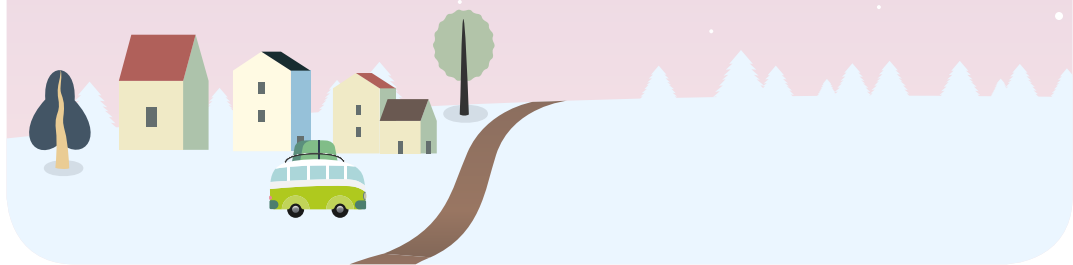


사회서비스분야 사회적경제

주거관리(홈케어) 사업모델



CONTENTS



I. 가이드북 개요

1. 추진배경 및 목적	4
2. 가이드북 활용 대상 및 활용방법	6
3. 가이드북 구성	6
4. 가이드북의 한계 및 기대효과	7

II. 주거관리(홈케어)서비스에 대한 이해

1. 주거관리(홈케어)서비스의 범위	8
2. 주거관리(홈케어)서비스제공 현황 및 특징	9
3. 사회적경제형 주거관리(홈케어)서비스	19

III. 추진과정

1. 기본개요	21
2. 사전준비	22
3. 현황조사 및 분석	23
4. 협력적 거버넌스 구성	25
5. 비즈니스모델 수립	27
6. 시범운영	45
7. 지속가능성 모색	50

CONTENTS



IV. 비즈니스 모델

1. 기본개요	51
2. 비즈니스 수익모델	52
3. 비즈니스 모델 확장	60

V. 주거관리(홈케어) 운영사례

1. 추진 배경	67
2. 추진 경과	67
3. 추진 현황	68
4. 추진 구조	69
5. 추진 성과 및 과제	73

VI. 부록

1. 개별직종노임단가(2021년 하반기 건설업 시종노임단가)	75
2. 서울시 2021년 희망의 집수리 공종별 단가기준표	79

1

가이드북 개요

1. 추진배경 및 목적

1-1. 사회적경제형 주거관리(홈케어) 사업모델 확산으로 지역기반 돌봄체계 구축

- 지역사회 친밀도가 높은 주거관리(홈케어)분야의 사회적경제조직 간 연계·협력모델을 통하여 주민들에게 필요한 서비스를 안정적으로 제공할 수 있음
- 주거관리(홈케어)서비스 통합창구로 수요자 맞춤형 서비스 제공을 모델화하여 양질의 서비스를 제공하는 지역기반 돌봄체계 구축이 가능함
- 지역 주민에 의한 직접 서비스 제공으로 문제발생 시 빠른 대처는 물론이고 유연한 사업 운영으로 복지사각지대 해소에 기여할 수 있음

1-2. 주거관리 분야 사회적경제 기업들의 비즈니스모델 확장 및 일자리 질 개선

- 사회적경제 기업들의 주거관리(홈케어) 공공서비스 분야 진출 및 비즈니스 모델 확장에 따른 구체적 운영 방안을 제시함
- 자활근로자, 여성, 취약계층이 다수인 주거관리(홈케어) 분야의 새로운 모델 개발을 통해 안정적 운영을 담보하여 일자리 질 개선에 도움이 됨

구 분	월임금 100만원 이 상 비율	근속장려제도	4대보험 가입률	일자리만족도
시장경제	23.5%	37.5%	78.4~83.7%	3.24점
사회적경제	39.5%	83.3%	91.6~95.7%	3.52점

[자료 출처 : 강현주(2015), 사회서비스 일자리 질 개선방안 연구]

1-3. 주거관리(홈케어)서비스 통합창구로 수요자 편의성 확보

- 주거취약계층이나 노인, 장애인, 아동 등은 전등 교체, 문고리 고장 등 간단한 소수리 부터 도배, 장판 교체 등의 주택수리 문제가 생겼을 경우 스스로 즉각적으로 대처하기가 어려움
- 또한 주택수리 이후 하자보수 등 사후관리의 문제가 발생하는 경우가 많음
- 따라서 이러한 주민들은 주거관리(홈케어)서비스 통합창구를 이용함으로써 지역에서 신뢰받는 기업으로부터 접수부터 사후관리서비스까지 원활하게 받을 수 있는 편의성을 확보함

왜 사회적경제조직 모델인가?

▶ 단일창구를 통한 통합서비스의 직접제공으로 수요자 만족도 향상

-행정이나 복지기관 등 서비스 의뢰기관에 의한 업체 선정으로 서비스를 수행하는 것에 비해 공공성을 지닌 사회적경제조직이 서비스 상담 및 진단, 서비스 공급 및 사후관리까지 전 과정을 직접 수행함으로써 통합서비스 제공에 대한 주민 편의성 증대 및 만족도 향상에 기여

▶ 여러 이슈가 맞물린 복잡한 서비스 요구에 대한 유연한 대처 가능

-행정이나 복지기관에서 주거관리(홈케어)서비스 제공 계획 수립시 대상자에 따른 서비스 범위나 예산 기준 등에 한계나 어려움이 존재. 하지만 공공성과 기업성을 동시에 가지고 있는 사회적경제 조직은 그 특성상 지역사회 자원연계 등 다양한 문제 해결 능력을 가지고 있음

▶ 지역사회 기반 사회적경제조직의 장점

-지역을 기반으로 하는 사회적경제 조직들은 서비스 실행주체가 지역주민으로 지역에 대한 애정과 사람들간 관계망이 있음

-따라서 이들의 연대와 협력을 통해 다양한 서비스 내용을 구성할 수 있고, 통합된 창구를 통해 수요자 맞춤형 서비스 제공이 가능

-사회적경제 조직은 개방형 구조로 돌봄관련 다양한 분야에서 지역주민을 위한 좋은 일자리를 만들 수 있음

2. 가이드북 활용 대상 및 활용방법

활용 대상	활용 방법
보건복지부 및 사회적경제지원기구	사업모델에 따른 제도개선, 정책확산방안 논의 시 활용 사회적경제조직의 사회서비스분야 비즈니스모델 구축 및 네트워크 지원을 위한 준비자료로 활용
광역·기초 지자체 담당자	사업모델 개발 지원 컨설팅, 예산 계획 수립 시 활용 포괄적 의미의 주거복지 실현을 위한 구체적이고 효과적인 실행을 위한 로드맵으로 활용 지역자원연계를 통한 복지사각지대 해소 협치모델 운영
사회적경제조직 (서비스제공자)	통합적 주거관리(홈케어)서비스에 대한 이해와 가치 제고 시 활용 지역 기반 사회적경제 기업들의 네트워크 모델 개발 사업확장을 통한 좋은 일자리 제공 등 사회적경제 선순환 시스템 구축 시기별, 단계별 운영계획 수립 시 참고
주거복지센터, 자활센터 (관련복지기관 등)	통합적 주거관리(홈케어)서비스에 대한 이해와 가치 제고 시 활용 통합적 사회서비스제공을 위한 지역사회 자원활용 및 자원연계를 통한 유연한 대처와 방법 모색에 활용

2. 가이드북 활용 대상 및 활용방법

- 본 가이드북에서는 지역내 다양한 주거복지문제 해결을 위해 고민하고 있는 행정과 사회적경제 기업들을 위해 지역특성에 맞는 주거관리(홈케어)서비스 모델의 단계별 추진과정과 주체별 역할을 중심으로 기술하였음
- 1장에서는 사회적경제형 주거관리(홈케어)사업 모델과 관련한 본 가이드북의 개요
- 2장에서는 주거관리(홈케어)서비스의 이해를 돕고자 공공서비스 분야 주거관리(홈케어)서비스의 현황을 다루고 본 가이드북에서 다루게 되는 주거관리(홈케어)의 정의 및 서비스의 범위를 정함
- 3장에서는 지역특성에 맞는 주거관리(홈케어)사업 모델개발을 위한 단계별 추진과정과 그 과정에서 주체별 역할과 거버넌스 협력방안에 대해 정리함
- 4장에서는 비즈니스 수익모델에 대한 내용으로 주거관리(홈케어)서비스의 공공서비스형 수익모델과 시장서비스형 수익모델로 나누어 정리하였고, 서비스모델 확장형으로 주택운영관리사업과 노인맞춤돌봄서비스 사업의 위탁운영을 제시하였음
- 5장에서는 주거관리(홈케어)사업의 운영사례로 '주거취약계층 홈케어 주치의사업'을 운영중인 서울시 마포구 사례를 통하여 이해를 돕고자 하였음

4. 가이드북의 한계 및 기대효과

4-1. 한계

- 2021년 현재 보건복지부 시범사업을 통해 사회적경제형 주거관리(홈케어)서비스 모델을 개발 중이며, 그 외 지역내 주거관리(홈케어)서비스에 대한 필요성으로 인해 많은 지자체와 사회적경제조직들이 시도하고 있지만 안정적인 사업화에 어려움을 겪고 있어, 실효성 있는 내용을 도출하는데 부족함이 있음
- 사회적경제형 모델을 통하여 지역내 수요자 맞춤형 서비스를 통합적으로 제공하고자 하지만 지역마다 사회적경제기업 등 공급자원이 다르므로 지역적 특성 (농촌형 및 도시형 등)을 반영한 다양한 모델을 제시하는데 한계가 있음

4-2. 기대효과

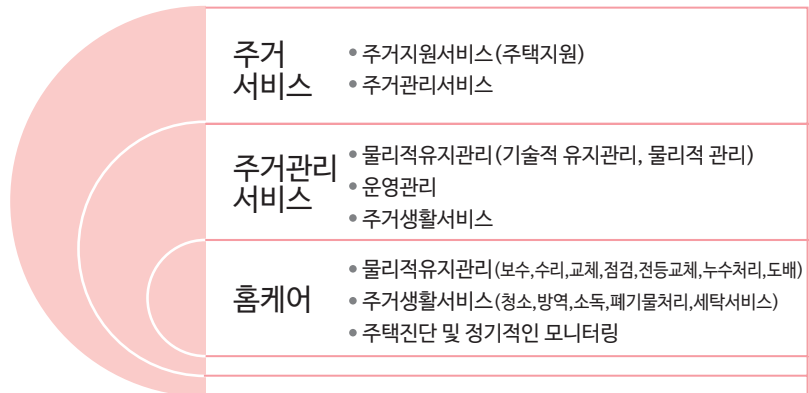
- 수요자맞춤형 통합서비스 제공을 위한 민관 거버넌스 구축의 필요성에 공감함
- 보건복지부 ‘지역사회통합돌봄’ 선도사업 4대 핵심요소 중 주거분야의 새로운 모델로 통합적 주거복지 서비스에 대한 체계적인 계획수립에 도움이 되며, 지역 고유의 주거분야 사회문제를 해결하는 데 지역 주체별 역할에 대한 이해 제고
- 주거관리(홈케어) 관련 사회적경제조직의 협력 모델로 서비스 품질관리 및 지속가능성 확보에 도움이 됨. 지역 사회적경제조직간 연대·협력을 통해 통합적인 서비스를 제공함으로써 기존 사업의 영세성을 극복하고, 서비스 확장을 통해 기업의 안정적 운영방안을 마련할 수 있음
- 지역기반 사회적경제형 모델을 통해 지역주민은 서비스 수요자면서 새로운 공급주체로 육성되어 참여할 수 있는 기회가 제공될 수 있으며, 이로써 지역내 좋은 일자리 창출에 기여함
- 지역주민이 참여하는 사회적경제조직과 기존 사회서비스 공급주체로서의 행정, 복지기관이 서로의 장점을 살린 협업 모델을 통해 협치 경험의 축적과 지역사회통합돌봄 생태계 조성

2

가이드북 개요

1. 추진배경 및 목적

〈 주거관리(홈케어)서비스 범위 〉



[자료 출처 : 은난순, 최병숙, 오수훈(2019), 한국주거학회 논문집]

- 주거서비스란 사용자가 주거를 탐색, 소유·임대하고 거주, 유지하면서 지역사회에서 생활하는 전 과정에서 물리적, 심리적 만족감을 얻을 수 있도록 지원해주는 주거에 관련된 모든 서비스¹⁾
- 주거관리서비스는 주택의 물리적 유지관리를 비롯해 운영관리, 주거생활관리의 세가지 영역을 포함하는 개념임
- 주거관리(홈케어)서비스는 본 가이드북에서는 다루고자 하는 서비스 초기 모델로 주거관리서비스에서 운영관리를 제외한 영역으로 지칭. 하지만 추후 초기모델이 안정화 되고 지속가능성을 모색하는 단계라면 주택의 운영관리까지 포함하는 주거관리서비스로 서비스 범위를 확장해 볼 수 있음
- 따라서 본 가이드북에서는 주거관리(홈케어)서비스의 범위를 주택보수 및 수리, 소수리 등물리적유지관리와 주거생활서비스로 청소, 방역, 소독, 폐기물처리, 이불 등 세탁서비스, 주택진단 및 상담, 정기적 모니터링을 통한 주거생활서비스까지 설정함

1) 은난순, 최병숙, 오수훈/(2019)장애인 가구의 주거관리서비스 요구와 지역사회자원에 관한 연구

사회적경제형 “주거관리(홈케어)서비스” 모델의 범위	
물리적유지관리	• 맞춤형 주택보수 및 수리, 누수처리, 장판, 도배, 창호, 전등교체, 안전점검, 문고리 교체 등
주거생활서비스	• 청소, 방역, 소독, 폐기물처리, 세탁
정기적 모니터링	• 서비스 만족도 조사, 서비스 유지 관리, 개인 위생관리 등 자기 돌봄에 대한 교육 및 컨설팅

참고 : 주택과 주거의 차이 / 주택관리와 주거관리의 차이

▶ 주택과 주거의 차이

- 주택은 사람이 살 수 있도록 지은 건물 즉, 물리적인 공간을 의미
- 주거는 사전적으로 사람이 머물러 살기 위한 집을 의미해 주택과 같은 뜻으로 사용되지만, 그곳에서 주생활을 영위하는 공간으로서의 의미로 쓰임. 주택을 비롯해 주택 내에서 이뤄지는 생활까지 모두 포괄하는 개념이며 특히 생활이라는 질적인 측면에 비중을 두고 있는 점에서 주택과 구별됨

▶ 주택관리와 주거관리의 차이

- 주택관리는 주택의 물리적인 유지관리를 비롯해 유지관리를 수행하기 위해 설정한 목표를 달성하기 위한 조직체계, 의사결정 등을 의미
- 주거관리는 주택관리를 포함해 주생활에서 일어나는 여러 사항들을 관리하는 포괄적인 개념

2. 주거관리(홈케어) 서비스제공 현황 및 특징

- 본 가이드북에서는 주거관리(홈케어)서비스에 대한 사회적경제형 모델로 공공 서비스 제공형이 기본됨을 전제로 정부 및 지자체 정책사업 중심으로 현황파악 및 특징을 기술

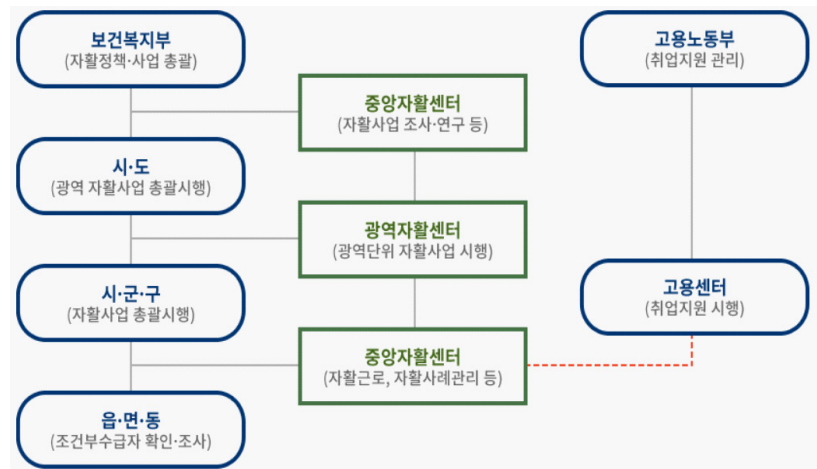
현황	1) 자활센터 자활근로사업 및 자활기업을 통한 서비스제공 현황
	2) 주거복지센터를 통한 서비스제공 현황
	3) 중앙 및 지방 정부 정책에 따른 서비스제공 현황
특징	① 복잡한 지원체계 ② 공급 주체의 불명확성 ③ 단편적이고 분절적인 서비스제공

2-1. 자활센터 자활근로사업 및 자활기업을 통한 서비스제공 현황

• 자활센터의 현황

-자활사업은 국민기초생활보장법에 의해 생활이 어려운 사람의 사회, 경제적인 자활·자립을 지원하는 사업으로서 일자리 창출과 소득증대, 지역 및 사회에 공익서비스제공, 사회공동체 실현에 그 목적을 두고 있음. 자활사업을 통해 자활근로 능력이 있는 저소득층이 스스로 자활 할 수 있도록 자활능력배양, 기능 습득 지원 및 근로기회를 제공하여 탈빈곤을 지원

〈 자활사업 추진체계 〉



[자료 출처 : 한국자활복지개발원 광주광역자활센터 홈페이지]

• 자활센터의 기본 업무

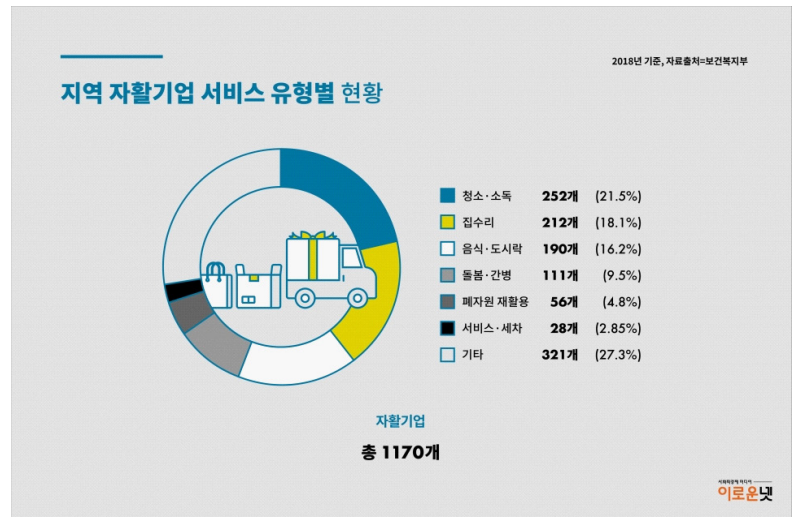
중앙자활센터	• 자활지원을 위한 조사·연구·교육 및 홍보사업 • 자활 지원을 위한 사업의 개발 및 평가
광역자활센터	• 시·도 단위의 자활기업 창업지원 • 시·도 단위의 수급자 및 차상위자에 대한 취업·창업 지원 및 알선 • 시·도 단위의 지역자활센터 종사자 및 참여자에 대한 교육훈련 및 지원 • 지역특화형 자활프로그램 개발·보급 및 사업개발 지원
지역자활센터	• 자활의욕고취를 위한 교육, 참여자 사례관리 • 자활을 위한 정보제공·상담·직업교육 및 취업알선 • 생업(창업)을 위한 자금융자 알선, 자영창업 지원 및 기술·경영지도 • 자활기업의 설립·운영지원 • 사회서비스지원 사업 • 기타 자활을 위한 각종 사업

[자료 출처 : 보건복지부(2014), 중앙·광역·지역_자활센터_현황]

• 자활센터의 서비스제공 현황

-자활사업 중 집수리, 청소, 돌봄, 음식, 재활용 사업은 자활근로의 5대사업으로 전문성을 인정. 1990년대 말 정부가 자활사업을 제도화하면서 기초생활수급자, 차상위자 등 근로 취약계층이 접근 가능한 일을 고민한 결과, 해당 업종을 선정해 집중 육성

〈지역자활기업 서비스 유형별 현황〉



[자료 출처 : 이로온넷, 디자인=윤미소]

-이미 시장 경쟁력을 확보한 일부 업종에 대해서는 공공 영역과 협업을 통한 규모화가 가능한 단계

-전국 여러 지방자치단체, 공공기관에서 자활기업 2인 이상의 수급자 또는 저소득층이 상호협력하여, 조합 또는 공동사업자의 형태로 탈빈곤을 위한 자활사업을 운영하는 업체

자활사업 사례 : 2021년 대구형 안심주택 관리서비스(핀셋 홈케어 서비스)

- ▶ 내용 : 대구광역시자활센터, 대구광역시사회서비스원, KT, 대구광역시의 업무 협약을 통해 2021년 한 해 동안 코로나19 확산 속에서 대구 지역 취약 주거 환경에서 거주하고 있는 위기가정의 보건사각지대 해소를 목적으로 저소득 기초생활수급권자로 구성된 방역 및 청소 전문 자활근로사업단 파견을 통해 매월 주거관리, 방역, 청소, 소규모 집수리 서비스를 제공하고 이 과정에서 저소득 자활참여자 5명에 대한 일자리 창출이 이뤄질 예정
- ▶ 대상 : 대구 지역 취약 주거환경에 거주하고 있는 위기가정 50세대
- ▶ 예산 : KT의 ESG 경영의 일환으로 사회복지공동모금회(중앙회) 지정기탁 3,000만원

[자료 출처 : 대구광역시자활센터 내부 자료 참고]

자활기업 사례 : (주)청소하는마을

- ▶ 연혁 : 예비사회적기업지정(2011), 사회적기업인증(2012), 전국자활기업대회 우수자활기업상(2014), 단체표준인증청소용역서비스“A”등급(2015), 사회적 경제활성화기여국무총리표창(2018)
- ▶ 일자리 창출 : 2018년 기준 142명[(취약계층 115(81%), 일반 27(19%)]
- ▶ 사업내용
 - 종합건물관리 용역 서비스(위생관리용역, 시설경비 및 시설관리)
 - 방역/소독 서비스: 법정관리³⁾ (방역/소독/저수조관리), 해충방제전문시스템(ZABBER IPM) 개발
 - 특수청소 및 청소용품 유통사업서비스 : 특수크리닉⁴⁾, 친환경 세제 등 유통사업

[자료 출처 : (주)청소하는마을 교육용 자료]

2) 2인 이상의 수급자 또는 저소득층이 상호협력하여, 조합 또는 공동사업자의 형태로 탈빈곤을 위한 자활사업을 운영하는 업체

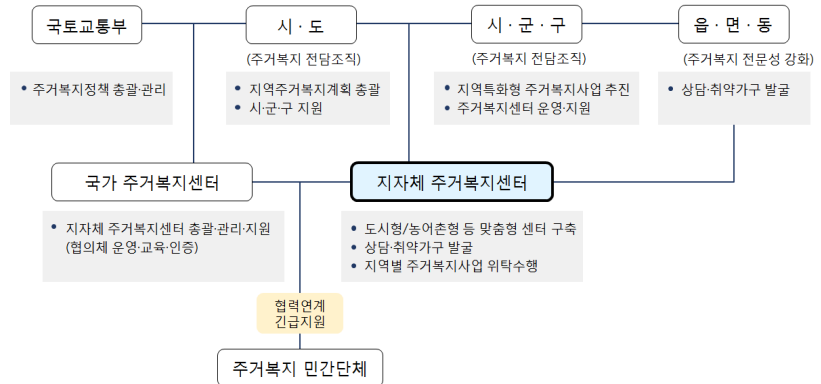
3) 공공기관, 학교 및 다중이용시설의 경우 소독·방역·저수조 청소 등 법정관리가 필요함.

