

등록번호	자치행정과-4824
등록일자	2015.3.31.
결재일자	2015.3.31.
공개구분	부분공개

주무관	자치행정팀장	자치행정과장	행정관리국장	부구청장	구청장
조혜진	천현순	권철회	이제영	김찬곤	03/31 최창식
협조	능력개발팀장 이기희				

▶ 행복다운 추진에 따른 ◀

## 동별 운영실태 점검 결과보고 및 현장담당자 교육 계획



행정관리국  
자치행정과

## 동별 운영실태 점검 결과보고 및 현장담당자 교육 계획

주민맞춤형 통합모델 행복다운 전동 확대 실시에 따른 동 주민센터 및 세대 방문을 통한 동별 운영실태 점검 결과보고 및 현장소통담당자 교육을 실시하여 전문적인 역할수행 및 역량강화로 『살고 싶은 중구』를 실현하고자 함

### I

### 추진근거

- 주민맞춤형 통합모델 행복다운 확대계획 (구청장방침 2014.12.30.)
- 구청장지시사항 제30호 154번 (2015.3.24.)

### II

### 추진방향

- 현장방문 밀착행정을 통한 서비스 접근성 제고
- 부서간 협업 · 소통하여 칸막이식 공급구조 개선
- 개개인 맞춤형 통합서비스로 주민편의 증진

## 무한 감동 행정 실현

# 개개인 맞춤형 통합서비스 제공

주민만족

원스톱(One-Stop) 서비스 구현

- 업무 중심 → 사람중심의 통합창구 운영
- 민원내용에 따라 이동해야 하는 주민불편 해소

생생한 현장소통

찾아가서 제공하는 복지행정 구현

- 서비스 접근성 제고
- 주민욕구 (Needs)에 선제대응 → 복지 체감도 제고

### III

## 동별 운영실태 점검 결과

행복다운 전체동 확대실시에 따른 진행상황을 동 주민센터 및 세대 방문하여 미비점 및 준비사항 등 동별 운영실태에 대한 결과임

■ **점검기간** : '15. 3. 9. ~ 3. 24. (11일간)

■ **대 상** : 13개동 주민센터, 총22세대 현장방문 (1개동 2세대)

○ 방문인원 : 부구청장, 자치행정팀장, 동장, 현장소통담당자, 행복다운담당

■ **주요내용**

- 행복다운 전동 확대실시에 따른 현재진행상황 점검
- 방문세대 상담, 욕구도 조사, 피드백 상황 확인
- 현장소통담당 지정 및 상담실 정비 확인 등

■ **점검일시** : 권역별 현장방문 순회 (동별순회)

연번	일 시	대 상 동	비 고
1	3. 9.(월)	회 현 동	2세대방문
2	3. 10.(화)	필 동	"
3	3. 11.(수)	약 수 동	청사방문
3	3. 12.(목)	장 총 동	2세대방문
4	3. 13.(금)	광 희 동	"
5	3. 16.(월)	을지로동	"
6	3. 17.(화)	신당동, 황학동	"
7	3. 18.(수)	다 산 동	"
8	3. 19.(목)	청 구 동	"
9	3. 20.(금)	신당5동	"
10	3. 23.(월)	동 화 동	"
11	3. 24.(화)	중 립 동	"

○ 확인사항

연번	분 야	세 부 사 업	비 고
1	주민센터 기반구축	① 행복다운 계획 수립 여부	
		② 관리대상 지정 현황	
		③ 현장소통담당자 지정 현황	
		④ 복지상담실 정비	
		⑤ 통합민원발급 현황	
2	현장소통담당 역량	⑥ 대상자 현장방문	
		⑦ 방문간호사 연계 확인	
		⑧ 복지관 지원 사업 연계 확인	
		⑨ 현장소통담당자 상담기법 확인	
		⑩ 피드백확인	
		⑪ 비상연락망 부착 여부 등	

■ 점검결과

○ 기본운영

추진동	행복다운 계획수립	관리대상자	현장소통 담당직원	1인당 관리대상	비고
13개동	13개동	4,014 수급자 2,514, 차상위 1,500	159명	평균25명	명동, 소공동 제외

