

|      |              |
|------|--------------|
| 등록번호 | 복지정책과-1790   |
| 등록일자 | 2015. 1. 29. |
| 결재일자 | 2015. 1. 30. |
| 공개구분 | 부분공개         |

|     |                           |        |              |
|-----|---------------------------|--------|--------------|
| 주무관 | 희망복지팀장                    | 복지정책과장 | 복지문화국장       |
| 정지현 | 이나령                       | 이정희    | 01/30<br>이태욱 |
| 협 조 | 자치행정팀장 송용섭<br>가족보건팀장 代전인덕 |        |              |

## 동 복지허브화 사업 내실화를 위한 2015년 동주민센터 모니터링 계획(안)



서대문구  
복지정책과

# 동 복지허브화 사업 내실화를 위한 2015년 동주민센터 모니터링 계획(안)

지속가능한 동 복지허브화 사업 내실화를 위해 2014년 동 주민센터 실적을 분석하고 2015년 구체적인 사업 목표를 설정하여 종합복지상담 및 복지대상자 방문·지원 활동에 대한 모니터링을 실시하고자 함

## I

### 추진 근거

- 보건복지부 희망복지지원단 업무 안내
  - 동 종합복지기능 강화(찾아가는 방문서비스 및 서비스연계 확대)
- 사각지대 없는 세대문, 촘촘한 복지그물망을 위한 복지사각지대 발굴·지원 계획 [ 복지정책과-1586(2015.1.27.) ]
- 2014 동 복지허브화사업 운영 정착을 위한 동주민센터 모니터링 계획 [ 복지정책과-893(2014.1.16.) ]

## II

### 추진 방향

- 지속적인 방문을 통한 복지사각지대 발굴 및 서비스 연계 강화
- 보건·복지 협업을 통한 대상자의 확대와 지원(모니터&케어) 활동 강화
- 동주민센터 종합복지상담 서비스를 위한 복지코디네이터 활성화
- 지역사회와의 자원과 협력을 통한 복지통장의 복지조직화 및 자원 연계

## III

### 추진 개요

#### 동 복지허브화 사업

##### 찾아가는 방문 복지

- ▶ 복지동장, 복지담당
- ▶ 방문간호사 공동방문

##### 종합복지상담 강화

- ▶ 복지코디네이터
- ▶ 행복1004콜센터 연계

##### 복지공동체

- 활성화(발굴연계)
- ▶ 복지통장제

### III 2014년 추진실적 및 분석

#### ■ 복지 동장제

| 사업명           | 연도   | 월 평균                  | 총 방문건수 | 서비스 연계 | 비고                             |
|---------------|------|-----------------------|--------|--------|--------------------------------|
| 복지 방문 및 서비스연계 | 2014 | 200건<br>(1개동 14.3건/월) | 2,405건 | 2,257건 | ▶ 2013. 4~12월<br>▶ 2014. 1~12월 |
|               | 2013 | 207건<br>(1개동 14.7건/월) | 1,863건 | 1,841건 |                                |

- ▶ 2013년 동 복지허브화사업 전동 확대 실시에 따라 사업 시행
- ▶ 2014년 동장 방문은 1개동 월평균 14.3건으로 2014년 목표치 달성(12건)

#### ■ 복지담당 방문 및 연계

| 사업명          | 연도   | 월 평균                  | 총 방문건수 | 서비스연계   | 비고                             |
|--------------|------|-----------------------|--------|---------|--------------------------------|
| 복지담당 방문 및 연계 | 2014 | 555건<br>(1개동 39.6건/월) | 6,660건 | 19,310건 | ▶ 2013. 4~12월<br>▶ 2014. 1~12월 |
|              | 2013 | 608건<br>(1개동 43.4건/월) | 5,475건 | 14,727건 |                                |
| 방문간호사 공동방문   | 2014 | 185건<br>(1개동 13.2건/월) | 2,224건 | 신규)592  |                                |
|              | 2013 | 254건<br>(1개동 18.1건/월) | 2,282건 | 신규)705  |                                |

- ▶ 2014년 복지담당 방문은 1개동 월 39.6건으로 2014년 목표치 달성(35건)
- ▶ 그 중 방문간호사 공동방문은 13.2건으로 방문대상 중 **33%로 활성화**
- ▶ 보건+복지 협업(복지대상 보건서비스 연계)은 2013년 705건에서 2014년 592건으로 **16% 감소**하여 신규 대상 및 전입대상에 대한 공동방문 필수제 및 서비스 연계는 지속시행, 강조 예정