4) 차별화된 청소기술로 외벽청소, 건물유지보수, 바닥작업, 건물(화재 등) 복구 작업, 냉/난방기 화학세척 등의 사업

2-2. 주거복지센터를 통한 서비스제공 현황

• 주거복지센터 현황

-2018년 현재 국토교통부가 한국토지주택공사에 위탁하여 운영하는 마이홈센터가 전국적으로 52개소, 서울시가 위탁하여 운영하는 주거복지센터가 25개소, 기타 일부 시도 및 시군에서 위탁하여 운영하는 센터가 있음



[자료 출처 : 주거복지로드맵(2017), 관계부처합동 자료]

• 주거복지센터의 기본 업무⁵⁾

- 주거지원 사각지대 발굴 : 주거문제 파악, 주거실태조사, 주택조사
- 주거문제 해결 위한 정보 제공, 상담 및 사례관리 : 정보제공 및 상담, 간단 접수리 서비스 제공, 사례관리
- 자원 연계 : 상담 이후 필요서비스에 대한 직접 제공이 불가한 경우 관련 기관의 자원을 연계하거나 공적영역의 사례관리(읍면동 주민센터, 시군구 사례관리) 의뢰
- 주거복지 민간 네트워크 구축 : 지역내 복지기관, 공사, 주거관련 단체 및 현장활동가들과의 네트워크 구축을 통해 주거지원 사각지대 발굴 및 자원 확보 등 협력사업 수행
- 주거복지 교육 : 복지대상자 및 복지관련 실무자 등에 대한 공공임대주택 및 주거비지원제도, 임대차보호, 여타 주거복지정책 및 관련 복지제도 교육
- 해당 지역내 “주거위기관계층 주거안정화 사업” 수행

5) 김혜승(2018.11.30.)주거복지센터 표준모델 구축 및 시범사업 추진방안, 국토연구원

• 주거복지센터의 서비스제공 현황

-주거복지센터는 지자체별로 또는 수탁 기관별로 사업내용에 있어서 차이가 있지만 일정부분 지자체로부터 주거복지 및 주거관리(홈케어)서비스 관련 업무를 위탁받아 운영하고 있음

자활사업 사례 : 2021년 대구형 안심주택 관리서비스(핀셋 홈케어 서비스)

1. 주거복지 상담 및 교육사업

-내용 : 주거문제를 가진 지역주민을 대상으로 방문, 내방, 전화상담/ 주거급여, 주거복지사업안내, 주거복지관련 정보 등을 제공

2. 주거복지서비스지원사업

-내용 : 주거환경개선 서비스(도배, 장판, 싱크대교체, 보일러수리/교체, 창호교체 집수리 지원), 주거안전지원 서비스(이사 및 이사비 지원)

3. 긴급지원주택

-내용 : 긴급지원주택‘쉼터’운영을 통한 임시거처 제공, 입주자자립지원금 제공, 긴급임대료지원

4. 주거복지 네트워크 사업

-내용 : 민관협력 활동, 주거복지 실무자 워크숍, 유관기관 간담회, 업무협약, 정책토론회

5. 주거복지 조직화 사업

-내용 : 희망키움봉사단(홍보활동, 청소지원, 간단한 이사지원), 보냉가설 봉사단(보일러 냉방, 설비, 전기 등 안전점검 및 수리지원)

6. 홍보 및 자원개발사업

-내용 : 온라인홍보, 오프라인 홍보, 간행물 제작, 후원자 및 자원봉사자 관리

7. 외부지원사업-사랑의 집수리사업

-도배, 장판, 싱크대교체, 보일러수리 및 교체, 문턱제거, 창호 교체 등 집수리 지원

8. 외부지원사업-어린이재단 아동주거환경개선사업

-도배, 장판, 싱크대교체, 보일러수리 및 교체, 문턱제거, 창호 교체 등 집수리 지원

[자료 출처 : 대구행복주거복지센터 홈페이지]

2. 주거관리(홈케어)서비스에 대한 이해

	마이홈센터	지자체 주거복지센터	읍면동 주민센터	시군구
운영 주체	국토부가 내에 위탁하여 운영	지자체가 공사 또는 민간법에 위탁·운영	국가	국가
운영 현황	전국 권역별 52개소	서울(25개), 부산, 대구, 전북, 원주, 천안, 수원, 시흥, 경기도(추진중) 등	전국 3,000개 ('17년 말 기준)	전국 226개 ('17년 말 기준)
대상	공공임대, 주거급여 등 중앙정부 주거지원 사업 대상자 중심	주거문제·주거욕구를 지닌 저소득층과 일반주민, 특히 주거지원 사각지대에 중점	기초생활수급자, 노인·장애인, 한부모가구 등 취약계층, 영구·매입·전세 임대주택 신청자 중심	
업무	-공공임대, 주거급여, 긴급주거지원, 집주인 임대주택 등 중앙정부 주도의 주거복지사업에 대한 원스톱 통합 안내·지원 -지자체·지역복지기관과 협력체계를 구축하여 주거지원 외 다양한 지역복지프로그램 연계	-공공임대주택, 주거급여, 주택개량지원 등 중앙정부, 광역 및 기초 지자체의 주거지원사업 전반에 대한 정보제공 및 상담, 주거안정·주거상향이동·주거위기기복을 위한 전화 및 방문상담과 주거중심 통합사례관리 -필요시 긴급주거비, 주거이전, 연료비, 주택개량을 직접 지원 -지역자원 발굴 및 연계/지원	-내방민원 및 발굴대상 초기상담 및 복지서비스 종합안내 -주거부문에서는 영구·매입·전세 임대, 주거급여의 안내 및 신청/접수 -읍면동 통합사례관리, 대상자별 욕구에 따른 맞춤 서비스 제공 -주거 욕구 관련 맞춤형 상담 수행은 어려운 실정	-초기상담 및 맞춤정보 종합안내 (129 이관 민원) -시군구 통합사례관리 (고난이도 및 129이관 콜 사례) 실시 및 읍면동 통합사례관리 지원
비고	-마이홈센터는 공적주거 자원을 연계할 수 있으나, 긴급한 상황의 위기가구에 대한 직접지원(소액보증금, 월임대료, 공과금 지원 등)은 불가능 -전국을 52개 권역으로 나누어 해당지역을 관할하는 마이홈센터는 광역 및 기초 지자체의 주거지원 사업내용 및 지역 자원에 대한 전문성 및 현장성에 한계	-지역주민 특성 및 지역현황, 지역내 주거 지원사업에 대한 전문성 및 성장성을 토대로 주거지원 사각지대 발굴 후 맞춤형 주거중심 통합사례관리 가능 -지역주민의 주거욕구 해결을 위한 전문성, 적극성 및 유연성 지님 -재정지원 및 인력이 충분하지 않아 적절한 서비스 제공에 한계	-복지·건강 관련 수요에 대응하는 서비스만으로도 인력 부족한 실정 -중앙정부, 광역 및 기초 지자체의 주거지원 사업 전반에 대한 전문성 미흡 -주거관련 민관자원 발굴 및 연계 지원할 수 있는 여력 없음 -정부사업의 자격요건을 벗어나는 사각지대의 주거문제를 해결할 수 있는 유연성 미흡 -지역주민의 주거욕구 해결을 위한 전문성, 적극성 및 유연성 미흡	

[자료 출처 : 김혜승(2018), 국토연구원주거복지센터 로드맵]

2-3. 중앙 및 지방 정부 정책에 따른 서비스제공 현황(집수리 사업 중심)

〈중앙 정부 집수리 지원사업 현황〉

기관	사업		내용	일정
국토 교통부	수선 유지 급여	(주거급여 및 자활)	저소득층 자택 보수	상시접수
		고령자 집수리 지원	저소득층 고령자 자택 보수	-
		비주택 거주자 지원	비주거공간에 거주하는 저소득층 에게 주택 제공 및 거주지 보수	-
	전세임대주택 수리비 지원		임차인 주거환경개선사업	상시접수
	도시 새뜰마을 사업 (취약지역 생활여건 개조사업)		도시내 주거취약지역 생활여건 개조사업	8월공고
	그린리모델링 이자지원 사업		중소규모 건축물의 실내환경 및 에너지성능을 컨설팅하고 관리함	8월 공고
	건축물 에너지 성능관리시범사업		건축물의 열효능 성능을 진단하고 관리함	4월 신청
환경부	슬레이트 철거 지붕개조		환경에 유해한 슬레이트 철거지원	3월 신청
	도심내 생태 휴식공간 조성사업		유후도심공간의 기능을 생태휴식 공간으로 제공하는 사업	-
	재활용 동네 마당		쓰레기 분리배출이 어려운 지역에 재활용수거거점 설치	-
농림 축산 식품부	농어촌 주택개량사업		농어촌주택을 신축 및 대수선을 용자 및 보조함	상시접수
	농촌집 고쳐주기 사업		자원봉사자가 노동지분으로 취약계층 노후 불량주택 수리	3월 신청
산업 통상 자원부	신재생에너지 보급 (주택지원)사업		건축물에 신재생에너지 발전소를 설치하는 사업	3월
	에너지 효율개선사업		저소득층에게 단열설비 제공	상시접수
법무부	범죄예방 환경개선사업		강력범위 발생지, 외국인범죄 특화 지에 셉테드를 도입하여 생활여건 을 안전하게 만드는 실천운동	-
행정 안전부	안심마을 (가꾸기)사업		주민주도형 안전 개선사업	1월 공모
	안전한 보행환경 조성사		생활안전지구, 보행유발지구, 교통 약자지구 등 안전한 사람중심 보행 환경을 만드는 사업	-

[자료 출처 : 2021년 도시재생뉴딜 집수리지원 가이드라인]

〈지방 정부 접수리 지원사업 현황〉

구분	사업명
서울시	• 가꿈주택 • 희망의집수리사업 • 주택에너지효율화사업 • 태양광미니발전고 보조금 지원 • 가정용 친환경 보일러 설치 지원 • 그린파크 사업 • 옥내급수관 교체공사비 지원 • 금천구 마을관리소 • 마포구 마포형 동네관리기업 • 서초구 반딧불하우스 • 송파구 사랑의 집 꾸미기 사업 • 종로구 우렁각시 사업단 • 강북구 마중물 접수리봉사단 • 구로구 살림+꾸러미
부산시	• 마을지기사무소 • 해운대구 해운대 접수리봉사단
대구시	• 사랑의집수리사업
인천시	• 마을주택관리소
광주시	• 남구 희망주택 리모델링 사업
울산시	• 중구 척척 중구 기동대
경기도	• 햇살하우징 • G하우징 • 경기행복마을관리소 • 여주시 접수리 기동반 • 성남시 다해드림 하우스 • 시흥시 동네관리소 • 수원시 녹색건축물 조성지원사업
충청남도	• 서산시 저소득가구 접수리사업 • 부여군 굿드래 해피카 사업
전라북도	• 저소득층 희망의 집 고쳐주기 사업 • 전주시 해피하우스 • 전주시 저소득계층 노후주택 개보수사업
전라남도	• 광양시 OK 생활민원기동대 • 나주시 행복동지

[자료 출처 : 2021년 도시재생뉴딜 접수리지원 가이드라인]

〈중앙정부 집수리 지원사업의 서비스 범위〉

항	사업명칭	안전 시설		공목				주거				주거서비스				주거서비스					
		보통 방화 문	방화 문	도목	조경		철거	구조	건축 및 실내			기계설비		수도 전기	소 화	생활편의					
		예비 방화 문	상 하 수 도	상 하 수 도	조 경	상 하 수 도	조 경	시 공 물	인 공 물	지 중 수 리	미 장 수 리	도 배 장 판	창 호	주 방 기 구	타 일 세 면	기 계 설 비	수 도 전 기	소 화	생활편의		
		예비 방화 문	상 하 수 도	상 하 수 도	조 경	상 하 수 도	조 경	시 공 물	인 공 물	지 중 수 리	미 장 수 리	도 배 장 판	창 호	주 방 기 구	타 일 세 면	기 계 설 비	수 도 전 기	소 화	생활편의		
1	주거복지 사업					■	■				■	■	■	■		■					
2											■			■	■	■	■				
3			■	■	■						■		■				■	■		■	■
4							■	■									■	■	■		
5	주거복지 사업													■							
6																					
7									■		■										
8																					
9	주거복지 사업																				
																	■				

[자료 출처 : 2021년 도시재생뉴딜 집수리지원 가이드라인]

2-4. 주거관리(홈케어) 서비스의 현황에 따른 특징

• 복잡한 지원체계

-지원정책의 서비스 대상자는 대부분 취약계층으로 대상자 선정은 지역 행정 복지팀의 협조로 이루어지지만 지원정책에 따라 서비스운영기관, 지원절차, 지원내용, 지원방법은 모두 다른 복잡한 체계를 가짐

-지원사업이 복잡하고 대상자는 비슷하여 서비스 중복지원의 문제도 발생

• 공급주체의 불명확성

-대부분의 사업이 공급자 위주의 정책으로 서비스운영 주체에 따른 서비스 공급 업체의 선정이 다르다보니 서비스 완료 후 보수공사나 사후관리의 어려움이 존재

• 단편적이고 분절적인 서비스 제공

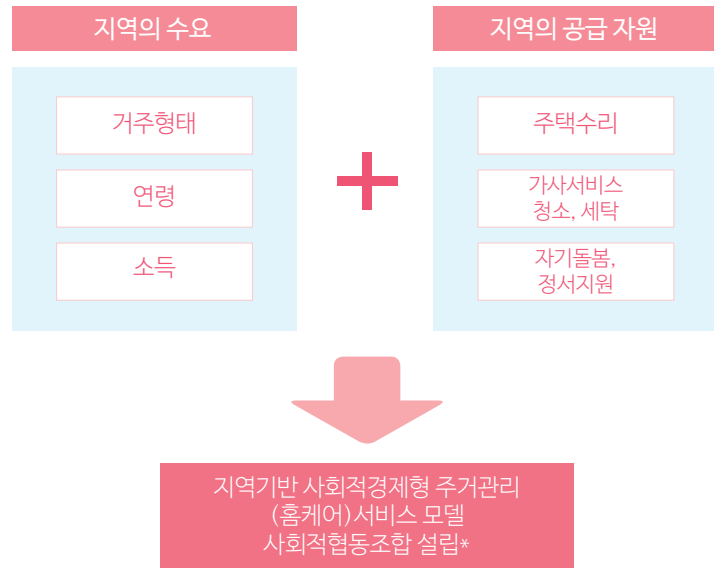
-주택 수리 등 주거관리(홈케어)사업이 단편적이고 분절적으로 제공되다 보니 대상자인 수요자 맞춤형 서비스 제공이 어렵고 만족도도 낮음

⇒지역특성에 따른 체계적이고 통합적인 주거관리(홈케어)서비스 지원정책과 운영체계 필요

3. 사회적경제형 주거관리(홈케어) 서비스

3-1. 정의

- 지역 특성에 따른 수요를 바탕으로 지역의 사회적경제 공급 주체들과 행정 및 중간지원조직 등 관련기관이 협력하여 지역기반 주거관리(홈케어) 사회적협동조합을 설립하는 모델임
- 주거관리(홈케어)서비스 내용은 지역의 수요와 공급자원에 따라 다르겠지만 본 가이드북에서는 주거취약계층을 비롯한 주거서비스 욕구가 있는 지역주민들에게 수전, 번기, 세면대, 창호, 방충망 등 소수리, 아동·장애인·노인 등 대상자에 따른 맞춤형 안전집수리, 천정, 바닥 등 에너지효율을 고려한 맞춤형 보수공사 등 물리적 환경개선사업과 청소·세탁·소독·정리정돈·자기돌봄 컨설팅 등 생활환경개선사업을 민관거버넌스 및 지역사회 연계 협력으로 단일창구를 통한 통합적 서비스 제공이 핵심

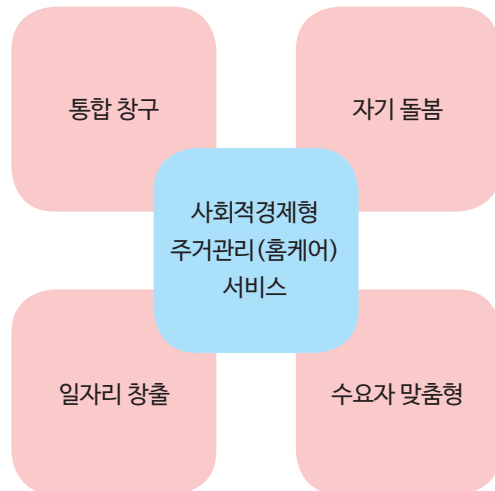


*지역내 서비스 공급업체들의 공동사업단 또는 협업 네트워크 조직을 넘어서 지역 내 주거관리(홈케어)서비스를 통합하여 단일창구로 제공하는 사업자중심의 사회적협동조합 설립이 핵심

3-2. 핵심가치

- 주거관리(홈케어)서비스 통합창구 설치 : 단일 창구로 통합 서비스 제공
- 자기 돌봄 능력 향상 : 정기적 모니터링을 통한 유지 관리, 정리정돈, 생활기술교육 및 컨설팅 제공
- 서비스 수요자인 동시에 서비스 공급자로서 역할 가능, 주민기술교육 등을 통한 신규 공급주체 발굴로 새로운 일자리 창출
- 통합창구를 통한 서비스 공급 주체들의 상담, 진단 및 계획에 의한 서비스 직접제공으로 즉각적 대응이 가능한 수요자 맞춤형 서비스 제공

〈사회적경제형 주거관리(홈케어)서비스의 핵심가치〉



3

추진과정

1.
기본개요

- 각 지역에 맞는 사회적경제형 주거관리(홈케어)서비스 모델을 추진하기 위해서는 협력적 거버넌스를 바탕으로 다음과 같은 로드맵을 활용하여 진행해볼 수 있음

구분	단계별 내용		핵심주체
1단계	사전준비	• 주거관리 홈케어 통합창구의 필요성 및 공감대 형성 • 지자체 및 서비스 공급주체들과 논의	사회적경제 중간지원조직 지자체 — SE기업
2단계	현황조사 및 분석	• 지역 현황 분석 • 지역 수요조사 • 공급 자원 및 역량 분석 • 서비스 욕구조사를 바탕으로 수요자 예측 및 내용 발굴	사회적경제 중간지원조직 지자체 — SE기업
3단계	협력적 거버넌스 구성	• 민관거버넌스 구성 및 운영 • 민민네트워크의 역할 및 운영 • 단계별·주체별 역할	사회적경제 중간지원조직 지자체 — SE기업
4단계	비즈니스 모델 수립	• 공공서비스형 수익 모델 • 시장서비스형 수익 모델 • 비즈니스모델 확장형	사회적경제 중간지원조직 지자체 — SE기업
5단계	시범운영	• 시범운영을 통한 조직체계 정비 • 서비스 내용 및 단가 조정 • 시범운영 평가로 개선사항 반영 • 사회적협동조합 설립	사회적경제 중간지원조직 지자체 — SE기업
6단계	지속 가능성 모색	• 협력적 거버넌스 구축 • 사례관리 및 홍보 • 운영매뉴얼 개발 및 교육 지원	사회적경제 중간지원조직 지자체 — SE기업

2. 사전준비

2-1. 지역사회 공론화 및 지역사회 공감대 형성

- 주거관리(홈케어) 통합창구의 필요성 및 공감대 형성
 - 주거관리(홈케어) 분야의 지역문제 공동해결을 위한 서비스 공급주체들, 지자체, 중간지원조직의 의견 공유 필요
- 지역내 포럼, 공동 학습 및 공동 문제 해결을 위한 의견교환
- 지역사회 관련 기관들의 관심 및 다양한 공급 주체 참여 유도

지역 의제 관련 유사 포럼 예시

2021년 사회경제적 지역사회통합돌봄 전략모델 개발 지원사업

**사회적경제가
함께 만드는 커뮤니티케어!**

함께 고민하고, 함께 실천해요!



