[정부3.0 대전광역시 브랜드 과제]

복지사각지대 Zero화 및 맞춤형 복지제공을 위한

사용자 중심의 대전형 복지전달체계

: '희망-T(Tree)움 센터' 운영

대전광역시 DAEJEON METROPOLITAN CITY

WELFF 대전복지재단 Daejeon Welfare Foundation

SBS CNBC

"마지막 집세입니다"..생활고 시달리던 세 모녀 동반 자살

기사입력 2014-02-28 13:19 | 기사원문 | 10 >

사회

30대 주부 4살 아들과 투신…세금고지서에 "미안하다"

극심한 생활고에 우울증까지 있던 것으로 확인

기사본문 | 댓글 바로가기 | 등록 : 2014-03-03 11:04 | +가 -가 인쇄하기

김유연 기자(yy9088@dailian.co.kr) 기사더보기 +

생활고를 비관한 모녀 셋이 동반자살한데 이어, 30대 주부가 또 생활고를 이유로 4 살배기 아들을 안고 15층 아파트서 투신자살한 사건이 발생해 안타까움을 자아내고 있다.

따르면 지난 2일 오후 7시 45분쯤 동두천시 상패동의 한 아파트 화단에서 윤모 씨(37) 발견됐다.

에서 '미안하다'는 등의 글씨가 적힌 세금고지서가 발견됐다.

또 벌어진 '나홀로' 장애인 화재 사고…복지 사각 있던 장애인 지하방서 숨져

입력 2014-11-08 15:22 | 좋아요 0 | 인쇄

복지 사각지대에 놓여 있던 장애인이 또 화재로 숨지는 사고가 발생했다.

8일 오전 6시 37분쯤 서울 송파구 마천로의 한 다가구 주택 지하 1층에서 불이 나 장애인 박모(51)씨가 질식사했다. 불은 가재도구 등을 재산피해를 내고 9분 만에 꺼졌다. 소방 바닥에 누운 채로 이미 숨져 있었고 불 배꽁초가 여러 개 발견됐다. 경찰은 주변 술을 자주 마셨다"고 진술한 점 등에 비 로 인한 불을 피하지 못했을 가능성이 크

없이 홀로 살고 있었다. 무대기술자였던 돼 최근까지 매달 71만원의 급여를 받아 었지만 1996년 이후 장애재진단을 받지

울산서 '복지 사각지대' 이웃 잇따라 목숨 끊어(종합)

생활고 40대 자살 이어 장애 어머니와 아들 숨진 채 발견

(울산=연합뉴스) 허광무 김근주 기자 = 전국적으로 '복지 사각지대'에 놓인 이웃의 죽음이 잇따른 가운데 울산에서도 비슷한 이유로 스스로 목숨을 끊은 사건이 연이어 발생해 안타까움을 더하고 있다.

7일 울산 중부경찰서에 따르면 지난 6일 오후 6시 30분께 울산 중구 우정동 A(50·여)씨 집에서 A씨와 아들 B(28)씨가 숨져 있는 것을 B씨의 친구가 발견해 경찰에 신고했다.

아들 B씨의 몸에는 흉기에 찔린 흔적이 있었다.

노컷뉴스

경기도 광주서 세 가족 자살…"밝은 아이였는데"

기사입력 2014-03-03 17:43 | 기사원문 | 3 >

자료사진 (사진 = 이미지비트 제공)

[CBS노컷뉴스 조혜령·신동진 기자] 3일 오후 1시쯤 경기도 광주시 초월읍의 한 빌라 앞. 경찰차와 병원 응급차가 이 씨 가족의 시신을 싣고 나가 시끌벅적했던 오전과 달리 오후에는 지나다니는 사람이 거의 없이 조용한 분위기였다.

정부에서 제시하는
복지전달체계

"**복지사각지대**를 **해소**하기 위해 **읍·면 ·동 주민센터**를 복지전달체계의 **허브**로 전환하여 **복지체감도**를 높인다."

읍·면·동 주민센터를 **복지허브** 기관으로 개편하여 사례 관리 전문 인력을 배치, **현장 밀착형 서비스**를 강화하고 복지업무가 주민센터의 핵심업무가 되도록 복지기능, 조직, 인력 등을 지속적으로 보강

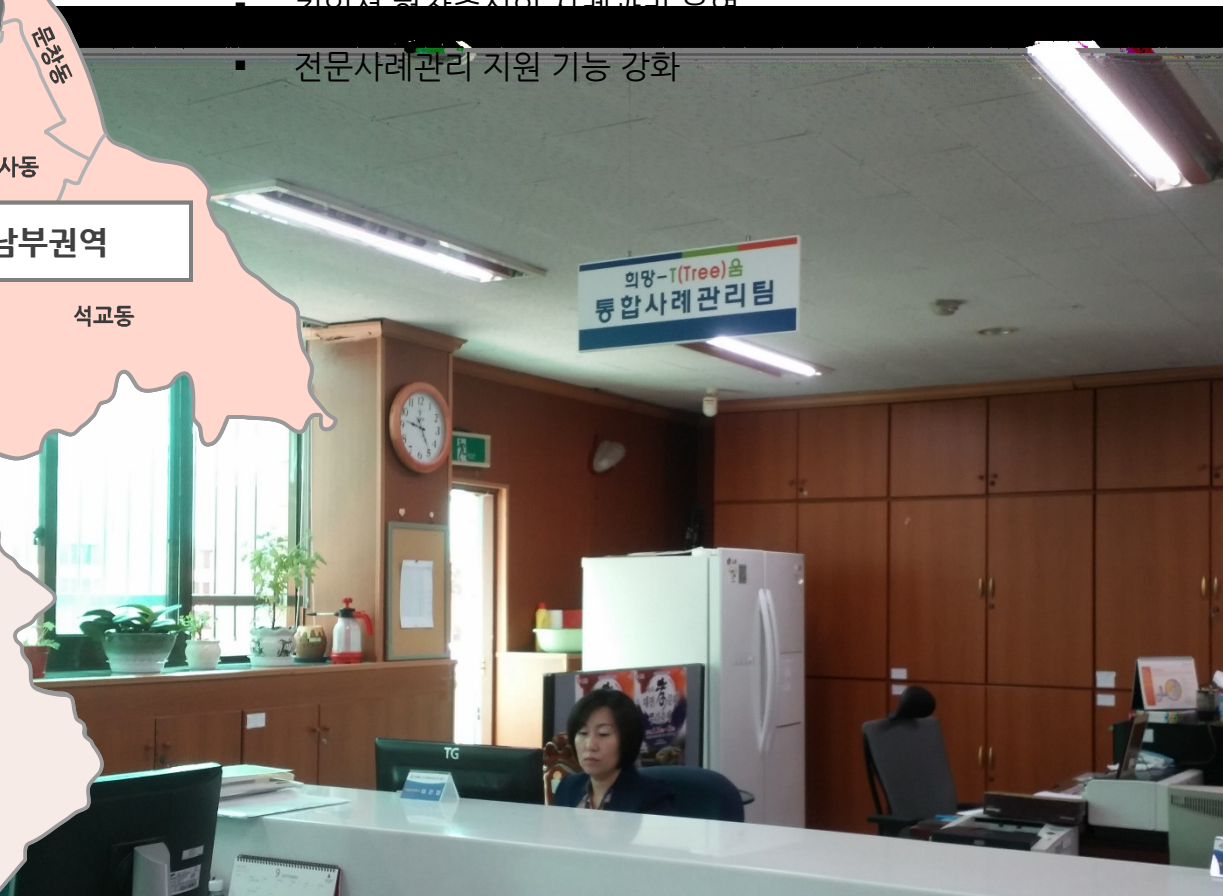
대전시 주민센터 복지허브化

중구를 중심으로 시범사업 운영

“동 주민센터 복지허브화를 위한 **권역별 통합사례관리팀 구축**”

