

발 간 등 록 번 호

11-1352000-001108-10

[www.mohw.go.kr](http://www.mohw.go.kr)

# 2017년 희망복지지원단 업무 안내

Ministry of Health and Welfare



보건복지부



# Contents / 차례

## 제1부

### 읍면동 복지허브화 추진과 희망복지지원단 운영 개요

<b>I</b> 읍면동 복지허브화 추진 .....	3
1. 그간의 전달체계 개편 .....	3
2. 추진 목표 .....	4
3. 주요 내용 .....	5
4. 기대효과 .....	7
<b>II</b> 희망복지지원단 구성·운영 방안 .....	8
1. 희망복지지원단 개요 .....	8
2. 조직 및 인력 구성 .....	9
<b>III</b> 희망복지지원단의 효율적인 운영 방안 .....	12
1. 광역 시도 .....	12
2. 시군구 .....	14
3. 읍면동 .....	15
4. 시군구 내 타사업 부서 및 민간 서비스 제공기관 .....	16
5. 읍면동 복지허브화 중앙지원센터 .....	16

## 제2부

### 희망복지지원단 세부 사업내용

<b>I</b> 통합사례관리사업 .....	21
1. 통합사례관리사업 개요 .....	23
2. 대상자 접수 .....	32
3. 욕구 및 위기도 조사 .....	35
4. 사례회의 개최 .....	42
5. 대상자 구분 및 선정 .....	48
6. 서비스 제공계획 수립 .....	53
7. 서비스 제공 및 점검 .....	59
8. 종 결 .....	62
9. 사후관리 .....	65
10. 개인정보 보호 .....	68

<b>II</b>	<b>자원관리</b> .....	71
	1. 자원관리 개요 .....	73
	2. 자원조사 .....	76
	3. 자원개발 .....	80
	4. 자원점검 및 사후관리 .....	87
<b>III</b>	<b>읍면동 복지사업 지원·관리</b> .....	93
	1. 읍면동 복지사업 지원·관리 개요 .....	95
	2. 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 .....	97
	3. 컨설팅 .....	106
	4. 워크숍 .....	108
	5. 교육 .....	111
	6. 홍보 .....	115
<b>IV</b>	<b>지역보호체계 운영</b> .....	119
	1. 지역보호체계 운영 개요 .....	121
	2. 방문형서비스 사업 협력체계 운영방안 .....	125
	3. 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원 .....	131

## 제3부

### 행정사항

<b>I</b>	<b>통합사례관리 담당자 안전 대책</b> .....	141
<b>II</b>	<b>2017년 『통합사례관리 사업비』 집행 지침</b> .....	146
<b>III</b>	<b>2017년 통합사례관리사 업무 가이드</b> .....	151

## 부 록

### 서식 및 참고자료

1.	서 식 .....	159
2.	참 고 .....	213

「2017 희망복지지원단 업무안내」 주요 개정 내용



구분	2016년 기존 내용	2017년 개정 내용	페이지
<b>1부. 읍면동 복지허브화 추진과 희망복지지원단 운영 개요</b>			
I. 읍면동 복지허브화 추진	I. 지자체 복지전달체계 개선 대책 취지 및 기대효과 1. 취지 2. 기대효과 3. 통합사례관리 읍면동 확대에 따른 모형별 주요특징	<b>(변경)</b> I. 읍면동 복지허브화 추진 1. 그간의 전달체계 개편 2. 추진목표 3. 주요내용 4. 기대효과	p.3
II. 희망복지지원단 구성·운영 방안	2. 조직 및 인력 구성 나. 인력배치 (통합사례관리사) - 통합사례관리 업무를 직접 실시하는 읍면동에 3개월 이내 단기 파견 근무 가능	<b>(변경)</b> (통합사례관리사) - '17년 신규로 복지허브화를 실시하는 읍면동의 경우, 사례관리 업무 안정화를 위해 초기 3개월 이내 단기파견 근무 가능 <b>(추가)</b> - 통합사례관리를 위한 시군구 단위의 자원발굴 및 읍면동간 자원 불균형 조정 - 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 및 컨설팅 기획에 참여	p.10
III. 희망복지지원단의 효율적인 운영방안	2. 시군구 나. 세부 사업 내용 1) 통합사례관리 수행 2) 솔루션 회의 3) 모니터링 4) 워크숍 5) 홍보 6) 교육 7) 컨설팅 8) 슈퍼비전	<b>(변경)</b> 나. 세부 사업 내용 1) 통합사례관리 사업 2) 자원관리 3) 읍면동 복지사업 지원·관리 4) 지역보호체계 운영	p.14
	3. 읍면동 - 읍면동 강화형(기본형) - 중심 읍면동 강화형(권역형) - 읍면동에서 통합사례관리가 불가능한 경우	<b>(변경)</b> 모형 명칭 변경 - 기본형 - 권역형 - 읍면동 복지허브화 미실시 지역	p.15
	4. 시군구 내 타 사업 부서 및 민간 서비스 제공 기관 나. 방문형서비스 사업 간 연계·협력 활성화	<b>(추가)</b> ※ 공공·민간 공동사례관리 및 복지자원 공동 활용이 가능하도록 민간정보공유시스템 개통 예정('17년 상반기)	p.16
	내용 없음	<b>(추가)</b> 5. 읍면동 복지허브화 중앙지원센터	p.16
IV. 희망복지지원단중앙		<b>(삭제)</b>	

구분	2016년 기존 내용	2017년 개정 내용	페이지
지원센터 운영안내			

2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - I. 통합사례관리사업

I. 통합사례 관리사업 개요	2. 통합사례관리 절차	(변경) - 대상자 발굴 초기상담 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사, 사례회의, 대상자 구분·선정, 서비스제공계획 수립, 서비스제공 및 점검, 종결, 사후관리 총 10 단계로 구성되어 있으며 희망복지지원단의 경우, 읍면동에서 초기상담 후 의뢰된 사례관리가구에 대해 대상자 접수부터 종결까지의 사례관리를 수행함	p.24
	• 통합사례관리의 절차 개요 - 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사, 사례회의, 대상자 구분·선정, 서비스제공계획 수립, 서비스제공 및 점검, 종결, 사후관리 총 8단계로 구성	(변경) ※ 사례회의는 대상자 구분 및 선정, 종결 시 필수로 진행하고 서비스 제공 점검, 사례관리 수행 및 논의 등 필요시 수시개최가능	p.24
	• 유의사항 - 처리기한 * 단계별 처리기한은 범위 내에서 유연적으로 처리 가능. 단, 처리기한은 30일 초과할 수 없음. 단, 사례회의는 대상자 구분 및 선정, 종결시 필수 진행, 서비스 제공, 점검, 사례관리 수행 및 논의 등 필요시 수시개최가능	(변경) - 민원 처리에 관한 법률 제19조(처리기간의 계산) 6일 이상으로 정한 경우, '일'단위로 계산하고 첫날을 산입하되 공휴일과 토요일은 포함하지 아니한다	p.24
	* 처리기한 산정 : 민원사무처리에 관한 법률 제6조(처리기간의 계산) ②에 따라 '일' 단위로 계산하고 첫날은 산입하되 공휴일은 포함하지 않음(토요일 산입)	(변경) - 민원 처리에 관한 법률 제19조(처리기간의 계산) 6일 이상으로 정한 경우, '일'단위로 계산하고 첫날을 산입하되 공휴일과 토요일은 포함하지 아니한다	p.24
	- (관리 기준) 통합사례관리 담당자 1인이 담당하는 사례관리 가구 수는(사례관리 기간이 6개월 정도인 경우를 기준으로 할 때) 월 평균 20가구로 설정하고, 담당 가구 수 등을 감안하여 통합사례관리 조정자가 적정 배분	(변경) 통합사례관리 업무담당자 1인이 담당하고 있는 사례관리 가구 수는 20가구 내외로 하고, 담당 가구 수 등을 감안하여 통합사례관리 팀장이 적정 배분	p.25
	3. 운영체계 모형도	(변경) 읍면동 맞춤형복지팀 업무 수행에 따른 모형도 현행화	p.25
가. 희망복지지원단	(삭제)		
• 팀원 * 희망복지지원단으로 직접 의뢰되는 가구도 특별한 경우(위기 사례, p.43 참조)가 아니면 읍면동에 의뢰하여 초기상담 등을 거쳐 희망복지지원단으로 의뢰하도록 함			
나. 읍면동 : 통합사례관리대상 가구 초기상담, 의뢰 및 종결가구에	(변경) 나. 읍면동 : 통합사례관리 대상 가구 발굴, 초기상담,	p.27	

구분	2016년 기존 내용	2017년 개정 내용	페이지
	대한 사후관리 등 수행	통합사례관리 및 서비스연계, 종결가구에 대한 사후관리 등 수행	
II. 대상자접수	1. 개념 * 위기사례(예시) (원스톱 처리) 생계곤란 등 국민의 기초적인 일상 생활 유지와 관련된 경우 복지급여 상담 및 신청은 시군 구 또는 읍면동 어디서나 신속하게 접수 및 처리	(삭제)	
	- 읍면동에서 사례관리를 수행 하는 경우 초기상담 후 고난이도 사례는 희망복지지원단이나 중심 읍면 동에서 사례관리 대상가구 접수	(변경) - 복지허브화 읍면동(기본형)의 경우, 초기상담 후 고난이도 사례만 희망복지지원단에서 사례관리 대상가구 접수 - 복지허브화 읍면동(권역형)의 경우, 초기상담 후 모든 사례관리 대상은 중심 읍면동 맞춤형복지팀 으로 의뢰	p.32
	4. 접수시 확인사항	(추가) - 복지허브화 읍면동(기본형)으로부터 의뢰된 고난이도 사례에 대해서는 고난이도 선정사유 근거 확인	p.33
III. 욕구 및 위기도 조사	4. 수행방안 • 욕구조사 실시 전 준비사항	(추가) 참고) 욕구영역별 점검 질문(예시)	p.36
	- 대상가구의 특성* 및 안전문제 등을 감안하여 2인 동행 방문 준비 * 대상가구의 특성상 초기관계 형성이 어려울 것으로 판단되는 경우에는 신뢰관계에 있는 통·반장, 복지위원, 읍면동 담당자 또는 보건소 방문건강관리사와 동행 방문하고 노인학대사례의 경우 반드시 노인보호전문기관 상담원과 동행 방문	(변경) * 대상가구의 특성상 초기관계 형성이 어려울 것으로 판단되는 경우에는 신뢰관계에 있는 통·반장, 복지위원, 읍면동 담당자 또는 보건소 방문건강관리사, 독거노인생활관리사, 지역사회교육전문가 등과 동행 방문하고 아동/노인학대사례의 경우 반드시 아동/노인보호전문기관 상담원과 동행 방문 (추가) ※ 동행방문 시, 동행방문자로부터 사례관리 대상자의 개인정보보호에 대한 철저한 동의 획득	p.38
	• 욕구조사 실시 - 대상가구의 전반적인 문제를 파악하되, 주요 대상자를 누구로 할 것인지를 결정	(추가) - 대상가구의 전반적인 문제를 파악하되, 주요 대상자*를 누구로 할 것인지를 결정 * ① 가장 문제가 심각한 가구원, ② 가장 강점이 많아서 가족의 다양한 문제를 해결할 때 촉매역할을 할 수 있는 가구원 ※ 종합의견란에는 ① 욕구(표현된 욕구, 표현되지 않은 욕구), ② 자원(활용 가능 자원 유무, 자원 활용 능력), ③ 사례관리 지원 방향 기술	p.39

구분	2016년 기존 내용	2017년 개정 내용	페이지
IV. 사례회의 개최	1. 개념 ※ 서비스연계 가구로 결정된 가구에 대해서는 사례회의(서비스제공 계획 수립) 생략	(변경) ※ 서비스연계 가구로 결정된 가구에 대해서는 사례 회의-서비스제공계획 수립 등의 절차를 생략하나 간단한 서비스제공계획수립, 서비스 연계 실시 및 점검, 사후관리 절차는 수행	p.42
	• 읍면동에서 수행하는 사례의 경우 시군구에서 솔루션회의를 개최할 수 있음	(변경) • 읍면동에서 수행하는 사례의 경우 희망복지지원단에 솔루션회의를 의뢰할 수 있으며 희망복지지원단은 솔루션회의 지원 후 결과에 대한 이행 점검	p.43
	- (솔루션회의) 읍면동 및 중심 읍면동에서 통합사례회의를 2회 이상 진행해 보았으나, 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요한 경우 솔루션회의에 상정 (안건에 따라 필요시 개최)	(변경) - (솔루션회의) 읍면동에서 통합사례회의를 1회 이상 진행해 보았으나 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요하여 시군구로 요청한 사례에 대해 다루며 다양한 기관담당자 및 전문가로 구성된 사례 해결 중심의 회의	p.43
	- 사례회의 진행 • 장·단기 목표 달성을 위한 주 사례기관과 협력기관의 역할 분장	(추가) ※ 주사례관리기관이 타 공공기관 또는 민간기관일 경우, 통합사례회의를 통해 사례관리 진행과정을 공유	p.44
	• 사례회의 참석 범위 ※ 읍면동의 사례관리 담당자는 '대상자 구분 및 선정, 종결'을 다루는 회의(재사정 포함)에는 반드시 참여해야 하며, 이 외에는 시군구에서 요청할 경우 참여 가능	(변경) ※ 읍면동의 통합사례관리 담당자는 '대상자 구분 및 선정, 종결'을 다루는 회의(재사정 포함)에는 반드시 참여	p.45
	• 정보공유범위 ※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의 하는 경우, 개인식별이 가능한 정보를 삭제	(변경) ※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인정보활용동의서 징구 여부 확인(미구비시 구비), 개인식별이 가능한 정보(본명, 주민등록번호, 핸드폰번호, 이메일주소 등)를 삭제	p.45
		(추가) • 솔루션 위원회 운영 • 솔루션회의 운영	p.45 ~46
V. 대상자 구분 및 선정		(변경) 서비스연계가구 관리 내용 통합	p.48
VI. 서비스제공 계획 수립	4. 수행방안 • 목표 설정 - (장기목표) 6개월~1년 이상의 개입을 통해 대상가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표 설정	(변경) - (장기목표) 6개월 이상의 개입을 통해 대상가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표 설정	p.54
	참고. 목표 설정 시 고려사항 및	(추가)	p.54

구분	2016년 기존 내용	2017년 개정 내용	페이지
	예시	※ 문제영역 특성상 단기목표만 혹은 장기목표만 수립할 수 있음 (변경) 목표 설정 시 고려사항 및 예시 현행화	
	참고 보건소 주요 서비스내용	(변경) 보건소 주요 서비스 내용 현행화	
VIII. 종결	1. 개념 • 사례관리의 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 종결여부 결정	(변경) • 사례관리의 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 사례회의를 통해 종결여부 결정	p.62
	2. 수행주체 • 주사례관리자(사례회의)	(변경) • 주사례관리자	p.62
	4. 수행방안 • 종결 유형 - 대상가구의 긍정적 변화에 의한 종결 : 장기 목표 달성, 단기 목표 달성, 상황 호전	(추가) ※ 서비스 계획에 맞춰 단기 목표, 장기 목표를 모두 달성하였을 때 종결하며, 장기 목표 달성 없이 단기 목표 달성만으로 종결할 경우 그 사유를 종결심사서(종결심사의견 특이사항)란에 명기	p.62
	참고 종결시 고려사항	(추가) - 대상자에게 종결시점을 사전에 고지하고 종결 이후에 있을 사후관리 계획 (6개월 1회, 1년간 2회)을 고지	p.63
IX. 사후관리	2. 수행주체 ※ 희망복지지원단(사례관리조정자)은 읍면동 사후관리 이행상황 모니터링 실시	(변경) ※ 시군구 사례관리 팀장은 읍면동 모니터상담에 대한 점검·관리(반기별) 후 결과에 따라 부진 읍면동은 사후관리 이행 독려, 교육 등 실시	p.65
	4. 수행방안 • 희망복지지원단에서 종결된 통합 사례관리가구는 읍면동에서 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 '모니터 대상자'로 확인 가능	(변경) • 희망복지지원단 및 읍면동에서 종결된 통합사례 관리가구는 주소지 읍면동에서 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 '모니터 대상자'로 확인 가능	p.66
	• 모니터 대상가구별로 상담계획 수립 후 계획에 따라 모니터 상담 시행	(추가) ※ 위기도가 높았던 가구는 종결 직후 빠른 시일 내 첫 번째 사후관리 실시	p.66
<b>2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - II. 자원관리</b>			
II. 자원조사	(참고) • 서비스 분류체계에 따른 제공 서비스명 정리	(추가) ※ 잘못된 제공서비스명 신청 유형	p.78
III. 자원개발	1. 추진내용 • 시군구 단위의 자원개발	(추가) ※ 읍면동 복지허브화의 확산에 따른 읍면동 간 자원 불균형 해소를 위해 시군구는 조정 역할 수행필요한 자원에 대한 균형 배분	p.82
	3. 시스템 활용 • 제공주체 및 제공서비스 등록	(변경) 시스템 경로 현행화 (추가) • 타 시군구의 복지자원을 발굴하여 등록할 경우에는	p.84

구분	2016년 기존 내용	2017년 개정 내용	페이지
		복지자원 소재지의 자원관리책임자의 승인 후에 활용할 수 있음	
IV. 자원점검 및 사후관리	2. 사후관리	<b>(추가)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (지역자원 현행화) 복지자원통합관리시스템을 통해 지역발굴자원 등록, 발굴된 자원관련 정보의 최신 내용을 주기적으로 갱신 관리</li> <li>• (자원 제공주체 관리) 자원 제공주체에 대하여 사례를 표하는 일련의 조치를 취하는 등 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 사후 관리</li> </ul>	p.87
	3. 시스템 활용	<b>(변경)</b> 시스템 경로 현행화 <b>(추가)</b> 복지자원 일제정비	p.89

**2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - III. 읍면동 복지사업 지원·관리**

	1. 읍면동 복지사업 지원·관리 개요 2. 읍면동 지원관리 사항	<b>(변경)</b> I. 읍면동 복지사업 지원·관리 개요 II. 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 III. 컨설팅 IV. 워크숍 V. 교육 VI. 홍보	p.93
--	--	--	------

**2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - IV. 지역보호체계 운영**

I. 지역사회 보호체계 운영 개요	2. 필요성 (참고) 지역보호체계구축 우수사례 민관협력 통합사례관리 우수 사례	<b>(변경)</b> 참고 현행화	p.121
II. 방문형서비스 사업 협력 체계 운영 방안	1. 협력체계 운영 대상사업 (현황)	<b>(변경)</b> 사업별 대상 현행화	p.125
III. 읍면동 인적 안전망 운영 활성화 지원	2. 주요기능 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지통(이)장제</li> <li>- 복지사각지대 발굴시 읍면동 주민센터로 보고→ 주민센터 담당자 방문상담·지원 등 조치</li> </ul>	<b>(변경)</b> - 복지사각지대 발굴시 읍면동 맞춤형복지팀으로 보고 → 읍면동 맞춤형복지팀 담당자 방문상담·지원 등 조치	p.131
	내용없음	<b>(추가)</b> 3. 읍면동-시군구 지역사회보장협의체 간의 연계·협력	p.136

**3부. 행정사항**

구분	2016년 기존 내용	2017년 개정 내용	페이지
I. 통합사례 관리 담당자 안전 대책	내용없음	<b>(추가)</b> 1. 클라이언트 폭력 안전 대책 2. 안전지킴이 운영	p.141 ~ 145
II. 2017년 통합 사례관리 사업비 집행지침	3. 사례관리 사업비 구성 내역 • 운영비는 지원예산 총액의 50% 내에서만 집행	<b>(변경)</b> • 운영비는 지원예산의 최대 70%까지 집행가능	p.146
	4. 사례관리 사업비 세부 내역 다. 사업비 집행 세부 유의사항 • 사례관리 사업비 집행 예시 운영비 예산비율 50% 사업비 예산비율 50%	<b>(변경)</b> • 운영비 예산비율 50%~70% 지원비 예산비율 30%~50%	p.150
III. 2017년 통합 사례관리사 업무 가이드	1. 통합사례관리사 개요 나. 통합사례관리사 주요 업무	<b>(추가)</b> • 지역자원 서비스 발굴·연계, 읍면동 자원불균형 조정 • 읍면동 맞춤형복지 업무 안정화 지원	p.152
	2. 통합사례관리사 채용 및 배치 • 배치	<b>(추가)</b> * '17년 신규로 복지허브화를 실시하는 읍면동의 경우, 사례관리 업무 안정화를 위해초기 3개월 이내 단기파견 근무 가능	p.152
	• 통합사례관리사의 퇴직, 임신, 출산 등의 사유 발생시 시군구는 업무의 공백이 발생하지 않도록 조치 - 통합사례관리사의 질병·부상, 출산·육아 등 휴직기간이 3개월 이상인 경우 대체 인력을 기간 제로 채용할 수 있으며 이때 채용자격 및 보수기준은 기존 보수체계 준용 가능	<b>(변경)</b> - 통합사례관리사의 질병·부상, 출산·육아 등 공백 기간이 3개월 이상인 경우 업무공백이 발생하지 않도록 대체 인력을 기간제로 채용할 수 있음 ※ 임신·출산을 앞둔 근로자의 경우 고용노동부 '출산전후 휴가 급여', '육아휴직 급여' 등의 제도를 적극 활용 권고	p.152
	3. 통합사례관리사 급여 지급 기준	<b>(변경)</b> ※ 인건비 지원단가는 별도 문서 통보	p.153
	• 출장여비는 사례관리 업무수행 관련 관내 출장시 월 12회 한도 내 1회당 10,000원 지급 (월 120,000원) ※ 관외출장의 경우, 지자체 예산으로 공무원 여비규정에 준하여 추가지급 가능	<b>(변경)</b> • 통합사례관리사의 관내·관외 출장 여비는 공무원 여비지급기준 규정을 준용하여 집행하며, 지자체 예산으로 추가지급 가능	p.153
		<b>(추가)</b> • 각종 수당(상여금, 명절휴가비, 연가보상비) 및 복지 포인트 등 복리후생을 위한 경비(단체보험)는 지방비로 지원 가능	p.154
	• 시간외 근무수당	<b>(추가)</b> ※ 지자체는 지급범위를 초과하는 시간외 근무는 노동관계 법령을 준수하여 지방비로 편성 지급	p.154

구분	2016년 기존 내용	2017년 개정 내용	페이지
		하고 사전에 통합사례관리사가 지급 범위를 알 수 있도록 안내 ※ 지자체는 시간외 근무대장을 관리하여 시간외 근무 수당 지급 조치	

**부록1. 서식 및 참고 자료**

서식2. 개인정보활용 동의서		(변경) 양식 보완	p.163
서식8. 사례관리종결 심사서	(1) 작성방법 (단기목표 달성) 대상자의 욕구 및 문제점을 진단하여 당초 계획했던 서비스 계획에 따라 서비스 연계를 완료한 경우	(변경) (단기목표 달성) 대상자의 욕구 및 문제점을 진단하여 당초 수립했던 단기목표 달성으로 판단되는 경우	p.200
참고1. 복지자원 표준분류체계		(변경) 복지자원 표준분류 체계에 따른 제공서비스명 설명 현행화	p.213
참고2. 고용 관련 주요 서비스		(변경) 취업지원 및 직업훈련 지원, 제공기관 정보 현행화	p.245
참고5. 신용회복위원회		(변경) 신용회복위원회 설립배경 및 운영시간 현행화	p.256

**부록2. 행복e음 교육교재 - 별도 문서 통보**

Part  
**01**



## 읍면동 복지허브화 추진과 희망복지지원단 운영 개요

- I 읍면동 복지허브화 추진
- II 희망복지지원단 구성·운영 방안
- III 희망복지지원단의 효율적인 운영 방안



## I 읍면동 복지허브화 추진

### 1. 그간의 전달체계 개편

#### 가. 현황 및 문제점

- 복지제도의 기본적인 사회안전망 틀은 구축되었으나, 국민의 복지체감도는 낮아 복지서비스의 효율적인 전달체계 구축 필요
  - 읍면동 복지깔때기\* 문제 심화로 종합상담 및 정보제공, 찾아가는 서비스 등 복지수요에 대한 능동적 대응이 어려운 상황
    - \* 중앙부처 복지사업(360여 개) 중 50~70%, 지자체 복지사업(6천여 개)이 시군구, 읍면동을 통해 전달
- 찾아가는 상담, 맞춤형 서비스 연계, 민관협력 활성화 등을 통해 지역주민의 복지 체감도를 높일 수 있도록 읍면동 전달체계 개편 추진

#### 나. 그간의 개편 경과

- 그간, 복지공무원 확충(7천명 '11~'14년, 6천명 '14~'17년), 복지업무 담당자 복리우대\* 조치('14.10월 사보위) 등 복지인프라 강화
  - \* 장기재직 가산금(월 3만원), 5급 이하 복지교육 연간 4시간 의무화 등
- '읍면동의 복지기능' 강화 시범사업\*('14.7월~'15.12월, 15개소)을 통해 복지 체감도 향상 성과 확인
  - \* (시범사업 결과) 사각지대 발굴 6.2배, 방문상담 4.3배, 서비스 연계 3.4배, 만족도 향상 (82점→92.8점)
- 읍면동의 전달체계 개편을 전국으로 확산하기 위한 「읍면동 복지허브화 추진 계획」 수립(관계부처 합동, 제12차 사회보장위원회)
  - '16년 933개소를 시작으로 '17년 2,100개소, '18년에 모든 읍면동에 확대 (약 3,500개소)

(읍면동 복지허브화의 추진경과)

연도	내 용
2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 희망복지지원단 설치 : 통합사례관리사업의 실시</li> </ul>
2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민중심의 맞춤형 복지전달체계 개편방안(제4차 사회보장위원회, 2013.9.10)</li> <li>• 동 주민센터 복지기능보강 지침(안전행자부 및 보건복지부 시행, 2013.11)</li> </ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지인력 7,000명 확충 완료(2014.5)</li> <li>• 복지인력 6,000명 추가확충계획(2014-2017년)</li> <li>• 읍면동 복지허브화 시범사업(2014.7-2015.12) (전국 15개소)</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지통(이)장제 227개, 시군구, 읍면동 지역사회보장협의체 3,150개 읍면동 시행(2015.11)</li> <li>※ 맞춤형 급여제도 도입(2015.7)</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 복지허브화 추진계획(제12차 사회보장위원회, 2016. 2.3)</li> <li>• 읍면동 복지허브화 선도지역 확정(33개 읍면동) 및 추진(933개 읍면동)</li> </ul>
2017-18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017년 복지허브화 읍면동 2100개소</li> <li>• 2018년 복지허브화 읍면동 3,502개소로 전국 확대</li> </ul>

## 2 ○ 추진 목표

### 가. 수요자 맞춤형의 복지체감도 제고

- 찾아오는 민원인의 신청·접수를 처리하는데 그치지 않고 먼저 찾아가 복지대상 발굴 및 심층상담
- 가구별 욕구에 따른 맞춤형 통합서비스 제공으로 위기상황의 근본적 해결 지원

### 나 맞춤형 복지 전담팀 운영 및 복지업무 전문성 강화

- 지자체 여건, 복지수요 등을 고려한 읍면동 맞춤형 복지 전담팀 설치로 통합 서비스 활성화
- 읍면동장 복지경력 강화, 전문직위제 활용 등 복지인력 전문성 제고

### 다. 민관협력을 통한 지역사회 복지자원 총량 극대화

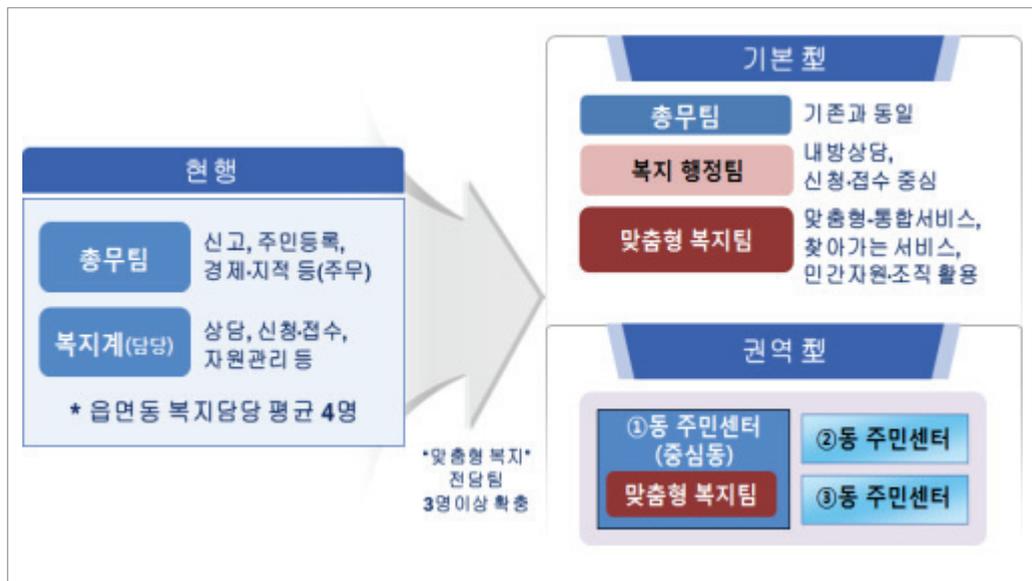
- 지역주민과 협력하여 사각지대 발굴 및 취약계층 모니터링 강화
- 지역사회 민간 복지기관과 협력 강화로 복지자원 활용의 효율성 제고

## 3 주요 내용

### 가. 맞춤형 복지 전담팀 구성 및 운영

- 읍면동에 ‘맞춤형 복지팀’ 설치(팀장 포함 3명 이상)하여, 취약가구에 찾아가는 심층상담·서비스, 맞춤형 통합서비스 제공, 민간자원 연계 활용
- 6천명 확충인력(‘14~’17)을 ‘맞춤형 복지팀’에 집중 투입, 지자체 업무조정 및 민간전문가 채용 등 추가인력 확보·활용

(읍면동 복지허브화의 유형)



## 나. 맞춤형 복지업무 강화

- 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 제공 계획 수립·연계 등 통합사례관리 실시
- 민간조직·자원 적극 활용
  - 복지통(이)장 및 지역사회보장협의체, 복지기관과 협력하여 지원대상·자원 발굴 확대, 민간자원 연계 활성화

## 다. 복지담당 인력 전문성 강화 및 처우개선

- 복지업무 경력자 읍면동장 임용 목표제 시행함. 현재의 직급 및 직전 직급에서 복지업무 전담 수행 경력(3년 이상)이 있는 읍면동장 비율을 순차적으로 확대 하기 위해 목표 설정·관리
- 시군구 복지인력 전문성 강화를 위해 전문직위제 활성화함. 통합조사, 사례관리 업무 등 전문직위제 활성화 및 인센티브 강화(인사상 우대, 수당 등)

## 라. 지역주민·복지기관과 협력하여 지역 복지자원 총량 확충

- 복지통(이)장, 읍면동 단위 지역사회보장협의체 등 주민조직 적극 활용
  - 복지통(이)장제 및 읍면동 단위 지역사회보장협의체 전국 시행·운영, 읍면동 주민 자치회와 상호협력을 강화하여 복지사각지대 발굴, 서비스 안내 등 역할 강화
- 민·관 복지대상자 상호의뢰 및 자원정보 공유
  - 현행 범정부 시스템을 통해 추진되는 타부처·공공기관 복지대상자 지원의뢰 체계를 민간복지기관까지 확대, 행복e음 민·관 통합자원관리DB를 민간기관과 공유, 자원 활용도 제고

## 마. 시군구 희망복지지원단의 총괄·조정 역할 강화

- 희망복지지원단은 복지 사각지대 발굴·지원과 맞춤형 복지 서비스 향상을 위한 총괄·기획 기능 집중 및 전문성 강화
  - 희망복지지원단은 일반 사례관리 업무\*를 허브화된 읍면동으로 이관하고, 읍면동의 상담·사례관리 실적 평가 및 서비스 질 관리, 지역 자원 총괄 관리
  - \* 고난이도 사례관리는 희망복지지원단에서 수행
  - 읍면동의 맞춤형 복지 안착을 위해 희망복지지원단의 사례관리 경험과 노하우를 바탕으로 컨설팅·교육·슈퍼바이저 등 읍면동 지원 역할 강화

## 4 ○ 기대효과

- 복지 체감도의 제고
  - 노인·장애인 등 이동 제약 계층에 대한 찾아가는 상담·신청을 포함, 취약 가구에 대한 관리 체계화 및 맞춤형 개별급여, 무상보육, 기초연금까지 생애 주기별 맞춤형 복지의 틀을 국민 개개인별 욕구에 따라 설계·제공
- 복지사각지대의 해소
  - 방문상담 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 지속적 관리
- 주민 주도의 지역 내 문제해결
  - 공공과 민간복지간 연계협력 활성화를 통해 복지욕구에 탄력적 대응과 함께 지역의 인적·물적 자원의 참여와 동원의 활성화로 주민 주도적으로 지역복지 수요 해결능력 배양

## II 희망복지지원단 구성·운영 방안

### 1 희망복지지원단 개요

#### 가. 개념 및 목표

- **(개념)** 복합적 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리를 제공하고, 지역 내 자원 및 방문형서비스 사업 등을 총괄·관리함으로써 지역단위 통합서비스 제공의 중추적 역할을 수행하는 전담조직
  - '15년 하반기부터 통합사례관리가 읍면동에 확대됨에 따라, 지역 통합사례관리 총괄·조정 기능 강화 필요
- **(목표)** 민관협력을 통한 지역단위 통합적 서비스제공 체계를 구축·운영함으로써 맞춤형 서비스 제공 및 지역주민의 복지체감도 향상
  - 기초수급자 및 차상위 계층 등 빈곤층의 탈빈곤·빈곤예방을 주요 목표로 하되, 전체 지역주민의 다양한 복지수요에도 능동적 대응

#### 나. 업무 수행체계

- **(대상자 발굴)** 읍면동 주민센터와 시군구 각 부서, 지역주민 및 관련 기관에서 발굴된 대상자에 대해 읍면동 주민센터에서 초기상담 실시
- **(통합사례관리 실시)** 희망복지지원단을 중심으로 읍면동 주민센터, 지역사회 보장협의체, 지역 내 서비스제공기관과의 연계 및 협력을 통해 대상자의 다양한 욕구를 충족시키는 맞춤형 서비스 제공
  - 대상자별 서비스제공계획을 수립하여 통합적 서비스를 제공하고, 점검 및 사후관리 실시
- **(자원관리 등)** 희망복지지원단이 중심으로 수행하되, 읍면동 주민센터, 지역사회 보장협의체, 지역 내 관련 기관과의 연계 및 협력을 적극적으로 추진

## 2. 조직 및 인력 구성

### 가. 조직 구성

- 읍면동 복지업무 지원 확대를 위한 시군구 희망복지지원단 전문성 강화에 따라 시군구별로 상이한 총원 인력 규모, 기존 독자적 사례관리 모델 운영 등을 고려하여 각 지자체 특성에 맞는 조직 구성\* 추진

\* 1팀 운영 모형, 2팀 운영 모형, ‘과’ 모형, 일반 구가 있는 시 모형, 읍면동 사례관리 강화 모형 등

- 희망복지지원단의 구성 형태에 따른 업무분장 실시

- 본 업무 안내는 희망복지지원단이 한 개의 팀 또는 과로 운영되는 모형에 맞춰 작성된 것으로, 두 개의 팀이 구성된 모형의 경우 팀별 업무분장에 따른 업무 내용을 참조

- (1개팀 운영) 통합사례관리 강화, 자원총괄관리, 지역보호체계 운영 및 읍면동 복지업무 총괄·관리 등의 업무를 희망복지지원팀에서 수행

※ 주로 ‘군’ 단위 지역에서 구성할 수 있는 모형이며, 권역을 나누어 통합사례관리, 자원 총괄 관리 업무를 수행하는 등 군 지역의 특성을 고려한 업무 수행

- (2개팀 운영) ‘희망복지지원팀’은 통합사례관리사업 중심으로 지역보호체계 운영 등의 업무를 수행하고, ‘복지자원관리팀’은 자원 총괄관리 업무를 중심으로 수행 (단, 복지자원관리팀에서 총괄하는 자원을 희망복지지원팀 통합사례관리 사업에서 효율적으로 활용할 수 있도록 팀 간 업무협조체계 마련 필요)

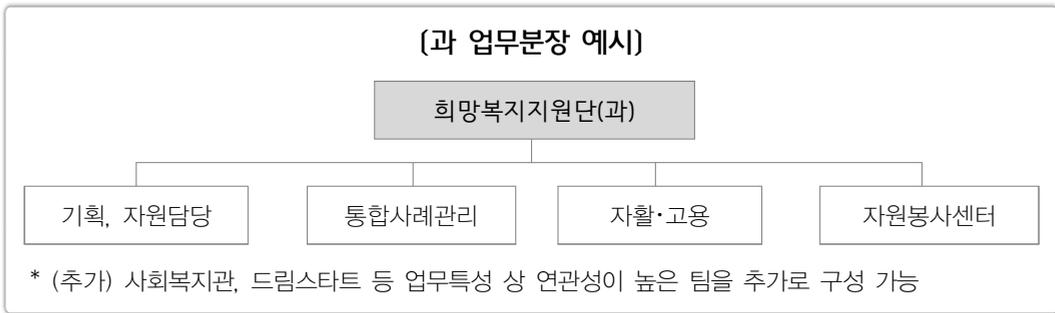
※ 지자체 상황에 맞게 자원관리를 총괄할 수 있도록 탄력적으로 업무분장하되 추가 되는 사업의 경우 전담인력을 배치하여 업무가 가중되지 않도록 조치

### 팀별 업무분장 예시

구 분	복지자원관리팀	희망복지지원단(희망복지지원팀)
업무내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회보장협의체 운영 지역 자원 발굴·연계·관리, 긴급복지 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합사례관리</li> <li>• 읍면동 복지사업 지원, 관리</li> <li>• 지역보호체계 운영 등</li> </ul>

- **(과 단위 구성)** 통합사례관리, 자활·고용, 자원봉사 등 통합사례관리 및 자원관리 업무와 연계되는 팀을 한 과로 구성하여 운영

※ 지자체 특성 및 과의 규모 등에 따라 탄력적으로 업무를 분장하되, 지역 복지의 컨트롤 타워로서 기능할 수 있도록 과의 위상과 역할을 강화



- **(기타)** 일반 구가 있는 시 지역은 일반 구 조직에서 통합사례관리 운영, 인력 확충을 통한 ‘동’ 중심의 사례관리 운영 등 지역 특성에 맞는 다양한 형태로 운영 가능

### 나. 인력 배치

- **(복지담당공무원)** 경력 있는 사회복지직 공무원\*을 통합사례관리 담당으로 배치

\* 최소 5년 이상 근무경력 사회복지직 7~8급 공무원(민간 사례관리업무 3년 이상 담당 경력자는 배치 가능)

- 단장(팀장)을 보좌하여 통합사례관리 업무 담당
- 복지담당공무원 중 ‘자원 총괄 관리 담당 업무’ 전담인력 배정
- 민관협의체 구성·운영 총괄

- **(통합사례관리사\*)** 희망복지지원단에 배치하여 통합사례관리 업무 전담

- '17년 신규로 복지허브화를 실시하는 읍면동의 경우, 사례관리 업무 안정화를 위해 초기 3개월 이내 단기파견 근무 가능

\* ‘사회복지통합서비스 전문요원’ 명칭을 '13년부터 ‘통합사례관리사’로 변경

※ 통합조사, 읍면동 주민센터 업무 등 통합사례관리 업무외 담당 금지(단, 이관콜 업무는 병행)

- 주사례관리자로서 통합사례관리업무를 수행하는 경우 희망복지지원단 단장(팀장)의 업무추진방향에 맞춰 담당공무원과 통합사례관리 업무 전반 수행
- 통합사례관리를 위한 시군구 단위의 자원 발굴 및 읍면동간 자원 불균형 조정
- 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 및 컨설팅 기획에 참여

### Ⅲ 희망복지지원단의 효율적인 운영 방안

#### 1 ○ 광역 시도

##### 가. 시군구 희망복지지원단 운영 지원

- 역할 : 시군구 희망복지지원단 업무지원 및 중앙과의 소통 역할과 지역 간 격차 완화를 위한 사업 방향 제시
  - 시군구 자체적으로 희망복지지원단 사업을 추진하는데 있어 보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 전문적인 기술 지원
- 운영
  - 지역복지 및 전달체계 담당팀에서 희망복지지원단 업무 담당
  - 담당자를 명확히 규정하여 시군구 희망복지지원단 업무의 지속적인 관리
  - 광역 내 복지재단 등을 활용하여 희망복지지원단 업무 지원체계 구축 등 추진가능
  - 광역 내 전문가 풀 구성을 통해 교육, 슈퍼비전 및 컨설팅 지원, 모니터링 등 희망복지지원단 사업 지원

##### 나. 사 업

- 시군구 희망복지지원단 운영실태 파악 및 지원계획 수립
  - 시군구에서 자체적으로 계획하고 있는 사례관리, 자원관리 등 희망복지지원단 운영실태 파악
  - 희망복지지원단 지원계획 수립을 위하여 공무원, 통합사례관리사에 대한 수요 조사 실시
  - 시군구간 정보공유 및 광역단위 사업계획 수립에 필요한 기초자료로 활용

- 지역특성을 고려한 교육 및 컨설팅 사업 추진
  - 희망복지지원단 배치 인력을 위한 복지부, 한국보건복지인력개발원 등의 교육 사업과 중복되지 않도록 지역여건에 맞는 교육사업 추진(반기별 1회, 연간 8시간 이상)
  - 도서·벽지 등 접근성이 낮은 지역은 교육컨텐츠 개발, 전문강사 파견을 통해 실효성 있는 교육추진
  - 관할 시군구간 사업수행 역량의 격차가 큰 지역은 지역여건이 유사한 몇 개 시군구를 대상으로 집중교육 추진
    - ※ 읍면동 복지허브화 중앙지원센터를 통하여 광역 시도 단위 전문가 인력 풀 명단 제공
  - 지역 내 학계, 복지재단 전문가 등을 활용하여 통합사례관리사업 외에 자원 관리, 지역사회보호 등 희망복지지원단 사업의 원활한 수행을 지원하기 위한 컨설팅 추진
- 공무원 및 통합사례관리사 참석 워크숍 개최 등을 통하여 희망복지지원단 활성화를 위한 정보공유 및 사기진작 사업 추진
  - 노하우 공유를 위한 담당자 워크숍 추진, 우수사례 공유를 위한 시군구간 우수 사례 경진대회 추진

#### 다. 광역 내 희망복지지원단 사업홍보 실시

- 희망복지지원단 기능 및 읍면동 주민센터의 종합복지기능 강화, 관련 우수사례 등 광역 내 홍보 실시
  - 광역 내 우수사례 경진대회 등을 통해 지자체 간 정보 공유 및 우수사례 홍보

## 2 ○ 시군구

### 가. 지역 내 통합사례관리 추진체계 구축

- 지역 특성에 따라 통합사례관리를 직접 수행하는 읍면동을 선정하고 기본형, 권역형 등을 설계하여 시군구 내 통합사례관리 수행체계 구축
  - 인사·조직부서와 협의하여 통합사례관리 확대 읍면동에 대한 인력강화, 담당자 관리
- 지역 내 공공·민간 사례관리 기관, 지역사회보장협의체 등과의 역할 정립 등 통합사례관리에 관한 협력체계 구축

### 나. 세부 사업 내용

#### 1) 통합사례관리사업

- 복합적 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리를 통해 공공·민간의 급여·서비스·자원 등을 맞춤형으로 연계·제공
  - (중점 대상자) 통합사례관리를 통해 탈빈곤 지원이 가능한 국민기초생활 수급 가구, 차상위 빈곤가구, 긴급지원 대상가구 및 국민기초생활수급자 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 빈곤예방 지원 가능 가구 등

#### 2) 자원관리

- 지역사회 공식·비공식 자원 현황에 대한 총괄 관리
- 자원조사 및 자원발굴·배분을 통해 통합사례관리의 원활한 지원
- 공공 및 민간 복지자원통합관리시스템 운영을 통한 지역 자원의 효과적 관리
- 지속적인 자원현황 업데이트로 지역 내 주민 및 관련 기관에 정보 공유
- 나눔 문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획·실천

### 3) 읍면동 복지사업 지원·관리

- 읍면동 종합상담, 정보제공, 방문상담, 사례관리, 민관협력 등 복지업무에 대한 체계적 지원 등 총괄·관리

### 4) 지역보호체계 운영

- 지역 단위 방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련
  - 방문형서비스 수행 인력의 공동(팀) 방문 추진 및 개별 방문 시 필요한 정보를 상호 공유할 수 있는 체계 마련
- 복지통(이)장제, 읍면동 민관협의체의 역할 강화 등을 통한 주민네트워크 활성화 기반 구축
- 지역복지 활성화 방안 마련 등 지역복지 컨트롤타워로서 역할 강화
- ‘좋은이웃들’ 사업 등과의 효과적인 연계를 통한 지역 내 복지소외계층 상시 발굴 체계 구축 및 운영

## 3 • 읍면동

- 초기상담 자료에 근거하여 대상가구에 대한 사례관리가 원활히 이루어질 수 있도록 통합사례관리 의뢰 가구에 대해 충실한 초기상담을 실시
- 지역 특성에 따라 다음과 같은 읍면동 중심 맞춤형서비스 추진 방식을 선택적으로 운영
  - **(기본형)** 개별동 단위로 대상자 발굴 및 초기상담, 통합사례관리, 사후관리, 자원관리 및 민관협력 구성·운영 직접 수행
  - **(권역형)** 인근 일반 읍면동 2~3개가 하나의 권역으로 이뤄진 중심 읍면동에서 사례관리, 자원관리 및 민관협력을 주도적으로 수행하고, 일반 읍면동은 대상자 발굴, 초기상담 및 사후관리를 수행
  - **(읍면동 복지허브화 미실시 지역)** 시군구 희망복지지원단이 통합사례관리 업무를 주도적으로 수행하고, 일반 읍면동은 초기상담과 사후관리 수행

- 사례관리가 종결된 가구에 대해서는 관할 읍면동에서 사후관리를 진행하고, 추가적인 욕구 등이 있을 경우 희망복지지원단으로 연계
- 읍면동을 중심으로 권역 내 방문형서비스 수행 인력 간 정보공유, 공동방문 등 협력체계 구축·운영
- 시군구 지역사회보장협의체와 연계한 읍면동 지역사회보장협의체 구성·운영

## 4 ○ 시군구 내 타사업 부서 및 민간 서비스 제공기관

### 가. 희망복지지원단과 유기적인 연계·협력체계 구축·운영

- 통합사례관리 진행 시 대상자 및 자원관련 정보공유, 사례회의 상호 참석, 서비스 연계·제공 등 유기적인 협력관계 유지필요
  - 타부서 및 민간기관이 함께하는 사례회의의 정례적인 개최 등 검토
- 특히, 희망복지지원단을 중심으로 복지·보건·고용·교육 등의 관련 서비스가 통합적으로 제공될 수 있는 기반 구축을 위한 연계·협력 추진

### 나. 방문형서비스사업 간 연계·협력 활성화

- 보건소 방문간호, 노인돌봄, 장애인활동보조 등 지역 내 방문형서비스사업 간 정보공유 및 체계화, 지역 내 복지사각지대 발굴 등 희망복지지원단의 총괄·관리 업무 수행 시 적극 협조
  - ※ 공공·민간 공동사례관리 및 복지자원 공동 활용이 가능하도록 민관정보공유시스템 개통 예정('17년 상반기)

## 5 ○ 읍면동 복지허브화 중앙지원센터

### 가. 운영목적

- 맞춤형복지 전달체계 변화에 따라 통합사례관리의 전문성 강화 및 읍면동 복지 허브화 성장기반 구축을 위한 사업운영 지원

## 나. 주요사업

- 통합사례관리 업무 전문성 강화 지원
  - 통합사례관리 직무관련 전문지식 개발 및 표준가이드 제공 및 슈퍼비전 체계 구축·운영 지원 등
- 자원관리 업무 전문성 강화 지원
  - 지역 맞춤형 자원발굴 및 관리방안 표준 보급 및 우수사례 발굴·전파, 통합자원관리시스템 기반 맞춤형 복지자원 확보 지원 등
- 읍면동 복지허브화 정책 지원
  - 복지전달체계 발전 방향 모색을 위한 정책제안, 읍면동 복지허브화 중앙지원 센터 자문단 운영, 맞춤형 컨설팅 광역 협력체계 구축·운영 등
- 사업 운영 지원
  - 읍면동 복지허브화 추진 중앙협력 네트워크 구성, 운영, 시군구 및 읍면동 맞춤형 컨설팅 제공, 희망복지지원단 및 읍면동 복지허브화 사업 홍보, 통합 사례관리 서비스 이용자 만족도 조사 등



Part  
**02**



## 희망복지지원단 세부 사업내용

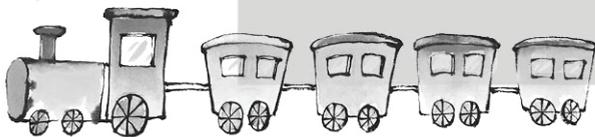
- I. 통합사례관리사업
- II. 자원관리
- III. 읍면동 복지사업 지원·관리
- IV. 지역보호체계 운영





## 통합사례관리사업

I. 통합사례관리사업 개요 .....	23
II. 대상자 접수 .....	32
III. 욕구 및 위기도 조사 .....	35
IV. 사례회의 개최 .....	42
V. 대상자 구분 및 선정 .....	48
VI. 서비스 제공계획 수립 .....	53
VII. 서비스 제공 및 점검 .....	59
VIII. 종 결 .....	62
IX. 사후관리 .....	65
X. 개인정보 보호 .....	68





## I 통합사례관리사업 개요

### 1 통합사례관리사업의 의의

- **(개념)** 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 해나가는 사업

#### ▣ '통합사례관리' 용어 사용 이유

- 동 사업은 「사회복지사업법」 제2장의 2 '사회복지서비스의 실시'를 근거로 하며, 지역사회의 공공복지를 담당하는 지자체에서 수행할 핵심적인 업무로서 '통합사례관리'라는 용어로 통칭함
- 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 점을 감안하여 이를 모두 포괄하는 의미로도 사용하고자 함

- **(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 빈곤계층의 탈빈곤·빈곤예방을 중점 목표로 설정(고용-복지 연계에 중점)

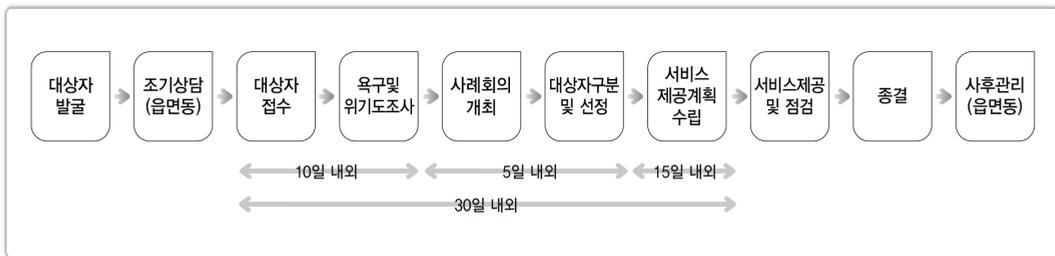
#### ▣ 중점 사업대상

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

## 2. 통합사례관리의 절차

### ● 통합사례관리의 절차 개요

- 대상자 발굴, 초기상담, 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사, 사례회의, 대상자 구분·선정, 서비스제공계획 수립, 서비스제공 및 점검, 종결, 사후관리 총 10단계로 구성되어 있으며 희망복지지원단의 경우, 읍면동에서 초기상담 후 의뢰된 사례관리가구에 대해 대상자 접수부터 종결까지의 사례관리를 수행함



### ● 유의사항

- **(처리 기한)** 대상자 접수일로부터 30일 내 서비스제공계획 수립

※ 사례회의는 대상자 구분 및 선정, 종결 시 필수로 진행하고 서비스 제공 점검, 사례관리 수행 및 논의 등 필요시 수시개최가능

☑ 「사회복지사업법 시행규칙」 제19의3(복지요구의 조사 및 서비스 제공의 결정 통보) 제 ③항

- 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 업무처리를 위해 신청일(접수일)로부터 서비스제공계획수립까지 처리기한을 30일로 함

☑ 처리기간 산정 : 민원사무처리에 관한 법률 제19조(처리기간의 계산) 6일 이상으로 정한 경우, '일' 단위로 계산하고 첫날을 산입하되 공휴일과 토요일은 포함하지 아니한다.

