

2021년 사회적경제 지역사회통합돌봄 자치구기반 실행지원사업
[지역돌봄 생활관리기업 모델 시범운영]

마포 사회적경제 생활형 서비스 공동생산사업단 운영

2021. 4. 29 발표 : 홍진주

 마포구사회적경제통합지원센터

1. 필요성

커뮤니티케어 정책 확장 속 사회적경제 방식으로 돌봄의 공공성 견인 필요

초지역기반 돌봄 수요 폭발적 증가 (예상)

지역내 사회적경제자원(생활서비스 전문SE기업, 주민주도 SE주체)와 돌봄의 공적인프라(커뮤니티케어사업, 복지전달체계)의 관계 재설정 → 돌봄 공공성 견인 전략 필요

돌봄형 지역관리기업 사업모델의 비즈니스모델 개발 필요

2019년부터 지역사회 일상편의분야 돌봄 공급 모델 운영

: 민관거버넌스기반, 기업간 협업추진을 통해 통합창구운영, 자체전산시스템 구축 등 공동운영 기반 조성

주거취약계층홈케어 서비스분야 공급모델 운영

- 참여대상, 서비스 콘텐츠, 사업공급주체의 본격적인 확장
- 공동생산모델의 고도화를 통한 경쟁력을 확보한 “생활형 돌봄서비스 공급모델” 개발
- 지역관리기업으로서의 전환

공동생산사업단 운영의 의의

	지역주민	동복지매니저	사회적경제기업
사회적가치측면	- 얼굴아는, 관계기반 돌봄 (시장화된 돌봄vs공동체내 돌봄)	- 공공서비스를 사회적가치기반 조직을 통해 공급할 수 있는 기회 제공	- 지역사회 문제해결과정에의 참여를 통한 Social Impact 창출 - 지역기반 공동사업을 통한 커뮤니티케어 대응 역량강화/실험
효율성측면	- 서비스민원창구 단일화 : 한 번호만 기억하면 됨 → 이용자 접근수월성	- 서비스탐색, 선택 에너지 절감 - 서비스프로세스, 의사소통창구통일 을 통한 효율	- 기업별 전화/접수관리 인력 대응 한계 - 서비스 조율과 증재를 통한 효율
안정성 측면	- 서비스 예측가능성 - 과정적, 질적안정성 확보 - 개별기업의 공급문제 발생시에도 공동생산사업단을 통한 서비스 보완으 로 결국, 안정적 서비스 이용가능 → 서비스 공신력 확보		- 지역내 공공사업 참여를 통한 안정적 사업운영 기회 확보 - But 돌봄SOS센터내 예측어려운 불안정한 수요 대응의 한계 → 사업단내 조정, 공동수요확대를 위한 대응 가능

공동생산사업단/통합창구 통한 안정적 공동대응 → 사업안정화, 규모화(일상편의부문 서울시 최대규모) → 홈케어 등 사업확장모색가능

2. 사업목적, 목표

일상생활에 필요한 “생활형 돌봄서비스 공동생산체계” 구축 및 실행

주민의 일상 생활에서 필요한 다양한 돌봄관련 생활형 서비스를 지역내 사회적경제 주체들과 사업적 거버넌스를 통해 발굴, 공급함으로써 **지역수요맞춤형 통합돌봄 공동생산 모델의 안정화 및 고도화 기반 마련**

사회적경제 중심의 공공성과 경쟁력을 갖춘 “생활형 돌봄 지역관리기업” 설립

- 생활형 돌봄 서비스를 공급하는 지역관리기업 설립으로 커뮤니티케어 정책확장과정에서 사회적경제 분야 대표조직 설립
- 지역사회 문제 해결 및 수요에 대응하는 실체적 사회적경제 주체(공동생산사업단_기업주체+주민주체)들이 참여하는 포괄적 연대사업 조직으로 확장적 운영 : **사회적경제 조직의 지속가능성 확보 및 지역내 돌봄주체 육성, 지원**

