

		시 민				
문서번호	하천관리과-4647	★주무관	치수계획팀장	하천관리과장	물순환기획관	도시안전본부장
결재일자	2015.3.26.	윤인식	안준수	정중곤	김학진	03/26 조성일
공개여부	대시민공개	협 조				
방침번호						

시민과 함께 만들어가는 안전도시 서울

2015년 여름철 시민밀착형 방재서비스 강화
침수취약가구 공무원 돌봄서비스 시행계획



2015. 3

도시안전본부
 (하천관리과)

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ‘ ■ ’ 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
시 민 참 여	<ul style="list-style-type: none"> ● 시민 의견 반영 및 사업 참여 방안을 검토하였습니까? 예) 청책토론회, 설문조사, 시민공모 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
전 문 자 문	<ul style="list-style-type: none"> ● 관련 전문가 의견을 반영하였습니까? 예) 자문위원회 개최, 타당성 검토, T/F 운영 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
갈 등	<ul style="list-style-type: none"> ● 이해 당사자 간 갈등발생 가능성을 검토하였습니까? 예) 주택가 공공주차장 조성, 택시 불법영업 단속 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
사 회 적 배 려	<ul style="list-style-type: none"> ● 사회적 약자에 대한 배려를 검토하였습니까? 예) 여성, 아동, 장애인, 한부모 가정 등 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
선 거 법	<ul style="list-style-type: none"> ● 공직선거법에 저촉 여부를 검토하였습니까? 예) 홍보물 배포, 표창수여, 경품지급, 기부행위 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
안 전	<ul style="list-style-type: none"> ● 시민 안전 위험요인과 안전대책을 검토하였습니까? 예) 장소·시설물 점검, 안전관리 인력확보 등 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
타 기 관	<ul style="list-style-type: none"> ● 타 기관 협의·협력(타 자원 활용 등)을 하였습니까? 예) 중앙부처, 타 지자체, 투자·출연기관, 민간단체 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
홍 보	<ul style="list-style-type: none"> ● 사업홍보 방안을 검토하였습니까? 예) 보도자료, 기자 설명회, 현장 설명회 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
바 른 우 리 말	<ul style="list-style-type: none"> ● 서울시 행정 순화어 목록을 확인하였습니까? 예) 별첨, 첨부 ⇒ 붙임, 가이드라인 ⇒ 지침 등 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2015년 여름철 시민밀착형 방재서비스 강화

침수취약가구 공무원 돌봄서비스 시행계획

2015년 자치구 침수취약가구에 대한 공무원 돌봄서비스 시행과 관련, 그간 성과 및 문제점을 개선·보완하여 침수예방효과를 극대화하고 수해대비에 철저를 기하고자 함

우기대비 하천주변공사장 등 수해취약지역과 하수Box, 빗물펌프장 등 방재시설에 대한 사전 일제점검을 시행하고 적출사항에 대

1 추진근거 선을 통해 수해대비에 철저를 기하고자 함

- 2015년 풍수해 대비 안전대책 추진계획

【도시안전본부장 방침, 하천관리과-1144호(2015.1.23.)】

2 2014년 돌봄공무원 현황 및 활동실적


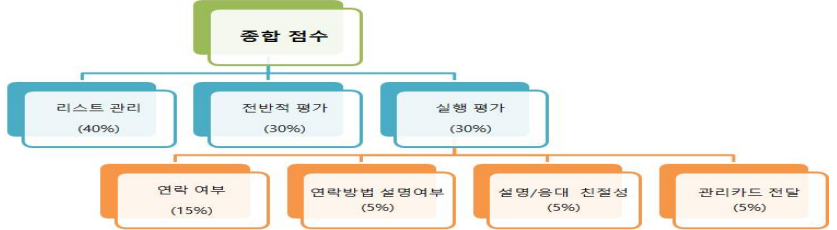
■ 돌봄공무원 현황

구 분	2014년	2013년	2012년	비 고
대상가구	9,434	19,236	18,088	
돌봄공무원(명)	6,326	7,965	11,089	
침수피해가구 (시간당 최대강우량)	60 (52mm/h)	104 (67mm/h)	736 (83.5mm/h)	

