



# 포럼일정

구분	시 간		내 용	비 고
	부터	까지		
				사회 : 정임정(통합서비스분과 총무)
[1부] 개회식	09:50	10:00	음악감상 및 시 낭송	
	10:00	10:05	내빈소개	
	10:05	10:06	개회	
	10:06	10:09	인사말씀	실무위원장
	10:09	10:12	격려사	문화복지위원회 위원장
	10:12	10:15	축사	사회복지과장
	10:15	10:45	기조강연	경기복지재단 (성은미)
				좌장 : 장창현 (통합서비스분과 위원장)
[2부] 토론회			주제 발표 - 읍면동복지허브화에 따른 성남시 추진현황	사회복지과 (오영대)
	10:45	11:25	토론 - 찾아가는 동주민센터 운영 사례(기본형) - 동 중심의 전달체계 개편에 따른 민간기관 역할모색 - 동 중심의 전달체계 개편에 따른 동협의체 역할	찾아가는 동주민센터 추진단(이수진) 성남시종합사회복지관협회 (박종규) 수원시지역사회 보장협의체(임복희)
	11:25	11:35	질의응답	강연자, 토론자
	11:35	11:39	의견정리	좌 장
	11:39	11:40	폐회	-





# CONTENTS

---

<b>[기조강연]</b>	<b>1</b>
읍면동 복지허브화 사업에 대한 이해 [성은미 경기복지재단 사회정책팀 연구위원]	
<hr/>	
<b>[주제발표]</b>	<b>8</b>
읍면동 복지허브화에 따른 성남시 추진현황 [오영대 성남시 사회복지과 복지기획팀]	
<hr/>	
<b>[토론]</b>	
<b>토론 I)</b>	<b>23</b>
■ 찾아가는 동주민센터 운영 사례(기본형) (이수진 서울시 찾아가는 동주민센터 추진단 지역총괄팀장)	
<b>토론 II)</b>	<b>37</b>
■ 동 중심의 전달체계 개편에 따른 민간기관 역할모색 (박종규 성남시종합사회복지관협회 회장)	
<b>토론 III)</b>	<b>43</b>
■ 동 중심의 전달체계 개편에 따른 동협의체 역할 (임복희 수원시지역사회보장협의체 팀장)	

---



2016년 성남시지역사회보장협의체 포럼

‘읍면동 복지허브화 이해

및 민관협력 활성화’



## [기조강연]

### ‘읍면동 복지허브화 사업에 대한 이해’

성은미 경기복지재단 사회정책팀 연구위원



성남시지역사회보장협의체(통합서비스분과)



# I. 읍면동 복지허브화

## 1. 읍면동 복지허브화 도입목표

### □ 희망복지지원단의 한계

- 물리적·조직적인 분리로 인해 대상자에게 통합적 서비스를 제공하는데 어려움
- 복합적인 문제가 있는 '위기가구'에 집중
- 복지갈대기 현상으로 읍면동-시군구로 연계되지 않음

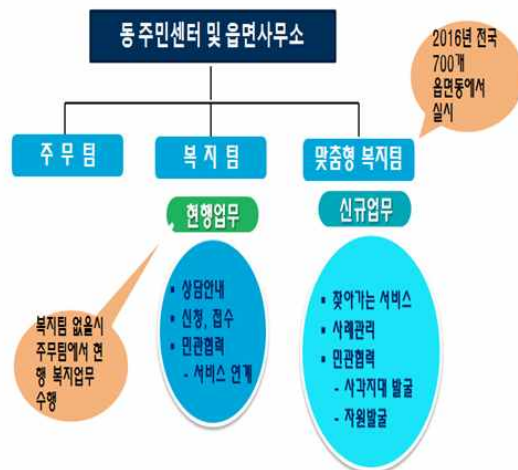
### □ 읍면동 복지허브화의 역사

- 기능보강형 우선 추진(2013년 9월), 인력확충 중심
  - 복지인력확충에 집중되어 있음. 사회복지업무담당공무원을 7,000명, 6,000명 충원
  - 역할 : 사각지대 해소, 방문서비스 활성화
  - 시범사업의 운영 : 2014년과 2015년 읍면동 복지허브화 시범사업 추진
- 인력확충을 넘어 업무영역의 명확화 추진(2014~2015)
  - ① 복지팀 설치

- ② 업무명확화 : 복지코디네이터, 찾아가는 방문상담, 사각지대 발굴, 읍면동협의회
- 맞춤형 복지팀 설치(2016)
  - 업무명확화 : 찾아가는 방문상담, 사각지대 발굴, 읍면동협의회, 통합사례관리
  - 맞춤형 복지팀 설치 : 복지팀+맞춤형복지팀 설치

### □ 읍면동 복지허브화

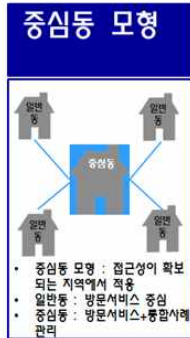
- 다양한 복지업무가 집중되어 있는 읍면동을 통해 물리적, 조직적 통합 추진
- 위기가구의 폭 넓히기
- 읍면동-시군구로 의뢰하지 않고 읍면동에서 통합서비스 제공
- 누락 없는 연계강화



## 2. 읍면동 복지허브화 내용

### □ 복지허브화 사업 내용

- 초기상담 및 각종 서비스 신청
- 대상자 발굴(사각지대 발굴), 방문서비스
- 통합사례관리 → 무한돌봄센터와 관련



### □ 복지허브화 모형

- 권역형, 개별동으로 구분해서 설치 가능
- 통합사례관리의 수행주체와 수행조직 변화
- 성남 : 구 중심모형

### □ 모형별 장단점

〈표〉 개별동모형과 중심동모형 비교

	개별동모형	중심동 모형
특징	- 1개 동 내에서 방문서비스, 통합사례관리, 동 사회보장협의체 등 원스탑 서비스 제공	- 권역별 접근 - 모든 동에서 방문서비스, 동 사회보장협의체 - 중심동에서 통합사례관리 추진
장점	- 전체 주민들이 동일한 수준의 서비스를 받을 수 있음. - 읍면동별 업무연계, 행정체계에 대한 혼란 없음. - 읍면동의 서비스 편중현상 없음.	- 전문가를 통한 서비스질 관리 가능 - 현실적인 인력투여 - 읍면동이 작은 경우 규모의 경제실현 가능
단점	- 막대한 인력투여 필요 - 전문가 투입 가능성 불투명 - 규모의 경제 실현이 어려움	- 읍면동간 서비스 편차 - 읍면동간 행정체계, 업무연계에서의 갈등 소지 있음.

출처 : 성은미 외(2015).



## Ⅱ. 경기도 사례관리시스템

### 1. 무한돌봄센터

- 설치시기 : 2010년 상반기
- 설치목표 : 지역사회내 위기가구에 대한 민관협력 통합사례관리
- 장기적 비전 : 수요자 중심의 맞춤형 전달체계 개편
- 사례관리체계 : 업무수행인력의 역량에 따라 변형되어 나타남
  - 민관협력 - 권역 중심의 통합사례관리 모형
  - 시군 : 자원관리, 사례관리체계 운영, 긴급사례에 대한 솔루션위원회 운영
    - 현황 : 시군에서 직접 사례관리하는 비율이 높은 지역, 사례관리 체계만 운영하는 지역으로 구분
  - 네트워크팀 : 지역사회 내 허브로서 집중사례관리 진행
    - 기본형, 확장형 구분 : 기본형 허브, 확장형은 허브와 직접 서비스 제공 및 직접 사례관리
    - 현황 : 기본형에서 직접 사례관리하는 비율이 높고, 확장형은 서비스 제공과 통합사례관리 역할간의 긴장 존재
  - 읍면동 : 대상자 발굴체계로 운영
    - 현황 : 읍면동에서 무한돌봄센터로 사례가 의뢰되는 비율이 낮고 직접 사례관리 대상자 발굴(찾무, 이관콜 활용)

### 2. 무한돌봄네트워크팀의 발전방안 마련하기

- 읍면동 허브화 과정에서 통합사례관리를 체계적으로 수행하기 위해서는 네트워크팀의 위상과 역할부터 정리하는 것이 필요

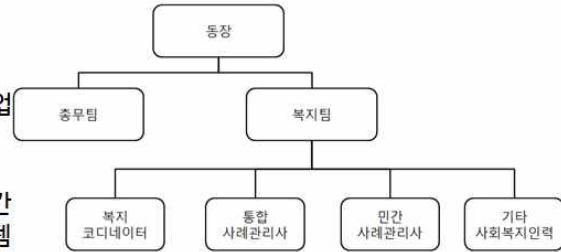
#### 1) 개편 원칙

- 공공사례관리 지원
  - 무한돌봄센터의 네트워크의 기본 역할 : 허브역할이었으나 허브역할이 읍면동으로 전환 중
  - 이에 맞춰 무한돌봄센터 역시 개편되어야 하며, 그 방향은 무한돌봄센터 초기 도입목표인 공공사례관리 지원임.
- 네트워크팀 민간사례관리사와 시군 사례관리사의 구분 없이 모형 설계
  - 공공 사례관리 강화 과정에서 민사와 통사간의 구분 없이 모형 설계 : 역할과 기능에 차이가 없을 경우 동등한 지위부여
  - 확장형 네트워크팀의 서비스 제공기능 검토

## 2) 모형

### □ 모형 1 : 읍면동 사례관리 지원 모형

- 읍면동 복지기능강화와 관련한 개편 모형
- 주요기능 : 읍면동에서 추진되는 자체해결 사례관리업무
- 근무지 : 읍면동사무소(복지동, 중심동)
- 무한돌봄센터 민간사례관리사 : 고용안정 확보, 민간 사례관리사들이 통합적으로 관리될 수 있도록 시스템 전환, 민간사례관리사와 통합사례관리사의 처우 격차 완화
  - 네트워크팀 : 무기계약직 전환이 어려운 경우 네트워크팀을 1개로 전환하되 현재와 같이 네트워크팀당 1명 배치방식이 아니라 읍면동에 근무해야 하는 민간사례관리사의 수만큼 배치
- 전제조건 : 해당동 복지팀장 배치, 2명 이상의 통합사례관리업무 담당자 배치

