



PART

**제1부** **찾아가는 보건·복지서비스 추진과 희망복지지원단 운영 개요** ..... 1

**I. 찾아가는 보건·복지서비스 추진** ..... 3

        1. 그간의 전달체계 개편 ..... 3

        2. 추진 목표 ..... 5

        3. 주요 내용 ..... 5

**II. 희망복지지원단 구성·운영** ..... 8

        1. 희망복지지원단 개요 ..... 8

        2. 조직 및 인력 구성 ..... 9

        3. 희망복지지원단 운영 ..... 14

PART

**제2부** **희망복지지원단 세부 사업내용** ..... 17

**1장 통합사례관리 사업** ..... 19

        I. 통합사례관리사업 개요 ..... 21

        II. 대상자 접수 ..... 31

        III. 욕구 및 위기도 조사 ..... 33

        IV. 사례회의 개최 ..... 40

        V. 대상자 구분 및 선정 ..... 47

        VI. 서비스 제공계획 수립 ..... 54

        VII. 서비스 제공 및 점검 ..... 59

        VIII. 종결 ..... 64

        IX. 사후관리 ..... 68

        X. 개인정보보호 ..... 71

<b>2장 자원관리</b> .....	<b>73</b>
I. 자원관리 개요 .....	75
II. 자원조사 .....	78
III. 자원개발 .....	82
IV. 자원점검 및 사후관리 .....	88
<b>3장 읍·면·동 복지사업 지원·관리</b> .....	<b>93</b>
I. 읍·면·동 복지사업 지원·관리 개요 .....	95
II. 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 업무 모니터링 .....	97
III. 컨설팅 .....	99
IV. 워크숍 .....	101
V. 교육 .....	103
VI. 홍보 .....	107
<b>4장 지역보호체계 운영</b> .....	<b>111</b>
I. 지역보호체계 운영 개요 .....	113
II. 공공부문 사례관리 사업 연계·협력 체계 운영 .....	118
III. 인적안전망 운영을 위한 민관협력 .....	138
<b>제3편 행정사항</b> .....	<b>151</b>
I. 통합사례관리 담당자 안전대책 .....	153
II. 2023년 『통합사례관리 사업비』 집행 지침 .....	157
III. 2023년 통합사례관리사 업무 가이드 .....	164

PART

**제3편**

PART

**부록 서식 및 참고자료 ..... 169**

〈서식 1〉 초기상담지 ..... 171

〈서식 2〉 개인정보 활용 동의서 ..... 174

〈서식 3〉 욕구 및 위기도 통합조사양식 ..... 176

〈서식 4〉 사례회의록 ..... 191

〈서식 5〉 서비스 제공계획 및 점검표 ..... 195

〈서식 6〉 서비스 의뢰서 ..... 197

〈서식 7〉 사례관리 종결심사서 ..... 199

〈서식 8〉 모니터 상담지 ..... 203

〈서식 9〉 만족도 설문지 ..... 208

〈서식 10〉 솔루션회의 의뢰서 ..... 209

〈서식 11〉 솔루션회의록 ..... 210

〈참고 1〉 복지자원 표준 분류체계 ..... 212

〈참고 2〉 범정부 서비스 의뢰 체계 안내 ..... 222

〈참고 3〉 희망복지지원단 시스템 입력 관련 다빈도  
오류사례 ..... 239

〈참고 4〉 우울증 자가진단 도구 PHQ-9 ..... 246

〈참고 5〉 고용 관련 주요 서비스 ..... 250

〈참고 6〉 법률홈닥터 ..... 252

〈참고 7〉 신용회복위원회 ..... 256

〈참고 8〉 자주 묻는 질문들(Frequently Asked Questions) ..... 257

## 「2023년 희망복지지원단 업무안내」 주요 개정 내용

구분	2022년 기존 내용	2023년 개정 내용	페이지													
<b>1부. 찾아가는 보건·복지서비스 추진과 희망복지지원단 운영 개요</b>																
I. 찾아가는 보건·복지 서비스 추진	그간의 전달체계 개편 나. 그간의 개편 경과	(변경) 현행화	p.3													
II. 희망복지 지원단구성·운영	2. 조직 및 인력 구성 다. 슈퍼비전 체계 구축 및 운영 • 슈퍼비전 체계 구성(안)	(변경) 2. 조직 및 인력 구성 다. 슈퍼비전 체계 구축 및 운영 • 슈퍼비전 체계 구성(안)	p.11													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 20%;">구분</th> <th style="width: 80%;">역할</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">내부 슈퍼바이저 (희망복지 지원단 팀장/읍면동 찾아가는 보건복지팀장)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 슈퍼비전을 포함한 통합사례관리 사업의 계획수립 및 모니터링, 평가</li> <li>• 사례 배분 및 조정: 사례관리 수행 인력의 규모와 경력, 역량, 사례의 특성을 고려하여 사례를 배분하고 필요시 담당자를 조정함</li> <li>• 사례관리 수행과정 승인(대상자 선정, 서비스제공계획 수립, 종결): 현재 팀장의 권한으로 설정된 사례관리 주요단계별 승인과업을 더욱 철저히 수행</li> <li>• 자원 배분 및 조정: 사례관리사업비 예산집행기준 마련, 비정기적으로 확보되는 자원에 대한 배분 및 조정</li> <li>• 기관 간 연계 및 조정: 사례관리자의 역량과 권한을 넘어서는 기관 간 연계 및 조정, 협력이 필요한 사례에 대하여 직접 수행(특히 기관 간 갈등이 있는 경우, 적극적으로 해결)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">현장 슈퍼바이저 (통합사례관리사)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 수행과정에서 필요한 지식과 기술, 태도 학습 지원</li> <li>• 실제 사례에 대한 개입 및 지원 방향에 대한 자문</li> <li>• 윤리적 딜레마 대처 요령 지원</li> <li>• 스트레스 관리 및 소진예방 지원</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">외부 슈퍼바이저</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 어려운 사례에 대한 개입 및 지원 방안에 대한 자문</li> <li>• 정신질환, 알코올중독, 자살 등 정신 건강문제에 대한 개입방법</li> <li>• 학대 및 폭력 문제에 대한 개입방법</li> <li>• 거부적 및 비자발적 클라이언트에 대한 개입방법</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	구분	역할	내부 슈퍼바이저 (희망복지 지원단 팀장/읍면동 찾아가는 보건복지팀장)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 슈퍼비전을 포함한 통합사례관리 사업의 계획수립 및 모니터링, 평가</li> <li>• 사례 배분 및 조정: 사례관리 수행 인력의 규모와 경력, 역량, 사례의 특성을 고려하여 사례를 배분하고 필요시 담당자를 조정함</li> <li>• 사례관리 수행과정 승인(대상자 선정, 서비스제공계획 수립, 종결): 현재 팀장의 권한으로 설정된 사례관리 주요단계별 승인과업을 더욱 철저히 수행</li> <li>• 자원 배분 및 조정: 사례관리사업비 예산집행기준 마련, 비정기적으로 확보되는 자원에 대한 배분 및 조정</li> <li>• 기관 간 연계 및 조정: 사례관리자의 역량과 권한을 넘어서는 기관 간 연계 및 조정, 협력이 필요한 사례에 대하여 직접 수행(특히 기관 간 갈등이 있는 경우, 적극적으로 해결)</li> </ul>	현장 슈퍼바이저 (통합사례관리사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 수행과정에서 필요한 지식과 기술, 태도 학습 지원</li> <li>• 실제 사례에 대한 개입 및 지원 방향에 대한 자문</li> <li>• 윤리적 딜레마 대처 요령 지원</li> <li>• 스트레스 관리 및 소진예방 지원</li> </ul>	외부 슈퍼바이저	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어려운 사례에 대한 개입 및 지원 방안에 대한 자문</li> <li>• 정신질환, 알코올중독, 자살 등 정신 건강문제에 대한 개입방법</li> <li>• 학대 및 폭력 문제에 대한 개입방법</li> <li>• 거부적 및 비자발적 클라이언트에 대한 개입방법</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 20%;">구분</th> <th style="width: 80%;">역할</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">내부 슈퍼바이저 (희망복지 지원단 팀장/읍면동 찾아가는 보건복지팀장)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 희망복지지원단 (찾아가는 보건복지팀) 소속 공무원, 통합사례관리사, 현장 슈퍼바이저</li> <li>• 슈퍼비전을 포함한 통합사례관리 사업 계획 수립 및 모니터링, 평가</li> <li>• 사례배분 및 조정(업무분장)</li> <li>• 사례관리 수행과정 승인(대상자 선정, 서비스 제공계획 수립, 종결)</li> <li>• 자원 배분 및 조정, 사례관리 사업비 예산 집행기준 마련</li> <li>• 솔루션 위원회 등을 위한 외부전문가 인력풀 구성</li> <li>• 기관 간 연계 및 조정 : 사례관리자 역량과 권한을 넘어서는 기관 간 연계 및 조정이 필요한 경우 직접 수행</li> <li>• 현장 슈퍼바이저 역량 강화 지원 → 주로 행정적 슈퍼비전 기능 수행</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">현장 슈퍼바이저 (통합사례관리사)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 읍면동 사례관리 담당 공무원, 신규 통합사례관리사</li> <li>• 읍면동 사례관리 실적 모니터링 (행복이음)</li> <li>• 통합사례관리 절차, 시스템 교육, 수행과정 내 필요한 지식, 기술, 태도 등 학습 지원</li> <li>• 실제 사례 개입 지원(개입 방향 자문 등)</li> <li>• 고년도 사례에 대한 슈퍼비전 제공을 위한 솔루션 위원회 운영 지원</li> <li>• 정서적 지지를 통한 스트레스(조직 및 대상자외의 관계, 업무 관련 등) 및 소진 예방 지원 → 주로 교육적·지지적 슈퍼비전</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	구분	역할	내부 슈퍼바이저 (희망복지 지원단 팀장/읍면동 찾아가는 보건복지팀장)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 희망복지지원단 (찾아가는 보건복지팀) 소속 공무원, 통합사례관리사, 현장 슈퍼바이저</li> <li>• 슈퍼비전을 포함한 통합사례관리 사업 계획 수립 및 모니터링, 평가</li> <li>• 사례배분 및 조정(업무분장)</li> <li>• 사례관리 수행과정 승인(대상자 선정, 서비스 제공계획 수립, 종결)</li> <li>• 자원 배분 및 조정, 사례관리 사업비 예산 집행기준 마련</li> <li>• 솔루션 위원회 등을 위한 외부전문가 인력풀 구성</li> <li>• 기관 간 연계 및 조정 : 사례관리자 역량과 권한을 넘어서는 기관 간 연계 및 조정이 필요한 경우 직접 수행</li> <li>• 현장 슈퍼바이저 역량 강화 지원 → 주로 행정적 슈퍼비전 기능 수행</li> </ul>	현장 슈퍼바이저 (통합사례관리사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 읍면동 사례관리 담당 공무원, 신규 통합사례관리사</li> <li>• 읍면동 사례관리 실적 모니터링 (행복이음)</li> <li>• 통합사례관리 절차, 시스템 교육, 수행과정 내 필요한 지식, 기술, 태도 등 학습 지원</li> <li>• 실제 사례 개입 지원(개입 방향 자문 등)</li> <li>• 고년도 사례에 대한 슈퍼비전 제공을 위한 솔루션 위원회 운영 지원</li> <li>• 정서적 지지를 통한 스트레스(조직 및 대상자외의 관계, 업무 관련 등) 및 소진 예방 지원 → 주로 교육적·지지적 슈퍼비전</li> </ul>
구분	역할															
내부 슈퍼바이저 (희망복지 지원단 팀장/읍면동 찾아가는 보건복지팀장)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 슈퍼비전을 포함한 통합사례관리 사업의 계획수립 및 모니터링, 평가</li> <li>• 사례 배분 및 조정: 사례관리 수행 인력의 규모와 경력, 역량, 사례의 특성을 고려하여 사례를 배분하고 필요시 담당자를 조정함</li> <li>• 사례관리 수행과정 승인(대상자 선정, 서비스제공계획 수립, 종결): 현재 팀장의 권한으로 설정된 사례관리 주요단계별 승인과업을 더욱 철저히 수행</li> <li>• 자원 배분 및 조정: 사례관리사업비 예산집행기준 마련, 비정기적으로 확보되는 자원에 대한 배분 및 조정</li> <li>• 기관 간 연계 및 조정: 사례관리자의 역량과 권한을 넘어서는 기관 간 연계 및 조정, 협력이 필요한 사례에 대하여 직접 수행(특히 기관 간 갈등이 있는 경우, 적극적으로 해결)</li> </ul>															
현장 슈퍼바이저 (통합사례관리사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 수행과정에서 필요한 지식과 기술, 태도 학습 지원</li> <li>• 실제 사례에 대한 개입 및 지원 방향에 대한 자문</li> <li>• 윤리적 딜레마 대처 요령 지원</li> <li>• 스트레스 관리 및 소진예방 지원</li> </ul>															
외부 슈퍼바이저	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어려운 사례에 대한 개입 및 지원 방안에 대한 자문</li> <li>• 정신질환, 알코올중독, 자살 등 정신 건강문제에 대한 개입방법</li> <li>• 학대 및 폭력 문제에 대한 개입방법</li> <li>• 거부적 및 비자발적 클라이언트에 대한 개입방법</li> </ul>															
구분	역할															
내부 슈퍼바이저 (희망복지 지원단 팀장/읍면동 찾아가는 보건복지팀장)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 희망복지지원단 (찾아가는 보건복지팀) 소속 공무원, 통합사례관리사, 현장 슈퍼바이저</li> <li>• 슈퍼비전을 포함한 통합사례관리 사업 계획 수립 및 모니터링, 평가</li> <li>• 사례배분 및 조정(업무분장)</li> <li>• 사례관리 수행과정 승인(대상자 선정, 서비스 제공계획 수립, 종결)</li> <li>• 자원 배분 및 조정, 사례관리 사업비 예산 집행기준 마련</li> <li>• 솔루션 위원회 등을 위한 외부전문가 인력풀 구성</li> <li>• 기관 간 연계 및 조정 : 사례관리자 역량과 권한을 넘어서는 기관 간 연계 및 조정이 필요한 경우 직접 수행</li> <li>• 현장 슈퍼바이저 역량 강화 지원 → 주로 행정적 슈퍼비전 기능 수행</li> </ul>															
현장 슈퍼바이저 (통합사례관리사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 읍면동 사례관리 담당 공무원, 신규 통합사례관리사</li> <li>• 읍면동 사례관리 실적 모니터링 (행복이음)</li> <li>• 통합사례관리 절차, 시스템 교육, 수행과정 내 필요한 지식, 기술, 태도 등 학습 지원</li> <li>• 실제 사례 개입 지원(개입 방향 자문 등)</li> <li>• 고년도 사례에 대한 슈퍼비전 제공을 위한 솔루션 위원회 운영 지원</li> <li>• 정서적 지지를 통한 스트레스(조직 및 대상자외의 관계, 업무 관련 등) 및 소진 예방 지원 → 주로 교육적·지지적 슈퍼비전</li> </ul>															

구분	2022년 기존 내용		2023년 개정 내용		페이지
	구분	역 할	구분	역 할	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 윤리적 딜레마 대처요령 지원</li> <li>• 사례관리자의 스트레스 대처 및 소진 예방 지원</li> <li>• 내부 슈퍼바이저에 대한 슈퍼비전</li> </ul>	외부 슈퍼바이저 (분야별 전문가)	기능 수행 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 내부 슈퍼바이저, 사례관리자</li> <li>• 의료(신체적, 정신적 건강), 법률, 고용 등 전문성을 요하는 사례에 대한 슈퍼비전 지원</li> <li>• 스트레스 대처 및 소진 예방 지원</li> <li>• 내부 슈퍼바이저 역량 강화 지원 → 주로 교육적·지지적 슈퍼비전 기능 수행하며 내부 슈퍼바이저에 대한 슈퍼비전 제공</li> </ul>	

2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - 1장 통합사례관리 사업

• 차세대 사회보장정보시스템 접속 등 업무처리 경로 현행화

I. 통합사례 관리 사업 개요	2. 통합사례관리의 절차 • 유의사항 - (관리 기준) 통합사례관리 업무담당자 1인이 담당하고 있는 사례관리 가구* 수는 20가구 내외로 하고, 담당 가구 수 등을 감안하여 통합사례관리 팀장이 적정 배분	(변경) 2. 통합사례관리의 절차 • 유의사항 - (관리 기준) 통합사례관리 업무담당자 1인이 담당하고 있는 사례관리 가구* 수는 15가구 내외로 하고, 담당 가구 수, 사례관리 가구의 나이도 등을 고려하여 통합사례관리 팀장이 적정 배분	p.23
III. 욕구 및 위기도 조사	4. 수행방안 • 욕구조사 실시 전 준비사항 [참고] 욕구영역별 질문(예시)	(변경) 4. 수행방안 • 욕구조사 실시 전 준비사항 [참고] 욕구영역별 질문(예시)	p.34
VI. 서비스 제공 계획 수립	[참고] 보건소 주요 서비스 내용	(변경) [부록] (참고 2) 범정부 서비스 의뢰 체계 안내	p.56 p.235

2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - 2장 자원관리

• 차세대 사회보장정보시스템 접속 등 업무처리 경로 현행화

2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - 3장 읍·면·동 복지사업

V. 교육	[교육과정 안내] ① 한국보건복지 인재원				(변경) [교육과정 안내] ① 한국보건복지 인재원				p.104
	교육 대상	교육 과정명	교과목	비고	교육 대상	교육 과정명	교과목	비고	
	희망 복지 지원단	팀장 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지정책 변화와 희망 복지지원단 이해</li> <li>• 읍·면·동 지원 및 컨설팅 전략</li> </ul>		희망 복지 지원단	팀장 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지정책 변화와 희망 복지지원단 이해</li> <li>• 읍·면·동 지원 및 컨설팅 전략</li> </ul>		

구분	2022년 기존 내용				2023년 개정 내용				페이지
	교육 대상	교육 과정명	교과목	비고	교육 대상	교육 과정명	교과목	비고	
통합 사례 관리자			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 팀장이 알아야 할 통합 사례관리와 슈퍼비전 요령</li> <li>• 우수 지자체 사례발표</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• 팀장이 알아야 할 통합 사례관리와 슈퍼비전 요령</li> <li>• 우수 지자체 사례발표</li> </ul>		
		담당자 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지정책 변화와 희망 복지지원단 이해</li> <li>• 기능강화전략(경험, 컨설팅, 자원개발)</li> <li>• 사례관리 수행가이드 라인</li> <li>• 우수 지자체 사례발표</li> </ul>			담당자 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지정책 변화와 희망 복지지원단 이해</li> <li>• 기능강화전략(경험, 컨설팅, 자원개발)</li> <li>• 사례관리 수행가이드 라인</li> <li>• 우수 지자체 사례발표</li> </ul>		
		기본 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 개념과 과정 이해</li> <li>• 사례관리 실천과정(요구 조사, 사례회의, 서비스제공 등)</li> <li>• 사회보장정보시스템(행복이음) 활용 교육</li> <li>• 사례관리자의 일상생활 워크숍</li> <li>• 현장가이드라인 공유</li> <li>• 사례관리자의 윤리와 책임</li> </ul>	연계 과정 *	통합 사례 관리자	기본 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 개념과 과정 이해</li> <li>• 사례관리 실천과정(요구 조사, 사례회의, 서비스제공 등)</li> <li>• 현장가이드라인 공유</li> <li>• 사례관리자의 윤리와 책임</li> <li>• 사례관리자의 위기대응과 안전관리</li> </ul>	연계 과정 *	
통합 사례 관리자	심화 과정	중독	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중독의 오해와 진실</li> <li>• 물질중독/행위중독 이슈가 있는 클라이언트에 대한 단기개입</li> <li>• 자원연계와 파트너십</li> <li>• 사례적용 실습</li> </ul>	연계 과정 *	통합 사례 관리자	심화 과정	중독	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중독의 오해와 진실</li> <li>• 물질중독/행위중독 이슈가 있는 클라이언트에 대한 단기개입</li> <li>• 자원연계와 파트너십</li> <li>• 사례적용 실습</li> </ul>	연계 과정 *
		의사소통	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각종 검사를 통한 자기 분석</li> <li>• 지역주민, 클라이언트 인식</li> <li>• 클라이언트와의 효과적인 의사소통</li> <li>• 사례관리 단계별 상담 요령/클라이언트 특성별 상담 등</li> </ul>				정신장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신장애의 오해와 진실</li> <li>• 당사자가 말하는 나의 삶 이야기</li> <li>• 조현병이 있는 클라이언트와 가족에 대한 개입</li> </ul>	
		정신장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신장애의 오해와 진실</li> <li>• 당사자가 말하는 나의 삶 이야기</li> <li>• 조현병이 있는 클라이언트와 가족에 대한 개입</li> </ul>				정신장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신장애의 오해와 진실</li> <li>• 조현병이 있는 클라이언트와 가족에 대한 개입</li> </ul>	

구분	2022년 기존 내용				2023년 개정 내용				페이지														
	교육 대상	교육 과정명	교과목	비고	교육 대상	교육 과정명	교과목	비고															
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자원연계와 파트너십</li> <li>• 사례적용 실습</li> </ul>			현장 슈퍼 바이저 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 슈퍼비전 개념과 기능, 슈퍼바이저의 역할과 자세 등의 이해</li> <li>• 동료 슈퍼비전 실습가이드라인 및 슈퍼비전 실습</li> <li>• 사례관리 현장 슈퍼비전 핵심이슈와 대응</li> </ul>		<p>* 본 교육계획은 기관의 상황에 따라 변동될 수 있습니다.</p> <p>* 통합사례관리사 교육 연계과정</p> <p>1) 기본과정 → 심화과정 → 현장슈퍼바이저 과정 순으로 이수</p> <p>2) 기본과정 → 심화과정 → 강사양성과정 순으로 이수</p> <p>② 한국사회보장정보원</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>교육대상</th> <th>교육과정명</th> <th>교과목</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">희망복지 지원단 담당자, 통합사례 관리사</td> <td>전산교육</td> <td>• 사회보장정보시스템(행복이음) 활용</td> </tr> <tr> <td>case-study</td> <td>• 사례 심층 분석 및 공유</td> </tr> <tr> <td>통합사례 관리사</td> <td>사례공유 세미나</td> <td>• 현장 사례 분석 및 교육</td> </tr> <tr> <td>통합사례</td> <td>소진예방</td> <td>• 스트레스 해소 프로</td> </tr> </tbody> </table>	교육대상	교육과정명	교과목	희망복지 지원단 담당자, 통합사례 관리사	전산교육	• 사회보장정보시스템(행복이음) 활용	case-study	• 사례 심층 분석 및 공유	통합사례 관리사	사례공유 세미나	• 현장 사례 분석 및 교육	통합사례	소진예방	• 스트레스 해소 프로
	교육대상	교육과정명	교과목																				
	희망복지 지원단 담당자, 통합사례 관리사	전산교육	• 사회보장정보시스템(행복이음) 활용																				
		case-study	• 사례 심층 분석 및 공유																				
	통합사례 관리사	사례공유 세미나	• 현장 사례 분석 및 교육																				
	통합사례	소진예방	• 스트레스 해소 프로																				
		은둔 / 저장 장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회문제로서의 은둔형 외톨이에 대한 이해</li> <li>• 은둔형 외톨이의 유형과 특성에 따른 개입방안</li> <li>• 은둔형 외톨이 클라이언트에 대한 지원사례</li> </ul>		강사양성과정 (사례발표, 현장의 지혜)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강의안 구성 및 실습</li> <li>• 강의 콘텐츠 공유 및 피드백</li> </ul>																	
	자살 위기 가구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회문제로서의 자살에 대한 이해</li> <li>• 자살예방 전문기관과의 파트너십 요령</li> <li>• 자살위기가구 사례관리</li> </ul>		공개 세미나	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분야별 고난도 사례개입에 대한 사례연구</li> <li>• 네트워크 활동</li> <li>• 월간사례마루 LIVE (월 1회)</li> </ul>																		
	현장 슈퍼 바이저 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 슈퍼비전 개념과 기능, 슈퍼바이저의 역할과 자세 등의 이해</li> <li>• 동료 슈퍼비전 실습가이드라인 및 슈퍼비전 실습</li> <li>• 사례관리 현장 슈퍼비전 핵심이슈와 대응</li> </ul>		통합 사례 관리 현장 주도 학습	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리분야 현장주도형 자체학습 지원*</li> <li>* 학습주제 공모전(통합 공모)을 통한 학습모임 선정 예정</li> </ul>																		
	현장 슈퍼 바이저 심화 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동료 슈퍼비전 경험공유 및 슈퍼비전 유형에 따른 핵심기술</li> <li>• 슈퍼비전 실습 및 기록 실습</li> </ul>																					
	강사 양성 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강의안 구성 및 실습</li> <li>• 강의 콘텐츠 공유 및 피드백</li> </ul>																					
	공개 세미나	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분야별 고난도 사례개입에 대한 사례연구</li> <li>• 네트워크 활동</li> <li>• 사례관리실천 우수사례연구(월 1회)</li> </ul>																					
	통합 사례 관리 현장 주도 학습	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리분야 현장주도형 자체학습 지원*</li> <li>* 학습주제 공모전을 통한 학습모임 선정 예정</li> </ul>																					
	<p>* 통합사례관리사 교육 연계과정</p> <p>1) 기본과정 → 심화과정 → 현장슈퍼바이저</p>																						



구분	2022년 기존 내용	2023년 개정 내용	페이지																									
	<p>과정 → 현상슈퍼바이저 심화과정 순으로 이수</p> <p>2) 기본과정 → 심화과정 → 강사양성과정 순으로 이수</p> <p>② 한국사회보장정보원</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">교육대상</th> <th style="background-color: #cccccc;">교육과정명</th> <th style="background-color: #cccccc;">교과목</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">희망복지 지원단 담당자, 통합사례 관리사</td> <td style="text-align: center;">전산교육</td> <td>• 사회보장정보시스템 (행복이음) 활용</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">case-study</td> <td>• 사례 심층 분석 및 공유</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">사례관리 이슈 세미나</td> <td>• 현장 이슈 사례 분석 및 교육</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">컨설팅</td> <td>• 지자체 맞춤형 역량 강화</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">통합사례 관리사</td> <td style="text-align: center;">소진예방 교육</td> <td>• 스트레스 해소 프로그램</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">찾아가는 심리정서 지원 사업</td> <td>• 심리 회복 및 위기 상황 대응 능력 향상</td> </tr> </tbody> </table>	교육대상	교육과정명	교과목	희망복지 지원단 담당자, 통합사례 관리사	전산교육	• 사회보장정보시스템 (행복이음) 활용	case-study	• 사례 심층 분석 및 공유	사례관리 이슈 세미나	• 현장 이슈 사례 분석 및 교육	컨설팅	• 지자체 맞춤형 역량 강화	통합사례 관리사	소진예방 교육	• 스트레스 해소 프로그램	찾아가는 심리정서 지원 사업	• 심리 회복 및 위기 상황 대응 능력 향상	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">교육대상</th> <th style="background-color: #cccccc;">교육과정명</th> <th style="background-color: #cccccc;">교과목</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">관리사</td> <td style="text-align: center;">교육</td> <td style="text-align: center;">그램</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">찾아가는 심리정서 지원 사업</td> <td>• 심리 회복 및 위기 상황 대응 능력 향상</td> </tr> </tbody> </table>	교육대상	교육과정명	교과목	관리사	교육	그램	찾아가는 심리정서 지원 사업	• 심리 회복 및 위기 상황 대응 능력 향상	
교육대상	교육과정명	교과목																										
희망복지 지원단 담당자, 통합사례 관리사	전산교육	• 사회보장정보시스템 (행복이음) 활용																										
	case-study	• 사례 심층 분석 및 공유																										
	사례관리 이슈 세미나	• 현장 이슈 사례 분석 및 교육																										
	컨설팅	• 지자체 맞춤형 역량 강화																										
통합사례 관리사	소진예방 교육	• 스트레스 해소 프로그램																										
	찾아가는 심리정서 지원 사업	• 심리 회복 및 위기 상황 대응 능력 향상																										
교육대상	교육과정명	교과목																										
관리사	교육	그램																										
	찾아가는 심리정서 지원 사업	• 심리 회복 및 위기 상황 대응 능력 향상																										

**2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - 4장 지역보호체계 운영**

<p>II. 공공부문 사례관리 사업 연계·협력 체계 운영</p>	<p>1. 공공부문 사례관리 연계·협력 체계 운영 목적</p> <p>- '방문건강관리서비스(장애인인 지역 사회 중심재활사업)</p>	<p>(변경)</p> <p>1. 공공부문 사례관리 연계·협력 체계 운영 목적</p> <p>- '방문건강관리(장애인인 지역사회중심 재활사업)</p>	<p>p.118</p>
	<p>2. 공공부문 사례관리 사업 개요</p>	<p>(변경)</p> <p>현행화</p>	<p>p.118</p>
	<p>3. 공공부문 사례관리 사업 의뢰 기준 및 절차</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 표</li> <li>• 고독사 및 자살 위험이 높은 노인(특화 서비스)</li> </ul> </li> <li>• 아동보호서비스                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 표</li> <li>• 시설입소, 가정위탁 또는 입양을 의뢰하는 경우</li> </ul> </li> <li>• 방문건강관리서비스</li> <li>• 의료급여사례관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 표</li> </ul> </li> </ul>	<p>(변경)</p> <p>3. 공공부문 사례관리 사업 의뢰 기준 및 절차</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 표</li> <li>• 고독사 및 자살 위험이 높은 노인</li> </ul> </li> <li>• 아동보호서비스                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 표</li> <li>• 아동의 가정위탁 또는 입양, 시설 입소를 의뢰하는 경우</li> </ul> </li> <li>• 방문건강관리</li> <li>• 의료급여사례관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 표</li> <li>• 의료급여수급자 중 동일상병으로 여러</li> </ul> </li> </ul>	<p>p.122</p>

구분	2022년 기존 내용	2023년 개정 내용	페이지
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 의료급여수급자 중 질병 대비 의료쇼핑, 약물 중복처방, 입·퇴원 반복, 사회적 입원 등의 의료 이용하는 대상자인 경우</li> </ul>	<p>의료기관 방문, 약물중복처방, 입퇴원 반복, 숙식 목적으로 입원 등 의료급여 사례관리가 필요하다고 판단한 대상자</p>	
<p>Ⅲ. 인적안전망 운영을 위한 민관협력</p>	<p>(표)인적안전망 구성체계</p>	<p>(변경) 〈표〉 인적안전망 구성체계 (명예사회복지공무원)</p>	<p>p.138</p>
	<p>- 지역특성에 맞게 자율적으로 구성하되, 위기 가구발굴 활동을 주로 하는 읍·면·동 인적안전망 외에 위기가구발굴 체계에 단순 참여하여 제보역할을 수행하는 명예사회복지공무원의 지속적인 확충 노력 병행</p> <p>· (개념) 위기가구 발굴 관련 직접적·집합적 활동에는 참여하지 않으나 일상생활 중 위기가구를 발견한 경우 신속하게 제보하고 복지 정보를 제공하는 메신저</p>	<p>(변경)</p> <p>- 지역특성에 맞게 자율적으로 구성하며, 읍·면·동 지역사회보장협의체를 중심으로 가정방문을 통한 안부확인 등 모니터링, 초기 위험감지, 복지욕구 파악, 읍·면·동 신고 및 자원·서비스 연계 등 역할 수행</p> <p>(변경)</p> <p>· (개념) 복지 위기가구 발굴 강화를 위해 지역주민의 자발적 참여를 기반으로 읍면동 단위에 구축한 인적 안전망</p> <p>(추가)</p> <p>· (역할) 위기요소가 포착되는 가구를 선제 발굴하여 읍·면·동 제보, 지자체 위기가구 발굴 조사 참여, 고위험 가구 모니터링 등</p> <p>(추가)</p> <p>〈표〉 중점 조사 및 발굴 대상</p> <p>(변경)</p> <p>· 명예사회복지공무원 등 인적안전망의 활동은 무보수를 원칙으로 하나 지역에서 위기가구 발굴 등 활동 독려 마련 방안을 위해 자체 예산 등을 활용하여 실비, 회의비 및 인센티브 등을 마련 가능</p> <p>(삭제)</p> <p>3. 읍·면·동 인적안전망</p> <p>(추가)</p> <p>* 특례시 등 대도시는 효율적인 협의체 운영을 위하여 조례에 근거한 구(행정구) 협의체를 구성할 수 있으며, 이를 통해 시군구-읍면동 협의체 간 관계 정립 및 연계방안 업무 수행 가능</p>	<p>p.139</p>

