

수원새빛돌봄 사업 성과지표 개발 및 활용방안

Developing and Implementing Performance Indicators for the Suwon Saebit Care Project

황소하

CONTENTS

연구요약

01 서론	01
제1절 연구배경 및 목적	01
제2절 연구범위 및 방법	03
02 지역사회 중심 통합돌봄의 의의와 성과관리	05
제1절 지역사회 중심 통합돌봄의 개념과 특성	05
제2절 성과관리의 필요성과 성과지표의 요건	14
제3절 선행연구 검토	19
03 수원새빛돌봄 사업개요 및 관리·운영현황	25
제1절 수원새빛돌봄 사업의 개요	25
제2절 수원새빛돌봄 사업의 운영 및 관리현황	35
제3절 수원새빛돌봄 사업의 성과관리 현황 및 문제점	56
04 수원새빛돌봄 사업성과에 대한 인식조사	61
: 사업담당자·제공기관 인터뷰 및 이용자 사례분석	
제1절 수원새빛돌봄 사업 사업담당자·제공기관 인터뷰	61
제2절 새빛돌봄 이용자 사례분석	73
05 수원새빛돌봄 사업 성과지표 도출과 활용방안	85
제1절 수원새빛돌봄 사업 전략체계의 핵심요소	85
제2절 수원새빛돌봄 사업 성과지표 발굴	88
제3절 수원새빛돌봄 사업 성과지표 활용방안	101
참고문헌	107

연구요약

연구목적

- 본 연구는 수원새빛돌봄 사업의 목적과 기대효과를 명확히 하고 사업성과를 측정할 수 있는 타당하고 객관적인 성과지표를 개발하여 사업 성과관리에 효과적으로 활용하기 위한 방안을 모색하는 것을 목적으로 함. 구체적인 연구목적은 다음과 같음
 - 수원새빛돌봄 사업의 운영현황 및 전략체계(비전-목적-목표-전략)를 검토하고 사업담당자 및 제공기관 인터뷰, 이용자 사례분석을 통해 수원새빛돌봄 사업이 달성하고자 하는 사업 성과영역을 구체화함
 - 수원새빛돌봄 사업의 성과를 타당하고 신뢰성 있게 측정할 수 있는 합리적이고 객관적인 성과지표를 개발하고 구체적 지표정의 및 평가방법을 도출함
 - 도출된 성과지표의 적용방안과 보다 효과적 활용을 위한 향후 정책적 과제 등을 제안함

주요 내용 및 결과

- 수원새빛돌봄 사업은 돌봄에 대한 정보취약, 돌봄 서비스의 시간적 공백, 서비스의 부족과 부재로 인해 현 복지제도 제도 하에서 나타나는 돌봄 공백을 메꾸기 위한 방안으로 2023년 7월 도입되어 현재까지 관련 신청자격 및 지원 규모, 서비스의 종류를 확대해옴
 - (조직) 2023년 3월 돌봄정책과(시)로 명칭을 변경하고 돌봄정책과 내 통합돌봄팀 신설 및 인력 증원, 구별 1명의 담당 공무원 배정, 동 맞춤형 복지팀 또는 건강복지팀 내 전담창구를 구성 및 운영함
 - (예산) 2024년 1,514,500천원(시비)에서 2025년 2,152,880천원(시비+도비)으로 확대함
 - (신청자격 및 지원규모 등) 신청자격 및 소득기준을 완화하고 비용지원 규모 및 지원 서비스의 종류를 확대함

그림 1 | 수원새빛돌봄 사업 연도별 신청자격 및 지원내용

구분		2024년	2025년
신청 자격	거주 요건	수원시민 누구나(실거주자)	수원시민 누구나(실거주자, 외국인 포함)
	소득 기준	(전액지원) 중위소득 75%이하 (자부담) 중위소득 75%초과	(전액지원) 중위소득 120%이하, 국가유공자 (차등지원) 120%초과, 150%이하 50%지원 (자부담) 중위소득 150%초과
비용지원		1인당 1,000천원(한도) - 시비 100%	1인당 1,500천원(한도) - 도비 50%, 시비 50%
지원 내용	기본형	방문가사, 동행지원, 심리상담, 일시보호 (4대 11종 돌봄서비스)	확 대 형 생활돌봄, 동행돌봄, 주거안전, 식사지원, 일시보호, 재활돌봄, 심리상담(7대 15종 돌봄서비스)
	특화형	미 실시	
	주민 제안형	식사배달	초등학교 저학년 등하교 동행돌봄 서비스 시범운영
	시민 참여형	미 실시	임신부 돌봄공동체 조성 & 가사서비스 지원 (’25년 신규특화) 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업, 수원새빛돌봄(누구나) 누구나 든든한 한끼 운영(자부담), 수원새빛돌봄(누구나) 방문의료 본인부담금 지원 서비스(’25.8월 시범사업)

□ 수원새빛돌봄 사업은 2023년 시범사업을 시작으로 연도별 이용건수, 지원금액, 이용인원이 지속적으로 증가하였으며 2025년 이용인원 기준, 가장 많이 이용한 서비스는 식사지원(43.9%), 생활돌봄(21.6%), 주거안전(18.4%) 서비스 등 순임

그림 2 | 연도별 월평균 이용건수/지원금액 현황 및 2025년 서비스별 운영실적(10.31 기준)



○ 연도별 서비스 신청자 대비 적합자 결정 비율은 지속적으로 증가(2023년 70.6%→2025년 99.8%) 하고 있으며, 서비스 운영실적은 지역별(동별)로 편차가 존재하는 것으로 나타남

- 수원새빛돌봄 서비스 이용자는 70대 이상, 중장년(40~64세) 및 후기 노인(75세 이상) 세대, 1인 가구, 저소득층이 대부분을 차지하고 있음

 - (연령) 2024년, 2025년 모두 70대 이상 이용자가 51.3% 및 54.0%로 과반수를 차지함
 - (세대) 75세 이상 후기 노인이 38.1%(2024년), 42.1%(2025년)로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 다음으로 중장년(40~64세), 전기 노인(65~74세) 순임
 - (가구구성) 1인가구가 77.9%(2024년), 76.4%(2025년)로 이용자의 대부분 차지함

- 서비스 이용 세부현황을 살펴보면 성별, 연령별, 세대별, 가구유형별로 서비스 이용에 차이가 나타남

 - (성별) 남성의 경우 이용자의 51.2%가 식사지원 서비스를 이용하고 있으며 나머지 서비스의 경우 여성에 비해 이용률이 낮음. 여성의 경우는 식사지원 서비스의 비중이 38.0%로 가장 크지만 남성에 비해 생활돌봄 및 동행돌봄 서비스 이용률이 상대적으로 높음
 - (연령) 생활돌봄 서비스의 경우 연령대가 높아질수록 이용률이 증가하고, 동행돌봄의 경우 60대 이상, 주거안전의 경우 3, 40대, 식사지원의 경우 5, 60대에서 서비스 이용률이 높게 나타남. 심리상담 서비스의 경우 연령이 낮을수록 이용률이 증가하여 10대 이하가 대부분임
 - (세대) 아동·청소년 세대(0~19세)와 청년세대(20~39세)는 심리상담 서비스 이용률이 가장 높으며, 중장년 세대(40~64세)의 경우 식사지원 및 주거안전 서비스 이용률이 높음. 전기노인 세대(65~74세) 및 후기노인 세대(75세 이상)는 모두 식사지원, 생활돌봄 순으로 이용률이 높았으나 후기노인 세대에서 생활돌봄 서비스 이용률이 전기노인에 비해 상대적으로 높음
 - (가구구성) 1인 및 2인 가구의 경우 식사지원, 생활돌봄, 주거안전 서비스 등 순으로 이용률이 높은 반면, 3인 이상 가구의 경우 심리상담 서비스 이용률이 가장 높고 다음으로 식사지원, 주거안전 서비스 순으로 이용률이 높게 나타나 차이를 나타냄

- 수원새빛돌봄 서비스는 기존의 돌봄공백을 해소에 기여하고 있으며, 이를 위한 사례발굴에 힘쓰고 있음

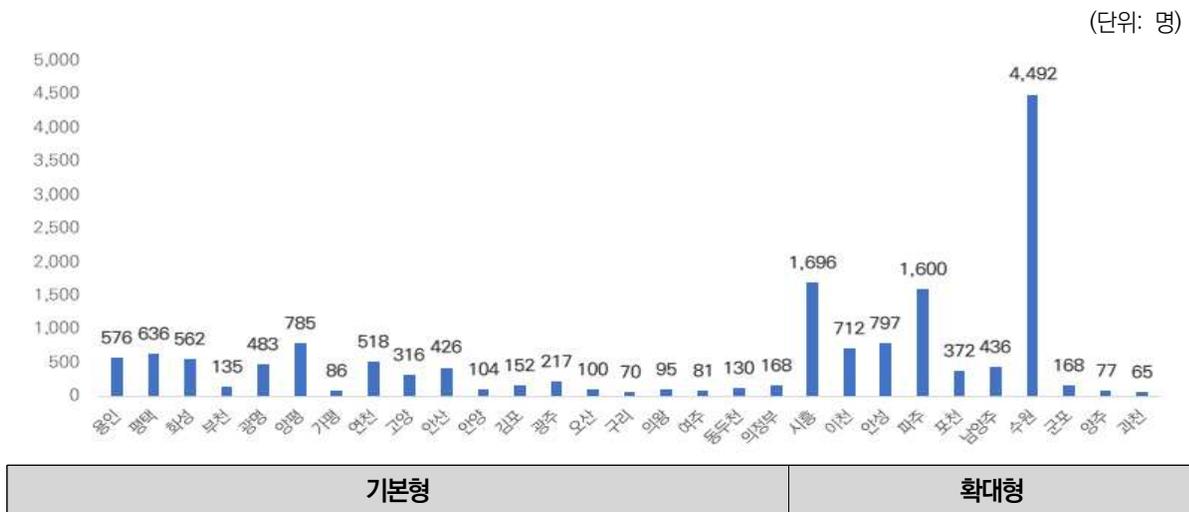
 - 수원새빛돌봄서비스 이용자 중 기존 서비스를 이용하지 못해 돌봄공백에 있던 이용자 수 / 비중 증가 : 2,625명/76.5%(2024년) → 3,685명/81.0%(2025년)
 - 발굴실적/신청자 중 발굴 비중 : 1,834건/50.2%(2024년) → 1,773건/38.9%(2025년)
 - 2024년, 2025년 발굴실적 건수는 유사하나 사업 홍보효과 확대로 인해 자발적 신청 건수 대폭 증가하여 비중 감소

그림 3 | 수원새빛돌봄서비스 이용자 중 기존 서비스 미이용자(돌봄공백) 현황



- 수원새빛돌봄 서비스는 다수의 대외적 우수사례를 창출하고 있으며, 홍보물품 제작·배부, 청사계단 홍보스티커, 버스도착알리미 안내, 수원역 스크린도어 홍보, 언론보도, SNS 홍보, 시민참여 홍보, 토론회 주제발표, 지역축제 홍보부스 운영 등을 통해 활발한 홍보활동을 수행하고 있음
- 수원새빛돌봄 서비스는 경기도 누구나 돌봄사업의 일환으로 운영되고 있는데 경기도 시군별 누구나 돌봄사업 실적을 비교해 보면 수원시 실적이 타 시군구의 실적에 비해 매우 월등한 수준임
 - 인구대비 이용률에 있어서는 인구수가 상대적으로 작고 노인인구 비중이 높은 연천, 양평, 안성 다음으로 높은 수준

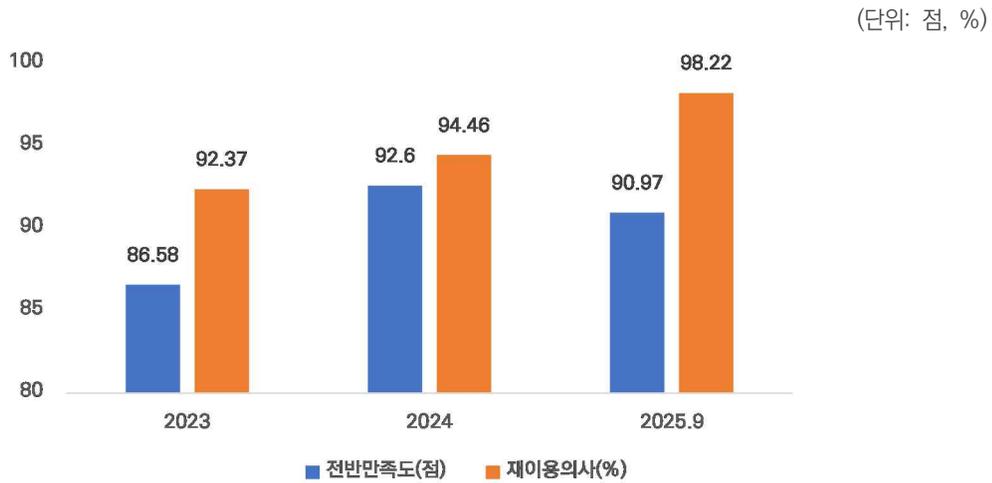
그림 4 | 2025년 누구나 돌봄사업 시군별 추진실적



- 현재 수원새빛돌봄 사업의 성과관리는 운영실적 분석 외, 돌봄서비스 품질관리에 관한 양적지표와 서비스에 대한 만족도 조사를 중심으로 이루어짐

- 돌봄서비스 품질관리는 제공기관 지도점검, 현장방문 컨설팅, 간담회, 제공기관 새빛돌보미 교육, 동 돌봄플래너 및 구별 실무교육의 계획 대비 운영횟수를 중심으로 성과관리 중임
- 새빛돌봄 이용자에 대한 만족도 조사는 서비스 종료시점에 이루어지며 전반만족도, 삶의 질 및 건강수준 변화 정도(4개 항목), 동행정복지센터 통합돌봄 관리(5개 항목), 제공기관 서비스 지원(5개 항목), 재이용 의사로 구성됨

그림 5 | 연도별 새빛돌봄 이용자 전반만족도 및 재이용의사



□ 수원새빛돌봄 사업 성과관리의 문제점

- 수원새빛돌봄 사업의 전략체계의 비전-목표-추진전략 간에 정합성 및 논리적 연계성이 부족하고 구체성이 떨어져 성과를 규정하고 이를 측정하는 성과지표 설정이 어려움
- 사업성과가 과정지표 및 산출지표, 주관적 지표인 만족도 위주로 관리되고 있으며 만족도 조사에 대한 상세한 검토 및 분석이 미비함
- 다차원적·주관적 요소의 혼재, 핵심 성과에 대한 합의의 어려움, 기관/사업 간 공통지표 표준화의 어려움, 인과관계 불명확 등 돌봄사업 자체 특성에 따른 성과관리의 문제가 존재함
- 돌봄사업 성과관리의 특성에 대한 이해를 바탕으로 전략체계를 재구조화 하고 이를 성과관리 기준 프레임으로 삼아 사업효과 중심의 객관적, 합리적 성과지표를 도출하는 노력이 필요함

□ 사업담당자·제공기관 인터뷰 및 이용자 사례를 바탕으로 수원새빛돌봄 사업성과에 대한 인식조사를 실시한 결과 대상자, 돌봄 욕구, 사업효과 측면 등에서 공통적 성과 요소를 도출해 낼 수 있음

- (대상자 측면) 기존의 돌봄대상자 뿐만 아니라 자격요건 및 욕구 다양성 측면에서 돌봄 사각 지대에 놓여있던 대상자를 포괄함

- (돌봄욕구 측면) 시간적으로 또는 특정기간 동안의 긴급한 돌봄욕구, 긴급한 위기상황, 기존 돌봄으로 지원되지 않거나 개인 상황에 따른 특수한 돌봄욕구, 부족한 돌봄욕구 등을 지원함
 - (사업효과 측면) 일상생활 유지 및 회복, 심리정서적 효과, 사회적 소속감, 부양부담 감소, 전문적 서비스의 제공, 절차의 편리성 및 신속성, 맞춤형 돌봄 제공, 타 복지서비스 및 민간 자원 연계, 신규사례 발굴, 정보제공 등의 효과가 나타남
- 사업 운영목표, 지역사회 중심 통합돌봄에 대한 이론적 검토, 수원새빛돌봄 사업의 관리·운영현황, 수원새빛돌봄 사업에 대한 인식조사 결과, 전문가 자문 등을 바탕으로 성과지표 도출의 기본 틀이 되는 수원새빛돌봄 사업 전략체계에 대한 개편방안을 도출함

그림 6 | 수원새빛돌봄 전략체계 개선(예시)

비전	마을공동체 중심 「따뜻한 돌봄 특례시」 완성			
목표	사각지대 없는 촘촘한 지역기반 맞춤형 돌봄공동체 구축			
추진 전략	필요한 누구나 돌봄	대상자 맞춤형 돌봄	지역이 함께하는 돌봄	효율적이고 지속가능한 돌봄
	돌봄 사각지대 시민의 수원새빛돌봄 이용 확대	필요로 하는 다양한 서비스의 통합제공을 통해 대상자의 삶의 질 향상	지역자원을 적극 활용한 지역 돌봄공동체 형성	사업의 효율성, 지속성 확보를 위한 사업운영체계 개선
세부 사업 방향	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄사각지대를 해소하기 위한 대상자 발굴 확대 • 사업홍보 및 안내 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관 확대 • 주민제안 및 시민참여형 서비스 내실화 (서비스 다양화) 	<ul style="list-style-type: none"> • 새빛돌보미 활동 확대 및 체계화 • 지역자원 확보 • 지역사회 협력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정체계 효율화 • 제공기관 품질관리 • 플랫폼 운영개선 • 서비스 연계 강화 • 실무자 역량 강화 및 직무 만족도 제고
(현재) 추진 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 홍보채널 운영 • 지역사회 현장 활용한 주민참여 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공기관 지정 및 운영 • 수원새빛돌봄 확대형 서비스 운영 • 수원새빛돌봄 주민제안형 / 시민참여형 서비스 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 마을단위 돌봄 공동체 새빛돌보미 운영 • 민·관 거버넌스 협력 체계 구축(민·관·학 통합돌봄 추진위원회, 동 돌봄심의위원회) 	<ul style="list-style-type: none"> • 전담인력 배치운영 • 서비스 품질관리 강화 (역량강화 교육, 현장 컨설팅, 모니터링) • 행·재정적 지원(플랫폼 업데이트, 인력지원, 현장 의견 반영, 교육운영 지원, 유공자 표창 등)

- 수원새빛돌봄 사업 성과지표 도출을 위해 앞서 현황을 바탕으로 분석된 수원새빛돌봄 사업의 성과영역을 검토하고 정책논리모형을 바탕으로 성과지표를 모색함
 - 사업목표와 운영내용 및 담당자/이용자의 성과인식을 바탕으로 도출가능한 성과영역을 구분하면 크게 서비스 전달의 영역과 사업효과 영역으로 구분가능함
 - 정책논리모형을 바탕으로 이하에서 수원새빛돌봄 사업의 성과지표를 검토하되 산출지표 및 결과지표를 중심으로 구성함
- 수원새빛돌봄 사업 성과지표(안) 제시를 위해 선행연구 및 전문가 자문을 바탕으로 새빛사업 추진전략 별로 상정 가능한 사업 성과지표 Pool을 구성하고 전문가 자문과 성과지표 선정 원칙을 바탕으로 성과지표를 구성함
 - 바람직한 성과지표의 기준인 구체성, 측정가능성, 원인성, 신뢰성, 적시성에 부합하는 성과지표를 선정함
 - 현장에서 실제로 측정가능한 성과지표로서 과도한 업무부담을 야기하지 않는 지표를 선정함
 - 성과지표가 과도한 경쟁이나 쉬운 사례만 선택하는 대상자 선별을 유발하지 않도록 함
 - 행정 및 제공기관, 주민이 직관적으로 이해하기 쉽고 성과관리에 활용하기에 용이해야 함
- 추진전략별 성과지표
 - (추진전략 1) 필요한 누구나 돌봄 : 돌봄 사각지대 시민의 수원새빛돌봄 이용 확대

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
새빛돌봄사업 이용률	• 새빛돌봄 사업 대상자 중 실제로 새빛 돌봄 사업 서비스를 이용한 대상자의 비율	• 지난 1년 간 새빛돌봄 사업 이용자 수/이용가능 대상자 수×100 (전 연령 또는 75세 이상 노인 대상)	행정자료 분석	산출 지표
신청 및 상담건수/ 건수 증가율	• 새빛돌봄 사업을 인지하고 서비스 이용 목적으로 접수된 신청 및 상담의 총 건수/ 총 건수의 전년 대비 증가율	• 지난 1년 동안 접수된 신청건수+ 상담건수/신청+상담건수의 전년 대비 증가율	행정자료 분석	산출 지표
홍보 및 교육 건수/ 건수 증가율	• 사업 목적 달성을 위해 실시한 사업홍보 활동 및 사업관련 교육 프로그램의 총 건수/ 총 건수의 전년 대비 증가율	• 지난 1년 동안 실시한 홍보활동 건수+교육프로그램 건수/홍보활동 건수+교육프로그램 건수의 전년대비 증가율	행정자료 분석	산출 지표
자부담 이용자 수/ 이용자수 증가율	• 수원새빛돌봄 서비스를 이용자 자부담 50% 또는 100%로 이용하는 이용자 수/ 이용자 수의 증가율	• 지난 1년동안 서비스를 자부담으로 이용한 이용자 수/이용자 수의 전년 대비 증가율	행정자료 분석	산출 지표

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
돌봄공백 해소율	<ul style="list-style-type: none"> 기존에 돌봄공백이 존재했으나, 사업 개입을 통해 돌봄공백이 해소된 대상자의 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 새빛돌봄 사업 이용자 중 기존돌봄 서비스 미이용자 수/전체 이용자 수×100 	행정자료 분석	결과 지표
대상자 발굴률	<ul style="list-style-type: none"> 사업을 통해 발굴된 대상자의 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 발굴된 신청자 수/전체 신청자 수×100 지난 1년 간 발굴된 이용자 수/전체 이용자 수×100 	행정자료 분석	결과 지표

○ (추진전략 2) 대상자 맞춤형 돌봄 : 필요한 다양한 서비스의 통합제공을 통해 대상자의 삶의 질 향상

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
제공기관 수/확대율	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 돌봄서비스 제공기관 수/확대 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 돌봄서비스 제공기관 수 /제공기관 확대율(%)=(당해연도 제공기관 수-전 연도 제공기관 수)/전 연도 제공기관 수×100 	행정자료 분석	투입 지표
지역특화사업 이용율	<ul style="list-style-type: none"> 주민제안 및 시민참여형 서비스 이용 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 주민제안 및 시민참여형 서비스 계획 대비 이용자 수 비율 	행정자료 분석	산출 지표
제공기관의 충분성 (1인당 제공기관 수)	<ul style="list-style-type: none"> 주민1인당 또는 75세 이상 주민 1인당 이용 가능한 돌봄서비스 제공기관 수 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스 제공기관 수/주민 수 또는 75세 이상 주민 수 (인구 만 명 당으로 환산) (서비스 별 지표관리 필요) 	행정자료 분석	결과 지표
돌봄서비스 개입효과	<ul style="list-style-type: none"> 건강상태, 우울감, 일상생활 수행, 사회적 안정감, 부양부담감, 삶의 질에 대한 변화 	<ul style="list-style-type: none"> 항목별 평균 점수/전체 평균 점수 (서비스 별 지표관리 필요) 	사전-사후 설문조사	결과 지표
서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 내용, 과정, 태도, 접근성, 전반적 경험에 대해 느끼는 주관적 만족 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 항목별 평균 점수/전체 평균 점수 (서비스 별 지표관리 필요) 	설문조사	결과 지표
의료비용 감소율	<ul style="list-style-type: none"> 의료급여자의 의료비용 감소율 	<ul style="list-style-type: none"> (새빛돌봄 서비스를 제공받기 시작한 시점 전 1년간 지출한 의료비-이후 1년간 지출한 의료비)/서비스 제공 전 의료비×100 	행정자료 분석 (대상자 중 의료급여자 별도관리 필요)	결과 지표

○ (추진전략 3) 지역이 함께하는 돌봄 : 지역자원을 적극 활용한 지역 돌봄공동체 형성

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
새빛돌보미의 활동정도	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회보장협의체 새빛돌보미의 새빛돌봄 사업 관련 활동횟수 전체 새빛돌보미 수 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 동 지역사회보장 협의체 새빛돌보미의 새빛돌봄사업 관련 활동횟수 수원시 전체 새빛돌보미 수 	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	과정/투입 지표

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
지역 자원 확보 수준	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공을 위해 확보한 추가적인 지역사회 자원의 수 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 사례연계, 업무협약, 연계 절차, 정기적 협력구조를 새로 확보한 공공기관, 복지기관, 의료기관, 민간기관, 주민조직의 수 (서비스 제공기관 제외) 	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	산출 지표
새빛돌봄사업 인지도	<ul style="list-style-type: none"> 지역주민 중 새빛돌봄 사업의 존재와 주요내용을 알고 있는 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄사업을 인지하고 있다고 응답한 사람 수/응답자 수×100 	설문조사 (새빛톡톡, 시민패널 조사)	결과 지표
지역주민의 대상자 발굴률	<ul style="list-style-type: none"> 지역주민이 사업 대상기준에 부합하는 대상자를 발굴한 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 주민에 의해 발굴된 이용자 수/전체 이용자 수×100 (유관기관의 발굴건수 제외) 	행정자료 분석	결과 지표
지역사회 돌봄자원 인식수준 (돌봄체감도)	<ul style="list-style-type: none"> 해당지역에서 도움을 받을 수 있다고 생각하는지에 대한 지역주민의 인식 정도 	<ul style="list-style-type: none"> 해당지역 돌봄자원 인식수준 설문 평균점수(5점 척도) '그렇다'라고 응답한 사람 수/응답자 수×100 (이용자, 보호자, 지역주민 대상) 	이용자 사후조사 설문조사 (새빛톡톡, 시민패널 조사)	결과 지표
돌봄서비스 지역형평성	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 돌봄필요도 대비 서비스 이용 수준의 편차정도 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 형평성 지수=1-지역 간 편차 지수(동별 이용률 변동계수) 돌봄 취약지역 비율(%)=취약지역(동) 수/전체 지역(동) 수×100 (취약지역은 전체 이용률 평균대비 일정 수준 미만 지역 비율) 	행정자료 분석	결과 지표

○ (추진전략 4) 효율적이고 지속가능한 돌봄 : 사업의 효율성, 지속성 확보를 위한 사업운영체계 개선

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
인력의 충분성 (돌봄인력 1인당 담당 대상자 수)	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄인력 1명의 업무 부담 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 전체 대상자수/제공기관 돌봄인력수 (서비스 별 관리 필요) 	행정자료 분석	투입 지표
예산의 충분성 (돌봄서비스 1인당 예산 투입액)	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 1인당 투입된 평균 예산 	<ul style="list-style-type: none"> 총 예산 집행액/서비스 이용자수 ×100 	행정자료 분석	투입 지표
예산집행률	<ul style="list-style-type: none"> 계획대비 예산집행의 적절성 	<ul style="list-style-type: none"> 총 예산 집행액/편성예산×100 	행정자료 분석	과정 지표
제공기관 지도점검 사항 이행률	<ul style="list-style-type: none"> 전년도 지도점검 사항에 대한 이행 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 이행 건수/지도점검 권고 및 지적 건수×100 	행정자료 분석	과정 지표

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
제공기관 관리 수준	<ul style="list-style-type: none"> 지도점검, 간담회, 워크샵, 모니터링 등 제공기관 관리 활동 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 계획대비 운영 횟수 	행정자료 분석	산출 지표
서비스 기한 내 처리 비율	<ul style="list-style-type: none"> 처리 기한 내에 서비스 제공이 이루어진 사례 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 기한 내 처리완료 건수/전체 이용 건수×100 (기한: 10일 기준/ 사업성 '상'은 별도관리) 	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	산출 지표
새빛돌봄 관련 일자리 창출	<ul style="list-style-type: none"> 일자리 창출 성과(계획대비 달성율) 	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄사업과 관련한 일자리 창출 수(제공기관 인력, 자활인력 등) 	행정자료 분석 및 설문조사 (별도 기록 필요)	산출 지표
공공 및 민간 자원 연계율	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스 제공 과정에서 공공 및 민간자원과의 연계정도 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스 제공 과정에서 공공 및 민간자원과의 연계된 사례수/연계가 필요하다고 판단된 전체 사례수 ×100 (사회보장제도 및 타 돌봄서비스, 공공 및 민간 기관, 비영리단체, 주민조직 자원 등과의 연계 건수, 최종적으로 연계되지 않더라도 연계를 구체적으로 신청, 안내한 총 횟수 포함) 	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	결과 지표
서비스 처리 기간 단축률	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 신청에서 서비스 제공까지 걸린 평균기간의 감소 정도 	<ul style="list-style-type: none"> 전년도 (평균 소요시간-현 년도 평균 소요기간)/전년도 평균 소요 기간×100 (첫 번째 서비스 제공일자 기준) (서비스별 관리 또는 일부 서비스만 측정) 	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	결과 지표
담당자 및 서비스 제공인력 업무 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 담당자 및 제공기관 인력이 자신의 업무 환경, 역할, 업무량, 지원체계, 보람 등에 대해 전반적으로 느끼는 만족 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 업무적정성, 교육 및 지원체계, 협업 및 소통, 근무여건, 직무 보람 등에 대한 만족도 측정(5점 척도) 	설문조사	결과 지표

□ 수원새빛돌봄 사업 성과지표(안)의 적용(시뮬레이션)

○ 선정된 성과지표 중 현재의 자료로 적용가능한 성과지표에 대한 평가결과 값을 도출함

전략	지표명	지표정의	산식	측정결과
추진 전략 1	새빛돌봄 사업 이용률	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄 사업 대상자 중 실제로 새빛돌봄 사업 서비스를 이용한 대상자의 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 새빛돌봄 사업 이용자 수/이용가능 대상자 수 ×100 (전 연령 또는 75세 이상 노인 대상) 	<ul style="list-style-type: none"> 전 연령: 0.25%(2024) → 0.38%(2025) 75세 이상: 1.8%(2024) → 3.0%(2025)

전략	지표명	지표정의	산식	측정결과
추진 전략 1	신청 및 상담건수/건수 증가율	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄 사업을 인지하고 서비스 이용을 목적으로 접수된 신청 및 상담의 총 건수/ 총 건수의 전년 대비 증가율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 동안 접수된 신청건수+ 상담건수/신청+상담 건수의 전년대비 증가율 	12,128건(2024) → 8,947건(2025) (증가율: -26.2%)
	돌봄공백 해소율	<ul style="list-style-type: none"> 기존에 돌봄공백이 존재했으나, 사업 개입을 통해 돌봄공백이 해소된 대상자의 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 새빛돌봄 사업 이용자 중 기존돌봄 서비스 미 이용자 수/전체 이용자 수 ×100 	76.5%(2024) → 81.0%(2025)
	대상자 발굴률	<ul style="list-style-type: none"> 사업을 통해 발굴된 대상자의 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 발굴된 신청자 수/전체 신청자 수 ×100 	50.2%(2024) → 38.9%(2025)
추진 전략 2	제공기관 수/확대율	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 돌봄서비스 제공기관 수/확대비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 돌봄서비스 제공기관 수/제공기관 확대율(%)=(당해연도 제공기관 수-전 연도 제공기관 수)/전 연도 제공기관 수 ×100 	<ul style="list-style-type: none"> 제공기관 수: 29개(2024) → 37개(2025) 제공기관 증가율: 27.6% 증가
	지역특화 사업 이용률	<ul style="list-style-type: none"> 주민제안 및 시민참여형 서비스 이용 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 주민제안 및 시민참여형 서비스 계획 대비 이용자 수 비율 	2025년 목표 100% 달성
	제공기관의 충분성 (1인당 제공기관수)	<ul style="list-style-type: none"> 주민1인당 또는 75세 주민 1인당 이용 가능한 돌봄서비스 제공기관 수 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스 제공기관 수/주민 수 (인구 만 명 당으로 환산) (서비스별 관리 필요) 	<ul style="list-style-type: none"> 0.24개(2024) → 0.31개(2025) (인구 만 명 당) 4.49개(2024) → 5.73개(2025) (75세 이상 노인 만 명 당)
	서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 내용, 과정 태도, 접근성, 전반적 경험에 대해 느끼는 주관적 만족 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 항목별 평균 점수/전체 평균 점수 (서비스 별 관리 필요) 	<ul style="list-style-type: none"> 전반만족도 86.58(2023) → 93.60(2024) → 90.97(2025) 재이용의사 92.37(2023) → 94.46(2024) → 98.22(2025)
추진 전략 3	돌봄 서비스 지역 형평성	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 돌봄필요도 대비 서비스 이용수준의 편차 정도 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 형평성 지수=1-지역간 편차지수(동별 이용률 변동계수) 돌봄 취약지역 비율(%)=취약 지역(동) 수/전체 지역(동) 수 ×100 (취약지역은 전체 이용률 평균 대비 일정 수준 미만 지역 비율) 	<ul style="list-style-type: none"> 형평성지수(1-변이계수) <ul style="list-style-type: none"> - 전체 이용률 기준 0.3(2024) → 0.22(2025) - 75세 이상 이용률 기준 0.25(2024) → 0.40(2025) ※ 값이 클수록 지역형평성이 높음 돌봄 취약지역 비율(%) (평균 이용률의 70% 미만지역) <ul style="list-style-type: none"> - 전체 이용률 기준 18개(2024) → 17개(2025) 40.9%(2024) → 38.6%(2025) - 75세 이상 이용률 기준 17개(2024) → 13개(2025) 38.6%(2024) → 29.5%(2025)

전략	지표명	지표정의	산식	측정결과
추진 전략 4	예산의 충분성 (돌봄서비스 1인당 예산 투입액)	• 이용자 1인당 투입된 평균 예산	• 총 예산 집행액/서비스 이용자수 ×100	2024년 1인당 468,990원
	예산 집행률	• 계획대비 예산집행의 적절성	• 총 예산 집행액/편성예산×100	2024년 93.5%
	새빛돌봄 관련 일자리 창출	• 일자리 창출 성과(계획대비 달성율)	• 새빛돌봄사업과 관련한 일자리 창출 수(제공기관 인력, 자활 인력 등)	2025년 168명

정책제언

- 도출된 성과지표를 효율적으로 활용하기 위해 다음과 같은 개선방안을 제시함
- 성과지표 활용을 위한 데이터 관리 개선
 - 이용자의 특성과 서비스 제공, 사후 관리의 내용이 상호 연계되어 통합적으로 관리되어야 하며 이용자 데이터를 세부적으로 구분·관리하고 데이터 품질 제고에 힘써야 함
 - 이용자 중심의 데이터 관리 외에도 담당부서 및 제공기관의 활동 및 실적에 대한 구체적인 데이터를 축적·관리해야 함
 - 성과지표를 통한 성과측정이 가능하도록 데이터 관리 목록, 관리 형식, 데이터 입력 기준 등을 명확히 하여 담당자 간 공유해야 함
 - 사회보장정보 등 타부서의 협조가 필요한 경우 정보이용 권한 및 방법에 대한 사항을 검토하여 데이터 관리 방안을 마련할 필요가 있음
- 정책효과 및 만족도 조사 계획 마련
 - 돌봄서비스 개입효과와 만족도 조사는 필요 최소한의 지표로 효율적 측정이 가능하도록 내용을 구성함
 - 만족도 조사 항목 중 '삶의 건강수준 변화 정도' 항목을 보완하여 조사를 실시하고, 동일한 내용을 서비스 제공 전 실시되는 돌봄필요도 평가시 조사함으로써 사전-사후 변화 정도로 서비스 효과를 측정하는 방안을 모색함

- 정책효과 및 만족도 조사 시 자세한 설명을 제공하고, 충분한 시간을 확보하여 조사의 정확성을 제고함
 - 만족도 조사 질문 설계를 정책효능감 및 구체적 경험에 기반하여 응답할 수 있도록 고도화함
 - 만족도 및 돌봄서비스 효과 산출 시에는 사업대상 특성별, 서비스 특성별로 세분화하여 분석하여 정책타겟별로 구체적인 함의를 도출해야 함
- 합리적 목표치의 설정
- 최근 평가결과의 추세, 환경변화, 예산제약 및 정책방향 등을 고려해 달성 가능하면서도 도전적인 목표치를 설정함
 - 이미 높은 성과를 달성하고 있는 성과지표의 경우 성과상승의 난이도를 고려하여 목표치를 설정하거나 새로운 지표를 설정하는 것이 바람직함
 - 성과지표의 목표치의 설정도 필요시 정책타겟, 서비스 유형별로 세분화하는 것이 필요함
 - 성과지표의 목표치의 설정은 지역 및 현장의 피드백을 충실히 반영한 합리적 근거를 바탕으로 설정함
- 성과지표의 활용과 환류방안 마련
- 성과지표를 통제를 위한 평가의 수단이 아니라 예산 및 인력, 사업개선 등에 대한 정책의사결정의 기준으로 활용해야 함
 - 정책지표와 관리지표를 활용 목적에 맞게 적절히 설정하고 향후 지표 관리 방안을 모색함
 - 성과관리를 위해 성과평가 결과의 환류뿐만 아니라 지속적인 평가체계 구축을 위한 환류과정이 필요함
 - 평가의 목적과 원칙의 명시, 평가방식의 표준화, 목표치 설정 및 조정절차의 규정, 환류의 주기, 형식, 활용범위를 운영지침 등에 명시하여, 환류절차를 공식화, 지침화 해야 함
- 성과지표 체계의 단계적 적용
- 성과지표 체계의 효율적·효과적 적용을 위해서 단기적으로는 지표의 구조를 정비하고 실제 산출 가능한 최소한의 성과지표 체계를 구축·운영하는 것이 필요함
 - 중장기적으로는 결과지표 중심으로 성과지표 체계를 전환하고 성과지표를 통한 성과관리를 내재화하여 결과중심 성과관리를 고도화하는 전략이 필요함

주제어: 수원새빛돌봄사업, 돌봄서비스, 만족도, 돌봄사각지대, 성과지표, 성과평가

01

서론

제1절 연구배경 및 목적

1 · 연구배경

- 수원새빛돌봄 사업은 민선8기 3대 전략 목표 중 하나인 ‘따뜻한 돌봄특례시’ 구현의 핵심정책 사업으로, 돌봄 사각지대 없는 통합돌봄체계를 구축하고 지역기반의 지속 가능한 돌봄공동체를 조성하는 것을 목적으로 하고 있음¹⁾
- 2023년 7월, 8개동에 대한 시범사업을 시작으로 수원새빛돌봄 사업은 2024년에는 수원시 전체 동(44개동)으로 사업이 확대되어, 2025년 현재 7대 15종의 확대형 서비스, 주민제안형 및 시민 참여형 서비스 등 다양한 맞춤형 돌봄서비스를 제공 중임
- 사업의 확대에도 불구하고 사업이 시행된 지 2년이 경과한 현재까지 사업성과에 대한 관리는 만족도와 재이용 의사 등의 주관적 지표를 중심으로 단편적으로 이루어지고 있어 사업성과 제고를 위한 합리적 성과관리 체계의 필요성이 지속적으로 제기됨
- 또한 수원새빛돌봄 사업의 내용이 변화, 확장하면서 새빛돌봄사업의 추구하는 구체적 사업목적과 방향이 모호하다는 문제점 또한 지적되고 있는데, 이는 효과적 성과관리를 위해 명확한 성과목표가 설정되고, 합리적인 성과지표가 확보되는 것을 어렵게 하는 요소로 작용함
- 이처럼 수원새빛돌봄 사업이 목표한 구체적 사업효과에 대한 명확한 규정과 이를 어느 정도 달성하였는지에 대한 객관적 평가 없이 사업이 지속될 경우, 새빛돌봄의 운영 목적과의 괴리, 서비스 품질 저하, 예산집행 비효율 등의 문제가 야기될 가능성이 큼
- 향후 수원새빛돌봄 사업의 지속적 성과제고를 위해서는 현재 사업 운영방향과 목표를 명확히 하고, 이를 바탕으로 사업성과를 측정할 수 있는 타당하고 객관적인 성과지표를 개발함으로써 합리적 성과관리체계를 구축하려는 노력이 필요한 시점임

1) 수원시 통합돌봄 지원조례 및 사회복지기본법 제23조, 제29조, 사회복지서비스법 제4조, 제6조, 민선8기 공약사항 ‘7-1 마을단위 수원형 통합돌봄사업’ 등을 추진근거로 함

2 • 연구목적

- 본 연구는 수원새빛돌봄 사업의 목적과 기대효과를 명확히 하고 사업성과를 측정할 수 있는 타당하고 객관적인 성과지표를 개발하여 사업 성과관리에 효과적으로 활용하기 위한 방안을 모색하는 것을 목적으로 함. 구체적인 연구목적은 다음과 같음
 - 수원새빛돌봄 사업의 운영현황 및 전략체계(비전-목적-목표-전략)를 검토하고 사업담당자 및 제공기관 인터뷰, 이용자 사례분석을 통해 수원새빛돌봄 사업이 달성하고자 하는 사업 성과영역을 구체화함
 - 수원새빛돌봄 사업의 성과를 타당하고 신뢰성 있게 측정할 수 있는 합리적이고 객관적인 성과지표를 개발하고 구체적 지표정의 및 평가방법을 도출함
 - 도출된 성과지표의 적용방안과 보다 효과적 활용을 위한 향후 정책적 과제 등을 제안함
- 본 연구에서 도출된 성과지표를 바탕으로 수원새빛돌봄 사업의 성과평가 체계를 구축하고 평가 결과를 사업에 환류함으로써 수원새빛돌봄 사업의 성과향상을 도모할 수 있음
 - 도출된 성과지표를 바탕으로 성과평가 체계를 구축함으로써 수원새빛돌봄 사업의 효율성 및 효과성 제고를 위한 지속적 성과관리가 가능도록 함
 - 객관적 성과지표를 활용한 사업평가 결과는 수원새빛돌봄 사업운영 성과를 객관적으로 파악하는 기준이 되며 수원새빛돌봄 사업 예산편성 및 사업운영계획 수립의 근거자료로 활용할 수 있음
 - 사업 효과성 제고, 시민체감도 향상을 위한 사업개선 방향 설정의 기준으로 활용 가능함

