

등록번호	자치행정과-9340
등록일자	2016.5.10.
결재일자	2016.5.11.
공개구분	대시민공개

주무관	자치행정팀장	자치행정과장	행정관리국장	부구청장
김혜선	박태서	권철회	박희균	05/11 황치영
협조	보건소장 복지환경국장 복지지원과장	홍혜정 이우룡 조충현		

행복다운 1/4분기 컨설팅 및 점검 결과보고

서울의 중심
중구



행정관리국
자치행정과

행복다온 1/4분기 컨설팅 및 점검 결과보고

행복다온 1/4분기 컨설팅 및 점검결과를 통해 구와 동(洞)간 소통과 협업을 강화하고 주민서비스 만족도 향상을 위한 사업추진에 만전을 기하고자 함

I 추진 근거

- 2016년 주민맞춤형 통합모델 행복다온 운영계획(자치행정과 3105, 2016. 2. 5.)
- 동별 행복다온 운영 컨설팅 및 점검 계획(자치행정과-7857, 2016. 4. 15.)

II 점검 개요

- 점검기간 : 2016. 4. 20 ~ 5. 3
- 대 상 : 13개동 주민센터(소공동, 명동 제외)
- 점 검 자 : 자치행정팀장, 사업총괄 담당
- 컨설팅 내용 및 점검방법
 - 컨설팅 내용 : 동별 행복다온 세부 계획 이행 방법 제시
 - 정량평가(60%) : 월별 행복다온 추진실적 평가
 - 정성평가(40%) : 해당 동 방문 직원참여도 및 관심도 확인 평가

동별 점검일정

일시	동명	일시	동명
2016. 4. 20.(수)	필동, 을지로동, 광희동	2016. 5. 2.(월)	신당동, 동화동, 약수동
2016. 4. 27.(수)	청구동, 신당5동, 황학동	2016. 5. 3.(화)	회현동, 중림동
2016. 4. 28.(목)	장충동, 다산동		

Ⅲ

사업추진 현황

추진기간 : 2016. 1. 1 ~ 3. 31(1/4분기)

동별 추진실적

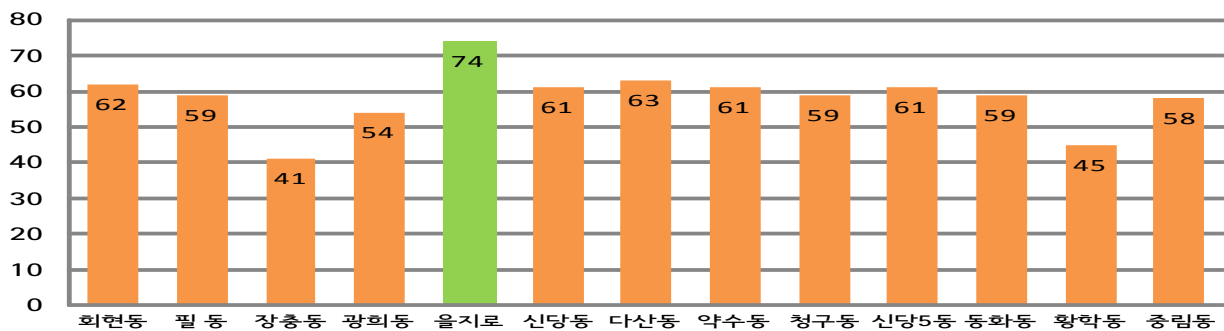
행정동	관리대상 (가구)	관리대상 (명)	소통담당	방문횟수	서비스제공	사례회의	직원발표	미담사례
총계	10,722	15,810	151	7,302	14,923	85	20	78
회현동	1,308	1,371	13	916	1,091	6	2	3
필 동	244	416	8	283	681	5	1	3
장충동	223	339	12	277	508	-	1	8
광희동	346	520	13	264	529	10	2	7
을지로	274	306	11	260	948	5	2	6
신당동	804	1,241	9	656	1,469	12	4	7
다산동	1,075	1,896	10	727	1,300	7	2	5
약수동	1,659	2,532	13	1,046	2,583	8	1	9
청구동	1,274	1,988	12	827	1,679	3	-	7
신당5동	970	1,476	13	706	1,327	9	3	8
동화동	396	684	12	396	673	3	-	6
황학동	973	1,423	12	461	606	4	1	3
중림동	1,176	1,618	13	483	1,529	13	1	6

