

찾아가는 동주민센터 : 1년간의 성과와 의미

안기덕 (서울시복지재단)



I·SEOUL·U 찾아가는 동주민센터

목 차

1. Intro

2. 사업 기반조성


3. 전달체계의 개편

- '찾아가는' 행정 문화가 자리잡다
- 복지와 건강 사각지대를 줄여나가다
- 맞춤형 서비스와 자원의 연계가 확대되다

4. 협치 행정의 도입

- 더 많은 주민이 참여
- 주민이 함께 만드는 마을

5. 의미 있는 성과와 과제



I·SEOUL·U

서울시 찾·동 정책개념도



동주민센터

공공 >>

건강

공동체

복지

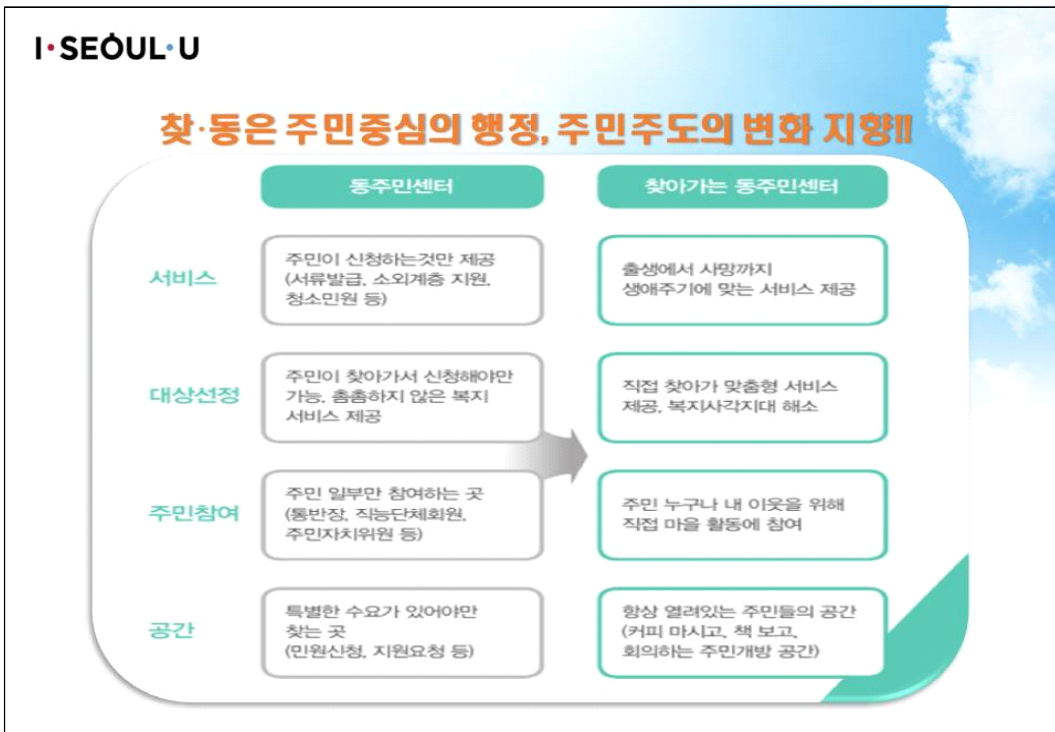
자치

<< 시민

Social Support

- 촘촘한 복지건강 안전망
- 전인적 회복력 지원

- 주민 사이의 관계 복원
- 공공의 주요한 행위자로 참여



I·SEOUL·U

2015년 7월
찾아가는 동주민센터 1단계 사업 시행

13개 자치구 80개동

전동시행 | 4개 자치구 61개동
성 동(17) 성 북(20) 도 봉(14) 금 천(10)

일부동시행 | 9개 자치구 19개동
종 로(2) 노 원(2) 은 평(2) 서대문(3)
마 포(2) 양 천(2) 구 로(2) 동 작(2)
강 동(2)

2016년 7월 **18개 자치구 283개동 출범**

I·SEOUL·U

중앙정부와의 비교

(읍면동 복지허브화, 행정복지센터)