- **(대상자 구분)** 읍면동에서 의뢰된 가구에 대해서는 욕구 및 위기도 조사 실시 후 사례회의 개최를 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 문제 해결이 가능한 가구로서 사례회의의 일반적인 절차를 축소하는 가구
  - ※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 '사례관리 가구'로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 '서비스연계 가구'로 분류 가능, 개입기간이 1개월 이상이더라도 단순서비스 연계를 통한 개입일 경우 서비스연계 가구로 처리 (예시) 1개월 이상의 단순서비스(도시락배달서비스)지원 가구 등

- **(관리 기준)** 통합사례관리 업무담당자 1인이 담당하고 있는 사례관리 가구\* 수는 20가구 내외로 하고, 담당 가구 수 등을 감안하여 통합사례관리 팀장이 적정 배분

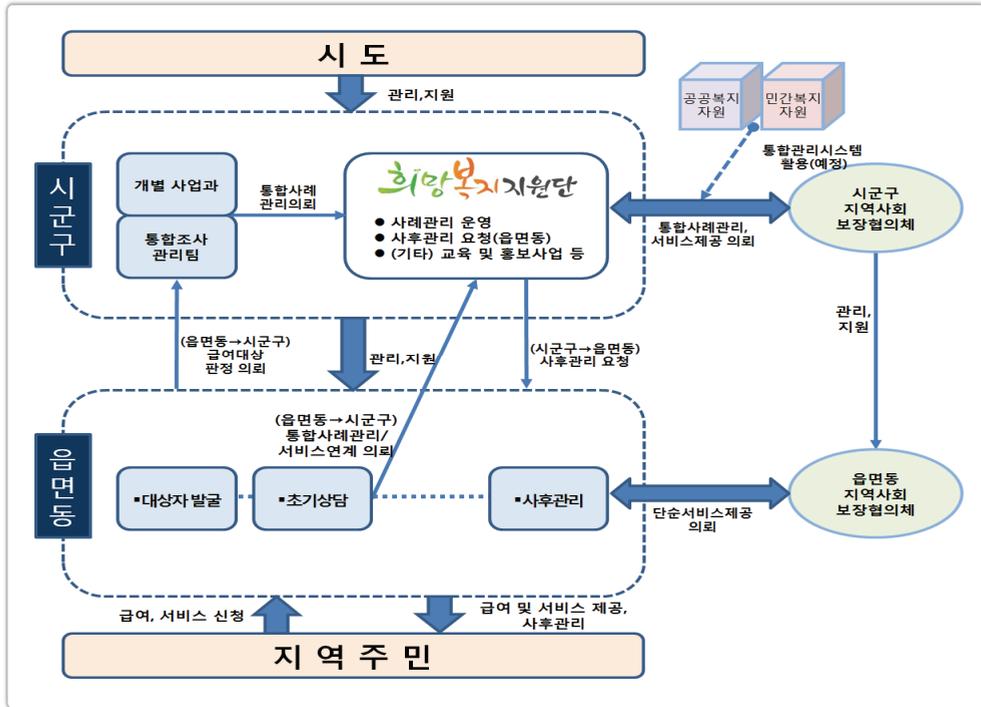
\* 통합사례관리 대상 가구 중 서비스연계 가구를 제외한 사례관리 가구를 의미

**참고****사례관리 가구 수 관리 Tip**

- 통합사례관리 업무 담당자가 수행하는 개별 사례 개입수준과 진행 단계에 따라, 신규 및 진행 사례를 적절히 배분받아 관리  
(ex. 진행 사례 중, 점검단계 및 종결 예정 단계의 사례가 많은 경우, 신규 사례 비중을 상향 조정 등)
- 사례관리 개입기간은 대상가구의 특성에 따라 조정 가능

**3 ○ 운영체계****가. 희망복지지원단 : 통합사례관리사업 총괄 수행·관리**

- 읍면동 맞춤형복지 운영 모형에 따라 고난이도 사례관리, 슈퍼비전 및 솔루션 회의 운영, 자원관리, 읍면동 관리 및 지원, 교육 및 홍보 업무 수행



- 통합사례관리사업 팀장(또는 선임 복지직) : 통합사례관리 조정자 역할 수행
  - (사례관리사업의 총괄 관리) 주사례관리자 지정, 대상가구 구분·확정(사례관리 가구 및 서비스연계 가구), 사례회의 운영, 서비스제공계획 승인, 서비스 제공 및 점검 결과 확인, 사례관리 종결 승인, 종결가구 사후관리 결과 확인 등
  - (사례관리 수행인력의 역량개발) 팀장은 본인 및 팀원의 업무 능력 향상을 위해 정기적인 교육·훈련 참여, 외부 전문가에 의한 슈퍼비전\* 기회 마련, 자체 교육 등을 실시
    - \* 외부 전문가에 의한 슈퍼비전 시, 실제 적용사례를 기초로 통합사례관리사업 절차 전반에 걸쳐 팀 전체의 업무수행 전반을 평가받을 수 있는 기회로도 활용. 이를 위해서 통합사례관리사업에 대한 시군구 자체 지원체계 운영 필요
  - (사례관리를 위한 자원관리 지원) 사업 수행과정에서 대상가구의 욕구와 가용 자원 간의 연계현황을 주기적으로 점검하여 희망복지지원단 내 자원관리 실무자에게 관련 정보 제공

- (사례관리 지원체계 마련) 공공·민간에서 수행하고 있는 다양한 사례관리 사업 간 연계협력체계 마련을 위하여 유관기관\* 등에 대해 협력대상 사업현황을 파악하고 사업담당자와 연계소통정보공유 경로 구축

\* 지역 내 사례관리사업 수행 공공·민간기관, 교육청 및 교육기관, 고용센터·건강보험공단·국민연금공단 등 사회보험기관

- 사례관리 대상가구 발굴의뢰 체계를 마련하고, 지역사회보장협의체 등과의 정보교류, 공동 교육, 슈퍼비전 등 추진

- (운영체계 마련) 읍면동의 고난이도 사례에 대한 전문적인 슈퍼비전 제공을 위한 솔루션 위원회를 구성 운영

- (사업홍보) 지역주민 및 유관기관\* 등에 대하여 통합사례관리 사업을 홍보하여 대상가구 발굴·의뢰 체계를 마련하고 통합사례관리 수행 시 연계기반 마련

\* 지역 내 사례관리사업 수행 공공·민간기관, 교육청 및 교육기관, 고용센터·건강보험공단·국민연금공단 등 사회보험기관

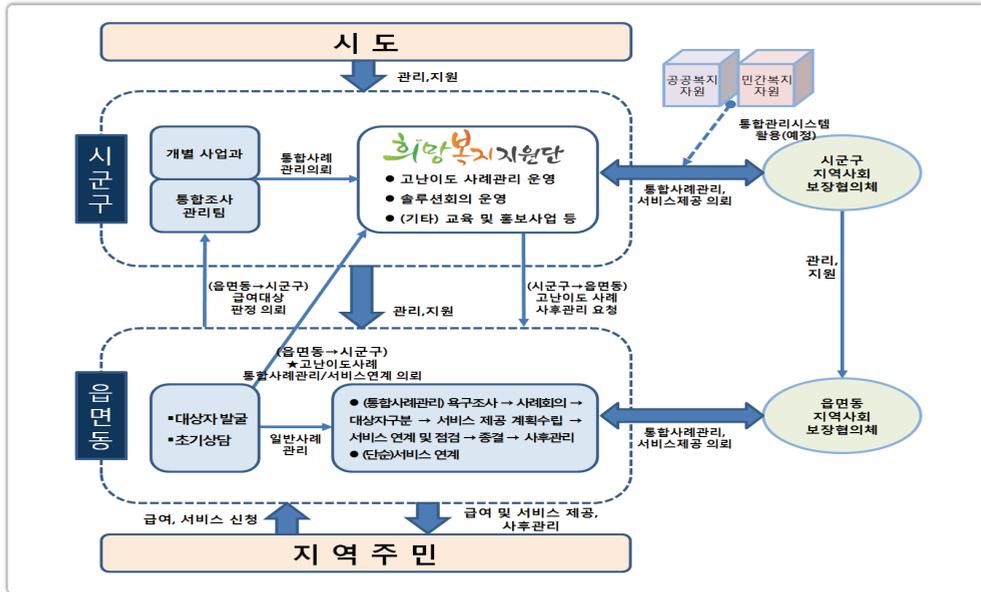
● 팀원(복지공무원 및 통합사례관리사) : 주사례관리자로서 실무 수행

- 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사 실시, 서비스제공계획 수립, 서비스 제공 의뢰 및 점검, 종결업무 수행 등
- 팀원 중 공무원은 5년 이상 복지업무 근무경력이 있는 복지직을 배치하고, 통합 사례관리사는 통합사례관리사업 외에 타 업무 담당 금지
- 129 콜센터로부터의 이관민원 처리

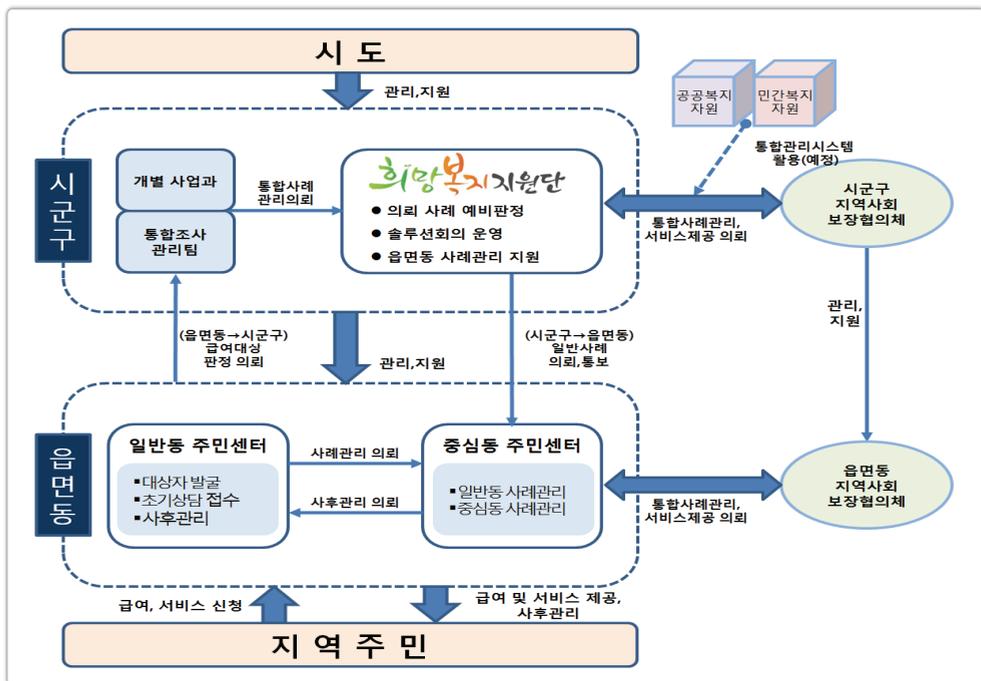
## 나. 읍면동 : 통합사례관리대상 가구 발굴, 초기상담, 통합사례관리 및 서비스 연계, 종결가구에 대한 사후관리 등 수행

● 지역 특성에 따라 맞춤형 복지팀을 구성·운영하며 대상자 발굴, 초기상담, 통합 사례관리(서비스 연계), 고난이도 사례 시군구로 사례관리 의뢰, 솔루션회의 요청, 사후관리, 자원관리 및 지역보호체계 운영 업무를 수행

- (기본형) 개별동 단위로 대상자 발굴 및 초기상담, 통합사례관리, 사후관리, 자원관리 및 민관협력 체계 구성·운영 직접 수행



- (권역형) 인근 일반 읍면동 2~3개가 하나의 권역으로 이뤄진 중심 읍면동에서 통합사례관리, 자원관리 및 민관협력을 주도적으로 수행하고, 일반 읍면동은 대상자 발굴, 초기상담 및 사후관리를 수행



## 다. 자활관련 사업팀 : 희망복지지원단 사례회의와 자활사례조정회의 통합운영 등 고용-복지 연계를 중점적으로 수행

- 통합사례관리 대상 가구 중 자활대상 가구에 대해서는 사례회의 공동 운영 및 점검 등 유기적 연계·협력체계 지원
  - 특히, 자활사례관리담당자(또는 시군구 배치 직업상담사)는 희망복지지원단 사례회의에 참여하여 고용-복지 연계 활성화
- 단, 자활경로설정 등 전문적인 자활·고용서비스 연계·제공과 관련된 자활사례조정회의는 자활관련 팀에서 별도로 운영하고, 복지 관련 연계 필요가 있을 경우 희망복지지원단과 연계

## 라. 통합조사관리팀

- 복지대상자에 대한 자산조사 수행 과정에서 인지한 정보를 토대로 통합사례관리 사업 필요가구를 읍면동에 의뢰(특히, 국민기초생활보장수급 탈락가구에 대한 정보는 원칙적으로 해당 읍면동에 전달)

## 마. 지역사회보장협의체

- 공공·민간 간 사례관리 사업에 대한 정보 공유, 역량 강화를 위한 지원활동(교육, 공동 슈퍼비전 등) 수행

## 바. 보건소

- 희망복지지원단 사례회의에 방문건강관리사 또는 간호직 공무원의 정기 참여를 통해 희망복지지원단 통합사례관리 사업의 보건 연계 부분을 지원
  - 정신건강증진센터, 알코올상담센터, 자살예방센터 근무자는 필요시 참여

## 사. 교육청(학교)

- 교육복지우선지원사업\*과 통합사례관리사업간 연계·협력 수행. 특히 학교에 배치되어 있는 교육복지사, 상담교사 등을 사례회의 등에 참여 유도

\* 계층 간 교육격차 해소를 위해 학교 기반으로 상담·학습·문화체험·심리정서프로그램 제공

## 아. 고용센터

- 고용센터 구직상담과정에서 복지대상자 발굴 및 희망복지지원단 통합사례관리 의뢰 등 상호 연계·협력, 필요한 경우 고용센터 담당자가 사례회의 등에 참여 유도

## 자. 시군구 사업팀

- 드림스타트, 취약한 부모 역량강화사업 등 지역사회에서 수행되고 있는 사례관리사업과 희망복지지원단의 통합사례관리사업간 연계·협력을 통해 상호 적합한 관리대상 가구 발굴 의뢰체계\* 마련. 필요시 공동 사례회의 등 실시

\* 2014년 1월부터 상담사례관리시스템 표준화에 따라, 드림스타트와 희망복지지원단 사업간 대상자 의뢰가 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 가능

## 차. 민간 복지기관

- 통합적이고 효율적 사례관리를 위하여 민간 사례관리 전문기관(지역사회복지관 등)과 통합사례관리 협력 체계를 구축하여 대상가구 발굴·의뢰 및 서비스 제공

## 카. 노인보호전문기관

- 통합사례관리 과정에서 노인학대사례에 대해서는 노인보호전문기관과 희망복지지원단의 통합사례관리사업간 사례회의 공동운영 및 점검 등 유기적 연계·협력 체계지원. 단, 노인학대상담은 노인보호전문기관에서 운영하고 복지관련 서비스 연계 필요가 있는 경우 희망복지지원단과 연계

## 타. 아동보호전문기관

- 아동학대 의심사례 발견 시, 아동보호전문기관에 신고 및 사례관리 과정에서 협력이 필요한 경우 상호 연계 및 협조

#### ▣ 아동학대 의심사례(예시)

- 아동의 신체에 손상이 발생한 신체학대
- 생후36개월 이하의 영아에게 체벌 혹은 학대가 발생한 경우
- 아동이 성 학대를 당한 경우 혹은 성학대행위 의심자와 지속적으로 함께 지내야 하는 경우
- 학대 행위자가 보호자로 심각한 정신질환 및 폭력성이 있어 수시로 학대가 발생하는 경우
- 의도적으로 낮은 시간까지 아동들만(0~12세) 방치되는 경우
- 아동 본인이 학대로 인해 보호를 요청하는 경우

## 4 ○ 기타 행정사항

- (접속 권한) 희망복지지원단 사례관리 담당인력(공무원 및 통합사례관리사)에게 사회보장정보시스템(행복e음) 상담·사례관리시스템 접속권한을 부여하여 필요한 대상자 관련 정보조회 및 입력이 가능하도록 조치
- (주사례관리자 변경) 인사발령 등으로 인해 주사례관리자가 변경되는 경우, 사전에 사례관리 대상자에게 주사례관리자 변경에 대한 사항 안내
- (가구별 문서관리) 개인정보 활용 동의서, 서비스제공계획 동의서 등은 통합 사례관리 대상가구별로 문서관리 필요

## II 대상자 접수



### 1 개념

● 읍면동에서 초기상담을 거쳐 희망복지지원단에 의뢰한 통합사례관리사업 대상 가구 접수

- 이관콜(복지로 포함) 접수 사례 및 위기사례\*가 아닌 한 읍면동을 거치지 않고 희망복지지원단에 직접 의뢰가 되는 경우에도, 읍면동에 전달하여 초기상담 등 절차를 이행하도록 함

※ (참고) 범정부 의뢰체계(범정부포탈시스템, 21개 부처(청), 360개 사업) 및 보건소 의뢰 체계(보건소의료정보시스템)를 통해 의뢰된 대상자에 대해서 읍면동에서 초기상담을 통해 사례관리 요청 가능

**☑ 위기사례(예시)**

- 정신질환(알코올중독 포함)으로 응급입원이 필요한 경우
- 학대 및 가정폭력으로 인해 긴급 분리조치가 필요한 경우  
단, 노인학대사례의 경우 노인보호전문기관으로 즉시 상담 연계
- 무연고자, 부랑인, 노숙인 등 긴급 주거지원이 필요한 경우
- 기타 위기가구 및 시군구청장이 긴급하다고 판단한 경우

- 복지허브화 읍면동(기본형)의 경우, 초기상담 후 고난이도 사례\*만 희망복지지원단에서 사례관리 대상가구 접수

\* 초기상담시 주요문제에 ‘안전(학대, 폭력, 방임 등)’과 ‘정신건강’의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급복지지원법상의 위기사황사례, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우 등

- 복지허브화 읍면동(권역형)의 경우, 초기상담 후 모든 사례관리 대상은 중심 읍면동 맞춤형복지팀으로 의뢰

## 2 ○ 수행주체

- 시군구 사례관리 팀장

## 3 ○ 시 기

- 읍면동 의뢰요청 시 즉시 접수 처리

## 4 ○ 접수 시 확인사항

- (초기상담의 충실도) 읍면동 복지업무안내에 의거하여 초기상담지(서식 1)가 충실하게 작성되었는지 여부를 확인
  - 만약 초기상담 기록에 보완이 필요한 경우에는 기간을 정하여 읍면동에 보완 요청

 읍면동 매뉴얼 [부록] 초기상담 실천 참고

- 복지허브화 읍면동(기본형)으로부터 의뢰된 고난이도 사례에 대해서는 고난이도 선정사유 근거 확인

## 5 ○ 시스템 활용

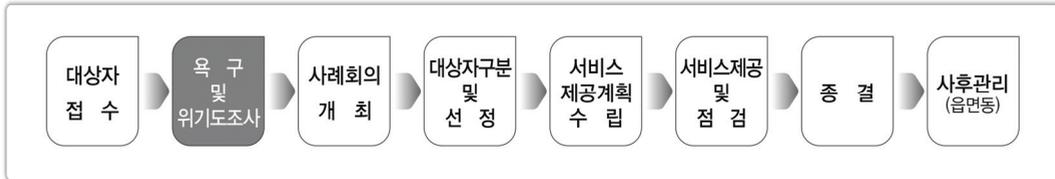
- 통합사례관리 사업 후보군 및 초기상담 내용 확인

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원

- 읍면동의 초기상담을 통해 [서비스 연계 및 사례관리 요청]한 대상자는 사례관리 업무지원 화면에서 '후보자'로 확인이 가능
- [대상자 유형]을 '후보자'로 또는 [업무진행상황]을 '신청접수'로 지정하여 목록조회

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

### Ⅲ 욕구 및 위기도 조사



#### 1 ◦ 개념

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

#### 2 ◦ 수행주체

- 주사례관리자

#### 3 ◦ 시 기

- 사회보장정보시스템(행복e음)에 의한 통합사례관리사업 요청일로부터 10일 내외의 기간 중에 실시
- 위기도 조사는 욕구조사와 병행하여 실시하되, 사례관리 종결 전에도 다시 한 번 실시하여 통합사례관리의 효과성 및 종결의 적정성을 판단하는 기초 자료로 활용
- 욕구조사는 통합사례관리사업 절차를 진행하는 과정에서 대상가구의 주요 욕구가 변화된 경우 추가 실시

## 4 ○ 수행방안

### ● 욕구조사 실시 전 준비사항

- 시군구 사례관리 팀장은 대상가구의 특성 등을 감안하여 주사례관리자 지정
- 초기상담 내용 확인한 후 욕구영역별 확인이 필요한 사항을 정리, 상담질문을 사전에 준비

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

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

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

- 대상가구에 연락하여, 욕구조사를 위한 방문상담 일정 협의

- 대상가구의 특성\* 및 안전문제\*\* 등을 감안하여 2인 동행 방문 준비

\* 대상가구의 특성상 초기관계 형성이 어려울 것으로 판단되는 경우에는 신뢰관계에 있는 통·반장, 복지위원, 읍면동 담당자 또는 보건소 방문건강관리사, 독거노인생활관리사, 지역사회교육전문가 등과 동행 방문하고 아동/노인학대사례의 경우 반드시 아동/노인 보호전문기관 상담원과 동행 방문

\*\* 알코올중독자 등 안전 문제가 우려되는 대상가구의 경우에는 반드시 보조인력(사회복무요원, 읍면동 복지도우미 등) 등과 동행 방문

※ 동행방문 시, 동행방문자로부터 사례관리 대상자의 개인정보보호에 대한 동의 획득

- 대상자(알코올중독자, 학대행위자 등)의 특성상 접근이 어려운 대상자의 경우, 의뢰기관 및 주변인 등을 통해 대상자의 특성 및 상황을 사전파악

- 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 대상가구의 자산 현황, 서비스 수혜이력 등 기본정보를 조회하고, 초기상담지를 참고하여 사전확인이 가능한 욕구조사 내용을 정리

● 욕구조사 실시

- 대상가구의 주관적 욕구를 파악하되, 주사례관리자의 전문적인 판단을 추가

- 대상가구의 전반적인 문제를 파악하되, 주요 대상자\*를 누구로 할 것인지를 결정

- \* ① 가장 문제가 심각한 가구원, ② 가장 강점이 많아서 가족의 다양한 문제를 해결할 때 촉매역할을 할 수 있는 가구원
- ※ 종합의견란에는 ① 욕구(표현된 욕구, 표현되지 않은 욕구), ② 자원(활용 가능 자원 유무, 자원 활용 능력), ③ 사례관리 지원 방향 기술

### ● 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 참고 자료, 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 조사는 기본적으로 욕구조사 단계와 종결심사 단계에서 실시하며, 대상자의 위기도에 변화가 있을 것으로 판단 시 사례관리 진행 중에도 수시 등록 가능
- ☑ 위기도조사 예외사항 : 타 시군구 전출, 대상자 사망(1인가구), 거절 및 포기, 3개월이상 연락 두절, 자체 종결에 의한 사례종결 시에는 제외 가능

### ● 통합사례관리사업 안내 및 개인정보활용 동의

- 희망복지지원단 및 통합사례관리사업의 내용, 통합사례관리 대상자 선정 및 지원절차를 안내
- 통합사례관리 및 서비스연계 실시와 관련된 개인정보활용동의서를 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 가급적 자세하게 기록(욕구조사 실시 익일까지 시스템에 입력). 기록과정에서 정확하지 않거나 불명확한 내용이 있는 경우 대상자와 전화 등을 통해 확인하여 기록

**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)
- 욕구별 검토내용 및 종합의견, 사회적 지지자원, 요청서비스 내역을 입력, 등록  
※ 종합의견은 표현된 욕구, 표현되지 않은 욕구, 사례관리 지원방향 중심으로 작성

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 3> 욕구조사표(p.164) 참조

- (가계도 작성) 욕구조사 등록 시, 가계도 작성 기능을 활용하여 작성

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

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

● 개인정보활용 동의

- (서식활용) 욕구조사 전 개인정보활용 동의서(서식 2, 시스템 미구현 서식)를 받고 대상가구별 문서대장으로 관리

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 2> 개인정보활용 동의서(p.163) 참조

## ● 위기도 조사지(서식 4)

※ (변경사항) 욕구조사와 위기도조사 완료 후 다음 단계(대상자선정-서비스계획수립 등) 진행이 가능하도록 의무화

- (서식 활용) <서식 4> 위기도 조사지를 활용하여 대상가구의 위기도를 조사하고, 조사결과를 시스템에 등록

• 위기도 조사지의 욕구별 위기도는 [욕구영역별 위기도 평가기준]을 토대로 측정

**시스템 경로** 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 등록함

※ 욕구조사 및 사례관리 종결 시 위기도 조사를 시행하고, 서비스 진행 중에도 필요시 등록 가능

 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 4> 위기도조사지(p.182) 참조

## IV 사례회의 개최



### 1 개념

- 대상자 선정, 종결 시 필수로 진행하되 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스제공계획 수립부터 사례관리가 진행된 이후 대상 가구의 욕구 변화 및 문제해결 정도, 서비스 제공 점검, 주사례관리자의 개입방법, 사례관리 종결 등을 협의하기 위하여 수시로 실시(욕구조사를 기초로 하되, 필요시 자산조사 결과도 활용)
  - ※ 서비스연계 가구로 결정된 가구에 대해서는 사례회의-서비스제공계획 수립 등의 절차를 생략하나 간단한 서비스제공계획수립, 서비스 연계 실시 및 점검, 사후관리 절차는 수행
- 시군구에서 직접 수행하는 사례의 경우, 내부사례회의와 통합사례회의를 개최할 수 있음
  - (내부사례회의) 사례관리 가구선정, 서비스제공계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위하여 희망복지지원단 내부에서 수시 개최
    - ※ 참석자 : 희망복지지원단(팀장, 담당공무원, 통합사례관리사), 대상자, 대상자의 보호자
  - (통합사례회의) 주요서비스기관과 서비스내용을 협의하여 연계방식을 조정 (정기적 실시 권고)
    - ※ 참석자 : 읍면동 통합사례관리 담당자, 희망복지지원단(팀장, 담당 공무원, 통합사례관리사), 서비스연계기관 담당자, 사례에 대한 해당 분야 전문가(복지, 법률, 정신과 분야 등)

- 읍면동에서 수행하는 사례의 경우 희망복지지원단에 솔루션회의를 의뢰할 수 있으며 희망복지지원단은 솔루션회의 지원 후 결과에 대한 이행 점검
  - (솔루션회의) 읍면동에서 통합사례회의를 1회 이상 진행해 보았으나 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요하여 시군구로 요청한 사례에 대해 다루며 다양한 기관담당자 및 전문가로 구성된 사례 해결 중심의 회의
    - ※ 참석자 : 읍면동 통합사례관리 담당자, 희망복지지원단(팀장, 담당공무원, 통합사례관리사), 사례에 대한 솔루션위원(해당 분야 전문가 중 안전에 따라 실무자 또는 책임자 참여)

**참고****담당자가 고려해야 할 사항**

- 사례관리 대상자의 욕구해결을 위한 주요 강점은 무엇인가?
- 사례회의를 통해 해결할 수 있는 과제는 무엇인가?
- 사례회의를 통해 결정해야 할 서비스제공 관련 내용은 무엇인가?
- 기존의 지역내 공공-민간자원을 어떻게 활용할 것인가?

**2 ○ 수행주체**

- 시군구 통합사례관리 팀장 + 사례관리자 전원

**3 ○ 시 기**

- 대상자선정, 종결 시 필수로 진행하되 사례관리 수행 중 필요시 수시로 실시

**4 ○ 수행방안**

- 사례회의 진행 방법
  - 사전준비
    - 회의 참가자의 참석여부 확인
    - 회의자료 준비(대상자 개요, 주요욕구와 문제 논의할 안전에 대해 기록)

- ※ 효율적인 회의 운영을 위해 한 사례회의에서 여러 사례를 다룰 수 있으나 회의록은 사례별로 별도 기재
- ※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인정보 활용 동의서 징구 여부 확인(미비 시 구비), 개인식별이 가능한 정보(본명, 주민등록번호, 핸드폰 번호, 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 돕기
- 동원 가능한 자원의 장·단점을 확인하고 참석자들이 연계할 자원을 함께 선택
- 장·단기 목표 달성을 위한 주사례기관과 협력기관의 역할 분장

☑ 주사례관리기관(주사례관리자) 선정 기준

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

- ※ 주사례관리기관이 타 공공기관 또는 민간기관일 경우, 통합사례회의를 통해 사례관리 진행과정을 공유
- 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 재회의를 소집
- 사례회의 정리 및 차후 일정 조율
  - ※ 가능한 회의일정을 정례화하여 사례회의를 계획적으로 실시·운영할 수 있는 방안을 권고
- 사례회의 참석 범위 : 대상가구의 특성에 따라 시군구 통합사례관리 팀장이 참석 범위를 정하고 탄력적으로 운영

- 시군구 통합사례관리 팀장과 팀원(사례관리자)은 전원 참석 원칙
- 읍면동 담당공무원 : 업무와 관련 있는 가구의 경우 반드시 참석\*하여 진행과정을 파악하고, 사후관리에 연결하여 진행할 수 있도록 준비
  - \* 해당 읍면동의 사례회의 참여 활성화를 위해 해당 읍면동에서 사례회의를 하거나 인근 읍면동 2~3개를 묶어 권역단위로 '찾아가는 사례회의'를 수시로 진행 권장
  - ※ 읍면동의 통합사례관리 담당자는 '대상자 구분 및 선정, 종결'을 다루는 회의(재사정 포함)에는 반드시 참여
- 대상가구의 특성 등을 감안하여 보건소(방문건강관리사업팀 등), 공공·민간의 서비스 제공기관, 관련 전문기관의 적극 참여 고려 권장
- 그 밖에 전문가의 슈퍼비전이 필요한 경우 외부 전문가 참여 요청하고, 필요시 대상가구(주사례관리대상자)도 참여 유도
  - ※ 슈퍼비전체계 운영에 관하여 「슈퍼비전 체계 운영 가이드」 준용

#### ● 정보공유 범위

- 사례회의에 외부 기관이 참여하는 경우 시군구 통합사례관리 팀장은 필요한 사항에 대해 범위를 정하여 대상자 정보공유를 결정
- 단, 대상자가 공유하기를 꺼려하는 민감한 사항은 공유가 되지 않도록 각별한 주의가 필요
  - ※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인정보활용동의서 징구 여부 확인(미구비시 구비), 개인식별이 가능한 정보(본명, 주민등록번호, 핸드폰번호, 이메일주소 등)를 삭제

#### ● 솔루션 위원회 운영

- (의미) 읍면동에서 해결하기 어려운 고난이도 사례의 문제해결을 위한 맞춤형 자문기구
  - ※ 사례관리를 수행하는 읍면동(또는 중심 읍면동)에서 통합사례회의를 진행(최소 1회 이상)해 보았으나 문제가 해결되지 않는 경우 시군구로 솔루션회의 요청
- (주요 역할)
  - 솔루션회의를 통해 위기상황 해결에 대한 다각적 논의와 슈퍼비전을 제공

- 복합적 욕구를 가진 사례에 대한 전문적인 통합사례관리 지원
  - ※ 솔루션 위원회를 완벽한 문제해결을 해주는 기구로 운영방향을 설정하기보다는 사례 관리자의 소진 예방과 통합사례관리 방향성을 다각적으로 검토하고 점검해주는 기구로 역할 설정
- (개최시기) 읍면동에서 솔루션회의 개최요청이 있을 경우
- (참석범위) 솔루션 위원회 중 해당사례와 관련있는 위원, 읍면동 및 시군구 통합사례관리 업무 담당자, 연계기관 관계자 등
- (수행주체) 시군구 사례관리 팀장

● 솔루션회의 운영

- (1단계) 솔루션 위원회 운영계획 수립 및 인력 POOL 구축
  - 솔루션 위원회는 분야별로 전문성을 갖춘 위원으로 구성하되 통합사례관리 대상자들의 특성을 고려하여 현장실천 경험이 풍부한 다양한 분야의 전문가\*로 위촉
    - \* 사회복지, 학계, 의료, 경찰, 임상심리, 가족치료 전문가 등
    - ※ 솔루션위원회의 명칭은 지자체 실정에 맞게 사용 가능
- (2단계) 솔루션회의 개최·운영
  - 솔루션회의는 읍면동의 통합사례관리를 지원하는 역할 중 하나로 활용
  - 솔루션 위원회 Pool을 활용하여 대상자에게 가장 적합한 전문가로 소집
  - 솔루션회의 개최시 시군구 희망복지지원단은 솔루션회의록 관리 및 등록
  - 솔루션회의 주재는 시군구 희망복지지원단 팀장
- (3단계) 계획 보완 및 모니터링
  - 읍면동은 통합사례관리 대상자의 변화와 새롭게 부각된 문제 상황을 솔루션 회의에 재상정하여 사후 모니터링을 통해 종결 및 향후 진행방향에 대한 슈퍼비전을 받을 수 있음
    - ※ 희망복지지원단은 솔루션회의 지원 후 이행 점검

## 5 ○ 시스템 활용

### ● 사례회의록(서식 5)

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례회의 관리

- 대상자별 사례회의 내용을 등록하고 관련 첨부문서를 파일 첨부

☞ (작성유의사항) 중요 논의사항이 누락되는 일이 없도록 유의(특히, 서비스제공계획 및 종결관련 사항은 반드시 시스템에 등록)

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 5> 사례회의록(p.190) 참조

### ● 솔루션회의 의뢰서(서식 11)/ 솔루션 회의록(서식 12)

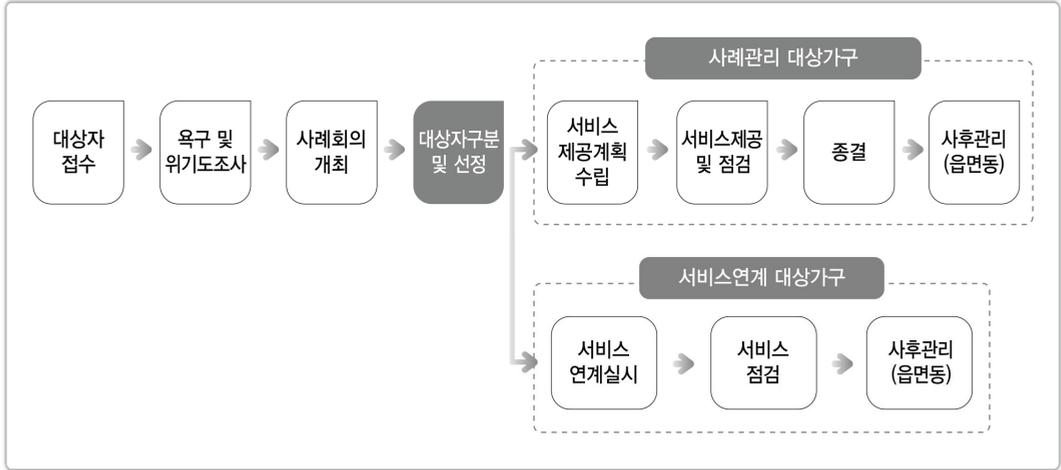
**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례회의 관리 [솔루션회의]

- (읍면동) 대상자별 솔루션회의 의뢰내용을 등록하고 관련 첨부문서를 파일 첨부

- (시군구) 의뢰된 대상자의 솔루션회의 내용을 행복e음 시스템에 등록

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 11> 솔루션회의 의뢰서(p.210), <서식 12> 솔루션회의록(p.211) 참조

## V 대상자 구분 및 선정



### 1 ◦ 개념

- 사례회의의 결과를 바탕으로 대상가구를 사례관리가구와 서비스연계가구로 구분·선정(사업대상에서 제외 결정 포함)

### 2 ◦ 수행주체

- 시군구 사례관리 팀장 + 주사례관리자

### 3 ◦ 시기

- 욕구조사 결과 등록 완료일로부터 5일 내외의 기간에 수행

## 4 ○ 수행방안

- 욕구 및 위기도 조사 결과를 토대로 사례회의를 통해 시군구 사례관리 팀장이 주사례관리자와 협의하여 대상가구 구분을 결정(사례관리 가구, 서비스연계 가구, 미선정 가구)
- 대상자 구분 기준
  - (사례관리가구) 원칙적으로 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간을 기준으로 1개월 이상 예상되는 가구
  - (서비스연계가구) 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간이 1개월 미만으로 예상되는 가구로 선정 후 15일 이내 관련 서비스 연계
    - ※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 ‘사례관리’ 가구로, 단순 서비스 연계의 성격인 경우 ‘서비스연계’ 가구로 분류 가능하며, 서비스연계 가구는 사례 회의-서비스제공계획 등의 절차를 생략하나, 간단한 서비스제공계획수립, 서비스 연계 실시 및 점검, 사후관리(연계 종료 후 6개월 이내 1회, 만족도 조사 미시행)는 수행
  - (미선정가구) 통합사례관리사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 기한 내에 욕구조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)
- 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) 서비스연계가구에 전화 등을 통해 서비스 제공기관 등을 충분히 설명하고 서비스 이용 동의를 구한 후 서비스연계 내용 최종 확정
- 서비스 제공의뢰 요청
  - 사례관리가구 및 서비스연계가구에 필요한 서비스 의뢰 내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청
  - 의뢰하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복되거나 대상가구의 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의

● 서비스 제공 점검

- 서비스 연계가 시작되고 1~3개월 이내에 대상가구의 참여 여부와 서비스 제공 기관의 서비스 제공 상황 등을 점검

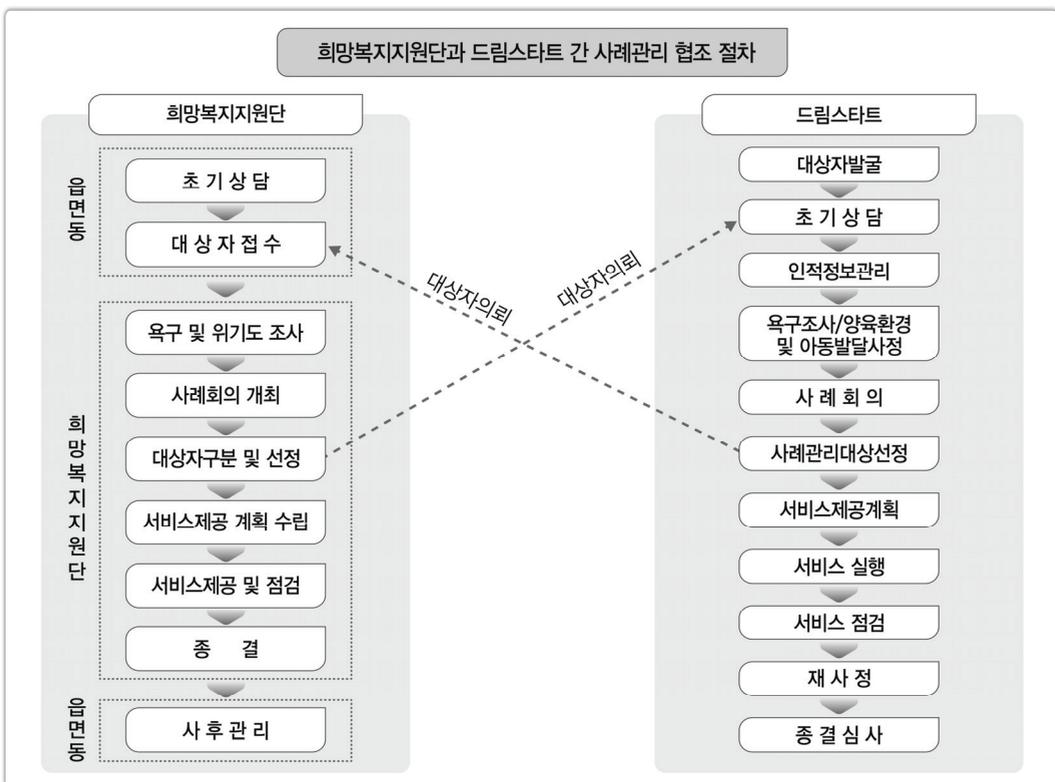
● 대상자 미선정 처리로 결정된 가구에 대해서는 이의신청을 제기할 수 있으므로 미선정 사유를 명확하게 기재하여 서면으로 통보

● 타 사례관리사업(아동사례관리-드림스타트사업)으로 의뢰

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

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

- 대상자 의뢰는 1회 가능하며, 동일 대상자 재의뢰는 불가능



▣ 아동학대 의심사례 발견 시 아동보호전문기관 및 수사기관에 신고(아동학대 범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)

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

- 타 사례관리사업(노인학대사례관리-지역노인보호전문기관)으로 의뢰
  - 의뢰 기준 : 대상자가 60세 이상 학대피해노인일 경우, 선정단계에서 지역노인 보호전문기관 사례관리 대상으로 의뢰 가능
  - 대상 의뢰 기준

▣ 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 선정 및 유형분류

- [선정처리 구분]에서 대상자 선정, 미선정 여부 선택, ‘미선정’시 미선정사유를 상세히 작성
- [유형분류]에서 사례관리 대상자와 서비스연계 대상자로 구분

☞ (유의사항) 대상자 선정 후, 대상자의 진행상태가 다음 단계로 변경이 되었거나, 연계 신청 이후에는 수정·삭제가 불가능

- 서비스연계 가구 선정 및 서비스연계

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자 선정 및 유형분류

- (서비스연계 대상 선정) 사례관리 업무지원 화면에서 [업무진행상황]을 ‘육구 조사’ 조회, 진행상태가 종료된 대상에 대해서 [유형분류]에서 ‘서비스연계 대상자’ 구분 선정처리
- (서비스연계) 사례관리 ▶서비스연계 모니터링 ▶ 지역서비스제공관리에서 ‘후보자’ 조회, [연계신청]버튼 클릭하여 서비스 연계 신청

**중요** 서비스 제공기간동안 동일한 단순 서비스가 반복적으로 제공될 경우, 시스템 입력은 서비스가 개시되는 때 1회만 입력함(예 : 반찬지원 등)

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

● 서비스연계가구 서비스 점검

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 서비스연계 신청 및 점검 ▶ 지역서비스 제공관리

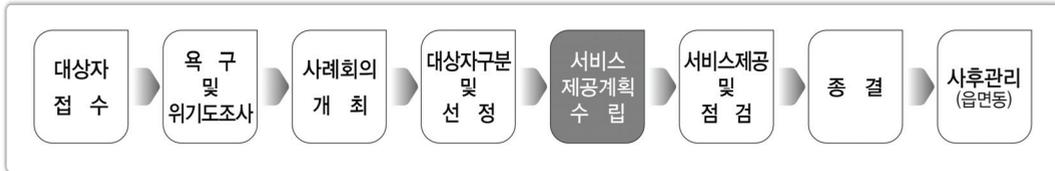
- (서비스연계 대상가구 점검) [서비스제공관리] 탭의 하단에 [서비스 점검관리]에서 서비스연계 대상가구에 대한 점검일자과 점검결과를 등록

● 타 사례관리사업(아동사례관리-드림스타트사업)으로 의뢰

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자 선정 및 유형분류

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

## Ⅵ 서비스 제공계획 수립



### 1 ◦ 개념

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

### 2 ◦ 수행주체

- 주사례관리자

### 3 ◦ 시기

- 사례관리 가구 결정 후 15일 내외의 기간 동안 서비스제공계획 수립

### 4 ◦ 수행방안

- 서비스 제공계획 수립 전 준비사항
  - 서비스 제공기관 담당자, 제공내용, 방법(제공횟수 및 시간) 등을 상세히 확인
- 목표 설정
  - 사례관리 개입 목표를 단기와 장기로 구분하여 수립하며, 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 연관되게 설정하고, 개입시기를 고려하여 구체적으로 수립
- **(장기목표)** 6개월 이상의 개입을 통해 대상가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표 설정

**참고**      **목표 설정 시 고려사항 및 예시**

- 초기상담, 욕구사정 및 사례회의 내용을 종합하여 욕구영역별로 빠진 것이 없는지 확인하기
  - 초기상담, 욕구사정 내용을 근거로 대상자의 변화목표가 논리적으로 설정되었는지 고려하기
  - 사례관리 장단기목표, 서비스개입목표, 제공서비스가 논리적으로 연결되도록 설정하기
  - 대상자 변화를 장단기목표로 수립하되 대상자 관점으로 목표 기록하기
    - ※ 문제영역 특성상 단기목표만 혹은 장기목표만 수립할 수 있음
- 목표 설정 예시

욕구영역	단기목표	장기목표
경제문제	- 인공관절 수술비 마련하기	-
	- 긴급자금 마련하기	-
	- 기초생활비 마련하기	-
취업	- 적성에 맞는 자격증 과정 탐색하기	- 자격증 취득하기 - 대인관계 기술 익히기 - 자활사업 참여하기 - 취업활동하기
정신건강	- 심리검사 및 우울증 상담치료하기 - 외래진료 및 약복용하기	- 봉사활동하기 - 신체활동(운동)하기
신체건강	- 검진과 수술하기 - 병원에서 물리치료하기	- 재활운동하기

- 서비스 제공 세부계획 수립
  - 욕구영역별 개입목표를 수립하고, 문제의 심각성을 감안해 우선순위 및 개입 시기 결정
  - 사례관리 대상 가구의 자활·자립을 위한 고용관련 서비스가 원활하게 연계 되도록 유의(부록 “참고 2 고용 관련 주요서비스” 참조(p.245))
  - 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공 횟수·시간 등을 반드시 포함

▣ 2014.1월부터 전국 255개 보건소 및 보건의료원에서 시행하는 보건사업에 대해서 시스템을 통해 직접 의뢰 가능

- 연계 가능 보건서비스(26종)

난임부부 시술비 지원, 미숙아·선천성 이상아 등록관리 및 의료비 등 지원, 치매치료관리비 지원, 노인치보철, 임산부아동건강관리(철분/엽산), 영양플러스, 필수예방접종비용 국가지원, 심뇌혈관질환 예방관리, 아토피천식 예방관리, 지역사회중심 재활사업, 노인 불소도포·스케일링, 일반진료, 한방진료, 치과진료, 선천성대사이상검사 및 환아관리, 난청조기진단, 한의약건강증진사업, 치매조기검진, 배회가능어르신 인식표, 노인 안검진 및 개안수술, 노인 건강진단, 아동·청소년 정신보건, 자살예방사업, 건강생활실천 통합 서비스, 방문건강관리

▣ 2016.1월부터 푸드뱅크 서비스에 대해서 시스템을 통해 직접 의뢰 가능

※ 처리결과는 10일 이내 푸드뱅크에서 행복e음으로 송신함

참고

보건소 주요 서비스 내용

사업명	주요내용
노인불소도포·스케일링	노인들(만65세 이상, 저소득 우선)에게 스케일링 또는 불소도포 지원
임산부아동건강관리 (철분/엽산)	임신부터 영유아기까지의 예방접종, 검진 등 양육정보 및 철분제, 엽산제 등 지원
아토피천식 예방관리	알레르기질환자에 대한 적절한 치료·관리지원 및 예방환경 조성
영양플러스	저소득층 영유아(만 6세 미만), 임신부, 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 재가 장애인 대상, 재활서비스 제공
노인 의치보철	차이의 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 인검진 및 개인수술	만 60세 이상 노인(저소득층 우선) 대상, 정밀 안저검사, 인압검사, 굴절검사, 각막곡률 검사 등 지원 및 백내장, 망막질환, 녹내장 등 질환자 수술비 지원
아동, 청소년 정신보건	아동·청소년기정신건강문제의 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 제공계획 수립에 따른 승인 처리
  - 통합사례관리의 체계적인 관리 및 전문성 확보를 위해 서비스 제공계획 수립 단계에서 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)의 승인절차를 포함하여 진행
  - 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)은 서비스제공 계획수립이 완료된 대상 가구의 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 동의를 전화 등을 통해 구함
  - **(서비스 이용 동의)** 서비스 이용 대상자에게 서비스제공계획을 충분히 설명\* 하고 서면으로 이용 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 주사례관리자가 공동 서명

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

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

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 6> 서비스 제공계획 및 점검표(p.194) 참조

● 서비스 제공계획 승인 요청(주사례관리자)

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리업무지원 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스제공계획 등록

- 서비스 제공계획 수립이 완료되면 [승인요청]버튼을 통해 통합사례관리팀장 (또한 선임공무원)에게 서비스제공계획 승인을 요청

● 서비스 제공계획 승인 처리(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 제공계획 내용을 확인 후, 승인처리

☞ (참고) 사례관리 대상가구에 대해 최초 서비스 제공계획 수립 시에만 승인 처리

- 처리내용에 대해 보완이 필요할 경우, 승인대기 상태에서 반려처리가 가능하며, 반려시 서비스 제공계획 단계가 활성화되어 수정보완이 가능

## VII 서비스 제공 및 점검



### 1 ◦ 개념

- 사례관리 가구에 서비스 제공계획에 따른 서비스\*를 제공하고, 이행 상황 및 대상가구의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검·파악

\* 공공·민간 서비스 제공기관이 제공하는 서비스뿐만 아니라, 주사례관리자가 제공하는 직접서비스(전문적인 지지·상담개입 등)도 포함

### 2 ◦ 수행주체

- 주사례관리자

### 3 ◦ 시기

- 서비스 제공계획 수립 후 종결까지

### 4 ◦ 수행방안

- 서비스 제공의뢰 요청
  - 주사례관리자는 서비스 제공계획에 따라 사례관리 대상가구의 서비스 의뢰 내용을 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 성과목표일치성, 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 욕구재조사 또는 서비스제공 계획 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·방문상담·설문지 등을 통해 대상가구의 서비스 평가, 생활실태 등 파악
- (서비스 이용시 동행) 서비스 이용모습 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

점검결과	조치방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>대상가구를 둘러싼 환경의 변화가 발생하여 재검토가 필요한 경우</li> <li>서비스가 진행되면서 심각한 신규 욕구 또는 문제가 발생한 경우</li> </ul>	욕구 재조사
<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스의 양 또는 횟수에 대해 대상자가 변경 요청 시</li> <li>주사례관리자의 판단 결과 서비스의 양 또는 횟수의 변경이 필요한 경우</li> <li>욕구 재조사 결과 서비스의 종류 변경이 필요한 경우</li> <li>서비스 제공자의 여건 변화로 서비스 제공이 어려운 경우</li> </ul>	서비스 제공 계획 재수립
<ul style="list-style-type: none"> <li>대상가구의 상황이 사례관리 서비스가 필요하지 않을 정도로 호전된 경우</li> <li>대상가구의 이사, 연락 두절 등으로 사례관리 진행이 어려운 경우</li> <li>대상가구가 1개월 이상 지속적인 사례관리 서비스를 거절 또는 포기하는 경우</li> </ul>	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 점검 결과 등록
- 서비스 제공계획별 이행점검 후 서비스 점검방법(전화, 내방, 방문), 이행상태(이행종료, 이행중, 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(p.194) 참조

## ● 서비스 의뢰서(서식 7)

- (서식 활용) 서비스 제공기관에 서비스를 의뢰할 경우 송부

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 7> 서비스 의뢰서(p.197) 참조

## VIII 종결



### 1 ◦ 개념

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

### 2 ◦ 수행주체

- 주사례관리자

### 3 ◦ 시기

- 사례관리 종결 5일 전부터 절차 진행

### 4 ◦ 수행방안

- 종결 유형
  - 대상가구의 긍정적 변화에 의한 종결 : 장기 목표 달성, 단기 목표 달성, 상황 호전\*
  - \* 위기도 조사를 실시한 결과, 사례관리 전후 위기도 점수가 낮아지고 대상자의 취업 또는 환경 변화로 인하여 상황이 호전되어 더 이상 사례관리 서비스가 불필요한 경우
  - ※ 서비스 계획에 맞춰 단기 목표, 장기 목표를 모두 달성하였을 때 종결하며, 장기 목표 달성 없이 단기 목표 달성만으로 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, 가구주가 사망한 경우에도 다른 가족이 있는 경우 사례관리 진행가능
  - 거절(서비스 제공계획 해지 요구 등), 포기, 3개월 이상 연락 두절
- 자체 종결 : 기관의 자원·능력의 한계로 인한 종결

### ● 종결 절차

- 위기도 조사 실시 : 사례관리 가구의 위기 심각도의 변화를 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, 사후관리 계획 등 정리

#### 참고

#### 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 방법도 효과적

- 시스템을 통해 사례종결을 등록하고, 시군구 사례관리 팀장 의 승인

#### 참고

#### 종결시 고려사항

- 대상자가 종결을 수용할 수 있도록 일정 기간을 남겨두고 종결논의 등 속도 조절
- 종결 이후에도 필요한 경우 주사례관리자에게 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 (6개월 1회, 1년간 2회)을 고지

## 5 ○ 시스템 활용

### ● 사례관리 종결심사서(서식 8)

- (서식 활용) 종결심사 시, 목표 달성내용·의견을 기록하고, 종결심사결과·종결유형 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 '재조사'인 경우, 해당 사례는 욕구 재조사 단계로 진행됨

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 8> 사례관리 종결심사서(p.200) 참조

### ● 사례종결 승인 요청(주사례관리자)

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

- 종결심사 결과를 등록하면 [승인요청]버튼을 통해 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)에게 사례종결을 승인 요청

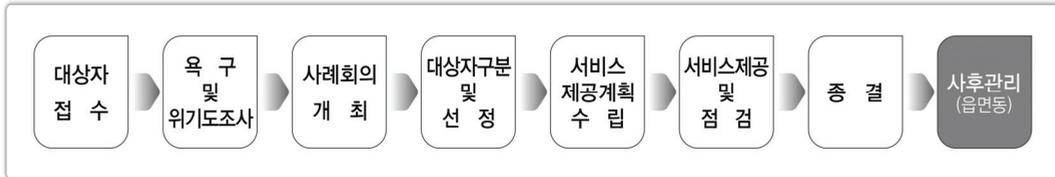
### ● 사례종결 승인 처리(통합사례관리팀장 또는 선임공무원)

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 승인요청관리

- 승인요청 관리 화면에서 [업무진행단계]를 '서비스종결'로 체크하거나, [승인 상태]를 '승인대기'를 선택하여 조회를 하면 승인대기인 대상가구 확인 가능
- 대상가구를 선택하고 하단의 [상세조회]를 클릭하여 종결심사 내용을 확인 후, 승인 처리
- 종결심사에 대해 보완이 필요할 경우, 승인대기 상태에서 반려처리가 가능하며, 반려 시, 종결심사 단계가 활성화되어 수정·보완이 가능

