

  <b>제주특별자치도</b> <small>Jeju Special Self-Governing Province</small>		2022. 6. 16.(목) <b>배포 즉시</b> 보도할 수 있습니다.		
<b>보건복지 여성국</b>	<b>보도자료</b> PRESS RELEASE	복지정책과장	홍창진	710-2810
		지역복지팀장	김미순	710-4361
동영상 : 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/>		사진 : 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/>		후속자료 : 없음

## 통합복지 하나로 시범사업, 이용자 만족도 가시적 성과 거둬

- 통합복지 하나로 1차 시범사업 성과평가 ... 서비스 품질 및 만족도 대폭 상승 -

- 제주특별자치도가 역점 추진하는 통합복지 하나로 시범사업 평가 결과, 복지서비스 전달체계 구축과 이용자 만족도 향상에 가시적인 성과를 거둔 것으로 확인됐다.
- 제주도는 2020~2021년 동지역 3개소(제주시 아라, 노형동, 서귀포시 동홍동)를 시범지역으로 선정하고 사회복지관과 민·관 협력 정보공유 플랫폼을 구축했으며, 동사무소와 사회복지관에 각각 사례관리사를 배치해 원스톱 복지서비스를 제공했다.
  - 통합복지 하나로 1차 시범사업 운영 평가를 위해 도는 제주연구원 사회복지연구센터에 의뢰하여 연구 및 성과평가를 실시했다.
  - 사업평가 항목은 △서비스품질 △서비스만족 △행복감 △사회적 가치 지향성 △협력지원체계 관리 등 5개 지표다.
- 평가결과 서비스 시행 전후를 비교했을 때 △서비스품질 3.91→4.60 △서비스만족도 3.89→4.71 △행복감 2.97→3.40 등 이용자의 만족도가 크게 증가한 것으로 나타났다.
  - 또한 사업 담당자에 대한 평가결과 사회적 가치 지향성(5점 기준)은 4.28로 양호했다.

- 세부사항별로는 직원들의 행동·태도 영역이 4.34, 사회적 가치실현을 위한 노력은 4.29로 평가됐다.
- 이와 함께 협력지원체계관리(7점 기준)는 4.83에서 5.27로 상승했다.
  - 세부사항별로는 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축 5.56, 동 주민센터와 복지관 중심의 플랫폼 구축 5.51로 나타난 반면, 돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리는 4.66으로 비교적 낮게 조사됐다.
- 성과평가를 종합한 결과 이용자들은 대부분 긍정적으로 평가했으나 사업추진 전달체계 부분에 있어서 부서별 칸막이가 존재하고 유사사업에 대한 특화성 부족, 보건 및 의료와의 연계·협력 미흡, 리더의 관심과 담당인력의 전문성 부족 등은 개선해야 할 문제점으로 확인됐다.
- 임태봉 제주도 보건복지여성국장은 “읍면지역으로 확대된 통합복지 하나로 2차 시범사업을 통해 수요자 중심, 민·관 협력 원스톱(통합) 복지서비스 전달체계를 구축하겠다”면서 “앞으로도 복지전달체계 개선을 지속 추진해 나가겠다”고 말했다.
- 한편, 제주도는 올해 2차 시범사업을 지역 범위가 넓은 6개 읍면으로 확대해 총 9개 읍면동에서 시행하고 있다.
  - \* 「통합복지하나로」 1차 시범사업 (‘20~’21년):동지역 3개소·사회복지관 3개소
  - \* 「통합복지하나로」 2차 시범사업 (‘22년) - 읍면동 9개소·사회복지관 6개소
    - 읍면동 9개소(한림읍, 애월읍, 한경면, 구좌읍, 우도면, 아라동, 노형동 성산읍, 동홍동)