- 맞춤형 통합보건복지 시스템의 권역별 구축 (부분거점형)

- 2~4개의 행정동을 하나의 권역동으로 묶어 사례관리팀 배치
- 자치구중심에서 동 중심으로 담당공무원 및 통합사례관리사 등 민간인력 전진배치
-
- 전문사례관리 지원 기능 강화



대전형 복지전달체계

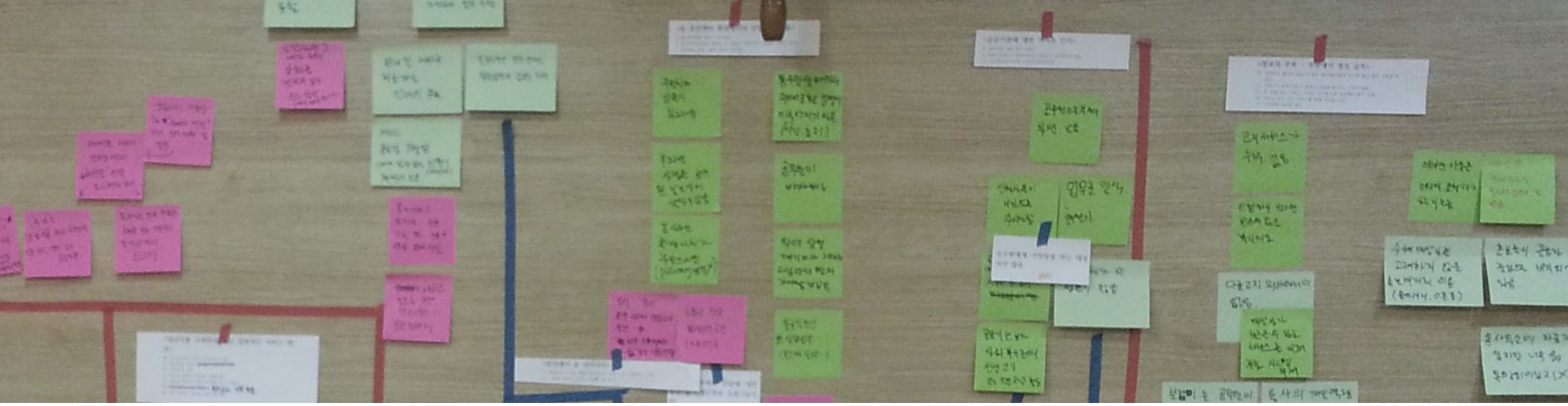
맞춤복지 서비스를 위한 **수요자 만족도, 접근성, 조직 및 사업운영 및 지역자원과 연계확대** 등 긍정적 변화가 있어 5개 자치구로 확대 운영 추진

문화권역 통합사례관리사의 사례관리

남부권역 보라미의 대상자 발굴을 위한 활동

유천권역 통합사례관리사의 서비스연계

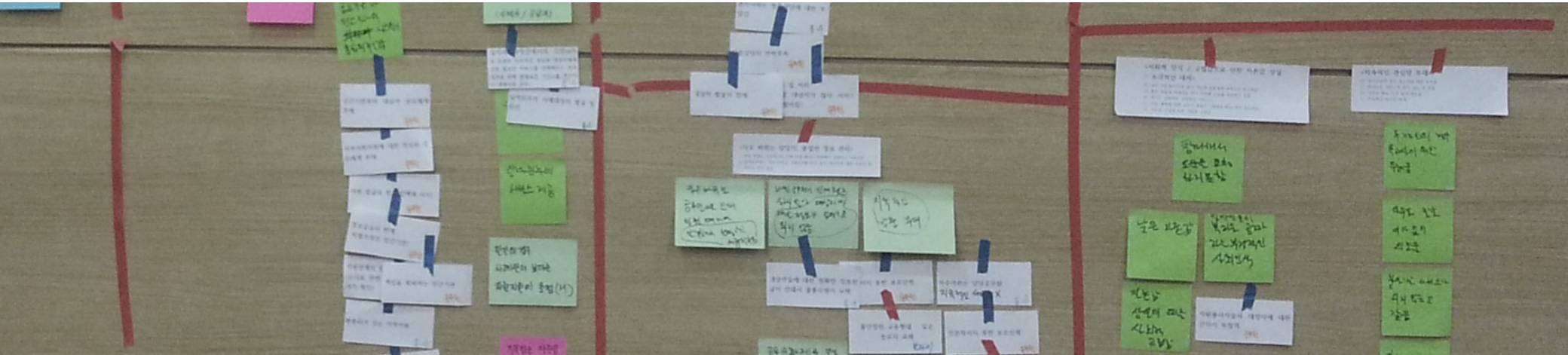
5개 자치구로 확대



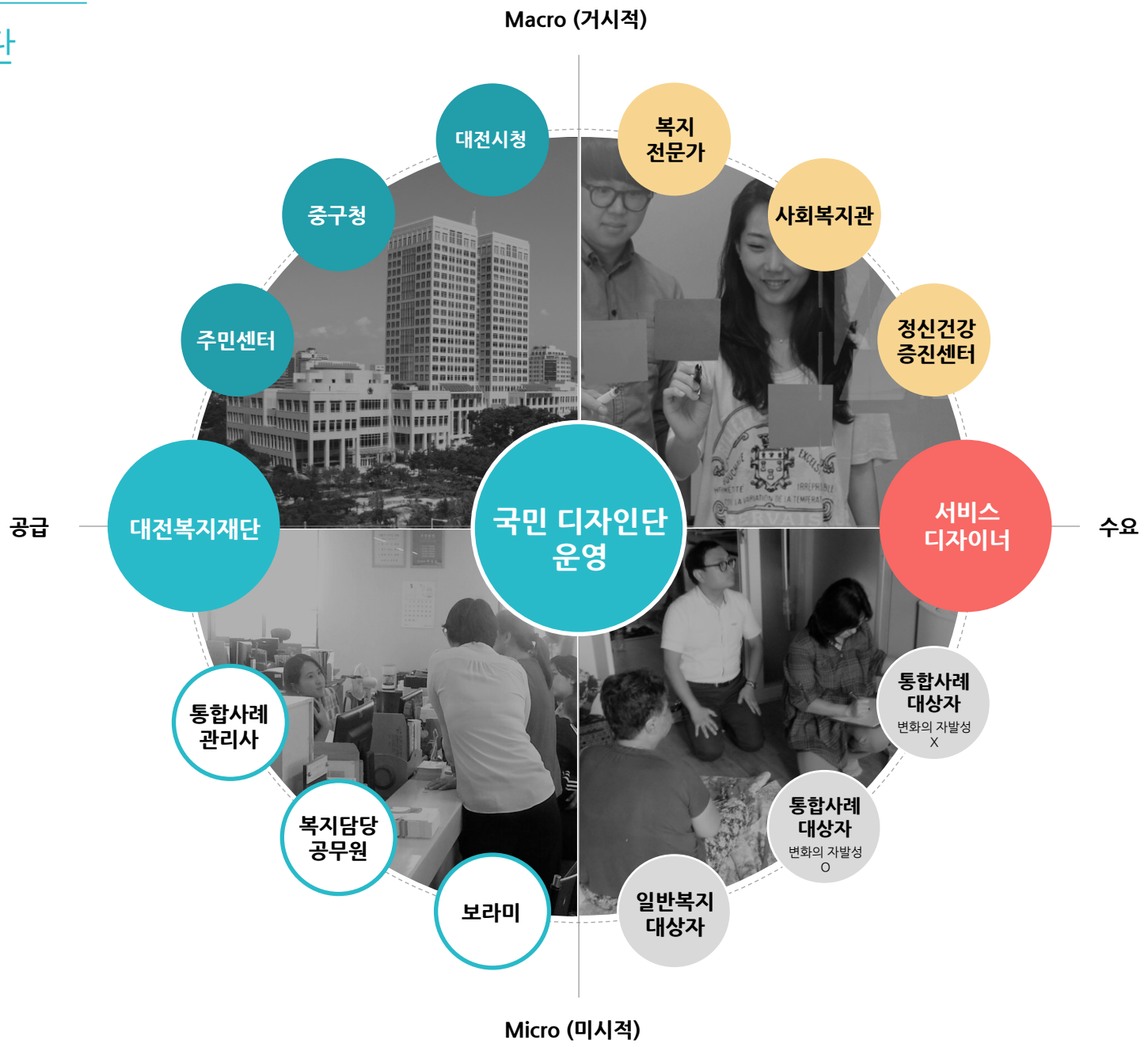
[국민디자인단 활동]

