

시 민

문서번호	자치행정과-25322
결재일자	2018.12.8.
공개여부	대시민공개
방침번호	서울특별시 방침 제228호

주무관	동혁신팀장	자치행정과장	행정국장	행정1부시장	서울특별시장
이연정	김현미	유보화	황인식	윤준병	12/08 박원순
협 조	시민건강국장 복지본부장 여성가족정책실장 사회혁신담당관 젠더정책팀장(젠더자문관)				나백주 황치영 문미란 김명주 김연주

I·SEOUL·U

민선 7기 『찾아가는 동주민센터』 기본계획  
“우리는 골목으로 간다”

2018. 12.

서울특별시  
(찾동 추진단 · 추진지원단)

## 사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ‘■’ 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
정책의제형 성	<p>◆ 정책현안에 대해 현황과 실태를 검토하였습니까?</p> <p>- 현황자료(통계자료 등) 및 실태조사서 검토 타지자체 유사정책 및 국내외 사례 분석 등</p>	■	<input type="checkbox"/>	
	<p>◆ 시민 및 관련전문가 의견을 반영하였습니까?</p> <p>- (시민참여) 청책토론회, 시민공모, 설문조사 등 - (전문가 자문) 자문위원회, TF운영, 타당성 검토조사 등</p>	■	<input type="checkbox"/>	추진운영위, 추진운영위 소위원회 개최 연석회의 등
정책수립	<p>◆ 정책화를 위한 제반 법규(근거법령 및 규칙, 지침 등)는 검토하였습니까?</p> <p>- (선거법) 공직선거법 등 각종 법률 저촉여부 - (성별분리통계) 성별분리통계 분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
	<p>◆ 정책(사업) 집행의 직·간접적 영향 및 효과성을 분석하였습니까?</p> <p>- (갈등) 이해관계 당사자 간 갈등 및 대책 마련 - (사회적 약자) 사회적 약자에 대한 배려 등 - (일자리) 일자리 창출, 직·간접 채용, 전문인력 양성, 창업지원 - (안전) 시민 안전 위험요인 및 대책, 안전 관리 등</p>	■	<input type="checkbox"/>	
정책집행	<p>◆ 타기관, 민간단체 등과의 협의·협력 및 이견 조정 등을 검토하였습니까?</p> <p>- (타기관) 타기관(중앙정부, 지자체), 민간(단체) 등의 자원 활용 방안 - (자치구 영향) 자치구 행정·인사·재정 부담 및 적정성, 과급효과 분석 등</p>	■	<input type="checkbox"/>	
	<p>◆ 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까?</p> <p>- (지속가능성) 지역경제 발전, 사회적 형평성, 환경보전 등</p>	■	<input type="checkbox"/>	
정책홍보	<p>◆ 국내외 정책(사업)홍보방안을 검토하였습니까?</p> <p>- (홍보) 국내보도자료, 기자설명회, 현장설명회 - (정책영문화) 영문제목·요약, 해외언론보도, 외국어 홈페이지 게시 등</p>	■	<input type="checkbox"/>	'18.12.3(월) 기자설명회 개최
기타사항	<p>◆ 불필요한 외국어·외래어 표현 대신 바른 우리말을 사용하였습니까?</p>	■	<input type="checkbox"/>	
	<p>◆ 공개 여부를 “비공개”로 설정했다면 법적근거를 명확히 검토하였습니까?</p> <p>(정보공개법 제9조 제1항 제1호~제8호)</p>	<input type="checkbox"/>	■	

# 목 차

I. 민선 6기 찾·동 추진경과	1
II. 민선 7기 찾·동 추진개요	4
III. 민선 7기 찾·동 추진계획	7
1. 지역문제에 대한 주민결정권 강화	7
① 골목부터 시작하는 주민자치	8
② 주민이 만드는 마을 생태계 강화	11
③ 이웃과 지역에 대한 관심 촉진	15
2. 지역 사회보장 체계 강화	17
(1) 소외위기 계층 발굴 강화	17
① 골목마다 움직이는 ‘시민 찾동이’ 백만명 협력	17
② ‘외로운 삶’ 이 없는 서울	18

**(2) 공적 보장체계 강화** 20

① 갑작스런 위기를 넘겨주는 강화된 긴급 지원 20

② 부양의무자 기준 폐지로 복지사각지대 해소 21

**(3) 공적 돌봄체계 강화** 22

① 긴급 돌봄서비스에서 일상 편의서비스까지 공공이 직접 제공 22

② 대상별 맞춤형 특별지원 24

**3. 합해서 더 강해지는 통합적 운영체계** 27

① 공적 체계의 연계 강화 28

② 지역복지 민간활동의 통합적 운영 - 동지역사회보장협의체 30

③ 주민참여의 확장 촉진 및 협력체계 강화 31

④ 통합적 정보교류 플랫폼 마련 33

⑤ 민관정보 공유시스템 강화 34

**4. 찾·동의 지속발전을 뒷받침할 추진기반 강화** 35

**IV. 연차별 투자계획** 48

# 민선 7기 찾아가는 동주민센터

## I 민선6기 '찾·동' 사업 추진경과

### 1 추진근거 및 경과

#### □ 추진근거

- 민선6기 「서울시정 4개년 계획」
  - － 핵심과제 6 '평생동안 찾아가는 복지를 실현하겠습니다' ('14. 9. 4.)
- 「(가칭)동 마을복지센터 추진 기본계획」 (시장방침 제244호/'14. 9. 14.)

#### □ 추진경과

- (가칭) '洞 마을복지센터' 계획 수립 : '14. 하반기
  - － 희망서울 정책자문위원회(복지건강분과) 구성, 추진방향 논의('14. 하반기)
  - － (가칭) '洞 마을복지센터' 추진 기본계획 수립 ('14. 9. 14)
- 「찾·동」 단계별 사업 시행 : '15. 7월 ~
  - － 1단계 사업 시행(13개구 80개동) : '15. 7월 ~
  - － 2단계 사업 확대 시행(18개구 283개동) : '16. 7월 ~
  - － 3단계 사업 확대 시행(24개구 342개동) : '17. 7월 ~
  - － 4단계 사업 확대 시행(25개구 408개동) : '18. 5월 ~

※ 전면시행 24개구, 시범시행 1개구(강남구/6개동)
- 서울형 주민자치회 시범사업 추진 : '17. 2월 ~
  - － 시범사업 추진계획 수립 : '17. 2월
  - － '찾·동' 1단계 4개구 26개동 주민자치회 구성 : '17. 12월
  - － '찾·동' 2단계 13개구 65개동 주민자치회 구성 : '18. 2월 ~

## 2

## 주요 성과와 과제

### □ 선도적, 모범적 등 혁신 모델로서 전국적인 인식 확산

- 중앙정부 ‘100대 국정과제’(17.7)에 ‘찾·동’ 기본요소 대폭 반영
  - 행안부 ‘주민자치형 공공서비스 구축’ 추진단 구성·사업 구체화(18.1~)
- 「대한민국 행정홍보대전」 최우수 지방시책으로 대통령상 수상(17.8)

### □ ‘사람’의 중심가치화 + 과감한 투자 + 행정혁신이 성공의 요인

- 핵심기반인 인력의 과감한 확충 : 동당 6.5명 내외 (누적 2,788명)
  - 복지공무원 1인당 복지대상자 37% 감소, 충원 통해 현장방문 2.7배 증가
- 취약계층에 한정되지 않는 보편적 공공서비스 지향
  - 65·70세 전체 어르신 대비 상담률 60.6%, 사각지대 신규 발굴·지원 동당 월 23가구
- 주민이 참여와 자치를 학습하고 경험하게 하는 행정의 적극적인 지원
  - 주민소모임(9,572명)·나눔이웃(5,223명) 등 주민 발굴, 마을계획 62개동 시행
  - 서울형 주민자치회 도입(18년 13개구 65개동, 누적 91개동)으로 주민자치 제도화 선도
- 소통과 협치, 현장 중심의 공무원 일하는 방식 변화
  - 시 연석회의 142회(15~18.9월), 동주민센터 공무원 1인당 현장 중심 근무 한 해 62.9건

### □ 보완 과제

#### 한 계

- ▶ 공적 인프라 확충, 문제 대응력 미흡
  - 공적 서비스 지원 및 공동체 역할 강화
- ▶ 분야별 가시적 실적, 개별 약진
  - 지역의 욕구는 종합적, 대응은 분절적



#### 과 제

- ▶ 공적 대응력 및 공동체의 협력체계 강화
  - 공적 안전망과 주민관계망의 협치
- ▶ 통합적 운영체계 구축(민관, 행정내부)
  - 공급자 중심에서 지역·주민 관점으로 전환

## □ 추진경과

- ‘찾·동’ 중장기 발전방안 마련을 위한 회의 : '17.3월 ~ 6월
  - ‘찾·동’ 지속발전 마련 민관 T/F 구성, 회의 총 7회 개최 : '17.3.17일~6.1일
  - ‘찾·동’ 운영위원회 보고 및 초안 확정 : '17.6.28일
- 「찾·동」 추진운영위원회 정례회의 : '18. 3.21
  - 市 추진지원단 「찾·동」 2기 발전방안 제안
- 「찾·동」 2기 발전 방안 검토계획 수립 : '18.4.5
  - 복지·건강, 마을·자치, 여성·가족, 총괄 등 영역별·사업별 검토
- 민선 7기 공약사항 및 시정운영 4개년 계획 검토 : '18. 7월 ~ 8월
  - 공약사항 : ‘서울돌봄SOS’로 가정 내 돌봄 어려움 해결
  - 시정운영 4개년 계획 : 주민에 의한, 주민을 위한 ‘행복한 지역공동체’ 완성
- 민선 7기 「찾·동」 기본계획 영역별(부서별) 검토 : '18. 8월 ~ 9월
  - 관련 부서 팀장 회의 총 3회 개최 : '18.8.20일, 8.30일, 9.11일
  - 사업별 내용 검토 및 발전방안 마련, 연차별 목표 수립
- 민선 7기 「찾·동」 기본계획 연석회의(141차) 공유 : '18. 9.14
- 「찾·동 추진운영위원회」 소위원회 회의 : '18. 9.21
  - 사업별 논의사항 검토 및 제안, 세부 산출내용 및 구체적 근거 요청
- 「찾·동 추진단」 부서장 회의 : '18. 9.28
  - 부서간 의견 공유 및 세부사업 내용 최종 조율
- 자치구 현장 담당자 간담회 : '18.10.2
  - 사업별 현장 실행 가능성 및 시·구·동 역할 검토
- 「찾·동 추진운영위원회」 회의 : '18.10.4

## II 민선 7기 「찾·동」 추진개요

### 1 민선 7기 「찾·동」 정책 개요

#### □ 민선 7기 「찾·동」 추진방향

튼튼한 **공공 안전망** + 촘촘한 **주민 관계망** ⇒ 공공과 주민이 함께 이루는 **지역 사회의 변화와 성장**

#### ○ 주민 참여 등 **주민생태계 활성화** 및 **공공정책에 적극적 관여**

- 공공인력으로는 충분히 스며들기 어려운 지역문제에 대해 주민의 개입 확장
- 각 영역별 주민활동의 분절성을 극복하고 상호 조정·연계 확대

#### ○ 인력투입 등 공공인프라 확충에 상응하는 **공적 지원체계 강화**

- 일상생활에서 돌봄을 필요로 하는 지역 주민 모두를 위한 책임 돌봄체계 구축
- 복지대상 확대, 복지욕구의 충족 등 복지커버리지에 대한 전략적 제고

#### ○ 민·관 구분과 정책영역별 칸막이 없는 **통합적 운영체계 구축**

- 돌봄 서비스, 주민 네트워킹 등 분야별 과제에 부서별 협업체계 구축
- 지역 전체의 복리, 주민 욕구의 해소를 위한 거버넌스 강화

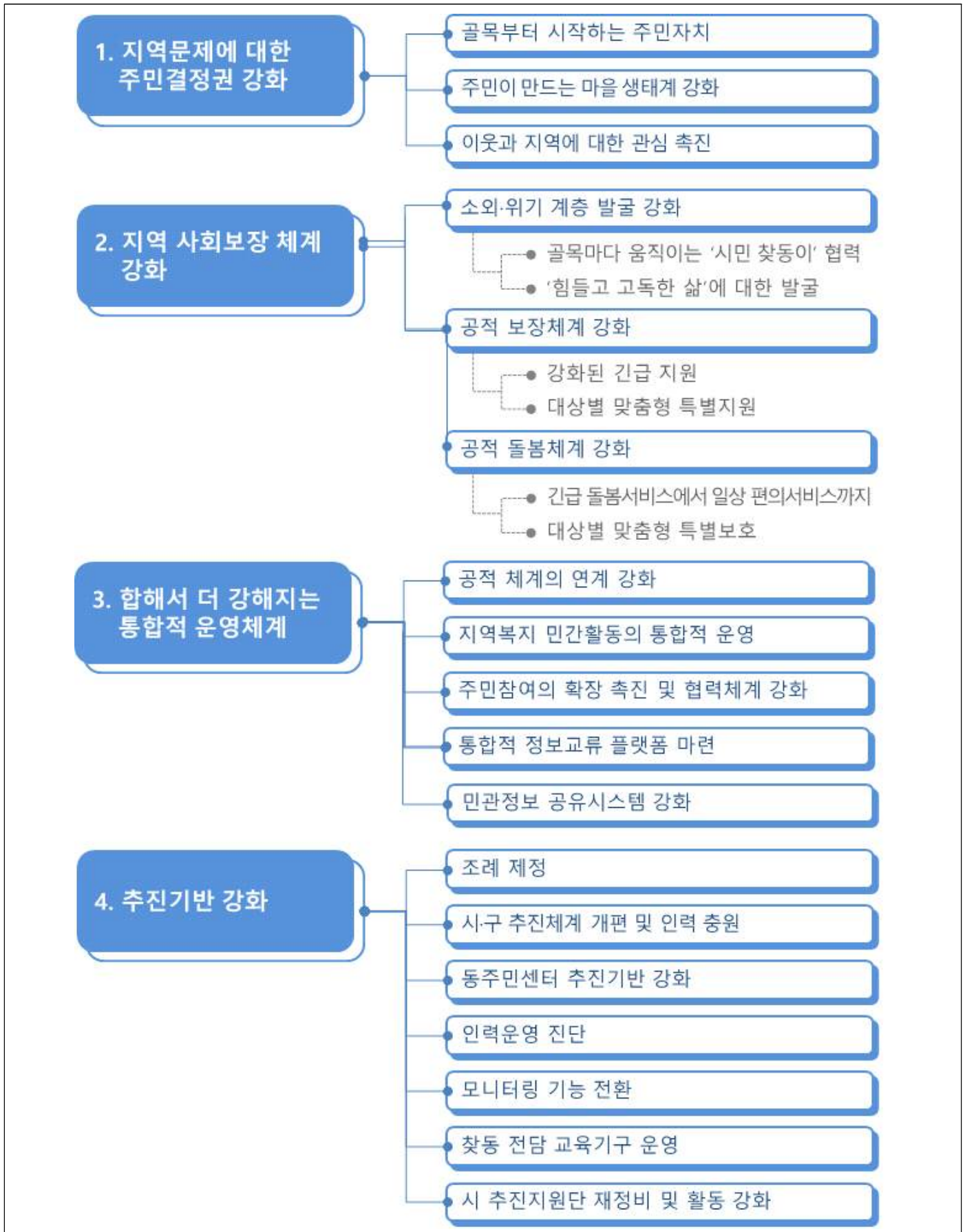


## □ 동주민센터의 발전 로드맵

- **찾동 이전 (~ '15년) : 민원 행정기관**
  - 주민의 서비스 신청에 대응(신청주의)하고 주민대상으로 일반행정 실행
  - 사각지대 등 급증하고 복잡해지는 주민 삶의 위험에 적절한 대처 역부족
- **찾동 1기 (~'18년 7월) : 현장 지향의 공공서비스 센터**
  - 주민 삶의 현장에서 문제를 발굴(발굴주의)하고 주민 참여도 촉진
  - 칸막이와 분절 등으로 지역 역량이 충분히 발현되지 못하는 한계 확인
- **찾동 2기 ('18년 하반기 ~) : 지역 주민과 함께하는 협치 센터**
  - 지역 삶의 문제를 총체적으로 해결하기 위해 공공과 민간이 함께 협치
  - 공공의 책무성을 더욱 강화하면서 공공정책과 주민활동의 통합적 연계



