



문서번호	복지정책과-29636
결재일자	2015. 12. 15.
공개여부	대시민공개

담 당	희망복지지원담당	복지정책과장	교육문화복지국장	
박호혜	강정주	민지선	12/15 도일환	
협 조	복지기획담당 성기창 복지자원연계담당 이용철			

「3無2有 마을복지건강공동체 구현」을 위한 자치구 우수사례 벤치마킹 방문 결과 보고

2015 . 12.

교육문화복지국
복지정책과

「3無2有 마을복지건강공동체 구현」을 위한 자치구 우수사례 벤치마킹 방문 결과보고

자치구 최초로 복지사각지대 발굴·지원을 위한 복지방문 지도시스템을 개발하여 행정자치부 주관 「2015 생활불편 개선 우수사례 경진대회」에서 대통령상을 수상한 '서대문구'를 벤치마킹 방문하고 그 결과를 보고함

I 벤치마킹 개요

- 일 시 : 2015. 12. 7(월) 14:00~16:00 (2시간)
- 방문기관 : 서대문구청 복지정책과
- 방문인원 : 희망복지지원팀장 외 8명 (붙임1 참조)
- 벤치마킹 내용
 - 복지사각지대 발굴·지원을 위한 '복지방문 지도시스템'의 주요 내용 및 기능
 - ※ 2015년도 생활불편 개선 우수사례 경진대회 대통령상 수상(행정자치부 주관)
⇒ 자치구 최초로 복지대상을 맵핑(Mapping)하여 신속한 지원 및 통합적 관리가 용이한 전산관리 시스템 개발
 - 복지사각지대 효율적 발굴을 위한 복지특화사업 추진 내용 등
- 벤치마킹 사진



II 서대문구 현황

□ 일반현황

(‘15년 1월 기준)

인구	면적	행정구역	재정규모	복지예산
324,067명	17,61km ²	14개동	3,041억원	1,254억원(41.2%)

※ 성북구 : 재정규모 4,784억원(사회복지예산 2,933억원, 58%)

□ 복지대상자 현황

(‘15년 10월 기준)

총 계		보장구분별 현황							
		국민기초		긴급복지		한부모가족		차상위계층	
가구수	수급자수	가구수	수급자수	가구수	수급자수	가구수	수급자수	가구수	수급자수
10,497	23,341	4,637	6,280	488	488	1,183	2,865	4,189	13,708

※ 성북구 : 총 16,585가구/ 36,251명(국민기초 7,750가구/11,270명)

□ 복지업무 담당 인력 현황

(‘15년 9월 기준)

총 계			구청(복지부서)			동 주민센터(복지팀)		
계	사회 복지직	행정직 등 기타	계	사회 복지직	행정직 등 기타	계	사회 복지직	행정직 등 기타
177	74	103	99	34	65	78	40	38

※ 성북구 : 총 383명 (사회복지직 168명/행정직 등 기타 215명)

【우리구 복지업무 담당 인력현황】

총 계			구청(복지부서)			동 주민센터(복지팀)		
계	사회 복지직	행정직 등 기타	계	사회 복지직	행정직 등 기타	계	사회 복지직	행정직 등 기타
383	168	215	139	45	94	176	123	73

III 벤치마킹 내용

복지 방문지도시스템 구축 【행복-맵】

□ 추진배경

- 복지사각지대 해소 구체적 방안 필요 : 구청장 지시사항 ('15.1.6. 정례간부회의)
- 소외계층 급증에 따른 체계적인 상시 발굴 시스템 구축 필요성

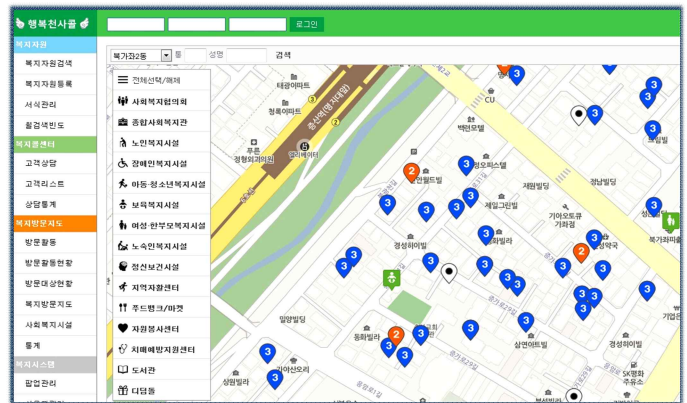
□ 추진 개요

- 운영시작 : 2015. 3. 9(월)
 - ▶ 시험운영 : '15. 2. 27 ~ 3. 8(10일간)
- 시스템 : <http://bokji.sdm.go.kr/admin>
 - ▶ 새올시스템 메인화면 천사콜(방문지도)
- 접근방식 : 개인별 권한 부여(직원만 가능)
- 주요기능