■ 추진사항 및 활동실적

- 추진사항

- '14. 3. 24. : 돌봄공무원 서비스 시행계획 수립
- '14. 5. 26. ~ 5. 27. : 돌봄공무원 집합교육 시행(4회, 다목적홀)
- '14. 9. 22. ~ 10. 5. : 시민만족도 조사(리서치 전문회사)

	
<p>돌봄공무원 집합교육('14. 5. 26.~27.)</p>	<p>시민만족도 조사항목('14. 9. 22.~10. 5.)</p>

○ **활동실적**

☞ 2014년 자치구 돌봄서비스(문자발송, 안내전화, 방문점검 등) : 자치구별 평균 20회 시행
 - 돌봄공무원 6,326명, 침수취약가구(중점관리가구) 9,434가구

			
<p>공무원 돌봄 서비스</p>	<p>수중펌프 점검</p>	<p>물막이판</p>	<p>욕내역지변</p>

3 2015년 돌봄공무원 추진계획

■ 기본방향

- 자치구 전 부서를 대상으로 하되, 재난 취약시설물 관리부서 등은 비상근무 시 재난 관리 임무를 고려하여, 비 시설물 관리부서 위주로 돌봄공무원 지정
- 돌봄서비스는 개인시설을 일방적으로 지켜주는 것이 아니므로 침수취약가구 주민이 책임의식을 가지고 수해예방에 적극 나서도록 중점 홍보

■ 돌봄서비스 대상가구 선정

- 대 상 : 과거 침수 이력가구 및 침수방지시설 설치가구
 - ※ 자치구 가용인력 고려, 실질적인 행정지원 가능토록 적정가구 선정
- 선정기준
 - 중점관리가구
 - 과거 침수이력이 있었던 가구
 - 침수방지시설(물막이판, 욕내역지변, 수중펌프 등)이 설치되어 있는 가구
 - 34개 취약지역 및 지하주택 밀집지역 위주
 - 기타관리가구
 - 과거 침수이력 있었으나 침수요인이 해소되어 최근 피해 미 발생가구

■ 돌봄공무원 지정

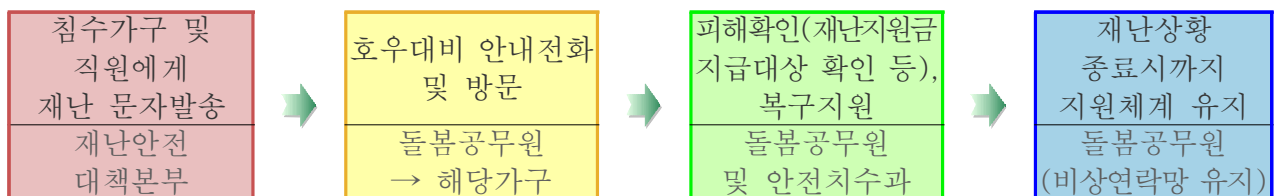
- 자치구 전 부서를 대상으로 지하주택 밀집지역 등 재난 취약지역을 전담 관리
- 전담지역을 담당하는 부서별 소속 직원을 “돌봄공무원”으로 배치
 - 중점관리가구 : 전담공무원 배치 및 SMS 재난정보 제공
 - 기타관리가구 : SMS 재난정보 공유(‘구 재대본’에서 일괄 관리)
- ※ 2015년 자치구별 돌봄공무원 비상연락망 수정·보완

■ 돌봄공무원 역할

- 1단계 이상 상황 발생 시 재난에 취약한 지하주택 등 침수취약가구를 전담 관리 (1:1 매칭)하여 사전 문자전송 및 방문점검·확인
 - 침수방지시설(물막이판, 옥내역지벽, 수중펌프 등) 정상작동 및 망실여부 점검
 - ※ 자치구 침수방지시설 현황

구분	가구수	침수방지시설			
		집수정	물막이판	역지벽	수중펌프
계	58,684	12,589	42,809	122,320	4,994
기 존	50,068	12,589	35,695	102,535	3,948
'15년 신설계획	8,616	-	7,114	19,785	1,046

- 호우·태풍 대비 시민행동요령 중점 홍보(자구적 수해예방 노력 적극 유도)
- 집중호우 예상 시 담당 취약가구와 상시 연락체계 가동
- 침수취약가구 수해발생 시 재난 전·후 책임관리
- 피해확인(재난지원금 지급), 복구지원 등 현장관리



