

발간등록번호
11-1352000-001883-10

2017
이포포넛 국민행동카드 제작 업무 매뉴얼

2017 읍면동 맞춤형 복지 업무 매뉴얼



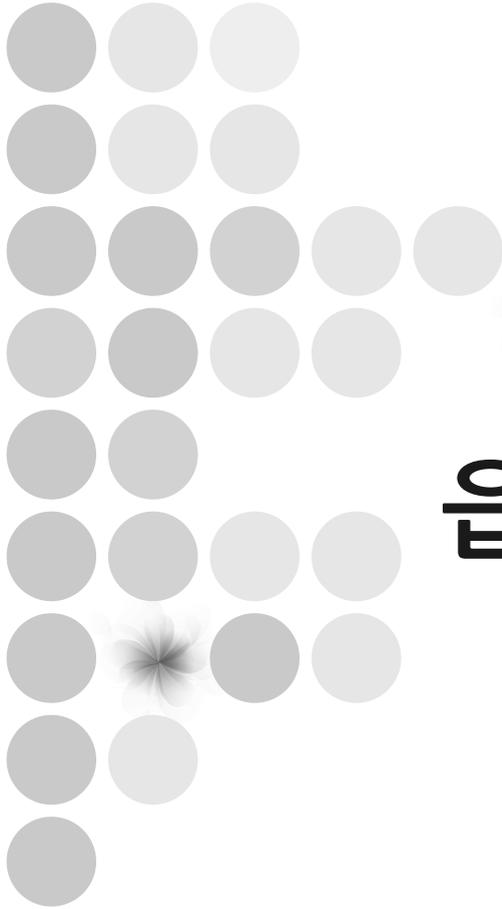
위험할 땐 119
힘겨울 땐  129
복지  함께만드는 복지
www.bokjiro.go.kr

 복지포넛
부

 보건복지부
Ministry of Health and Welfare

발 간 등 록 번 호

11-1352000-001883-10



2017

읍면동 맞춤형 복지
업무 매뉴얼



보건복지부
Ministry of Health and Welfare

C/O/N/T/E/N/T/S

제1부 읍면동 복지허브화 추진계획

- I. 읍면동 복지허브화의 개요 3
- II. 그간 추진 상황 4
- III. 추진 계획 5
- IV. 기대 효과 9

제2부 읍면동 맞춤형복지팀의 업무

- I. 맞춤형 복지 주체별 역할 13
 - 1. 시·도, 시·군·구, 읍·면·동 역할 구분 15
 - 2. 읍·면·동과 시·군·구의 역할 16
 - 3. 읍면동 복지허브화 모형별 구성원의 역할 19
- II. 복지사각지대 발굴 21
 - 1. 개요 23
 - 2. 복지사각지대 발굴체계 구성 25
 - 3. 복지사각지대 발굴체계 운영 28
 - 4. 발굴 후 지원 연계 30
- III. 찾아가는 복지상담 47
 - 1. 개요 49
 - 2. 대상 50
 - 3. 수행주체 51
 - 4. 초기 상담 53
 - 5. 모니터 상담 58
 - 6. 취약계층 학대 예방 및 점검 60
 - 7. 클라이언트로부터의 폭력 안전 대책 65
 - 8. 복지공무원 안전지킴이 68



C/O/N/T/E/N/T/S

IV. 읍면동 통합사례관리	73
1. 개요	75
2. 맞춤형복지팀의 통합사례관리 과정	79
3. 시군구 희망복지지원단의 역할	116
V. 읍면동 민관협력과 자원 개발·관리	121
1. 읍면동 지역사회보호체계 운영	123
2. 읍면동 민관협력체계 운영 강화	125
3. 읍면동 인적안전망 운영 활성화	128
4. 읍면동 지역사회보장협의체 운영 활성화	130
5. 읍면동 자원개발 및 관리	150
6. 자원관리 시스템 활용	158

제3부 행정사항

I. 읍면동 맞춤형 통합서비스 사업비 집행지침	167
II. 2017년 읍면동 맞춤형복지전담팀 설치 조직 지침	175

부록

I. 관련 서식	183
II. 대상별 상담기법	253
III. 기타 유관기관과의 연계 강화	265

2017

읍면동 맞춤형복지 업무매뉴얼

제1부

읍면동 복지허브화 추진계획

- I. 읍면동 복지허브화의 개요
- II. 그간 추진 상황
- III. 추진 계획
- IV. 기대효과



I | 읍면동 복지허브화의 개요

□ 추진 개요

- **(개념)** 읍·면·동에 맞춤형복지 전담팀 설치 및 전담인력 배치를 통해 찾아가는 복지상담, 복지사각지대 발굴, 통합사례관리, 지역자원 발굴 및 지원 등의 서비스를 제공하고, 특히 복지관련 공공 및 민간기관·법인·단체·시설 등과의 지역 네트워크를 기반으로 읍·면·동이 지역복지의 중심기관이 되어 주민의 보건·복지·고용 등의 다양한 문제에 능동적으로 대응해 나가는 일련의 활동
- **(목표)** 행정서비스 중심의 읍·면·동 기능을 지역복지의 중심기관으로 변화시켜 국민의 복지 체감도를 제고하고 복지사각지대를 해소하기 위함
- **(대상)** 전체 읍·면·동('16~'18년)
 - 연차별 목표('16년)933개소 → ('17년)2,100개소 → ('18년)3,502개소
 - * '16년도 말 실적 : 1,094개 읍면동

□ 추진 배경 및 필요성

- **(사회문제의 복잡·다양화)** 사회문제가 점차 복잡·다양화됨에 따라 생애 주기별 맞춤형 복지의 성공적 실현을 위한 복지전달 체계의 개편 필요성 제기
- **(국민의 낮은 복지 체감도)** 사회보장 영역·대상의 지속적 확대 및 지속적인 복지예산의 확대에도 불구하고, 국민의 복지체감도 제고 한계
- **(복지사각지대 문제 상존)** 정부의 지속적인 복지정책의 확대에도 불구하고, 고독사, 장애인 인권침해, 아동·노인학대, 경제적 어려움으로 인한 자살사건 발생 등 복지사각지대 문제가 여전히 존재
- **(민관 협력·자원 공유 중요성 증대)** 복지사각지대발굴을 위한 지역 내 복지관련 공공 및 민간기관·법인·단체·시설이 함께 참여하는 촘촘한 인적안전망 구축, 복지자원 공유를 통한 지역 내 가용 복지자원의 총량 확대 등 공공복지의 한계 보완 필요

II | 그간 추진 상황

- ◇ '15년 시범사업('14.7월~'15.12월)을 통해 읍면동 복지허브화 성과 확인
- ◇ '16.2월 읍면동 복지허브화 추진 계획 확정 후 복지부·행자부·지자체 등 적극적인 협업을 통해 추진 기반 조성(선도지역 30개 선정 등) 및 본격 시행

□ ('15년, 시범사업 추진) 현장 밀착형 서비스 제공 모델 마련을 위한 '읍면동 복지허브화 시범사업('14.7월~'15.12월)으로 효과성 검증*

* 방문횟수 4.3배, 복지사각지대 발굴 6.2배, 서비스 연계 3.4배, 방문 대상자 수 2.5배, 통합사례 관리 의뢰 2.5배 증가



□ ('16년, 본격 시행) VIP 연두업무보고, 사회보장위원회 등을 통해 기본계획 확정(2.3)

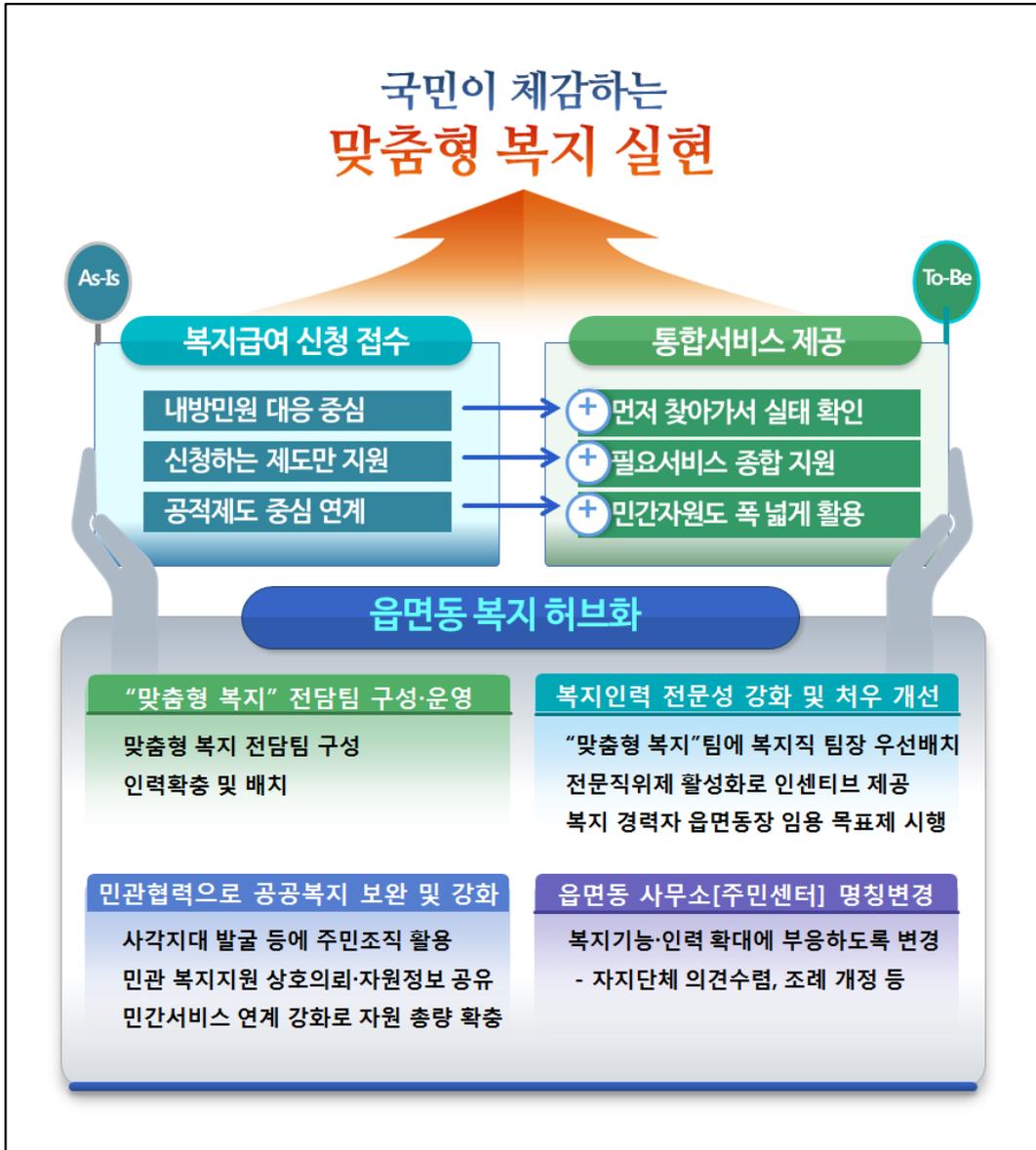
- 700개 복지허브 읍면동 운영을 위한 세부 추진계획 수립·시행
- 선도지역 33개 읍면동을 복지허브화 모델로 재편·육성하여 타 지역에 성공 노하우 조기 확산

| '16년도 읍면동 복지허브화 추진 실적 |

구분	허브화 적용 읍면동 계 (A+B)	맞춤형복지팀 설치 읍면동 (A+C)	기본형 (A)	권역형		
				소계(B)	중심동(C)	일반동
'16년 계획	933개소	624개소	484(77.6%)	449	140(22.4%)	309
'16년 실적	1,094개소	738개소	576(78.0%)	518	162(22.0%)	356

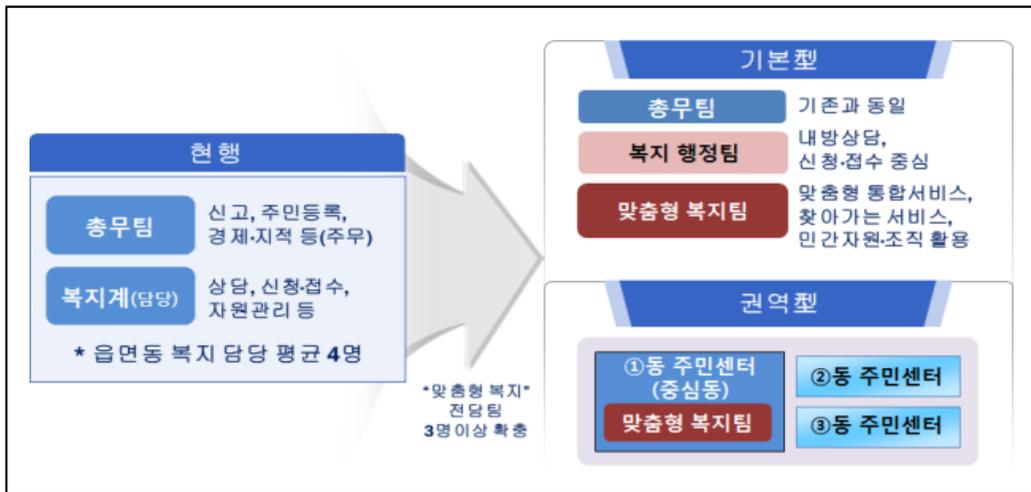
Ⅲ

추진 계획



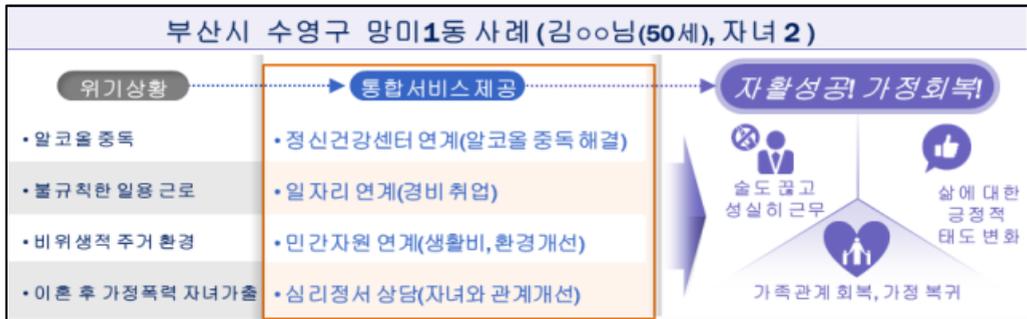
1 “맞춤형 복지” 전담팀 구성 및 운영

- 복지직 팀장 포함 3명 이상으로 “맞춤형 복지” 전담팀 구성
 - 지자체 여건과 복지 수요 등을 감안하여 단계적 확충 추진 중인 복지인력 활용 및 재배치 등 추진
 - 원칙적으로 공무원 3명 이상 구성하되, 인력배치가 곤란한 지자체는 1명 범위 내 민간 인력(방문간호사·통합사례관리사 등) 포함하여 구성 가능(단, 2유형 제외)
 - '16년 1,094개 설치, '17년 2,100개 읍면동 우선 추진, '18년까지 전국 확대
- 시범사업 결과 성과가 높은 “기본형”을 권고하되, 인력상황 지리적 여건 등에 따라 “권역형”도 선택 가능하도록 모델 제시
 - (기본형) 개별 읍면동에 “맞춤형 복지” 전담팀 설치
 - (권역형) 수 개의 읍면동을 하나의 권역으로 묶고, 각 권역별 중심이 되는 읍면동에 “맞춤형 복지” 전담팀 설치



- “맞춤형복지팀” 운영으로 국민의 복지 체감도를 높이는 통합서비스 제공
 - **【찾아가는 서비스 활성화】** 노인·장애인 등 거동 불편 대상 집중 방문·상담, 취약계층 방문 또는 유선 확인을 통한 모니터링 등
 - **【통합서비스 지원】** 대상자별 욕구에 따라 다양한 서비스를 맞춤형으로 제공, 가구별 서비스 제공계획 수립·연계 등 통합사례관리 실시
 - **【민간조직·자원 적극 활용】** 복지통(이)장 및 지역사회보장협의체, 위원복지기관과 협력하여 지원대상·자원 발굴 확대, 민간자원 연계 활성화

Ⅰ 통합서비스 제공 사례 Ⅰ



○ 인력 확충·배치 계획

- '14~'17년 복지인력 6천명 확충 분을 “맞춤형 복지” 전담팀을 구성하는 읍면동 복지 허브화 시행지역에 최우선 배치
- 확충된 인력이 읍면동 별로 1~2명씩 분산 배치되지 않고 복지허브화 추진 읍면동에 집중 배치되도록 시군구가 총괄·조정
 - * 읍면동 복지공무원 1인당 복지대상자 수(기초 및 차상위 90%+기타 10%)를 정부합동 평가지표에 반영하여 평가

- 【'17년도 추진일정】

구분	내 용	일정
채용 규모	복지인력 확충(1,623명) 지자체별 배정 계획 확정	'16. 12월
	지자체별 신규 채용 규모 확정	'17.1 ~ 2월
신규 채용	(복지직 9급) 필기시험(4.8. 서울 3.18) 등 임용·배치	'17. 6월까지
	(행정직 9급) 필기시험(6.17. 서울 6.24.) 등 임용·배치	'17. 하반기
인력 관리	복지인력 확충·관리실태 모니터링 및 현장점검	연중
예산 지원	'14.7 ~ '17년 복지직 순증인력 인건비 국고지원	매월

2] 복지담당 인력 전문성 강화 및 처우개선 등 관리강화

○ 복지업무 경력자의 읍면동장 및 맞춤형복지팀장 배치 확대

- 現 직급 및 직전 직급에서 복지업무 전담 수행 경력(36개월 이상)이 있는 읍면동장 비율을 순차적으로 확대하기 위한 목표 설정·관리
- 現 직급 및 직전 직급에서 복지업무 전담 수행 경력(24개월 이상)이 있는 맞춤형복지팀장 비율을 확대하기 위한 목표 설정·관리
 - * 실태파악 및 지자체 의견조사 후 세부 목표 설정, 가이드라인 제시 및 관리(2018년 정부합동평가 반영 예정)

○ 시군구 복지인력 전문성 강화를 위한 “전문직위제” 활성화

- 읍면동 맞춤형 복지 및 시군구 통합조사관리 업무 등에 대한 전문직위제 활성화 및 인센티브 강화(인사상 우대, 수당지급 등)

○ 인사 우대 조치

- (평정 가점 부여) 복지업무 담당 1년 6개월 이상 행정직의 경우 1년 6개월 초과 근무경력 1개월마다 0.05점 가산점 부여(최대 0.75점)
* 지방공무원임용령 제32조, 지방공무원 평정규칙 제3항 개정·시행('16.5.19.)
- (장기재직 수당 지급) 2년 이상 사회복지업무를 담당하고 있는 행정직 등(사회복지직렬 제외)에 대해 사회복지업무수당 장기재직 가산금(월 3만원) 지급, 장기근무 유도(행정직 등 복지담당공무원의 전보제한 기간 2년)
* 지방공무원 수당 등에 관한 규정 제14조(특수업무수당) 별표9 개정·시행('15.1.12)

3] 민관협력으로 공공복지 보완·강화

○ 복지통(이)장제, 읍면동 단위 지역사회보장협의체 등 주민조직 적극 활용

- 복지통(이)장제 및 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 전국 시행·운영
- 읍면동 주민자치위원회와 상호협력을 강화하여 복지사각지대 발굴, 서비스 안내 등 복지역할 강화

○ 민·관 복지대상자 상호의뢰 및 자원정보 공유 추진

- 현행 범정부 시스템을 통해 추진되는 타부처·공공기관 복지대상자 지원의뢰 체계를 민간 복지기관까지 확대
- 행복e음 민·관 통합자원관리DB를 민간기관과 공유하여 자원 활용도 제고

4] 읍·면사무소 및 동 주민센터 명칭 변경

○ 복지 기능·인력 확대에 따른 읍면동 명칭 변경

- 읍면동 복지허브화 시행에 맞춰 단계적으로 추진

○ 명칭 변경 지침 시달, 자치단체별 조례 개정 등* 지원

* 사무소 소재지에 관한 조례 개정, 현판 및 유도간판 설치 등

IV | 기대 효과

- **(복지 체감도 제고)** 노인·장애인 등 이동 제약 계층에 대한 찾아가는 상담·신청을 포함, 취약가구에 대한 관리 체계화

 - 맞춤형 개별급여, 무상보육, 기초연금까지 생애주기별 맞춤형 복지의 틀을 국민 개개인별 욕구에 따라 맞춤형으로 설계·제공
- **(복지사각지대 해소)** 맞춤형복지팀 공무원과 이웃주민으로 촘촘한 인적안전망 구축, 고위험 가구 발굴 시스템을 통해 선제적 발굴추진

 - 발굴된 복지 대상자는 저소득, 질병, 장애 등 복합적 욕구에 따라 공적 급여 제공부터 민간자원 연계·지원까지 지속적으로 관리
- **(주민 주도의 지역 내 문제해결)** 공공과 민간 복지간 연계협력 활성화를 통해 복잡하고 다양해지는 국민의 복지욕구에 탄력적 대응

 - 지역의 인적·물적 자원의 참여와 동원 활성화로 주민 주도적 지역복지 문제해결 능력 배양

2017

읍면동 맞춤형복지 업무매뉴얼

제2부

읍면동 맞춤형복지팀의 업무

- I. 맞춤형 복지 주체별 역할
- II. 복지사각지대 발굴
- III. 찾아가는 복지상담
- IV. 읍면동 통합사례관리
- V. 읍면동 민관협력과 자원 개발관리



I

맞춤형 복지 주체별 역할

1. 시·도, 시·군·구, 읍·면·동 역할 구분 15
 2. 읍·면·동과 시·군·구의 역할 16
 3. 읍면동 복지허브화 모형별 구성원의 역할 19
- 

I 맞춤형 복지 주체별 역할

1 시·도, 시·군·구, 읍·면·동 역할 구분

□ 시·도

- 읍면동 복지허브화 운영 지원, 읍면동 복지허브화 사업 운영실태 파악 및 지원체계 구축
- 광역단위 맞춤형 복지 특화사업 기획
- 복지사각지대 발굴 우수사례 전파
- 맞춤형 복지 전문성 향상을 위한 교육 및 컨설팅 제공 등

□ 시·군·구

- 복지사각지대 발굴·지원체계 구축 기획 및 홍보(유관기관과의 업무협약 포함)
- 시군구 통합사례관리 실시 및 읍면동 통합사례관리 지원
- 읍면동 간 자원배분 및 조정 등 자원관리 총괄
- 읍면동 민관협력 활성화 및 인적안전망 구축 지원(방문형 서비스연계 협력 기획 포함)
- 읍면동 맞춤형 복지 전문성 향상 교육 및 워크숍 등 운영
- 솔루션회의 운영

□ 읍·면·동

- 찾아가는 복지상담, 복지사각지대 발굴·지원, 통합사례관리, 민관협력 및 인적안전망 구축·운영, 지역자원 발굴 및 연계 등 맞춤형 복지사업 수행

2 읍·면·동과 시·군·구의 역할

□ 기본형

구분	읍·면·동		시·군·구
	맞춤형복지팀	복지행정팀(기존 복지팀)	
상담 및 복지급여 신청		<ul style="list-style-type: none"> • 내방민원 초기상담 및 복지 서비스 종합안내 • 개별사업 안내 및 신청·접수 • 제출서류 확인 및 시군구이관 	<ul style="list-style-type: none"> • 초기상담 및 맞춤정보 종합안내 (129 이관 민원)
복지사각지대 발굴	<ul style="list-style-type: none"> • 발굴대상 초기상담 및 복지 서비스 종합안내 • 복지사각지대 발굴체계 구성·운영(복지사각지대 일제조사 포함) 		<ul style="list-style-type: none"> • 복지사각지대 발굴·지원체계 기획 및 홍보 • 방문형서비스 사업현황 조사 및 연계·협력 기획 • 읍면동 인적안전망 운영 지원
찾아가는 복지상담	<ul style="list-style-type: none"> • 찾아가는 복지상담(연간)계획 수립 • 노인·장애인 등 거동 불편 대상 가구 집중 방문·상담 • 취약계층 방문 또는 전화 상담을 통한 모니터링 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형복지팀의 찾아가는 복지상담 계획에 미 포함된 복지 대상자 방문상담 [예 : 개별법령에 따른 확인 조사(연간조사계획 포함) 대상인 기초수급자 등] 	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 찾아가는 복지상담 관리 및 평가 • 사후관리대상자 모니터상담을 위한 연간 종합계획 수립 • 사후관리 이행상황 점검
통합사례관리	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 통합사례관리 • 사례회의 개최 • 사후관리(모니터상담) * 시군구/읍면동 종결사례 • 가구별 서비스 제공계획 수립·연계 • 대상자별 욕구에 따른 맞춤 서비스 제공 • 고난이도 사례관리 • 솔루션 회의 시군구 희망복지 지원단 의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> • 사례관리 신청·접수 및 맞춤형복지팀 의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> • 시군구 통합사례관리* 실시 및 읍면동 통합사례관리 지원 * 고난이도 및 129 이관콜 사례 • 사례회의 개최 • 솔루션위원회 구성 및 운영 • 우수사례 공유 및 전문컨설팅 지원 • 슈퍼비전을 위한 전문인력 pool 구성 및 운영 • 읍면동 전문성 함양 교육 • 읍면동 통합사례관리 모니터링
민관협력 활성화 및 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 민관협력 및 인적 안전망 구성·운영 • 지역자원발굴 및 연계·지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 이웃돕기 등 단순민간자원 배분 	<ul style="list-style-type: none"> • 자원관리 총괄·조정 • 자원배분 및 조정 • 지역자원 조사 • 시군구, 읍면동 민관협력체계 운영 지원

□ 권역형

구분	읍·면·동			시·군·구
	중심읍면동		일반읍면동 복지팀	
	맞춤형복지팀	복지행정팀 (기존 복지팀)		
상담 및 복지급여 신청		<ul style="list-style-type: none"> 초기상담 및 복지 서비스 종합안내 개별사업 안내 및 신청·접수 제출서류 확인 및 시군구이관 	<ul style="list-style-type: none"> 초기상담 및 복지서비스 종합안내 개별사업 안내 및 신청·접수 제출서류 확인 및 시군구이관 	<ul style="list-style-type: none"> 초기상담 및 맞춤형 정보 종합안내 (129 이관 민원)
복지사각지대 발굴	<ul style="list-style-type: none"> 발굴대상 초기상담 및 복지서비스 종합 안내 복지사각지대 발굴 체계 구성·운영(복지 사각지대 일제조사 포함) 		<ul style="list-style-type: none"> 발굴대상 초기상담 및 맞춤형 정보 종합안내 복지사각지대 발굴체계 구성·운영 복지사각지대 일제조사 	<ul style="list-style-type: none"> 복지사각지대 발굴·지원체계 기획 및 홍보 방문형서비스사업현황 조사및연계·협력 기획 읍면동 인적안전망 운영 지원
찾아가는 복지상담	<ul style="list-style-type: none"> 찾아가는 복지상담 (연간) 계획 수립 노인·장애인 등 거동 불편 대상 집중 방문·상담 취약계층 방문 또는 전화상담을 통한 모니터링 등 	<ul style="list-style-type: none"> 맞춤형복지팀의 찾아가는 복지상담 계획에 미 포함된 복지 대상자 방문·상담 [예: 개별법령에 따른 확인조사(연간조사 계획 포함) 대상인 기초수급자 등] 	<ul style="list-style-type: none"> 찾아가는 복지상담 (연간) 계획 수립 노인·장애인 등 거동 불편 대상 집중 방문·상담 취약계층 방문 또는 전화 모니터링 등 	<ul style="list-style-type: none"> 읍면동 찾아가는 복지 상담 관리 및 평가 사후 관리 대상자 모니터링을 위한 연간 종합계획 수립 사후관리 이행상황 점검
통합사례관리	<ul style="list-style-type: none"> 읍면동 통합사례관리·사례회의 개최 (고난이도 사례 및 일 반읍면동 사례 포함) 종결사례 사후관리 가구별 서비스 제공 계획 수립·연계 대상자별 욕구에 따른 맞춤형 서비스 제공 솔루션회의 시군구 희망복지지원단 의뢰 종결사례 사후관리 (모니터상담) 	<ul style="list-style-type: none"> 사례관리신청·접수 및 맞춤형복지팀 의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> 사례관리 신청·접수 및 중심읍면동으로 의뢰 권역사례회의 참석(필수) 중심읍면동 종결사례 사후관리(모니터상담) 	<ul style="list-style-type: none"> 시군구 통합사례 관리 실시 및 읍면동 통합 사례관리 지원 *129 이관콜 사례 사례회의 개최 솔루션위원회 구성 및 운영 우수사례 공유 및 전문컨설팅 지원 슈퍼비전을 위한 전문 인력 pool 구성 및 운영 읍면동 전문성 함양 교육 읍면동 통합사례 관리 모니터링

제2부

읍면동 맞춤형복지팀의 업무

구분	읍·면·동			시·군·구
	중심읍면동		일반읍면동 복지팀	
	맞춤형복지팀	복지행정팀 (기존 복지팀)		
민관협력 활성화 및 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 민관협력 및 인적안전망 구성·운영 • 권역단위 읍면동 지역 사회 보장협의체 간 협력(일반읍면동과 공동 특화사업 수행 등) • 중심 및 일반읍면동 자원발굴·관리 • 권역 내 자원공유 	<ul style="list-style-type: none"> • 이웃돕기 등 단순 민간자원 배분 	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 민관협력 및 인적안전망 구성·운영 • 지역자원 발굴 및 연계, 권역 중심읍면동 협조 • 이웃돕기 등 단순 민간 자원 배분 • 중심읍면동 자원 요청·활용 	<ul style="list-style-type: none"> • 자원관리 총괄·조정 • 자원배분 및 조정 • 지역자원 조사 • 시군구, 읍면동 민관 협력체계 운영 지원

3 읍면동 복지허브화 모형별 구성원의 역할

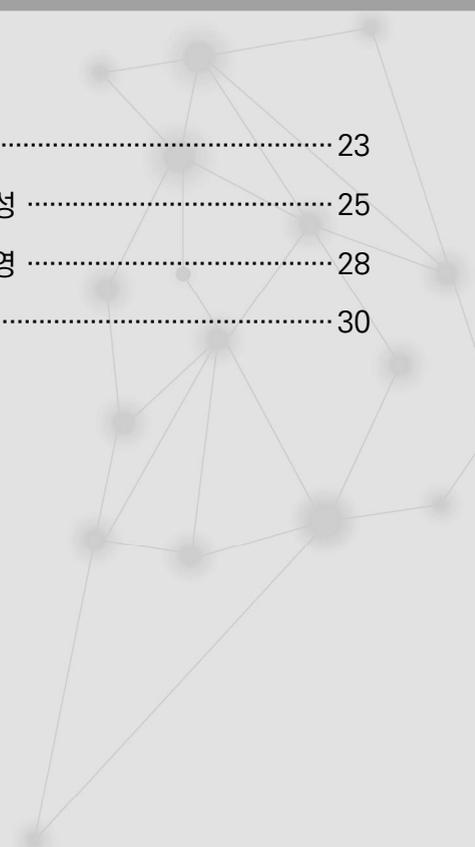
구분	권역형		기본형 (읍면동)
	중심읍면동	일반읍면동	
읍면동장	<ul style="list-style-type: none"> • (총괄) 권역 내 읍면동 간 협력 총괄, 복지행정팀과 맞춤형 복지팀의 사무분장 및 조정 • (복지사각지대 발굴) 유관기관 협력체계 구축, 주민홍보 • (찾아가는 복지상담) 가구방문 동행 • (통합사례관리) 대상자 발굴 • (민관협력) 읍면동 지역사회보장협의체 공동위원장, 읍면동 지역사회보장협의체 운영총괄 • (자원관리) 지역자원 발굴, 권역 내 자원관리 총괄 	<ul style="list-style-type: none"> • (총괄) 중심읍면동 맞춤형 복지 사무 협조 및 지원 • (복지사각지대 발굴) 유관기관 협력 체계 구축, 주민홍보 • (찾아가는 복지상담) 가구방문 동행 • (통합사례관리) 대상자 발굴 • (민관협력) 읍면동 지역사회보장 협의체 공동위원장, 읍면동 지역 사회보장협의체 운영총괄 • (자원관리) 지역자원 발굴, 권역 내 자원공유 협조 	<ul style="list-style-type: none"> • (총괄) 복지행정팀과 맞춤형 복지팀 업무분장 및 조정 • (복지사각지대 발굴) 유관기관 협력체계 구축, 주민홍보 • (찾아가는 복지상담) 가구방문 동행 • (통합사례관리) 대상자 발굴 • (민관협력) 읍면동 지역사회보장 협의체 공동위원장, 읍면동 지역사회보장협의체 운영총괄 • (자원관리) 지역자원 발굴
맞춤형 복지팀장 (또는 복지 행정팀장*) *권역형 일반 읍면동의 경우	<ul style="list-style-type: none"> • (복지사각지대 발굴) 복지사각 지대 발굴체계 구성·운영 총괄, 교육·홍보 • (찾아가는 복지상담) 찾아가는 복지상담 계획수립 및 실행 • (통합사례관리) 계획수립 및 종결 승인 사례회의 주재, 내부 슈퍼비전, 사후관리(모니터 상담), 권역 내 읍면동 역량강화 교육 • (민관협력) 읍면동 지역사회보장협의체 구성·운영 총괄, 특화사업 기획 및 운영, 읍면동 지역사회보장협의체 권역협력 체계 구축·운영 • (자원관리) 자원관리 실무책임, 권역 내 자원배분·조정 	<ul style="list-style-type: none"> • (복지사각지대 발굴) 복지사각 지대발굴체계 구성·운영총괄, 교육·홍보 • (찾아가는 복지상담) 찾아가는 복지상담 계획수립 및 실행 • (통합사례관리) 사례관리대상자 발굴, 읍면동 단순 서비스연계 지원, 권역 사례회의 참석, 사후 관리(모니터상담) • (민관협력) 읍면동 지역사회보장협의체 구성·운영 총괄, 특화사업 기획 및 운영, 읍면동 지역사회보장협의체 권역협력 체계 참여 및 협조 • (자원관리) 자원관리 실무책임, 권역 내 자원공유 협조 	<ul style="list-style-type: none"> • (복지사각지대 발굴) 복지사각 지대발굴체계 구성·운영총괄, 교육·홍보 • (찾아가는 복지상담) 찾아가는 복지상담 계획수립 및 실행 • (통합사례관리) 계획수립 및 종결 승인, 사례회의 주재, 내부 슈퍼비전, 사후관리(모니터상담) • (민관협력) 읍면동 지역사회보장 협의체 총괄, 특화사업 기획 및 운영 • (자원관리) 자원관리 실무책임

구분	권역형		기본형 (읍면동)
	중심읍면동	일반읍면동	
맞춤형 복지팀원	<ul style="list-style-type: none"> • (복지사각지대 발굴) 발굴 및 초기상담 • (찾아가는 복지상담) 가구 방문 수행 • (통합사례관리) 사례관리대상자 발굴, 욕구조사, 서비스제공 계획수립, 사례관리 및 서비스 연계, 종결사례 사후관리(모니터 상담), 사례회의 안전상정 및 기록 실무, 솔루션회의 의뢰 • (민관협력) 읍면동 지역사회보장협의체 운영 지원, 특화사업 실행 • (자원관리) 자원발굴 및 관리 실무, 권역 내 자원배분·조정 	<ul style="list-style-type: none"> • (복지사각지대 발굴) 발굴 및 초기상담 • (찾아가는 복지상담) 가구방문 수행 • (통합사례관리) 사례관리대상자 발굴, 사례관리 신청접수(중심 읍면동), 읍면동 단순서비스연계, 권역사례회의 참석(필수), 사후 관리(모니터상담) • (민관협력) 읍면동 지역사회보장 협의체 운영 지원, 특화사업 실행 • (자원관리) 자원발굴 및 관리실무, 권역 내 자원공유 협조, 중심읍면동 자원요청 및 활용 	<ul style="list-style-type: none"> • (복지사각지대 발굴) 발굴 및 초기상담 • (찾아가는 복지상담) 가구방문 수행 • (통합사례관리) 사례관리대상자 발굴, 욕구조사, 서비스제공계획 수립, 사례관리 및 서비스연계, 사후관리(모니터상담), 고난이도 사례 의뢰(희망복지지원단), 사례회의 안전상정 및 기록 실무, 솔루션회의 의뢰 • (민관협력) 읍면동 지역사회보장협의체 운영지원, 특화사업 실행 • (자원관리) 자원발굴 및 관리 실무

II

복지사각지대 발굴

1. 개요	23
2. 복지사각지대 발굴체계 구성	25
3. 복지사각지대 발굴체계 운영	28
4. 발굴 후 지원 연계	30



II

복지사각지대 발굴

1 개요

□ 추진방향

- (발굴 단위의 상시화·다각화) 읍면동 맞춤형복지팀뿐만 아니라 읍면동 소재 공공·민간 기관 및 인력들이 공식 또는 비공식 차원의 복지사각지대 대상자 발굴 및 지원 관리 체계를 지역특성에 맞게 다양하게 구성하고 상시적으로 운영
- (발굴 후 처리의 체계화) 다양한 경로를 통해 발굴된 복지사각지대 대상자 지원 및 관리는 읍면동 맞춤형복지팀의 주도하*에 체계적으로 관리
 - * 권역형 일반읍면동의 경우에도 중심읍면동 맞춤형복지팀의 복지사각지대 발굴 후 처리 사무에 대하여 적극적인 협조 필요

□ 발굴 대상

- 사회복지 욕구가 존재함에도 불구하고 여러 가지 사유로 복지 서비스를 제공받지 못하여 생활상의 어려움을 겪고 있는 복지 소외계층
 - 탈 수급대상 : 사회보장급여 수혜 자격기준에 의해 배제된 대상자
 - 차상위 대상 : 욕구 대비 복지서비스의 내용 및 수준이 불충분한 대상자
 - 신규 발굴대상 : 공공부조 및 복지서비스 수혜대상이나 발굴되지 못한 대상자
 - * 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 및 행복e음 복지사각지대 대상자 관리시스템상의 근거 참조
 - ** 명시된 대상자 뿐만 아니라 지자체 상황에 맞춘 대상자까지 대상자 범위 확대 적용 가능

□ 수행 주체

- 시·군·구
- 읍·면·동(맞춤형복지팀, 일반읍면동의 복지행정팀)
- 읍·면·동 지역사회보장협의체 위원
- 복지통(이)장, 복지위원 등

□ 수행방법

- 읍면동 특성에 맞도록 복지사각지대 발굴 체계 구성
- 일제조사 또는 특정 취약계층 기획조사 등 발굴 조사, 주민교육·홍보 실시
- 대상자 발굴 후 체계적 지원* 및 관리 수행, 특히 통합사례관리업무의 연속성을 고려해 체계적 발굴 대상자 관리 중요
 - * 통합사례관리, 사회보장급여 선정 지원(복지행정팀으로 연계), 민간자원 단순연계 등

○ 복지사각지대 발굴 주체별 역할

주 체		역 할
시군구		<ul style="list-style-type: none"> • 복지사각지대 발굴 기획 및 홍보 • 복지사각지대 발굴 우수사례 전파 • 읍면동 인적안전망(지역사회보장협의체, 복지통(이)장 등) 운영 지원
읍면동	읍면동장	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 복지허브화 업무 총괄 • 읍면동 지역사회보장협의체 공동위원장 • 읍면동 지역사회보장협의체 운영 • 복지사각지대 발굴을 위한 유관기관 협력체계 구축 • 복지행정팀(기존)과 맞춤형복지팀 간 사무 조정
	맞춤형 복지팀장	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 지역사회보장협의체 운영 지원 • 읍면동 지역사회보장협의체 자원 관리 • 복지사각지대 서비스 연계를 위한 자원 발굴 및 개발 • 공공기관 및 복지서비스기관 네트워크 구축 및 협업 • 복지사각지대 발굴을 위한 복지행정팀과 협업
	맞춤형 복지팀원	<ul style="list-style-type: none"> • 복지사각지대 발굴 조사 및 자료 관리(행복e음) • 발굴된 복지사각지대 가구 사례관리 및 서비스 연계 • 복지통(이)장, 복지위원 등 인적안전망 구축 및 운영
읍면동 지역사회복지협의체, 복지통(이)장, 복지위원 등		<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 지역사회보장협의체, 복지통(이)장, 복지위원 등을 통한 복지사각지대 발굴 • 복지사각지대 발굴 지원을 위한 지역자원 발굴 및 개발

○ 읍면동 복지허브화 모형별 복지사각지대 발굴 역할

모 형		역 할
기본형		<ul style="list-style-type: none"> • 발굴대상 초기상담 및 복지서비스 종합안내 • 복지사각지대 발굴 체계 구성·운영(복지사각지대 일제조사 포함)
권역형	중심읍면동	<ul style="list-style-type: none"> • 발굴대상 초기상담 및 복지서비스 종합안내 • 복지사각지대 발굴 체계 구성·운영(복지사각지대 일제조사 포함) • 권역 단위 복지사각지대 발굴 및 처리 실적 관리
	일반읍면동	<ul style="list-style-type: none"> • 발굴대상 초기상담 및 맞춤형 정보 종합안내 • 복지사각지대 발굴 체계 구성·운영(복지사각지대 일제조사 포함) • 복지사각지대 발굴 및 처리 실적 보고(시군구 또는 중심읍면동)

2 복지사각지대 발굴체계 구성

□ (개념) 복지사각지대 또는 위기상황에 처한 취약계층을 보다 효과적·체계적으로 상시 발굴하기 위한 인적안전망 또는 네트워크를 지칭

□ (방법) 지역특성에 따라 다양한 유형의 발굴체계 구축·운영

○ 복지사각지대 발굴 기획단 운영

- 구성 : 시군구 희망복지지원단, 맞춤형복지팀, 읍면동 지역사회보장협의체 등
- 운영주체 : 시군구 희망복지지원단
- 회의주기 : 반기별로 추진, 해당 지역 맞춤형 사각지대 발굴사업 기획 및 평가

○ 다양한 인적안전망 구축

- 읍면동 지역사회보장협의체 위원을 통한 발굴
- 복지통(이)장, 복지위원을 통한 발굴
- 시군구 사회복지협의회 ‘좋은 이웃들’을 통한 발굴

사례 ▶ 읍면동 인적안전망을 활용한 복지사각지대 발굴 및 지원 우수사례

구분	부산 서구	광주 서구	강원 횡성군	
구축 · 운영 현황	지역특화조직 “희망나래단” 구성·운영 13개동 914명 - 區협의회·洞복지협의회-희망나래단 간 역할 분담 체계화, 후원 조직 활용 (회원 1천여명, 연간 5억원 모금)	복지사각지대 발굴망 “SOS 희망기동대” 운영 - 복지통장 동복지협의회 위원 희망키움 자생단체 회원 등으로 구성(2,270명)	“횡성행복봉사공동체”(복지이장, 새마을 지도자, 부녀회, 직십자 등)와 “읍면 복지 실천연대 (읍면 지역사회 보장협의회)로 구성·역할 부담(총 223개 단체 2,380명이 13개 분과에서 활동 중)	
운영 지원 사항	지금심 고취	복지통장증 제작·배포(15.6월), 복지통장 발대식(15.7월), 협의회 발대식(14. 12월), 활동 조끼 배포	우수활동자 군수 표창(4.7.9월), 활동 조끼 및 티셔츠 배부, 행복봉사공동체 분과별 엠블럼기 제작	
	전문화	집합·순회교육(32회), 워크숍(3회), 타 지역벤치마킹(3회), 복지대상 발굴 가이드북 및 활동수첩 제작·배포	행복봉사공동체 실천보고대회 및 포상 (15.12월예정), 교육·워크숍, 순회교육, 6개월 복지교육 과정 수료자 중심으로 복지실천연대 구성	
	체계화	“한 눈에 보는 복지자원 맵” 제작·배부 (1천부), 읍면동 평가 및 포상, 사각지대 발굴 월보 등 보고체계 상시화 등	매월 동협의회 위원장 간담회, 동별 협의회 회의(정기 월1회, 수시)	
	지속성 확보	통·반장 설치조례 개정(13.12월), 지원 발굴 등 협약체결 * 서구-부산우체국 사각지대 발굴·지원 협약(2월), 서구-한전 장비기 비용지원 등 협약(15.1월), 서구-동아대 마음 돌봄네트워크 통합사례관리 협약 (15.1월) 등	통·반 설치 조례 개정(15.2월), 동협의회 조례안(14.12월) 공무원 “수호천사(동협의회) 서포터즈단” 운영, “착한가게 캠페인”(15.7월~), 희망키움 운영, 지역사회보장협의체가 지원하는 동복지협의회 공모(수호천사 날개달기) 추진(25백만원)	
홍보	매일 거리캠페인, 각 유관단체 회의시 홍보(44회), 언론보도(384회) 등	방문스티커 제작(15.7월), 복지통장 동영상 제작·홍보, 보도자료(13회)	행복봉사공동체 의사소통·협력을 위한 앱 개발, 콜센터 운영(15.1월~), 행복 봉사 공동 네트워크 회의, 횡성 희망농 및 보건·복지연계시스템 등(콜센터 9개월 간 378건 접수, 120백만원 지원) 223개 지원봉사단체를 분류·체계화하여 횡성행복봉사공동체 구성	
주요 성과	대상 발굴	주민등록일제조사와 병행하여 취약계층 전수조사(희망나래단 활용 상시발굴 2,149세대) 복지통장 활용 독거노인 현황 전수조사 (640명 관리대상으로 확정·별도관리 중)	주민등록일제조사와 병행(15.8월, 245건 발굴), 기초신청탈락가구 방문조사 (2,103명, 15.1월) 등으로 15년 총 12 천가구 발굴	횡성한전검침반 나눔봉사단과 연계 3 개월 체납·납부 무능력가구 발굴* 등 복지사각지대 발굴 * 총 11개가구 4,400천원 지원
	체계 구축	희망나래단 안부전화망 운영(총 665명, 주 2회이상)	협의회 특화사업으로 취약계층 안부확인 및 정서지원	횡성행복봉사공동체는 복지대상 발굴 및 자원봉사 중심, 복지실천연대는 자원 발굴·연계 중심
	지원 발굴	총 232건 지원 발굴, 9,580세대에 233 백만원 상당 지원 복지통장 발굴 113백만원 읍면동 협의회 발굴 121백만원 등	총 18천건 938백만원 상당 민간지원 발굴 복지통장 15백만원, 동지역사회보장 협의회 189백만원, 기타 민관협력사업 734백만원 상당 민간지원 연계·지원	군 지역사회복지협의회와 연계 행복봉사 공동체 성금 조성(15.1월~) 204백만원 심시일반사업(1인1구좌 1,010원이상) 152백만원 학부모연합회 기부협약(15.7월) 사랑나눔가게 추진(15.8월~)
	특화 사업	동복지협의회 회의를 통해 지역상황을 반영한 특화사업 기획·추진(사)사랑의 따이거 후원금 지원)	동협의회 후원금 등으로 총 114건의 특화사업 실시, 노인·저소득층 등 총 5,477명에게 서비스 제공 중	복지실천연대 정기회의를 통해 선정·운영 (한 부모가정 부모 되어주기 (우천면) 등)

□ 지역 내 공공기관 간 연계협력

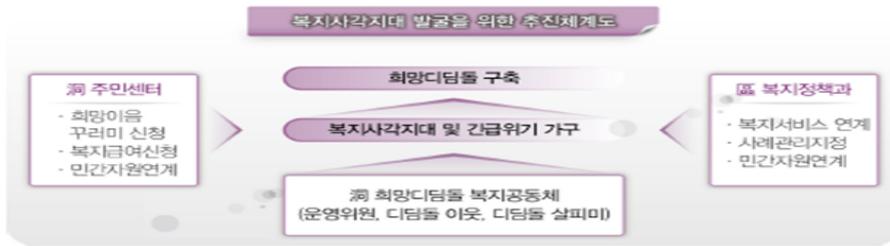
- 보건소(방문보건), 복지관(독거노인 돌봄) 등 방문형 서비스기관과 연계·협력
- 우체국(집배원), 수도·전기 검침원, 학습지 교사 등 연계·협력
- 기타 지역사회 이웃 등 지지체계 구축 및 운영

사례 ▶ 지역 내 공공기관 간 연계 협력을 통한 복지사각지대 발굴(경북 울진군)

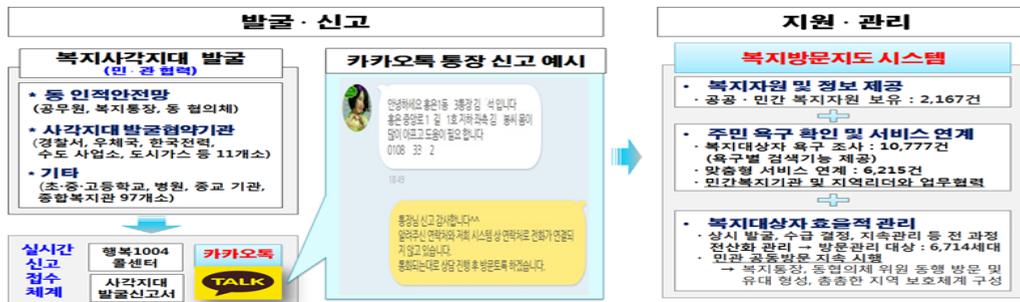
- 「고우이 희망 더하기」 발대식
 - 유관기관 관계자, 읍·면지역사회보장협의체 위원(총125명)으로 인적안전망 조직 구성
 - 6개 유관기관 협약:군청, 경찰서, 교육지원청, 소방서, 우체국, 한전산업개발
 - 협약내용 : 업무 중 인지하게 되는 복지사각지대 발굴 시 대상자 정보 이관 등

사례 ▶ 지역사회 이웃지지체계 협력을 통한 복지사각지대 발굴(부산 사상구)

- 「희망디딤돌 복지살피미」 활용 복지사각지대 발굴
 - 주 체 : 통·반장, 자생단체원, 우편배달원 등
 - 발굴기간 : 연중수시
 - 발굴방법 : 움막, 폐 공가, 여인숙, 독서실, 지하실 등 취약지역 거주자를 대상으로 수시확인 및 이웃주민 제보 등 신고체계 확립
 - 발굴된 복지대상자는 복지공동체 사업으로 해결방안 강구하여 동에서 해결



사례 ▶ 지역사회 이웃지지체계를 활용한 복지사각지대 발굴 및 지원(서울 서대문구)



3 복지사각지대 발굴체계 운영

□ 단계별 운영방안

단계	주요 업무	수행 주체	수행방법
1단계	복지 사각 지대 발굴 체계 구축	시군구	- 복지사각지대 발굴 기획단 구축 - 관련 기관 및 실무자 섭외(업무협약 체결 등)
2단계	기획회의		- (목적) 복지사각지대 발굴을 위한 기획회의 운영 - (참여자) 희망복지지원단, 통합조사 및 관리, 복지기획팀, 맞춤형복지팀, 지역복지협의체 등 - (운영시기) 연2회 - (회의내용) 복지사각지대 발굴을 위한 사업 제시(일제조사, 단전단수가구 조사, 독거노인 건강음료 배달 사업 등), 既 추진된 복지사각지대 발굴 사업에 대한 평가
3단계	복지 사각지대 발굴	읍면동 맞춤형 복지팀	- 시군구 기획단에서 제시한대로 복지사각지대 발굴 추진 - 사업 내용에 따라 읍면동 사회보장협의체, 복지통(이)장, 기타 공공 및 민간 기관들과 협업하여 추진 - 권역형 일반읍면동은 해당 권역 복지사각지대 발굴 사업 동참
4단계	발굴 후 지원		- 사회보장급여 대상자 복지행정팀 연계* - 통합사례관리(사례관리 및 서비스연계) 수행 - 안부확인 등 단순서비스 제공(읍면동 지역사회보장협의체 위원 및 복지통(이)장 등 지역사회 인적안전망)

* 맞춤형복지팀은 복지사각지대 발굴 및 지원에 집중하고 대상자 초기상담 및 급여신청 관련 사무는 복지행정팀에서 담당

○ 주요 발굴업무 추진 방안

- (발굴 조사)

- 최소 연2회 이상 일제조사 실시
- 지역별 주요 욕구 및 문제특성을 고려한 취약계층·위기가구 전수조사 수시 실시
- 사회보장급여 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제11조에 의거 민간 정보공유 요청 가능

사례 ▶ **취약계층 일제조사**

- 서울 서대문구 : 지역주민 전수조사
 - 고액 자산가 등 복지통장이 조사가 필요없는 일부세대를 제외하고 전 세대를 조사
- 서울 노원구 : 남성 독거노인 전수조사, 법정 차상위 전수조사
- 경기 오산시 : 동절기 단전기구 현장조사, 취약계층 집중 일제조사
 - 창고·지하철 등 거주지, 찜질방·고시원 등 장기 거주자 및 아동 동반 투숙자 등
- 부산 서구 : 한부모 가정 전수조사
- 대구 서구 : 행복올타리사업(50세 이상 1인가구 실태조사)
- 광주 광산구 : 주민등록 일제조사와 연계, 194천 가구 전세대 조사

- (주민 교육) 생활실태조사표 작성방법, 현장방문 요령 등 발굴 조사 시 필요한 교육
 - 통(이)장협의회 월례회의 등 공식조직의 정례회의 활용
 - 복지사각지대 발굴 네트워크 조직 발대식 등 개최
 - 생활실태조사표 및 가이드북 제작·배포

사례 ▶ **조사물품 제작 배포(서울 서대문구)**

- 서울 서대문구 : 전수조사 시 복지통장증, 방문스티커, 실태조사표, 가이드북, 업무용 서류가방 제작, 배포
- 광주 광산구 인적 안전망 ‘복지인드라마’ : 가정방문시 사용 가능한 신분증, 부재 시 부착 가능한 스티커, 복지제도 관련 홍보물, 복지매니저 길라잡이, 수첩* 등을 제작하여 지원
 - * 생명수첩에 복지소외계층 발굴 대상자를 작성 후 연계

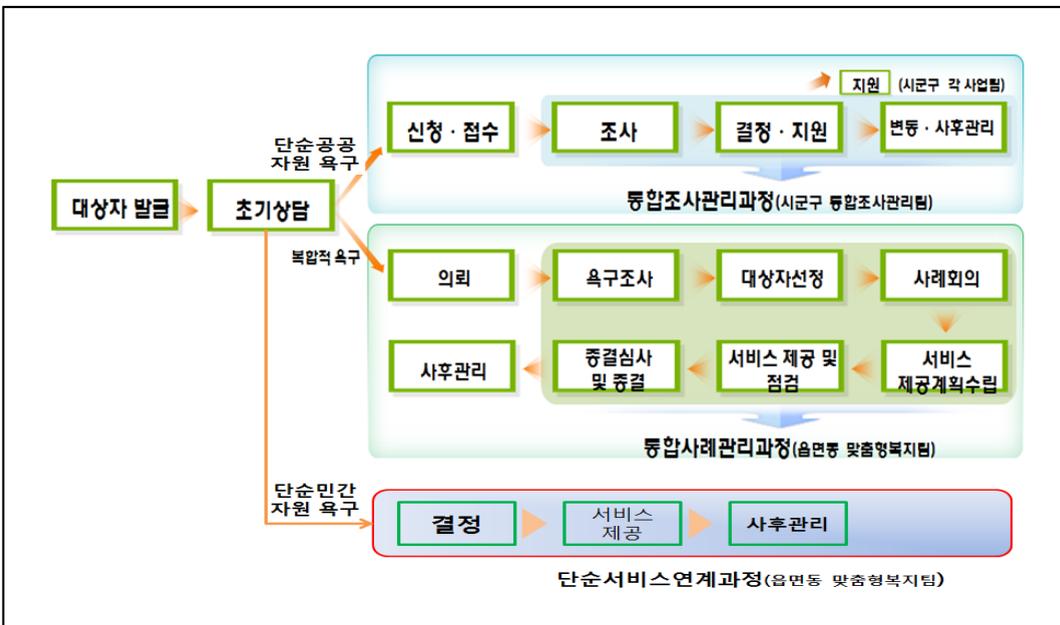
- (발굴 홍보) 지역 언론, 게시물 및 홍보물 활용 등 적극적인 홍보 실시로 발굴 효과 극대화
 - 지역신문 및 케이블 방송 활용 공익광고 게시
 - 시내버스(마을버스) 내외 복지사각지대 발굴 홍보물 부착
 - 읍면 사무소 및 동 주민센터 배너 광고판 활용
 - 농어촌 지역의 경우 시골장터에 홍보부스 마련 등

4 발굴 후 지원 연계

□ 처리절차

- 복지사각지대 대상자 발굴 후 읍면동 맞춤형복지팀에 대상자 의뢰
- 읍면동 맞춤형복지팀에서 초기상담 실시
 - ※ 행복e음 상담사례관리시스템에 '초기상담' 기록(발굴 경로 및 상담내용 등)
- 지원 연계
 - (i) 읍면동 단순 서비스 연계
 - 지역사회 민·관 자원을 활용한 지원 연계
 - (ii) 읍면동 통합사례관리(사례관리 및 서비스연계)
 - 기본형의 경우 고난이도 사례는 시군구 희망복지지원단이 직접 수행
 - (iii) 시군구 사회보장급여 및 서비스 신청 접수·복지사각지대 발굴관리시스템 실적 기록 관리

Ⅰ 발굴 후 지원 연계 절차 Ⅰ



□ 유의사항

- 복지사각지대 발굴체계는 지역특성에 맞게 다각적으로 구성·운영하되, 발굴 후 연계 등은 읍면동 맞춤형복지팀 주관 하에 체계적으로 관리
- 대상자 발굴 방문조사, 초기상담, 사례관리, 욕구조사 등 대면조사 내용의 중복을 최소화하여 대상자의 조사 피로감 유발 방지

사례 ▶ 지역주민 복지사각지대 발굴 역할 부여(경남 거창군)

- ‘우리 동네 복지 명탐정’ : 거창군 복지사각지대 대상자 주 이용 장소를 활용하여 복지사각지대 발굴
- 마을 경로당 이용자, 슈퍼, PC방 운영자 : ‘복지명탐정’ 위촉
- 복지명탐정 활동장소 발굴 스티커 부착 : 복지사각지대 신고센터 역할 부여
- 활동내용
 - 대상자 발굴 및 읍면동 의뢰
 - 복지사각지대 우려대상에 대한 모니터링 및 관찰



제2부
읍면동 맞춤형복지팀의 업무

사례 ▶ 복지사각지대 발굴조사 방법

● 법정 및 민간 일제조사를 통한 발굴 방안

조사명	주기	협조 사항
사업체통계조사	연 1회	여관 여인숙 등 주거취약계층 관련 사업장 조사 시 홍보 및 발굴 협조
독거노인 전수조사	연 1회	복지사각지대 발굴 및 의뢰 협조
주민등록 일제조사	연 1회	복지사각지대 발굴 및 의뢰 협조
복지관 지역육구조사	3년 1회	복지사각지대 발굴 및 의뢰 협조
인구통계조사	5년 1회	복지사각지대 발굴 및 의뢰 협조

● 복지서비스 현황 조사를 통한 발굴 방안

- ① 공식·비공식 복지서비스 자료 수집
- ② 공식·비공식 복지서비스 DB대장 작성 및 관리
- ③ 공식 복지서비스 누락자 파악 → 비공식 복지서비스 연계
- ④ 비공식 복지 서비스대상자 중 법정 복지급여 제외자에 대한 조사

【 복지서비스 DB대장 작성 항목 예시 】

공식 복지서비스			비공식 복지서비스	
노인	방문간호	보건소	밀반찬, 영양죽, 후원금, 안부확인, 식사 제공, 의료지원	읍면동지역사회 보장협의체, 적십자사, 자원봉사단, 교회, 성당, 식당, 병원
	재가요양서비스	국민건강보험공단		
	노인종합돌봄	시 노인복지과		
	노인가분돌봄			
	노-노케어 밀반찬 등	노인복지관		
	홈닥터서비스	NH 관리사무소		
장애 인	장애인활동보조	국민연금공단		
	생활서비스 사례관리 밀반찬 등	장애인복지관		
아동	방과후 돌봄	지역아동센터		
		초등학교		
	사례관리	드림스타트		
정신 건강	사례관리 프로그램 이용	정신건강증진센터		
		정신장애이용시설		

참고

복지사각지대 발굴관리 시스템

1. 개요

- 단전·단수, 사회보험료 체납 등 취약계층 관련 빅데이터를 수집·분석하여 복지사각지대 대상자를 선제적으로 발굴·지원하는 시스템
 - 13개 기관 24종 정보를 수집·분석하여 고위험 가구를 예측·선별하고, 지자체를 통해 상담·조사 후 복지급여 및 서비스 지원
 - 발굴 가구에 대한 복지 지원이력을 정보시스템(행복e음)을 통해 지속적으로 관리하여 사각지대를 해소
 - * 행복e음에 정보수집·분석 → 고위험 가구 선별 → 지원 이력관리 기능 구축

빅데이터 활용 대상자 발굴 처리체계



제2부

평면도 맞춤형복지팀의 업무

2. 추진경과

- 발굴을 위한 공공정보 이용에 대한 제도적 근거 마련('14.12월)
 - 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 및 시행령 시행('15.7월)
- 복지사각지대를 선제적으로 발굴하고 지원하기 위한 방안에 대한 연구 수행('15.1~9월)
 - 사회보장정보시스템 내·외부 정보를 통해 복지사각지대 대상자를 발굴하기 위한 모형 개발 및 시스템 구축방안 마련
- 정보 연계를 통한 복지사각지대 발굴관리 시스템 구축 사업을 추진하여 시범운영 개시('15.12월~)
- 동 정보시스템을 1~3차 시범운영한 이후 상시운영으로 전환('16.10월~)

▶ 복지사각지대 대상자 정보 유형

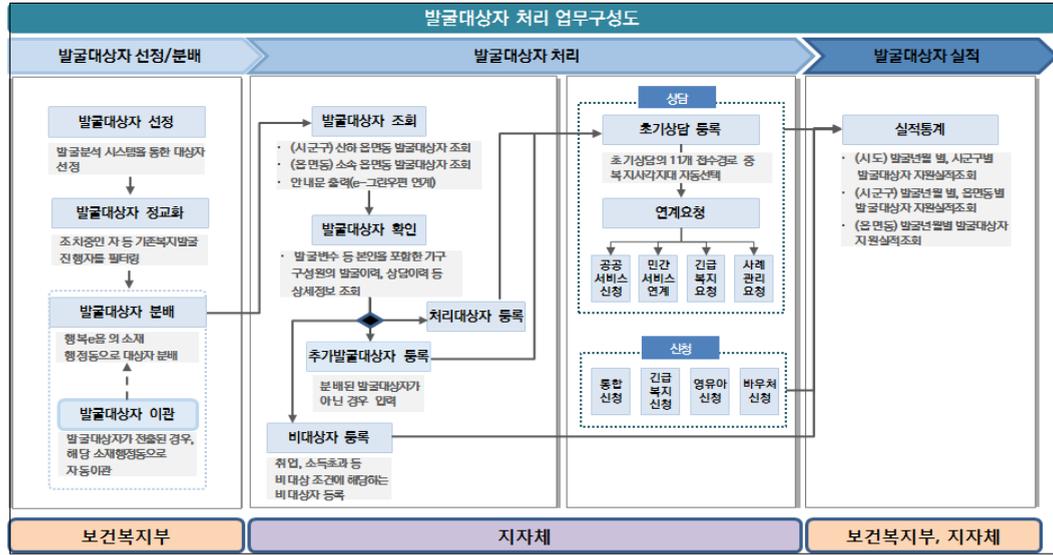
- 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제12조 및 같은법 시행령 제8조에 따른 취약 및 위기 가구 발굴 대상

근거 : 법률(제12조제1항 각호)		근거 : 시행령(제8조제1항 각호)	
정보내용	보유기관	정보내용	보유기관
단전	한국전력공사	국민연금보험료 체납	국민연금공단
단수	상수도사업본부	의료 위기 ¹⁾	건강보험공단
단가스	도시가스사	범죄 피해	경찰청
초·중고 교육비 지원사업 대상자 중 학교장 추천자	교육부	화재 피해	국민안전처
건보료 체납	건강보험공단	주거 위기 ²⁾	국토부
기초수급 탈락·중지 복지시설 입·퇴소	사회보장정보원	고용 위기 ³⁾	고용부
1) ① 의료비 부담 과다 ② 장기 요양 2) ① 전세보증금 1억원 이하 ② 월세 30만원 이하 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는 자 중 실업급여 미수급자		방문건강사업 대상	사회보장정보원
		기저귀 분유지원	
		신생아 난청지원	
		전기료 체납가구	한국전력공사

3. 복지사각지대 발굴관리 시스템 구성 및 절차

□ 복지사각지대 발굴관리 시스템 구성

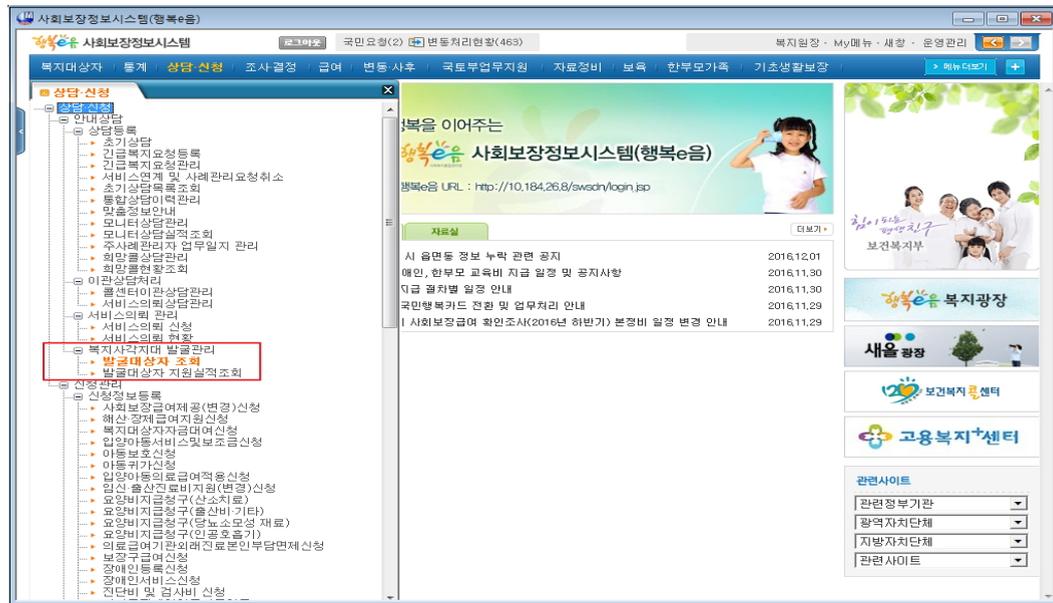
- 발굴대상자 선정 및 분배·실적 관리 / (지자체) 발굴대상자 처리 및 실적 확인



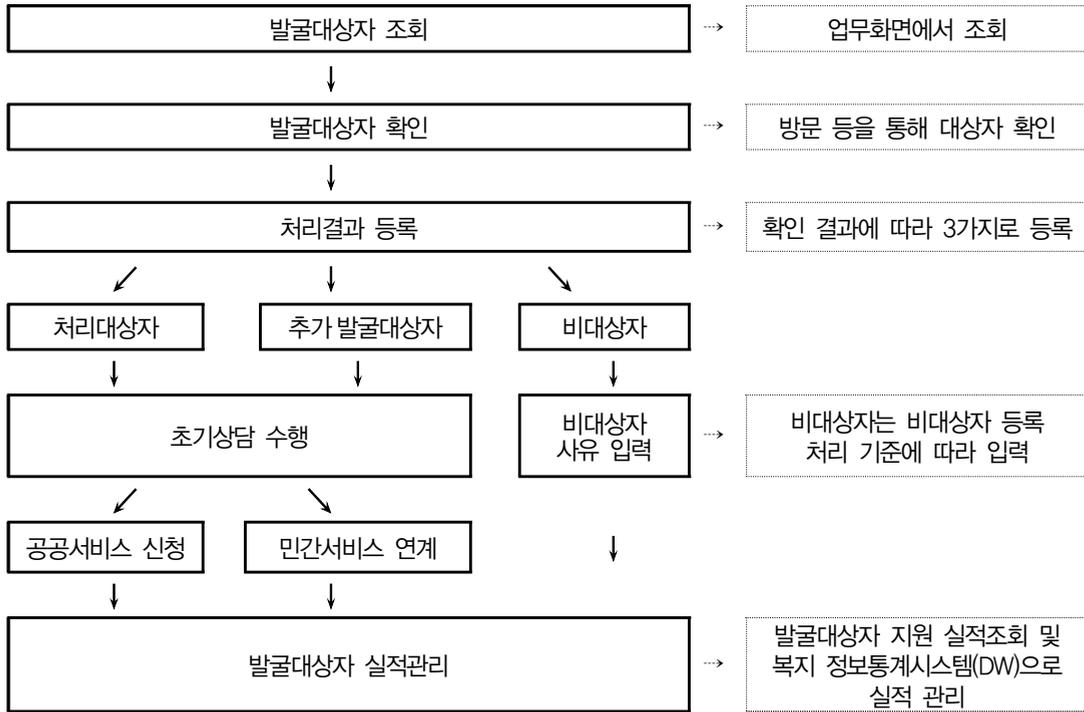
제2부
 피연계된 복지사각지대 발굴관리 시스템의 업무

□ 사회보장정보시스템(행복e음)상 발굴관리 시스템 접근 메뉴

- 사회보장정보시스템(행복e음) ⇒ 상담·신청 ⇒ 안내상담 ⇒ 복지사각지대 발굴관리



□ 발굴대상자 처리 업무흐름도



□ 시스템 처리 시 유의사항

- 복지사각지대 발굴대상자 업무처리 시 처리기간을 반드시 준수
 - 2개월마다 행복e음을 통해 정기적으로 발굴대상자 분배(16.10월 이후)
 - 분배된 발굴대상자는 다음 발굴대상자 분배 전까지 처리 완료
 - 지자체에 발굴대상자 분배 이후 6개월이 경과되도록 아무런 처리도 하지 않으면, 분배된 발굴대상자는 미처리 상태로 마감 처리되어 실적에서 미처리자로 집계
- 발굴대상자 처리 시 반드시 전화상담 또는 현장방문을 통하여 아래의 '중요 확인사항'을 파악 후 결정

▶ 중요 확인사항

발굴대상자 중에는 기초(주거·교육)와 차상위도 다수 포함되어 있으며, 동 대상자는 기존 수급자임에도 불구하고 위기관련 징후가 추가로 발견되어 복지사각지대 발굴관리시스템에 의해 고위험으로 예측된 대상자이기 때문에, 지자체는 기수급·소득재산초과 등 비대상으로 제외하는 대신 반드시 현장방문 등을 통해 동 대상자의 새로운 복지욕구를 파악

- 현장방문 등 조사 이후, 지원 필요성이 없다고 판단 시 “비대상자 등록 처리 기준”에 따라 처리

- 발굴대상자 지원
 - 공적지원에 적합한 대상자일 경우, 기존 행복e음 업무처리절차에 따라 사회보장급여 및 서비스를 제공
 - 기준초과 등으로 공적지원이 부적합한 대상자일 경우, 사회복지공동모금회 등 활용 가능한 민간자원을 최대한 연계하여 우선 지원
- 발굴대상자 처리실적 확인
 - 발굴대상자에 대해 기존 행복e음 업무를 적용하여 수행하면 실적으로 집계되어 복지사각지대 발굴 관리시스템에서 확인 가능(비대상자 처리실적 포함)
 - * 초기상담, 긴급복지, 공공서비스 신청, 민간서비스연계 등
 - 지원실적에 대한 통계는 익일 수집되며, 그 통계는 '발굴대상자 지원실적 조회' 화면에서 조회 가능

□ 발굴대상자 처리 절차

1) 발굴대상자 조회

※ 지자체별로 분배된 발굴대상자 목록 및 발굴대상자 처리현황 등을 조회하여 처리할 발굴대상자를 확인

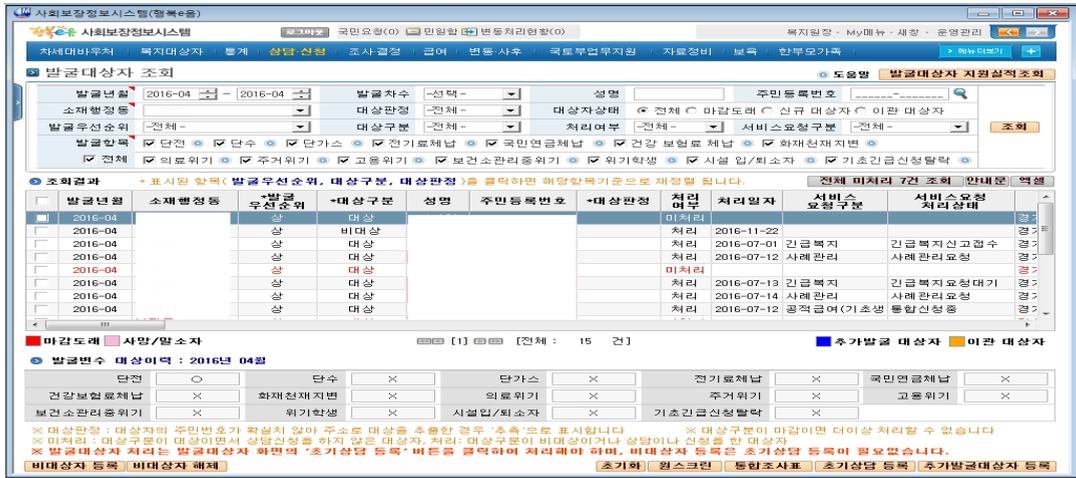
• 업무처리절차

시스템(메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복e음 (발굴대상자 조회)	① 대상자 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 발굴대상자 목록 조회 • 전입/전출된 대상자 확인 • 발굴변수 확인
행복e음 (발굴대상자 조회)	② 대상자 현황 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 소재 행정동 변경이력 조회 • 가구구성원 확인 • 발굴이력 확인 • 처리이력 확인 • 보장이력 확인, 급여·서비스 확인, 상담이력 확인, 사례관리이력 확인, 서비스연계이력 확인

① 대상자 조회

- 지자체에 분배된 발굴대상자 전체 목록과 해당하는 발굴변수 조회
- 발굴연월, 발굴차수, 발굴 우선순위, 대상구분 등 세부 조회
- 발굴대상자의 처리상태 확인

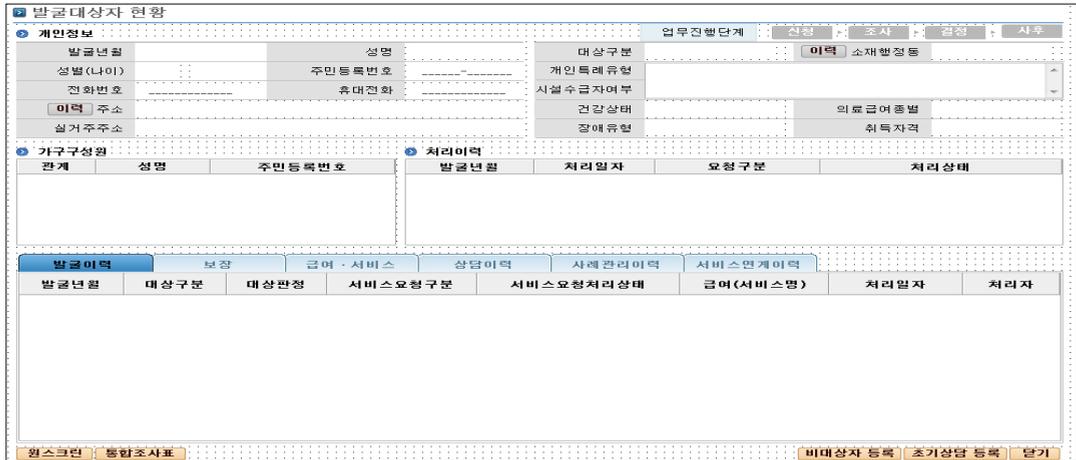
발굴대상자 조회 화면



2 대상자 현황 조회

- 발굴대상자 개인 정보 조회
- 발굴대상자 발굴이력 및 처리이력 조회
- 발굴대상자의 행복e음 사회복지서비스 지원 이력 조회

발굴대상자 현황 조회 화면



2) 발굴대상자 확인

※ 지자체별로 분배된 복지사각지대 발굴대상자는 반드시 전화 또는 현장방문 등을 통해 지원 필요성 확인

• 업무처리절차

시스템 (메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복e음 (발굴대상자 조회)	① 대상자 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 발굴대상자 목록 조회 • 전입/전출된 대상자 확인 • 발굴변수 확인
행복e음 (발굴대상자 조회)	② 대상자 현황 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 소재행정동 변경이력 조회 • 가구구성원 확인 • 발굴이력 확인 • 처리이력 확인 • 보장이력 확인, 급여·서비스 확인, 상담이력 확인, 사례관리이력 확인, 서비스연계이력 확인
행복e음 (발굴대상자 확인)	③ 대상자 확인	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 전화 또는 현장방문 등을 통해 지원 필요성 확인

① 대상자 조회

- 지자체에 분배된 발굴대상자 전체 목록과 해당하는 발굴변수 조회
- 발굴연월, 발굴차수, 발굴 우선순위, 대상구분 등 세부 조회
- 발굴대상자의 처리상태 확인

② 대상자 현황 조회

- 발굴대상자 개인정보 조회
- 발굴대상자 발굴이력 및 처리이력 조회
- 발굴대상자의 행복e음 사회복지서비스 지원 이력 조회

③ 대상자 확인

- 전화 또는 현장방문 등을 통해 지원 필요성을 반드시 확인하고 처리결과를 등록

3) 처리결과 등록

※ 발굴대상자 확인 후 그 결과에 따라 처리대상자, 추가발굴대상자, 비대상자 총 3가지로 처리 결과를 등록

3-1) 처리대상자 업무처리절차

※ 복지서비스 제공이 필요한 대상자는 기존 행복e음 사회보장급여제공 업무 처리절차를 준수하여 지원하고, 그 이외에 기준초과 등으로 공적지원이 부적합한 대상자는 민간자원을 최대한 연계

○ 업무처리절차

시스템 (메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복e음 (발굴대상자 조회)	① 대상자 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 발굴대상자 목록 조회 • 전입/전출된 대상자 확인 • 발굴변수 확인
행복e음 (초기상담)	② 발굴대상자 처리(상담)	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 정보 확인 및 관리 • 가구원 정보 확인 • 상담내용 입력 • 상담결과 판정조건 선택 후 저장 • 긴급복지 요청, 공공서비스신청, 서비스연계 및 사례관리요청
행복e음 (사회보장급여제공 (변경)신청)	③ 발굴대상자 처리(신청)	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 신청인 정보 입력 • 가구원 정보등록 • 사회복지서비스 및 급여 내역 등록 • 부양의무자 정보등록 • 급여계좌정보 등록 • 구비서류정보 등록 • 저장 후 신청서미리보기 • 금융거래정보 등 제공동의서 등록 • 신청 보장별 가구구성 • 소득재산신고서 등록(소득·재산 조사가 필요한 사업을 선택한 경우) • 사회복지서비스 이용권(바우처) 신청(사회복지서비스 이용권을 선택한 경우) • 접수처리

① 대상자 조회

- 지자체에 분배된 발굴대상자 전체 목록과 해당하는 발굴변수 조회
- 발굴년월, 발굴차수, 발굴 우선순위, 대상구분 등 세부 조회
- 발굴대상자의 처리상태 확인

② 초기상담

- 가구원 조회 등을 통해 초기상담을 수행하고, 그 처리결과를 입력

【 초기상담 화면 】

The screenshot displays the '초기상담' (Initial Consultation) screen. At the top, there are navigation tabs like '대상자정보관리' and '복지사각지대 대상자조회'. The main area contains several sections: '대상자정보관리' with search filters, '상대내용' with a table of user details, '접수종료' with various service selection options (e.g., '복지사각지대 발굴' is highlighted with a red dashed box), and '대상자유형구분' with categories like '기초생활보장' and '장애인복지'.