제2절 연구범위 및 방법

1 연구범위

□ 대상적 범위

- 수원새빛돌봄 사업을 연구대상으로 함
- 수원새빛돌봄 사업을 구성하는 세부 돌봄 서비스(2023년 4대 11종 서비스, 2024년 4대 11종 서비스 및 주민제안형 식사배달서비스, 2025년 7대 15종 서비스 및 주민제안형/시민 참여형 서비스, 기타 서비스)를 포함하여 분석을 실시함

□ 지역적 범위

- 수원새빛돌봄 사업을 연구대상으로 하고 있으므로 지역적 분석 범위를 수원시로 한정함
- 다만 성과지표 개발을 위해 타자치단체의 통합돌봄사례 및 유사 사회서비스 성과관리 사례를 포함하여 분석을 실시함

□ 시간적 범위

- 시범사업이 실시된 2023년 7월부터 2025년 10월 31일까지의 사업운영 현황 및 성과자료를 분석함
- 수원새빛돌봄 사업 실시 이후 기간을 포괄하지만 수원시 전체 44개동에 새빛돌봄 사업이 확대 실시된 2024년과 2025년을 주 분석기간으로 함

□ 내용적 범위

- 지역사회 중심 통합돌봄의 의의와 수원새빛돌봄 사업현황 검토를 통해 사업성과를 분석함
- 수원새빛돌봄 사업의 성과지표와 성과관리 현황을 살펴보고 문제점을 도출함
- 수원새빛돌봄 사업의 전략체계(비전-목적-목표-전략) 검토와 담당 공무원/제공기관/수혜자 인터뷰 및 사례조사를 통해 사업성과 영역을 구체화함
- 수원새빛돌봄사업과 유사한 사회서비스의 성과지표와 성과관리 사례를 분석함
- 수원새빛돌봄 사업성과를 합리적, 객관적으로 측정할 수 있는 성과지표를 개발하고 구체적 지표정의 및 평가방법을 도출함
- 도출된 성과지표의 적용방안과 보다 효과적 활용을 위한 정책적 과제 등을 제시함

2 연구방법

- 본 연구수행을 위해 아래 <표 1-1>과 같이 문헌연구, 전문가 자문 및 관계자 인터뷰, 사례조사, 통계분석 방법을 활용함

표 1-1 | 연구방법 세부내용

연구방법	세부내용	활용자료 및 대상
문헌연구	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 중심 통합돌봄 및 성과관리에 대한 문헌 및 관련 선행연구 조사 수원새빛돌봄 사업의 개요 및 성과관리 현황 검토를 위한 자료분석 	<ul style="list-style-type: none"> 연구보고서 및 논문, 정부지침 등 경기도 누구나 돌봄 매뉴얼 등 각종 사업 매뉴얼 수원새빛돌봄 사업 계획서 및 결과보고서, 예산서 등 수원새빛돌봄 사업 이용자 지원사례 조사결과
전문가 자문	<ul style="list-style-type: none"> 수원새빛돌봄 사업 전략체계(비전-목적-목표-전략) 검토 성과영역 도출, 성과지표 개발 및 평가 성과관리 문제점 진단 및 성과지표 활용방안에 대한 전문가 의견조사 	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지분야 및 성과관리 분야 전문가 자문회의 자료
관계자 인터뷰	<ul style="list-style-type: none"> 사업 운영 및 관리 현황 조사 사업성과 구체화, 성과관리 문제점 및 성과지표의 활용방안 도출을 위한 의견조사 	<ul style="list-style-type: none"> 시, 구, 동 서비스 제공기관 새빛돌봄 사업 담당자
사례조사	<ul style="list-style-type: none"> 타자치단체 통합돌봄 운영 및 성과지표 활용현황 검토 유사 사회서비스 관련 사업 성과지표 활용현황 검토 	<ul style="list-style-type: none"> 대전형 지역사회 통합돌봄, 광주다움통합돌봄, 제주가치돌봄, 경기도 누구나돌봄 사업, 충북 통합돌봄, 생거진천 지역사회 통합돌봄, 서울돌봄 SOS센터 사업, 시흥돌봄SOS센터 사업, 청년복지 시범사업, 장애인 커뮤니티케어 사업, 온종일 돌봄 체계 구축사업, 노인대상 커뮤니티 케어 시범사업, 복지전달체계 개편사업 등
통계분석	<ul style="list-style-type: none"> 수원시 새빛돌봄사업 운영현황 및 양적성과 분석 	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 특성 및 서비스 이용현황 자료 만족도 조사결과 경기도 운영현황 자료 등

02

지역사회 중심 통합돌봄의 의의와 성과관리

제1절 지역사회 중심 통합돌봄의 개념과 특성

1 · 지역사회 통합돌봄의 개념²⁾ 및 도입배경

- 지역사회 중심 통합돌봄은 돌봄이 필요한 지역주민들이 살고 있는 곳 및 지역사회에서 개인의 돌봄 욕구를 충족하며 계속 살아갈 수 있도록, 지역이 주도하여 주거, 보건의료, 요양, 일상생활 지원 등 각종 돌봄서비스를 통합적으로 제공하는 정책임

 - 2018년 이후의 지역사회 통합돌봄 연구 및 논문들은 대체로 보건복지부의 정의를 따르고 있음
 - 보건복지부는 지역사회 통합돌봄을 “돌봄이 필요한 주민(노인, 장애인, 정신장애인 등)들이 살던 곳(자기 집, 그룹홈 등)에서 개개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리고 지역사회와 함께 어울려 살아갈 수 있도록 주거, 보건의료, 요양, 돌봄, 일상생활의 지원이 통합적으로 확보되는 지역 주도형 정책”(보건복지부, 2020)으로 정의함
 - 지역사회 통합돌봄 기본계획에서는 포용적 복지의 영역 중 건강·의료 보장(방문건강, 방문 의료)과 돌봄 보장(주거지원, 장기요양, 식사배달 등 재가서비스 등)을 커뮤니티케어의 범주에 포괄하고 있음(보건복지부, 2018)
- 한국의 지역사회 통합돌봄과 유사한 개념으로 서구의 커뮤니티 케어와 일본의 지역포괄케어가 있으며, 이들 개념은 대체로 사람들이 지역사회 내에서 일상적 혹은 독립적 생활이 가능하도록 지원한다는 내용을 포함하고 있음

 - 한국의 지역사회 통합돌봄은 서구의 커뮤니티 케어(community care) 개념에서 착안하여 출발함. 서구 국가에서도 커뮤니티 케어의 합의된 개념은 부재하며 각 국가의 상황 및 맥락에 맞게 다양한 용어와 개념이 사용되고 있음(강혜규 외, 2022)

2) 한국에서 지역사회 통합돌봄은 보건복지부가 2018년 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 기본계획을 발표하며 등장하였고, 초기에는 커뮤니티케어라고 하거나 지역사회 통합돌봄과 커뮤니티케어가 병기되었으나 현재는 지역사회 통합돌봄이 주로 사용되고 있음. 커뮤니티케어라는 표현이 정책의 근본취지 및 지향점을 전달하는데 한계가 있다고 판단되어 지역사회 통합돌봄으로 변경됨(홍성희, 2024). 이에 본 절에서는 지역사회 통합돌봄의 개념 및 선행연구 검토 과정에서 커뮤니티케어의 개념을 함께 다루었음

- 영국에서 커뮤니티 케어는 “고령, 정신질환, 정신적 장애나 육체적 혹은 감각적 장애를 지니고 있는 사람들이 가능하면 지역사회 내 자기 집이나 집같이 편안한 환경에서 가능한 독립적으로 살 수 있도록 서비스와 지원을 제공하는 것”이라고 정의(Department of Health, 1989; 강혜규 외, 2022 재인용)
- 유럽소셜네트워크(European Social Network: ESN)에서는 커뮤니티 케어를 “사람들이 어떤 조건, 장애, 삶의 어려움을 극복하고 관리할 수 있도록 지역사회에서 제공되는 모든 형태의 지원과 돌봄(보살핌)”으로 정의(강혜규 외, 2022 재인용)
- 일본은 초고령화 사회 진입 등 한국과 유사한 인구구조 상 특성·문제를 경험하고 있으며 일본의 지역포괄케어시스템은 한국의 지역사회 통합돌봄과 유사한 정책 사례로 검토되고 있음
 - 일본의 지역포괄케어시스템은 “욕구에 따른 주택이 제공되는 것을 기본으로 한 뒤, 생활상의 안정·안심·건강을 확보하기 위하여 의료 및 간호뿐만 아니라, 복지서비스를 포함한 다양한 생활지원 서비스가 일상생활 공간(일상생활권역)에서 적절하게 제공 가능한 지역에서의 체제”로 정의(지역포괄케어연구회 보고서, 2009; 호승희 외, 2020 재인용)
- 지역사회 통합돌봄의 도입 배경은 각 국가의 시대적·사회적 맥락에 따라 차이가 있지만, 지역사회 통합돌봄의 필요성에는 돌봄이 필요한 사람들이 살던 곳에서의 계속 거주, 이를 위한 지방정부 및 사회의 역할, 다양한 서비스의 연계 및 통합적 제공 등이 공통으로 포함됨
 - 한국의 지역사회 통합돌봄의 도입 배경에는 초고령사회³⁾에 따른 돌봄 문제 제기, 돌봄에 대한 국가적 책임의 요구, 노인들이 시설에 가지 않고 가능한 지역사회에서 거주하며 살 수 있도록 주거·의료·요양·돌봄 등의 서비스를 통합적으로 제공할 필요성 등이 있음(보건복지부, 2018; 보건복지부, 2020)
 - 지역사회 통합돌봄 정책 추진의 필요성(강혜규 외, 2022)
 - 돌봄 문제의 보편화
 - 시설 및 병원 중심의 보건(의료)복지 체계로 인한 사회적 입원 증가
 - 부족한 재가서비스로 돌봄 욕구 미충족과 가족(특히 여성) 돌봄 부담 증가
 - 분절적 서비스 제공으로 사람 중심 통합적 케어 제공의 한계
 - 초고령화에 따른 케어지출로 인한 중장기적 사회보장제도의 지속가능성에 대한 우려
 - 서구나 일본의 경우도 각 국가의 시대적·사회적 상황에 따라 지역사회에서의 돌봄 필요성이 대두되고 정책이 도입되었으며, 이후 대상이 확대되고, 지역사회 역할이 강조되고, 서비스 통합이 강조되는 방식으로 변화함(강혜규 외, 2022; 호승희 외, 2020)

3) 한국은 2026년 초고령사회(노인 20%)에 진입할 것으로 예측되며, 돌봄 욕구와 수요가 급증할 것으로 예상됨

2 · 지역사회 통합돌봄의 추진 과정 및 특성

- 중앙정부의 지역사회 통합돌봄 추진은 보건복지부를 중심으로 진행되었으며, 2018년 지역사회 통합돌봄 기본계획 발표, 지역사회 통합돌봄 선도사업(2019~2022) 및 노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업(2023~2025) 실시, 2024년 관련 법률로 돌봄통합지원법이 제정됨

 - 2018년 1월 커뮤니티케어 추진이 발표되었고, 11월 지역사회 통합돌봄 기본계획 1단계가 노인 중심의 커뮤니티케어로 수립되어 공표됨(보건복지부, 2020)
 - 지역사회 통합돌봄 기본계획의 로드맵에 따르면 2025년까지 지역사회 통합돌봄 제공기반을 구축하고, 2026년 통합돌봄의 보편적 실행을 목표로 함(문경주 외, 2020; 보건복지부, 2020)
 - 선도사업 실시 및 핵심 인프라 확충 단계(2018~2022): 선도사업으로 지역 실정에 맞는 통합돌봄 모형을 개발하고, 케어안심주택이나 주민건강센터 등 생활 SOC 투자로 커뮤니티케어 핵심 인프라를 확보하며, 법과 제도 정비
 - 지역사회 통합돌봄 제공기반 구축 단계(~2025): 장기요양 등 재가서비스를 대대적으로 확충하고, 인력을 양성하며, 케어매니지먼트 시스템 및 품질관리체계를 구축하고, 재정 전략 마련
 - 지역사회 통합돌봄 보편화 단계(2026~): 지역사회 중심의 자율적 실행을 원칙으로 돌봄이 필요한 대상자의 욕구에 맞춘 보편적 돌봄 제공
 - 지역사회 통합돌봄을 위한 법제도 마련으로 의료·요양 등 지역돌봄의 통합지원에 관한 법률(약칭 돌봄통합지원법)이 2024년 3월 제정, 2026년 3월 시행 예정임
 - 지역사회 통합돌봄 기본계획 로드맵에 따라 2019~2022년에 지역사회 통합돌봄 선도사업이 실시되었으며, 이때부터 '지역사회 통합돌봄' 용어가 주로 사용되고, 노인, 장애인, 정신질환자 등 대상을 다양화하여 선도사업을 실시함(문용필, 2024)
 - 선도사업 종료 후 2023~2025년 노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업이 실시됨
 - 지역사회 통합돌봄 선도사업 진단 결과, 의료-돌봄 관련 다양한 기관 간 연계·협력이 미흡하고 병원 입원 대체 재가의료 확충이 저조하다고 평가(보건복지부, 2023)
 - 선도사업의 한계점을 보완하여 의료와 건강관리·돌봄서비스 연계로 건강한 지역사회 노후 생활이 가능한 지원 모델을 정립하기 위해 시범사업 시행, 시범사업의 방향은 의료-돌봄 분야 서비스 간 연계체계 구축과 방문의료 서비스 확충에 중점(보건복지부, 2023)
 - 2025년 2월부터 고령장애인 대상자가 시범사업에 포함되며 의료돌봄 통합지원 시범사업으로 명칭 변경(유애정, 2025)

- 지역사회 통합돌봄 운영에서 중앙정부와 지방정부의 역할은 다르며, 중앙정부의 법제도 정비, 선도사업 및 시범사업 실시와 별도로 일부 지자체에서는 자체적으로 관련 조례를 제정하고 지역 진단에 기반한 지역사회 통합돌봄 사업을 실시하고 있음⁴⁾

 - 지역사회 통합돌봄 기본계획의 추진방향에 따르면 중앙정부의 역할은 지역사회 통합돌봄 제공을 위한 기반 구축, 지자체의 역할은 지역 특성 및 욕구에 맞는 지자체별 통합돌봄 모형 개발임(보건복지부, 2020)
 - 중앙정부는 지역사회 통합돌봄 핵심요소인 주거 지원 인프라 확충, 방문건강 및 방문 보건의료 실시, 재가 장기요양 및 돌봄서비스 확충, 서비스 연계·통합 플랫폼 구축, 법률과 제도 정비 등을 통해 제공기반 구축
 - 지자체는 지역 진단을 기반으로 핵심 돌봄 대상자를 발굴하고 통합돌봄 프로그램을 운영하여 지자체별 통합돌봄 모형 개발
- 지역사회 통합돌봄의 주요 특징은 대상자의 필요나 욕구에 기반하여, 공급자가 아닌 대상자를 중심으로, 주거·의료·요양·돌봄 서비스를 연계하여 통합적으로 지원하고, 지역사회가 주도하고 민관이 협력하여, 주민들이 가능한 오래 지역사회에서 거주할 수 있는 환경을 조성하는 것임

 - 지역사회 통합돌봄의 4대 핵심요소는 주거, 건강, 요양·돌봄, 서비스 연계임(보건복지부, 2018; 보건복지부, 2020)
 - 주거: 주거 지원 인프라 확충 의미, 주요 과제는 노인 맞춤형 케어안심주택, 집수리 사업, 통합돌봄형 도시재생뉴딜 등 포함
 - 건강의료: 방문의료 및 방문 건강관리 의미, 주요 과제는 주민건강센터 확충, 집중형 방문건강서비스, 노인만성질환 전담 예방·관리, 병원 '지역연계실' 운영 등이 해당
 - 요양·돌봄: 재가 장기요양 및 돌봄서비스 확충을 의미, 주요 과제는 차세대 노인장기요양보험 구축, 식사배달 등 다양한 신규 재가서비스, 재가의료급여 신설, 회복·재활서비스 등 포함
 - 서비스 연계: 공급자 중심의 분절적인 서비스 제공 해소와 민관 협력으로 사람 중심의 서비스 연계를 의미, 지역사회 민관서비스 연계·협력(시군구 지역케어회의 등), 통합돌봄 안내창구 신설(읍면동) 등 포함
 - 보건복지부에서는 통합돌봄을 통해 달라지는 점을 돌봄정책의 방향, 대상, 전달체계, 제공방식, 서비스의 5가지 측면으로 설명함(장영진, 2025)
 - 돌봄정책 방향: 병원·시설 중심에서 재가·예방 중심으로 이동

4) 2023년 전북연구원 연구보고서에 따르면 지역사회 통합돌봄 선도사업 외에 자체적으로 지역사회 통합돌봄모형을 개발하여 시범운영 하고 있는 지자체는 65개 지역, 지역사회 통합돌봄 관련 조례를 제정한 지역은 30개 지역으로 나타남(이중섭·김수지·김현수, 2023)

- 돌봄의 대상: 소득 기준의 취약계층에서 돌봄필요도 기준의 노인·장애인으로 이동
- 전달체계: 중앙정부 주도의 획일적 전달에서 지자체 중심의 다양성과 성과평가 강조
- 서비스 제공방식: 공급자 중심의 분절적 서비스에서 수요자 중심의 통합적 서비스로 변화
- 서비스 내용: 복지서비스 중심에서 복지·요양·의료 등 돌봄 전반으로 변화
- 여러 선행연구에 나타난 지역사회 통합돌봄의 특성을 정리해보면 대상자의 욕구 중심, 다양한 서비스의 통합, 지자체 역할 강조, 서비스 전달체계 구축·개편 등임
 - 강혜규 외(2022)는 지역사회 통합돌봄의 방향성을 당사자 중심의 통합성, 서비스 설계의 유연성, 서비스 구성의 다양성, 지방정부 중심의 책임성으로 정리
 - 민소영 외(2023)는 인간화된 지역기반 통합돌봄 생태계 구축시 고려할 원칙으로 정주성(API), 거버넌스적 지향의 사회서비스 공급체계, 돌봄서비스 제공방식의 고도화 강조함
 - 양난주(2025)는 지역사회 통합돌봄이 추구하는 방향을 Aging in Place(지역사회 거주 돌봄) 혹은 탈시설화, 지역기반 사회서비스전달 체계 구축, 필요에 기반한 통합적인 서비스 제공으로 제시
 - 최윤영(2025)은 지역사회 통합돌봄의 개념적 특성으로 ①공간적 측면(돌봄의 주된 공간이 병원, 요양원, 자택 등이 아닌 지역사회), ②포괄적 시스템(일반적·한정적 서비스 공급이 아닌 예방부터 요양까지 연속적·포괄적 지원), ③지역맞춤형(지자체 주도하에 돌봄사업 실행), ④대상자 욕구에 부합하는 서비스에 대한 지역사회 내 민관의 유기적 연계를 제시

3 · 지역사회 통합돌봄 운영 현황

- 지역사회 통합돌봄은 보건복지부의 선도사업과 시범사업이 2025년까지 운영되었고, 광역 및 기초 지자체별로 지역사회 통합돌봄 사업이 운영되고 있으며, 지역사회 통합돌봄과 유사한 목적으로 운영된 보건복지전달체계 강화 시범사업이 있음
- 지역사회 통합돌봄 선도사업(보건복지부, 2019~2022): 지역사회 통합돌봄 기본계획 로드맵의 ‘선도사업 실시 및 핵심 인프라 확충 단계’에서 실시함
 - 16개 시군구 참여, 선도사업을 통해 지자체 특성에 맞는 다양한 모델 개발에 중점
- 노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업(보건복지부, 2023~2025): 선도사업의 한계점 보완 후 지역사회 기반의 의료와 돌봄 연계 모델 시범사업으로 실시함

- 12개 시군구 참여, 재가 의료서비스 확충 및 지역자원/서비스를 대상자 중심으로 연계·통합하여 지원하는 체계 구축에 중점(보건복지부, 2023)
- 주요 서비스: 방문의료지원센터(팀), 퇴원환자 재가복귀 지원 서비스, 주거지원 서비스, 일상생활지원 서비스, 주요 서비스 외 개인별 통합지원계획 수립 시 연계 가능 서비스 등
- 참여 지자체: 광주 서구, 광주 북구, 대전 대덕구, 대전 유성구, 경기 부천시, 경기 안산시, 충북 진천군, 충남 천안시, 전북 전주시, 전남 여수시, 경북 의성군, 경남 김해시
- 보건복지전달체계 강화 시범사업(보건복지부와 행정안전부, 2021.07.~2021.12.):
보건복지서비스를 이용자 중심·통합적으로 제공하기 위한 전달체계 개편을 목적으로 함
 - 10개 시군구 참여, 맞춤형 통합서비스 제공을 위한 돌봄 인프라 확충에 중점(김진석 외, 2020; 김희성 외, 2020; 유애정 외, 2021)
 - 시범사업 서비스: 보건의료 서비스, 요양 서비스, 생활지원 서비스, 주거복지 서비스 등
 - 참여 유형: 노인돌봄 특화형(노인돌봄 전달체계 개편 시범사업, 2개 지자체), 지역사회 통합돌봄 연계형(선도사업 지역 보건복지전달체계 강화, 4개 지자체), 전달체계 강화 기본형(지역사회 통합돌봄 이외 지역 보건복지전달체계 강화, 4개 지자체)
- 지자체별 지역사회 통합돌봄 사업: 광역 단위에서는 주로 통합돌봄의 기본계획을 구상하거나 기초지자체의 통합돌봄을 총괄 지원하는 기능을 수행, 광역지자체의 상황에 맞는 통합돌봄 정책을 추진하고 광역 통합돌봄 모델 개발 및 관련 연구를 수행함
 - 기초 단위는 통합적인 돌봄서비스 제공의 실질적 역할을 수행하며, 지역사회 통합돌봄 선도사업으로 추진된 지역이 대부분을 차지(이중섭 외, 2023)
- 지역사회 통합돌봄 선도사업 운영 세부현황은 다음과 같음
 - 지역사회 통합돌봄 선도사업은 2019년 6월부터 2022년 12월까지 실시되었고, 사업 유형은 노인, 장애인, 정신질환자의 3개 유형으로 운영됨⁵⁾
 - 사업 대상은 노화·사고·질환·장애 등으로 케어가 필요한 상태로 평소 살던 곳에서 지내기를 희망하는 사람으로, 노인·장애인·정신질환자 중 한 대상자를 선택하여 사업을 실시하되, 지자체가 희망할 경우 다른 대상자에 대한 사업 실시도 가능하였음(보건복지부, 2020)
 - 주요 사업 내용은 대상자의 욕구에 맞추어 주거·보건의료·요양·돌봄 등 서비스를 연계·통합 제공하여 지역사회 독립생활을 지원하는 것임(보건복지부, 2020)

5) 참여 자치단체: (노인 사업) 부산 부산진구, 부산 북구, 광주 서구, 경기 부천시, 경기 안산시, 경기 남양주시, 충북 진천군, 충남 천안시, 충남 청양군, 전북 전주시, 전남 순천시, 경남 김해시, 제주 서귀포시, (장애인 사업) 대구 남구, 제주 제주시, (정신질환자 사업) 경기 화성시, 2021년부터는 융합형으로 노인, 장애인, 정신질환 유형 구분 없이 복합적 욕구에 대응함(홍성희, 2024)

표 2-1 | 지역사회 통합돌봄 서비스 구성

사업 예시	주거	신체건강/보건의료	일상생활지원	보호돌봄요양
연계사업	<ul style="list-style-type: none"> • LH 공공형 안심주택/매입임대공공리모델링 • 새뜰마을/도시재생뉴딜 • 주거편의시설 이주비용지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 일차의료만성질환 시범사업 • 방문진료수가 시범사업 • 의료기관 퇴원지원 시범사업 • 요양병원 퇴원환자 지원사업 • 건강생활지원센터 확충 • 지역사회중심재활(CBR) • 재가정신질환자 사례관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 재가의료급여 시범사업 • 사회서비스원 종합재가센터 	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄가족지원사업 • 장애인 주간활동지원
선도사업 예산 + 자체 예산	<ul style="list-style-type: none"> • 노인 편의주택 개보수 • 케어안심주택 • 고령자안심주택 • 중간집 운영 • 공동생활홈 • 안심생활(주거) 지원 • 주거위생환경개선 • 장애인 자립주택 전담 코디네이터 	<ul style="list-style-type: none"> • 기능회복훈련 • 한의주치의/방문한의 • 방문치과/구강관리 • 다제약물 복용관리 • 허약노인 운동관리 • 방문재활/물리치료 • 치매맞춤돌봄 • 건강관리 교육패키지 • 검진비 지원 • 건강돌봄센터 구축 • 퇴원환자 안전확인 • 거점돌봄센터 촉탁의 • 낙상예방교육 • 지역호스피스 • 건강리더 양성 	<ul style="list-style-type: none"> • 모바일 안심케어 • 이동지원(돌봄택시 등/병원동행) • 영양 급식 • 퇴원자 복지/재도구지원 • 24시간 돌봄/위기대응 • 복지용구 • 스마트홈/ICT • 돌봄패키지 • 자립지원코디네이터(장애인, 정신질환) • 틈새돌봄 • 예방형 마을돌봄 • 가사간병지원 • 안부확인/정서지원 • 방문 이미용 	<ul style="list-style-type: none"> • 방문도우미/요양가사지원 • 긴급돌봄 • 거점시설 마을돌봄 • 통합인지지원/정서지원 • 노인정신건강 프로그램 • 법률상담 • 1인가구 스마트안심지원 • 일자리사업 • 응급안전알림 • 케어팜(care farm)

출처 : 정현진 외(2022), 지역사회 통합돌봄 선도사업 모니터링 및 효과성 분석 연구(3차년도), 14~15p.

○ 지역사회 통합돌봄 선도사업의 운영성과는 다음과 같음(정현진 외, 2022)

- 통합돌봄 초기 상담 제공: 2019.06.~2021.08 누계, 총 23,422명(지자체당 평균 1,463.9명)
- 프로그램 지원: 초기 상담 제공받은 사람(누계 기준) 중 21,585명(92.2%)에게 프로그램 연계(1인당 평균 3.0개 프로그램, 3.7개 자원 연계)
- 통합돌봄 창구: 총 408개(지자체당 평균 25.5개), 창구 당 인력 2.2명(전담인력 1.0명)
- 선도사업 추진 지자체 전담인력: 총 87명(지자체당 평균 5.4명)

□ 광역지자체별 지역사회 통합돌봄 운영 현황은 다음과 같음⁶⁾

- 지역사회 통합돌봄 사업을 추진하고 있는 광역지자체는 서울, 부산, 인천, 광주, 대전, 경기, 경남, 제주 등이 있으며, 운영계획 혹은 운영매뉴얼이 제작·배포된 광역지자체의 통합돌봄 운영 현황은 아래 표와 같음

6) 본 절의 내용은 관련 매뉴얼 및 연구자료, 각 지자체 홈페이지, 지자체의 사업 관련 보도자료 등의 내용을 토대로 정리함

표 2-2 | 광역자치단체 지역사회 통합돌봄 운영 현황

구분	서울(돌봄 SOS)	부산(부산형 통합돌봄)	광주(광주다움 통합돌봄)
추진 현황 및 특징	<ul style="list-style-type: none"> 19년 시범사업 5개 자치구, 20년 25개 전 자치구로 확대 운영 갑작스러운 일시적 위기 상황에 대응한 서비스 제공에 초점 코로나19로 인한 돌봄공백 지원, 서울형 긴급복지사업과 연계 	<ul style="list-style-type: none"> 19년 시 자체 시범사업 2개 구, 21년 14개 구·군, 23년 16개 전 구·군으로 확대 국가 통합돌봄 정책에 지역 상황 고려한 중앙연계형 통합돌봄 형태 일시적 돌봄서비스 중심 	<ul style="list-style-type: none"> 선도사업 1개 구, 시범사업 2개 구 참여, 23년 시 자체사업으로 5개 전 자치구 참여 각 자치구 상황에 맞는 통합돌봄 사업 운영(13개 특화사업 운영) 통합돌봄 체계 및 기반 구축 위해 전달체계 개편·체계화
서비스 대상	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄이 필요한 성인 서울시민 주 대상은 만 50세 이상 또는 장애인(만 6세 이상), 4가지 적격 판단 기준 모두 충족 시 이용 가능 돌봄매니저가 현장방문, 적격성(시급·심각성 등) 판단하여 결정 기준중위소득 100%이하 전액 지원, 그 외 전액 자부담 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄이 필요한 노인, 장애인 등 노인 중심 서비스에서 23년부터 장애인 및 기타 케어희의를 통해 서비스 제공이 필요하다고 선정된 사람으로 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄이 필요한 광주 시민 5대 정책 대상: 영유아, 아동청소년, 노인, 장애인, 1인가구(청년, 장년 등) 동 사례관리 담당자 현장방문 및 돌봄필요도 평가로 대상자 선정 기준중위소득 90%이하 전액 지원, 90%초과 전액 자부담, 긴급돌봄은 기준중위소득 120% 이하 전액지원
서비스 내용	<ul style="list-style-type: none"> 5대 단기 돌봄서비스(수가 책정): 일시재가, 단기시설, 동행지원, 주거편의, 식사배달 5대 중장기 돌봄연계(비수가): 안부확인, 건강지원, 돌봄제도, 사례관리, 긴급지원 	<ul style="list-style-type: none"> 필수사업(16개 구·군 공통 시행): 가사지원, 식사지원, 돌봄활동가 지원 자율사업(구·군 특색 맞춤 사업): 케어안심주택, 주거환경개선, 병원이동 등 	<ul style="list-style-type: none"> 7대 돌봄 서비스: 가사지원, 식사지원, 동행지원, 건강지원, 안전지원, 주거편의, 일시보호 긴급돌봄서비스: 광주 사회서비스원 제공
구분	대전(대전형 지역사회통합돌봄)	경기(누구나 돌봄)	제주(제주가치돌봄)
추진 현황 및 특징	<ul style="list-style-type: none"> 23년 전체 5개 자치구에서 본 사업 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 24년 1월부터 실시, 현재 29개 시·군(기본형 20개 시·군, 확대형 9개 시·군) 참여 (성남과 하남 미참여) 예기치 못한 돌봄공백 발생 시 일시적 틈새돌봄에 초점 	<ul style="list-style-type: none"> 23년 제주가치 통합돌봄 시범사업으로 3대 서비스 시범 운영, 25년 본 사업으로 확대 시행하며 서비스도 5대 서비스로 확대 운영
서비스 대상	<ul style="list-style-type: none"> 대전 시민 누구나 기준중위소득 80% 이하 전액 지원, 81~120%는 50% 자부담, 120% 초과 전액 자부담 	<ul style="list-style-type: none"> 시군 도민 누구나 기준중위소득 120%이하 전액 지원, 121%~150%는 50%지원, 150%초과 전액 자부담 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄을 필요로 하는 전 도민 기준중위소득 100% 이하 전액 지원, 100%초과 전액 자부담
서비스 내용	<ul style="list-style-type: none"> 기본돌봄: 일시재가, 주거편의, 이동지원, 영양급식, 방문목욕, 단기시설보호 스마트돌봄: 인공지능 돌봄로봇(인형) 지원, 자치구 스마트 돌봄 서비스, 인지기능 향상서비스 방문건강의료지원서비스: 재택의료·방문의료 통합 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 기본형 5개 분야 서비스: 생활돌봄, 동행돌봄, 주거안전, 식사지원, 일시보호 확대형 7개 분야 서비스: 기본형+특화형 2개 분야(재활 돌봄, 심리상담) 	<ul style="list-style-type: none"> 5대 9종 서비스 생활돌봄: 일상생활지원(일시재가, 방문목욕), 식사지원, 동행지원, 운동지도 주거편의: 주거편의서비스(안전 편의시설 설치, 대청소, 방역소독, 간편집수리 등)

- 경남(경남형 스마트케어): 국가 통합돌봄사업과 연계하여 지역형을 구축(통합돌봄을 지역 관점에서 대상과 사업내용 재구조화)했으며, 사회서비스원 내 커뮤니티센터를 설치하여 통합돌봄 사업 지원
 - 빅데이터와 IoT 스마트 기술 결합 사회서비스 추진체계(인공지능 통합돌봄) 구축이 특징
- 인천(인천형 지역사회 통합돌봄): 2021년 인천형 지역사회 통합돌봄 모델 개발 및 통합돌봄 추진계획을 수립하고, 2022년 지역사회 통합돌봄 시범사업을 3개 지역(부평구, 미추홀구, 동구)에서 운영 중

제2절 성과관리의 필요성과 성과지표의 요건

1 성과관리의 의의

- 신공공관리론에 기반을 두고 있는 성과관리는 공공부문의 성과와 책임성을 제고하기 위한 행정개혁 수단으로 도입되어, 현대 공공관리에서 중요한 관리수단으로서 활용되고 있음

 - 성과관리는 수립한 목표를 기준으로 성과를 측정하고, 궁극적으로 계획이 추구하는 최종목표를 달성하도록 하는 모든 수단과 활동으로서 공공부문의 운영상 비효율 문제를 해결함을 목적으로 함(고영선 외, 2004: 39; 오윤섭, 2018).
 - 기존의 전통적인 공공관리가 투입과 절차 중심의 사전적 통제 중심으로 이루어졌다면, 성과관리 패러다임 하에서의 공공관리는 산출 위주의 결과 중심적 관리를 지향함
 - 과도한 규칙을 통한 미시적 관리 대신 공공관리자에게 재량을 부여하고, 공공관리자가 이러한 재량을 바탕으로 성과를 창출하여 책임성 제고(Moynihan, 2008)
- 성과관리란 연구자에 따라 다양하게 정의되나, 공공조직의 목적과 전략적 우선순위를 설정하고 이를 조직 전체와 개인의 구체적인 성과목표로 변화시키는 과정이라고 할 수 있음(Pollitt, 2002)

 - Kelman(2006)은 성과관리를 공공조직에서 고품질의 서비스를 제공하고 효율성을 증가시키기 위한 전략을 제공하는 하나의 메커니즘으로 규정함
 - 이윤식(2014)은 성과관리를 조직의 임무(mission)에 기초한 비전이나 전략을 효과적·효율적으로 달성하기 위해 조직 및 개인의 성과를 체계적으로 집계·관리·환류하는 제반 활동이나 일련의 과정으로 정의함
 - 우리나라 「정부업무평가기본법」에서는 성과관리를 “정부업무를 추진함에 있어서 기관의 임무, 중·장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고, 그 집행과정 및 결과를 경제성·능률성·효과성 등의 관점에서 관리하는 일련의 활동”(제2조 제6항)으로 정의함
 - 성과관리는 미션과 비전, 전략목표, 성과지표로 구성되는 위계적인 목표체계에 근거하여 수행
 - 즉, 성과관리는 조직성과를 향상시키기 위해 성과정보를 생산·활용하는 것을 목표로 하는 일련의 관리활동(Lee & Kim, 2012)이라 할 수 있음

- 이러한 성과관리는 성과계획(plan), 실행(do), 평가(see) 절차를 거쳐 이루어지며(Poister, 2003), 성과관리 과정에서 생성된 성과정보가 환류를 통해 활용되는 선순환 구조를 거쳐 궁극적으로 조직의 성과가 향상될 수 있음
 - 첫째, 성과계획 단계는 기관의 임무 - 전략목표 - 성과목표를 체계적으로 연계하여 달성하고자 하는 미래의 활동계획을 수립하는 단계라 할 수 있음
 - 임무설정(mission setting), 성과목표(annual goals)의 설정 등이 이루어짐. 성과목표의 설정은 보다 구체적이고 명확하게 제시되어야 하며, 상하위 차원의 목표들과 정합성을 이루는 것이 중요
 - 둘째, 실행 단계는 성과지표를 선정하고 성과지표에 대한 구체적인 목표치를 설정하며 조직에서 추진하는 사업이나 활동에 대한 투입, 과정, 산출, 결과를 측정하여 성과수준을 측정함
 - 성과측정은 프로그램이나 조직의 성과에 대한 객관적인 정보를 제공해 주는 역할을 함으로써 의사결정, 성과향상과 책임성 제고에 도움이 된다는 측면에서 매우 중요한 활동. 따라서 성과측정시스템을 효과적으로 설계하고 수행하는 것이 매우 중요
 - 셋째, 평가 단계는 장단기 목적을 달성해가는 과정에서 주기적인 평가를 실시하고 사업성과를 향상시키기 위해 결과를 보고하고 성과정보를 활용하는 단계임
 - 이와 같은 성과평가가 효과적으로 작동하기 위해서는 앞선 단계에서 명확하고 측정가능한 성과목표가 설정되고, 타당하고 신뢰성 있는 성과지표가 확보되는 것이 핵심요소

2 • 성과측정의 필요성과 바람직한 성과지표의 요건

- 성과관리 단계 중 성과측정은 조직이나 개인이 업무를 수행하는 과정에서 나타나는 효율성·효과성 등의 다양한 성과정보를 수집하고, 이를 객관화·조직화하려는 과정이라 할 수 있음(한인섭, 2006)
- 성과를 측정하는 목적은 다음 <표 2-3>과 같이 학자에 따라 다양하게 제시됨

표 2-3 | 성과측정의 목적

학자	성과 측정 목적
Behn(2003)	평가, 예산 편성, 동기부여, 통제, 홍보, 치하, 학습, 개선
van Dooren et al.(2010)	학습, 조정 및 통제, 책임성

- Behn(2003)은 성과를 측정하는 이유가 관리적 목적에 따라 달라진다고 봄
 - 성과측정을 통해 ①조직업무 평가(evaluate), ②평가결과의 예산(budget) 반영, ③조직구성원들에 대한 동기부여(motivate), ④통제(control), ⑤조직홍보(promote), ⑥목표달성에 대한 정신적·경제적 치하(celebrate), ⑦조직구성원에 대한 학습(learn), ⑧업무성과 개선(improve)을 도모
- van Dooren et al.(2010)은 성과측정의 목적을 학습(to learn), 조정 및 통제(to steer & control), 책임성(to give account)으로 유형화함
 - 학습(to learn)은 정책이나 관리를 어떻게 개선할 수 있는가에 대한 것으로 조직 내부에 중점을 두며 전략적 기획이나 벤치마킹을 통해 구현
 - 조정 및 통제(to steer & control)는 어떻게 활동을 통제할 것인가와 관련되며 모니터링, 성과급 등을 통한 내부 통제 지향
 - 책임성(to give account)은 어떻게 성과를 설명할 것인가(communicate)에 관한 것으로 연간 보고, 성과계약 등 주로 과거 성과에 대한 외부와의 소통을 의미
- ▣ 성과측정은 성과지표를 통하여 이루어지는데, 성과지표는 “조직의 목표 달성 여부를 측정하는 척도로 성과를 측정하기 위하여 계량적 혹은 질적으로 나타낸 것”으로 정의할 수 있음(이은국 외, 2015)
 - 성과지표를 통하여 측정되는 성과는 조직에서 수행한 활동 또는 정책으로 인한 결과, 당초 의도한 목적에 부합하여야 함(박충훈 외, 2019)
 - 목표달성 여부를 성과지표를 통해 판단하고, 그 결과를 재정운용에 활용하게 되므로 올바른 성과지표의 선정이 성과관리의 핵심요소라 할 수 있음(기획재정부, 2023)
- ▣ 성과지표는 정량적 측정 가능성, 사업추진 단계 등에 따라 유형화할 수 있음
 - 성과를 계량화하여 정량적으로 측정 가능한가에 따라서 정량지표와 정성지표로 구분할 수 있음(기획재정부, 2023)
 - 정량지표는 구체화된 양적 수치로 측정 가능한 성과지표로, 성과측정 시 평가자의 주관이 개입될 수 없고 반복하여 측정할 경우 동일한 결과 도출
 - 정성지표는 양적 수치로 측정할 수 없는 성과지표로, 성과측정 시에 평가자의 주관 개입될 가능성 존재

표 2-4 | 성과지표의 유형 1: 정량적 측정 가능여부별

구분	정량지표 (계량지표)	정성지표 (비계량지표)
정의	• 구체화된 양적 수치로 측정 가능	• 양적 수치로 측정 불가능
특성	• 평가자의 주관이 개입될 수 없음 • 반복측정 시 동일한 결과	• 평가자의 주관 개입
사례	• 우량농지조성면적 • 해외건설 수주액 • 관광수입액 증가율	• 민원인 만족도 • 주요 국정과제 대국민 인지도 • 정보관리 시스템 구축정도

자료: 기획재정부(2023: 23)

- 사업 추진 단계에 따라서는 투입지표, 과정지표, 산출지표, 결과지표로 구분할 수 있음(기획재정부, 2023; 이은국, 2015)
 - 투입지표(input indicators)는 예산이나 인력, 시간 등 자원의 투입량을 나타내는 지표임. 예산 집행과 자원 투입에서의 문제점과 개선방안 확인 가능
 - 과정지표(process indicators)는 사업의 진행과정에서 나타나는 산출물의 정도를 평가하는 지표임. 사업 진도를 중간 점검하는 의미를 가지며 중장기 사업인 경우 연차평가에 활용 가능
 - 산출지표(output indicators)는 사업이 완료된 이후에 나타나는 1차적 산출물을 평가하기 위한 지표임. 투입 대비 산출의 효율성을 평가하고 계량적 목표달성의 평가에 유용하게 활용 가능
 - 결과지표(outcome indicators)는 1차적 산출물을 통해 나타나는 사업의 효과와 영향을 평가하는 지표임. 국민이 체감하는 궁극적 목표의 효과성을 평가하는 데에 활용 가능

표 2-5 | 성과지표의 유형 2: 사업 추진 단계별

구분	개념	특성
투입지표 (input indicators)	• 예산, 인력, 시간 등 자원의 투입량을 나타내는 지표	• 예산집행과 자원투입의 문제점과 개선방안을 나타낼 수 있음
과정지표 (process indicators)	• 진행과정에서 나타나는 산출물의 정도를 평가하는 지표	• 사업진도의 중간점검의 의미를 가짐 • 중장기 사업의 연차평가에 활용 가능
산출지표 (output indicators)	• 사업완료 후 1차적 산출물을 나타내는 지표	• 투입 대비 산출의 효율성 평가 • 계량적 목표달성 평가 용이
결과지표 (outcome indicators)	• 1차적 산출물을 통해서 나타나는 사업의 효과와 영향을 평가하는 지표	• 국민체감 및 궁극적 목표의 효과성 평가 • 공공성의 최종평가에 활용

자료: 기획재정부(2023)

