

등록번호	복지정책과-16734
등록일자	2015.9.25.
결재일자	2015.9.30.
공개구분	대시민공개

주무관	희망복지팀장	복지정책과장	복지문화국장	
주미진	정지현	박정숙	09/30 代 박정숙	
협 조	출산다문화팀장 모자보건팀장 의무팀장 가족보건팀장	김순례 신완희 장진섭 代 최은희		

**사각지대 최일선 접수의 효율적 역할을 위한
행복1004콜센터 복지사각지대 접수창구 지정 운영(안)**



서 대 문 구
복지정책과

사각지대 최일선 접수의 효율적 역할을 위한 행복1004콜센터 복지사각지대 접수창구 지정 운영안

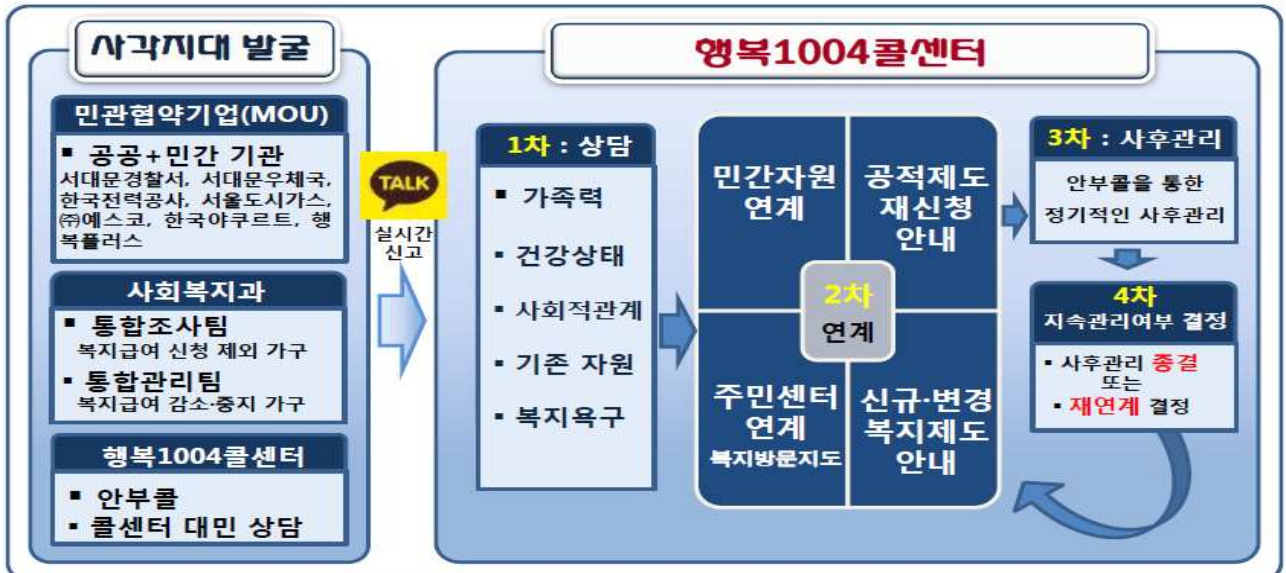
행복1004콜센터를 복지사각지대 신고 접수 및 1차상담 창구로 지정하여 대상자에 대한 체계적인 맞춤형 개입 및 효율적 사후관리를 실시함으로써 복지사각지대 해소와 나아가 촘촘한 사회적 안전망 구축에 기여하고자 함

I 추진배경

- 민관업무협약(MOU)체결을 통해 복지사각지대 신고 채널이 확대됨에 따라 신고접수 및 전문상담 창구 필요
 - 복지사각지대 발굴·지원 계획(안) [복지정책과-1586('15.1.27.)]
 - 복지사각지대 체계적 발굴을 위한 업무협약체결 계획(안) [복지정책과-15028('15.9.1.)]

II 추진개요

- 사업기간 : 2015. 10. 1.(목)~
- 추진내용 : 행복1004콜센터의 복지사각지대 실시간 접수 및 상담 창구 역할
- 추진체계도 > 발굴 및 연계의 체계적인 선순환 구조 확립



III

세부추진계획

복지사각지대 접수·상담·관리

○ 복지사각지대 및 잠재적 위험군 대상자 명단 수합

- ▶ 민관협약기관(MOU) 11개소의 카카오톡을 통해 실시간 신고된 대상자
- ▶ 취약계층 대면 부서(보건소, 건강가정지원센터, 치매지원센터 등)를 통해 접수된 대상자

◎ 방문형직종의 민·관기관과 복지사각지대발굴 업무협약(MOU)