구분	2022년 기존 내용	2023년 개정 내용	페이지												
	(신설)  (신설)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구(행정구) 지역사회보장협의체 구성 및 기능 설명</li> <li>• 시군구-읍면동 협의체 간 관계 정립 및 연계방안 업무 추가 설명</li> </ul>													
<b>3부. 행정사항</b>															
I. 통합사례 관리 담당자 안전 대책	1. 클라이언트 폭력 안전 대책 1) 클라이언트 폭력 피해로부터 안전·예방 요령 - 2인 이상 함께 방문할 것(동료직원, 좋은 이웃들 등)	(변경) 1. 클라이언트 폭력 안전 대책 1) 클라이언트 폭력 피해로부터 안전·예방 요령 - 대상 가구의 특성 및 안전문제 등을 고려하여 사회복지 관련 기관 및 동료직원, 인적안전망(지역사회보장협의체 구성원, 명예사회복지공무원, 좋은 이웃들 등)과 일정 협의 후 2인 1조로 구성하여 방문 진행	p.154												
II. 2023년 『통합사례 관리 사업비』 집행 지침	<table border="1" data-bbox="390 862 773 1024"> <thead> <tr> <th data-bbox="390 862 461 903">항목</th> <th colspan="2" data-bbox="461 862 773 903">세부내역</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="390 903 461 1024">운영비</td> <td data-bbox="461 903 534 1024">② 기타 운영비</td> <td data-bbox="534 903 773 1024">- 사례관리 관련 출장경비 등의 여비(단, 관내·외 출장여비 (월 120,000원) 소진 후 추가 편성·지급 가능)</td> </tr> </tbody> </table>	항목	세부내역		운영비	② 기타 운영비	- 사례관리 관련 출장경비 등의 여비(단, 관내·외 출장여비 (월 120,000원) 소진 후 추가 편성·지급 가능)	<table border="1" data-bbox="799 862 1182 1024"> <thead> <tr> <th data-bbox="799 862 871 903">항목</th> <th colspan="2" data-bbox="871 862 1182 903">세부내역</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="799 903 871 1024">운영비</td> <td data-bbox="871 903 943 1024">② 기타 운영비</td> <td data-bbox="943 903 1182 1024">- 사례관리 관련 출장경비 등 여비(단, 관내·외 출장여비 (월 120,000원) 소진 후 기타 운영비로 초과분 지급 가능)</td> </tr> </tbody> </table>	항목	세부내역		운영비	② 기타 운영비	- 사례관리 관련 출장경비 등 여비(단, 관내·외 출장여비 (월 120,000원) 소진 후 기타 운영비로 초과분 지급 가능)	p.158
항목	세부내역														
운영비	② 기타 운영비	- 사례관리 관련 출장경비 등의 여비(단, 관내·외 출장여비 (월 120,000원) 소진 후 추가 편성·지급 가능)													
항목	세부내역														
운영비	② 기타 운영비	- 사례관리 관련 출장경비 등 여비(단, 관내·외 출장여비 (월 120,000원) 소진 후 기타 운영비로 초과분 지급 가능)													
	4. 사례관리 사업비 세부 내역 가. 운영비 사용 내용 2) 기타 운영비 ** 통합사례관리 업무전용 공용폰 사용 시 단말기 구입비는 집행 불가하고, 이동통신요금만 집행 가능(시군구당 2대, 1대당 월 5만원(합계 10만원 이하)) 단말기 비용과 통신요금 연동 가능	(변경) 4. 사례관리 사업비 세부 내역 가. 운영비 사용 내용 2) 기타 운영비 ** 1) 통합사례관리 업무전용 공용폰 사용 시 단말기 구입비는 집행 불가하고, 이동통신요금만 집행 가능(시군구당 2대, 1대당 월 5만원(합계 10만원 이하)) 2) 단말기 비용과 통신요금 연동 가능 3) eSIM 요금제 지원(1대당 월 1만원 내) 가능	p.159												
	4) 기타 지원비 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                         ① 1가구당 지원액 : 50만원                          - 가구당 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 등 50만원까지 지원 가능                          (단, 예외적으로 추가 지원이 필요한 경우 사례회의를 통해 논의 후 과장의 사전 결재 하에 1가구당 50만원에 한해 추가 지원 가능)                     </div>	(변경) 4) 기타 지원비 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                         ① 1가구당 지원액 : 100만원                          - 가구당 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 등 100만원까지 지원 가능                          • 회계 연도 기준, 1가구 당 지원 금액 내 횟수는 제한 없음.                     </div>	p.162												

구분	2022년 기존 내용	2023년 개정 내용	페이지
II.2023년 통합사례 관리자 업무 가이드	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 동 지침 및 별도규정에 규정된 내용을 제외 하고는 지자체 실정에 맞게 준용</li> <li>- (교육기준) 통합사례관리사 1인당 의무교육 포함한 연 3회 이상 교육 이수 권고                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• (의무교육) 한국보건복지인재원 통합사례 관리 기본과정(신규자 필수 이수)</li> <li>• (의무교육) 한국보건복지인재원 통합사례 관리 심화과정(5년 이상 경력자 필수 이수)</li> <li>• (의무교육) 개인정보 보호 교육(연 1회 이상 필수 이수)</li> <li>• (추천교육) 기타 소진예방 교육, 통합공개 세미나, case-study, 컨설팅, 한국사례 관리학회 등 외부 기관 사례관리 업무 관련 교육</li> </ul> </li> </ul>	(변경) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동 지침 및 「공무직근로자에 대한 인사관리 가이드라인」(‘21.8.31.) 등 별도 규정에 규정된 내용을 제외하고는 지자체 실정에 맞게 준용</li> <li>- (교육기준) 통합사례관리사 1인당 의무교육 포함한 연 3회 이상 교육 이수 권고                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• (의무교육) 한국보건복지인재원 통합사례 관리 기본과정(신규자 필수 이수)</li> <li>• (의무교육) 한국보건복지인재원 통합사례 관리 심화과정(경력자 5년 이내 필수 이수)</li> <li>• (의무교육) 개인정보 보호 교육(연 1회 이상 필수 이수)</li> <li>• (추천교육) 기타 소진예방 교육, 통합공개 세미나, case-study, 컨설팅, 한국사례 관리학회 등 외부 기관 사례관리 업무 관련 교육, 학술대회 참석</li> </ul> </li> </ul>	p.166
	3. 통합사례관리사 인건비 지원 기준 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체(시·도 및 시·군·구)는 통합사례 관리사의 복리후생을 위하여 각종수당(상여금, 명절휴가비, 연가보상비, 가족수당, 자격수당, 교통비, 식비 등) 및 복지포인트 등 소요되는 경비의 예산편성 및 지급을 위해 노력해야 하며, 지방비로도 추가 편성·지급 가능</li> </ul>	(변경) <ul style="list-style-type: none"> <li>3. 통합사례관리사 인건비 지원 기준                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체(시·도 및 시·군·구)는 통합사례 관리사의 복리후생을 위하여 각종수당(상여금, 명절휴가비, 연가보상비, 사회복지업무수당, 대민수당, 가족수당, 자격수당, 교통비, 식비 등) 및 복지포인트 등 소요되는 경비의 예산편성 및 지급을 위해 노력해야 하며, 지방비로 추가 편성·지급 가능</li> <li>* 명시된 수당 이외 다른 수당도 지자체 자체 예산 편성을 통해 지급하도록 노력</li> </ul> </li> </ul>	p.167
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시간외 근무수당                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월 시간외 근무수당 지급 범위 : 월 10시간</li> <li>※ 지자체는 지급범위를 초과하는 시간외 근무는 노동관계 법령을 준수하여 지방비로 편성 지급하고 사전에 통합사례 관리사가 지급 범위를 알 수 있도록 안내</li> <li>※ 지자체는 시간외 근무대장을 관리하여 시간외 근무수당 지급 조치</li> </ul> </li> </ul>	(변경) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시간외 근무수당                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지자체는 인건비 예산 범위(10시간)를 초과하는 시간 외 근무는 노동관계 법령을 준수하여 지방비로 편성 지급하도록 노력</li> <li>※ 지자체는 별도 전자 시스템을 활용하지 않을 경우, 시간 외 근무대장을 수기로 관리하는 등 지급 근거를 확보한 후 시간 외 근무수당 지급할 수 있도록 조치</li> </ul> </li> </ul>	p.167

구분	2022년 기존 내용	2023년 개정 내용	페이지
<b>부록</b>			
〈서식1〉 초기상담지		(변경) 현행화	p.171
〈서식3〉 욕구 및 위기도 통합조사양식	〈서식3〉 욕구조사표  〈서식4〉 위기도 조사지	(양식 통합 및 변경) 욕구 및 위기도 통합조사양식	p.176
〈서식5〉 서비스 제공 계획 및 점검표		(변경) 현행화	p.195
〈서식6〉 서비스 의뢰서		(변경) 현행화	p.197
〈서식8〉 모니터 상담지		(변경) 현행화	p.203
〈참고1〉 복지자원 표준 분류체계		(변경) 현행화	p.212
〈참고2〉 법정부 서비스 의뢰 체계 안내		(변경) 현행화	p.222
〈참고3〉 읍·면·동 찾아가는 보건· 복지서비스 업무 모니터링 지표		(삭제)	-



# 찾아가는 보건·복지서비스 추진과 희망복지지원단 운영 개요

- I. 찾아가는 보건·복지서비스 추진
- II. 희망복지지원단 구성·운영







## 찾아가는 보건·복지서비스 추진

### 1 그간의 전달체계 개편

#### 가. 현황 및 문제점

- 복지제도의 기본적인 사회안전망 틀은 구축되었으나, 국민의 복지체감도는 낮아 복지서비스의 효율적인 전달체계 구축 필요
  - 읍·면·동 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 시·군·구, 읍·면·동을 통해 전달
- 찾아가는 상담, 통합 서비스 연계, 민관협력 활성화 등을 통해 국민의 복지 체감도를 높일 수 있도록 읍·면·동 전달체계 개편 추진

#### 나. 그간의 개편 경과

- 시·군·구 민생안정추진 T/F에 보건, 복지, 고용, 주거, 교육 등 5대 서비스에 대한 종합상담, 서비스 안내, 연계 및 사례관리 담당을 위한 민생안정지원전문요원 928명 배치('09년)
- 그간, 복지공무원 확충(7천명 '11~'14년, 6천명 '14~'17년), 복지업무 담당자 처우 개선\* 조치('14.10. 사보위) 등 복지인프라 강화
  - \* 장기재직 가산금(월 3만원), 5급 이하 복지교육 연간 4시간 의무화 등
- '읍·면·동의 복지기능' 강화 시범사업\*('14.7.~'15.12., 15개소)을 통해 복지 체감도 향상 성과 확인
  - \* (시범사업 결과) 시각지대 발굴 6.2배, 방문상담 4.3배, 서비스 연계 3.4배, 만족도 향상 (82점→92.8점)

- 읍·면·동의 전달체계 개편을 전국으로 확산하기 위한 「읍·면·동 복지허브화 추진 계획」 의결(관계부처 합동, 제12차 사회보장위원회) 및 사업추진('16년~)
- 찾아가는 보건·복지서비스 국정과제 확정('17.8.), 사회복지공무원(1.2만) 및 방문간호 전담공무원(3.5천) 확충(~'22년), 일자리정책 5년 로드맵 반영('17.10.)
- 찾아가는 보건·복지서비스 전국 읍·면·동 시행('18년)
- 보건복지전달체계 개편 시범사업 추진(10개 시군구)에 따라, 통합사례관리사 50명 추가 증원(978명, '20년)
- 전체 읍·면·동 3,489개소 중 3,352개소 찾아가는 보건·복지팀 설치 운영(전체 읍·면·동 95.5%)( '22.12.)

**[찾아가는 보건·복지서비스 추진경과]**

연도	내 용
2012	· 시·군·구 희망복지지원단 설치 : 통합사례관리 사업의 실시(통합사례관리사 928명 배치)
2013	· 국민중심의 맞춤형 복지전달체계 개편방안(제4차 사회보장위원회, 2013.9.10.) · 동 주민센터 복지기능보강 지침(안전행정부 및 보건복지부 시행, 2013.11.)
2014	· 복지인력 7,000명 확충 완료(2014.5.) · 복지인력 6,000명 추가 확충(2014.~2017.) · 읍·면·동 복지허브화 시범사업(2014.7.~2014.12.) (전국 15개소)
2015	· 복지통(이)장제 227개, 시·군·구, 읍·면·동 지역사회보장협의체 3,150개 읍·면·동 시행(2015.11.) ※ 맞춤형 급여제도 도입(2015.7.)
2016	· 읍·면·동 복지허브화 추진계획(제12차 사회보장위원회, 2016.2.3.) · 읍·면·동 복지허브화 선도지역 확정(33개 읍·면·동) 및 추진(1,092개 읍·면·동)
2017	· 찾아가는 보건·복지서비스 1,527개 읍·면·동 시행 ※ 찾아가는 보건복지팀(읍·면·동)에 방문간호사(간호직 공무원) 단계적 배치
2018	· 찾아가는 보건·복지서비스 전국 읍·면·동 시행
2020	· 전체 읍면동 3,489개소 중 3,178개소 찾아가는 보건·복지팀 설치·운영(전체 읍·면·동 91.1%, 2020.11.) · 보건복지전달체계 개편 시범사업 추진(10개 시군구)에 따라, 통합사례관리사 50명 추가 증원(978명 배치)
2021	· 전체 읍면동 중 3,306개소에 전담팀 설치(94.5%, '21.11.) 및 복지간호직 공무원 8,362명 확충('21.12.)
2022	· 전체 읍면동 중 3,352개소에 전담팀 설치(95.5%, '22.12.)

## 2 추진 목표

### 가. 국민의 복지체감도 제고를 위한 통합서비스 지원

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

### 나. 찾아가는 보건복지팀 운영 및 복지업무 역량 강화

- 지자체 여건, 복지수요 등을 고려한 읍·면·동 복지 전담팀 설치로 통합서비스 활성화
- 전문가 컨설팅, 맞춤형 교육, 우수사례 확산 및 포상 등 복지인력 전문성 제고

### 다. 민관협업을 통한 지역사회 복지자원 총량 극대화

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

## 3 주요 내용

### 가. 찾아가는 보건복지팀 운영

- 읍·면·동 ‘찾아가는 보건복지팀’에서 찾아가는 복지상담, 위기가구 통합사례관리, 방문건강관리, 민간자원 연계 활용

### 나. 찾아가는 보건·복지서비스 강화

- 찾아가는 서비스 활성화
  - 도움이 필요함에도 적절한 서비스를 받지 못한 가구에 대해 방문 또는 유선 확인을 통한 모니터링 등

- 방문간호 인력이 건강관리가 필요한 노인가구 등을 직접 방문하여 건강문제 상담 및 건강관리 서비스 제공 추진
- 민관협력 강화 및 지역주민 참여 확대, 사각지대 발굴체계 활성화 등 인적 안전망을 통한 위기가구 모니터링 강화
- 사례관리 실시
  - 대상자별 욕구에 따라 다양한 서비스를 맞춤형으로 제공, 가구별 서비스 제공계획 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

- 읍·면·동 복지역량 강화 및 지역별 편차 개선을 위해 우수사례 전파, 담당자 맞춤형 교육, 전문가 컨설팅 등 전문성 강화
- 사회복지업무 수당, 전보제한 2년 이상 장기재직 가산금, 자격증 수당 지급, 승진을 위한 복지업무교육 필수 이수 등 복지업무 우대 지속

#### 라. 지역주민·복지기관과 협력하여 지역 복지자원 발굴 확대

- 복지통(이)장, 읍·면·동 단위 지역사회보장협의체 등 인적안전망 적극 활용
  - 복지통(이)장제 및 읍·면·동 단위 지역사회보장협의체 전국 시행·운영, 읍·면·동 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, 행복이음 민·관 통합자원관리DB를 민간기관과 공유, 자원 활용도 제고

## 마. 시·군·구 희망복지지원단의 총괄-조정 역할 강화

- 희망복지지원단은 복지사각지대 발굴·지원과 찾아가는 보건·복지서비스 강화를 위한 총괄·기획 기능 집중 및 전문성 강화
  - 일반 사례관리 업무\*를 읍·면·동에서 수행함에 따라 읍·면·동의 상담·사례관리 실적 평가 및 서비스 질 관리, 지역 자원 총괄 관리
    - \* 고난도 사례관리는 희망복지지원단으로 요청 가능
  - 읍·면·동의 찾아가는 보건·복지서비스 역량 강화를 위해 희망복지지원단의 사례관리 경험과 노하우를 바탕으로 컨설팅·교육·슈퍼비전 등 읍·면·동 지원 역할 강화

## II

# 희망복지지원단 구성·운영

### 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 읍·면·동으로 확대됨에 따라, 지역 내 통합사례관리 총괄·조정 기능 강화 필요
- **(목표)** 민관협력을 통한 지역단위 통합적 서비스제공 체계를 구축·운영함으로써 찾아가는 보건·복지서비스 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)** 읍·면·동 주민센터와 시·군·구 각 부서, 지역주민 및 관련 기관에서 발굴된 대상자에 대해 읍·면·동 주민센터에서 초기상담 실시
- **(통합사례관리 실시)** 희망복지지원단을 중심으로 읍·면·동 주민센터, 지역사회보장협의체, 지역 내 서비스제공기관과의 연계 및 협력을 통해 대상자의 다양한 욕구를 충족시키는 찾아가는 보건·복지서비스 제공
  - 대상자별 서비스제공계획을 수립하여 통합적 서비스를 제공하고, 점검 및 사후관리 실시
- **(자원관리 등)** 희망복지지원단이 중심으로 수행하되, 읍·면·동 주민센터, 지역사회보장협의체, 지역 내 관련 기관과의 연계 및 협력을 적극적으로 추진

## 2 조직 및 인력 구성

### 가. 조직 구성

- 읍·면·동 복지업무 지원 확대를 위한 시·군·구 희망복지지원단 전문성 강화에 따라 시·군·구별 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, 읍·면·동 사례관리 강화 모형 등

- 희망복지지원단의 구성 형태에 따른 업무분장 실시

① 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, 자원 총괄관리, 지역보호체계 운영 및 읍·면·동 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 통합사례관리 사업 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 업무 협조 체계 마련 필요)

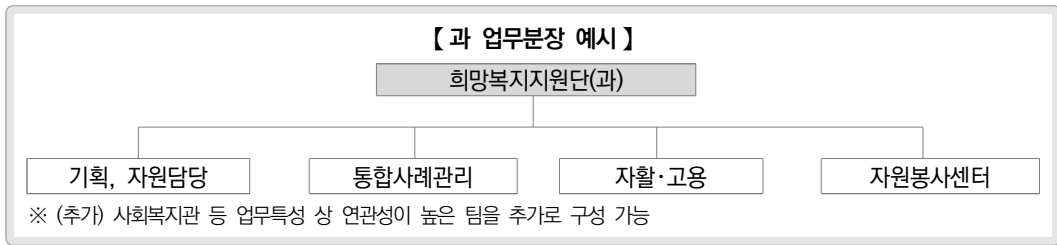
※ 지자체 상황에 맞게 자원관리를 총괄할 수 있도록 탄력적으로 업무분장하되 추가 되는 사업의 경우 전담 인력을 배치하여 업무가 가중되지 않도록 조치

#### 팀별 업무분장 예시

구분	복지지원관리팀	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> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>읍·면·동 복지사업 지원, 관리</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <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)** 일반구가 있는 시 지역은 일반구 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 사례관리 업무 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)** 통합사례관리 업무 전담·전문인력으로서, 희망복지지원단의 기능 수행을 저해하지 않는 범위(최소 1인 이상 시·군·구 배치) 내에서 지자체의 탄력적 운영 가능
  - 읍·면·동 통합사례관리사가 배치된 경우라도 희망복지지원단의 역할강화가 필요한 경우 시·군·구 희망복지지원단에 재배치 실시
  - 통합사례관리사를 읍·면·동에 배치하는 경우 정식 절차(공문)를 통해 배치
  - 읍·면·동에 배치된 사례관리사는 사례관리 외에 기타보조 업무가 부여되지 않도록 업무분장 시 내부결재(공문)를 통해 실시
  - 희망복지지원단 통합사례관리사는 찾아가는 보건·복지서비스 추진 읍·면·동의 사례관리 교육, 슈퍼비전 제공, 역량 강화 수행



○ 1부 찾아가는 보건·복지서비스 추진과 희망복지지원단 운영 개요

- 통합사례관리를 위한 시·군·구 단위의 자원 발굴 및 읍·면·동간 자원 불균형 조정
- 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 업무 모니터링 및 컨설팅 기획에 참여

### 다. 슈퍼비전 체계 구축 및 운영

#### ● 슈퍼비전 기능

- **(행정적 기능)** 사례관리사로서의 슈퍼바이저가 사례관리를 효과적이고 효율적으로 실천할 수 있는 조직환경과 작업배경을 조성하는 것과 관련된 과업과 활동으로 구성. 슈퍼바이저는 자신의 권한을 활용한 관리자와 조정자 역할을 수행
  - 구체적으로는 사례관리사의 선발 및 배치, 업무계획 및 분장, 업무감독 및 평가, 업무조정, 결재를 포함한 행정적 의사소통, 사례관리사를 위한 조직 내·외적 옹호, 행정적인 완충장치 기능을 수행
- **(교육적 기능)** 사례관리사의 직무역량 향상을 위하여 사례관리에 필요한 실질적인 지식과 기술을 제공
  - 슈퍼바이저의 과업과 활동은 학습자로서의 슈퍼바이저 동기강화, 직접 교육 실시 또는 학습기회 제공
- **(지지적 기능)** 사례관리사로서 효과적인 업무수행에 필요한 심리적 자원 제공
  - 사례관리사의 업무와 관련된 자기인식과 자기수용, 긴장관리, 상호의존적 관계를 위한 촉매기능, 사기진작을 위한 과업과 활동 수행

#### ● 슈퍼비전 체계 구성(안)

구 분	역 할
내부슈퍼바이저 (희망복지지원단 팀장/ 읍면동 찾아가는 보건복지팀장)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 희망복지지원단(찾아가는 보건복지팀) 소속 공무원, 통합사례관리사, 현장 슈퍼바이저</li> <li>• 슈퍼비전을 포함한 통합사례관리사업 계획 수립 및 모니터링, 평가</li> <li>• 사례배분 및 조정(업무분장)</li> <li>• 사례관리 수행과정 승인(대상자 선정, 서비스 제공계획 수립, 종결)</li> <li>• 자원 배분 및 조정, 사례관리 사업비 예산 집행기준 마련</li> <li>• 솔루션 위원회 등을 위한 외부전문가 인력풀 구성</li> <li>• 기관 간 연계 및 조정 : 사례관리자 역량과 권한을 넘어서는 기관 간 연계 및 조정이 필요한 경우 직접 수행</li> <li>• 현장 슈퍼바이저 역량 강화 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 주로 행정적 슈퍼비전 기능 수행</li> </ul> </li> </ul>

구분	역할
현장슈퍼바이저 (통합사례관리사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 읍면동 사례관리 담당 공무원, 신규 통합사례관리사</li> <li>• 읍면동 사례관리 실적 모니터링(행복이음)</li> <li>• 통합사례관리 절차, 시스템 교육, 수행과정 내 필요한 지식, 기술, 태도 등 학습 지원</li> <li>• 실제 사례 개입 지원(개입 방향 자문 등)</li> <li>• 고난도 사례에 대한 슈퍼비전 제공을 위한 솔루션 위원회 운영 지원</li> <li>• 정서적 지지를 통한 스트레스(조직 및 대상자와의 관계, 업무 관련 등) 및 소진 예방 지원 → 주로 교육적·지지적 슈퍼비전 기능 수행</li> </ul>
외부 슈퍼바이저 (분야별 전문가)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 슈퍼바이저 : 내부 슈퍼바이저, 사례관리자</li> <li>• 의료(신체적, 정신적 건강), 법률, 고용 등 전문성을 요하는 사례에 대한 슈퍼비전 지원</li> <li>• 스트레스 대처 및 소진 예방 지원</li> <li>• 내부 슈퍼바이저 역량 강화 지원 → 주로 교육적·지지적 슈퍼비전 기능 수행하며 내부 슈퍼바이저에 대한 슈퍼비전 제공</li> </ul>

● 슈퍼바이저 구분

구분	역할부여 (활동기간)	자격요건	슈퍼바이저	중점기능	
내부	팀장	직무 (보직기간)	사회복지직 슈퍼바이저 교육 이수	소속 팀원	행정적 슈퍼비전
	통합 사례관리사	선발 (1년)	사례관리경력 5년 이상 슈퍼바이저 교육 이수	사례관리 수행인력	교육적 슈퍼비전
외부	전문가	위촉 (3년)	슈퍼비전경력 3년 이상	사례관리 수행인력	지지적 슈퍼비전

● 현장슈퍼바이저 선정기준(아래 기준 모두 충족)

- 5년\* 이상 통합사례관리사로 근속한 시·군·구 또는 읍·면·동 배치자\*\*
  - \* 5년 이상 근속자가 없는 경우 최소 3년 이상 경력 충족하는 자 지정 가능
  - \*\* 타 기관에 배치된 자는 제외
- 한국보건복지인재원 내 슈퍼바이저 양성교육과정\*을 모두 이수한 자
  - \* 통합사례관리 기본과정, 통합사례관리 심화과정, 현장슈퍼바이저 (기본)과정
  - ※ 교육 이수자가 없는 경우 당해 교육 이수를 조건으로 미이수자 중 선정 가능
- 최근 3년간 사례관리 실적, 자문 경력, 교육 이수내역 등을 종합적으로 고려하여 전문성을 인정할 수 있는 자

○ 1부 찾아가는 보건·복지서비스 추진과 희망복지지원단 운영 개요

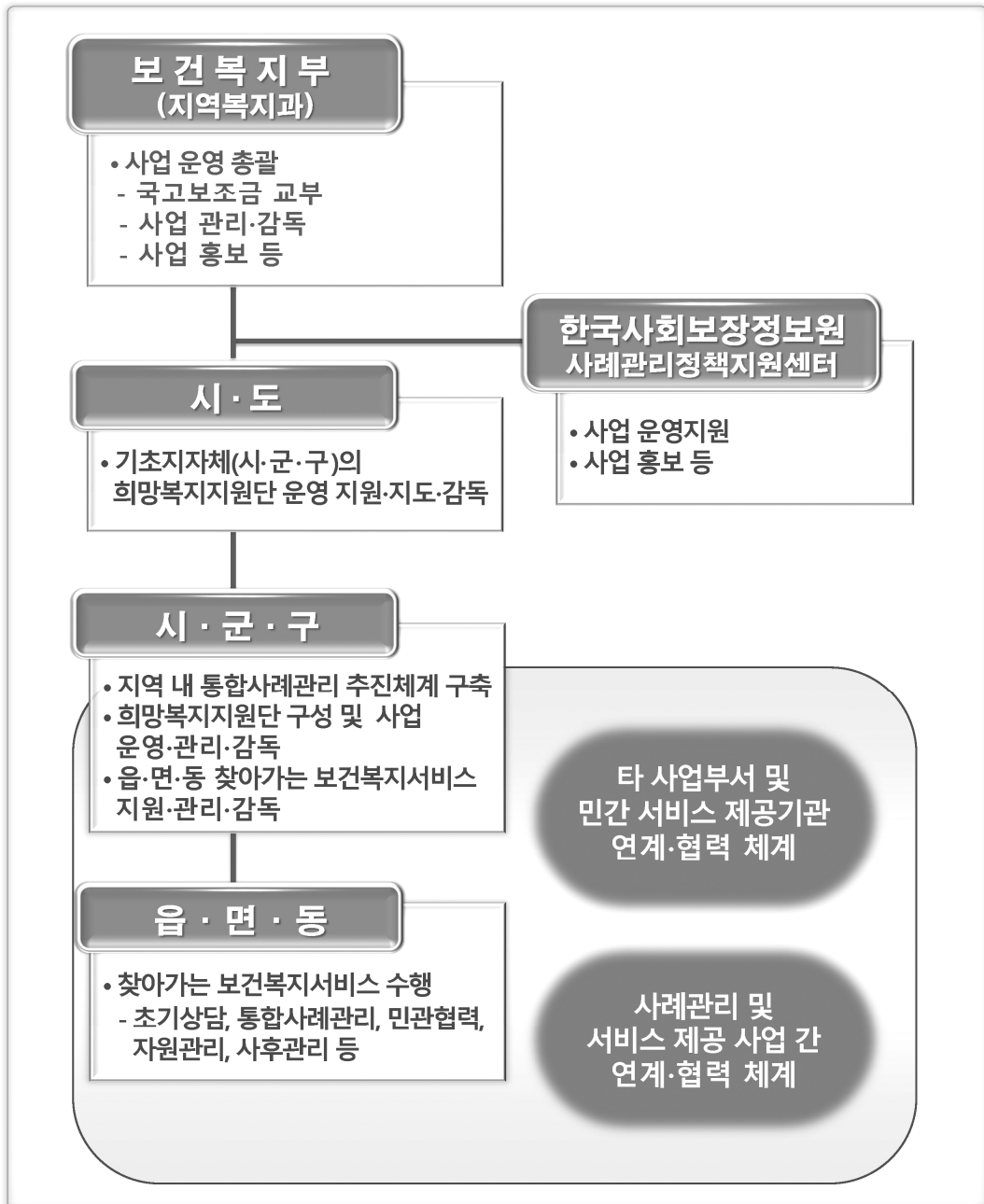
**참고**

**'23년 현장 슈퍼바이저 운영계획**

- 현장슈퍼바이저 역할급 지급
  - 현장슈퍼바이저 1명당 매월 200,000원 역할급 지급(국비보조율 50%)
- 운영실적 평가(평가 대상기간: '23.1.1. ~ 11.30.)
  - (평가내용) 슈퍼비전 운영내용 등 현장슈퍼바이저의 활동실적
  - (행정사항) 개별 통합사례관리 현장슈퍼비전 결과보고서 취합(시·군·구) 후 복지부 최종 제출(시·도, '23.12.10.)