Customer Research

➔ 현재 운영중인 통합사례관리제도의 개선점 파악 위해



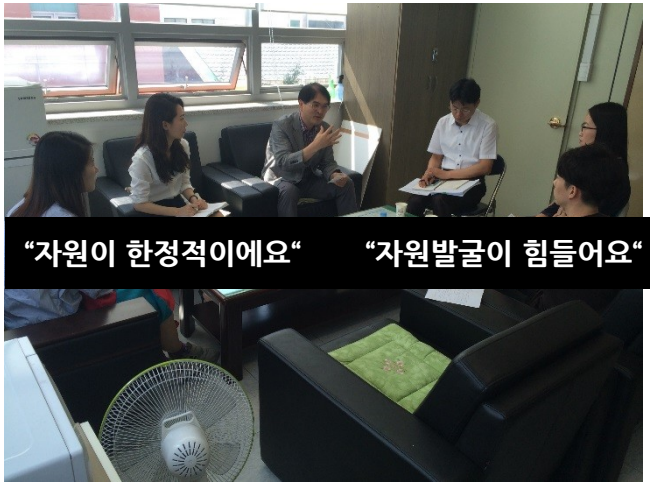
국민디자인단 팀구성


Macro (거시적)
대전시청
증구청
주민센터
복지
전문가
사회복지관
정신건강
증진센터
공급
대전복지재단
국민 디자인단
운영
서비스
디자이너
수요
통합사례
관리사
복지담당
공무원
보라미
통합사례
대상자
변화의 자발성
X
통합사례
대상자
변화의 자발성
O
일반복지
대상자
Micro (미시적)

Field Research

복지와 관련된 공급자, 수혜자들을 대상으로 인터뷰를 진행함

[공급자 인터뷰]



“자원이 한정적이에요“ “자원발굴이 힘들어요“

“과도한 업무와 악성민원때문에 스트레스받아요“

“유관기관과 자원 정보공유 시스템이 없어요“

[수혜자 인터뷰]

“주민센터 방문이 부끄러워요 " “어떤 복지서비스가 있는지 잘 모르겠어요 "

“가족 전체가 고통이에요 "

“사후관리에 신경 좀 써줬으면 좋겠어요 "