③ 사회복지급여제공(변경)신청

- 사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서를 등록
- 추가적으로 공적지원이 불가능한 대상자는 서비스 연계를 통해 민간 서비스 의뢰(사회복지 공동모금회 등) 신청이 가능하며, 사례관리를 통한 관리 또한 가능

【 사회복지급여제공(변경)신청 화면 】

The screenshot shows the '사회보장급여제공(변경)신청서' (Welfare Benefit Change Application Form). It includes sections for '신청인 정보' (Applicant Information), '신청 서비스' (Selected Services), and a table for '가족 정보' (Family Information) with columns for '학제 No', '세대주와 관계', '성명', '주민등록번호', '등기 (이동기사유)', '건강상태', '학교명', '학년', '전화', and '휴대전화'. At the bottom, there are tabs for '통합사례관리' and '신청상태관리'.

제2부
 피면담 맞춤형복지팀의 업무

3-2) 추가 발굴대상자 업무처리절차

※ 추가 발굴대상자로 등록된 후, 발굴대상자 처리 업무흐름도에 따라 초기상담 등 수행

• 업무처리절차

시스템 (메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복e음 (발굴대상자 조회)	① 대상자 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> 발굴대상자 목록 조회 전입/전출된 대상자 확인 발굴변수 확인
행복e음 (발굴대상자 조회)	② 추가발굴 대상자 등록	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> 추가 발굴대상자 등록

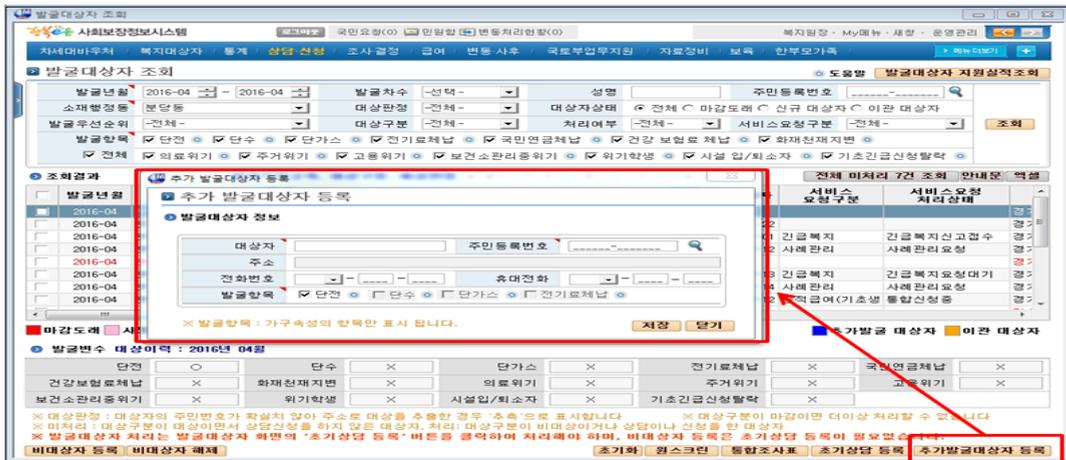
① 대상자 조회

- 지자체에 분배된 발굴대상자 전체 목록과 해당하는 발굴변수 조회
- 발굴년월, 발굴차수, 발굴 우선순위, 대상구분 등 세부 조회
- 발굴대상자의 처리상태 확인

② 추가 발굴대상자 등록

- 발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔을 때, 도움이 필요한 다른 사람이 발견됐을 경우 분배된 기존 발굴대상자는 '정보불일치'로 비대상자 처리하고, 추가 발견된 대상자는 추가 발굴대상자로 등록
- 등록된 추가 발굴대상자는 발굴대상자 업무처리 절차를 준용하여 처리

Ⅰ 추가발굴대상자 등록 화면 Ⅰ



3-3) 비대상자 업무처리절차

※ 현장방문 등 조사 이후, 지원필요성이 없다고 판단된 대상자는 아래의 비대상자 등록 처리 기준에 따라 비대상자로 처리

• 업무처리절차

시스템 (메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복e음 (발굴대상자 조회)	① 대상자 조회	읍면동 또는 시군구	• 발굴대상자 목록 조회 • 전입/전출된 대상자 확인 • 발굴변수 확인
행복e음 (발굴대상자 조회)	② 비대상자 등록	읍면동 또는 시군구	• 발굴대상자를 비대상자로 등록 또는 해제

① 대상자 조회

- 지자체에 분배된 발굴대상자 전체 목록과 해당하는 발굴변수 조회
- 발굴연월, 발굴차수, 발굴 우선순위, 대상구분 등 세부 조회
- 발굴대상자의 처리상태 확인

② 비대상자 등록

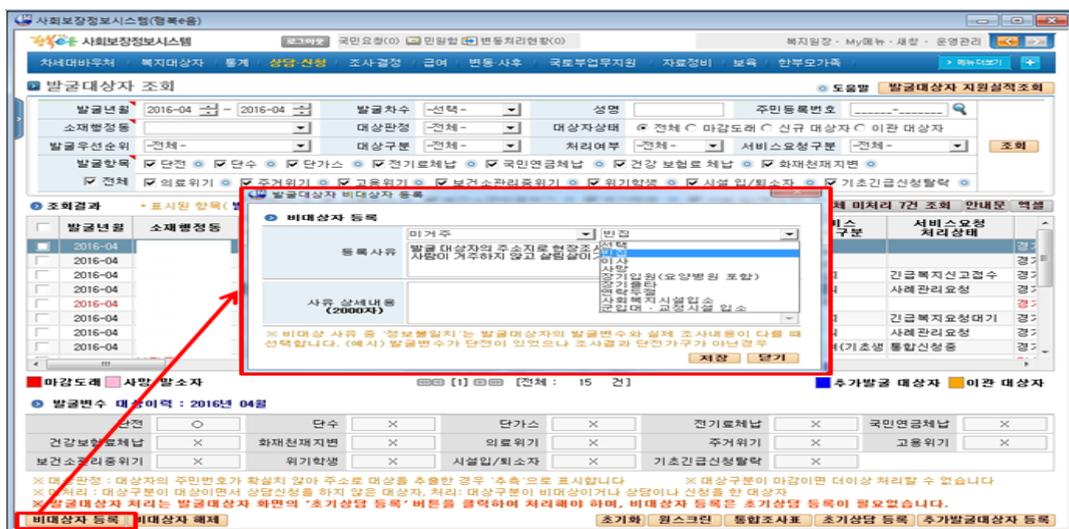
- 발굴대상자를 비대상자로 등록하거나, 비대상자로 등록된 발굴대상자를 해제
- 비대상자 등록 시 비대상자 등록 처리 기준에 따라 처리

【 비대상자 등록 처리 기준 】

항목	내용
빈집	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 해당 주소지에 사람이 거주하지 않고 살림살이가 없는 빈집 상태일 경우에 입력합니다.
이사	발굴대상자를 조회한 결과 대상자가 전출 상태이거나, 현장조사 결과 대상자가 거주지역을 옮긴 경우에 입력합니다.
사망	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 사망으로 확인된 경우에 입력합니다.
장기입원 (요양병원 포함)	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 건강문제로 입원 중인 상태일 경우에 입력합니다.
장기출타	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 외부에 머물고 있어 주소지에 거주하고 있지 않은 경우에 입력합니다.
연락두절	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 거주지에 거주하고 있지 않으면서 연락이 되지 않아 확인이 불가능한 경우에 입력합니다.

항목	내용
사회복지시설 입소	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 방문한 대상자가 사회복지시설에 입소한 경우에 입력합니다.
군입대·교정 시설 입소	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 방문한 대상자가 군입대를 했거나 교정시설에 입소한 경우에 입력합니다.
소득재산초과	발굴대상자를 조회한 결과, 대상자의 소득과 재산이 중위소득 50% 이상으로 확인되는 경우에 입력합니다. 취업상태로 인한 소득재산 초과인 경우는 '취업'으로 입력합니다. * "중요 확인사항"을 참조하여 조치한 후, 지원필요성이 없을 경우 비대상자 처리
취업	발굴대상자를 조회하거나 현장조사를 실시한 결과, 대상자가 취업한 상태여서 지원이 불필요한 경우에 입력합니다.
기수급자	발굴대상자를 조회한 결과, 기초(생계, 의료)수급자 또는 긴급복지 대상자인 경우에 입력합니다. 기초(주거, 교육), 차상위 대상자는 해당되지 않습니다. * "중요 확인사항"을 참조하여 조치한 후, 지원필요성이 없을 경우 비대상자 처리
기상담 완료자	발굴대상자를 조회한 결과, 이미 초기상담을 3개월* 이내에 완료한 대상자인 경우에 입력합니다. * 3개월 이내에 공공서비스 신청 진행 중인 대상자 포함
지원거부	발굴대상자를 조회하고 확인한 결과, 동 대상자가 정부나 민간의 지원을 원하지 않는 경우에 입력합니다.
정보 불일치	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자의 정보가 실제 거주자의 정보와 일치하지 않고 다른 사람이 거주하는 경우에 입력합니다.(추가발굴대상자 처리의 경우)
기타사유	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 그 밖의 사유로 발굴 대상에 해당하지 않는 경우에 입력합니다.

Ⅰ 비대상자 등록 화면 Ⅰ



4. 발굴대상자 실적관리(통계)

※ 발굴대상자 처리결과는 발굴대상자 지원실적조회 화면과 복지정보통계시스템(DW)의 정형통계를 통해 확인

• 업무처리절차

시스템 (메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복e음 (발굴대상자 지원 실적 조회)	① 지원실적 조회	시도 시군구 읍면동	• 발굴대상자 지원 실적 통계 조회
행복e음 (발굴대상자 지원 실적 조회)	② 지원실적 상세조회	읍면동 또는 시군구	• 발굴대상자 지원 실적 상세내역 조회
복지정보통계 시스템 (복지사각지대)	③ 정형통계 조회	복지부, 시도 시군구 읍면동	• 복지정보통계시스템(DW)에서 조회(9종)

제2부

평면도 맞춤형복지시스템의 업무

① 지원실적 조회

- 분배된 발굴대상자의 지원실적 통계 조회
 - 시도 : 산하 시군구별 지원실적 통계 조회
 - 시군구 : 산하 읍면동별 지원실적 통계 조회
 - 읍면동 : 해당 읍면동 지원실적 통계 조회

【 발굴대상자 지원실적조회 화면 】

소재행정동	발굴년월	합계 (가+나)	미처리	소계 (가+나)	(가)총처리결과 (가+나)	단순상담	요청접수 ①대상자 건수	조치중 ②대상자 건수	미지명 ③대상자 건수	조치완료 ④대상자 건수	비
2016-07	25	20(99.00)	2(33.33)	2(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	2(100.00)	5
소계	25	20(99.00)	2(33.33)	2(100.00)	0(0.00)	0	0	0	0	2(100.00)	5
2016-07	8	2(25.00)	6(75.00)	5(62.50)	4(50.00)	0(0.00)	0	0	0	1(12.50)	1
소계	8	2(25.00)	6(75.00)	5(62.50)	4(50.00)	0	0	0	0	1(12.50)	1
2016-07	15	5(33.33)	10(66.67)	10(100.00)	9(90.00)	0(0.00)	0	0	0	1(10.00)	1
소계	15	5(33.33)	10(66.67)	10(100.00)	9(90.00)	0	0	0	0	1(10.00)	1
2016-07	14	10(71.43)	4(28.57)	4(100.00)	1(25.00)	0(0.00)	0	0	0	3(75.00)	4
소계	14	10(71.43)	4(28.57)	4(100.00)	1(25.00)	0	0	0	0	3(75.00)	4
2016-07	22	16(72.73)	6(27.27)	6(100.00)	2(33.33)	0(0.00)	0	0	0	4(66.67)	4
소계	22	16(72.73)	6(27.27)	6(100.00)	2(33.33)	0	0	0	0	4(66.67)	4
2016-07	32	24(75.00)	8(25.00)	7(87.50)	1(12.50)	0(0.00)	0	0	0	6(75.00)	6
소계	32	24(75.00)	8(25.00)	7(87.50)	1(12.50)	0	0	0	0	6(75.00)	6
2016-07	25	22(88.00)	3(12.00)	3(100.00)	2(66.67)	0(0.00)	0	0	0	1(33.33)	1
소계	25	22(88.00)	3(12.00)	3(100.00)	2(66.67)	0	0	0	0	1(33.33)	1

※ 발굴대상자 지원실적 조회는 공적급여, 긴급복지, 사례관리, 서비스연계요청에 대한 파트별 정정보로 인해 발굴대상자 처리상여와 다를 수 있습니다.
 ※ 합계 = 미처리 + 처리
 ※ 조치결과 = 단순상담, 요청접수 대상자, 조치중 대상자, 조치완료 대상자
 ※ 미지명 = 신청 대상자 중 보강결정 부적합

② 지원 실적 상세조회

- 분배된 발굴대상자의 지원 실적 상세내역 조회
 - 시군구 : 산하 읍면동별 지원 실적 상세내역 조회
 - 읍면동 : 해당 읍면동 지원 실적 상세내역 조회
- 발굴대상자별 지원 실적 상세 내역 및 비대상자 처리내역 조회

③ 정형통계(9종) 조회(통계 → 정형통계 → 복지사각지대)

- 복지사각지대 발굴대상자 처리실적 총괄현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 처리실적 상세현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 처리실적 현황(월별) 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 조치 중 현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 조치완료 현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 조치완료 상세현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 비대상 현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 민간지원지원 현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 민간지원지원 상세현황 조회

【 정형통계(9종) 메뉴 】

The screenshot shows the '정형통계' (Structured Statistics) menu in the welfare information system. A red box highlights the '정형통계' menu item in the left sidebar. Another red box highlights the table content, which lists 15 categories of structured statistics. The table has columns for '번호' (No.), '대상류' (Target Type), '종분류' (Sub-type), '보고세명' (Report Name), '제공주거' (Provider), '추진기준' (Implementation Standard), '보고세명기' (Report Period), and '조회수 (3개월)' (Query Count (3 Months)).

번호	대상류	종분류	보고세명	제공주거	추진기준	보고세명기	조회수 (3개월)
1	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 처리실적 총괄현황	월단위	상세보기	일 달	227
2	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 처리실적 상세현황	월단위	상세보기	일 달	367
3	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 처리실적 현황(월별)	월단위	상세보기	일 달	90
4	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 조치중 현황	월단위	상세보기	일 달	26
5	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 조치완료 현황	월단위	상세보기	일 달	119
6	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 조치완료 상세현황	월단위	상세보기	일 달	76
7	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 비대상 현황	월단위	상세보기	일 달	44
8	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 민간지원지원 현황	월단위	상세보기	일 달	116
9	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 민간지원지원 상세현황	월단위	상세보기	일 달	115
10	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(발굴경로)	월단위	상세보기	일 달	16
11	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(발굴대상)	월단위	상세보기	일 달	11
12	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(발굴경로)	월단위	상세보기	일 달	2
13	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(주요보호 필요사항)	월단위	상세보기	일 달	4
14	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(조치현황)	월단위	상세보기	일 달	6
15	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(지원 조치현황)	월단위	상세보기	일 달	9

III

찾아가는 복지상담

1. 개요	49
2. 대상	50
3. 수행주체	51
4. 초기 상담	53
5. 모니터 상담	58
6. 취약계층 학대 예방 및 점검	60
7. 클라이언트로부터의 폭력 안전 대책	65
8. 복지공무원 안전지킴이	68

Ⅲ

찾아가는 복지상담

1 개요

- 읍면동 사회복지 업무를 급여관리 등 행정처리 위주가 아닌 지역복지중심기관으로 재정립하여 국민의 삶의 질 향상과 복지체감도 제고

단계	대상자 발굴	초기상담	모니터 상담 (점검/사후관리)
수행 주체	• 맞춤형복지팀	• 맞춤형복지팀 (복지행정팀 공동수행)	• 맞춤형복지팀
대상	• 국민기초생활수급대상자 • 차상위계층 • 기타 복지사각지대	• 단순정보제공자 • 사례관리 후보자	• 단순정보제공자 등 • 서비스연계대상자 등 • 사례관리 대상자 등
주요 역할	• 대상자 발굴 • 발굴체계간 협력관계 유지	• 대상자와 관계형성 • 대상자와 기초상담 (생활실태 및 욕구 파악)	(점검) • 서비스연계 현황, 대상자 변화 확인(사후관리) • 대상자 변화 유지 모니터링
기록	사회보장정보시스템 (공무원 및 상담사례관리 권한부여자)	사회보장정보시스템 (공무원 및 상담사례관리 권한부여자)	사회보장정보시스템 (공무원 및 상담사례관리 권한부여자)

※ 읍면동지역사회복지협의체 위원, 복지동(이)장, 복지위원, 방문형서비스 제공인력 등은 복지대상자 상담 및 모니터 상담 시 가구 공동방문 등의 협조적 역할 수행

○ 상담 목적

- 복지사각지대 발굴을 통한 선제적 복지서비스 지원으로 예방적 복지실현
- 복지대상자의 상황 변화에 대한 모니터링 및 사후관리
- 이동취약계층(노인 및 장애인 등)에 대한 방문상담을 통한 서비스 신청 및 서비스 지원
- 대상자가 처해있는 문제 및 해결을 위해 적절히 대응할 수 있는 복지서비스 탐색 및 지원계획 수립 및 서비스 연계

2 대상

- 초기 상담(신규대상)
 - 복지사각지대 발굴사업을 통해 발굴한 대상자*
 - * 읍면동 단위 지역사회보장협의체, 복지통(이)장 등 지역사회 인적안전망과 자체 기획사업을 통해 복지사각지대 대상으로 발굴된 경우
 - 기초생활수급탈락자 및 기타 저소득(장애인, 독거노인, 조손가정, 은둔형 취약계층) 등
- 모니터 상담(기존 복지대상자)
 - 국민기초생활수급대상자
 - 차상위계층(차상위본인부담경감대상자, 차상위 장애인, 차상위 자활대상자)
 - 저소득 한부모 가족 등
- 읍면동 찾아가는 복지상담 월별 목표
 - 동장 월 5가구(동행), 맞춤형복지팀장 월 10가구 이상 권고
 - 맞춤형복지팀 공무원 월 15가구 이상 수행
 - ※ 시군구에서는 별도로 읍면동별 월 목표치 제시 가능, 특히 권역형의 경우 중심읍면동에만 찾아가는 복지상담이 집중되지 않도록 일반읍면동에 대한 적정한 월별 목표치 제시 필요

3 수행주체

○ 사회보장정보시스템(행복e음) 상담사례관리 권한이 부여된 공무원 및 비공무원*, 지역 사회 인적안전망**

* 맞춤형복지업무에 담당하는 통합사례관리사, 방문간호사, 정신보건사회복지사, 직업상담사

** 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장, 독거노인생활관리사, 좋은 이웃들 등

구분	역할	방법	관리시스템	
공무원	(읍면동장) • 사업총괄관리	• 찾아가는 복지상담 촉진 • 민관협력 운영 • 자원개발	행복e음	
	(맞춤형복지팀장) • 맞춤형 복지 업무 총괄	• 찾아가는 복지상담 총괄 • 통합사례관리 슈퍼바이저 역할 수행 • 민관협력 운영지원 • 자원개발·지원·관리	행복e음	
	(맞춤형복지팀원) • 맞춤형 복지 수행	• 찾아가는 복지상담 계획수립 및 수행 • 복지·보건·고용 자원 발굴 및 연계 • 행복e음기록 및 사후관리	행복e음	
비공무원	통합사례관리사	• 통합사례관리 수행	• 통합사례관리 수행	행복e음
	방문간호사	• 방문보건서비스 수행	• 방문보건서비스를 통한 모니터링 및 서비스 연계, 건강교육 수행 • 동행방문 및 보건연계부문 사업지원	지역보건의료정보시스템, 행복e음
	정신보건 사회복지사	• 정신보건 사례관리 수행	• 정신보건 심층상담 • 사회복귀를 위한 재활상담 및 서비스 연계 • 동행방문 및 정신보건 연계부문 사업지원	행복e음
	직업상담사	• 일자리창출 업무 수행	• 기초수급자 및 차상위 가구를 대상으로 취업의욕 고취를 위한 상담 • 취업 취약계층 일자리 연계 • 일반 구인·구직자 대상 상담 및 연계 • 내방 상담지원 및 직업연계 지원	행복e음 워크넷
공무원 및 지역사회 인적안전망	• 복지대상자 발굴	• 찾아가는 복지상담 지원 및 지속적 안부 확인 • 복지사각지대 발굴 • 지역자원 발굴	방문기록지 등	

※ 비공무원은 지역 여건에 따라 배치 가능

○ 허브화 모형별 읍면동 찾아가는 복지상담 역할

대상	맞춤형복지팀		복지행정팀
	기본형	권역형	
복지 사각지대 발굴	사각지대 발굴과 초기상담	(중심읍면동) 중심읍면동의 복지사각지대 발굴 및 일반읍면동의 복지사각지대 발굴 사업 지원 (일반동) 읍면동 사각지대 발굴	내방민원 초기상담 시 위기상황 등으로 가구방문이 필요한 대상자 맞춤형복지팀으로 의뢰
통합 사례관리	사례관리 및 서비스연계	(중심읍면동) 고난이도 사례 포함, 사례관리 진행·점검 (일반읍면동) 중심읍면동으로 의뢰	-
모니터 상담	사례관리 종결 대상자 사후관리 및 기타 모니터링 필요 대상 상담	(중심읍면동) 중심읍면동 거주 사례 관리 종결자 사후관리 및 특별 모니터링 필요 대상 상담 (일반읍면동) 일반읍면동 사례관리 종결자 사후관리 및 기타 특별 모니터링 필요 대상 외 복지대상자 상담	기초생활보장수급자 등 연간 조사 계획에 따른 확인조사, 시군구(또는 중심읍면동)에서 통보된 사례관리 종결자 사후관리

사례 ▶ 찾아가는 복지상담 공동상담(천안시)

● 「공동 대응팀」 구성

- 구성원 : 읍면동+통합사례관리사+방문건강관리사+노인돌보미(사례에 따라 타 방문형 서비스 사업 수행자 참여 가능)
- 운영목적 : 지역 내 방문형서비스 사업간 연계·협력 기반을 마련하고, 대상자에 대한 정보공유로 사례관리대상자에 대한 복지서비스 중복 방지
- 운영주체 : 읍면동(담당자가 회의 간사 역할 수행)
- 정기적 회의를 통해 방문서비스 대상자에 대한 정보공유 및 공동방문 논의
- 공동방문 팀 구성 : 읍면동 복지 담당 공무원 및 통합사례관리사가 중심이 되어 팀을 구성, 혹은 다른 방문형서비스 수행 담당자와 팀을 구성하여 공동으로 가구방문 추진
- 효과 : 방문상담에서 제기되는 방문상담자의 신변안전 문제 완화 및 방문상담자의 전문성을 상호 공유함으로써 대상가구의 문제를 효과적으로 사정

● 수행체계별 운영전략 및 추진방법

구분	전략	방법
시 (행복키움지원팀)	• 방문형서비스간 현황 공유 및 연계·협력체계 총괄	• 지역별 공동팀 구축 및 운영 - 대상 : 기관 및 서비스 인력 ↳ 비상연락망구축 • 필요시 사례회의 유도
읍면동	• 지역별 공동팀과 협력시행 • 복지대상자 방문 상담 수행 및 정보 공유	• 지역별 공동팀 총괄 역할 • 복지위원 및 통리반장 등 읍면동에서 활용 운영
사회복지 협력기관	• 서비스 의뢰·연계·협력 - 참여기관 : 12개소 외	• 서비스 연계·협력체계 반영 수행 - 필요시 사례회의 참여

4 초기 상담

1) 의의

- 지역주민과 행정기관이 관계를 맺는 첫 단계
 - 이 단계에서 라포형성에 성공해야 이후 기관에 대한 신뢰를 바탕으로 서비스에 대한 긍정적 효과도 기대할 수 있음
 - 충분한 관심 표현과 경청, 존중, 세심한 관찰 필요
- 문제해결에 대한 대상자의 긍정적인 태도 이끌어내기
 - 상담자는 첫 대면에서부터 상담 종료 시까지 대상자가 향후 자신의 문제를 독립적이며 주도적으로 해결할 수 있도록 지지하며 동기를 부여하여야 함
 - 지원에 대해 과도한 기대를 가지고 의존성을 키우지 않고, 부정적인 느낌이 들지 않도록 유의하면서 제공할 수 있는 지원과 개입의 범위, 한계에 대하여 안내
 - 문제를 해결하는 것은 궁극적으로 자발적인 노력에 따라 가능하다는 점을 이해시킴
- 제공할 수 있는 서비스의 종류와 방법 판단
 - 지역주민의 문제를 평가하고 문제해결을 지원할 수 있는 제도 및 기관의 정보를 수집하여 지원 여부를 결정
 - 대상자가 생각하는 문제와 기대에 대하여 충분한 상담을 실시하여 근본적인 문제를 파악해야 하며, 대상자와 상담자의 인식에 차이가 있을 때는 해결해야 할 문제에 대하여 합의를 도출하는 과정이 추가되어야 함
 - ※ 해결해야 할 문제와 해결방법을 스스로 선택하고 결정할 수 있어야 지원이 효과를 발휘하고 만족도가 높아질 수 있음

2) 초기상담의 실시

- 지역주민이 방문하면 가급적 자리에서 일어나서 정중하고 친근하게 인사하고 자리에 앉을 것을 권한 후 방문자가 착석하면 자리에 앉아 상담을 시작함
 - 초기상담을 의뢰받은 경우 의뢰일로부터 5일 이내에 초기상담 실시
- 사전에 고지하여야 할 대상
 - 복지상담실 이용 의사를 먼저 확인

- 초기상담이 자산조사 및 가족관계 등에 대한 질문을 포함하고 있으며 다소 불편한 사항이 있더라도 솔직하게 응해 주시면 좀 더 자세한 안내를 받을 수 있다는 점을 충분히 고지
- 상담내용은 법률에 의하여 비밀이 보장되며, 상담자 또한 대상자의 입장과 처지를 충분히 이해하고 수용할 준비가 되어 있으니 믿고 편안하게 이야기 하도록 안심시킴
- ※ 사회보장기본법 제31조(비밀의 보호), 사회복지사업법 제47조(비밀누설의 금지), 국민기초생활보장법 제22조 6항, 민원처리에 관한 법률 제14조, 제22조 등

- 상담 중에 잊어버리지 않도록 기록을 하는 점에 대하여 사전에 양해를 구하고, 초기상담의 내용은 행복e음으로 관리됨을 고지

○ 가구원에 대하여 파악해야 할 내용 및 처리방법

- 행복e음에서 초기상담 서식에 따라 각 가구원의 학력, 직업, 건강상태 등을 파악하고 이 외에도 가구원별 문제와 문제원인, 원하는 지원을 파악·출력하여 서식의 순서에 따라 질문
- 각 가구원의 문제 중 가장 심각한 문제와 필요한 지원 중 가장 우선되어야 할 지원에 대한 대상자 의견을 확인
- 가구전체에 대하여 ① 현재의 상황을 어렵게 하는 문제는 무엇인지 ② 이 문제의 원인이 무엇이라고 생각하는지 ③ 이 문제는 어느 정도까지 나아질 수 있는 것이라고 생각하며 어느 정도까지의 개선을 희망하는지 ④ 개선을 위해서 어떤 도움을 받고 싶은지를 확인하고 상담내용에 기록
- 가구의 어려움 등으로 가장 큰 영향을 받을 수 있는 아동, 노인, 장애인 가구원 등에 대하여 특별히 관심을 가지고 상황을 확인하여야 함
- ※ [p.60]취약계층 학대 예방 및 점검 참조

◎ 초기상담에서 담당자가 고려할 사항

: 상담대상은 문제에 파문혀 자신의 상황과 주변여건에 대하여 정확한 판단을 하기 어려운 경우가 많다는 사실을 염두에 두고 상담을 진행하여야 함

- 클라이언트가 생각하는 문제와 실제 문제가 동일한지
- 문제의 원인이 무엇인지
- 이 문제를 해결하기 위하여 어떤 도움을 주어야 하는지
- 필요한 자원을 보유하고 있는지
- 어떻게 처리를 할 것인지(지자체복지급여 또는 서비스 신청, 사례관리 또는 서비스 연계요청, 타 기관사업 정보제공 또는 신청연계, 읍면동 자체자원 연계 등에 대하여 판단)

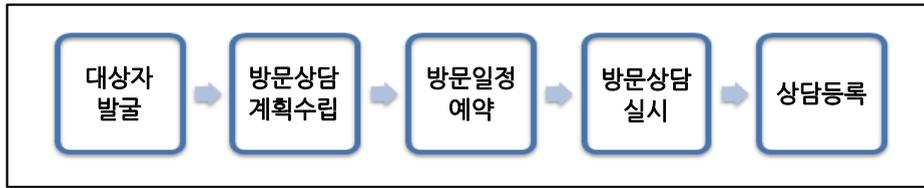
○ 상담의 태도

- 상담 대상을 주시하면서 상담을 진행하되, 직접적으로 눈을 맞추는 것은 대상자를 불안하게 할 수 있으므로 대상자의 의사를 살피고 있다는 표시를 해 줄 필요가 있는 경우에 활용
- 더 많은 지원을 받기 위해 법에 어긋나는 방법을 쓴 지역주민의 사례에 대해 선불리 적대감을 표현하거나 비난하는 태도를 취하지 않도록 유의
- 지원이 불가능하거나 다른 기관의 정보를 안내해야 하는 경우, 지역주민이 “거절 또는 거부” 등의 부정적인 느낌을 받지 않도록 유의하여야 함
- 상담 종료 후 어려운 이야기를 숨김 없이 해준 것에 대한 수고와 감사를 표하고, 자리에서 일어나 배웅 인사

▶ 읍면동 복지상담 활용 기술

방법	세부내용
경청하기와 질문하기	<ul style="list-style-type: none"> - 대상자의 입장에서 그들이 처한 상황을 주의 깊게 들어주기 - 대상자가 조사 받는다는 느낌이 들지 않도록 적절한 질문기술 활용 - 대상자의 이야기를 경청한 후 상담자가 요약해서 다시 이야기함으로써 진술내용과 욕구를 구체적으로 확인 - 대상자의 욕구나 어려움을 보다 정확히 이해하고 초점화 할 수 있는 질문 활용 - 대상자가 진술한 내용을 상담자가 정확히 이해했는지 명료화 하는 질문 활용
간접정보와 관찰로 주변환경 파악하기	<ul style="list-style-type: none"> - 간접정보와 관찰을 통해 대상자의 진술에서 확인되지 않거나 왜곡된 문제와 강점을 파악할 수 있어야 정확한 진단이 가능함 - 집안의 정리상태를 통해 일상생활 관리능력, 신체적인 상태 등을 확인하고 간접적 질문을 통해 가족상황, 가족들의 태도, 의사소통 등 파악
관심 기울이기와 공감적 이해 및 긍정적 지지	<ul style="list-style-type: none"> - 상담자 자신의 실질적 느낌이나 판단 등이 부정적이라도 감정을 통제하고 의도적으로 이해와 긍정적 지지를 표현해 주어야 함 - 대상자의 이야기 중간에 간간히 고개를 끄덕이거나, “아! 네, 그렇군요!” 등 동의·공감을 표시 - “그런 어려움을 겪으면 누구나 그런 태도를 보일 수 있다.”, “그럼에도 불구하고 이 정도의 노력을 하고 있는 것이 대단하다.” 등 대상자에 대한 이해와 지지 표현
조언 또는 의견 제시	<ul style="list-style-type: none"> - 성급한 조언이나 의견제시를 자제하되 대상자의 조언을 요청하는 경우에는 라포가 손상되지 않도록 신중하게 의견 제시 - 우선 대상자의 그간의 노력 등을 칭찬하고 격려하여 자존심을 인정, - 조언은 간단·구체적으로, 지원기준이나 제한 등은 명확하게 고지

3) 운영절차



○ 대상자 발굴

- (주요업무) 대상자 발굴 및 동행상담
- 통합조사 시 신규대상자 가정방문 동행, 수급신청 탈락자 모니터링, 방문간호사 만성 질환자 명단, 인적안전망을 통한 연계 발굴 등으로 대상자 발굴
- 방문대상자 접수

○ 찾아가는 복지상담 계획수립(찾아가는 복지상담 준비)

- 행복e음을 통해 공적급여 등 복지서비스 수혜여부 확인
- 민간복지기관의 서비스 제공이력에 관한 협조를 얻어 정보 확인
- 맞춤형복지 팀장은 계획 수립 및 조정자 역할 수행

○ 방문일정 예약

- (주요업무) 전화 등을 통해 사전에 대상자 방문일정 조율
- 민간전문 인력 또는 읍면동 지역사회보장협의체 위원 및 복지통(이)장 등 민간과 가구 공동방문 시에는 반드시 대상자에게 사전 정보 공유

▶ 상담일정 조율시 고려사항

- 대상자 방문시 상담 장소까지 이동시간을 고려하고, 효과적인 상담을 위해서는 상호 욕구를 반영한다.
- 상담시간(오전/오후/저녁), 대상자의 불규칙한 방문요청, 대상자의 생활리듬(TV시청 시간 등) 등을 고려하여 최적의 시간을 약속한다.

○ 찾아가는 복지상담 실시(대상자와 기초적인 상담 진행)

- (상담 진행)
 - 정중한 태도로 자신을 소개, 방문목적을 이야기함

㉠ 사전 고지할 내용

- 비밀보장
- 솔직한 응답의 필요성
- 기록에 대한 양해
- 상담내용에 대한 사회보장정보시스템(행복e음) 관리

- 대상자의 생활실태 및 대상자의 욕구* 파악을 위한 질문
 - * 안전, 건강, 일상생활유지, 가족/사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장 10개 영역을 중심으로 질문
 - ※ 민간인력 동행 상담 시 개인정보 및 대상자의 민감한 사생활에 대해 유출되지 않도록 유의
- 서비스 연계 필요성 확인 및 점검
- 개인정보보호법 안내 및 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서 징구
- 향후 일정 및 연락처 안내

㉡ 개인정보 보호

- 대상자 동의를 통한 개인정보 수집(개인정보보호법 제15조, 제16조 / 사회복지 사업법 제33조의3항)
 - 통합사례관리 사업대상가구에 대해 사례관리 및 서비스연계 실시와 관련된 개인정보 동의를 구해야 함
 - 수집되는 개인정보에 대한 목적 및 법적 근거, 정보의 활용, 목적달성 후 처리방법 및 이의제기 절차에 대해 명확한 설명 실시
- 대상자 정보의 이용·제공(개인정보보호법 제17조, 제18조, 제19조)
 - 사례관리업무 수행에 필요한 최소한의 범위로 열람범위를 제한하고, 권한이 없는 내·외부 관련자의 접근에 의한 정보훼손 및 유출에 대한 관리 필요
 - ※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인식별이 가능한 정보를 삭제
- 개인정보의 파기
 - 사례관리를 통해 주요 목적이 달성(사례관리 종결)되거나, 개인정보에 대한 활용이 더 이상 불필요한 대상자에 대한 정보는 5년을 초과하여 관리할 수 없음(사회복지사업법 제33조의8)
 - 정보의 보유기간이 지난 개인정보에 대해서는 지체없이 이를 파기하여야 함(개인정보보호법 제21조)

○ 상담 등록(상담결과 정리)

- 상담결과 정리 : 사회보장정보시스템(행복e음)에 상담내용을 입력 관리
 - ※ 양식 및 작성 방법 [서식1] 참고
- 대상자의 정보는 기록을 통하여 공유되어 효과적으로 지원할 수 있는 자료가 되므로 약식표현이나 축약을 삼가하고 누구나 이해할 수 있도록 구체적으로 기록(입력)하여야함

- 초기상담 서식에서 선택 항목에 표시하지 않고 직접 기술하는 상담내용은 대상자 지원에 참여하는 다른 업무관련자들이 대상자에 대하여 잘 이해할 수 있도록 상담 진행 내용과 검토 사항 등을 구체적이고 알기 쉽게 기록(입력)

5 모니터 상담

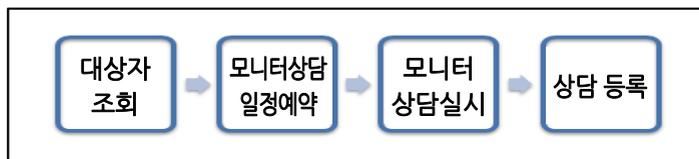
1) 의의

- 복지대상자의 관리 및 모니터링 과정에서 정확한 생활실태 및 주변상황 확인을 위하여 가구를 방문하여 실시하는 상담

2) 모니터 상담 실시

- 찾아가는 복지상담 시 점검할 사항
 - 가정과 지역사회가 안전하게 생활하기에 적합한지 점검 : 주방 상태, 음식물 상태, 주거 환경의 위험요소, 가족과의 관계, 이웃과의 관계 등
 - 집안에서만 보호를 받고 있는 가구원의 상태 점검 : 안색(혈색), 의복, 침구 및 집인 관리 상태 등을 점검하여 학대(방임 등) 여부 판단
 - 대상자의 주변자원과 지원받고 있는 서비스 현황, 만족도, 대체 또는 추가자원이 필요한 사항, 상황의 변화 등

3) 운영절차



- 대상자 조회(상담 대상 조회)
 - 상담 대상 조회 : 사회보장정보시스템(행복e음)에 상담 화면 활용
 - 통합사례관리가 종결된 가구는 읍면동에서 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 ‘모니터 대상자’로 확인가능

○ 모니터 상담 일정 예약

- 전화 등을 통해 사전에 대상자 방문일정 조율(보조인력 활용)

○ 모니터 상담실시

- 모니터링에 대한 계획은 시군구 희망복지지원단이 수립하며, 읍면동은 이에 따라 모니터를 실시
- 모니터상담 이행상황 점검은 시군구 희망복지지원단 팀장(사례관리팀장)이 정기적으로 수행(반기1회), 점검 결과가 부진한 읍면동에 대해서는 이행력 제고 권고, 교육 등 실시
- 모니터링은 담당자의 가구방문 외에 전화모니터 상담, 복지위원 등 지역자원 활용, 일자리 사업을 활용한 안부확인 서비스 실시, 방문형 서비스 종사자와의 연계 등 다양한 방법 활용
- (점검 내용)
 - 대상자의 건강·영양 상태, 주거환경 등 생활실태와 욕구파악
 - 제공된 급여·서비스가 제대로 전달되고 있는지 파악
 - 신규 제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공 등

▶ 모니터 상담 중 대상자에게 특이사항이 있는 경우

- 기본형 : 읍면동에서 사후관리
- 권역형 : 일반읍면동, 중심읍면동별 사후관리

- (점검 시기)

- 점검 대상가구의 경우, 대상가구 특성에 따라 모니터 상담 주기수립 후 실시
- 사례관리 종결가구의 경우, 종결 후 6개월 단위로 1회씩 2번 실시(서비스연계 가구 연1회 실시)

○ 상담 등록(상담결과 정리)

- 사회보장정보시스템(행복e음)에 상담내용을 입력 관리

※ 양식 및 작성 방법 [서식9] 참고

- 모니터링 가구 중 재진입이 필요한 경우 초기상담을 실시한 읍면동에서 업무 수행

6 취약계층 학대 예방 및 점검

1) 아동학대 예방 및 점검

- (아동학대) 아동의 건강 또는 복지를 해치거나 정상적 발달을 저해할 수 있는 신체적·정신적·성적폭력이나 가혹행위를 하는 것과 아동의 유기하거나 방임하는 것(아동복지법 제3조제7호)
- 방문상담 시 아동학대 의심사례 및 정황 발견 시 112로 즉시 신고 또는 아동보호전문기관에 상담 후 신고 조치

▶ 아동학대 의심사례 발견 시 아동보호전문기관 및 수사기관에 신고

(아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)

※ 2014.9.29부터는 처벌이 강화되어 “의심만되어도” 신고하여야 하며, 신고하지 않은 경우, 500만원 이하의 과태료 부과

- 아동에게서 신체·정서·성학대 및 방임 징후가 발견되거나, 아동 부재 시 소재에 대한 보호자의 설명이 불분명한 경우

▶ 아동학대 의심 징후 <예시>

- 설명하기 어려운 신체적 상흔
- 사용된 도구의 모양이 그대로 드러나는 상처나 다치기 어려운 부위의 상처
- 부모에 대한 지나친 두려움
- 연령에 맞지 않는 해박한 성 지식
- 계절에 맞지 않는 옷과 비위생적인 신체상태

- 서비스 연계기관이 아동학대 의심상황을 보고하는 경우에도 동일하게 조치
* 맞춤형복지팀 공무원뿐만 아니라 비공무원인 민간인력(통합사례관리사) 등도 역할수행 필요

- 직무수행 중 아동학대 사례를 조기발견하기 위해 [참고]의 아동학대 점검표 활용
 - 1개 문항 이상 “예”라고 체크된 경우, 아동학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로 아동학대 신고전화 112 또는 아동보호전문기관으로 신고

▶ 아동학대 점검표

평가항목		평가	
1	사고로 보이기에는 미심쩍은 상흔이나 폭행으로 보이는 멍이나 상처가 발생한다.	예	아니오
2	상처 및 상흔에 대한 아동 및 보호자의 설명이 불명확하다.	예	아니오
3	보호자가 아동이 매를 맞고 자라야 한다는 생각을 갖고 있거나 체벌을 사용한다.	예	아니오
4	아동이 보호자에게 언어적, 정서적 위협을 당한다.	예	아니오
5	아동이 보호자에게 감금, 억제, 기타 가학적인 행위를 당한다.	예	아니오
6	기아, 영양실조, 적절하지 못한 영양섭취를 보인다.	예	아니오
7	계절에 맞지 않는 옷, 청결하지 못한 외모를 보인다.	예	아니오
8	불결한 환경이나 위험한 상태에서부터 아동을 보호하지 않고 방치한다.	예	아니오
9	성학대로 의심될 성 질환이 있거나 임신 등의 신체적 흔적이 있다.	예	아니오
10	나이에 맞지 않는 성적 행동 및 해박하고 조숙한 성지식을 보인다.	예	아니오
11	자주 결석하거나 결석에 대한 사유가 불명확하다.	예	아니오
12	필요한 의료적 처치를 하지 않거나 예방접종이 필요한 아동에게 예방접종을 실시하지 않는다.	예	아니오
13	보호자에 대한 거부감과 두려움을 표현하거나 집(보호기관)으로 돌아가는 것에 대해 두려워한다.	예	아니오
14	아동이 히스테리, 강박, 공포 등 정신신경성 반응을 보이거나 공격적이거나 위축된 모습 등의 극단적인 행동을 한다.	예	아니오
15	1~14에 해당되지는 않지만 그 외의 학대로 의심되는 경우 (학대의심사항 :)	예	아니오

제2부

평면도 아동복지시설의 업무

2) 노인학대 예방 및 점검

- (노인학대) 노인에 대하여 신체적·정신적·성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것(노인복지법 제1조의2제4호)
- 방문상담 시 노인학대 의심사례 및 정황 발견 시 노인보호전문기관(110) 및 경찰서(112)로 즉시 신고하여 학대 의심상황 등 관련정보 전달

▶ 노인학대 의심사례 발견시 의료인 및 사회복지전담공무원 등은 노인보호전문기관 및 수사기관에 신고(노인복지법 제39의6)

※ 노인학대 신고의무자는 직무상 65세 이상의 사람에 대해 노인학대를 알게 되었으나, 신고를 하지 않은 경우 500만원 이하의 과태료 부과(노인복지법 제61조의2 제1항 2호)

- 노인에게서 신체·정서·성학대 및 방임 징후가 발견되거나, 부양 의무자의 부양이 적절치 않은 경우

▶ 노인학대 의심 징후 <예시>

- 신체에 손상이 발생한 신체학대(설명할 수 없거나 치료받지 못한 상처 및 부상)
- 말하기를 꺼려하거나 주저하고 불안한 모습으로 눈물을 보임
- 특정 유형의 사람들에 대한 두려움을 보임
- 영양실조나 탈수상태 혹은 기본적 생활비 지원이 거의 없음
- 노인 스스로 필요한 의료적 처치를 받지 않음
- 가족 및 보호자가 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않음

-
- 서비스 연계기관이 노인학대 의심상황을 보고하는 경우에도 동일하게 조치
* 맞춤형복지팀 공무원뿐만 아니라 비공무원인 민간인력(통합사례관리사) 등도 역할수행 필요

- 직무수행 중 노인학대 사례를 조기발견하기 위해 [참고]의 노인학대 점검표 활용
 - 1개 문항 이상 “예”라고 체크된 경우, 노인학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로 노인학대 신고전화 110 또는 112로 신고

▶ 노인학대 점검표

평가항목		평가	
1	혼자서 가사활동을 하기 어렵고 경제적 능력이 없는 노인에게 도움이나 지원이 없다	예	아니오
예	냉장고, 밥동이 없거나 식사를 자주 거르고 상한 음식을 섭취함, 생존유지에 필요한 식음료 지원이 단절됨, 가스·난방·전기·수도 등이 단절됨, 세금 및 각종 요금 체납 등		
2	질병으로 생활이 불편함에도 필요한 의료적 치료 또는 기구를 제공받지 못한다	예	아니오
예	필요한 약(심장, 당뇨, 혈압등)이나 휠체어, 틀니를 제공하지 않음, 약취, 락피, 욕창, 염증 등이 방치됨 등)		
3	삶에 필수적인 의·식·주나 적절한 의료적 치료를 스스로 거부하여 생명이 위협받는다	예	아니오
예	날씨와 맞지 않은 옷차림새, 식사, 양물을 과소/과잉 복용, 의료치료 및 돌봄 서비스 거부, 집안 내 가득한 쓰레기로 악취가 진동하거나 해충이 들끓음, 술을 과도하게 먹은 흔적이 보임, 자살 시도 등)		
4	보호자가 노인을 낯선 장소에 버렸거나 아무런 대책 없이 갑작스럽게 돌봄을 중단하였다.	예	아니오
예	돌봄이 필요한 노인에게 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않음, 판단기능이 떨어진 노인에게 고의적으로 가출·배회하게 함 등)		
5	노인에게 설명할 수 없는 상처 및 부상, 질병과 상관없는 체중감소를 보인다.	예	아니오
예	누군가의 강한 힘에 의한 타박, 골절 등의 피해가 있음, 노인의 신체를 묶어 사용하지 못하게 하는 장치가 있음, 노인이 제한된 공간에 갇힌 흔적이 있음, 노인이 원하지 않거나 하기 어려운 일을 강요당함 등)		
6	노인이 평소답지 않게 무기력하고 불안한 행동변화를 보인다.	예	아니오
예	협박이나 모욕적 말들로 인해 걱정·근심이 가득한 모습, 쉽게 놀라거나 당황함, 말하기를 주저하거나 눈치를 봄, 누군가 노인의 사회관계 유지를 방해함 등		
7	성폭력(성희롱, 성추행, 강간)에 대한 흔적이 보이거나 간접적인 언급을 한다.	예	아니오
예	노인이 걷거나 앉을 때 어려움을 보임, 속옷이 찢어짐, 하혈의 흔적이 보임, 성적부위를 노출시키, 성병에 걸림, 분노나 수치심을 보임, 특정 유형의 사람들에 대한 두려움을 보임 등)		
8	노인의 재산 또는 권리를 빼앗겨 경제적 활동을 통제 당한다.	예	아니오
예	노인의 재산이 동의없이 타인의 명의로 갑자기 전좌됨, 노인이 빌려준 돈·물건을 받지 못함, 노인부양을 전제로 재산을 증여했으나 부양받지 못함, 노인이 모르는 사이 귀중품이 없어지거나 은행계좌 현금이 인출됨, 자신의 돈을 마음대로 사용하지 못함, 노인의 임금이 체불됨)		

제2부

평면도 맞춤형복지팀의 업무

3) 장애인학대 예방 및 점검

○ (장애인학대) 장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것(장애인복지법 제2조 제3항)

○ 장애인학대 의심사례 발견 시 112 또는 발달장애인지원센터(1522-2882), 장애인권익 옹호 기관('17.8월 개소 예정)으로 즉시 신고

▶ 직무상 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄를 알게 된 경우에는 지체 없이 장애인권익옹호기관 또는 수사기관에 신고(장애인복지법 제59조의4)

※ 장애인복지시설 종사자, 복지전담공무원, 장애인 활동지원 기관 종사자, 의료인, 구급대원, 교육기관 종사자, 상담소·보호기관 종사자 등 21개 직군

- 장애인에게서 신체·정서·성 학대 및 방임 징후가 발견되거나, 장애인 부재 시 소재에 대한 보호자의 설명이 불분명한 경우

- 서비스 연계기관이 장애인학대 의심상황을 보고하는 경우에도 동일하게 조치

* 맞춤형복지팀 공무원뿐만 아니라 비공무원인 민간인력(통합사례관리사 등)도 역할수행 필요

○ 직무 수행 중 장애인학대 사례를 조기 발견할 수 있도록 아래의 학대를 의심해 볼 수 있는 사례를 숙지하여 찾아가는 상담 시 주의를 기울일 것

- 다음의 예시 중 1개 항목이라도 해당되는 경우, 장애인 학대를 의심해 볼 수 있는 상황 이므로, 장애인학대 신고전화 112 또는 발달장애인지원센터(1522-2882), 장애인 권익옹호 기관('17.8월 개소 예정)으로 신고

▶ 장애인 학대 의심 징후 <예시>

- 신체에 상처, 멍, 묵인 자국, 흉터가 있으나 보호자가 제대로 설명하지 못하는 경우
- 장애인의 신체에 손상이 발생한 신체학대
- 나이에 맞지 않는 성적행동을 하거나 성적인 묘사를 하는 말이나 행동을 하는 경우
- 지나치게 위축되어 있거나, 타인을 회피하는 경우
- 의복이 흠이나 기름때로 오염돼 있거나 지나치게 피로해하거나 살이 빠져 말라 있을 경우
- 매월 지원되는 금액이 있는데도 형편 없는 돌봄이 제공되는 경우
- 본인이 임금을 얼마나 받는지 모르거나 타인이 관리해준다고 대답하는 경우
- 장애인의 건강이나 주거환경이 불량하고, 가정이 어려운 상황임에도 사회복지서비스 연계를 거절하는 경우

7 클라이언트로부터의 폭력 안전 대책

1) 클라이언트로부터의 폭력 피해로부터 안전·예방 요령

- 직원의 안전을 위한 상해보험 가입
- 방문상담자를 위한 주기적 안전 교육 실시
- 안전을 위한 물리적 환경 조성

☞ 환경별 안전대책

단 계	안전 대책
기관의 분위기 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> - 편안하고 차분하며 스트레스를 최소화 할 수 있는 분위기의 근무공간 및 대기실 - 항상 적당한 인원이 사무실에 있어야 함(홀로 있지 말 것) - 클라이언트 대기 장소나 상담실, 클라이언트가 자주 이용하는 장소들을 잘 보이도록 공간 배치
안전장비	<ul style="list-style-type: none"> - 경보시스템 및 보안장비 설치 - 금속 탐지기 및 CCTV 설치 - 복도의 꺾어진 부분이나 가려진 공간에는 거울 설치 - 응급상황에 대비한 안전 공간 마련
상담실	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지사와 클라이언트가 편안한 거리를 유지할 수 있도록 자리 배치 - 최소한의 가구배치, 가능하면 가볍고 날카로운 모서리가 없으며, 바닥에 고정되어 있어야 함 - 클라이언트가 던질 수 있거나 무기로 사용될 수 있는 물건(그림이나 꽃병, 재떨이, 가위 등)은 치우고, 설치하지 않는 것이 좋음 - 상담실은 두 개의 출구가 있어야 하며, 출구가 하나라면 사회복지사는 언제든지 신속하게 나갈 수 있도록 출구쪽에 앉아야 함
클라이언트의 동선조정	<ul style="list-style-type: none"> - 클라이언트가 홀로 다닐 경우 접근 제한 필요 - 사용하지 않는 장소의 문은 모두 잠가야 함
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 밝은 조명 설치, 오래된 전구와 깨진 창문 교체 - 주차 시 자동차 문은 반드시 잠글 것 - 어두운 장소를 조심하고, 기관 내 사각지대 최소화

출처 : OSHA 안전 가이드라인 및 NASW 안전 가이드라인에서 편집, 『사회복지사의 클라이언트 폭력 피해 실태 및 안전 방안 연구』, p229-230.