### 3 희망복지지원단 운영

#### 가. 추진 체계



## 나. 추진주체별 주요 업무

추진주체	역 할
<p>보건복지부 (지역복지과)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업 운영 총괄                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업기본계획 수립 및 사업지침 시달</li> <li>- 사업 관리·감독 및 사업평가</li> <li>- 국고보조금 교부, 사업 홍보 등</li> </ul> </li> </ul>
<p>광역자치단체 (시·도)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시·군·구 희망복지지원단 운영 지원·지도·감독                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시·군·구 희망복지지원단 운영·관리에 대한 지원</li> <li>- 시·군·구의 위기가구 발굴 지원 및 사례관리 연계 체계 구축 지원</li> <li>- 시·군·구의 사례관리 전달체계에 대한 관리·감독</li> <li>- 시·군·구의 사례관리 모니터링, 교육, 컨설팅 계획 수립 및 실시</li> <li>- 시·군·구의 통합사례관리사 채용, 배치 및 복무관리 지도·감독</li> <li>- 시·군·구의 통합사례관리사 처우개선 지원</li> <li>- 사례관리정책지원센터 등 유관기관과 협력 체계 구축</li> <li>- 지방보조금 교부 및 시·군·구별 사업예산 조정·배분</li> <li>- 희망복지지원단 사업 홍보 등</li> </ul> </li> </ul>
<p>기초자치단체 (시·군·구)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 희망복지지원단 구성 및 사업 운영·관리·감독                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 희망복지지원단 설치·운영</li> <li>- 통합사례관리 사업 운영·관리</li> <li>- 공공부문 사례관리 연계·협력 활성화 운영·지원</li> <li>- 복지위기가구 지원, 차상위계층 지원 등 지역보호체계 운영</li> <li>- 위기가구 사망사건 등 동향 파악 협조</li> <li>- 지역사회 자원개발 등 자원관리</li> <li>- 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 지원·관리·감독</li> <li>- 읍·면·동 인적안전망 운영 활성화 지원</li> <li>- 통합사례관리사 채용·배치·복무관리 및 처우 개선 노력</li> <li>- 사례관리정책지원센터 등 유관기관과 협력</li> <li>- 예산집행, 사업 홍보 등</li> </ul> </li> </ul>
<p>읍·면·동</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건·복지서비스 수행                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 복지상담, 사각지대 발굴, 통합사례관리, 민관협력 및 인적안전망 구축·운영, 지역자원 발굴 및 연계 등</li> <li>- 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 체계 구축·운영 등</li> </ul> </li> </ul>

추진주체	역 할
한국사회보장정보원 사례관리정책지원센터	<ul style="list-style-type: none"><li>• 통합사례관리 사업 운영·지원<ul style="list-style-type: none"><li>- 사업 기본계획 및 사업지침 등 기획 및 정책수립 지원</li><li>- 사업현황 모니터링, 연구개발, 통계 생산·분석 등</li><li>- 찾아가는 컨설팅 등 통합사례관리 슈퍼비전 체계 구축·운영</li><li>- 찾아가는 심리·정서 지원, 소진예방 교육 등 사례관리 종사자 역량강화 지원</li><li>- 위기가구 사망사건 등 동향 파악</li><li>- 공공부문 사례관리 연계·협력 지원</li><li>- 사업평가 및 성과관리 지원</li><li>- 사업 홍보 등</li></ul></li></ul>

## 희망복지지원단 세부 사업내용

- 1장 통합사례관리사업
- 2장 자원관리
- 3장 읍·면·동 복지사업 지원·관리
- 4장 지역보호체계 운영







## 1장

# 통합사례관리 사업

I. 통합사례관리사업 개요 .....	21
II. 대상자 접수 .....	31
III. 욕구 및 위기도 조사 .....	33
IV. 사례회의 개최 .....	40
V. 대상자 구분 및 선정 .....	47
VI. 서비스 제공계획 수립 .....	54
VII. 서비스 제공 및 점검 .....	59
VIII. 종결 .....	64
IX. 사후관리 .....	68
X. 개인정보보호 .....	71



I

## 통합사례관리 사업 개요

### 1 통합사례관리 사업의 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 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제42조의2 '통합사례관리'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 사례관리 가구와 서비스 연계 가구로 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)

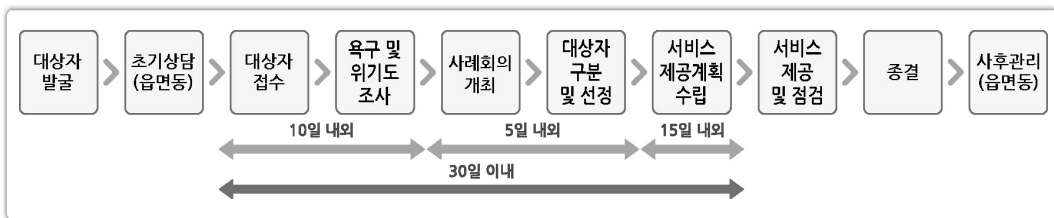
▷ 중점 사업대상

- 통합사례관리를 통해 탈빈곤·자활 지원 가능 가구(기초생활수급자 중 특히 신규수급자, 기초수급 탈락자 등)
- 차상위 빈곤가구. 특히, 긴급지원 대상가구 및 국민기초생활수급자자격 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 빈곤예방 지원 가능 가구
- 지자체 복지사각지대 조사를 통해 발굴된 위기가구\* 중 통합사례관리가 필요한 가구
  - \* 가족돌봄청년, 청중장년 1인가구, 돌봄위기가구, 저소득 한부모 및 청소년 한부모 가구, 휴·폐업자, 실직자, 자살 고위험군 등

## 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, 희망복지지원단은 읍·면·동에서 초기상담 후 의뢰된 사례관리 가구에 대해 대상자 접수부터 종결까지의 사례관리를 수행



### ● 유의사항

- (처리기한) 대상자 접수일로부터 30일 이내 서비스제공계획 수립

① 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제9조 제3항(사회보장급여 제공의 결정), 동법 시행령 제6조(사회보장급여 제공 결정의 통지)

- 사회보장급여의 신청일로부터 30일 이내에 결정 통지를 원칙으로 하고 특별한 사유가 있는 경우는 그 사유를 명시하여 신청일로부터 60일 이내에 통지

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

② 처리기간 산정

- 민원사무처리에 관한 법률 제19조(처리기간의 계산) 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우, '일' 단위로 계산하고 첫날을 산입하되 공휴일과 토요일은 포함하지 아니한다.

- (초기상담) 초기상담 시 위기도 조사표를 체크리스트로 활용하여 위기개입 초동대응

예) 위기도 조사지 "안전영역"에서 신체적, 성적 폭력과 같은 위기 또는 긴급사례라고 의심·판단되는 경우 전문기관\*으로 즉시 신고 또는 의뢰

\* 경찰, 아동보호전문기관, 노인보호전문기관 등

※ 전문기관의 위기 개입 후 종결 한 경우라도 사후관리 필요 시 통합사례관리로 재의뢰 할 수 있음

- (대상자 구분) 읍·면·동에서 요청된 가구에 대해서는 욕구 및 위기도 조사 실시 후 사례회의를 거쳐 사례관리 가구와 서비스 연계 가구로 구분하여 적용

▶ 사례관리 가구

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

▶ 서비스 연계 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 '서비스 연계 가구'로 분류 가능, 개입기간이 1개월 이상이라도 단순서비스 연계를 통한 개입일 경우 서비스 연계 가구로 처리
  - 예) 1개월 이상의 단순서비스(도시락배달서비스)지원 가구 등

- (관리 기준) 통합사례관리 업무담당자 1인이 담당하고 있는 사례관리 가구\* 수는 15가구 내외로 하고, 담당 가구 수, 사례관리 가구의 난이도 등을 고려하여 희망복지지원 팀장이 적정 배분

\* 통합사례관리 대상 가구 중 서비스 연계 가구를 제외한 사례관리 가구를 의미

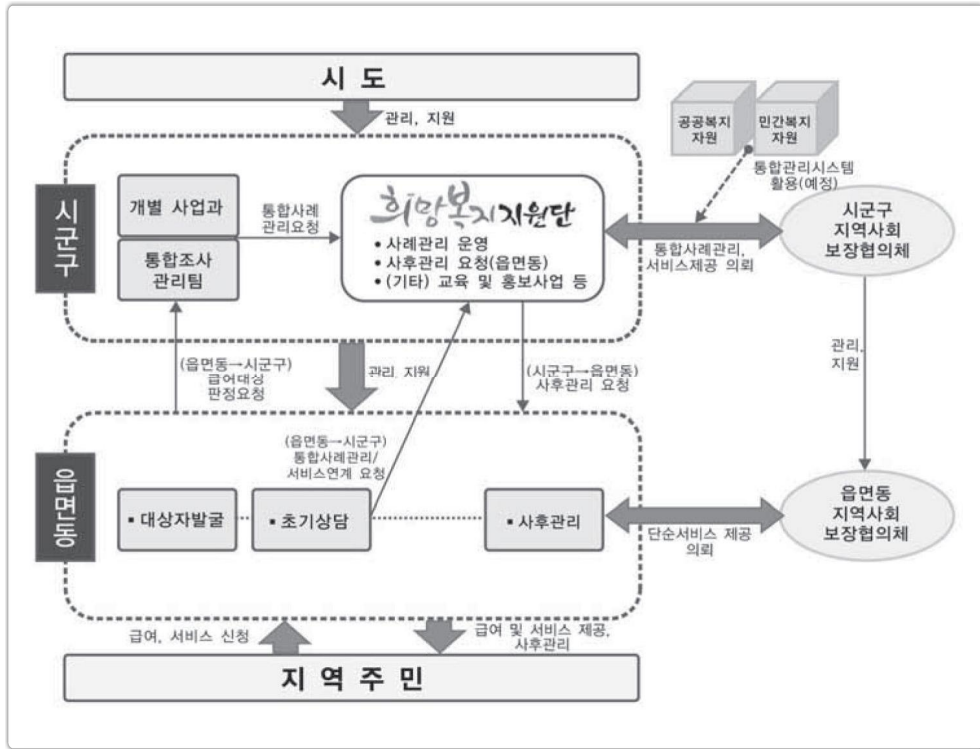
**참고**      **사례관리 가구 수 관리 Tip**

- 통합사례관리 업무 담당자가 수행하는 개별 사례 개입수준과 진행 단계에 따라, 신규 및 진행 사례를 적절히 배분받아 관리
  - 예) 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 : 통합사례관리 사업 총괄 수행·관리

- 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 운영 모형에 따라 고난도 사례관리, 슈퍼비전 및 솔루션회의 운영, 자원관리, 읍·면·동 관리 및 지원, 교육 및 홍보 업무 수행



- 통합사례관리 사업 팀장(또는 선임 복지직) : 통합사례관리 조정자 역할 수행
  - (사례관리 사업 총괄·관리) 주사례관리자 지정, 대상가구 구분·확정(사례관리 가구 및 서비스 연계 가구), 사례회의 운영, 서비스제공계획 승인, 서비스 제공 및 점검 결과 확인, 사례관리 종결 승인, 종결가구 사후관리 결과 확인 등
  - (사례관리 수행인력 역량강화) 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 통합사례관리 사업 절차 전반에 걸쳐 팀 전체의 업무수행 전반을 평가받을 수 있는 기회로도 활용. 이를 위해서 통합사례관리 사업에 대한 시·군·구 자체 지원체계 운영 필요
  - (사례관리를 위한 자원관리 지원) 사업 수행과정에서 대상가구의 욕구와 가용자원 간의 연계현황을 주기적으로 점검하여 희망복지지원단 내 자원관리 실무자에게 관련 정보 제공

- (사례관리 지원체계 마련) 공공·민간에서 수행하고 있는 다양한 사례관리 사업 간 연계·협력 체계 마련을 위하여 유관기관\* 등에 대해 협력대상 사업현황을 파악하고 사업담당자와 정보공유 소통경로 구축

\* 지역 내 사례관리 사업 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) 읍·면·동의 고난도 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

● 팀원(복지공무원 및 통합사례관리사) : 주사례관리자로서 실무 수행

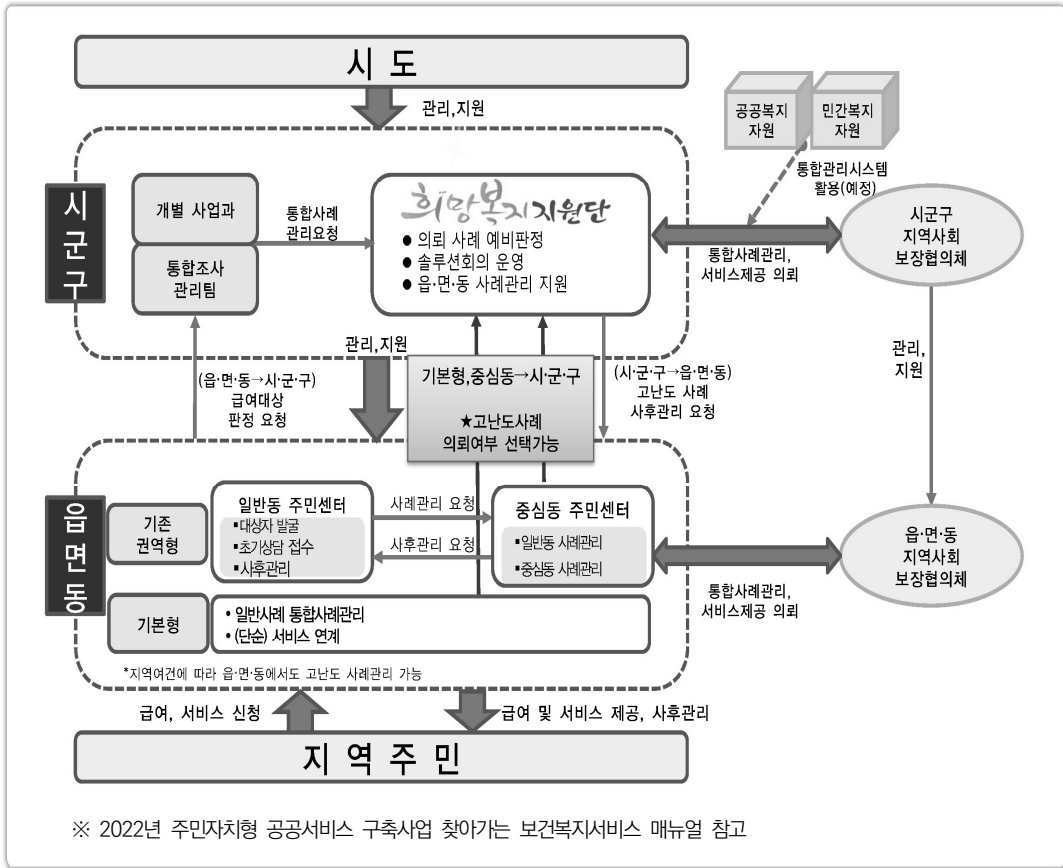
- 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사 실시, 서비스제공계획 수립, 서비스 제공 의뢰 및 점검, 종결업무 수행 등
- 팀원 중 공무원은 5년 이상 복지업무 근무경력이 있는 복지직을 배치하고, 통합사례관리사는 통합사례관리 사업 외에 타 업무 담당 금지
- 보건복지상담센터(129)로부터의 이관민원 처리

※ 보건소 또는 정신건강복지센터로부터 정신보건 및 건강서비스를 주요 서비스로 제공받고 있거나 제공받을 것으로 판단·예측되는 대상자에 대한 통합사례회의 개최 시, 보건소 또는 정신건강복지센터의 관련 담당자가 반드시 참석하도록 유관기관과 협조해야 함  
 ※ 의료급여 수급권자의 입·퇴원 관련 내용의 사례회의 개최 시 의료급여관리사가 반드시 참석하도록 협조해야 함

**나. 읍·면·동 : 통합사례관리 대상 가구 발굴, 초기상담, 통합사례관리 및 서비스 연계, 종결가구에 대한 사후관리 등 수행**

- 찾아가는 보건복지팀을 구성·운영하며 대상자 발굴, 초기상담, 통합사례관리, 고난도 사례 직접 수행 또는 희망복지지원단으로 요청, 솔루션회의의 요청, 사후관리, 자원관리 및 지역보호체계 운영 업무를 수행

- (기본형) 개별동 단위로 대상자 발굴 및 초기상담, 통합사례관리, 사후관리, 자원관리 및 민관협력 체계를 구성·운영하여 직접 수행
- (기존 권역형) 인근 일반 읍·면·동 2~3개가 하나의 권역으로 이루어져 중심 읍·면·동에서 통합사례관리, 자원관리 및 민관협력을 주도적으로 수행하고, 일반 읍·면·동은 대상자 발굴, 초기상담 및 사후관리를 수행



## 다. 민간 복지기관

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



④ 민간복지기관 협력우수사례 - 서울시 찾동 <예시>

- 서울특별시 '찾아가는 동주민센터', 구 희망복지지원단, 그리고 민간복지기관 간 사례관리 연계·협력 기준을 시 차원에서 제시, 이를 근거로 현장 업무 진행
- 동주민센터는 일반사례, 구 희망복지지원단은 위기사례, 민간복지기관은 집중사례로 사례관리 유형 및 수행기관을 구분 예시함

구분	일반사례	집중사례	위기사례
사례관리의 목적	지역사회 자원과 서비스 연계, 기초상담 등이 필요한 사례	지역사회 자원과 서비스 연계, 심층상담 및 개입이 필요한 사례	위기안정화를 주요 목적으로 하며, 현재 당사자의 삶을 위협하는 요소를 제거 혹은 보호 장치를 마련함으로써 위기를 안정화하는 것에 초점
수행기관	동 주민센터 등	민간복지기관 등	희망복지지원단 등

※ 출처 : 찾아가는 동주민센터 업무매뉴얼(서울특별시, 2017)

- 실제 사례유형별 수행기관 선정은 현장상황에 따른 탄력적 적용\*  
\* 역할구분(안)과 별개로 통합사례회의를 통한 내부 합의 존중을 권고
- 민간복지기관과 협력으로 동 민관통합사례회의체계 운영(서울 성북구)



- 비서늘지역 : 지역여건에 따라 민간복지기관과 사례배분 및 사례관리 과정 협력 시 활용

## 라. 통합조사관리팀

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

## 마. 지역사회보장협의체

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

## 바. 교육청(학교)

- 교육복지 우선지원사업\*과 통합사례관리 사업 간 연계·협력 수행. 특히 학교에 배치되어 있는 교육복지사, 상담교사 등을 사례회의 등에 참여 유도

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

## 사. 고용센터

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

## 아. 노인보호전문기관

- 통합사례관리 과정에서 노인학대 사례에 대해서는 노인보호전문기관과 희망복지지원단의 통합사례관리 사업 간 사례회의 공동운영 및 점검 등 유기적 연계·협력 체계 지원. 단, 노인학대상담은 노인보호전문기관에서 운영하고 복지관련 서비스 연계 필요가 있는 경우 희망복지지원단과 연계

## 자. 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
- 생후 36개월 이하의 영아에게 체벌 혹은 학대가 발생한 경우
- 아동이 성학대를 당한 경우 혹은 성학대 행위 의심자와 지속적으로 함께 지내야 하는 경우
- 학대 행위자가 보호자로 심각한 정신질환 및 폭력성이 있어 수시로 학대가 발생하는 경우
- 의도적으로 늦은 시간까지 아동들만(0~12세) 방치되는 경우
- 아동 본인이 학대로 인해 보호를 요청하는 경우

**차. 노인돌봄서비스 수행기관**

- 고위험 독거노인(치매, 자살 위험, 학대피해 등) 관리 및 고독사가 발생되지 않도록 협력이 필요한 경우 상호 연계 및 협조

**카. 자활관련 사업팀 : 희망복지지원단 사례회의와 자활사례회의 통합운영 등 고용-복지 연계를 중점적으로 수행**

- 통합사례관리 대상 가구 중 자활대상 가구에 대해서는 사례회의의 공동 운영 및 점검 등 유기적 연계·협력 체계 지원
  - 특히, 시·군·구 자활담당공무원 또는 자립지원직업상담사는 희망복지지원단 사례 회의에 참여하여 고용-복지 연계 활성화
- 단, 자활경로 설정 등 전문적인 자활·고용서비스 연계·제공과 관련된 자활사례 회의는 자활관련 팀에서 별도로 운영하고, 복지 관련 연계 필요가 있을 경우 희망복지지원단과 연계

**타. 보건소**

- 희망복지지원단 사례회의에 방문건강관리사 또는 간호직 공무원, 필요 시 정신건강 복지센터(정신건강사례관리) 및 중독통합지원센터(중독관리통합지원), 자살예방센터 근무자, 보건소 지역사회중심 재활사업 재활전담인력(장애인건강보건 사례관리)의 참여를 통해 희망복지지원단 통합사례관리 사업의 보건 연계 부문을 지원

## 파. 시·군·구 사업팀

- 드림스타트, 의료급여사례관리 등 지역사회에서 수행되고 있는 사례관리 사업과 희망복지지원단의 통합사례관리 사업 간 연계·협력을 통해 상호 적합한 관리대상 가구 발굴 의뢰체계\* 마련. 필요 시 공동 사례회의 등 실시

\* 드림스타트('14.1~), 의료급여사례관리('20.2~)사업 간 대상자 의뢰가 사회보장정보시스템(행복이음)을 통해 가능

## 4 기타 행정사항

- **(접속 권한)** 희망복지지원단 사례관리 담당인력(공무원 및 통합사례관리사)에게 사회보장정보시스템(행복이음) 상담·사례관리 시스템 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, 서비스 제공계획 동의서 등은 통합사례 관리 대상가구별로 문서관리 필요

## II

# 대상자 접수



### 1 개념

- 읍·면·동에서 초기상담을 거쳐 희망복지지원단에 의뢰한 통합사례관리 사업 대상가구 접수
  - 읍·면·동을 거치지 않고 희망복지지원단에 직접 의뢰가 되는 경우\*에도, 읍·면에 전달하여 초기상담 등 절차를 이행하도록 함
    - \* 단, 이관콜(복지로 포함) 접수 사례 제외
    - ※ 범정부 서비스 의뢰 체계(부록 <참고 2>) 및 보건소 의뢰체계(지역보건의료정보시스템)를 통해 의뢰된 대상자에 대해서 읍·면·동에서 초기상담을 통해 사례관리 요청 가능
  - 기존 권역형 읍·면·동의 경우, 초기상담 후 모든 사례관리 대상은 기존 권역형 중심 읍·면·동으로 의뢰
  - 읍·면·동에서 초기상담 후 지역 내 자원이 부족하거나 협력 체계가 미흡하여 해결이 어려운 고난도 사례\*의 경우 희망복지지원단으로 요청 가능하며, 시·군·구·읍·면·동 간 충분한 사전협의를 통해 주사례관리 기관 결정
    - \* 초기상담 시 주요문제에 '안전(학대, 폭력, 방임 등)'과 '정신건강'의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급복지지원만으로는 해결이 어려운 복합적인 문제를 지닌 경우, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력 체계가 미흡한 경우 등

## 2 수행주체

- 시·군·구 사례관리 팀장

## 3 시 기

- 읍·면·동 의뢰요청 시 즉시 접수 처리

## 4 접수 시 확인사항

- (초기상담의 충실도) 읍·면·동 복지업무 안내에 의거하여 초기상담지<서식 1>가 충실하게 작성되었는지 여부를 확인
  - 만약 초기상담 기록에 보완이 필요한 경우에는 기간을 정하여 읍·면·동에 보완 요청
  - 읍·면·동으로부터 의뢰된 고난도 사례에 대해서는 고난도 선정사유 근거 확인

## 5 시스템 활용

- 통합사례관리 사업 후보군 및 초기상담 내용 확인

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회

- 읍·면·동의 초기상담을 통해 [서비스 연계 및 사례관리 요청]한 대상자는 사례관리 목록조회 화면에서 '후보자'로 확인이 가능
- [대상자 상태]을 '후보자'로 또는 [업무진행상황]을 '대상자접수'로 지정하여 목록조회

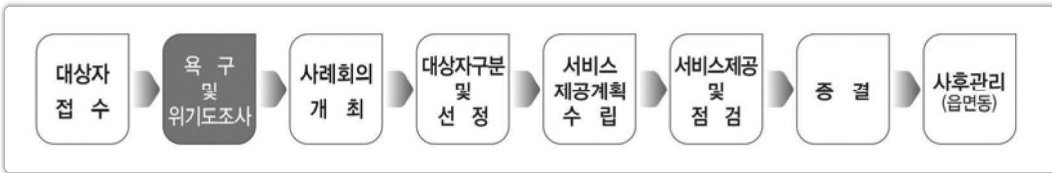
☞ (유의사항) 조회 시, '내가 담당한 사례만'을 체크할 경우 담당자로 지정된 사례만 조회 될 수 있으므로 체크 해제

☞ (확인사항) 사례관리 후보군의 「초기상담 상세내용」은 상담 ▶ 상담현황 ▶ 초기상담 목록조회에서 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 서비스 연계 가구로 구분 선정하기 위한 심층조사
- (위기도 조사) 사례관리 대상자 선정을 위한 기준으로, 대상가구의 위기정도 파악 및 사례관리 종결의 적정성 판단 등에 활용

### 2 수행주체

- 주사례관리자

### 3 시 기

- 사회보장정보시스템(행복이음)에 의한 통합사례관리 사업 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 통합사례관리 사업 절차를 진행하는 과정에서 대상가구의 주요 욕구가 변화된 경우 추가 실시

## 4 수행방안

- 욕구조사 실시 전 준비사항
  - 시·군·구 사례관리 팀장은 대상가구의 특성 등을 감안하여 주사례관리자 지정
  - 초기상담 내용 확인한 후 욕구영역별 확인이 필요한 사항을 정리, 상담 질문을 사전에 준비

### 참고 욕구영역별 질문(예시)

욕구영역	점검항목별 질문(예시)
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?</li> <li>• 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>
돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족이 일상생활*에 어려움이 있는가?(의식주 해결에 어려움이 있는가?)</li> <li>* 식사, 용변처리, 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>• 이동시 누구에게 도움을 받는가?</li> <li>• 어떤 지원을 받고 있는가?</li> </ul>
신체적 건강	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족 중 신체적 질환이나 건강문제로 약물관리를 하는가?</li> <li>• 신체적 질환으로 일상생활, 사회생활 등에 어려움이 있는가?</li> </ul> <p>[강점관점 질문의 예]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 어떤 경우에 본인이 신체적으로 건강하다고 생각하는가?</li> <li>• 신체적으로 가장 잘 할 수 있는 것은 무엇인가?</li> <li>• 무엇이 자신을 신체적으로 건강하게 만든다고 생각하는가?</li> <li>• 현재까지 이 정도의 건강을 유지하는 비결은 무엇이라고 생각하는가?</li> <li>• 몸이 아플 때 누구에게 연락하는가?</li> </ul>



요구영역	점검항목별 질문(예시)
정신적 건강	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족 중 정신적 질환(중독*, 우울, 조현증 등)으로 약물관리를 하는가? * 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 정신적으로 건강하다고 생각하는가?</li> <li>• 무엇이 자신을 정신적으로 건강하게 만든다고 생각하는가?</li> <li>• 현재까지 이 정도의 건강을 유지하는 비결은 무엇이라고 생각하는가?</li> <li>• 마음이 아플 때 누구에게 연락하는가?</li> </ul>
주거	<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> <li>• 현재 거주지가 불안정하여 어려움(철거 및 퇴거, 임대 만료 등)이 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 이야기 할 것 같은가?</li> </ul>
일자리	<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> <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>
보육 및 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>
관계	<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> <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>• 도움이 필요할 때 가족 중 누가 가장 많은 의지가 되고 도움을 주는가?</li> <li>• 가족 중 주로 누구와, 무엇을 하며 시간을 보내는가?</li> </ul>

욕구영역	점검항목별 질문(예시)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가족 중에서 누가 가장 당신을 걱정하고 있다고 생각하는가?</li> <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>
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>
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>
문화 및 여가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족이 문화생활이나 취미활동을 하는데 어려움이 있는가?</li> <li>• 여가 시간을 활용하기 어려운가?</li> </ul> <p>[강점관점 질문의 예]</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>

- 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, 읍·면·동 담당자 또는 보건소 방문건강관리사, 노인맞춤돌봄서비스 수행인력, 드림스타트 사례관리 담당자, 의료급여관리사, 정신건강전문요원, 지역사회 교육전문가 등과 동행 방문하고 아동/노인학대 사례의 경우 반드시 아동/노인보호전문기관 상담원과 동행 방문

\*\* 알코올중독자 등 안전 문제가 우려되는 대상가구의 경우에는 반드시 보조인력(사회복무요원, 읍·면·동 복지도우미 등) 및 정신건강복지센터 정신건강전문요원 등과 동행 방문

※ 동행 방문 시, 동행 방문자로부터 사례관리 대상자의 개인정보 보호에 대한 동의 획득  
 ※ 정신건강전문요원과 동행 요건: 정신과적 문제 또는 알콜중독이 의심되는 경우 대상자에게 사전 동의를 득한 후 방문

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

- 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

Ⓞ 위기도 조사는 기본적으로 욕구조사 단계와 종결심사 단계에서 실시하며, 대상자의 위기도에 변화가 있을 것으로 판단 시 사례관리 진행 중에도 수시 등록 가능  
 Ⓞ 위기도 조사 예외사항: 타 시·군·구 전출, 대상자 사망(1인가구), 거절 및 포기, 3개월 이상 연락두절, 자체 종결에 의한 사례종결 시에는 제외 가능

● 통합사례관리 사업 안내 및 개인정보 활용 동의

- 희망복지지원단 및 통합사례관리 사업의 내용, 통합사례관리 대상자 선정 및 지원절차를 안내

- 통합사례관리 및 서비스 연계 실시와 관련된 개인정보 활용 동의서 필수 징구  
※ 개인정보활용 동의 없이 개입 불가. 공공부문 사례관리 간 정보연계 필요 시, 개인정보 제3자 제공내역의 제공받는 해당기관 명시 확인

## 5 시스템 활용

- 욕구 및 위기도 통합조사양식<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 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 조사 ▶ 욕구 및 위기도

- 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  
※ 종합의견란에는 ① 욕구(표현된 욕구, 표현되지 않은 욕구), ② 자원(활용 가능 자원 유무, 자원 활용 능력), ③ 사례관리 지원 방향 기술

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 3> 욕구 및 위기도 통합조사양식(p.176) 참조

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

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 대상자 정보 ▶ 조사 ▶ 인적[가계도 관리]

- [가계도] 기능을 이용하여 해당 사례관리 가구의 가계도 작성

○ 2부 희망복지지원단 세부 사업내용

- [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 활용 가능

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 조사 ▶ 욕구 및 위기도

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 2> 개인정보활용 동의서(p.174) 참조

# IV

## 사례회의 개최



### 1 개념

- 대상자 선정, 종결 시 필수로 진행하되(사례회의 최소 2회) 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스 제공계획 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, 필요 시 자산조사 결과도 활용)

※ 서비스 연계 가구로 결정된 가구에 대해서는 사례회의-서비스제공계획 수립 등의 절차를 생략하나 간단한 서비스제공계획수립, 서비스 연계 실시 및 점검, 사후관리 절차는 수행

- 시·군·구에서 직접 수행하는 사례의 경우, 내부사례회의와 통합사례회의를 개최할 수 있음

- **(내부사례회의)** 사례관리 가구선정, 서비스 제공계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위하여 희망복지지원단 내부에서 수시 개최

※ 참석자 : 희망복지지원단(팀장, 담당공무원, 통합사례관리사), 대상자, 대상자의 보호자

- **(통합사례회의)** 주요 서비스기관과 서비스내용을 협의하여 연계방식을 조정(정기적 실시 권고)

※ 참석자: 읍·면·동 통합사례관리 담당자, 희망복지지원단(팀장, 담당공무원, 통합사례관리사), 필요 시 관련 서비스 연계기관 담당자\* 및 사례대상가구 관련 분야 전문가(복지, 법률, 정신건강 등), 좋은 이웃들

\* 드림스타트, 아동보호전담요원, 자활사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 의료급여사례관리, 방문건강관리, 중독 사례관리, 정신건강사례관리, 건강가정지원센터, 서민금융통합지원센터 등

- ※ 보건소 또는 정신건강복지센터로부터 정신보건 및 건강서비스를 주요 서비스로 제공받고 있거나 제공받을 것으로 판단·예측되는 대상자에 대한 통합사례회의 개최 시, 보건소 또는 정신건강복지센터의 관련 담당자가 반드시 참석하도록 유관기관과 협조해야 함
- ※ 의료급여 수급권자의 입·퇴원 관련 내용의 사례회의 개최 시 의료급여관리사가 반드시 참석하도록 협조해야 함

※ 타 사례관리 사업(드림스타트, 자활사례관리 등)에서 주관하는 사례회의에 필요 시 참석에 협조해야 함

**참고** 통합사례회의 운영 방안

		주재	참석자 범위
통합사례회의	서비스 연계 및 조정	희망복지지원단 팀장	- (필수) 희망복지지원단 사례관리 담당자, 해당 읍·면·동 사례관리 담당자 - (필요 시) 해당 가구의 사례관리 담당자(드림스타트, 아동보호전담요원, 자활사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 의료급여사례관리, 방문건강관리, 중독사례관리, 정신건강사례관리, 건강가정지원센터, 서민금융통합지원센터 등), 관련 분야 전문가(복지, 법률, 정신건강 등), 좋은 이웃들

- 읍·면·동에서 수행하는 사례의 경우 희망복지지원단에 솔루션회의를 의뢰할 수 있으며 희망복지지원단은 솔루션회의 지원 후 결과에 대한 이행 점검
- (솔루션회의) 읍·면·동에서 통합사례회의를 최소 1회 이상 진행해 보았으나 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요하여 시·군·구로 요청한 사례에 대해 다루며 다양한 기관담당자 및 전문가로 구성된 사례 해결 중심의 회의
- ※ 참석자 : 읍·면·동 통합사례관리 담당자, 희망복지지원단(팀장, 담당공무원, 통합사례관리사), 사례에 대한 솔루션위원(해당 분야 전문가 중 안건에 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

- 시·군·구 통합사례관리 팀장 + 사례관리자 전원

## 3 시 기

- 대상자 선정, 종결 시 필수로 진행하되 사례관리 수행 중 필요 시 수시로 실시 (사례 회의 최소 2회)

## 4 수행방안

- 사례회의 참석 범위 : 대상가구의 특성에 따라 시·군·구 통합사례관리 팀장이 참석 범위를 정하고 탄력적으로 운영
  - 시·군·구 통합사례관리 팀장과 팀원(사례관리자)은 전원 참석 원칙
  - 읍·면·동 담당공무원 : 업무와 관련 있는 가구의 경우 반드시 참석\*하여 진행 과정을 파악하고, 사후관리에 연결하여 진행할 수 있도록 준비
    - \* 해당 읍·면·동의 사례회의 참여 활성화를 위해 해당 읍·면·동에서 사례회의를 하거나 인근 읍·면·동 2~3개를 묶어 권역단위로 '찾아가는 사례회의'를 수시로 진행 권장
  - ※ 읍·면·동의 통합사례관리 담당자는 '대상자 구분 및 선정, 종결'을 다루는 회의(재사정 포함)에는 반드시 참여
  - 대상가구의 특성 등을 감안하여 보건소(방문건강관리사업팀, 정신건강 및 중독 사례관리 관련 담당 등), 시·군·구 사업팀(의료급여사례관리, 드림스타트), 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 자활사례관리 수행기관 등 공공·민간의 서비스 제공기관 및 관련 전문기관의 적극 참여 권장
  - 그 밖에 전문가의 슈퍼비전이 필요한 경우 외부 전문가 참여 요청하고, 필요 시 대상가구(주사례관리 대상자)도 참여 유도



● 사례회의 진행 방법

- 사전준비

- 회의 참가자의 참석여부 확인

- 회의자료 준비(대상자 개요, 주요욕구와 문제 논의할 안건에 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, 핸드폰번호, 이메일주소 등)는 반드시 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

Ⓞ 주사례관리 기관(주사례관리자) 선정 기준

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

※ 주사례관리 기관이 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 방안 권고

● 통합사례관리 참석 요청 공문(예시)

수신 수신자 참조

(경유)

제목 ○○시 통합사례회의 참석 요청

「1. 복지정책과-0000(2019.00.00.)와 관련된 내용입니다.

