부산시/현대자동차/노동부 연계형

사회적 기업 (사)安心生活 비즈니스 모델과 성과

2007. 11. 28

안심생활 사업단장 조영복
(부산대학교 경영학부 교수)

Contents

목 차

I 사업추진배경

II 비즈니스 모델

III 사업내용

IV 중장기 발전 전략

1-1. 노인생활지원 서비스 필요성 및 제공 실태

부산은 7대 대도시 중 가장 높은 노인 인구비율

- 부산 8.7%, 대구 8.0%, 서울 7.3%로 7대 대도시 중 고령화가 가장 급속히 진전

고령자들은 신체/심리/사회적으로 복합적인 서비스 욕구를 지님

- 서비스 접근성 떨어지는 고령자의 특성상 one stop service 시스템 구축이 필요 (건강상담, 신체수발, 청소. 빨래. 음식조리, 말벗, 외출동행 및 이동보조 등)

특히 기동성 저하로 인해 이동지원 서비스 요구 증대

- 기동성이 떨어지는 고령자의 특성상 병원방문 등 외출 시 이동지원 서비스가 필수적이나 앰뷸런스 이외에는 전무한 상황.

1-2. 노인생활지원 서비스 필요성 및 제공 실태

재가노인 생활지원서비스 실태

- 복지관 등의 가정봉사원파견센터에서 저소득층에 한해 서비스 제공
- 일반노인의 경우 이용할 수 있는 무료서비스가 없음

⇒ 더 많은 노인이 쉽게 이용할 수 있는 질 좋고 저렴한 서비스가 필요함

고령자, 장애인 등 교통약자 이동지원 서비스 실태

- 현재(2006.7~) 부산지역 휠체어 탑승차량 10대로 장애인 중심의 이동서비스를 시작
  - 차량 구입비 전액 및 운영비 60% 시 부담으로 재정 부담
  - 운전자의 고령자 특성 이해부족 및 보조인력이 동승하지 않아 고령자에게는 부적합

1-3. 사회적 기업이란?

비영리조직과 영리기업의 중간형태

- 일반회사처럼 근로자를 고용
- 사회적/경제적/환경적/문화적/윤리적 목적 동시에 추구.
- 이해관계자가 참여하는 의사결정 구조

THE BIG ISSUE
STREET TRADE, NOT STREET AID

WE CAN COOKIES 위캔쿠키

건물환경&위생관리 리노베이션 크린서비스 清

CAFÉDIRECT® BRINGING QUALITY TO LIFE

1-4. 한국의 사회적 기업

✓ 한국은 1960년대부터 정부주도형 고도 경제성장
✓ 고용없는 성장과 고령화 등으로 사회서비스의 필요
->사회적 기업의 필요성 제공

간병.가사지원 서비스/
노인생활지원 서비스 초점

2-1. 사업비전 / 목표

고품질의 서비스를 바탕으로 고객에게 최고의 만족을 제공하여
안심생활을 누릴 수 있는 복지사회 구현

존경 받는

사회적 기업의 실현

사회적 서비스 제공

- 건강상담/ 모니터링
- 차량이동 지원
- 전문 케어
- 가사지원/ 우애
- 노인용품 대여 /관리

2-2. 사업내용

차량이동지원 서비스

- 응급무선통신시스템이 구축된 휠체어 리프트 탑재 이동 지원용 승합차 이용
- 취약계층 거동 불편자의 이동 지원 서비스

건강상담 및 모니터링 서비스

- 콜 센터 구축 (1688-9988)
- 건강 상담 /케어 플랜 작성/ 서비스 제공 / 서비스 연계
- 지속적 건강모니터링

전문 케어 서비스

- 건강상태 체크 및 보고
- 신체 수발/ 건강관리/ 병원동행 서비스

가사지원 및 우애 서비스

- 식사준비, 청소 등 가사지원 서비스 제공
- 상담, 말벗 등 우애 서비스 제공

2-3. SWOT 분석 결과 및 전략대안

내 부

외 부

S

- NGO를 통한 사업 노하우 및 기 훈련된 서비스 인력보유
- 정부/기업 연계 참여형
- 부채 '0' ,초기 운영 재정확보

W

- 마케팅력
- 서비스 공급역량
- 운영체계 구축

O

- 정부/기업차원의 적극적 복지 서비스 활동참여
- 고령인구, 서비스 수요증가

T

- 기존 유사 서비스 사업체와의 이해관계 충돌 가능성
- 재정/운영 자립압박

OS(공격전략)