- 추진하고자 하는 사업 및 정책의 특성과 단계 등에 부합하는 성과지표를 선정하여야 효과적인 성과측정과 성과관리가 이루어질 수 있음
 - 바람직한 성과지표의 선정 기준으로 van Dooren et al.(2010)은 사용자의 이해 용이성(understandable for users), 변화에 대한 민감성(sensitive of change), 관련성(relevance), 개념의 정확성(precisely defined), 실현가능성(feasibility) 등을 제시함
 - Poister et al.(2015)은 성과 모니터링 시스템에서 활용되는 성과지표가 갖추어야 할 조건으로 미션 및 목표와의 관련성 및 이해가능성(meaningful and understandable), 포괄성(balanced and comprehensive), 척도의 명확한 방향성(clear regarding preferred direction of movement), 적시성과 실행가능성(timely and actionable), 목표 대치의 저항성(resistant to goal displacement), 성과측정 과정에서의 비용 효과성(cost-sensitive (not redundant) 등을 제시하고 있음
 - 기획재정부(2023)는 성과지표를 설정하기 위한 원칙으로 K-SMART 기준을 제시함
 - 핵심성: 프로그램 목표 수준에서 의도한 핵심적인 성과를 통합적 시각에서 파악할 수 있도록 포괄적인 내용으로 설정
 - 구체성: 일관성 있게 성과데이터를 수집하여 공정하게 비교할 수 있도록 성과지표를 구체적이고 명확하게 정의
 - 측정가능성: 성과지표의 측정방법과 근거를 명확하게 제시
 - 원인성·달성가능성: 성과지표가 각 프로그램 사업의 범위를 넘어서는 안 되며, 프로그램이 합리적으로 영향을 줄 수 있는 것에 대해서만 측정
 - 신뢰성: 성과지표를 제3자가 검토하더라도 일관된 결과가 나올 수 있도록 검증가능하고 공신력 있는 객관적인 통계정보를 활용
 - 적시성: 프로그램 추진 완료 시점에 성과가 측정될 수 있어야 하고 최종 성과정보가 생산 가능해야 함을 의미

표 2-6 | 성과지표 설정을 위한 K-SMART 원칙

K	Key (핵심성)	핵심적·포괄적인 성과일 것
S	Specific (구체성)	구체적·명확할 것
M	Measurable (측정가능성)	측정 가능할 것
A	Attributable/Attainability (원인성/달성가능성)	프로그램 성과와 관련 있으며, 사업 추진으로 달성 가능할 것
R	Reliable (신뢰성)	검증이 가능하고 일관성이 있을 것
T	Timely (적시성)	성과측정 시기와 맞을 것

자료: 기획재정부(2023: 24)

제3절 선행연구 검토

1. 지역사회 통합돌봄 성과관리에 관한 선행연구 동향

- ▣ 지역사회 통합돌봄 관련 선행연구는 영역으로는 보건의료와 복지, 대상으로는 노인, 장애인, 정신장애인 등으로 구분되며, 특정 지역/대상/서비스에 대한 사례 연구가 거의 대부분을 차지하고 전반적 제도나 정책 연구가 일부 존재하지만 통합돌봄 사업의 성과관리 연구는 매우 드문 상황임

 - 지역사회 통합돌봄 연구들의 선행연구 검토를 정리해보면 통합돌봄 사업 성과관리에 관한 연구는 매우 드물게 진행됨
 - 특정 대상이나 지역의 통합돌봄 사례연구, 한국 및 국외의 지역사회 통합돌봄 관련 정책 및 제도 연구, 통합돌봄 네트워크나 협력 경험연구가 다수(백학영·한상미, 2023)
 - 해외 사례 고찰, 보건의료·복지 분야 전달체계 개선, 공공 역할강화, 주민참여복지, 커뮤니티의 지역성/관계성 관련 연구가 많고, 대부분 한국적 지역사회 통합돌봄에 대한 이해와 지속가능한 전략, 구성요건, 모델 등의 분석이나 정책 제안에 집중(문경주 외, 2020)
 - 한편으로는 지역사회 통합돌봄 선도사업의 현황과 문제점 파악, 주체별 역할 분석과 협력체계 구축, 지역사회 통합돌봄 제도화 관련 연구가 진행(박민정, 2024)
 - 권우영과 김가은(2024)은 지역사회 통합돌봄 주제의 연구 중 통합돌봄 서비스와 관련되어 있으며, 노인을 대상으로 하는 연구로 한정하여 34개 문헌을 검토함
 - 이용자 측면 연구 18편 중 11편이 서비스의 효과성 관련 실험연구였으며, 서비스 유형은 돌봄 및 주거지원 외에 구강관리/방문간호/운동 등 건강·보건 서비스가 많았고, 효과지표는 서비스 만족도, 신체적 건강 관련 변수가 대부분을 차지
 - 제공자 측면 연구 10편은 서비스 제공으로 인한 문제점과 개선점 연구가 가장 많고, 협업체계 활성화 필요성이나 인적 자원 관련 연구가 다수
- ▣ 지역사회 통합돌봄 선도사업의 경우 학술적 연구가 매우 드물고, 특히 선도사업의 성과나 효과에 대한 보고가 많지 않은 실정임

 - 선도사업의 대상자 수요/미충족 욕구 조사, 이용 의사, 전문가 대상 질적연구에 기반한 모형 제안 연구는 있으나 구체적으로 성과평가 및 성과관리에 대해 다룬 학술논문은 극소수
 - 선도사업 추진이 1년 경과 된 시점(2020년)을 기준으로 국내 지역사회 통합돌봄 선도사업 성과 및 동향에 관한 문헌고찰 연구에서 선택된 국내 61개 문헌 중 선도사업을 통한 실효성을 측정하거나 효과성 지표에 대해 보고한 연구 부재(김경범 외, 2022)

- 지자체별로 지역사회 통합돌봄 선도사업을 진행했으나 사업성과나 결과가 공개되지 않아 선도사업의 성과와 한계에 대한 구체적인 합의 도출 미흡(홍성희, 2024)

2 • 돌봄사업 성과관리 연구의 주요내용과 한계

- 지역사회 통합돌봄 및 유관 돌봄사업의 성과관리를 다룬 연구들에서 성과/효과 측정은 크게 두 가지 유형으로 서비스 현황/실적, 서비스 이용자의 만족도와 주관적 인식이 대부분을 차지함
 - 의료·돌봄 통합지원 시범사업은 서비스 연계(건), 재가거주 기간(일), 요양병원 입원율, 요양시설 입소율, 응급의료 이용률, 비용, 보호자 부양부담 등으로 성과를 측정함(장영진, 2025)
 - 제주가치 통합돌봄 시범사업의 성과는 이용자 만족도 조사(이용과정, 서비스 제공기관(인력), 전반적 만족도)와 민·관 사업참여자 설문조사로 측정함(김은영 외, 2024)
- 이용자의 사업에 대한 만족도 및 주관적 인식은 대체로 긍정적이며, 일부 연구의 성과 측정은 서비스 이용 전과 후의 성과지표 변화가 있는 것으로 나타나 사업의 성과를 확인할 수 있음
 - 광주다움 통합돌봄 사업은 2023과 2024년에 각각 효과성 분석을 했으며, 성과분석 지표는 서비스 이용 중/종료 후 평가(만족도 및 주관적 인식)와 사전·사후에 실시하는 돌봄필요도(일상생활 어려움, 돌봄 부담, 신체건강, 우울감, 사회적 안정성, 삶의 만족도 6개 항목)임(정인경 외, 2023; 2024)
 - 충북 장애인 통합돌봄 구축사업은 성과지표로 이용자의 일상생활 수행능력과 삶의 질을 측정함(김준환 외, 2022)
- 일부 연구에서는 주관적 인식 변화에 대한 분석과 함께 의료비 감소 등을 측정하여 지역사회 통합돌봄 선도사업의 객관적 효과를 규명하였으나 매우 극소수의 연구에 한함
 - 민소영 외(2022)는 광주 서구 지역사회통합돌봄 선도사업의 효과성을 서비스 만족도, 이용자의 삶의 질 및 건강수준 등 변화에 대한 인식과 함께 의료비 절감 효과 등을 바탕으로 분석함
- 선행연구에서는 돌봄사업 성과관리의 한계를 언급하기보다는 주로 제언을 통해 성과관리의 개선 방향을 논의하고 있으며, 여러 선행연구에서 돌봄사업의 개선방안 중 하나로 평가 및 환류의 체계화, 세부 목표 및 성과지표의 설정 등 사업 성과관리와 성과지표 개발의 필요성이 언급됨
 - 지역사회 통합돌봄 선도사업 모니터링 및 효과성 분석 연구에서는 향후 검토과제 중 하나로 평가와 환류의 체계화, 즉 각 지자체에서 지표를 통해 지역별 운영 현황을 점검하고, 각 지자체가 모형별로 활용할 수 있는 지표를 체계화할 필요성을 제기함(정현진 외, 2022)

- 광주다움 통합돌봄 연구에서는 서비스 개선방안 중 하나로 사업의 효과성 및 성과측정을 위해 조사체계 재구조화·강화가 필요함을 제언했으며, 구체적으로 성과측정 구조와 지침의 명확화, 통합돌봄의 정책 목표에 부합하는 세부 목표 설정, 측정가능한 지표의 재검토 및 보완, 조사내용의 추가 등을 제안함(정인경 외, 2023; 정인경 외, 2024)
- 지자체 커뮤니티케어 계획을 평가한 연구에서는 환류체계의 구체성, 지역사회 욕구 분석의 적절성, 세부 사업에 대한 세부 지표 설정 등이 미흡하다고 평가했고, 지자체 실정을 반영한 사업 방향성 설정과 성과측정을 위한 적절한 성과지표 마련을 요구함(박성준·이영글, 2019)
- 김진석 외(2020)의 복지전달체계 개편 시범사업 평가연구에서는 성과관리를 전달체계 개편의 한 측면으로 고려하였고, 서비스 계획·제공 단계에서의 성과관리 필요성을 언급하였으며 지자체의 욕구사정이나케어플랜 전달기관을 통한 케어플랜 비율 등을 활용할 것을 제안함
- 이상 통합돌봄 성과관리 선행연구를 검토한 결과, 소수의 성과관리 연구가 있고 이들 연구에서 사업성고가 나타났으나 대부분의 성과가 서비스 실적이나 이용자의 주관적 인식으로 측정되고 있는 점이 한계로 나타났으며, 연구에 따라 성과분석 대상(전체 사업/개별 서비스, 사업 과정/최종 성과, 이용자/제공자 등)의 차이가 있어 통합돌봄의 성과를 단순 비교·정리하기에 어려움이 있음
- 여러 통합돌봄 관련 선행연구들이 향후 개선방안 중 하나로 성과관리 및 성과지표 개발을 제언하고 있어 성과관리의 한계가 있음을 유추할 수 있으며, 통합돌봄의 성과관리 체계를 정비하고 타당한 성과지표의 개발 및 발굴이 필요함을 알 수 있음

3 · 돌봄 관련 성과관리 연구의 성과측정 방법과 성과지표 사례

- 성과관리 선행연구 사례로 돌봄 관련 성과관리 연구에 나타난 성과측정 방법 및 성과지표를 검토·정리함
 - 지역사회 통합돌봄과 관련된 성과관리 연구는 중앙정부에서 실시된 3차년도 선도사업 모니터링 및 효과성 분석 연구와 경기 남양주시/충북 진천군의 선도사업 성과지표 개발 연구(3개 연구), 지역사회 통합돌봄 외 돌봄 관련 사업의 성과관리 연구로 4개 연구를 살펴봄
- 지역사회 통합돌봄 선도사업 모니터링 및 효과성 분석 연구(3차년도)(정현진 외, 2022)
 - 연구목적: 2021년 진행된 16개 선도사업의 운영 현황과 성과 확인
 - 구성: 지역사회 통합돌봄 선도사업 추진 현황, 효과성 분석, 선도사업 참여경험에 대한 질적 연구
 - 효과성 분석틀은 이용갑 외(2019)의 선도사업 모니터링 및 효과성 분석 연구의 분석틀 사용

- 효과성 분석 방법: 선도사업 효과성 분석 지표 30개를 선정하여 각 지표별 평가
 - 양적 설문 조사(선도사업 효과성 지표 중 일부 조사, 참여자 및 관계자의 인식과 경험 조사), 통합돌봄창구 조사(선도사업 효과성 지표 중 일부(주관적 인식 관련) 조사), 2차 자료 및 행정 데이터 분석(선도사업 참여군-대조군 차이분석에 의한 효과성 분석), 질적 조사
- 효과성 분석 지표 구조: 4개 목표, 8개 세부 목표에 효과성 분석 30개 지표를 설정
 - 목표 1. 사람 중심 서비스 구성과 제공자 간 파트너십 형성: 3개 세부 목표, 8개 지표
 - 목표 2. 지역에서의 독립적 삶의 질 향상: 2개 세부 목표, 8개 지표
 - 목표 3. 지역에서의 조기 대응을 통한 지속가능성 유지: 2개 세부 목표, 7개 지표
 - 목표 4. 지역사회 포용력 제고와 공동체 형성: 1개 세부 목표, 7개 지표
- 남양주시 지역사회 통합돌봄 선도사업 성과지표 개발 연구(남양주시, 2020)
 - 목적: 지역사회 통합돌봄 서비스 제공·운영 과정에 대한 전반적인 모니터링 및 사업과 모델의 효과분석을 위한 성과지표 개발
 - 방법: 통합돌봄 대상자 욕구조사 분석, 각 사업과 관련된 자료 수집·분석
 - 결과: 20개 세부 사업의 효과성 측정을 위한 산출지표 개발(각 사업에 대한 과정지표, 산출지표, 결과지표 도출)
- 생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업 성과지표 개발 연구(지용승 외, 2020)
 - 목적: 선도사업 집행과정의 모니터링 지표 개발 및 평가체계 구축을 통해 성과관리 체계 마련
 - 방법: 자료분석(해외사례 분석, 보건복지부 노인관련 사업 성과지표 분석), 내·외부 전문가 자문(성과지표 설계 자문), 1차 자체평가(1차 성과지표에 대한 진천군 내부평가), 2차 현장평가(성과지표 예비 설문조사, 현장 FGI)
 - 결과: 성과모델을 투입-산출-성과의 3단계로 제시, 각 세부 지표의 측정산식 도출
 - 투입지표: 4개 영역, 9개 성과지표, 10개 항목
 - 산출지표: 2개 영역, 9개 성과지표, 10개 항목
 - 성과지표: 3개 영역, 3개 성과지표, 9개 항목
- 장애인 커뮤니티케어 사업의 적용 및 평가 지침 개발(호승희 외, 2020)
 - 목적: 장애인 커뮤니티케어 모델의 타당성을 검증하고, 장애인 커뮤니티케어 모델 현장 적용 및 평가를 위한 지침 개발

- 구성: 국립재활원 장애인 커뮤니티케어 모델 타당성 검증, 장애인 커뮤니티케어 성과평가지표 개발, 적용 및 평가 지침 개발
 - 방법: 장애인 커뮤니티케어 성과평가지표 개발을 위해 논리모형을 이용한 평가 준거 제시
 - 선행연구 분석, 커뮤니티케어 모델 성과 관련 지표 리스트업, 예비지표 선정(전문가 및 실무자 합의), 예비지표에 대한 타당성 검증(델파이 조사, 전문가 자문회의), 성과평가지표 최종안 도출(각 지표 정의 및 산출식 제시)
 - 결과: 평가지표 최종안은 효과성 지표와 모니터링 지표(정량적 지표 30개, 정성적 지표 6개)로 구성
 - 정량적 효과성 지표: 4개 대분류, 9개 중분류, 20개 지표
 - 정성적 효과성 지표: 4개 지표(4개 대분류별 1개 지표)
- 제주형 통합복지하나로 시범사업 성과지표 개발 및 평가(황성준 외, 2020)
- 목적: 제주형 통합복지하나로 시범사업의 효과성 검증을 위한 성과지표 개발, 1차년도(2020년) 추진 현황 분석, 지표별 평가를 통한 2021년 계획수립 및 향후 확대 발전 방안 마련
 - 방법: 선행 연구 및 지표 검토, 시범사업의 성과측정 영역 결정 및 성과측정모형 구축, 성과측정 과정에 맞춰 성과측정도구 개발
 - 결과: 시범사업 성과지표(4개 지표, 23개 하위요소)와 모니터링 지표(3개 평가 영역, 30개 문항) 개발
 - 성과지표1. 협력지원체계관리: 3개 하위요소, 40개 문항
 - 성과지표2. 서비스 품질: 8개 하위요소, 27개 문항
 - 성과지표3. 서비스 만족: 7개 하위요소, 13개 문항
 - 성과지표4. 행복감: 5개 하위요소, 17개 문항
- 복지전달체계 개편 시범사업 평가 및 모형개발 연구-화성, 춘천 사례(김진석 외, 2020)
- 목적: 연구 목적은 사회서비스 전달체계 개편 시범사업 모니터링 및 과정평가와 사업 목표를 고려한 평가체계 개발을 통해 시범사업 발전방향 제시, 평가체계 개발의 목표는 복지전달체계 개편 사업의 성과측정을 위한 지표 개발 및 활용방안 제시
 - 방법: 국내외 사례 검토로 평가체계 구성, 복지전달체계 개편의 주요 원칙(통합성, 보편성, 책임성, 지속가능성)에 맞춰 주요 평가내용 구성, 사업의 진행 단계(준비단계, 수행단계, 사업 완료~이후)에 맞춰 주요 평가내용을 검증할 수 있는 성과지표 구성
 - 결과: 평가체계는 효과성 검증(수행단계-투입요인, 산출요인, 사업완료~이후-성과평가)과 모니터링(준비단계와 수행단계, 4개 항목, 14개 지표)으로 구성
 - 수행단계 투입요인의 성과지표: 2개 항목, 3개 주요 내용, 9개 측정방법

- 수행단계 산출요인의 성과지표: 2개 항목, 8개 주요 내용, 13개 측정방법
- 성과평가단계의 성과지표: 7개 성과지표

□ 온종일 돌봄 체계 구축의 성과 및 과제(이희현 외, 2021)

- 목적: 온종일 돌봄 체계 구축의 성과를 분석하고 향후 정책 개선과제 도출
 - 구성: 온종일 돌봄 체계 구축 현황 분석, 이론적 검토 및 분석틀 개발(성과지표 개발), 성과지표를 적용한 온종일 돌봄 체계 구축의 성과 및 한계 분석, 개선과제 탐색
- 방법: 선행연구 및 지표 검토, 정책주기에 따른 성과지표 구분, 정책목표 및 추진과제를 반영한 성과지표(안) 구성, 전문가 자문회의 최종 성과지표 및 분석틀 확정
- 결과: 정책주기 구분(투입 및 진행, 산출, 결과, 영향)에 따라 4개 영역, 11개 지표의 최종 성과지표 및 분석틀 제시
 - 투입 및 집행: 3개 지표(자원투입, 전달체계, 서비스 접근성), 6개 내용
 - 산출: 3개 지표(지역모델 구축, 학교-지역 연계, 제도 지원), 3개 내용
 - 결과: 3개 지표(수급자 비율, 서비스 충분성, 서비스 만족도), 5개 내용
 - 영향: 2개 지표(사회경제적 영향-파급효과, 부작용), 6개 내용

표 2-7 | 통합돌봄 성과관리 연구 검토 요약

연구명	분석대상	결과
지역사회 통합돌봄 선도사업 모니터링 및 효과성 분석 연구(3차년도)	지역사회 통합돌봄 선도사업	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 제시된 선도사업 효과성 분석틀 사용 • 효과성 분석 지표: 4개 목표, 30개 지표
남양주시 지역사회 통합돌봄 선도사업 성과지표 개발 연구	남양주시 지역사회 통합돌봄 선도사업	<ul style="list-style-type: none"> • 20개 세부 사업별 효과성 측정을 위한 과정지표, 산출지표, 결과지표 도출
생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업 성과지표 개발 연구용역	진천군 지역사회 통합돌봄 선도사업	<ul style="list-style-type: none"> • 논리모델 기반 성과지표 및 측정산식 도출 • 성과지표: 성과모델 3단계(투입, 산출, 성과), 9개 영역, 21개 성과지표
장애인 커뮤니티케어 사업의 적용 및 평가 지침 개발	장애인 커뮤니티케어 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 효과성 지표와 모니터링 지표 개발 • 효과성 지표: 정량지표 20개, 정성지표 4개
제주형 통합복지하나로 시범사업 성과지표 개발 및 평가	제주 통합복지하나로 시범사업	<ul style="list-style-type: none"> • 성과지표와 모니터링 지표 개발 • 성과지표: 4개 지표, 23개 하위요소
복지전달체계 개편 시범사업 평가 및 모형개발 연구-화성, 춘천 사례	복지전달체계 개편 시범사업	<ul style="list-style-type: none"> • 평가체계를 효과성 검증과 모니터링으로 구성 • 효과성 검증: 투입요인과 산출요인은 각 2개 항목, 성과평가는 7개 성과지표
온종일 돌봄 체계 구축의 성과 및 과제	온종일 돌봄 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 정책주기 구분에 따라 성과지표 및 분석틀 제시 • 성과지표: 4개 정책주기(투입 및 집행, 산출, 결과, 영향), 11개 지표

03

수원새빛돌봄 사업개요 및 관리·운영현황

제1절 수원새빛돌봄 사업의 개요

1 사업 도입배경 및 추진근거와 예산소요

- 고령사회 심화, 핵가족화 및 1인 가구의 증가 등 가족기능 약화로 가족 책임 돌봄이 아닌 사회적 돌봄체계로의 전환이 요구됨
 - ‘수원 세모녀 사건’ 등 돌봄 사각지대 발생으로 인한 사회문제가 심화되면서 마을단위의 촘촘한 위기가구 발굴체계의 구축·보완의 필요성이 제기됨
 - 갑작스러운 돌봄 공백 발생에 대응하여 공공성이 강화된 생활형 돌봄 서비스 확충·제공이 요구됨
- 수원새빛돌봄 사업은 돌봄에 대한 정보취약, 돌봄 서비스의 시간적 공백, 서비스의 부족과 부재로 인해 현 복지제도 제도 하에서 나타나는 돌봄 공백을 메꾸기 위한 방안으로 2023년 7월 도입됨
 - ’23. 3. 31. 조직개편 (시)통합돌봄팀 신설, (구)돌봄지원팀 개편
 - ’23. 4. 3. 사회보장제도 신설협의 완료 승인 통보 / 보건복지부
 - ’23. 7. 1. 수원새빛돌봄 시범사업 실시(8개 동)
 - ’24. 1. 1. 수원새빛돌봄 수원시 전체 44개 동 확대 실시
 - ’24. 3. 29. 주민제안형 식사배달서비스 시범 운영(8개 동)
 - ’24. 7. 1. 수원새빛돌봄 온라인 플랫폼 운영
 - ’24. 11. 15. 수원새빛돌봄 식사배달서비스 수원시 전체 44개 동 확대 실시
 - ’25. 1. 1. 수원새빛돌봄 서비스 지원 범위 및 지원 내용 확대
 - ’25. 6. 9. 시민참여형 서비스 ‘임신부 돌봄공동체 조성 & 가사서비스 지원’ 임산부 1차 모집
 - ’25. 7. 1. 주민제안형 서비스 ‘초등 저학년 등하교 동행돌봄’ 시범동(10개 동) 사업추진

- '25. 8. 13. 수원새빛돌봄(누구나) 방문의료 본인부담금 지원 실시
- '25. 9. 1. 시민참여형 서비스 '임신부 돌봄공동체 조성 & 가사서비스 지원' 임산부 2차 모집
- '25. 9. 1. 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원 '누구나 든든한 한끼' 운영
- '25. 11. 3. 주민제안형 서비스 '초등 저학년 등하교 동행돌봄' 전체 44개동 확대 실시

□ 사업 추진근거

- 사회보장기본법 제23조, 제29조, 사회서비스원법 제4조, 제6조
- 수원시 통합돌봄 지원조례
- 경기도 지역사회 통합돌봄 지원에 관한 조례 제7조
- 민선8기 공약사항 '7-1 마을단위 수원형 통합돌봄사업' 추진

□ 예산현황

- 2024년: 1,514,500천원(시비)

표 3-1 | 2024년 수원새빛돌봄 사업예산

과목	예산액(천원)	비고
계	1,514,500	
사회보장적수혜금	1,402,200	돌봄서비스 비용지원(구 재배정)
사무관리비	65,660	운영비(홍보,강사수당 등)
행사실비보상금	2,640	수행주체(민간) 교육 운영비
사무관리비	44,000	동 사업운영비(동 재배정)

- 2025년 : 2,152,880천원(시비+도비)

표 3-2 | 2025년 수원새빛돌봄 사업예산

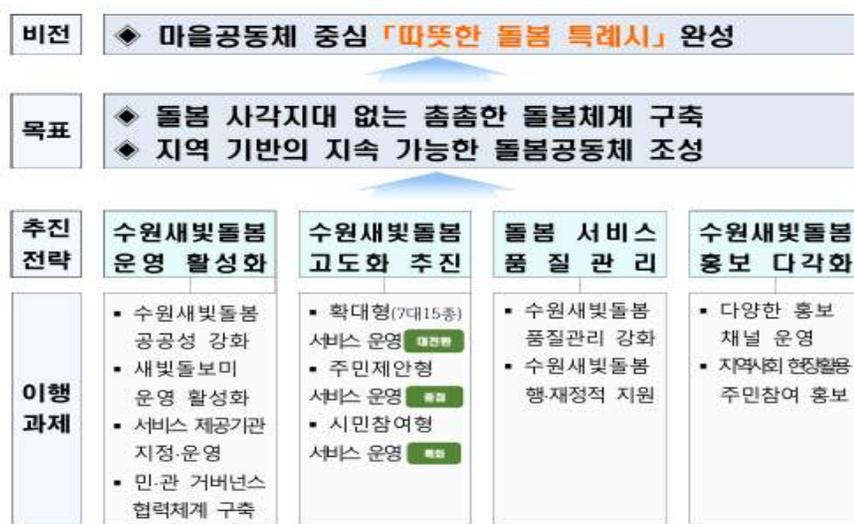
과목	예산액(천원)	비고
계	2,152,880	
사회보장적수혜금 (확대형)	1,901,480	도비 50% / 시비 50% (돌봄서비스 비용지원. 구 재배정)
사회보장적수혜금(주민제안형)	50,000	시비 (돌봄서비스 비용지원)
사회복지사업보조(시민참여형)	100,000	시비 (돌봄서비스 비용지원)
사무관리비(홍보 및 교육비 등)	55,000	도비 25,000 / 시비 30,000
행사실비보상금	2,400	시비 (수행주체 양성교육 지원)
사무관리비	44,000	시비 (동운영비, 동 재배정)

2 사업추진 방향 및 추진체계

□ 비전 및 전략

- 2025년 수원새빛돌봄 사업의 비전은 마을공동체 중심 따뜻한 돌봄 특례시 완성으로 돌봄 사각지대 없는 촘촘한 돌봄체계 구축, 지역 기반의 지속 가능한 돌봄공동체 조성을 하위 목표로 하고 있음
- 이에 따른 4대 전략으로 ①수원새빛돌봄 운영 활성화, ②수원새빛돌봄 고도화 추진, ③돌봄 서비스 품질관리, ④수원새빛돌봄 홍보 다각화를 채택함

그림 3-1 | 2025년 수원새빛돌봄 사업 비전-목표-전략체계



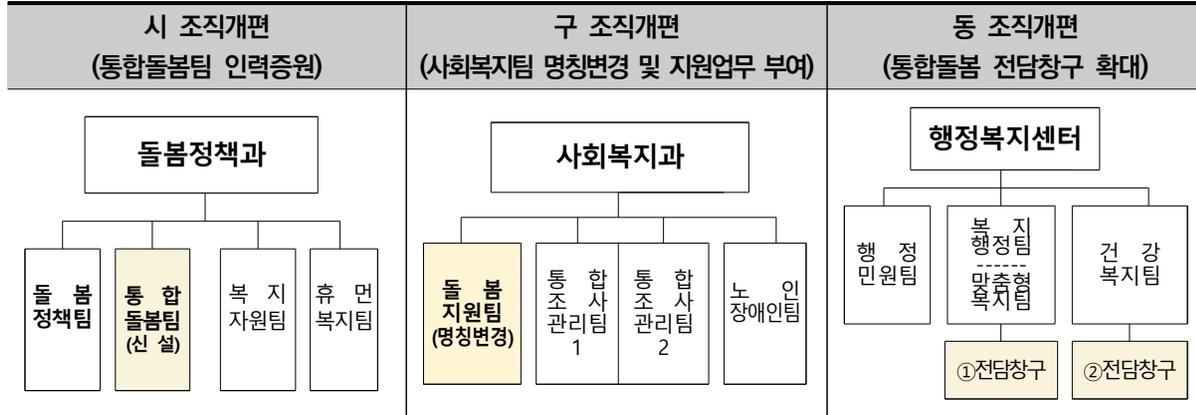
□ 추진체계

○ 시 조직구성

- 시: 2023년 3월 돌봄정책과로 명칭을 변경하고 돌봄정책과 내 통합돌봄팀을 신설 및 인력 증원
 - 통합돌봄팀(5명): 팀장 1명, 담당 주무관 4명
 - 사업기반 구축·운영 및 서비스 제공 관련 품질관리 등 수행
- 구: 2023년 3월 사회복지과 내 사회복지팀을 돌봄지원팀으로 명칭 변경하고 지원업무 부여
 - 구별 1명 담당 공무원 배정
 - 수원새빛돌봄 관리지원, 서비스 비용정산·지급, 제공기관 지도점검 등 수행

- 동: 맞춤형 복지팀 또는 건강복지팀 내 전담창구 구성 및 운영
 - 돌봄업무 담당 팀장 및 돌봄플래너 최소 2명 이상 지정 배치
 - 종합상담, 서비스 접수, 현장방문 및 연계, 사후관리 등 수행

표 3-3 | 2025년 시·구·동 조직개편 현황



○ 마을단위 돌봄공동체 새빛돌보미 구성

- 구성인원: 동 지역사회보장협의체, 제공기관 종사자 828명(23.8.21. 위촉식 개최)
 - 동 지역사회보장협의체 새빛돌보미: 동별 30명 내외, 동장이 적격여부 판단 후 위촉
 - 제공기관 종사자 새빛돌보미: 제공기관 인력등록이 되어 있는 종사자
- 새빛돌보미 교육이수 후 위기가구 발굴, 사업홍보, 서비스 제공, 동 업무지원 등 활동수행

○ 서비스 제공기관 지정·운영

- 지정·운영 현황: 2025년 1월 기준, 37개소 지정·운영
- 업무절차: 제공기관 선정(지정) 및 협약 → 제공인력 온라인 사전교육 → 서비스 의뢰 접수 → 서비스 제공 → 결과보고 및 비용청구 → 비용지급 절차 진행
- 주요기능
 - 사업운영 체계 구축(서비스 제공인력 및 행정관리 인력 확보)
 - 돌봄제공(의뢰 접수, 서비스 제공, 비용청구) 및 사후 관리(제공결과 보고, 위기가구 발굴)
 - 공공성 강화(업무교육, 서비스 제공인력·서비스 품질관리)
 - 사회적 공익 실현(새빛돌봄 사업 수익 일부 기부)
- 제공인력 활동절차: 관련자격증 소지자 등 참여조건 충족자가 제공기관 인력으로 등록을 하고 제공기관(새빛돌보미) 교육⁷⁾을 이수한 후에 돌봄 서비스 제공 가능

- 제공기관 관리·운영의 간접적 성과
 - 서비스 제공기관 신규고용 : 2025년 168명 신규고용 창출
 - 제공기관에 사회적 기업 가점부여, 제공기관 수익의 10% 내 사회 환원으로 사회적 가치 창출
- 민관·운영 거버넌스 협력체계 구축
 - 구성·운영 현황: 2023년 3월 최초 구성, 자격을 갖춘 민간전문가 등 16명을 수원시장이 위촉(임기 2년)
 - 주요기능
 - 수원새빛돌봄 사업계획 수립 및 시행에 관한 사항 논의
 - 사업참여 활성화 방안 논의 참여주체 교육내용 및 과정 검토
 - 서비스에 관한 각계 의견수렴, 기타 사업추진 관련 현안사항 논의 등
- 동 돌봄심의위원회 구성·운영
 - 구성 및 운영: 동 자체계획 수립 시 구성, 수시(필요시 회의 개최)
 - 위원구성: 동장, 동 협의체 위원, 지역사회 인사(시의원 등), 돌봄업무 담당 팀장, 돌봄 플래너, 통합사례관리사 등 6명 내외
 - 주요기능: 자격기준(부적합자 지원) 및 비용지원(본인부담대상 추가(1회)지원) 심의

3 • 사업추진 내용 및 절차

□ 사업대상 및 지원내용

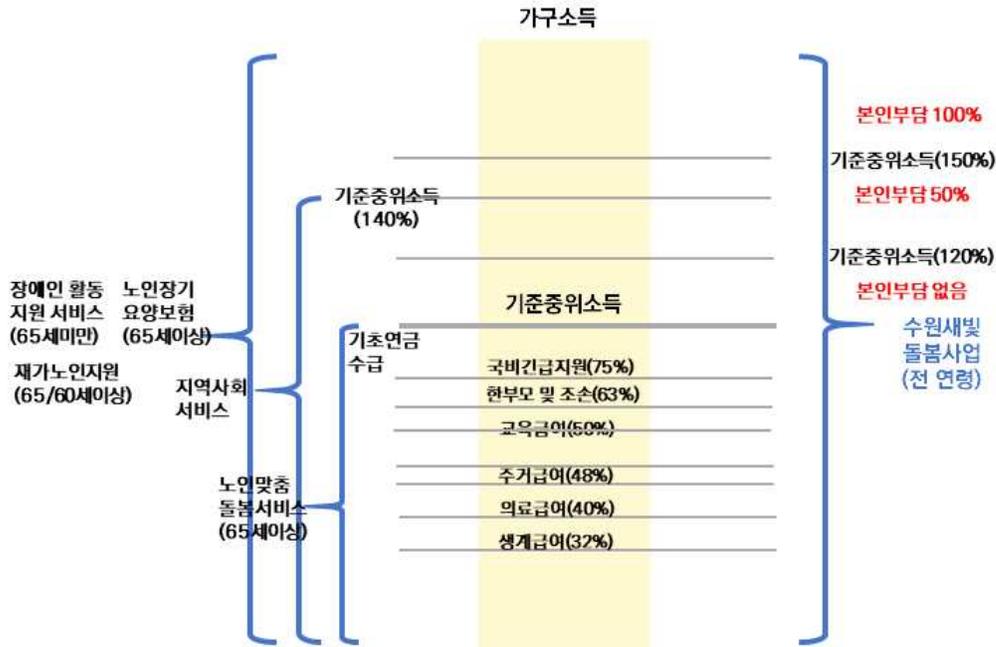
- 수원새빛돌봄 사업은 2025년 2024년보다 신청자격 및 소득기준을 완화하고 비용지원 규모 및 지원 서비스의 종류를 확대함
 - 거주요건: 외국인을 포함하는 실거주자 대상
 - 소득기준: 전액지원 범위를 중위소득 75%이하에서 120%이하로 상향, 국가유공자를 포함, 중위소득 120% 초과 150% 이하의 경우 50% 지원, 중위소득 150% 초과는 자부담
 - 비용지원: 2024년 1인당 1,000천원 한도에서 1,500천원으로 한도 상향
 - 지원내용: 2024년 4대 11종 돌봄서비스와 주민제안형 식사배달 서비스에서 2025년 7대 15종 돌봄서비스, 주민제안형, 시민참여형, 그 외 특화 서비스로 내용 확대

7) 5대 분야 온라인 교육이수(청렴, 안전, 개인정보보호, 종사자 인권, 폭력예방)

그림 3-2 | 수원새빛돌봄 사업 전년 대비 변동 사항

구분		2024년	2025년
신청 자격	거주 요건	수원시민 누구나(실거주자)	수원시민 누구나(실거주자, 외국인 포함)
	소득 기준	(전액지원) 중위소득 75%이하 (자부담) 중위소득 75%초과	(전액지원) 중위소득 120%이하, 국가유공자(차등지원) 120%초과, 150%이하 50%지원 (자부담) 중위소득 150%초과
비용지원		1인당 1,000천원(한도) - 시비 100%	1인당 1,500천원(한도) - 도비 50%, 시비 50%
지원 내용	기본형	방문가사, 동행지원, 심리상담, 일시보호 (4대 11종 돌봄서비스)	확대형 생활돌봄, 동행돌봄, 주거안전, 식사지원, 일시보호, 재활돌봄, 심리상담 (7대 15종 돌봄서비스)
	특화형	미실시	
	주민 제안형	식사배달	초등학교 저학년 등학교 동행돌봄 서비스 시범운영
	시민 참여형	미실시	임신부 돌봄공동체 조성 & 가사서비스 지원('25년 신규특화) 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업, 수원새빛돌봄(누구나) 누구나 든든한 한끼 운영(자부담), 수원새빛돌봄(누구나) 방문의료 본인부담금 지원 서비스('25.8월 시범사업)

그림 3-3 | 각종 사회서비스와 수원새빛돌봄 사업 대상자 비교



○ 2024년 대비 돌봄필요도 평가기준 완화 : 평가항목 배점을 중심의 판단(60점 이상)에서 현장판단을 강화하는 방향으로 개선

- 1개 이상 항목 해당 시 담당자의 판단에 의해 적합 판정이 가능

○ 서비스 수가 개선: 서비스 항목을 세분화 하고 서비스 최저시간 수가를 적용함

□ 서비스의 종류 및 절차

○ 수원새빛돌봄 확대형 서비스: 7대 15종 돌봄서비스를 지원함

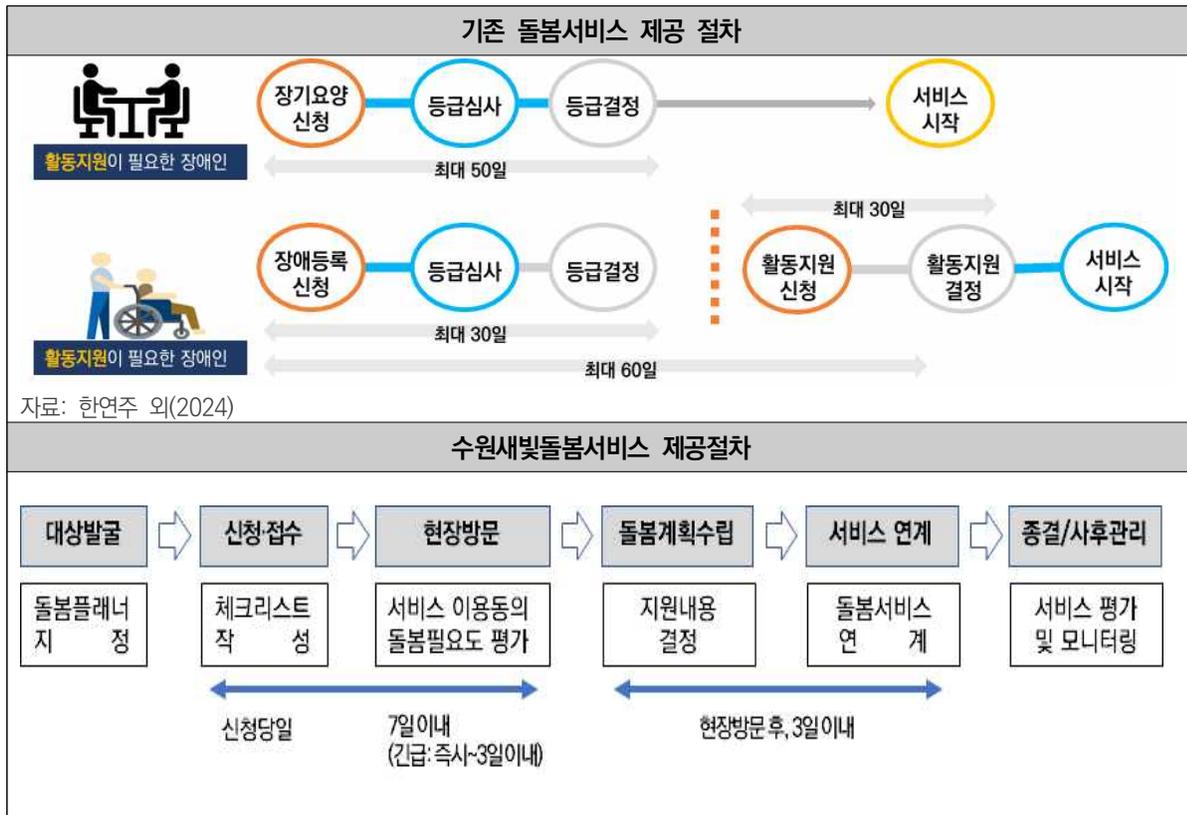
- 생활돌봄, 동행돌봄, 주거안전, 식사지원, 일시보호, 재활돌봄, 심리상담의 7대 서비스에 대한 15종의 세부 서비스 지원

표 3-4 | 수원새빛돌봄 7대 서비스(확대형)