→ 2015년 동행정 복지분야 평가 기준으로 산정 예정

■ 복지코디네이터 서비스 연계

| 연도   | 월평균                  | 총상담<br>건수 | 기존(행복e음자료 대상) |           |        |          | 신규(행복e음자료 비대상) |           |        |          | 비고               |
|------|----------------------|-----------|---------------|-----------|--------|----------|----------------|-----------|--------|----------|------------------|
|      |                      |           | 소계            | 단순<br>서비스 | 다수 서비스 |          | 소계             | 단순<br>서비스 | 다수 서비스 |          |                  |
|      |                      |           |               |           | 2개     | 3개<br>이상 |                |           | 2개     | 3개<br>이상 |                  |
| 2014 | 882<br>(1개동 63건/월)   | 10,578    | 5,931         | 4,711     | 1,079  | 139      | 4,647          | 3,337     | 1,128  | 182      | ▶ 2013.<br>4~12월 |
| 2013 | 1,288<br>(1개동 92건/월) | 11,594    | 8,063         | 6,137     | 1,494  | 432      | 3,528          | 2,529     | 781    | 218      | ▶ 2014.<br>1~12월 |

- ▶ 복지코디네이터는 종합복지상담이라는 특수성으로 질적인 상담을 위해 목표 건수는 미설정함이 타당
- ▶ 종합복지상담의 질을 높이기 위해서는 분야별 사례별 상담 교육이 필수
  - 사례 중심의 교육으로 실상담에 적용 가능할 수 있도록 특화
  - 서대문행복1004콜센터 복지자원DB와 공유 필요(복지서비스 1,566건)

■ 복지 통장제 발굴내역

| 연도   | 월평균                | 복지통장 발굴내역 |          |          |           |        | 월평균                | 복지<br>자원<br>발굴 |
|------|--------------------|-----------|----------|----------|-----------|--------|--------------------|----------------|
|      |                    | 소계        | 전일<br>신고 | 단순<br>추천 | 서비스<br>신청 | 기<br>타 |                    |                |
| 2014 | 130<br>(1개동 9건/월)  | 1,556     | 49       | 979      | 363       | 165    | 17<br>(1개동 1.2건/월) | 202            |
| 2013 | 236<br>(1개동 17건/월) | 2,122     | 177      | 204      | 1,354     | 387    | 81<br>(1개동 5.8건/월) | 733            |

- ▶ 2014년 복지통장 발굴 건수는 2013년 대대적인 복지사각지대 전수조사 실시로 실적 감소 요인 작용
  - 2015년에는 주민등록 일제조사 와 병행하여 전수조사 실시 예정
- ▶ 복지통장 교육 시(전체 통장교육, 신규 위촉교육 등) 복지컨텐츠를 포함
  - 복지마인드업에 도움이 될 수 있도록 추진
- ▶ 복지통장 워크숍 예산 지원으로 복지통장에 대한 사기진작책 마련

## 찾아가는 방문 복지

### ■ 추진 개요

- 추진기간 : 연중 상시
- 추진부서 : 동 주민센터(복지동장, 사회복지담당, 방문간호사)
- 방문대상 : 복지사각지대 발굴 가구, 지속관리가 필요한 가구
- 추진방법
  - 복지 방문지도 제작사업과 병행하여 실시
  - 대상자의 위험도에 따라 방문횟수를 조절하여 차별화된 방문 실시
  - 방문 후 복지욕구를 파악하여 수급 재결정 및 서비스 연계
- 실적관리 유의사항
  - 사통망(행복e음) 초기상담란에 방문 및 서비스 연계사항 입력
    - ▶ 통계 및 모니터링을 위해 사업 문구 입력(기추진 사항)
  - 복지담당 방문은 방문실적 산정 시 공동방문 포함 중복 산정함
  - 복지 방문지도 제작 및 동 복지허브화 월보 제출(익월 5일한)
  - 구정 홍보를 위해 우수사례 적극 발굴 및 제출

### ■ 세부 추진내용

#### □ 복지 동장제

- 방문대상 : 거동불편 독거세대, 중증장애인 등 중증질환세대 위주
- 방문목적
  - 동 복지허브화 방문강화 행정에 대한 관리자의 상징적인 의미 구현
  - 복지 순찰 강화(복지 방문지도 제작 병행) 및 지역자원 발굴
- 목표 방문가구 : 월 25가구(주 5~7세대) → **구청장 강조사항**
  - 동 복지 허브화 사업(3년차)의 안정적인 정착이 필요

## □ 사회복지담당 방문 (방문간호사 공동방문 포함)

- 방문대상 : 신규 및 전입세대, 지속관리가 필요한 세대  
보건 + 복지 서비스가 공동으로 필요한 세대  
통합사례관리가 필요한 세대
- 방문목적
  - 신규 및 전입대상에 대한 스크리닝 철저
    - ▶ 방문간호사 공동방문 필수제 실시
  - 지속적인 대상자 관리 및 위험도 업데이트
    - ▶ 복지 방문지도 제작과 병행 실시
  - 복지대상의 보건서비스 연계, 보건대상의 복지서비스 연계
- 목표 방문가구 : 월 40가구(주 10~12세대)
  - ▶ 방문간호사 공동방문 : 월 15건(주 3~4건), ▶ 일반 방문 : 25건

