



# 찾아가는 동주민센터 2단계 사업 성과관리 학술용역

2017. 12.





# 제출문

---

서울특별시장 귀하

본 보고서를 「찾아가는 동주민센터 2단계 사업 성과관리 학술용역」의  
최종보고서로 제출합니다.

2017년 12월

서울연구원 원장 서왕진



---

## 연구진

연구진	김귀영 [서울연구원 도시경영연구실장]
	김승연 [서울연구원 부연구위원]
	손창우 [서울연구원 부연구위원]
	안현찬 [서울연구원 부연구위원]
	황민섭 [서울연구원 부연구위원]
	이승재 [서울연구원 연구원]
	공 주 [서울연구원 연구원]

자문위원	이태수 [꽃동네대학교 사회복지학과 교수]
	김진석 [서울여자대학교 사회복지학과 교수]
	장숙량 [중앙대학교 적십자간호대학 교수]
	최순옥 [서울시마을공동체 종합지원센터장]
	이주현 [서울시립대학교 행정학과 교수]
	안현미 [서울시여성가족재단 연구위원]

---



# 목 차

---

<b>I. 연구개요</b> .....	<b>1</b>
1. 연구배경 및 목적 .....	1
2. 찾아가는 동주민센터 사업 개요 .....	2
1) 사업목적 .....	2
2) 자치구별 사업참여 현황 .....	3
3) 사업 주요내용 .....	5
3. 성과지표체계 .....	7
1) 성과지표 구성 방향 .....	7
2) 성과지표 .....	8
3) 설문조사설계 및 분석방법 .....	14
<b>II. 성과 분석결과</b> .....	<b>17</b>
1. 종합분석 결과 .....	17
2. 복지분야 분석결과 .....	19
1) 찾아가는 복지 보편적 복지 .....	19
2) 통합서비스 제공 및 연계 .....	24
3) 복지공동체 조성 .....	29
4) 주민 복지수준 향상 .....	30
5) 여성분야(돌봄위기가구) 심층 인터뷰 .....	33
3. 건강분야 분석결과 .....	40
1) 어르신 건강관리 .....	40
2) 출산가정 건강관리 .....	51

4. 행정분야 분석결과 .....	56
1) 주민자치 활성화 .....	56
2) 동 행정혁신 .....	66
5. 마을분야 분석결과 .....	76
1) 주민참여 촉진(주민참여지원) .....	76
2) 지역자원 조직과 활용(마을기금) .....	80
3) 지역사회 공론장 조성(마을계획) .....	81
4) 주민주도적 공동체공간 조성(마을활력소) .....	88
5) 마을공동체 활성화 .....	91
6) 주민자치 활성화 .....	93
6. 연차별 비교결과 .....	95
1) 복지분야 연차별 비교결과 .....	95
2) 건강분야 연차별 비교결과 .....	95
3) 행정분야 연차별 비교결과 .....	96
4) 마을분야 연차별 비교결과 .....	96
7. 교차분석 결과 .....	106
1) 복지분야 교차분석 결과 .....	106
2) 건강분야 교차분석 결과 .....	107
3) 행정분야 교차분석 결과 .....	108
4) 마을분야 교차분석 결과 .....	109
8. 설문조사 분석결과 .....	111
1) 일반시민 설문조사 분석결과 .....	111
2) 공무원 설문조사 분석결과 .....	120
3) 어르신 설문조사 분석결과 .....	129
4) 출산가정 설문조사 분석결과 .....	149
5) 빈곤위기가정 설문조사 분석결과 .....	160
6) 마을계획참여주민 설문조사 분석결과 .....	168
7) 주민자치위원 설문조사 분석결과 .....	180



9. 총괄지표 검토 결과 .....	186
1) 총괄지표 의미 .....	186
2) 총괄지표 논의 쟁점 .....	187
3) 총괄지표 관련 참고지표 .....	188
4) 총괄지표체계 .....	190

### III. 정책제언 ..... 191

1. 종합 정책제언 .....	191
2. 분야별 정책제언 .....	192
1) 복지분야 정책제언 .....	192
2) 건강분야 정책제언 .....	193
3) 행정분야 정책제언 .....	196
4) 마을분야 정책제언 .....	199
3. 3단계 사업 성과관리를 위한 제언 .....	201

# 표 목차

[표 1-3-1] 성과평가 지표설정의 기본원칙 .....	7
[표 1-3-2] 2단계 사업 지표체계 주요 변경 사항 .....	7
[표 1-3-3] 복지분야 지표 .....	9
[표 1-3-4] 건강분야 지표 .....	10
[표 1-3-5] 행정분야 지표 .....	11
[표 1-3-6] 마을분야 지표 .....	13
[표 1-3-7] 2단계 성과 조사 설계 .....	15
[표 1-3-8] 3단계 기초 조사 설계 .....	16
[표 11-2-1] 어르신 대상 복지플래너 상담현황 .....	20
[표 11-2-2] 어르신 대상 복지플래너 상담추이 .....	20
[표 11-2-3] 빈곤위기가정 대상 복지플래너 상담현황 .....	21
[표 11-2-4] 출산가정 대상 복지플래너 상담현황 .....	22
[표 11-2-5] 돌봄위기가구 대상 복지플래너 상담현황 .....	22
[표 11-2-6] 동행방문을 .....	23
[표 11-2-7] 복지사각지대 발굴 및 지원 .....	24
[표 11-2-8] 사례관리 성과 .....	25
[표 11-2-9] 어르신 서비스 지원현황 .....	26
[표 11-2-10] 출산가정 서비스 지원현황 .....	27
[표 11-2-11] 빈곤위기가정 서비스 지원현황 .....	27
[표 11-2-12] 돌봄위기가구 서비스 지원건수 .....	28
[표 11-2-13] 돌봄위기가구 1인당 서비스 지원건수 .....	28
[표 11-2-14] 통합사례회의 참여기관 현황 .....	29
[표 11-2-15] 주민주도 발굴활동 현황 .....	30
[표 11-2-16] 대상자별 찾아가는 상담 서비스 만족도 .....	31
[표 11-2-17] 대상자별 찾동 이후 동주민센터 서비스 향상에 대한 동의도 .....	32
[표 11-2-18] 인터뷰 참여자 특성 .....	33
[표 11-3-1] 어르신 등록관리율 .....	40
[표 11-3-2] 어르신 방문건수 .....	41
[표 11-3-3] 어르신 지속관리율 .....	42
[표 11-3-4] 어르신 우울 고위험군 발견율 .....	43
[표 11-3-5] 어르신 자살경향성 위험군 발견율 .....	44
[표 11-3-6] 어르신 인지저하군 발견율 .....	44
[표 11-3-7] 허약노인 판정률 .....	45
[표 11-3-8] 서비스 연계율 .....	46
[표 11-3-9] 서비스 연계기관 .....	46
[표 11-3-10] 어르신 교육 프로그램 .....	47
[표 11-3-11] 어르신 건강관리 서비스 만족도 .....	48
[표 11-3-12] 어르신 건강문해력 수준 .....	49

[표 II-3-13] 어르신 걷기 실천율 .....	50
[표 II-3-14] 어르신 주관적 건강수준 .....	50
[표 II-3-15] 임부 등록률 및 방문율 .....	51
[표 II-3-16] 지속방문대상 산전 모집 비율 .....	52
[표 II-3-17] 지속방문율 .....	52
[표 II-3-18] 우울산모 비율 및 서비스 연계 건수 .....	53
[표 II-3-19] 돌봄스트레스 수준 .....	54
[표 II-3-20] 엄마모임 실적 .....	54
[표 II-3-21] 건강관리 서비스 만족도 .....	55
[표 II-4-1] 동주민센터 주민공유공간 개선 .....	56
[표 II-4-2] 동주민센터 공간 활용 .....	57
[표 II-4-3] 동주민센터 공간개선 체감도 .....	57
[표 II-4-4] 동주민센터 공간개선 만족도 .....	57
[표 II-4-5] 자치회관 운영방식 .....	58
[표 II-4-6] 자치회관 운영인력 구성 .....	58
[표 II-4-7] 시설 자율관리 .....	59
[표 II-4-8] 자치회관 자율관리에 따른 관리업무량 변화 .....	59
[표 II-4-9] 대상별 프로그램 운영실적 .....	60
[표 II-4-10] 정규시간 외 프로그램 현황 .....	60
[표 II-4-11] 자치회관프로그램 인지도 .....	61
[표 II-4-12] 주민자치위원 구성 .....	61
[표 II-4-13] 위원회 구성의 적정성 .....	62
[표 II-4-14] 주민자치위원의 권한과 역량, 규모 .....	62
[표 II-4-15] 주민자치위원의 임기 적절성 .....	62
[표 II-4-16] 주민자치위원회 활동 .....	63
[표 II-4-17] 주민자치위원회 기금규모 .....	64
[표 II-4-18] 주민자치위원 인지도 .....	64
[표 II-4-19] 동주민센터와 주민 간 협력수준 인식 .....	64
[표 II-4-20] 주민의 자치참여도 .....	65
[표 II-4-21] 공무원 만족도 .....	65
[표 II-4-22] 주민자치위원 만족도 .....	65
[표 II-4-23] 동주민센터-주민 간 신뢰도 .....	66
[표 II-4-24] 주민 간 신뢰도 .....	66
[표 II-4-25] 관련 조례/규칙/세칙 재개정 .....	67
[표 II-4-26] 사업지원 협업체계 .....	67
[표 II-4-27] 민원서류발급 실적 .....	68
[표 II-4-28] 방문인력 안전지원체계 .....	69
[표 II-4-29] 방문인력 안전인식 .....	69
[표 II-4-30] 찾동 참여자들 간 협력 .....	69
[표 II-4-31] 공무원과 자치위원 간 찾동 공감대 .....	70
[표 II-4-32] 주민자치회로의 전환에 대한 인지 .....	70

[표 II-4-33]	동주민센터 전체 인력구성	71
[표 II-4-34]	동주민센터 전체 인력총원	71
[표 II-4-35]	동주민센터 인력 평균근무기간	72
[표 II-4-36]	복지분야 인력총원	72
[표 II-4-37]	건강분야 인력총원	73
[표 II-4-38]	마을분야 인력총원	73
[표 II-4-39]	찾동 후 직무변화	74
[표 II-4-40]	현장중심 근무도	74
[표 II-4-41]	자치위원회에 대한 동장관심	75
[표 II-4-42]	찾동 관련 교육 및 역량인식	75
[표 II-5-1]	참여자 교류 촉진	76
[표 II-5-2]	주민참여지원사업 신청자 현황	77
[표 II-5-3]	네트워크파티의 관계확장성	77
[표 II-5-4]	주민참여지원사업의 관계 형성 도움도	78
[표 II-5-5]	주민참여지원사업을 통한 개인변화	79
[표 II-5-6]	주민참여 마을사업 재참여의사	79
[표 II-5-7]	마을기금 주민운영위원회 참여자 현황	80
[표 II-5-8]	참여주체 간 소통	81
[표 II-5-9]	마을기금 의제실행률	81
[표 II-5-10]	마을계획단 구성	82
[표 II-5-11]	마을계획단 구성 다양성	82
[표 II-5-12]	참여주체 간 소통	83
[표 II-5-13]	행정지원과 협력	84
[표 II-5-14]	주제별 마을계획 의제 분류	84
[표 II-5-15]	의제실행 주체유형	85
[표 II-5-16]	의제 만족도	85
[표 II-5-17]	마을계획에의 주민참여	86
[표 II-5-18]	마을계획 실행 수준	86
[표 II-5-19]	마을계획의제 수행예산	87
[표 II-5-20]	마을계획 영역별 만족도	88
[표 II-5-21]	마을계획 재참여 및 주변 이웃 권유의사	88
[표 II-5-22]	민관참여단 구성	89
[표 II-5-23]	참여와 소통	89
[표 II-5-24]	주민공간 확보	90
[표 II-5-25]	주민 자율운영	90
[표 II-5-26]	운영진 활동	91
[표 II-5-27]	주민이용률	91
[표 II-5-28]	이웃 신뢰도	92
[표 II-5-29]	이웃 간 상호부조 전통	92
[표 II-5-30]	마을공동체 활성화 체감도	92
[표 II-5-31]	이웃 신뢰도	93

[표 II-5-32] 지역주민 활동참여 .....	93
[표 II-5-33] 민관 상호 신뢰도 .....	93
[표 II-5-34] 민관협력 수준 .....	94
[표 II-5-35] 지역사회 문제해결 .....	94
[표 II-6-1] 복지분야 연차별 비교 .....	97
[표 II-6-2] 건강분야 연차별 비교 .....	100
[표 II-6-3] 행정분야 연차별 비교 .....	102
[표 II-6-4] 마을분야 연차별 비교 .....	104
[표 II-8-1] 응답자 특성 .....	111
[표 II-8-2] 동주민센터에 대한 인식 및 만족도 .....	112
[표 II-8-3] 동주민센터 방문 목적 .....	112
[표 II-8-4] 동주민센터 방문 시 가장 불편했던 점 .....	113
[표 II-8-5] 주민자치위원회 인지도 .....	113
[표 II-8-6] 주민자치 역량인식 및 활동 만족도 .....	113
[표 II-8-7] 지역사회 및 민관협력에 대한 인식 .....	114
[표 II-8-8] 인사하며 지내는 동네 이웃의 수 .....	114
[표 II-8-9] 어려울 때 의지할 만큼 친한 동네 이웃의 수 .....	114
[표 II-8-10] 현재 월 1회 이상 참여하는 정기 활동 .....	115
[표 II-8-11] 일상생활에 문제발생 시 대처 방법 .....	115
[표 II-8-12] 동주민센터와 주민 간 협력 수준 .....	116
[표 II-8-13] 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인지 .....	116
[표 II-8-14] 찾아가는 동주민센터 사업 인지경로 .....	117
[표 II-8-15] 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인식 .....	117
[표 II-8-16] 가정폭력, 아동학대, 방임을 목격한 경험 .....	117
[표 II-8-17] 가정폭력, 아동학대, 방임을 목격 시 대처방법 .....	118
[표 II-8-18] 가정 내 폭력, 학대, 방임 등 발생 시 주민센터 개입 가능에 대한 인지 .....	118
[표 II-8-19] 가족 돌봄과 관련 주민센터에서 정보 및 서비스 제공 가능에 대한 인지 .....	118
[표 II-8-20] 지역사회문제 및 안전에 대한 인식 .....	119
[표 II-8-21] 응답자 특성 .....	120
[표 II-8-22] 동주민센터 공간개선 및 자치공간 활성화 .....	121
[표 II-8-23] 주민자치위원회 활성화 .....	122
[표 II-8-24] 주민자치 역량 인식 및 활동 만족도 .....	122
[표 II-8-25] 사업추진체계 구축 .....	123
[표 II-8-26] 사업인력 운영 .....	124
[표 II-8-27] 사업전문성 제고 .....	125
[표 II-8-28] 사업효과 및 만족도 .....	125
[표 II-8-29] 지역신뢰도에 대한 인식 .....	126
[표 II-8-30] 동주민센터와 주민 간 협력 수준 .....	126
[표 II-8-31] 가정폭력 등을 발견했을 때, 동주민센터가 개입 및 도움 제공 필요 여부 .....	127
[표 II-8-32] 대민업무 수행 중 가정폭력 등을 발견한 경험 .....	127
[표 II-8-33] 가정폭력 등 발견한 방법 .....	127

[표 II-8-34]	가정폭력 등을 발견했을 때 대처한 방법 .....	128
[표 II-8-35]	위기가구에 대한 개입 시 경험하는 어려움 .....	128
[표 II-8-36]	지역사회문제 및 안전에 대한 인식 .....	128
[표 II-8-37]	응답자 특성 .....	129
[표 II-8-38]	복지플래너·방문간호사 방문 이전 찾동 사업에 대한 인지 여부 .....	130
[표 II-8-39]	사업 인지 경로 .....	130
[표 II-8-40]	최근 1년 간 복지플래너 방문 횟수 .....	131
[표 II-8-41]	서비스 설명을 들었는지 여부 .....	131
[표 II-8-42]	서비스별 설명 도움 정도 .....	132
[표 II-8-43]	설명을 들은 후 서비스 이용 여부 .....	132
[표 II-8-44]	향후 복지플래너로부터 안내받고 싶은 서비스 .....	133
[표 II-8-45]	평소 서비스를 이용하는 기관 유형 .....	133
[표 II-8-46]	서비스를 이용하지 않는 이유 .....	134
[표 II-8-47]	복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 대한 만족도 .....	134
[표 II-8-48]	복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유 .....	135
[표 II-8-49]	복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하는 이유 .....	135
[표 II-8-50]	복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스 이후 나타난 변화 .....	136
[표 II-8-51]	동 주민센터 직원이 방문해 복지 정보를 제공하는 것이 필요한 연령 .....	136
[표 II-8-52]	사업 이후 동 주민센터의 복지서비스 향상 여부 .....	136
[표 II-8-53]	사업 이후 동 주민센터의 복지서비스가 좋아지지 않은 이유 .....	137
[표 II-8-54]	사업 이후 동 주민센터의 복지서비스가 좋아진 이유 .....	137
[표 II-8-55]	최근 1년 간 방문간호사 방문 횟수 .....	138
[표 II-8-56]	필요한 건강관리 및 정보 수혜 여부 .....	138
[표 II-8-57]	방문건강관리 서비스 시간의 충분성 .....	138
[표 II-8-58]	방문건강관리 상담 내용의 이해 용이성 .....	139
[표 II-8-59]	방문간호사의 설명 중 이해가 가지 않는 부분에 대해 질문 여부 .....	139
[표 II-8-60]	방문간호사 설명 중 이해가지 않는 부분에 대해 질문하지 않은 이유 .....	139
[표 II-8-61]	방문간호사의 건강관리 서비스 도움 정도 .....	140
[표 II-8-62]	건강관리 서비스를 통해 더 받고 싶은 서비스 .....	140
[표 II-8-63]	방문간호사의 건강관리 서비스에 대한 만족도 .....	141
[표 II-8-64]	방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하지 않는 이유 .....	141
[표 II-8-65]	방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하는 이유 .....	142
[표 II-8-66]	향후 방문 건강관리 서비스 수혜 의향 .....	142
[표 II-8-67]	주변 이웃 또는 친지에 방문건강관리 서비스를 권유할 의향 .....	142
[표 II-8-68]	방문건강관리 서비스에 대한 기억 또는 경험에 대한 평가 .....	143
[표 II-8-69]	동 주민센터의 복지서비스와 직원 신뢰감 .....	143
[표 II-8-70]	동 주민센터 직원 친근감 .....	143
[표 II-8-71]	동 주민센터 복지서비스 충분성 .....	144
[표 II-8-72]	곤경에 처했을 때 의존할 가족·친구 존재 여부 .....	144
[표 II-8-73]	도움을 요청할 수 있는 사람 .....	145
[표 II-8-74]	평소 건강 상태 .....	145

[표 II-8-75] 현재 앓고 있는 질환 개수 .....	145
[표 II-8-76] 최근 일주일 중 10분 이상 걸었던 날 .....	146
[표 II-8-77] 이러한 날 중 하루 동안 걷는 시간 .....	146
[표 II-8-78] 고혈압 진단 경험 여부 .....	146
[표 II-8-79] 혈압을 위한 치료·관리 여부 .....	147
[표 II-8-80] 혈압 관리를 위한 방법 .....	147
[표 II-8-81] 최근 1년 동안 2주 이상 슬프거나 절망감 경험 여부 .....	147
[표 II-8-82] 이러한 문제로 인해 전문가의 상담을 받은 경험 여부 .....	147
[표 II-8-83] 최근 1년 동안 건강 검진 여부 .....	148
[표 II-8-84] 응답자 특성 .....	149
[표 II-8-85] 최근 1년 간 방문간호사 방문횟수 .....	150
[표 II-8-86] 방문간호사 방문 이전 건강관리 서비스에 대한 인지 여부 .....	150
[표 II-8-87] 방문간호사의 건강관리 서비스 인지 경로 .....	151
[표 II-8-88] 필요한 건강관리 및 정보 수혜 여부 .....	151
[표 II-8-89] 방문건강관리 서비스 시간의 충분성 .....	151
[표 II-8-90] 방문건강관리 상담 내용의 이해 용이성 .....	152
[표 II-8-91] 방문간호사의 설명 중 이해가 가지 않는 부분에 대해 질문 여부 .....	152
[표 II-8-92] 방문간호사의 건강관리 서비스 도움 정도 .....	152
[표 II-8-93] 건강관리 서비스를 통해 더 받고 싶은 서비스 .....	153
[표 II-8-94] 건강관리 서비스에 대한 만족도 .....	153
[표 II-8-95] 방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하는 이유 .....	154
[표 II-8-96] 향후 방문 건강관리 서비스 수혜 의향 .....	154
[표 II-8-97] 주변 이웃 또는 친지에 방문건강관리 서비스를 권유할 의향 .....	155
[표 II-8-98] 방문건강관리 서비스에 대한 기억 또는 경험에 대한 평가 .....	155
[표 II-8-99] 평소 건강 상태 .....	155
[표 II-8-100] 현재 자녀의 수 .....	156
[표 II-8-101] 마지막 아이의 출산 유형 .....	156
[표 II-8-102] 마지막 아이의 출생년도 .....	156
[표 II-8-103] 마지막 아이의 건강 상태 .....	156
[표 II-8-104] 현재 경제활동 상태 .....	157
[표 II-8-105] 직장 복귀/재취업 의향 .....	157
[표 II-8-106] 직장 복귀/재취업 예상 시기 .....	157
[표 II-8-107] 자녀를 돌봄 시 부담 정도 .....	158
[표 II-8-108] 자녀를 돌보는데 있어 가장 어려운 점 .....	158
[표 II-8-109] 자녀를 돌봄 문제로 인한 다른 가족과의 갈등 .....	158
[표 II-8-110] 동주민센터를 통해 자녀 양육 관련 서비스 경험 여부 .....	159
[표 II-8-111] 동주민센터로부터 필요한 자녀 양육 서비스를 충분히 수혜 .....	159
[표 II-8-112] 동주민센터 자녀 양육 서비스의 문제해결 도움 정도 .....	159
[표 II-8-113] 응답자 특성 .....	160
[표 II-8-114] 최근 1년 간 복지플래너 방문 횟수 .....	161
[표 II-8-115] 최근 1년 간 동 주민센터 직접 방문 횟수 .....	161

[표 II-8-116]	찾아가는 동 주민센터 사업에 대한 인지 여부	161
[표 II-8-117]	찾아가는 동 주민센터 사업 인지 경로	162
[표 II-8-118]	찾아가는 동 주민센터 사업 필요 정도	162
[표 II-8-119]	찾아가는 동 주민센터 사업이 필요하지 않은 이유	163
[표 II-8-120]	서비스 설명 여부	163
[표 II-8-121]	서비스 설명 도움 정도	164
[표 II-8-122]	서비스 이용 여부	164
[표 II-8-123]	복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 대한 만족도	165
[표 II-8-124]	찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유	165
[표 II-8-125]	찾아가는 복지상담 서비스 이후 나타난 변화	166
[표 II-8-126]	평상시 동 주민센터 복지서비스 만족도	166
[표 II-8-127]	평상시 동 주민센터 복지서비스에 만족하지 않는 이유	166
[표 II-8-128]	동 주민센터의 복지서비스와 직원 신뢰감	167
[표 II-8-129]	동 주민센터 직원 친근감	167
[표 II-8-130]	동 주민센터 복지서비스 충분성	167
[표 II-8-131]	응답자 특성	168
[표 II-8-132]	마을계획의 목적과 취지를 잘 알고 참여	169
[표 II-8-133]	마을계획 목적과 취지 중 가장 중요한 것	169
[표 II-8-134]	마을계획 활동 참여 빈도	170
[표 II-8-135]	마을계획 활동을 쉬거나 그만둔 시점	170
[표 II-8-136]	마을계획 활동을 쉬거나 그만둔 이유	170
[표 II-8-137]	마을계획 각 단계에 대한 만족도	171
[표 II-8-138]	마을계획 과정 중 가장 어려운 단계	171
[표 II-8-139]	마을계획 과정 중 가장 재미있는 단계	172
[표 II-8-140]	마을계획 과정 중 가장 필요한 단계	172
[표 II-8-141]	마을계획 과정 중 가장 필요 없는 단계	173
[표 II-8-142]	마을계획 과정의 구성 적절성	173
[표 II-8-143]	마을계획 기간의 충분성	174
[표 II-8-144]	마을계획단 구성	174
[표 II-8-145]	마을계획단 운영	175
[표 II-8-146]	마을계획 수립	175
[표 II-8-147]	마을사업전문가, 마을계획촉진자	176
[표 II-8-148]	동주민센터, 정책공유수다회, 마을계획예산	176
[표 II-8-149]	마을계획 활동이 지속되기 위해 가장 필요한 지원(1순위)	177
[표 II-8-150]	마을계획 활동이 지속되기 위해 가장 필요한 지원(1+2순위)	177
[표 II-8-151]	마을계획 참여에 대한 전반적인 만족도	178
[표 II-8-152]	마을계획에 참여하며 만족스러웠던 점	178
[표 II-8-153]	마을계획에 참여하며 불만족스러웠던 점	179
[표 II-8-154]	추후 마을계획 실행기에 참여 의향	179
[표 II-8-155]	추후 주변에 마을계획단 활동을 권유할 의향	179
[표 II-8-156]	응답자 특성	180



[표 II-8-157] 동주민센터 공간개선사업 및 자치공간 활성화 .....	181
[표 II-8-158] 주민자치위원회 활성화 .....	181
[표 II-8-159] 주민자치 역량인식 및 활동 만족도 .....	182
[표 II-8-160] 사업추진 공감대 형성 .....	183
[표 II-8-161] 사업전문성 제고 .....	183
[표 II-8-162] 사업 효과 및 만족도 .....	184
[표 II-8-163] 지역 신뢰도에 대한 인식 .....	184
[표 II-8-164] 인사하며 지내는 동네 이웃의 수 .....	185
[표 II-8-165] 어려울 때 의지할 만큼 친한 동네 이웃의 수 .....	185
[표 II-8-166] 동주민센터와 주민 간 협력 수준 .....	185
[표 II-9-1] 총괄지표 개념 .....	186
[표 II-9-2] 대상자별 총괄지표 의미 .....	187
[표 II-9-3] 분야별 지표 중 중요 지표 선택 vs. 새로운 지표 .....	187
[표 II-9-4] 사업과정에 대한 지표 포함 vs. 최종 결과에 대한 지표로 구성 .....	187
[표 II-9-5] 개별 지표 산출 후 합산 vs. 사업분야별 수치 합산 후 계산 .....	187
[표 II-9-6] 일정한 기준을 충족하였는지 측정용도 vs. 목표달성여부에 대한 평가용도 .....	188
[표 II-9-7] 찾동사업 대상자 vs. 일반시민 .....	188
[표 II-9-8] 찾동만의 총괄지표 구성 vs. 불필요 .....	188
[표 II-9-9] 총괄지표 관련 참고지표 .....	189
[표 II-9-10] 총괄지표체계 .....	190

# 그림 목차

---

[그림 1-1-1] 연구 추진목적 및 기대효과 .....	1
[그림 1-2-1] 찾아가는 동주민센터 사업의 비전 및 전략 .....	2
[그림 1-2-2] 기존 동주민센터와 찾아가는 동주민센터 비교 .....	3
[그림 1-2-3] 찾아가는 동주민센터 1단계 사업현황 .....	3
[그림 1-2-4] 찾아가는 동주민센터 2단계 사업현황 .....	4
[그림 1-3-1] 성과지표 체계도 .....	8

# I. 연구개요

## 1. 연구배경 및 목적

### ○ 연구배경

- 2015년 7월 시범사업을 시작으로 현재까지 진행하고 있는 찾아가는 동주민센터 사업의 지속적 운영과 관리를 위해 객관적 진단과 성과평가의 필요성이 요구됨
- 2015년 7월, 13개구 80개동이 일반 「동주민센터」에서 「찾아가는 동주민센터」로 전환하여 1단계 사업을 수행하였음
- 2016년 7월, 18개구 283개동이 2단계 사업을 수행하고 있으며, 2017년 7월, 24개구로 확장하여 3단계 사업 출범식을 진행하였음
- 1단계 사업과 비교 분석을 통해 2단계 사업에 대한 명확한 공과를 진단하고 쟁점을 도출하여 향후 진행 사업에 반영하고자 함

### ○ 연구목적

- 정착기의 찾동 사업 성과를 측정할 수 있는 분야별 지표를 개발하고, 모든 분야를 아우를 수 있는 총괄지표 도출을 통해 거시적이고 종합적인 분석을 수행하고자 함. 또한 전략적 성과평가체계 구축을 통해 보다 현실적인 정책대안을 제시하고자 함
- 1·2단계사업의 정량적 성과진단 및 평가를 통해 찾동 사업 이후의 지역사회 변화양상을 파악하고 이에 대한 학술적 분석을 동시에 수행함
- 인지도·만족도 조사 등을 통해 정책 피드백 및 시민서비스의 질적 향상을 도모함

배경	목적	기대효과
<b>2단계 사업 1주년 도래</b> - '15.7월부터 13개구 80개 동이 '찾아가는 동주민센터'로 전환 - '16.7월부터 2단계 사업 18개구 283개동 확대 수행 - '17.7월로 1단계 사업 2주년 도래	<b>'찾아가는 동주민센터' 사업평가</b> - 1년간 진행된 2단계 사업성과에 대한 객관적인 평가 - 1단계-2단계 사업성과에 대한 비교 평가	<b>■ 사업쟁점 도출과 보완</b> - 사업진행 과정의 주요 쟁점 파악하여 추후 사업 보완 <b>■ 사업공감대 형성</b> - 사업필요성 및 성과에 대한 시민 및 공무원의 공감대형성
<b>사업의 지속적 영향 파악 필요</b> - '17.7월 24개구 확대 시행으로 3단계 사업출범	<b>'찾아가는 동주민센터'에 대한 성과관리체계 정례화</b> - 각 사업 단계별 지속적 성과관리를 위한 체계적 성과분석 방법 필요	<b>■ 사업정책 및 안정적 확장</b> - 주요 성공요소 파악 및 추후 사업 반영 <b>■ 장기적·전략적 성과관리</b> - 분야별 지표별 성과관리를 통해 전략적 장기적 접근

[그림 I-1-1] 연구 추진목적 및 기대효과

## 2. 찾아가는 동주민센터 사업 개요

### 1) 사업목적

- 동주민센터의 기능을 단순 민원·행정 처리에서 주민 중심 복지서비스 제공 및 마을공동체 조성으로 전환함으로써 지역사회보장 증진 및 주민자치 실현
  - 공공의 책임과 주민 중심주의를 더욱 강화
  - 행정체계를 신청주의에서 발굴주의로 전환하여 '찾아가는 복지'를 실현하고 주민의 필요(needs)에 부합하는 통합서비스 제공
  - 주민리더 발굴 및 주민조직을 육성함. 주민센터는 마을문제를 공론화하는 장(場)으로 활용하여 마을공동체 조성에 기여

### ○ 사업의 비전 및 전략

비전	주민과 함께하는 복지공동체, 주민과 함께하는 동주민센터			
목표	지역의 사회보장 증진		주민자치 실현	
전략	공공의 책임성 강화	민·관 협력체계 강화		마을공동체 강화
추진방향	주민을 찾아가는 복지·건강	주민을 위한 통합서비스	주민 중심의 행정 혁신	주민에 의한 마을의제 해결
<b>세부과제</b>	복지사각지대 발굴 : 복지동반장, 우리동네주무관  빈곤 위기가정 방문 : 차상위, 기초생활수급, 주거위기 등  돌봄 위기가정 방문 : 아동학대, 폭력, 방임가구 등  65·70세 어르신 보편방문 : 복지, 건강 연계서비스 제공  임산부, 영유아 보편지속 방문 : 복지, 건강 연계서비스 제공	동 단위 사례관리 강화 : 위기가구 적극 개입, 해결  One stop 복지상담 : 복지상담전문관 배치  복지공동체 조성 : 나눔이웃, 나눔가게 운영  민관 자원공유, 협치실현 : 통합사례관리 회의 진행  보건, 의료 서비스 연계 : 정신건강, 치매, 시립병원 연계	민관협치 동 행정 구현 : 동장의 역할 강화  주민들의 생활민원 해결 : 우리동네주무관  동주민센터 공간 혁신 : 주민공유, 자치 공간 확대  직원의 직무 역량 강화 : 학습동아리 운영  동 행정 조직체계 관리 : 복지, 자치 중심 운영	주민 자조모임 지원 : 주민참여 활성화 지원사업  주민 회의체계 활성화 : 주민자치위원회 개선  공동 의제 실행력 강화 : 마을기금, 마을계획 운영  공유 공간 운영 경험 : 마을활력소 마련  효과적 주민자치 실현 : 주민자치회 전환
<b>핵심가치</b>	인권, 성인지, 협치			

[그림 1-2-1] 찾아가는 동주민센터 사업의 비전 및 전략

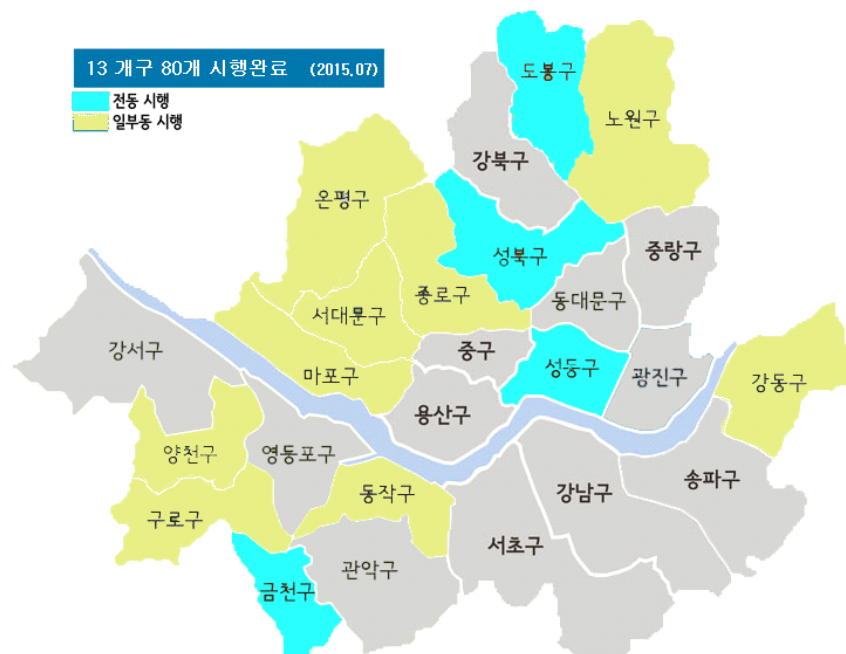
	동주민센터	}}	찾아가는 동주민센터
서비스	주민이 신청하는 것만 제공 (서류발급, 소외계층 지원, 청소민원 등)	}}	출생에서 사망까지 생애주기에 맞는 서비스 제공
대상선정	주민이 내방 신청해야만 가능 (춤추지 않은 복지 서비스제공)	}}	직접 찾아가 맞춤형 서비스 제공 (복지사각지대 해소)
주민참여	일부 주민만 참여하는 곳 (통반장, 직능단체회원, 주민자치위원 등)	}}	주민 누구나 이웃을 위해 마을 활동에 직접 참여
공간	특별한 민원용무가 있어야만 찾는 곳 (민원신청, 지원요청 등)	}}	항상 열려있는 주민들의 공간 (커피 마시고, 책 보고, 회의하는 주민개방 공간)

[그림 1-2-2] 기존 동주민센터와 찾아가는 동주민센터 비교

## 2) 자치구별 사업참여 현황

### ○ 1단계 사업

- 2015년 7월 ~ 2016년 6월, 13개 자치구 80개 행정동이 1단계 사업에 참여하였음
- 전체 시행(4) : 금천구, 도봉구, 성동구, 성북구
- 일부 시행(9) : 강동구, 구로구, 노원구, 동작구, 마포구, 서대문구, 양천구, 은평구, 종로구



[그림 1-2-3] 찾아가는 동주민센터 1단계 사업현황

○ 2단계 사업

- 2016년 7월 ~ 2017년 6월, 1단계 참여동 포함 18개 자치구 283개 행정동이 2단계 사업에 참여하였음
- 전체 시행(17) : 강동구, 강서구, 관악구, 구로구, 금천구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 동작구, 마포구, 서대문구, 성동구, 성북구, 양천구, 영등포구, 은평구, 종로구
- 일부 시행(1): 광진구 (군자동 시범운영)



[그림 1-2-4] 찾아가는 동주민센터 2단계 사업현황

○ 3단계 사업

- 2017년 7월 ~ 현재, 1·2단계 참여동 포함 24개 자치구, 342개 행정동이 3단계 사업에 참여하고 있음
- 전체 시행구(20) : 강동구, 강북구, 강서구, 관악구, 광진구, 구로구, 금천구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 동작구, 마포구, 서대문구, 성동구, 성북구, 양천구, 영등포구, 용산구, 은평구, 종로구
- 일부 시행구(4): 서초구, 송파구, 중구, 중랑구

○ 2018년 5월 이후, 서울시 24개 구 402개 동 확대 추진

단계	1단계 사업	2단계 사업	3단계 사업	향후 계획
참여 대상	13개 구 80개 동 (전체시행 4개 구, 일부시행 9개 구)	18개 구 283개 동 (전체시행 17개 구, 일부시행 1개 구)	24개 구 342개 동 (전체시행 20개 구, 일부시행 4개 구)	24개 구 402개 동 확대 추진 예정
기간	2015년 7월 ~ 2016년 6월	2016년 7월 ~ 2017년 6월	2017년 7월 ~ 2018년 4월	2018년 5월 이후

### 3) 사업 주요내용

○ 공통내용

- **우리동네 주무관:** 동 전 직원이 적극적으로 지역 주민과 소통하는 혁신적 업무 추진
  - 동네알기, 지역문제 해결, 주민관계망 확대
  - 동주무팀 팀장이 총괄업무 수행

○ 행정자치팀

- 주민자치혁신

- 주민이 실질적 자치회관 운영(자율관리, 위탁제도)
- 주민자치위원회 구성원의 변화(구성원 확대, 분과운영, 집행력강화 등)

- 마을공동체 조성

- 마을공동체 조성을 위한 주민참여자원사업, 마을기금, 마을활력소, 마을계획 등 다양한 사업 추진

○ 복지팀

- **복지수퍼바이저:** 복지비전을 공유하고 구성원에 대한 업무지도와 역량을 강화하는 복지 분야 상급자 또는 선임자
- **찾아가는 복지보편복지:** 지역주민들의 복지와 건강문제 해결 및 서비스 제공
  - 노령층 진입 65세, 70세 도래 어르신 복지건강 정보 안내, 예방적 건강관리
  - 임산부 및 영유아에 대한 보편적 건강, 보육관리 정보 제공
  - 빈곤 및 돌봄위기 가정의 체계적 방문관리, 가구별 맞춤형 복지서비스 제공
- **통합서비스 제공:** 통합복지상담(복지상담전문관): 복지상담전문관(팀별 전담인력 1~2명 배치) 및 원스톱 상담서비스 제공
  - 동단위 사례관리: 복합적 욕구를 가진 당사자에게 다양한 자원 및 서비스를 제공하여 어려움을 극복할 수 있도록 지원, 내부 사례회의 및 동단위 통합사례회의 실시

- 복지생태계 조성

- 나눔이웃: 동단위 소지역중심 나눔돌봄 공동체 조성, 주민 주도적 복지사업 기획 추진, 마을공동체 사업 연계
- 지역사회 주민관계망 활성화: 동 자원봉사 캠프, 동 지역사회보장협의체를 연계하여 동 단위 주민관계망 확산 및 촉진
- 복지자원관리: 인적자원 또는 물적자원 등 가용 가능한 자원 및 서비스 발굴, 지역내 민간기관 등과 자원공유 확대



### 3 . 성과지표체계

#### 1) 성과지표 구성 방향

- 원칙적으로 ‘찾아가는 동주민센터 1단계 사업’의 지표를 유지하되 일반적인 지표설정의 원칙을 고려하여 2단계 사업 시 추가된 사업 내용을 반영
- 분야별 지표 중에서 찾아가는 동주민센터 사업의 지속적인 발전을 위한 핵심지표를 추출하여 핵심지표관리체계 구축

[표 1-3-1] 성과평가 지표설정의 기본원칙

지표 적합성	사업이 추구하는 목표, 내용, 결과의 핵심내용을 잘 드러내는 지표인가?
유사 중복성	다른 유사한 지표가 있어서 통합할 수 있는가?
시기 적절성	사업 진행상황을 고려할 때 시기적으로 지금 성과판단에 적합한 지표인가?
자료 용이성	현실적으로 자료 취합과 활용이 가능한가?

- 2단계 사업 지표체계 주요 변경사항

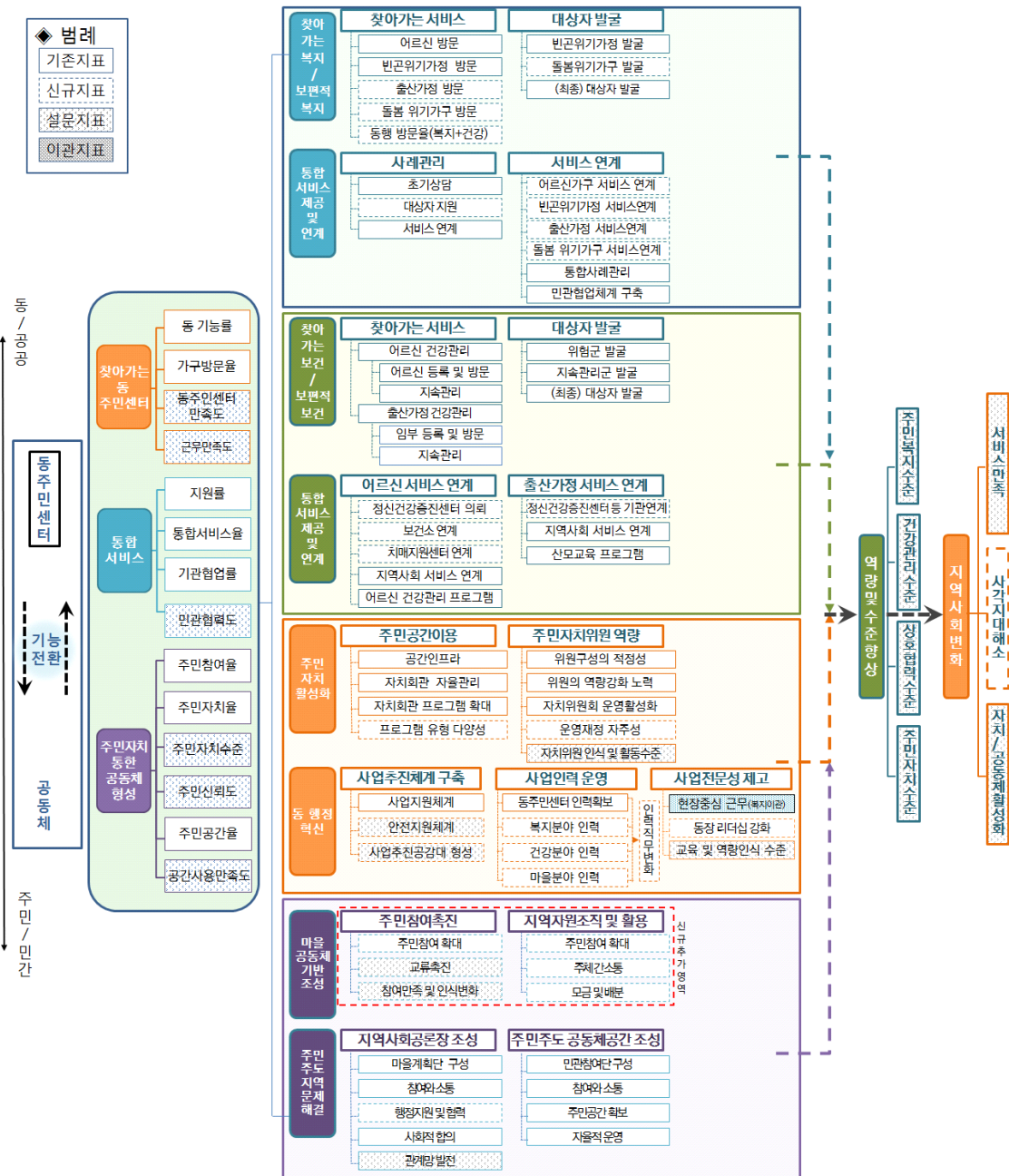
[표 1-3-2] 2단계 사업 지표체계 주요 변경 사항

부문	구분	주요 내용
복지	전반적인 지표체계	- 대분류 체계 수정 · 찾아가는 복지 · 통합서비스제공 및 연계 · 복지공동체조성 · 복지수준향상 - 여성분야(돌봄위기가구) 추가
	세부지표	- 출산가정, 돌봄 위기가구 상담률 추가 - 복지플래너 및 방문간호사 동행 방문 추가
건강	전반적인 지표체계	- 대분류 체계를 대상별로 어르신과 출산과정으로 구분하고 각 집단에 대해 방문, 발굴 및 연계, 건강수준향상으로 구분 - 성과 지표에 객관적인 정량지표 추가
	세부지표	- 건강 고위험군의 타 기관 연계 실적 추가 - 출산가정 부문의 지속방문대상 산전모집 비율 추가
행정	전반적인 지표체계	- ‘자치회관 운영평가’와 유사한 지표 정리 및 조율 - 사업기반 구축 지표 전반적으로 조정
	세부지표	- 인력관리 지표 추가 : 방문인력의 안전, 이직률 등 - 동주민센터 직무변화 및 동장 리더십 지표 추가
마을	전반적인 지표체계	- 대분류 체계 조정 · 주민참여촉진 · 지역자원조직 활용 · 지역사회 공론장 조성 · 주민주도 공동체공간 조성 - 2차 평가 지표 체계는 공동체 활성화와 자치 활성화를 기본목표로, 2차년도 신규 사업을 포함한 새로운 대분류 체계를 구성
	세부 지표	- 주민참여지원사업 및 마을기금 지표 등 새로운 사업지표 추가

\* 각 부문 지표별로 필요시 성인지적 관점 추가

## 2) 성과지표

- 기존의 1차 성과평가에서 5개로 구분한 평가체계 중 사업기반구축분야를 행정 분야로 통합하여 복지분야, 건강분야, 행정분야, 마을분야 등 4개 분야로 구분
- 각 분야를 공통적으로 대표할 수 있는 상위 개념으로서 핵심지표를 성과평가 체계로서 새롭게 구성함



[그림 1-3-1] 성과지표 체계도

## (1) 복지분야 지표

○ 복지분야는 찾아가는 복지보편적 복지, 통합 서비스제공 및 연계, 복지공동체 조성, 주민복지수준향상 등 4개 대분류, 6개 중분류, 21개 세부지표를 도출

[표 1-3-3] 복지분야 지표

대분류	중분류	번호	세부지표	필요자료	자료유형	비고
찾아가는 복지보편적 복지	찾아가는 서비스	1-1-1-1	어르신 복지플래너 상담률	전체 대상자수 실제 상담자(가정방문, 내방, 기타)수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
		1-1-1-2	어르신 복지플래너 방문동의율	전체 대상자수 가정방문 동의자수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		1-1-1-3	빈곤위기가정 복지플래너 상담률	전체 대상가구수 실제 상담가구수(가정방문, 내방, 기타)수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지
		1-1-1-4	출산가정 복지플래너 상담률	전체 대상가구수 실제 상담가구(가정방문)수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		1-1-1-5	출산가정 복지플래너 방문동의율	전체 대상가구수 가정방문 동의가구수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		1-1-1-6	돌봄위기가구 복지플래너 방문율	전체 대상자가구수 실제 방문가구(가정방문)수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		1-1-1-7	동행방문을	전체 방문자(가정방문, 내방)수 방문간호사 동행 방문자(가정방문, 내방)수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
	대상자 발굴	1-1-2-1	복지사각지대발굴	국기초, 긴급복지 등 신규 수급가구수	현황/실적자료	1차유지
		1-1-2-2	사례관리대상자 발굴	발굴가구수	현황/실적자료	2차추가
	통합 서비스 제공 및 연계	사례 관리	1-2-1-1	대상자지원율	사례관리 발굴 및 접수 가구수 서비스 연계 가구수 사례관리 가구수	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료
1-2-1-2			서비스연계율	사례관리 발굴 및 접수 가구수 서비스 연계 가구수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
1-2-1-3			사례관리선정율	사례관리 발굴 및 접수 가구수 사례관리 가구수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
1-2-1-4			사례관리민간 연계율	사례관리 가구수 전문사례 수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
서비스 연계		1-2-2-1	어르신가구 서비스연계율	어르신 서비스 지원율 1인당 지원건수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		1-2-2-2	출산가정 서비스연계율	출산가정 서비스 지원율 1인당 지원건수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		1-2-2-3	빈곤위기가정 서비스연계율	빈곤위기가정 서비스 지원율 가구당 지원건수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		1-2-2-4	돌봄위기가정 서비스연계율	돌봄위기가정 서비스 지원율 가구당 지원건수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		1-2-2-5	민관협업체계구축	통합사례회의 수	현황/실적자료	1차유지

대분류	중분류	번호	세부지표	필요자료	자료유형	비고
				통합사례회의 참여기관 수 (외부기관, 전문가, 기타)	현황/실적자료	1차보완
복지공동체 조성	주민 관계 활성화	1-3-1-1	주민주도발굴활동	나눔이웃 참여자수	현황/실적자료	2차추가
				나눔이웃 동아리수	현황/실적자료	1차보완
				돌봄이웃 대상자수	현황/실적자료	2차추가
주민 복지수준 향상	서비스 만족도	1-4-1-1	사업서비스만족도	어르신, 출산가정 등 대상자의 찾아가는 복지 상담 서비스에 대한 만족도	설문조사	1차유지
				개별 서비스 및 상담에 대한 만족도	설문조사	1차유지
		1-4-1-2	동주민센터 복지서비스 만족도 제고	찾동 이후 동주민센터 복지서비스 향상 에 대한 만족도	설문조사	1차유지
				개별 서비스 및 상담에 대한 만족도	설문조사	1차유지

## (2) 건강분야 지표

- 건강분야는 어르신 건강관리, 출산가정 건강관리 등 서비스 대상자 특성에 따라 2개 대분류, 6개 중분류, 20개 세부지표를 도출

[표 1-3-4] 건강분야 지표

대분류	중분류	번호	세부지표	필요자료	자료유형	비고	
어르신 건강관리	찾아가는 건강관리 서비스	2-1-1-1	어르신 등록 및 방문율	대상자수 등록자수 방문자수	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지 1차유지	
		2-1-1-2	지속관리율	집중관리군수 정기관리군수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지	
	대상자 발굴 및 연계 서비스 제공	2-1-2-1	우울 고위험군 발견율	피검자수 고위험군수	피검자수 고위험군수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
		2-1-2-2	자살경향성 위험군 발견율	피검자수 위험군수	피검자수 위험군수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		2-1-2-3	인지저하군 발견율	피검자수 인지저하군수	피검자수 인지저하군수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
		2-1-2-4	허약노인판정율	피검자수 허약판정자수	피검자수 허약판정자수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
		2-1-2-5	지역사회 서비스 연계율	대상자수 보건의료자원 연계건수	대상자수 보건의료자원 연계건수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
		2-1-2-6	어르신 교육 프로그램 실적	프로그램수 참여자수	프로그램수 참여자수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지
	건강관리 및 수준향상	2-1-3-1	건강관리 서비스 만족도	방문건강관리 서비스에 대한 만족도	방문건강관리 서비스에 대한 만족도	설문조사	1차유지
		2-1-3-2	건강문해력수준	방문간호사의 설명에 대한 이 해도 및 대응	방문간호사의 설명에 대한 이 해도 및 대응	설문조사	1차유지
		2-1-3-3	건강위험습관개선	음주, 흡연, 운동에 관한 사항	음주, 흡연, 운동에 관한 사항	설문조사	1차유지
		2-1-3-4	주관적 건강수준			설문조사	1차유지

대분류	중분류	번호	세부지표	필요자료	자료유형	비고
출산가정 건강관리	찾아가는 건강관리 서비스	2-2-1-1	임부등록 및 방문율	출산가구수 등록평가 동의가구수 방문가구수	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완 1차보완
		2-2-1-2	지속방문대상 산전모집 비율	지속방문가구수 산전모집가구수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		2-2-1-3	지속방문율	등록평가 동의가구수 지속방문가구수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완
	대상자 발굴 및 연계 서비스 제공	2-2-2-1	우울산모 비율	등록평가 동의가구수 우울산모수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		2-2-2-2	우울산모 서비스연계 비율	우울산모수 우울산모 타기관 연계건수	현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가
		2-2-2-3	돌봄스트레스 수준	돌봄스트레스 수준	설문조사	1차유지
		2-2-2-4	산모 교육프로그램	엄마모임 횟수 참여자수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지
	건강관리 수준향상	2-2-3-1	산모의 서비스 만족도	방문건강관리 사업에 대한 만족도	설문조사	1차유지

### (3) 행정분야 지표

- 행정분야는 주민자치 활성화, 동 행정혁신 등 2개 대분류, 7개 중분류, 21개 세부지표를 도출

[표 1-3-5] 행정분야 지표

대분류	중분류	번호	세부지표	필요자료	자료유형	비고
주민자치 활성화	자치공간 활성화	3-1-1-1	주민공간 인프라 (주민센터)	주민공유공간 개선도	현황/실적자료	1차보완
				주민센터 공간개선 과정의 주민참여도	현황/실적자료	2차추가
				주민공유공간 활용방식	현황/실적자료	2차추가
				주민센터 내 업무수행 팀 개선도	현황/실적자료	1차유지
		3-1-1-2	자치회관 자율관리	자치회관 운영여부 및 방식	현황/실적자료	1차보완
				자치회관 자치 운영인력 수	현황/실적자료	1차유지
				시설자율관리여부	현황/실적자료	1차보완
				(공무원 대상) 주민자율관리로 인한 업무량 변화	설문조사	1차유지
		3-1-1-3	자치회관 프로그램 활성화	정규시간 외 프로그램 운영 실적	현황/실적자료	2차추가
				프로그램 자율관리여부	현황/실적자료	2차추가
	3-1-1-4	자치회관 인지도	(참여대상별) 프로그램 운영실적	현황/실적자료	2차추가	
			(주민 대상) 자치회관 프로그램 인지도	설문조사	1차유지	
	주민자치 위원회 활성화	3-1-2-1	주민자치위원 역량	주민자치위원회 구성	현황/실적자료	1차수정
				공개 모집된 주민자치위원 비율	현황/실적자료	2차추가
				주민자치위원 활동기간별 유형	현황/실적자료	1차보완
				(주민자치위원 대상) 주민자치위원회 권한-역할범위 적절성	설문조사	2차추가
				(주민자치위원-공무원 대상) 주민자치위원회 규모-임기 적절성	설문조사	2차추가
				(사람 기준) 주민자치위원 별 교육이수 실적 건수	현황/실적자료	1차보완