☞ (유의사항) 사례종결 승인 완료 후에는 반려 및 수정 불가

## Ⅸ 사후관리



### 1 ◦ 개념

- 통합사례관리가구(사례관리 가구 및 서비스연계 가구)에 대한 개입 종결 후 일정 기간을 설정하여 대상가구가 변화를 지속적으로 유지하는지 등을 모니터링
- 사후관리 결과 새로운 문제나 욕구가 발생할 경우에는 재개입 필요성 등을 판단하여 위기상황의 재발 예방

### 2 ◦ 수행주체

- 읍면동 주사례관리자(사후관리 직접수행)
  - ※ 시군구 사례관리 팀장은 읍면동 모니터 상담에 대한 점검·관리(반기별) 후 결과에 따라 부진 읍면동은 사후관리 이행 독려, 교육 등 실시

### 3 ◦ 시기

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

## 4 ○ 수행방안

- 희망복지지원단 및 읍면동에서 종결된 통합사례관리가구는 주소지 읍면동에서 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 ‘모니터 대상자’로 확인 가능
- 모니터 대상가구별로 상담계획 수립 후, 계획에 따라 모니터 상담 시행
  - ※ 위기가도가 높았던 가구는 종결 직후 빠른 시일 내 첫 번째 사후관리 실시
- 원칙적으로 대상가구에 대해 방문상담\*을 실시하고 상담·사례관리 시스템의 [모니터 상담관리]에 상담내용 입력하고, 특이사항이 있는 경우에는 희망복지지원단 또는 읍면동 맞춤형복지팀에 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
  - 신규 제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공 등
- 읍면동은 만족도 조사 병행 실시(사례관리 종결가구에 대해 1회에 한하며, 서비스 연계 가구는 제외)

## 5 ○ 시스템 활용

- 모니터 상담지(서식 9)
  - (서식 활용) 읍면동에서 종결사례에 대한 사후관리에 활용
    - 대상가구의 가족사항, 건강상태, 복지서비스, 주거환경 등에 대해 모니터 시행 후 상담지를 기록하고 상담 결과에 따른 조치 내역 기록
    - 대상가구의 변화 모습, 위기상황 재발여부, 새로운 문제나 욕구의 발생 조기 발견 등을 위주로 상담결과 기록

시스템 경로 ▶ 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터 상담관리

- 모니터상담 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 경우, 시스템의 지속여부 확인 처리 후(팝업 안내) 등록 가능

- 모니터 상담관리 화면에서 '계획수립'에 체크하여 계획수립대상자를 조회하고, [실적등록 및 목록조회]를 통해 해당 모니터계획에 상담결과를 등록
  - [상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담 등록 ▶ 모니터 상담 실적조회]를 통해 해당동의 전체 모니터상담 계획대비 실적 확인 가능
- 만족도 설문지(서식 10)
- (서식 활용) 종결 후 대상가구에 서비스 내용과 주사례관리자에 대한 만족도 확인
  - 서비스 내용(8문항), 사례관리자 태도(4문항)에 대해 5점 척도로 만족도 조사

시스템 경로 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터 상담관리

- 모니터 상담관리 화면에서 [대상자구분]을 '사례관리대상자'로 선택하여 모니터링 계획수립 후 [실적등록] 버튼을 클릭하여 설문 등록
  - ☞ (활용방법) 실적등록은 계획수립된 종결사례에 한 해 1회(종결 후, 최초 모니터상담 시)만 가능하며, 설문등록 결과는 등록과 동일하게 [실적등록]에서 확인 가능

# X 개인정보 보호

## 1 개념

- 희망복지지원단은 욕구조사 등을 통해 확보한 대상가구의 개인정보가 훼손 및 유출되지 않도록 철저히 관리

## 2 개인정보의 수집·이용·제공

가. 대상자 동의를 통한 개인정보 수집(개인정보보호법 제15조, 제16조 / 사회복지사업법 제33조의3항)

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 2> 개인정보활용 동의서(p.163) 참조

- 희망복지지원단은 통합사례관리 사업대상가구에 대해 사례관리 및 서비스연계 실시와 관련된 개인정보 동의를 구해야 함
- 수집되는 개인정보에 대한 목적 및 법적 근거, 정보의 활용, 목적달성 후 처리 방법 및 이의제기 절차에 대해 명확한 설명 실시

**참고** 개인정보활용 동의시 고려사항

사례관리 대상자의 동의를 통해 개인정보를 수집할 경우, 수집·이용 목적, 개인정보의 항목, 보유 및 이용 기간, 동의거부 권리 등에 대해 충분히 사전 설명을 하고 명시적 동의를 구해야 함

나. 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

- 대상자의 정보는 정보의 주체와 주사례관리자만 열람할 수 있도록 함

**참고****개인정보활용 관련 주의사항**

- 자체 홍보, 실적 보고 등과 관련하여 개인정보가 유출되지 않도록 각별히 주의
- 희망복지지원단, 읍면동 사회복지담당자, 보조업무자 등을 대상으로 지속적인 개인정보 취급 주의 및 정보보호 교육 필요(특히, 읍면동 보조업무자의 상담조회 권한 확대에 따른 개인정보 보호교육 강화 필요)

**3 ○ 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)



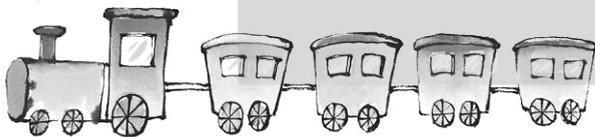
Charter

# 02



## 자원관리

I. 자원관리 개요 .....	73
II. 자원조사 .....	76
III. 자원개발 .....	80
IV. 자원점검 및 사후관리 .....	87





## I 자원관리 개요

### 1 필요성

- 복지대상자 등 위기가구의 복합적 욕구에 능동적으로 대응하기 위해서는 공공 자원(예산, 프로그램 등) 뿐만 아니라 지역사회 민간 자원을 적극 개발하고 체계적으로 관리 필요
  - 특히, 희망복지지원단의 통합사례관리사업 대상가구가 필요로 하는 각종 정보 및 상담·건강·교육·일자리·주거 등의 자원을 전략적으로 발굴·관리함으로써 지역단위 맞춤형 복지서비스 제공체계를 적극 지원
  - 현재 위기가구 사례관리 및 서비스연계가 시군구 기능으로 집중되어 있어 접근성 제약 및 주민의 복지 수요에 충분한 대응이 부족하므로, 이를 개선하기 위해서 읍면동 단위 자원관리(체계) 필요
- 복지 사각지대 발굴 및 위기가구에 대한 맞춤형 복지서비스 제공을 강화하기 위해서는 시군구 희망복지지원단에 의한 지역사회 자원의 총괄 및 읍면동의 민관협력 활용도 필요
  - 특히, 시군구 희망복지지원단의 사례관리 기능을 읍면동으로 전면 확대하여 통합 수행함에 따라 예상되는 복지 사각지대 및 자원 수요 확대에 적극적으로 대처하기 위해 읍면동 단위 민관협력체계 구축 필요

### 2 주요 사업

- 지역사회(시군구 및 읍면동) 공식·비공식 자원 발굴·관리 총괄
- 자원조사 및 자원개발을 통해 희망복지지원단 및 읍면동 통합사례관리의 효과적 지원

- 지역자원에 대한 지속적인 현행화\*로 지역 내 주민 및 관련 기관에게 정보 공유
  - \* 신규자원에 대한 등록 및 비가용(종료)자원에 대한 삭제 등
- 나눔 문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획·실천
- 시군구 내 읍면동 간 자원불균형 해소 노력

### 3 ○ 수행주체

- (희망복지지원단) 지역사회 자원관리 전담직원 배치·운영(최소 1~2인)
  - 자원관리 전담인력은 자원관리책임자와 자원관리실무자로 구성
  - (총괄기능) 지역사회 자원 조사 및 정보 제공, 자원개발 기획 실천, 연계·협력체계 조성, 사후관리 등 자원 관리 총괄 수행
  - (조정기능) 발굴한 자원을 읍면동 간 공정한 배분·조정, 읍면동 지역보장협의체 활성화 지원 등 관내 읍면동 간 자원불균형 해소 노력
- (읍면동) 희망복지지원단 등과 협력하여 지역자원 총량관리 및 자원배분 기능 수행
  - 사례관리 수행 읍면동의 경우 복지팀(혹은 사례관리팀) 내 자원관리 업무담당 배치 및 독자적 자원관리체계 운영
  - 사례관리를 직접 수행하지 않는 읍면동의 경우에도 단순서비스연계를 위한 자원관리 발굴 적극 수행
- (시군구 지역사회보장협의체) 지역사회 복지수요 및 공급 조사·분석, 자원관리 계획 수립, 공공·민간 자원 정보를 공유하고, 지역사회에 필요한 자원의 개발·발굴 등을 민·관과 협의·실천해 나갈 수 있는 기능 수행
- (읍면동 지역사회보장협의체) 복지 사각지대 발굴, 민간 자원 발굴 및 연계를 위한 인적 안전망 역할 수행
  - 시군구 조례 개정 및 제정, 별도의 비영리사업자 등록을 통해 지속성 확보  
예) 서울 노원구 : ‘○○동 주민복지협의회’ 이름을 등록하여 고유번호증 발급

▣ 「사회보장급여법」 시행에 따른 지역사회보장협의체 기능

구분	지역사회보장협의체
법적근거	사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제41조
범 주	보건 의료 및 사회복지뿐만 아니라 고용·주거·교육·문화·환경 등 영역 확대
연계체계	(시도) 사회보장위원회 (시군구) 지역사회보장협의체 (읍면동) 읍면동 단위 지역사회보장협의체, 복지위원
협의체 구성	위원 수 확대(기존 10~30명 이하 구성) - 사회보장분야 전문가, 사회보장서비스 제공기관 등의 대표자, 비영리민간단체 추천자 등으로 구성
협의체 운영	실무협의체 구성·운영 보장기관의 인력 및 운영비 등 재정 지원
협의체 기능	심의·자문기구 성격 - 지역사회보장계획의 수립·시행·평가 - 지역사회보장조사 및 지역사회보장지표 - 시군구 사회보장급여 제공 - 시군구의 사회보장 추진 - 읍면동 단위 지역사회보장협의체 구성·운영 등
경과조치	'15.7.1부터 지역사회복지협의체는 지역사회보장협의체로 간주

- (자원봉사센터) 지역사회의 인적 자원에 대한 관리·발굴을 기초로 희망복지지원단, 읍면동 주민센터 등 사업부서가 필요로 하는 휴먼서비스 제공
- (좋은 이웃들) 시군구 사회복지협의회 주도로 구성·운영, 읍면동 단위 인적 안전망 제공

## II 자원조사

### 1 필요성

- 복지대상자 등 지역주민이 활용할 수 있는 서비스·각종 프로그램 등에 대한 정기적인 조사를 통해 지역사회 가용 자원의 총량을 확인하여 동 자원을 필요로 하는 기관 등에 정보를 제공하고, 향후 지역사회 자원개발의 기초자료로 활용

### 2 방법

- 희망복지지원단이 총괄하고, 시군구 관련 사업팀 및 읍면동 등 관련 기관의 협력을 통해 조사 수행
  - 희망복지지원단은 지역사회 자원총량 조사뿐만 아니라 읍면동별 욕구-자원 매칭 현황 및 읍면동 간 자원불균형에 대한 정밀한 조사 시행
    - ※ 사례관리 수행 읍면동은 해당 읍면동 또는 권역단위 자원조사 자체 수행
- 연 1~2회 정기조사, 필요시 수시 조사
- 사회보장정보시스템(행복e음)에 조사된 자원(제공주체 및 제공서비스)정보를 입력 관리
- 조사 결과는 안내서 또는 파일 형태로 관련 기관(민간 포함)에 정보 제공 및 공유

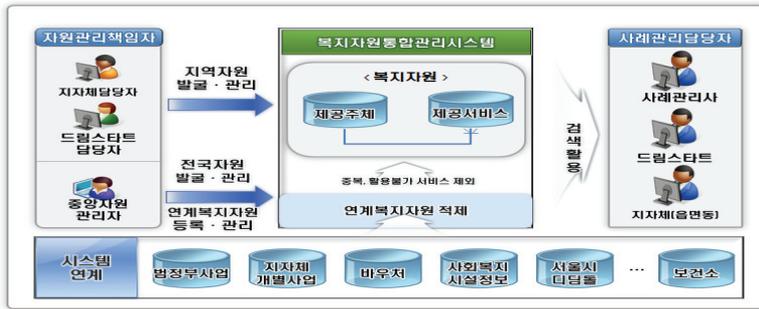
**참고**      **자원조사 시 일반적 고려사항**

- 지역의 복지욕구 대비 부족한 자원의 종류와 양을 파악하여, 필요한 자원을 집중 개발
  - 지역의 복지자원 현황을 파악하기 위하여 복지자원통합관리시스템의 각종 통계\*를 활용
    - \* 자원서비스통계(우리지역 자원 관리현황), 자원서비스통계(우리지역 자원발굴현황/우리지역 서비스 발굴현황) 등
  - 복지자원 현황을 지자체 자원관리 담당 및 민간과 공유, 이를 통해 파악된 자원정보에 대한 상시적인 모니터링 가능
- 지역 내 유형별, 기관별 제공주체 리스트를 사전에 확보하여 자원조사 단계에서 활용
  - 자원조사 단계에서부터 민간 시설이나 기관의 참여를 독려
- 자원조사는 조사의 시기 및 조사기간을 확정하여 실시하고, 그 내용은 사전에 공개
- 지역자원조사 결과 확인된 제공주체 정보 등은 향후 지역자원개발의 기초자료로 활용

### ❑ 복지자원통합관리시스템

- (개요) 전국에 산재된 공공 및 민간 복지자원을 통합하여 복지자원통합DB를 구축하고 이를 복지대상자에 대한 맞춤형 복지 서비스 제공에 활용하기 위한 시스템

[복지자원통합관리시스템 업무흐름도]



### ❑ 복지자원통합관리시스템에서의 자원

- 제공주체
  - 서비스를 제공해줄 수 있는 기관(시설), 단체, 모임 등을 통칭하며, 서비스를 대상자에게 연계 또는 제공하는 전달자로 공공·민간·지역 발굴 자원으로 구분

제공주체 유형	개념 및 제공서비스 예시
공공자원	조세를 이용하여 정부(중앙정부 및 지방자치단체), 공기업, 공단 등 공공기관 및 단체가 제공하는 현금, 현물, 바우처, 프로그램 및 대여/감면 서비스 (제공서비스 예시) - 생계급여 등 국기초법 및 긴급복지지원법에 의한 공적급여, 기초연금, 장애인연금 - 노인돌봄서비스, 보건소의 보건서비스, 방과후 돌봄서비스 등 공공서비스 - 공공근로, 저소득가정보조 등 지자체 자체예산으로 실시하는 복지사업 - 각종 바우처 사업
민간(중계) 자원	민간 재원을 사용하며, 사회복지자원을 제공받아 수혜자에게 전달하는 역할을 수행하는 기관 및 이들 기관이 제공하는 서비스 (제공서비스 예시) - 종합복지관, 종별복지관 등 이용시설의 현금지원, 현물지원 및 서비스프로그램 - 요양원, 그룹홈 등 생활시설 내에서 제공하는 각종 프로그램 - 공동모금회의 예치금(시군구 지정기탁), 기획사업, 지정기탁(현물, 현금), 긴급 지원사업 - 전국단위 민간기관(사회공헌단체)의 각종 서비스
지역발굴자원	지역(시도, 시군구 또는 읍면동) 내에서 직접 발굴되어 관리되는 민간 자원으로, 자원의 제공자와 자원의 수혜자 간의 직접적 서비스 연결이 이뤄진다는 특징을 가지는 자원 (제공서비스 예시) - 지역 내 개인 및 단체의 후원·기부금품 - 지역 내 개인 및 단체의 각종 프로그램 - 지역 내 개인 및 단체의 자원봉사

● **제공서비스**

- 욕구와 문제를 해결할 수 있는 현금, 현물, 바우처, 프로그램, 자원봉사, 시설입소, 대여/감면 등 각종 복지서비스

제공서비스 유형	주요내용
현금	현금, 또는 현금성 지원에 해당하는 급여 - 장학금, 학비지원, 교육비지원, 의료비지원, 생계비지원 등
현물	실물로서 물품이 제공되는 경우에 해당 - 연탄지원, 김장김치지원, 가전제품 지원 등
바우처	일정 용도 안에서 수급자가 원하는 재화나 서비스를 선택하여 구매할 수 있게 하는 이용권
프로그램	시설이나 기관이 비교적 정기적·정례적으로 제공하는 신체적·정신적지지, 지원 및 교육과정
자원봉사	개인이나 단체 구성원이 가지고 있는 지식, 기술과 노동력을 제공하여 대상자에게 도움을 주는 것
시설입소	사회복지시설 중 입소시설에서 제공(※ 지역발굴자원 등록 미사용)
대여/감면	지자체 개별사업으로 각종 자금을 대여하거나 이용료를 감면 (※ 지역발굴자원 등록 미사용)

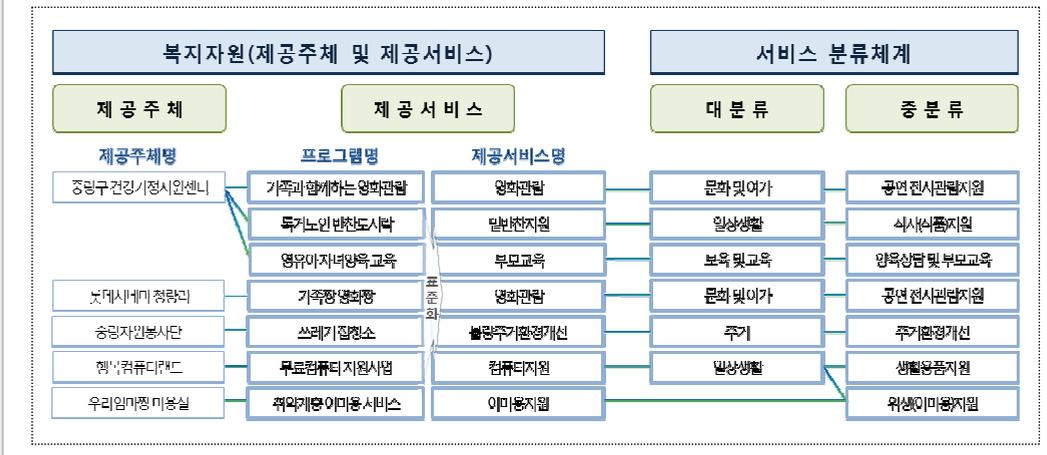
■ **서비스 분류체계에 따른 제공서비스명 정리**

- '14년 복지자원통합관리시스템 고도화로 새로운 서비스분류체계(대분류, 중분류)에 따라 제공 서비스 명칭은 '제공서비스명'으로 등록

\* 제공서비스 명칭은 제공주체가 제공하는 고유한 프로그램명이 아니라 '표준서비스명'으로 등록하여 보편적 자원관리가 가능하도록 함(p.220 '제공서비스명' 참고)

※ 잘못된 제공서비스명 신청 유형

- 특정 제공주체를 명시하는 제공서비스명  
(예) ○○가구점 가구지원, ●●병원, □□경찰서 등
- 구체화되지 않은 포괄적 제공서비스명  
(예) 일상생활지원, 보육지원, 주거지원 등
- 특정 단체나 사업명칭을 포함한 제공서비스명  
(예) 추석 송편나눔, 경로당 김치지원사업, 몸튼튼 마음튼튼 등
- 상세설명이나 지원내용으로 등록된 제공서비스명  
(예) 쌀10Kg, 연탄(3,000장), 라면(1BOX), 생계비(100만원) 등

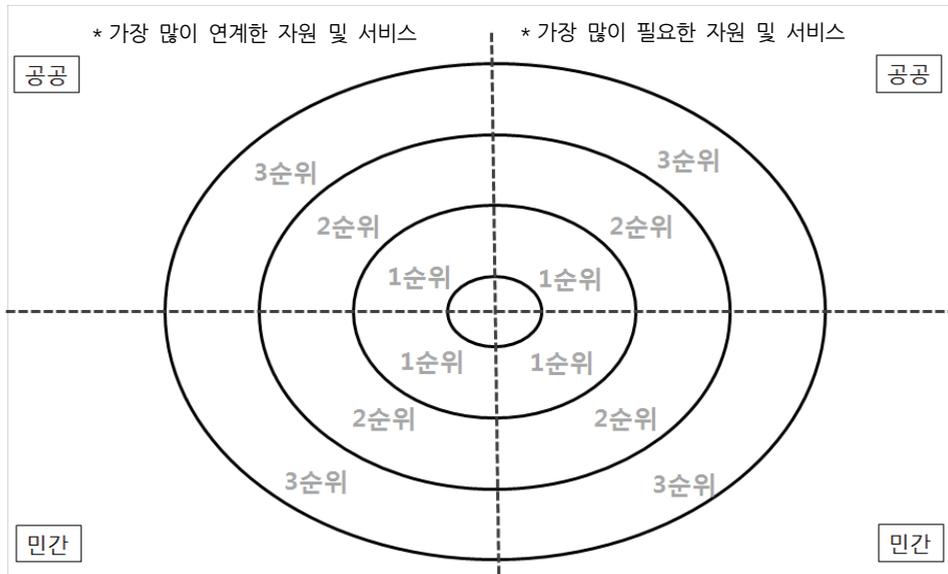


● 자원 총량 조사

- 자원조사 대상부터 먼저 정리하기(예 : 제도적 복지급여와 서비스 종류, 민간 복지기관 서비스, 지자체 차원의 사용가능 서비스 등)
- 기존 자원 중 변화의 폭이 적은 자원은 지속적인 업데이트 관리
- 사례관리자가 자원 탐색자 역할수행
- 자원조사를 넘어선 필요한 자원 만들기(필요자원 확보와 피드백 구조형성으로 기부자에게 신뢰감형성 및 자원의 안정적 확보)

**참고** 욕구-자원 매칭 조사표 활용 자원조사

- 시군구 희망복지지원단 및 읍면동 복지업무 담당자를 대상으로 사례관리 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, 읍면동 사이 자원욕구의 차이 및 자원불균형 현황을 파악하는 자료로 활용



### Ⅲ 자원개발

#### 1 추진내용

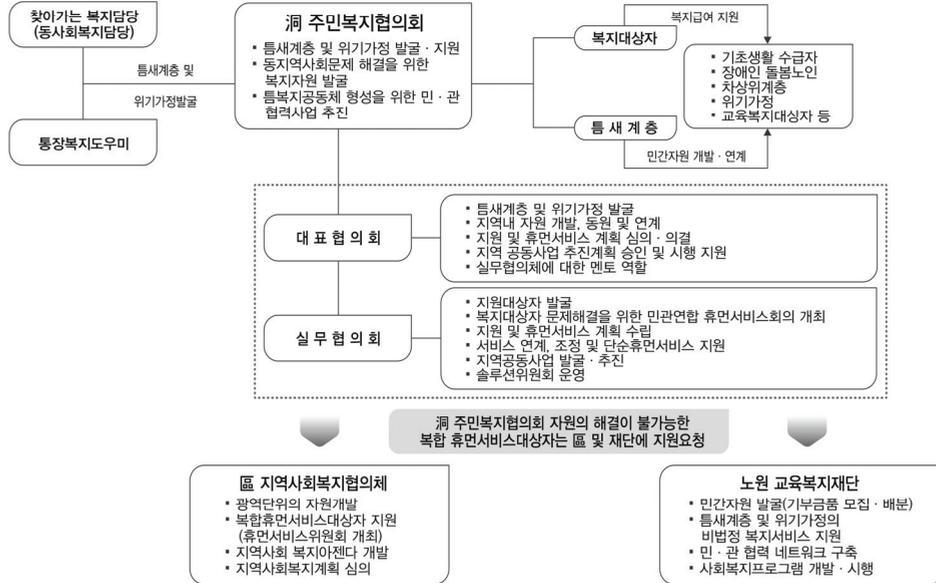
- 자원조사 결과 및 지역사회가 필요한 자원(영역, 규모) 등을 기초로 중장기 자원 총량을 예측하고, 구체적인 자원 발굴 목표 및 방법 등을 기획
  - 특히, 통합사례관리 사업 등을 통해 확인된 지역 주민의 복지욕구에 대응하기 어려운 취약 자원 분야에 대해서는 개발계획에 적극 반영 필요
- 읍면동 단위의 자원개발
  - 읍면동 지역사회보장협의체가 중점적인 역할을 수행하되, 읍면동 주민센터, 시군구 희망복지지원단 및 관련 사업과(팀), 민간기관 등 지역사회가 함께 추진할 수 있도록 자원개발 계획 작성
  - 읍면동 지역사회보장협의체 참여 기관 및 개인을 총망라하고, 특히 주민생활권 내에 위치한 민간 서비스기관 및 상업시설, 동네 주민들의 자발적 참여 유도
  - 인근 읍면동과의 자원개발 연계 협력 사항도 포함
  - 시군구 단위 자원개발·조정 사항도 파악하여 반영 및 요청

#### 참고

#### 동 협의체를 활용한 자원발굴 체계 예시

- 서울 노원구 동 주민복지협의회
  - (구성) 민간자원의 발굴 및 연계하는 대표협의체와 사례관리와 특화사업 등을 추진하는 실무 협의체로 구성
  - (비영리사업자 등록) '○○동 주민복지협의회' 이름으로 등록하여 고유번호증 발급
  - 노원구 교육복지재단이 민간자원의 발굴과 연계를 통해 동복지협의체의 지역특화사업 지원

### 동 주민복지협의회 운영체계 및 역할



### ● 서울 성동구 동 마중물 복지공동체

- (구성) 구 지역사회복지협의체와 유사한 모형으로 조직되며 발굴조사반과 나눔지원반으로 구성
- (기능) 복지사각지대 발굴 및 자원연계
- (구 지역사회복지협의체와 연계) 구 협의체, 실무협의체 위원, 동복지협의체 대표와 매달 회의 개최

#### ○○ 동 마중물 복지공동체 (위원장:동장, 민간공동위원장)

구 분	발굴·조사반	나눔지원반
구 성	<ul style="list-style-type: none"> <li>구성위원 : 10명 내외</li> <li>위원구성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지위원, 통·반장, 자생단체 회원, 복지시설관계자, 유가공제품 배달원, 수도 검침원, 도시가스 기사, 취약계층 접근이 용이한 영업주(여인숙, 고시원, 고물상, 만화방, 심야 피씨방, 24시간 찜질방) 등</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>구성위원 : 10명 내외</li> <li>위원구성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주민자치위원장, 통합협의회장, 자원봉사캠프장, 복지위원, 병·의원 관계자, 후원기업체, 금융기관, 교육기관, 개인후원자, 자생단체 회원, 종교단체 지도자 등</li> </ul> </li> </ul>
역 할	<ul style="list-style-type: none"> <li>복지사각지대 및 위기가구 발굴</li> <li>위기가구 현장방문 및 실태파악</li> <li>유관기관 연계·협력 체계확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역자원발굴 및 육성</li> <li>자원관리 및 서비스 연계</li> <li>동 지역특수사업발굴 및 추진 협조</li> </ul>

● 시군구 단위의 자원개발

- 희망복지지원단이 중점적인 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 위해 시군구는 조정역할 수행(필요한 자원에 대한 균형 배분)
- 지역사회보장협의체 참여 기관·단체를 총망라하고, 특히 교육문화 의료·금융 등 공공·민간 서비스기관, 직능단체 및 종교기관, 기타 주민 결사체(라이온스 클럽, JC청년회 등) 등 지역사회에 유용한 자원을 제공할 수 있는 주요 기관·단체 등을 적극 고려
  - ※ 기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률(제5조)에 의하면, 희망복지지원단에서 직접적인 기부 금품의 모집 및 사용은 가능하지 않음에 유의
- 인근 시군구와의 자원개발 연계 협력 사항도 포함
- 시도 단위의 자원개발·조정 사항도 파악하여 반영 및 요청
- 중앙부처가 공모(예 : 보건복지부 지역사회서비스투자사업, 행정자치부 마을 만들기사업) 등을 통해서 지역에 제공할 수 있는 사업도 계획에 반영

● 시도 단위의 자원개발

- 시도가 광역단위에서 시군구의 자원개발을 촉진하고, 자원조정 등을 통해 자원이 부족한 시군구를 지원하는 역할의 중요성이 부각되고 있음
  - ※ 시도 단위의 자원개발 지원을 위해 사회보장정보시스템(행복e음)에 ‘시도 서비스자원 담당’ 권한 신설, 시도 자원관리책임자, 자원관리 실무자도 사회보장정보시스템(행복e음) (「복지자원관리」 메뉴)을 통해 자원 등록·관리 및 해당 지역의 자원관리 현황 통계 등 열람 가능

**2 ○ 제반 사항**

- (홍보) 각 복지재단, 기업, 각종 단체 등 해당 자원을 보유한 기관이나 개인을 대상으로 사업 목표, 프로그램 필요성과 효과 등을 효과적으로 설명할 수 있는 방안\* 마련, 적극적 홍보 실시

\* 인터넷, 팸플릿 등 유인물, 행사 및 이벤트, 전화, SNS 등을 활용한 홍보

- 각 복지재단, 기업, 각종 단체 등에 지역에서 필요한 서비스 내용 및 사업 계획을 제시하고 이를 통한 표적집단의 자발적인 참여 동기 제공
  - 예) 부산 수영구 '희망을 깨고 : 모으고 : 전하고' : 약국, 병원, 음식점 등을 대상으로 이웃 돕기 참여 안내문을 발송하여 자진 참여를 유도
- 자원 제공자 및 제공서비스 유형을 홍보하여, 해당 자원이 지역 내에서 활용될 것임을 홍보
  - 예) 서울 도봉구 '희망온돌 따뜻한 겨울나기' 성금 모금실적 및 기부자 명단 홈페이지 공개
- 민간과의 자원 현황을 공유하고 부족한 자원을 개발하기 위하여, 발표회나 간담회 등을 개최
- **(협약체결)** 해당 시군구(읍면동 포함)와 민간기업, 민간 복지제공 기관 등과 협약체결을 통해 자원을 발굴
  - 협약 체결 시에는 지역 내 부족한 자원을 우선 파악하고, 이를 제공할 수 있는 민간기관의 서비스 내용 및 양 등을 파악하여 구체적 서비스 제공 협약 추진
    - 예) 서울 서대문구 'I-wish 따뜻한 서대문' : 민간기관과 협약을 통해 수요자의 욕구를 반영한 사업을 추진(틀니, 임플란트, 집수리 등)하고 경과를 홈페이지에 공개
- **(네트워크 활용)** 복지자원 발굴에서 지역 내에 존재하는 기존의 다양한 네트워크를 활용하거나 새로운 자원 네트워크를 구축·운영
  - 시군구 및 읍면동 지역사회보장협의체 또는 기존의 주민네트워크를 활용
  - 스마트폰과 같은 모바일 기반의 네트워크를 활성화하여 자원발굴에 활용

**참고** 밴드(SNS)를 활용한 자원발굴 및 연계(경북 경주시)

- 경주시 희망복지지원단의 온라인 자원발굴네트워크 ‘경주사랑나눔운동본부’는 실시간 자원 연계 요청 및 대응체계를 운영
  - 서비스 제공주체와 요청주체 모두가 밴드 회원으로 가입하여 활동
  - 사례관리 및 서비스연계 대상가구의 사연(문제/욕구 특성 및 요청 서비스 내용과 양 등)이 수시로 게재
  - 사연별 제공주체의 규모 및 구성을 달리하며 자원네트워크 형성, 지원
  - 서비스 종결 이후 결과 사진 및 대상가구 변화 관련 사연 후기 기재
  - 회원 간 격려 및 칭찬 나누기 등 나눔문화 확산 유도



**3** ○ **시스템 활용**

- 제공주체 및 제공서비스 등록
  - (업무담당자) 시도, 시군구 자원관리책임자, 자원관리 실무자 및 사례관리자, 읍면동 복지업무담당자

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원관리

- 제공주체의 등록·수정·삭제

**※** (유의사항) 자원 중복등록을 방지하기 위해 자원등록 시, 반드시 기 등록 자원을 먼저 검색 후 등록

- [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, '복지자원 승인관리 메뉴'에서 시군구 자원관리책임자의 승인 자료만 조회·활용 가능
- 기 등록된 제공주체를 선택할 경우, '제공주체 세부항목'이 활성화 되며, 제공주체를 조회한 후 복지자원조회 결과에서 자원정보를 수정 또는 삭제 가능
  - ※ 단, 타 시스템에서 연계된 자원의 경우, 수정·삭제 불가
- 타 시군구의 복지자원을 발굴하여 등록할 경우에는 복지자원 소재지의 자원 관리책임자의 승인 후에 활용할 수 있음

#### - 제공서비스의 등록·수정·삭제

- 제공서비스 명칭은 제공서비스명\*을 검색 후 표준화된 제공서비스명으로 등록
  - \* 보편적 자원관리를 위해 제공서비스명을 표준화된 제공서비스명으로 등록하도록 개편 (p.220 '제공서비스명' 참고)
- 서비스대상 기준(생애주기, 대상특성, 가구유형, 소득구분)은 해당 서비스를 제공받을 수 있는 대상자를 정의한 기준으로 서비스 조회 시 활용\*됨
  - \* 대상 특성을 '장애'로 선택 시, '장애유형'과 '장애등급' 항목을 등록할 수 있도록 활성화 됨
- 서비스 리스트를 선택하면 '제공주체 세부항목'이 활성화되며, 수정 또는 삭제가 가능

#### ▣ 등록 시, 유의사항

- 희망복지지원단에서 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, 서비스 등록 처리
- 사회복지공동모금회를 통해 모집되는 기부금(물)품은 사회보장정보시스템(행복e음) 「사례관리 ▶ 공동모금회연계」 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 자원정보가 수집되므로, 각 지자체에서 자원으로 별도로 등록하지 않도록 유의

**참고**

「사회복지시설정보시스템 서비스 정보」 등록 메뉴

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

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

● 제공주체 및 제공서비스 조회

- (업무담당자) 시도, 시군구 자원관리책임자, 자원관리 실무자 및 사례관리자, 읍면동 복지업무담당자

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원관리-‘복지자원조회’

- 사회복지정보시스템(행복e음-복지자원통합관리시스템)에 등록된 제공주체 및 제공서비스 정보 조회 가능
- 조회조건을 입력한 뒤, [조회] 버튼을 클릭
  - ※ 지역은 소속 시군구로 기본 설정이 되지만, 필요시 전국 검색 가능
  - ※ 유효구분 항목에 ‘가용제공주체’ 선택시 ‘승인대기’와 ‘승인’ 상태, ‘종료제공주체’ 선택시 ‘반려’와 ‘자원종료’ 상태의 복지자원 조회
- 조건에 해당하는 복지자원들이 복지자원조회결과 리스트 트리형태로 조회
  - ※ 폴더 아이콘은 제공주체, 파일 아이콘은 제공서비스를 의미, 제공주체 또는 제공서비스 정보를 보여주며, 수정 또는 삭제 가능

## Ⅳ 자원점검 및 사후관리

### 1 ○ 자원점검

- (의의) 지역사회 자원 현황, 자원개발 목표 및 계획수립, 자원개발 및 평가 등 자원관리 전체 과정에 대한 주기적인 점검을 실시하여 자원관리체계가 효과적으로 운영될 수 있도록 지원
- (방법) 복지대상자에게 필요한 자원(서비스)은 통합사례관리과정을 통해서 확인하고, 지역사회가 보유하고 있는 자원의 일반 현황 등을 주기적으로 현행화
  - (자원점검) 통합사례관리 과정을 통해 복지 대상자들에게 필요한 자원을 적절하게 발굴·연계되고 있는지에 대한 확인을 위하여 다음 사항을 점검
    - 통합사례관리대상자에 대한 정확한 욕구조사에 근거한 서비스 제공계획 수립 여부
    - 서비스제공계획 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

### 2 ○ 사후관리

- (지역자원 현행화) 복지자원통합관리시스템을 통해 지역발굴 자원 등록, 발굴된 자원 관련 정보의 최신 내용을 주기적으로 갱신 관리
- (시기) 연 2회 자원의 일제 현행화
  - 지역사회 내 전수조사(3월) 및 복지자원통합관리시스템에 등록된 자원의 일제 현행화(9월) 실시

**참고**

**자원 현행화 업무 절차**

1. 등록일자 기준으로 등록된 자원 정보를 확인
2. 지역발굴자원 등록, 발굴된 자원 관련 정보를 점검
  - 점검항목
    - 제공주체의 유효기관 경과 여부
    - 제공서비스 보유량 소모 여부
    - 제공서비스 기본내용(명칭, 전화번호, 주소) 및 제공서비스 내용의 변경 여부
    - 중복 등록된 자원 및 서비스 여부
3. 등록된 자원정보(사업자등록번호, 전화번호 등)를 이용해 자원의 최신정보를 확인
4. 복지자원통합관리시스템 내 자원 정보를 등록·수정
5. 지역 현장실사를 통한 일제 현행화(연 1회 이상)후 전·후 결과는 중앙자원관리자에게 보고

● **(수행주체)** 자원관리책임자, 자원관리실무자

- **(자원관리책임자)** 지역복지 자원의 최종 관리 책임자로 지역 내 민관협의체와 자원관리협조 및 자원정보 공유, 자원의 주기적 정비 등을 수행
- **(자원관리실무자)** 지역발굴자원의 일상적 관리(자원 정보 확인 및 등록, 수정 등) 수행

● **(자원 제공주체 관리)** 자원 제공주체에 대하여 사례를 표하는 일련의 조치를 취하는 등 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 사후 관리

- **(보상체계)** 자원제공을 후원하는 개인·단체·기업 등을 대상으로 감사장·표창 등 다양한 방법으로 보상하여 지속 참여 동기부여(예 : 공동모금회에 연계하여 기부영수증 발급, 감사패 전달, 감사행사 개최 등)

- 예) - 서울 서대문구 “기부자 명예의 전당” 운영 : 연간 200만원 이상 기부자의 이름이 새겨진 기부자 명예의 전당을 홍제천변 벽면에 설치
- 대구 수성구 “착한가게” 현판 : 연간 300만원 이상 현금, 현물 기부 약정을 한 가게에 현판 제작 전달 및 언론 보도
  - 광주 광산구 “나눔섬김” 사업 : 나눔 활동에 참여한 기업체 및 기부자에게 나눔 친구 현판, 나눔 문패 부착으로 자긍심 고취와 나눔문화 확산

### 3 ○ 시스템 활용

#### ● 복지자원 관리

- (업무담당자) 시군구 자원관리책임자

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원 승인 관리

- 제공주체 승인 및 제공주체 및 제공서비스 정보수정, SMS 지원, DM 발송 등 자원관리 총괄 지원
- ‘승인 대기’ 상태의 자원을 [승인] 혹은 [반려]하거나 ‘승인’ 상태의 자원을 [자원종료] 처리
- 제공주체 및 제공서비스 관리를 위해 DM발송을 위한 주소라벨 출력기능과 SMS 발송기능\* 등 편의기능 제공
- \* 제공주체 및 제공서비스에 담당자 핸드폰 번호 미입력 시, SMS 발송 불가

#### ● 중복 제공주체 및 중복제공서비스 정리

- (업무담당자) 시군구 자원관리 책임자

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 복지자원 관리 ▶ 중복자원 관리

- (중복 제공주체 정리) 중복으로 의심되는 제공주체 및 제공서비스를 조회하고, 중복으로 판단되는 정보를 정리
- 중복의심 유형(제공주체명, 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 제공서비스만 유지되고 나머지 제공 서비스 종료처리

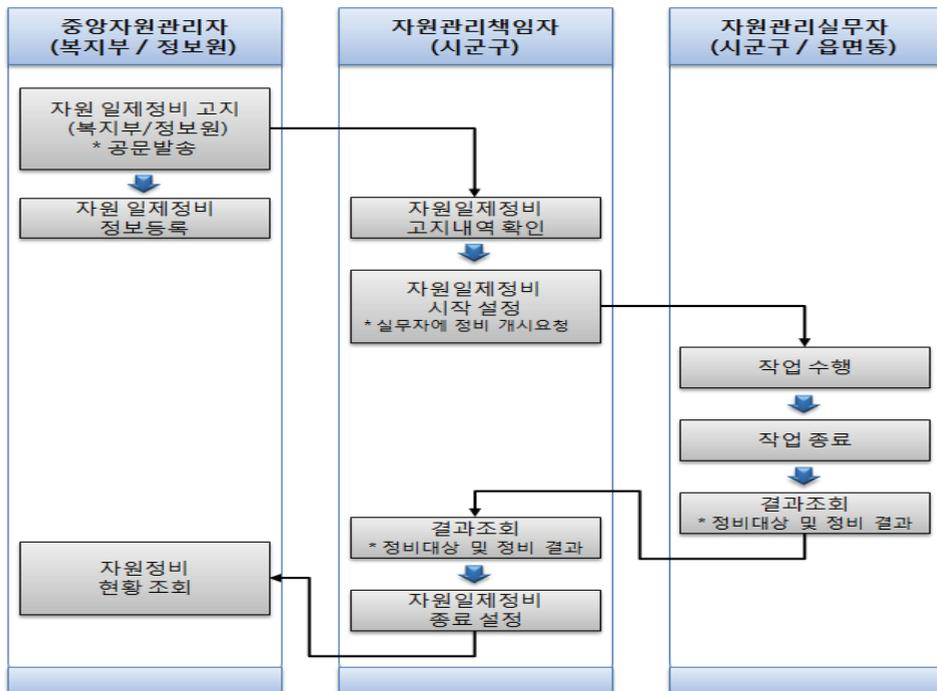
- 제공주체의 통합기준을 선택하고 귀속(유지)시킬 제공서비스를 선택 후 통합 버튼 클릭, 중복자원 정리

☞ (참고사항) 중복된 자원을 정리(삭제) 시 해당 자원의 일부 서비스 정보를 유지하고자 할 경우 [자원종료] 기능을 통해 활용 가능  
 ☞ (유의사항) 중복 정리된 제공주체는 재활용 불가하며, 재등록을 통해 활용 가능

- (중복 제공서비스 정리) 동일 제공주체 내 중복으로 의심되는 제공서비스를 조회하고, 중복으로 판단되는 제공서비스를 정리
- [조회] 버튼 클릭 시 중복이 의심되는 제공서비스를 조회
- 중복자원 제공주체와 동일하게 의심되는 제공서비스를 선택, [추가] 버튼 클릭, 중복의심 제공서비스 정리

● 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 지역 복지자원 정보에 대해 정해진 사업기간 동안 정비 실시
- 복지자원통합관리시스템 내 정보의 정합성 점검 및 현행화를 위함
  - [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(정비 시작 버튼 비활성화), 시군구 자원관리 책임자가 입력한 정비시작일이라도 [정비시작] 버튼을 클릭하지 않는 경우 정비 불가
  - 복지자원 일제정비 완료 후 [정비완료] 버튼을 클릭하여 지자체 정비 완료

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 복지자원일제정비 ▶ 일제정비 대상조회

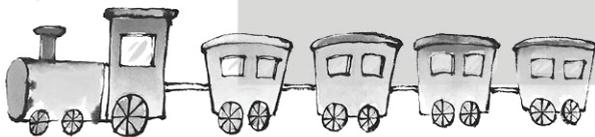
- 정비권장 대상목록 조회 후 대상 더블클릭, 복지자원일제정비 팝업을 호출하여 복지자원(제공주체 정보, 제공서비스 정보, 제공량 초과, 미활용 제공서비스) 내용 정비
- 세부 내용은 일제정비 화면 ‘매뉴얼’ 버튼 및 공지사항의 복지자원일제정비 관련 매뉴얼 참조





## 읍면동 복지사업 지원·관리

I. 읍면동 복지사업 지원관리 개요 .....	95
II. 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 .....	97
III. 컨설팅 .....	106
IV. 워크숍 .....	108
V. 교육 .....	111
VI. 홍보 .....	115





## I 읍면동 복지사업 지원·관리 개요

### 1 필요성

- 희망복지지원단은 읍면동 복지업무 중 희망복지지원단 관련 업무 및 읍면동 복지허브화에 따른 맞춤형 복지팀의 업무에 대해 적극적인 지원·관리를 통해 읍면동이 지역주민을 위한 공공 복지서비스 수행기관으로 정착·기능할 수 있도록 노력

### 2 읍면동 복지사업 지원·관리 주요내용

- 초기상담 및 종합정보 안내
  - (초기상담) 읍면동의 초기상담\*이 충실하게 수행되고 있는지 여부를 주기적 점검. 초기상담이 충실하게 이루어질 수 있도록 점검결과에 대한 피드백을 제공하고, 읍면동 복지담당공무원 등을 대상으로 상담기법 등에 대한 교육 기회 마련
    - \* 희망복지지원단에 의뢰되는 통합사례관리대상자뿐만 아니라, 통합조사관리팀 또는 사업팀 의뢰하거나 자체 종결 대상에 대한 초기상담 등 모든 유형의 초기상담을 포함
  - (종합정보 안내) 읍면동에서 제공 가능한 지역사회의 각종 복지정보 안내서\* (파일 가능) 등을 제작 보급하고, 읍면동의 정보안내 상황을 주기적으로 점검
    - \* 지역주민이 소재지 읍면동(또는 본청)을 반드시 방문해야 하는 전입·출산·사망 신고의 경우 해당 신고서 접수와 병행하여 지역주민이 알아야 할 유용한 복지 정보를 종합적으로 안내할 수 있는 체계를 마련(예: 별도 안내서 작성)하여 읍면동 일반 행정팀에서 활용할 수 있도록 지원
- 통합사례관리사업 지원 및 점검·독려
  - 읍면동을 통한 통합사례관리사업 대상 발굴·의뢰 체계 상시 점검·독려
  - 통합사례관리사업 대상 가구에 대한 욕구조사 시 동행방문(필요한 경우), 사례회의 참여, 사후관리(만족도 조사 포함) 등 읍면동 지원체계 상시 가동

- 읍면동에서 수행 사례 중 고난이도 사례에 대한 솔루션회의 주관 등 슈퍼비전 제공

● 읍면동 자원개발 및 관리 지원

- 읍면동 단위의 지역사회 자원개발 전략 및 수행방안 등을 적극 안내·독려

- 읍면동에서 개발한 자원의 공유 및 활용방안 협의

- 읍면동 간 자원불균형 해소를 위한 자원 배분 및 조정

● 복지대상자 모니터링 지원

- 각 읍면동의 복지대상자 모니터에 관한 연중계획을 총괄·관리

- 읍면동에서 수행하는 복지대상자 모니터(방문상담 등)에 관한 주기적 점검·독려

- 복지대상자의 권익 옹호를 위한 읍면동의 실천 점검(자산조사 관련 민원에 대해 복지대상자 입장에서 적극적으로 자산조사 결과를 스크린하고, 누락된 사항이 없는지 등 확인)

▣ 사후관리 관련 희망복지지원단의 역할

- 연간모니터링 계획 수립

• 지역의 업무현황 및 여건에 맞게 가구유형별 모니터 주기 및 방법 제시

• 모니터를 위한 지역자원 활용 방안과 민간의 역할 제시

• 읍면동의 모니터링 현황에 대한 점검과 평가

- 모니터를 위한 방문형서비스 종사자 네트워크 구축

● 지역 내 방문형서비스 사업간 연계 실행

- 지역 내 방문형서비스 사업간 연계·협력 방안에 근거해 읍면동에서 관련 기관(종사자)과 유기적으로 협력하는지 여부 점검(특히, 보건소 방문건강관리 사업팀과의 연계·협력 집중 점검)

● 기타 사항

- 희망복지지원단과 읍면동간의 효율적인 업무 지원 및 연계를 위해 정기적인 관련 담당자 회의 개최 필요

- 읍면동에 근무하는 사회복지 보조인력에 대한 업무 교육

## II 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링

### 1 개요

- 모니터링(monitring)은 사업이 처음 의도한 목적에 일치되게 운용되고 있는지 점검·확인·관리·감독하는 것을 의미
- 담당 : 희망복지지원단 담당자
- 시기 : 필요한 경우에 수시로 진행(최소 년 2회 이상)
- 내용 : 읍면동 맞춤형복지 업무 실태를 파악하고, 사업이 당초 목적에 따라 적절하게 운영되고 있는지 점검
  - 읍면동 맞춤형복지 업무(복지사각지대 발굴, 찾아가는 복지상담, 읍면동 통합 사례관리, 민관협력 활성화 및 자원관리 등) 표준 이행여부를 점검
  - 읍면동 간 업무역량 및 성과 차이의 원인을 파악하고 지원 방안 도출

#### 참고

- 모니터링은 실적관리에 영향을 미치므로, 모니터링 계획수립 시 당해 연도 성과 및 실적관리 내용을 포함하여 읍면동에 안내하고 공유
- 시군구 자체적으로 실적 점검계획 수립 시 반드시 읍면동 복지허브화 중앙지원센터나 보건복지부의 당해 연도 점검 계획 및 방향에 대한 사전파악 후 조정
- 모니터링 결과가 추후 컨설팅 자료로도 활용될 수 있으므로 시군구에서는 이를 염두에 두고 모니터링 계획 수립

### 2 수행방안

- 모니터링 계획수립
  - 모니터링 추진 방법, 모니터링 실시 시기, 모니터링 결과 분석을 통한 업무수행 점검, 사후관리 등 전반적인 내용을 포함한 사업계획 수립

- 모니터링의 범위와 수준을 규정, 모니터링의 범위는 지침상의 모든 범위를 기본적으로 포함하되 상황에 따라 범위 조정
- 모니터링의 수준은 점검·확인·관리·감독 등 다양한 수준에서 실시
- 모니터링 수행자 지정, 범위와 수준에 따라 담당 공무원 또는 전문가가 실시
- 모니터링 계획 수립은 전문가와 협의하여 진행
- 읍면동 공유
  - 모니터링 실행 준비가 완료되면 대상 읍면동과 내용·일정 공유 및 협의
- 모니터링 실시
  - (자료수집) 사회보장정보시스템(행복e음)에서 업무현황자료를 추출, 읍면동으로부터 자체조사 자료 제출받도록 함
    - 상담·사례·자원관리 관련 DW 통계분석
    - 상담 및 사례관리 질적 수준 및 변화 모니터링
    - 사업성과 점검 및 검토 등
    - 자료 추출 및 조사 항목은 ‘읍면동 맞춤형 복지 업무 모니터링 지표’ 참고
  - (분석) 지표에 따라 읍면동 별 자료 검토 및 분석
    - 희망복지지원단 업무 담당자는 읍면동 및 전문가와 지속적인 연락을 유지하며 진행상황 관리
  - (결과처리) 모니터링 결과정리 및 읍면동에 통보, 개선과제 제시
    - 모니터링 결과에 대해 전문가와 담당 공무원은 결과보고서를 작성함
    - 모니터링 수행시 읍면동간 격차를 고려하고 격차를 완화할 수 있는 방안을 고려
    - 읍면동 컨설팅에 활용 가능
- 사후관리
  - 필요에 따라 추가적인 모니터링 수행, 주기적 모니터링으로 성과개선 유도
  - 모니터링 결과 및 점검에 대한 자료 작성

## 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 지표

구분	조사항목	조사지표	조사방식	조사자료
I. 사각지대 발굴	1. 사각지대 발굴 건수	월/분기/연간 발굴 건수 ※ 사각지대 발굴관리 시스템 등록 건수	정량	시스템 추출data
	2. 발굴대상 처리 유형	급여신청/사례관리신청/기타 비율	정량	시스템 추출data
	3. 사각지대 발굴 및 보호	발굴 및 보호체계 구축, 활성화 정도	정성	자체조사
	4. 사각지대 발굴 활성화 노력	활성화를 위한 자체 교육	정성	자체조사
활성화를 위한 자체 홍보		정성	자체조사	
II. 찾아가는 복지상담	1. 대상별 방문상담 및 목표달성	방문상담 계획 수립	정성	자체조사
		발굴대상자 방문 상담 총 건수	정량	시스템 추출data
		복지업무 담당자 1인당 방문상담 건수	정량	시스템 추출data
		모니터 상담 대상수급자/사례종결자 등별 평균 방문상담 건수	정량	시스템 추출data
	2. 방문상담 연계·동행 실시 여부	읍면동 주민센터 내 기존복지팀 또는 기타 민간인력 동행 여부	정량	자체조사
방문형 서비스 기관 연계 동행 방문 여부		정량	자체조사	
III. 통합 사례관리	0. 초기상담 충실성	초기상담 기록의 충실성	정성	시스템 추출data
	1. 대상자 선정의 적정성	사례관리 및 서비스 연계 가구 선정율 미선정, 서비스연계, 통합사례관리(일반), 고난이도사례 분류의 적정성	정량 정성	시스템 추출data
	2. 서비스 제공계획 기한 준수	30일 기한 준수율	정량	시스템 추출data
	3. 사례회의의 활성화	사례관리 가구당 사례회의 개최 수 (종결가구 기준)	정량	시스템 추출data
		통합사례회의의 운영여부 민관협력 사례관리 체계 구축	정성	자체조사
사례회의 회의록 기록의 충실성		정성	자체조사	
4. 서비스 제공의 적정성	사례관리 가구/서비스연계가구당 서비스 연계 건수	정량	시스템 추출data	