Ⅳ

동별 컨설팅 및 점검결과

점검결과

동별 평가점수



※ 1/4분기 우수동 : 을지로동

3 총평

- 관리자(동장, 팀장)의 관심도에 따라 사업추진 이행에 차이가 큼
- 직원들의 행복다운 사업에 대한 이해도 및 참여도가 전반적으로 향상 되었으나, 업무쏠림 현상에 피로감 상승
- 동별 관리대상자 편차가 커서 대상자 수가 적은 동은 대체적으로 원활한 추진이 이루어 지고 있으나, 대상자 수가 많은 동은 사업 추진상 애로사항이 많음
- 행복다운 업무담당은 행복다운과 찾아가는 동 주민센터 사업의 중복 업무로 사업추진 혼선과 업무 부담감 호소

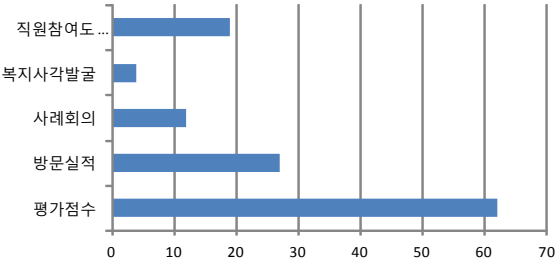
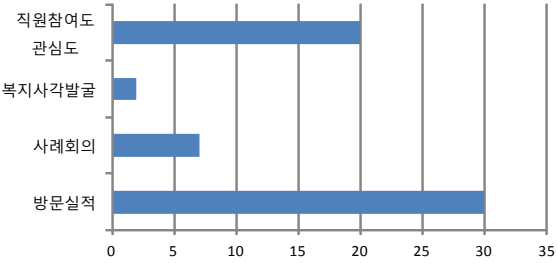
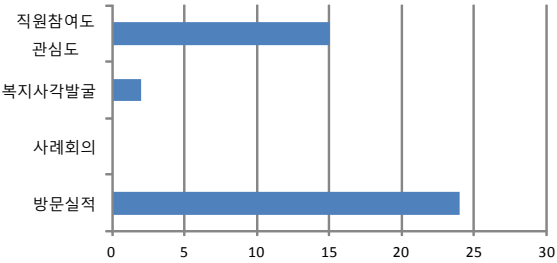
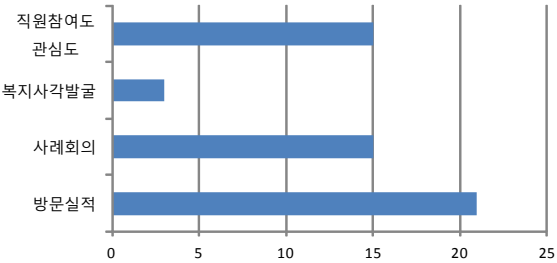
3 우수사례