○ 방문상담 시 주의할 사항

- 방문일정에 대하여 상사 및 동료에게 반드시 보고
- 방문 전, 다음의 위험요소 여부를 사전에 점검하고 위험한 상황이 의심된다면 방문 일정을 재조정

➡ 위험요소

- ① 클라이언트가 술에 취해 있는 상황인가
- ② 싸움, 다툼 등이 진행되고 있는 상황인가
- ③ 클라이언트가 분노, 흥분한 상태에 있는가
- ④ 클라이언트 및 주변 인물들이 사회복지사의 방문에 적대적인 태도를 보이는가
- ⑤ 클라이언트가 폭력 관련 전과를 가지고 있는가
- ⑥ 클라이언트가 최근 심각한 스트레스 상황(실직, 가정해체, 사회적 고립 등)에 있는가

- 방문 시 신변 안전에 위협을 느낀다면 지체하지 말고 현장을 벗어날 것
- 동료직원과 동행할 것(2인 이상 함께 방문)
- 위험이 의심되는 상황에서 클라이언트를 처음 방문하는 경우 또는 위험한 상황이나 방문이 반드시 필요할 경우에는 경찰 등의 협조를 구하여 동행할 것
- 무기가 될 수 있는 물건(냄비, 칼, 뜨거운 물 등)이 많은 장소를 피하고, 출입문이 가까운 곳에 있을 것
- 가능한 밝은 시간대에 클라이언트를 방문하고, 어두운 장소를 피할 것

○ 읍면사무소 및 동 주민센터 내에서 상담 시 주의사항

- 클라이언트에게 초점을 두고, 클라이언트의 이야기에 관심이 있음을 표현(경청하는 자세)
- 차분하고 자신 있는 태도로 이야기함
- 클라이언트가 자극하는 태도에 흥분하는 반응을 보이지 말 것
- 클라이언트를 자극·비난하는 말과 행동을 하지 않을 것
- 간단하고 이해하기 쉽게 이야기하며, 사무적 언어나 복잡한 전문용어는 사용하지 않음
- 지키지 못할 약속은 하지 말 것
- 과도한 시선접촉을 피하고, 너무 가까운 위치에 있지 말 것
- 상담 또는 서비스 제공 등을 하는 장소에 물건 등을 두지 말고, 위험 상황이 발생할 경우를 대비하여 출입구 가까이에 앉을 것

㉠ 폭력적인 클라이언트와 대화하기

- ▶ 차분하고, 편안한 분위기로 나타나기
- ▶ 도발적이지 않고, 비판적인 태도로 부드럽게 이야기하기
- ▶ 확실한 것에 대해서는 사실에 근거한 태도로, 중립적으로 언급
- ▶ 클라이언트의 감정에 공감
- ▶ 감정적이거나 경멸하는 듯한 언급은 피하기
- ▶ 소속 기관과 이름을 밝히기
- ▶ 찾아온 이유를 간단하고 분명하게 설명하기
- ▶ 클라이언트의 권리에 대하여 알리기
- ▶ 대화에 있어서 솔직할 것
- ▶ 클라이언트와의 사이에 적절한 공간 확보
- ▶ 가능한 사회복지사와 클라이언트가 모두 앉기
- ▶ 항상 클라이언트를 존중하는 모습 보이기
- ▶ 비언어적 소통도 언어적 소통만큼 중요
- ▶ 직접적인 시선접촉을 지속하지 말 것
- ▶ 클라이언트가 이야기를 시작하면 경청하기
- ▶ 공감하고, 염려하고, 비판적이지 않기

2) 사고가 발생했을 경우 대처 요령

- 의료적 조치가 필요할 경우 즉시 관련 의료기관으로 인계
- 사고가 발생했을 경우 즉시 슈퍼바이저(관리자)에게 알리고, 사고보고서*를 작성
 - * 사고당사자(피해자)와 목격자가 객관적 상황을 정확하게 작성
 - (작성 내용) 사고일시, 장소, 관련 인물, 관리자 및 슈퍼바이저, 피해 상황에 대한 개요, 구체적인 위험상황 및 피해 내용, 피해의 범위, 클라이언트의 행동 및 반응, 주변인의 행동 및 반응, 종사자의 반응, 슈퍼바이저 및 관리자의 의견 및 대처계획, 목격자의 대처 및 의견, 사고 처리 결과 등
- 사고 내용의 심각성 정도에 따라 경찰에 신고 및 고소·고발 조치 또는 자체적으로 규제 실시(서비스 제한 등)
- (폭력피해 사건의 트라우마에 대한 대처) 피해자 및 주변의 클라이언트와 동료 등에 대한 심리적 개입과 소진 방지 대책 마련·지원

㉠ 폭력 발생 시 대처

- ▶ 폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어난다
- ▶ 벗어날 수 없을 경우 최대한 도움을 요청해야한다
- ▶ 머리를 부상으로부터 최대한 보호해야 한다 : 베개, 클립보드, 책, 수첩 등의 주변 도구와 팔 등의 신체 부분을 이용하여 최대한 머리를 보호한다
- ▶ 클라이언트가 머리를 잡아당기려 하면, 순간적인 힘으로 빠져나와야 한다. 그렇지 않으면 클라이언트가 잡은 손을 잡아 손가락을 느슨하게 만들어 들어 올리도록 한다. 그것도 실패하면 머리를 잡고 있는 클라이언트의 손 위에, 머리가 잡혀 아파서 대응하는 것처럼 서서히 양손으로 깍지를 끼워 포개 후, 순간적으로 머리를 강하게 아래쪽으로 내려, 클라이언트의 손목이 꺾이도록 하면 빠져 나올 수 있다
- ▶ 목을 졸리고 있는 상황이라면 양 팔을 곧게 들어 올려 재빠르게 돌아선다. 당신의 팔과 어깨가 붙잡고 있는 손을 풀 수 있다
- ▶ 넘어졌다면, 발과 다리로 공격을 막는다
- ▶ 물렸다면, 물린 부분을 빼려고 하지 말고 물고 있는 안쪽으로 밀어 넣도록 한다
- ▶ 가해자가 절대로 무기에 다가가지 못하게 해야 한다. 가해자가 이야기 하도록 독려하고, 가해자에게 집중하며, 가해자와의 거리를 유지한다

8 복지공무원 안전지킴이

1) 도입배경

- 읍면동 복지허브화에 따라 찾아가는 상담 강화와 선제적 사각지대 발굴 노력으로 복지 공무원 등이 대상자의 가정을 직접 방문해 위험상황에 노출* 요인이 증가함에 따라 안전 확보방안 마련 필요

* 사회복지직 여성 비율이 72.7%(15.4월)를 차지, 일반직(35.4%)에 비해 월등히 높음

- 기존에도 2인1조로 방문을 원칙으로 하고 퇴직공무원 동행 시범사업 등 관련 대책을 추진하고 있으나 추가로 IT기기를 활용한 가상 동행 서비스 실시로 이중의 안전대책 마련

2) 추진 경과

- 지자체, 경찰청, 전문가 등 복지공무원 안전대책 회의(16.6.23~10.6, 8회)
 - 예방 교육, 법률·의료 지원체계 및 차량 지원과 안전대책 마련 요구

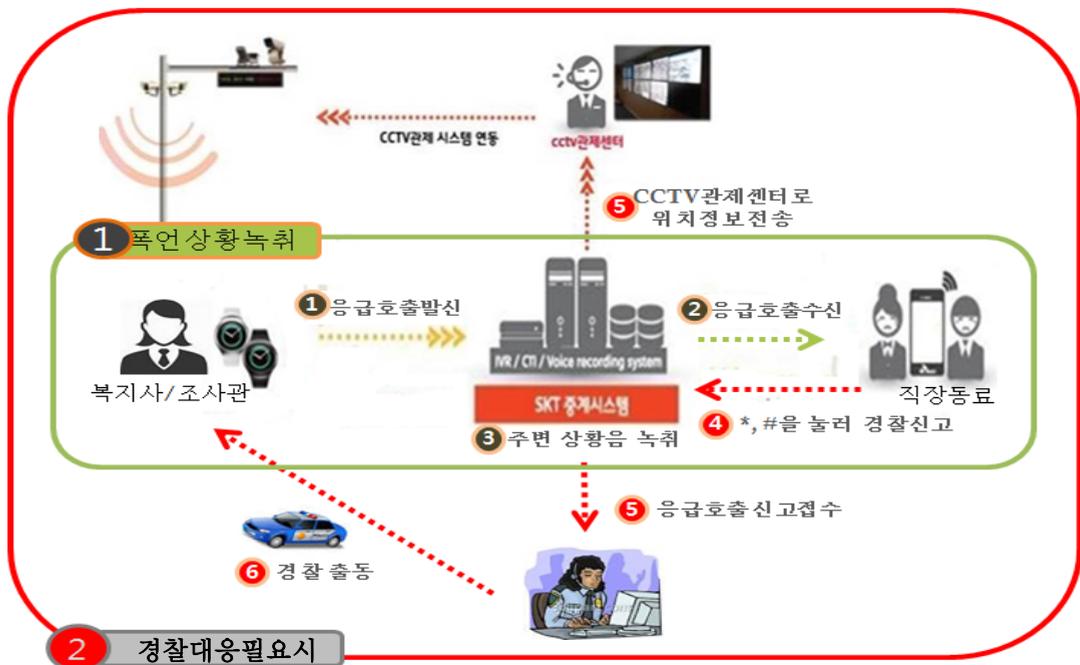
- '18년까지 전국에 지원하는 방문차량(3,502대)과 연계해 '안전지킴이'구축 추진
- '16년 선도지역 33개소 기 보급, '17년 허브화 지역 2,067개소 보급 계획

3) 안전 지킴이 운영

(1) 안전 지킴이 기능

- (응급호출) 위험상황 또는 징후가 있는 경우 사전에 지정한 동료 등을 **응급 호출** → 호출 받은 동료 등은 자체 대응하거나 **경찰신고**(112 상황실)
* 음면동장, 맞춤형복지팀장, 팀원 등 사전 지정한 동료가 "#", "*" 눌러 신고
- (현장 녹취) 폭언 또는 위험상황이 우려되는 경우 등은 필요시 **현장상황을 녹취**해 사후 대응 자료로 활용 가능(단순 녹취는 사전고지)
- (위치정보) 112 상황실로 신고 된 경우 경찰에 신고자의 정확한 위치 정보를 제공해 신속한 대응 지원(기지국+GPS+Wifi 위치정보 활용)
- (공용휴대폰) 안전 지킴이에 별도 번호를 부여해 단독으로 음성통화 지원

Ⅰ 복지공무원 안전지킴이 구성도 Ⅰ



(2) 안전 지킴이 활용

- (사전 등록) 개통 즉시 위기상황 발생, 도움이 필요한 경우 지원이 가능한 동료 등의 전화번호(휴대전화, 사무실 전화)를 등록*
 - * 안전지킴이 상호간에 등록하지 않도록 유의
- (방문정보 공유) 대상자 가구를 방문하기 전에 상급자, 동료 등과 방문 대상자 및 방문 시간을 사전 공유*
 - 신규 사각지대 발굴 대상자, 정신질환, 알코올, 학대 우려 가구 등을 방문하는 경우
 - 특히, 공동주택은 현재 위치가 동까지만 가능하고 개별 호 확인 곤란하여 위기 대응에 한계가 있어 보완적으로 방문정보 사전 공유 필요
 - * 읍면동에서 즉시 확인 가능하도록 방문대장, 칠판 등의 방법으로 기록 및 공유
- (위험 상황 등 대응) 위험 상황 등으로 응급호출하면 우선 사전에 지정한 동료 등에게 연결되고 동료가 현장 상황을 듣고 판단해 자체 대응 또는 경찰(112 상황실) 신고
 - (폭언상황 등) 대상자의 가구를 방문한 복지공무원 등으로부터 응급호출을 받은 동료 등은 전화가 연결되면 현장 상황을 청취할 수 있으며 연결 즉시 녹취* 개시
 - * 안전지킴이 운영 통신사 서버에 보관해 사후 대응에 활용 가능
 - ※ 위험 상황에서 응급호출로 연결되는 경우 현장에서는 응급호출 받은 동료의 음성이 들리지 않도록 기본 설정됨(상대방 자극 최소화)
 - (위험상황 등) 연결된 동료 등이 현장 상황을 청취한 결과 위험한 경우로 판단되면 전화기의 “#” 또는 “*” 을 이용해 바로 경찰 112 상황실로 신고, 연결 즉시 현장-동료 -경찰(112) 3자 통화 개시
 - ※ 사전 지정한 동료 등이 응답하지 않는 경우 바로 경찰(112 상황실)로 연결됨
- (음성통화) 대상자 가구를 방문 했지만 외출 중인 경우 개인 휴대전화를 사용해서 전화 번호로 노출되어 피해*를 보는 경우가 있어 안전지킴이에 자체 음성 통화기능 제공해 공용 휴대전화로 사용
 - * 현장 공무원 의견 수렴결과 가장 시급하게 공용 휴대폰 보급 요청

4) 안전 지킴이 관리

- (보급 기준) 맞춤형 복지차량 1대에 안전지킴이 3대 포함하여 보급
 - 전체 복지허브화 추진 읍면동*(기본형, 권역형 중심, 일반 읍면동)
 - * 맞춤형 복지차량을 구입하지 않는 복지허브화 읍면동은 현장인력의 안전 확보를 위해 읍면동 맞춤형 통합서비스 사업비로 안전지킴이 구입 가능

- 단, 권역형 일반읍면동에 보급된 안전지킴이는 최소 1대를 제외하고 시군구 실정에 따라 **유휴분(최대 2대)**을 상시 찾아가는 복지상담을 실시하는 희망복지지원단, 통합조사·관리팀 또는 등으로 조정해 사용 가능
- **(안전지킴이 사용자)** 안전 지킴이는 **읍면동 맞춤형복지팀이 공용으로 사용하는 것을 원칙**으로 함(공무원, 통합사례관리사, 방문간호사 등)
 - 맞춤형복지팀 이외에 복지 행정팀 등은 방문상담 수행시 맞춤형복지팀의 협조를 받아 사용 가능(상시 배정되지 않도록 유의)
- **(관리 책임)** 안전지킴이는 읍면동장의 책임하에 맞춤형복지팀에 배치운영
 - 분실 및 도난 방지, 상시 사용가능 상태 유지를 위해 읍면동장이 맞춤형 복지팀장 또는 팀원을 관리담당자를 지정
- **(통신료 납부)** 통신료는 ‘**읍면동 맞춤형 통합서비스 사업비**’로 납부 가능
 - 다만, 기본 통신료에 한하며 상위 요금제를 선택했거나 기본 통화량 초과로 인한 추가 요금과 시군구 본청 또는 복지허브화 미실시 읍면동으로 조정 배치된 경우는 읍면동 맞춤형 통합서비스 사업비에서 통신료 지출 불가

☛ 상시 찾아가는 복지상담 부서 자체 보급

- 시도 및 시군구는 시군구 희망복지지원단, 통합조사·관리팀 등 찾아가는 복지 상담을 상시 수행하는 복지공무원 등의 안전 확보를 위해 자체적으로 추가 보급 적극 권장

5) 유의 사항

- 안전지킴이는 안전한 근무여건을 조성하여 찾아가는 복지상담을 활성화하고 적극적으로 복지사각지대 발굴하도록 보급하는 목적을 유념하여 활용
 - 위험상황 또는 징후가 있는 경우에 사용하고 대상자의 불필요한 오해가 발생하지 않도록 유의
- 안전지킴이는 업무용으로 보급하는 공용 물품으로 개인용으로 사용되지 않도록 유지 관리
- 사후 대응이 필요해 단순 녹취를 하는 경우는 상대방에게 사전 고지
 - 녹취가 시작됨을 알리고 거부하는 경우 즉시 상담을 중지

IV

읍면동 통합사례관리

1. 개요	75
2. 맞춤형복지팀의 통합사례관리 과정	79
3. 시군구 희망복지지원단의 역할	116



IV | 읍면동 통합사례관리

1 개요

□ 읍면동 통합사례관리의 개념

- (개념) 읍면동에서 지역 내 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리·지원체계를 토대로 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고, 이를 지속적으로 상담·모니터링 해 나가는 사업

▶ '통합사례관리' 용어 사용 이유

- 동 사업은 「사회복지사업법」 제2장의 2 '사회복지서비스의 실시'를 근거로 하며, 지역사회의 공공 복지를 담당하는 지자체에서 수행할 핵심적인 업무로서 '통합사례관리'라는 용어로 통칭
- 현재 공공·민간이 다양한 분야에서 다양한 방식으로 사례관리 사업을 수행하고 있는 점을 감안하여 동 사업의 차별성을 부각
- 동 사업은 사업대상을 사례관리가구와 서비스연계가구로 구분을 하고 있는 감안하여 이를 모두 포괄 하는 의미로도 사용

- (목표) 지역주민의 다양한 욕구에 맞춤형 서비스를 연계·제공함으로써 지역주민의 삶을 안정적으로 지원·지지하고, 복지제도의 효과성·효율성 향상
- 일반적으로 지역주민을 대상으로 하나, 복지욕구 및 경제적 여건을 고려하여 저소득층의 탈빈곤·빈곤예방을 중점 목표로 설정(고용-복지 연계에 중점)

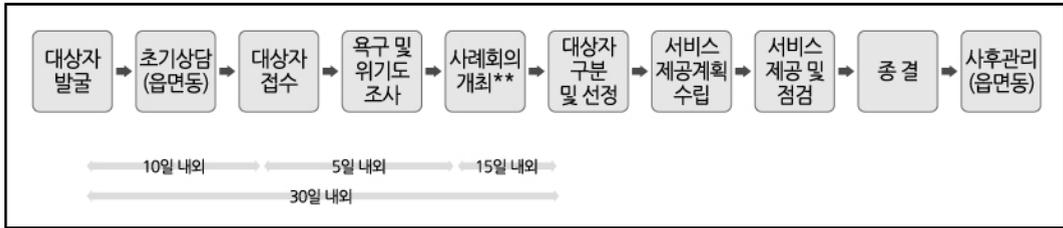
▶ 중점 사업대상

- 통합사례관리를 통해 탈빈곤·자활가능 가구(기초생활수급자 중 특히 신규수급자, 기초수급 탈락자 등)
- 차상위 빈곤가구. 특히, 긴급지원 대상가구 및 기초생활수급자 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 빈곤예방 가능 가구

□ 읍면동 통합사례관리 절차

○ 읍면동 통합사례관리의 절차 개요

- 대상자 발굴, 초기상담 (읍면동), 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사, 사례회의, 대상자 구분·선정, 서비스제공계획 수립, 서비스제공 및 점검, 종결, 사후관리 총 10단계로 구성



○ 유의사항

- **(처리 기한)** 서비스제공계획은 대상자 접수일로부터 30일 이내 * 수립

* 단계별 처리기한은 범위 내에서 유연하게 처리 가능하나, 대상자 접수일로부터 서비스제공계획 수립까지 30일을 초과할 수 없음

** 사례회의는 대상자 구분 및 선정, 종결 시에 반드시 진행하고, 서비스내용 점검, 사례관리 수행 및 논의 등에 있어 필요한 경우 수시개최 가능

➢ 「사회복지사업법 시행규칙」 제19의3(복지요구의 조사 및 서비스 제공의 결정 통보) 제3항

- 복지서비스 신청일로부터 20일 이내에 결정 통지를 원칙으로 하고 특별한 사유가 있는 경우는 신청일로부터 30일 이내로 처리기한을 명시

※ 통합사례관리는 대상자의 심층적 욕구조사, 사례회의 개최, 서비스제공계획 수립 등의 단계별 통합 업무 처리를 위해 신청일(접수일)로부터 서비스제공계획 수립까지 처리기한을 30일로 함

➢ (처리기간 산정)민원처리에 관한 법률 제19조(처리기간의 계산)제2항에 따라 민원의 처리기한을 '일' 단위로 계산하고, 첫날은 산입하되, 공휴일과 토요일은 미포함

- **(대상자 구분)** 발굴된 가구에 대해서는 욕구 및 위기도 조사 실시 후 사례회의를 거쳐 사례관리 가구와 서비스연계 가구로 구분하여 적용

- **사례관리 가구** : 1개월 이상의 중장기적 개입이 필요한 가구로서 다양한 서비스가 집중적으로 제공될 수 있도록 사례회의 등 일반적인 절차를 적용하는 가구

- **서비스연계 가구** : 욕구가 단편적이어서 1개월 미만의 단기적 개입 또는 단순서비스 연계를 통해 문제해결이 가능한 가구

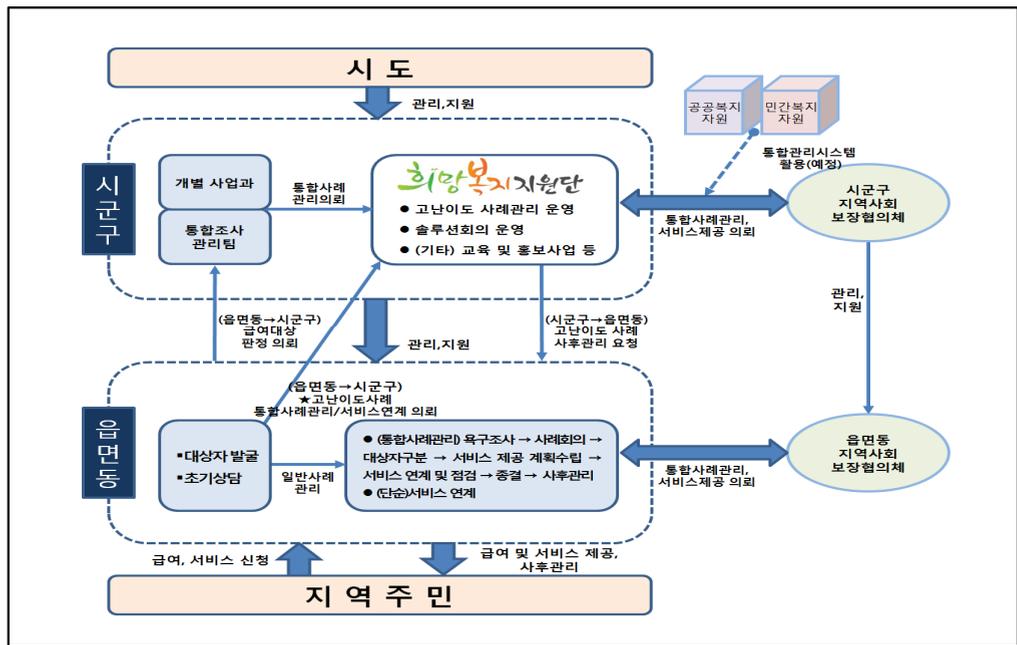
※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 '사례관리 가구'로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 '서비스연계 가구'로 분류 가능. 또한 개입기간이 1개월 이상이라도 단순서비스 연계를 통한 개입일 경우 서비스연계 가구로 처리

예시 1개월 이상의 단순서비스(도시락배달서비스) 지원 가구 등

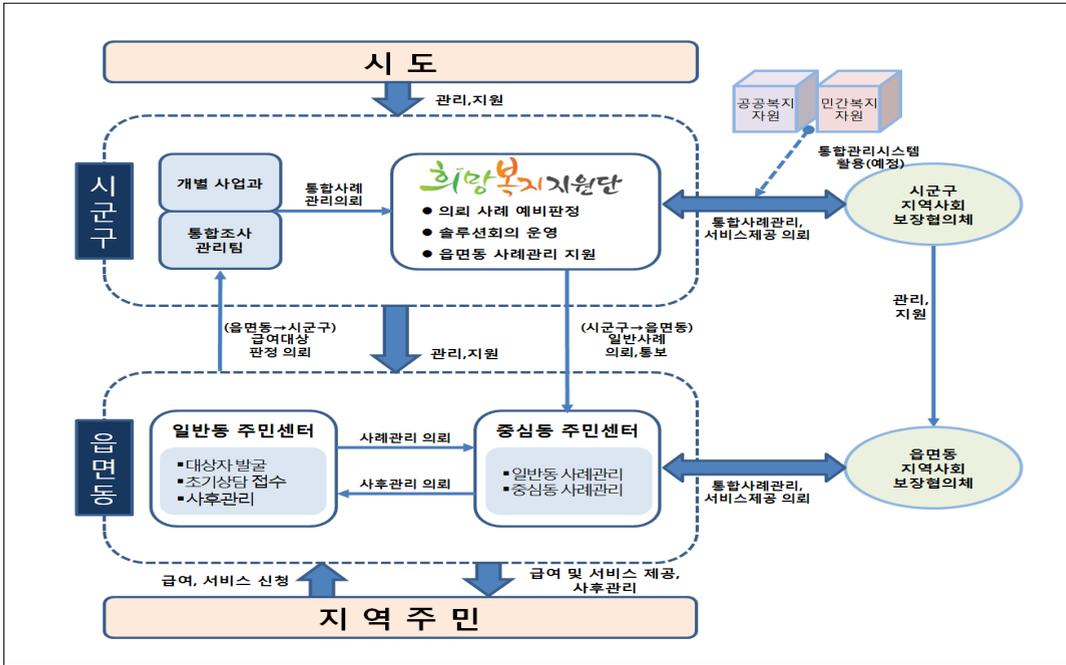
□ 운영체계

1) 읍면동 맞춤형복지팀

- 대상자 발굴, 초기상담, 통합사례관리(서비스 연계), 고난이도 사례의 시군구 희망복지 지원단으로 사례관리 의뢰, 솔루션 회의 요청, 사후관리, 자원관리 및 지역보호체계 운영 업무를 수행
- (기본형) 개별 읍면동 단위로 통합사례관리(대상자발굴~사후관리), 자원 관리 및 민관 협력 체계 구성·운영 직접 수행

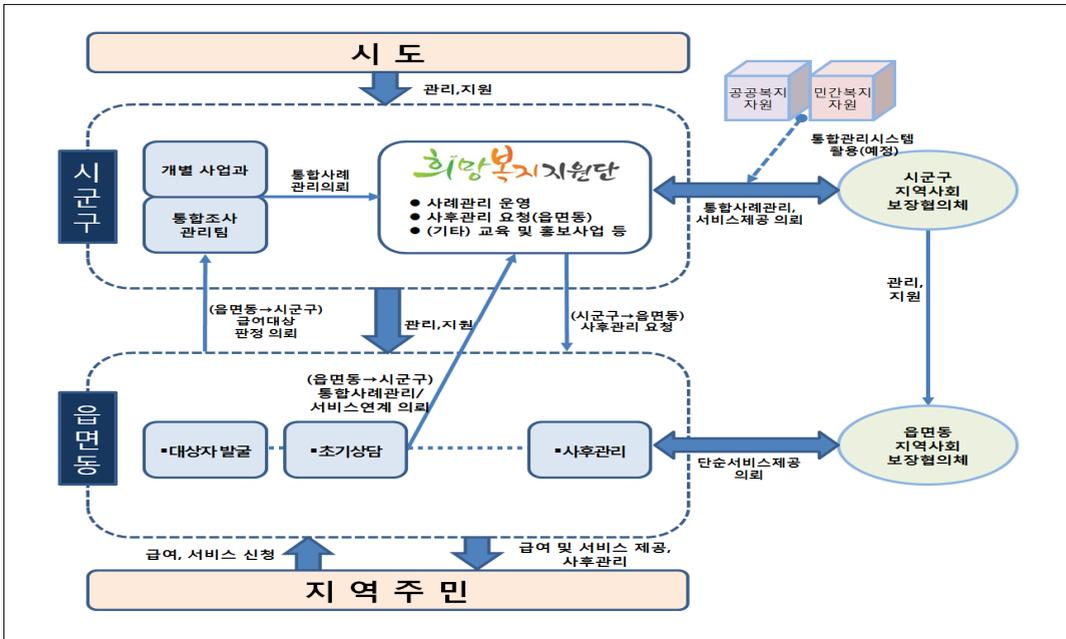


- (권역형) 인근 일반읍면동 2~3개가 하나의 권역으로 이뤄진 중심읍면동에서 통합사례 관리(대상자발굴~사후관리) 및 자원관리·민관 협력을 주도적으로 수행하고, 일반읍면동은 대상자 발굴, 초기상담 및 사후관리역할 수행



2) 시군구 희망복지지원단

- 고난이도 사례관리, 슈퍼비전 및 솔루션회의 운영, 자원관리, 읍면동 관리 및 지원, 교육 및 홍보 업무 수행



□ 행정사항

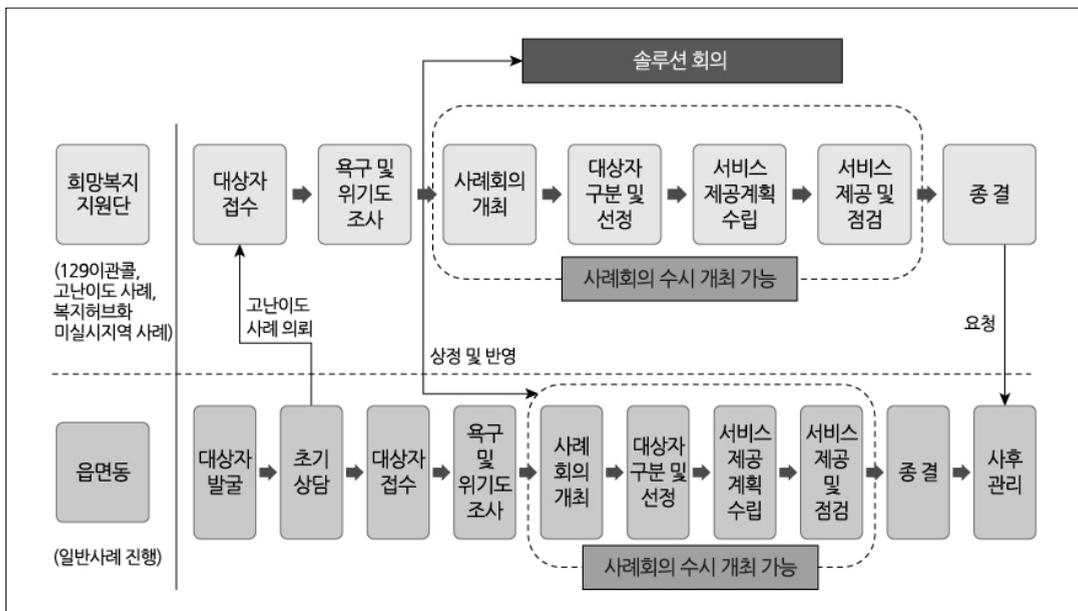
- (행복e음 접속 권한) 읍면동 통합사례관리 담당인력(공무원 및 통합사례관리사)에게 행복e음의 ‘상담·사례관리’ 접속권한을 부여하여 복지대상자에 대한 정보조회 및 입력이 가능하도록 조치
- (주 사례관리자 변경) 인사발령 등으로 인해 주 사례관리자가 변경되는 경우, 반드시 사례관리대상자에게 주 사례관리자 변경 사실을 안내
- (가구별 문서관리) 개인정보 수집·이용 제공 동의서, 서비스제공계획 동의서 등은 통합 사례관리 대상가구별로 구분하여 철저히 관리

2 맞춤형복지팀의 통합사례관리 과정

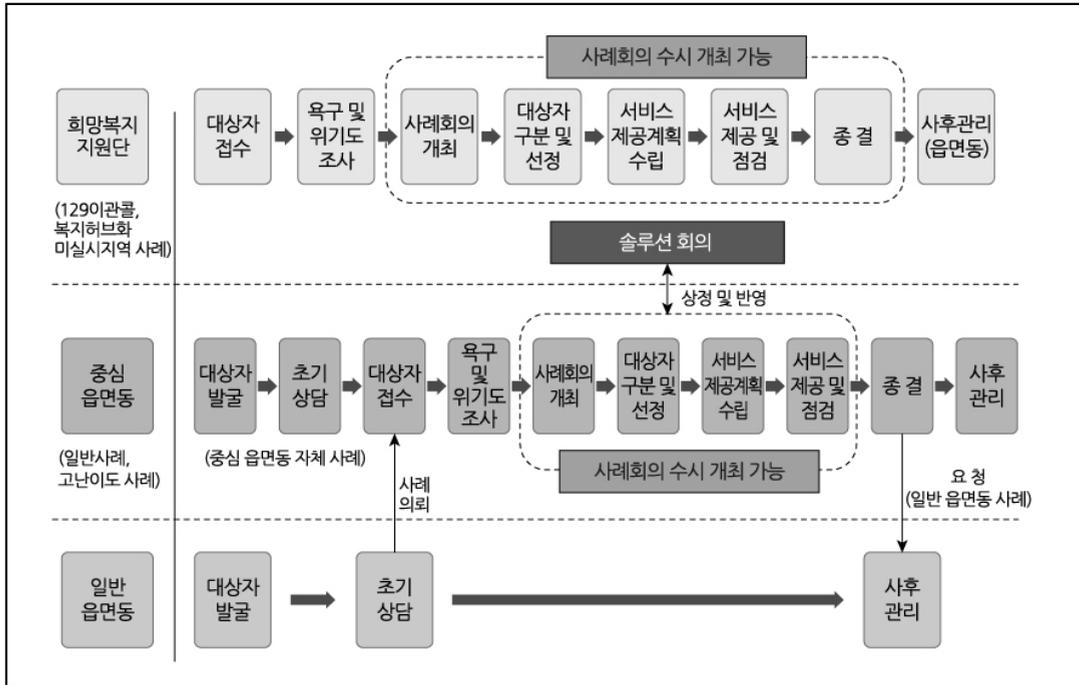
□ 특징

1) 통합사례관리 흐름도

(1) 기본형



(2) 권역형



2) 주요특징

(1) 기본형

- 읍면동 주관으로 통합사례관리를 직접 수행
- 초기상담 수행 시 고난이도 사례로 판정될 경우, 시군구 희망복지지원단으로 의뢰하여 시군구 희망복지지원단에서 통합사례관리 수행
- 읍면동 통합사례회의를 통해서도 문제가 해결되지 않는 경우 시군구 희망복지지원단에서 운영하는 ‘솔루션 회의’에 의뢰
- 사후관리는 일반사례, 고난이도 사례 모두 읍면동에서 수행
- 자원관리는 기본적으로 읍면동 지역사회보장협의체 등을 통해 자체 발굴한 자원의 경우 관할 읍면동 사례관리 대상자에게 우선 연계하고, 추가 자원배분 등 조정이 필요한 경우는 시군구에서 지원

(2) 권역형

- 중심읍면동이 통합사례관리 업무를 전적으로 수행
- 대상자 발굴은 중심읍면동, 일반읍면동에서 모두 수행
- 초기상담은 중심읍면동, 일반읍면동에서 모두 수행하나, 일반읍면동은 초기상담 후 중심읍면동으로 통합사례관리 의뢰
- 사례회의를 통해서도 문제가 해결되지 않는 경우 시군구 희망복지지원단에서 운영 하는 ‘솔루션 회의’에 의뢰
- 종결사례에 대한 사후관리는 초기상담을 실시한 중심읍면동과 일반읍면동에서 각각 수행
- 자원관리는 기본적으로 각 읍면동이 지역사회보장협의체 등을 통해 자체 발굴한 자원의 경우에는 관할 읍면동 사례관리 대상자에게 우선 연계하고, 동일 권역 내 중심읍면동과 일반읍면동은 상호 간 자원공유 및 연계 필요

3) 운영 절차별 주요특징

(1) 기본형

○ 초기상담

- 고난이도 사례는 시군구 희망복지지원단에 의뢰하고 ‘가구원별 주요문제’ 파악, 대상자가 생각하는 문제와 기대에 대하여 충분한 상담을 실시하여 주요문제 등 근본적인 문제 파악

시스템 경로 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 내 “가구원별 주요문제” 버튼

- 주요문제 영역

- ▶ 안전, 건강, 일상생활유지, 가족관계, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장의 10개 영역으로 구성
- ▶ 위기도 조사, 욕구조사 영역과 동일하게 구성되어 있어 일관적인 통합사례관리가 이루어 질 수 있는 체계로 구성됨
- ▶ 초기상담 실시자는 대상자의 주요문제 파악 시, 욕구 및 위기도 조사 영역(주요현상)과 동일한 기준으로 확인하는 것이 중요(일관성 유지)

- 가구원별 주요 문제 파악 후 아래 고난이도 사례는 시군구 희망복지지원단으로 의뢰
 - * 고난이도 사례는 지자체의 상황에 따라 기준 변경 적용 가능, 고난이도 사례로 선정된 근거를 욕구조사표의 종합의견란에 명확히 기술

◎ 고난이도 사례 분류 기준(예)

- ① 초기상담 시 주요문제에 ‘안전(학대, 폭력, 방임 등)’과 ‘정신건강’의 두가지 영역이 모두 포함된 사례
- ② 긴급복지지원법상의 위기상황 사례
- ③ 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우 등 읍면동에서 자체 해결이 불가능한 사례

- 기준에 따른 의뢰 절차

- ▶ 기준 ① ~ ③에 해당하는 사례는 시군구 희망복지지원단으로 의뢰

※ 다만, 행복e음에 고난이도 사례로 등록하기 전 읍면동에서는 반드시 시군구에 서면(또는 구두)으로 ‘의뢰 사유’를 적시하여 의뢰·요청하고 시군구에서는 요청을 수락(서면 또는 구두)하는 절차를 이행 하되, 이때 시군구와 읍면동 간 이견이 있는 경우에는 시군구 사례관리 팀장이 조정하는 등 시군구와 읍면동 간 원활한 업무협조가 이루어 지도록 노력

○ 사례회의

- 읍면동에서 수행하는 사례의 경우, 읍면동에서 내부사례회의와 통합사례회의 개최
- 읍면동 통합사례회의를 통해서도 문제가 해결되지 않는 경우 시군구 희망복지지원단에서 운영하는 ‘솔루션 회의’에 의뢰

◎ 솔루션 회의에 의뢰할 사례

- 읍면동에서 통합사례회의(최소 1회 이상 개최) 진행했으나 심각한 문제가 복합적으로 얽혀 있어, 읍면동에서 문제를 해결하기가 어렵고 전문적 개입 또는 슈퍼비전이 필요하다고 판단되는 사례

- 솔루션회의를 통해 지원을 받고자 하는 내용을 구체적으로 파악하고, 관련 내용을 작성* 하여 시군구 희망복지지원단이 운영하는 솔루션회의에 상정

* 작성한 내용이 구체적일수록 효과적인 솔루션회의 운영 가능

- 솔루션회의 참석 및 논의

- ▶ 사례 개요, 사례관리 수행 과정 및 수행 상 어려운 점에 대해 설명하고, 솔루션 위원들의 제시 방향에 대해 논의

- 솔루션회의를 통해 받은 슈퍼비전 내용, 지원 사항은 통합사례관리 운영 시 구체적으로 반영

- ▶ 솔루션회의 내용을 반영하여 통합사례관리를 운영함으로써 내실 있는 솔루션회의 결과를 도출할 수 있도록 노력

○ 사후관리

- 일반사례, 고난이도사례 모두 읍면동에서 수행하고, 사후관리에 대한 이행상황 점검은 시군구 희망복지지원단 팀장(사례관리팀장)이 정기적으로 수행(반기 1회), 점검 결과가 부진한 읍면동에 대해서는 이행력 제고 권고, 교육 등 실시

○ 자원관리

- 읍면동 지역사회보장협의체 등을 통해 발굴된 자체자원은 관할 읍면동 사례관리대상자에게 우선 연계하고, 추가 자원배분 등 조정이 필요한 경우는 시군구에서 총괄하여 지원

(2) 권역형

○ (대상자 발굴) 일반읍면동뿐만 아니라 중심읍면동에서도 대상자 발굴 수행

○ (초기상담) 일반읍면동과 중심읍면동 모두 초기상담 수행, 일반 읍면동은 초기상담 후 중심읍면동으로 통합사례관리 의뢰

- 일반읍면동은 초기상담 후 필요시 중심읍면동으로 통합사례관리를 의뢰 하므로, 중심 읍면동은 일반읍면동에서 내실 있는 초기상담이 이루어지도록 독려
- 중심읍면동은 초기상담 실시 후 통합사례관리 대상인 경우 해당 중심읍면동에서 바로 통합사례관리 실시
- 중심읍면동이 통합사례관리 업무를 전적으로 수행
 - ▶ 중심읍면동에서 통합사례관리(일반사례, 고난이도 사례)를 수행하고, 일반읍면동은 대상자 발굴, 초기상담, 사후관리 수행
- 초기상담 수행 시 서비스 ‘가구원별 주요문제’ 파악

시스템 경로 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 내 “가구원별 주요문제” 버튼

- 주요문제 영역

- ▶ 안전, 건강, 일상생활유지, 가족관계, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장의 10개 영역으로 구성
- ▶ 위기도 조사, 욕구조사 영역과 동일하게 구성되어 있어 일관적인 통합사례관리가 이루어 질 수 있는 체계로 구성됨
- ▶ 초기상담 공무원은 대상자의 주요문제 파악 시, 욕구 및 위기도 조사 영역(주요현상)과 동일한 기준으로 확인하는 것이 중요(일관성 유지)

○ (사례회의)

- 중심 읍면에서 수행하는 사례의 경우, 중심읍면동에서 내부사례회의와 통합사례회의 개최
- 중심읍면동은 일반읍면동에서 의뢰된 사례의 진행 과정을 반드시 공유
 - ▶ 사례관리는 중심읍면동에서 진행하지만 일반읍면동이 의뢰한 사례의 사후 관리는 일반읍면동에서 수행.
 - ▶ 따라서 일반읍면동은 중심읍면동이 진행하는 사례회의에 참여하여 진행 과정을 파악하고, 사후관리와 연결하여 진행
 - ※ 일반읍면동의 사례관리 담당자는 ‘대상자 구분 및 선정, 서비스제공계획 수립, 종결’을 다루는 회의(재사정 포함)에는 반드시 참여해야 하며, 이 외에는 중심읍면동에서 요청시 참여
- 시군구 희망복지지원단은 솔루션회의, 교육, 슈퍼비전 지원 등의 역할 수행
- 중심읍면동 통합사례회의를 통해서도 문제가 해결되지 않는 경우 시군구 희망복지지원단에 ‘솔루션 회의’ 의뢰

☞ 솔루션회의 의뢰가 필요한 사례

- 중심읍면동에서 통합사례회의를(최소 1회 이상 개최) 진행했으나 심각한 문제가 복합적으로 얽혀 있어, 읍면동에서 문제를 해결하기가 어렵고 전문적 개입 또는 슈퍼비전이 필요하다고 판단되는 사례

- 솔루션회의를 통해 지원을 받고자 하는 내용을 구체적으로 파악하고, 관련 내용을 작성* 하여 시군구 희망복지지원단이 운영하는 솔루션회의에 상정
 - * 작성한 내용이 구체적일수록 효과적인 솔루션회의 운영 가능

- 솔루션회의 참석 및 논의

- ▶ 사례 개요, 사례관리 수행 과정 및 수행 상 어려운 점에 대해 설명하고, 솔루션 위원들의 제시 방향에 대해 논의
- 솔루션회의를 통해 받은 슈퍼비전 내용, 지원 사항은 통합사례관리 운영 시 구체적으로 반영
 - ▶ 솔루션회의 내용을 반영하여 통합사례관리를 운영함으로써 내실 있는 솔루션회의 결과를 도출할 수 있도록 함

○ (사후관리)

- 종결사례에 대한 사후관리는 초기상담을 실시한 읍면동에서 각각 수행
 - ▶ 중심읍면동에서 발굴, 초기상담을 실시한 사례는 중심읍면동에서 사후 관리를 담당하고, 일반읍면동에서 발굴, 초기상담을 실시한 사례는 일반 읍면동에서 사후관리 수행

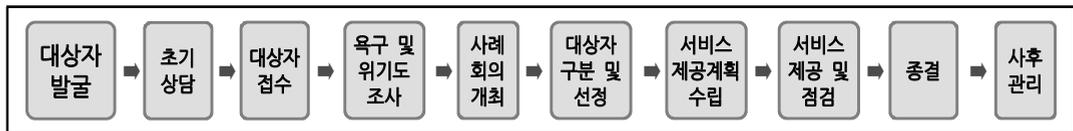
- ▶ 일반읍면동에서 사후관리를 하는 사례는 중심읍면동에서 일반읍면동에 사후관리 요청
- 읍면동 사후관리에 대한 이행상황 점검은 시군구 희망복지지원단 팀장(사례관리팀장)이 정기적으로 수행(반기 1회), 점검 결과가 부진한 읍면동에 대해서는 이행력 제고 권고, 교육 등 실시

○ (자원관리)

- 중심읍면동·일반읍면동 구분 없이 읍면동별로 자원발굴·연계 진행
- 일반읍면동의 자원이 부족한 경우, 중심읍면동의 자원 활용 가능
- 추가 자원배분 등 조정이 필요한 경우는 시군구에서 지원
- 중심읍면동은 권역 내에서 발굴된 자원 공유, 권역 내 사례관리대상자에게 연계

□ 통합사례관리 절차

1) 대상자 발굴



(1) 개념

- 복지욕구를 갖고 읍면동에 방문한 모든 지역주민 또는 유관기관 및 이웃 등의 발굴체계 및 지역 특화사업을 통해 지역사회 내 위기가구*를 찾아내는 단계
 - * 복합적인 욕구가 있어 통합사례관리를 통한 서비스 제공이 필요할 것으로 판단되는 가구
 - ※ (주요대상) 통합사례관리를 통해 자립과 탈빈곤이 가능한 가구 등

(2) 수행주체

- 복지담당공무원, 통합사례관리사 등 민간전문인력, 지역사회 기관 및 주민 등

(3) 수행방안

- 대상자의 방문(내방)시 즉시 접수
- 발굴체계*를 활용하여 취약계층 발굴에 참여하고 일제조사 실시
 - * 읍면동 및 시군구 복지담당자, 지역사회 공공·민간 기관 및 주민(읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장, 복지위원, 사회복지협의회 '좋은 이웃들', 지역사회교육전문가, 교사, 복지관, 독거노인 생활관리사, 방문간호사 등의 방문형서비스제공기관 인력 등)
- 취약계층의 발굴경로와 실적 등을 사회보장정보시스템(행복e음)에 입력

(4) 시스템 활용

- 대상자의 기본정보, 가족구성원 정보, 욕구, 초기상담 이력, 사례관리 및 서비스 이력 확인 가능

시스템 경로 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “사례관리통합조회” 버튼

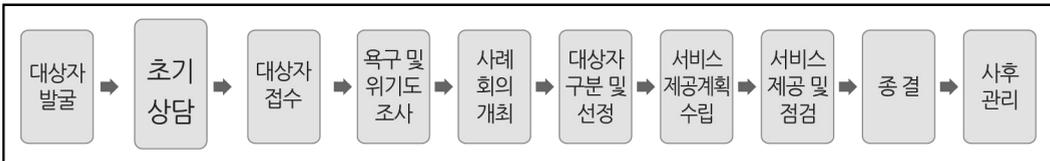
- 가구정보는 기존 초기상담 이력이 존재할 경우 최종 초기상담의 가구원 목록을 활용하며, 그렇지 않은 경우 주민행정 가구원 목록 활용

시스템 경로 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “가구구성” 버튼

- 기초생활보장수급신청자 구비서류 목록을 안내 가능하며, 발급내역 탭을 통해 구비서류를 출력했던 대상자의 이력 확인 가능
 - (필수서류) 사회보장급여제공(변경)신청서, 금융정보 등 제공 동의서 (서식3호), 급여를 받고자 하는 이용자의 통장 사본

시스템 경로 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “긴급복지 상담입력” 버튼

2) 초기상담



(1) 개념

- 지역주민과 행정기관이 관계를 맺는 첫 단계
- 대상자(또는 의뢰자)의 의뢰동기, 근본적인 문제 상황 및 복지욕구를 파악하는 단계
 - * 초기상담 단계에서 라포(Rapport, 상호신뢰관계) 형성에 성공해야 이후 기관에 대한 신뢰를 바탕으로 서비스에 대한 긍정적 효과도 기대할 수 있음

(2) 수행주체

- 읍면동 사회복지업무담당자

* 읍면동 맞춤형복지팀원뿐만 아니라 복지행정팀원 모두 해당

(3) 시기

- 초기상담을 의뢰받은 경우 의뢰일로부터 5일 이내

(4) 수행방안

- (대상자 방문 시) 가급적 자리에서 일어나서 대상자에게 정중하고 친근하게 인사를 한 뒤, 자리에 앉을 것을 권한 후 방문자가 착석하면 자리에 앉아 상담을 시작

- 대상자가 취조 받는 느낌이 들지 않도록 초기상담 시 컴퓨터에 바로 입력하지 않고 서식에 상담내용을 기록하면서 상담한 후 입력은 종결 이후에 별도로 처리

- (사전 고지가 필요한 사항) 복지상담실 이용 의사 확인, 법률*에 의한 비밀 보장 안내, 솔직한 응답의 필요성 고지, 기록에 대한 양해, 상담내용에 대한 사회보장정보 시스템 (행복e음) 관리

* 사회보장기본법 제31조(비밀의 보호), 사회복지사업법 제47조(비밀누설의 금지) 등

- (서식 활용) 사회보장정보시스템(행복e음) 초기상담 서식을 출력*하여 활용하고 순서에 따라 질문

* 출력 시 대상자명을 입력하여 출력하면 주민등록에 등재된 가구원의 인적사항이 자동 출력

- (반드시 포함되어야 할 질문) 각 가구원의 학력, 직업, 건강상태, 문제(원인) 및 원하는 지원*, 가구원별 연락처 등

* 가장 심각한 문제와 우선순위가 높은 지원에 대한 대상자 의견을 확인할 것

- 초기상담 시 고난이도 사례는 시군구 희망복지지원단 의뢰

- 초기상담 수행 시 서비스 ‘가구원별 주요문제’ 파악

시스템 경로 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 내 “가구원별 주요문제” 버튼

- 주요문제 영역

- ▶ 안전, 건강, 일상생활유지, 가족관계, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장의 10개 영역으로 구성

◎ 주요문제 영역별 점검항목 <예시>

욕구영역	점검항목별 질문(예시)
안전	<ul style="list-style-type: none"> • 가족 구성원, 비동거 가족, 이웃, 친구, 사회(학교, 직장)로부터 안전을 위협받고 있는가? • 대상자가 타인의 안전을 위협하고 있는가? • 응급시 도움을 요청할 체계가 있는가? <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>가족 구성원으로부터의 위협에 대처하기 위해 어떠한 것들을 시도하였는가? 가족 외부적 요인으로부터의 위협을 극복하기 위해서 무엇을 하였는가? 이들 중 도움이 되었던 것들은 어떤 것이었나? 어떤 경우에 안전하다고 생각하는가? 자녀를 어떻게 안전하게 보호하는가?</p>
건강	<ul style="list-style-type: none"> • 본인이나 동거가족 중 신체적 질환 혹은 정신적 질환(중독*, 우울, 조현증 등)으로 약물관리를 하는가? * 술, 담배, 약물, 의약품, 인터넷, 스마트폰, 게임, 도박, 쇼핑, 성 중독 등을 포함 • 신체적 질환 또는 정신적 질환으로 일상생활, 사회생활 등에 어려움이 있는가? • 본인이나 동거가족 중 지난 6개월 동안 자살을 시도한 적이 있는가? <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>어떤 경우에 본인이 신체적으로 정신적으로 건강하다고 생각하는가? 신체적으로 가장 잘 할 수 있는 것은 무엇인가? 무엇이 자신을 신체적으로나 정신적으로 건강하게 만든다고 생각하는가? 현재까지 이 정도의 건강을 유지하는 비결은 무엇이라고 생각하는가? 몸이 또는 마음이 아플 때 누구에게 연락하는가?</p>
일상 생활 유지	<ul style="list-style-type: none"> • 본인이나 동거가족이 일상생활*에 어려움이 있는가? * 식사, 용변처리, 옷입기, 세탁, 몸씻기, 청소, 정리정돈, 수면, 그 외 가사활동 • 외출시 이동이 어려운가? <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>어떻게 모든 일상생활(의식주 관련, 가사 등)을 처리하고 있는가? 어떤 지원을 받고 있는가? 휴가나 여가시간에 주로 무엇을 하는가? 얼마나 자주, 어디서, 누구와 이것을 하는가? 특별히 좋아하는 활동은 무엇인가? 어떤 경우에 여가나 휴가를 잘 보냈다고 생각하는가? 그때는 무엇이 달랐는가?</p>
가족관계	<ul style="list-style-type: none"> • 동거 혹은 비동거 가족구성원 간 갈등이나 단절된 상황인가? • 영유아, 아동, 노인, 장애인 등을 양육하거나 돌보는데 어려움이 있는가? <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>도움이 필요할 때 가족 중 누가 가장 많은 의지가 되고 도움을 주는가?</p>

◎ 주요문제 영역별 점검항목 <예시>

육구영역	점검항목별 질문(예시)
	가족 중 주로 누구와, 무엇을 하며 시간을 보내는가? 가족 중에서 누가 가장 당신을 걱정하고 있다고 생각하는가?
사회적 관계	<ul style="list-style-type: none"> • 도움을 받을 만한 친인척, 이웃, 동료관계, 단체나 기관이 있는가? • 본인이나 동거가족이 방에서 거의 나오지 않으면서 외부와 관계가 단절된 상황인가? • 본인이나 동거가족이 이웃과 갈등을 유발하고 있는가? [강점관점 질문의 예] 삶에서 가장 중요한 사람은 누구인가? 도움이 필요할 때 누가 가장 많은 의지가 되고 도움을 주는가? 이웃, 지역사회기관, 종교기관 등으로부터 어떤 지지를 받고 있는가? 과거에 이웃, 지역사회기관, 종교기관 등으로부터 어떤 지지를 받았었는가? 누구와 주로 시간을 보내는가? 잘 지내는 친구나 이웃은 누구인가? 누가 가장 당신을 걱정하고 있다고 생각하는가? 현재 참여하고 있는 모임은 무엇인가?
경제	<ul style="list-style-type: none"> • 돈이 없어서 기초생활(의식주, 교육비, 의료비, 집세, 퇴거위험, 난방, 공과금 등)에 어려움이 있는가? • 금전관리(수입과 지출)나 빚 때문에 어려움이 있는가? [강점관점 질문의 예] 어려운 형편에 어떻게 지금까지 유지를 잘 해왔는가? 현재 가족 혹은 정부로부터 어떤 도움을 받고 있는가? 어떻게 관리를 해오고 있는가? 가족원 중에 누가 어떤 일을 하는가? 돈이 있다면 무엇을 가장 먼저 구매하겠는가? 당신을 위해 어떤 보상을 줄 것인가? 과거에 세금 같은 것을 어떻게 지불했는가?
교육	<ul style="list-style-type: none"> • 본인이나 자녀가 기초학습능력(읽기, 쓰기, 말하기, 듣기, 타인이해하기, 계산하기 등)이 부족하여 사회생활이 어려운가? • 본인이나 자녀가 학교생활이나 학업유지에 어려움이 있는가? [강점관점 질문의 예] 어떤 과목을 좋아했는가? 이것만은 최고라고 자부할 수 있는 본인의 기술/특기는 무엇인가? 교육관련 정보를 어느 정도 확보하고 있는가? 아이가 어린이집이나 유치원, 기타 또래그룹에 참여하고 있는가? 어떻게 상호작용하는가? 누가 아이와 함께 놀아주고 책을 읽어 주는가?

◎ 주요문제 영역별 점검항목 <예시>

육구영역	점검항목별 질문(예시)
직업	<ul style="list-style-type: none"> • 본인이나 동거가족이 근로능력, 가족돌봄, 자녀양육, 일자리 발굴, 대인관계기술, 신용, 신체 및 정신건강 등에 어려움이 있어서 일하기 어려운가? <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>어떤 직업들을 가져보았는가? 현재 직장생활을 잘 하고 있는 것은 무엇 때문이라고 생각하는가? 직장과 관련해서 무엇을 가장 좋아하는가? 일하는 동안, 어떤 영역에서 최선을 다하는가?</p>
생활환경	<ul style="list-style-type: none"> • 주거나 주거환경이 본인이나 가족의 안전과 건강에 해를 끼치는가? • 주거환경 문제로 본인이나 동거가족이 이웃과 갈등을 유발하고 있는가? <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>자신이 살고 있는 곳/지역사회의 어떤 점이 좋은가? 다른 사람들은 현재 거주하고 있는 곳/지역사회에 사는 것이 어떤 면에서 좋다고 얘기할 것 같은가? 이동시 누구의, 어떤 도움을 받는가?</p>
법률 및 권익보장	<ul style="list-style-type: none"> • 본인이나 동거가족이 법적문제로 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있는가? • 본인이나 동거가족이 차별대우나 불이익을 받고 있는가? <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>현재 법적인 문제와 관련하여 누구에게 어떤 기관의 자문을 받고 있는가? 어떻게 대처하고 있는가?</p>

- ▶ 위기도 조사, 육구조사 영역과 동일하게 구성되어 있어 일관적인 통합사례관리가 이루어 질 수 있는 체계로 구성
- ▶ 초기상담 실시자는 대상자의 주요문제 파악 시, 육구 및 위기도 조사 영역(주요현상)과 동일한 기준으로 확인하는 것이 중요(일관성 유지)

○ (기본형) 주요문제 파악 후 아래 고난이도 사례*는 시군구 희망복지지원단으로 의뢰

* 초기상담 시 주요문제에 ‘안전(학대, 폭력, 방임 등)’과 ‘정신건강’의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급복지지원법상의 위기상황사례, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력 체계가 미흡한 경우 등(지자체의 상황에 따라 기준 변경 적용 가능), 고난이도 사례는 내부(판정)회의를 거쳐 판정, 선정 근거를 육구조사표의 종합의견란에 명확히 기술하여 의뢰

㉠ 고난이도 사례 분류 기준(예)

- ① 초기상담 시 주요문제에 ‘안전(학대, 폭력, 방임 등)과 ‘정신건강’의 두가지 영역이 모두 포함된 사례
- ② 긴급복지지원법상의 위기상황 사례
- ③ 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우 등 읍면동에서 자체 해결이 불가능한 사례

- (기본형) 기준에 따른 의뢰 절차

▶ 기준 ① ~ ③에 해당하는 사례는 시군구 희망복지지원단으로 의뢰

※ 다만, 행복e음에 고난이도 사례로 등록하기 전 읍면동에서는 반드시 시군구에 서면(또는 구두)으로 ‘의뢰 사유’를 적시하여 의뢰·요청하고 시군구에서는 요청을 수락(서면 또는 구두)하는 절차를 이행 하되, 이때 시군구와 읍면동 간 이견이 있는 경우에는 시군구 사례관리 팀장이 조정하는 등 시군구와 읍면동 간 원활한 업무협조가 이루어 질 수 있도록 노력

○ (권역형) 초기상담은 일반읍면동과 중심읍면동에서 모두 수행하나, 일반 읍면동은 초기 상담 후 중심읍면동으로 통합사례관리를 의뢰하고, 중심읍면동은 자체 통합사례관리 대상자 접수단계로 진행

- 일반읍면동은 초기상담 후 중심읍면동으로 통합사례관리를 의뢰하므로, 중심읍면동은 일반읍면동이 내실 있는 초기상담이 이루어질 수 있도록 독려

- 중심읍면동은 초기상담 실시 후 통합사례관리대상 사례인 경우 해당 중심읍면동에서 바로 통합사례관리 실시

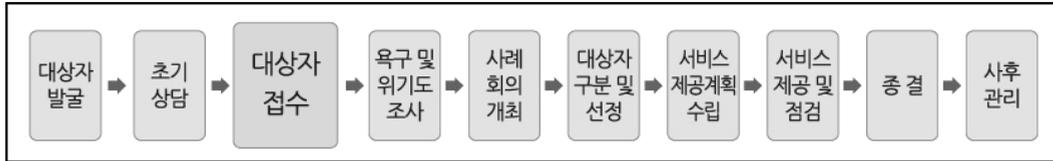
(5) 시스템 활용

○ 초기상담에서 ‘가구원별 주요문제’를 저장할 때는 가구원 목록에 있는 대상자를 모두 입력하여야 함

* 가구원의 주요문제 입력 시 중복 선택 가능

시스템 경로 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “초기상담 내역출력” 버튼

3) 대상자 접수



(1) 개념

- 초기상담 실시 후 통합사례관리가 필요한 대상가구를 접수하는 단계

(2) 수행주체

- 읍면동 맞춤형복지팀원 등 읍면동 사례관리자

☞ 사례관리자

- 사례관리 사회보장정보시스템(행복e음) 시스템 권한이 부여된 공무원 및 비공무원*
- * (비공무원) 사례관리업무를 담당하는 통합사례관리사, 방문간호사, 정신보건사회복지사, 직업상담사

(3) 시기

- 대상자 의뢰요청 시 즉시 접수처리

(4) 수행방안

- 복합적인 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리 서비스를 안내
- 사회보장정보시스템(행복e음) 초기상담 내용 입력 시 누락된 내용 없이 구체적으로 기입
- 대상자에게 ‘개인정보 수집·이용, 제공 동의서’의 내용 공지 후 이를 수령한 뒤 사회보장정보시스템(행복e음)에 첨부

시스템 경로 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “서비스연계 및 사례관리요청” 버튼

☞ 개인정보 수집·이용, 제공 동의서 처리 관련 참고사항

- 개인정보 수집·이용·제공에 대한 대상자의 동의 필요(「개인정보보호법」 제15조~19조)
- 서비스 개시 후 5년간 보관 후 파기 (「사회복지사업법」 제33조의8, 「개인정보보호법」 제21조)

(5) 시스템 활용

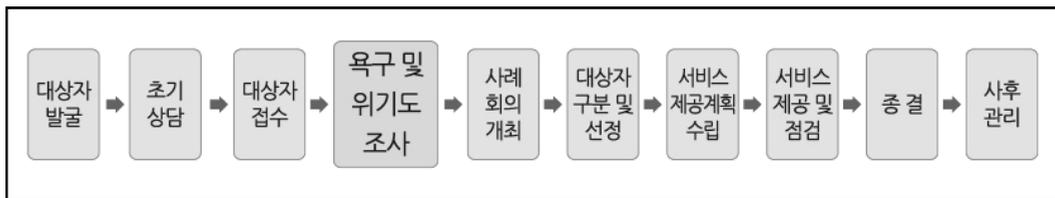
- 통합사례관리 대상 후보군 및 초기상담 내용 확인

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원

- 초기상담을 통해 [서비스 연계 및 사례관리 요청한 대상자는 사례관리 업무지원 화면에서 ‘후보자’로 확인 가능
- [대상자 유형]을 ‘후보자’로 또는 [업무진행상황]을 ‘신청접수’로 지정하여 목록 조회

- ☞ **(유의사항)** 조회 시, ‘내가 담당한 사례만’을 체크할 경우 담당자로 지정된 사례만 조회될 수 있으므로 체크 해제
- ☞ **(확인사항)** 사례관리 후보군의 「초기상담 상세내용」은 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 목록조회에서 대상자 조회 후 클릭(상세내용) 또는 더블 클릭 (세부상담내역조회)후 확인
- ☞ 드림스타트사업에서 의뢰된 사례의 경우 후보자 명단에서 확인 가능

4) 욕구 및 위기도 조사



(1) 개념

- (욕구조사) 통합사례관리가 필요한 가구를 대상으로 욕구영역별 현상 및 원인을 파악하여 사례관리 가구와 서비스연계 가구로 구분·선정하기 위한 심층조사
- (위기도 조사) 사례관리 대상자 선정을 위한 기준으로, 대상가구의 위기정도 파악 및 사례관리 종결의 적정성 판단 등에 활용

(2) 수행주체

- (기본형) 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)
- (권역형) 중심읍면동 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)

(3) 시기

- 사회보장정보시스템(행복e음)에 의한 통합사례관리사업 요청일로부터 10일 내외에 욕구 및 위기도 조사 실시
 - 욕구조사는 통합사례관리사업 절차를 진행하는 과정에서 대상가구의 주요욕구가 변화된 경우 추가 실시
 - 위기도 조사는 욕구조사와 병행하여 실시하되, 사례관리 종결 전에도 다시 한번 실시하여 통합사례관리의 효과성 및 종결의 적정성을 판단하는 기초자료로 활용

(4) 수행방안

- 욕구조사 실시 전 준비사항
 - 읍면동 맞춤형복지팀장은 대상가구의 특성 등을 고려하여 주 사례관리자를 지정
 - 초기상담 내용을 확인한 후 욕구영역별로 무엇을 얼마나 확인할 것인지에 대해 확인하고 상담 질문을 사전에 준비
 - 대상가구에 연락하여 욕구조사를 위한 찾아가는 복지상담 일정 협의
 - 대상가구의 특성* 및 안전문제** 등을 감안하여 2인 동행 방문 준비
 - * 대상가구의 특성상 초기관계 형성이 어려울 것으로 판단되는 경우에는 신뢰관계에 있는 복지위원, 통·리·반장, 좋은 이웃을 포함한 이웃주민, 읍면동 지역사회보장협의체, 보건소 방문간호사, 독거 노인생활관리사, 지역사회전문가 등과 방문하고 이동, 노인 등 학대사례의 경우 반드시 전문기관 상담원과 동행 방문. 동행 방문 시, 동행방문자로부터 사례관리 대상자의 개인정보보호에 대한 동의 획득
 - ** 알콜중독자 등 안전 문제가 우려되는 대상가구의 경우에는 반드시 보조인력(사회복무요원, 읍면동 복지도우미 등) 등과 동행 방문
 - 대상자(알콜중독자, 학대행위자 등)의 특성상 접근이 어려운 경우, 의뢰 기관 및 주변인 등을 통해 대상자의 특성 및 상황을 사전파악
 - 행복e음을 통해 대상가구의 자산현황, 서비스 수혜이력 등 기본정보를 조회하고, 초기 상담지를 참고하여 사전확인이 가능한 욕구조사 내용을 정리
- 욕구조사 실시
 - 대상가구의 주관적 욕구를 파악하되, 주 사례관리자의 전문적인 판단 추가
 - 대상가구의 전반적인 문제를 파악하되, 주요 대상자를 누구로 할 것인지를 결정
 - 주요 대상자 선정 기준
 - 가장 문제가 심각한 가구원
 - 가장 강점이 많아서 가족의 다양한 문제를 해결할 때 촉매역할을 할 수 있는 가구원

○ 위기도 조사 실시

- 욕구조사와 별도로 위기도 조사를 통해 대상가구의 욕구 영역별로 문제의 시급성 및 중요도를 파악
- 위기도 조사결과는 대상자 선정기준이 되며, 대상가구의 위기영역과 위기정도 파악, 서비스제공계획 수립 시 참고자료, 대상가구의 상황 변화를 통한 사례종결의 적정성 판단 시 참고로 활용
- 사회보장정보시스템(행복e음)의 [위기도 관리]를 통해 욕구 영역별 위기도 및 사정자의 의견을 등록, 관리

▶ 위기도 조사 실시 요령

- 욕구조사와 종결심사단계에서 실시하며, 대상자 위기에 변화가 있을 것으로 판단될 때 수시 실시
- 문제원인과 관계없이 현재 상황을 기준으로 판단
- 욕구사정 내용을 종합하여 사례관리자가 최종 판단, 대상자가 표현한 욕구와 사례관리자가 판단한 욕구가 불일치하면 우선순위에 대한 대상자와 합의 필요
- 각 욕구영역의 위기도 점수는 문제가 더 심각한 가구원을 중심으로 기입
- 각 보기항목에서 중복 표기될 경우, 더 심각한 점수를 선택
- 정보가 없으면 '해당사항 없음'으로 기입

제2부

읍면동 맞춤형복지팀의 업무

○ 통합사례관리사업 안내 및 개인정보 수집·이용, 제공 동의

- 희망복지지원단 및 통합사례관리사업의 내용, 통합사례관리 대상자 선정 및 지원절차 안내
- 통합사례관리 및 서비스연계 실시와 관련된 '개인정보 수집·이용, 제공 동의서' 징구

(5) 시스템 활용

○ 욕구조사표 (서식 3)

- (서식 활용) 대상가구의 욕구 및 사회적 지지자원 등 파악을 위해 활용하며, 가족력 등을 상세히 기록
 - ☞ (작성시 유의사항) 면담 후 단시간 내, 욕구조사 실시과정에서 대상자가 표현한 내용을 자세하게 기록(욕구조사 실시 익일까지 시스템에 입력). 기록과정에서 정확하지 않거나 불명확한 내용이 있는 경우 대상자와 전화 등을 통해 확인

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 욕구조사

- ▶ 가족력 및 개인력은 [가족력 및 개인력 관리] 버튼을 이용하여 등록

- ▶ [욕구조사결과]의 주요 현상란에 위치한 [돋보기] 버튼을 이용하여 욕구 영역별 주요현상 선택, 현상의 원인과 원인 제공자, 우선순위 등록(최대 3가지)
- ▶ 사회적 지지자원, 요청서비스 내역을 입력하고, 욕구별 검토내용 및 종합의견 등록
- (가계도 작성) 욕구조사 등록 시, 가계도 작성 기능을 작성

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 욕구조사 [가계도]

- ▶ [가계도] 기능을 이용하여 해당 사례관리가구의 가계도 작성
- ▶ [사람 유형]과 [관계를] 클릭하여 작성하고, [텍스트]를 활용, 대상자에 대한 설명을 추가하고 저장
- ※ 자주 사용되는 가계도의 경우, 템플릿 여부 체크 후 저장기능을 통해 템플릿 활용이 가능

○ 개인정보 수집·이용, 제공 동의

- (서식활용) 욕구조사 전 개인정보 수집·이용, 제공 동의서(서식 2, 시스템 미구현 서식)를 받고 대상가구별 문서대장으로 관리

관련서식 작성예시 및 작성 방안 - 〈서식 2〉 개인정보 수집·이용, 제공 동의서 참조

○ 위기도 조사지(서식 4)

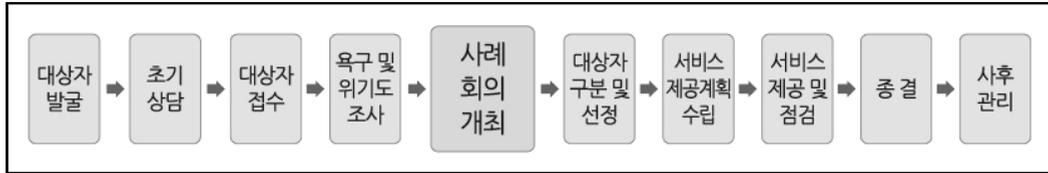
- ※ (변경사항) 욕구 및 위기도조사를 거쳐야 다음 단계(대상자선정-서비스계획수립 등)로 넘어가도록 의무화
- (서식 활용) 〈서식 4〉 위기도 조사지를 활용하여 대상가구의 위기도를 조사하고, 조사 결과를 시스템에 등록
- ▶ 위기도 조사지의 욕구별 위기도는 [욕구영역별 위기도 평가기준]을 토대로 측정

시스템 등록 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 위기도 조사

- ▶ 사례관리 업무지원 각 업무단계에서 [위기도 조사 관리]의 [위기도 조사 추가]를 통해 측정한 영역별 위기도 점수와 사정자의 의견을 기록하고, [위기도 조사 종합의견]을 등록
- ※ 욕구조사 및 사례관리 종결 시 위기도 조사를 시행하고, 서비스 진행 중에도 필요시 등록 가능

관련서식 작성예시 및 작성 방안 - 〈서식 4〉 위기도 조사지 참조

5) 사례회의 개최



(1) 개념

- 대상자 선정, 종결 시에는 필수 진행하며 다음의 경우 필요에 따라 수시 실시
 - 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스제공계획 수립
 - 대상가구의 욕구 변화 및 문제 해결정도 점검, 서비스 제공 점검
 - 개입방법 변경, 장·단기 목표 및 서비스 계획 수정 등
 - ※ 서비스연계 가구로 결정된 가구에 대해서는 서비스제공계획 수립 생략
- 읍면동에서는 내부사례회의와 통합사례회의를 개최하며 필요시 시군구 희망복지지원단에 솔루션회의를 요청할 수 있음
 - (내부사례회의) 사례관리가구 선정, 서비스제공계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위하여 읍면동 맞춤형복지팀에서 수시 개최
 - ※ 참석자 : 맞춤형복지팀(팀장, 담당공무원), 읍면동사례관리담당자, 복지행정팀(팀장, 담당공무원) 대상자(필요시), 대상자의 보호자(필요시)
 - (통합사례회의) 주요 서비스 기관과 서비스 내용 등을 협의 또는 조정이 필요할 때 개최
 - ※ 참석자 : 서비스연계기관 담당자, 맞춤형복지팀(팀장, 담당공무원), 읍면동사례관리담당자, 복지행정팀(팀장, 담당공무원) 사례에 대한 해당분야 전문가(복지, 법률, 정신보건 분야 등)
 - (솔루션회의) 읍면동에서 통합사례회의를 (최소 1회 이상) 진행해 보았으나, 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요한 경우 희망복지지원단에서 운영하는 솔루션회의에 상정
 - ※ 참석자 : 맞춤형복지팀(팀장, 담당공무원), 읍면동사례관리담당자, 복지행정팀(팀장, 담당 공무원), 희망복지지원단(팀장, 담당공무원, 통합사례 관리자), 솔루션위원(해당분야 전문가 중 안건에 따라 실무자 또는 책임자 참여)

(2) 수행주체

- (기본형) 맞춤형복지팀장 + 사례관리자 전원
- (권역형) 중심읍면동 맞춤형복지팀장 + 사례관리자 전원

(3) 시기

- 대상자선정, 종결 시 필수로 진행하되 사례관리 수행 중 필요 시 수시 실시

(4) 수행방안

○ (사례회의 진행 방법)

- 사전준비

- ▶ 회의 참가자 참석여부 확인
- ▶ 회의자료 준비(대상자 개요, 주요욕구와 문제와 논의할 안건에 대해 기록)
 - ※ 효율적인 회의 운영을 위해 한 번의 사례회의에서 여러 사례를 다룰 수 있으나 회의록은 사례별로 별도 기재
 - ※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인정보 수집·이용, 제공 동의서 징구 여부 확인(미비시 구비), 개인식별이 가능한 정보(성명, 주민등록번호, 핸드폰번호, 이메일주소 등)는 삭제

- 사례회의 진행

- ▶ 참여기관과 참석자 소개
- ▶ 서비스 제공을 위해 필요한 범위 내에서 각 기관에서 알고 있는 대상자 정보를 공유
- ▶ 동료 슈퍼비전을 먼저 실시하고 해결되지 않는 경우 전문가 슈퍼비전을 진행
 - ※ 대상자가 참석하는 경우 편안하게 자기 의견을 이야기할 수 있도록 도울 것
- ▶ 동원 가능한 자원의 장·단점을 확인하고 참석자들이 연계할 자원을 함께 선택
- ▶ 장·단기 목표달성을 위한 주 사례기관과 협력기관의 역할 분장

● 주 사례관리기관(주 사례관리자) 선정 기준

- 초기상담이 이루어진 기관 혹은 신뢰관계 형성이 가장 잘 된 기관
- 대상자의 주요 문제를 해결할 수 있는 서비스를 제공하는 기관
- 대상자가 희망하는 기관

- ▶ 자원이 없을 경우 자원을 개발할 것인지, 직접서비스를 제공할 것인지, 사례를 의뢰할 것인지, 제외대상으로 구분할 것인지에 대하여 논의
 - ※ 하나의 결론으로 합의되기 어려운 경우, 2가지 이상의 안건으로 재회의 소집
- ▶ 사례회의 정리 및 차후 일정 조율
 - ※ 가능한 회의일정을 정례화하여 사례회의를 계획적으로 실시·운영 방안 권고

○ (사례회의의 참석 범위)

통합사례관리 모형		내부사례회의의 참석 범위 (사례관리가구 선정, 종결 회의시)	사례회의의 주재자
읍면동 맞춤형 복지팀	기본형	맞춤형복지팀원(팀장 포함), 복지행정팀원(팀장 포함) 대상자(필요 시), 대상자의 보호자(필요 시)	맞춤형복지팀장
	권역형	(중심읍면동) 맞춤형복지팀원(팀장 포함) 복지행정팀원(팀장 포함), 일반읍면동 초기상담 담당공무원, 대상자(필요 시), 대상자의 보호자(필요 시)	

- 대상가구의 특성 등을 감안하여 보건소(방문건강관리사업팀 등), 공공·민간의 서비스 제공기관, 관련 전문기관의 참여 권장
- 그 밖에 전문가의 슈퍼비전이 필요한 경우 외부 전문가 참여 요청하고, 필요시 대상가구 (주 사례관리대상자) 참여 유도
 - ※ 슈퍼비전 운영 예시는 읍면동복지허브화 중앙지원센터의 「슈퍼비전 체계 운영 가이드」 참고

○ (정보공유 범위)

- 사례회의에 외부기관이 참여하는 경우 맞춤형복지팀장은 필요한 사항에 대해 범위를 지정하여 대상자 정보공유 결정
- 단, 대상자가 공유하기를 꺼려하는 민감한 사항이 포함되지 않도록 각별한 주의 필요

(5) 시스템 활용

○ 사례회의록(서식 5)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례회의관리

- 대상자별 사례회의 내용을 등록하고 관련 첨부문서 파일 첨부
 - ☞ (작성 시 유의사항) 중요 논의사항이 누락되는 일이 없도록 유의(특히, 서비스 제공계획 및 종결 관련 사항은 반드시 시스템에 등록)

➢ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 - 〈서식 5〉 사례회의록 참조

○ 솔루션회의 의뢰(서식 11) / 솔루션 회의록(서식 12)

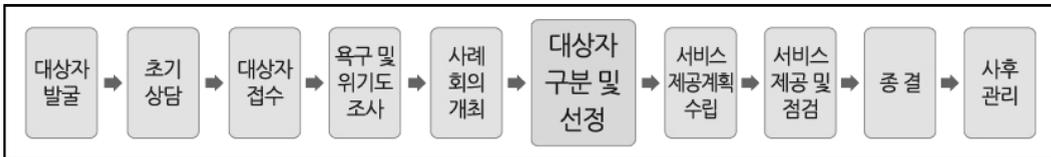
시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례회의관리[솔루션회의]

- 솔루션회의 의뢰내용을 등록하고 저장

☞ 읍면동의 담당자는 필요 시 '서식 11'을 참조하여 솔루션회의 의뢰서 작성 후 파일 첨부

☑ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 - <서식 11> 솔루션회의 의뢰서, <서식12> 솔루션회의록 참조

6) 대상자 구분 및 선정



(1) 개념

- 사례회의의 결과를 바탕으로 대상가구를 사례관리 가구와 서비스연계 가구, 미선정 가구로 구분·선정

(2) 수행주체

- (기본형) 맞춤형복지팀장 + 팀원(주 사례관리자)
- (권역형) 중심읍면동 맞춤형복지팀장 + 팀원(주 사례관리자)

(3) 시기

- 욕구조사 결과 등록 완료일로부터 5일 내외

(4) 수행방안

- 욕구조사(위기도 조사 포함) 결과를 토대로 사례회의를 통해 맞춤형복지팀장이 주 사례관리자와 협의하여 대상가구를 구분(사례관리 가구, 서비스 연계 가구, 미선정 가구)
- 대상자 구분 기준
 - (선정) 원칙적으로 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간을 기준으로 1개월 이상 예상 시 '사례관리 가구'로, 1개월 미만 예상시 '서비스연계 가구'로 구분
 - * 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 '사례관리' 가구로, 1개월 이상이라도 단순서비스 연계의 성격인 경우 '서비스연계' 가구로 분류 가능
 - (미선정) 통합사례관리사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 기한 내에 욕구조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)