Customer Segmentation

역할 별 공급자와 현황 별 수혜자로 나누어 페르소나(Persona)를 설정

공급자

권역동 사회복지 담당 공무원

일반동 사회복지 전담 공무원

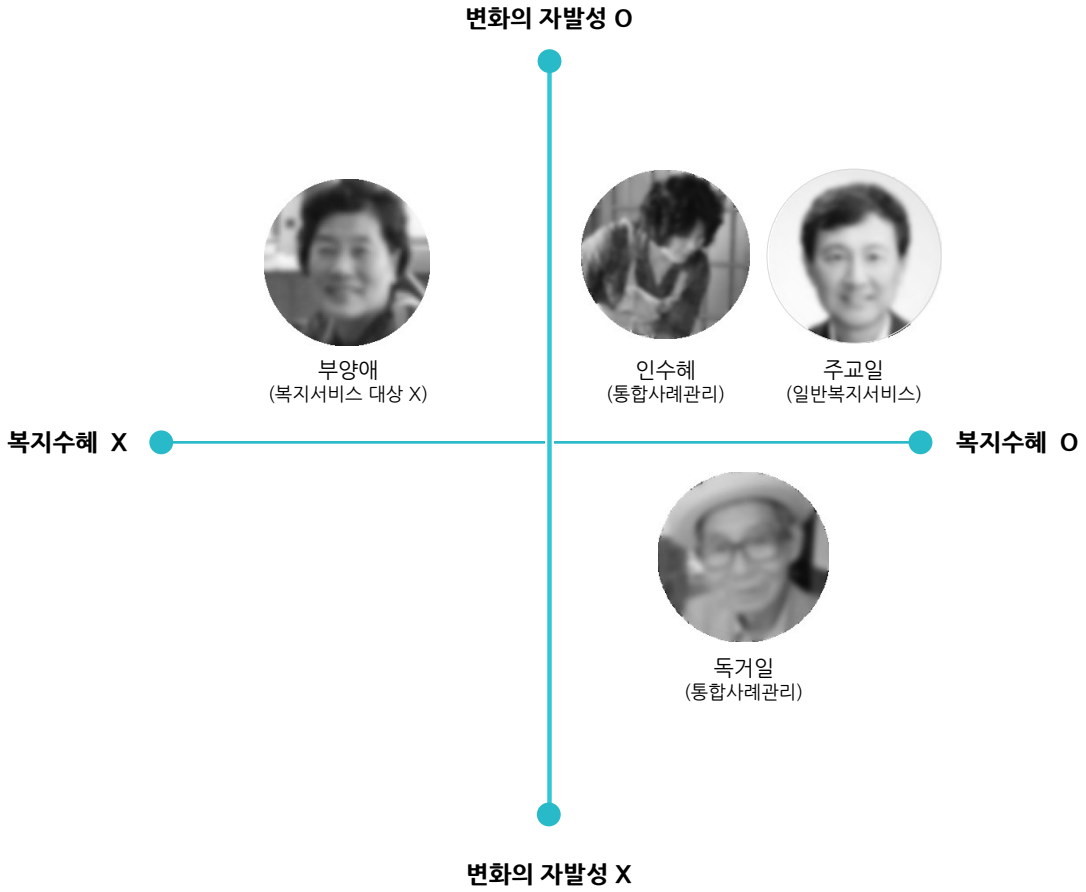
통합사례관리사

보라미

민간기관

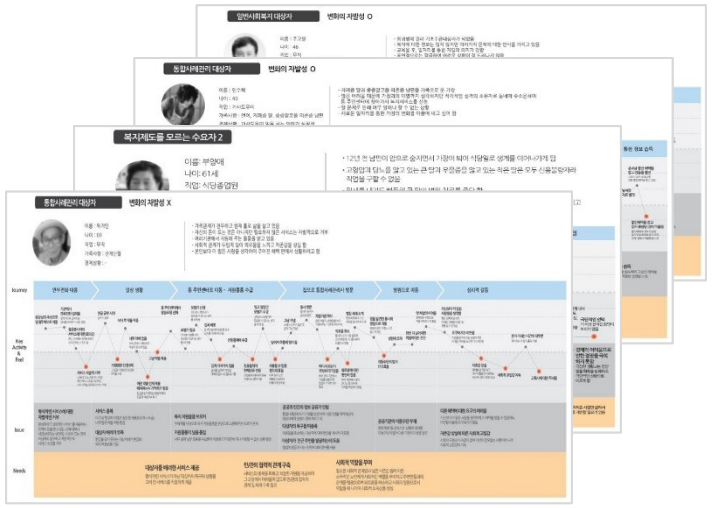
민간사회복지사

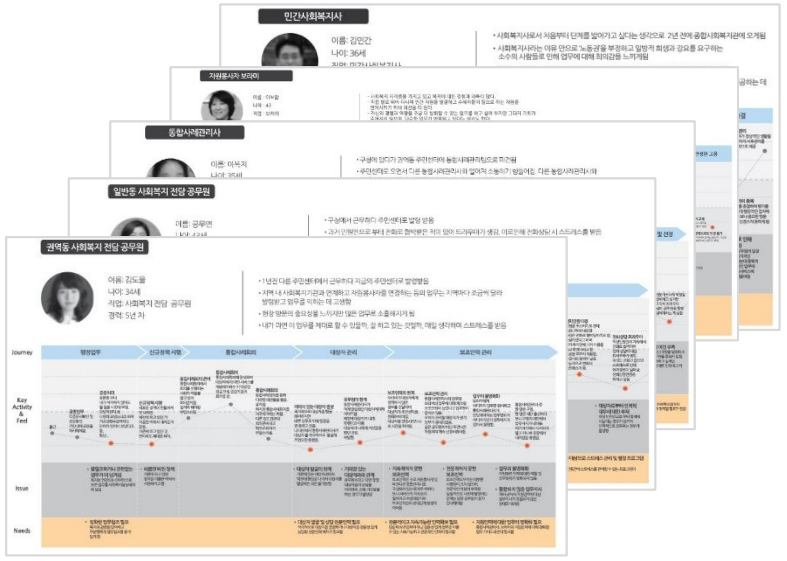
수혜자



고객여정지도 (Customer Journey Map)

인터뷰를 토대로 고객여정지도(Customer Journey Map)를 작성한 후 분석을 통해 애로점(Pain Point)를 도출





수혜자
- 복지대상자
- 복지대상자가족

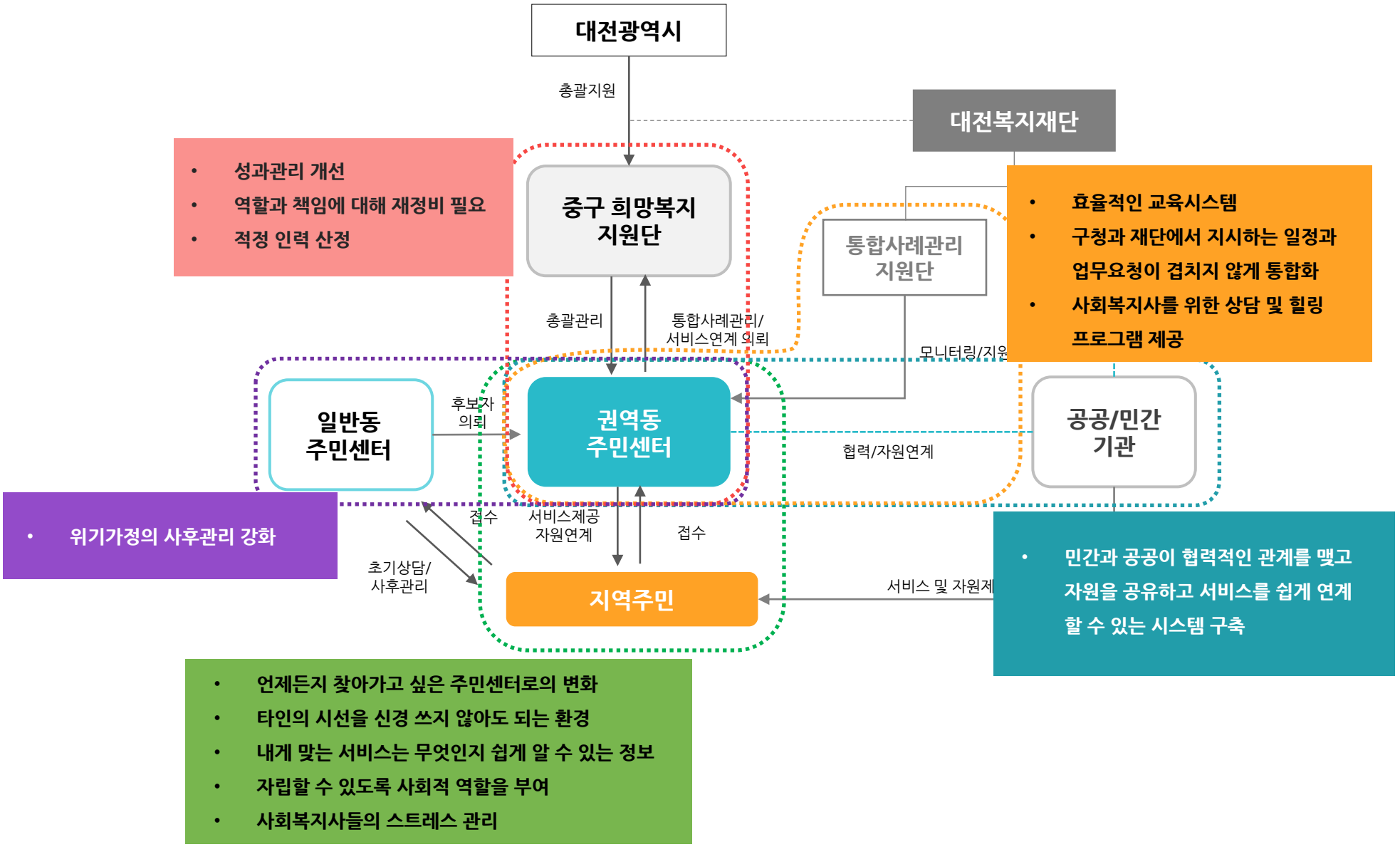
공급자
- 사회복지공무원
- 통합사례관리사
- 보라미
- 민간사회복지사

Pain Point

- **복합적인 어려움이 동시에 발생**
- **가족들이 겪는 고통**
- **과도한 업무 스트레스**
- **감정 노동**
- **자원연계의 어려움**

