



문서번호	보건위생과-5159
결재일자	2015.3.27.
공개여부	대시민공개
방침번호	

지방행정주사	보건행정팀장	보건위생과장	보건소장	
손희주	박진수	정주섭	03/27 代정주섭	
협조	건강관리과장 보건의료과장 질병예방과장	代진정희 김상준 한경숙		

- 2014년 서울시 행정서비스 시민만족도 향상 -
‘ 보건소 ’ 분야 개선 대책 추진 계획

2015. 3.



성 동 구

(보건위생과)

사 전 검 토 사 항

∴ 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input checked="" type="checkbox"/>
타 자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> SNS <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/>

● 홍 보 제 목 :

● 중점 홍보사항

-

-

※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.

- 2014년 서울시 행정서비스 시민만족도 향상 -
보건소 분야 개선 대책 추진 계획

2014년 서울시 행정서비스 시민만족도 조사 결과에 따른 '보건소' 분야별 개선 대책을 수립하여 구민 건강 증진 및 만족도를 제고하고자 함

1 추진근거

- 「2014년 행정서비스 시민만족도 조사」 결과(2015.3.11.서울시 평가담당관-2282)
- 2014년 서울시 행정서비스 시민만족도 '보건소'분야 개선대책(2015.3.14.감사담당관-2311)

2 조사개요

- 조사기간: 2014. 10. 17. ~ 2015. 2. 16.(4개월)
- 조사대상: 자치구 보건소(25개소)
- 조사방법: 방문 면접조사, 시민·공무원 FGI¹⁾
- 조사기간: 닐슨, 미디어리서치, 월드리서치 3사 공동수급
 - 조사대상 및 표본구성

표본수	표본구성 및 조사항목
3,100명	• 보건소 100명, 보건분소 21명, 보건지소 20명 균등할당 • 의료서비스 신뢰성, 직원의 태도, 이용 편리성, 시설 및 환경, 홍보활동 및 정보제공

3 평가결과 및 분석

- 평가결과: 등외 (13위)

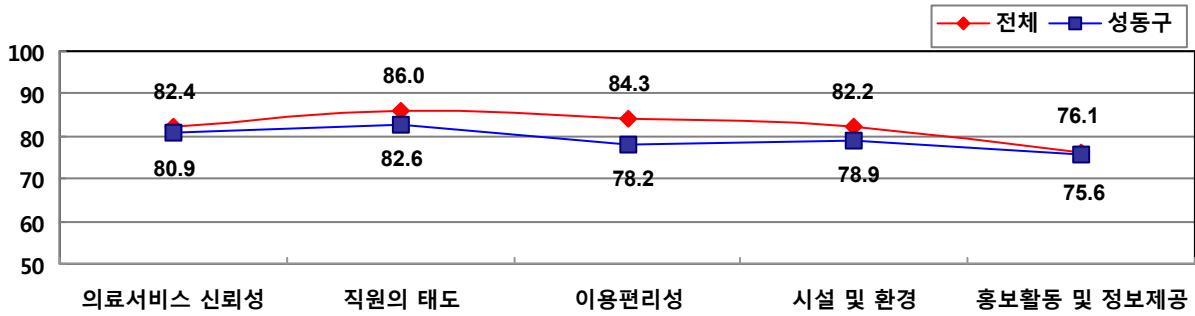
1) FGI: Focus Group Interview 표적집단심층면접

- 종합만족도 순위 : 1강남, 2관악, 3동대문, 4중구, 5용산, 6금천구

□ 결과분석

- GAP analysis 결과, 대체로 자치구 전체 평균 대비 우수한 것으로 나타났으나,
- 직원의 태도, 이용의 편리성, 시설 및 환경이 평균에 미치지 못하였음.

▣ GAP analysis(전체 평균 대비)