## □ 민선 7기 「찾·동」 강화 내용

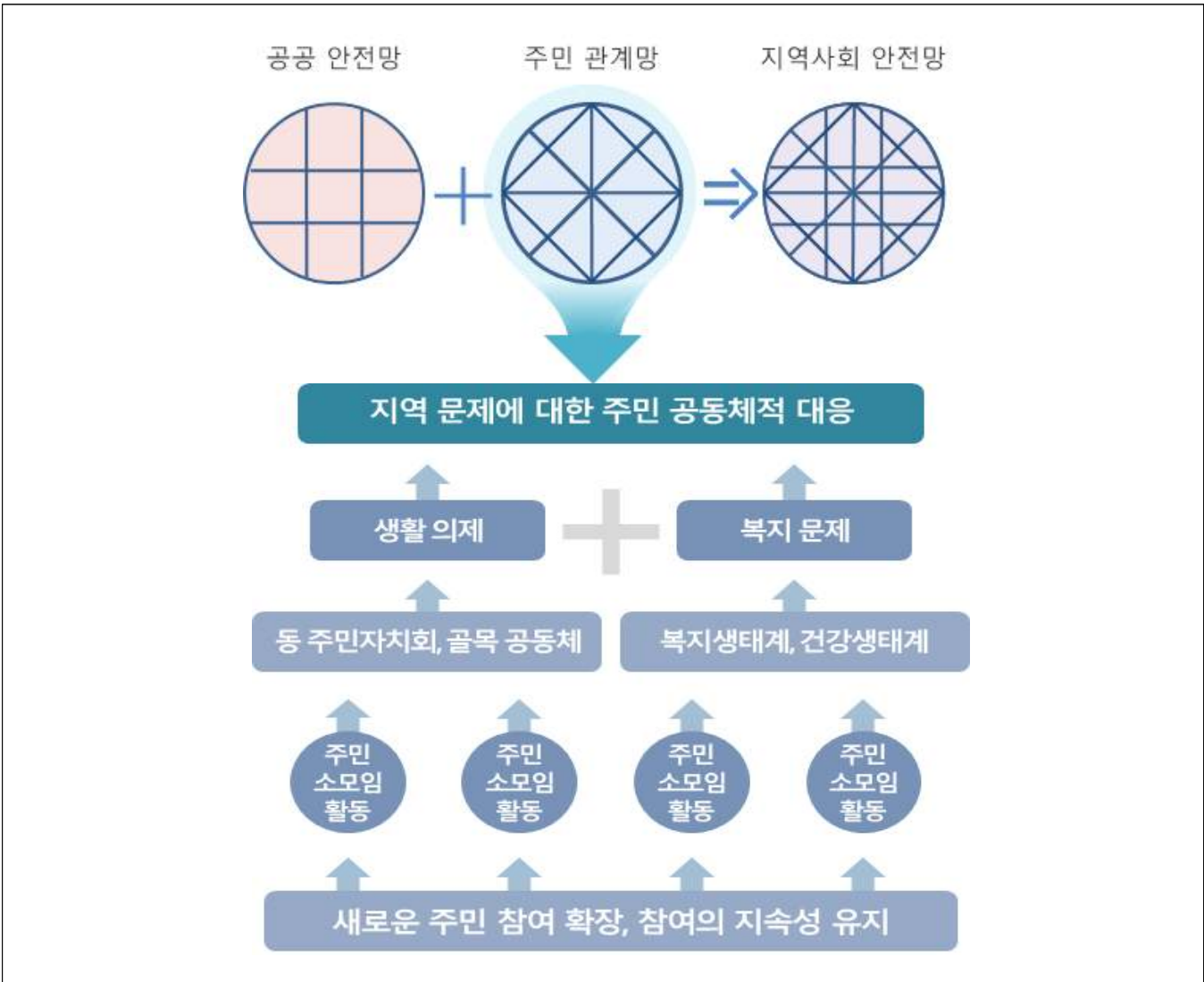


### Ⅲ 민선 7기 「찾·동」 추진계획

#### 1 주민공동체의 지역 대응력 강화

- 공공의 인력만으로는 충분히 스며들기 어려운 지역문제에 대한 협력 대응
  - 빈곤·소의 계층 등 복지돌봄이 필요한 이웃에 대한 공동체적 접근
  - 다양한 일상생활 의제에 대한 주민 주도성·결정권 강화
  - 주민의 자발적인 참여 활동이 자치와 풀뿌리 민주주의 성장을 견인

#### [ 공동체 대응의 개념 및 체계 ]

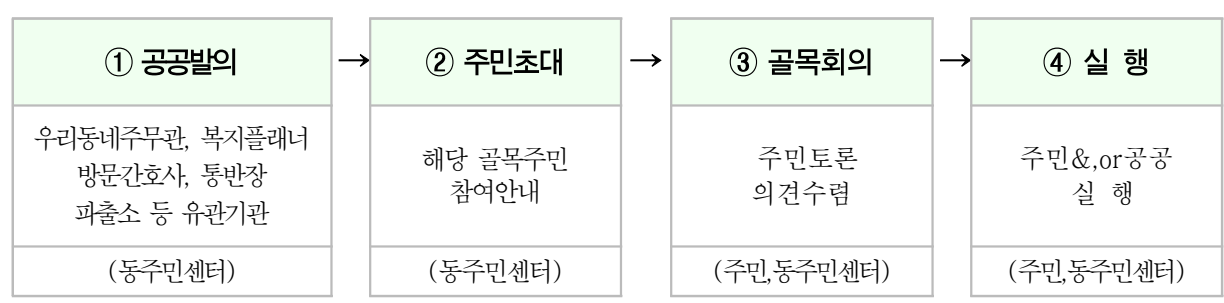


# 1 골목부터 시작하는 주민자치

- 골목부터 모두가 누리는 **일상적인 민주주의 실현**
- **서울형 주민자치회 확산**으로 주민참여 기회와 결정권한 제도적 수렴

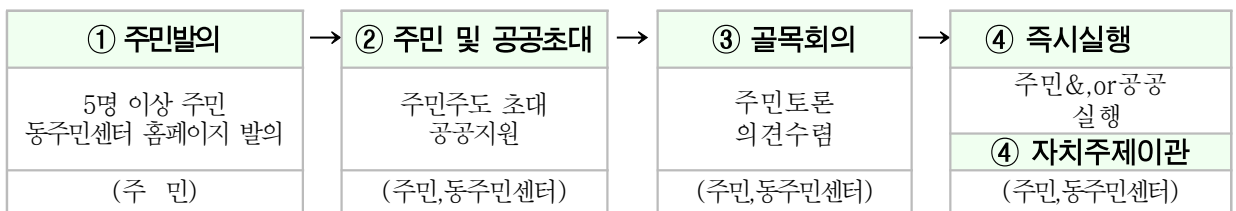
## □ 「공공발의 - 주민초대」 소규모 골목회의

- 제안주체 : 우리동네주무관, 복지플래너, 방문간호사, 통반장, 복지관, 파출소, 학교 등 유관기관
- 회의대상 : 소골목 단위로 인구 100명 이내 주민
- 회의장소 : 현장(돗자리회의), 카페, SNS, 마을활력소 등 커뮤니티 공간
- 회의방법 : 공공이 발의·진행하고 주민들의 의견청취
  - 동장은 주민들에게 골목회의 주제와 내용을 알리고 주제와 관련된 유관기관의 참석을 코디네이팅 하는 역할 수행
- 회의내용 : 골목 단위 주민 생활 문제 전반
  - 공공주도 사업 중 주민들의 의견 수렴이 필요한 사업에 대한 의견청취, 설문조사 등
  - 골목안의 주차, 쓰레기, 소음분쟁, 안전, 환경정비 등의 소소한 생활문제 해결
  - 골목 공동체 회복을 위한 취약계층 지원, 관계망 형성, 돌봄 관련 주민 논의
  - 그 밖에 골목주민들과 지역 현안에 대해 영역을 망라하는 주민토론 필요 사항 등
- 사후조치
  - 주민과의 회의 결과에 따라 주민의견 반영 사업 조정 및 추진
  - 주민공동체가 직접 실행자가 되는 경우 주민지원 체계 마련



□ 「주민발의 - 공공초대」 소규모 골목회의

- 제안주체 : 5명 이상의 주민
- 제안내용 : 공공성이 강한 주민 생활의제 관련사항
  - ※ 골목단위를 넘는 다수 이해관계 사업은 주민자치회의 자치의제로 수렴
- 회의대상 : 당사자, 소골목 단위 주민을 기본 대상으로 하고 주민들의 요청이 있는 경우 공무원, 주민자치위원, 관련 공공기관 등 관계자 참여
- 발의방법 : 동주민센터 홈페이지 ‘주민발의’ 코너를 통해 발의
- 안건관리 : 주민자치(위원)회, 공공, 지역사회보장협의체, 주민조직 등
- 회의방법 : 주민이 발의·진행하고 필요시 관련자 의견청취
  - 동장은 주민요청 시 회의장소와 회의에 필요한 안내, 물품 등을 지원할 수 있고 공무원에 대한 참석 요청이 있는 경우 주민센터 담당은 물론 구청 및 관련 공공기관, 주민자치위원(회)등의 출석 협의 조정 역할 수행
- 회의내용
  - 주민들의 생활과 밀접하고 소소한 생활의제 논의 및 주민토론회 실시
  - CCTV, 보안등, 대문앞 가꾸기, 골목안전, 골목돌봄 등 자유로운 주민 제안 토론
- 사후조치
  - 주민들의 토론 결과에 대한 공공의 지원이 필요한 경우 지원 체계 마련
  - 공공의 후속 검토가 필요한 경우 검토 후 결과를 주민들에게 공유
  - 동단위 숙의 및 공론화가 필요한 사업은 주민자치 분과 의제로 전환

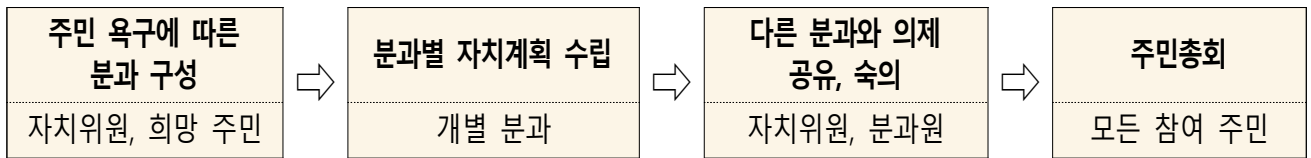


□ 골목발의 의제의 자치 의제화 및 주민총회를 통한 실행

- 골목발의 의제 중 동단위의 숙의가 필요한 의제를 자치의제로 전환하고 자치분과를 통한 숙의·공론화 과정을 거쳐 주민총회에 상정
- 동 단위 시민참여예산과 연계하여 주민 직접 실행력 담보
- 자치구 협치계획, 동 복지계획 및 생활권 계획에 동 자치계획 반영
- 주민 총회에서 결정한 자치계획에 대해 자치구청장의 검토·고지 의무화

○ 주민 총회에서 결정한 자치계획에 대해 자치구청장의 검토·고지 의무화

〈 동 단위 주민 공론화·숙의 과정(매년 / 4~5개월 소요) 〉



□ 주민활동의 제도화(서울형 주민자치회)

○ 동 단위 주민자치 조직(서울형 주민자치회) '22년까지 서울시 전 동 도입

— 자치구별로 시범사업(2년)을 거쳐 전 동으로 확대

찾·동 단계	17년	18년	19년	20년	21년	22년
1단계(4개구)	26 (시범동)	26 (시범동)	61 (전동)	61 (전동)	61 (전동)	61 (전동)
2단계(13개구)	-	65 (시범동)	65 (시범동)	221 (전동)	221 (전동)	221 (전동)
3단계(3개구)	-	-	15 (시범동)	15 (시범동)	44 (전동)	44 (전동)
4단계(5개구)	-	-	-	25 (시범동)	25 (시범동)	98 (전동)
누계	26	91	141	322	351	424

◆ 〈 자치구·동 지원조직 운영 〉

- 자치구 마을자치센터를 통해 마을생태계와 주민자치회의 통합적 지원 지속 추진
- 시범동 운영 후 확대시행 시 지원형태 전환 : 동 단위 상근 지원 ⇨ 권역별 지원
  - ▶ 확대시행 시 구별 지원인력 배치 : 2개 동별 1명 + 2~3명(구청 단위 소요)
- ※ 전 동 확대시행하고 2년 이후의 적정 지원인력 규모는 추후 별도 검토

○ 운영의 지속성·독립성 확보를 위한 재정적 기반 마련

- 주민세(개인균등분) 징수액 활용 ⇨ 주민총회 운영비, 자치계획 실행비 등 사용('19~)
  - ▶ 주민자치회 시범 동부터 단계적 지원 : 26개('19) → 91개('20) → 144개('21) → 322개('22)
- 마을자치기금 조성·운영 : 회비·자치회관 대관료·수강료 등 자체 수입 활용
  - ▶ 마을자치기금 조성 지원 동 : 61개('20) → 282개('21) → 326개('22)