2. 우리 구에서 사례관리서비스를 제공하고 있는 서비스 이용자에 대한 원활한 서비스 제공을 위해 아래와 같이 사례회의를 개최하오니 관련 담당자가 참석할 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

가. 일 시: 2019. 00. 00.(0) 00:00 ~ 00:00

나. 장 소: 00시청 소회의실(00동 2층)

다. 대 상: 00명

라. 주요내용

1)

2)

3)

※ 사례회의 논의 대상자(가구)는 회의 참석자 별도 안내

마. 협조사항

1) 참석자 명단 제출

2) 제출 양식

소속(부서)	직급(직책)	성명	비고

붙임 ○○시 통합사례회의 개최 안내(00/00) 1부. 끝.」

● 정보공유 범위

- 사례회의에 외부 기관이 참여하는 경우 시·군·구 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, 개인정보 활용 동의서 징구 여부 확인(미구비서 구비), 개인식별이 가능한 정보(본명, 주민등록번호, 휴대폰번호, 이메일주소 등)를 반드시 삭제

● **솔루션 위원회 운영**

- (의미) 통합사례회의를 진행(최소 1회 이상)해 보았으나 더 큰 범위의 자원과 더 높은 수준의 전문적 지식이 필요한 사례에 대해 해결책을 제시하기 위하여 그에 맞는 다양한 기관 및 전문가로 구성된 맞춤형 자문기구
- (주요 역할) 슈퍼비전 제공, 통합사례관리 지원
  - 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 사례관리자의 소진 예방과 통합사례관리 방향성을 다각적으로 검토하고 점검 해주는 기구로 역할 설정
- (개최 시기) 읍·면·동에서 솔루션회의 개최요청이 있을 경우
- (참석 범위) 솔루션 위원회 중 해당 사례와 관련 있는 위원, 읍·면·동 및 시·군·구 통합사례관리 업무 담당자, 연계기관 관계자 등
- (수행 주체) 시·군·구 사례관리 팀장

● **솔루션회의 운영**

- (1단계) 솔루션 위원회 운영계획 수립 및 인력 풀(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, 법률전문가, 가족치료 전문가 등
    - ※ 솔루션위원회의 명칭은 지자체 실정에 맞게 사용 가능
- (2단계) 솔루션회의 개최·운영
  - 솔루션회의는 읍·면·동의 통합사례관리를 지원하는 역할 중 하나로 활용
  - 솔루션 위원회 풀(pool)을 활용하여 대상자에게 가장 적합한 전문가로 소집
  - 솔루션회의 개최시 시·군·구 희망복지지원단은 솔루션회의록 관리 및 등록
  - 솔루션회의 주재는 시·군·구 희망복지지원단 팀장
- (3단계) 계획 보완 및 모니터링
  - 읍·면·동은 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 4>

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례회의

- 대상자별 사례회의 내용을 등록하고 관련 첨부문서를 파일 첨부

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

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 4> 사례회의록(p.191) 참조

### ● 솔루션회의 의뢰서<서식 10>/ 솔루션회의록<서식 11>

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례회의 ▶ 솔루션회의

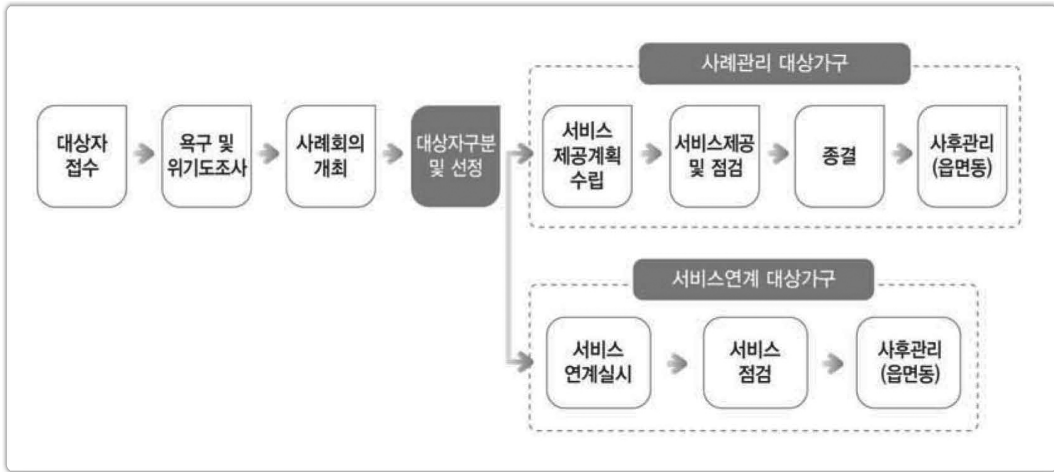
- (읍·면·동) 대상자별 솔루션회의 의뢰내용을 등록하고 관련 첨부문서를 파일 첨부

- (시·군·구) 의뢰된 대상자의 솔루션회의 내용을 행복이음 시스템에 등록

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 10> 솔루션회의 의뢰서(p.209), <서식 11> 솔루션회의록(p.210) 참조

# V

## 대상자 구분 및 선정



### 1 개념

- 사례회의 결과를 바탕으로 대상가구를 사례관리 가구와 서비스 연계 가구로 구분·선정(사업대상에서 제외 결정 포함)

### 2 수행주체

- 시·군·구 사례관리 팀장 + 주사례관리자

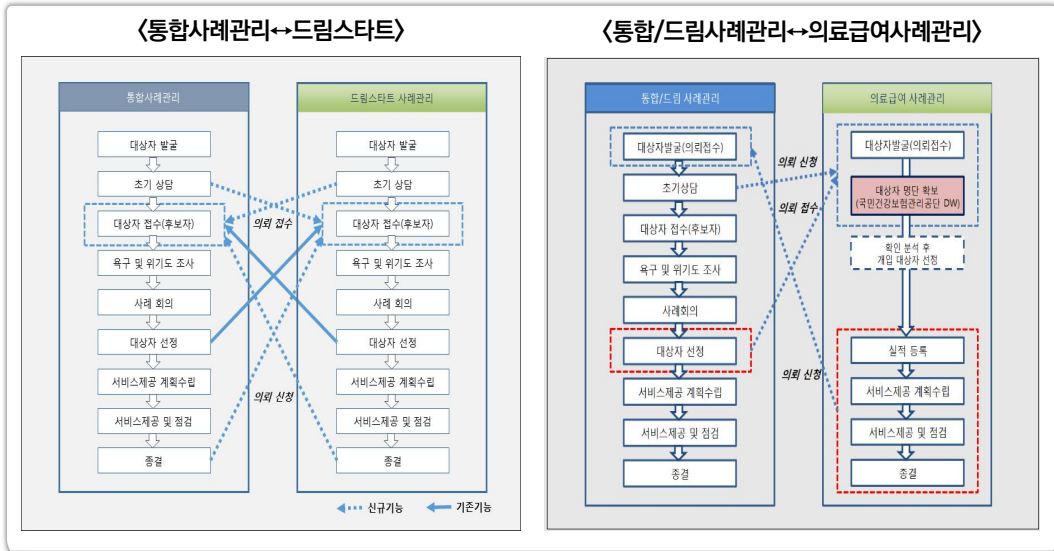
### 3 시기

- 욕구조사 결과 등록 완료일로부터 5일 내외의 기간에 수행

## 4 수행방안

- 욕구 및 위기도 조사 결과를 토대로 사례회의를 통해 시·군·구 사례관리 팀장이 주사례관리자와 협의하여 대상가구 구분을 결정
- 대상자 구분 기준
  - (사례관리 가구) 원칙적으로 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간을 기준으로 1개월 이상 예상되는 가구
  - (서비스 연계 가구) 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간이 1개월 미만으로 예상되는 가구로 선정 후 30일 이내 관련 서비스 연계
    - ※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 '사례관리' 가구로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 '서비스 연계' 가구로 분류 가능하며, 서비스 연계 가구는 사례회의-서비스제공계획 등의 절차를 생략하나, 간단한 서비스제공계획수립, 서비스 연계 실시 및 점검, 사후관리(연계 종료 후 6개월 이내 1회, 만족도 조사 미시행)는 수행
  - (미선정 가구) 통합사례관리 사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 인해 기한 내에 욕구조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)
- 서비스 연계를 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) 서비스 연계 가구에 전화 등을 통해 서비스 제공기관 등을 충분히 설명하고 서비스 이용 동의를 구한 후 서비스 연계 내용 최종 확정
- 서비스 제공의뢰 요청
  - 사례관리 가구 및 서비스 연계 가구에 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 제공기관의 서비스 제공 상황 등을 점검
- 대상자 미선정 처리로 결정된 가구에 대해서는 이의신청을 제기할 수 있으므로 미선정 사유를 명확하게 기재하여 서면으로 통보
- 타 사례관리 사업(아동사례관리, 의료급여사례관리, 자활사례관리)으로 의뢰
  - 의뢰 기준
    - 아동사례관리 : 대상가구의 주 대상자가 12세 이하 아동(초등학생 이하)으로 취약 계층(수급자 및 차상위계층 가정, 보호대상 한부모가정 등) 아동 중 건강, 언어, 기초학습, 심리정서 등 복합적인 문제 및 욕구로 인해 지속적인 사례관리가 필요한 경우 아동통합사례관리(드림스타트사업) 대상으로 의뢰 가능
      - ※ 2014년 1월부터 선정단계에서 시스템으로 의뢰 가능하며, 대상자 선정 또는 미선정 경우 모두 아동통합 사례관리 대상으로 의뢰 가능(단, 대상자 의뢰 전 중복서비스 연계 방지를 위한 사전 협의 필요)
    - 의료급여사례관리 : 대상자가 의료급여수급자이나 의료쇼핑, 중복처방, 입·퇴원 반복, 사회적 입원 등 질병 대비 부적정 과다 의료를 이용할 경우 의료급여사례 관리 대상으로 의뢰 가능
      - ※ 2020년 2월부터 선정단계에서 시스템으로 의뢰 가능(단, 대상자 의뢰 전 중복서비스 연계 방지를 위한 사전 협의 필요)
    - 자활사례관리 : 대상자가 조건부 수급자 및 희망 참여자 등으로 자활사업 참여자일 경우 자활사례관리 대상으로 의뢰 가능
  - 의뢰 사유 발생 시 사전 협의 후 공문을 통해 대상자 의뢰
  - 의뢰된 대상자 사례관리 종료 시 통보
  - 대상자 의뢰는 1회 가능하며, 동일 대상자 재의뢰는 불가능



● 타 사업(아동보호전담요원)으로 의뢰

- 의뢰 기준: 학대는 아니나 기존 가정 내 아동 보호가 불가능하다고 판단되는 경우

\* 학대가 의심되는 경우 112 또는 시·군·구 아동학대전담공무원에게 신고

- 의뢰 절차: 아동보호전담요원에게 유선 협의 및 공문 송부

Ⓧ 아동학대 의심사례 발견 시 수사기관(112)에 고 또는 시·군·구 아동학대전담공무원에 조사 의뢰(아동 학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)  
 ※ 2014.9.29.부터는 처벌이 강화되어 “의심만되어도” 신고하여야 하며, 신고하지 않은 경우, 500만원 이하의 과태료 부과

● 타 사례관리 사업(노인학대사례관리-지역노인보호전문기관)으로 의뢰

- 의뢰 기준 : 대상자가 65세 이상 학대 피해 노인일 경우, 선정단계에서 지역 노인보호전문기관 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)



● 타 사례관리 사업(정신건강사례관리-정신건강복지센터)으로 의뢰

- 의뢰 기준 : 다음과 같은 대상자는 각 지역별 정신건강복지센터 의뢰양식을 통해 사례관리 대상으로 의뢰 가능

▶ 대상 의뢰 기준

- 정신질환으로 자살 및 자타해의 위험성이 의심된다
- 정신질환이 의심되나 치료를 받지 않고 있다
- 약물 및 증상관리가 안되어 잦은 재발을 하고 있다
- 정신병원 퇴원 후 지역사회 적응이 필요하다

● 타 사례관리 사업(알코올중독-중독관리통합지원센터)으로 의뢰

- 의뢰 기준

▶ 대상 의뢰 기준

- 알코올 중독으로 인해 자타해의 위험성이 의심된다
- 알코올 중독에 대한 사정평가 및 치료기관 의뢰가 필요하다
- 알코올 중독의 문제점을 인식하고 도움을 요청한다
- 알코올 중독의 잦은 재발로 입·퇴원을 반복한다
- 알코올 중독으로 인한 퇴원 후 지역사회 적응이 필요하다

● 타 사례관리 사업(장애인 건강보건 사례관리-보건소 지역사회중심재활 사업)으로 의뢰

- 대상자 기준 : ‘등록장애인’ 및 ‘손상이나 질병발생 후 완전한 회복이 어려워 일정기간 내 장애인이 될 것으로 예상되는 자(예비장애인)’
- 의뢰 기준 : 대상자의 의료·건강보건 서비스가 필요 할 경우
- 의뢰 절차 : 선정단계(읍·면·동 초기상담 이후 등)에서 대상자의 의뢰사유 발생 시 중복서비스 방지를 위해 사전협의 후 공문을 통해서 보건소 지역사회중심 재활사업으로 대상자 의뢰
- 또한, 희망복지지원단은 보건소 지역사회중심 재활사업에서 대상자의 복지서비스 필요 시 의뢰를 받아 유기적 협력체계 수행

- 타 사업(서민금융진흥원)으로 의뢰
    - 의뢰 기준: 욕구조사 결과 자력 상환이 어려운 부채 등 금융문제를 겪고 있는 자
    - 의뢰 절차: 행복이음에서 서민금융진흥원으로 제공서비스 의뢰 신청
- \* [부록] 범정부 서비스 의뢰 체계 안내(참고2) 참조

## 5 시스템 활용

- 대상자 선정 및 유형분류 처리

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 대상자 선정

- [대상자선정 및 유형분류]에서 '사례관리 대상자', '서비스 연계 대상자', '미선정' 대상자 구분, '미선정'시 미선정사유를 상세히 작성
- [유형분류]에서 사례관리 대상자와 서비스 연계 대상자로 구분

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

- 서비스 연계 가구 선정 및 서비스 연계

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 대상자 선정

- (서비스 연계 대상 선정) 사례관리 대상자 목록조회 화면에서 [업무진행상황]을 '욕구 및 위기도 조사' 조회, [유형분류]에서 '서비스 연계 구분 선정처리
- (서비스 연계) 서비스접수·제공 ▶ 서비스제공 ▶ 의뢰·제공관리 ▶ 서비스의뢰 (대상자관리)에서 '후보자' 조회, [신청]버튼 클릭하여 서비스 연계 신청

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

- ▶ 2016.1.부터 푸드뱅크 서비스에 대해서 시스템을 통해 직접 의뢰 가능  
※ 처리결과는 10일 이내 푸드뱅크에서 행복이음으로 송신함

- 서비스 연계 가구 서비스 점검

**시스템 경로** 서비스접수 제공 ▶ 서비스 제공 ▶ 의뢰 제공관리

- (서비스 연계 대상가구 점검) [서비스제공목록] 탭의 [서비스 점검관리]에서 서비스 연계 대상가구에 대한 점검일자와 점검결과를 등록  
※ 기존 행복이음 명칭 '서비스 연계 모니터링' 이었으나, 2018년 3월부터 '서비스 연계 신청 및 점검'으로 변경

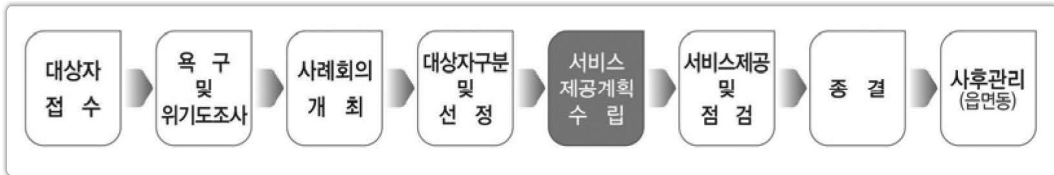
- 타 사례관리 사업(아동사례관리-드림스타트 사업)으로 의뢰

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 대상자 선정

- [대상자 목록조회] ▶ [타사례의뢰]에서 요청사례구분을 선택한 후 요청 버튼 클릭
- 대상자 의뢰는 1회 가능하며, 동일 대상자에 대한 재의뢰는 불가능  
※ 의뢰한 대상자에 대한 아동사례관리 진행현황은 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 통합조회 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
경제	- 인공관절 수술비 마련하기	-
	- 긴급자금 마련하기	-
	- 기초생활비 마련하기	-
일자리	- 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 연계되도록 유의(부록 <참고 5> 고용 관련 주요 서비스 참조(p.250))
  - 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공 횟수·시간 등을 반드시 포함

④ 2014년 1월부터 전국 255개 보건소 및 보건의료원에서 시행하는 보건사업에 대해서 시스템을 통해 직접 의뢰 가능

- 연계 가능 보건서비스(24종)

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

④ 2016년 1월부터 푸드뱅크 서비스에 대해서 시스템을 통해 직접 의뢰 가능

※ 처리결과는 10일 이내 푸드뱅크에서 행복이음으로 송신함

④ 보건소 주요 서비스 내용 <참고2>범정부 서비스 의뢰 체계 안내 참고

● 서비스 제공계획 수립에 따른 승인 처리

- 통합사례관리의 체계적인 관리 및 전문성 확보를 위해 서비스 제공계획 수립 단계에서 통합사례관리 팀장(또는 선임공무원)의 승인절차를 포함하여 진행
- 통합사례관리 팀장(또는 선임공무원)은 서비스제공 계획수립이 완료된 대상가구의 욕구조사 및 목표 설정 적정성, 서비스제공계획 수립 적절성 등 상세내용 확인 후, 승인 처리

● 서비스 제공 및 이용 동의

- **(서비스 제공 동의)** 서비스 제공기관의 책임자로부터 대상자에게 보유한 자원과 서비스를 제공하겠다는 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(행복이음)의 '서비스 제공계획 및 점검표'를 출력하여 하단의 대상자와 사례관리자의 동의란에 공동 서명

● 개인정보활용 동의

- 서비스 제공 및 연계를 위하여 서비스 제공기관 등을 충분히 설명하고 개인 정보 활용 동의서를 징구

※ 개인정보활용 동의 없이 개입 불가

☞ (유의사항) 서비스 제공계획 변동 시에도 반드시 서비스 이용에 대한 동의 및 개인정보 활용 동의서 징구 절차 이행.

● 서비스 제공계획 확정

- 서비스 제공 및 이용 동의 과정에서의 변경사항, 의견 등을 종합하여 최종 확정

5 시스템 활용

● 서비스 제공계획 및 점검표<서식 5>

- (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 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 제공계획

- 서비스 제공계획 관리 화면에서 장·단기 목표와 욕구영역별 서비스 제공계획 등록
- 장·단기 성과목표를 등록하고, 욕구·문제영역별 서비스를 조회해 서비스제공계획 등록
- 계획수립과 관련하여 상담한 내용은 [대상자 목록조회 ▶ 통합상담] 버튼을 클릭하여 등록

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 5> 서비스 제공계획 및 점검표(p.195) 참조

● 서비스 제공계획 승인 요청(주사례관리자)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 제공계획

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

● 서비스 제공계획 승인 처리(통합사례관리 팀장 또는 선임공무원)

시스템 경로 사례관리 ▶ 공통업무 ▶ 승인요청관리

- 승인요청관리 화면에서 [업무진행단계]를 '서비스 제공계획'으로 체크하거나, [승인상태]를 '승인대기'로 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 의뢰내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청

- 이 경우 대상가구의 욕구조사 결과 및 의뢰하고자 하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복되거나 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의

● 서비스 제공 점검

- 사례관리 가구에 대한 점검사항
  - 사례관리 서비스를 통한 대상자의 변화 정도(수립된 성과목표 일치성, 대상자의 삶의 변화)
  - 대상자가 연계된 서비스에 실제로 참여하는 정도, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성, 서비스의 품질과 이에 대한 대상자의 만족도, 서비스의 제공방법의 적절성 등
  - 대상자 욕구 및 환경 변화에 따라 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
  - \* 감염병 등의 상황에도 불구하고 부득이하게 방문이 불가피한 경우 '방문을 위한 체크리스트' 활용(p.61)
- (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

**참고**

**방문을 위한 체크리스트**

- (수록배경) 방문이 불가피한 경우\*에 체크리스트 작성을 통해 담당자 및 대상자의 안전 확보  
\* 유선, 영상통화 등 비대면을 활용하여 상담 및 점검을 진행하기 어려운 경우
- (활용방안) 담당자는 체크리스트에 따라 작성하여 안전 문제가 적절히 고려되었는지 점검을 위해 활용

**방문 전 체크리스트**

사례관리 번호		방문자(신청자) 성명(서명)	
대상자 이름		관리자 성명(서명)	
방문 일자			
사회적 거리두기 단계			
방문이 꼭 필요한가?	예(아래에 사유 기재)	아니오(아래에 사유 기재)	
업무 지침 등 방문이 꼭 필요한 근거 및 목적 기술			
방문 대상자나 가족의 확인된 위험은 무엇인가?			
대상자 신변의 위협 가능성* 등 우려되는 점이 있는가? *학대 등			
대상자와 만나기 전 다른 방법으로 접촉하는 방안을 검토했는가?	검토할 수 있는 방안(내용 기술)	다른 방법 가능하지 않은 이유	
예) 카카오톡, 전화, 화상통화(Zoom) 등			

※ 본 점검표는 British Association of Social Workers(2020)에서 제시한 Guide for face to face visiting을 우리나라 상황에 맞게 재구성한 것임.  
본 점검표는 참고용이며 지역별 사회적 거리두기 단계, 지자체 수칙에 따라 사용하길 권장

• 방문 전 위험 평가도

방문하려는 사람은:	예(내용 기재)	아니오(내용 기재)	확인불가
방문 대상자, 가족이나 보호자도 방문을 원합니까?			
방문 면담에 참여하는 사람이 누구인지 확인했습니까?			
방문하는 가정의 개개인 건강상태*를 확인했습니까? *코로나 증상 등			
확진자 접촉으로 자가 격리 중인 사람이 있습니까?			

※ 감염 상태에 대해 확인할 수 없을 경우는, 위험하다고 판단해야 함

• 방문을 위한 준비

방문하려는 사람은:	예(내용 기재)	아니오(내용 기재)
팀장에게 방문 시간, 장소, 접촉내용 등을 보고하였습니까?		
방문시에 필요한 손소독제, 마스크 등 방역물품을 확보하였습니까?		
다른 상사 또는 동료가 동행해야 하는 일인지 검토하였습니까?		

방문이 꼭 필요하고, 안전에 필요한 조치가 모두 검토되었습니까?	
-------------------------------------	--

유의사항
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만나기 전 그리고 만난 이후 손을 최대한 많이 씻을 수 있도록 서로 확인 필요</li> <li>• 체온계를 지참하여 방문 시 양해를 구하고 방문자 및 대상자 체온 확인 필요</li> <li>• 사람 또는 물품과의 접촉을 최소화하고 만지게 된 물품은 소독할 수 있도록 해야 함</li> <li>• 가급적 최소 인원으로 이동하고, 차량 이동 시에도 마스크 착용 필수</li> <li>• 사용한 마스크 및 장갑은 폐기</li> </ul>

● 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 5>

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

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 점검 및 평가

- 서비스점검 관리 화면에서 서비스 점검 결과 등록
- 서비스 제공계획별 이행점검 후 서비스 점검방법(전화, 내방, 방문), 이행상태(이행 종료, 이행 중, 불이행), 변경내용, 변경 사유결과를 등록
- ☞ (활용방법) 서비스별 점검 시 마다 반복 입력 가능(1일 1회 등록 가능)

☞ 관련서식 작성 예시 및 작성 방안 <서식 5> 서비스 제공계획 및 점검표(p.195) 참조

● 서비스 의뢰서<서식 6>

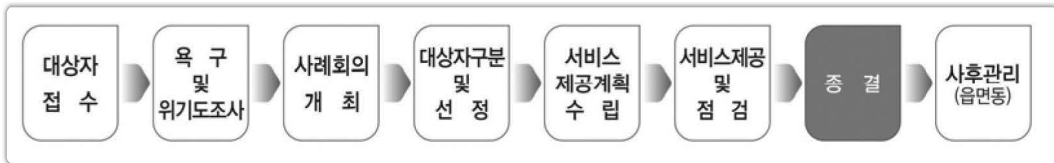
- (서식 활용) 서비스 제공기관에 서비스를 의뢰할 경우 송부

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 서비스제공 관리

☞ 관련서식 작성 예시 및 작성 방안 <서식 6> 서비스 의뢰서(p.197) 참조

# VIII

## 종 결



### 1 개념

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

### 2 수행주체

- 주사례관리자

### 3 시 기

- 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 시·군·구로의 전출(대상자 정보를 해당 시·군·구로 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
    - ※ 종결여부 결정 시 해당 가구의 사례관리 담당자(드림스타트, 아동보호전담요원, 자활사례관리, 노인맞춤 돌봄서비스, 의료급여사례관리, 방문건강관리, 중독사례관리, 정신건강사례관리, 건강가정지원센터, 서민금융통합지원센터 등) 참여 요청(종결회의는 서면으로 대체 가능)
  - 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, 시·군·구 사례관리 팀장의 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 사전 고지하고 종결 이후에 있을 사후관리 계획(9개월 내 2회 실시. 단, 최초 1회는 3개월 이내 실시) 고지

**5**      **시스템 활용**

● 사례관리 종결심사서<서식 7>

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

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 종결심사

- 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 시스템상 인적정보단계부터 재시작

☞ 관련서식 작성 예시 및 작성 방안 <서식 7> 사례관리 종결심사서(p.199) 참조

● 사례종결 승인 요청(주사례관리자)

**시스템 경로** 사례관리 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 사례관리 대상자 목록조회 ▶ 종결심사

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



● 사례종결 승인 처리(통합사례관리 팀장 또는 선임공무원)

시스템 경로 사례관리 ▶ 공통업무 ▶ 승인요청관리

- 승인요청관리 화면에서 [업무진행단계]를 '서비스종결'로 체크하거나, [승인상태]를 '승인대기'를 선택하여 조회하면 승인대기인 대상가구 확인 가능
- 대상가구를 선택하고 하단의 [상세조회]를 클릭하여 종결심사 내용 확인 후 승인 처리
- 종결심사에 대해 보완이 필요할 경우, 승인대기 상태에서 반려 처리가 가능하며, 반려 시 종결심사 단계가 활성화되어 수정·보완 가능

☞ (유의사항) 사례종결 승인 완료 후에는 반려 및 수정 불가

IX

# 사후관리



## 1 개념

- 통합사례관리 가구(사례관리 가구 및 서비스 연계 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

- 읍·면·동 주사례관리자(사후관리 직접수행)
  - ※ 시·군·구 사례관리 팀장은 읍·면·동 모니터 상담에 대한 점검·관리(반기별) 후 결과에 따라 부진 읍·면·동은 사후관리 이행 독려, 교육 등 실시

## 3 시 기

- 종결 후 9개월 내 2회 실시. 단, 최초 1회는 3개월 이내 실시\*(서비스 연계 가구는 종결 후 3개월 이내 1회 실시)
  - \* 위험도가 높은 가구의 경우 분기별 1회 실시 등 가구별 특성을 고려하여 모니터 상담계획(상담주기) 수립

## 4 수행방안

- 희망복지지원단 및 읍·면·동에서 종결된 통합사례관리 가구는 주소지 읍·면·동에서 사회보장정보시스템(행복이음)을 통해 '모니터 대상자'로 확인 가능
- 모니터 대상가구별로 상담계획 수립 후, 계획에 따라 모니터 상담 시행
  - ※ 위기도가 높았던 가구는 종결 직후 빠른 시일 내 첫 번째 사후관리 실시
- 원칙적으로 대상가구에 대해 방문상담\*을 실시하고 상담·사례관리 시스템의 [모니터 상담등록]에 상담내용 입력하고, 특이사항이 있는 경우에는 희망복지지원단 또는 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀에 즉시 보고
  - \* 방문 전 사회보장정보시스템(행복이음)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
- 읍·면·동은 만족도 조사 병행 실시(사례관리 종결가구에 대해 1회에 한하며, 서비스 연계 가구는 제외)

## 5 시스템 활용

- 모니터 상담지(서식 8)
  - (서식 활용) 읍·면·동에서 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 상담 ▶ 상담관리 ▶ 모니터 상담등록

- 모니터 상담 후보자 조회 후, 가구별 모니터 상담계획(주, 월, 분기, 반기)을 등록하고 [계획 저장] 처리

※ 후보자 조회 시, 기초수급자, 사례관리 대상자, 서비스 연계 대상자, 기타 등으로 구분하여 조회 가능  
(단, 기초수급자인 동시에 사례관리 대상자인 경우는 사례관리 대상으로 조회됨)

☞ (유의사항) 사례관리 종결 이후 대상자의 모니터 상담을 진행할 경우, 시스템의 지속여부 확인 처리 후(팝업 안내) 등록 가능

- 모니터 상담등록 화면에서 '계획수립'에 체크하여 계획수립 대상자를 조회하고, [실적등록 및 목록조회]를 통해 해당 모니터계획에 상담결과를 등록
  - [상담 ▶ 상담관리 ▶ 모니터 상담 실적조회]를 통해 해당동의 전체 모니터 상담 계획대비 실적 확인 가능
- 만족도 설문지<서식 9>

- (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 상담 ▶ 상담관리 ▶ 모니터 상담등록 ▶ 설문지서식

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



## 개인정보 보호

### 1 개념

- 통합사례관리 업무 담당자(희망복지지원단, 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀)는 욕구 조사 등을 통해 확보한 대상가구의 개인정보가 훼손 및 유출되지 않도록 철저하게 관리

### 2 개인정보의 수집·이용·제공

#### 가. 대상자 동의를 통한 개인정보 수집(개인정보 보호법 제15조, 제16조 /사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 시행령 제28조)

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 2> 개인정보 활용 동의서(p.174) 참조

- 통합사례관리 업무 담당자(희망복지지원단, 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀)는 통합 사례관리 사업대상가구(가구구성원 모두)에 대해 사례관리 및 서비스 연계 실시와 관련된 개인정보 동의를 반드시 구해야 함
  - 수집되는 개인정보에 대한 목적 및 법적 근거, 정보의 활용, 목적달성 후 처리방법 및 이의제기 절차에 대해 명확한 설명 실시

#### 참고 개인정보활용 동의시 고려사항

사례관리 대상가구의 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(개인정보 보호법 제17조, 제18조, 제19조)

- 사례관리 업무 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 반드시 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, 읍·면·동 사회복지담당자, 보조업무자 등을 대상으로 지속적인 개인정보 취급 주의 및 정보보호 교육 연1회 이상 필수 이수(특히, 읍·면·동 보조업무자의 상담초회 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(사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제34조)
- 정보 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등으로 불필요한 개인정보에 대해서는 지체 없이 이를 파기하여야 함(개인정보 보호법 제21조)

## 4 비밀유지의무

- 통합사례관리에 관한 업무에 종사하거나 종사하였던 사람은 직무상 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 안 됨(사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제49조)