구분	정의	서비스 내용	이용한도 (기본원칙)	지원비용	주요제공기관
① 생활 돌봄 서비스	갑작스러운 사고 등 돌봄공백이 발생한 경우, 대상자 돌봄 서비스	▶ 신체활동지원 - 세면도움 - 화장실 이동 지원 ▶ 가사활동 지원 - 식사, 설거지 등 준비	연간 최대 60시간 (원칙상 60일 이내) ※일/8시간까지 가능	1시간 미만 16,940원 (노인장기요양 방문급여 수가적용)	·재가장기요양기관 ·사회복지기관 ·사회적기업 등
② 동행 돌봄 서비스	거동불편, 질병등으로 필수적 외출이 필요한 경우, 동행돌봄 서비스	▶ 병원 동행 - 출발, 귀가시 동행 - 병원 진료 동행 등 ▶ 일상생활업무 동행 - 관공서, 은행 등	연간 최대 60시간 (원칙상 60일 이내) ※일/8시간까지 가능	1시간 미만 16,900원 (경기도 생활임금 적용)	·재가장기요양기관 ·사회복지기관 ·사회적기업 등
③ 주거 안전 서비스	대상자의 가정 내 간단한 수리, 보수 및 대청소, 소독·방역 서비스	▶ 간단한 소모품 교체 및 부분수리 - 형광등, 손잡이 교체, 방충망, 못박기 등	연간 최대 60시간 (원칙상 60일 이내) ※일/8시간까지 가능	1시간 미만 16,900원 (경기도 생활임금 적용)	·사회복지기관 ·지역자활센터 ·사회적기업 등
④ 식사 지원 서비스	대상자의 기본적인 식생활 유지가 곤란할 경우, 도시락 제공 서비스	▶ 일반식, 죽식, 제공	연간 최대 45식 (원칙상 60일 이내)	1식당 11,000원 (임원환자식대+가산급여+운영비+배달비 기준)	·사회복지기관 ·지역자활센터 ·사회적기업 등
⑤ 일시 보호 서비스	가정 내 돌봄이 어려운 경우, 일정기간 입소보호 서비스	▶ 시설 내에서 대상자에 규칙적 식사제공 및 수발 지원	연간 최대 15일 이내	1일 71,970원 (장기요양보험 단기보호 급여기준) ※1인 10만원, 4일 이하 5만원 추가지원	·장기요양시설 ·노인양로시설 ·단기보호시설 ·생활시설(장애인 등)
	반려동물(견) 일시보호	▶ 보호자의 부상이나 부재 시 반려동물(견) 일시보호	연간 최대 16일 이내	1박 소형견 35,000원 중형견 40,000원 대형견 50,000원 ※ 추가비용 2만원 (이송,입질 등)	·협회 및 민간단체 등
⑥ 재활 돌봄 서비스	일상생활 수행능력 향상이 필요한 경우, 맞춤형재활서비스 제공	▶ 맞춤형 운동재활 서비스, 일상생활 수행훈련 등	연간 최대 10회 이내 (1주/1~2회에 1시간이내)	1시간 60,000원 (일상돌봄 맞춤형재활서비스 기준)	·서비스제공기관 (사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제16조에 의거 등록된 기관)
⑦ 심리 상담 서비스	일상생활과 관련하여 심리적 어려움에 처한 경우, 심리상담 제공	▶ 심리·정서적인 문제 (성격, 우울, 불안, 강박 등)에 대한 지원	연간 최대 10회 이내 (1주/1~2회에 1시간이내)	1시간 아동·청소년 60,000원 성인, 중독상담 80,000원	·심리상담센터 (사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제16조에 의거 등록된 기관)

- 서비스 제공절차 : 대상의 발굴과 직접(대리) 신청⁸⁾을 통해 서비스가 신청·접수되면 현장방문을 통해 돌봄필요도를 평가하고 돌봄계획을 수립함. 돌봄계획에 따라 제공기관에 서비스를 연계하고 서비스가 종료되면 서비스 평가, 모니터링 등 사후관리 실시
- 수원새빛돌봄 서비스 제공 전 중복방지를 위해 기존 돌봄(기존 공적제도) 우선연계
- 기존 돌봄서비스 제공시간 최대 60일 소요→ 새빛돌봄 서비스 최대 10일 소요 원칙

그림 3-4 | 수원새빛돌봄 7대 서비스(확대형) 서비스 제공절차

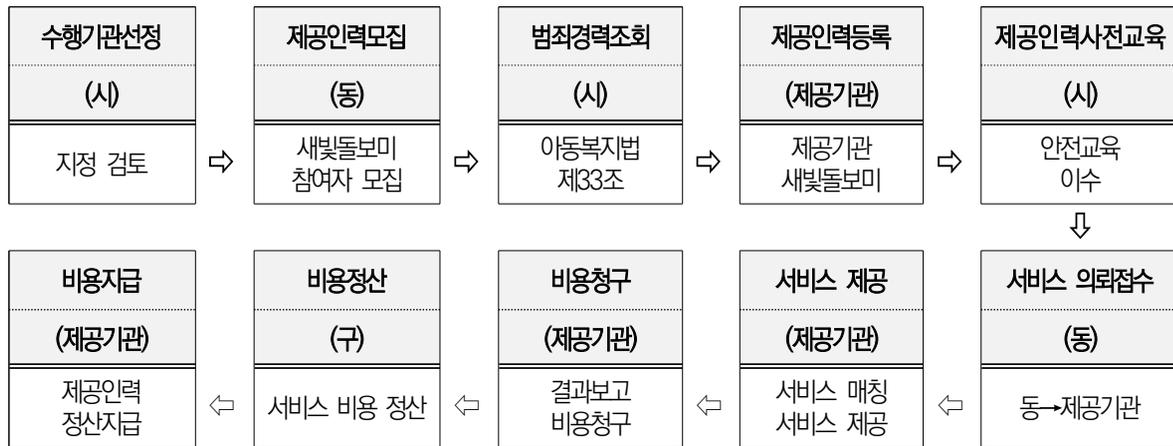


- 주민제안형 서비스: 주민제안을 돌봄서비스로 개발 및 제공
 - 지원내용: 2025년 7월부터 ‘초등 저학년 등하교 동행돌봄’ 서비스 운영
 - 아동 이동 시 동행돌봄 제공 (평일 8시~20시), 학교 ⇄ 돌봄기관 ⇄ 교육기관 이동(최대 30일, 연 100만원 이내)
 - 운영지역: 10개동에 대한 시범사업 후 2025년 11월 전동 확대
 - 지원대상: 초등 1~2학년 자녀의 등하교 동행돌봄이 필요한 수원시민(50명)

8) 신청은 수원시 동 행정복지센터 및 새빛톡톡 모바일 앱에서 가능함

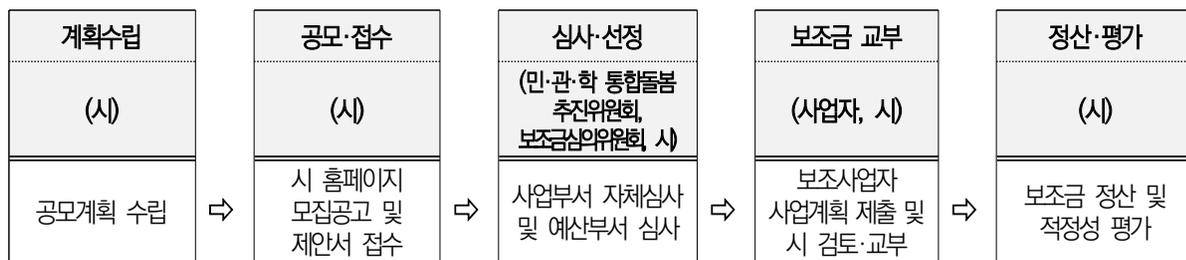
- 지원기준: 기준 중위소득 150% 이하 가구(그 외 자부담)
 - 긴급하고 일시적인 돌봄 공백이 있는 경우, 기존 돌봄서비스를 이용할 수 없는 경우 등
- 서비스 제공절차: 수행기관 선정 후 제공인력 등록 및 교육을 실시하고 서비스 의뢰 접수를 통해 서비스를 제공한 후 비용을 정산

그림 3-5 | 2025년 주민제안형 서비스 제공절차



- 시민제안형 서비스: 돌봄사각지대 해소를 위한 돌봄공동체 조성사업 공모
 - 지원내용: 2025년 6월부터 ‘임신부 돌봄공동체 조성 & 가사서비스 지원’ 서비스 운영
 - 지원대상: 수원시 거주 중위소득 150%이하 임신부 175가구
 - 지원방법: 임신부 태교 프로그램 제공, 가사서비스 이용 지원(최대 30만원)

그림 3-6 | 2025년 시민참여형 서비스 제공절차



- 기타 서비스
 - 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업(2025. 5. 7. ~ 7. 3. 8주간)
 - 지원대상 : 건강취약계층 중 당뇨·고혈압 질환자 33가구

- 지원내용 : 5회 8주간 특화식(당뇨식) 제공, 대상자 안부확인 및 특이사항 관리, 사전 사후 건강평가, 건강 모니터링
- 수원새빛돌봄(누구나) 「누구나 든든한 한끼」 운영(2025. 9~)
 - 지원대상 : 수원새빛돌봄(누구나) 서비스 제공 적격판단 기준 충족자 중, 중위소득 150% 초과자 또는 수원새빛돌봄(누구나) 연간 이용한도액 소진자
 - 지원내용 : 월 10식(단가: 11,000원) 신청시 12식 제공(자부담)
- 수원새빛돌봄(누구나) 방문의료 본인부담금 지원(2025. 8~)
 - 지원대상 : 수원새빛돌봄(누구나) 적격판단 기준 충족자 중 질병, 부상 또는 거동불편 등으로 방문의료서비스가 필요한 자
 - 지원내용 : 방문의료시 건강보험료의 본인부담금(30%~5%) 지원(월 2회, 60일 이내)

제2절 수원새빛돌봄 사업의 운영 및 관리현황

1 수원새빛돌봄 사업의 연도별 운영성과

□ 2023년 운영실적

- 2023년 7월부터 시작된 시범사업(4대 11종 서비스)의 총 이용건수는 4,745건임
 - 이중 방문가사⁹⁾의 이용실적이 3,742건(78.9%)으로 가장 많았으며 다음으로 심리상담 738건(15.6%), 동행지원 214건(4.5%), 일시보호 51건(1.0%) 순
- 총 지원금액은 약 3억 3천만원이며, 이 중 약 2억 6천만원(78.4%)이 방문가사 서비스에 지원되었으며 다음으로 심리상담에 약 6천만원(17.6%)이 지원됨

표 3-5 | 2023년 새빛돌봄 운영실적(시범사업)

(단위: 건, %, 천원)

구분	계	기본형				
		방문가사	동행지원	심리상담	일시보호	
이용건수	값	4,745	3,742	214	738	51
	비중	100.0	78.9	4.5	15.6	1.0
지원금액	값	331,529	260,027	10,006	58,212	3,284
	비중	100.0	78.4	3.0	17.6	1.0

주1: 2023년 7월부터 시범사업으로 8개동을 대상으로 실시

주2: 방문가사/동행지원 (건수)단위, 심리상담 (횟수)단위, 일시보호는 (일)단위로 계산

자료: 수원시 내부자료

- 2023년 새빛돌봄 신청 및 결정현황을 살펴보면 상담이 총 1,364명이고 이 중 신청자는 1,076명(78.9%)이며 신청자 중 적합자는 760명(70.6%)으로 나타남

표 3-6 | 2023년 새빛돌봄 신청 및 결정현황

(단위: 명)

구분	신청현황		결정현황	
	상담	신청	적합	부적합
대상인원	1,364	1,076	760	316

자료: 수원시 내부자료

9) 2023년도에 시행된 새빛돌봄사업의 방문가사 서비스에는 신체활동, 가사지원, 대청소(정리정돈), 소독방역이 포함됨

□ 2024년 운영실적

- 2024년 기본형 4대 11종 서비스와 주민제안형 식사배달 서비스의 총 이용실적은 34,173건이며 총 지원금액은 약 13억 8천만원임
 - 이 중 가장 많은 건수를 차지하는 것은 식사배달 서비스로 16,131건에 달했으며 다음으로 방문가사 13,843건, 심리상담 2,539건, 동행지원 1,557건, 일시보호 103건 순
- 총 지원금액은 약 13억 8천만원이며, 이 중 약 9억 5천만원(69.0%)이 방문가사 서비스에 지원되었으며 다음으로 심리상담에 약 1억 9천만원(13.5%), 식사배달에 약 1억 5천만원(11.0%)이 지원됨

표 3-7 | 2024년 새빛돌봄 운영실적

(단위: 건, %, 천원)

구분		계	기본형				주민제안형
			방문가사	동행지원	심리상담	일시보호	식사배달
이용건수	값	34,173	13,843	1,557	2,539	103	16,131
	비중	100.0	40.5	4.6	7.4	0.3	47.2
지원금액	값	1,383,451	954,020	82,539	186,329	6,410	154,153
	비중	100.0	69.0	6.0	13.5	0.5	11.0

주: 방문가사/동행지원 (건수)단위, 심리상담 (횟수)단위, 일시보호는 (일)단위로 계산
 자료: 수원시 내부자료

- 2024년 새빛돌봄 신청 및 결정현황을 살펴보면 상담이 총 8,475명, 이 중 신청자는 3,653(43.1%)명이며 신청자 중 적합자는 3,432명(94.0%)임

표 3-8 | 2024년 새빛돌봄 신청 및 결정현황

(단위: 명)

구분	신청현황		결정현황	
	상담	신청	적합	부적합
대상인원	8,475	3,653	3,432	221

자료: 수원시 내부자료

□ 2025년 운영실적

- 2025년 기본형 7대 15종 서비스의 총 이용실적은 103,404건임
 - 이중 식사지원 서비스의 이용건수가 81,872건(79.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 생활돌봄 15,627건(15.1%), 동행돌봄 2,243건(2.2%), 심리상담 2,100건(2.0%) 등 순
- 총 지원금액은 약 22억 3천만원이며, 이 중 9억원(40.4%)이 식사지원에 지원되었으며 다음으로 생활돌봄에 약 7억 9천만원(35.2%), 주거안전에 약 2억 4천만원(10.8%)이 지원됨
- 2025년 새빛돌봄 서비스별 이용인원은 식사지원이 2,153명(43.9%)으로 가장 많았으며, 다음으로 생활돌봄 1,062명(21.6%), 주거안전 901명(18.4%), 동행돌봄 449명(9.2%) 순임

표 3-9 | 2025년 새빛돌봄 운영실적(10.31 기준)

(단위: 건, 천원, 명)

구분	기본형 서비스(7대 15종)							
	계	생활돌봄	동행돌봄	주거안전	식사지원	일시보호	재활돌봄	심리상담
이용건수	103,404	15,627	2,243	1,280	81,872	164	118	2,100
비율(%)	100.0	15.1	2.2	1.2	79.2	0.2	0.1	2.0
지원금액	2,229,319	785,249	123,756	241,345	900,603	7,065	7,110	164,191
비율(%)	100.0	35.2	5.6	10.8	40.4	0.3	0.3	7.4
이용인원	4,907	1,062	449	901	2,153	17	20	305
비율(%)	100.0	21.6	9.2	18.4	43.9	0.3	0.4	6.2

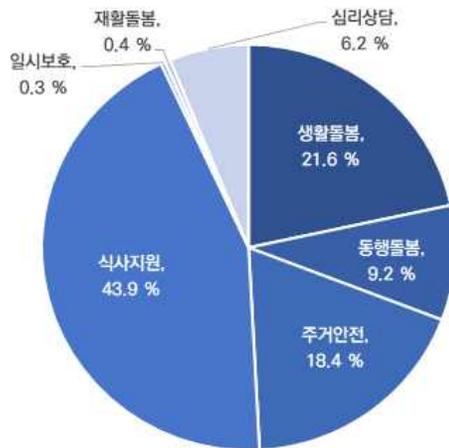
주1: 시민제안형, 주민제안형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외

주2: 지원금액 중 추가비용은 제외

주3: 한 사람이 여러 개의 서비스를 이용한 경우 중복하여 산정

자료: 수원시 내부자료

그림 3-7 | 2025년 새빛돌봄 운영실적(10.31 기준) : 이용인원 기준



- 2025년 새빛돌봄 신청 및 결정현황은 상담이 총 4,808명, 이중 신청자는 4,555명(94.7%)이며 신청자 중 적합자는 4,548명(99.8%)임

표 3-10 | 2025년 새빛돌봄 신청 및 결정현황(10.31 기준)

(단위: 명)

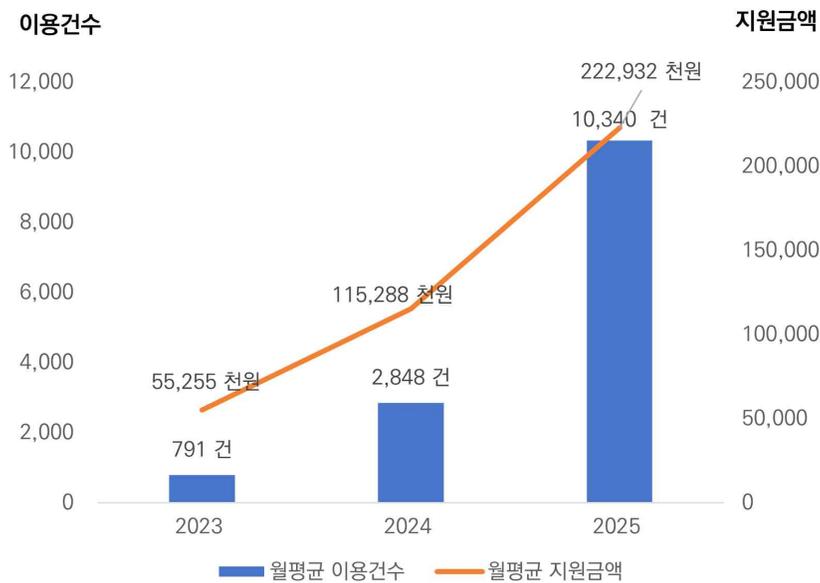
구분	신청현황		결정현황	
	상담	신청	적합	부적합
대상인원	4,808	4,555	4,548	7

주: 시민제한형, 주민제한형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외
 자료: 수원시 내부자료

□ 연도별 운영실적 및 적합자 결정현황

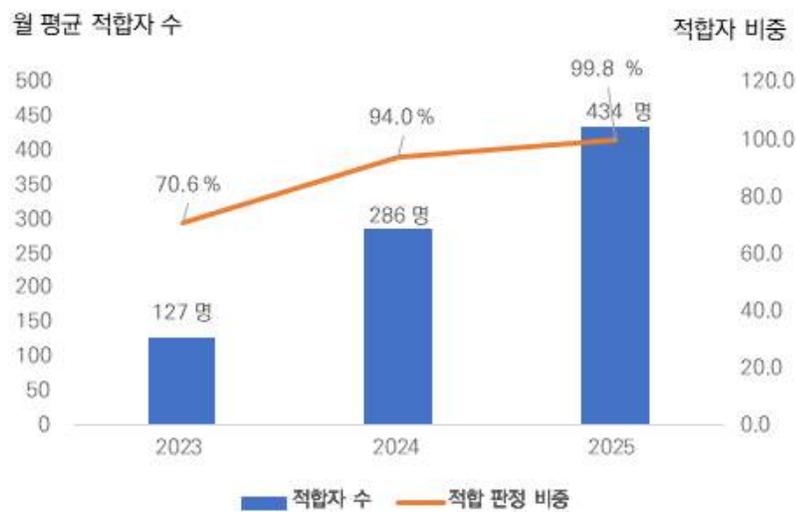
- 연도별 월평균 이용건수의 변화를 살펴보면 2023년 791건, 2024년 2,848건, 2025년 10,340건으로 연평균 증가율은 261.6% 수준임
- 월평균 지원금액은 2023년 약 6천만 원, 2024년 1억 2천만 원, 2025년 2억 2천만 원으로 연평균 증가율은 100.9% 수준임
- 2023년도 대비 2025년 실적 증가율을 살펴보면, 월평균 이용인원은 1,207.5% 증가하였으며 월평균 지원금액은 303.5% 증가함

그림 3-8 | 연도별 월평균 이용건수 및 지원금액 현황



- 연도별로 월평균 적합자 수 및 적합자 비중을 살펴보면 월평균 적합자(수혜자) 수는 2023년 127명, 2024년 286명, 2025년 434명으로 증가하였으며, 신청자 대비 적합판정자 비율도 2023년 70.6%, 2024년 94.0%, 2025년 99.8%로 증가함
 - 부적합 사유를 살펴보면 2024년의 경우 돌봄필요도 미충족이 70%, 기존 돌봄 수혜를 받고 있는 경우가 19%, 돌봄가족이 있는 경우가 11%를 차지
 - 2025년의 경우 기존 돌봄 수혜를 받고 있는 경우가 57%, 돌봄필요도 미충족이 43%, 돌봄가족이 있는 경우는 0%를 차지

그림 3-9 | 연도별 월평균 적합자 수 및 적합자 비중



□ 지역별(동별) 새빛돌봄 이용현황

- 동별 서비스 이용건수를 10분위로 나누어 살펴보면 2024년에는 금곡동, 우만1동, 조원1동, 서둔동, 호매실동이 가장 높은 수준을 보인 반면, 영통1동, 광교1동, 세류1동, 망포1동, 매산동이 가장 낮은 수준을 나타냄
- 2025년 이용건수도 유사하게 서둔동, 조원1동, 광교2동, 금곡동, 우만1동이 가장 높은 수준을 보인 반면, 세류1동, 망포2동, 광교1동, 정자1동, 조원2동이 가장 낮은 수준을 나타냄
- 동별 서비스 이용인원을 10분위로 나누어 살펴보면 2024년에는 매탄2동, 서둔동, 광교2동, 호매실동이 가장 높은 수준을 보이고 광교1동, 망포1동, 영통1동, 영통2동, 조원2동이 가장 낮은 수준을 나타냄
- 2025년 이용인원은 매탄2동, 조원1동, 금곡동, 서둔동, 우만1동이 가장 높은 수준을 보였으며 광교1동, 조원2동, 매산동, 세류1동, 영통3동이 가장 낮은 수준을 나타냄

그림 3-10 | 2024년 새빛돌봄 서비스 이용 건수

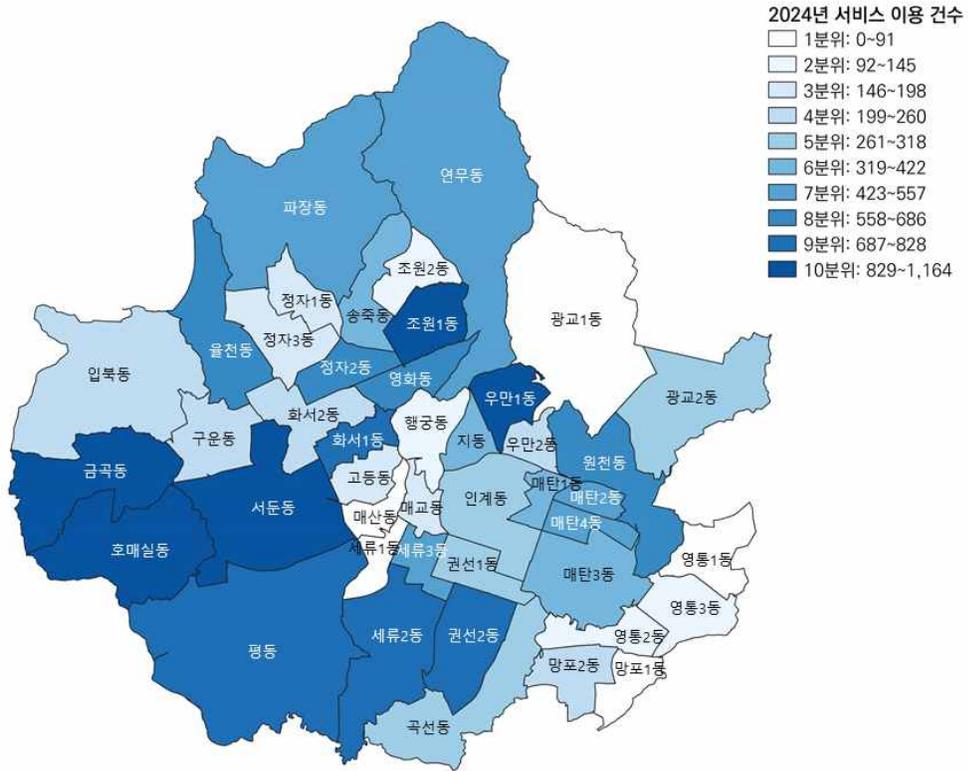


그림 3-11 | 2024년 새빛돌봄 서비스 이용 인원

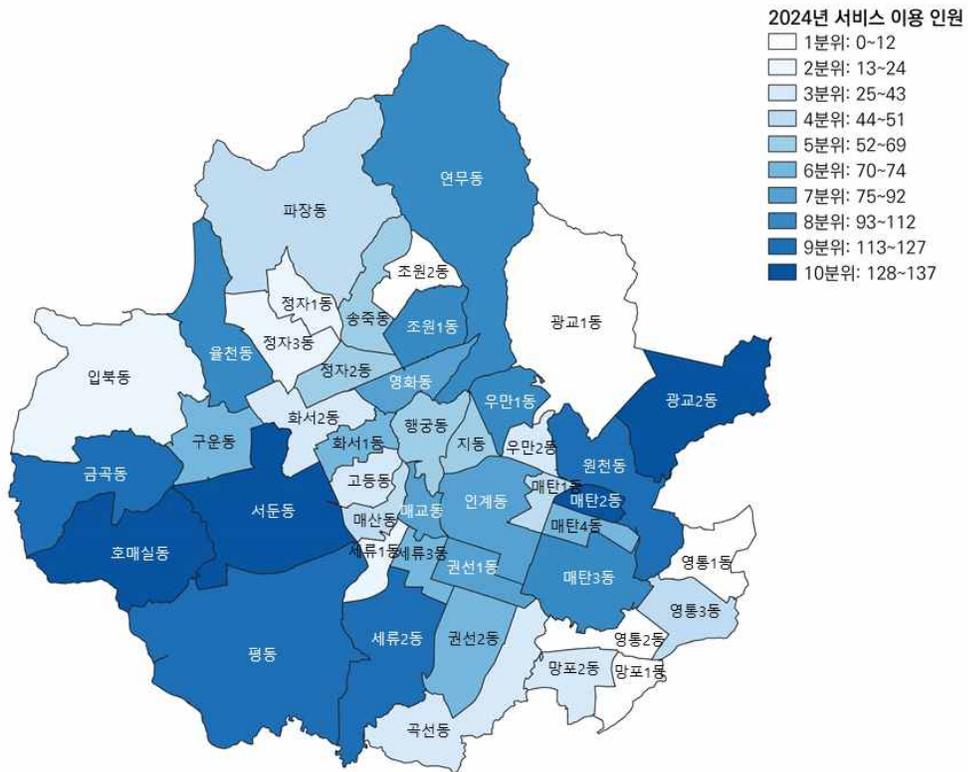


그림 3-12 | 2025년 서비스 이용 건수(10.31. 기준)

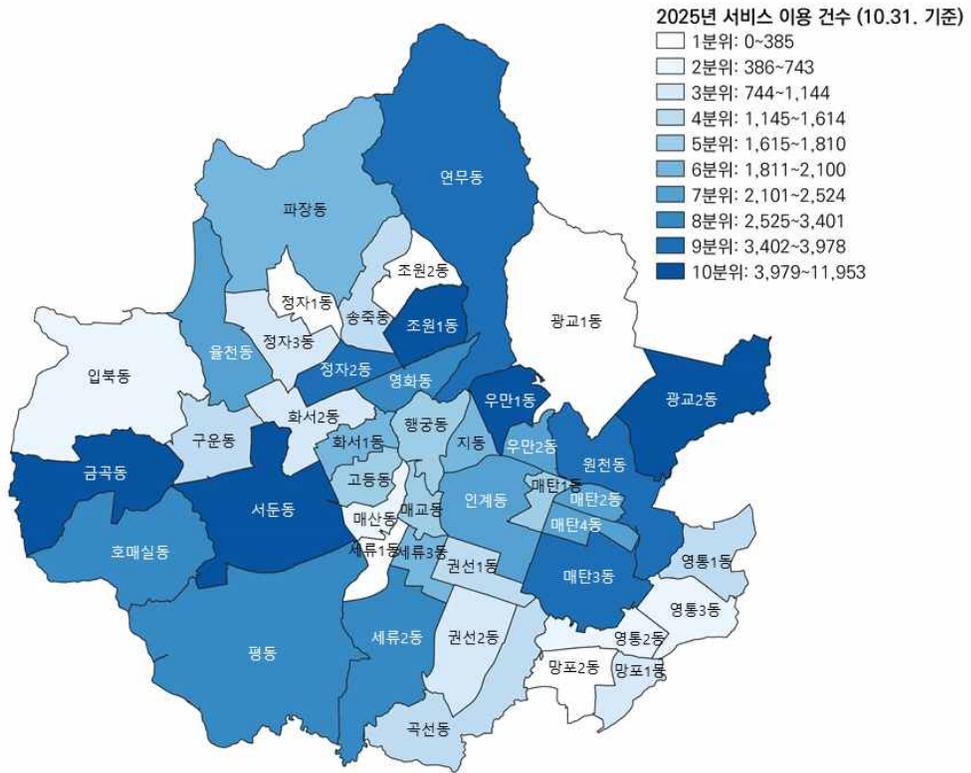
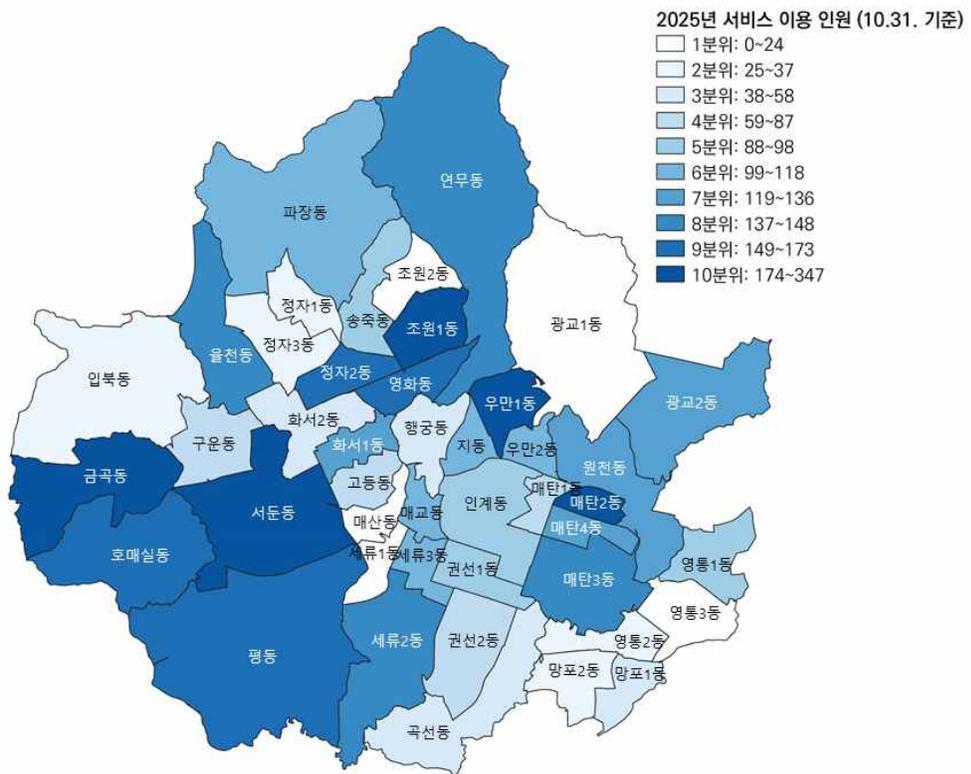


그림 3-13 | 2025년 서비스 이용 인원(10.31. 기준)



2 • 수원새빛돌봄 서비스 이용자 연령 및 가구 특성

□ 이용자 연령 특성

- 2024년 새빛돌봄 서비스 이용자의 연령대를 살펴보면 70대 이상이 1,759명으로 과반수인 51.3%를 차지하고 있으며 다음으로 60대(23.3%), 50대(11.8%), 40대(5.9%) 등 순임

표 3-11 | 2024년 연령대별 이용자 현황

구분	합계	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
수(명)	3,432	94	56	115	202	405	801	1,759
비중(%)	100	2.7	1.6	3.4	5.9	11.8	23.3	51.3

주: 만 나이 기준

- 2024년 이용자를 세대별로 살펴보면 75세 이상 후기 노인이 1,306명(38.1%)로 가장 큰 비중을 차지하고 있었으며 다음으로 중장년층(28.6%), 전기 노인층(25.7%) 등 순임
- 새빛돌봄 서비스는 사회복지 서비스의 주 대상인 65세 이상 노인층이 가장 많이 이용하고 있으나 그 외의 세대, 특히 중장년층의 이용도 상당

표 3-12 | 2024년 세대별 이용자 현황

구분	합계	아동·청소년 (0~19세)	청년 (20~39세)	중장년 (40~64세)	전기 노인 (65~74세)	후기 노인 (75세 이상)
수(명)	3,432	94	171	980	881	1,306
비중(%)	100.0	2.7	5.0	28.6	25.7	38.1

주1: 만 나이 기준

주2: 세대구분은 2025년 누구나 돌봄 연령 구분기준에서 전기 및 후기 노인세대를 추가적으로 구분함

- 2025년 새빛돌봄 서비스 이용자의 연령대를 살펴보면 2024년과 유사하게 70대 이상이 2,455명으로 과반수인 54.0%를 차지하고 있으며 다음으로 60대(21.7%), 50대(11.5%), 40대(5.7%) 등 순임

표 3-13 | 2025년 연령대별 이용자 현황(10.31 기준)

구분	합계	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
수(명)	4,548	126	70	131	258	522	985	2,455
비중(%)	100.0	2.8	1.5	2.9	5.7	11.5	21.7	54.0

주: 만 나이 기준

- 2025년 세대별 이용자 역시, 75세 이상 후기 노인이 1,913명(42.1%)로 가장 큰 비중을 차지하고 있었으며 다음으로 중장년층(26.6%), 전기 노인층(24.1%) 등 순임
- 2025년에도 새빛돌봄 서비스는 사회복지 서비스의 주 대상인 65세 이상 노인층이 가장 많이 이용하고 있으나 그 외의 세대, 특히 중장년층의 이용도 상당

표 3-14 | 2025년 세대별 이용자 현황(10.31 기준)

구분	합계	아동·청소년 (0~19세)	청년 (20~39세)	중장년 (40~64세)	전기 노인 (65~74세)	후기 노인 (75세 이상)
수(명)	4,548	126	201	1,212	1,096	1,913
비중(%)	100.0	2.8	4.4	26.6	24.1	42.1

주1: 만 나이 기준

주2: 세대구분은 2025년 누구나 돌봄 연령 구분기준에서 후기 노인세대를 추가적으로 구분함

□ 이용자 가구 구성

- 2024년 이용자 가구원 수 현황을 살펴보면 1인 가구가 2,675명으로 전체의 77.9%를 차지하고 있으며 다음으로 2인 가구(14.0%), 3인 이상 가구(8.1%) 순임

표 3-15 | 2024년 이용자 가구원 수 현황

가구원 수	합계	1인 가구	2인 가구	3인 이상 가구
수(가구)	3,432	2,675	480	277
비중(%)	100.0	77.9	14.0	8.1

- 1인 가구의 세대별 특성을 살펴보면 1인 가구인 2,675명의 이용자 중 75세 이상 후기 노인이 1,092명으로 전체의 40.8%를 차지하고 있으며, 다음으로 전기 노인(28.7%), 중장년(27.0%), 청년(3.3%), 아동·청소년(0.1%) 순임

- 1인 가구 중 노인세대를 제외하고 중장년층 이용자 비중 높은 수준

표 3-16 | 2024년 1인 가구 이용자 세대 분석

구분	합계	아동·청소년 (0~19세)	청년 (20~39세)	중장년 (40~64세)	전기 노인 (65~74세)	후기 노인 (75세 이상)
수(명)	2,675	3	88	723	769	1,092
비중(%)	100.0	0.1	3.3	27.0	28.7	40.8

주1: 만 나이 기준

주2: 세대구분은 2025년 누구나 돌봄 연령 구분기준에서 후기 노인세대를 추가적으로 구분함

- 2025년 이용자 가구원 수 현황을 살펴보면 1인 가구가 3,473명으로 전체의 76.4%를 차지하고 있으며 다음으로 2인 가구(16.0%), 3인 이상 가구(7.6%) 순으로 2024년과 비슷한 양상을 보임

표 3-17 | 2025년 이용자 가구원 수 현황(10.31 기준)

가구원 수	합계	1인 가구	2인 가구	3인 이상 가구
수(가구)	4,548	3,473	726	349
비중(%)	100.0	76.4	16.0	7.6

- 1인 가구의 세대별 특성을 살펴보면 1인 가구인 3,473명의 이용자 중 75세 이상 후기 노인이 1,529명으로 2024년보다 늘어난 전체의 44.0%를 차지하고 있으며, 다음으로 중장년(26.6%), 전기 노인(26.5%), 청년(2.7%), 아동·청소년(0.1%) 순임
 - 거의 유사한 수준이지만 전년과 다르게 중장년층의 비중이 전기 노인세대 보다 다소 높은 비중 차지

표 3-18 | 2025년 1인 가구 이용자 세대 분석(10.31 기준)

구분	합계	아동·청소년 (0~19세)	청년 (20~39세)	중장년 (40~64세)	전기 노인 (65~74세)	후기 노인 (75세 이상)
수(명)	3,473	5	95	923	921	1,529
비중(%)	100.0	0.1	2.7	26.6	26.5	44.0

주1: 만 나이 기준

주2: 세대구분은 2025년 누구나 돌봄 연령 구분기준에서 후기 노인세대를 추가적으로 구분함

- 2024년 1인 가구 이용자의 성별 현황을 살펴보면 남성이 1,226명(45.8%)이며 여성이 1,449명(54.2%)으로 전체 이용자 남녀 비율과 거의 유사하나 1인가구의 남성 비중이 조금 높은 수준을 보임

표 3-19 | 2024년 이용자 성별 현황 및, 1인 가구 이용자 성별 현황

구분	이용자 전체		1인 가구	
	남	여	남	여
수(명)	1,511	1,921	1,226	1,449
비중(%)	44.0	56.0	45.8	54.2

- 2025년 1인 가구 이용자의 성별 현황을 살펴보면 남성이 1,595명(45.9%)이며 여성이 1,878명(54.1%)으로, 2024년과 마찬가지로 전체 이용자 남녀 비율과 거의 유사하나 1인가구의 남성 비중이 조금 더 높은 수준을 보임

표 3-20 | 2025년 이용자 성별 현황 및, 1인 가구 이용자 성별 현황(10.31 기준)

구분	이용자 전체		1인 가구	
	남	여	남	여
수(명)	2,013	2,535	1,595	1,878
비중(%)	44.0	56.0	45.9	54.1

□ 소득 및 사회보장 현황

- 2024년 새빛돌봄 서비스 이용자 중 비용지원 대상인 기준중위소득 기준 75% 이하인 사람은 3,389명(98.7%)임
- 비용지원 대상자가 아닌 기준중위소득 기준 75% 초과인 사람들은 43명(1.5%)이며 자부담 또는 돌봄심의를 통해 비용지원을 받아 새빛돌봄 서비스를 이용함

표 3-21 | 2024년 새빛돌봄 서비스 이용자 소득수준

구분	계	기준중위소득 75% 이하	기준중위소득 75% 초과
인원(명)	3,432	3,389	43
비율(%)	100.0	98.7	1.3

- 2025년 새빛돌봄 서비스 이용자 중 비용지원 대상인 기준중위소득 기준 120% 이하인 사람은 4,524명(99.5%)임
- 비용지원 대상자가 아닌 기준중위소득 기준 150% 초과인 사람들은 10명(0.2%)로 자부담 또는 돌봄심의를 통해 비용지원을 받아 새빛돌봄 서비스를 이용함

표 3-22 | 2025년 새빛돌봄 서비스 이용자 소득수준(10.31 기준)

구분	계	기준중위소득 120% 이하	기준중위소득 120% 초과 150% 이하	150% 초과
인원(명)	4,548	4,524	14	10
비율(%)	100.0	99.5	0.3	0.2

3 • 수원새빛돌봄 서비스 이용 세부현황

□ 성별 서비스 이용현황

- 2025년 기준으로 수원새빛돌봄 서비스 성별 이용현황을 살펴보면 남성의 경우 전체 서비스 이용자의 과반수인 51.2%가 식사지원 서비스에 집중되어 있었으며, 다음으로 주거안전(17.8%), 생활돌봄(17.7%) 서비스의 이용률이 높게 나타남
- 반면 여성의 경우, 식사지원 서비스 이용 비중은 전체의 38.0%로 남성에 비해 낮은 수준을 보였으나 생활돌봄(24.8%), 동행돌봄(10.4%), 심리상담(7.2%) 서비스를 남성보다 더 많이 이용하고 있음

표 3-23 | 수원새빛돌봄 서비스 성별 이용현황(2025.10.31 기준)

(단위: 명, %)

구분	기본형 서비스(7대 15종)								
	계	생활돌봄	동행돌봄	주거안전	식사지원	일시보호	재활돌봄	심리상담	
전체	수	4,908	1,062	449	901	2,153	18	20	305
	비율(%)	100.0	21.6	9.2	18.4	43.9	0.3	0.4	6.2
남	수	2,183	387	165	389	1,117	10	7	108
	비율(%)	100.0	17.7	7.6	17.8	51.2	0.4	0.3	4.9
여	수	2,725	675	284	512	1,036	8	13	197
	비율(%)	100.0	24.8	10.4	18.8	38.0	0.3	0.5	7.2

주1: 시민제안형, 주민제안형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외

주2: 한 사람이 여러 개의 서비스를 이용한 경우 중복하여 산정

자료: 수원시 내부자료

□ 연령별 서비스 이용현황

- 생활돌봄 서비스의 경우, 식사지원 다음으로 이용률이 높은 가운데, 연령대가 높아질수록 이용률이 점차 증가함
- 동행돌봄 서비스의 경우, 60대 이상 이용률이 저연령대에 비해 상대적으로 높게 나타남
- 주거안전 서비스의 경우, 3, 40대의 이용률이 다른 연령대에 비해 상대적으로 높게 나타남
- 식사지원 서비스의 경우, 전체 서비스 중 가장 높은 이용률을 보이고 있으며, 특히 5, 60대에서 서비스 이용률이 가장 높음
- 심리상담 서비스는 연령이 낮아질수록 이용률이 높게 나타나며 10대 이하 이용자의 과반수인 55.8%가 심리상담 서비스를 이용하고 있는 것으로 확인됨

표 3-24 | 수원새빛돌봄 서비스 연령대별 이용현황(2025.10.31 기준)

(단위: 명, %)