○ 동 단위 주민대표 조직의 역할 범위 및 권한 확대

- 행정사무 위·수탁 활성화 : 자치회 위탁 세부 가이드라인 마련('19. 상반기까지)
  - ▶ 내용(안) : 위탁사업비의 범위·집행기준, 자체 수익확보 및 관련 인력운영 기준 등
- 동 행정의 협력 파트너로서 실질적인 민·관 협치 구현
  - ▶ 주요 행정사항에 대하여 주민공론화 거쳐 의견 제시, 동 행정사무 평가 참여



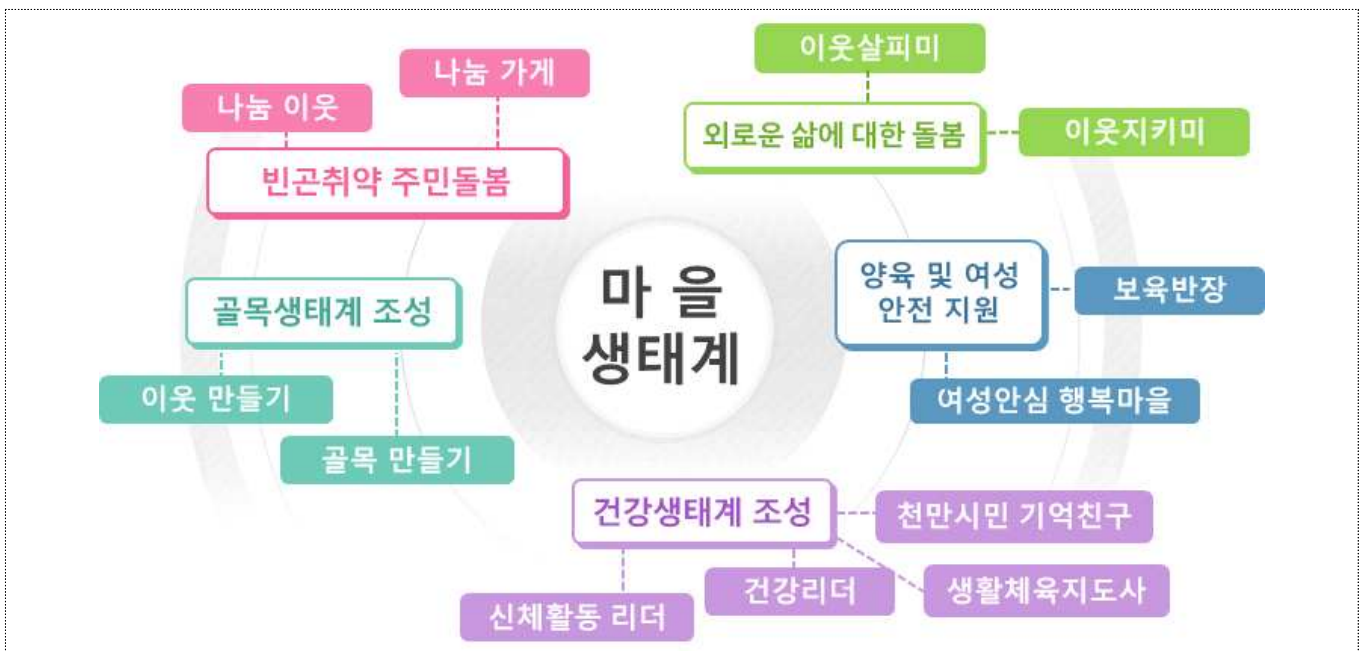
## 2 주민이 만드는 마을 생태계 강화

- 어려움을 겪는 주민에 대한 **공동체의 지원 및 자조적 관계 형성**
- **영역별 주민 참여 생태계 활성화**

### □ 생태계 개요

#### ○ 연계 체계

- 지역 주민의 다양한 돌봄활동을 찾·등을 구심점으로 연계 (동 복지탐장 중심)
- 사업별 주민참여의 지속성, 주도적 성장 등 생태적 체계 구성 지원



#### ○ 사업별 주요 역할

구분	활동 대상	주요 사업
복지생태계	▶ 빈곤취약 주민돌봄	○ 나눔 이웃 - 주민 자조적인 돌봄 소모임 ○ 나눔 가게 - 지역 소상공인의 저소득층 후원
	▶ 외로운 삶에 대한 돌봄 (고독사 예방)	○ 이웃 살피미 - 주민 관계망을 통한 고독사 고위험군 대응 ○ 이웃 지킴이 - 민간 인프라를 활용한 고립주민 모니터링
	▶ 부모 커뮤니티 조성 및 양육 지원	○ 보육 반장 - 육아정보 제공 및 부모 자조 모임 지원
	▶ 마을단위의 여성 안전 보장	○ 여성안심 행복마을 - 여성이 안전한 마을을 위한 공동체 공모 사업
건강생태계	▶ 지역건강을 위한 주민 리더 활동	○ 주민건강리더 - 소생활권 건강의체의 주민주도적 운영 ○ 신체활동리더 - 지역 신체활동 동아리 리더 양성 ○ 생활체육지도사 연계 - 신체취약주민 소집단 지도사 운동처방·강습
	▶ 치매환자에 대한 지역 돌봄	○ 천만시민 기억친구 - 치매 환자와 가족을 돕는 주민 조력자
골목생태계	▶ 이웃과 골목에 대한 돌봄	○ 이웃만들기·골목만들기 - 주민참여 마을활동 지원

## 빈곤·취약 주민돌봄

- **나눔이웃** : 자발적인 ‘나눔이웃’들을 발굴하여 **자조적 돌봄 공동체**로 육성
  - 구 성 : 주민 5인 이상의 동아리로 구성
  - 활동 : 독거어르신 밀반찬 제공, 소외계층 안부방문 등 이웃 돌봄
    - ▶ 동주민센터 등 기관에서 나눔이웃 교육 강사비, 회의운영비 및 활동비 등 운영지원
  - 사업목표 : 264개동 360동아리 4,131명(’18년) → 424개동 1,200동아리 14,000명(’22년)
  
- **나눔가게** : **소상공인 중 저소득층 후원을 원하는 상점**을 발굴·지정
  - 구 성 : 식당, 미용실, 병원, 학원 등 지역 내 소상공인
  - 활동 : 저소득층 대상으로 물품 및 서비스 지원
  - 사업목표 : 3,500개소 134,305명(’18년) → 4,300개소 165,000명(’22년)

## 외로운 삶에 대한 돌봄

- **이웃살피미** : 고립주민에게 **이웃이 자연스럽게 관계형성 및 지원**
  - 구 성 : 동별 10명 내외 참여주민 모집·구성 (민·관 참여형태 주민모임)
    - ▶ 지역에 오래 거주한 주민, 통반장, 나눔이웃, 우리동네돌봄단, 동지역사회보장협의체 위원, 주민자치위원 등
  - 활동 : 고립가구 방문 및 안부확인, 밀반찬 등 작은 생필품 지원을 통한 관계형성, 생계곤란 및 질병 등 위기가구 발견 시 지원
  - 사업목표 : 26개동(’18년) ⇒ 200개동 확대(’22년)
  
- **이웃지킴이** : 고립주민을 자주 대하는 상점, 약국 등이 **지역의 파수꾼**으로 활동
  - 구 성 : 동네상점, 병원·약국, 임대인·관리인, 아파트관리사무소, 전기·가스 검침원, 부동산 중개소 등
  - 활동 : 고독사 등 고위험 1인가구 발굴·관리
  - 사업목표 : 26개동(’18년) ⇒ 200개동 확대(’22년)



## 양육 및 여성안전 지원

- 보육반장** : 지역 내 부모들이 함께 양육할 수 있도록 기반 조성
  - 구 성 : 18세 이상 서울시민으로 보육교사 3급 이상 등의 경력자 등으로 선발
  - 활 동 : 육아정보 관리, 육아상담 및 자원연계, 현장활동, 홍보 등 전개
    - 열린육아방에 상주하여 전문 육아상담 및 육아자원(기관, 아이돌보미) 연계
    - 부모 자조모임 및 보육반상회 정기 실시로 지역중심의 촘촘한 마을돌봄 실현
  - 사업목표 : 140명('18년) ⇒ 450명('22년)
  
- 여성안심 행복마을** : 여성이 안전한 마을 조성
  - 여성폭력 인식 개선 및 여성 안전을 위한 환경 조성
    - 물리적 환경 조성 : 좋은 이웃되기 사업, 꽃길조성 사업, 자유 사업 등
    - 정서적 환경 조성 : 폭력예방감수성 향상교육, 마을 폭력예방 활동가 양성, 여성안전공동체 확대 사업 등
  - 사업목표 : 103개소('18년) ⇒ 220개소('22년)

## 건강생태계 조성

- 주민 건강리더** : 소 생활권(인구 10만 내외 3~4개洞 규모) 단위의 건강리더 양성
  - 사업내용 : 주민이 건강지도자가 되어 지역건강 돌봄 활동을 하도록 교육
  - 사업목표 : '18년 10개구 ⇒ '22년 25개구로 확대
  
- 신체활동 리더** : 주민 주도 신체활동 동아리를 구성하여 활동하는 리더 양성
  - 사업내용 : 신체활동리더 발굴, 양성 교육, 지역사회 건강취약계층 대상 신체활동 지원
    - ▶ 자원봉사 역할 및 활동에 대한 이해, 만성질환·낙상 예방 교육, 안전사고 및 심폐 소생술 교육 등
    - ▶ 어르신복지관·치매센터·경로당 등 방문하여 신체활동교육, 어르신 체력평가 및 모니터링
  - 사업목표 : '18년 200명 ⇒ '22년 300명

## 생활체육지도사 연계 지역 주민 건강관리

- 대 상 : 찾동 방문간호사가 발굴한 **신체 허약 주민**(만성질환자, 우울증 환자 등)
- 사업내용 : 소집단(10명)을 형성하여 지도사의 운동처방 및 강습
- 사업목표 : '19년 25개동(자치구별 1개동) 시범 실시 ⇒ '21년 424개 전동 연계

## 천만시민 기억친구 : 주민이 자발적으로 지역 내 **치매환자 및 가족을 돌봄**

- 구 성 : 서울시 거주 일반 시민
- 활 동 : 치매 관련 교육·홍보를 통한 주민주도 기억친구 양성
- 사업목표 : 30,000명('18년) → 40,000명('22년)

## 골목생태계 조성

### 이웃 만들기

- 사업대상 : 동네에서 모임형성 및 마을 활동을 하고자 하는 주민 3인 이상
- 사업내용 : 주민참여지원사업으로 관계망 형성 「이웃만들기」 사업 지원
- 지원규모 : 모임별 100만원 이내, 동별 3개 주민모임 지원
- 사업목표 : 1,272개 주민모임('19년 시행) ⇒ 5,088개 주민모임('22년)

### 골목 만들기

- 사업대상 : 골목 기반으로 공동체 활동을 하고자 하는 주민모임·단체 지원
- 사업내용 : 골목관계망 형성, 골목밥상, 골목가드닝, 골목축제 등
- 지원규모 : 모임별 1,000만원 이내, 구별 2개 주민모임·단체 지원
- 사업목표 : 50개 주민모임·단체('19년 시행) ⇒ 200개 주민모임·단체('22년)

### 네트워크 파티

- 사업내용 : 자치구·동 단위에서 마을활동을 하는 주민모임 간 교류·활동 촉진  
- 관계맺기, 주민공연·공동체프로그램, 모임 활동 전시, 포틀럭파티(도시락 나누기) 등
- 사업목표 : 300회('19년 시행) ⇒ 1,200회('22년)

### 3 이웃과 지역에 대한 관심 촉진

- 생활공간의 주변에 대한 관심으로부터 지역사회 활동 연계
- 주민의 자발적 참여를 지원하는 촉진자 양성 및 주민교육 실시

#### □ 이웃과 지역에 대한 관심 · 얼굴 익히기 - ‘안녕 캠페인’

- 수행주체 : 시 · 구 자원봉사센터
- 사업내용 : 이웃 간의 관심 및 관계를 맺는 대시민 홍보 및 활동 캠페인 전개

#### 단계 1) 관심갖기 : 지역공동체의 중요한 장소를 중심으로 홍보 캠페인

- ① 가두홍보 캠페인 : 청소년, 가족봉사단, 동자원봉사캠프 등 참여
  - 캠페인 문구 피켓 제작, 플래시몹 등 홍보활동
  - 안녕 캠페인 홍보물 게시 및 배포
- ② 작은실천 캠페인 : 지역 직능단체, 작은도서관, 유치원, 동자원봉사캠프 등 참여
  - 안부전화걸기 참여 서약
  - 이웃과 나누는 홍보물 만들기(안녕 책갈피, 스티커 등)
- ③ 홍보 캠페인 : 동주민센터, 직능단체, 아파트 입주자 대표회 · 봉사단 등
  - 시민참여 동참 서약하기 : SNS, 서약서 등 온 · 오프라인 참여 인증
  - 방송, 게시판, 홈페이지, 지역직능단체별 설명회 등에 소개 및 홍보
  - 인사나누기 홍보물(전단지, 엽서 등) 게시 및 배포
  - 아파트, 건물 등 지역내 엘리베이터에 안녕하세요 말풍선 스티커 부착
  - 유동인구 많은 곳 전광판 및 아파트 모니터 등에 안녕하세요 캠페인 영상 게시
- ④ 참여주체 확장 : 공공기관, 단체, 기업, 학교 등 참여
  - 관련기관 및 단체와 캠페인 동참 협약 추진

## 단계 2) 관계맺기 : 이웃간, 주민간 '안녕하세요' 활동 캠페인

- ① 릴레이 캠페인 : 자원봉사캠프, 가족봉사단, 청소년, 아파트봉사단, 일반주민 등 참여
  - 1+1 이웃방문 릴레이(음료, 부채, 핫팩, 공기정화식물 등 1+1 제작하여 한사람 더 만나기)
  - 카톡, 엽서, 편지 등을 활용한 안부 편지 보내기
  - 안부 묻는 유튜브(영상), 사진 등 온라인 릴레이 캠페인
  - 가족단위 안녕 캠페인 미션수행 걷기대회 형식 패밀리런 진행
- ② 기업참여활동 : 지역 직능단체, 작은도서관, 유치원, 자원봉사캠프 등 참여
  - 기업 사회공헌 및 임직원 봉사활동, 기업 생산물품에 캠페인 홍보
- ③ 교육 및 워크숍 : 단체관리자, 학교(초·중·고), 평생교육진흥원, 동주민센터 등 참여
  - 이웃과 친해지기 아이디어 모으기 대회
  - 청소년 자원봉사 워크숍(우리 동네의 해결할 문제 우선순위 정하기 등)