구분	조사항목	조사지표	조사방식	조사자료
		육구-서비스 연계 정도	정량	시스템 추출data
		육구 대비 공공자원/민간자원 제공 비율	정량	자체조사/ 시스템 추출data
	5. 점검의 충실성	사례관리가구당 점검 횟수	정량	시스템 추출data
		점검 유형(가정방문, 내방, 전화, 기관방문 등)별 비중	정량	시스템 추출data
		점검 기록의 충실성	정성	자체조사
III. 통합 사 례 관 리	6. 종결의 충분성	긍정적 종결 가구의 비중(장기목표달성/단기목표달성/상황 호전)	정량	시스템 추출data
		평균 사례개입 기간	정량	시스템 추출data
		종결사유(근거)의 기록 충실성	정성	자체조사
	7. 우수사례	읍면동 추천사례와 무작위 추출사례 심층사례 분석 ※심층사례분석 조사 항목표 별첨 참조	정성	자체조사
	8. 사례관리 업무량	담당자 1인당 사례관리 건수	정성	자체조사
IV. 자 원 관 리	1. 민간자원 발굴 실적	월/분기/반기/연간 민간자원 발굴 실적 (금액/수량/자원·서비스 유형) 자원발굴 체계 구축, 활성화 정도	정성	자체조사
	2. 자원 관리 체계성·지속성	연간 자원 조사 실시 여부	정량	자체조사
V 민 관 협 력	1. 민관협력 특화사업	사업계획 수립 여부	정성	자체조사
		특화사업의 구체성, 적극성, 이행가능성 등 (주체 및 협력 기관별 역할의 적절성)	정성	자체조사
	2. 참여인력의 충분성 및 전문성	공공·민간 인력 수 공공참여인력의 전문성 민간참여인력의 지역 활동 등 전문성 여부	정량/ 정성	자체조사
3. 민관협력 적극성	지역주민·민간기관 대상 민관협력관련 자체교육 실시 월/분기/연간 회의 건수(공식적 구성 여부)	정량	자체조사	
VI 교 육 · 회 원	1. 교육·회의 참여 적극성	내·외부 교육 워크숍, 벤치마킹 등 연간 운영 및 참여 횟수	정량	자체조사

## 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 지표 세부 설명

## I. 사각지대 발굴 분야

조사지표	세부내용
1. 사각지대 발굴 건수	$\text{사각지대 발굴 건수} = \frac{\text{사각지대 발굴 건수(B)}}{\text{맞춤형복지팀 공무원 수(A)}}$ ※ 사각지대 발굴관리 시스템 등록건수 ▶ (A) : 맞춤형복지팀 공무원 인력 수 ▶ (B) : 조사기간 중 사각지대 발굴 총 건수 ▶ 조사기간 : 월 / 분기 /연간
2. 발굴대상 처리 유형	$\text{발굴대상 처리 유형별 처리율} = \frac{\text{급여신청/사례관리신청/기타 처리 건수(B)}}{\text{총 발굴 건수(A)}} \times 100$ ▶ (A) : 조사기간 중 사각지대 발굴 총 건수 ▶ (B) : 조사기간 중 발굴 사각지대 대상 처리유형별 처리 건수
3. 사각지대 발굴 및 보호	다음의 항목에 O,X로 체크하고 근거자료를 제출하여 주십시오. 사각지대 발굴을 위한 특화사업 연간 계획 수립 여부 ( ) 사각지대 발굴 위한 특화사업 실시 여부 ( )
4. 사각지대 발굴 활성화 노력	다음의 항목에 O,X로 체크하고 근거자료를 제출하여 주십시오. 사각지대 발굴을 위한 자체 교육 실행 여부 ( ) 사각지대 발굴을 위한 지역 내 홍보 실행 여부 ( )

## II. 찾아가는 복지상담 분야

조사지표	세부내용
1. 방문상담 목표 도달	$\text{읍면동 월평균 방문상담 목표달성율} = \frac{\text{월평균 방문상담 건수(B)}}{\text{월 목표(A)}} \times 100$ $\text{복지업무 담당자 1인당 월평균 방문상담 건수} = \frac{\text{월평균 방문상담 총 건수(B)}}{\text{맞춤형복지팀 공무원 수(C)}}$ ▶ (A) : 월 단위 읍면동 방문상담 목표치(건수) ▶ (B) : 월평균 방문상담 건수 (조사기간 중 방문상담 총 건수/조사기간 개월) ▶ 조사기간 :
2. 대상별 방문상담	1) 모니터상담 대상별 1인당 평균 방문상담 및 전화상담 건수 $\frac{\text{총 방문/전화 상담 건수(B)}}{\text{모니터상담 대상자 수(A)}}$

조사지표	세부내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (A) : 모니터상담 대상(수급자/ 사례종결자 등) 별 총 인원</li> <li>▶ (B) : 조사 기간 내 방문상담 또는 전화상담을 진행한 횟수</li> </ul> <p>2) 발굴대상자 1인당 방문/ 전화상담 건수</p> $\frac{\text{총 방문/전화 상담 건수(B)}}{\text{발굴 사각지대 대상자 수(A)}}$
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (A) : 읍면동에서 발굴한 사각지대 대상자 총 수</li> <li>▶ (B) : 조사 기간 내 방문상담 또는 전화상담을 진행한 횟수</li> </ul>
3. 방문상담 연계·동행 실시 여부	<p>다음의 항목에 O,X로 체크하고 근거자료를 제출하여 주십시오.</p> <p>기존 복지팀(복지행정팀) 방문상담 실행 여부 ( )</p> <p>방문형 서비스 기관과 연계, 동행 방문 여부 ( )</p> <p>기타 민간인력 동행 여부 ( )</p> <p>읍면동 지역사회보장협의체 위원 동행 여부 ( )</p> <p>읍면동장 동행 여부 ( )</p>

Ⅲ. 통합사례관리 분야

조사지표	세부내용
0. 초기상담 충실성	<p>초기상담 기록의 충실성</p> <p>* 초기상담지 제출</p>
1. 대상자 선정의 적정성	$\text{사례관리 및 서비스 연계 가구 선정율} = \frac{\text{사례관리/서비스 연계 가구 수(B)}}{\text{욕구조사 가구 수(A)}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (A) : 조사기간 동안 읍면동에서 수행한 복지 사각지대 발굴 및 의뢰 등을 통해 욕구조사를 실시한 가구 수</li> <li>▶ (B) : 욕구조사를 실시한 가구들 중 사례관리 혹은 서비스 연계 대상으로 선정 된 가구 수</li> </ul> <p>읍면동의 대상자(미선정, 서비스연계, 통합사례관리_일반, 고난이도사례)분류 적정성 (무작위 추출)</p>
2. 서비스 제공계획 기한 준수	<p>대상자 선정 이후 서비스 제공계획 수립율 (30일 이내)</p> $\frac{\text{30일 내 서비스제공 계획 수립 가구 수(B)}}{\text{전체 사례가구 수(A)}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (A) : 조사기간 동안 읍면동에서 수행한 통합사례관리 가구 수</li> <li>▶ (B) : 통합사례관리 가구 중 30일 내 서비스제공계획을 수립한 가구 수</li> </ul>
3. 사례회의 활성화	<p>사례관리 가구당 사례회의 개최 수 (종결가구 기준) 가구당 평균 사례회의 개최 수</p> $\frac{\text{사례회의 건수}}{\text{(종결) 사례관리 가구 수}}$

조사지표	세부내용												
	통합사례회의 개최 비율 $\frac{\text{통합사례회의 개최 횟수(B)}}{\text{전체 사례회의 개최 횟수(A)}} \times 100$												
	▶ (A) : 조사기간동안 읍면동에서 수행한 사례회의 개최 건 수 ▶ (B) : 사례회의 중 민간, 타 공공기관 등과 수행한 통합사례회의의 건 수												
	사례회의의 문제 유형별/영역별 세분화·전문화 여부 다음의 항목에 O,X로 체크하고 근거자료를 제출하여 주십시오.												
	사례회의의 참여 전문가 Pool 구성 여부 ( ) 슈퍼비전 체계 구축 여부 ( )												
	사례회의 회의록 기록의 충실성 * 사례회의록 제출												
4. 서비스 제공의 적정성	사례관리 가구/ 서비스연계 가구당 서비스 연계 건수 $\frac{\text{서비스 연계 건수(B)}}{\text{사례관리/서비스연계가구 수(A)}}$												
	▶ (A) : 조사기간동안 읍면동의 사례관리가구, 서비스연계가구 수 ▶ (B) : 사례관리가구, 서비스연계가구의 전체 서비스 연계 건수												
	욕구-서비스 연계 정도 사례관리가구 욕구 대비 서비스 연계 내용 일치도												
	욕구 대비 공공자원/민간자원 제공 비율 욕구별 연계 공공자원 건수 ( ) 욕구별 연계 민간자원 건수 ( )												
5. 점검의 충실성	사례관리가구당 점검 횟수 $\frac{\text{전체 점검 횟수(B)}}{\text{사례관리 가구 수(A)}}$												
	▶ (A) : 조사기간동안 읍면동에서 수행한 사례관리 가구 수 ▶ (B) : 사례관리 가구에 실시한 전체 점검 횟수												
	점검유형(가정방문, 내방, 전화, 기관방문 등)별 비중 (건/%) <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>총 계</th> <th>가정방문</th> <th>내방</th> <th>전화</th> <th>기관방문</th> <th>기타</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	총 계	가정방문	내방	전화	기관방문	기타						
	총 계	가정방문	내방	전화	기관방문	기타							
점검 기록의 충실성 (* 점검 기록 무작위 추출)													
6. 종결의 충분성	긍정적 종결 가구의 비중 (장기목표달성/단기목표달성/상황호전) $\frac{\text{종결 사유(장기목표달성 종결+단기목표달성+상황호전)(B)}}{\text{전체 사례가구 수(A)}} \times 100$												
	▶ (A) : 조사기간 중 종결된 사례관리 건수												

조사지표	세부내용
	<p>▶ (B) : 장기목표달성, 단기목표달성, 상황호전을 사유로 종료된 사례관리 건수 (※제외, 종결원인이 사망 또는 이사인 경우 해당되지 않음)</p> <p style="text-align: center;"><math>\frac{\text{종결 가구의 총 사례개입 기간}}{\text{조사기간 중 종결 가구 수(A)}}</math></p> <p>종결 사례가구 당 평균 사례개입 기간 =</p> <p>종결사유(근거)의 기록 충실성 (무작위 추출)</p>
7. 우수사례	통합사례관리 우수사례 평가 읍면동 추천사례, 무작위 추출사례 2case 심층사례 분석
8. 사례관리 업무량	담당자 1인당 사례관리 건수

IV. 자원관리 분야

조사지표	세부내용
1. 민간자원 발굴 실적	<p>민간자원 발굴 실적 = 민간자원 발굴 수(A)</p> <p>▶ (A) : 기간 중 민간자원 발굴 총 건수 (※ 금액, 수량, 자원·서비스 유형별 구분)</p>
2. 자원관리 체계상·지속성	<p>연간 자원조사 실시 여부 다음의 항목에 대해 기록하고 근거자료를 제출하여 주십시오.</p> <p>연간 자원조사 계획 수립 여부 ( )</p> <p>자원조사 실시 여부 ( )</p>

V. 민관협력분야

조사지표	세부내용
1. 민관협력 특화사업	<p>특화사업의 시행 여부, 구체성, 적극성, 이행가능성 등 다음의 항목에 대해 기록하고 근거자료를 제출하여 주십시오.</p> <p>민관협력 특화사업 계획 수립 여부 ( )</p> <p>사업 계획안 주체 및 협력 기관별 역할 정의 ( )</p> <p>사업 참여 민간기관 수 ( )</p>
2. 참여인력의 충분성 및 전문성	<p>공공·민간 인력 수 ( 공공 - 명 / 민간 - 명 )</p> <p>참여인력 전문성 공공 참여인력 및 민간참여인력의 지역 활동·자원봉사 경험 유무 및 자격 보유 등</p>
3. 민관협력의 적극성	<p>지역주민·민간기관 대상 민관협력관련 자체 교육 실시 다음의 항목에 대해 기록하고 근거자료를 제출하여 주십시오.</p> <p>민관협력 교육 실시 여부 ( )</p> <p>참여인력 대상 자체교육 실시 횟수 ( ) 회</p> <p>참여인력 대상 자체교육 참여자 수 (연 ) 명</p> <p>회의 진행 여부 ( , 월 건, 연 건 )</p>

## VI. 교육·훈련분야

조사지표	세부내용
1. 교육·회의 참여 적극성	연간 운영 및 참여 횟수 다음의 항목에 대해 기록하고 근거자료를 제출하여 주십시오.
	내·외부 교육, 워크숍, 벤치마킹 등 연간 운영 횟수 (        )건 내·외부 교육, 워크숍, 벤치마킹 등 연간 참여자 수 (        )명

### Ⅲ 컨설팅

#### 1 개요

- 읍면동 복지허브화 추진으로 통합사례관리 직접 수행 등 읍면동 복지업무의 중요성이 증대함에 따라 효율적 업무수행을 위한 역량 강화 지원 차원에서 읍면동별 맞춤형 컨설팅을 중앙과 시도 컨설팅 강사 풀(pool) 지원과 지역 내 전문가로 컨설팅팀을 구성하여 실시

#### 2 수행방안

- 사업계획 수립
  - 지자체별 읍면동 중심 복지전달체계 개편 전략과 읍면동 지원 계획에 따라 컨설팅 사업계획을 수립하되 사업계획에는 수요조사, 컨설팅팀 구성 및 운영방안, 컨설팅의 실행방안(읍면동별 중점 컨설팅영역\* 포함) 등 세부 내용을 포함
    - \* 조직 및 업무분장, 통합사례관리, 자원발굴 및 관리, 민관협력 등
  - 사업계획은 연초 1회 수립하고, 컨설팅 계획 → 실행 → 평가 → 사후관리 (교육, 슈퍼비전, 조직 및 인력 등) 등 일련의 흐름으로 연간 추진
- 컨설팅 수요조사
  - 읍면동 대상으로 맞춤형 복지업무영역으로 구분하여 컨설팅 수요조사를 실시
    - \* 컨설팅 수요는 교육 수요와 달리 업무진단 및 개선과제 도출에 초점을 둠
  - 컨설팅을 적극적으로 희망하는 읍면동을 우선 대상으로 하고, 희망 읍면동이 없을 경우 업무수행 모니터링을 통해 선정
  - 수요조사 시 읍면동별 컨설팅 세부내용 구성을 위한 예비조사적 성격으로 진행

### ● 컨설팅팀 구성 및 운영

- 중앙 및 시도 컨설팅 강사 풀(pool)을 활용하고 지자체별 중점 컨설팅 영역에 맞는 전문가\*를 선발하여 컨설팅팀 구성

\* 해당분야의 전문가 및 관내·외의 우수사례 지자체 공무원

- 컨설팅팀 운영 시 사전/ 사후 협의를 위한 회의 또는 워크숍을 개최하여 사전에는 구체적인 컨설팅 실행방안, 사후에는 컨설팅 결과평가에 대한 논의 필요

### ● 컨설팅 실행

- (실행 시기) 연초 계획에 따라 정하되, 상반기 실시하고 필요시 하반기 추가 실행
- (대상 선정) 수요조사 결과에 근거해 정하고 전략적 지원이 필요한 읍면동은 별도로 지정하여 컨설팅 실시

- (실행 방법) 선정 읍면동별 단독 컨설팅을 실시하고, 복지허브화 권역형의 경우 권역 내 중심-일반 읍면동이 함께 집단 컨설팅을 실시

- 컨설팅 참여자의 적극적 참여와 충분한 토의가 가능한 시간 확보가 필요 (회당 최소 4시간 이상), 역량향상 교육과 결합 시 1박 2일 워크숍도 가능

- (컨설팅 내용) 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 지표분석 결과 발표, 개선 방향 토론, 핵심 개선과제 도출 등을 중심으로 세부적 내용 구성

- 필요시 관내·외의 우수사례 공유 및 벤치마킹 기회도 제공

### ● 사후관리

- 컨설팅 종료 후 신청읍면동과 전문가로부터 각각 컨설팅 결과보고서를 취합
- 결과보고서 검토 후 필요시 추가적 컨설팅 및 피드백 수행
- 컨설팅 결과 및 만족도조사 실시

## 3 ○ 기대효과

- 읍면동 업무역량 향상과 읍면동 간 역량 차이 해소로 통합복지서비스 품질 향상

## IV 워크숍

### 1 개요

- 통합사례관리에 대한 이해와 민관협력의 통합사례관리 활성화 기반을 마련하고 통합사례관리 수행을 위한 민관 이해관계자들의 소통과 교류 증진을 위해 워크숍 운영
- 담당 : 희망복지지원단 업무 담당자
- 시기 : 연 1회 이상 추진(필요에 따라 추가 진행할 수 있음)
- 내용 : 운영 목적에 따라 참석대상과 내용, 운영시간을 다양하게 구성
  - 희망복지지원단 사업에 대한 이해, 참석한 유관업무 관계자들의 업무내용과 자원공유, 사업추진 시 애로점과 협조사항 파악, 소진예방을 위한 쉼과 힐링 프로그램 등

### 2 수행방안

- 사업계획 수립
  - 워크숍 목적과 방향성에 맞게 운영해야할 사항에 대해 계획 수립
  - 사업계획에는 사업개요, 내용, 세부일정표, 예산, 홍보방법 등의 내용이 포함되도록 구성
- 안내 및 수요조사
  - 계획 수립에 맞게 관계자들이 참석할 수 있도록 안내하고 수요조사를 통해 참석자 명단을 취합

- 준비사항 점검
  - 숙소, 차량, 강사, 참석자 등 최종점검하고 수요조사로 취합된 명단에 대한 참석 확정명단 안내 및 보험가입
  - 자료집 제작 및 관련서류(그룹활동 기록지, 만족도 설문지 등), 숙소 및 그룹 활동 배정 등 점검
  - 워크숍 진행 프로그램에 대한 역할 분담 및 점검
- 워크숍 진행
  - 수립된 계획에 맞추어 워크숍 진행
- 만족도 조사 및 결과보고
  - 워크숍 만족도조사 분석 및 그룹활동 기록지, 사진자료, 정산
  - 만족도 조사 결과 및 향후 계획을 포함하여 결과보고

### 3 ○ 기대효과

- 사례관리 관계자들의 애로 및 부족한 사항 파악으로 향후 개선방향 도출
- 민관 관계자들의 소통과 교류로 네트워크 활성화
- 중앙과 읍면동의 가교역할로서 중앙에 대한 건의사항 정리 및 중앙의견을 소통

**참고** 워크숍 우수사례

구분	충남 아산시	인천 계양구
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여대상 : 공공·민간 사례관리 실무자, 읍면동 사례관리담당자 등</li> <li>- 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 공공과 민간사례관리사가 함께 하는 역량강화교육 자체 개설</li> <li>· 실무자 간담회를 통해 희망하는 교육내용 및 강사 선정</li> <li>※ 행복키움지원단, 가정복지관, 지역사회복지협의체/기관별 예산분담</li> </ul> </li> <li>- 내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 읍면동&amp;가정복지관&amp;행복키움지원단이 함께하는 힐링워크숍(1박2일, 60명)</li> <li>· 공공·민간사례관리 수행기관 모두 한자리~! 아싸뭉 day~!!(17개 기관, 70명)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여대상 : 종합사회복지관 실무자, 희망복지지원단 실무자, 읍면동 사례관리 담당자</li> <li>- 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 공공과 민간사례관리사가 함께 하는 소통 및 교육의 자아 마련</li> <li>※ 종합복지관, 희망복지지원단 예산 및 추진 분담</li> </ul> </li> <li>- 내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· ('15년) 심+힐링, 교육 프로그램 운영(1박2일, 40명)</li> <li>· ('16년) 민관협력을 통한 사례관리 전략, 동복지하브화 추진과 민관협력 과정보찰 사례관리 시스템과의 관계</li> </ul> </li> </ul>

**참고**

- 워크숍은 민·관이 소통할 수 있는 좋은 기회이기 때문에 지금까지 참여했던 기관과 앞으로 참여하면 좋을 기관을 함께 참석시켜 진행함
- 워크숍은 지역의 상황과 인원수, 민관협력의 정도, 워크숍 주제에 따라 다양한 형태로 구성하여 운영하되, 강의식 교육이나 발표위주의 구성에 치우치지 않고 재충전과 화합이 될 수 있는 내용으로 구성하여 운영
- 시군구단위에서 워크숍 추진 시 읍면동별 자유활동을 유도하여 워크숍 참여자들이 서로 간 활발한 교류와 소통할 수 있는 기회 제공
- 워크숍 형태는 운영 시기와 목적에 따라 시군구별 전체 참여자를 대상으로 하거나 주체별(통합사례관리사, 담당공무원 등)로 별도 운영할 수도 있음
- 워크숍의 내용은 시기별로 다르게 구성할 수 있는데 초기에는 소통과 화합을 주제로 운영하고, 중기에는 주제(이슈)가 있는 워크숍으로 운영하며, 하반기에는 힐링과 심을 주제로 구성하여 운영할 수 있음

## V 교육

### 1 개요

- 읍면동 및 시군구 업무담당자들이 상호협력하고 상호 코칭 할 수 있는 기회를 제공하고 실무자의 업무수행 역량강화를 위해 다양한 지식과 실천기술교육 실시

### 2 수행방안

- 교육계획수립
  - 교육실시를 위해 수요조사, 강사 구성방안, 교육실시 방안, 타 교육기관의 교육내용 중복여부 등 전반적인 내용 고려한 사업계획 수립
  - (내부교육) 사례관리 역량강화 교육, 사례관리 공부모임(학습 동아리), 별도 업무매뉴얼 제작, 사례관리 대상자 정서지지 프로그램 운영 등
  - (사례관리 협력 기관 교육) 지역 내 사회복지관, 방문형서비스제공기관 교육 등
  - (외부교육) 사회보장정보원 행복e음 시스템 교육, 한국보건복지인력개발원 교육 등
- 관내 전체 읍면동을 대상으로 교육을 진행할지, 수요조사, 현황조사 자료에 기초해 교육욕구는 높지만 교육여건이 좋지 않은 몇 개 시군을 대상으로 교육을 진행할지 결정
- 지역 내 접근성을 고려해 교육 콘텐츠를 개발하고, 전문강사를 관내로 파견하는 방안도 함께 검토
- 교육수요조사
  - 읍면동 대상으로 교육수요를 조사하여 교육 필요내용에 대해 구체적으로 파악하고 수요조사표를 작성

● 강사구성 및 운영

- 해당 분야에 대한 전문성을 갖추고, 현장에 대한 이해가 높은 전문 교육강사로 강사진pool을 구성
- 강사진 운영 시 내부 구성원 간 사전/ 사후 협의를 실시하여 구체적인 교육 실행방안에 대한 논의
- 교육 분야는 범주별로 구분하며 수요조사에 나타난 결과를 바탕으로 전문가 구성

● 교육실시

- 교육실행에 대한 기반이 구성되면 교육 홍보 및 신청 접수
- 교육자료(원고, PPT)를 교육 전 강사진으로부터 전달받아 자료집 인쇄를 진행하고 출석부, 교육만족도 조사지, 교육관련 기자재 등 강의환경 확인
- 희망복지지원단 담당자는 읍면동 및 강사와 지속적인 연락을 유지하며 진행 상황 관리
- 강사의 휴·결장에 대해 대처방안을 사전에 마련

[전문교육내용 참조]

① 교육과정

구분		교육과정
공통교육		통합사례관리 기초교육
		사회보장정보시스템(행복e음) 전산 활용 교육
		슈퍼바이저(팀장) 교육
		읍면동장 교육
실천교육	사례유형별 실천교육	알코올 중독의 이해 및 통합사례관리 실천교육
		정신질환의 이해 및 통합사례관리 실천교육
		성폭력의 이해 및 통합사례관리 실천교육
		가정폭력의 이해 및 사례중심 실천교육
		자살위험군 대상자 이해 및 통합사례관리 실천교육
심화교육	상담기법 교육	통합사례관리자 스트레스 관리와 소진예방
심화교육	상담기법 교육	상담기법을 활용한 실천교육

## ② 단계별 교육과정 세부내용

구분	세부내용	교육시간	비고			
공통 교육	기초교육	사례관리의 이해 및 이론적 기초	21시간	필수		
		사례관리 실천모델				
		사례관리 과정별 직접실천				
		사례관리 운영체계와 간접실천				
		자원개발 및 관리				
	민·관 협력 통합사례관리의 효과적인 운영 전략	4시간	필수			
	전산교육			사회보장정보시스템(행복e음) 활용 교육		
				기록 및 실적관리		
	슈퍼바이저 교육 (팀장교육)			사례관리 기초 및 실천교육	8시간	필수
				사례관리를 위한 인식 및 마인드 교육	8시간	
사례관리 슈퍼바이저 역할교육		8시간				
관리자교육 (읍면동장)	사례관리 기초교육	2시간	필수			
	사례관리에 대한 인식 및 마인드교육	2시간				
실천 교육	사례유형별 실천교육	알코올 중독의 이해 및 통합사례관리 실천교육	8시간	선택		
		정신질환의 이해 및 통합사례관리 실천교육	8시간			
		성폭력의 이해 및 통합사례관리 실천교육	8시간			
		가정폭력의 이해 및 사례중심 실천교육	8시간			
		자살위험군 대상자 이해 및 통합사례관리 실천교육	8시간			
	특별교육	사례관리자 스트레스 관리 및 소진예방 교육	8시간	선택		
심화 교육	상담교육	Intake, 사정기술	8시간			
		의사소통, 공감 등 상담기술	8시간			

## 참고

## 교육 우수사례

구분	경기 군포시	서울 성북구	서울 노원구
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리 협력기관 교육 (3회 103명)</li> <li>- 맞춤형 복지팀 사례관리 실무교육 (8회 27명)</li> <li>- 행복e음 시스템기능교육 (22회 44명)</li> <li>- 지역복지관 실무자 교육 (3회 12명)</li> <li>- 군포시 통합사례관리 실천기술 매뉴얼 제작 교육('16.9월)</li> <li>- 슈퍼비전 (7회 126명)</li> <li>- 외부 전문가 초빙 강연 (6회, 167명)</li> <li>- 벤치마킹 지원 (3개지역 30명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리 공부 모임, 등차체 학습 동아리 등 (수시)</li> <li>- 복지업무 담당 직원 교육 (2회, 199명)</li> <li>- 민관 동행 간담회 교육 (1회, 120명)</li> <li>- 실무자 역량강화교육 (7회, 425명)</li> <li>- 외부전문가 초빙 슈퍼비전(3회)</li> <li>- 정신건강 전문가 초빙교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 만·관 휴먼서비스 실무자 전문성 증진 교육 및 슈퍼비전(연30회, 1,024명)</li> <li>- 학습동아리(self-study) 운영 (상시, 40회, 372명)</li> <li>- 찾아가는 OJT 교육 (읍면동 대상, 수시, 49회 266명)</li> <li>- 동 단위 사례관리 전문성 강화를 위한 학습동아리 운영</li> <li>- 신규 사회복지공무원 워크숍 (구 주관, 114명)</li> <li>- 실무자 역량강화 자조모임(12개 학습동아리, 상시, 120명)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외부교육 (23회, 36명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공사례관리 실무 (보건복지인력 개발원, 5회 60명)</li> <li>- 사례관리 실무자교육 (서울시 복지재단, 55명)</li> <li>- 동 자체 학습동아리 운영(13개동)</li> <li>- 사례관리 실천 연구회(희망복지 내비게이션)</li> <li>- 동 단위 사례관리 컨설팅</li> <li>- 사례관리대상자 정서지지 프로그램 (구비, 연2회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건복지부 및 서울시 사례관리 교육 참여</li> <li>- 만·관 휴먼서비스(사례관리) 우수 사례 발표(2015.11.)</li> <li>- 통합휴먼서비스 운영 매뉴얼 발간 (2016.8.)</li> </ul>

### 3 ○ 기대효과

- 사례관리 담당자의 직무역량 강화를 통한 체계적인 사례관리 실천기술 강화
- 사례관리 대상자의 유형별 문제에 대한 이해와 적절한 개입방법 습득

## Ⅵ 홍보

### 1. 개요

- 통합사례관리에 수행과 관련된 체계적인 홍보를 수행하고 관련 홍보체계를 운영
- 내용
  - 희망복지지원단 사례관리 사례를 통한 복지체감도 향상 부분
  - 복지자원 관련 미담 사례
  - 희망복지지원단 성과와 관련된 부분
- 방법
  - 실제 사례를 축적하고, 연중 지속적인 홍보활동 실시
  - SNS, 언론보도, 홍보동영상, 소식지(사례집) 발간 등 다양한 매체를 활용해 홍보활동 강화

### 2. 수행방안

- 사업계획 수립
  - 홍보목적, 방향, 대상 및 내용, 홍보절차, 홍보자료 배포, 홍보자료 관리, 홍보효과, 만족도 등의 내용이 포함되도록 사업계획서 구성
- 홍보자료 개발
  - 홍보 매체별 특성에 맞추어 홍보자료 작성
    - 신문 등 언론매체의 경우 보도자료 형태로 자료를 제작하여 배포
    - 인터넷 매체는 게시물 형태로 제작하여 게시
    - 사진 및 동영상 등을 준비하고 추가적인 세부자료 요청에 대해 대비

- 보도자료 배포에 따른 심층취재 활동 지원 준비
  - 보도자료 배포에 따른 언론매체의 추가적인 취재 및 인터뷰를 요청 가능함을 홍보
  - 취재 및 인터뷰가 있을 경우에 추가적인 자료의 준비와 대응

● 홍보활동 실행

- 언론매체, 인터넷 매체, 지자체 소식지 등 각 홍보매체의 특성에 맞추어 홍보 활동 전개
  - 홍보활동에서 접촉하는 홍보매체는 가급적 다양하게 발굴하여 활용
  - 특히 홍보 목적과 홍보내용, 주요 접촉대상 등의 특성을 고려하여 홍보매체를 확보
- 관련기관 홍보자료의 정기적인 배포
  - 보도자료 등 홍보자료를 지속적으로 배포
  - 홍보물의 게시 여부에 관계없이 지속적으로 언론매체 등에 배포하고 안내
- 홍보매체 담당자와의 정기적인 접촉 유지
  - 각 홍보매체별로 담당자들과 초청 및 방문 등의 방법으로 정기적으로 접촉을 유지하여 관계를 구축
- 언론사 취재활동 지원
  - 언론사 홍보는 청소년활동의 내용을 보다 심층적으로 취재하여 보도할 수 있는 홍보활동 전개
- 활동 연재 기사 기획 및 제공
  - 언론매체에서 가급적 활동에 대한 시리즈물로 취재가 가능하도록 기획안을 작성하여 언론사 담당자와 협의
  - 취재를 위한 활동 기획을 지역 내 시설 및 단체가 사전에 공동으로 참여하여 연간기획으로 가능하도록 협의

● 홍보자료 관리

- 홍보결과물 관리 및 인터넷을 통한 공유

- 언론매체 등에 반영된 홍보결과물을 체계적으로 스크랩북 등으로 누적하여 관리
  - 홍보결과는 인터넷 홈페이지에 등록하여 누구나 쉽게 홍보결과를 접할 수 있도록 제시
- **홍보효과 만족도**
- 홍보종료 후 홍보효과에 대한 만족도 조사 실시
  - 만족도 조사방법은 홍보자료와 홍보효과로 구분하여 실시
  - 홍보자료는 홍보자료의 적절성을 중심으로 점검
  - 홍보효과는 인지도를 중심으로 점검

구분	부산 동래구	광주 서구	대전 서구
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장 홍보 (12회, 4,666명)</li> <li>• 무료급식 건기대회 어르신 위안잔치, 교육, 후원 등</li> <li>- 홍보물품 제작 및 배포</li> <li>• 조끼 봉투, 어깨띠, 파스 등의 생필품</li> <li>- 구청 홈페이지 4회, 전광판 2회, 주민 자치회 홈페이지 31회</li> <li>- SNS : 페이스북 3회, 카카오톡 3개 및 밴드 1개 운영</li> <li>- 벤치마킹(3개 지역, 44명 다복동 사업 시범 우수동)</li> <li>- 현수막 29개, 배너 14개 상시 홍보</li> <li>- 복지 핸드북 및 리플렛 제작 배포</li> <li>- 보도자료 : 지역일간지 및 방송 20회, 마을 소식지 13회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 쓰레기 종량제 봉투에 읍면동 복지 허브화 홍보 문구 인쇄</li> <li>- 주민센터 통화 연결을 설정</li> <li>- 영상매체를 통한 홍보(복지TV 뉴스, 광주 CMB 방송 등)</li> <li>- 읍면동 복지허브화 홍보물 제작</li> <li>- 보도자료 5건(잔남 매일, 구정장' 동네 주민이 만들어가는 마을 복지' 외)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 홍보 물품제작(리플렛, 배너, 볼펜, 수첩, 가방, 봉투 등)</li> <li>- 다노출 홍보매체(옥외 전광판, 엘리베이터, 청사 내 게시대)</li> <li>- 구 발행 소식지 게재, 홈페이지 게재</li> <li>- 고지서, 타 업무 회의자료 등 자투리 활용 홍보</li> <li>- 찾아가는 홍보(월례조회, 설명회 개최 등)</li> <li>- 보도자료 20건</li> <li>- 어려운 이웃 사연 게시 나눔 홍보</li> <li>- 통합사례집 '희망을 그리다'</li> </ul>

### 3 ○ 기대효과

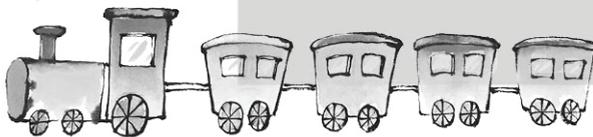
- 시민들의 통합사례관리에 대한 이해가 높아지면, 업무수행이 더욱더 원활해질 수 있음
- 통합사례관리의 효과성을 이해함으로 지금까지 저평가되어왔던 업무평가가 객관적으로 이루어질 수 있음





## 지역보호체계 운영

- I. 지역보호체계 운영 개요 ..... 121
- II. 방문형서비스 사업 협력체계 운영방안 ..... 125
- III. 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원 ..... 131





## I 지역보호체계 운영 개요

### 1 ◦ 개념

- 지역보호체계는 지역 내 보호가 필요한 대상자에 대해 민관협력을 기초로 지역단위 보호망을 구축 및 운영하는 것을 의미
  - 지역사회 보호가 필요한 사회취약계층 즉, 독거노인, 학대피해노인, 장애인 가구, 소년소녀가장, 자살위험군 대상자 등을 민관협력 토대의 지역네트워크 기반으로 지역단위에서 보호해 나가기 위한 시스템 구축 및 운영 등

### 2 ◦ 필요성

- (보호네트워크 강화) 지역 내 보호가 필요한 대상자에 대한 민관협력 토대의 상시 보호체계 구축을 통한 지역복지 증진
  - 기존 방문형서비스 사업 간 연계체계를 보다 강화하고, 복지위원 등의 주민 조직 기능을 활성화시켜 민관협력의 보호네트워크 활성화
  - 복지통(이)장 및 읍면동 지역사회보장협의체 등 민관협력의 인적 안전망 강화로 선제적 사각지대 발굴 및 지원체계 구축

#### 참고 지역보호체계구축 우수사례

- (경기 시흥시) 읍면동 단위의 '희망올타리단' 운영, 17개동 440명이 방문, 전화안부, 발굴 등 인적안전망 역할 수행
  - 시흥시 신천동 : 민간주도형 민관협력 시범사업 추진 중(희망plus행복드림 프로젝트)
- (전북 군산시) 읍면동 민관협의체로는 한울타리 발굴단\*, 권역교육복지네트워크(5개)\*\*, 사회복지협의회 '좋은 이웃들', 동 복지협의체\*\*\* 운영
  - \* 대상자 및 자원 발굴을 위한 지역특화 인적 안전망
  - \*\* 교육부 교육복지투자우선사업의 일환, 네트워크를 통한 자원과 인력 적극 활용
  - \*\*\* 복지부 지침에 따라 전체 27개 읍면동 모두 구성

- (지역공동체 활성화) 주민참여 활성화를 통한 지역공동체문화 조성
  - 지역문제 해결을 위한 주민들의 적극적인 참여를 도모하고, 지역공동체 문화 조성을 통한 연대의식 강화

### 3 ○ 주요 내용

- 지역 단위 방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련. 특히, 방문형 서비스를 공공(시군구)에서 직접 수행하는 읍면동 주민센터(복지담당공무원)와 보건소(방문건강간호사)간 협력 체계 구축
  - 방문형서비스 수행 인력의 공동(팀) 방문을 추진하고, 개별 방문의 경우에도 필요한 정보를 상호 공유할 수 있는 체계 마련
- 지역복지 활성화 방안 마련 등 지역복지 컨트롤타워로서의 역할 강화
  - 지역특성에 따른 복지문제에 대응하기 위한 지역차원의 활성화 방안을 모색하고, 중·장기적인 지역복지 추진 전략 수립 등
    - 예) 통합사례관리사업 추진을 통한 그동안의 성과에 기초한 지역 내 복지수요와 자원공급 상의 격차 분석을 통한 중·장기적 지역복지 추진 전략 수립 등
- 통·이장을 복지업무에 활용하는 복지통(이)장제 시행 및 읍면동 민관협의체인 “읍면동 지역사회보장협의체”를 구성·운영하여 읍면동 단위 인적 안전망 강화
  - 복지통장은 지역 주민 가구방문을 통해 사각지대 발굴 및 취약주민의 근황 파악 등 임무 수행
    - 예) 주민탐문, 주민등록 일제정리 및 전입신고 사후확인 등 기존 업무 수행을 위한 가정방문, 취약계층 조사(독거노인, 한부모가정 등) 등을 통해 발굴
  - 읍면동 지역사회보장협의체 복지대상자에 대한 정기적 방문 및 모니터링 등 지역 보호체계 구축 지원
    - 예) 통(이)장, 종교기관·복지기관 관계자, 자원봉사자, 복지위원과 읍면동 공무원으로 구성하여 지역자원 발굴 등에 활용
- ‘좋은 이웃들’ 사업과의 효과적인 연계를 통한 지역 내 복지소외계층 상시 발굴 체계 구축 및 운영(‘15년 전국 100개 시군구에서 실시)

## 4 ○ 희망복지지원단의 역할

- 지역보호체계 구축 및 운영상 총괄관리 수행
  - 방문형서비스 사업 현황 조사(연 2회 이상) 및 연계 협력 방안 수립 시행 (모니터 포함)
  - 방문형서비스 사업 담당(기관)과의 “협력 회의” 운영(분기별 1회 이상)
  - 지역특성에 기초한 중장기적 지역복지 추진 활성화 방안 마련 등
  - 지역사회보장협의체(읍면동 포함) 및 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원

## 5 ○ 기타 수행체계

- (읍면동) 관할 구역의 방문형서비스 수행 인력(기관)과 구체적인 협력 시행 체계를 만들고, 이를 기초로 복지대상자에 대한 방문 상담 수행 및 정보 공유 (방문서비스 담당기관 및 희망복지지원단)
  - 특히, 복지위원의 위촉 및 관리를 전담 수행하고, 통·리·반장 등 지역주민의 적극적인 참여에 기반하여 읍면동에서 활용하는 방문형서비스 인력도 연계·협력체계에 반영 수행
- (지역사회보장협의체) 민관협력에 기초하여 지역 내 사회보장과 관련된 문제에 대한 효과적인 대응방안을 제시하는 등 지역단위 민관 거버넌스 주체로서 역할 수행
- (공공·민간서비스제공기관) 해당 방문형서비스사업간 연계회의에 적극적으로 참여하여 협력하고, 지역 내 복지욕구 대응을 위한 자원제공 시 지원
- (지역주민) 복지위원 등 주민조직 네트워크 구축에 적극적으로 참여하고, 지역 내 민관협력을 보다 활성화 시킬 수 있는 가교적 역할 수행

**☑ 민관협력의 원칙**

- 통합사례관리에 필요한 정보 및 자원 공유 등 협력관계를 유지
- 공동교육 슈퍼비전 등 통합사례관리 전문성 강화를 위해 노력
- 통합사례관리 대상자의 입장에서 가장 효과적인 서비스가 제공되도록 역할부여

[참고] 「사회복지사업법시행규칙」(제23조의2제3항)에 따른 사회복지관 기능 [시행 2013.1.27]

기능	사업분야	사업 및 내용
사례관리 기능	사례발굴	지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자를 발굴하여 개입계획 수립
	사례개입	지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 사례개입
	서비스연계	사례개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 기용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰

**참고**

**민관협력 통합사례관리 우수사례**

- (충남 아산시) 읍면동 단위의 ‘행복키움 공동방문팀’ 운영(17개읍면동 136명)
  - 구성원  
읍면동 복지팀, 통합사례관리사, 보건소 방문간호사, 교육청 교육복지사, 거점복지관 사례관리사, 독거노인생활관리사, 장애인활동보조인, 보건진료소 등
  - 운영내용
    - 격월 1회의 연계회의 개최(총 68회)
    - 각 사업별 파악된 취약·위기가정에 대해 필요한 보건·복지서비스를 격월회의에 상정 (현장에서 직접 서비스 연계·지원)
    - 대상자에 대한 공동방문 추진 및 정보공유 등
  - 추진결과 : 서비스연계건수 373건
    - 공공복지 76건, 민간서비스 223건, 타 방문형 서비스연계 41건, 사례관리연계 28건, 기타 86건

## II 방문형서비스 사업 협력체계 운영방안

### 1 협력체계 운영 대상사업

- **(개념)** 방문형서비스는 복지대상자의 여건과 생활상의 여러 욕구에 적극적으로 대응하기 위해 서비스 제공자가 찾아가서 돌봄·의료(보건)상담·정보제공 등을 수행하는 활동
- **(현황)** 지역에 따라 차이가 있으나, 공공이 직접수행하거나 공공에서 민간기관을 지정하여 운영하는 방식의 방문형서비스 사업\*으로 운영되고 있으며, 구체적인 내용은 아래 표와 같음

사업구분	주요대상	사업내용	제공기관
읍면동 찾아가는 복지 상담	국민기초생활수급자 차상위계층	복지대상자 모니터링	읍면동
통합사례관리	국민기초생활수급자 차상위계층	욕구조사, 서비스제공 모니터링	시군구 희망복지지원단, 읍면동 맞춤형 복지팀
방문건강관리서비스	국민기초생활수급자 건강보험 20% 이하 가구	(노인, 만성질환자, 영유아 등) 질환별·생애주기별 건강관리	보건소
노인돌봄기본서비스	65세 이상 독거노인 (일상생활 지원 필요)	안전 확인, 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 방문목적 및 방문간호	시군구가 수행기관지정
가사간병방문도우미	국민기초생활수급자 차상위계층 (가사·간병 필요 가구)	가사·간병 서비스 지원	시군구에 등록된 기관
노인장기요양 방문요양서비스	장기요양보험 1~5급	신체활동, 가사활동 등 지원	재가 장기요양기관
노인장기요양 방문목욕서비스	장기요양보험 1~5급	목욕서비스	재가 장기요양기관
노인학대 예방 사업	학대판정노인	상담 및 일시보호 등 서비스 제공	노인보호 전문기관
사회공헌활동기부은행	노인돌봄서비스 대상에 미해당 되지만 돌봄 서비스가 필요한 노인	돌봄대상자-봉사자 연계 및 돌봄 서비스 지원	사회공헌활동 기부은행 지역별 사업수행기관
휴먼네트워크 (멘토링)	(멘티) 저소득·취약계층 아동· 청소년 등 (멘토) 전문직업군, 사회자명인사, 대학생 등	다양한 분야의 멘토링 활동 지원	사·도 사회복지협의회
사회복지 자원 봉사	저소득·취약계층	사회복지 전문자원봉사활동 등 자 발적 사회복지서비스 연계 지원	사·도 사회복지협의회 (사회복지자원봉사관리센터)

- 지역단위 방문형서비스 사업 전반에 대한 연계·협력체계를 구축·운영하기 위하여 연간 사업계획서를 작성하고, 사업계획서에 따라 체계적으로 추진될 수 있도록 추진
  - (핵심 연계대상) 읍면동 방문상담과 보건소 방문건강관리 사업
  - (중점 연계대상) 노인돌봄서비스 및 장애인활동지원서비스 사업
  - (일반 연계대상) 가사간병방문서비스, 노인장기요양방문서비스, 산모신생아도우미지원 등

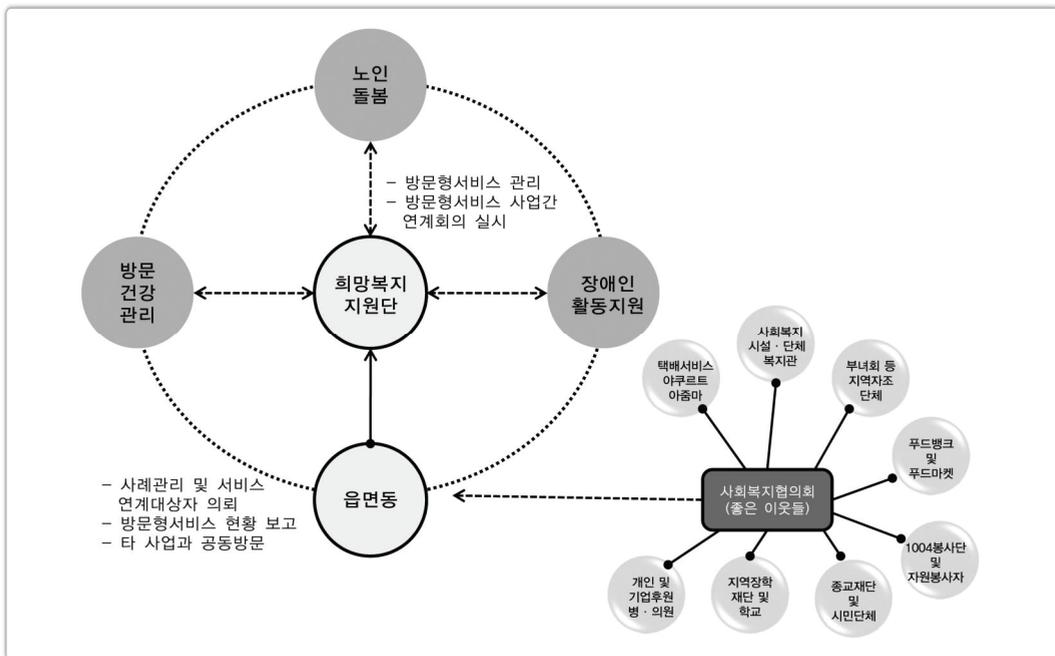
## 2 ○ 협력체계 운영방안

- 방문형서비스 사업 현황 조사
  - 희망복지지원단 주관으로 지역사회에서 수행되고 있는 방문형서비스 사업 전반에 대해 읍면동 복지대상자를 기준으로 현황 조사
  - 복지대상자 등 지역주민에게 제공되는 방문형서비스의 종류, 방문주기, 특이사항, 방문기관(담당자 포함) 등을 재정리
- 연계·협력 회의체 구성·운영
  - 지역사회 방문형서비스 사업간 연계·협력 기반을 마련하고, 향후 운영과정 모니터링\* 및 개선·보완 등을 위하여 방문형서비스 사업 담당 기관과의 회의체를 구성·운영
    - \* 방문형서비스 수행 기관을 포함하여 방문대상 주민의 평가(만족도) 등도 점검
  - 희망복지지원단이 회의체 간사 역할을 담당하고, 회의는 분기별 1회 이상 개최 (회의결과는 연계 회의록을 작성·공유, 예시 참조)
- 연계·협력체계 운영
  - (공동 방문) 읍면동 복지담당공무원 및 보건소 방문건강관리사가 중심이 되어 서로 팀을 구성하거나, 다른 방문형서비스 수행 담당자와 팀을 구성하여 공동\*으로 가구방문 추진
    - \* 공동 방문은 방문상담자의 신변안전 문제를 완화할 수 있을 뿐만 아니라, 방문상담자의 전문성을 상호 공유함으로써 대상가구의 상황 평가에 도움(방문상담 수행기관에서 방문상담 시 활용하는 기록지에 대해 사전 공유 필요)

- (정보 공유) 공동 방문이 어려운 경우 방문수행 담당자는 다른 방문기관의 담당자 (특히, 읍면동 복지담당공무원 및 보건소 방문건강관리사)에게 필요한 정보\*를 제공. 이 경우 ‘방문형서비스 대상자 연계기록지’(참고) 활용 가능

\* 방문상담 결과 특이 사항이 발견되거나, 다른 기관이 제공할 수 있는 서비스가 필요한 대상자에 해당하는 경우 정보를 공유하되, 개인정보 동의를 반드시 받아 수행할 것

### [방문형서비스 사업 협력체계 운영도]



## 3 ○ 활동예시

- 방문형서비스 사업 현황 조사
  - 희망복지지원단 주관으로 지역사회에서 수행되고 있는 방문형서비스 사업 전반에 대해 읍면동 복지대상자를 기준으로 현황 조사
  - 복지대상자 등 지역주민에게 제공되는 방문형서비스의 종류, 방문주기, 특이사항, 방문기관(담당자 포함) 등을 재정리

**참고**

**방문형 서비스기관 연계·협력 우수 사례(경남 창원군)**

- 창원군 희망복지지원단을 중심으로 지역 내 방문형 서비스(보건소 방문간호서비스, 독거노인생활지원서비스, 노인돌봄서비스 등)기관이 참여한 '지역보호 어깨동무' 사업
  - 지역 내 9개 분야 31개 방문형 서비스 기관 참여
  - 매월 둘째, 넷째주 수요일 사각지대 가구 공동 방문하는 '가치데이' 운영
  - 대상가구에 '방문형 서비스기관 연계·협력 카드' 비치하고, 방문 결과의 통합 기록
  - 돌봄 이웃 결연 및 복제제도 연계



## 방문형서비스 대상자 연계 기록지

방문일시:       년    월    일

소속/방문자명:

세대주		생년월일		전화번호	
주소				휴대전화	
	특이사항: ○○슈퍼 옆 파란색 대문, 2층 세번째 방 등			비상연락	

특이 요구 내용	대상자·가족이 원하는 도움·지원의 내용 (표현된 욕구)	
	※ 기존에 파악된 욕구가 아닌 새롭게 파악된 욕구를 중심으로 서술	
요구 원인	<input type="checkbox"/> 안전(학대, 방임, 기타 안전)의 문제 <input type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제 <input type="checkbox"/> 일상생활유지문제 <input type="checkbox"/> 가족관계 문제 <input type="checkbox"/> 사회적 관계(친인척·이웃관계) 문제 <input type="checkbox"/> 경제적 문제 <input type="checkbox"/> 교육의 문제 <input type="checkbox"/> 직업의 문제 <input type="checkbox"/> 생활 환경 및 권익보장의 문제 <input type="checkbox"/> 기타	

## 주요 생활상태 내용

※ 방문형서비스 대상자의 생활상태 및 특이사항에 관해서 서술

## 요청사항

※ 읍면동, 희망복지지원단 및 타 방문형서비스 사업자에게 요청하는 내용 서술

방문형서비스 연계 회의록 < 예시 >

회의차수	정기 ( 3 )차 회의	회의일시	00년 00월 00일
참석자	희망복지지원단 담당자, 동담당자, 00방문요양서비스센터 000, 00노인복지관 000, 복지위원 000 ……		
회의안건	<p>* A씨 : 주2회 방문요양보호사가 가사지원을 하고 있으나, 최근 치매증상이 더욱 심각해지는 듯한 행동변화를 보이고 있음. 독거노인이므로 공공서비스 연계 필요 (00방문요양서비스센터 000)</p> <p>* B씨 : 최근 가족의 왕래가 적어 대부분의 시간을 혼자서 고립된 생활을 보내고 있음. 정기적인 안부확인 등의 서비스 필요(복지위원 000)</p>		
회의결과	<p>* A씨 : 시군구 희망복지지원단에 의뢰하여 치매로 인한 건강관리, 일상생활지원 등에 관한 서비스연계를 받을 수 있도록 지원</p> <p>* B씨 : 00노인복지관 말벗지원서비스를 연계하여 정기적인 자원봉사인력 활용, 통·반장 및 복지위원의 정기적인 방문 요청</p>		
종합의견	<p>(희망복지지원단) 모니터링이 필요한 대상자뿐만 아니라 서비스제공 시에 지역에서 복지욕구가 높은 대상자를 보다 적극적으로 추천해 주시길 바람</p> <p>(동담당자) 상시적인 연락망을 갖추고 있으나, 정보가 생각보다 많이 공유되지 못하고 있음. 활성화 방안에 대한 아이디어를 요청함 .....</p>		
차기회의 예정일시	00년 00월 00일	차기안건 안	대상자 정보공유
비고			

### Ⅲ 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원

#### 1 ○ 읍면동 인적안전망의 개념

- 사각지대 발굴 등 지역사회 복지문제 해결을 위한 읍면동 단위 주민 네트워크
  - 지역복지 선도 지자체에서는 복지통(이)장\*,洞복지협의체,洞복지위원회 등 다양한 명칭과 형태로 운영 중
    - \* 기존 통(이)장 제도와 다른 새로운 제도가 아닌 통(이)장 등 복지 관련 과업을 부여·활용
    - ※ '14.7월 시행 이후 복지통(이)장제 229개(99.1%), 읍면동 지역사회보장협의체 209개(91.3%) 시군구에서 인적안전망 강화 추진 중

