

한국의 돌봄서비스 공급기관 공영화 사례

: 지자체 직영 사회서비스원(Public Agency for Social Service, PASS) 설립의 의미와 과제

이재훈
사회공공연구원 연구실장

요약

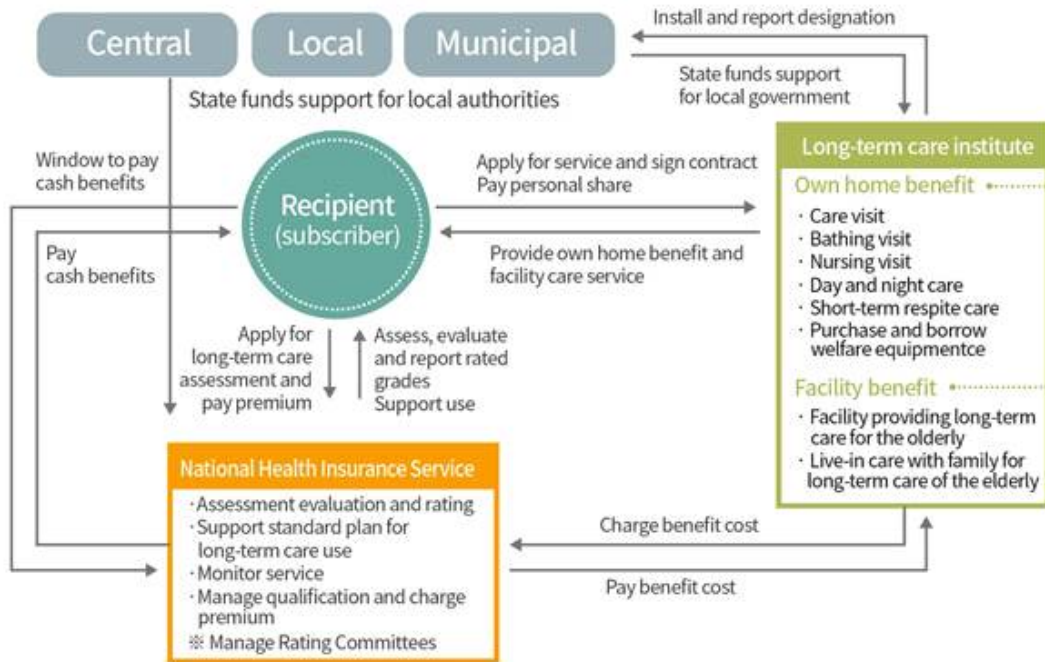
한국의 돌봄서비스는 가족 중심에서 시장 중심으로 발전해 왔다. 하지만 최근 몇 년 동안 다른 나라들과 마찬가지로 돌봄 서비스 시장이 성장하고 있다. 서비스 공급의 90%가 개인이나 민간사업자다. 하지만 2019년부터 지자체가 직접 운영하는 사회서비스원(PASS, Public Agency for Social Service)이 설립되기 시작해, 2022년 6월 현재 14개 광역시도에 설립됐다. 여기에 37개의 종합재가센터(Comprehensive Home Care Center), 90개의 국공립 시설, 67개 공공위탁 사업 등을 운영하고 있다. 지자체가 돌봄 노동자를 직접 고용하면서 돌봄 노동의 임금과 근로조건이 개선되고, 이는 서비스의 질 향상으로 이어지고 있다. 아직 많은 한계와 도전과제들이 남아 있지만, 돌봄서비스를 공적으로 재편해가기 위한 중요한 실험이 진행되고 있다.

1. 도입 : 민간중심의 돌봄서비스 공급구조

2000년대 초반 이후, 한국의 돌봄서비스 제도화는 곧 시장화의 과정이었다. 이전에는 일부 비영리 민간단체가 취약계층만을 대상으로 제한적인 서비스만을 제공했다. 정부는 이들 단체에 일부 보조금을 지급했지만, 크지 않았다. 사실상 대다수 국민은 돌봄 문제를 가족이나 개인이, 특히 절대다수가 여성인 구성원이 책임져야 했다. 하지만 급속한 고령화와 돌봄 요구의 확대로 이런 방식은 더 이상 유효할 수 없었다.

