

# 전국에서 복지허브화를 가장 잘한 곳은?

- 익산시 · 홍성군 · 달서구 · 동해시 · 창녕군 · 광주 서구 복지허브 대상 지역 선정
- 광역에서는 부산광역시, 광주광역시, 경기도가 복지허브화에 적극 앞장서

- ◇ 보건복지부 '16.12.6(화) 「읍면동 복지허브화 우수 지자체」 시상
  - 복지허브화를 위해 크게 노력하고, 좋은 성과를 낸 지자체 57개 (광역 3개, 기초 54개) 시상
- ◇ 복지허브화를 위해 아낌없이 지원하고, 노력한 시군구를 격려하고, 내년 2,100개 확산을 독려하는 자리가 될 것으로 기대

□ 보건복지부(장관 정진엽)는 12월 6일 읍면동 복지허브화를 위해 크게 노력한 시군구 54곳, 시도 3곳을 선정하여 「2016년 복지행정상」을 시상했다.

\* 12.6일(화) 정부세종청사 12동 대강당(산업자원부 2층), 14:00~15:30

- 먼저 읍면동 복지허브화를 위해 적극적으로 노력한 전북 익산시, 충남 홍성군, 대구 달서구와 강원 동해시, 경남 창녕군, 광주 서구가 대상 수상의 영예를 안았다.

- 이외에 광명시, 아산시, 진천군, 수영구, 성북구, 세종시, 속초시, 서천군, 중랑구, 성동구 등 10개 지역이 최우수, 남양주시, 거창군, 광산구 등 38개 지역이 우수상을 수상하였다.

□ 대상 지역인 ① 전북 익산시, 충남 홍성군, 대구 달서구는 맞춤형



복지팀 설치를 위한 조직·인력 배치 등 기반 분야에서, ② 강원 동해시, 경남 창원군, 광주 서구는 방문상담, 민관협력, 사례관리 등의 맞춤형 서비스 제공 분야에서 각각 대상을 수상하였다.

- 충남 홍성군(기반 분야)은 인력이 부족한 농촌지역임에도 기관장의 적극적인 관심과 인사·조직부서의 적극적인 협조로 읍면동의 복지 담당인력을 크게 늘려 맞춤형복지팀을 설치하였으며
  - 복지공무원 뿐 아니라 복지기관, 드림스타트 등 유관기관에도 자체적으로 통합사례관리 역량교육과 알콜중독 관리교육을 제공하는 등 지역 내 복지전문성 확충에 힘썼다.
- 또한 경남 창원군(제공분야)은 복지기관이 적고 노인인구가 늘어나는 어려운 환경에도 맞춤형 복지서비스 제공에 적극적으로 힘썼다.
  - 요양보호사, 상수도 검침원, 독거노인생활관리사 등 방문형서비스 기관 27개소가 협력하여 서비스 정보를 공유하고 매월 2회씩 공동 방문하는 '가치데이사업'을 추진 중에 있으며
  - 수급자·장애인, 65세 이상 전입자 등 대상자 유형별로 특화된 방문상담을 제공하는 등 취약계층을 밀착 관리하고 있었다.
- 또한 광역 단위에서 읍면동 복지허브화를 위해 적극적으로 앞장선 지역으로 부산광역시(최우수), 광주광역시, 경기도(이상 우수)가 선정되었다.
- 시상식에서는 읍면동 복지허브화 외에 지역사회보장계획(5개 시도, 32개 시군구)과 희망복지지원단(20개 시군구) 분야 등에서도 우수한 지자체를 선정하여 함께 시상하였다.
- 한편, 정진엽 보건복지부 장관은 축사를 통해 “올해 복지허브화

사업은 목표치(933개)를 뛰어넘어 현재 980개 읍면동에서 추진하고 있다”며 복지허브화를 위해 아낌없이 지원하고 노력한 시군구를 격려하고

- 내년 목표인 2,100곳 추진 목표도 달성할 수 있도록 시군구 단체장과 담당자들의 지속적인 관심과 독려를 당부했다.

