

문서번호	찾아기는동주민센터추진안
보존기간	년
결재일자	2016.02.16.
공개여부	공개
방침번호	

총괄팀장	단장	대표이사		
이수진	황금용	전결 02/16 임성규		
협조	팀장 이미자 이미자 본부장 류명석 류명석			

## ‘16년 「찾아기는동주민센터」 사업추진계획(안)



---

# ‘16년 「찾아가는 동주민센터」 사업추진계획(안)

---

2016. 2. 15

# 목 차

---

I	<b>추진근거</b>	1
II	<b>추진배경</b>	1
III	<b>2015 사업평가</b>	2
IV	<b>2016 추진방향</b>	4
V	<b>2016년 세부추진 계획</b>	5
	1. 찾아가는 동주민센터 자치구 소통·협력	6
	2. '찾아가는 동주민센터'자치구 추진지원단 지원	8
	3. 민관기관 거버넌스 구축	10
	4. '찾아가는 동주민센터' 역량강화 지원	12
	5. 우수사례 발굴 및 보급사업	14
	6. 찾아가는 동주민센터 콘텐츠개발 및 매뉴얼보급	16
	7. 찾아가는 동주민센터 성과평가 연구	18
VI	<b>소요예산</b>	20
VII	<b>행정사항</b>	20

# 2016년 「찾아가는 동주민센터」 사업추진계획(안)

‘찾아가는 동주민센터’ 사업의 성공적 추진을 위해 서울시 정책기조 및 환경변화에 따른 사업계획을 수립, 시행하고자 함.

## I 추진근거

- 서울시특별시장 방침 제244호(2014.9.14)
- 서울시 행정1부시장 방침제388호(2014.12.08)
- ‘찾아가는 동주민센터’ 2016년 기본계획(자치행정과-25228, ‘15.11.20)

## II 추진배경

- 빈곤의 문제로만 볼 수 없는 복지, OECD 국가 중 공동체지수 최하위
- 폭증하는 복지수요대비 사회복지인력 부족, 복지깎대기 심화
- 보건·복지예산 및 서비스의 지속적 증가에도 사각지대 발생지속
- 복지전달체계 지속적 개편의 한계 문제점 발생 :

현장성 없는 탁상 복지행정, 인력충원 없는 동복지강화 문제

- 기다리던 복지에서 찾아가는 복지로 변화필요
- 시민 건강 및 복지지원 + 마을공동체 지원의 필요성 대두
- 동 주민센터 행정혁신, 동단위 통합복지서비스 제공, 민·관협력, 주민참여 필요

III

2015 사업평가

□ 추진실적

2015 사업내용	추진 실적
1. 정책연구 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '찾아가는 동 주민센터 운영방안 연구</li> <li>○ '찾아가는 동 주민센터' 성과평가 기초조사 연구</li> <li>○ '찾아가는 동 주민센터' 직무분석 연구</li> <li>※ 연구결과 관련과 협의 및 사업·매뉴얼 반영 추진</li> </ul>
2. 업무매뉴얼 개발·보급	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 업무매뉴얼 4권 / 2,800부 배포완료</li> <li>○ 복지플래너 핸드북</li> <li>○ 실천사례집 제작완료</li> </ul>
3. 통합교육과정운영 및 교육자료 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 교육기획위원회 구성 및 운영 : 5개분과 / 총20명/회의 25회</li> <li>○ 공무원(신입·기존) 교육 : 11,747명               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시 주도교육 : 1,013명 / 자치구 주도교육 : 10,734명</li> </ul> </li> <li>○ 강사양성 : 5개과정 / 123명 : 공무원 19, 민간 104명</li> <li>○ 마을생태계 합동워크숍 : 총5회 115명</li> <li>○ 교육과정 및 교육자료 개발               <ul style="list-style-type: none"> <li>: 총론교재 1부, 동영상 2종, 강의용 PPT 2부 등</li> </ul> </li> <li>○ 강사평가 간담회 1회, 교육자 간담회 1회 진행</li> <li>○ 교육 모니터링 : 13개구, 52개동 (※모니터링 교육평가 : 93.08점)</li> </ul>
4. 동 단위 통합사례관리 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 동단위 사례관리 가이드라인 설계 및 매뉴얼 개발</li> <li>○ 사례관리 담당자 직무교육 : 4회</li> </ul>
5. 민관 컨퍼런스 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민·관 협력 T/F 구성 및 운영 : 3회 / 총 16명</li> <li>○ 17개구 자치구 민간 종사자 실무역량 교육               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3회(12/11/12/14/12/15), 297명 참석</li> </ul> </li> </ul>
6. 기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자치구 추진지원단 4개구(도봉, 금천, 성동, 성북) 평가 워크숍 추진(12월 10일 / 휴안게스트 하우스)</li> <li>○ 학계·서울시·자치구 전문가 및 내부부서 업무협의               <ul style="list-style-type: none"> <li>: 총9회(1.20/23/1.29/1.5(2건)/1.14/1.15(2건)/3.18)</li> </ul> </li> <li>○ 솔루션 데스크 운영 : 총92건</li> <li>○ 마을복지기금 운영모델 설계 / 자치구추진지원단 매뉴얼 개발 등</li> </ul>

## □ 주요성과

### 1. 사업추진의 이론적 기반 제공

- ‘찾아가는 동 주민센터’ 관련 3개 연구추진으로 합리적, 효율적, 체계적 사업 수행
  - 운영방안 연구 → 연구결과를 업무매뉴얼 반영하여 사업실행추진
  - 성과평가 기초조사 연구 → 성과지표 개발 기초선 조사완료, 연차별 성과관리 자료 활용
  - 직무분석 연구 → 사업추진 인력의 적정성 정책 제언