다른 선진국보다 훨씬 뒤늦은 2007년 4월에야, 노인장기요양보험법(Act on Long-Term Care Insurance for Senior Citizens)이 제정됐다(2008년 7월 시행). 가입자가 낸 보험료와 일부 국가 지원을 통해 공적으로 재원이 조성되고, 관리운영 역시 공공기관이 담당하게 됐다.

[그림 1] 장기요양보험 관리 시스템



하지만 서비스 공급은 민간과 시장을 통해 이뤄졌다. 초기엔, 신고만 하면 아무 개인이나 노인요양시설을 설립할 수 있었다. 진입장벽을 낮추고, 운영에 대한 규제를 대폭 완화시켜 경쟁 시장을 형성하겠다는 의도였다. 현재는 허가제로 바뀌었지만, 일부 요건이 강화됐을 뿐 민간 사업자라는 본질적인 문제는 해결되지 않았다. 게다가 영유아, 임신부, 장애인, 독거노인 등에 대한 다양한 돌봄사업들 역시 바우처 방식으로 제공되기 시작했다. 정부가 보조금을 지원하는 방식에서 수요자에게 직접 구매권을 주는 방식으로 전환된 것이다.

정부는 사회서비스를 유망한 '산업'으로 인식하고, 시장의 역할과 규제 완화를 강조하면서, 사회서비스 시장화 전략을 추진해왔다. 전통적인 가족 책임이라는 낡은 유산의 기반 위에, 시장을 중심으로 서비스 공급의 양적 확대가 이뤄져 온 것이다. 정부의 역할을 사회서비스 제공주체가 아닌 재정적 지원이나 소극적인 관리자 역할을 수행하는 것으로 최소화했다.

[표-1] 한국의 사회서비스 공급체계 및 정부 역할 비교

구분	1970년대	1980년대 ~ 2000년대 초	2007년 이후
서비스 형태	생활시설 서비스	이용시설·지역사회 서비스	사회서비스 바우처사업
서비스 공급 주체	비영리 민간	비영리 민간	시장(영리 민간)
정부 역할	보조금 지급 (재정지원+약한규제)	위탁계약 (재정지원+약한규제)	바우처 지급 (수요자 직접 재정지원)
지원 방식	공급자 지원 방식		수요자 지원 방식

자료 : 이재훈(2018)

민간이 돌봄서비스 공급기관의 99%

개인이 운영하는 장기요양기관(Long Term Care Institution)은 2010년 11,113개소에서 지속적으로 증가해, 2021년 거의 2배에 가까운 22,277개까지 늘어났다. 반면, 지자체 운영은 246개밖에 되지 않는다. 전체 장기요양기관 중에서 고작 0.9%에 불과한 것이다. 이마저 대부분 민간위탁으로 운영되고 있다.

[표-2] 운영형태별 장기요양시설 현황 (단위: 개소, 명)

구분		지방정부	법인	개인	기타	계
재가	기관	131	2,586	17,774	68	20,559
	(정원)	(3,093)	(33,351)	(125,826)	(630)	(162,900)
시설	기관	115	1,354	4,503	16	5,988
	(정원)	(8,661)	(83,030)	(128,248)	(311)	(220,250)
통합	기관	-	1	10	-	11
계	기관	246	3,940	22,277	84	26,547
	(정원)	(11,754)	(116,381)	(254,074)	(941)	(383,150)

자료 : 국민건강보험공단, 장기요양보험통계연보(2021)

영세한 소규모 시설이 난립하다 보니, 2016년에서 2021년까지 5년 동안 12,183개소가 폐업했다. 이 중에서 지정받은 지 1년도 채 지나지 않고 파산한 시설이 2,534개소(20.8%)에 이른다(NHIC 2020).

열악한 노동과 낮은 서비스 질

이러한 민간 중심의 돌봄 공급이 갖는 더욱 중요하고 심각한 문제는 열악한 노동과 낮은 서비스 질 문제이다. 아래 [표-3]에서 보듯이, 돌봄노동자의 평균 임금은 전체 노동자의 절반보다 낮고, 대부분 최저임금 미만이다. 시급제 방식의 임시직 비중이 높아 고용뿐 아니라 서비스 제공도 불안정할 수밖에 없다.