## 종합복지상담 강화

### ■ 추진 개요

- 추진기간 : 연중 상시
- 추진부서 : 동 주민센터(복지코디네이터)
- 구성현황 : 사회복지직 공무원 14명(각동 1명)

| 합 계 | 사회 6급 | 사회 7급 | 사회 8급 | 사회 9급 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| 14  | 2     | 5     | 5     | 2     |

※ 민원실 종합복지상담(복지코디네이터) 표지판 기설치 : 2014. 5월

- 추진목적
  - 지원 가능한 모든 복지서비스에 대한 안내 및 원스톱서비스 제공
- 상담대상 : 내방 민원 중 복합적인 욕구를 가진 민원을 대상 및 종합적인 상담이 필요한 가구
  - ▶ 보다 심층적인 상담을 위해 목표 건수 미설정

## ○ 추진방법

- 상담능력 향상을 위한 교육 및 사례 스터디 : 반기별 1회  
예) 상담 분야별 또는 신규 복지제도에 대한 적용 및 문제풀이
- 종합복지 콜센터(서대문 행복1004콜센터)와의 사례공유 등
- 복지코디네이터 매뉴얼 및 사례집 발간

## ※ 추진 시 유의사항

### ① 복지상담의 3원칙을 준수

- 신속성 : 위급한 민원의 상황에 대처하여 지체 없이 급여를 결정
- 유연성 : 맞춤형 상담을 진행하여 연계 가능한 모든 서비스를 연결
- 감수성 : 모든 복지담당자의 민감한 대응

※ 모든 복지상담 직원은 희망을 줄 수 있는 긍정적인 상담 진행이 중요

### ② 복지코디네이터는 경력 있는 복지직으로 배치하도록 권고

- 업무 특성상 각종 복지사업에 대한 숙지가 장시간 필요  
예) 신규직원의 경우 복지업무의 연속성 측면에서 비효율

### ③ 실적 보고 시 세대별, 개인별 상담 및 종합 상담을 실시한 경우만 해당

- 초기상담이 모두 해당되는 것이 아니며, 단순 급여신청·후원금품 등 일시적인 상담 및 지원은 미해당

## 복지통장제 운영

### ■ 추진 개요

- 추진기간 : 연중 상시
- 추진부서 : 동 주민센터(복지통장 480여명)
- 추진목적
  - 동 인적안전망 강화를 통한 지역사회 복지공동체 구현
  - 복지사각지대 발굴 상시화 및 자원발굴 강화

- 추진경과
  - 행정 제도화 「서대문구 통·반 설치 조례개정」 : 2013. 6월
    - ▶ 복지통장증, 통장가이드북, 활동가방 제작 · 배포
  - 복지사각지대 전수조사 「어려운 이웃찾기 사업」 실시 : 2013. 6월~8월
- 역량 강화 교육
  - 복지통장 교육 시(전체 통장교육, 신규 위촉교육 등) 복지컨텐츠를 포함하여 복지마인드업 교육 실시(자치행정과 협조)
  - 복지통장 사기진작책 마련 : 워크숍(자치행정과) 예산 지원 등
  - 복지통장용 가이드북(핸드북) 제작
    - 복지사업에 대한 이해 제고 및 사각지대 발굴 시 주민 안내
- 복지사각지대 발굴사업
  - 복지사각지대 발굴 : 주민등록 일제조사와 병행 실시
    - ▶ 취약계층 조사표 작성, 부재중 방문스티커, 복지콜센터 스티커 활용
  - 복지 방문지도에 따른 방문 실시
    - ▶ 월 15세대(주3~4세대) 개인일정에 따라 조정 가능
  - 전입신고 사실거주확인서 취약계층 체크란 전동 실시 : 2015. 1월

## IV

## 행정사항

- 동 복지허브화실적 월보 제출(익월 5일한) : 동주민센터
  - ※ 2015년 동 복지허브화 월보 서식(별첨)
    - 기존 서식에 복지 방문지도, 우수사례 발굴 등을 추가
- 복지통장 교육 및 워크숍 복지컨텐츠 구성 협조 : 자치행정과
  - ※ 복지통장 전체 교육, 신규 복지통장 위촉 교육, 전체 워크숍 등
- 방문간호사 복지담당 공동방문 활성화 및 협조 : 의약과

별 첨 2015년 동 복지허브화 월보 서식 1부. 끝.