### 2. 사업컨텐츠 개발 및 보완

- 업무매뉴얼 개발 및 보급을 통해 전문적, 효율적 사업수행 지원
- 1단계(성북, 성동, 금천, 도봉) 사업촉진 및 모니터링 실시 → 사업모델 보완
- 2016년 신규 사업 모델 개발 : 마을복지기금, 자치구 추진지원단 등

### 3. 추진역량 강화 및 협력 지원

- 2단계(13개구, 80개동) 사업 성공추진을 위한 상시적 현장(자치구, 동) 소통 지원
- 교육 전문 기획위원회 구성을 통한 교육과정 및 교육자료 개발
- 민관협력 TF 구성을 통한 동 단위 사례관리 가이드라인 설계

## □ 문제점 및 해결방안

### 1. ‘찾아가는 동주민센터’ 중·장기 사업로드맵 부족

- ▶ 중장기 사업비전, 전략 등 사업추진방향 설계

### 2. 자치구등 현장소통·협력 지원 부족으로 사업의 안정적 정착미비

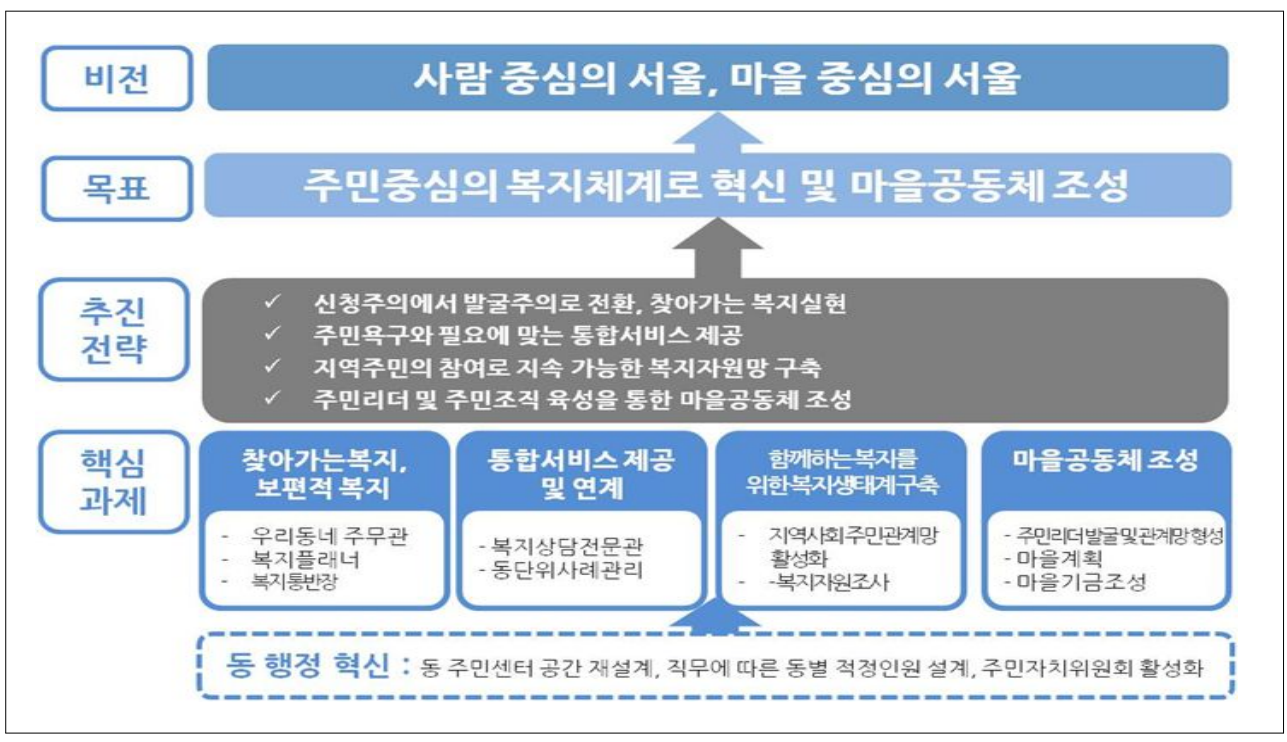
- ▶ 자치구 담당제 실질적 운영, 정기 현장소통 공유회의, 현장소통 가이드라인 마련

### 3. 사업설계 고도화 및 복지생태계 컨텐츠 부족

- ▶ 사업설계 고도화를 위한 전문가 의견수렴, 자체 및 타부서 협업 워크숍 추진 등
- ▶ 복지생태계 컨텐츠 개발을 위한 자문·실무회의 전격 진행(상반기)
  - ※ 사업타당성 검토를 통해 일부 시범 추진