[표-3] 돌봄 노동자와 전체 노동자의 근로조건 비교(2019년 기준, 단위 : 만원, 시간, %)

	돌봄 노동자		전체 노동자		
	상반기	하반기	상반기	하반기	
월 평균 임금	121.8	121.7	266.5	266.5	
주당 근로시간	29.6	29.4	41.0	40.7	
종사상 지위	상용직 임금근로	52.6	53.0	31.5	32.4
	임시직 임금근로	44.9	43.5	10.9	11.0
	일용직 임금근로	2.0	2.6	3.2	3.2
	비임금 근로	0.6	1.0	54.3	53.5

* 지역 노동력 조사, 2019 (Yang, 2020 Recited)

돌봄의 책임을 여성에게 전가하고, 제대로 된 권리를 보장하지 않고 있다¹⁾. 자연스럽게 안정적이고 지속적인 서비스 제공이 제대로 이뤄지기 어렵다. 원거리 이용자나 중증장애인 등 수

1) ILO(2018)에 따르면, 세계 평균 무급 돌봄노동의 76%가 여성이며, 특히 한국은 82.8%로 매우 높다.

익성이 낮거나 까다로운 대상자는 배제하거나 기피하는 문제가 발생하고, 서비스 질 또한 낮아질 수밖에 없다. 심지어 다양한 형태의 불법과 부당 청구²⁾ 등이 빈번하게 발생했다. 즉, 돌봄서비스의 시장화 정책 결과, 돌봄 노동자와 돌봄 이용자 모두에게 불행한 시스템이 자리 잡은 것이다.

민간 공급기관의 불법·부정 사례
* 2018년 국회 국정감사 자료에 따르면, 노인요양시설 중 16.6%, 공동생활가정 중 46.8%가 인건비 기준을 지키고 있지 않는 것으로 드러남.
* 2018년 국민건강보험공단 조사 결과, 노인요양시설 중 10.3%, 공동생활가정 중 30%가 수가로 지급되는 장기근속장려금을 지급하지 않는 것으로 나타남.
* 2019년 한해 기준, 사회서비스 바우처 사업의 부정수급 적발 건수는 1,245건(16억 7천만 원)

2. 지자체 직영 사회서비스원 설립

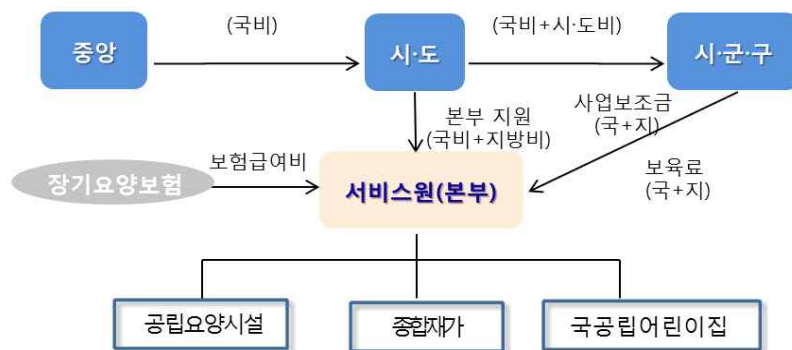
1) 사회서비스원 설립과 현황

그러나 새로운 전환의 계기가 마련되기 시작했다. 노동조합과 시민사회, 학계의 오랜 요구와 투쟁의 결과, 2018년 새로 출범한 정부는 돌봄서비스의 공공인프라 확충을 위해 사회서비스원(PASS, Public Agency for Social Service) 도입을 약속했다.

그리고 2019년 4개 광역시도 시범사업을 시작으로, 2020년 7개, 2021년 3개 등 14개 지역에서 사회서비스원이 설립됐고, 2022년 나머지 3개 지역이 추가되면 모든 광역시도에 사회서비스원이 설립된다.

2019년에는 지자체 조례에 근거해 사회서비스원이 설립됐지만, 이후 2022년 8월 31일 사회서비스원 제정법이 국회를 통과해, 2022년 3월부터 시행됐다.

