

시 민

문서번호	희망복지지원과-77	주무관	긴급복지지원팀장	희망복지지원과장	복지기획관
결재일자	2016. 1. 5.	오세진	기진세	안찬율	01/05 성은희
공개여부	대시민공개				
방침번호		협 조			

2016년 '더함복지 상담사' 운영계획

2016. 1.

복 지 본 부
(희망복지지원과)

사건 검토항목

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

구 분	사건 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>	

2016년 ‘더함복지 상담사’ 운영계획

저소득 위기가정의 발굴에 있어 ‘찾아가는 복지’ 미시행 자치구를 중심으로 더함복지상담사를 배치하여 복지사각지대 위기가정 발굴에 만전을 기하고자 함

I 추진배경 및 경과

□ 추진배경

- 송파 세모녀 사건('14. 2. 26)이후 기간제근로자(더함복지상담사)를 채용 위기가정 발굴에 있어 상당한 효과를 올렸으나
 - ※ 2014, 2015 2년간 142,792가구 발굴, 91,624가구 지원
- 국민기초생활보장제도, 서울형기초보장에서 탈락된 가구, 복지급여에 대한 신청주의 한계, 복지서비스에 대한 시혜적 시선 등으로 가난과 갑작스런 생활고에 고통받고 있는 복지사각지대 위기가정 상존

□ 추진경과

- '14. 2.26 생활고 비관 송파구 석촌동 세모녀 자살
- '14. 2.28 관계 실국장 대책회의
- '14. 3. 4 시장보고
- '14. 3. 5 ~ 3. 10(금) 시민단체, 자문단 등 의견수렴
- '14. 4. 8 ~ 10. 7 저소득 위기가정 발굴 및 지원종합대책에 의하여 더함복지상담사 운영
- 2015년 더함복지상담사 운영('15. 1. 26 ~ 7. 25)

II '15 더함복지상담사 운영성과

□ 총 평

- 상담받은 주민 상당수가 수급자 탈락가구 등 제도권 내에서 지원 받지 못하는 복지사각지대 시민들의 복지증진에 크게 기여함
- 위기가구에 대한 실제 지원에 있어서는 국민기초생활보장 등 제도권 지원보다는 긴급복지지원, 민간자원 위주의 지원이 이루어졌음.
- 향후, 제도권 내에서 해결되지 못하는 위기가구에 대해 실질적 지원을 위해 민간자원 확보 노력이 필요하며, 자치구에 대한 적절한 인원배정 및 지속적인 상담과 사례관리가 필요함

□ 더함복지상담사 운영실적 : 49,566가구 발굴, 26,890가구 지원

○ 운영개요

- 인력현황 : 더함복지 상담사 130명(市 5, 자치區 125)
- 운영기간 : 2015. 1. 26.~7. 25.(6개월간)
- 주요역할 : 취약계층 위기가정 발굴 및 지원 등

○ 위기가정 발굴내역 : 49,566가구

- 기초수급자 등 제도권에서 탈락된 가구 발굴(상담) : 6,633가구
- 지역네트워크를 활용 위기가정(월세 체납가구 등) 발굴 : 6,792가구
- 찾아가는 현장상담소(복지관 등) 통한 발굴 : 3,183가구
- 전화접수 상담 발굴 : 32,951가구



○ 지원내역 : 26,890가구(지원율 54%)

- 국민기초생활보장 지원 : 1,342가구 - 서울형기초보장 지원 : 72가구
- 긴급복지지원 : 1,498가구 - 희망온돌 : 1,329가구
- 기타 공적서비스 : 9,110가구 - 민간지원 : 13,539가구



※ 위기가정 지원가구 유형별 현황

(단위 : 가구)