## 2장

# 자원관리

I. 자원관리 개요 .....	75
II. 자원조사 .....	78
III. 자원개발 .....	82
IV. 자원점검 및 사후관리 .....	88







## 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 통합사례관리 사업 대상가구가 필요로 하는 각종 정보 및 상담·건강·교육·일자리·주거 등의 자원을 전략적으로 발굴·관리함으로써 지역단위 찾아가는 보건·복지서비스 제공체계를 적극 지원
  - 현재 위기가구 사례관리 및 서비스 연계가 시·군·구 기능으로 집중되어 있어 접근성 제약 및 주민의 복지 수요에 충분한 대응이 부족하므로, 이를 개선하기 위해서 읍·면·동 단위 자원관리(체계) 필요
- 복지 사각지대 발굴 및 위기가구에 대한 찾아가는 보건·복지서비스 제공을 강화하기 위해서는 시·군·구 희망복지지원단에 의한 지역사회 자원의 총괄 및 읍·면·동의 민관협력 활용도 필요
  - 특히, 시·군·구 희망복지지원단의 사례관리 기능을 읍·면·동으로 전면 확대하여 통합 수행함에 따라 예상되는 복지 사각지대 및 자원 수요 확대에 적극적으로 대처하기 위해 읍·면·동 단위 민관협력 체계 구축 필요

### 2 주요 사업

- 지역사회(시·군·구 및 읍·면·동) 공식·비공식 자원 발굴·관리 총괄
- 자원조사 및 자원개발을 통해 희망복지지원단 및 읍·면·동 통합사례관리의 효과적 지원

- 지역자원에 대한 지속적인 **현행화\***로 지역 내 주민 및 관련 기관에 정보 공유
  - 지역 내 복지시설 및 사회서비스 제공기관(사회적경제기업 포함) 등에서 제공하는 서비스를 읍·면·동에 안내, 이용 활성화 유도
- \* 신규자원에 대한 등록 및 비가용(종료)자원에 대한 삭제 등
- 나눔 문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획·실천
- 시·군·구 내 읍·면·동 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·협력 체계 조성, 사후관리 등 자원 관리 총괄 수행
  - **(조정기능)** 발굴한 자원을 읍·면·동 간 공정한 배분·조정, 읍·면·동 지역사회 보장협의체 활성화 지원 등 관내 읍·면·동 간 자원불균형 해소 노력
- **(읍·면·동)** 희망복지지원단 등과 협력하여 지역자원 총량관리 및 자원배분 기능 수행
  - 사례관리 수행 읍·면·동의 경우 복지팀(혹은 사례관리팀) 내 자원관리 업무담당 배치 및 독자적 자원관리체계 운영
  - 사례관리를 직접 수행하지 않는 읍·면·동의 경우에도 단순서비스 연계를 위한 자원관리 발굴 적극 수행
- **(시·군·구 지역사회보장협의체)** 지역의 사회보장 증진 및 사회보장과 관련된 서비스를 제공하는 기관·법인·단체·시설과 연계·협력을 강화하고, 관할 지역의 사회보장 대상자 발굴, 지역사회보장 자원 발굴 및 연계, 지역사회보호체계 구축·운영 등의 기능 수행

- (읍·면·동 지역사회보장협의체) 위기가구 상시발굴, 사각지대 발굴 및 맞춤형 지원을 위한 지역사회 인적 안전망 구축, 민·관 협력을 바탕으로 한 지역사회 자원 발굴 및 연계(후원, 자원봉사, 사회공헌 등) 역할 수행

④ 「사회보장급여법」 시행에 따른 지역사회보장협의체 기능

구분	지역사회보장협의체
법적근거	사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제41조
범 주	보건료 및 사회복지서비스에서 고용·주거·교육·문화·환경 등을 포함한 사회보장으로 영역 확대
연계체계	(시·도) 사회보장위원회 (시·군·구) 지역사회보장협의체 (읍·면·동) 읍·면·동 단위 지역사회보장협의체
협의체 구성	위원 수 확대(10~40명 이하 구성) - 사회보장분야 전문가, 사회보장서비스 제공기관 등의 대표자, 비영리민간단체 추천자 등으로 구성
협의체 운영	실무협의체, 실무분과 구성·운영, 협의체의 인력 및 운영비 등 재정 지원
협의체 기능	심의·자문기구 성격 - 지역사회보장계획의 수립·시행·평가 - 지역사회보장조사 및 지역사회보장지표 설정 - 시·군·구 사회보장급여 제공 - 시·군·구의 사회보장 추진 - 읍·면·동 단위 지역사회보장협의체 구성·운영 등

- (자원봉사센터) 지역의 인적 자원에 대한 관리·발굴을 기초로 희망복지지원단, 읍·면·동 주민센터 등 사업부서가 필요로 하는 휴먼서비스 제공
- (좋은 이웃들) 시·군·구 사회복지협의회 주도로 구성·운영, 읍·면·동 단위 인적 안전망 제공
- (사회적경제기업) 취약계층을 고용하거나 돌봄과 같은 사회서비스를 제공함으로써, 지역사회 내에서 사회적 가치를 추구하며 경제활동 영위  
※ 사회적기업, (사회적)협동조합, 자활기업, 마을기업 등

## 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, 시·군·구 관련 사업팀 및 읍·면·동 등 관련 기관의 협력을 통해 조사 수행
  - 희망복지지원단은 지역사회 자원총량 조사뿐만 아니라 읍·면·동별 욕구-자원 매칭 현황 및 읍·면·동 간 자원불균형에 대한 정밀한 조사 시행
    - ※ 사례관리 수행 읍·면·동은 해당 읍·면·동 또는 권역단위 자원조사 자체 수행
- 연 1~2회 정기조사, 필요 시 수시 조사
- 사회보장정보시스템(행복이음)에 조사된 자원(제공주체 및 제공서비스)정보를 입력 관리
- 조사 결과는 안내서 또는 파일 형태로 관련 기관(민간 포함)에 정보 제공 및 공유

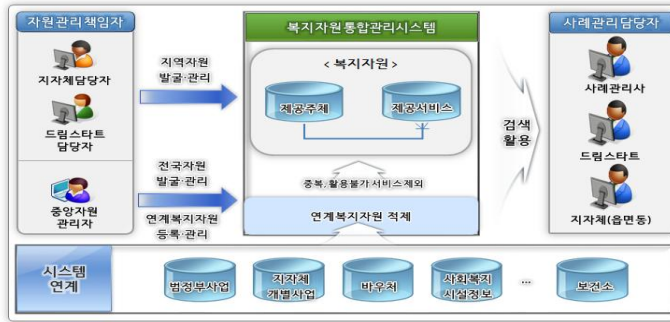
#### 참고      자원조사 시 일반적 고려사항

- 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 발골 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 국가초법 및 긴급복지지원법에 의한 공적급여, 기초연금, 장애인연금 - 노인돌봄서비스, 보건소의 보건서비스, 방과후 돌봄서비스 등 공공서비스 - 공공근로, 저소득가정보호 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(시·군·구 지정기탁), 기획사업, 지정기탁(현물, 현금), 긴급지원사업 - 전국단위 민간기관(사회공헌단체)의 각종 서비스
지역발골자원	지역(시·도, 시·군·구 또는 읍·면·동) 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)

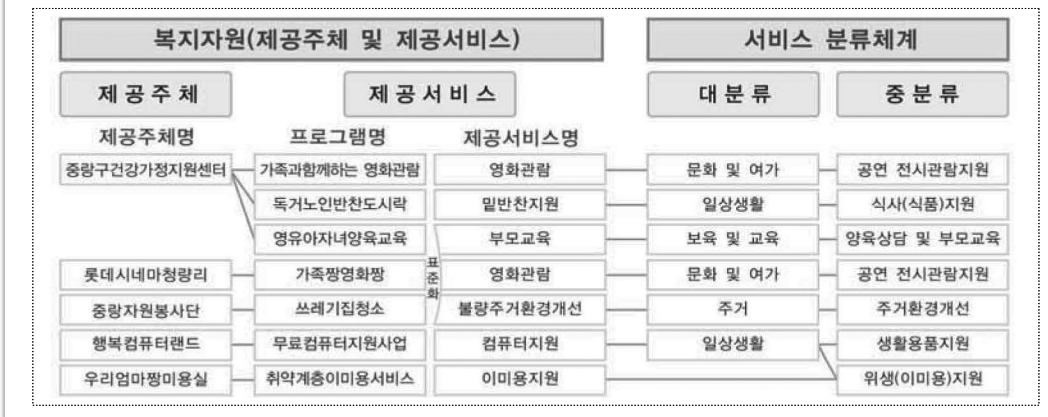
▶ **서비스 분류체계에 따른 제공서비스명 정리**

- '14년 복지자원통합관리시스템 고도화로 새로운 서비스분류체계(대분류, 중분류)에 따라 제공서비스 명칭은 '제공서비스명' \*으로 등록

\* 제공서비스 명칭은 제공주체가 제공하는 고유한 프로그램명이 아니라 '표준서비스명'으로 등록하여 보편적 자원관리 가능하도록 함(p.213 '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) 쌀(10kg), 연탄(3,000장), 라면(1BOX), 생계비(100만원) 등

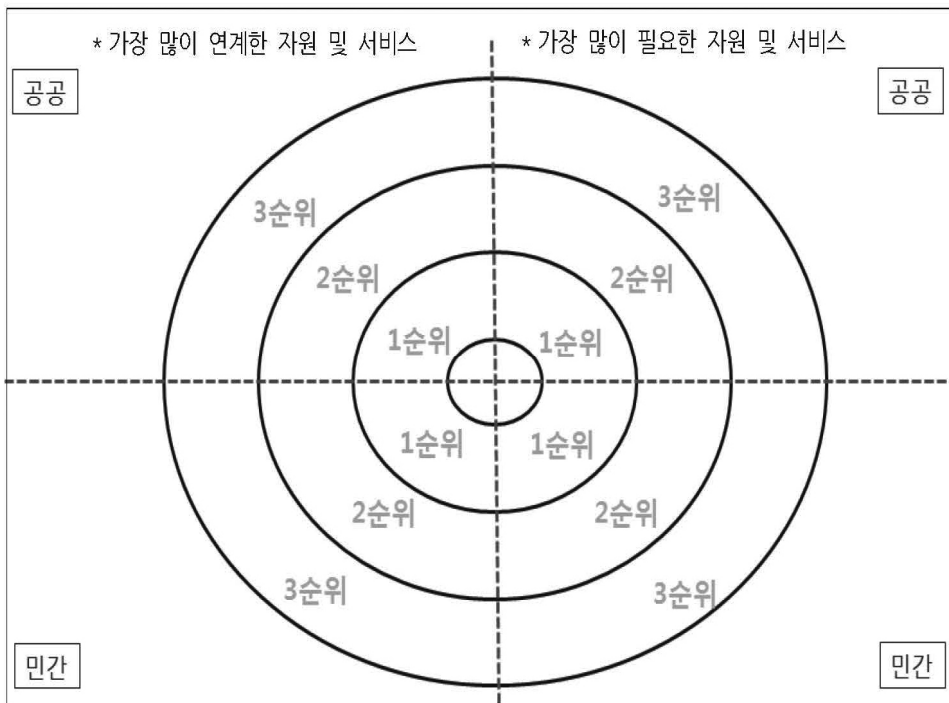


● 자원 총량 조사

- 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**

- 시·군·구 희망복지지원단 및 읍·면·동 복지업무 담당자를 대상으로 사례관리 및 서비스 연계 업무 수행을 통해 파악한 지역사회 가용자원과 복지욕구(필요자원)의 유형 및 양을 아래 우선순위표에 기재하는 방식으로 조사 실시
- 지역사회 활용자원의 우선순위 뿐만 아니라 본청과 읍·면·동 간, 읍·면·동 사이 자원욕구의 차이 및 자원불균형 현황을 파악하는 자료로 활용



### III

## 자원개발

### 1 추진내용

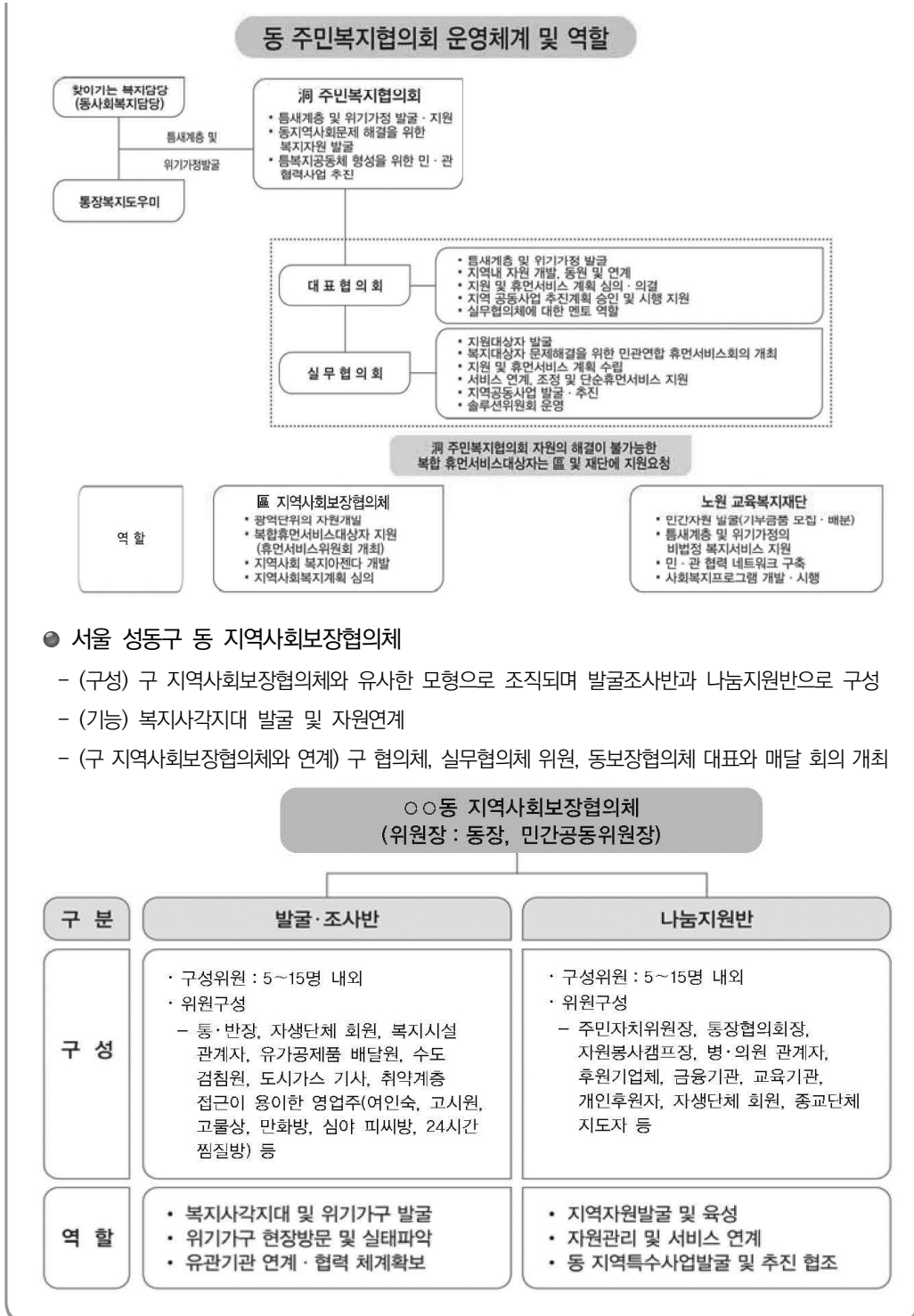
- 자원조사 결과 및 지역사회가 필요한 자원(영역, 규모) 등을 기초로 중장기 자원 총량을 예측하고, 구체적인 자원 발굴 목표 및 방법 등을 기획
  - 특히, 통합사례관리 사업 등을 통해 확인된 지역 주민의 복지욕구에 대응하기 어려운 취약 자원 분야에 대해서는 개발계획에 적극 반영 필요
- 읍·면·동 단위의 자원개발
  - 읍·면·동 지역사회보장협의체가 중점적인 역할을 수행하되, 읍·면·동 주민센터, 시·군·구 희망복지지원단 및 관련 사업과(팀), 민간기관 등 지역사회가 함께 추진할 수 있도록 자원개발 계획 작성
  - 읍·면·동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





● 서울 성동구 동 지역사회보장협의체

- (구성) 구 지역사회보장협의체와 유사한 모형으로 조직되며 발굴조사반과 나눔지원반으로 구성
- (기능) 복지사각지대 발굴 및 자원연계
- (구 지역사회보장협의체와 연계) 구 협의체, 실무협의회 위원, 동보장협의체 대표와 매달 회의 개최

○○동 지역사회보장협의체  
(위원장 : 동장, 민간공동위원장)

구 분	발굴·조사반	나눔지원반
구 성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구성위원 : 5~15명 내외</li> <li>• 위원구성               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통·반장, 자생단체 회원, 복지시설 관계자, 유가공제품 배달원, 수도 검침원, 도시가스 기사, 취약계층 접근이 용이한 영업주(여인숙, 고시원, 고물상, 만화방, 심야 피자방, 24시간 찜질방) 등</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구성위원 : 5~15명 내외</li> <li>• 위원구성               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주민자치위원장, 통장협의회장, 자원봉사캠프장, 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>

● 시·군·구 단위의 자원개발

- 희망복지지원단이 중점적인 역할을 수행하되, 시·군·구 관련 사업과(팀) 및 읍·면·동, 민간기관 등 시·군·구 단위 지역사회가 함께 추진할 수 있도록 계획 작성

※ 찾아가는 보건·복지서비스 추진 확산에 따른 읍·면·동 간 자원불균형 해소를 위해 시·군·구는 조정역할 수행(필요한 자원에 대한 균형 배분)

- 지역사회보장협의체 참여 기관·단체를 총망라하고, 특히 교육문화 의료·금융 등 공공·민간 서비스기관, 사회적경제기업, 직능단체 및 종교기관, 기타 주민결사체(라이온스클럽, 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 기부금품의 모집 및 사용은 가능하지 않음에 유의

- 인근 시·군·구와의 자원개발 연계 협력 사항도 포함
- 시·도 단위의 자원개발·조정 사항도 파악하여 반영 및 요청
- 중앙부처가 공모(예 : 보건복지부 지역사회서비스투자사업, 행정안전부 마을기업 육성사업) 등을 통해서 지역에 제공할 수 있는 사업도 계획에 반영

● 시·도 단위의 자원개발

- 시·도가 광역단위에서 시·군·구의 자원개발을 촉진하고, 자원조정 등을 통해 자원이 부족한 시·군·구를 지원하는 역할의 중요성이 부각되고 있음

※ 시·도 단위의 자원개발 지원을 위해 사회보장정보시스템(행복이음)에 '시·도 서비스자원담당' 권한 신설, 시·도 자원관리책임자, 자원관리 실무자도 사회보장정보시스템(행복이음) ('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
- 자원 제공자 및 제공서비스 유형을 홍보하여, 해당 자원이 지역 내에서 활용될 것임을 홍보
- 민간과의 자원 현황을 공유하고 부족한 자원을 개발하기 위하여, 발표회나 간담회 등을 개최
- **(협약체결)** 해당 시·군·구(읍·면·동 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
- **(네트워크 활용)** 복지자원 발굴에서 지역 내에 존재하는 기존의 다양한 네트워크를 활용하거나 새로운 자원 네트워크를 구축·운영
  - 시·군·구 및 읍·면·동 지역사회보장협의체 또는 기존의 주민네트워크를 활용
  - 스마트폰과 같은 모바일 기반의 네트워크를 활성화하여 자원발굴에 활용

### 3 시스템 활용

- 제공주체 및 제공서비스 등록
  - **(업무담당자)** 시·도, 시·군·구 자원관리책임자, 자원관리 실무자 및 사례관리자, 읍·면·동 복지업무담당자

시스템 경로 복지자원 ▶ 자원관리 ▶ 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 세부 항목이 활성화되며, 제공주체 세부정보 입력 후 [중복체크] 버튼을 눌러 중복 여부를 확인 후 [저장] 버튼을 누르면 제공주체 정보가 신규 등록됨
    - ※ 단, '복지자원 승인관리 메뉴'에서 시·군·구 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 시·군·구의 복지자원을 발굴하여 등록할 경우에는 복지자원 소재지의 자원관리 책임자의 승인 후에 활용할 수 있음
- 제공서비스의 등록·수정·삭제
- 제공서비스 명칭은 제공서비스명을 검색 후 표준화된 제공서비스명으로 등록
  - 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 사회복지정보시스템(행복이음) 「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
아동복지시설(이용, 생활)	사업관리 > 사업관리 > 사업분류정보관리
한부모가족복지시설	사업관리 > 사업관리 > 사업분류정보관리
장애인복지시설	사업관리 > 사업관리 > 사업분류정보관리
노인복지시설(보호, 의료, 주거, 재가)	사업관리 > 사업관리 > 사업분류정보관리
노숙인 시설	사업관리 > 사업관리 > 사업분류정보관리
장애인직업재활시설	사업관리 > 프로그램관리 > 프로그램정보관리
정신보건시설(요양, 재활)	사업관리 > 프로그램관리 > 프로그램정보관리
일반사회복지시설	사업관리 > 프로그램관리 > 프로그램정보관리
노인여가복지시설	사업관리 > 프로그램관리 > 프로그램정보관리

※ 사회복지정보시스템(행복이음) 분류체계와 관리항목(생애주기, 대상기준 등)을 사회복지시설정보시스템에 적용('13.1월) 및 종합사회, 노인, 장애인 복지관시설에 한하여 복지자원관리 메뉴 신규 생성('17.5월, '18.4월), 사회복지시설정보 시스템에서 서비스 정보 등록 시, 사회복지정보시스템(행복이음)으로 자동 연계 처리됨

● **제공주체 및 제공서비스 조회**

- **(업무담당자)** 시·도, 시·군·구 자원관리책임자, 자원관리 실무자 및 사례관리자, 읍·면·동 복지업무담당자

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

- 사회복지정보시스템(행복이음-복지자원통합관리시스템)에 등록된 제공주체 및 제공서비스 정보 조회 가능

● **조회조건을 입력한 뒤, [조회] 버튼을 클릭**

- ※ 지역은 소속 시·군·구로 기본 설정이 되지만, 필요 시 전국 검색 가능
- ※ 유효구분 항목에 ‘가용제공주체’ 선택 시 ‘승인대기’와 ‘승인’ 상태, ‘종료제공주체’ 선택 시 ‘반려’와 ‘자원 종료’ 상태의 복지자원 조회

● **조건에 해당하는 복지자원들이 복지자원조회결과 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 자원 관리 전체 과정에 대한 주기적인 점검을 실시하여 자원관리체계가 효과적으로 운영될 수 있도록 지원
- **(방법)** 복지대상자에게 필요한 자원(서비스)은 통합사례관리 과정을 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
    - 통합사례관리 대상자에 대한 정확한 욕구조사에 근거한 서비스 제공계획 수립 여부
    - 서비스 제공계획 수립 시 지역 내 다양한 공공·민간자원(제공주체)의 참여 여부
    - 서비스 제공주체와 수요자의 제공 서비스에 대한 만족도
    - 맞춤형 복지 서비스가 대상자를 긍정적으로 변화시켰는지 여부

### 2 사후관리

- **(지역자원 현행화)** 복지자원통합관리시스템을 통해 지역발굴 자원 등록, 발굴된 자원 관련 정보의 최신 내용을 수시로 갱신 관리
- **(시기)** 수시

**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

- **(수행주체)** 자원관리책임자, 자원관리실무자
  - **(자원관리책임자)** 지역복지 자원의 최종 관리 책임자로 지역 내 지역사회보장협의체와 자원관리 협조 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)

**3**      **시스템 활용**

- 복지자원 관리
  - **(업무담당자)** 시·군·구 자원관리책임자

**시스템 경로**    복지자원 ▶ 자원관리 ▶ 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 출력 기능과 SMS 발송기능\* 등 편의기능 제공
- \* 제공주체 및 제공서비스에 담당자 핸드폰 번호 미입력 시, SMS 발송 불가

- 중복 제공주체 및 중복제공서비스 정리
  - (업무담당자) 시·군·구 자원관리 책임자

시스템 경로 복지자원 ▶ 자원관리 ▶ 복지자원 정비

- (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, 중복 의심 건수에 해당하는 제공주체 목록이 통합대상 제공주체 영역에 추가
  - 제공주체의 통합이 필요치 않은 경우 [통합대상 제외] 버튼을 클릭하여 통합대상에서 제외, 선택 영역에 체크한 제공서비스만 유지되고 나머지 제공 서비스 종료처리
  - 제공주체의 통합기준을 선택하고 귀속(유지)시킬 제공서비스를 선택 후 통합버튼 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





## 3장

# 읍·면·동 복지사업 지원·관리

I. 읍·면·동 복지사업 지원·관리 개요 .....	95
II. 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 업무 모니터링 ...	97
III. 컨설팅 .....	99
IV. 워크숍 .....	101
V. 교육 .....	103
VI. 홍보 .....	107



I

## 읍·면·동 복지사업 지원·관리 개요

### 1 필요성

- 희망복지지원단은 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스에 따른 찾아가는 보건복지팀의 업무에 대해 적극적인 지원·관리를 통해 읍·면·동이 지역주민을 위한 공공 복지 서비스 수행기관으로 정착·기능할 수 있도록 노력

### 2 읍·면·동 복지사업 지원·관리 개요

- 초기상담 및 종합정보 안내
  - (초기상담) 읍·면·동의 초기상담\*이 충실하게 수행되고 있는지 여부를 주기적 점검. 점검결과에 대한 피드백을 제공하고, 읍·면·동 복지담당공무원 등을 대상으로 상담기법 등에 대한 교육 기회 마련
    - \* 희망복지지원단에 의뢰되는 통합사례관리 대상자뿐만 아니라, 통합조사관리팀 또는 사업팀으로 의뢰하거나 자체 종결 대상에 대한 초기상담 등 모든 유형의 초기상담 포함
  - (종합정보 안내) 읍·면·동에서 제공 가능한 지역사회의 각종 복지정보 안내서\* 등을 제작 보급하고, 읍·면·동의 정보안내 상황을 주기적으로 점검
    - \* 지역주민이 소재지 읍·면·동(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 읍·면·동 일반 행정팀에서 활용할 수 있도록 지원
- 통합사례관리 사업 및 찾아가는 보건·복지서비스 지원·점검·독려
  - 읍·면·동을 통한 통합사례관리 사업 대상 발굴·의뢰 체계 상시 점검·독려
  - 통합사례관리 사업 대상 가구에 대한 욕구조사 시 동행 방문(필요한 경우), 사례회의 참여, 사후관리(만족도 조사 포함) 등 읍·면·동 지원체계 상시 가동
  - 읍·면·동 수행 사례 중 고난도 사례에 대한 솔루션회의 주관 등 슈퍼비전 제공

- 읍·면·동 자원개발 및 관리 지원
  - 읍·면·동 단위의 지역사회 자원개발 전략 및 수행방안 등을 적극 안내·독려
  - 읍·면·동에서 개발한 자원의 공유 및 활용방안 협의
  - 읍·면·동 간 자원불균형 해소를 위한 자원 배분 및 조정
- 복지대상자 모니터링 지원
  - 각 읍·면·동의 복지대상자 모니터에 관한 연중계획을 총괄·관리
  - 읍·면·동에서 수행하는 복지대상자 모니터(방문상담 등)에 관한 주기적 점검·독려
  - 복지대상자의 권익 옹호를 위한 읍·면·동의 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
  - 읍·면·동의 모니터링 현황에 대한 점검과 평가
- 모니터를 위한 공공부문 사례관리 사업 관련 종사자 네트워크 구축

- 지역 내 사례관리 사업 간 연계 실행
  - 지역 내 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 방안에 근거해 읍·면·동에서 관련 기관(종사자)과 유기적으로 협력하는지 여부 점검
- 기타 사항
  - 희망복지지원단과 읍·면·동간의 효율적인 업무 지원 및 연계를 위해 정기적인 관련 담당자 회의 개최 필요
  - 읍·면·동에 근무하는 사회복지 보조인력에 대한 업무 교육

## II

# 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 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 연 2회 이상)
- 내용 : 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 업무 실태를 파악하고, 사업이 당초 목적에 따라 적절하게 운영되고 있는지 점검
  - 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 업무(복지사각지대 발굴, 찾아가는 복지상담, 읍·면·동 통합사례관리, 공공부문 사례관리 연계·협력, 민관협력 활성화 및 자원관리 등) 표준 이행여부 점검
  - 읍·면·동 간 업무역량 및 성과 차이의 원인을 파악하고 지원 방안 도출

#### 참고

- 모니터링은 실적관리에 영향을 미치므로, 모니터링 계획수립 시 당해 연도 성과 및 실적 관리 내용을 포함하여 읍·면·동에 안내하고 공유
- 모니터링 결과가 추후 컨설팅 자료로도 활용될 수 있으므로 시·군·구에서는 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

● 읍·면·동 공유

- 모니터링 실행 준비가 완료되면 대상 읍·면·동과 내용·일정 공유 및 협의

● 모니터링 실시

- **(자료수집)** 사회보장정보시스템(행복이음)에서 업무현황 자료 추출, 읍·면·동으로 부터 자체조사 자료 제출받도록 함

- 상담·사례·자원관리 관련 DW 통계분석
- 상담 및 사례관리 질적 수준 및 변화 모니터링
- 사업성과 점검 및 검토 등

- **(분석)** 지표에 따라 읍·면·동 별 자료 검토 및 분석

- 희망복지지원단 업무 담당자는 읍·면·동 및 전문가와 지속적인 연락을 유지하며 진행상황 관리

- **(결과처리)** 모니터링 결과정리 및 읍·면·동에 통보, 개선과제 제시

- 모니터링 결과에 대해 전문가와 담당 공무원은 결과보고서를 작성
- 모니터링 수행시 읍·면·동간 격차를 고려하고 격차를 완화할 수 있는 방안 고려
- 읍·면·동 컨설팅에 활용 가능

● 사후관리

- 필요에 따라 추가적인 모니터링 수행, 주기적 모니터링으로 성과개선 유도
- 모니터링 결과 및 점검에 대한 자료 작성



### III

## 컨설팅

### 1 개요

- 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 추진으로 통합사례관리 직접 수행 등 읍·면·동 복지업무의 중요성이 증대
- 효율적 업무수행을 위한 역량 강화 지원 차원에서 지역별 맞춤형 컨설팅을 한국사회보장정보원 사례관리 정책지원센터와 시·도 슈퍼바이저 인력 풀(pool), 지역 전문가 등으로 팀을 구성하여 컨설팅 실시

### 2 수행방안

- 사업계획 수립
  - 지자체별 읍·면·동 중심 복지전달체계 개편 전략과 읍·면·동 지원 계획에 따라 컨설팅 사업계획을 수립하되 사업계획에는 수요조사, 컨설팅팀 구성 및 운영방안, 컨설팅 실행방안(읍·면·동별 중점 컨설팅영역\* 포함) 등 세부 내용 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
  - 읍·면·동 대상으로 찾아가는 보건·복지서비스 업무영역으로 구분하여 컨설팅 수요조사 실시
  - \* 컨설팅 수요는 교육 수요와 달리 업무진단 및 개선과제 도출에 초점을 둠
  - 컨설팅을 적극 희망하는 읍·면·동을 우선 대상으로 하고, 희망 읍·면·동이 없을 경우 업무수행 모니터링을 통해 선정
  - 수요조사 시 읍·면·동별 컨설팅 세부내용 구성을 위한 예비조사적 성격으로 진행

● 컨설팅팀 구성 및 운영

- 사례관리 정책지원센터 및 시·도 슈퍼바이저 인력 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 필요 시 하반기 추가 실행
- **(대상 선정)** 수요조사 결과에 근거해 정하고 전략적 지원이 필요한 읍·면·동은 별도로 지정하여 컨설팅 실시

- **(실행 방법)** 선정 읍·면·동별 단독 컨설팅을 실시하고, 기존 권역형의 경우 권역 내 중심-일반 읍·면·동이 함께 집단 컨설팅을 실시

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

- **(컨설팅 내용)** 읍·면·동 찾아가는 보건·복지서비스 업무 모니터링 지표분석 결과 발표, 개선 방향 토론, 핵심 개선과제 도출 등을 중심으로 세부 내용 구성

- 필요 시 관내·외의 우수사례 공유 및 벤치마킹 기회도 제공

● 사후관리

- 컨설팅 종료 후 신청 읍·면·동과 전문가로부터 각각 컨설팅 결과보고서 취합
- 결과보고서 검토 후 필요 시 추가적 컨설팅 및 피드백 수행
- 컨설팅 결과 및 만족도조사 실시

### 3 기대효과

- 읍·면·동 업무역량 향상과 읍·면·동 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 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(치유) 프로그램 등

### 2 수행방안

- 사업계획 수립
  - 워크숍 목적과 방향성에 맞게 운영해야할 사항에 대해 계획 수립
  - 사업계획에는 사업개요, 내용, 세부일정표, 예산, 홍보방법 등의 내용이 포함 되도록 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 그룹활동 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