[호우·태풍 특보발령시 활동요령]

■ 자치구별 돌봄공무원 “밴드” 신설·운영

- 돌발강우 등 상황발생 시 신속한 대응체제 유지를 위해 자치구별로 돌봄공무원 밴드 구축 후 상호 정보공유
 - ※ 해당 자치구 내 돌봄공무원 적극 가입·활동 유도

4 돌봄서비스 평가 및 인센티브 반영

돌봄공무원 실적

○ 돌봄서비스 실적 및 수범사례 제출 자치구

- 사전점검(방문 및 수방자재, 침수방지시설 점검 등) 횟수
 - 비상연락망 정비, 돌봄 관리카드 배부·정비, 수방자재(침수방지시설) 점검, 행동요령 전파 등
- 재난대비(SMS, 안내전화 등) 횟수
- 재난대응(현장방문 및 조치 등) 횟수

시민만족도 여론조사

○ 목적 : 수해안전대책 추진에 따른 시민만족도 향상 개선자료로 활용

○ 일시 : 2015. 10월 예정

○ 방법 : 리서치 전문회사

○ 설문내용

- 침수취약가구에 대한 지정된 돌봄공무원 전화연락 및 방문 여부
- 돌봄서비스 태도 : 담당직원 친절도, 설명의 충분 여부
 - ▶ 호우특보 및 수해발생 시 연락방법, 관리카드 내용, 시민행동요령 등
- 담당공무원의 수방민원 대응 : 신속성, 적극성, 전문성
- 담당지정 공무원 돌봄서비스가 수해예방에 도움 여부 등

※ 여론조사 방법 및 설문내용 등 : 뉴미디어담당관 사전자문

['14년도 돌봄서비스 평가결과]

◆ 중점 평가항목

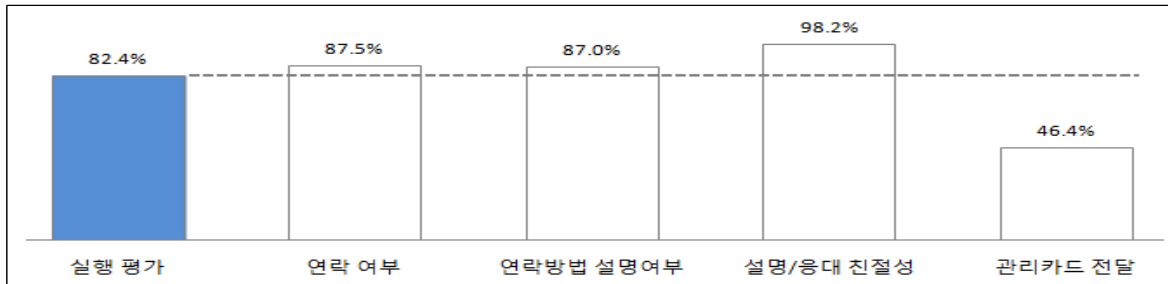
- 침수취약가구 리스트 관리(전화번호 수정, 이사 여부 등) 실태
- 돌봄서비스에 대한 전반적 만족도
- 보강단계 및 비상대응 시 문자(SMS), 전화연락, 방문 여부
- 비상상황 발생 시 대응방법 설명 및 친절도
- 돌봄서비스 관리카드 전달여부 등

◆ 평가결과

- **잘한 점**

- 돌봄서비스에 대하여 **79.3%가 만족한다고** 응답하여 높은 만족도 보임
- '14년도 수해대비 도움이 되었는지 여부에 **88.5%가 도움되었다고** 응답

- 미흡한 점



- 실행 부분에서 “전화” 또는 “방문”, “문자 연락” 등을 받은 취약가구가 87.5%로 '13년 89.6% 대비 2.1% 감소
- 특히, 돌봄서비스 관리카드 전달률이 46.4%로 실행 부분에서 가장 낮은 평가를 받음