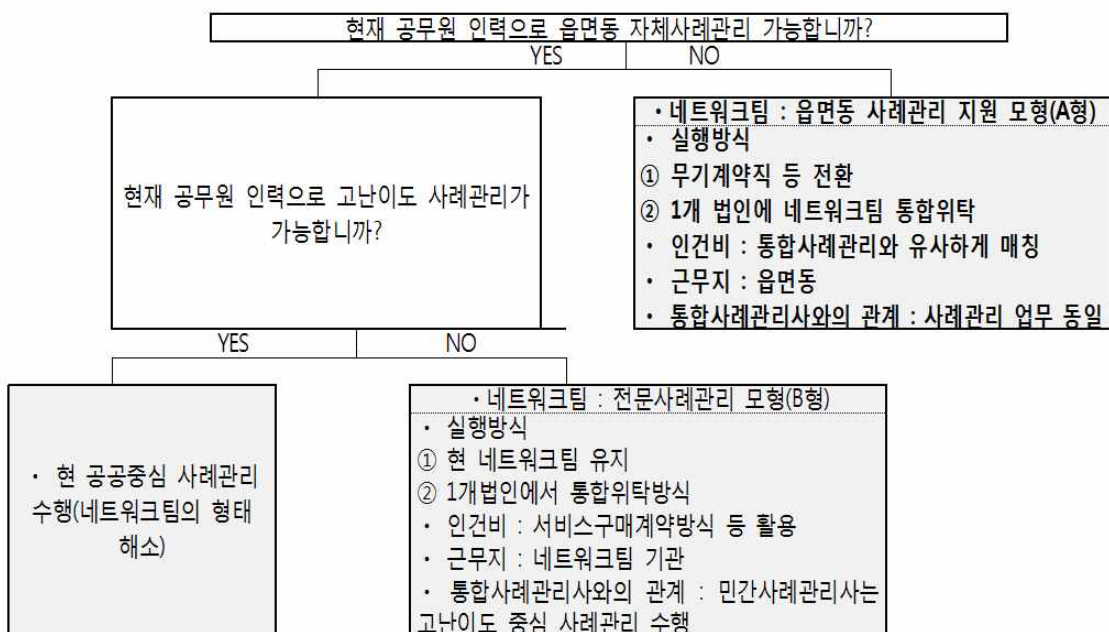


### □ 모형 2 : 전문사례관리 모형

- 공공사례관리 지원 중에서 고난이도 사례 등 보다 전문성을 요하는 사례에 대한 개입에 집중한 모형(정신보건, 알콜 등)
- 지자체가 공공사례관리의 책임주체이나 사례관리를 수행할 수 있는 민간조직이 사례관리를 직접 제공하도록 하고 이에 대한 비용을 제공하는
- 주요기능 : 고난이도 사례관리 등 전문적인 사례관리 역할
- 근무지 : 거점 네트워크팀 기관(1개 혹은 여러개 법인 가능)
- 무한돌봄센터 민간사례관리사 : 성과관리 방식의 시스템 도입(ex. 희망리본)

## 3) 선택

<그림> 기본형 네트워크팀 개선방향 설계도



## Ⅲ. 민관협력의 과제

### □ 민간복지기관과의 협력 : 통합사례관리

- 민과 관의 사례관리 어떻게 구분할 것인가
  - 사례관리 필요기간
  - 주요욕구(필요한 서비스의 내용)
  - 기존 사례관리 기관
- 시-민간복지기관-동 역할 명확화
  - 시 : 사례관리시스템 운영, 자원발굴 및 관리, 솔루션위원회(?)
  - 민간복지기관 : 동 사례관리 지원 or 솔루션 위원회 or 장기간, 민간욕구 중심의 집중사례관리대상자
  - 동 : 동 사례관리, 동 사회보장협의체 운영
- 사례관리시스템의 운영
  - 사각지대 발굴 기획회의 운영 : 시가 중심적인 역할 담당, 시와 동, 네트워크팀, 통합조사팀, 협의체가 참여
  - 분기별 혹은 6개월에 1회 추진, 해당 기간 내 주력할 사각지대 발굴 아이템 개발(냉난방비, 쪽방 등)
  - 방문서비스 수행시 다양한 주체 참여 : 독거노인생활관리사, 이통장, 교육전문가 등이 참여해 사각지대 발굴의 폭 확대
- 내부사례판정회의
  - 네트워크팀 및 시의 참여, 사례관리 전문인력의 참여
  - 욕구조사와 위기도조사 결과에 대한 공유, 대상자에 대한 충분한 사정을 통해 사례배분

- 사례관리 T/F 구성 방안 검토 : 사례판정 및 배분과정에서 민간, 시, 네트워크팀, 민간복지기관의 협력적 관계 구축
- 사례배분시 고려사항 : 대상자의 욕구수, 위기도수, 주로 필요한 서비스의 내용
- 민간복지기관으로의 사례 이관 : 복지관의 특징에 따라 집중 혹은 장기적욕구, 민간서비스가 주로 필요한 경우 네트워크팀으로 이관 검토

### □ 민간과의 협력 : 읍면동 사회보장협의체

- 장점
  - 우리 지역에서의 활동
  - 지속적인 정서적 지원 가능
  - 민간의 역량 강화
- 단점
  - 대상자 낙인효과
  - 자원을 둘러싼 갈등 (민간복지기관, 읍면동간)
- 고려사항
  - 사각지대 발굴
  - 낙인, 낙인, 낙인
  - 지역사회에 필요한 사업인지 검토



2016년 성남시지역사회보장협의체 포럼

‘읍면동 복지허브화 이해  
및 민관협력 활성화’



## [ 주제발표 ]

‘읍면동 복지허브화에 따른 성남시 추진현황’

오영대 성남시청 사회복지과 복지기획팀



성남시지역사회보장협의체(통합서비스분과)



# 읍면동 복지허브화에 따른 성남시 복지전달체계 구축 추진현황

오 영 대 주 무 관  
(성남시 사회복지과)

## I. 읍면동 복지허브화 추진개요

- 읍면동 복지허브화 시범사업 시행 (2014. 7. ~ 2015. 12.)
- 제12차 사회보장위원회 읍면동 복지허브화 계획 확정 (2016. 2. 3.)
  - \* 맞춤형 복지 전담팀을 구성·운영하며 민관협력으로 공공복지를 보완·강화
  - \* 지역유형으로 기본형을 권고, 지역여건에 따라 '권역형' 설치가능
    - 기본형 : 읍면동 주민센터 1개소에 "맞춤형복지팀"을 설치
    - 권역형 : 몇 개 읍면동을 권역으로 묶고, 권역별 중심동에 "맞춤형복지팀" 설치
- 읍면동 복지허브화 33개 선도 읍면동 선정·운영 (2016. 3월~)
  - \* 선도지역은 타 지역에 비해 복지사각지대 발굴 4.7배, 방문상담 8.3배, 서비스연계 4.9배가 높은 것으로 나타남
- 읍면동 복지허브화 확산지역 운영 (2016. 6월~)
  - (팀 설치) 본격 도입 3개월 만에 172개 시군구 846개 읍면동 (목표대비 90.7% 수준)이 지역 내 복지 허브(중심)기관으로 탈바꿈 (연말까지 933개소 완료 예상)
  - (인력 확충) 맞춤형복지팀 전담인력은 읍면동별 평균 3.09명이 근무하고 민간전문인력 1.76명을 지자체가 추가 배치해 전문성 확보
  - (업무 실적) 복지허브화 읍면동에서 도움이 필요한 이웃을 찾는 사각지대 발굴 21만 건, 먼저 찾아가는 방문상담은 47만 건을 실시
    - 취약가구를 대상으로 약 20만 건의 민·관 복지자원 연계·지원해 맞춤형 통합서비스 제공 (공적급여 43천 건, 민간서비스 154천 건)
    - 종전의 분절적인 서비스 제공방식에서 벗어나 지속적인 상담과 사후관리로 복지 대상자의 자립을 지원하는 사례관리 대상은 약 2만 가구

## II. 성남형 복지전달체계 구축개요

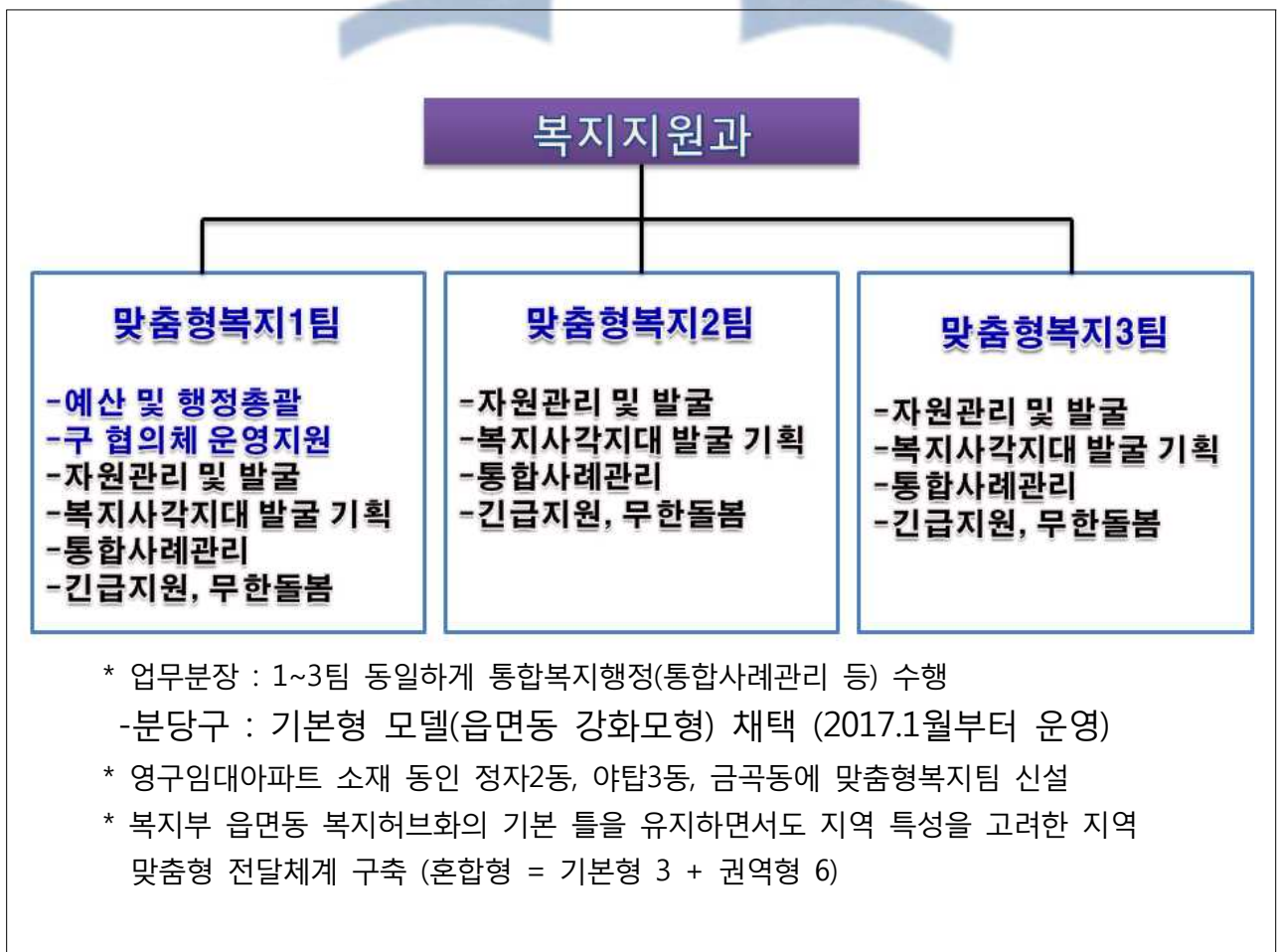
1. 구 중심 원스톱 통합서비스 제공 성남형 복지전달체계 시범운영
  - 추진기간 : 2015. 5. 2. ~ 2016. 4. 30. (1년간)
  - 조직구성 : 1개과 3팀(희망복지팀, 복지발굴팀, 사례관리팀) 10명
    - \* 기존 구 사회복지과 희망나눔팀의 기능을 중심으로 원스톱 복지서비스 제공 (민간자원 발굴체계화, 통합사례관리 활성화 등)