서울시장점 파격적인 인력확충, 복지+건강, 복지+마을 결합, 행정혁신

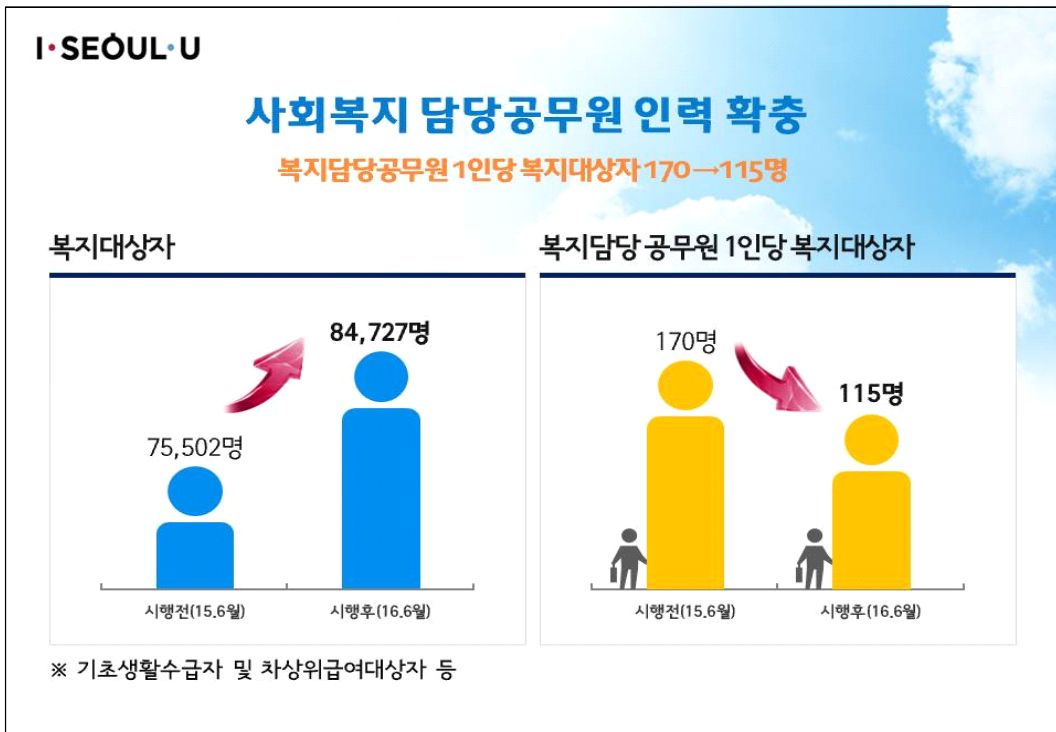
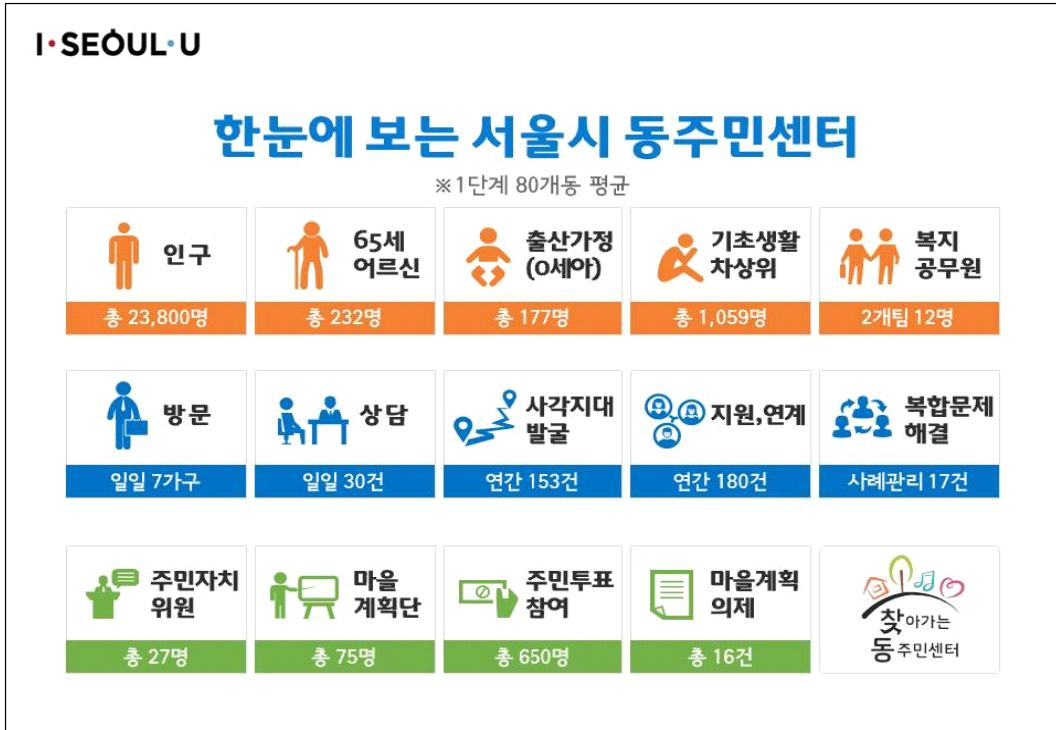
구분	서울시 (찾아가는 동주민센터)	정부 (읍면동 복지허브화)
조직·인력	인력충원 서울시만 2,450명 충원 (15~17년) 사회복지직 2,000명 등(4247) 평균 5~6명 충원	전국 4,800명 충원 (14~17년) 사회복지직 2,880명(서울시 1,933명) 읍면동(3,496개) 평균 1.37명
	팀제 기존 2개팀(행정, 복지) ⇒ 3개팀(행정, 복지1, 2) 2016년 282개동	기존 1개팀(주무) ⇒ 2개팀(행정, 복지) 기존 2개팀(행정, 복지) ⇒ 3개팀 2016년 700개동(1팀, 213 2팀, 487)
기능·서비스	방문대상 복지급여대상자 전체 가구 - 기초수급자, 한부모 등 자상위층 은둔·빈곤 위기가구 신규 발굴	장애인, 노인 등 거동이 어려운 분 대상 ※ 주요 방문대상 명시 없음
	사례관리 통합사례관리 실시 - 동매주사례회의, 통합사례회의 구분운영	통합사례관리 실시 - 동매주사례회의 운영
	중점추진 방문복지, 사례관리 강화 + 洞 인력의 일하는 방식 변화 (우리동네주무관 : 현장중심, 소통강화)	방문복지, 사례관리 강화



I·SEOUL·U

숫자로 보는 찾아가는 동주민센터 1년





I·SEOUL·U

전국 최초 동주민센터 배치



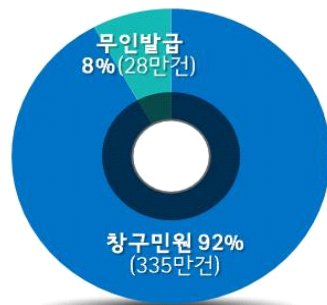
※ 우리아이 방문 간호사 27명

I·SEOUL·U

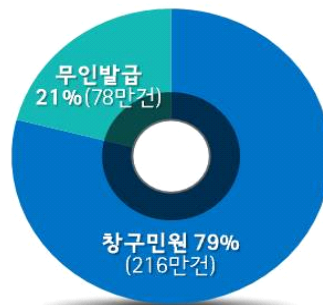
주민·복지중심의 동 행정 기반 조성

- 관련 법령개정 : 복지사각지대 발굴 등 법적근거 마련
정원조례, 행정기구 설치조례 등 5개 조례

무인민원발급기 전동 배치 : 행정효율화 기반마련
전체 민원대비 이용율 21%



| 시행 전 (2014.7~2015.6)



| 시행 후 (2015.7~2016.6)