#### 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
- 시·군·구 단위에서 워크숍 추진 시 읍·면·동별 자유 활동을 유도하여 워크숍 참여자들이 서로 간 활발한 교류와 소통할 수 있는 기회 제공
- 워크숍 형태는 운영 시기와 목적에 따라 시·군·구별 전체 참여자를 대상으로 하거나 주제별(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 힐링(치유)과 쉼을 주제로 구성하여 운영할 수 있음



## 교육

### 1 개요

- 읍·면·동 및 시·군·구 업무담당자들이 상호협력하고 상호 코칭 할 수 있는 기회를 제공하고 실무자의 업무수행 역량강화를 위해 다양한 지식과 실천기술 교육 실시

### 2 수행방안

- 교육계획 수립
  - 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 업무 매뉴얼 제작, 사례관리 대상자 정서지지 프로그램 운영 등
  - (사례관리 협력 기관 교육) 지역 내 사회복지관, 공공부문 사례관리 수행기관, 방문형서비스 제공기관 교육 등
  - (외부교육) 보건복지부 및 한국사회보장정보원 사례관리정책지원센터 운영사업(소진 예방 교육, Case-Study, 사례 공유 세미나 등), 한국사회보장정보원 행복이음 활용 교육, 한국보건복지인재원, 한국사례관리학회, 복지 관련 연구기관 등 전문 교육기관의 교육과정
  - 관내 전체 읍·면·동을 대상으로 교육을 진행할지, 수요조사, 현황조사 자료에 기초해 교육욕구는 높지만 교육여건이 좋지 않은 몇 개 시·군을 대상으로 교육을 진행할지 결정
  - 지역 내 접근성을 고려해 교육 콘텐츠를 개발하고, 전문가를 관내로 파견하는 방안도 함께 검토
- 교육 수요조사
  - 읍·면·동 대상으로 교육수요를 조사하여 교육 필요내용에 대해 구체적으로 파악하고 수요조사표를 작성

● 강사구성 및 운영

- 해당 분야에 대한 전문성을 갖추고, 현장에 대한 이해가 높은 전문 교육강사로 강사진을 구성
- 강사진 운영 시 내부 구성원 간 사전/사후 협의를 실시하여 구체적인 교육 실행방안에 대한 논의
- 교육 분야는 범주별로 구분하며 수요조사 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 읍·면·동 및 강사와 지속적인 연락을 유지하며 진행상황 관리
- 강사의 휴·결강에 대해 대처방안을 사전에 마련

[교육과정 안내]

① 한국보건복지 인재원

교육대상	교육과정명	교과목	비고
희망복지 지원단	팀장 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지정책 변화와 희망복지지원단 이해</li> <li>• 읍·면·동 지원 및 컨설팅 전략</li> <li>• 팀장이 알아야 할 통합사례관리와 슈퍼비전 요령</li> <li>• 우수 지자체 사례발표</li> </ul>	
	담당자 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지정책 변화와 희망복지지원단 이해</li> <li>• 기능강화전략(경험, 컨설팅, 자원개발)</li> <li>• 사례관리 수행가이드 라인</li> <li>• 우수 지자체 사례발표</li> </ul>	
통합사례 관리자	기본과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 개념과 과정 이해</li> <li>• 사례관리 실천과정(욕구조사, 사례회의, 서비스제공 등)</li> <li>• 현장가이드라인 공유</li> <li>• 사례관리자의 윤리와 책임</li> <li>• 사례관리자의 위기대응과 안전관리</li> </ul>	연계 과정*

교육대상	교육과정명		교과목	비고
통합사례 관리사	심화과정	중독	<ul style="list-style-type: none"> <li>중독의 오해와 진실</li> <li>물질중독/행위중독 이슈가 있는 클라이언트에 대한 단기개입</li> <li>자원연계와 파트너십</li> <li>사례적용 실습</li> </ul>	연계 과정*
		정신장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>정신장애의 오해와 진실</li> <li>조현병이 있는 클라이언트와 가족에 대한 개입</li> <li>자원연계와 파트너십</li> <li>사례적용 실습</li> </ul>	
		고립/저장 장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>고립과 저장장애에 대한 이해</li> <li>공공영역에서의 저장장애 접근</li> <li>중장년/노년 고립사례 슈퍼비전 및 사례공유</li> </ul>	
		자살위기 가구	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회문제로서의 자살에 대한 이해</li> <li>자살예방 전문기관과의 파트너십 요령</li> <li>자살위기가구 사례관리</li> </ul>	
	현장슈퍼바이저 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>슈퍼비전 개념과 기능, 슈퍼바이저의 역할과 자세 등의 이해</li> <li>동료 슈퍼비전 실습가이드라인 및 슈퍼비전 실습</li> <li>사례관리 현장 슈퍼비전 핵심이슈와 대응</li> </ul>		
	강사양성과정 (사례발표, 현장의지혜)	<ul style="list-style-type: none"> <li>강의안 구성 및 실습</li> <li>강의 콘텐츠 공유 및 피드백</li> </ul>		
	공개세미나	<ul style="list-style-type: none"> <li>분야별 고난도 사례개입에 대한 사례연구</li> <li>네트워크 활동</li> <li>월간사례마루 LIVE(월 1회)</li> </ul>		
	통합사례관리 현장주도학습	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리분야 현장주도형 자체학습 지원*</li> <li>* 학습주제 공모전(통합공모)을 통한 학습모임 선정 예정</li> </ul>		

\* 본 교육계획은 기관의 상황에 따라 변동될 수 있습니다.

\* 통합사례관리사 교육 연계과정

- 1) 기본과정 → 심화과정 → 현장슈퍼바이저 과정 순으로 이수
- 2) 기본과정 → 심화과정 → 강사양성과정 순으로 이수

② 한국사회보장정보원(사례관리정책지원센터)

교육대상	교육과정명	교과목	비고
희망복지 지원단 담당자, 통합사례 관리사	전산교육	• 사회보장정보시스템(행복이음) 활용	
	case-study	• 사례 심층 분석 및 공유	
	사례 공유 세미나	• 현장 사례 분석 및 교육	
통합사례 관리사	소진예방 교육	• 스트레스 해소 프로그램	
	찾아가는 심리정서 지원 사업	• 심리 회복 및 위기상황 대응 능력 향상	

**참고** 교육 우수사례

공공사례 연구 네트워크 (복지오지람)\*

- 운영 개요
  - 운영기간: 2016년 1월부터(운영중)
  - 운영내용: 현장중심사례에 대한 경험과 지식을 공유하고, 피어코칭 실시 및 공공영역에 대한 사례 연구
  - 참여기관 및 대상자: 5개 지역 통합사례관리사(경기 안성시, 서울 광진구, 경북 칠곡군, 강원 화천군, 경북 구미시), 부산대학교, 경북 행복재단
- 지역 추진 예시

구분	주요내용
2017	피어코칭 2회
2018	사례공유 및 전문가 슈퍼비전 7회
2019	유형별 고난도 사례 분석 및 관련 이론 학습 등 14회
2020	고난도 사례 피어코칭 및 사례관리 실천에 관한 심층 논의 등 비대면 온라인 회의 8회

\* 한국사회보장정보원 사례관리정책지원센터 주관 2020년 통합사례관리 우수사례 공모전 '학습조직 부문' 금상 수상작

**3 기대효과**

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



# VI

## 홍 보

### 1 개요

- 통합사례관리 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, 홍보 동영상, 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 홍보활동 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 배포 및 안내
  - 홍보매체 담당자와의 정기적인 접촉 유지
    - 각 홍보매체별로 담당자들과 초청 및 방문 등의 방법으로 정기적 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

### 3 기대효과

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





## 4장

# 지역보호체계 운영

I. 지역보호체계 운영 개요 .....	113
II. 공공부문 사례관리 사업 연계·협력 체계 운영 .....	118
III. 인적안전망 운영을 위한 민관협력 .....	138



# I

## 지역보호체계 운영 개요

### 1 개념

- 지역보호체계는 지역 내 보호가 필요한 대상자를 대상으로 민관협력을 기초로 지역단위 보호망을 구축 및 운영하는 것을 의미
  - 지역사회의 보호가 필요한 사회취약계층 즉, 저소득층, 독거노인, 학대피해 노인, 장애인가구, 보호대상 아동, 자살위험군 대상자 등을 민관협력 토대의 지역네트워크 기반으로 지역단위에서 보호해 나가기 위한 시스템 구축 및 운영 등

### 2 필요성

- **(보호네트워크 강화)** 지역 내 보호가 필요한 대상자를 대상으로 민관협력 토대의 상시 보호체계 구축을 통한 지역복지 증진
  - 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 체계를 보다 강화하고, 주민조직 기능을 활성화시켜 민관협력의 보호네트워크 활성화
  - 복지통(이)장, 명예사회복지공무원 및 읍·면·동 지역사회보장협의체 등 민관협력의 인적 안전망 강화로 선제적 사각지대 발굴 및 위기가구 지원체계 구축
- **(지역공동체 활성화)** 주민참여 활성화를 통한 지역공동체문화 조성
  - 지역문제 해결을 위한 주민들의 적극적인 참여를 도모하고, 지역공동체문화 조성을 통한 연대의식 강화

### 3 희망복지지원단의 역할

- 지역보호체계 구축 및 운영상 총괄관리 수행
  - 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 방안 수립·시행

- 방문형 서비스 사업 현황조사(연 2회 이상) 및 연계·협력 방안 수립·시행 (모니터링 포함)
- 방문형 서비스 사업 담당(기관)과의 “협력 회의” 운영(분기별 1회 이상)
- 지역특성에 기초한 중장기적 지역복지 추진 활성화 방안 마련 등
- 지역사회보장협의체(읍·면·동 포함) 및 읍·면·동 인적안전망 운영 활성화 지원

## 4 주요 내용

- 지역 내 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 체계 마련
  - 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀과 시·군·구 희망복지지원단에서 이루어지는 ‘통합 사례관리’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘드림스타트(취약계층 아동통합서비스)’, ‘아동 보호전담요원’, ‘방문건강관리’(장애인은 지역사회중심재활사업), ‘의료급여사례관리’, ‘자활사례관리’, ‘중독사례관리(중독관리통합지원)’, ‘정신건강사례관리’ 사업 등 간 연계·협력 체계 구축
- 지역 단위 방문형서비스 사업 간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련
  - 특히, 방문형서비스를 공공(시·군·구)에서 직접 수행하는 읍·면·동 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
  - 지역 특성에 따른 복지 문제에 대응하기 위한 지역 차원의 활성화 방안을 모색하고, 중·장기적인 지역복지 추진전략 수립 등
  - 예) 통합사례관리 사업 추진을 통해 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 읍·면·동 지역사회보장협의체 운영 활성화, 읍·면·동 단위 인적 안전망 강화



- 복지통장은 지역 주민 가구 방문을 통해 사각지대 발굴 및 취약주민의 근황 파악 등 임무 수행
  - 예) 주민 탐문, 주민등록 일제정리 및 전입신고 사후확인 등 기존 업무 수행을 위한 가정방문, 취약계층 조사(독거노인, 한부모가정 등) 등을 통해 발굴
- 읍·면·동 지역사회보장협의체는 복지사각지대 발굴, 복지대상자에 대한 정기적 방문 및 모니터링 등 지역보호체계 구축 지원
  - 예) 통(이)장, 종교기관·복지기관 관계자, 자원봉사자, 주민자치위원과 읍·면·동 공무원 등으로 구성하여 지역자원 발굴 등에 활용
- ‘좋은 이웃들’ 사업과의 효과적인 연계를 통한 지역 내 복지소외계층 상시 발굴체계 구축 및 운영(‘21년 전국 117개 시·군·구에서 실시)
- 주민의 자발적 참여와 독려를 통한 인적 안전망 ‘명예사회복지공무원’ 구성·운영
  - 공공기반(시·군·구, 읍·면·동)의 복지 전달체계 확충과 더불어 주민의 자발적 참여를 통한 인적 안전망(‘명예사회복지공무원’)을 구성하여 경제적·관계적 빈곤 문제 해소를 위한 지역 공동체 기반 형성
  - 읍·면·동 지역사회보장협의체를 중심으로 주민 참여를 통한 인적안전망을 확대하고, 상시 발굴 체계 확산
    - \* ‘명예사회복지공무원’의 명칭은 각 지역의 여건에 맞게 변경 가능 (예: ‘희망지킴이’, ‘복지천리안’, ‘위기 가구 발굴단’ 등)
  - 주요 역할 : 가구방문을 통한 안부확인 등 모니터링, 초기 위험감지, 복지욕구 파악, 읍·면·동 신고 및 자원·서비스 연계 등
    - \* (시·군·구 희망복지지원단) ‘명예사회복지공무원’ 임명, 구성 계획 마련 등 총괄 기능 수행
    - \* (읍·면·동 찾아가는 보건복지팀) 지역 특성별 ‘명예사회복지공무원’ 운영
- 위기가구 발굴 대책 반영
  - 시·군·구 희망복지지원단에서 명예사회복지공무원 임명·구성
  - 위기가구 발굴 시 희망복지지원단에서 지원
- 차상위계층 지원사업 통합지원
  - 차상위계층 자격 신청 후 욕구 등에 부합하는 급여가 없는 경우 통합사례 관리회의를 거쳐 사례관리 사업비 등 지원 추진

④ 시·군·구의 통합조사관리팀

복지 대상자에 대한 자산조사 수행 과정에서 인지한 정보를 토대로 통합사례관리가 필요한 가구를 읍·면·동에 의뢰. 특히, 국민기초생활보장 수급 탈락가구에 대한 정보는 원칙적으로 해당 읍·면·동에 전달

⑤ 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀(복지행정팀 공동수행)

복지사각지대 발굴사업을 통해 발굴한 대상자, 국민기초생활보장 수급 탈락자, 기타 저소득층(장애인, 독거노인, 조손가정 등)에 대해 초기상담 실시

⑥ 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀 및 시·군·구 희망복지지원단

‘통합사례관리를 통해 탈빈곤·자활 지원 가능 가구(국민기초생활보장 수급자 중 신규 수급자, 국민기초생활보장 수급 탈락자 등)’, ‘차상위 빈곤가구(특히, 긴급 지원 대상가구 및 국민기초생활보장 수급 탈락가구 중 통합사례관리를 통해 빈곤예방 지원 가능 가구)’, ‘지자체 복지사각지대 조사를 통해 발굴된 위기가구(청중장년1인가구, 돌봄위기가구, 저소득 한부모 및 청소년 한부모 가구, 휴·폐업자, 실직자, 자살 고위험군 등) 중 통합사례관리가 필요한 가구’를 통합사례관리 중점 사업대상으로 선정

● 고독사 예방 대책 지원

- 고독사 위험군 발굴 시 통합사례관리를 통한 지원

● 자살예방 국가 행동계획 지원

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀 또는 시·군·구 희망복지지원단 담당 사례관리 대상자 중 정신건강 영역의 문제가 있는 경우, 욕구조사에서 정신건강 부문 지원요구가 있는 경우\*, 심각한 수준의 학대피해자, 자살유가족, 자살시도자 등은 정신건강복지센터로 연계·관리

\* <참고 5> 우울증 자가진단 도구(PHQ-9) 참조

- 시·군·구 희망복지지원단 통합사례회의 시 지역사회 상담 제공기관의 참여 및 상담 제공기관으로의 서비스 의뢰·연계 활성화

## 5 기타 수행체계

- **(읍·면·동) 관할 구역의 방문형 서비스 수행 인력(기관)과 구체적인 협력 시행체계를 만들고, 이를 기초로 복지대상자에 대한 방문 상담 수행 및 정보 공유(방문형 서비스 담당기관 및 희망복지지원단)**
  - 통·리·반장 등 지역주민의 적극적인 참여에 기반하여 읍·면·동에서 활용하는 방문형 서비스 인력도 연계·협력 체계에 반영 수행
- **(지역사회보장협의체) 민관협력에 기초하여 지역 내 사회보장과 관련된 문제에 대한 효과적인 대응방안을 제시하는 등 지역단위 민관 거버넌스 주체로서 역할 수행**
- **(공공·민간서비스 제공기관) 공공부문 사례관리 연계·협력 사업 관련 회의에 적극적으로 참여하여 협력하고, 지역 내 복지욕구 대응을 위한 자원제공 시 지원**
- **(지역주민) 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] 「사회복지사업법 시행규칙」 제23조의2 제3항에 따른 사회복지관 기능 [시행 2021.12.31.]

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

## II

# 공공부문 사례관리 사업 연계·협력 체계 운영

### 1 공공부문 사례관리 사업 연계·협력 체계 운영 목적

- 지역 내 공공 영역에서 수행되는 다양한 사례관리 사업의 연계·협력 체계 구축을 통해 사례관리 서비스 제공 및 이용의 효율성과 효과성 증진
- 공공부문 사례관리 사업은 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀과 시·군·구 희망복지지원단에서 이루어지는 ‘통합사례관리’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘드림스타트(취약계층 아동통합서비스)’, ‘아동보호서비스’, ‘방문건강관리(장애인은 지역사회중심재활사업)’, ‘의료급여사례관리’, ‘자활사례관리’, ‘중독사례관리(중독관리통합 지원)’, ‘정신건강사례관리’로 구성

### 2 공공부문 사례관리 사업 개요

사업명	사업목표	사업대상	주요내용(서비스)
노인맞춤 돌봄 서비스	- 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄 서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방	- 만 65세 이상 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자로서 유사 중복 사업 자격에 해당되지 않는 자 (다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 제공 가능) • 독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인 • 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 돌봄이 필요한 노인 • 고독사 및 자살 위험이 높은 노인	- 개인별 조사·상담에 따라 서비스 제공계획 수립을 통해 개인별 돌봄욕구·필요정도에 따라 서비스 내용, 제공시간, 제공주기 등 결정 - 제공서비스 • (안전지원) 안전·안부확인(방문·전화·ICT), 생활안전점검, 정보제공, 말벗 • (사회참여) 사회관계 향상 프로그램, 자조모임 • (생활교육) 신체건강·정신건강분야 생활교육 • (일상생활지원) 이동활동지원, 가사지원 • (연계서비스-민간후원)생활지원연계, 주거 개선연계, 건강지원연계, 기타 서비스 등 • (특화서비스) 그림, 우물, 자살생각 등이 높은 노인을 대상으로 개별 맞춤형 사례관리 및 집단 활동 제공

사업명	사업목표	사업대상	주요내용(서비스)
드림 스타트	- 취약계층 아동에게 맞춤형 통합서비스를 제공하여 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하고 공평한 출발기회를 보장함으로써 건강하고 행복한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원	- 만 12세 이하 (초등학생 이하) 취약계층 아동 및 가족, 임신부 ※ 만 13세 이상의 초등학교 재학 아동 포함 ※ 수급자 및 차상위계층 가정, 법정한부모가정 등	- 아동 맞춤형 통합사례관리 • 가정방문 상담 등을 통해 파악한 아동 및 가족에 대한 기초 정보, 아동발달사정결과를 기준으로 지역자원과 연계한 맞춤형 통합 서비스 제공, 정기적 점검 및 지속적 모니터링 등 통합사례관리 지원 • 서비스 분야: 신체/건강, 인지/언어, 정서/행동, 부모·가족 및 통합지원 서비스 등
아동보호 서비스	- 공공이 확실히 책임지는 아동보호체계 구축	- 보호자가 없거나 보호자로부터 이탈된 아동 또는 보호자가 아동을 학대(방임 포함)하는 경우, 기타 보호자가 아동을 양육하기에 적당하지 아니하거나 양육하기 어려운 경우의 아동(아동복지법 제3조)	- 보호대상 아동 발생 시 상담 및 가정조사, 보호 결정, 양육상황 점검, 원가정복귀 등 보호종료 후 사후관리까지 전과정 모니터링
방문 건강 관리	- 건강행태 개선, 만성질환 관리를 향상 및 합병증 예방, 노인의 허약(노쇠) 속도 지연	- 건강관리서비스 이용 및 접근이 어려우면서, 건강관리가 필요한 지역사회 주민	- 보건소 내 간호사, 영양사, 물리/작업치료사, 치과위생사 등 전문 인력이 가정 등을 방문하여 개인, 소그룹을 대상으로 건강문제 스크리닝, 건강관리서비스 제공, 보건소 내·외 자원 연계 등 실시 • 계절 및 자연재난, 일상 속 안전에 대한 사전 교육과 상담을 통한 일상 속 자가 건강관리 역량 강화 • 고혈압, 당뇨, 비만 등 주요 만성질환으로 인한 예방 및 증상관리, 합병증 예방을 위하여 건강행태 개선 및 만성질환 관리 역량 제고 • 임신부와 신생아의 잠재적인 건강문제를 조기 발견하여 체계적으로 관리 • 노인의 신체적·인지적·정서적·사회적 기능 향상 및 유지율 증가를 통해, 건강한 노후 생활을 도모하고 장기요양상태를 사전 예방 • 건강위험요인 및 건강문제를 가진 다문화가족 및 북한이탈주민 관리 • 장애 조기발견, 2차 장애예방 및 재활치료 등 지속적 관리로 장애의 최소화 및 일상 생활 자립능력 증진을 위한 장애인 재활관리
의료급여 사례관리	- 의료급여수급자의 자가 건강 관리능력 향상, 합리적 의료 이용 유도, 지지체계 구축을 통하여 건강, 삶의 질 향상과	- 의료급여수급권을 취득한 신규 전체 대상자, 질병 대비 대비도 또는 장기 의료이용자	- 의료급여수급권을 처음 취득한 전체 수급자를 대상으로 예방적 측면의 건강관리지원 및 적정 의료 이용 유도를 통하여 건강 삶의 질 향상과 재정 안정화 기여

사업명	사업목표	사업대상	주요내용(서비스)
	의료급여 재정 안정화에 기여		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외래진료 또는 입원진료를 이용하는 의료급여 수급자 중 다빈도 또는 장기입원 등의 의료이용 행태를 보이는 대상자를 선정하여 제도 안내, 의료 이용 정보제공, 건강상담, 자원연계 등을 통해 건강 삶의 질 향상 및 적정 의료 이용 유도</li> <li>- 의료급여 퇴원자의 지역사회로 원활한 복귀 및 정착을 위해 재가 의료, 돌봄, 식사, 이동, 주거 등 서비스 제공</li> </ul>
자활사례 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여자의 자활촉진을 위하여 참여자와 환경체계의 역할을 강화하고 자활서비스의 효율성, 효과성을 증진</li> <li>• 참여자의 사회, 경제적 자활 자립 역량 및 문제해결 능력 향상</li> <li>• 참여자의 공식적·비공식적 자원 획득 역량 강화</li> <li>• 참여자의 심리정서적·신체적 안정 및 강화로 사회진출에 대한 자신감 회복</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자활사업 참여를 통해 자립의 발판을 마련하고자 하는 지역 사회 주민 중 조건부 수급자, 자활급여 특례자(희망 참여), 일반수급자(희망 참여), 급여 특례가구원(희망 참여), 차상 위자(희망 참여), 시설수급자(희망 참여)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (지역자활센터 참여주민 근로 기회 제공) 자활 근로사업단 참여를 통해 경제적 자립·자활이 필요한 주민에게 근로 기회를 제공하고 안정된 사업 참여를 통해 경제적 자립 기반을 마련할 수 있도록 사례관리 서비스 제공</li> <li>- (개인별 자립경로 및 자활자원계획 수립, 실행) 지역자활센터를 이용하는 지역주민의 욕구와 개인 상황에 적합한 맞춤형 자립경로(IAP) 및 자립을 달성하기 위한 자활자원계획(ISP)을 수립하고 단계적으로 실행함으로써 전인격적·다차원적 자립 여건 조성</li> <li>- (지역사회 지원 연계) 문제해결이 필요한 주민을 위해 지역의 다양한 자원을 연계하여 복합적인 욕구를 해결함으로써 삶의 질이 향상될 수 있도록 지원</li> </ul>
중독사례 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회 중심의 통합적인 중독관리 체계 구축을 통해 중독자 조기발견 상담 치료 재활 및 사회복귀를 지원하여 안전한 사회환경 조성 및 국민의 정신건강 증진 도모</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회 내 알코올 및 기타 중독에 문제가 있는 자, 중독자와 그 가족 등 지역주민, 기타 중독관련 상담 및 재활 훈련서비스가 필요한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (중독 조기발견 및 단기개입 서비스) 알코올 문제(기타 중독문제) 신규발견 및 이용체계 구축, 고위험음주군 조기발견 및 단기 개입 서비스</li> <li>- (중독질환 관리 및 가족지원) 지역 내 의료기관 및 유관기관(방문보건팀, 주민센터, 복지관, 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀)과의 신규발견 및 등록체계 활성화, 전문적인 사례관리 및 재활 서비스 제공</li> <li>- (중독예방 및 교육) 취약계층 알코올문제 교육 사업, 인식개선 및 홍보사업, 기타(아동청소년, 직장인, 지역주민 등) 예방지원사업</li> <li>- (지역사회안전망 조성) 중독질환자에 대한 치료 재활, 서비스 전달체계, 보건·복지, 법무체계 등 지역 인프라 구축, 대상자 및 서비스 연계·의뢰</li> <li>- (지역진단 및 기획) 지역사회 진단 및 연구, 지역 특성에 따른 특화 서비스 기획, 자원 조정 및 중재</li> </ul>

사업명	사업목표	사업대상	주요내용(서비스)
정신건강 사례관리	- 정신질환의 예방·치료, 정신 질환자의 재활과 정신건강 친화적 환경 조성으로 국민의 정신건강 증진 도모	- 정신건강복지법을 근거로 전체 국민을 대상으로 함	- 중증정신질환자 관리사업: 정신질환자 조기 발견 및 사례관리, 보건복지 자원 연계, 치료비 지원(행정, 응급입원, 발병초기, 외래치료 지원) - 지역사회 정신건강위기대응사업: 정신질환으로 인한 자타해 위험이 있는 자 (조현병, 급성 정신병, 주요우울증, 양극성장애 정신질환자, 자살의시도자, 자살유족 등) 개입 - 생애주기별 마음건강사업: 청년, 여성, 노인 등 정신건강고위험군 조기발견 및 조기개입 - 아동·청소년 대상 정신건강서비스: 아동청소년기 정신건강문제 조기발견 및 사례관리, 정신건강 증진 및 예방교육 - 중독관리업무: 중독문제 조기 발견 및 단기 개입, 사례관리 - 재난정신건강서비스 : 코로나19 등 재해(재난) 경험자의 심리지원 - 찾아가는 심리지원: 지역주민 접근성 향상을 위해 방문상담, 마음안심서비스 활용 - 재활서비스 : 사례관리 기반 재활 프로그램, 자립 및 지역 정착지원을 위한 정신질환자 회복 지원사업 ※ 세부내용은 23년 정신건강사업안내 참고
통합 사례관리	- 민관협력을 통한 지역단위 통합적 서비스 제공 체계를 구축·운영함으로써 찾아가는 보건·복지서비스 제공 및 지역주민의 복지체감도 향상	- 국민기초생활수급자자격 탈락자 등, 탈빈곤·자활 지원이 필요한 가구 - 차상위계층 빈곤가구. 특히, 긴급지원만으로는 해결이 어려운 복합적 문제가 있는 가구, 국민기초생활수급자자격 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 탈빈곤과 빈곤예방 차원의 지원이 필요한 가구	- (대상자 발굴) 읍·면·동 주민센터와 시·군·구 각 부서, 지역주민 및 관련 기관에서 발굴된 대상자에 대해 읍·면·동 주민센터 복지담당 부서에서 초기상담 실시 - (통합사례관리 실시) 희망복지지원단, 읍·면·동 주민센터, 지역사회보장협의체 등 지역 내 서비스 제공기관과의 연계 및 협력을 통해 대상자의 다양한 욕구를 충족시키는 찾아가는 보건·복지서비스 제공 • 대상자별 서비스 제공계획을 수립하여 복지·보건·교육·주거·교육·신용·법률 등의 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고, 점검 및 사후관리 실시 • 보건복지상담센터(129) 이관 민원 처리 - (자원관리 등) 희망복지지원단이 중심으로 수행하되, 읍·면·동 주민센터, 지역사회보장 협의체, 지역 내 관련 기관과의 연계 및 협력을 적극적으로 추진

### 3 공공부문 사례관리 사업 의뢰 기준 및 절차

#### ● 노인맞춤돌봄서비스

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 만 65세 이상 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자로서 유사중복사업 자격에 해당되지 않는 자(다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 제공 가능)
- 독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인
- 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 돌봄이 필요한 노인
- 고독사 및 자살 위험이 높은 노인

- (의뢰 절차) 읍·면·동 주민센터에서 사회보장정보시스템(행복이음)을 통해 서비스 신청

#### ● 드림스타트(취약계층 아동통합서비스)

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 만 12세 이하(초등학생 이하)의 취약계층(수급자 및 차상위계층 가정, 법정한부모가정 등) 아동 중 건강, 언어, 기초학습, 심리정서 등 복합적인 문제 및 욕구로 인해 지속적인 사례관리가 필요한 경우

- (의뢰 절차) 해당 아동 거주지역(시·군·구)의 드림스타트에 사전확인\* 후 공문을 통해 의뢰

\* 사전확인 내용 : 드림스타트 및 지역사회 내 서비스(복지관, 바우처 등) 이용 여부 등

#### ● 아동보호서비스

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 보호자가 양육의 어려움으로 아동의 가정위탁 또는 입양, 시설 입소를 의뢰하는 경우
- 아동학대는 아니나, 아동을 가정에서 보호하기 어려운 타당한 사유가 있는 경우
- \* 다만, 아동학대가 의심되는 경우 112신고 또는 관내 아동학대전문공무원에게 신고

- (의뢰 절차) 보호자가 직접신청, 사각지대 발굴(시·군·구, 읍·면·동, 경찰, 시설 등)



● 방문건강관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 건강관리서비스 이용 및 접근이 어려우면서, 건강관리가 필요하다고 판단되는 지역사회 주민

- (의뢰절차) 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터에서 복지대상자에게 보건서비스가 필요하다고 판단될 경우, 사회보장정보시스템(행복이음)을 통해 보건서비스 의뢰

● 의료급여사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 의료급여수급자 중 동일상병으로 여러 의료기관 방문, 약물중복처방, 입퇴원 반복, 숙식 목적으로 입원 등 의료급여사례관리가 필요하다고 판단한 대상자

- (의뢰 절차) 의뢰 전 업무 담당자와 상의한 후 공문으로 요청

\* 의료급여제도, 의료급여 지원내용 등 안내가 필요한 의료급여 수급자를 발견할 경우 시·군·구청 의료급여 담당에게 연락

● 자활사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 조건부 수급자 및 희망 참여자 등 자활사업 참여자

- (의뢰 절차) 지자체 자활사업 담당자를 통해 의뢰

● 중독사례관리(중독관리통합지원)

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 응급사례 : 알코올 섭취 상태에서 자·타해가 이루어지거나 신체적 응급 상태인 경우 (응급사례 발생 시 경찰 및 119 구급대 호출 후 필요시 응급입원 조치)

- 의뢰사례

- 알코올 중독으로 인해 자살 및 자·타해의 위험성이 의심되는 경우
- 알코올 중독에 대한 사정평가 및 치료기관 의뢰가 필요한 경우
- 알코올 중독의 문제점을 인식하고 도움을 요청하는 경우
- 알코올 중독의 잦은 재발로 입·퇴원을 반복하는 경우
- 퇴원 후 지역사회 적응에 지속적인 지원이 필요한 경우

- (의뢰 절차) 아래와 같은 방법으로 의뢰
  - 중독이력 및 자·타해 위험에 대한 정보제공
  - 표준화 된 평가도구(AUDIT-K 등)를 이용한 사전 스크리닝 필요
  - 정신건강서비스 이용 동의(필수)
  - 필요시 방문 동행 (주취 상태가 아닐 것, 읍·면·동 보조인력 동행)
  - 중독 이력에 대한 정보제공

● 정신건강사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 해당 지자체에 실거주하며 서비스 이용에 동의한 자</li> <li>- 아래의 진단 분류에 해당하는 자로 의학적 치료 외에 지역사회 관리가 필요하다고 판단된 자                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• 조현병스펙트럼 및 기타 정신병적 장애(조기정신증 포함)</li> <li>• 양극성정동장애</li> <li>• 반복성우울장애</li> </ul> </li> <li>- 정신의학적 진단은 받지 않았으나 정신과적인 증상이 있는 임상적 고위험군</li> <li>- 자살 고위험군(자살의·시도자, 자살유족)</li> </ul>
---