지역사회통합돌봄 학습모임

**같이 오게
지역사회통합돌봄을 고민하고
현장에 적용하기 원하는
실무자를 위한 자리!**

- 지역사회통합돌봄과 사회적경제의 통합적 관점, 거버넌스 방식의 현장 적용 기술, 커뮤니티케어 역량의 실제 국내외 현장의 실천 사례 등 깊이 있는 학습과 토론의 장으로 여러분을 초대합니다.

일정 1월 2021.11.04 목요일 | 13시~18시
2월 2021.11.05 금요일 | 13시~18시

장소 청년문화공간 지동교동

신청 <https://bit.ly/2XWBjJZ>

지역사회통합돌봄 컨설팅

**우리 지역의
지역사회통합돌봄을 분석하고
실현을 위한 전략을 수립하는 기회!**

- 지역 주체들의 지역사회통합돌봄을 실현하려는 의지와 현실에 대한 사회적 필요성을 가진 지역을 대상으로 전문적인 컨설팅을 제공합니다.

일정 컨설팅트와 일정 협의이후 총 3회차 컨설팅 진행

- 현장 분석(지역사회통합돌봄의 실현을 위한 주요 환경 분석-거버넌스 및 네트워크 수준 등)
- 실현을 위한 전략 수립 (전략적 및 거버넌스 차등, 민간 개발 등)

신청 <https://bit.ly/3uikbE>

2021 마포구 사회경제적 포럼

**마포구 주거연계
통합돌봄 포럼**



1차
2021년 3월 18일(목) 오후 3:00~5:00

2차
2021년 3월 25일(수) 오후 3:00~5:00

전행: 본관인 층(200M) 집속 / 오프라인(현장 10명 이하 참석)
* 온라인(19명) 대방 상행에 따라 변경될 수 있음

장소: 마포구 고령복지지원센터 2층 사회적경제 허브라운지

참여방법: 사전신청(구글 폼 작성 후 제출, <http://bit.ly/마포주거연계통합돌봄>)

문의: 이메일(maposehub@doum.net) / 전화(02-303-5284)

주최

1차 지역별 주거연계 커뮤니티케어 실현 현황

- 마포 민간 사회적경제 플랫폼 구축 2관 사례
- 노원 주거통합돌봄사업 추진 사례

2차 지역별 주거연계 커뮤니티케어 발전 방안

- 마포 지역 사회적경제 추진 사례
- 지역 내 주거연계 플랫폼 관련 수요조사 결과 및 현황
- 마포형 주거통합돌봄추진에 관한 시사점
- 발전 방안 도출 토론

주최

- 마포사회적경제지원센터
- 마포구사회적경제지원센터
- 서울사회적경제지원센터
- 서울지역사회통합돌봄사업추진지원센터
- 마포구고령복지지원센터

주관

- 마포구고령복지지원센터
- 마포구사회적경제지원센터

협력

- 마포구

[자료 출처 : 마포구 사회경제적지원센터 홈페이지]

3. 현황조사 및 분석

3-1. 필요성

- 지역마다 주민들의 거주지 형태나 연령구성, 성별 구성 등 특징이 다르므로 주거관리 (홈케어)사업에 대한 수요도도 다름. 또한 지역마다 진행하고 있는 주거관리 (홈케어)서비스의 내용과 범위, 주체가 다른 상황에서 지역내 보유 자원과 역량을 파악해야 지역에 맞는 비즈니스모델 수립이 가능

3-2. 조사 내용

- 지역내 주거환경개선 사업 실태조사: 다양한 부처별, 기관별 사업 종류 및 진행현황

주거환경개선 사업종류 및 내용 예시(대구 서구)			
연번	사업명	서비스내용	주관부서
1	주거환경개선사업	방충망, 싱크대, 문턱 등 간편 집수리	건축주택과
2	사랑의 집수리사업	도배, 장판, 싱크대 교체, 보일러 수리 및 교체, 가구, 전기배선, 가스 안전 등	건축주택과
3	어린이재단 아동주거 환경개선사업	도배, 장판, 싱크대 교체, 보일러 수리 및 교체, 문턱제거, 창호교체 등 집수리 지원	건축주택과
4	에너지 효율개선사업	단열, 창호, 난방설비 등	주민생활지원과 (한국에너지재단)
5	주거급여 수급자 지원	경,중,대보수	생활보장과 (NH공사)
6	노후주택 집수리지원 (도시재생사업)	지분, 창호, 대문, 외벽보수 등	도시재생과

- 지역 수요조사 : 거주지 형태, 연령대별, 성별 수요조사 및 안전상태, 일상생활 거동불편정도, 주택내 불편정도, 관련서비스 욕구 및 비용지불 의사 확인 등 수요자 예측 및 분석
- 세밀한 지역 진단 : 지역사회의 자료 및 정보를 수집 · 분석하여 주거관리 (홈케어) 서비스에 대한 잠재 고객 규모 파악, 다양한 시범사업을 통한 지속적인 수요 조사 실시

진단항목 예시	
구분	내 용
일반현황	지리·환경적 특성, 연령대별 인구 구성, 저소득층 및 취약계층 비율
대 상	거주지 형태별, 연령대별, 가구 구성별
욕 구	주택수리(안전상태, 주택내 불편정도), 일상청소 및 정리정돈, 소독 방역(해충퇴치), 세탁 등 서비스 욕구 비용 지불의사 파악으로 추가 수요자 예측 조사
지역 및 공간	도시재생사업지, 저층 주거지, 저소득 밀집지역, 소규모임대 주택

- 공급자원조사 : 주거관리(홈케어)관련 서비스 공급자(공공영역, 민간영역) 현황 파악
-자활센터를 통한 지역의 자활근로사업단, 자활기업에서 하는 집수리 및 청소 등 홈케어분야
- 사회적경제기업 운영현황조사 : 지역 내 사회적경제지원센터, 사회적기업·협동조합 통합지원기관 등 중간지원조직을 통한 사회적경제 기업 파악 및 운영실태 조사

3-3. 조사방법

- 행정 데이터베이스 활용하여 지리·환경적 조사 및 인구 구성 및 취약계층 비율 조사
- 협동조합 행정시스템을 통한 설립수, 유형·업종 조사

2020 협동조합 실태조사 ⁶⁾								
(단위 : 개, %)								
전체	도소매업	교육서비스업	농림어업	예술, 여가, 스포츠 등	제조업	협회 및 단체 등	보건 및 사회복지	출판, 영상
14,526	3,211	2,182	1,363	1,311	1,291	942	790	562
100.0	22.1	15.0	9.4	9.0	8.9	6.5	5.4	3.9
숙박 및 음식점	과학 기술	사업시설관리	건설업	운수업	부동산 및 임대업	하수 폐기물 처리	전기, 가스, 수도 등	기타
530	520	493	362	342	188	176	164	99
3.6	3.6	3.4	2.5	2.4	1.3	1.2	1.1	0.7

6) (기획재정부) 협동조합의 설립과 운영사항 등을 파악하여 협동조합 정책 수립 등에 활용하기 위해 2년마다 실태조사 실시, (지자체) 조례에 따라 자체적으로 협동조합 실태조사 실시

4. 협력적 거버넌스 구성

- 공공적 특성의 사회서비스 공급 측면에서 협력적 거버넌스는 매우 중요함. 지역 현황조사와 진단을 바탕으로 민관거버넌스 및 민민네트워크를 통한 공통의 문제 인식 및 공감대 형성

민관거버넌스	(역할)공통의 비전 및 목표수립, 사업의 방향성 논의, 서비스 대상자 범위 및 서비스 내용 구성, 사업 추진전략 및 지원
	(구성)지자체, 사회적경제조직, 중간지원조직, 지역주거복지관련 단체
민민네트워크	(역할)서비스 공동 개발 및 공급을 위한 협력적 네트워크 지역별·업종별, 주체 간 네트워크 구성 및 협업
	(구성)서비스 공급주체인 사회적경제 조직, 중간지원조직

4-1. 민관거버넌스

- 공통의 비전 및 목표 수립하고 주거관리(홈케어)사업의 방향성을 논의하는 회의체로 향후 서비스 제공 계획 및 협력방안도 논의하는 사례자문회의 역할도 가능함
- (구성)지자체(기초 지자체 사회복지 담당부서, 사회적경제 담당부서), 민간주체(지역 주거관리(홈케어) 분야 사회적경제기업), 중간지원조직(사회적경제지원센터, 자활센터, 주거복지센터 등)
- (운영) 격월 또는 분기별 정기회의를 개최하며, 주체별 분명한 역할 분담과 수행을 확인하는 것이 필요함
- 이 사업모델과 관련하여 민관거버넌스는 매우 중요하며 운영과정에서 사업추진과 관련하여 TF팀을 구성하여 구체적 계획수립과 실행을 지원함

4-2. 민민네트워크

- 주거관리(홈케어) 서비스 분야 사회적경제 공급 주체들간 협력적 네트워크 회의
- 공통의 문제 인식 및 논의를 거쳐 공동대응을 위한 해결방법 모색
- 개별 기업의 이해관계에 대한 충분히 논의와 숙의 과정은 향후 공동사업단의 안정적인 운영에 밑거름이 됨
- 사업에 대한 충분한 논의와 합의의 시간을 가졌다면 향후 네트워크 단위를 사업실행 주체로 컨소시엄단을 구성하거나 사회적협동조합이라는 법인설립 등 조직화 과정이 필요함

4-3. 단계별·주체별 역할

step I. 사전준비	
지자체	• 상호이해를 통한 사업추진방향 모색, 포럼 및 간담회를 통한 지역사회 필요성 공감
중간지원조직	• 행정과 사회적경제기업의 상호이해 조정
사회적경제조직	• 학습을 통한 상호이해 및 공공서비스 이해
step II. 현황조사 및 분석	
지자체	• 행정 데이터 베이스를 통한 지역 일반현황, 수요·공급조사
중간지원조직	• 주요 대상자들을 대상으로 FGI
사회적경제조직	• 서비스 공급 주체 및 공급역량 조사
step III. 협력적 거버넌스 구성	
지자체	• 서비스 대상자 범위 등 사업 추진전략에 대한 의견공유
중간지원조직	• 민관거버넌스 조정, 효율적 운영방안 모색
사회적경제조직	• 사업계획 수립 및 역할 분담
step IV. 비즈니스모델 수립	
지자체	• 지역수요조사 및 대상자 발굴
중간지원조직	• 사업수행시 행정적 지원, 교육 및 컨설팅 지원
사회적경제조직	• 비즈니스모델 구축 및 조직운동을 포함한 발전 전략 세우기
step V. 시범운영	
지자체	• 정책자원연계, 예산 확보, 추진경과에 따른 개선사항 공유
중간지원조직	• 서비스 조정 및 갈등관리, 서비스 내용 및 단가 조정, 모니터링 및 성과분석
사회적경제조직	• 법인조직화를 위한 회의 및 워크숍, 서비스품질관리, 사업 기획 및 시범운영, 시범운영 평가 및 서비스대상자 만족도조사
step VI. 지속가능성 모색	
지자체	• 통합돌봄의 정책 및 전략사업 개발, 제도화, 홍보
중간지원조직	• 서비스의 통합적 제공 시스템 구축을 위한 지원
사회적경제조직	• 서비스 역량 강화 및 서비스품질 관리체계 구축

5. 비즈니스모델 수립

- (비즈니스모델TF팀 구성) 협력적 거버넌스를 통해 구체적 비즈니스모델 수립을 위한 TF팀 구성하여 추진함(문제 정의)
- 비즈니스모델TF팀은 우선 민관 거버넌스를 통해 지역적 특성을 반영한 서비스 대상자를 선정하고(고객설정), 서비스 공급 주체들 중심으로 서비스 내용 구성 및 제공 프로세스를 마련한 후(가치제언, 전달방식), 마지막으로 서비스 계획 및 단가책정(수익분석)을 함
- 이 때 중요한 지점은 개별업종의 이익을 보장하면서 통합서비스의 원활한 운영을 위한 수익 확보를 위한 경영 기반 마련을 고려해야 함
- 그리고 서비스 공급 주체들인 사회적경제 조직들의 사회서비스 이해 및 역량 강화교육도 필요함. 이는 통합서비스에 대한 미래 가치를 확인하는 과정이며, 통합서비스의 성공이 자신들 기업의 성공과 연결되는 지점을 찾는 과정임(가치사슬)

5-1. 비즈니스 모델 수립을 위한 과정 (비즈니스모델의 6요소 고려)

순서	비즈니스모델 수립 과정	주 체
1	• 서비스 대상자 선정(고객설정)	• 비즈니스모델 TF팀 (사회적경제 공급주체, 중간지원조직)
2	• 서비스 내용 구성 및 제공 프로세스 (가치제언, 가치사슬, 전달방식)	
3	• 서비스 계획 및 단가 책정 등 협의(수익구조)	
4	• 내부 교육을 통한 역량 강화(경쟁전략)	

- **고객설정(Target Customer)** : 세분화된 고객(수요자)는 다양한 니즈를 가지고 있으므로 우리의 고객인 서비스 대상자에 대한 범위를 정하는 것이 우리의 서비스의 가치나 내용을 판단할 수 있음
- **가치제언(Value Proposition)** : 고객(서비스수요자)의 관점에서 바라본 서비스의 가치와 서비스 내용으로 서비스 대상자의 만족도를 향상시키는 방법임
- **가치사슬/조직(Value Chain/Org)** : 서비스 내용을 구성하고, 서비스 제공을 위한 프로세스를 구축하는 방법
- **전달방식(Delivery Design)** : 서비스 제공 프로세스상 개별 기업의 역할 및 거버넌스의 지원활동
- **수익구조(Revenue Stream)** : 수익모델 및 확장모델
- **경쟁전략(Competitive Strategy)** : 서비스의 지속가능성을 확보하기 위한 전략

비즈니스모델 캔버스⁷⁾를 활용한 비즈니스모델 수립(예시)

⑧ 핵심파트너십	⑦ 핵심활동	① 가치제안	④ 고객관계	② 고객군
민관거버넌스 지역사회 네트워크 (복지관, 자활센터 지역사회보장 협의체)	신뢰기반 서비스 제공	주거관리 (홈케어) 통합 서비스 제공 자기돌봄 교육 정기적 모니터링	민관거버넌스 (B2G) 회원제(B2C) 지역기관 및 기 업(B2B)	지자체 주거서비스 욕구를 가진 주민 지역 기관 및 기업
	⑥ 핵심자원		③ 채널	
	지역기반 사회적 경제기업, 협력적 거버넌스		지자체 홍보채널 지역복지기관 동주민센터	
⑨ 비용구조		⑤ 수익원		
인건비 및 노무비, 일반 운영비, 서비스 재료비 기계 및 장비 유지관리비, 수선비		공공(위탁이나 공모를 통한 수익) 서비스 이용자부담, 기관 및 기업, 개인의 월 이용료		

5-2. 서비스 대상자 선정

- 서비스 대상자는 지역 수요에 따라 지역에 맞게 정하는 것이 중요함
- 공공서비스형 모델은 주거취약계층으로 고령, 질병, 장애 등으로 주택관리가 어렵거나 주거관련 서비스가 필요한 가구를 대상으로 하며 정책지원을 통해 서비스 공급함
- 시장서비스형은 비용지불의사가 있는 목표고객에 따른 서비스 제공 모델임

7) 비즈니스모델 캔버스는 Alexander Osterwalder 등이 제안한 것으로 비즈니스 모델을 9가지 구성요소로 불력화하여 표현 하고자함. 6가지 요소에서 더 구체화 시킨 것으로 목표고객, 가치제안, 채널, 고객관계, 핵심 자원, 핵심 활동, 핵심 파트너십, 수익원 및 비용구조의 9가지요소로3 구성되어 있음. 이러한 비즈니스 모델의 구성요소들의 분석을 통해 비즈니스 모델을 구체화시키며 지향성을 찾고자 함

〈중앙정부 접수리 지원사업의 서비스 부위〉

수익모델	서비스 대상자
공공서비스형 B2G MODEL	① 주거취약계층
	② 저장강박 의심가구
	③ 자립생활을 하는 장애인
	④ 반려동물 돌봄으로 인해 주거환경이 취약한 가구
	⑤ 18세 미만 아동가구
시장서비스형 B2C MODEL	⑥ 고령자 가구
	⑦ 1인 가구
	⑧ 주거문제를 지닌 지역주민

① 주거취약계층

- 층층, 옥탑 및 노후주택 거주자로 고령, 질병, 장애 등으로 주택관리가 곤란하거나 안전시설이 필요한 가구
- 정서지원을 포함한 다양한 주거관리서비스 및 통합적 복지서비스 연계가 필요한 가구

② 저장강박 의심가구

- 저장강박 등으로 일시적 지원만으로는 해결이 곤란하여 정기적 방역과 관리가 필요한 가구
- 저장강박증은 어떠한 물건을 쓰임새와 상관없이 계속 저장해야만 하는 강박장애의 일종 이므로 인해 집안에 과도한 물건이 쌓이고 관리가 되지 않아 쓰레기화 되면 지독한 냄새로 인해 주변 민원이 발생함

③ 자립생활을 하는 장애인

- 자립생활을 하고 있는 장애인은 주택의 보수, 교체, 점검 및 가구이동, 위생관리에 어려움을 겪으며 그 문제해결에는 더욱더 큰 어려움을 겪음
- 장애인자립생활지원센터의 경우 탈시설한 장애인의 지역사회 거주를 위해 자립생활주택, 체험홈, 지원주택 등 다양한 형태의 주거지원사업을 시행. 서울시는 SH나 LH의 임대주택 등을 매입해서 탈시설 장애인을 위한 사업을 전개하고 있으므로 이들을 위한 지속적인 주거관리서비스 제공이 필요함

④ 반려동물 돌봄으로 인해 주거환경이 취약한 가구(애니멀호더)

- 많은 동물을 키우는 것에만 집착하면서 제대로 돌보지 않고 방치하는 가구
- 최근 집에서 과도하게 많은 동물을 키우며 먹이를 제대로 주지 않고 방치하여 동물들이 굶주림과 질병에 시달리는 경우가 많음. 이에 제대로 청소도 하지 않아 주변에 냄새로 인한 민원이 많이 발생함

⑤ 18세 미만 아동가구 (맞춤형 주택 보수)

- 주거환경이 성장기 아동의 신체·정신·사회적 발달에 직접적이고 결정적인 영향을 미치는 만큼 최저주거기준 미달 환경에 거주하는 아동 가구를 적극 지원할 필요가 있음

⑥ 고령자 가구(맞춤형 주택 보수)

- 고령으로 인한 낙상방지, 안전바 설치 등 고령 친화형 맞춤형 주택개조가 필요한 가구
- 고령으로 인해 계절성 주거관리(이불 빨래, 보일러 점검, 환기 등) 및 지속적인 위생관리가 필요하여 정기적인 세탁, 청소 및 방역서비스가 필요한 가구

⑦ 1인가구(소수리)

- 혼사사는 1인가구의 경우 안전문제로 인해 집에 사람이 들어와야 하는 주택수리의 어려움 존재. 지역을 기반으로 주거관리 서비스를 제공할 경우 특히 여성 1인가구가 안심하며 서비스 공급을 받을 수 있음

⑧ 주거문제를 지닌 지역주민

- 지역내 청년 등 새로운 주거 문제를 지닌 가구

5-3. 서비스 내용 구성

- 서비스 내용 구성은 통합창구를 통한 접수 및 상담, 현장 진단, 서비스 제공(주택 수리, 청소, 소독방역, 세탁 등), 사후관리가 핵심임
- 서비스 유형 및 세부 서비스 내용은 아래 표와 같음

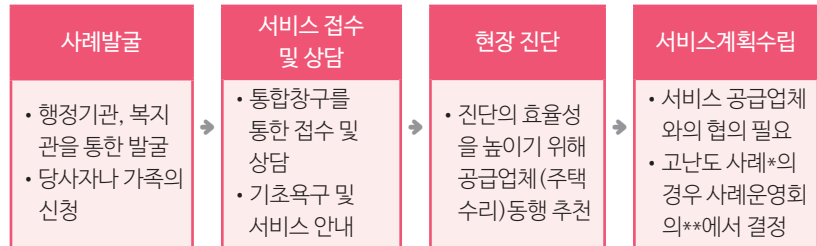
서비스 유형		세부 서비스 내용	
핵심 서비스	① 주택진단	• 서비스 접수 및 상담 • 주택현장진단 • 서비스계획수립	
	② 집중서비스	• 저장 강박 폐기물 청소 • 심화방역소독 • 대청소 및 정리정돈	
	③ 주택수리	• 소수리(수전, 방충망, 등, 창호, 문, 번기, 세면대) • 맞춤형 안전집수리(아동, 장애인, 노인 등 대상자에 따른 맞춤형 집수리) • 에너지효율 등 고려한 맞춤형 보수공사(천정, 바닥, 도배, 싱크대, 창호) • 유니버설 주택개조	
	주택 관리	④ 기본청소	• 기본청소/정리정돈
		⑤ 소독방역	• 정기적 소독방역
		⑥ 세탁	• 세탁서비스(이불 등)
	사후 관리	⑦ 컨설팅 & 교육	• 정리정돈 및 위생관리 교육, 정서지원, 자기돌봄
		⑧ 모니터링	• 환경유지정도 확인, 계절대비 서비스 필요 확인 • 추가서비스 필요 확인