대분류	중분류	번호	세부지표	필요자료	자료유형	비고	
		3-1-2-2	주민자치위원회 운영	분과위원회 구성 (분과 수, 분과위원 수) 주민자치위원회 자치사업 실적(사업실적, 사업예산) 주민자치위원회 평균 기금액 재정자주율	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지 1차보완 2차추가	
		3-1-2-3	주민자치위원 관련 인식 및 활동수준	(주민-공무원 대상) 찾동 후 자치위원에 대한 인식변화 (공무원 대상) 찾동 후 자치위원 활동수준변화	설문조사 설문조사	1차유지 1차유지	
		3-1-3-1	민관협력 수준 인식	(주민-공무원-주민자치위원 대상) 민관협력 수준 인식 변화	설문조사	1차유지	
		3-1-3-2	주민자치 수준 인식	(공무원-주민자치위원 대상) 주민의 주민센터 참여인식	설문조사	1차유지	
	주민자치 역량 인식	주민자치 활동 만족도	3-1-4-1	주민자치위원 만족도	자치위원 활동 만족도 자치활동 후 공무원과 주민 간 신뢰도 자치활동 후 주민들과의 친밀도	설문조사 설문조사 설문조사	2차추가 2차추가 2차추가
			3-1-4-2	공무원 만족도	자치활동 후 주민과의, 주민 간 신뢰도 자치활동 후 주민 및 자치위원과의 친밀도	설문조사 설문조사	2차추가 2차추가
			3-1-4-3	주민 만족도	주민 간 신뢰도 자치활동 후 공무원에 대한 신뢰도 자치회관 자율적 관리 및 자치활동 참여의사	설문조사 설문조사 설문조사	2차추가 2차추가 2차추가
	동행정 혁신	사업추진체계 구축	3-2-1-1	(수직적) 사업지원 행정체계 구축	(자치구 단위) 관련 조례 제개정 실적 시/자치구 단위 수직적 사업지원 협업체계 무인민원발급기 활용(무인민원/창구민원 발급실적)	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 2차추가 1차유지
			3-2-1-2	방문인력 안전지원체계 구축	(자치구 단위) 방문인력의 정기적인 안전교육 실시여부 방문시 2인 1조 방문규정 준수여부 방문시 안전용품 구비여부 (자치구 단위) 안전사고 발생 시 대응체계 (복지플래너, 방문간호사 대상) 안전인식	현황/실적자료 설문조사 현황/실적자료 설문조사	2차추가 2차추가 2차추가 2차추가
			3-2-1-3	사업추진 공감대 형성	(공무원-주민자치위원 대상) 상호협력 및 연계, 공감정도 (주민자치위원 대상) 주민자치위원회-주민자치회 전환체제 순응도	설문조사 설문조사	2차추가 2차추가
사업인력운영		3-2-2-1	주민센터 인력확보	찾동 전/후 주민센터 전체 인력 수 계획대비 총원율 찾아가는 주민센터 인력 계속 근무도	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차보완 1차보완 1차보완	
		3-2-2-2	분야별 인력확보	찾동 후 복지/건강/마을분야 인력 수 복지/건강/마을분야 전담인력 이직률 마을분야 2년 계약 기간 만료 후 고용 연장 비율	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 2차추가 2차추가	
		3-2-2-3	직원직무변화	합리적 업무배분 업무 증가도 업무 변화 무인발급기에 의한 창구민원감소	설문조사 설문조사 설문조사 설문조사	2차추가 2차추가 2차추가 1차유지	
사업전문성 제고		3-2-3-1	현장중심 근무도	현장중심 방문 활동(우동주, 복지플래너)	현황/실적자료	1차유지	
		3-2-3-2	동장 리더십 강화	SNS 주민소통방 운영여부 (자치위원대상) 동장의 자치위원회 활동 관심도	현황/실적자료 설문조사	2차추가 2차추가	
		3-2-3-3	찾동 관련 교육 및 역량인식	(공무원 대상) 찾동활동자로서 역량 인식 (공무원 대상) 찾동 관련 교육적절성 (주민자치위원 대상) 찾동 관련 교육적절성	설문조사 설문조사 설문조사	1차유지 1차유지 2차추가	

#### (4) 마을분야 지표

○ 마을분야는 마을공동체 기반조성, 주민주도 지역문제해결, 지역사회 변화 등 3개 대분류, 6개 중분류, 23개 세부지표를 도출

[표 1-3-6] 마을분야 지표

대분류	중분류	번호	세부지표	필요자료	자료유형	비고	
마을공동체 기반조성	주민참여촉진 (주민참여지원)	4-1-1-1	참여자 확대	공모사업 참여자 수(시작/종료시점) 네트워크파티 참여자 수 공모사업 참여제안자구성(성별, 연령)	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가 2차추가	
		4-1-1-2	참여자 교류 촉진	참여 전/후 알고 있는 지역단체 수 참여활동의 관계형성예의 도움정도	설문조사 설문조사	2차추가 2차추가	
		4-1-1-3	사업참여 만족도와 변화	사업 재참여 의사 사업참여 후 개인 인식 변화	설문조사 설문조사	2차추가 2차추가	
	지역자원 조직과활용 (마을기금)	4-1-2-1	참여자 확대	주민운영위원 수(성별)	현황/실적자료	2차추가	
		4-1-2-2	참여주체 간 소통	회의(의제개발/모금기획 및 배분기획) 개최 건수, 참여자 수	현황/실적자료	2차추가	
		4-1-2-3	모금 및 배분 결과	모금활동 건수, 모금참여자 수 확정된 마을기금 의제 수 전체 의제건수 대비 실행의제건수	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	2차추가 2차추가 2차추가	
	주민주도 지역문제 해결	지역사회 공론장조성 (마을계획)	4-2-1-1	마을계획단 구성	마을계획단 인원 수(성별, 연령) 직능단체 회원 대비 주민수 기본교육 이수율	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지 2차추가
			4-2-1-2	참여와 소통	마을계획단 활동 참여 빈도 마을계획단 분과 수 마을계획단 전체 활동 수, 참여자 수 분과별 활동횟수(누적, 평균), 참여자 수	설문조사 현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지 1차유지 1차유지
			4-2-1-3	행정 지원과 협력 (정책공유수다회)	정책공유수다회 개최 실적 (실행완료/추진예정/미추진) 정책공유수다회 만족도	현황/실적자료 설문조사	2차추가 2차추가
4-2-1-4			의제의 적정성	마을계획 의제 수(주제별, 실행주제별) 의제 만족도	현황/실적자료 설문조사	1차유지 1차유지	
4-2-1-5			지역사회 합의 형성	마을계획 의제별 투표수, 투표자 수 마을총회 만족도	현황/실적자료 설문조사	1차유지 1차유지	
4-2-1-6			마을계획의 실행 수준	의제별 실행비 확보 결과(예산출처 별 건수, 금액) 의제 추진실적(추진완료/중/미추진)	현황/실적자료 현황/실적자료	1차유지 1차유지	
4-2-1-7			마을계획 만족도	마을계획 과정 및 결과 만족도 재참여 및 지인 권유 의사	설문조사 설문조사	1차유지 1차유지	
주민주도적 공동체공간조성 (마을활력소)		4-2-2-1	민관참여단 구성	민관참여단 인원 수 (공무원, 일반주민, 직능단체소속, 기타)	현황/실적자료	1차수정	
		4-2-2-2	참여와 소통	민관참여단 회의/워크숍/탐방 건수	현황/실적자료	1차수정	

대분류	중분류	번호	세부지표	필요자료	자료유형	비고
		4-2-2-3	주민공간 확보	기존 대비 주민공간 면적 증가율	현황자료	1차유지
		4-2-2-4	주민 자율운영	주민 운영진/자원봉사자 수 주민자율 운영시간(일 평균) 상시 개방여부 운영진 회의 및 모임 횟수 운영진 회의 및 모임 평균 참여자 수 자치위원회 내 활력소 분과존재여부	현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료 현황/실적자료	1차수정 1차수정 2차추가 2차추가 2차추가 2차추가
		4-2-2-5	주민 이용률 증가	누적 방문자 수, 월 평균 방문자 수 자체 운영프로그램 건수	현황/실적자료 현황/실적자료	1차수정 1차유지
지역사회변화 (마을공동체성숙)	마을공동체 활성화	4-3-1-1	이웃관계 확대 및 강화	주민 상호신뢰도, 상호부조 정도 마을공동체 활동 체감도 사회적 인지 및 지지 이웃 수	설문조사 설문조사 설문조사	1차유지 1차유지 1차유지
		4-3-1-2	주민활동 활성화	월 1회 이상 참여하는 지역활동 수	설문조사	1차유지
	주민자치 활성화	4-3-2-1	민관 상호신뢰와 협력	주민/공무원 상호 신뢰도 동-주민 간 협력수준	설문조사 설문조사	1차유지 1차유지
		4-3-2-2	지역문제 해결방식 변화	사업참여 전/후 생활문제해결방식 변화	설문조사	1차유지

### 3) 설문조사설계 및 분석방법

#### (1) 설문조사 개요

- 조사 목적
  - 성공적 정책수행과 시민 삶의 질 향상을 위한 정성적 차원의 사업실효성 검증
- 조사 유형
  - 찾아가는 동주민센터 2단계동 성과설문조사 및 3단계동 기초설문조사
- 조사 대상
  - 2단계 성과설문조사 283개동
  - 3단계 기초설문조사 59개동
- 조사 기간
  - 2단계 성과설문조사: '17년 10월~11월
  - 3단계 기초설문조사: '17년 11월~12월



## (2) 설문조사 내용 및 방법

### ○ 조사 내용

- 2단계 찾동사업의 직접적 서비스대상자라고 할 수 있는 65세, 70세 어르신과 빈곤위기 가정, 영유아 가정, 돌봄위기가정의 정성적 서비스 만족도 및 체감도 조사
- 참여주체자라고 할 수 있는 공무원, 주민자치위원 등의 성과인식도 조사
- 성과평가 비교군으로서 일반시민들의 사업인지도 조사 등

### ○ 조사 방법

- 2단계 성과 조사

[표 1-3-7] 2단계 성과 조사 설계

업체		현대리서치연구소					
기간		'17.9~'17.11					
대상	조사대상(모집단)	표본추출		목표 표본수 (결과)	조사 방법	조사주체	
		단위	방법				
일반시민	서울시 거주 일반시민	서울시	25개 구 할당표본추출	1,000 (1,000)	온라인 조사		
서비스 대상자	어르신	자치구	17개 구별 5개동 선정 후 85개 동 할당표본추출 (광진구 제외)	1,000 (1,000)	면접 조사	조사 업체	
	빈곤위기			700 (700)			
	출산가정	자치구	17개 구별 임의표본추출 (광진구 제외)	300 (300)			
	돌봄위기	자치구	동주민센터 복지플래너 및 학대예방전담경찰(APO)을 통해 대상자 모집	5~10 (4)			심층 면접
마을계획참여자	마을계획단 기본교육 이수 주민	행정동	35개 동 전수 대상 (약 3,000명)	1,800 (1,523)	면접 조사	시 추진 지원단	
주민자치위원	현 주민자치위원	행정동	17개 구 전수 대상 (광진구 제외, 약 6,500명)	3,000 (1,176)	우편 조사	시 추진단	
공무원	서울시 추진단 소속 공무원	서울시	283개 동 전수 대상 (약 6,400명) - 시 5분야 담당 팀장, 주무관 - 구 단위 찾동 담당자 - 동 단위 방문간호, 마을사업, 행정, 복지, 기타 포함 공무원 전수	45	온라인 조사	시 추진단	
	자치구 추진단 소속 공무원	자치구		6,314			4,500 (2,300)

- 3단계 기초 조사

[표 1-3-8] 3단계 기초 조사 설계

업체		현대리서치연구소					
기간		'17.10~'17.12					
대 상		조사대상(모집단)	표본추출		목표 표본수 (결과)	조사 방법	조사주체
			단위	방법			
서비스 대상자	어르신	65, 70세 도래 대상자 중 서비스 미경험자	자치구	구별 임의표본추출	500 (475)	면접 조사	복지플래너 동방문 간호사
	빈곤위기	방문 대상 가구 중 서비스 미경험자			350 (351)		복지플래너
	출산가정	방문 대상 가구 중 서비스 미경험자	자치구	자치구별 임의표본추출	200 (200)		보건소 방문간호사
	양육가정	만 3~5세 가정양육수당수급가구 중 서비스 미경험자	자치구	자치구별 임의표본추출	200 (200)		복지플래너
	돌봄위기	폭력·학대·방임 등으로 경찰서, 아동보호전문기관 등으로 신고된 가구 혹은 신규 발굴 가구 중 서비스 미경험자	행정동	59개동 전수 대상	200 (200)		온라인 조사
마을계획참여자	마을계획단 기본교육 이수 주민	행정동	6개 동 전수 대상 (약 480명)	350 (156)	면접 조사	시추진 지원단	
주민자치위원	현 주민자치위원	행정동		600 (404)		시추진단	
공무원	서울시 추진단 소속 공무원	서울시	59개 동 전수 대상	1,000 (680)	온라인 조사	시추진단	
	자치구 추진단 소속 공무원	자치구					

## II. 성과 분석결과

### 1. 종합분석 결과

- 1단계 사업동의 성과가 2단계 사업동의 성과에 비해 상대적으로 높음
  - 각 동의 사업 착수 시점을 기준으로 분석한 결과 분야별로 다소 차이가 있으나 1단계부터 시작한 80개동의 성과가 2단계부터 시작한 203개동의 성과보다 상대적으로 높음. 다만 이것은 실적자료만을 기준으로 평가한 것으로 현장 모니터링 실시결과와 더불어 추후 종합적으로 평가하는 것이 바람직하므로 보다 명확한 판단을 위해서는 모니터링 결과와 함께 향후 지속적으로 추이를 지켜볼 필요가 있음. 다만 1단계 사업동의 성과가 상대적으로 우수한 것은 '구청장 및 동장의 리더십', '시간의 흐름에 따른 제도 정착과 사업 내용의 성숙' 등의 요인이 원인이 된 것으로 판단됨
- 대상자에 따라 플래너의 가정방문 상담률이 상이함
  - 어르신의 경우, 2차년도 실상담자 기준, 가정방문 상담자의 비율은 61.2%로, 1차년도에 비해 15.7%p 감소했음. 빈곤위기가정의 경우, 상담건수의 51.7%가 가정방문 상담으로 찾동 사업 전과 비교했을 때, 가정방문 상담률이 9.3%p 증가했음. 결과적으로 어르신의 가정방문 상담률은 감소하고, 빈곤위기가정의 가정방문 상담률은 증가했음
  - 출산가정의 경우, 대상자 대부분이 출산직후 플래너의 가정방문을 부담스러워하는 까닭에 전체 출산가정 대비 가정방문 상담률이 4.1%에 그치고 있으므로 찾아가는 복지의 기본 방향을 재점검할 필요가 있음. 즉, 사업 주요방향이 대상자의 가정을 직접 '찾아가는' 것인지, 플래너와 대상자의 '대면 상담'인지에 대한 검토가 필요함. 또한 대상자의 처지와 욕구에 따라 찾아가는 복지의 방향을 달리하는 방안도 고려할 필요가 있음
- 대상자에 따라 방문간호 등록률 및 방문율이 상이함
  - 어르신 등록률이 출산가정 등록률보다 높지만 1차년도에 비해 어르신 등록률은 소폭 감소하고, 출산가정은 증가함. 가정방문율 기준으로 보면 어르신의 방문율이 출산가정의 방문율보다 높으며 두 대상자 모두 1차년도에 비해 방문율이 다소 떨어진 경향을 보임
- 복지플래너-방문간호사 동행방문율은 높은 편
  - 65세 어르신에 대한 복지플래너-방문간호사 동행방문율은 77.3%로 높은 편임. 다만 이것은 65세 어르신에 한정된 결과라는 한계가 있음. 따라서 70세 어르신 등 65세 어르신 외에도 복지플래너가 필수적으로 방문하고 있는 구에 대한 복지플래너-방문간호사

의 동행방문율은 추가적인 조사가 필요함

- 복지와 보건 서비스가 통합적으로 제공되어야 할 대상자에게는 가능하면 플래너와 간호사가 동행하는 것이 통합서비스 제공의 취지를 살리고, 서비스 제공 인력의 안전에도 기여하는 점을 고려할 때 가정방문은 동행을 원칙으로 하는 것이 바람직하다고 판단됨

○ 주민자치위원들을 중심으로 주민자치활동이 원활히 이루어지고 있음

- 자치회관 자율관리 비율이 1차년 대비 약 10% 높아졌으며, 프로그램 기획 및 운영까지 자율적으로 운영하고 있는 비율이 증가함. 자율관리 주체는 자원봉사 인력이 감소한 반면, 주민자치위원 비율이 1차년보다 60% 이상 증가하여 주민자치위원들을 중심으로 자치활동이 강화되고 있음

○ 주민센터 기능 전환에 따른 인력충원이 잘 이루어짐

- 찾동 사업 추진에 따른 주민센터 기능 전환은 해당 역할 수행을 위한 인력지원체계 변화가 필수적임. 찾동 사업 후 현재 주민센터 평균 근무 인력은 약 22명으로 계획 대비 93.6%를 달성하여 인력 충원 측면에서 성공적인 지원체계를 갖추었다고 평가할 수 있음. 또한 행정직의 비중이 상대적으로 감소하고, 복지직과 방문간호사 등 방문 인력의 비중이 증가하여 기능 전환에 따른 인력지원 체계 변화도 잘 이루어지고 있다고 판단됨

○ 대상자와 주민자치위원들의 만족도는 높으나 공무원의 만족도는 낮은 수준

- 사업의 직접 대상자인 어르신, 빈곤가정, 영유아가정, 주민자치위원과 마을사업참여자의 만족도는 전반적으로 높으며, 1단계 80개동의 1차년도 만족도 대비 2단계 203개동의 2차년도 만족도, 2단계 203개동의 기초 대비 성과 만족도 모두 증가추세를 보임
- 사업 대상자에 비해 공무원의 만족도는 낮은 수준이며 증가폭도 크지 않음. 공무원의 만족도는 주요 성과지표에 영향을 주기 때문에 이들의 만족도를 높이기 위한 방안이 필요함

○ 특정 요인이 각 분야의 성과에 공통적으로 영향을 미치는 것으로 판단됨

- 인력 충원도, 재정자립도, 동장관심도, 찾동 교육 실적, 공무원 근무기간은 여러 성과에 영향을 미치는 것으로 판단됨. 지표에 따라 상이하지만 인력 충원도, 재정자립도, 동장의 관심도, 찾동 교육 성과가 높거나, 공무원 근무기간이 길 때 주요 분야 성과가 높은 경향성을 보임

○ 마을계획에 참여하는 동의 성과가 참여하지 않는 동의 성과보다 전반적으로 우수

- 마을계획에 참여하는 동의 우리동네주무관과 복지플래너의 활동이 더 활발하고, 주민자치위원회의 분과수와 분과위원 수도 더 많은 것으로 나타남. 마을계획 활동에서의 주민-공무원 간 소통과 마을계획단과 주민자치위원들의 교류는 공무원과 자치위원이 활동의 주체가 되는 복지, 건강, 행정 분야에도 영향을 미치는 것으로 판단됨

## 2. 복지분야 분석결과

### 1) 찾아가는 복지 보편적 복지

#### (1) 찾아가는 서비스

##### ① 어르신 대상 복지플래너

###### ○ 전체 어르신 대비 상담률은 52.4%

- 전체 대상자 대비 상담률을 하위영역별로 살펴보면, 65세 59.3%, 70세 42.5%로, 65세 도래 어르신의 상담률이 70세 도래 어르신에 비해 월등히 높은 것을 알 수 있음. 이는 실방문자수를 도출할 때 가정방문뿐만 아니라 내방 상담한 인원까지 포함했기 때문인 것으로 보임. 그러나, 가정방문율만 살펴봤을 때는 70세가 33.1%로 65세 32.7%보다 조금 높게 나타남
- 상담형태 중 가정방문 비율이 61.2%로 내방상담 38.8% 보다는 높으나, 1차년도 76.9% 보다 낮아졌음. 2차년도 시행동을 1단계(80개동)와 2단계(203개동)로 구분해 보면, 2단계가 58.4%로 1단계 66.1% 보다 낮은 것으로 나타남. 전반적으로 가정방문율이 낮아지고 내방비율이 높아지고 있음
- 동별 월평균 상담자 현황을 보면, 실상담자 기준으로 1단계동은 1차년도 19.2명에서 2차년도 25.4명으로 늘어났으나, 방문자수만 비교했을 때는 1차년도 14.8명에서 2차년도 10.6명으로 감소하였음. 결과적으로 전체적인 상담을 늘어났으나 방문보다는 내방이 많아진 경향을 볼 수 있음. 2단계동의 경우에도, 실상담자 기준으로는 18.1명, 방문자수만 보면 10.6명으로 나타남

[표 II-2-1] 어르신 대상 복지플래너 상담현황

(단위: 명, 건, %)

구분	대상자수 (A)	실상담자수 (B)			상담건수 (C)			상담률 (D=B/A)	
		소계 (B1)	가정방문 (B2)	내방상담 (B3)	소계 (C1)	가정방문 (C2)	내방상담 (C3)	전체 (B1/A)	가정방문 (B2/A)
65세	71,631	42,458	23,401	19,057	46,559	24,894	21,665	59.3	32.7
70세	37,472	15,911	12,377	3,534	17,693	13,542	4,148	42.5	33.1
합계	130,571	68,453	41,864	26,589	77,234	45,880	31,351	52.4	32.1

주 1) 합계 인원은 65세, 70세 외 기타인원도 포함

[표 II-2-2] 어르신 대상 복지플래너 상담추이

(단위: 명, 건, %)

구분	실상담자수 (A)			상담건수 (B)			동별월평균 실상담자수 (C)		동별월평균 상담건수 (D)	
	전체 (A1)	가정방문 (A2)	가정방문 비율 (A2/A1)	소계 (B1)	가정방문 (B2)	가정방문 비율 (B2/B1)	전체	가정방문	전체	가정방문
2차년도(283동)	68,453	41,864	61.2	77,234	45,880	59.4	20.2	12.3	22.7	13.5
2단계(203동)	44,110	25,781	58.4	49,410	27,890	56.4	18.1	10.6	20.3	11.4
1단계(80동)	24,343	16,083	66.1	24,824	17,990	64.7	25.4	16.7	29.0	18.7
1차년도(80동)	18,448	14,192	76.9	-	-	-	19.2	14.8	-	-
계(15.7~17.6)	86,901	56,056	64.5%	-	-	-	-	-	-	-

## ② 빈곤위기가정 대상 복지플래너

### ○ 빈곤위기가정 복지플래너 상담률은 103.2%

- 어르신 방문사업과는 달리, 빈곤위기가정 방문사업은 특정 대상을 산출할 수 없음. 연령과 달리, 빈곤은 유동적인 개념이고, 기준에 따라 상이하게 추계되기 때문임
- 본 연구는 빈곤위기가정의 모수를 2017년 해당 동주민센터에서 방문하기로 계획한 가구수로 추계했음. 따라서 상담률이 103.2%라는 것은 계획한 가구를 대부분 상담하고, 이에 더해 신규 빈곤위기가정을 발굴한 것으로 추정할 수 있음
- 내방과 전화상담 등 기타 방문유형까지 포함한 상담건수를 살펴보면, 1가구당 가정방문 1회에 내방 및 전화 상담 1회를 더해 약 2회를 상담한 것으로 나타남

○ 찾동 전에 비해 상담건수 87.2% 증가

- 찾동 전에 비해 대상가구수, 상담건수 소계, 실상담가구수, 상담률이 각각 49.2%, 87.2%, 74.3%, 16.7% 증가함. 특히, 가정방문 상담건수가 128.2% 증가하여, 찾동 이후 가정방문 상담이 크게 증가한 것으로 나타남

[표 II-2-3] 빈곤위기가정 대상 복지플래너 상담현황

(단위: 가구, 건, %)

구분	대상가구수 (A)	상담건수 (B)				실상담가구수 (C)	상담률 (C/A)
		소계 (B1=B2+B3+B4)	가정방문 (B2)	내방 (B3)	기타 (B4)		
2차년도	173,667	356,794 (100)	184,425 (51.7)	86,333 (24.2)	86,036 (24.1)	179,239	103.2
모니터상담	116,375	190,612 (100)	80,824 (42.4)	46,878 (24.6)	62,910 (33)	102,863	88.4
증감률	49.2	87.2	128.2	84.2	36.8	74.3	16.7

주 1) 대상가구수는 17년 초 방문 계획 가구 기준

- 2) 상담건수는 '16년 7월~'17년 6월 중, 빈곤위기가정을 상담한 연건수(중복)
- 3) 상담건수 괄호 안 값은 총 방문 건수 대비 방문 유형별 비율
- 4) 모니터상담은 '16년 초(찾동 시행 전) 현황을 의미

③ 출산가정 대상 복지플래너

○ 출산가정 대상 가정방문 상담률은 4.1%

- 가정방문 동의자 대비 출산가정 방문율은 59.3%로 나타남. 하지만 전체 대상가구 대비 가정방문 동의율이 6.9%에 불과한 까닭에 전체 대상가구 대비 가정방문 상담률은 4.1%에 그치고 있음
- 출산가정은 사업 초기 보건소 우리아이방문간호사와 동행방문하는 것으로 설계되었으나, 3명 내외의 방문간호사와 17개동(서울시 평균)의 복지플래너가 일정을 맞추어 나가기 현실적으로 어려웠고, 방문간호사가 방문하는 시기(출산후 2~4주 이내)에는 외부인의 방문을 꺼리는 경향 등이 있어 상대적으로 복지플래너 방문이 어려웠음
- 또한 보호자가 동주민센터에 출생신고차 방문하였을 때 양육수당(또는 보육료) 신청을 하기 때문에 복지상담전문관이 기본적인 출산·육아 정보를 제공하도록 '16년도부터 설 계가 변경되어 추진되었음. 방문을 꺼리는 출산가정의 정서를 이해하고 복지플래너의 방 문 어려움을 감안하여 무작정 방문을 권장하기보다는 양육가정에 대한 서비스 및 육아 정보 제공에 초점을 맞추어 추진되어 온 측면이 있음. 그럼에도 2단계 구 중 방문상담 률이 상당히 높게 나타나는 동이 있어 이런 사례를 면밀히 검토하고 방문 상담률을 높 일 수 있도록 구체적인 매뉴얼을 제시할 필요가 있음

[표 II-2-4] 출산가정 대상 복지플래너 상담현황

(단위: 가구, 건, %)

대상 가구수 (A)	방문동의 가구수 (B)	가정방문 실가구수 (C)	가정방문 건수 (D)	가정방문 동의율 (B/A)	가정방문 상담률		가구당 가정방문 건수	
					전체가구 (C/A)	동인가구 (C/B)	전체가구 (D/A)	동인가구 (D/B)
41,845	2,867	1,701	1,806	6.9	4.1	59.3	0.04	0.6

주 1) 대상가구는 '16년 7월~'17년 6월 중, 만 0~1세 미만 아동이 있는 가구  
 2) 방문동의 가구는 대상가구 중 가정방문 동인가구

④ 돌봄위기가구 대상 복지플래너

○ 돌봄위기가구 대상 복지플래너 가정방문 상담률은 94.4%

- 빈곤위기가정과 동일하게 돌봄위기가구 역시 유동적이고, 추계가 어려움. 따라서 폭력, 학대, 방임가구 혹은 의심가구로 발굴된 가구를 대상가구로 산정하고, 이를 기준으로 방문율을 구했음. 돌봄위기가구의 경우 복지플래너가 직접 가정에 방문해서 현장을 살펴봐야 할 필요가 있다고 판단되는 바, 가정방문을 기준으로 상담률을 산출함
- 돌봄위기가구에 대한 복지플래너의 가정방문 상담률은 94.4%로, 발굴된 거의 모든 돌봄위기가구에 대해 복지플래너가 직접 찾아가는 모습을 보여주고 있음. 특히 1가구당 방문건수가 약 3회에 달한 점은, 취약계층 및 복지사각지대를 새롭게 발굴하고, 이들에게 직접 찾아가는 찾동 사업의 취지가 잘 자리 잡고 있는 방증이라고 판단됨

[표 II-2-5] 돌봄위기가구 대상 복지플래너 상담현황

(단위: 가구, 건, %)

대상가구수 (A)	방문건수 (B)			가정방문 실가구수 (C)	가정방문 상담률 (C/A)	1가구당 상담건수 (B1/A)
	소계 (B1=B2+B3)	가정방문 (B2)	내방 (B3)			
498	1,435	902	533	470	94.4	2.9

주 1) 대상가구수는 '16년 7월~'17년 6월 중, 폭력, 학대, 방임(의심) 가구로 발굴된 가구  
 2) 방문건수는 연건수 기준(중복)

⑤ 동행방문을

○ 복지플래너와 방문간호사의 동행방문율은 77.3%

- 어르신 최초 가정방문 시 복지플래너와 방문간호사의 동행방문율은 77.3%임



- 가정방문은 방문대상자와 사전에 약속을 잡고, 계획에 따라서 진행되기 때문에 복지플래너와 방문간호사 간 일정조율이 가능하지만 내방상담의 경우, 대상자가 수시로 동주민센터에 방문할 수 있기 때문에 모든 내방자에 대해 복지플래너와 방문간호사가 함께 대응하는 것은 현실적으로 어려움. 향후 찾동 사업이 보다 원활히 이루어지기 위해서는 가정방문을 나가는 경우에는 동행방문을 원칙으로 하되, 내방상담의 경우, 대상자의 욕구에 따라 복지플래너와 방문간호사가 유연하게 대응하게 할 필요가 있다고 판단됨

[표 II-2-6] 동행방문을

(단위: 명, %)

복지플래너 실방문자수	방문간호사 동행 실방문자수	동행방문율
41,845	32,340	77.3

- 주 1) 어르신, 동행방문 필수 대상만 해당
- 2) 최초 방문 기준

## (2) 대상자 발굴

### ① 복지사각지대 발굴

- 찾동 미시행동 대비 찾동 시행동의 복지사각지대 발굴 및 지원 실적 두드러짐
  - '16년 7월부터 '17년 6월까지 기초생활보장, 서울형기초생활보장, 긴급복지, 서울형긴급복지 지원이 확정된 신규가구는 총 69,166가구임. 서울시 1개 동 당 약 164가구를 신규 발굴 후 지원함
  - 찾동 시행 구의 경우, 동 평균 약 182가구를 지원한 반면, 찾동 미시행 구의 경우, 동 평균 약 126가구를 지원함. 찾동 미시행 구 대비 찾동 시행 구는 동 평균 56가구를 더 지원했으며, 이는 43.6% 높은 수치임
- 신규 대상자 발굴은 급여별로 다소 차이가 있음
  - 찾동의 주요 목표 중 하나가 지역사회에 숨어있는 취약계층을 비롯한 복지사각지대를 발굴해서 적절한 제도로의 연계를 추구하는 것임을 고려하면, 찾동 시행 동에서 복지사각지대 발굴 성과가 월등히 높은 것은 주목할 만한 성과로 판단됨
  - 서울형 긴급복지, 국가긴급복지, 서울형기초생활보장제도의 지원이 찾동 시행 동에서 각각 92.7%, 54.2%, 54.8% 높다는 점을 고려하면, 공적 복지 대상이 될 수 있었지만 정보와 신청방법을 잘 몰랐던 많은 사람들이 찾동 사업으로 인해 복지 지원을 받을 수 있었던 것으로 판단됨
  - 기초생활보장제도 신규 가입자 역시 찾동 시행 동에서 약 18.3% 더 많은 것으로 나타

났음. 이를 통해 다음을 유추할 수 있음. 첫째, 기초생활보장제도는 서울형기초생활보장 제도나 긴급복지지원에 비해 성숙기에 들어선 것으로 판단됨. 다시 말해 대부분의 시민들이 기초생활보장제도의 존재를 알고 있고, 대상자의 경우 스스로 신청한다고 볼 수 있음. 타 복지제도에 비해 기초생활보장제도의 신규가입자 차이가 찾동 시행 여부에 따라서 크지 않다는 점이 이를 방증함. 둘째, 차이가 크지 않지만 그럼에도, 찾동 시행 등에서 신규 가입자가 높다는 점은, 대상자 선정 기준이 최저생계비에서 중위소득으로 달라진 점, 교육급여 등에서 부양의무자 기준이 없어진 점 등 구체적인 변동 사항이 찾동을 통해 적극적으로 전달된 것으로 판단됨

- 주거급여의 부양의무자 기준이 없어지는 등 국민기초생활보장제도의 대상자가 확대되는 추세인 바, 향후 찾동을 통해 유입되는 신규 수급자가 꾸준히 증가할 것으로 판단됨

[표 II-2-7] 복지사각지대 발굴 및 지원

(단위: 가구)

구분	지원 가구수				
	소계 (A=B+C+D+E)	기초생활보장 (B)	서울형기초생활보장 (C)	긴급복지 (D)	서울형긴급복지 (E)
전체 동 (25구, 424동)	69,166	26,900	2,192	27,764	12,310
찾동 미시행 구 (8구, 142동)	17,954	8,033	538	6,833	2,550
찾동 시행 구 (17구, 282동)	51,212	18,867	1,654	20,931	9,760
전체 동 평균 (424동)	163	63	5	65	29
찾동 미시행동 평균 (142동)	126	57	4	48	18
찾동 시행동 평균 (282동)	182	67	6	74	35

주 : 광진구의 경우 1개 동(군자동)만 시범적으로 시행한 바, 찾동 미시행 구로 구분했음

## 2) 통합서비스 제공 및 연계

### (1) 사례관리

#### ① 사례관리 성과

○ 사례관리 접수건수 대비 서비스연계 및 사례관리 대상자 선정 비율은 96.5%.

- 전년도 대비 3.5%p 증가함. 서비스연계 비중은 늘고, 사례관리 선정 비중은 감소함

- 사례관리 접수건수 대비 서비스연계 비율은 81.1%
  - 전년도 대비 17.1%p 증가했음
- 사례관리 접수건수 대비 사례관리 선정율은 15.4%
  - 전년도 대비 13.6%p 감소했음
- 전체 사례관리대상자 중 민간연계율은 9.5%
  - 민간연계는 전체 사례 중 전문사례에 해당하는 것을 의미함. 즉, 전체 사례를 일반사례, 전문사례, 위기사례로 구분할 때, 전문사례 비중을 의미함
- 사례관리는 양적으로만 평가하기 어려움. 사례구분이나 통합사례회의 추진 등에 있어 아직은 동에서 어려움을 느끼는 부분이 많음. 추후 욕구 대비 서비스 연계 수준, 통합사례회의 참여기관이나 협업 수준 등 질적인 측면에 대한 접근과 분석이 필요하다고 판단됨

[표 II-2-8] 사례관리 성과

(단위: 건, 가구, %)

구분	발굴 및 접수 (A)	서비스 연계 (B)	사례관리 대상선정 (C)	미지원 (D)	지원율				동별평균 사례수 (I)	사례관리 진행 가구수 (J)
					소계 (E=F+G)	서비스연계 (F=B/A)	사례관리 대상선정 (G=C/A)	미지원 (H=D/A)		
2차년도	30,460	24,708	4,678	1,074	96.5	81.1	15.4	3.5	16.7	2,997
1차년도	4,549	2,903	1,334	297	93	64	29	7	16.5	

주 1) 지원율은 서비스연계와 사례관리대상선정건수 합계  
 2) 사례관리 진행 가구수는 '17년 6월 30일 기준으로 산출

## (2) 서비스연계

### ① 어르신 서비스 지원현황

- 상담 어르신 대비 서비스 지원율은 60.6%, 지원자 1인당 지원건수는 2.4건
  - 가정방문 또는 내방을 통해 상담 받은 어르신 중 60%에게 공적급여, 사례관리, 단순서비스 중 한 가지 이상의 서비스를 지원함
  - 전체 지원건수 대비 공적급여비율은 37.7%, 사례관리비율은 7.6%, 단순서비스연계비율은 54.7%로 과반 이상이 주거환경지원, 의료지원, 현금지원, 현물지원 등 단순 서비스 연계에 해당함

- 공적급여는 총 37,245건을 지원했는데, 구체적으로 살펴보면 기초수급 6.1%(2,272건), 차상위 3.5%(1,317건), 기초연금 87.4%(32,563건), 긴급복지지원 2.9%(1,093건)임
- 우리나라 공적급여 제공이 기본적으로 신청주의임을 고려했을 때, 자격이 되지만 이를 모르거나, 신청하지 않아서 서비스를 제공받지 못했던 많은 어르신이 찾동 사업 이후 공공복지 체계 안으로 편입되고 있다고 판단할 수 있음

[표 II-2-9] 어르신 서비스 지원현황

(단위: 명, 건, %)

실상담자수 (A)	지원건수 (B)			실지원자수 (C)	지원율 (D=C/A)	1인당 지원건수 (E)				
	소계 (B1=B2+B2+B3)	공적급여 (B1)	사례관리 (B2)			단순 서비스 (B3)	소계 (E1=E2+E3+E4)	공적급여 (E2=B1/A)	사례관리 (E3=B2/A)	단순 서비스 (E4=B3/A)
68,453	98,774	37,245	7,548	53,981	41,486	60.6	2.4	0.9	0.2	1.3

- 주 1) 공적급여는 맞춤형급여, 차상위, 기초연금 긴급복지(서울형 포함)를 합산했음  
 2) 사례관리는 사례관리와 서비스연계를 합산했음  
 3) 단순서비스연계는 주거환경지원, 의료지원, 현금지원, 현물지원, 기타를 합산했음

## ② 출산가정 서비스 지원현황

○ 상담 가정 대비 서비스 지원율은 55.9%, 상담 가구당 지원건수는 1.32건

- 가정방문 또는 내방을 통해 상담 받은 출산가정 중 55.9%에게 공적급여, 사례관리, 단순서비스 중 한 가지 이상의 서비스를 지원했음
- 전체 지원건수 대비 공적급여비율은 3.2%, 사례관리비율은 0.7%, 단순서비스연계비율은 96.1%로 절대 대수가 단순서비스연계에 해당함
- 어르신가정에 비해 출산가정의 서비스지원율, 특히 공적급여와 사례관리 서비스 제공이 현저하게 낮은 것은 우리나라의 경우 대부분의 복지가 소득 및 자산조사를 통해 제공된다는 점으로 설명할 수 있음
- 어르신 방문사업의 가장 큰 기여 중 하나가 자격이 되지만 몰라서 신청하지 않았던 어르신들에게 서비스를 연계해서 복지사각지대를 낮추는 것이라면, 출산가정 방문사업의 가장 큰 역할은 우리아이방문간호사 연계 등을 통해 출산가정이면 모두 받을 수 있는 서비스에 대한 정보를 체계적으로 전달하는 것에 있다고 판단됨

[표 II-2-10] 출산가정 서비스 지원현황

(단위: 명, 건, %)

실상담자수 (A)	지원건수 (B)				실지원자수 (C)	지원율 (D=C/A)	1인당 지원건수 (E)			
	소계 (B1=B2+B2+B3)	공적급여 (B1)	사례관리 (B2)	단순 서비스 (B3)			소계 (E1=E2+E3+E4)	공적급여 (E2=B1/A)	사례관리 (E3=B2/A)	단순 서비스 (E4=B3/A)
15,310	11,738	381	81	11,276	8,561	55.9	1.37	0.04	0.01	1.32

- 주 1) 공적급여는 맞춤형급여, 차상위, 기초연금 긴급복지(서울형포함)를 합산했음  
 2) 사례관리는 사례관리와 서비스연계를 합산했음  
 3) 단순서비스연계는 주거환경지원, 의료지원, 현금지원, 현물지원, 기타를 합산했음

### ③ 빈곤위기가정 서비스 지원현황

○ 빈곤위기가정 1가구당 서비스 지원 건수는 2.7건

- 빈곤위기가정의 1가구당 서비스 지원건수는 2.7건으로 나타남. 구체적으로 살펴보면 총 483,752건의 지원 중 공적급여가 11.7%(56,636건), 사례관리가 5.1%(24,881건), 단순서비스가 83%(402,251건)으로 단순서비스 비중이 높음
- 빈곤위기 1가구당 공적급여와 사례관리를 합쳐 0.4건이 제공되었는데, 두 가지 급여는 서비스 신청 후 확정까지 일정한 시간이 필요한 바, 실제로 지원한 건수는 본 수치보다 많을 수 있음

[표 II-2-11] 빈곤위기가정 서비스 지원현황

(단위: 명, 건)

실상담자수 (A)	지원건수 (B)				1인당 지원건수 (E)			
	소계 (B1=B2+B2+B3)	공적급여 (B1)	사례관리 (B2)	단순 서비스 (B3)	소계 (E1=E2+E3+E4)	공적급여 (E2=B1/A)	사례관리 (E3=B2/A)	단순 서비스 (E4=B3/A)
179,239 (173,667)	483,725	56,636	24,881	402,251	2.7	0.3	0.1	2.2

- 주 1) 실상담자수 괄호 안은 상담계획가구수  
 2) 공적급여는 맞춤형급여, 차상위, 기초연금 긴급복지(서울형포함)를 합산했음  
 3) 사례관리는 사례관리와 서비스연계를 합산했음  
 4) 단순서비스연계는 주거환경지원, 의료지원, 현금지원, 현물지원, 기타를 합산했음

### ④ 돌봄위기가구 서비스 지원현황

○ 돌봄위기가구 1가구당 서비스 지원 건수는 2.5건

- 돌봄위기가구의 1가구당 서비스 지원건수는 2.5건으로 나타남. 구체적으로 살펴보면 총 1,261건의 지원 중 공적급여가 16.6%(209건), 사례관리가 32.3%(407건), 단순서비스가 52.4%(661건)으로 어르신, 출산가정, 빈곤위기가정에 비해 사례관리 서비스 지원

비중이 매우 높음. 이는 방임 및 학대 등의 특성상 지속적이고, 전문적인 개입이 필수적이기 때문인 것으로 판단됨

[표 II-2-12] 돌봄위기가구 서비스 자원건수

(단위: 명, 건)

실상담자수 (A)	자원건수 (B)							
	합계 (B1=B2+B3+B4)	공적급여 (B2)	사례관리 (B3)	단순서비스 (B4)				
				소계	지역사회기관연계	112, 1366 신고	지역 내 주민관계망 연계	기타
498	1,261	209	407	661	194	47	39	381

주 1) 공적급여는 맞춤형급여, 차상위, 기초연금 긴급복지(서울형포함)를 합산했음

2) 사례관리는 사례관리와 서비스연계를 합산했음

[표 II-2-13] 돌봄위기가구 1인당 서비스 자원건수

(단위: 명, 건)

실상담자수 (A)	1인당 자원건수 (E)							
	합계 (E1=E2+E3+E4)	공적급여 (E2=B2/A)	사례관리 (E3=B3/A)	단순서비스 (E4=B4/A)				
				소계	지역사회기관연계	112, 1366 신고	지역 내 주민관계망 연계	기타
498	2.5	0.4	0.8	1.3	0.4	0.1	0.1	0.8

주 1) 공적급여는 맞춤형급여, 차상위, 기초연금 긴급복지(서울형포함)를 합산했음

2) 사례관리는 사례관리와 서비스연계를 합산했음

### ⑤ 민관협업체계 구축

#### ○ 통합사례회의 1회당 평균 참여기관수는 4.8개소

- '15년 7월부터 '17년 6월까지 찾동시행동에서 개최한 통합사례회의는 총 2,329건으로 동 평균 6.4건임. 회의당 평균 참여기관수는 4.8개소로, 기관 및 인력을 유형화 하면, 복지기관 등 외부기관이 70.2%, 학계 등 전문가 집단이 13.4%, 기타가 16.5%임

[표 II-2-14] 통합사례회의 참여기관 현황

(단위: 건, 명)

회의수 (A)	참여기관(인력)수				회의당 평균 참여기관수			
	전체 (B=C+D+E)	외부기관 (C)	전문가 (D)	기타 (E)	전체 (F=G+H+I)	외부기관 (G=C/A)	전문가 (H=D/A)	기타 (I=E/A)
2,329	11,223	7,874	1,499	1,850	4.8	3.4	0.6	0.8

주 : 1차, 2차년도 합산 실적 기준

### 3) 복지공동체 조성

#### (1) 주민관계 활성화

##### ① 주민주도 발굴활동

○ 동평균 나눔이웃 참여자수는 20.7명, 나눔이웃 동아리수는 1.8개

- 총 283개 동 중 141개 동에서 나눔이웃과 나눔이웃 동아리가 조직되어 시행되고 있음. 조직률이 약 50%에 그치는 바, 안정적으로 정착되었다고 보기 어려움. 또한 나눔이웃 참여자수와 나눔이웃 동아리수는 동별로 편차가 상당히 큼. 가령 종로구 해화동의 경우 나눔이웃에 참여한 실인원이 136명이나 되지만, 같은 종로구임에도 부암동은 2명에 불과함
- 편차가 큰 연유를 파악하기 위해서 실제 동주민센터 담당자에게 문의한 결과, 기존 민간 복지기관에서 추진해온 디딤돌 사업이나 나눔이웃 사업과 찾동 내 나눔이웃 및 나눔동아리 사업이 현재 혼재되어 존재함에 따라 일선에서 혼란이 야기되고 있다고 함. 즉, 기존 민간기관의 나눔이웃을 동주민센터가 일정부분 이어받은 경우, 기존 것은 기존대로 운영하고 새롭게 찾동 내 나눔이웃을 발굴하는 경우, 기존 민간기관 나눔이웃이 없었지만 종교기관 등에서 자생적으로 운영되던 주민 단체가 찾동 내 나눔이웃으로 편입된 경우 등 여러 사례가 혼재되어 있음
- 향후 찾동 내 나눔이웃과 나눔이웃 동아리 사업을 원활히 정착시키기 위해서는 먼저 기존에 있던 유사한 형태의 주민 조직들(디딤돌, 나눔이웃 등)과의 관계를 어떻게 할지 정리하고, 서로의 역할을 정립할 필요가 있다고 판단됨

[표 II-2-15] 주민주도 발굴활동 현황

(단위: 명, 개)

구분	나눔이웃 참여자수		나눔이웃 동아리수 (C)	돌봄이웃 대상자수 (D)
	연인원 (A)	실인원 (B)		
합계	16,112	2,923	257	19,908
시행동 평균	114.27	20.7	1.8	141.2

주 1) 나눔이웃, 나눔동아리 시행동은 총 141개동

2) 돌봄이웃 대상자수는 실인원 기준

## 4) 주민 복지수준 향상

### (1) 서비스 만족도

#### ① 찾아가는 동주민센터 사업 만족도

- 어르신들의 상담 서비스 만족률은 82.1%, 4.12점으로 조사됨
  - 1, 2단계 시행구의 만족도는 유사함. 2단계 시행구의 만족률이 약 5%p, 0.03점 높은 것으로 조사됨
  - 여성의 만족률이 남성의 만족률에 비해 약 5.5%p, 0.08점 높은 것으로 조사됨
- 빈곤위기가정의 상담 서비스 만족률은 87.9%, 4.39점으로 조사됨
  - 1단계 시행구의 만족률이 2단계 시행구의 만족률 보다 6%p, 0.19점 높은 것으로 조사됨
  - 남성과 여성의 만족도는 거의 유사한 것으로 조사됨



[표 II-2-16] 대상자별 찾아가는 상담 서비스 만족도

(단위: %, 점)

구분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	종합			5점 평균		
						불만족	보통	만족			
어 르 신	거주지	1단계 시행구	0.0	1.3	20.6	45.6	32.5	1.3	20.6	78.1	4.09
		2단계 시행구	0.6	2.4	13.7	50.7	32.6	3.0	13.7	83.3	4.12
	성별	남성	0.7	2.1	18.3	47.4	31.5	2.8	18.3	78.9	4.07
		여성	0.2	2.2	13.1	51.1	33.3	2.4	13.1	84.4	4.15
	합계	0.4	2.1	15.3	49.6	32.6	2.6	15.3	82.1	4.12	
빈 곤 위 기 가 정	거주지	1단계 시행구	0.0	0.0	7.6	31.2	61.2	0.0	7.6	92.4	4.54
		2단계 시행구	0.8	1.3	11.5	35.1	51.3	2.1	11.5	86.4	4.35
	성별	남성	0.8	0.8	11.0	35.4	52.0	1.6	11.0	87.4	4.37
		여성	0.4	1.1	10.4	33.5	54.6	1.5	10.4	88.1	4.41
	합계	0.6	1.0	10.6	34.1	53.7	1.6	10.6	87.9	4.39	

주 1) 어르신과 빈곤위기가정은 복지플래너상담에 대한 만족도 조사 결과임

2) 출산가정은 방문간호사상담에 대한 만족도 조사 결과임

② 동주민센터 복지서비스 만족도 제고

- 찾동 이후 동주민센터 서비스가 향상되었다고 생각하는 어르신은 73.8%
  - 1, 2단계 시행구의 동의도는 유사함. 2단계 시행구의 동의율이 약 5%p, 0.07점 높은 것으로 조사되었고, 남성과 여성의 만족도는 거의 유사한 것으로 조사됨
- 찾동 이후 동주민센터 서비스가 향상되었다고 생각하는 빈곤위기가정은 88.1%
  - 1단계 시행구의 만족률이 2단계 시행구의 만족률 보다 6%p, 0.19점 높은 것으로 조사되었고, 남성과 여성의 만족도는 거의 유사한 것으로 조사됨

[표 II-2-17] 대상자별 찾동 이후 동주민센터 서비스 향상에 대한 동의도

(단위: %, 점)

구분	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	종합			5점 평균		
						아니다	보통	그렇다			
어 르 신	거주지	1단계 시행구	0.0	0.6	25.6	54.4	19.4	0.6	25.6	73.8	3.93
		2단계 시행구	0.0	1.3	19.6	56.9	22.2	1.3	19.6	79.1	4.00
	성별	남성	0.0	1.0	20.1	58.5	20.4	1.0	20.1	78.9	3.98
		여성	0.0	1.2	21.7	54.7	22.4	1.2	21.7	77.1	3.98
	합계	0.0	1.1	21.0	56.3	21.6	1.1	21.0	77.9	3.98	
빈 곤 위 기 가 정	거주지	1단계 시행구	0.0	2.9	6.5	32.4	58.2	2.9	6.5	90.6	4.46
		2단계 시행구	0.9	2.1	9.6	45.5	41.9	3.0	9.6	87.4	4.25
	성별	남성	0.4	2.4	7.7	45.5	43.9	2.8	7.7	89.4	4.30
		여성	0.9	2.2	9.5	40.5	46.9	3.1	9.5	87.4	4.30
	합계	0.7	2.3	8.9	42.3	45.9	3.0	8.9	88.1	4.30	

주 1) 빈곤위기가정은 평소 동주민센터 복지서비스 만족도에 대한 결과임

2) 출산가정은 찾동 전에도 우리아이 건강 첫걸음 사업을 실시하고 있어서 찾동 전후 비교가 어려움

## 5) 여성분야(돌봄위기가구) 심층 인터뷰

### (1) 조사개요

#### ○ 조사의 목적

- 찾아가는 동주민센터 사업의 성과를 측정하기 위해 돌봄위기가구를 대상으로 동주민센터 사업의 인지도 및 서비스 만족도를 조사(찾아가는 동주민센터 1, 2단계 사업 성과관리 학술용역 본조사)
- 복지플래너를 통해 돌봄위기가구를 설문조사할 경우, 복지플래너의 업무과중 및 조사의 신뢰성 문제 등으로 조사 진행에 어려운 점이 많음. 이에 시추진지원단(여성분야)에서 돌봄위기가구 대상자를 직접 만나 심층 면담하는 방식으로 조사를 진행함

#### ○ 조사기간 및 참여자의 특성

- 2017년 10월 12일부터 23일까지 총 4명이 심층 인터뷰에 참여함
- 참여자의 특성을 보면, 여성이 3명, 남성이 1명으로 여성의 비율이 높음. 연령별 분포를 보면, 40대 응답자가 2명, 20대는 1명, 10대 응답자가 1명임. 1명을 제외한 나머지 3명이 모두 기초생활수급자임. 4명 중 2명은 폭력 행위자가 전 남편이고, 나머지 2명은 아버지가 폭력 행위자임

[표 II-2-18] 인터뷰 참여자 특성

(단위: 세, 명)

연번	이름	성별	연령	경제상태	폭력행위자	결혼상태	자녀수
1	A	여성	45	차상위 계층	전 남편	이혼 후 재혼	2
2	B	여성	46	기초생활수급자	전 남편	이혼	5
3	C	남성	24	기초생활수급자	아버지	미혼	-
4	D	여성	18	기초생활수급자	아버지	미혼(미성년)	-

#### ○ 조사내용

- 폭력 피해 이후 기관(경찰, 동주민센터 등)과의 연계 과정
- 찾아가는 동주민센터에 대한 인지도
- 동주민센터로부터 제공받은 서비스 및 만족도
- 동주민센터 외 다른 기관 이용여부 및 만족도
- 희망하는 서비스

## (2) 폭력 피해 이후 기관(경찰, 동주민센터 등)과의 연계 과정

### ○ 경찰 신고 후 동주민센터로 연계

- 동주민센터에서 폭력피해가정을 1차적으로 발굴하였다기보다는, 가정폭력이나 아동학대 피해자가 직접 경찰에 신고하여 경찰을 통해 1차적 지원이 이루어진 후 동주민센터로 연계됨

### ○ 개입 및 지원에 있어 관련 기관들의 협업이 잘 이루어짐

- 가정폭력아동학대 신고 후 관련 기관들의 협업이 잘 이루어지고 있음을 확인함. 경찰 신고 후, 보건소, 병원, 아동보호전문기관, 건강가정지원센터, 동주민센터 등으로 연계하여 기관들이 협업하여 대상자가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 조치함

“사건이 나고 제가 직접 경찰에 신고를 했죠.”(A, B, C, D)

“경찰 신고 후, 경찰에서 보건소와 동주민센터를 소개시켜주고.. 보건소에서는 정신과 상담을 받을 수 있게 병원을 소개해줬습니다. 동주민센터에서는 건강가정지원센터를 소개 해줘서 거기서도 상담을 받은 적이 있고, 또 병원에서 정신과 치료를 받을 때 동주민센터에서 의료비를 지원해주고...”(A, B)

## (3) 찾아가는 동주민센터에 대한 인지도 및 만족도

### ① 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인지도

#### ○ 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인지도 낮은 편

- 모든 응답자가 경찰을 통해 동주민센터로 연계된 만큼, 경찰의 역할에 대해서는 잘 인지하고 있는 반면, 가정폭력 및 아동학대 피해 가구를 발굴하고 지원하는 동주민센터의 역할에 대해서는 잘 모르고 있음

“들어본 적은 있지만 자세히는 잘 몰라요.”(A, B)

“처음 들어봅니다.”(C, D)

### ② 동주민센터로부터 제공받은 서비스 및 만족도

#### ○ 동주민센터로부터 지속적으로 경제적 지원을 받음

- 인터뷰 참여자 4명 중 3명이 기초생활수급자이고 1명이 차상위 계층으로, 폭력 피해와 상관없이 기존에도 동으로부터 경제적 지원을 받고 있는 상황임

“전기세나 도시가스비 지원을 받았고, 정신과 치료 받을 때 의료비도 받았습니다.”(A)  
 “동에서 연계해준 후원자가 있어서 한동안 후원을 받았습니다.”(B)  
 “수급비를 받고 있어요.”(C, D)

○ 주거지원 등 자립을 하는데 실질적인 도움을 받은 경우, 만족도가 큰 편

- 동주민센터로부터 받은 경제적 지원이 크게 도움이 되지는 않는다는 응답자도 있지만 (A), 가정폭력의 행위자인 전 남편과의 이혼 소송 과정 및 이혼 후 자립하는 과정에서, 동주민센터로부터 다양한 도움을 받은 B는 동주민센터의 정보 제공 및 서비스 연계에 만족도가 큰 편임
- B의 경우, 전 남편과의 이혼 과정에서 기초생활수급대상자로 선정이 되었으며, 구와 동 으로부터 무료법률상담 지원에 대한 정보를 받았을 뿐만 아니라 임대주택 등 주거지원 도 받은 것으로 나타남. 특히 주거지원에 대한 만족도가 상당히 큰 것으로 나타남

“동에서 받기는 하지만, 큰 돈이 아니어서 그렇게 도움이 된다는 생각은 안들어요.”(A)  
 “경찰서, 구청, 동주민센터에서 왔다가 가셨습니다. 저희 집 사정을 잘 아는 경장님이 구청 과 동주민센터에 구체적으로 얘기를 해주셨습니다. 월세 값도 제대로 못 내고 살았는데, 구 청과 동주민센터에서 주택신청을 해보라고 하면서 알아봐주셨습니다. 그리고 이사를 하고.. 지금도 동에서 얼마씩 지원을 받고 있어서, 월세 살 때보다는 훨씬 마음이 편해졌습니다. 이사 오기 전에도 동에서는 집수리 등 도움을 많이 주셨어요.”(B)

○ 동주민센터의 복지플래너는 아동학대 피해자에 대한 정서적 지지자의 역할을 하기도 함

- 아동학대 피해자인 D의 경우, 폭력 행위자인 아버지와 분리 조치되어 미성년자임에도 불구하고 보호자 없이 혼자 거주하고 있는 상황임. 동주민센터 담당 복지플래너가 경제 적인 지원 외에도 일상생활을 챙겨주고 정서적으로 지지해주고 있는 것으로 나타남

“(복지플래너와는) 수시로 연락을 주고 받습니다. 동주민센터에서 돈(수급비)이 나오는데, 제가 돈을 보면 자제가 안 되어서 막 씩니다. 그럼 계장님(복지플래너 지칭)이 돈을 이렇게 쓰는 것에 대해 뭐라고 하시고.. 제가 확장하는 것에 대해서도 잔소리를 하십니다. 학교를 갔는지 안 갔는지도 확인하시고.. 처음에는 화가 났는데, 저를 챙겨주시려고 하는 걸 아니 까.. 제가 제일 의지하는 분이기도 하고..”(D)

### ③ 동주민센터 외 다른 기관 이용여부 및 만족도

○ 경찰에 대한 신뢰도 및 만족도는 높은 편이나, 아동보호전문기관이나 가정폭력 상담소에 대해서는 만족도 낮은 편

- 경찰, 아동보호전문기관, 가정폭력상담소, 건강가정지원센터, 쉼터 등 다양한 기관을 이용한 것으로 나타남
- 경찰의 대응이나 조치에 대해서는 꽤 높은 만족도와 신뢰도를 보임. 특히 A는 폭력행위자로부터 신변보호 요청을 한 상태로, 경찰의 보호 아래 일상생활을 유지하고 있는 상황이라 경찰에 대한 신뢰도가 높음
- 하지만 아동학대 피해자인 D는 폭력 행위자인 아버지와 분리된 직후, 혼자 거주하는 자신의 집에 경찰이 수시로 방문하여 개입하는 것에 대해 부담스러움을 느끼기도 함. B는 경찰에서 연계해준 범죄피해자지원센터에서 이혼소송과 관련한 실질적인 지원을 많이 받아 만족도 높음