붙임 1. 용어설명

- 2. 읍면동 복지허브화 실적
- 3. 16년 지역복지사업 우수기관 심사결과
- 4. 시상식 일정
- 5. 각 분야별 우수사례

**붙임1 용어설명**

복지허브화 등·초본 발급 등 행정업무 중심이었던 읍면동 주민센터 [행정복지센터]가 지역복지의 중심이 되어, 어려운 주민들을 직접 찾아가 공적 지원과 민간자원을 함께 연계해 복지사각지대를 해소

하는 것

\* 복지대상자가 읍면동에만 오면 모든 사회보장제도와 민간복지자원에 접촉 가능

**복지행정상** 각종 복지정책이 국민들에게 효과적으로 전달될 수 있도록 지역복지 기반 강화를 위해 보건복지부에서 자체 시행하는 평가·시상

**맞춤형복지팀** 복지허브화 추진지역에 설치되어 기존 복지업무와는 별개로 방문상담, 사례관리, 사각지대발굴 등 업무를 수행하는 맞춤형복지 전담팀

\* 공무원 3명(팀장포함) 및 민간전문가 등으로 구성

**통합사례관리** 복합적인 문제를 가지고있으나 스스로 해결할 능력이 없는 가구에게 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고 지속적으로 상담·모니터링해나가는 사업

**시군구 희망복지지원단** 통합사례관리, 자원관리, 지역보호체계 구축, 읍면동 복지업무 관리·지원 등 지역복지 컨트롤 기능 수행을 위해 구성된 시군구 본청 조직

\* 전국 229개 시군구에 ‘팀’ 또는 ‘과’로 구성(’12.4월~), 공무원·민간전문가(통합사례관리사) 2,785명 근무(시군구 평균 공무원6, 민간인 6)

**지역사회보장계획** 지역주민의 복지욕구와 지역 내 복지자원 등 지역사회보장조사 결과와 해당 지역에 필요한 사업내용을 종합적으로 고려하여 지자체 장이 수립하는 4년 단위 중장기 계획

**붙임2** 복지허브화 추진현황 (11월 기준)

- (주요내용) 지자체의 복지갈때기를 해소하고 원스톱 통합서비스 제공 등 체감도 높은 복지를 구현하는 맞춤형 복지전달체계 구축
- (설치) 980개 읍면동이 복지허브로 탈바꿈



- 당초 '16년 복지허브화 추진 목표 읍면동은 933개이나, 정부의 적극적인 노력으로 당초 계획보다 “목표 초과달성”

	허브화 적용 읍면동 계 (A+B)	맞춤형복지팀 설치 읍면동 (A+C)	기본형 (A)	권역형		
				소계(B)	중심동(C)	일반동
계획	933개소	624개소	484	449	140	309
<b>11월 실적</b>	<b>980개소</b>	<b>656개소</b>	<b>508</b>	<b>472</b>	<b>148</b>	<b>324</b>

- 69만건의 방문상담을 통해 위기가구 발굴, 공적급여 연계 18만건, 사례관리 31천건을 포함하여 민·관복지서비스 36만건 연계

○ (선도지역) 민관협력 활성화에 기반한 성공사례 창출

- 조기설치한 선도지역은 다른 지역에 비해 사각지대 발굴(5배), 방문상담(8.3배), 서비스 연계(5.2배) 등이 높은 것으로 나타남

【 선도지역과 비선도지역간 실적 비교, '16.4~10월 】

분류	선도 지역	비선도 지역 (전국평균)	비고
사각지대 발굴	1,106	> 221	5배 증가
방문상담	2,476	> 300	8.3배 증가
서비스 연계	638	> 122	5.2배 증가