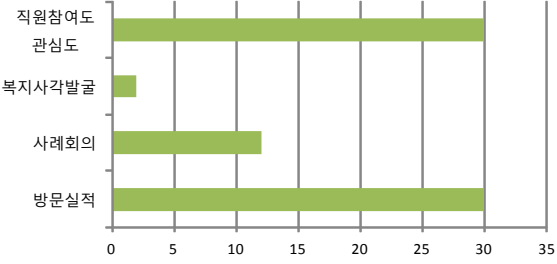
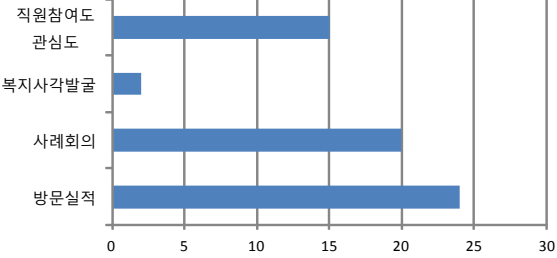
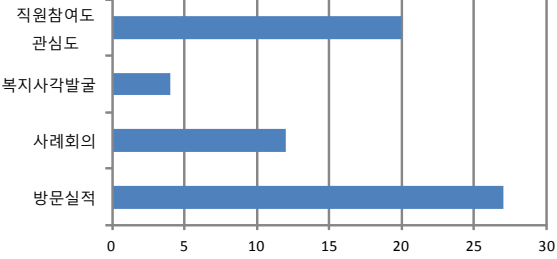
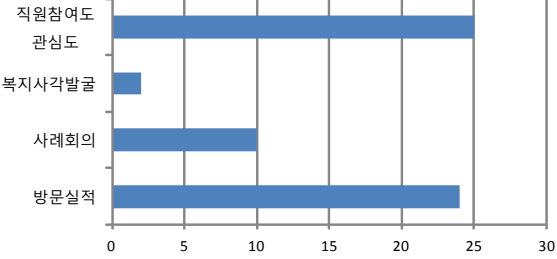
- 가정방문용 선물을 자체 확보하여 빈손 방문 부담감 해소(필동)
- 유관기관 협력 복합사례회의 공동추진 사업내실화(을지로동, 광희동)
- 행복다운 관련 특화사업을 추진을 통해 사업 활성화 도모(을지로동)
- 가정방문시 수수료 감면용 쓰레기봉투 전달로 서비스 만족도 상승 (약수동)
- 직원 사례발표시 발표자에게 소정의 선물 지급으로 소통담당 사기충전(중림동)

3 개선사항(미흡한점)

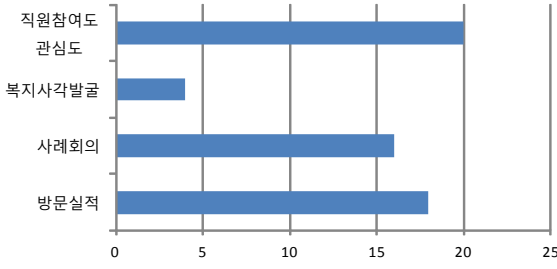
- 취약계층 방문주기 설정으로 가정방문에 대한 업무 부담을 완화 하도록 했으나 일부 동 미이행
- 소통담당자의 관심이 없는 일부 동은 행복다운 업무 담당이 소통담당의 복명서를 써주는 경우가 있어 업무 과중
- 유관기관(방문간호사, 정신건강증진센터, 어르신건강증진센터 등)에 대한 행복다운 교육 실시로 협업 기반을 조성했음에도 일부 동은 사례회의 추진이 미진함