구분		기본형 서비스(7대 15종)							
		계	생활 돌봄	동행 돌봄	주거 안전	식사 지원	일시 보호	재활 돌봄	심리 상담
전체	수	4,908	1,062	449	901	2,153	18	20	305
	비율(%)	100.0	21.6	9.2	18.4	43.9	0.3	0.4	6.2
10대 이하	수	129	5	8	10	33	1	0	72
	비율(%)	100.0	3.9	6.2	7.8	25.6	0.8	0.0	55.8
20대	수	76	3	2	16	23	1	1	30
	비율(%)	100.0	3.9	2.6	21.1	30.3	1.3	1.3	39.5
30대	수	139	6	5	45	41	1	1	40
	비율(%)	100.0	4.3	3.6	32.4	29.5	0.7	0.7	28.8
40대	수	281	16	17	71	121	3	2	51
	비율(%)	100.0	5.7	6.0	25.3	43.1	1.1	0.7	18.1
50대	수	560	63	25	108	306	2	6	50
	비율(%)	100.0	11.3	4.5	19.3	54.6	0.4	1.1	8.9
60대	수	1,070	214	94	210	500	2	5	45
	비율(%)	100.0	20.0	8.8	19.6	46.7	0.2	0.5	4.2
70대	수	1,294	355	134	236	541	7	5	16
	비율(%)	100.0	27.4	10.4	18.2	41.8	0.5	0.4	1.2
80대	수	1,206	357	148	176	523	1	0	1
	비율(%)	100.0	29.6	12.3	14.6	43.4	0.1	0.0	0.1
90대 이상	수	153	43	16	29	65	0	0	0
	비율(%)	100.0	28.1	10.5	19.0	42.5	0.0	0.0	0.0

주1: 시민제한형, 주민제한형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외

주2: 한 사람이 여러 개의 서비스를 이용한 경우 중복하여 산정

자료: 수원시 내부자료

□ 세대별 서비스 이용현황

- 아동·청소년 세대(0~19세)의 경우, 심리상담 서비스 이용률이 55.8%로 가장 높으며 다음으로 식사지원 서비스 이용률이 25.6%로 높은 수준을 나타냄
- 청년세대(20~39세) 역시, 심리상담 서비스 이용률이 32.6%로 가장 높으며 다음으로 식사지원 (29.8%), 주거안전(28.4%) 서비스 등 순을 보임
- 중장년 세대(40~64세)의 경우는 식사지원 서비스 이용률이 50.8%로 매우 높게 나타났으며 다음으로 주거안전 서비스 이용률이 20.1%로 높은 수준을 나타냄

- 전기노인 세대(65~74세)는 식사지원 서비스 이용률이 43.0%로 가장 높고 다음으로 생활돌봄(23.6%), 주거안전(20.5%) 서비스 등 순임
- 후기노인 세대(75세 이상)는 전기 노인세대와 유사하게 식사지원 서비스 이용률이 42.6%로 가장 높고 다음으로 생활돌봄(29.4%), 주거안전(15.6%) 서비스 순이나, 상대적으로 생활돌봄과 동행돌봄 서비스의 이용률이 전기 노인세대에 비해 높게 나타남

표 3-25 | 수원새빛돌봄 서비스 세대별 이용현황(2025년. 10. 31 기준)

(단위: 명, %)

구분		기본형 서비스(7대 15종)							
		계	생활돌봄	동행돌봄	주거안전	식사지원	일시보호	재활돌봄	심리상담
전체	수	4,908	1,062	449	901	2,153	18	20	305
	비율(%)	100.0	21.6	9.2	18.4	43.9	0.3	0.4	6.2
아동·청소년	수	129	5	8	10	33	1	0	72
	비율(%)	100.0	3.9	6.2	7.8	25.6	0.8	0.0	55.8
청년	수	215	9	7	61	64	2	2	70
	비율(%)	100.0	4.2	3.3	28.4	29.8	0.9	0.9	32.6
중장년	수	1,308	159	77	263	665	5	10	129
	비율(%)	100.0	12.2	5.9	20.1	50.8	0.4	0.8	9.9
전기노인	수	1,188	280	112	244	511	8	7	26
	비율(%)	100.0	23.6	9.4	20.5	43.0	0.7	0.6	2.2
후기노인	수	2,068	609	245	323	880	2	1	8
	비율(%)	100.0	29.4	11.8	15.6	42.6	0.1	0.0	0.4

주1: 시민제안형, 주민제안형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외

주2: 한 사람이 여러 개의 서비스를 이용한 경우 중복하여 산정

자료: 수원시 내부자료

□ 가구구성별 서비스 이용현황

- 1인 가구의 경우, 식사지원 서비스의 이용률이 45.6%로 가장 높고 다음으로 생활돌봄(22.2%), 주거안전(19.1%) 서비스 등 순임
- 2인 가구의 경우, 1인 가구와 유사하게 식사지원 서비스의 이용률이 44.5%로 가장 높고 다음으로 생활돌봄(23.1%), 주거안전(14.8%) 서비스 등 순임
- 3인 이상 가구의 경우, 심리상담 서비스 이용률이 38.6%로 가장 높고, 다음으로 식사지원(23.9%), 주거안전(18.3%) 서비스 등 순임. 상대적으로 생활돌봄 서비스 이용률은 다른 가구 유형에 비해 낮은 수준을 보임

표 3-26 | 수원새빛돌봄 서비스 가구 구성별 이용현황(2025.10.31 기준)

(단위: 명, %)

구분		기본형 서비스(7대 15종)							
		계	생활 돌봄	동행 돌봄	주거 안전	식사 지원	일시 보호	재활 돌봄	심리 상담
전체	수	4,908	1,062	449	901	2,153	18	20	305
	비율(%)	100.0	21.6	9.2	18.4	43.9	0.3	0.4	6.2
1인구	수	840	341	721	1,724	15	13	123	3,777
	비율(%)	100.0	22.2	9.0	19.1	45.6	0.4	0.3	3.3
2인가구	수	178	85	114	343	2	6	43	771
	비율(%)	100.0	23.1	11.0	14.8	44.5	0.3	0.8	5.6
3인 이상 가구	수	44	23	66	86	1	1	139	360
	비율(%)	100.0	12.2	6.4	18.3	23.9	0.3	0.3	38.6

주1: 시민제안형, 주민제안형, 식사지원서비스 특화사업, 누구나 든든한 한끼, 방문의료 본인부담금 지원은 제외

주2: 한 사람이 여러 개의 서비스를 이용한 경우 중복하여 산정

자료: 수원시 내부자료

4 · 수원새빛돌봄 사업의 돌봄공백 해소 및 발굴 현황

□ 새빛돌봄 서비스 이용자의 기존 돌봄서비스 이용현황

- 2024년 새빛돌봄 서비스 이용자 중 기존 돌봄 서비스를 받고 있지 못하여 돌봄 공백상태에 있었던 사례가 2,625명으로 약 76.5%에 달함
- 가장 많이 받았던 기존 돌봄서비스는 노인맞춤돌봄서비스로 전체 이용자의 약 17.7%가 이용하고 있었으며, 해당 서비스가 충족하지 못하는 돌봄욕구의 발생으로 새빛돌봄 서비스를 이용함

표 3-27 | 2024년 새빛돌봄 서비스 이용자의 기존 돌봄서비스 이용 현황

구분	계	돌봄 공백	기존 돌봄서비스 이용							
			소계	노인 맞춤 돌봄	노인 장기요양	장애인 활동지원	재가 노인지원	아이돌봄	가사간병 방문지원	기타
인원(명)	3,432	2,625	807	609	125	39	23	2	4	5
비율(%)	100.0	76.5	23.5	17.7	3.6	1.1	0.7	0.1	0.1	0.1

- 2025년 새빛돌봄 서비스 이용자 중 기존 돌봄 서비스를 받고 있지 못하여 돌봄 공백상태에 있었던 사례가 3,685명으로 약 81.0%에 달함

- 가장 많이 받았던 기존 돌봄서비스는 2024년과 동일하게 노인맞춤돌봄서비스로 전체 이용자의 약 16.2%가 이용하고 있었음

표 3-28 | 2025년 새빛돌봄 이용자의 기존 돌봄서비스 이용 현황(10.31 기준)

구분	계	돌봄 공백	기존 돌봄서비스 중복							
			소계	노인 맞춤 돌봄	노인 장기요양	장애인 활동지원	재가 노인지원	아이돌봄	가사간병 방문지원	기타
인원(명)	4,548	3,685	863	736	86	22	12	4	3	1
비율(%)	100.0	81.0	19.0	16.2	1.9	0.5	0.3	0.1	0.1	0.0

□ 새빛돌봄 서비스 대상자 발굴 현황

- 2024년 새빛돌봄 서비스 신청자 중 자발적 신청이 아닌 발굴에 의한 경우는 1,834명으로 전체의 절반 수준인 50.2%를 차지함
 - 그 외에는 본인 또는 대리인의 방문에 의한 신청(22.1%), 유선(20.5%), 모바일앱(7.2%) 순

표 3-29 | 2024년 새빛돌봄 서비스 대상자 발굴 현황

구분	계	신청내역			
		방문	유선	모바일앱	발굴
수(명)	3,653	806	750	263	1,834
비중(%)	100.0	22.1	20.5	7.2	50.2

주: 유관기관의 신청은 발굴건수에 포함

- 2025년 새빛돌봄 서비스 신청자 중 자발적 신청이 아닌 발굴에 의한 경우는 1,773명으로 전체의 38.9%로 전년 대비 비중이 감소함
 - 그 외에는 본인 또는 대리인의 방문에 의한 신청(31.4%), 유선(27.9%), 모바일앱(1.8%) 순
 - 2024년, 2025년 발굴실적 건수는 유사하나 사업 홍보효과 확대로 인해 자발적 신청 건수 대폭 증가하여 비중이 감소한 경향

표 3-30 | 2025년 돌봄서비스 대상자 발굴 현황(10. 31 기준)

구분	계	신청내역			
		방문	유선	모바일앱	발굴
수(명)	4,555	1,430	1,269	83	1,773
비중(%)	100.0	31.4	27.9	1.8	38.9

주1: 유관기관의 신청은 발굴건수에 포함

주2: 적합자 및 부적합자 모두 포함

5 우수사례 창출 및 사업홍보, 서비스 연계 현황

□ 대외적 우수사례 창출 실적

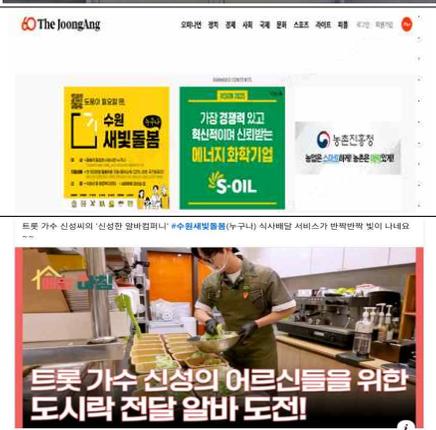
- 2024 전국 기초지자체장 매니페스토 ‘최우수상’ 수상('24.7.31.)
- 2024 민·관 협치 우수사례 선정 및 경기도 협치간담회 사례 발표('24.10.18.)
- 2024 지방자치콘텐츠대상 여성시니어부문 ‘대상’ 수상('24.11.27.)
- 2024 수원시 협치 역량평가 ‘최우수’ 선정('24.12.18.)
- 2024 적극행정 최우수기관 선정
- 타자치단체 우수사례 전파(속초시, 제주특별자치도, 평택시 의회)
- 2025년 기초지방정부 우수정책 경진대회 ‘우수상’ 수상
- 2025년 경기도 누구나돌봄 시군평가 ‘대상’ 수상
- 2025년 사회보장제도 신설변경 사전협의 우수사례 ‘최우수’ 선정
- 수원시 행정·민원제도 개선 우수사례 ‘대상’ 수상
- 2025년 수원시 협치 역량평가 우수부서 ‘장려상’ 수상

□ 새빛돌봄 사업 홍보실적(2025년)

- 홍보물품 제작·배부, 청사계단 홍보스티커, 버스도착알리미 안내, 수원역 스크린도어 홍보, 언론 보도, SNS 홍보를 실시함
- 그 외 시민참여 홍보, 토론회 주제발표, 지역축제 홍보부스 운영 등을 통해 홍보활동을 수행함

표 3-31 | 2025년 새빛돌봄 사업 홍보실적

구분	내용	수량(건)	비고
홍보물품 제작·배부	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 전단지(40,000) ▶ 배너(49) ▶ 포스터(2,250) ▶ 3색펜(5,000개) 	47,299개	
청사계단 홍보스티커	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 계단 부착 홍보스티커 (4개구 및 44개동 행정복지센터) 	48개	

구분	내용	수량(건)	비고
버스도착알리미 (BIS)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기간 : '25.2.24.~3.9. ▶ 대상 : BIS가 설치된 관내 버스정류장 	1회	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 돌봄이 필요할 땐, 수원새빛돌봄(누구나) 기준은 넓히고 지원은 두텁게 문의: 동 행정복지센터 </div>
수원역 스크린도어	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 역 스크린도어 홍보 	1회	
언론보도	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 중앙일보 등 인터넷 배너게시 ▶ MBN 굿모닝 '신성한 알바' ▶ OBS 라디오 ▶ 보도자료 등 	103건	
SNS 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 미담사례(네컷만화) ▶ 동 지역사회보장협의체 홍보릴레이 ▶ 일러스트 등 	167건	
시민참여 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지역사회보장협의체 위원 대상 찾아가는 홍보: 매곡동, 우만2동, 울천동, 영화동, 매탄2동, 원천동, 정자2동, 조원2동, 영통1동, 인계동 	10회 (163명)	
토론회 주제발표	<ul style="list-style-type: none"> ▶ '25년 제1회 사회적경제박람회 '수원새빛돌봄' 발표 • 일시: '25.7.29.(화) 10:00 • 장소: 수원컨벤션센터 • 발표: 돌봄정책과장 • 주제: 수원새빛돌봄과 사회적 경제의 교집 활성화 제언 	1회	
지역축제 홍보부스 운영	    		노인일자리 채용한마당 만석거 축제 수원통닭거리 1인가구 쏘옥페스타 사회복지의 날 행사

□ 복지 서비스 연계 성과

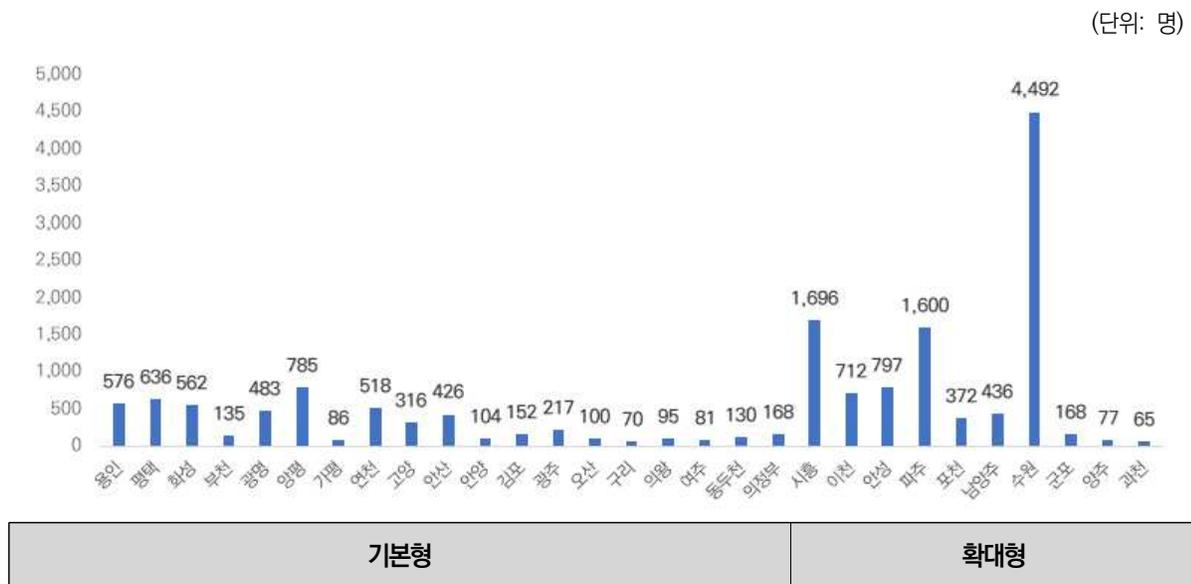
- 새빛돌봄서비스의 진행과 함께 장기요양서비스, 기초생활보장, 장애인등록, 장애인 활동 지원, 유공자 지원제도, 긴급돌봄, 사례관리 등 기존 사회복지제도와 연계를 실시함
- 그 외 새빛돌봄서비스는 심리지원 서비스, 정신건강복지센터 서비스, 주거환경개선사업, 금융채무 상담, 종교단체 및 3민간 지원, 동 단체의 지원, 복지관 서비스, 보건소 방역 서비스, 노인맞춤형 돌봄서비스, 임대주택 신청, 교육관련 지원, 지속 모니터링 등 다양한 복지서비스와 연계하는 통로로 작용함

6 • 타 자치단체와의 실적 비교

□ 누구나 돌봄사업 실적의 시군별 비교

- 새빛돌봄사업의 확대형 서비스는 경기도 누구나 돌봄사업의 일환으로 운영되고 있어 경기도 시군별 누구나 돌봄사업 실적을 비교해 보면 수원시 실적이 타 시군구의 실적에 비해 매우 월등한 수준을 보이고 있는 것을 알 수 있음

그림 3-14 | 2025년 누구나 돌봄사업 시군별 추진실적

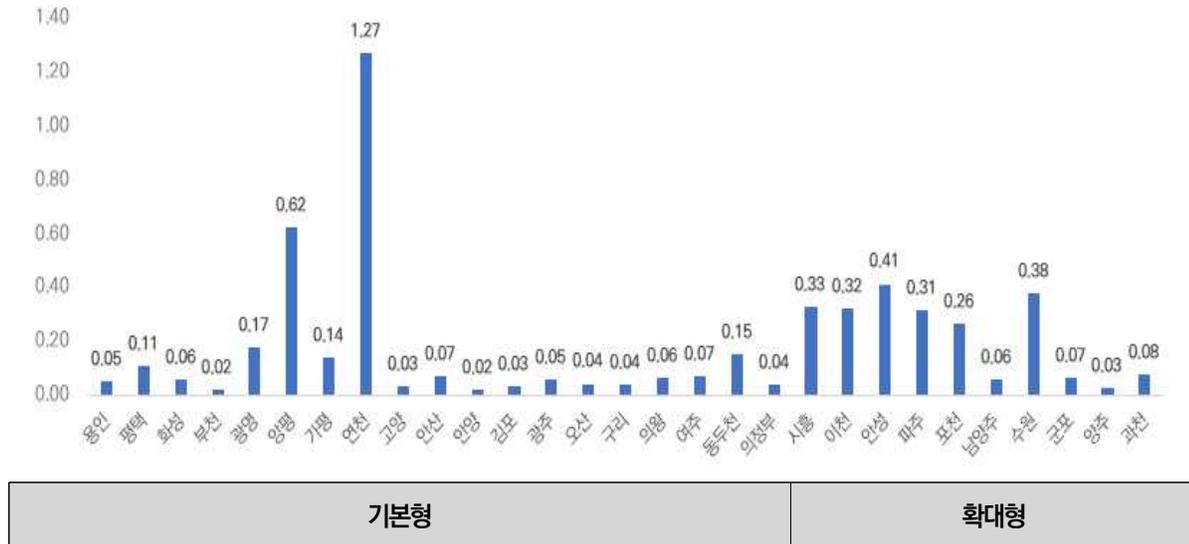


□ 누구나 돌봄사업 인구대비 이용률의 시군별 비교

- 상대적으로 노인인구비율이 높은 양평군, 연천군 등과 안성시가 수원시보다 인구대비 높은 이용률을 보이고 있음

그림 3-15 | 2025년 누구나 돌봄사업 시군별 인구대비 이용률

(단위: 명)



□ 시군별 돌봄서비스 제공기관 현황

- 수원시의 제공기관 수는 총 40개소로 동행돌봄과 생활돌봄 기관이 각각 23개소, 21개소로 가장 많은 수를 차지하고 일시돌봄과 재활돌봄이 각각 2개소, 1개소로 상대적으로 적은 수를 보임
- 모든 종류의 서비스 제공기관을 보유하고 있는 자치단체는 경기도 내에서 수원시가 유일함
- 다만 전체 사업량을 고려할 때 이용자 1명 당 제공기관 수가 수원시의 경우 0.01개 수준에 불과해 적정수준의 제공기관의 확대에 대해 검토해 볼 필요가 있음

표 3-32 | 2025년 누구나 돌봄사업 시군별 제공기관 현황(2025.7 기준)

자치 단체	총 기관수	생활돌봄	동행돌봄	주거안전	식사지원	일시보호	재활돌봄	심리상담	이용자 1인당 기관수
용인	18	11	10	2	4	1	-	-	0.03
평택	9	7	7	2	1	2	-	-	0.01
화성	11	6	5	4	1	2	-	-	0.02
부천	12	10	10	3	4	-	-	-	0.09
광명	11	9	7	1	1	-	-	-	0.02
양평	2	2	2	-	-	-	-	-	0.00
가평	9	4	4	-	-	6	-	-	0.10
연천	5	1	1	3	3	-	-	-	0.01
고양	7	4	4	2	1	-	-	-	0.02
안산	5	2	2	1	1	1	-	-	0.01
안양	9	6	7	3	-	1	-	-	0.09
김포	6	2	2	1	1	2	-	-	0.04
광주	9	5	5	2	1	-	-	-	0.04
오산	5	3	3	-	2	-	-	-	0.05
구리	3	2	2	-	1	-	-	-	0.04
의왕	5	3	3	1	1	-	-	-	0.05
여주	4	1	2	1	1	-	-	-	0.05
동두천	4	1	2	1	1	1	-	-	0.03
의정부	7	2	2	2	2	-	-	-	0.04
시흥	34	12	11	7	5	2	2	6	0.02
이천	16	4	4	4	2	1	1	5	0.02
안성	14	6	6	5	1	1	1	1	0.02
파주	10	4	4	2	2	1	-	1	0.01
포천	14	6	6	1	1	2	-	4	0.04
남양주	11	5	5	2	1	-	-	3	0.03
수원	40	21	23	5	6	2	1	7	0.01
군포	6	2	2	-	1	-	2	4	0.04
양주	8	2	2	2	3	1	-	-	0.10
과천	6	2	2	2	1	1	-	1	0.09

제3절 수원새빛돌봄 사업의 성과관리 현황 및 문제점

1 수원새빛돌봄 사업의 성과관리 현황

- 현재 수원새빛돌봄 사업의 성과관리는 운영실적 분석 외, 돌봄서비스 품질관리에 관한 양적지표와 서비스에 대한 만족도 조사를 중심으로 이루어짐
- 돌봄서비스 품질관리 현황
 - 돌봄서비스 품질관리는 제공기관 지도점검, 현장방문 컨설팅, 간담회 및 제공기관의 새빛돌보미 교육, 동 돌봄플래너 및 구별 실무교육의 계획 대비 운영횟수를 중심으로 성과관리가 이루어지고 있음(2025년 기준)
 - 제공기관 지도점검(48개소) 및 신규 제공기관 현장방문 컨설팅(8개소)
 - 제공기관 간담회(3회 67개소), 새빛돌보미 교육(61회 2,330명)
 - 돌봄플래너 실무교육(5회 329명), 구별 실무교육(7회 271명)
- 새빛돌봄 이용자 만족도 조사 현황
 - 새빛돌봄 이용자에 대한 만족도 조사는 서비스 종료시점에 이루어지며 전반만족도, 삶의 질 및 건강수준 변화 정도(4개 항목), 동행정복지센터 통합돌봄 관리(5개 항목), 제공기관 서비스 지원(5개 항목), 재이용 의사에 대한 항목으로 구성됨
 - 연도별 이용자 만족도 조사 결과를 살펴보면 전반적 만족의 경우 2023년 86.58점에서 2024년 92.60점으로 대폭 상승하였다가 2025년 9월 현재, 90.97점으로 다소 하락함
 - 삶의 질 및 건강수준 변화 정도에 대한 조사에서는 일상생활도움 부분에 가장 큰 만족도를 보였으며 건강상태 호전에는 가장 낮은 만족도를 나타냄
 - 동행정복지센터 통합돌봄 관리에 대한 조사에서는 연도별로 친절도 및 계획 신속성에서 가장 높은 만족도를 보였으며 절차편의에서 가장 낮은 만족도를 나타냄
 - 제공기관 서비스지원에 대한 조사에서는 시기적절성과 친절도에서 가장 높은 만족도를 보였으며 충분성에 가장 낮은 만족도를 나타냄
 - 재이용 의사는 지속적 상승 추세로 2023년 92.37%, 2024년 94.46%, 2025년 98.22%를 나타냄

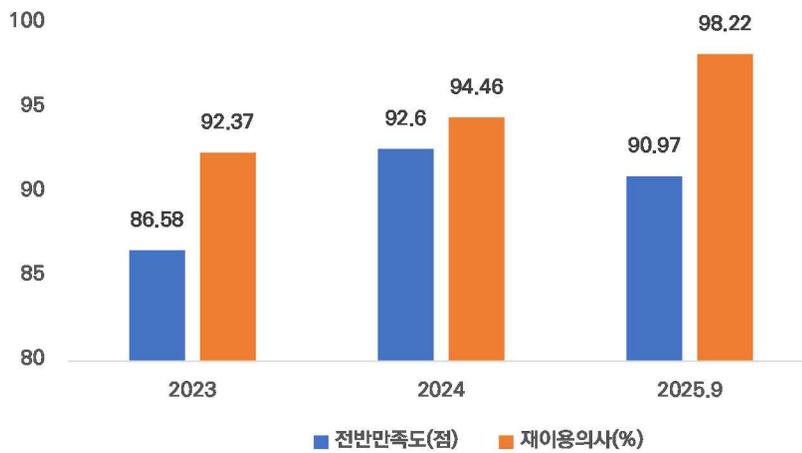
표 3-33 | 연도별 새빛돌봄 서비스 이용자 만족도

(단위: 점, %)

년도	전반 만족도	삶의 질 및 건강수준 변화 정도				동행정부지센터 통합돌봄 관리					제공기관 서비스지원					재이용 의사
		일상 생활 도움	가족 부양 부담 감소	건강 상태 호전	우울 감 감소	절차 편의	가정 방문 신속도	친절도	계획 신속성	필요성 반영도	시기 적절성	충분성	친절도	전문성	금액 만족도	
2023	86.58	86.98	75.69	74.02	76.17	87.18	89.09	90.98	89.74	89.92	87.84	84.49	87.74	86.27	84.71	92.37
2024	92.60	95.04	91.97	88.42	91.15	95.93	96.34	97.43	97.14	96.19	95.99	93.88	95.32	94.08	93.85	94.46
2025 (9월)	90.97	94.17	90.49	89.65	90.76	93.43	93.15	94.85	94.33	93.30	92.44	90.42	92.58	91.54	90.46	98.22

그림 3-16 | 연도별 새빛돌봄 서비스 이용자 전반만족도 및 재이용의사

(단위: 점, %)



□ 최근 타기관(보건소)과의 연계를 통해 수원새빛돌봄 서비스의 직접 사업효과 측정을 시도하는 시범사업이 시행되어 사업 성과평가 및 성과관리에 새로운 방향을 제시해 줌

○ 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업

- 사업기간 : 2025. 5. 7.(수) ~ 7. 3.(목) 【8주간】
- 지원대상 : 건강취약계층 중 당뇨·고혈압 질환자 29가구
- 제공기관 : 솔대노리협동조합, 까치식당
- 협업부서 : 권선구보건소 건강관리과 지역보건팀
- 사업내용: 특화 식사지원 서비스 제공, 건강관리 인력 투입

표 3-34 | 수원새빛돌봄(누구나) 식사지원서비스 특화사업 사업내용

주요역할	추진내용	담당부서
식사지원 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 특화(당뇨식) 식사지원 서비스 제공기관 선정 ▶ 주 5회 8주간 특화식 제공 ▶ 대상자 안부확인 및 특이사항 관리 ▶ 보건소 및 제공기관과 주기적인 소통 창구 마련 등 	시 돌봄정책과 (통합돌봄팀)
건강관리 인력 투입	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대상자 선별 ▶ 사전 건강평가 및 지속적 건강 모니터링 ▶ 특화 식단표 제공 ▶ 사후 건강평가 	권선구보건소 건강관리과 (지역보건팀)

- 사업결과

- 신체계측 변화 부분에서 대상자 평균 체중(1.07kg), BMI, (0.58), 허리둘레(1.15cm), 체지방률(1.59%)이 감소되는 결과를 보였고 골격근(0.49kg) 및 근육량(0.98kg)은 증가
- 건강검사 변화 부분에서 대상자 평균, 수축기 혈압(7.93mmHg), 이완기 혈압(1.38mmHg), 식후혈당(24mg/dl), 총콜레스테롤(3.58mg/dl)이 모두 감소
- 수준 변화 수준에서 대상자 평균, 고혈압(1.97), 당뇨(1.58), 식습관(3.41), 영양지식(2.41) 기초조사 점수 모두 상승

2 • 수원새빛돌봄 사업 성과관리의 문제점

□ 수원새빛돌봄 사업 전략체계의 문제

- 성과관리는 지표의 정교함보다 ‘무엇을 성과로 볼 것인가’를 결정하는 전략체계에 의해 좌우됨
 - 성과는 조직의 목적과 분리될 수 없음, 전략체계는 성과를 규정하는 기준 프레임
- 합리적 전략체계 없이 성과지표를 설정할 경우 측정은 가능하나 사업목적 달성여부를 판단하기 어려우며, 조직 구성원의 행동을 전략방향으로 유도하여 실제 성과를 제고하도록 하지 못함
 - 성과지표가 전략체계로부터 연역적으로 도출되어야 전략을 실행하게 하는 장치로 기능
 - 성과관리의 실패는 지표설계의 문제가 아니라 전략체계 부재의 결과
- 사업성과 관리를 전략체계를 매개로 목표-지표-실행을 연결하는 시스템이라고 할 때 바람직한 전략체계를 설정하는 것은 사업성과 관리의 핵심요소임

- 바람직한 전략체계란 조직의 목적을 실행 가능한 선택과 행동으로 전환하고, 그 결과를 성과로 환류할 수 있는 논리적·관리적 구조
- 목적 적합성, 논리적 연계성, 실행가능성, 성과연계성 등의 요건 충족 필요
- 이러한 측면에서 2025년 수원새빛돌봄 사업의 전략체계는 전체적으로 비전-목표-추진전략 간에 적합성과 논리적 연계성이 부족하고 전략의 구체성이 떨어져 새빛돌봄 성과의 규정과 이를 측정하는 성과지표 설정을 어렵게 함
- 전문가 자문 결과, 목표는 비전을 간결하게 재해석한 형태이면서 관리 가능한 것이어야 하는데 현재의 목표는 다소 모호
- 특히 추진전략의 명확성, 구체성이 떨어지고 목표와 논리적 연계되지 않으며, 당연히 해야 할 현업 업무의 나열에 불과한 상황
- 수원새빛돌봄 사업의 성과가 무엇이며, 성과제고를 위한 주요한 사업전략이 무엇인지 파악하기 어렵기 때문에 현재의 추진전략을 통해 핵심성과지표(KPI) 도출이 불가능

표 3-35 | 수원새빛돌봄 비전 및 전략

<p><2025 수원새빛돌봄 비전 및 전략></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 비전 : 마을공동체 중심 「따뜻한 돌봄 특례시」 완성 ○ 목표 : 돌봄 사각지대 없는 촘촘한 돌봄체계 구축 / 지역기반의 지속 가능한 돌봄공동체 조성 ○ 추진전략 : ① 수원새빛돌봄 운영 활성화, ② 수원새빛돌봄 고도화 추진, ③ 돌봄서비스 품질관리, ④ 수원새빛 돌봄 홍보 다각화

- 사업성과가 과정 및 산출지표와 주관적 지표인 만족도 위주로 관리·운영되는 한계
- 본격 사업시행 2년차를 맞이하고 있지만 품질관리(지도점검, 컨설팅, 교육 횟수 등)에 대한 과정지표, 이용건수 및 이용자 수 등 실적관련 산출지표 중심으로 성과관리가 이루어짐
- 사업효과에 대한 성과관리가 만족도 조사결과 중심으로 이루어지고 있어 실제 사업이 목적인 성과를 달성하였는지 여부를 정확히 파악하기 어려움
- 돌봄 사각지대 없는 촘촘한 돌봄체계를 구축하고 지역기반의 지속 가능한 돌봄공동체를 조성한다는 사업목표를 어느 정도 달성하였는지 평가하고 사업전략에 환류하는 것이 불가능한 상황
- 추진전략과 성과지표간의 매칭이 제대로 이루어지지 않아 전략이 추구하는 방향으로 조직구성원의 행태를 유도하기 어려운 구조

- 만족도 조사의 경우도 서비스별, 연령별, 세대별, 지역별로 상세한 검토가 필요하나 현재는 전체 이용인원에 대한 만족도 및 재이용 의사 정도만 분석
- 만족도 조사결과를 통해 사업성과를 면밀히 파악하고 실제 사업개선에 활용할 함의를 도출하는 데 한계
- 서비스 이용 현황도 총 이용인원 및 횟수 정도만 파악되고 있어, 이용자 특성에 따라 서비스 이용에 어떤 차이가 있는지 확인하여 사업개선에 환류하는 것에 한계 존재

□ 돌봄사업 자체 특성에 따른 성과관리의 어려움

- 돌봄의 성과는 신체기능(ADL/IADL)뿐 아니라 삶의 질, 정서적 안정, 돌봄부담 감소, 지역사회 신뢰처럼 다차원적·주관적 요소가 혼재함. 어떤 결과를 핵심성가로 볼지 합의가 어렵고, 기관/사업 간 공통 지표를 표준화하기 어려움(Sarah Carnochan *et al.*, 2013)
- 돌봄대상자의 변화는 건강상태, 가족지원, 주거환경, 지역자원, 의료이용 등 외생변수의 영향을 크게 받아 성과측정(지표 모니터링)은 결과의 유무는 보여줄 수 있어도 인과관계를 명확히 밝혀내기엔 한계가 존재함
- 통합돌봄 시범사업 평가에서도 만족도·돌봄부담·삶의 질 같은 항목은 개선이 관찰되지만, 신체기능(ADL/IADL)처럼 기능지표는 유의미한 변화가 없을 수 있다고 보고되어 변화를 잘 포착하지 못하면 성과없음으로 판단될 수 있음
- 현장에서는 성과측정을 위해 필요한 자료수집·저장·분석을 할 기술, 예산, 인력이 부족하고, 결과적으로 성과측정 도입이 형식적·피상적이 되기 쉬움
- 정부·지자체·후원자·이용자·지역사회 등 이해관계자별로 원하는 성과가 다르고, 보고 의무(상향책임) 중심의 지표가 현장 의사결정에 유용한 지표(하향/내부학습)와 충돌할 수 있음
- 개인정보·윤리(취약계층) 이슈로 ‘데이터 접근’이 제한되는 경우가 많은데 이런 제약이 성과 측정 시스템 설계·운영 난이도를 높임

□ 이와 같이 수원새빛돌봄 사업은 돌봄사업 자체 특성에서 야기되는 한계와 함께 전략체계의 논리성, 명확성 미흡과 이에 따른 지표설정의 문제로 성과관리 체계구축 및 운영이 제대로 이루어지고 있지 못함

- 즉 사업의 성과가 무엇이며, 이를 목표대비 얼마나 달성하고 있으며, 향후 성과개선을 위해 어떠한 노력을 해야 하는지를 명확히 제시하고 있지 않음

□ 돌봄사업 성과관리의 특성에 대한 이해를 바탕으로 수원새빛돌봄 사업의 전략체계(비전-목표-추진 전략-세부과제)를 재구조화 하고 이를 성과관리의 기준 프레임으로 삼아 사업효과 중심의 객관적, 합리적 성과지표를 도출하는 노력이 필요함

04

수원새빛돌봄 사업성과에 대한 인식조사: 사업담당자·제공기관 인터뷰 및 이용자 사례분석

제1절 수원새빛돌봄 사업 사업담당자제공기관 인터뷰

1 조사 개요

- (목적) 수원새빛돌봄 사업을 운영하는 동·구 담당자, 제공기관이 인식하고 있는 사업의 주요성과 및 한계 등을 파악함
- (일시) 사업담당자: 2025년 11월 7일, 10-11일(총 3일)/ 제공기관: 2025년 11월 19-20일(총 2일)
- (장소) 사업담당자: 인터뷰 대상 동 행정복지센터 및구청/ 제공기관: 수원시정연구원
- (대상) 장안구, 권선구, 팔달구, 영통구에서 각각 2개 동을 선정하여 실시, 그 외 구 업무 현황을 파악하기 위해 1개구를 포함함
 - 다양한 지역별 현황을 살펴보기 위해, 이용자가 많은 지역과 적은 지역을 모두 포함하고, 다양한 서비스 운영사례가 포함되도록 지역을 선정함
 - 제공기관의 경우는 서비스 이용자가 많은 식사지원, 생활돌봄 및 동행돌봄, 주거안전, 심리상담 서비스 제공기관을 대상으로 함
- (방법) 인터뷰 대상자에 대해 구조화된 질문지를 바탕으로 동일한 질문을 실시. 인터뷰 시간은 대상별로 약 한 시간 반 가량 소요됨
- (질문내용) 수원새빛돌봄 사업 ①이용대상자 측면, ②서비스 제공측면, ③사업효과 및 성과관리 측면, ④개선사항 항목에 대한 질문을 실시함
 - 이용자 대상측면: 대상자의 특성, 홍보 및 발굴, 적합자 판정 등에 대한 현황 및 문제점
 - 서비스 제공측면: 서비스 이용현황 및 특성, 서비스 제공 과정과 이용자 민원사항
 - 성과관리 측면: 사업효과, 성과지표에 대한 의견
 - 개선사항: 새빛돌봄 사업 운영과정에서 나타나는 문제와 개선방향

2 • 수원새빛돌봄 사업 이용대상자 측면

□ 이용대상자의 특성

○ 돌봄의 시간적 공백이 발생한 경우

- 장기요양등급 및 장애판정이나 수급자격 등 복지서비스 이용 신청 전·후 공백기, 기존 돌봄 서비스 종료 이후 다른 돌봄서비스가 즉시 연계되지 않는 경우 등에서 사업의 필요성이 크게 나타남
- 갑작스러운 사고·질병 등으로 일상생활 수행이 어려워진 단기 위기 상황이 사업효과가 가장 큰 사례라고 응답함

○ 기존 제도의 혜택에서 배제된 경우

- 장애·장기요양등급 미판정자, 기초수급자나 차상위계층에 해당하지 않는 등 사회보장 소득기준을 충족하지 못하는 경우, 돌봄이 필요한 65세 미만자 등 기존 제도에서 배제되기 쉬운 계층이 주요 수혜 대상으로 인식됨

○ 기존 서비스의 부족이 발생한 경우

- 기존 복지서비스를 이용 중인 대상자에게 충족되지 못한 돌봄 서비스를 추가·보완하는 수단으로도 활용되고 있음
 - “가장 큰 수혜대상자는 65세 이상이지만 장기요양등급을 못 받은 사람, 갑자기 사고를 당하신 분, 현재 실직하신 분, 장기요양 등급을 가지고 있을 나이이지만 몸이 나쁘지 않아서 못 받았다가 최근에 몸이 나빠지면서 돌봄이 필요하신 분, 수급 자격이 안 되는데 갑자기 다친 청·중년, 차상위보다 높고 중위소득 120%보다 낮은 사람이에요.”
 - “갑자기 다쳤는데 가사활동지원 없이 일상생활이 안 되는 경우 등이 새빛돌봄사업 취지에 맞아요. 또 기초생활수급자 및 차상위에 해당되지 않으며, 소득이 낮은데 65세 미만인 경우도 수혜대상인 것 같아요. 또한 사회복지수급자나 기존에 돌봄서비스를 받은 사람들도 새빛돌봄사업을 통해 추가적으로 지원받는다고 생각해요.”

□ 이용대상자에 대한 홍보 및 발굴

○ 이용대상자에 대한 홍보

- 새빛돌봄사업을 홍보하기 위해서 주로 기존 사회보장제도의 수혜자인 취약계층·고령자·1인 가구 등을 대상으로 우편물을 발송하거나 지역아동센터, 경로당, 복지관, 아파트, 교회, 편의점 등을 중심으로 방문 등을 통해 홍보물을 배포하여 서비스를 안내하고 있음

- “복지사각지대 대상자에게 우편물을 발송하고 아파트 단지 및 경로당 위주로 홍보도 했죠. 초등학교 저학년 등하교 동행돌봄 서비스는 지역아동센터 등에 방문하여 홍보를 실시하기도 했어요.”

○ 새빛돌봄 사업 대상자 발굴

- 새빛돌봄사업의 대상자 발굴은 방문·전화·새빛톡톡 앱을 비롯해 복지관 생활지원사, 요양보호사, 명예사회복지공무원, 통장, 지역사회보장협의체 활동과 사례관리 복지서비스 상담, 주민 제보 등 지역공동체의 다양한 경로를 통해 이루어지고 있음
- 자발적 신청과 발굴의 비중은 가구 구성, 소득 수준, 주거 형태 등의 지역 특성과 함께 동 담당자, 새빛돌보미, 지역 단체, 주민들의 적극성에 따라 차이를 보이며 다수의 동에서는 자발적 신청보다 발굴을 통한 이용 비중이 더 높은 것으로 나타남
 - “예전에는 발굴이 10중 9였으나, 최근에는 발굴이 5~6 신청이 5~4예요. 동마다 신청과 발굴의 비중은 다를 것이라고 생각해요. 동 특성상 수급자 비율이 높고 빌라가 많아서 발굴 사례가 많아요.”
 - “새빛돌봄 성과는 좋다고 생각해요. 한 어르신이 누가 오는 걸 거부하는데, 집에서 냄새가 나고, 독거노인에다가 치매를 앓고 계셨고, 거동이 불편하셨어요. 넘어지셔서 입원했다가 병원에서 도망치시고 사용한 기저귀를 방에 그냥 두셨죠. 그걸 다 치우고, 저희가 보살피다가 요양원으로 가셨어요. 이런 어르신을 발굴한 것은 성과라고 생각합니다.”