“경찰에 신변보호 요청을 했어요. 순찰하면서 저희 집에 불이 꺼져 있으면, 곧바로 전화가 옵니다. 여성 형사님이 수시로 집에 와서 살펴봐주시고.. 스마트워치가 있어서 누르면 바로 출동해주세요. 저번에 제가 실수로 스마트워치를 누른 적이 있어서 출동한 지구대분들께 사과를 했더니, 오히려 신고 잘했다고 말씀해주시고.. 관심을 많이 가져주십니다.”(A)

“처음에 아빠와 떨어져 지내고 난 직후, 맨날 술 마시고 망가져서 지냈습니다. 그 때 제 사건 담당했던 경찰에게 많이 혼났습니다. 제 집에 와서 여기저기 살펴보고 꼭 감시받는 느낌 때문에 처음에는 너무 싫었습니다.”(D)

“경찰에서 연계해준 범죄피해자센터인가 그런 곳에서, 저희 냉장고도 바꿔 주셨고, 이혼 소송하는데 법률 상담을 많이 해주셨어요.”(B)

- 그에 비해 아동보호전문기관이나 가정폭력상담소의 대응 및 서비스 제공 부분에서는 만족도가 그리 크지 않은 것으로 나타남

“경찰에 신고하기 전에 가정폭력상담소에 먼저 간 적이 있었는데, 별로 도움이 되지 않았습니다.”(B)

“아동보호전문기관 사람들도 만났는데, 별로 도움이 되지 않았습니다. 제가 그 사람들에게 쉼터에 가지 않고 혼자 살 수 있다고 설득하는 과정이 너무 힘들었습니다. 이해받지 못하는 기분도 들고...”(D)

#### (4) 희망하는 서비스

- 일화성의 경제적 자원보다는 취업이나 교육 등 자립하는데 도움되는 서비스에 대한 욕구가 큼
  - 경제적 자원뿐만 아니라 동주민센터로부터 취업이나 교육에 대한 정보 제공 및 서비스 연계를 필요로 함
  - 아동학대 피해자인 D의 경우, 미용기술을 배워 성인이 되면 자립을 하고 싶어하지만, 국비로 지원되는 프로그램들은 대부분 단기 과정(3개월)이다 보니, 지속적으로 교육을 받아 자격증까지 취득하고 싶은 욕구를 충족시키지는 못하는 상황임
  - 이혼 후 한부모가 된 B는 자녀가 다섯 명인데다 미취학 자녀들까지 있는 상황이라 취업이 쉽지 않음. 일자리 연계도 필요하지만, 취업 후 아이돌봄에 대한 서비스 제공도 함께 이루어져야 일과 가정 모두 양립할 수 있을 것으로 생각됨

“컴퓨터 프로그램 관련 일을 하고 싶어서 공부 중입니다. 자격증은 있는데 실무 능력이 없어서 경력을 쌓고 싶은데, 어디 가서 뭘 알아봐야 할지 잘 모르겠어요.”(C)

“미용 기술을 배우고 싶은데, 돈도 없고 이미 늦은 것 같기도 해요. 중학교 때 국비 지원되는 프로그램을 들은 적이 있는데 너무 단기과정이라 별로 도움이 되지 않았어요. 자격증까지 딸 수 있게 도와주셨으면 좋겠는데...”(D)

“아이가 다섯인데다 막내가 이제 5살입니다. 일자리를 구하고 싶어도 엄두가 안나요. 큰 아들이 올해 20살이 되면서 취직을 했는데, 그 돈으로 생활을 해요. 많이 미안하죠.”(B)

- 주거 지원에 대한 욕구가 큰 편임
  - 이혼 과정에서 실제로 주거 지원을 받은 B의 경우, 이에 대한 만족도가 굉장히 큼. B뿐만 아니라 나머지 응답자들도 주거에 대해 지원받고 싶은 욕구가 큰 것으로 나타남
  - A의 경우, 현재 주거지가 햇빛이 전혀 들지 않는 지하인데다, 전 남편이 출소 후 자신의 집으로 찾아올까봐 주거를 옮기는 문제를 고민하고 있음
  - C는 함께 사는 아버지의 폭력을 피하기 위해, 그리고 아동학대 피해자인 D는 아버지가 출소 후 자신에게 보복행위를 할까 두려워 아버지가 모르는 곳으로 이사하고픈 욕구가 큰 상황임
  - 특히 D는 자신이 죽을지도 모르는 공포감에 집을 떠나고 싶지만, 쉼터 입소는 거부하는 상황임

“지금 집이 완전 땅굴 같은 지하라.. 이사문제가 가장 급합니다. 전 남편이 출소 후에 찾아오는 것도 무섭고.. 동에서 지원받을 수 있을까 싶어 알아봤지만, 못해준다고 하더라구요. 그 부분이 가장 절실한데..”(A)

“아버지와 매일 얼굴을 보고 살아야 하니까.. 빨리 독립을 하고 싶습니다. 취업을 얼른 해서..”(C)

“아버지가 출소하면 저를 찾아서 죽일지도 모릅니다. 그 전에 이 집을 떠나서 아버지 모르는 곳에 숨고 싶습니다. 근데 돈도 없고, 제가 아직 고등학생이라 뭘 준비해야 할지 잘 모르겠어요.”(D)

## (5) 시사점 및 정책 제언

- 돌봄위기가구를 발굴·지원하는 동주민센터의 역할에 대한 적극적인 홍보 필요
  - 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인지도가 낮은 편이고, 동주민센터가 가정폭력이나 아동학대 피해 가구를 발굴하고 지원하는 역할을 한다는 사실을 잘 모르고 있음. 주민들을 대상으로 이에 대한 적극적인 홍보가 필요함
- 동주민센터를 중심으로 경찰, 아동보호전문기관 등 관련기관의 협업체계를 구축해야 하며, 동의 적극적인 역할 수행이 필요함
  - 본 연구의 대상자들에 대한 서비스 연계 과정을 보면, 경찰을 중심으로 관련 기관들이 연계되고 있음. 돌봄위기가구 발굴 및 개입에 있어 동주민센터를 중심으로 동의 적극적인 역할 수행이 필요함
  - 예를 들어 경찰에 먼저 신고 되어 연계된 대상자뿐만 아니라, 동 차원에서 돌봄위기가구를 새롭게 발굴하여 관련기관을 연계하는 역할도 함께 수행해야 함
  - 특히 동주민센터가 ‘장소의 원스톱’이 아닌 ‘내용의 원스톱’으로서의 기능을 할 수 있도록 자원 연계 기능을 강화하고, 사례관리의 경우에도 구 단위 희망복지지원단에서 주도적으로 진행되었던 기존의 방식에서 동 단위 중심으로 체계가 보완될 필요가 있음. 또한 경찰에 신고되어 연계된 대상자에 대한 재발방지 차원에서의 모니터링 역시 동 차원에서 지속적으로 수행해야 함
- 동주민센터에서 경제적 지원 외에 돌봄위기가구에 지원해줄 수 있는 다양한 정보 및 서비스 발굴이 필요함
  - 본 연구의 대상자는 기초생활수급자 혹은 차상위 계층이므로 동주민센터로부터 경제적 지원을 지속적으로 받고 있음. 하지만 경제적인 것 외에 제공해줄 수 있는 자원은 굉장히 제한적임



- 동에서 이들에게 지원해줄 수 있는 부분이 무엇일지에 대한 고민이 필요함. 특히 피해 대상자가 미성년자임에도 불구하고 쉼터 등의 기관에 입소하지 않고 혼자 생활하는 경우, 이들의 자립을 위한 교육 등 보다 구체적이고 실질적인 지원이 필요함
  - 또한 이혼한 한부모의 일자리 연계나 일·가족 양립을 위한 아이돌봄서비스에 대한 정보 제공도 동주민센터에서 할 수 있는 중요한 역할임. 하지만 현재로서는 동에서 이러한 서비스를 연계해줄 수 있는 자원이 부족한 상황임
- 대상자들은 1회성의 경제적 지원보다 자립을 지원해 줄 수 있는 서비스에 대한 욕구가 큼
- 일자리 창출 프로그램을 연계하는 시스템을 확충하거나, 혹은 지역사회 내 관련 기관(여성직업능력개발원, 여성인력개발센터 등)과의 연계 강화를 통해 새로운 서비스를 지속적으로 발굴하고 개발하는 것이 필요함
  - 지속지원과 밀착지원, 생애주기에 맞는 지원욕구 변화를 체크하기 위해서는 앞서 언급했던 바와 같이 마을과 동단위에서의 지원추진체계가 요구됨

## (6) 분석결과의 제한점 및 향후 계획

- 본 조사는 대상자를 확보하고 조사를 진행하는 과정에서의 한계로 인해 돌봄위기가정 중 극히 일부를 대상으로 면접조사를 진행하였음. 따라서 이상의 결과들이 모든 돌봄위기가정을 대표할 수 없다는 점에서 제한점이 있음
- 이벤트성이 아니라 앞으로 계속적으로 실적을 평가한다고 보았을 때, 단순히 조사대상자를 확보하기 어렵거나 이들을 조사할 만한 전문 인력이 없다는 이유로 조사에서 배제되거나 축소할 수는 없을 것임
  - 다수 대상자들의 실질적 상황을 확인하고 그들을 위한 복지 및 건강서비스의 실적을 파악하는데 보다 효율적이고 적절한 방법이 무엇일지 다시 한 번 고민해볼 필요가 있음
  - 경찰과 동주민센터의 연계를 통해 보다 많은 조사대상자를 확보하는 것도 필요하며, 다른 사업대상자들보다도 오히려 지속적 관심과 변화의 확인이 절실한 집단이기 때문에 이들에 대한 추적조사가 가능한지 여부에 대해서도 논의해 보아야 할 것임
  - 이와 함께 돌봄위기가정을 지원하기 위한 민관협업체계 구축현황 및 추진상황을 파악하는 것도 중요한 성과이므로, 돌봄위기가정에 대한 서비스 연계와 모니터링을 수행하는 경찰 및 아동보호전문기관 등 다양한 기관들의 실무자를 대상으로 조사할 필요가 있음

### 3. 건강분야 분석결과

#### 1) 어르신 건강관리

##### (1) 찾아가는 건강관리 서비스

###### ① 어르신 등록관리율

- 만 65세 도래 어르신 총 인구 대비 방문건강관리 인구 비율 53.8%
  - 65세 도래 어르신은 70세 도래 어르신에 비해 보건교육과 건강정보 제공 등을 통한 건강행태 개선 여지가 큼. 건강행태 개선은 질병 유병률을 낮추고, 건강수명을 증가시킬 가능성이 더 크다는 점에서 방문관리 비중을 보다 높일 필요가 있음
- 만 70세 도래 어르신 총 인구 대비 방문건강관리 인구 비율 50.1%
  - 70세 도래 어르신의 경우, 요양병원 입원, 장기요양시설 입소 등의 사유로 방문관리 비중이 65세 도래 어르신에 비해 낮은 것으로 판단됨. 65세에 등록되었던 어르신이 70세가 되었을 때 나타나는 건강행태의 변화 양상까지 고려하면, 70세 도래 어르신의 방문관리 비중 역시 보다 높일 필요가 있음

[표 II-3-1] 어르신 등록관리율

(단위: 명, %, %p)

구분	대상자수	등록자수	등록관리율		
			값	증감	
2차 년도	65세	64,348	34,618	53.8	▽9.6
	70세	56,847	28,488	50.1	▽8.4
	기타	-	44,526	-	-
	합계	-	107,632	-	-
1차 년도	65세	16,412	10,405	63.4	-
	70세	12,525	7,327	58.5	-
	기타	-	9,431	-	-
	합계	-	27,163	-	-

주 1) 대상자수는 행정자치부 주민등록 인구통계에서 각 기간 해당 동의 대상자수의 평균값을 구해 산출함

2) 기타 대상자는 모수를 특정할 수 없기 때문에 등록자수만 산출함

## ② 어르신 1인당 방문건수

### ○ 어르신 등록자 1인당 방문건수는 2건

- 가정방문의 경우 2.7건에서 1.5건으로 약 1건 감소했으나 전체 방문건수 대비 가정방문 건수의 비율은 1차년도 76.1%, 2차년도 72.8%로 유사함
- 등록자 대비 가정방문 건수가 1건을 넘는 것으로 볼 때, 등록자에 한해서는 방문건강관리 사업이 본래 취지에 맞게 잘 이루어지고 있는 것으로 판단됨
- 65세 도래 어르신의 내소비율이 증가하는 이유는 경제활동을 하고 있는 어르신 비율이 높으며, 교통카드 및 기초노령연금 신청 등의 이유로 동주민센터를 방문하기 때문인 것으로 판단됨

[표 II-3-2] 어르신 방문건수

(단위: 명, %, %p)

구분	등록자수	방문건수				1인당 방문건수	
		계	가정방문	내소	전화상담	값	증감
2차년도	107,632	217,635 (100)	158,542 (72.8)	37,560 (17.2)	21,533 (9.9)	2.0	▽1.5
1차년도	27,163	95,158 (100)	72,455 (76.1)	9,073 (9.5)	13,630 (14.3)	3.5	

- 주 1) 방문율은 등록자수 대비 가정방문, 내소, 전화상담을 모두 합산한 방문건수로 산출함  
 2) 등록자 및 방문건수는 65세, 70세, 기타 대상자를 모두 포함한 값임

## ③ 어르신 지속관리율

### ○ 건강평가 결과에 따른 집중관리군 발굴을 통한 지속관리 어르신 비중 확대

- 어르신에 대한 관리가 1회성에 그치지 않고, 정기적으로 집중 관리되는 경향으로 변화하고 있음. 2차년도 기준으로 지속관리군 비율이 25%로 조사되었고, 찾동 시행동 기준으로 집중관리군은 약 1명, 정기관리군은 약 16명이 평균적으로 증가함

[표 II-3-3] 어르신 지속관리율

(단위: 명, %, %p)

구분	집중관리군			정기관리군			지속관리군 비율		
	1차년도	2차년도	증감	1차년도	2차년도	증감	1차년도	2차년도	증감
시행동 합계	192	949	757	5,740	25,989	20,249	22.6	25	2.4
시행동 평균	2.4	3.2	0.8	61.7	87.8	16.1			

주 1) 1차년도는 80개동, 2차년도는 296개동(강북구 포함) 기준

2) 지속관리군=집중관리군+정기관리군

## (2) 대상자 발굴 및 연계서비스 제공

### ① 우울 고위험군 발견율

#### ○ 피검자 대비 우울 고위험군은 약 4.3%로 밝혀짐

- 2013년 기준 서울시 19세 이상 성인의 우울진단율은 2.7%였으며, 세부적으로 찾아가는 동주민센터 건강사업 서비스대상이라 할 수 있는 65세 이상 노인의 우울진단율은 4.5%로 조사되었음. 이번 성과평가 결과에서도 피검자 대비 우울 고위험군이 동별 평균 4.3%라는 점에서 이와 유사한 수준임
- WHO에 따르면, 우울증은 기분 저하, 의욕 상실, 죄의식이나 무가치감, 수면장애, 식욕 부진, 에너지 저하, 집중력 저하를 동반하며, 일상생활과 사회생활에 심각한 지장을 주는 상태임. 또한 이를 그대로 방치할 경우 자살위험성이 높아지는 것으로 알려져 있음. 다만, 우울증은 관리와 치료가 가능한 질병이라는 점에서 향후 우울 고위험군 대상으로 정신건강증진센터 연계 등 적극적인 개입을 통해 지속적으로 모니터링 할 필요가 있음
- 고위험군뿐만 아니라 그 이하의 잠재적 고위험군에 대해서도 정책적 차원에서의 대안이 마련되어야 할 것임

[표 II-3-4] 어르신 우울 고위험군 발견율

(단위: 명, %)

구분	피검자	고위험군	우울 고위험군 발견율
전체	85,786	3,700	4.3
전동시행구	85,348	3,659	4.3
일부동시행구	438	41	9.4

주 1) 노인우울검사(Geriatric Depression Scale: short form) 기준

2) 발견율은 피검자 대비 중증 우울군 비율

## ② 자살경향성 위험군 발견율

### ○ 피검자 대비 자살경향성 위험군은 약 15%로 밝혀짐

- 서울시 인구 10만 명당 자살자 수를 나타내는 '자살률'은 2015년 기준 23.2로 매우 높은 수준임. 본 사업에서 포함하고 있는 대상인 65세 이상 고령층의 자살률은 10만 명당 52.2명으로 전체 평균의 2배가량 높은 수준임. 본 연구 결과 역시 자살경향성 위험군 발견율이 15%라는 점에서 잠재적 자살위험수준이 높은 것으로 판단됨. 다만 자살경향성 척도(MINI-Plus)라는 단일 기준에 따른 결과이기 때문에 신중한 접근이 필요함
- MINI-Plus 척도는 6점 이상인 경우, 중위험군으로, 10점 이상인 경우, 고위험군으로 분류하는데 피검자의 분포가 중위험군의 경계선에 집중되어 있을 공산이 크기 때문에 전체적인 분포도를 파악할 필요성도 있음. 또한 절대적 비교수치가 될 수는 없겠지만, 우울 고위험군보다 자살경향성 위험군 발견율이 더 높다는 점에서 우울감 외에 자살경향성을 높이는 건강 원인인자나 경제사회적 원인인지가 무엇인지에 대한 심도 있는 추가 분석이 필요할 것으로 판단됨
- 서울시의 경우, 자살률이 가장 낮은 자치구는 15.3명, 가장 높은 자치구는 35.7명으로 자치구간 편차도 매우 크게 나타나고 있어, 향후 자살 위험군 발굴 이후 서비스 및 기관연계와 같은 이후 관리를 함에 있어서도 이러한 자치구간 특성이 고려되어야 할 것임

[표 II-3-5] 어르신 자살경향성 위험군 발견율

(단위: 명, %)

구분	피검자	위험군	자살경향성 위험군 발견율
전체	14,124	2,119	15
전동시행구	14,098	2,104	14.9
일부동시행구	26	15	57.7

주 1) 자살경향성척도(MINI-Plus) 기준  
 2) 발견율은 피검자 대비 자살경향성 위험군 비율

### ③ 인지저하군 발견율

○ 피검자 대비 인지저하군 발견율은 약 7.3%임

- 2015년 기준 서울시 전체 65세 이상 어르신의 10%(약 123,000명) 가량이 치매로 고통 받고 있음을 고려할 때, 방문간호사를 통한 인지저하군 발굴 노력은 효과가 크다고 판단됨. 치매는 당사자뿐만 아니라 환자 가족들에게도 큰 고통을 주고, 병의 진행이 비가역적인 경우가 많기 때문에 조기 발견과 지속적인 개입이 필수적임
- 인지저하군으로 판정될 경우, 자치구 치매지원센터로의 연계 등 후속 조치를 취하고 있으나, 이들의 건강결과 및 의료이용 행태는 지속적으로 모니터링할 필요가 있음. 이와 관련하여 향후 찾동사업의 전국화로 국민건강보험공단의 의료이용 내역과 연계한 건강 결과에 대한 모니터링이 동시에 이루어질 수 있게 된다면 찾아가는 동주민센터의 성과를 보다 입체적으로 확인할 수 있을 것으로 기대됨

[표 II-3-6] 어르신 인지저하군 발견율

(단위: 명, %)

구분	피검자	인지저하군	인지저하군 발견율
전체	41,411	3,042	7.3
전동시행구	41,132	3,037	7.4
일부동시행구	279	5	1.8

주 1) 치매선별검사(Korean version of MMSE for Dementia form) 기준  
 2) 발견율은 피검자 대비 인지저하군 비율

④ **허약노인 판정률**

○ 피검자 대비 허약노인 판정률은 약 33.4%임

- 지속적인 허약노인 판정률 증가는 찾동 확대와 함께 그동안 잠재되어 있던 노인의 건강 요구를 적극적으로 발굴한다는 측면에서 긍정적으로 해석할 수 있음. 다만 찾동 사업이 자리 잡고 난 이후에는 허약노인에 대한 관리적 차원에서, 그리고 허약 판정률을 낮추기 위한 예방적 차원에서의 노력이 지속적으로 요구됨

[표 II-3-7] 허약노인 판정률

(단위: 명, %)

구분	피검자	허약 판정자	허약 판정률
전체	106,798	35,684	33.4
전동시행구	106,572	35,649	33.5
일부동시행구	226	35	15.5

주 : 판정률은 피검자 대비 허약판정자 비율

⑤ **서비스 연계율**

○ 등록 어르신 대비 보건의료자원 연계율 100% 달성

- 찾동 시행동별로, 1차년도에 비해 평균 98건 이상 더 연계한 결과임. 이는 공공보건의료 자원을 지역사회에서 적절하게 잘 활용할 수 있음을 방증함. 찾동 시행 2차년도를 맞이하여 대상자 발굴 후 연계로 이어지는 일련의 과정들이 잘 자리 잡아가고 있음을 보여주는 결과라고 판단됨

[표 II-3-8] 서비스 연계율

(단위: 건, %, %p)

구분	보건의료자원 연계 건수			보건의료자원 연계율		
	1차년도	2차년도	증감	1차년도	2차년도	증감
시행동 합계	22,036	110,701	88,665	81.1	102.9	21.7
시행동 평균	275.5	374	98.5			

- 주 1) 1차년도는 80개동, 2차년도는 296개동(강북구 포함) 기준  
 2) 보건의료자원은 보건소, 복지기관, 의료기관, 치매지원센터, 정신건강증진센터, 기타로 구분함  
 3) 연계율은 등록(가정방문+내소) 어르신(65세+70세+기타)을 모수로 함

○ 보건소, 복지기관, 의료기관 연계 비중 증가

- 전체 기관 연계 건수 대비 보건소, 복지기관, 의료기관 연계 비중이 증가한 반면, 치매 지원센터와 정신건강증진센터 비중은 감소했음. 이러한 결과는 만성질환과 관련하여 보건 의료자원 연계가 대폭적으로 증가하였음을 보여주며, 복지자원 연계도 활발하게 증가 하고 있음을 방증함
- 보다 전문적 관리가 요구되는 수준의 인지저하군, 우울 고위험군, 자살경향성 고위험군 등 정신건강이 취약한 대상자가 발굴된 경우, 치매지원센터 및 정신건강증진센터 등 정신건강 전문 기관의 집중 관리체계를 활성화할 필요가 있음

[표 II-3-9] 서비스 연계기관

(단위: 건, %)

구분		계	보건소	복지기관	의료기관	치매지원센터	정신건강 증진센터	기타
2차 년도	건수	110,701	54,142	27,675	14,855	10,890	1,965	1,174
	비율	100	48.9	25.0	13.4	9.8	1.8	1.1
1차 년도	건수	22,036	8,929	5,047	1,226	5,387	879	568
	비율	100	40.5	22.9	5.6	24.4	4.0	2.6

주 : 1차년도는 80개동, 2차년도는 296개동(강북구 포함) 기준



## ⑥ 어르신 교육 프로그램

### ○ 어르신 교육 프로그램 수 및 참여자의 증가

- 각 동의 프로그램 수는 1차년도 대비 평균 2.7%p 증가했고, 프로그램 참여자는 1차년도 대비 평균 16.9%p 증가함
- 프로그램 수에 비해 참여자 수 증가율이 큰 것은 그만큼 지역 주민의 참여율이 높았던 것으로 해석할 수 있음. 다만 교육 프로그램의 경우, 양적인 증가는 확인할 수 있었으나, 이러한 양적인 증가가 질적 증가를 동반하고 있는지에 대한 심화분석이 요구됨
- 프로그램의 질적 성장과 참여자들의 만족도와 같은 정성적 평가와 실제 어르신의 건강행태 개선 및 건강관리 역량강화에 긍정적인 영향을 미쳤는지에 대한 후속 모니터링을 시행할 필요가 있음. 또한 현재의 운영 프로세스를 정례화하며, 양질의 관련 교육프로그램을 개발하여 지원할 필요가 있음

[표 II-3-10] 어르신 교육 프로그램

(단위: 건, 명)

구분	프로그램 수			참여자 수		
	1차년도	2차년도	증감	1차년도	2차년도	증감
시행동 합계	1,528	6,461	4,933	13,049	53,276	40,227
시행동 평균	19.1	21.8	2.7	163.1	180	16.9

주 1) 1차년도는 80개동, 2차년도는 296개동(강북구 포함) 기준

2) 프로그램 및 참여자는 해당년도 누적 건수와 인원 기준

## (3) 건강관리 및 건강수준 향상

### ① 건강관리 서비스 만족도

#### ○ 어르신의 건강관리 서비스 만족률은 81.6%, 4.11점으로 조사됨

- 2단계 시행구의 만족률이 1단계 시행구에 비해 4.4%p, 0.05점 높았고, 남성과 여성의 만족도는 거의 동일한 것으로 조사됨. 또한 이혼, 사별, 별거 등으로 인해 배우자와 동거하지 않는 어르신의 만족도가 배우자와 동거하는 어르신에 비해 1.5%p, 0.05점 높은 것으로 조사됨

[표 II-3-11] 어르신 건강관리 서비스 만족도

(단위: %, 점)

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	종합			5점 평균
							불만족	보통	만족	
거주지	1단계시행구	0.0	1.3	20.4	48.3	30.0	1.3	20.4	78.3	4.07
	2단계시행구	0.1	1.8	15.4	51.4	31.3	2.0	15.4	82.7	4.12
성별	남성	0.3	2.0	16.0	50.1	31.6	2.3	16.0	81.7	4.11
	여성	0.0	1.5	16.9	51.0	30.6	1.5	16.9	81.6	4.11
배우자동거	동거	0.2	1.2	18.6	51.8	28.1	1.4	18.6	80.0	4.07
	비동거	0.0	2.3	13.8	49.1	34.8	2.3	13.8	83.9	4.16
합계		0.1	1.7	16.5	50.7	31.0	1.8	16.5	81.6	4.11

## ② 건강문해력 수준

### ○ 의사 설명을 잘 이해한다고 응답한 어르신은 77.2%

- 1단계 시행구 어르신이 2단계 시행구 어르신에 비해 9.2%p 높게, 남성이 여성에 비해 6.8%p 높게, 65세 어르신이 70세 어르신에 비해 1.4%p 높게 응답함
- 종합하면, 1단계 시행구일수록, 남성일수록, 연령이 어릴수록 의사 설명을 잘 이해한다고 응답함

### ○ 약봉투, 약병에 적힌 복용 설명서를 잘 이해한다고 응답한 어르신은 78.6%

- 1단계 시행구 어르신이 2단계 시행구 어르신에 비해 4.7%p 높게, 남성이 여성에 비해 8.1%p 높게, 65세 어르신이 70세 어르신에 비해 5.6%p 높게 응답함
- 종합하면, 1단계 시행구일수록, 남성일수록, 연령이 어릴수록 의사 설명을 잘 이해한다고 응답함

### ○ 평균적으로 건강문해력은 1단계 시행구의 65세 남성 어르신일수록 높게 조사됨

- 거주지에 따른 건강문해력 수준 차이가 찾동의 영향인지는 모호함. 하지만 향후 조사에서 지속적으로 동일한 결과가 나오면 방문 간호 서비스가 어르신의 건강문해력 수준을 높이는 효과가 있다고 추정해볼 수 있음

[표 II-3-12] 어르신 건강문해력 수준

(단위: %, 점)

구분	전혀 그렇지않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다	종합			5점 평균		
						그렇지 않음	보통	그렇다			
의사 설명서 이해 정도	거주지	1단계시행구	0.0	2.2	13.5	44.8	39.6	2.2	13.5	84.3	4.22
		2단계시행구	0.6	2.2	21.8	47.9	27.1	2.9	21.8	75.1	3.99
	성별	남성	0.3	1.8	16.5	47.1	34.2	2.0	16.5	81.3	4.13
		여성	0.7	2.5	22.1	47.3	27.3	3.1	22.1	74.5	3.98
	연령	65세	0.6	2.6	19.0	45.9	31.7	3.1	19.0	77.6	4.06
		70세	0.3	1.3	22.0	50.3	26.0	1.7	22.0	76.3	4.00
	합계	0.5	2.2	19.9	47.2	30.0	2.7	19.9	77.2	4.04	
복용 설명서 이해 정도	거주지	1단계시행구	2.2	5.2	10.0	49.1	33.0	7.4	10.0	82.2	4.06
		2단계시행구	1.0	3.1	18.1	47.8	29.7	4.2	18.1	77.5	4.02
	성별	남성	0.3	2.3	13.4	47.6	35.9	2.5	13.4	83.5	4.17
		여성	2.0	4.5	18.0	48.4	26.9	6.4	18.0	75.4	3.94
	연령	65세	1.4	3.0	15.0	47.0	33.3	4.4	15.0	80.3	4.08
		70세	1.0	5.0	19.0	50.7	24.0	6.0	19.0	74.7	3.92
	합계	1.3	3.6	16.2	48.1	30.5	4.9	16.2	78.6	4.03	

③ 건강위험습관 개선(걷기 실천율)

- 최근 일주일 간 한 번에 10분 이상 걸었던 날은 평균 5일로 조사됨
  - 거주지, 성별, 연령에 따라 10분 이상 걸었던 날의 차이는 거의 없었음
- 10분 이상 걸었던 날의 평균 걷기 시간은 약 55분으로 조사됨
  - 거주지, 연령에 따라 평균 걷기 시간의 차이는 거의 없는 것으로 조사됨
  - 성별에 따라 평균 걷기 시간의 격차가 큼. 남성이 여성에 비해 평균적으로 약 25분 더 걷는 것으로 조사됨

[표 II-3-13] 어르신 걷기 실천율

(단위: %, 분)

구분		1시간 미만	2시간 미만	2시간 이상	평균	
하루 동안 걷는 시간	거주지	1단계시행구	64.3	24.3	11.4	50.0
		2단계시행구	56.9	31.1	12.0	56.6
	성별	남성	48.5	30.7	20.8	69.7
		여성	65.1	28.8	6.1	45.7
	연령	65세	57.8	29.3	12.9	55.9
		70세	60.4	30.2	9.5	53.3
	합계		58.6	29.6	11.8	55.1

④ 주관적 건강수준

○ 어르신의 주관적인 건강수준은 평균적으로 보통이라고 조사됨

- 거주지에 따른 차이는 거의 없었음
- 성별과 연령에 따라 주관적인 건강수준이 차이가 남. 구체적으로, 남성이 여성에 비해 주관적인 건강수준이 높았고, 65세가 70세 어르신에 비해 주관적인 건강수준이 높았음

[표 II-3-14] 어르신 주관적 건강수준

(단위: %, 점)

구분		매우 나쁨	나쁨	보통	좋음	매우 좋음	종합			5점 평균
							나쁨	보통	좋음	
거주지	1단계시행구	8.7	26.5	32.2	28.3	4.3	35.2	32.2	32.6	2.93
	2단계시행구	7.8	23.8	36.0	29.1	3.4	31.6	36.0	32.5	2.96
성별	남성	9.4	20.5	30.4	33.7	6.1	29.9	30.4	39.7	3.07
	여성	7.1	26.9	38.2	25.8	2.0	34.0	38.2	27.8	2.89
연령	65세	8.1	22.9	34.7	30.3	4.0	31.0	34.7	34.3	2.99
	70세	7.7	28.0	36.0	25.7	2.7	35.7	36.0	28.3	2.88
합계		8.0	24.4	35.1	28.9	3.6	32.4	35.1	32.5	2.96

## 2) 출산가정 건강관리

### (1) 찾아가는 건강관리 서비스

#### ① 임부등록 및 방문율

- 전체 임부 대비 등록률은 33.2%, 방문율은 27.6%임
  - 대상자 대비 등록률은 증가한 반면, 방문율은 감소한 모습을 보임
  - 2차년도 등록평가동의가구 대비 방문율은 83%로 동의한 가구에 한해서는 대부분 가정 방문을 하고 있는 것으로 판단됨

[표 II-3-15] 임부 등록률 및 방문율

(단위: 가구, %, %p)

구분	출산가구수	등록평가동의 가구수	방문 가구수	등록률		방문율	
				값	증감	값	증감
2차년도	49,031	16,290	13,530	33.2	9.9	27.6	▽7.7
1차년도	10,174	2,371	3,594	23.3		35.3	

주 1) 등록률과 방문율 모두 출산가구수를 기준으로 산출

#### ② 지속방문대상 산전 모집 비율

- 지속방문가구의 산전모집 비율은 약 57%임
  - 기초생활수급자, 차상위계층, 장애인 임산부, 한부모가족, 다문화가정 임산부 등 상대적으로 취약하다고 인지되는 임산부 및 영유아 가정을 대상으로 총 25회에 걸쳐 지속방문을 수행하고 있음
  - 일반적으로 지속방문대상 가구는 보편방문대상 가구에 비해 자원과 정보에 대한 접근성이 제한적인 것으로 판단됨. 따라서 이들 가구를 산전에 모집하여 영아발달 단계에 따른 건강발달 지원, 부모교육, 지역자원 연계 등의 서비스를 유기적으로 제공하는 것은 산모와 아이의 건강 향상이라는 1차원적 성과뿐만 아니라 지역사회 구성원이 겪을 수 있는 건강문제를 사전에 예방한다는 점에서도 의미가 큼
  - 찾동 사업이 성숙해짐에 따라 지속방문가구의 비율 및 산전모집 비율은 지속적인 모니터링이 필요할 것으로 보임

[표 II-3-16] 지속방문대상 산전 모집 비율

(단위: 가구, %, %p)

구분	지속방문가구수	산전모집가구수	산전모집 비율	증감
2차년도	476	272	57.1	▽3.7
1차년도	166	101	60.8	

③ 지속방문을

○ 찾동 2차년도 기간 동안 지속방문 달성율은 12개월 63%, 24개월 51%임

- 지속방문대상으로 선정되었던 가구 중 '16년 7월부터 '17년 6월 사이, 12개월째에 도달한 가구는 총 63%임. 이들 중 상당수가 1차년도 등록자임을 고려하면, 63%라는 수치는 높은 수치로 판단됨. 반면, '16년 7월부터 '17년 6월 사이, 24개월째에 도달한 가구는 총 51%로 12개월에 비해 12%p가량이 감소한 것으로 나타남
- 지속방문대상가구에 선정된 가구 중 많은 가구가 12개월까지는 방문이 잘 이루어지다가 그 이후 다양한 사유로 인해 탈락하는 모습을 보임. 이러한 탈락이 이사 등으로 인한 가구의 전출입 때문에 발생하는 것인지, 서비스 전달과정의 애로사항 때문에 발생하는 것인지 보다 구체적인 사유를 방문인력 등의 인터뷰를 통해 살펴볼 필요가 있다고 보임. 서비스 전달체계에서의 문제라면 제도적 차원의 대안이, 그리고 대상자 스스로가 지속방문의 필요성을 느끼지 못하는 인식 차원의 문제라면 교육홍보 차원의 대안이 마련되어야 할 것으로 보임
- 만약 12개월 단위의 지속방문이 적절하며, 24개월 이상은 장기적 관리가 필요한 집단에 한정되어야 할 것이라면, 12개월 지속방문 집단보다 단계적으로 심화된 서비스가 제공되어야 될 것임. 따라서 이러한 판단이 가능하도록 추가적 연구가 요구됨

[표 II-3-17] 지속방문을

(단위: 가구, %)

구분	등록평가동의가구수	지속방문가구수	지속방문가구 비율	지속방문 달성률	
				12개월	24개월
2차년도	5,692	476	8.4	63	51
1차년도	2,371	166	7.0	84	40

주 : 지속방문 달성률은 기존 지속방문가구 중 2차년도 기간 동안 지속방문 만료시점이 도래한 가구 중 지속적인 방문이 이루어진 가구의 비율임

## (2) 대상자 발굴 및 연계 서비스 제공

### ① 우울산모 비율 및 서비스 연계건수

- 우울산모 비율은 16.7%, 우울산모 1인당 서비스 연계건수는 2.4건
  - 1차년도 대비 6%p 증가했고, 우울산모 1인당 서비스 연계건수는 140% 증가했음

[표 II-3-18] 우울산모 비율 및 서비스 연계 건수

(단위: 명, 건)

구분	피검자수	우울산모수	우울산모 비율	우울산모 서비스 연계건수	
				합계	1인당 건수
2차년도	10,897	1,818	16.7	4,421	2.4
1차년도	3,594	383	10.7	388	1.0

주 : 1) 우울산모는 에딘버러검사 13점 이상 산모수로 산출함  
 2) 피검자수는 방문건수를 기준으로 작성

### ② 돌봄스트레스 수준

- 돌봄스트레스가 크다고 응답한 산모 비율은 약 64%
  - 1단계 시행구에 비해 2단계 시행구에 거주하는 산모가 돌봄스트레스가 크다고 응답한 비율이 약 5%p 더 높은 것으로 조사됨
  - 자녀수가 1명인 모에 비해 2명 이상인 모의 돌봄스트레스가 더 큰 것으로 조사됨. 자녀 수가 2명인 경우와 3명 이상인 경우에 큰 차이는 없었음
  - 배우자 동거 여부에 따라서 돌봄스트레스 수준에 큰 차이를 보이지 않았음. 반면, 배우자를 포함한 가구원 수는 모의 돌봄스트레스에 큰 영향을 주는 것으로 판단됨. 부부와 자녀로 구성된 3인가구 모의 약 94%가 돌봄스트레스가 크다고 응답함

[표 II-3-19] 돌봄스트레스 수준

(단위: %, 점)

구분	매우 적음	적음	보통	큼	매우 큼	종합			5점 평균	
						적음	보통	큼		
거주지	1단계시행구	2.9	7.1	30.0	38.6	21.4	10.0	30.0	60.0	3.69
	2단계시행구	8.3	14.3	11.7	46.5	19.1	22.6	11.7	65.7	3.54
자녀수	1명	7.0	13.2	15.9	49.3	14.5	20.3	15.9	63.9	3.51
	2명	6.7	10.0	16.7	33.3	33.3	16.7	16.7	66.7	3.77
	3명 이상	7.7	15.4	15.4	15.4	46.2	23.1	15.4	61.5	3.77
배우자동거	동거	7.2	12.4	16.6	44.1	19.7	19.7	16.6	63.8	3.57
	비동거	0.0	20.0	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	80.0	3.80
가구원 수	2인	0.0	6.3	0.0	68.8	25.0	6.3	0.0	93.8	4.13
	3인	6.9	13.7	16.7	47.1	15.7	20.6	16.7	62.7	3.51
	4인이상	8.8	11.3	17.5	33.8	28.8	20.0	17.5	62.5	3.63
합계	7.0	12.7	16.0	44.7	19.7	19.7	16.0	64.3	3.57	

③ 산모 교육프로그램

○ 엄마모임 횟수는 156회, 참여자수는 2,356명

- 1회당 참여자 수 기준으로, 1차년도 대비 2.3명 증가한 수치임

[표 II-3-20] 엄마모임 실적

(단위: 회, 명)

구분	엄마모임 횟수	참여자 수	1회당 참여자 수	
			값	증감
2차년도	156	2,356	15.1	2.3
1차년도	28	359	12.8	



### (3) 건강관리 수준 향상

#### ① 산모의 서비스 만족도

○ 산모의 건강관리 서비스 만족율은 88%, 4.39점

- 1단계 시행구에 거주하는 산모의 만족율이 2단계 시행구에 거주하는 산모의 만족율 보다 6.4%p, 0.26점 높은 것으로 조사됨
- 산모의 건강관리 서비스 만족도는 자녀수나 가구원수에 따라서 일관적으로 증가하거나 감소하는 모습을 보이지는 않음

[표 II-3-21] 건강관리 서비스 만족도

(단위: %, 점)

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	종합			5점 평균
							불만족	보통	만족	
거주지	1단계시행구	0.0	0.0	7.1	27.1	65.7	0.0	7.1	92.9	4.59
	2단계시행구	0.0	3.0	10.4	37.0	49.6	3.0	10.4	86.5	4.33
자녀수	1명	0.0	2.6	10.1	37.9	49.3	2.6	10.1	87.2	4.34
	2명	0.0	1.7	6.7	21.7	70.0	1.7	6.7	91.7	4.60
	3명 이상	0.0	0.0	15.4	38.5	46.2	0.0	15.4	84.6	4.31
가구원 수	2인	0.0	6.3	0.0	43.8	50.0	6.3	0.0	93.8	4.38
	3인	0.0	2.5	11.3	35.8	50.5	2.5	11.3	86.3	4.34
	4인이상	0.0	1.3	7.5	30.0	61.3	1.3	7.5	91.3	4.51
합계		0.0	2.3	9.7	34.7	53.3	2.3	9.7	88.0	4.39

## 4. 행정분야 분석결과

### 1) 주민자치 활성화

#### (1) 주민공간 인프라

##### ○ 주민공유공간 개선 및 확대로 주민자치 활성화 기반 구축

- 찾동 2단계 203개 동 중 89.2%인 181개 동이 동주민센터 주민공유공간을 개선했음. 이 중 민원대기 공간을 활용한 동이 46.3%, 유휴공간을 활용한 동이 44.8%, 증축하여 주민공유공간을 개선한 동이 8.9%로 조사되었음
- 주민자치 활성화의 기본 취지를 살려 주민공유공간 개선 과정에 주민참여를 적극적으로 권장한 결과 203개 동이 평균 5.4회 주민참여회의를 개최한 것으로 나타남

[표 II-4-1] 동주민센터 주민공유공간 개선

(단위: 개소, 건, %)

구분	계	확보	미개선				주민의 과정참여	
			소계	민원대기 공간활용	유휴공간 활용	증축		
합계	203	181	315	146	141	28	22	1,095
평균(203)	-	-	-	-	-	-	-	5.4
비율	100	89.2	100	46.3	44.8	8.9	10.8	-

주 : 18개 자치구 283개 동 중 2단계 신규 참여동 203개 결과

##### ○ 생활편의형 공간 확보로 주민공유공간 편의성 및 활용도 제고

- 주민공유공간의 활용 유형을 살펴본 결과 카페 및 휴게공간으로 활용하는 곳이 30.5%로 가장 많았고, 도서관 25.7%, 주방 6.6%, 영화관 4.5% 등이 그 뒤를 이어 높은 비율을 차지하였음
- 주민공유공간 확보 과정에서 주민들이 직접 참여한 결과, 생활편의형 공간으로 주로 활용되고 있는 것으로 판단되며 이는 결국 주민공유공간의 편의성과 활용도 제고로 나타남. 특히 동주민센터의 공간을 개선하는 과정에서 주민공유공간뿐만 아니라 공무원 업무공간도 개선되었고, 2단계 203개 동 중 84.2%에 해당하는 171개 동에서 관련 팀을 신설하였음. 또한 신규 찾동 업무를 수행하기 위해 동 평균 5.4개의 좌석이 증가한 것으로 나타남

[표 II-4-2] 동주민센터 공간 활용

(단위: 개, 팀, 석, %)

구분	동주민센터 주민공유공간							업무공간	
	계	도서관	카페 및 휴게공간	영화관	주방	기타	없음	팀 신설수	좌석 증가수
합계	377	97	115	17	25	109	14	171	1,096
평균(203)	-	-	-	-	-	-	-	0.84	5.4
비율	100	25.7	30.5	4.5	6.6	28.9	3.7	84.2	-

주 : 18개 자치구 283개 동 중 2단계 신규 참여동 203개 결과

○ 일반시민들은 동주민센터 공간에 대한 개선을 크게 체감하지는 못함

[표 II-4-3] 동주민센터 공간개선 체감도

(단위: %, 점)

공간개선체감	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균
일반시민	16.9	47.5	35.6	3.19

○ 주민자치위원은 공무원보다 상대적으로 현재의 공간개선에 비교적 만족하고 있음

[표 II-4-4] 동주민센터 공간개선 만족도

(단위: %, 점)

공간개선 만족	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	5점 평균	
주민자치위원	8.2	25.4	64.7	1.6	3.81	
공무원	업무	17.4	31.8	50.8	0.0	3.38
	민원	19.3	34.1	46.6	0.0	3.30

## (2) 자치회관 자율관리

○ 주민자치위원회 중심의 자치회관 자율관리수준 개선

- 1단계와 2단계 시행동 전체 자치회관 중 56.2%에 해당되는 159개 동에서 자치회관을 자율적으로 운영하고 있음. 이는 1차년도 대비 9.9%p 증가한 결과임. 다만, 현장실사 방문결과 실제운영은 지역 간 편차가 큰 것으로 파악되었음

[표 II-4-5] 자치회관 운영방식

(단위: 개소, %)

구분	계	자율운영			비자율운영	미기재
		자율운영	직접자율	위탁자율		
합계	283	159	135	24	116	8
비율	100	56.2	84.9	15.1	41.0	2.8

주 1) 18개 자치구, 283개 행정동

- 2) 자치회관 운영 위수탁 협약서 등에 근거한 자치회관의 운영방식을 선택
- 3) 직접 자율운영: 공무원을 제외하고 주민자치위원회가 직접 운영하는 경우
- 4) 위탁 자율운영: 공무원을 제외하고, 위원 개인 혹은 자원봉사자 개인이나 외부 개인 및 단체에 운영을 위탁하는 경우

○ 주민자치위원 및 자원봉사자 중심의 자치회관 인력운영 안정화

- 자치회관 운영인력 구성을 조사한 결과, 전체 283개 동에서 자치회관 운영을 위해 평균 18.4명의 인력을 투입하고 있는 것으로 나타났다. 이 중 71.5%는 주민자치위원, 22.0%는 자원봉사자, 4%는 고용 인력으로 조사되었음. 주민자치위원이나 자원봉사자 중심의 운영이 실질적으로는 어떤 방식으로 이루어지고 있는지 등 문제점을 면밀히 파악하여 상주 고용인력 필요성을 검토할 필요가 있음

[표 II-4-6] 자치회관 운영인력 구성

(단위: 명, %)

구분	계	주민자치위원	자원봉사자	고용인력	기타
합계	5,215	3,730	1,149	227	109
평균(283)	18.4	13.2	4.1	0.8	0.4
비율	100	71.5	22.0	4.4	2.1

주 : 18개 자치구, 283개 행정동

○ 공무원들의 시설관리 업무부담 감소

- 214개 동이 청소 및 정리를 자율적으로 하고 있으며, 회관 출입문 개폐를 자율적으로 관리하는 곳은 158개로 나타나 전체 283개 동의 55.8%가 이에 해당됨
- 그 외 출입시설을 분리하여 관리하는 곳도 61.8%로 나타나 공무원들의 자치회관 시설 관리 부담을 1차적으로 줄여줄 수 있는 여건은 마련되었다고 평가할 수 있음. 시설관리의 최종 책임 소재가 누구에게 있는지 등을 검토하여 실질적인 업무부담 감소로 이어질 필요가 있다고 판단됨

[표 II-4-7] 시설 자율관리

(단위: 개소, 건, %)

구분	계	자율관리	자율관리 세부항목			비자율관리
			청소 및 정리	회관출입문 개폐	출입시설분리	
합계	283	245	214	158	175	38
비율	100	86.6	75.6	55.8	61.8	13.4

주 : 18개 자치구, 283개 행정동

○ 공무원의 자치회관 관리업무량에는 큰 변화가 없음

- 주민 스스로에 의한 자치회관 자율관리는 공무원의 자치회관 관련 업무량을 줄여줄 것으로 기대했으나 그렇지 않다는 인식이 47.7%로 더 높음

[표 II-4-8] 자치회관 자율관리에 따른 관리업무량 변화

(단위: %, 점)

자치회관업무량변화	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균
공무원	47.7	39.4	12.9	2.50

(3) 자치회관 프로그램 활성화

○ 사회적 취약계층 대상 프로그램 확대로 프로그램 양적 확대 및 다변화 모색

- 지난 1년 동안 동 평균 54건의 자치회관 프로그램이 운영되었음. 찾동 시행 전에 평균 25개, 찾동 1차년도에 평균 30.5건이 운영되었던 것과 비교하여 양적으로 급격히 확대되었음을 알 수 있음
- 이 중 일반인 대상의 프로그램이 전체의 61.0%를 차지하여 가장 많았고, 어르신 대상 프로그램은 17.4%, 저소득 계층 대상 프로그램은 12.5%, 미취학아동 대상 프로그램은 4.3%, 장애인 대상 3.2%, 다문화가정 대상 프로그램은 1.6%로 전체 프로그램 중 사회적 취약계층을 대상으로 한 프로그램이 39.0%를 차지하였음
- 특히 전체의 절반이 협약서에 근거하여 프로그램 기획부터 운영까지 주민들이 자율적으로 운영함으로써 실질적인 주민자치 기반을 구축하고 있다고 평가할 수 있음

[표 II-4-9] 대상별 프로그램 운영실적

(단위: 개, %)

구분	계	노인	저소득	장애인	다문화가정	미취학아동	일반인	프로그램 자율관리
합계	15,360	2,673	1,925	491	247	661	9,363	142
평균(283)	54	9.4	6.8	1.7	0.9	2.3	33.1	-
비율	100	17.4	12.5	3.2	1.6	4.3	61.0	50.2

주 1) 18개 자치구, 283개 행정동

2) 강좌형 프로그램 및 사업형 프로그램 전체 포함, 반복 운영되는 경우 중복 계상함

3) 프로그램 자율관리: 협약서에 근거한 프로그램 기획 및 운영의 자율 수행

○ 정규시간 외 프로그램 운영 확대로 주민들의 선택 기회 확대

- 전체 프로그램 중 평일 8시 이전, 평일 18시 이후, 주말 등 정규시간 외 운영된 프로그램이 17.6%를 차지하였고, 1년 동안 동 평균 10.0건의 프로그램이 정규시간 외에 운영되었음. 특히 야간에 동 평균 5.2건, 주말에 3.0건 등 주민들의 선택 기회를 확대하여 주민자치 프로그램의 이용률 제고에 기여한 것으로 판단할 수 있음

[표 II-4-10] 정규시간 외 프로그램 현황

(단위: 개, %)

구분	계	새벽 프로그램	야간 프로그램	주말 프로그램	정규시간 외 프로그램비율
합계	2,702	379	1,485	838	17.6
평균(283)	10.0	1.3	5.2	3.0	
비율	100	14.0	55.0	31.0	

주 1) 18개 자치구, 283개 행정동

2) 강좌형 프로그램 및 사업형 프로그램 전체 포함, 반복 운영되는 경우 중복 계상함

3) 새벽프로그램: 평일 8시 이전, 야간프로그램: 평일 18시 이후, 주말프로그램: 토요일, 일요일

(4) 자치회관 인지도

○ 일반시민들의 자치회관 프로그램 인지도는 낮은 편

- 자치회관이 일반 문화센터 및 동주민센터 프로그램과 차별성을 지향한다는 측면에서 자치회관 프로그램을 더욱 적극적으로 알릴 필요가 있음

[표 II-4-11] 자치회관프로그램 인지도

(단위: %, 점)

구분	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균
일반시민	58.6	27.2	14.2	2.34

(5) 주민자치역량 향상

○ 동별 평균 주민자치위원 수 1차년도 대비 2.2% 감소

- 2차년도 시행동에서 평균 약 22.9명의 주민자치위원이 활동하고 있었으며, 이는 1차년도 대비 다소 축소된 결과임
- 성별 구성을 살펴보면 여성이 전체 주민자치위원 중 약 42.4% 차지하여 1차년도 대비 약 0.6% 감소하였으며, 찾동 사업 시행 전과 비교할 때에는 2.8% 증가한 것으로 나타났음
- 연령별 비율을 살펴보면 50대가 44.0%로 가장 많았고, 60대 35.5%, 40대 12.0%, 70대 이상 6.9%, 30대 1.6% 등의 순으로 나타났음. 찾동 전과 비교할 때 젊은 층의 주민자치 참여가 다소 늘어난 것으로 평가할 수 있으나 1차년도 대비 연령별 비율 변화는 거의 없어 향후 40대 이하 젊은 층의 주민자치 활동 참여율 제고가 필요함

[표 II-4-12] 주민자치위원 구성

(단위: 명, %)

구분	총계			20대			30대			40대			50대			60대			70대 이상		
	계	남성	여성	소계	남성	여성	소계	남성	여성	소계	남성	여성	소계	남성	여성	소계	남성	여성	소계	남성	여성
합계	6,485	3,737	2,748	2	1	1	104	66	38	776	406	370	2,851	1,554	1,297	2,302	1,399	903	450	311	139
평균 (283)	22.9	13.2	9.7	0.0	0.0	0.0	0.4	0.2	0.1	2.7	1.4	1.3	10.1	5.5	4.6	8.1	4.9	3.2	1.6	1.1	0.5
비율	100	57.6	42.4	0.0	0.02	0.02	1.6	1.0	0.6	12.0	6.3	5.7	44.0	24.0	20.0	35.5	21.6	13.9	6.9	4.8	2.1

주 : 18개 자치구, 283개 행정동

○ 주민자치위원 공개모집 확대로 민주성 및 투명성 제고

- 주민자치위원 선발 과정에서 공개모집으로 선발하는 경우는 전체에서 81.7%를 차지하였으며 동 평균 22.9명의 주민자치위원 중 평균 18.7명이 공개모집으로 선정되는 것으로 나타났으며 이는 주민자치위원회 구성의 민주성과 투명성 제고에 기여할 것으로 기대됨
- 주민자치위원 활동기간별로 살펴보면 2단계 시행 1년 동안 신규 위촉된 위원의 비율은 전체 대비 29.6%로 나타났고, 신규위촉 외 단임 위원도 17.1%를 차지하여 연임된 위원의 비율 53.3%와 신규 및 단임 위원 비율이 비슷한 것으로 나타났음

- 이는 비교적 활발하게 위원교체가 이루어지고 있는 것이어서 주민자치 활동이 탄력성 있게 운영된다고 평가할 수 있으나 위원교체의 주요 사유에 대한 보다 심도 있는 분석이 필요함

○ 주민자치 역량 강화 노력 확대

- 1년 평균 4시간 이상 교육이수자를 분석한 결과 64.7%가 교육을 이수하였으며, 동 평균 14.8명이 이에 해당됨. 신규위촉 위원과 연임위원 등의 비율 구성으로 볼 때 이는 매우 높은 비율로 평가되어 주민자치 역량 강화를 위한 노력이 확대되고 있음을 알 수 있음

[표 II-4-13] 위원회 구성의 적정성

(단위: 명, %)

구분	총계	공개모집			주민자치위원 활동기간			4시간 이상 교육이수자
		소계	남성	여성	신규위촉 위원	신규위촉 외 단임 위원	연임위원	
합계	6,485	5,299	3,085	2,214	2,014	1,164	3,626	4,196
평균(283)	22.9	18.7	10.9	7.8	7.1	4.1	12.8	14.8
비율	100	81.7	47.6	34.1	29.6	17.1	53.3	64.7

주 : 18개 자치구, 283개 행정동

○ 주민자치위원은 위원회의 권한, 역할, 규모의 확대를 희망함

- 주민자치회로의 전환이 검토되는 시점에서 규모는 확대될 것이라 예상되며, 확대되는 만큼의 적합한 권한과 역할, 책임, 지원, 견제장치가 명확하게 검토되어야 할 것임

[표 II-4-14] 주민자치위원의 권한과 역량, 규모

(단위: %, 점)

구분	그렇지 않다	보통이다	그렇다	무응답	5점 평균
자치위원 권한 및 역할범위 확대 필요	8.9	25.1	64.6	1.4	3.77
자치위원 규모 확대 필요	14.5	28.7	55.7	1.1	3.61

○ 공무원들은 주민자치위원의 현재 임기를 적절한 편이라고 봄

[표 II-4-15] 주민자치위원의 임기 적절성

(단위: %, 점)

자치위원 임기적절성	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균
공무원	8.0	48.8	43.3	3.37



## (6) 주민자치위원회 운영

- 분과위원회의 지속적인 확대로 주민자치위원회 활성화에 기여
  - 1차년도 동별 평균 분과위원회 수는 3.2개로 사업 시행 전 1.5개에 비해 대폭 증가함. 2차년도에는 더욱 확대되어 총 962개의 분과위원회가 존재하고, 동별 평균 3.4개의 분과위원회가 운영되고 있음. 분과의 양적 확대는 단기적으로 봤을 때 주민자치위원회 활성화에 기여할 것이며 앞으로의 질적 성장을 기대할 수 있음
- 자치사업실적, 사업예산의 기록적인 증가로 실질적인 자치활성화에 크게 기여
  - 2차년도 총 사업실적은 4,861건이며 이는 동 평균 17.2건의 사업을 자체적으로 수행하였음을 의미함
  - 1차년도의 사업실적 인정 기준과 2차년도 사업실적 인정기준 등이 다소 상이하여 직접적으로 비교하기 어려운 측면이 있으나 1차년도 동별 평균이 2.9건이었던 것을 감안한다면 주민자치위원회 활동이 대폭 증가하였음을 알 수 있음. 이는 사업실적 예산에서도 동일한 결과로 나타남. 1차년도에 동별 1년 평균 사업예산이 1,178만원이었던 것에 비해 2차년도 동별 평균예산은 4,776만원으로 4배 이상 증가하였고, 특히 1차년도에는 자치구지원예산 비율이 46.7%로 높았던 것에 비해 2차년도에는 16.7%로 대폭 낮아진 점도 재정자주율 향상 측면에서 높게 평가할 수 있음

[표 II-4-16] 주민자치위원회 활동

(단위: 명, 개, 원, %)

구분	분과위원회 구성		자치사업 실적	사업실적 예산			
	분과수	분과 위원수		계	자치구지원예산	자체예산	혼합
합계	962	5,610	4,861	13,272,335,193	2,214,918,040	7,661,609,138	3,395,808,015
평균(283)	3.4	19.8	17.2	47,762,298.0	7,826,565.5	27,072,823.8	12,862,909.1
비율	-	-	-	100	16.7	57.7	25.6

주 : 18개 자치구, 283개 행정동

- 기금 규모의 경우 동 평균 1,940만원을 적립하고 있었음

[표 II-4-17] 주민자치위원회 기금규모

(단위: 원, %)

구분	기금 적립액	전년도 이월액	수입			지출			재정 자주율
			계	수강료	기타수입	계	강사료	기타 운영비	
합계	5,489,305,477	5,492,041,227	16,968,340,064	16,077,656,725	890,683,339	16,971,075,814	11,193,238,940	5,777,836,874	
평균 (283)	19,396,839.1	19,475,323.5	60,171,419.0	57,012,967.1	3,158,451.6	60,181,120.0	39,692,336.7	20,488,783.2	100
비율	-	-	100	94.8	5.2	100	66.0	34.0	

주 1) 18개 자치구, 283개 행정동  
 2) 수입: 구 지원 제외  
 3) 기준: 기금적립액 2017.06.30., 전년도 이월액 2016.06.30.