- 초기 투자강화, 공급역량 확충
- 고품질의 차별화 서비스 개발
- B to B & G에 마케팅 /홍보 집중

OW(국면전환 전략)

- 시장의 규모의 확장에 대비해 서비스의 공급역량의 부족에 대한 보완책 강구

TS(다각화전략)

- 다양한 서비스 / Biz.Model 개발
- 프로세스/ 운영체계의 구축 필요

TW (방어전략)

- 환경의 변화, 정부 정책을 주시하면서 유연한 대응
- 기존경쟁 / 이해관계자의 상충 회피전략 강구

2-4. 전략과제 도출결과

	전략과제	시사점
안정적 수익형 Biz, Model의 지속적 개발 및 서비스 공급 능력확충	▷안정적 수익 구조형 Biz. Model 개발(B to B&G) ▷수요대비 공급능력 확대	고객욕구 및 환경변화 대응
사업홍보강화 및 고품격 차별화 서비스 개발	▷ 홍보/마케팅 강화로 인지도 향상(진입초기 1~2년간) ▷ 차별화 서비스 개발	기존 서비스의 철저한 분석(B/Marking) 바탕
고도의 서비스 전문화 및 참여 인력의 능력개발 및 직무만족 향상	▷ 서비스 참여자의 철저한 교육훈련(전문화, 정예화) 프로그램 개발 ▷ 평가(정기/서비스 제공직후)	내부고객(종업원)의 만족도 향상
One-stop Total & Quick Service 및 Networking 운영체계 구축	▷ One-stop Total &Quick Service 체계구축 (병원연계) ▷ 유관기관 협력체계 구축	서비스 및 운영차별화

2-5. Biz Model 및 전략적 접근

B to C

일반인 및 1차적
서비스 수혜자

일반인 : 수익원천

지역별 전문병원과
사업제휴

제휴병원과의
매출일부
기금출연 약정

B to B

기업체, 민간단체
/ 기관제휴

안정적 수익원천
및 재정 자립 기반

선물권(효도상품)형태의
Vocher 판매

기업의 사회적 공헌
/ 자원봉사 참여유도

B to G

지방 시정부/구청,
공공기관 제휴

지자체의 대민
서비스 확대욕구

기관의 장과 서비스 제휴
기관용 발간
/ 홈페이지등 홍보 활용

참고 사항

사회적 기업의 책무(공익성)가 수익성 추구보다 우선하는 정책기조
다양한 Biz. 모델개발로 고객 니즈 충족 및 Total Service 제공

도덕성을 갖춘 사회적 지위 및 명망가의 마케팅/홍보 활동 참여유도
방송,신문, 인터넷 등 매체 적극활용
서비스 공급량의 부족에 따른 수급조절

3-1. 사업 연혁

2006. 2.
(사)노인과복지
노동부 기업연계형
프로젝트 사업참여
기관 신청

2006. 5.
안심사업단 발족
직원채용(70명)

2006. 6.
사업서비스 제공
개시

2006. 12.
노동부 사회적 일
자리 사업설명회
참석 우수사례 발
표

2007. 5.
사업 2차년도 개시

안심생활 제2기 직
원채용(140명)

2007. 8.
사단법인 안심생활
설립허가

2007. 10.
노동부 사회적
기업 인증

3-2. 서비스 추진체계

안심생활

- 사업 기획/운영/ 평가
- 참여자 교육, 훈련
- 인력 관리 및 서비스 제공

노동부

- 참여자 인건비 지원
- 사업시행지침 마련
- 사업지도, 점검, 추진실적 관리

현대자동차

- 시설, 재정 지원
  (사업장 180평 임대, 관리비, 차량4대)
- 경영, 기술 지원
- 사업홍보, 마케팅 지원

부산광역시

- 사회서비스 대상 선정
- 사업 참여자 선정
- 유관 기관 협력체계 구축
- 재정 및 기타 행정 편의제공

차량이동지원 서비스	건강상담 및 모니터링 서비스	전문 케어 서비스	가사지원 및 우애 서비스	노인용품 대여 서비스

부산지역 거동불편자
(노인/ 장애인/ 중증질환자)