#### 2 ○ 주요 기능

- 복지통(이)장제
  - 복지통(이)장이 지역 주민 가구방문을 통해 사각지대 발굴 및 취약주민의 근황 파악
  - 복지 사각지대 발굴시 읍면동 맞춤형복지팀으로 보고 → 읍면동 맞춤형 복지팀 담당자 방문상담·지원 등 조치
    - ※ 원활한 임무수행을 위해 동복지협의체 등과 긴밀하게 협조

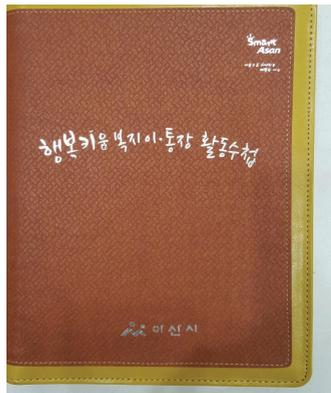
#### ▣ 시행방안(예시)

- 주민탐문, 주민등록 일제정리 및 전입신고 사후확인 등 기존 업무 수행을 위한 가정방문, 취약계층 조사(독거노인, 한부모가정 등) 등을 통해 발굴
  - 혹서기·동절기 취약계층 일제점검\* 계획수립·추진을 통한 일괄점검 가능
- \* 일제조사 시 행복e음의 희망복지 지원 POOL 대상자(기초생활수급 신청탈락 및 중지자) 명단 활용

**참고**

**복지 통(이)장 민간사회복지사 역할 부여 (충남 아산시 탕정면)**

- 아산시 복지 통(이)장에게 민간사회복지사 역할 부여
  - 복지 통(이)장 “신분증” 제작 및 배부
  - 활동수첩 제작
    - \* 복지종합안내서 및 모니터 상담지(2가지 유형) 수록
    - \*\* 대상자별 맞춤형 상담기법 교육 및 내용수록(ex:이웃을 대하는 방법 등)
  - 복지사각지대 발굴 및 대상자 모니터링 현장활동비 지급(건당 2만원)
- 탕정면 복지이장 문패설치 : 복지사각지대 신고센터 역할 부여
- 우수 활동사례
  - 폭염 및 한파대비 “주거취약가구” 전수조사 실시
  - 동절기 특별보호대책 “난방취약계층” 방문조사 실시
  - 명절위문 실시 : 무자녀&유자녀 독거어르신 “문안인사드리기” 추진
  - 1(복지이장) : 2(복지대상자) 결연



● 읍면동 지역사회보장협의체

- 지역단체·자원봉사자·자원공여자 등과 인적 네트워크를 구축\*하여 지역 내 복지대상자 발굴 및 자원 연계
  - \* 지역사회정에 따라 유동적으로 구성, 기존 네트워크가 있는 경우 이를 활용
- 복지대상자에 대한 정기적 방문\* 및 모니터링 등 지역보호체계 구축 지원하고 특이사항 발생 시 읍면동 맞춤형 복지팀으로 통보
  - \* 정기적 방문이 필요한 복지대상자는 읍면동 맞춤형 복지팀에 추천하되 개인정보 제공 및 방문 등에 복지대상자의 사전 동의를 얻어야 함

- 지역의 복지문제를 발굴, 대응방안을 마련, 시행을 지원함으로써 지역내 민간 거버넌스의 주체적 역할 수행

**참고** 읍면동 인적안전망을 활용한 복지사각지대 발굴 및 지원 우수사례

구분	부산 서구	광주 서구	강원 횡성군	
구축·운영현황	지역특화조직 “희망나래단” 구성·운영 13개동 914명 - 區협의회체-洞복지협의회-희망나래단 간 역할 분담 체계화, 후원 조직 활용 (회원 1천여명, 연간 5억원 모금)	복지사각지대 발굴망 “SOS 희망기동대” 운영 - 복지동장, 동복지협의회 위원, 희망지킴이, 자생단체 회원 등으로 구성 (2,270명)	*형성행복봉사공동체(복지이장, 새마을지도자, 부녀회, 적십자 등)와 “읍면 복지 실천연대(읍면 지역사회보장협의체)로 구성·역할부담 (총 223개 단체 2,380명이 13개 분과에서 활동 중)	
운영지원사항	자금심고취	복지동장증 제작·배포(15.6월), 복지동장발대식(15.7월), 협의체 발대식(14.12월), 활동 조끼 배포	우수활동자 군수 표창(4.7.9월), 활동조끼 및 티셔츠 배포, 행복봉사공동체 분과별 엠블럼기 제작	
	전문화	집합·순회교육(32회), 워크숍(3회), 타 지역 벤치마킹(3회), 복지대상 발굴 가이드북 및 활동수첩 제작·배포	직무교육 및 워크숍, 동별 찾아가는 교육, 발굴 가이드북 제작·배포(15.4월), 우수사례 발표(15. 7월, 10월), 사각지대이웃조사표 배포(15.4월)	행복봉사공동체 실천보고대회 및 포상발굴(15.12월), 교육·워크숍, 순회교육, 6개월 복지교육 과정 수료자 중심으로 복지실천연대 구성
	체계화	“한 눈에 보는 복지자원 맵” 제작·배포(1천부), 읍면동 평가 및 포상, 사각지대 발굴 월보 등 보고체계 상시화 등	매월 동협의회 위원장 간담회, 동별 협의체 회의(정기 월회, 수시)	행복봉사공동체 의사소통·협력을 위한 앱 개발, 콜센터 운영(15.1월~), 행복봉사공동 네트워크 회의, 형성 희망 및 보건-복지연계시스템 등(콜센터 9개월 간 378건 접수, 120백만원 지원) 223개 자원봉사단체를 분류·체계화하여 형성행복봉사공동체 구성
	지속성확보	통·반장 설치조례 개정(13.12월), 자원발굴 등 협약체결 * 서구-부산우체국 사각지대 발굴·지원 협약(2월), 서구-한전 장비비 비용지원 등 협약(15.1월), 서구-동아대 마음돌봄네트워크 통합사례관리 협약(15.1월) 등	통·반 설치 조례 개정(15.2월), 동협의회 조례신설(14.12월) 공무원 “수호천사(동협의회) 서포터즈단” 운영, “착한가게 캠페인”(15.7월~), 희망지킴이 운영, 지역사회보장협의체가 지원하는 동복지협의회 공모(수호천사 날개달기) 추진(25백만원)	복지동장 조례마련(2014), 읍면 협의체 조례마련(16.1월), 복지실천연대 정기회의(15.1월~, 분기별) 등
	홍보	매월 거리캠페인, 각 유관단체 회의시 홍보(44회), 언론보도(384회) 등	방문스티커 제작(15.7월), 복지동장 동영상 제작·홍보, 보도자료(13회)	로고제작, 동영상 제작·홍보, 군수배 촉구대회 등을 통한 홍보
주요성과	대상발굴	주민등록일제조사와 병행하여 취약계층 전수조사(희망나래단 활용 상시발굴 2,149세대) 복지동장 활용 독거노인 현황 전수조사(640명 관리대상으로 확장·별도관리 중)	주민등록사실조사와 병행(15.8월, 245건 발굴), 기초신청탈락가구 방문조사(2,103명, 15.1월) 등으로 15년 총 12천가구 발굴	형성행복봉사공동체 나눔봉사단과 연계 3개월 체납·납부 무능력가구 발굴* 등 복지사각지대 발굴 * 총 11개가구 4,400천원 지원
	체계구축	희망나래단 안부전화망 운영(총 665명, 주 2회이상)	협의체 특화사업으로 취약계층 안부확인 및 정서지원	형성행복봉사공동체는 복지대상 발굴 및 자원봉사 중심 복지실천연대는 자원발굴·연계 중심
	자원발굴	총 232건 자원 발굴, 9,580세대에 233백만원 상당 지원 복지동장 발굴 113백만원, 읍면동 협의체	총 18천건 938백만원 상당 민간자원 발굴 복지동장 15백만원, 동지역사회보장협의체 189백만원, 기타 민간협력사업 734백만원	군 지역사회보장협의회와 연계 행복봉사공동체 성금 조성(15.1월~) 204백만원 심사일반사업(1안구좌 1,010원이상) 152

제1부 읍면동 복지정보화 추진과 희망복지지원단 운영 개요

제2부 희망복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부  
록

구분	부산 서구	광주 서구	강원 횡성군
	발굴 121백만원 등	상당 민간지원 연계·지원	백만원, 학부모연합회 기부협약(15.7월) 사랑나눔가게 추진(15.8월~)
특화사업	동복지협의회 회의를 통해 지역상황을 반영한 특화사업 기획·추진((사)사랑의 띠잇기 후원금지원)	동협의회 후원금 등으로 총 114건의 특화사업 실시, 노인·저소득층 등 총 5,477명에게 서비스 제공 중	복지실천연대 정기회의를 통해 선장·운영(한 부모가정 부모 되어주기(우천면) 등)

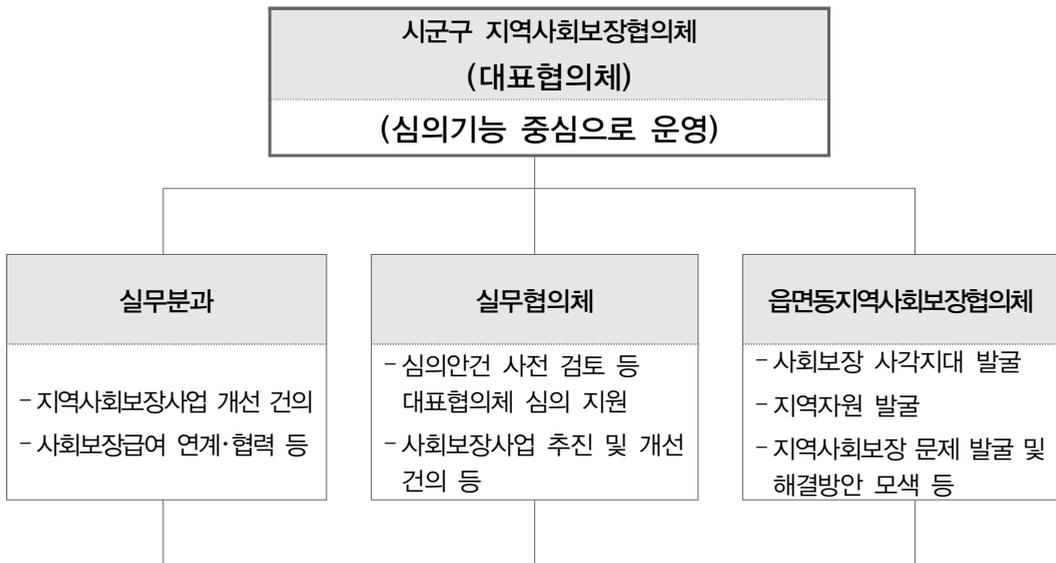
구 분	
기 타 우 수 지 자 체	<p>〈서울 도봉구〉 서울시「찾아가는 동주민센터」사업 전면시행 찾아가는 복지실현(2015.7.1.) 「행복드림 통장제」 운영계획(2013.4.4.) 서울특별시 도봉구 동 복지위원회 구성 및 운영에 관한 조례(2015.7.23.개정)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추진체계 : 행복드림통장(385명), 동복지위원회(251명), 복지플래너 채용 92명, 민간복지거점기관 99개소 등</li> <li>- 운영 : 찾아가는 복지플래너와 공동방문(연중), 사각지대 발굴·지원 전수조사(연중), 구·동복지위원회 운영회의(분기별), 지역사회복지협의체 분과회의(7개분과 192명), “동별 복지파수꾼” 상시운영 (동별 80명-통장, 집배원, 검침원 등)</li> <li>- 노력 : 포상제 도입, 「도봉복지수첩」 제작·배부, 활동조끼 배부</li> <li>- 성과 : 찾아가는 동 주민센터로 발굴주의 복지실현, 주민주도 참여복지 실천, 지역주민 참여로 지속 가능한 복지생태계 구축, 주민리더 및 주민조직 육성을 통한 마을공동체 조성</li> </ul>
	<p>〈경기 부천시〉 주민이 주민을 돕는 3차 부천형 안전망「함께해요, with 부천」구축 (주민중심 지역보호 체계) 부천시 통반장 조례(2011.12.30.개정) 부천시 지역사회복지협의회 구성 및 운영조례(2014.5.16.개정)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추진체계 : 부천형 복지전달체계 개편을 통한 전담인력 확충(각 동 복지팀장 36명, 통합사례관리사 16명), 통장복지알리미 688명, 부천시 동 복지협의회 581명</li> <li>- 운영 : 8개 거점 민·관 구조 마련(MOU체결, 자원연계 사업, 공동의제 발굴), 조례 개정을 통한 지속성 확보, 매뉴얼 제작 보급을 통한 사업 조기정책(복지동 업무매뉴얼, 자원연계매뉴얼, 통장복지 가이드북, 사례집)</li> <li>- 노력 : 인적안전망 활성화 교육(Bottom-up방식 워크숍, 교육 등 총 129회 4,986명 참여), 민·관협력 TF운영(7회 105명), 민·관 역량강화(통장복지알리미 역량강화 총 91회, 3,140명 참여, 동복지협의회 전체 연극교육 등 맞춤형교육(집합, 권역워크숍, 순회, 리더양성교육 총 61회, 1,725명 참여), 홍보 소식지 블로그 연재, 물품 제작 등 맞춤형 홍보(총 144,697건 추진)</li> <li>- 성과 : 민관협력을 통한 실질적인 복지사각지대 발굴 지원(총 5,194건(전년대비 190%확대)), 주민참여확대로 일시적 나눔 상시 자원화(자원총량 9,461건 681백만원 발굴), 일시적 나눔 상시 자원화(404백만원, 연 3,667명 참여)</li> </ul>
	<p>〈광주 북구〉 “우리마을 희망지기단(복지동·이장)” 「광주북구 통·반 설치조례」 제7조10호 (임무) : 주민생활 및 복지업무 “한울타리(洞지역사회보장협의체)” 「광주북구 동지역사회복지협의회위원회 구성 및 운영에 관한 조례」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추진체계 : 우리마을 희망지기단(27개동 844명), 한울타리(27개동 338명), 우체국 희망복지사업 인적네트워크 214명, 경찰·학교·복지기관 등 협력 유관기관</li> </ul>

구 분	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영 : 희망의 동아줄 잇기(찾아가는 민관협력 통합사례회의), 북구 동네살피미 ‘희망우체통’ 운영 (3개소 설치), 「5k운동(연합모금 협약)」 : 동별 모금사업, 복지지원 허브와 맵 조사, 희망나눔 사업(4개분야 33개사업: 생활 11, 의료 6, 주거 5, 민관협력 11), 27개 동별 지역안정 및 특화사업 진행(86개 사업)</li> <li>- 노력 : 희망지기단 및 협의체 역량강화 교육, 특화사업 발굴 지원 및 자문, 읍면동 인적안전망 관리 및 점검, 스티커 및 볼펜 제작·보급</li> <li>- 성과 : 사각지대 발굴&amp;지원(중점 사례관리사업 347가구, 147백만원), 민간자원 발굴 및 나눔문화 확산(「5k운동(연합모금 협약)」이 27개 전동으로 확산, 83백만원 모금조성)</li> </ul>
	<p>&lt;경남 거창군&gt; “복지도우미(복지통·이장)” 거창군 이장의 임무와 실비변상에 관한 조례개정 (2013.1.9) 읍면지역사회보장협의체 역할 및 구성에 관한 사항 신설(2015.9.3.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추진체계 : 복지도우미제(복지이장 역할부여, 267명), 거창군 지역사회보장협의체(265명, 읍면 평균 22명)</li> <li>- 운영 : 거창군 희망올타리 네트워크 조직 및 운영(총 532명), 마을단위 주민복지봉사단(10개 단체, 75명), 민·관이 함께하는 마을설명회 및 복지상담실 운영(250여개 마을 경로당), 전통시장 이동상담실 운영, 거창군 기부문화‘아름 1004운동’전개, 희망우체통 나눔사업 추진(연중, 15개소 설치), 행복나르미사업(재능, 물품 등 이웃나눔), 주민주도 복지이제, 특화사업 및 복지자립마을 비전제시(북상면, 가조면, 응양면)</li> <li>- 노력 : 복지도우미 위촉 및 문패제작, 추가수당 지원(월 2만원), 활동가방 제작·배포, 우수 활동자 표창, 거창군 마을이야기 및 우수활동 사례집 발간, 거창형 인적안전망 역량강화 교육, 활동보고대회, 워크숍, 공공복지서비스 매뉴얼 교육, 민관협력활성화 워크숍 참여, 인적안전망 홍보부스 운영(사례 홍보 등)</li> <li>- 성과 : 민·관 협력 기반 강화를 통해 민간 인적자원 활용 극대화(복지대상자 발굴 1,154명, 자원발굴 119백만원), 역할 강화 교육 등을 통한 인적안전망 활성화 도모, 주민 협력과 참여를 통한 마을단위의 빈틈없는 사회안전망 구축(복지자립마을로 발전 계기 마련), 찾아서 보살피는 현미경 복지 정책 추진</li> </ul>

### 3 ○ 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·협력기반 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)]



(수평적 네트워크 관계 형성)

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

▣ 「 시군구·읍면동 지역사회보장협의체의 비교

구분	시군구 지역사회보장협의체	읍면동 지역사회보장협의체
구성 방법	시군구청장 위촉	읍면동장 추천, 시군구청장 위촉
규모	10명이상 40명 이하	10명 이상
위원 자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부한 자</li> <li>② 지역사회보장 기관·법인·단체·시설의 대표자</li> <li>③ 비영리 민간단체에서 추천한 사람</li> <li>④ 복지위원의 대표자</li> <li>⑤ 사회보장에 관한 업무 담당공무원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 읍장, 면장, 동장</li> <li>② 지역의 사회보장 기관·법인·단체·시설 또는 공익 단체의 실무자</li> <li>③ 사회보장업무 담당 공무원</li> <li>④ 비영리 단체에서 추천한 자</li> <li>⑤ 복지위원</li> <li>⑥ 통·이장, 주민자치위원, 자원봉사단체 구성원</li> <li>⑦ 그 밖에 사회보장증진에 열의가 있는 자</li> </ul>
기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 지역사회보장계획 수립·시행 및 평가에 관한 사항</li> <li>② 지역사회보장조사 및 지역사회보장지표에 관한 사항</li> <li>③ 사회보장급여 제공에 관한 사항</li> <li>④ 사회보장 추진에 관한 사항</li> <li>⑤ 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 구성 및 운영에 관한 사항</li> <li>⑥ 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 관할 지역 내의 사회보장 대상자 발굴</li> <li>② 사회보장 자원 발굴 및 연계</li> <li>③ 지역보호체계 구축·운영</li> <li>④ 그밖에 관한 지역주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 사항</li> <li>⑤ 권역 내 읍면동 지역사회보장협의체 간의 협력체계 구축·운영(필요시) - 중심읍면동 지역사회보장협의체를 중심으로 정기적 또는 비정기적 회의체 운영</li> </ul>
역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 사업계획 심의 및 운영지원</li> <li>② 읍면동 협의체 위원 역량강화를 위한 교육 및 워크숍 기획·운영 지원</li> <li>③ 읍면동 지역사회보장협의체 운영 상황 모니터링 및 컨설팅 지원</li> <li>④ 읍면동 협의체 총괄 매뉴얼 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 위기가구 발굴 및 지역자원 발굴</li> <li>② 대상자 지원여부 결정 등</li> <li>③ 읍면동 지역특화 공동사업 등 추진</li> </ul>

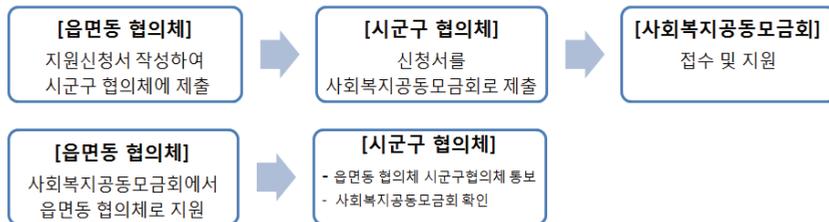
※ 시군구 지역사회보장협의체는 읍면동 지역사회보장협의체와 상하 관계를 갖는 조직은 아님

▣ 시군구-읍면동 지역사회보장협의체 지원체계 구축 <예시>

- 시군구 및 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

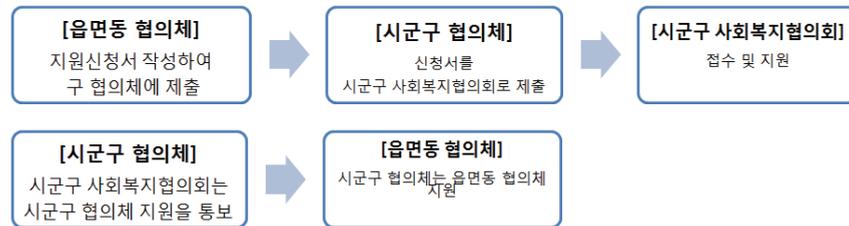
• 1안) 시·도 공동모금회와 MOU 체결

- 읍면동 협의체의 통장개설 : 시군구 협의체의 고유번호증을 근거로 시군구 협의체에서 “OO읍면동지역사회보장협의체”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 사회복지기관과 MOU 체결

- 읍면동 협의체의 통장개설 : 권역별 거점기관\*을 선정하여 사회 복지시설의 고유번호증을 근거로 통장개설

\* 지역사회 내에 사회복지관련 시설로 시군구로부터 위탁시설

- 지원절차



• MOU 체결 대상기관

- 사회복지공동모금회, 월드비전, 초록우산재단, 아름다운 재단 등 비영리 모금기관으로 등록된 단체들을 활용할 수 있음

Part  
**03**



## 행정사항

- I. 통합사례관리 담당자 안전 대책
- II. 2017년 『통합사례관리 사업비』 집행 지침
- III. 2017년 통합사례관리사 업무 가이드



## I 통합사례관리 담당자 안전 대책

### 1 클라이언트 폭력 안전 대책

#### 1) 클라이언트 폭력 피해로부터 안전·예방 요령

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

#### ▣ 환경별 안전대책

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

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

● 방문상담 시 주의할 사항

- 방문 일정에 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 위치할 것
- 가능한 밝은 시간대에 클라이언트를 방문하고, 어두운 장소를 피할 것

● 사무실 등에서 내방상담 서비스를 제공할 경우 등 주의사항

- 클라이언트에게 초점을 두고, 클라이언트의 이야기에 관심이 있음을 표현 (경청하는 자세)
- 차분하고 자신있는 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 밖으로 나갈 수 있는 문 가까이에 앉을 것

#### ☑️ 폭력적인 클라이언트와 대화하기

- ▶ 차분하고, 편안한 분위기로 나타나기
- ▶ 도발적이지 않고, 비판적인 태도로 부드럽게 이야기 하기
- ▶ 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
- ▶ 가능하면, 사회복지사와 클라이언트 모두 앉기
- ▶ 클라이언트에게 항상 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 및 관리자에게 알리고 가능한 사고 보고서 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(이용 제한 등)

- 피해 사건의 트라우마에 대한 대처 : 피해자 및 주변의 클라이언트와 동료 등에 대한 심리적 개입과 소진 방지 대책 마련

☑ 폭력 발생 시의 대처

- ▶ 폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어난다.
- ▶ 벗어날 수 없을 경우 최대한 도움을 요청해야 한다.
- ▶ 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 클라이언트의 엄지손가락을 뒤로 젖혀 손가락 꺾기를 한다.
- ▶ 목을 졸리고 있는 상황이라면 양 팔을 곧게 들어올려 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 밀어넣도록 한다.
- ▶ 가해자가 절대로 무기에 다가가지 못하게 해야 한다. 가해자가 이야기 하도록 독려하고, 가해자에게 집중하며, 가해자와의 거리를 유지한다.

## 2 ○ 안전지킴이 운영

- 복지공무원 등이 대상자의 가정을 직접 방문해 위험상황에 노출\* 요인이 증가함에 따라 IT기기를 활용한 가상 동행 서비스를 마련해 이종의 안전대책 추진 필요

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

- 시도 및 시군구는 시군구 희망복지지원단, 통합조사·관리팀 등 찾아가는 복지 상담을 상시 수행하는 복지공무원 등의 안전 확보를 위해 자체적으로 추가 보급 적극 권장
- 읍면동 복지허브화 추진 읍면동(기본형, 권역형 중심, 일반 읍면동)의 맞춤형 복지차량 1대에 안전지킴이 3대 포함하여 보급\*

\* ’16년 선도지역 기 보급, ’17년까지 복지허브화 읍면동 2,100개소 보급 계획

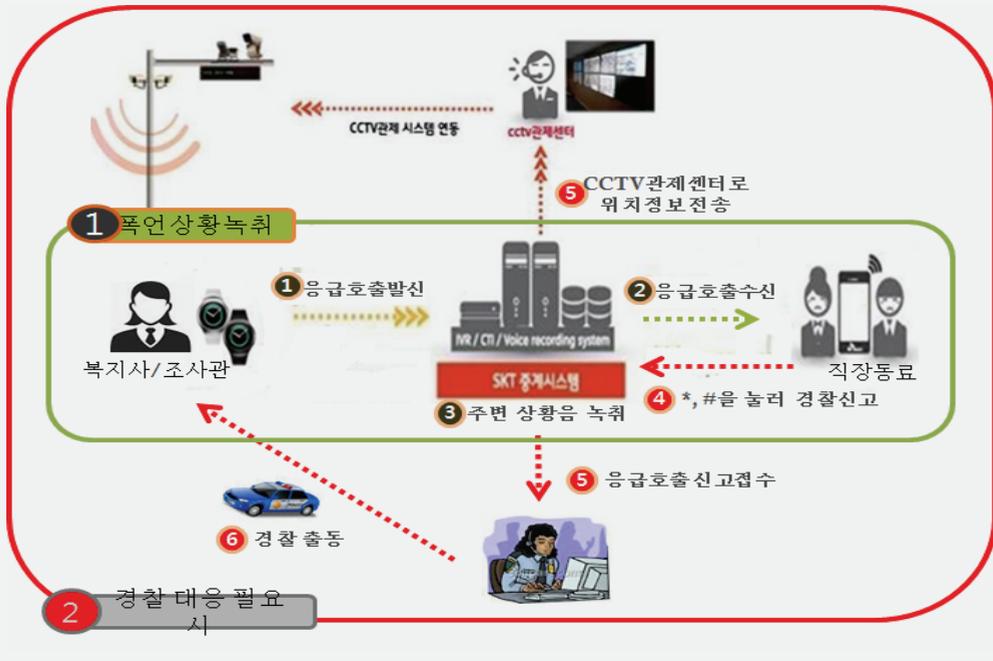
- 권역형 일반응면동에 보급된 안전지킴이는 최소 1대를 제외하고 시군구 실정에 따라 유휴분(최대 2대)을 상시 찾아가는 복지 상담을 실시하는 희망복지지원단, 통합조사·관리팀 또는 등으로 조정해 사용 가능

\* 희망복지지원단은 시군구 사례관리사업비로 안전지킴이 구입 및 통신료 납부 가능

☑ 안전 지킴이 기능

- ▶ (응급호출) 위험상황 또는 징후가 있는 경우 사전에 지정한 동료 등을 응급 호출 → 호출 받은 동료 등은 자체 대응하거나 경찰신고(112 상황실)
  - \* 읍면동장, 맞춤형 복지팀장, 팀원 등 사전 지정한 동료가 “#”, “\*” 눌러 신고
- ▶ (현장 녹취) 폭언 또는 위험상황이 우려되는 경우 등은 필요시 현장상황을 녹취해 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)
  - 아파트 등 공동주택은 GPS정보로 동까지는 확인되나 개별 호는 확인 곤란
- ▶ (공용휴대폰) 안전 지킴이에 별도 번호를 부여해 단독으로 음성통화 지원

〈 안전지킴이 구성도 〉



제1부 읍면동 복지허브화 추진과 희망복지지원단 운영 개요

제2부 희망복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부록

## II 2017년 『통합사례관리 사업비』 집행 지침

### 1 ○ 지원 목적

- 통합사례관리 대상을 발굴 후 종결 전까지 사례관리 진행에 필요한 운영비 및 대상자 지원비 지원으로 통합사례관리 사업의 효과성 제고

### 2 ○ 사례관리 사업비 지원방식

- 지원방식 : 지자체 경상보조
- 지원비율 : 서울 20%, 지방 50%

#### ☑ 사례관리 사업비 국고보조금 예산 편성 내역

- 서울 : 25개 시군구 \* 15백만원 \* 20%
- 지방 : 204개 시군구 \* 15백만원 \* 50%

- 국고보조금예산의 집행에 관한 사항은 동 집행지침과 보조금의 관리에 관한 법률 등 관련 법령에 의함

### 3 ○ 사례관리 사업비 구성 내역

- 운영비는 지원예산의 최대 70%까지 집행가능하며, 자치단체의 실정에 따라 예산 항목 추가 및 삭제 가능(단, 식대 등 업무추진비 항목으로는 편성 불가)
  - 운영비 : 사례관리 회의 운영경비, 통합사례관리사 교육훈련비(교육여비 포함), 읍면동 홍보경비 등 사례관리사업 수행을 위한 목적의 경비 지출 가능
  - 지원비 : 사례관리사업 대상자에 대한 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 보조 등으로 지출 가능

## 4 ○ 사례관리 사업비 세부 내역

### 가. 운영비 사용 내용

#### 1) 사례관리 회의경비

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

#### 2) 교육훈련비

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

#### ▣ 유의사항

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

#### 3) 기타 운영비

- 사례관리사업 관련 홍보비, 방문상담 시 안전용품(안전지킴이 등) 구입 및 통신비, 읍면동 컨설팅 및 교육 등 사례관리사업 추진을 위한 경비로 사용 가능 (단, 사무용품 등 물품 구입은 불가)

※ 홍보비 사용 예시 : 동영상·전광판·인터넷 등 멀티미디어 홍보, 현수막·포스터 등 홍보물 제작 및 게재, 인쇄물·홍보물 물품 제작 및 구입 배포 등

## 나. 지원비 사용 내용

### 1) 의료비

- 장애 진단을 위한 진료비, 정신과 심리 진단 및 심리치료비, 알콜중독·자살 시도자 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 지원 내역이 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 긴급의료지원 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, 과장 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 과장의 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 사례관리사업비 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 중복 지원이 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 사례 관리 관련 관내·외 출장비, 여비, 식대 등 업무추진비, 기타 사무용품 구입비 등 사용 불가
  - 교육여비의 경우 통합사례관리에 한해 집행이 가능하여 공무원의 교육여비 집행은 불가
  - 대상자에게 생활비, 상품권 등 직접적인 현금급여 제공은 불가
    - \* 시군구는 예산 편성 단계부터 현물 지원이 가능토록 예산 과목 설정
- 동 지침에 명시되지 않은 사항에 대한 집행은 사례회의를 통해 결정된 사항에 한해 내부 결재 절차를 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 지원 대상으로 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%~70%
	② 교육훈련비	통합사례관리사 외부교육 참가비용 및 외부전문가 슈퍼비전	
	③ 기타 운영비	사례관리 홍보 리플릿 제작비, 안전지킴이 경비 등	
지원비	① 의료비	알코올중독·자살시도자 등에 대한 정신과 진료비 등	30%~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 70% 초과 불가)

### Ⅲ 2017년 통합사례관리사 업무 가이드

#### 1 통합사례관리사 개요

##### 가. 통합사례관리사 운영 목적

- 복지수요의 신속한 발굴·통합적 지원을 통한 복지사각지대 해소 및 수요자 중심의 찾아가는 복지서비스로 복지체감도 제고
- 민·관 협력적 복지전달체계 기반 구축으로 지속적으로 증가하는 집행현장의 사회복지업무 부담 경감

##### 나. 통합사례관리사 주요 업무

- 시군구 희망복지지원단에서 통합사례관리 업무 수행
  - 사례관리 대상 가구의 욕구조사 및 서비스제공계획 수립, 서비스자원 연계 의뢰 및 제공여부 지속적 점검 등 취약계층 발굴 및 위기 가구에 대한 종합상담
- 이관콜 업무 수행
  - 복지부 중앙 콜센터와 연계한 상담시스템을 통해 보건복지콜센터와 시군구 희망복지지원단 내 통합사례관리사 간 상담전화·데이터 이관을 통한 종합상담 및 서비스 연계·대상자 모니터링
  - ※ 이관콜은 즉시 접수하고, 통보받은 날로부터 3일 이내에 처리결과 및 진행상황 입력 (보건복지콜센터운영규정 제19조 3항)

##### ▣ 부적절하게 운영되고 있는 사례

- 복지서비스 및 급여제공(변경)신청자 공적자료 및 금융조회자료 검토, 복지급여 제공(변경)신청자접수 등 기타 사례관리 업무 외 보조

- 지역자원 서비스 발굴·연계, 읍면동 자원불균형 조정
  - 통합사례관리를 위한 시군구 단위의 자원 발굴 및 읍면동간 자원 불균형 발생 시 조정
- 읍면동 맞춤형복지 업무 안정화 지원
  - 복지허브화 추진지역의 읍면동 맞춤형복지 업무 모니터링 및 컨설팅 기획에 참여

## 2 ○ 통합사례관리사 채용 및 배치

- (배치) 각 시군구 희망복지지원단에 배치\*(통합조사관리팀 등에 배치 불가)
  - \* '17년 신규로 복지허브화를 실시하는 읍면동의 경우, 사례관리 업무 안정화를 위해초기 3개월 이내 단기파견 근무 가능
- (인원) 229개 지자체 928명(지자체 평균 4~5명 배치)

☑ 통합사례관리사의 퇴직, 임신, 출산 등의 사유 발생시 시군구는 업무의 공백이 발생하지 않도록 조치

- 통합사례관리사의 질병·부상, 출산·육아 등 공백기간이 3개월 이상인 경우 업무공백이 발생하지 않도록 대체 인력을 기간제로 채용할 수 있음
- ※ 임신·출산을 앞둔 근로자의 경우 고용노동부 '출산전후 휴가 급여', '육아휴직 급여' 등의 제도를 적극 활용 권고

- (채용) 지자체 여건을 고려하여 사회복지서비스 연계·사례관리 업무 수행에 필요한 현장경험과 자격(사회복지사 등) 있는 자를 채용
  - (기존근무자 채용 기준) 「공공부문 비정규직 고용개선 대책 및 추진지침」을 적용하여 통합사례관리사를 무기계약직 전환 대상에 포함
  - 당해 기관 채용기간 동안의 근무실적, 직무수행능력, 직무수행 태도 등을 종합적으로 평가하여 무기계약직으로 전환 또는 계속 채용 여부 결정
    - ※ 사업의 연속성·효율성 측면에서 근무실적 등이 우수한 자에 대해서는 적극적으로 무기 계약 전환을 추진하되, 근무성적이 불량한 자 등 해당 시군구청장(채용권자)이 정한 자체평가 기준에 미달하는 경우는 무기계약 전환 제외
    - ※ 평가 기준, 방법 및 절차는 해당 기관의 실정에 맞게 결정하고 인사위원회 심의 등 절차적 합리성 확보

- (신규채용 기준) 결원 등 통합사례관리사 충원 필요시 아래 기준으로 우선 채용
- 아래기준으로 채용하는 것을 원칙으로 하되, 동 기준에 따라 채용공고 하였으나 응시하는 자가 없는 경우에 한해 지자체 상황에 맞추어 자격기준 조정 가능
- ※ 신규채용 인원의 50% 이상은 정신보건사회복지사와 간호사로 채용 권고

#### ☑ 채용기준

- 사회복지사 1급 자격증을 취득한 후 사회복지분야 근무 경력이 2년 이상인 자
- 사회복지사 2급 자격증을 취득한 후 사회복지분야 근무 경력이 4년 이상이고 상담 관련 자격증\*을 보유한 자
  - \* 상담관련 자격증에 심리치료 관련 자격증을 포함하되, 자격증 적합여부는 지자체가 자격증 관련 증빙서류를 확인하여 판단할 것
- 정신보건사회복지사 2급 이상 자격증을 취득한 후 관련 사회복지분야 또는 보건분야 근무경력이 2년 이상인 자
- 간호사 면허증을 취득한 후 관련 사회복지분야 또는 보건분야 근무경력이 2년 이상인 자

- (복무 등 관련사항) 통합사례관리사의 채용 및 복무 등에 관한 사항은 소속 시군구 「무기계약 및 기간제근로자 관리 규정」 준용
- 동 지침 및 별도규정에 규정된 내용을 제외하고는 지자체 실정에 맞게 준용
- (교육기준) 통합사례관리사 1인당 연 3회 이상 외부교육 필수 이수

### 3 ○ 통합사례관리사 급여 지급 기준

- 인건비는 기본급(사회보험 근로자 부담금 포함), 사회보험 사용자 부담금, 퇴직 충당금 및 출장여비를 포함하는 총액을 기준으로 편성
  - ※ 인건비 지원 단가는 별도 문서 통보
- 통합사례관리사의 관내·관외 출장여비는 공무원 여비지급기준 규정을 준용하여 집행하며, 지자체 예산으로 추가지급 가능

- 각종수당(상여금, 명절휴가비, 연가보상비) 및 복지포인트 등 복리후생을 위한 경비(단체보험)는 지방비로 지원 가능
- 퇴직급여 총당금 지급 기준
  - 퇴직금지급대상자 : 계속 근로기간이 1년 이상 되는 통합사례관리사
  - 월 퇴직급여총당금\* 및 사회보험료는 관련 법령에 따라 처리

☑ 퇴직금 평균임금 산정 공식(참조 : 노동부 민원마당)

- 관련법 : 근로자퇴직급여보장법 제4조(퇴직급여제도의 설정)  
          근로자퇴직급여보장법 제8조(퇴직금제도의 설정)
- 평균임금 : 산정사유발생일 이전 3월간의 임금총액/위 3개월간의 역일수(총 날짜수)
- 퇴직금 : 1일 평균임금×30일×(총 재직일수/365)

- \* 「근로자퇴직급여보장법」 등에 적합하도록 근로계약기간이 정해진 경우 계약종료와 함께 퇴직금을 지급할 수 있으며 무기계약 등 계약종료시점이 정해지지 않은 경우는 지자체 실정에 맞게 준용하되 지자체에 별도의 관리계좌를 개설하여 퇴직금 적립 가능
  - ※ 기간제계약직 및 무기계약 전환 관련 세부인건비 산출기준은 개별 법령을 준수하여 예산편성 가능
  - ※ 무기계약 전환 시 기준인건비 상 불이익이 없도록 조치(행정안전부 자치제도과 -3381(\*11.12.27))
  - ※ 통합사례관리사가 무기계약 전환 시에도 복지부 예산(통합사례관리사지원사업)에서 인건비 지출 가능

- 시간외 근무수당
  - 매월 시간외 근무수당 지급 범위 : 월 10시간
    - ※ 지자체는 지급범위를 초과하는 시간외 근무는 노동관계 법령을 준수하여 지방비로 편성 지급하고 사전에 통합사례관리사가 지급 범위를 알 수 있도록 안내
    - ※ 지자체는 시간외 근무대장을 관리하여 시간외 근무수당 지급 조치

## 4 ○ 기타 행정사항

### ● 업무권한

- 통합사례관리사 자체 전산망(새울(전자메일 포함), 공공기관용 외부 메일 계정, 행복e음 이용 등) 업무 권한 부여

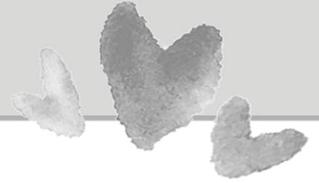
### ● 신분증 발급

- 통합사례관리사의 사례관리 및 복지서비스 대상자 방문상담, 사회복지시설 등 관련 기관 방문시 시군구청장이 발급한 신분증을 제시함으로써 정당한 권한이 있음을 표시

※ 크기 및 형태 등은 공무원증과 동일



# Part 부록



## 서식 및 참고자료

- 〈서식 1〉 초기상담지
- 〈서식 2〉 개인정보 활용 동의서
- 〈서식 3〉 욕구조사표
- 〈서식 4〉 위기도 조사지
- 〈서식 5〉 사례회의록
- 〈서식 6〉 서비스 제공계획 및 점검표
- 〈서식 7〉 서비스 의뢰서
- 〈서식 8〉 사례관리 종결심사서
- 〈서식 9〉 모니터 상담지
- 〈서식 10〉 만족도 설문지
- 〈서식 11〉 솔루션회의 의뢰서
- 〈서식 12〉 솔루션회의록
- 〈참고 1〉 복지자원 표준 분류체계
- 〈참고 2〉 고용 관련 주요 서비스
- 〈참고 3〉 희망복지지원단 시스템 입력 관련  
다빈도 오류사례
- 〈참고 4〉 법률홍닥터
- 〈참고 5〉 신용회복위원회





서식 1 초기상담지

초기 상담 내역										
①상담번호	②상담일자			③( ) ( ) ( )			④( ) ( ) ( )			
④상담자	소속			연락처						
⑤상담경로	<input type="checkbox"/> 대상자 요청(방법 : ) <input type="checkbox"/> 타 기관 의뢰( ) <input type="checkbox"/> 좋은이웃들( )			<input type="checkbox"/> 사례관리자의 발콜( ) <input type="checkbox"/> 통장 및 이웃주민 등( ) <input type="checkbox"/> 보건소의뢰( )			<input type="checkbox"/> 기관 내 의뢰( ) <input type="checkbox"/> 129콜센터 이관( ) <input type="checkbox"/> 복지사각지대( )			
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	주소			주수			<input type="checkbox"/> 등본주소 <input type="checkbox"/> 실거주지주소			
⑧가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구			<input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구			<input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구			
⑨주거유형	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세			<input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 시골세			<input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 기타(무허가, 고시원 등)			
⑩가족사항	관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	동거 여부	장애 등록	가구원특성 생애 주기	학력	직업	대상자가 생각하는 가구원별 문제 문제 문제 문제	개인별 전화번호
⑪상담내용	□ 인지(학대, 방임, 기타 안전)의 문제 □ 신체 및 정신건강 문제 □ 일상생활유지 문제 □ 가족생활 문제(가족관계, 보호, 간병 등) □ 사회적 관계(친인척, 이웃, 동료관계 등) 문제 □ 경제적 문제 □ 교육 및 학습의 문제 □ 생활환경 문제 □ 법률 및 권익보장 문제 □ 아동 □ 청소년특별지원 □ 청소년특발질환 □ 노인복지 □ 노인복지서비스(바우처) □ 장애인복지 □ 장애인복지서비스(바우처) □ 통합사례관리대상 / 서비스 연계 ( ) □ 통합사례관리 □ 읍면동 서비스연계 ( )									
⑫상담자 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	○ 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 서비스대상자로 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 시군구로 접수된 경우 선택 ○ (좋은이웃들) 의뢰인의 인적사항, 의뢰사유, 상황 등을 구체적으로 확인하여 기록 ○ (법정부의뢰) 법정부도탈시스템을 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	○ 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	○ 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 모(부)-자녀로 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
⑨주거유형	○ 대상가구의 주거유형을 선택(자가, 전세, 월세, 사글세, 임대주택, 무상임대, 기타)
⑩가족사항	○ 초기상담 대상자와 가구원에 대한 기본 정보, 가구원 특성, 가구원별 문제(욕구), 개별 연락처 등 기록
⑪상담내용	○ 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 욕구로 면담자가 파악한 문제점을 기록

항 목	작성방법
<p>⑫주요문제</p>	<p>〈대상자와의 초기상담을 통해 파악한 욕구의 주요 유형별 구분을 실시함〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안전(학대, 방임, 기타 안전)의 문제(가족구성원 또는 외부인과의 관계에서 야기되는 기초적 신변보호상의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 생명의 위협을 받거나 받을 가능성이 있는 경우</li> <li>- 가족 내 폭력 및 학대, 방임이 있는 경우</li> <li>- 기타 가족 내외로부터의 안전의 위협이 있는 경우</li> </ul> </li> <li>○ 신체 및 정신건강 문제(대상자 및 가족구성원의 신체적·정신적 건강문제로 인한 생활상의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 심각한 건강문제가 진행 중이거나 진행될 가능성이 있는 경우</li> <li>- 심각한 정신적 문제가 있는 경우</li> <li>- 정신건강, 자살 등의 문제가 있는 경우</li> <li>- 술 혹은 약물 관련 문제가 있는 경우</li> <li>- 인터넷·게임 중독, 도박 등의 문제가 있는 경우</li> </ul> </li> <li>○ 일상생활유지 문제(기능적 및 수단적 일상생활유지상의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 일상(식사, 용변처리, 옷입기, 세탁, 몸씻기, 시장보기 등) 활동에 어려움이 있는 경우</li> <li>- 신변관리나 일상생활유지 가능(전화걸기, 교통수단이용, 복약관리)의 어려움이 있는 경우</li> <li>- 도보 등 외출에 어려움이 있는 경우</li> <li>- 취미 및 여가 활동의 부족 및 활동 시 어려움이 있는 경우</li> </ul> </li> <li>○ 가족생활 문제(가족관계, 보육, 간병의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부부·부모-자녀 간 갈등이 있거나 관계가 단절된 경우</li> <li>- 자녀양육 및 보육관련 문제가 있는 경우</li> <li>- 가족 구성원의 돌봄 및 간병 관련 보호부담의 문제가 있는 경우</li> </ul> </li> <li>○ 사회적 관계(친인척, 이웃, 동료관계 등) 문제(친지, 이웃 및 소속집단 내에서의 관계형성 및 유지상의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 친척, 친구, 이웃과의 관계형성에 문제가 있거나 갈등이 있는 경우</li> <li>- 비공식적 지지망이나 지역사회 지지체계 활용에 문제가 있는 경우</li> </ul> </li> <li>○ 경제적 문제(기본적인 생활에 필요한 경제적 문제 및 자산관리상의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기초적 욕구(의식주)의 충족에 필요한 자원부족의 문제가 있는 경우</li> <li>- 자산취득 및 관리(저축, 부채 등) 등의 문제가 있는 경우</li> </ul> </li> <li>○ 교육 및 학습의 문제 : 일상생활 유지에 필요한 기초교육 습득상의 문제</li> <li>○ 취(창)업 및 직무수행상의 문제(취업·창업상의 문제 및 직업기능 수행상의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기술, 경력, 능력부족 등으로 취(창)업에 부담이 있는 경우</li> <li>- 자녀양육, 돌봄, 건강문제 등으로 취(창)업이 어려운 경우</li> <li>- 구직 및 직업 활동의 불안정, 비정규성 등의 관련 문제가 있는 경우</li> </ul> </li> <li>○ 생활환경 문제(거주지의 내외부적 환경 및 권익보장상의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주거 및 주거환경의 문제가 있는 경우</li> <li>- 누수, 가스누출 등 거주지에 안전상의 문제가 있는 경우</li> </ul> </li> <li>○ 법률 및 권익보장 문제(가족구성원의 권익보장상의 문제)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 법, 옹호, 인권 등과 관련하여 권익보장에 어려움이 있는 경우</li> </ul> </li> </ul>
<p>⑬상담결과 판정의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사례에 대한 잠정적인 서비스진행계획에 대한 의사결정을 진행</li> <li>○ 긴급지원대상자는 주요문제별 서비스 수행방법 중에서 긴급지원이 선택된 영역이 있는 경우</li> <li>○ 주요문제별 서비스 수행방법 중에서 공공 서비스 제공이 가능한 경우 서비스 유형에 따라 기초생활보장, 영유아, 아동, 청소년, 한부모 가족, 장애인 복지, 노인복지, 사회복지서비스(바우처, 긴급복지, 기타사회복지서비스로 구분하여 표기)</li> <li>○ 서비스연계·사례관리 대상자는 주요문제별 서비스 수행방법 중에서 민간 서비스 제공이 하나라도 있는 경우</li> <li>○ 단순 정보제공으로 문제 및 욕구해결이 가능한 경우 또는 서비스 거절, 상담 거부 등으로 초기 상담이 어려운 경우 서비스 제외 대상으로 기록</li> </ul>
<p>⑭상담자 종합의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일차적으로 대상자 유형 분류의 사유를 기술하고, 향후 사례관리 또는 공공서비스 제공을 위해 필요하다고 생각되는 정보를 상담자의 의견을 중심으로 기술</li> </ul>

제1부 운영동북지역보호회 추진과 회맹복지지원단 운영 개요

제2부 회맹복지지원단 제부 사업내용

제3부 행정사항

부 록

(2) 작성 예시 - 초기상담지

초기상담내역									
상담번호	상담일자	20*년*월*일	( )		( )		( )		
○○○	○○○	20*년*월*일	**동	연락처		( )			
상담경로	대상자 요청(방범: )	사례관리자의 발걸음(동사회담당 )	기관 내 의뢰( )	129콜센터 이관( )		( )			
상담유형	지역사회기관 방문	가정방문	내방	전화		복지사각지대( )			
대상자성명	주민등록번호	****-**-****		성별		남	여		
연락처	집(직장) **_*-****-****	휴대전화 **_*-****-****	주소	등본주소	서울특별시 ○○구 ○○동	실거주주소	서울특별시 ○○구 ○○동		
가구유형	소년소녀가구	독거노인가구	조손가구	한부모가구	새터민가구	공동체가구	장애인가구		
주거유형	노인부부가구	청장년인가구	부부중심가구	미혼모부가구	기타( )	다문화가구			
관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	성별	주요문제	대상자가 생각하는 가구원별 문제	문제원인	원하는 지원	우선순위	개인별 전화번호
본인	○○○		○○○	중증	직업	일용직	11	1	
자	△△△		○○○	중재학	문제	14	학업성적부진	2	
<p>- ○○○(남)은 전자와 노점을 운영하며 영세한 생활을 하다, 부인의 부채관련 문제로 이혼하고 자녀(남) 1명을 양육하고 있는 부자세대임. 이혼 후 자녀는 인제에게 맡기고 홀로 노숙과 성터생활을 하고자 지인의 도움으로 월세보증금 3백 원(25만원)을 얻어 다시 자녀와 함께 생활하고 있음. 지속적인 음주 및 자살기도로 사례관리대상자로 선정하여 정신간담센터, 일콜상담센터, 아동보호전문기관 등과 사례관리를 진행하여 음금상황이 해소되었으나, 최근 또다시 우울감과 함께 음주문제를 보이고 있음.</p> <p>- 가족, 자녀: ○○○는 어린 시절부터 부모에 의해 양육되었으며, 무양친무자친 부는 주민등록상 상태로 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 전번적으로 양호함. 자녀가 ○○○구 ○○○동에 있는 학교에 진학하면서 인근 임대주택 임주를 희망함.</p> <p>- 경제: 비정기적인 일로 가구 내 경제적 어려움이 많으며, 판넬이나 경제지 지원의 유무는 표면적으로 없음.</p> <p>- 교육, 직업: 사례관리 신청 당시, 학사비사로 월 100만원의 소득이 있다 신고하였으나 이후 재상담시 실제 소득이 그에 훨씬 미치지 못한다 하였음. 최근 남씨가 풀리면서 경쟁이 심해 일거리를 구하기가 더 어렵다고 함. 자활사업 참여 등은 희망하지 않음.</p> <p>- 신체, 정신건강: 만성 알콜중독 및 이로 인한 신체적 질환, 자살기도 등으로 정신병원에 응급인원 후 퇴원함. 이후 음주관리를 하며 문제없이 잘 지내다가 최근 심을 비판하며 다시 술을 마시기 시작하였으며 이로 인해 근로활동과 일상생활에 어려움을 겪고 있음.</p> <p>- 일상생활: 비음주 시 큰 어려움은 없음. 가사활동 수행함.</p> <p>- 교육: 자 △△△는 내성적인 성격으로 부와 표면적인 갈등은 없으나, 부의 강제입원, 자살기도 등으로 정신병원에 응급인원 후 퇴원함. 이후 음주관리가 있음 가능하며, 학업성적이 매우 부진함.</p>									
주요문제	인전학대, 방인, 기타 안전의 문제	신체 및 정신건강 문제	사회적 관계(친인척, 이웃, 동료관계 등) 문제	경제적 문제	법률 및 권익보장 문제	음상생활유지 문제	교육 및 학습의 문제	취(창)업 및 직무수행상의 문제	가족생활 문제(가족관계, 교육, 간병 등)
상담결과	생활환경 문제	영양: ○ 아토피	노인복지	가정폭력 문제	법률 및 권익보장 문제	청소노동법지원	기타	취(창)업 및 직무수행상의 문제	가족생활 문제(가족관계, 교육, 간병 등)
판정 의견	기초생활보장	영양: ○ 아토피	노인복지	가정폭력 문제	법률 및 권익보장 문제	청소노동법지원	기타	취(창)업 및 직무수행상의 문제	가족생활 문제(가족관계, 교육, 간병 등)
상담자	기초생활보장	영양: ○ 아토피	노인복지	가정폭력 문제	법률 및 권익보장 문제	청소노동법지원	기타	취(창)업 및 직무수행상의 문제	가족생활 문제(가족관계, 교육, 간병 등)
총괄 의견	기초생활보장	영양: ○ 아토피	노인복지	가정폭력 문제	법률 및 권익보장 문제	청소노동법지원	기타	취(창)업 및 직무수행상의 문제	가족생활 문제(가족관계, 교육, 간병 등)





연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3			
⑦연구영역 별 현상 및 원인	아-가졸 내 안전 유지	A-폭력						01-음주문제 04-폭력적성향 06-치매 08-성격차이 09-무기력감 10-보호연행기구원 11-가졸내 차별 13-가정폭력 15-종교문제			
		B-성추행/ 성폭력						02-폐의/악용 04-단일대화 06-부채/금전거래			
		C-유기									
		D-방임									
		E-학대									
	F-실종										
	02-가졸 외부로부터 타인 안전 유지	A-폭력						01-자기보호능력미약 (장식지등) 03-진인확인불화 05-원한관계			
		B-성폭력									
		C-철박·위협									
		D-학대									
E-착취											