① 주택진단 서비스

- 개념 : 주거관리(홈케어) 서비스에 대한 통합 창구로 행정기관이나 홍보를 통한 대상자 발굴부터 서비스 접수 및 상담, 현장진단으로 서비스계획 수립, 서비스 공급업체간의 연계에 이르는 일련의 과정
- 내용 : 서비스 접수 및 상담, 주택 현장 진단, 서비스계획 수립
- 주체 : 전담인력이 배치⁸⁾되어야 함(사업초기 단계에서는 사업공급업체 중 역할수행)

8)통합창구에서 전담인력의 배치는 주요함. 주민들에게는 서비스 단일 창구로서 편의성을 높여주고 공급업체들에게는 서비스 조정 및 연계를 원활히 하여 일의 효율성을 높여주며, 행정의 입장에서는 서비스의 중보성, 분절성을 해결할 수 있는 서비스 계획수립을 통해 예산절감 및 서비스 만족도에 큰 영향을 미침

- 방법 :가구별 현장방문을 통해 주택진단메뉴얼 및 진단체크리스트에 기반하여 주거 환경 진단함. 필요시 1차 초기상담 등을 통해 예상되는 서비스범위 및 문제와 관련된 서비스 공급업체가 동행해서 진행할 수 있음. 외부인의 주택내 진입에 거부감이 큰 저장강박가구의 경우는 구청, 동 사례관리담당자, 정신건강복지센터 담당자의 동행이 필요한 경우 동행하여 진행함
- 운영절차



* 고난도 사례 :단순 연계로 문제가 해소되지 않는 사례로 복합적 문제와 원인으로 여러 각도에서 해결방안이 필요한 사례로 저장강박의심 가구, 정신장애가구 등이 이에 속함

** 사례운영회의 :통합창구 담당자를 포함하여 조직내 별도의 회의체로 사례관리를 위한 지역내 다직종 전문가들로 구성. 실제 운영에 있어서는 참석 전문가나 기관을 고정하지 않고 사례에 따라 자율구성하여 문제해결을 위한 기능적 역할을 함

① 집중서비스

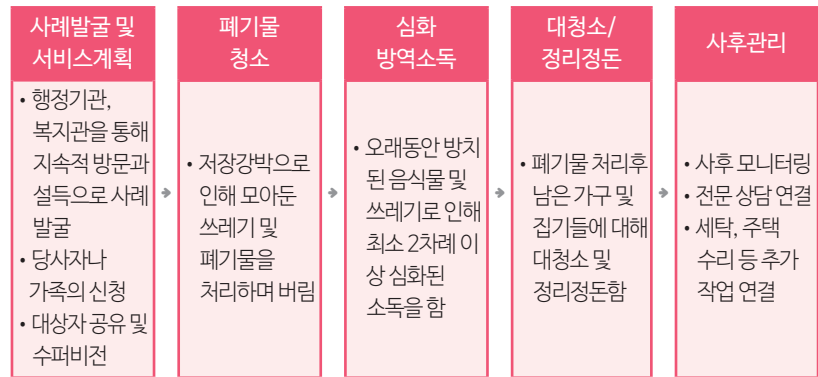
- 개념 :저장강박증⁹⁾으로 의심되는 가구들의 주거환경개선 사업으로 정보처리 능력 부족이나 잘못된 집착 등 과거의 심리적인 요인이나 트라우마와 밀접한 관련이 있기 때문에 심리적으로 접근하여 일을 처리해야 하는 고난위도 서비스
- 내용 :저장 강박에 의한 폐기물 청소, 심화방역소독¹⁰⁾, 대청소 및 정리정돈

9) 저장강박증은 강박장애의 일종으로, 어떤 물건이든지 사용 여부에 관계없이 계속 저장하고, 그렇게 하지 않으면 불편하고 불편한 감정을 느끼는 증상이다. 저장강박장애 • 저장강박증후군 또는 강박적 저장증후군이라고도 한다. 이는 습관이나 절약 또는 취미로 수집하는 것과는 다른 의미로, 심한 경우 치료가 필요한 행동장애로 본다. 그 원인은 확실하지 않지만, 가치판단 능력과 의사결정능력이 손상되었기 때문으로 판단한다. 어떤 물건이 자신에게 필요한 것인지, 보관해 두어야 할 것인지 버려도 될 것인지에 대한 가치평가를 쉽게 내리지 못하고 일단 저장해 둔다는 것인데, 의사결정 능력이나 행동에 대한 계획 등과 관련된 뇌의 전두엽 부위가 제 기능을 못할 때 이런 증상을 보이는 것으로 알려져 있다.

10) 기존 소독방역서비스보다 심화된 형태로 분변, 썩은 음식물 등을 처리하고 2차례 이상 집중 소독방역 등

3. 추진과정

- 운영절차 :대상자 발굴부터 초기상담, 대상자 공유 및 수퍼비전¹¹⁾, 서비스 제공, 사후 관리까지 저장강박가구에 대한 서비스제공 과정에 행정과 밀접한 거버넌스로 체계적으로 접근할 필요가 있음
- 또한 집중서비스 대상자는 심리적, 정신적 문제로 전문 상담사의 사후 관리가 연계되어야 환경 유지관리가 가능함



11)사회 복지 기관의 종사자가 업무를 수행하는 데에 지식과 기능을 최대로 활용하고 그 능력을 향상시켜 효과를 높이기 위하여 원조와 지도를 행하는 일

사례관리

- ▶ 대 상 :영등포동 김모씨(66세, 남)으로 지역에 살고 있는 복지통장에 의해 발굴
 - ▶ 내 용 :집에 쓰레기가 쌓이고 거주자가 아픈 것 같다고 동주민센터에 연락을 했고, 복지사각지대 놓여 있던 김모씨를 복지플래너가 직접 방문해 조사함
- 상태는 심각한 수준으로 집 앞까지 쌓인 쓰레기 때문에 집에 들어가는 것조차 쉽지 않았음, 김모씨를 설득한 끝에 청소를 결정했고, 당일 10여 명의 인력을 투입해 1톤 트럭 두 대 분량의 쓰레기를 치움. 하지만 저장강박증이 일시적으로 주거공간을 깨끗이 치워도 다시 물건을 쌓아두는 등 재발률이 매우 높기 때문에 사후관리도 체계적으로 지원할 예정임



청소 및 정리지원사업 (전)



청소 및 정리지원사업 (후)

[자료 출처 : 서울시 영등포구청 홈페이지]

③ 주택수리 서비스

- 개념 : 주택 건축물 부위가 노후, 열화¹²⁾되어 성능이 한계에 도달하거나 기능이 손상되었을 때 손을 봐서 고침으로써 성능과 기능을 초기수준 또는 사용하는데 지장이 없도록 회복하는 것

• 내용

내 용	구성 예시
소수리	수전, 방충망, 등, 창호, 문, 변기, 세면대
맞춤형 안전집수리	아동, 장애인, 노인 등 대상자에 따른 맞춤형 집수리
에너지효율형 보수공사	천정, 바닥, 도배, 싱크대, 창호
유니버설 디자인(universal design)주택개조 ¹³⁾	가볍게 뺄 수 있는 전기 플러그, 색깔로 구분되는 터치형 전기 스위치, 자연광을 위한 창문추가, 안전손잡이, 신발받침대등

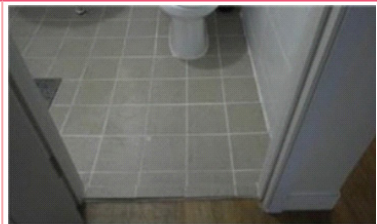
• 운영절차



주택 수리 예시



싱크대 위치 변경



문턱 제거로 단차 최소화



단열재 설치



안전성 확보 위한 손잡이 설치

[자료 출처 : 새날동대문장애인자립생활센터 홈페이지]

12) 열화 : 건축물의 사용 년 수가 지남에 따라 물리, 화학적, 생물적 원인으로 성능이나 기능이 낮아지는 것

13) '문턱 없애기(barrier free)', 본래 장애의 유무나 연령 등에 관계없이 모든 사람들이 제품, 건축, 환경, 서비스 등을 보다 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 설계하는 포괄적인 개념

④ (주택관리)기본청소 서비스

- 개념 : 주거공간인 주택내부를 정기적으로 관리하여 청결을 유지하고 체크하는 활동

- 내용

내 용	구 성 예 시
방/거실	환기, 주변 정리, 바닥청소(청소기, 밀대 이용)
주방	설거지, 정리 정돈, 가스레인지 주변 청소, 싱크대/배수구/개수대 뒷정리
욕실	환기, 주변 정리, 욕조/세면대/변기/바닥/거울 닦기, 벽면(손 닿는 범위), 수납장 바깥쪽, 배수구 청소, 휴지통 비우기
세탁	세탁기 돌리기(1회), 빨래 널기, 마른 빨래 개기
마무리	분리수거, 음식물/쓰레기 배출, 뒷정리

- 소요시간 : 4시간(휴게시간 30분 포함)
- 준비물 :청소세제(세탁세제, 주방세제, 기름때 제거세제, 표백제), 청소도구(걸레, 청소기, 스폰지, 번기솔)

※ (유의사항) 서비스 수행자가 필요한 기본청소구를 챙겨 가야함

- 운영절차



사업 확장 예시

▶ 위생관리 용역

-민원인의 왕래가 잦은 공공시설물, 상가 건물 등에 전문적으로 청결관리 서비스 제공

▶ 시설경비 및 시설관리

-건축물에 대한 시설유지 및 점검운영, 경비, 주차, 안내 등 건축물의 운영에 관련된 서비스를 제공

⑤ (주택관리)소독방역 서비스

- 개념 : 소독이란 일반적으로 상처나 물체 따위에 묻어 있는 병원균을 약품이나 열, 햇빛 따위로 제거하는 것이라면 여기에서의 소독방역의 의미는 물체를 소독함으로써 깨끗이 하여 병원균을 제거하는 것을 목적으로 함
- 방법
 - 청소 : 오물 또는 오염되었거나 오염되었다고 의심되는 물건을 수집하여 「폐기물관리법」에 따라 위생적인 방법으로 안전하게 처리하는 것
 - 소독 : 소각, 증기소독, 끓는 물 소독, 약물소독, 일광소독
 - 방제 : 물리적·환경적 방법(질병매개체곤충의 서식지 제거), 화학적 방법(살충제 사용)

근거법령 : 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률

제49조의2(감염취약계층의 보호 조치) ①보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 호흡기와 관련된 감염병으로부터 저소득층과 사회복지시설을 이용하는 어린이, 노인, 장애인 및 기타 보건복지부령으로 정하는 대상(이하 “감염취약계층”이라 한다)을 보호하기 위하여 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조제2항에 따른 주의 이상의 위기경보가 발령된 경우 감염취약계층에게 의료·방역 물품(「약사법」에 따른 의약품으로 한정한다) 지급 등 필요한 조치를 취할 수 있다.

②질병관리청장, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조제2항에 따른 주의 이상의 위기경보가 발령된 경우 감염취약계층이 이용하는 「사회복지사업법」 제2조제4호의 사회복지시설에 대하여 소독이나 그 밖에 필요한 조치를 명할 수 있다.

제51조(소독 의무) ①특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장은 감염병을 예방하기 위하여 청소나 소독을 실시하거나 쥐, 위생해충 등의 구제조치(이하 “소독”이라 한다)를 하여야 한다. 이 경우 소독은 사람의 건강과 자연에 유해한 영향을 최소화하여 안전하게 실시하여야 한다.

②제1항에 따른 소독의 기준과 방법은 보건복지부령으로 정한다.

③공동주택, 숙박업소 등 여러 사람이 거주하거나 이용하는 시설 중 대통령령으로 정하는 시설을 관리·운영하는 자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 감염병 예방에 필요한 소독을 하여야 한다.

④제3항에 따라 소독을 하여야 하는 시설의 관리·운영자는 제52조제1항에 따라 소독업의 신고를 한 자에게 소독하게 하여야 한다. 다만, 「공동주택관리법」 제2조제1항제15호에 따른 주택관리업자가 제52조제1항에 따른 소독장비를 갖추었을 때에는 그가 관리하는 공동주택은 직접 소독할 수 있다.

**감염병 예방 및 관례에 관한 법률 시행규칙[별표7] <개정 2021. 5. 24.>
소독횟수 기준(제36조제4항 관련)**

소독을 실시하여야 하는 시설의 종류	소독횟수	
	4월~ 9월까지	10월~ 3월까지
1. 「공중위생관리법」에 따른 숙박업소(객실 수 20실 이상인 경우만 해당한다), 「관광진흥법」에 따른 관광숙박업소 2. 「식품위생법 시행령」 제21조제8호(마목은 제외한다)에 따른 식품접객업 업소(이하 "식품접객업소"라 한다) 중 연면적 300제곱미터 이상의 업소 3. 「여객자동차 운수사업법」에 따른 시내버스·농어촌버스·마을버스·시외버스·전세버스·장의자동차, 「항공법」에 따른 항공기와 공항시설, 「해운법」에 따른 여객선, 「항만법」에 따른 연면적 300제곱미터 이상의 대합실, 「철도사업법」 및 「도시철도법」에 따른 여객운송 철도차량과 역사(驛舍) 및 역시설 4. 「유통산업발전법」에 따른 대형마트, 전문점, 백화점, 쇼핑센터, 복합쇼핑몰, 그 밖의 대규모 점포와 「전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법」에 따른 전통시장 5. 「의료법」 제33조제2항제3호에 따른 병원급 의료기관	1회 이상/ 1개월	1회 이상/ 2개월
6. 「식품위생법」 제23조제12호에 따른 집단급식소(한 번에 100명 이상에게 계속적으로 식사를 공급하는 경우만 해당한다) 6의2. 「식품위생법 시행령」 제21조제8호마목에 따른 위탁 급식영업을 하는 식품접객업소 중 연면적 300제곱미터 이상의 업소 7. 「건축법 시행령」 별표 1 제2호라목에 따른 기숙사 7의2. 「소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 별표 2 제8호가목에 따른 합숙소(50명 이상을 수용할 수 있는 경우만 해당한다) 8. 「공연법」에 따른 공연장(객석 수 300석 이상인 경우만 해당한다) 9. 「초·중등교육법」 제2조 및 「고등교육법」 제2조에 따른 학교 10. 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」에 따른 연면적 1천제곱미터 이상의 학원 11. 연면적 2천제곱미터 이상의 사무실용 건축물 및 복합용도의 건축물 12. 「영유아보육법」에 따른 어린이집 및 「유아교육법」에 따른 유치원(50명 이상을 수용하는 어린이집 및 유치원만 해당한다)	1회 이상/ 2개월	1회 이상/ 3개월
13. 「주택법」에 따른 공동주택(300세대 이상인 경우만 해당한다)	1회 이상/ 3개월	1회 이상/ 6개월

⑥ (주택관리)세탁 서비스

- 개념 :세탁은 옷에 묻은 때와 먼지 등의 더러운 물질을 제거하는 것으로 그 방법은 물빨래와 드라이 크리닝으로 나눌수 있음. 하지만 주거관리(홈케어)서비스에서의 세탁은 이불빨래로 방법은 물빨래로 함
- 방법 :세탁기에 의한 물빨래
- 운영절차



⑦ (사후관리)컨설팅&교육 서비스

- 개념 : 개인적 차원의 자기관리 및 생활양식의 변화를 통한 자기돌봄¹⁴⁾, 정서지원¹⁵⁾
- 방법 : 서비스 제공후 사후 모니터링 과정에서 정리정돈 및 위생관련 교육 및 컨설팅 진행
- 의미 : 지역사회 내 예방적 차원의 자기돌봄지원체계 구축
- 운영절차



⑧ (사후관리)모니터링 서비스

- 개념 : 환경유지관리 확인, 계절대비 서비스 필요 확인, 추가서비스 필요 확인
- 방법 : 월1회 유선 또는 방문 서비스
- 운영절차



14) ①전문적인 건강 관리 제공자가 수행하는 활동이나 업무를 자기가 직접 자신이나 자신의 가족과 친구의 건강 관리를 위해 시행하는 것(다음 한국어사전) ②세계보건기구는 자기돌봄을 보건의료의 가장 기본적인 단계이자, 모든 단계에서 실시되는 주요한 건강행위로 정의함(WHO, 2019) ③자기돌봄은 인간의 기본적인 욕구로서 내재되어 있으며, 개인은 위험 상황으로부터 자신을 보호하고, 자신의 건강을 유지하기 위해 다양한 활동을 하면서 스스로 돌봄을 수행함(Orem, 2001).

15) 정서지원 서비스 : 정기적 방문을 통하여 정서적 교류 및 필요 시 상담 지원

5-4. 서비스 단가책정

- **(기준) 지역별 (시장)서비스 단가, 각 지자체 공공서비스 단가(서울시 희망집수리, 돌봄SOS센터 사업), 대한건설협회노임단가 등을 준용**
- **(인거비 책정시)** 서비스의 세분화된 내용, 서비스 제공시 걸리는 시간, 서비스 횟수, 서비스 물량 등을 고려하여 세부적인 서비스 내용 및 절차 및 구성 등에 따른 비용책정을 지역의 공급주체들과 함께 협의
 - * 예를 들면 세탁서비스의 경우 하루동안 몇 가구에서 수거하느냐, 또는 그 기업에서 어느정도 물량을 처리하느냐에 따른 단가 및 비용책정이 달라질 수 있음. 따라서 이동거리, 이동시간, 서비스물량, 제공능력 등에 따른 세밀한 서비스 구성이 필요
- **(기업 이윤고려시)** 서비스의 지속가능성을 위해서 비용절감을 위한 프로세스 구축, 확장 모델을 위한 역량강화 등 경영기반 마련을 위한 기업의 수익구조도 고려해야함
- **(기타 고려시)** 일반 관리비 및 기업이윤은 『국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행규칙』을 적용¹⁶⁾하여 논의할 필요가 있음

16) 제8조(원가계산에 의한 예정가격 결정시의 일반관리비율 및 이윤율)

① 원가계산에 의한 가격으로 예정가격을 결정함에 있어서 일반관리비의 비율은 다음 각 호의 구분에 따른 비율을 초과하지 못한다.

1. 공사 : 100분의 6
2. ~ 11. (생략)
12. 폐기물 처리·재활용 용역: 100분의 10
13. 시설물 관리·경비 및 청소 용역: 100분의 9
14. 행사관리 및 그 밖의 사업지원 용역: 100분의 8
15. 여행, 숙박, 운송 및 보험 용역: 100분의 5
16. 장비 유지·보수 용역: 100분의 10
17. 기타 용역: 100분의 6

② 원가계산에 의한 가격으로 예정가격을 결정할 때 이윤율은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 율을 초과하지 못한다. 다만, 각 중앙관서의 장은 다음 각 호의 이윤율의 적용으로는 계약의 목적달성이 곤란하다고 인정되는 특별한 사유가 있는 경우에는 기획재정부장관과 협의하여 그 이윤율을 초과하여 정할 수 있다.