- 복지상담실 정비여부 : 아직 미비되었거나 물건을 쌓아두는 창고역할로 하는곳이 있음, 정비요망
- 비상연락망 부착여부 : 전반적으로 눈에 잘 보이는곳에 부착하였음
- 맞춤형서비스 제공(보건 및 복지관 연계 등) : 비교적 잘 연계되어 있음
- 현장소통담당자 상담기법 확인  
대부분 관리대상자들 세대방문으로 초기조사등 원활히 수행하고 있으나 복지직 이외의 직원들은 보건 및 복지업무 연계 상담기법에 한계가 있음  
통합서비스 제공을 위한 역량강화 필요

## IV

### 현장담당자 교육개요

통합모델 행복다온 확대에 따른 현장소통담당직원의 내실있는 상담서비스 제공 및 효과적인 맞춤형 통합서비스 제공을 위해 상담기법 등 실무교육을 실시하고자 함

■ **교육일정** : '15. 4. 6.(1차), '15. 4. 9.(2차)

■ **참석대상** : 현장소통담당자 전원 (13개동 159명)

■ **추진방법** : 권역별 교육 (1일 6개동 통합)

- 전직원 참여를 위해 업무시간 이후로 교육시간 편성
- 강 사 : 약수동 주민생활지원팀 이수정 팀장

#### ■ **주요내용**

- 동별 통합직무교육 및 현장소통담당관 상담기법 교육
- 방문상담에서 스토리텔링으로 이어질수 있도록 체계적인 관리시스템 교육

#### ① **현장소통방문상담 : 전가구 월2회 방문**

- 생활변동 실태 및 복지욕구 파악, 실시간 대응
- 구정홍보, 행정정보 제공 및 서비스 안내

#### ② **사례회의 : 주1회**

- 참여대상 : 동 주민팀장, 선임복지직원, 방문간호사
- 위기가정 및 복지욕구 표출 가정 솔루션 회의

#### ③ **방문행정 사례발표 회의 : 월2회**

- 참여대상 : 주민센터 전 직원
- 담당가구 방문사례 발표 (회별 3명씩)
  - 미답사례, 문제가정 등 활동 사례 공유
- 행정, 복지 및 보건간 업무 협의

#### ④ **전문사례회의 : 월1회**

- 참여대상 : 동 주민팀장, 선임복지직원, 정신건강증진센터 정신보건사회복지사, 어르신건강지원센터 치매노인 담당자, 복지관 사례관리담당자 등
- 위기가정 및 복지욕구 표출 가정 솔루션 회의

## ■ 추진일정

일 시	장 소	대 상 동	비고
4. 6.(월) 18:30	중구청 (3층 기획상황실)	회현동, 필동, 장충동, 광희동, 을지로동, 신당동	
4. 9.(목) 18:30	중구청 (지하1층 합동상황실)	다산동, 청구동, 신당5동, 동화동, 황학동, 중림동	

## ■ 행정사항

- 관련부서 교육자료 준비 및 교육대상자 참석 철저
- 교육 참석자 상시학습 인정 (2시간, 기관주관/직장교육/직무·시책)

## VI

## 향후계획

## ■ 추진일정

- 동주민센터 현장소통담당자 교육 : '15. 4월
- 월별실적보고 : 15. 5. ~ (익월 5일한 : 미담사례중심보고)
- 행복다온 운영 동별 보고회 개최 : '15. 5월초
  - 내실있는 운영이 될수 있도록 문제점, 개선사항 파악
- 주민맞춤형 통합모델 행복다온 평가회 개최 : '15. 10월
- 행복다온 스토리텔링 책자 발간 : '15. 12월

## 부구청장님 통합모델 행복다운 세대방문 현장



회현동 행복다운 관리대상자 방문



필동 행복다운 관리대상자 방문



약수동 재활치료실



장충동 행복다운 관리대상자 방문



을지로동 행복다운 관리대상자 방문



현장소통담당자 비상연락망 부착



신당동 행복다운 관리대상자 방문



청구동 행복다운 관리대상자 방문