○ (민관협력) 상시적 민·관협력 체계를 활용한 지역복지 강화

- 복지통(이)장, 지역사회보장협의체, 집배원, 상수도 검침원, 방문서비스 제공인력 등이 사각지대 발굴을 위한 지역 인적안전망으로 활약

→ 민간인력 55천명이 지역복지공동체 구축에 적극 참여, 약 30만건, 96억에 상당하는 지역사회 민간 복지자원을 발굴·연계

**붙임3 '16년 지역복지사업 평가 심사결과**

< 읍면동 복지허브화 부분 수상 지역 >

구분	수상	지자체명
읍면동 복지허브화	대상(3)	(시군구3) 대구 달서구, 충남 홍성군, 전북 익산시

구분	수상	지자체명
<b>기반 분야</b> *맞춤형 복지팀 조직 구성 및 인력 배치 등이 우수한 지역 (32)	최우수(6)	(시도1) 부산광역시 (시군구5) 서울 성북구, 부산 수영구, 경기 광명시, 충북 진천시, 충남 아산시
	우수(23)	(시도2) 광주광역시, 경기도 (시군구21) 부산 동래구·사상구, 대구 동구, 인천 서구, 광주 남구, 울산 울주군, 경기 오산시·양주시, 강원 춘천시, 충북 증평군, 충남 천안시, 전북 군산시·김제시, 전남 목포시·여수시·진도군, 경북 구미시·울진군, 경남 통영시·함안군, 제주 제주시
<b>읍면동 복지허브화 제공 분야</b> *방문상담, 민간서비스 연계 등 맞춤형 서비스 제공이 우수한 지역 (25)	대상(3)	(시군구3) 광주 서구, 강원 동해시, 경남 창원군
	최우수(5)	(시군구5) 서울 성동구·종랑구, 세종특별자치시, 강원 속초시, 충남 서천군
	우수(17)	(시군구17) 서울 서대문구, 부산 연제구, 대구 수성구, 인천 부평구·남동구, 광주 광산구, 대전 서구·대덕구, 경기 의왕시·남양주시, 강원 강릉시, 충북 청주시, 전북 완주군, 전남 순천시·영암군, 경북 포항시, 경남 거창군

\* 체험수기(개인) 공모(80개, 1억원), 장애체계 개편(10개, 1억원)은 별도 포상

### < 희망복지지원단 부분 수상 지역 >

구분	수상	지자체명
희망복지지원단 (20)	대상(1)	(시군구1) 인천 서구
	최우수(3)	(시군구3) 서울 성북구, 경기 양평군, 전북 익산시
	우수(16)	(시군구16) 부산 서구·수영구, 대구 수성구, 인천 부평구, 광주 광산구, 대전 중구, 경기 남양주시, 강원 태백시, 충북 충주시, 충남 서천군, 전남 영암군·무안군, 경북 포항시·구미시, 경남 창원군, 제주 서귀포시

### < 지역사회보장계획 부문 수상 지역 >

구분	수상	지자체명
'15년 시행결과 (23)	대상(3)	(시군구3) 부산 수영구, 경기 남양주시, 전남 해남군
	최우수(7)	(시도1) 부산광역시 (시군구6) 대구 남구, 광주 광산구, 충남 아산시·금산군, 전남 순천시, 경남 거창군
	우수(12)	(시도3) 인천광역시, 충청남도, 경상북도 (시군구9) 서울 영등포구, 대구 중구, 대전 서구, 경기 수원시·시흥시·양평군, 전북 익산시, 경북 의성군, 경남 합천군
	장려(1)	(시군구1) 제주 제주시
지역사회보장 운영체계 (15)	대상(1)	(시군구1) 경남 창녕군
	최우수(3)	(시군구3) 서울 성동구, 인천 계양구, 강원 강릉시
	공로(1)	(시군구1) 광주 서구
	우수(10)	(시도1) 경기도 (시군구9) 서울 강북구, 울산 남구·울주군, 경기 광명시, 전남 영암군, 경북 구미시·성주군, 경남 창원시·밀양시

## 붙임4 시상식 진행장소 및 진행순서

### 1] 시상식 장소

- 정부세종청사 12동 대강당(산업자원부 2층)

### 2] 진행순서

- 1부: 대상 부문 시상(장관)  
2부: 최우수·우수 부문 시상(사회복지정책실장)