대전형 복지전달 체계 개선사항

도출된 주요 애로점(Pain Point)을 토대로 시범사업의 개선사항을 파악



대전형 복지전달체계 **Concept**

대전형 복지전달체계를 **'희망(Hope)'** 이라는 Concept으로 Upgrade

HAPPY
OPPORTUNITY

시민

시민들에게 **행복한 삶을 살 수 있는 기회**를 주고,

PRIDE
ENERGY

공급자

공급자는 **일에 자부심**을 갖고 **에너지** 있게 업무에 임함

사용자들의
Needs

그들에게 필요한 건 바로,

수혜자들의 고통

- 부끄러움
- 복합적인 어려움이 동시에 발생
- 가족들이 겪는 고통
- 복지정보 부족

공급자들의 고통

- 과도한 업무 스트레스
- 감정 노동
- 민관 협력의 어려움
- 자원연계의 어려움

- **말하슈 Service**

  나의 답답함을 말하슈~

- **맞춤형 복지홍보**

  다양한 기관과 연계하여
  복지서비스 홍보

- **희망복지상담창구**

  상담창구 명칭을 친근한 단어로
  변화시키고 상담 노출을 최소화

- **희망C앗 Program**

  사회공헌 프로그램

- **희망플러스+**

  민간기관과 공공기관이
  협력 할 수 있는 통합관리시스템

- **희망T움치유 Program**

  위기가구에게는 지속적인 상담과 치료를
  사회복지사에게는 힐링프로그램을

Service #1

1

사용되어 지지 않고 방치된 **공중전화 부스**를
Redesign

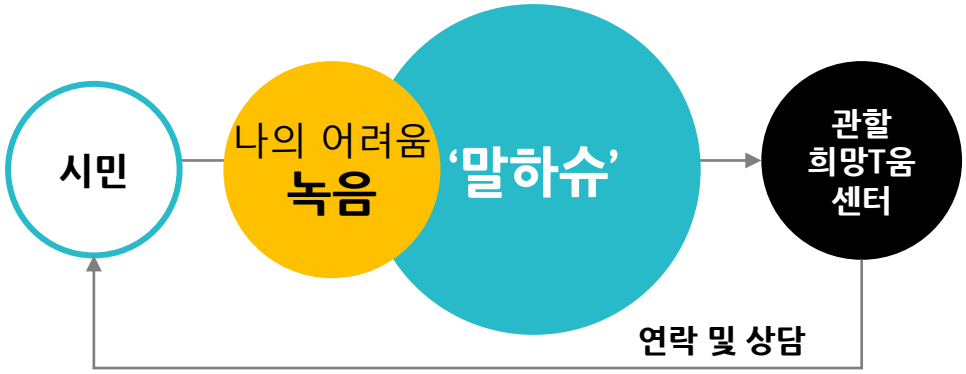
그대의 어려움을,

말 하 슈

복지정보에 대한 **접근성 향상**과 복지제도에 대한 **인식 개선**

Service #1

사용되어 지지 않고 방치된 **공중전화 부스**를 복지 서비스 역할로의 **Redesign**



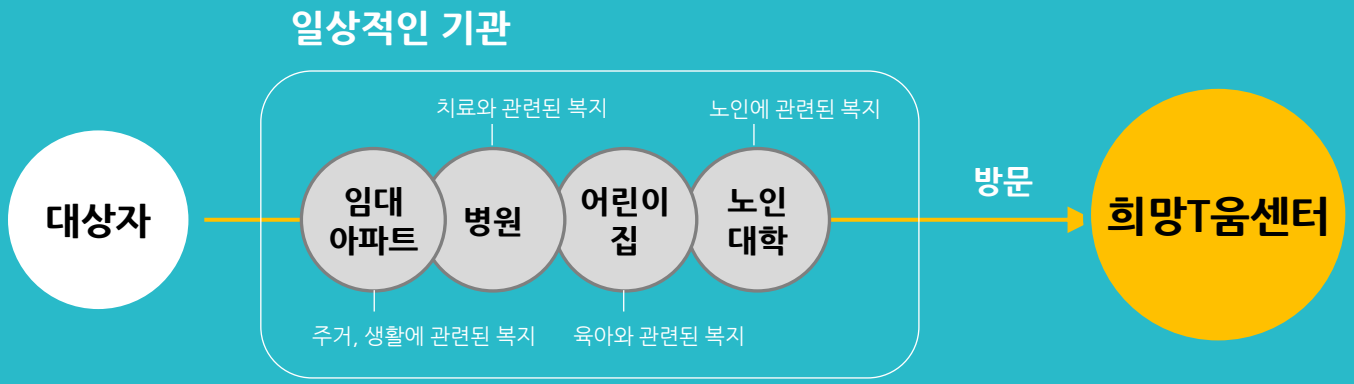
복지 서비스는 어려운 상황의 사람들만 받는 것이 아닌,
누구나 받을 수 있는 점 홍보
복지정보에 대한 **접근성 향상**과 복지제도에 대한 **인식개선**

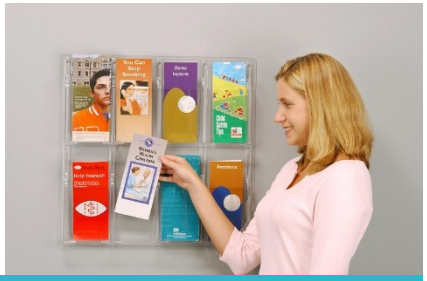
Service #2

2

일상적으로 접할 수 있는 **기관**을 통해
맞춤 복지 홍보서비스 정보 제공

맞춤형 복지 홍보서비스





1. 해당 기관에 **관련 된 복지서비스 정보만 분리**하여 **쉽고 빠르게** 복지 정보에 접근

(병원에서는 질병 관련 복지 정보만)

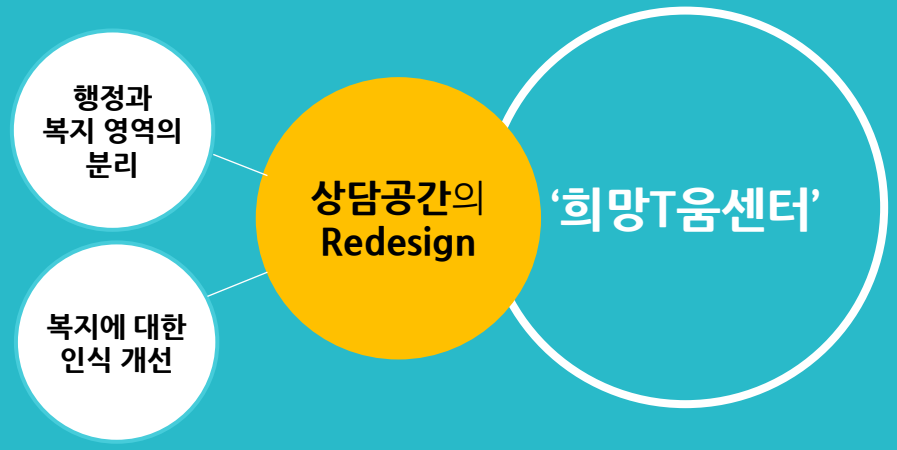
2. 기관의 담당자들이 복지정보를 검색할 수 있는 **기관 중심 복지정보 서비스** App

Service #3

3

상담창구의 Redesign으로 동 주민센터의 복지허브화

희망복지상담창구



Service #3

1 행정과 복지 영역을 분리하여
동 주민센터를 복지 허브로.

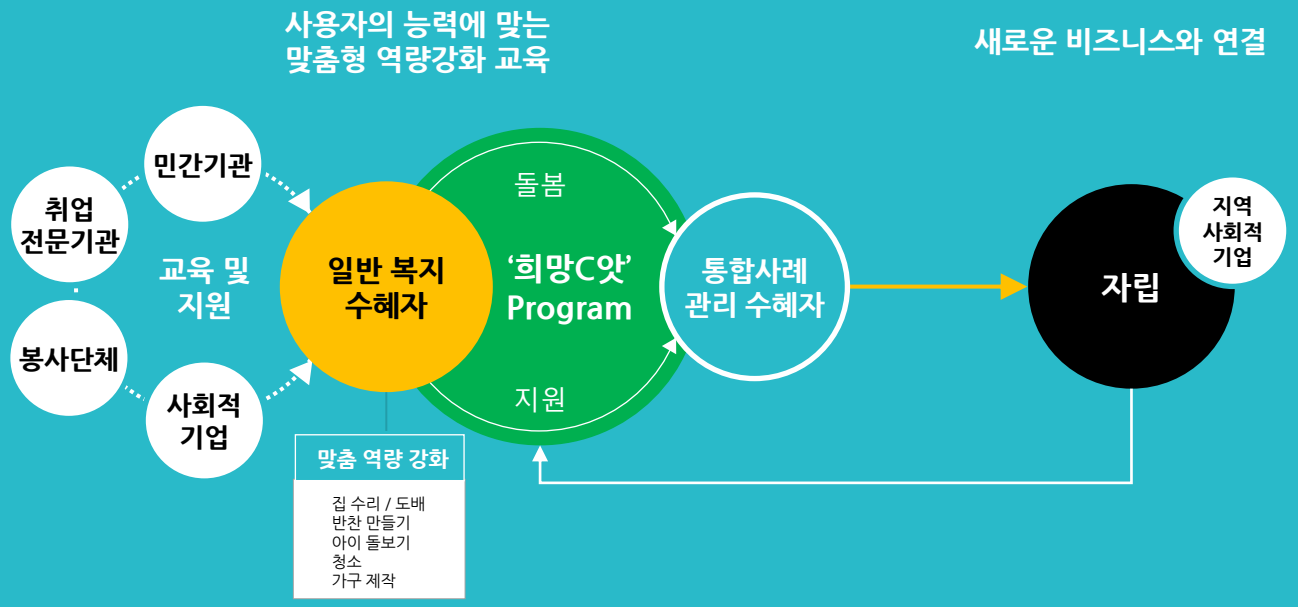
2 사용자들이 부담스럽게 느낄 수 있는 상담창구
명칭을 친근한 단어로 변화