I·SEOUL·U

주민친화적인 청사 공간 개선



서울시 공공건축가 등 건축가 74명 참여
주민들이 쉽고 편안하게 사용할 수 있도록 조성
좌석 확보(518석), 상담실 개선(66실), 주민공유공간 조성(106개소) 등

I·SEOUL·U

전달체계의 개편

‘찾아가는’
행정 문화가 자리잡다



찾아가는
등 주민센터

동주민센터 찾아가는 현장 방문 증가

복지대상방문 + 우리동네주민관 활동 위한 출장 횟수



※ 동 방문간호사 1인당 어르신 등 월평균 58건 방문

I·SEOUL·U

복지·건강분야 연간 총 98,361명 방문

(누적 방문 수 122,587건)



어르신 New

65세 도래 16,945명 중 10,405명 방문(62.5%)
70세 도래 12,637명 중 7,327명 방문(57.7%)
기타(70세 이상 어르신 등) 12,962명 방문



출산가정 New

출생아(0세아) 27,069가정 중
5,683가정 방문(21%)



빈곤위기가정 up

방문대상 70,216명 중 61,984 방문(88%)

※ 2단계 전등 시행시 찾·동 정착화에 따른 등록 방문율이 지속적으로 높아질 것으로 예상



전달체계의 개편 '복지와 건강' 사각지대를 줄여나간다



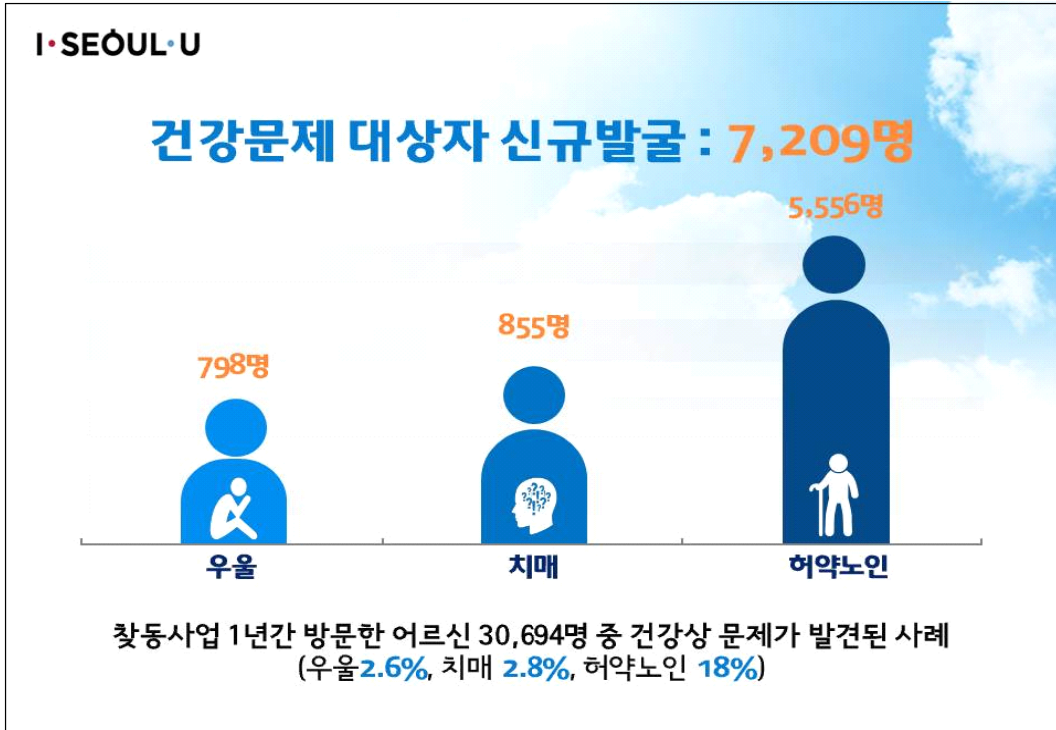
I·SEOUL·U

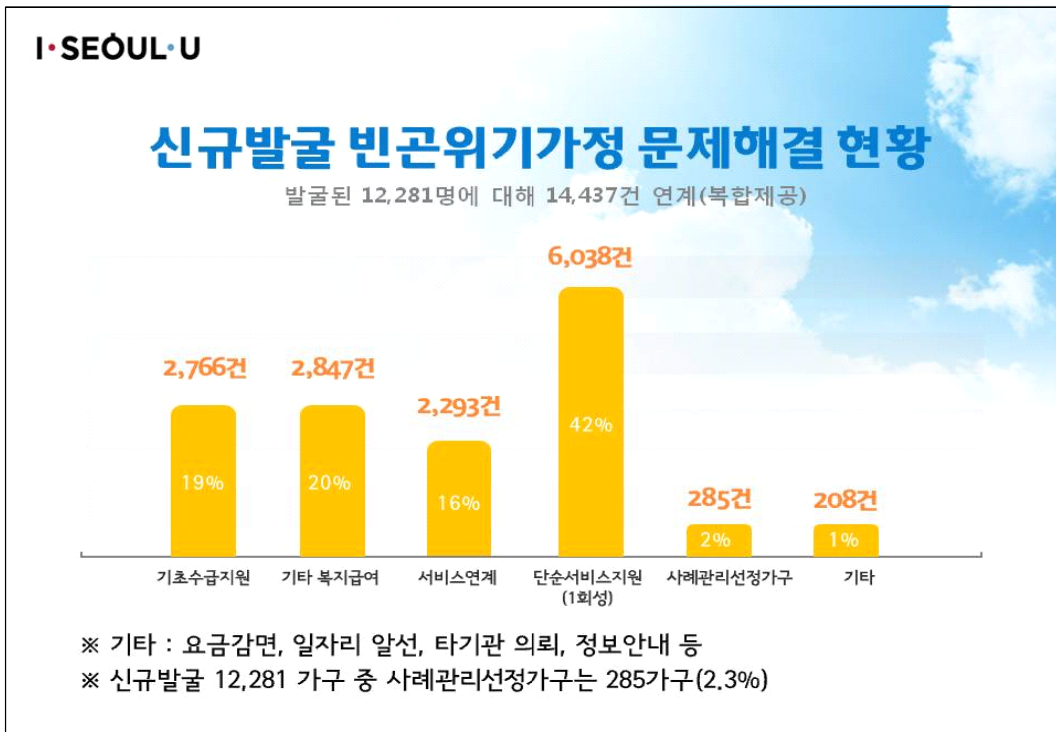
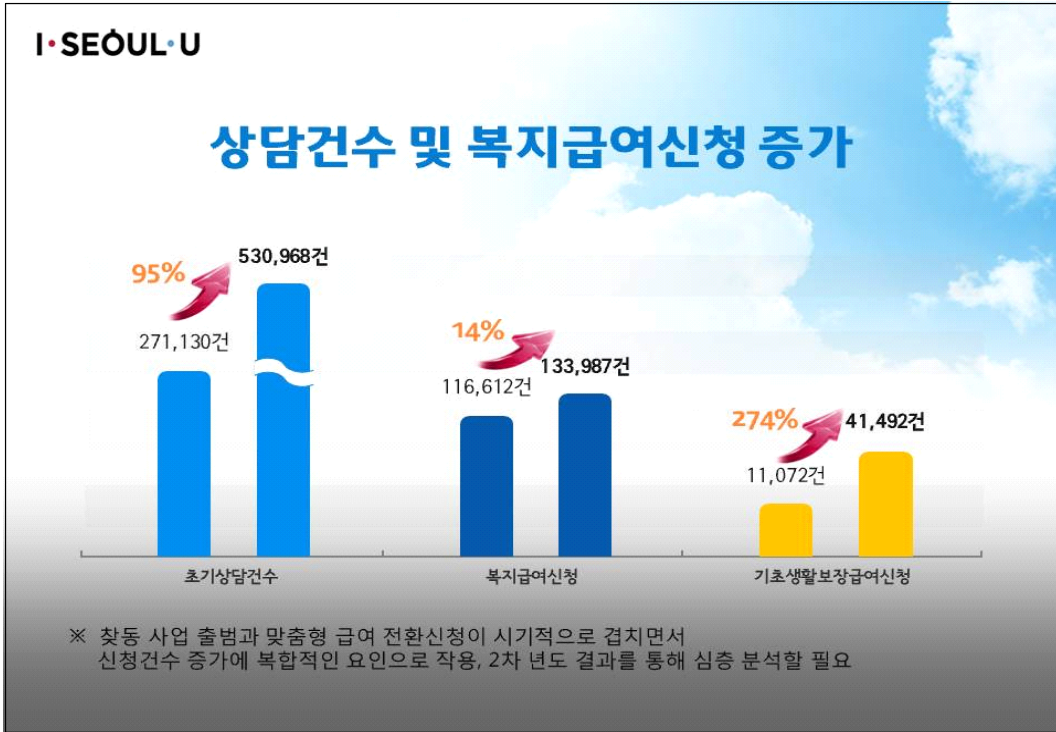
빈곤위기가정(복지) 신규발굴 : 12,281명