- 추진방향 : 2015년 중원구 ⇒ 2016년 수정구 ⇒ 2017년 분당구
  - 시 : 정책개발 및 조정기능 등 복지컨트롤타워
  - 구 : 민관 네트워크, 복지사각지대 해소, 자원개발, 사례관리
  - 동 : 복지코디네이터 배치로 저소득층 상담기능 강화
- 사업내용
  - 중원구 복지전달체계 개편 실무지원단 운영 (2015.4.~2016.12.)
  - 중원구 복지전달체계 개편모델 효과분석 용역 (2015.5.~2016.12.)
  - 복지코디네이터 배치로 동 복지기능 강화 (중원구 9개동 9명)
- 주요성과 : 방문서비스 57가구, 통합사례관리 806가구 실시

2. 읍면동 복지허브화에 따른 區 거점 복지전담부서(복지지원과) 개편

- 추진시기 : 2016. 5. 2.
- 조직구성 : 2개과 6팀 (수정·중원구 각 맞춤형복지1, 2, 3팀) 30명
  - 수정구·중원구 : 권역형 모델(중심 읍면동 강화모형) 채택



- 사업내용 : 區 복지지원과에서 통합사례관리 전적 수행



○ 맞춤형복지팀 설치현황

구명	팀명	팀장 직렬	인원		중심동	담당권역 (일반동)
			공무원 (과·팀장 포함)	비공무원 (사례관리사)		
계	6개팀 30명		20	10		
수정구	맞춤형복지1팀	행정	4	1	산성동	신흥2동, 단대동, 양지동
	맞춤형복지2팀	행정	3	2	태평3동	태평1동, 수진1동, 수진2동
	맞춤형복지3팀	행정	3	2	신흥3동	신흥1동, 태평2동, 태평4동
중원구	맞춤형복지1팀	행정	4	1	상대원3동	상대원1동, 상대원2동
	맞춤형복지2팀	사회 복지	3	2	금광2동	금광1동, 은행1동, 은행2동
	맞춤형복지3팀	사회 복지	3	2	중앙동	성남동, 하대원동, 도촌동

○ 주요성과

- 복지사각지대(복지그늘) 발굴체계 운영 : 1,285명
- 방문상담 507가구, 통합사례관리 475가구 실시

3. 맞춤형복지팀 권역별 현장사무실 운영

- 운영시기 : 2016년 11월부터
- 운영대상 : 6개소 (수정구 3, 중원구 3)
  - 수정구(산성동, 태평3동, 신흥3동), 중원구(상대원3동, 금광2동, 중앙동)
- 운영방식 : 팀별 근무인원 자율조정 순환근무 추진
  - 찾아가는 복지상담 거점으로 활용 (방문상담 결과정리)
  - 사례회의 개최장소 및 취약계층 복지서비스 현장접수센터로 활용
- 소요예산 : 금180,000천원 (도비54,000천원, 시비126,000천원) [도30:시70]
  - 책상, 의자, PC, 전화기, 팩스 등 운영 장비구입, 홍보물품 제작

4. 민관협력을 통한 복지사각지대 발굴·지원 강화

- 성남형 민관협력 네트워크 '구·동 지역사회보장협의체' 운영
  - 위 축 일 : 2016. 2. 1.
  - 위축인원 : 594명 위축 (구 3, 동 49 등 52개소)
  - 주요역할
    - 구 보장협의체 : 구 단위 민간자원 발굴 및 동별 편차해소
    - 동 보장협의체 : 복지사각지대 발굴 및 민간자원 연계·지원

-주요성과

- 구·동 보장협의체 위원 위촉 및 발대식 개최 (2016. 2. 1.)
- 지역자원 연계를 위한 모금사업 업무협약 추진 (2016. 7. 4.)
  - \* 협약기관 : 성남시, 시 지역사회보장협의체, 경기공동모금회
  - \* 주요내용 : 52개 협의체 모금 가상계좌 개설
- 구·동 지역사회보장협의체 운영매뉴얼 제작 배포 : 180부
- 구·동 지역사회보장협의체 위원 교육 및 워크숍 : 3회 추진
  - \* 구·동 보장협의체 바로알기 교육 (2016. 2. 1.)
  - \* 구·동 보장협의체 임원진 운영매뉴얼 교육 (2016. 7. 26.)
  - \* 2016년 성남시지역사회보장협의체 워크숍 (2016. 10. 28.)
- 구·동 지역사회보장협의체 위원의 방문 활동지원
  - \* 민간위원 신분증 제작 배포 : 400매 (4,400천원 시비 100%)
- 읍면동 복지허브화 거점 등 9개동 15개 특화사업 추진

구분	인원 (명)	회의개최 현황		참석률 (%)	활동실적				홍보 실적 건수
		횟수	참여인원		대상자 발굴	자원 발굴건수	기부금 모금액(원)	서비스 연계	
계	587	133	1,229	82.7	354	46	12,217,000	162	18

○ 이웃이 이웃을 돕는 인적안전망 '좋은이웃 복지통장' 운영

-운영시기 : 2014. 11월부터 ('좋은이웃 복지통장' 명칭 부여)

-구성인원 : 1,233명 (수정구 295명, 중원구 288명, 분당구 650명)

-주요역할

- 촘촘한 통장 조직망 활용, 복지사각지대 발굴
- 긴급지원대상자의 신속한 발견 및 지원 안내
- 주민등록일제조사 및 전입신고자 등의 위기가정 발굴

-주요성과

- 소양교육 2회 925명 (10.20. / 10.24.)
- 수급자, 차상위계층 등 저소득층 중점관리 (2016. 9월말 현재)

구분	중점관리인원	복지통장수	비고
계	33,134명	1,233명	
수정구	12,103명	295명	
중원구	11,283명	288명	
분당구	9,748명	650명	

5. 복지사각지대 해소를 위한 지역사회 연계협력 활용체계 구축

【수정구】복지사각지대 해소를 위한 업무협약 체결

- 협약일시 : 2016. 6. 29.(수) 11:00
- 협약기관 : 성남시 수정구 ⇔ 6개 기관
  - \* 성남수정경찰서, 성남소방서, 성남우체국, 국민건강보험공단 성남북부지사, 한국전력공사 성남지사, 코원에너지 성남2서비스센터
- 주요 협약내용
  - 지역주민의 복지사각지대 해소를 위해 공동 협력
  - 복지관련 정보제공, 복지사각지대 취약계층 및 위기가정 신고

【중원구】중원구 복지그늘 발굴·지원단 운영 (밴드 개설)

- 구성인원 : 655명 (2016. 9.30.현재)
- 사업기간 : 연 중
- 주요내용

구 분	공동운영팀	발굴 팀	지 원 팀
가입인원	10명	450명	195명
활동내용	중원구 복지그늘 발굴·지원단 업무총괄	복지그늘 발굴	인적·물적·정서적 서비스 지원
구성원	-단장 : 구청장 -운영 : 복지지원과	복지통장, 독거어르신 생활관리사, 사례관리사, 복지관 사회복지사, 방문간호사	자영업자, 자원봉사자, 법률단체, 회사원 등

- 추진실적
  - 복지그늘 발굴 및 지원 : 25세대 (사례관리 및 서비스 연계, 생필품, 주거 서비스 지원 등)
  - 자원 발굴 및 연계 : 25건 (개인 및 단체 23,442천원 지원)
  - 저장강박가구 주거환경 개선 서비스 : 8가구
- 소요예산 : 비예산

6. 읍면동 복지허브화 정착 맞춤형 교육 실시

- 추진시기 : 2016. 5. ~ 2016. 11.
- 교육대상 : 공무원, 사회복지종사자, 협의체 위원, 복지통장 등
- 교육내용
  - 복지전달체계 개편방향 및 읍면동 복지허브화 정책 이해
  - 맞춤형복지팀 역할과 통합사례관리 이해, 서비스마인드 함양
  - 동장 복지마인드 제고, 민관협력의 필요성 이해 및 활성화 방안
- 맞춤형복지팀 대상 간담회(설명회) 개최 : 2회 58명
- 읍면동 복지허브화 이해증진 집합교육 실시 : 5회 1,860명

### Ⅲ. 성남시 읍면동 복지허브화 사업 주요성과

○ 복지사각지대(복지그늘) 발굴체계 운영 (단위 : 명, 천원, 건수)

부서명	사각지대발굴체계 (인원)					사각지대 특화사업 발굴 건수	발굴단에 대한지원	
	구성시기	계	복지 통장	지역사회 보장협의체	기타		수당 등 현금성	기타
계		1,285	583	28	674	8	-	-
수정구 복지지원과	2015.2.1.	310	295	15	0	2	-	-
중원구 복지지원과	2015.6.5.	975	288	13	674	6	-	-

○ 복지사각지대 발굴체계 운영

부서명	발굴조사계 획건수	조사자 교육		사각지대 발굴건수	연계		
		계획수립	홍보횟수		단순 서비스	급여신청	통합사례관 리
계	5	1	11	601	77	454	70
수정구 복지지원과	4	-	-	349	57	291	1
중원구 복지지원과	1	1	11	252	20	163	69

○ 2016년 찾아가는 복지상담 (가구별)

부서명	계	일반가구	서비스연계 가구	주의대상 가구	서비스관리 가구	통합사례관리 가구
계	507	115	212	33	72	75
수정구 복지지원과	199	60	14	32	72	21
중원구 복지지원과	308	55	198	1	0	54

○ 2016년 통합사례관리 대상가구 수

부서명	계	1 ~ 4월 (설 치 전)	5 ~ 11월 (설 치 후)	비고
계	578	80	498	
수정구 복지지원과	335	33	302	
중원구 복지지원과	243	47	196	

○ 2016년 통합사례관리 현황

(2016.11.30.일 기준)

부서명	사례관리 및 사례회의(건)						시군구 솔루션회의 의뢰	비고
	사례관리 의뢰(A=B +C+D)	대상자 선정			사례회의 (개최횟수)	시군구 의뢰		
		사례관리 가구선정(B)	서비스연계 가구선정(C)	미선정(D)				
계	753	578	170	5	244	0	0	
수정구 복지지원과	438	335	102	1	96	0	0	
중원구 복지지원과	315	243	68	4	148	0	0	