- 대상자의 미선정 처리로 결정된 가구에 대해 미선정 사유를 명확하게 기재하여 서면 통보
 - 미선정에 대한 이의를 신청할 수 있으므로, 가급적 상세한 사유 작성 필요

- 타 사례관리사업(아동사례관리-드림스타트사업) 의뢰

- (의뢰 기준) 대상가구의 주 대상자가 12세 이하 아동으로 신체/건강, 인지/언어, 정서/행동지원 서비스가 주된 욕구인 것으로 추정되는 경우 선정단계에서 아동사례관리(드림스타트사업) 대상으로 의뢰* 가능(2014. 1월부터 시스템으로 의뢰 가능)

* 대상자 선정 또는 미선정 경우, 모두 아동사례관리 대상으로 의뢰 가능

- 대상자 의뢰는 1회만 가능하며, 동일 대상자 재의뢰는 불가능

▶ 아동학대 의심사례 발견 시 아동보호전문기관 및 수사기관에 신고(아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)

* 2014. 9. 29부터는 처벌이 강화되어 “의심만 되어도” 신고하여야 하며, 신고하지 않은 경우 500만원 이하의 과태료 부과

- 타 사례관리사업(노인학대사례관리 - 지역노인보호전문기관) 의뢰

- (의뢰 기준) 대상자가 60세 이상 학대피해 노인일 경우, 선정단계에서 지역노인보호전문기관 사례관리대상으로 의뢰 가능

▶ 노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 한 경우(노인복지법 제1조의2제4호)

(5) 시스템 활용

- 대상자 선정 및 유형분류 처리

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자 선정관리 및 유형분류

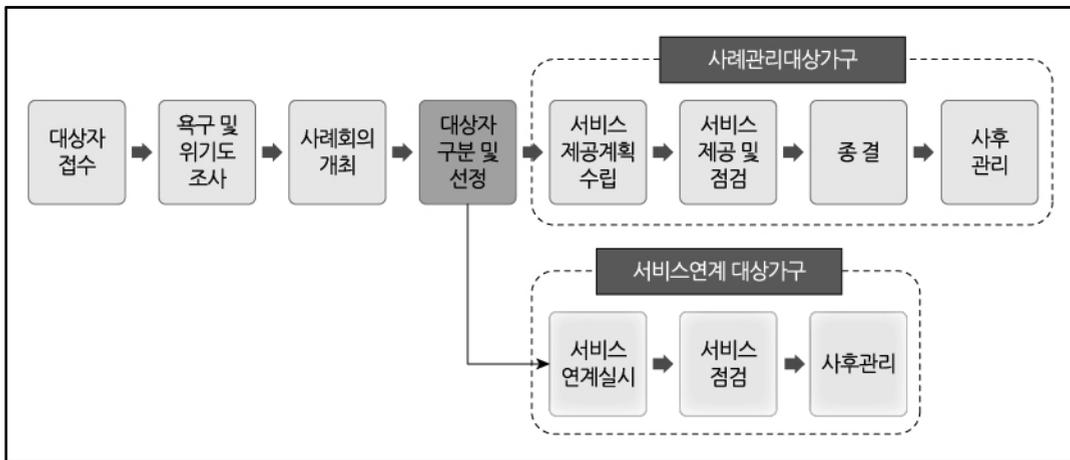
- [선정처리 구분에서 대상자 선정 또는 미선정 여부 선택, 대상자 ‘미선정’시 미선정사유를 상세히 작성
- [유형분류]에서 사례관리 대상자와 서비스연계 대상으로 구분
- (유의사항) 대상자 선정 후, 대상자의 진행상태가 다음 단계로 변경이 되었거나, 연계 신청 이후에는 수정·삭제가 불가능

○ 타 사례관리사업(아동사례관리-드림스타트사업) 의뢰

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자 선정관리 및 유형분류

- [대상자 선정 및 유형분류] ▶ [선정처리구분]에서 대상자 선정여부 결정 후, 아동 사례 관리가 필요할 경우 ‘이관여부’(드림으로 이관) 체크하고, 이관사유 기록 후 저장
- 대상자 의뢰는 1회만 가능하며, 동일 대상자에 대한 재의뢰는 불가능
- ※ 의뢰한 대상자에 대한 아동사례관리 진행현황은 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리통합조회 에서 확인 가능

7) 서비스연계 가구 관리



(1) 개념

○ 대상가구 중 서비스연계 가구*로 결정된 경우에는 관련 서비스를 연계하고 사후관리 수행

* 서비스연계 가구는 사례관리 가구와 달리 사례회의와 서비스제공계획 등의 절차를 생략하나, 간단한 서비스제공계획, 서비스 연계 실시 및 점검, 사후관리 등의 절차는 수행

☞ 서비스연계 실적입력 시 제외 항목 : 양곡지원, 종량제봉투지원, 보건소 자원으로 등록된 서비스 (26종), 통합사례관리사의 일반상담, 사례관리사업비 지원 등 희망복지지원단에서 하는 업무, 공통기준과 절차에 의한 사회복지 국고보조 사업

(2) 수행주체

- (기본형) 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)
- (권역형) 중심읍면동 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)

(3) 시기

- (서비스연계 실시) 주 사례관리자는 서비스연계 가구 선정 후 5일내 연계
- (사후관리) 읍면동은 서비스연계 가구 중 시군구가 요청한 가구에 대해 서비스 연계 종료 후 6개월 이내에 1회 사후관리 실시(사후관리 참조) 다만, 이 경우 별도의 만족도 조사는 실시하지 않음

(4) 수행방안

- 서비스연계를 위한 준비사항
 - (서비스 제공 동의) 서비스 제공기관 담당자, 제공 자원, 방법(제공횟수 및 시간) 등을 상세히 확인한 후, 서비스 제공기관의 책임자 또는 담당자로부터 전화 등을 통해 서비스 제공 동의 확보
 - (서비스 이용 동의) 서비스연계 가구에 전화 등을 통해 서비스 제공기관 등을 충분히 설명하고 서비스 이용 동의를 구한 후 서비스연계 내용을 최종 확정
- 서비스 제공의뢰 요청
 - 서비스연계 가구에 필요한 서비스 의뢰 내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청
 - 의뢰하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복 되거나 대상가구의 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의
- 서비스 제공 점검
 - 서비스 연계가 시작되고 1~3개월 이내에 대상가구의 참여 여부와 서비스 제공기관의 서비스 제공 상황 등을 점검할 수 있음

(5) 시스템 활용

- 서비스연계 가구선정 및 서비스연계

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자 선정관리 및 유형분류

- (서비스연계 대상 선정) 사례관리 업무지원 화면에서 [업무진행상황을 '욕구조사' 조회, 진행상태가 종료된 대상에 대해서 [유형분류]에서 '서비스연계 대상자' 구분 선정처리
- (서비스연계) 사례관리 ▶ 서비스연계 모니터링 ▶ 지역서비스제공관리에서 '후보자' 조회, [연계신청] 버튼을 클릭하여 서비스연계 신청

중요 서비스 제공기간동안 동일한 단순 서비스가 반복적으로 제공될 경우, 시스템 입력은 서비스가 개시되는 때 1회만 입력함(예 : 일반찬 및 도시락 지원 등)

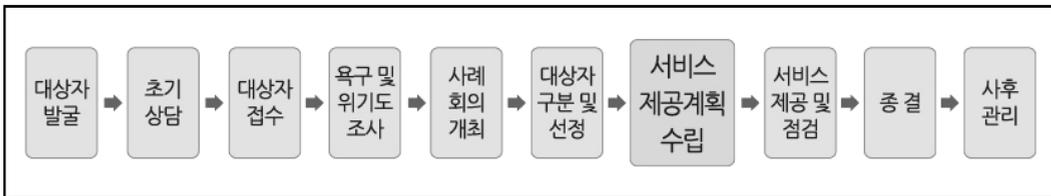
- ▶ 2016.1월부터 푸드뱅크 서비스에 대해서 시스템을 통해 직접 의뢰 가능
※처리결과는 10일 이내 푸드뱅크에서 행복e음으로 송신함

○ 서비스 점검

시스템 경로 사례관리 ▶ 서비스연계 신청 및 점검 ▶ 지역서비스 제공관리

- (서비스연계 대상가구 점검) [서비스제공관리] 탭의 하단에 [서비스 점검관리]에서 서비스 연계 대상가구에 대한 점검일자과 점검결과를 등록

8) 서비스 제공계획 수립



(1) 개념

- 사례회의의 결과를 토대로 선정된 사례관리 가구에 대한 개입목표(장·단기)를 설정하고, 구체적인 서비스 제공 계획을 수립

(2) 수행주체

- (기본형) 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)
- (권역형) 중심읍면동 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)

(3) 시기

- 사례관리 가구 결정 후 15일 내외

(4) 수행방안

- 서비스 제공계획 수립 전 준비사항
 - 서비스 제공기관 담당자, 제공내용, 방법(제공횟수 및 시간) 등을 상세히 확인
- 목표 설정
 - 사례관리 개입목표를 단기와 장기로 구분하고, 목표달성 가능성 및 구체성, 측정가능성, 대상가구 상황 등을 종합 고려하여 수립
 - **(단기목표)** 서비스 제공 후 3~6개월 이내에 달성 가능한 목표 수립. 장기목표를 달성하기 위해 단계별로 제공해야 하는 서비스와 연관되도록 설정하고, 개입시기를 고려하여 구체적으로 수립
 - **(장기목표)** 6개월 이상의 개입을 통해 대상가구의 긍정적 변화 도모를 위한 목표 설정

▶ 목표 설정 시 고려사항 및 예시

- 초기상담, 욕구사정 및 사례회의 내용을 종합하여 욕구영역별로 빠진 것이 없는지 확인
- 초기상담, 욕구사정 내용을 근거로 대상자의 변화목표가 논리적으로 설정되었는지 고려
- 사례관리 장단기목표, 서비스 개입목표, 제공 서비스가 논리적으로 연결되도록 설정
- 대상자 변화를 장단기목표로 수립하되 대상자 관점으로 목표 기록
- 단기목표와 장기목표 사이의 연결성을 위해서 문제영역별로 단기목표와 장기목표를 반드시 수립할 필요는 없음(문제의 특성 상 단기목표만 혹은 장기목표만 수립 가능)

• 목표 설정 예시

욕구영역	단기목표	장기목표
경제문제	- 긴급자금 마련 - 기초생활비 마련	- 취업활동
취업	- 적성에 맞는 자격증 과정 탐색	- 자격증 취득 - 대인관계 기술 습득 - 자활사업 참여 - 취업성공
신체건강	- 검진과 수술 - 병원동행 및 물리치료	- 재활운동

※ 장·단기 목표 설정 예시는 「통합사례관리 실천 가이드」 참고

○ 서비스 제공 세부계획 수립

- 욕구영역별 개입목표를 수립하고, 문제의 심각성을 감안해 우선순위 및 개입시기 결정
- 사례관리대상 가구의 자활·자립을 위한 고용관련 서비스의 원활한 연계노력 필요
 - ※ 부록 '참고2 고용관련 주요서비스' 참조
- 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공 횟수·시간 등을 반드시 포함

🔍 연계 가능한 보건서비스

사업명	주요내용
노인불소도포·스케일링	노인들(만65세 이상, 저소득 우선)에게 스케일링 또는 불소도포 지원
임산부아동건강관리 (철분/엽산)	임신부터 영유아기까지의 예방접종,검진등 양육정보 및 철분제, 엽산제 등 지원
아토피천식 예방관리	알레르기질환자에 대한 적절한 치료·관리지원 및 예방환경 조성
영양플러스	저소득층 영유아(만 6세 미만), 임산부, 출산·수유부 대상 영양교육 및 보충식품 제공
난임부부 시술비 지원	난임부부에게 체외수정시술 및 인공수정시술 시술비 지원 * 대상 제한 : 전국 가구 월평균소득 150% 이하
필수예방접종비용 국가지원	어린이(만 12세 미만) 대상 국가필수예방접종 접종 지원
선천성대사이상 검사 및 환아 관리	신생아 대상 선천성대사이상검사(6종) 지원, 선천성 대사이상 질환 진단 환아(18세 미만) 대상 특수조제분유 및 특수조제식이 지원, 갑상선기능 저하증 환아 의료비 지원
난청조기진단	저소득층 신생아 청각선별 검사비 지원, 청각선별검사 결과 재검으로 판정된 경우 난청 확진 검사비 지원
미숙아 및 선천성이상아 등록관리 및 의료비 지원	저소득층 미숙아 및 선천성이상아 대상 진료비 지원
심뇌혈관질환 예방관리	고혈압, 당뇨병, 이상지질혈증 환자 등록관리
건강생활실천 통합서비스	지역주민 대상 영양, 신체활동, 절주 등 건강습관 실천 유도
방문건강관리	건강위험 요인이 있는 취약계층 대상 건강문제 스크리닝, 건강행태개선, 만성질환 예방 등 제공
지역사회중심 재활사업	저소득가구 재가장애인 대상, 재활서비스 제공
노인 의치 보철	치아의 결손으로 음식물 섭취가 자유롭지 못한 저소득층 노인 대상, 의치(틀니) 보급
치매 조기검진	치매위험이 높은 60세 이상 노인 대상, 치매 선별·진단·감별 검사 및 비용 지원
치매 치료관리비 지원	치매치료제를 복용중인 저소득층 치매환자 대상, 치매약제비 및 진료비 지원
배회가능어르신 인식표	치매로 실종이 염려되는 노인을 돌보는 가족/본인에게 인식표 지원
노인건강진단	저소득 노인(만 65세 이상) 대상, 노인건강진단 제공
노인 안검진 및 개안수술	만 60세 이상 노인(저소득층 우선) 대상, 정밀 안저검사, 안압검사, 굴절검사, 각막곡률검사 등 지원 및 백내장, 망막질환, 녹내장 등 질환자 수술비 지원
아동, 청소년 정신보건	아동·청소년기 정신건강문제의 예방, 조기발견 및 상담·치료지원

※ 사업의 실시여부 및 구체적인 사업내용·지원기준은 지자체 별로 상이할 수 있으므로 서비스 연계 시 해당 보건소에 문의·확인 필요

- 서비스 제공 계획 수립에 따른 승인 처리
 - 통합사례관리의 체계적인 관리 및 전문성 확보를 위해 서비스제공 계획수립 단계에서 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)의 승인절차를 포함하여 진행
 - 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)은 서비스제공 계획수립이 완료된 대상가구의 욕구조사 및 목표 설정 적정성, 서비스제공계획 수립 적절성 등 상세내용 확인 후 승인 처리
- 서비스 제공 및 이용 동의
 - (서비스 제공 동의) 서비스 제공기관의 책임자로부터 대상자에게 보유한 자원과 서비스를 제공하겠다는 동의(전화 등)를 구함
 - (서비스 이용 동의) 서비스 이용 대상자에게 서비스 제공계획을 충분히 설명*하고 서면으로 서비스이용 동의**를 구함
 - * 대상자의 책임·의무와 함께 서비스 내용 및 제공기간, 이용거리, 비밀보장 원칙을 전달
 - ** 사회보장정보시스템(행복e음)의 '서비스 제공계획 및 점검표'를 출력하여 하단의 대상자와 사례관리자의 동의란에 공동 서명
 - ☞ (유의사항) 서비스 제공계획 변동 시에도 반드시 서비스 이용에 대한 동의절차 이행
- 서비스 제공계획 확정
 - 서비스 제공 및 이용 동의 과정에서의 변경사항, 의견 등을 종합하여 최종 확정

(5) 시스템 활용

- 서비스 제공계획 및 점검표(서식 6)
 - (서식 활용) 사례관리 가구와 함께 목표(장·단기) 설정, 욕구영역별 서비스 제공계획 수립
 - ☞ (유의사항) 서비스 제공·이용 동의내용에 대상가구와 주 사례관리자가 공동 서명

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스 제공계획 관리

- ▶ 서비스 제공계획 관리화면에서 장·단기 목표와 욕구영역별 서비스 제공계획 등록
- ▶ 장·단기 성과목표를 등록하고, 욕구·문제영역별 서비스를 조회해 서비스 제공계획 등록
- ▶ 계획수립과 관련하여 상담한 내용은 [업무바로가기 ▶ 상담등록] 버튼을 클릭하여 등록

▶ 관련서식 작성예시 및 작성 방안-〈서식 6〉 서비스 제공계획 및 점검표 참조

- 서비스 제공계획 승인요청(맞춤형복지팀원 : 주 사례관리자)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스 제공계획 등록

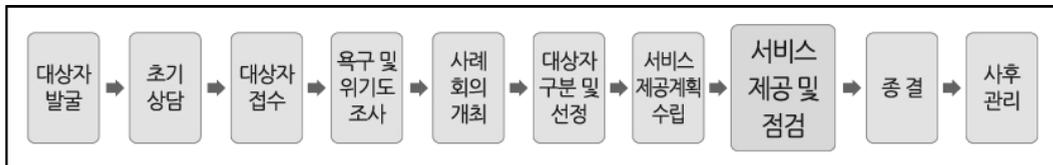
- 서비스 제공계획 수립이 완료되면 [승인요청] 버튼을 통해 통합사례관리팀장(또는 선임 공무원)에게 서비스 제공계획 승인을 요청

- 서비스 제공계획 승인처리(통합사례관리팀장 또는 선임공무원)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 승인요청관리

- 승인요청관리 화면에서 [업무진행단계]를 ‘서비스 제공계획’으로 체크하거나, [승인상태]를 ‘승인대기’를 선택하여 조회를 하면 승인대기 대상가구를 확인 가능
- 대상가구를 선택하고 하단의 [상세조회]를 클릭하여 대상가구의 욕구조사 및 서비스 제공 계획 내용을 확인 후, 승인처리
 - ☞ (참고) 사례관리 대상가구에 대해 최초 서비스제공계획 수립 시에만 승인 처리
- 처리내용에 대해 보완이 필요할 경우, 승인대기 상태에서 반려처리가 가능하며, 반려 시 서비스제공계획 단계가 활성화되어 수정보완 가능

9) 서비스 제공 및 점검



(1) 개념

- 사례관리 가구에 서비스제공계획에 따른 서비스*를 제공하고, 이행 상황 및 대상가구의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검·과약
 - * 공공·민간 서비스 제공기관이 제공하는 서비스뿐만 아니라, 주 사례관리자가 제공하는 직접서비스 (전문적인 지지·상담개입 등)도 포함

(2) 수행주체

- (기본형) 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)
- (권역형) 중심읍면동 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)

(3) 시기

- 서비스 제공계획 수립 후 종결까지

(4) 수행방안

○ 서비스 제공의뢰 요청

- 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)은 서비스 제공계획에 따라 사례관리 대상가구의 서비스 의뢰내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청
- 이 경우 대상가구의 욕구조사 결과 및 의뢰하고자 하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복되거나 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의

○ 서비스 제공 점검

- 사례관리 가구에 대한 점검사항
 - ▶ 사례관리 서비스를 통한 대상자의 변화 정도(수립된 성과목표 일치성, 대상자의 삶의 변화)
 - ▶ 대상자가 연계된 서비스에 실제로 참여하는 정도, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성, 서비스의 품질과 이에 대한 대상자의 만족도, 서비스의 제공방법의 적절성 등
 - ▶ 대상자 욕구 및 환경 변화에 따라 욕구 재조사 또는 서비스 제공계획 수정 필요 여부
- 서비스 제공기관에 대한 점검사항
 - ▶ 서비스 제공계획, 서비스 제공기간, 횟수, 내용 일치성
 - ▶ 서비스 제공여건, 서비스 제공자의 변화여부
 - ▶ 서비스 제공기관 사이의 연계 및 협력의 원활성 등

○ 점검 방법

- (상담) 전화·찾아가는 복지상담·설문지 등을 통해 대상가구의 서비스 평가, 생활실태 등 파악
- (서비스 이용 시 동행) 서비스 이용 모습 및 서비스 내용 파악
- (서비스 제공자와의 연락) 사례관리 대상자의 욕구와 상황의 변화를 파악
- (기록지 검토) 사례관리 기록에 대한 체계적 검토를 통해 변화의 시점 등을 발견

○ 점검에 따른 조치

점 검 결 과	조치방안
<ul style="list-style-type: none"> • 대상가구를 둘러싼 환경의 변화가 발생하여 재검토가 필요한 경우 • 서비스가 진행되면서 심각한 신규 욕구 또는 문제가 발생한 경우 	욕구 재조사
<ul style="list-style-type: none"> • 서비스의 양 또는 횟수에 대해 대상자가 변경 요청 시 • 사례관리자의 판단 결과 서비스의 양 또는 횟수의 변경이 필요한 경우 • 욕구 재조사 결과 서비스의 종류 변경이 필요한 경우 • 서비스 제공자의 여건 변화로 서비스 제공이 어려운 경우 	서비스 제공 계획 재수립
<ul style="list-style-type: none"> • 대상가구의 상황이 사례관리 서비스가 필요하지 않을 정도로 호전된 경우 • 대상가구의 이사, 연락두절 등으로 사례관리 진행이 어려운 경우 • 대상가구가 1개월 이상 지속적인 사례관리 서비스를 거절 또는 포기하는 경우 	종결을 위한 사례관리 평가

(5) 시스템 활용

○ 서비스 제공계획 및 점검표(서식 6)

- (서식 활용) 서비스 제공계획에 따라 서비스 제공 현황을 점검하여 기록

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 서비스점검 관리

- ▶ 서비스점검 관리 화면에서 서비스 점검결과 등록
- ▶ 서비스제공 계획별 이행점검 후 서비스 점검방법(전화·내방·방문), 이행상태(이행종료, 이행 중, 불이행), 변경내용, 변경 사유결과를 등록
- ☞ (활용방법) 서비스별 점검 시마다 반복 입력 가능(1일 1회 등록 가능)

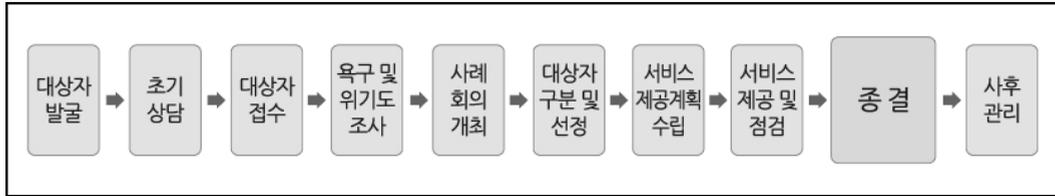
▶ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 - 〈서식 6〉 서비스 제공계획 및 점검표 참조

○ 서비스 의뢰서(서식 7)

- (서식 활용) 서비스 제공기관에 서비스를 의뢰할 경우 송부

▶ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 - 〈서식 7〉 서비스 의뢰서 참조

10) 종결



(1) 개념

- 사례관리의 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 종결 여부 결정

(2) 수행주체

- (기본형) 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)
- (권역형) 중심읍면동 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)

(3) 시기

- 사례관리 종결 5일 전부터 절차 진행

(4) 수행방안

○ 종결 유형

- 대상가구의 긍정적 변화에 의한 종결

- ▶ 장기목표 달성, 단기목표 달성, 상황 호전*

* 위기도 조사를 실시한 결과, 사례관리 전후 점수가 향상되고 대상자의 취업 또는 환경 변화로 인하여 상황이 호전되어 더 이상의 사례관리 서비스가 불필요한 경우

- ※ 서비스 계획에 맞춰 단기, 장기 목표를 모두 달성하였을 때 종결하며, 장기목표 달성 없이 단기 목표만으로 종결할 경우 그 사유를 종결심사서(종결심사의견 특이사항)란에 명기

- 대상가구 여건에 의한 종결

- ▶ 타 시군구로의 전출(대상자 정보를 해당 시군구로 이관)

- ▶ 대상자 사망(1인 가구인 경우에만 해당)

※ 단, 1인 가구를 제외한 가구주 사망 시에는 나머지 가구원에 대한 욕구 재사정 후 사례관리 진행

- ▶ 거절(서비스 제공계획 해지 요구 등), 포기

- ▶ 3개월 이상 연락 두절

- 자체 종결 : 기관의 자원·능력의 한계, 사례관리 대상자의 소극적 참여 등

○ 종결 절차

- 위기도 조사 실시 : 사례관리 가구의 위기상황의 변화 측정
- 종결사례 평가 : 서비스 제공 과정, 위기도 조사 결과 등을 종합하여 사례관리 개입의 적정성 및 대상가구의 변화를 평가
- 사례회의 실시 : 종결사례 평가, 목표달성 정도 등 사례관리 개입 전체 과정을 평가하여 종결 여부 결정
- 종결심사서 작성 : 서비스 제공계획에 따른 목표달성 정도, 변화정도, 사후관리계획 정리
- 시스템을 통해 사례종결 등록, 읍면동 맞춤형복지팀장의 승인

▶ 종결심사서 작성 방향

- 서비스 제공계획에 따른 평가가 논리적으로 연결되어야 함
- 원래 수립했던 목표대비 평가가 이루어져야 함
- 종결 후 사후관리에 대한 계획이 포함되어야 함
- 사례관리 후 대상가구의 변화를 양적·질적으로 측정하여 종결 결정에 반영하여야 함
- 종결 시 사례에 따라 대상자에게 안내가 되어야 하는 내용들이 있으므로 별도 안내문 양식을 만들어 활용하는 방법이 효과적

▶ 종결 시 고려사항

- 대상자가 종결을 수용할 수 있도록 일정기간을 남겨두고 종결논의 등 속도 조절
- 종결 이후에도 필요한 경우 주 사례관리자에게 도움을 요청할 수 있음을 안내
- 욕구나 문제가 해결되어 종결된 대상자도 문제가 재발하거나 새로운 욕구가 발생할 수 있으므로 지속적인 사후관리를 통해서 대상자의 긍정적 변화 유지 여부 확인
- 대상자에게 종결시점을 사전에 고지하고 종결 이후에 있을 사후관리 계획(6개월간 1회, 1년간 2회) 고지

(5) 시스템 활용

○ 사례관리 종결심사서(서식 8)

- (서식 활용) 종결심사 시, 목표 달성내용·의견을 기록하고, 종결심사 결과·종결 유형 기록

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 종결심사 관리

- ▶ 종결심사 관리 화면에서 종결심사 내용 등록
 - ▶ 목표별 성과내용, 관리자 의견 및 대상자(가족)의 변화, 종결심사 의견, 종결심사 결과 및 종결유형 등록
 - ☞ (유의사항) 종결심사 결과가 '재조사인 경우, 해당 사례는 욕구 재조사 단계로 진행됨
-
- ▶ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 8> 사례관리 종결심사서 참조

○ 사례종결 승인 요청(맞춤형복지팀원 : 주 사례관리자)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 종결심사 관리

- 종결심사 결과를 등록하면 [승인요청] 버튼을 통해 통합사례관리 조정자(팀장) 또는 선임공무원에게 사례종결 승인 요청

○ 사례종결 승인처리(통합사례관리팀장 또는 선임 공무원)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 승인요청관리

- 승인요청관리 화면에서 [업무진행단계]를 '서비스종결'로 체크하거나, [승인상태]를 '승인 대기'를 선택하여 조회를 하면 승인대기 중인 대상가구 확인 가능
- 대상가구를 선택하고 하단의 [상세조회]를 클릭하여 종결심사 내용을 확인 후 승인처리
- 종결심사에 대해 보완이 필요할 경우 승인대기 상태에서 반려처리가 가능하며, 반려 시 종결심사 단계가 활성화되어 수정·보완 가능
 - ☞ (주의사항) 사례종결 승인 완료 후에는 반려 및 수정 불가

제2부
읍면동 맞춤형복지팀의 업무

11) 사후관리



(1) 개념

- 통합사례관리가구(사례관리 가구 및 서비스연계 가구)에 대한 개입 종결 후 일정기간을 설정하여 대상가구가 변화를 지속적으로 유지하는지에 대해 모니터링

- 사후관리 결과 새로운 문제나 욕구가 발생할 경우에는 재개입 필요성 등을 판단하여 위기상황의 재발 예방

(2) 수행주체

- (기본형) 맞춤형복지팀원(주 사례관리자)
- (권역형) 중심읍면동 맞춤형복지팀원(주 사례관리자), 일반읍면동 복지담당자

(3) 시기

- 종결 후 6개월 단위로 1회씩 2회 실시*(서비스연계 가구는 1회 실시)
* 가구별 특성을 고려하여 모니터 상담계획(상담주기) 수립 가능

(4) 수행방안

- 중심읍면동 맞춤형복지팀(또는 희망복지지원단)에서 종결된 통합사례관리 가구는 주소지 읍면동에서 행복e음을 통해 '모니터 대상자'로 확인 가능
 - 일반사례, 고난이도 사례에 대한 사후관리는 모두 대상자의 주소지 읍면동에서 수행
- 모니터 대상가구별로 상담계획 수립 후, 계획에 따라 모니터 상담 시행
- 원칙적으로 대상가구에 대해 찾아가는 복지상담 시, 상담·사례관리 시스템의 [모니터 상담관리에 입력하고, 특이사항이 있는 경우에는 중심읍면동 맞춤형복지팀(또는 희망복지지원단)에 즉시 보고
 - * 방문 전 사회보장정보시스템(행복e음)을 활용하여 사례관리 이력 등 조회
 - 대상자의 건강·영양 상태, 주거환경 등 생활실태와 욕구파악
 - 제공된 급여·서비스가 제대로 전달되고 있는지 파악
 - 신규제도 및 서비스 등 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공 등
- 읍면동은 만족도 조사 병행 실시(사례관리 종결가구에 대해 1회에 한하며, 서비스연계 가구는 제외)

(5) 시스템 활용

- 모니터 상담지(서식 9)
 - (서식 활용) 읍면동에서 종결사례에 대한 사후관리시 활용
 - ▶ 대상가구의 가족사항, 건강상태, 복지서비스, 주거환경 등에 대해 모니터 실시 후 상담지를 기록하고 상담결과에 따른 조치 내역 기록

- ▶ 대상가구의 변화 모습, 위기상황 재발여부, 새로운 문제나 욕구발생의 조기 발견 등 위주로 상담결과 기록

시스템 경로 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터 상담관리

- ▶ 모니터 상담 후보자 조회 후, 가구별 모니터 상담계획(주, 월, 분기, 반기)을 등록하고 [계획 저장] 처리
 - ※ 후보자 조회 시, 기초수급자, 사례관리대상자, 서비스연계대상자, 기타 등으로 구분하여 조회 가능 (단, 기초수급자인 동시에 사례관리대상자인 경우는 사례관리대상자로 조회됨)
 - ☞ (유의사항) 사례관리 종결이후 1년 이상 경과한 대상자의 모니터 상담을 진행할 경우에는 시스템의 지속여부 확인 처리 후(팝업 안내), 등록 가능
- ▶ 모니터 상담관리 화면에서 '계획수립'에 체크하여 계획수립 대상자를 조회하고, [실적 등록 및 목록조회]를 통해 해당 모니터계획에 상담결과 등록
- ▶ [상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담 등록 ▶ 모니터 상담 실적조회]를 통해 해당동의 전체 모니터 상담 계획대비 실적 확인 가능

○ 만족도 설문지(서식 10)

- (서식 활용) 종결 후 대상가구에 대해 서비스 내용과 주 사례관리자의 만족도 확인
- ▶ 서비스 내용(8문항), 사례관리자 태도(4문항)에 대해 5점 척도로 만족도 조사

시스템 경로 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터 상담관리

- ▶ 모니터 상담관리 화면에서 [대상자 구분]을 '사례관리대상자'로 선택하여 모니터링 계획을 입력한 후, [실적등록] 버튼을 클릭하여 설문 등록
 - ☞ (활용방법) 실적등록은 계획 수립된 종결사례에 한 해 1회(종결 후 최초 모니터 상담 시)만 가능하며, 설문등록 결과는 등록과 동일하게 [실적등록]에서 확인 가능

3 시군구 희망복지지원단의 역할

□ 지역 내 통합사례관리 추진체계 구축

- 지역 특성에 따라 통합사례관리를 직접 수행하는 읍면동을 선정하여 집중적으로 사례관리를 실시하는 읍면동 통합사례관리 수행체계 구축 가능
 - 인사·조직부서와 협의하여 통합사례관리 확대 읍면동에 대한 인력추가 배치 등 지원 및 관리강화
- 지역 내 공공·민간 사례관리 기관, 읍면동 지역사회보장협의체 등과의 역할 정립 등 통합사례 관리에 관한 협력체계 구축

□ 세부사업 내용

Ⅰ 허브화 모형별 시군구 및 읍면동의 통합사례관리 역할 Ⅰ

모형 구분	시 군 구	읍 면 동
기본형	①읍면동에서 의뢰한 고난이도 사례관리 ②솔루션 위원회 구성 및 회의운영 ③읍면동 현황조사 ④모니터링 ⑤워크숍 교육 ⑥슈퍼비전 ⑦홍보 ⑧자원관리 총괄	①일반사례에 대한 통합사례관리 수행 ②종결된 사례에 대한 사후관리 ③자원발굴 및 관리 ④읍면동 단위 민관협력 추진
권역형	①솔루션 위원회 구성 및 회의운영 ②읍면동 현황조사 ③모니터링 ④워크숍 ⑤교육 ⑥슈퍼비전 ⑦홍보 ⑧자원관리총괄	- 중심읍면동 ①통합사례관리(일반사례, 고난이도사례) 수행 ②일반읍면동에서 요청한 사례의 사후관리를 일반읍면동에 요청 ③중심읍면동 자체 사례에 대한 사후관리 수행 ④자원발굴 및 연계 조정 ⑤읍면동 단위 민관협력 추진
		- 일반동 ①대상자 발굴 ②초기상담 ③중심읍면동 종결 사례에 대한 사후 관리 ④자원발굴

※ 읍면동(또는 중심읍면동)에서 통합사례관리가 불가능한 경우, 시군구 희망복지지원단에서 통합사례관리 수행 단, 대상자 발굴 및 초기상담, 사후관리는 읍면동에서 수행

1) 통합사례관리 수행

(1) 개요

- 모형별 통합사례관리 흐름에 따른 시군구의 역할 수행

(2) 주요내용

- 일반사례 및 고난이도 사례에 대한 통합사례관리 수행
- 솔루션 위원회 구성 및 회의 운영
- 현황조사, 모니터링, 워크숍, 교육, 홍보 등을 통합 읍면동의 통합사례활성화 지원
- 시군구 및 읍면동 복지자원 발굴·배분 등 자원관리 총괄
- 시군구 단위 민관협력 추진 및 읍면동 단위 민관협력 활성화 지원

2) 솔루션 위원회 운영

(1) 개요

- (기능) 읍면동과 시군구에서 해결하기 어려운 고난이도 사례의 문제해결을 위한 맞춤형 자문기구
- (역할)
 - 솔루션 회의를 통해 위기상황 해결에 대한 다각적 논의와 슈퍼비전 제공
 - 복합적 욕구를 가진 고난이도 사례에 대한 통합사례관리 지원
 - ※ 솔루션위원회를 완벽한 문제해결을 해주는 기구라는 방향을 설정하기보다는 사례관리자의 소진 예방과 통합사례관리 방향성을 다각적으로 검토하고 점검해주는 기구로 역할설정 필요
- (개최시기) 고난이도 사례에 대한 솔루션 회의 개최요청이 있을 경우
- (참석범위) 솔루션 위원회 위원, 주 사례관리자와 연계기관 관계자 등
- (수행주체) 시군구 통합사례관리팀장

(2) 솔루션회의 운영

- (1단계) : 운영계획 수립 및 인력 pool 구축
 - 인력 pool은 직접 사례회의에 참여할 수 있거나 현장형 전문실천 개입이 가능한 전문가로 위촉·운영
 - ※ 사회복지, 학계, 의료, 경찰, 임상심리, 가족치료 전문가 등

○ (2단계) : 솔루션 회의 개최·운영

- 솔루션회의는 시군구만의 고유 영역이 아닌, 읍면동의 통합사례관리를 지원하는 기능을 수행
 - ▶ 시군구에서는 솔루션 위원회 위원 Pool을 활용, 솔루션 회의 참석자*를 소집
 - * 대상자의 욕구 및 문제에 가장 적합한 전문가
 - ▶ 솔루션 회의 개최 시 시군구 주 사례관리자와 읍면동 사례관리담당자는 반드시 참석, 솔루션 회의록(서식12) 관리 및 등록은 시군구 희망복지지원단에서 수행
 - * 관련서식 작성에서 및 작성 방안(서식 12) 솔루션 회의록 참조

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원

○ (3단계) : 계획 보완 및 모니터링

- 통합사례관리대상자의 변화와 새롭게 부각된 문제 상황을 슈퍼비전 체계나 솔루션 위원회에 재상정
 - 사후 모니터링을 통해 종결 및 향후 진행방향에 대한 슈퍼비전을 제공받음

3) 모니터링

- 방법 : 행정망을 활용한 조사 또는 공문 시달
- 담당 : 시군구 희망복지지원단 담당자
- 시기 : 필요한 경우에 수시 진행(최소 년 2회 이상)
- 내용 : 읍면동 단위에서 수행하는 통합사례관리 운영 실태를 파악하고, 사업이 당초 목적과 일치되게 운영되고 있는지 검토
- 읍면동 초기상담, 통합사례관리, 사후관리, 자원관리, 읍면동 민관협력체계 운영 등 모니터링 진행

4) 홍보 및 교육

- 홍보내용
 - 읍면동 맞춤형복지 사례관리를 통한 복지체감도 향상 부분, 복지자원 동원 관련 미담 사례, 읍면동 맞춤형복지팀 성과 등
 - (방법) 실제 사례를 축적하고 연중 지속적인 홍보활동 실시
 - * SNS, 언론보도, 동영상 등 다양한 매체를 통해 홍보활동 강화

○ 교육

- 통합사례관리 전문성 강화를 위해 다양한 지식과 실천기술 습득을 위한 교육 실시
 - * 시도 차원의 교육과 중복되지 않고, 좋은 교육 콘텐츠와 강사풀(Pool)을 타 시군구와 공유
- (방법) 중앙 또는 시·도에서 계획*되고 있는 교육현황을 파악, 사례관리자의 적극 참여 독려
 - * 읍면동복지허브화 중앙지원센터, 한국보건복지인력개발원, 시·도 교육원, 사회복지 협의회, 복지재단 등

5) 컨설팅

(1) 개요

- 읍면동에서 관련 컨설팅을 희망하는 경우 또는 일정기준에 의거하여 우수사례 공유나 업무지원이 필요한 경우 전문 컨설팅단을 구성하여 조직운영과 업무개선을 지원

(2) 추진방안

- 컨설팅을 통해 지적과 지시를 받기 보다는 애로사항을 청취·수렴하고, 효과적인 운영 방식을 습득해 가는 기회의 장이 되도록 추진
- 컨설팅 수행 시 읍면동의 차이를 고려하고, 차이가 완화될 수 있는 방안을 고려하여 운영(차이가 크고, 지원이 필요한 지역을 우선적으로 선정해 사업 진행)
- 신청 읍면동별로 컨설팅 목적과 지표에 따라, 찾아가는 컨설팅으로 운영
- 전체적으로 적용되는 공통사안일 경우는 2~3개 읍면동 연합으로 유동적 운영 가능
- 타 시군구 우수사례를 공유하고 성공적인 노하우를 벤치마킹할 수 있도록 사업 구성

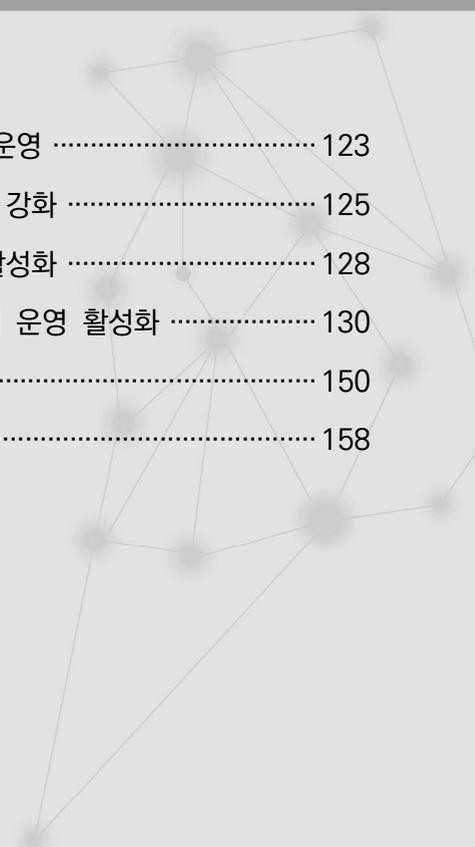
6) 슈퍼비전

- (구성) 지역특성과 사례유형에 맞게 통합사례관리 전문인력풀(pool) 구성
- (운영) 지역별 월1회 또는 사례유형별로 집합 슈퍼비전 운영
 - 시군구별로 계획을 수립하여 슈퍼바이저를 매칭하거나 읍면동의 요청이 있을 시 슈퍼바이저를 파견하여 찾아가는 슈퍼비전을 운영
 - 전문가 슈퍼비전은 고정적인 전문가가 최소한 1년 이상 정기적인 슈퍼비전 제공 필요
 - 슈퍼비전 체계가 운영되는 통합사례회의에는 주 사례관리자와 연계기관 관계자가 함께 참석
 - 기타사항은 읍면동복지허브화 중앙지원센터의 '2017 슈퍼비전 체계운영 가이드'를 준용

V

읍면동 민관협력과 자원 개발·관리

1. 읍면동 지역사회보호체계 운영	123
2. 읍면동 민관협력체계 운영 강화	125
3. 읍면동 인적안전망 운영 활성화	128
4. 읍면동 지역사회보장협의체 운영 활성화	130
5. 읍면동 자원개발 및 관리	150
6. 자원관리 시스템 활용	158



V

읍면동 민관협력과 자원개발·관리

1 읍면동 지역사회보호체계 운영

1) 필요성

- 읍면동 단위의 상시적인 취약계층 지역사회보호체계 마련
 - 보호가 필요한 사회취약계층, 즉 독거노인, 학대피해 우려 노인·아동, 인권침해 우려 장애인가구, 소년소녀가구, 자살 위험군 등에 대하여 민관 협력을 기반으로 하는 상시적인 지역사회보호체계의 조직화 및 운영
- 주민주도의 지역문제 사전예방 및 해결체계 구축과 지역공동체 문화 확산
 - 읍면동 단위에서 발생하는 다양한 지역의 사회문제를 주민의 적극적인 참여를 통해 예방하거나 해결하는 지역공동체 문화조성 필요

▶ 민관협력 관련 법 규정

사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제14조(민관협력)

- ① 보장기관과 관계 기관·법인·단체·시설은 지역사회 내 사회보장이 필요한 지원대상자를 발굴하고, 가정과 지역공동체의 자발적인 협조가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.
- ② 시장·군수·구청장(자치구의 구청장)은 지원대상자의 발굴 및 지역사회보호체계의 구축을 위하여 필요한 경우 제41조에 따른 지역사회 보장협의체에 관계 기관·법인·단체·시설의 장 및 그 밖에 사각지대 발굴과 관련한 기관·법인·단체·시설의 장 등을 포함시켜 운영할 수 있다.
- ③ 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 지역사회 내 지원대상자를 발굴하는 활동을 촉진하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 비용을 지원할 수 있다.

2) 주요 내용

- 읍면동 민관협력체계 운영
 - 읍면동 단위에서 연계·협력이 필요한 공공 및 민간 관련 기관·법인·단체·시설을 파악하여 제공 서비스 현황을 공유하고 상시적 연계·협력체계 마련

- 방문형서비스 사업 간 현황 공유 및 연계·협력체계를 마련하고 특히, 방문형서비스를 직접 수행하는 읍면동의 복지담당공무원과 보건소 방문간호사와의 협력체계 구축

○ 읍면동 인적안전망 운영

- 읍면동 지역사회보장협의체를 구성·운영
- 복지통(이)장, 복지위원 상시 운영
- 주민봉사모임 조직화 등을 통한 읍면동 단위 인적안전망 구축 및 운영

3) 수행체계의 역할

○ 읍면동이 자율적이고 주도적인 역할 수행

- 읍면동 단위의 민관협력의 기반 지역사회보호체계 구축을 위한 중·장기 전략수립 및 추진
- 읍면동 단위 지역사회보호체계 강화를 위한 지역사회보장협의체 등 다양한 지역사회 인적안전망 구축
- 읍면동 통합사례관리 활성화를 위한 지역복지의 컨트롤타워 역할 수행
- 읍면동 민관협력체계 운영 강화를 위한 정기적인 민관협력 회의 운영
- 읍면동 단위 지역사회 문제의 예방 및 해결을 위한 지역특화사업 개발

○ 시군구의 읍면동 지원 강화

- 시군구 지역사회보장계획(연차별시행계획 및 평가 포함)과 연동된 지역사회보호체계 구축 계획을 마련하고 읍면동 지역사회보호체계와 연계될 수 있도록 관리 및 지원
- 읍면동 통합사례관리 활성화를 위한 시군구 지원체계 구축과 솔루션위원회, 교육 및 컨설팅 등 운영 지원
- 읍면동 민관협력체계 강화를 위한 시군구 지역사회보장협의체 차원의 다양한 활동 지원
- 시군구 지역사회보장협의체와 읍면동 지역사회보장협의체 간 유기적인 협력과 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원
- 읍면동 지역특화사업 추진을 위한 다양한 인적·물적자원의 지원 및 공유
- 시군구에서는 사회보장에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위한 별도의 사회보장전담 기구를 설치하여 읍면동 민관협력 등에 대한 지원 가능

▶ 시군구 사회보장사무 전담기구 설치 관련 법 규정

사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제42조(사회보장사무 전담기구)

- ① 시장·군수·구청장은 사회보장에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 관련 조직, 인력, 관계 기관 간 협력체계 등을 마련하여야 하며, 필요한 경우에는 사회보장에 관한 사무를 전담하는 기구(이하 "사회보장사무 전담기구"라 한다)를 별도로 설치할 수 있다.
- ② 사회보장사무 전담기구는 사회보장정보시스템을 활용하여 수급권자에게 필요한 정보를 종합 안내하고, 사회보장급여에 대한 신청 등이 편리하게 이루어질 수 있도록 운영되어야 한다.
- ③ 사회보장사무 전담기구의 사무 범위, 조직 및 운영 등에 필요한 사항은 해당 시·군·구의 조례로 정한다.

2 읍면동 민관협력체계 운영 강화

1) 민관협력 대상

- 읍면동 단위에 위치하거나 연계·협력이 필요한 공공 및 민간의 관련 기관·법인·단체·시설 등
 - 보건소 및 지소, 고용복지+센터, 노인 및 아동보호전문기관, 정신건강증진센터, 지역자활센터, 사회복지관·노인복지관·장애인복지관 등 지역사회복지관·복지시설·단체, 초·중·고등학교, 경찰지구대 및 치안센터 등
 - 특히 복지대상자에 대한 방문형서비스* 제공 기관과의 협력체계 구축 필요
- * 방문형서비스는 복지대상자의 여건과 생활상의 여러 욕구에 적극적으로 대응하기 위해 서비스 제공자가 찾아가 돌봄·의료(보건)상담·정보제공 등을 수행하는 모든 활동

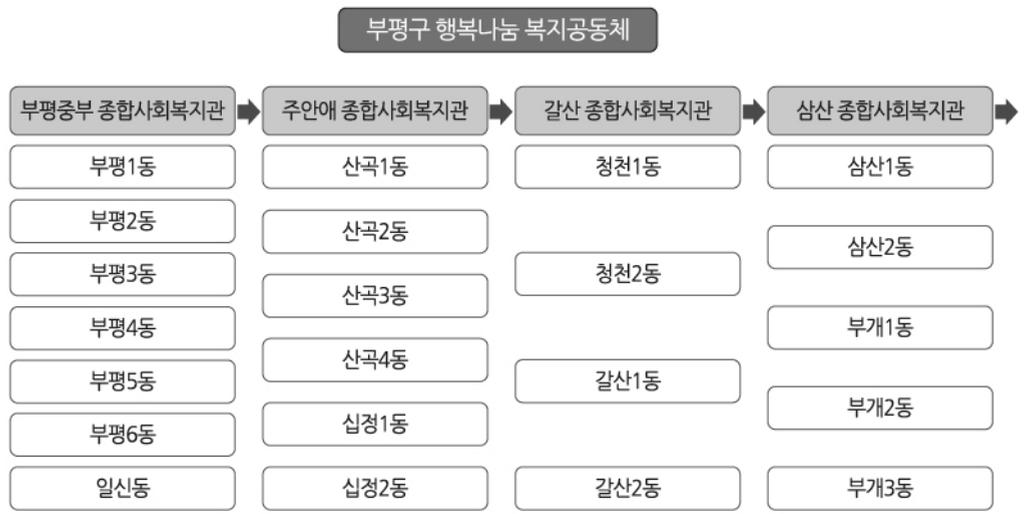
사업구분	주요대상	사업내용	제공기관
읍면동찾아가는 복지상담	기초생활수급자 차상위계층	복지대상자 모니터링	읍면동
통합사례관리	기초생활수급자 차상위계층	육구조사, 서비스제공 모니터링	시군구 희망복지지원단 읍면동 맞춤형복지팀
방문건강관리서비스	기초생활수급자 건강보험 20%이하 가구	(노인, 만성질환자, 영유아 등) 질환별·생애주기별 건강관리	보건소
노인돌봄기본서비스	65세 이상 독거노인 (일상생활 지원 필요)	안전확인, 생활교육, 보건복지 서비스 연계 등	시군구가 수행기관지정
노인돌봄종합서비스	65세 이상 장기요양 등급 외 A,B 판정자	가사·활동지원, 주간보호	시군구에 등록된 기관
장애인활동지원서비스	1급-3급 장애인 (일상생활·사회활동 곤란)	신변처리·가사지원·이동보조 방문목욕 및 방문간호	시군구가 수행기관지정
가사간병 방문도우미	기초생활수급자 차상위계층 (가사·간병 필요 가구)	가사·간병 서비스 지원	시군구에 등록된 기관
노인장기요양 방문요양서비스	장기요양보험 1등급-5등급	신체활동, 가사활동 등 지원	재가 장기요양기관
노인장기요양 방문목욕서비스	장기요양보험 1등급-5등급	목욕서비스	재가 장기요양기관
노인학대 예방 사업	학대피해노인	상담 및 일시보호 등 서비스 제공	노인보호전문기관
사회공헌활동 기부은행	노인돌봄서비스 대상에 미해당 되지만 돌봄 서비스가 필요한 노인	돌봄대상자-봉사자 연계 및 돌봄서비스 지원	사회공헌활동 기부은행 지역별 사업수행기관
휴먼네트워크 (멘토링)	(멘티)저소득·취약계층 아동·청소년 등 (멘토)전문직업군, 사회저 명인사, 대학생 등	다양한 분야의 멘토링 활동 지원	시·도 사회복지 협의회
사회복지 자원 봉사	저소득·취약계층	사회복지 전문자원봉사활동 등 자발적 사회복지서비스 연계 지원	시·도 사회복지협의회 (사회복지자원봉사관리 센터)

2) 협력체계 운영방안

- 읍면동 민관협력 대상 현황 조사
 - 복지대상자를 기준으로 읍면동 단위에 위치하거나 연계·협력이 필요한 공공 과, 민간의 관계 기관·법인·단체·시설과 제공 서비스에 대한 현황조사 및 자료 활용
 - * 복지대상자 등 지역주민에게 제공되는 서비스의 종류, 서비스 제공 주기, 특이사항, 기관 담당자 등을 정리(자원조사표와 연결)
- 복지대상자, 복지서비스, 지역특화사업 관련 민관협력 회의추진
 - 복지대상자의 문제해결을 위한 민관협력 회의 추진, 이 경우 읍면동 통합사례관리와 연계하여 대상자 선정 혹은 서비스 모니터링, 서비스 종결 등을 위한 통합사례회의로 추진 가능
 - 지역주민의 복지서비스 제공을 위한 민관협력 회의추진, 방문형서비스 제공을 위한 경우가 여기에 해당되며 이를 위해 민관협력체계를 구축하여 연간사업계획서를 작성하고 사업 계획에 따라 체계적으로 추진
 - 지역특화사업 추진 및 운영을 위한 민관협력 회의추진
 - 민관협력 회의추진 시 읍면동 맞춤형복지팀장이 간사 역할을 담당하고, 회의는 의안에 따라 개최 시기를 정하며 읍면동 지역사회보호체계 구축을 고려하여 정기화(분기별 1회 이상 개최) 되도록 하고 회의결과는 회의록을 작성하여 공유
- 읍면동 민관협력 추진활동
 - **(정보공유 및 대상자 발굴·연계)** 복지대상자 관련 정보를 협력기관과 공유하고 서비스가 필요한 경우 해당 민관협력 기관으로 서비스 연계·의뢰
 - ※ 정보공유 시 복지대상자로부터 사전에 반드시 개인정보제공동의서 징구
 - **(가구공동 방문 및 모니터링)** 지역주민이나 복지대상자 가정을 공동 방문하고 공동 모니터링 할 수 있는 체계를 구축하는 등 민관협력을 기반으로 하는 읍면동 찾아가는 복지상담 및 통합사례관리 등 추진 가능
 - **(민관협력 기반의 지역특화사업 추진)** 필요시 읍면동 주도형 민관협력 공동 지역특화사업 또는 다양한 민간 주도형 특화사업 가능
 - **(읍면동 지역사회보장협의체의 활성화)** 읍면동 지역사회보장협의체의 운영을 기초로, 다양한 읍면동 단위 민관협력체계를 운영함으로써 촘촘한 지역사회 인적안전망 구축 필요
 - **(비영리민간단체를 통한 대상자 발굴·연계)** 사회공헌활동 기부은행, 휴먼네트워크 멘토링, 사회복지 자원봉사활동 등 연계·지원

사례 ▶ 민관협력을 통한 복지공동체 조성(인천 부평구)

- 지역사회복지관, 동 복지협의체를 활용한 「행복나눔 복지공동체」 조성
 - 운영체계 22개 동을 4개 권역으로 묶고 각 권역당 거점 종합사회복지관을 지정하여 지역별 운영체계 마련
 - 협약체결 : 거점 종합사회복지관(4개소)와 동복지협의체(22개소)간 업무협약, 행복나눔 복지공동체 구성
 - 운영성과 : 지역 복지문제에 협약기관 간 공동대처로 서비스 중복 및 누락 방지, 신속한 대응, 복지지원 모금 활성화, 자원배분 효율성과 즉시성 극대화



3 읍면동 인적안전망 운영 활성화

1) 인적안전망의 개념과 형태

- (개념) 읍면동 인적안전망은 사각지대 발굴 등 지역사회의 복지문제 해결을 위한 읍면동 단위 주민 네트워크
- (형태) 읍면동 지역사회보장협의체·복지통(이)장·복지위원, 주민자치위원회와의 상호협력, 주민봉사모임 연계·협력 등

2) 인적안전망의 주요역할

- 복지사각지대 발굴 및 취약 주민의 근황파악
 - 복지사각지대 발굴 시 읍면동 맞춤형복지팀으로 통지 → 맞춤형복지 팀원의 찾아가는 복지상담 및 통합사례관리 등 조치
 - 위기상황에 놓여 있는 복지사각지대 주민을 발굴하기 위한 이웃 탐문, 혹서기·혹한기 취약계층 일제점검, 취약계층 조사(독거노인, 한부모가정 등)에 있어 읍면동맞춤형복지팀과 협력적으로 수행
 - 특히 복지통(이)장의 경우 주민등록 일제조사 및 전입신고 사후확인 등을 위한 가정방문 시 해당 주민의 생활의 어려움이나 위기상황에 처해 있는지를 점검하고, 도움이 필요한 경우 즉시 맞춤형복지팀으로 의뢰

☞ 위기상황 관련 법 규정

긴급복지지원법 제2조(정의)

이 법에서 "위기상황"이란 본인 또는 본인과 생계 및 주거를 같이 하고 있는 가구구성원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 인하여 생계유지 등이 어렵게 된 것을 말한다.

1. 주 소득자가 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용되는 등의 사유로 소득을 상실한 경우
2. 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
3. 가구구성원으로부터 방임(방임) 또는 유기(유기)되거나 학대 등을 당한 경우
4. 가정폭력을 당하여 가구구성원과 함께 원만한 가정생활을 하기 곤란하거나 가구 구성원으로부터 성폭력을 당한 경우
5. 화재 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란하게 된 경우
6. 보건복지부령으로 정하는 기준에 따라 지방자치단체의 조례로 정한 사유가 발생한 경우
7. 그 밖에 보건복지부장관이 정하여 고시하는 사유가 발생한 경우

- 복지대상자에 대한 정기적인 방문 및 모니터링
 - 읍면동 단위의 주민 네트워크 구축 및 활동으로 일상 생활환경에서 복지대상자에 대한 정기적인 방문 및 안부 확인, 통합사례관리서비스를 포함한 다양한 제공 서비스에 대한 모니터링
- 지역특화사업 추진 및 협력
 - 지역사회문제 예방 및 해결을 위한 주민주도 지역특화사업의 추진 및 읍면동 지역특화 사업에 대한 협력

4 읍면동 지역사회보장협의체 운영 활성화

1) 읍면동 지역사회보장협의체 개요

(1) 개념 및 성격

- 읍면동 지역사회보장협의체란 지역사회 복지문제 해결을 위한 읍면동 단위의 주민 네트워크 조직
 - 복지사각지대 발굴 및 지원연계, 사회보장 자원 발굴 및 연계, 지역사회 보호체계 구축 및 운영, 그 밖에 관할 지역 주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 업무 등 추진(사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 시행규칙 제7조제1항)

○ 시군구·읍면동 지역사회보장협의체의 비교

구분	시군구 지역사회보장협의체	읍면동 지역사회보장협의체
구성방법	시군구청장 위촉	읍면동장 추천, 시군구청장 위촉
규모	10명이상 40명 이하	10명 이상
위원자격	① 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 ② 지역사회보장 기관·법인·단체·시설의 대표자 ③ 비영리 민간단체에서 추천한 사람 ④ 복지위원의 대표자 ⑤ 사회보장에 관한 업무 담당공무원	① 읍장, 면장, 동장 ② 지역의 사회보장 기관·법인·단체·시설 또는 공익 단체의 실무자 ③ 사회보장업무 담당 공무원 ④ 비영리 단체에서 추천한 자 ⑤ 복지위원 ⑥ 통·이장, 주민자치위원, 자원봉사단체 구성원 ⑦ 그 밖에 사회보장증진에 열의가 있는 자
기능	① 지역사회보장계획 수립·시행 및 평가에 관한 사항 ② 지역사회보장조사 및 지역사회보장지표에 관한 사항 ③ 사회보장급여 제공에 관한 사항 ④ 사회보장 추진에 관한 사항 ⑤ 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 구성 및 운영에 관한 사항 ⑥ 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항	① 관할 지역 내의 사회보장 대상자 발굴 ② 사회보장 자원 발굴 및 연계 ③ 지역보호체계 구축·운영 ④ 그밖에 관한 지역주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 사항 ⑤ 권역 내 읍면동 지역사회보장협의체 간의 협력체계 구축·운영(필요시) - 중심읍면동 지역사회보장협의체를 중심으로 정기적 또는 비정기적 회의체 운영
역할	① 사업계획 심의 및 운영지원 ② 읍면동 협의체 위원 역량강화를 위한 교육 및 워크숍 기획·운영 지원 ③ 읍면동 지역사회보장협의체 운영 상황 모니터링 및 컨설팅 지원 ④ 읍면동 협의체 총괄 매뉴얼 마련	① 위기가구 발굴 및 지역자원 발굴 ② 대상자 지원여부 결정 등 ③ 읍면동 지역특화 공동사업 등 추진

※ 읍면동 지역사회보장협의체의가 시군구 지역사회보장협의체의 하부조직은 아님

(2) 목적 및 기능

- 복지사각지대 해소를 위한 읍면동 단위 취약계층 발굴체계 구축
- 지역사회 내 복지자원 개발 및 자원 간 연계·협력으로 자원의 효율적 활용 기반 구축
- 취약가구 동향 파악 및 모니터링 체계 구축
- 지역사회 문제해결을 위한 읍면동 단위의 민주적 의사소통 구조 확립
- 지역복지 증진과정에 주민참여 기반 마련

2) 읍면동 지역사회보장협의체 구성

(1) 구성 및 방법(사회보장급여법 시행규칙 제7조 2항)

- 읍면동장 추천, 시군구청장 위촉
- 위촉 대상(자격)
 - 지역의 사회보장 활동을 수행하거나 서비스를 제공하는 기관·법인·단체·시설 또는 공익단체의 실무자
 - 사회보장업무를 담당하는 공무원
 - * 담당공무원은 읍면동장을 반드시 포함시키고 그 외 공무원은 지역 운영 여건과 필요성 등을 고려하여 위촉여부를 자율적으로 결정
 - 「비영리민간단체지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체에서 추천한 자
 - 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제44조 제1항에 따른 복지위원
 - 통(이)장, 주민자치위원, 자원봉사단체 구성원
 - 그 밖에 해당 지역사회의 실정에 밝고 사회보장 증진에 열의가 있는 자

▶ 읍면동 지역사회보장협의체 구성 <예시>

- 사회복지·보건 등 사회보장업무 담당 공무원
- 사회보장분야의 이용 및 생활(거주)시설의 중간관리 실무자
- 보건, 고용, 주거, 교육, 문화분야 등 관련 영역의 중간관리자
- 비영리민간단체에서 추천한 자 : 공익단체(복지, 보건, 환경, 경제, 고용 등), 사회복지협의회 실무자, 사회복지 활동에 참여하는 종교계 담당자 등
- 복지위원
- 통(이)장, 주민자치위원, 자원봉사단체 구성원, 주민조직(부녀회, 자원봉사회 등)
- 그 외 지역사회 실정에 밝고 사회보장 증진에 열의가 있는 자

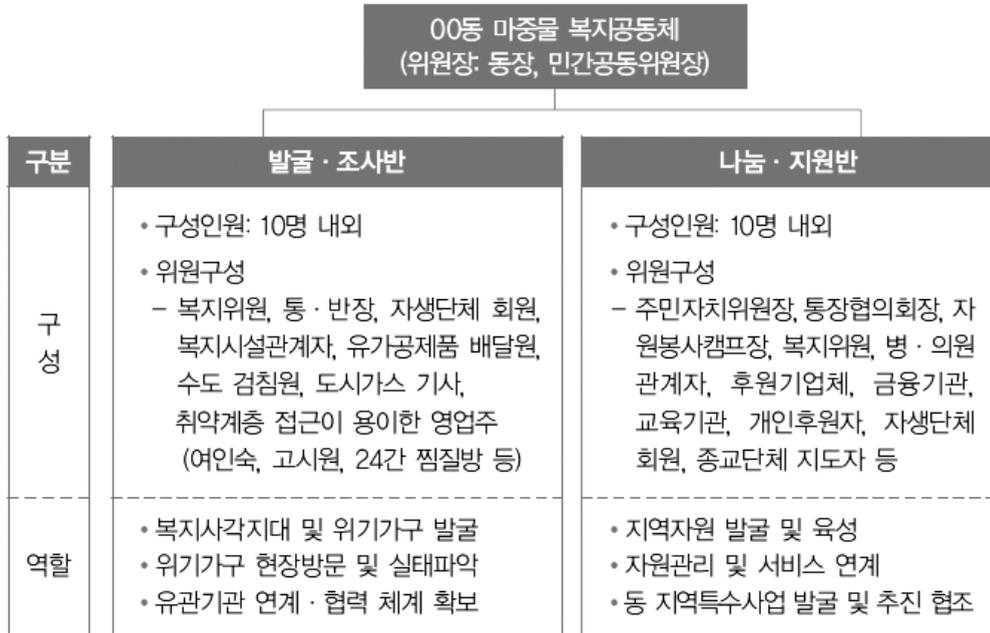
(2) 구성 규모 및 내용

- 위원장을 포함하여 10명 이상이 되도록 구성
 - 읍면동 여건 및 사회보장 환경에 따라 읍면동별로 위원 수를 탄력적으로 운영
- 위원 구성 시 성별 고려
 - * 「양성평등기본법」 제21조제2항에 따라 국가와 지방자치단체는 각종 위원회를 구성할 때 특정 성(姓)이 위촉직 위원 수의 10분의 6을 초과하지 아니하여야 함
- 지역사회보장협의체 활성화와 운영 효과성 제고를 위해 가급적 다양한 배경을 가진 주민이 참여할 수 있도록 조정
 - 부녀회장, 주민자치회 위원, 통(이)장 협의회, 상공회 회원 또는 상가번영회 회원, 종교 기관 관계자 등이 포함되도록 하여 인적 네트워크 구성의 다양성 확보
 - 복지사각지대 발굴 및 모니터링에 협력을 얻기 위해 “우체국*” 관계자, 교육복지 관계자 등 최대한 영입
 - * 복지부-우정사업본부 간 사각지대 발굴 등 협조를 위한 업무협약 체결(15.1월)

(3) 조직 및 임기

- 위원장은 읍면동장과 민간위원장(위원 중 호선) 공동위원장으로 구성
 - 위원장은 회의를 주재하고 읍면동 및 시군구 지역사회보장협의체와의 원활한 의사소통 역할 수행
- 위원의 임기는 2년으로 하고, 연임 가능
 - 협의체의 다양성과 민주성이 확보되도록 장기간 소수의 주민이 독점하지 않도록 유의
- 조직체계는 읍면동의 필요에 따라 복지사각지대 발굴과 지원 분야 등의 세부 역할분담에 따른 분과 및 운영위원회 구성·운영 가능

사례 ▶ 동복지협의체 조직체계(서울 성동구)

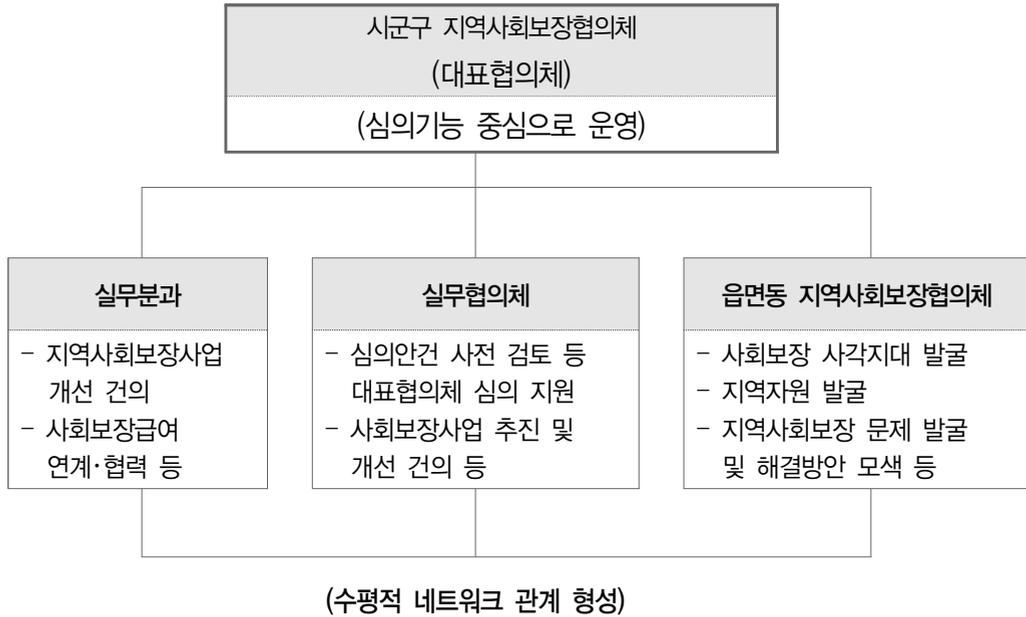


제2부
읍면동 맞춤형복지팀의 업무

(4) 읍면동 - 시군구 지역사회보장협의체 간의 연계·협력

- 시군구 지역사회보장협의체 내 읍면동 지역사회보장협의체 위원장 등으로 구성된 지역 실무분과를 조직·운영함으로써 대표 또는 실무협의체와 정보 공유 및 사업 연계·협력 기반 마련
 - 시군구 지역사회보장협의체는 그간의 경험을 토대로 읍면동 협의체의 원활한 운영 및 조기 정착을 위해 교육·훈련, 모니터링, 컨설팅 등 지원
- 읍면동 협의체 위원장이 실무협의체(또는 실무분과) 위원으로 참여하도록 하거나 읍면동 협의체 위원장들로 구성된 실무분과의 대표를 대표협의체에 참여하도록 하여 시군구-읍면동 지역사회보장협의체 간 의사소통 구조 확립
- 대표협의체 - 실무협의체(실무분과 포함) - 읍면동 지역사회보장협의체 관계는 수평적 네트워크 형성이 바람직

㉠ 시군구 - 읍면동 지역사회보장협의체 조직 및 역할 <예시>



○ 시군구와 읍면동 지역사회보장협의체 간 복지자원 및 정보, 리더십 교류와 공유

3) 읍면동 지역사회보장협의체 운영

(1) 기본방향

○ 운영 원칙

- (지역성) 지역주민 및 지역사회의 욕구, 지역자원 등 지역적 특성 고려
- (참여성) 공공과 민간의 적극적이고 자발적인 참여와 실천
- (협력성) 주민 네트워크를 기반으로 개별 주체들 간 협력을 통해 운영
- (통합성) 지역주민이 필요로 하는 욕구에 따른 통합적 서비스 제공
- (연대성) 해결이 어려운 과제는 지역 내 공공 및 민간기관·법인·단체·시설 또는 주민들 간의 연대를 통해 해결
- (예방성) 지역주민의 생활상 문제를 조기 발견하여 사전예방

○ 추진체계별 역할

추진체계	역 할
시군구	<ul style="list-style-type: none"> • 사업홍보 및 예산 지원 • 협의체 운영 근거(조례, 시행규칙) 제·개정 추진
시군구 지역사회보장협의체	<ul style="list-style-type: none"> • 사업계획서 심의 및 운영지원 • 읍면동 협의체 위원 역량강화를 위한 교육 및 워크숍 기획·운영 지원 • 읍면동 협의체 운영 모니터링 및 컨설팅 지원 • 읍면동 협의체 총괄 매뉴얼 마련
읍·면 사무소 및 동주민센터	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동 협의체 위원 추천 • 협의체 위원장 선출 및 자체 운영세칙 규정 • 위원이 발굴한 대상에 공적지원·민간지원 연계 및 지원 추진 • 읍면동 협의체 회의지원 및 회의록 관리, 행정 업무(회계 포함) 일체 • 읍면동 협의체 연간 사업계획서* 작성 * 사각지대 발굴업무, 사회보장 자원발굴 및 연계, 지역사회보호체계 구축 및 운영 등 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 주요 기능에 해당하는 사항 작성 ** 시군구 차원의 복지사각지대 발굴 및 지원방안과 조율될 수 있도록 시군구 협의체 심의사항 상정
읍면동 지역사회보장협의체	<ul style="list-style-type: none"> • 위기가구 등 지원대상자 발굴 및 복지자원 발굴 • 자체 특화사업 지원대상자 결정 등 지역사회보호체계 구축·운영 • 시군구 차원에서 추진하는 공동사업 논의

제2부

읍면동 맞춤형복지팀의 업무

▶ 읍면동 지역사회보장협의체 운영 세칙

- 읍면동별로 지역사회보장협의체 위원들이 논의하여 확정, 기본적인 사항은 시군구에서 제시 가능
- (주요내용) 위원 구성 세부내용, 위원장 등 임원 정수 및 선출방법, 정기회의, 복지대상자 발굴시 지원확정 방법 및 지원기준 등을 포함, 읍면동 내 복지관련 중요한 의사결정이 필요한 사항 등

▶ ○○시 ○○동 지역사회보장협의체 운영세칙 <예시>

제1장 총 칙

제1조(명칭) 본 협의체는 “○○동 지역사회보장협의체”(이하 "본 협의체"라 한다)라 칭한다.