1. 공사 : 100분의 15
2. ~ 4. (생략)

구분	산출내역	적용	참고 및 책정 근거
인건비	작업반장*182,544원/일 보통인부*144,481원/일	집중서비스 (폐기물처리)	2021년 하반기 정부노임단가
	공종 마다 다름	주택수리	2021년 희망의 집수리 단가표 대한건설협회 노임단가 기준
인건비	시급 기준 협의	주택진단, 주택관리(기본청소) 교육&컨설팅, 모니터링	공공사업의 경우 사전 환경진단, 사후 행정처리에 민간사업보다 시간/비용이 추가되므로 정부 규정 내 최대한의 예산 책정
일반 관리비	(인건비+재료비+ 경비)*6% 이내	주택수리	*『국가를 당사자로 하는 계약 에 관한 법률 시행규칙』(시행 2021. 10. 28.)
이윤	비용총액*15%이내		
경비	4대보험 및 퇴직금 등	모든 서비스	
간접 경비	(인건비+재료비+ 경비)*9%이내	주택진단, 교육&컨설팅, 모니터링, 집중서비스, 주택관리(소독방역) 주택관리(세탁) 주택관리(기본청소)	*『국가를 당사자로 하는 계약 에 관한 법률 시행규칙』(시행 2021. 10. 28.)
이윤	비용총액*15%이내		

*서비스 단가책정과 관련한 내용은 2021년 서울시 마포구 주거취약계층 홈케어사업의 전문 컨설팅을 통해 도출한 자료를 참고하여 작성함

5-5. 서비스 제공활동가 역량강화

- 서비스 공급업체인 사회적경제 조직은 기존 자신들의 사업과는 다른 새로운 형태의 공공서비스 모델을 운영하는 것으로 이에 대한 이해 교육이 필요함
- 서비스품질 향상 및 공급주체 확충을 위한 교육

분야	방법
소수리, 방역부분	주민기술학교, 맞춤형 컨설팅
상담, 진단, 모니터링	(주거)돌봄활동가 양성교육
서비스 제공절차	서비스 제공자의 행정처리 간소화를 위한 프로세스 지원 앱 개발

사례 : 서울시 주민기술학교

- 사업내용 : 몬드라곤¹⁷⁾와 같이 사회적경제 학교 '주민기술학교'를 지역 곳곳에 세워 경제 주체로서 다양한 사업에 참여하는 인력을 양성하고자 함. 지역주민을 대상으로 생활수요 기반 기술교육을 제공하고 지역 내 지역관리기업 설립을 지원하여 수익 및 일자리 창출
- 추진배경 및 성과
 - '19년부터 추진된 주민기술학교는 4개 자치구(서대문, 마포, 강동, 영등포)를 시작으로, '20년 22개 자치구 29개 학교로 확장
 - 그 간 시와 민간이 협력하여 구축한 '자치구 사회적경제 생태계'와 함께한 결과로 '20년 총 832명의 시민이 교육에 참여, 그 중 4개 자치구에서 7개 사회적경제 조직이 결성
 - (주민육성) 경력단절 여성, 중장년 등 주민 대상 기술교육을 통해 지역문제를 해결하고 수익 및 일자리를 창출하는 사회적경제 주체로 육성
 - (기업설립) 졸업생이 설립한 지역관리기업이 증가('19년 1개 → '20년 7개)
 - (고용창출) 공공·민간시장에 생활서비스를 공급하여 일자리 창출
- 2021년 추진현황(11개 자치구, 구별 60백만원)
 - 사업단계별 내용 구체화

	1단계 (주민기술학교 설립)	2단계 (지역관리기업 설립)	3단계 (지역관리기업 통합본부)
교육 과정	·교육·실습 및 주민조직화	·심화교육 및 기업설립 구체화	·서비스 고도화 연구, 확대 등

[자료 출처 : 서울시 홈페이지]

17) 스페인 '몬드라곤협동조합그룹'은 세계 최대 규모로 사회적경제의 상징으로 자리매김함. 1944년 주민 스스로 일자리를 만들기 위해 설립한 '기술학교'에서 시작. 1956년 졸업생 5명과 노동자 23명이 힘을 모아 석유난로 공장 '울고(ULGOR)' 협동조합을 설립하고 서로의 일자리를 만들었고 현재는 스페인 GDP의 10%를 창출하며, 몬드라곤 지역 노동인구의 66% 일자리를 책임지고 있음
[출처 : 이로운넷(<https://www.eroun.net>)]

주민기술학교 사례

〈서울시 광진구 주민기술학교_2020년〉

- 내용 :지역 내 사회적경제기업과 연계해 주민들에게 기술 교육을 제공하고 이를 통해 돌봄 분야의 새로운 일자리 창출과 사회적경제기업 취업·설립 등을 지원
- 운영과정 :정리정돈과 각종 수납 방법을 배우는 '정리수납 과정', 청소 이론, 방역약품 사용법 등을 배우는 '청소·방역 과정', 도배·장판·목공 등 간단한 집수리를 배우는 '주거 과정' 등

[출처 : 시정일보(<http://www.sijung.co.kr>)]

〈서울시 동작구 주민기술학교_2021년〉

- 내용 :고령화 및 가족 구조의 변화로 지역 내 돌봄 서비스 수요가 증가함에 따라 수요에 맞는 전문 기술교육을 주민에게 제공함으로써 지역 내 문제를 스스로 해결할 수 있도록 인재를 양성하고 나아가 일자리를 창출하고자 마련
- 운영과정 :생활위생과 방역, 주방·냉장고·옷장 정리수납 등 청소수납 60강, 돌봄활동의 이해, 뇌를 깨우는 웃음치료와 레크레이션 등 어르신 돌봄 관련 생활지원 60강, 집수리 이해, 공구종류와 조작법 등 간단 집수리 교육 33강

[출처 : 신아일보(<http://www.shinailbo.co.kr>)]

〈서울시 마포구 주민기술학교_2021년〉

- 내용 :집수리, 소독·방역 등 생활에서 필요한 기술 교육을 해 전문 인력을 양성하고 이들이 사회적경제 조직을 구성해 활동하는 것을 지원. 마포구의 일자리 창출 모델 중 하나로, 주민기술학교를 통해 기술을 익힌 주민이 지역관리기업 등을 설립해 자립의 주체가 되고 일자리 창출과 지역경제 활성화에 기여하는 선순환 구조를 만들어가는 것을 목표로 함
- 운영과정 :소독·방역 사업단 모집과정, 여성집수리 사업단 모집과정

[출처 : 연합뉴스(<https://www.yna.co.kr>)]

〈여성 집수리 사업단 교육 과정〉

과목/시간	회차/교육내용	교육기업/단체
주택 소수리반 8강 32h	1강/OT	주민 중심 사회적경제 이해 공구 사용법+설비의 기초
	2강	주택 진단 이론+실습
	3강	문 - 문고리, 도어락, 경첩, 도어체크 등
	4강	방충망
	5강	벽체 이론+실습 - 벽체 종류별 시공 실습
	6강	화장실 1 - 수전, 배관
	7강	전기 - 등기구교체, 콘센트교체
	8강	화장실 2 - 변기
주거 돌봄 현장 인턴십 40h	돌봄SOS센터 사업 및 홈케어 주치의 사업 연계형 현장 인턴십 수행	

[자료 출처 : 마포구사회적경제통합지원센터 홈페이지]

돌봄활동가 양성교육 예시

〈은평통합돌봄학교 돌봄활동가 양성교육 과정〉

과 정	주 제
1회차	철학이 있는 돌봄, 관계를 만드는 노동
2회차	사회적경제&자치구통합돌봄에 대한 이해
3회차	일상생활 돌봄 기술(반찬, 요리)
4회차	일상생활 돌봄 기술(청소, 정리수납)
5회차	일상생활 돌봄 기술(아이돌봄)
6회차	일상생활 돌봄 기술(반려동물)
7회차	돌봄 현장 속의 나(워크숍)숍

[자료 출처 : 살림의료복지사회적협동조합 홈페이지]

〈은평통합돌봄학교 돌봄활동가 양성교육 과정〉

과 정	주 제	장 소
1시간	[울림두레돌봄과 협동조합의 이해]	사무국/강의
1시간	[생활응원단과 돌봄활동의 이해]	사무국/강의
4시간	[친환경 청소서비스의 이해와 실습기초] 청소서비스 구분(일반청소/특수청소), 청소서비스 순서, 공감별 시간배분/청소방법, 청소도구와 친 환경 세제의 이해 등	사무국/현장강의
3시간	[친환경 청소서비스의 이해와 실습심화] 현장 사례별 학습과 현장실습 1	현장실습
3시간	[친환경 청소서비스의 이해와 실습심화] 현장 사례별 학습과 현장실습 2	현장실습
1시간30분	[수료식 및 설명회] 수료증 발급 및 계약서 작성, 의사소통 방법, 활동프로세스 안내, 활동스케줄 짜기 등	사무국/OT

[자료 출처 : 울림두레돌봄사회적협동조합 페이스북]

6. 시범운영

서비스공급업체들의 네트워크 협력 조직으로 주거관리(홈케어)서비스의 공동 생산을 위한 민민네트워크의 공동사업단으로 시범사업 운영

6-1. 서비스 운영 절차

〈통합창구를 통한 서비스 운영〉



① 대상자 발굴

- 지자체 자체 발굴 : 행정 복지 사례관리 과정에서 민원신청(본인, 가족)
- 지역사회 발굴 : 이장, 통장을 비롯한 지역사회보장협의체 등 지역 주민
- 지역 복지기관 : 복지기관 사례 관리자 중 신청

② 초기 상담

- 신청접수 및 서비스 대상자 욕구 파악
- 초기상담을 맡은 사무국이나 돌봄팀(업무효율성 집수리팀과 함께 진행할 수 있음)에서 진단 매뉴얼*에 따라 상담 진행 및 현황 파악

* 진단 매뉴얼 양식 부록 첨부

③ 서비스 계획수립

- 진단결과를 바탕으로 사례회의를 통한 서비스 계획* 수립
- 대상자를 중심으로 다각적으로 접근하여 서비스 욕구 해결
- 경우에 따라서 보건의료, 행정복지, 돌봄 등 타기관과의 협의와 조정 등 업무협조가 필요할 수 있음

* 서비스계획을 위한 주택관리계획서 양식 부록 첨부

④ 서비스 생산, 공급

- 서비스 제공 계획에 따라 서비스 실행팀에게 의뢰
- 의뢰시 제공할 정보 : 인적사항(성명, 주소, 연령, 가족관계, 가구유형, 연락처 등)대상자 요구 서비스, 서비스 종류·주기·횟수, 비용부담에 대한 사항 등

⑤ 결과보고 및 정산

- 서비스 종료 후 개별 서비스 공급 기업별로 결과 보고 및 비용을 사무국으로 청구함. 사무국에서는 관련 내용을 확인하고 비용을 지급
- 시장 서비스형으로 자부담 가구의 경우도 사무국을 통해 일관 수납된 비용속에서 개별 서비스에 대한 비용을 같은 방법으로 정산
- 비용 단가는 공공서비스의 경우는 지자체와 협의가 필요함. 기본적으로 건설협회 단가기준, 서울시 희망의 집수리, 서울시 돌봄SOS센터 사업 등을 기준으로 책정

⑥ 모니터링

- 서비스 제공계획에 따라 대상자 요구가 잘 충족되고 문제가 해결되었는지 정기적으로 점검
- 대상자 점검 : 욕구 해결 정도, 서비스만족도
- 실행팀 점검 : 의뢰한 서비스내용의 제공 충실도, 서비스 제공과정에서의 문제점 및 애로사항
- 점검 결과에 따라 서비스계획 추가 수립
- 모니터링 주기는 월 1회 예정

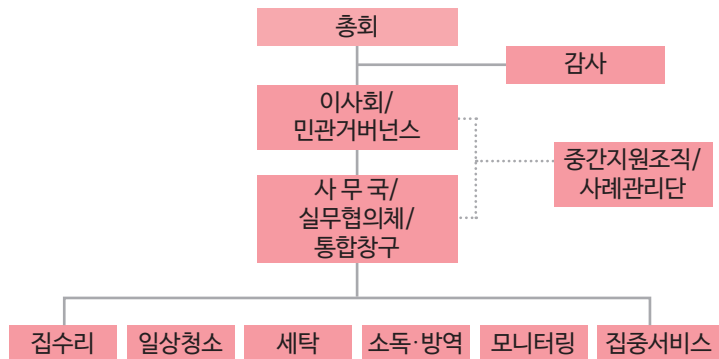
6-2. 사업평가 및 검토

- 서비스만족도조사 실시
 - 서비스 수혜자 대상 만족도조사 실시. 분석 및 보완
- 서비스 모델 운영 평가 및 보완
 - 사업 전과정 검토로 비즈니스 수익모델 검토 및 보완
 - 대상자별 또는 수익모델별 서비스 내용 및 프로세스 보완
- 조직체계 점검을 위한 워크숍
 - 시범사업 운영과정에서 나타나는 의사소통 및 의사결정체계 검토

6-3. 시범운영을 통한 조직체계 구성

- (조직의 설립 및 운영TF팀 구성) 앞서 비즈니스모델 수립을 위한 TF팀이 활동하였다면 시범운영 단계에서 단일창구를 통한 통합서비스의 안정적 제공을 위한 법인(사회적협동조합) 설립 및 조직운영을 위한 TF팀을 구성해야함
- (조직의 설립 및 운영TF팀 구성원) 지역내 주거관리(홈케어)서비스 분야 사회적경제기업, 중간지원조직, 사회복지관련 기관, 조직설립 및 운영 전문가
- (운영) 논의과정에서 서로의 이해관계가 맞물리는 지점 찾기, 사회서비스라는 공공서비스 제공에 대한 공동 학습

〈 주거관리(홈케어)서비스 모델 사회적협동조합 조직도 예시 〉



사회적협동조합 설립에 대한 이슈사항

- **(사회적협동조합 설립 필요성)** 주거관리(홈케어)서비스의 핵심은 통합창구 운영임. 따라서 서비스 접수 및 상담, 서비스 조정 및 연계를 담당하는 통합창구의 안정적 운영이 서비스공급의 성공을 결정함. 협력적 네트워크 형태의 느슨한 조직으로는 서비스 품질관리 및 안정적인 서비스 공급의 어려움이 존재하므로 지역사회통합돌봄 생태계 조성을 위한 주거분야 서비스 모델 개발의 측면에서 접근하여 서비스 공급업체들 중심의 사회적협동조합 설립이 유효함
- **(조직운영 및 지속가능성)** 서비스 공급주체들인 사업자 중심의 사회적협동조합의 운영은 기본 행정사무가 복잡하고 실무적인 과업이 많이 발생함에 따라 개별기업의 희생이 필요함. 따라서 앞서 이야기한 공급 주체들간 충분한 논의와 이해를 바탕으로 한 이해관계 정리가 되지 않으면 갈등이 발생할 가능성이 큼. 현재 우리기업에 이익 및 성장보다 사회적협동조합의 성장이 향후 우리 기업 성장에 발판이 될 수 있다는 믿음으로 사회적협동조합에서 각각의 역할을 수행해야함
- **(경영기반 마련)** 사업초기 최소한의 인력확보가 관건임. 통합서비스의 통합창구 및 모니터링을 담당할 인력은 총괄업무가 가능한 사람으로 최소 2인은 확보해야하며 이에 대한 인건비 마련이 필수적임
- **(개방성)** 통합서비스를 제공하는 사회적협동조합의 운영은 기존 공공서비스시장 질서의 변화를 가져올 수 있음. 따라서 운영의 독점이 되지 않도록 지역기반 사회적경제주체들과 주민들에게 조합원 가입을 열어두되 내부 규약과 규정을 통해 우리사업의 방향성을 잃지 않고 주거관리(홈케어)사업을 운영할 수 있도록 해야함
- **(정보공유)** 민관거버넌스를 통한 사업 운영은 특히나 조합원들간 정보공유가 매우 중요함. 민주적 의사결정체계를 만드는 것과 의사결정의 단위와 범위 설정, 전 조합원에게 정보공유는 투명한 법인 운영으로 지역내 신뢰를 쌓는 것에도 도움이 됨
- **(통합창구 운영)** 서비스의 접수 및 진단, 서비스 조정 및 연계 역할을 하는 통합창구역할을 어느 단위에서 할지 고민이 필요함. 시범사업 단계에서는 공급업체 단위에서 나누어 해 볼 수 있지만 사회적협동조합이 설립되면 위 조직도에서처럼 사무국이 통합창구의 역할을 진행하도록 함
- **(모니터링 운영)** 사후관리를 포함하여 월1회 이상 모니터링 및 자기돌봄 교육을 위한 모니터링 운영 또한 중요한 서비스이지만 이 부분에 대한 예산 마련이 쉽지 않음. 따라서 모니터링단 운영은 지역 일자리 연계사업을 통해 통합창구와 마찬가지로 사무국을 통한 안정적 운영이 중요함

6-4. 기관별 역할

- 기관별 역할은 조합의 구성에 따라 역할을 다르게 가져갈 수 있음. 하지만 구체적으로 기관별 역할을 정하고 실행해보는 것은 매우 중요함. 실제 운영해보고 점검 및 평가를 통해서 자신들만의 조직도와 역할나눔안을 만들어가는 것이 필요함

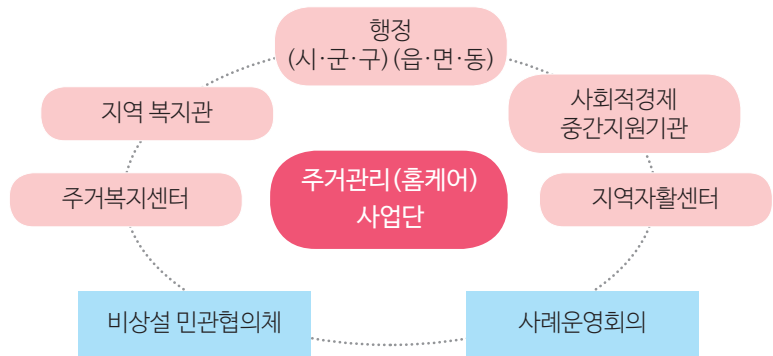
구분	역할	구성원
총회	• 조합의 비전과 미션에 합의 • 지역사회통합돌봄의 가치 실현	• 서비스제공 사회적경제 기업 • 지역사회 복지관련 기관 및 전문가
이사회/ 민관거버넌스	• 지역사회통합돌봄을 위한 네트워크 활동 및 홍보 • 구청, 돌봄매니저¹⁸⁾, 공급업체, 서비스이용자 간 중간자 역할(조정, 조율, 협의), 갈등 관리	• 복지분야 지역사회 기관 및 전문가 • 서비스 제공 사회적경제 대표
사무국/ 실무협의체	• 사업팀들간의 소통과 조정, 업무협조 • 서비스 수행에 필요한 정보공유를 원활히 하여 법인의 안정적 운영을 도움 • 행정지원을 통해 서비스 제공기업의 업무 부담 최소화 • 홍보 및 대상자 발굴	• 사회복지, 사회적경제와 지역사회에 대한 이해를 바탕으로 사회적가치에 기반한 지역활동가 • 서비스제공 사회적경제 실무자
사업팀	• 통합 창구 • 사업계획 및 모니터링	• 개별사업단위의 사회적경제 기업 또는 향후 사무국
	• 서비스 품질관리 • 서비스 제공 협업에 대한 노력	• 서비스분야별 사회적경제 기업들
비고	• 각 기관별 역할은 기본법에 명시된 내용을 제외하고는 조합내 조정 가능	

18) 사후 모니터링 진행 및 향후 정서지원, 교육과 컨설팅 업무가 가능한 사람

7. 지속가능성 모색

7-1. 협력적 거버넌스 구축

- 광역·자치구·권역별 연계 지원체계 구축
 - 읍면동 단위 공급자원 부족 → 권역별 연계지원 가능
 - 자치구별 자원 부족 → 광역 연계지원 가능
- 주거복지센터와 주거복지 거버넌스체계 구축
 - 동행정복지센터, 사회경제조직, 주거복지센터, 지역복지기관 등 다양한 협력체계 구축으로 대상자 발굴 및 홍보 효과
 - 외부자원인 기관 및 서비스 연계를 통해 사업비 절감 효과



7-2. 사례관리 및 홍보

- 사례운영회의체 구성 : 지역의 전문가 및 기관이 참여하는 형태로 사례마다 자율적으로 구성 및 운영, 복잡한 케이스 사례의 경우 다각적인 접근과 자원연계가 필요하므로 기능적으로 역할 함
- 비상설 민관협의체 구성 : 다양한 지역자원 발굴, 지역사회 네트워크 구축
- 행정, 지역복지관, 주거복지센터, 자활센터, 사회적경제 중간지원조직을 통한 홍보 및 대상자발굴

7-3. 운영매뉴얼 개발 및 교육 지원(중간지원조직)

- (운영매뉴얼 개발) 다양한 사람들이 참여하는 서비스의 특성상 사업 안정화를 위해서는 통합서비스 운영매뉴얼이 필요함
- (지자체 공무원 교육) 순환 근무하는 담당자를 위한 교육 활동으로 정책 전달 및 사업연속성에 문제가 발생하지 않도록 함
- (사회적경제조직 교육) 서비스 품질 관리를 위한 내부 역량 강화교육이 정기적이고 지속적으로 이루어져야 함

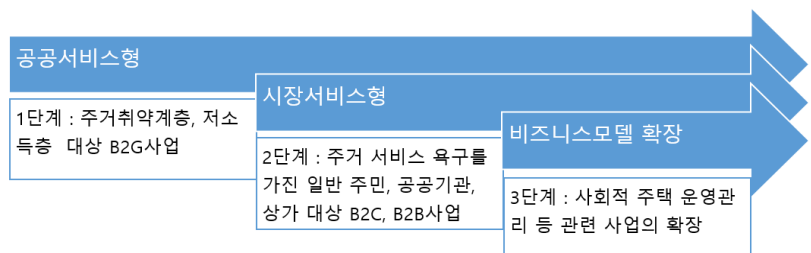
4

비즈니스
모델1.
기본 개요

1-1. 비즈니스 수익모델 및 확장모델

유형	세부 유형	내용
공공 서비스형 (B2G MODEL)	지역사회 서비스투자사업 신규 개발	• 통합창구에 의한 주거관리(홈케어)서비스 모델 • 자기돌봄교육 등 자기관리능력 향상을 통한 주거관리(홈케어)서비스 제공
	정책연계모델	• 지역사회통합돌봄정책 연계 주거분야 모델 • 중앙 및 지방정부의 집수리사업, 주거복지사업 연계 • 지자체 일자리지원 사업
시장 서비스형	(B2C MODEL)	• (서비스대상)고령자 가구, 1인가구, 맞벌이 가구 등 주거관리 서비스 욕구를 가진 지역주민 모두 • (서비스내용)인테리어, 청소, 가전·가구 토탈케어, 세탁, 정리정돈, 사후 관리(정기 서비스)
	(B2B MODEL)	• (서비스대상)공공기관 및 기업, 상가 • (서비스내용)건물위생관리
비즈니스모델 확장형	주택운영관리사업	• 소규모 임대주택, 케어안심주택, 테마형 임대주택 등에 대한 물리적 유지관리 뿐만 아니라 임대 등 운영관리부분을 포함하여 위탁 운영할 수 있음
	서비스 연계 (노인맞춤돌봄 서비스사업)	• 노인맞춤돌봄사업과 연계 또는 직접 수탁하여 조직 또는 서비스를 연계하고, 이를 바탕으로 주거·복지·건강·의료서비스 통합 제공을 추진해 볼 수 있음