소요시간		진행순서	비고
<b>&lt; 1부 &gt; 우수 지자체 시상 (대상)</b>			
14:00~14:05	(5)	▶ 개회 및 국민의례	
14:05~14:20	(15)	▶ 복지행정상 시상식(1) ★ 대상(17개)	장관
14:25~14:32	(7)	▶ 우수사례 발표	대구 달서구
14:35~14:40	(5)	▶ 축하 및 격려 말씀	장관
<b>&lt; 제2부 &gt; 우수 지자체 시상 (최우수상, 우수상) / 우수사례 발표</b>			
14:45~15:30	(45)	▶ 복지행정상 시상식(II) ★ 최우수상(34개)	사회복지 정책실장
		★ 우수상(93개)	
15:30~15:30	(1)	▶ 폐회	사회자

## 붙임5 각 분야별 우수사례

### <읍면동 복지허브화>

#### ① 맞춤형복지팀의 찾아가는 상담으로 통합서비스 지원

- ☞ 경남 창원군에서는 유형별로 특화된 방문상담 서비스를 운영
- 맞춤형복지처방전: 복지급여 신청·상담 시 대상자별로 복지처방전을 발급하여 상담·신청·조사·선정까지 원스톱으로 연계(121건)
  - 또와서서비스(또다시와서 도움주기): 기초수급자, 장애인, 차상위 가구를 재방문하여 상담을 제공하고 누락대상자를 발굴(64건)
  - 전복서비스(전입자 복지상담): 65세 이상의 전입자에게 찾아가 상담하고 창원군에서 받을 수 있는 복지정보를 안내(31건)
  - 리콜서비스: 복지급여를 받다가 중지된 대상자를 재조사하고, 받을 수 있는 다른 보호서비스를 연계(41건)

#### ② 민관협력으로 사각지대 발굴·지원

- ☞ 강원도 속초시에서는 아바이안심콜 사업을 운영해, 혼자 생활하거나 가족이 있지만 연락없이 생활하시는 분들에게 안심지기 봉사단을 매칭하여 민관이 협력하는 복지안전망을 구축
- 매주 1회 이상 안부전화하되 고위험군은 직접 방문하여 건강·생활 등 상황을 파악하고, 추가지원이 필요할 경우 네이버밴드로 주민 센터에 알려서 연계하는 등 지속적으로 관리
  - 주기적으로 생활실태를 점검함으로써 고독사를 예방하고 위기·긴급 상황을 사전에 차단

### ③ 사례관리 강화로 지속적이고 맞춤형 서비스지원

(충남 홍성군)

☞ 충남 홍성군 광천읍의 P씨는 두 자녀와 연락이 두절된 이후 생활고와 밀린 방세, 늘어가는 빚에 못 이겨 음독자살을 시도했다. 지역주민의 신고로 경찰이 출동했고, 최근에 복지허브화 사업이 추진된 것을 알고있던 경찰이 광천읍 맞춤형복지팀에 의뢰했다.

- 맞춤형복지팀은 P씨의 사례를 사례회의에 올려 기초생활수급을 신청하고 사례관리비와 사회복지공동모금회 긴급 생계비, 무료 임대주택 연계로 급한 주거와 생활비는 해결했지만 몇 천만원에 이르는 빚이 가장 큰 문제였다.
- 맞춤형복지팀 공무원과 지역사회보장협의체는 방법을 수소문하다 마침내 신용회복위원회를 찾아가 이자 전액면제 등 채무를 탕감 받을 수 있었고, P씨는 본인을 생각해준 많은 사람들로 인해 너무 고맙고 행복했다고 전했다.

(대구 달서구)

☞ 대구 달서구의 B양(18세)은 2년 전에 어머니가 뇌병변으로 쓰러진 후 학업을 중지하고 하루 10시간 아르바이트로 생계와 간병을 유지하다, 교회와 복지관에 의해 맞춤형복지팀에 연계되었다.