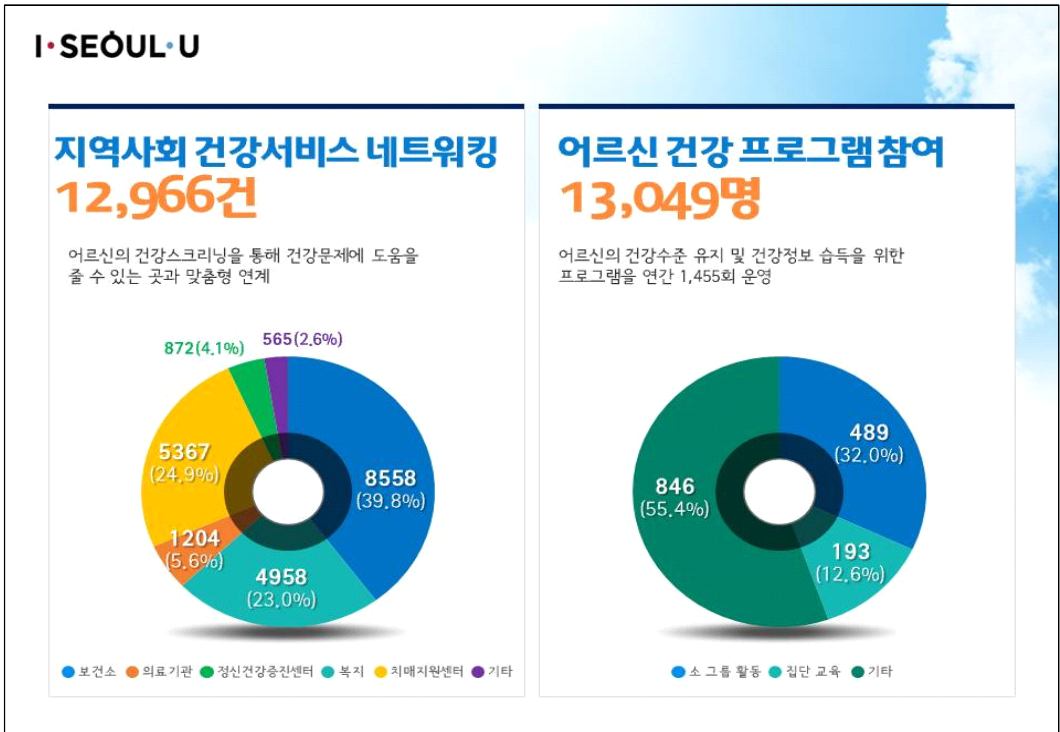
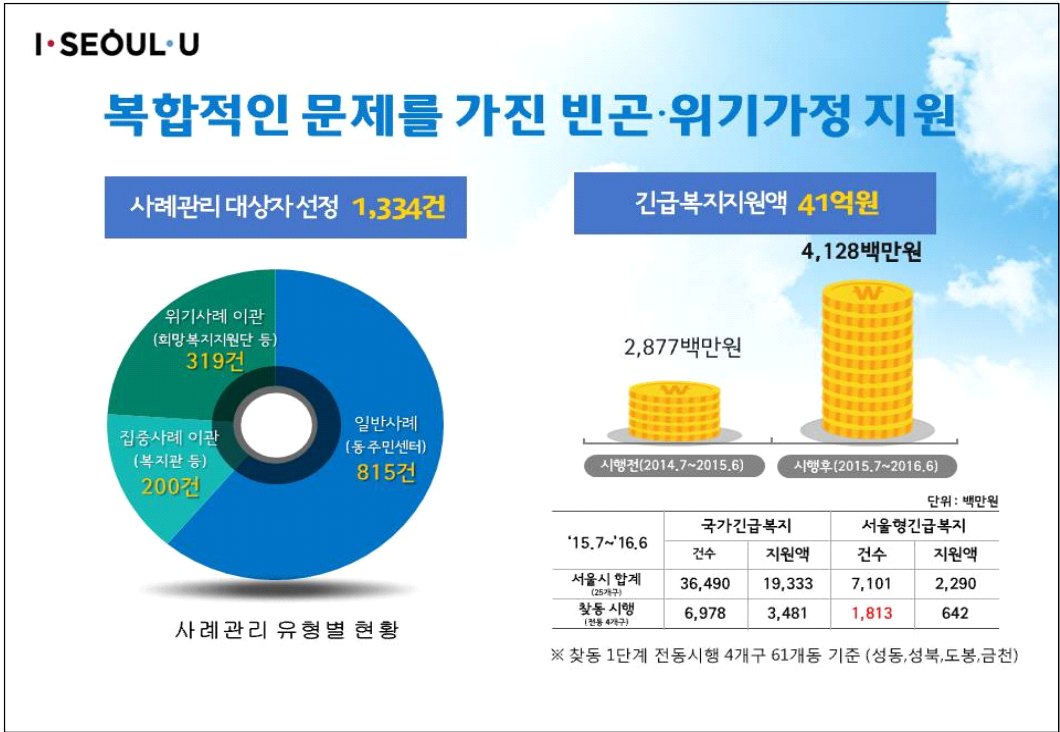


발굴경로별 현황

찾동사업 1년간 직원 및 신고체계 (통반장, 찾아가는 이웃, 사회복지기관 종사자 등)에 의해서 새롭게 발굴되어 행복e음이나 복지플랜시스템에 입력한 가구










I·SEOUL·U

방문 서비스만족도 및 산모의 양육역량 향상

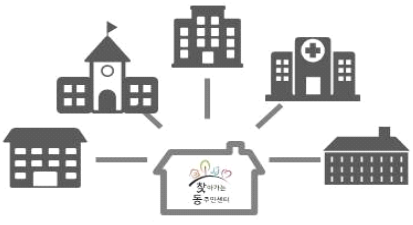

방문서비스만족도(출산가정) **산모의 주관적 양육역량**

 보편방문 : 9.04점	 7.5점
 지속방문 : 9.28점	
(10점 만점)	(12점 만점)

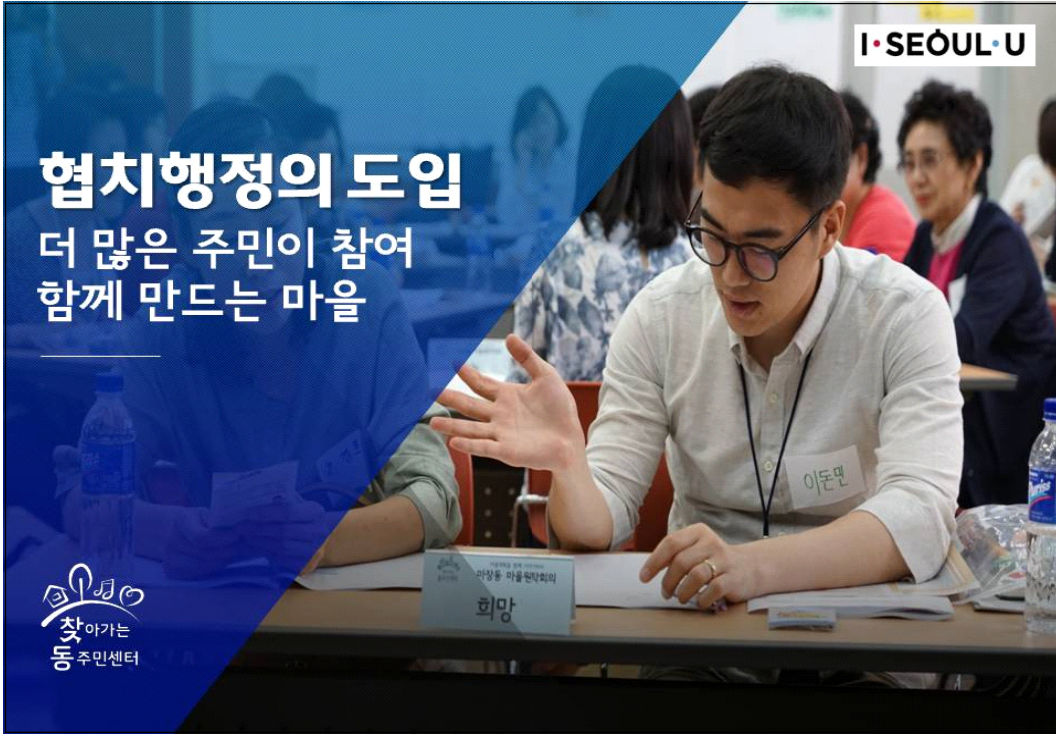
※ 방문건강서비스 통한 만족도 평균 9.2점/(10점)으로 상당히 높게 나타남, 양육역량 또한 강화됨(7.5점/12점)