3-2. 사업 추진 체계-차량사진

현재 운행 중인 서비스 차량의 뒷모습과 옆모습

3-3. 서비스 이용 체계도

서비스 신청
(본인/가족/복지관등 담당자)
콜센터
1688-9988
서비스 가능
노인/장애인/중증 질환자
담당자 상담
욕구 분석
및 대상 파악
연계
보건소, 병원
복지관 등
서비스 제공
(참여자 :120시간 교육이수)
건강상담 및 모니터링
전문 케어(간병)
가사, 우애
이동, 병원동행
노인용품 대여
DB구축 및
맞춤형 서비스 제공
방문 결과 보고
및 기록
서비스 평가
서비스 이용자
만족도 조사

3-4. 사업 참여인력 및 예산

서비스 구분	참여자수
건강상담 및 모니터링	9
차량이동지원	19
전문 케어	51
가사지원 /우애	51
노인용품 대여 및 관리	10
계	140명

구 분	예 산(원)
정부 지원금	약 14억
참여기업 지원금	약 4억
지자체 지원금	1억
이용 수수료	약 4억 7천만
기타 후원금	약 2천만
총액	약 24억 원

3-5. 사업 성과

가. 서비스 제공실적

(기간 :06.6.5~07.4.30)

(단위:명)

	이용자 인원수	비율(%)	서비스 제공횟수	비율(%)	목표대비
상담 및 모니터링	9,783	35.6	9,783	28.1	-
차량이동	3,125	11.4	3,930	11.3	-
전문케어	8,316	30.2	12,987	37.4	-
가사지원	6,273	22.8	8,075	23.2	-
합 계	27,497	100	34,775	100	-
월 평 균	2,500	-	3,161	-	129%

*계획 서비스 제공횟수 : 년 33,600회 (월 2,800회)

3-5. 사업 성과

나. 이용자 특성

3-5. 사업 성과

다. 이용자 만족도

- 부산지역 거동 불편자 삶의 질 개선
  - 서비스 신뢰성, 전문성, 친절도, 가격 면에서 만족
  - 91%가 서비스 재이용 의향이 있음

<서비스 재이용의향>

	매우 그렇다	그렇다		보통	아니다	매우 아니다
서비스의 신뢰성	13%	44%	81%	37%	4%	2%
서비스의 전문성	14%	34%	73%	39%	11%	2%
서비스의 친절도	18%	48%	77%	29%	3%	2%
서비스 이용료 저렴도	17%	40%	76%	36%	6%	1%

설문방법: 1대1 직접면접 및 전화설문, 참여자수: 199명

3-5. 사업 성과

가. 안정적인 고용창출 및 사업참여자 삶의 질 개선

1차년도 고용창출 70명, 2차년도 추가고용창출 70명 총 140명

사업참여자 생활 개선 : 참여자 급여수준 월 82~116만원

나. 참여자 직업능력 개발로 취업 경쟁력 갖춤

-채용 전 직업능력 개발교육 실시 (각 분야별 120시간)

-채용 후 직업능력 향상교육 실시(총 23시간)

✓ 컴퓨터교육, 차량정비교육, 서비스향상교육

3-5. 사업 성과

가. 월별 이용자 수 및 사업수익 증가

전체 서비스 이용자수

월평균 이용자수 2897명

전체 수익

월평균 수익금 1천 7백만원

나. 서비스 경쟁력 확보 및 유료시장 진입

이동지원서비스 등 4개 서비스에 대한 서비스 표준화 및 표준 매뉴얼 작성을 통해 서비스 품질 일정 수준 확보 건강정보 DB관리 등을 통한 맞춤형 서비스 제공