### ○ 캠페인 추진 방법 : 주민참여 촉진자 양성

- ▶ 동자원봉사캠프 당 5명 내외의 자원봉사 퍼실리테이터 양성
- ▶ 동 자치회관 주민 교육과 연계한 지역 참여 주민 교육

### ○ 사업목표 : '18년 관심갖기 21개구 ⇒ '22년 관계맺기 25개구로 확대

구분	2018	2019	2020	2021	2022
관심갖기(홍보)	21개구	25개구	25개구	25개구	25개구
관계맺기(활동)	-	13개구			

## 자기발견과 지역사회 활동을 연계하는 주민교육

- 대 상 : 동 주민자치회관 교육 수강생 중 희망자
- 수행주체 : 자원봉사캠프
- 사업내용 : 학습과 실천의 선순환 구조 운영으로 지역사회 관심과 참여를 촉진
  - 동 단위 주민교육과정에 자원봉사 일감 및 역할 개발 과정 접목
  - 소모임 구성·운영 지원을 통해 교육수료 이 후 지역사회 활동 연계
    - ▶ 생활체육, 구연동화, 통기타, 네일아트, 어학 등 강좌 학습자들이 교육 과정 종료 후 지역복지기관 등에 재능나눔 활동 운영
- 사업목표 : '19년 10개동 시범운영 ⇒ '22년까지 200개동으로 확대

## 2

# 지역 사회보장 체계 강화

- 인력 투입 등 공공 인프라 확충에 상응하는 공적 지원체계 강화
- 일상 생활에서 돌봄을 필요로 하는 주민을 위한 책임 돌봄체계 구축

## 1 소외·위기 계층 발굴 강화

### 1 골목마다 움직이는 ‘시민 찾동이’ 백만명 협력

- 동 단위 보다 세밀하고 촘촘하게 주민의 일상으로 파고 들어가는 활동
- 민관 협력 모델로서 주민 스스로 동네와 이웃을 돌보는 공동체 형성

#### □ 개요

- 구역별 공식·비공식 주민자원을 활용한 골목단위 ‘시민 찾동이’ 참여
- 생활민원 및 복지문제 발굴, 지역 참여활동 안내 등 작은 찾동 역할

#### □ 추진내용

- 협력주체 : 골목단위에서 시민 찾동이로 활동을 원하는 시민 누구나
  - 통·반장, 수도·도시가스 검침원, 야쿠르트 배달원 등 ‘주민을 찾아가는’ 이웃
  - 편의점, PC방, 미용실 근무자 등 ‘주민이 찾아가는’ 이웃
  - 시민대상 캠페인을 통해 찾동이로 활동하고 자 하는 주민 발굴
- 협력내용
  - ‘시민 찾동이’ 100만명 발굴, ‘시민 찾동이’ 배지, 스티커 등 부착 주민홍보
  - ‘시민 찾동이’와 우리동네주무관 상시 연락체계 유지(밴드, 희망카톡 등)
  - ‘시민 찾동이’ 임파워먼트 교육 및 리더 육성, 네트워크 파티 등 개최
- 주요 역할 : **어려운 이웃 발견 시, 누구나 ‘시민 찾동이’에게 신고가능**
  - 주민관계 형성 : 주민-주민, 주민-직원을 잇는 상시 소통 메신저 역할
  - 생활민원 발굴 : 직접 동네를 돌며 주민 불편사항 발굴, 생활민원 청취
  - 복지문제 발굴 : 도움이 필요한 이웃 등 신규 발굴 및 신고·접수, 안부확인

「시민 찾동이」에 대해 서울시민카드 특별혜택 부여

- 서울시민카드를 ‘시민 찾동이’ 회원증으로 활용(예: 월곡동 시민찾동이 ○○○)
- 영화관람료, 공공기관 이용료 등 할인혜택 부여

## 2 '외로운 삶'이 없는 서울

- 사각지대 발굴을 위해 확충된 공적 인프라의 발굴 활동 더욱 강화
- 전수조사 등 일정 시기의 행정력 집중과 상시로 주민과 접촉 확대

### □ 찾동 공공인력의 상시 발굴활동 강화

- 복지 위기 상황에 대한 전수조사 및 체계적 관리
  - 일제 조사 : 주민등록 사실조사와 연계하여 보편적 전수조사 실시
    - ▶ 이상 징후 발견 시 복지플래너에게 인계하여 심층 조사
  - 기획 조사 : 특정 사안(폭염, 혹한 등), 시기별로 필요에 따라 조사 실시

#### ※ 복지사각지대 위기가구 집중 발굴 기간 운영

- ▶ 동절기 : 보건복지부 계획에 따라 전국적 시행 (12~2월)
- ▶ 하절기 : 서울시 단독 시행 (7~8월)

⇒ 결과 조치 : 발굴된 위기가구에 대해 주기별·수시 모니터링, 지속적 사후 관리

### ○ 주민 접촉면 확대를 위한 활동

- 미전입신고된 신규유입 주민 등 틈새 영역 관찰력 강화 (복지통장 등)
- 공과금 고지서, 일간지, 전광판, 리플렛, 소식지, 사·구 홈페이지, SNS 등 온·오프라인 홍보
- 주민 모임 행사 등 노출 계기를 적극적으로 활용

#### ✓ 금천구 '찾아가는 골목 상담소' 운영

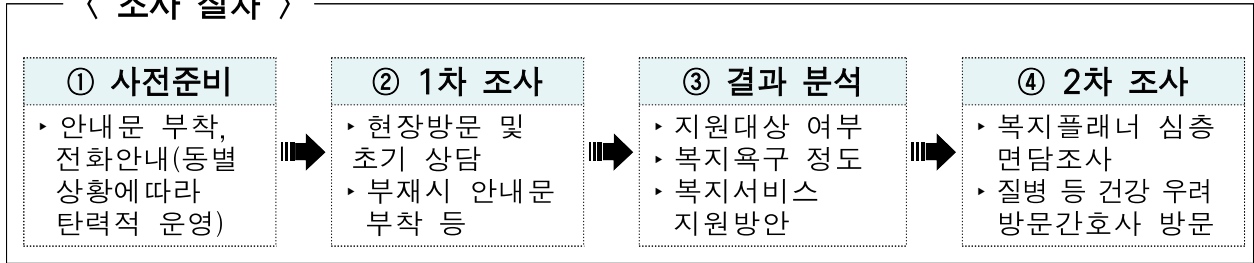
- ▶ 자유롭게 이동이 가능하고 편리한 파라솔 테이블 제작. 동별 1개씩 배부
- ▶ 분기별 1회씩 복지플래너, 복지상담전문관이 골목을 누비며 복지상담, 사각지대 발굴, 지역서비스 연계

### □ 주거취약지역 거주 등 고독사 위험 1인가구 실태조사(연 1회)

#### ○ 조사 방법

- (지 역) 고시원, 옥탑방, 반지하, 다세대주택 등 주거취약지역
- (조사자) 1차는 주민등록 사실조사와 연계하여 우리동네주무관 및 통반장이 실시, 2차는 위기가구 발굴 등 계획과 연계하여 복지플래너가 심층 조사
- (조사시기) 매년 1회 이상 자체적으로 실시하되, 주민등록 일제 사실조사 및 위기가구 발굴·조사와 병행 가능(복지부 복지 위기가구 발굴 대책('18.7.23)과 연계)

〈 조사 절차 〉



○ 조사내용

- 대상자의 동거여부 및 시설입소, 미거주, 장기부재 등 실제 거주사실
- 주거유형, 경제활동여부, 건강상태 등 생활실태
- 전기·수도·가스 단전, 공과금·월세 체납, 질병·장애 등 경제위기 상황
- IoT 기기 사용 신청 등 공적·민간 지원 등의 서비스 수혜 욕구 등

○ 「찾동 방문 개선」을 통해 방문 거부자 등 고위험 1인 가구 적극 대응

- 찾동 복지플래너 방문 거절 시, 가족·통장·친한 이웃 등 동반하여 방문
  - ※ 세입자 : 임대인·통장 동행방문, 지원자가 있는 경우 : 가족과 동행 방문 등
- 알콜중독 등 만성질환자 방문 시 복지플래너와 보건의료 전문인력이 동행하여 ‘최초 방문에서 전문치료 전환’까지 적극개입(※ 필요시 병원입원 유도)

□ 복지플래너의 보편방문 활동 재정비

- 방문대상 : 65세·70세 도래 어르신, **출산·양육가정**(출산가정, 만 3~5세의 양육수당 수급 가정), **빈곤·돌봄위기가정**(취약계층, 학대·가정폭력 가정 등)

○ 재정비 내용

[ 65·70세 도래 어르신 ] : **현행 유지**

- 어르신 보편방문의 의의 재정비, 현장 찾동인력에게 숙지 후 활동 강화
- 복지 욕구조사 중심의 방문서비스에서 소득 수준에 따른 안내 다양화(문화, 주민참여활동)
- 소득위기의 어르신에 대한 게이트키퍼 및 든든한 보루로서 공공의 역할 강조

[ 출산·양육가정 ] : **현실화**

- 출산가정 방문은 우리아이방문간호사(보건소) 중심으로 진행, 복지욕구 확인 시 찾동 연계
- 찾동은 출생신고 위해 내방하는 보호자에게 지원 가능한 복지서비스 및 육아 정보 안내 중심으로 역할을 조정하고 양육가정 방문에 집중

[ 빈곤·돌봄위기가구 ] : **강화**

- 기존 보호 대상자에 대한 정성스런 관리 및 사각지대 발굴

※ 빈곤위기가구는 통·반장과 동행, 돌봄위기가정은 전담 복지플래너 1인을 지정

## 2 공적 보장체계 강화

### 1 갑작스러운 위기를 넘겨주는 강화된 긴급 지원(서울형 긴급복지)

- 지원기준의 완화와 조정으로 위기상황에 대한 대처 및 지원효과 강화

#### □ 운영현황

- 위기가정 발굴 건수는 '15년 286,098가구 ⇒ '17년 491,694가구로 72% 증가
- 공적제도를 통한 지원 비율은 22.6%로 그나마 기초생활보장은 6.3%에 불과
- 민간자원 연계비율이 76.5%로 대부분을 차지, 서울형긴급복지로 공적지원 강화 필요

연 도	합계	공적제도 지원						기금사업	민간자원 연 계
		소계	국민기초 생활보장	서울형 기초보장	국 가 긴급복지	서울형 긴급복지	차 상 위		
2017	491,694	111,092	28,323	2,704	38,230	14,253	27,582	4,415	376,187
비율(%)	100	22.6	5.8	0.5	7.8	2.9	5.6	0.9	76.5

#### □ 지원확대 : '18년 50억 ⇒ 매년 50억씩 증액 '22년까지 총 700억 지원

- 서울형 긴급복지의 지원비율을 현행 2.9%에서 6.7%까지 대응력 강화
- ※ 48,000가구('17년 발굴가구의 10%)×530,000원('17년 가구당 평균지원액)×4년=1,017억

#### □ 지원기준 획기적 완화

구분	기존 ('18년)	개선 사항
의료비 기준중위소득	85% 이하	90% 이하
생계비 추가지원	5인 이상 가구 지원	가구원 수와 상관없이 지원
기타지원 가구원수	가구원수별 차등 지원	가구원 수와 상관없이 지원

#### < 서울형 긴급복지 지원 내용 >

- 선정기준 : 중위소득 85% 이하, 재산 189백만원 이하, 금융재산 1천만원 이하
- 지원내용 : 생계비·의료비·주거비 최대 300만원 지원

#### ※ 기타지원 기준 조정

- 해산비, 장제비, 교육비, 연료비, 전기요금 등으로 가구원수별 지원 기준을 현실에 맞게 조정

구 분	해산비	장제비	교육비	연료비	전기요금
지원액	1인당 60만원	1인당 75만원	초등 221,600원 중 352,700원 고등 432,200원	월 96,000원	연 50만원 범위 내



## 2 부양의무자 기준 폐지로 복지사각지대 해소 (서울형기초보장제도)

### ■ 법정 기준 개선을 통한 단계별 지원 대상 확대

#### □ 서울형 기초보장제 부양의무자 기준 단계적 폐지

##### ○ 서울형 기초보장제 부양의무자 기준 정부안에 맞춰 단계적 폐지

#### 【중앙부처 부양의무자 연차별 폐지내용(국민기초지침 준용)】

① 1단계 (’17.11월)	수급자 신청가구에 노인·중증장애인이 포함되고, 부양의무자 가구에 기초연금(65세이상)·장애인연금(중증장애인) 수급자가 포함된 경우 (기 시행)
② 2,3단계 (’19. 1월)	모든 수급자 신청가구 중 부양의무자 가구에 기초연금 및 장애인연금 수급자가 포함된 경우 부양의무자 제외 ※ 3단계 조치는 ’22.1월 시행 예정이었으나 저소득층 소득 개선 대책 발표(7.18)에 따라 ’19.1월로 앞당겨 시행

※ 장애인연금 및 기초연금 대상자는 소득하위 70%에 해당

※ 국민기초 교육급여 부양의무자 기준 기 폐지(’15.7월), 주거급여 폐지 예정(’18.10월)

##### ○ 부양의무자 재산기준 완화 등 제도 개선으로 지원 대상 확대

- 「부양의무자 기준개선에 따른 서울형 기초보장제도 운영체계 개편방안」 연구(서울연구원, ’18.4~12) 결과 및 수급자 증가추이 분석·검토를 통해 부양의무 폐지(안) 마련

#### ◆ 서울형 기초보장 지원 내용

- 지원대상 : 실제 생활은 어려우나 부양의무자 등 법정 기준이 맞지 않아 지원을 받지 못하는 비수급 빈곤층(기준 중위소득 43% 이하)  
※ 재산기준(135백만원 이하, 금융재산 30백만원 이하) 및 부양의무자 기준 충족시
- 지원내용 : 생계급여(맞춤형급여1/2수준), 해산·장제급여(맞춤형 동일수준)