☞ 중점 평가항목에 대한 돌봄서비스 강화 필요 자치구

중점 평가항목	돌봄서비스 강화 필요 자치구(항목별 평균점수 이하)	비고
돌봄가구 리스트 관리	노원, 중, 구로, 동대문, 종로, 서초, 동작, 강서, 송파, 관악, 은평	
전반적 만족도	도봉, 양천, 마포, 중, 관악, 성동, 서대문, 강동, 서초, 강남, 강서	
연락 및 방문 여부	송파, 강동, 동대문, 서초, 노원, 강북, 중, 은평, 관악, 강남, 강서, 영등포	
설명 여부(연락방법 등)	노원, 도봉, 관악, 강서, 성북, 은평, 강북, 양천, 서초, 강동, 중랑, 중, 송파, 구로, 동작	
친절성(설명 및 응대)	양천, 마포, 서대문, 중랑, 강동, 중, 관악	
관리카드 전달 여부	강남, 양천, 성동, 영등포, 중랑, 동작, 송파, 서초, 서대문, 강서, 관악, 광진	

■ 평가결과 인센티브 반영

○ 2015년 자치구 인센티브 사업 평가 시 활용(예정)

- 사업명 : 안전도시 만들기
- 평가척도
 - ▶ 돌봄공무원 활동실적 및 수범사례
 - ▶ 시민만족도 여론조사 결과

○ 우수 자치구, 우수 돌봄공무원 표창 : 2015. 12월 예정

- 종합평가 후 우수 자치구 및 우수 공무원 : 시장표창

※ 정부포상 추천 시 서울시 수방대책회의 시 사례발표 자치구 및 돌봄공무원 추진실적을 우선 고려 대상자 선정

5 향후 추진계획(세부)

- 2015. 3. ~ 4. 자치구별 세부 추진계획 수립·시행(자치구)
 - ▶ 지역별 돌봄대상가구 선정
 - ▶ 지역별 돌봄부서 지정 및 돌봄공무원 1:1 매칭
 - ▶ 세부 지원범위 등 ‘돌봄서비스 운영매뉴얼’ 정비
 - ▶ 「중점 평가항목 서비스 강화 필요자치구」 자체 추가교육
- 2015. 4~5월 초 침수취약가구 비상연락망 점검(돌봄공무원)
 - ▶ 돌봄서비스 관리카드 작성(운영매뉴얼 內 서식 활용)
- 2015. 5. 19.~20. 돌봄공무원 역량강화 교육(서울시 주관)
 - ▶ 일시 : 2015. 5. 19.~20.(총 4회)
 - ▶ 장소 : 서울시청(신청사 8층 다목적홀)
 - ▶ 대상 : 자치구 돌봄공무원 2천여명(자치구별 100여명)
 - ☞ 인사이동, 업무변경 등에 의한 신규 지정자는 교육 의무참석
 - ▶ 내용 : '15년 수방대책 및 돌봄활동 요령 등
 - ▶ 방법 : 외부 전문가 초빙 재난발생시 대응요령 등 교육
 - ※ 교육참여자는 상시학습시간 인정
 - ※ 돌봄활동 시 필요한 우산 등 지급예정(가용예산 범위 내)
- 2015. 6월 초 침수취약가구 방문점검 및 집중홍보(돌봄공무원)
 - ▶ 침수방지시설 점검 및 가구별 피해특성 파악
 - ▶ 돌봄서비스 리플릿 배포(‘시’에서 일괄 제작)
- 2015. 6. ~ 9. 우기철 집중 관리(돌봄공무원)
 - ▶ 수시 상황전파, 복구지원
- 2015. 10월 공무원 돌봄서비스 종합결과보고(서울시)
 - ▶ 자치구별 추진사항 종합평가, 시민만족도 조사

6 행정사항

○ 자치구별 자체 계획수립·시행

- 중점 평가항목에 대한 돌봄서비스 강화 필요 자치구(평점 이하)는 자체 추가교육 실시
 - '15년도 수방기간 전 집중교육 시행
- 돌봄가구 리스트(비상연락망) 재정비
 - '15. 4. 17까지 재정비 완료
 - ☞ 돌봄공무원 비상연락망 4.20(월)까지 서울시(하천관리과)로 제출
- 시민행동요령 등 홍보물 제작 배부 시 수방 담당부서 등 연락처(전화번호) 표기
- 돌봄서비스 사전연락 등 문자발송 시 송신인 연락처(전화번호) 명시
(수방 담당부서 등)

붙임 : 1) 돌봄서비스 운영매뉴얼(작성(안)) 1부.

2) 돌봄서비스 활동내역 양식(엑셀서식) 1부. 끝.