# IV '16 년 추진방향

## □ 사업비전 및 전략체계도

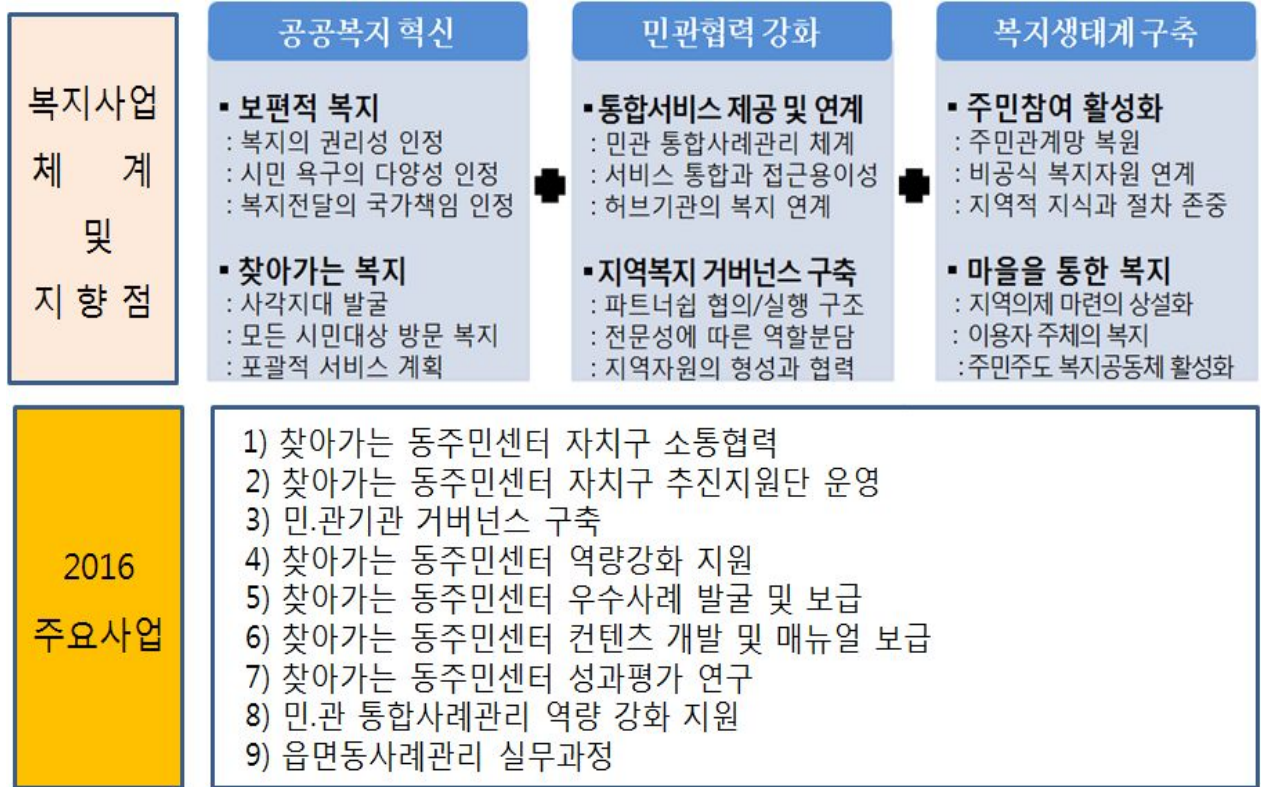


### ※ 중·장기 추진방향

	2016년 [ 기반조성 ]	2017년 [ 활성화 ]	2018년~ [ 안정화·성과도출 ]
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 참여구/동 확대 : 2단계(17개구, 282동)</li> <li>● 사업설계 고도화 및 사업로드맵 마련</li> <li>● 시·구 소통체계 정착</li> <li>● 민관협력 기반조성 (복지기관 중심)</li> <li>● 복지생태계 콘텐츠 개발·운영(공공중심)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 참여구/동 확대 : 3단계(25개구, 424동)</li> <li>● 사업별 성과지표 개발 및 리스크 관리</li> <li>● 구·동 소통체계 정착</li> <li>● 민관협력 활성화 (복지기관, 시민단체 등)</li> <li>● 복지생태계 콘텐츠 연계망 확대(공공+민간)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 참여구/동 지속 : 3단계(25개구, 424동)</li> <li>● 사업성과 도출 및 홍보</li> <li>● 사업안정화체계마련</li> <li>● 지역복지추진력 강화 (복지기관, 시민단체, 기타)</li> <li>● 복지생태계 연계망 분야확대 및 강화 (마을+복지+주거...)</li> </ul>

# V 세부 추진 계획

## □ 사업체계도



## □ 전년대비 개선사항

1. 자치구 등 현장소통·협력 강화를 위한 사업설계
  - ▶ ‘찾아가는 동주민센터’ 자치구 소통·협력 사업 반영
  - ▶ ‘찾아가는 동주민센터’ 자치구 추진지원단 사업 반영
2. 연구사업을 재단 연구개발실로 이관하여 사업설계고도화 기반마련
  - ▶ ‘찾동 지역복지기관 협력방안 연구’ ‘찾동 인력배치 규모 적정성 연구’ 2건
3. 민.관 통합사례관리체계 지원교육 강화
  - ▶ ‘읍면동 사례관리 실무과정, 민.관 통합사례관리 역량강화 지원’ 교육 추가
4. 복지생태계 콘텐츠 개발 추진
  - ▶ 콘텐츠 개발 및 매뉴얼 보급 사업 반영



# 1. 찾아가는 동주민센터 자치구 소통·협력

찾아가는 동 주민센터 사업에 대한 방향성을 확인하며, 사업의 성공적인 추진을 위한 현장지원 역할 수행 및 진행사항을 점검하고자 함.