##### ○ 사업목표 : ’18년 6,822명 ⇒ ’22년 40,000명으로 지원대상 확대

2018	2019	2020	2021	2022
6,822명 (’18.7월)	10,000명	20,000명	30,000명	40,000명

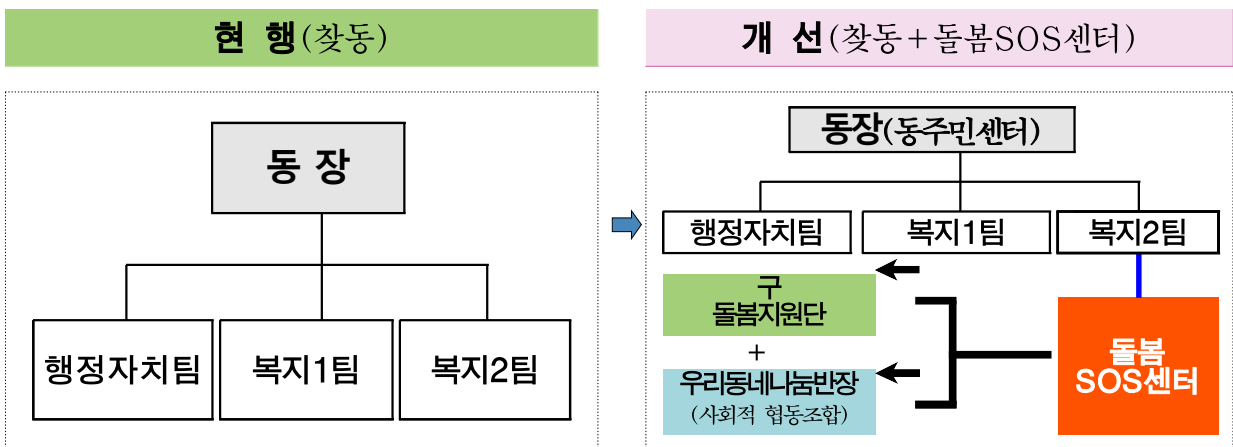
### 3 공적 돌봄체계 강화

#### 1 긴급 돌봄서비스에서 일상 편의서비스까지 공공이 직접 제공

- 돌봄이 필요한 주민의 돌봄 욕구에 대해 원스톱으로 서비스 제공기관 연계
- 긴급하게 돌봄서비스 지원이 필요한 대상자에게 공공이 직접 서비스 제공
- 지역 내 「우리동네 나눔반장」을 배치하여 일상 편의서비스 지원

#### □ 72시간 내 찾아가는 긴급 돌봄서비스(돌봄 SOS센터)

- 동 단위 「돌봄SOS센터」 설치('19년 시범사업 실시, '22년까지 전동 확대)
  - 동 단위 : 찾동 복지2팀 내 '돌봄SOS센터' 설치(사회복지직 1명, 간호직 1명)
  - 주요기능 : 정보제공, 서비스신청·접수, 케어플랜수립, 서비스연계, 사후관리 등



- 구 단위 : 구청 내 '돌봄지원단' 운영(단장(공무원, 팀장) + 사회복지직 1명, 간호직 1명)
  - 주요기능 : 동별 '돌봄SOS센터' 컨트롤타워, 지역자원 관리, 서비스기관과 협력기반 구축
  - 보건(지)소 내 '건강돌봄팀' 운영 (마을의사, 영양사, 물리치료사 등)
- 주요 내용 : 돌봄SOS센터를 통해 신청·접수된 대상자에 대해 72시간 내 돌봄 매니저 방문, 돌봄욕구 파악 후, 긴급, 일반, 일상편의서비스 지원
  - 서비스 대상 : 어르신, 장애인 등 돌봄이 필요한 시민
  - 서비스 내용 : 돌봄서비스(긴급, 일반, 일상) 맞춤형 제공

- 긴급 돌봄서비스 : 돌봄매니저 방문 판정 후 지원(요양보호사 신체수발, 활동지원 등)
- 일반 돌봄서비스 : 병원, 복지관, 보건(지)소 등 서비스 제공기관 연계(영양상담, 치매조기발견 등)
- 일상 편의서비스 : '우리동네 나눔반장' 사업 연계(형광등교체, 병원동행, 청소지원 등)



## 2 대상별 맞춤형 특별 지원

- 고위험 1인가구, 학대·폭력 등 돌봄위기가구에 대한 안전망 강화

### □ 고위험 1인 가구

- 1인 취약가구 밀집지역에 IoT(사물인터넷) 활용 안부확인 기기 설치
  - 건강 취약 1인 가구를 대상으로 IoT 기술 안부확인 기기 설치 확대
  - IoT 기기 설치 사업목표 : 2,100가구('18년) → 25,000가구('22년)
- 고위험 1인 가구에 「모바일망 연계 안부확인 시스템」 (일정기간 통화 수발신 기록 모니터링)을 도입하고, 이상 발생시 찾동 복지플래너 즉시 방문
  - ※ 서대문구에서 모바일망 연계 안부확인시스템 '똑똑문안서비스' 사업 실시 중

### □ 은둔주민(히키코모리 등)

- 대 상
  - 화상, 고도비만, 기형 등 외형적 신체질환으로 은둔하는 주민
  - 음주, 도박, 게임 등 중독 주민, 실직, 빈곤 등 심리적 좌절 주민
- 지원내용
  - 외형적 질환을 치료할 의료비 및 치료 후 사회복귀 활동 지원(재정 보조)
  - 심리 치료 지원, 전문기관 연계는 물론 정서적 지지를 위한 지역 내 민간 조력자 확보
  - 은둔주민의 사회적 관계를 회복할 수 있도록 세심하고 접근이 용이한 주민참여활동 지원
- 지원방법
  - 서울형 긴급복지 지원을 통한 의료비 등 필요 비용 지원
  - 민간단체의 사회공헌사업 연계(한국자원봉사협회의 은둔환자 의료지원사업 등)
  - 주민참여 공공사업에 참여, 호혜적인 활동을 통한 자존감 회복 지원

※ 도시농업(골목가드닝)을 통한 사회적 관계 회복

- 골목조경사업 추진 시 고위험 1인 가구(은둔형 외톨이, 알콜중독자, 정신질환자 등)가 참여할 수 있도록 적극 유도
- 골목 화단을 가꾸는 작은 책임과 역할(물주기, 비료 주기, 잡초제거 등)을 부여하여 보람과 자부심을 갖게 하는 간접적인 심리 치료
- 골목 가꾸기라는 사회적인 역할 수행을 통해 이웃과의 관계 회복 및 세상 밖으로 나와 자립적으로 생활할 수 있도록 유인책으로 추진

□ 학대·폭력·방임 위기가구

○ 자치구 내 '위기가정 통합지원센터' 구축

- 경찰(학대예방경찰관), 통합사례관리사, 상담인력으로 구성된 센터를 구축하여 통합사례관리사의 전문성과 경찰의 치안을 공유, 선제적 사회돌봄 체계 강화
  - ▶ 학대예방경찰 : 112·117 신고 자료 공유, 접수된 사건의 현장 초동 조치, 가해자 위기대응 및 수사개입, 재발방지를 위한 공동 방문
  - ▶ 상 담 원 : 112·117 신고기정 전수 익일 전화 모니터링, 초기상담 및 위기가정 업무 지원, 대상자 정보 및 사후 모니터링
  - ▶ 통합사례관리사 : 위기 가정에 대한 전문가 개입 판단, 찾동 복지플래너 및 전문기관·민간단체 맞춤 연계, 재발 우려가정 공동 방문

〈 민·관·경 협력을 통한 '위기가정 통합지원센터'의 통합사례관리 〉

- (서울경찰) 위기가정(가폭, 아동학대, 방임 등) 대상자 발굴 및 정보공유
- (서울시) 전담상담 전문가(통합사례관리사, 상담원) 인력 지원
- (민간기관) 아동보호전문기관, 가정폭력상담소, 정신건강센터 등 서비스 연계

○ 찾·동 인력을 중심으로 예방-지원-방지

- 1차 예방 단계 : 모든 양육가정을 대상으로 학대요인과 상관없이 방문 상담·지원
- 2차 지원 단계 : 위험요소가 높은 위기가구에 대하여 선별·개입, 집중지원
- 3차 방지 단계 : 개입 및 지원 후 재발 방지

## □ 정신질환자 등

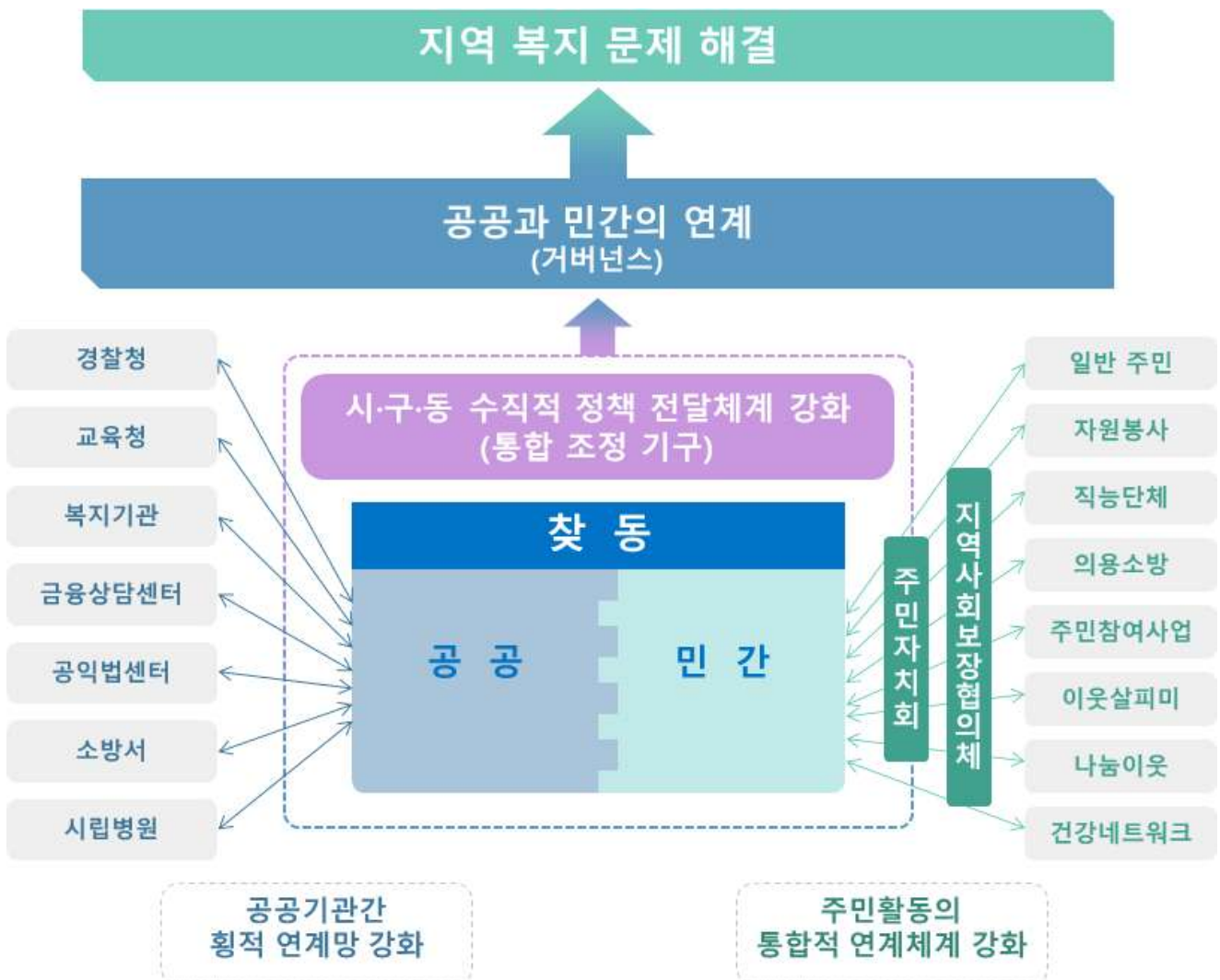
- 대 상 : 정신질환자, 자살위험, 우울증, 알코올 중독자 등
- 지역내 정신건강 문제 상황 급증 / 지역의 대응체계 미정비
  - 찾아가는 복지 시행 후 정신 질환 주민 발굴 증가 (예: 도봉구 4배)
  - 자치구 보건소로 의뢰되는 정신건강 질환자의 78%가 찾동에서 의뢰
  - 정신건강복지법 개정 ('16.5.29 )이후 시설거주 정신질환자의 지역 복귀
- 정신 건강관리를 위한 지역의 대응체계 미정비
  - 기관별 전문 인력 부족 (찾동 → 보건소 → 정신건강복지센터 등)
    - ▶ 찾동의 초기 대응력 보완 필요 (보건소로 전수 의뢰하므로 보건소 과부담 발생)
    - ▶ 보건소 정신보건팀 보완 필요 (정신건강전문 인력 1명, 처우 열악으로 이직 높음)
    - ▶ 정신건강복지센터 보완 필요 (평균직원 12명, 중증등록환자 12,500명/구별 500명)
  - 치료에 동의하지 않는 주민이 많아 지역정신건강관리의 중요 문제로 대두
    - ▶ 발굴된 정신건강 질환 주민 중 치료 비동의 주민은 사각지대로 방치
    - ▶ 비동의자의 경우 중증 질환, 1인 고립가구의 경우가 많아 더욱 보호가 필요함
- 정신건강 관리에 대한 이원적 지원체계 구축
  - ① 정신건강의 치료적 전문역량 강화
    - 찾동의 초기 판단역량 강화 : 돌봄 SOS 등 간호역량 강화와 연계
    - 보건소 관리 역량 강화 : 정신건강인력의 고역량자 근무 유도
    - 정신건강복지센터 대응역량 강화 : 적정 역량기준 확보
      - ▶ 전문요원 총원, 위기대응력 제고, 비진단군에 대한 매뉴얼 등 보완 검토
    - 기관간 협업적 연계 체계 보완·이행
      - ▶ 찾동과 정신건강센터의 정보 공유, 찾동 사례회의에 센터 요원 정기 참여 등
  - ② 스킨십 등 관계지향적 지원 강화 - 치료 비동의자 중심
    - 비동의자에 대해 지역 단위의 사례관리 체계 강화
      - ▶ 동주관 통합사례회의(복지플래너-방문간호사-정신건강전문요원)를 통한 지속적 모니터링
      - ▶ 보건지소에 배치예정인 정신건강전문요원과 찾동이 연계하여 관리
    - 경증 주민, 치료 종료 주민 등에 대하여 친밀한 관계형성으로 대상자 지지체계 강화
      - ▶ 이웃, 통장, 지역 활동가, 찾동 공공인력 등 평상시 심리적 유대관계 조성
      - ▶ 자살예방 지킴이 및 마음치유활동가 활용한 지역 밀착형 관리망 구축
    - 3~4개 동 단위(보건지소)에 마음상담치료사 1명 배치
      - ▶ 마음버스, 엄마에게도 엄마가 필요해, 상담심리학회와 연계 사업 추진
      - ▶ 방문진단 및 상담비에 대해 긴급복지 등 예산 지원