○ 읍면동 복지허브화 거점 동 9개소 15개 특화사업 추진

구명	동명	사업명	예산액
수정구	신흥1동	• 긴급구호	3,500천원
		• 사랑의 김치 나눔 (사계절)	2,500천원
	신흥2동	• 긴급구호	3,000천원
		• 이웃 간 김치나누기, 저소득난방비 지원	3,000천원
	신흥3동	• 긴급구호	3,000천원
		• 주거환경 개선사업 • 장수기록 사진 배부, 소화기구 배부	1,000천원 2,000천원
중원구	성남동	• 긴급구호	3,000천원
		• 난방시설보수, 주거환경개선	3,000천원
	금광1동	• 긴급구호	3,000천원
		• 주택 이주자 대용량 봉투지원	3,000천원
	상대원1동	• 긴급구호	3,000천원
		• 저소득주거환경개선 (방충망달아주기)	3,000천원
분당구	야탑3동	• 긴급구호	3,000천원
		• 저소득층 주택 방충망 설치사업	3,000천원
	금곡동	• 긴급구호	3,050천원
		• 김치 및 쌀 나눔, 고3대학 대입원서 비용지원 • 보행보조기 대여사업	2,200천원 750천원
	정자2동	• 긴급구호	3,000천원
		• 저소득 아동 및 새터민 아동 도서 제공	2,000천원

## IV. 향후계획

- 복지사각지대 최소화를 위한 맞춤형복지팀 설치 확대추진
  - ※ 2016년 9개팀 ⇒ 2017년 증4팀 (수정2, 중원1, 분당1) ⇒ 2018년 증4팀 (수정1, 중원1, 분당2)
- 성남시 공공의료정책(시민주치의제도)과 연계하여 맞춤형복지팀 설치 등에 보건분야 전문인력(건강관리간호사·방문간호사 등) 배치
- 찾아가는 복지상담 활성화를 위한 전용차량 지원 및 안전대책 마련
  - 2017년 13개동에 「전기차(기아쏘울)」 보급 (복권기금, 환경보조금 활용)
  - 방문상담의 안전 확보 위해 IT기기를 활용 '안전지킴이' 운영 (13개동에 동별 3대 스마트워치 총 39대 보급)

## V. 제 언

정부에서 의욕적으로 추진하고 있는 읍면동 복지허브화 사업은 사회복지전달체계에서 공공의 기능을 강화하고 지역사회에 전문적인 전달체계를 구축한다는 측면에서 큰 의의가 있습니다.

읍면동 복지허브화란 지역복지 문제의 해결을 위해 동 주민센터를 중심으로 복지전달체계를 구축하는 것입니다. 읍면동 복지허브화가 제 기능을 발휘하기 위해서는 실무를 담당할 복지인력을 대폭 확충하고 그 전문성도 강화해야 합니다. 그래야 주민들의 복지욕구를 전문적으로 판단하고 그에 따라 연계·조정하는 기능이 가능합니다. 단순히 동 주민센터로 찾아오는 복지만이 아니라 적극적으로 현장에서 복지욕구를 발굴하고 해결하는 찾아가는 복지 시스템이 작동해야 할 것입니다.

이제 동의 '허브'기능은 단순히 동이 지역의 다양한 수행체계를 포괄하여 중심역할을 하도록 하는 것이기 보다는 지역 내 다양한 영역과 긴밀히 연계·협력하며 비슷한 지향점을 가진 기존 수행체계들과의 유기적인 역할분담을 통해 큰 그림을 함께 그려나가는 민·관의 세심한 고민이 필요하겠습니다.

### ① 읍면동의 복지갈때기 현상 해소를 위한 노력 필요

읍면동은 복지제도 전달의 관문(gate) 역할을 수행하나 "복지갈때기" 현상으로 일선 복지공무원은 신청·접수 처리에도 분주한 상황입니다. 복지갈때기 현상이란 갈때

기의 넓은 상단처럼 정부가 실시하고 있는 복지사업 및 예산은 늘었지만, 깔때기의 좁은 하단처럼 수급자에게는 정책이 제대로 전달되지 못하는 현상을 말합니다.

복지깔때기 현상이 발생하는 이유는 사회복지사 등 현장 담당인력이 제대로 뒷받침되지 않기 때문입니다. 업무를 수행할 수 있는 담당인력이 부족한 상황에서는 복지욕구를 가진 대상자를 발견하더라도 심층상담을 통해 위기요인을 확인하거나, 읍면동에 찾아오지 않는 복지수요자를 발굴하기는 어렵습니다.

보건복지부와 행정자치부는 담당인력의 확충과 전문성 강화를 위해 2017년 이후에도 복지인력의 확충대책을 마련해야 하고, 행정직의 복지 분야 장기근무 유도를 위한 전보제한 강화 및 인사 우대조치 등 담당인력의 전문성 강화 등을 실효성 있게 지속적으로 추진해야 합니다.

## ② 복지사업간의 분절적 전달체계 극복을 위한 방안 마련

우리나라에서 실시 중인 사회보장사업의 종류가 몇 개인지 아시나요? 중앙부처 사업 360개, 지자체 사업은 5,800개입니다. 이렇게 많은 사업 중 기억에 남는 복지사업은 얼마나 있으신가요? 중앙부처와 지자체의 복지사업을 연계·조정하는 일은 쉽지 않은 문제입니다. 그러나 복지사업간의 연계가 원활하게 이루어지지 않으면 수요자가 받을 수 있는 서비스는 분절적으로(중복·누락) 전달되므로 이를 극복하기 위한 방안 마련이 요구되는 상황입니다.

## ③ 지역사회 민관협력을 강화할 수 있도록 지원 체계 확대

지역사회는 민간과 연계하여 부족한 인력 및 자원을 최대한 활용해야 합니다. 그러나 지역주민 조직을 사각지대 및 민간자원 발굴에 활용하려는 노력은 다소 미흡했고, 지역사회 민관협력 기반 또한 미약한 상황이었습니다. 기존 복지통장과 새로 구성된 구·동 지역사회보장협의체 등 주민조직과 더불어 동별 주민자치위원회와의 협력을 통해 복지사각지대 발굴, 서비스 안내 등 역할로 더욱 확대해야 합니다.

## ④ 복지담당 인력 전문성 강화

복지업무 경력자를 읍면동장에 임용할 수 있도록 '임용 목표제'를 확대 시행해야 합니다. 읍면동장의 복지업무 경력이라 함은 현재 직급 또는 직전 직급에서 복지업무 전담 수행 경력(3년 이상)을 말합니다. 임용 목표제를 통해 3년 이상 경력이 있는



읍면동장 비율을 순차적으로 확대하고, 이를 위한 목표 설정·관리를 실시해야 합니다.

또한 복지인력의 전문성 강화를 위한 업무 연속성이 필요합니다. 이를 위해 업무 연속성이 필요한 직무를 선별하여 지정할 수 있도록 독려하고, 통합 조사·관리 및 시군구 통합사례관리업무의 전문직위제\*가 활성화해야 합니다.

\* 전문직위제 : 장기재직을 통해 전문성을 강화할 수 있도록 지정하여 최소 3년 이상 전보가 제한되는 제도

### ⑤ 민·관 복지대상자 상호의뢰 및 자원정보 공유 추진

현재까지 대상자를 지원하는 '의뢰체계'는 연금공단 등 총 72개 기관이 읍면동으로 대상자를 의뢰할 수 있도록 구성되었고, 보건소와 읍면동도 상호 의뢰가 가능할 수 있도록 마련되어 있습니다.

앞으로 범정부 시스템을 통해 추진되는 타 부처·공공기관 복지대상자의 지원체계를 민간복지기관까지 확대해야 합니다. '당사자의 동의'를 바탕으로 공공-민간 간 개인별 지원이력을 공유하여 누락되는 지원이 없도록 하고, 중복지원을 방지해야 합니다. 또한 사회보장정보시스템(행복e음)의 민·관 통합자원관리DB를 민간기관과 공유하여 복지자원의 활용도를 높여야 합니다.

2016년 읍면동 복지허브화 정책은 그 간 시범사업이 진행되었음에도 불구하고 다소 급박하게 진행된 것도 사실입니다. 지역특성을 고려한 합리적인 복지전달체계 기준을 적용하여 지역유형화와 복지서비스내용을 단계별로 시행해야 합니다.

끝으로 복지사각지대 발굴 시 '복지통장'과 구·동 지역사회보장협의체에 맞춤형복지팀과 협업하는 것을 제안합니다. 또한 관내 사회복지기관은 복지환경 변화에 따른 민·관 협력 요구가 높아지는 현 시점에서 좀 더 적극적인 변화에 대한 의지가 필요합니다. 공공사례관리서비스에 비해 특화된 지역중심 사례관리서비스를 마련해야 하며, 특히 지역주민을 대상으로 한 마을공동체사업 등의 지역조직화 사업을 적극적으로 강화시키는 방안을 제안합니다.

종합사회복지관 또는 다목적복지회관의 경우 복지대상자별 복지관, 사회복지기관 및 시설의 정보를 상시적으로 파악하여 민-민 네트워크의 중심 역할을 하며, 추후 공공과 민간사회복지관 상호간의 연결고리기능을 하는 방안을 고려해볼 수 있습니다.



'성남시 읍면동 복지허브화'는 이제 시작입니다. 무수히 많은 시행착오가 생길 것이고 이를 통해 지역에 맞는 복지정책이 실현될 수 있다고 생각합니다. 복지전달체계는 단기적으로 형성되는 것이 아니라, 민-관-지역주민들의 합의와 협업, 소통 등의 기반을 통해 행정적으로 추진되고, 관련 인력의 전문성 강화(교육) 및 복지업무 경력을 통해 능력이 향상됩니다. 앞으로 성남시도 좀 더 장기적인 계획을 수립하여, '민-관-지역주민 협력'을 이끌어 읍면동 중심의 복지전달체계가 정착이 될 수 있도록 노력해야 합니다.





2016년 성남시지역사회보장협의체 포럼

‘음향동 복지혜화 이해  
및 민관협력 활성화’



## [토론 1]

### ‘찾아가는 동주민센터 운영사례’

이수진 서울시 찾아가는 동주민센터 추진단 지역총괄팀장



성남시지역사회보장협의체(통합서비스분과)



## 서울시 '찾아가는 동 주민센터' 운영사례

이수진

(서울시 찾동 추진지원단 복지총괄팀장)

### I. 들어가며

전국 복지 분야가 들쭉이고 있다. 올 6월부터 확대 추진되는 '읍면동 복지허브화' 사업에 대한 시, 도별 대응전략을 모색하기 위한 바쁜 움직임이다.

서울시는 중앙정부 읍면동 복지허브화 사업에 대한 설계에서 더 나아가 행정, 복지, 건강, 마을 등 다양한 영역이 융합된 형태의 '찾아가는 동주민센터(이하 찾동)' 사업을 2014년부터 준비하여 단계별 추진하고 있다.

서울시 찾동 사업은 그동안 민원행정 사업 중심이던 동주민센터를 시민의 복지와 건강을 전문적으로 살피고 공동체를 지원하는 곳으로 변화를 촉진하는 것을 목적으로 한다. 따라서, 사각지대 시민을 발굴하여 지역내 마을공동체를 통해 지속적으로 돌볼 수 있도록 하는 공무원의 역할 혁신까지 사업범위에 포함되어 있다.

본 사업의 추진을 위해 서울시는 복지직 공무원을 2018년까지 총 2,450명, 방문간호사와 마을사업전문가 인력을 신규채용하여 동에 배치할 계획이다. 뿐만 아니라, 동주민센터 환경개선 및 인력의 인식전환을 위한 다양한 교육을 계획하여 추진하고 있다.

