

|      |             |
|------|-------------|
| 문서번호 | 복지정책과-11687 |
| 결재일자 | 2016.6.9.   |
| 공개여부 | 부분공개(5)     |
| 방침번호 |             |

|       |                |            |              |
|-------|----------------|------------|--------------|
| 주 무 관 | 희망복지지원장        | 복지정책과장     | 복지환경국장       |
| 방근배   | 박주일            | 유재용        | 06/09<br>김유호 |
| 협 조   | 인사팀장<br>자치행정팀장 | 이용주<br>윤소연 |              |



찾아가는 동주민센터의 성공적 안착을 위한

## 복지분야 교육운영 계획

### 교육과정 및 인원 : 6개 과정 345명

| 교육명            | 일시            | 대상               | 교육내용   |
|----------------|---------------|------------------|--|
| 사례관리 기본교육      | 6.24(금)       | 동 사회담당 50명       | - 사례관리 기본 및 자원연계 방안<br>- 악성민원 대응 및 만족도 제고방법 등<br>- 동단위 사례관리 실무 |
| 복지플랜시스템 전산교육   | 6.27(월)       | 동 사회복지담당 직원 30명  | - 대상자 전산입력 등 시스템 사용 방법   |
| 새내기 복지플래너 양성교육 | 7.4 ~ 5 (2일간) | 신규 사회복지 공무원 50명  | - 멘토-멘티 결연 및 복지업무 교육<br>- 행복e음 전산시스템 교육                        |
| 복지 슈퍼바이저 교육    | 8~9월중         | 동 슈퍼바이저 15명      | - 슈퍼바이저 역할 이해 및 수행(강의)<br>- 슈퍼바이저 역할 탐색 워크숍                    |
| 베테랑 복지플래너 양성교육 | 8~9월중         | 동 사회복지담당 직원 100명 | - 전문 상담기법교육<br>- 상황별 적절한 상담 및 대처방법 실습                          |
| 사례관리 심화교육      | 9~10월중        | 동 사회담당 100명      | - 사례관리 심화과정 교육<br>- 케이스별 전문적 사례관리 방법 등                         |

- 장 소 : 기획상황실, 전산교육장 등
- 방 법 : 직접시행(‘구 추진지원단’ 협력 추진)
- 소요예산 : 4,600천원(구비)

**복지환경국**  
(복지정책과)

# 사전 검토사항

해당항목에 '■' 표시하시기 바랍니다.

| 검토항목         | 검토여부  | 비고                                      |
|--------------|---|---|
| 추진근거         | <input type="checkbox"/> 법령 <input checked="" type="checkbox"/> 방침 <input type="checkbox"/> 별도규정 없음<br>(찾아가는 洞 주민센터』 2단계 실행계획서(자치행정과, '16.5.)                                   |   |
| 사업추진<br>유형   | <input checked="" type="checkbox"/> 신규사업 <input type="checkbox"/> 기존사업  |   |
|              | <input checked="" type="checkbox"/> 일회성사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 (    년)   |   |
| 예산확보<br>사항   | <input type="checkbox"/> 신규 확보 필요 <input checked="" type="checkbox"/> 확보 완료<br>(국                      , 시                      , 구 4,600천원)<br><input type="checkbox"/> 비예산 사업 | 예산팀<br>협조<br>(                      )   |
| 이해관계인<br>유무  | ○ 주민 : 유 <input type="checkbox"/> (                      ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>  |   |
|              | ○ 단체 : 유 <input type="checkbox"/> (                      ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>  |   |
| 타자원<br>활용가능성 | ○ 중앙부처 : 유 <input type="checkbox"/> (                      ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>  |   |
|              | ○ 서울시 : 유 <input type="checkbox"/> (                      ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>   |   |
|              | ○ 민간단체 : 유 <input type="checkbox"/> (                      ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>  |   |
|              | ○ 기업체 : 유 <input type="checkbox"/> (                      ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>   |   |
| 홍보필<br>요성    | ○ 홍보대상 : 유 <input type="checkbox"/> (                      ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>  | 홍보물심사<br>협조<br>(                      ) |
|              | ○ 보도자료 : 유 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>   |   |

찾아가는 동주민센터의 성공적 안착을 위한

# 복지분야 교육운영 계획

찾아가는 동주민센터 사업의 대부분을 차지하고 있는 복지분야에 대한 직원 및 동지역사회보장협의체 위원 직무교육을 실시함으로써 사업이 조기에 성공적으로 안착 될 수 있도록 만전을 기하고자 함

## I 추진근거 및 배경

### ☐ 추진근거

- 『찾아가는 동 주민센터』 2단계 실행계획서(자치행정과, '16.5.)
- 『찾아가는 동 주민센터』 업무메뉴얼(서울시, '16.6.)