(7) 주민자치위원회에 대한 인식변화 및 활동수준

- 주민자치위원의 활동과 역할에 대한 보다 적극적인 對 시민 홍보가 필요함
  - 일반시민들은 아직 주민자치위원의 역할과 활동을 잘 인지하지 못함. 공무원들은 주민자치위원들이 찾동사업을 추진하는데 협조적이며, 동 자치위원회가 활동적이라고 인식함

[표 II-4-18] 주민자치위원 인지도

(단위: %, 점)

자치위원 인지		그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균
일반시민(역할인지)		66.2	24.8	9.0	2.14
공무원	협조인지	14.7	43.5	41.8	3.29
	활동인지	16.7	41.9	41.5	3.27

(8) 주민자치 역량인식

- 일반시민은 동과 주민 사이의 관계를 의견청취 관계로, 공무원과 주민자치위원들은 파트너십 관계로 가장 많이 인식함

[표 II-4-19] 동주민센터와 주민 간 협력수준 인식

(단위: %)

민관협력수준	동원	정보제공	의견청취	회유	파트너십	권한위임	무응답
일반시민	20.5	33.3	29.3	7.4	6.7	2.8	0.0
공무원	6.3	7.2	18.2	30.0	34.3	4.0	0.0
주민자치위원	2.6	4.9	18.5	12.3	41.8	4.6	15.2

- 보편적 일반시민들의 자치참여의사를 이끌어 내기 위한 노력이 보다 요구됨
  - 찾동 등 서울시에서 다양한 주민참여 사업을 개발하고 홍보함에도 불구하고 일반시민들은 아직까지 자치활동에 적극적 참여의사를 보이지 않음. 다만, 자치위원들과 공무원들은 찾동 후 어느 정도 주민의 관심과 자치참여가 증가하였다고 봄

[표 II-4-20] 주민의 자치참여도

(단위: %, 점)

주민참여	그렇지 않다	보통이다	그렇다	무응답	5점 평균
일반시민	35.7	41.4	22.9	0.0	2.76
공무원	18.2	45.8	36.0	0.0	3.18
주민자치위원	6.1	31.3	61.2	1.4	3.69

(9) 주민자치활동 만족도

- 주민들의 자치활동이 늘어남에 따라 공무원들은 주민과 자치위원들에 대해 더욱 친밀감을 느끼게 되었다고 응답함

[표 II-4-21] 공무원 만족도

(단위: %, 점)

공무원 만족도	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균
주민친밀도	14.4	44.7	41.0	3.28
자치위원 친밀도	14.2	43.3	42.5	3.30

- 주민자치위원들은 찾동 후 자치활동에 대해 매우 만족하고, 주민과의 친밀감도 향상하였다고 응답함

[표 II-4-22] 주민자치위원 만족도

(단위: %, 점)

주민자치위원 만족도	그렇지 않다	보통이다	그렇다	무응답	5점 평균
자치위원 활동만족	5.1	26.4	67.6	0.9	3.84
주민친밀도	5.0	28.7	65.5	0.8	3.78

- 동주민센터와 주민 간의 신뢰도에 대한 주민자치위원이 가장 긍정적으로 인식함
  - 공무원과 일반시민은 아직 크게 체감하고 있지 않음. 점진적인 신뢰도 향상을 기대함

[표 II-4-23] 동주민센터-주민 간 신뢰도

(단위: %, 점)

동주민센터-주민 간 신뢰형성	그렇지 않다	보통이다	그렇다	무응답	5점 평균
일반시민	29.8	55.5	14.7	0.0	2.77
공무원	12.3	51.5	36.2	0.0	3.25
주민자치위원	3.7	29.2	65.3	1.9	3.79

- 주민 간의 신뢰도에 대해서도 역시 주민자치위원이 가장 긍정적으로 인식함
  - 공무원과 일반시민은 아직 크게 체감하고 있지 않고 있으며, 점진적인 신뢰도 향상에 장기적인 노력이 필요함

[표 II-4-24] 주민 간 신뢰도

(단위: %, 점)

주민 간 신뢰형성	그렇지 않다	보통이다	그렇다	무응답	5점 평균
일반시민	21.3	60.1	18.6	0.0	2.94
공무원	14.3	51.3	34.4	0.0	3.21
주민자치위원	3.5	29.2	65.3	2.0	3.78

## 2) 동 행정혁신

### (1) 사업추진 체계 구축

- 사업추진의 법적 토대 구축을 위한 노력 지속
  - 찾동 사업 관련 복지공무원 채용과 관련 부서 신설 및 개편의 법적 토대가 되는 정원조례·규칙과 행정기구 설치조례·규칙의 경우 이미 1차년도 초기에 개정을 완료하였고, 동장과 통장의 임무에 복지대상자 생활지원 강화를 위한 통반 설치조례·규칙의 제·개정역시 약 94.4% 정도 이루어져 찾동 사업의 법적 기반 마련은 거의 마무리된 것으로 평가할 수 있음
  - 주민자치 활성화를 위한 자치회관 설치 및 운영조례·규칙 제·개정은 현재 18개 구 중에서 13개 구가 완료하였고, 민원발급기 수수료 할인 및 면제를 위한 수수료 징수조례는 1차년도 대비 변화가 없는 것으로 나타남

[표 II-4-25] 관련 조례/규칙/세칙 재개정

(단위: 개소, %)

구분	사업 참여구	자치회관 설치 및 운영조례, 규칙	공무원 정원조례, 규칙	행정기구 설치조례, 규칙	동반 설치조례, 규칙	무인민원발급 수수료 조례
합계	18	13	18	18	17	8
비율	-	72.2	100	100	94.4	44.4

주 : 18개 자치구, 283개 행정동

- 찾동 전담 자치구 공무원 및 구 연석회의를 통한 수직적 사업지원 체계 구축
  - 2차년도 18개 구 중에서 50.0%에 해당하는 9개 구가 찾동 업무전담 공무원을 배치하였으며, 자치구별 평균 전담 공무원의 수는 1.9명으로 나타나 동 단위 사업지원을 위한 구와 동 간의 수직적 지원 협력체계 구축의 토대가 마련되고 있는 것으로 평가할 수 있음
  - 구 단위 찾동사업 추진위원회 활동을 분석한 결과 연 평균 2.6회의 회의를 개최하였고, 구가 추진하는 구·동 간의 연석회의는 구별로 연평균 18.3회 개최한 것으로 나타나 월 1회 이상씩 회의가 이루어진 것으로 드러났으며 사업 추진의 협력체계가 활성화되고 있다고 판단할 수 있음

[표 II-4-26] 사업지원 협업체계

(단위: 개소, 명, 건, %)

구분	자치구공무원 찾동 업무전담여부	자치구별 찾동 담당공무원	계	구 추진위 회의	구 추진 연석회의
합계	9	35	375	46	329
평균(18)	-	1.9	20.8	2.6	18.3
비율	50.0	-	100	12.3	87.7

주 1) 18개 자치구, 283개 행정동  
 2) 업무전담여부: 업무분장 기준

- 무인민원발급 확대에 행정의 효율성 제고에 기여
  - 찾동 사업 2차년도 평가 대상 283개 동에서 1차년도에 발급된 민원의 총 수는 약 1,553만 건이었으며, 2차년도인 당해 연도에는 총 1,626만 건으로 발급 민원 건수가 4.7% 증가한 것으로 나타남
  - 이 중 무인발급 비율은 전년 15.7%에서 당해 연도 18.6%로 2.9% 증가하여 행정력이 절감되는 효과를 나타냈고, 향후 사업 추진에 따라서 행정력을 효율적으로 대응하기 위해서는 무인발급 비율을 지속적으로 확대하여 행정력 낭비를 감소시킬 필요가 있음

- 이와 함께 찾동 사업의 기본 취지가 주민들의 동주민센터 방문을 줄이고 주민 편의를 향상시키기 위한 것이므로 사업 기본 방향에 부합하기 위해서도 무인민원 발급 비율 증가는 필요함

[표 II-4-27] 민원서류발급 실적

(단위: 건, %)

구분		민원서류 발급	무인발급	창구발급	무인발급량 변화	창구발급량 변화
1차년도	합계	15,532,693	2,434,372	13,098,321	124.2 △ 2.9	101.1 ▽ 2.9
	평균(283)	54,886	8,602.0	46,283.8		
	비율	100	15.7	84.3		
2차년도	합계	16,263,361	3,022,563	13,240,798		
	평균(283)	57,468	10,680.4	46,787.3		
	비율	100	18.6	81.4		

주 1) 18개 자치구, 283개 행정동

2) 무인·창구 발급비율: 무인·창구 발급건수/전체 민원서류발급 건수\*100

3) 무인·창구 발급량 변화: 2차년도 무인·창구 발급건수/1차년도 무인·창구 발급건수\*100(△ 2차년도%-1차년도%)

### ○ 방문인력의 실질적인 안전지원체계 보완 필요

- 찾동 사업과 관련하여 방문인력들의 안전지원체계 구축이 필요한 시점에서 안전용품 상비 여부 등에서는 80.6%가 용품을 지원하고 있는 것으로 나타났지만, 구 단위 정기안전교육은 38.9%만 실시하고 있는 것으로 나타나 이에 대한 보강이 시급한 것으로 평가됨
- 특히 구 단위의 안전사고 대응체계 마련 등 방문인력의 실질적인 안전지원체계는 아직 미비한 것으로 나타났는데 50.0%만이 안전사고 발생 시 경찰 등 안전유관기관과 연계하고 있는 것으로 나타났고, 33.3%의 자치구만 안전사고에 대한 법적 보상규정을 마련하고 있는 것으로 나타났음. 그 외에 피해 직원에 대한 상담과 치료지원, 사후처리 보고체계 등도 각각 44.4%와 61.1%에 그쳐 안전사고에 대한 대응이 미흡한 것으로 드러남
- 향후 찾동 사업의 지속성 확보와 사업 확대에 대비하여 방문인력의 안전지원체계 구축이 시급한 과제로 드러남

[표 II-4-28] 방문인력 안전지원체계

(단위: 개소, %)

구분	구 단위					등 단위
	정기안전교육 실시여부	안전사고 대응체계				방문시 안전용품 상비여부
		경찰 등 안전유관기관연계	안전사고 법적보상규정	피해직원 상담/치료지원	사후처리 보고체계	
합계	7	9	6	8	11	228
비율	38.9	50.0	33.3	44.4	61.1	80.6

- 주 1) 18개 자치구, 283개 행정동  
 2) 정기안전교육실시여부: 자치구 단위에서 정기안전교육을 실시하고 있는 경우 체크  
 3) 안전사고 대응체계: 매뉴얼 등 공문서 내 관련내용 명시 여부, 관련 지원업무 담당자 지정여부 및 관련 보상지원여부 등으로 판단  
 4) 방문시안전용품상비여부: 주민방문시 호루라기, 경보기, 퇴치용 스프레이 등 안전용품을 상비하고 있는 경우 체크

○ 찾동 방문인력들의 안전을 위한 노력과 인식은 양호함

- 2인 1조 방문규정을 준수하려고 노력하며, 사업대상자 뿐만 아니라 스스로에 대한 안전도 중요하다는 데 충분히 인식하고 있음

[표 II-4-29] 방문인력 안전인식

(단위: %, 점)

구분	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균
2인 1조 방문규정준수	16.0	29.9	54.2	3.47
방문 안전인식	3.1	14.1	82.8	4.21

○ 공무원과 주민자치위원들은 찾동 이후 찾동 이해관계자들 간에 협력이 잘 이뤄지고 있다고 인식함

- 공무원들은 주민분 아니라 동에 배치된 다양한 직렬 간에도 충분한 이해와 협력이 이뤄지고 있다고 보았으며, 자치위원들도 위원회와 동 간에 협력이 잘 이뤄진다고 보았음

[표 II-4-30] 찾동 참여자들 간 협력

(단위: %, 점)

상호 협력		그렇지 않다	보통이다	그렇다	무응답	5점 평균
공무원	동-주민	13.8	44.4	41.8	0.0	3.30
	내부인력 간	11.5	30.3	58.1	0.0	3.55
주민자치위원(동-위원)		3.8	29.8	65.6	0.9	3.78

○ 성공적 찾동 운영을 위한 공감대 형성이 필요

- 자치위원들은 찾동사업에 대해 공무원과 충분한 공감대를 형성하고 있다고 응답한 반면, 공무원들은 그렇지 않음. 공무원과 자치위원 간의 공감대 형성에 차이를 보이고 있음. 원인을 파악하고 일치시킬 필요가 있음

[표 II-4-31] 공무원과 자치위원 간 찾동 공감대

(단위: %, 점)

찾동 공감대	그렇지 않다	보통이다	그렇다	무응답	5점 평균
공무원	18.2	45.9	35.9	0.0	3.18
주민자치위원	5.3	28.6	65.4	0.8	3.77

○ 주민자치위원들은 현재의 주민자치위원회가 주민자치회로 전환되기 위한 시범사업이 진행되고 있다는 것을 인지하고 있음

- 빠르고 성공적인 정착을 위해서는 앞으로의 변화를 긍정적으로 기대할 수 있도록 다양한 선행 프로그램들이 마련되어야 할 것임

[표 II-4-32] 주민자치회로의 전환에 대한 인지

(단위: %, 점)

주민자치회 전환	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	5점 평균
주민자치위원	8.9	27.6	62.4	1.0	3.69

## (2) 사업인력 운영

○ 복지직 인력 증가로 찾동 사업 체계 구축 기틀 마련

- 2차년도 283개 동의 찾동 사업 전후 인력구성 비율 변화를 분석한 결과 행정직은 동 단위 평균 0.9명 증가되었고, 복지직의 경우 찾동 전 동 평균 3명에서 사업 시행 후 평균 7명으로 대폭 확충되었음. 그 외에 마을사업 전담인력이 사업 기간 중 총 61명이 총원되었고, 방문간호사의 경우 총 334명이 확충되어 동 평균 1.2명이 근무하는 것으로 나타남



[표 II-4-33] 동주민센터 전체 인력구성

(단위: 명, %)

구분		계	행정직	복지직	기타	마을사업 임기제	방문 간호사
찾동 전	합계	4,529.0	3,116.0	861.0	532.0	0.0	21.0
	평균(283)	16.0	11.0	3.0	1.9	0.0	0.1
	비율	100	68.8	19.0	11.7	0.0	0.5
찾동 후	합계	6,278.5	3,371.0	1,991.5	521.0	61.0	334.0
	평균(283)	22.2	11.9	7.0	1.8	0.2	1.2
	비율	100	53.7	31.7	8.3	1.0	5.3

- 주 1) 18개 자치구, 283개 행정동
- 2) 찾동 전: 1단계 2014.12.31, 2단계 2015.12.31. 기준
- 3) 찾동 후: 2017.06.30. 기준
- 4) 시간선택제 인력: 0.5명 계상

○ 사업 관련 인건비 지원 확대 등을 통해 지속적인 인력 확충 필요

- 찾동 사업 추진 당시 총원 계획 인력의 93.6%만 2차년도 마무리 시점에서 확보됨. 인건비 지원 확대를 통해 사업 추진 인력의 지속적인 보강이 필요함. 또한 현재 확보한 사업 인력의 유출을 방지하기 위해서는 실질적인 근무조건 향상 등의 노력이 필요함

[표 II-4-34] 동주민센터 전체 인력총원

(단위: 명, %)

구분	동주민센터					
	찾동 전 주민센터 전체인력	찾동 후 주민센터 전체인력	계획인력	실제총원		
				계	복지	방문간호
합계	4,529.0	6,278.5	1,870.0	1,749.5	1,131.0	313.0
평균(283)	16.0	22.2	6.6	6.2	4.0	1.1
비율	-	-	29.8	93.6	64.6	17.9

- 주 1) 18개 자치구, 283개 행정동
- 2) 찾동 전: 1단계 2014.12.31, 2단계 2015.12.31. 기준
- 3) 찾동 후: 2017.06.30. 기준

- 동주민센터 근무 인력의 해당 동 지속 근무 기간의 경우 지속적으로 증가하고 있는 사업 추진의 전문성 확보와 안정성 측면에서는 긍정적으로 평가됨. 1차년도 조사 시 평균 근무기간은 16개월로 조사되었으나 2차년도에는 전체 평균 22.2개월로 분석되었으며, 행정직에 비해 복지인력과 방문간호사의 평균 근무 기간은 다소 짧은 것으로 나타남

[표 II-4-35] 동주민센터 인력 평균근무기간

(단위: 개월)

구분	평균근무기간			
	전체	행정	복지	방문간호
평균(283)	19.7	18.7	16.7	17.8

주 1) 18개 자치구, 283개 행정동

2) 해당 동 전체인력: 행정, 복지, 방문간호, 기타 운전 및 전산 등 모든 인력을 포함

○ 건강 및 마을 분야 전담 인력의 근무 환경 및 지원 체계 개선이 시급

- 분야별로 총원된 인력의 계속 근무 여부를 분석한 결과 2017년 6월 말 기준으로 복지 전담 인력의 경우 총원 대비 4.8%가 의원면직으로 업무를 그만 두었음
- 건강 분야의 경우 12.5%, 마을 분야 인력의 경우 29.5%가 의원면직으로 업무를 그만 두어 해당 분야의 경우 인력 근무환경과 지원체계에 대한 면밀한 검토가 필요함
- 마을 분야는 서울시 지원 하에 2년 계약직으로 채용한 마을사업전문가 중 35명이 계약 만료 대상자였는데, 그 중 20명(57.1%)이 자치구 자체 채용으로 계약이 연장되어 인력 운용의 연속성을 어느 정도 확보했다고 할 수 있음

[표 II-4-36] 복지분야 인력총원

(단위: 명, 개월, %)

구분	복지전담 인력		의원면직 인력			
	현원	총원	계	남성	여성	평균재직기간
합계	1,991.5	1,131.0	54.0	11.0	43.0	160
평균(283)	7.0	4.0	0.19	0.04	0.15	8.9
비율	현원 대비 56.8		4.8	1.0	3.8	-

주 1) 18개 자치구, 283개 행정동

2) 2017.06.30. 기준

3) 복지전담인력 비율: 현원 대비 총원비율

4) 의원면직 인력 평균: 283개동 전체 평균

4) 의원면직 인력의 평균 재직기간: 의원면직 인력이 있는 동에서의 의원면직 인력의 평균

[표 II-4-37] 건강분야 인력총원

(단위: 명, 개월, %)

구분	건강전담 인력		의원면직 인력			
	현원	총원	계	남성	여성	평균재직기간
합계	334.0	313.0	39.0	0.0	39.0	179
평균(283)	1.2	1.1	0.14	0.00	0.14	9.9
비율	현원 대비 93.7		12.5	0.0	12.5	-

- 주 1) 18개 자치구, 283개 행정동
- 2) 2017.06.30. 기준
- 3) 건강전담인력 비율: 현원 대비 총원비율
- 4) 의원면직 인력 평균: 283개동 전체 평균
- 4) 의원면직 인력의 평균 재직기간: 의원면직 인력이 있는 동에서의 의원면직 인력의 평균

[표 II-4-38] 마을분야 인력총원

(단위: 명, 개월, %)

구분	마을 전담인력		의원면직 인력				계약만료 대상자			계약 연장자		
	현원	총원	계	남	여	평균 재직기간	계	남	여	계	남	여
합계	61.0	61.0	18.0	9.0	9.0	84	35.0	9.0	26.0	20.0	6.0	14.0
평균(283)	0.2	0.2	0.06	0.03	0.03	4.7	0.12	0.03	0.09	0.07	0.02	0.05
비율	현원 대비 100		29.5	14.8	14.8	-	100	25.7	74.3	57.1	66.7	53.8

- 주 1) 18개 자치구, 283개 행정동
- 2) 2017.06.30. 기준 마을사업 임기제 인력의 현원 및 총원 현황
- 3) 마을전담인력 비율: 현원 대비 총원비율
- 4) 의원면직 인력, 계약만료 대상자, 연장자 평균: 283개동 전체 평균
- 4) 의원면직 인력의 평균 재직기간: 의원면직 인력이 있는 동에서의 의원면직 인력의 평균

- 찾동 시행 후 동 전체 업무에 변화가 있으며, 본인의 업무량이 늘었다고 인지
  - 업무가 합리적으로 배분되었다고 생각하는 사람이 많지 않지만, 무인민원발급기의 활용으로 창구민원이 다소 감소하였다고 인식함

[표 II-4-39] 찾동 후 직무변화

(단위: %, 점)

구분	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균
합리적 업무배분	22.9	44.4	32.7	3.08
업무량 증가	4.9	33.0	62.1	3.72
업무 변화	14.9	33.8	51.3	3.41
창구민원감소	10.0	41.2	48.9	3.44

### (3) 사업전문성 제고

#### ○ 현장중심 근무활동 증가로 행정 행태의 근본적 변화 토대 마련

- 복지플래너의 현장 방문은 1차년도 동 단위 평균 1년 556회 방문에서 2차년도 평균 911회로 전년 대비 63.8% 증가하였고, 우리동네주무관의 활동은 1년 평균 동 단위로 680회 활동한 것으로 드러남. 이는 과거 주민들의 방문 중심의 행정이 공무원들의 현장 방문 중심으로 변화해 가는 기틀을 마련한 것으로 평가됨
- 동장 리더십과 관련하여 SNS 주민소통방 여부를 분석한 결과 전체 283개 동 가운데 234개 동이 운영하고 있어 82.7%가 찾동 사업과 관련하여 주민들과 동장이 소통하고 있음을 보여줌. 다만, 실제 SNS 소통방 운영이 얼마나 실질적이고 활발하게 이루어지고 있는지에 대해서는 추후 면밀한 조사가 필요해 보임
- 정량적인 현장 방문 중심의 행정 행태 변화가 정성적인 행정에 대한 주민들의 실제 만족도 증가로 이어지는지에 대해서도 검토할 필요가 있음

[표 II-4-40] 현장중심 근무도

(단위: 건, 개소, %)

구분	현장 및 가정방문횟수			우리동네 주무관 현장방문 변화	복지플래너 가정방문 변화	동장리더십	
	계	우리동네 주무관	복지플래너			SNS 주민소통방 운영여부	
1차년도	합계	-	-	156,333	-	63.8	-
	평균(283)	-	-	556.3			-
	비율	-	-	-			-
2차년도	합계	447,246	191,163	256,083	-	63.8	234
	평균(283)	1,592.0	680.3	911.3			-
	비율	100	42.7	57.3			82.7

주 : 18개 자치구, 283개 행정동

- 찾동을 통해 주민자치위원회에 대한 동장의 관심도 증가한 것으로 인식됨
  - 주민자치위원들은 찾동 이후 동장이 자치위원회에서도 관심을 갖게 되었다고 봄. 성과 분석 결과 동장의 관심이 성과에 긍정적 메시지를 주는 경향이 있는 바, 동장의 관심으로 자치회활동의 활성화를 높일 수 있을 것으로 기대함

[표 II-4-41] 자치위원회에 대한 동장관심

(단위: %, 점)

동장관심도	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	5점 평균
자치위원회 활동	2.5	16.7	79.9	0.9	4.10

- 공무원은 본인 스스로 찾동인력으로서 역량을 가지고 있다고 인식
- 주민자치위원은 현재의 찾동 교육이 찾동의 목표와 본인의 역할을 이해하는데 도움을 준다고 인식

[표 II-4-42] 찾동 관련 교육 및 역량인식

(단위: %, 점)

구분	구분	그렇지 않다	보통이다	그렇다	무응답	5점 평균
공무원	찾동인력역량확보	5.4	40.5	54.0	0.0	3.58
찾동교육 적절성	공무원	12.0	37.8	50.3	0.0	3.44
	주민자치위원	4.3	25.0	69.5	1.2	3.86

## 5. 마을분야 분석결과

### 1) 주민참여 촉진(주민참여지원)

#### (1) 참여자 확대

- 주민참여지원사업 참여자는 동 평균 29.2명에서 42.0명으로 확대됨
  - 마을공동체 저변 확대를 위한 입문기 공모사업인 주민참여지원사업의 선정 시점 참여자수는 평균 29.2명으로, 동별 지원예산(300만원)과 선정 규모(3~4개 모임)로 볼 때 적절한 규모임
  - 사업 종료 시점의 참여자 수는 동 평균 42.0명으로 선정 시점 대비 143.9% 증가하여, 공동체 활동의 확산이 이뤄졌다고 볼 수 있음
  - 사업에 참여한 모임과 기존 단체들이 함께 활동을 공유하고 친분을 쌓는 네트워크파티 참여자는 동 평균 36.5명으로 많은 편임

[표 II-5-1] 참여자 교류 촉진

(단위: 명, %)

구분	공모사업모임 참여자수			동 네트워크파티 참여자수
	시작시점	종료시점	변화율	
합계	6,652	9,572	143.9	8,434
평균(228)	29.2	42.0		36.5

주 1) 18개 자치구, 228개 행정동

2) 2017.04.30. 기준

3) 동 네트워크 참여자: 사업참여자 및 기타 동 내 기존단체 활동가 등 포함

- 기존 마을공동체 지원사업처럼 참여자 중 여성과 40~50대 비율이 높음
  - 남녀 비율은 각각 16.2%와 78.4%로, 기존 서울시 마을공동체 지원사업(37:73)보다 여성 비율이 조금 더 높음
  - 참여자 연령대는 40대(30.6%), 50대(24.4%), 60대(15.3%) 순으로, 기존 서울시 마을공동체 지원사업에 비해 40대, 50대 참여율이 높음
  - 서울시와 자치구보다 현장밀착도가 높은 동주민센터가 추진한 사업이었기 때문에 고령자 참여율이 높은 것으로 판단함

[표 II-5-2] 주민참여지원사업 신청자 현황

(단위: 명)

구분	계	성별			연령대						
		남성	여성	미기재	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	미기재
합계	2,388	387	1,871	130	74	269	731	583	365	122	244
평균(228)	11.0	1.8	8.7	0.6	0.3	1.3	3.4	2.7	1.7	0.6	1.1
비율	100	16.2	78.4	5.4	3.1	11.3	30.6	24.4	15.3	5.1	10.2

주 1) 18개 자치구, 228개 행정동  
 2) 공모사업 참여 신청서 제안자 기준  
 3) 2017.04.30. 기준

(2) 참여자 교류 촉진

○ 참여 모임 간 교류를 촉진하는 네트워크파티 만족도가 높은 편

- 사업 참여자 만족도 조사결과, 네트워크파티 전후로 알고 지내는 지역단체 수가 크게 늘어난 것으로 조사됨. 사업 참여 전후로 3개 미만의 지역단체를 알고 있다는 응답은 35.3%가 감소한 반면(71.2% ▶ 35.9%), 3개 이상의 지역단체를 알고 있다는 응답은 34.5% 증가함(27.8% ▶ 62.3%)

[표 II-5-3] 네트워크파티의 관계확장성

(단위: 명, %)

알고 있는 지역단체 수	참여 전		참여 후	
	빈도	비율	빈도	비율
1개 미만	535	27.0	107	5.4
1개 ~ 3개 미만	875	44.2	604	30.5
3개~5개 미만	289	14.6	637	32.2
5개~7개 미만	126	6.4	314	15.9
7개 이상	135	6.8	281	14.2
무응답	19	1.0	36	1.8
합계	1979	100	1979	100

주 : 주민참여지원사업 참여 자치구 중 총 9개구, 1,979개 응답자 데이터 취함  
 \* 1단계 금천, 2단계 강동, 구로, 노원, 동대문, 서대문, 은평, 종로, 3단계 광진 데이터 누락

- 네트워크파티가 주민모임 간의 관계 형성에 도움이 되었다고 긍정적으로 응답한 사람은 71.6%(부정적 응답 1.2%). 기존 지역단체와의 관계 형성에 도움이 되었다고 긍정적으로 응답한 사람은 54.1%(부정적 응답은 1.5%)

[표 II-5-4] 주민참여지원사업의 관계 형성 도움도

(단위: 명, %)

단체 간 관계형성 도움 정도	참여모임		동 기존단체	
	빈도	비율	빈도	비율
전혀 아니다	5	0.3	4	0.2
아니다	18	0.9	26	1.3
보통이다	348	17.6	349	17.6
그렇다	762	38.5	623	31.5
매우 그렇다	655	33.1	448	22.6
무응답	191	9.7	529	26.7
합계	1979	100	1979	100

주 : 주민참여지원사업 참여 자치구 중 총 9개구, 1,979개 응답자 데이터 취합

\* 1단계 금천, 2단계 강동, 구로, 노원, 동대문, 서대문, 은평, 종로, 3단계 광진 데이터 누락

- 종합적으로 네트워크파티는 주민참여지원사업에 참여한 새로운 주민모임, 기존 지역단체들이 교류하여 향후 행정동 단위의 주민공동체를 형성하는 기반을 마련하는 데 기여함

### (3) 참여 만족도와 인식 변화

#### ① 사업참여를 통한 개인적 변화

##### ○ 이웃 관계 회복 등 입문기 사업에 부합하는 개인적 변화 확인

- 사업을 통한 개인적 변화는 '이웃관계 회복'(27.3%), '삶의 질이 향상되고 재미와 행복을 느낌'(23.0%), '다양한 사업수행 능력과 경험을 쌓는 기회'(20.4%) 순으로 나타남. 이 결과는 주민참여지원사업이 마을공동체 활동을 처음 시작하는 것을 돕는 입문기 사업이라는 특성에 부합하는 것으로 볼 수 있음



[표 II-5-5] 주민참여지원사업을 통한 개인변화

(단위: 명, %)

주민참여지원사업 참여를 통한 개인적 변화	빈도	비율
이웃과의 관계 회복	674	27.3
마을의 리더로서 성장할 수 있게 됨	236	9.6
삶의 질이 향상되고 재미와 행복을 느낌	568	23.0
다양한 사업수행 능력과 경험을 쌓을 수 있는 기회 획득	504	20.4
동의 다른 단체에 대한 이해 향상	341	13.8
기타	10	0.4
무응답	134	5.4
합계	2467	100

주 : 주민참여지원사업 참여 자치구 중 총 9개구, 1,979개 응답자 데이터 취합

\* 1단계 금천, 2단계 강동, 구로, 노원, 동대문, 서대문, 은평, 종로, 3단계 광진 데이터 누락

## ② 사업 재참여 의사

○ 사업 재참여 의사는 긍정적인 응답이 56.8%

- 활동 지속 여부와 관련된 사업 재참여 의사는 참여하겠다는 응답이 56.8%로, 찾동 1단계 마을계획 참여자의 재참여 의사(57.3%)와 비슷함. 하지만 부정적인 응답은 22.7%로, 찾동 1단계 마을계획 참여자(6.2%)보다 매우 높음. 이번 참여를 계기로 향후 동단위 마을공동체 활동이 이어져야 입문기 사업의 취지가 달성되므로, 부정적 응답의 원인을 현장에서부터 파악하고 개선할 필요가 있음

[표 II-5-6] 주민참여 마을사업 재참여의사

(단위: 명, %)

마을사업 재참여 의사	빈도	비율
참여하겠다	1125	56.8
참여하지 않겠다	450	22.7
무응답	404	20.4
합계	1979	100

주 : 주민참여지원사업 참여 자치구 중 총 9개구, 1,979개 응답자 데이터 취합

\* 1단계 금천, 2단계 강동, 구로, 노원, 동대문, 서대문, 은평, 종로, 3단계 광진 데이터 누락

## 2) 지역자원 조직과 활용(마을기금)

### (1) 참여자 확대

- 마을기금 사업의 주민운영위원회 참여자 수는 동 평균 16.8명
  - 지역문제를 직접 발굴하고, 모금 및 배분을 기획하는 주민운영위원회는 활동 강도가 높다는 점에서 적지 않은 규모로 판단됨
  - 남녀 비율은 각각 38.2%와 61.8%로, 기존 서울시 마을공동체 지원사업(37:73)보다 여성 참여율이 낮음. 이는 주민운영위원회에 남성이 다수인 기존 주민단체(주민자치위원회)들이 적극적으로 참여했기 때문임

[표 II-5-7] 마을기금 주민운영위원회 참여자 현황

(단위: 명)

구분	계	성별	
		남	여
합계	369	141	228
평균(22)	16.8	6.4	10.4
비율	100	38.2	61.8

- 주 1) 14개 자치구, 22개 행정동
- 2) 2017.04.30. 기준

### (2) 참여주체 간 소통

- 동 평균 5.7회 열린 주민운영위원회 모임에 연인원 68.6명 참여
  - 주민운영위원회는 3개월간 의제개발, 모금과 배분 기획을 위해 워크숍과 회의를 개최. 월 평균 1.9회 회의를 개최하고, 회당 12.0명(참여율 71.4%)이 참여한 결과는 주민운영위원회 활동이 비교적 활발했다고 평가할 수 있음

[표 II-5-8] 참여주체 간 소통

(단위: 건, 명)

구분	계		의제개발워크숍		모금 및 배분 기획회의	
	개최	참여자	개최수	참여자	개최수	참여자
합계	123	1,485	60	958	63	527
평균(22)	5.7	68.6	2.7	43.5	3.0	25.1
비율	100	100	48.8	64.5	51.2	35.5

주 1) 14개 자치구, 22개 행정동

2) 2017.04.30. 기준

### (3) 모금 및 배분 결과

○ 모금 행사는 동 평균 2.7회 열렸고, 201.7명이 참여

- 모금 행사 참여자 수는 주민운영위원회 구성원의 12배 규모로, 마을기금이 지역 주민의 폭넓은 참여를 통해 조성되었다고 볼 수 있음
- 마을기금으로 해결하고자 한 의제는 총 50건(동 평균 2.3건)임. 이 중 44.0%는 추진 완료되었고, 34%는 향후 추진이 예정되어 있어 의제실행률이 높은 편임

[표 II-5-9] 마을기금 의제실행률

(단위: 건, 명, %)

구분	모금행사 횟수	참여자 수	총 의제수	미추진	추진완료	향후 진행	의제실행률
합계	56	4,236	50	11	22	17	44.0
평균(22)	2.7	201.7	2.3	0.5	1.0	0.8	
비율	-	-	100	22.0	44.0	34.0	

주 1) 14개 자치구, 22개 행정동

2) 2016.07.01.~2017.04.30. 기준

## 3) 지역사회 공론장 조성(마을계획)

### (1) 마을계획단 구성

○ 2단계 마을계획단은 동 평균 110.7명, 여성과 중장년층 중심으로 구성

- 마을계획단 평균 규모는 1단계(75.6)에 비해 35.1명 증가했음. 다만, 이는 1단계 자치구 중 성북구가 자체 구성 요건에 따라 40명 안팎의 소규모였기 때문으로 실질적인 차이는 없다고 판단됨

- 남녀 비율은 32.2:67.7로 1단계(29:71)와 비슷함. 이는 여성이 상대적으로 참여 동기와 참여 가능 시간이 많은 사회구조적 원인이 지속된 결과라고 판단됨
- 연령대는 50대(28.9%), 40대(21.2%), 60대(21.0%) 순으로 많고, 30대 이하 비율은 전체 19.1%로 나타나 1단계와 마찬가지로 참여자의 연령 다양성을 확보한 것으로 볼 수 있음

[표 II-5-10] 마을계획단 구성

(단위: 명)

구분	계	성별			연령대							
		남	여	미표기	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	미표기
합계	3,874	1,248	2,624	2	208	141	393	823	1,119	813	312	65
평균(35)	110.7	35.6	75.0	0.1	5.9	4.0	11.2	23.5	32.0	23.2	8.9	1.9
비율	100	32.2	67.7	0.1	5.4	3.6	10.1	21.2	28.9	21.0	8.1	1.7

주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동  
2) 2017.04.30. 기준

- 일반 주민 참여율은 77.8%로 높은 수준이지만, 1단계(83.3%)에 비해 소폭 감소함
  - 2단계 35개동 마을계획단 구성원 중 주민자치위원, 통장 등 기존 동정 적극참여층은 22.2%이고, 그 외 일반 주민은 77.8%로 참여층의 확대가 이뤄졌음
- 2단계에 새롭게 도입한 기본교육 이수율은 63.1%
  - 이수율이 높지 않은 것은 서울시가 기본교육 이수를 권장사항으로 제시했고, 이에 따라 기본교육 운영이 동별 재량에 따라 진행되었기 때문임. 3단계에서는 기본교육 이수를 마을계획단 가입 요건으로 지정하되, 동별 재량을 일정 부분 보장하기 위해 최소 이수 요건을 제시할 필요가 있음

[표 II-5-11] 마을계획단 구성 다양성

(단위: 명)

구분	직능단체 회원-일반주민 참여			기본교육이수실적
	계	직능단체 소속	일반주민	
합계	3,874	859	3,015	2,444
평균(35)	110.7	24.5	86.1	76.4
비율	100	22.2	77.8	63.1

주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동  
2) 2017.04.30. 기준

## (2) 참여주체 간 소통

- 마을계획단 모임은 동 평균 43.4회로 활발했고, 1단계 동기 대비 증가함
  - 2단계 마을계획단은 10개월 간 평균 전체모임 9.4회, 분과모임 35.1회를 개최함. 이는 같은 기간 1단계 마을계획단이 전체모임 6.6회, 분과모임 29.1회를 가진 것에 비해 각각 2.8회, 6회 증가한 결과임. 분과 개수가 1단계(동 평균 5.4개)와 비슷한 수준이라는 점에서 분과모임 횟수 증가는 마을계획단 내부의 소통이 보다 활발해진 바람직한 결과라고 판단됨

[표 II-5-12] 참여주체 간 소통

(단위: 건, 명, 개)

구분	모임 횟수총계	전체모임		분과모임			
		모임 횟수	참석자 수	분과 수	분과모임 횟수	분과 당 평균 모임 횟수	분과모임 참석자수
합계	1,520	330	11,130	177	1,227	240	9,645
평균(35)	43.4	9.4	318.0	5.1	35.1	6.9	275.6

주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동  
2) 2016.07.01.~2017.04.30. 기준

## (3) 행정 지원과 협력

- 마을계획단과 자치구가 협력하는 정책공유수다회 개최율은 62.9%
  - 2단계에서는 마을계획단이 요청하면 자치구가 마을계획 의제와 관련된 행정 정보와 컨설팅을 제공하는 정책공유수다회를 신설함
  - 현재까지 정책공유수다회를 개최율은 62.9%(22개 동)이고, 25.7%(9개 동)가 추진 예정으로 적극적인 이행이 이뤄졌다고 평가함. 2단계의 추진 결과를 바탕으로 3단계에는 서울시가 정책공유수다회 추진 방안을 보다 체계화해서 제시하여 현장에서 개최율과 활용도를 높일 필요가 있음
- 정책공유수다회에 대한 만족도는 3.57점
  - 자치구의 운영지원측면에서 보통 이상을 상회하는 수준이나 마을계획 각 단계에 대한 만족도 전체 평균 3.84점보다 낮고, 응답자들이 필요 없는 과정으로 인식하는바 앞으로의 진행과정을 통해 개선할 필요가 있음

[표 II-5-13] 행정지원과 협력

(단위: 개소, 건, 점)

구분	정책공유수다회 개최				
	계	실행 완료	추진 예정	마추진	만족도
합계	35	22	9	4	3.57
비율	100	62.9	25.7	11.4	

주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동  
 2) 2016.07.01.~ 2017.07.15. 기준

#### (4) 마을계획 의제의 적정성

##### ① 의제의 공공성 확보

○ 인프라/미화, 소통/미디어, 생활/안전 등 공공성 높은 분야의 의제가 많음

- 마을계획 의제는 지역사회 문제와 관련된 14개 소주제, 8개 대주제로 구분. 2단계 35개 동 마을계획의 총 519개 의제는 주제별로 인프라/미화(22.5%), 소통/미디어(17.9%) 등 순으로 높게 나타남. 이러한 주제들은 보편적이고 공익적인 이슈를 담고 있고, 실제 의제 선정되어 1단계와 마찬가지로 공공성을 확보했다고 평가함. 다만, 1단계에 비해 인프라/미화는 3.8% 증가하고, 생활/안전은 13.1% 감소한 차이가 있음. 인프라/미화의 증가가 벽화, 화단 등 일회성 물리적 환경 개선 관련 의제가 많아진 것은 아닌지 점검해 볼 필요가 있음

[표 II-5-14] 주제별 마을계획 의제 분류

(단위: 건)

구분	계	생활/안전	건강/복지	문화/역사	교육/돌봄	공유/경제	자연/생태	소통(공간)/미디어	인프라/미화	기타
합계	519	76	37	72	65	42	16	93	117	1
평균(35)	14.8	2.2	1.1	2.1	1.9	1.2	0.5	2.7	3.3	0.0
비율	100	14.6	7.1	13.9	12.5	8.1	3.1	17.9	22.5	0.2

주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동  
 2) 2016.07.01.~ 2017.08.31. 기준

##### ② 마을계획 실행의 주민참여 정도

○ 주민주도로 실행되는 마을계획사업이 전체 마을의제의 47.8%임

[표 II-5-15] 의제실행 주체유형

(단위: 건)

구분	계	관 주도 (주민제안)	민관협력	주민주도
합계	519	82	189	248
평균(35)	14.8	2.3	5.4	7.1
비율	100	15.8	36.4	47.8

- 주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동  
 2) 2016.07.01.~ 2017.08.31. 기준

### ③ 의제 만족도

○ 마을계획 의제에 대한 평균 만족도는 3.79점

- 의제에 공감하며, 모두의 의견이 충분히 반영되어 혜택이 돌아올 것이라고 기대함

[표 II-5-16] 의제 만족도

(단위: 점)

마을계획 의제	5점 평균
마을계획 의제에는 나의 의견이 반영	3.72
내가 몰랐지만 공감하는 의제가 있음	4.03
주민들의 다양한 요구가 충분히 반영	3.70
실행에 따른 혜택이 주민 대다수에게 돌아갈 것	3.72
전체 평균	3.79

## (5) 지역사회 합의 형성

○ 동 주민의 평균 2.9%가 마을계획을 결정하는 투표에 직접 참여

- 2.9%는 1단계의 2.6%에 비해 0.3% 소폭 증가한 결과
- 합의 형성에 참여한 주민이 증가한 원인에는 서울시 엠보팅과 같은 온라인 투표 시스템을 활용한 것도 있지만, 많은 동에서 스티커 투표처럼 참여가 쉬운 현장 투표 방식을 도입했기 때문임. 다만 스티커 투표는 투표자 수 집계가 어려워서 주민 의견을 정확하게 반영하는 데 한계가 있음. 3단계에서는 서울시가 개선된 현장 투표 방식을 제안하고 도입을 독려할 필요가 있음
- 전체 마을계획운영과정에서의 마을총회 만족도는 3.96점임. 특히 투표과정이 주민합의형성에 큰 도움이 되었다고 봄

[표 II-5-17] 마을계획에의 주민참여

(단위: 명, 표, %p, 점)

구분	동 주민	총 투표수	총 투표자 수	1차년도 대비 주민참여투표율	총회 만족도
합계	1,069,296	92,583	28,329	△0.3	3.96
평균(33)	30,551	2,805.5	858.5		
비율	-	-	2.9		

- 주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동
- 2) 총 투표자수(28,329)는 찾아가는 동주민센터 사업참여동(283) 전체 인구 7,039,546명 중 0.4%에 해당함
- 3) 2016.07.01.~ 2017.08.31. 기준
- 4) 관악구 서림동, 마포구 성산2동의 경우 총회를 의제 공유시간으로 가지고 투표하지 않음

### (6) 마을계획 실행 수준

- 마을계획 실행율은 34.5%(추진 중, 추진완료 포함)로 1차평가 대비 31.9% 하락
  - 1단계사업기간이 당초 12개월이었다는 점, 2단계 사업기간이 현재 24개월로 1단계 최종사업기간 18개월보다 길다는 측면에서 절대적 비교가 불가하며, 향후 추진예정의제 포함 실행예정율은 98.7%로 1단계보다 17.0% 상승

[표 II-5-18] 마을계획 실행 수준

(단위: 건)

구분	총 의제 수	실행 수준			
		추진 중	추진 완료	향후 진행	미추진
합계	519	172	7	333	7
평균(35)	14.8	4.9	0.2	9.5	0.2
비율	100	33.1	1.3	64.2	1.3

- 주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동
- 2) 2016.07.01.~ 2017.08.31. 기준

- 마을계획의제의 예산 확보율은 비예산의제를 제외하고 78.6%
  - 다만 당초 상정의제 중 미추진하기로 결정된 의제를 제한 실행의제 기준 예산확보율은 더 높을 것으로 판단됨. 향후 다양한 지원예산을 확보하여 사업을 수행하고자 함



[표 II-5-19] 마을계획의제 수행예산

(단위: 건, 원, %)

구분	자부담		서울시 지원금		자치구 지원금		주민참여예산		총계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
합계	2	0	84	117,830,000	16	206,664,000	116	1,520,745,000	519	10,095,606,000
평균(35)	0.1	0.0	2.4	3,366,571	0.5	5,904,685.7	3.3	43,449,857.1	14.8	288,445,885.7
비율	0.4	0.0	16.2	1.2	3.1	2.0	22.4	15.1	100	100
구분	시/구 공모사업		혼합예산		기타		비예산	예산미확보	확보율	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	건수		
합계	40	3,469,523,000	131	4,771,944,000	4	8,900,000	15	111	78.6	
평균(35)	1.1	99,129,228.6	3.7	136,341,257.1	0.1	261,764.7	0.4	3.2		
비율	7.7	34.4	25.2	47.3	0.8	0.1	2.9	21.4		

주 1) 2단계 13개 자치구 35개 행정동

2) 2016.07.01.~ 2017.08.31. 기준

3) 혼합예산 : 의제 기준으로 2개 이상의 기관에서 사업예산을 확보한 경우

4) 예산 미확보 : 사업추진 예정이되 현재 정확한 예산을 확보하지 못한 의제 + 상정외제 중 미추진 하기로 한 의제 포함

### (7) 마을계획 만족도

○ 마을계획의 구성과 운영의 평균 만족도는 3.78점

- 구성만족도는 3.77점, 운영만족도는 3.78점으로 전반적으로 만족한다는 의견이 다수

○ 마을계획 지원에 대한 평균 만족도는 3.73점

- 마을사업전문가와 전문촉진자, 그리고 동주민센터의 역할에 대한 만족도는 모두 3.95점으로 전반적으로 만족하지만, 구청에서 주도하는 정책공유수다회나 운영예산 만족도는 각각 3.50점, 3.28점으로 개선이 요구됨

[표 II-5-20] 마을계획 영역별 만족도

(단위: %, 점)

구분	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	5점 평점
마을 계획 만족도	-	-	-	-	-	-	3.78
구성 만족도	0.9	4.8	28.6	47.0	18.0	0.7	3.77
운영 만족도	1.0	4.0	26.5	52.0	15.6	0.9	3.78
지원 체계 만족도	-	-	-	-	-	-	3.73
마을사업전문가	0.7	4.3	20.7	47.3	26.0	1.0	3.95
동주민센터	0.9	3.0	19.8	51.7	23.7	1.0	3.95
정책공유수다회	2.4	7.1	33.1	36.1	10.0	11.3	3.50
전문촉진자	0.6	3.4	20.9	48.6	24.7	1.7	3.95
운영 예산	3.8	14.4	38.7	31.6	8.6	3.0	3.28
참여 만족도	0.8	4.0	25.0	49.8	19.9	0.6	3.85

○ 재참여의사는 72.4%, 주변 이웃 권유의사는 75.5%로 높아

- 재참여의사와 주변 이웃 권유의사는 1차년도 대비 각각 15.1%p, 9.5%p상승함. 개인의 참여만족을 넘어서 마을계획사업의 지속가능성과 확장가능성이 상승된 것을 확인함

[표 II-5-21] 마을계획 재참여 및 주변 이웃 권유의사

(단위: %)

구분	한다	하지 않는다	잘 모르겠다	무응답
재참여의사	72.4	3.5	23.6	0.6
권유의사	75.5	2.3	21.6	0.6

## 4) 주민주도적 공동체공간 조성(마을활력소)

### (1) 민관참여단 구성

○ 민관참여단 규모는 동 평균 50명으로 1단계(23.5명)에 비해 2배 이상 증가

- 주민:공무원 비율은 7.4:1.9로 1단계(8.2:1.8)에 비해 공무원 비율이 높음. 일반주민은 비율은 33.3%로 1단계(55.3%)보다 크게 줄어들음. 결과적으로 2단계 마을활력소 민관참여단의 규모 증가는 일반 주민보다는 공무원, 기존 직능단체 회원 참여가 늘어난 것으로 참여 다양성은 낮아졌음

[표 II-5-22] 민관참여단 구성

(단위: 명)

구분	계	공무원	직능단체	주민	기타
합계	150	28	61	50	11
평균(3)	50.0	9.3	20.3	16.7	3.7
비율	100	18.7	40.7	33.3	7.3

주 1) 2단계 3개 자치구 3개 행정동  
 2) 2016.05.01.~2017.04.30 기준

## (2) 참여주체 간 소통

○ 민관참여단 활동 횟수는 동 평균 10.0회로 1단계와 비슷

- 민관참여단이 마을활력소 공간설계와 운영방안 수립을 위해 가진 회의, 워크숍, 사례답사 등은 동 평균 10.0회. 이 중 워크숍은 평균 8.3회로 1단계(9.75회)보다 소폭 감소. 사업 기간 부족으로 소통 기회가 부족했다는 1단계 평가에 비춰보면, 2단계의 워크숍 횟수 감소도 참여주체 간 소통이 충분치 못한 결과로 이어졌을 수 있음

[표 II-5-23] 참여와 소통

(단위: 건)

구분	합계	워크숍 및 회의	탐방/답사 및 기타
합계	30	25	5
평균(3)	10.0	8.3	1.7
비율	100	83.3	16.7

주 1) 2단계 3개 자치구 3개 행정동  
 2) 2016.05.01.~2017.04.30 기준

## (3) 주민공간 확보

○ 2단계 3개 동주민센터는 주민공간이 136.6% 증가

- 2단계 주민공간 증가율은 1단계(158.6%)보다 감소함. 그 이유는 2단계 3개 동은 2015년에 이미 행정민원공간 개선을 완료하여 마을활력소 대상 면적이 대폭 줄어들었기 때문임. 적은 대상 면적에서도 효율적인 공간 재설계로 부대 및 유휴공간을 활용하여 행정공간을 최소한으로 줄이면서도(8.0%) 주민공간을 확보함

[표 II-5-24] 주민공간 확보

(단위: m<sup>2</sup>, %)

구분	개선 전				개선 후				주민공간 변화율
	합계	행정공간	주민공간	부대공간	합계	행정공간	주민공간	부대공간	
합계	1,100	245	629	227	1,134	161	859	115	136.6
평균(3)	366.8	81.6	209.6	75.6	378.1	53.6	286.2	38.3	-
비율	100	22.2	57.1	20.6	100	14.2	75.7	10.1	-

주 : 2단계 신규 3개 자치구 3개 행정동 2017.04.30. 기준

#### (4) 주민 자율운영

##### ① 주민운영진 구성과 자율운영 확대

○ 1, 2단계 7개 동 마을활력소는 평균 30명의 주민이 자율운영 중

- 주민운영진의 구성은 운영자 18.7명, 자원봉사자 11.3명으로 운영진이 더 많은 건강한 구조를 갖추고 있음. 평균 운영진 수는 1단계 성과평가 시점에 비해 5.9명 증가함. 방학1동을 제외한 6곳 중 5곳이 운영진이 상주하며 상시 개방 중. 일 평균 개방 시간은 11.7시간이고, 그중 운영진이 담당하는 시간은 4.7시간. 이는 1단계 성과평가의 4.86 시간과 비슷한 수준을 유지

[표 II-5-25] 주민 자율운영

(단위: 명, 시간)

구분	자율 운영자			자율운영 시간		
	총계	운영진	자원봉사자	운영진 일 평균 관리시간	상시 개방여부	일 평균 개방 시간
합계	199	131	68	28	5	70
평균(7/6)	30.0	18.7	11.3	4.7	-	11.7
비율	100	65.8	34.2	-	-	-

주 1) 4개 자치구 7개 행정동 중 방학1동은 최근 개장하여 자율운영시간 분석에 빠짐

2) 2017.01.1~2017.04.30 기준

\* 단, 동선동, 방학3동, 독산4동의 일부 일평균관리시간 및 개방시간은 16.07.01~16.12.31 기준(허윤선, 2016)

##### ② 주민운영진의 민주적, 협력적 운영

○ 자체 정기회의, 주민자치위원회 활력소 분과로 협력적 운영 중

- 1, 2단계 7개 동 중 3곳(42.9%)은 활력소 운영과 동시에 주민자치위원회 내에도 활력소 분과가 마련되어 주민운영진과 주민자치위원회의 공식적인 협력체계를 갖췄음
- 방학1동을 제외한 6개 동 마을활력소 모두 월별로 평균 1.2회 주민운영진 정기회의를 개최 중이며 평균 참여자 수는 12명으로 조사됨

[표 II-5-26] 운영진 활동

(단위: 건, 명, 개소, %)

구분	주민자치위원회 활력소 분과		운영진 모임			
			개최유형		횟수	평균 참여자수
	운영 여부	운영율	정기	월		
합계	3	42.9	6	6	7	72
평균(6/7)	-	-	-	-	1.2	12.0

주 1) 4개 자치구 7개 행정동 중 방학1동은 최근 개장하여 운영진 모임 분석에 빠짐

2) 2017.01.1~2017.04.30 기준

\* 단, 1기 참여동의 주민자치위원회 활력소 분과 운영관련 응답은 16.07.01~16.12.31 기준(허윤선, 2016)

### (6) 주민 이용률 증가

○ 5개 동 마을활력소의 월 평균 방문자 수는 1,332명

- 1단계 성과평가 때 가장 방문자가 많았던 방학3동(1,047명)보다 300명 가까이 증가함
- 방문자 수 증가는 주로 1단계 4개 동에 의한 것으로, 개장 초기 시행착오를 거쳐 운영이 안정화되고 주민 인지도가 높아진 것이 주요한 원인으로 판단됨. 기존 자치회관 교양강좌와 차별화해서 주민운영진이 자체 기획, 운영 중인 프로그램은 동 평균 6.6건으로, 새로운 주민들의 마을활력소 이용 증가에 기여함. 한편, 시 추진지원단 주재로 4개 동 주민운영진 간담회를 열어 정보 및 노하우 공유, 컨설팅 등을 진행한 것도 운영 활성화에 기여했다고 판단됨

[표 II-5-27] 주민이용률

(단위: 명, 개)

구분	방문객 수		자율 운영프로그램
	누적	월평균	프로그램 개수
합계	34,446	6,661	33
평균(5)	6,889	1,332	6.6

주 1) 4개 자치구 7개 행정동 중 방학1동, 마장동은 미운영으로 분석에 빠짐

2) 2017.01.1~2017.04.30 기준

## 5) 마을공동체 활성화

### (1) 이웃관계 확대 및 강화

○ 주민상호 신뢰도는 3.64점으로, 마을계획 이전보다 8.0% 증가

[표 II-5-28] 이웃 신뢰도

(단위: %, 점)

주민상호신뢰도	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	5점 평균
2단계 성과	4.4	36.4	56.3	3.0	3.64
2단계 기초	8.0	45.0	35.4	11.6	3.37
1단계 성과	3.6	33.4	60.3	2.7	3.66

○ 상호부조 전통은 3.18점으로, 마을계획 이전보다 10.8% 증가

[표 II-5-29] 이웃 간 상호부조 전통

(단위: %, 점)