3 동별 평가 및 컨설팅 내용

동별 평가 점수	컨설팅 내용(우수사례)														
<p style="text-align: center;">회현동 62점</p>  <table border="1" style="display: none;"> <caption>회현동 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>평가점수</td> <td>62</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	18	관심도	2	복지사각발굴	2	사례회의	12	방문실적	28	평가점수	62	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전반적으로 안정적 운영상태 ○ 지역 특성상 단독가구 및 쪽방거주 주민이 많아 가정방문이 어려운 경우가 많고, 위험요인이 있는 대상자의 경우 공동방문 필요 ○ 복합사례회의의 경우 접근성이 용이한 어르신건강증진센터와의 협조가 원활
항목	점수														
직원참여도	18														
관심도	2														
복지사각발굴	2														
사례회의	12														
방문실적	28														
평가점수	62														
<p style="text-align: center;">필동 59점</p>  <table border="1" style="display: none;"> <caption>필동 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>평가점수</td> <td>59</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	20	관심도	20	복지사각발굴	2	사례회의	7	방문실적	30	평가점수	59	<ul style="list-style-type: none"> ○ 취약계층(80가구 정도)이 적어 민원창구 소통담당 미지정 ○ 사례회의 및 사례발표 운영방법에 대한 지도 ○ 동 에서(동장) 방문용 선물(김 100세트)을 마련하여 소통담당 가정방문시 전달, 빈손 방문에 대한 부담감 해소
항목	점수														
직원참여도	20														
관심도	20														
복지사각발굴	2														
사례회의	7														
방문실적	30														
평가점수	59														
<p style="text-align: center;">장충동 41점</p>  <table border="1" style="display: none;"> <caption>장충동 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>평가점수</td> <td>41</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	15	관심도	15	복지사각발굴	2	사례회의	0	방문실적	24	평가점수	41	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복명서 작성을 위해 월말에 직원들에게 성품을 지원한 내용을 전달하고 있음. 직접 가정방문 전달시 복명서에 기재하도록 지도 ○ 사례회의 및 사례발표 운영방법에 대한 지도
항목	점수														
직원참여도	15														
관심도	15														
복지사각발굴	2														
사례회의	0														
방문실적	24														
평가점수	41														
<p style="text-align: center;">광희동 54점</p>  <table border="1" style="display: none;"> <caption>광희동 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>평가점수</td> <td>54</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	15	관심도	15	복지사각발굴	3	사례회의	15	방문실적	21	평가점수	54	<ul style="list-style-type: none"> ○ 4월부터 복합사례회의의 을지로동과 함께 공동추진(방문간호사 동일), 격월로 주관동 및 회의장소 변경하여 진행 ○ 사례회의 및 직원발표시 내용 및 피드백 방법 등 지도
항목	점수														
직원참여도	15														
관심도	15														
복지사각발굴	3														
사례회의	15														
방문실적	21														
평가점수	54														

동별 평가 점수	컨설팅 내용(우수사례)												
<p style="text-align: center;">을지로 74점</p>  <table border="1" data-bbox="231 465 790 728"> <caption>을지로 동별 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	30	관심도	30	복지사각발굴	2	사례회의	12	방문실적	30	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정팀장과 주민팀장이 협조가 잘 되어 사업추진이 원활 ○ 광희동과 복합사례회의 공동추진으로 내실있는 사업 유도 ○ 2월 행복다운 대상자를 위한 동절기 및 해빙기 안전복지서비스 활동 실시 (동장회의시 발표)
항목	점수												
직원참여도	30												
관심도	30												
복지사각발굴	2												
사례회의	12												
방문실적	30												
<p style="text-align: center;">신당동 61점</p>  <table border="1" data-bbox="231 840 790 1097"> <caption>신당동 동별 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	15	관심도	15	복지사각발굴	2	사례회의	20	방문실적	24	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전반적으로 안정적 운영상태 ○ 사례회의 및 사례발표 후 내부결재 득한 후 직원 공람토록 지도 ○ 복지사각 발굴시 유의사항 지도
항목	점수												
직원참여도	15												
관심도	15												
복지사각발굴	2												
사례회의	20												
방문실적	24												
<p style="text-align: center;">다산동 63점</p>  <table border="1" data-bbox="231 1198 790 1456"> <caption>다산동 동별 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	20	관심도	20	복지사각발굴	4	사례회의	12	방문실적	27	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원창구 직원 소통담당 미지정 ○ 복명서 서식(엑셀자료) 활용토록 지도 ○ 방문주기 설정으로 소통담당 부담 완화 ○ 행복지킴이를 방문복지에 투입하여 위험에 노출된 어르신을 매일 방문하여 위험 요인 확인함
항목	점수												
직원참여도	20												
관심도	20												
복지사각발굴	4												
사례회의	12												
방문실적	27												
<p style="text-align: center;">약수동 61점</p>  <table border="1" data-bbox="231 1556 790 1814"> <caption>약수동 동별 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	25	관심도	25	복지사각발굴	2	사례회의	10	방문실적	24	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방문주기 설정으로 소통담당 부담 완화 ○ 방문시 종량제쓰레기 봉투 전달하여 주민 만족도 상승 ○ 복합사례회의시 드림스타트팀 추가 참여로 회의내용에 내실을 기함
항목	점수												
직원참여도	25												
관심도	25												
복지사각발굴	2												
사례회의	10												
방문실적	24												