I·SEOUL·U

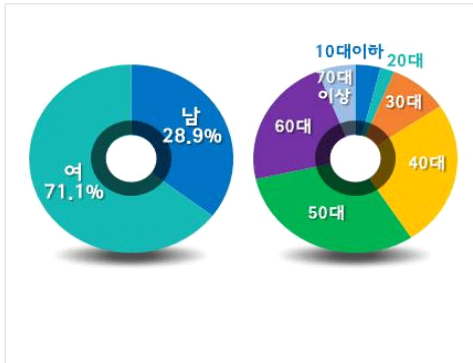
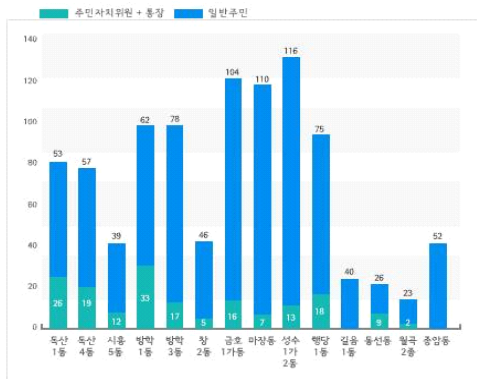
민간의 참여로 돌봄체계가 만들어지기 시작

<p>New 동주민센터협업기관 879개</p> <p>※ 동 사례회의 참여 691회</p> 	<p>UP 주민주도 복지나눔모임 159개</p> <p>※ 시행전 대비 2배 증가</p> 
---	---

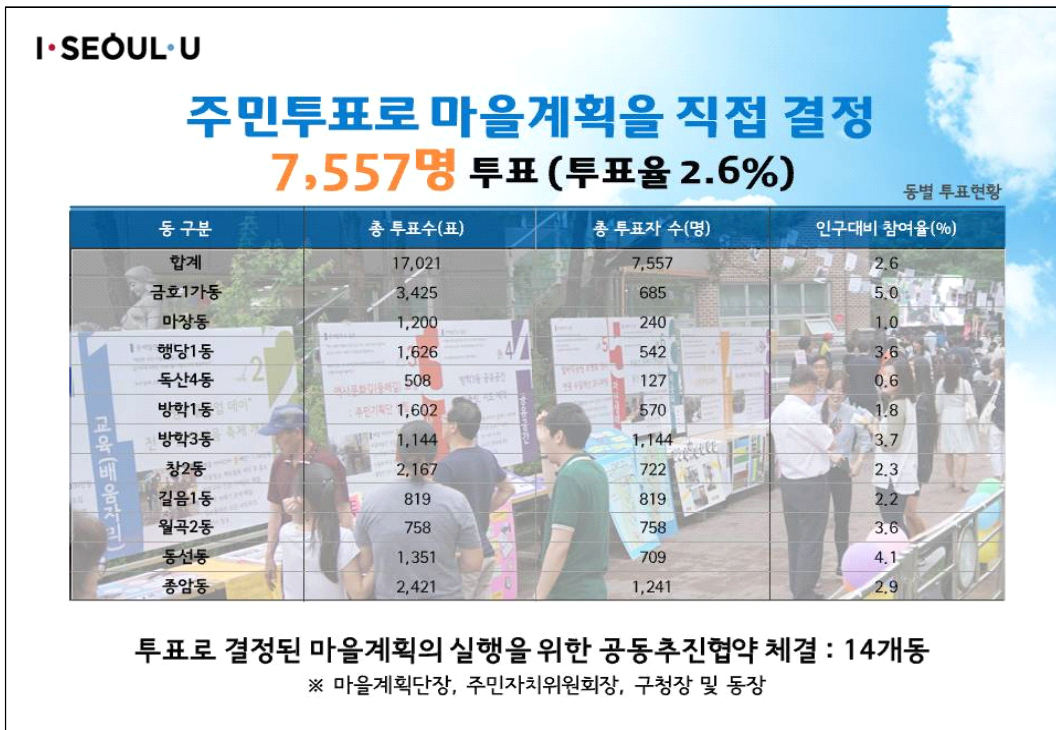
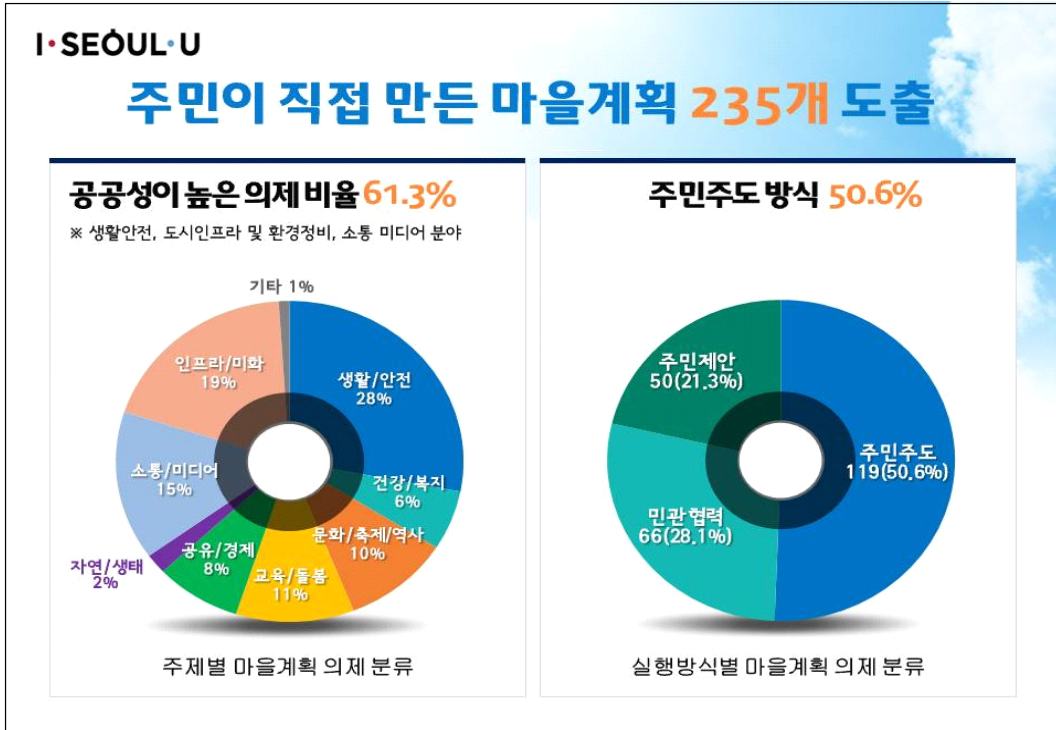
※ 초기대비 주민과 민간기관의 참여가 지속적인 증가추세로 주민 스스로 돌보는 돌봄체계 활성화 기대