- 복지사각지대 발굴 및 방문대상 실시간 현황 관리 및 DB 전산화
 - ▶ 위기상황 위험도 색상 표시로 지도의 코드화 및 출력 가능(통별, 가구별)

- 고위험군 : **빨강**
- 중위험군 : **주황**
- 저위험군 : **파랑**
- 미방문 : **하양**



- ▶ 사각지대 발굴신고를 위해 카카오톡(자치구 최초) 개설
- ▶ 복지통장, 동 지역사회보장협의체, 방문형 직업 종사자 등 민·관 인적안전망을 활용한 전략적인 방문복지 실현
- 대상자 욕구 파악에 따른 서비스 및 후원연계 용이
 - ▶ 기존 복지전산망(사통망)에 없는 기능 신설 : 특정조건 정렬 가능
 - ▶ 관내 사회복지기관(461개) 위치 표시 및 관련 시설 복지자원 검색 가능

□ 복지방문지도시스템 현황

- 방문실적 : 5,950세대 13,608건 ('15. 12. 2. 기준, 중복 방문 포함)
 - ※ 위기도 : 1단계(고위험) 36가구, 2단계(중위험) 583가구, 3단계(저위험) 5,331가구
- 방문주체 현황 : 19,024명 (복지동장, 담당, 복지통장, 동 협의회, 방문간호사 등)
- 방문대상자 욕구조사 : 9,373건 (임대주택, 고용, 식품, 집수리, 냉난방기 등)
- 서비스 연계지원 : 4,961건 (복지급여 신청, 현금.물 지원, 타기관 연계 등)
- 사업 총예산 : 30,900,000원
 - 서버 구축비 : 10,000천원
 - 시스템 구축비 : 19,000천원
 - 시스템 유지관리비 : 1,900천원 (시스템 구축비용의 연10%)

복지사각지대 발굴을 위한 특화사업

- 행복1004콜센터 운영 - 복지접근성 강화, 원스톱서비스 제공 (사회복지직 2명 근무)
- 방문형 직업 종사자의 복지사각지대 발굴 활성화를 위한 협약체결(2015.9)
 - 민관협약기관 : 서대문경찰서, 서대문우체국, 한국전력공사(성서점), 서울서부수도사업소, 서울도시가스(강북2·3·4·5고객센터), 한국야쿠르트 서대문지점, (주)에스코, 행복플러스(정부양곡배달업체) 등

IV 벤치마킹 결과

□ 긍정적 측면

- 위기가구 밀집지역이 지도에 표시되어 효율적인 대상자 관리
- 행복e음에 없는 기능 특정 조건(대상자의 욕구, 위기상황 위험도) 조회
- 대상자 욕구의 체계적 전산 관리로 서비스 및 후원 연계 용이
- 시스템 메뉴 단순화로 접근, 활용 용이
- 현장방문으로 실질적 욕구 파악, 맞춤형 서비스 제공으로 복지체감도 향상
 - ※ 서대문구 방문 및 서비스 연계실적 전년도 대비 54%증가
- 복지통장, 동 지역사회보장협의체, 방문형 직업 종사자 등 민간 방문인력에 대한 관리 가능

□ 보완적 측면

- 복지방문지도시스템과 주민등록망, 행복e음간 전산이 연계되지 않아 복지 대상자 변동(사망, 전출입 등)시 별도 관리 필요
- 시스템 도입시, 행복e음, 함께서울복지플랜시스템(찾아가는 동마을복지센터 시스템)과 자료 연동이 되지 않아 대상자에 대한 방문결과 및 상담내용 등 이중삼중 입력으로 업무 피로도 증가
 - ※ 행복e음 내 복지사각지대 발굴관리 시스템 구축 ('15.12.14 오픈 예정)으로 복지사각지대 대상자의 체계적 발굴과 효율적이고 편리한 대상자 관리 가능
- 시스템 미사용 시 성과 미비, 시스템 사장 및 예산 낭비 초래
- 민간기관과의 시스템 미공유로 민관의 통합 관리 불가능
- 마을·복지·건강지도 등 마을복지생태계에 대한 통합적인 시스템 구축 필요

V 향후 추진계획

- 행복e음(사회보장정보시스템), 함께서울복지플랜시스템(서울시 찾아가는 동마을 복지센터 시스템)의 한계, 문제점 등에 대한 기능 개선 및 보완점을 지속적으로 건의