제2조(목적) 본 협의체는 민간부문과의 협력을 통하여 지역 내 복지문제는 자체적으로 해결하는 시스템을 마련, 공공부조의 사각지대에 있는 틈새계층, 위기가정, 취약계층 등을 상시 발굴하고 지원 체계 구축으로 복지서비스를 필요로 하는 자에 대하여 복지서비스 연계 및 협력을 목적으로 한다.

제2장 위 원

제3조(구성)

1. 위원장 및 부위원장을 포함하여 20명 이상 30명 이하로 구성한다.

● ○○시 ○○동 지역사회보장협의체 운영세칙 <예시>

2. 위원은 제2조의 목적에 적합한 자로서 지역사회의 주민서비스 자원을 제공하거나 발굴·연계가 가능한 자와 지역사회 문제 해결에 자발적·실천적 의지가 있는 개인 또는 기관 관계자, 주민지원 서비스 제공을 위한 물질, 인적 자원을 보유한 기관(종교계, 복지시설, 의료기관 등) 및 개인, 단체로 동장이 위촉한다.

제4조(권리와 의무) 위원은 본 회칙을 준수하고 협의체의 발전에 적극 기여하여야 하며 회의와 모임에 출석하여 발언과 의결권을 가진다.

제5조(임기) 위원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다. 다만 당연직(동장, 주민자치위원장, 통장 협의회장)위원의 임기는 해당 직에 재직하는 기간으로 한다. 동장은 위원이 질병, 품위손상, 그 밖의 사유로 업무를 수행하기 어렵다고 판단될 때에는 위원회의 심의를 거쳐 해촉할 수 있다.

제3장 임 원

제6조(위원장 및 부위원장, 고문) 본 협의체는 다음 각 호의 위원장 및 부위원장, 고문을 둔다.

1. 위 원 장 : 2명(공공부문, 민간부문)
2. 부위원장 : 2명
3. 고 문 : 1명

제7조(임원의 선출) 임원의 선출은 정기총회에서 다음 방법에 의거하여 선출하고 결원이 있을 시는 임원회에서 보강한다.

1. 위원장은 공동위원장으로 동장과 위촉직 위원 중 선출된 1명으로 한다.
2. 부위원장은 공동위원장이 추천하거나 위원 중 선출한다.
3. 해당지역 시의회 의원을 고문으로 둘 수 있다.

제8조(임원의 직무) 협의체 임원의 직무는 다음 각 호의 1과 같다.

1. 협의체의 위원장은 협의체를 대표하고, 협의체의 업무를 총괄한다.
2. 부위원장은 위원장을 보좌하며 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.

제4장 회의 및 역할

제9조(회의) 정기회 및 임시회로 구분한다.

1. 정기회는 월1회 개최하며 임시회는 위원장이 필요하다고 인정할 때 또는 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있을 때 개최한다.
2. 정기회는 재적위원 과반수 출석으로 개최하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
3. 임시회는 재적위원 3분의 1 이상 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
4. 사례관리 사업은 실무자 중심으로 기 구성되어 있는 수호천사 네트워크 분과(4개 분과)에 위임하여 수시 개최할 수 있도록 하고 추후 분과에서 진행되는 과정 또는 결과를 보고하고 협조사항 등에 대해 협력한다.

▶ ○○시 ○○동 지역사회보장협의체 운영세칙 <예시>

제10조(역할) 협의체 위원의 역할은 다음 각 호의 1과 같다.

1. 지역사회 문제해결을 위한 인적·물적 자원 발굴과 육성
2. 복지사각지대 취약계층 발굴·지원으로 예방적 복지 강화
3. 대상자에 대한 단순 사례관리
(복지수요자에 대한 서비스 연계와 지원)
4. 지역 공동 협력사업 추진, 승인 및 시행지원
5. 그 밖에 지역사회 복지사업 전반에 대한 협의 및 건의 등

제11조(간사)

1. 간사는 협의체의 사무를 처리하기 위하여 두되, 간사는 ○○동 주민 센터의 맞춤형 복지담당으로 한다.
2. 간사는 회의에 참석하여 회의안건 및 현황을 보고한다.
3. 간사는 협의체의 회의록을 기록·작성하는 등 협의체의 행정사무를 처리한다.

제5장 회의록

제12조(회의록 작성) 협의체는 위원장의 책임하에 다음 각 호의 사항이 포함된 회의록을 기록·작성하여야 한다.

1. 회의 개최일시 및 장소
2. 출석위원 명단
3. 회의내용 또는 상정안건
4. 회의결과
5. 그 밖에 협의체 위원장이 필요하다고 인정한 사항

제6장 기 타

제13조(비밀준수 의무) 협의체 위원은 협의체 운영과정에서 알게 된 사례관리 대상자의 정보를 누설하거나 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

제14조(의견의 청취) 협의체 위원장은 필요하다고 인정하는 경우 전문가 또는 관계인 등을 출석시켜 의견을 들을 수 있으며, 자료의 제출 및 그 밖의 필요한 협력을 요청할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 본 운영세칙은 정기회에서 가결한 날부터 시행한다.

(2) 주요 역할

○ 복지대상자 및 취약계층 발굴

- (활동주체) 읍면동 지역사회보장협의체 위원을 중심으로 복지통(이)장, 복지위원, 가스 검침원, 우편집배원, 건강음료배달원 등 지역주민과 협력
- (활동시기) 연중 지속 실시하되 혹서기·혹한기에는 특히 집중적으로 실시

사례 ▶ 복지대상자 및 취약계층 발굴

- 부산 북구, 서울 강북구 : 독거노인 건강음료 배달사업
 - 민간자원으로 독거노인에 건강음료를 배달하면서 안부도 확인
- 충남 천안시 : 맞춤형 집배 모니터링 사업
 - 집배체계시스템을 활용한 복지사각지대 발굴
- 전남 순천시 : 소망소리함
 - 관공서에 소망소리함을 설치, 이를 통해 취약계층 발굴

- (활동방법) 지역주민 대상 홍보*를 통한 발굴, 주민 전수조사 또는 특정 취약계층(독거노인, 조손가정, 비정형거주자 등)에 대한 일제조사, 주민 등록일제조사 및 동절기 복지사각지대 일제조사 등과 연계

* 주민홍보 및 참여 독려를 위한 현수막, 인쇄물, 홍보물품 제작 및 활용

사례 ▶ 취약계층 일제조사

- 서울 서대문구 : 지역주민 전수조사
 - 복지통장이 불필요한 일부세대를 제외하고 전 세대를 조사
- 서울 노원구 : 남성 독거노인 전수조사, 법정 차상위 전수조사
- 경기 오산시 : 동절기 단전가구 현장조사, 취약계층 집중 일제조사
 - 창고·지하철 등 거주자, 찜질방·고시원 등 장기 거주자 및 아동 동반 투숙자 등
- 부산 서구 : 한부모 가정 전수조사
- 대구 서구 : 행복울타리사업(50세 이상 1인가구 실태조사)
- 광주 광산구 : 주민등록 일제조사와 연계, 194천 가구 전세대 조사

- (중점 발굴대상) 현재 복지지원 수혜 중인지 여부를 떠나 도움이 절실하게 필요한데도 보호를 받지 못하고 있는 가구가 있는지 면밀히 관찰·발굴 필요

▶ **중점 조사 및 발굴 대상**

- ◆ 단전·단수·단가스 가구(최근 3개월 이상 체납가구) 및 최근 6개월 간 건강보험료 체납 가구
- ◆ 최근 3개월 이내 기초생활수급 탈락가구 및 기초생활수급을 신청했으나 부양의무자 기준초과 등으로 탈락한 가구
- ◆ 가족의 실직, 질병, 노령 등으로 인해 간병 등의 돌봄 부담이 과중한 가구
 - ▶ 소득기준에 따라 공적지원 대상에 해당되지 않으나, 가족돌봄 등의 과중한 부담으로 인하여 어려움을 겪고 있는 가구
 - ▶ 가족 구성원의 뇌병변 등 지체장애와 발달장애 등 지적장애로 인하여 돌봄 부담이 큰 가구
- ◆ 생활이 어려운 한부모가족, 다문화가족 및 빈곤·학대·유기·방임 위기에 처한 아동·청소년 등
- ◆ 창고, 공원, 공중화장실, 역이나 터미널 주변, 비닐하우스, 교각 아래, 폐가, 컨테이너 등에서 생활하는 비정형 거주자
- ◆ 자녀와 관계가 단절된 독거노인 및 지적 판단능력이 미흡한 지적장애인 등
- ◆ 부모의 이혼, 사망, 가출, 행방불명 등의 사유로 적절한 보호를 받지 못하는 조손가구 등

- (발굴 후 처리방법) 복지대상자 발굴(협의체 위원 등) → 읍면동 맞춤형복지팀 통지 → 읍면동 맞춤형복지팀원 확인 및 처리(필요시 협의체 회의 후 지원연계)

사례 ▶ 읍면동 협의체 위원 발굴 및 지원(충남 서천군)

- 미혼 여성 독거노인이 정신질환으로 본인 및 이웃에게 위험 → 군은 수급자 선정 및 집수리·폐기물 처리, 정신보건센터는 단기입원 추진, 희망복지추진단은 모금행사, 새마을금고는 밑반찬 지원, 경찰서 페인트 봉사활동 등으로 공동해결
- 부모님 이혼으로 조모와 생활하다 조모사망으로 방치된 청소년(18세, 여)를 희망복지추진단 위원 발굴 → 성폭력 상담소 성교육 지원, 푸드마켓 및 성당 부식 지원, 다미봉사단 정서지원, 흥성범죄피해자 지원센터 주거개선사업 및 세탁기 지원 등 민관협력을 통한 지원

○ **복지대상자에 대한 맞춤형 지원을 위한 지역자원 발굴**

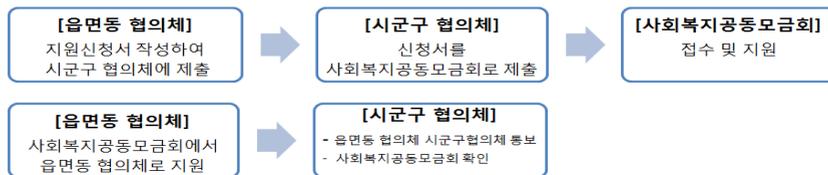
- (활동주체) 주최는 모금기관, 후원은 읍면동 지역사회보장협의체 위원으로 하되, 협의체 위원을 중심으로 복지통(이)장, 복지위원 등 지역주민과 협력하여 추진
 - ※ 공무원은 「기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률」제5호에 따라 직접적인 기부금품 모집이 금지되어 있으므로 관련 법령에 위배되지 않도록 유의

📌 시군구 - 읍면동 지역사회보장협의체 지원체계 구축 <예시>

읍면동 지역사회보장협의체에서는 직접 기부금 모집 관리는 할 수 없으나, 사회복지 공동모금회, 사회복지협의회 및 지역 내 사회복지법인 등과 업무협약을 통한 지정기탁 방식으로 사업 운영에 필요한 복지자원 발굴·연계 가능

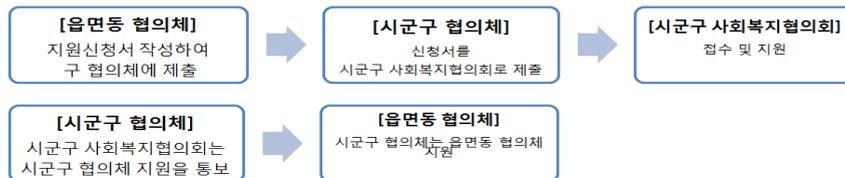
• 1안) 시·도 공동모금회와 MOU 체결

- 읍면동 협의체의 통장개설 : 시군구 협의체의 고유번호증을 근거로 시군구 협의체에서 “00읍면동 지역사회보장협의체” 로 통장개설 또는 읍면동 지역사회 보장협의체에서 직접 고유번호증을 발급 받아 통장 개설
- 지원절차



• 2안) 시·도 또는 시·군·구 사회복지협의회와 MOU 체결

- 지원절차



• 3안) 지역사회 내 사회복지관과 MOU 체결

- 읍면동 협의체의 통장개설 : 권역별 거점기관(지역사회 내 사회복지관련 시설로 시군구로부터 위탁)을 선정하여 사회복지시설의 고유번호증을 근거로 통장개설
- 지원절차



- (MOU 체결 대상기관) 사회복지공동모금회, 월드비전, 초록우산재단, 아름다운 재단 등 비영리 모금기관으로 등록된 단체들을 활용할 수 있음

- (활동시기) 자원조사는 연1회 정기적으로 실시, 필요 시 수시 조사
- (활동방법) 지역사회 민간자원을 중심으로 하는 지역 내 자원조사, 지역 내 모금기관 자원 발굴 및 나눔문화 확산 지원

- **(활동결과의 활용)** 행복e음 민·관 통합 자원관리 DB 입력(공무원), 협의체-모금기관 간 협약체결 등으로 자체 활용 가능한 자원이 있는 경우 협의체 운영세칙에 따라 지원여부 논의 후 결정·활용

* 읍면동장 및 읍면동 담당공무원인 위원은 민간위원들의 의사나 자유로운 논의과정을 제약하지 않도록 각별히 유의할 것

- 지역사회보호체계 구축 및 운영
 - 복지대상자 동향 파악 및 모니터링 등

◎ 지역사회 보호체계 구축 <예시>

- **(활동주체)** 읍면동 지역사회보장협의체 위원을 중심으로 복지통(이)장, 복지위원 등과 협력
- **(활동시기)** 통합사례관리의 서비스 계획에 의한 정기적 방문, 혹서기·혹한기에는 집중적으로 실시
- **(활동방법)** 통합사례관리 대상가정을 방문하여 서비스 제공여부를 확인 하고 생활상의 어려움 유무 관찰
- **(활동결과의 활용)** 대상가정 방문 시 파악된 동향 및 정보내용을 읍면동 복지담당공무원에게 알려 통합사례관리 과정에서 활용될 수 있도록 유도

○ 지역 특화사업 추진(선택사항)

- **(사업개념)** 지역 내 복지문제 해결을 위한 자체 복지사업
- **(활동주체)** 읍면동 지역사회보장협의체가 중심이 되어 지역의제 설정·추진
- **(심의)** 읍면동 지역사회보장협의체에서 결정된 특화사업에 대해서는 시군구 지역사회보장협의체(대표협의체)의 심의*를 거쳐야 함
 - * 심의를 원칙으로 하되 지자체 여건에 따라 탄력적으로 운영
 - ** 매 건에 대한 심의를 지양하고, 주요 추진방향 및 내용에 대해 일괄 심의 후 그 범위 내에서 읍면동의 자율성 부여
- **(활동방법)** 지역주민 욕구조사 → 지역의제 설정 → 시군구 대표협의체 심의 → 서비스(사업) 개발 → 대상자 선정 → 지원 → 평가·환류

사례 ▶ 특화사업(충남 서천군 마산면)

- 마산면은 농어촌 버스 운행이 되지 않아 버스승차장 까지 40분이상 도보 이동이 필요한 마을 → 면 협의체가 병원진료가 필요한 어르신들에게 택시비를 지원하는 “진료보조 택시바우처” 사업 추진
- 그 외 독거노인·장애인가정 등 재래식 화장실 정화사업, 다문화 가정 지원 등 지역특성·주민요구에 맞는 특화사업 추진

사례 ▶ 읍면동 지역사회보장협의체 운영

가. 복지대상자 발굴

- ▶ <광주 북구> 강00(남, 59세, 정신장애 3급)
 - 부모 사망 후 정신적인 지지체계 없이 오랜 기간 홀로 생활한 중증 장애인, 노숙생활로 동사 위험
→ 민관협력을 통한 사례관리로 입원치료 및 지속적인 모니터링
- ▶ <경기 시흥시 작은자리 종합사회복지관> 배00(남, 지체장애 1급)
 - 25년 전 사고로 인해 바깥출입을 거의 못하여 외부활동 단절로 인한 우울증 호소, 첫째 아들의 이혼에 따른 손자 양육 부담 → 장기요양서비스 지원으로 병간호 부담 완화 및 정서적 외로움 경감, 손자에 대한 드림스타트 및 결연후원금 연계로 교육비 부담 완화

나. 민간자원 발굴

- ▶ <서울 성동구 금호1가동> ‘공유데이’
 - 관내 미용실, 음식점, 한의원, 정육점 등 자영업자가 자신의 물건이나 재능을 어려운 이웃에게 정기적으로 무료로 제공 → 저소득 가구에 외식기회 제공, 혼자 손주 4명을 양육하는 할아버지 가구에 월2회 삼겹살 제공 등
- ▶ <부산 수영구 구락마을> ‘희망나눔 운동 1호점’
 - 지역 내 개인·단체·업체·업소 등 방문, 자원 발굴 홍보, 가가호호방문 후원 독려 50건의 신규자원 발굴(2016년), 희망나눔 운동 1호점 명패 부착

다. 지역보호체계 구축

- ▶ <서울 성동구 금호1가동> 독거노인-초등학교 봉사동아리 연계
 - 복지협의체 위원인 초등학교 교육전문가 주선으로 관내 독거어르신과 초등학교 봉사동아리를 연계, 상호 심리·정서적지지
- ▶ <광주 광산구 투계더광산 나눔문화재단> 우산동 독거노인 우울자살실태조사
 - 자살률이 높은 우산동 지역 독거노인 대상으로 우울자살실태조사를 실시하여 30여명의 우울자살 고위험군 발굴 및 지원책 마련

라. 지역특화사업 발굴

- ▶ <부산 서구 아미동> “주민, 사랑방을 통해 마을을 보다”
 - 비석마을 내 빈 집을 사랑방으로 조성하여 점심밥상 나누기, 마을카페 공간 마련 등 주민쉼터 형성 (주민 스스로 마을 변화 논의 등 주민공동체 형성)
- ▶ <서울 금천구 가산종합복지관> G밸리 및 지역상권 공동자원 집중 발굴
 - 서울디지털산업단지인 G밸리로 대표되는 지역에 밀집된 중·소기업을 대상으로 자원발굴 등 집중 홍보를 위한 자원개발 민관 TF 별도 구성

(3) 회의 운영

- (운영원칙)

- 지역사회보장협의체 및 실무협의체의 회의 운영에 관한 사항을 준용하되, 회의개최 주기 등 보다 구체적인 사항은 지자체의 조례 또는 운영세칙으로 규정할 수 있음
- 민간의 자율적 협력이 최대한 활성화 되도록 공공의 일방적인 개입 자제

- (정기회의) 읍면동별 운영세칙에서 정하되 최소 분기별 1회 이상 실시

- (주요안건) 운영세칙의 마련 및 변경, 위원장 선출, 복지대상자 지원방안 논의 및 지원 여부 결정, 복지대상자 및 지역자원 발굴을 위한 조사 관련 사항, 읍면동 특화사업 기획 및 운영 관련 사항, 기타 읍면동 내 복지관련 중요한 의사결정이 필요한 사항에 대한 의견수렴 등

- (회의록관리) 모든 회의에 대하여 회의 참석자 및 안건, 주요 결정사항을 기록·보관하고 회의록은 위원들이나 주민이 열람할 수 있도록 공개

- (회의진행) 원칙적으로 민간공동위원장 주재로 진행, 정족수는 읍면동별 운영 세칙으로 사전 규정

- (운영지원) 읍면동 맞춤형복지팀은 회의장소 등에 대해 최대한 협조하고 필요시 회의록 작성 및 보관·공개 등 제반사항에 대하여 관리 지원

📌 회의록 양식

회 의 록		결재			
		담당자	팀장	위원장	위원장
회의안건					
회의일시		회의장소			
회의주관	소속 직위 성명	회의기록	소속 직위 성명		
참 석 자	- 위원정수 00명 중 00명 참석				
회의내용	1. 전기 회의내용 조치결과				
	2. 안건토의				
	3. 의결내용 및 조치사항				
	4. 기타토의 및 건의사항				
회의기록 확인	소 속	직 위	성 명	확인날인	

4) 읍면동 지역사회보장협의체 활성화 지원

(1) 교육

- (필요성) 읍면동 지역사회보장협의체 위원에 대하여 참여 동기를 부여하고 지속적인 참여를 이끌어 내는데 유용
- (교육방법) 교육은 정기적·지속적으로 추진하되 기초교육, 보수교육, 심화 교육 등의 형태로 단계별로 교육대상자의 수준과 특성에 맞는 교육 운영
- (교육내용)
 - 복지용어, 복지대상자 특성의 인지 및 발굴 방법, 복지제도 종류 및 신청절차
 - 지역자원 종류 및 특성, 지역자원의 개발 방법
 - 복지사업 기획 및 운영 기술, 퍼실리테이션(촉진화), 네트워킹 기술
 - 사회보장제도 및 정책, 지역사회복지 정책 및 동향 등

(2) 조직화

- (필요성) 지역사회보장협의체 위원의 활동 및 참여 동기의 지속화를 위한 다양한 조직화 활동 필요
- (조직화 방향) 지역사회보장협의체 활동 전반에 대한 가치 및 정보공유 및 위원 간, 위원과 공무원 간에 신뢰 형성, 유대 관계 조성
- (조직화 방법) 워크숍, 선진지역 견학, 읍면동 통합사례회의 또는 민관협력 회의 참여 등
 - 워크숍 : 지역사회보장협의체 활동에 대한 인식 공유 및 신뢰감 형성 등
 - 선진지 견학 : 선진지역의 활동사례, 민관협력사업 실시 전·후의 비교를 통한 변화사례, 민관협력·주민참여 경험자의 경험사례 및 활동방법 등
 - * 지역사회 현황 및 자원분포, 생활특성이 유사한 지역의 선진사례를 견학하는 것이 보다 효과적
 - 읍면동 통합사례회의 또는 민관협력 회의 참여 : 읍면동 통합사례회의, 의제 발굴·계획 수립·모니터링·평가 등 실질적 민관협력 사업 추진과정에 참여하여 의견 피력(사례 발표와 토론키회 등) 및 청취할 수 있는 기회 제공

(3) 갈등관리

- **(필요성)** 읍면동 지역사회보장협의체의 활동이 지속됨에 따라 협의체 위원들 간 또는 협의체 위원과 공무원 간에 가치와 욕구, 목표와 역할, 지각 등의 차이로 인한 갈등이 발생할 수 있으므로 읍면동 지역사회 보장협의체 활동의 건강성을 담보하기 위한 체계적인 갈등관리 필요
- **(지원방향)** 지역사회보장협의체 활동에 부정적인 갈등을 해소·완화하는 것뿐만 아니라 유의한 적정수준의 갈등은 용인하고 유지해 나가도록 조치 필요
- **(갈등 단계별 개입방법)**

갈등 단계	상황 설명	갈등 개입방법
1단계 불편한 느낌	뭔가 잘못되었다고 생각되지만 무엇 때문인지 정확하게 모름. 그 상황을 무시하면 모든 것이 문제없을 것이라고 생각함	갈등 상황에 대한 정보를 더 얻기 위해 적극적 경청을 하도록 유도하고, 당사자의 걱정을 긍정적인 방법으로 표현함으로써 문제가 확대되는 것을 방지함
2단계 오해	어떤 문제가 있다는 확신이 있지만 무엇이 문제인지 정확히 모름. 추측만 하며, 불편한 심기를 풀기 위해 그 추측 상황에 반응함. 과업을 추진하기 위해 많은 경우 이를 회피하거나 이에 맞서거나 함	이야기할 시간을 한정할 필요가 있음. 제한 된 시간 내에 적극적인 경청과 나-전달법 등을 통해 걱정과 염려 등을 표현하도록 격려함
3단계 사건의 발생	상황이 점점 악화되어 상처를 주거나 서로의 자존심을 상하게 하거나 또는 위협적인 일을 하거나 말함. 상호간에 부정적인 이미지를 만들어가기 시작함	일대일로 문제를 해결하는 과정을 갖도록 유도하고 시간을 정해 효과적인 의사소통 기술을 사용하여 상대를 만나도록 지원함
4단계 긴장의 고조	특별한 사건을 기회로 상황이 점점 악화됨. 상호 간에 적대적인 감정을 갖게 되고 서로 다른 사람들을 자기편으로 끌어들이려고 노력함	긴장을 해소하기 위하여 아직도 문제 해결이 가능하다는 원칙을 강조할 필요가 있음. 만약 일대일 문제해결이 너무 어렵다면 갈등 중재자에게 도움을 요청하도록 안내함
5단계 위기	상황이 극에 달하며 갈등이 심각하게 받아들여짐. 이제 문제를 해결하려고 하기 보다 상대에 맞서 싸우거나 만남 자체를 회피하려고 하며 감정은 더욱 격앙됨	손상된 관계가 회복되기 어려운 수준이어서 숙련된 중재자의 도움으로 문제해결을 위한 몇 가지 시도를 해볼 필요가 있음. 중재자는 갈등 당사자들과 각각 만나 당사자들이 문제 해결을 위한 다양한 노력을 기울일 수 있도록 지원함

(4) 인정보상

- **(필요성)** 읍면동 지역사회보장협의체 위원들의 활동은 보수와 대가를 기대 하지 않는 자원봉사 차원의 활동이지만 활동 및 참여 동기의 지속화를 위하여 활동에 대한 보상과 인정 필요
- **(인정보상 방향)** 읍면동 지역사회보장협의체 활동에 대한 인정과 보상은 물질적 보상을 지양, 정신적 가치 고양과 개인적 보람에 초점을 두도록 추진
- **(인정보상 방법)**
 - 신분증 등 지원
 - 신분증, 명함, 명찰, 단체 활동용 조끼, 지자체 로고 배지 등 배부
 - 임무수행 지원
 - 안내문, 방문자 스티커, 상담카드 등 배부
 - 활동에 대한 예우
 - 읍면동장의 감사 인사 및 격려, 시군구청장 감사서한 발송, 활동 우수자 칭찬 게시판 운영, 표창 수여 등
 - 활동경비 지원
 - 읍면동 지역사회보장협의체 위원 등에 대한 교통비 등 활동경비 지원
 - * 사례관리대상자 발굴 가구 당 2만원의 활동비를 지원하기 보다는 교통비 등의 활동경비를 지원하여 자원봉사 성격의 송고한 가치가 희석되는 일이 없도록 노력

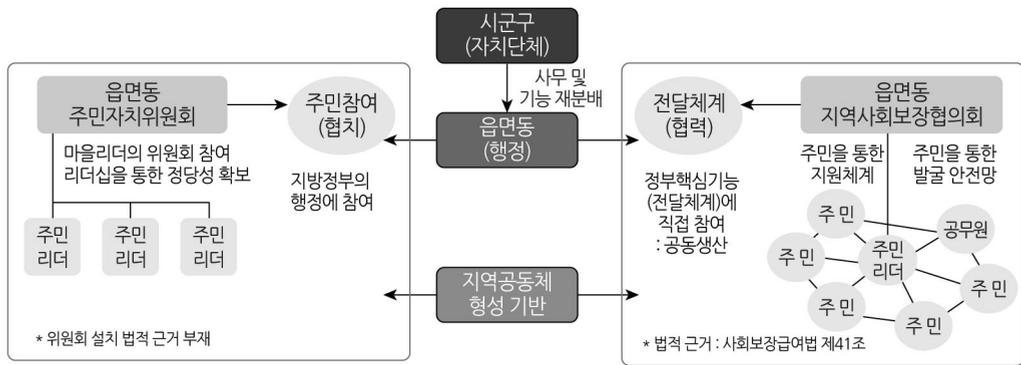
(5) 홍보

- **(필요성)** 주민 참여문화를 확산하기 위한 다각도의 홍보 노력 필요
- **(홍보방향)** 읍면동 지역사회보장협의체 활동의 효과, 지역주민·기관·단체·기업 등의 후원과 재능기부활동 등을 통해 수행한 사업에 대한 사회적 책임의 충실한 이행에 관한 사실을 중점적으로 홍보
- **(홍보방법)**
 - 성과 홍보 : 전시성 홍보·산출량 제고 위주의 홍보를 지양하고 읍면동 지역사회보장협의체 등의 활동을 통해 나타나는 주민과 지역사회의 실질적이고 효과적인 변화와 사회적 성과 홍보
 - 지원 사례 홍보 : 도움 받은 복지대상자, 도움을 주거나 민관협력에 참여한 기관·단체 관계자 사례 등에 대하여 홍보
 - * 지원대상자의 자존감과 인격적 품위를 손상시키지 않도록 각별히 주의하고 복지대상자 등의 개인 정보보호 노력도 병행

(6) 읍면동 주민자치위원회와 지역사회보장협의체의 관계

- (읍면동 지역사회보장협의체) 읍면동 단위 민·관협력 복지사업 수행
- (읍면동 주민자치위원회) 주민리더 발굴교육 및 지역공동체 형성사업 위주로 수행
- (공통) 협력사업 및 주민리더 공유

▶ 읍면동 협의체와 주민자치 위원회 간 차이점



5) 읍면동 지역사회보장협의체 위원의 「청탁금지법」 적용

(1) 「청탁금지법」 적용, 공무수행사인(지역사회보장협의체 위원)

- (정의) 「부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률」(이하“청탁금지법”) 제11조 (2016.09.28.)에 의거 공공기관의 의사결정에 참여하는 민간인 등의 공무수행사인도 청탁금지법 적용대상자에 해당(시·도 사회복지장위원회 위원, 지역사회보장협의체위원, 복지위원 등)
- 공무수행사인은 공직자등과 달리 청탁금지법의 적용에 있어 소관 ‘공무수행(직무관련성)에 관하여서만’ 한정적으로 적용(즉, 「사회보장급여법」 제41조에 따른 협의체 기능 수행을 위한 구체적인 활동에 한하여 적용)
- (적용범위) 공무 수행과 관련된 범위에 한하여 부정청탁 및 그에 따른 직무수행 금지, 부정청탁 신고 및 처리, 금품 등의 수수 금지 및 신고처리만 적용(법 5조부터 제 9조)
- (부정청탁) 공무(부정청탁 대상 직무에 한정)와 관련하여 법률을 위반하여 처리하는 경우
- (금품수수) 1회 100만원 또는 매 회계연도 300만원을 초과하는 금품 등을 공무수행과 관련하여 수수하는 경우

㉠ 부정청탁·금품수수 예외사유

1. 법령·기준에서 정하는 절차·방법에 따라 특정한 행위를 요구하는 행위
2. 공개적으로 공직자등에게 특정한 행위를 요구하는 행위
3. 선출직 공직자·정당·시민단체 등이 공익적인 목적으로 제3자의 고충민원을 전달하는 행위
4. 공공기관에 직무를 법정기한 안에 처리해 줄 것을 신청·요구하거나 확인·문의 등을 하는 행위
5. 직무 또는 법률관계에 관한 확인·증명 등을 신청·요구하는 행위
6. 질의 또는 상담형식을 통하여 직무에 관한 법령·제도·절차 등에 대하여 설명이나 해석을 요구하는 행위
7. 그 밖에 사회상규에 위배되지 아니하는 것으로 인정되는 행위



㉡ 예외적으로 허용되는 금품들

1. 공공기관이 소속 공직자등이나 파견 공직자등에게 지급하거나 상급 공직자등이 위로·격려·포상 등의 목적으로 하급 공직자등에게 제공하는 금품 등
2. 원활한 직무수행, 사교·의례 또는 부조의 목적으로 제공되는 음식물·경조사비·선물 등으로서 대통령령으로 정하는 가액 범위 안의 금품 등
3. 사적 거래(증여는 제외한다)로 인한 채무의 이행 등 정당한 권원(權原)에 의하여 제공되는 금품 등
4. 공직자 등의 친족(「민법」 제777조에 따른 친족)이 제공하는 금품 등
5. 공직자 등과 관련된 직원상조회·동호인회·동창회·향우회·친목회·종교단체·사회단체 등이 정하는 기준에 따라 구성원에게 제공하는 금품 등
6. 불특정 다수인에게 배포하기 위한 기념품 또는 홍보용품 등이나 경연·추첨을 통하여 받는 보상 또는 상품 등
7. 그 밖에 다른 법령·기준 또는 사회상규(社會常規)에 따라 허용되는 금품 등

(2) 읍면동 지역사회보장협의체 위원의 「청탁금지법」 예외 사례

㉢ 「청탁금지법」 예외 <예시>

- **음식물, 선물, 경조사**
 - 지역사회보장협의체 위원(이하 생략)은 청탁금지법의 적용대상인 공직자 등이 아닌 민간인에게 직무 관련 여부를 불문하고 가액 기준을 초과하여 제공이 가능하며, 직무와 관련이 없는 공직자 등에게는 100만원 이하의 범위 내에서 제공 가능
- **식사장소**
 - (공직자 및 협의체 위원이 계산한 경우) 직무와 관련이 없는 공직자 및 민간인에게 가액 기준(3만원)을 초과하여 식사를 제공할 수 있음
 - (민간인이 계산한 경우) 직무와 관련이 없는 민간인으로부터는 가액기준을 초과하는 식사를 제공할 수 있음. 단, 직무와 관련이 있을 경우 직무수행, 사교·의례 목적의 경우에 한하여 가액기준(3만원) 범위 내의 식사만 제공 받을 수 있음
- **지방자치단체가 개최하는 행사·축제 등 협찬**
 - 절차적 요건(공공기관의 내부규정과 절차에 따라 사업계획에 반영) 및 공공기관과 협찬자와의 계약 체결 후 가능(법 제8조제3항제3호)
 - * 별도의 사회복지법인을 통하지 않고 공공기관이나 협의체가 직접 협찬받는 경우, 기부금법상 적극적인 모금·협찬 요청은 불과하고 자발적인 기부·협찬에 한해 전달 형식으로 가능(법률전문가와 상의 필요)
- **기념품·홍보용품**
 - 불특정 다수인에게 배포하기 위해 제작된 기념품·홍보용품은 단순 전달의 목적이므로 제재 대상 아님

5 읍면동 자원개발 및 관리

1) 자원조사

(1) 자원조사의 의의

- (공공자원의 공유 확대) 읍면동 맞춤형복지팀과 시군구 자원관리팀장은 지역 내에서 발굴된 공공자원을 적극적으로 공유
 - 읍면동 맞춤형복지팀원은 각종 자원연계 시 공공자원의 활용 가능성을 최우선으로 확인
- (민간자원의 현행화를 통한 가용성 향상) 자원관리담당자는 서비스연계를 위한 자원 발굴과정에서 지역 내 공공과 민간 관계 기관·법인·단체·시설 등이 제공하는 서비스 정보의 누락여부와 정확성을 상시적으로 확인
 - 복지자원통합DB의 정보와 실제 제공 서비스 정보를 일치시켜 현장에서 유용하게 활용될 수 있도록 관리

(2) 자원조사의 방법

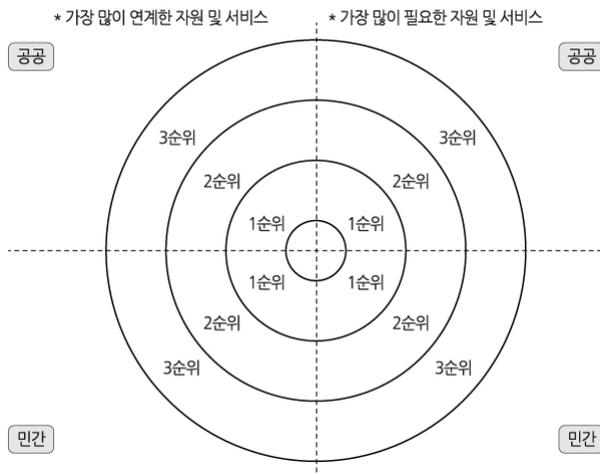
- 읍면동은 시군구 자원관리팀장이 주관하는 자원조사에 협력
 - 읍면동 행정복지센터는 해당 읍면동 또는 권역(중심동-일반동)단위 자체 자원조사 수행
 - 시군구 자원관리팀장은 지역사회 자원총량 조사뿐만 아니라 읍면동별 욕구-자원 매칭 현황 및 읍면동 간 자원불균형에 대한 정밀한 조사 시행
- 연1회 이상 정기조사, 필요시 수시 조사
 - 조사결과를 근거로 사회보장정보시스템(행복e음)에 자원(제공주체 및 서비스) 정보를 상시적 입력, 관리
- 조사결과는 안내서 또는 파일 형태로 관련 기관(민간 포함)에 정보 제공 및 공유

▶ 자원조사 시 일반적 고려사항

- 지역의 복지욕구 대비 부족한 자원의 종류와 양을 파악하여, 필요한 자원을 집중 개발
 - 지역의 복지자원 현황을 파악하기 위하여 복지자원통합DB의 각종 통계*를 활용
 - * 자원서비스 통계(우리지역 자원 관리현황), 자원서비스 통계(우리지역 자원발굴 현황/우리지역 서비스발굴현황) 등
 - 복지자원 현황을 지자체 자원관리팀장 및 민간과 공유, 이를 통해 파악된 자원정보에 대한 상시적인 모니터링 가능
- 지역 내 유형별, 기관별 제공주체 리스트를 사전에 확보하여 자원조사 단계에서 활용
 - 자원조사 단계에서부터 민간시설이나 기관의 참여 독려
- 자원조사는 조사의 시기 및 조사기간을 확정하여 실시하고, 그 내용은 사전에 공개
- 지역자원조사 결과 확인된 정보제공 주체 등은 향후 지역자원개발의 기초자료로 활용

▶ 욕구-자원 매칭 조사표 활용 자원조사

- 읍면동 및 시군구 희망복지지원단 복지업무담당자를 대상으로 통합사례관리 및 서비스연계 업무 수행을 통해 파악한 지역사회 가용자원과 복지욕구(필요자원)의 유형 및 양을 아래 우선순위표에 기재하는 방식으로 조사 실시
 - 지역사회 활용자원의 우선순위뿐만 아니라 본청과 읍면동 간 자원욕구의 차이 및 자원불균형 현황을 파악하는 자료로 활용



2) 자원개발

(1) 추진내용

- (지역자원 개발의 체계화) 자원조사 결과 및 지역사회 자원 수요 등을 기초로 중장기 자원 총량을 예측하고, 구체적인 자원 개발 목표 및 방법 등을 기획

- 특히, 읍면동 통합사례관리 사업 등을 통해 확인된 지역 주민의 복지욕구에 대응하기 어려운 취약한 자원(분야)는 자원조사 계획에 적극 반영 필요

○ 읍면동 단위의 자원개발

- 시군구 자원관리 관련 사업과(팀), 읍면동장 및 읍면동 맞춤형복지팀과 읍면동 지역사회보장협의체가 협력하되 지역사회 민간기관 등을 포함, 지역사회가 함께 추진할 수 있도록 자원개발 계획 수립
- 읍면동 지역사회보장협의체 참여기관 및 개인을 총망라하고, 특히 공동생활권 내에 위치한 민간 서비스기관 및 상업시설, 동네 주민들의 자발적 참여 유도
- 시군구 단위 자원개발·조정 사항도 수시로 파악하여 반영 및 요청
- 읍면동은 인근 읍면동과의 자원개발 연계·협력 필요

○ 시군구 단위의 자원개발

- 시군구 자원관리팀장이 중핵적인 역할을 수행하되, 시군구 관련 사업과(팀) 및 읍면동, 민간기관 등 시군구 단위 지역사회가 함께 추진할 수 있도록 계획 작성
 - ▶ 읍면동 복지허브화의 확산에 따른 읍면동 간 자원불균형 해소를 위해서 시군구의 조정 역할의 중요성 인식하고 필요자원의 균형배분 역할 수행
- 시군구 지역사회보장협의체 참여기관 및 단체를 총망라하고, 특히 교육·문화·의료·금융 등 공공·민간서비스 기관, 직능단체 및 종교단체, 기타 주민 결사체(라이온스 클럽, JC 청년회 등)등 지역사회에 유용한 자원을 제공할 수 있는 주요기관·단체 등의 적극적인 참여 유도
- 시도 단위 자원개발·조정 사항도 수시로 파악하여 반영 및 요청
- 시군구는 인근 시군구와의 자원개발 연계·협력 필요
- 중앙부처 공모 등을 통해 선정되어 지역에 제공할 수 있는 사업도 반영

○ 시도 단위의 자원개발

- 시도 광역단위에서 시군구의 자원개발을 촉진하고, 지원조정을 통해 자원이 부족한 시군구를 지원하는 역할 필요
 - ※ 시도 단위의 자원개발 지원을 위해 사회보장정보시스템에 '시도 서비스지원담당' 관한 신설, 시도 자원담당자도 사회보장정보시스템(복지자원관리 메뉴)을 통해 자원등록·관리 및 해당 지역의 자원 관리 현황 통계 등 열람 기능

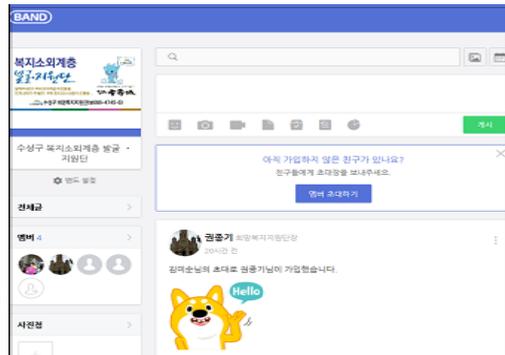
(2) 자원개발 방법

○ 물적자원 개발

- 읍면동 통합사례회의를 통해 확인된 필요한 물적자원 정보공유 및 자원개발 협력
- 읍면동 지역사회보장협의체를 통해 필요한 물적자원 정보공유 및 개발 협력하되, 복지통(이)장, 복지위원 등 주민 네트워크와 협력
- 지역 사회복지공동모금회의 긴급지원사업, 지정기탁사업에 사업계획 제출
- 시군구 지역사회보장협의체 내 사례관리분과, 자원발굴분과에 모금사업 요청
- 민간 사회복지기관의 결연 및 후원 사업에 지원 요청
- 기업복지재단, 기업의 사회공헌사업에 지원 요청

사례 ▶ 밴드(SNS)를 활용한 복지사각지대발굴 및 자원발굴·연계(대구 수성구)

- 대구 수성구 「복지소외계층 발굴·지원단 복지밴드」 모바일 앱 밴드(SNS) 운영
 - 운영팀, 발굴팀, 지원팀 3개 팀으로 구성 (가입인원 약 1,000명)
 - 운영팀 : 밴드 구성 및 관리 운영 총괄, 발굴 및 지원 총괄
 - 발굴팀 : 복지사각지대 대상자 발굴 및 도움요청, 서비스 의뢰
 - 지원팀 : 복지사각지대 대상자 지원위한 인·물적 자원 발굴 및 연계
- 우수사례
 - (발굴팀) 노인돌봄생활관리사 집안에 쌓인 쓰레기더미를 보고 긴급 밴드 제보
 - (운영팀) 즉시 현장 출동, 대상자 실태 확인 및 지원내용 확인 및 공유
 - (지원팀) 해피홈서비스(청소 및 방역), 자활센터 주거환경개선 사업(도배, 장판)연계



사례 ▶ 읍면동 지역사회보장협의체를 활용한 자원발굴 체계 <예시>

- 서울 노원구 동 주민복지협의회
 - (구성) 민간자원의 발굴 및 연계하는 대표협의체와 사례관리와 특화사업 등을 추진하는 실무협의체로 구성
 - (비영리사업자 등록) '○○동 주민복지협의회'이름으로 등록하여 고유번호증 발급
 - 노원구교육복지재단의 민간자원 발굴·연계를 통해 동복지협의체의 지역특화사업 지원
- 서울 성동구 동 마중물 복지공동체
 - (구성) 구 지역사회복지협의체와 유사한 모형으로 조직되며 발굴조사반과 나눔지원반 으로 구성
 - (기능) 복지사각지대 발굴 및 자원연계
 - (구 지역사회복지협의체와 연계) 구 협의체, 실무협의체 위원, 동복지협의체 대표와 매달 회의 개최

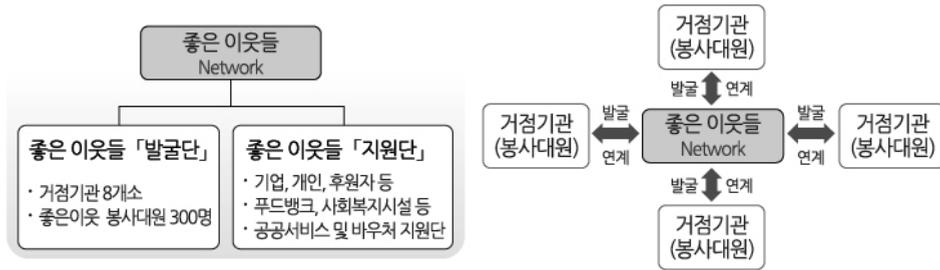
- 지역 방송 및 신문에 적극적으로 홍보하여 지원 요청
- 인터넷 포털, 모바일 기반(스마트폰)의 네트워크를 통한 지원 요청 등

○ 인적자원 개발

- 인적자원 정보 공유 및 개발 협력
- 가족, 친척, 이웃 등과 같은 비공식적 관계망의 형태를 확인하고 대상자를 지원할 수 있도록 인적자원을 개발
- 읍면동 지역사회보장협의체를 통한 필요 인적자원 정보 공유 및 개발 협력, 특히 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장, 복지위원, 반장, 주민단체 등 주민 네트워크와 협력
- 시군구 지역사회보장협의체 내 사례관리분과, 자원발굴분과에 필요인력 지원 요청
- 시도 자원봉사센터, 시군구 자원봉사센터의 자원봉사자 연계
- 지역사회복지협의회 사회복지정보센터의 자원봉사자, 좋은이웃들 연계
- 민간사회복지기관(시설)의 자원봉사자 연계
- 대학 사회봉사단, 청소년활동진흥센터, 기업 사회공헌팀의 자원봉사자 연계 등

사례 ▶ 좋은 이웃들과 연계한 자원발굴·관리(광주 서구)

- ‘좋은 이웃들’ 과 연계협력



- 좋은이웃들 발굴단 운영
 - 복지사각지대 취약계층 발굴 및 신고(거점·협력기관 봉사대원, 지역아동센터 등)
- 좋은이웃들 지원단 운영
 - 민간자원연계 및 분야별 봉사단 구성·운영(서구청, 광주광역시협의회, 거점기관, 민간자원)

○ 제도 및 정보자원 개발

- 시도·시군구 내 필요한 제도적·정보적 자원 정보 공유 및 개발 협력
 - * 지역주민의 요구가 많아 개발 필요성이 있는 자원인 경우, 시군구 및 시군구 지역사회보장 협의체와의 협력을 통해 '지역사회보장계획 및 연차별시행 계획'의 일환으로 자원개발 가능

(3) 자원개발 협력수단

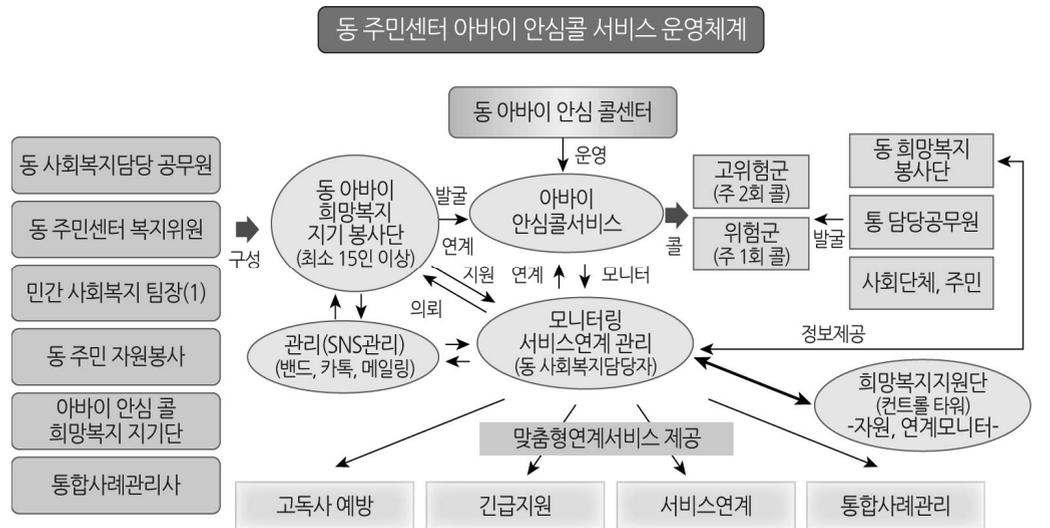
- (홍보) 지역복지재단, 기업, 각종 단체 등 해당 자원을 보유한 기관이나 개인을 대상으로 사업목표, 프로그램 필요성과 효과 등을 효과적으로 설명할 수 있는 방안 마련, 적극적 홍보* 실시
 - * (예시) 부산 수영구 '희망을 깨고:모으고:전하고' : 약국, 병원, 음식점 등을 대상으로 이웃돕기 참여 안내문을 발송하여 자진 참여를 유도
- 자원 제공자 및 제공 서비스 유형을 홍보하여, 해당 자원이 지역 내 도움이 꼭 필요한 주민들에게 올바르게 지원될 것임을 홍보
 - * (예) 서울 도봉구 '희망은돌 따뜻한 겨울나기' 성금 모금실적 및 기부자 명단 홈페이지 공개
- 민간과 자원현황을 공유하고 부족한 자원의 개발을 위하여 민관합동 간담회나 공동자원 개발 사업 등 추진

제2부
읍면동 맞춤형복지팀의 업무

- (협약체결) 읍면동과 민간기업이나 복지기관 등과의 협약 체결
 - 협약체결 시에는 지역 내 부족한 자원을 우선 파악하고, 이를 제공할 수 있는 민간기관의 서비스 내용 및 총량 등을 파악하여 구체적인 서비스 제공 협약 추진
- (민관협력 체계 활용) 시군구 및 읍면동 지역사회보장협의체, 민관협력 회의 등을 통한 상시 자원개발 체계 운영
 - 시군구 자원관리팀장 및 읍면동 맞춤형복지팀장은 자원의 개발 및 활용에 대한 민관협력 체계의 구축 및 운영 활성화를 위해 노력
 - 민관협력 체계는 공공주도 중심의 자원개발로 인하여 발생할 수 있는 자원의 편중, 중복 등의 문제를 극복하고 자원발굴과 활용에 있어서 민관이 함께 공동으로 의사결정에 참여하는 거버넌스 구축을 유도

사례 ▶ 민관협력 체계를 활용한 자원발굴 및 사례관리운영 체계 <예시> (강원 속초시)

- 아바이 안심콜(안심지기단) 운영
 - 혼자 생활하거나 가족이 있지만 연락이 없이 생활하시는 분들에게 안심지기단(봉사단을 매칭하여 안부전화 및 방문을 통해 민·관이 협력하는 복지안전망 구축)
 - 연계된 가구에 주 1회 이상 안부전화 후 밴드 공지
 - 고위험군 경우 가정방문을 통해 건강, 생활, 경제적 유지상황 등 파악
 - 요구사항 및 추가지원이 필요하다고 판단되는 내용 밴드 공지하여 연계



3) 자원점검 및 사후관리

(1) 의의

- 지역 내 자원현황 파악, 자원개발 목표 및 계획 수립, 자원개발 및 평가 등 자원관리 과정 전반에 대한 주기적인 점검 및 사후관리 추진으로 효과적인 자원관리체계 운영

(2) 방법

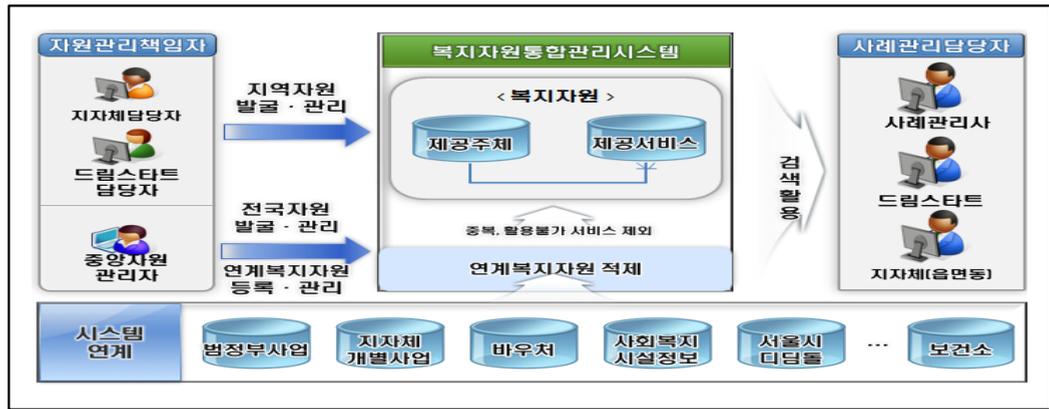
- 복지대상자에게 필요한 자원은 통합사례관리 과정을 통해 파악하고 지역사회가 보유하고 있는 자원의 일반현황 등을 주기적으로 현행화
 - (자원점검) 통합사례관리 과정을 통해 복지 대상자들에게 필요한 자원을 적정하게 발굴·연계되고 있는지에 대한 확인을 위하여 다음 사항을 점검
 - 통합사례관리대상자에 대한 정확한 욕구조사에 근거한 서비스 제공계획 수립 여부
 - 서비스 제공계획 수립 시 지역 내 다양한 공공·민간자원(제공주체)의 참여 여부
 - 서비스 제공주체와 수요자의 제공 서비스에 대한 만족도
 - 맞춤형 복지 서비스가 대상자를 긍정적으로 변화시켰는지 여부
 - (사후관리)
 - (지역자원 현행화) 복지자원통합관리시스템을 통해 지역발굴 자원 등록, 발굴된 자원의 최신 정보를 주기적으로 갱신관리
 - * 특히 자원 제공주체의 유효기간이 경과한 경우, 제공 서비스의 보유량이 소모된 경우, 제공 서비스의 기본내용(명칭, 전화번호, 주소) 및 제공 서비스의 내용이 변경된 경우에는 정기적인 확인을 통해 정보 갱신 필요
 - (자원 제공주체 관리) 자원 제공주체에 대하여 사례를 포하는 일련의 조치를 취하는 등 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 사후관리
 - * 감사장 발송, 각종 정보매체를 활용, 제공주체의 서비스 내용에 대한 소개, 각종 지역행사 초대 등

6 자원관리 시스템 활용

□ 복지자원 통합관리시스템 개요

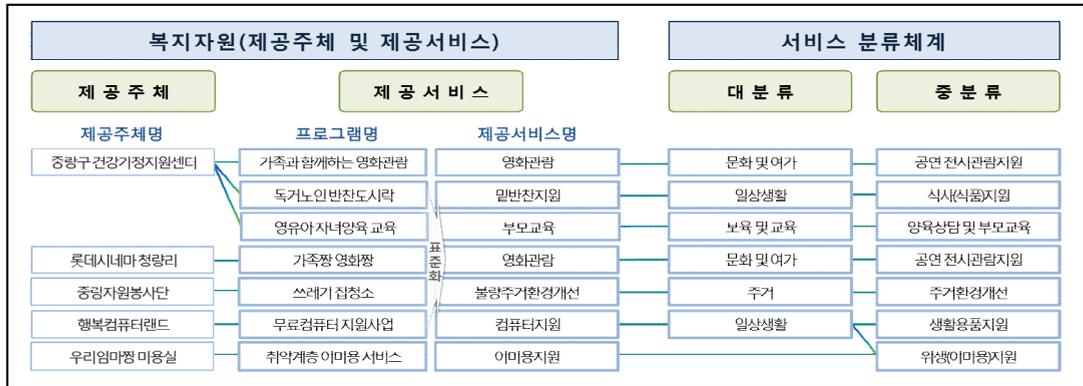
- 전국에 산재된 공공 및 민간 복지자원을 통합하여 복지자원통합DB를 구축하여 복지 대상자에 대한 맞춤형 복지 서비스를 제공하기 위한 시스템

▣ 복지자원통합관리시스템 업무흐름도 ▣



□ 표준화된 제공 서비스명을 통해 효과적인 자원관리체계 구축

- 다양한 복지서비스를 표현할 수 있는 표준화된 단어를 선택, 서비스 검색 및 관리 측면에서 발생하는 비효율을 최소화하고 표준화하기 위해 도입
- 서비스 분류체계에 따른 표준 서비스명 정리



1) 시스템 활용 방법

(1) 제공주체 및 제공 서비스 등록

- 업무담당자 : 읍면동 복지업무담당자

시스템 경로 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원관리

① 제공주체의 등록·수정·삭제

☞ 자원 중복등록을 방지하기 위해 자원등록 시, 반드시 기 등록 자원을 먼저 검색 후 등록 (제공주체 및 제공 서비스 조회 참조)

- [제공주체등록] 버튼 클릭 시, 제공주체 정보 입력이 가능하도록 제공주체 세부항목이 활성화되며, 제공주체 세부정보 입력 후 [중복체크] 버튼을 눌러 중복여부를 확인 후 [저장] 버튼을 누르면 제공주체 정보가 신규 등록됨
 - ※ 단, '자원 승인관리 메뉴'에서 시군구 자원관리책임자의 승인 자료만 조회·활용 가능
- 기 등록된 제공주체를 선택할 경우, '제공주체 세부항목'이 활성화 되며, 제공주체를 조회한 후 복지자원 조회결과에서 자원정보를 수정 또는 삭제 가능
 - ※ 단, 타 시스템에서 연계된 자원의 경우, 수정·삭제 불가
- 타 시군구의 복지자원을 발굴하여 등록할 경우에는 복지자원 소재지 자원관리책임자의 승인 후에 활용할 수 있음

② 제공 서비스의 등록·수정·삭제

- 제공 서비스명 검색 후 표준화된 제공 서비스명으로 등록
- 서비스대상 기준(생애주기, 대상특성, 가구유형, 소득구분)은 해당 서비스를 제공받을 수 있는 대상자를 서비스 조회 시 활용
 - * 대상 특성을 '장애'로 선택 시, '장애유형'과 '장애등급' 항목을 등록할 수 있도록 활성화 됨
- 서비스 리스트를 선택하면 '제공주체 세부항목' 활성화, 수정 또는 삭제 가능

🔴 등록 시, 유의사항

- 읍면동에서 직접적인 기부금(물)품 모집 및 사용이 불가능(기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률 제5조) 하므로 서비스유형 '현금', '현물' 등록 시, 기부금(물)품을 모집 가능 관련기관을 자원으로 등록한 후, 서비스등록 처리
- 사회복지공동모금회를 통해 모집되는 기부금(물)품은 사회보장정보시스템(행복e음) 「사례관리 ▶ 공동 모금회 연계」 메뉴를 통해 등록
- 서비스유형 '바우처', '시설입소', '대여/감면'은 중앙에서 기관 간 연계를 통해 자원정보가 수집되므로 지자체에서는 서비스 등록 불가
- 사회복지시설정보시스템을 사용하는 민간복지시설의 경우, 중앙에서 기관 간 정보연계를 통해 자원 정보가 수집되므로, 각 지자체에서 자원으로 별도로 등록하지 않도록 유의

🔴 「사회복지시설정보시스템 서비스 정보」 등록 메뉴

시설구분	메뉴위치
종합사회복지관, 노인복지관	이력정보>기초관리>서비스정보관리
장애인복지관, 직업재활	이력정보>사업정보관리>서비스정보관리
이동복지관	이력정보>기초운영관리>프로그램(서비스)관리
지역자활	이력정보>공통정보>사업분류관리
노숙인 다세대(구 노숙)	이력정보>사업관리>사업정보관리
한부모	이력정보>공통정보>사업분류관리

※ 사회보장정보시스템(행복e음) 분류체계와 관리항목(생애주기, 대상기준 등)을 사회복지시설정보시스템에 적용 (13.1월), 사회복지시설정보시스템에서 서비스 정보 등록 시, 사회보장정보시스템(행복e음)으로 자동 연계 처리됨

(2) 제공주체 및 제공 서비스 조회

○ 업무 담당자 : 읍면동 복지업무담당자

시스템 경로 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원관리 - '복지자원조회'

○ 사회보장정보시스템(행복e음-복지자원 통합관리시스템)에 등록된 제공 주체 및 제공 서비스 정보 조회

- 조회조건을 입력한 뒤, [조회] 버튼을 클릭

※ 지역은 소속 시군구로 기본 설정이 되지만, 필요시 전국 검색 가능

※ 유효구분 항목에 '가용 제공주체' 선택 시 '승인대기'와 '승인' 상태, '종료제공주체' 선택 시 '반려'와 '자원종료' 상태의 복지자원 조회

- 조건에 해당하는 복지자원들이 복지자원조회결과 리스트 트리 형태로 조회
 - ※ 폴더 아이콘은 제공주체, 파일 아이콘은 제공 서비스를 의미, 제공주체 또는 제공 서비스 정보를 보여주며, 수정 또는 삭제 가능

(3) 복지자원관리

- 업무담당자 : 시군구 자원관리 책임자

시스템 경로 > 자원관리 > 복지자원관리 > 복지자원 승인관리

- 제공주체 승인 및 제공주체 및 제공 서비스 정보수정, SMS 지원, DM 발송 등 자원관리 총괄 지원
 - '승인대기' 상태의 자원을 [승인] 혹은 [반려]하거나 '승인' 상태의 자원을 [자원종료] 처리
 - 제공주체 및 제공 서비스 관리를 위해 DM발송을 위한 주소라벨 출력기능과 SMS 발송 기능 등 편의기능 제공
 - ※ 제공주체 및 제공 서비스에 담당자 핸드폰 번호 미입력 시, SMS 발송불가

(4) 중복제공 주체 및 중복제공 서비스 정리

- 업무담당자 : 시군구 자원관리 책임자

시스템 경로 > 자원관리 > 복지자원관리 > 중복자원관리

- 중복 제공주체 정리 : 중복으로 의심되는 제공주체 및 제공 서비스를 조회하고, 중복으로 판단되는 정보를 정리

- ☞ 중복 정리를 통해 통합된 제공주체는 다시 분리가 되지 않으므로 반드시 정확한 제공주체 확인을 거친 뒤 중복정리를 실행해야 함
- ☞ 불가피하게 제공 주체 구분이 필요한 경우에는 해당 제공주체를 재등록을 하여 활용 가능

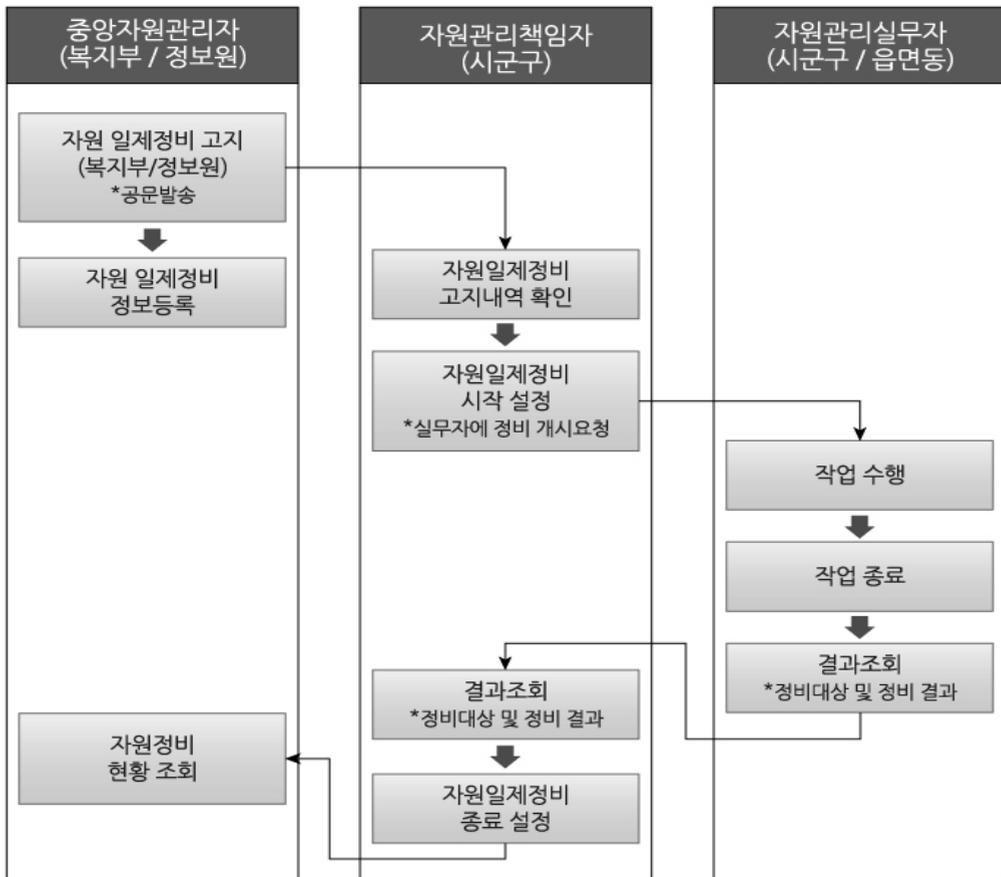
- 중복의심 유형(제공 주체명, 사업자등록번호, 전화번호, 주소 동일)에 따라 제공주체 조회
- 중복의심 제공주체 조회결과에서 1건을 선택하여 [통합대상 추가] 버튼 클릭, 중복의심 건수에 해당하는 제공주체 목록이 통합대상 제공주체 영역에 추가
- 제공주체의 통합이 필요치 않은 경우 [통합대상제외] 버튼 클릭하여 통합대상에서 제외, 선택 영역에 체크한 제공 서비스만 유지되고 나머지 제공 서비스 종료처리
- 제공주체의 통합기준을 선택하고 귀속(유지)시킬 제공 서비스를 선택 후 통합버튼 클릭, 중복자원 정리

☞ (참고) 중복된 자원을 정리(삭제) 시 해당 자원의 일부 서비스 정보를 유지하고자 할 경우 [자원종료] 기능을 통해 활용 가능

- 중복제공 서비스 정리 : 동일 제공주체 내 중복으로 의심되는 제공 서비스를 조회하고, 중복으로 판단되는 제공 서비스를 정리
 - [조회] 버튼 클릭 시 중복이 의심되는 제공 서비스를 조회
 - 중복자원 제공주체와 동일하게 의심되는 제공 서비스를 선택, [추가] 버튼 클릭, 중복의심 제공 서비스 정리

(5) 복지자원 일제정비

- 업무담당자 : 시군구 자원관리 책임자, 시군구 및 읍면동 자원관리 실무자
- 업무흐름도



시스템 경로 자원관리 ▶ 복지자원일제정비 ▶ 일제정비관리

- 사회보장정보시스템(행복e음-복지자원통합관리시스템) 내 지자체에서 자체 발굴 등록한 지역복지 자원정보에 대해 정해진 사업기간 동안 정비 실시
- 복지자원통합관리시스템 내 정보의 정합성 점검 및 현행화
 - [조회] 버튼 클릭, 일제 정비목록 조회 후 정비(계획)일정을 수립하고 [저장] 버튼을 클릭하여 일정 등록 및 수정
 - [정비시작] 버튼을 클릭하여 지자체 정비 시작
 - ※ 중앙자원관리자(복지부/정보원)의 일제정비 사업 시작일 외에는 정비 시작 불가(정비시작 버튼 비활성화), 시군구 자원관리 책임자가 입력한 정비시작일이라도 [정비시작]버튼을 클릭하지 않은 경우 정비 불가
 - 복지자원 일제정비 완료 후 [정비완료] 버튼을 클릭하여 지자체 정비 완료

시스템 경로 자원관리 ▶ 복지자원일제정비 ▶ 일제정비 대상조회

- 정비권장 대상목록 조회 후, 대상 더블클릭·복지자원 일제정비 팝업을 호출하여 복지자원 (제공주체 정보, 제공 서비스 정보, 제공량 초과, 미활용 제공 서비스) 내용 정비
 - 세부 내용은 일제정비 화면 ‘매뉴얼’ 버튼 및 공지사항의 복지자원일제정비 관련 매뉴얼 참조

제3부

행정사항

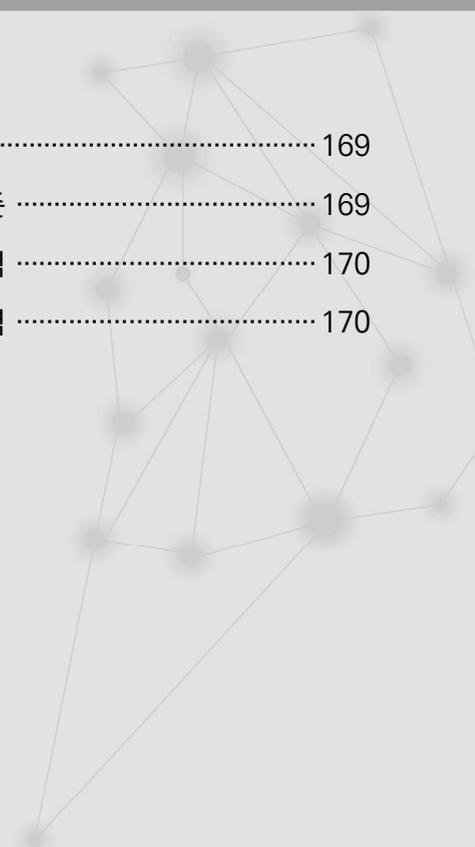
- I. 읍면동 맞춤형 통합서비스 사업비 집행 지침
- II. 2017년 읍면동맞춤형복지전담팀 설치 조직 지침



I

읍면동 맞춤형 통합서비스 사업비 집행지침

1. 지원 목적	169
2. 사례관리 사업비 지원 기준	169
3. 사례관리 사업비 구성 내역	170
4. 사례관리 사업비 세부 내역	170



I

읍면동 맞춤형 통합서비스 사업비 집행지침

1 지원 목적

- 지역주민과 가장 가까운 읍면동이 도움이 필요한 분이 누락되지 않도록 찾아 현장에서 신속하게 대응하는 촘촘한 통합사례관리 체계 구축
- 통합사례관리 대상자 발굴에서 종결까지 사례관리 진행에 필요한 운영비 및 사업비 지원으로 통합사례관리 사업의 효과성 제고