복지 업무
전담 공간 구축

Service #4

4

사회 공헌
희망 C(Confidence:자신감)앗 프로그램



새로운 비즈니스

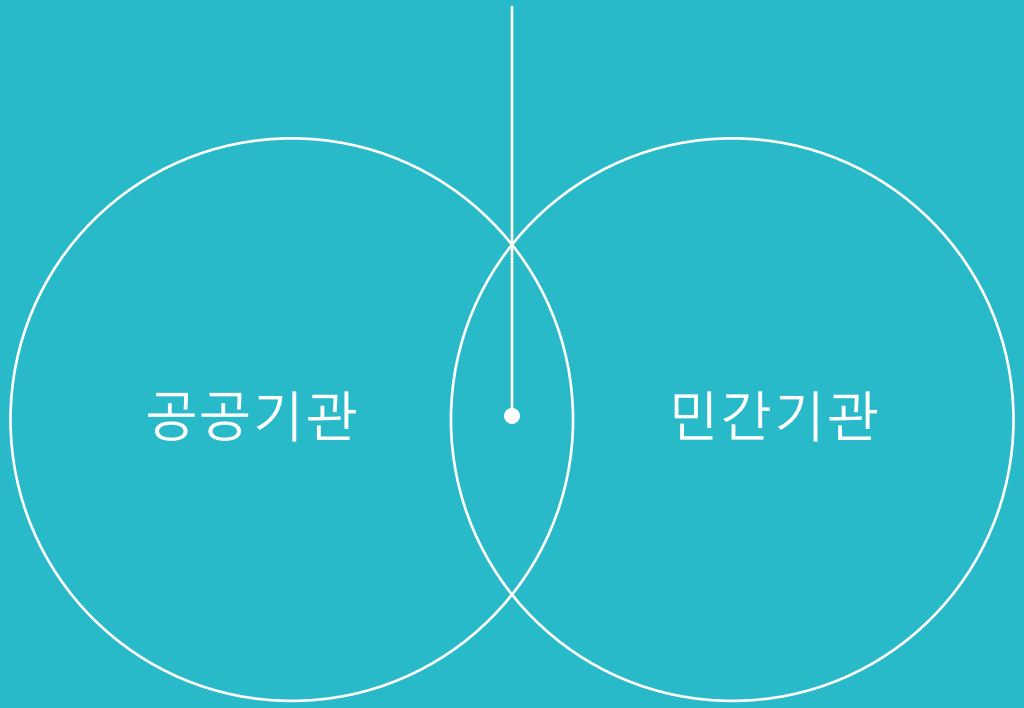
"받기만 하던 사용자에게 **도울 수 있는 기회**를 줌으로써 **사회적 역할 부여**"

Service #5

5

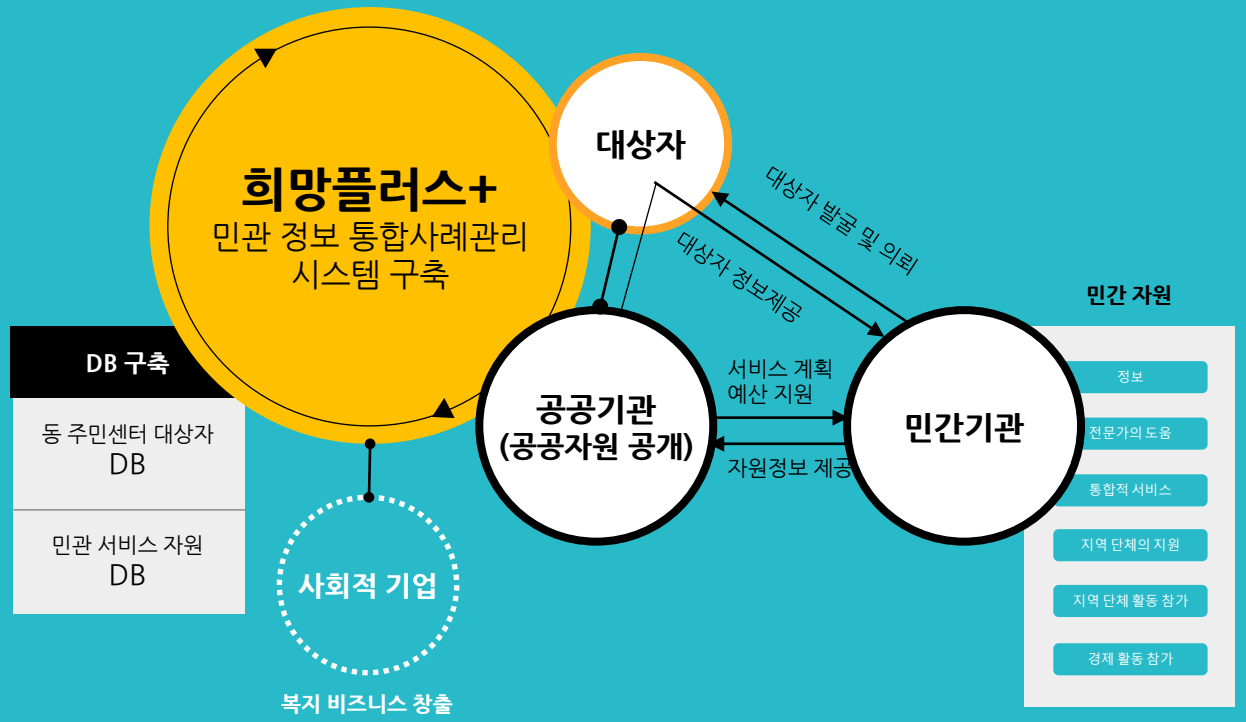
희망플러스+

민관 정보 통합사례관리 시스템 구축



Service #5

민관이 **역할분담** 한 **협력**적 관계개선을 위한 **통합 정보공유 시스템 구축**
서비스 중복을 피하고 원활한 자원 연계
민간기관의 **자발적인 참여**를 유도하기 위한 서비스 제공