- (의뢰 절차) 응급·위기·집중사례별 의뢰절차

구분	기준	의뢰방법
응급사례	- 명백한 정신질환이나 알코올 중독으로 인한 위기상황(정상적인 의사소통 불가능) - 자살시도자 중 신체 손상으로 인한 입원 및 치료 등 병원이송이 필요한 상황	- 경찰 및 119 구급대 호출 후 필요시 응급입원 조치. 단, 조치 이후 사례기관 의뢰를 동의한 경우 서비스 의뢰
위기사례	- 자살시도 과거력이 있거나, 정신과적인 증상으로 인한 자타해 위험성으로 즉각적인 개입이 필요한 상황	- 자·타해 위험에 대한 정보 제공 - 경찰을 통한 고위험자 보호조치(응급조치나 이송 시 119 출동요청) - 필요 시 방문 동행(의뢰기관을 통한 사례관리자 동행)
집중사례	- 반복적인 자살 사고를 표현하는 등 자살 위험이 의심되는 경우 - 조기정신질환 상태, 정신의료기관 퇴원 등 재발예방을 위해 집중적인 관리가 필요한 경우	- 자타해 위험성에 대한 정보제공 - 정신건강서비스 이용 동의 - 필요 시 방문 동행(의뢰기관 사례관리자와 동행)

● 통합사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 안전(학대, 폭력, 방임)과 정신건강의 문제로 일상생활 및 사회생활에 어려움이 있는 경우
- 긴급지원만으로는 해결이 어려운 복합적 문제가 있는 경우
- 차상위계층 빈곤가구. 특히, 국민기초생활수급자 탈락 가구 등 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등의 다양한 욕구가 있는 경우

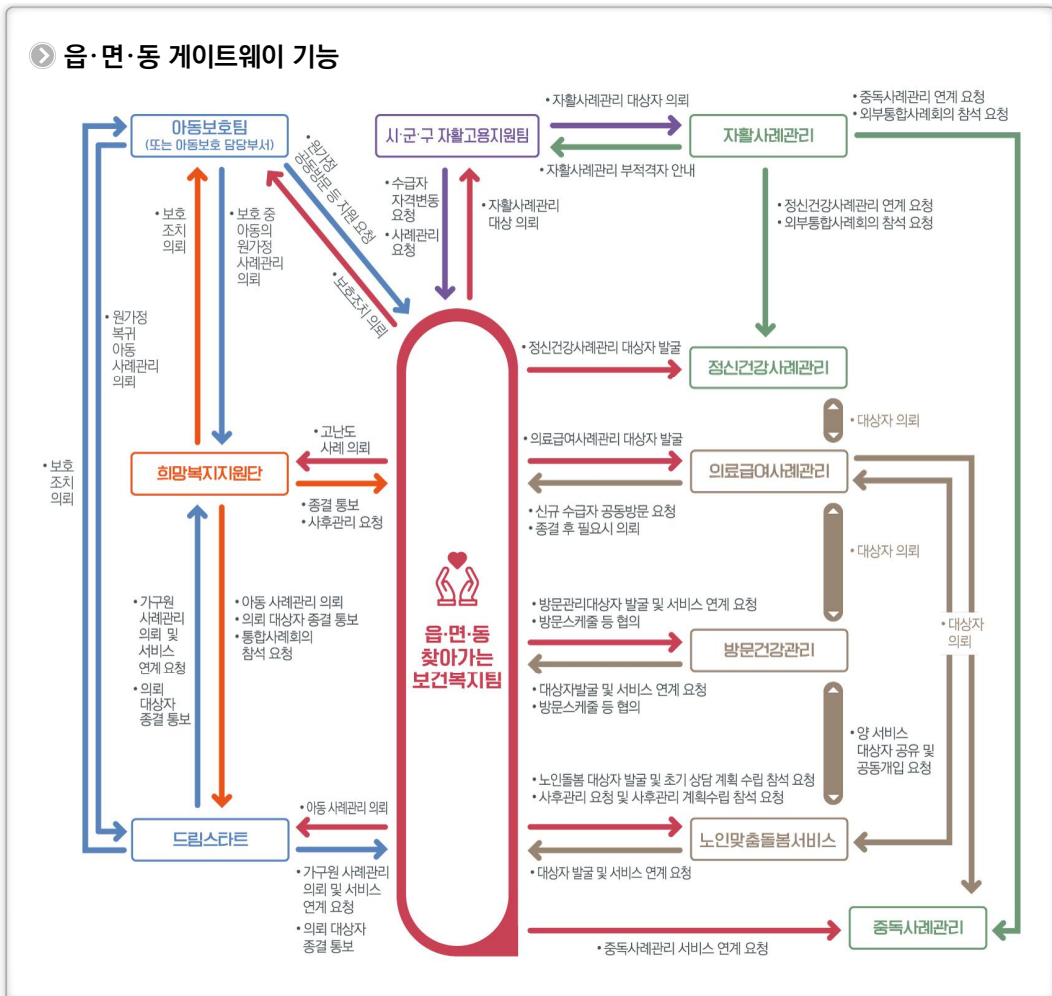
- (의뢰 절차) 대상자 소재지 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀으로 사전 협의 후 공문 의뢰

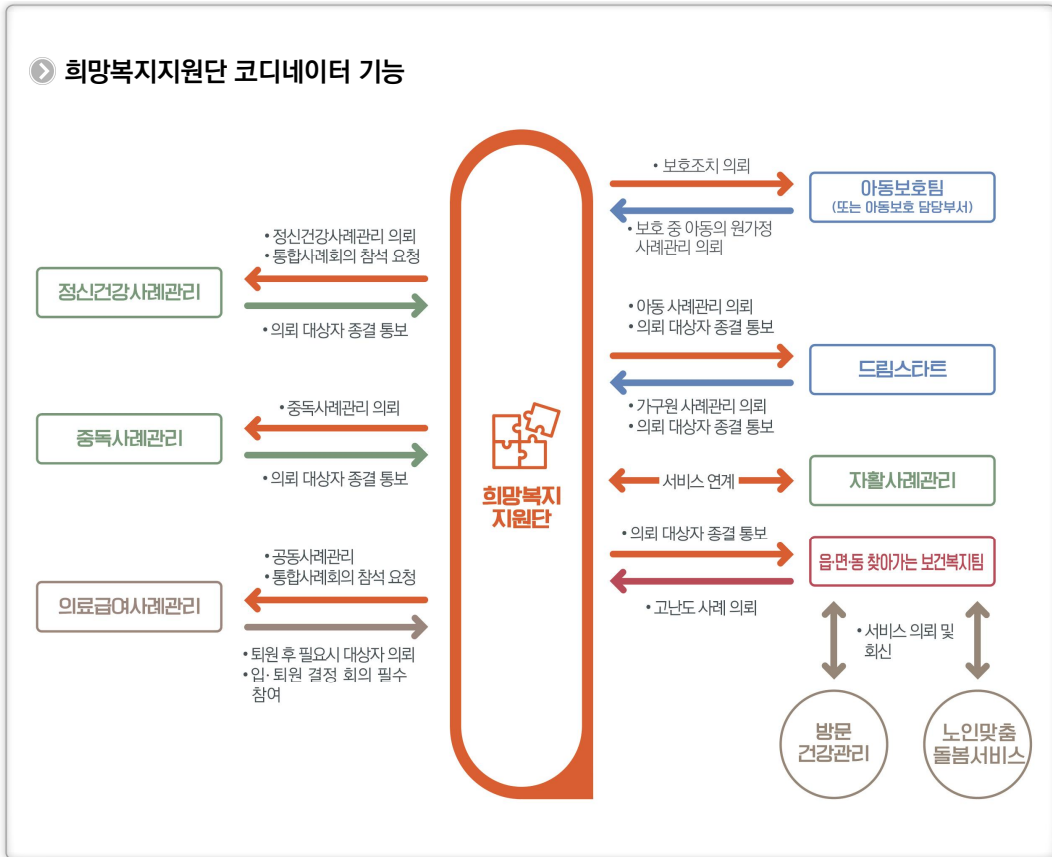
## 4 공공부문 사례관리 사업 연계·협력 체계 운영

- 공공부문 사례관리 사업 간 효과적인 연계·협력을 위하여 지역 상황을 고려한 다양한 방안 적용 가능

### 가. 읍·면·동 게이트웨이 및 희망복지지원단 코디네이터 강화

- 읍·면·동에서는 다양한 공공부문 사례관리 사업으로부터 의뢰된 대상자에 대하여 접수·초기상담 등의 게이트키퍼 역할을 수행하며, 희망복지지원단은 공공부문 사례관리 간 연계를 위해 사례회의 정례화 및 구조화 등 수행





● 조직

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀
  - 종합 사정을 강화하여 발굴된 대상자를 해당 사례관리 사업으로 의뢰하는 게이트 키퍼 역할을 수행
- 희망복지지원단 (통합사례관리 사업)
  - 타 사례관리 사업 간 사례회의 등 네트워크를 구조화

● 업무 내용

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀
  - 발굴된 대상자\* 접수

**\* 발굴된 대상자**

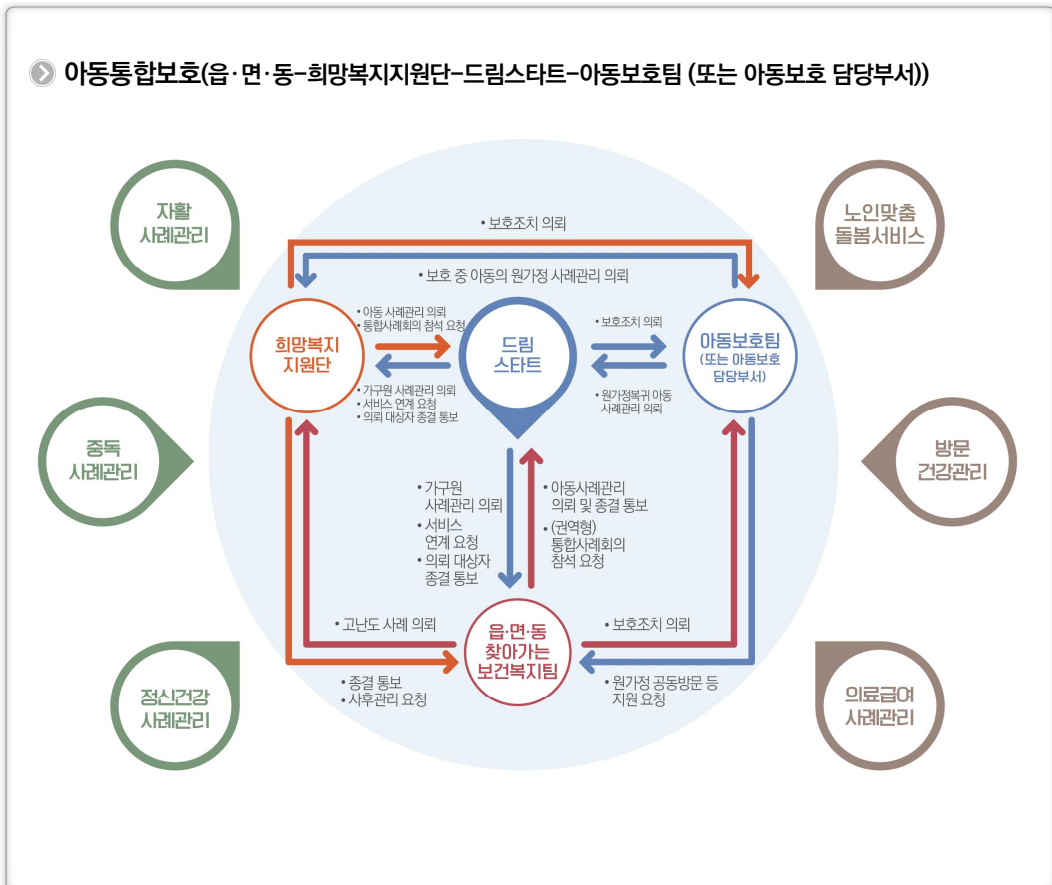
- 지역 주민으로부터 의뢰된 대상자
- 다양한 공공부문 사례관리 사업으로부터 발굴된 대상자
  - 자활사례관리의 부적합자여서 읍·면·동으로 기초생활수급 자격 변동이 요청되어 의뢰된 자
  - 방문형 서비스 인력이나 의료급여사례관리를 통하여 서비스 연계가 필요하다고 의뢰된 자 등
- 민간 및 공공보장기관에서 서비스 의뢰된 대상자([부록] 범정부 서비스의뢰 체계(참고2) 참조)

- 사회서비스 연계가 필요하다고 의뢰된 대상자에게 초기상담 진행
- 초기상담 후, 대상자 의뢰(고난도 사례는 희망복지지원단으로 의뢰, 그 외 다른 공공부문 사례관리로 해당 대상자를 의뢰)
- 초기상담 후, 통합사례관리가 필요할 것 같은 대상자에게 욕구사정 및 위기도 조사를 진행
- 욕구사정 시 타 공공부문 사례관리 사업의 필요성을 타진(통합사례관리의 욕구사정 및 위기도 조사 외, 드림스타트, 방문건강, 정신보건 등의 영역을 종합적 사정)
- 사정 후 필요한 공공부문 사례관리 사업으로 대상 가구를 의뢰
- 필요시 사후 관리 및 타 사업 사후관리 점검(의뢰한 대상자에 대한 사후관리 점검)
- 희망복지지원단
  - 고난도 사례의 통합적 욕구 조사를 통해 타 공공부문 사례관리 사업에 적합하다면 의뢰
  - 통합사례회의 수행 : 타 공공부문 사례관리 사업 간 조정 역할
  - 타 사례관리 사업 사례회의 개최 시, 필요시 참석 협조
    - \* 서비스 연계 시 행복이음의 서비스 의뢰 가능 기관일 경우 행복이음 서비스 의뢰 기능 활용([부록] 범정부 서비스 의뢰 체계(참고2) 참조)
- 공공부문 사례관리 사업
  - 타 공공부문 사례관리 사업 대상자 의뢰, 타 사업 의뢰 대상자 접수 및 서비스 연계, 대상자 사례관리 종결 시 의뢰기관에 통보
  - 통합사례회의(솔루션회의, 권역형 찾아가는 보건복지팀) 참여
  - 사례회의 개최 시 참여 협조

- 사례관리 종결 시 의뢰기관에 종결 통보받은 의뢰기관은 종결의 적절성 확인
- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀, 노인맞춤돌봄서비스, 방문건강관리
- 방문형 서비스 인력 간 연계·협력하여 초기방문 및 사후관리 계획 수립 후 사후관리 수행

### 나. 아동통합보호(읍·면·동-희망복지지원단-드림스타트-아동보호팀)

- 읍·면·동이 대상자의 욕구에 따라 희망복지지원단과 드림스타트로 대상자를 의뢰하고, 읍·면·동-희망복지지원단-드림스타트-아동보호팀(또는 아동보호 담당부서) 간 수평적 파트너십을 통해 서비스 연계 등 요청



● 조직

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀

- 게이트키퍼 역할 수행: 종합사정을 통하여 대상자 욕구에 따라 희망복지지원단 및 드림스타트로 대상자 의뢰

- 읍·면·동-희망복지지원단-드림스타트-아동보호팀(또는 아동보호 담당부서) 간 기능 연계

- 수평적 파트너십을 통하여 필요한 서비스를 연계하고 대상자를 의뢰
- 서비스 연계 필요시, 통합사례회의 개최 및 사업 간 네트워크를 구조화
- 가구원 중 원가정 분리 아동(시설입소, 가정위탁 등)이 있을 경우 필요시 아동보호팀(또는 아동보호 담당부서)에 사례회의 참석 요청

● 업무 내용

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀

- 종합적 욕구 사정을 거쳐, 희망복지지원단으로 의뢰할 가구와 드림스타트로 의뢰할 가구로 분류하여 의뢰
- 아동 양육환경, 발달상태 관련 욕구·문제 등으로 아동 중심 사례관리 필요시 드림스타트로 대상자 의뢰
- 학대, 빈곤 등으로 아동을 가정 내 보호하기 어려운 경우 시·군·구 아동보호팀(또는 아동보호 담당부서)에 보호조치(시설입소, 가정위탁, 입양) 의뢰

\* 명확하게 학대가 의심될 경우 우선 112 신고

- 드림스타트

- 의뢰된 대상자에 대한 욕구조사, 양육환경 및 아동발달사정 이후 대상자 선정(사례회의를 통해 대상자 선정 및 의뢰 여부 결정)
- 대상자 선정 사례회의의 결과 및 선정 여부를 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀으로 통보
- 선정된 대상자에 대한 사례관리 수행 및 서비스 연계, 요청된 서비스 제공
- 드림스타트에서 발굴한 경우 아동의 욕구조사, 양육환경 및 아동발달사정 이후 건강·급여·자립지원 등 가구원 사례관리 의뢰 사유 발생 시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀으로 대상자 의뢰



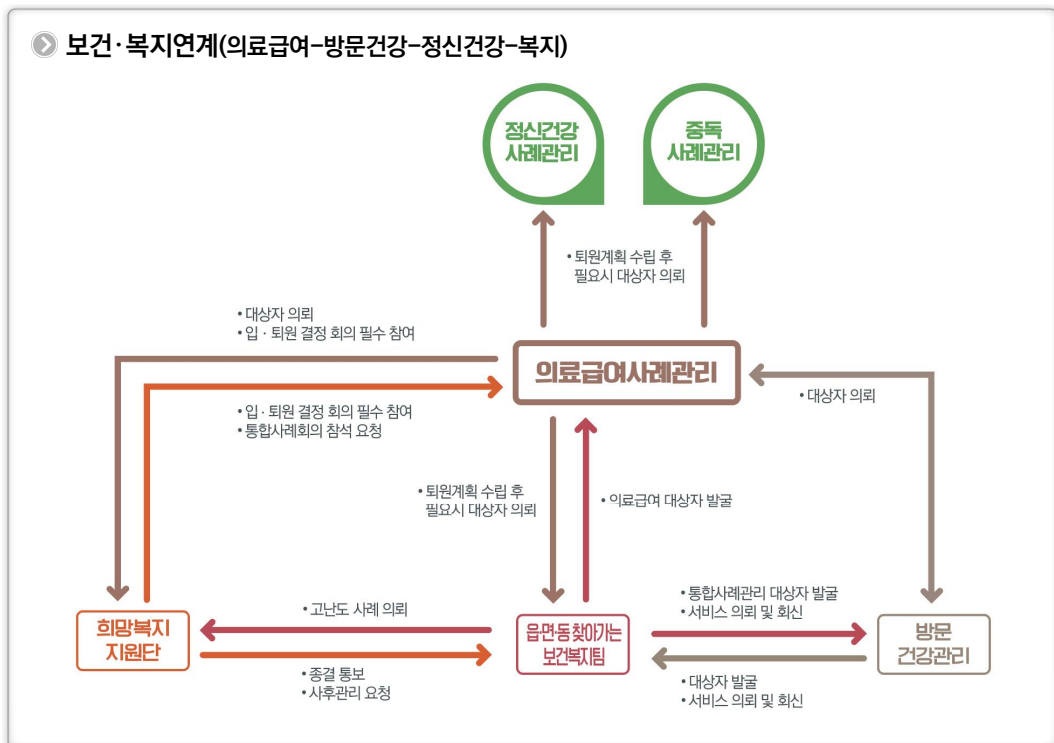
- 종결 후 의뢰사유 발생 시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀으로 대상자 의뢰
- 가구원 사례관리 의뢰사유 발생 시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀으로 대상자 의뢰
- 사례관리 수행 및 서비스 연계, 요청된 서비스 제공
- 아동 사례관리 제한 연령 도래로 인한 종결 시, 지속적 사례관리가 필요한 경우 찾아가는 보건복지팀으로 대상자 의뢰
- 학대, 빈곤 등으로 아동을 가정 내 보호하기 어려운 경우 시·군·구 아동보호팀(또는 아동보호담당부서)에 보호조치(시설입소, 가정위탁, 입양) 의뢰
  - \* 명확하게 학대가 의심될 경우 우선 112 신고
- 아동보호팀(또는 아동보호 담당부서)
  - 가정위탁, 시설 등에서 보호 중인 아동이 원가정으로 복귀 시 드림스타트에 사례관리 의뢰
  - 가정위탁, 시설 등에서 보호 중인 아동의 원가정에 대해 사례관리 필요시 희망복지 지원단에 의뢰
  - 아동의 원가정 공동방문 등 필요시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀에 지원 요청
- 희망복지지원단
  - 의뢰된 대상자 사례관리 수행 및 서비스 연계, 요청된 서비스 제공
  - 욕구 및 위기도 조사 이후 아동 관련 의뢰사유 발생 시 드림스타트로 대상자 의뢰 (사례회의를 통해 대상자 선정 및 의뢰 여부 결정)
  - 종결 후 아동 양육환경, 발달상태 관련 욕구·문제 등으로 의뢰사유 발생 시 드림스타트로 대상자 의뢰
  - 학대, 빈곤 등으로 아동을 가정 내 보호하기 어려운 경우 시·군·구 아동보호팀(또는 아동보호 담당 부서)에 보호조치(시설입소, 가정위탁, 입양) 의뢰
    - \* 명확하게 학대가 의심될 경우 우선 112 신고
  - 드림스타트 아동복지기관협의체\* 구성 관련 필요시 협조
    - \* 아동복지기관협의체: 드림스타트 팀장을 주축으로 관련 전문가로 구성된 실무 워킹 그룹
- 공통
  - 서비스의 조정이 필요한 경우, 통합사례회의(해당 가구의 주사례관리를 담당하는 기관에서 진행)를 개최하고 해당 사례관리 담당기관 참석 및 협조 요청

〈참고〉 드림스타트 및 아동보호팀(또는 아동보호 담당부서) 업무 사례관리 기준

드림스타트	아동보호팀(또는 아동보호 담당부서)	
	아동학대전담공무원	아동보호전담요원
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원가정에서 보호되며, 대상가구의 주 대상자가 12세 이하 아동으로 신체/건강, 인지/언어, 정서/행동지원 서비스가 주된 욕구인 것으로 추정 되는 경우</li> <li>• 부모의 양육태도·기술에 대한 교육이 필요한 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기 상담 또는 욕구조사의 주요 문제에 아동학대가 있어 학대조사가 필요한 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학대정황은 없으나, 부모의 건강상태, 경제적 어려움 등으로 아동을 가정 내에서 보호하기 어려워 특별한 지원이 필요한 경우</li> </ul>

다. 보건·복지연계(의료급여-방문건강-정신건강-복지)

- 의료급여사례관리를 통하여 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀, 희망복지지원단, 방문건강관리팀, 정신건강복지센터, 중독관리통합지원센터에 (퇴원)대상자의 사후관리 및 사례관리를 요청하고, 복지 영역과 연결을 위해 통합사례관리와 연계를 구조화



● 조직

- 시·군·구와 읍·면·동 단위의 의료급여-방문건강-정신건강-복지 연계
- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀
  - 보건 및 복지 대상자를 발굴
- 의료급여사례관리
  - 퇴원 후 의뢰 사유 발생 시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀, 방문건강사업, 정신건강복지센터, 중독관리통합지원센터에 의뢰
  - 대상자의 의료급여사례관리 종결 시 복지 영역과의 연결을 위한 통합사례관리와 연계 과정 구조화
- 각 사업별로 해당 사례에 대한 서비스 연계 필요시, 희망복지지원단의 통합사례 회의를 통해 사업 간 네트워크를 구조화

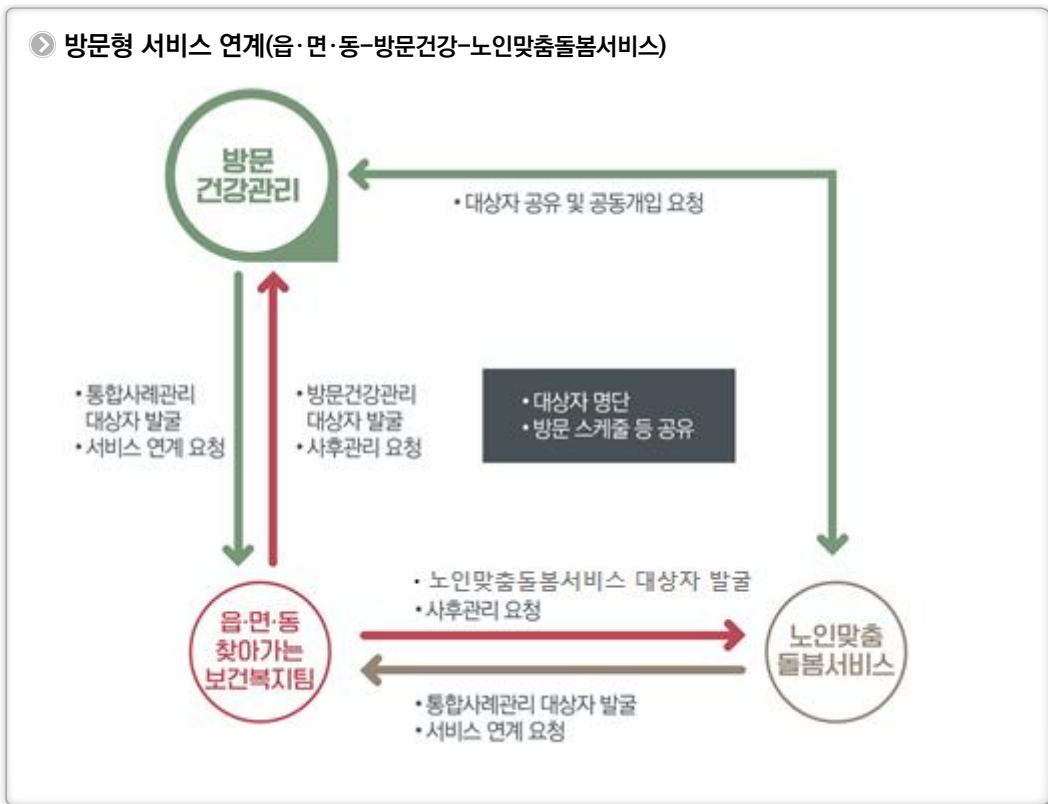
● 업무 내용

- 업무 연계는 대상자 발굴, 통합사례회의, 종결 및 사후관리 과정에서 이루어지고, 종결 및 사후관리 과정을 통하여 보건-복지 연계가 이루어짐
- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀
  - 대상자 의뢰: 종합적 욕구 사정 후, 희망복지지원단, 의료급여사례관리, 방문건강관리 수행기관, 정신건강복지센터, 중독관리통합지원센터로 대상자 의뢰
  - 의뢰된 대상자 서비스 연계 및 통합사례관리 제공: 의료급여사례관리 (퇴원)대상자 및 방문건강관리 대상자 초기상담을 통해 서비스 제공 및 연계
  - 희망복지지원단의 고위험 가구 종결 후 사후관리 수행
- 희망복지지원단
  - 대상자의 입·퇴원 결정을 위한 통합사례회의 개최: 사업 간 조정 역할(의료급여 사례관리, 방문건강관리 담당자 참석 요청)
  - 읍·면·동에서 의뢰된 고위험 대상자 통합사례관리 수행
- 의료급여사례관리
  - 퇴원 대상자 의뢰사유 발생 시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀, 방문건강관리 수행기관으로 대상자 의뢰
  - 대상자의 입·퇴원 결정을 위한 통합사례회의 개최 시 필수 참여

- 방문건강관리
  - 필요시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀과 공동 사후관리
- 중독사례관리, 정신건강사례관리
  - 의료급여사례관리 (퇴원)대상자 의뢰 시 서비스 제공

**라. 방문형 서비스 연계(읍·면·동-방문건강-노인맞춤돌봄서비스)**

- 읍·면·동, 방문건강관리, 노인맞춤돌봄사업 간 방문계획 및 사후관리 계획을 조정하면서 방문형 서비스 간 연계·협력



- 조직
  - 읍·면·동 단위에서 방문형 서비스를 연계
  - 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀에서 방문건강관리와 노인맞춤돌봄서비스 수행 인력과 협의하여 초기방문 및 사후관리 계획을 수립

- 대상자 명단을 공유하고, 방문 스케줄을 조정하며 방문형 서비스를 연결하는 게이트웨이 역할 수행

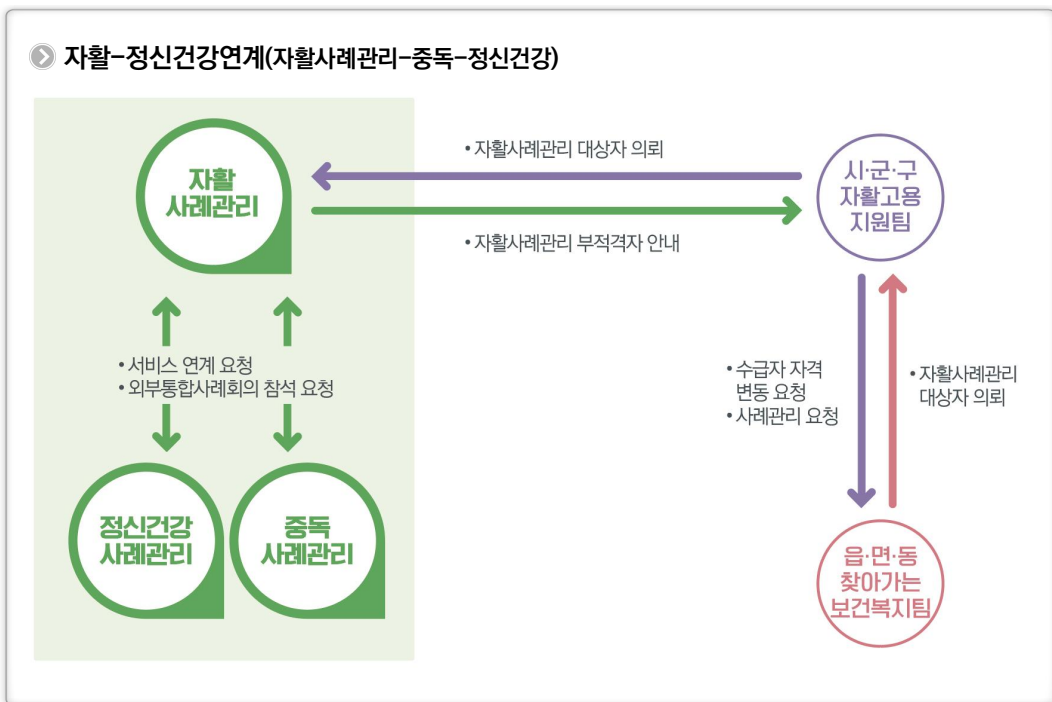
● 업무 내용

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀
  - 방문건강관리 및 노인맞춤돌봄서비스로 대상자 의뢰
    - ※ 초기 건강면접조사 실시를 통해 지속적·정기적 건강관리가 필요한 대상자일 경우 보건소 이관
  - 방문건강관리, 노인맞춤돌봄서비스에서 의뢰된 대상자 서비스 연계 및 통합 사례 관리 수행
    - ※ 서비스 연계 시 행복이음의 서비스 의뢰 가능 기관일 경우 행복이음 서비스 의뢰 기능 활용
  - 초기방문 및 사후관리 계획 수립을 위한 회의 진행(사후관리 계획 수립 시, 방문형 서비스 담당자 참석이 어려울 경우 서면으로 대체 가능)
  - 고독사 예방을 위한 보호체계 마련 등 업무 수행 필요시 협조
  - 발굴된 고위험군 독거노인 사례관리 개입계획 수립 시, 필요시 협조
- 방문건강관리
  - 대상자 관리: 건강취약 관리자 명단(건강보험공단 제공), 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀 의뢰 대상자
  - 대상자 의뢰: 다양한 복지서비스 욕구를 가진 대상자 등 의뢰사유 발생 시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀으로 의뢰
  - 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀 초기 방문 및 사후관리 계획 수립 시 협조
- 노인맞춤돌봄서비스
  - 대상자 관리: 취약노인 관리자 명단(시·군·구 제공) 및 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀 의뢰 대상자
  - 대상자 의뢰: 다양한 복지서비스 욕구를 가진 대상자 등 의뢰사유 발생 시 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀으로 의뢰
  - 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀 초기방문 및 사후관리 계획 수립 시 협조
- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀, 노인맞춤돌봄서비스, 방문건강관리

- 방문형 서비스 인력 간 연계·협력하여 대상자 명단, 방문스케줄 공유 등의 협의를 통해 효율적인 사례관리를 수행

**마. 자활-정신건강 연계(자활사례관리-중독-정신건강)**

- 자활사례관리 대상자에게 필요시 정신건강복지센터와 중독관리통합지원센터로 사례관리를 요청하고, 자활사례관리 부적격 대상자의 경우에는 읍·면·동에서 통합사례관리 실시



- 조직
  - 자활사례관리와 중독 및 정신건강사례관리 간 기능 연계
  - 자활사례관리 사업
    - 시·군·구의 자활고용지원팀을 통하여 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀에 자활사례관리 대상자 부적격자를 의뢰하여 필요한 사례관리 서비스를 제공받도록 연계
    - 중독이나 정신건강 문제로 자활사업 참여에 어려움이 있는 대상자를 정신건강복지센터 및 중독관리통합지원센터의 사례관리 사업으로 의뢰