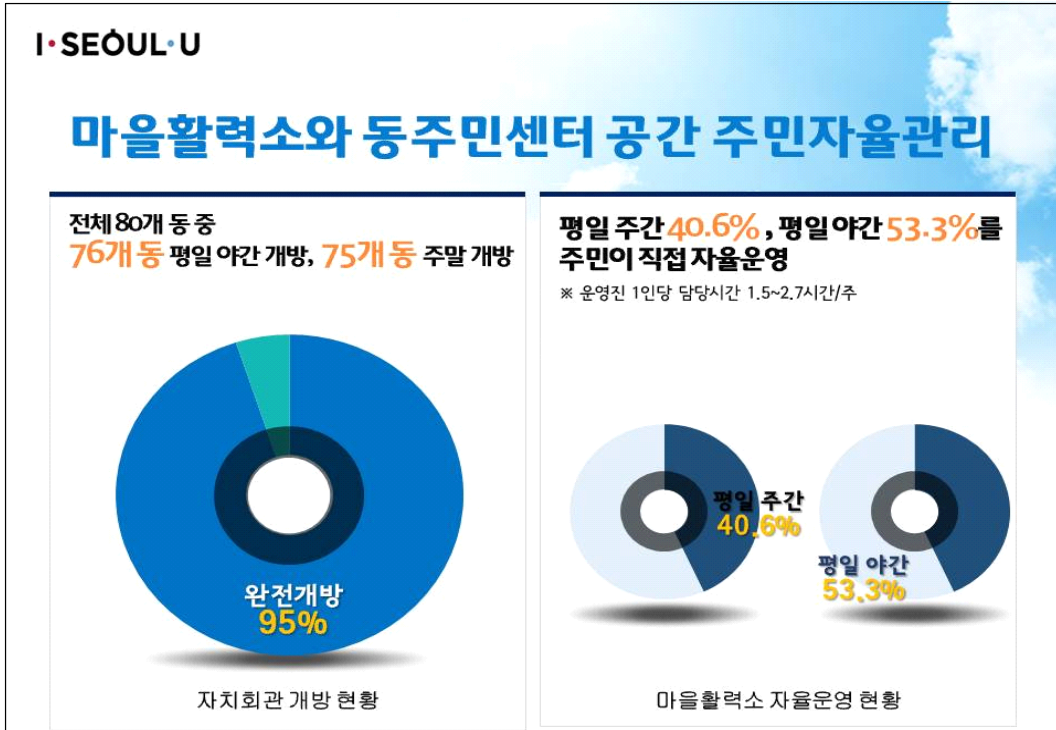


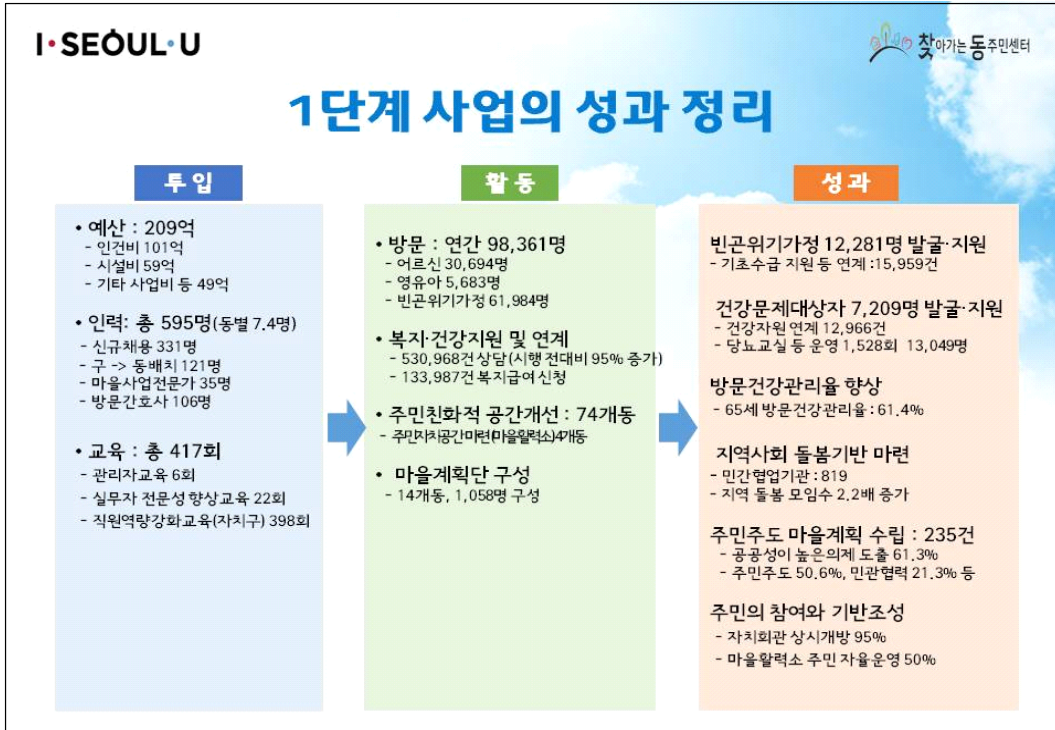
주민참여의 보편적 확대 마을계획단 1,058명 모집



- ※ 마을계획단은 14개 동에서 평균 75.6명으로 구성
- ※ 기존 동 행정에 적극적으로 참여해 온 주민자치위원과 통장 외에 일반 주민들의 참여가 활성화 : 83.3%
- ※ 여성 비율 대폭 확대 28.9 : 71.1
- ※ 연령대의 다양화 50대>40대>60대 순10-30대도 15.2% 차지







I·SEOUL·U 찾아가는 동주민센터

이야기가 있는 찾아가는 동주민센터

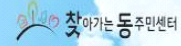
“동 주민센터에서 해준게 뭐있다고 귀찮게 방문하냐?”라던 주민
 상담을 마치고 고맙다며 눈물을 글썽이시는 분을 보면 더 많은 열정을 쏟고 싶어지고
 이분들에게 진정으로 필요한 것이 무엇인지 찾아내기 위해 더 노력해야겠다는 생각을 갖게 됩니다.

무서운 병인 줄 알고 혼자 두려워하던 어르신
 방문상담을 마치고 “너무 고맙다”는 말씀을 연거푸 하셨습니다. 어르신! 이제 시작되는 노년을
 활기차게 시작 할 수 있도록 방문간호사가 든든하게 지켜 드릴게요.

“동에서 만나니 더 좋네요”라고 말하는 복지관 직원
 “이전에는 없던 일이에요. 찾아가는 동주민센터를 공공기관 사업만으로 생각하지 않고 처음부터
 같이했어요. 구단위로 할때보다 더 집약적으로 회의와 사례관리를 할수 있게 됐어요 ”

2015 찾아가는 동주민센터 실천사례집 후기 2016 찾아가는 동주민센터 우수사례 취재기사중

I·SEOUL·U



가정폭력을 피해 바퀴벌레와 함께 생활하던 위기의 세 모녀