본 자료에서는 찾동사업에 대한 이해를 위해 사업 추진개요 및 1단계 사업에 대한 성과를 간략히 기술하고자 한다. 더불어 찾동의 민간복지기관과의 협력체계와 사례를 제시하여 공공 및 민간복지전달체계가 공동성장 할 수 있는 방안을 함께 토론하고 모색해 보고자 한다.

## II. 서울시 ‘찾아가는 동주민센터’ 사업개요 및 성과

### □ 추진경과

- (가칭) **洞마을복지센터 추진 기본 계획 수립** : '14.9월
- **자치구, 관계단체·기관 의견 수렴** : '14.9월 ~
  - 구청장협의회, 부구청장 회의, 자치구 행정·복지국장 연석회의, 실무공무원 정책 회의, 서울시의원, 공무원노조, 서울시사회복지관장 및 실무자 등
- **1단계 사업 개시 (13개구 80개동)** : '15.7.1
  - 전 동 시행 : 4개구 (성동, 성북, 도봉, 금천)
  - 일부 동 시행 : 9개구 (종로, 노원, 은평, 서대문, 마포, 양천, 구로, 동작, 강동)
- **2단계 사업 개시 (18개구 283개동)** '16.7.1
  - 전동 시행 : 17개구(성동, 성북, 도봉, 금천, 종로, 노원, 은평, 서대문, 마포, 양천, 구로, 동작, 강동, 영등포, 동대문, 관악, 강서)
  - 일부 동시행 : 1개구(광진)
- **3단계 사업 준비 (24개구 353개동)** : '17.7.1 예정
  - 전동 시행 : 20개구(성동, 성북, 도봉, 금천, 종로, 노원, 은평, 서대문, 마포, 양천, 구로, 동작, 강동, 영등포, 동대문, 관악, 강서, 광진, 용산, 강북)
  - 일부 동시행 : 4개구(중랑, 서초, 송파, 중구)

### ■ ■ 성공적 사업추진을 위한 서울시 지원 사항 ■ ■

- 1) 사회복지·방문간호 인력 두배 확충
  - 사회복지직 공무원 : 2,450명 채용 (洞별 평균 5~6명 확대 배치)
  - 방문간호사(무기계약직) : 353명 채용 (洞별 평균 1명 배치)
  - ※ 사회복지·방문간호 인건비 자치구 **영구** 지원 (사회복지직 75%, 방문간호사 100%)
- 2) 마을공동체 조성 전문 인력 배치
  - 마을사업전문가(임기제 공무원) : 마을계획동 1명 배치
- 3) 주민중심 洞주민센터 공간개선 투자 : 동별 평균 50,000천원 지원
- 4) 동주민센터 행정업무 간소화 : 민원행정 처리 무인발급기 설치
- 5) 기타 지원 : 교육, 홍보 등 기타 사업비 지원, 자치구추진지원단 인력지원(3명) 등

□ 찾아가는 동주민센터 사업개요

- 사업 목표 : 민원처리를 하던洞주민센터를 시민의 복지와 건강을 전문적으로 살피고 공동체를 지원하는 곳으로 변화를 촉진하는 것
- 사업 비전
  - 주민이 만드는 복지공동체, 주민과 함께하는 동주민센터



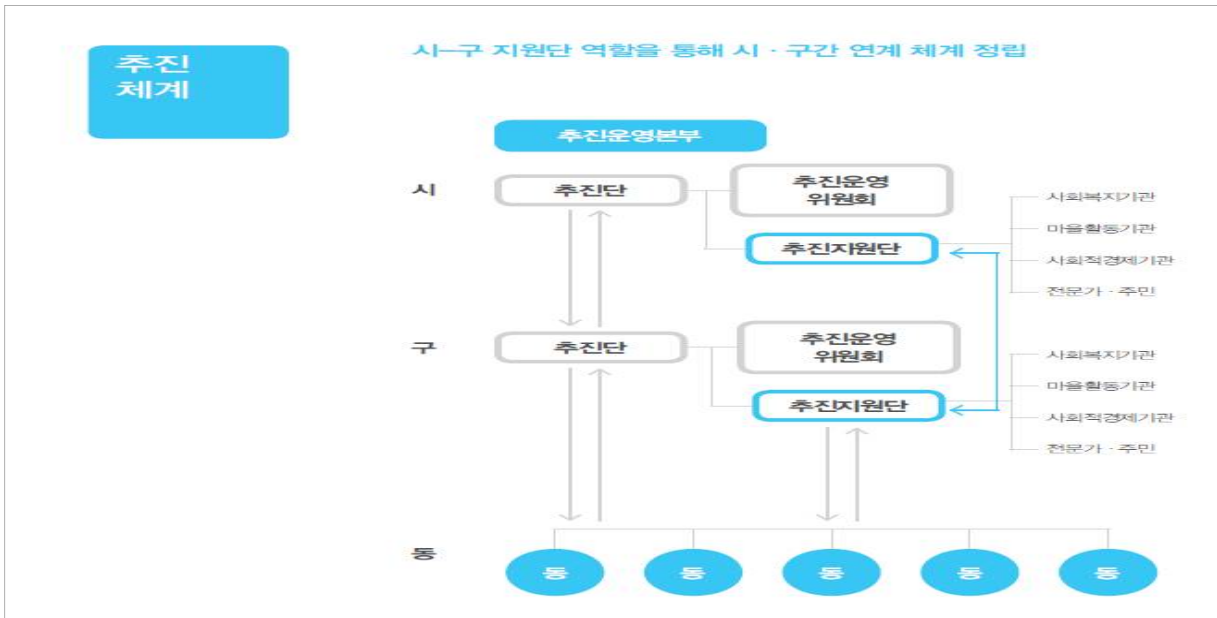
○ 사업 구조

- 찾아가는 복지실현, 통합서비스 제공, 마을공동체 조성, 동행정혁신 (행정, 복지, 건강, 마을 분야별 협치, 동주민센터 혁신)



○ 추진 체계

- 시-구 지원단 역할을 통해 시·구간 연계 체계 정립, 사업안착 도모 등
- 추진운영위원회 : 학계교수, 민간전문가, 시·구 소속본부장 등
- 추진단 : 시·구 자치행정과, 복지정책과, 건강과, 지역공동체과, 여성정책과 등
- 추진지원단 : 서울시(복지재단, 마을센터, 여성재단 등), 자치구(민간기관 위탁 등)



○ 주요사업

**찾아가는 복지, 보편복지**

빈곤위기가정, 65세 도래 어르신, 0세 영유아 가정을 방문하여 지역 주민들의 건강문제와 복지문제 해결

- ① 65세 도래 어르신 방문 : 복지플래너 + 방문간호사  
복지건강정보 안내, 예방적 건강관리, 빈곤위기가정 발굴
- ② 출산가정 방문 : 복지플래너(방문동의시) + 방문간호사  
임산부 및 영유아에 대한 건강, 보육관리 및 복지정보 제공
- ③ 빈곤위기가정 방문 : 복지플래너 + 복지 통반장  
기 발굴된 빈곤위기 가정에 대한 지속적인 모니터링 및 지원

**통합서비스 제공**

찾아가는 복지로 발굴한 복합적인 욕구를 가진 당사자에게 다양한 지역자원을 연계하고 문제해결 지원

- ① 동단위 통합사례관리 : 일반사례(동), 전문사례(민간), 위기사례(구)
- ② 복지상담전문관 : 내방 주민에 대한 원스톱 복지서비스 제공

**복지생태계 조성**

주민과 함께하는 복지, 주민 나눔 활성화, 공생의 복지체계 구축

- ① 주민관계 활성화 : 우리동네 나눔이웃
- ② 복지자원조사 및 활용 : 우리동네 나눔가게



마을공동체 조성

주민자치역량 강화를 위한 차등적 지원



동 행정의 혁신

민원, 일반행정 중심에서 복지와 주민자치 중심으로 팀 개편 / 동장의 리더십 강조, 동 주민센터 공무원의 역할 혁신 촉진

① 조직 확대 및 팀 개편 : 행정팀(행정, 마을, 자치)



② 우리동네 주무관 : 담당동네 지역탐방, 주민소통창구, 동네 현안문제 적극적 해결지원, 주민관계망 형성, 나눔공동체 구축(동장 : 1호)

③ 동주민센터 공간 개선 : 주민공간 강화, 주민들이 편하게 사용하도록 조성  
 - 서울시 공공건축가 등 74명 참여, 좌석확보(518석), 상담실 개선(66실), 주민공유공간 조성(106개소) 등  
 - 민원행정 처리 무인발급기 설치

□ 주요 성과 (1단계 4개구 사업을 중심으로)

○ 주요 성과 통계

- 동주민센터 찾아가는 현장방문 증가 132,210회(240%증가), 빈곤위기 가정 신규발굴 12,281명, 치매 우울 허약노인 발굴 7,209명, 복합적인 문제 사례 지속지원 1,334명, 민관협력 기관 879개, 주민주도 복지 나눔 모임 159개, 동 마을계획 수립 14동, 마을계획단 1,058명 모집, 마을 계획 투표참여 주민 7,557명, 마을계획 실행 의제 235건 등
- (\* 방문건강 서비스 만족도 9.2점/10점)

○ 사회복지 담당공무원 인력 확충으로 1인당 복지대상자 수 감소(170명->115명)

○ 주민 친화적 청사공간 개선

- 서울시 공공건축가 74명 참여, 동주민센터 내 좌석확보(518석), 상담실 개선(66실), 주민공유공간 조성(106개소) 등

※ 1단계 사업 정리



### III. 서울시 ‘찾아가는 동주민센터’ 복지분야 민관협력 방향 및 사례

#### □ 민관협력 방향

- 서울시 찾동 민관협력은 공공 및 민간의 역할정립을 포함함.  
광역단위, 지역단위 민관협력 추진체계를 마련하여 의견수렴 및 소통.
- 찾동사업내 통합서비스 제공(사례관리), 복지생태계 조성(자원공유, 지역복지 거버넌스 구축) 부분에서 민관협력 필요

#### □ 민관협력 추진체계

- 광역단위 : 시단위 민관협력 협의체, 시 단위 민관협력 실무 TF 운영
  - 주요역할 : 공공 및 민간역할 정립, 찾동 협력체계 설계 및 합의
  - 추진실적 : 사업설명회 및 활동보고 4회, 342명, 사례관리 및 자원공유 민관역할 정립을 위한 실무회의 15회, 민관협력 사례학습 및 타 시도 합동 방문(광주 광산구청 등)
- 지역단위 : 구단위 지역사회보장협의체 및 구 추진지원단 협의체 운영
  - 주요역할 : 자치구 단위 민관협력 역할 정립 및 촉진
  - 추진실적 : 자치구 단위 민관협력 간담회 16개구, 736명 참여 사례관리, 민관합동 학습동아리 운영 추진 등