지원가구 유형	지원가구수	백분율(%)	비고
합계	26,890	100	
부양의무자 기준초과 등으로 국민기초수급자 탈락가구	1,155	4.29	
부양의무자 기준초과 등으로 서울형 기초수급자 탈락가구	132	0.49	
소득기준초과되나 가족돌봄으로 생활고를 겪는 가구	970	3.60	
월세 등 공과금 체납가구	1,265	4.70	
한부모 가구	2,927	10.88	
독거노인 가구	11,345	42.19	
다문화 가구	164	0.60	
질병 등 장애인 가구	1,237	4.60	
소년소녀가장 가구	61	0.23	
빈곤, 학대, 유기 방임위기에 처한 아동 및 청소년 가구	14	0.05	
고시원, 찜질방 거주	478	1.77	
창고, 공원, 비닐하우스 등 비정형 거주자	10	0.03	
갑작스러운 실직으로 생활이 어려운 가구	626	2.32	
기타	6,506	24.19	

III 문제점

- ‘찾아가는 복지’시행에 따라 더함복지상담사의 업무가 복지플래너 및 우리동네주무관의 업무와 중복
- 위기가정발굴·지원 업무의 자치구별 실적이 과도한 편차 발생
- 더함복지상담사 ‘위기가구 발굴·지원’ 자료 DB 구축 미비
- 서울시에서 근무하는 더함복지상담사와 자치구 더함복지상담사의 역할 구분이 모호
- ‘위기가구’에 대한 주변신고, 민간자원이 활성화 되지 않은 자치구에 대한 대책 필요

IV 개선방안

- 위기가구발굴체계 ⇒ ‘찾아가는 복지’ 시행 + 더함복지상담사 지원 개선
 - 2016년 상반기
 - ‘찾아가는 복지’ 시행 4개구 80동 : 복지플래너가 위기가정 발굴
 - ‘찾아가는 복지’ 미시행 21개구 343동 : 더함복지상담사가 위기가정 발굴
 - 2016년 하반기
 - ‘찾아가는 복지’ 시행 17개구 282동 : 복지플래너가 위기가정 발굴
 - ‘찾아가는 복지’ 미시행 8개구 141동 : 더함복지상담사가 위기가정 발굴
- 효율적 위기가정발굴·지원을 위한 시스템 정비 개선
 - 연중 지속적인 위기가정발굴·지원을 위한 전문인력 근무기간 연장 : 6월 연중
⇒ 2016년 하반기에도 ‘찾아가는 복지’를 미시행 8개구 해당

○ 한국전력과 업무 협조를 통한 위기가정 발굴·지원 **개선**

- 위기가정 발굴·지원을 위한 협약 체결('15. 2. 16)
- 한국전력 제보에 의한 위기가정 발굴·지원 실적

(단위/가구)

한전제보 가 구 수	지원(2015.12월)			미지원
	계	공적지원	민간지원	
2,274	1,430	436	994	844

- 한전자료를 서울시에서 처리결과 수합·관리
- 정기적인 검침원 교육을 통한 검침원의 복지지식 및 발굴방법 향상
- 검침원의 사기진작 통하여 적극적 위기가정 제보 유도
 - 우수 검침원 시장 포창
 - 발굴 우수자 근무가점 제공(한전과 협의)

□ 위기가정 발굴 평가시스템 구축 **개선**

○ 자치구별 저소득 분포 비율에 맞는 위기가정 발굴 실적 제출

- 구별 총괄 지원실적, 상담사 지원실적 구분 관리
- 우수사례, 미답사례 등

○ 자치구별 위기가정 발굴·지원 실적 편차 최소화 방안

- 자치구별 위기가정발굴·지원 실적 제출대상 동일(1가구 다수 지원 미인정)
- 매월 저소득분포비율에 비례한 자치구별 발굴실적을 비교·공유
- 평가에 따른 과도한 경쟁 방지 및 평가방법 개선

⇒ 정량평가를 줄이고 사례 등 정성평가 반영(평가위원회 구성 평가)