## □ 사업개요

- 근거 : 서울특별시지방자치법 제244호(복지정책과-22841, '14.9.14),  
찾아가는 동주민센터 2016년 기본계획(자치행정과-25228, '15.11.20)
- 기간 : '16. 1 ~ 12월
- 대상 : 1~2단계 사업 추진 17개구(282개동) 공무원, 민간기관 종사자
- 방법 : 자치구 소통체계 마련, 전문가 워크숍, 모니터링단 운영, 자문 및 컨설팅단 운영, 우수사례 공유대회 등

### < 사업 목표 및 주요과제 >



## □ 사업내용

### ○ 사업경위

- '15년 7월부터 찾아가는 동 주민센터 1단계 사업 추진
  - 1단계 13개구 80개동(전동 시행 4개구, 일부동 시행 9개구) 사업 참여
  - '16년 7월 2단계 사업으로 13개구(전동시행) 참여 예정
- 사업추진기반과 실시현황을 확인하고 정책의 조기안착 지원 필요
  - 사업의 중요 요소인 인력배치, 동 조직체계 등 현장에서의 실시현황 확인 필요
  - 안정적인 사업 추진을 위해 현장과의 상시소통 및 지원체제를 마련 필요

○ 추진내용

- 자치구 상시 소통 및 지원

- 찾아가는 복지실현을 위한 민관 협력 활성화의 중요성 공감대 형성
- 자치구·민간복지기관의 지속적인 협력체계 기반구축 지원

- 사업추진 자치구·동 모니터링 및 컨설팅

- 1·2단계 사업 참여 구·동의 사업방향 및 적정성 확인
- 모니터링 후 사업추진 미흡동에 대한 분야별 컨설팅 지원

- 우수사례 공유대회

- 자치구·동 모니터링, 현장 상시 소통을 통한 우수사례 발굴
- 사업시행 1주년 평가 및 우수사례 공유대회 개최

○ 중점 추진사항

- 1·2단계 참여 17개 자치구 282개동 사업 정착을 위한 소통·협력 추진

- 자치구·동·민간기관 소통 및 정기 간담회 개최
- 현장 소통 및 지원을 위한 가이드라인 제작으로 추진지원단 전문성 제고

- 4개 분야(복지, 마을, 행정, 보건)에 대한 모니터링(2회) 및 컨설팅 실시

- 모니터링을 찾동 사업 성과관리와 연계하여 추진
- 민간전문가 중심의 컨설팅단 구성 및 운영으로 양질의 컨설팅 지원

- 현장 우수사례 확산 및 전파를 위한 공유대회 개최

- 1년간 운영을 통해 발굴한 자치구별 우수사례를 공유하여 사업 활성화 촉진

○ 향후계획

- |                                |   |       |
|--------------------------------|---|-------|
| - 현장 상시소통 및 지원                 | : | 1~12월 |
| - 모니터링 및 컨설팅 계획 수립             | : | 2, 7월 |
| - 2차 모니터링(1단계 참여 80개동) 및 분석    | : | 2~3월  |
| - 컨설팅 실시                       | : | 4~5월  |
| - 우수사례 공유대회 개최                 | : | 7월    |
| - 3차 모니터링(1·2단계 참여 282개동) 및 분석 | : | 8~11월 |

소요예산 : 40백만원

## 2. '찾아가는 동주민센터' 자치구 추진지원단 지원

자치구 단위 추진지원단의 역량강화 지원, 소통체계 운영을 통해 자치구 추진지원단의 중장기 안정화 모델을 개발하고, 찾아가는 동 주민센터 사업이 안착될 수 있도록 지원하고자 함

### □ 사업개요

- 근거 : 서울특별시지방자치법 제244호(복지정책과-22841, '14.9.14)  
찾아가는 동주민센터 2016년 기본계획(자치행정과-25228, '15.11.20)
- 기간 : '16. 1 ~ 12월
- 대상 : '찾아가는 동 주민센터' 사업 시행 중인 17개 자치구 추진단, 추진지원단 및 관련 공무원
- 방법 : 자치구 추진지원단 역량강화 교육, 역량강화 워크숍 및 성과공유 워크숍 개최, 정기 간담회 및 수시간담회 운영

### '15년 추진 성과

- '15년 사업 전동 시행 4개 자치구(금천, 도봉, 성동, 성북) 자치구 추진지원단 운영지원

구분	운영방식	직영운영		위탁운영	
		성동구	금천구	도봉구	성북구
운영주체	성동구청	금천구청	방아골종합사회복지관 중심 지역 내 풀뿌리단체 연합	성북구 마을 사회적경제 센터	
채용인력	3명	3명	3명	3명	
업무 시작 시기	'15. 9. 1	'15. 9. 1 ( '15.12.31 업무종료)	'15. 9. 1	'15. 8. 1	

- 자치구 추진지원단 역할 모색 및 안정 지원
  - 자치구 추진지원단 운영 가이드라인 제시('15. 11월)
  - 자치구 추진지원단 운영 매뉴얼 제작 ('15. 12월)
  - 자치구 추진지원단 워크숍 2회 및 간담회 4회 개최

### □ 사업내용

#### ○ 추진경위

- 전동 시행 4개 자치구에서 추진지원단 구성 및 운영
  - 1단계 전동 시행 4개구에서 우선적으로 추진지원단 구성 및 운영 실시
  - 각 자치구 당 3명(마을, 복지)으로 구성되어 자치구 직영, 민간위탁 등 자치구 실정에 맞는 형태로 운영 시작
- '16년 7월부터 13개 자치구에서 확대 시행

- '16년 7월부터 13개구 사업 추가시행으로 총 17개구로 사업 확장
- 자치구 단위의 안정적인 사업 추진을 위해 자치구 추진지원단의 역량강화 지원 및 상시소통 필요

○ 추진내용

- 수시 교육 및 워크숍을 통한 역량 강화
  - 수시 교육 및 워크숍을 통해 자치구 추진지원단 역량강화 지원
- 정기 간담회 및 수시 간담회를 통한 자치구 사업추진 현황 공유
  - 월례 정기 간담회 및 수시 간담회를 통해 자치구 간 사업추진 현황 공유