**광역단위 찾동 민관협력 협의체 · 실무 TFFT**

**협 의 체**

구성: 민간복지기관 대표, 임원진, 시 부서장 등  
역할: 민관협력 실무TFT 제안사항 의결 등

**실무TFFT**

구성: 학계 전문가, 민간복지기관 전문가, 시·구 공무원, 시추진지원단 등 20명내외 (★ 민간 전문가는 해당 협회 추천자)  
역할: 민관협력 세부 의제 논의 및 가이드라인 마련, 현장의견 수렴 등

**지역단위 찾동 민관협력 협의 기구(조직)**

**지역사회보장협의체**

구성: 자치구, 동 지역사회보장협의체  
역할: 지역사회협력, 협의 조정 기구

**자치구 찾동추진지원단**

구성: 단장, 복지마을 전문가 각1인  
역할: 지역내 민간기관 네트워크 구축, 민관협력을 간담회, 교육 지원 등





## □ 민관협력 사례 (구단위, 동단위)

### ○ 노원구 민·관 협력 사례

- 복지관 부장단 및 자치구 지역사회보장협의체에서 자치구 특성에 맞는 사례관리 역할체계 정립 / 민간기관 기관장 및 구청장 MOU 체결

민·관 협력 협의회 진행



휴먼서비스 (사례관리) 실무자 TFT 진행

- 추진기간 : '15.12월 ~ '16.4월 (총 6회)
- 참석대상 : 구청 복지정책과 팀장, 희망복지지원단, 월계종합복지관 등 11개 복지관 부장
- 논의내용
  - 민·관 협력 필요성, 민·관 협력 TFT 필요성 및 협력 방향 논의
  - 권역별 복지관 해당 동주민센터 연계 논의
  - 시·찾동 사례관리 모형과 구내 적용방향 검토
  - 통합휴먼서비스 회의개최 방법, 공유양식 등 관련 합의
  - 실무자 TFT 구성 및 운영, 부장단 협의회 지속방안 논의 등

- 추진기간 : '16.3월 ~ '16.4월 (총 5회)
- 참석대상 : 구청 희망복지지원단, 월계종합복지관 등 11개 복지관 실무자
- 논의내용
  - 통합휴먼서비스회의 진행현황 파악(월계2동 지역 내용공유)
  - 공동활용서식 논의 및 정리
  - 기관별 자원공유 양식 및 공유방법 논의 등

✓ 민간기관들이 보다 적극적으로 개입하여 구별 특성을 반영한 선두적 사례 만들  
 ✓ 동주민센터를 대상으로 진행내용을 공유, 노원구 민·관 MOU 체결 .  
 (구청장-복지관)

### ○ 관악구 민·관 협력 사례

- 민관 실무협의체 구성, 민간기관 주도 동주민센터 찾아가는 복지컨설팅

보건복지 실무협의체 구성



21개동 찾아가는 복지컨설팅

- 추진기간 : '16.1월 ~
- 참석대상 : 중앙종합사회복지관외 5개 기관, 동주민센터 4개, 자치구 3개 부서, 보건소
- 논의내용
  - 1단계 사업 쟁점 논의사항 검토
  - 분야별 사업에 대한 운영방안 논의
  - 찾동 실행계획서 작성에 대한 논의
  - 찾동 실행계획서 1차 제출안 검토

- 추진기간 : '16.5월 3일~ 31일
- 참석대상 : 복지정책과, 복지관 관장, 부장, 보건소
- 활동내용
  - 동 주민센터 순회 교육을 위한 교육 내용 합의 및 학습
  - 동 순회교육 진행

✓ 실행주체인 동과 민간의 의견을 반영한 실행계획서 수립  
 ✓ 서로의 입장을 이해하고 상호 협력하는 체계 구축  
 ✓ 동주민센터와의 소통으로 눈높이를 맞춤

○ 영등포구 민.관 협력 사례

- 구를 5개 권역으로 분할. 권역별 민간복지기관을 책임사례 기관으로 지정.  
동별 민.관 통합사례관리 운영
- 권역별 주민조직화, 주민교육, 주민관계망 사업 공동 수행
- 권역별 민관 복지자원관리 및 기부금 처리 지침 합의 마련
- 동주민센터와 민간기관 상호 방문, 권역별 민관 공동학습 동아리 운영
- 동지역사회보장 협의체 복지관 위원 간담회

○ 기타구 민.관 협력 사례



- 도봉구 : 민간복지기관 컨소시엄 구축을 통한 찾동 민관협력 추진
- 성북구 : 찾동 민관협력 실무협의체 운영
- 종로구 : 동주민센터 찾동 모니터링시 민간복지기관 참관
- 은평구 : 찾동 동주민센터 교육시 민간복지기관 참여(신사복지관 등)
- 양천구 : 양천구 찾동추진지원단 주관 민관 합동연석회의 추진 등

○ 중앙사회복지관 민.관 협력사례 (동단위)

- 복지관 운영방식 개선
  - : '동동동 복지관' 복지관중심에서 지역(동) 중심으로 전환
- 기존 기능중심 팀조직을 지역중심(동) 중심으로 개편
  - : 사례관리팀, 서비스제공팀 등 -> 중앙동팀, 청룡동팀, 낙성대동 팀 등
- 복지기관은 지역주민에게 개방, 대여하고 지역사회내 거점 마련하여 활동 (동주민센터, 교회 등)
- 동별 사각지대 및 위기가정 등 동주민센터와 사례관리 필요주민 공동 발굴. 사례관리 협력 및 서비스 발굴.제공 역할 진행

### Ⅲ. 나가며

#### ○ 찾동사업 향후과제

서울시 찾동사업은 만만하지 않다. 만만치 않은 예산과 인력이 투입되며 그만큼 만만치 않은 비전과 혁신을 요구하고 있다. 찾동사업을 2년 정도 수행한 25년 복지동장님은 찾동사업에 대해 “복지행정의 혁명이 시작되었다”라고 말하고 있다. 동장님부터 행정직, 복지직까지 동네 한바퀴를 돌며 지역과 주민들을 살피며 공동체를 고민하는 변화의 시작이 바로 찾동사업이기 때문이다. 서울시내에 다양한 부서와 민관이 함께 사업을 설계하고 추진하고 있는 것부터가 기존 사업과는 파격적으로 다른 부분이다.

이런 서울시의 비전을 동이라는 현장에서 받아들이고 수행하는 것도 어려움이 많다. 찾동사업에 대한 궁극적인 이해와 인식변화가 없다면 대부분의 업무가 과중하고 버거울 수 있다.

그럼에도 불구하고 1, 2년 사업을 운영한 동 현장에서는 찾동사업의 취지와 방향에 대한 공감의 목소리가 솔솔 들려오고 있어 반갑기만 하다. 성남시 복지전달체계 향후 계획에서처럼 서울시에서도 내년엔 찾아가는 복지상담인력에 대한 안전대책방안 마련이 해결해야 할 일순위 과제로 검토되고 있다. 또한, 오염대주 무관님이 제안하신 복지사업간 분절적 전달체계 극복을 위한 방안, 복지인력 전문성 강화, 민관 정보시스템 공유 등은 찾동에서도 중요한 과제라고 할 수 있다.

#### ○ 찾동사업 민관협력에 대한 평가와 과제

서울시 찾동 사업은 사업초기부터 민간기관의 의견을 수렴하여 동 단위 통합 사례관리 모형을 합의하고 만들어 왔다. 앞서 사례에서도 알 수 있듯이 각자치구별 지역사회보장협의체와 민간기관이 보다 적극적으로 참여하여 자치구 특성에 맞는 협력모델을 만들어 오고 있다. 환경변화에 따른 민간의 적극적 역할 모색을 위해 노력하는 구·동의 지역사회보장협의체, 민간복지기관 인력들의 다양한 고민이 만들어 낸 결과라고 생각한다.

하지만, 찾동사업 추진에 있어 공공복지 전달체계에 대한 파격적인 지원에 비해 민간에 대한 지원은 너무 부족하다. 물론, 서울시에서도 이런 문제점을 알고 민간복지기관을 지원할 수 있는 다양한 방안을 모색중이다.

또한, 민관협력에 대한 시, 구, 동의 역할변화도 고민하고 있다. 시단위에는 민관협력을 위한 정책적 기반을, 구단위에서는 구별 특성에 맞는 민관협력 방안을, 동단위에서는 기관-기관간, 주민-주민간 실제적 협력을 끌어내야 한다. 2년간 실행을 통해 찾동에서는 광역단위에서 민관협력 모형을 세부적으로 설계하여 내리는 것이 바람직하지 않다는 것을 협의하였다. 오히려 민관협력의 다양한 기반을 마련하고 우수사례를 공유하고 확산할 수 있는 방안마련을 고민하고 있다.

### ○ 성남형 복지전달체계 모형에 대한 평가 및 제언

성남시는 2015년부터 성남형 복지전달체계 모형을 만들어 시범운영 해 오는 등 지역주민의 사회안전망 강화와 복지체감도 향상을 위해 노력해 왔다. 성남형 복지전달체계 시범모형에서 가장 눈에 띄는 것은 시·구·동의 역할을 잘 분담하여 추진한 것인데, 시는 정책개발 및 조정기능 등 복지컨트롤타워 역할. 구는 민관네트워킹, 복지사각지대 해소, 자원개발, 사례관리 기능. 동은 복지코디네이터 배치, 저소득층 상담기능 강화를 중점적으로 수행하도록 한 것이다. 특히, 구내 복지전담부서(복지지원과)를 조직 개편 맞춤형복지팀을 구성하여 동단위 통합복지행정을 지원하는 형태로 구조화 하였는데, 맞춤형복지팀은 권역별 현장사무실을 운영하여 구와동간, 동과 동간 협력할 수 있는 체계를 구성하였다. 이러한 체계적인 역할배분은 서울시 찾동사업에서 구청의 역할. 특히 희망복지지원과의 협력모형이 동에서 사례관리가 어려운 위기사례를 진행하는 협력모형에 비하면 보다 구체적이고 진전된 모형이 아닌가 생각된다.

단, 성남시의 경우 약 290개 정도의 민간복지시설이 있는 것으로 알고 있다. 짧은 발표 자료로만 본 성남형 복지전달체계 모형과 민관협력에 대해 이야기하는 것이 조심스럽기는 하지만 너무 관주도의 사업이 진행되는 것은 아닌가 싶은 생각이 들었다.

찾동 사업이든 읍면동 복지허브화 사업이든 지역내 '주민 복지가 중심'이 되는 사업을 추진하는 데 있어서 공공과 민간의 협력은 당연히 기본이 되어야 한다. 단, 공공이 자주 놓치게 되는 것은 민간과 사업목표 및 방향에 대해 충분한 합의와 공감을 이끌어 내는 과정과 시간이다.

충분한 공감 없이 공공의 방향에 무조건 협력해야 하는 민간의 입장을 공공은 충분히 이해하고 기다려주어야 한다.



또는 지금이라도 적극적으로 소통하고 시간이 좀 걸려도 합의해 나가는 과정이 필요하다고 생각된다. 찾동도 이러한 과정을 충분히 갖지 않아 민간기관에서 불만이 있다. 그럼에도 불구하고 서울지역내 선두적, 적극적인 민간기관들이 전문성을 바탕으로 협력적인 모델을 이끌어 내고 있다. 사업에 대한 방향과 공감을 이끌어내야 된다는 점은 민간복지기관 뿐아니라 복지통반장, 동지역사회보장협의체 주민들에게도 공히 적용되는 부분이라 생각된다.