사회적경제
생활형
돌봄공동생산
사업단 운영

프로세스효율화
이용자접근성강화
공급역량안정화

생활형
돌봄지역관리
기업 설립

개별조직 역량 극복
양질의 서비스확장 및 지속성유지
지역내 공공성있는 대표조직 설립

주민주도
돌봄공동체
구성

사회적일자리창출, 지역공동체강화
얼굴있는, 가치있는, 관계기반 돌봄 체계 구축

2. 사업목적.목표

정량목표

사업구분	목표	비고
생활형 돌봄서비스 공동생산 사업단 운영	통합창구 운영	연중상시 (서비스조정,접수,관리, 행정 총괄)
	일상편의서비스공급(식사/주거/이동/주거돌봄)	월1000건/월20가구/월20가구/연60가구
	돌봄공동생산사업단 연매출 증대	연 200,000천원 이상
지역기반 사회적경제 돌봄거버넌스 강화	돌봄공동생산사업단 간담회	월1회(3분야/5개기업이상)
	민관거버넌스간담회	격월1회
	통합돌봄포럼	연2회
	통합돌봄인식확산(캠페인)	연1회(주민200명)
생활형 서비스 공동생산사업단 비즈니스모델개발	통합서비스개발회의	상시(서비스발굴, 개발)
	특화서비스개발 및 운영	상시특화서비스(3개이상)
	서비스공급특화온라인플랫폼운영	온라인플랫폼 안정화->고도화기획
	서비스발굴 및 개발	서비스모듈, 운영매뉴얼
마포생활형 돌봄지역관리기업 설립지원	맞춤형 설립지원	조직설립간담회, 컨설팅
	기업BI개발	공동브랜드, 홍보기획
	비즈니스모델개발	서비스목록 및 비즈니스모델기획서

3. 추진전략

공동생산 전략

- 1단계: 조직별 역할분담, 연계 2단계: 서비스내용 공유 및 조정 3단계: 서비스/조직 통합
- 조직별 인적, 물적 자원의 교류 및 공유
- 서비스개발, 운영과정에서의 정보공유, 상호학습, 컨설팅 과정의 수용

수요자- 지역공동체 밀착력 강화

- 수요자욕구조사 기반 주민욕구, 특성에 맞는 밀착서비스개발 운영
(기존 공급조직 중심 → 수요, 욕구기반 신규서비스 개발, 공급)

생활권역별 거버넌스 구축

- 생활권역별 돌봄네트워크(주민,공급조직, 복지기관, 공공 등) 구축을 통한 서비스 개발 및 운영확대
- Cf. 2-3개 권역 구분, 권역별 책임기업 중심 네트워크 구축, 확장, 시범운영

주민돌봄 역량강화 및 주체육성 전략

- 돌봄공급 참여 신규주민주체 육성
- 지역내 공동체 주민들의 돌봄역량강화 및 해당분야 기업, 일자리 참여기회 확장



4. 사업내용 및 추진방법

1) 공동생산사업단 운영

공동생산사업단 “통합창구” 운영

- 일상편의서비스 공급 통합창구 운영
: 서비스접수, 연계, 공급, 정산관리, DB관리 등
- 서비스 품질관리

SE 돌봄 거버넌스 강화

- 1) 서비스 기획회의
- 2) 주체발굴 및 육성
 - 식사서비스 1개, 배송 1개 이상
 - 자존감, 건강서비스 등 신규분야 주제발굴
 - 개별서비스 확인 조정 → 연계서비스로 구조화
- 3) 민관거버넌스 간담회

2) 마포 돌봄형 지역관리기업 설립지원

기업별, 서비스별 공급 프로세스 온라인 구축

- 온라인관리프로세스
- 서비스공급 매뉴얼 개발

마포 돌봄형 지역관리기업 설립 밀착지원

- 비즈니스모델 개발 컨설팅
- 공동생산사업단의 “사업체” 설립지원

4. 사업내용 및 추진방법

3) 공동생산사업단 비즈니스 모델 개발

공급수요 비매칭 돌봄서비스 공급주체 및 서비스 발굴

1. 돌봄서비스 분야 사회적경제조직 서비스 공동기획 및 개발지원

- 서비스모듈, 공급체계 믹스통한 프로세스 고도화
- 전문컨설팅을 통한 공동생산 구조재구성, 조정 진행

2. 생활권역 돌봄네트워크 구축

- 지역내 2-3개 권역구분, 지역별 책임기업 중심 네트워크 구축
- 권역내 연계가능한 생활밀착서비스분야, 소상공인 사회적경제 활동연계 등 통한 지역내 공급망 분석→ 서비스 개발, 연계→ 확대