□ 복지사각지대 발굴관리 시스템 운영(행복e음 시스템 추가) **신규**

○ 기 간 : 2015. 12. 14(월)~

○ 내 용

- 단전, 단수, 단가스, 체납 등 가구의 위기상황 유추 할 수 있는 정보
- 상담 및 지원 사항 입력

□ **취약계층밀집지역 복지 현장상담소 운영(서울시) 신규**

- 기 간 : 2016. 2월 ~ 12월
- 장 소 : 서울시 전역
 - 영구임대 아파트 단지, 쪽방촌, 고시원 등 저소득 취약계층 밀집지역
 - 자치구 취약지역 파악 현장상담소 운영(관리사무소 등)
- 상담소 설치
 - 상담회수 : 25회(자치구별 1회, 월 2-3회)
 - 자치구와 협의하여 상담소 설치장소 확정
- 상담인력 : 4명
 - 서울시 소속 더함복지상담사 2명
 - 금융상담사 1명, 법률상담사 1명(서울시복지재단 전문상담사 지원 요청)
- 상담내용
 - 복지신청 및 위기가구 생활고 상담
 - 복합적인 문제 가정은 금융·법률상담 병행
- 사후관리 : 상담내용은 검토 후 결과 통보 및 지속적인 사례관리

V 세부 운영 계획

□ 개 요

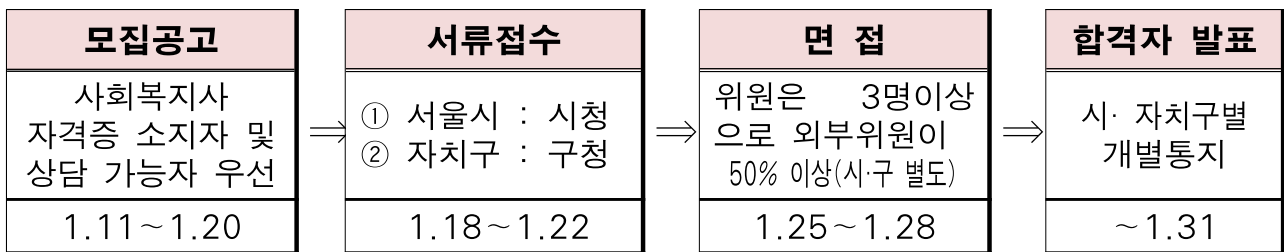
- 인 원 : 82명(시 2명, 자치구 80명)
 - ※ 자치구는 市에서 교부한 자치단체경상보조 예산을 자체 집행
- 근무기간
 - 2016. 2. 1 ~ 7.31(6개월) : 하반기에 ‘찾아가는복지’시행구
⇒ 종로, 동대문, 노원, 은평, 서대문, 마포, 양천, 강서, 구로, 영등포, 동작, 관악, 강동(13개구)
 - 2016. 2. 1~12.31(11개월) : 하반기에 ‘찾아가는복지’미시행구
⇒ 중구, 용산, 광진, 중랑, 강북, 서초, 강남, 송파(8개구)
- 담당업무 : 위기가정 방문상담 및 지원, 복지욕구 조사, 서비스 연계 등

채 용(자치구는 서울시 채용일정에 맞추어 채용)

- **배정인원** : 자치구별 수급자 인원 **에 따라 차등 배정(붙임 1)**
- **채용일자** : **2016. 1. 31까지 채용(市, 區 동일)**
 - 기간제근로자 관리규정에 따라 일정기간 공고(7일 이상)
(단, 특수한 사정이 있는 경우에는 생략 가능)
 - 상담업무의 원활한 수행을 위하여 사회복지사 및 상담사 자격증소지자 우대
 - 급여 및 근로조건 등 : 서울특별시 생활임금