○ 이용대상자의 보편성과 자부담 현황

- 누구나 이용하는 서비스로 보편성을 지향하고 있지만 전반적으로 자부담 이용자는 매우 적으며, 50% 자부담을 한 사례 또한 매우 적음
- 자부담 사례는 주로 장애 판정 지연 등으로 공적 지원 공백이 발생한 경우, 연간 지원 한도(150만 원)를 초과한 대청소 이용 사례, 병원 동행 등 긴급성이 높은 서비스의 이용 사례에 한정됨
 - “가사활동지원에서 1명 있었어요. 뇌경색이 있었고 장애인 신청 후 판정이 늦어지고 있고, 소득에 여유가 있어서 자부담을 했어요. 대체로는 자부담을 안내하면 알아서 하겠다라는 사람이 많았고, 50% 자부담도 안하려고 하세요”
- 자부담을 하지 않는 이유는 서비스 가격이 민간 서비스와 큰 차이가 없거나 일부 경우 더 비싸기 때문이며(특히 생활돌봄 및 식사지원), 이는 추가적 행정비용 등이 서비스 가격에 포함되었거나 제공기관 간 단가 조정과정에서 비롯됨

- 또한 복지서비스는 무료여야 한다는 인식이 강해, 비용을 지불하면서까지 이용할 필요성을 느끼지 못하는 경우가 다수이며 자부담 서비스를 이용할 만큼 긴급성이나 필요성이 크지 않은 경우도 많음
- 반면 자부담 이용의 장점도 존재하는데 생활돌봄의 경우 민간에서는 요양등급 없이 자격증이 있는 요양보호사의 서비스를 이용하기 어렵고 동행돌봄처럼 민간 대체 서비스가 없고, 돌봄욕구가 있는 사람의 상황이 매우 긴급한 경우 현실적 대안이 됨
- 또한 자부담 이용 시 이용 기간 및 횟수 제한이 없고, 수원시와 협약된 제공기관과 직접 매칭 된다는 점이 장점으로 언급됨

□ 적합자 판정 현황 및 문제점

○ 적합자 판정 운영현황

- 동 담당자는 내부 직원회의를 통해 대상자의 소득 요건, 돌봄 필요도 등을 종합적으로 검토한 후 적합 여부를 결정하고 있음
- 일반적으로 자격 기준에 부합할 경우 대부분 적합 판정을 내리는 경향이 있으며, 일부 동에서는 소득 기준 미충족, 돌봄 중복 등의 사유로 부적합 판정을 내린 사례도 존재함
- 사업 초기에는 거동 가능 여부 등을 중심으로 엄격하게 판단하였으나, 거동은 가능하나 건강 상태로 인해 가사 수행이 어려운 사례, 일상생활은 가능하나 거동이 어려운 사례 등 판정이 애매하고 어려운 사례가 다수 발생하면서 판정 기준이 점차 유연해진 것으로 나타남
 - “초반에는 거동만 되면 서비스를 연결 안 했는데, 거동이 되지만 몸이 안 좋아 가사활동을 할 수 없는 등 애매한 부분이 있어 연결하기도 했어요. 지금은 초반보다 유연하게 보고 있습니다.”

○ 적합 여부 판정 과정의 주요 문제점

- 돌봄 필요도 평가기준이 명확하지 않아 판단의 책임이 동 담당자에게 집중되어 담당자의 심리적 부담이 있으며 주관적 판단 의존도가 높아 동별로 판정 기준의 일관성이 낮음
- 현재 체크리스트는 가사 가능 여부, 거동 가능 여부 등 일상생활 수행 중심의 단순 항목으로 구성되어 있어 부적합 판정 시 대상자에게 부적합 사유를 체계적으로 설명하기 어렵고, 실제 돌봄 필요도를 충분히 반영하지 못하는 한계가 있음
- 실적 중심의 성과지표 구조가 긴급성이나 실제 필요도보다는 자격 기준을 충족하는 대상자를 적합으로 판정하도록 유도하는 측면이 있음
- 실적 확보와 홍보의 용이성으로 인해 기존 취약계층 중심으로 사업이 운영된 경향이 있으며 이용 자격 기준은 충족하나 긴급성이 낮은 대상자의 이용이 상당부분 발생함

3 • 수원새빛돌봄 사업 서비스 제공 측면

□ 서비스 이용현황 및 특성

○ 서비스 유형별 이용현황

- 대체로 식사지원, 생활돌봄, 동행돌봄, 주거안전 서비스에 대한 수요가 높고, 서비스 이용 빈도는 동에 따라 차이가 있음
- 심리상담은 일부 수요가 있으며, 재활돌봄·일시보호·초등학교 저학년 등하고 동행돌봄 서비스는 수요가 매우 적고, 임신부 지원사업·수원형 통합돌봄에 대한 이용은 저조함
- 취약계층(저소득, 1인 가구, 장애인 등)의 비중이 높으나, 서비스별로 주 이용자층의 특성과 요구가 달리 나타남

표 4-1 | 서비스 유형별 이용현황 및 특성

구분	내용
식사지원	- 신청 자격 요건을 충족하면 대부분 이용함 - 대체로 45식을 전부 이용하며, 노인 1인 가구가 많이 이용함
생활돌봄·동행돌봄	- 노인장기요양 및 장애인활동보조 신청 후 돌봄 공백 기간 동안 이용하거나 장기요양등급 및 장애등급 신청자격 미충족자들이 많이 이용함 - 주로 고령자가 이용하나 퇴원 직후 돌봄이 필요한 대상자부터 부모의 수술로 등교가 어려운 저학년 아동, 청년, 장년까지 다양한 연령층이 이용함
주거안전	- 소독·방역·대청소 중심으로 활용되며, 주거환경 관리가 어려운 취약 가구에 대한 긴급 개입 시 효과적임 - 반면, 소모품 교체·부분수리는 이용이 저조함
심리상담	- 이전에는 심각한 사례 중심으로만 관리되었으나, 새빛돌봄 사업 도입 이후 기존 제도에서 관리되지 않던 대상자까지 상담 접근성이 확대됨 - 아동·청소년, 청장년층이 많이 이용함
일시보호, 재활돌봄	- 일시보호의 경우 대상자의 입원 등으로 반려동물 일시보호 서비스가 활용된 사례가 있음 - 재활돌봄은 뇌경색 등으로 재활이 필요한 대상자가 이용한 사례가 있으며, 시설 재활기관 대비 비용 부담이 낮아 만족도가 높았고, 사회복귀를 위한 단기 지원 수단으로 활용됨
초등학교 저학년 등하고 동행돌봄 서비스	- 학기가 이미 시작된 후 서비스가 도입되어 이용자가 매우 적음

□ 서비스 제공 과정과 이용자 민원사항

○ 서비스 제공의 신속성, 대응성

- 새빛돌봄서비스 신청절차는 서비스 신청 또는 대상자 발굴 후 대체로 3일 이내에 가정 방문을 하여 체크리스트를 바탕으로 초기 상담과 적합성 판단을 거쳐 플랫폼에 사례를 등록하면 제공기관이 사례를 선택하며, 거주지 인근 기관에서 긴급 시 최대 1주, 통상적으로 15일 이내에 서비스 제공이 이루어짐
- 긴급한 경우에는 바로 다음날 돌봄서비스가 제공될 수 있도록 조치함
- ①대상자 신청·행정복지센터의 대상자 발굴 후, ②담당 공무원이 플랫폼에 대상자를 등록하면 제공기관이 이를 접수하고, ③전화·대면 상담·직접 방문을 통해 서비스 욕구를 파악하며, ④담당 인력을 배정하여 서비스 제공이 시작됨
- 서비스 제공 지연은 제공기관의 인력 매칭에 소요되는 시간, 이용자와 제공기관 간의 일정협의 및 갈등, 대상자 수의 증가, 거리 문제로 인한 대응 한계 등에서 비롯됨
- 긴급한 경우에도 즉각적인 대응이 어려운 구조적 한계가 확인됨

표 4-2 | 서비스 유형별 제공 지연 사유

구분	내용
식사지원	- 계약과정과 식사 재료 준비로 인해 바로 다음날 서비스 제공은 어려우나, 신청 일부터 3-4일 안에 서비스가 시작됨
생활돌봄·동행돌봄	- 요양보호사 구인이 어렵고, 요양보호사가 기피하는 대상자이거나 경우와 거리가 멀면 지연될 수 있음
주거안전	- 일정이 되면 바로 나갈 수도 있으나, 서비스 제공이 지연되는 이유는 다른 업무 일정과 겹치거나 대상자와 연락이 어렵거나 일정 확정이 오래 걸리는 경우임
심리상담	- 긴급 상황 대비를 위해 초기 상담은 거의 당일 내로 함. 첫 상담 일정 확정은 기본 일주일일이 걸리는 편이며, 초기 상담 후 그 다음 주에는 상담을 시작함. 내담자와 상담사의 일정이 안 맞으면 부득이하게 2주일이 걸릴 수도 있으나 새빛돌봄사업 이용자는 거의 고위험 군이라서 15일을 넘긴 적이 없음. 심각한 상황이면 당일 혹은 다음날에 상담하기도 함

○ 서비스 제공에 대한 이용자 민원사항

- 이용자의 민원은 서비스 품질, 제공인력, 서비스 제공 기간 등에서 다양하게 나타남
- 서비스 내용·품질에 있어서 서비스 유형별로 다음과 같은 민원이 있었음
 - 식사지원 : 음식 맛, 질에 대한 민원이 제기됨
 - 생활돌봄 : 청소 등이 충분하지 않다는 민원이 발생함
 - 주거안전 : 소독·방역의 체감 효과 부족을 언급함

- 제공 인력에 대해서는 요양보호사의 연령·국적·전문성에 대한 민원, 이용자가 원하는 기대 수준과 제공 인력 간의 역할 인식 차이에서 비롯된 민원 등이 있었음
- 모든 동에서 “서비스 기간이 짧다”라는 이용자의 불만이 제기됨, 예산 부족으로 서비스 지원 규모가 줄어든 이후 특히 불만이 증가함
 - “서비스마다 최소 제공 횟수를 유지해야 안정적으로 서비스 제공이 이루어질 수 있어요.”
 - “특히 식사지원에서 불만이 많이 발생하는데 최소 60식은 드려야 할 것 같아요. 60식 이후 더 달라고 하는 사람은 많이 못 봤는데 45식은 애매해요.”
 - “심리상담에서 고위험군은 상담횟수가 충분히 확보되어야 해요.”
- 제공기관별 서비스 불만은 제공기관 및 행정복지센터로 전달됨

4 • 수원새빛돌봄 사업효과 및 성과관리 측면

□ 수원새빛돌봄 사업효과

○ 이용자 만족도 및 재이용 의사

- 계획된 회차가 완료된 이후 이용자 또는 가족을 대상으로 만족도 조사를 실시한 후 서비스가 종료됨
- 새빛돌봄사업의 이용자 만족도는 전반적으로 높은 수준이며, 특히 생활돌봄과 식사지원 서비스에 대한 만족도가 높게 나타남
- 무료 서비스 이용에 대한 감사한 마음으로 전반적으로 만족한다고 응답하는 경향이 있으며 노인 및 심리적 문제가 있는 이용자, 연락 두절자에 대해 만족 수준을 정밀하게 파악하기 어려움
- 서비스 유형과 이용자 특성이 상이한 만큼 유형별로 차별화된 만족도 조사 방식이 필요하다는 의견이 제시됨
 - “일일이 모든 항목을 매우만족, 만족 등으로 세세히 물어보기 힘들어요. 뭉뚱그려서 말할 수밖에 없고, 조사지를 가져가도 난 몰라 하세요. 만족도 조사를 성과평가의 지표로 하기 힘들다고 생각해요. 불만족이 있지만 많지 않고, 대부분은 무료로 받기 때문에 어르신은 웬만하면 만족한다고 하세요.”
- 제공기관들이 볼 때 전반적으로 긴급성·생활 편의성·안전성 향상·심리적 안정과 관련된 효과가 이용자에게 나타나고 있으며, 이용지들도 해당부분에 대해 큰 만족도를 보이고 있다고 응답함

- 재이용 의사는 매우 높은 수준이며 매년 지속적으로 증가하는 추세임, 실제로 재이용하는 분들이 많음

○ 이용자의 삶의 질 변화 체감

- 새빛돌봄사업은 갑작스러운 위기 상황에서 기존 복지제도의 기준과 절차로는 즉각 대응이 어려운 대상자에게 단기·집중 돌봄을 제공함으로써, 돌봄 공백을 최소화하고 위기 상황 이후의 생활안정을 지원하는 데 즉각적이고 실질적인 성과를 보이고 있음
 - 실직, 건강 악화, 사고 등으로 긴급한 위기 상황에 놓인 대상자에게 즉시 활용 가능한 돌봄 수단으로 기능함. 긴급의료·긴급지원과 연계하여, 돌봄 공백을 보완하는 역할을 수행함
 - *“어르신들은 병원에서 퇴원한 후 영양이 가장 중요해요. 한 끼만 잘 드셔도 그나마 버틸 수 있다라는 얘데요. 새빛돌봄서비스 이후 회복이 빨랐어요.”*
 - 공백 없이 다음 사회서비스로 연결될 때까지 틈새 완충 장치 역할을 수행함
 - 일정 기간 동안 일시적으로 집중 돌봄 제공이 가능하다는 점이 주요 장점으로 언급됨
 - 기존에 돌봄서비스를 제공받고 있으나, 서비스가 부족하여 추가지원이 필요한 경우 대상자에게 맞춤형 서비스를 제공함
- 또한 기존에 사회적으로 고립되어 있던 대상자가 돌봄서비스를 통해 지역사회와 소통하면서 사회적 관계가 개선됨

○ 대상자의 상황에 맞는 정보와 타 복지서비스 및 민간자원과 연계

- 각 동은 새빛돌봄을 단독 서비스로 활용하기보다, 긴급복지·장기요양서비스·장애인활동지원·사례관리·노인·맞춤돌봄서비스 등 기존 복지제도와 연계하여 제도 공백을 보완하고, 대기 기간과 단기 위기 상황을 완충하는 보완적 돌봄 수단으로 공통적으로 활용하고 있음
- 그 외, 민간자원, 지역 특화사업, 타 기관(자살예방센터 및 정신건강복지센터, 지역아동센터, 자활센터, 병원 등)과의 자원연계를 실시함
- 새빛돌봄서비스 종료 이후 연계된 서비스에 대한 기록 방식은 동별로 차이가 있음

○ 제공기관 관련 성과

- 시청은 새빛돌봄 사업에 대한 전체적인 계획 수립 및 운영관리를 담당하고, 정기적인 제공기관 간담회와 필요 시 제공기관 방문을 통해 기관의 운영상황과 요청사항을 종합적으로 모니터링 함, 구청은 상·하반기 점검을 시행하며, 서비스 제공 내용, 장부·자금 관리, 민원 여부 등을 확인하고, 필요 시 추가 자료 요청 및 확인을 위해 기관을 방문함
- 제공기관의 상황에 따라 인력 충원이 힘든 경우도 있지만 대체로 새빛돌봄사업 참여 후 새빛돌봄 사업인력을 추가 고용함

□ 성과지표에 대한 의견

○ 타 복지서비스와의 연계

- 새빛돌봄 서비스 제공 후 다른 복지서비스와 연계되는 수준은동에 따라 매우 다르게 나타나는데 이는 인구구조 등 동 특성에도 상당부분 기인하는 것으로 보임
- 연계건수는 대상자들이 기존에도 복지서비스를 이용하고 있던 경우가 많아, 새빛돌봄 사업의 고유한 성과를 보여주는 지표로는 의미가 제한적일 수 있다는 의견이 제시됨

○ 서비스 제공의 신속성

- 서비스 제공의 신속성은 새빛돌봄 서비스 특성상 매우 중요한 부분이라고 생각되나 대부분 동에서 기본적으로 빠른 처리가 이루어지고 있어 신속성을 성과지표로 활용하는 데에는 한계가 있다는 의견도 제시됨
- 신속성은 행정 처리 속도뿐 아니라 제공기관 매칭에 소요되는 시간, 제공기관 인력 상황, 해당 지역의 복지서비스 수요, 제공서비스의 성격 등 외부 요인의 영향을 크게 받음
- 신속성의 의미는 단순한 처리 속도보다 복지 사각지대에 있거나 긴급상황에 처한 대상자에게 서비스를 신속하게 연결했는지 여부로 보는 것이 더 적절하다는 의견이 제시됨
 - “제공기관과 매칭되고 인력을 투입하는 시간이 더 소요될 수 있어요. 제공기관에 연락해도 대상자의 거주 지역이 동떨어져 있다면 차를 가지고 있으면서 특정시간에 갈 수 있는 인력을 찾기 힘들거예요.”
 - “일시적으로 긴급하신 분에게 새빛돌봄서비스를 제공했을 경우가 성과라고 생각해요. 사각지대에 있는 사람에게 빨리 서비스를 제공하는 것이 성과라고 보기 때문에 그런 대상자의 증가가 보다 의미 있을 것 같아요.”

○ 비용절감 및 건강증진 성과

- 만성질환자가 많고 서비스 제공 기간이 단기적이기 때문에 의료비 등 비용절감 측정과 건강증진 여부를 파악하기 어렵다고 봄
 - “새빛돌봄 전후 변화의 경우, 가사비용은 줄었을 수도 있지만 의료비 감소에 영향을 줬다고 보기 어려운 것 같아요.”
 - “노인의 경우 만성적이고 회복이 오래 걸리는데, 일찍 서비스를 받아도 결과가 안 좋을 수도 있어서 측정하기 어렵다고 생각해요. 거동이 나아졌다, 우울감이 조금 나아졌다 정도이지 건강개선 등이 확연히 이루어졌다고 보기 어려워요. 만족도 조사에서 건강호전에 ‘예’라고 대답하는 사람은 적어요.”

○ 적합 건수

- 적합 건수로 평가점수를 내는 것은 한계가 있다는 의견이 있음
 - “〈찾아가는 보건복지서비스 평가지표〉에 적합 건수에 대한 기준이 높을수록 서비스에 적합하지 않은 사람들이 많아져요. 동별 130건이 만점인데 동마다 편차가 심해요. 서비스가 꼭 필요한 사람만 추출할 수 있도록 적합 건수 기준을 낮춰주면 좋겠어요.”
- 단순히 적합자 수를 성과로 볼 경우 서비스 난이도와 실제 필요도 반영이 어려워 필요도가 낮은 대상자가 더 많이 이용하게 되는 부작용이 나타날 수 있음
 - “새빛돌봄 계약을 하러 차가 있는 요양보호사와 갔더니 어르신이 요양보호사와 같이 있기 싫다고 운동을 나가시는 거예요. 충분히 혼자 할 수 있는 분이고 물품 지원만 받고 싶어했어요. 동에서는 이러한 대상자가 걸러지기 어려워요.”

○ 지역사회 영향에 대한 인식

- 공동체 활성화 등의 효과가 나타나는지는 불확실하나, 지역주민에게 긍정적인 영향을 미쳤다고 봄
 - “큰 변화는 아니지만, 지역사회에 믿을 구석이 하나 생겼다는 마음이 생기신 것 같아요. 그래서 작년에 새빛돌봄 서비스를 받은 분들이 대체로 또 찾는 것 같아요.”

○ 서비스 이용 사전-사후 조사에 기반한 이용자 삶의 질 변화 측정

- 만족도 조사보다 효과적이라고 생각하나 서비스 유형별 특성과 행정 부담을 고려한 지표 설계와 인력·예산 등 제도적 보완이 선행되어야 한다는 의견이 존재함
- 핵심지표 중심의 간단한 체크리스트 방식을 제안하였으며, 일정 횟수 이상의 서비스 제공이 이루어진 경우만 조사하는 것이 유의미한 결과를 가져올 수 있다는 의견이 제시됨
 - “예를 들어 우울감이 몇 점에서 몇 점으로 변화했는지 등을 보면 좋을 것 같아요. 너무 조사항목이 많으면 담당자 및 제공기관들에 부담이 될 것 같으니 한 2가지 정도만 하면 되지 않을까 해요.”
- 또한 만성질환자 등 만성적 위기상황에 대한 효과 측정이 어려울 수 있다는 우려가 존재함

○ 만족도 조사의 한계

- 대상자 특성에 따라 만족도가 서비스 품질을 정확히 반영하기 어려움
- 생활돌봄·동행돌봄의 경우, 요양보호사가 기피하는 대상자이거나 난이도가 높은 사례를 주로 담당하는 제공기관의 이용자 만족도는 낮게 나올 가능성이 높음
- 서비스 종류에 따라 만족도가 달라질 수 있는데, 예컨대 심리상담의 경우, 이용자가 정서적으로 어려움을 겪거나 예민한 성향일 경우가 많아 높은 만족도를 기대하기 어려움

5 • 개선 사항

□ 서비스 제공의 선택과 집중이 필요함

- 사업이 너무 다양해 동 담당자도 정확한 내용을 인지하기 어렵고, 일부 서비스는 신청도 매우 적으므로 필요한 서비스에 집중하고 상대적으로 필요성이 떨어지는 서비스는 줄이는 것을 검토해 볼 필요가 있음
- 다양한 서비스에 대한 제공기관 확보 및 유지에 대한 일정 수요가 확보되지 않을 경우 어려울 수 있음

□ 돌봄필요도 판정의 명확한 기준이 요구됨

- 돌봄 필요도에 대한 명확한 판정 기준과 객관적 근거가 부족해 부적합 판정 사유를 대상자에게 설명·설득하기 어렵고, 그 결과 담당자 재량에 따라 적합 요건을 최대한 충족시키는 방향으로 서비스가 연계되는 경향이 나타나 기준과 가이드라인 마련이 요구됨
 - “돌봄 자체가 진짜 필요한 지를 많이 판단하게 돼요. 하지만 부적합을 판단할 명확한 근거가 없어요. 진단서, 소견서가 명확하다면 서비스 연계를 할텐데 그냥 오셔서 해달라고 해요. 이것도 다 해주는데 맞는 걸까 생각하게 돼요. 근거가 있어야 부적합 판정된 대상자를 설득하기 쉬운데, 담당자의 판단으로 안 된다고 하면 설득이 어려워요. 어떻게든 적합 가능한 요건을 찾아 해드릴 수밖에 없게 되죠. 어느 정도의 객관적 기준, 가이드라인이 필요해요.”

□ 업무의 전산화와 플랫폼 개선이 필요함

- 실적보고, 비용정산 자료 등을 수기로 관리하기 때문에 수치가 틀리는 등 실수 및 오류의 여지가 있음
- 동에서 플랫폼 입력과 수기 대장 관리를 모두 하고 있기 때문에 중복적으로 업무를 수행하게 되며, 제공인력도 서비스에 따라 별도 일지 작성, 이용시간 촬영 등을 해야 하는 비효율이 발생함
- 플랫폼에 데이터가 실시간 반영되지 않고, 데이터를 정렬하거나 추출하는 기능이 없어 데이터 관리 및 분석이 어려우며 시스템이 안정적이지 않아 접속 및 업로드 오류가 다수 발생함
 - “실무자 입장에서는 플랫폼에 모든 서비스가 올라가는데, 엑셀로 옮겨 적고 비용정산도 수기로 작성하고 있어요. 전산화가 안 되어 있다 보니 실수할 여지가 많아요. 실무자는 상담, 서비스 연계도 해야 하기 때문에 업무효율화를 위해 전산화가 필요해요.”

- “수원시는 플랫폼 입력과 수기 둘 다 활용하여 사업을 관리하기 때문에 동일 업무를 두 번 하게 돼요. 또 플랫폼은 실시간 반영을 못해요. 정산 후 종결 처리가 되기 때문에 중간에 종결되는 사람이 종결로 뜨지 않아서 엑셀로 실시간 반영을 해요.”

□ 제공기관의 수를 적정하게 유지할 필요가 있으며, 서비스 종류에 따라 수가 조정이 필요함

- 제공기관의 수가 많아지면 시민들에게 보다 양질의 서비스가 제공될 수 있지만 제공기관 측면에서는 운영이 어려울 수도 있음
- 서비스 수요를 고려하여 적절한 수준으로 제공기관을 확보하고 서비스 제공 수가를 합리적으로 설정할 필요가 있음
 - “일부 서비스의 경우 서비스 수가가 민간의 가격보다 높아 자부담 수요가 적을 수 있고, 일부 서비스의 경우 수가가 너무 낮아 자부담 수요가 늘어날 시 제공기관의 운영이 어려울 수 있어요.”
 - “서비스 수가가 너무 낮으면 제공기관의 운영 부담이 크고, 자원연계가 필수가 아니기 때문에 연계가 소극적으로 이루어질 수 있어요.”

□ 노쇼(No Show)에 대한 엄격한 규정 적용이 필요함

- 모든 서비스 유형에서 노쇼를 겪었으며, 노쇼 처리 시 보전금이 있으나 금액이 매우 미미하고 향후 대상자의 원활한 서비스 이용을 위해 제공기관이 노쇼 처리를 안 함으로써 부담을 감당하기도 함
- 잦은 노쇼로 인해 제공기관이 어려움을 겪고 있으므로, 제도적 장치(포인트 차감·삼진아웃제 등) 강화가 필요하다는 의견을 제시함

□ 홍보 및 안내 강화 필요

- 기존 복지제도 이용 경험이 없는 대상자나 고령자 등은 새빛돌봄사업 내용을 충분히 인지하지 못하고 있는 사례가 있어 적극적 홍보 및 안내가 필요함
- 수원새빛돌봄 사업이 보편적 서비스를 목적으로 하고 있는 만큼 취약계층 외에 일반 주민들에 대한 홍보 및 안내도 강화되어야 함

제2절 새빛돌봄 이용자 사례분석

1 분석개요 및 주요 결과

- 이용자 측면에서 수원새빛돌봄 사업의 성과를 탐색하기 위해 우수 지원사례를 분석함
 - 목적: 이용자의 특성, 돌봄 욕구, 지원 내용, 만족도, 이용자가 인식한 효과 등과 관련하여 다수 이용자의 의견 및 경험을 파악하기 위해 우수 지원사례의 기록 검토
 - 대상: 2023년 7월 ~ 2025년 9월 간 취합된 수원새빛돌봄 지원사례 140건
 - 지원사례 기록 구성 방식:
 - 2023년과 2024년은 미담사례로 취합했으며, 사례기록은 가구유형, 신청·발굴 경로, 생활실태, 돌봄공백상황, 새빛돌봄 지원내용, 새빛돌봄 외 서비스 연계 내용, 기타로 구성
 - 2025년은 지원 우수사례로 취합했으며, 사례기록은 생활실태(접수경로, 가구특성, 위기상황(시급성), 돌봄욕구)와 지원내용(지원사항, 만족도, 향후계획)으로 구성
 - 분석 방법: 이용자의 특성 및 사업 효과와 관련하여 중요하다고 생각되는 내용을 중심으로 의미 단위를 추출한 뒤, 추출된 내용을 범주화하여 주제와 하위주제를 도출함

- 우수 지원사례 분석을 통해 수원새빛돌봄 이용자의 특성 및 효과로 4개 영역, 8개 주제가 도출됨
 - 이용자 특성은 2개 영역으로 수원새빛돌봄 이용 대상자 범위와 이용자의 돌봄 욕구 유형, 사업 효과는 2개 영역으로 이용자가 인식한 수원새빛돌봄 사업의 효과와 돌봄서비스의 통합 제공 효과로 구분됨
 - 수원새빛돌봄 이용자 특성 및 효과 4개 영역은 각각 2개의 주제로 구성되어 총 8개 주제가 도출되었으며, 각 주제는 다시 하위주제로 상세 분류됨
 - 본 보고서 내에 각 하위주제의 예시로 사용된 사례는 사례기록의 일부 내용을 재구성한 것이며, 이용자가 식별되지 않도록 사례기록 중 가구특성의 일부 내용을 수정함

표 4-3 | 수원새빛돌봄 이용자의 특성 및 효과

영역	주제	하위주제	개념
대상자 범위	기존 돌봄대상 (1-1)	기존 제도권 돌봄대상자	사회복지 제도의 전통적인 주요 돌봄대상자
	새로운 돌봄대상 (1-2)	기존 제도의 요건을 충족하지 못하는 경우	기존 제도권 돌봄대상자와 인구사회적 특성은 유사하지만 기존 제도의 지원 요건에 맞지 않아 서비스를 받지 못하고 있는 사람
		새로운 특성이나 욕구를 가진 경우	기존 제도의 주요 돌봄대상자와 인구사회적 특성이 다르고 기존 제도가 제공하는 서비스와는 다른 새로운 돌봄 욕구를 가진 사람
		소득과 관계없이 돌봄이 필요한 경우	소득 기준에 관계없이 돌봄이 필요하며 돌봄서비스 이용 의사가 있는 사람
돌봄 욕구 유형	긴급한 돌봄 욕구 (2-1)	특정 기간 동안 도움이 필요함	일정한 기간/시간 동안 돌봄 공백이 생겨 긴급한 도움이 필요한 경우
		위기 상황에 있음	위기 상황에 있어 돌봄이 긴급하게 필요한 경우
	미충족된 돌봄 욕구 (2-2)	필요한 지원이 제공되지 않고 있음	기존의 돌봄서비스나 지원이 현재 이용자의 돌봄 욕구에 부합하지 않는 경우
		특수한 유형의 도움이 필요함	일반적인 돌봄 욕구와 달리 개인의 상황에 따라 발생하는 개별화된 특수한 돌봄 욕구가 있는 경우
더 많은 도움이 필요함	현재 사적 돌봄 지원체계는 있으나 인적·양적으로 돌봄이 부족하거나 부재한 경우		
이용자의 사업 효과 인식	이용자의 삶의 질의 변화 (3-1)	일상생활 유지 및 회복	일상생활이나 건강상태가 유지 및 회복되어 만족함
		심리정서적인 긍정적 효과	심리적으로 안정되고 삶의 의욕이 생기는 등 심리정서적으로 긍정적인 효과가 있음
		사회적 소속감을 느낌	고립되지 않고 사회와 연결되어 있다는 느낌을 경험함
		가족의 부양 부담 감소	다른 가족원들의 부양 부담이 감소함
	서비스 제공의 적절성 (3-2)	서비스의 전문성	제공된 서비스가 전문적이어서 만족도가 높음
		절차의 편리성과 신속성	절차가 편리하고 신속하게 처리되어 도움이 됨
		돌봄 욕구에 부합하는 지원	꼼꼼하고 종합적인 사정을 통해 이용자 맞춤형 서비스, 이용자가 언급한 욕구 외에 다양한 필요 서비스가 제공됨
돌봄서비스의 통합 제공 효과	이용자 측면의 효과 (4-1)	사회보장제도에 진입	국민기초생활보장/노인장기요양/장애등급/장애인활동지원 등을 신청하거나 대상자가 됨
		다른 공공 지원체계와 연결	사회복지 정책이나 공공 기관의 사례로 의뢰되어, 돌봄 욕구에 맞춘 서비스 및 중장기 서비스로 연계되는 효과
		지역사회 내 자원 연계	지역사회 내 공공이나 민간 자원 연계
	공급자 측면의 효과 (4-2)	신규사례 발굴	신규사례를 발굴하고 복지사각지대 감소 효과
		정보 제공	복지/보건/돌봄 정책 및 서비스 홍보 및 인식 증진

2 • 분석결과: 수원새빛돌봄 사업 대상자 범위와 이용자의 돌봄 욕구

- 영역1. 대상자 범위는 어떤 특성을 가진 시민들이 수원새빛돌봄을 이용하였는지와 관련된 내용이며 기존 돌봄대상과 새로운 돌봄대상의 2가지 주제로 분류됨. 수원새빛돌봄의 대상자 범위가 수원시민 전체를 대상으로 하고 있어 포괄적이고 보편적인 돌봄 제공을 지향하고 있는 것으로 보임

 - 수원새빛돌봄 이용자의 특성을 분석한 결과, 기존 사회복지 제도의 돌봄대상자 뿐 아니라 다양한 특성이나 돌봄 욕구를 가진 새로운 돌봄대상자도 수원새빛돌봄의 이용자로 나타남

- 대상자 범위 중 기존 돌봄대상(1-1)은 기존 제도권의 전통적인 돌봄대상자를 의미하며 수원새빛돌봄 이용자의 상당수는 노인, 장애인, 저소득층으로 나타남

 - 이용자 중에는 기존 사회복지 제도의 주요 돌봄대상인 노인, 장애인, 저소득층이 가장 많음
 - 하지만 이들 특성이 하나씩만 있는 것은 아니며, 이용자 대부분이 노인 1인가구, 장애인, 국민기초생활보장수급 노인 등과 같이 2개 이상의 특성을 동시에 가지고 있어, 기존 제도권의 돌봄대상이기도 하지만 복합적인 욕구를 가진 경우가 많음

- 대상자 범위 중 새로운 돌봄대상(1-2)은 3개의 하위주제로 구성되며, 돌봄이 필요하지만 기존 제도의 요건을 충족하지 못하는 상태에 있거나 전통적인 사회복지 돌봄대상자와는 특성과 욕구가 다른 사람들이 수원새빛돌봄을 이용한 것으로 나타남. 기존 제도의 범위에 포함되지 않는 다양하고 새로운 돌봄 욕구를 가지고 있는 사람들이 증가하고 있음을 알 수 있음

 - 첫 번째 하위주제는 ‘기존 제도의 요건을 충족하지 못하는 경우’로 이용자의 특성은 기존 제도의 주요 돌봄대상자와 유사하지만, 지원/이용 요건을 충족하지 못하여 기존 제도의 지원을 받지 못하고 있으며 실질적으로는 돌봄이 필요한 상황에 있는 경우임
 - 연령/소득 등의 사유로 대상자 선정이나 서비스 지원이 안 되는 사례, 서류상 동거가족이 있으나 현재는 실질적 1인가구로 생활하고 있어 돌봄이 필요한 사례, 노인장기요양/장애인활동지원/병원·시설 입소의 자격에 미달 되나 일상생활 유지에 어려움이 있는 사례, 노인장기요양/장애 등급 신청 절차가 어렵거나 필요 서류를 마련하지 못해 신청을 못한 사례 등이 포함됨
 - *[노인, 1인가구 배우자의 요양원 입소 후 혼자 거주하고 있으며 장기요양 등급 외 판정으로 요양보호서비스를 받지 못하고 있으나, 백내장 수술 이후 부작용으로 눈이 잘 보이지 않아 조리가 어렵고 식사에 어려움이 있음*

- [모(70대 초), 자(40대 초), 2인가구 모는 교통사고 후유증으로 거동이 어렵지만 지속적인 병원 진료를 받지 않아 장애 등급 판정을 신청하지 않은 상태, 자녀는 1년 전 퇴사 후 은둔생활 중이고 정신질환이 의심되나 진료와 외부 접촉을 거부하는 상황. 기초생활수급대상이 아니고 자녀의 소득도 없어 모의 기초연금이 가구 소득의 전부이며, 모자 모두 일상생활 수행에 어려움이 있어 주거환경 개선 및 가사지원이 필요한 상황
- 두 번째 하위주제는 ‘새로운 특성이나 욕구를 가진 경우’로 기존 제도의 주요 돌봄대상자(노인, 장애인, 저소득층 등)와 인구사회적 특성이 다르고, 그간 전통적으로 사회복지에서 지원하던 서비스 내용과는 다른 욕구를 가진 경우에 해당함
 - 청소년·청년·중장년 등 모든 연령층, 일용직 등 직업이 불안정하거나 소득이 충분하지 않은 1인가구, 은둔생활 등 사회적 고립 상태, 미성년 자녀가 있고 가족구성원 중 돌봄 욕구가 있는 한부모가구, 다른 돌봄 욕구 없이 심리정서적 어려움만 경험하고 있는 사람이 포함됨
 - [모(30대 초), 자(아동), 2인가구 모는 류마티스관절염과 척추신경 문제로 자주 통증이 발생하여 가사 노동이나 자녀 돌봄에 물리적인 한계가 있고 일을 병행하고 있어 일상생활 유지와 자녀 양육에 도움이 필요하나 도움을 줄 수 있는 가족이나 지인이 없는 사례
 - [부, 자(미성년) 2인, 3인가구 첫째 자녀가 대상자이며, 수년 전 이혼한 친모와 작년에 2개월간 지내던 중 친모의 조현병 증상이 심해져 자해하는 모습을 직접 목격하고 심리적 충격을 받아 학교생활에 소홀해지고 방황함. 아동심리상담서비스 이용 후 현재 다시 성실하게 학교생활을 하고 있음
- 세 번째 하위주제는 ‘소득과 관계없이 돌봄이 필요한 경우’로 경제적으로 매우 어려운 상황은 아니지만 돌봄이 필요한 상황에 있고, 차등지원이나 자부담이라도 돌봄서비스를 이용하고자 하는 의사가 있는 경우임
 - 차등지원이나 자부담 대상이라도 현재 상황에 대한 정확한 사정 후 필요시에는 돌봄심의위원회를 통해 자부담을 경감하거나 전액지원으로 전환해주기도 함
 - [60대 초, 1인가구 투석 받는 상황에서 다리가 골절되어 자부담을 포함하여 3회 병원동행돌봄을 이용함. 병원에 혼자 가기 어렵고 도와줄 가족이나 이웃이 없는 상황이라 막막했으나 도움 받을 수 있는 서비스가 있어서 감사하고 만족하는 사례
 - [40대, 1인가구 소득기준이 중위소득 120% 이상 150% 미만으로 50% 자부담 대상이며 사적소득이전으로 기초생활수급대상에서 탈락했지만, 투석을 주 4회 이상 받는 장애인이며 실제 소득은 없는 상태임. 심의위원회를 통해 예외 승인대상자로 선정하여 식사지원서비스를 이용할 수 있도록 지원함

- 영역2. 돌봄 욕구 유형은 수원새빛돌봄 이용자들의 돌봄 욕구를 구분한 것으로 긴급한 돌봄 욕구와 미충족된 돌봄 욕구의 2가지 주제로 분류됨. 수원새빛돌봄은 각 개인의 다양한 욕구 및 상황에 맞춘 유연한 지원을 시도한 것으로 나타나 서비스 중심이 아닌 사람 중심의 맞춤형 돌봄을 지원하고 있으며, 시민들의 다양한 돌봄 욕구에 부응함으로써 돌봄 사각지대 감소를 위한 노력을 하고 있음

 - 수원새빛돌봄 이용자의 돌봄 욕구를 분석한 결과, 청소나 식사 등 일상생활 유지 관련 돌봄 욕구가 가장 일반적이지만 그 외에 한정된 기간이나 위기 상황 등에서의 긴급한 돌봄 욕구, 돌봄 욕구가 미충족된 상태에 있어 돌봄 욕구 충족을 위해 추가 지원이 필요한 경우들이 발견됨

- 돌봄 욕구 유형 중 긴급한 돌봄 욕구(2-1)는 2개의 하위주제로 구성되는데 주로 시간이 제약된 돌봄 욕구이며, 특정한 기간 동안 도움이 필요한 경우와 위기 상황이 해당됨

 - 첫 번째 하위주제는 ‘특정 기간 동안 도움이 필요함’으로 서비스 대상이나 지속적인 지원 여부가 결정될 때까지 일시적인 돌봄 공백이 있거나, 퇴원 후 회복 기간과 같이 일정한 기간에 한정하여 돌봄이 필요한 경우를 의미함

 - 노인장기요양/기초생활수급/장애등급/장애인활동지원 등을 신청한 상태이며 판정이나 지원 여부 결과를 기다리는 동안에도 일상생활 유지 욕구가 있으므로 돌봄 공백이 발생함
 - *[장애노인, 1인가구 자녀들이 있지만 본인들의 생계로 자주 방문하기 어려우며 심한 신장장애가 있고 당뇨도 심하여 보행이 불편한 상황. 최근 손목 골절로 혼자 일상생활 유지가 어렵고 노인장기요양등급은 조사 중이어서 판정 전까지 일상생활 유지 욕구 발생*
 - 사고 후 완치 기간 혹은 병원·시설 퇴원 후 회복 기간 동안의 일상생활 유지에 대한 욕구가 있으므로, 일정 기간 내에 시급한 지원이 필요한 돌봄 공백이 발생한 것으로 볼 수 있음
 - *[70대 초반, 1인가구, 기초생활수급대상] 심하지 않은 시각장애인이지만 녹내장수술을 앞두고 있음. 수술 후 두 눈이 모두 안 보여 회복 기간 동안 가사지원이 필요한 상황이며 수술 일정 변경이 어려운 상황에 있어서 익일 돌봄이 요청됨*
 - 두 번째 하위주제는 ‘위기 상황에 있음’으로 이용자가 위기 상황에 처해있어 돌봄이 긴급하게, 당장 이루어져야 하는 경우임

 - 충격으로 인한 정신적 위기/자살 등 정신과적 위험 우려가 있는 사례, 가정사 등의 문제로 심리정서적 위기 상황에 있고 주변에 도움을 줄 수 있는 지원체계가 전혀 없는 경우, 급격히 치매 증상이 악화된 노인 1인가구, 식도암으로 절제 수술 후 회복 초기단계로 건강 악화 및 재입원으로 이어질 수 있는 1인가구 등 지원이 당장 필요한 경우를 의미함

- [70대 초반, 1인가구 자녀의 사망으로 인한 충격 및 상실감 등으로 정신적 위기 상태에 있음
- [70대 초반, 1인가구 자녀들과는 거의 단절되었고 치매로 등록된 대상자로 노인장기요양보험(인지지원등급)을 받았으나 지난해 각하되어 별도의 돌봄지원을 받고 있지 않았음. 집주인 제보 당시 치매 증상이 악화되어 집 밖을 배회하고 대소변 처리가 어려운 상태에 있음

□ 돌봄 욕구 유형 중 미충족된 돌봄 욕구(2-2)는 3개의 하위주제로 구성됨. 필요한 지원이 제공되지 않고 있거나, 개인적 상황에 따라 특수한 욕구가 있거나, 돌봄의 양이 더 많이 필요한 경우 등 돌봄 욕구가 있으나 기존 제도에서는 충분히 충족되지 않았던 유형의 돌봄 욕구임

○ 첫 번째 하위주제는 ‘필요한 지원이 제공되지 않고 있음’으로 기존 제도에서 지원을 받고 있지만 지원 내용이 현재 이용자의 돌봄 욕구에 부합하지 않는 상태임

- 기존의 돌봄서비스나 사회복지 지원을 받고 있지만 현재 이용자의 상황에서 필요한 돌봄은 지원되지 않는 사례, 이용자의 상황이 바뀌어 새로운 돌봄 욕구가 발생한 사례 등으로, 이용자들은 필요한 서비스가 없거나 필요한 서비스를 지원받지 못한다고 느끼고 있었음

- [60대, 1인가구, 기초생활수급대상] 척추수술 후 거동이 힘들고 청소가 어려워 별레와 약취로 인한 이웃의 민원이 증가, 노인맞춤형돌봄서비스 일반관리대상으로 안부와 후원품을 받고 있으나 정작 필요한 청소 및 정리정돈 서비스는 받지 못하고 있음
- [80대 초, 1인가구, 기초생활수급대상] 기존 노인맞춤돌봄서비스 이용 중 노인장기요양의 인적지원등급으로 결정되어 주간보호센터 이용 대상자가 되고 몇 번 이용하였으나, 식비부담 및 병원진료로 주간보호센터의 지속적인 이용이 어려워 다시 예전처럼 생활지원사 방문을 원했음. 새빛돌봄 이용이 가능하여 방문가사서비스가 제공되었고 생활지원사 방문보다 일상생활 유지에 더 큰 도움이 되었다고 함