- 맞춤형복지팀은 사례관리 대상자로 책정해 기초생활수급자 신청과 긴급생계비를 지원하고 보건소와 연계하여 뇌병변 장애 등급을 책정받을 수 있도록 했다. 인근 재활병원의 병원비 감면도 이끌어내, 어머니는 혼자 휠체어로 이동할 수 있을 정도로 많이 호전되었다.
- 학업을 그만두었던 B양도 복지담당공무원의 지속적인 관심과 검정고시학원의 도움으로 중등·고등 검정고시를 통과해, 언젠가 자신도 가난한 사람을 돕는 의사·간호사가 되고싶다고 했다.

## <지역사회보장계획>

- (부산 수영구) 민관협력을 통하여 지역주민의 참여로 관내 취약계층 전수조사를 실시하여 복지사각지대 발굴 및 해소\*에 주력하였고
  - \* 차상위계층 등 4개 분야 4,032세대를 조사, 서비스 연계 2,083건 · 사례관리 339명
- 지역사회 교육청 · 복지관 등 유관기관과 협력하여 복지와 문화가 융합된 아동청소년 정신건강사업\*을 추진하였다.
  - \* 취약가정 청소년 서비스 연계(52건), 부적응학생 적응강화 프로그램(45회, 240명) 등
- (경기도 남양주시) 시민복지학교, 민관합동 마을 토론회 등 다양한 시민 참여 채널 발굴 및 관내 16개 읍면동 단위 지역사회보장협의체(복지넷)를 구성하여 어려운 이웃의 발굴 · 지원을 위해 노력하였으며,
  - \* 사각지대 발굴 679가구, 복지자원 발굴 8,800건, 서비스 연계 10,608건 등
- 지역주민이 공유하고 과학적 · 객관적인 지역사회보장정책의 수립 근거로 활용할 수 있는 지역사회보장통계시스템\*을 구축하였다.
  - \* 생애주기 · 정책영역별로 12개 분야 309개 통계지표 구성(수급자 수, 고용률 등)
- (전남 해남군) 지역주민과 지역사회 복지기관 · 단체와 연계, 사각지대의 어려운 이웃에게 맞춤형서비스를 제공하는 땅끝해남 희망더하기+사업\*을 추진하였다.
  - \* 지역주민 7,961명이 기부금품 후원, 재능기부 등에 참여, 어려운 이웃 7,870가구에 497백만원 지원

## <희망복지지원단>

### ① 인천 서구

- (사례관리 전문성) 각 분야(의료, 학계, 사회복지, 장애, 경찰 분야 등)의 전문가로 솔루션 위원회 구성(회의)\*하여 문제 해결 중심의 사례관리

\* 광범위한 자원과 전문가의 개입이 필요하여 다양한 기관 담당자 및 전문가로 구성된 사례 해결 중심의 회의

- (홍보 적극성) 버스 음성 광고 제작 등을 통해 주민 가까이 홍보 하고, 협력 기관과의 적극적인 업무 연계로 자원 발굴 노력

<버스 음성 광고 안내 문안>

#### ■ 찾아주세요! 알려주세요!

“여러분 주위의 독거노인이나 중한 질병, 방임, 학대 등 갑작스러운 위기상황에 처해진 분들을 거주지 동주민센터로 알려주세요!”

### ② 서울 성북구

- (사례관리 전문성) 사례관리 협력 기관별 역할 분담 체계적 (읍면동 주민센터·정신건강증진센터·보건소·치매 지원센터·복지관 등), 솔루션 회의를 통하여 전문적인 원인 파악 및 서비스 제공 (입원치료·심리상담 등)

- (다양한 교육) 사례관리 공부 모임(동 사례관리 팀장 및 실무자), 사례 연구를 위한 학습 동아리 운영, 사례를 기반으로 한 ‘복지서비스 업무 매뉴얼 발간, 공공사례관리 실무 교육 실시, 사례관리대상자 정서지지(치유) 프로그램 운영(연2회, 정서적 교감 치유 프로그램 및 심리치료 프로그램)