1-2. 비즈니스 모델의 단계별 추진



2. 비즈니스 수익모델

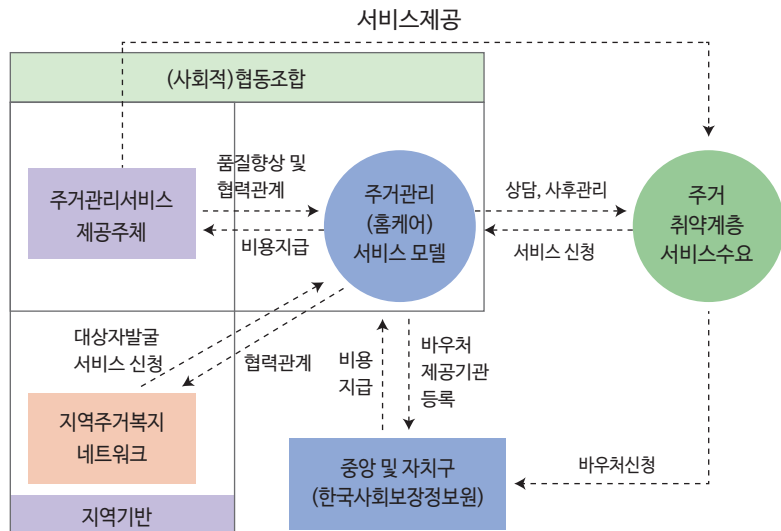
2-1. 공공서비스형 모델

• 지역사회서비스투자사업¹⁹⁾ 신규 모델 개발 가능성

- 안전하고 편안한 주거환경을 위한 체계적인 관리형 서비스 필요하고 복지서비스 만족도 및 복지비용 절감차원에서 신규개발에 따른 서비스 제공 효과가 큼. 따라서 주거관리(홈케어)서비스 모델의 사회적협동조합이 서비스 제공기관으로 등록하는 지역사회투자서비스 신규 모델 개발이 유효함
- 주거관리(홈케어)사업의 모델의 서비스 내용이 많고 복잡하지만 서비스 제공프로세스로 돌봄, 교육 등의 구독 서비스형태로 기획하는 등 지역에 맞추어 다양하게 해 볼 수 있음
- 지역사회서비스투자사업의 신규개발은 각 지역의 지역사회서비스지원단의 컨설팅과 지원을 통해 가능함

• 지역사회서비스투자사업 서비스 운영절차

〈지역사회서비스투자사업 서비스체계〉



19) 보건복지부 지역사회서비스 투자사업 안내 지침서 확인

지역사회서비스투자사업²⁰⁾

국민의 행복한 삶을 위해 아동·노인·장애인 등 계층별 특성을 고려한 돌봄, 재활, 사회참여 등 생애주기별 욕구와 지역 특성을 반영한 다양한 서비스 제공

• 사업목적

- 지역 맞춤형 사회서비스 개발을 통한 복지 사각지대 해소
- 사회서비스 시장 활성화 및 일자리 창출

• 사업개요

- 추진근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제 4조, 제 5조
- 의 의 : 중앙정부가 전국을 대상으로 일괄 실시하는 국가 주도형 서비스 제공 방식에서 탈피하여 지자체가 지역 특성 및 주민 수요에 맞는 사회서비스를 발굴·기획하는 사업
- 수행방식 : 사회서비스 이용권(전자바우처)을 활용한 수요자 중심, 사업기획·운영 상 지역의 자율성과 책임성을 강조

• 지역사회서비스 투자사업 기본 구조

- 제공방식 : 사회서비스 전자바우처 활용
- 서비스 개발 : 지역에서 자율적으로 기획 및 발굴
- 이용자 선정 : 지역의 예산 현황 및 수요에 적합하게 우선순위를 정하여 선정
- 서비스 제공 : 제공기관 등록제 시행을적으로 기획 및 발굴
- 서비스 가격 체계 : 이용자 서비스 비용은 정부지원과 본인부담금(소득수준반영)
- 지원조직 : 지역사회서비스 지원단

20) 2021 지역사회서비스투자사업 안내, 보건복지부

지역사회서비스투자사업 개발 참고 예시

〈지역사회 통합돌봄·재가 의료급여 시범사업 연계를 위한 일상생활지원서비스〉

• 추진 배경

- 지역사회 통합돌봄의 일환으로 노인(65세 이상) 의료급여 수급자의 지역사회 복귀를 지원하기 위한 ‘재가 의료급여 시범사업*’ 실시

* 노인 통합돌봄 선도사업 참여 시군구 5개소 및 예비형 시군구 8개소, 총 13개소

- 이 중 돌봄 관련 서비스 사각지대(장기요양, 돌봄종합 탈락자)를 위한 돌봄 서비스 제공 필요성 대두되어 신규 지역사회서비스로 지원

• 대상 지역 및 서비스 대상

-(대상지역) 재가 의료급여 시범사업 시군구 총 13개소(하단 표 참고)

지역	계	부산		광주	경기			충북	충남		전북	전남	경남	제주
		북구	부산진	서구	부천	남양주	안산	진천	천안	청양	전주	순천	김해	서귀포
인원	295	30	20	25	30	25	30	5	20	5	50	15	25	15

-(대상자) 재가 의료급여 시범사업 대상자

만 65세 이상의 의료급여 수급자로, 의료급여 사례관리를 통해 병원·시설에서 퇴원·퇴소 후 돌봄 서비스 연계가 필요한 자로써, 노인장기요양보험 및 노인돌봄종합서비스 탈락자

• 서비스 제공

-(서비스 내용) 가사·일상생활지원 및 신변·활동지원

서비스 종류	서비스 내용	제공시간	제공횟수
가사·일상지원	취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등	회당 최소 2시간 이상	월 최대 8회
신변·활동지원	식사 도움, 설거지, 세면 도움, 옷 갈아입히기, 화장실 이용 도움, 외출동행 등		

-(서비스 제공기간) 12개월, 1회(연장 불가)

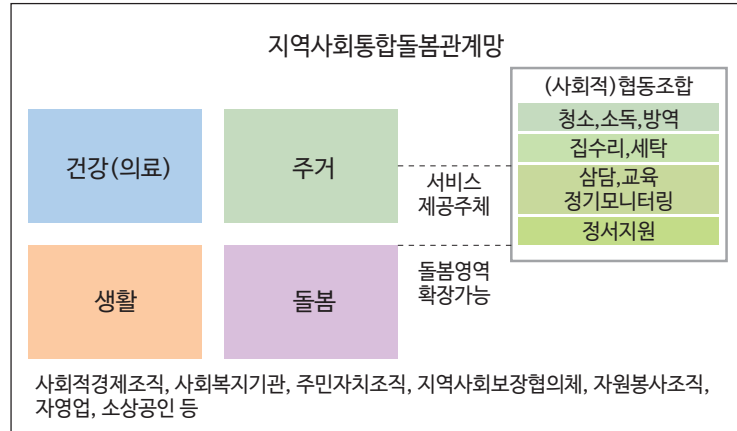
-(서비스 가격) 월 251,800원(월 16시간, 시간당 14,800원)

정부지원금	월 236,800원	월 바우처 한도 내(월 최대 8회)에서 대상자와 서비스 계약 체결
본인부담금	월 15,000원	별도 납부 필요

[자료 출처 : 보건복지부(2018), 일상생활지원서비스 제공계획(홍보용)]

• 다른 사업과 정책연계

- 지역사회통합돌봄²¹⁾의 주거, 보건, 복지, 돌봄의 영역 중 주거분야 연계



〈지역사회통합돌봄과 주거서비스분야〉

서울형 커뮤니티케어 정책 예시

〈돌봄SOS센터〉

• 사업목적

-만50세 이상 성인 및 장애인 중심으로 지원되며, 중위소득 85%이하 시민은 전액지원, 그 외 시민은 본인부담을 통해 이용할 수 있음

• 주요서비스 내용

-돌봄SOS센터를 통해 일시재가, 단기시설, 동행지원, 주거편의, 식사지원, 안부확인, 건강지원, 정보상담의 8대 돌봄서비스가 제공되고 있음

• 추진체계

-돌봄SOS센터는 동주민센터에 돌봄통합창구를 설치하고 돌봄매니저를 통해 돌봄이 필요한 시민과 서비스를 연계하는 구조로 추진됨. 사업추진과정의 설계, 지침은 서울시가 주도하며 자치구는 이에 따른 서비스대상 발굴, 서비스제공기관 발굴 및 연계, 관리 업무를 추진하고 있음

[자료출처 : 커뮤니티케어를 위한 안내서, 서울특별시 사회적경제지원센터]

21)돌봄이 필요한 주민(노인, 장애인, 정신장애인 등)들이 살던 곳(자기집, 그룹홈 등)에서 개개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리고, 지역사회와 함께 어울려 살아갈수 있도록 주거, 보건의료, 요양, 돌봄, 일상생활의 지원이 통합적으로 확보되는 지역주도형 정책- 지역사회통합돌봄 추진 가이드북/보건복지부

- 국토부 등 중앙부처의 다양한 집수리 관련 사업 연계

도시재생 집수리 지원사업 사례

〈대구 남구청 ‘이천동 도시재생 집수리 지원사업’〉

- 내용 : 도시재생 뉴딜사업의 일환으로 대상 사업지인 이천동 403번지 일원의 주택 전수 조사를 통해 집수리 가이드라인을 마련했고 주택의 노후도, 수리효과 등을 고려해 30가구를 선정하여 진행함
- 지원내용 : 지붕, 창호 등 단열 및 안전을 위한 집수리
- 지원금액 : 가구당 1천만원 지원. 공사비의 10%를 주민이 부담해야함

- 지자체 사업 연계 : 광역 및 기초 지자체별 1인가구, 한부모, 청년 가구 대상 다양한 가사서비스 제공하고 있음

지자체 사업 사례

〈서울시 2021년 한부모가족 가사서비스 지원사업〉

- 내용 : 일·양육·가사를 혼자 병행해야 하는 한부모가족을 대상으로 청소와 세탁, 설거지 등을 지원하는 '가사서비스'
- 신청대상 : 서울시 거주 한부모가족중 아래 조건 1개 이상 해당하는 자
 - 일 또는 학업을 병행하는 경우
 - 자녀가 36개월 미만인 경우
 - 본인의 질병 또는 장애로 가사가 어려운 경우
 - 가족 구성원의 질병 또는 장애로 가사가 어려운 경우
- 지원 서비스 월 3회 4시간 (휴게 30분 포함)청소/세탁/설거지 등의 가사서비스
- 이용요금 : 중위소득 80%이하 8,000원(1회당), 중위소득 120%이하 10,000원(1회당)
- 신청방법 : 서울특별시한부모가족지원센터 홈페이지 내 '온라인 신청' (www.seoulhanbumo.or.kr)

〈유사사례〉

- 광주광역시 미혼한부모가족 가사서비스
- 서울시 성동구 임신부가사돌봄 지원사업
- 2021 경기도 일생활균형 지역특성화사업 '부천 워라밸 가사지원서비스'
- 경상형 가사지원사업

- **지자체별 일자리 지원사업** : 통합창구 역할을 하는 사무국 인력이나 서비스 제공 인력에 대한 인건비 마련으로 초기 경영기반 조성에 도움이 됨

일자리 지원사업 예시_대구

〈사회적경제 청년일자리 지원사업〉

- 내용 :청년(만18세~39세)을 대상으로 직무능력 개발과 경력형성 기회를 제공하고, 사회적경제기업 취,창업 장려를 통한 사회적경제 활성화를 위해 사회적경제 청년일자리 사업 참여 기업을 모집하여 지원함
- 지원대상 :지역사회적경제기업(예비 또는 인증 사회적기업, 마을기업, 사회적협동조합, 협동조합)
- 지원금액 :2,400만원(90%지원, 10%자부담)

일자리 지원사업 예시_서울

〈50+보람일자리 사업〉

- 내용 :50+세대의 경험과 역량을 활용하여 사회에 기여하는 역할을 수행하고 새로운 커리어 탐색의 기회를 제공하는 일자리 사업임. '50+보람일자리' 참여자에게는 인생후반 삶의 보람을 제공하고, 아울러 50+세대가 창출한 사회공헌적 가치를 통해 우리 사회에 이바지 할 수 있는 서울시 50+세대를 위한 열린 기회
- 추진근거 :서울특별시 인생이모작 지원에 관한 조례 제4조 등
- 사업기간 :2021년 1월~12월
- 사업대상 :만 50~67세 서울시 거주자
- 사업내용 :50+세대 사회 공헌 일자리 지원

일자리 지원사업 예시_경기도

〈2021년 새로운 경기 징검다리 일자리 사업〉

- 내용 :공공·공익분야에서 취업취약계층을 위한 다양한 일자리의 일배움의 기회를 통해 민간일자리와의 연계 촉진
- 근로조건 :임금 1일 84,320원(시급 10,540원×8시간), 1일 8시간, 주 5일 근무원칙
- 근무기간 :2021. 10. ~ 2022. 3.(6개월)
- 신청자격 :만 18세 이상의 경기도민으로서 기준중위소득 100%이하 또는 취업취약계층 도민

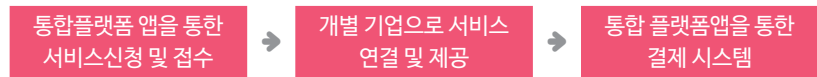
[자료 출처 : 경기도 일자리재단 홈페이지]

2-2. 시장서비스형 모델

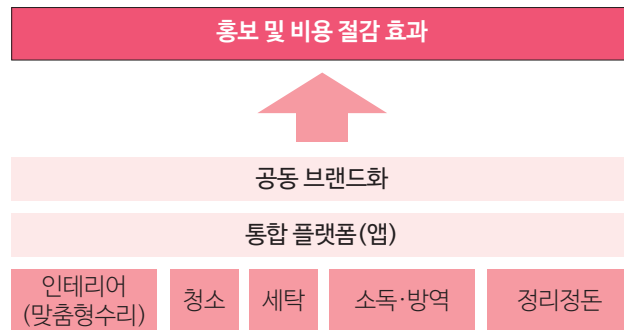
• 시장서비스형 모델의 성장 가능성

- 최근 육아와 가사 등 집안일을 아웃소싱(Outsourcing)하는 문화가 확대되고 있는 것으로 나타남²²⁾
- 개인의 취미활동 및 여가시간을 중요시하는 젊은 층을 중심으로 일정 비용을 지불하고 집안일을 해결하고자 하는 욕구와 코로나19로 인한 살균·소독 등 홈케어 수요는 급성장하고 있음²³⁾
- 또한 고령자, 맞벌이 부부, 독신자 등 주거생활에 시간적 여유가 없는 가구들이 청소, 세탁, 식재료 배달, 여가 취미활동 지원 등의 서비스에 대한 욕구가 높아지고 있으며 미래형 주거문화로 커뮤니티 활성화 등 네트워크 관리 서비스에 대한 수요도 있을 것임

• 시장서비스형 진입을 위한 전략1 : 지역 기반 주거관리 통합 플랫폼 앱 개발



• 시장서비스형 진입을 위한 전략2 : 공동 브랜드 개발



22) 아웃소싱타임스(<http://www.outsourcing.co.kr>)

23) 한국경제신문, 2020. 04. 17. <https://www.hankyung.com/economy/article/2020041778651>

• 서비스 운영 절차

- 즉각적이고 명확한 서비스 수준을 원할 경우 초기상담과 서비스 계획 수립을 해당 업체와 동시에 진행하는 과정이 필요함
- 시장서비스형 모델은 통합서비스보다는 단일서비스로 진입할 확률이 높으며 이에 대한 서비스 운영절차 등 시스템을 조정할 수 있음

• 서비스 품질 관리 및 서비스 비용 책정

- 정기적 기술교육 및 서비스 관련 포럼, 공동학습토론회 등으로 서비스 품질관리시스템 구축
- 비용은 시장 가격보다 낮게 책정 가능 : 지역사회 네트워크 활동을 통해 지역 내 신뢰받는 기업으로 홍보비 등 절감할 수 있음

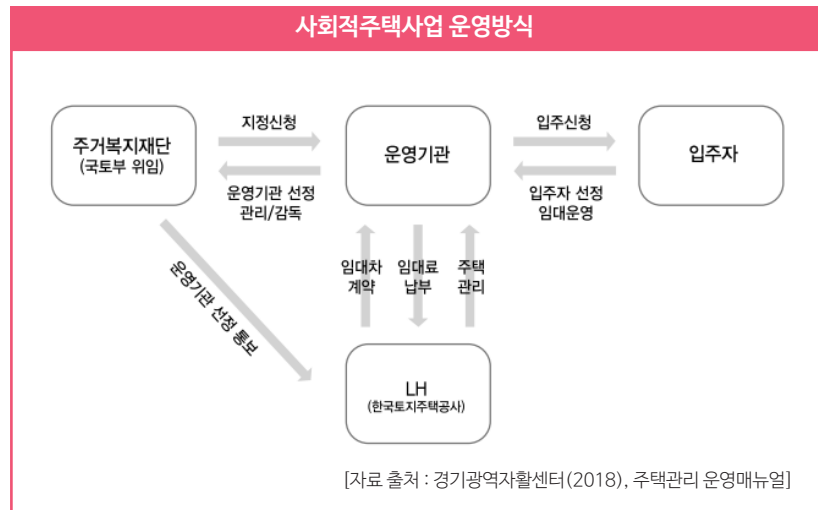
〈시장서비스형 접근시 고려사항〉

- 사전준비시 객관적이고 세밀한 시장분석을 통한 수요조사 필요
- 수요자가 비용을 직접 지불하므로 서비스의 질이 선택의 중요한 요소임(체계적인 품질관리 시스템 마련)
- 따라서 서비스품질 향상은 물론이고 기존 시장서비스와 다른 사회적경제기업의 장점을 살려 지역에서 관계와 신뢰를 형성하는 것이 중요함
- 또한 조직운영의 관점에서 자기업의 이익실현과 사회적협동조합의 이익실현의 균형점을 찾는 것이 중요함. 이는 전문가와 함께 서로의 이해관계를 조정해 볼 수 있음

3. 비즈니스모델 확장

3-1. 주택운영관리사업

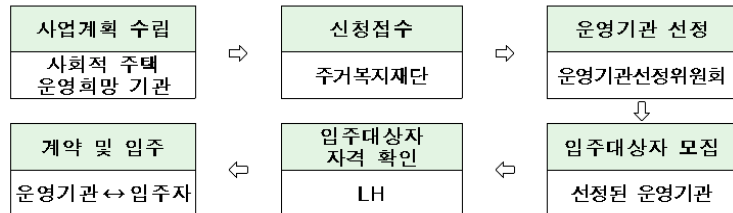
- 의미 : 수요자 맞춤형 주택공급정책에 따라 소규모 임대주택, 케어안심주택²⁴⁾, 테마형 임대주택 등 여러 유형의 주택이 보급되고 있음. 이들 주택의 관리업무는 임대운영과 주택관리에 추가하여 주거복지라는 정책적인 목표를 달성할 수 있도록 하는 중요한 과제가 부여되고 있으므로 주택관리업무와 수요자 맞춤형 돌봄서비스가 결합된 사업모델로 물리적 유지관리뿐만 아니라 운영관리부분을 포함하여 위탁운영을 한다면 효과성이 클 것으로 기대됨
- 방법 : 지자체나 공공주택사업자의 소유 사회적주택의 운영관리사업을 위탁받아 운영함
 - 사회적주택의 운영기관 선정되어 임대업
 - 주택위생관리 : 정기적인 청소, 방역소독
 - 주택운영관리 : 임대관리, 주택수리 및 보수



24)케어안심주택 ; 케어안심주택은 노인, 장애인, 정신질환자, 노숙인 등을 대상으로 지역사회 복귀 및 자립에 필요한 주택을 지원·제공하고, 돌봄 대상의 복합적 욕구에 맞게 사회서비스를 제공한다는 점에 그 특징이 있음/ 이만우, 국회입법조사처, 제123호 현안분석

참고 : 사회적주택 운영기관 선정

- 사회적주택 : 사회적주택 사업은 사회적 경제주체가 공공주택사업자의 매입 임대주택을 활용하여 대학생·청년 등 청년계층의 주거비 경감과 안정적 주거지원을 위한 주거 서비스 프로그램 및 운영관리를 제공함으로써 입주자 커뮤니티 형성 및 삶의 질 향상을 목적으로 하는 주거복지사업
- 운영기관 대상 : 운영기관은 비영리법인, 사회적기업, (사회적)협동조합, 공익법인, 대학교 등의 경우 신청 가능 *예비사회적기업 지원불가
- 운영기관 선정 및 절차



- 임대조건 : 감정평가에 의하여 산정한 시중 전세가격의 30% 수준에서 임대보증금과 월임대료로 나누어 책정하여 운영기관에게 공급
 - 임대기간 : 최초 임대차 기간은 2년이며, 재계약은 2년 단위로 체결 (최장20년)
- * 국토교통부 훈령 제 1326호 「기존주택매입임대 업무처리지침」 제38조 (사회적주택 운영 특례) 제11항 및 제12항에 의거하여, (재)주거복지재단이 사회적주택 운영기관 사업 현황에 대한 선정·평가 및 관리 등에 관한 업무를 수행

[자료출처 : 주거복지재단 홈페이지]

사회적주택 운영기관 사례

번호	지역	기관명	전화	비고
1	서울	민달팽이주택협동조합	070-4148-9120	
2	서울	사단법인 마을과사람 (은평주거복지센터)	02-388-2979	
3	서울	사단법인 나눔과미래 (종로주거복지센터)	02-722-8658	
4	경기	사단법인 가치있는누림	031-402-4145	
5	서울	우리동작장애인자립생활센터	02-812-2536	
6	서울	해맑은주택협동조합	010-2567-2310	
7	인천	사회적협동조합 인천부평남부지역자활센터	032-291-3500	
8	경기	사회적협동조합 경기수원지역자활센터	070-5154-1858	
9	경기	사회복지법인 백암복지재단	031-355-1666	
10	경기	사회적협동조합 경기안산지역자활센터	031-439-9501	
11	경기	모두들청년주거협동조합	070-4963-1469	

[자료출처 : 주거복지재단 홈페이지]

- 민달팽이주택협동조합은 2019년9월 SH(서울주택도시공사) 사회적주택 (용산구 청파동, 동대문구 답십리동) 운영기관 선정, 2019년 12월 LH(한국토지주택공사) 사회적 주택(은평구 역촌동, 광진구 중곡동), SH(서울주택도시공사) 사회적 주택 (양천구 목동) 운영기관 선정 등 LH, SH 사회적주택을 다수 운영·관리를 하고 있음

[자료출처 : 민달팽이협동조합 홈페이지]

케어안심주택 운영사례

〈서울시 은평구〉

- 살림의료복지사회적협동조합 운영(관리, 서비스 제공 등)
 - 한국토지주택공사 매입임대주택
 - 은평구 갈현로 23길 46-6 트라움하임(층 16호, 개인실 13호, 식당, 운동실 등 공용 3호)



[자료출처 : 살림의료복지사회적협동조합 발표자료]

〈서울시 노원구〉

- 함께걸음의료복지사회적협동조합 운영(일상건강관리프로그램 제공, 사회적 자원연계)
 - 건강안심주택으로 한국토지주택공사 매입임대주택
 - 임시주택, 지원주택 운영

'NH 한국토지주택공사'의 5호 매입임대주택을 제공받고
'우려은행 기금'으로 안락하고 깔끔한 주거공간으로 조성했습니다.