[그림 2] 사회서비스원의 공급과 재정 체계 (자료 : 관계부처 합동 2018)



2) 사회서비스 바우처 사업의 부정수급 적발 건수는 2019년 한해 기준, 1,245건(16억 7천만 원)이다.

사회서비스원은 광역 지방정부가 출연해 설립한 공공기관이다. 핵심 목적은 사회서비스 제공 기관의 공공성, 투명성, 그리고 노동자의 근무환경 개선 및 전문성 향상을 바탕으로 사회서비스 제공체계를 개선하고, 궁극적으로 더 나은 사회서비스를 제공하는 것이다(Ministry of Health and welfare 2019).

사회서비스원은 광역시도가 설치하거나, 시군구의 기초 지자체가 설치해 위탁한 공립요양시설, 종합재가센터(Comprehensive Home Care Center), 국공립 어린이집 등을 직접 운영하며, 돌봄 노동자를 직접 고용하게 된다. 이 밖에도 지역 상황에 따라, 정부나 지자체의 다른 시설이나 사업도 공공수탁 형태로 운영하고 있다.

14개 사회서비스원은 37개의 종합재가센터, 90개의 국공립시설을 직접 운영하고 있으며, 정부로부터 위탁받은 사업도 67개에 이른다. 종합재가센터는 방문 요양(Home-Visit Care), 긴급 돌봄서비스(emergency care service)를 제공하며, 일부 기관에서는 장애인활동지원서비스(the Disabled Activity Support Service)와 방문간호(Home-Visit Nursing), 주·야간 보호(Day and Night Care) 등을 추가로 제공한다.

사회서비스원에 속한 노동자는 본부인력 419명, 국공립시설 1,292명, 공공수탁 1,591명, 그리고 종합재가 816명 등 총 4,118명이다(2022년 기준).

[표4] 한국의 사회서비스원 설립현황 (2022년 6월 기준)

설립 연도	지역	종합재가센터	국공립시설	정부 위탁사업	소계
2019	서울	12	9	-	21
	대구	2	6	6	14
	경기	2	14	5	21
	경남	2	8	7	17
2020	인천	2	5	8	15
	강원	2	8	4	14
	대전	2	12	8	22
	세종	2	8	6	16
	충남	2	8	6	16
	광주	3	7	5	15
2021	전남	2	-	2	4
	전북	2	4	5	11
	울산	-	1	3	4
	제주	2	-	2	4
소계		37	90	67	194

2) 사회서비스원 설립의 의미 : 돌봄공급구조 개편을 위한 전략적 토대 형성

사회서비스원 설립이 갖는 의미를 네가지로 정리하면 다음과 같다.

첫째, 돌봄서비스에 대한 국가의 책임과 사회적 권리 강화

사회서비스원은 정부 주도로 전국적 차원에서 지자체가 설립 주체가 되어 돌봄서비스를 직접

공급하고 운영하려는 최초의 시도다. 그동안 국가나 지자체가 국공립 어린이집이나 요양기관을 확대하려는 노력이 있었으나, 규모가 매우 작았다. 이조차 대부분 민간 위탁으로 운영됐다. 돌봄 서비스의 대부분이 민간에 의존하는 상황에서, 사회서비스원 설립은 국가가 소극적인 재정지원자나 규제자가 아닌 서비스 공급을 책임지는 직접적인 공급자로서 위상과 역할을 강조했다는 점에서 의미가 크다. 특히, 기존에 지자체가 운영 역량이 부족해 민간에 위탁했던 시설 역시 사회서비스원으로 재공영화(re-municipalization)가 가능해졌다.

사회서비스원 설립주체는 지자체이지만, 중앙 정부의 재정적, 제도적 지원이 있었기 때문에 가능했다. 중앙 정부는 지자체의 사회서비스원 설립비용의 전액, 운영비의 50%를 지원한다. 또한 보건복지부(Ministry of Health and welfare) 산하에 사회서비스원 중앙지원단(Management Center of Public Agency For Social Service)을 설치해 정책기획 및 지원, 평가와 품질 관리, 운영 지원 등을 수행한다.