### 3

## 합해서 더 강해지는 통합적 운영체계

- 각 정책분야간 소통과 연계부족으로 인한 중복·누락 등 비효율 극복
  - 공공기관간 횡적 연계망 구축 및 정책의 수직적 전달체계 개선
- 분절적으로 전개되는 다양한 주민활동을 내용이나 수준별로 연계 강화
  - 복지 관련 주민활동의 통합적 운영 및 주민참여의 체계적 촉진·지원

- 찾동 내외부 유관 정책의 연계 및 동으로 시달되는 각종 정책의 조정
- 주민자치회와 지역사회보장협의체를 중심으로 각종 주민활동의 통합적 연계



## 1 공적 체계의 연계 강화

- 공공기관의 횡적 연계망 (시·구, 외부기관)을 구축하여 협업 추진
- 동 단위 유관사업에 대한 융합적 연계 촉진으로 사업 효과 제고

### □ 공공기관 간 횡적 연계망 구축

#### ○ 시·구의 공공 기관·부서간 협업

##### ① 서울시 금융상담센터·공익법센터와 찾동간 연계망

- 동 → 센터 : 전문상담 의뢰, 센터 → 동 : 복지돌봄 의뢰
- 센터별 자치구 지정, 구의 희망복지팀에 업무 지정, 매뉴얼 등에 공식화

##### ② 소방서·시립병원과 찾동간 연계망

- 긴급구조 등 소방 출동시 확인된 주민 문제, 병원 퇴원 주민의 지역 돌봄 연계
- 시 단위에서 협업·연계 가능한 정보 목록 등 일괄 조정 후 일선 현장으로 전파

#### ○ 외부 기관과 협업

##### ① 서울시 경찰청과 찾동간 협업

- 폭력·학대·방임 등 가정 내 발생하는 위기상황에 대한 협업·연계 체계 구축
- 찾동의 복지요원, 학대예방 경찰관(APO), 아동전문 민간기관 등의 연계
- '18년 10개구에서 시범 사업 추진 후 전 자치구 확산 검토

##### ② 서울시 교육청과 찾동간 협업

- 중앙정부의 온종일 돌봄 사업과 연계('18년 서울시는 성동구 등 4개구 선정)
- 서울시 혁신교육지구 사업과 찾동의 공동체 사업 및 주민 교육과 연계

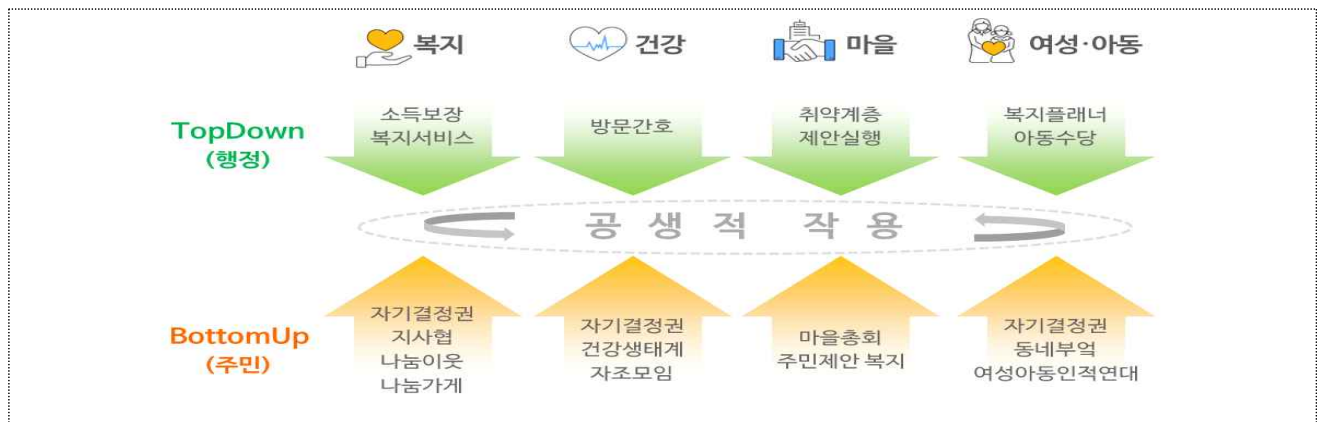
##### ③ 지역 사회복지관과 찾동간 협업

- 구체적인 사업과정에서 찾동과 복지관의 실제적인 협업모델 및 프로세스 개발
- '18년 12개 복지관 34개동에서 모델개발을 위한 시범 사업 및 연구 진행 중



## □ 동 단위 유관사업의 융합적 연계

- 사업대상 : 주민참여를 통해 시너지가 높아지는 공공 사업
- 사업내용 - 복지팀장의 역할로 부여
  - ① 공공사업을 주민생태계가 결합된 ‘협업 사업’으로 확대 추진
    - 공공의 주민돌봄 서비스 + 주민 자원봉사
    - 공공의 사각지대 발굴 사업 + 주민신고 체계
    - 방문간호사업 + 주민자조 모임 등
  - ② 복지·마을·건강·여성·자치의 개별 사업을 넘어서는 ‘융합적 관계’ 촉진
    - 저소득층 주민 도시락 배달 + 주민자치회 위탁사업으로 실시
    - 찾아가는 생일상+마을공동체 활력소, 동네부엌 + 건강 영양죽 배달 등



## □ 동단위 정책 깔때기 방지를 위한 정책조정 경로 마련

- 사업대상 : 찾동 인력을 기반으로 실행하고자 하는 신규사업
  - 제반 부서의 정책이 동으로 시달되면서 정책 깔때기 현상 초래
- 조정주체
  - 서울시-자치행정과, 자치구-찾동 총괄부서, 동주민센터-행정민원팀장
- 조정내용 : 사업의 중복과 누락, 소요인력 진단, 사업간 연계 등 조정
  - 정책을 기획하고 시달(Top-Down)하는 과정에서 통합적 관점 유지
  - 동 단위에서 현행 정책의 재조정 요청(Bottom-Up) 경로 개설
  - 동주민센터의 여건 고려한 신규정책의 조정
- 실행방법
  - 서울시 : 사업기획(市부서)→검토(자치행정과)→의견회신(부서)
  - 자치구 : 사업기획(區부서)→검토(찾동 총괄부서)→의견회신(부서)
  - 동주민센터 : 시 또는 자치구 자체사업에 대한 조정희망사업 검토요청(동주민센터) →검토(자치구 또는 서울시)→의견회신(동주민센터)

## 2 지역복지 민간활동의 통합적 운영 - 동지역사회보장협의체

- 소외계층을 위해 진행되는 다양한 주민활동의 유사중복성 극복 필요
- 주민 활동의 종합적 파악 및 네트워킹을 통해 유기적·효율적 관리
- 동지역사회보장협의체를 구심점으로 복지 영역의 주민활동 체계성 확보

### □ 개 요

- 동지역사회보장협의체에 주민 복지활동의 컨트롤타워 기능 부여
- 지역복지 욕구 확인, 자원 관리, 복지계획수립 등 복지의제 총괄
- 주민·동주민센터·복지기관을 연결하는 거버넌스 구축 및 주민성장 촉진

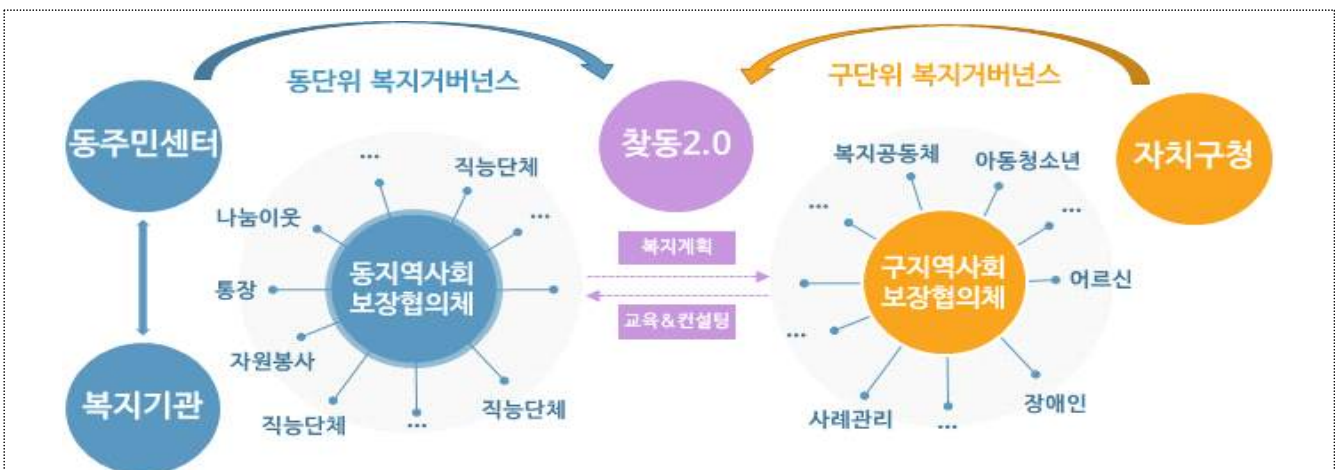
### □ 추진계획

#### ○ 현 황

- 법정조직으로서 424개 전 동에 지역사회보장협의체 구성
- 지역복지 구심점으로서의 지원시스템 부재로 인한 역할 수행 미흡

#### ○ 개선 계획

- 주체 명확화 : 주민·동주민센터·복지기관 거버넌스 체제 구축
- 역할 재정비 : 지역 네트워크 허브, 복지의제 발굴, 구-동 복지계획 연계
- 동 복지대학 운영 → 복지의제 도출 → 복지계획 수립 → 지역자원 조직 → 발굴·지원
  - ▶ 시범사업 추진 후 연차별 확대 운영 (활성화 사업비 지원)
  - '18년 5개구 10개동 → '19년 10개구 20개동 → '20년 20개구 40개동 → '21년 25개구 50개동
  - ▶ 고독사 위험군 시범사업 지역 및 취약지역 우선 추진
- 자치구 민간 공동위원장 네트워크 구축 및 정보연계 체계 확립



- ※ 동지역사회보장협의체 주민위원장, 주민위원 주민자치회 참여 권장 및 주민자치회 복지분과와 연계·협력
- 동지역사회보장협의체와 주민자치회 복지분과 공동회의, 사업계획 공동 수립 등 연계 협력체계를 구축하여 동단위 복지공동체 활동의 유사중복 예방
  - 동지역사회보장협의체 담당공무원, 주민자치회 담당공무원 정기 소통회의 운영

### 3 주민참여의 확장 촉진 및 협력체계 강화

- 주민 참여의사에 따른 지원·협력 체계 구축
- 주민 활동의 분절성을 극복하여 동 단위의 통합적 시너지 제고

#### □ 주민의 지역활동 참여 의사에 따른 협력체계 구축

- 개요 : 주민의 참여 의사를 기준으로 그에 맞는 적정 지원체계 구축
- 현황 : 기존 지역사회 활동주민 269만 여명 (법정조직 30만, 임의조직 39만, 자원봉사등록자 200만 등)
- 단계별 협력 계획 - 총괄 행정팀장 + 복지팀장과 정기적 소통

#### 【 시민찾동이(적극적 참여군) 】

- ▶ 협력주체 : 공공과 결합하여 지역사회 문제 해결에 적극적인 시민  
(예시 : 통반장, 주민자치위원, 자시협, 명예사회복지공무원, 나눔이웃, 나눔가게, 이웃살피미 등)
- ▶ 협력내용 : 주민-주민, 주민-행정을 잇는 상시 소통 메신저로 활동한다  
돌봄이 필요한 주민들의 안부를 확인하고 지원한다  
폭염, 혹한, 홍수, 지진 등 재난재해 시 공공과 협력하여 주민을 돕는다
- ▶ 협력목표 : 찾동 공식사업으로 편입된 견고한 주민주도 협력조직으로 유지
- ▶ 업무관리 : 업무성격에 따라 업무담당이 관리하고 우리동네주무관 협업

#### 【 시민찾동이(비정기적 참여군) 】

- ▶ 협력주체 : 공동체 문제에 관심 많으며 비정기적으로 결합하는 시민  
(예시 : 자원봉사, 녹색어머니회, 의용소방대, 주민참여 사업 공모 참여자 등)
- ▶ 협력내용 : 어려운 시민을 발견하면 통반장이나 동주민센터 알린다  
주민불편 사항 등 생활민원을 통반장이나 동주민센터에 알린다  
폭염, 혹한, 홍수, 지진 등 재난재해 시 공공과 협력하여 일한다
- ▶ 협력목표 : 지역사회의 문제에 대한 관심과 참여의 지속성 및 주민주도성 유지
- ▶ 업무관리 : 업무성격에 따라 업무담당이 관리하고 우리동네주무관 협업

## 【 시민찾동이(참여 잠재군) 】

- ▶ 협력주체 : 지역사회에 관심이 있으나 참여활동이 익숙하지 않은 시민  
(예시 : 일반주민, 종교 교우회, 체육회, PC방, 미용실, 검침원, 청년문화인 등)
- ▶ 협력내용 : 어려운 시민을 발견하면 통반장이나 동주민센터에 알린다
- ▶ 협력목표 : 지역사회의 문제와 이웃에 대한 관심 및 초기 참여 유도
- ▶ 업무관리 : 동자원봉사캠프가 협력·지원

### 〈 자원봉사캠프 협력·지원 : 참여잠재군에서 →비정기적 참여군으로 연계〉

- 수행주체 : 시·구 자원봉사센터 및 동자원봉사캠프
- 실행방안 : 프로젝트 리더 발굴 및 육성(동별 5~10명), 지역주민의 관심과 참여를 이끌어 낼수 있는 프로젝트 개발·운영(연중 상시)
  - 리더역할 : 자원봉사 프로그램 개발·운영, 봉사자 모집·발굴, 활동지원
  - 참여 주체 다양화 시도 : 어린이, 청소년, 청년, 학부모, 시니어, 소상공인 등
  - 청소년 생활안전 체험, 층간소음 및 일회용품 줄이기, 독거어르신가구 방문 등 활동

## ○ 단계별 지원

- 시민찾동이(참여잠재군)에 대한 자원리스트 관리는 동자원봉사캠프에서 담당, 우리동네주무관과 연계
- 구와 시 단위의 총괄 현황 및 실적 관리는 찾·동 총괄부서에서 담당
- 각 단계의 연계 및 주민참여의 발전은 찾동의 모니터링 및 성과체계로 관리

## ○ 단계별 추진 체계



#### 4 통합적 정보교류 플랫폼 마련 (정보 통통 마당)

- 찾동에 참여하는 제반 인력들의 소통과 통합을 위한 정보교류 플랫폼
- 찾동에서 발생·생산하는 각종 정보자료의 통합적 축적 및 공유
- 체계적 인재 양성과정 운영 및 학습 경험의 축적을 위한 시스템 마련