[자료출처 : 노원시민자치(<https://www.nowonlocaldata.org/archive>)]

3-2. 노인맞춤돌봄서비스

- 의미: 주거관리(홈케어)서비스를 기반으로 어르신들을 위한 생활지원서비스로 확장하여 주거복지 전반에 걸친 통합서비스 제공이 가능
- 방법: 노인맞춤돌봄서비스사업 수행기관 수탁 또는 노인맞춤돌봄 서비스 수행기관과 연계하여 생활지원사(케어매니저)를 통한 돌봄 모니터링 및 정서지원서비스, 일상편의서비스 지원 가능

참고 : 노인맞춤돌봄서비스 사업

〈노인맞춤돌봄서비스〉

가. 서비스목적

- 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄 서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방

나. 서비스 대상

- 65세 이상 기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자로서 유사중복사업 자격에 해당되지 않는 자(다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 제공 가능)

-독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인

-신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 돌봄이 필요한 노인

-고독사 및 자살 위험이 높은 노인(특화서비스)

다. 서비스 제공절차



라. 대상자 구분

대상자 군	서비스 내용
중점돌봄군	16시간 이상~40시간 미만 직접서비스+연계서비스(필요시)+특화서비스(필요시)
일반돌봄군	16시간 미만 직접서비스+연계서비스(필요시)+특화서비스(필요시)

마. 서비스 내용

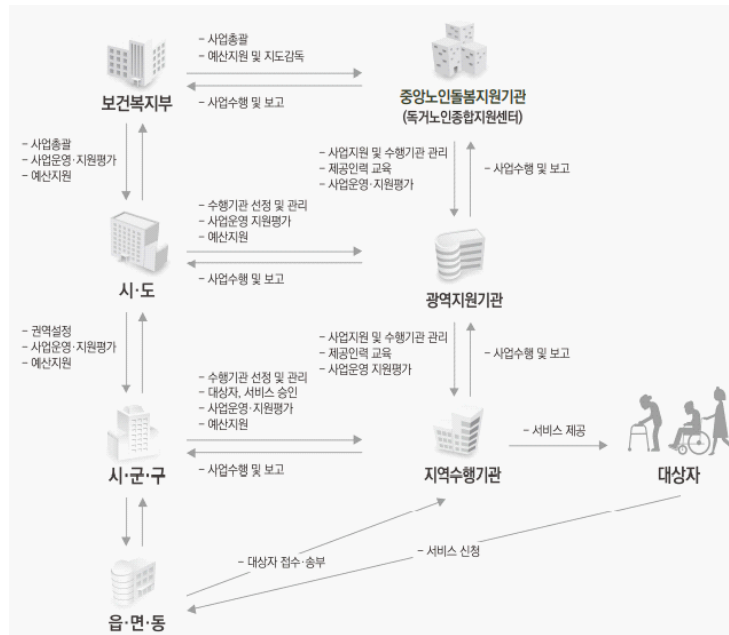
구분	대분류	중분류	소분류
직접서비스 (방문 · 통원 등) ※ 4개 분야	안전지원	▶ 방문 안전지원	-안전·안부확인 -정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) -생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) -말뼉(정서지원)
		▶ 전화 안전지원	-안전·안부확인 -정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) -말뼉(정서지원)
		▶ ICT 안전지원	-ICT 관리·교육 -ICT 안전·안부확인
	사회참여	▶ 사회관계 향상 프로그램	-여가활동 -평생교육활동 -문화활동
		▶ 자조모임	-자조모임
	생활교육	▶ 신체건강분야	-영양교육 -보건교육 -건강교육
		▶ 정신건강분야	-우울예방 프로그램 -인지활동 프로그램
	일상생활 지원	▶ 아동활동지원	-외출동행
		▶ 가사지원	-식사관리 -청소관리
	연계서비스 (민간후원지원)	▶ 생활지원연계	-생활용품 지원 -식료품 지원 -후원금 지원
▶ 주거개선연계		-주거위생개선 지원 -주거환경개선 지원	
▶ 건강지원연계		-의료연계 지원 -건강보조 지원	
▶ 기타서비스		-기타 일상생활에 필요한 서비스 연계	
특화서비스	-개별 맞춤형 사례관리 -집단활동 -우울증 진단 및 투약 지원		

바. 서비스 제공기간

- 시·군·구 서비스 이용 자격 승인 익일로부터 1년

사. 서비스 제공체계

- 시·군·구에서 지역 내 노인인구, 접근성 등을 고려, 권역을 설정하여 직영 또는 수행기관 선정·위탁
- 수행기관에서 전담사회복지사, 생활지원사 채용 및 사업 운영



[자료출처 : 보건복지부(2021), 노인맞춤돌봄서비스사업안내]

5

주거관리(홈케어) 운영 사례 : 마포구 주거취약계층 홈케어 주치의사업²⁵⁾

1. 추진배경

- 마포구 주거환경 변화에 따른 사회적 불평등 개선의 필요
 - 재개발 후 고가의 아파트 급증하는 중에 단독 및 연립주택의 약 80%는 노후주택, 노후주택 거주자 다수는 고령, 저소득 주민들로 공공 주거관리 서비스의 필요
- 통합적이고 지속적인 주거관리를 통한 주거환경 개선의 효과 제고의 필요
 - 기존의 주거복지서비스가 존재하지만 대부분 단편적, 일회적 지원에 그치는 한계가 존재함. 특정 분야의 지원만 진행하는 형태로 시급한 서비스는 제공되지만, 주거환경 개선에 미치는 영향은 미흡한 한계
 - 취약계층 일수록 주거환경 및 여타돌봄여건에서 복합적 어려움을 지님
 - 주거환경 개선사업에 투입되는 복지비용의 효율화, 대상가구의 삶의 질 차원에서 취약계층일수록 체계적 관리형 서비스 필요
- 커뮤니티케어 정책 본격화 속에서 주거기반 사회적경제 사업 개발의 필요
 - 케어가 필요한 주민(노인, 장애인 등)이 살던 곳(자기 집, 그룹홈 등)에서 개개인의 욕구에 맞는 서비스를 이용하고자 할 때 주거중심으로 보건의료, 요양, 돌봄, 독립생활 지원이 통합적으로 확보되는 지역내 서비스 연계공급의 필요

2. 추진경과

- 사회적경제 생태계조성사업 초기인 2013년부터 '지역돌봄'이 핵심의제로 발굴되어 돌봄주체 간의 네트워크 조직화 및 공동의 논의가 진행되는 과정에서 2015년 마포 네트워크가 발족되어 지역내 돌봄에 대한 학습과 현장네트워크, 민관 거버넌스를 촉진해 오고 있음
- 보건복지부의 커뮤니티케어 정책과 서울시 돌봄sos센터 추진계획과 같은 돌봄분야 정책사업 본격화 과정에서, 2018년부터 사회적경제 분야의 돌봄주체들은 지속 가능한 지역사회 기반 돌봄, 커뮤니티케어를 위한 사업적 연대를 위한 본격적으로 논의하기 시작함

25) 본 운영사례자료는 2020년, 2021년 마포구 사회서비스분야 사회적경제 육성사업 사업계획서 및 평가서, 세부사업계획서 등 자료를 기반으로 작성됨

- 마포구는 2019. 7. 서울시 돌봄SOS센터 선행사업지역 5개구 중 하나로 선정됨. 해당사업의 사전 준비과정부터 마포구는 사회적경제분야와 함께 식사, 주거, 가사, 이동지원 등의 일상편의서비스 공급을 위해 <사회적경제 돌봄공동생산사업단>을 구성하고 관련된 거버넌스 논의를 통한 준비를 진행해옴. 그 과정에서 이종의 기업간 공동사업 참여과정에서 보다 사회적경제방식의 돌봄, 지역사회 필요에 기반한 좋은 돌봄을 제공하기 위한 사회적경제 조직들의 제안과 고민이 이어짐
- 사회적경제 돌봄공동생산 사업 운영과정에서 주거환경이 취약한 주민들에 대해 보다 적극적이고 중장기적인 밀착 서비스의 필요성을 경험적으로 확인한 현장들의 제안을 기반으로 중간지원조직(센터)과 서비스 제공기업들, 구청이 함께 기존 복지서비스영역에서 해결되기 어려웠던 주거환경분야 서비스의 욕구와 대응방법을 기획하여 홈케어 주치의 공동시범사업추진을 위해 홈케어주치의 사업을 기획, 운영함(2020~2021현재)

• 추진과정

-취약계층 홈케어주치의 사업 기획간담회	2020. 1.
-1차년도 사업 선정 및 사업시작	2020. 3.
-1차년도 1차 서비스 대상 모집(22가구) 및 서비스공급 시작	2020. 4.
-마포구 홈케어사업 발대식	2020. 5.
-1차년도 2차 서비스 대상모집(30가구) 및 서비스공급 시작	2020. 8.
-2차년도 사업 선정 및 사업시작	2021. 2.
-2차년도 1차 서비스 대상모집(21가구) 및 서비스 공급시작	2021. 3.
-2차년도 2차 서비스 대상모집(34가구) 및 서비스 공급시작	2021. 6.

3. 추진현황

• 1차년도 사업

- 전체 9개 기업이 참여하여, 총 52가구에 대하여 384회의 서비스 제공
- * (공급) 9개기업, (대상) 52가구(복지대상52), (비용) 4,700만원(가구당 90만원)

• 2차년도 사업

- 전체 8개 기업이 참여하여, 총 55가구에 대하여 서비스를 제공할 예정임
- 사업비로 서비스가 무상공급되는 복지대상가구 외에 일반가구/자부담가구를 확보하여 서비스 대상 확대가능성을 실험하고자 함
- * (공급) 8개기업, (대상) 55가구(복지대상47, 자부담8), (비용) 4,700만원(가구당 86만원)

• 지역사회 자원 활용

- 동주민센터별 사례관리예산, 돌봄 SOS센터 서비스
- 마포구고용복지지원센터 상향식협력적일자리창출사업(커뮤니티케어일자리창출사업)을 통한 모니터링, 컨설팅 및 교육서비스 공급
- 주민기술학교 통합 연계서비스공급 인력육성
- 자치구사회적경제특화사업(돌봄특화모델개발 및 컨설팅)

4. 추진구조

4-1. 서비스 공급구조

주거취약계층 가구에 대한 주택환경진단 및 서비스계획에 기반하여 집중서비스, 주택수리, 주택관리, 컨설팅 및 교육 등의 서비스를 가구 맞춤형으로 종합적으로 제공

- **서비스 프로세스**: 홈케어 주치의 사업은 기본적으로 <표>와 같은 흐름으로 서비스가 진행됨. 이때 서비스 전 제공과정에 대해서는 센터와 (주)백의민족의 개발한 <홈케어전산관리시스템>을 통해 접수, 초기상담, 서비스기획 및 서비스제공 내용을 실시간으로 사업단 내에서 확인할 수 있도록 정보관리를 진행중임

서비스단계		주요업무
1	참여자모집 및 선발	• 동주민센터 대상 사업홍보 후 추천서 접수 및 검토 • 서비스대상 확정(필요시 사례위원회)
2	현장방문 및 초기상담(주택진단)	• 현장방문 주택진단메뉴얼 및 진단체크리스트 기반 주거환경 진단
3	서비스 기획	• 서비스제공계획수립(필요시 사례위원회)
4	서비스 공급	• 사례별 서비스제공계획 기반 서비스 공급
5	서비스 결과보고 및 정산	• 서비스제공 결과 보고 및 비용 집행
6	모니터링	• 서비스제공 후 방문모니터링 (주기모니터링/계절별 정기점검, 추가서비스연계) • 변경계획수립 (필요시, 서비스기획 및 서비스공급 단계 재진행)
7	종결	• 서비스 종결 및 사후관리

• 서비스 대상

서비스 대상	• 고령, 질병, 장애 등으로 주택관리가 곤란하거나 안전시설 필요가구 • 저장강박 등 일시적 지원으로는 해결이 곤란하여 주기적 관리 필요가구 • 주거환경 개선 및 통합주거돌봄서비스를 필요로 하는 지역주민 • 반려동물돌봄으로 인해 주거환경이 취약하여 관리가 필요한 가구 (2차년도 대상 확대) • 마포하우징 등 공공주거 서비스 이용 가구 중 주거연계 서비스가 필요한 가구 (2차년도 대상 확대)
--------	---

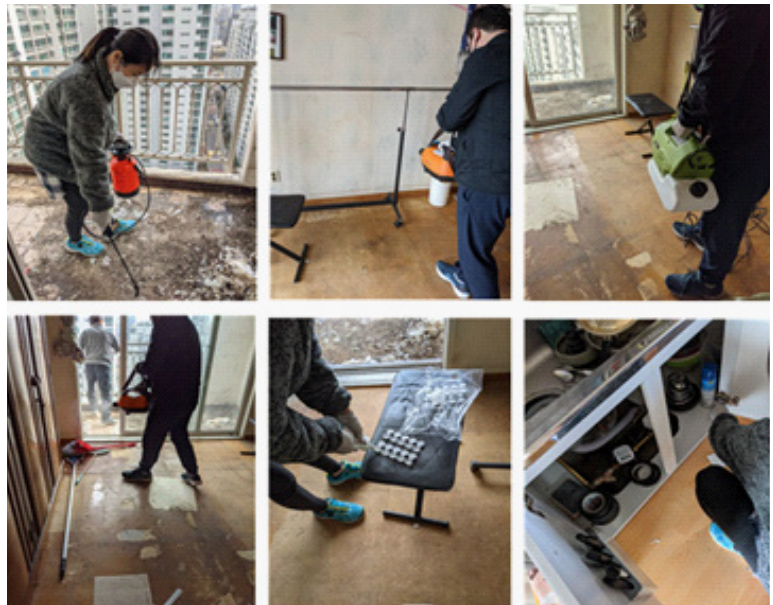
- **서비스 내용** : 홈케어 주치의 사업의 주요서비스는 크게 유형구분에 따라 주택진단, 집중서비스, 주택수리, 주택관리, 컨설팅 및 교육으로 구성됨. 세부서비스 및 서비스별 세부내용은 <표>와 같음. 다만 주거취약계층 대상가구별 환경에 따라서 개별 서비스들의 공급회수, 주기 등의 차이가 발생함

서비스유형	세부서비스	세부서비스내용	비고
1. 주택진단	1-1. 진단 1-2. 모니터링	1-1. 주택현장진단, 계획수립 1-2. 서비스제공, 유지점검 (계절서비스점검,연계)	기본 서비스
2. 집중서비스	2-1. 폐기물처리 2-2. 심화소독방역 2-3. 대청소	2-1. 저장강박폐기물청소 2-2. 심화해충방제 2-3. 대청소 및 정리정돈	특수 서비스
3. 주택수리	3-1. 소수리 3-2. 안전집수리 3-3. 맞춤공사수리	3-1. 수전/방충망/창호,문, 번기, 세면대, 기타 3-2. 안전바, 미끄럼방지, 코너보호대 3-3. 개별주택특성고려 보수공사 (천정,바닥, 도배 등)	전문 서비스
4. 주택관리	4-1. 일상청소 4-2. 소독방역 4-3. 정리정돈 4-4. 세탁	4-1. 기본 가사청소 4-2. 기본 소독방역 4-3. 기본 정리정돈 4-4. 세탁서비스	일상 서비스
5. 컨설팅 및 교육	5-1. 자기돌봄지원	5-1. 안전, 정리, 위생돌봄관련 상담, 지원	기본 서비스



4-2. 참여기업 구성

업무 구분	담당		업무내용
서비스 공급	(사)함께하는행복한돌봄	사회적기업	홈클리닝 (청소)
	울림두레돌봄사회적협동조합	사회적협동조합	홈클리닝 (청소)
	청순이	자활기업	홈클리닝 (청소)
	마포구립 장애인직업재활센터	복지시설 일자리 사업단	주거환경 점검 홈클리닝 (방역)
	고령친화무장애주택협동조합	협동조합	주택보수 (안전용품시공)
	함께주택협동조합	협동조합	주거환경 점검 간단집수리
	(주)백의민족	(예비)사회적기 업	홈클리닝 (방역) 사업운영모델 개발



〈서비스 제공 결과 : 초음파소독기로 소독제 도포, 구제약제 도포, 피톤치드액 분사〉

4-3. 주체별 역할

구분	담당	업무내용
지자체	마포구청 (복지 정책과)	· <주거취약계층 홈케어 주치의 사업 추진단> 운영 · 민관 거버넌스, 사업모델 기획 및 자문기구
중간지원 조직	마포구고용복지지원센터 (사회적경제통합지원센터)	· 사업전체 운영총괄 및 거버넌스 · 홍보, 모니터링, 컨설팅 및 교육 운영 (커뮤니티케어지원사업단) · 수입, 지출 예산, 행정관리
참여기업 (책임기업)	함께하는행복한돌봄 (통합창구)	· 접수 및 대상선정 관리 · 주택진단 및 서비스 기획, 사후관리연계
	함께하는행복한돌봄 고령친화무장애협동조합	· (거버넌스) 추진단 참여 · 주요 서비스기획

4-4. 민관·민민 거버넌스 운영

• (민관 거버넌스) “주거취약계층 홈케어 주치의 사업 추진단” 운영

-주요내용: 사업모델 기획 및 자문기구

-구성기관: 마포구청(희망복지지원단, 마포하우징팀, 사회적경제팀),
마포구사회적경제통합지원센터, 책임기업, 정신건강복지센터 등

-운영방법: 분기 1회(3월, 6월, 9월, 12월)

• (민민 거버넌스) “마포홈케어 사업단” 운영

-대표기관: 마포구사회적경제통합지원센터

-구성기관: 8개 기관(사회적기업 2개, 자활기업 1개, 협동조합 3개, 복지기관 2개)

-운영내용: 지역기반 주거환경개선 서비스를 전문적으로 공급하는 사회적경제 주체 간 컨소시엄을 통해 지역 내 주거취약계층을 대상으로 주거편의서비스를 공급(서비스 조정 및 공급계획(예산포함) 수립, 서비스 모델 개발, 공동사업 활성화를 위한 협업 추진 등)

5. 추진성과 및 과제

5-1. 추진 성과

• 돌봄대상가구 측면의 주거, 복지욕구해결

- 노인·장애인·질환 등으로 주거관리가 어려운 가구의 환경개선 및 위생관리를 통한 건강하고 안전한 삶 유지
- 노후, 취약주택에 대한 체계적 점검을 통한 수리, 보수로 고장을 예방하고 향후 대규모 수리비(복지비용) 절감함
- 주거환경문제로 인한 주민갈등, 공동주택내 퇴거위기 등의 문제해결

• 주거 취약층 대상의 '통합적 주거돌봄서비스' 모델 개발

- 보건복지부「지역사회통합돌봄」선도사업 4대 핵심요소(주거) 모델 마련
- 주거돌봄서비스 제공을 위한 조직모형 및 제공절차 등을 확립하여 지역사회통합돌봄 운영 모델 적용
- 취약한 주거환경으로 인해 위험한 상황, 어려운 상황에 처한 가구들에 대한 보다 적극적이고 체계적인 서비스 필요를 확인하고 그에 대한 통합적 서비스 공급을 통해 모델을 개발함