동별 평가 점수	컨설팅 내용(우수사례)												
<p style="text-align: center;">청구동 59점</p> <table border="1"> <caption>청구동 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	직원참여도	20	관심도	20	복지사각발굴	3	사례회의	5	방문실적	30	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전반적으로 안정적 운영상태 ○ 사례회의 및 사례발표 지도 ○ 민원창구 신규직원이(장애인직원) 소통담당의 업무를 충실하게 수행하고 있어 타직원의 귀감이 됨
구분	점수												
직원참여도	20												
관심도	20												
복지사각발굴	3												
사례회의	5												
방문실적	30												
<p style="text-align: center;">신당5동 61점</p> <table border="1"> <caption>신당5동 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	직원참여도	15	관심도	15	복지사각발굴	2	사례회의	17	방문실적	27	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전반적으로 안정적 운영상태 ○ 직원 사례발표는 동장회의(간부회의) 하는 날에 회의 후 실시 ○ 소통담당의 복명서 기재방법 및 복지사각 발굴시 유의사항 지도
구분	점수												
직원참여도	15												
관심도	15												
복지사각발굴	2												
사례회의	17												
방문실적	27												
<p style="text-align: center;">동화동 59점</p> <table border="1"> <caption>동화동 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	직원참여도	20	관심도	20	복지사각발굴	5	사례회의	5	방문실적	27	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사례회의 실시하고 있으나 주민팀만 실시, 전직원이 함께 할 수 있도록 지도 ○ 직원사례발표 방법 논의 및 지도 ○ 행복지킴이를 방문복지에 투입하여 위험에 노출된 어르신은 매일 방문하여 위험요인 확인
구분	점수												
직원참여도	20												
관심도	20												
복지사각발굴	5												
사례회의	5												
방문실적	27												
<p style="text-align: center;">항학동 45점</p> <table border="1"> <caption>항학동 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	직원참여도	20	관심도	20	복지사각발굴	1	사례회의	6	방문실적	18	<ul style="list-style-type: none"> ○ 추진실적 제출시 1~3월 방문실적이 전혀 없는 직원이 점검시 복명서를 일괄적으로 제출한 점 발견 ○ 행복다운 이행방법 및 전체 내용 컨설팅 (동장,주민팀장,서무주임,행복다운 담당) ○ 방문주기 설정으로 소통담당 부담 완화
구분	점수												
직원참여도	20												
관심도	20												
복지사각발굴	1												
사례회의	6												
방문실적	18												

동별 평가 점수	컨설팅 내용(우수사례)												
<p style="text-align: center;">중림동 58점</p>  <table border="1" style="display: none;"> <caption>중림동 58점 평가 점수</caption> <thead> <tr> <th>항목</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>직원참여도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>관심도</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>복지사각발굴</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>사례회의</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>방문실적</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>	항목	점수	직원참여도	20	관심도	20	복지사각발굴	4	사례회의	16	방문실적	18	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전반적으로 안정적 운영상태 ○ 복합사례회의 경우 접근성이 용이한 정신건강증진센터와 원활한 진행 ○ 사례발표시 일주일간 활동에 대한 직원간 피드백을 주는 방식으로 진행, 우수 발표자에게 포상(동장 문화상품권 증정)
항목	점수												
직원참여도	20												
관심도	20												
복지사각발굴	4												
사례회의	16												
방문실적	18												

㉓ 점검시 직원 건의사항

- 동 주민센터 업무쏠림 현상에 대한 대책마련
- 구 사업(행복다운)과 시 사업(찾아가는 동 주민센터) 업무 혼선 정리

V 향 후 계 획

- 자치행정과 : 분기별 점검
 - 2분기 점검 : 2016. 7월
 - 3분기 점검 : 2016. 10월
 - 4분기 점검 : 2016. 12월말
- ※ 1분기 ~ 4분기 점검 후 동 종합행정평가 반영 : 15점
(소공동, 명동 동별 평균 점수 반영 예정)
- 총 무 과 : 우수동 간식제공 및 우수직원 표창
 - ※ 1/4분기 우수동 을지로동 간식제공

붙임 : 동별 점검 관련 자료 13부(별첨). 끝.