#### □ 찾동의 소통과 통합을 위한 정보 교류 플랫폼 (정보 통통 마당)

##### ○ 찾동 아카이빙 구축

- 사업의 과정 및 결과물의 통합적 관리와 개방적 검색 및 활용
- 찾동 사업의 콘텐츠를 생산하여 성과를 가시화  
예) 테마콘텐츠(기록으로 보는 찾동 5년), 교육콘텐츠(분야별 교육자료), 컬렉션 콘텐츠(간행물, 건축도면 등)
- 서울시 복지포털을 활용하여 초기 시범적 운영(~ '19년) 후 시스템 개발

##### ○ 찾동 HRD(인적자원개발) 운영 시스템 구축

- 찾동에 특화된 인재양성을 위한 시스템적 교육운영 지원체계 마련
- 교육 등록관리, 교육 이수실적 관리, 교육 자료 축적 및 공유 등
- '19년 교육운영 과정에서 등록 및 이수실적관리 시범 운영 후 '20년 시스템 개발

##### ○ 찾동 참여인력들의 소통과 교류의 공간 제공

- 공공인력 뿐만 아니라 민간기관, 참여 주민들의 열린 소통공간 제공
- 복지포털의 기존 소통 창구 활용한 시범 운영 후 '20년 본격 적용 검토

##### ○ 추진 로드맵



#### □ 기존 시스템(서울시 복지포털 등)과 연계

- 서울시 복지포털 : 기존 자료실 창구 활용, 민간 소통교류 창구 운영 여부 검토 등
- 생활복지통합정보시스템 : 민간 복지자원 자료 연계 및 검색 기능 지원
- 서울시 온라인 플랫폼 '민주주의 서울' : 골목회의 등 시민제안 사업 공유 검토



## 5 민관정보공유 시스템 강화(생활복지통합정보시스템)

- 시스템을 기반으로 자치구동 담당의 복지지원 정보 실시간 현황 파악 및 체계적 관리 실시
- 복잡하고 다양해지는 대상자의 욕구에 부응하고 맞춤형서비스 제공

### □ 지역 내 서울시 공공 및 민간 복지자원 정보제공

- 사업기간 : '19. 1. 1. ~ '19. 12. 31.(12개월)
- 운영현황 : 민·관이 함께 자원을 등록하고 정보를 공유
  - 담당자가 대상자 욕구에 맞는 자원 검색 가능하나, 민·관의 입력률이 저조하고 민간기관의 자원은 공개된 건에 대해서 공유가 가능함
    - ※ 현재 이용기관 641개, 등록된 자원수 48,861건(문화 및 여가, 보호 및 돌봄요양, 일상생활, 기타 등)
- 추진계획
  - 서울시 민관 복지자원을 전수 조사 실시 : 일괄 DB구축하여 원스톱 통합 조회
  - 대상자의 욕구⇔자원 미연계 현황 데이터 관리로 서비스연계 누락 방지
  - 서울시·자치구에 자원 담당을 지정하여 실시간으로 자원을 정비하고 체계적 관리



### □ 복지정보 통합관리를 위한 타 시스템 정보 연계 추진

- 대상자에 대한 복지정보를 통합관리하고 생활복지통합정보시스템 입력값의 신뢰도를 높여 운용의 효율성 제고
  - 행복이음, 사회복지시설정보, PHIS : 장기추진(업무협의 선행 필요)
  - 푸드뱅크시스템, 서울시금융복지상담센터 : '19년 내 연계 추진

- 찾·동 사업의 안정성 및 지속가능성 확보를 위한 제도·인력 기반 마련
  - 찾·동 사업 관련 인건비, 사업비 등 자치구 지원 근거 마련
  - 시구의 찾·동 총괄 기능을 강화하여 영역별·사업별 조정·융합
  - 사업의 주동력을 확보할 수 있는 인력 충원 개선

### 1 조례제정

- 찾아가는 동주민센터 사업 조례 제정

#### 제정 필요성

- ‘찾아가는 동주민센터’ 사업의 지속가능성을 위해 추진 근거 마련
  - ’15.7월부터 시행되었으나 방침 이외 법령에 의한 근거 부재로 행정적 제도화 한계
    - ※ 시장방침, 연도별 기본계획, 사업별 시행계획으로 사업 추진
- 자치구 인건비 지원 등 예산 지원에 대한 근거 법령 필요
  - 복지플래너, 방문간호사에 인건비 지원에 대한 근거 마련하여 향후 인력배치, 인원 유지에 대한 안정성 확보
- 민선 7기 찾·동의 제도적인 추진 동력 강화하여 각 자치구의 실행력 제고
  - 자치구별로 찾·동 사업을 추진하는 전담조직 또는 전담인력을 확보하도록 명시하고, 사업별 실행을 의무화하여 사업의 추진력 강화
    - ※ 자치구별 조례제정 추진 권고, 표준조례 제시 필요

## □ 조례 제정 개요

- 조례 명 : 「서울특별시 찾아가는 동주민센터 사업(운영, 지원)에 관한 조례」
- 주요 내용
  - ① 주요 용어 정의, 사업 관련 시장의 책무 명시
  - ② 찾동의 비전과 목표, 사업구조, 조직에 관한 사항
  - ③ 찾동 기본계획, 연도별 시행계획(사업)에 관한 사항
  - ④ 추진본부, 추진운영위원회, 추진단, 추진지원단 운영에 관한 사항
  - ⑤ 자치구 인건비 지원 및 사업별 필요인원에 관한 사항
  - ⑥ 자치구의 역할과 의무에 관한 사항 등 (자치구 표준조례안에 제시 포함)

### 조례에 명시될 사업 내용(③기본계획 및 시행사업)

- 보편방문사업(어르신, 출산·양육 가정, 빈곤·돌봄위기가정)
  - 복지사각지대 위기가구 발굴·지원 사업
  - 통합서비스 제공 사업(복지상담전문관 및 동 단위 사례관리)
  - 마을공동체 조성 사업 및 서울형 주민자치회 시범사업
  - 실행매뉴얼 개발, 교육, 성과관리, 평가, 홍보에 관한 사항 등
- ※ 각 부서에서 개별적으로 법적 근거가 있는 사업의 경우 논의 필요

## □ 자치구 표준조례안 마련

- 자치구별로 찾동 사업에 관한 조례 제정을 추진할 수 있도록 표준조례안 마련
  - ※ 기존 동주민센터 설치 및 운영 조례와 충돌하지 않게 찾동 사업에 대한 조례로 제정
  - 각 자치구별로 일정하게 필수적으로 포함되어야 할 사업 내용 등 포함
  - 시 조례제정과 함께 자치구 조례로 제정될 수 있도록 권고



## □ 검토사항

- 사회복지사, 방문간호사 인건비 지원에 대한 명확한 근거 법령이 부재하므로 찾·동 해당 사업내용 및 인건비 지원 사항 명시
  - ‘시장은 찾아가는 동주민센터 사업 추진을 위한 사회복지전담공무원 및 방문간호사(간호직 공무원, 무기계약직)의 보수 등에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다’와 같은 구체적 근거 필요
- 「서울특별시 보조금 관리조례 시행규칙」〔별표1〕에 명시된 시비보조율을 50%→75%로 개정 필요
- 각 조항별(사업에 대한 규정 등)로 타 조례와의 충돌, 중복 없는지 확인

### [자치구 인건비 지원 근거]

#### 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 (약칭: 사회보장급여법)

- 제43조(사회복지전담공무원) ① 사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·도, 시·군·구, 읍·면·동 또는 사회보장사무 전담기구에 사회복지전담공무원을 둘 수 있다.
- ② 사회복지전담공무원은 「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사의 자격을 가진 사람으로 하며, 그 임용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ③ 사회복지전담공무원은 사회보장급여에 관한 업무 중 취약계층에 대한 상담과 지도, 생활실태의 조사 등 보건복지부령으로 정하는 사회복지에 관한 전문적 업무를 담당한다.
- ④ 국가는 사회복지전담공무원의 보수 등에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.
- ⑤ 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 「지방공무원 교육훈련법」 제3조에 따라 사회복지전담공무원의 교육훈련에 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.

#### 서울특별시 보조금 관리조례 시행규칙

- 제2조(보조금 지급대상사업의 범위 등) 「서울특별시 보조금 관리 조례」(이하 “조례”라 한다) 제8조에 따라 적용되는 보조금의 지급대상이 되는 자치구의 사업 및 시비보조율은 별표 1과 같다 [별표1]

사업명	시비보조율	비고
35. 사회복지전담공무원 급여등 지원	50%	

**2**

**시와 구 추진체계 개편 및 인력 총원**

- **사구 찾동 총괄기능 강화 및 사업별 추진을 위한 인력 보강**

**1) 市 추진체계 개편**

**[1안 : 행정국 내 찾동 전담부서 신설]**

○ **찾동의 총괄 기능 강화 및 사업간 융합력 제고를 위한 전담부서 신설**

- 기존 찾동 총괄 기능 강화 (사업 기획·조정·평가·관리)
- 주민자치 사업 본격 시행 위한 주민자치팀 설치
- 교육총괄, 모니터링, 사업성과 관리, 우리동네주무관 운영 등 관리팀
- 주민 참여 자원 구조화·관리 및 주민전자투표제 운영 등을 위한 전산팀 설치

팀 구분	업무 내용
기 획 팀	찾동사업 총괄기획, 인력배치, 공간조성, 추진운영위·추진지원단 운영, 모니터링 및 컨설팅, 사업 성과 관리, 자치구 인센티브 관리 등
주민자치팀	서울형 주민자치회 지원, 자치회관 운영지원·평가, 주민자치사업단운영 지원, 주민자치위원 역량강화, 주민자치계획수립 지원
사업관리팀	우리동네 주무관 운영, 골목회의 운영, 사업인력 교육, 자치구 거버넌스 지원, 사업홍보
전산지원팀	사업포털 운영, 주민전자투표제 운영, SNS 자원관리, 주민참여자원 관리 (주민자원구조화)

**[2안 : 자치행정과 내 찾동 총괄팀 기능 보강 후 현행 팀제 유지 및 주민자치팀 신설]**

- 기존 찾동 총괄업무에 교육총괄 업무 추가수행(희망지원과→자치행정과로 이관)
- 각 사업의 기획, 조정, 성과관리, 평가에 대한 기능 강화
  - 사업별 중복 또는 충돌이 있을 경우 찾동 총괄팀에서 조정할 수 있는 기능 강화
- 주민자치 업무를 본격적으로 추진할 수 있도록 별도 팀 신설

## □ 대안별 장단점 분석

### 1안) 행정국내 찾동 전담부서 설치

- (장점) 부서 위상 격상, 분야별 유기적 업무조정 가능, 지속적 주민서비스 기획 가능
- (단점) 각 분야별 시책업무와 괴리, 각 분야별 서비스 기획·발전은 소극적

### 2안) 자치행정과 동혁신팀(현행) 유지 및 주민자치팀 신설

- (장점) 각 분야별 시책사업과 통합성 유지, 市 실·국의 책임성 강화
- (단점) 총괄 조정 역할 약화, 행정·복지·건강·마을 간 융합 서비스 한계

## □ 개선방안 : 현행(자치행정과 동혁신팀) 유지 및 주민자치팀 신설

### 2) 區 추진체계 개편

#### [1안 : 찾동 전담팀 신설]

- 업무 내용 : 행정, 마을, 복지, 여성, 건강 업무를 총괄적으로 기획·조정·평가
- 조직 모형 및 소요인력 : 자치행정과 내 설치, 총 4명

연번	구 성	담 당 업 무	비 고
1	팀 장	○ 팀업무 총괄	
2	주 무 관	○ 찾동 운영 총괄 중장기 계획, 연차별 계획 전체 예산 관리 각종 보고자료 작성 보고회 등 각종 행사 개최 ○ 찾동추진체계 운영(운영위원회, 추진단) 정기회의, 위원관리, 회의결과 반영	
3	주 무 관	○ 찾동 홍보 자체 워크북제작, 홍보물 제작, 자체홍보, 언론보도 ○ 찾동 교육 운영 관련부서, 민간기관, 주민 교육프로그램 개발 운영 교육운영, 교안개발, 강사인력풀 구성 동단위 학습모임 운영 지원	
4	주 무 관	○ 찾아가는 서비스 체계 운영 찾아가는 보건복지서비스 방문체계 운영, 개선 ○ 찾동 모니터링, 성과관리 및 결과 반영 시 모니터링, 구자체 모니터링 ○ 우리동네주무관 운영, 복지통반장 활성화	

## [2안 찾동 전담 직원 배치]

- 기존 자치행정과에 찾동 업무를 담당하고 있는 팀에 전담 직원 1명 배치 필요
- 시·구 총괄 담당 팀(또는 직원)간 분야별 사업에 대해 상호 긴밀한 조정 역할 강화
- 담당업무 : 1명

구 분	담 당 업 무	비 고
주 무 관	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 찾동 업무별 조정, 계획 수립, 업무보고 등</li> <li>○ 찾동 추진체계 운영(운영위원회, 추진단)</li> <li>○ 찾동 홍보 및 교육 지원</li> <li>○ 찾동 모니터링, 성과관리 및 결과 반영</li> <li>○ 우리동네주무관 운영 총괄 등</li> </ul>	

**개선방안** : 자치구 여건에 따라 1안 또는 2안 실행 추진

## 3) 찾동 인력 보강

**인력 총원 규모** : 907명

구 분		계	2019	2020	2021	2022
계		907	315	206	206	180
1	찾·동 복지플래너	74	74	-	-	-
2	찾·동 방문간호사	164	164	-	-	-
3	돌봄SOS센터 돌봄매니저 (복지사 322명, 방문간호사 322명)	644	52	206	206	180
4	자치구 전담 직원	25	25	-	-	-

### 3 동주민센터 추진기반 강화

- 동주민센터의 소통 및 사업역량 제고, 환경 개선을 위한 추진기반 강화

#### 1) 동장 공모제

##### 제도 취지

- 찾동 사업에서 동장의 리더십은 사업의 성과와 지속가능성, 안정성에서 중요한 요인이 되고 있음
  - 직원과의 소통과 공유, 주민과의 관계, 사업에 대한 이해도에 따라 성과가 상이함
- 사업 추진기반 측면에서 긍정적인 효과를 위해 내부 공무원 또는 개방형 직위 통해 의지와 직무적합도 등 판단하여 선발

##### 현행 법령상 관련 제도

- ‘개방형 직위’(지방공무원법 제29조의 4)
  - 전문성이 특히 요구되거나 효율적인 정책 수립을 위하여 필요하다고 판단되어 공직 내부나 외부에서 적격자를 임용할 필요가 있는 직위
- ‘공모 직위’(지방공무원법 제29조의 5)
  - 업무의 효율적인 처리를 위하여 해당 기관 내부 또는 외부 공무원(정부 공무원 포함) 중에서 적격자를 임용할 필요가 있는 직위