사업의 목표 합의 후, 공공과 민간 양측의 장점을 기반으로 민관협력을 설계한다면 복지전달체계라는 수레의 공공과 민간의 양 바퀴가 균형 있게 굴러갈 수 있다고 생각한다. 서울시 찾동 사업도 성남시 복지전달체계 모형도 이런 균형을 잡힌 사례를 공유할 수 있는 기회를 앞으로 기대해 본다.





2016년 성남시지역사회보장협의체 포럼

‘읍면동 복지서비스 이해  
및 민관협력력 활성화’



## [토론 II]

‘동 중심이 전달체계 개편에 따른  
민간기관 역할 모색’

박종규 성남시종합사회복지관협회 회장



성남시지역사회보장협의체(통합서비스분과)



## 동 중심의 전달체계 개편에 따른 민간기관 역할

박종규

(성남시종합사회복지관협회 협회장)

### 1. 민간사회복지기관은 가까운 이웃이 되어있어야 합니다.

시민들은 사회복지전달체계에 대하여 잘 모릅니다. 2014년에 사회복지전달체계의 사각지대에 놓였던 송파구세모녀와 같은 안타까운 상황이 지금은 없다고 할 수 있을까요?

국민기초생활보장법은 “모든 국민은 인간다운 삶을 할 권리를 가진다.”로 시작하는 헌법 제34조를 근거로 하고 있습니다. 모든 국민은 수급권자입니다. 권리를 가진자라는 뜻입니다. 다시 말하면, 모든 국민은 삶이 어려울 때 국가에게 생활비를 지원받을 수 있는 권리를 가지고 있습니다.

그러나, 일반시민들은 그런 사실을 모르고 있습니다. 오래전부터 국가로부터 지원을 받는 분들은 구걸하는 것처럼 어려움을 증명해야했고, 영세민과 생활보호대상자라는 이름으로 대상화하여 국민으로써의 권리보다 도와야할 불쌍한 존재로 취급되었습니다.

권리인 것을 모르기 때문에 송파구세모녀처럼 생활의 어려움이 있을 때 적극적으로 국가에 요청하지 못하고 스스로 감당하려고만 하고 있습니다.

국민기초생활보장법은 신청주의입니다. 즉, 어려운 상황에 놓인 국민이 자신의 어려운 형편을 찾아가서 이야기해야하고 증명해야합니다. 물론 주변에서 해줄 수도 있습니다. 그리고, 모든 검토가 끝날 때까지 기다려야합니다.

민간사회복지기관은 시민들에게 가까운 이웃이 되어있어야 합니다. 시민들이 편안하게 사회복지기관을 이용하면서 사회복지사를 만나서 자연스럽게 이야기를 나눌 수 있을 때 자연스럽게 국민기초생활보장이 헌법으로 보장된 국민의 권리임을 알려드릴 수도 있고, 필요한 내용을 상담해줄 수도 있는 것입니다.

민간사회복지기관과 그곳에서 일하는 사회복지종사자들이 시민들과 가까운 만큼 사각지대는 사라지게 될 것입니다.

## 2. 민간사회복지기관에는 한계가 없어야합니다.

중앙정부의 360가지 사회보장사업과 지방자치단체의 5,800가지사업이 있지만 공공에서는 기간, 금액 등의 한계를 가지고 있습니다. 물론 합리적인 논의 속에서 기준이 정해지긴 합니다. 그러나, 시민의 어려운 상황은 개별적인 것이고 사례마다 다르기 때문에 기준 속에서 진행하는데는 한계가 있습니다.

민간사회복지기관에는 한계가 없어야합니다. 예를 들어 경로식당의 경우 지방자치단체에서 무료급식소로 지정하여 어르신들의 경제적 어려움을 판단하여 지원하고 있습니다. 하지만, 시스템으로 증명할 수는 없지만 실질적으로 결식이 우려되는 어르신들은 이용할 수 없습니다.

민간사회복지기관은 이렇게 중앙정부나 지방정부의 시스템에 들어갈 수 없는 시민들을 위해 기간과 금액 등의 한계를 갖지 않고 사회복지사와 사회복지기관의 논의 속에서 지원을 할 수 있어야합니다. 결식이 우려되는 어르신은 후원금을 활용하여 우선 경로식당을 이용하게 해드리고, 나중에 정부의 시스템으로 지원할 수 있도록 요구하는 방식으로 진행되어야합니다.

## 3. 동네 중심의 탄탄한 이웃관계를 형성하도록 도와야합니다.

‘우리 동네’라는 단어는 편안함과 친밀함을 느끼게 합니다. 어린시절 집에 부모님이 안계시면 옆집이나 아는 집에서 밥도 먹고 놀기도 하지 않았나요?

드라마 ‘응답하라 1988’에서 가장 먼저 나온 장면이 반찬을 만들어서 이웃집에 가져다주는 것입니다. 그 장면에서 음식을 나르던 아이가 하는 말이 “아 진짜! 이럴꺼면 다같이 먹지.”입니다.

이렇게 동네에서 이웃들이 자주 왕래하고 음식을 나누어먹고 하면서 어려운 상황이 생길 때 서로 돕기도 하고 정부의 시스템으로 지원할 수 있는지 서로 정보를 교류하게 됩니다.

서로 왕래가 많은 동네에서 자연스럽게 이웃은 자원봉사자가 되기도 하고 후원자가 되기도 합니다. 그러나 그들을 후원자로 자원봉사자로만 있지 않습니다. 때로는 다시 도움을 받기도합니다. 이러한 곳에서 사각지대의 위험은 없어지는

것입니다.

또한 공공에서 읍면동 중심의 복지전달체계를 진행하는 것도 이웃관계가 탄탄한 동네에서는 더 많은 정보의 교류가 일어나기 때문에 활용하는 빈도도 많아지게 됩니다.

우리나라 최초의 사회복지관은 원산인보관입니다. 인보관은 지역속의 집입니다. 인보관운동은 '지역에 들어가서 함께 생활하며 지역사회의 환경과 생활을 개선하는 것'입니다. 우리나라의 사회복지관이 1980년대부터 많이 지어지면서 전달체계 속에서 큰 역할을 해온 것이 사실입니다. 그러나, 공공의 전달체계가 시민에게 잘 전해지려면 시민들이 힘을 갖고, 탄탄한 이웃관계를 형성할 수 있도록 돕는 사회복지관이 원래의 지어진 목적을 다시 되새겨야합니다.





2016년 성남시지역사회보장협의체 포럼

‘읍면동 복지서비스 이해  
및 민관협력력 활성화’



## [토론 III]

‘동 중심의 전달체계 개편에 따른  
동협의체 역할’

임복희 수원시지역사회보장협의체 팀장



성남시지역사회보장협의체(통합서비스분과)





2016.12.15.(목) 10:00  
성남시 지역사회보장협의체

읍면동 복지허브화 이해 및 민관협력 활성화 포럼

동 중심 전달체계 개편에 따른  
동지역사회보장협의체 역할

임복희 (수원시지역사회보장협의체 팀장)

1

동복지허브화 목표 및 주요업무

목표

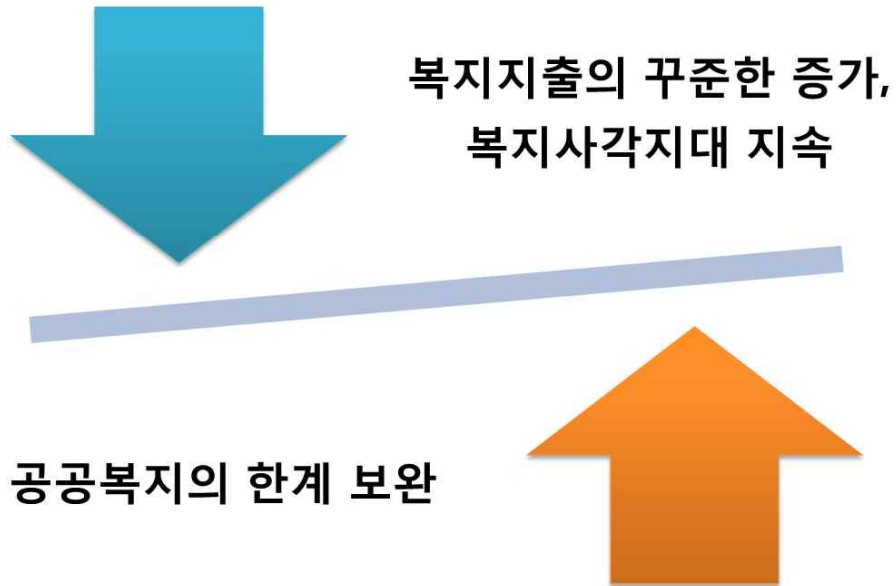
읍면동을 공적부조 집행기관에서 자립지원까지  
가능한 종합상담기관으로 개편하여  
복지 사각지대 해소 및 복지체감도 제고

맞춤형  
복지팀

- **찾아가는 서비스 활성화** : 노인, 장애인 등 거동이 불편한 주민 집중 방문 상담, 취약계층 방문 또는 유선 확인을 통한 모니터링
- **통합서비스지원** : 대상자별 욕구에 따라 다양한 서비스를 맞춤형으로 제공하고 가구별 서비스 제공 계획 수립 및 연계 등 통합사례관리
- **민간조직 자원 활용** : 동 지역사회보장협의체, 복지통장, 복지기관과 협력하여 **지원대상 및 자원 발굴 연계 활성화**

\* 읍면동 맞춤형 복지팀 업무 매뉴얼 참고

## 동복지허브화 추진 배경

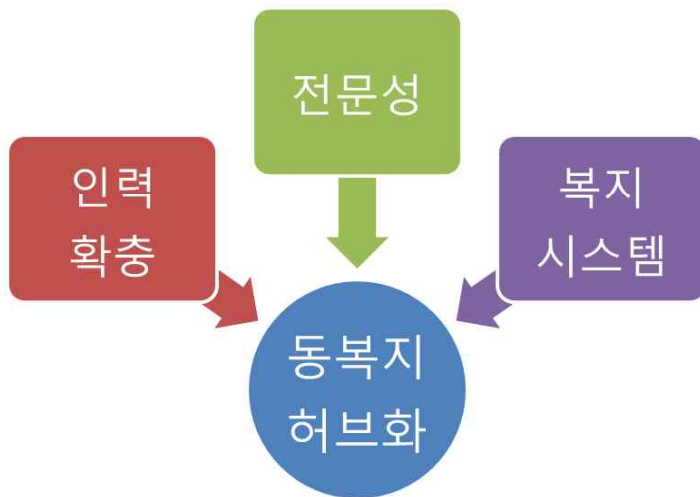


## 동복지허브화가 잘 작동되려면?

동복지허브화가  
잘 작동되려면?