○ 중점 추진사항

- 자치구 추진지원단의 명확한 역할 제시
  - 분야별 명확한 사업 설정 및 자치구 추진단/추진지원단의 역할 구분, 각 자치구 실행계획서 검토를 통한 자치구 특성을 반영해 세부역할 제시
  - 시 추진지원단 내 자치구 추진지원단 운영 T/F 운영을 통한 자치구 추진지원단 운영 가이드라인 및 사업매뉴얼을 통한 명확한 역할 제시
- 자치구 추진지원단 간 정기적 소통체계 마련
  - 월 단위 정기 간담회 개최로 자치구 추진지원단과의 소통체계 확립
- 추진지원단 역량 강화 지원
  - 추진지원단이 자치구의 행정보조 업무 등 단순 지원업무가 아닌 독자적 역할 수행할 수 있도록 역량 강화 필요
  - 동 단위 통합사례관리, 민관협력 거버넌스 구축방안 등 추진지원단의 교육 수요 조사를 통한 적절한 교육과정 실시

○ 향후계획

- |                    |   |        |
|--------------------|---|--------|
| - 월 정기 간담회 실시      | : | 2월~12월 |
| - 운영 매뉴얼 보완 발간     | : | ~ 4월   |
| - 역량강화 워크숍 개최      | : | 5월     |
| - 추진지원단 역량강화 교육 운영 | : | 5~11월  |
| - 성과공유 워크숍 개최      | : | 11월    |

소요예산 : 16백만원

### 3. 민관기관 거버넌스 구축

복지분야 민관협력 활성화를 통해, 지역주민의 욕구에 부합하는 복지 서비스를 제공하여 '찾아가는 동 주민센터' 사업의 조기 정착에 기여하고자 함.

#### □ 사업개요

##### ○ 근거

- 서울특별시장 방침 제24호(복지정책과-22841, 2014.9.14)
- 찾아가는동주민센터 2016년 기본계획(자치행정과-25228, 2015.11.20)
- 재단법인 서울시복지재단 정관 제4조 제6항, 제12항

##### ○ 기간 : '16. 1 ~ 12월

- 대상 : 민간복지기관 관계자, 시·자치구 공무원, 학계 전문가, 추진지원단 등
- 방법 : 광역단위 민관협력 협의체 운영 및 TFT 구성, 자치구 단위 민관협력 협의체 구성 및 운영지원, 민관협력 컨퍼런스 및 간담회 운영 등

#### '15년 추진 성과

##### <민관협력 논의체계 구축>

- 종합사회복지관 협의체 구축 운영('15. 5월)
- 연합(노인·장애인·종합복지관)협의체 구축 및 운영('15. 10월)
- 민관협력 활성화를 위한 TFT 구성 및 운영('15. 11~12월)

· 종합복지관 협의체 간담회



· 연합협의체 간담회



· 민관협력활성화TF 회의



##### <민관협력활성화를 위한 자치구추진지원단 구축 지원>

- 자치구추진지원단 정기 간담회 진행(2회)
- 자치구추진지원단 워크숍진행(1회)

· 정기 간담회



· 기획 워크숍



##### <민간중사자 사업설명 등 민관협력 교육>

- 17개구 민간중사자 교육진행(3회, 297명)

· 민간중사자 사업설명회



## □ 사업내용

### ○ 추진경위

- 민관협력의 운영체계 강화 필요
  - 복지패러다임 변화에 따른 민관협력의 변화 의제 발굴 및 실행
- 민관의 소통 및 전파체계 강화 필요
  - 자치구 민관간담회, 컨퍼런스 등 적극적인 전파 및 소통체계 구축

### ○ 추진내용

- 광역단위 민관협력 협의체 운영 및 TFT 구성
  - 광역단위 민관협력 협의체 운영: 의제 별 상시 및 비상시 회의체 운영
  - 민관협력 TFT 운영: 민관협력 활성화를 위한 세부 의제별 TFT 구성 및 운영
- 자치구 단위 민관협력 협의체 구성 및 운영 지원
  - 자치구 단위 민관협력 협의체 컨설팅 등 설계지원
  - 자치구 단위 민관협력 활성화를 위한 자문단 운영 등

### ○ 중점 추진사항

- 민관협력 강화를 위한 컨퍼런스 운영
  - 복지분야 민관협력강화 방안 및 '서울형' 민관협력의 지향점 논의
  - 복지분야 민관협력 주제 강연, 세부 분과별 민관협력 활성화 방안 논의
  - 실천현장의 경험, 노하우, 지식 공유를 위한 논의의 장 운영
- 자치구 단위 민관협력 간담회 운영
  - 17개구 자치구별 '찾아가는' 민관협력 간담회 개최
  - 민관협력 활성화를 위한 자치구 단위의 의견수렴 및 평가 등

### ○ 향후계획

- |                            |   |       |
|----------------------------|---|-------|
| - 민관협력 활성화를 위한 TFT 구성 및 운영 | : | 2~6월  |
| - 광역단위 민관협력 협의체 운영         | : | 2~11월 |
| - 자치구 민관협력협의체 구성 지원        | : | 2~11월 |
| - 자치구 단위 민관협력 간담회 운영       | : | 2~11월 |
| - 자치구 단위 민관협력 운영 지원        | : | 2~11월 |
| - 복지분야 민관협력 강화를 위한 컨퍼런스 개최 | : | 11월   |

## □ 소요예산 : 26백만원

## 4. ‘찾아가는 동주민센터’ 역량강화 지원

‘찾아가는 동 주민센터’ 2단계 추진을 위한 동 주민센터 공무원 및 지역사회 복지인력의 역량강화, 인식전환을 위해 대상별 교육과정 및 교육자료를 개발하고자 함.