### ☐ 추진배경 및 필요성

- '16. 7월부터 찾아가는 동주민센터 사업 15개 전동 시행 예정 ('15. 7월부터 상도1동, 대방동 시범사업 실시 중)
- 사례관리, 복지플래너, 복지수퍼바이저 등 기존에 공공영역에서 수행하지 않던 새로운 분야의 복지업무 발생
- 실질적으로 사업 추진을 담당해야 하는 동주민센터 사회복지공무원의 새로운 업무에 대한 숙지 및 추진역량 미흡

➡ 성공적 사업추진을 위한 직원 및 동지역사회보장협의체 위원 복지직무 교육 실시

## II 추진방향

- ☐ 실질 업무추진이 가능토록 돕기 위한 실무중심 교육과정 편정
- ☐ 생생한 현장 밀착형 교육이 가능한 현장 전문가 중심의 강사선정

☐ 최신의 변화되는 복지트렌드를 반영한 교육 실시

### Ⅲ

## 추진 개요

☐ **교육기간** : 2016. 6월 ~ 10월

☐ **교육장소** : 기획상황실, 지하소회의실, 전산교육장 등

☐ **대 상** : 동 사회복지담당 공무원 120여명

☐ **교육방법** : 직접시행('구 추진지원단' 협력 추진)

☐ **교육과정**

| 교육명                  | 일시                     | 장소             | 대상                                  | 교육내용  |
|----------------------|------------------------|----------------|-------------------------------------|---|
| 사례관리<br>기본교육         | 6.24(금)<br>14:00-18:00 | 기획상황실          | 동 사회담당 50명<br>(동복지협의체<br>사례분과위원참여)  | - 사례관리 기본 개념<br>- 지역 자원개발과 연계 방안 등<br>- 악성민원 대응방법<br>- 민원만족도 제고를 위한 방법 등<br>- 동단위 사례관리 실무 |
| 복지플랜시스템<br>전산교육      | 6.27(월)<br>16:00-18:00 | 전산교육장          | 동 사회복지담당<br>직원 30명                  | - 시스템 사용 방법 안내<br>- 분야별 대상자 전산입력 실습 등   |
| 새내기<br>복지플래너<br>양성교육 | 7.4 ~ 5<br>(2일간)       | 기획상황실<br>전산교육장 | 신규 사회복지<br>공무원 50명                  | - 멘토-멘티 대화의 장<br>- 복지분야별 업무 교육<br>- 행복e음 전산시스템 교육<br>- 사회복지시설 현장 방문 등                     |
| 복지<br>수퍼바이저<br>교육    | 8~9월중                  | 지하<br>소회의실     | 동 수퍼바이저<br>15명                      | - 수퍼바이저 역할 이해 및<br>수행(강의)<br>- 수퍼바이저 역할 탐색 워크숍  |
| 베테랑<br>복지플래너<br>양성교육 | 8~9월중                  | 기획상황실          | 동 기존<br>사회복지담당<br>직원 100명           | - 전문 상담기법(비언어적 의사소통과<br>경청, 질문, 해석 등) 교육<br>- 상황중심의 적절한 상담 및<br>대처방법 실습                   |
| 사례관리<br>심화교육         | 9~10월중                 | 기획상황실          | 동 사회담당 100명<br>(동복지협의체<br>사례분과위원참여) | - 사례관리 심화과정 교육<br>- 케이스별 전문적 사례관리 방법 등  |

## IV

### 세부 추진 계획

#### 사례관리 기본 교육

- 교육목적 : 동단위 사례관리업무 수행을 위한 기본 교육 실시로 대상자에게 다양한 지역사회 자원을 연계하고 문제해결을 주도적으로 할 수 있도록 지원하기 위해 직원의 역량을 강화하고자 함
- 일 시 : 2016. 6. 24(금) 14:00 ~ 18:00(4시간)
- 장 소 : 구청 기획상황실
- 대 상 : 동 사회복지담당 직원 50명 (동복지협의체 사례분과위원 참석)
- 주요내용

| 시간              | 제 목          | 강 사                 | 교 육 내 용                              | 비 고 |
|-----------------|--------------|---------------------|--------------------------------------|-----|
| 14:00<br>~15:20 | 사례관리 개론      | 박주일<br>(화명복지지원팀장)   | - 사례관리 기본 개념<br>- 지역사회 자원개발과 연계 방안 등 |     |
| 15:30<br>~16:50 | 악성민원<br>대처방법 | 이서원<br>(한국번역관리연구소장) | - 악성민원 대응방법<br>- 민원 만족도 제고를 위한 방법 등  |     |
| 17:00<br>~17:50 | 사례관리 실무      | 김현자<br>(대방동 사례관리담당) | - 동단위 사례관리 실무                        |     |

#### 소요예산(총 700천원)

- 강 사 료 : 300천원 X 2명 = 600천원
- 진 행 비 : 2천원 X 50명 = 100천원
- 예산과목 : 자치행정과, 자치행정기반 강화, 동행정운영, 동행정업무지원, 행사운영비, 강사료 등