## 동복지허브화가 잘 작동하려면?



**+ 시민의 참여, 힘**

## 시민참여, 민관협력 활성화



- ✓주민참여 활성화, 공공-민간 복지간 연계 협력 활성화를 통해 다양해지는 복지 욕구에 탄력적으로 대응
- ✓주민이 주도적으로 지역복지 욕구 해결 능력 향상

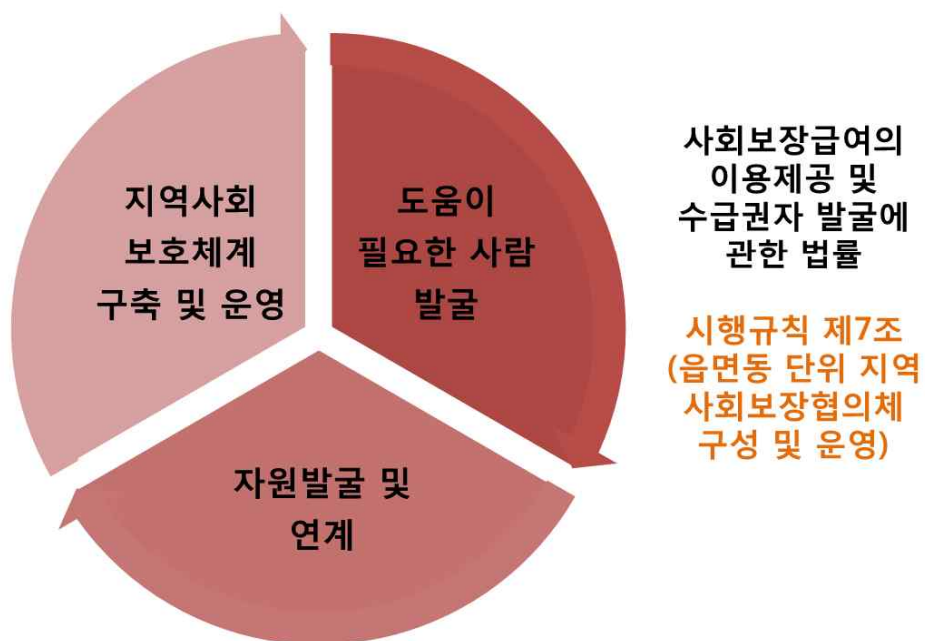
**지속가능한 복지, 복지 체감도 향상**

## 동 지역사회보장협의체와 타 단체와의 관계

- ✓ 수평적 지역 거버넌스로서 독립적이면서 협업하는 관계
- ✓ 타 사회단체들이 협의체에 복지사업 제안 가능
- ✓ 협의체가 다른 사회단체에 복지사업 요청 가능
- ✓ 협업체계 구축하는 상생관계 지향

## 전달체계에 직접 참여하는 인적안전망

## 동지역사회보장협의체의 역할



## 동 지역사회보장협의체의 역할

### 1) 도움이 필요한 사람 발굴 (복지 사각지대 발굴)

- 대상 : 현재 복지 지원 수혜 중인지 여부를 떠나 도움이 절실하게 필요한데도 충분한 보호를 받지 못하고 있는 가구  
탈수급가구, 단전단수가구, 돌봄 부담 과중 가구, 비정형거주자 등
- 방법 : 협의체 위원들의 네트워크를 활용한 사각지대 발굴  
복지통장, 건강음료 배달원, 가스검침원, 집배원 등 협력  
사회보장정보원 중점 발굴대상 가구 방문, 상담  
주민 전수조사, 일제조사, 탐문조사
- 발굴 후 처리방법 : 복지 대상자 발굴후 동주민센터 보고  
-> 복지 담당공무원 확인, 처리

## 수원시 운영 사례

복지사각지대 위기가구 발굴

전 주민 일제조사	관내 경로당 독거어르신 조사	집배원, 배달원 등 주민 접근 직업군과 연 령	위기가구 발 굴 캠페인
--------------	--------------------------	---------------------------------------	--------------------



- 『따뜻한 겨울나기』 복지사각지대 위기가구 발굴 캠페인 실시
- 『클린케어사업』 추진 : 주거환경 취약가구 발굴지원
- 매탄2동 취약가구조사 『열린 이웃 커뮤니티』
- 광교2동 『이웃사랑 희망나눔』
- 정자2동 『클린봉사대』



## 동 지역사회보장협의체의 역할

### 2) 복지 대상자 지원 확대를 위한 자원발굴 및 연계

- 조원조사 : 지역사회 가용자원과 복지 욕구에 따른  
필요 자원 현황 파악, 지역 자원 불균형 해소 대책 마련
- 자원발굴 : 구체적 자원 발굴 목표 및 방법 기획, 자원발굴 체계화
- 수행방법 : 자원현황조사, 나눔 문화 확산 지원  
기존 단체 및 주민 네트워크와 연계
- 활용방안 : 운영세칙에 따라 지원여부 논의후 결정

## 수원시 운영 사례



### 자원개발

권내기업 및  
단체  
동행기업  
소생아어  
협약체 홍보  
및자원요청

지역가인  
소사우 지역  
자원 지도,  
자원연방  
DB제작

재능기부  
신청서.  
재능뱅크  
조성

벼룩시장  
개최  
(월1회)  
모금챌린지  
실시

작은가게  
(수익일부기부)  
마을상가  
저금통버기

- .나눔 한마당 행사 시 이웃돕기성금 전달식 개최 : 2015. 9. 19
- .나눔 한마당 시민 나눔 벼룩시장. 바자회, 나눔 그리기대회
- .파장동 『아름다운 나눔』 착한가게 모집 : 2015. 7.15 ~
- .울천동 『대박후원 챌린지』, 행복키움(+)후원운동』
- .화서2동 『나누미&베푸미』 착한가게 현판식

## 동 지역사회보장협의체의 역할

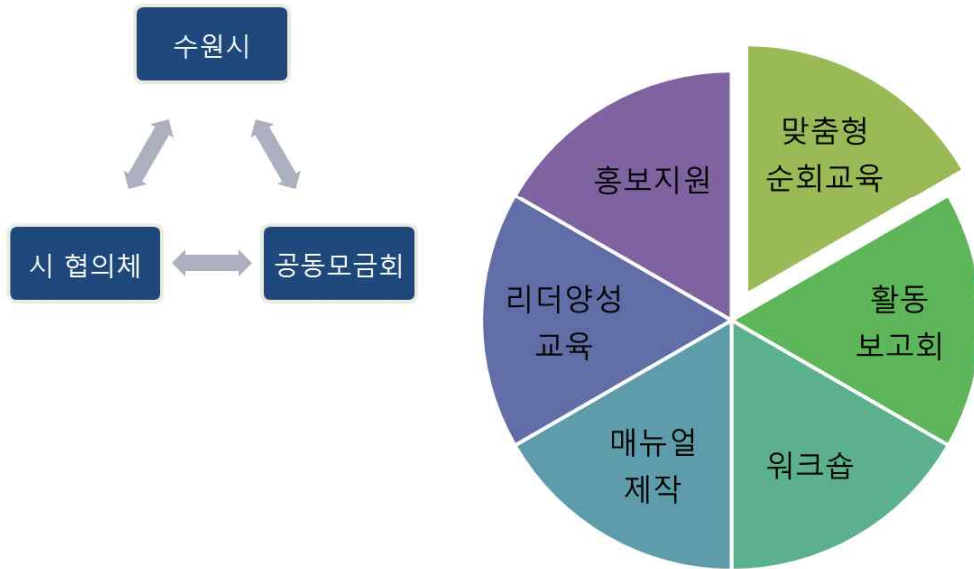
### 3) 지역사회보호체계 구축 및 운영

- 동 내의 복지 문제를 해결하기 위한 체계 마련
- 복지기관, 관련 단체 등과 협력체계 구축하여 대응
- 서비스 대상자 모니터링 : 찾아가는 복지상담 지원, 지속적인 안부 확인

## 시 지역사회보장협의체의 역할

- 시 협의체는 그간의 운영 경험을 토대로 동협의체 교육, 훈련, 모니터링, 컨설팅 등 지원
- 동 간의 자원 불균형 해소
- 통합사례관리에 필요한 정보 및 자원 공유 등

## 동지역사회보장협의체 활성화 지원



## 동지역사회보장협의체 지원사업

### ● 상반기 워크숍 (2012년부터 추진)

- 기 간 : 1박 2일
- 참 석 : 동주민복지협의체 위원 및 관계 공무원 150명
- 내 용 : 특 강 '민관협력을 위한 지역 리더의 역할'  
 그룹토론 '동주민복지협의체 활성화 방안'  
 교양강좌 '웃음, 건강'  
 동 우수사례 발표



## 동지역사회보장협의체 지원사업

### ● 활동보고회(2012년부터 추진)

- 기 간 : 2015. 12. 11(금)
- 참 석 : 동주민복지협의체 위원 및 관계 공무원 393명
- 내 용 : 동주민복지협의체 운영평가 시상, 활동유공자 표창  
우수사례모음 사례극  
동별 특화사업 전시 및 활동사례 소책자 발간

## 동지역사회보장협의체 지원사업

### ● 리더양성 교육 (2015년, 2016년 추진)

- 기 간 : 2015. 8. 27 ~ 10. 21 (6일)
- 참 석 : 동주민복지협의체 위원 및 관계 공무원 303명
- 내 용 : 민간위원 : 우리동네 이웃들 6강, 광산구 벤치마킹 1박2일  
동 담당 공무원 : 복지환경의 변화와 동협의체 등 3강

## 동지역사회보장협의체 지원사업

● **맞춤형 순회 교육 : 동별 원하는 교육 신청 (2016년부터 추진)**

**Community impact 사업을 통한 지역 활성화 사례 - 소문난 동네 Way? -**

- 교육내용 : Community impact 사업의 이해,  
타 지역의 성공사례를 통한 각동의 역량 강화

**상담 및 소통 기법 - 통하리 열리리 바뀌리 리.리.리.-**

- 교육내용 : 사각지대 주민 발굴시 관계형성 방법,  
초기면접의 기술방법 학습

**복지사각지대 해소를 위한 네트워크 조직기법**

**- 행복하고 복스러운 동네 만들기 행.복.동 -**

- 교육내용 : 조직적인 지역주민 지원 방법과 이해,  
조직화를 통한 동 활성화 방안

## 지역사회보장협의체의 역할



수원시지역사회보장협의체 임복희



지역복지 거버넌스 10년!  
주민에게 더 가까이~



# MEMO



# MEMO



# MEMO







2016년 성남시지역사회복지장협의체 포럼

‘유연한 복지서비스 이해  
및 민관협력 활성화’

- 
- |             |  |
|-------------|--|
| <b>발행일</b>  | 2016.12.15   |
| <b>발행인</b>  | 정중완<br>(성남시지역사회복지장협의체 공동위원장)                             |
| <b>발행처</b>  | 성남시지역사회복지장협의체<br>(통합서비스분과)                               |
| <b>주소</b>   | 경기도 성남시 중원구 성남대로 997<br>(여수동)                            |
| <b>전화번호</b> | 031-721-0822~3   |
| <b>홈페이지</b> | <a href="http://www.snwelfare.net">www.snwelfare.net</a> |