3-6. 1차년도 사업 총괄평가

성과지표	실적	비 고
1. 고용창출	70명	-
2. 참여자 임금	80~115만원	노동부 임금지원 70만원
3. 서비스 제공실적	월평균 3,161회	목표대비 129% 달성
4. 매출액 (이용수수료)	월평균17,374천원	목표대비 115.8% 달성
5. 노동부지원금 대비 매출액(월평균)	32.7%	17,374천원 : 53,165천원
6. 참여자 만족도	높음	06, 10월 이후 3명 퇴사
7. 수혜자 만족도	높음	91%가 서비스 재이용 원함
8. 서비스 표준화	표준업무 매뉴얼 개발	4개 서비스 별
9. 참여자 직업능력개발	직업훈련교육 143시간	채용 전 120시간 채용 후 23시간
10. 직종개발	노인생활관리사	민간자격

4-1. 중장기 전략

	핵심 항목	중점 추진 목표
진입기 ('06~'07)	✓사업개척 ✓사업운영 체계 ✓차별화 서비스	-사업 홍보우선, 시장개척조사, 서비스 수혜자발굴 -Biz. Model 개발, Networking / 운영체계구축 -교육훈련, 서비스 표준화, 사람+서비스 질+시스템
성장기 ('08~'09)	✓Sponsorship확보 ✓서비스 품질관리	-기업/기관 등 안정적 사업참여 Sponsor 확보 -고객만족도 관리, 품질인증 및 관리프로그램 가동
성숙기 ('10~'11)	✓자립운영 능력확보 ✓Nation-wide ✓Network 체계구축	-한국의 Best Social Enterprise 지위 확보 -수요자 욕구 맞춤형의 서비스 및 공급능력 확보 -서비스를 전국으로 확대, 지점/ 운영망 구축
Global 도약기 ('12~)	✓Nation-wide 서비스 ✓Global 서비스/제휴	-전국으로 서비스 운영확대 -Global Standard 서비스 / 품질 인증 및 지위확보

4-1 사업규모 확대, 및 홍보마케팅 강화

부산지역 권역별 분점설치

현재 서비스 신청 후 대기기간 평균 2-3일

2008. 7. 1.

노인장기요양보험 제도 시행 시 추가 수요 발생예상

2008. 6월

부산시 6개 지역 (권역별)에 분점 설치

타지역 확산

2차년도 사업성과 분석 후, 2-3개 지역(울산, 양산 등)으로 1차 확산

향후 전국으로 2차 확산

-현대자동차 : 사업장 건물 임대, 고령자 이송차량 지원

-(사)안심생활 : 서비스 매뉴얼 제공 등 확산 시 인프라 지원

홍보마케팅 강화

2008. 1월

요양전문잡지 "안심생활" 출간

- 요양서비스 관련종사자 및 서비스이용자를 위한 전문잡지

동종 사회적기업 연대 공동마케팅

4-2. 장기적 사업 다각화

안심생활 사업단

엘더 호스텔 한국 지부 설립

- 美 보스턴 '엘더호스텔社' 의 노인 전문 여행, 교육 프로그램 운영
- 90여 개국 8000여개 프로그램

(http://www.elderhostel.org)

사회적 기업 전문 쇼핑몰

- 英 SEL社 (ShopSocial Enterprise)에서 62개 사회적 기업의 상품정보 제공 및 판매 중

(http://www.shopsocialenterprise.com)

실버 용품 대여 사업

- 日 '프랑스베드 메디컬社'에서 간호침대 및 휠체어 등 고가 의료기기 대여사업 중

(http://www.francebed.co.jp)

자서전 제작사업

- 사업화된 사례 없음
- 국내 일부 사회복지관에서 노인의 일대기를 소책자형태로 제공 중

(http://www.bsymca.org)

실버 전문잡지 창간

- 日 대표 잡지'세라이'
- 노인의 관심분야(금융, 건강, 여가, 정치 등)를 중심으로 구성

(http://serai.jp)

실버전문 피트니스 센터 운영사업

- 노인의 연령을 고려한 개별 맞춤식 피트니스 프로그램 제공

Thank you

(사) 안심생활 http://www.ansim.org (1588-9988)