2 사례관리 사업비 지원 기준

- 지원 대상 : '16년~'17년 복지허브화 지역으로 선정된 읍면동에 지원
 - '17년 복지허브화 지역으로 선정된 읍면동은 기반조성을 위해 필요한 경우, 맞춤형복지 팀 설치 이전에도 집행 가능
- 복지허브화 모형별 사업비 기준단가*(개소당)
 - 기본형 : 8,400천원
 - 권역형 : 중심읍면동 8,400천원+(관할 일반읍면동 수×2,500천원)
일반읍면동 2,500천원

* 시·도 및 시·군·구는 복지수요와 복지허브화 운영시기를 고려해 ±2,500천원(기준단가의 약 30%) 범위 내에서 관할 읍면동별 지원 금액 조정 가능
- 국고보조금의 집행에 관한 사항은 동 집행지침과 보조금의 권리에 관한 법률 등 관련 법령에 의함

3 사례관리 사업비 구성 내역

- 운영비와 사업비로 구성되고 운영비는 총액의 50%내에서만 집행가능하나 식대(다과) 등 업무추진비성 경비로는 편성 및 집행 불가
- (운영비) 회의 운영경비, 홍보경비 등 사례관리사업 수행을 위한 목적의 경비 지출 가능
읍면동에 소속된 통합사례관리사 교육훈련비, 안전지킴이 경비
- (지원비) 사례관리사업 대상자에 대한 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 보조 등으로 지출 가능

4 사례관리 사업비 세부 내역

가. 운영비 지원 내용

1) 사례관리 회의경비

- 사례회의에 참석하는 관련분야 외부전문가에게 회의수당 지급
- 회의수당은 1인당 최대 10만원까지 가능

2) 교육훈련비

- 내부교육 훈련비 : 사례관리 담당공무원 및 읍면동에 소속된 통합사례관리사에게 사례관리 교육, 슈퍼비전 제공 등을 위해 외부전문가를 초빙하여 실시하는 지자체 자체(내부) 교육 비용
- 외부기관 교육훈련비 : 읍면동에 소속된 통합사례관리사의 전문성 제고를 위해 지역내 민간기관 등 외부 교육훈련기관에서 실시하는 교육과정에 참여하기 위한 교육비와 관련 교육여비 지급 가능

☞ 유의사항

1. 여비는 읍면동에 소속된 통합사례관리사 교육여비에 한해 집행이 가능하며, 그 외 기타 여비(복지 대상자 사례관리 관련 출장경비 등)로는 사용 불가
2. 교육기관은 보건복지부 및 사회보장정보원, 한국보건복지인력개발원, 복지 관련 연구기관 등 전문 교육기관의 교육과정에 한정하며, 사례관리 업무 관련 교육에만 여비지급 가능

3) 기타 운영비

- (발굴체계 구성 및 운영경비) 찾아가는 복지상담 및 사례관리 대상자 발굴을 위한 민관 협력체계 구성·운영경비*
 - * 읍면동 단위 지역사회보장협의체, 민간복지기관 등과 찾아가는 상담 및 시각지대 발굴을 위한 특화사업, 물품, 인쇄물, 물품제작, 방문상담 필요용품 구입 등
- (홍보비) 맞춤형 통합서비스 제공 강화를 위한 홍보비* 등(단, 사무용품 등 물품 구입은 불가)
 - * 홍보비 사용 예시 : 동영상·전광판·인터넷 등 멀티미디어 홍보, 현수막·포스터 등 홍보물 제작 및 게재 비용 등
- (안전지킴이) 기본 통신료*, 맞춤형 복지차량을 구입하지 않는 복지허브화 읍면동도 안전지킴이 구입 가능
 - * 상위 요금제 선택 및 추가 요금 등은 자체 부담
 - * 사례관리사업(기타 운영비 등)이 부족한 경우, 지자체에서는 별도의 자체 예산을 편성하여 홍보비 등 사례관리사업 추진을 위한 경비로 집행 가능

나. 지원비 내용

1) 의료비

- 장애 진단을 위한 진료비, 정신과 심리 진단 및 심리치료비, 알코올 중독·자살시도자 등에 대한 진단을 위한 검사비와 치료비
- 기초생활수급자 및 차상위 등 저소득 계층의 경우 진료비용 중 의료비 비급여 항목만 지원 가능(단, 다른 의료비 보조사업에서 의료비급여 항목 관련 지원내역이 있는 경우 중복지원 불가능, 긴급지원사업의 지원 가능 요건을 구비하고 있는 경우 긴급지원으로 지원)
- 긴급 의료지원 대상자는 진단비, 의료비 등 지원 불가
 - * 질병치료 등을 목적으로 하는 의료비는 원칙적으로 사용이 불가하나, 불가피한 경우에 한해 긴급의료 지원 대상자를 제외한 다른 대상자에 대해서는 내부 결재절차를 거쳐 집행 가능

2) 생활지원비

- 욕창방지, 난방 등 복지용도로 필요한 생필품 등 긴급 구호물품 구입비, 단전·단수, 도시가스 체납액 지원 및 월세(긴급한 경우에 일정기간만 지원 가능) 등 지원

3) 사례관리대상자의 자활(취업) 촉진 등을 위한 교육훈련비 지원

- 이·미용, 피부미용, 조리(한식, 양식, 일식 등), 제과·제빵, 전자정보 처리, 요양보호사 자격 취득, 기타 자활을 목적으로 하는 교육비 등

4) 기타 지원비

- 사례관리사업의 추진을 위하여 예산집행이 필요한 경우 사례회의를 통해 결정된 내용에 대해 사업비 집행계획을 사전 수립, 읍면동장 결재 절차를 거쳐 사업비 집행 가능

☉ 1가구 당 최대 지원액 : 50만원

- 가구당 생활지원비, 진단비, 교육비 등 최대 50만원까지 지원 가능
(단, 예외적으로 추가 지원이 필요한 경우 사례회의를 통해 논의 후 읍면동장의 사전 결재하에 1가구당 1회에 한해 추가 지원 가능)

다. 사업비 집행 세부 유의사항

- 사례관리사업 추진시 최대한 공적자원과 민간자원을 연계하여 대상가구를 지원하되 민간자원 연계가 어렵거나, 다른 공적 지원이 없는 경우에 한해 사례 관리사업비 집행
 - 긴급지원 등 기준에 맞는 대상자에 대해서는 긴급지원 사업 대상으로 구분하여 긴급지원비 우선 지원 등 다른 국고보조사업과 중복지원 금지
 - 특히, 수급자, 차상위, 긴급지원대상자의 경우 기 지원받고 있는 항목과 중복지원이 되지 않도록 유의
- 한 가구에 집중지원이 되어 형평성에 문제가 발생되지 않도록 유의(1가구당 최대 지원액 50만원)
- 동 지침에 의거, 집행이 불가능한 항목이 집행되지 않도록 유의
 - 주사례관리자 등 사례관리사업 업무담당자(공무원 및 통합사례관리사)의 사례관리 관련 관내·외 출장비, 여비, 식대 등 업무추진비, 기타 사무용품 구입비 등 사용 불가
 - 교육여비의 경우 통합사례관리사에 한해 집행이 가능, 공무원의 교육여비 집행 불가
 - 대상자에게 생활비, 상품권 등 직접적인 현금급여 제공 불가
- 동 지침에 명시되지 않은 사항에 대한 집행은 사례회의를 통해 결정된 사항에 한해 내부 결재절차를 거쳐 집행 가능
 - 동 지침에 명시되어 있지 않은 항목은 사례관리 사업비 집행 불가

- 사업비 지급은 원칙적으로 관련 기관(병원, 학원 등)에 직접 지급하고, 생필품 등 물품은 구매하여 대상자에게 지급
 - 단, 의료비의 경우 사례관리 사업비 지원대상자로 선정 된 후 결정된 사항에 대해 영수증 등 증빙서류 확인 후(사전지급은 불가) 대상자에게 직접 지급 가능

○ 사례관리 사업비 집행 예시

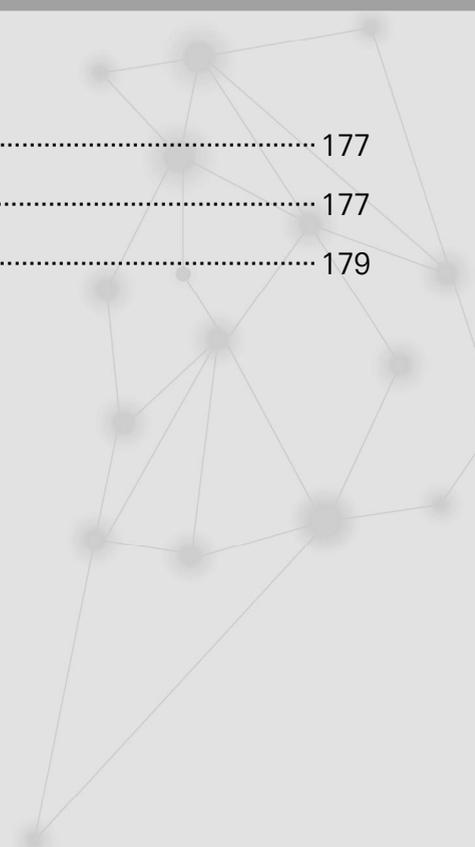
항 목	세부내역		예산비율
운영비	① 사례관리 회의경비	사례관리 회의 시 외부전문가 회의수당	50%
	② 교육훈련비	통합사례관리사 외부교육 참가비용 및 외부전문가 슈퍼비전	
	③ 기타 운영비	사례관리 홍보 리플릿 제작비, 안전지킴이 경비	
지원비	① 의료비	알콜중독·자살시도자 등에 대한 정신과 진료비 등	50%
	② 생활지원비	사례관리 대상자 긴급 생필품 구입 등	
	③ 교육훈련비	사례관리 대상자 자활 목적 교육비 보조	
	④ 기타사업비	사례관리사업 추진관련 기타 사업비 지급	

※ 예산의 범위 내에서 자체조정 가능(단, 운영비 항목은 전체 예산의 50% 초과 불가)

II

2017년 읍면동맞춤형복지전담팀 설치 조직 지침

- 1. 추진 개요 177
- 2. 전담팀 설치 방안 177
- 3. 인력 구성·배치 179



II

2017년 맞춤형복지 전담팀 설치 조직 지침

1 추진 개요

□ 읍면동에서 맞춤형 복지서비스 제공·방문상담 강화로 복지체감도 제고

- 맞춤형복지팀 설치, 복지경력자 읍면동장 확대, 읍면동 명칭변경
※ ('16년) 1,094개 읍면동 → ('17년) 2,100여개 읍면동 → ('18년) 순 읍면동
→ 읍면동 복지허브화 확산을 위한 전담팀 설치 지침 안내

2 전담팀 설치 방안

- 읍면동에 맞춤형복지 전담팀을 설치하되, 지자체별 인력운영 여건 및 복지수요를 감안하여 전담팀 설치 유형 선택

□ 전담팀 개요

- (개요) 기본형과 권역형(중심동에 전담팀 설치) 구분에 따라 전담팀 설치
- (대상) 읍면동 복지허브화 '17년 대상 지자체
- (명칭) 「맞춤형복지팀」을 기본원칙으로 하되, 자율적 결정 가능
- (기능) 찾아가는 상담, 사례관리 등 맞춤형 복지서비스 제공

□ 설치 유형

○ 지자체(읍면동) 인력여건 및 복지수요에 따라 전담팀 설치

i) 인력과 복지수요가 읍면동 평균 이상인 경우

➔ (1유형) 기존복지팀과 구분되는 별도의 전담팀 구성(원칙)

※ 인력과 복지수요가 평균 이상이나, 기존 복지팀이 없는 경우 2 또는 3 유형 구성 가능

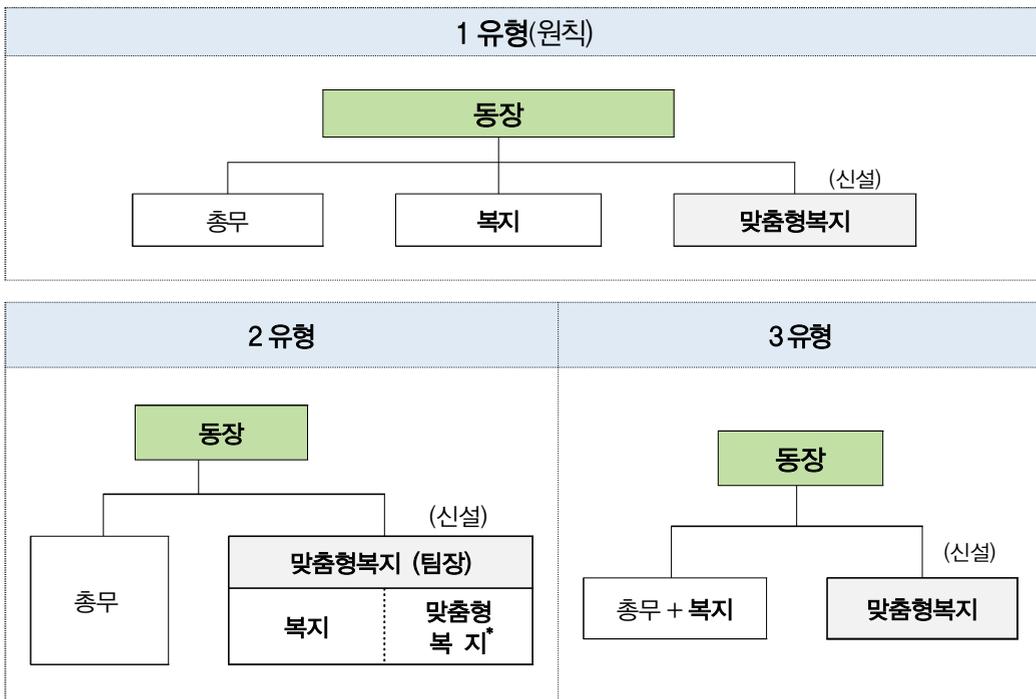
ii) 인력 또는 복지수요가 읍면동 평균 이하, 기존 복지팀 있는 경우

➔ (2유형) 기존복지업무 수행 인력과 통합하여 전담팀 구성

iii) 인력 또는 복지수요 읍면동 평균 이하, 기존 복지팀 없는 경우

➔ (3유형) 맞춤형 복지 전담팀만 신설

▶ 전담팀 구성 유형 <예시>



※ 2유형 : 맞춤형복지 담당 실무인력을 2명 이상(공무원) 배치하여 업무수행

▶ 읍·면·동 정원(인력)('16.1월) 및 복지대상자 분포 현황 ('16. 6월 기준)》

읍 220개	평균 미만	평균	평균 이상
총 정원	148개소	25.1명	72개소
복지대상자	138개소	4,916명	86개소

면 1,183개	평균 미만	평균	평균 이상
총 정원	600개소	14.7명	583개소
복지대상자*	737개소	1,337명	466개소

동 2,089개	평균 미만	평균	평균 이상
총 정원	1,162개소	12.3명	927개소
복지대상자*	1,204개소	3,913명	907개소

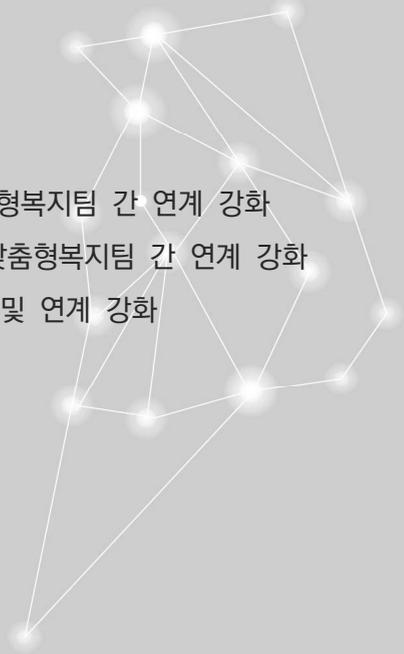
* 복지대상자 : 기초생활보장수급자 + 5대 차상위 급여대상, 중복제거

3 인력 구성·배치

- (구성) 맞춤형복지팀장(6급)을 포함하여 3명 이상으로 구성
 - 단계적 확충 추진 중인 복지인력 활용* 및 재배치 등 추진
 - 원칙적으로 공무원 3명 이상 구성하되, 인력배치가 곤란한 지자체는 1명 범위 내 민간 인력(방문간호사·사례관리사 등) 포함하여 구성 가능(2유형 제외)
 - * '17년 총원인력 1,623명은 읍면동 복지허브화 추진을 위한 맞춤형복지팀에 배치, 旣 산정·통보한(자치제도과-4908('16.12.28) 증원인력 감안하여 신청
- (배치) 팀장*·팀원은 복지업무 경력자 배치
 - * 사회복지직을 우선 배치하되, 시군구 인력운영 여건에 따라 복지업무 경력자**(행정직 등) 가능
 - ** 복지업무 경력자 팀장 : 현직급 및 직전직급에서 복지업무 2년 이상 경력자(복지업무 수당 수령)

부록

- I. 관련서식
- II. 대상별 상담기법
- III. 고용복지+센터와 맞춤형복지팀 간 연계 강화
- IV. 대한법률구조공단과 맞춤형복지팀 간 연계 강화
- V. 학교 밖 청소년 발굴 및 연계 강화



I

관련 서식

- 〈서식 1〉 초기상담지
 - 〈서식 2〉 개인정보 수집·이용, 제공 동의서
 - 〈서식 3〉 욕구조사표
 - 〈서식 4〉 위기도 조사지
 - 〈서식 5〉 사례회의록
 - 〈서식 6〉 서비스 제공 계획 및 점검표
 - 〈서식 7〉 서비스 의뢰서
 - 〈서식 8〉 사례관리 종결심사서
 - 〈서식 9〉 모니터 상담지(읍면동)
 - 〈서식 10〉 만족도 설문지
 - 〈서식 11〉 솔루션회의 의뢰서
 - 〈서식 12〉 솔루션 회의록
 - 〈참고 1〉 복지자원 표준 분류체계
- 

서식 1 초기상담지

초기 상담 내역										
①상담번호	②상담일자		③() 차 상담							
④상담자	소속		연락처							
⑤상담경로	<input type="checkbox"/> 대상자 요청(방법 :) <input type="checkbox"/> 사례관리자의 발결() <input type="checkbox"/> 기관 내 의뢰() <input type="checkbox"/> 타 기관 의뢰) <input type="checkbox"/> 통장 및 이웃주민 등() <input type="checkbox"/> 129콜센터 이관() <input type="checkbox"/> 좋은이웃들() <input type="checkbox"/> 범정부의뢰() <input type="checkbox"/> 보건소의뢰() <input type="checkbox"/> 복지사각지대() <input type="checkbox"/> 기타()									
⑥상담유형	<input type="checkbox"/> 지역사회기관 방문 <input type="checkbox"/> 가정방문 <input type="checkbox"/> 내방 <input type="checkbox"/> 전화									
⑦대상자성명	주민등록번호		성별 <input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여							
연락처	진(직)장	주소		등본주소						
	휴대전화			심거주주소						
⑧가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 청년년인가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 기타 () <input type="checkbox"/> 다문화가구									
⑨주거유형	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 사글세 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 기타(무려가, 고시원 등)									
⑩가족사항	관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	동거 여부	장애 등록	생애 주기	가구원특성	직업		개인별 전화번호
								특성	문제	
⑪상담내용										
⑫주요문제	<input type="checkbox"/> 안전(화재, 방음, 기타 안전)의 문제 <input type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제 <input type="checkbox"/> 일상생활유지 문제 <input type="checkbox"/> 가족생활 문제(가족관계, 보육, 간병 등) <input type="checkbox"/> 사회적 관계(친인척, 이웃, 동료관계 등) 문제 <input type="checkbox"/> 경제적 문제 <input type="checkbox"/> 교육 및 학습의 문제 <input type="checkbox"/> 취업 및 직무수행상의 문제 <input type="checkbox"/> 생활환경 문제 <input type="checkbox"/> 법률 및 권리보장 문제 <input type="checkbox"/> 기타									
⑬상담결과 판정의견	<input type="checkbox"/> 기초생활보장 <input type="checkbox"/> 영유아 <input type="checkbox"/> 이농 <input type="checkbox"/> 청소년특별지원 <input type="checkbox"/> 한부모가족 <input type="checkbox"/> 장애인복지 <input type="checkbox"/> 노인복지 <input type="checkbox"/> 사회복지서비스(비우체) <input type="checkbox"/> 사회복지서비스(서비스) <input type="checkbox"/> 기타사회복지서비스() <input type="checkbox"/> 통합사례관리대상 / 서비스 연계 (<input type="checkbox"/> 통합사례관리 <input type="checkbox"/> 읍면동 서비스연계)									
⑭상담자 종합의견										



(1) 작성 방법 - 초기상담지

항 목	작성방법
①상담번호	○ 기관번호- 날짜(형식 : YYYYMMDD)- 당일 접수 순서에 따른 일련번호 부여
②상담일자	○ 처음 대면이나 전화로 초기상담을 실시한 날을 기준으로 작성
③(차)상담	○ 상담차수 기록
④상담자명, 소속, 연락처	○ 접수 상담을 개시한 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록
⑤상담경로	<ul style="list-style-type: none"> ○ 초기상담에 이르게 된 경로를 선택 ○ (대상자 요청) 대상자가 자발적으로 서비스를 요청 한 경우로 전화, 이메일, 편지, 내방 등 상담 및 서비스 요청 방법 기록 ○ (사례관리자의 발굴) 사례관리자가 주민상담과정 혹은 가정·지역사회 방문 중 서비스 대상으로 잠정 평가하여 직접 초기상담을 한 경우에 선택 ○ (기관 내 의뢰) 의뢰부서 및 의뢰사유를 상세히 기록 ○ (타 기관 의뢰) 의뢰기관 및 의뢰자(성명, 직책), 연락처, 의뢰 목적 등을 상세히 기록 ○ (통장 및 이웃주민 등) 의뢰인의 인적 사항, 의뢰사유, 상황 등을 구체적으로 확인하여 기록 ○ (129콜센터 이관) 보건복지부 129콜센터를 통해 시·군·구로 접수된 경우 선택 ○ (좋은이웃들) 의뢰인의 인적사항, 의뢰사유, 상황 등을 구체적으로 확인하여 기록 ○ (범정부의뢰) 범정부포탈시스템을 통해 의뢰된 경우에 선택 ○ (보건소의뢰) 보건소의료정보시스템을 통해 의뢰된 경우에 선택 ○ (복지사각지대) 복지사각지대 일제조사를 통해 의뢰된 경우에 선택 ○ (기타) 항목에 없는 기타 접수경로를 기록
⑥상담유형	○ 상담유형(지역사회기관 방문, 가정방문, 내방, 전화)을 선택
⑦대상자성명, 성별, 주민등록번호, 전화번호, 주소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 초기상담을 한 대상자 이름 및 기타 인적사항(성별, 주민등록번호, 연락처 주소)을 기록 ○ 대상자는 반드시 세대주를 의미하지 않으며, 가구구성원 중 가장 보호가 필요한 자 또는 가구구성원을 대표하는 자를 기록, 향후 이 대상자를 중심으로 사례관리 서비스가 제공되며, 가족구성원들이 가지고 있는 욕구 및 문제의 해결과 변화를 위한 계획수립과 서비스 제공이 이루어지게 됨
⑧가구유형	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택 <ul style="list-style-type: none"> - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (독거노인가구) 65세 이상 노인 1인이 홀로 사는 가구 - (조손가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (새터민가구) 탈북자 가구 - (공동체가구) 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (노인부부가구) 부부 중 1인이 65세가 넘는 노인인 가구 - (청장년1인가구) 65세 미만 성인 단독 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 부모 또는 자녀 등으로 모(부)자녀로 구성된 가구

항 목	작성방법
	<ul style="list-style-type: none"> - (미혼모부가구) 법적인 혼인관계가 아닌 상태에서 모(부)-자녀로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록 - (장애인가구) 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능 - (다문화가구) 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본가구 유형과 별도로 체크
⑨주거유형	○ 대상가구의 주거유형을 선택(자가, 전세, 월세, 사글세, 임대주택, 무상임대, 기타)
⑩가족사항	○ 초기상담 대상자와 가구원에 대한 기본 정보, 가구원 특성, 가구원별 문제(육구), 개별 연락처 등 기록
⑪상담내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상자 및 가족이 제시하고 있는 주요문제 및 걱정의 내용을 기록 ○ 대상자·가족이 원하는 도움 또는 지원 내용은 상담 중 피면담자가 하는 말을 중심으로 기록 ○ 대상자·가족의 주요문제는 잠재된 육구로 면담자가 파악한 문제점을 기록
⑫주요문제	<p><대상자와의 초기상담을 통해 파악한 육구의 주요 유형별 구분을 실시함></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 안전(학대, 방임, 기타 안전)의 문제(가족구성원 또는 외부인과의 관계에서 야기되는 기초적 신변보호상의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 생명의 위협을 받거나 받을 가능성이 있는 경우 - 가족 내 폭력 및 학대, 방임이 있는 경우 - 기타 가족 내외로부터의 안전의 위협이 있는 경우 ○ 신체 및 정신건강 문제(대상자 및 가족구성원의 신체적·정신적 건강문제로 인한 생활상의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 심각한 건강문제가 진행 중이거나 진행될 가능성이 있는 경우 - 심각한 정신적 문제가 있는 경우 - 정신건강, 자살 등의 문제가 있는 경우 - 술 혹은 약물 관련 문제가 있는 경우 - 인터넷·게임 중독, 도박 등의 문제가 있는 경우 ○ 일상생활유지 문제(기능적 및 수단적 일상생활유지상의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 일상(식사, 용변처리, 옷입기, 세탁, 몸씻기, 시장보기 등) 활동에 어려움이 있는 경우 - 신변관리나 일상생활유지 기능(전화걸기, 교통수단이용, 복약관리)의 어려움이 있는 경우 - 도보 등 외출에 어려움이 있는 경우 - 취미 및 여가 활동의 부족 및 활동 시 어려움이 있는 경우 ○ 가족생활 문제(가족관계, 보육, 간병의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 부부·부모-자녀 간 갈등이 있거나 관계가 단절된 경우 - 자녀양육 및 보육관련 문제가 있는 경우 - 가족 구성원의 돌봄 및 간병 관련 보호부담의 문제가 있는 경우 ○ 사회적 관계(친인척, 이웃, 동료관계 등) 문제(친지, 이웃 및 소속집단 내에서의 관계형성 및 유지상의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 친척, 친구, 이웃과의 관계형성에 문제가 있거나 갈등이 있는 경우 - 비공식적 지지망이나 지역사회 지지체계 활용에 문제가 있는 경우 ○ 경제적 문제(기본적인 생활에 필요한 경제적 문제 및 자산관리상의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 기초적 육구(의식주)의 충족에 필요한 자원부족의 문제가 있는 경우

- 11 -

항 목	작성방법
	<ul style="list-style-type: none"> - 자산취득 및 관리(저축, 부채 등) 등의 문제가 있는 경우 ○ 교육 및 학습의 문제 : 일상생활 유지에 필요한 기초교육 습득상의 문제 ○ 취(창)업 및 직무수행상의 문제(취업·창업상의 문제 및 직업기능 수행상의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 기술, 경력, 능력부족 등으로 취(창)업에 부담이 있는 경우 - 자녀양육, 돌봄, 건강문제 등으로 취(창)업이 어려운 경우 - 구직 및 직업 활동의 불안정, 비정규성 등의 관련 문제가 있는 경우 ○ 생활환경 문제(거주지의 내외부적 환경 및 권익보장상의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 주거 및 주거환경의 문제가 있는 경우 - 누수, 가스누출 등 거주지에 안전상의 문제가 있는 경우 ○ 법률 및 권익보장 문제(가족구성원의 권익보장상의 문제) <ul style="list-style-type: none"> - 법, 옹호, 인권 등과 관련하여 권리보장에 어려움이 있는 경우
<p>⑬상담결과 판정의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사례에 대한 잠정적인 서비스진행계획에 대한 의사결정을 진행 ○ 긴급지원대상자는 주요문제별 서비스 수행방법 중에서 긴급지원이 선택된 영역이 있는 경우 ○ 주요문제별 서비스 수행방법 중에서 공공 서비스 제공이 가능한 경우 서비스 유형에 따라 기초생활보장, 영유아, 아동, 청소년, 한부모 가족, 장애인 복지, 노인복지, 사회복지 서비스(바우처), 긴급복지, 기타사회복지서비스로 구분하여 표기 ○ 서비스연계·사례관리 대상자는 주요문제별 서비스 수행방법 중에서 민간 서비스 제공이 하나라도 있는 경우 ○ 단순 정보제공으로 문제 및 욕구해결이 가능한 경우 또는 서비스 거절, 상담 거부 등으로 초기 상담이 어려운 경우 서비스 제외 대상으로 기록
<p>⑭상담자 종합의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일차적으로 대상자 유형 분류의 사유를 기술하고, 향후 사례관리 또는 공공서비스 제공을 위해 필요하다고 생각되는 정보를 상담자의 의견을 중심으로 기술

(2) 작성 예시 - 초기상담지

초기 상담 내역																																					
상담번호	상담일자 201*년*월*일 (차) 상담																																				
상담자	소속 *동 연립지																																				
상담경로	<input type="checkbox"/> 대상자 요청(방법 : <input type="checkbox"/> 사례관리자의 발콜(동시회담당) <input type="checkbox"/> 기관 내 의뢰() <input type="checkbox"/> 타 기관 의뢰() <input type="checkbox"/> 통장 및 이웃주민 등() <input type="checkbox"/> 129콜센터 이관() <input type="checkbox"/> 좋은이웃들() <input type="checkbox"/> 보건소의뢰() <input type="checkbox"/> 복지사각지대() <input type="checkbox"/> 기타()																																				
상담유형	<input type="checkbox"/> 지역사회기관 방문 <input type="checkbox"/> 가정방문 <input type="checkbox"/> 내방 <input type="checkbox"/> 전화																																				
대상자성명	주민등록번호 *****_1_****																																				
연락처	집(직장) **_*****_**** 휴대전화 ***_*****_**** 주소 동분주소 서울특별시 00구 00동 *동 실거주주소 서울특별시 00구 00동																																				
가규유형	<input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 장애인보호가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구																																				
주거유형	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 사글세 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 기타(무허가, 고시원 등)																																				
가족사항	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">관계</th> <th rowspan="2">성명</th> <th rowspan="2">주민등록번호 (외국인등록번호)</th> <th rowspan="2">동거 여부</th> <th rowspan="2">장애 등급</th> <th rowspan="2">가구원특성 장애 대상 특성</th> <th rowspan="2">학력</th> <th rowspan="2">직업</th> <th colspan="2">대상자가 생각하는 가구원별 문제</th> <th rowspan="2">개인별 전화번호</th> </tr> <tr> <th>문제</th> <th>원하는 지원</th> <th>우선순위</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>본인</td> <td>○○○</td> <td></td> <td>동거</td> <td>-</td> <td>중증년</td> <td>중졸</td> <td>일용직</td> <td>11</td> <td>일괄중독 상계비</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>자</td> <td>△△△</td> <td></td> <td>동거</td> <td>-</td> <td>정소년</td> <td>중재학</td> <td>-</td> <td>14</td> <td>학업상적부진 도시락</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	동거 여부	장애 등급	가구원특성 장애 대상 특성	학력	직업	대상자가 생각하는 가구원별 문제		개인별 전화번호	문제	원하는 지원	우선순위	본인	○○○		동거	-	중증년	중졸	일용직	11	일괄중독 상계비	1	자	△△△		동거	-	정소년	중재학	-	14	학업상적부진 도시락	2
	관계									성명	주민등록번호 (외국인등록번호)		동거 여부	장애 등급	가구원특성 장애 대상 특성	학력	직업	대상자가 생각하는 가구원별 문제		개인별 전화번호																	
문제		원하는 지원	우선순위																																		
본인	○○○		동거	-	중증년	중졸	일용직	11	일괄중독 상계비	1																											
자	△△△		동거	-	정소년	중재학	-	14	학업상적부진 도시락	2																											
상담내용	<p>○○○(남)은 전처와 노동을 운영하며 영세한 생활을 하다, 부인의 부채관련 문제로 이혼하고 자녀(남) 1명을 양육하고 있는 부자세대임. 이혼 후 자녀는 인척에게 맡기고 홀로 노숙과 쉼터생활을 해오다. 지인의 도움으로 월세(보증금 1백, 월25만원)를 얻어 다시 자녀와 함께 생활하고 있음. 지속적인 음주 및 자살기도로 사례관리대상자로 선정되어 정신건강센터, 알콜상담센터, 이동보호전문기관 등과 사례관리를 진행하여 음금상황이 해소되었으나, 최근 또다시 우울감과 함께 음주문제를 보이고 있음.</p> <p>- 가족, 자녀: ○○○는 어린 시절부터 부모에 의해 양육되었으며, 부모의 무관심은 부양의무자인 부는 주민등록주소 상대로 행방에 대해 알고 있지 못함. 이혼한 전처는 재가한 상태임. 부자의 애착관계는 양호하며 자녀가 부의 문제를 잘 이해하고 가사 등 일상 활동을 수행하고 있음.</p> <p>- 주거 : 지인의 배려로 보증금 없이 월 25만원에 거주하며 추가상대는 전방적으로 양호함. 자녀가 ○○○구 ○○○동에 있는 학교에 진학하면서 인근 임대주택 입주를 희망함.</p> <p>- 경제 : 비정기적인 월로 가구 내 경제적 어려움이 늘 것으로 판단되나 경제적 지원의 욕구는 표면적으로 없음.</p> <p>- 고용, 직업 : 사례관리 신청 당시, 회사서비스로 월 100만원의 소득이 있다 신고하였으나 이후 재상담시 실제 소득이 그해 월신 미치지 못함. 최근 날씨가 풀리면서 경장이 심해 일거리를 구하기가 더 어렵다고 함. 재활사업 참여 등은 희망하지 않음.</p> <p>- 신체, 정신건강 : 만성 알콜중독 및 이혼 이후 만성적 절망, 자살기도 등으로 정신병원에서 응급입원 후 퇴원함. 이후 음주권리를 하며 문제점이 잘 지내다가 최근 삶을 비관하며 다시 술을 마시기 시작하였으며 이로 인해 근로활동과 일상생활에 어려움을 겪고 있음.</p> <p>- 일상생활 : 비음주시 큰 어려움은 없음. 가사활동 수행함.</p> <p>- 교육 : 차 스승은 내성적인 성격으로 부와 표면적인 갈등은 없으나, 부의 강제입원, 자살기도 등으로 인해 이에 대한 트라우마가 있을 가능성이 있으며, 학업성적이 매우 부진함.</p>																																				
주요문제	<input type="checkbox"/> 안전(학대, 방인, 기타 안전)의 문제 <input type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제 <input type="checkbox"/> 심체 및 권익보장 문제 <input type="checkbox"/> 사회적 관계(친인척, 이웃, 동료관계 등) 문제 <input type="checkbox"/> 경제적 문제 <input type="checkbox"/> 가족생활 문제(가족관계, 교육, 간병 등) <input type="checkbox"/> 생활환경 문제 <input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제 <input type="checkbox"/> 기타																																				
상담결과 판정의견	<input type="checkbox"/> 기초생활보장 <input type="checkbox"/> 영유아 <input type="checkbox"/> 아동 <input type="checkbox"/> 청소년특별지원 <input type="checkbox"/> 한부모 가족 <input type="checkbox"/> 장애인 복지 <input type="checkbox"/> 노인복지 <input type="checkbox"/> 사회복지서비스(비우차) <input type="checkbox"/> 긴급복지 <input type="checkbox"/> 기타사회복지서비스()																																				
상담자 종합의견	<input type="checkbox"/> 통합사례관리대상 / 서비스 연계 (<input type="checkbox"/> 통합사례관리 <input type="checkbox"/> 음반등 서비스연계)																																				

알콜문제로 사례관리대상자로 선정하여 개입했던 세대로, 당시 음금상황 해소되어 사례관리 종료하였으나, 최근 음금상황이 재발하여 이에 대한 관리와 취업 및 주거지원, 자녀학습지원을 통한 안정적 생활유지를 돕기 위해 통합사례관리 대상으로 대상으로 재추천하고자 함.



국립
아동
복지
센터

서식 2 개인정보 수집·이용, 제공 동의서 (※ 시스템 미구현 서식)

※ 동 서식은 동의서 샘플양식으로 각 시·군·구에서 상황에 맞게 변경하여 활용 가능

통합사례관리서비스 제공을 위한 개인정보 수집·이용, 제공 동의서			
<p>본인은 통합사례관리서비스 제공을 위하여 아래와 같이 개인정보를 수집·이용 및 제공하고자 합니다. 내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.</p>			
<p>□ 개인정보 수집·이용 내역</p>			
항 목	수집목적	보유기간	
성명, 성별, 전화번호, 주소, 개인이력, 생활상 문제점, 가족구성원과의 관계 등	통합사례관리서비스 제공	년	
<p>※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.</p> <p>☞ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (예, 아니오)</p>			
<p>□ 개인정보 제3자 제공 내역</p>			
제공받는 기관	제공목적	제공하는 항목	보유기간
사례회의 참석자(기관) 또는 서비스 제공기관	통합사례관리 서비스 제공	성명, 성별, 전화번호, 주소, 개인이력, 생활상 문제점, 가족구성원과의 관계 등	년
<p>※ 위의 개인정보 제공에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.</p> <p>☞ 위와 같이 개인정보를 제3자 제공하는데 동의하십니까? (예, 아니오)</p>			
<p>년 월 일</p>			
<p>본인 성명 (서명 또는 인) 법정대리인 성명 (서명 또는 인)</p>			
<p>○○○ 시·군·구청장, 사회보장정보원장 귀하</p>			

특구 영역별 조사	특구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	특구내용	우선순위				
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3				원인 3			
⑦특구영역 별 현상 및 원인	0-연진	A-폭력	01-가족 내 안전 유지	제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3	01-정신질환 02-음주문제 03-악물오남용 04-복합적 상황 05-예외적성인식 06-취매 07-무기폭발 08-성감차이 09-무관심/의지없음 10-부보중요불가구원 11-가족내차별 12-가족구성원간갈등 13-가정해체 14-장제지급단교 15-음료문제 16-0유 없음		우선순위			
		B-성추행/성폭력		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3						
		C-유기		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3						
		D-범인		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3						
		E-학대		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3						
		F-실종		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3						
		A-폭력		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3				01-자기보호능력미약 02-패임/악용 (정신지체등) 03-친인척간불화 04-단언과불화 05-원활관계 06-부채/금전거래		우선순위
		B-성폭력		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3						
		C-돌박우행		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3						
		D-학대		제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3						
E-폭취	제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3									

목적 영역별 조사	목적 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	연구내용	우선순위
				제공사 1	원인 1	제공사 2	원인 2	제공사 3			
목적 영역 별 원상 및 원인	1-건강 02-정신적 건강 유지	I-근로/철거							01-음주문제 (주정·인물중독등) 02-약물오남용중독 03-스트레스 04-정신질환 05-우울증 (공황장애·PTSD) 06-신장질환 07-기타정신질환의신 08-치매 09-성격장애 10-ADHD 11-불안장애 12-이성문제 13-과도한인터넷/게임이용중독		
		J-의사소통 장애									
		K-위생관리 문제									
		L-이성화 행동									
		M-불안장애									
		A-식사 및 준비근로							01-신체질환/장애 02-정신질환 03-지적장애 04-신체허약/노화 05-무기력관/의지없음 06-교육학습장애 07-장애		
		B-의복착용 근로									
		C-외출근로									
		D-의복착용 근로									
		E-위생관리 (음반처리등) 근로									
F-건강상황 대처근로											

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				주요 원인	육구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2			
2-일상 생활양 지	02-어가 생활 환경	A-어가활동 부족					01-시간부족 03-경제적빈곤 05-적절한지도부재 07-주변의개인 09-어가시설부족	02-정년부족 04-가족의돌봄제외교육 미흡 06-가축의무관심 08-무기력감/지연응		
		B-부적절한 여가활동 (게임도박 등)								
		C-고부양등						01-실면 03-불신및기쁨 05-배우사임도 07-종교관심 09-다문화가구 11-부족영양및가구원부재 13-축산신뢰부진 15-교육관계 17-극진거래 19-정년부족 21-장애	02-폭력 04-성격차이 06-지녀양육관등 08-가족불양부담 10-시간부족 12-가뭄내치행 14-지녀이성문제 16-재신성속관등 18-경제적빈곤 20-무원감 22-질병	
3-가족 관계	01-관계 형성	D-형제 (자매)갈등								
		E-가족간 관계소원								
		F-가족간 관계단절								
연구영역 별 현상 및 원인	02-가족 불 협	G-가족간 갈등								
		A-장애인 불협단란								

욕구 영역별 조사	욕구 영역	주요 관심	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	욕구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3			
3-기초 관계	02-가족 돌봄	B-노인돌봄 기관						01-실업 03-탈선및가족 06-배우자외도 07-종교갈등 09-다문화가구 11-보육역할가중부담 13-확립정착부진 15-교육과제 17-금전거래 19-장모부족 21-장애			
		C-아동돌봄 기관						02-폭력 04-성적차이 06-서태양육갈등 08-가족부양부담 10-시간부족 12-가족내차별 14-지녀이성문제 16-재산 상속갈등 18-경제적빈곤 20-부만심 22-질병			
		D-원자돌봄 기관									
욕구영역 별 현상 및 원인	02-소득 된 집단 및 사회생활	A-진인책과 갈등						01-진인책부양부담 03-수리위험 05-위험물방치 07-장신질할 09-지역개발			
		B-진인책 관계소원						02-대인기피 04-금전거래 06-쓰레기방치 08-음주문제 10-종교갈등			
		C-진인책 관계단절									
		D-이웃간 갈등									
		E-이웃간 관계소원									
		F-이웃간 관계단절									
4-사회적 관계	02-소득 된 집단 및 사회생활	A-직장생활 어려움						01-장신질할 03-대인기피 05-지역가부 07-폭력 09-상습범죄 11-물신영기술 13-사회적시지체개부족	02-직장장애 04-전용차부족 06-마물공 08-장차 10-환인수행부진 12-경제적빈곤 14-시간없음		
		B-확고생활 어려움									

목구 영역별 조사	목구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	목구내용	우선순위	
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3				원인 3
목구 영역 별 현상 및 원인	4-사회적 관계 4-친인척 이웃 간 관계 형성	C-종교생활 어려움							01-정신질환 03-태민기피 05-지원거부 07-폭력 09-상습범죄 11-탈선민기출 19-사회복지지원체계부족			
		D-기타 사회생활의 어려움							02-직장애 04-적응력부족 06-파동음 08-성폭행 10-환인 수행부진 12-경제적빈곤 14-시간없음			
목구 영역 별 현상 및 원인	5-경제	A-식비부족							01-실직/휴폐업 03-신용불량 05-일시적결핍및상해 07-건강보험미가입 09-저임금/수입 11-근로능력저하 (사망/가정/실종)			
		B-주거비 부족							02-파산 04-사고민항재 06-중환질병 08-경보부족 10-부양의무자의 부양기피			
		C-의류비 부족										
		D-난방비 부족										
		난공과금 채납										
		F-통신비 부족										
		G-의류비 부족										
		A-자산관리 능력부족								02-주매 04-음주문제 06-부정기부(소년소녀가장) 08-복지(생애) 10-생활불편 12-의뢰미비 14-국민연금계좌해당 (영역도움)		
		B-부채								01-직장애 03-정신질환 05-음관상도막 07-근로능력저하 (사망·기출·실종) 09-파산 11-사고 19-교육예수부족		

육구 영역별 조사	육구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	육구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3			
5-경제	02-자산 관리	C-과태료/ 벌금							01-지적장애 02-신체 04-음주운전 03-경신경찰 08-소상공인 09-소상공인 07-근로능력지원부제 (사랑·기쁨·실용) 09-피난 11-사고 13-교육학습부족		
		D-과소비·영비									
		A-왕가쓰기 발하기 문제							01-언어능력부족 02-신체적진전장애 03-학습능력부족 04-학습의지부족 05-학습지도지의부재 인지부족		
6-교육	01-기초 지식 습득 및 향상	B-수리계산 능력 부족									
		C-그외 기초학습 능력 부족									
		A-수업료금 식비등부족							01-경제적빈곤 03-가족부양부담 05-이성문자필요관계 07-본인의무관심/의지부족 02-교육환경지원자의 부재 04-부모자의인식/무관심/의지부족 06-월선영가결 08-장모부족		
7-고용	02-교육 환경 개선	B-특수교육 문제									
		C-상급학교 진학의 어려움									
		D-무단결석									
7-고용	01-취업 (총)업	E-확장성직 부진									
		A-실업실직							01-신체적진전장애 03-가족지원부담 05-주최/지원부족 07-국회입법위원회 09-지역별 11-사립부족 13-복지서비스의존 15-노동지원강 17-신체적장애		
		B-영양관리 근로환경							02-부재 04-지내의육부담 06-비동리 08-직업기술/훈련부족 10-교육문제 12-장남부족 14-성인배려전 16-사회관계기술투족		

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자			주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2			
연구영역 별 현상 및 원인	01-취 :황)업	C-저임금					01-신체장신척간강문제 02-부채 03-기독교간명부담 04-지녀양육부담 05-조직생활부작용 06-피로감 07-정형외과경련부족 08-직업기술/전문부족 09-지출문제 10-교통문제 11-자음부족 12-장모부족 13-복지서비스의존 14-전문심폐경련 15-노동자존감 16-사회관계기술키풀 17-신체적장애		
		D-비정규직							
		E-구직의 어려움							
		F-취업의 어려움							
		G-기술교육 의필요							
		H-취업동기 부족							
		A-점은 직장 이동							
		B-변별적인 채취업/창업 실패							
		C-실업상태 에 익숙해짐							
		D-취업동기 부족							
02-고용 유지	E-사영체 유지의 어려움								
	A-화장실 영양 개선						01-시설부족 02-시설낙후 03-시설유형 04-시설부재 05-쓰레기방지 (장애인편의시설등)		
03-환경 개선	A-주거 내부 환경 개선								

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	욕구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3			
연구영역 별 원인 및 원인 조사	8-생활 환경 개선 11-국가 내부 환경 개선	B-주거시설 불악							01-시설부족 03-시설위험 06-노후가장치		
		C-위생환경 불악							02-시설노후 04-시설부재 (장애이편의시설등)		
		D-도배장판 불악									
		E-냉난방 불악									
		F-전기/가스 시설불악									
		G-건강수도 시설불악									
		H-저분노후 (부수등)									
		I-편의시설 노후									
		J-동행내이 돌보관									
		K-사생활 공간 부족									

육구 영역별 조사	육구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				주요 원인	육구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2			
육구영역 별 현상 및 원인	8-생활 환경 02-주거 외부 환경 개선	A-학습환경 열악	대상자	제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3	01-도시산간지역 03-공공밀집지역 05-주원지역 07-위험물방치 09-정표부족 02-유형업소밀집지역 04-자연재해다발지역 06-편의/기반시설 낙후 · 부재 08-쓰레기방치 (강제철거 · 퇴거)
		B-교통신용권 열악								
		C-상습진수								
		D-철거등공공수용								
		E-거주지 이전								
		F-화재·폭발 위험물에 노출								
		G-생활환경 열악								
		A-변질취리 (채산/위자 토 등) 문제								
		B-신분상선								
		C-사고모성 처리								
D-파산/신용 불량										
육구영역 별 현상 및 원인	9-법률 및 보 이-법률 조 지원	A-변질취리 (채산/위자 토 등) 문제	대상자	제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3	01-법률지식·영장보부족 03-폭력/탐죄 05-사고(의료 · 화재 · 교통사고 등) 07-주민등록일소 02-법적추경인부재 (장애 · 미성년 등) 04-이혼 06-결혼이민(이주/난민/탈북) 08-경제주거불부족
		B-신분상선								
		C-사고모성 처리								
		D-파산/신용 불량								

욕구 영역별 조사	욕구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자						주요 원인	욕구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3			
9-권리 및 권익 증진	이-법률 적 지원	근거적문제								01-법률지원(법정 비용) 02-법적 지원(장애통 합) 03-법 률지원(법정 비용) 04-이 혼 05-사 고(의사· 간호사· 의사· 간호사) 06- 결혼(이혼/이 혼) 07-주 민등록(이 혼) 08-주 민등록(이 혼)		
	욕구 영역 별 원인 및 원인	A-차별대우 B-관리침해								01-고용기회 차별 02-관 련법률지원 문제 03-부 당한 행정 처분 04-주 요		
	10-기타											

⑧사회적 지지자원														
대상가구 일반 현황														
⑨가계도														
경축전기/ 영유아기														
신혼기/ 아동기														
지나아플기/ 청소년기														
자녀청소년기/ 성인기														
노년기														
특이사항														
관계			성명		연령		영유아기		아동기		청소년기		성인기	
⑩개인력														
특이사항														
⑪요청서비스 내역														
욕구면														
주요욕구														
종합의견														
⑫량토의견														

⑬접수번호	작성일자 (신청일자 :)		
담당자	소속	연락처	



(1) 작성 방법 - 욕구조사표

항 목	작성방법
①대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소	○ 욕구조사대상자의 대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소를 기재
②신규, 재조사	○ 대상가구에 대해 욕구조사표를 신규로 작성하는 경우 '신규'로 체크를 하고, 재조사인 경우 '재조사'를 체크한 후 해당 차수를 숫자로 기입함
③주거사항	○ 대상자의 주거 형태, 가옥구조, 주거구분, 난방방법, 화장실, 주거상태, 주거환경, 이사계획 현황을 기록함
④가족사항	○ 욕구조사 대상자를 포함한 가구원의 정보(가구주와의 관계, 성명, 연령, 동거, 학력, 직업, 장애유형, 질병 등)를 기록함
⑤가구유형	○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택 - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (독거노인가구) 65세 이상 노인 1인이 홀로 사는 가구 - (조손가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (새터민가구) 탈북자 가구 - (공동체가구) 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (노인부부가구) 부부 중 1인이 65세가 넘는 노인인 가구 - (청장년1인가구) 65세 미만 성인 단독 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 부모 또는 자녀 등으로 구성된 가구 및 부부만으로 구성된 가구 - (미혼모부가구) 법적인 혼인관계가 아닌 상태에서 모(부)-자녀로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록 - (장애인가구) 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능 - (다문화가구) 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본가구 유형과 별도로 체크
⑥서비스이력	○ 대상가구가 조사시점 현재 제공받은 서비스 내역을 사례관리 시스템에서 조회, 참조하여 세부적인 욕구 조사를 실시함(* 시스템 내에서 해당 정보 자동 연계 출력 가능)
⑦욕구영역별 현상 및 원인	○ 사례관리 후보자에게 10대 욕구영역 세부 20개 욕구 항목을 순차적으로 질문하여 사례관리 후보자 및 가족구성원이 보유한 문제영역이 누락이 없도록 조사하여 기입함 - 세부욕구 영역별의 각 주요현상에 해당하는 대상가구원을 파악하여 욕구조사표의 '대상자 간'에 기입(* 시스템에서는 기 입력한 가구구성원이 대상자 리스트로 조회) - 대상자가 노출되어 있는 각 주요현상별 원인을 파악하여 중요도에 따라 최대 3개까지 '주요 원인'의 해당항목 번호를 '원인 1, 원인 2, 원인 3'에 기입함 - 각각의 원인을 야기 시키는 원인제공자를 파악하여 최대 3개까지 '원인제공자1 ○○○/원인 제공자2 ○○○/원인제공자3 ○○○'를 기입함(* 시스템 입력 시에는 원인제공자 리스트 중에서 해당항목을 체크) * 현상에 따라 원인제공자 및 원인이 없거나 불분명 할 시, 별도로 기입하지 않아도 무방 - 욕구조사 후, 욕구 별 우선순위를 가장 시급한 문제 순으로 1부터 5까지 파악하여 기입함

항 목	작성방법				
	<p>○ 욕구 영역(10대 욕구영역)</p> <ul style="list-style-type: none"> - (안전 욕구) 가족구성원 또는 외부인과의 관계 속에서 야기되는 기초적 신변보호의 욕구 - (건강 욕구) 가족구성원의 신체적·정신적인 건강문제로 인하여 치료가 필요하거나 일상생활이 어려운 문제 - (일상생활유지 욕구) 의식주와 관련된 기본적인 행위 또는 신변관리와 여가활용 및 개선욕구 - (가족관계 욕구) 가족구성원의 갈등완화 및 긍정적 관계형성 욕구와 보육·간병 등의 가족 보호 욕구 - (사회적관계 욕구) 가족구성원을 제외한 주변인물 및 사회적 집단 내에서의 긍정적인 관계 형성과 유지를 위한 욕구 - (경제 욕구) 기본적인 생활에 필요한 경제적 문제해결 및 기본적 자산관리 욕구 - (교육 욕구) 일상생활 유지에 필요한 기초적 지식습득에 관한 문제와 대상자 및 가족구성원의 학습과 관련된 문제 - (고용 욕구) 취업/창업에서의 어려움 또는 직업(무)기능수행상의 문제 - (생활환경 욕구) 거주지의 내외부적 환경 및 안정상의 문제 - (법률 및 권익보장 욕구) 법률적 지원 및 권익보장과 관련한 욕구 <p>○ (주요현상 대상자 및 원인제공자) 각 욕구영역별 현상에 노출되어 있는 대상자와 현상에 대한 원인제공자는 아래의 표를 참고하여 기입</p> <p style="text-align: center;">【주요현상 대상자 및 원인제공자】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">대상자</td> <td>가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실상 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">원인 제공자</td> <td>가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선후배, 친구, 직장동료·상사, 내연 남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)</td> </tr> </table> <p>○ (강점) 문제해결에 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것(예, 취업의지 강함, 신체건강 등)</p> <p>○ (장애물) 문제해결에 있어 걸림돌이 되는 것(예, 무기력, 신체건강 불량, 자녀와의 갈등 등)</p>	대상자	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실상 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)	원인 제공자	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선후배, 친구, 직장동료·상사, 내연 남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)
대상자	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실상 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)				
원인 제공자	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선후배, 친구, 직장동료·상사, 내연 남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)				
⑧사회적 지지자원	○ 야기되고 있는 주요문제를 완화하거나 욕구를 해결하는데 도움이 될 수 있으며, 잠재적 활용가치가 있는 개인의 내적자원, 가족이나 지역사회 유형 혹은 무형의 자원을 파악하여 기록함				
⑨가계도	○ 대상자를 중심으로 3대에 걸친 가족구성원에 관한 정보와 서로의 관계를 도표로 작성 - 시스템 기능을 활용하여 사람유형 및 관계를 작성하고, 가구원의 주요특성을 텍스트로 입력 - 자주 사용되는 가계도의 경우, 저장 시 템플릿 여부 체크박스를 체크하여 저장하면 템플릿 활용 가능				



항 목	작성방법
⑩가족력	○ 가구 구성원 및 주변인으로부터의 정보 등을 통하여 연대기 순으로 대상가구의 생활주기를 부모를 중심으로 결혼전기, 신혼기, 자녀이동기, 자녀청년기, 노년기로 나누어 기술. 각 단계별로 가족내 구성원간의 관계와 가족 구성원 간 미친 영향 그리고 해당 시기에 가구원에게 가장 큰 영향을 준 사건 등을 기록하여 각 발달 단계별 가족사와 위기를 일목요연하게 볼 수 있도록 구성함
⑪개인력	○ 가구원별 주요정보를 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기로 나누어 기술. 각 단계별로 해당 시기에 가구원에게 가장 큰 영향을 준 사건 등을 기록
⑫요청 서비스 내역	○ 사례관리 대상자가 상담을 통해 직접적으로 요청한 서비스 내역을 구체적으로 기술
⑬검토 의견	○ '주요욕구'는 '욕구영역별 현상 및 원인'에서 우선순위로 정해진 10개의 욕구 항목의 현상과 원인에 대해 6하 원칙하에 구체적으로 기술함 - 종합의견은 사례관리자의 전문적 판단을 기반으로 대상자의 표현된 욕구와 표현되지 않은 욕구를 종합하여 기술하고, 그에 따른 해결방법에 대하여 작성함
⑭접수번호, 작성일자, 담당자명 등	○ 접수번호와 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록

(2) 작성 예시 - 욕구조사결과표

욕구 조사 결과표										
대상자명	OOO	주민등록번호	****-1****		연락처	집: **-**-****	직장:	② 신규 □ 재조사 ()차		
주소	서울특별시 OO구 OO동									
주거사항	주거형태	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input checked="" type="checkbox"/> 다세대주택연립 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 무허가·음각·비닐하우스 <input type="checkbox"/> 여관·고시원·쪽방 <input type="checkbox"/> 기타()	가족 구성 ■ 방 (1개) <input type="checkbox"/> 거실 (1개) <input checked="" type="checkbox"/> 주방 (1개) <input type="checkbox"/> 화장실 (1개) <input type="checkbox"/> 욕실 (1개) <input type="checkbox"/> 화장실, 욕실 겸용	주거 구분	자가 <input type="checkbox"/> 전세보증금 만원) <input checked="" type="checkbox"/> 월세보증금 만원, 월세 25 만원) <input type="checkbox"/> 월세보증금 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그늘화() <input type="checkbox"/> 기타()	난방 방법	<input type="checkbox"/> 가스·기름 보일러 <input type="checkbox"/> 연탄·화목 보일러 <input type="checkbox"/> 전기매트·전기온돌 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 기타()	화장실 <input type="checkbox"/> 공용 <input checked="" type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 수세식 <input type="checkbox"/> 재터식	<input type="checkbox"/> 분체 <input checked="" type="checkbox"/> 별채	
	주거상태	<input checked="" type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 소음 <input type="checkbox"/> 노후 <input type="checkbox"/> 노후	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 소음 <input type="checkbox"/> 노후 <input type="checkbox"/> 노후	<input type="checkbox"/> 임대보증금 <input type="checkbox"/> 전세보증금 <input type="checkbox"/> 월세보증금 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그늘화() <input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 임대보증금 <input type="checkbox"/> 전세보증금 <input type="checkbox"/> 월세보증금 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그늘화() <input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 임대보증금 <input type="checkbox"/> 전세보증금 <input type="checkbox"/> 월세보증금 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그늘화() <input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 임대보증금 <input type="checkbox"/> 전세보증금 <input type="checkbox"/> 월세보증금 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그늘화() <input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 임대보증금 <input type="checkbox"/> 전세보증금 <input type="checkbox"/> 월세보증금 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그늘화() <input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 임대보증금 <input type="checkbox"/> 전세보증금 <input type="checkbox"/> 월세보증금 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그늘화() <input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 임대보증금 <input type="checkbox"/> 전세보증금 <input type="checkbox"/> 월세보증금 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그늘화() <input type="checkbox"/> 기타()
가족사항	주거주여의 관계	<input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 자	<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거	<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거	<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거	<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거	<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거	<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거	<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거	<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거
	가족구성	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 없음
가구유형	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택	<input type="checkbox"/> 소형주택 <input type="checkbox"/> 중형주택 <input type="checkbox"/> 대형주택
서비스 이력	수혜자	OOO	2012-04-14~2012-**-**	개시일~종료일	급여·서비스명	서비스유형	제공주기	제공기관	서비스상태	
		OOO	2012-04-14~2012-**-**	일일중독회복프로그램	프로그램	프로그램	주	민간	중지	
		△△△	2012-04-23~2013-**-**	부자기정신재활비	한금급여	한금급여	부정기	중앙부처	지원중	
		△△△	2012-04-14~2013-**-**	개별상담 및 관리	프로그램	프로그램	주회	민간	지원중	
		OOO	2012-04-14~2013-**-**	차상위본인부담경감	한금급여	한금급여	수시	중앙부처	지원중	
	OOO	2009-08-25~2009-**-**	한시생계급여	한금급여	한금급여	월	중앙부처	중지		

요구영역	대상자	주요 원인 및 원인제공자				요구내용	예산 상위 순위
		제공사 1	원인 1	제공사 2	원인 2		
요구영역별 환상 및 원인 건강 교육 경제 고용	정신적 건강유지	000	해당없음 (기타)	가구 구성원 (000)	우울증	○ 욕구 명 : 정신적 건강유지 ○ 욕구내용 : 알콜의존 치료 ○ 강 점 : 알콜의존 관련 치료경험 있음 ○ 장애 물 : 우울감으로 인한 습관성 음주	1
	기초지식 습득 및 향상	△△△	해당없음 (기타)	가구 구성원 (000)	부호자의 무관심/ 인지부족	○ 욕구 명 : 기초지식 습득 및 향상 ○ 욕구내용 : 학습능력 향상 ○ 강 점 : 학습의지 강함 ○ 장애 물 : 보호자의 무관심	2
	자신관리	000	전부인			○ 욕구 명 : 자신관리 ○ 욕구내용 : 부채 부담 해소 ○ 강 점 : 부채 해결의지 강함 ○ 장애 물 : 고장직 수입 없음	4
	취(창)업	000	가구구성원 (000)	신체 정신적 건강문제	가구 구성원 (000)	○ 욕구 명 : 취(창)업 ○ 욕구내용 : 안정적 일자리 확보 ○ 강 점 : 생활적으로 근로활동하고 있음 ○ 장애 물 : 음주문제	3

사회적 지지자원 : 한부모 가족 자녀 학비 지원, 차상위본인부담경감 지원

대상가구 일반 현황

가계도	
결혼전기/영유아기	열심히 살아보려고 노력함. 영세 자영업으로 노략하여 생활함. 자녀는 어렸을 때부터 모보다는 부를 더 잘 따름.
신혼기/아동기	계속된 사업 실패로 경제적 어려움, 부인과 갈등을 겪음. 이 무렵부터 술을 많이 마시기 시작함. 자녀와는 비교적 완만한 관계를 유지하면서 지냈으나 자녀의 교육문제에는 무관심했음.
자녀아동기/청소년기	본인의 보람영양으로 인해 많은 부채를 지고 신용불량자가 됨. 이로 인해 부인과 이혼하였으며, 전부인은 재혼함. 자녀의 의사에 따라 이를 후 자녀는 부가 양육하기로 함.
자녀청소년기/성인기	
노년기	
특이사항	

특이사항							
관계	성명	연령	영유아기	이동기	청소년기	성인기	
개인력	부	OOO	43	7세 때 모가 사망하고 부모에 의해 양육되어 충분한 애정과 보호를 받지 못하고 성장함.	초등학교 4학년 때 친구들과 뒷골에서 수영을 하며 놀다가 물에 빠져 죽을 고비를 넘김.	경제적 어려움으로 중학교만 졸업한 후 공사현장을 전전함.	16년 전 지인 소개로 전처를 만나 결혼한 후 노점을 운영하며 생활하다 경제적 갈 등으로 4년 전 부인과 이혼함.
	자	△△△	14	신생아 때부터 감각로 인해 병문차료를 자주 받음.	초등학교 3학년 때 부모가 이혼하였으나 부와의 관계나 학교생활에 있어 큰 심리적 변화를 보이지 않음.	학업성적 부진으로 학교생활적응에 어려움을 겪고 있음.	
알콜 의존 치료, 안정적인 고용 및 채무해결 등							
요청서비스내역	정신적 건강유지	부 OOO은 채무문제로 인한 스트레스로 우울감이 높아져 최근 음주량이 늘어난 상태로, 음주를 절제하고 싶어 하니 스스로 극복하기 어려워 전문기관으로부터 치료적 도움을 받길 원함.					
	기초자식 습득 및 향상	자 △△△는 학습의지는 있으나 적절한 학습지도를 받은 경험이 없어 기초학습능력(이) 매우 부족한 상태임.					
	취(창)업	부 OOO은 근로활동을 하고 있으나 일용직에 임금이 낮아 안정적인 일자리를 구하고 싶어함.					
검토의견	자산관리	부 OOO은 전처로 인해 많은 부채를 떠 안고 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정적인 생활을 하길 원함.					
	종합의견	[위기도 점진 위기도 총정 : 40점, 대상자 구분 : 부할대상자 위 사례는 동주민센터에서 통합사례관리대상으로 추천됨. 대상자는 습관성 알콜 의존으로 술을 마시면 2~3일간 아무것도 할 수 없는 상태가 종종 발생하고 있음. 자녀와의 관계는 좋은 편(유구조사 시 자녀의 심리상태에 대해 긴이 척도)를 활용하여 조사한 결과 양호한 것으로 확인됨.]이나 자녀의 학습문제에 대해서는 무관심한 편임. 양육문제 해결을 통해 안정적인 일자리를 구하고 채무도 해결하여 자녀와 안정적인 생활을 하고자 하는 의지가 강함. 이에 통합사례관리대상자로 선정하여 일괄 의존 치료, 자녀학습지원, 취업지원, 채무해결에 대한 적절한 개입과 관리가 필요하다고 사료됨.					

접수번호	작성일자	년	월	일
담당자	소 속	희망복지지원단		
	연 락 처			

서식 4 위기도 조사지

육구영역별 위기도 평가기준

1. 안전 : 가족구성원 또는 외부인과의 관계에서 야기되는 기초적 신변보호상의 위기정도 (12점)

1. 안전	위기도 문항	0	1	2	3
가족 내 안전유지	1. 함께 거주하고 있는 가족구성원이 본인이나 가족을 위협하고 있거나 위협할 것 같다. ① 신체적 폭력 ② 정서적 폭력 ③ 성적 폭력 ④ 방임과 방치 ⑤ 경제적 폭력 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점.				
	2. 본인이 가족(비동거 가족포함)을 위협하고 있거나 위협할 것 같다. ① 신체적 폭력 ② 정서적 폭력 ③ 성적 폭력 ④ 방임과 방치 ⑤ 경제적 폭력 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점.				
가족 외부로 부터의 안전유지	3. 비동거 가족, 친척, 친구, 이웃, 사회(학교, 직장 등) 등이 본인이나 가족을 위협하고 있거나 위협할 것 같다. ① 신체적 폭력 ② 정서적 폭력 ③ 성적 폭력 ④ 방임과 방치 ⑤ 경제적 폭력 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점.				
	4. 응급상황이 발생할 경우 도움을 받는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 도움을 요청할 지원체계는 있으나, 충분하지 않다. 2) 응급 시 도움을 요청할 지원 체계는 있으나, 원만한 관계가 아니다. 3) 도움을 요청할 지원 체계가 전혀 없다 / 응급상황을 인지하지 못 한다.				

2. 건강 : 대상자 및 가족구성원의 신체적·정신적 건강문제로 인한 생활상의 위기정도(18점)

2. 건강	위기도 문항	0	1	2	3
신체적 건강유지	1. 본인이나 동거 가족이 신체적 건강 문제로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 신체적 건강 문제가 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다. 2) 신체적 건강 문제로 일부 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있다. 3) 신체적 건강 문제로 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.				
	2. 본인이나 동거가족이 신체적 건강 문제를 관리하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 관리하는데 어려움이 있으나, 관리하기를 원하고 있다. 2) 관리하는데 어려움이 있고, 건강관리를 위한 지원체계가 충분하지 않다. 3) 관리하는데 어려움이 있고, 건강관리를 위한 지원체계가 전혀 없다.				
정신적 건강유지	3. 본인이나 동거가족이 중독, 우울, 조현증(정신분열) 등의 정신질환으로 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 어려움은 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다. 2) 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.				
	4. 본인이나 동거가족이 중독, 우울, 조현증(정신분열)등의 정신질환에 대한 증상 관리가 어렵다. ①질병인식(병식)이 없다 ②증상관리를 도와 줄 자원이 없다 ③증상관리가 안 되고 있다 ④자해나 타해의 시도나 위험이 있다 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당 시 3점.				
	5. 본인이나 동거가족이 약물을 복용하는데 어려움이 있다. 0) 가족의 도움을 받거나 스스로 약물을 처방대로 복용하고 있다 / 해당사항 없음. 1) 약물 복용을 도와주는 지원 체계가 있지만, 규칙적인 약물 복용이 어렵다. 2) 약물 복용을 도와줄 지원 체계가 충분하지 않아서, 규칙적인 약물복용이 어렵다. 3) 약물 복용이 전혀 이루어지지 않는다. / 약물 치료를 거부한다.				
	6. 본인이나 동거가족이 지난 6개월 동안 자살을 시도하거나 구체적인 방법을 생각한 적이 있다. 0) 해당사항 없음. 1) 자살을 생각한 적이 있다. 2) 자살을 위한 구체적인 방법을 생각한 적이 있다. 3) 자살을 시도한 적이 있다.				

3. 일상생활유지 : 기능적 및 수단적 일상생활유지상의 위기정도(9점)

3. 일상 생활 유지	위기도 문항	0	1	2	3
의식주 관련 일상생활 유지	1. 자신의 건강을 해치거나 타인에게 피해를 줄 정도로 본인이나 동거가족이 일상생활을 유지하는데 어려움이 있다. ①식사 ②대소변 등 용변처리 ③옷 입기(세탁포함) ④세수, 목욕 등 몸씻기 ⑤청소 ⑥정리정돈 ⑦수면 ⑧그 외 가사활동 0) 해당사항이 0개인 경우 / 누군가의 도움을 받으며 원활하게 수행하고 있는 경우 / 해당사항 없음. 1) 해당사항이 1개인 경우(도움을 받아도 충분하지 않을 경우 포함). 2) 해당사항이 2개인 경우(도움을 받아도 충분하지 않을 경우 포함). 3) 해당사항이 3개 이상인 경우(도움을 받아도 충분하지 않을 경우 포함)/영유아인 경우 1, 2, 7중 하나라도 해당하면 3점				
	2. 본인이나 동거가족이 외출하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 불편하지만 외출이 가능하다. 2) 외부(자원)의 도움이 있으면 외출이 가능하다. 3) 이용할 만한 교통수단이 없어서 외출할 수 없다 / 도움이 있어도 외출이 어렵다.				
여가생활 활용	3. 본인이나 동거가족이 여가생활에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 자원은 있으나, 정보부족으로 여가를 즐기지 못하고 있다. 2) 자원이나 정보의 부족으로 여가를 즐기지 못하고 있다. 3) 즐겨하는 일이 전혀 없다.				