공공자원 공개

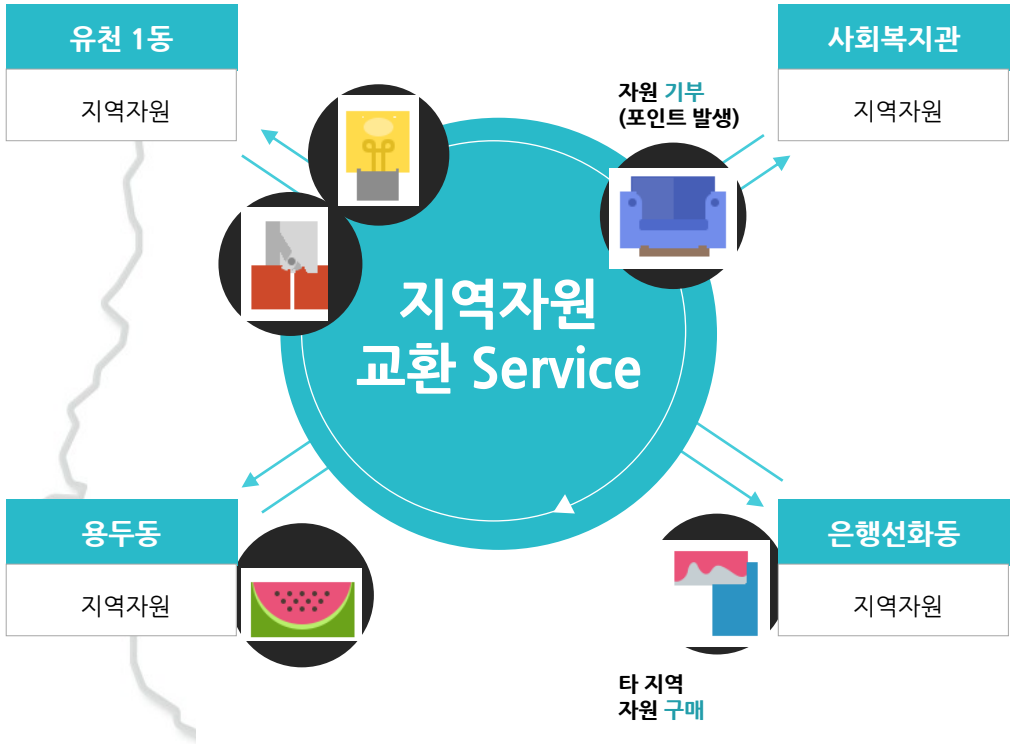
5:5 협력 지원

민관 협력 강화

지역 사회적 기업과 연계

Service #5

자원의 지역적 한계를 극복하기 위한 지역자원 교환 서비스



1. 지역의 유휴 자원을 기부

각 지역의 유휴 자원을 시스템에 등록
(복지 자원 기부)