○ 두 번째 하위주제는 ‘특수한 유형의 도움이 필요함’으로 기존 서비스 분류와는 다른 유형의 돌봄 욕구나 기존에는 공적 체계에서 지원할 수 없는 유형의 돌봄 욕구임. 다수의 공통적인 욕구로 일반화할 수 없는 각 개인의 상황에 따라 개별화된 다양한 돌봄 욕구가 있음

- 반려동물 보호, 다문화가정의 특수한 상황, 대화상대나 정서적 안정의 필요, 정신과적 어려움과 관련하여 주기적인 관찰이나 대인관계 구축의 필요, 경제적 이유 포함 다양한 원인으로 병원 방문이 어려운 상황에서 병원 내원이나 치료의 필요, 1인가구 중 입원/퇴원/진료 시 지원/수납/이동 등 병원 동행만 필요한 경우 등이 있음

- [40대 초반, 장애인, 차상위계층] 정신적 어려움으로 사회생활이 힘들고 혼자서는 외출이 어려운 상황, 우울감과 공황장애 등으로 인해 심리적 돌봄이 필요하며 사람들의 시선 때문에 집 밖에 나가지 못하여 누구와 대화하고 싶다는 욕구가 있음
- [50대 중반, 1인가구 건강상태 악화로 입원치료가 필요한 상황이지만 반려견 3마리를 돌볼 방법이 없어 입원을 미루고 있는 상황으로 반려견 보호에 대한 욕구가 있음
- 세 번째 하위주제는 '더 많은 도움이 필요함'으로 현재 사적인 돌봄 지원체계는 있으나 인적·양적으로 돌봄이 부족하거나 부재하여 돌봄이 추가나 확대 지원될 필요가 있는 경우임
 - 돌봄을 제공하던 다른 가족구성원에게 문제가 생겼거나, 가족구성원이 낮 시간 동안 돌볼 수 없는 상황이 되어 돌봄 공백이 생긴 경우를 의미함
 - [노인부부가구, 장애인연금 및 기초연금 수급 이용자는 뇌병변으로 심한 장애 등록/배우자는 파킨슨과 허리협착증, 이용자는 정형외과 입원/배우자 허리협착증 수술 후 같은 날 퇴원함. 주보호자 역할을 해 온 배우자가 수술 후 건강이 악화 되어 이용자와 배우자 모두 돌봄이 필요하지만 자녀도 소득 활동으로 도움 제공이 어려움

3 • 분석결과: 수원새빛돌봄 사업의 효과

- 영역3. 이용자의 사업 효과 인식은 수원새빛돌봄 사업과 관련된 직접적 효과로 이용자가 인식한 삶의 질의 변화와 서비스 제공의 적절성의 2가지 주제로 분류됨
 - 이용자 만족도를 살펴본 결과 모든 사례에서 이용자들이 수원새빛돌봄 사업에 '매우 만족한다', '높은 만족도를 보였다', '감사함과 고마움을 표현하였다'고 기록하고 있으며 돌봄 지원을 받은 것 자체로 이용자의 수원새빛돌봄에 대한 전반적 만족도가 매우 높은 수준인 것으로 보임
 - 만족도의 영향요인을 분석한 결과 이용자가 인식하거나 체감한 변화를 통해 높은 만족도가 도출된 것으로 보이며, 만족도 영향요인 분석을 통해 도출된 수원새빛돌봄의 효과는 이용자가 인식한 본인의 삶의 질의 변화와 수원새빛돌봄 서비스 제공의 적절성으로 구분해 볼 수 있음
- 이용자의 사업 효과 인식 중 이용자의 삶의 질의 변화(3-1)는 4개의 하위주제로 구성됨. 이용자 들은 수원새빛돌봄의 지원을 받으면서 일상생활이나 심리정서적 효과 뿐 아니라 사회적 소속감을 느끼기도 하고, 가족의 부양 부담이 감소하기도 하는 등, 사업 참여를 통해 삶의 질이 변화했다고 인식하는 것으로 나타남

- 첫 번째 하위주제는 ‘일상생활 유지 및 회복’으로 이용자들은 수원새빛돌봄의 지원을 통해 일상생활이 유지되고 회복되는 효과가 있다고 인식하고 있었음
 - 자신의 집에 혼자 거주하더라도 일상생활 유지, 기존의 일상생활을 회복, 건강상태 유지 및 회복, 신체적 부담이 감소했고 회복 속도가 빨라짐, 미루고 있던 고향 방문이나 입원 치료의 가능 등의 효과가 언급됨
 - [30대 중반, 1인가구, 기초생활수급대상] 부모의 사망으로 돌봐줄 가족이 없고 우울증과 공황장애가 있음. 사람이 많은 곳에 혼자 갔다가 공황장애가 오는 것이 두려워 병원방문을 계속 미루고 있었는데 동행돌봄을 통해 안심하고 병원에 방문할 수 있게 됨
- 두 번째 하위주제는 ‘심리정서적인 긍정적 효과’로 이용자들은 수원새빛돌봄의 지원을 통해 본인들의 심리정서에 긍정적인 효과가 있었다고 표현함
 - 이용자들은 심리적 안정감, 삶의 의욕이나 희망이 생김, 스트레스 해소, 우울감/불안감/고립감의 완화, 본인의 상태에 대한 부담과 걱정의 감소, 스스로 가사일을 수행하려는 노력을 하는 등의 변화를 경험했다고 설명함
 - [모와 자녀 2명, 3인가구, 다문화가정, 기초생활수급대상] 수원새빛돌봄을 통해 지원 받은 후 또는 다문화가정을 위한 일을 하기 위해 사회복지사 자격증 취득 준비 중이며, 자녀와 함께 한국에서 행복하게 생활하고 싶으며 미래에 대한 인식의 긍정적 변화를 보임
- 세 번째 하위주제는 ‘사회적 소속감을 느낌’으로, 이용자들이 고립되지 않고 사회와 연결되어 있으며 사회의 일원으로 받아들여지고 있다고 느끼는 효과가 있었음
 - 이용자들은 사회성의 증진이나 대인관계 향상, 은둔생활에서 집 밖으로 나오는 변화, 고향 방문이나 외출 등 자유로운 활동의 가능, 구직활동 등 사회적 활동에 대한 기대감 상승, 동 행정복지센터나 가족 외 다른 사람들로부터의 관심과 지지에 대한 기쁨이나 지지체계가 생긴 것에 대한 든든함 등을 언급함
 - [50대 초반, 1인가구] 자살욕구/우울증/불안이 심해 일 할 수 없는 상황으로 심리상담 지원 받음. 초기에는 밖에 나가기 어려워 가정방문이 가능한 심리상담 기관으로 연계 희망하였고, 집 밖으로 나오기 어려워 가지러 가야 하는 반찬 후원도 거절하였으나, 현재는 근처 행정복지센터나 심리상담센터에 직접 방문하는 등으로 변화함
- 네 번째 하위주제는 ‘가족의 부양 부담 감소’로 수원새빛돌봄 이용자나 가족들은 가족의 부양 부담이 감소한 점에서 수원새빛돌봄 사업에 대한 높은 만족도와 감사를 표현함
 - [노인부부가구] 아내가 파킨슨병이며 배우자는 일을 하고 있어 밤에만 간호가 가능하고 낮 시간은 서울 등 타 도시에 사는 형제들이 보살펴주던 중 노인장기요양등급 판정시

까지 생활돌봄서비스가 지원됨. 시간이 가능한 가족들이 번갈아 간호하며 생활하였지만 근로와 간호의 병행이 버겁고 막막했는데 지원으로 많은 도움을 받았다고 감사를 표함

- 이용자의 사업효과 인식 중 서비스 제공의 적절성(3-2)은 3개의 하위주제로 구성되며, 서비스의 전문성, 절차의 편리성과 신속성, 돌봄 욕구에 부합하는 지원이 이용자가 인식한 수원새빛돌봄 사업효과로 나타남
- 첫 번째 하위주제는 '서비스의 전문성'으로 이용자들은 심리상담의 전문성에 대한 만족이나, 심리상담에서 자신의 이야기를 할 수 있는 것만으로도 상태가 호전되었다고 설명함
 - [70대 초반, 1인가구 검사, 상담, 미술치료로 심리적 안정을 찾아가며 만족도가 높아짐
 - [청장년, 2인가구 상담사의 공감적 태도와 전문성에 높은 만족도를 표현함
 - 두 번째 하위주제는 '절차의 편리성과 신속성'으로 이용자들은 수원새빛돌봄을 이용할 때 절차가 편리하고 신속하게 지원해 주어서 도움이 되었다고 함
 - [60대 초반, 1인가구 자활참여 무단결근으로 생계급여가 중지되었고 혼자 거동이 어렵지만 가족에게 도움을 받기 어려운 상황이며, 고관절과 무릎 통증으로 바퀴 달린 의자에 앉아서 생활함. 병원 연계로 검사한 결과 우측 대퇴골 경부 골절로 진단을 받아 수술함. 서비스 이용 절차가 편리하고 돌봄 계획이 신속하게 수립되어 필요한 시기에 적절히 서비스 제공받았다고 하였으며, 재이용이나 다른 사람에게 추천할 의향이 있음
 - 세 번째 하위주제는 '돌봄 욕구에 부합하는 지원'으로 이용자의 상황을 꼼꼼하게 종합적으로 파악하여 이용자가 필요로 하는 영역의 맞춤형 서비스를 제공하고, 이용자가 말한 욕구 외에 종합적으로 다양한 서비스를 지원해 주는 점에서 이용자의 만족도가 높음
 - [70대 초반, 1인가구, 기초연금 수급 실직 후 시청/고용복지센터/일자리센터/복지관 등을 다니며 일자리를 찾고 있고, 당뇨 합병증으로 치통이 심하지만 돈이 없어 병원에 가지 않고 있으며, 자녀가 있으나 관계가 소원하여 공적 도움을 받아 식사를 해결하고 싶은 욕구가 있었음. 규칙적인 식사 지원으로 당뇨 악화를 막고 식단 불균형 해소, 실직으로 인한 생활비 부족에 대해 긴급생계지원 제공, 일자리 찾는 것에 대한 고용 정보 연계, 건강 악화 예방을 위한 수원의료원 연계 등을 제공함
 - [중장년, 심한 지체(하지 기능)장애, 1인가구 심한 장애로 거동이 불가능하여 일상생활 전반에서 외부 도움 없이는 생활이 어려운 상황이나, 장애인활동지원서비스를 이용하지 않고 있어 돌봄 공백 상태였고 장애인활동지원서비스 신청을 위한 장애재진단 검사비 및 동행지원을 희망함. 장애진단검사를 위한 동행돌봄 서비스(거동 불가 상태로 인력 2인 지원), 보건소 지역사회재활중심사업 및 경기도의료원 재택재활사업 연계, 사례관리 사업비로 의료비(장애진단검사비) 지원이 이루어짐

- 영역4. 돌봄서비스의 통합 제공 효과는 수원새빛돌봄을 이용하며 다른 지원 제도에 연계되거나 새로운 지원 사례로 발굴되는 등의 간접적 효과로 이용자와 공급자 측면의 2가지 주제로 분류됨. 수원새빛돌봄에서 제공되는 서비스로 인해 직접적으로 발생한 효과를 넘어서, 돌봄이 필요한 수원 시민들에게 돌봄서비스를 통합적으로 제공하고 돌봄이 필요한 수원시민들을 돌봄 지원체계 내로 유입시키는 효과가 있었음

 - 새빛돌봄사업의 지원 내용과 향후계획 등을 분석한 결과, 수원새빛돌봄을 이용한 직접 효과는 아니지만 이 사업의 이용을 통해 발생하고 확대된 효과가 있었으며, 내용은 중복될 수 있으나 이용자 측면과 공급자 측면에서의 효과로 구분해 볼 수 있음

- 돌봄서비스의 통합 제공 효과 중 이용자 측면의 효과(4-1)는 3개의 하위주제로 구분되며, 이용자 입장에서는 수원새빛돌봄을 통해 사회보장제도에 진입, 다른 공공 지원체계와 연결, 지역사회 내 자원 연계의 효과가 발견됨

 - 첫 번째 하위주제는 ‘사회보장제도에 진입’으로, 수원새빛돌봄 이용자 중 일부는 기존에는 대상자가 아니었지만 수원새빛돌봄을 이용하면서 국민기초생활보장/노인장기요양/장애등급/장애인활동지원 등을 신청하거나 신청 후 대상자로 선정 혹은 판정되어 사회보장제도의 지원을 받게 되는 경우가 있었음
 - 두 번째 하위주제는 ‘다른 공공 지원체계와 연결’로, 수원새빛돌봄 외의 사회복지 정책 및 기관, 또는 사회복지는 아니지만 다른 전문적인 지원을 해주는 공공 기관에 관련 사례로 지원 혹은 이용이 의뢰되는 경우임. 이용자의 돌봄 욕구에 맞춰 필요한 다른 지원체계에 연결하고 이용자에 대한 중장기 서비스 및 사례관리로 연계되는 효과가 있었음

- 우수사례에 나타난 다른 공공 지원체계 연결의 사례는 다음과 같음

 - 긴급생계지원, 공공의료지원사업 연계
 - 보건소/주거환경개선사업/동 특화 사업 연계
 - 영구임대 신청 지원
 - 노인맞춤돌봄서비스/방문재활서비스/노인응급안전서비스 등 신청
 - 노인정신건강센터/성인정신건강센터/중독관리통합지원센터/자살예방센터 등 연계
 - 일자리상담사/고용지원센터 등에 사례 의뢰
 - 기타: 드림스타트 의뢰, 금융채무상담 지원 연계, 생활장학금 신청 등

- 세 번째 하위주제는 ‘지역사회 내 자원 연계’로 수원새빛돌봄 이용자의 욕구에 맞춰 이용자에게 필요한 지역사회 내 공공이나 민간 자원 연계가 이루어졌으며, 일회성 후원물품 뿐 아니라 도시락이나 식사 배달 등 지속적인 지원이 돌봄이 필요한 이용자에게 연계됨
 - 우수사례에 나타난 지역사회 내 자원 연계의 사례는 다음과 같음
 - 동 지역사회보장협의체, 복지관 등 사례 연계
 - 다양한 유형의 민간 지역사회 자원 연계
 - 심리지원서비스나 말벗 등 정서적 지원을 제공할 수 있는 자원 연계
 - 기타: 굿네이버스 난방비 지원 신청, 초록우산 어린이재단 위기가정지원사업 추천

- 돌봄서비스의 통합 제공 효과 중 공급자 측면의 효과(4-2)는 2개의 하위주제로 구분되며, 공급자 입장에서는 신규사례의 발굴과 정보 제공의 효과가 발견됨
 - 첫 번째 하위주제는 ‘신규사례 발굴’로 수원새빛돌봄 이용을 통해 신규대상자 발굴이 이루어 지기도 함. 사례의 돌봄 욕구나 위기 수준에 따라 차이는 있지만 통합사례관리 대상자가 되기도 하고, 상시 모니터링/안부 확인 대상이나 후원품 지원 대상이 되는 등 행정 수준에서 새로운 사례를 발견하고 복지사각지대를 감소시키는 효과가 있음
 - 두 번째 하위주제는 ‘정보 제공’으로 수원새빛돌봄을 통해 시민들에게 돌봄 관련 지원 정책 및 서비스에 대한 정보를 제공할 수 있었음. 시민들이 돌봄 욕구가 있음에도 불구하고 복지/보건/돌봄 정책이나 서비스에 대해 잘 알지 못하여 이용하지 못하는 경우들이 많음. 수원새빛 돌봄 이용자들에게 관련 정보를 제공하거나 혹은 신청을 지원해 주는 과정을 통해 정책 및 서비스를 홍보하고 인식을 증진하였음. 이를 통해 수원시민들이 돌봄이 필요할 때 필요한 서비스 이용할 수 있는 기반을 마련함

05

수원새빛돌봄 사업 성과지표 도출과 활용방안

제1절 수원새빛돌봄 사업 전략체계의 핵심요소

- 본 절에서는 수원새빛돌봄 사업의 배경이 되는 지역사회 중심 통합돌봄에 대한 이론적 검토, 수원새빛돌봄 사업의 관리·운영현황, 수원새빛돌봄 사업에 대한 인식조사 결과를 바탕으로 수원새빛돌봄 사업의 전략체계 조정 방향을 모색하고 도출가능한 성과영역을 모색함

1 · 수원새빛돌봄 사업 전략체계의 재구성(안)

- 앞서 분석한 내용들을 바탕으로 살펴보면 수원새빛돌봄 사업의 운영목표는 “돌봄이 필요한 모든 시민이 사각지대 없이 신속하고 안전한 맞춤형 돌봄 서비스를 지역 내에서 제공받아 건강하고 행복한 삶을 영위하도록 하는 것”이라고 할 수 있음
- 이와같은 수원새빛돌봄 사업 운영목표를 바탕으로 성과지표 도출의 기본 틀이 되는 수원새빛돌봄 사업 전략체계에 대한 개편방안을 모색함
 - 전략체계 재구성은 전문가 자문을 통한 문제점 도출 및 개선방향을 바탕으로 하며 사업의 당초 사업목적과 운영성과를 고려함
 - 전문가 자문회의의 주요 내용은 다음과 같음
 - 자문회의 결과 비전은 대체로 적정하나 비전을 구체화한 목표에 ‘맞춤형 통합 서비스 제공’의 내용이 명확히 포함될 필요가 있음
 - 추진전략이 목표와 연계되지 못하고 당연히 해야 할 현업 업무의 나열에 불과하므로 사업의 성과를 달성하기 위한 구체적 전략을 마련해야 함
 - 추진전략을 목표와 논리적으로 연계하여 구체적으로 설정하고 이에 부합하는 성과목표와 성과지표가 설정될 필요가 있음
 - 특히 지역기반의 지속가능한 돌봄공동체 조성에 대한 추진전략이 부재하고 이에 특화된 사업을 찾아보기 어려움

- 아래의 <그림 5-1>은 현재의 전략체계의 핵심내용을 바탕으로 재구성한 전략체계(안)임
 - 비전은 현재와 동일하게 마을공동체 중심 ‘따뜻한 돌봄 특례시’ 완성이로 설정함
 - 목표는 비전을 구체화한 ‘사각지대 없는 촘촘한 지역기반 맞춤형 돌봄공동체 구축’임
 - 추진전략은 4가지로 구성하였으며 ‘필요한 누구나 돌봄’, ‘대상자 맞춤형 돌봄’, ‘지역이 함께하는 돌봄’, ‘효율적이고 지속가능한 돌봄’으로 설정함
 - 필요한 누구나 돌봄: 돌봄 소외계층의 수원새빛돌봄 이용확대
 - 대상자 맞춤형 돌봄: 필요로 하는 다양한 서비스의 통합제공을 통해 대상자의 삶의 질 향상
 - 지역이 함께하는 돌봄: 지역자원을 적극 활용한 지역 돌봄공동체 형성
 - 효율적이고 지속가능한 돌봄: 사업의 효율성, 지속성 확보를 위한 사업운영체계 개선
 - 추진전략을 위한 세부사업(과제)은 현재 운영현황을 감안하여 배열함
- 향후 전략체계 개선을 위한 TF구성 등을 통해 사업운영 방향 설정을 바탕으로 현재의 전략체계를 보다 세부적으로 재검토하고 개선할 필요가 있음

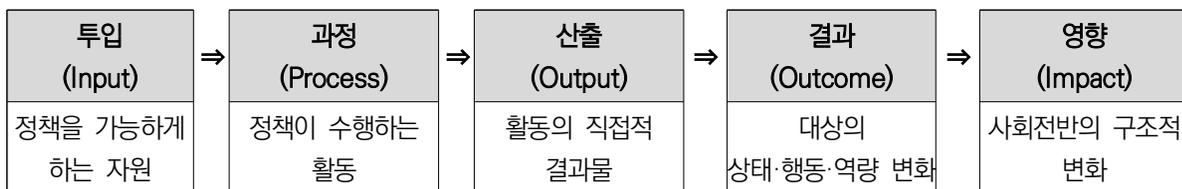
그림 5-1 | 수원새빛돌봄 전략체계 개선(예시)

비전	마을공동체 중심 「따뜻한 돌봄 특례시」 완성			
목표	사각지대 없는 촘촘한 지역기반 맞춤형 돌봄공동체 구축			
추진 전략	필요한 누구나 돌봄 돌봄 사각지대 시민의 수원새빛돌봄 이용 확대	대상자 맞춤형 돌봄 필요로 하는 다양한 서비스의 통합제공을 통해 대상자의 삶의 질 향상	지역이 함께하는 돌봄 지역자원을 적극 활용한 지역 돌봄공동체 형성	효율적이고 지속가능한 돌봄 사업의 효율성, 지속성 확보를 위한 사업운영체계 개선
세부 사업 방향	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄사각지대를 해소하기 위한 대상자 발굴 확대 • 사업홍보 및 안내 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관 확대 • 주민제안 및 시민참여형 서비스 내실화 (서비스 다양화) 	<ul style="list-style-type: none"> • 새빛돌보미 활동 확대 및 체계화 • 지역자원 확보 • 지역사회 협력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 행정체계 효율화 • 제공기관 품질관리 • 플랫폼 운영개선 • 서비스 연계 강화 • 실무자 역량 강화 및 직무 만족도 제고
(현재) 추진 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 홍보채널 운영 • 지역사회 현장 활용한 주민참여 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공기관 지정 및 운영 • 수원새빛돌봄 확대형 서비스 운영 • 수원새빛돌봄 주민제안형 / 시민참여형 서비스 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 마을단위 돌봄 공동체 새빛돌보미 운영 • 민·관 거버넌스 협력 체계 구축(민·관·학 통합돌봄 추진위원회, 동 돌봄심의위원회) 	<ul style="list-style-type: none"> • 전담인력 배치운영 • 서비스 품질관리 강화 (역량강화 교육, 현장 컨설팅, 모니터링) • 행·재정적 지원(플랫폼 업데이트, 인력지원, 현장 의견 반영, 교육운영 지원, 유공자 표창 등)

2 • 수원새빛돌봄 사업 성과영역 검토와 성과지표 도출 방안

- 수원새빛돌봄 사업 성과지표 도출을 위해 앞선 현황 및 의견조사 내용 등을 바탕으로 분석된 수원새빛돌봄 사업의 성과영역을 검토하고 정책논리모형을 바탕으로 성과지표를 모색함
- 사업목표와 운영내용 및 담당자/이용자의 성과인식을 바탕으로 도출가능한 성과영역을 구분하면 크게 서비스 전달의 영역과 사업효과 영역으로 나뉘볼 수 있음
 - 서비스 전달영역
 - 개인욕구 수준에 따라 개별적인 돌봄계획을 수립하여 다양한 맞춤형 통합서비스 제공
 - 긴급한 요구 상황에 대한 신속한 대응
 - 내가 살고 있는 지역사회의 마을 공동체를 기반으로 돌봄서비스 제공
 - 타 사회서비스 및 민간자원과의 연계를 통해 다양한 돌봄서비스 제공
 - 제공기관의 서비스 품질 관리를 통해 높은 수준의 서비스 제공
 - 사업효과 영역
 - 제도적으로 돌봄 사각지대에 놓여있어 돌봄서비스를 받지 못하는 대상자에 대한 서비스 제공(소득기준을 배제하고 욕구의 시급성과 심각성을 고려한 보편적 서비스 제공)
 - 이용자의 삶의 질 제고
 - 돌봄수발자의 심리적, 경제적 부담 감소
 - 돌봄서비스에 대한 정보제공으로 돌봄서비스 인지도 및 체감도의 제고
 - 지역사회 신뢰 및 공동체 의식 향상
- 정책논리모형은 정책이 어떻게 작동해서 어떤 변화를 만들어내는지를 인과관계로 구조화한 설계도로 지표설정 및 성과평가의 출발점이 됨
 - 이와 같은 정책논리모형을 바탕으로 이하에서 수원새빛돌봄 사업의 성과지표를 검토하되 산출지표 및 결과지표를 중심으로 구성함

그림 5-2 | 정책 논리모형



제2절 수원새빛돌봄 사업 성과지표 발굴

1 수원새빛돌봄 사업 성과지표 Pool 구성

- 수원새빛돌봄 사업 성과지표(안) 제시를 위해 상정 가능한 사업 성과지표 Pool을 구성함
 - 사업 성과지표 Pool은 전략체계(안)의 추진전략을 기준으로 측정가능한 관련 지표를 수집함
 - 지표 Pool은 관련 선행연구 및 전문가 자문을 바탕으로 구성함
 - 선행연구는 지역사회 통합돌봄 선도사업, 커뮤니티케어 사업, 아동·초등 돌봄 관련 사업, 자치단체별 통합돌봄 사업, 청년복지 시범사업, 복지전달체계 개편 시범사업, 장애인 커뮤니티 케어 사업 등에 대한 성과평가 및 성과지표 연구를 참조함

□ (추진전략 1) 필요한 누구나 돌봄 : 돌봄 사각지대 시민의 수원새빛돌봄 이용 확대

지표명	세부내용	측정방법	관련 사업
지역주민의 사업 인지도	통합돌봄, 선도사업에 대한 주민 인지도	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
지역돌봄센터 커버리지율(%)	지역사회 돌봄 대상 노인수 대비 이용률	정량평가	복지전달체계 개편 시범사업
미충족 돌봄해소율	장기요양급여 미이용자의 재가급여 이용전환	정량평가	복지전달체계 개편 시범사업
수급자 비율	서비스 이용자 비율	정량평가	온종일 돌봄 체계 구축
아동돌봄 지원 충족률	친인척 및 민간육아 도우미 이용가구 중 지급 비율	정량평가	서울형 아동돌봄비 지원 사업
돌봄시간 지원율	월 가정 내 자녀돌봄 시간 중 돌봄 이용시간 비율	정량평가	서울형 아동돌봄비 지원 사업
지역 장애 관련 사업 인지도	지역 장애관련 사업에 대한 주민 인지도	설문조사	장애인 커뮤니티케어 사업
신규 재가서비스 이용	신규 재가서비스 이용 규모	정량평가	노인 대상 커뮤니티 케어 사업
자부담 증가율	전체 자부담 이용자 수, 증가율	정량평가	자문의견
신청 및 상담건수	돌봄사업에 대해 인지하고 신청, 상담하는 사람들의 수, 증가율	정량평가	자문의견
돌봄사각지대 이용자 규모	기존 돌봄서비스 미 이용자의 수, 비중	정량평가	자문의견

□ (추진전략 2) 대상자 맞춤형 돌봄 : 필요로 하는 다양한 서비스의 통합제공을 통해 대상자의 삶의 질 향상

지표명	세부내용	측정방법	관련 사업
욕구충족 인식도	서비스가 본인의 욕구를 충족시키는지에 대한 인식	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
삶의 만족도	지금까지 나의 삶에 대해 만족도 대한 인식변화	설문조사	광주다움통합돌봄
건강관련 삶의 질	통합돌봄 서비스 제공기간 동안 건강 관련 삶의 질 변화	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
신체건강	몸이 아프거나 불편한 경험 정도에 대한 인식 변화	설문조사	광주다움통합돌봄 장애인 커뮤니티케어 사업
전반적 삶의 질	본인이 인식하는 삶의 질 수준의 변화 (삶의 질 척도)	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도) 충북 통합돌봄 구축 사업
사회적 안정감	가족 외 주변으로부터 일상생활 수행을 위한 도움을 받을 수 있다는 인식 변화	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도) 장애인 커뮤니티케어 사업
	힘들고 어려울 때 지역사회(주변사람, 광주광역시, 기관 등)로부터 도움을 받을 수 있다고 생각한다는 인식 변화	설문조사	광주다움통합돌봄
일상생활 어려움	식사, 가사, 외출 등 일상생활 수행하는데 어려움 경험 정도에 대한 인식변화	설문조사	광주다움통합돌봄
이용자의 일상생활 수행성 향상 및 심리, 정서, 사회적 안정	서비스 이용 후 일상생활의 변화 (한국형수단적일상생활수행능력 (IADL))	설문조사	충북 통합돌봄 구축사업 생거친천 지역사회 통합돌봄 선도사업
고립/은둔 완화	고립/은둔 척도의 변화	설문조사	청년복지 시범사업
자립과 희망 제고	삶의 만족 및 삶의 통제감 척도의 변화	설문조사	청년복지 시범사업
인지기능/우울감	인지기능/우울감 경험에 대한 인식변화	설문조사	광주다움통합돌봄
사회관계	가족 외 사람을 만나는 빈도, 외부외출 정도	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
비용변화	건강보험 및 장기요양 총비용 (총진료비) 절감	정량분석	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
보호자의 부양부담감	주수발자가 느끼는 부양부담 정도	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
돌봄부담	나 자신 또는 가족을 돌보는 부담에 대한 인식변화	설문조사	광주다움통합돌봄
	경제, 신체, 정서영역 등에 대한 부양부담감 변화	설문조사	복지전달체계 개편 시범사업
서비스 품질	유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 접근성, 권리성, 협력성에 대한 인식	설문조사	제주형 통합복지하나로 시범사업

지표명	세부내용	측정방법	관련 사업
서비스 만족도	서비스 내용, 직원의 태도, 직원의 전문성, 추천의사, 재이용 의사, 이용자의 변화, 복지체감도에 대한 인식	설문조사	제주형 통합복지하나로 시범사업
	서비스에 대해 인식하고 있는 주관적 만족도	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
	지역사회 재가 서비스에 대한 돌봄대상 노인의 이용만족도 변화	설문조사	복지전달체계 개편 시범사업
행복감	건강, 환경지배, 삶의 만족, 관계, 자율성에 대한 인식	설문조사	제주형 통합복지하나로 시범사업
서비스의 충분성	필요비용 대비 이용자의 부담경감 정도	설문조사	온종일 돌봄 체계 구축 사업
서비스 운영 핵심서비스 이용률	서비스 이용 건수, 통합서비스 대상자 대비 제공률	정량평가	복지전달체계 개편 시범사업
의료·요양비용 절감	시범 사업 대상자 의료·요양 급여비용 추정값과 실제 급여이용 비용 의료·요양 급여비용 서비스 전후 비교	정량평가	복지전달체계 개편 시범사업
의료기관 이용 및 의료비 감소	의료기관 이용 횟수 및 의료비 절감률	정량평가	노인 대상 커뮤니티 케어 시범사업
서비스 접근성	서비스의 시간·거리·비용적 측면에서의 접근성 서비스 공급의 지역 간 편차	설문조사	온종일 돌봄체계 구축 사업
초등돌봄기관 양적 확충	초등돌봄기관 확충 수: 이용률 증가, 지역별 형평성	정량평가	서울시 초등돌봄정책
서비스 구성의 다양성	다양한 욕구에 대응할 수 있도록 서비스가 구성되어 있는지 여부	설문조사	장애인 커뮤니티케어 사업
서비스의 적절성	장애인 당사자에게 지원계획, 사례관리가 적절했는지 여부	설문조사	장애인 커뮤니티케어 사업
분야별 연계의 용이성	서비스 분야별로 연계가 용이했는지 여부	설문조사	장애인 커뮤니티케어 사업
서비스 연계 비율	장애인 커뮤니티케어를 통한 서비스 연계 비율	설문조사	장애인 커뮤니티케어 사업
서비스 연계의뢰 건수	의뢰 및 연계 건수	정량평가	천안시 지역사회 통합돌봄 선도사업
장애인 욕구 충족도	서비스가 장애인 당사자의 욕구를 충족시키는지에 대한 인식 정도	설문조사	장애인 커뮤니티케어 사업

□ (추진전략 3) 지역이 함께하는 돌봄 : 지역자원을 적극 활용한 지역 돌봄공동체 형성

지표명	세부내용	측정방법	관련 사업
지역주민의 참여의사	지자체 문제 해결에 참여하고자 하는 의사	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
주민에 의한 사례발굴률	지역주민에 의해 발굴된 대상자 정도	정량평가	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
지역공동체 의식	지역주민 간 연대가 이루어지는 상호작용 과정	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
지역사회 신뢰도	지역주민, 지자체에 대한 신뢰도	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
지역사회 돌봄자원 형성	해당지역에서 도움을 받을 수 있다고 생각하는지에 대한 지역주민의 인식정도	설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
지자체 돌봄역량	분야별로 구성된 서비스 수 사업 시작 이후 신규개발 서비스 영역 사업 시작 이후 서비스 제공을 위해 확보한 추가 지역사회 자원	정량평가	복지전달체계 개편 시범사업
사회적 입원 지역사회 전환 사례 규모	요양병원/요양원과 지역돌봄센터와의 협업을 통해 사회적 입원을 지역사회 입원으로 전환한 사례 수	정량평가	복지전달체계 개편 시범사업
사업운영 조직 구성	지역사회 유관기관과 연계 정도(협약 수)	정량평가	생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업
동네복지 실현	마을 노인의 공동체 의식 점수의 변화	정량평가	생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업
지역 케어 실시 및 참여	지역케어 실시 건수 및 참여 실적	정량평가	노인 대상 커뮤니티 케어 시범사업
지역단체 활동정도	지역사회협의체 등 지역단체 돌봄관련 활동 횟수, 구성원 수, 협의체 회원 참여율, 발굴건수 및 비율	정량평가	자문의견

□ (추진전략 4) 효율적이고 지속가능한 돌봄 : 사업의 효율성, 지속성 확보를 위한 사업운영체계 개선

지표명	세부 내용	측정방법	관련 사업
협력지원체계 관리	사업준비, 사업진행, 사업관리에 대한 인식	담당자 설문조사	제주형 통합복지하나로 시범사업
연계기관 사업참여율	분야별 사업참여 기관 수/지자체에 등록된 분야별 기관 수	정량평가	지역사회 통합돌봄 (가이드 북)

지표명	세부 내용	측정방법	관련 사업
장기요양 진입율	장기요양 등급외자 중 장기요양 진입 여부 측정	정량분석	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
중앙정부 사업연계	노인장기요양보험, 건강보험, 재가급여 등 중앙정부 사업 연계 건수	정량평가	복지전달체계 개편 시범사업
지역 사업 연계	지역 민간기관 제공서비스 연계건수	정량평가	복지전달체계 개편 시범사업
담당자의 인식변화	자신이 제공하는 서비스가 대상자의 욕구를 골고루 충족시킨다 생각하는지 여부	담당자 설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
서비스 제공절차별 업무변화 인지율	담당자가 서비스 제공절차별로 업무협조가 잘 이루어진다고 느끼는지 여부	담당자 설문조사	지역사회 통합돌봄 선도사업(3차년도)
자원투입	예산의 충분성 및 안정성 인적자원의 충분성	정량평가	온종일 돌봄 체계 구축
동네복지사 배치	동네복지사의 수	정량평가	생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업
교육 이수율	동네복지사의 교육이수율	정량평가	생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업
업무만족도	동네복지사의 업무만족도	설문조사	생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업
예산집행률	상반기 예산 계획에 맞는 집행 집행률	정량평가	생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업
동네 복지사 담당 대상	동네복지사 1명이 담당하는 대상자	정량평가	생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업
문서관리	동의서 등 관련문서의 보안관리의 적절성	정성평가	생거진천 지역사회 통합돌봄 선도사업
전문 케어제공 인력 양성 및 일자리 창출	전문 케어제공 인력 양성 및 일자리 창출 성과(계획대비 달성율)	정량평가	노인 대상 커뮤니티 케어 시범사업

2 • 수원새빛돌봄 사업 성과지표의 선정

- 추진전략별 지표 Pool을 바탕으로 전문가 자문 및 성과지표 선정의 원칙 따라 성과지표를 구성함
- 유사사업 성과지표에서 수원새빛돌봄 서비스에 적용 가능한 지표를 채택하고 수원새빛돌봄 서비스에 맞게 지표정의, 산식, 측정방법을 구성함

□ 성과지표 선정원칙

- 바람직한 성과지표의 기준인 구체성, 측정가능성, 원인성, 신뢰성, 적시성에 부합하는 성과지표를 선정함
- 현장에서 실제로 측정가능한 지표로서 과도한 업무부담을 야기하지 않는 지표를 선정함
 - 과도한 데이터 수집 등의 업무부담은 서비스의 질 저하, 부정확한 평가, 평가의 수용성 하락의 문제 야기
 - 데이터의 확보 가능성을 고려하며, 실제 성과향상 및 서비스 개선에 기여하는 지 평가결과의 활용목적을 명확히 할 필요
- 성과지표가 과도한 경쟁이나 쉬운 사례만 선택하는 대상자 선별을 유발하지 않도록 함
- 행정 및 제공기관, 주민이 직관적으로 이해하기 쉽고 성과관리에 활용하기에 용이해야 함

□ 추진전략별 성과지표

- (추진전략 1) 필요한 누구나 돌봄 : 돌봄 사각지대 시민의 수원새빛돌봄 이용 확대

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
새빛돌봄사업 이용률	• 새빛돌봄 사업 대상자 중 실제로 새빛돌봄 사업 서비스를 이용한 대상자의 비율	• 지난 1년 간 새빛돌봄 사업 이용자 수/이용가능 대상자 수×100 (전 연령 또는 75세 이상 노인 대상)	행정자료 분석	산출 지표
신청 및 상담건수/ 건수 증가율	• 새빛돌봄 사업을 인지하고 서비스 이용 목적으로 접수된 신청 및 상담의 총 건수/ 총 건수의 전년 대비 증가율	• 지난 1년 동안 접수된 신청건수+ 상담건수/신청+상담건수의 전년 대비 증가율	행정자료 분석	산출 지표
홍보 및 교육 건수/ 건수 증가율	• 사업 목적 달성을 위해 실시한 사업홍보 활동 및 사업관련 교육 프로그램의 총 건수/ 총 건수의 전년 대비 증가율	• 지난 1년 동안 실시한 홍보활동 건수+교육프로그램 건수/홍보활동 건수+교육프로그램 건수의 전년대비 증가율	행정자료 분석	산출 지표
자부담 이용자 수/ 이용자수 증가율	• 수원새빛돌봄 서비스를 이용자 자부담 50% 또는 100%로 이용하는 이용자 수/ 이용자 수의 증가율	• 지난 1년 동안 서비스를 자부담으로 이용한 이용자 수/이용자수의 전년 대비 증가율	행정자료 분석	산출 지표
돌봄공백 해소율	• 기존에 돌봄공백이 존재했으나, 사업 개입을 통해 돌봄공백이 해소된 대상자의 비율	• 지난 1년 간 새빛돌봄 사업 이용자 중 기존돌봄 서비스 미이용자 수/ 전체 이용자 수×100	행정자료 분석	결과 지표
대상자 발굴률	• 사업을 통해 발굴된 대상자의 비율	• 지난 1년 간 발굴된 신청자 수/전체 신청자 수×100 • 지난 1년 간 발굴된 이용자 수/전체 이용자 수×100	행정자료 분석	결과 지표

○ (추진전략 2) 대상자 맞춤형 돌봄 : 필요한 다양한 서비스의 통합제공을 통해 대상자의 삶의 질 향상

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
제공기관 수/확대율	• 지역 내 돌봄서비스 제공기관 수/확대비율	• 지역 내 돌봄서비스 제공기관 수 /제공기관 확대율(%)=(당해연도 제공기관 수-전 연도 제공기관 수)/전 연도 제공기관 수×100	행정자료 분석	투입 지표
지역특화사업 이용율	• 주민제안 및 시민참여형 서비스 이용 수준	• 주민제안 및 시민참여형 서비스 계획 대비 이용자 수 비율	행정자료 분석	산출 지표
제공기관의 충분성 (1인당 제공기관 수)	• 주민1인당 또는 75세 이상 주민 1인당 이용 가능한 돌봄서비스 제공기관 수	• 돌봄서비스 제공기관 수/주민 수 또는 75세 이상 주민 수 (인구 만 명당으로 환산) (서비스 별 지표관리 필요)	행정자료 분석	결과 지표
돌봄서비스 개입효과	• 건강상태, 우울감, 일상생활 수행, 사회적 안정감, 부양부담감, 삶의 질에 대한 변화	• 항목별 평균 점수/전체 평균 점수 (서비스 별 지표관리 필요)	사전-사후 설문조사	결과 지표
서비스 만족도	• 내용, 과정, 태도, 접근성, 전반적 경험에 대해 느끼는 주관적 만족 수준	• 항목별 평균 점수/전체 평균 점수 (서비스 별 지표관리 필요)	설문조사	결과 지표
의료비용 감소율	• 의료급여자의 의료비용 감소율	• (새빛돌봄 서비스를 제공받기 시작한 시점 전 1년간 지출한 의료비-이후 1년간 지출한 의료비)/서비스 제공 전 의료비×100	행정자료 분석 (대상자 중 의료급여자 별도관리 필요)	결과 지표

○ (추진전략 3) 지역이 함께하는 돌봄 : 지역자원을 적극 활용한 지역 돌봄공동체 형성

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
새빛돌보미의 활동정도	• 지역사회보장협의체 새빛돌보미의 새빛돌봄 사업 관련 활동횟수 • 전체 새빛돌보미 수	• 지난 1년 간 동 지역사회보장 협의체 새빛돌보미의 새빛돌봄사업 관련 활동횟수 • 수원시 전체 새빛돌보미 수	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	과정/투입 지표
지역 자원 확보 수준	• 서비스 제공을 위해 확보한 추가적인 지역사회 자원의 수	• 지난 1년 간 사례연계, 업무협약, 연계 절차, 정기적 협력구조를 새로 확보한 공공기관, 복지기관, 의료기관, 민간기관, 주민조직의 수 (서비스 제공기관 제외)	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	산출 지표
새빛돌봄사업 인지도	• 지역주민 중 새빛돌봄 사업의 존재와 주요내용을 알고 있는 비율	• 새빛돌봄사업을 인지하고 있다고 응답한 사람 수/응답자 수×100	설문조사 (새빛톡톡, 시민패널 조사)	결과 지표