찾동으로 발견된 세모녀는 월세가 10개월 이상 체납된 반지하방에, 가전제품과 가구도 전혀 없이 바퀴벌레만이 가득한 방에서 가정폭력을 피해 극도로 불안해 하던 상태. 동주민센터 긴급지원과 지역주민들의 도움으로, 장롱, 주방용품, 이불, 식탁 등을 지원하고 근로능력이 있어 조건부수급자로 자활사업과 직업훈련에 참여할 수 있도록 하였다.

기저귀가 떨어져 애견패드를 깔고있던 아기와 어린부부

집 앞에 서서 발걸음을 멈췄습니다. 도무지 발 딛일 틈도 없이 쓰레기더미와 이불 그리고 개 사료와 분뇨가 뒤섞인 방에 기저귀가 떨어져서 애견패드를 밑에 깔고 아무것도 입지 않은 채 있던 아기 긴급생계지원으로 기저귀와 분유 등 육아용품과 살림살이를 구입하여 지원하였고, 주민센터 직원들 중 딸 키우는 분들이 십시일반 아기 옷을 사 들고 얼른 입혀보고 싶은 마음에 달려갔던 기억이 납니다

열사병으로 의식이 없던 어머니와 방치하고 있던 딸

빈곤위기가정을 모니터링 하던 중 열사병과 폐렴으로 의식이 없는 어머니를 발견 119로 중환자실에 입원. 동주민센터에서 긴급의료비를 지원, 또래관계가 전무하던 딸은 시립청소년드림센터로 연계 획기적이라고 말할 수 있는 것은, 무기력해 있던 가정이 웃음을 찾게 되었고 임대주택에 들어갈 날을 바라며 기다리고 있는 모습에 동 주민센터는 안도의 숨을 쉬고 있습니다.

2015 찾아가는 동주민센터 실천사례집 후기

I·SEOUL·U



향후 전망과 장기적 과제

공공정책 강화 및 주민의 주도적 참여체계 구축

복지분야의 서비스 및 소득 보장을 강화하기 위한 정책 수립 및 실행
주민의 주도적 참여를 위한 제도적 설계 강화

조금한 실적주의 지양

충분한 시간을 두고 현장에서 주민과 함께 변화가 일어날 수 있도록 업무방식과 중점과제에 대한 인식전환에 보다 중점



I·SEOUL·U



감사합니다