상호부조전통	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	5점 평균
2단계 성과	21.3	39.1	35.8	3.8	3.18
2단계 기초	33.2	26.2	26.7	13.9	2.87
1단계 성과	18.5	37.4	41.1	3.0	3.29

○ 마을공동체 활동 체감도는 3.42점으로, 마을계획 이전보다 17.9% 증가

[표 II-5-30] 마을공동체 활성화 체감도

(단위: %, 점)

마을공동체 활동체감	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	5점 평균
2단계 성과	13.3	37.7	45.7	3.4	3.42
2단계 기초	29.8	32.6	22.7	14.9	2.90
1단계 성과	10.1	35.0	51.9	3.0	3.53

○ 평소 인사를 나누며 지내는 '아는 이웃'과 어려울 때 의지할 수 있을 만큼 '친한 이웃'이 1명 이상 존재한다고 응답이 마을계획 이전보다 증가

- 아는 이웃은 6명 이상, 친한 이웃은 4명 이상이라는 응답이 특히 증가함. 다만 1차년도 1단계동 응답자들보다는 1명 이상 아는 이웃과 친한 이웃이 있다는 응답비중이 적음

[표 II-5-31] 이웃 신뢰도

(단위: %)

구분	아는 이웃					친한 이웃				
	없다	1명	2~5명	6~10명	11명 이상	없다	1명	2~3명	4~5명	6명 이상
2단계 성과	1.2	0.6	14.6	19.0	62.5	9.2	4.7	28.6	18.8	36.4
2단계 기초	2.1	1.9	20.5	18.0	51.6	13.3	8.0	29.5	15.1	26.2
1단계 성과	0.8	0.9	11.3	14.1	70.7	7.7	3.6	25.0	20.6	40.3

## (2) 주민활동 활성화

○ 마을계획 이전보다 전반적인 주민활동이 늘어난 것으로 보임

- 특히 자원봉사 및 자선단체 활동과 친목 및 여가활동의 증가가 눈이 띠. 마을공동체 활동과 직능단체활동도 마을계획 이후 증가함

[표 II-5-32] 지역주민 활동참여

(단위: %)

지역주민 활동참여	종교활동	친목/여가 활동	자원봉사/ 자선단체 활동	직능단체 활동	마을공동체 활동	교육 활동	이익증진 활동	없음
2단계 성과	30.3	50.6	44.4	30.4	26.0	13.4	4.2	16.7
2단계 기초	25.5	36.5	28.1	23.3	18.8	12.5	3.7	19.7
1단계 성과	32.3	50.2	40.2	34.4	26.2	17.7	4.2	10.8

## 6) 주민자치 활성화

### (1) 민관 상호신뢰와 협력

○ 동주민센터와 지역주민 간 상호신뢰도는 3.64점으로, 마을계획 이전보다 5.5% 증가

[표 II-5-33] 민관 상호 신뢰도

(단위: %, 점)

민관상호신뢰도	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	5점 평균
2단계 성과	4.4	36.7	55.6	3.2	3.64
2단계 기초	6.4	41.3	39.5	12.7	3.45
1단계 성과	2.6	28.6	65.4	3.5	3.81

- 민관협력수준은 마을계획 이전보다 파트너십 관계라는 인식이 가장 많이 늘고 정보제공관계라는 인식이 가장 많이 줄어듦
  - 기초에서 의견청취관계라는 응답이 다수였던 것에서 한 단계 더 나아갔다는데 큰 의미

[표 II-5-34] 민관협력 수준

(단위: %)

민관협력수준	동원	정보제공	의견청취	회유	파트너십	권한위임
2단계 성과	5.9	9.0	24.7	12.6	40.0	3.3
2단계 기초	5.9	17.4	22.8	9.2	15.2	1.1
1단계 성과	6.6	6.0	18.8	14.4	43.6	6.5

## (2) 지역문제 해결방식 변화

- 마을공동체를 통해 생활문제를 공동해결한다는 응답이 8.8%p 증가
  - 지역사회 문제에 대해 아무런 대처를 하지 않거나 민원을 제기한다는 수동적이고 도피 지향적 해소방안들에 대한 비율이 마을계획 이전에 비해 감소. 1차년보다 다소 응답비율이 적은감은 있지만, 해결을 하되 나 혼자가 아닌 함께 해결하겠다는 공동체주의적 인식이 더 높음

[표 II-5-35] 지역사회 문제해결

(단위: %)

지역사회 문제해결	무대처	민원제기	개인해결	공동해결 동참	공동해결 주도	무응답
2단계 성과	6.1	40.8	20.3	19.4	10.6	2.7
2단계 기초	7.5	42.2	18.6	14.3	6.9	10.5
1단계 성과	3.5	24.8	7.1	37.1	22.6	5.0



## 6. 연차별 비교결과

### 1) 복지분야 연차별 비교결과

- 1차년도 대비 2차년도 각 지표는 뚜렷한 추이를 발견할 수 없었음
  - 상담률은 대상자에 따라서 상이함. 어르신, 출산가정 상담률은 감소하고, 빈곤위기가정 상담률은 증가함
  - 사례관리의 경우, 신청자 대비 서비스 지원율은 감소한 반면, 사례관리 대상자 선정율은 증가함
- 2차년도 기준, 1단계 동의 지표 값이 2단계 동에 비해 일관적으로 높음
  - 상담률은 출산가정을 제외하고 1단계 동이 2단계 동에 비해 모두 높음
  - 서비스 제공 및 연계 역시 출산가정을 제외하고 1단계 동이 2단계 동에 높음

### 2) 건강분야 연차별 비교결과

- 2차년도 1단계 동이 2단계 동에 비해 어르신 등록 및 상담 건수가 높음
  - 65세의 경우, 34.1%p가 높음. 등록관리율은 해당 연령에 도달한 어르신 중 동주민센터가 공식적으로 포착한 어르신의 비율을 의미하는 바, 복지분야와 동일하게 찾동 사업이 성숙함에 따라 먼저 시행한 동에서 제도가 자리잡아가는 것으로 판단할 수 있음
  - 지속관리율은 1단계 동이 2단계 동에 비해 18.5%p 낮은 모습을 보이는데, 두 가지 해석이 가능함. 첫째, 찾동이 성숙함에 따라 해당 동의 어르신 사이에서 건강에 대한 관심이 높아져 집중 및 정기관리군에 해당하는 어르신의 수가 줄어드는 모습을 보이는 것일 수 있음. 둘째, 1단계 동의 어르신 건강 상태가 원래 좋았을 가능성이 있음. 1차년도 1단계 동의 허약 노인 판정률이 2차년도에 비해 41%가량 낮은 점을 고려하면, 후자의 영향이 큰 것으로 판단됨
- 1차년도 대비 2차년도의 어르신 등록관리율, 출산가정 방문율이 감소함
  - 65세의 경우, 1차년도 대비 2차년도의 어르신 등록관리율은 25% 감소하였음. 다만 1단계 사업동의 경우 12% 증가한 반면, 2단계 사업동의 경우 1단계 사업동의 1차년도 실적과 대비해 34% 감소하여, 사업 참여 시점에 따라 큰 차이를 보임. 70세 역시 1차년도 대비 2차년도의 어르신 등록관리율은 10% 감소했음. 다만 1단계 사업동의 경우 4% 증가한 반면, 2단계 사업동의 경우 1단계 사업동의 1차년도 실적과 대비해 14%

감소하여, 65세와 동일한 양상을 보임. 한편, 1차년도 대비 2차년도의 출산가정대비 출산가정 방문율 역시 약 22% 감소하였음

### 3) 행정분야 연차별 비교결과

- 일부 지표를 제외하고 찾동 전보다는 후 성과가, 1차년보다는 2차년도 성과가 양적으로 증가됨
  - 1단계 신규동(Ⅰ)과 2단계 신규동(Ⅲ) 간, 그리고 2차년에 있어서도 기존동(Ⅱ)과 2단계 신규동(Ⅲ)의 실적 차가 존재함. 다만, 자치회관 자율운영율이나 출입시설분리율, 재정자주율 등 일부 지표는 2단계 신규 동들의 성과가 더 높았음. 실적증가의 기제를 판단하기 위한 다양한 모형 비교결과, 현재의 실적자체만을 놓고 봤을 때, 1단계 80개동이 계속적으로 실적증가를 주도한 것으로 보임
  - 개별적으로 보면, 행태적 경험이 필요로 되는 지표는 1단계 참여동의, 제도적 개선이 필요한 지표에 있어서는 2단계 신규진입동의 성과가 높은 것으로 보임. 다만 단순 실적치에 의한 성과평가보다는 모니터링 현장실사 결과와 결합하여 종합적으로 분석하고 성과를 평가하여 앞으로의 성과관리를 위한 컨설팅을 제시해야 할 것임

### 4) 마을분야 연차별 비교결과

- 마을분야는 1회성 지원 사업들로 실적을 연차별로 평가받고 누적되지 않아 다차원적인 단계별, 연차별 비교에 한계가 있음
  - 1단계 사업동(Ⅰ)과 2단계 사업동(Ⅱ+Ⅲ)의 실적을 단순 비교하여 볼 때 1차년도보다 2차년도 성과가 전반적으로 증가하였음. 또한 마을분야 추진지원단의 협조를 받아 일부 자체 조사된 1단계 마을활력소 사업동의 2차년 실적(Ⅱ)과 1차년 실적(Ⅰ) 등의 비교결과를 볼 때, 마을분야에서 역시 기존 활동경험이 다음연도 실적에 영향을 미치는 것으로 판단됨
  - 1단계 초기 사업동과 2단계 후발 신규사업동의 지역적 차이나 1차년도 행정지원과 2차년도 행정지원의 차이, 그들 간 인식차이는 없는지를 더 자세히 살펴본다면 보다 정확한 분석과 판단이 가능할 것이며, 직접적 지원이 아니더라도 마을분야 역시 사후모니터링과 컨설팅은 계속적으로 진행되어야 할 것이라 판단됨

○ 복지분야 연차별 비교 테이블

[표 II-6-1] 복지분야 연차별 비교

구분			1차년도(80) vs 2차년도 전체(283)				1차년도(80) vs 2차년도 1단계(80)				1차년도(80) vs 2차년도 2단계(203)				2차년도 기중(80) vs 2차년도 1단계(203)				
			1차년도(A) (80)	2차년도 전체(B) (283)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %차 비중	1차년도(A) (80)	2차년도 1단계 (B) (80)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %차 비중	1차년도(A) (80)	2차년도 2단계 (B) (203)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %차 비중	2차년도 1단계 (A) (80)	2차년도 2단계 (B) (203)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %차 비중	
찾아 가는 복지 보편적 복지	65세 어르신	상담률(%)	계	72.9	59.2	▽13.7	▽18.8	72.9	66.6	▽6.3	▽8.6	72.9	56.4	▽16.5	▽22.6	66.6	56.4	▽10.2	▽15.3
			가정방문	50.3	32.8	▽17.5	▽34.8	50.3	41.2	▽9.1	▽18.1	50.3	29.5	▽20.8	▽41.4	41.2	29.5	▽11.7	▽28.4
			내방	22.6	26.5	3.9	17.3	22.6	25.4	2.8	12.4	22.6	26.9	4.3	19.0	25.4	26.9	1.5	5.9
		동별 월평균 상담자수(명)	계	11.6	12.5	7.8	-	11.6	13.9	19.8	-	11.6	11.9	2.6	-	13.9	11.9	▽14.4	-
			가정방문	8.2	6.9	▽15.9	-	8.2	8.6	4.9	-	8.2	6.2	▽24.4	-	8.6	6.2	▽27.9	-
			내방	3.7	5.6	51.4	-	3.7	5.3	43.2	-	3.7	5.7	54.1	-	5.3	5.7	7.5	-
		동별 월평균 상담간수(건)	계	-	13.7	-	-	-	14.9	-	-	-	13.2	-	-	14.9	13.2	▽11.4	-
			가정방문	-	7.3	-	-	-	9	-	-	-	6.7	-	-	9	6.7	▽25.6	-
			내방	-	6.4	-	-	-	6	-	-	-	6.5	-	-	6	6.5	8.3	-
	70세 어르신	상담률(%)	계	-	42.3	-	-	-	53.1	-	-	-	37.2	-	-	53.1	37.2	▽15.9	▽29.9
			가정방문	-	33.1	-	-	-	40	-	-	-	29.8	-	-	40	29.8	▽10.2	▽25.5
			내방	-	9.3	-	-	-	13.1	-	-	-	7.4	-	-	13.1	7.4	▽5.7	▽43.5
		동별 월평균 상담자수(명)	계	-	4.7	-	-	-	6.6	-	-	-	3.9	-	-	6.6	3.9	▽40.9	-
			가정방문	-	3.6	-	-	-	5	-	-	-	3.1	-	-	5	3.1	▽38.0	-
			내방	-	1	-	-	-	1.6	-	-	-	0.8	-	-	1.6	0.8	▽50.0	-
		동별 월평균 상담간수(건)	계	-	5.2	-	-	-	8	-	-	-	4.1	-	-	8	4.1	▽48.8	-
			가정방문	-	4	-	-	-	5.8	-	-	-	3.3	-	-	5.8	3.3	▽43.1	-
			내방	-	1.2	-	-	-	2.2	-	-	-	0.9	-	-	2.2	0.9	▽59.1	-
	기타 어르신	상담률(%)	계	87.2	47	▽40.2	▽46.1	87.2	63.4	▽23.8	▽27.3	87.2	38.8	▽48.4	▽55.5	63.4	38.8	▽24.6	▽38.8
			가정방문	75.8	28.3	▽47.5	▽62.7	75.8	42.6	▽33.2	▽43.8	75.8	21.3	▽54.5	▽71.9	42.6	21.3	▽21.3	▽50.0
			내방	11.4	18.6	7.2	63.2	11.4	20.8	9.4	82.5	11.4	17.5	6.1	53.5	20.8	17.5	▽3.3	▽15.9
		동별 월평균 상담자수(명)	계	7.2	3	▽58.3	-	7.2	4.7	▽34.7	-	7.2	2.3	▽68.1	-	4.7	2.3	▽51.1	-
			가정방문	6.3	1.8	▽71.4	-	6.3	3.2	▽49.2	-	6.3	1.3	▽79.4	-	3.2	1.3	▽59.4	-
			내방	0.9	1.2	33.3	-	0.9	1.5	66.7	-	0.9	1.0	11.1	-	1.5	1.0	▽33.3	-
동별 월평균 상담간수(건)		계	-	3.8	-	-	-	6.1	-	-	-	2.9	-	-	6.1	2.9	▽52.5	-	

구분				1차년도(80) vs 2차년도 전체(283)				1차년도(80) vs 2차년도 1단계(80)				1차년도(80) vs 2차년도 2단계(203)				2차년도 기점(80) vs 2차년도 1단계(203)				
				1차년도(A) (80)	2차년도 전체(B) (283)	편차 (B)-(A) (%p. %)	A 대비 %차 비중	1차년도(A) (80)	2차년도 1단계 (B) (80)	편차 (B)-(A) (%p. %)	A 대비 %차 비중	1차년도(A) (80)	2차년도 2단계 (B) (203)	편차 (B)-(A) (%p. %)	A 대비 %차 비중	2차년도 1단계 (A) (80)	2차년도 2단계 (B) (203)	편차 (B)-(A) (%p. %)	A 대비 %차 비중	
출산 기정	기정방문		기정방문	-	2.2	-	-	-	3.9	-	-	-	1.5	-	-	3.9	1.5	▽61.5	-	
			내방	-	1.6	-	-	-	2.1	-	-	-	-	1.4	-	-	2.1	1.4	▽33.3	-
	상담률(%)		계	35.0	34.6	▽0.4	▽1.1	35.0	20.6	▽14.4	▽41.1	35.0	39.4	4.4	12.6	20.6	39.4	18.8	91.3	
			기정방문	-	4.1	-	-	-	5.0	-	-	-	-	3.7	-	-	5.0	3.7	▽1.3	▽26.0
			내방	-	31.1	-	-	-	15.5	-	-	-	-	36.3	-	-	15.5	36.3	20.8	134.2
	동별 월평균 상담자수(명)		계	0.6	4.3	616.7	-	0.6	2.3	283.3	-	0.6	5.1	750.0	-	2.3	5.1	121.7	-	
			기정방문	-	0.5	-	-	-	0.6	-	-	-	-	0.5	-	-	0.6	0.5	▽16.7	-
			내방	-	3.8	-	-	-	1.7	-	-	-	-	4.7	-	-	1.7	4.7	176.5	-
	동별 월평균 상담간수(건)		계	-	4.5	-	-	-	2.3	-	-	-	5.4	-	-	2.3	5.4	134.8	-	
			기정방문	-	0.5	-	-	-	0.6	-	-	-	-	0.5	-	-	0.6	0.5	▽16.7	-
			내방	-	4.0	-	-	-	1.8	-	-	-	-	4.9	-	-	1.8	4.9	172.2	-
	반면 유기 기정	상담률(%)		상담률(%)	88.1	103.2	15.1	17.1	88.1	115.5	27.4	31.1	88.1	97.8	9.7	11.0	115.5	97.8	▽17.7	▽15.3
				동별 월평균 상담자수(명)	64	52.8	▽17.5	-	64	63.4	▽0.9	-	64	48.6	▽24.1	-	63.4	48.6	▽23.3	-
		동별 월평균 상담간수(건)		계	-	100.7	-	-	-	124.7	-	-	-	91.2	-	-	124.7	91.2	▽26.9	-
				기정방문	-	54.3	-	-	-	71.1	-	-	-	47.7	-	-	71.1	47.7	▽32.9	-
				내방	-	25.4	-	-	-	33.1	-	-	-	22.4	-	-	33.1	22.4	▽32.3	-
	기타	-	25.3	-	-	-	29.3	-	-	-	23.8	-	-	29.3	23.8	▽18.8	-			
	돌봄 유기 기정	상담률(%)		상담률(%)	-	100	-	-	-	100	-	-	-	100	-	-	100	100	0.0	-
동별 월평균 상담자수(명)				-	0.2	-	-	-	0.3	-	-	-	0.2	-	-	0.3	0.2	▽33.3	-	
동별 월평균 상담간수(건)			계	-	0.4	-	-	-	0.7	-	-	-	0.3	-	-	0.7	0.3	▽57.1	-	
			기정방문	-	0.3	-	-	-	0.4	-	-	-	0.2	-	-	0.4	0.2	▽50.0	-	
내방	-	0.1	-	-	-	0.3	-	-	-	0.1	-	-	0.3	0.1	▽66.7	-				
서비스 제공 및 연계	어르신 서비스 지원		동별 월평균 실지원자수(명)	-	12.2	-	-	-	13.6	-	-	-	11.7	-	-	13.6	11.7	▽14.0	-	
			계	-	29.1	-	-	-	43.6	-	-	-	23.4	-	-	43.6	23.4	▽46.3	-	
			공적급여	-	11	-	-	-	12	-	-	-	10.6	-	-	12	10.6	▽11.7	-	
			시례관리	-	2.2	-	-	-	4.2	-	-	-	1.4	-	-	4.2	1.4	▽66.7	-	
			단순서비스	-	15.9	-	-	-	27.3	-	-	-	11.4	-	-	27.3	11.4	▽58.2	-	
	출산 기정 서비스 지원		동별 월평균 실지원자수(명)	-	2.5	-	-	-	2.3	-	-	-	2.6	-	-	2.3	2.6	13.0	-	
			계	-	3.5	-	-	-	2.7	-	-	-	3.8	-	-	2.7	3.8	40.7	-	
공적급여	-	0.1	-	-	-	-	0.1	-	-	-	0.1	-	-	0.1	0.1	0.0	-			

구분				1차년도(80) vs 2차년도 전체(283)				1차년도(80) vs 2차년도 1단계(80)				1차년도(80) vs 2차년도 2단계(203)				2차년도 기점(80) vs 2차년도 1단계(203)				
				1차년도(A) (80)	2차년도 전체(B) (283)	편차 (B)-(A) (%p. %)	A 대비 %차 비중	1차년도(A) (80)	2차년도 1단계 (B) (80)	편차 (B)-(A) (%p. %)	A 대비 %차 비중	1차년도(A) (80)	2차년도 2단계 (B) (203)	편차 (B)-(A) (%p. %)	A 대비 %차 비중	2차년도 1단계 (A) (80)	2차년도 2단계 (B) (203)	편차 (B)-(A) (%p. %)	A 대비 %차 비중	
본 연 도 가 정 사 비 스 자 원	시 례 관 리	동 별 월 평 균 자 원 건 수 (간)	시례관리	-	0.02	-	-	-	0.03	-	-	-	0.02	-	-	0.03	0.02	▽33.3	-	
			단순서비스	-	3.4	-	-	-	2.6	-	-	-	-	3.7	-	-	2.6	3.7	42.3	-
	동 별 월 평 균 자 원 건 수 (간)	동 별 월 평 균 자 원 건 수 (간)	계	-	142.4	-	-	-	148.7	-	-	-	-	140	-	-	148.7	140	▽5.9	-
			공적급여	-	16.7	-	-	-	16.7	-	-	-	-	16.7	-	-	16.7	16.7	0.0	-
			시례관리	-	7.3	-	-	-	7	-	-	-	-	7.5	-	-	7	7.5	7.1	-
			단순서비스	-	118.4	-	-	-	124.9	-	-	-	-	115.9	-	-	124.9	115.9	▽7.2	-
	동 별 월 평 균 자 원 건 수 (간)	동 별 월 평 균 자 원 건 수 (간)	계	-	0.4	-	-	-	0.5	-	-	-	-	0.3	-	-	0.5	0.3	▽40.0	-
			공적급여	-	0.1	-	-	-	0.1	-	-	-	-	0.1	-	-	0.1	0.1	0.0	-
			시례관리	-	0.1	-	-	-	0.1	-	-	-	-	0.1	-	-	0.1	0.1	0.0	-
			단순서비스	-	0.2	-	-	-	0.3	-	-	-	-	0.1	-	-	0.3	0.1	▽66.7	-
	시 례 관 리	동별 월평균 시례관리 발물 및 접수 건수(간)			-	9.7	-	-	-	15.8	-	-	-	7.2	-	-	15.8	7.2	▽54.4	-
		시 례 관 리 구 분 (간)	시 례 관 리 구 분 (간)	서비스 연계	-	7.3	-	-	-	13.7	-	-	-	4.7	-	-	13.7	4.7	▽65.7	-
				대상자 선정	-	1.4	-	-	-	1.9	-	-	-	1.2	-	-	1.9	1.2	▽36.8	-
				미지원	-	0.3	-	-	-	0.2	-	-	-	0.4	-	-	0.2	0.4	100	-
		시 례 관 리 자 원 율 (%)	시 례 관 리 자 원 율 (%)	서비스 연계율	90.9	75.4	▽15.5	▽17.1	90.9	86.7	▽4.2	▽4.6	90.9	65.6	▽25.3	▽27.8	86.7	65.6	▽21.1	▽24.3
				대상자 선정율	2.8	14.3	11.5	410.7	2.8	11.9	9.1	325.0	2.8	16.3	13.5	482.1	11.9	16.3	4.4	37.0
미지원율				0.6	3.3	2.7	450.0	0.6	1.4	0.8	133.3	0.6	4.9	4.3	716.7	1.4	4.9	3.5	250.0	
동별 평균 시례관리 대상자 수			17	16.5	▽2.9	-	17	22.7	33.5	-	17	14.1	▽17.1	-	22.7	14.1	▽37.9	-		

○ 건강분야 연차별 비교 테이블

[표 II-6-2] 건강분야 연차별 비교

구분			1차년도(4개구, 61개동) vs 2차년도 전체(17개구, 282동)				1차년도(4개구, 61개동) vs 2차년도 1단계(4개구, 61개동)				1차년도(4개구, 61개동) vs 2차년도 2단계(13개구, 221동)				2차년도 1단계(4개구, 61개동) vs 2차년도 2단계(13개구, 221동)				
			1차년도(A) (4개구)	2차년도 전체(B) (17개구)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %p차 비중	1차년도(A) (4개구)	2차년도 1단계(B) (4개구)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %p차 비중	1차년도(A) (4개구)	2차년도 2단계(B) (13개구)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %p차 비중	2차년도 1단계(A) (4개구)	2차년도 2단계(B) (13개구)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %p차 비중	
찾아가는 건강관리 서비스	65세 어르신	등록관리율(%)	계	72.9	54.6	▽18.3	▽25.1	72.9	81.9	9.0	12.3	72.9	47.8	▽25.1	▽34.4	81.9	47.8	▽34.1	▽41.6
			가장향문	-	38.1	-	-	-	58	-	-	-	33.1	-	-	58	33.1	▽24.9	▽42.9
			내소	-	16.5	-	-	-	23.9	-	-	-	14.7	-	-	23.9	14.7	▽9.2	▽38.5
		동별 월평균 등록자수(명)	계	11.3	9.8	▽1.5	▽13.3	11.3	13.6	2.3	20.4	11.3	8.8	▽2.5	▽22.1	13.6	8.8	▽4.8	▽35.3
			가장향문	-	6.8	-	-	-	9.6	-	-	-	6.1	-	-	9.6	6.1	▽3.5	▽36.5
			내소	-	3	-	-	-	4	-	-	-	2.7	-	-	4	2.7	▽1.3	▽32.5
	70세 어르신	등록관리율(%)	계	56.4	50.6	▽5.8	▽10.3	56.4	58.8	2.4	4.3	56.4	48.5	▽7.9	▽14.0	58.8	48.5	▽10.3	▽17.5
			가장향문	-	44.2	-	-	-	50.3	-	-	-	42.6	-	-	50.3	42.6	▽7.7	▽15.3
			내소	-	6.5	-	-	-	8.4	-	-	-	6	-	-	8.4	6	▽2.4	▽28.6
		동별 월평균 등록자수(명)	계	8.2	8	▽0.2	▽2.4	8.2	8.8	0.6	7.3	8.2	7.8	▽0.4	▽4.9	8.8	7.8	▽1.0	▽11.4
			가장향문	-	7	-	-	-	7.5	-	-	-	6.8	-	-	7.5	6.8	▽0.7	▽9.3
			내소	-	1	-	-	-	1.3	-	-	-	1	-	-	1.3	1	▽0.3	▽23.1
	기타 어르신 동별 월평균 등록자수(명)			9.7	12.6	2.9	29.9	9.7	9.2	▽0.5	▽5.2	9.7	13.6	3.9	40.2	9.2	13.6	4.4	47.8
	등록자 1인당 평균 어르신 상담 건수(건)	계	2	2	0	0.0	2	2.6	0.6	30.0	2	1.9	▽0.1	▽5.0	2.6	1.9	▽0.7	▽26.9	
		가장향문	1.4	1.5	0.1	7.1	1.4	1.7	0.3	21.4	1.4	1.4	0.0	0.0	1.7	1.4	▽0.3	▽17.6	
		내소	0.3	0.4	0.1	33.3	0.3	0.6	0.3	100	0.3	0.3	0.0	0.0	0.6	0.3	▽0.3	▽50.0	
		기타	0.3	0.2	▽0.1	▽33.3	0.3	0.4	0.1	33.3	0.3	0.2	▽0.1	▽33.3	0.4	0.2	▽0.2	▽50.0	
어르신 자취 관리율(%)			19.4	25.6	6.2	32.0	19.4	11.3	▽8.1	▽41.8	19.4	29.8	10.4	53.6	11.3	29.8	18.5	163.7	
출산기정 대비 출산기정 방문율(%)			35.3	27.6	▽7.7	▽22	39.4	-	0.0	-	39.4	-	-	-	-	-	-	-	
동별 평가 동의 가구 대비 출산기정 자취방문가구 비율(%)			7	8.4	1.4	19.4	7	-	0.0	-	7	-	-	-	-	-	-	-	
대상자 발굴 및 연계 서비스	우울 고위험군 발견율(%)		3	4.5	1.5	50.0	3	3.8	0.8	26.7	3	4.7	1.7	56.7	3.8	4.7	0.9	23.7	
	자살 경향성 위험군 발견율(%)		-	15.4	-	-	-	35.3	-	-	-	12	-	-	35.3	12	▽23.3	▽66.0	

구분	1차년도(4개구, 61개동) vs 2차년도 전체(17개구, 282동)				1차년도(4개구, 61개동) vs 2차년도 1단계(4개구, 61개동)				1차년도(4개구, 61개동) vs 2차년도 2단계(13개구, 221동)				2차년도 1단계(4개구, 61개동) vs 2차년도 2단계(13개구, 221동)				
	1차년도(A) (4개구)	2차년도 전체(B) (17개구)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %p차 비중	1차년도(A) (4개구)	2차년도 1단계(B) (4개구)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %p차 비중	1차년도(A) (4개구)	2차년도 2단계(B) (13개구)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %p차 비중	2차년도 1단계(A) (4개구)	2차년도 2단계(B) (13개구)	편차 (B)-(A) (%p, %)	A 대비 %p차 비중	
인시 저하군 발견율(%)	3	7.6	4.6	153.3	3	6	3.0	100	3	8.1	5.1	170.0	6	8.1	2.1	35.0	
허위노인 판정율(%)	25.6	33.8	8.2	32.0	25.6	23.5	▽2.1	▽8.2	25.6	36.2	10.6	41.4	23.5	36.2	12.7	54.0	
등록 아픈신 대비 보건으로 자립 연계율(%)	계	76.2	100	23.8	31.2	76.2	100	23.8	31.2	76.2	100	23.8	31.2	100	100	0.0	0.0
	보건소	25.9	50.2	24.3	93.8	25.9	59.8	33.9	130.9	25.9	47.4	21.5	83.0	59.8	47.4	▽12.4	▽20.7
	복지관	17.3	26.5	9.2	53.2	17.3	25.9	8.6	49.7	17.3	26.7	9.4	54.3	25.9	26.7	0.8	3.1
	의료기관	4.1	13.2	9.1	222.0	4.1	7.5	3.4	82.9	4.1	14.8	10.7	261.0	7.5	14.8	7.3	97.3
	치매지원센터	22.2	9.8	▽12.4	▽55.9	22.2	10.2	▽12.0	▽54.1	22.2	9.6	▽12.6	▽56.8	10.2	9.6	▽0.6	▽5.9
	장년건강증진센터	4.3	3.8	▽0.5	▽11.6	4.3	3.1	▽1.2	▽27.9	4.3	13.7	9.4	218.6	3.1	13.7	10.6	341.9
	기타	2.4	1.1	▽1.3	▽54.2	2.4	1.2	▽1.2	▽50.0	2.4	1.1	▽1.3	▽54.2	1.2	1.1	▽0.1	▽8.3
교육 프로그램 참여	동별 월평균 프로그램횟수	2	1.9	▽0.1	▽5.0	2	4.5	2.5	125.0	2	1.1	▽0.9	▽45.0	4.5	1.1	▽3.4	▽75.6
	동별 월평균 프로그램 참여자수	16.2	15.5	▽0.7	▽4.3	16.2	30.5	14.3	88.3	16.2	11.4	▽4.8	▽29.6	30.5	11.4	▽19.1	▽62.6
전체 자살방문가구 대비 출산 전 모집 비율	60.8	57.1	▽3.7	▽6.1	60.8	-	--	--	60.8	-	--	--	-	-	-	-	

○ 행정분야 연차별 비교 테이블

[표 II-6-3] 행정분야 연차별 비교

구분			찾동전(80) vs 1차년도(80) vs 2차년도 전체(283)						찾동전(80) vs 1차년도(80) vs 2차년도 1단계(80)						1차년도(80) vs 2차년도 2단계(203)				2차년도 7층(80) vs 2차년도 1단계(203)						
			찾동전(A) (80)	1차년도(B) (80)	2차년도 전체(C) (283)	편차 (%P, %) (B)-(A)	A 대비 %차 비중	편차 (%P, %) (C)-(B)	B 대비 %차 비중	찾동전 (A)	I(B)	II(C)	편차 (%P, %) (B)-(A)	A 대비 %차 비중	편차 (%P, %) (C)-(B)	B 대비 %차 비중	찾동전(A) (80)	1차년도(B) (80)	2차년도 2단계(C) (203)	편차 (%P, %) (C)-(B)	B 대비 %차 비중	2차년도 1단계(A) (80)	2차년도 2단계(B) (203)	편차 (%P, %) (B)-(A)	B 대비 %차 비중
자치공간 활성화	동주민센터주민공유공간	공간개선을	-	96.2	-	-	-	-	-	96.2	-	-	-	-	-	96.2	89.2	▽7.0	-	-	89.2	-	-		
	업무공간 확보	탐산철을	-	85.0	-	-	-	-	-	85.0	-	-	-	-	-	85.0	84.2	▽0.8	-	-	84.2	-	-		
		좌석증가	-	6.5	-	-	-	-	-	6.5	-	-	-	-	-	6.5	5.4	▽1.1	▽16.6	-	5.4	-	-		
	자치회관운영형식	지출운영을	-	46.3	56.2	-	-	9.9	21.5	-	46.3	45.0	-	-	▽1.3	▽2.7	-	46.3	60.6	14.3	31.0	45.0	60.6	15.6	34.6
	자치회관 운영 인력 구성	평균구성	-	2.1	18.4	-	-	16.3	782.8	-	2.1	13.0	-	-	522.8	-	-	2.1	20.6	18.5	885.2	13.0	20.6	7.6	58.2
		주민자치위원비율	-	9.6	71.5	-	-	61.9	646.5	-	9.6	56.1	-	-	46.5	485.1	-	9.6	75.4	65.8	686.8	56.1	75.4	19.3	34.5
		자원 봉사자비율	-	61.1	22.0	-	-	▽39.0	▽63.9	-	61.1	32.6	-	-	▽28.5	▽46.6	-	61.1	19.4	▽41.7	▽68.2	32.6	19.4	▽13.2	▽40.5
		고용인력비율	-	16.2	4.4	-	-	▽11.8	▽73.1	-	16.2	7.4	-	-	▽8.8	▽54.2	-	16.2	3.6	▽12.6	▽77.8	7.4	3.6	▽3.8	▽51.5
	가타비율	가타비율	-	13.2	2.1	-	-	▽11.1	▽84.1	-	13.2	3.9	-	-	▽9.2	▽70.1	-	13.2	1.6	▽11.5	▽87.6	3.9	1.6	▽2.3	▽58.7
		시설 자율관리	출입시설비율	-	53.8	61.8	-	-	8.1	15.0	-	53.8	56.3	-	-	2.5	4.7	-	53.8	64.0	10.3	19.1	56.3	64.0	7.8
주민자치 위원회 활성화	연령별 자치위원구성	평균구성	22.4	23.4	22.9	1.2	4.8	▽0.5	▽2.2	22.4	23.4	23.7	1.0	4.8	0.3	1.1	-	23.4	22.6	▽0.8	▽3.5	23.7	22.6	▽1.1	▽4.5
		청년층 비율	1.6	2.1	1.6	0.5	32.9	▽0.5	▽23.4	1.6	2.1	1.7	0.5	32.9	▽0.4	▽18.4	-	2.1	1.6	▽0.5	▽25.5	1.7	1.6	▽0.2	▽8.7
		중년층 비율	53.4	56.1	55.9	2.7	5.0	▽0.2	▽0.3	53.4	56.1	55.7	2.7	5.0	▽0.4	▽0.7	-	56.1	56.0	▽0.1	▽0.1	55.7	56.0	0.3	0.5
		장년층 비율	45.0	41.8	42.4	▽3.2	▽7.1	0.7	1.6	45.0	41.8	42.5	▽3.2	-7.1	0.8	1.8	-	41.8	42.4	0.6	1.5	42.5	42.4	▽0.1	▽0.3
	활동기간별 자치위원구성	신규유족 비율	-	23.1	29.6	-	-	6.5	28.4	-	23.1	29.2	-	-	6.1	26.6	-	23.1	29.8	6.7	29.1	29.2	29.8	0.6	1.9
		신규외연비율	-	19.5	17.1	-	-	▽2.4	▽12.2	-	19.5	17.7	-	-	▽1.8	▽9.2	-	19.5	16.9	▽2.6	▽13.3	17.7	16.9	▽0.8	▽4.5
		연임유족비율	-	57.5	53.3	-	-	▽4.2	▽7.3	-	57.5	53.1	-	-	▽4.3	▽7.5	-	57.5	53.4	▽4.1	▽7.1	53.1	53.4	0.2	0.4
	분과위원회 구성	분과수	1.5	3.2	3.4	1.7	112.9	0.2	7.3	1.5	3.2	3.3	1.7	112.9	0.1	5.0	-	3.2	3.4	0.2	8.3	3.3	3.4	0.1	3.1
		분과 위원수	-	17.3	19.8	-	-	2.5	14.4	-	17.3	20.0	-	-	2.7	15.5	-	17.3	19.7	2.4	13.9	20.0	19.7	▽0.3	▽1.3
	자치사업 실적 예산	사업실적	1.9	2.9	17.2	1.0	49.3	14.3	490.7	1.9	2.9	19.0	1.0	49.3	16.1	554.3	-	2.9	16.4	13.5	465.6	19.0	16.4	▽2.6	▽13.5
자치부자원비율		56.5	46.7	16.7	▽9.8	▽17.4	▽30.0	▽64.2	56.5	46.7	20.8	▽9.8	-	▽25.9	-	-	46.7	15.5	▽31.2	▽66.9	20.8	15.5	▽5.4	▽25.8	



구분			첫등전(80) vs 1차년도(80) vs 2차년도 전체(283)						첫등전(80) vs 1차년도(80) vs 2차년도 1단계(80)						1차년도(80) vs 2차년도 2단계(203)					2차년도 7층(80) vs 2차년도 1단계(203)					
			첫등전(A) (80)	1차년도(B) (80)	2차년도 전체(C) (283)	편차 (%P, %) (B)-(A)	A 대비 %차 비중	편차 (%P, %) (C)-(B)	B 대비 %차 비중	첫등전 (A)	I(B)	II(C)	편차 (%P, %) (B)-(A)	A 대비 %차 비중	편차 (%P, %) (C)-(B)	B 대비 %차 비중	첫등전(A) (80)	1차년도(B) (80)	2차년도 2단계(C) (203)	편차 (%P, %) (C)-(B)	B 대비 %차 비중	2차년도 1단계(A) (80)	2차년도 2단계(B) (203)	편차 (%P, %) (B)-(A)	B 대비 %차 비중
	자취예산비율	자취예산비율	40.2	37.8	57.7	▽2.4	▽6.0	20.0	52.9	40.2	37.8	61.5	▽2.4	-	23.8	-	-	37.8	56.6	18.8	49.8	61.5	56.6	▽4.9	▽8.0
		호환비율	3.4	15.6	25.6	12.2	364.0	10.0	64.4	3.4	15.6	17.7	12.2	-	2.1	-	-	15.6	28.0	12.4	79.6	17.7	28.0	10.3	58.2
	기금재정	재정자주율	97.9	99.6	100	1.6	1.6	0.4	0.4	97.9	99.6	84.1	1.6	-	▽15.5	-	-	99.6	106.1	6.6	6.6	84.1	106.1	22.0	26.2
사업 인력운영	민원서류발급	무인발급율	7.8	21.6	18.6	13.7	175.4	▽3.0	▽13.9	7.8	21.6	29.6	13.7	-	8.1	-	-	21.6	14.9	▽6.7	▽31.0	29.6	14.9	▽14.8	▽49.8
	동주민센터사업인력*	평균구성	16.0	-	22.2	-	-	-	-	16.4	-	22.7	-	-	-	-	15.8	-	22.0	-	-	22.7	22.0	▽0.7	▽3.4
		행정직 비율	68.8	-	53.7	▽15.1	▽21.9	-	-	67.7	-	52.3	▽15.4	▽22.7	-	-	69.2	-	54.2	-	-	52.3	54.2	1.9	3.6
		복자직 비율	19.0	-	31.7	12.7	66.9	-	-	18.4	-	30.9	12.5	67.6	-	-	19.2	-	32.1	-	-	30.9	32.1	1.2	3.8
		기타 비율	11.7	-	8.3	▽3.4	▽29.4	-	-	13.6	-	9.6	▽4.1	▽29.8	-	-	11.0	-	7.8	-	-	9.6	7.8	▽1.8	▽18.7
		마을사업인력비율	0.0	-	1.0	1.0	-	-	-	0.0	-	1.9	1.9	-	-	-	0.0	-	0.6	-	-	1.9	0.6	▽1.3	▽67.6
		방문간호사비율	0.5	-	5.3	4.9	1047.3	-	-	0.2	-	5.3	5.1	2233.9	-	-	0.6	-	5.3	-	-	5.3	5.3	0.0	▽0.3
	동평균근무기간	전체	-	15.0	19.7	-	-	4.7	31.9	-	15.0	22.1	-	-	7.1	48.1	-	15.0	18.7	3.7	24.8	22.1	18.7	▽3.4	▽15.7
		행정직	-	-	18.7	-	-	-	-	-	-	18.7	-	-	-	-	-	-	18.6	-	-	18.7	18.6	▽0.1	-
		복자직	-	-	16.7	-	-	-	-	-	-	19.0	-	-	-	-	-	-	15.7	-	-	19.0	15.7	▽17.1	-
		방문간호사	-	-	17.8	-	-	-	-	-	-	26.8	-	-	-	-	-	-	14.2	-	-	26.8	14.2	▽47.2	-
사업 전문성제고	현장중심 근무도	복지블래-방문실적	685.6	906.3	911.3	220.7	32.2	5.0	0.6	686.0	906.3	1088.2	220.3	32.1	181.9	20.1	-	906.3	832.6	▽73.7	▽8.1	1088.2	832.6	▽255.6	▽23.5
		우동주영문실적	-	746.4	680.3	-	-	▽66.1	▽8.9	-	746.4	1037.4	-	-	291	39.0	-	746.4	532.9	▽213.5	▽28.6	1037.4	532.9	▽504.5	▽48.6

○ 마을분야 연차별 비교 테이블

[표 II-6-4] 마을분야 연차별 비교

구분		I(A)	II+III(B)	편차(%)(B)-(A)	A 대비 %차 비중	I(A)	II(B)	편차(%)(B)-(A)	A 대비 %차 비중	I(A)	III(B)	편차(%)(B)-(A)	A 대비 %차 비중	II(A)	III(B)	편차(%)(B)-(A)	A 대비 %차 비중	
지역사회 공론장 조성	마을계획단상별구성	계	-	-	-	-	-	-	-	75.6	110.6	46.4	-	-	-	-	-	
		남	-	-	-	-	-	-	-	28.9	32.2	3.3	11.4	-	-	-	-	
		여	-	-	-	-	-	-	-	71.1	67.8	▽3.3	▽4.6	-	-	-	-	
	마을계획단연령구성	계	-	-	-	-	-	-	-	73.9	108.8	34.9	47.2	-	-	-	-	-
		청년층	-	-	-	-	-	-	-	15.6	19.5	3.9	25.2	-	-	-	-	-
		중년층	-	-	-	-	-	-	-	55.9	51.0	▽5.0	▽8.9	-	-	-	-	-
	마을계획단내주인참여	계	-	-	-	-	-	-	-	75.6	110.7	35.1	46.5	-	-	-	-	-
		일반주민비율	-	-	-	-	-	-	-	83.3	77.8	▽5.4	▽6.5	-	-	-	-	-
	마을계획단 활동 횟수	전체모임 횟수	-	-	-	-	-	-	-	6.6	9.4	2.8	43.5	-	-	-	-	-
		분과당 평균모임 횟수	-	-	-	-	-	-	-	5.2	6.9	1.7	30.8	-	-	-	-	-
	상위마을계획의제유형	계	-	-	-	-	-	-	-	16.8	14.8	▽2.0	▽11.7	-	-	-	-	-
		생활/안전	-	-	-	-	-	-	-	27.7	22.5	▽5.1	▽18.5	-	-	-	-	-
		인프라/미화	-	-	-	-	-	-	-	18.7	17.9	▽0.8	▽4.3	-	-	-	-	-
		소통/공간미디어	-	-	-	-	-	-	-	14.9	14.6	▽0.3	▽1.7	-	-	-	-	-
	마을계획 의제실행주제유형	계	-	-	-	-	-	-	-	16.8	14.8	▽2.0	▽11.7	-	-	-	-	-
		주민주도	-	-	-	-	-	-	-	50.6	47.8	▽2.9	▽5.6	-	-	-	-	-
	마을계획의제 주민참여도	민관협력	-	-	-	-	-	-	-	28.1	36.4	8.3	29.7	-	-	-	-	-
		동주민대비참여율	-	-	-	-	-	-	-	2.6	2.9	0.3	11.5	-	-	-	-	-
	마을계획 실행수준	총 의제 수	-	-	-	-	-	-	-	17.2	14.8	▽2.4	▽14.1	-	-	-	-	-
		실행율	-	-	-	-	-	-	-	66.4	34.5	▽31.9	▽48.1	-	-	-	-	-
실행예정율		-	-	-	-	-	-	-	80.9	97.9	17.0	21.0	-	-	-	-	-	
마을계획의제 수행예산	예산확보율	-	-	-	-	-	-	-	65.6	78.6	13.1	19.9	-	-	-	-	-	
주민 주도적 공동체 공간조성	마을활력소	계	-	-	-	-	-	-	-	23.5	50.0	26.5	112.8	-	-	-	-	
		민관참여단구성	작동단체	-	-	-	-	-	-	-	26.6	40.7	14.1	52.9	-	-	-	-
	주민공간개선	주민	-	-	-	-	-	-	-	55.3	33.3	▽22.0	▽39.7	-	-	-	-	
		기타	-	-	-	-	-	-	-	-	7.3	-	-	-	-	-	-	
		개선전 전체공간면적	-	-	-	-	-	-	-	468.1	366.8	▽101.3	▽21.6	-	-	-	-	
	개선전 주민공간면적비율	-	-	-	-	-	-	-	38.3	57.1	18.9	49.2	-	-	-	-		
개선후 전체공간면적	-	-	-	-	5-	-	-	478.6	378.1	▽100.5	▽21.0	-	-	-	-			

구분		I(A)	II+III(B)	편차(% (B)-A)	A 대비 %차 비중	I(A)	II(B)	편차(% (B)-A)	A 대비 %차 비중	I(A)	III(B)	편차 (%P, % (B)-A)	A 대비 %차 비중	II(A)	III(B)	편차(% (B)-A)	A 대비 %차 비중	
	개선후 주민공간면적비율	-	-	-	-	-	-	-	-	56.8	75.7	18.9	33.2	-	-	-	-	
	주민공간 증기율	-	-	-	-	-	-	-	-	151.7	136.6	▽15.2	▽10.0	-	-	-	-	
	운영인사들관리시간	일 평균 관리시간	2.1	4.7	2.6	119.6	2.1	6.0	3.9	182.4	2.1	2.0	▽0.1	▽5.9	6.0	2.0	▽4.0	▽66.7
	자율 운영프로그램 실적	운영실적	8.8	6.6	▽2.2	▽24.6	8.8	8.3	▽0.5	▽5.7	8.8	0.0	▽8.8	▽100	8.3	0.0	▽8.3	▽100

## 7. 교차분석 결과

### 1) 복지분야 교차분석 결과

#### ○ 복지분야 성과에 공통적으로 영향을 미치는 요인이 존재함

- 인력충원률, 재정자립도, 동장관심도, 찾동교육실적, 복지상담전문관 운영형태, 복지슈퍼바이저 유형, 복지업무 운영형태, 방문일정계획 및 대상자 선정 주체 등의 요인이 복지분야 성과에 공통적으로 영향을 미친 것으로 분석됨
- 동행방문율은 인력충원도, 재정자립도, 동장관심도, 복지상담전문관 운영형태, 복지슈퍼바이저 유형, 복지업무 운영형태, 방문일정계획 및 대상자 선정 주체에 따라서 상이한 결과를 보임. 구체적으로 서술하면 아래와 같음. 인력충원도, 재정자립도, 동장관심이 높은 동은 가정방문율이 높고, 동행방문율도 높은 경향을 보임. 복지상담전문관 운영형태에 있어서 전체 가정방문율은 혼합 형태에서 더 높게 나타나지만, 가정 동행방문율은 순번제의 형태에서 상대적으로 높게 나타남. 복지슈퍼바이저를 복지직 선임이나 복지직 팀장이 맡은 동의 가정방문율과 동행방문율이 높은 경향이 있음. 방문일정계획 및 대상자 선정 주체가 복지플래너가 많은 구의 가정방문율이 높은 경향을 보임
- 어르신, 출산가정, 빈곤위기가정, 돌봄위기가정 등 전체 대상자 대비 상담률은 인력충원, 재정자립도, 동장관심, 공무원 찾동교육실적, 복지상담전문관 운영형태, 복지슈퍼바이저 유형, 복지업무 운영형태, 방문일정계획 및 대상자 선정 주체에 따라 상이한 것으로 분석됨. 구체적으로 서술하면 아래와 같음. 인력충원, 재정자립도, 동장관심, 공무원 찾동교육실적이 높을수록 대상자 상담률이 높은 경향을 보임. 복지상담전문관이 전담제로 운영되는 동의 상담률이 상대적으로 높은 경향을 보임. 복지슈퍼바이저를 복지직 팀장이나 기타 인력이 담당하기보다 복지직 선임이 담당하는 동들의 상담률이 높은 경향을 보임. 방문일정계획의 간호사 주체비중이 높을수록, 대상자 선정의 복지플래너의 주체비중이 높을수록 상담률이 높은 경향을 보임

#### ○ 구체적인 대상자와 성과에 따라 영향을 미치는 요인은 다소 상이함

- 어르신의 경우, 재정자립도, 공무원 찾동교육, 공무원의 해당 동 평균근무기간이 높은 경우 상담률도 높은 경향을 보임. 다만 이러한 결과는 연령에 따라 상이함. 또한 복지상담전문관이 전담으로 운영될 때, 방문일정계획 및 대상자 선정 주체가 플래너일 때, 어르신 상담률이 상대적으로 높은 경향을 보임. 복지슈퍼바이저를 복지직 선임이 담당하는 경우 전체 어르신 상담률이 높은 경향을 보이지만 65세 어르신은 상이한 결과를 보임

- 출산가정의 경우, 공무원 평균근무기간이 길수록, 대상자 선정의 간호사 비중이 높을수록 상담률이 높은 경향을 보임. 빈곤위기가정의 경우, 인력총원률, 동장관심도, 찾동교육 성과가 높을수록 상담률이 높고, 복지상담전문관을 전담제로 운영한 경우와 공공복지와 방문복지업무를 구분하지 않은 경우에 상담률이 높은 경향을 보임. 또한 일정계획주체는 간호사, 방문 대상자 선정주체는 플래너 비중이 높은 경우 상담률이 높은 경향을 보임
- 돌봄위기 가정의 경우, 인력총원율이 높고, 복지상담전문관을 전담하고, 플래너가 주가 되어 대상자를 선정하고, 간호사와의 협력적 일정계획을 선정하는 경우에 상담률이 높은 경향을 보임
- 사례관리 신청자 기준, 서비스 연계율은 찾동 관련 교육성과가 많고, 복지직 공무원의 해당 동 근무기간이 길수록 높은 경향을 보임. 또한 복지업무가 분리되지 않을 때 성과가 높은 것으로 분석됨. 한편, 계획 및 대상자선정 주체가 복지플래너인 경우 연계율이 높은 경향을 보임

○ 마을계획 사업 참여 여부에 따라서 성과 차이를 보이기도 함

- 마을사업 중 마을계획 참여동은 그렇지 않은 동에 비해 동행방문율이 더 높은 경향을 보임. 또한 빈곤위기가정 상담률이 높고, 사례관리 선정율이 높은 경향을 보임

## 2) 건강분야 교차분석 결과

○ 건강분야 성과에 공통적으로 영향을 미치는 요인이 존재함

- 인력총원률, 재정자립도, 자치구 찾동전담여부, 동장관심도, 찾동교육 및 직무교육실적, 동 평균 근무기간, 보건인프라수준, 방문일정계획 및 대상자 선정 주체 등의 요인이 건강분야 성과에 공통적으로 영향을 미친 것으로 분석됨
- 어르신 등록관리율은 인력총원률, 재정자립도, 동장관심도, 찾동교육 및 직무교육실적, 방문일정계획 및 대상자 선정 주체 등의 요인에 따라서 성과 차이를 보임. 구체적으로 인력총원률 100% 이상인 경우, 재정자립도가 높은 경우, 찾동교육 및 직무교육실적이 높은 경우 어르신 등록관리율이 상대적으로 높은 경향을 보임
- 어르신 방문율은 인력총원율, 동장관심도, 동 평균 근무기간, 찾동교육 실적, 방문일정계획 및 대상자 선정 주체 등의 요인에 따라서 성과 차이를 보임. 구체적으로 인력총원율이 높고, 동장관심도가 높고, 간호사의 동 평균 근무기간이 짧고, 방문일정계획 및 대상자 선정 주체가 복지플래너인 경우 어르신 방문율이 높은 경향을 보임. 다만 어르신의 연령(65세, 70세)에 따라서, 방문 유형(가정방문, 내소)에 따라서 개별 요인이 미치는 영향은 다소 상이한 것으로 나타남
- 건강프로그램 운영은 재정자립도, 자치구 내 찾동 전담인력 유무, 공무원의 찾동교육,

건강 부문 인력의 평균 근무 기간 등의 요인에 따라서 성과 차이를 보임. 구체적으로 재정자립도가 높은 경우, 자치구 내 찾동 전담인력이 있는 경우, 찾동교육 실적이 높은 경우, 건강 부문 인력의 평균 근무 기간이 긴 경우 프로그램 운영 건수와 참여자수가 많은 경향을 보임

- 총 등록가구원 수 대비 보건의로 및 지역사회서비스자원 연계율은 자치구 찾동 전담인력 유무, 찾동인력의 동 평균 근무 기간, 방문 간호사의 직무교육 성과 등의 요인에 따라서 성과 차이를 보임. 구체적으로 자치구 찾동 전담자가 있는 경우, 건강 인력 포함 전체 찾동인력의 동 평균근무기간이 긴 경우, 방문 간호사 직무교육 성과가 높은 경우 보건의로 및 지역사회서비스자원 연계율이 높은 경향을 보임. 다만 대부분의 구에서 모두 90% 이상의 연계율을 가지는 바, 연계율은 상향평준화되었다고 평가됨. 한편, 자치구 찾동 전담인력 유무, 찾동 인력 동 평균근무기간, 방문 간호사의 직무교육실적뿐만 아니라 공무원 찾동교육실적과 보건인프라수준이 평균 이상인 경우에도 보건소와 복지, 의료기관 등 모든 연계기관들의 연계비율에 고른 분포를 보임

### 3) 행정분야 교차분석 결과

#### ○ 행정분야 성과에 공통적으로 영향을 미치는 요인이 존재함

- 인력총원률, 자치구 찾동전담여부, 동장관심도, 찾동교육실적, 동 평균 근무기간, 마을계획사업 참여여부 등의 요인이 행정분야 성과에 공통적으로 영향을 미친 것으로 분석됨
- 주민센터 공간개선율은 동장관심도와 마을계획사업 참여 여부에 따라서 성과 차이를 보임. 구체적으로 동장관심도가 높은 구와 마을사업, 특히 마을계획에 참여하는 동의 공간 개선율이 높은 경향을 보임
- 자치회관 자율운영율 및 출입시설 분리율은 자치구 찾동전담여부, 동장관심도, 찾동교육실적, 동 평균 근무기간 등의 요인에 따라서 성과 차이를 보임. 구체적으로 동장관심도가 높은 구는 자치회관 자율운영율 및 출입시설 분리율이 높은 것으로 분석됨. 반면 찾동전담자가 있거나 찾동교육실적이 높거나, 동 평균 근무기간이 긴 경우 자치회관 자율운영율 및 출입시설 분리율 성과가 낮은 것으로 분석되었음
- 주민자치위원회 분과 성과는 자치구 찾동전담여부, 동장관심도와 찾동교육실적, 동 평균 근무기간, 마을계획사업 참여여부 등의 요인에 따라서 상이함. 구체적으로 찾동 전담자가 있고, 동장관심도와 찾동교육실적이 높고, 동 평균 근무기간이 길수록 분과 수와 분과위원 수가 많은 경향을 보임. 한편, 마을사업 참여동 중 마을계획과 같이 심화사업에 참여하는 동들의 분과 수나 분과위원 수가 그렇지 않은 동들보다 많은 경향을 보임

- 자치위원회 사업은 재정규모, 재정자립도 등의 요인에 따라서 성과 차이를 보임. 구체적으로 재정규모가 크고, 재정자립도가 높은 구의 자치위원회 사업 성과가 높은 경향을 보임
- 현장중심 근무(현장근무율, 우동주 및 복지플래너활동 실적비율)는 인력충원률, 찾동전담 여부, 동장관심도, 찾동교육실적, 동 평균 근무기간, 마을계획사업 참여여부에 따라 성과 차이를 보임. 구체적으로 인력충원률과 찾동교육실적이 높은 구는 복지직 비율이 상대적으로 높고, 전체 현장중심 근무도에서 복지플래너의 활동실적이 높은 경향을 보임. 동장관심도가 높은 구는 우동주 활동실적이 높은 경향을 보임. 찾동인력 전체의 동 평균 근무기간이 길고, 마을계획사업 참여하는 경우 전체 현장중심 근무성과가 더 많고, 평균 실적건수 대비 비율도 높으며, 우동주와 플래너 활동실적건수도 높게 나타나는 경향이 있음