4. 가족관계 : 가족구성원의 갈등 및 보육, 간병 등의 돌봄보호상의 위기정도(9점)

4. 가족 관계	위기도 문항	0	1	2	3
관계형성	1. 가족(동거 및 비동거 가족포함)으로부터 도움을 받는데 어려움이 있다. 0) 필요할 때 도움을 충분히 받을 수 있다 / 해당사항 없음. 1) 필요할 때 도움을 받고 있으나 충분하지 않다. 2) 필요할 때 도움을 요청할 가족은 있으나, 원만한 관계는 아니다. 3) 필요할 때 도움을 요청할 가족이 전혀 없다. (연락하고 사는 가족이 전혀 없는 경우도 포함)				
	2. 가족(동거 및 비동거 가족포함)갈등으로 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 가족갈등이 있으나 가구원들의 일상생활 및 사회생활이 가능하다. 2) 가족갈등으로 인해 가구원들의 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 가족갈등으로 인해 가구원들의 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.				
가족 돌봄	3. 보호가 필요한 영유아, 아동, 노인, 장애인 등을 돌보는데 어려움이 있다. 0) 돌봄 가구원이 없다 / 돌보는 데 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 돌봄 능력이 부족하나 의지가 있다. 2) 돌봄 능력이 부족하며, 지원체계가 충분하지 않다. 3) 돌봄 능력이 부족하며, 지원체계가 전혀 없다 / 돌봄 의지가 없다.				

5. 사회관계 : 친지, 이웃 및 소속집단 내에서의 관계형성 및 유지상의 위기정도(12점)

5. 사회적 관계	위기도 문항	0	1	2	3
친인척 및 이웃 간 관계형성	1. 친구, 이웃, 지인이나 친인척으로부터 도움을 받는데 어려움이 있다. 0) 필요할 때 도움을 충분히 받을 수 있다 / 해당사항 없음. 1) 필요할 때 도움을 받고 있으나 충분하지 않다. 2) 필요할 때 도움을 요청할 친구, 이웃, 지인이나 친인척은 있으나, 원만한 관계는 아니다. 3) 필요할 때 도움을 요청할 친구, 이웃, 지인이나 친인척이 전혀 없다(연락하고 사는 친구, 이웃, 지인이나 친인척이 전혀 없는 경우도 포함).				
	2. 직장동료, 소속된 단체나 기관으로부터 도움을 받는데 어려움이 있다. 0) 필요할 때 도움을 충분히 받을 수 있다 / 해당사항 없음. 1) 필요할 때 도움을 받고 있으나 충분하지 않다. 2) 필요할 때 도움을 요청할 직장동료, 소속된 단체나 기관은 있으나, 원만한 관계는 아니다. 3) 필요할 때 도움을 요청할 직장동료, 소속된 단체나 기관이 전혀 없다.				
소속된 집단 및 사회생활	3. 본인이나 동거 가족이 자기 방이나 집에서 나오지 않는다. 0) 일상생활 및 사회생활 유지에 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 방이나 집에서 거의 나오지 않으나, 기본적인 생활이 가능하고 소수의 타인(가족 포함)과 관계를 유지하고 있다. 2) 방이나 집에서 거의 나오지 않은 채 기본적인 생활은 하지만, 다른 사람(가족 포함)과 접촉이 없다. 3) 방이나 집에서 거의 나오지 않은 채 기본적인 생활이 어렵거나 다른 사람(가족 포함)과 접촉이 없다.				
	4. 타인에게 피해를 주는 언행으로 이웃과 갈등을 유발하고 있다. 0) 유발하고 있지 않다 / 해당사항 없음. 1) 유발하고 있으나 조정이 가능하다. 3) 유발하고 있다.				

6. 경제 : 기본적인 생활에 필요한 경제적 문제 및 자산관리상의 위기정도(9점)

6. 경제	위기도 문항	0	1	2	3
기초 생활해결	1. 돈이 없어서 어려움을 겪고 있다. ① 돈이 없어 식사를 못하고 있거나 식료품 구입이 어렵다. ② 공교육비를 기한 내 납부하지 못하고 있다. ③ 계절에 맞는 의복과 신발을 구입하지 못하고 있다. ④ 치료비가 없어서 본인이나 가족이 병원을 못 가고 있다. ⑤ 집세가 3개월 이상 밀려있다. ⑥ 안정적으로 살 수 있는 집이 없다(퇴거위험, 노숙, 비닐하우스, 쪽방, 고시원, 여관/여인숙, 찜질방, 쉼터 등). ⑦ 난방장치가 없거나, 난방비 때문에 추운 겨울에 난방을 사용하지 못하고 있다. ⑧ 공과금(사회보험료, 전화요금, 가스요금, 수도요금, 전기요금, 관리비 중 하나 이상)이 밀려있다. ⑨ 공과금 연체로 사회보험급여 자격정지, 전화중단, 가스차단, 단수, 단전 중 하나 이상의 상태에 있다. 0) 해당사항이 0개인 경우 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2-3개인 경우 3) 해당사항이 4개 이상인 경우 / 1, 4, 5, 6, 9번에 하나라도 해당하는 경우				
자산관리	2. 금전관리에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 도움이 있을 경우 금전관리가 가능하다. 2) 수입보다 지출이 더 많다. 3) 금전관리 자체가 어렵다(개인 역량부족, 건강, 장애, 기타 사유).				
	3. 빛과 관련된 문제를 해결하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 빛은 있으나 값이 나가고 있다. 2) 빛을 값을 능력이 없거나, 빛 값을 능력이 없으면서 계속해서 빛을 내고 있다. 3) 빛 값을 능력이 없으며 지속적으로 채무 독촉을 받고 있다.				

7. 교육 : 일상생활 유지에 필요한 기초교육 습득상의 위기정도(6점)

7. 교육	위기도 문항	0	1	2	3
기초학습 습득 및 향상	1. 본인이나 자녀가 일상생활 및 사회생활유지를 위해 필요한 기본능력이 부족하다. ①듣기 ②읽기 ③쓰기 ④말하기 ⑤다른 사람의 말 이해하기 ⑥신문, 글 등을 이해하기 ⑦간단한 계산하기 0) 해당사항이 0개인 경우 / 현재 도움을 받아서 원활하게 수행하고 있는 경우 / 해당사항 없음. 1) 해당사항이 1개인 경우(도움이 필요한 경우) 2) 해당사항이 2개인 경우(도움이 필요한 경우) 3) 해당사항이 3개 이상인 경우(도움이 필요한 경우)				
교육 환경 개선	2. 본인(고등학생이하)이나 자녀(고등학생이하)가 학교생활에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 등교는 하지만 학교생활에 어려움을 표현하고 있다. 2) 등교는 하지만 학교규칙 및 생활규정을 위반(무단이탈, 무단지각, 무단조퇴)하거나 징계(정학, 사회봉사 등)를 받고 있다. 3) 등교는 하지만 다른 학생으로부터 따돌림을 받고 있거나, 다른 학생에게 해를 입히고 있다 / 무단으로 결석하고 있다.				
	3. 본인(고등학생이하)이나 자녀(고등학생이하)의 학업유지에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음 1) 장애 등으로 특수교육을 받아야 하지만 그러지 못하고 있다(거리, 비용 등의 이유). 2) 상급학교에 진학하거나(검정고시포함) 특기를 개발하거나 학업을 유지하려는데 자원이 부족하다. 3) 학업을 유지하려는 의지나 대안이 없다 / 현재 의무교육을 받고 있지 않다.				



8. 고용 : 취업·창업상 문제 및 직업기능 수행상의 위기정도(6점)

8. 고용	위기도 문항	0	1	2	3
취(창)업	1. 본인이나 동거 가족이 구직에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 근로능력은 부족하나 일할 의지가 있다. 2) 근로능력은 있으나 가족돌봄, 자녀양육, 일자리 발굴 등으로 일하기 어렵다. 3) 근로능력도 부족하고 가족돌봄, 자녀양육, 일자리 발굴 등으로 일하기 어렵다 / 일할 의지가 없다.				
고용 유지	2. 본인이나 동거 가족이 직장생활을 유지하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 근무조건이 맞지 않아 직장생활을 유지하는데 어려움이 있다. 2) 개인적인 방해요소로 직장생활을 유지하는데 어려움이 있다. 3) 언제든지 정리 해고될 수 있다.				

9. 생활환경 : 거주지의 내외부적 환경 및 권익보장상의 위기정도(12점)

9. 생활 환경	위기도 문항	0	1	2	3
주거내부 환경개선 과 안전	1. 본인이나 가족의 안전과 건강에 해를 끼칠 정도로 거주하는 집의 생활 환경이 열악하다. ①화장실 ②주방시설 ③도배장판 ④전기시설 ⑤가스시설 ⑥상하수도시설 ⑦냉난방시설 ⑧위생상태(곰팡이, 찌든 때, 방역불량, 배설물처리 불량, 쓰레기 등) ⑨창호/문짝 ⑩주변 환경 ⑪채광 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2개인 경우 3) 해당사항이 3개 이상인 경우				
주거내부 환경개선 과 안전	2. 거주하는 집에 안전상의 문제로 어려움을 겪고 있다. ①히터나 전기장판 과열 ②전기선 누출 ③누수 ④가스누출 ⑤베란다 안전장치 미비 ⑥방범장치 미비 ⑦침수 ⑧붕괴위험 ⑨그 외 기타 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 어려움이 있으나 임시방편을 마련하였다. 2) 어려움이 있으나 대책을 마련 중에 있다. 3) 어려움이 있으나 대책 마련을 못하고 있다.				
	3. 거주하는 집에서 신체활동상에 어려움이 있다. ①공간부족(휠체어 이동공간부족) ②문턱 ③안전바 미설치 ④싱크, 찬장, 가구 등 높낮이 미조정 ⑤욕실 미개조 ⑥램프미설치 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2개인 경우 3) 해당사항이 3개 이상인 경우				
주거 내·외부 환경과 지역사회	4. 주거 내·외부 환경 때문에 이웃과 갈등을 유발하고 있다. 0) 유발하고 있지 않다 / 해당사항 없음. 1) 유발하고 있으나 조정이 가능하다 3) 유발하고 있다.				



10. 법률 및 권익보장 : 가족구성원의 권익보장상의 위기정도(6점)

10. 법률 및 권익보장	위기도 문항	0	1	2	3
권익 보장	1. 차별대우나 불이익을 받고 있다. 0) 차별대우나 불이익을 받고 있지 않다 / 해당사항 없음. 1) 차별대우나 불이익을 받고 있지만, 옹호를 위한 지원 체계가 있다. 2) 차별대우나 불이익을 받고 있으며, 옹호를 위한 지원 체계가 충분하지 않다. 3) 차별대우나 불이익을 받고 있으며, 옹호를 위한 지원 체계가 전혀 없다.				
법률적 지원	2. 본인이나 동거가족이 법적문제로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 어려움이 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다. 2) 법적문제로 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 법적문제로 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.				

■ 사례관리대상자 선정 기준표

번호	요구영역	총점	사례관리 여부 기준표	해당여부
1	안전		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
2	건강		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
			- 6번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
3	일상생활유지		- 1번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
4	가족관계		- 3번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
5	사회적 관계		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
6	경제		- 1번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
			- 3번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
7	교육		- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
			- 3번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
8	고용		- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
9	생활환경		- 1~3번 문항의 총점이 4점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
			- 4번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
10	법률 및 권익보장		- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
총점				
(잠재적) 통합사례관리 대상자 선정 여부			각 요구 영역별로 어느 하나라도 '해당'에 표시(☑)된 경우는 통합사례관리 대상자로 선정함.	<input type="checkbox"/> 선정 <input type="checkbox"/> 미선정

※ 위기도 조사 활용 방법은 「통합사례관리 위기도 사정도구 활용 매뉴얼」참고

(1) 위기도 조사지 작성 원칙

- 문제의 원인과 관계없이 현재의 상황만을 기준으로 위기도를 작성
- 위기도 사정도구는 욕구 사정 이후 욕구사정 내용을 종합적으로 고려하여 사례관리자가 최종 판단하여 기입
- 각 욕구영역의 위기도 점수는 문제가 더 심각한 가구원을 중심으로 기입
- 각 보기 항목에서 중복체크 될 경우보다 심각한 점수를 선택
- 정보가 없는 경우는 '해당사항 없음'에 기입

(2) 위기도 조사지 활용 방법

- ① 위기도 사정도구 문항에 따라 욕구영역별 위기도 점수에 체크
- ② 사례관리기준표에 근거해 욕구영역별 위기점수가 잠재적 사례관리 대상자인지 판단
- ③ 욕구영역별 단일 혹은 복수의 위기에 대해 해당에 체크하면 잠재적 사례관리 대상자로 선정
- ④ 사례회의(내부 또는 통합 사례회의)를 통해 사례관리 대상가구, 서비스 연계가구, 미선정가구 판정
- ⑤ 사례관리 대상가구는 욕구영역별 위기도 점수를 기준으로 장단기 목표 설정 및 서비스 연계 계획 수립
- ⑥ 초기 위기도와 현재 시점의 점수 변화 및 위기 해당 여부의 변경에 따라 대상자 변화 상황 모니터링 가능
 - ※ 대상자선정 단계에서는 욕구영역별 위기도 정도에 따라 잠재적 사례관리대상자 선정의 근거로 활용하고, 서비스 제공 및 대상자 변화 관찰을 위한 모니터링 단계에서 위기도 총점을 활용함. 단, 위기도 총점의 높낮이로 사례종결의 근거로 삼지는 않음.
 - ※ 상담시스템 상으로는 욕구조사와 위기도조사를 거쳐야 다음 단계(대상자선정-서비스계획수립 등)으로 넘어가도록 의무화하고, 서비스 제공 및 점검 단계에는 수시로 위기도 조사가 가능하도록 시스템 고도화에 반영함.

서식 5 사례회의록

사 례 회 의 록

① 사례관리 번호		대상자명	
회의 차수		회의 일시	
②작성 자		소속 기관	
③회의 제목			
④회의 내용			
⑤회의결과			
⑥내부참석자			
⑦외부참석자 (수행기관 종사자 등)	소속 : 직책 : 이름 :		
⑧외부참석자 (외부전문가)	소속 : 직책 : 이름 :		
⑨차기 회의 예정일시	()차 :		

(1) 작성 방법- 사례회의록

항목	작성방법
① 사례관리번호 대상자명, 회의차수, 회의일시	○ 사례회의 대상의 사례관리번호, 대상자명, 회의차수, 회의일시 기록
② 작성자, 소속기관	○ 작성자명, 소속기관을 기록
③ 회의제목	○ 사례회의의 주요 안건을 요약하여 작성
④ 회의내용	○ 사례회의의 주요 내용을 작성, 세부 작성방법은 정해져 있지 않으며, 사례별, 회의내용별 정리
⑤ 회의결과	○ 회의 내용 중 결정사항, 협조사항, 향후 추진사항 등을 중심으로 간략하게 요약
⑥ 내부참석자	○ 희망복지지원단, 시·군·구 및 읍·면·동의 유관부서 담당자 등 내부참석자를 기록
⑦ 외부참석자 (수행기관 종사자 등)	○ 회의 안건 관련 외부 유관기관 참석자, 사례관련인(예, 사례관리대상자, 가족, 복지위원)을 기록
⑧외부참석자 (외부전문가)	○ 사례 슈퍼비전 제공 등의 목적으로 참석한 외부전문가를 기록
⑨차기회의 예정일시	○ 차기 사례회의가 필요할 시, 차기회의의 일정을 협의하여 기록

(2) 작성 예시 - 통합사례회의

사례관리 번호		대상자명	○○○
회의차수	(1)차 회의	회의일시	201**/**- 14:00
작성 자	△△△	소속기관	희망복지지원단
회의제목	○○○ 가구의 사례관리 개입방안 논의		
회의내용	<p>[대상사례개요]</p> <ul style="list-style-type: none"> - (가족사항) 부자가정 · ○○○(부, 43세) 이혼, 알콜의존증, 일용직 · △△△(자, 14세) 중1 재학 - ○○○은 경제적 문제로 부인과 이혼하고 자△△△과 생활하고 있음. - ○○○은 이혼 스트레스, 경제적 어려움 등으로 인한 스트레스로 과도하게 음주를 하였으며, 몇 차례 자살기도를 하기도 함. 입원치료를 통해 안정을 찾아가던 중 최근 우울감이 심해지면서 음주문제가 재발된 상황임. - 자 △△△은 부와의 관계는 원만한 편이나 학습능력이 매우 떨어져서 의기소침해 있고 이로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪고 있음.(욕구조사 시 간이 척도지를 활용하여 아동의 심리상태를 확인한 결과 양호한 것으로 나타난 심리적인 문제가능성은 낮은 것으로 보여짐.) <p>[주요요구와 문제]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정신적 건강유지 : ○○○은 우울감으로 인한 습관성 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하는데 어려움을 호소하며 전문기관의 도움을 받길 원하고 있음. - 기초지식 습득 및 향상 : △△△는 학습의지는 있으나 기초학습능력이 매우 부족한 상태로 학습지원이 필요함. - 취(창)업 : ○○○은 안정적인 일자리를 구하고 싶어함. - 자산관리 : ○○○은 전처로 인해 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정된 생활을 하고 싶어함. <p>[서비스제공계획]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정신적 건강유지 : 정신과 상담을 통해 약물치료를 하면서, 음주관리를 위해 알콜 상담센터 단주모임 병행하여 음주에 대한 자기 조절력을 기르도록 돕는 것이 필요 - 기초지식 습득 및 향상 : 자기주도학습이 가능하도록 일대일 학습멘토 연계를 통한 체계적인 학습지도 필요 - 취(창)업 : 희망리본사업 연계하여 전담 사례관리자의 체계적인 관리를 통해 안정된 일자리에 취업할 수 있도록 지원 - 자산관리 : 우울감과 음주의 주요원인인 부채해결을 위한 지원방안 마련 		
회의결과	<p>[개입방안]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정신적 건강유지 : 음주문제 해결을 위한 전문기관 연계 - 기초지식 습득 및 향상 : 학습능력 향상을 위한 학습지원 방안 마련 - 취(창)업 : 안정적인 일자리 확보를 위한 취업활동 지원 - 자산관리 : 채무문제 해결방안 마련을 위한 무료법률상담 실시 		
내부참석자	- 희망복지지원단 팀장 ○○○, 담당 ○○○, 통합사례관리사 ○○○, ○○○		
외부참석자 (수행기관 종사자 등)	소속 : **희망리본본부 직책 : 사례관리자(직업상담사) 이름 : △△△		
외부참석자 (외부전문가)	소속 : **대학교 사회복지학과 직책 : 교수 이름 : △△△		
차기 회의 예정일시	(2)차 : 201**/**- 10:00		



(3) 작성 예시 - 내부사례회의

사례관리 번호	대상자명		○○○
회의차수	(1)차 회의	회의일시	201*/**/**- 14:00
작성 자	△△△	소속기관	희망복지지원단
회의제목	대상자 선정회의		
회의내용	<p>[대상사례개요]</p> <ul style="list-style-type: none"> - (가족사항) 부자가정 <ul style="list-style-type: none"> ·○○○(부, 43세) 이혼, 알콜의존증, 일용직 ·△△△(자, 14세) 중1 재학 - ○○○은 경제적 문제로 부인과 이혼하고 자△△△과 생활하고 있음. - ○○○은 이혼 스트레스, 경제적 어려움 등으로 인한 스트레스로 과도하게 음주를 하였으며 여러 차례 자살기도를 하기도 함. 병원 입원치료를 통해 많이 호전된 상황이지만 최근 우울감을 호소하며 또다시 음주문제를 보이고 있음. - 자 △△△은 부와의 관계는 원만한 편이나 학습능력이 매우 떨어져서 의기소침해 있으며, 이로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪고 있음. <p>[주요욕구와 문제]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정신적 건강유지 : ○○○은 우울감으로 인한 습관성 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하는데 어려움을 호소하며 전문기관의 도움을 받길 원하고 있음. - 기초지식 습득 및 향상 : △△△는 학습의지는 강하나 기초학습능력이 매우 부족한 상태로 학습지원이 필요함. - 취(창)업 : ○○○은 안정적인 일자리를 구하고 싶어함. - 자산관리 : ○○○은 전처로 인해 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정된 생활을 하고 싶어함. <p>[위기도 점수] : 40점(보호대상자)</p>		
회의결과	<p>대상자가 문제상황을 극복하고자 하는 의지는 강하나 스스로 극복할 수 능력이 부족한 상황으로 사례관리대상자로 선정하여 주요욕구 및 문제에 대해 적절한 개입과 관리가 필요한 것으로 사료됨.</p> <p>☞ 사례관리대상자로 선정</p>		
내부참석자	- 희망복지지원단 팀장 ○○○, 담당 ○○○, 통합사례관리사 전원		
외부참석자 (수행기관 종사자 등)	-		
외부참석자 (외부전문가)	-		
차기 회의 예정일시	(2)차 : 201*/**/**- 10:00		

서비스 제공계획 및 점검표

①관리번호	②대상지명	③담당서베관리자	점검일자	소속기관										
④단기목표		장기목표												
번호	번호													
1	1													
요구영역	⑤개입목표	⑥서비스명	대상자	⑦우선 순위	⑧개입 시기	⑨서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/기주당)	⑩제공 기관	담당자	⑪점검 방법	⑫이행 여부	⑬변경 내역	⑭변경 사유
안전														
건강														
일상생활유지														
가족관계														
사회적 관계														
경제														
교육														
고용														
생활환경														
범죄 및 권익보장														
기타														
⑮대상자 실태 점검 결과														

⑮본인은 년 월 일부터 상기와 같은 서비스 이용에 동의하며, 적극적으로 변화 노력에 동참할 것을 약속합니다. 또한 더 나은 생활지원을 위해 협력하는 기관들과 본인 및 가족의 기초정보 및 서비스진행과정에서 대한 정보를 공유하는 것에 대해 동의합니다.

20 년 월 일 성 명 : (인)
 20 년 월 일 사베관리자 : (인)

(1) 작성 방법 - 서비스 제공계획 및 점검표

항목	작성방법
①관리번호	○ 접수 시 생성된 해당 사례의 관리번호를 참조하여 기입
②대상자	○ 직접적으로 서비스를 수혜 받을 가구의 이름으로, 서비스 수혜 주체가 가구 단위인 경우나 파악이 어려운 경우에는 세대주의 이름을 기록함
③담당 사례관리자 및 소속기관	○ 사례관리 대상자를 담당하고 있는 사례관리자의 성명과 소속기관을 기록함
④성과목표	○ 다양한 서비스제공을 통해 궁극적으로 변화를 가져오기 위한 영역 및 각 영역별 변화의 양과 질에 대한 기대치를 기록함 - (단기목표) 사례관리시작 이후 적어도 3개월 이내에 달성 가능한, 성취의 수월성에 대한 고려뿐만 아니라 장기목표를 달성하기 위한 과정적 목표 설정을 위해서도 활용 가능함. 단기목표 설정으로 가능한 부분은 행동이나 인식의 변화보다는 새로운 지식이나 정보의 습득, 이를 통해 새로운 자원의 활용 등 궁극적인 행동변화에 영향을 미치는 생활조건의 변화를 목표로 할 때 더욱 적절함 - (장기목표) 단기목표 달성을 통해, 혹은 단기목표와 무관하게 3~6개월 이상의 개인노력을 통해 변화를 가져올 수 있는 영역, 행동이나 태도의 변화를 도모하기 위한 목표로 적절함. 서비스목표는 장, 단기라는 시간적 구분 및 목표달성의 수월성, 복잡성 등에 대한 종합적 고려를 통해 설정하되, 목표를 제시하는 이유는 사례관리과정을 통해 궁극적으로 대상자와 그 가족에게 기대되는 측정 가능한, 혹은 객관적으로 판단이 가능한 변화 상태를 규정하는데 있음
⑤욕구영역별 개입목표	○ “보호대상별 보호계획”의 장단기 목표를 영역별로 재구분하여 기록함
⑥서비스명	○ 서비스목표에 따라 제공되어야 할 서비스 자원 및 시설의 구체적인 내용을 기록함
⑦우선순위	○ 아래와 같은 기준에 의거하여 대상자와의 합의에 기반하여 설정함 - 대상자의 근로 저해 요소로 판단되는 주요 문제 중에서 단기간 내 제거 가능한 것 - 보호대상자가 가장 중요하다고 인식하거나, 대상자의 삶에 당장의 위험을 끼칠 가능성이 있는 긴급한 것 - 작은 것, 달성하기 쉬운 것으로 구체적이며 명확하고 행동적인 것, 대상자의 생활에서 현실적이고 성취 가능한 것 - 서비스가 미뤄질 경우 다른 욕구영역에까지 새로운 문제 유발 혹은 욕구발생 가능성이 높은 것
⑧개입시기	○ 우선순위와 함께 사례관리의 효율적 추진을 위해 서비스가 적시에 이루어질 필요가 있음 - 긴급성, 현실적 개입가능시기 등을 고려하여 각각의 서비스 내용별로 1주일이내, 한 달 이내, 3개월 이내 등 예상개입시기에 설정하여 시간제한적인 개입활동이 이루어질 수 있도록 함
⑨서비스기간 및 횟수	○ 서비스의 총분성과 연관되어 있음. 즉 서비스를 통해 기대되는 성과를 도출하기 위해 얼마만큼의 서비스가 제공될 필요가 있는지, 그 투입량에 대한 잠정적 계획의 의미를 지님. 그러나 외부기관에 의뢰하여 서비스를 제공하는 경우는 그 기관의 서비스제공지침에 의존할 수밖에 없으므로 그 기관의 서비스 제공 지침을 고려하여 서비스기간 및 횟수를 구체적으로 기록함
⑩서비스제공기관 및 담당자	○ 실제로 서비스제공의 일차책임을 수행하는 기관의 담당자명을 파악, 기록하여 주기적인 모니터링 채널을 구축하도록 함
⑪점검방법	○ 점검이 이루어진 방법에 대한 기록으로, 대상자의 내방 또는 전화, 방문, 시스템 등 점검 방법을 기술함
⑫이행여부	○ 해당 서비스가 계획된 기간 동안 계획된 횟수로 제공되고 있는지 확인하여 제공횟수를 기입
⑬변경내역	○ 서비스 계획 대비 변경된 서비스 내역을 기록함
⑭변경사유	○ 서비스 계획 대비 서비스 제공의 차이가 발생한 원인 및 사유를 기록함
⑮대상자 상태 점검 결과	○ 해당 서비스 제공으로 인하여 나타난 대상자의 변화의 정도와 내용을 중심으로 기술하며 대상자의 환경 및 중대한 욕구의 변화가 있는 경우 해당 내용을 기록함
⑯서비스이용 및 참여에 대한 동의	○ 서비스제공계획에 따라 서비스 이용과 대상자 참여에 대한 동의 서명을 받도록 함

(2) 작성 예시 - 서비스 제공계획 및 점검표

서비스 제공계획 및 점검표

관리번호	대상자명	000	담당사례관리자	△△△	점검일자	201*-**-**	소속기관							
번호		단기목표		장기목표										
1	전문기관 연계를 통한 알콜의존증 치료 및 관리(부)			1	알콜의존증 치료를 통한 음주에 대한 자기 조절력 기르기(부)									
2	학습멘토 연계를 통한 자기주도학습 방법 습득(자)			2	학습능력 향상을 통해 자신감을 갖고 학교생활하기(자)									
3	채무문제 해결을 통한 경제적 부담감 완화(부)			3	취업을 통한 생활안정(부)									
				4	회망리본사업 참여를 통한 근로능력강화(부)									
유구영역	개입목표	서비스명	대상자	우선 순위	개입 시기	서비스 시작일자	서비스 종료일자 (회기/주당)	횟수	제공 기관	담당자	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
안전														
건강	정신적 건강유지	알콜의존증 완화	약물치료	000	1주일 이내	201*-**-**		주1	**정신과	-	전화	이행중		
	정신적 건강유지	알콜의존증 관리	단주모임	000	한달 이내	201*-**-**		주1	**알콜 상담센터	△△△	실사	이행중		
일상생활 유지														
가족관계														
사회적 관계														
경제														
교육	기초지식습득 및 향상	학습능력향상	일대일 학습멘토	△△△	한달 이내	201*-**-**		주2	**대학교 사회봉사단	△△△	실사	이행중		
고용	취(창)업	구직역량 강화	회망리본 사업	000	한달 이내	201*-**-**		수시	**	**회망리본본부	실사	이행중		
생활환경														
법률 및 권익보장	자산관리	채무문제해결	무료법률 상담	000	1주일 이내	201*-**-**		1회성	무료법률 홀더더	△△△	실사	이행중		
기타														
대상자 실태 점검 결과														

본인은 20**년 **월 **일부터 상기와 같은 서비스 이용에 동의하며, 적극적으로 변화 노력에 동참할 것을 약속합니다. 또한 더 나은 생활지원을 위해 협력하는 기관들과 본인 및 가족의 기초정보 및 서비스진행과정과정에 대한 정보를 공유하는 것에 대해 동의합니다.

20**년 **월 **일 성 명 : ○○○ (인)
 20**년 **월 **일 사례관리자 : ○○○ (인)

서식 7 서비스 의뢰서

서비스 [신청 변경] 의뢰서

①작성 일자		②담 당 자	(인)
소 속		연 락 처	
③의뢰기관		④의뢰날짜	
의뢰기관 담 당 자		의뢰기관 연 락 처	
⑤ 서비스 대상자 성 명		전화번호	(집) (H.P.)
주 소	자택)		
⑥ 가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 청장년1인가구 <input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구		<input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구
⑦ 대상자 요구서비스			
⑧ 주 의뢰 문제		의뢰 서비스	
⑨ 첨부내용			

(1) 작성 방법 - 서비스 의뢰서

항목	작성방법
①작성일자	○ 서비스 의뢰서 작성 일자 기록
②담당자, 소속, 연락처	○ 사례관리담당자명, 소속, 연락처 작성
③의뢰기관, 의뢰기관 담당자, 연락처	○ 서비스 의뢰기관명, 의뢰기관 담당자, 연락처 작성
④의뢰날짜	○ 서비스 의뢰일자 기록
⑤서비스대상자 성명, 연락처, 주소	○ 의뢰대상자 정보 작성(서비스대상자 성명, 연락처, 주소)
⑥가구유형	<p>○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택</p> <ul style="list-style-type: none"> - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (독거노인가구) 65세 이상 노인 1인이 홀로 사는 가구 - (조손가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (새터민가구) 탈북자 가구 - (공동체가구) 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (노인부부가구) 부부 중 1인이 65세가 넘는 노인인 가구 - (청장년1인가구) 65세 미만 성인 단독 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 부모 또는 자녀 등으로 구성된 가구 및 부부로만 구성된 가구 - (미혼모부가구) 법적인 혼인관계가 아닌 상태에서 모(부)자녀로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록 - (장애인가구) 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능 - (다문화가구) 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본 가구 유형과 별도로 체크
⑦대상자 요구서비스	○ 대상자가 요구하는 서비스 기록
⑧주의뢰문제, 의뢰서비스	○ 주 의뢰 문제(욕구) 및 의뢰서비스 작성
⑨첨부내용	○ 의뢰대상 및 문제에 대한 참고자료 기록

- 11 -

(2) 작성 예시 - 서비스 의뢰서

서비스 [■ 신청 □ 변경] 의뢰서

작성 일자	20**-**-**	담당자	○○○ (인)
소속	△△구청 주민생활지원과	연락처	***-****-*****
의뢰기관	**알콜상담센터	의뢰날짜	20**-**-**
의뢰기관 담당자	○○○	의뢰기관 연락처	
서비스 대상자 성명	○○○	전화번호	(집) (H. P.)
주소	자택)		
가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 청장년1인가구 <input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구		<input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구
대상자 요구서비스	개별 상담 및 자조모임 참석		
주 의뢰 문제	정신건강유지/습관성 음주	의뢰 서비스	심리치료 및 심리상담, 알콜중독회복 프로그램
첨부내용			

서식 8 사례관리 종결심사서

사례관리 종결심사서

관리번호				대상자명				종결심사 일자			
종결심사 담당자				소속				연락처			
요청일자	인적정보	육구조사	위기도 조사	사례회의	대상자 선정	제공계획	서비스 점검	종결심사			
① 단기성과 목표					① 장기성과 목표						
번호	목표내용	성과구분	성과내역		번호	목표내용	성과구분	성과내역			
1					1						
2					2						
3					3						
② 사례관리자 의견 (담당자 의견)											
③ 대상자(가족)의 변화											
④ 종결심사 의견 (특이사항/ 사후관리)											
⑤ 종결심사 결과											
					☐ 재조사			☐ 종결			
⑥ 종결 유형											
		☐ 장기목표 달성		☐ 단기목표 달성		☐ 상황호전()					
			☐ 거절이나 포기()		☐ 연락두절		☐ 이사또는사망		☐ 자체종결		

- 목표별 달성도 : 전혀 달성하지 못함(1점) / 기대수준 이하로 달성(2점) / 보통수준(3점) 기대한 정도의 목표 달성(4점) / 기대 이상의 목표달성(5점) 등 목표별 달성도 기록

구
제

(1) 작성 방법 - 사례관리 종결심사서

항목	작성방법
①성과목표 (단기·장기)별 성과내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ (목표내용) 대상자와의 상담을 통해 서비스제공계획 수립 시 설정한 장·단기 목표 내용 기록 ○ (성과구분) 전혀 달성하지 못한, 기대수준이하로 달성, 보통수준, 기대한 정도의 목표 달성, 기대 이상의 목표달성 등 달성여부 및 달성 정도 기록 ○ (성과내역) 목표별 성과내용을 기록
② 사례 관리자 의견 (담당자의견)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성과목표 달성 여부 결과를 기초로, 서비스 지속 제공 여부 필요성, 타 기관 의뢰 필요성 등 종결에 대한 담당자 개인의 전문적인 의견을 기술
③ 대상자(가족) 의 변화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개입을 통해 대상자 및 가족의 변화된 정도를 기술
④ 종결심사의견	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사례관리 대상자를 둘러싼 이해관계자 간의 사례회의를 통해 대상자의 변화를 유도하고 적절한 보호 조치가 이루어졌는지 여부를 평가하고 대상자에 대한 종결 여부 논의 결과를 요약하여 기록
⑤ 종결심사결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상자를 둘러싼 중대한 환경 및 욕구의 변화가 발생한 경우 욕구 조사를 재차 실시하며, 그 외의 경우 종결 처리
⑥ 종결 유형	<ul style="list-style-type: none"> ○ (장기목표 달성) 대상자의 욕구 및 문제점을 진단하여 당초 수립했던 장기목표 달성으로 판단되는 경우 ○ (단기목표 달성) 대상자의 욕구 및 문제점을 진단하여 당초 계획했던 서비스 계획에 따라 서비스 연계를 완료한 경우 ○ (상황호전) 위기도 조사를 실시한 결과, 사례관리 전후 점수가 @점 이상 향상되고 대상자의 취업 또는 환경 변화로 인하여 상황이 호전되어 더 이상 사례관리 서비스가 불필요한 경우 ○ (거절이나 포기) 서비스에 대한 거부가 지속되는 경우 또는 사례관리 서비스에 대한 동의 이후 계약에 대해 해지를 요구하여 사례관리 진행의 중단이 야기되는 경우 ○ (연락두절) 대상자가 의도적으로 사례관리자를 회피하여 3개월 이상 연락을 끊는 경우 ○ (이사 또는 사망) 대상자의 이사로 인해 타 지역으로 사례관리를 이관해야할 경우 또는 사망으로 인해 더 이상 사례관리를 진행할 수 없는 경우 ○ (자체종결) 기관의 자원·능력의 한계, 사례관리 대상자의 소극적 참여 등

(2) 작성 예시 - 사례관리 종결심사서

관리번호				대상자명		○○○		종결심사 일자		20**_**_**	
종결심사 담당자		△△△		소속		희망복지지원단		연락처		**_****_****	
요청일자	인적정보	욕구조사	위기도조사	사례회의	대상자선정	제공계획	서비스점검	종결심사			
20**_**_**	20**_**_**	20**_**_**	20**_**_**	20**_**_**	20**_**_**	20**_**_**	20**_**_**	20**_**_**			
단기성과 목표						장기성과 목표					
번호	목표내용	성과구분	성과내역	번호	목표내용	성과구분	성과내역				
1	전문기관 연계를 통한 알콜의존증 치료 및 관리(부)	기대한 정도의 목표달성	주1회 정신과 상담 및 약물치료 시행 중이며, 알콜상담 센터 단주모임에 참여하면서 음주 관리하고 있음.	1	알콜의존증 치료를 통한 음주에 대한 자기 조절력 기르기	기대한 정도의 목표달성	약물치료와 단주모임을 병행하면서 5개월 이상 금주를 하고 있음.				
2	학습멘토 연계를 통한 자기주도학습 방법 습득(자)	기대 이상의 목표달성	대학생 학습멘토 연계되어 주2회 학습지도 받으면서 스스로 공부하는 방법을 터득하고 있음.	2	학습능력 향상을 통해 자신감을 갖고 학교생활하기 (자)	기대한 정도의 목표달성	최근 실시한 학습 평가에서 성적이 많이 향상되어 공부 및 학교 생활에 자신감을 보이고 있음.				
3	채무문제 해결을 통한 경제적 부담감 완화(부)	기대한 정도의 목표달성	무료법률상담을 통해 개인회생제도 신청하여 회생절차를 밟는 중으로 경제적 부담감이 많이 완화됨.	3	취업을 통한 생활안정(부)	보통수준	희망리본사업에 참여 하면서 도배기술에 관심이 생겨 자격 취득을 위해 학원 수강 중에 있으며, 자격 취득 후 자활 센터 통해 일자리 연계받기로 함.				
				4	희망리본사업 참여를 통한 근로능력강화(부)	기대한 정도의 목표달성	희망리본사업에 결석 없이 참여하고 있으며, 본인이 하고 싶은 일에 대한 구체적인 계획을 세우는 등 강한 자립 의지를 보이고 있음.				



사례관리자 의견 (담당자 의견)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 약물치료 <ul style="list-style-type: none"> - 치료에 적극적으로 임하고 약물관리도 잘 되고 있어, 5월부터는 주1회 진료에서 격주 진료로 일정 조정됨. **정신과 주치의와의 지속적인 의사소통을 통해 병원치료에 대한 모니터링을 지속할 예정임. ○ 단주모임 <ul style="list-style-type: none"> - 단주모임에 관심을 보이며 빠짐없이 참여하고 있으며 담당자와 라포형성도 잘 되어 있어 알콜상담센터를 통해 모니터링 실시하는 것으로 협의함. ○ 일대일 학습멘토 <ul style="list-style-type: none"> - **대학교 사회봉사단 통해 대학생 자원봉사가 연계되어 주2회 학습지도 받고 있음. 자원봉사자가 정서지원 또한 해주고 있어 △△△가 매우 좋아하고 있음. 원래 계획은 6개월간 연계하는 것이었으나 대상자와 자원봉사자 모두 연장하는 것에 동의하여 추후 6개월간 더 지속하기로 함. ○ 희망리본사업 <ul style="list-style-type: none"> - **희망리본사업 6개월째 참여중임. ○○○이 도배기술을 배워 취업하기를 위해 무료학원 연계하여 도배사 자격증 취득 과정반 수강 중에 있음. 자격증 취득 후 자활센터 통해 일자리 연계받기로 함. ○ 무료법률상담 <ul style="list-style-type: none"> - 채무문제 관련 무료법률 상담을 통해 개인회생제도 안내받고 회생 신청하여 5년 동안 월 5만원씩 변제하는 것으로 승인받음. 현재 4개월 납부하였으며 아직까지 연체 없이 성실히 변제하고 있음. 						
대상자(가족)의 변화	○ ○○○은 통합사례관리 지원을 받으면서 단주 및 자립의지가 더욱 강해졌으며, △△△도 개입 전보다 활발해지고 학교생활에도 흥미를 보이고 있음.						
종결심사 의견 (특이사항/사후 관리)	○ 단기목표 달성 및 문제상황 호전으로 통합사례관리 종결하고, ○○○의 음주관리는 알콜상담 센터에서 모니터링 실시하기로 함. 음주문제 외 나머지 사항에 대해서는 동주민센터에서 전반적으로 관리하면서 추가 개입이 필요하거나 도움이 필요한 사항이 있을 경우 희망복지 지원단과 협의하여 개입하기로 함.						
종결심사 결과	<input type="checkbox"/> 재조사 <input checked="" type="checkbox"/> 종결						
종결 유형	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> 장기목표 달성</td> <td style="width: 33%;"><input checked="" type="checkbox"/> 단기목표 달성</td> <td style="width: 34%;"><input type="checkbox"/> 상황호전()</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 거절이나 포기()</td> <td><input type="checkbox"/> 연락두절</td> <td> <input type="checkbox"/> 이사또는사망 <input type="checkbox"/> 자체종결 </td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 장기목표 달성	<input checked="" type="checkbox"/> 단기목표 달성	<input type="checkbox"/> 상황호전()	<input type="checkbox"/> 거절이나 포기()	<input type="checkbox"/> 연락두절	<input type="checkbox"/> 이사또는사망 <input type="checkbox"/> 자체종결
<input type="checkbox"/> 장기목표 달성	<input checked="" type="checkbox"/> 단기목표 달성	<input type="checkbox"/> 상황호전()					
<input type="checkbox"/> 거절이나 포기()	<input type="checkbox"/> 연락두절	<input type="checkbox"/> 이사또는사망 <input type="checkbox"/> 자체종결					

- 목표별 달성도 : 전혀 달성하지 못함(1점) / 기대수준 이하로 달성(2점) / 보통수준(3점) / 기대한 정도의 목표 달성(4점) / 기대 이상의 목표달성(5점) 등 목표별 달성도 기록

서식 9 모니터 상담지(읍·면·동)

모니터 상담지

①방문일시: 년 월 일 상담자 :

②세대주	생년월일	전화번호	
주 소		휴대전화	
	특이사항 :	비상연락처	

③ 가족 사항(변동사항)

세대주와의 관계	성 명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병

욕구확인

대상자·가족이 원하는 도움·지원의 내용 (표현된 욕구)	
대상자·가족의 주요문제·걱정거리 (잠재된 욕구)	

주요문제

<input type="checkbox"/> 안전(학대, 방임, 기타 안전) 문제	<input type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제	<input type="checkbox"/> 일상생활유지 문제
<input type="checkbox"/> 가족관계 문제	<input type="checkbox"/> 사회적관계(친인척, 이웃관계) 문제	<input type="checkbox"/> 경제적 문제
<input type="checkbox"/> 교육의 문제	<input type="checkbox"/> 직업의 문제	<input type="checkbox"/> 생활환경 문제
<input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제	<input type="checkbox"/> 기타	

④ 주변관계

개인/기관	관계/기관명	성명/부서또는담당자	연락처

종교

<input type="checkbox"/> 기독교	<input type="checkbox"/> 천주교	<input type="checkbox"/> 불교	<input type="checkbox"/> 기타()
* 다니는곳()		위치()	관계()

⑤상담 내용 및 조치 사항

구
서

⑥건 강 상 태					
성명	질병(환)	질병(환)	병명	치료기간(개월)	
	병원	자주가는 병원 :	위치:	진료주기 :	
	사용약물	<input type="checkbox"/> 복용	<input type="checkbox"/> 미복용	(복용정도 1일 (회) / 1회당(개))	
	수술현황	<input type="checkbox"/> 필요	<input type="checkbox"/> 불필요	(질병명: / 시기:)	
		* 과거 이력 : 질병명() 연도 ()			
	안과	<input type="checkbox"/> 각막 <input type="checkbox"/> 백내장 <input type="checkbox"/> 녹내장 <input type="checkbox"/> 시력상실 <input type="checkbox"/> 해당없음 <input type="checkbox"/> 기타()			
	틀니	<input type="checkbox"/> 사용 <input type="checkbox"/> 필요 <input type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/> 부분) <input type="checkbox"/> 해당없음 <input type="checkbox"/> 보수필요			
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음				

⑦복지서비스			
성명	현재지원	복지 서비스	<input type="checkbox"/> 반찬, 도시락 <input type="checkbox"/> 요양보호,돌봄 <input type="checkbox"/> 아동/청소년지원 () <input type="checkbox"/> 기관프로그램이용 () <input type="checkbox"/> 기타 ()
			만족도 <input type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유:)
		후원금 (물품)	금액/내용: 기간: 주기: 만족도 <input type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유:)
	희망지원	<input type="checkbox"/> 정부양곡 <input type="checkbox"/> 무선페이징 <input type="checkbox"/> 건강검진(검진이력 년, 희망항목) <input type="checkbox"/> 주거지원 (<input type="checkbox"/> 영구임대 <input type="checkbox"/> 매입임대 <input type="checkbox"/> 전세자금) <input type="checkbox"/> 집수리 <input type="checkbox"/> 세탁 (주 회) <input type="checkbox"/> 급식(주 회) <input type="checkbox"/> 가사도움 (주 회) <input type="checkbox"/> 노인돌봄미 <input type="checkbox"/> 장애인활동보조지원 <input type="checkbox"/> 산모신생아도우미 <input type="checkbox"/> 가사간병방문도우미 <input type="checkbox"/> 장애아동재활치료 <input type="checkbox"/> 아동인지능력향상서비스 <input type="checkbox"/> 여행바우처 <input type="checkbox"/> 문화바우처 <input type="checkbox"/> 스포츠타바우처 <input type="checkbox"/> 기타 ()	
		의견 <input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음	

⑧주거환경			
거주지형태	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 다가구 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 여관,고시원 <input type="checkbox"/> 오피스텔 <input type="checkbox"/> 기타 ()		
임대현황	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 보증부월세 <input type="checkbox"/> 사글세 <input type="checkbox"/> 무료임대(관계:) * 보증금(만원)/월세(만원) 거주층: 방 수: 개(가구원 명)		
편의시설	화장실 (<input type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 공동 / <input type="checkbox"/> 수세식 <input type="checkbox"/> 재래식 / <input type="checkbox"/> 입식 <input type="checkbox"/> 좌식 / <input type="checkbox"/> 청결 <input type="checkbox"/> 불결)		
	부엌(<input type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 공동 <input type="checkbox"/> 없음 / <input type="checkbox"/> 입식 <input type="checkbox"/> 재래식 / <input type="checkbox"/> 청결 <input type="checkbox"/> 불결)		
시설상태	<input type="checkbox"/> 벽, 담 (<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 지붕 (<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 도배, 장판 (<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수)		
	<input type="checkbox"/> 화장실 (<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 부엌 (<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 보일러, 전기배선, 설비 등 (<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 기타()		
난방	<input type="checkbox"/> 폭염취약 <input type="checkbox"/> 한파취약		
	주	<input type="checkbox"/> 연탄 <input type="checkbox"/> 기름 <input type="checkbox"/> 도시가스 <input type="checkbox"/> 일반기스 <input type="checkbox"/> 전기 <input type="checkbox"/> 기타()	
	보조	<input type="checkbox"/> 전기장판 <input type="checkbox"/> 침대사용 <input type="checkbox"/> 난로 <input type="checkbox"/> 온풍기	
전기	<input type="checkbox"/> 자동차단기대상 <input type="checkbox"/> 조명기구개선대상(백열, 형광등사용) <input type="checkbox"/> 기타()		
가전제품	<input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> 냉장고 <input type="checkbox"/> 세탁기 <input type="checkbox"/> 전자레인지 <input type="checkbox"/> 선풍기 <input type="checkbox"/> 에어컨 <input type="checkbox"/> 컴퓨터 <input type="checkbox"/> 기타()		
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음		

(1) 작성 방법 - 모니터 상담지

항목	작성방법
①방문일시, 상담자	○ 방문일시, 상담자
②세대 정보	○ 통합사례관리종결대상(모니터 대상) 세대주 정보(세대주, 생년월일, 연락처, 주소 등) 기록
③가족사항, 욕구확인, 주요문제	○ 가족사항 정보(세대주와의 관계, 성명, 연령, 동거, 학력, 직업, 건강상태, 장애 및 질병) 기록 ※이전 상담결과에서 변화된 사항을 위주로 확인하여 기록 ○ (욕구확인) 대상세대가 원하는 지원내용(표현된 욕구)과 주요문제(잠재된 욕구) 기록 ○ (주요문제) 주요 문제 체크
④주변관계, 종교	○ 세대의 주변관계(개인 또는 기관), 종교 기관 등에 대해서 기록
⑤상담내용 및 조치사항	○ 통합사례 종결이후 대상세대의 모니터 결과를 종합하여 기록하고, 대상자 세대의 변화여부를 기록 함. ※통합사례 종료 후, 대상자에 대한 서비스 및 사례관리자에 대한 만족도 설문을 실시하여 기록
⑥건강상태	○ 주요 대상자의 질환, 치료병원, 사용약물 및 수술현황, 안과질환, 치아상태 등 정보 기록하고, 상담자의 의견 기술
⑦복지서비스	○ 현재 지원인 복지서비스 현황과 희망하는 복지서비스를 기록하고 상담자의 의견 기술
⑧주거환경	○ 거주지형태, 임대현황, 편의시설, 시설상태, 난방, 전기 등의 상태와 가전제품 보유 여부 등 기록하고 상담자 의견 기록

⑥ 건강상태				
성명	질병(환)	질병(환)	병명	치료기간(개월)
		만성질환	당뇨	15년
	병원	자주가는 병원 : ○○의원 위치: ○○아파트단지 상가 진료주기: 월1회		
	사용약물	<input checked="" type="checkbox"/> 복용 <input type="checkbox"/> 미복용 (복용정도 1일 (회)/1회당(개))		
	수술현황	<input type="checkbox"/> 필요 <input checked="" type="checkbox"/> 불필요 (질병명: / 시기:) * 과거 이력 : 질병명() 연도 ()		
	안과	<input type="checkbox"/> 각막 <input type="checkbox"/> 백내장 <input type="checkbox"/> 녹내장 <input type="checkbox"/> 시력상실 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음 <input type="checkbox"/> 기타()		
틀니	<input type="checkbox"/> 사용 <input type="checkbox"/> 필요 (<input type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/> 부분) <input type="checkbox"/> 해당없음 <input checked="" type="checkbox"/> 보수필요			
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input checked="" type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음			

⑦ 복지서비스			
성명	현재지원	복지 서비스	<input checked="" type="checkbox"/> 반찬, 도시락 <input checked="" type="checkbox"/> 영양보호, 돌봄 <input type="checkbox"/> 아동/청소년지원 () <input type="checkbox"/> 기관프로그램이용 () <input type="checkbox"/> 기타 ()
		후원금 (물품)	금액/내용 : 기간 : 주기 : <input type="checkbox"/> 만족도 <input checked="" type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유:)
	희망지원	<input type="checkbox"/> 정부양곡 <input type="checkbox"/> 무선편지 <input type="checkbox"/> 건강검진(검진이력 년, 희망항목) <input checked="" type="checkbox"/> 주거지원 (<input type="checkbox"/> 영구임대 <input type="checkbox"/> 매입임대 <input type="checkbox"/> 전세자금) <input type="checkbox"/> 집수리 <input type="checkbox"/> 세탁 (주 회) <input type="checkbox"/> 급식 (주 회) <input type="checkbox"/> 가사도움 (주 회) <input type="checkbox"/> 노인돌봄비 <input type="checkbox"/> 장애인활동보조지원 <input type="checkbox"/> 산모신생아도우미 <input type="checkbox"/> 가사간병방문도우미 <input type="checkbox"/> 장애아동재활치료 <input type="checkbox"/> 아동인지능력향상서비스 <input type="checkbox"/> 여행바우처 <input type="checkbox"/> 문화바우처 <input type="checkbox"/> 스포츠바우처 <input type="checkbox"/> 기타 ()	
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input checked="" type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음		

⑧ 주거환경			
거주지형태	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input checked="" type="checkbox"/> 다가구 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 여관,고시원 <input type="checkbox"/> 움막 <input type="checkbox"/> 기타 ()		
임대현황	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input checked="" type="checkbox"/> 보증부월세 <input type="checkbox"/> 사글세 <input type="checkbox"/> 무료임대(관계:) * 보증금(만원)/월세(만원) 거주층: 방 수: 개(가구원 명)		
편의시설	화장실 (<input type="checkbox"/> 단독 <input checked="" type="checkbox"/> 공동 / <input checked="" type="checkbox"/> 수세식 <input type="checkbox"/> 재래식 / <input type="checkbox"/> 입식 <input checked="" type="checkbox"/> 좌식 / <input checked="" type="checkbox"/> 청결 <input type="checkbox"/> 불결) 부엌(<input checked="" type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 공동 <input type="checkbox"/> 없음 / <input type="checkbox"/> 입식 <input type="checkbox"/> 재래식 / <input type="checkbox"/> 청결 <input type="checkbox"/> 불결)		
시설상태	<input type="checkbox"/> 벽, 담 (<input type="checkbox"/> 양호 <input checked="" type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 지붕 (<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 도배, 장판 (<input type="checkbox"/> 양호 <input checked="" type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 화장실 (<input type="checkbox"/> 양호 <input checked="" type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 부엌 (<input type="checkbox"/> 양호 <input checked="" type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 보일러, 전기배선, 설비 등 (<input checked="" type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량 <input type="checkbox"/> 긴급보수) <input type="checkbox"/> 기타() <input checked="" type="checkbox"/> 폭염취약 <input checked="" type="checkbox"/> 한파취약		
난방	주	<input type="checkbox"/> 연탄 <input checked="" type="checkbox"/> 기름 <input type="checkbox"/> 도시가스 <input type="checkbox"/> 일반가스 <input type="checkbox"/> 전기 <input type="checkbox"/> 기타()	
	보조	<input checked="" type="checkbox"/> 전기장판 <input type="checkbox"/> 침대사용 <input type="checkbox"/> 난로 <input type="checkbox"/> 온풍기	
전기	<input type="checkbox"/> 자동차단기대상 <input checked="" type="checkbox"/> 조명기구개선대상(백열, 형광등사용) <input type="checkbox"/> 기타()		
가전제품	<input checked="" type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> 냉장고 <input checked="" type="checkbox"/> 세탁기 <input type="checkbox"/> 전자레인지 <input checked="" type="checkbox"/> 선풍기 <input type="checkbox"/> 에어컨 <input type="checkbox"/> 컴퓨터 <input type="checkbox"/> 기타()		
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input checked="" type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음		



서식10 만족도 설문지

설문지

문항내용		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
서비스 내용	1. 당신을 담당하는 사례관리자가 사례관리 과정을 자세히 설명하여 주었습니까?					
	2. 당신이 받은 사례관리의 내용과 서비스면에서 만족합니까?					
	3. 사례관리 담당자는 당신을 존중하면서 사례관리 과정을 수행하였습니까?					
	4. 당신은 사례관리자의 전문성에 만족하십니까?					
	5. 사례관리 담당자는 당신의 욕구를 충분히 반영한 후 서비스를 제공하였습니까?					
	6. 사례관리서비스를 받고 난 이후 전반적으로 당신의 욕구해결에 도움이 되었습니까?					
	7. 당신이 요청한 부분에 대해 사례관리 담당자가 최대한 신속히 처리하려고 노력한다고 생각하십니까?					
	8. 사례관리 담당자의 각종 복지서비스 안내가 시기적으로 적절히 제공되었습니까?					
사례관리 담당자의 태도	1. 사례관리 담당자는 당신에게 친절하였습니까?					
	2. 사례관리 담당자와 의사소통이나 대화가 원활했다고 생각하십니까?					
	3. 사례관리 담당자는 당신에게 서비스를 제공하기 위해 충분한 사전 정보를 준비하고 있었다고 생각하십니까?					
	4. 당신은 사례관리 담당자에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청하였습니까?					

서식11 **솔루션회의 의뢰서** (* 시스템 미구현 서식, 필요시 지자체 실정에 맞게 변경하여 활용 가능)

솔루션회의 의뢰서

솔루션회의 요청자									
의뢰자					소속기관				
요청일시					연락처				
사례대상자									
성명				성별/나이			선정일		
주소							사례관리자		
가구특성				공적급여유형			의뢰경로		
혼인관계	미혼 <input type="checkbox"/> 기혼 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 이혼 <input type="checkbox"/> 사별 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/>								
직업				종교			최종학력		
건강상태	양호 <input type="checkbox"/>			질병유무	유 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/>		치료여부	유 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/>	
	보통 <input type="checkbox"/>			장애유무	유 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/>		장애등급		
가족형태									
주거사항				주거형태			주거소유		
경제상황				가계소득			부채상태		
				정부지원금			월 평균 지출		
가족사항	관계	성명	연력	성별	직업	동거	건강상태	비고	
사진자료									
가계도 및 생태도									
사례관리 진행내용									
솔루션회의 의뢰내용									

서식12 솔루션 회의록

솔루션 회의록

① 작성자	○○○	작성일자	20**-**-**
소속기관	△△구청, △△읍면동	연락처	
② 회의 참석자	내부참석자: 외부참석자:		
③ 솔루션 회의 의뢰 내용			
④ 솔루션 회의 내용			
⑤ 솔루션 회의 결과			

(1) 작성 방법 - 솔루션회의록

항목	작성방법
① 작성자, 작성일자, 소속기관, 연락처	○ 솔루션회의 작성자, 회의록 작성일자, 소속기관, 연락처 기록
② 회의참석자	○ 솔루션회의 참석자를 내부참석자와 외부참석자로 구분하여 기록 - 내부참석자 : 희망복지지원단, 시군구 및 읍면동 유관부서 담당자 등 - 외부참석자 : 회의 안건관련 유관기관 참석자, 슈퍼비전 제공을 위한 전문가 등
③ 솔루션회의 의뢰내용	○ 솔루션회의 요청 내용을 작성
④ 솔루션 회의 내용	○ 솔루션회의 주요 내용을 작성, 세부작성 방법은 정해져있지 않으며 사례별로 회의 내용을 정리
⑤ 솔루션회의 결과	○ 솔루션회의 결정사항, 협조사항, 향후 추진사항 등을 중심으로 간략히 요약

참고 1 복지자원 표준 분류체계

〈9개 대분류 51개 중분류〉
복지자원 표준 분류체계

□ 복지자원 표준분류표(대분류 9종, 중분류 51종)

대분류	중분류	대분류	중분류
1. 일자리 (6)	1-1. 직업상담 및 알선	6. 보호 및 돌봄·요양 (6)	6-1. 장기 시설보호
	1-2. 직업능력개발 및 직업교육		6-2. 단기 시설보호
	1-3. 자활 및 일자리사업		6-3. 주·야간 보호
	1-4. 창업지원		6-4. 간병 및 돌봄서비스
	1-5. 직업유지 및 자립지원		6-5. 장제서비스
	1-6. 구직관련 비용지원		6-6. 돌봄·요양 관련 비용지원
2. 주거 (3)	2-1. 주거환경 개선	7. 보육 및 교육 (8)	7-1. 양육상담 및 부모교육
	2-2. 거처마련 및 이주지원		7-2. 보육 및 양육지원
	2-3. 주거관련 비용지원		7-3. 인지발달 및 학습지원
3. 일상생활 (7)	3-1. 가사 지원		7-4. 특기적성지원
	3-2. 식사(식품) 지원		7-5. 진로지도 및 상담
	3-4. 위생(이미용) 지원		7-6. 장애·특수교육
	3-3. 활동(이동) 지원		7-7. 평생교육
	3-5. 생활용품 지원		7-8. 보육 및 교육관련 비용지원
	3-6. 일상생활관련 비용지원	8. 문화 및 여가 (5)	8-1. 공연·전시 관람지원
	3-7. 복합지원		8-2. 체육활동 지원
4. 신체건강 및 보건 의료 (6)	4-1. 질병예방 및 건강관리		8-3. 체험 및 여행지원
	4-2. 검진·진단 및 치료		8-4. 취미활동지원
	4-3. 재활치료		8-5. 문화·여가 관련 비용지원
	4-4. 산전 후 관리	9. 안전 및 권익보장 (4)	9-1. 안전 및 인권교육
	4-5. 의약품·의약외품 및 보장구 지원		9-2. 학대 및 폭력피해자지원
	4-6. 보건의료관련 비용지원		9-3. 법률· 및 재무상담
5. 정신건강 및 심리정서 (6)	5-1. 정신건강 교육		9-4. 법률지원관련 비용지원
	5-2. 심리검사 및 진단		
	5-3. 정신·심리 상담		
	5-4. 정서발달 및 치유지원		
	5-5. 정신질환자 치료 및 사회복귀 지원		
	5-6. 정신건강관련 비용지원		

□ 복지자원 표준분류 예제 및 설명

대분류	중분류	예 제	설 명
1. 일자리 (6)	1-1. 직업상담 및 알선	직업 및 취업 상담, 취업알선, 취업박람회개최	- 일정한 직업이나 직업 등에 대해 알맞은 소질을 평가하고, 직업을 선택하는데 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 장애 상태와 주변환경 및 작업환경 등 제반 문제점들을 찾아 해결하여 자신이 처한 상황과 능력에 적합한 직업을 선택할 수 있도록 제반 도움을 제공
	1-2. 직업능력개발 및 직업교육	직업능력평가, 직업적성검사, 직업훈련, 직업재활훈련, 직업 및 직장 체험, 직무교육, 보호작업장지원, 공동작업장지원, 자격증취득지원, 내일배움카드지원	- 개인이 일의 세계를 탐색하여 자기의 적성·흥미·능력에 맞는 일을 선택하고, 그 일에서 필요로 하는 지식·기능·태도·이해 및 판단력과 습관들을 개발하는 교육 - 일정한 직무를 수행하는데 필수적으로 요구되는 지식(knowledge)과 기술(skill)을 훈련
	1-3. 자활 및 일자리사업	자활근로사업, 공공근로사업, 취업성공패키지사업, 희망리본프로젝트사업, 노인일자리사업, 사회적일자리사업, 지역공동체일자리사업	- 지역자활지원센터에서 제공하는 자활을 위한 정보제공·상담·직업교육 및 취업알선 및 창업지원, 지역 특화된 자활 프로그램 개발 및 보급, 자활의욕 고취를 위한 교육, 참여자 사례관리 등 - 근로능력 있는 저소득층이 스스로 자활할 수 있도록 자활능력배양, 기능습득지원 및 근로기회 제공
	1-4. 창업지원	창업지원, 창업자금지원, 창업교육, 희망가게운영, 인큐베이터사업단운영	- 창업 관련 판로 및 입지, 사업화 컨설팅 및 교육, 정보, 자금, 홍보 및 마케팅 등 지원
	1-5. 직업유지 및 자립지원	취업후상담및관리, 취업후지도, 퇴소후상담, 취업자간담회, 취업자자조모임, 자립정착금지원, 한부모가족자립지원, 희망키움통장사업, 내일키움통장사업, 희망플러스사업	- 지역자활지원센터에서 제공하는 자활을 위한 정보제공·상담·직업교육 및 취업알선 및 창업지원, 지역 특화된 자활 프로그램 개발 및 보급, 자활의욕 고취를 위한 교육, 참여자 사례관리 등 - 근로능력 있는 저소득층이 스스로 자활할 수 있도록 자활능력배양, 기능습득지원 및 근로기회 제공
	1-6. 구직관련 비용지원	학원 등록비 지원, 강습료 지원, 직업교육 재료비 지원	- 앞서의 분류체계로 구분되지 않는 서비스의 내용에 관해 결과적으로 직접적인 현금지원이 이루어진 경우 ※ 해당 교육/강습 시설에서 무료강습 또는 수강하는 것과는 구별

대분류	중분류	예 제	설 명
2. 주거 (3)	2-1. 주거환경 개선	집수리지원(일반), 화장실개보수지원, 지붕개량지원, 도색·도배·장판지원, 누수·방수지원, 보일러교체·수리, 전기공사·점검, 방충망설치·수리, 방역서비스	- 도배, 장판, 방역, 편의시설 등의 마련 및 개·보수를 통해 안전하고 쾌적한 주거환경을 제공하는 서비스 - 주거시설 내·외부에 대한 개·보수를 통해 안전하고 쾌적한 주거 환경을 제공하는데 관련된 일련의 직접서비스
	2-2. 거처마련 및 이주지원	임시주거지원, 임대주택지원, 이사지원, 시설입소지원	- 주거를 대신할 수 있는 '거처마련 및 이주지원'으로, 주거지원에 따라 이동이 필요한 경우 관련된 지원 서비스
	2-3. 주거관련 비용지원	전세비지원, 월세비지원, 이사비지원, 공인중개수수료지원	- 전·월세비와 같은 임대료를 지원하거나, 중개 수수료 등 주거관련 현금 지원
3. 일상 생활 (7)	3-1. 가사 지원	가사지원, 가사간병서비스, 세탁, 빨래, 청소, 집정리, 의류및침구관리, 물품관리, 장보기지원, 행정및일상업무지원, 일상생활훈련및교육	- 신체적, 정신적 이유로 원활한 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득 취약계층에게 제공하는 청소, 세탁, 식사 준비 등 가사 지원 서비스
	3-2. 식사(음식) 지원	식사지원, 도시락지원, 급식지원, 밑반찬지원, 쌀지원, 잡곡지원, 떡국지원, 라면지원, 김치지원, 고기지원, 간식지원, 상차림지원, 음료품지원, 식사관리, 푸드마켓사업, 푸드뱅크사업, 기타부식지원	- 저소득 노인, 아동·청소년, 장애인 등 가정 형편이 어렵거나 스스로의 힘으로 식사 준비가 어려워 식사를 거르는 대상자에게 지원하는 무료 식사 서비스, 음식 제공 서비스 등
	3-3. 활동(이동) 지원	개인위생관리, 목욕, 손발톱정리, 이미용지원, 용변관리, 옷갈아입히기, 위생용품지원	- 노령 및 장애 등으로 거동이 불편한 대상자가 일상생활과 사회생활을 스스로 수행하는 데 필요한 범위 내에서 제공하는 활동(이동)지원 서비스
	3-4. 위생 지원 (이미용 등)	개인활동지원, 차량지원, 동행지원, 송영지원, 등하교지원, 실버카지원, 수화지원, 일상생활훈련, 신체기능훈련, 장애인활동지원	- 개인 위생관리에 어려움을 겪는 노인, 장애인, 아동 등에게 지지체 및 관련 단체를 통해 지원하는 목욕, 세탁, 이미용 서비스
	3-5. 생활용품 지원	가구지원, 가구관리, 가전제품지원, 가전제품관리, 난방용품지원, 난방용품관리, 냉방용품지원, 냉방용품관리, 상품권지원, 출산용품지원, 청소용품지원, 의류지원, 침구지원, 기타생활용품지원	- 일상생활을 유지하는 데 필요한 의류, 식품, 생활가전, 생활용품 등의 현물 지원 서비스

대분류	중분류	예 제	설 명
	3-6. 일상생활관련 비용지원	교통비지원, 상하수도요금지원, 생계비지원, 난방비지원, 전기요금지원, 의료비감면, 출산비용지원, 학원비지원, 증여세면제, 이동통신요금지원, 수행여행비지원, 장애수당, 장애아동수당, 장애인연금.	- 기존 사회복지제도의 급여 기준에 충족하여 현금성 수당 ※보육료 지원, 사회서비스 전자바우처와 같은 서비스 이용료 제외
	3-7. 복합지원	공동모금회 긴급지원, 공동모금회 후원의뢰, 공동모금회 후원(지정기탁)현금, 공동모금회 후원(지정기탁)현물, 공동모금회 기획사업, 공동모금회 차금(시군지정기탁)	- 행복 e음 공동모금회 시스템에서 연계한 긴급지원 및 기획사업
4. 신체 건강 및 보건 의료 (6)	4-1. 질병예방 및 건강관리	건강관리, 만성질환관리, 심혈관질환관리, 건강상담, 건강정보제공 보건교육, 구강교육, 금연교육, 금주교육, 위생교육, 영양교육, 치매교육, 질병예방교육, 응급처치교육, 낙상예방교육, 투약관리 가정간호서비스, 건강생활실천통합서비스, 방문건강관리서비스, 예방접종지원	- 의학적 치료행위는 아니지만 건강한 생활 유지를 위해 필요하다고 판단되는 일련의 예방활동과 일상생활 관리서비스(영양상담, 운동처방 등)
	4-2. 검진·진단 및 치료	일반건강검진, 구강검진, 인과검진, 영유아건강검진, 노인건강검진, 발달검사, 선천성대사이상검사, 난청조기진단, 치매조기검진, 활력증후측정, 일반진료, 입원진료, 촉탁의진료, 치과진료, 한방진료	- 신체적 질병의 완화 및 치료를 목적으로 제공 되는 의학적 서비스로 통상적인 의료행위, 진료행위 전체
	4-3. 재활치료	물리치료, 재활치료, 감각치료, 언어치료, 작업치료, 적외선치료, 전기치료, 통증치료, 수지침치료, 온열 및 냉치료, 운동치료, 운동치료_스트레칭체조, 운동치료_요가, 마사지, 신체기능훈련, 청력훈련	- 질병이나 사고에 의한 후유증, 만성질환, 노인병 등 장기치료를 요하는 환자와 기능적 장애에 대해 의료적, 심리적 수단 등을 통해 개인의 기능적 능력을 개발하고 회복시키는 신체적· 물리적 재활 서비스
	4-4. 산전 후 관리	임산부교실, 임산부산전후관리, 임산부영유아영양보충사업	- 임신과 출산과정에 관련된 일련의 서비스

구
체

대분류	중분류	예 제	설 명
	4-5. 의약품·의약외품 및 보장구 지원	영양보충제지원, 구충제지원, 한약지원, 안경지원, 보청기지원, 틀니지원, 구급함지원, 파스지원, 햇빚지원, 성인기저귀지원, 알레르기질환지원, 보장구대여, 보장구대여_보행보조기, 보장구대여_자세유지보조기, 보장구대여_장애인보조기기, 보장구대여_재활보조기, 보장구대여_휠체어, 보장구지원, 보장구지원_보행보조기, 보장구지원_전동휠체어, 보장구수리	- 의약품과 의약외품 및 보장구 등 신체건강 및 일상생활 편의를 위한 보건으로 관련 물품 지원 서비스
	4-6. 보건의료관련 비용지원	의료비지원, 검사비지원, 난임부부수술비지원	- 신체적 질병의 치료나 건강 관련하여 발생된 비용 부분에 대한 현금성 지원
5. 정신 건강 및 심리 정서 (6)	5-1. 정신건강 교육	우울증예방교육, 자살예방교육, 약물오남용예방교육, 인터넷중독예방교육	- 지역사회에서 빈번하게 출현하면서 사회 문제화 되는 주요 정신적·정서적 문제와 관련 하여(특히, 우울 및 자살, 알콜 및 약물중독, 게임, 인터넷 및 도박중독 등) 해당자 또는 지역사회 주민을 대상으로 실시하는 예방 교육 및 인식개선 교육
	5-2. 심리검사 및 진단	우울증 검사, 인터넷 중독 진단, 심리검사_성인, 심리검사_아동	- 정신건강이나 심리 정서적 문제에 대해 전문적 개입의 최초단계의 서비스
	5-3. 정신·심리 상담	우울증상담, 자살예방상담, 알콜중독상담, 약물중독상담, 인터넷중독상담 상담	- 정신적으로 건강한 상태의 유지 및 증진을 위해 제공되는 심리정서적 지원 및 상담 서비스
	5-4. 정서발달 및 치유지원	놀이치료, 미술치료, 독서치료, 웃음치료, 원예치료, 음악치료, 안부확인및정서지원, 멘토링, 대인관계훈련, 말벗지원, 사회적응훈련 아동청소년심리지원서비스, 우리아이심리지원서비스, 노인맞춤형정서지원서비스, 가족관계개선, 사회성향상지원	- 상담을 제외한 다양한 정서적 지원서비스
	5-5. 정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신과진료, 심리치료	- 정신질환자에 대한 전문적 의료개입 서비스와 이들의 지역사회 복귀를 지원하는 서비스