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			
2-원상 생활유지	02-여가 생활 활용	A-여가활동 부족						01-시간부족 03-경제적빈곤 05-적절하지못한 부재 07-주변의편의 09-여가시설부족	02-정보부족 04-가족의통제및교육 미흡 06-가족의무관심 08-무기력감/의지없음		
		B-부족질환 여가활동 (개암도박 등)									
특구영역 별 현상 및 원인	1-관계 형성	A-부부갈등						01-실업 03-물신및가족 05-배우자병도 07-종교간등 09-다문화가구 11-부중역할가구원부재 13-형이상성부진 15-공영관계 17-권력거래 19-장모부족 21-장매	02-폭력 04-성권차이 06-지녀양육갈등 08-가족무양부도 10-시간부족 12-가족내차별 14-지녀이성문제 16-재산상속갈등 18-경제적빈곤 20-무관심 22-질병		
		B-부모지녀 갈등									
		C-고부갈등									
		D-형제 (자매)갈등									
		E-가족간 관계소원									
3-가족 관계	02-가족 별	F-가족간 관계단절									
		G-가족간 갈등									
		A-장애인 별 별									

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	3-가족 관계	B-노인돌봄 곤란					01-실업 03-월경외출 05-배우 저외도 07-종교관심 09-다문화가구 11-보육정책가구원부진 13-확연성전부진 15-교우관계 17-금전거래 19-정보부족 21-장애		
		C-아동돌봄 곤란					02-폭력 04-장학차이 06-지역양육관심 08-가족부양부담 10-시간부족 12-가족내 차별 14-지역이성문제 16-재산상속관심 18-경제적빈곤 20-무관심 22-질병		
		D-황자돌봄 곤란							
		A-청년취업과 갈등					01-진인척부양부담 03-스마트헬스 05-취업몰방치 07-경신월환 09-지역개발		
	4-사회적 관계	이-친인척 및 이웃 간 관계형성	B-친인척 관계소원						
			C-친인척 관계단절						
	2-소득 및 사회생활	02-소득 및 사회생활	D-이웃간 갈등						
			E-이웃간 관계소원						
			F-이웃간 관계단절						
			A-직장생활 어려움					01-경신정책 03-대인기피 05-거원가부 07-폭력 09-상속분쟁 11-탄생연기출 13-사회적복지제도부족	
		B-학교생활 어려움				02-지각장애 04-직업관부족 06-따돌림 08-장학 10-학업수행부진 12-경제적빈곤 14-시간없음			

독구 영역별 조사	독구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				주요 원인	육구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2			
독구영역 별 현상 및 원인	4-사회 및 이종 간 계 관계 형성	C-종교생활 어려움					01-정신질환 03-대인기피 06-지원거부 07-폭력 09-상습범죄 11-통신망기초 13-사회복지서비스거부 14-시간없음			
		D-기타 사회생활의 어려움								
	5-경제	A-식비부족					01-심장/류마티 02-신용불량 05-원시적 질병 및 상해 07-건강보험미가입 09-지원금/수입 11-근로능력저하 (사망/가출/실종)			
		B-주거비 부족								
		C-의복비 부족								
	5-경제	D-난방비 부족								
		난공과금 체납								
		F-통신비 부족								
		G-의료비 부족								
		A-자산관리 능력부재						02-취미 04-증양계 06-부동산거래(소년소녀가장) 08-성취/재향 10-신용불량 12-외국거주 14-타인(어린)계금제남 (영의도움등)		
	B-부채					01-지적장애 03-정신질환 05-승관성도박 07-근로능력저하 (사망·가출·실종) 09-폐산 11-사고 13-과육회음부족				

독구 영역별 조사	독구 영역	주요 원상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	유구내용	유선순위
				제공사 1	원인 1	제공사 2	원인 2	제공사 3			
5-경제	02-자산 관리	C-과태료 벌금						01-제세 04-공주문제 05-모조지부제(소난소년과장) 06-관외/취매방 07-근로능력지부제 (사생·기종·심중) 09-배신 11-신고 13-교육·여습부족			
		D-과소바 양비									
6-교육	이-기준 지식 및 습득 대 형상	A-왕기초기 열하기 문제						01-신체적·정신적장애 02-학습능력부족 03-학습습관부족 04-학습의지부족 05-학습지도자의부재 06-부모자의무관심/ 인지부족			
		B-수리계산 능력 부족									
		C-그리 기초형상 능력 부족									
		A-수업표준 식비부족						01-경제적빈곤 02-가족부양부담 03-이성문제(교우관계) 04-부모자의의인식/ 무관심/의지부족 07-결연의무관심/의 지부족 08-정신장애 09-교육환경지원자의 부재			
		B-특수교육 문제									
7-고졸	02-교육 환경 개선	C-수업표준 진행의 이러움									
		D-무단결석									
7-고졸	01-취 (형)업	E-학업성적 부진									
		A-성인심리 B-영양한 근로환경						01-성체적·정신적장애 02-가족·친척부담 03-주요생활부족 04-취업기회/동원부족 05-취업준비 06-취업기술/동원부족 07-경제적·정신적 08-취업의지 09-취업의지 10-고졸문제 11-거점부족 12-정신장애 13-복지서비스의 14-직업선택 15-노동시장 16-사회관계기회부족 17-성체적장애			

욕구 영역별 조치	욕구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	특구내용	우선순위
				제공사 1	원인 1	제공사 2	원인 2	제공사 3			
욕구영역 별 원상 및 원인	7-그룹	C-지임금							01-신체정신건강문제 02-부채 03-가족간편복합단 04-간이영양부담 05-조식생활부작용 06-피로감 07-경쟁영양부족 08-직업기술/훈련부족 09-저학력 10-교통문제 11-자금부족 12-정보부족 13-복지서비스의존 14-정신장애 15-노동시장경쟁 16-사회관계기술휘족 17-신체적장애		
		D-비정규직									
		E-구직의 어려움									
		F-환영의 어려움									
		G-기술교육의 필요									
		H-취업동기 부족									
		A-점용 직종 이동									
		B-비정규직인 재취업/승진 실패									
		C-월급상태에 익숙해짐									
		D-취업동기 부족									
E-사건해유자의 어려움											
8-생활환경 개선	이-주거	A-화장실 및 의							01-시설부족 03-시설유형 05-쓰레기양치 02-시설난방 04-시설부재 (장애인편의시설 등)		
		A-화장실 및 의									

목구 영역별 조사	목구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	특구내용	우선순위
				제공사 1	원인 1	제공사 2	원인 2	제공사 3			
목구영역 별 원상 및 원인 현상 및 원인	0-상하 관 개선	B-주방시설 결함							01-시설부족 03-시설유형 05-쓰레기량차	02-시설낙후 04-시설부재 (장애인편의시설등)	
		C-위생환경 결함									
		D-도배장판 결함									
		단열단열 결함									
		F-전기/가스 시설결함									
		G-상하수도 시설결함									
		H-지방노후 (누수등)									
		I-벽/천등 노후									
		J-주입내이 물근관									
		K-사생화 공간부족									

유구 영역별 조사	유구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	유구내용	우선순위
				제과자 1	원인 1	제과자 2	원인 2	제과자 3			
유구 영역 별 현상 및 원인	8-생활 환경	A-환경환경 열악							01-도시신간지역 03-공공민간지역 05-응원지역 07-위원활동지 09-장보부족		
		B-교통 접근성 열악							02-유용업소밀집지역 04-자연재해단발지역 06-편의/기반시설 낙후·부재 08-쓰레기양치 10-도시계획 (경제활기·퇴거)		
		C-상설장수									
	02-주거 외부 환경 개선	D-철거등공공수용									
		E-거주지 이전									
		F-회재특별 위원회에 노출									
	9-생활환경 열악	G-생활환경 열악									
		A-법률처리 (재신/위자료 등) 문제							01-법률지식및장보부족 03-폭력/범죄 (장애·미성년등) 05-사고(의력·산재·교통사고등) 07-주민등록주소		
		B-신분상실							02-법적추권인부재 (장애·미성년등) 04-이혼 06-결혼이민/이주/난민/탈북 08-경제적능력부족		
9-법률 권익 보강	C-사고보상 처리										
	D-파산/신용 불량										

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자			주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2			
연구영역별 현상 및 원인	이-법률 적 지원	단국적문제					01-법률지식및정보 부족 03-폭력/범죄 05-사고(의문·산재 ·교통사고등) 07-주민등록주소	02-법치후견인부재 (경제·미성년등) 04-이혼 06-결혼이민/이주/ 난민/탈북 08-경제적응력부족	
	B-관리장해								
	10-기타								

⑥사회적 지지자원									
대상가구 일반 현황									
⑨가계도									
결혼진기/ 영유아기									
신혼기/ 아동기									
자녀아동기/ 청소년기									
자녀청소년기/ 성인기									
노년기									
특이사항									
⑩개인력									
관계	성명	연령	영유아기	아동기	청소년기	성인기	특이사항		
⑫요청서비스 내역									
요구명									
주요특구									
총합의견									
⑬접수번호									
(신청일자 : )									
담당자									
직선일자		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 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 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 칸'에 기입(* 시스템에서는 기 입력한 가구구성원이 대상자 리스트로 조회) - 대상자가 노출되어 있는 각 주요현상별 원인을 파악하여 중요도에 따라 최대 3개까지 '주요원인'의 해당항목 번호를 '원인 1, 원인 2, 원인 3'에 기입함 - 각각의 원인을 야기 시키는 원인제공자를 파악하여 최대 3개까지 '원인제공자 ○○○/원인제공자2 ○○○/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				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 욕구 영역(10대 욕구영역)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (안전 욕구) 가족구성원 또는 외부인과의 관계 속에서 야기되는 기초적 신변보호의 욕구</li> <li>- (건강 욕구) 가족구성원의 신체적·정신적인 건강문제로 인하여 치료가 필요하거나 일상생활이 어려운 문제</li> <li>- (일상생활유지 욕구) 의식주와 관련된 기본적인 행위 또는 신변관리와 여가활용 및 개선욕구</li> <li>- (가족관계 욕구) 가족구성원의 갈등완화 및 긍정적 관계형성 욕구와 보육·간병 등의 가족 보호 욕구</li> <li>- (사회적관계 욕구) 가족구성원을 제외한 주변인물 및 사회적 집단 내에서의 긍정적인 관계형 성과 유지를 위한 욕구</li> <li>- (경제 욕구) 기본적인 생활에 필요한 경제적 문제해결 및 기본적 자산관리 욕구</li> <li>- (교육 욕구) 일상생활 유지에 필요한 기초적 지식습득에 관한 문제와 대상자 및 가족구성원의 학습과 관련된 문제</li> <li>- (고용 욕구) 취업/창업에서의 어려움 또는 직업(무)기능수행상의 문제</li> <li>- (생활환경 욕구) 거주지의 내외부적 환경 및 안정상의 문제</li> <li>- (법률 및 권익보장 욕구) 법률적 지원 및 권익보장과 관련한 욕구</li> </ul> </li> <li>○ (주요현상 대상자 및 원인제공자) 각 욕구영역별 현상에 노출되어 있는 대상자와 현상에 대한 원인제공자는 아래의 표를 참고하여 기입                             <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"><b>【주요현상 대상자 및 원인제공자】</b></div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;"><b>대상자</b></td> <td>가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 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;"><b>원인 제공자</b></td> <td>가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (강점) 문제해결에 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것(예, 취업의지 강함, 신체건강 등)</li> <li>○ (장애물) 문제해결에 있어 걸림돌이 되는 것(예, 무기력, 신체건강 불량, 자녀와의 갈등 등)</li> </ul> </li> </ul>	<b>대상자</b>	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)	<b>원인 제공자</b>	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)
<b>대상자</b>	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)				
<b>원인 제공자</b>	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(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				
⑩가족력	○ 가구 구성원 및 주변인으로부터의 정보 등을 통하여 연대기 순으로 대상가구의 생활주기를 부모를 중심으로 결혼전기, 신혼기, 자녀야동기, 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 욕구 및 활용 가능한 자원의 유무와 활용 능력에 대해 기술하고 그에 따른 해결방법에 대하여 작성함				
⑭접수번호, 작성일자, 담당자명 등	○ 접수번호와 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록				

(2) 작성 예시 - 육구조사결과표

육구 조사 결과표												
대상자명	주소	주민등록번호	연락처	직장	② 신규 □ 재조사 ( )차							
		*****-****-*****	휴대전화 : ***-****-****									
		서울특별시 00구 00동										
주거형태	주거형태	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input checked="" type="checkbox"/> 다세대주택연립 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 무항가·웅막·비닐하우스 <input type="checkbox"/> 여관·고시원·쪽방 <input type="checkbox"/> 기타( )	■ 방 ( 개) <input type="checkbox"/> 거실 ( 개) <input checked="" type="checkbox"/> 주방 ( 개) <input checked="" type="checkbox"/> 화장실 ( 개) <input type="checkbox"/> 욕실 ( 개) <input type="checkbox"/> 화장실, 욕실 없음	■ 자가 <input type="checkbox"/> 전세(보증금 만원) <input checked="" type="checkbox"/> 월세(보증금 만원, 월세 25 만원) <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그룸용( ) <input type="checkbox"/> 기타( )	■ 가스·기름 보일러 <input type="checkbox"/> 연탄·화목 보일러 <input type="checkbox"/> 전기메트·전기온돌 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 기타( )	■ 신구 <input type="checkbox"/> 재조사 ( )차						
							■ 방 ( 개) <input type="checkbox"/> 거실 ( 개) <input checked="" type="checkbox"/> 주방 ( 개) <input checked="" type="checkbox"/> 화장실 ( 개) <input type="checkbox"/> 욕실 ( 개) <input type="checkbox"/> 화장실, 욕실 없음					
주거상태	주거상태	<input checked="" type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 노후 <input type="checkbox"/> 소음	<input type="checkbox"/> 빈방수필요 <input type="checkbox"/> 폭염취약 <input type="checkbox"/> 한파취약 <input type="checkbox"/> 화재취약 <input type="checkbox"/> 환기부적절 <input type="checkbox"/> 채광부족 <input type="checkbox"/> 협소함공간 <input type="checkbox"/> 악취/불결									
주거환경	주거환경	<input type="checkbox"/> 소음 <input type="checkbox"/> 유형가	<input type="checkbox"/> 대로변 <input checked="" type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 이사계획 <input checked="" type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무	<input type="checkbox"/> 거주기간 <input type="checkbox"/> 채움기간 <input type="checkbox"/> 10개월							
가족사항	가족사항	성명	연령	성별	동거 여부	학력	직업	결혼상태	연락처	장예	집병	비고
		본인	43	남	동거	중졸	임용직	이혼		-	임용의존중	
		자	14	남	동거	중학교재학	-	-		-	-	
가구유형	가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소년가구 <input type="checkbox"/> 부부중성가구	<input type="checkbox"/> 청장년인가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구	<input checked="" type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 미혼모가구	<input type="checkbox"/> 셋대인가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구	<input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구						
		<input type="checkbox"/> 수혜자	<input type="checkbox"/> 개시일~종료일	<input type="checkbox"/> 급여·서비스명	<input type="checkbox"/> 서비스유형	<input type="checkbox"/> 제공주기	<input type="checkbox"/> 제공기관	<input type="checkbox"/> 서비스상태				
서비스이력	서비스이력	000	2012-04-14~2012-**-**	임용중회복프로그램	프로그램	주	민간	중지				
		△△△	2012-04-23~2013-**-**	부자기정자녀학비	현금급여	부정기	중앙부처	지원중				
		△△△	2012-04-14~2013-**-**	개발상담 및 관리	프로그램	주회	민간	지원중				
		000	2012-04-14~2013-**-**	차상위보안부담경감	현물급여	수시	중앙부처	지원중				
000	2009-08-25~2009-**-**	한시생계급여	현물급여	월	중앙부처	중지						

유구영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				유구내용	우선 순위
			제공사 1	제공사 2	제공사 3	원인 3		
<b>유구영역별 현상 및 원인</b> 건강 교육 경제 고용	정신적 건강유지 (주장·과도한음주·일몰중독)	000	해당없음 (기타)	기구 구성원 (000)	우울증		○ 욕 구 명 : 정신적 건강유지 ○ 욕 구 내 용 : 알콜 의존 치료 ○ 강 령 점 : 알콜 의존 관련 치료경험 있음 ○ 장 애 물 : 우울감으로 인한 습관성 음주	1
	기초지식 습득 및 향상	△△△	해당없음 (기타)	기구 구성원 (000)	부흥지의 무관심/ 인지부족		○ 욕 구 명 : 기초지식 습득 및 향상 ○ 욕 구 내 용 : 학습능력 향상 ○ 강 령 점 : 학습의지 강화 ○ 장 애 물 : 보호자의 무관심	2
	자산관리	000	진부인				○ 욕 구 명 : 자산관리 ○ 욕 구 내 용 : 부채 부담 해소 ○ 강 령 점 : 부채 해결의지 강화 ○ 장 애 물 : 고장적 수입 없음	4
	취(창)업	000	자구구성원 (000) 건강문제	신체 정신적 건강문제	기구 구성원 (000)	직업기술/ 출판부족	○ 욕 구 명 : 취(창)업 ○ 욕 구 내 용 : 안정적 일자리 확보 ○ 강 령 점 : 간헐적으로 근로활동하고 있음 ○ 장 애 물 : 음주문제	3
<b>사회적 지지지원</b>		한부모 가족 자녀 학비 지원, 차상위부모담경권 지원						
<b>대상가구 일반 현황</b>								
가계도								
<b>가족력</b> 결혼전기/영유아기 신혼기/아동기 자녀아동기/청소년기 자녀청소년기/성인기 노년기 특이사항	열심히 살아보려고 노력하고 노정상 및 영세 자영업으로 노력하여 생활함. 자녀는 어려울 때부터 모보다는 부를 더 잘 따름. 계속된 사업 실패로 경제적 어려움, 부인과 갈등을 겪음. 이 무렵부터 술을 많이 마시기 시작함. 자녀와는 비교적 원만한 관계를 유지하면서 지냈으나 자녀의 교육문제에는 무관심했음. 부인의 보혈영양으로 인해 많은 부채를 지고 신용불량자가 됨. 이로 인해 부인과 이혼하였으며, 이혼후 재혼함. 자녀의 의사에 따라 이혼 후 자녀는 부가 양육하기로 함.							



서식 4 위기도 조사지

**욕구영역별 위기도 평가기준**

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

1. 안전	위기도 문항	0	1	2	3
<b>가족 내 안전유지</b>	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.				
<b>가족 외부로 부터의 안전유지</b>	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 증상관리가 어렵다.  ①질병인식(병식)이 없다 ②증상관리를 도와 줄 자원이 없다 ③증상관리가 안 되고 있다 ④자해나 타해의 시도나 위협이 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.				

제1부 음면동 복지회보화 추진과 회명복지지원단 운영 개요

제2부 회명복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부  
록

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				
	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).				
자산관리	3. 빚과 관련된 문제를 해결하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 빚은 있으나 갚아 나가고 있다. 2) 빚을 갚을 능력이 없거나, 빚 갚을 능력이 없으면서 계속해서 빚을 내고 있다. 3) 빚 갚을 능력이 없으며 지속적으로 채무 독촉을 받고 있다.				

제1부 운영동부복지회보와 추진과 희망복지지원단 운영 개요

제2부 희망복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부 록

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)				
	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.				
교육 환경 개선	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 유지하려는 데 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.				
	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 환경개선과 안전	1. 본인이나 가족의 안전과 건강에 해를 끼칠 정도로 거주하는 집의 생활환경이 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				
	2. 거주하는 집에 안전상의 문제로 어려움을 겪고 있다. ①히터나 전기장판 과열 ②전기선 누출 ③누수 ④가스누출 ⑤베란다 안전장치 미비 ⑥방법장치 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.				
주거내부 환경개선과 안전	3. 거주하는 집에서 신체활동상에 어려움이 있다. ①공간부족(휠체어 이동공간부족) ②문턱 ③안전바 미설치 ④싱크, 찬장, 가구 등 높낮이 미조절 ⑤욕실 미개조 ⑥램프미설치  0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2개인 경우 3) 해당사항이 3개 이상인 경우				
	4. 주거 내·외부 환경 때문에 이웃과 갈등을 유발하고 있다.  0) 유발하고 있지 않다 / 해당사항 없음. 1) 유발하고 있으나 조정이 가능하다 3) 유발하고 있다.				
주거 내·외부 환경과 지역사회					

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

10. 법률 및 권익보장	위기도 문항	0	1	2	3
권익보장	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.				
	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.				
법률적 지원					

제1부 운영동등복지회보회 추진과 회명복지지원단 운영 개요

제2부 회명복지지원단 제부 사업내용

제3부 행정사항

부 록

▣ 사례관리대상자 선정 기준표

번호	욕구영역	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 욕구 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 사례 관리자가 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 연계 가구, 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-서비스 계획수립 등)로 넘어가도록 의무화하고, 서비스 제공 및 점검 단계에는 수시로 위기도 조사가 가능하도록 시스템 고도화에 반영함

서식 5 사례회의록

사례회의록

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
①사례관리번호 대상자명, 회의차수, 회의일시	○ 사례회의 대상의 사례관리번호, 대상자명, 회의차수, 회의일시 기록
②작성자, 소속기관	○ 작성자명, 소속기관을 기록
③회의제목	○ 사례회의의 주요 안건을 요약하여 작성
④회의내용	○ 사례회의의 주요 내용을 작성, 세부 작성방법은 정해져 있지 않으며, 사례별, 회의내용별 정리
⑤회의결과	○ 회의 내용 중 결정사항, 협조사항, 향후 추진사항 등을 중심으로 간략하게 요약
⑥내부참석자	○ 희망복지지원단, 시군구 및 읍면동의 유관부서 담당자 등 내부참석자를 기록
⑦외부참석자 (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"> <li>- (가족사항) 부자가정             <ul style="list-style-type: none"> <li>· ○○○(부, 43세) 이혼, 알콜 의존증, 일용직</li> <li>· △△△(자, 14세) 중1 재학</li> </ul> </li> <li>- ○○○은 경제적 문제로 부인과 이혼하고 자△△△과 생활하고 있음.</li> <li>- ○○○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.</li> <li>- 자 △△△은 부와의 관계는 원만한 편이나 학습능력이 매우 떨어져서 의기소침해 있고 이로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪고 있음.(육구조사 시 간이 척도지를 활용하여 아동의 심리상태를 확인한 결과 양호한 것으로 나타난 심리적인 문제가능성은 낮은 것으로 보여짐.)</li> </ul> <p>[주요육구와 문제]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : ○○○은 우울감으로 인한 습관성 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하는데 어려움을 호소하며 전문가의 도움을 받길 원하고 있음.</li> <li>- 기초지식 습득 및 향상 : △△△는 학습의지는 있으나 기초학습능력이 매우 부족한 상태로 학습지원이 필요함.</li> <li>- 취(창)업 : ○○○은 안정적인 일자리를 구하고 싶어함.</li> <li>- 자산관리 : ○○○은 전처로 인해 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정된 생활을 하고 싶어함.</li> </ul> <p>[서비스제공계획]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : 정신과 상담을 통해 약물치료를 하면서, 음주관리를 위해 알콜 상담센터 단주모임 병행하여 음주에 대한 자기 조절력을 기르도록 돕는 것이 필요</li> <li>- 기초지식 습득 및 향상 : 자기주도학습이 가능하도록 일대일 학습멘토 연계로 통한 체계적인 학습지도 필요</li> <li>- 취(창)업 : 희망리본사업 연계하여 전담 사례관리자의 체계적인 관리를 통해 안정된 일자리에 취업할 수 있도록 지원</li> <li>- 자산관리 : 우울감과 음주의 주요원인인 부채해결을 위한 지원방안 마련</li> </ul>		
회의결과	<p>[개입방안]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : 음주문제 해결을 위한 전문가 연계</li> <li>- 기초지식 습득 및 향상 : 학습능력 향상을 위한 학습지원 방안 마련</li> <li>- 취(창)업 : 안정적인 일자리 확보를 위한 취업활동 지원</li> <li>- 자산관리 : 채무문제 해결방안 마련을 위한 무료법률상담 실시</li> </ul>		
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"> <li>- (가족사항) 부자가정 <ul style="list-style-type: none"> <li>· ○○○(부, 43세) 이혼, 알콜의존증, 일용직</li> <li>· △△△(자, 14세) 중1 재학</li> </ul> </li> <li>- ○○○은 경제적 문제로 부인과 이혼하고 자△△△과 생활하고 있음.</li> <li>- ○○○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.</li> <li>- 자 △△△은 부와의 관계는 원만한 편이나 학습능력이 매우 떨어져서 의기소침해 있으며, 이로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪고 있음.</li> </ul> <p>[주요욕구와 문제]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : ○○○은 우울감으로 인한 습관성 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하는데 어려움을 호소하며 전문기관의 도움을 받길 원하고 있음.</li> <li>- 기초지식 습득 및 향상 : △△△는 학습의지는 강하나 기초학습능력이 매우 부족한 상태로 학습지원이 필요함.</li> <li>- 취(창)업 : ○○○은 안정적인 일자리를 구하고 싶어함.</li> <li>- 자산관리 : ○○○은 전처로 인해 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정된 생활을 하고 싶어함.</li> </ul> <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		



## (1) 작성 방법- 서비스 제공계획 및 점검표

항목	작성방법
①관리번호	○ 접수 시 생성된 해당 사례의 관리번호를 참조하여 기입
②대상자	○ 직접적으로 서비스를 수혜 받을 가구원의 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 생활조건 변화는 목표로 할 때 더욱 적절함 - (장기목표) 단기목표 달성을 통해, 혹은 단기목표와 무관하게 3~6개월 이상의 개입노력을 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
⑤요구영역별 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 요구영역에까지 새로운 문제 유발 혹은 요구발생 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 충분성과 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	담당사래관리자	△△△	점검일자	201*~**~**	소속기관							
번호		단기목표		장기목표										
1	진문기관 연계	알콜의존증 치료 및 관리(부)	1	알콜의존증 치료를 통한 음주에 대한 자기 조절력 기르기(부)										
2	학습센터 연계	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	희망리보사업 참여를 통한 근로능력강화(부)										
유구영역	개입목표	서비스명	대상자	우선 순위	개입 시기	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	담당자	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
인전	정신적 건강유지	알콜의존증 완화	000		1주일 이내	201*~**~**			**정신과	-	전화	이행중		
		정신적 건강유지	000		한달 이내	201*~**~**			**인클 상담센터	△△△	실사	이행중		
교육	기초지식습득 및 향상	학습능력향상	△△△		한달 이내	201*~**~**			**대학교 사회봉사단	△△△	실사	이행중		
		구직역량 강화	000		한달 이내	201*~**~**			** 희망리본 본부	**희망리본 본부	실사	이행중		
생활환경	자산관리	채무문제해결	000		1주일 이내	201*~**~**			무료법률 상담	△△△	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 생활자원을 위해 협력하는 기관들과 본인 및 가족의 기초정보 및 서비스진행과정에 대한 정보를 공유하는 것에 대해 동의합니다.

20\*\*년 \*\*월 \*\*일 성 명 : 000 (인)  
 20\*\*년 \*\*월 \*\*일 사래관리자 : 000 (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	
⑤서비스 대상자 성 명		전화번호	(집) (H.P.)
주 소	자택)		
⑥가구유형	<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"/> 노인부가구 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구		<input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구
⑦대상자 요구서비스			
⑧주 의뢰 문제		의뢰 서비스	
⑨첨부내용			

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

## (2) 작성 예시- 서비스 의뢰서

## 서비스 [ ■ 신청 □ 변경 ] 의뢰서

작성 일자	20**-**-**	담당자	○○○ (인)
소 속	△△구청 주민생활지원과	연 락 처	***-****-*****
의뢰기관	**알콜상담센터	의뢰일자	20**-**-**
의뢰기관 담당자	○○○	의뢰기관 연 락 처	
서비스 대상자 성 명	○○○	전화번호	(집) (H. P.)
주 소	자택)		
가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 청장년인가구 <input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 노인부가구 <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	욕구조사	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		<input type="checkbox"/> 재조사			<input type="checkbox"/> 종결			
⑥ 종결 유형		<input type="checkbox"/> 장기목표 달성		<input 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

## (1) 작성 방법- 사례관리 종결심사서

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

(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 단주 모임을 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 학교생활에 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 생활 안정(부)	보통수준	희망리본사업에 참여하면서 도배기술에 관심이 생겨 자격 취득을 위해 학원 수강 중에 있으며, 자격 취득 후 자활센터 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 자립의지를 보이고 있음.		



서식 9 모니터 상담지(읍면동)

모니터 상담지

①방문일시 :   년   월   일

상담자 :

②세대주		생년월일		전화번호	
주소				휴대전화	
	특이사항 :			비상연락처	

③가족사항(변동사항)

세대주와의관계	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	

④주변관계

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

⑥건강상태				
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: / 시가: )	
	안과	* 과거 이력: 질병명( ) 연도 ( )		
	틀니	<input type="checkbox"/> 각막 <input type="checkbox"/> 백내장 <input type="checkbox"/> 녹내장 <input type="checkbox"/> 시력상실 <input type="checkbox"/> 해당없음 <input type="checkbox"/> 기타( )		
의견	<input type="checkbox"/> 사용 <input type="checkbox"/> 필요 ( <input type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/> 부분 ) <input type="checkbox"/> 해당없음 <input type="checkbox"/> 보수필요			
	<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"/> 노인돌봄 <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 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"/> 움막 <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( )
	<input type="checkbox"/> 폭염취약 <input type="checkbox"/> 한파취약
난방	주 <input type="checkbox"/> 연탄 <input type="checkbox"/> 기름 <input type="checkbox"/> 도시가스 <input type="checkbox"/> 일반가스 <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 정보기록하고, 상담자의 의견 기술
⑦복지서비스	○ 현재 지원인 복지서비스 현황과 희망하는 복지서비스를 기록하고 상담자의 의견 기술
⑧주거환경	○ 거주지형태, 임대현황, 편의시설, 시설상태, 난방, 전기 등의 상태와 가전제품 보유여부 등 기록하고 상담자 의견 기록

## (2) 작성 예시- 모니터 상담지

## 모니터 상담지

방문일시 : 2000년 ○월 ○일

상담자 : △△△

세대주	○○○	생년월일 (외국인등록번호)	전화번호
주소	서울시 ○○구 ○○동		휴대전화
	특이사항 :		비상연락처

가족사항(변동사항)							
세대주와의 관계	성 명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병
본인	○○○		○	고졸	자활참여	질병	당뇨
자	△△△		○	중2	학생	양호	
자	□□□		○	초6	학생	장애	발달2급(자폐)
요구확인	대상자·가족이 원하는 도움·지원의 내용 (표현된 욕구)				- 경제적 지원(생활비, 학원비 등) - 자녀2, 낮기간 동안의 케어		
	대상자·가족의 주요문제·걱정거리 (잠재된 욕구)				- 자녀2, 재활치료 - 주거지 개선		
주요문제	<input checked="" type="checkbox"/> 안전(학대,방임,기타 안전) 문제		<input checked="" type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제		<input type="checkbox"/> 일상생활유지 문제		
	<input type="checkbox"/> 가족관계 문제		<input type="checkbox"/> 사회적관계(친인척,이웃관계) 문제		<input checked="" type="checkbox"/> 경제적 문제		
	<input type="checkbox"/> 교육의 문제		<input type="checkbox"/> 직업의 문제		<input checked="" type="checkbox"/> 생활환경 문제		
	<input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제		<input type="checkbox"/> 기타				
주변관계							
개인/기관		관계/기관명		성명/부서또는담당자		연락처	
개인		형제		○○○			
기관		○○교회		목사			
종교	<input type="checkbox"/> 기독교		<input type="checkbox"/> 천주교		<input type="checkbox"/> 불교		<input type="checkbox"/> 기타( )
	* 다니는곳( ○○교회 )		위치( )		관계( )		

## 상담 내용 및 조치 사항

○○○ 세대는 지속적인 자활참여와 장애아동에 대한 돌봄 등에 대한 서비스제공에 따라, 사례관리 종료 세대로 현재는 주요문제 재발없이 생활하고 있으나, 주거지 노후 등으로 어려움을 호소하는 바, 영구임대 아파트를 신청함, 3개월 이후 재상담을 추진할 예정임.

⑥건강상태				
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: / 시가: )		
	안과	* 과거 이력 : 질병명( ) 연도 ( )		
	틀니	<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( )		
의견	<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			
	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input checked="" type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음			

⑦복지서비스			
성명	현재지원	복지 서비스	<input checked="" type="checkbox"/> 반찬, 도시락 <input checked="" type="checkbox"/> 요양보호, 돌봄 <input type="checkbox"/> 아동/청소년지원 ( ) <input type="checkbox"/> 기관프로그램이용 ( ) <input type="checkbox"/> 기타 ( )
		만족도	<input checked="" type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유: )
	희망지원	후원금 (물품)	금액/내용:      기간:      주기:
		만족도	<input type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유: )
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input checked="" type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음		

⑧주거환경	
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( )
난방	<input checked="" type="checkbox"/> 폭염취약 <input checked="" type="checkbox"/> 한파취약
	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

## 서식 10 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?					

**서식 11**    **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"/> 보통 <input type="checkbox"/> 허약 <input type="checkbox"/>	질병유무		유 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/>		치료여부		유 <input type="checkbox"/> 무 <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									

## 서식 12 솔루션 회의록

<b>솔루션 회의록</b>
----------------

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			

제1부 운영동 불지하보화 추진과 회명복지지원단 운영 개요

제2부 회명복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부  
록

(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

## 복지자원 표준 분류체계

<9개 대분류 51개 중분류>

□ 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
	3-3. 활동(이동) 지원		7-6. 장애·특수교육
	3-4. 위생(이미용) 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. 신체 건강 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. 정신 건강 및 심리 정서 (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	예제	설명
1. 일자리 (6)	1-1. 직업상담 및 알선	직업 및 취업 상담, 취업알선	- 일정한 작업이나 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, 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, 희망리본 프로젝트, 노인일자리사업, 사회적 일자리사업, 지역공동체일자리사업, 직업재활훈련, 인큐베이터 사업단운영	- 지역자활지원센터에서 제공하는 자활을 위한 정보 제공·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, 희망키움 통장사업	- 창업 관련 판로 및 입지, 사업화 컨설팅 및 교육, 정보, 자금, 홍보 및 마케팅 등 지원
	1-5. 직업유지 및 자립 지원	취업후상담및관리, 퇴소후직업 상담, 취업시간담회, 취업자조 모임, 자립정착금지원, 취약계층 가구경제적자립지원, 내일키움 통장사업, 희망플러스사업	- 지역자활지원센터에서 제공하는 자활을 위한 정보 제공·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, 직업교육 재료비 지원	- 앞서의 분류체계로 구분되지 않는 서비스의 내용에 관해 결과적으로 직접적인 현금지원이 이루어진 경우 ※ 해당 교육/강습 시설에서 무료강습 또는 수강하는 것과는 구별
2. 주거 (3)	2-1. 주거환경 개선	집수리지원(일반), 화장실개보수 지원, 지붕개량지원, 도색·도배·장판지원, 누수·방수지원, 보일러 교체·수리, 전기공사·점검, 방충망 설치·수리, 방역서비스, 가스 공사 및 점검, 불량주거환경개선	- 도배, 장판, 방역, 편의시설 등의 마련 및 개·보수를 통해 안전하고 쾌적한 거주환경을 제공하는 서비스 - 주거시설 내·외부에 대한 개·보수를 통해 안전하고 쾌적한 주거 환경을 제공하는데 관련된 일련의 직접 서비스
	2-2. 거처마련 및 이주지원	임시주거지원, 임대주택지원, 이사지원, 이사비지원, 시설입소 지원	- 주거를 대신할 수 있는 '거처마련 및 이주지원'으로, 주거지원에 따라 이동이 필요한 경우 관련된 지원 서비스
	2-3. 주거관련 비용지원	전세비지원, 월세비지원, 난방유 지원, 주거보증금지원	- 전·월세비와 같은 임대료를 지원하거나, 중개수수료 등 주거관련 현금 지원

대분류	중분류	예 제	설 명
3. 일상 생활 (7)	3-1. 가사 지원	가사지원, 가사간병서비스, 세탁, 청소, 의류맞춤구관리, 물품관리, 장보기지원, 행정및일상업무 지원, 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, 식품지원, 외식지원, 기타부식지원	- 저소득 노인, 아동·청소년, 장애인 등 가정형편이 어렵거나 스스로의 힘으로 식사 준비가 어려워 식사를 거르는 대상자에게 지원하는 무료 식사 서비스, 음식 제공 서비스 등
	3-3. 활동(이동) 지원	개인활동지원, 차량지원, 동행 지원, 송영지원, 등하교지원, 실버카지원, 수화지원, 일상생활 훈련, 장애인활동지원, 외국인 통역서비스, 용변관리, 물품배송 서비스	- 노령 및 장애 등으로 거동이 불편한 대상자가 일상 생활과 사회생활을 스스로 수행하는 데 필요한 범위 내에서 제공하는 활동(이동)지원 서비스
	3-4. 위생 지원 (이미용 등)	개인위생관리, 목욕, 이미용지원, 위생용품지원, 신체수발서비스	- 개인 위생관리에 어려움을 겪는 노인, 장애인, 아동 등에게 지자체 및 관련 단체를 통해 지원하는 목욕, 세탁, 이미용 서비스
	3-5. 생활용품 지원	가구지원, 가구관리, 가전제품 지원, 가전제품관리, 상품권지원, 출산용품지원, 청소용품지원, 의류지원, 침구지원, 냉난방용품, 아동·유아용품, 안전용품지원, 컴퓨터 지원, 기타생활용품지원	- 일상생활을 유지하는 데 필요한 의류, 식품, 생활가전, 생활용품 등의 현물 지원 서비스
	3-6. 일상생활관련 비용 지원	교통비지원, 상하수도요금지원, 난방비지원, 전기요금 지원, 의료비감면, 출산비용 지원, 중여세면제, 이동통신요금지원, 장애수당, 장애인연금, 가스 요금 지원, 관리비 지원, 보험료 지원, 생계비지원, 후원금 지원, TV수신료지원	- 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 예치금 (시군지정기탁), 복지서비스 정보물제공, 생계유지활동지원, 생애이벤트 지원, 시설대관 서비스, 취약계층 우대증발급	- 행복 e음 공동모금회 시스템에서 연계한 긴급지원 및 기획사업

대분류	중분류	예 제	설 명
4. 신체 건강 및 보건 의료 (6)	4-1. 질병예방 및 건강관리	건강관리, 만성질환관리, 심혈관 질환관리, 건강상담, 건강교육 및정보제공, 보건및질병예방 교육, 구강교육, 금연교육, 금주 교육, 위생교육, 영양교육, 치매 교육, 응급처치교육, 낙상예방 교육, 투약관리, 가정간호서비스, 건강생활실천통합서비스, 방문 건강관리서비스, 예방접종지원, 마사지, 비만관리, 아토피예방 교육, 자조모임, 치매관리	- 의료적 치료행위는 아니지만 건강한 생활 유지를 위해 필요하다고 판단되는 일련의 예방활동과 일상생활 관리서비스(영양상담, 운동처방 등)
	4-2. 검진·진단 및 치료	일반건강검진, 구강검진, 안과 검진, 영유아건강검진, 노인건강 검진, 발달검사, 선천성대사이상 검사, 난청초기진단, 치매조기 검진, 활력증후측정, 일반진료, 입원진료, 촉탁의진료, 치과진료, 한방진료, 비만치료, 신체장애 진단, 아동·청소년검진, 아토피 치료, 응급의료서비스, 저신장 치료, 환경성질환치료	- 신체적 질병의 완화 및 치료를 목적으로 제공되는 의료적 서비스로 통상적인 의료행위, 진료행위 전체
	4-3. 재활치료	물리치료, 재활치료, 감각치료, 언어치료, 작업치료, 적외선 치료, 전기치료, 통증치료, 수지침치료, 온열 및 냉치료, 운동치료, 신체기능훈련, 청력 훈련, 알콜중독재활치료	- 질병이나 사고에 의한 후유증, 만성질환, 노인병 등 장기치료를 요하는 환자와 기능적 장애에 대해 의료적, 심리적 수단 등을 통해 개인의 기능적 능력을 개발 하고 회복시키는 신체적·물리적 재활 서비스
	4-4. 산전 후 관리	임산부교실, 산전후관리, 임산부 영유아영양보충, 예비부모교육	- 임신과 출산과정에 관련된 일련의 서비스
	4-5. 의약품·의약외품 및 보장구 지원	영양보충제지원, 구충제지원, 한약지원, 안경지원, 보청기지원, 틀니지원, 파스지원, 핫팩지원, 성인기저귀지원, 알레르기질환 지원, 보장구대여, 보장구지원, 보행보조기, 보장구수리, 건강 용품지원, 보습제지원, 비산약품 지원, 재활기구지원, 한혈증지원	- 의약품과 의약외품 및 보장구 등 신체건강 및 일상 생활 편의를 위한 보건의료 관련 물품지원 서비스
	4-6. 보건의료관련 비용 지원	의료비지원, 검사비지원, 난임 부부시술비지원, 약제비지원	- 신체적 질병의 치료나 건강 관련하여 발생된 비용 부분에 대한 현금성 지원
5. 정신 건강 및 심리	5-1. 정신건강 교육	우울증예방교육, 자살예방교육, 약물오남용예방교육, 인터넷 중독예방교육	- 지역사회에서 빈번하게 출현하면서 사회문제화 되는 주요 정신적·정서적 문제와 관련하여(특히, 우울 및 자살, 알콜 및 약물중독, 게임, 인터넷 및 도박중독 등) 해당자 또는 지역사회 주민을 대상으로 실시하는 예방 교육 및 인식개선 교육

대분류	중분류	예 제	설 명
정서 (6)	5-2. 심리검사 및 진단	우울증 검사, 인터넷 중독 진단, 심리검사, 지적장애및정신질환 진단	- 정신건강이나 심리 정서적 문제에 대해 전문적 개입의 최초단계의 서비스
	5-3. 정신·심리 상담	우울증상담, 자살예방상담, 알콜 중독상담, 약물중독상담, 인터넷 중독상담 상담	- 정신적으로 건강한 상태의 유지 및 증진을 위해 제공 되는 심리정서적 지원 및 상담서비스
	5-4. 정서발달 및 치유지 원	놀이치료, 미술치료, 독서치료, 웃음치료, 원예치료, 음악치료, 안부확인및정서지원, 멘토링, 대인관계훈련, 아동청소년심리 지원서비스, 가족관계개선, 사회성향상지원, 무용치료, 반려 동물지원, 아동복합지원, 아동 정서발달지원서비스	- 상담을 제외한 다양한 정서적 지원서비스
	5-5. 정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신과진료, 심리치료, 정신 질환자관리, 도박중독치료	- 정신질환자에 대한 전문적 의료개입 서비스와 이들의 지역사회 복귀를 지원하는 서비스
	5-6. 정신건강관련 비용 지원	정신과 진료 비용 지원, 심리 치료 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	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인, 장애인 등을 시설에 단기 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, 야간보호시설	- 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, 노인돌봄 종합서비스, 방문요양서비스, 간병서비스, 장애인돌봄서비스, 산모/신생아돌봄서비스, 실종 예방물품지원, 요양·돌봄관련 물품지원	- (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, 산후조리 등으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 제공되는 돌봄서비스
	6-5. 장제서비스	장제급여지원, 임종교육, 영정 사진촬영, 장례지원, 장례비 지원	- 생애주기의 흐름에 따라 가족원 또는 서비스 대상자의 사망에 따라 발생하는 일련의 장례절차에 대한 서비스
	6-6. 돌봄·요양 관련 비용지원	가족돌봄비지원, 보호시설비 지원, 양로시설비지원, 양육비 지원, 요양시설비지원	- 보호와 돌봄·요양과 관련하여 발생한 비용에 대한 현금지원이 이루어지는 경우

대분류	중분류	예 제	설 명
7. 보육 및 교육 (8)	7-1. 양육상담 및 부모교육	양육상담, 부모교육	- 양육과정에서 경험하는 애로사항이나 정보부족을 해결하면서, 바람직한 양육환경 조성을 위한 부모 소양교육 서비스
	7-2. 보육 및 양육지원	가정방문, 보육서비스, 방과후 돌봄서비스, 방과후교실, 신체 발달, 입양상담 및 지원	- 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
	7-3. 인지발달 및 학습지원	인지학습치료, 기초학습지원, 독서논술지도, 학습지지원, 보충 학습, 도서(대여)지원, 교구재 지원, 학용품지원, 아동인지능력향상서비스, 다문화가정아동 발달서비스, 교육환경개선, 다문화한국어교육, 발달검사, 방문학습지원, 봉사학습, 생활 교육, 아동·유아말품, 역사교실, 환경교육	- 성장기 인지발달과 학습능력 제고를 위해 제공하는 서비스
	7-4. 특기적성지원	외국어교육, 예체능교육, 경제 교육, 각종특기적성교육, 동아리 활동지원, 코딩교육	- 예체능 특기와 적성개발 서비스
	7-5. 진로지도 및 상담	진로 및 직업상담, 진로탐색 및 체험, 의사소통능력 향상 기술 지원, 학교생활적응력향상지원, 아동자아존중감향상지원, 사회 예절교육, 학업 및 학력복귀 지원	- 진로지도와 상담 관련 서비스
	7-6. 장애·특수교육	언어발달지원, 점자교육, 수화 교육, 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, 노인교실, 노인 대학, 은퇴준비교육, 외국어 교육, 성인한글교실, 한자교육, 경제금융교육, 임종교육	- 성인대상 평생교육 서비스
	7-8. 보육 및 교육관련 비용지원	보육료지원, 아동양육수당지원, 교육비지원, 장학금지원, 학원비 지원, 교복지원	- 직접적인 교육서비스의 연계를 제외하고 교육관련 발생하는 비용의 지원
8. 문화 및 여가 (5)	8-1. 공연·전시 관람지원	영화관람, 공연관람, 스포츠 경기관람, 문화예술현장탐방, 문화예술교육, 문화바우처사업, 문화전시관람	- 공연 및 전시 관람의 기회 제공
	8-2. 체육활동 지원	스포츠바우처, 체육대회참여, 클럽및모임지원, 체육활동 물품 지원, 생활체육활동	- 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, 효도관광지원, 돌봄여행서비스, 여행바우처	- 여가시간의 다양한 활용 욕구에 부합하는 여행 및 관광 프로그램, 지자체별 체험 프로그램, 아동 및 노인을 대상으로 한 복지관광 프로그램, 저소득 계층의 개인 여행을 지원하는 여행바우처 등의 서비스
	8-4. 취미활동지원	음악교실, 미술교실, 요리교실, 바둑교실, 원예교실, 다도교실, 레크레이션 프로그램 참여, 문화강좌 참여, 동아리활동, 공예교실, 노인여자프로그램, 사물놀이, 예체능활동, 종교활동	- 문화·예술, 체육활동, 여행 외 취미·여가 활동을 위한 서비스
	8-5. 문화·여가 관련 비용지원	문화활동 비용지원, 여가활동 비용지원, 가족기념사진촬영	- 문화활동이나 여가활동 관련하여 발생하는 비용에 대한 현금 지원
9. 안전 및 권익보장 (4)	9-1. 안전 및 인권교육	인권교육, 아동권리교육, 학대 예방교육, 안전교육, 교통안전교육, 실종유괴예방교육, 재난 대비안전교육, 권익보장지원, 노인권익향상지원, 성폭력(예방)교육, 학교폭(예방) 교육	- 인권옹호와 권익보장 관련 개인 대면 상담은 물론 지역사회 단위 또는 집단을 대상으로 실시하는 인식개선 교육, 캠페인 등
	9-2. 학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자신고 및 접수지원, 폭력피해자상담 및 지원, 폭력피해자쉼터입소지원, 가정폭력·성폭력피해자 시설입소, 성매매 피해여성시설 입소지원, 안전도우미	- 폭력 및 학대 피해자들의 민·형사상 소송과정에 대한 법률지원 서비스
	9-3. 법률· 및 재무상담	법률상담및지원, 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 비용 지원	변호사 선임 등 관련 비용 지원	- 직접서비스로서 법률, 행정지원서비스 대신 관련 문제 해결에 필요한 비용을 지원·후원하는 경우