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
지역주민의 대상자 발굴률	<ul style="list-style-type: none"> 지역주민이 사업 대상기준에 부합하는 대상자를 발굴한 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 주민에 의해 발굴된 이용자 수/전체 이용자 수×100 (유관기관의 발굴건수 제외) 	행정자료 분석	결과 지표
지역사회 돌봄자원 인식수준 (돌봄체감도)	<ul style="list-style-type: none"> 해당지역에서 도움을 받을 수 있다고 생각하는지에 대한 지역주민의 인식 정도 	<ul style="list-style-type: none"> 해당지역 돌봄자원 인식수준 설문 평균점수(5점 척도) '그렇다'라고 응답한 사람 수/응답자 수×100 (이용자, 보호자, 지역주민 대상) 	이용자 사후조사 설문조사 (새빛톡톡, 시민패널 조사)	결과 지표
돌봄서비스 지역형평성	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 돌봄필요도 대비 서비스 이용 수준의 편차정도 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 형평성 지수=1-지역 간 편차 지수(동별 이용률 변동계수) 돌봄 취약지역 비율(%)=취약지역(동) 수/전체 지역(동) 수×100 (취약지역은 전체 이용률 평균대비 일정 수준 미만 지역 비율) 	행정자료 분석	결과 지표

○ (추진전략 4) 효율적이고 지속가능한 돌봄 : 사업의 효율성, 지속성 확보를 위한 사업운영체계 개선

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
인력의 충분성 (돌봄인력 1인당 담당 대상자 수)	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄인력 1명의 업무 부담 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 전체 대상자수/제공기관 돌봄인력수 (서비스 별 관리 필요) 	행정자료 분석	투입 지표
예산의 충분성 (돌봄서비스 1인당 예산 투입액)	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 1인당 투입된 평균 예산 	<ul style="list-style-type: none"> 총 예산 집행액/서비스 이용자수 ×100 	행정자료 분석	투입 지표
예산집행률	<ul style="list-style-type: none"> 계획대비 예산집행의 적절성 	<ul style="list-style-type: none"> 총 예산 집행액/편성예산×100 	행정자료 분석	과정 지표
제공기관 지도점검 사항 이행률	<ul style="list-style-type: none"> 전년도 지도점검 사항에 대한 이행 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 이행 건수/지도점검 권고 및 지적 건수×100 	행정자료 분석	과정 지표
제공기관 관리 수준	<ul style="list-style-type: none"> 지도점검, 간담회, 워크숍, 모니터링 등 제공기관 관리 활동 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 계획대비 운영 횟수 	행정자료 분석	산출 지표
서비스 기한 내 처리 비율	<ul style="list-style-type: none"> 처리 기한 내에 서비스 제공이 이루어진 사례 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 기한 내 처리완료 건수/전체 이용 건수×100 (기한: 10일 기준/ 시급성 '상'은 별도관리) 	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	산출 지표

지표명	지표정의	산식	측정방법	지표유형
새빛돌봄 관련 일자리 창출	<ul style="list-style-type: none"> 일자리 창출 성과(계획대비 달성율) 	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄사업과 관련한 일자리 창출 수(제공기관 인력, 자활인력 등) 	행정자료 분석 및 설문조사 (별도 기록 필요)	산출 지표
공공 및 민간 자원 연계율	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스 제공 과정에서 공공 및 민간자원과의 연계정도 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스 제공 과정에서 공공 및 민간자원과의 연계된 사례수/연계가 필요하다고 판단된 전체 사례수×100 (사회보장제도 및 타 돌봄서비스, 공공 및 민간 기관, 비영리단체, 주민조직 자원 등과의 연계 건수, 최종적으로 연계되지 않더라도 연계를 구체적으로 신청, 안내한 총 횟수 포함) 	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	결과 지표
서비스 처리 기간 단축률	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 신청에서 서비스 제공까지 걸린 평균기간의 감소 정도 	<ul style="list-style-type: none"> (전년도 평균소요시간-현 년도 평균 소요시간)/전년도 평균 소요시간×100 (첫 번째 서비스 제공일자 기준) (서비스별 관리 또는 일부 서비스만 측정) 	행정자료 분석 (별도 기록 필요)	결과 지표
담당자 및 서비스 제공인력 업무 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 담당자 및 제공기관 인력이 자신의 업무 환경, 역할, 업무량, 지원체계, 보람 등에 대해 전반적으로 느끼는 만족 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 업무적정성, 교육 및 지원체계, 협업 및 소통, 근무여건, 직무 보람 등에 대한 만족도 측정(5점 척도) 	설문조사	결과 지표

3 · 수원새빛돌봄 사업 성과지표(안)의 적용(시뮬레이션)

□ 이하에서는 선정된 성과지표 중 현재 자료의 적용이 가능한 성과지표에 대한 평가결과 값을 도출함¹⁰⁾

○ (추진전략 1) 필요한 누구나 돌봄 : 돌봄 사각지대 시민의 수원새빛돌봄 이용 확대

지표명	지표정의	산식	측정결과
새빛돌봄사업 이용률	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄 사업 대상자 중 실제로 새빛돌봄 사업 서비스를 이용한 대상자의 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 새빛돌봄 사업 이용자 수/이용가능 대상자 수 ×100 (전 연령 또는 75세 이상 노인 대상) 	<ul style="list-style-type: none"> 전 연령: 0.25%(2024) → 0.38%(2025) 75세 이상: 1.8%(2024) → 3.0%(2025)
신청 및 상담건수/ 건수 증가율	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄 사업을 인지하고 서비스 이용을 목적으로 접수된 신청 및 상담의 총 건수/ 총 건수의 전년 대비 증가율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 동안 접수된 신청 건수+상담건수/신청+상담 건수의 전년대비 증가율 	12,128건(2024) → 8,947건(2025) (증가율: -26.2%)

10) 2025년 자료는 10월 31일 기준임

지표명	지표정의	산식	측정결과
홍보 및 교육 건수/ 건수 증가율	• 사업 목적 달성을 위해 실시한 사업홍보 활동 및 사업관련 교육 프로그램의 총 건수/ 총 건수의 전년 대비 증가율	• 지난 1년 동안 실시한 홍보 활동 건수+교육프로그램 건수 /홍보활동 건수+교육프로그램 건수의 전년대비 증가율	자료 부재
자부담 이용자 수/ 이용자수 증가율	• 수원새빛돌봄 서비스를 이용자 자부담 50% 또는 100%로 이용하는 이용자의 수/ 이용자 수의 증가율	• 지난 1년 동안 서비스를 자부담으로 이용한 이용자 수/이용자 수의 전년대비 증가율	자료 부정확
돌봄공백 해소율	• 기존에 돌봄공백이 존재했으나, 사업 개입을 통해 돌봄공백이 해소된 대상자의 비율	• 지난 1년 간 새빛돌봄 사업 이용자 중 기존돌봄 서비스 미이용자 수/전체 이용자 수 ×100	76.5%(2024) → 81.0%(2025)
대상자 발굴률	• 사업을 통해 발굴된 대상자의 비율	• 지난 1년 간 발굴된 신청자 수/ 전체 신청자 수×100 • 지난 1년 간 발굴된 이용자 수/ 전체 이용자 수×100	• 50.2%(2024) → 38.9%(2025) • 자료 부재

▶ 사업 첫해에 상담건수, 발굴률 등이 가장 높을 가능성이 있어 이를 지속적으로 증가시키기는 어려움. 따라서 향후 적정 목표치 설정을 통해 합리적 성과관리가 필요함

- 실제 2024년, 2025년 발굴건수는 각각 1,834건, 1,773건으로 유사하나 대대적인 홍보효과로 시민들의 자발적 신청이 늘어나 발굴률이 감소한 것으로도 볼 수 있음

○ (추진전략 2) 대상자 맞춤형 돌봄 : 필요한 다양한 서비스의 통합제공을 통해 대상자의 삶의 질 향상

지표명	지표정의	산식	측정결과
제공기관 수/ 확대율	• 지역 내 돌봄서비스 제공기관 수/확대비율	• 지역 내 돌봄서비스 제공기관 수 /제공기관 확대율(%)=(당해연도 제공기관 수-전 연도 제공기관 수)/전 연도 제공기관 수×100	• 제공기관 수: 29개(2024) → 37개(2025) • 제공기관 증가율: 27.6% 증가
지역특화사업 이용율	• 주민제안 및 시민참여형 서비스 이용 수준	• 주민제안 및 시민참여형 서비스 계획 대비 이용자 수 비율	2025년 목표 100% 달성
제공기관의 충분성 (1인당 제공기관 수)	• 주민1인당 또는 75세 주민 1인당 이용 가능한 돌봄서비스 제공 기관 수	• 돌봄서비스 제공기관 수/주민 수 (인구 만 명 당으로 환산) (서비스 별 관리 필요)	• 0.24개(2024) → 0.31개(2025) (인구 만 명 당) • 4.49개(2024) → 5.73개(2025) (75세 이상 노인 만 명 당)

지표명	지표정의	산식	측정결과
돌봄서비스 개입효과	<ul style="list-style-type: none"> 건강상태, 우울감, 일상생활 수행, 사회적 안정감, 부양 부담감, 삶의 질에 대한 변화 	<ul style="list-style-type: none"> 항목별 평균 점수/전체 평균 점수 (서비스 별 관리 필요) 	사전 조사 미실시
서비스 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 내용, 과정, 태도, 접근성, 전반적 경험에 대해 느끼는 주관적 만족 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 항목별 평균 점수/전체 평균 점수 (서비스 별 관리 필요) 	<ul style="list-style-type: none"> 전반만족도 86.58(2023)→93.60(2024) →90.97(2025) 재이용의사 92.37(2023)→94.46(2024) →98.22(2025)
의료비용 감소율	<ul style="list-style-type: none"> 의료급여자의 의료비용 감소율 	<ul style="list-style-type: none"> (새빛돌봄 서비스를 제공받기 시작한 시점 전 1년간 지출한 의료비-이후 1년간 지출한 의료비)/서비스 제공 전 의료비 	자료 부재 수원새빛돌봄 이용자 중 의료급여자 구분 불가 의료급여자의 의료비 산출 불가(부서 간 협의 필요)

▶ 제공기관의 수/확대율, 지역특화사업 이용률, 서비스 만족도, 의료비용 감소율 등은 지속적인 성과개선이 어려우므로 적절한 목표치 설정이 중요함

○ (추진전략 3) 지역이 함께하는 돌봄 : 지역 자원을 적극 활용한 지역 돌봄공동체 형성

지표명	지표정의	산식	측정결과
새빛돌봄미의 활동정도	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회보장협의체 새빛돌봄미의 새빛돌봄 사업 관련 활동횟수 전체 새빛돌봄미 수 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 동 지역사회보장 협의체 새빛돌봄미의 새빛돌봄 사업 관련 활동횟수 수원시 전체 새빛돌봄미 수 	자료부재
지역 자원 확보 수준	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 제공을 위해 확보한 추가적인 지역사회 자원의 수 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 사례연계, 업무협약, 연계 절차, 정기적 협력구조를 새로 확보한 공공기관, 복지기관, 의료자원, 민간 자원, 주민조직의 수(서비스 제공기관 제외) 	자료부재
새빛돌봄사업 인지율	<ul style="list-style-type: none"> 지역주민 중 새빛돌봄 사업의 존재와 주요내용을 알고 있는 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄 사업을 인지하고 있다고 응답한 사람 수/응답자 수×100 	현재 도움여부, 효과여부, 중요도, 성과여부 측정
지역주민의 대상자 발굴률	<ul style="list-style-type: none"> 지역주민이 사업 대상기준에 부합하는 대상자를 발굴한 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 지난 1년 간 주민에 의해 발굴된 이용자 수/전체 이용자 수×100 (유관기관의 발굴건수 제외) 	자료부재

지표명	지표정의	산식	측정결과
지역사회 돌봄자원 인식수준 (돌봄체감도)	<ul style="list-style-type: none"> 해당지역에서 도움을 받을 수 있다고 생각하는지에 대한 지역 주민의 인식정도 	<ul style="list-style-type: none"> 해당지역 돌봄자원 인식수준 설문 평균점수(5점척도) 그렇다고 응답한 사람 수/응답자 수×100 (이용자, 보호자, 지역주민 대상) 	자료부재
돌봄서비스 지역형평성	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 돌봄필요도 대비 서비스 이용수준의 편차정도 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 형평성 지수=1-지역간 편차지수(동별 이용률 변동계수) 돌봄 취약지역 비율(%)=취약 지역(동) 수/전체 지역(동) 수 × 100 (취약지역은 전체 이용률 평균 대비 일정 수준 미만 지역 비율) 	<ul style="list-style-type: none"> 형평성지수(1-변이계수) <ul style="list-style-type: none"> - 전체 이용률 기준 0.3(2024)→0.22(2025) - 75세 이상 이용률 기준 0.25(2024)→0.40(2025) ※ 값이 클수록 지역형평성이 높음 돌봄 취약지역 비율(%) (평균 이용률의 70% 미만 지역) <ul style="list-style-type: none"> - 전체 이용률 기준 18개(2024)→17개(2025) 40.9%(2024)→38.6%(2025) - 75세 이상 이용률 기준 17개(2024)→13개(2025) 38.6%(2024)→29.5%(2025)

▶ 평균소득이 높은 지역의 이용률이 낮은 것을 돌봄취약 지역이라고 볼 수 없는 측면이 있지만 공공돌봄의 취약지역의 비율 변동은 정책적 의미가 있다고 보여짐

○ (추진전략 4) 효율적이고 지속가능한 돌봄 : 사업의 효율성, 지속성 확보를 위한 사업운영체계 개선

지표명	지표정의	산식	측정방법
인력의 충분성 (돌봄인력 1인당 담당 대상자 수)	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄인력 1명의 업무 부담 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 전체 대상자수/제공기관 돌봄 인력수 (서비스 별 관리 필요) 	자료부재
예산의 충분성 (돌봄서비스 1인당 예산 투입액)	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 1인당 투입된 평균 예산 	<ul style="list-style-type: none"> 총 예산 집행액/서비스 이용자수 × 100 	2024년 1인당 468,990원

지표명	지표정의	산식	측정방법
예산집행률	<ul style="list-style-type: none"> 계획대비 예산집행의 적절성 	<ul style="list-style-type: none"> 총 예산 집행액/편성예산×100 	2024년 93.5%
제공기관 지도점검 사항 이행률	<ul style="list-style-type: none"> 전년도 지도점검 사항에 대한 이행 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 이행 건수/지도 점검 권고 및 지적 건수×100 	자료 부재
제공기관 관리 수준	<ul style="list-style-type: none"> 지도·점검, 간담회, 워크숍, 모니터링 등 제공기관 관리 활동 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 계획대비 운영 횟수 	자료 부재
서비스 기한 내 처리 비율	<ul style="list-style-type: none"> 처리 기한 내에 서비스 제공이 이루어진 사례 비율 	<ul style="list-style-type: none"> 기한 내 처리완료 건수/전체 이용건수×100 (7한 10일기준/사립성상은 별도관리) 	자료부재
새빛돌봄 관련 일자리 창출	<ul style="list-style-type: none"> 일자리 창출 성과(계획 대비 달성율) 	<ul style="list-style-type: none"> 새빛돌봄사업과 관련한 일자리 창출 수(제공기관 인력, 자활 인력 등) 	2025년 168명
공공 및 민간 자원 연계율	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스 제공 과정에서 공공 및 민간자원과의 연계정도 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄서비스 제공 과정에서 공공 및 민간자원과의 연계된 사례수/연계가 필요하다고 판단된 전체 사례수×100 (사회보장제도 및 타 돌봄서비스, 공공 및 민간 기관, 비영리단체, 주민조직 자원 등과의 연계 건수, 최종적으로 연계되지 않더라도 연계를 구체적으로 신청, 안내한 총 횟수 포함) 	자료부재 (플랫폼 사후연계 부분의 데이터 부정확/미입력, 연계필요 사례 수 구분 불가)
서비스 처리 기간 단축률	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 신청에서 서비스 제공까지 걸린 평균기간의 감소 정도 	<ul style="list-style-type: none"> 전년도 (평균소요시간-현 년도 평균 소요기간)/전년도 평균 소요기간×100 (첫 번째 서비스 제공일자 기준) (서비스별 관리 또는 일부 서비스만 측정 검토) 	자료부재
담당자 및 서비스 제공인력 업무 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 담당자 및 제공기관 인력이 자신의 업무 환경, 역할, 업무량, 지원체계, 보람 등에 대해 전반적으로 느끼는 만족 수준 	<ul style="list-style-type: none"> 업무적정성, 교육 및 지원체계, 협업 및 소통, 근무여건, 직무 보람 등에 대한 만족도 측정 (5점 척도) 	자료부재

제3절 수원새빛돌봄 사업 성과지표 활용방안

1 성과지표 활용을 위한 데이터 관리

- 도출된 성과지표를 효율적으로 활용하기 위해서는 정확하고 효율적인 데이터 관리가 필요함
 - 현재 서비스 제공 데이터는 분절적으로 관리 되는 측면이 있으며, 사업의 변화로 매년 수집 되는 데이터의 내용과 형식이 달라 시계열적 분석이 불가능함
 - 실제 플랫폼에 탑재된 데이터는 통합적인 다운로드나 자료추출이 어려운 상황으로 성과평가를 위해서는 별도의 데이터 관리가 필요한 상황임
 - 관리 데이터 항목의 세부항목이 구체적으로 구분되어 있지 않아 상세한 정보를 얻기 어려움¹¹⁾
 - 일부 데이터는 누락되거나 부정확하게 입력되어 있어 신뢰성 있는 정보를 산출하기 어려움
 - 부서 간의 권한 및 책임의 문제와 개인정보보호 등의 문제로 돌봄 서비스 이용자 정보에 관한 통합적인 접근이 어려운 상황임¹²⁾
- 실제로 사업개선에 도움이 되는 성과정보를 생산할 수 있도록 이용자의 특성과 서비스 제공, 사후관리의 내용이 상호 연계되어 통합적으로 관리되어야 하며 이용자 데이터를 세부적으로 구분·관리하고 데이터 품질 제고에 힘써야 함
 - 이용자를 중심으로 데이터가 통합적으로 관리되어야 함
 - 이용자의 인구통계학적 특성, 돌봄 서비스 이용 현황, 기존 사회보장 제도 이용 현황, 돌봄서비스 이용 사전-사후 돌봄필요도 현황(초기평가-결과평가), 타 사회복지제도 및 민간자원 연계 현황 등의 자료가 종합적으로 관리되어야 함
 - 이용자의 특성 및 서비스 제공 현황을 세부적으로 구분하여 관리해야 하며, 입력하는 정보에 결측·지연·오류 등이 없도록 확인·검증 과정을 거쳐야 함
 - 개인정보보호, 데이터 관리 부담의 문제를 고려하여 정보는 필요한 수준에서 수집·관리 하되 성과관리를 위해 필요한 데이터에 대해서는 세부항목을 구분하여 관리해야 함
 - 데이터 품질 규칙(완전성, 적시성, 정확성, 일관성) 등을 규정하여 품질규칙 점검표 등을 통해 데이터 품질을 제고할 필요가 있음

11) 소득수준, 세대구분, 가구구성과 같은 인구학적 특성과 기존돌봄 현황 등의 자료가 하위 범주 간 중첩되어 있거나 의미 있게 세분화 되어 있지 못함

12) 예컨대 돌봄서비스의 의료비 감소 효과 지표에 대한 성과측정을 위해서는 이용자 중 의료급여자가 누구인지 정보를 확보해야 하나 현재는 사회보장 수준에 대한 정보가 구체적으로 관리되어 있지 않고 타 부서의 협조도 어려워 분석 대상을 선별 할 수 없음

- 이용자 중심의 데이터 관리 외에도 담당부서 및 제공기관의 활동 및 실적에 대한 구체적 데이터를 축적·관리해야 함

 - 대상자 발굴실적, 신청 및 상담건수, 홍보 및 교육 실적, 제공기관 관리 실적, 사업효과 및 만족도 조사 결과, 사업에 대한 인식조사 결과, 새빛돌봄미 관리·운영 실적, 지역 자원 확보 실적, 지역별 서비스 이용 현황, 서비스 처리 기간, 일자리 창출실적, 인력 및 예산 투입 현황, 담당자 및 서비스 제공인력 업무만족도, 안전/사건 등에 대한 정확한 데이터 관리가 필요함
- 성과지표를 통한 성과측정이 가능하도록 데이터 관리 목록, 관리 형식, 데이터 입력 기준 등을 명확히 하여 담당자 간 공유해야 함

 - 성과지표에 따른 필요 데이터와 활용목적을 명확히 규정하고, 지표와 무관한 데이터 수집은 최소화 하여 입력부담을 경감함
 - 데이터 구조, 입력방식, 코드체계, 출처 등을 통일하여 관리해야 하며 플랫폼, 엑셀 관리대장, 보고서에 동일하게 적용되도록 통합관리 해야 함
 - 누가, 언제, 무엇을, 어떤 기준으로 입력하는 지를 명확히 규정하고, 입력 기준은 업무 매뉴얼 등에 반영하여 신규인력도 동일한 기준으로 입력하도록 함
 - 성과지표-데이터 매핑 목록, 데이터 관리형식 및 입력 기준에 관한 데이터 관리 표준매뉴얼을 제작·배포하여 구성원 간 공유하고, 성과지표 개편 시 신규지표에 맞게 수정해야 함
- 그 외 사회보장정보 등 타부서의 협조가 필요한 경우 정보이용 권한 및 방법에 대한 사항을 검토하여 데이터 관리 방안을 마련할 필요가 있음

 - 사회보장정보, 보건·의료 정보, 주거 정보, 고용·소득 정보, 안전·위험 정보 이용 등에 대한 부서 간 협의체계를 구축하고 이를 공식화 할 수 있는 방안의 검토가 필요함
 - 정보이용의 필요성, 법적 근거, 이용 권한, 이용 방법을 체계적으로 검토하고, 권한 수준을 구분하여 정보이용 방식 및 절차 등을 모색하는 단계적 노력이 필요함

2 • 정책효과 및 만족도 조사 방안

- 현재는 만족도 외 정책효과를 측정하는 성과지표가 없으므로 도출된 성과지표를 바탕으로 만족도 및 정책효과에 대한 조사 및 분석 계획이 마련되어야 함

 - 제안된 지표 중 돌봄서비스 개입효과와 만족도 조사는 별도의 노력이 투입되어야 하므로 필요 최소한의 지표로 효율적인 측정이 가능하도록 해야 함

- 현재 서비스 종결 후 진행되는 만족도 조사는 삶의 질 및 건강수준 변화정도와 동행정복지센터 통합돌봄 관리 및 제공기관의 서비스 제공에 대한 만족도와 재이용의사를 포함하고 있는데 이중 서비스 효과를 조사하는 ‘삶의 건강수준 변화 정도’ 항목을 보완하여 조사를 실시하고, 동일한 내용을 서비스 제공 전 실시되는 돌봄필요도 평가시 함께 조사함으로써 사전-사후 변화 정도를 도출 할 수 있을 것임¹³⁾
- 정책효과 및 만족도 조사 시에는 자세한 설명을 제공하고, 충분한 시간을 확보하여 정확성을 제고하는 노력이 필요함
 - 현재 만족도 조사 시 고령자, 인지장애자, 다문화 이용자 등과의 의사소통 문제로 조사가 충실히 이루어지지 못하는 경우가 많아 조사의 정확성 및 신뢰성 문제 야기
 - 또한 돌봄개입 효과에 대한 사전조사가 추가적으로 시행될 경우 담당자 및 이용자의 불만이 증가하고, 부정확한 응답이 나타날 가능성이 큰데 사업개선을 위한 취지를 상세히 설명하여 최대한 협조를 이끌어 내는 노력 필요
- 만족도 지표의 구성과 질문설계를 고도화하는 노력이 필요함
 - 단순히 “항목에 대해 만족하십니까?”로 질문하는 것이 아니라 “필요할 때 서비스를 받을 수 있었습니까?”, “필요한 서비스를 제공받았습니까?”, “담당자가 상황을 이해하고 조정했습니까?” 등 정책에 대한 효능감과 직접 연결되는 문항을 사용하는 것이 바람직
 - 지금과 같이 만족도를 만족 또는 불만족으로 구분하여 태도 및 느낌으로 조사하는 것이 아니라, 예컨대 BARS의 행동기준 평가척도¹⁴⁾와 같이 구체적 경험을 기반으로 응답을 유도할 필요
- 만족도 및 돌봄서비스 효과 측정 시에는 사업대상 특성별, 서비스 특성별로 세분화하여 분석하여 정책타겟별로 구체적인 함의를 도출해야 함
 - 현재 만족도는 대상자 및 서비스 특성에 따라 세부적으로 분석되어 있지 않아 사업개선에 주는 함의가 매우 적은 상황
 - 어떠한 인구집단에 어떠한 서비스를 보다 더 효과적으로 제공해야 하는지를 제시할 수 있도록 만족도 및 서비스 효과 측정 및 분석방법을 고도화할 필요

13) 만족도 조사 내용 중 금액만족도 부분은 전액 지원자들에게는 큰 의미가 없는 부분으로 자부담 대상자에게만 실시하여 항목수를 줄일 필요가 있음

14) 행동기준평가척도(BARS: Behaviorally Anchored Rating Scales)란 직무 수행 수준을 추상적인 평가가 아니라, 구체적이고 관찰 가능한 행동 사례(anchors)에 근거하여 평가하도록 설계된 성과평가 도구로 잘했다/못했다가 아니라 어떤 행동을 어느 수준으로 수행했는가를 기준으로 평가함. 구체적 행동기준을 제시함으로써 평가자의 주관개입이 최소화 되어 평가자간 신뢰도를 제고하고 피평가자의 이해도 및 수용성을 향상시킬 수 있음. 또한 서비스 행동을 표준화 하여 서비스 품질 관리 및 개선에 효과적임. 예컨대 돌봄제공의 성실성에 대한 만족도를 5점 척도로 조사할 때 5점에 해당하는 행동기준 응답을 “항상 약속된 시간과 내용을 지키며, 필요 시 돌봄 내용을 자발적으로 조정해 주었다”와 같이 구체적으로 설정하여 응답하도록 함

3 · 합리적 목표치 설정

- 성과관리에서 성과지표의 설정이 중요하지만 성과지표에 대한 타당한 평가결과를 도출하기 위해서는 합리적인 목표치 설정이 요구됨

 - 최근 평가결과의 추세, 환경변화, 예산제약 및 정책방향 등을 고려해 달성 가능하면서도 도전적인 목표치를 설정해야 함
 - 전년도 실적과 같이 단일 연도의 수치가 아니라 최근 2~3년의 추세를 목표치 설정의 기준선으로 하는 것이 환경적 특수요인으로 인한 왜곡을 최소화 하는 방안
 - 특히 이미 높은 성과를 달성하고 있는 성과지표의 경우 성과상승의 난이도를 고려하여 목표치를 설정하거나 새로운 지표를 설정하는 것이 바람직함
 - 돌봄사업 시행 초기에는 사업홍보 및 축적된 수요 등으로 실적이 매우 높게 나타날 수 있어 평가결과 해석에 주의하고, 향후 지속적인 성과개선을 이끌어 낼 수 있도록 목표치를 설정
 - 만족도 조사 결과가 매년 상승하여 이미 높은 수준에 도달 하였다면, 하한선을 유지하거나 급격한 하락을 방지하는 것도 목표치로 활용 가능
 - 성과지표의 목표치의 설정도 필요 시 정책타겟, 서비스 유형별로 세분화하는 것이 요구됨
 - 정책타겟 및 서비스별 성과의 차이를 명확히 측정하고, 어떤 대상 또는 어떤 서비스에서 왜 그런 성과가 나타나게 되었는지를 통해 구체적인 정책적 처방 가능
 - 특히 고위험군에 대해 서비스 개입 성과를 창출하는 것은 저위험군에 비해 더 많은 노력을 요하며 특정 서비스의 경우 구조적으로 성과달성 수준이 낮게 나타날 수 있으므로 정책타겟 및 서비스별 업무 난이도를 고려할 필요
 - 대상자별, 서비스별 차이를 고려하지 않을 경우 평가의 공정성 훼손하고 성과제고를 위해 대상자 선별, 형식적 서비스 제공 등의 문제가 나타날 수 있으며 대상자 및 서비스별 맞춤형전략을 모색하기 어려울 가능성 존재
 - 성과지표의 목표치의 설정은 지역 및 현장의 피드백을 충실히 반영한 합리적 근거를 바탕으로 이루어져야 하며, 목표치의 공유가 통보가 아니라 협의에 의해 이루어져야 함
 - 이러한 과정을 통해 목표의 정당성 및 수용성을 확보하여 자발적 개선의 유인을 강화할 수 있으며, 현장의 자의적 해석 방지 가능

4 • 성과지표의 활용 목적과 환류방안

- 성과지표를 통제를 위한 평가의 수단이 아니라 정책의사결정의 기준으로 활용해야 함
 - 성과지표를 차년도 예산, 인력, 사업규모 및 내용 조정의 근거로 공식화 하고 정책우선순위 결정에 활용해야 함
 - 따라서 만족도를 포함한 모든 성과지표의 측정결과를 사업개선에 함의를 제시할 수 있도록 정책타겟, 서비스 유형에 따라 세부적으로 분석하여 사업에 환류 할 필요가 있음
 - 또한 성과지표가 사업달성도에 대한 동별, 제공기관별 비교, 통제 및 처벌의 수단이 아닌 사업 개선의 수단임을 인식하고 평가교육 및 안내를 통해 담당자 및 관계자의 평가수용성을 제고할 수 있어야 함
- 정책지표와 관리지표를 활용 목적에 맞게 적절히 설정하고 향후 지표 관리 방안을 모색함
 - 정책지표는 정책의 방향성과 성과를 설명하는 지표로 정책의 필요성과 효과, 정책목표 달성도에 중점을 두는 지표이며, 관리지표는 정책이 계획대로 운영되고 있는지를 점검하는 지표임
 - 정책지표는 정책 방향성 판단과 우선순위의 설정, 책무성 차원에서의 대내외적 성과보고, 정책평가 및 제도개선에 적절한 결과지표 중심으로 구성하여 활용
 - 관리지표는 운영 관리 및 통제, 서비스 품질 관리, 업무 개선 및 역량강화, 내부 성과관리 및 인센티브 설계 등에 활용하기 용이한 투입, 과정, 산출지표 중심으로 구성하여 활용
 - 수원새빛돌봄 추진전략에 따른 성과지표안을 검토하여 주요 정책지표와 관리지표를 선정하고, 정책지표와 관리지표를 연계하여 정책지표 변화의 원인을 관리지표로 해석할 수 있도록 함
 - 데이터 가용성 등을 검토하여 정책 성과영역별 1~2개의 핵심 정책지표를 도출하고 각 정책지표에 따른 관리지표를 연계하여(약 3~5개) 성과관리에 활용. 지표관리 부담완화를 위해 필요 최소한의 지표로 구성
 - 정책지표를 바탕으로 정책의 성과를 평가, 설명하며 정책방향과 정책 우선순위를 재조정하고, 관리지표를 바탕으로 내부 운영관리 및 사업개선을 도모하도록 함
- 성과관리를 위한 성과평가 결과의 환류뿐만 아니라 지속성 있는 평가체계 구축을 위한 환류과정이 필요함
 - 성과측정 결과를 분석하여 지표 개선 및 측정방법 조정을 실시하고, 정책방향 및 사업내용이 변경되었을 때 환경변화에 부합하도록 성과지표 체계를 개선할 필요가 있음

- 불필요한 자료 수집 및 데이터 관리의 비효율성에 대한 지속적 피드백을 통해 성과관리로 인한 담당자 업무부담을 최소화하고 성과평가 체계를 효율화, 고도화 하는 노력이 필요함
 - 향후 경기도 누구나 돌봄 사업 평가 지표와 중앙정부 통합돌봄 사업에 대한 지표개발이 진행 및 완료될 예정으로 상위기관의 평가지표에 대한 확인을 통해 수원시 평가지표와의 정합성을 유지하는 지표체계 개선 노력도 요구됨
 - 현재 수원새빛돌봄 플랫폼을 개선하는 데 시기적, 재정적 제약이 있지만 효율적 데이터 관리 및 성과평가를 위해 가능한 부분에서 환류과정을 통해 플랫폼 기능개선을 추진할 필요가 있음
- 성과지표의 바람직한 활용을 위해서는 무엇보다 성과평가 및 환류가 지침화 되어야 함
- 평가의 목적과 원칙의 명시, 평가방식의 표준화, 목표치 설정 및 조정절차의 규정, 환류의 주기, 형식, 활용범위를 운영지침 등에 명시하여, 환류절차를 공식화 할 필요가 있음
 - 이를 통해 평가의 공정성과 일관성을 확보하고 정책학습과 성과개선을 제도화 할 수 있음

5 • 성과지표 체계의 단계적 적용 방안

- 성과지표 체계의 효율적·효과적 적용을 위해서 단기적으로는 지표의 구조를 정비하고 실제 산출가능한 최소한의 성과지표 체계를 구축·운영하는 것이 필요함
- 개발된 지표를 모두 적용하기 보다는, 관리 가능한 핵심 정책지표와 관리지표를 채택하여 우선적용하고 기타 지표는 참고지표로 활용함
 - 데이터의 확보가능성, 현장개선에 즉시 활용가능성, 해석의 명확성 등을 바탕으로 선정
 - 지표정의서 및 데이터 관리 표준을 문서로 공식화 하고 기본적인 데이터 품질을 확보하는 것이 우선적으로 필요함
- 중장기적으로는 결과지표 중심으로 성과지표 체계를 전환하고 성과지표를 통한 성과관리를 내재화 하여 결과중심 성과관리 고도화 전략이 필요함
- 핵심지표를 안정화 하고 결과지표의 비중을 점진적으로 확대하여, 정책성과의 투명성과 책임성을 제고하며 지속적 사업개선을 유도해야 함
 - 정책지표와 관리지표의 연계, 타 부서/타 기관 데이터와의 연계, 성과측정과 데이터 처리방법의 정교화를 통해 성과분석의 설명력을 강화하는 것이 필요함
 - 정책환경 변화를 반영하여 주기적 성과지표 체계 개편을 시행할 수 있도록 지표체계의 점검 및 환류 체계를 구축함

참고문헌

REFERENCE

국문 자료 |

- 강혜규, 김동진, 김세진, 김유휘, 김희성, 남기철, 안수란, 어유경, 오옥찬, 이한나, 전진아, 박영선, 서윤경. (2022). **중장기 지역사회 통합돌봄 추진 전략 수립 지원 연구**. 한국보건사회연구원.
- 경기도. (2024). **누구나 돌봄 매뉴얼(4차)**. 경기도청 복지정책과.
- 남양주시. (2020). **지역사회 통합돌봄 선도사업 성과지표 개발 연구**.
- 권우영, 김가은. (2024). **지역사회 통합돌봄 제도 연구 동향 분석: 주제 범위 문헌 고찰**. The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT, 문화기술의 융합), 10(2), 225-236.
- 김경범, 허민희, 장하은, 노진원, 김장묵. (2022). **국내 지역사회 통합돌봄 선도사업 성과 및 동향에 관한 체계적 문헌고찰**. 융합정보논문지, 12(5), 159-167.
- 김은영, 김은정, 남진열. (2024). **제주자치 통합돌봄 확대 발전방안 연구**. 제주연구원·제주사회복지연구센터.
- 김준환, 김창수, 김보배, 성호준, 김지영. (2022). **충청북도 통합돌봄 구축사업 운영 현황 및 발전방안 연구**. 한국장애인복지관협회 충북협회·충청북도장애인종합복지관.
- 김진석, 김승연, 남기철, 유애정, 장숙량. (2020). **복지전달체계 개편 시범사업 평가 및 모형개발 연구-화성, 춘천 사례**. 한국보건사회연구원.
- 김희성, 강혜규, 박세경, 전진아, 안수란, 이상정, 오옥찬, 최슬기, 김이배, 김보영, 민소영, 최지선, 오문준, 김지연, 유재연, 김진희, 허은영, 홍민지. (2020). **복지전달체계 개편 시범사업 평가 및 모형개발 연구**. 한국보건사회연구원.
- 대전광역시. (2024). **2025 대전형 지역사회통합돌봄 매뉴얼**. 대전광역시·대전광역시사회서비스원.
- 문경주, 신유리, 김정석. (2020). **지역사회 통합돌봄 관련 자치단체 조례에 대한 비판적 고찰과 정책적 함의**. 지역사회연구, 28(4), 189-224.
- 문용필. (2024). **지역사회 통합돌봄에 대한 지자체 사례연구: 광주다움 통합돌봄 사업을 중심으로**. 한국사회복지행정학, 26(2), 85-116.
- 민소영, 한연주. (2023). **수원형 통합돌봄체계 구축 방안 연구**. 수원특례시.
- 박민정. (2024). **지역사회 통합돌봄 초기 정책확산 영향 요인 분석**. 한국정책학회보, 33(4), 243-271.
- 박성준, 이영글. (2019). **커뮤니티케어 시범사업 계획평가와 개선과제**. 국회입법조사처.
- 백학영, 한상미. (2023). **마을단위 통합돌봄 경험과 성과**. 한국사회복지행정학, 25(2), 29-66.
- 보건복지부. (2018). **지역사회 통합 돌봄 기본계획-1단계: 노인커뮤니티케어 중심** [전문가 간담회 자료]. 보건복지부.
- 보건복지부. (2020). **지역사회 통합돌봄 자체 추진 가이드북**. 보건복지부.
- 보건복지부. (2023). **2023년 노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업 안내**. 보건복지부.
- 서울특별시. (2024). **2024 돌봄SOS 운영매뉴얼**. 서울특별시재단
- 송인주, 김지민. (2022). **지속가능한 돌봄SOS센터 사업발전방안 연구**. 서울특별시재단
- 양난주. (2024). **지역사회 통합돌봄(community care), 누가 무엇을 해야 하는가?** [제5회 노회찬비전포럼 세미나 자료]. 노회찬재단
- 유애정, 이기주, 최재우, 장소현, 정현진. (2021). **지역사회 통합돌봄 추진을 위한 케어매니지먼트 운영 방안**. 국민건강보험 건강보험연구원.
- 이민홍, 한지나. (2023). **부산형 통합돌봄 기본계획-2024~2026년-**. 부산광역시사회서비스원.
- 이용갑. (2022). **인천광역시 지역사회통합돌봄정책 방향 설정 연구**. 인천연구원.

- 이용재, 박향우. (2022). 고령화 시대 한국 노인돌봄체계의 구조와 한계, 지역사회 통합돌봄의 역할방향 고찰. 한국지역사회복지학, 80, 205-231.
- 이중섭, 김수지, 김현수. (2023). 전북형 통합돌봄 지원체계 구축방안 연구. 전북연구원.
- 이희현, 김효정, 최형주, 김은경, 손호성. (2021). 온종일 돌봄 체계 구축의 성과 및 과제. 한국교육개발원.
- 장영진. (2025). 지역사회 통합돌봄 정책 방향 및 추진 현황. [지역사회 통합돌봄 전문가포럼 자료]. 보건복지부.
- 정인경, 문용필, 좌현숙, 이선미. (2023). 광주다움 통합돌봄 서비스모형 개선방안 연구. 광주광역시사회서비스원.
- 정인경, 김미라, 박종선. (2024). 광주다움 통합돌봄 서비스 현황 및 효과성 분석 연구. 광주광역시사회서비스원.
- 정현진, 유애정, 최재우, 김승희, 이기주, 최은희, 강하림, 이용갑, 전용호, 노혜진, 조경희. (2022). 지역사회 통합돌봄 선도사업 모니터링 및 효과성 분석 연구(3차년도). 국민건강보험공단 건강보험연구원.
- 지용승, 이창원, 박상혁, 김현수, 이재구. (2020). 생겨진천 지역사회 통합돌봄 선도사업 성과지표. 우석대학교.
- 최윤영. (2025). 지역사회 통합돌봄 활성화를 위한 법제적 과제와 개선방향. 지방자치법연구, 25(3), 123-153.
- 한연주, 서종건, 이주미(2024). 지역단위 통합돌봄 발전연구. 수원시지역사회보장협의체.
- 황경란, 최성은. (2023). 누구나 돌봄 운영 방안 연구. 경기복지재단.
- 황성준, 곽아람, 지은구, 권정미. (2020). 제주형 통합복지하나라 시범사업 성과지표 개발 및 평가. 제주연구원·제주사회복지연구센터
- 홍승희, 이민영, 최예지, 임아영, 김동아, 김은주, 임현정, 김지현. (2020). 장애인 커뮤니티케어 사업의 적용 및 평가 지침 개발. 국립재활원.
- 홍성희. (2024). 지역사회 통합돌봄 정책의 향후 방향성 모색: 노인대상 지역사회 통합돌봄 선도사업 중심으로. 한국정책과학학회보, 28(1), 133-155.

신문기사 / 웹페이지 / 통계자료 |

- 경기도청 웹페이지. 누구나돌봄. <https://www.gg.go.kr/contents/contents.do?cidx=987084&menuId=266037>
- 광주광역시청 웹페이지. 광주다움 통합돌봄. <https://www.gwangju.go.kr/welfare/contentsView.do?pagelD=welfare190>
- 보건복지부. (2023.06.28.). 노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업 개시 [보도자료]
https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503010100&bid=0027&tag=&act=view&list_no=376950&cg_code=
- 부산광역시. (2023.03.16.). 부산시, '부산형 통합돌봄' 사업 확대 추진 [보도자료].
<https://www.busan.go.kr/nbtnewsBU/1559039?curPage=433&srchBeginDt=&srchEndDt=&srchKey=sj&srchText=>
- 유애정. (2025.05.26.). 지역 기반 의료-돌봄 통합지원 시범사업의 성과와 과제. 복지타임즈.
<https://www.bokjitime.com/news/articleView.html?idxno=40047>
- 제주특별자치도사회서비스원 웹페이지. 제주가치돌봄 광역지원기관. https://jeju.pass.or.kr/wide_area_care
- 제주사회복지협의회 웹페이지. 제주가치돌봄. <https://www.jejubokji.net/bokjiApp/combine.php>

연구책임자 황소하 (수원시정연구원 연구위원)

SRI-정책 2025-06

수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안

Developing and Implementing Performance Indicators for the Suwon Saebit Care Project

발행인 김성진

발행처 수원시정연구원

경기도 수원시 권선구 수인로 126

(우편번호) 16429

전화 031-220-8001 팩스 031-220-8000

<http://www.suwon.re.kr>

인쇄 2025년 12월 31일

발행 2025년 12월 31일

ISBN 979-11-6819-208-9(93350)

© 2025 수원시정연구원

이 보고서를 인용 및 활용 시 아래와 같이 출처 표시해 주십시오.

황소하. 2025. 「수원새빛돌봄사업 성과지표 개발 및 활용방안」. 수원시정연구원.

비매품