둘째, 돌봄 일자리의 질적 전환 시도

지자체가 돌봄 노동자를 직접 고용하고, 임금과 근로조건 개선을 통해 '좋은 일자리(decent job)'를 지향하고 있다. 아직 모든 사회서비스원은 아니지만, 재가서비스의 규모화를 통해 고용안정뿐 아니라, 기존 단시간 시급제 노동에서 벗어나, 기본 근무시간을 보장하며 하루 8시간 월급제, 팀제 서비스 방식의 운영을 지향하고 있다.

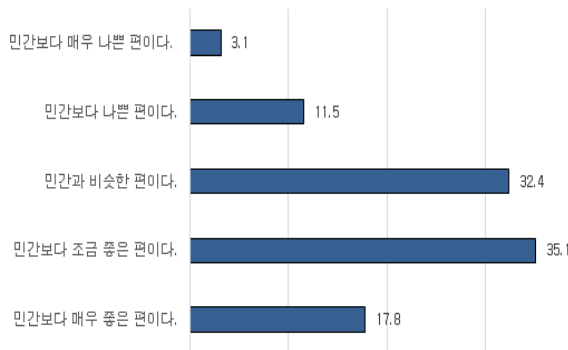
또한 근로기준법의 법정수당(주휴수당, 휴일 근로수당, 연차수당, 유급휴일 등)과 사회보험이 적용된다. 생활임금조례(living wage ordinance)가 제정된 지역에서는 최저임금을 상회하는 임금을 받을 수 있다. 특히, 민간보다 노조 결성과 활동이 용이하며, 단체협약 체결을 통해 근로조건을 개선할 수 있다. 예컨대, 현재 14개 사회서비스원에는 모두 노조가 있는데, 유급병가 휴가, 서비스 제공을 위한 이동시간 교통비 지급 등을 단체협약으로 체결해 보장받고 있다. 또한 일부 사회서비스원은 노조 대표와 이용자 대표가 이사회에 참여하면서 민주적 거버넌스를 구축하기 위해 노력하고 있다.

셋째, 돌봄서비스의 통합적 제공과 질 향상

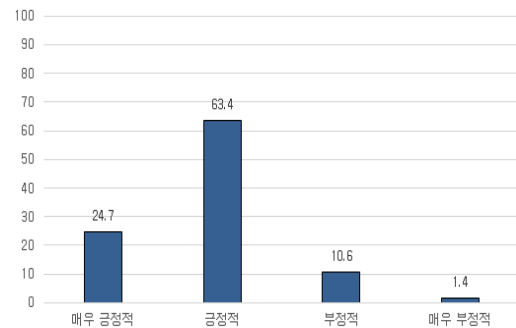
사회서비스의 가장 큰 특징은 고도의 노동집약적인 서비스를 제공한다는 점이다. 이런 점에서 사회서비스는 고용과 긴밀한 관계를 형성하는데, 사회서비스의 좋은 일자리 확대는 자연스럽게 서비스의 질 향상과도 연결된다. 특히 공적 서비스의 확대는 서비스의 만족도 뿐 아니라, 가구소득을 높이고, 빈곤과 불평등을 감소시킨다. 또한, 시장성이 없어 방치되는 지역 불균형 문제나 중증이나 원거리 이용자 등 민간이 회피하거나 선별하는 이용자에게 대한 서비스 접근성을 높아졌다. 아울러, 종합재가센터를 설치해 노인, 아동, 임산부, 장애인 등 다양한 돌봄 대상에게 통합적 서비스 제공이 가능해졌다.

특히, 사회서비스원은 지난 코로나19 상황에서 중요한 역할을 했다. 2021년 긴급돌봄(emergency care service) 사업을 통해 기존에 이용하던 돌봄서비스가 중단되거나, 종사자·가족의 확진으로 아동·장애인·노인 등 취약계층이 돌봄 사각지대에 방치되지 않도록 사회서비스원이 요양보호사 등 돌봄 인력을 지원하여 서비스를 제공했다. 이런 경험을 바탕으로, 현재 긴급돌봄사업은 법적 근거에 기반하는 사회서비스원의 핵심 사업으로 자리잡았다.