#### 4) 마을분야 교차분석 결과

##### ○ 마을분야 성과에 공통적으로 영향을 미치는 요인이 존재함

- 동장관심, 찾동교육실적, 찾동인력의 평균 근무기간, 활동참여자의 성별과 연령구성, 마을계획에서의 정책공유수다회 시행여부와 기본교육 실적, 마을활력소에서의 민관참여단 주민비율 및 활동횟수 등이 요인이 마을분야 성과에 공통적으로 영향을 미친 것으로 분석됨
- 주민참여지원사업의 사업초기시점-사업종료시점 간 주민참여변화율은 동장의 관심, 관련자들의 찾동교육실적, 성별과 연령별 구성비에 따라 상이한 결과를 보임. 구체적으로 사업에 대한 동장의 관심이 높고, 주민 및 직능단체 구성원들의 찾동교육 성과 높고, 여성과 청년층의 비율이 상대적으로 높은 구/동은 사업 참여자가 시작시점보다 늘어난 경향을 보임
- 마을기금의 의제실행율은 동장관심도, 찾동교육실적 등의 요인에 따라 상이한 경향을 보임. 구체적으로 동장관심도와 찾동교육실적이 높은 경우 마을기금 의제실행율이 높은 경향을 보임. 또한 찾동인력의 동 평균 근무기간이 긴 구도 의제실행완료율이 높았음
- 마을계획단의 순수 일반주민 구성비율은 공무원과 일반주민 포함 관련자들의 찾동교육 성과가 높은 구가 높은 경향을 보임. 특히 젊은 층의 참여자가 많은 경우 장년층이 많은 경우보다 일반주민비율이 높은 경향을 보임
- 마을계획단 내 전체모임과 분과 당 평균 모임횟수는 동장관심도가 높거나 주민대상 찾동교육성과가 높은 구, 여성비율이 평균보다 높고 기본교육 이수자들이 상대적으로 많은 동에서 더 많았던 것으로 나타남. 또한 장년층이 많은 동은 전체모임 횟수가 상대적으로

로 많고 청년층이 많은 동은 분과당 평균 모임횟수가 상대적으로 많음

- 마을계획단 의제유형은 절반 이상이 상위 3개 의제에 집중되어 있음. 그 중에서도 인프라/미화관련 의제가 가장 많은 비중을 차지함. 다만, 청년층이 많은 동들은 인프라 및 미화와 관련된 의제에 더욱 집중하는 경향을 보임
- 마을계획단의 의제실행률은 찾동 관련자들의 찾동교육성도가 높은 구가 낮은 구들에 비해 높은 경향을 보임. 또한 개별 행정직 공무원 포함 찾동인력의 동 평균 근무기간이 긴 구인 경우 의제실행률이 높은 경향을 보임
- 마을활력소 사업을 위한 민관참여단 활동은 초기 민관참여단에서 주민비율이 높은 동의 주민공간증가율이 가장 높고, 참여단의 활동이 저조한 동은 본격적인 활력소 활동시기도 다소 늦어진 것으로 분석됨. 주민센터 인력의 동 평균근무기간이 긴 구는 활력소에서 상대적으로 낮은 자율관리시간을 가지고 있는 경향을 보임



## 8. 설문조사 분석결과

### 1) 일반시민 설문조사 분석결과

#### (1) 응답자 특성

[표 II-8-1] 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		1,000	100
거주지	1·2단계 시행구	677	67.7
	3단계 시행구	264	26.4
	미시행구	59	5.9
성별	남성	494	49.4
	여성	506	50.6
연령	20대	196	19.6
	30대	217	21.7
	40대	224	22.4
	50세 이상	363	36.3
찾동 사업 인지 여부	인지	615	61.5
	비인지	385	38.5
현 주거지 거주기간	1년 미만	59	5.9
	1년 이상~3년 미만	189	18.9
	3년 이상~5년 미만	146	14.6
	5년 이상~10년 미만	197	19.7
	10년 이상	409	40.9
동거인 수	1인	132	13.2
	2인	152	15.2
	3인	270	27.0
	4인 이상	446	44.6
배우자 동거 유무	동거	592	59.2
	비동거	72	7.2
	해당없음(미혼 등)	336	33.6
월 가구소득	100만원 미만	45	4.5
	100만원 이상~200만원 미만	49	4.9
	200만원 이상~300만원 미만	111	11.1
	300만원 이상~400만원 미만	155	15.5
	400만원 이상~500만원 미만	167	16.7
	500만원 이상	473	47.3
수급 대상 여부	맞춤형 개별급여수급자	8	0.8
	조건부 수급자	12	1.2
	차상위 계층	4	0.4
	대상자 아님	976	97.6
학력	중졸 이하	6	0.6
	고졸	161	16.1
	대졸	720	72.0
	대학원 졸 이상	113	11.3

## (2) 동주민센터 만족도 및 주민자치 수준

### ① 동주민센터에 대한 인식 및 만족도

- 동주민센터에 대한 인식 및 만족도에 대해 ‘동주민센터 구조의 이용 편리성’(3.19점), ‘동주민센터 서비스에 대한 전반적 만족도’(3.12점), ‘동 자치회관 운영 만족도’(2.95점) 등의 순으로 나타남
- ‘동 자치회관 프로그램 인지’가 2.34점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남

[표 II-8-2] 동주민센터에 대한 인식 및 만족도

응답내용 (n=1,000)	5점 평균 (점)
동주민센터 구조의 이용 편리성	3.19
동주민센터 서비스에 대한 전반적 만족도	3.12
동 자치회관 운영 만족도	2.95
동주민센터 서비스 변화 인지	2.86
동주민센터를 월 2회 이상 이용하는 편	2.35
동 자치회관 프로그램 인지	2.34
평균	2.80

### ② 동주민센터 방문 목적

- 동주민센터에 방문한 목적으로 ‘행정 및 생활민원’이 81.5%으로 가장 높고, 다음으로 ‘복지상담 및 건강서비스’(15.2%), ‘자치회관 프로그램 참여 및 주민 커뮤니티 활동(봉사, 자치회 활동 등)’(14.3%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-3] 동주민센터 방문 목적

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
행정 및 생활민원	81.5
복지상담 및 건강서비스	15.2
자치회관 프로그램 참여 및 주민 커뮤니티 활동(봉사, 자치회 활동 등)	14.3
기타	0.6
방문경험 없음	9.5

### ③ 동주민센터 방문 시 가장 불편했던 점

- 동주민센터 방문 시 가장 불편했던 점으로 ‘복지서비스 종류나 안내에 대한 정보의 취약’이 30.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘제출해야 할 서류가 많고 복잡함’

(12.7%), '담당자를 찾기가 어려움'(11.7%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-4] 동주민센터 방문 시 가장 불편했던 점

응답내용 (n=905)	비율 (%)
복지서비스 종류나 안내에 대한 정보의 취약	30.1
제출해야 할 서류가 많고 복잡함	12.7
담당자를 찾기가 어려움	11.7
동주민센터가 어디에 위치해 있는 찾기가 힘들	9.8
기타	4.2
불편한 점 없음	31.5

#### ④ 주민자치위원회 인지도

- 주민자치위원회 인지도에 대해 '동 주민자치위원회 역할 및 활동 인지도'(2.14 점), '동 주민자치위원회 인지도'(2.13점)의 순으로 나타남

[표 II-8-5] 주민자치위원회 인지도

응답내용 (n=1,000)	5점 평균 (점)
동 주민자치위원회 역할 및 활동 인지도	2.14
동 주민자치위원회 인지도	2.13

#### ⑤ 주민자치 역량인식 및 활동 만족도

- 주민자치 역량인식 및 활동 만족도에 대해 '도움이 필요한 이웃에 대한 시간 및 물질 제공 의사'(2.99점), '이웃과 함께하는 마을 계획에 참여할 의사'(2.97점), '자치회관 관리 및 자치활동 참여의향'(2.76점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-6] 주민자치 역량인식 및 활동 만족도

응답내용 (n=1,000)	5점 평균 (점)
도움이 필요한 이웃에 대한 시간 및 물질 제공 의사	2.99
이웃과 함께하는 마을 계획에 참여할 의사	2.97
자치회관 관리 및 자치활동 참여의향	2.76
동 주민자치 관련 활동 참여	1.93
평균	2.66

### (3) 지역사회 및 민관협력에 대한 인식

#### ① 지역사회 및 민관협력에 대한 인식

- 지역사회 및 민관협력에 대한 인식으로 '동네 이웃에 대한 신뢰'(2.94점), '동주

민센터와 주민 신뢰성'(2.77점), '마을공동체 활동이 활발한 편'(2.37점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-7] 지역사회 및 민관협력에 대한 인식

응답내용(n=1,000)	5점 평균 (점)
동네 이웃에 대한 신뢰	2.94
동주민센터와 주민 신뢰성	2.77
마을공동체 활동이 활발한 편	2.37
이웃 경조사 발생 시 서로 도움	2.31
평균	2.60

② 인사하며 지내는 동네 이웃의 수

- 인사하며 지내는 동네 이웃의 수로 '2~5명'이 43.3%로 가장 높고, 다음으로 '6~10명'(12.0%), '1명'(9.7%) 등의 순으로 나타남
- 한편 '없음'은 28.9%로 나타남

[표 II-8-8] 인사하며 지내는 동네 이웃의 수

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
1명	9.7
2~5명	43.3
6~10명	12.0
11명 이상	6.1
없음	28.9

③ 어려울 때 의지할 만큼 친한 동네 이웃의 수

- 어려울 때 의지할 만큼 친한 동네 이웃의 수로 '없음'이 57.1%로 가장 높고, 다음으로 '2~3명'(24.7%), '1명'(10.9%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-9] 어려울 때 의지할 만큼 친한 동네 이웃의 수

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
1명	10.9
2~3명	24.7
4~5명	4.8
6명 이상	2.5
없음	57.1

④ 현재 월 1회 이상 참여하는 정기 활동

- 현재 월 1회 이상 참여하는 정기 활동으로 '없음'이 59.9%로 가장 높고, 다음

으로 '친목/여가 활동(계모임, 경로당, 향우회, 산악회, 문화센터, 자치회관 강좌 등)' (17.3%), '종교활동'(16.6%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-10] 현재 월 1회 이상 참여하는 정기 활동

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
친목/여가 활동 (계모임, 경로당, 향우회, 산악회, 문화센터, 자치회관 강좌 등)	17.3
종교 활동	16.6
자원봉사 또는 자선단체 활동	8.5
교육 활동 (학부모회, 학교운영위원회, 학원모임 등)	7.8
직능단체 활동 (주민자치위원회, 통친회, 마을문고, 방위협의회, 새마을부녀회 등)	5.4
마을공동체 활동 (공동육아, 협동조합, 마을기업 등)	3.1
이익증진 활동 (상인회, 번영회 등)	1.6
없음	59.9

#### ⑤ 일상생활에 문제발생 시 대처 방법

- 일상생활에 문제발생 시 대처 방법으로 '내 인맥과 돈을 들여 직접 해결한다' (33.9%), '통장, 동주민센터, 구청 등에 민원을 제기한다'(33.7%), '아무런 대처를 하지 않는다'(23.2%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-11] 일상생활에 문제발생 시 대처 방법

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
내 인맥과 돈을 들여 직접 해결한다	33.9
통장, 동주민센터, 구청 등에 민원을 제기한다	33.7
아무런 대처를 하지 않는다	23.2
비슷한 문제를 해결하려는 이웃의 활동에 동참한다	7.6
이웃들을 모으고 해결책을 찾는 활동을 적극 주도한다	1.6

#### ⑥ 동주민센터와 주민 간 협력 수준

- 동주민센터와 주민 간 협력 수준에 대해 '정보제공'(33.3%), '의견정취'(29.3%), '동원'(20.5%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-12] 동주민센터와 주민 간 협력 수준

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
정보제공: 동주민센터가 주민에게 일방적으로 정보를 제공하지만, 의견수렴이나 협의는 없음	33.3
의견정취: 의견조사, 공청회를 통해 주민 의견을 수렴하지만, 반영된다는 보장은 없음	29.3
동원: 회의, 행사 등에 주민은 단순 참석하고, 정책결정에서는 주민 제외	20.5
회유: 주민이 각종 위원회에 직접 참여할 수 있지만, 권한이 불분명하고 동주민센터가 주도함	7.4
파트너십: 동주민센터의 결정과 권한에 주민 역량으로 협상을 통해 실질적인 영향력을 발휘함	6.7
권한위임: 특정 부분에 한해 동주민센터보다 주민이 공식적인 결정 권한을 행사함	2.8

### (3) 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인식과 만족도

#### ① 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인지

- 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인지율은 61.5%로 '비인지'(38.5%)보다 높게 나타남

[표 II-8-13] 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인지

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
잘 알고 있다	10.6
들어본 적이 있다	50.9
잘 모르겠다	38.5

#### ② 찾아가는 동주민센터 사업 인지경로

- 찾동 사업 인지경로로 '언론매체(뉴스, 웹사이트 등)'가 40.7%로 가장 높고, 다음으로 '광고홍보물(현수막, 버스, 지하철, 관공서 발송 우편물 등)'(27.2%), '동주민센터를 방문해서'(14.6%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-14] 찾아가는 동주민센터 사업 인지경로

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
언론매체(뉴스, 웹사이트 등)	40.7
광고홍보물(현수막, 버스, 지하철, 관공서 발송 우편물 등)	27.2
동주민센터를 방문해서	14.6
이용해본 이웃주민/지인	11.2
통·반장	4.1
사회복지기관	2.3

③ 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인식

- 찾동 사업에 대한 인식으로 '주민의 복지만족도가 향상될 것'(3.57점), '찾동 서비스를 주변 이웃에게 권할 의향' 및 '주민센터 이용 만족도가 향상될 것(각각 3.55점), '찾동 서비스를 받을 의향'(3.42점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-15] 찾아가는 동주민센터 사업에 대한 인식

응답내용(n=1,000)	5점 평균 (점)
주민의 복지만족도가 향상될 것	3.57
찾동 서비스를 주변 이웃에게 권할 의향	3.55
주민센터 이용 만족도가 향상될 것	3.55
찾동 서비스를 받을 의향	3.42
사업의 취지와 목적에 대한 공감	3.41
서울시 복지정책이 삶의 질 향상에 기여	3.20
평 균	3.45

(5) 위기가구에 대한 인식 및 동주민센터의 역할

① 가정폭력, 아동학대, 방임을 목격한 경험

- 가정폭력, 아동학대, 방임 등을 목격한 경험에 대해 '아니오(비경험)'가 80.4%로 '예(경험)'(19.6%)보다 높게 나타남

[표 II-8-16] 가정폭력, 아동학대, 방임을 목격한 경험

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
예 (경험)	19.6
아니오 (비경험)	80.4

①-1 가정폭력, 아동학대, 방임을 목격 시 대처방법

- 가정폭력, 아동학대, 방임을 목격 시 대처방법으로 '경찰에 신고한다'가 40.8%로 가장 높고, 다음으로 '주변의 다른 이웃들에게 말한다'(19.9%), '동주민센터에 말한다'(16.8%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-17] 가정폭력, 아동학대, 방임을 목격 시 대처방법

응답내용(n=196)	비율 (%)
경찰에 신고한다	40.8
주변의 다른 이웃들에게 말한다	19.9
동주민센터에 말한다	16.8
사회복지기관에 말한다	10.7
통·반장에게 말한다	4.6
기타	1.0
아무런 대처를 하지 않는다	6.1

② 가정 내 폭력, 학대, 방임 등 발생 시 주민센터 개입 가능에 대한 인지

- 가정 내 폭력, 학대, 방임 등 발생 시 주민센터 개입 가능에 대한 인지율은 50.3%로 '비인지'(49.4%)와 유사함

[표 II-8-18] 가정 내 폭력, 학대, 방임 등 발생 시 주민센터 개입 가능에 대한 인지

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
잘 알고 있다	9.1
들어본 적이 있다	41.2
잘 모르겠다	49.7

③ 가족 돌봄과 관련 주민센터에서 정보 및 서비스 제공 가능에 대한 인지

- 가족 돌봄과 관련 주민센터에서 정보 및 서비스 제공 가능에 대한 인지율은 55.5%로 '비인지'(44.5%)보다 높게 나타남

[표 II-8-19] 가족 돌봄과 관련 주민센터에서 정보 및 서비스 제공 가능에 대한 인지

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
잘 알고 있다	10.8
들어본 적이 있다	44.7
잘 모르겠다	44.5



④ 지역사회문제 및 안전에 대한 인식

- 가정폭력, 학대, 방임에 대한 인식으로 ‘가정폭력, 학대, 방임 등 도움이 필요한 이웃에게 도움을 제공할 의사’ 및 ‘찾동 사업으로 위기 가정에 대한 공적 지원이 늘어날 것’(각각 3.46점), ‘우리 동네는 여성과 아동이 생활하기에 안전한 편’(3.31점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-20] 지역사회문제 및 안전에 대한 인식

응답내용(n=1,000)	5점 평균 (점)
가정폭력, 학대, 방임 등 도움이 필요한 이웃에게 도움을 제공할 의사	3.46
찾동 사업으로 위기 가정에 대한 공적 지원이 늘어날 것	3.46
우리 동네는 여성과 아동이 생활하기에 안전한 편	3.31

## 2) 공무원 설문조사 분석결과

### (1) 응답자 특성

[표 II-8-21] 응답자 특성

구분		사례수 (명)	비율 (%)
전체		2,300	100
근무지	자치구	338	14.7
	동주민센터	1962	85.3
소속 구	강동구	131	5.7
	강서구	237	10.3
	관악구	140	6.1
	광진구	28	1.2
	구로구	140	6.1
	금천구	95	4.1
	노원구	127	5.5
	도봉구	65	2.8
	동대문구	107	4.7
	동작구	123	5.3
	마포구	92	4.0
	서대문구	114	5.0
	성동구	116	5.0
	성북구	174	7.6
	양천구	176	7.7
	영등포구	155	6.7
	은평구	177	7.7
	종로구	103	4.5
직종	사회복지직	961	41.8
	행정직	968	42.1
	마을사업전문가	29	1.3
	방문간호사	296	12.9
	기타	46	2.0
담당 업무	복지	1143	49.7
	건강	295	12.8
	마을	152	6.6
	행정	710	30.9
성별	남성	888	38.6
	여성	1412	61.4
연령	20대	249	10.8
	30대	774	33.7
	40대	647	28.1
	50세 이상	630	27.4
총 근무년수	1년 미만	213	9.3
	1년 이상~5년 미만	917	39.9
	5년 이상~15년 미만	464	20.2
	15년 이상~25년 미만	294	12.8
	25년 이상	412	17.9
현 근무지 근무기간	1년 미만	581	25.3
	1년 이상~2년 미만	892	38.8
	2년 이상~3년 미만	441	19.2
	3년 이상	386	16.8
직급	9급 이하	766	33.3
	8급	306	13.3
	7급	440	19.1
	6급	393	17.1
	5급 이상	80	3.5

## (1) 주민자치 활성화

### ① 동주민센터 공간개선 및 자치공간 활성화

- 동주민센터 공간개선 및 자치공간 활성화에 대한 5점 평균은 '동주민센터 공간 개선사업으로 인해 업무환경이 좋아졌다'가 3.38점으로 가장 높고, 다음으로 '동주민센터 공간개선사업으로 인해 상담 및 민원처리에 더 편리해졌다' 및 '공간개선사업 이후 동주민센터 인지도가 높아졌다'(각각 3.30점) 등의 순으로 나타남. 한편, '자치회관 자율관리 이후 공무원의 자치회관 관리업무량은 감소하였다'는 2.50점으로 가장 낮음

[표 II-8-22] 동주민센터 공간개선 및 자치공간 활성화

응답내용(n=2,300)	5점 평균 (점)
동주민센터 공간개선사업으로 인해 업무환경이 좋아졌다	3.38
동주민센터 공간개선사업으로 인해 상담 및 민원처리에 더 편리해졌다	3.30
공간개선사업 이후 동주민센터 인지도가 높아졌다	3.30
동주민센터 공간개선에 주민 및 자치위원, 동 공무원 등의 의견이 충분히 반영되었다	3.15
우리 동 자치회관은 주민 자율관리가 잘 이루어지고 있다	3.02
동주민센터 공간개선사업에 주민들이 적극적으로 참여하였다	3.00
우리 동 주민은 자치회관을 자율적으로 관리할 수 있는 역량을 갖추고 있다	2.96
자치회관 자율관리 이후 공무원의 자치회관 관리업무량은 감소하였다	2.50
평 균	3.08

### ② 주민자치위원회 활성화

- 주민자치위원회 활성화에 대한 5점 평균은 '우리 동 주민자치위원의 임기는 적절한 수준이다'가 3.37점으로 가장 높고, 다음으로 '우리 동 주민자치위원들은 찾아가는 동주민센터 사업을 추진하는데 협조적이다'(3.29점), '우리 동 주민자치위원의 수와 규모는 적절한 수준이다'(3.28점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-23] 주민자치위원회 활성화

응답내용(n=2,300)	5점 평균 (점)
우리 동 주민자치위원의 임기는 적절한 수준이다	3.37
우리 동 주민자치위원들은 찾아가는 동주민센터 사업을 추진하는데 협조적이다	3.29
우리 동 주민자치위원의 수와 규모는 적절한 수준이다	3.28
우리 동 주민자치위원회는 적극적으로 활동한다	3.27
우리 동 주민자치위원들은 적절한 교육을 받고 있다	3.24
우리 동 주민자치위원들은 자치위원으로 활동하기에 적절한 수준의 역량을 갖추고 있다	3.12

### ③ 주민자치 역량 인식 및 활동 만족도

- 주민자치 역량 인식 및 활동 만족도에 대한 5점 평균은 ‘동 업무처리과정에서 주민들의 의견이 충분히 반영된다’ 및 ‘주민자치활동은 앞으로도 지속적으로 진행되어야 한다’가 각각 3.33점으로 가장 높게 나타남

[표 II-8-24] 주민자치 역량 인식 및 활동 만족도

응답내용(n=2,300)	5점 평균 (점)
동 업무처리과정에서 주민들의 의견이 충분히 반영된다	3.33
주민자치활동은 앞으로도 지속적으로 진행되어야 한다	3.33
주민자치활동 이후 주민자치위원과의 친밀도가 향상되었다	3.30
주민자치활동 이후 주민과의 친밀도가 향상되었다	3.28
우리 지역주민들은 찾아가는 동주민센터 사업에 대해 잘 알고 있다	3.18
주민들은 지역 활동 및 동주민센터 업무에 적극적으로 참여한다	3.18

## (2) 동 행정 혁신

### ① 사업추진체계 구축

- 사업추진체계 구축에 대한 5점 평균은 ‘서비스 대상자뿐만 아니라, 직원의 건강 및 안전에 대한 권리도 중요하다’가 4.21점으로 가장 높고, 다음으로 ‘방문인력의 안전의 문제는 개인의 책임이라기보다 조직(기관)의 책임이다’(3.87점), ‘동에 배치된 다양한 직렬 간(행정직, 복지직, 방문간호사, 마을임기제 등) 상호 이해와 협력이 잘 이뤄진다’(3.55점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-25] 사업추진체계 구축

응답내용(n=2,300)	5점 평균 (점)
서비스 대상자뿐만 아니라, 직원의 건강 및 안전에 대한 권리도 중요하다	4.21
방문인력의 안전의 문제는 개인의 책임이라기보다 조직(기관)의 책임이다	3.87
동에 배치된 다양한 직렬 간(행정직, 복지직, 방문간호사, 마을임기제 등) 상호 이해와 협력이 잘 이뤄진다	3.55
동주민센터 방문인력의 2인 1조 방문규정이 잘 준수되고 있다	3.47
찾아가는 동주민센터 사업 이후 동 직원들 간 업무정보 공유가 잘 이루어지고 있다	3.43
동주민센터 방문인력의 안전교육은 정기적으로 실시되고 있다	3.37
관련기관과 협력관계 유지에 더 용이해졌다	3.31
찾아가는 동주민센터 사업 이후 주민과 동주민센터의 협력이 잘 이루어진다	3.30
찾아가는 동주민센터 사업 이후 행정팀과 복지팀 간 협업이 활발해졌다	3.28
공무원과 자치위원 사이에 성공적 찾동 사업 운영을 위한 연계 및 공감대가 잘 형성되어있다	3.18
조직(기관)에서는 방문인력 관련 안전사고대응체계를 잘 갖추고 있다	3.11

## ② 사업인력 운영

- 사업인력 운영에 대한 5점 평균은 '변화된 업무량을 고려할 때 인력충원이 부족한 수준이다'가 3.86점으로 가장 높고, 다음으로 '찾아가는 동주민센터 사업 이후 현장방문 및 주민소통 업무가 증가하였다'(3.77점), '찾아가는 동주민센터 사업 이후 나의 전체적인 업무량이 증가하였다'(3.72점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-26] 사업인력 운영

응답내용(n=2,300)	5점 평균 (점)
변화된 업무량을 고려할 때 인력총원이 부족한 수준이다	3.86
찾아가는 동주민센터 사업 이후 현장방문 및 주민소통 업무가 증가하였다	3.77
찾아가는 동주민센터 사업 이후 나의 전체적인 업무량이 증가하였다	3.72
찾아가는 동주민센터 사업 시작 이후 나의 업무내용, 업무방식에 큰 변화가 있었다	3.44
무인민원발급기는 창구 민원 업무량 감소에 기여한다	3.41
찾아가는 동주민센터 사업 이후 무인민원발급기를 이용하는 주민이 증가하였다	3.19
나는 현 동주민센터에서 계속 근무하고 싶다	3.09
찾아가는 동주민센터 사업 관련 업무가 직원들 간에 균형적이고 합리적으로 배분되었다	3.08
나는 찾아가는 동주민센터 시행 이후 현재의 업무내용과 방식에 만족한다	3.06
찾아가는 동주민센터 사업으로 인해 변화된 업무량을 고려할 때 적정한 규모의 인력이 총원되었다	2.94

### ③ 사업전문성 제고

- 사업전문성 제고에 대한 5점 평균은 '나는 찾아가는 동주민센터 사업의 취지나 목적에 대해서 알고 있다'가 3.96점으로 가장 높고, 다음으로 '나는 찾아가는 동주민센터 사업의 주요 내용에 대해 알고 있다'(3.80점), '찾아가는 동주민센터 사업 이후 현장에 나가 주민들을 만나기 위해 노력하고 있다'(3.78점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-27] 사업전문성 제고

응답내용(n=2,300)	5점 평균 (점)
나는 찾아가는 동주민센터 사업의 취지나 목적에 대해서 알고 있다	3.96
나는 찾아가는 동주민센터 사업의 주요내용(찾아가는 복지, 종합복지상담, 복지생태계구축, 주민공동체조성, 돌봄안전망 구축, 동 행정혁신)에 대해 알고 있다	3.80
찾아가는 동주민센터 사업 이후 현장에 나가 주민들을 만나기 위해 노력하고 있다	3.78
나는 찾아가는 동주민센터 사업의 취지에 대해 공감한다	3.63
찾아가는 동주민센터 사업 이후 주민을 더 친절하게 응대하게 됐다	3.61
나는 찾아가는 동주민센터 사업에 필요한 업무지식을 충분히 갖췄다	3.58
찾아가는 동주민센터 관련 교육은 찾동 업무수행을 위한 역량 강화에 큰 도움을 준다	3.44
찾아가는 동주민센터 사업 매뉴얼은 사업을 이해하는데 많은 도움이 된다	3.36
찾아가는 동주민센터 교육 횟수를 보다 늘릴 필요가 있다	3.15

### (3) 찾동 사업의 효과 및 만족도

#### ① 사업효과 및 만족도

- 사업효과 및 만족도에 대한 5점 평균은 ‘찾아가는 동주민센터 사업으로 주민의 복지 만족도가 높아졌다’가 3.54점으로 가장 높고, 다음으로 ‘찾아가는 동주민센터 사업의 전반적 성과가 높다고 생각한다’(3.41점), ‘찾아가는 동주민센터 사업이 지속되어야 한다고 생각한다’(3.34점)의 순으로 나타남

[표 II-8-28] 사업효과 및 만족도

응답내용(n=2,300)	5점 평균 (점)
찾아가는 동주민센터 사업으로 주민의 복지 만족도가 높아졌다	3.54
찾아가는 동주민센터 사업의 전반적 성과가 높다고 생각한다	3.41
찾아가는 동주민센터 사업이 지속되어야 한다고 생각한다	3.34

### (4) 지역사회 및 민관협력 변화에 대한 인식

#### ① 지역신뢰도에 대한 인식

- 지역신뢰도에 대한 5점 평균은 ‘우리 동네는 동주민센터와 주민이 서로를 신뢰한다’가 3.25점으로 가장 높고, 다음으로 ‘우리 동네 사람들은 서로 믿고 신뢰할 수 있다’(3.21점), ‘우리 동네는 마을공동체 활동이 활발한 편이다’(3.10점), ‘이웃에 경조사가 있을 때, 주민 사이에 서로 도움을 주고받는 전통이 있다’(3.04점)의 순으로 나타남

[표 II-8-29] 지역신뢰도에 대한 인식

응답내용(n=2,300)	5점 평균 (점)
우리 동네는 동주민센터와 주민이 서로를 신뢰한다	3.25
우리 동네 사람들은 서로 믿고 신뢰할 수 있다	3.21
우리 동네는 마을공동체 활동이 활발한 편이다	3.10
이웃에 경조사가 있을 때, 주민 사이에 서로 도움을 주고받는 전통이 있다	3.04

## ② 동주민센터와 주민 간 협력 수준

- 동주민센터와 주민간 협력수준에 대해 ‘파트너십’이 34.3%로 가장 높고, 다음으로 ‘회유’(30.0%), ‘의견청취’(18.2%) 등의 순으로 나타나, 대체로 협력도가 높다는 의견이 많은 것으로 나타남

[표 II-8-30] 동주민센터와 주민 간 협력 수준

응답내용(n=2,300)	비율 (%)
동원	6.3
정보제공	7.2
의견청취	18.2
회유	30.0
파트너십	34.3
권한위임	4.0

## (5) 위기 가구 개입의 필요성 인식 및 실태

### ① 대민업무 수행 중 가정폭력 등을 발견했을 때, 동주민센터가 개입 및 도움 제공 필요 여부

- 대민업무 수행 중 가정폭력이나 학대, 방임 등을 발견했을 때, 동주민센터가 개입하고 도움을 제공하는 것에 대해 ‘필요하다’가 62.8%(매우 필요하다: 13.7% + 필요하다: 49.0%)로 ‘필요하지 않다’(10.7%) 보다 높게 나타남(보통 26.5%)



[표 II-8-31] 가정폭력 등을 발견했을 때, 동주민센터가 개입 및 도움 제공 필요 여부

응답내용(n=2,300)	비율 (%)
매우 필요하다	13.7
필요하다	49.0
보통이다	26.5
필요하지 않다	7.5
전혀 필요하지 않다	3.2

② 대민업무 수행 중 가정폭력 등을 발견한 경험

- 대민업무 수행 중 가정폭력이나 학대, 방임 등을 발견한 경험률은 22.8%로 나타남(미경험: 77.2%)

[표 II-8-32] 대민업무 수행 중 가정폭력 등을 발견한 경험

응답내용(n=2,300)	비율 (%)
있다 (경험)	22.8
없다 (미경험)	77.2

①-1 가정폭력 등 발견한 방법

- 가정폭력이나 학대, 방임 등을 어떻게 발견하였는지에 대해 '통장 및 이웃 주민의 의뢰'가 36.1%로 가장 높고, 다음으로 '방문업무 수행 중 우연히 발견'(29.4%), '경찰이나 아동보호 전문기관 등을 통한 발굴'(13.5%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-33] 가정폭력 등 발견한 방법

응답내용(n=524)	비율 (%)
통장 및 이웃 주민의 의뢰	36.1
방문업무 수행 중 우연히 발견	29.4
경찰이나 아동보호 전문기관 등을 통한 발굴	13.5
학교 등 교육 기관을 통한 발굴	9.5
대상자(본인)의 요청	9.5
기타	1.9

②-2 가정폭력 등을 발견했을 때 대처한 방법

- 가정폭력이나 학대, 방임 등을 발견 시 대처한 방법으로는 '가정폭력 상담소, 쉼터 등 지역사회 관련기관을 연계한다'가 48.3%로 가장 높고, 다음으로 '곧바로 1366이나 아동보호전문기관 등에 신고한다'(23.3%), '곧바로 경찰에 신고한다'(12.4%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-34] 가정폭력 등을 발견했을 때 대처한 방법

응답내용(n=524)	비율 (%)
가정폭력 상담소, 쉼터 등 지역사회 관련기관을 연계한다	48.3
곧바로 1366(여성 긴급전화)이나 아동보호 전문기관 등에 신고한다	23.3
곧바로 경찰에 신고한다	12.4
대처에 필요한 단순 정보나 물품을 제공한다	7.6
아무런 대처를 하지 않는다	0.4
기타	8.0

②-3 위기가구에 대한 개입 시 경험하는 어려움

- 가정폭력이나 학대, 방임 등 위기가구에 대한 개입 시 어려움으로는 '전문적인 영역에 대한 지식 부족'이 30.0%로 가장 높고, 다음으로 '관련기관의 적극적 협조 부족'(23.9%), '공무원의 안전에 대한 염려'(18.3%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-35] 위기가구에 대한 개입 시 경험하는 어려움

응답내용(n=524)	비율 (%)
전문적인 영역에 대한 지식 부족	30.0
경찰이나 아동보호전문기관 등 관련기관의 적극적 협조 부족	23.9
공무원의 안전에 대한 염려	18.3
현장 경험 부족으로 인한 대처의 미숙함	17.6
기타	10.3

④ 지역사회문제 및 안전에 대한 인식

- 위기가구 인식에 대한 5점 평균은 '찾아가는 동주민센터 사업으로 가정폭력이나 아동학대 등 위기가정에 대한 공적 지원이 늘어날 것으로 기대된다'가 3.50점, '우리 동네는 여성과 아동이 생활하기에 안전한 편이다'가 3.25점으로 나타남

[표 II-8-36] 지역사회문제 및 안전에 대한 인식

응답내용(n=524)	점수 (점)
찾아가는 동주민센터 사업으로 가정폭력이나 아동학대 등 위기가정에 대한 공적(서울시 또는 정부) 지원이 늘어날 것으로 기대된다	3.50
우리 동네는 여성과 아동이 생활하기에 안전한 편이다	3.25

### 3) 어르신 설문조사 분석결과

#### (1) 응답자 특성

[표 II-8-37] 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		1,000	100.0
연령	65세	700	70.0
	70세	300	30.0
거주지	강동구	60	6.0
	강서구	65	6.5
	관악구	65	6.5
	구로구	60	6.0
	금천구	60	6.0
	노원구	55	5.5
	도봉구	60	6.0
	동대문구	60	6.0
	동작구	65	6.5
	마포구	55	5.5
	서대문구	55	5.5
	성동구	45	4.5
	성북구	65	6.5
	양천구	60	6.0
	영등포구	55	5.5
	은평구	60	6.0
	종로구	55	5.5
성별	남성	395	39.5
	여성	605	60.5
현 주거지 거주기간	5년 미만	197	19.7
	5~10년 미만	124	12.4
	10년 이상	679	67.9
동거인 수	1인	269	26.9
	2인	440	44.0
	3인	182	18.2
	4인 이상	109	10.9
가족구성	노인가구	309	30.9
	조손가구	23	2.3
	독거(1인가구)	269	26.9
	그 외 가구	399	39.9
월 가구소득	100만원 미만	484	48.4
	100~199만원	231	23.1
	200~299만원	130	13.0
	300~399만원	68	6.8
	400~499만원	29	2.9
	500만원 이상	32	3.2
	무응답	26	2.6
수급대상 여부	맞춤형 개별급여수급자	152	15.2
	조건부 수급자	17	1.7
	차상위 계층	24	2.4
	대상자 아님	807	80.7
학력	중졸 이하	624	62.4
	고졸	264	26.4
	대졸 이상	106	10.6
	무응답	6	0.6

## (2) 사업에 대한 인지

### ① 복지플래너·방문간호사 방문 이전 찾동 사업에 대한 인지 여부

- 동 주민센터 직원(복지플래너 또는 방문간호사)이 대상자 가정에 방문하기 전 찾동 사업 인지율은 28.0%로 나타남 (비인지: 72.0%)

[표 II-8-38] 복지플래너·방문간호사 방문 이전 찾동 사업에 대한 인지 여부

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
예 (인지)	28.0
아니오 (비인지)	72.0

### ①-1 사업 인지 경로

- 사업 인지 경로로 '동 주민센터를 방문해서'가 43.6%로 가장 높고, 다음으로 '이용해본 이웃주민/지인'(19.3%), '광고홍보물'(17.9%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-39] 사업 인지 경로

응답내용(n=280)	비율 (%)
동 주민센터를 방문해서	43.6
이용해본 이웃주민/지인	19.3
광고홍보물	17.9
언론매체	17.5
사회복지기관	3.9
통·반장	3.2
기타	10.4

## (3) 복지서비스 상담·이용 및 만족도

### ① 최근 1년 간 복지플래너 방문 횟수

- 최근 1년 간 복지플래너 방문 횟수에 대해 '1회'가 75.0%로 가장 높고, 다음으로 '2회'(15.6%), '3회'(4.4%) 등의 순으로 나타남 (보편방문 75.0%, 지속방문 25.0%)

[표 II-8-40] 최근 1년 간 복지플래너 방문 횟수

응답내용(n=700)	비율 (%)
1회	75.0
2회	15.6
3회	4.4
4회	2.4
5회 이상	2.6

②-1 서비스 설명을 들었는지 여부

- 복지플래너로부터 서비스별 대한 설명을 ‘들었다’는 응답은 ‘보편적 복지 서비스’ (85.6%), ‘건강 관련 서비스’(82.6%), ‘공적급여 서비스’(60.0%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-41] 서비스 설명을 들었는지 여부

응답내용(n=700)	비율 (%)
보편적 복지 서비스(기초노령연금, 대중교통 무료 이용 등)	85.6
공적급여 서비스(긴급복지지원, 국민기초생활보장제도 등)	60.0
건강 관련 서비스(치매검진지원 및 치료관리비 등)	82.6
돌봄 서비스(노인돌봄 기본 서비스 등)	51.7
문화 관련 서비스(노인복지관, 경로당 이용 등)	54.7
교육 관련 서비스(고령층 정보화 교육 등 각종 교육)	44.6
사회참여 서비스(재능기부, 자원봉사 등)	31.0
사회관계망 서비스(독거노인사회관계활성화 지원, 주민모임 등)	34.9
일자리 서비스(공공근로 등)	49.3

②-2 서비스별 설명 도움 정도

- ‘도움 됨’ 혹은 ‘매우 도움 됨’이라고 응답한 사람의 비율임. 서비스별 설명의 도움 정도는 ‘보편적 복지 서비스’(85.3%), ‘건강 관련 서비스’ (70.2%), ‘공적급여 서비스’(57.4%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-42] 서비스별 설명 도움 정도

응답내용	비율 (%)
보편적 복지 서비스	85.3 (n=599)
공적급여 서비스	57.4 (n=420)
건강 관련 서비스	70.2 (n=578)
돌봄 서비스	44.5 (n=362)
문화 관련 서비스	35.0 (n=383)
교육 관련 서비스	32.1 (n=312)
사회참여 서비스	28.6 (n=217)
사회관계망 서비스	28.3 (n=244)
일자리 서비스	36.5 (n=345)

②-3 설명을 들은 후 서비스 이용 여부

- 복지플래너로부터 서비스에 대한 설명을 들은 후 이용한 비율은 ‘보편적 복지 서비스’가 89.6%로 가장 높고, 다음으로 ‘건강 관련 서비스’(48.1%), ‘공적급여 서비스’(26.9%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-43] 설명을 들은 후 서비스 이용 여부

응답내용	비율 (%)
보편적 복지 서비스	89.6 (n=599)
공적급여 서비스	26.9 (n=420)
건강 관련 서비스	48.1 (n=578)
돌봄 서비스	5.2 (n=362)
문화 관련 서비스	9.7 (n=383)
교육 관련 서비스	6.4 (n=312)
사회참여 서비스	3.7 (n=217)
사회관계망 서비스	3.3 (n=244)
일자리 서비스	7.0 (n=345)

③ 향후 복지플래너로부터 안내받고 싶은 서비스

- (1순위) 향후 복지플래너로부터 안내받고 싶은 서비스로 ‘건강 관련 서비스’(26.9%), ‘보편적 복지 서비스’(24.3%), ‘공적급여 서비스’(20.3%) 등의 순으로 나타남
- (1+2+3순위) ‘건강 관련 서비스’가 68.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘보편적 복지 서비스’(40.9%), ‘공적급여 서비스’(39.4%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-44] 향후 복지플래너로부터 안내받고 싶은 서비스

응답내용(n=700)	1순위 (%)	1+2+3 순위 (%)
보편적 복지 서비스(기초노령연금, 대중교통 무료 이용 등)	24.3	40.9
공적급여 서비스(긴급복지지원, 국민기초생활보장제도 등)	20.3	39.4
건강 관련 서비스(치매검진지원 및 치료관리비 등)	26.9	68.1
돌봄 서비스(노인돌봄 기본 서비스 등)	7.3	25.4
문화 관련 서비스(노인복지관, 경로당 이용 등)	4.4	19.1
교육 관련 서비스(고령층 정보화 교육 등 각종 교육)	3.1	21.4
사회참여 서비스(재능기부, 자원봉사 등)	1.0	6.0
사회관계망 서비스(독거노인사회관계활성화 지원, 주민모임 등)	0.6	7.3
일자리 서비스(공공근로 등)	6.9	19.1
기타	1.9	2.9
없음	3.4	3.4

④ 평소 서비스를 이용하는 기관 유형

- 평소 서비스를 이용하는 기관 유형에 대해 ‘이용 경험 없음’이 77.4%로 가장 높고, 다음으로 ‘보건의료기관’(11.4%), ‘지역사회 복지기관’(8.0%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-45] 평소 서비스를 이용하는 기관 유형

응답내용(n=700)	비율 (%)
보건의료기관(치매지원센터, 정신건강복지센터 등)	11.4
지역사회 복지기관(지역사회종합복지관, 노인종합복지관 등)	8.0
일자리 및 금융복지상담 센터	2.4
지역사회 내 봉사단체	1.9
기타	0.6
이용 경험 없음	77.4

④-1 서비스를 이용하지 않는 이유

- 서비스를 이용하지 않는 이유로 ‘나에게 맞는 서비스가 없어서’가 36.9%로 가장 높고, 다음으로 ‘서비스를 받을 필요가 없어서’(26.2%), ‘어떤 서비스가 있는지 몰라서’(11.6%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-46] 서비스를 이용하지 않는 이유

응답내용(n=542)	비율 (%)
나에게 맞는 서비스가 없어서	36.9
서비스를 받을 필요가 없어서	26.2
어떤 서비스가 있는지 몰라서	11.6
시간이 없어서	9.6
건강이 안 좋아서	7.0
바빠서	4.8
기타	3.9

⑤ 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 대한 만족도

- 찾아가는 복지상담 서비스에 대한 ‘만족’ 비율은 82.1%로 ‘불만족’ 비율(2.6%) 보다 높게 나타남 (보통이다: 15.3%, 5점 평균: 4.12점)

[표 II-8-47] 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 대한 만족도

응답내용(n=700)	비율 (%)
매우 그렇다	32.6
그렇다	49.6
보통이다	15.3
그렇지 않다	2.1
전혀 그렇지 않다	0.4

⑤-1 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유

- 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유로 ‘받을 수 있는 적합한 서비스가 없어서’가 61.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘제공하는 서비스 질이 낮아서’ (16.7%), ‘경제적으로 복지서비스 지원이 필요하지 않아서’(11.1%) 등의 순으로 나타남



[표 II-8-48] 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유

응답내용(n=18)	비율 (%)
받을 수 있는 적합한 서비스가 없어서	61.1
제공하는 서비스 질이 낮아서	16.7
경제적으로 복지서비스 지원이 필요하지 않아서	11.1
심리적으로 노인임을 인정하기 싫어서	5.6
타인이 집으로 찾아오는 것에 대한 거부감 때문에	5.6
직원(복지플래너)의 태도가 불친절해서	5.6
기타	38.9

⑤-2 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하는 이유

- 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하는 이유로 ‘직원(복지플래너)의 태도가 친절해서’가 75.0%로 가장 높고, 다음으로 ‘동 주민센터에 직접 가지 않아도 나의 집에서 상담과 서비스를 받을 수 있어서’(44.9%), ‘지역사회로부터 보호받고 있다는 심리적 안정감이 들어서’(37.9%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-49] 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하는 이유

응답내용(n=575)	비율 (%)
직원(복지플래너)의 태도가 친절해서	75.0
동 주민센터에 직접 가지 않아도 나의 집에서 상담과 서비스를 받을 수 있어서	44.9
지역사회로부터 보호받고 있다는 심리적 안정감이 들어서	37.9
도움이 필요할 때 연락할 수 있는 동 주민센터 직원을 알게 되어서	29.2
받을 수 있는 서비스가 다양해서	26.4
제공하는 서비스 질이 괜찮다고 생각되어서	17.2
기타	1.0

⑥ 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스 이후 나타난 변화

- 찾아가는 복지상담 서비스 이후 나타난 변화로 ‘그동안 몰랐던 동 주민센터, 지역 내 다양한 기관에서 제공하는 서비스를 알게 됨’이 41.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘나에게 도움이 되는 건강관리를 시작하게 됨’(22.3%), ‘도움이 필요할 때 연락할 수 있는 동 주민센터 직원을 알게 됨’(20.6%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-50] 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스 이후 나타난 변화

응답내용(n=700)	비율 (%)
그동안 몰랐던 동 주민센터, 지역 내 다양한 기관에서 제공하는 서비스를 알게 됨	41.1
나에게 도움이 되는 건강관리를 시작하게 됨	22.3
도움이 필요할 때 연락할 수 있는 동 주민센터 직원을 알게 됨	20.6
서비스 지원, 연계 등을 통해 경제적 어려움을 해소할 수 있게 됨	12.3
여가활동, 사회 참여 안내 등을 통해 심리적 안정감을 가질 수 있었음	12.3
기타	0.3
변화가 없었음	35.9

⑦ 동 주민센터 직원이 방문해 복지 정보를 제공하는 것이 필요한 연령

- 동 주민센터 직원이 방문해 복지 정보를 제공하는 것이 필요한 연령으로 '65세'가 42.6%로 가장 높고, 다음으로 '70세'(32.7%), '65세와 70세 모두'(23.3%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-51] 동 주민센터 직원이 방문해 복지 정보를 제공하는 것이 필요한 연령

응답내용(n=700)	비율 (%)
65세	42.6
70세	32.7
65세와 70세 모두	23.3
기타	1.4

⑧ 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스 향상 여부

- 찾동 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스 향상 여부에 대해 '그렇다'는 77.9%로 '그렇지 않다'(1.1%)보다 높게 나타남. (보통이다: 21.0%, 5점 평균: 3.98점)

[표 II-8-52] 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스 향상 여부

응답내용(n=700)	비율 (%)
매우 그렇다	21.6
그렇다	56.3
보통이다	21.0
그렇지 않다	1.1

⑧-1 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스가 좋아지지 않은 이유

- 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스가 좋아지지 않은 이유로 '필요한 복지서비스가 없어서'(75.0%), '필요한 복지자원/복지서비스 등을 알려주지 않아서'(25.0%) 등의 의견이 제시됨

[표 II-8-53] 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스가 좋아지지 않은 이유

응답내용(n=8)	비율 (%)
필요한 복지서비스가 없어서	75.0
필요한 복지자원/복지서비스 등을 알려주지 않아서	25.0

⑧-2 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스가 좋아진 이유

- 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스가 좋아진 이유로 '직접 찾아와서 복지·건강 정보를 알려줘서'가 61.3%로 가장 높고, 다음으로 '도움이 필요한 시민들에게 적절한 도움을 주는 것 같아서'(55.6%), '경제력과 관계없이 누구에게나 서비스를 제공해서'(28.1%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-54] 사업 이후 동 주민센터의 복지서비스가 좋아진 이유

응답내용(n=545)	비율 (%)
직접 찾아와서 복지·건강 정보를 알려줘서	61.3
도움이 필요한 시민들에게 적절한 도움을 주는 것 같아서	55.6
경제력과 관계없이 누구에게나 서비스를 제공해서	28.1
동 주민센터 내 복지담당 직원들이 많아져서	10.5
기타	0.7

(4) 건강서비스 상담·이용 및 만족도

① 최근 1년 간 방문간호사 방문 횟수

- 최근 1년 간 방문간호사 방문 횟수에 대해 '1회'가 72.3%로 가장 높고, 다음으로 '2회'(15.8%), '5회 이상'(4.9%) 등의 순으로 나타남.  
(보평방문 72.3%, 지속방문 27.4%)

[표 II-8-55] 최근 1년 간 방문간호사 방문 횟수

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
1회	72.3
2회	15.8
3회	4.5
4회	2.2
5회 이상	4.9
방문한 적 없음	0.3

② 필요한 건강관리 및 정보 수혜 여부

- 필요한 건강관리 및 정보 수혜 여부에 대해 ‘그렇다’는 77.8%로 ‘그렇지 않다’(3.2%)보다 높게 나타남 (보통이다: 19.0%, 5점 평균: 3.93점)

[표 II-8-56] 필요한 건강관리 및 정보 수혜 여부

응답내용(n=997)	비율 (%)
매우 그렇다	19.0
그렇다	58.9
보통이다	19.0
그렇지 않다	2.6
전혀 그렇지 않다	0.6

③ 방문건강관리 서비스 시간의 충분성

- 방문건강관리 서비스 시간의 충분성에 대해 ‘충분함’이 91.0%로 ‘짧음’(1.0%)보다 높게 나타나, 대부분의 응답자들이 ‘충분하다’고 느끼고 있는 것으로 보임 (보통이다: 8.0%, 5점 평균: 4.14점)

[표 II-8-57] 방문건강관리 서비스 시간의 충분성

응답내용(n=997)	비율 (%)
매우 충분했다	24.3
충분했다	66.7
보통이다	8.0
짧다	0.9
매우 짧다	0.1

④ 방문건강관리 상담 내용의 이해 용이성

- 방문건강관리 상담 내용의 이해 용이성에 대해 ‘그렇다’가 94.6%로 ‘그렇지 않

다' (0.6%)보다 높게 나타나, 대부분의 응답자가 방문간호사의 상담 내용이 이해하기에 쉬운 편이라고 느끼는 것으로 보임 (보통이다: 4.8%, 5점 평균: 4.23점)

[표 II-8-58] 방문건강관리 상담 내용의 이해 용이성

응답내용(n=997)	비율 (%)
매우 그렇다	28.8
그렇다	65.8
보통이다	4.8
그렇지 않다	0.6

⑤ 방문간호사의 설명 중 이해가 가지 않는 부분에 대해 질문 여부

- 방문간호사의 설명 중 이해가 가지 않는 부분에 대해 '질문한 적이 있다'는 38.6%로 '이해 안 되는 부분 없었음'(55.2%)에 비해 높게 나타남

[표 II-8-59] 방문간호사의 설명 중 이해가 가지 않는 부분에 대해 질문 여부

응답내용(n=997)	비율 (%)
예, 질문한 적 있습니다	38.6
아니오, 질문하지 않았습니다	6.2
이해 안 되는 부분 없었음	55.2

⑤-1 방문간호사 설명 중 이해가지 않는 부분에 대해 질문하지 않은 이유

- 이해가 가지 않는 부분이 있음에도 질문하지 않은 이유로 '(본인이) 더 알고 싶지 않아서'가 77.4%로 가장 높고, 다음으로 '(본인이) 다른 일 때문에 시간이 없어서'(8.1%), '(방문간호사가) 다른 일정 때문에 가야 할 시간이 다 되어서' 및 '(방문간호사가) 잘 대답해 줄 것 같지 않아서'(각각 1.6%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-60] 방문간호사 설명 중 이해가지 않는 부분에 대해 질문하지 않은 이유

응답내용(n=62)	비율 (%)
더 알고 싶지 않아서	77.4
(본인이) 다른 일 때문에 시간이 없어서	8.1
(방문간호사가) 다른 일정 때문에 가야 할 시간이 다 되어서	1.6
(방문간호사가) 잘 대답해 줄 것 같지 않아서	1.6
기타	11.3

⑥ 방문간호사의 건강관리 서비스 도움 정도

- 방문간호사의 건강관리 서비스 도움 정도에 대해 ‘도움 됨’이 69.8%로 ‘도움 안 됨’ (5.9%)보다 높게 나타남 (보통이다: 24.3%, 5점 평균: 3.82점)

[표 II-8-61] 방문간호사의 건강관리 서비스 도움 정도

응답내용(n=997)	비율 (%)
매우 그렇다	19.6
그렇다	50.3
보통이다	24.3
그렇지 않다	4.6
전혀 그렇지 않다	1.3

⑦ 건강관리 서비스를 통해 더 받고 싶은 서비스

- 건강관리 서비스를 통해 더 받고 싶은 서비스로 ‘지원연계 서비스’가 37.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘질병교육 서비스’(27.6%), ‘건강상담 서비스’(19.8%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-62] 건강관리 서비스를 통해 더 받고 싶은 서비스

응답내용(n=997)	비율 (%)
지원연계 서비스 (의료서비스, 복지서비스 등)	37.1
질병교육 서비스 (질병관리방법, 식생활, 운동방법 등)	27.6
건강상담 서비스 (증상 관련 궁금증, 의료 관련 궁금증 등)	19.8
상담지지 서비스 (만성화된 질병과 관련된 정신적 우울 증상, 가족 간호에 대한 상담 등)	8.5
기타	1.2
없음	5.8

⑧ 방문간호사의 건강관리 서비스에 대한 만족도

- 방문간호사의 건강관리 서비스에 대한 만족도에 대해 ‘만족’이 81.6%로 ‘불만족’ (1.8%)보다 높게 나타남. (보통이다: 16.5%, 5점 평균: 4.11점)

[표 II-8-63] 방문간호사의 건강관리 서비스에 대한 만족도

응답내용(n=997)	비율 (%)
매우 그렇다	31.0
그렇다	50.7
보통이다	16.5
그렇지 않다	1.7
전혀 그렇지 않다	0.1

⑧-1 방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하지 않는 이유

- 건강관리 서비스에 만족하지 않는 이유로 '제공하는 서비스 질이 낮아서'가 44.4%로 가장 높고, 다음으로 '필요한 복지정보를 알려주지 않아서'(27.8%), '간호사의 방문횟수가 너무 적어서'(22.2%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-64] 방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하지 않는 이유

응답내용(n=18)	비율 (%)
제공하는 서비스 질이 낮아서	44.4
필요한 복지정보(복지급여, 복지시설이용 등)를 알려주지 않아서	27.8
간호사의 방문횟수가 너무 적어서	22.2
필요한 의료인/의료기관/건강서비스 등을 알려주지 않아서	16.7
간호사가 불친절해서	11.1
나의 얘기를 잘 안 들어줘서	5.6
필요할 때 연락이 가능하지 않아서	5.6
기타	33.3

⑧-2 방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하는 이유

- 건강관리 서비스에 만족하는 이유로 '간호사가 친절해서'가 84.0%로 가장 높고, 다음으로 '간호사가 직접 집으로 방문해줘서'(52.0%), '나의 얘기를 잘 들어줘서' 및 '나에게 맞는 의료인/의료기관/건강서비스 등을 알려줘서'(각각 41.2%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-65] 방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하는 이유

응답내용(n=814)	비율 (%)
간호사가 친절해서	84.0
간호사가 직접 집으로 방문해줘서	52.0
나의 얘기를 잘 들어줘서	41.2
나에게 맞는 의료인/의료기관/건강서비스 등을 알려줘서	41.2
필요할 때 항상 연락이 가능해서	19.3
나에게 맞는 복지정보(복지급여, 복지시설이용 등)를 알려줘서	14.0
제공하는 서비스 질이 높아서	10.3
기타	0.4

⑨ 향후 방문 건강관리 서비스 수혜 의향

- 향후 방문 건강관리 서비스 수혜 의향에 대해 ‘그렇다’가 70.5%로 ‘그렇지 않다’ (15.8%)보다 높게 나타남 (보통이다: 13.6%, 5점 평균: 3.81점)

[표 II-8-66] 향후 방문 건강관리 서비스 수혜 의향

응답내용(n=997)	비율 (%)
매우 그렇다	29.8
그렇다	40.7
보통이다	13.6
그렇지 않다	12.5
전혀 그렇지 않다	3.3

⑩ 주변 이웃 또는 친지에 방문건강관리 서비스를 권유할 의향

- 주변 이웃 또는 친지에 방문건강관리 서비스를 권유할 의향에 대해 ‘그렇다’가 78.3%로 ‘그렇지 않다’(5.9%)보다 높게 나타남 (보통이다: 15.7%, 5점 평균: 3.99점)