• 서비스 관리 운영시스템 안정화 등의 공급역량강화

- 사회적경제 기업간 컨소시엄 차원의 공동사업 구조화를 통한 사업 안정성 및 공급역량강화를 기반으로 <홈케어사업단>으로 동종과 이종의 기업들이 사업적 결합을 통해 사업경쟁력을 증진의 기회를 마련함
- 수요에 대해 공동대응을 통해 고객관리, 공급시기의 조정 및 서비스공급의 협력을 통해 보다 유연하게 대응함으로써, 궁극적으로 수요대응 관련 역량강화할 수 있었음
- 하지만, 사업초기 대상발굴 및 개별맞춤형 서비스제공에 있어서 통합적인 운영관리의 시행착오를 경험함. 해당 기업의 업무부담이 가중 및 투입비용부담 발생으로, 실무적 부담은 감소, 분산할 수 있는 시스템 구축을 위한 보완 노력을 진행함
- 중간지원조직(센터)의 외부자원연계를 통해 서비스 간 조정, 연계 및 지속적 관리를 위해 통합창구모델 내에서의 과업, 역할재배치, 시스템 구축 등의 노력을 통해 2차년도 서비스관리가 안정화됨. 향후 공동브랜드구축과 함께 접수, 서비스 상담 등의 초기대응을 위한 창구운영모델 체계화 및 서비스관리. 비용정산을 위한 전산화, 관련한 일자리사업연계 효율화를 도모함. (단, 통합창구모델 및 모니터링 등 특화서비스에 대한 초기비용투자를 위한 자원연계가 필수적임)

• 지역사회내 협업과 연대의 거버넌스 경험 축적

- 기본 복지영역에서 직접해결 할 수 없던 기술적, 기능적 서비스에 대한 공급을 지역내에 협력을 통해 진행함으로써 지역사회가 주거취약층의 문제에 공동으로 관심을 가지고 대응하는 협업경험을 축적함. 이를 통해 지역사회 문제해결을 위한 사회적경제 조직의 기여에 대한 인정, 신뢰감을 확보

- 동주민센터, 복지관의 사회복지사들이 문제의 필요는 확인하지만, 서비스제공을 위해서 공급처가 필요함. 이 과정에서 즉시적으로, 또 대상 특성을 이해한 서비스공급자로서의 사회적경제 주체들의 자임함으로써 공급의 신뢰성, 안정성을 확보
- 보다 확장적인 주거돌봄서비스 관련 사업확장을 촉진(예 : 주거연계 통합돌봄의 제화를 통해 마포형 수요자맞춤형 케어안심주택 추진의 기반을 조성 2021. 8. LH-마포구 협약체결, 2022. 4. 입주예정)

5-2. 향후 추진 계획 및 과제

• 지속가능한 사회적경제기업 설립을 통한 경쟁력 강화

- 사회적경제통합지원센터를 주축으로 하는 컨소시엄 구축에 따라 지속적인 사회적기업 관리 및 신규 기업의 참여 확대 가능
- 홈케어사업단 운영경험을 기반으로 현재 (가칭)마포생활관리형 사회적협동조합(사업자연합을 통한) 설립 준비중으로, 웹페이지, 공동브랜드, 공동비즈니스모델 발굴 및 확장을 위한 논의를 본격화하고 있음 (2021. 10. 발기인대회, 창립총회 예정)
- 다양한 사업을 추진하는 사회적기업의 집합체로 맞춤형 주거관리 및 환경개선을 제공하고 지속적인 사업 추진 가능

• 주거취약계층 대상 및 다양한 돌봄수요 발굴을 통해 서비스 대상 확장 추진

- 주거취약계층에 대한 홈케어 서비스 내용의 확장(현재 주택수리, 관리 중심에서 주거환경관리, 정리정돈, 모니터링을 통한 생활환경관리역량강화, 정서지원 등의 서비스 개발, 확대)
- 사회적기업 참여 및 민·관 협력을 통한 제공체계 확립으로 믿고 맡길 수 있는 서비스 제공체계 구축
- 고령화 및 1인 가구 증가에 따라 주거관리가 어려운 가구의 주택 정기관리를 희망하는 일반가구의 이용 가능성 기대
- 일반가구 자부담 이용을 통한 보편적 서비스로의 확대 및 수익성 기대

• 지역내 다양한 사회적경제 주체의 적극적 참여구조 마련

- 사회적경제주체가 신규주체인 주민을 육성하는 협업구조(예: 주민기술학교 사업단 육성)강화를 통해 주민일자리창출, 지역내 돌봄서비스공급의 선순환 촉진
- 사회적경제가 참여하는 서비스의 차별성, 경쟁력, 사회적 가치에 대한 확산

6

부록

1.
개별직종
노임단가

(단위 : 원)

번호	직 종 명	공 표 일			
		2021.9.1.	2021.1.1.	2020.9.1.	2020.1.1.
1001	작 업 반 장	182,544	180,013	174,074	175,081
1002	보 통 인 부	144,481	141,096	138,989	138,290
1003	특 별 인 부	181,293	179,203	167,926	166,063
1004	조 력 공	153,674	152,740	144,651	140,722
1005	제 도 사	188,233	186,251	178,602	171,952
1006	비 계 공	254,117	247,977	236,858	234,297
1007	형 틀 목 공	230,766	226,280	220,808	215,964
1008	철 근 공	229,629	228,896	225,461	219,392
1009	철 공	202,032	200,155	194,315	192,968
1010	철 판 공	185,232	181,604	186,880	183,489
1011	철 골 공	207,346	205,246	204,375	203,456
1012	용 접 공	230,706	225,966	224,357	223,094
1013	콘 크 리 트 공	220,755	215,145	211,203	216,409
1014	보 링 공	193,659	191,340	180,135	174,955
*1015	착 압 공	174,178	173,250	164,614	156,731
1016	화 약 취 급 공	207,145	206,294	189,117	184,533
1017	할 석 공	195,374	189,028	189,535	182,443
**1018	포 설 공	-	172,935	161,580	158,482
1019	포 장 공	215,034	212,761	196,174	194,484
1020	감 수 부	295,409	285,645	285,436	255,749
1021	조 적 공	219,340	217,664	210,537	209,720
1022	건 출 공	209,167	199,735	203,611	199,140
1023	건 축 목 공	225,210	224,657	217,895	210,176
1024	창 호 공	219,260	217,409	205,617	199,185
1025	유 리 공	211,036	205,044	197,685	193,212
1026	방 수 공	176,933	174,334	165,332	158,594
1027	미 장 공	228,820	228,423	217,740	216,528
1028	타 일 공	234,370	230,160	214,930	210,086
1029	도 장 공	217,123	213,676	200,386	198,613
1030	내 장 공	211,250	206,253	206,710	203,246
1031	도 배 공	188,914	185,814	179,138	174,513

공 표 일		2021.9.1.	2021.1.1.	2020.9.1.	2020.1.1.
번호	직 종 명				
*1032	연 마 공	170,190	-	164,445	-
1033	석 공	217,417	212,629	218,442	209,932
1034	줄 눈 공	173,416	169,920	161,213	156,858
1035	판 널 조 립 공	192,957	186,646	191,294	183,762
*1036	지 붕 잇 기 공	187,839	181,305	185,074	177,964
*1037	벌 목 부	201,640	200,000	185,580	188,584
1038	조 경 공	185,347	181,378	183,149	179,178
1039	배 관 공	202,212	201,852	189,198	189,003
1040	배 관 공 (수 도)	208,005	205,381	197,689	182,347
*1041	보 일 러 공	193,938	190,000	193,985	182,298
1042	위 생 공	193,759	193,773	188,808	179,133
1043	덕 트 공	181,078	181,676	177,520	168,742
1044	보 온 공	183,071	184,244	188,789	180,707
*1045	인 력 운 반 공	152,837	152,601	151,659	154,522
*1046	궤 도 공	167,662	163,911	167,430	172,081
*1047	건 설 기 계 조 장	165,046	162,226	160,000	160,039
1048	건 설 기 계 운 전 사	215,834	212,637	203,878	202,885
1049	화 물 차 운 전 사	178,501	173,879	176,975	176,227
**1050	일 반 기 계 운 전 사	-	137,143	137,974	138,956
1051	기 계 설 비 공	194,812	190,522	191,587	185,702
**1052	준 설 선 선 장	-	-	191,388	-
**1053	준 설 선 기 관 사	-	-	168,421	-
**1054	준 설 선 운 전 사	-	-	164,411	-
*1055	선 원	148,176	-	148,607	142,201
1056	플 랜 트 배 관 공	271,268	266,618	263,753	252,529
1057	플 랜 트 제 관 공	220,871	208,513	218,683	215,389
1058	플 랜 트 용 접 공	240,972	238,423	237,886	229,620
**1059	플랜트특수용접공	-	285,714	274,337	242,150
1060	플랜트기계설치공	224,492	217,415	223,207	204,705
1061	플 랜 트 특 별 인 부	182,649	176,704	176,096	170,378
1062	플랜트케이ابل전공	290,040	274,707	265,163	266,554
1063	플 랜 트 계 장 공	194,262	196,381	188,726	179,826
**1064	플 랜 트 덕 트 공	-	183,708	178,111	168,365
*1065	플 랜 트 보 온 공	227,694	219,868	222,011	229,121

공 표 일		2021.9.1.	2021.1.1.	2020.9.1.	2020.1.1.
번호	직 종 명				
*1066	제 철 축 로 공	260,000	260,000	260,000	260,000
1067	비 파 괴 시 험 공	222,653	227,625	210,048	211,907
*1068	특 급 품 질 관 리 원	184,123	182,441	179,942	175,338
*1069	고 급 품 질 관 리 원	178,915	175,386	172,710	171,650
1070	중 급 품 질 관 리 원	163,497	160,900	159,277	157,863
1071	초 급 품 질 관 리 원	137,759	136,668	134,483	132,897
1072	지 적 기 사	245,110	248,325	244,812	243,896
1073	지 적 산 업 기 사	217,040	211,956	214,803	210,073
1074	지 적 기 능 사	177,107	172,575	174,004	176,698
1075	내 선 전 공	246,868	242,731	239,171	239,716
1076	특고압케이블전공	379,743	371,737	367,852	354,829
1077	고압케이블전공	321,061	313,970	304,797	300,453
1078	저압케이블전공	261,463	254,661	250,394	237,385
1079	송 전 전 공	478,574	458,124	435,947	436,350
1080	송 전 활 선 전 공	521,531	501,102	492,927	465,125
1081	배 전 전 공	367,399	361,209	354,231	334,072
1082	배 전 활 선 전 공	496,651	472,721	457,321	440,180
1083	플 랜 트 전 공	221,799	216,250	215,110	216,865
1084	계 장 공	252,262	245,687	230,782	223,793
1085	철 도 신 호 공	258,264	254,765	265,376	259,555
1086	통 신 내 선 공	226,011	224,251	225,032	219,422
1087	통 신 설 비 공	256,098	245,619	248,060	245,030
1088	통 신 외 선 공	334,353	319,849	321,822	315,405
1089	통 신 케 이 블 공	356,624	339,623	343,333	332,485
1090	무 선 안 테 나 공	284,467	273,520	273,124	268,208
*1091	석 면 해 체 공	186,269	184,615	175,708	186,578
2001	광 케 이 블 설 치 사	374,910	360,206	360,798	339,533
2002	H / W 시 험 사	332,268	330,411	329,985	322,434
2003	S / W 시 험 사	364,327	354,793	354,908	344,600
**3001	도 편 수	-	421,053	-	369,417
*3002	드 잡 이 공	281,481	-	-	285,258
*3003	한 식 목 공	247,685	246,346	261,656	263,480
**3004	한 식 목 공 조 공	-	202,105	210,502	210,126
*3005	한 식 석 공	330,000	324,939	333,973	334,710

공 표 일		2021.9.1.	2021.1.1.	2020.9.1.	2020.1.1.
번호	직 종 명				
*3006	한 식 미 장 공	262,880	246,667	249,672	249,945
**3007	한 식 와 공	-	290,026	284,919	289,703
**3008	한 식 와 공 조 공	-	227,495	216,217	206,937
**3009	목 조 각 공	-	245,000	253,883	235,873
**3010	석 조 각 공	-	-	-	233,755
*3011	특 수 화 공	300,000	-	-	-
*3012	화 공	269,504	-	242,423	210,526
**3013	드 잡 이 공 편 수	-	-	-	284,800
*3014	한 식 미 장 공 편 수	279,896	261,429	256,667	285,813
*3015	한 식 와 공 편 수	374,422	365,113	-	316,204
**3016	한 식 단 청 공 편 수	-	247,727	-	257,143
*3017	한 식 석 공 조 공	260,000	256,000	246,892	241,942
*3018	한 식 미 장 공 조 공	226,634	220,000	213,333	218,105
4001	원자력플랜트전공	220,447	219,796	218,784	223,119
4002	원 자 력 용 접 공	201,082	201,040	190,809	193,853
4003	원자력기계설치공	222,881	214,418	213,079	215,382
4004	원자력품질관리사	275,550	261,522	268,091	266,390
5001	통 신 관 련 기 사	265,371	257,342	260,229	254,887
5002	통신관련산업기사	263,046	254,403	256,656	252,472
5003	통 신 관 련 기 능 사	213,828	206,555	206,278	205,859
5004	전 기 공 사 기 사	272,340	263,081	267,522	263,992
5005	전기공사산업기사	246,849	241,167	240,324	237,693
5006	변 전 전 공	388,030	369,045	348,736	338,501
5007	코 킹 공	186,456	187,843	181,699	179,334
5008	특급품질관리기술인	264,217	265,082	257,972	-
5009	고급품질관리기술인	206,224	206,730	207,449	-
5010	중급품질관리기술인	177,964	180,381	176,238	-
5011	초급품질관리기술인	149,841	150,360	146,028	-

주)「*」표시 직종은 조사현장수가 5개미만 직종임

「**」표시 직종은 조사되지 않은 직종이므로 그 적용은 앞의 '이용 상의 주의사항'을 참고

2.
서울시 2021년
희망의 집수리
공종별 단가기준표

연번	공종	표준자재	표준규격	단위	단가기준(원)		비고
					재료비	노무비	
1	도배	종이벽지	벽면	㎡	1,763	6,715	철거 포함
			천장	㎡	1,763	8,729	철거 포함
		타일벽지	벽면	㎡	2,746	4,592	철거 포함
			천장	㎡	2,746	5,972	철거 포함
2	장판	비닐시트	2.0T	㎡	11,736	5,295	철거 포함
3	단열	스티로폴 50T	접착제 붙임	㎡	4,575	11,787	철거 포함
		방수석고판 9.5T	접착제 붙임	㎡	4,130	10,842	철거 포함
		결로방지 복합단열재13T	접착제 붙임	㎡	7,813	13,818	
		결로방지 복합단열재23T	접착제 붙임	㎡	9,098	13,819	
		결로방지 복합단열재33T	접착제 붙임	㎡	10,197	13,819	
4	도어	방문PVC도어	문+문짝	개	256,380	117,569	철거 포함
			문짝	개	150,000	43,528	철거 포함
		대문, 방화문	문+문짝	개	324,366	135,565	철거 포함
		분체도장	문짝	개	254,146	94,896	철거 포함
5	방수	우레탄	노출 3mm	㎡	20,873	22,668	
			바닥 2.5mm	㎡	19,354	25,532	
6	처마	썬라이트	FRP 중골파형 (1.2T)	㎡	9,256	31,427	
7	새시	PVC창문	단창	㎡	78,040	52,145	
		PVC창문	이중창	㎡	153,570	61,460	
		방충망	300mm이하	㎡	34,800	-	설치비 포함
		방범창	-	㎡	130,000	22,827	
		유리창	5mm	㎡	7,171	26,392	
		가림막 설치	1800*1000	EA	96,167	314,650	2.0mm
8	싱크대	렌지후드	슬립형	SET	50,000	39,246	
		가스대	상판포함 600×550×850	SET	109,000	-	설치비 포함
		하부장	스텐판, 3단서랍포함 1200×550×850	SET	313,000	-	
		상부장	렌지후드제외 1200×300×790	SET	193,000	-	
		싱크수전	벽붙이 스프레이	SET	85,500	26,958	철거포함

연번	공종	표준자재	표준규격	단위	단가기준(원)		비고
					재료비	노무비	
1	도배	종이벽지	벽면	㎡	1,763	6,715	철거 포함
			천장	㎡	1,763	8,729	철거 포함
		타일벽지	벽면	㎡	2,746	4,592	철거 포함
			천장	㎡	2,746	5,972	철거 포함
2	장판	비닐시트	2.0T	㎡	11,736	5,295	철거 포함
3	단열	스티로폴 50T	접착제 붙임	㎡	4,575	11,787	철거 포함
		방수석고판 9.5T	접착제 붙임	㎡	4,130	10,842	철거 포함
		결로방지 복합단열재13T	접착제 붙임	㎡	7,813	13,818	
		결로방지 복합단열재23T	접착제 붙임	㎡	9,098	13,819	
		결로방지 복합단열재33T	접착제 붙임	㎡	10,197	13,819	
4	도어	방문PVC도어	문+문짝	개	256,380	117,569	철거 포함
			문짝	개	150,000	43,528	철거 포함
		대문, 방화문	문+문짝	개	324,366	135,565	철거 포함
		분체도장	문짝	개	254,146	94,896	철거 포함
5	방수	우레탄	노출 3mm	㎡	20,873	22,668	
		쉬트	바닥 2.5mm	㎡	19,354	25,532	
6	처마	썬라이트	FRP 중골파형 (1.2T)	㎡	9,256	31,427	
7	새시	PVC창문	단창	㎡	78,040	52,145	
		PVC창문	이중창	㎡	153,570	61,460	
		방충망	300mm이하	㎡	34,800	-	설치비 포함
		방범창	-	㎡	130,000	22,827	
		유리창	5mm	㎡	7,171	26,392	
		가림막 설치	1800*1000	EA	96,167	314,650	2.0mm
8	싱크대	렌지후드	슬립형	SET	50,000	39,246	
		가스대	상판포함 600×550×850	SET	109,000	-	설치비 포함
		하부장	스텐판, 3단서랍포함 1200×550×850	SET	313,000	-	
		상부장	렌지후드제외 1200×300×790	SET	193,000	-	
		싱크수전	벽붙이 스프레이	SET	85,500	26,958	철거포함

9	위생 기구	세면대	트랩,팝업 포함	개	85,000	74,949	철거포함
		세면기용 수전	싱글레버	개	89,000	43,237	철거포함
		양변기	대형	개	216,000	195,236	철거포함
		바닥배수구 교체	150×150	개	12,830	40,199	철거포함
10	천장 보수	목재틀	각재,9.5T 석고보드	㎡	4,206	64,169	
		석고보드마감					
		목재틀	각재,	㎡	15,630	64,040	
		리빙보드마감	리빙우드				
11	타일 작업	자기질타일	200*200이상	㎡	10,634	44,140	
12	도장 작업	ks2급, 백색	2회칠,벽체 (보칠)	㎡	696	10,529	
13	전기 작업	등기구	FL32W×1	EA	38,000	40,000	등기구 단순교체는 노무비 책정불가
		전체 교체	직부				
		환풍기 교체	350*350	EA	32,000	24,767	
		화재경보기 설치	리듬전지	EA	60,000	48,546	2개
		2SET	DC3V 1500mah	EA	-30,000	-24,273	(1개)
14	제습 기	제습기	10L	EA	200,000	40,000	
		설치					
15	곰팡이 제거	곰팡이 제거	가구당 재료비 30,000, 노무비 80,000				

※ 유의사항: 등기구 전체 교체와 곰팡이 제거 시 공사 전·후 사진 반드시 제출

[참고문헌]

- 은난순외(2019), 장애인 가구의 주거관리서비스 요구와 지역사회자원에 관한 연구, 한국주거학회논문
- 강현주(2015), 사회서비스 일자리 질 개선방안 연구, 한국사회복지행정학회
- 김혜승(2018), 주거복지센터 표준모델 구축 및 시범사업 추진방안. 국토연구원
- 이만우(2020), 커뮤니티케어 '케어안심주택' 사업계획의 쟁점 및 과제, 입법조사처
- 보건복지부(2021), 「지역사회통합돌봄 자체 추진 가이드북」
- 보건복지부(2021), 「2021 노인맞춤돌봄서비스사업안내」
- 보건복지부(2021), 「2021년도 지역사회서비스투자사업 안내」
- 국토교통부(2021), 「2021년 주거급여 사업안내」
- 국토교통부(2021), 「집수리사업 자원 가이드라인」
- 국토교통부(2018), 「주거복지 로드맵」관계부처합동자료
- 서울주택도시공사(2018), 「2018 서울시 주거복지센터 업무매뉴얼」
- 서울특별시(2020), 「2020 돌봄SOS센터 운영매뉴얼」
- 서울특별시 사회적경제지원센터(2020), 「2020 커뮤니티케어를 위한 안내서」
- 경기광역자활센터(2021), 「주택관리 운영매뉴얼」

사회서비스분야 사회적경제
주거관리(홈케어) 사업모델



보건복지부



한국사회적기업진흥원

(13292) 경기도 성남시 수정구 수정로 157 새마을금고빌딩 (6~8층)
Tel. 031-697-7700 Fax. 031-697-7889