<ul style="list-style-type: none"> ○ 인건비 단가 : '16년 서울시 생활임금 수준 - 월 인건비 : 1,650,000원(4대 보험 포함) - 생활임금 : 시급7,145원/월1,493,305원(기본급, 교통비, 식비 포함) <ul style="list-style-type: none"> · 식 비 : 100,000원 · 교통비 : 60,000원 · 기본급 : 시급 6,380원(일급 51,040원)
--

○ **채용절차 및 일정**



근무방법

- **근 무** : 주5일 근무(월~금, 09:00~18:00)
- **근무장소** : 市·區 또는 동 주민센터(자치구별 여건에 맞추어 운영)
- **상담대상**
 - 자치구 : 국기초, 서기초 탈락 가구, 공과금 체납가구 등
 ※ 현장에서 연계서비스가 어려운 대상은 솔루션위원회 개최
 - 시 : 자치구 해결이 어려운 복합민원(채무, 법률 포함 등)가구,
찾아가는 현장상담소 운영

인력관리 및 교육

- 관리부서 : 희망복지지원과(市), 위기가정발굴 담당부서(자치구)
- 신 분 : 기간제근무자
 - ※ 근무상황 등은 기간제근무자 관리규정 준용
- 근로계약 : 기간제근로자 표준서식에 의거 근로계약 체결
 - ※ 개인정보 보호 등을 위한 보안서약서 필히 징구
- 근무상황 관리
 - 개인별 근무상황부 및 실적관리
 - 담당공무원 지정 지도·감독 및 자체 교육실시
- 교 육
 - 일 시 : 市 전체교육은 2개월 단위(배치전 1일 교육), 자치구는 수시
 - 강 사 : 자체 강사 또는 전문강사 초빙(서울시복지재단 협의)
 - 내 용 : 상담에 필요한 전문지식 및 상담기법 등

소요예산 : 1,079,100천원

- 자치단체경상보조금(자치구) : 1,039,500천원
- 기간제근로자 보수(서울시) : 46,902천원
 - ▶ 산출근거 : 1,650,000원×4명×6월 = 39,600천원

VI 향후계획

- 더함복지상담사 채용 : 2016. 1월중
- 더함복지상담사 위기가정발굴·지원 활동 : 2016. 2. 1~

자치구별 수급자 현황 및 더함복지상담사 배치현황

(단위 : 명)

자치구	수급자현황(단위 가구)	분포비율(%)	상반기 배치	하반기 배치	예산액(원)
총로	2,648	1.71	2		19,800,000
중구	2,938	1.89	2	2	36,300,000
용산	4,220	2.72	3	3	54,450,000
성동	4,509	2.91	-	-	-
광진	4,569	2.95	3	3	54,450,000
동대문	7,653	4.94	5		49,500,000
종랑	8,989	5.8	5	5	90,750,000
성북	7,483	4.83	-	-	-
강북	8,443	5.45	5	5	90,750,000
도봉	5,210	3.36	-	-	-
노원	14,114	9.11	6		59,400,000
은평	8,805	5.68	5		49,500,000
서대문	4,493	2.90	3		29,700,000
마포	4,608	2.97	3		29,700,000
양천	6,057	3.91	4		39,600,000
강서	12,043	7.77	6		59,400,000
구로	4,898	3.16	3		29,700,000
금천	5,869	3.79	-	-	-
영등포	5,822	3.75	4		39,600,000
동작	4,397	2.83	3		29,700,000
관악	7,739	4.99	5		49,500,000
서초	2,597	1.67	2	2	36,300,000
강남	6,285	4.05	4	4	72,600,000
송파	5,004	3.23	4	4	72,600,000
강동	5,458	3.52	4		39,600,000
계	154,851	100	81	28	1,032,900,000

※ 는 하반기에도 ‘찾아가는 복지’ 미시행 자치구(8개구)

□ 자치구별 더함복지상담사 배치 기준

(단위/명)

수 급 자	3,000명 이하	3,000~5,000	5,000~7,000	7,000~9,000	9,000명 이상
상 담 사	2	3	4	5	6