제1부 읍면동 복지하브와 추진과 희망복지지원단 운영 개요

제2부 희망복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부  
록

□ 복지자원 표준분류 체계에 따른 제공서비스명

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
1	일자리	직업상담 및 알선	직업 및 취업 상담	구직자 또는 구직 준비 대상자에게 취업안내 및 상담을 통하여 개인의 진로개발, 구직활동을 돕는 서비스 예 : 직업상담, 취업상담 등
2	일자리	직업상담 및 알선	취업알선	구직자나 실직자를 취업하도록 도와주는 일련의 서비스 예 : 직장소개, 취업알선, 아르바이트고용 등
3	일자리	직업능력개발 및 직업교육	공동작업장지원	저소득자나 취업의 기회가 없는 사람들이 공동으로 일할 수 있는 작업 시설을 지원 예 : 공동작업장제공, 공동작업장지원, 소일거리작업장 등
4	일자리	직업능력개발 및 직업교육	내일배움카드지원	근로자가 자율적으로 직업능력개발훈련에 참여할 경우 훈련비용의 일부를 지원함으로써 근로자의 직무능력 향상 및 경쟁력강화를 도모 하는 서비스 예 : 내일배움카드지원 등
5	일자리	직업능력개발 및 직업교육	보호작업장지원	일반고용이 어려운 중증장애인과 같은 대상자에게 보호고용의 기회를 제공하면서 개별화 된 재활계획서에 따라 직업적응훈련, 직업상담, 직업 평가 등의 서비스를 제공하는 직업재활시설 제공 예 : 보호작업장지원, 장애인작업장지원, 노인작업장지원 등
6	일자리	직업능력개발 및 직업교육	자격증취득지원	취업, 창업 등의 자립을 촉진하기 위하여 자격증 취득이 불가피한 대상자에게 필요자격증 취득지원 서비스 예 : 바리스타자격증, 제빵자격증취득지원, 컴퓨터관련자격증취득지원 등
7	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직무교육	직무수행에 필요한 전문지식을 습득하고, 업무능력을 향상시키기 위해 실시하는 교육 및 직무분석서비스 예 : 직무교육, 업무교육, 직무분석 등
8	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직업 및 직장 체험	직업교육의 일환으로 직장(직업)체험을 통하여 간접경험을 토대로 진로 또는 적성에 맞는 직업선택을 할 수 있도록 돕는 서비스 예 : 직장체험, 직업체험 등
9	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직업능력평가	직업재활대상자의 직업능력을 평가하는 과정으로 대상자의 신체적, 정신적, 직업적, 잠재력 등의 행동평가를 통해 목표를 제공해 주고, 그에 따른 최적의 서비스를 제공토록 하기 위한 근거 자료를 통해 구직(구인) 활동에 유용한 판단 정보를 제공 예 : 직업능력흥미검사, 성취도검사, 지능 및 적성검사 등
10	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직업적성검사	개인의 적성이나 기질, 특성이 직종 또는 직업에서 직무수행에 요구되는 활동간의 관계를 측정하여 개인의 진로개발, 구직활동에 유용한 직업 정보를 제공 예 : 적성검사, 직업적성검사 등
11	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직업훈련	구직자나 실직자를 취업하도록 도와주는 일련의 서비스 예 : 직업훈련 등
12	일자리	자활 및 일자리사업	공공근로사업	저소득실업자들에게 국가 및 정부가 한시적으로 공공분야에 일자리를 마련하여 생계를 보장해 주며, 실업을 구제하고자 하는 실업대책사업 서비스 예 : 공공근로사업
13	일자리	자활 및 일자리사업	노인일자리사업	노인사회참여를 위하여 경제활동을 할 수 있도록 일자리를 제공해 주는 사업서비스 예 : 노인일자리제공 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
14	일자리	자활 및 일자리사업	사회적일자리사업	수익성은 낮으나 사회적으로 유용한 서비스를 제공하는 일자리 등을 제공, 알선서비스 예 : 사회일자리제공 등
15	일자리	자활 및 일자리사업	인큐베이터사업단 운영	창업을 필요로 하는 대상자에게 첨단기술관련기업이나 벤처기업 등, 새로운 산업을 육성하기 위해 국가나 지방자치체가 사람, 물자, 자금 등의 사업에 필요한 각종 원조서비스 예 : 장애인창업인큐베이터사업 등
16	일자리	자활 및 일자리사업	자활근로사업	자활근로, 취업, 알선 등의 취업지원, 개인창업지원, 직업훈련지원, 타 자활프로그램참여 의뢰 등을 통해 대상자에게 근로의 기회를 제공하여 기초능력 배양 향상을 돕는 서비스 예 : 자활근로사업 등
17	일자리	자활 및 일자리사업	지역공동체일자리 사업	근로 의사가 있는 대상자에게 지역 내에서 일자리제공, 알선서비스 예 : 지역공동체일자리사업 등
18	일자리	자활 및 일자리사업	직업재활훈련	업무에 필요한 활동을 위한 재활을 통해 취업촉진을 돕는 서비스 예 : 직업재활훈련 등
19	일자리	자활 및 일자리사업	취업성공패키지사업	일정소득 이하의 저소득층이나 취업연계가 필요한 대상자에게 취업성공 수당을 지급함으로써 취업촉진을 도모하는 사업 서비스 예 : 취업성공패키지사업 등
20	일자리	자활 및 일자리사업	희망리본프로젝트	개인별 맞춤형 사례관리를 통하여 스스로 근로의욕고취, 취업능력향상에 힘쓰고 궁극적으로 경제적 자립 할 수 있도록 지원하는 서비스 예 : 희망리본프로젝트 등
21	일자리	창업지원	창업교육	창업에 필요한 교육지원 예 : 바리스타교육, 마케팅전략교육 등
22	일자리	창업지원	창업자금지원	창업에 의지를 가진 대상자에게 창업자금 지원 예 : 공부방창업지원, 카페창업지원 등
23	일자리	창업지원	창업지원	창업에 의지를 가진 대상자에게 창업관련 지원 서비스 예 : 임대출, 컨설팅, 창업멘토링 등
24	일자리	창업지원	희망가게운영	저소득가정 등의 창업을 지원하는 희망가게 운영을 운영유지가 가능하도록 지원 예 : 저소득한 부모여성 희망가게창업지원 등
25	일자리	창업지원	희망키움통장사업	일하는 수급가구 및 비수급 근로빈곤층의 자활을 위한 자금으로써의 목돈마련을 할 수 있도록 돕는 사업서비스 예 : 희망키움통장사업
26	일자리	직업유지 및 자립지원	내일키움통장사업	일하는 수급가구 및 비수급 근로빈곤층의 자활을 위한 자금으로써의 목돈마련을 할 수 있도록 돕는 사업서비스 예 : 내일키움통장사업등
27	일자리	직업유지 및 자립지원	자립정착금지원	취업 또는 창업을 통해 자립과정에 있는 대상자에게 경제적지원을 통한 가계안정 등을 지원 예 : 자립정착금지원 등
28	일자리	직업유지 및 자립지원	취약계층가구경제적 자립지원	가계안정과 자활의지를 가진 한부모 가족에게 경제활동참가를 극대화 시키기며 자립 할 수 있도록 지급 되는 생계형 창업자금지급 서비스 예 : 양육모자립지원서비스 등
29	일자리	직업유지 및 자립지원	취업 후 상담및 관리	취업 후 대상자의 정착지원, 사후관리 등의 지도지원 예 : 취업사후관리, 취업후상담 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
30	일자리	직업유지 및 자립지원	취업자간담회	취업에 성공한 사람들이 서로의 감정, 정보 등을 공유하며 직업유지를 도울 수 있도록 간담회제공 서비스 예 : 취업자간담회, 취업자모임 등
31	일자리	직업유지 및 자립지원	취업자자조모임	취업에 성공한 사람들이 서로의 감정, 정보 등을 공유하며 직업유지를 돕는 서비스 예 : 취업자자조모임, 취업자모임 등
32	일자리	직업유지 및 자립지원	퇴소후직업상담	시설퇴소 후 대상자의 사회복귀, 심리치유 등의 안정고착화 과정을 위한 상담지원 예 : 퇴소 후 상담 등
33	일자리	직업유지 및 자립지원	희망플러스사업	성격검사, 직업흥미도검사, 이력서 쓰는 법 등의 다양한 구직기술 향상을 위한 일련의 취업준비과정 지원 예 : 희망플러스사업, 취업희망플러스사업 등
34	일자리	구직관련 비용지원	직업교육재료비지원	구직활동대상자의 직업교육에 필요한 재료비용 또는 교재비용 지원 예 : 홈페이지재료비지원, 네일아트재료비지원 등
35	일자리	구직관련 비용지원	학원등록비지원	구직활동 또는 창업활동을 위한 교육이 불가피한 대상자의 학원교육비 지원을 통해 구직자의 구직활동을 돕는 서비스 예 : 제빵학원비지원, 컴퓨터학원비 지원 등
36	주거	주거환경개선	가스공사 및 점검	주거 내 가스관련공사 및 안전을 확보하기 위한 실태점검과보수, 교체 등의 서비스 예 : 도시가스설치, 가스점검, 노후가스 배관보수, 가스호수교체 등
37	주거	주거환경개선	누수방수지원	천장, 지붕을 포함한 주거내외 누수방지시설, 방수시설지원 예 : 수도계량기수리, 상수도수리, 동파방지 등
38	주거	주거환경개선	도색도배장판지원	주거환경개선을 위한도색, 도배, 장판교체 지원서비스 예 : 도배, 장판교체서비스, 단열장판지원 등
39	주거	주거환경개선	방역서비스	질병예방을 위해 감염경로의 환경개선 서비스지원 예 : 해충퇴치, 소독, 해충방제 등
40	주거	주거환경개선	방충망설치, 수리	해충방제를 위한 방충망설치 및 수리(교체)지원서비스 예 : 방충망설치, 방충망수리 등
41	주거	주거환경개선	보일러교체, 수리	노후 보일러점검 및 수리를 포함한 난방기계 지원서비스 예 : 보일러교체, 보일러지원 등
42	주거	주거환경개선	불량주거환경개선	주거환경이 일상생활에 어려움이 있을 만큼 문제가 있을 경우 청소/정리 정돈 지원 예 : 쓰레기집 청소, 대형폐기물처리, 생활폐기물처리, 집주변환경정화 등
43	주거	주거환경개선	전기공사 및 점검	전기증설, 누전예방을 포함한 모든 전기관련지원 서비스 예 : 합선수리, 두꺼비집수리, 누전공사, 전기선교체, 조명교체 등
44	주거	주거환경개선	지붕개량지원	지붕개량, 공사를 통한 주거환경개선서비스 지원 예 : 지붕수리, 지붕개선 등
45	주거	주거환경개선	집수리지원 일반	파손, 고장, 노후화 등으로 불편한 실내외 주거환경개선 서비스 예 : 보조손잡이설치, 싱크대높이조절, 방문턱제거, 집수리지원 등
46	주거	주거환경개선	화장실개보수지원	화장실환경개선 서비스 예 : 배수관연결공사, 화장실문턱 낮추기, 파손된변기교체 등
47	주거	거처마련 및 이주지원	시설입소지원	보호자부재 등의 사유로 시설입소 불가피한 대상자(노인, 장애인, 아동 등)에게 시설입소 지원 예 : 노인시설입소지원, 쉼터 입소지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
48	주거	거처마련 및 이주지원	이사비지원	이사에 필요한 관련비용 지원 예 : 용달비, 중개수수료, 포장이사비 등
49	주거	거처마련 및 이주지원	이사지원	이사에 필요한 서비스 지원 예 : 용달, 포장이사, 청소 등
50	주거	거처마련 및 이주지원	임대주택지원	공공의 재정 등의 재원을 지원 받아 주택을 대상자에게 임대하여 주거 지원 예 : 임대주택지원, 매입임대주택 지원 등
51	주거	거처마련 및 이주지원	임시주거지원	주거지가 없는 대상자(노숙자, 노인 등)에게 일시적, 단기적으로 임시 주거 지원 예 : 긴급주거지원, 주거지원, 임시주거지원 등
52	주거	주거관련 비용지원	난방유지원	난방에 필요한 각종 유류 또는 연탄 등의 에너지원을 제공 예 : 연탄지원, 등유지원, 유류지원 등
53	주거	주거관련 비용지원	월세비지원	주거생계비 월세가 필요한 대상자에게 월세비 지원 예 : 월세체납 금액지원, 월세비지원 등
54	주거	주거관련 비용지원	전세비지원	생계에 필요한 주거마련을 위하여 전세비용 지원 예 : 전세비지원 등
55	주거	주거관련 비용지원	주거보증금지원	주거마련에 필요한 계약금, 보증금 등의 자금지원 예 : 보증금지원, 계약금지원 등
56	일상생활	가사 지원	가사간병서비스	거동불편자에 대한 가사간병지원 서비스 예 : 가사도우미서비스, 가사간병서비스 등
57	일상생활	가사 지원	가사지원	가정에서 일상적으로 수행되는 모든 제반활동 지원 예 : 청소, 부엌일, 장보기대행, 세탁 등
58	일상생활	가사 지원	물품관리	일상생활이 어려운 대상자들을 대신하여 가정 내 물품관리들을 대행 교육해 주는 서비스 예 : 주방정리, 장롱정리, 옷정리 등
59	일상생활	가사 지원	세탁	일상생활 세탁지원 서비스 예 : 세탁, 빨래 등
60	일상생활	가사 지원	의류및침구관리	일상생활 의류 및 침구제공 서비스 예 : 침구류수선, 침구세탁 등
61	일상생활	가사 지원	일상생활훈련및교육	일상생활에 필요한 훈련 및 교육지원 서비스 예 : 의식주관련활동훈련, 공과금납부지도, 일상생활훈련교육
62	일상생활	가사 지원	장보기지원	대상자의 어려움을 대신하여 장보기지원 서비스 예 : 장보기지원 등
63	일상생활	가사 지원	청소	일상생활 청소지원 서비스 예 : 청소지원 등
64	일상생활	가사 지원	행정및일상업무지원	일상생활의 어려움이 있는 장애인들을 위해 행정업무를 도와주거나 대행 해 주는 일련의 서비스 예 : 공과금수납, 행정업무도움 등
65	일상생활	식사(식품) 지원	간식지원	취약계층에게 일련의 간식을 지원하는 서비스 예 : 빵, 떡, 과일 등
66	일상생활	식사(식품) 지원	고기지원	취약계층 대상자에게 일상생활을 위한 일련의 고기지원사업, 서비스 예 : 삼겹살, 국거리, 소고기 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
67	일상생활	식사(식품) 지원	급식지원	취약계층에게 단체급식지원 서비스 예 : 노인무료급식, 아동급식, 노숙인 점심제공 등
68	일상생활	식사(식품) 지원	기타부식지원	대상자 주식이 아닌 부가적 식품 등을 지원하는 서비스 예 : 부식세트 등
69	일상생활	식사(식품) 지원	김치지원	취약계층 대상자에게 일상생활을 위한 일련의 김치지원 사업, 서비스에 예 : 총각김치, 곁절이, 갓김치 등
70	일상생활	식사(식품) 지원	도시락지원	취약계층에게 도시락을 제공하는 서비스 예 : 도시락지원
71	일상생활	식사(식품) 지원	떡국지원	취약계층에게 명절맞이 떡국지원 서비스 예 : 떡국지원
72	일상생활	식사(식품) 지원	라면지원	취약계층 대상자에게 일상생활을 위한 일련의 라면지원 사업, 서비스에 예 : 라면지원 등
73	일상생활	식사(식품) 지원	밀반찬지원	취약계층에게 밀반찬을 만들어 제공/배달하는 서비스 예 : 갈비지원, 밀반찬지원, 반찬지원 등
74	일상생활	식사(식품) 지원	상차림지원	취약계층 대상자를 대신하여 상차림 지원 예 : 생일상차림, 제사상차림 등
75	일상생활	식사(식품) 지원	식사관리	식생활개선이 필요한 대상자에게 식사관리서비스 지원 예 : 식생활개선, 음식조절, 영양관리 등
76	일상생활	식사(식품) 지원	식사지원	취약계층에게 식사를 제공하는 서비스 예 : 이웃돕기 식사지원 등
77	일상생활	식사(식품) 지원	식품지원	대상자에게 식사가 아닌 일련의 식품(식품료)을 지원하는 서비스 예 : 파, 고구마, 배추, 김 등
78	일상생활	식사(식품) 지원	쌀지원	쌀(양곡, 백미) 지원 예 : 쌀 지원, 백미지원, 양곡지원, 잡곡지원 등
79	일상생활	식사(식품) 지원	외식지원	취약계층에게 외식을 할 수 있도록 지원하는 서비스 예 : 외식쿠폰, 사랑의 만찬, 사랑의 장바구니 등
80	일상생활	식사(식품) 지원	음료품지원	취약계층에게 음료를 제공하는 서비스 예 : 우유, 아쿠르트, 건강음료 등
81	일상생활	식사(식품) 지원	잡곡지원	쌀을 제외한 모든 곡식을 지원하는 서비스 예 : 보리, 밀, 콩, 팥, 옥수수, 조 등
82	일상생활	위생(이미용) 지원	개인위생관리	개인 위생관리에 필요한 일련의 서비스 통칭 예 : 위생관리, 손발톱 관리 등
83	일상생활	위생(이미용) 지원	목욕	거동이 불편한 대상자 또는 노인, 아동에게 질병예방 및 위생관리를 위한 목욕서비스 제공 예 : 목욕지원, 위생지원, 이미용 지원 등
84	일상생활	위생(이미용) 지원	위생용품지원	위생관리에 필요한 일련의 용품지원 서비스 예 : 샴푸, 비누, 목욕용품 등
85	일상생활	위생(이미용) 지원	이미용지원	취약계층에게 이미용 서비스를 제공하는 서비스 예 : 이발지원, 목욕지원, 위생지원 등
86	일상생활	위생(이미용) 지원	신체수발서비스	거동 불편한 대상자에게 배설도움, 신체청결 등과 같은 각종 수발 서비스 제공 예 : 손발톱정리, 용변관리, 옷갈아입히기 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
87	일상생활	활동(이동) 지원	차량지원	거동이 불편한 대상자가 이동을 할 수 있도록 차량을지원해 주는서비스 예 : 실버카지원, 장애인택시지원 등
88	일상생활	활동(이동) 지원	개인활동지원	개인활동에 필요한 일련의 지원서비스 예 : 개인활동지원 등
89	일상생활	활동(이동) 지원	동행지원	대상자와 동행을 통해 일상생활의 지원하는 서비스 예 : 동행지원, 나들이 동행 등
90	일상생활	활동(이동) 지원	등하교지원	학교와 집을 오갈 수 있는 일련의 등하교 지원서비스 예 : 등하교 동행, 등하교 자전거지원, 등하교 차량운행 등
91	일상생활	활동(이동) 지원	물품배송서비스	가구, 가전제품 등의 후원물품 또는 물품 전달(이동) 제공해주는 서비스 예 : 배달서비스, 가구, 전자제품운달 등
92	일상생활	활동(이동) 지원	송영지원	대상자의 활동지원을 위한 송영 지원 서비스 예 : 송영지원 등
93	일상생활	활동(이동) 지원	수화지원	농아인들이 의사소통의 장애로 인한 어려움을 해결하고자 수화통역 등을 지원하여 사회생활활동을 영위할 수 있는 지원서비스 예 : 수화지원 등
94	일상생활	활동(이동) 지원	실버카지원	거동이 불편한 노인 또는 노인에게 이동의 어려움을 해소할 수 있도록 지원하는 실버카 서비스 예 : 실버카지원, 노인이동차지원 등
95	일상생활	활동(이동) 지원	외국인통역서비스	도움이 필요한 외국인에게 통역서비스 제공 예 : 통역서비스 등
96	일상생활	활동(이동) 지원	응변관리	응변이 어려운 대상자의 활동 지원서비스 예 : 화장실 안전바, 기저귀, 매트, 응변보조기 지원 등
97	일상생활	활동(이동) 지원	일상생활훈련	일상생활에 필요한 훈련 및 교육 지원서비스 예 : 의식주 관련 활동훈련, 공과금 납부지도, 일상생활 훈련교육 등
98	일상생활	활동(이동) 지원	장애인활동지원	신체, 정신적 장애인들이 일상생활이나 사회생활에 어려움을 지원하는 일련의 서비스 예 : 장애인택시, 장애인활동 지원 등
99	일상생활	생활용품 지원	가구관리	가정내 보유한 가구의 수리점검서비스 예 : 장롱보수, 식탁수리 등
100	일상생활	생활용품 지원	가구지원	취약계층에게 필요한 일련의 가구지원 예 : 수납장, 책꽂이, 책상, 식탁, 의자 등
101	일상생활	생활용품 지원	가전제품관리	전기가전제품의 이상으로 불편을 겪는 대상자에게 수리/점검서비스 예 : 밥솥수리, 냉장고수리, 세탁기수리 등
102	일상생활	생활용품 지원	가전제품지원	일상생활에 필요한 일련의 가전제품지원 예 : 선풍기, TV, 냉장고 등
103	일상생활	생활용품 지원	기타생활용품지원	생활에 필요한 일련의 생활용품 지원서비스 예 : 제공서비스명으로 구체화 되지 않은 일련의 생활용품 통칭
104	일상생활	생활용품 지원	냉난방용품	취약계층에게 생활에 필요한 냉방용품 지원서비스 예 : 선풍기, 에어컨, 쿨매트, 온수매트, 온풍기 등
105	일상생활	생활용품 지원	상품권지원	생활용품 구입 등이 가능한 상품권 지원 예 : 백화점상품권, 온누리상품권 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
106	일상생활	생활용품 지원	아동·유아용품	생활에 관련된 육아용품 지원 예 : 젖병, 분유, 손수건, 의류 등
107	일상생활	생활용품 지원	안전용품지원	생활에 필요한 안전용품 지원 예 : 소화기, 안전등, 마스크, 가스차단기 등
108	일상생활	생활용품 지원	의류지원	의류 또는 속옷지원 예 : 의류지원, 속옷지원 등
109	일상생활	생활용품 지원	청소용품지원	청소에 필요한 일련의 제품 지원 예 : 세탁세제, 마대, 수세미, 행주, 청소기 등
110	일상생활	생활용품 지원	출산용품지원	출산 전후 필요한 일련의 출산용품 지원서비스 예 : 출산용품지원, 유모차지원, 유축기, 수유구선지원 등
111	일상생활	생활용품 지원	침구지원	위탁계층침구(이부자리)지원서비스 예 : 침구지원, 이불지원, 침대지원 등
112	일상생활	생활용품 지원	컴퓨터지원	컴퓨터지급 또는 수리관련서비스 예 : 컴퓨터수리, 컴퓨터지원 등
113	일상생활	일상생활 관련 비용지원	가스요금 지원	체납 또는 미납된 가스요금지원 예 : 가스요금지원 등
114	일상생활	일상생활 관련 비용지원	관리비 지원	체납 또는 미납된 관리비지원 예 : 관리비지원 등
115	일상생활	일상생활 관련 비용지원	교통비지원	일상생활에 필요한 일련의 교통비지원 예 : 설맞이 고향방문교통비지원, 학생통학비지원, 장애인 교통비지원 등
116	일상생활	일상생활 관련 비용지원	난방비지원	생활의어려움으로난방비지원에무리가있는가정내난방비지원서비스 예 : 난방비지원, 유류비지원 등
117	일상생활	일상생활 관련 비용지원	보험료지원	보험이 필요한 대상에게 보험료 지원서비스 예 : 풍수해보험, 사망보험, 화재보험 등
118	일상생활	일상생활 관련 비용지원	상하수도요금지원	일상생활의 가계 어려움을 지원하는 상하수도요금지원 예 : 수도요금지원, 상하수도요금 지원 등
119	일상생활	일상생활 관련 비용지원	생계비지원	생계에 필요한 일련의 비용지원 예 : 생계유지 비용지원 등
120	일상생활	일상생활 관련 비용지원	의료비감면	취약계층의 의료비 감면서비스 예 : 의료비 감면지원 등
121	일상생활	일상생활 관련 비용지원	이동통신요금지원	체납 또는 미납된 이동통신 요금지원 예 : 이동통신 요금지원, 핸드폰 요금지원, 전화요금 지원 등
122	일상생활	일상생활 관련 비용지원	장애수당	신체장애로 인하여 생활이 어려운 대상에게 수당 지급서비스 예 : 장애수당 등
123	일상생활	일상생활 관련 비용지원	장애인연금	신체장애로 인해 지급되는 일련의 장애인연금서비스 예 : 장애인 연금 등
124	일상생활	일상생활 관련 비용지원	전기요금지원	저소득층(에너지취약계층) 전기요금 미납가구를 지원하여 일상생활 안정을 위한 일련의 서비스 예 : 저소득층 전기요금 지원 사업, 사랑의 에너지나눔 사업 등
125	일상생활	일상생활 관련 비용지원	증여세면제	취약계층 증여세감면/면제서비스 예 : 증여세면제 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
126	일상생활	일상생활 관련 비용지원	출산비용지원	일상생활이 어려운 대상자에게 출산으로 인한 일련의 비용을 지원 예 : 출산비용지원 등
127	일상생활	일상생활 관련 비용지원	후원금지원	대상자에게 교육, 생계, 주거 등 일련의 일상생활을 위한 일련의 후원금 지원서비스 예 : 후원금지원 등
128	일상생활	일상생활 관련 비용지원	TV수신료지원	생활이 어려운 기초생활수급자, 차상위, 장애인, 국가유공자 등에게 TV 수신료 감면 및 전액면제를 통해 일상생활을 지원하는 일련의 서비스 예 : TV수신료지원
129	일상생활	복합지원	공동모금회 긴급지원	재해, 재난 및 공공부조제도의 사각지대에 노출되어 일상생활에 심각한 어려움을 겪고 있는 수급자 및 저소득층에게 일시적으로 긴급지원을 하여 위급상황을 극복 할 수 있도록 공동모금회에서 지원하는 일련의 제도 * 공동모금회서비스의 경우 별도서비스 등록 필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리 시 자동적으로 수해등록
130	일상생활	복합지원	공동모금회 후원(지정기탁)현금	일반국민이 지원해 주고자하는 복지대상자를 지정하여 공동모금회로 지원금을 기탁하는 사업 * 공동모금회 서비스의 경우 별도서비스 등록 필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리시 자동적으로 수해등록
131	일상생활	복합지원	공동모금회기획사업	복지사각지대의 사회문제해결 또는 제도화를 위하여 배분사업을 기획하고 복지대상자를 지원하기 위해 공동모금회와 지자체간 업무협약을 맺은 사업* 공동모금회서비스의 경우 별도서비스등록 필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리시 자동적으로 수해등록 예 : 서울시 '따뜻한 겨울보내기', 경기도 '무한돌봄'
132	일상생활	복합지원	공동모금회에치금(시군지정기탁)	공동모금회를 통한 예치금(시군지정기탁)후원 * 공동모금회 서비스의 경우 별도서비스 등록 필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리 시 자동적으로 수해등록
133	일상생활	복합지원	공동모금회후원(지정기탁)현물	일반국민이 지원해 주고자 하는 복지대상자를 지정하여 공동모금회로 지원물품을 기탁하는 사업 * 공동모금회 서비스의 경우 별도서비스 등록 필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리 시 자동적으로 수해등록
134	일상생활	복합지원	공동모금회후원 의뢰	기부발생시 지자체로 후원대상자 추천을 의뢰하여, 지자체에서 어려운 상황에 처한 대상자를 선정하여 후원대상자로 추천하여 지급 되는 일련의 서비스 * 공동모금회 서비스의 경우 별도서비스 등록 필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리 시 자동적으로 수해등록
135	일상생활	복합지원	복지서비스정보물 제공	다양한 복지서비스를 제공받는 수혜자에게 복지서비스 관리가 가능하도록 달력, 현황판 등의 현물지원 예 : 복지서비스 안내현황판, 달력 등
136	일상생활	복합지원	생계유지활동지원	생계유지를 위한 생산활동 지원서비스 예 : 농기계수리, 가족진료, 자동차 무상정비 등
137	일상생활	복합지원	생애이벤트지원	저소득주민중 형편이 어려운 대상자에게 생일잔치, 결혼식, 돌잔치, 환갑잔치 등 생애에 있어 기념 할 수 있는 이벤트 행사지원 예 : 무료결혼식지원, 칠순잔치, 생일파티지원 등
138	일상생활	복합지원	시설대관서비스	문화활동 및 서비스지원에 필요한 장소 대관 및 물품대여 예 : 빔프로젝트대여, 시설대관지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
139	일상생활	복합지원	취약계층 우대증 발급	취약계층의 감면, 할인 등을 위한 우대증발급 예 : 청소년증, 장애인증, 보훈증, 노인우대증 등
140	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	가정간호서비스	지속적인 간호가 필요한 대상자, 거동이 불편한 대상자를 대상으로 가정내 이루어지는 간호서비스 예 : 가정간호서비스, 재가간호서비스 등
141	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강관리	건강관리를 통하여 질병예방 및 건강관리를 도모를 제반하는 모든서비스 예 : 건강관리정보제공, 환절기건강관리법, 기상알림 등
142	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강교육및정보제공	건강유지, 증진을 위한 건강관련 정보제공 및 건강증진 교육서비스 예 : 건강정보제공, 건강교육 등
143	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강상담	건강상담을 통해 질병예방 및 건강유지를 돕는 일련의서비스 예 : 건강상담 등
144	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강생활실천 통합서비스	건강생활실천 통합서비스를 통한 건강증진 사업 서비스 예 : 건강생활통합서비스
145	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	구강교육	올바른 잇솔질과 치아관리의 중요성 등 구강교육을 통하여 치아관련 병예방을 돕는 교육서비스 예 : 어린이 구강교육, 올바른 잇솔질 등
146	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	금연교육	흡연습관이 있는 사람에게 흡연을 중지시키기 위한교육 또는, 흡연을 시작하지 않도록 교육하는 흡연방지 교육을 포함한 흡연관련 교육서비스 예 : 금연교육 등
147	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	금주교육	알코올 의존자 또는 의존가능성을 가지고 있는 대상자에게 금주교육으로 알콜중독 등의 질환으로부터 건강관리를 할 수 있도록 도움 예 : 금주교육, 알콜중독예방교육 등
148	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	낙상예방관리	자신의 의지와 관계없이 갑자기 넘어져서 뼈와 근육등에 손상을 입는 사고를 예방하기 위해 운동, 교육 등의 관리서비스 예 : 낙상예방, 낙상예방교육, 낙상예방관리
149	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	마사지	직접피부에 일정한 방법으로 역학적 자극을 주어 신체의 변조를 바로잡아 병을 치료하고 건강을 증진시키는 시술치유서비스 예 : 마사지 등
150	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	만성질환관리	뇌혈관질환, 고혈압증, 당뇨병 등의 성인병, 노인병이나 결핵, 성병 등의 만성전염병에 대한예방, 조기발견, 조기치료 재활을 포함한 일련의 건강 관리활동 예 : 고혈압관리, 성인병관리, 만성질환관리 등
151	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	방문건강관리서비스	가정에 기거하면서 혼자서 자신의 일상생활을 이끌어 나가지 못하는 병약자나 기초생활보장대상 노인, 장애인 등의 가정에(현장)방문하여 건강관리관련서비스를 제공 예 : 방문건강관리서비스, 재가건강관리서비스 등
152	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	보건및질병예방교육	건강의 보호, 유지, 증진, 질병예방을 위해 건강생활에 대한이해, 태도, 습관학습 관련교육 예 : 보건교육, 환절기별 유행성 질병예방교육, 전염병예방교육, 낙상예방 교육 등
153	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	비만관리	비만에 노출된 소아, 성인 등의 대상자에게 건강검진, 식습관관리, 운동등의 서비스를 제공해줌으로써 건강한 생활을 유지하도록 돕는 서비스 예 : 식이조절, 체중관리, 체지방검사 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
154	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	심혈관질환관리	심혈관질환인 고혈압, 심장질환, 동맥질환, 부정맥 등의 심장과 주요동맥에 발생하는 질환의 관리를 통하여 위험을 낮추고, 호전될 수 있도록 돕는 모든 관련 서비스 예 : 고혈압환자 식사관리, 지질검사 등
155	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	아토피예방교육	아토피에 대한 정확한 정보와 이해를 통해 아토피에 대한 예방관리교육 예 : 아토피예방교육, 아토피 교육 등
156	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	영양교육	신체, 식사, 식품을 포함한 영양교육서비스 예 : 영양교육 등
157	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	예방접종지원	전염성질환 등의 질병에 대한 면역력을 증가시키기 위해 인체에 주사 또는 접종하여 질병예방 및 건강유지를 도모 예 : 자궁경부암백신접종, 결핵예방접종, 유행성독감예방접종 등
158	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	위생교육	위생식사의 보급과 향상을 통하여 질병예방과 건강증진을 도모하는 교육서비스 예 : 위생교육 등
159	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	응급처치교육	갑자기 발생한 외상이나 질환과 같은 응급상황에 대처 할 수 있는 응급처치 교육을 통해 응급상황에 발생한 외상과 질환이 사망 또는 장애로 이어지지 않도록 예방교육 예 : 심폐소생술, 어린이 응급처치 교육 등
160	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	자조모임	공통적인 문제를 가진 사람들이 모여 공통의 목표를 가지고 자발적인 비전문적 활동을 함으로써 집단구성원 개개인이 도움을 얻는 모임 예 : 암환자 자조모임, 고혈압환자 자조모임 등
161	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	치매관리	치매환자의 치매증상개선과 가족의 간호부담 경감 등의 치매관련 관리 서비스 예 : 치매노인 등록관리, 치매노인 및 그 보호자상담, 사설입소안내, 치매노인 명찰보급 등
162	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	치매교육	치매예방교육, 치매환자 보호자 치매환자 돌봄교육 등의 치매관련 교육 서비스 예 : 치매교육, 치매예방교육, 치매환자 보호자교육 등
163	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	투약관리	스스로 투약이 불가능한 대상자에게 처방된 투약량, 회수, 용법에 따라 복용을 도와 질병치유를 돕는 투약관리서비스 예 : 투약서비스, 투약관리 등
164	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	구강검진	구강관련 질환예방을 위한 구강검진서비스 예 : 구강암검진, 충치, 치주질환검진 등
165	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	난청초기진단	순음청력검사, 어음청력검사 등의 청력검사를 통해 난청 여부 및 귀의 질환을 검진하는 관련서비스 예 : 신생아 난청초기진단, 난청초기진단 등
166	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	노인건강검진	노인대상 건강검진서비스 예 : 혈압, 당뇨, 만성신질환, 치매, 요실금, 체력검진서비스 등
167	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	발달검사	어린이, 청소년, 영유아의 발달이 정상발달과정의 어느 정도에 이르고 있는지를 판단하는 검사 제공 예 : 사회성숙도검사, 덴버발달 판별검사 등
168	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	비만치료	비만으로 인한 합병증을 예방하기 위해 식습관 개선, 운동치료 등을 통한 체중감량 비만치료서비스 예 : 비만치료, 비만진료 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
169	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	선천성대사이상검사	신생아를 대상으로 대사이상 질환에 대한 선별검사 서비스 예 : 선천성대사이상검사 등
170	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	신체장애진단	정신지체, 정서장애 등의 정신병(정신결함)을 제외한 신체적 기능의 장애판단 및 진단 예 : 신체장애진단, 장애진단 등
171	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	아동·청소년검진	성장기아동, 청소년에게 필요한 검진지원 서비스 예 : 신장, 체중, 시력, 청력, 소변, 빈혈검사 등
172	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	아토피치료	아토피치료를 위한 의약품지원 및 질환 치료 예 : 아토피치료, 피부질환치료 등
173	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	안과검진	안과관련 질병예방, 질병여부를 판단하기 위한 안과관련 검진 서비스 예 : 시력검사, 안압검사 등
174	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	암검진	암 검진이 필요한 취약계층 대상에게 암으로부터 조기발견 및 예방을 할 수 있도록 검진 지원 서비스 예 : 간암검사, 유방암검사, 위암검사, 대장암검사 등
175	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	영유아건강검진	영유아 대상 성장검진서비스 예 : 머리둘레, 키, 몸무게, 시력, K-ASQ(발달선별검사)등
176	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	응급의료서비스	대상자의 응급상황이 발생할 경우 지원되는서비스 예 : 안심콜, 엠블런스지원 등
177	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	일반건강검진	건강검진을 통하여 대상자의 초기진단 및 건강상태확인, 질병의 예방에 방을 돕는 제반의 건강검진서비스 예 : 소변검사, 혈액검사, 심전도검사, 체질검사 등
178	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	일반진료	일반적 의료서비스지원 예 : 일반내과진료, 피부과진료, 이비인후과진료 등
179	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	입원진료	병원 입원을 통하여 질병치료를 돕는 진료서비스 예 : 입원치료, 입원지원 등
180	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	저신장치료	아동기의 성장호르몬분이 이상 등으로 인한 저신장치료지원호르몬치료, 운동과 영양식 처방 예 : 저신장치료, 성장호르몬치료 등
181	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	축탁의진료	시설 내 또는 방문축탁의를 통한 진료서비스 예 : 축탁의진료 등
182	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	치과진료	구강질환조기발견 및 치료지원서비스 예 : 치아 홈메우기, 장애인 무료치과진료사업, 스켈링 및 치면세균관리 등
183	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	치매조기검진	치매위험이 높은 대상에게 조기검진을 실시하여 치매환자를 조기발견, 관리하여 치매증상을 호전시키거나, 심화방지서비스 예 : 치매조기검진 등
184	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	한방진료	한의학을 통한 진료서비스 예 : 침, 부항, 뜸 등 진료서비스
185	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	환경성질환 치료	생활환경에 의해 발생하는 질병폐렴, 천식, 아토피 등과 같은 환경성 질환질환을 치료하는 제공서비스 예 : 폐렴, 천식, 아토피, 비염치료 등
186	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	활력증후측정	맥박수, 호흡수, 체온, 혈압 등의 상태를 통하여 신체의 상태를 알아보는 검진서비스 예 : 활력증후측정 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
187	신체건강 및 보건의로	재활치료	감각치료	걷기, 학습하기 등 커다란 과제의 직접적 수행이 아니라 그에 필요한 여러 감각들을 느끼고 통합해 나갈 수 있도록 해주는 치료 예 : 시각, 청각, 촉각, 미각, 전정감각, 고유수용성감각치료 등
188	신체건강 및 보건의로	재활치료	물리치료	열, 얼음, 전기, 초음파, 기계적인 힘 등을 이용하여 통증완화, 치유촉진 등의 효과를 얻고자하는 치료 예 : 물리치료, 작업치료, 온열치료 등
189	신체건강 및 보건의로	재활치료	수지침치료	수지침을 통하여 치료 점과 상응부위에 자극을 주어전신의 질병을 예방 관리 치료서비스 예 : 수지침치료 등
190	신체건강 및 보건의로	재활치료	수치료	치료적 목적을 위해 물을 적용하여 하는 치료방법으로, 액체로서의 물 뿐만 아닌 여러 가지 형태(고체, 액체, 기포, 얼음, 증기)의 물을 신체에 적용하여 각종 질병을 다스려 낮게 하는 물리치료와 재활치료의 일환 예 : 수중생활, 물마사지, 온열치료, 사우나 등
191	신체건강 및 보건의로	재활치료	신체기능훈련	질병이나 장애등으로 심신기능이 저하되어 있는 사람에 대해 장애를 최소한으로 멈추게 하거나 상실된 기능회복을 목적으로 시행하는 훈련 서비스 예 : 신체기능훈련, 기능회복훈련, 체력단련훈련 등
192	신체건강 및 보건의로	재활치료	알콜중독재활치료	알코올 의존자에게 일상생활이 가능하도록 행동관리, 재발예방등의 재활 치료지원서비스 예 : 알콜중독재활치료, 알콜중독치료 등
193	신체건강 및 보건의로	재활치료	언어치료	언어장애가 있어 의사소통이 어려운 사람들의 발달상태 및 언어능력을 평가하여 언어의 발달을 유도하고 원활하게 의사소통이 이뤄지도록 돕는 치료서비스 예 : 언어치료 등
194	신체건강 및 보건의로	재활치료	온열 및 냉치료	온열 또는 냉찜질을 통하여 통증완화, 치유촉진등의 효과를 얻고자하는 치료서비스 예 : 온열치료, 냉찜질 등
195	신체건강 및 보건의로	재활치료	운동치료	신체기능을 호전시키고 일상생활의 수행을 쉽게 하도록 운동을 통한 치료서비스 예 : 스트레칭체조, 재활수마, 요가 등
196	신체건강 및 보건의로	재활치료	작업치료	손상이나 질병, 질환, 장애를 지닌 환자들에게 일상생활의 활동을 치료적 목적으로 사용하는 치료서비스 예 : 작업치료 등
197	신체건강 및 보건의로	재활치료	재활치료	장애를 가진 사람 또는 가질 수 있는 사람에게 신체적, 감각적, 지능적, 심리적, 사회적 수준을 성취하고 유지하도록 수행하는 모든 서비스 예 : 운동치료, 작업치료, 언어치료 등 세분화 되지 않는 일반적서비스 포함
198	신체건강 및 보건의로	재활치료	적외선치료	물리치료의 일부인 적외선치료를 통해 통증을 감소시키고 근육을 이완 하며 혈액순환, 식균작용, 노폐물의 제거를 돕는 치료서비스 예 : 적외선치료 등
199	신체건강 및 보건의로	재활치료	전기치료	전류를 인체에 통하게 하거나, 전기자극을 통하여 병을 치료하는 치료 서비스 예 : 전기치료 등
200	신체건강 및 보건의로	재활치료	청력훈련	청각장애인 또는 청각에 문제가 있는 대상자에게 모든 음향적단서를 최대한 활용할 수 있도록 지도하는 훈련 예 : 청능훈련, 청각재활프로그램 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
201	신체건강 및 보건의료	재활치료	통증치료	통증을 없애 환자 또는 대상자에 고통을 완화해 주는 치료서비스 예 : 통증치료 등
202	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	산전후건강관리	출산 전, 후임산부관리를 통해 건강한 출산과 육아를 돕는 서비스 예 : 산모마사지, 신생아마사지, 산모혈당관리, 산후관리 등
203	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	예비부모교육	신생아관리, 아동의 발달 주기별건강관리 및 양육교육을 위한 예비부모교육 예 : 예비부모교육 등
204	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	임산부교실	출산 전, 후임산부와 배우자, 보호자를 대상으로 질병예방 및 건강한 출산, 육아관련교육서비스 예 : 아동발달교육, 유방관리교육, 오감태교교실, 모유수유관리, 분만교육 등
205	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	임산부영유아영양 보충	영양상태가 취약한 영유아 또는 산모에게 영양불량문제해소를 위해 특정식품을 일정기간동안 제공서비스 예 : 임산부영유아보충사업 등
206	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	건강용품지원	질병예방이나 건강증진을 목적으로 사용하는 의료행위의 보조식품 또는 용품지급 예 : 안마기, 안마의자, 건강보조식품, 비타민, 저주파자극기 등
207	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	구충제지원	기생충 구제를 위하여 구충제 지원으로 질병예방 서비스 예 : 구충제지원 등
208	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보습제지원	아토피 예방관리 사업으로 피부면역력 강화를 위한 보습제지원 예 : 보습제지원 등
209	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구대여	신체결함 및 불편을 가지고 있는 대상자에게 보조기구를 대여해 주는 서비스 예 : 휠체어대여, 의수대여, 의족대여, 전동스쿠터 대여 등
210	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구수리	보장구를 사용 중에 있는 대상자에게 보장구 수리를 통하여 보장구를 지속적으로 이용 할 수 있도록 돕는 서비스 예 : 휠체어수리, 재활보조기구수리, 목발수리 등
211	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구지원	신체결함 및 불편을 가지고 있는 대상자에게 보조기구를 지원해주는 서비스 예 : 휠체어지원, 의수지원, 의족지원, 전동스쿠터 지원 등
212	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보청기지원	청력손실로 인하여 불편한 대상자에게 일상생활 불편함을 해소하기 위해 보청기지원 예 : 보청기지원 등
213	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보행보조기	거동이 불편한 대상자 또는 노인 등에게 거동을 돕는 보행보조기를 지원 또는 대여해주는 서비스 예 : 목발지원, 지팡이지원, 보행보조기지원 등
214	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	비상약품지원	상비비상약품(킷, 세트)제공 예 : 구급함지급, 비상약품제공 등
215	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	성인기저귀지원	요실금 또는 변실금에 시달리는 노인, 사고로 인한 거동이 불편한 대상자 등에게 성인기저귀 지원서비스 예 : 성인패드지원, 성인기저귀지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
216	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	안경지원	시력교정이 필요하거나 노안이 온 대상자에게 안경지원서비스 예 : 안경지원, 돋보기지원, 렌즈지원 등
217	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	알레르기질환지원	알레르기로 인한 질환으로 불편함을 가지고 있는 대상자에게 알레르기 원인해소, 치료약지원 등을 통한 치유지원서비스 예 : 알레르기질환지원, 알레르기성 호흡기 질환관리 등
218	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	영양보충제지원	영양상태가 취약한 대상에게 영양불량 문제해소를 위해 특정식품을 일정기간동안 제공서비스 예 : 영양보충제지원
219	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	재활기구지원	신체재활치료를 목적으로 하는 보조기구에 대한 교부나 대여 또는 수리와 같은 일련의 지원서비스 예 : 자세교정벨트, 목견인기, 무릎보호대, 운동기구지원, 재활기구수리 서비스 등
220	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	틀니지원	치아일부가 상하거나, 모든 치아의 사용이 어려워 틀니의 사용이 불가피한 대상자에게 틀니지원 예 : 부분틀니지원, 완전틀니지원, 틀니교체 등
221	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	파스지원	근육통과 같은 파스가 필요한 대상자에게 파스지원을 통해 통증완화를 돕는 서비스 예 : 한방파스지원, 쿨파스, 온파스지원 등
222	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	한약지원	한약지원을 통한 건강유지, 증진도모서비스 예 : 한약지원 등
223	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	핫팩지원	찜질 또는 온열이 필요한 대상자에게 핫팩 지원 예 : 핫팩지원 등
224	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	헌혈증지원	수혈이 필요한 대상자에게 헌혈증서 지원 예 : 헌혈증지원 등
225	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	검사비지원	질병유무확인을 위한 검사비용지원 예 : 장애검사비용지원, 정밀검사비용지원 등
226	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	난임부부수술비지원	체외수정이나 인공수정 등 특정치료가 필요한 저소득 계층의 난임부부에 게 수술비의 일부 또는 전부를 지원해 경제적 부담을 덜어주는 서비스 예 : 난임부부수술비지원 등
227	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	약제비지원	보건의료관련약품구입 및 제조비용 지원 예 : 약지원, 조제지원 등
228	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	의료비지원	질병치료를 위한 의료비지원으로 대상자의 경제적문제해소를 돕는 서비스 예 : 의료비지원, 치료비지원, 진료비지원, 수술비지원 등
229	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	약물오남용예방교육	청소년 또는 성인을 대상으로 약물오남용을 예방하여 안전하고 건강한 생활을 유지 할 수 있도록 돕는 예방교육서비스 예 : 본드, 술, 약물오남용예방교육, 청소년 약물오남용예방교육 등
230	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	우울증예방교육	생활에서 받는 스트레스로 인한 우울증을 예방 할 수 있도록 예방 및 치유교육서비스 예 : 우울증예방교육 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
231	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	인터넷중독예방교육	인터넷, 스마트폰중독예방, 해소를 위해 유아부터 성인을 대상으로 인터넷, 스마트폰 중독의 이해, 실태, 예방, 탈출법에 관련교육서비스 예 : 인터넷중독예방교육, 스마트폰중독예방교육 등
232	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	자살예방교육	자살예방 및 상담이 필요한 사람 또는 우울증, 정신질환 상담등 정신질환을 가지고 있는 대상자 등에게 자살예방교육을 통해 자살시도를 예방 예 : 자살예방교육 등
233	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	심리검사	심리상태가 불안한 대상에게 심리검사를 통하여 치유방안을 모색 할 수 있도록 검사지원서비스 예 : 보호자심리검사, 성인심리검사, 아동심리검사 등
234	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	우울증 검사	대상자가우울증을 내재하고 있는지 여부를 판단 할 수 있도록 검사지원 서비스 예 : 우울증검사 등
235	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	인터넷 중독 진단	인터넷, 스마트폰중독 유무를 판단하여 중독예방 및 치유를 연계 할 수 있도록 진단서비스제공 예 : 인터넷중독진단검사 등
236	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	지적장애 및 정신질환진단	지적장애 및 정신질환 등의 정신건강질환진단 및 상담 예 : 지적장애진단, 발달지연검사 등
237	정신건강 및 심리정서	정산-심리 상담	알콜중독상담	알코올중독으로 치유지원이 필요한 대상자에게 적절한 재활치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원서비스 예 : 알코올중독상담 등
238	정신건강 및 심리정서	정산-심리 상담	약물중독상담	약물중독으로 치유지원이 필요한 상자에게 적절한 중독재활과 치유를 위한 상담서비스 예 : 약물중독상담 등
239	정신건강 및 심리정서	정산-심리 상담	우울증상담	우울증으로 치유지원이 필요한 대상자에게 적절한 재활치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원서비스 예 : 우울증상담 등
240	정신건강 및 심리정서	정산-심리 상담	인터넷중독상담	인터넷 및 스마트폰중독 대상자에게 치유 및 이로 인한 일상생활장애가 생기지 않도록 상담지원서비스 예 : 인터넷중독상담 등
241	정신건강 및 심리정서	정산-심리 상담	자살예방상담	자살가능성이 있는 사람 또는 주변인을 대상으로 정신적문제를 해소, 치유 할 수 있도록 상담지원서비스 예 : 자살예방상담 등
242	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	가족관계개선	가족 내 의사소통, 애착증진프로그램을 통해서 가족간에 느끼는 갈등, 어려움을 함께 나누고 감정, 태도, 생각 및 행동양식 등을 탐색하여 행복한 가정형성을 도모하는 서비스 예 : 가족이해프로그램, 가족애착증진프로그램, 가족대화법 등
243	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	노인맞춤형정서지원 서비스	노인을 대상으로 필요한 각종정서지원서비스를 통하여 노인의 정신적 질병을 예방, 치료를 돕는 서비스 예 : 독거노인 친구 만들기, 노인정서지원 등
244	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	놀이치료	놀이를 통해 이루어지는 심리치료 예 : 레고놀이, 모래놀이 등
245	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	대인관계훈련	가정 학교, 직장 지역사회 등에서의 인간관계의 개선과 향상을 위한 교육과 훈련을 통하여 정서적, 사회적 문제를 치유지원서비스 예 : 학교생활훈련, 직장생활훈련, 대인관계훈련 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
246	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	독서치료	작품을 매개로 치료자와 토론, 글쓰기 등의 방법으로 정서적, 사회적장애를 겪고 있는 사람을 치유지원서비스 예 : 독서치료 등
247	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	멘토링	경험적 조언, 사회적 도움이 될 수 있는 멘토를 통하여 정서적, 사회적장애를 극복해 나갈 수 있도록 예 : 멘토링 등
248	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	무용치료	음악, 미술, 드라마 등과 함께 하는 예술치료의 한분야로 동작을 심리치료적으로 사용하여 개인의 감정과 정신, 신체를 통합시키는 과정으로 정서적, 신체적 치유를 돕는 서비스 예 : 무용치료 등
249	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	미술치료	미술활동을 통해서 심리적인 어려움이나 마음의 문제를 치유 할 수 있도록 하는 치료서비스 예 : 미술치료 등
250	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	사회성향상지원	사회성이 결여 되거나 부족한 대상자에게 사회성 발달을 위한 관련서비스지원 예 : 사회성향상지원 등
251	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	사회적응훈련	장애인등 대상자의 사회복귀 또는 직장복귀를 위한재활서비스의 하나로 사회적 활동에 관한 규칙 등의 교육과 적응훈련을 통해 대상자의 사회적응을 돕는 서비스 예 : 사회적응훈련
252	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	반려동물 지원	사회적 취약계층(저소득층, 독거노인, 시각장애인, 청각장애인 등)대상자에게 반려동물을 지원하여 심리적, 정서적문제 해결을 도움이 되는 일련의 복지서비스 예 : 반려동물 나눔, 동물병원 진료비 지원(검진 및 예방접종), 중성화 수술 감면, 사료비 지원 등
253	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동복합치료	아동을 대상으로 한 언어치료, 심리치료, 놀이치료 등인지/언어발달향상 및 정서적 건강증진을 위한 복합치료지원 예 : 아동 복합치료 등
254	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동정서발달지원서비스	아동을 대상으로 필요한 각종정서지원서비스를 통하여 아동의 정서적 질병예방, 치료를 돕는 서비스 예 : 분노조절프로그램, 아동정서발달지원 등
255	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동청소년심리지원 서비스	놀이, 언어, 인제, 미술, 음악 등 다양한 프로그램을 통하여 문제행동아동의 문제행동의 감소, 정서적 치유를 돕는 서비스 예 : 아동청소년심리지원서비스 등
256	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	안부확인 및 정서지원	지속적인 안부확인 및 정서지원이 필요한 대상자에게 주기적 방문, 연락 등을 통하여 안부확인 및 정서적 안정을 돕는 서비스 예 : 안부확인, 가정방문, 안부확인 및 정서지원, 말벗지원 등
257	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	웃음치료	웃음을 활용하여 신체적, 정서적 고통과 스트레스를 받는 대상자의 고통과 스트레스를 경감 시켜주는 치료서비스 예 : 웃음치료 등
258	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	원예치료	원예활동(가드닝)을 통하여 정서적 장애, 스트레스 등의 문제를 치유하도록 돕는 서비스 예 : 원예치료 등
259	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	음악치료	대상자에게 음악을 듣게 하거나 적절한 연주행동을 하게 함으로써 개인의 신체적, 심리적, 정서적 행동변화를 가져오게 하는 치료 서비스 예 : 음악치료 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
260	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	도박중독치료	도박으로 인한 대인관계갈등, 사회적, 법적, 재정적 등의 문제를 해결하기 위한 일련의 도박중독 치유과정 예 : 도박중독상담, 가족상담, 병원치료, 자조모임 등
261	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	심리치료	심리적으로 고통 또는 부적응을 경험하고 있는 대상자에게 심리학적 전문지식을 갖춘 치료자를 통해 치유를 돕는 서비스 예 : 심리치료 등
262	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신과진료	정신질환을 비롯한 다양한 정신(혹은 행동)의 문제들을 진찰, 치료를 지원 예 : 정신과진료 등
263	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신질환자관리	정신장애, 정신질환, 중독 등의 정신질환을 갖고 있는 대상자에게 정신진료, 약물복용 등의 관리서비스지원 예 : 정신질환자관리 등
264	정신건강 및 심리정서	정신건강관련 비용지원	심리치료비용지원	대상자의 심리적 고통이나 해결하고 싶은 문제를 심리학적 전문가를 통해 진찰, 치료를 받을 수 있도록 비용지원 예 : 심리치료비용지원 등
265	정신건강 및 심리정서	정신건강관련 비용지원	정신과진료비용지원	정신질환을 비롯한 다양한 정신(혹은 행동)의 문제들을 정신과 전문의와 같은 전문가로부터 진찰, 치료를 받을 수 있도록 비용지원 예 : 정신과진료비용지원 등
266	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	가정위탁보호	친부모와의 생활이 불가능한 아동을 대상으로 가정 내 보호서비스 예 : 위탁보호, 가정위탁보호 등
267	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	노숙인요양시설	노숙인, 부랑인요양시설입소, 퇴소, 진료 등의 서비스 지원 예 : 노숙인요양시설, 노숙인쉼터 등
268	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	노숙인자활시설	노숙인, 부랑인이 자활, 자립에 성공 할 수 있도록 체계적으로 보호해줄 시설입소, 퇴소, 자활훈련 등의 서비스지원 예 : 노숙인자활시설, 노숙인쉼터 등
269	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	아동보호시설	가출아동, 부랑아동 기타 요보호아동보호시설 입소, 퇴소 등 서비스지원 예 : 아동보호시설 등
270	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	자립지원시설	안정적인 사회 적응과 자립이 필요한 대상자의 자립지원시설입소, 퇴소 상담 등 지원 예 : 자립지원시설 등
271	보호 및 돌봄요양	단기 시설보호	일시보호시설	아동 또는 청소년 등 보호자가 없는 아동이나, 보호가 필요한 대상자에 대한 최종결정 될 때까지의 기간 동안 일시적 보호시설 예 : 아동쉼터일시보호시설, 성폭력피해자일시보호시설 등
272	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	야간보호시설	보호가 필요한 대상자를 야간(일정시간동안)기관에서 보호하여 안전, 위생 등의 서비스를 제공해 주는 시설 예 : 노인야간보호시설, 아동야간보호시설 등
273	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	주간보호시설	보호가 필요한 대상자를 주간(일정시간동안)기관에서 보호하여 안전, 위생 등의 서비스를 제공해 주는 시설 예 : 주간보호시설, 노인주간보호시설, 장애인주간보호시설 등
274	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	간병서비스	간병이 필요한 노인, 환자에게 전문 간병인 지원서비스 예 : 간병서비스, 돌봄서비스, 간병인파견 등
275	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	노인돌봄기본서비스	요보호 독거노인에게 정기적인 안전 확인 및 정서적지원등의 기본서비스 지원 예 : 노인돌봄서비스, 노인돌봄기본서비스 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
276	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	노인돌봄종합서비스	거동이 불편한 독거노인에게 가사활동지원 및 정서적지원, 의료지원 등의 종합서비스 지원 예 : 노인돌봄서비스, 노인돌봄종합서비스 등
277	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	방문요양서비스	거동이 불편한 노인의 가정에 요양보호사가 방문하여 신체적활동, 가사활동지원 서비스 예 : 방문요양서비스, 재가요양서비스 등
278	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	산모/신생아돌봄 서비스	돌봄이 필요한 산모/신생아를 대상으로 산후조리, 돌봄지원 서비스 예 : 산모, 신생아돌봄서비스 등
279	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	실종예방물품지원	노인, 장애인, 아동등의 실종을 방지하고 발생시 신속한 발견을 위한 물품 지급 또는 사전예방서비스 예 : 실종예방목걸이, 팔찌지원, 실종예방키트지원, 운전자채취·보관 상자제공 등
280	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	요양·돌봄관련물품 지원	요양 및 돌봄에 필요한 편의, 안전, 위생물품지원서비스 예 : 이동식변기지원, 미끄럼방지매트, 욕창예방매트리스, 목욕용품지원 등
281	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	장애인돌봄서비스	장애인과 같이 활동에 불편함이 있는 대상자에게 돌봄지원서비스 예 : 장애인돌봄서비스 등
282	보호 및 돌봄요양	장제서비스	영정 사진촬영	어르신장수(영정)사진촬영지원 예 : 장수어른사진촬영, 영정사진촬영 등
283	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장례비지원	장례를 치러줄 유족이 없거나, 장례를 치를 수 없는 불가피한 대상자 장례비용지원서비스 예 : 장례비용지원 등
284	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장례지원	장례를 치러줄 유족이 없거나, 장례를 치를 수 없는 불가피한 대상자 장례지원서비스 예 : 무료장례시설대여, 장례상차림지원 등
285	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장제급여지원	장제에필요한비용지원 예 : 장제급여지원 등
286	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	가족돌봄비지원	질병, 사고, 노령 등으로 돌봄이 필요한 대상가족에게 돌봄관련비용을 지원해 주는 서비스 예 : 가족돌봄비용지원 등
287	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	보호시설비지원	보호가 필요한 대상자의 시설 입소나 유지에 필요한비용지원서비스 예 : 보호시설비지원 등
288	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	양로시설비지원	양로시설에 입소나 유지가 필요한 대상자에게 관련비용을 지원해 주는 서비스 예 : 양로시설비용지원 등
289	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	양육비지원	아이를 보살피는데 필요한 일련의 비용지원 서비스 예 : 양육비용지원, 양육비지원 등
290	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	요양시설비지원	요양이 필요한 대상자에게 요양시설입소와 유지가 가능하도록 비용지원 서비스 예 : 요양시설비용지원, 요양이용비지원 등
291	보육 및 교육	양육상담 및 부모교육	부모교육	육아교육 또는 보호자교육이 필요한 부모에게 부모교육을 지원함으로써 바른 육아와 아이의 올바른 성장을 돕는 교육 서비스 예 : 다문화가정부모교육, 장애아동부모교육, 올바른 훈육 방법 등
292	보육 및 교육	양육상담 및 부모교육	양육상담	양육에 어려움을 겪고 있는 부모, 보호자에게 양육정보, 양육지도 등의 양육상담 서비스제공 예 : 자녀양육상담 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
293	보육 및 교육	보육 및 양육지원	가정방문	아동의가정환경, 학습부진등의다양한문제를해소하기위해가정방문 서비스지원 예 : 가정방문학습, 가정방문 등
294	보육 및 교육	보육 및 양육지원	방과후교실	소외계층의 아동들에게 공평한 교육혜택의 기회를 주기 위해 방과후에 학습부진 과목수업, 특기적성교육 등의 수업진행서비스 예 : 방과후 바이올린교실, 방과후 영어교실, 방과후 수학, 방과후 과학교실, 로봇교실 등
295	보육 및 교육	보육 및 양육지원	방과후돌봄서비스	학교의 정규수업을 마친 후 돌봄이 필요한 아동을 대상으로 돌봄서비스 지원 예 : 방과후 돌봄교실, 방과후 돌봄서비스 등
296	보육 및 교육	보육 및 양육지원	보육서비스	보육지원이 필요한 가정에게 안정적인 보육을 할 수 있도록 보육지원 서비스제공 예 : 종일보육서비스, 시간연장보육서비스, 시간제탁아지원 등
297	보육 및 교육	보육 및 양육지원	신체발달	성장에 있어 있는 아동, 청소년 등 외형적 성장을 돕는 활동 또는 건강서비스 예 : 건강체조교실 등
298	보육 및 교육	보육 및 양육지원	입양상담 및 지원	입양을 원하는 부모에게 입양관련절차 등의 상담이나 입양아동과 부모에게 정신적/물질적 지원 예 : 입양상담, 입양절차지원, 입양사후관리 등
299	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	교구재지원	학습에 필요한 교구 지원(대여) 서비스 예 : 과학실험키트지원, 책상, 의자 지원 등
300	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	교육환경개선	학습향상에 도움이 되는 교육환경개선을 위한일련의 서비스제공 예. 공부방 만들기, 통학버스지원 등
301	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	기초학습지원	다양한 이유로 인한 교육의 부재로 학교진도를 따라잡기 어려운 아동들을 대상으로 기초학습의 부족을 해결 할 수 있도록 학습지원서비스 예 : 기초한글학습, 기초수학 등
302	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	다문화 한국어교육	다문화대상자의 문화적응을 위한 한국어이해교육 예 : 한국어교육, 한글교육 등
303	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	다문화가정아동발달 서비스	다문화가정아동의 발달에 필요한 일련의 서비스 예 : 다문화가정아동발달서비스
304	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	도서(대여)지원	학습에 필요한 교재 또는 도서지원(대여)서비스 예 : 동화책지원, 학습교재지원, 교과서지원, 위인전대여 등
305	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	독서논술지도	논술 독서의 기술 및 방법에 대해 교육하여 아동 또는 청소년의 인지발달, 학습능력을 향상을 돕는 서비스 예 : 독서교실, 논술교실 등
306	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	발달검사	영유아의 인지/신체/정서능력 등을 검사 예 : 영유아 발달검사, 발달스크리닝, 성장판검사, 정서행동특성검사, K-CDI검사 등
307	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	방문학습지원	대상자의 집에 방문하여 학습을 지도, 교육 예 : 방문학습지원, 구몬학습 등
308	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	보충학습	학교 외 교육이 필요한 학생을 대상으로 추가적으로 교육을 받을 수 있도록 돕는 서비스 예 : 영어교실, 주산교실, 국영수 보충학습 등
309	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	봉사학습	봉사활동을 통한 자긍심, 성취감 등 정서발달지원 예 : 봉사학습 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
310	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	생활교육	대상자로 하여금 실생활에 필요한 지식, 기능, 태도 등을 습득시키고 형성시키는 교육서비스 예 : 노인생활교육, 일상생활교육 등
311	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	아동·유아용품	아동유아를 대상으로 한 인지/신체발달에 도움이 되는 물품지원 예 : 장난감, 크레파스, 공책, 동화책, 색연필 등
312	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	아동인지능력향상	아동의 인지능력이 창의적, 생산적, 균형적인 발달을 이룰 수 있도록 돕는 관련서비스 예 : 동화책 읽어주기, 사고력속삭, 창의력교실 등
313	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	역사교실	문화유적답사와 같은 체험활동을 통하여 역사를 바로 알며, 학습에 도움을 주는 서비스 예 : 역사교실, 문화유적답사 등
314	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	인지학습치료	학습에 어려움을 느끼고 있는 아동 또는 대상에게 심리 치료와 인지교육을 통하여 학습의 어려움을 해소 할 수 있도록 돕는 서비스 예 : 떠올리기, 상상하기, 정서/행동인지학습치료 등
315	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	학습지지원	저소득층아동 또는 경제적 이유로 교육의 부재가 있는 아동에게 학습능력 향상 및 학습부진에 따른 어려움을 해결 할 수 있도록 학습지지원서비스 예 : 다문화가정아동학습지지원, 저소득층아동 학습지지원, 문제집지원 등
316	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	학용품지원	학습에 필요한 학용품지원 예 : 책가방, 실내용, 운동화 등
317	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	환경교육	지구과학, 생물, 환경(기후)등에 관한 교육 예 : 환경교육, 기상청교육 등
318	보육 및 교육	특기적성지원	각종특기적성교육	대상학생의 소질 및 적성을 개발 할 수 있도록 특성의 특기적성 교육 지원 예 : 특기적성교육, 바둑교육, 당구교실, 미술교실 등
319	보육 및 교육	특기적성지원	경제교육	돈의 가치와 올바른 경제관념을 이해 할 수 있도록 경제교육지원 예 : 경제교육, 저축필요성 등
320	보육 및 교육	특기적성지원	동아리활동지원	각종동아리활동지원 예 : 야구동아리, 축구동아리, 밴드 등
321	보육 및 교육	특기적성지원	예체능교육	감성발달에 필요한 각종예체능교육지원서비스 예 : 창의미술교육, 피아노교실, 태권도교실 등
322	보육 및 교육	특기적성지원	외국어교육	다른 나라 언어교육 지원 예 : 영어교육, 독어교육, 중국어교육 등
323	보육 및 교육	특기적성지원	코딩교육	컴퓨터 언어를 사용해 프로그램을 만드는 일련의 과정을 통해 알고리즘의 원리를 배울 수 있는 교육 컴퓨팅 사고력과 창의력을 기르고, 논리적 문제해결 과정을 통해 의사소통 능력과 공동체 의식을 향상 예 : 소프트웨어교육, 컴퓨터교육, 로봇교실 등
324	보육 및 교육	진로지도 및 상담	사회예절교육	사회생활에 필요한 기본예절교육 예 : 사회예절교육 등
325	보육 및 교육	진로지도 및 상담	아동자아존중감 향상지원	아동의 자아존중감 향상 관련 서비스 예 : 위탁아동 자아존중감 향상 서비스, 자존감 테스트 등
326	보육 및 교육	진로지도 및 상담	의사소통능력 향상 기술지원	의사소통능력의 향상을 위한 관련프로그램지원 예 : 자기주장말하기, 논리적으로 말하기, 상호존중 대화하기 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
327	보육 및 교육	진로지도 및 상담	진로 및 직업상담	청소년, 성인, 아동을 대상으로 진로상담 및 직업상담을 통하여 진로 계획 및 준비직업선택, 적응을 돕는 상담서비스 예 : 직업상담, 진로상담 등
328	보육 및 교육	진로지도 및 상담	진로탐색 및 체험	진로를 미리탐색, 체험을 통하여 직업선택, 진로계획을 돕는 체험서비스 예 : 진로탐색, 비전교육, 적성탐색 등
329	보육 및 교육	진로지도 및 상담	학교생활적응력향상 지원	학교생활에 필요한 사회성, 적응력 등의 향상을 위한 서비스 예 : 학교생활적응력향상지원 등
330	보육 및 교육	진로지도 및 상담	학업 및 학력 복귀지원	대상자의 학업 및 학력복귀 하고자 하는 의지에 대한 지원 예 : 대한학교, 검정고시 등
331	보육 및 교육	장애·특수교육	수화교육	수화가 필요한 대상자 또는 보호자에게 수화교육지원 예 : 수화교육
332	보육 및 교육	장애·특수교육	언어발달지원	언어장애가 있어 의사소통에 어려움을 갖고 있는 대상자에게 언어발달 교육 및 지원 예 : 언어발달지원, 발음교정 등
333	보육 및 교육	장애·특수교육	장애특수교육	신체적, 정신적, 사회적으로 일반적 기준에 벗어나 있는 교육대상자들을 위한 특수교육지원 예 : 농교육, 맹교육, 특수학급 등
334	보육 및 교육	장애·특수교육	점자교육	시각장애가 있는 아동 또는 보호자를 위하여 점자 교육지원 예 : 점자교육
335	보육 및 교육	평생교육	경제금융교육	자산관리교육, 소비자교육 등의 교육을 통해 합리적인 소비와 올바른 저축(투자)습관 등을 통해 자산축적 지원 서비스 예 : 자산관리교육, 금융교육, 저축교육 등
336	보육 및 교육	평생교육	노인교실	노인들이 취미로 배울 수 있는 각종 수업교실 지원 예 : 노래교실, 장구교실, 사교댄스, 민요교실 등
337	보육 및 교육	평생교육	노인대학	배움을 원하는 노인들을 대상으로 하는 평생교육 서비스 예 : 한글교실, 정보화교실, 서예교실 등
338	보육 및 교육	평생교육	성인한글교실	사회적 경제적 어려움으로 인해 기초교육을 받지 못한 어르신들을 대상으로 한글교육 교실지원 예 : 한글교실 등
339	보육 및 교육	평생교육	외국어교육	성인을 대상으로 외국어 교육지원 예 : 영어교실, 일어교실, 중국어교실 등
340	보육 및 교육	평생교육	은퇴준비교육	은퇴를 앞두고 있는 성인을 대상으로 은퇴후 자립 또는 은퇴후 여가 생활을 즐길 수 있도록 은퇴준비 교육지원 예 : 은퇴준비교육 등
341	보육 및 교육	평생교육	임종교육	임종체험, 죽음교육 등을 통한 웰다잉교육지원 예 : 임종체험, 임종교육 등
342	보육 및 교육	평생교육	정보화교육	컴퓨터 활용 수준이 처음이거나, 컴퓨터 자격증과정 등의 컴퓨터수업이 필요한 대상자에게 컴퓨터, 스마트폰교육지원 예 : 컴퓨터교실, 스마트폰교실 등
343	보육 및 교육	평생교육	한자교육	성인을 위한 한자교육지원 예 : 한자교실, 한자교육 등
344	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	교복지원	교복이 필요한 중, 고등학생에게 교복지원 또는 아동, 청소년을 대상으로 교재비등의 교육구입비지원 예 : 교복지원, 교복구입비지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
345	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	교육비지원	저소득가정학생과 같은 환경의 영향으로 의무교육 또는 필수교육을 받을 수 없는 학생, 청소년등에게 교육비지원서비스 예 : 등록금지원, 유치원비 지원, 수학여행비지원 등
346	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	보육료지원	어린이집, 유치원등의 영유아교육시설의 교육료 지원을 통해 대상가정의 경제적부담해소를 돕는 비용지원서비스 예 : 영유아보육료지원, 유치원비지원, 어린이집비용지원 등
347	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	아동양육수당지원	생계유지가 가정의 아동의 보호를 위하여 양육자에게 아동의 건전한 성장을 돕기 위한 수당지원 예 : 아동양육수당지원 등
348	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	장학금지원	학생(초, 중, 고, 대학생)을 대상으로 학업에 집중 할 수 있도록 장학금 지원을 통한 격려서비스 예 : 장학금지원 등
349	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	학원비지원	저소득 가정학생과 같은 환경의 영향으로 교육부 재가 있는 학습부진아 또는 청소년에게 학교 밖 수업수강이 가능 하도록 비용지원 예 : 피아노학원비, 태권도학원비, 보습학원비지원, 기초학습비용지원 등
350	문화 및 여가	공연 전시관람지원	공연관람	공연관람을 통한문화 및 여가생활지원 예 : 뮤지컬, 연극, 오페라, 농악놀이관람 등
351	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화바우처사업	저소득층이 공연 및 전시회 입장권, 책 등의 문화생활을 돕기 위해 바우처 제공 서비스 예 : 문화누리카드, 문화바우처 등
352	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화예술교육	다양한 문화예술 교육을 통한 문화 및 여가활동지원 예 : 전통문화예술교육, 어린이문화예술교육 등
353	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화예술현장탐방	문화예술 현장 방문을 통한 문화, 여가활동지원 예 : 궁, 능방문 등
354	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화전시관람	박물관, 미술관 등의 관람을 통한 문화, 여가활동지원 예 : 민속박물관, 철도박물관, 해양박물관 등
355	문화 및 여가	공연 전시관람지원	스포츠경기관람	스포츠경기관람을 통한문화, 여가활동지원 예 : 축구, 야구, 농구관람 등
356	문화 및 여가	공연 전시관람지원	영화관람	영화관람을 통한 문화 및 여가생활지원 예 : 겨울왕국관람, 영화관가기 등
357	문화 및 여가	체육활동지원	생활체육활동	다양한 생활체육활동지원 예 : 배구, 국산도, 승마, 축구, 헬스 등
358	문화 및 여가	체육활동지원	스포츠바우처	사회취약계층의 스포츠 활동을 지원하는서비스 예 : 스포츠강좌이용권, 스포츠관람이용권 등
359	문화 및 여가	체육활동지원	체육대회참여	사회성과 스포츠 정신을 키우기 위하여 체육대회 참여의 기회를 제공 예 : 지역체육대회, 가족체육대회 등
360	문화 및 여가	체육활동지원	체육활동용품지원	체육활동을 위한 스포츠용품 지원서비스 예 : 수영복, 축구공, 농구공, 야구배트, 공지원 등
361	문화 및 여가	체육활동지원	클럽및모임지원	체육활동의 참여율을 높이기 위해 클럽활동 또는 모임지원 예 : 축구부모임, 야구동호회 등
362	문화 및 여가	체험 및 여행지원	돌봄여행서비스	사회복지사, 간호사, 요양보호사 등의 전문인력이 동반하여 대상자가 안전하게 여행을 즐길 수 있도록 지원하는서비스 예 : 돌봄여행서비스 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
363	문화 및 여가	체험 및 여행지원	동물원 및 놀이공원 견학	동물원 및 놀이동산방문, 견학지원서비스 예 : 서울대공원방문, 롯데월드방문, 워터파크 등
364	문화 및 여가	체험 및 여행지원	야외활동지원	대상자의 야외활동을 돕는 모든 관련 서비스 예 : 나들이지원 등
365	문화 및 여가	체험 및 여행지원	여행바우처	대상자의 정서적 지원을 위해 여행경비 또는 여행을 지원하는 서비스 예 : 여행경비지원, 숙박지원 등
366	문화 및 여가	체험 및 여행지원	체험활동지원	대상자의 정서적 지원을 위해 다양한 체험활동을 지원 예 : 갯벌체험, 문화체험, 농촌체험 등
367	문화 및 여가	체험 및 여행지원	캠핑및여행지원	다양한 캠프 및 여행지원 서비스 예 : 가족캠프, 1박2일 청소년캠프, 여행 등
368	문화 및 여가	체험 및 여행지원	효도관광지원	저소득어르신 또는 독거노인들을 위한 관광지원 서비스 예 : 독거노인어르신효도관광, 노인대학효도관광 등
369	문화 및 여가	취미활동지원	공예교실	공예(물건을 만드는 기술에 관한 재주)활동을 통한 취미활동 지원 예 : 양초공예, 재활용공예, 한지공예, 도자기공예, 가죽공예 등
370	문화 및 여가	취미활동지원	노인여가프로그램	정서적안정과 행복하고 즐거운 노년기를 보내고자하는 노인들에게 여가 프로그램 지원 예 : 사교댄스, 가요교실, 건강체조, 하모니카교실 등
371	문화 및 여가	취미활동지원	다도교실	다도과정을 통해 신체와 정서에 안정을 도모하며, 수업을 통해 예절과 배려를 배우는 교실 예 : 다도교실 등
372	문화 및 여가	취미활동지원	동아리활동	각종 동아리 활동 지원 예 : 야구동아리, 축구동아리, 밴드 등
373	문화 및 여가	취미활동지원	레크레이션 프로그램 참여	대상자들이 여가나 자유로운 시간에 집단적, 개인적으로 즐길 수 있는 레크레이션 프로그램 지원서비스 예 : 레크레이션 프로그램 참여, 어버이날행사, 경로잔치 등
374	문화 및 여가	취미활동지원	문화강좌 참여	각종 문화 강좌 참여 지원 예 : 캘리그래피, 냅킨공예 등
375	문화 및 여가	취미활동지원	미술교실	미술관련 취미 활동 지원 예 : 풍경화교실, 동양화교실 등
376	문화 및 여가	취미활동지원	바둑교실	취미활동(바둑)지원 예 : 바둑 등
377	문화 및 여가	취미활동지원	사물놀이	풍물단 형성지원, 장구 징 등의 사물놀이 악기교육 등의 사물놀이를 통한 취미활동지원 예 : 사물놀이 등
378	문화 및 여가	취미활동지원	예체능활동	미술, 체육 등 예체능 관련 취미활동지원 예 : 동양화교실, 줄넘기교실 등
379	문화 및 여가	취미활동지원	요리교실	취미활동(요리)지원 예 : 요리실습, 요리체험 등
380	문화 및 여가	취미활동지원	원예교실	원예(채소, 과일, 화초 꽃 따위를 심어서 가꾸는 일이나 기술)활동을 통한 취미활동지원 예 : 꽃꽂이, 화분만들기, 꽃바구니만들기 등
381	문화 및 여가	취미활동지원	음악교실	음악관련 취미 활동 지원 예 : 피아노교실, 노래교실 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
382	문화 및 여가	취미활동지원	종교활동	종교활동 지원 예 : 예배, 기도 등
383	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	가족·기념 사진촬영	가족사진 또는 가족행사기념사진촬영 및 촬영비 지원 예 : 가족사진촬영, 웨딩사진촬영, 돌사진촬영 등
384	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	문화활동비용지원	문화활동 전반에 필요한 비용지원을 통해 대상자가 경제적 부담없이 문화생활을 즐길 수 있도록 돕는 비용지원서비스 예 : 문화활동비용지원, 문화강좌비용지원, 취미활동비용지원 등
385	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	여가활동비용지원	여가활동에 필요한 비용지원을 통해 대상자가 경제적 부담없이 여가 생활을 즐길 수 있도록 돕는 비용지원서비스 예 : 취미활동비용지원 등
386	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	교통안전교육	일상생활에서 일어날 수 있는 교통사고를 예방하기 위한교육 예 : 올바른 등하교길, 교통안전법규지킴이 등
387	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	권익보장지원	인간으로서 당연히 가지는 기본적 권리와 그에 따르는 이익보장서비스 예 : 권익보장지원 등
388	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	노인권익향상지원	노인권익향상을 위한 관련 복지서비스 지원 예 : 노인권익향상지원 등
389	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	성폭력(예방)교육	성폭력의 정의, 대처방법, 예방방법 등의 교육을 통하여 성폭력을 예방, 올바른 대처를 할 수 있도록 돕는 교육서비스 예 : 성폭력교육, 성희롱예방교육, 성추행예방교육, 성폭력예방교육 등
390	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	실종유괴예방교육	다양한 유괴, 실종상황을 설정하여 아이들 또는 보호자 등에게 대처방법을 교육하여 실종, 유괴유사범죄시 안전한 대처를 할 수 있도록 돕는 교육서비스 예 : 유괴예방교육, 실종유괴예방교육 등
391	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	아동권리교육	아동학대예방 등을 위한 아동권리관련교육 예 : 아동학대예방아동권리존중교육, 아동복지교육 등
392	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	안전교육	일상생활에서 일어나는 사고를 미연에 방지하고, 불의의 재해나 돌발적 사태가 발생 했을 때에 생명을 지키기 위해서 취해야 할 대처방법을 교육 예 : 안전교육, 재난예방교육, 화재예방(대피)교육, 지진대피교육 등
393	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	인권교육	장애인, 아동, 노인 등의 대상자에게 인권의 개념, 인권침해시 대처방법 등 인권관련교육서비스 예 : 노인인권교육, 장애인인권교육, 아동인권교육 등
394	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	재난대비안전교육	일상생활에서 일어날 수 있는 인재재난, 자연재난 대비 안전교육 서비스 예 : 전기사고대비교육, 지진대비교육, 화재대비교육 등
395	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	학교폭력(예방)교육	학교내외등에서일어날수있는학대,폭력예방교육 예 : 교내폭력예방교육, 학교폭력교육, 폭력예방교육등
396	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	학대예방교육	가정 내 외 등에서 일어 날 수 있는 학대, 폭력예방교육 예 : 가정폭력예방교육, 노인학대, 아동학대예방교육 등
397	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	가정폭력성폭력 피해자시설입소	가정폭력으로 인해 시설입소가 필요한 대상자에게 쉼터 입소를 지원하는 서비스 예 : 가정폭력성폭력피해자시설입소, 성폭력피해자시설입소 등
398	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	성매매피해여성시설 입소지원	성매매여성의 신체적정신적손상을 치유하기 위한 시설입소지원서비스 예 : 성매매여성시설입소지원, 성매매여성쉼터입소지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
399	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	안전도우미	성폭력, 학교폭력 등 폭력에 노출된 대상자에게 귀가길, 등하교길 등 도우미를 지원하는서비스 예 : 아이서포터즈, 안전통학도우미, 안심귀가서비스 등
400	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자상담 및 지원	학교폭력, 가정폭력 등의 피해를 입은 대상자에게 상담 및 치유지원서비스 예 : 폭력피해자상담지원, 학교폭력상담, 가정폭력상담 등
401	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자쉼터 입소지원	폭력으로인해 시설입소가 필요한 대상자에게 쉼터입소를 지원하는서비스 예 : 폭력피해자쉼터 입소지원 등
402	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자신고 및 접수지원	학교폭력, 가정폭력 등의 피해를 입은 대상자에게 신고접수지원 예 : 폭력피해자신고지원, 성폭력 가해자 신고접수 등
403	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	개인파산 및 회생절차 지원	빚으로 고통 받는 대상자에게 회복절차를 통하여 신용회복 및 채무탕감 지원서비스 예 : 신용회복지원, 파산 및 회생절차지원, 채무상환기간 조정등
404	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	금융상담	경제적 어려움에 처해 있는 대상자에게 금융상담을 통해 경제적 문제를 해소 할 수 있도록 돕는 모든 관련 서비스 예 : 자산관리상담, 재무설계, 자산관리상담, 금융상담 등
405	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	법률교육	법률적지식이 부족한 대상자에게 법률교육제공 예 : 법률교육 등
406	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	법률상담및지원	법률적 구조가 필요하거나 법률적 지식이 부족하고 경제적 여건이 어려운 대상자에게 법률상담을 통해 법적문제를 받을 수 있도록 돕는 일련의서비스 예 : 법률상담 및 지원, 법률상담
407	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	신용회복절차지원	과중한 채무와 신용문제로 어려움을 겪고 있는 대상자에게 채무상당 및 조정을 통한 회복절차 지원 예 : 신용회복지원, 신용회복절차지원 등
408	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	이혼법률상담	이혼관련변호사에 의한 전문적 상담이 필요한 대상자에게 상담지원 서비스 예 : 이혼법률상담 등
409	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	채무상담	채무로 힘들어 하는 대상자에게 채무 해결 방안을 모색하고 문제를 해소 할 수 있도록 상담지원 예 : 채무상담, 채무상환기간조정 등
410	안전 및 권익보장	법률지원 관련 비용지원	변호사선임등관련 비용지원	법률적인 문제로 인하여 변호사선임이 필요한 대상자에게 변호사 선임수임료를 지원 예 : 변호사선임비용지원 등
411	기타 (대분류)	기타(중분류)	재분류	자동지정 시 오류 지역 내 자원관리실무자들의 제공서비스명 재지정필요