[그림-3] 서비스 질(단위 : %)



[그림-4] 사회서비스원이 지역사회 돌봄에 미치는 영향 인식(단위 : %)



자료: 사회공공연구원(PPIP)와 공공운수노조 사회서비스협의회 설문조사 결과 (2022년 9월)

넷째, 민간에 미치는 긍정적 파급효과의 가능성

아직까지 사회서비스원은 전체 돌봄서비스 중 극히 일부에 불과하다. 하지만 이를 통해 돌봄서비스의 표준운영모델과 가이드라인을 만들어, 민간에 적용할 수 있다. 민간에 대한 다양한 지원을 통해 서비스 질 향상을 견인하고, 일정 기준에 미치지 못하는 민간 시설은 과감히 퇴출하거나, 인수한다. 아직 사회서비스원 설립 초기 단계이기 때문에, 이러한 정책 방안과 효과가 아직은 부족하다. 하지만, 사회서비스원을 통해 서비스 공급구조를 바로잡는 역할을 수행할 수 있다. 일종의 메기 효과(Catfish Effect)를 기대할 수 있는 것이다(Lee, 2018).

3) 사회서비스원 설립과정에서 노동조합의 역할

사회서비스원 설립 과정은 순탄치 않았다. 기존의 시장화 정책으로 확대된 민간공급자들은 사회서비스원 설립을 막는 가장 강력한 세력이 되었다. 민간 시설장을 중심으로 이뤄진 51개의 민간단체가 반대하고 나섰다. 보수정당도 “민간 복지서비스 시장의 질서와 기능을 훼손시킬 수 있다”며 반대했다. 이런 상황에서, 대선공약으로 제시했던 정부 역시 사회서비스원 설립에 소극적이었다. 정부 내부에서 사회서비스원의 역할을 민간시장을 지원하는 역할로 변경하고, 서비스 공급은 최소화하려는 움직임도 있었다.

하지만 가장 적극적이고 일관되게 사회서비스원 설립을 옹호한 것은 공공운수노조와 시민단체였다. 기자회견과 성명서 발표, 정책토론회, 현장 증언대회, 집회, 선전물 배포 등을 통해 다양한 활동을 전개해나갔다. 돌봄의 공적 공급을 위한 대안과 정책과제를 제시하고, 민간공급의 문제점들을 폭로하면서, 반대 여론과 소극적인 정부에 대응했다. 정부 시범사업이 2019년 4개 지자체부터 어렵게나마 시작될 수 있었던 것도 노조가 적극적으로 대응한 결과이기도 했다. 이는 국제공공노련에서 진행한 ‘돌봄의 사회적 조직 재건’을 위한 국제 캠페인(PSI, 년도)과 같은 맥락에 있다.



[사진] 공공운수노조의 돌봄노동자 행진 : 참여자들은 “돌봄노동자가 행복해야 돌봄의 질도 높아진다”는 플래카드를 들고 있다.

하지만 법 제정 없이, 지자체 조례와 정부 시범사업으로 시작된 사회서비스원은 불안전할 수밖에 없었다. 특히 애초 취지대로 지자체가 서비스 제공기관의 직접 운영과 돌봄노동자의 직접 고용을 통해 돌봄서비스의 질을 높이기 위해서는 안정적이고 지속적인 재정 지원이 필수적이다. 하지만 지자체가 재정자립도가 취약한 상황에서, 중앙 정부의 안정적이고 지속적인 재정지원이 없다면, 사회서비스원은 제대로 정착하기 어려울 수밖에 없다.

노조는 사회서비스원이 제대로 된 역할을 하기 위한 법 제정 활동에 적극적으로 나섰다. 대국회 활동을 통해 사회서비스원의 법적 근거를 만들 것을 요구했으며, 어렵게 2021년 8월 ‘사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률’이 제정됐다(22년 3월 시행).

3. 사회서비스원의 도전과 과제

사회서비스원이 설립되어 운영되기 시작한 것도 벌써 4년차를 맞이하고 있고, 법 제정된지 1년이 지났다. 아직 성패를 논하기에 이른감이 없지만, 기대보다 미흡한 것이 사실이다.

