

2015 찾아가는 복지종합상담실 운영결과보고

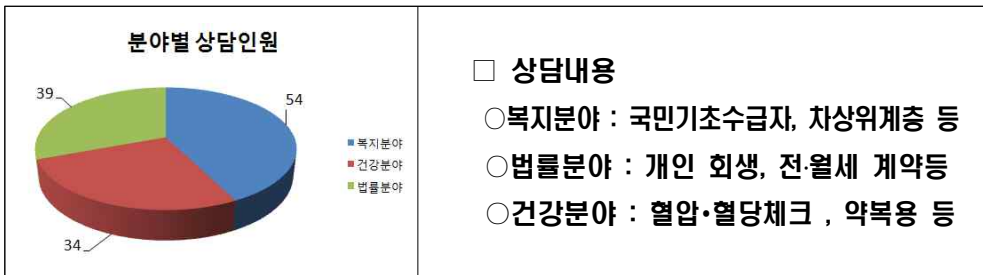
구민 접근성을 높이고 복지사각지대를 발굴 하여 주민 밀착형 복지 실현을 구현 하고자 2015년 복지종합 상담실을 운영하고 그 결과를 보고함

I 운영개요

- 기 간 : 2015. 3월~11월(총 11회)
- 운영장소 : 11개소
 - 복지관 5개소, 노인복지관 2개소, 장애인복지관 2개소, 병원 2개소
- 운영인원 : 14개부서, 20명
 - 복지정책과 2명, 동주민센터 12명, 방문간호사 6명
- 상담내용
 - 복지분야 : 긴급지원, 국민기초수급자, 차상위본인경감 등
 - 법률분야 : 개인 회생, 전·월세 계약, 유언, 보이스피싱범죄 등
 - 건강분야 : 혈압, 혈당체크, 약복용 안내, 전반적인 건강상담 등
- 상담인원
 - 총 127명(복지분야 54명, 건강분야: 34명, 법률분야: 39명)

II 운영결과

□ 상담실적



III 운영결과 평가

□ 운영결과 평가

○ 잘된점

- 기관별로 사전에 프로그램 이용 대상자 들에게 홍보 및 상담 신청을 받은 경우 상담 참여율이 높았음.
- 상담 분야별로 구분하여 안내한 경우 집중적인 상담이 이루어 졌음.
- 기관 이용자들의 접근성이 좋은곳에 상담실을 설치 진행한 경우 상담 참여율이 높았음.
- 타기관과 복지상담실을 합동 운영한 경우 대상자의 참여와 호응율이 좋았음

○ 미흡한점

- 기관의 특성상 상담을 하기 어려운 장소(장애인 보호작업장, 중앙대학교 병원)에서는 참여율이 저조하였음.
- 사전 홍보가 제대로 안된 기관이나 명절이 있는주에 실시한 기관은 이용자의 참여가 어려웠음.
- 방문간호의 경우 복지관 이용자들의 관심과 참여가 높았으나 인력 부족으로 인하여 분기별 1회 실시로 이용자 만족도 저하.
- 직업에 대한 대상자들의 욕구 및 일용직으로 근무하며 겪는 어려움을 해소하기 위한 상담 욕구에 대하여 적절한 대응을 못함.

IV 향후개선사항

□ 서비스 확대운영

- 방문간호의 이용자들 참여율이 높음으로 동과 협조하에 분기별 1회에서 월 1회로 확대운영 및 고용 불안으로 어려움을 겪는 주민 대상 일자리 담당관과 협의하여 노무사 추가 운영

□ 상담실 장소 선정 및 홍보

- 상담실 운영전 방문 기관과 협조 상담실 홍보
- 명절 및 휴가철 등 운영기간 조정 및 프로그램 이용자 수 등을 감안하여 상담실 운영 장소 선정

□ 복지서비스안내 및 사후관리철저

- 상담실 운영을 통하여 이용 가능한 공공·민간 복지서비스에 관하여 안내하고 서비스를 받는 대상자 집중사후관리에정임
 - 복합적 욕구대상자 사례관리 ⇒ 구
 - 단순욕구대상자 사례관리 ⇒ 동. 끝.