#### 복지플랜시스템 전산 교육

- 교육목적 : 찾동사업 추진을 위한 전산시스템 구축에 따라 대상자의 전산 관리를 위한 직원 전산시스템 교육을 실시하여 사업이 효율적으로 추진되도록 지원하고자 함
- 일 시 : 2016. 6. 27(월) 16:00 ~ 18:00(2시간)

- 장 소 : 구청 전산교육장
- 대 상 : 동 사회복지담당 직원 30명
- 주요내용

| 시간              | 제 목              | 강 사            | 교 육 내 용                               | 비 고 |
|-----------------|------------------|----------------|---------------------------------------|-----|
| 16:00<br>~18:00 | 복지플랜시스템<br>전산 교육 | 미정<br>(시 파견강사) | - 시스템 사용 방법 안내<br>- 분야별 대상자 전산입력 실습 등 |     |

- 소요예산 : 비예산

## 새내기 복지플래너 양성 교육

- 교육목적 : 신규 사회복지직 공무원의 동주민센터 대민업무 투입전에 실질 업무숙지와 조직적응을 도와 찾동사업을 효율적으로 추진할 수 있도록 지원하고자 함

- 일 시 : 2016. 7. 4 ~ 5(2일간)

- 장 소 : 기획상황실, 전산교육장

- 대 상 : 신규 사회복지직 공무원 50명

### 주요내용

- 멘토-멘티 대화의 장
- 복지분야별 업무 교육  
(맞춤형급여, 장애인, 어르신, 아동·청소년, 자활, 서울형기초, 긴급지원 등)
- 행복e음 전산시스템 교육

### 소요예산(총 900천원)

- 강 사 비 : 200천원 X 2명 = 400천원
- 교 재 비 : 6천원 X 50명 = 300천원
- 사무용품 : 4천원 X 50명 = 200천원
- 예산과목 : 복지정책과, 주민생활지원체계 구축, 통합서비스 제공, 직원 복지플래너 양성, 일반운영비, 사무관리비

## 복지 슈퍼바이저 교육

- **교육목적** : 복지비전을 공유하고 구성원에 대한 업무지도와 역량강화를 지원해야 하는 각 동의 사회적 팀장 및 선임사회복지 공무원에게 교육을 통해 이를 수행할 수 있는 역량을 강화하고자 함
- **일 시** : 8 ~ 9월중
- **장 소** : 구청 지하소회의실
- **대 상** : 동 복지수퍼바이저 15명
- **주요내용**
  - 슈퍼바이저 역할 이해 및 수행(강의)
  - 슈퍼바이저 역할 탐색 워크숍
- **소요예산**(총 500천원)
  - 강 사 료 : 350천원 X 1명 = 350천원
  - 진 행 비 : 100천원 X 15명 = 150천원
  - 예산과목 : 자치행정과, 자치행정기반 강화, 동행정운영, 동행정업무지원, 행사운영비, 강사료 등

## 베테랑 복지플래너 양성 교육

- **교육목적** : 기존 사회복지직 공무원에 대한 보수교육을 통해 찾동사업을 좀 더 효율적으로 추진할 수 있도록 지원하고자 함
- **일 시** : 8 ~ 9월중  
※전체 대상인원을 반으로 나누어 2회 실시
- **장 소** : 기획상황실
- **대 상** : 기존 사회복지직 공무원 100여명
- **주요내용**
  - 전문 상담기법(비언어적 의사소통과 경청, 질문, 해석 등) 교육
  - 상황중심의 적절한 상담 및 대처방법 실습



**☐ 소요예산(총 1,800천원)**

- 강 사 료 : 350천원 X 4명 = 1,400천원
- 진 행 비 : 200천원 X 2회 = 400천원
- 예산과목 : 복지정책과, 주민생활지원체계 구축, 통합서비스 제공, 직원 복지플래너 양성, 일반운영비, 사무관리비

**사 례 관 리 심 화 교 육**

**☐ 교육목적** : 동단위 사례관리업무의 전문성 강화를 위한 사례관리 심화 교육 실시로 찾동사업의 성공적 추진을 기하고자 함

**☐ 일 시** : 9 ~ 10월중

**☐ 장 소** : 기획상황실

**☐ 대 상** : 동 사회복지담당 직원 100명 (동복지협의체 사례분과위원 참석)

**☐ 주요내용**

- 사례관리 심화과정 교육
- 케이스별 전문적 사례관리 방법 등

**☐ 소요예산(총 700천원)**

- 강 사 료 : 500천원 X 1명 = 500천원
- 진 행 비 : 2천원 X 100명 = 200천원
- 예산과목 : 자치행정과, 자치행정기반 강화, 동행정운영, 동행정업무지원, 행사운영비, 강사료 등

**V**

**행정사항**

**☐ 행정지원과** : 찾아가는 동주민센터 직원교육 상시 학습시간 인정  
(사회복지분야 교육 / 참석공무원, 강사공무원 모두 인정)

**☐ 동주민센터** : 교육대상 직원, 동지역사회보장협의체 사례관리분과위원  
교육참석 및 참석안내