### □ 사업개요

- 기간 : '16. 1 ~ 12월
- 대상 : 25개 동주민센터 내방민원인(시행동 17개동+비시행동 8개동)
- 방법 : 자문·실무위원회 구성 및 운영, ‘찾아가는 동 주민센터’ 기초선 연구(2015년도) 내용 검토, 1단계 사업 평가 조사 등

### '15년 추진 성과

- 통합교육과정 운영 및 교육자료 개발
  - 교육기획위원회 구성 및 운영 : 5개분과 / 총20명/회의 25회
  - 공무원(신입·기존) 교육 : 11,747명
    - ▶ 서울시 주도교육 : 1,013명 / 자치구 주도교육 : 10,734명
  - 강사양성 : 5개과정 / 123명 : 공무원 19, 민간 104명
  - 마을생태계 합동워크숍 : 총5회, 115명
  - 교육과정 및 교육자료 개발 : 동영상 2종, 강의용 PPT 2부
  - 강사평가 간담회 1회, 교육자 간담회 1회 진행
  - 교육 모니터링 : 13개구, 52개동 (※모니터링 교육평가 : 93.08점)



### □ 사업내용

- 추진내용
  - 지문위원회 구성 및 운영

- : 복지·교육 등 학계 전문가로 구성된 자문위원회 운영
- : 교육목표, 전략과제, 추진전략 등의 교육총괄 점검 및 방향성 정립
- **교육기획위원회 구성 및 운영**
  - : 과목별(공통·직무·리더십) 학계 및 현장전문가로 구성
  - : 교육총론과 가이드라인, 업무매뉴얼 등을 바탕으로 한 교재 개발기획
  - : 과목별 교육내용 구성, 교육 강사 참여 등
- **교육기획 및 교육과정 개발** : 대상별·현장 중심형 교육과정 개발
- **서울시복지직무 전문교육 지원** : 약 10,520명
  - : '16년 신규채용 공무원 복지직무 교육운영 지원
  - : 기본교육, 심화교육, 비전워크숍, 민·관 통합워크숍, 방문복지실무, 방문복지심화, 사례관리 상담, 찾동힐링 프로그램
- **'찾아가는 동주민센터' 강사육성**
  - : 교육의 양적, 질적 향상 확보를 위한 학계, 복지현장, 공무원 전문강사 양성
- **자치구 공무원 및 주민교육 지원** : 교육기획, 강사, 교재 지원 등
- **'16 민·관 통합사례관리 역량강화 지원사업 [별도방침 수립]**
  - : 사회복지직 공무원, 복지시설 관련단체 종사자 민·관 통합사례관리 지원
  - : 권역별 교육(기초교육, 심화교육, 주제별 교육, 공개컨퍼런스), 슈퍼바이저 과정, 권역별 자문지원 등
- **'16 읍면동 사례관리실무과정 운영[※한국보건복지인력개발원 수탁사업] [별도방침 수립]**
  - 동 중심 통합사례관리 담당 공무원 교육, 현장업무, 교육만족도 평가 등
    - ▶ 1기(2016.2.24~26), 2기(2016.3.2~4), 3기(2016.3.9~11) 추진
- **교육모니터링 및 평가** : 교육만족도, 개선사항, 교육데이터 관리 등

○ **향후계획**

- 추진계획 수립 : 1월
- 자문위원회 구성 및 운영 : 1~11월
- 성과평가 지표 검토 및 보완 : 2~4월
- 성과평가 조사실시 : 5~6월
- 보고서 작성 및 발간 : 7~10월

□ **소요예산** : 92백만원

[역량강화 지원 60백만원, 읍면동 사례관리 18.3백만원, 민관통합사례관리 역량강화 13.9백만원]



# 5. 우수사례 발굴 및 보급사업

찾아가는 동주민센터 추진과 관련하여 콘텐츠(우수사례) 수집 및 보급함으로써 사업의 효과성을 가시화하고 현장에서 적용할 수 있도록함.

## □ 사업개요

- 근거 : 서울시특별시시장 방침 제244호(2014.9.14)  
           서울시 행정1부시장 방침제388호(2014.12.08)
- 기간 : '16.2월~12월
- 대상 : 직접 또는 잠재적 참여 가능한 기관 및 시민
  - 기 관 : 자치구, 동 주민센터, 보건소, 복지·마을 관련 기관 등
  - 개 인 : 관련 공무원, 통·반장, 대시민 등

### '15년 추진 성과

- 홈페이지 및 페이스북 등 시민 홍보 매체 구축
  - 홈페이지(<http://human.welfare.seoul.kr>) 회원 1102명('16.1.26 기준)
  - - 페이스북(<https://www.facebook.com/welfare.seoul>)  
   총 페이지 좋아요 384명('16.1.26 기준)
- 2015년 찾아가는 동주민센터 실천사례집 발간
  - '15년도 13개구 실천사례집 발간 및 '16년 2월  
   동장교육을 통한 보급(500부)
  - '15년도 6개월 간의 실천사례 수합 및 담당자 수기  
   솔루션데스크 Q&A, 홈페이지 및 페이스북 안내 수록



## □ 사업내용

- 추진경위
  - 시 추진단(자치행정과, 복지정책과) 의견수렴
    - (복지정책과) 홈페이지 및 페이스북은 구축되었으나, 마을복지사례 등 콘텐츠 부족으로 운영 미흡함. 지속적으로 콘텐츠를 발굴해야하나 수행 인력이 부족함.
    - (자치행정과) '16년도에는 17개구 전동이 수행하기 때문에 적극적인 홍보를 추진할 예정임. 이를 위한 콘텐츠 확보가 필요함.