[표 II-8-67] 주변 이웃 또는 친지에 방문건강관리 서비스를 권유할 의향

응답내용(n=997)	비율 (%)
매우 그렇다	27.9
그렇다	50.5
보통이다	15.7
그렇지 않다	4.4
전혀 그렇지 않다	1.5



⑪ 방문건강관리 서비스에 대한 기억 또는 경험에 대한 평가

- 방문건강관리 서비스에 대한 기억 또는 경험에 대한 평가에 대해 '긍정'이 89.9%로 '보통'(9.8%)보다 높게 나타남

[표 II-8-68] 방문건강관리 서비스에 대한 기억 또는 경험에 대한 평가

응답내용(n=997)	비율 (%)
긍정	89.9
보통	9.8
부정	0.3

(5) 평산시 동 주민센터 만족도

① 동 주민센터의 복지서비스와 직원 신뢰감

- 동 주민센터의 복지서비스와 직원 신뢰감에 대해 '긍정적'이 78.0%로 '부정적'(1.2%)보다 높게 나타남 (보통: 20.8%, 5점 평균: 4.10점)

[표 II-8-69] 동 주민센터의 복지서비스와 직원 신뢰감

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
매우 긍정적	33.7
긍정적	44.3
보통	20.8
부정적	0.9
매우 부정적	0.3

② 동 주민센터 직원 친근감

- 동 주민센터 직원 친근감에 대해 '긍정적'이 81.0%로 '부정적'(0.8%)보다 높게 나타남 (보통: 18.2%, 5점 평균: 4.17점)

[표 II-8-70] 동 주민센터 직원 친근감

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
매우 긍정적	37.3
긍정적	43.7
보통	18.2
부정적	0.6
매우 부정적	0.2

③ 동 주민센터 복지서비스 충분성

- 동 주민센터 복지서비스 충분성에 대해 '긍정적'이 47.9%로 '부정적'(18.6%)보다 높게 나타남 (보통: 33.5%, 5점 평균: 3.47점)

[표 II-8-71] 동 주민센터 복지서비스 충분성

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
매우 긍정적	21.2
긍정적	26.7
보통	33.5
부정적	15.4
매우 부정적	3.2

(6) 사회적 관계

① 곤경에 처했을 때 의존할 가족·친구 존재 여부

- 곤경에 처했을 때 의존할 가족·친구가 '있다'가 90.8%로 '없다'(9.2%)보다 높게 나타남

[표 II-8-72] 곤경에 처했을 때 의존할 가족·친구 존재 여부

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
예	90.8
아니오	9.2

①-1 도움을 요청할 수 있는 사람

- 도움을 요청할 수 있는 사람이 누구인지에 대해 '자녀'가 81.5%로 가장 높고, 다음으로 '형제'(29.7%), '친구'(22.2%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-73] 도움을 요청할 수 있는 사람

응답내용(n=908)	비율 (%)
자녀	81.5
형제	29.7
친구	22.2
배우자	12.7
이웃	12.2
공공기관(동 주민센터, 노인지원 기관 등)	7.0
기타	0.7

## (7) 건강 기초조사

### ① 평소 건강 상태

- 평소 건강 상태에 대해 ‘보통’(35.1%), ‘좋음’(32.5%), ‘나쁨’(32.4%)로 나타남 (5점 평균: 2.96점)

[표 II-8-74] 평소 건강 상태

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
매우 좋음	3.6
좋음	28.9
보통	35.1
나쁨	24.4
매우 나쁨	8.0

### ② 현재 앓고 있는 질환 개수

- 현재 앓고 있는 질환 개수로 ‘3개 이상’(30.3%), ‘1개’(29.2%), ‘2개’(26.9%) 등의 순으로, 평균 2.0개의 질환을 앓고 있는 것으로 나타남

[표 II-8-75] 현재 앓고 있는 질환 개수

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
1개	29.2
2개	26.9
3개 이상	30.3
없음	13.6

③ 최근 일주일 중 10분 이상 걸었던 날

- 최근 일주일 중 10분 이상 걸었던 날로 '7일(매일)'이라는 응답이 45.8%로 가장 높고, 다음으로 '5일'(13.7%), '3일'(12.9%) 등의 순으로, 평균 5.0일을 걸은 것으로 나타남

[표 II-8-76] 최근 일주일 중 10분 이상 걸었던 날

응답 내용(n=1,000)	비율 (%)
1일	2.0
2일	5.5
3일	12.9
4일	6.5
5일	13.7
6일	5.6
7일(매일)	45.8
0일(없음)	8.0

③-1 이러한 날 중 하루 동안 걷는 시간

- 하루 동안 걸었던 시간으로 '1시간 미만'이 58.6%로 가장 높고, 다음으로 '1시간 이상~2시간 미만'(29.6%), '2시간 이상'(11.8%)의 순으로 나타나, 평균 55.1분 걸은 것으로 나타남

[표 II-8-77] 이러한 날 중 하루 동안 걷는 시간

응답 내용(n=920)	비율 (%)
1시간 미만	58.6
1시간 이상 ~ 2시간 미만	29.6
2시간 이상	11.8

④ 고혈압 진단 경험 여부

- 고혈압 진단을 받은 적이 '있다'는 55.6%로 '없다'(44.4%)보다 높게 나타남

[표 II-8-78] 고혈압 진단 경험 여부

응답 내용(n=1,000)	비율 (%)
예	55.6
아니오	44.4

④-1 혈압을 위한 치료·관리 여부

- 현재 혈압을 위한 치료·관리를 ‘하고 있다’가 95.7%로 ‘하고 있지 않다’(4.3%)보다 높게 나타남

[표 II-8-79] 혈압을 위한 치료·관리 여부

응답내용(n=556)	비율 (%)
예	95.7
아니오	4.3

④-2 혈압 관리를 위한 방법

- 혈압 관리를 위한 방법으로 ‘혈압약 복용’이 98.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘비약물요법’(17.5%), ‘기타’(0.2%)의 순으로 나타남

[표 II-8-80] 혈압 관리를 위한 방법

응답내용(n=532)	비율 (%)
혈압약 복용	98.1
비약물요법(운동, 식이요법 등)	17.5
기타	0.2

⑤ 최근 1년 동안 2주 이상 슬프거나 절망감 경험 여부

- 최근 1년 동안 2주 이상 슬프거나 절망감 경험 여부에 대해 ‘아니오(비경험)’가 88.0%로 ‘예(경험)’(12.0%)보다 높게 나타남

[표 II-8-81] 최근 1년 동안 2주 이상 슬프거나 절망감 경험 여부

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
예 (경험)	12.0
아니오 (비경험)	88.0

⑤-1. 이러한 문제로 인해 전문가의 상담을 받은 경험 여부

- 이러한 문제로 전문가의 상담을 받은 경험에 대해 ‘아니오’가 74.2%로 ‘예’(25.8%)보다 높게 나타남

[표 II-8-82] 이러한 문제로 인해 전문가의 상담을 받은 경험 여부

응답내용(n=120)	비율 (%)
예	25.8
아니오	74.2

⑥ 최근 1년 동안 건강 검진 여부

- 최근 1년 동안 건강 검진 여부에 대해 '예'가 76.3%로 '아니오'(23.3%)보다 높게 나타남

[표 II-8-83] 최근 1년 동안 건강 검진 여부

응답내용(n=1,000)	비율 (%)
예	76.3
아니오	23.3

#### 4) 출산가정 설문조사 분석결과

##### (1) 응답자 특성

[표 II-8-84] 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		1,000	100
거주지	강동구	18	6.0
	강서구	18	6.0
	관악구	16	5.3
	구로구	18	6.0
	금천구	18	6.0
	노원구	18	6.0
	도봉구	18	6.0
	동대문구	18	6.0
	동작구	18	6.0
	마포구	18	6.0
	서대문구	16	5.3
	성동구	16	5.3
	성북구	18	6.0
	양천구	18	6.0
	영등포구	18	6.0
	은평구	18	6.0
	종로구	18	6.0
	연령	20대	55
30대		217	72.3
40대		27	9.0
현 주거지 거주기간	2년 미만	120	40.0
	2~4년 미만	110	36.7
	4년 이상	70	23.3
동거인 수	2인	16	5.3
	3인	204	68.0
	4인 이상	80	26.7
배우자 비동거		10	3.3
가족구성	한부모 가구	5	1.7
	그 외 가구	295	98.3
자녀 수	1명	227	75.7
	2명	60	20.0
	3명 이상	13	4.3
월 가구소득	200만원 미만	30	10.0
	200~299만원	64	21.3
	300~399만원	83	27.7
	400~499만원	52	17.3
	500만원 이상	65	21.7
수급대상 여부	맞춤형 개별급여수급자	3	1.0
	조건부 수급자	2	0.7
	차상위 계층	2	0.7

## (2) 사업에 대한 인지 및 서비스 만족도

### ① 최근 1년 간 방문간호사 방문횟수

- 방문간호사의 방문횟수는 1회 방문이 77.0%로 가장 높게 나타남. 한편, 2회 이상 지속방문은 23.0%로 나타남

[표 II-8-85] 최근 1년 간 방문간호사 방문횟수

응답내용(n=300)	비율 (%)
1회	77.0
2회	6.3
3회	3.0
4회	1.0
5회 이상	12.7

### ② 방문간호사 방문 이전 건강관리 서비스에 대한 인지 여부

- 간호사가 방문하기 이전, 건강관리 서비스에 대한 인지율은 72.0%로 나타남 (아니오 28.0%)

[표 II-8-86] 방문간호사 방문 이전 건강관리 서비스에 대한 인지 여부

응답내용(n=300)	비율 (%)
예 (인지)	72.0
아니오 (비인지)	28.0

### ②-1 방문간호사의 건강관리 서비스 인지 경로

- 방문간호사 제도의 인지 경로에 대해 '보건소'가 59.7%로 가장 높고, 다음으로 '동주민센터를 방문해서'(19.9%), '이용해본 이웃주민/지인'(14.4%) 등의 순으로 나타남



[표 II-8-87] 방문간호사의 건강관리 서비스 인지 경로

응답내용(n=216)	비율 (%)
보건소	59.7
동주민센터를 방문해서	19.9
이용해본 이웃주민/지인	14.4
언론매체(뉴스, 웹사이트 등)	5.1
광고홍보물(현수막, 버스, 지하철, 관공서 발송 우편물 등)	3.2
사회복지기관	0.5
기타	6.0

③ 필요한 건강관리 및 정보 수혜 여부

- 필요한 건강관리 및 정보 수혜에 대해 ‘그렇다’가 87.7%(매우 그렇다 36.7% + 그렇다 51.0%)로 ‘그렇지 않다’(1.0%)보다 높게 나타남 (보통이다: 11.3%, 5점 평균: 4.23점)

[표 II-8-88] 필요한 건강관리 및 정보 수혜 여부

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 그렇다	36.7
그렇다	51.0
보통이다	11.3
그렇지 않다	0.7
전혀 그렇지 않다	0.3

④ 방문건강관리 서비스 시간의 충분성

- 방문건강 서비스 시간에 대해 ‘충분했다’가 87.7%(매우 충분했다 35.7% + 충분했다 52.0%)로 ‘부족했다’(3.0%)보다 높게 나타남 (보통이다: 9.3%, 5점 평균: 4.20점)

[표 II-8-89] 방문건강관리 서비스 시간의 충분성

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 충분했다	35.7
충분했다	52.0
보통이다	9.3
짧다	3.0
매우 짧다	0.0

⑤ 방문건강관리 상담 내용의 이해 용이성

- 건강관리 상담 내용이 이해하기 쉬웠다는 의견은 96.0%(매우 그렇다 42.3% + 그렇다 53.7%)이며, '그렇지 않다'(0.0%) 의견은 없었음 (보통이다: 4.0%, 5점 평균: 4.38점)

[표 II-8-90] 방문건강관리 상담 내용의 이해 용이성

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 그렇다	42.3
그렇다	53.7
보통이다	4.0

⑥ 방문간호사의 설명 중 이해가 가지 않는 부분에 대해 질문 여부

- 방문간호사의 설명 중 이해가 가지 않는 부분에 대한 질문 여부에 대해 '예, 질문한 적 있음'이 64.3%로 나타남 (아니오, 질문하지 않았음: 2.3%, 이해 안 되는 부분 없었음: 33.3%)

[표 II-8-91] 방문간호사의 설명 중 이해가 가지 않는 부분에 대해 질문 여부

응답내용(n=300)	비율 (%)
예, 질문한 적 있습니다	64.3
아니오, 질문하지 않았습니	2.3
이해 안 되는 부분 없었음	33.3

⑦ 방문간호사의 건강관리 서비스 도움 정도

- 방문간호사의 건강상담이 본인과 자녀의 건강관리에 '도움이 되었다'가 87.3%(매우 도움이 되었다 39.3% + 도움이 되었다 48.0%)로 '도움이 되지 않았다'(0.7%)보다 높게 나타남 (보통이다: 12.0%, 5점 평균: 4.26점)

[표 II-8-92] 방문간호사의 건강관리 서비스 도움 정도

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 그렇다	36.3
그렇다	48.0
보통이다	12.0
그렇지 않다	0.7

⑧ 건강관리 서비스를 통해 더 받고 싶은 서비스

- 건강관리 서비스를 통해 더 받고 싶은 서비스로 ‘지원연계 서비스’가 37.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘질병교육 서비스’(27.6%), ‘건강상담 서비스’(19.8%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-93] 건강관리 서비스를 통해 더 받고 싶은 서비스

응답내용(n=300)	비율 (%)
건강상담 서비스 (증상 관련 궁금증, 의료 관련 궁금증 등)	33.0
지원연계 서비스 (의료서비스, 복지서비스 등)	32.3
질병교육 서비스 (질병관리방법, 식생활, 운동방법 등)	20.3
상담지지 서비스 (만성화된 질병과 관련된 정신적 우울 증상, 가족 간호에 대한 상담 등)	9.7
기타	4.7

⑨ 건강관리 서비스에 대한 만족도

- 방문간호사가 제공한 건강관리 서비스에 대해 ‘만족’이 88.0%(매우 만족 53.3% + 다소 만족 34.7%)로 ‘불만족’(2.3%)보다 높게 나타남 (보통이다: 9.7%, 5점 평균: 4.39점)

[표 II-8-94] 건강관리 서비스에 대한 만족도

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 만족	53.3
다소 만족	34.7
보통	9.7
다소 불만족	2.3

⑨-1 방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하는 이유

- 방문건강관리 서비스에 만족한 이유로는 ‘간호사가 친절해서’가 73.9%로 가장 높고, 다음으로 ‘간호사가 직접 집으로 방문해줘서’(72.3%), ‘아이 및 산모의 건강상태를 잘 평가를 해줘서’(67.0%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-95] 방문간호사의 건강관리 서비스에 만족하는 이유

응답내용(n=264)	비율 (%)
간호사가 친절해서	73.9
간호사가 직접 집으로 방문해줘서	72.3
아이 및 산모의 건강상태를 잘 평가를 해줘서	67.0
모유수유 방법, 우는 자녀에 대한 대처법 등의 육아 정보를 제공해줘서	65.2
예방접종, 건강검진 정보를 알려줘서	46.6
간호사가 신뢰가 가서	39.4
출산양육지원금 등 필요한 보육복지정보를 제공받을 수 있어서	20.8
필요할 때 항상 연락이 가능해서	17.0
필요한 의료인/의료기관을 알려줘서	12.5
기타	0.4

⑩ 향후 방문 건강관리 서비스 수혜 의향

- 앞으로도 가정방문 건강관리를 받으실 의향에 대해 ‘그렇다’가 86.7%(매우 그렇다 36.3%+그렇다 50.3%)로 ‘그렇지 않다’(3.7%)보다 높게 나타남 (보통이다: 9.7%, 5점 평균: 4.19점)

[표 II-8-96] 향후 방문 건강관리 서비스 수혜 의향

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 그렇다	36.3
그렇다	50.3
보통	9.7
그렇지 않다	3.7
전혀 그렇지 않다	0.0

⑪ 주변 이웃 또는 친지에 방문건강관리 서비스를 권유할 의향

- 방문간호사가 제공하는 건강관리 서비스를 주변 이웃 또는 친지에게 권할 의향에 대해 ‘그렇다’가 90.3%(매우 그렇다 46.0% + 그렇다 44.3%)로 ‘그렇지 않다’(3.0%)보다 높게 나타남 (보통이다: 6.7%, 5점 평균: 4.32점)

[표 II-8-97] 주변 이웃 또는 친지에 방문건강관리 서비스를 권유할 의향

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 그렇다	46.0
그렇다	44.3
보통	6.7
그렇지 않다	2.0
전혀 그렇지 않다	1.0

⑫ 방문건강관리 서비스에 대한 기억 또는 경험에 대한 평가

- 방문간호사의 건강관리 서비스에 대한 기대 정도에 대해 ‘긍정’이 94.0%로 나타남 (부정적: 0.7%, 보통: 5.3%, 5점 평균: 4.03점)

[표 II-8-98] 방문건강관리 서비스에 대한 기억 또는 경험에 대한 평가

응답내용(n=300)	비율 (%)
긍정	94.0
보통	5.3
부정	0.7

(3) 건강 기초조사

① 평소 건강 상태

- 평소 본인 건강 상태에 대해 ‘ 좋음’이 53.0%(매우 좋음 11.7% + 좋음 41.3%)로 ‘나쁨’(7.7%)보다 높게 나타남 (보통이다: 39.3%, 5점 평균: 3.57점)

[표 II-8-99] 평소 건강 상태

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 좋음	11.7
좋음	41.3
보통	39.3
나쁨	7.7
매우 나쁨	0.0

② 현재 자녀의 수

- 평균 자녀수는 1.3명이며, ‘1명’이 77.0%로 가장 높고, ‘2명’이 19.7%, ‘3명 이상’이 3.3%로 나타남

[표 II-8-100] 현재 자녀의 수

응답내용(n=300)	비율 (%)
1명	77.0
2명	19.7
3명 이상	3.3

③ 마지막 아이의 출산 유형

○ 마지막 자녀의 출산 유형에 대해 '자연출산'이 61.0%로 나타남 (제왕절개 39.0%)

[표 II-8-101] 마지막 아이의 출산 유형

응답내용(n=300)	비율 (%)
자연출산	61.0
제왕절개	39.0

④ 마지막 아이의 출생년도

○ 마지막 자녀의 출생년도는 2017년이 77.3%로 가장 높게 나타남

[표 II-8-102] 마지막 아이의 출생년도

응답내용(n=300)	비율 (%)
2014년	0.7
2015년	0.3
2016년	21.7
2017년	77.3

⑤ 마지막 아이의 건강 상태

○ 마지막 자녀 건강상태에 대해 ' 좋음' 92.7%(매우 좋음 41.0% + 좋음 51.7%)로 '나쁨'(1.3%)보다 높음 (보통이다: 6.0%, 5점 평균: 4.32점)

[표 II-8-103] 마지막 아이의 건강 상태

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 좋음	41.0
좋음	51.7
보통	6.0
나쁨	1.0
매우 나쁨	0.3

⑥ 현재 경제활동 상태

- 현재 경제활동 상태에 대해 ‘고용되어 있지 않음’이 52.3%로 가장 높고, 다음으로 ‘고용되어 있으나 현재 출산 휴가’(29.0%), ‘현재 일을 하고 있음’(18.7%)의 순으로 나타남

[표 II-8-104] 현재 경제활동 상태

응답내용(n=300)	비율 (%)
현재 일을 하고 있음	18.7
고용되어 있으나 현재 출산휴가	29.0
고용되어 있지 않음	52.3

⑥-1 직장 복귀/재취업 의향

- 직장으로 복귀 또는 일을 다시 할 의향률은 72.1%로 나타남.(아니오 27.9%)

[표 II-8-105] 직장 복귀/재취업 의향

응답내용(n=244)	비율 (%)
예	72.1
아니오	27.9

⑥-2 직장 복귀/재취업 예상 시기

- 직장으로 복귀 또는 일을 다시 할 기간으로는 평균 23.9개월이며, 구간별로는 ‘1~2년 이내’가 51.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘2년 이후’(38.1%), ‘1년 이내’(6.8%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-106] 직장 복귀/재취업 예상 시기

응답내용(n=176)	비율 (%)
1년 이내	6.8
1~2년 이내	51.1
2년 이후	38.1
미정	4.0

(4) 돌봄 여성 분야

① 자녀를 돌봄 시 부담 정도

- 자녀를 돌보면서 전반적으로 느끼는 부담 정도에 대해 ‘부담을 느끼는 편’이 64.3%(매우 부담을 느낀다 19.7% + 약간 부담을 느낀다 44.7%)로 ‘부담을 느

까지 않는 편(19.7%)보다 높게 나타남 (보통이다: 16.0%, 5점 평균: 3.57점)

[표 II-8-107] 자녀를 돌봄 시 부담 정도

응답내용(n=300)	비율 (%)
매우 부담을 느낀다	19.7
약간 부담을 느낀다	44.7
보통이다	16.0
별로 부담을 느끼지 않는다	12.7
전혀 부담을 느끼지 않는다	7.0

### ② 자녀를 돌보는데 있어 가장 어려운 점

- 자녀를 돌보면서 가장 어려운 점에 대해 '자녀에게 계속 관심을 기울여야해 나의 사생활이 제한된다'가 38.3%로 가장 높고, 다음으로 '돌봄을 위해 지출하는 비용이 부담된다'(20.0%), '나의 사회생활이 제한된다'(13.7%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-108] 자녀를 돌보는데 있어 가장 어려운 점

응답내용(n=300)	비율 (%)
자녀에게 계속 관심을 기울여야해 나의 사생활이 제한된다	38.3
돌봄을 위해 지출하는 비용이 부담된다	20.0
나의 사회생활이 제한된다	13.7
특별히 어려운 점은 없다	12.7
나의 건강이 나빠진다	7.3
가족생활에 부정적인 영향을 미친다	4.0
다른 가족원이 협조적이지 않다	2.0
기타	2.0

### ③ 자녀를 돌봄 문제로 인한 다른 가족과의 갈등

- 자녀를 돌보는 문제로 다른 가족원과의 갈등 여부에 대해 '없음'이 68.7%(거의 없는 편이다 37.7%+전혀 없다 31.0%)로 나타남 (있음: 12.7%, 보통: 18.7%, 5점 평균: 2.15점)

[표 II-8-109] 자녀를 돌봄 문제로 인한 다른 가족과의 갈등

응답내용(n=300)	비율 (%)
자주 있다	2.0
어느 정도 있다	10.7
보통이다	18.7
거의 없는 편이다	37.7
전혀 없다	31.0



④ 동주민센터를 통해 자녀 양육 관련 서비스 경험 여부

- 동주민센터를 통해 자녀 양육과 관련 서비스를 제공 받은 경험에 대해 ‘없다’가 64.3%로 나타남 (있다 35.7%)

[표 II-8-110] 동주민센터를 통해 자녀 양육 관련 서비스 경험 여부

응답내용(n=300)	비율 (%)
있다 (경험)	35.7
없다 (비경험)	64.3

④-1 동주민센터로부터 필요한 자녀 양육 서비스를 충분히 수혜

- 동주민센터로부터 필요한 서비스를 충분히 받았는지에 대해 ‘충분’이 52.3%(매우 충분하다 13.1%+충분하다 39.3%)로 ‘부족’(20.6%)보다 높게 나타남 (보통이다: 27.1%, 5점 평균: 3.40점)

[표 II-8-111] 동주민센터로부터 필요한 자녀 양육 서비스를 충분히 수혜

응답내용(n=107)	비율 (%)
매우 충분하다	13.1
충분하다	39.3
보통이다	27.1
부족하다	15.9
매우 부족하다	4.7

④-2 동주민센터 자녀 양육 서비스의 문제해결 도움 정도

- 동주민센터의 서비스가 어려움을 해결하는데 도움이 된 정도에 대해 ‘도움 되는 편’이 63.6%(매우 도움이 된다 17.8%+도움이 되는 편이다 45.8%)로 ‘도움 되지 않는 편’(8.4%)보다 높게 나타남 (보통이다: 28.0%, 5점 평균: 3.71점)

[표 II-8-112] 동주민센터 자녀 양육 서비스의 문제해결 도움 정도

응답내용(n=107)	비율 (%)
매우 도움이 된다	17.8
도움이 되는 편이다	45.8
보통이다	28.0
도움이 되지 않는 편이다	6.5
전혀 도움이 되지 않는다	1.9

## 5) 빈곤위기가정 설문조사 분석결과

### (1) 응답자 특성

[표 II-8-113] 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		700	100.0
거주지	강동구	40	5.7
	강서구	40	5.7
	관악구	45	6.4
	구로구	40	5.7
	금천구	45	6.4
	노원구	40	5.7
	도봉구	45	6.4
	동대문구	40	5.7
	동작구	40	5.7
	마포구	40	5.7
	서대문구	45	6.4
	성동구	40	5.7
	성북구	40	5.7
	양천구	40	5.7
	영등포구	40	5.7
	은평구	40	5.7
	종로구	40	5.7
성별	남성	246	35.1
	여성	454	64.9
연령	40대 이하	47	6.7
	50대	88	12.6
	60대	146	20.9
	70대	238	34.0
	80세 이상	181	25.9
현 주거지 거주기간	1년 미만	30	4.3
	1~3년 미만	100	14.3
	3~5년 미만	84	12.0
	5~10년 미만	132	18.9
	10년 이상	354	50.6
동거인 수	1인	476	68.0
	2인	140	20.0
	3인 이상	84	12.0
가족구성	한부모가구	40	5.7
	노인가구	66	9.4
	조손가구	18	2.6
	독거(1인)가구	476	68.0
	그 외 가구	100	14.3
월 가구소득	100만원 미만	649	92.7
	100~199만원	36	5.1
	200만원 이상	13	1.9
	무응답	2	0.3
수급대상 여부	맞춤형 개별급여수급자	520	74.3
	조건부 수급자	62	8.9
	차상위 계층	77	11.0
	대상자 아님	41	5.9
학력	중졸 이하	514	73.4
	고졸	135	19.3
	대졸 이상	49	7.0

## (2) 복지 서비스 상담·이용 및 만족도

### ① 최근 1년 간 복지플래너 방문 횟수

- 최근 1년 간 복지플래너 방문 횟수에 대해 '1회'가 24.0%으로 가장 높고, 다음으로 '2회'(22.9%), '3회'(15.3%) 등의 순으로 나타남 (보편방문 24.0%, 지속방문 76.0%)

[표 II-8-114] 최근 1년 간 복지플래너 방문 횟수

응답내용(n=700)	비율 (%)
1회	24.0
2회	22.9
3회	15.3
4회	10.7
5회 이상	27.1

### ② 최근 1년 간 동 주민센터 직접 방문 횟수

- 최근 1년간 직접 방문 횟수에 대해 '5회 이상'이 53.6%로 가장 높고, 다음으로 '3회'(11.9%), '방문한 적 없음'(10.3%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-115] 최근 1년 간 동 주민센터 직접 방문 횟수

응답내용(n=700)	비율 (%)
1회	6.0
2회	9.6
3회	11.9
4회	8.7
5회 이상	53.6
방문한 적 없음	10.3

### ③ 찾아가는 동 주민센터 사업에 대한 인지 여부

- 찾아가는 동 주민센터 사업 인지율은 29.1%로 나타남 (비인지 70.9%)

[표 II-8-116] 찾아가는 동 주민센터 사업에 대한 인지 여부

응답내용(n=700)	비율 (%)
예 (인지)	29.1
아니오 (비인지)	70.9

### ③-1 찾아가는 동 주민센터 사업 인지 경로

- 사업 인지 경로로 ‘동 주민센터를 방문해서’가 62.7%로 가장 높고, 다음으로 ‘광고홍보물’(18.1%), ‘언론매체’(13.2%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-117] 찾아가는 동 주민센터 사업 인지 경로

응답내용(n=204)	비율 (%)
동 주민센터를 방문해서	62.7
광고홍보물 (현수막, 버스, 지하철, 관공서 발송 우편물 등)	18.1
언론매체(뉴스, 웹사이트 등)	13.2
사회복지기관	10.3
이용해본 이웃주민/지인	8.8
통·반장	5.4
기타	7.8

### ④ 찾아가는 동 주민센터 사업 필요 정도

- 찾아가는 동 주민센터 사업 필요정도에 대해 ‘그렇다’는 87.7%로 ‘그렇지 않다’(4.7%)보다 높게 나타남 (보통이다: 7.6%, 5점 평균: 4.39점)

[표 II-8-118] 찾아가는 동 주민센터 사업 필요 정도

응답내용(n=700)	비율 (%)
매우 그렇다	56.4
그렇다	31.3
보통이다	7.6
그렇지 않다	4.3
전혀 그렇지 않다	0.4

### ④-1 찾아가는 동 주민센터 사업이 필요하지 않은 이유

- 찾아가는 동 주민센터 사업이 불필요한 이유에 대해 ‘타인이 집으로 찾아오는 것에 대한 거부감 때문에’가 48.5%, ‘추가적으로 받을 수 있는 서비스가 없어서’가 42.4%로 나타남

[표 II-8-119] 찾아가는 동 주민센터 사업이 필요하지 않은 이유

응답내용(n=33)	비율 (%)
타인이 집으로 찾아오는 것에 대한 거부감 때문에	48.5
추가적으로 받을 수 있는 서비스가 없어서	42.4
기타	21.2

⑤ 서비스 설명 여부(‘들었다’ 비율)

- 복지플래너로부터 서비스별 대한 설명을 ‘들었다’는 응답은 ‘공적급여 서비스’(79.9%), ‘지역 내 연계 가능한 복지 서비스’(66.1%), ‘일자리 서비스’(47.9%)등의 순으로 나타남

[표 II-8-120] 서비스 설명 여부

응답내용(n=700)	비율 (%)
공적급여 서비스	79.9
지역 내 연계 가능한 복지 서비스	66.1
일자리 서비스	47.9
주거 서비스	63.4
위기가구 지원서비스	26.4
교육 관련 서비스	34.6
건강 관련 서비스	67.7
사회관계망 서비스	27.9
문화 관련 서비스	60.4
기타 서비스	70.0

⑤-2 서비스 설명 도움 정도(‘도움 됨’ + ‘매우 도움 됨’ 비율)

- 서비스별 설명의 도움 정도는 ‘공적급여 서비스’(90.0%), ‘지역 내 연계 가능한 복지 서비스’ (70.8%), ‘일자리 서비스’(41.5%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-121] 서비스 설명 도움 정도

응답내용	비율 (%)
공적급여 서비스	90.0 (n=559)
지역 내 연계 가능한 복지 서비스	70.8 (n=463)
일자리 서비스	41.5 (n=335)
주거 서비스	74.1 (n=444)
위기가구 지원서비스	56.8 (n=185)
교육 관련 서비스	34.3 (n=242)
건강 관련 서비스	65.6 (n=474)
사회관계망 서비스	45.6 (n=195)
문화 관련 서비스	76.4 (n=423)
기타 서비스	84.7 (n=490)

⑤-3 서비스 이용 여부(‘이용’ 비율)

- 복지플래너로부터 서비스에 대한 설명을 들은 후 이용한 비율은 ‘공적급여 서비스’가 89.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘지역 내 연계 가능한 복지 서비스’(48.8%), ‘일자리 서비스’(14.6%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-122] 서비스 이용 여부

응답내용	비율 (%)
공적급여 서비스	89.1 (n=559)
지역 내 연계 가능한 복지 서비스	48.8 (n=463)
일자리 서비스	14.6 (n=335)
주거 서비스	50.7 (n=444)
위기가구 지원서비스	23.8 (n=185)
교육 관련 서비스	14.9 (n=242)
건강 관련 서비스	39.5 (n=474)
사회관계망 서비스	23.1 (n=195)
문화 관련 서비스	81.1 (n=423)
기타 서비스	84.7 (n=490)

⑥ 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 대한 만족도

- 찾아가는 동 복지상담 서비스 만족도에 대해 ‘만족’은 87.9%로 ‘불만족’(1.6%)보다 높게 나타남 (보통이다: 10.6%, 5점 평균: 4.39점)

[표 II-8-123] 복지플래너의 찾아가는 복지상담 서비스에 대한 만족도

응답내용(n=700)	비율 (%)
매우 만족	53.7
다소 만족	34.1
보통	10.6
다소 불만족	1.0
매우 불만족	0.6

⑥-1 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유

- 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유에 대해 ‘추가적으로 받을 서비스가 없어서’(54.5%), ‘타인이 집으로 찾아오는 것에 대한 거부감 때문에’(18.2%), ‘빈곤위기 대상자라는 것이 주변에 알려지는 것이 두려워서’(9.1%) 등의 의견이 제시됨

[표 II-8-124] 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유

응답내용(n=11)	비율 (%)
추가적으로 받을 서비스가 없어서	54.5
타인이 집으로 찾아오는 것에 대한 거부감 때문에	18.2
빈곤위기 대상자라는 것이 주변에 알려지는 것이 두려워서	9.1
기타	36.4

⑥-2 찾아가는 복지상담 서비스 이후 나타난 변화

- 찾아가는 복지상담 서비스 이후 나타난 변화로 ‘그동안 몰랐던 동 주민센터, 지역 내 다양한 기관에서 제공하는 서비스를 알 수 있었다’이 65.7%로 가장 높고, 다음으로 ‘서비스 지원, 연계 등을 통해 경제적 어려움을 해소할 수 있었다’(51.7%)

[표 II-8-125] 찾아가는 복지상담 서비스 이후 나타난 변화

응답내용(n=615)	비율 (%)
그동안 몰랐던 동 주민센터, 지역 내 다양한 기관에서 제공하는 서비스를 알 수 있었다	65.7
서비스 지원, 연계 등을 통해 경제적 어려움을 해소할 수 있었다	51.7
도움이 필요할 때 연락할 수 있는 동 공무원이 생겼다	46.3
친목모임 등 사회적 관계망 형성을 통해 심리적 안정감을 가질 수 있었다	24.1
체계적인 건강관리가 가능해졌다	20.7
변화가 없었다	7.8
기타	1.8

⑦ 평산시 동 주민센터 복지서비스 만족도

- 평소 주민센터 복지서비스 만족도에 대해 ‘만족(그렇다)’는 88.1%로 ‘불만족(그렇지 않다)’(3.0%)보다 높게 나타남 (보통이다: 8.9%, 5점 평균: 4.30점)

[표 II-8-126] 평산시 동 주민센터 복지서비스 만족도

응답내용(n=700)	비율 (%)
매우 그렇다	45.9
그렇다	42.3
보통이다	8.9
그렇지 않다	2.3
전혀 그렇지 않다	0.7

⑦-1 평산시 동 주민센터 복지서비스에 만족하지 않는 이유

- 평소 찾아가는 복지상담 서비스에 만족하지 않는 이유에 대해 ‘추가적으로 받을 수 있는 서비스가 없어서’(71.4%), ‘서비스 신청 절차가 까다로워서’(14.3%), ‘공무원들이 불친절해서’(9.5%) 등의 의견이 제시됨

[표 II-8-127] 평산시 동 주민센터 복지서비스에 만족하지 않는 이유

응답내용(n=21)	비율 (%)
추가적으로 받을 수 있는 서비스가 없어서	71.4
서비스 신청 절차가 까다로워서	14.3
공무원들이 불친절해서	9.5
서비스 질이 낮아서	9.5
기타	23.8



⑧ 동 주민센터의 복지서비스와 직원 신뢰감

- 동 주민센터의 복지서비스와 직원 신뢰감에 대해 ‘긍정적’이 90.4%로 ‘부정적’(0.7%)보다 높게 나타남 (보통: 8.9%, 5점 평균: 4.47점)

[표 II-8-128] 동 주민센터의 복지서비스와 직원 신뢰감

응답내용(n=700)	비율 (%)
매우 긍정	57.1
긍정	33.3
보통	8.9
부정	0.6
매우 부정	0.1

⑨ 동 주민센터 직원 친근감

- 동 주민센터 직원 친근감에 대해 ‘긍정적’이 92.0%로 ‘부정적’(0.9%)보다 높게 나타남 (보통: 7.1%, 5점 평균: 4.51점)

[표 II-8-129] 동 주민센터 직원 친근감

응답내용(n=700)	비율 (%)
매우 긍정	60.3
긍정	31.7
보통	7.1
부정	0.7
매우 부정	0.1

⑩ 동 주민센터 복지서비스 충분성

- 동 주민센터 복지서비스 충분성에 대해 ‘긍정적’이 76.4%로 ‘부정적’(7.1%)보다 높게 나타남 (보통: 16.4%, 5점 평균: 4.12점)

[표 II-8-130] 동 주민센터 복지서비스 충분성

응답내용(n=700)	비율 (%)
매우 긍정	44.0
긍정	32.4
보통	16.4
부정	6.0
매우 부정	1.1

## 6) 마을계획참여주민 설문조사 분석결과

### (1) 응답자 특성

[표 II-8-131] 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		1,523	100
자치구	강동구	112	7.4
	강서구	130	8.5
	관악구	22	1.4
	구로구	108	7.1
	노원구	140	9.2
	동대문구	56	3.7
	동작구	80	5.3
	마포구	181	11.9
	서대문구	274	18.0
	양천구	95	6.2
	영등포구	155	10.2
	은평구	163	10.7
	종로구	7	0.5
성별	남성	449	29.5
	여성	1072	70.4
연령	20대 이하	106	7.0
	30대	131	8.6
	40대	357	23.4
	50대	461	30.3
	60대	348	22.8
	70세 이상	110	7.2
직업	자영업	291	19.1
	전문직	179	11.8
	회사원	151	9.9
	민간단체	56	3.7
	가사	489	32.1
	무직	112	7.4
거주/근무/ 활동/재학기간	기타	226	14.8
	5년 미만	322	21.1
	5년 이상~10년 이하	313	20.6
	11년 이상~20년 이하	405	26.6
	21년 이상~30년 이하	247	16.2
	31년 이상	218	14.3
마을계획단 가입 시점	2016년 6월 이전	84	5.5
	2016년 7~12월	1174	77.1
	2017년 이후	199	13.1
	기타	54	3.5
마을계획단 가입 경로	공무원의 권유로	340	22.3
	지인의 권유로	658	43.2
	현수막등 홍보물 보고 직접 신청	438	28.8
	기타	67	4.4

## (2) 마을계획에 대한 인식과 참여 정도

### ① 마을계획의 목적과 취지를 잘 알고 참여

- 마을계획의 목적과 취지를 잘 알고 참여하는지에 대해 ‘그렇다’가 72.8%(매우 그렇다 25.5% + 그렇다 47.2%)로 ‘그렇지 않다’(9.5%)보다 높게 나타남 (보통 17.7%, 5점 평균 3.87점)

[표 II-8-132] 마을계획의 목적과 취지를 잘 알고 참여

응답내용(n=1,523)	비율 (%)
매우 그렇다	25.5
그렇다	47.2
보통이다	17.7
그렇지 않다	7.4
전혀 그렇지 않다	2.2

### ② 마을계획 목적과 취지 중 가장 중요한 것

- 마을계획 목적과 취지 중 가장 중요한 것으로는 ‘주민들이 동네 문제를 의논할 수 있는 대화의 장을 만드는 것’이 41.8%로 가장 높고, 다음으로 ‘이웃관계를 회복하고 더 넓고 튼튼하게 만드는 것’(23.0%), ‘주민들이 스스로 동네 문제를 해결하는 것’(20.9%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-133] 마을계획 목적과 취지 중 가장 중요한 것

응답내용(n=1,523)	비율 (%)
주민들이 동네 문제를 의논할 수 있는 대화의 장을 만드는 것	41.8
이웃관계를 회복하고 더 넓고 튼튼하게 만드는 것	23.0
주민들이 스스로 동네 문제를 해결하는 것	20.9
주민자치를 실현하고 동주민센터와 대등하게 협력하는 것	13.5
잘 모르겠음	0.8

### ③ 마을계획 활동 참여 빈도(한 달 평균)

- 한 달 평균 마을계획 활동 참여 빈도로는 ‘1~2회’가 57.2%로 가장 높고, 다음으로 ‘3~4회’(21.4%), ‘활동을 쉬거나 그만 둬’(12.5%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-134] 마을계획 활동 참여 빈도

응답내용(n=1,523)	비율 (%)
1~2회	57.2
3~4회	21.4
5~6회	4.7
7회 이상	3.7
활동을 쉬거나 그만둠	12.5

③-1 마을계획 활동을 쉬거나 그만둔 시점

- 마을계획단 활동을 쉬거나 그만둔 시점으로는 '마을계획단 발대식 이후 ~ 마을자원조사 이전'이 33.0%로 가장 높고, 다음으로 '마을자원조사 이후 ~ 마을총회 이전'(26.7%), '마을총회 이후'(15.7%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-135] 마을계획 활동을 쉬거나 그만둔 시점

응답내용(n=191)	비율 (%)
마을계획단발대식 이전	12.0
마을계획단 발대식 이후 ~ 마을자원조사 이전	33.0
마을자원조사 이후 ~ 마을총회 이전	26.7
마을총회 이후	15.7
기타	9.4

③-2 마을계획 활동을 쉬거나 그만둔 이유

- 마을계획단 활동을 쉬거나 그만둔 이유로 '개인적인 사정이 생겨서'가 72.8%로 가장 높고, 다음으로 '마을계획이 생각했던 목표와 취지를 벗어나서'(5.2%), '마을계획단 활동이 힘들어서'(3.7%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-136] 마을계획 활동을 쉬거나 그만둔 이유

응답내용(n=191)	비율 (%)
개인적인 사정이 생겨서	72.8
마을계획이 생각했던 목표와 취지를 벗어나서	5.2
마을계획단 활동이 힘들어서	3.7
다른 사람과 갈등이 생겨서	2.1
마을계획단 활동이 재미가 없어서	1.0
기타	7.3

### (3) 마을계획 과정

#### ① 마을계획 각 단계에 대한 만족도

- 마을계획 각 단계에 대한 만족도에 대해 ‘마을계획단 발대식’(4.03점), ‘마을총회’(3.96점), ‘마을계획단 분과 활동’(3.91점) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘정책공유수다회(행정 부서와의 협력)’이 3.57점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남

[표 II-8-137] 마을계획 각 단계에 대한 만족도

응답내용(n=1,386)	5점 평균 (점)
마을계획단 발대식	4.03
마을총회	3.96
마을계획단 분과 활동	3.91
발대식 준비 위원회 구성과 운영	3.90
마을자원 조사(워크숍, 현장조사, 발표 등)	3.82
마을계획단 전체 활동(교육, 워크숍, 탐방 등)	3.82
기본교육	3.78
마을계획 홍보와 마을계획단 모집	3.75
정책공유수다회(행정 부서와의 협력)	3.57

#### ②-1 마을계획 과정 중 가장 어려운 단계

- 마을계획 과정 중 가장 어려운 단계로 ‘마을계획 홍보/모집’이 31.6%로 가장 높고, 다음으로 ‘마을 자원 조사’(15.3%), ‘계획단 전체 활동’(14.4%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-138] 마을계획 과정 중 가장 어려운 단계

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
마을계획 홍보/모집	31.6
마을 자원 조사	15.3
계획단 전체 활동	14.4
계획단 분과 활동	10.0
마을 총회	6.9
정책공유수다회	6.2
준비 위원회	5.4
기본 교육	4.5
계획단 발대식	1.8

## ②-2 마을계획 과정 중 가장 재미있는 단계

- 마을계획 과정 중 가장 재미있는 단계로 '계획단 분과 활동'이 29.7%로 가장 높고, 다음으로 '마을 총회'(15.8%), '계획단 발대식'(12.1%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-139] 마을계획 과정 중 가장 재미있는 단계

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
계획단 분과 활동	29.7
마을 총회	15.8
계획단 발대식	12.1
계획단 전체 활동	10.7
마을 자원 조사	9.3
정책공유수다회	7.8
기본 교육	4.4
마을계획 홍보/모집	3.6
준비 위원회	3.5

## ②-3 마을계획 과정 중 가장 필요한 단계

- 마을계획 과정 중 가장 필요한 단계로 '계획단 분과 활동'이 21.4%로 상대적으로 가장 높고, 다음으로 '마을 자원 조사'(18.0%), '마을계획 홍보/모집'(12.5%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-140] 마을계획 과정 중 가장 필요한 단계

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
계획단 분과 활동	21.4
마을 자원 조사	18.0
마을계획 홍보/모집	12.5
기본 교육	11.6
계획단 전체 활동	11.5
정책공유수다회	7.9
마을 총회	6.9
준비 위원회	4.5
계획단 발대식	2.4

②-4 마을계획 과정 중 가장 필요 없는 단계

- 마을계획 과정 중 가장 필요 없는 단계로 '정책공유수다회'가 22.3%로 가장 높고, 다음으로 '준비 위원회'(15.4%), '계획단 발대식'(13.8%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-141] 마을계획 과정 중 가장 필요 없는 단계

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
정책공유수다회	22.3
준비 위원회	15.4
계획단 발대식	13.8
계획단 전체 활동	8.1
기본 교육	7.1
마을 자원 조사	4.2
마을 총회	3.8
계획단 분과 활동	3.7
마을계획 홍보/모집	2.5

③ 마을계획 과정의 구성 적절성

- 마을계획 과정의 구성 적절성에 대해 '그렇다'가 72.0%(매우 그렇다 13.6% + 그렇다 58.4%)로 '그렇지 않다'(4.8%)보다 높게 나타남 (보통 22.0%, 5점 평균 3.81점)

[표 II-8-142] 마을계획 과정의 구성 적절성

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
매우 그렇다	13.6
그렇다	58.4
보통이다	22.0
그렇지 않다	3.9
전혀 그렇지 않다	0.9

④ 마을계획 기간의 충분성

- 마을계획 기간의 충분성에 대해 '짧다'가 26.6%(매우 짧다 1.3% + 짧다 25.3%)로 '길다'(11.0%)보다 높게 나타남 (보통 61.3%, 5점 평균 2.85점)

[표 II-8-143] 마을계획 기간의 충분성

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
매우 길다	1.8
길다	9.2
충분하다	61.3
짧다	25.3
매우 짧다	1.3

#### (4) 마을계획단 구성과 운영

##### ① 마을계획단 구성

- 마을계획단 구성에 대해 ‘대표, 분과장, 마을 간사는 마을계획 활동을 주민이 주도하는데 필요한 역할’이 4.09점으로 가장 높고, ‘분과는 주민 의견에 맞게 적절하게 구성’(3.84점), ‘마을계획단은 자발적으로 참여한 주민들로 구성’ 및 ‘마을계획단 구성에 대해 전반적 만족’(각각 3.77점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-144] 마을계획단 구성

응답내용(n=1,386)	5점 평균 (점)
대표, 분과장, 마을 간사는 마을계획 활동을 주민이 주도하는데 필요한 역할	4.09
분과는 주민 의견에 맞게 적절하게 구성	3.84
마을계획단은 자발적으로 참여한 주민들로 구성	3.77
마을계획단 구성에 대해 전반적 만족	3.77
소외된 계층이 없이 주민들이 다양하게 참여	3.41

##### ② 마을계획단 운영

- 마을계획단 운영에 대해 ‘주민 누구나 자기 의견을 편하게 말할 수 있음’(3.99 점), ‘마을 계획에 대한 충분한 논의와 고민이 이뤄짐’(3.79점), ‘마을계획단 운영에 대해 전반적 만족’(3.78점) 등의 순으로 나타남



[표 II-8-145] 마을계획단 운영

응답내용(n=1,386)	5점 평균 (점)
주민 누구나 자기 의견을 편하게 말할 수 있음	3.99
마을 계획에 대한 충분한 논의와 고민이 이뤄짐	3.79
마을계획단 운영에 대해 전반적 만족	3.78
중요한 결정을 관이 아닌 주민이 주도	3.70
마을계획은 우리 동네의 어려움을 잘 대변	3.68
영향력이 센 소수 주민이 논의를 주도하지 않음	3.67
마을계획단이 아닌 주민도 마을 계획을 알 수 있음	3.29

## (5) 마을계획 수립

### ① 마을계획 수립

- 마을계획 수립에 대해 ‘내가 몰랐지만 공감하는 의제가 있음’(4.03점), ‘민관 협약은 마을계획 실행에 도움이 될 것’(3.97점), ‘총회(투표)는 주민 합의 형성에 큰 도움이 됨’(3.81점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-146] 마을계획 수립

응답내용(n=1,386)	5점 평균 (점)
내가 몰랐지만 공감하는 의제가 있음	4.03
민관 협약은 마을계획 실행에 도움이 될 것	3.97
총회(투표)는 주민 합의 형성에 큰 도움이 됨	3.81
장소, 시간, 진행 방식 등이 적절	3.80
주민들이 주도적으로 마을 총회를 준비	3.77
마을계획 의제에는 나의 의견이 반영	3.72
실행에 따른 혜택이 주민 대다수에게 돌아갈 것	3.72
주민들의 다양한 요구가 충분히 반영	3.70
충분한 규모의 지역 주민들이 참석	3.42

## (6) 마을계획 지원체계와 만족도

### ①-1 마을사업전문가, 마을계획촉진자

- 마을계획 지원체계와 만족도(마을사업전문가, 마을계획촉진자)에 대해 ‘(마을계획촉진자) 마을 계획을 알기 쉽게 설명하고 진행’(4.01점), ‘(마을사업전문가) 기존 공무원보다 소통, 협력하기가 더 편함’(3.99점), ‘(마을사업전문가) 주민이

마을 계획을 주도할 수 있도록 함'(3.97점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-147] 마을사업전문가, 마을계획촉진자

응답내용(n=1,386)	5점 평균 (점)
(마을계획촉진자) 마을 계획을 알기 쉽게 설명하고 진행	4.01
(마을사업전문가) 기존 공무원 보다 소통, 협력 하기가 더 편함	3.99
(마을사업전문가) 주민이 마을 계획을 주도할 수 있도록 함	3.97
(마을계획촉진자) 주민이 마을 계획을 주도할 수 있도록 함	3.97
(마을사업전문가) 마을사업 전문가의 역할에 전반적 만족	3.95
(마을계획촉진자) 마을계획 촉진자의 역할에 전반적 만족	3.95
(마을계획촉진자) 주민들이 소통하고 합의 하는데 큰 도움이 됨	3.94
(마을사업전문가) 주민 갈등과 문제를 예방, 해결하는 역할을 함	3.80
충분한 규모의 지역 주민들이 참석	3.42

①-2 동주민센터, 정책공유수다회, 마을계획예산

- 마을계획 지원체계와 만족도(동주민센터, 정책공유수다회, 마을계획예산)에 대해 '동주민센터) 마을계획 활동에 필요한 행정 지원을 제공' 및 '(동주민센터) 동주민센터의 역할에 전반적 만족'(각각 3.95점), '(동주민센터) 주민이 마을계획을 주도할 수 있도록 함'(3.94점) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-148] 동주민센터, 정책공유수다회, 마을계획예산

응답내용(n=1,386)	5점 평균 (점)
(동주민센터) 마을계획 활동에 필요한 행정 지원을 제공	3.95
(동주민센터) 동주민센터의 역할에 전반적 만족	3.95
(동주민센터) 주민이 마을 계획을 주도할 수 있도록 함	3.94
(정책공유수다회) 담당 부서는 신속하게 답변을 줌	3.76
(정책공유수다회) 필요한 정보와 답변을 충분히 제공받음	3.70
(정책공유수다회) 서면, 설명, 상담 등 답변 방식이 적절	3.68
(정책공유수다회) 구청의 정책공유수다회 운영에 전반적 만족	3.50
(마을계획예산) 예산 집행 권한이 동주민센터에 있는 게 적절	3.48
(정책공유수다회) 정책공유수다회 진행 횟수는 충분	3.47

② 마을계획 활동이 지속되기 위해 가장 필요한 지원(1순위)

- 마을계획 활동에 지속되기 위해 가장 필요한 지원(1순위)으로 '마을사업전문가'가 28.6%로 가장 높고, 다음으로 '충분한 정보(마을자원, 행정계획 등)'(18.0%), '마을계획단 운영비(교육, 워크숍, 모임비 등)'(16.5%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-149] 마을계획 활동이 지속되기 위해 가장 필요한 자원(1순위)

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
마을사업전문가	28.6
충분한 정보(마을자원, 행정계획 등)	18.0
마을계획단 운영비(교육, 워크숍, 모임비 등)	16.5
동주민센터의 지원	13.4
마을계획 실행 예산	12.2
전문촉진자(지원기간 연장)	6.7
마을 간사(지원 기간 연장)	2.6
기타	1.1

③ 마을계획 활동이 지속되기 위해 가장 필요한 지원(1+2순위)

- 마을계획 활동에 지속되기 위해 가장 필요한 지원(1+2순위)으로 ‘마을계획단 운영비(교육, 워크숍, 모임비 등)’(39.6%), ‘마을사업전문가’(37.7%), ‘충분한 정보(마을자원, 행정계획 등)’(35.5%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-150] 마을계획 활동이 지속되기 위해 가장 필요한 지원(1+2순위)

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
마을계획단 운영비(교육, 워크숍, 모임비 등)	39.6
마을사업전문가	37.7
충분한 정보(마을자원, 행정계획 등)	35.5
마을계획 실행 예산	33.2
동주민센터의 지원	28.1
전문촉진자(지원기간 연장)	13.5
마을 간사(지원 기간 연장)	6.3
기타	2.3

④ 마을계획 참여에 대한 전반적인 만족도

- 마을계획 참여에서의 전반적 만족도에 대해 ‘그렇다’가 69.7%(매우 그렇다 19.9% + 그렇다 49.8%)로 ‘그렇지 않다’(4.8%)보다 높게 나타남 (보통 25.0%, 5점 평균 3.85점)

[표 II-8-151] 마을계획 참여에 대한 전반적인 만족도

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
매우 그렇다	19.9
그렇다	49.8
보통	25.0
그렇지 않다	4.0
전혀 그렇지 않다	0.8

⑤ 마을계획에 참여하며 만족스러웠던 점

- 마을계획에 참여하며 만족스러웠던 점으로 '새로운 이웃을 더 많이 알고 친해지게 됨'(69.3%), '우리 동네에 대한 관심과 애정이 더 커짐'(69.2%), '주민들이 함께 논의하고 협력하는데 즐거움을 느낌'(66.6%) 등의 순으로 나타남. 한편 '만족스러웠던 점 없음'은 2.2%로 나타남

[표 II-8-152] 마을계획에 참여하며 만족스러웠던 점

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
새로운 이웃을 더 많이 알고 친해지게 됨	69.3
우리 동네에 대한 관심과 애정이 더 커짐	69.2
주민들이 함께 논의하고 협력하는데 즐거움을 느낌	66.6
주민들이 직접 지역문제를 해결한다는 성취감을 느낌	63.4
동주민센터가 더 가깝고 우호적으로 느껴짐	53.9
기타	2.7
없음	2.2

⑥ 마을계획에 참여하며 불만족스러웠던 점

- 마을계획에 참여하며 불만족스러웠던 점으로 '주민들이 직접 지역문제를 해결하기 어렵다는 한계를 느낌'이 40.8%로 가장 높고, 다음으로 '마을계획 활동 중에 이웃과 갈등이 생김'(9.9%), '주민들이 함께 논의하고 협력하는 게 재미없고 피로감이 커짐'(8.6%) 등의 순으로 나타남. 한편 '불만족스러웠던 점 없음'은 39.2%로 나타남

[표 II-8-153] 마을계획에 참여하며 불만족스러웠던 점

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
주민들이 직접 지역문제를 해결하기 어렵다는 한계를 느낌	40.8
마을계획 활동 중에 이웃과 갈등이 생김	9.9
주민들이 함께 논의하고 협력하는 게 재미없고 피로감이 커짐	8.6
동주민센터가 여전히 멀고 권위적으로 느껴짐	8.5
우리 동네에 대한 관심과 애정이 오히려 줄어들음	1.9
기타	10.2
없음	39.2

⑦ 추후 마을계획 실행기에 참여 의향

- 추후 마을계획 실행기에 '참여한다'가 72.4%로 '참여하지 않는다'(3.5%)보다 높게 나타남 (잘 모르겠다 23.6%)

[표 II-8-154] 추후 마을계획 실행기에 참여 의향

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
참여한다	72.4
참여하지 않는다	3.5
잘 모르겠다	23.6

⑧ 추후 주변에 마을계획단 활동을 권유할 의향

- 추후 주변에 마을계획단 활동을 '권유한다'가 75.5%로 '권유하지 않는다'(2.3%)보다 높게 나타남 (잘 모르겠다 21.6%)