: 서대문경찰서, 서대문우체국, 서울서부수도사업소, 한국전력공사, 서울도시가스고객센터, ㈜에스코, 한국야쿠르트, 행복플러스

※ 2015년 추진현황

구분	기간	가구수	진행현황
한전 복지사각지대 가구	2015.5.1.~	114가구	88가구 방문 완료(77%)
민관업무협약기관(11개소) 카카오톡 신고 가구	2015.9.15.~	4가구	4가구 1차상담 완료(75%)


- 신고대상

- 수도, 전기, 도시가스 장기체납자 및 중지예정가구
- 쓰레기가 적치되어 있거나 악취가 나는 가구
- 우편물, 전단지 등이 문 앞에 쌓여 있는 가구 등

- 운영방법

- 당일 접수 및 상담 원칙
- 주1회 신고 접수된 대상자 현황 동주민센터와 공유
- 유선 상담이 불가할 경우 즉시 동주민센터에 방문 요청
- 취약계층 접점부서에서 발굴된 사각지대주민 신고 독려

◎ 엘로우 아이디(Yellow ID)란?

	비즈니스용 카카오톡(kakaotalk)으로 등록된 친구와 실시간 1:1 대화 가능
---	--

◎ 대상자 접수 서식

연번	동명	성명	생년월일	주소	전화번호	조사결과	지원내용(지원 내용도 포함 작성)	방문지도시스템(사통망) 입력 여부	접수일
1	충현동	홍길동	00.00.00			방문실시, 현 국민기초수급자	공동모금회 공과금체납 지원 백미 10KG 전달	입력	2015.00.00

- ▶ 국민기초생활보장 보장 제외·중지 및 급여변경 세대
- 주1회 사회복지과(생활보장팀)에서 명단 수신

※ 2015년 현황(2015.9.18.기준)

구분	보장제외	보장중지	급여변경
가구수	587	171	1,102

- ▶ 행복1004콜센터의 안부콜, 대민상담 중 발굴된 사각지대 대상자
- 주1회 콜센터 내 회의를 통하여 상담자 중 사후관리 대상자 선별

○ **사회보장정보시스템을 활용한 맞춤형 개입 및 연계 실시**

- ▶ 접수된 대상자에 대하여 1차적 상담 실시
- ▶ 자원 연계, 사례관리 의뢰, 공적급여 재신청 안내 등 맞춤형 개입
- ▶ 동주민센터와 연계하여 복지방문지도에 등록, 체계적인 위기도 관리

○ **대상자 사후 관리**

- ▶ 지속적인 안부콜을 통한 대상자 사후관리 및 사회적 고립 방지
- ▶ 서비스 제공(연계) 결과 모니터링 및 신규 복지서비스 추가 안내 등

○ **사후관리 지속 여부 결정**

- ▶ 위기도 상황에 따른 사후관리 종결 여부 결정
- ▶ 위기 상황에 따라 재개입 여부 결정

복지사각지대 발굴 채널 확대

- 방문형 사업수행 기관 및 취약계층 접점 부서의 발굴 협조 요청
 - ▶ 추진 대상

기관명	협조부서
적십자자원봉사회	대한적십자사
서대문구치매지원센터	의약과(가족보건팀)
서대문구건강가정지원센터	여성가족과(출산다문화팀)
보건소	지역건강과(모자보건팀), 의약과(의무팀)

※ 향후 추가 업무협약(MOU) 체결 검토

행복1004콜센터 직원용으로 확대 운영

- 운영 배경
 - ▶ 동 별 사회복지분야 근무자의 업무능력에 따른 상담서비스의 편차 발생
 - ▶ 민간 복지관련 기관 종사자의 복지정보에 대한 수요 증가
- 이용 대상
 - ▶ 사회복지분야 근무자
 - 신규 사회복지직 및 복지코디네이터
 - 비복지직(행정직 등)공무원 중 복지 분야 근무자
 - 찾아가는 동주민센터 복지플래너(어르신, 우리아이, 빈곤위기가정)
 - ▶ 민간 사회복지 관련기관 근무자
 - 복지관, 대상별 복지시설, 병원 사회사업실 등 사회복지관련 기관 종사자
 - ▶ 각급 학교사회사업 종사자(상담교사 등)
- 향후 계획
 - ▶ 행복1004콜센터 및 맞춤형복지검색사이트 활용 안내
 - ▶ 복지관련업무 종사자 대상으로 적극 홍보

IV

행정사항

- 동주민센터 : 사각지대 신고 접수 가구 방문 및 결과 보고
- 사회복지과 : 기초생활보장, 차상위 등 급여 중지·제외·감소자 명단 송부(주1회)
- 여성가족과(출산다문화팀), 지역건강과(모자보건팀), 의약과(의무팀, 가족보건팀)
: 취약계층 발굴 협조

붙임 : 동주민센터 사각지대 방문보고 서식 1부.