특화서비스 및 공동 시범사업 운영

1. 기존 공동생산사업단 서비스 고도화
2. 틈새돌봄수요에 대응하는 신규서비스 확장 개발
3. 수요자맞춤형 생활형 서비스 개발 및 운영

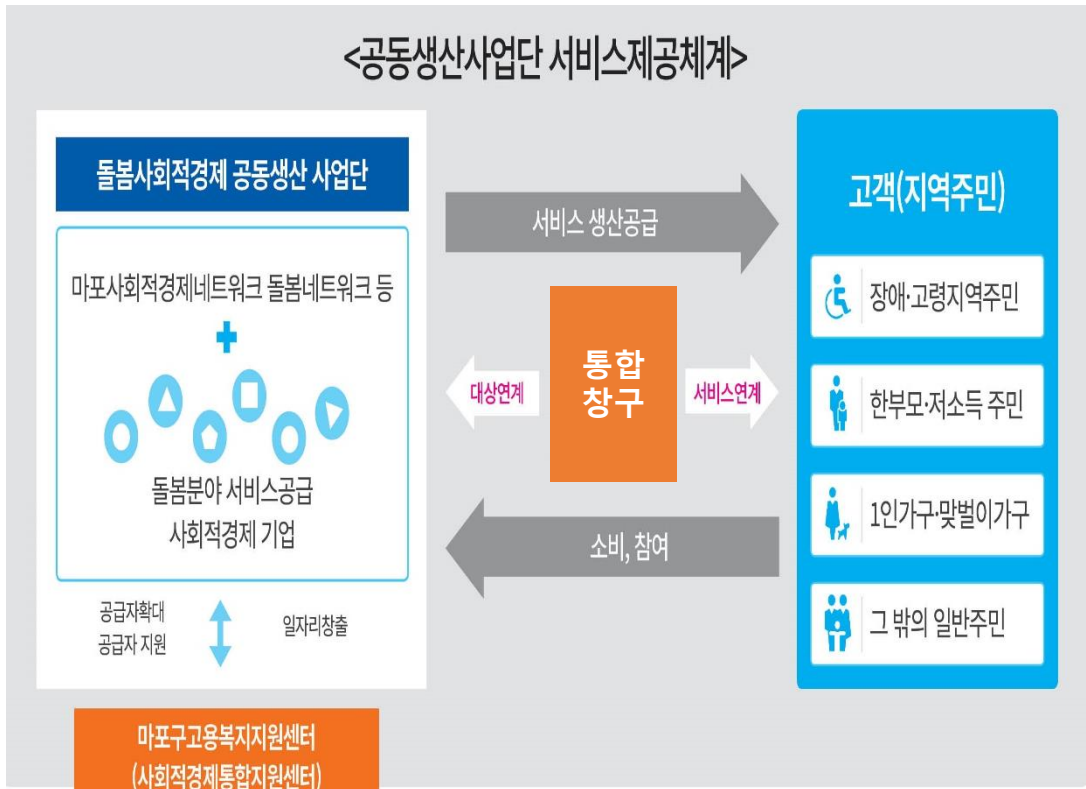
예) 생활권역특성반영 의+식+주 통합 모델

기존SOS센터 서비스+ 정서/건강권 지원 추가서비스 개발,운영

생활지원서포터즈 결합모델(지역주민, 주체연계 서비스공급, 제공에 결합)

→ 권역, 사업별 주체간담회, 컨설팅을 통해 세부기획 예정

<마포구돌봄공동생산 서비스 제공 체계(안)>



5. 컨소시엄 조직구성



사업 운영 컨소시엄

기획운영	서비스/주체개발	서비스공급
	서비스별/권역별	식사/이동/홈케어/정서문화/건강

사업 참여 컨소시엄

권역, 서비스별 신규주체 참여 확장예정



6. 기대효과

돌봄분야 사회적경제 주체들의 공공성 및 지속가능성 증대

지역내 통합공급체계를 통한 안정적 돌봄자원 확보

기업의 이익을 넘어, 안정적인 돌봄을 통한 '공공의 이익' 을 추구하는
공동체적 사회적경제 돌봄서비스 모델 선도

사회적 경제가 함께 만들어갈 커뮤니티케어 실천을 위한
사회적경제방식의 공동체이자 사업체로서의 "공동생산사업단"을 통해

사회적경제라는 이름을 앞세운 또다른 이해관계집단이 아닌,
돌봄의 사회화를 위한 대안적, 실체적 주체로서의 사회적경제의 사례를 만들어가기를 기대합니다.

경청해 주셔서 감사합니다

커뮤니티케어와 지역변화를 향한 도전을
응원합니다!