대분류	중분류	예 제	설 명
	5-6. 정신건강관련 비용지원	정신과 진료 비용 지원, 심리치료 비용 지원	- 정신건강 및 심리정서적 안정을 위해 필요한 비용에 대한 현금지원
6. 보호 및 돌봄·요양 (6)	6-1. 장기 시설보호	가정위탁보호, 아동보호시설, 자립지원시설, 노숙인자활시설, 노숙인요양시설	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인, 장애인, 아동 등을 시설에 장기간 입소시켜 제공되는 보호 및 각종 서비스
	6-2. 단기 시설보호	일시보호시설_아동, 일시보호시설_청소년, 일시보호시설_노인, 일시보호시설_장애인, 일시보호시설_노숙인, 일시보호시설_한부모자	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인, 장애인 등을 시설에 단기간 입소시켜 제공되는 보호 및 각종 서비스 ※ 노인의 경우, 단기 보호 서비스는 월1일 이상 15일 이하 단기간의 보호가 필요한 자에 한함 (노인복지법 시행규칙 제27조)
	6-3. 주·야간 보호	주간보호시설_아동, 주간보호시설_노인, 주간보호시설_장애인, 야간보호시설_아동, 야간보호시설_노인, 야간보호시설_장애인,	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인 및 장애인 등을 낮 동안 혹은 밤동안 시설에서 보호하며 기능회복을 도모하기 위해 제공되는 서비스
	6-4. 간병 및 돌봄서비스	노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 방문요양서비스, 간병서비스, 간병인파견, 장애인돌봄서비스, 산모/신생아돌봄서비스	- (간병) 질병 및 장애 등으로 일상생활에 지장이 있는 경우, 병원이나 가정에 간병인 등의 파견을 통해 활동의 보조나 신변을 돌보는 서비스 - (돌봄서비스) 고령이나 질병, 장애, 출산, 산후 조리 등으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 제공되는 돌봄서비스
	6-5. 장제서비스	장제급여지원, 임종교육, 영정 사진촬영, 장례지원, 장례비지원	- 생애주기의 흐름에 따라 가족원 또는 서비스 대상자의 사망에 따라 발생하는 일련의 장례 절차에 대한 서비스
	6-6. 돌봄·요양 관련 비용지원	돌봄 및 요양 관련 비용 지원	- 보호와 돌봄·요양과 관련하여 발생한 비용에 대한 현금지원이 이루어지는 경우
7. 보육 및 교육 (8)	7-1. 양육상담 및 부모교육	양육상담, 부모교육	- 양육과정에서 경험하는 애로사항이나 정보 부족을 해결하면서, 바람직한 양육환경 조성을 위한 부모 소양교육 서비스
	7-2. 보육 및 양육지원	어린이집연계, 시간제탁아지원, 가정방문, 보육서비스, 시간연장보육서비스, 방과후돌봄서비스, 방과후교실	- 유아 및 아동에 대해 가정 및 교육기관 등에서 영유아의 발달 특성에 적합한 교육과 보호를 제공 - 교육기관 이용, 교재, 학습 등 보육 및 교육에 대한 소요비용을 감면 또는 지원

대분류	중분류	예 제	설 명
	7-3 인지발달 및 학습지원	인지학습치료, 기초학습지원, 독서논술지도, 학습지지원, 보충학습, 도서(대여)지원, 교구재지원, 학용품지원, 아동인지능력향상서비스, 다문화가정아동발달서비스	- 성장기 인지발달과 학습능력 제고를 위해 제공하는 서비스
	7-4. 특기적성지원	외국어교육, 예체능교육, 경제교육, 각종특기적성교육, 동아리활동지원	- 예체능 특기와 적성개발 서비스
	7-5. 진로지도 및 상담	진로 및 직업상담, 진로탐색 및 체험, 의사소통능력 향상 기술지원, 학교생활적응력향상지원, 아동자이존증감향상지원, 사회예절교육, 생활교육,	- 진로지도와 상담 관련 서비스
	7-6. 장애·특수교육	언어발달지원, 점자교육, 수화교육, 장애특수교육	- 신체적·정신적·사회적 발달의 장애 등으로 인하여 특정한 교육적 요구를 지닌 아동 및 청소년의 요구에 맞추어 유치원, 초등학교, 중학교 또는 고등학교의 과정을 교육하는 특수학교 및 특수학급에서 알맞은 교육내용과 방법으로써 필요한 교육적 지원을 제공
	7-7. 평생교육	정보화교육, 컴퓨터교육, 노인교실, 노인대학, 은퇴준비교육, 외국어교육, 성인한글교실, 한자교육, 경제금융교육, 임종교육	- 성인대상 평생교육 서비스
	7-8. 보육 및 교육관련 비용지원	보육료지원, 아동양육수당지원, 교육비지원, 장학금지원, 학원비지원	- 직접적인 교육서비스의 연계를 제외하고 교육관련 발생하는 비용의 지원
8. 문화 및 여가 (5)	8-1. 공연·전시 관람지원	영화관람, 공연관람, 미술관관람, 박물관관람, 스포츠경기관람, 문화예술현장탐방, 문화예술교육, 문화바우처사업	- 공연 및 전시 관람의 기회 제공
	8-2. 체육활동 지원	기타체육활동, 헬스, 요가, 댄스, 무용및발레, 에어로빅, 검도, 유도, 태권도, 택견, 수영, 골프, 농구, 축구, 당구, 탁구, 게이트볼, 테니스, 배구, 배드민턴, 볼링, 족구, 줄넘기, 마라톤, 스케이트, 스키, 스포츠바우처, 체육대회참여, 클럽및모임지원, 체육활동물품지원	- 신체활동을 통해 신체적 능력을 향상시키고, 건강을 유지할 수 있도록 지원하는 서비스

대분류	중분류	예 제	설 명
	8-3. 체험 및 여행지원	야외활동지원, 동물원 및 놀이공원 견학, 캠프및여행지원, 체험활동지원, 호도관광지원, 돌봄여행서비스, 여행바우처	- 여가시간의 다양한 활용 욕구에 부합하는 여행 및 관광프로그램, 지자체별 체험 프로그램, 아동 및 노인을 대상으로 한 복지관광 프로그램, 저소득 계층의 개인여행을 지원하는 여행바우처 등의 서비스
	8-4. 취미활동지원	음악교실, 미술교실, 요리교실, 바둑교실, 원예교실, 다도교실, 레크레이션 프로그램 참여, 놀이프로그램 참여, 문화강좌 참여, 동아리활동	- 문화·예술, 체육활동, 여행 외 취미·여가 활동을 위한 서비스
	8-5. 문화·여가 관련 비용지원	문화활동 비용지원, 여가활동 비용지원	- 문화활동이나 여가활동 관련하여 발생하는 비용에 대한 현금 지원
9. 안전 및 권익보장 (4)	9-1. 안전 및 인권교육	인권교육, 아동권리교육, 학대 및 (성)폭력예방교육, 안전교육, 교통안전교육, 실종유괴예방교육, 재난대비안전교육, 권익보장지원, 노인권익향상지원	- 인권옹호와 권익보장 관련 개인 대면 상담은 물론 지역사회 단위 또는 집단을 대상으로 실시하는 인식개선 교육, 캠페인 등
	9-2. 학대 및 폭력피해자지원	폭력피해자신고 및 접수지원, 폭력피해자상담 및 지원, 폭력피해자쉼터입소지원, 가정폭력·성폭력피해자 시설입소, 성매매피해여성시설 입소지원	- 폭력 및 학대 피해자들의 민·형사상 소송과정에 대한 법률지원 서비스
	9-3. 법률· 및 재무상담	법률상담및지원, 법률정보제공, 법률교육, 개인파산 및 회생절차 지원, 신용회복절차지원, 채무상담, 금융상담, 이혼법률상담	- 법률상담과 행정 상담으로 구분하여 전문 정보의 제공 및 문제해결을 위한 대안의 마련과정을 법률적, 행정적으로 지원하는 서비스
	9-4. 법률지원관련 비용지원	법률상담, 변호사 선임 등 관련 비용 지원	- 직접서비스로서 법률, 행정지원서비스 대신 관련 문제해결에 필요한 비용을 지원·후원 하는 경우

II

대상별 상담기법

1. 장애인 가구 상담	255
2. 노인 가구 상담	257
3. 한부모 가구 상담	258
4. 다문화 가구 상담	260
5. 조손가구·소년소녀 가구 상담	262



II

대상별 상담기법

1 장애인 가구 상담

- (상담자의 자세) 장애로 인한 신체적·정신적 어려움을 이해하고 생활상의 곤란함과 불편 및 이로 인한 스트레스를 이해하는 접근이 필요하며, 빈곤과 가족의 부양부담, 장애로 인한 억압과 분노, 스트레스 등의 주요 욕구에 대응할 수 있어야 함.
- 장애인에 대한 접근방법
 - 장애발생시점에 따른 접근
 - 장애의 발생이 선천적인지, 후천적인지에 따라 장애로 인한 불편도와 스트레스 지수가 다르고, 적응에 따른 어려움도 차이가 있으므로 발생 시점을 확인하고 발생과정에 개입하는 접근 필요
 - 장애유형별 접근
 - 장애유형별로 신체적·정신적 건강 및 생활의 불편 정도가 다르고 심리적 특성도 다르므로 장애유형별 특성을 고려한 접근 필요
 - 심리사회적 특성을 이해한 접근
 - 장애발생 시점에서의 경험과 이후 적응과정에서의 스트레스 및 사회적 억압과 분노의 문제를 공통적으로 안고 있으므로 수용적인 태도로 장애 발생 과정에서의 경험청취, 정화 및 정당화 등 심리상당적 접근 필요
 - 문제해결과 욕구 충족, 자립 지향적 접근
 - 사례관리 대상 장애인은 장애로 인한 생활의 불편, 지속적인 건강관리, 가족해체·빈곤, 부양부담의 문제를 가지고 있으며 이러한 문제유형을 중점적으로 사정하여 문제해결과 욕구충족뿐 아니라 자기결정권을 존중하는 자립 지향적 접근 필요
- (중점 확인 사항) 가사간병 및 도우미 연계 여부, 건강, 질병유무, 비상 시 연락처, 식사 문제 등

○ 장애인에 대한 실제 상담 문항 예시

- 안전, 건강의 욕구
 - 00장애가 있으신데, 어떠한 점이 특히 불편하십니까?
 - 장애뿐만 아니라 질병도 있으신데 일상생활에 어려운 정도의 통증이나 불편한 점은 없으신가요?
 - 장애로 등록하신지는 얼마나 되셨습니까? 어떻게 다치신 건가요?
- 일상생활 유지(의식주, 여가) 욕구
 - 혼자서 다니시거나 집안일 등을 할 때 어려움은 없으신가요? 주로 어느 분이 도와줍니까?
 - 취미활동이나 여가생활을 하는데 불편한 점이 있으십니까? 본인에게 어떤 지원이 필요한가요?
- 가족관계, 사회적 관계 욕구
 - 00님은 거동이 불편하신데 주로 누가 돌봐주고 계십니까? 보호자 분은 건강하신가요? 종일 간병하시기에 힘들지는 않으신가요?
 - 00님은 주로 어떻게 시간을 보내십니까? 친구분들을 만난신다든지?
- 경제적 욕구
 - 생활비와 의료비는 주로 어떻게 충당하십니까?
 - 부모형제 또는 친척분이나 주변의 분들의 경제적 도움이 있으십니까?
- 교육, 직업의 욕구
 - 예전에 직장을 다니거나 근로활동을 하신 적이 있으십니까? 당시에 어려움이 있으셨나요? 다시 일을 시작할 생각은 있으신가요?
 - 직업훈련이나 자격증 취득 등 지원을 희망하는 부분은 있으십니까?
- 생활환경 및 권익보장(주거 내 외부 환경개선)
 - 집에서 생활하실 때 특별히 불편한 점이 있으십니까? 주방이나 욕실을 사용하시기는 어떻게 됩니까?
 - 이 집에서 살게 된지 몇 년이나 되셨나요? 도배를 하거나 장판을 교체 한다든지 집수리가 필요한 부분이 있습니까?

2 노인 가구 상담

- (상담자의 자세) 노인의 심리적 특성을 이해하고 수용적인 태도로 노년기의 변화가 당연하며 보편적이라는 이해와 존중을 표현. 전통적인 체면중시 문화로 외적으로 잘 표현되지 않는 욕구나 문제가 있을 수도 있으므로 반복적인 질문 등을 통해 정확한 욕구를 확인하려는 노력 필요
 - ※ 노인의 심리적 특성 : 소외감, 고독감, 소극성, 우울증, 의존성, 경직 과거지향, 성역할에 대한 자각의 변화, 친근한 사물에 대한 강한 애착심, 조심성 증가 등
- (상담방향) 경제적 안정장치 마련, 질병관리, 심리적 안정, 가족관계 회복, 사회 지지망 구축 등을 확인하고 이를 위하여 노인에게 구체적인 역할과 과제를 부여하는 등 적극적인 개입 시도
- (중점 확인사항) 일상생활 안전점검, 식사, 질병유무(질병명, 병원이용 횟수 등), 가족관계 부양여부, 지역사회에서의 지지체계, 여가활동, 비상시 연락처 등
- 노인 가구에 대한 실제 상담 문항 예시
 - 안전, 건강의 욕구
 - 어르신, 특별히 아프신 곳은 없으십니까? 어디가 어떻게 안 좋으신가요?
 - 갑자기 몸이 안 좋을 경우에 연락하실 곳은 있으신가요? 누구에게 연락하고 있습니까?
 - 어르신, 시력이나 청력은 괜찮으신가요? 틀니가 필요하시진 않습니까?
 - 거동하시는데 어려움은 없으신가요? 지팡이를 사용하거나 보호자의 부축이 필요하신가요?
 - 일상생활 유지(의식주, 여가) 욕구
 - 매일 식사는 어떻게 해결하십니까? 복지관이나 경로식당을 이용하시는지요?
 - 혼자서 식사준비나 빨래 등 집안일 등을 하시는데 어려움은 없으십니까? 주로 어느 분이 도와주시나요?
 - 병원에 가지거나 외출하시기에 어려운 점은 없으십니까?
 - 가족관계, 사회적 관계 욕구
 - 자녀들과는 자주 왕래를 하고 계십니까? 자녀들과 왕래하지 않는 특별한 이유가 있으신지요?
 - 낮 시간엔 주로 어떻게 시간을 보내십니까? 경로당에 가지거나 친구분들을 만나신다든지?

- 경제적 욕구
 - 생활비는 어떻게 충당하십니까?
 - 자녀분들 또는 친척분이나 주변의 분들의 경제적 도움이 있으십니까?
- 교육, 직업의 욕구
 - 복지관 등에서 어르신들의 프로그램에 참여해보고 싶지는 않으십니까?
 - 노인일자리 사업에 참여해보신 적이 있으십니까?
 - 취업을 희망하세요? 그렇다면 어떤 일을 하고 싶으세요?
- 생활환경 및 권익보장(주거 내 외부 환경개선)
 - 집에서 생활하실 때 어르신께 불편한 점이 있으십니까? 주방이나 욕실을 사용하시기는 어떻습니까?
 - 이 집에서 살게 된지 몇 년이나 되셨나요? 도배를 하거나 장판을 교체 한다든지 집수리가 필요한 부분이 있습니까?

3 한부모 가구 상담

- 한부모 가구의 문제 특성
 - 부모의 문제 : 자녀양육에 대한 책임을 혼자 진다는 것에 대한 부담, 자녀와의 갈등문제 확대, 경제적 책임과 양육부담의 이중고 등 문제가 상존하며 보호자의 자기 확신 부족, 소진 등으로 적절한 돌봄과 책임 기능 상실 우려
 - 자녀의 문제 : 부모의 경제활동으로 인한 밤임, 돌봄의 부족, 부모의 역할 모델 부족과 대화 부족, 부모의 부담감 전이 등의 문제 발생
- 한부모 가구의 접근방법
 - 한부모 가구의 심리적 특성에 따른 접근
 - 한부모 가구는 발생사유에 따라 접근방법이 달라지며, 가족해체과정에서 경험한 충격과 상처를 치유하는 접근 필요. 또한 이로 인해 부모의 심리정서 상태가 건강하지 못하면 자녀에게 전이되기 때문에 부모 자녀간의 갈등이 심화될 수 있음. 따라서 자녀와의 관계성을 확인해야 하며 부모와 자녀 모두 심리정서 지원이 이루어져야 함. 부모의 자녀양육에 대한 상담, 부모의 자기 확신, 자존감회복 등의 지원이 필요하며, 한부모 가정을 결핍가정이 아닌 일반가정의 한 형태로 인정하고 바라보는 수용 하는 태도로 접근하는 것이 필요함.

- 한부모 가구의 자녀에 대한 접근
 - 보호자의 경제활동으로 자녀의 방임, 학대, 보호부재의 위험이 있으므로 이를 확인하며, 한부모 가정의 발생과정에서 오는 충격, 갈등과 스트레스가 내재되어 있을 가능성이 높으므로 스트레스 해소와 완화를 위한 개입 필요함
 - 자녀가 성장 후 결혼하여 가정을 이룰 때 큰 영향을 받으므로 건강한 가족관계와 건강한 가정의 이미지를 갖게 해 주며, 건강한 성역할 모델을 제시해 주는 것이 필요함.
- 욕구 및 문제해결 중심 접근
 - 자녀양육 부담을 완화시켜줄 수 있는 접근으로, 구체적인 자녀양육, 학습 지원, 경제적 지원 및 한부모로서 경험하는 부모-자녀와의 개방적인 대화법, 가족갈등의 문제를 완화시켜주는 개입 등 필요
- (중점 확인사항) 양육(교육)문제, 방과후지도, 취업(자활의지), 건강, 질병유무 등
- 한부모 가구에 대한 실제 상담 문항 예시
 - 안전, 건강의 욕구
 - 부(또는 모)께서 늦게까지 일하신다고 짐을 비우는 경우가 있을텐데... 이럴 때 어린자녀들은 누가 돌봐주시나요?
 - 가족 중에 몸이 좋지 않은 분이 계십니까?
 - 혼자서 자녀를 양육하면서 어려움이 크신데 모(부)의 건강은 어떠신가요?
 - 일상생활 유지(의식주, 여가) 욕구
 - 자녀 식사준비와 집안일 등을 혼자 하시기에 어려움은 없으신가요?
 - 자녀들과 여가활동은 어떤 것을 하시나요? 도움이 필요한 부분이 있습니까?
 - 가족관계, 사회적 관계 욕구
 - 배우자분과 헤어지신지는 몇 년이나 되셨습니까? 어떤 어려움으로 이혼을 하시게 되셨나요?
 - 혼자서 자녀분들을 양육하게 되어 부담이 크시진 않으셨나요?
 - 전 배우자분과 자녀들과의 왕래는 있으신가요? 자녀들이 떨어져 있는 부모와의 관계로 인해 힘들어하지는 않습니까?
 - 자녀들은 학교생활을 잘하고 있나요? 학교공부가 끝난 후 아동센터 등 프로그램에 참여하고 있습니까?
 - 경제적 욕구
 - 현재 어떤 일을 하고 계십니까? 소득이 많지 않은 특별한 이유가 있습니까?

- 전 배우자로부터 양육비 지원은 있습니까? 또는 친척분이나 주변 분들의 경제적 도움이 있으십니까?
- 자녀들과 생활하면서 경제적으로 가장 부담이 큰 부분은 무엇인가요?
- 교육, 직업의 욕구
 - 앞으로 자격증을 취득하거나 직업훈련을 받아 재취업 해보실 생각은 있으십니까?
 - 자녀가 고등학생인데 학교생활은 잘하고 있나요? 성적은 어느 정도입니까?
 - 자녀의 학습지도가 필요하지는 않나요?
- 생활환경 및 권익보장(주거 내 외부 환경개선)
 - 이 집에서 자녀들과 함께 생활하기에 불편한 점은 없으신가요?
 - 자녀들이 커 가면서 집이 좁을 것 같은데... 앞으로 임대아파트나 임대주택을 신청 할 의향은 있으십니까?

4 다문화 가구 상담

- 다문화 가구의 문제 : 문화의 차이에 따른 적응문제, 가족과의 의사소통에 어려움 및 빈곤문제를 동반한 경우 자녀양육의 곤란, 자녀의 언어지체, 학습부진, 학교 부적응, 또래 관계 형성의 어려움 등 발생
- 다문화 가구의 접근방법
 - 자국의 문화와 언어를 이해하는 접근 : 외국인 가구원의 문화와 언어를 이해하는 수용적인 태도로 접근
 - 사회적응의 어려움을 지원하는 접근 : 다문화 가정에 대한 사회적 편견, 구성원의 낮은 자존감, 사회적 관계의 위축 등 문제발생으로 사회적응을 돕는 접근 필요
 - 자녀양육의 곤란을 지원하는 접근 : 자녀의 기초학습 및 교육 지원, 자녀의 정서 심리적 지원, 학교적응 지원, 원활한 또래관계를 지원하는 접근 필요
 - 경제적 안정을 지원하는 접근 : 경제적 안정을 위한 사회안전망과 정부의 지원책과 민간 자원을 동원한 지원이 필요함
 - 한국의 문화와 가치관을 이해하고 한국문화적응을 지원하는 접근 : 문화의 차이를 이해하고 융화할 수 있도록 하며 서로의 가치관을 존중할 수 있도록 함

- 외국인 부모와 자녀의 언어교육 지원 : 부모의 언어교육을 통해서 가족 내 의사소통지원, 자녀의 언어교육, 의사소통으로 가족갈등 해결, 가정폭력을 예방하며, 자녀의 언어교육을 통해서 건강하고 전인적인 발달 도모

○ (중점 확인사항) 가족관계, 양육(교육), 취업(자활의지), 건강, 질병유무 등

○ 다문화 가구에 대한 실제 상담 문항 예시

- 안전, 건강의 욕구
 - 가족 중에 몸이 좋지 않은 분이 계시나요? 최근 건강검진을 받으신 적은 있습니까?
 - 자녀 출산 후 건강은 괜찮으십니까?
- 일상생활 유지(의식주, 여가) 욕구
 - 외국인 ○○는 하루를 어떻게 보내십니까? 기관이용 등 사회활동 프로그램에 참여하고 계신가요?
 - 취미활동이나 여가생활을 하는데 불편한 점이 있으십니까? 지원이 필요한 부분이 있으신가요?
 - 한국에서 생활하면서 어떤 부분들이 가장 힘드신가요? 어느 분께 도움을 받고 있습니까?
- 가족관계, 사회적 관계 욕구
 - 외국인 ○○는 한국생활에 적응을 잘하고 계십니까?
 - 외국인 ○○와 가족 간(배우자, 자녀, 부모 등) 의사소통에는 문제가 없나요?
 - 시부모와 문화차이로 인해 생활에 어려움은 없으십니까?
 - 자녀 ○○는 학교생활을 잘하고 있나요? 친구들과의 관계는 어떻습니까?
 - 한국에 오신 뒤에도 계속 연락이나 왕래를 하는 고향(외국) 친구들이 있나요?
 - 다문화센터를 알고 계신가요? 기관에서 진행하는 행사나 프로그램 등에 참여하신 적이 있으십니까?
- 경제적 욕구
 - 부모님 또는 주변분들 경제적 도움이 있으십니까?
 - 고향(외국)에 계신 가족 분들에게 경제적 지원을 하거나 받고 있나요?
 - 한국에서 생활하면서 경제적으로 어떤 부분이 가장 힘드십니까?
- 교육, 직업의 욕구
 - (외국인 가구원) ○○○께서는 한국말을 배우는데 어려운 점은 없으십니까?
 - (외국인 가구원) 예전 직장생활의 경험이 있으십니까? 취업을 희망하신다면 어떤 직종을 생각하고 계신가요?

- 한국어 교육 및 취업교육 프로그램에 참여할 생각이 있으신가요?
- 생활환경 및 권익보장(주거 내 외부 환경개선)
- 이 집에서 생활하기에 불편한 점은 없으신가요?
- 이 집에서 거주하신지는 몇 년이나 되셨나요? 집수리가 필요한 부분이 있습니까?

5 조손가구·소년소녀 가구 상담

○ 조손가정, 소년소녀가구의 특성

- 보호자 특성 : 조부모, 삼촌, 이모 등 보호자는 친부모가 없는 상태에서 아동을 양육해야 하는 경제적, 심리적 부담을 안고 있음. 친부모가 없는 사유에 따라 보호자도 분노 혹은 비통함 등이 내재되어 있으므로 보호자의 아동양육의 부담을 완화시켜줄 아동 양육 지원, 정서적 지지 및 경제적 지원 등이 필요하며 특히 조손 가정은 보호자의 신체적 쇠약과 질환 등으로 아동 양육 부담이 매우 큼.
- 아동 특성 : 친부모의 부재로 소외감, 낮은 자존감, 사회적 반항, 분노, 사회적 위축 등이 내재되어 있으므로 이를 위한 심리적 치료가 필요 또한 가족 내 신뢰 관계형성, 애착관계 형성 등의 관계형성에 어려움을 나타낼 수 있으며, 감정표현의 어려움이 나타날 수 있음. 인터넷 게임 중독, ADHD 등의 정신건강 문제와 건강한 관계형성을 위해 조기에 개입하지 않으면 문제행동이 나타날 수 있으며, 비행 청소년이 될 가능성이 높음. 아울러 방임, 학대, 유기, 성폭력 위협에 노출될 수 있음

○ (중점 확인사항) 양육(교육), 방과후지도, 식사 등

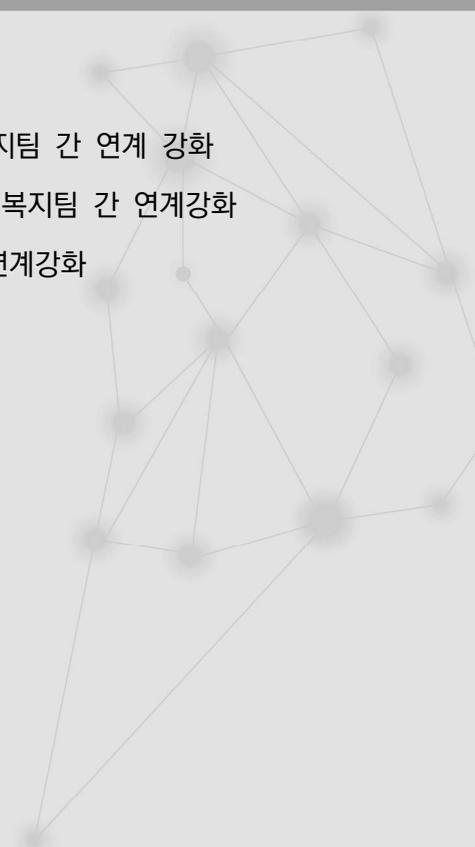
○ 조손가정, 소년소녀 가구에 대한 실제 상담 문항 예시

- 안전, 건강의 욕구
 - 어르신과 손자녀의 건강은 어떻습니까?
 - 갑자기 몸이 안 좋을 경우에 연락하실 곳은 있으신가요? 누구에게 연락하고 있습니까?
 - 어르신, 연세도 많고 건강도 안 좋으신데 손자녀를 보호하기 어렵지 않으신가요?
- 일상생활 유지(의식주, 여가) 욕구
 - 손자녀의 식사준비와 집안일 등을 하시기에 어려움은 없으신가요? 도움을 주는 분이 계십니까?
 - 김치, 반찬지원 등의 도움이 필요합니까?

- 어르신 시간이 날 때는 어떻게 보내십니까? 여가활동을 위해 어떤 지원이 필요한가요?
- 가족관계, 사회적 관계 욕구
 - 어르신께서 언제부터 손자녀를 키우게 되셨나요? 손자녀들을 키우게 된 이유가 무엇입니까? 자녀(손자녀의 부모)와 연락이 안 된지는 얼마나 됩니까? 다른 자녀들과의 왕래는 있으신가요?
 - 어르신과 손자녀와의 관계는 어떤가요? 손자 ○○가 중학생이고 예민한 시기인데 특별한 어려움은 없으신가요?
 - 어르신이 언제까지 손자녀를 보호하실 건가요? 가족 간 상의는 되셨는지요? 혹시 어르신이 돌아가신 후에는 손자녀들은 누가 보호를 하게 됩니까?
 - 낮 시간엔 주로 어떻게 시간을 보내십니까? 친구 분들을 만나시거나 하시나요?
 - 손자녀들은 학교생활을 잘하고 있나요? 학교 공부가 끝난 후 지역아동센터 등의 프로그램에 참여하고 있습니까?
- 경제적 욕구
 - 생활비와 의료비는 주로 어떻게 충당하십니까?
 - 손자녀들과 생활하면서 경제적으로 가장 큰 어려움은 무엇인가요?
 - 자녀분들 또는 친척분이나 주변 분들의 경제적 도움이 있으십니까?
- 교육, 직업의 욕구
 - 손자 ○○가 중학생인데 학교생활은 잘하고 있나요? 학교 성적은 어떻습니까?
 - 손자녀들의 공부 지도가 필요한 상황인가요?
 - 복지관의 어르신들의 프로그램에 참여하거나 노인일자리 사업에 참여해 보신 적이 있으십니까? 취업을 희망하신다면 어떤 일을 하고 싶으신가요?
- 생활환경 및 권익보장(주거 내외부 환경개선)
 - 이 집에서 손자녀와 함께 생활하기에 불편한 점은 없으신가요? 주방이나 욕실을 사용하시는 것은 어떻습니까?
 - 도배를 하거나 장판을 교체한다든지 집수리가 필요한 부분이 있습니까?
 - 현재 월세부담이 큰 상황인데, 앞으로 임대아파트나 임대주택을 신청할 의향은 있으십니까?

Ⅲ

기타 유관기관과의 연계 강화

1. 고용복지+센터와 맞춤형복지팀 간 연계 강화
 2. 대한법률구조공단과 맞춤형복지팀 간 연계강화
 3. 학교 밖 청소년 발굴 및 연계강화
- 

Ⅲ

기타 유관기관과의 연계 강화

1 고용복지+센터와 맞춤형복지팀 간 연계 강화

□ 고용복지+센터 개요

1) 개념

- 국민들이 한 곳만 방문하면 다양한 고용·복지 서비스 등을 받을 수 있도록 고용센터를 중심으로 고용 및 복지 서비스 기관이 한 공간에서 서비스 제공
- '16년 말 기준 총 70곳의 고용복지+센터가 운영 중이며, '17년에 30곳을 추가 개소하여 총 100곳으로 확대 예정

▶ <고용복지+센터 설치 지자체 현황 ('16.12월 기준)>

- (서울) 동대문구, 강남구, 송파구, 강서구, 구로구
- (인천) 남구, 중구, 서구
- (경기) 부천, 김포, 의정부, 구리, 남양주, 동두천, 고양, 파주, 용인, 수원, 화성, 성남, 경기광주, 이천, 안양, 평택, 오산
- (강원) 춘천, 원주, 영월
- (부산) 영도구, 남구, 동구, 북구, 해운대구
- (울산) 남구
- (경남) 창원, 김해, 양산, 통영, 거제
- (대구) 수성구, 중구, 북구, 동구, 달서구, 서구, 남구, 달성군
- (경북) 경산, 칠곡, 포항, 경주, 구미, 영주, 문경
- (광주) 북구, 광산구
- (전북) 전주, 군산, 익산, 정읍, 남원, 김제
- (전남) 목포, 여수, 순천, 해남
- (대전) 서구, 유성구
- (충북) 청주, 충주, 제천
- (충남) 천안, 보령, 서산
- (세종) 세종
- (제주) 제주

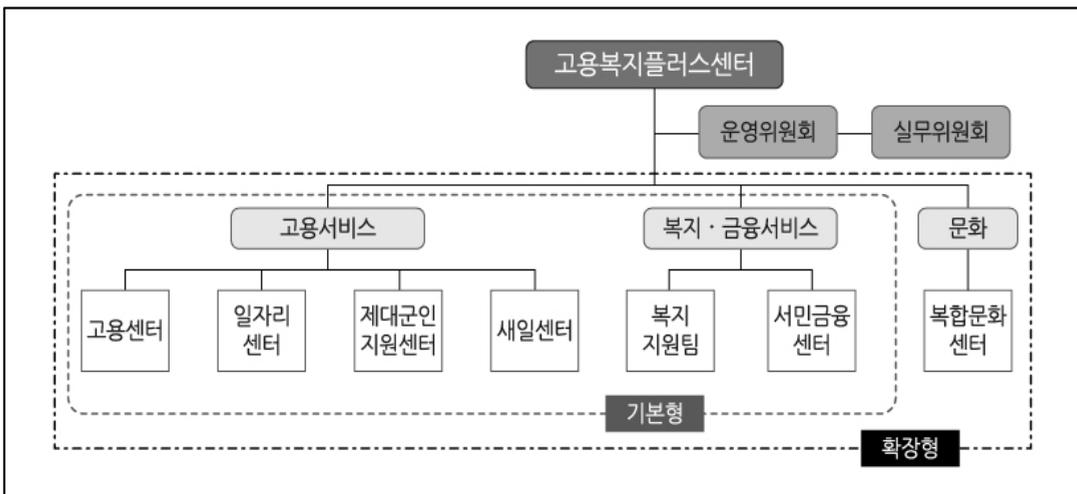
2) 기관 성격

- 각 기관의 지위, 조직·인사·예산 등의 독립성을 유지한 기관 간 협의체 → 공간 등 하드웨어 통합을 바탕으로 서비스·프로그램 등 소프트웨어 연계·통합 추진

3) 운영

- 고용센터가 이미 있거나 고용센터를 신설하는 기초자치단체를 단위로 하며, 고용센터를 중심으로 고용복지+센터 운영

Ⅰ 고용복지+센터 참여기관 및 체계도 Ⅰ



□ 고용복지+센터 복지팀의 주요 업무

- ◆ 고용 - 복지 연계서비스를 받아야 하는 대상자를 적극적으로 발굴하여 통합, 맞춤형 서비스 제공
- ◆ 고용 → 복지로의 서비스 연계(복지상담 및 서비스 연계·제공), 복지 → 고용으로의 서비스 연계(자활지원)를 함께 수행

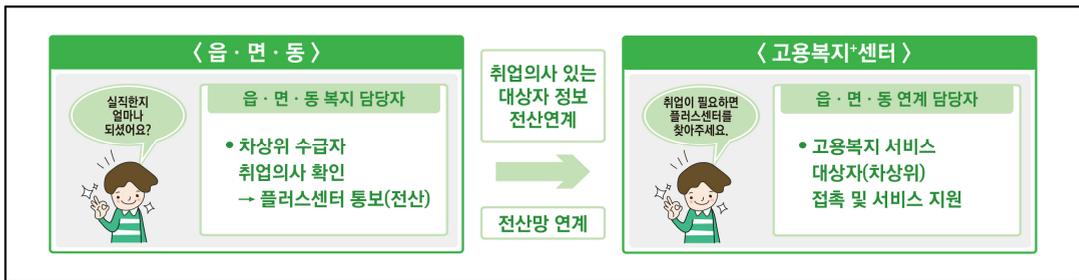
1) 복지서비스 연계 담당

- 복지대상자 상담 및 종합안내, 기본적인 사회복지급여·서비스 신청·접수, 복지 관련 제 증명 발급
- * 필수 서비스 목록(기초생활보장급여, 긴급지원, 차상위지원, 보육료지원, 기초연금, 장애연금 등)에 대한 신청·접수(고용복지+센터 운영 가이드북에 수록)

- 관할 시군구 내 복지급여 및 서비스에 대한 신청·접수를 기본으로 하되, 타 시군구 주민에 대한 신청·접수는 업무협약 체결하는 경우에 한해 가능(16.7월 이후)

2) 자활지원 담당

- 고용지원 서비스 연계가 필요한 복지대상자에 대한 상담 및 자활·고용지원 업무 담당
- 읍면동을 방문하는 대상자들에 대해 자활·고용지원 필요성 여부를 읍면동에서 일차적으로 판단한 후 고용복지+센터 내 복지팀으로 연계
 - 자활지원 담당은 대상자 상담 후 고용-복지 연계 프로세스에 따라 적절한 프로그램 및 기관으로 의뢰



□ 읍면동 협조사항

- ◆ 본 내용은 고용복지+센터가 설치되어 있거나, 고용복지+센터가 설치된 시군구와 업무처리 협약을 맺고 있는 경우에 한함
- ◆ 그 외 지역의 경우 시군구 자활담당에게 고용 및 자활지원 의뢰

1) 고용지원 대상자 발굴

- 복지급여 및 서비스 신청 등을 위해 주민센터를 방문한 민원인들에 대한 상담 시, 고용지원 필요성이 있는지 여부도 함께 판단
 - * 특히, 긴급지원 및 차상위 신청자, 급여 및 서비스 신청하였으나 탈락한 자, 의료·주거·교육급여 신청가구 등에 대해서는 가구원 중 취업의사가 있으나 일자리를 구하지 못하고 있거나 최근에 실직한 자가 있는지 등 파악 필요

2) 고용지원 대상자 연계

- 고용지원이 필요한 대상자에게 고용복지+센터에서 다양한 취업지원 서비스를 받을 수 있음을 안내, 행복e음을 통해 고용복지+센터로 고용서비스 의뢰
 - 복지 초기상담 메뉴에서 “대상자 유형구분 상담결과 판정의견”란의 “고용지원(고용복지+센터)” 박스를 체크하는 경우, 해당 지역의 고용복지+센터 복지팀에서 확인 가능
 - * 필요시 고용복지+센터 복지팀과 연락하여 시스템 상으로 확인하기 어려운 의뢰대상자의 특성 및 욕구 등 정보 공유
 - 추후 고용복지+센터 복지팀에서 의뢰된 대상자에게 직접 연락을 취하여 고용 복지+센터 고용지원 프로그램 안내 및 내방상담 권유

(3) 처리결과 확인

- 고용지원 의뢰한 대상자가 최종적으로 어떤 지원을 받았는지 행복e음을 통해 확인 가능 (16.7월 이후)

2 대한법률구조공단과 맞춤형복지팀 간 연계 강화

□ 법률구조 서비스의 개요

1) 공단 개요

- 대한법률구조공단은 경제적으로 어렵거나 법을 잘 몰라 법의 보호를 충분히 받지 못하는 국민이 적법한 절차에 의하여 정당한 권리를 보호 받을 수 있도록 돕기 위해 「법률구조법」에 의해 설립된 법률복지기관
- 공단은 1987년 9월 1일 설립되어 2016년 현재 전국의 법원·검찰청 소재지에 18개 지부와 40개 출장소, 시·군 법원 소재지에 72개 지소를 두고 있으며 서울, 수원, 대전, 대구, 부산, 울산, 광주 등 전국 7곳에 개인회생·파산 종합지원센터와 경북 김천에 법문화교육 센터가 있음(17.3월 부산서부출장소 개소 예정)
 - * 직원 : 979명(16.10월 기준, 소속 변호사 96명, 공익법무관 194명, 전문상담인력 등 689명)

2) 법률 구조서비스의 내용

- 무료법률상담
 - 전 국민을 대상으로 무료로 실시되며, 공단사무소 방문상담, 132번 전화상담, 사이버상담 서비스 제공
- 소송대리 및 형사변호
 - 민사·가사 사건 등 소송대리
 - 공단은 기준 중위소득 125%이하 국민, 국내거주 외국인 및 사회적 관심과 배려가 필요한 가족관계미등록자, 기초생활수급자, 한부모가족 등 36개 유형의 법률구조대상자를 선정, 무료 또는 일부 무료로 공단 소속 변호사와 공익법무관에 의한 소송대리서비스 제공
- 형사사건 무료변호
 - 형사사건 중 구속사건, 공판절차에 회부된 사건, 소년부에 송치된 사건, 재심사건과 가정·소년·인신 등 각종 보호사건, 성폭력·아동학대 등 각종 피해자 변호사건에 대한 무료 변호

3) 법률구조대상자(대상자 중복 해당 시 유리한 대상으로 선택 적용)

(’16년 9월 기준)

법률구조대상자	소송비용 ¹⁾	기준 중위소득 제한 여부 ²⁾
농업인, 어업인	전부무료	제한 없음
임금 등 체불피해 근로자	전부무료	월평균임금 400만원미만
임금 등 체불피해 선원	전부무료	제한 없음
헌법재판소 국선대리인 선정사건 청구인	전부무료	제한 없음
법원 소송구조사건 피구조자	전부무료	제한 없음
불법사금융피해자	유료(면제)	제한 없음
기초생활수급자	전부무료	125% 이하
한부모가족	전부무료	125% 이하
보호대상아동	전부무료	125% 이하
한부모가족 등의 양육 및 인지 청구	전부무료	125% 이하
의사자유족등	전부무료	125% 이하
결혼이민자·귀화자	전부무료	125% 이하
소년소녀가장	전부무료	125% 이하
개인회생, 파산·면책신청자	전부무료	125% 이하

법률구조대상자	소송비용 ¹⁾	기준 중위소득 제한 여부 ²⁾
가족관계미등록자	전부무료	125% 이하
전시납북자가족	(전부무료)	125% 이하
영세담배소매인	(전부무료)	125% 이하
가정폭력·성폭력 피해자	(전부무료)	125% 이하
미혼부	(전부무료)	125% 이하
소상공인	(전부무료)	125% 이하
중·장기복무 제대군인	(전부무료)	125% 이하
학교폭력 피해자	(전부무료)	125% 이하
예술인	(전부무료)	125% 이하
재도전기업인	(전부무료)	125% 이하
국내거주 외국인	(전부무료)	125% 이하
북한이탈주민	(전부무료)	125% 이하
저소득재해근로자등(경남지역)	(전부무료)	125% 이하
범죄피해자(신체)	(전부무료)	125% 이하
청년미취업자 및 대학생	변호사보수 무료	125% 이하
범죄피해자(재산)	변호사보수 무료	125% 이하
소액임차인	변호사보수 무료	125% 이하
국가유공자	변호사보수 무료	125% 이하
보훈보상대상자	변호사보수 무료	125% 이하
독립유공자	변호사보수 무료	125% 이하
5·18민주유공자	변호사보수 무료	125% 이하
참전유공자	변호사보수 무료	125% 이하
고엽제후유의증환자, 2세환자	변호사보수 무료	125% 이하
특수임무수행자	변호사보수 무료	125% 이하
장애인	변호사보수 무료	125% 이하
중위소득 125% 이하인 국민	유료	125% 이하

1) 민사 등 소송비용은 ① 전부무료 : 변호사보수와 소송실비 전부 무료, 다만 (전부무료) 표시 대상자는 무료법률구조 적립금 부족시 소송실비 본인부담 ② 변호사보수 무료 : 변호사보수 무료인 경우 인지대 등 소송실비는 본인 부담 ③ 유료 : 변호사보수와 소송실비 부담(변호사보수는 대법원규칙에서 정한 변호사보수의 2/5 수준이며, 소송실비는 승소 후 상대방에게 청구 가능)

※소송비용이 무료인 경우라도 승소가액이 2억원을 초과하는 경우 유료

2) 기준 중위소득 125% 이하인 경우 형사사건은 무료로 변호를 하고 있으며, 예외적으로 농어업인은 소득의 제한 없이 형사 무료법률구조함.

□ 공단과 맞춤형복지팀 간 연계 강화 필요성

1) 법률구조 수요자에 대한 법률구조 현황

- 공단의 법률구조대상자임에도 그 사실을 몰라 법적권리를 포기하거나 나홀로 소송 또는 많은 비용을 들여 변호사를 선임하는 경우 다수 존재
- 법률구조 수요자(기초생활보장수급자의 경우)의 법률구조 이용 현황을 살펴보면 약 4% (일반적인 소송 노출 가능성 13~37% 적용 시)만이 공단의 법률구조 서비스를 이용

☞ 국민이 민사소송에 노출될 가능성³⁾ : 13 ~ 37%

- 소송사건(본안사건 + 본안외 사건) 경우 : 13%
 ➔ $6,500,844(\text{사건 수}) / 51,327,000(\text{인구 수}) \times 100$
- 전체 민사사건(소송사건 + 비송사건) 경우 : 37%
 ➔ $18,986,585(\text{사건 수}) / 51,327,000(\text{인구 수}) \times 100$

☞ 기초생활수급자 법률구조수요자 중 공단의 무료소송이율률 : 1.4 ~ 4.0%

- 소송에 노출될 가능성이 있는 기초생활수급자 수 : 172,732명 ~ 491,623명
 ➔ $1,328,713(\text{수급자 수})^4 \times 13\%$ 또는 37% (소송 노출 가능성)
- 2014년 공단을 이용하여 소송지원을 받은 기초생활수급자 수 : 6,850명
- 2014년 기준, 공단 무료소송지원율 : 1.4 ~ 4.0%
 ➔ $(6,850 / 491,623) \times 100 \sim (6,850 / 172,732) \times 100$

2) 공단과 맞춤형복지팀 간 연계 강화 필요성

- (법률구조 서비스 이용률이 낮은 이유) 기초생활수급자, 장애인, 한부모가족 등 취약계층은 상대적으로 법률정보에 대한 접근성이 낮음
- 따라서 읍면동 맞춤형복지팀과 대한법률구조공단과의 연계 강화를 통해 취약계층의 법률복지 서비스 접근성을 크게 향상시켜야 할 것임

3) 사법연감(2014) 522페이지 참조

4) 보건복지부 2014년 국민기초생활보장 수급자 현황 참조

□ 읍면동 맞춤형복지팀의 역할

- ◆ 법률구조수요자를 적극적으로 발굴하여 통합, 맞춤형 서비스 제공
 - ◆ 복지 → 법률구조로의 서비스 연계(법률상담 및 소송대리서비스 등 연계·제공)
-

1) 법률구조 수요자 발굴

- 복지급여 및 서비스 신청 등을 위해 읍면동 방문 또는 찾아가는 복지상담 시 대상자가 법률적 문제를 겪고 있는지 여부를 동시에 점검, 법률구조 서비스 수요자 적극 발굴

2) 법률구조 연계

- 공단 지부 등 사무소에 연락, 법률상담 및 소송지원 연계
- 공단은 읍면동 맞춤형복지팀 공무원 및 의뢰인과 연락을 통해 법률 상담서비스를 제공하고, 소송대리 등이 필요한 경우에는 방문상담 예약 등 편의 제공

3) 처리결과에 따른 보도자료 배포 등 홍보 실시

- 상대적으로 정보 접근능력이 낮은 법률구조 수요자가 읍면동 맞춤형복지팀과 공단의 유기적인 협조를 통해 법률복지서비스 실제 제공 사례를 많은 국민이 알 수 있도록 홍보
 - 법률구조 종료 후 처리결과(판결) 등을 기초로 보도자료 등 작성·배포

□ 법률구조 수요자에 대한 법률구조 실적 및 사례

1) 가족관계 미등록자 지원을 통한 사회안전망 제공

- '08년 10월부터 인권 사각지대의 가족관계 미등록자를 발굴하여 성·본 창설 및 가족관계등록 기획소송 실시로 기초생활보장급여, 선거권 등 국민으로서의 기본적 권리 회복 지원

☞ 가족관계미등록 지적장애 여성 250명 姓本 창설

- 시립 보호시설에 입소한 여성 250명이 공단의 도움으로 '성·본 및 가족관계등록부창설'을 신청을 하였고, 주민등록증도 발급 받음. 이들은 6월 25일 발견됐다고 해서 '육이오'라 불리거나 보호시설에 입소할 때 처음 붙여진 '방거리', '이꽃분' 등의 이름으로 살아 온 30대~90대 지적장애 여성들임. 이 절차가 마무리되면 장애인 등록을 할 수 있고 금융거래와 의료급여, 노인연금 등의 혜택도 누리게 됨. 시설관계자는 "지적장애 여성들이 이제야 뿌리를 찾게 돼 기쁘다"며 "이들은 다른 혜택보다도 투표를 할 수 있다는 데 가장 큰 자부심을 갖고 있다"고 전함

☞ 50년간 가족관계미등록자 구조 사례

- 경찰이 기차역 인근을 배회하던 의뢰인을 불심검문하여 가족관계미등록자임을 확인하고 공단에 연계한 사례. 의뢰인은 주민등록번호가 없어 통장도 만들 수 없었고, 아프기라도 하면 의료보험도 적용이 안 돼 큰돈이 드는 등 미등록자로서 힘든 삶을 살고 있었음. 공단은 '성본창설 및 가족관계등록부 창설' 소송대리를 통해 사회보장급여를 받을 수 있도록 구조함

2) 인신 구속적 불법행위 등에 따른 손해배상 청구

- 이른바 '축사노예', '염전노예'라 불리는 인신 구속적 부당노동행위 및 '성매매 선불금' 등 선불금 채무를 진 여성에 대한 불법추심행위 등의 불법행위에 대한 손해배상청구 및 임금청구사건을 소송대리

☞ 50년간 가족관계미등록자 구조 사례

- 19년 동안 축사에서 학대를 받으며, 무임금으로 일을 한 의뢰인을 대리하여 손해배상과 체불임금을 청구한 사례. 의뢰인은 지적장애인으로 축사 창고에 딸린 쪽방에서 생활하며 소를 관리하거나 발일을 하는 등 무임금 강제노역에 시달림. 경찰에 의해 수사가 착수된 후 공단으로 연계되었으며, 공단은 강제노역 등의 손해배상금으로 1억, 소멸시효를 고려한 체불임금청구로 8천만원을 각 청구함과 동시에 가해자의 재산에 가압류를 진행하는 등 법률지원함

☞ '성매매 선불금' 추심 관련 구조 사례

- 다방 종업원이었던 의뢰인은 업주로부터 돈을 빌린 것처럼 차용증을 쓰고 500만 원을 받았으나, 사실은 티켓영업, 즉 의뢰인이 손님들을 상대로 성매매를 하도록 고용되면서 받은 선불금이었음. 어둠의 터널을 벗어난 의뢰인에게 업주는 9년 후에 이 차용증을 근거로 원금과 이자를 갚으라며 소송을 제기함. 공단은 성매매 선불금이었음을 입증하기 위해 업주의 범죄경력 조회서, 다방 구인 광고의 성매매를 암시하는 문구 등을 증거로 제시한 결과, 업주가 사실상 포주였으며 성매매를 위한 선불금이므로 이는 불법원인급여에 해당 하여 갚을 필요가 없다는 점을 주장하여 업주의 청구를 기각하는 승소판결을 얻어냄

3) 금융 소외자 종합지원

- 금융 소외자가 새로운 출발할 수 있는 기회를 제공하기 위해 서울, 수원, 대전, 대구, 부산, 울산, 광주에 개인회생·파산종합지원센터 설치하여 개인회생·파산·면책 법률구조, 취업지원, 신용회복, 재무설계 등 경제적 재기를 위한 종합지원을 실시하고 있음.
 - 그 밖의 지역에서도 공단 지부 등을 통하여 개인회생 등 법률구조신청 가능
- 법원, 신용회복위원회, 지자체와의 연계를 통한 신속처리절차 도입으로 처리기간 약 2개월 단축하는 등 절차 개선함

☞ 희귀병으로 아픈 의뢰인의 채무를 면책한 사례

- 의뢰인은 남편과 함께 지하창고에 공장을 차려 일터로 삼고 창고 한 구석에서 살림도 겸하면서 억척같이 살았음. 그러나 공장은 연쇄부도를 맞아 문을 닫게 되었고, 남편은 가출을 하여 현재까지 연락이 없는 상황임. 남편의 사업상 채무에 서준 빚보증을 갚지 못해 이자가 눈덩이처럼 불어 00보증금에 대한 잔존채무가 6,700만원 가까이 되었음. 엮힌 데 덮친 격으로 베테트라 는 희귀병을 앓았지만 병원도 제대로 다니지 못하였고, 병 때문에 일을 하면 쉽게 피곤해지는 와중에도 식당에서 조금씩 일을 하면서 버텨 오고 있었음. 그동안 00보증금의 빚 독촉에 시달리던 의뢰인은 공단의 도움을 받아 파산 및 면책신청을 하였고, 법원에서 채무 전액이 면책되어 악몽 같은 채무의 굴레에서 해방됨.

☞ 공단 개인회생·파산종합지원센터를 통해 면책 및 구직까지 한 사례

- 의뢰인은 남대문시장에서 옷 장사를 하였음. 장사가 어려워지자 장사를 폐업하고, 트럭을 이용하여 돈벌이를 해보자는 마음으로 중고트럭을 구입하게 되었는데, 그때 300만원을 00캐피탈에서 대출을 받았고, 이 외에 00은행에서 500만원을 대출 받아 병원비 및 생활비로 사용함. 그러나 사업은 더욱 어려워졌고 결국은 망하고 말았음. 의뢰인은 생활비, 병원비를 위해 카드 돌려막기를 할 수밖에 없는 상황으로 내몰려짐
- 의뢰인은 일용직 파출부로 생계를 근근이 유지하였으나 그동안 병원비 및 생활비로 사용한 채무가 00카드 등 6개 금융기관에 3,700여만 원에 이르는 지경이 됨. 의뢰인은 이 빚을 도저히 감당할 수 없게 되어 공단 개인회생·파산종합지원센터를 방문하여 도움을 청함. 공단은 의뢰인을 도와 법원에서 채무를 전부 면책 받을 수 있게 도와주었고 센터와 연계되어 있는 고용센터를 통해 구직까지 성공하여 재기의 희망에 부풀어 있음

4) 불법 사금융 피해자에 대한 소송지원

- 본부에 불법사금융 피해자 ‘법률지원 총괄 T/F팀’, 지부(18개) 및 출장소 (40개), 지소(72개)에 ‘법률지원 전담팀’ 설치·운영
- 법정이자초과, 불법채권추심, 대출사기 등 불법 사금융 피해자에 대해 소송지원 실시

☞ 이자조차 못낸 줄 알았는데...이미 원금을 다 갚았네요!

- 의뢰인은 개인 사채업자로부터 원금 300만원을 이자 월 50만원으로 빌리면서 600만원의 공정증서를 써줌. 그로부터 1년 6개월 동안 569만원을 갚았으나, 사채업자는 이자조차 제대로 내지 않았다면서 집 가재도구에 압류함
- 공단 수임변호사는 의뢰인이 지급한 금액을 법정최고이자율로 계산하더라도 대출 원리금이 이미 변제되었고, 오히려 187만원을 돌려받아야 된다고, 부당이득반환소송 등을 제기해 의 강제집행을 취소시킴과 동시에 초과 지급된 이자를 받을 수 있게 지원함

5) 성폭력범죄 피해자 및 아동학대범죄 피해아동 보호 강화

- 2013년 6월 성폭력범죄 피해자에 대한 법률 조력을 위해 형사법률구조 실시, '14년 11월 아동학대범죄 피해아동에 대한 형사법률구조 확대 실시
- 2013년 6월~16년 8월까지 약 23,000 건의 피해자 국선변호사건 수행

☞ 성폭력 피해자 법률조력

- 의뢰인은 의붓아버지로부터 약 1년간 총 7회의 강간 및 강제추행 등의 피해를 입었고, 그 충격으로 친모까지 사망한 상태였음. 공단은 수사 단계부터 피해자를 조력하여 성폭력피해자가 수사 등 사건 처리절차에서 다시 정신적, 사회적으로 재차 피해를 입는 2차 피해를 예방하고 민사, 형사에 관한 법률조력을 제공하여, 가해자에게 중형의 선고, 가해자로부터의 사과 및 손해배상 합의를 이끌어냄

6) 기타 법률구조사건 유형

- 기초생활보장수급자가 공단에 신청·접수된 빈번한 사건 유형
- 파산·면책신청사건
- 가사사건(이혼, 양육비청구, 상속포기 등)
- 민사사건(손해배상, 보이스피싱 피해 사건 등)
- 형사사건 변호(음주사고, 폭행, 상해, 절도, 강도 등)

○ 긴급구조가 필요한 사례에 대한 법률구조

☞ '24년째 공중화장실에 사는 할머니' 사례

- 2011년도 '24년째 공중화장실에서 사는 할머니'라는 제목으로 방송을 통해 소개된 사례를 발굴하여 할머니에 대한 '실종신고취소'를 소송 대리한 사례. 한 때 자신의 가게까지 운영하며 평범한 삶을 살았으나, 발견 당시 일 년 열두 달을 차디찬 화장실 바닥에서 잠을 자고 식사는 음식물 쓰레기를 뒤져서 해결할 정도로 열악한 환경에서 살고 있었음. 할머니에 대한 '실종신고'가 이루어져 사법적으로 사망한 상태였으므로, 지속적인 사회보장급여 수급 등을 위해 공단이 '실종신고취소'를 대리하여 취소 결정을 얻어냄으로써 할머니의 안정적인 삶을 지원함

○ 결혼 이주여성에 대한 무료개명지원 등

☞ ○○지방자치단체와 협력 관내 결혼 이주여성 무료개명지원

- 공단은 ○○지방자치단체와 협약을 맺고 관내 결혼이민자를 대상으로 무료 성·본 창성과 개명 지원 사업을 추진. 이는 한국 국적 취득 후에도 외국식 이름으로 인해 생활에 불편함을 느끼고, 자녀 취학 시 따돌림의 대상이 되는 등 어려움을 겪고 있음에도 복잡한 개명절차와 비용부담으로 개명에 어려움을 겪고 있는 결혼 이주여성을 지원하기 위함이었음. 금번 협약으로 국적을 취득한 결혼이민자라면 누구나 신청 가능하며, 구비서류를 준비해 시청이나 구청 민원실, 동 주민센터 민원실, 다문화가족 지원센터로 신청하면 공단이 개명허가 절차를 무료로 대행함

7) 대한법률구조공단 지역 사무소 위치 및 연락처 검색

- <http://www.klac.or.kr> → 대한법률구조공단 → 공단소개 → 찾아오시는 길 (본부/지부/출장소/지소)

3 학교 밖 청소년 발굴 및 연계 강화

□ 학교 밖 청소년 지원사업 개요

1) 지원 목적

- 학교 밖 청소년이 정부 지원 사각지대에 놓이지 않도록 지자체, 학교, 경찰 등 유관기관 협력으로 학교 밖 청소년을 발굴·연계하여 학교 밖 청소년 지원센터에서 상담을 통해 청소년 특성과 요구에 맞는 학업·취업·자립 지원으로 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원

2) 법적 근거

- 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」 제12조(학교 밖 청소년 지원센터)

3) 추진 현황

- 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」 제정('14.5.28) 및 시행('15.5.29)으로 지자체, 학교, 경찰 등에서 학교 밖 청소년을 확인하는 경우 청소년의 정보제공 동의를 받아 학교 밖 청소년 지원 센터로 연계하도록 의무화(법 제15조)
- 관계부처 합동으로 '학교 밖 청소년 발굴·지원 대책'을 마련('15.5.12)하고 유관기관 협력으로 학교 밖 청소년을 적극 발굴하여 학교 밖 청소년지원센터에 연계
- 학교 밖 청소년 지원 센터에서 연계된 청소년에게 상담을 통해 청소년 특성에 맞는 학업 지원, 직업훈련, 자립지원 제공

4) 발굴 및 연계 추진방향

- 학교 밖 청소년 지원센터를 중심으로 교육청, 경찰청, 법무부(검찰청 포함), 가정법원(지방법원 포함) 등 유관기관 간 연계망 구축
- 교육청의 미취학·장기결석 관리 전담기구 구성 시 지원센터 상담사 참여 의무화로 학교 부적응 초기부터 상담 등 관리 강화
- 학업중단 숙려제 운영기관으로 학교 밖 청소년 지원 센터를 지정하여 학업 중단 위기 청소년 정보 및 상담 연계 강화

□ 학교 밖 청소년 지원 센터 운영

1) 학교 밖 청소년 지원 센터 현황

- 학교 밖 청소년 유형별 특성에 따라 프로그램 제공 및 고용센터 등 유관기관의 프로그램을 연계하는 중심기관 역할 수행
- 전국 시·도 및 시·군·구 단위에서 학교 밖 청소년 지원 센터 운영

(단위 : 개소)

구분	소계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
총계	202	24	15	9	9	6	3	5	1	31	9	13	15	10	16	15	18	3
시·도 센터	16	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1
시·군·구 센터	186	23	14	8	8	5	2	4	1	30	8	12	14	9	15	14	17	2

2) 지원 내용

- 학교 밖 청소년 지원 센터에서 연계된 청소년 대상으로 상담을 통해 청소년 특성에 맞는 학업·취업·자립 지원
- 필요 시 취업성공패키지, 직업전문학교, 대안학교 등의 유관기관 서비스 연계

▶ 학교 밖 청소년 지원 센터 '꿈드림' 주요 프로그램

- 상담지원 : 접수면접 / 심리·진로상담 / 자립·학습동기 강화 상담 / 가족 상담 등
- 교육지원 : 복학, 상급학교, 대안학교 진학 지원 / 검정고시 지원 / 학습진단 / 학습클리닉 / 학업중단 숙려상담 등
- 취업지원 : 직업체험 / 진로교육 / 경제활동체험 / 취업연계 지원 등
- 자립지원 : 생활 지원 / 문화공간지원 / 의료지원 / 정서지원 등
- 건강증진 : 건강검진 지원 / 건강생활 실천관리 지원 / 체력관리 지원 / 예방접종 지원 등
- 자기개발 : 문화·예술 / 신체단련 / 봉사활동 / 환경보존 / 과학정보 등
- 멘토링 : 1:1 학습지도 / 외국어지도 / 특기·적성 지도 / 정서(상담) / 사회활동 등

3) 지원 대상 : 학교 밖 청소년

- 만 9세 이상 24세 이하 청소년으로 초·중·고등학교에 다니지 않거나, 초·중·고등학교와 동일 교육과정에 진학하지 못한 학교 밖 청소년

☞ 학교 밖 청소년 (정의) : 법 제2조

- 만 9세 이상 24세 이하로 아래 사항에 해당되는 청소년
 - 「초·중등교육법」 제2조의 초등학교·중학교 또는 이와 동일한 과정을 교육하는 학교에 입학한 후 3개월 이상 결석하거나 같은 법 제14조제1항에 따라 취학의무를 유예한 청소년
 - 「초·중등교육법」 제2조의 고등학교 또는 이와 동일한 과정을 교육하는 학교에서 같은 법 제18조에 따른 제적·퇴학처분을 받거나 자퇴한 청소년
 - 「초·중등교육법」 제2조의 고등학교 또는 이와 동일한 과정을 교육하는 학교에 진학하지 아니한 청소년

※ 학교 밖 청소년 발생 예방을 위해 필요한 경우 잠재적 학교 밖 청소년 지원 가능

4) 학교 밖 청소년 지원센터 지역 꿈드림센터 위치 및 연락처 검색

○ <http://www.kdream.or.kr> ➡ 지역 꿈드림 ➡ 지역 꿈드림 찾기

참고

◆ 청소년증 신청 정보를 활용한 학교 밖 청소년 발굴

- 읍면동에서 발급하고 있는 청소년증의 신청정보를 활용해서 학교 밖 청소년을 발굴하여 학교 밖 청소년 지원 센터로 연계 추진
 - 청소년증 발급 신청서의 '초·중·고 재학여부'를 통해 학교 밖 청소년 여부 확인
 - 학교 밖 청소년으로 확인된 경우 개인정보 제공 동의 후 학교 밖 청소년 지원 센터로 연계
 - ※ 자세한 내용은 '2017년도 청소년사업안내' p111 참조
 - * 여성가족부 홈페이지(주요정책 - 정책자료실 - 청소년)에서 내려받기 가능

□ 읍면동 맞춤형복지팀의 역할

1) 학교 밖 청소년 발굴

- 복지급여 및 서비스 신청 등을 위해 읍면동 방문 또는 찾아가는 복지상담 대상자 가구에 학교 밖 청소년이 있는 경우 해당사업에 대한 안내 또는 정보제공 동의를 받아 학교 밖 청소년 지원 센터에 연계
 - 특히, 집에서만 생활하는 은둔형 청소년 및 게임·인터넷·스마트폰 중독 청소년 발굴에 노력
 - ※ 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」 제15조에 따라 지자체장, 학교장, 경찰의 장 등 지역사회청소년 통합지원체계(CYS-Net)에 포함된 기관의 장은 학교 밖 청소년 발견 시 청소년의 정보제공 동의를 받아 학교 밖 청소년 지원센터 연계 의무화

▶ 법적근거 : 「학교 밖 청소년 지원에 관한 법률」 제15조

- 읍면동에서 취약계층 지원과정 및 가정방문 시 학교 밖 청소년으로 확인되면 학교 밖 청소년 지원 사업을 안내하고 청소년의 정보제공 동의를 받아 학교 밖 청소년 지원 센터에 연계

□ 학교 밖 청소년 지원 사례 등

1) 학교 밖 청소년 발굴·지원 사례

사례 ▶ 은둔형 청소년의 사회 적응을 위한 맞춤형 복지서비스 지원 성공 사례

- A군은 지적 장애 부모를 가진 장애인가정 청소년임. 4세 때 부모의 이혼으로 모와 함께 생활하게 되었고, 실질적으로는 외조모에 의해 양육되었음. 불안한 가정환경으로 인해 초등학교 때부터 분노 조절에 어려워하였고, 자해경험도 있었음.
- A군이 15세 때, 모가 위암으로 사망하였고, 고령의 병약한 외조모, 장애를 가진 외삼촌과 함께 거주하는 환경적인 변화로 인해 A군은 분노조절장애, 폭력행동 등으로 정신과 진료, 약 복용, 입원을 하게 되면서 학교생활도 어려워 자퇴를 하게 됨.
- 자퇴 후 아르바이트를 하며 생활하였으나, 분노조절에 힘들어 결국 아르바이트도 그만두게 되었고, 대인관계에도 상처를 받으면서 자신의 방에서 컴퓨터 게임에 몰입하게 되면서 은둔형 생활을 시작함.
- 은둔형 생활을 1년 넘게 하던 중 A군의 소식을 알게 된 해당 지역 구청 생활지원과 공무원이 집을 직접 방문하여 A군의 상황을 조사하였음. 이후 솔루션회의를 통해 A군의 은둔형 생활 개선, 심리·정서상담 실시, 학업복귀 등 문제해결을 위해 학교 밖 청소년 지원 센터 실무자, 청소년동반자, 종교 단체 상담사 등과 함께 다각적인 접근을 시도함.
- 학교 밖 청소년 지원 센터(이하 꿈드림센터)에서는 A군에게 인터넷강의, 영어교실, 멘토링 등을 실시하여 A군의 학습지원을 도왔고, 그 결과 검정고시에 합격함. 체력 증진을 위해 건강관리교육, 체력측정 등을 실시하였고, 대인관계 형성을 위해 꿈드림센터 또래들과 어울릴 수 있는 기회를 마련하고, 인사 및 대화법 등의 사회기술을 습득하게 함. 자격증취득에 관심을 가지며 응급처치 자격증 취득을 시작으로 목공예 등 자신감 향상을 위해 계속해서 노력하고 있음.
- 현재 기초생활수급자로 해당 구청에서 경제적 지원을 받고 있고, 상담실 및 청소년동반자의 정기적인 상담을 통해 예전에 비해 심리적으로 안정된 상태이며, 학교 밖 청소년 지원 센터의 지원을 통해 학업 복귀 및 사회진출을 위해 노력하고 있음. ('16년 우수사례)

2) 학교 밖 청소년 지원 우수 사례

☞ 학업복귀 우수 사례 I

- B군은 6살이 된 해 어머니가 집을 떠난 후 아버지의 무관심 속에 조부모 손에서 자랐으나 학교 생활과 또래관계도 좋지 않아 게임중독에 빠지게 되었고 학업도 중단함. 조모에 대한 미안한 감정으로 고졸 학력취득을 위해 학교 밖 청소년 지원 센터를 찾게 되었고 '15년 고졸 검정고시 합격은 물론 건축학 전공으로 대학에 입학함.
- 현재는 자동차 정비사 자격과정에도 참여해 자기계발에 힘쓰고 있음. ('15년 우수사례)

☞ 학업복귀 우수 사례 II

- C양은 초5년 때 부모가 이혼함하고, 모의 음주 및 폭언으로 생긴 갈등이 학교생활 및 교유관계에 까지 부정적인 영향을 끼침. 이후 3년 동안 가출하게 되면서 출석율이 부족하여 학업중단됨. 친구를 통해 알게 된 학교 밖 청소년 지원 센터에서 꿈드림 프로그램에 참여하게 되었고, 이를 통해 진로 직업에 재미를 느껴 헤어디자이너라는 꿈도 가지게 됨.
- 헤어디자이너라는 꿈을 실현하기 위해 정규학교에 다시 복교했고, 현재 학습에도 신경을 쓰는 등 자신의 꿈을 이루고자 하는 의지가 강함. ('16년 우수사례)

☞ 사회진입 우수 사례 I

- D양은 이혼가정 청소년으로, 5세 때 부모의 이혼으로 조모 밑에서 성장했음. 조모의 사망으로 부와 함께 살게 되면서 부와의 잦은 마찰이 있었고, 이로 인해 가출, 비행에 노출되어 보호관찰 처분을 받았음. 자살사고, 자해행동 등 심리·정서적으로 힘든 상황이라 학교 밖 청소년 지원 센터에 의뢰 되어 상담지원, 학업지원, 취업훈련 등의 서비스를 받음. 그 결과 '16년 1차 검정고시에 합격했고, 바리스타 양성과정 인턴십 및 커피전문점 현장실습을 수료하였음.
- 현재 커피전문점에서 직원으로 채용되어 근무 중임. ('16년 우수사례)

☞ 사회진입 우수 사례 II

- E양은 맞벌이하는 부모로 인해 조모에서 길러졌음. 부의 음주로 인한 폭언 및 폭력, 음악공부를 위해 자퇴하였으나 경제적 어려움으로 이마저도 불가능한 상황이 되면서 사람을 기피하는 등 대인 관계에 문제를 보임.
- 음악에 대한 꿈을 포기하지 못하고 아르바이트를 하며 돈을 모으던 중 학교 밖 청소년 지원 센터를 알게 되어 검정고시에 합격하여 학업복귀에 성공했고, 직업체험, 직업훈련, 자격증 취득을 경험 하면서 자존감을 높이는 계기가 되었음. 현재 광고회사에 취직하여 사회진입에 성공하였고, 사회적응을 위해 노력하고 있음. ('16년 우수사례)