- 사업 참여 주체 의견수렴(솔루션데스크 등)
  - 업무 매뉴얼을 통해 사업모델을 적용 하지만 이를 실제 적용한 구체적 사례 제시가 필요함
  - 타 시행 자치구의 추진현황에 대한 공유를 통해 **상승효과를 얻을 수 있음.**

○ 중점 추진사항

- 우수사례 발굴단 운영

- 운영기간 : 4월~12월
- 구성요건 : 17명(1개 자치구 1명 기준) ※ 사단대상 인터뷰, 기사작성 등 홍보 경험자 우대
- 역할 : 17개 자치구 우수사례 발굴 및 상시 홍보매체(홈페이지, 페이스북) 게시

- 우수사례 공유대회 개최

- 운영기간 : 6월7월 ※사업 1년('15.7월 ~ '16.6월)의 성과 가시화
- 대 상 : 1단계(13개) 참여 자치구·동 공무원 통반장, 민간기관 등
- 내 용 : 2015년 1단계 사업 운영 사례 공유

※ ‘찾아가는 동 주민센터’ 자치구 소통·협력사업과 연계하여 추진함.

- 우수사례 보급체계 구축

- 우수사례발굴단을 통해 주 2회 실천사례 업데이트 (연 153회)
- 13개구 신규 202개동 중심 추진 사례 및 담당자 수기 등 사례집 발간

○ 향후계획

- 자문위원회 구성 및 운영	:	3~11 월
- 사례발굴단 선발 및 운영	:	4~12 월
- 우수사례 공유대회 개최	:	6~7 월
- 16년 우수사례집 제작 및 발간	:	11~12 월
	:	

소요예산 : 40백만원

## 6. 찾아가는 동주민센터 콘텐츠개발 및 매뉴얼 보급

사업 콘텐츠와 업무매뉴얼을 개발하여 사업의 효과적인 운영 및 시민 복지 체감도 향상에 기여하고자 함.

### □ 사업개요

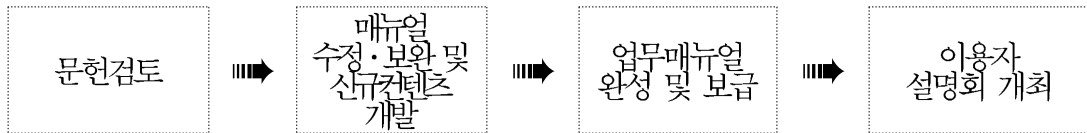
#### ○ 근거

- 서울특별시상 방침 제24호(복지정책과-22841, 2014.9.14)
- 찾아가는동주민센터 2016년 기본계획(자치행정과-25228, 2015.11.20)
- 재단법인 서울시복지재단 정관 제4조 제6항, 제12항

#### ○ 기간 : '16. 1 ~ 12월

#### ○ 대상 : 자치구·동(洞) 공무원, 민간기관 종사자, 학계 전문가, 추진지원단 등

#### ○ 방법 : 문헌검토, 신규콘텐츠 개발 및 업무매뉴얼 수정 보완, 업무매뉴얼 완성 및 보급, 이용자 설명회 개최, 이용자 의견 수렴



상시 이용자 의견 수렴(솔루션 데스크 등 활용)

### '15년 추진 성과

#### <사업운영 가이드 라인 제작 및 설명회 개최>

- 1단계 사업 실행계획서 작성을 위한 가이드라인 제작(1~3월)
- 사업운영 가이드라인 설명회 개최(3.23일, 9개 자치구 43명 참석)

#### <업무매뉴얼 개발·보급 및 설명회 개최>

- 업무매뉴얼 4권/ 2800부 배포 완료
- 업무매뉴얼 사용 설명회 개최(6.24, 13개 자치구 64명 참석)

복지·건강	마을	행정	부록-방문간호사 업무 길라잡이

### □ 사업내용

#### ○ 추진경위

- 기존매뉴얼의 수정 및 보완 필요
  - 1단계 모니터링('15. 8~9월)시 도출된 쟁점사항 정리 및 적시 필요
  - 오류사항 수정 및 세부 설계내용 추가 삽입
- 신규 콘텐츠의 개발 필요
  - 복지생태계 등 미설계 콘텐츠에 대한 신규 콘텐츠 설계 필요

○ 추진내용

- 기존 업무매뉴얼 수정 및 보완
  - 현장 의견수렴(2차 모니터링) 결과 반영
  - 세부사업 별 수정 내용 적시 및 참고사례·QA 추가
- 업무매뉴얼 완성 및 보급
  - 시 추진지원단 세부사업별 담당자 작성, 작성 후 매뉴얼 담당자 검수
  - 서울시 연석회의 및 운영위원회를 통한 최종 승인
  - 2단계 업무매뉴얼 완성 후 시, 자치구, 민간기관 등 배포

○ 중점 추진사항

- 신규콘텐츠 개발을 위한 TF팀 구성 및 운영
  - 공무원, 사회복지전문가, 교수 등 TF팀 구성
  - 복지생태계 등 세부 사업별 구성 및 운영
- 업무매뉴얼 이용자 설명회 개최
  - 2단계 시행 17개 자치구 담당자 대상으로 사업 변화내용 안내
  - 업무매뉴얼 활용방법 안내 및 질의응답 진행