2. 복지 포인트 발생

복지 자원을 기부하면 타 지역의 유휴 자원을
구매할 수 있는 '복지 포인트'가 발생

3. 타 지역의 자원을 구매

등록된 유휴 자원을 구매하여 부족한
지역의 복지자원을 보완

Service #6

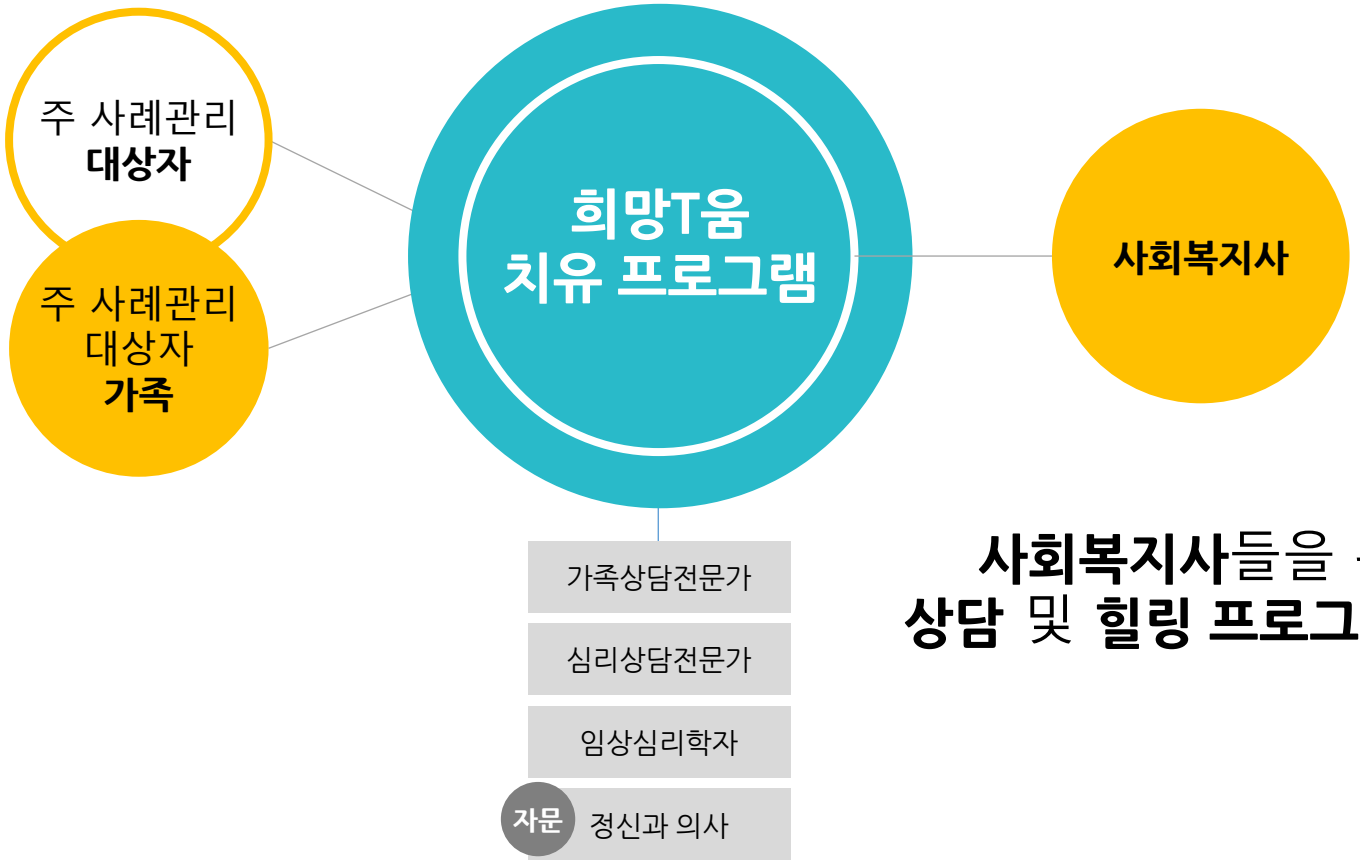
6

희망T움 치유 프로그램

대상자와 그의 가족이 **한 기관에서 상담치료**를
받을 수 있는 **가족단위**의 **상담프로그램** 제공

Service #6

지속적으로 **개입**이 필요한 **위기가구**에 대해
전문적이고 세밀한 **상담치료 제공**



사회복지사들을 위한
상담 및 **힐링 프로그램** 제공

Service Story

서비스 이용 시나리오

희망T움 Upgrade Service Scenario

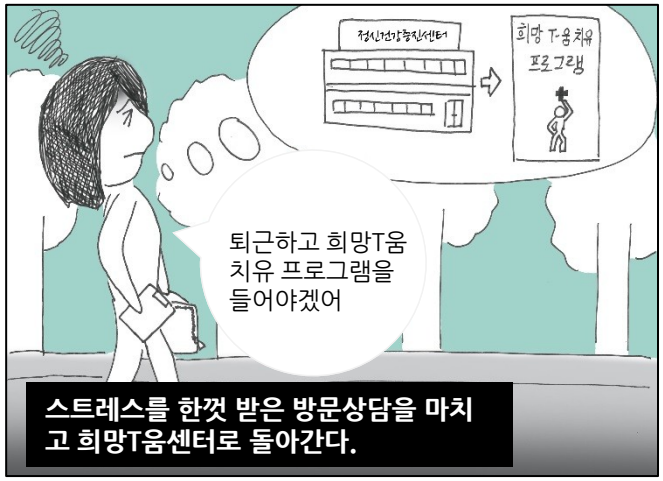
통합사례관리사 이야기

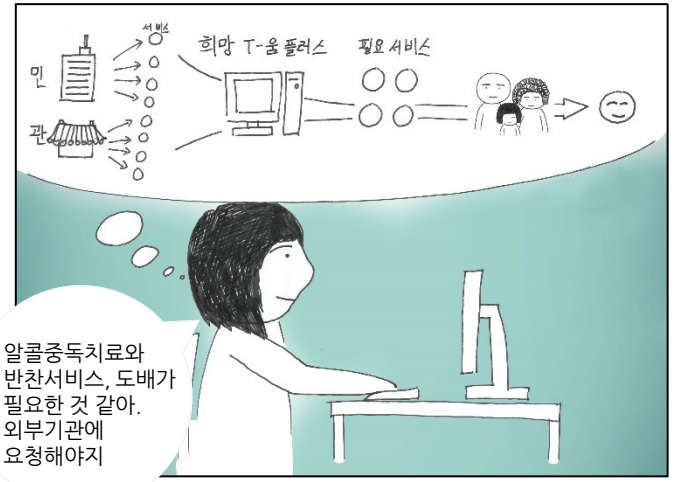
Service Story

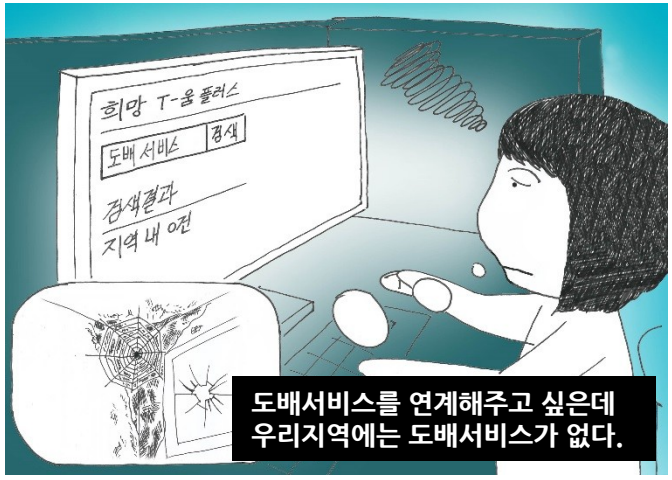
서비스 이용 시나리오

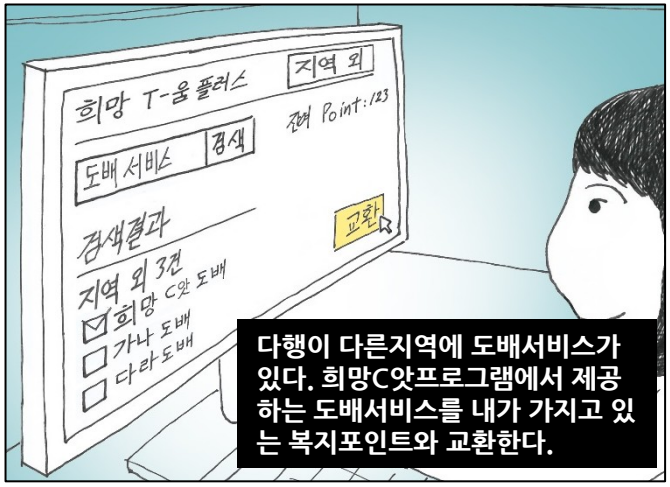
희망T움 Upgrade Service Scenario

통합사례관리사 이야기







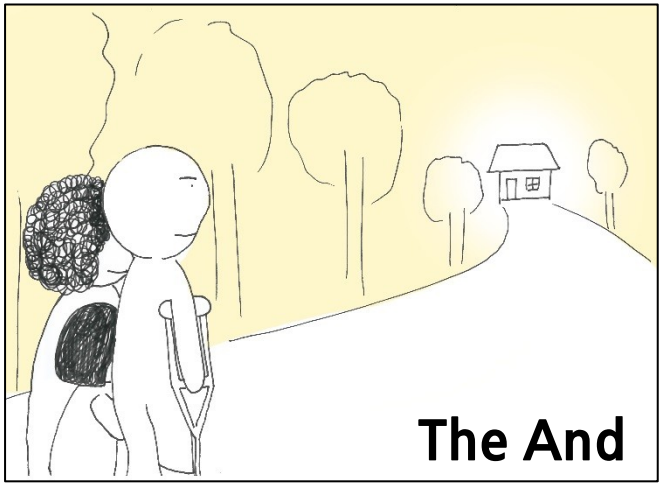


Service Story

서비스 이용 시나리오

희망T움 Upgrade Service Scenario

통합사례관리사 이야기



기대효과

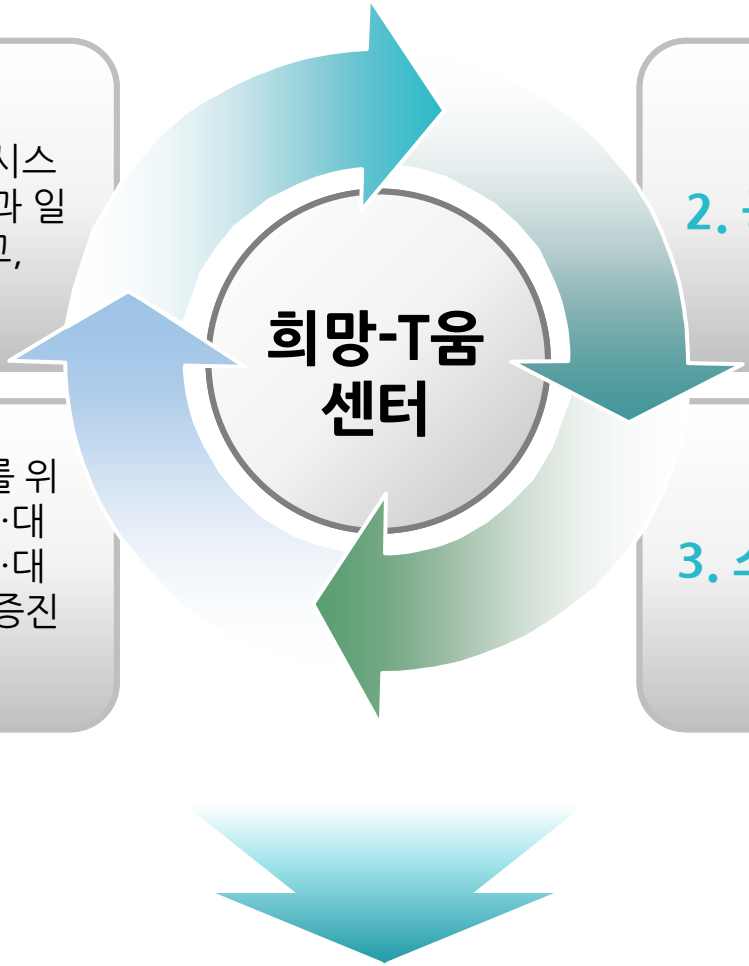
- 증가하는 복지사각계층 등 복합위기가정에 맞춤형 복지서비스 제공
- 공공+민간이 연계·협력하는 시스템 구축으로 중복·누락 예방

1. 개방

희망플러스라는 정부 시스템의 정보를 민간기관과 일반시민들에게 개방하고,

2. 공유

이를 통해 공공과 민간의 복지자원을 공유하게 됨으로써,



3. 소통

유관기관, 복지공급자, 수혜자간의 소통이 활발하게 일어나게 되고,

4. 협력

대전형 복지전달체계를 위한 대전광역시·자치구 ·대전복지재단 ·민간기관 ·대전시민의 협력적 관계증진이 가능하게 됨

복지사각지대를 최소화하는 사용자 중심의 맞춤형 복지서비스