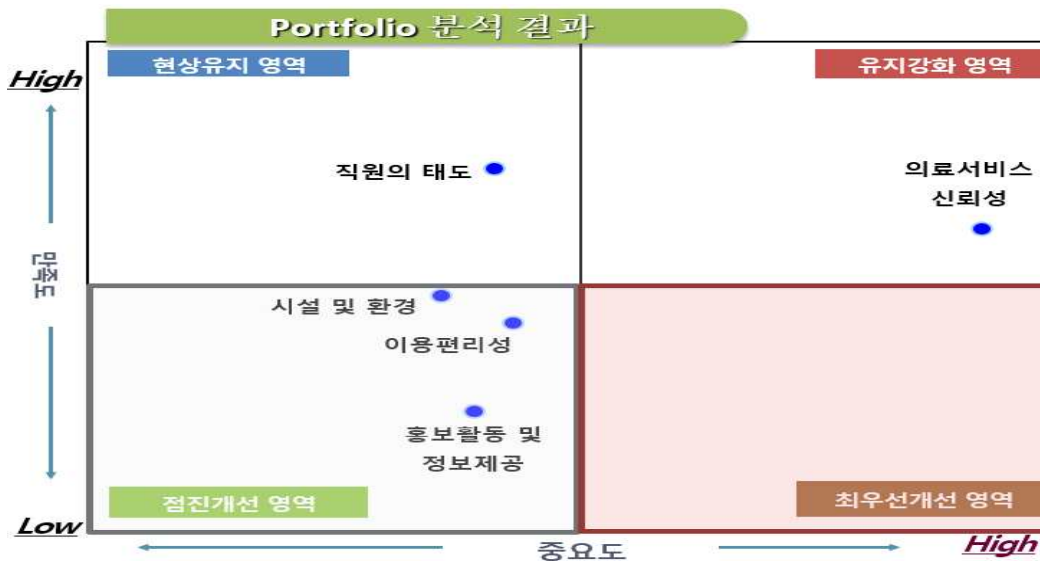


GAP	-1.5	-3.4	-6.1	-3.3	-0.5
-----	------	------	------	------	------

※ Gap = 성동구 보건소 만족도 - 전체 만족도

- 타구와 비교 없이 우리구 내에서의 항목별 평가결과 직원 태도와 의료서비스 신뢰성은 우수하나, 반면 시설환경, 이용의 편리성, 홍보활동, 정보제공은 개선이 필요함.

▣ 차원별 Portfolio 분석



- ① 의료서비스 신뢰성
- ② 직원의 태도
- ③ 이용편리성
- ④ 시설 및 환경
- ⑤ 홍보활동 및 정보제공

※ 만족도와 중요도 축 값은 각 차원의 만족도와 중요도 평균값임

□ 행정서비스 시민만족도(시민·공무원 FGI) 부진요인

시민 FGI	공무원 FGI
<p><홍보활동 및 정보제공></p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 예방질환이나 건강증진 정보제공 홍보 부족 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 기존 홍보채널(자치구 소식지) 외 매체광고, SNS 등 다양화 필요 ◦ 관련기관과 연계 홍보 강화
<p><시설 및 환경></p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시설이 협소하여 이용 불편 <ul style="list-style-type: none"> - 주차 및 장애인시설 부족 - 편의시설 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 보건소 시설개선은 예산확보가 한계로 현실적으로 곤란

4 분야별 세부 개선 대책

□ 직원의 태도

- 직무수행 표준안 마련
 - 복 장: 자유롭게 착용하되 현장 직원이 아닌 경우 가급적 정장 착용을 권장하고 공무원의 품위가 손상되지 않도록 검소하고 단정한 복장 유지
 - 태 도: 반듯하고 공손한 태도 유지
 - 언 어 및 표 정: 입꼬리를 올려 미소띤 얼굴로 대화하고 상대방의 기분에 좌우됨이 없이 부드럽고 분명하게 대화
 - 민원응대: 고객 방문시 일단 일어나 인사하고 맞이하며, 반드시 자리를 권하여 앉게 한 후, 필요에 따라서는 음료나 물을 권한 후 상담 및 업무처리, 업무속지도를 높여 간단 명료하게 처리
 - 전 화응대: 성동구 표준안 이행
 - 대 직관계: 상대방의 업무를 철저히 숙지하고, 짐작이나 추측에 의한 처리는 지양하며 처리 후 기록에 의한 인수인계 실시
- 직원교육 실시: 매월 1회.
 - 부서별 이행결과 자체평가 실시

의료서비스 신뢰성

- 보건소 기능 홍보
 - 보건소는 치료기능은 민간 병원으로 넘기고,
 - 병이 발생하기 전단계의 취약한 고 위험군 주민들에게 병이 발생하지 않도록 상담, 지도, 관리하는 예방기능을 하면서
 - 만성질환자에 대한 검진과 관리가 주 기능이나 치료 전문 의료기관인 준 종합병원으로 인식하여 오해가 발생하므로 이에 대한 홍보 필요
- 업무에 대한 직원 역량 강화.

보건소 사업 홍보 활성화

- 홍보 추진계획 수립: 2015. 3. 23.
 - 다양한 매체 활용 홍보
 - 구소식지, IPTV, SNS, 언론기관
 - 전자행정서비스 홍보문자 발송, 보건소 홈페이지 활용
 - 월보 홍보계획 작성 시행
 - 부서별 사업시행, 행사계획, 제도변경 등
 - 소통창구(팀) 운영
 - 일 시: 매월 셋째주 월요일 11:00
 - 참여인원: 5명(보건위생과장, 보건위생과 식품위생팀장, 건강관리과 건강도시팀장, 보건의료과 의약팀장, 질병예방과 방문보건팀장)
 - 토의내용: 그 달의 홍보 내용에 대한 재검토 및 피드백 및 다음 달의 홍보 방향과 내용 아이디어 공유
- < 별첨: 보건소 사업 홍보 추진 계획 >

보건소 시설 및 환경 개선

- 보건소 봄맞이 환경개선 : 4월중 (별도계획 수립 시행)
- 「보건소 시민건강관리센터 시범운영」 사업 서울시 공모 신청 예정: 2015. 4월 중
 - 이용자 편의제공을 위한 공간 재배치, 구민 친화적 환경조성 등 시설개선
 - 자체 진단을 통한 조직 및 인력 재배치

- 노후화된 보건소 시설 및 환경 개선을 통하여 구민중심의 맞춤형 건강관리 서비스 제공

5

행정사항

- 사업 추진 계획에 의거 구민 홍보 활성화 ----- 보건소 각 부서

별첨 1. 보건소 사업 홍보 추진계획 1부.

2. 월별 홍보계획표 1부.

3. 성동구 보건소 시민 만족도 평가 결과표 1부. 끝.