실제 사회서비스원의 공공인프라 확충 계획은 애초 목표 설정대비 보다 달성률이 낮다. 예컨대, 2019년 당시 수립했던 ‘2022년 국공립시설의 목표설정’ 대비 달성률은 서울 45%(9/20개소), 대구 53.6%(15/28개소), 경기19.6%(19/97개소), 경남52%(13/25개소) 등으로 아직 부족하다. 인력 역시 4개 시도 사회서비스원만 하더라도 총 11,200명을 확충한다는 계획이었지만, 아직은 14개 시도 사회서비스원 모두 합해 4,118명에 불과하다. 특히 사회서비스원 노동자의 47%가 계약직이고 정규직은 무기계약직을 포함해 53%에 불과하다(2022년 7월 기준).

사회서비스원이 성과가 더딘 이유는 제도적·재정적 한계를 반영한 결과이다. 어렵게 법이 통

과됐지만, 공공인프라를 확충하고, 사회서비스원이 이를 우선 위탁받는 것과 중앙정부의 예산 지원 등 핵심적인 과제는 포함되지 않았다.

낮은 공공인프라(사회서비스 제공시설) 확충은 낮은 인력확충으로 이어지고, 이는 곧 낮은 서비스 질 개선으로 이어지는 악순환 구조를 벗어나지 못하고 있는 셈이다.

무엇보다 사회서비스원에 대한 더욱 큰 위기는 보다 정치적인 이유에서 비롯되고 있다. 2022년 9월 사회공공연구원(ppip)의 조사결과, 사회서비스원 노동자의 80.2%가 사회서비스원이 정치변화에 많은 영향을 받으며, 56.4%가 새로운 정부 이후 사회서비스원이 축소될 것이라고 전망했다.

이런 우려는 현실로 나타나고 있다. 보수정당이 집권하면서, 실패한 것으로 드러난 기존의 민간 주도의 시장화 정책을 더욱 강력하게 추진하고 있다. 특히 의료와 건강관리, AI, 로봇산업 등 복합산업과 연계해 규모있는 민간자본의 투자와 참여를 활성화하겠다고 밝혔다. 특히 정부가 추진하는 공공기관의 민영화와 구조조정은 사회서비스원의 기능축소와 통폐합으로, 재정건전성을 높이겠다면서 시행하는 긴축 정책은 공공인프라 확충계획 폐기와 예산 축소로 이어지고 있다.

예컨대, 보수적인 시장이 당선된 서울시, 인천시, 대구시, 울산시 등에서 사회서비스원의 기능 축소와 통폐합 시도가 이뤄지고 있다. 가장 선도적인 역할을 수행해왔던 서울시사회서비스원에서도 단체협약 일방적인 해지 통보가 이뤄지고 종합재가센터의 장애인활동지원 사업을 폐지하는 등 개악이 진행되고 있다.

2022년 사회서비스원 축소 움직임

- 서울, 경기, 광주, 인천 등 : 사회서비스원의 역할을 서비스 공급형에서 민간 지원형으로 축소(재가방문 등 축소하고, 민간이 하지 않는 긴급돌봄사업만 진행. 민간기관에 대한 컨설팅 등 강화)
- 서울시 : 노조에 대한 일방적인 단체협약 해지 통보 및 축소
- 서울시 : 종합재가센터에서 장애인활동지원 사업 폐지
- 울산시·대구시 : 사회서비스원 기능 축소 및 통폐합(인천 시도 기능축소 추진 검토 중)

노조의 대응은 사회서비스원 설립에서 이제 사회서비스원을 지키고 강화하는 활동으로 이어지고 있다.



[사진] 2022년 10월 사회서비스원 축소 등을 규탄하며 공공운수노조가 주최한 돌봄노동자 행진 대회 사진. 몸벽보에 “공공돌봄 확충! 돌봄인력 확충!”이라고 쓰여있다.

4. 마치며

아직 사회서비스원은 실험 단계이다. 사회서비스원 설립 과정은 기존 민간업자들과 보수정당의 반대, 관료조직의 소극성, 정부의 명확한 계획과 의지의 부족 등으로 순탄하지 않았다. 그리고 여전히 많은 도전과 한계들이 존재하는 것이 사실이다. 특히, 새로 당선된 한국의 대통령은 민간의 역할과 활성화를 강조하고 있으며, 보수적인 광역시장 역시 사회서비스원을 후퇴하려고 하고 있다.