##### 선발 방식

- ‘개방형 직위’와 ‘공모 직위’ 모두 공모를 거쳐 서류전형과 면접시험을 통해 선발
  - 개방형 직위 : 직위별로 5명 이상의 시험위원으로 선발시험위원회 구성
    - ▶ 위원은 임용예정 직위 관련 분야 또는 채용·면접 등 시험에 관한 경험과 지식이 풍부한 사람 중에서 하되, 3분의 2 이상은 국공립대학 교원을 포함한 민간 위원으로 함(‘지자체 개방형 직위 및 공모직위 등 운영규정’ 6조)
  - 공모 직위 : 직위별로 5명 이상의 심사위원으로 선발심사위원회 구성
    - ▶ 위원은 임용예정 직위 관련 분야 또는 채용·면접 등 시험에 관한 경험과 지식이 풍부한 사람 중에서 하되, 3분의 2 이상은 다른 지자체 소속 공무원 또는 국공립 대학 교원을 포함 민간위원으로 함(상기 운영규정 16조)

##### 시 행 : 각 동의 여건에 따라 자치구가 판단하여 추진

## 2) 동청사 공간개선 및 마을활력소 조성

### □ 추진방향

- 동청사 외관 개선 및 외부공간 개방, 인접 공원 등과 연계 조성하고, 지역주민의 관계망 형성 및 마을활동 지원을 위한 마을활력소 조성

### □ 동청사 공간개선(2차)

- 기 간 : 2020 ~ 2022년(3개년)
- 대 상 : 보강 공사를 희망한 150여개동 (매년 50개동씩 3년간 추진)
- 추진내용 : 청사 외관 개선 및 외부공간 개방으로 주민공간 확대 조성
  - 청사 시인성 향상, 노약자·어린이 진입편의를 위해 외관, 출입구 및 현판 개선
  - 담장 등으로 단절된 공원 등을 연결된 공간으로 개선하여 주민문화공간으로 활용
- 추진방법 : 현장(수요)조사, 대상동 선정, 공공건축가 활용 설계
- 소요예산 : 총 4,500백만원 (동별 30백만원 × 150개동)

### □ 마을활력소 조성

- 마을활력소 확대조성 : 총 75개소('22년까지)
  - 자치구 거점형(25) : 자치구 마을공간 운영 및 지원, 주민모임·교육 거점공간
    - ▶ 자치구 마을자치센터 운영을 통해 자치구 마을공간 지원, 공간규모(500~900㎡)
  - 마을공동체형(50) : 마을공동체 활성화에 적합한 마을단위 공간 모델 육성
    - ▶ 주민자율운영을 통해 공유부엌·오픈카페·공동육아 등 지역별 특성에 맞는 공간(200㎡)
  - 공간확보방법 : 민간공간 매입, 공공시설 활용, 기부채납, 신축 등
- 찾동(동청사) 마을활력소 : 동청사 유휴공간·자치회관을 공동체 공간으로 개선
  - 찾동 마을계획 추진 중인 동 중 심의 선정, 조성비 200백만원 지원('19년 4개소 추진)
- 마을활력소 운영 지원방안
  - 운영 안정화를 위한 공감 워크숍, 역량강화 교육 실시 및 사업비 지원
  - 주민주체 성장 지원을 위한 주민참여단 모집 및 민관협약 체결 추진



**청사 외부공간 개선 필요 사례**



넓고 불편한 외부출입구(철제계단)을 개선하여 민원실을 통하지않고 주민 공간으로 연결되는 주민 동선 확보 필요



사용하지 않는 공중전화부스, 미민을 하치는 재활용 수거함을 이동하고 주민쉼터 조성하여 청사출입 통로 개선 필요

**우수 개선 사례**



(강북구 송천동) 입구 케노피 및 폴딩도어 설치하고 경사로 개선, 밝은 컬러사용을 통해 주민친화공간 조성



(마포구 공덕동) 외부공간 고목을 활용 데크를 설치하여 주민쉼터 조성하고 폴딩도어를 설치하여 민원실과 연계



(서대문구 천연옹달샘 마을활력소) 상수도 가압장을 리모델링해 주민들을 위한 교육 문화 돌봄 모임 공간으로 조성



(금천구 새재미 마을활력소) 치안센터 유휴 공간(2·3층)을 활용하여 공유부엌, 민회방 등을 조성하고 주민이 전담 운영

#### 4 인력운영 진단 (매 3년마다)

- 찾동 인력운영 실태 분석(업무량, 업무내역 등) 및 효과성 진단
- 찾동 인력 규모의 적정여부 진단 및 추가 총원규모 산정
- 사업의 지속적인 발전을 위한 동주민센터 인력운영 방안 마련

#### 추진 배경

- 찾아가는 동주민센터 사업이 2015년부터 시작되어 현재 서울시 전 자치구로 확대되어 시행 중 (25개구 408개동 시행, 市 전체 동의 96%)
  - 시행 동별 6.5명 내외의(사회복지담당 5.5명, 방문간호사 1명) 인력 총원
- 사업 성패를 좌우하는 핵심은 인력의 적정한 총원 및 운영에 있으므로 총원이 완료된 현 시점에서 인력운영 진단을 통한 발전방안 모색이 필요

#### 추진 목적

- 찾·동 인력운영 실태 분석 및 효과성 진단
  - '15년 찾·동 출범 이후 정책환경의 변화 반영
  - 찾동 인력 총원 이후 동주민센터의 전반적인 인력운영 및 업무수행 실태에 대한 분석을 통해 인력총원, 배치의 효과성을 진단
- 현실에 맞는 인력수요를 재확인하여 정책의 지속성 확보
  - 실태 분석내용을 기반으로 인력의 추가 총원 필요여부, 효과적인 인력운영 및 동주민센터 업무수행 개선방안 등 마련

#### 추진방법 : 학술용역으로 진단

- 연구기간 : 2019. 2 ~ 2019. 12
- 주요내용
  - ① 지방행정의 환경 변화에 대한 분석
  - ② 찾·동 인력의 근무실태 파악
  - ③ 찾·동 인력 규모의 적정 여부 진단 및 추가 총원규모 산정
  - ④ 정책 제언

#### 학술용역 결과 활용

- 2020년부터 효과적인 찾·동 인사 운영, 업무수행 구조 개선 및 인력총원 계획 수립을 위한 정책 기초자료로 활용



## 5 성과관리 및 모니터링 개선

- 성과관리와 연동하는 찾동 모니터링 개선을 통해 정책과업 선명화

### □ 찾동의 핵심 성과 목표에 따른 정책과업 선명화

- 찾동의 제반 사업을 수행한 결과 궁극의 목표 제시
  - ‘찾동에서의 삶의 질 개선’, ‘동장·팀장의 역할 모델’ 등
- 찾동 사업별 자치구 강·약점 비교 분석·제시
- 핵심가치(성인지, 협치, 인권)를 반영한 지표 개발 및 구축
- 핵심 성과 목표 관리 및 기타 사업별 지표 현황 관리

### □ 성과관리와 연동하는 모니터링 개선

- ‘市 주도’에서 ⇒ ‘區 주도 + 市の 컨설팅 지원’으로 개선
  - 자치구 주관으로 동주민센터 모니터링 상시 실시
  - 市는 자치구의 자체 모니터링 기능 향상을 위한 모니터링·컨설팅 기능 강화
  - 자치구간 소통, 정보 교류, 문제 진단 및 해결방안 모색을 위한 공유회, 토론회 등의 형식으로 모니터링 추진
- 확실한 피드백 체계 구축 : 현장 상황에 따른 정책 보완
  - 모니터링 결과 도출된 문제점에 대해 현장 맞춤형 정책적 해결 방안 모색 기능 강화
    - ※ 자치구의 찾동 시행 단계별·지역 특성별 여건에 따른 모니터링 및 피드백
- 핵심 목표 달성을 위한 구·동의 추진체계, 자체 성과관리체계 등 확인

### □ 모니터링의 일관성·지속성을 위해 수행주체를 추진지원단으로 조정

- 모니터링 전담 솔루션팀 구성 운영
- 찾동 시행 단계별·지역 특성별 여건에 따른 모니터링 계획 수립·실시
- 도출된 문제점에 대한 후속 관리, 정책 반영 및 실행에 대한 모니터링

## 6 찾·동 인력개발·성장 촉진

- 찾동의 발전에 따라 교육 중요성 증대하고 전문화된 교육 체계 필요
- 찾동 공공인력에 대한 교육 전담기구 운영, 향후 전문 아카데미로 발전

### 현 황

- 교육 전담기구 없이 공무원·추진지원단의 실무TF 중심으로 기획
  - 체계적인 마스터플랜에 따라 운영되지 않고 연간 필요에 대응하는 수준
- 외부기관에 위탁운영하고 있으나 기획·강사섭외 등의 실무노력은 투입되면서 운영의 노하우는 축적되지 않는 등 비효율 발생

### 찾동 전담 교육장 운영

- 역 할
  - 교육 중장기 비전 수립, 교육 기획, 과정 설계 및 운영 등 전 과정 주관
  - 강사 양성, 자치구 교육역량 촉진, 민간기관 교육 교류 등 인프라 확충
- 교육 범위
  - 핵심가치(성인지, 협치, 인권)내재화를 위한 교육 신설 및 강화
  - 동장, 우동주 등 공통 교육, 타 분야에 대한 이해 및 협업
  - 복지, 마을, 건강, 여성 등 분야별 직무 교육  
(건강·마을 등 기존 전문 영역에서 수행하는 교육은 기존 체계 유지)
- 운영 기간 및 인력
  - 운영 개시 : '20년 교육과정부터 (설치는 '19년 하반기)
  - 소요 인력 : 8명 내외 (책임자 1, 연구 1, 기획 3, 운영 3)
    - ▶ 인력 총원 : 추진지원단의 기존 인력 7명, 신규 채용 1(연구)
  - 교육 장소 : 미정 (인재개발원, 산하 재단 등 적정 기관 검토)
- 제도적 필요사항 등 사전 조치 : ~ '19년 상반기
  - '19년도는 외부 위탁운영을 중단하고 추진지원단 내 전담 인력 배치하여 1년간 시범적으로 운영 : 교육장은 복지재단 재원으로 확보 검토 중
  - 전담교육기구 운영 결과에 따라 향후 전문교육기관으로 발전

### 교육 중장기 계획 수립·운영

- 찾·동 인재상 수립, 직책별 관리자상·역할·역량 모델 수립
- 교육 이수제 도입, 강사양성, 시·구 교육 역할 배분 등

## 7 시 추진지원단 역할 재정비 및 활동 강화

- 민선 7기 찾동의 도약기를 맞아 추진지원단의 역할도 재정비 및 강화 필요
- 공공과 공동체의 대응력을 높이고 통합운영을 지원할 수 있는 조직 정비

□ **현 황** : 3개 민간기관의 직원 39명으로 구성



- 단일한 조직·예산으로 통합된 것은 아니고, 조정을 통한 협업 수행
- 영역별 정책입장이 견지되고, 통합지원단으로서 역할은 대외 관계에서 의미 부여

### □ 추진 계획

- 추진지원단에 새롭게 강조되는 역할
  - 돌봄SOS 도입, 서울형 주민자치 추진 등 정책환경에 적극적 대응
  - 공공의 역할외에 공공과 민간이 함께 이루는 지역공동체 정책 개발·구체화
  - 찾동 전담 교육기구에서 교육 설계, 운영, 평가 등 주도적 역할
  - 찾동 여러 영역의 분절적 운영을 극복하고 통합적 플랫폼 구축
    - ▶ 공공서비스의 통합적 연계, 주민참여의 통합적 연계
    - ▶ 복지, 건강, 마을, 여성, 자치의 유기적 연계
  - 자치구 단위 중간지원조직 부재, 시-구-동을 잇는 연계 역할
- 역할 재정비 및 활동 강화 방안
  - 새로운 정책의 구체적인 콘텐츠 개발, 현장성과 전문성 강화,
    - ▶ 시의 정책의지와 현장의 실제 상황을 연결하는 링커 기능 강조
  - 각 영역간 유기적 연계와 영역별 독립성의 조화로 정책 시너지 최대한 확보

찾동 2기에서 강조되는 역할 수행을 위해 찾동 2기말('22년 6월)까지 현 체제를 유지하고, 재단별 비정규직 직원의 정규직화 등 근무 안정화 추진

# IV

## 연차별 투자계획

### 직접사업

(단위 : 백만원)

사업명		투자계획				
		계	2019	2020	2021	2022
계		454,907	85,443	107,528	122,913	139,023
1	공공발의·주민발의 골목회의, 시민찾동이 운영(자치행정과)	8,480	848	2,544	2,544	2,544
2	서울형 주민자치회(자치행정과)	80,033	10,540	19,032	22,603	27,858
3	돌봄SOS센터 설치(희망복지지원과)	62,473	1,873	10,947	20,575	29,078
4	통합적 정보교류 플랫폼(자치행정과)	300	-	100	100	100
5	찾동 방문 인력(복지플래너)인건비(희망복지지원과)	188,254	44,998	46,348	47,738	49,170
6	찾동 방문 인력(방문간호사)인건비(건강증진과)	107,799	25,767	26,540	27,336	28,156
7	인력운영 진단, 성과관리, 찾동 교육(자치행정과)	2,268	617	517	517	617
8	동청사 2차 공간개선(자치행정과)	5,300	800	1,500	1,500	1,500

### 연계사업

(단위 : 백만원)

사업명		투자계획				
		계	2019	2020	2021	2022
계		391,516	36,779	78,680	117,226	158,831
1	나눔이웃, 나눔가게(희망복지지원과)	4,340	1,035	1,085	1,085	1,135
2	이웃살피미, 이웃지킴이(희망복지지원과)	4,620	675	995	1,315	1,635
3	보육반장, 여성안심 행복마을(여성정책담당관, 아이돌봄담당관)	6,791	1,691	1,700	1,700	1,700
4	주민 건강리더, 신체활동리더 천만시민 기억친구(건강증진과)	6,787	1,577	1,626	1,679	1,905
5	이웃만들기, 골목만들기(지역공동체담당관)	7,088	1,772	1,772	1,772	1,772
6	안녕 캠페인(자원봉사센터)	4,505	185	675	1,450	2,195
7	IoT(사물인터넷) 안부확인 기기 설치(어르신복지과)	7,656	660	1,320	2,376	3,300
8	서울형 긴급복지(희망복지지원과)	70,000	10,000	15,000	20,000	25,000
9	서울형 기초보장제도(희망복지지원과)	279,729	19,184	54,507	85,849	120,189