[표 II-8-155] 추후 주변에 마을계획단 활동을 권유할 의향

응답내용(n=1,386)	비율 (%)
권유한다	75.5
권유하지 않는다	2.3
잘 모르겠다	21.6

## 7) 주민자치위원 설문조사 분석결과

### (1) 응답자 특성

[표 II-8-156] 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		1,176	100
소속 구	강동구	94	8.0
	강서구	56	4.8
	관악구	91	7.7
	구로구	72	6.1
	금천구	62	5.3
	노원구	29	2.5
	도봉구	56	4.8
	동대문구	5	0.4
	동작구	90	7.7
	마포구	41	3.5
	서대문구	33	2.8
	성동구	83	7.1
	성북구	45	3.8
	양천구	61	5.2
	영등포구	193	16.4
	은평구	102	8.7
	종로구	63	5.4
	위원 활동 년수	2년 이하	403
3년 이상~4년 이하		283	24.1
5년 이상~6년 이하		166	14.1
6년 초과		224	19.0
무응답		100	8.5
성별	남성	595	50.6
	여성	514	43.7
	무응답	67	5.7
연령	20~40대	116	9.9
	50대	508	43.2
	60대	420	35.7
	70세 이상	88	7.5
	무응답	44	3.7
직업	자영업	522	44.4
	전문직	124	10.5
	회사원	93	7.9
	민간단체	55	4.7
	가사	218	18.5
	무직	111	9.4
	무응답	53	4.5
통반장 여부	통반장임	159	13.5
	통반장이 아님	904	76.9
	무응답	113	9.6
직능단체 활동 여부	직능단체 활동함	665	56.5
	직능단체 활동하지 않음	430	36.6
	무응답	81	6.9

## (2) 주민자치활성화

### ① 동주민센터 공간개선사업 및 자치공간 활성화

- 동주민센터 공간개선사업 및 자치공간 활성화에 대해 ‘공간개선사업에 대해 알고 있음’(3.90점), ‘동주민센터 공간개선에 충분히 의견 반영’(3.83점), ‘공간개선에 대해 만족’(3.81점) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘공간개선사업에 적극적으로 참여함’이 3.68점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남

[표 II-8-157] 동주민센터 공간개선사업 및 자치공간 활성화

응답내용(n=1,176)	5점 평균 (점)
공간개선사업에 대해 알고 있음	3.90
동주민센터 공간개선에 충분히 의견 반영	3.83
공간개선에 대해 만족	3.81
공간개선사업에 적극적으로 참여함	3.68

### ② 주민자치위원회 활성화

- 주민자치위원회 활성화에 대해 ‘동 주민자치위원회 회의에 매회 참석함(4.21점)’, ‘주민자치위원의 역할에 대해 알고 있음’(4.19점), ‘본인의 의지로 주민자치위원이 됨’(3.99점) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘동 주민자치위원회는 활동하기에 적절한 행정적·재정적 지원을 받고 있음’은 3.26점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남

[표 II-8-158] 주민자치위원회 활성화

응답내용(n=1,176)	5점 평균 (점)
동 주민자치위원회 회의에 매회 참석함	4.21
주민자치위원의 역할에 대해 알고 있음	4.19
본인의 의지로 주민자치위원이 됨	3.99
동 주민자치위원회 구성 및 선정 과정은 합리적	3.90
동 주민자치위원회의 권한과 역할 범위는 확대할 필요가 있음	3.77
동 주민자치위원은 자치위원으로서 적절한 교육을 받고 있음	3.73
동 주민자치위원의 수와 규모는 확대할 필요가 있음	3.61
주민자치위원으로 활동하는데 들어가는 시간과 비용은 적절한 수준	3.43
동 주민자치위원회는 활동하기에 적절한 행정적·재정적 지원을 받고 있음	3.26

### ③ 주민자치 역량인식 및 활동 만족도

- 주민자치 역량인식 및 활동 만족도에 대해 ‘사업 이후 동 업무에 대한 관심이 높아짐’(3.89점), ‘다른 주민들에게 주민자치위원으로 활동을 권유할 의향’(3.88점), ‘주민자치위원으로서 계속 활동 희망’(3.84점) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘사업 이후 주민자치위원회 활동에 대한 주민의 관심 향상’은 3.65점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남

[표 II-8-159] 주민자치 역량인식 및 활동 만족도

응답내용(n=1,176)	5점 평균 (점)
사업 이후 동 업무에 대한 관심이 높아짐	3.89
다른 주민들에게 주민자치위원으로 활동을 권유할 의향	3.88
주민자치위원으로서 계속 활동 희망	3.84
사업 이후 주민과 더 가까워짐	3.78
사업 이후 주민자치위원들은 주민의 의견을 적극 반영	3.77
사업 이후 주민자치위원의 활동이 활발해짐	3.73
사업 이후 동 업무에 대한 주민의 관심과 참여도 향상	3.69
사업 이후 주민들의 자치수준 향상	3.66
사업 이후 주민자치위원회 활동에 대한 주민의 관심 향상	3.65

### (3) 동 행정 혁신

#### ① 사업추진 공감대 형성

- 사업추진 공감대 형성에 대해 ‘사업 이후 주민자치위원과 동 공무원 간 협력관계가 더욱 좋아짐’(3.82점), ‘사업을 통해 지역주민과 동주민센터 간 협력이 더욱 잘 이뤄지게 됨’(3.78점), ‘공무원과 자치위원 간 성공적 사업 운영을 위한 공감대가 잘 형성됨’(3.77점) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘주민자치회로 전환 후 권한·책임이 강화된 시범사업에 대한 인지도’는 3.69점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남



[표 II-8-160] 사업추진 공감대 형성

응답내용(n=1,176)	5점 평균 (점)
사업 이후 주민자치위원과 동 공무원 간 협력관계가 더욱 좋아짐	3.82
사업을 통해 지역주민과 동주민센터 간 협력이 더욱 잘 이뤄지게 됨	3.78
공무원과 자치위원 간 성공적 사업 운영을 위한 공감대가 잘 형성됨	3.77
주민자치회로 전환 후 권한·책임이 강화된 시범사업에 대한 인지도	3.69

② 사업전문성 제고

- 사업전문성 제고에 대해 ‘사업 이후 주민자치위원회 활동에 대한 동장의 관심이 향상’(4.10점), ‘사업의 취지 및 목적에 대해 알고 있음’ 및 ‘사업의 취지에 대해 공감함’(각각 3.94점) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘사업의 주요내용에 대해 알고 있음’ 및 ‘찾동 관련 교육은 사업 자체와 주민자치위원 역할을 이해하는데 도움’은 각각 3.86점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남

[표 II-8-161] 사업전문성 제고

응답내용(n=1,176)	5점 평균 (점)
사업 이후 주민자치위원회 활동에 대한 동장의 관심이 향상	4.10
사업의 취지 및 목적에 대해 알고 있음	3.94
사업의 취지에 대해 공감함	3.94
사업의 주요내용에 대해 알고 있음	3.86
찾동 관련 교육은 사업 자체와 주민자치위원 역할을 이해하는데 도움	3.86

(4) 찾동 사업 효과 및 만족도

① 사업 효과 및 만족도

- 찾동 사업의 효과 및 만족도에 대해 ‘찾동 사업은 계속되어야 함’ (3.95점), ‘찾동 사업으로 가정폭력이나 아동학대 등 위기가정에 대한 공적지원이 향상될 것’(3.92점), ‘사업에 대해 전반적으로 만족’(3.82점) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘사업 이후 지역공동체 활성화’는 3.73점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남

[표 II-8-162] 사업 효과 및 만족도

응답내용(n=1,176)	5점 평균 (점)
찾동 사업은 계속되어야 함	3.95
찾동 사업으로 가정폭력이나 아동학대 등 위기가정에 대한 공적지원이 향상될 것	3.92
사업에 대해 전반적으로 만족	3.82
찾동 사업의 전반적 성과는 높음	3.81
사업 이후 주민의 복지수준이 향상	3.76
사업 이후 지역공동체 활성화	3.73

(5) 지역사회 및 민관협력 변화에 대한 인식

① 지역 신뢰도에 대한 인식

- 지역신뢰도에 대해 ‘우리 동네는 동주민센터와 주민이 서로를 신뢰’(3.79점), ‘우리 동네 사람들은 서로 믿고 신뢰할 수 있음’(3.78점), ‘우리 동네는 여성과 아동이 생활하기에 안전한 편’(3.78점) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘이웃 경조사 발생 시 지역주민은 서로 도움’ 및 ‘우리 동네는 마을공동체 활동이 활발한 편’은 각각 3.68점으로 상대적으로 가장 낮게 나타남

[표 II-8-163] 지역 신뢰도에 대한 인식

응답내용(n=1,176)	5점 평균 (점)
우리 동네는 동주민센터와 주민이 서로를 신뢰	3.79
우리 동네 사람들은 서로 믿고 신뢰할 수 있음	3.78
우리 동네는 여성과 아동이 생활하기에 안전한 편	3.78
이웃 경조사 발생 시 지역주민은 서로 도움	3.68
우리 동네는 마을공동체 활동이 활발한 편	3.68

② 인사하며 지내는 동네 이웃의 수

- 인사하며 지내는 동네 이웃의 수로 ‘11명 이상’이 71.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘6~10명’(15.6%), ‘2~5명’(8.0%) 등의 순으로 나타남. 한편 ‘없음’은 0.3%로 나타남

[표 II-8-164] 인사하며 지내는 동네 이웃의 수

응답내용(n=1,176)	비율 (%)
1명	0.8
2~5명	8.0
6~10명	15.6
11명 이상	71.1
없음	0.3

③ 어려울 때 의지할 만큼 친한 동네 이웃의 수

- 어려울 때 의지할 만큼 친한 동네 이웃의 수로 '6명 이상'이 47.5%로 가장 높고, 다음으로 '4~5명'(23.0%), '2~3명'(22.4%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-165] 어려울 때 의지할 만큼 친한 동네 이웃의 수

응답내용(n=1,176)	비율 (%)
1명	2.8
2~3명	22.4
4~5명	23.0
6명 이상	47.5
없음	1.6

④ 동주민센터와 주민 간 협력 수준

- 동주민센터와 주민간 협력수준에 대해 '파트너십'이 41.8%로 가장 높고, 다음으로 '의견청취'(18.5%), '회유'(12.3%) 등의 순으로 나타남

[표 II-8-166] 동주민센터와 주민 간 협력 수준

응답내용(n=1,176)	비율 (%)
동원	2.6
정보제공	4.9
의견청취	18.5
회유	12.3
파트너십	41.8
권한위임	4.6

## 9. 총괄지표 검토 결과

### 1) 총괄지표 의미

#### ○ 총괄지표 개발의 배경 및 필요성

- 찾동 사업 성과 분석 결과, 각 분야별 성과는 구체적으로 파악 가능하지만 전 분야를 아우르는 성과를 파악하기 어려움. 이는 자료 수집에서부터 분석까지 분야별로 나누어 진행된 까닭도 있지만 실제 현장에서 찾동 사업을 분절적으로 수행하고 있는 경향이 큰 것으로 판단됨. 앞으로 찾동 사업이 성숙해짐에 따라 동주민센터 기능은 찾동 사업이 추구하는 방향으로 재편될 가능성이 큼. 즉, 찾동 사업이 동주민센터 사업의 하위 범주에 있는 것이 아니라 동주민센터의 기능이 곧 찾동 사업을 추진하는 일선 기관으로 재편될 수 있음. 따라서 찾동 사업을 분야별로 나누어 파악하는 것도 중요하지만, 전체를 포괄하여 파악하는 것은 찾동 사업이 충분히 성숙한 이후 동주민센터의 기능과 성과를 측정하고, 모니터링하는 측면에서도 의미가 큼. 하지만 현재까지 찾동 사업의 전 분야를 아우르고, 찾동의 비전을 반영하고 있는 총괄지표에 대한 논의가 구체화되지 못했음. 이에 본 보고서에서 제시한 성과분석 지표 체계 및 분야별 지표, 그리고 선행연구 결과 등을 참고하여 총괄지표 개발에 대한 논의를 제시하고자 함

#### ○ 총괄지표 개념

- 총괄지표는 찾동 사업의 비전을 반영하여 찾동 사업의 종합적인 성과 및 주민의 삶의 질을 포착할 수 있는 지표임
- 총괄지표를 구체화하는데 다음을 고려하도록 함. 각 분야의 지표와 동떨어지지 않고 아우를 것. 각 분야의 성과를 종합적으로 반영할 수 있을 것. 사업 절차보다는 결과를 반영할 것. 장기적으로 모니터링할 수 있을 것

[표 II-9-1] 총괄지표 개념

쟁점	내용	검토결과
목적	비전, 목표, 전략방향을 고려할 것	현재의 비전체계와 동떨어진 지표는 곤란
종합	성과를 종합적으로 나타내는 것	분야별 성과의 종합
결과	찾동 사업의 최종 결과를 도출하는 것	과정지표는 가능한 제외
장기	단기성과가 아니라 장기성과일 것	단순 실적치는 제외

○ 대상자별 총괄지표 의미

[표 II-9-2] 대상자별 총괄지표 의미

대상	필요성	구성방향
정책관리자	진행상황 점검 및 정책반영	종합적, 장기적, 지속적 성과관리
정책대상자	실질 사업성과 확보 및 만족도제고	핵심 사업목적, 비전, 주요과제의 달성
일반시민	정보 제공을 통한 사업공감대형성	단순하고 이해하기 쉽게 구성

## 2) 총괄지표 논의 쟁점

○ 분야별 지표 중 중요 지표 선택 vs. 새로운 지표

[표 II-9-3] 분야별 지표 중 중요 지표 선택 vs. 새로운 지표

분야별 지표	새로운 지표
4개 분야 성과지표와의 중복성 문제 분야별로 포함시키면 지표가 많아질 가능성	4개 분야 성과지표를 제외한 별도지표 발굴 어려움

찾듯만의 성과를 도출하는 것도 중요하므로 분야별 중요한 자료를 활용하되 종합성과가 되도록 합산하여 활용하는 것이 타당

○ 사업과정에 대한 지표 포함 vs. 최종 결과에 대한 지표로 구성

[표 II-9-4] 사업과정에 대한 지표 포함 vs. 최종 결과에 대한 지표로 구성

과정지표	결과지표
인력의 투입 등 과정을 나타내는 지표를 포함	찾동의 결과로 나타난 사회적 변화만 포함

가능하면 결과지표 중심으로 계산하는 것이 타당하나 동 기능 전환 등 도 사업의 중요성이 크고 정책적으로 활용가능한 행정분야 지표가 제외되는 등 동 기능 전환 부분에서는 과정지표가 포함될 수 있음

○ 개별 지표 산출 후 합산 vs. 사업분야별 수치 합산 후 계산

[표 II-9-5] 개별 지표 산출 후 합산 vs. 사업분야별 수치 합산 후 계산

분야별지표 개별 계산 후 합산	합산 후 계산
예시: 복지방문율+건강방문율	예시: 복지건강방문자수/복지건강방문대상자수

궁극적으로 지역 주민의 혜택과 만족도가 중요하므로 분야별로 계산하기 보다는 전체 모수를 대상으로 도출하는 것이 타당

○ 일정한 기준을 충족하였는지 측정용도 vs. 목표달성여부에 대한 평가용도

[표 II-9-6] 일정한 기준을 충족하였는지 측정용도 vs. 목표달성여부에 대한 평가용도

기준을 충족시켰는지에 대한 측정	목표달성에 대한 평가
도출된 값이 일정 수준을 나타내면 만족	특정 값을 달성하기 위해 노력해야하는 지표
지역사회의 목표치를 설정하기 어렵고 장기적 관점에서 지속적인 성과 상승이 불가능하므로 일정 수준을 충족하였는지 나타내는 측정지표가 타당	

○ 찾동사업 대상자 vs. 일반시민

[표 II-9-7] 찾동사업 대상자 vs. 일반시민

찾동사업 대상자	일반시민
사업의 직접 대상자를 중심으로 한 지표 사업분야별 지표가 달라서 총괄지표 도출불가	일반시민을 모수로 지표설정
사업의 장기적인 방향성을 고려할 때 전 주민을 대상으로 지표를 설계하는 것이 타당	

○ 찾동만의 총괄지표 구성 vs. 불필요

[표 II-9-8] 찾동만의 총괄지표 구성 vs. 불필요

찾동만의 총괄지표 구성	불필요
찾동 사업만을 위한 지표를 새롭게 구성	기존의 사회지표를 활용한다면 별도지표 불필요
시범사업 기간이므로 찾동만의 총괄지표를 구성하는 것이 바람직	

### 3) 총괄지표 관련 참고지표

○ 지역사회 혹은 지역주민을 대상으로 하는 서울시와 국가의 지표검토

- 지역사회 수준을 나타내는 지표는 시민이나 주민에 대한 설문조사를 통해 산출하는 주관적 지표와 통계자료를 활용하는 객관적 지표로 구성되는 것이 일반적
- 지역의 안전망 구축과 공동체활성화를 추구하는 찾동사업목적을 고려하여 국가와 서울시의 몇 가지 유사하거나 관련성이 있는 지표를 검토
- 희망서울 생활지표, 도시정책지표, 지속가능발전지표, 지역사회보장지표, 지역사회건강조사 등 몇 가지 관련성이 있는 지표는 있으나 대부분 설문조사를 활용한 지표이며 이미 찾아가는 동주민센터 2단계 성과조사의 문항에 포함된 것들이 대부분

[표 II-9-9] 총괄지표 관련 참고지표

지표	특성	찾동 관련 지표	
희망서울 생활지표 (서울시)	2012년부터 서울시가 시민들의 삶을 3대 영역, 9개 분야, 88개 지표로 구성하여 발표하는 지표	주거와 생활	국민기초생활보장 수급자율
			거주지역 주거환경만족도
			서울 계속거주 의향
		가족과 가정	개인 삶의 만족도
		건강과 보건	기대수명
			주관적 건강수준 인지율
			일반 건강검진 수검률
안전과 교통	시민이 느끼는 도시 위험도		
	도시안전지수		
인구 거버넌스	찾아가는 복지플래너 수혜자 수		
도시정책지표 (서울시, 서울서베이)	2003년부터 진행된 서울서베이결과를 바탕으로 구성된 지표로 국내 가구 및 외국인조사로 구성	시민행복 및 소속감	서울시민행복지수
		사회정의 및 신뢰	사회적 신뢰
		시민참여	사회적 관계망
			참여활동
안전과 재난	서울시민 위험도에 대한 인식		
메가시티 행복지표 (서울시, SI 연구)	OECD행복지표를 참고하여 만든 11개 분야 설문조사결과를 활용한 행복지표	커뮤니티	사회적 유대
		건강	주관적 건강상태
		생활만족도	생활만족도
지속가능발전 지표 (서울시)	지속가능발전을 위해 17개 분야 미래 목표치를 설정하여 30개의 지표를 2년 단위로 평가	사회문화	노인취업률
			시민제한건수
			건강기대여명
			마을형 문화공간 수
지역사회보장 지표 (국가)	-	총괄	국민기초생활보장 수급자
			상대적 빈곤률
지역사회건강 조사 (국가)	지역보건법에 의해 매년 보건소에서 진행되는 조사로 12개 분야에 대해 900명에게 조사한 결과 분석	-	건강생활실천율
			우울감경험율
			양호한 주관적 건강수준 인지율

#### 4) 총괄지표체계

- 찾아가는 동주민센터 사업이 분야별 사업이나 특정 사업 수혜자의 만족수준에 머물기보다는 장기적으로 동주민센터 자체의 기능전환과 지역공동체의 중심역할을 하는 것이 바람직하다는 사업의 방향성을 고려하여 동 지역주민 전체 관점에서 지표를 설정

[표 II-9-10] 총괄지표체계

구분	정책지표 (객관지표)	산식	시민지표 (주관지표)			
			동 주민	사업대상자 사업참여자	주민자치 위원	공무원
찾아가는 동주민 센터	동 기능률	공무원 1인당 동 주민수	동주민센터 만족도 (문항1-5)	동주민센터 만족도 (각 분야별 문항평균)	동주민센터 만족도 (문항6-1)	동주민센터 만족도 (문항7평균)
	가구 방문율	방문 가구수/전체 가구수				
통합 서비스	지원율	동주민센터 서비스 수혜자 수 /주민 수	민관협력도 (문항11)	민관협력도 (마을분야 값 활용)	민관협력도 (문항10)	민관협력도 (문항9)
	통합 서비스율	동주민센터 2개 이상 서비스 수 혜자 수 /주민 수				
	기관 협업률	(동주민센터에서 연계하여 타 공 공기관에서 서비스를 받은 주민 /동주민센터에서 서비스 받은 주민) + (동주민센터에서 연계하여 민간 기관에서 서비스를 받은 주민/동주 민센터에서 서비스 받은 주민)				
주민자치를 통한 공동체 형성	주민 참여율	동주민센터 사업 참여 주민수 /동 주민 수	주민신뢰도 (문항6-2)	주민신뢰도 (분야별 문항평균)	주민신뢰도 (문항7-1)	주민신뢰도 (문항8-4)
	주민 자치율	주민참여절차를 통해 결정한 정책 수 /동 정책 수	주민자치수준 (문항5)	주민자치수준 (값없음)	주민자치수준 (문항5)	주민자치수준 (문항3과 3-2의 평균)
	주민 공간율	동 주민이 자유롭게 사용가능한 공간/동 지역전체 공공공간	공간사용 만족도 (문항1-2)	공간사용 만족도 (값없음)	공간사용 만족도 (문항1-4)	공간사용 만족도 (문항1-1)



### III. 정책제언

#### 1. 종합 정책제언

- 사업의 확대 과정에서 안정성 강화를 위한 노력이 병행될 필요
  - 찾아가는 동주민센터 사업의 수행연차가 증가할수록 주요 성과지표의 성과가 증가하는 경향을 보이고 있으므로 이를 동주민센터의 주요 업무로 내재화할 수 있도록 제도 보완이 필요
  - 계획대로 인력이 총원되고 찾동교육 횟수나 참여인원이 많을수록 주요 성과지표 성과가 높게 나타나고 있으므로 총원계획이 조기에 마무리되도록 지원하고 시·자치구 차원에서 수요에 적합한 교육을 강화하는 것이 사업의 안정화에 기여할 것으로 기대
- 자치구 및 동의 지역특성과 추진방식의 다양성을 고려한 종합평가방식이 타당
  - 특정 자치구나 동의 성과와 실적의 일관성이 낮고 성과지표마다 각기 다른 형태의 실적을 나타내고 있어 현재와 같이 복지, 건강, 행정, 마을, 여성 등 개별 사업 분야 단위 성과관리방식으로는 실질적 성과분석이 어려우므로 자치구나 동 단위로 종합평가하는 것이 타당
  - 어르신 등록률, 저소득층 수, 장애인 수, 빈곤층 비율, 재정자립도 등 이미 주어진 외적 환경조건이 주요 성과지표 실적에 영향을 미치므로 일반화된 모델을 적용하기 보다는 지역환경에 적합한 사업모델을 선택할 수 있도록 지원하는 것이 타당
- 사업통합을 위한 복지-건강-마을-행정-여성 분야 연계 노력이 필요
  - 인력총원에 의해 복지나 건강 분야 실적편차가 발생하고, 사업의 본래 취지가 복지플래너와 방문간호사의 동행방문에 따른 통합서비스 제공에 있으며, 상담대상자 선정 및 방문일정계획에서 두 인력이 차지하는 비중차이가 복지와 건강분야 실적에 차이를 가져오고, 마을계획 참여동이 미참여동에 비해 우리동네주무관과 주민자치위원회, 복지플래너의 활동 성과가 높아지는 등 분야간 연계 양태나 정도에 따라 성과가 달라지므로 사업 분야 간 연계가 중요
  - 사업분야를 망라하는 공동교육을 강화하고 시범사업방식으로 진행되고 있는 마을분야의 주요 사업 중 일부를 행정분야와 결합하여 전동으로 확대하는 등 사업 통합관리를 위한 다양한 방안 검토가 필요
- 자치구-동의 관계설정과 리더십의 중요성
  - 자치구에 사업 전담조직이 있거나 계획대로 인력이 총원될 때 주요 성과지표의 성과가

높아지므로 자치구의 역할이 사업 성과에 큰 영향을 미침

- 전반적으로 동장의 관심도가 높을 때 주요 성과지표의 성과가 높으므로 동장의 리더십을 강화하는 교육프로그램을 확대하고 동장임명 시 내외부 공모방식을 강화하는 방식으로 동장의 사업의지를 사전에 확인하는 것이 성과관리에 유리함

○ 지역주민의 인지도와 공감도를 높이기 위한 서비스대상자 확대여부 검토가 필요

- 사업의 지지기반을 확대하기 위해서는 일반 시민에 대한 보편서비스 확장이나 사업 대상자 확대를 통해 일반시민의 사업인지도를 높일 필요가 있음
- 특정 계층에 대한 찾아가는 서비스뿐만 아니라 내방한 일반 지역주민에 대한 통합서비스 제공이나 서비스 질 향상에도 관심을 가져 찾동사업의 취지를 살릴 필요가 있음
- 향후 분야별 혹은 서비스대상자별 만족도 측정보다는 자치구 혹은 동 단위 지역주민인식조사를 정기적으로 실시하여 활용하고, 주요 성과지표의 모수를 지역주민으로 두는 통합지표를 개발하는 것이 일반 시민이나 일반 지역주민의 인지도를 높일 것으로 기대함

## 2. 분야별 정책제언

### 1) 복지분야 정책제언

○ 1차년도보다 사례관리대상 발굴율과 서비스 연계율이 확대되는 측면을 보이면서 보편적 복지와 복지사각지대 해소라는 목표달성에 바람직한 양상을 기대해 봄

- 특히 송파 세 모녀 사건이후 큰 주목을 받았던 빈곤위기가정과 돌봄위기가정의 방문율이 크게 증가하고, 매년 많은 수의 사례관리대상자들이 발굴되어 복지서비스를 제공받음
- 사업인지도를 제외한 전체 서비스 대상자들의 서비스만족도가 증가하였는데 복지플래너라는 개별 개체뿐만 아니라 동주민센터 복지서비스 전체에 대한 만족도와 서비스충족도가 개선되었다는 점에서 큰 의미가 있음
- 동주민센터와 직원에 대한 신뢰도도 동반 성장하였음

○ 복지플래너의 서비스 대상 전체 방문율은 72.1%

- 단순히 양적으로만 본다면, 서비스 대상에 대한 플래너 방문율은 나쁘지 않지만 현재의 방문율 실적은 빈곤위기가정과 돌봄위기가정의 압도적 방문율에 영향이 크며, 어르신방문율은 오히려 1차년도에 비해 감소함. 더욱이 출산가정의 가정방문율은 4.1%에 지나지 않음
- 여러 가지 영향요인이 있다고 판단됨에 따라 사업대상자별로 방문율의 차이가 나는 원인이 서비스제공전략의 문제인지, 환경적 제약에 의한 문제인지 분석해볼 필요가 있음

- 환경적 문제라면, 단기적으로는 현재 서비스 대상별 방문율의 과반 이상이 가정방문으로, 찾동의 취지에 맞는 실적을 달성하고 있다고 보지만 장기적으로는 ‘찾아가는’ 복지라는 측면에 얼마일 필요 없이 서비스대상자 특성과 지역 특성을 감안하여 최우선적으로 보편적 복지를 위한 사각지대해소 전략을 설정할 필요가 있음
  - 또한 사업초기에 흔히 발생할 수 있는 서비스제공전략의 문제라면, 찾동의 본래 취지에 적합한, 보편적 실적 강화를 위해서 우선적으로 취할 수 있는 방안으로서, 영역별로 가정방문이 잘 이뤄지고 있는 지역의 특성을 파악하여 이와 유사한 지역에 적용할 수 있도록 하는 지원방안을 마련할 필요가 있음
- 지역사회와의 협력을 통한 복지공동체를 구축하기 위해 추가적 전략이 필요함
- 1차년도에 비해 사례관리 민간연계율이나 통합사례회의, 나눔이웃 성과가 낮음. 민간의 사회적 책임을 강화하고 있는 분위기라고 하지만 기본적으로 민간의 끊임없는 참여연계를 유도하기 위해서는 동 차원의 지속적 관심과 유인책 마련이 필요함
  - 또한 현재의 지표에서는 확인되기 어렵지만 서울시 복지자원과 혼재된 나눔이웃 실적 자체가 불안정하기 때문에 실적을 반성하기 이전에 성과가 제대로 반영된 것인지 파악하고, 지역사회가 협력에 참여할 수 있도록 접근을 제약하고 있는 것은 아닌지, 기존의 연계가 잘 관리되고 있는지 등 제도적 개선이 우선시됨
- 일반시민 대상의 찾동 인지도 향상이 필수적으로 요구됨
- 전면 시행이 아닌 단계적 시행이라는 면이 한계로 작용할 수 있겠지만 찾동사업이 3단계로 진입했음에도 불구하고 61.5%의 낮은 인지도를 가지고 있다는 점에서 찾동의 높은 성과를 기대한다는 것은 맞지 않음
  - 서울시 전체로 볼 때, 현재 충분히 찾동 인지도 향상을 위한 활동을 하고 있음에도 인지도가 낮다면 그 방법을 새롭게 모색해야 할 것임. 또한 찾동 시행동 안에서만 놓고 본다면, 이름은 들어봤으나 그게 구체적으로 뭘 하는 사업인지 모르겠다고 한다면 홍보의 수준을 높여 구체적인 사업활동을 알리는데 그 방향성을 잡아야 할 것임. 시기적으로 볼 때 이를 구체적으로 체크해봐야 할 때라고 판단됨

## 2) 건강분야 정책제언

- 방문간호 등록 및 방문율이 서비스 대상별로 뚜렷한 차이를 보임
- 등록관리율과 방문율 실적 자체는 어르신이 더 높음. 그러나 어르신의 경우 전반적으로 1차년도보다 성과가 감소된 반면에 출산가정의 경우 1차년도보다 증가함. 이러한 양상을 보이게 하는 여러 가지 요인이 있겠지만 등록과 방문율이 건강관리서비스의 첫 단추가 되는 실적인 만큼 동반성장을 위한 꾸준한 정책적 관심이 요구됨. 일단 시스템에 등

록되고 실질적 방문이 이뤄진 어르신은 이후 건강검사, 지속관리, 서비스연계, 보건교육 실적 등이 1차년보다 증가된 양상을 보임

○ 설문조사 결과에서도 서비스 대상 간 인식차이가 나타남

- 어르신의 경우 서비스 자체에 높은 만족도를 느끼고 건강관리에 도움을 받았다고 응답함. 또한 서비스를 받으신 어르신들은 또 받고 싶고, 주변인들에게도 권유하고 싶어 함. 출산가정의 경우 방문간호 사업에 대한 인지도가 기본적으로 높고 기대보다 훨씬 높은 서비스만족도와 좋은 경험을 받은 것으로 조사되었지만 1차년도보다 낮은 점수를 받았음. 앞선 실적 데이터 결과에서 1차년도 대비 양적 성장을 보인 것과 다르게 질적 개선의 여지는 없는지 검토해 볼 필요가 있음

○ 서비스 대상 방문율과 지속방문대상의 산전모집비율 등의 개선을 위한 고민이 필요함

- 등록관리 대상자 혹은 지속방문 대상자임에도 불구하고 본인거부 및 연락두절 등 다양한 사유로 방문이 거절되어 서비스연계를 받지 못하는 대상을 위한 대책마련이 검토됨. 단순 방문율 상승 차원이 아니라 방문을 꺼려하는 사회적 분위기 또는 평일 낮 시간 집에 없는 대다수 워킹 맘들의 상황을 고려한 대안(代案)적 차원의 방안들이 검토되어 생애주기별 맞춤형복지의 사각지대가 발생하지 않도록 해야 함

○ 보편적 서비스 대상이 아닌 기타 대상자들을 위한 차별적 지원방안도 검토되어야 할 것임

- 기타 어르신이 어르신 등록가구원의 41.4%를 차지하는 만큼 이들에 대한 논의와 보편적 서비스 이상의 차별적 지원이 검토되어야 함. 특히 기타 어르신의 35.3%가 빈곤위기로 서비스대상에 진입된 만큼 동행방문을 강화, 복지와 건강이 연계된 계획을 수립할 필요가 높음

○ 여성들은 동주민센터의 현재 서비스가 자녀양육에 도움은 되지만 충분하지는 않는 것으로 응답됨

- 어느 쪽으로 더 충족시켜 주어야 할지 니즈를 파악하고, 서비스 확대를 고민해 볼 필요가 있음

○ 서비스 대상의 확대 및 70세 동행방문의 확대 가능성에 대한 고민

- 전체적인 서비스 대상자 대비 등록관리율은 다소 증가하였으나, 세부적으로 살펴보면, 보편적 방문인 65세, 70세 등록관리율의 감소, 기타 어르신 관리 증가, 임부등록관리율의 증가에서 기인한 결과임. 위에서 나타난 어르신 방문관리의 양적인 감소는 찾아가는 동주민센터 방문건강관리사업에 새로운 고민을 던지고 있음. 또 한편으로는 정기관리 노인과 집중관리 노인의 증가 경향을 통해, 보편적 방문 이후의 방문건강관리 서비스는

필요한 어르신들에게 더 많은 자원을 투입할 수 있어, 오히려 질적으로 강화되었다고 볼 수 있음. 또한 산모의 경우, 12개월 지속 방문이 78%, 24개월 지속방문도 53%로 높게 유지되고 있음. 이러한 경향은 실제 의료필요도가 더 높은 70세 어르신의 가정방문율이 65세 어르신의 가정방문율에 비해 18%p 더 높다는 것에서도 확인할 수 있음

- 두 가지 결과를 종합해 볼 때, 앞으로 찾동사업은 방문율이라고 하는 실적관리를 넘어서, 지속관리군의 건강행태 및 역량 변화 정도를 모니터링 하는 것이 필요하다고 보여짐. 다만, 실제로 복지필요도 높을 것으로 예상되는 70세 동행방문율이 현저히 낮아, 복지건강통합서비스의 효과성을 높이기 위해서는 현재 의무화되어 있는 65세 동행방문율을 높이기 보단, 70세 및 빈곤위기가정 동행방문율을 높이는 것이 필요해 보임. 하지만 이렇게 될 경우 방문율에 영향을 줄 것으로 판단됨. 한정된 인원으로는 동행방문을 철저히 할수록 대상자 가정방문율은 떨어질 수밖에 없기 때문임. 따라서 방문율과 동행방문율을 모두 높이기 위해서는 결국 인력충원이 원활히 이루어져야 할 것으로 판단됨

#### ○ 지역사회자원 연계 강화

- 찾아가는 동주민센터 방문간호사를 통해서 우울, 자살경향, 인지저하, 허약노인의 발굴율이 모두 증가하는 경향을 보여, 보편방문을 통해 수면 아래 감추어진 건강취약노인을 발굴해 낸다는 일차적인 목표는 달성한 것으로 보임. 특히, 인지저하와 허약노인 판정률이 크게 높아졌는데, 이는 2017년 8월 고령사회에 진입한 우리의 고령화 진행 속도에 비추어봤을 때, 향후에도 지속적으로 높아질 것으로 판단됨. 다만, 여기서 간과해서는 안되는 것이 건강취약노인을 발굴한 이후의 찾동의 역할이라고 할 수 있음. 다시 말해, 개인의 필요도에 맞는 유기적인 지역사회연계가 이루어져야만 찾동의 진정한 성과라고 할 수 있음. 이러한 맥락에서, 자살경향성 위험군 및 우울고위험군 발견율이 높은 것에 비해 정신건강센터 및 의료기관 연계율은 그에 비해 미흡하다고 보임. 특히, 의료기관 연계의 경우, 의료법상 의료기관 알선이 금지되어 있는 등의 한계로 적극적으로 이루어지기 다소 어려운 측면이 존재함. 이에, 현재 서울시에서 준비 중인 어르신 안심 돌봄 시범사업을 적극적으로 활용하여, 찾동과 지역일차의료간의 유기적인 연계가 가능하도록 관련 법적 근거를 마련하는 것이 필요할 것으로 판단됨

#### ○ 찾아가는 동주민센터 방문건강관리 서비스의 질적 제고

- 찾아가는 동주민센터 사업이 3년차를 맞이하면서 제도의 인지도도 상승하였고, 서비스를 경험한 시민들의 만족도, 긍정적 경험 응답비율도 지속적으로 높은 수준으로 유지되고 있다는 것은 매우 긍정적인 효과라고 보임. 또한 1차년도와 비교할 때 출산가정의 경우 다소 미흡한 면이 있지만 대상자들 모두 방문간호의 설명이해도가 높음. 다만, 만족도에 비해 건강관리 서비스에 대한 기억이나 경험이 긍정적이었다는 인식은 상대적으로 낮게 나타났다. 그렇다면 무엇이 이러한 결과를 가져오게 되었는지에 대한 고민이 필요함. 이에 대한 답

은 설문 결과에서 찾을 수 있는데, 어르신과 출산가정 모두에게서 찾동 서비스의 만족 이유로 가장 높은 것이 '간호사가 친절해서'와 '간호사가 직접 찾아와줘서'라고 답하고 있음. 반면, 불만족 이유는 '서비스의 질', '필요한 복지정보의 미제공' 등으로 나타나 등 향후 찾아가는 동주민센터의 질적 강화를 위해 필요한 부분을 확인할 수 있음. 서비스의 질에 대한 개선은 지속방문 대상의 건강 모니터링과 연계서비스 강화를 통해 실시하고, 기존 미흡했던 70세 어르신의 동행방문을 높이는 등의 노력이 향후 사업에 반영된다면 시민들이 인식하는 서비스의 질도 높아질 것으로 기대

○ 65세 이전 계층의 건강행태 개선 노력 지속

- 찾아가는 동주민센터 건강관리사업의 가장 중요한 기능은 질병 이전 단계에서의 사전 건강관리를 통해 어르신들의 건강행태를 개선하여, 질병 이환율을 낮추고, 그들의 건강관리 역량을 강화시키는데 있음. 특히, 평생 습관인 건강행태를 65세에 방문간호사를 만났다고 해서 쉽게 고쳐지리라 기대하는 것은 무리임. 노인들의 건강행태 개선을 위해, 중장년층에 대한 개입도 필요하다고 보임. 다만, 지금과 같은 보편적 방문이 아닌, 필요한 시민들의 자발적이고 적극적 참여를 이끌어낼 수 있는 방향으로의 인센티브 구조가 필요할 것으로 보임. 예컨대, 현재의 시민건강 포인트를 활용하여, 기존의 고혈압과 당뇨관리 분야 아니라, 건강행태 개선을 포인트 적용 항목으로 추가하여, 시민들이 자발적으로 참여할 수 있는 구조를 마련함. 대표적으로, 걷기실천, 금연, 체중조절, 혈압관리 등이 포함될 수 있을 것

○ 1차년도보다 사례관리대상 발굴율과 서비스 연계율이 확대되는 측면을 보이면서 보편적 보건과 사각지대 해소라는 목표달성에 바람직한 양상을 기대해 봄

- 질적인 면에서 주관적 건강수준은 아직까지 큰 변화가 없지만 단기에 변할 수 없는 지표라는 점에서 추세를 기대해 볼 필요가 있음. 다만 양적으로 본다면 현재의 결과들은 긍정적인 신호라고 판단됨

### 3) 행정분야 정책제언

○ 주민자치위원들을 중심으로 주민자치활동이 더욱 활성화됨

- 자치회관 자율관리 비율이 1차년 대비 10% 가량 높아졌으며, 프로그램 기획 및 운영까지 자율적으로 운영하고 있다고 응답한 비율이 전체 자치회관 중 절반이 넘었음
- 자율관리 주체는 자원봉사 인력이 감소한 반면, 주민자치위원 비율이 1차년보다 60% 이상 증가하여 주민자치위원들을 중심으로 자치활동이 강화되고 있음을 알 수 있음
- 특히 주목할 만한 점은 주민자치위원회의 활동이 대폭 증가하였다는 점인데, 주민자치위원회가 운영하는 사업실적의 경우 동별 1년 평균 17.2개로 나타나 1차년 대비 490% 이상

- 증가한 것으로 나타났고, 동별 평균 자치위원의 수와 분과수 역시 증가추세를 보였음
- 또한 주민자치위원회의 예산도 구에서 지원하는 예산비율이 줄어들고 자체수입이 증가하여 재정자립도가 대폭 향상되었음
  - 주도적 자치실적과 역량이 늘어난 만큼 활동에의 만족도와 주민친밀도, 신뢰도, 찾동사업만족도가 높고, 기초조사와 1차년도 결과와 비교해서도 높은 상승추세를 보임
- 주민자치활동 전반에 걸쳐 일반시민-공무원-주민자치위원 간 인식 격차 여전히 존재
- 일반시민을 대상으로 자치화관 프로그램에 대한 인지와 자치위원의 역할 및 활동에 대한 인지를 물어본 결과 매우 낮은 수준으로 나타남
  - 이는 민관협력 수준에 대한 인식에서도 뚜렷한 차이로 나타나는데, 공무원들과 자치위원들이 민관협력관계를 '파트너십 관계'로 인식하는 반면, 일반시민들은 그 보다 협력수준이 낮은 '의견청취 관계'로 인식하는 비중이 높음
  - 주민자치활동의 만족도 측면에서도 공무원들과 자치위원들에 비해 일반시민들이 12%p 이상 낮은 것으로 나타나 전반적으로 일반시민들의 자치활동에 대한 인식 수준이 낮은 것으로 평가되었음
  - 다만, 찾동에 대한 공무원들의 인식이 긍정적인 방향으로 기초보다 다소 향상되었다는 측면에서 긍정적 여지를 보임
  - 또한 일반시민의 50.9%가 찾동에 대해 들어본 적은 있으며, 40% 이상이 구체적으로 가정폭력 문제나 가정돌봄 문제에 주민센터가 개입하고 정보를 제공해주고 있다는 얘기를 들어 봤음. 그리고 어느 정도 찾동사업의 취지에 공감(3.4점)하며, 서비스를 받을 의향(3.4점)과 주변에 권유할 의향(3.6점)이 있다는 점에서 이를 실질적 결과로 이끌어낼 범 시민차원의 방안에 대한 논의 필요
  - 성공적 찾동 장치를 위해서는 이해관계자들 간의 간극을 좁혀나갈 수 있는 방안 마련이 필요함
- 향후 주민자치회 전환 과정에서 일반시민 참여 중심으로 주민자치활동 강화할 필요
- 찾동 2단계까지 주민자치위원회 중심으로 주민자치활동이 정착단계에 접어들었다고 볼 수 있으며, 재정자립도와 사업실적의 증가는 매우 높게 평가할 수 있음
  - 다만, 일반시민들이 인식하는 주민자치활동에 대한 평가와 인지가 상대적으로 낮게 나타나 향후 자치화관 프로그램 운영에 있어 홍보활동을 강화할 필요가 있고, 자치활동 전반에 걸쳐 일반시민들의 참여를 적극 유도할 필요가 있음
  - 향후 주민자치회로의 전환 과정에서 일반시민들의 참여를 좀 더 제도화하여 시민 중심의 자치활동을 강화하는 방향으로 나아가야 함

- 주민센터 기능 전환에 따른 인력지원 체계는 성공적으로 구축됨
  - 찾동 사업 추진에 따른 주민센터 기능 전환은 해당 역할 수행을 위한 인력지원 체계 변화가 필수적임
  - 찾동 사업 후 현재 주민센터 평균 근무 인력은 약 22명으로 계획 대비 93.6%를 달성하여 인력 총원 측면에서 성공적인 지원체계를 갖추었다고 평가할 수 있음
  - 또한 행정직의 비중이 상대적으로 감소하고, 복지직과 방문간호사 등 방문 인력의 비중이 증가하여 기능 전환에 따른 인력지원 체계 변화도 잘 이루어지고 있다고 판단됨
  - 다만, 방문인력의 안전지원체계 구축이나 찾동 사업 후 직무변화에 따른 적정 수준의 업무 배분 등 일부 인력관리에서 보완점이 나타났으며, 방문간호사 인력의 이직률이 높아 해당 분야 인력의 전문성 제고를 위해서 이직 원인을 면밀히 파악해야 할 필요가 있음
- 확충된 찾동인력에 대한 전문성 강화필요
  - 양적인 인력확충에도 불구하고 이번 평가에서 공무원 스스로가 느끼는 찾동 참여자로서의 역량인식은 3.6점, 찾동의 성과에 대한 인식은 3.4점으로 개선의 여지를 느낌
  - 사업대상자 측면에서도 서비스 불만족의 요인으로 서비스 질이나 적합성, 정보제공 부족을 지적하였음. 마을사업 참여자들도 정보제공이 가장 필요하다고 인지하지만 아이러니하게도 정보제공단계(정책공유수다회)를 가장 필요 없는 단계로 지적하는 만큼 찾동사업 추진체계의 핵심으로서 찾동인력의 전문성에 대한 점검이 필요할 것이라 판단됨
- 동주민센터의 합리적 인력운용과 사업전문성 제고 방안 모색할 필요
  - 기존까지의 직무기술서를 새롭게 정비하고 찾동으로 인한 업무변화에 적합한 효율적 업무배분과 인력운용을 위한 조직진단 수행이 필요함
  - 현재의 찾동 실적현황을 다방면으로 분석하여 찾동 활동이 미진한 분야, 그리고 보다 더 필요로 되는 미래 영역을 사전에 파악, 서비스대상별로 보다 전문적인 직무교육이 필요한 영역을 선별하여 구체적 교육설계를 해야 할 것임
- 통합적 혁신추진체로서 자치구의 서울시-동주민센터 간 가교역할수행이 요구됨
  - 개별 자치구의 50.0%가 찾동전담인력을 확보하고 있고 평균 1.9명이 찾동을 담당하고 있음
  - 현재까지 연석회의 운영과 방문인력 안전교육, 대응체계마련 등의 역할을 수행하고 있는 것으로 파악되며, 찾동을 확장하고 내재화하기 위해서는 보다 명확한 역할규정과 권한부여를 할 필요가 있음
- 주민들의 적극적 자치활동 참여의사, 공무원과 주민 간 신뢰도, 주민 간 신뢰도 향상 등은 눈에 띄는 파급효과를 기대하기에는 아직 시기상조임



#### 4) 마을분야 정책제언

- 주민참여지원사업은 주민 발굴 목적을 달성했으나, 현장지원의 연속성과 전문성 보완 필요
  - 소규모 주민 활동을 지원하는 주민참여지원사업은 동 평균 참여자가 41.9명으로 마을공동체에 관심 있는 주민을 발굴하는 목적을 충실하게 달성했음
  - 다만 네트워크파티 만족도와 재참여 의사가 5~60%대에 머물러 사업참여자들이 앞으로 더 큰 네트워크를 이뤄 계속 활동을 이어갈 것으로 기대하는 데 한계가 있음. 모니터링 결과 담당 공무원의 업무 가중과 잦은 교체로 주민 활동 지원의 연속성과 전문성이 부족한 것이 원인일 수 있음
  - 이 사업은 기존 마을공동체 지원사업을 벤치마킹한 것으로 현장밀착 지원 노하우를 갖고 있는 자치구 중간지원조직인 구 추진지원단과 자치구 생태계조성지원단이 선행적으로 협력 지원하는 구조로 운영되어 담당 공무원의 업무 가중과 전문성 부족을 해소하는데 지속적으로 도움을 주고 있음
- 마을기금은 주민참여율과 의제 실행율이 높았고, 안정적인 제도화 방안 마련이 필요
  - 마을기금은 주민이 모금과 배분을 주도하는 사업으로 실제 참여율과 의제 실행율이 매우 높았다고 평가함. 모니터링 결과 주민참여지원사업 참여자가 마을기금 운영위원회에도 참여하는 관계망 확장도 이뤄졌음
  - 이러한 활동성과가 단발성으로 끝나지 않으려면 1)주민 스스로 마을기금을 지속 운영하거나, 2)마을계획으로 한 단계 성장할 수 있도록 지원하는 것이 중요함
  - 찾동사업으로서 진행되는 마을기금은 2017년 종료되지만 이와 별도로 단발성으로 끝나지 않고, 1) 주민들 스스로가 자체적으로 안정적인 마을기금을 계속 운영하거나, 2) 마을계획사업 참여로 한 단계 성장시키는 것이 중요한 목표임. 따라서 2018년 3차년 성과평가 때는 신규 참여동과 더불어 존속해서 자체 운영되는 동에 대해서도 지속적 발전 여부 등을 면밀하게 검토할 필요가 있음. 특히 모니터링 진단에 따르면, 자체적인 마을기금으로 안착하는데 도움을 줄 수 있는 제도적 방안이 마련되어 있지 않기 때문에 후속 조치 개발이 필요함
- 마을계획은 1단계 대비 양적 성과는 늘었으나, 주요 질적 성과를 높이기 위한 보완이 필요
  - 2단계 35개 동 마을계획은 참여자 수, 회의 및 모임횟수, 주민투표율, 의제 실행예산 확보율 등 계획의 수립 및 결정 과정 전반에서 1단계에 비해 높은 성과를 얻음. 이는 1단계 사업 추진에 따른 절차 개선과 경험 축적으로 2단계는 보다 안정적인 체계와 지

원 속에서 사업이 진행되었기 때문에 평가함

- 하지만 새로운 제도는 원활하게 운영되지 못했음. 2단계는 마을계획단 가입을 위한 기본교육을 의무화하고, 주민이 요청한 정보와 설명을 자치구가 공식적으로 제공하는 '정책공유수다회'를 신설했음. 하지만 기본교육 이수율과 정책공유수다회 개최 성과가 높지 않고 동별 차이도 커서, 앞으로는 서울시가 기본교육 이수율 기준, 정책공유수다회 운영 지침 등을 일관되고 명확하게 제시하고 성과평가에 반영할 필요가 있음
  - 무엇보다 몇몇 질적 성과가 1단계에 비해 감소한 점을 주목해야 함. 2단계 35개 동 마을계획은 1단계 대비 일반주민 참여율, 사회적지지 이웃 수 증가, 민관 상호신뢰도가 소폭 감소했음. 지역문제 해결방식은 마을계획 수립 이후임에도 '민원제기'와 '개인적 해결'이 월등히 높은 반면 '이웃과의 공동해결'은 1단계 대비 30% 가까이 낮았음. 마을계획을 시작한 지 1년 만에 두드러진 지역사회 및 민관협력 변화를 기대하긴 어렵지만 1단계에 비해 활동, 산출 지표 실적은 높은데 성과 지표 실적은 낮은 점은 마을계획 수립 과정이 내실 있게 진행되지 못한 점은 없는지 점검을 필요로 하는 대목임
  - 이를 위해 2018년 6월까지 진행될 마을계획 실행단계에서 다양한 보완 노력이 필요함. 첫째, 마을계획 의제별로 실행에 관심 있는 일반 주민의 참여를 촉진하고, 마을계획 실행 등 공적 활동 외에도 참여 주민 간의 친밀감과 유대감을 쌓는 기회를 늘려 이웃관계 강화를 지원할 필요가 있음. 1단계 마장동 마을계획단의 단체 문화행사, 시흥5동의 주민 동아리 활동 지원 등이 좋은 사례임
  - 둘째, 마을계획 실행도 주민이 주도하는 방식을 활성화할 필요가 있음. 2단계부터 동별로 3천만 원씩 배정된 서울시 참여예산은 마을계획단이 예산계획을 수립하고 자치구가 집행함. 이러한 절차가 관주도의 의제 실행으로 이어지지 않도록 참여예산 집행 과정에 마을계획의 참여 기회를 보장해야 함. 예를 들어, 각 의제를 발의한 분과가 담당부서와 협의체를 구성해서 진행 과정에 지속적으로 관여하는 방안이 있음. 이러한 방식으로 실행과정이 진행될 때 지역문제 해결방식에서 '민원제기'가 낮아지고, '이웃과의 공동해결'이 높아지는 질적 성과 향상이 가능할 것으로 예상함
  - 1차년도와 비교하여 높아진 성장 가능성과 다양해진 사례가 추후 주민자치회 전환 때에도 이어질 수 있도록, 일련의 경험과 노하우를 보다 세밀하고 충실하게 자료로 축적할 필요가 있음
- 마을활력소는 조성 단계에 일반주민 참여율을 높이고, 운영 단계에 자립지원 방안 제공이 필요
- 동주민센터에 주민이 자율운영하는 공동체공간을 조성하는 마을활력소 사업은 2단계(2016년) 3개 동의 1차년 조성 과정과 1단계(2015) 4개 동의 2차년 운영 성과를 구

분해서 살펴볼 필요가 있음

- 2단계 3개 동 조성 과정은 1단계에 비해 일반주민 참여율이 줄어든 것 외에는 별다른 문제가 없었음. 마을활력소 공간설계와 운영계획을 논의결정하는 민관참여단은 1단계에 비해 규모가 커진 반면 일반주민 비율이 22% 줄어들었음. 이는 실제 공간 이용과 운영에 관심 있는 주민들의 참여 부족으로 이어질 수 있으므로 공간 운영진 모집 및 활동 단계에서 추가적인 홍보와 주민 모집이 필요함
- 1단계 4개 동의 2차년 운영 성과는 1차년 대비 운영참여 주민 수, 자율운영 시간, 월 평균 이용자 수 등 주요 성과가 더 높아져 주민 자율운영을 지속하고 있다고 평가함
- 하지만 모니터링 결과(하윤선, 2017) 운영 권한 보장, 재정적 지원, 안정적인 수입원 등 자율운영 기반은 여전히 미흡하다고 볼 수 있음. 따라서 2차년 성과는 부족한 기반 위에서 자원봉사와 희생으로 주민자율운영을 유지하고 있다고 진단하는 것이 적함함
- 이를 해결하기 위해서는 모니터링(하윤선, 2017: 122-133) 제안처럼 1) 운영진+주민 자치위원회+동주민센터의 협력적 운영구조를 확립하고(관계자 64.65% 지지), 2) 이용자+서울시+자치구의 적정한 운영비용 부담률을 설정하며(65.69% 지지), 3)주민운영진의 수익 활동을 허용하는 법 개정을 추진할 필요가 있음

### 3. 3단계 사업 성과관리를 위한 제언

- 자치구 또는 동 단위 종합평가를 위한 실적자료의 통합관리
  - 1, 2단계 사업 성과관리처럼 복지, 건강, 마을, 행정, 여성 등 분야별 실적자료가 별도로 관리되는 상황에서는 종합적인 성과관리가 곤란하며, 지역환경 특성을 고려한 자치구 또는 동 단위 통합성과관리를 위해서는 사업 분야 단위가 아니라 동단위로 실적자료의 통합적 취합이 가능해야 함
  - 사업관리자인 공무원이 아니라 일반주민관점에서 사업을 평가하기 위해서는 주민 한 사람이 1년 동안 동주민센터로부터 받은 서비스 형태나 횟수 등이 드러날 수 있도록 동 단위 종합성과가 취합 및 관리되는 것이 타당
- 일반 지역주민을 대상으로 한 사업 인지도 조사 필요
  - 간 사업 단위 서비스대상자 단위별 만족도도 중요하지만 찾동사업에 대한 지역 주민이나 일반 시민의 인지도나 만족도가 일정 수준 확보되어야 사업의 정착과 유지가 가능하므로 지역주민에 대한 주기적인 인지도 및 만족도 조사가 필요
  - 사업의 효과를 파악하기 위한 사전-사후 조사설계보다는 장기적인 추이를 파악할 수 있는 주기적인 인지도 조사를 시행하는 것이 타당

- 사업시행 및 성과관리연도를 통상적 행정관리연도와 일치시켜 관리
  - 찾동 사업의 시기와 일반적인 행정관리연도와 달라 실적자료의 취합이 어렵고, 분야별 실적자료도 연단위로 구성되는 경우가 많아 실질적인 성과분석이 곤란하고, 설문조사 시에도 조사시기나 조사대상 확정이 어려움
  - 성과관리 주거나 영역시행을 일반적인 행정관리연도나 회계연도에 맞추어 실적자료의 취합이나 분석이 연단위로 이루어질 수 있도록 관리하는 것이 바람직
- 모니터링과 성과관리용역의 협업체계 구축
  - 모니터링과 성과관리용역 간 관계를 재설정하여 조사대상이 중복되지 않으면서도 자료를 공유할 수 있도록 방안을 마련
  - 서로 관련성이 높은 모니터링과 성과평가의 시기를 조율하여 두 사업의 평가내용이 중복되지 않도록 조절하는 것이 타당
- 성과평가결과의 해석과 활용을 위한 다양한 방안 모색
  - 평가지표가 매우 다양하기 때문에 획일적인 해석을 지양하고 지역특성에 대한 고려 없이 행정력과 연결 지어 해석하는 것은 불합리
  - 지표에 대한 해석도 특정한 방향성을 갖는 성과 지표(사각지대 발굴, 건강관리 역량, 주민자치위원 역량, 이웃관계 확대 및 강화 등)와 추이를 관리하는 지표(가정방문율, 신규 수급가구 수, 건강 취약층 비율 등)를 구분할 필요
  - 인센티브와 무리하게 연결하지는 않더라도 합의가 되는 수준에서 자치구나 동 단위 성과평가결과를 제시하여 자치구나 동주민센터가 결과를 피드백하거나 벤치마킹할 수 있는 기회를 마련하는 것이 타당
  - 장기적으로는 성과관리 용역이 평가에 머물기 보다는 결과를 환류하고 컨설팅해주는 방향으로 나아가는 것이 바람직
  - 성과관리지표 수가 지나치게 많고 분야별로 따로 설정되어 있어 주민자치회와 자치회관 운영평가처럼 관련성이 높은 지표들은 통합관리할 필요성이 있음. 장기적으로는 찾동사업뿐만 아니라 찾동사업 이외에 주민센터를 대상으로 하는 평가지표들까지 포함하여 지표 간 연계성, 중복성 등을 종합검토할 필요가 있음