이러한 정치적 불안정에도 불구하고, 돌봄 공공성을 원하는 돌봄노동자와 시민들의 요구는 명확하다. 시장 중심의 돌봄 서비스 공급 구조를 공적으로 재편하기 위한 노력과 시도는 이제 시작됐을 뿐이다. 사회서비스원은 공적 서비스 제공을 위한 중요한 전략적 거점이다.

[참고] 사회서비스원을 중심으로 공급구조 개편을 위한 과제

과제	내용
법 개정 및 재정지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신규 설립 국공립어린이집, 장기요양기관 등 사회서비스원 우선 위탁(법 11조 개정) ○ 특별한 사유가 없는 한, 기존 민간 또는 공공위탁 시설 계약기간 만료시, 사회서비스원 소속시설로 전환 ○ 사회서비스 공공인프라 확충 및 운영을 위한 재정지원 확대
사회서비스원 소속 종합재가센터 확충	<ul style="list-style-type: none"> ○ 최소 시군구 단위 1개소 이상 종합재가센터 확충 <ul style="list-style-type: none"> - 거점 역할 수행. 지역특성에 맞게 종합재가센터 추가설치 - 지역의 다수 돌봄서비스에 대한 통합·연계 제공 역할 ○ 장애인활동지원까지 포함하는 확대형을 중심으로 재편
8시간 정규직 월급제 인력 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정규직(8시간) 월급제를 최소 50%에서 점차 확대. <ul style="list-style-type: none"> - 팀제 운영방식 및 다인 서비스 등 효율적 인력운용 방안강구 ○ 서비스 제공인력에 대한 표준적인 임금 및 직무, 직급체계 및 보상시스템 체계화. ○ 표준운영지침 마련해(복지부) 민간에도 적용 확대.
공공수탁	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회서비스와 연관된 시설과 사무를 중심으로 우선위탁에 포함 <ul style="list-style-type: none"> - 노인맞춤돌봄, 가사간병방문지원사업, 장애인활동지원, 긴급돌봄 등 고유사업으로 종합재가센터에 통합 제공(바우처 사업 재편). - 정규직 인력풀 내에서 서비스 제공 ○ 연관성이 낮은 사무는 지역 내 유관기관으로 공공수탁.
지역사회 통합돌봄과의 연계와 역할	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역사회 통합돌봄 체계 내 명확한 역할설정 및 협력적 관계 <ul style="list-style-type: none"> - 기초지자체를 중심으로 사업집행(지자체의 욕구파악, 사례관리 및 서비스 매칭, 지역자원활용 및 평가 등) - 중앙정부와 광역시도는 운영 전반을 감독, 평가하고 지원.
민주적 거버넌스 구축	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노동이사제 도입 및 운영위원회에 노조(노동자) 대표 참여 <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 제공이 핵심적인 역할을 고려할 때, 현장의 서비스 전달과정에서 나타나는 요구반영 및 문제 개선 등 - ‘인권경영이행규칙’(광주시사회서비스원) 참고.

[참고자료]

ILO. 2018. Care work and care jobs for the future of decent work, ILO Report. 28 June 2018. Available at:

https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_633135/lang--en/index.htm

Korean Statistical Information Service. 2019. Local Area Labour Force Survey.

Lee, J.H. Issues and Challenges of Establishing a Public Agency for Social Service, Public Policy Institute for People, Issue Paper 2018 Vol. 02 (in Korean).

Lee, J.H. Report on Survey Results of Public Agency for Social Service, Public Policy Institute for People, Issue Paper 2022 Vol. 14 (in Korean).

Park, Y. S., Lee, J.H., Yoon, J.H. Current Status and Implications of Public Agency for Social Service in Korea, Korea Confederation of Trade Unions, Vol. 2021-05 (in Korean).

NHIS. 2021. Long Term Care Insurance Statistical Yearbook.

PSI. 2022. Care Manifesto: Rebuilding the social organisation of care

<https://publicservices.international/resources/campaigns/care-manifesto-rebuilding-the-social-organization-of-care?id=11655&lang=en>