## 참고 2 고용 관련 주요서비스

## &lt; 취업지원 및 직업훈련 지원 &gt;

명칭	주요 내용
취업성공패키지 (www.work.go.kr/pkg)	취업성공패키지 I : (만18~64세, 단 위기청소년의 경우 만 15세~24세) 생계급여수급자, 중위소득 60% 이하 가구원, 여성가장, 장애인, 위기청소년, 니트족, 북한이탈 주민, 결혼 이민자 등 취업성공패키지 II : (만18~64세 이하)미취업 청장년, 영세자영업자 등 지원대상자의 개인별 취업역량 등에 대한 정확한 진단을 토대로 최장 1년의 기간 내에서 단계별로 통합적인 취업지원 참여자에게 단계별 참여수당, 훈련비, 취업성공 수당 등 제공
자활근로	조건부 수급자 및 일반수급자·차상위층 중 희망자 등 저소득층에게 자활을 위한 근로의 기회를 제공하여 자활기반을 조성하는 사업(간병·집수리·청소·폐자원재활용·음식물재활용 사업 등 5대 전국표준화사업을 중점으로 추진) 참여자에게 자활근로 유형별 자활근로인건비 지급(시장진입형 1일 8시간, 주5일 근무 37,880원)
실업자 직업훈련 지원	구직자의 취업에 필요한 기술습득을 위해 훈련상담을 통한 훈련과정 정보제공 및 내일배움카드 발급을 통한 훈련비용 지원(훈련비용 1인당 200만원 한도/훈련장려금 월 11.6만원 한도 지원)
재직자 직업훈련 지원	중소기업 및 비정규직 근로자들에게 직업훈련 기회 제공을 통해 평생고용가능성 제고 및 직업능력 향상 유도 내일배움카드 지원 혹은 직무능력 향상지원금(고용부 인정 훈련과정 수료시 수강료의 일부 지원)

## &lt; 취업정보 및 관련서비스 제공기관 현황 &gt;

명칭	주요 내용	담당부처
지역자활센터(247개소)	근로능력 있는 저소득층에게 일할 기회 등 집중적·체계적 자활지원서비스 제공, 수급자·차상위계층의 자활 촉진에 필요한 사업(자활근로, 자활기업 지원) 수행	보건복지부
고용센터(88개소) (www.work.go.kr/jobcenter)	구직자 개인별 취업지원계획 수립(IAP)하고, 구직기술 향상, 직업능력개발, 취업알선 등 체계적·종합적 취업지원서비스 제공	고용노동부
워크넷 (www.work.go.kr)	전 국민 대상으로 구인·구직·직업진로 정보를 제공하는 공공 일자리 정보망 중앙부처, 자치단체 등 1,600개 기관이 활용 중	고용노동부
여성새로일하기센터 (150개소) (saeil.mogef.go.kr)	경력단절 여성에 대한 직업상담, 직업교육훈련, 취업알선, 취업 후 사후관리 등 제공	여성가족부
시도·시군구별 일자리센터	구직자에 대한 일자리 정보 제공 등 * 17개 시도에 일자리종합센터 배치	지방자치단체
한국장애인고용공단 (지사 18개소)	장애인에 대한 구직정보제공(www.worktogether.go.kr), 직업훈련(직업능력개발원 5개소) 지원 등	고용노동부
국방전직교육원(1개) (www.moti.or.kr)	전역예정자에 대한 취업지원 등	국방부

## &lt;관련 연락처&gt;

고용부콜센터 1350 한국고용정보원 1577-7114 장애인고용공단 1588-1519  
여성새로일하기센터 1544-1199 국방전직교육원 031-760-9462(전직컨설팅팀)

**참고 3** 희망복지지원단 시스템 입력 관련 다빈도 오류사례

**1** 초기상담

▶ 초기상담은 복지대상자의 문제와 욕구에 대한 일차적 상담으로, 대상자의 기본정보, 가족사항, 경제 및 주거사항 등 대상자 상황과 주요 문제와 욕구를 파악하여, 통합사례관리 필요사유, 지원 필요 서비스 등의 상담자 의견을 기술

**☐ 초기상담 내용이 불충분한 경우**

대상자의 기본사항, 문제 상황, 대상자의 욕구 등 대상자(가구) 기초 정보 입력 미흡과 상담자 검토의견(사례관리 요청사유, 필요서비스 등) 불충분

● 작성 사례

- “○○서비스 지원요청”
- “○○통장이 도움이 필요하다고 함”

**☐ 사례관리 요청(의뢰대상 부적격)에 대한 이해가 부족한 경우**

사례관리사업 및 의뢰대상에 대한 이해부족으로 부적절 대상자를 의뢰하는 경우

● 작성 사례

- 기초생활수급· 긴급지원 신청 시, 무조건 사례관리 의뢰
- 시설입소 및 병원입소를 위한 대상자 의뢰
- 고질민원에 대한 달래기식 사례관리 요청
- 단순 후원물품 지원 대상(읍면동 해결가능) 의뢰

**실천을 위한 Tip**

- 읍면동 대상으로 사례관리 교육 및 상담기록 가이드 제공
  - ☞ 읍면동 순회 교육(통합사례관리 및 초기상담 시스템 교육)
  - ☞ 초기상담의 내용에 대한 지속적인 피드백
- 사각지대 대상자 발굴을 위한 적극적 실천 사례
  - ☞ 수급탈락 대상자에 체계적인 상담, 지역특성을 고려한 사각지대 발굴 노력(쪽방촌 전세대 조사, 독거노인 조사 등)
  - ☞ 지역보호체계(복지위원, 통반장, 지역주민 봉사대 등) 적극 활용

**① 사례관리 의뢰대상**

- 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자로 복지, 보건, 고용, 주거, 교육, 법률 등 통합적 서비스 연계 제공이 필요한 자
- 특히, 빈곤계층의 탈빈곤 및 빈곤예방 대상(고용-복지 연계 중심)

**② 사례관리 의뢰내용**

- 대상자의 기본사항 (가구 유형, 주거사항, 가족사항, 가구유형, 연락처, 대상자의 특성 등)
- 대상자의 문제 및 상황에 대한 구체적인 내용 기록 (안전, 건강, 일상생활 유지, 가족관계, 사회적관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익 등의 주요 문제 및 욕구 기술)
- 초기상담자의 종합의견 및 개입의견 기술

## 2

## 욕구 및 위기도 조사

- ▶ 욕구조사는 접수된 대상가구를 사례관리대상가구와 서비스연계 가구로 선정하기 위한 심층 조사 단계
- ▶ 초기상담을 기초로 기본정보 및 주요문제(욕구)에 대한 근거 등을 확대해 나가고, 확보된 정보를 통해 전문적인 사정(Assessment)하고 이를 통해 사례관리 목표수립의 근거를 마련

### ☐ 대상자에 관한 정보수집 미흡으로 인한 심층적 사정 한계

전반적인 대상자의 정보수집이 불충분 하거나, 대상자의 문제나 욕구와 관련 있는 주요정보가 누락된 경우

#### ● 작성 사례

- 욕구조사 단계의 정보가 초기상담 수준에 그침(정보수집 또는 기록 미흡)
- ‘돌봄’이 주요 욕구인 대상자에 대한 욕구조사에서 사회적 지지체계(부양 의무자, 이웃, 종교단체 등)에 대한 조사 누락
- 대상자의 가족력, 강점, 사회적 지지체계 등 주요내용 누락

### ☐ 통합사례관리사의 전문적 사정(Assessment) 미흡

수집된 대상자 정보와 심층상담을 통해 구조화된 진단이 필요하나, 미흡한 수준(불충분한 사정은 사례관리 목표수립과 계획수립 단계로 영향)

#### ● 작성 사례

- 대상자와 문제(욕구)에 대한 종합적인 정보 부족
- 대상자와의 라포(Rapport) 형성 미흡
- 전문적인 문제영역(정신질환, 알콜, 가정폭력 등)에 대한 사례관리사의 지식과 경험 부족으로 인한 대응력 약화

#### 실천을 위한 Tip

- 위기도 조사결과는 대상자 선정기준이며, 서비스제공계획 수립 시, 우선 순위 결정, 사례종결 시 종결의 적정성 판단 기준 등으로 활용
- ☞ 사회복지 실천현장에서 자주 활용되는 조사척도 등을 활용 가능

### ① 욕구조사 수행방안

#### I 준비사항

- 욕구조사를 위한 대상자외의 방문일정 협의
- 대상자와 관련한 사전 정보 수집 (행복6음, 의뢰주체, 지역주민 등)
- 특정문제를 가진 대상자에 대한 접근일 경우에는 전문가관을 통해 주의사항 등을 확보(공동 방문 등)
- ※ 대상가구의 특성 및 안전 문제 등을 감안하여 방문 시 2인 방문

#### II 욕구조사 및 위기도 조사 실시

- 면담을 수행할 때에는 충분한 공감을 통하여 신뢰감을 주고, 정보수집의 목적으로 면담이 이뤄지는 인상을 주지 않도록 주의
- 충분한 라포형성이 안된 경우는 추가 방문을 통해서 욕구조사 추진
- 위기도 조사를 통해 대상자의 욕구영역별 문제의 시급성과 중요성 파악

# 3

## 사례회의

- ▶ 사례회의는 사례에 대한 전문적 판단을 위한 의사결정 방안으로 목적과 방법에 따라 내부 사례회의와 통합사례회의로 추진
- ▶ 사례회의는 통합사례관리 추진 프로세스마다 수시로 개최 가능

### ☐ 형식적인 사례회의를 추진하는 경우

대상자 선정 또는 종결 단계에서 내부 사례회의를 통한 합리적 의사결정이 정착되고 있으나 사례회의의 내용 측면에서 볼 때는 다소 형식적으로 진행

#### ● 작성 사례

- 초기상담, 욕구조사 내용을 그대로 옮겨 놓은 경우
- 사례회의의 목적, 사례회의를 통해 도출된 결과 등에 대한 기록이 없는 경우
- 대상가구별 사례회의록 등록 시, 회의에서 진행된 모든 사례에 대한 내용을 함께 등록한 경우(개인정보 보호 위반)

### ☐ 특정 문제의 사례는 통합사례회의를 통한 민·관 공동접근 필요

①정신질환, 알콜, 가족폭력 등 특수한 문제를 가진 사례나 ②고도의 전문적 접근(치료, 전문프로그램 등)이 필요한 경우 ③비자발적 대상으로 전문 슈퍼비전이 필요한 경우 등은 사례관리의 효과성 제고를 위해 민관협력에 기반한 통합사례회의의 추진이 바람직함

#### ● 작성 사례

- 사례와 관계없는 모든 기관이 함께 회의를 하는 경우
- 의사결정권이 없는 대상자가 참석한 경우
- 지나치게 사례회의를 자주 추진하거나, 회의시간이 너무 긴 경우

### 실천을 위한 Tip

- 효율적인 통합사례회의 방안
  - ☞ (참석대상) 사례를 중심으로 관련 기관만으로 제한, 의사결정이 가능한 중간관리자
  - ☞ (추진시기) 초기 정착기에는 정례적으로 추진하는 것이 바람직함
  - ☞ (효율적인 방법) 사례 사전공유(개인정보 주의), 사례관리자는 검토 보고자 하는 내용을 명확하게 제시하여 사례회의의 진행
- 민관협력을 위해 지역사회보장협의체의 분과별 위원 적극 활용

### ① 사례회의운영 (고려사항)

- 사례회의의 주기 : 정기 vs 수시
- 참석자 : 전체 vs 일부
- 적정 사례의 수
- 정보공유 범위 등

### ② 사례회의에서 다뤄져야 할 내용

- 사례관리 대상자의 욕구 해결을 위한 주요 강점은 무엇인가?
- 사례회의를 통해 해결할 수 있는 과제는 무엇인가?
- 사례회의를 통해 결정해야 할 서비스 제공 관련 내용은 무엇인가?
- 기존 지역내 공공-민간 자원을 어떻게 활용할 것인가?

## 4

## 대상자 선정

- ▶ 욕구조사 결과를 토대로 대상가구를 사례관리가구, 서비스 연계가구, 미선정(제외)로 구분·선정
- ▶ 대상자 선정결과를 통보하고, 사례관리 가구에는 개인정보활용 동의 및 서비스에 대한 안내 시행

#### 부적절한 대상자를 선정하는 경우

사례관리대상과 서비스연계대상자의 구분에 대한 모호, 여러 개의 단순 서비스가 필요한 대상자를 사례관리대상자로 선정하는 사례 다수

##### ● 작성 사례

- 여러 개의 단순서비스 연계대상자  
(도시락서비스와 도배서비스만 필요한 대상자)
- 시설(병원) 입소 대상, 욕구가 미확인된 기초수급신청자 등

#### ① 대상자 구분

##### Ⅰ 준비사항

- 사례관리대상자 : 복합적인 문제와 욕구를 가진 대상으로 1개월 이상의 통합적 사례관리가 필요한 대상
- 서비스연계대상 : 단순한 서비스 연계를 통해 문제(욕구)의 해결이 가능한 대상으로 1개월 미만 관리가 필요한 대상

# 5

## 목표 및 서비스 제공계획 수립

▶ 사례관리 가구에 대한 개입목표(장기, 단기)를 설정하고, 목표 달성을 위한 구체적인 서비스 제공계획 수립 단계

### ☞ 사례관리 목표 수립 및 목표의 장·단기 구분 미흡

욕구사정의 불충분, 사례관리 담당자의 실천기술 미숙으로 인한 목표 달성의 부적절

#### ● 작성 사례

- 제공해야할 서비스를 목표로 기재한 경우 “○○○서비스 지원”
- 단기목표와 장기목표 구분이 잘못된 경우
- 단기목표가 구체적이지 못한 경우 “탈빈곤”, “정서적 안정”

### ☞ 욕구조사를 통해 도출된 대상자의 욕구와 목표가 불일치

욕구조사에서 확인된 대상자의 욕구와 목표 설정이 불일치 한 경우

#### ● 작성 사례

- 욕구조사에서 “주거 불안정”이 주요한 문제(욕구)로 파악된 이후, 목표나 서비스 제공계획에서는 이 부분이 누락된 경우
- 욕구조사에서 확인되지 않은 내용이 사례관리 목표나 서비스 계획으로 수립되는 경우

### ☞ 개입 목표별 서비스 제공이 충분하지 않거나, 단편적인 서비스 제공에 한정된 경우

수립된 목표별, 서비스 제공계획이 충분히 설계되지 않는 경우 또는 연계가 가능한 서비스로만 한정된 경우

#### ● 작성 사례

- 목표별로 서비스제공이 불균형적으로 이뤄진 경우-목표영역인 ‘안전과 경제’ 중 ‘경제’부분만 서비스 제공이 집중되고, ‘안전은 서비스 제공이 이뤄지지 않은 경우
- 물품지원, 정보제공 등 단편적인 서비스 제공만으로 한정

### ① 목표달성 시 고려사항

- 목표달성 가능성
- 구체성
- 측정가능성
- 장기, 단기 목표 구분

### ② 장·단기 목표 구분

- (단기목표) 서비스 제공후, 3~6개월 이내 달성 가능한 목표 수립, 단계별로 제공해야 하는 서비스와 연관되게 하고, 개입시기를 고려 구체적으로 수립
- (장기목표) 6개월~1년 이상의 개입을 통해 대상 가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표설정

### ③ 서비스제공 및 이용 동의

- (제공기관) 서비스기관의 책임자의 서비스 제공 동의
- (이용자) 대상자의 서비스 이용 동의
- ☞ 서비스 이용 동의가 이뤄지지 않을 경우, 대상자 서비스 거부, 중도포기 등 발생 가능성이 높으므로 서비스 제공 계획을 충분히 설명하고 서면으로 이용 동의를 구해야 함

## 6

## 서비스 제공 및 점검

- ▶ 사례관리 가구에게 서비스 제공계획에 따른 서비스를 제공하고, 이행 상황 및 대상가구의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검·파악

### ☞ 서비스점검에 있어 대상자 변화에 대한 점검내용 부족

서비스 점검이 서비스 제공여부에 한정된 경우가 다수이며, 대상자 상황 및 변화에 대한 점검 부족

#### ● 작성 사례

- 서비스의 제공 여부만 확인하는 경우
- 대상자의 특성을 고려하지 않고 서비스 점검을 시행하는 경우- ‘안전’ 문제를 가진 대상자의 ‘안전’ 여부 확인 소홀 등
- 대상자 서비스 만족도(서비스양, 내용, 품질 등) 점검에 대한 대처 불충분 등

### ① 서비스점검항목

- (대상자점검) 대상자 상황 변화, 욕구 재사정, 서비스 참여여부, 서비스 양·내용·품질 등에 대한 만족도
- (서비스점검) 서비스 제공(지원) 계획과 실제 제공내역의 일치, 서비스 제공여건 변화 여부 등

## 7 종결 및 사후관리

- ▶ 사례관리의 개입목표가 달성되었거나 대상자의 사례관리 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 종결을 결정
- ▶ 사례관리 종결 후, 일정기간을 설정하여 대상가구의 변화 유지여부, 재개입의 필요성 등을 판단하기 위한 사후관리 진행 필요

### ☐ 사례종결 근거 미약

사례관리 목표달성 등 근거가 명확하게 제시되지 못하거나, 일부 서비스종결을 사례종결로 잘못 이해하는 경우

#### ● 작성 사례

- 서비스 종결을 사례관리 종결로 이해하는 경우
- 사례관리 목표가 구체적이지 못하여 종결근거 제시 제한
- 종결근거와 상관없이 긍정적 변화로 종결하는 경우

### ☐ 의도적으로 사례종결을 지연시키는 경우

적정 사례 수의 유지, 업무 평가 등을 고려하여 사례종결을 의도적으로 지연하는 경우

#### ● 작성 사례

- 실제로 더 이상 사례관리가 필요치 않은 사례를 종결하지 않는 경우
- 시설(병원) 입소 등 사례종결이 명확함에 불구하고 사례 유지
- 이사, 시설입소 등이 예상되는 사례를 종결근거 없이 종결하는 경우

### ☐ 위기 재발가능성이 높은 종결대상자 등 사후관리 계획 미수립

위기 재발가능성이 높은 종결대상자, 안전 및 생활유지 취약대상자에 대한 지속적인 모니터링이 필요한 대상에 대해서 사후관리 계획 필요

### ☐ 읍면동 사후관리의 적극 시행을 통해 사례관리 종결대상자 관리 필요

### ① 종결 시 고려사항

- 서비스 종결이 사례관리의 종결은 아니라는 점에 유념
- 사례관리 목표의 달성에 대한 명확한 근거 제시
- 대상자의 일부 문제영역에 대해 보다 전문적 접근이 필요할 경우에는 지역내 전문가관에 이관

### ② 종결 시 주의사항

- 대상자의 종결 수용을 위해 대상자와 사전에 종결 논의
- 종결 후에도 필요시 도움 요청이 가능함을 안내
- 지속적인 사후관리를 통해 대상자의 문제재발 및 새로운 욕구에 대응

## 참고 4 법률홈닥터

## □ 제도소개

법률홈닥터 제도는 법무부와 지방자치단체·사회복지협의회가 함께 진행하는 사업으로서, 변호사 자격을 갖춘 법률홈닥터가 지역거점기관에 상주하면서 취약계층을 비롯한 서민에게 1차 무료법률서비스를 제공하는“찾아가는 서민 법률주치의”제도

## □ 배치 현황

2011년 시범사업을 거쳐, 2012년 5월 정식사업을 시작하여 2014년 현재 전국 40곳 지방자치단체·사회복지협의회에 법률홈닥터가 배치되어 활동 중

## □ 지원대상

기초수급자·다문화가족·범죄피해자 등 법률복지서비스를 필요로 하는 모든 사람 대상

## [전국 배치기관 현황]

연번	주소 및 기관	전화번호
1	서울 서대문구 연희로 248 (연희동) 서대문구청 5층 복지정책과	02-330-1558
2	서울 마포구 월드컵로 212 (성산동) 마포구청 3층 법률상담센터	02-3153-8529
3	서울 동작구 장승배기로 161 (노량진동) 동작구청 5층 주민생활지원과	02-820-9612
4	서울 은평구 은평로 195 (녹번동) 은평구청 7층 기획예산과	02-351-6290
5	서울 강서구 화곡로44나길 72 (화곡동) 강서구청 화곡동 별관 5층 강서희망드림센터	02-2600-6530
6	서울 양천구 목동동로 81 (신정동) 양천구청 해누리타운 5층 복지정책과	02-2620-3352
7	서울 종로구 삼봉로 43 (수송동) 종로구청 본관 3층 기획예산과 법제팀	02-2148-1384
8	경기도 안성시 장기로 107 (낙원동) 안성시청 안성시민회관 2층 복지팀	031-678-5438
9	경기도 안산시 단원구 화랑로 387 (고잔동) 안산시청 1층 희망두드림복지상담실	031-481-2592
10	경기도 남양주시 경춘로 1037 (금곡동) 남양주시청 신관 2층 희망복지과	031-590-8721
11	경기도 김포시 사우중로 1 (사우동) 김포시청 1층 사회복지과	031-980-2660
12	서울 도봉구 마들로 656(방학동) 도봉구청 지하 1층 종합상담센터	02-2091-3009
13	경기도 이천시 부악로 40 (중리동) 이천시청 9층 법률홈닥터 무료법률상담실	031-645-3855

연번	주소 및 기관	전화번호
14	경기도 광명시 시청로 20 (철산동) 광명시청 지하 1층 종합민원실 복지정책과	02-2680-6350
15	인천광역시 강화군 강화대로 394 효원빌딩 2층(서인천세무서건물 2층) 강화군청	032-932-7179
16	충청남도 천안시 서북구 번영로 156 (불당동) 천안시청 8층 기획예산과	041-521-3292
17	충청남도 논산시 시민로210번길 9 (내동) 논산시청 1층 원스톱민원과	041-746-6044
18	충청남도 서산시 호수공원1로 22,(석남동 18-2) 5층 서산고용복지플러스센터	041-664-1739
19	대전광역시 동구 동구청로 147 (가오동) 동구청 1층 법률홍닥터실	042-251-6229
20	대구광역시 수성구 달구벌대로 2450 (범어동) 수성구청 별관 3층 법률홍닥터 상담실	053-666-2667
21	대구광역시 달서구 학산로 45 (월성동) 달서구청 2층 행복나눔센터 행복이음팀	053-667-3541
22	경상북도 경산시 남매로 159 (중방동) 경산시청 2층 주민생활지원과	053-810-5925
23	경상북도 영주시 시청로 1 (휴천동) 영주시청 2층 기획감사실	054-639-6059
24	부산광역시 사상구 학감대로 242 (감전동) 사상구청 7층 희망복지정책과 희망복지지원계	051-310-4317
25	부산광역시 남구 못골로 19 (대연동) 남구청 6층 주민지원과	051-607-4317
26	울산광역시 남구 중앙로 201(산정동) 울산광역시청	052-229-2288
27	전라남도 순천시 장영로 30(장천동) 순천시청 나동 4층 법률홍닥터실	061-749-3394
28	광주광역시 서구 경열로 33 (농성동) 서구청 5층 사회복지과	062-360-7039
29	광주광역시 남구 봉선로 1 (주월동) 남구청 7층 감사담당관실	062-607-2242
30	강원도 속초시 청초호반로 296 (금호동) 속초시청 속초시사회복지회관 3층 속초시사회복지협의회	033-639-2632
31	서울 중구 소파로 130 (예정동) 3층 서울특별시사회복지협의회	02-2021-1745
32	인천광역시 남동구 용천로 208 (간석동) 인천광역시사회복지회관 503호 인천광역시사회복지협의회	032-437-7432
33	경기도 수원시 권선구 권선로 768 (권선동) 1층 수원시휴먼서비스센터 수원시사회복지협의회	070-7878-9365
34	충청북도 청주시 흥덕구 공단로 87(복대동)충청북도종합사회복지센터 300호 충청북도사회복지협의회	043-238-0843
35	대전 중구 보문로 246 (대흥동) 대림빌딩 805호 대전광역시사회복지협의회	042-226-3711
36	경상남도 김해시 분성로 227 (외동) 김해시보건복지센터 304호 김해시사회복지협의회	055-904-4004
37	전라북도 전주시 덕진구 전주천동로 483 (금암동) 3층 전라북도사회복지협의회	063-251-1860
38	전라남도 목포시 백년대로 380 (옥암동) KT&G 목포지점 4층 전라남도사회복지협의회	061-285-1161
39	강원도 춘천시 동면 소양강로 110 강원도사회복지회관 5층 강원도사회복지협의회	070-8766-9496
40	제주특별자치도 제주시 청풍남8길 12-1 (화북일동) 제주특별자치도사회복지협의회	064-702-3782

## &lt; 권역별 법률홍닥터 거점기관 현황 &gt;

순번	지역	법률홍닥터 거점지역	연계 자치단체
1	수도권지역	안성시청	평택, 오산, 용인
		이천시	여주군, 광주시, 양평군
		안산시	화성, 시흥, 군포
		수원시사회복지협의회	의왕, 성남, 과천
		광명시	부천, 서울 금천구, 안양
		남양주	구리, 하남, 양평, 가평, 의정부
		동두천	파주, 양주, 포천, 연천
		김포시	
		서울 은평구청	경기 고양
		서울 강서구청	
		서울 양천구	영등포구, 구로구
		서울 동작구	관악구, 서초구, 강남구
		서울 마포구	용산구, 성동구
		서울 서대문구	강북, 노원,
서울 종로구	동대문, 중랑, 성북, 도봉		
서울시협의회(중구)	송파, 광진, 강동		
인천시 협의회(남동구)	서구, 계양구, 동구, 부평구, 중구, 남구, 연수구, 옹진군		
인천 강화군	강화군		
2	충청지역	태안군청	서산, 당진, 홍성
		천안시청	아산, 연기, 예산, 세종특별자치시,
		논산시청	청양, 공주, 계룡, 보령, 부여, 서천,
		대전 동구	충북 옥천군, 충북 영동군, 대전 대덕구
		대전사회복지협의회(중구)	충남 금산군, 대전 서구, 유성구
충북사회복지협의회(청주)	청원, 보은, 괴산, 진천, 음성, 충주, 제천, 단양		
3	경남지역	부산 사상구청	영도구 동구, 서구, 사하구, 부산진구, 중구, 북구, 동래구, 금정구, 강서구
		부산 남구청	수영구, 연제구, 해운대구, 기장군, 울산광역시
		김해시 사회복지협의회	밀양, 양산, 창녕, 의령, 창원, 함안,
		남해군청	거제, 통영, 사천, 진주, 고성, 산청, 하동, 함양, 거창, 합천
4	경북지역	대구 수성구	중구, 남구, 동구, 청도, 군위, 의성
		대구 달서구	북구, 서구, 달성군, 구미, 김천, 고령, 칠곡, 성주,
		경산시청	경주, 포항, 영천, 영덕, 울릉, 울진,
		영주시청	문경, 상주, 안동, 봉화, 영양, 청송, 예천
5	전남지역	전남사회복지협의회(목포)	강진, 고흥, 장흥, 진도, 해남, 완도, 신안, 보성
		광주 서구	광산구, 북구, 나주, 영암, 함평, 장성, 영광, 무안
		광주 남구	동구, 광양, 순천, 여수, 곡성, 구례, 담양, 화순
6	전북지역	전북사회복지협의회(전주)	김제, 부안, 정읍, 고창, 순창, 임실, 남원
		완주군청	군산, 익산, 진안, 무주, 장수
7	강원지역	강원사회복지협의회(춘천)	철원, 화천, 양구, 흥천, 횡성, 평창, 원주, 영월, 정선
8	제주지역	속초시청	고성, 양양, 강릉, 동해, 삼척, 태백, 인제
		제주사회복지협의회	



## 2017년 희망복지지원단 업무안내

- 인쇄일 : 2017년 2월
  - 발행일 : 2017년 2월
  - 발행처 : 보건복지부 지역복지과  
Tel. 044) 202-3124, 3130  
Fax. 044) 202-3952
  - 지역복지홈페이지 : <http://www.mohw.go.kr>
-