○ 향후계획

- |                        |   |       |
|------------------------|---|-------|
| - 문헌검토                 | : | 2~3월  |
| - 신규 콘텐츠 개발TF팀 구성 및 운영 | : | 2~3월  |
| - 업무매뉴얼 수정 및 보완        | : | 2~3월  |
| - 업무매뉴얼 완성 및 보급        | : | 4월    |
| - 업무매뉴얼 이용자 설명회 개최     | : | 5~6월  |
| - 업무매뉴얼 이용자 의견 수렴      | : | 3~11월 |

소요예산 :60백만원

## 7. 찾아가는 동주민센터 성과평가 연구

‘15년 7월부터 추진한 ‘찾아가는 동 주민센터’ 1단계 사업 성과평가를 통해 사업 주체별 자발적 성장을 촉진하고 2단계 사업의 정책 설계 및 방향성을 제시하고자 함

### □ 사업개요

- 기간 : '16. 1 ~ 12월
- 대상 : 25개 동주민센터 내방민원인(시행동 17개동+비시행동 8개동)
- 방법 : 자문·실무위원회 구성 및 운영, ‘찾아가는 동 주민센터’ 기초선 연구(2015년도) 내용 검토, 1단계 사업 평가 조사 등

#### '15년 추진 성과

- 찾아가는 동 주민센터 효과성 분석을 위한 기초자료 마련
  - 전문가 자문위원회 구성 및 운영(6회), 기초선 조사 실시('15.9~11월) 및 보고서 작성
    - ▶ 서울시민인식조사(1,214명), 공무원인식조사(704명) 조사완료
    - ▶ 동 복지서비스 인지도, 이용경험, 도움정도, 복지전반의 만족도 등 결과분석
    - ▶ ‘찾동’에 대한 인지도 조사에서는 조사대상 1,214명 중 찾동사업을 인지하고 있는 주민은 355명(29.2%)임.
- 찾아가는 동 주민센터 추진점검을 위한 성과관리 지표개발
  - 사업의 방향성, 참여주체 동기부여와 현장주도성 및 지속성 촉진하기 위하여 추진과정과 변화를 보는 수행지표, 진단지표 개발(연차별 성과관리에 활용)
    - ▶ 수행지표 : 투입(과정)요소 중심(양적 산출요소 등 포함)
      - : 복지플래너 방문율, 방문횟수, 방문간호사 관리, 사례관리회의 실시 횟수, 주민자치사업 발굴, 마을계획단 구성, 교육실행율 등
    - ▶ 진단지표 : 결과(효과)요소 중심(질적 산출요소 등 포함)
      - : 건강유병율, 업무재설계를 통한 민원감축, 주민관계망 확장, 협력(민관, 부서), 교육을 통한 역량강화 등

### □ 사업내용

○ 추진내용

- 자문위원회 구성 및 운영

- 복지, 건강, 마을, 행정 등 관련 전문가의 의견수렴을 통한 연구방향성 도출
- 찾동 사업 추진과 관련한 주요 지표 검토 및 보완

- 성과평가 조사 지표 보완

- 학계 및 현장전문가, 담당공무원(복지플래너, 복지상담전문관 등)을 대상으로 하는 간담회, 현장방문 실시
- 찾아가는 복지·보편적 복지, 통합서비스 제공, 마을공동체 조성, 동 행정혁신 등 관련 지표 보완

- 성과평가 조사 실시

- 동 주민센터 내방민원인 대상 복지플래너, 복지상담전문관, 동 사례관리 등 찾동사업에 대한 시민만족도, 인지도, 체감도 조사

- 보고서 작성 및 발간

- 2016년 본조사 결과분석작성, 2015년 기초조사와 2016년 본조사 비교 분석
- 공유보고 개최 및 의견수렴 실시

○ 중점 추진사항

- 1단계 사업 성과평가를 통해 2단계 정책방향성 정립을 위한 기초자료 마련 필요

- 찾동 사업 전후 사업의 효과성 및 긍정적 변화량을 측정하고 개선방안 도출
- 복지서비스 인지경로, 이용 여부, 이용서비스의 충분성, 도움여부 등 인지도, 체감도, 사회복지서비스의 전반적 만족도 등을 분석

○ 향후계획

- |                   |   |       |
|-------------------|---|-------|
| - 추진계획 수립         | : | 1월    |
| - 자문위원회 구성 및 운영   | : | 1~11월 |
| - 성과평가 지표 검토 및 보완 | : | 2~4월  |
| - 성과평가 조사실시       | : | 5~6월  |
| - 보고서 작성 및 발간     | : | 7~10월 |

□ 소요예산 : 48백만원

## VI

## 소요예산

소요예산

○ 총 예산액 : 322,250천원 (수탁사업비 등 포함)

○ 세부내역

(단위: 천원)

연번	사 업 명	예산액
1	‘찾아가는 동 주민센터 자치구 소통·협력	40,000
2	‘찾아가는 동 주민센터 자치구 추진지원단 지원	16,000
3	민관기관 거버넌스 구축	26,000
4	- ‘찾아가는 동 주민센터’ 역량강화 지원	60,000
	- 2016 민.관 통합사례관리 역량강화 지원(※지역복지본부예산)	13,950
	- 2016 읍면동 사례관리 실무과정(※수탁예산)	18,300
5	‘찾아가는 동 주민센터’ 콘텐츠개발 및 업무매뉴얼 보급	60,000
6	‘찾아가는 동 주민센터’ 우수사례 발굴 및 보급	40,000
7	‘찾아가는 동 주민센터 성과 평가연구	48,000
계		322,250

## VII

## 행정사항

세부사업별 연간사업계획 수립. 끝.