● 업무 내용

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀: 자활사례관리 대상자(조건부 수급자)를 시·군·구 자활고용지원팀으로 의뢰하면 시·군·구 자활고용지원팀에서는 지역자활센터로 의뢰
- 자활사례관리 의뢰 후, 자활사업 참여가 어렵다고 판단하는 경우 시·군·구 자활고용지원팀에 안내
- 시·군·구 자활고용지원팀: 읍·면·동으로 자활사례관리 부적격자에 대한 수급자 자격변동 요청 및 통합사례관리 의뢰
- 자활사례관리 대상자의 정신적 문제로 자활사업 참여에 어려움이 발생한 경우, 정신건강복지센터 및 중독관리통합지원센터 정신건강전문요원 사례회의 참석 협조

III

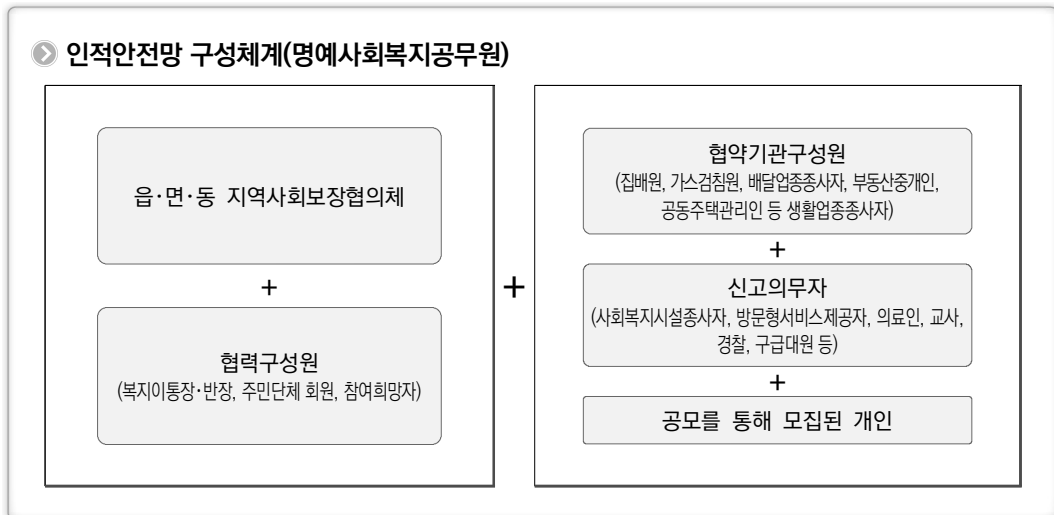
## 인적안전망 운영을 위한 민관협력

### 1 인적안전망 개요

- (운영취지) 기존에 구축되어 있던 지역사회의 인적안전망을 확대하고 촘촘히 구축함으로써 보다 효과적인 위기가구 발굴 및 복지사각지대 해소
- (개념) 지역 내 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험 위기에 놓인 가구를 조기에 발견하여 사회안전망으로의 진입을 지원하는 민관협력 네트워크
- (구성 및 운영) 읍·면·동 지역사회보장협의체 및 복지이통장, 주민단체 등 기존 읍·면·동 인적안전망과 시군구 명예사회복지공무원을 포함한 확대 인적안전망으로 구성
  - 인적안전망의 명칭은 지역이 브랜드화한 기존의 명칭\* 등을 활용하되, 확대인적안전망의 구성원에 대해서는 “명예사회복지공무원”으로 위촉

\* 예시: ‘희망지킴이’, ‘복지천리안’, ‘위기가구 발굴단’ 등

\* 법적근거 : 사회보장급여의 이용제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제13조





- 지역특성에 맞게 자율적으로 구성하며, 읍·면·동 지역사회보장협의체를 중심으로 위기가구 발굴, 가정방문을 통한 안부확인 등 모니터링, 초기 위험감지, 복지욕구 파악, 읍·면·동 신고 및 자원·서비스 연계 등 역할 수행

● 시·군·구-읍·면·동의 역할

시·군·구	읍·면·동
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인적안전망 확충 및 운영계획 수립 실행                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인적안전망 구성방안 마련 및 체계화</li> <li>• 인적안전망 홍보방안</li> <li>• 인적안전망 구성원 교육방안</li> <li>• 인적안전망 구성원 활동 지원방안</li> <li>• 읍면동 인적안전망 운영 지원방안</li> <li>• 읍·면·동 인적안전망 구성·현황 관리</li> </ul> </li> <li>※ 시·군·구는 지역내 인적안전망 총괄 계획을 포함하여 <u>확대형 인적안전망의 운영주체로서 추진계획 수립</u></li> <li>- 인적안전망 담당 공무원 교육계획 수립 및 실행                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육개요: 목적, 주요 대상 등</li> <li>• 연간 교육 일정 및 주요 내용</li> </ul> </li> <li>- 읍·면·동 인적안전망 지원 및 평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍·면·동 인적안전망 운영에 대한 모니터링 내용 및 방법, 일정 제시</li> <li>• 평가내용 및 방법, 일정 제시</li> <li>• 우수 읍·면·동 및 활동가에 대한 시·군·구청장 표창 일정 및 규모 제시</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 읍·면·동 인적안전망(기본형)* 운영 및 활동 계획 수립 및 실행                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인적안전망 구성방안 마련 및 체계화</li> <li>• 인적안전망 홍보방안</li> <li>• 인적안전망 구성원 교육방안</li> <li>• 인적안전망 구성원 활동 지원방안</li> <li>• 읍·면·동 인적안전망 운영 지원방안</li> <li>• 읍·면·동 인적안전망 구성·현황 관리</li> </ul> </li> <li>※ 읍·면·동의 인적안전망 운영계획은 직접적인 위기가구 <u>발굴 및 모니터링체계 구축을 중심으로 수립</u></li> <li>* (기본형 인적안전망) <b>적극적으로 위기가구발굴활동을 수행하는 인적안전망</b></li> </ul>

**2 확대형 인적안전망(명예사회복지공무원)**

- (개념) 복지 위기가구 발굴 강화를 위해 지역주민의 자발적 참여를 기반으로 읍면동 단위에 구축한 인적 안전망
- (역할) 일상생활 중 위기요소가 포착되는 가구를 선제 발굴하여 읍·면·동 제보, 지자체 위기가구 발굴 조사 참여, 고위험 가구 모니터링 등

참고

〈중점 조사 및 발굴 대상〉

- 단전·단수·단가스 가구(최근 3개월 이상 체납가구)
- 3개월 이상 국민연금, 건강보험료, 전기요금 체납 가구
- 3개월 이상 임대료(공공주택), 관리비(공동주택) 체납 가구
- 기초생활보장 탈락가구 및 기초생활보장 수급을 신청했으나 부양의무자 기준 초과 등으로 탈락한 가구
- 긴급복지지원제도 신청 가구 및 탈락 가구
- 가족의 실직, 폐업, 중대한 질병·장애, 사망(자살), 부채 등으로 인해 도움이 필요한 가구
- 생활이 어려운 한부모 가족, 다문화가족 및 빈곤·학대·유기·방임 위기에 처한 아동·청소년
- 쪽방, 고시원, 여인숙, 원룸, 공공임대주택, 비닐하우스 등에서 생활하는 주거 취약가구
- 가족과 관계가 단절된 독거노인, 장애인, 중장년 등 돌봄이 필요한 1인 가구 등
- 장기부채 의심가구(공과금 고지서 등 우편물, 신문 및 광고지 등이 쌓여있는 가구)

- (업무협약) 시군구는 생활업종 운영 단체, 배달서비스 업체, 공동주택관리자 등 주민의 일상생활 정보와 밀접한 서비스를 제공하는 기관과 업무협약을 체결하고 종사자 등에 대한 교육·홍보 및 정보 제공
  - MOU는 1년 단위로 체결하고 협약기간 동안 지역 담당직원의 변동 등에 대한 정보 공유 등의 협조 포함
  - 위촉 및 해촉 절차를 유연하게 운영하여 실질적인 참여자 규모를 주기적으로 파악하여 관리
  - MOU 업체 단위의 참여자는 직장 방문교육을 실시하고, 불가능한 경우 안내자료 등을 통한 비대면 교육 실시
  - 생활업종 관련 자영업자(생필품 소매업, 부동산중개업, 음료배달업체 등) 등 개인 단위의 참여자 발굴은 소재지 읍면동이 추진
- (신고의무자 위촉 및 교육) 시·군·구 내 사회보장급여 지원대상자 신고의무자(사회보장급여법 제13조 제2항)는 명예사회복지공무원으로 의무적으로 위촉하고 신고·제보 요령 및 활동 수칙 등 교육 실시
- (정보제공) 명예사회복지공무원으로 위촉된 대상에 대해서는 주기적으로 복지정보 및 신고·제보 요령 등에 대한 안내를 제공하여 지속적인 참여 독려
  - \* 위촉시 정보제공을 위한 개인정보 이용 및 보유에 대한 동의를 받아야 함

## ○ 2부 희망복지지원단 세부 사업내용

- (신고체계 운영) 시·군·구는 명예사회복지공무원이 손쉽게 위기가구 신고를 할 수 있는 창구를 운영하고, 신고창구 이용방법 등을 명예사회복지공무원을 포함한 일반 시민까지 확대하여 홍보 필요
  - 단, 위기가구 발굴에 대한 독려 및 홍보는 개방된 체계로 운영이 가능하나 신고 과정에서 위기가구에 대한 개인정보가 유출되지 않도록 유의
- 명예사회복지공무원 활동은 무보수를 원칙으로 하나 지역에서 위기가구 발굴 등 활동 독려 마련 방안을 위해 자체 예산 등을 활용하여 실비, 회의비 및 인센티브 등 지원 가능

**참고**

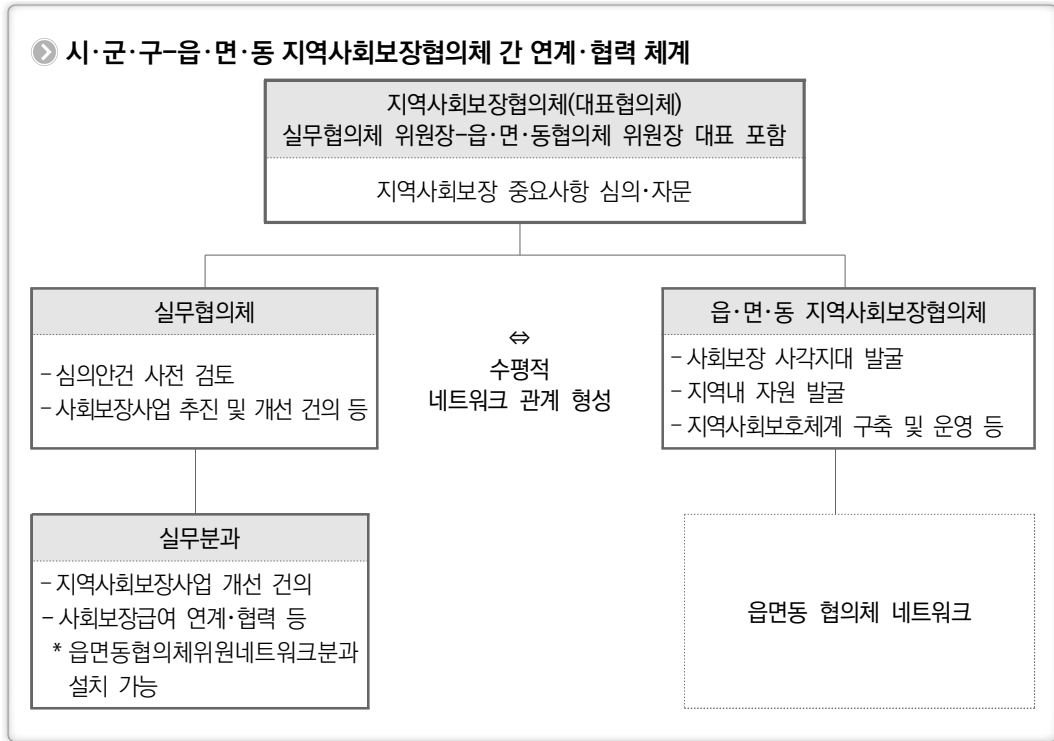
**사회보장급여가 필요한 지원대상자 발견 시 신고의무자 범위**

- 「사회보장급여법」 제13조제2항에 따라 위기에 처한 지원대상자를 발견한 경우 지체 없이 지자체(보장기관)에 알리고 신속한 지원을 받을 수 있도록 노력
- 1. 「사회복지사업법」 제35조 및 제35조의2에 따른 사회복지시설의 장과 그 종사자
- 2. 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제20조에 따른 활동지원기관의 장 및 그 종사자와 같은 법 제16조에 따른 활동지원인력
- 3. 「의료법」 제2조 및 제3조의 의료인과 의료기관의 장
- 4. 「의료기사 등에 관한 법률」 제1조의2의 의료기사
- 5. 「응급의료에 관한 법률」 제36조의 응급구조사
- 6. 「소방기본법」 제34조에 따른 구조대 및 구급대의 대원
- 7. 「국가공무원법」 제2조 제2항 제2호에 따른 경찰공무원
- 8. 「지방공무원법」 제2조 제2항 제2호에 따른 자치경찰공무원
- 9. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제3조 제3호에 따른 정신건강복지센터의 장과 그 종사자
- 10. 「영유아보육법」 제10조에 따른 어린이집의 원장 등 보육교직원
- 11. 「유아교육법」 제20조에 따른 교직원 및 같은 법 제23조에 따른 강사 등
- 12. 「초·중등교육법」 제19조에 따른 교직원, 같은 법 제19조의2에 따른 전문상담교사 등 및 같은 법 제22조에 따른 산학겸임교사 등
- 13. 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제6조에 따른 학원의 운영자·강사·직원 및 같은 법 제14조에 따른 교습소의 교습자·직원
- 14. 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제10조에 따른 성폭력피해상담소의 장과 그 종사자 및 같은 법 제12조에 따른 성폭력피해자보호시설의 장과 그 종사자
- 15. 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제10조에 따른 지원시설의 장과 그 종사자 및 같은 법 제17조에 따른 성매매피해상담소의 장과 그 종사자
- 16. 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조에 따른 가정폭력 관련 상담소의 장과 그 종사자 및 같은 법 제7조에 따른 가정폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자
- 17. 「건강가정기본법」 제35조에 따른 건강가정지원센터의 장과 그 종사자
- 18. 「노인장기요양보험법」 제31조에 따른 장기요양기관의 장과 그 종사자
- 19. 「지역보건법」 제11조 제1항 제5호 사목에 따른 보건소의 방문간호 업무 종사자
- 20. 「다문화가족지원법」 제12조에 따른 다문화가족지원센터의 장과 그 종사자
- 21. 「지방자치법」 제7조 제4항에 따른 행정리의 이장 및 같은 조 제5항에 따른 행정동의 하부조직으로 두는 통의 통장
- 22. 「공동주택관리법」 제2조 제1항 제10호에 따른 관리주체

- 읍·면·동 인적안전망은 읍면동지역사회보장협의체를 중심으로 운영하며, 필요한 경우 복지 이·통장, 지역주민단체와 협력하여 생활업종종사자\*, 신고의무자\*\* 등을 포함하여 운영할 수 있음
- 읍·면·동 인적안전망은 확대된 인적안전망에 비해 조직적이며 집합적인 활동 수행
- 인적안전망의 활동은 무보수를 원칙으로 하나 지역에서 필요한 경우 자체 예산 등을 활용하여 실비 및 회의비 등을 지원할 수 있음

### 3 읍·면·동 지역사회보장협의체 지원 및 연계·협력

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



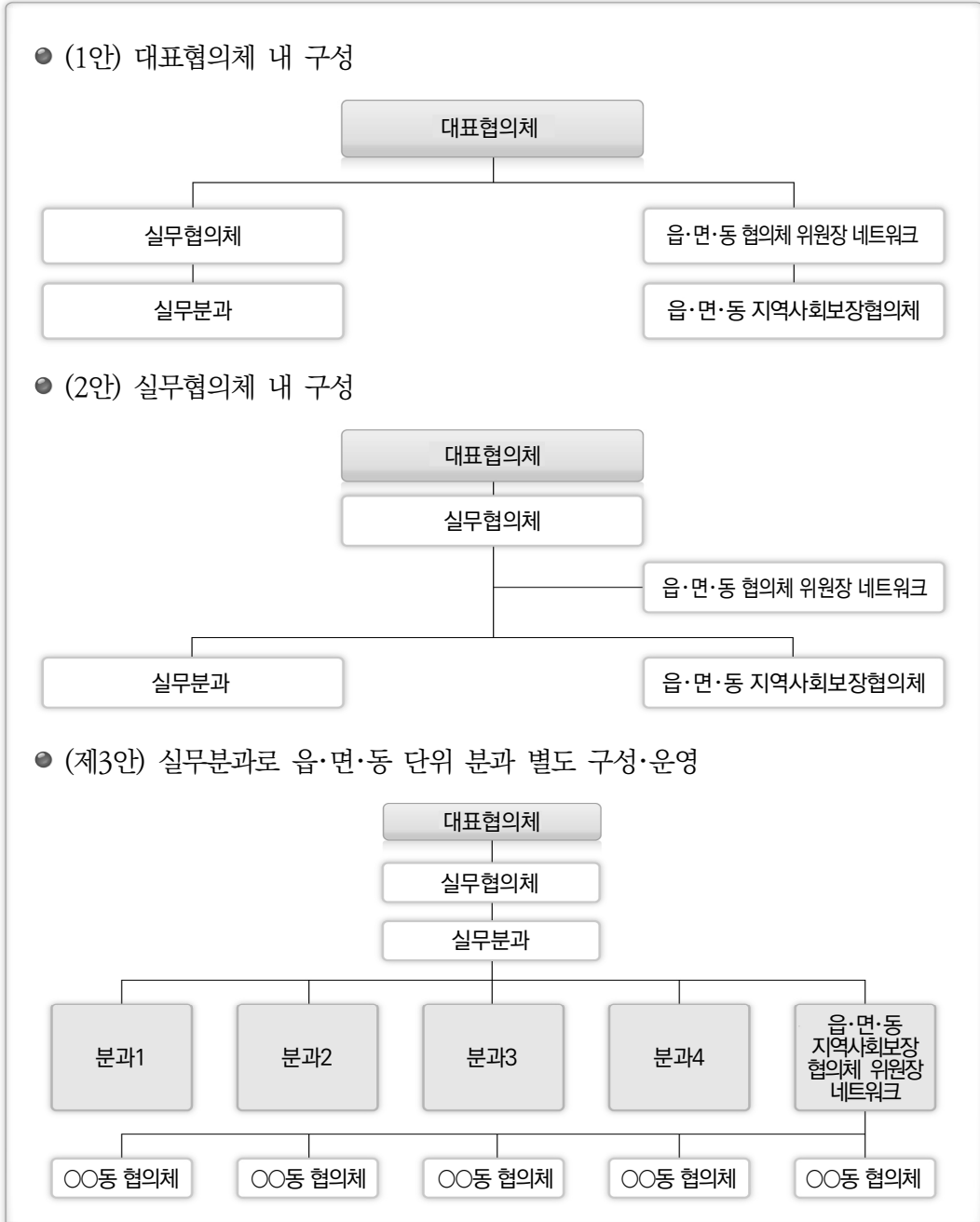
### 가. 시·군·구·읍·면·동 협의체 간 관계 정립 및 연계 방안(예시)

- 읍·면·동 협의체 민간위원장을 구성원으로 하는 네트워크를 구성하여 읍·면·동-시·군·구 협의체와의 연계 협력 추진

#### 읍·면·동 협의체 위원장 네트워크 구성 및 역할

- 읍·면·동 협의체 위원장 네트워크 구성
  - (목적) 읍·면·동 협의체 위원장 네트워크를 구성하여 읍·면·동 지역사회보장협의체 간, 시·군·구·읍·면·동 지역사회보장협의체 간 정보공유 및 사업 협력 기반 마련
  - (구성) 각 읍·면·동 지역사회보장협의체 공동위원장(민간) 참여
  - (규모) 관할 지역 읍면동 수와 동일, 00명
  - (임원)
    - 읍·면·동 협의체 위원장 네트워크 대표 : 1명(대표협의체 당연직)
    - 읍·면·동 협의체 위원장 네트워크 부대표 또는 간사 : 1명(실무협의체 당연직)
- 읍·면·동 협의체 위원장 네트워크의 역할
  - 각 읍·면·동 협의체의 공동사업개발 및 건의
  - 각 읍·면·동 협의체 간 정보공유 및 역할조정, 연계·협력 도모

- 지역여건 및 역량, 민관협력 활성화 정도 등에 따라 아래에 제시한 모형 중 해당 지역에 부합하는 모형을 적절하게 활용



\* 특례시 등 대도시는 효율적인 협의체 운영을 위하여 조례에 근거한 구(행정구) 협의체를 구성할 수 있으며, 이를 통해 시군구-읍면동 협의체 간 관계 정립 및 연계방안 업무 수행 가능

**예시**

**(읍·면·동협의체위원장 네트워크 구성 및 역할)**

- 읍·면·동협의체위원장 네트워크 구성
  - 목 적 : 읍·면·동협의체위원장 네트워크를 구성하여 읍·면·동 지역사회보장협의체 간, 시·군·구·읍·면·동지역사회보장협의체 간 정보공유 및 사업 협력 기반 마련
  - 구성방법 : 해당 지자체 조례 또는 자체 운영 규정을 수립하여 구성·운영
  - 규 모 : 00명(각 읍·면·동협의체 민간공동위원장)
  - 임 원
    - 읍·면·동협의체위원장 네트워크 대표 : 1명(대표협의체 당연직)
    - 읍·면·동협의체위원장 네트워크 부대표 또는 간사 : 1명(실무협의체 당연직)
- 읍·면·동협의체 위원장 네트워크의 역할
  - 각 읍·면·동협의체의 공동사업개발 및 건의
  - 각 읍·면·동협의체 간 정보공유 및 역할조정, 연계, 협력도모
  - ※ 읍·면·동협의체위원장 네트워크 회의개최 권장횟수: 연 3회 이상

**예시**

**(구(행정구) 지역사회보장협의체 구성 및 기능)**

- 구 지역사회보장협의체 네트워크 구성
  - 목 적 : 특례시 등 대도시 내 구 지역사회보장협의체를 구성하여 권역 특성을 반영한 지역사회보장체계 구축 및 복지지원 연계 체계 구축 등을 통한 지역사회 문제해결
  - 구성방법 : 해당 지자체 조례 또는 자체 운영 규정을 수립하여 구성·운영
  - 규 모 : 00명(행정구(권역별) 소관 읍·면·동 협의체 위원장 및 지역 내 사회보장 관계자)
  - 위원장 : 공공·민간분야의 공동 위원장으로 선출
- 구 지역사회보장협의체 역할 및 기능
  - 지역내 사회보장 증진을 위한 협력 기반 마련
  - 지역사회보장협의체 조직 기능 확대와 운영 활성화를 통한 효율적 지역문제 대응
  - 권역내 사회보장급여 제공기관·법인·단체·시설 간 연계·협력으로 지역복지 자원의 효율적 활용 체계 조성
  - ※ 「'23년 지역사회보장협의체 운영안내 8p, 민관협력을 위한 구성·운영의 원칙을 반드시 준용)

**나. 시·군·구 협의체의 읍·면·동 협의체 운영 지원**

- 읍·면·동 단위 협의체 운영매뉴얼 마련
  - 지역의 인적·물적 자원목록까지 포함된 운영지침과 매뉴얼을 제작하여 읍·면·동 협의체 위원이 활동하는데 참고할 수 있도록 제공



- 읍·면·동 단위 협의체 위원에 대한 교육
  - 읍·면·동 협의체 위원 대상 교육 : 시·군·구의 지원 시스템 구축 및 운영, 현장에서의 응급조치, 자원 발굴 및 연계, 읍·면·동 협의체 위원들의 역할 등을 교육
  - 시·군·구와 읍·면·동 협의체 위원 연합교육 : 법령 및 전달체계에 대한 이해, 시·군·구 협의체와 읍·면·동 협의체 위원 역할 상호이해, 시·군·구와 읍·면·동 협의체 연계 방안 등을 교육
- 시군구·읍면동 협의체 워크숍 개최
  - 시군구·읍면동/읍면동-읍면동 간 연합 워크숍 지원하여 지역사회 네트워크를 형성하고, 소통의 장 마련 필요
- 시·군·구협의체 실무분과와 읍·면·동협의체 등 각 협의체간 공동사업 연계
  - 다양한 분야의 실무자들로 구성된 지역사회보장협의체 실무분과와 읍·면·동 협의체간의 연계 공동사업을 진행할 수 있도록 지원
  - 권역별 공통적인 지역문제 발굴 및 해결방안 마련
- 시·군·구 협의체의 읍·면·동 협의체 운영에 대한 자문역할
  - 대표협의체, 실무협의체, 실무분과에는 다양한 분야의 지역사회보장 전문가 단체·기관·학계 등이 참여하므로 읍·면·동 협의체가 전문분야의 자문 요청시 자문단을 구성, 지원 가능
- 읍·면·동 협의체 위원장 네트워크 구성 및 운영
  - 각 읍·면·동 협의체 민·관 위원장으로 네트워크를 구성하여 읍·면·동 협의체 위원장이 대표협의체 또는 실무협의체 위원으로 참여할 수 있도록 함으로써 시·군·구 협의체와 연계·협력체계 유지
  - 시·군·구 협의체 사무국은 읍·면·동 협의체 위원장 네트워크를 통해 각 읍·면·동 협의체 간 정보공유 및 의사소통이 이루어지도록 지원
- 구(행정구) 지역사회보장협의체 구성 및 기능
  - 행정구(권역별) 소관 읍·면·동 협의체 위원장 및 지역 내 사회보장 관계자 등으로 구성

- 구(행정구) 협의체는 시군구 협의체와 읍면동 협의체와 연계·협력하여 운영 활성화 도모
- 시·구(행정구)-읍면동 지역사회보장협의체는 수평적 네트워크를 통해 지역사회 보장증진을 위한 단위별 역할 수행
- 시·군·구 협의체는 읍·면·동 협의체 회의, 사업 등에 관한 모니터링 및 컨설팅 실시
  - 시·군·구 협의체 사무국은 각 읍·면·동 실태 조사 및 모니터링을 통해 읍·면·동 협의체의 컨설팅을 지원할 수 있어야 함

▷ 「시·군·구-읍·면·동 지역사회보장협의체의 비교」

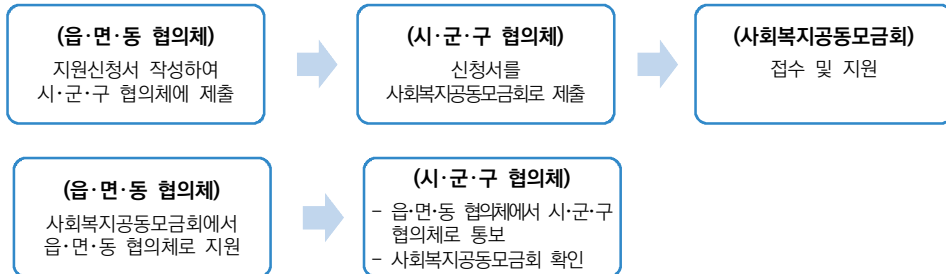
구분	시·군·구 지역사회보장협의체	읍·면·동 지역사회보장협의체
구성 방법	시·군·구청장이 임명 또는 위촉	읍·면·동장 추천, 시·군·구청장 위촉
규모	10명 이상 40명 이하(위원장 포함)	10명 이상(위원장 포함)
위원 자격	① 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 ② 지역사회보장 기관·법인·단체·시설의 대표자 ③ 비영리 민간단체에서 추천한 사람 ④ 읍·면·동 지역사회보장협의체 위원장 ⑤ 사회보장에 관한 업무 담당공무원	① 읍장, 면장, 동장 ② 지역의 사회보장 기관·법인·단체·시설 또는 공익 단체의 실무자 ③ 사회보장업무 담당 공무원 ④ 비영리 단체에서 추천한 자 ⑤ 통·이장, 주민자치위원, 자원봉사단체 구성원 ⑥ 그 밖에 사회보장증진에 열의가 있는 자
기능	아래 사항에 대한 심의·자문 ① 지역사회보장계획 수립·시행 및 평가에 관한 사항 ② 지역사회보장조사 및 지역사회보장지표에 관한 사항 ③ 사회보장급여 제공에 관한 사항 ④ 사회보장 추진에 관한 사항 ⑤ 읍·면·동 단위 지역사회보장협의체의 구성 및 운영에 관한 사항 ⑥ 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항	아래 사항에 대한 지원 ① 관할 지역 내의 사회보장 대상자 발굴 ② 사회보장 자원 발굴 및 연계 ③ 지역사회 보호체계 구축·운영 ④ 그밖에 관할 지역주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 사항 ⑤ 권역 내 읍·면·동 지역사회보장협의체 간의 협력 체계 구축·운영(필요 시) - 중심 읍·면·동 지역사회보장협의체를 중심으로 정기적 또는 비정기적 회의체 운영
역할	① 읍·면·동 협의체 사업계획 심의 및 운영지원 ② 읍·면·동 협의체 위원 역량강화를 위한 교육 및 워크숍 기획·운영 지원 ③ 읍·면·동 지역사회보장협의체 운영 상황 모니터링 및 컨설팅 지원 ④ 읍·면·동 협의체 총괄 매뉴얼 마련	① 위기가구 발굴 및 지역자원 발굴·조사 ② 지원 대상자 결정 등 지역사회 보호체계 구축·운영 ③ 자체 특화사업 추진 및 시군구 공동사업 논의 ④ 협의체 운영세칙 마련 및 변경 등

㉠ 복지자원 발굴·지원시스템 구축 <예시>

• 시·군·구 및 읍·면·동 지역사회보장협의체에서는 직접 기부금 모집 관리는 할 수 없으므로 복지자원 발굴을 위해 모집기관으로 등록된 기관과 MOU체결 방식으로 지원체계 구축이 필요하며 상시적 복지자원 발굴·지원 시스템 모형 선택은 각 지자체가 지역 실정에 맞게 자율적으로 선택하여 추진

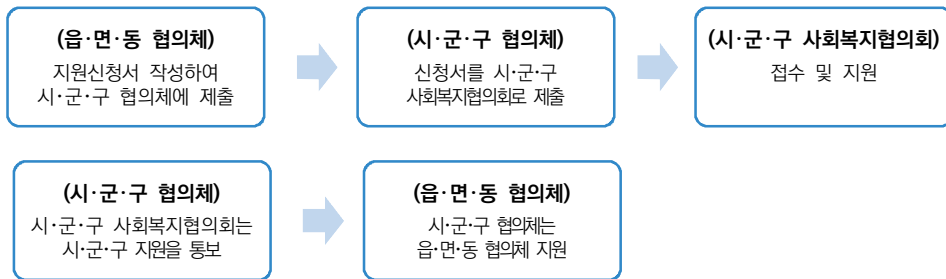
• 1안 (시·도) 사회복지공동모금회와 업무협약(MOU) 체결

- 지원절차



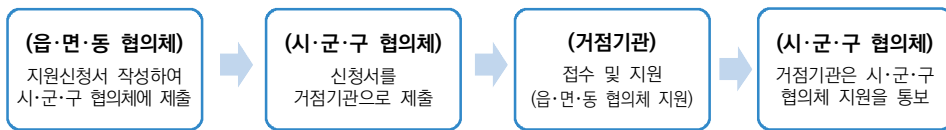
• 2안 (시·도 또는 시·군·구) 사회복지협의회와 업무협약(MOU) 체결

- 지원절차



• 3안 지역사회 내 사회복지관과 업무협약(MOU) 체결

- 지원절차



• 업무협약(MOU) 체결 대상기관

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

※ 세부내용 '2023 지역사회보장협의체 운영안내(23.1.)' 참조



## 행정사항

- I. 통합사례관리 담당자 안전대책
- II. 2023년 『통합사례관리 사업비』  
집행 지침
- III. 2023년 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, 출구가 하나라면 사회복지사는 언제든지 신속하게 나갈 수 있도록 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』

● 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
- 대상 가구의 특성 및 안전문제 등을 고려하여 사회복지 관련 기관 및 동료직원, 인적안전망(지역사회보장협의체 구성원, 명예사회복지공무원, 좋은 이웃들 등)과 일정 협의 후 2인 1조로 구성하여 방문 진행

**▶ 좋은 이웃들**

- ▶ '12년 한국사회복지협의회를 수행기관으로, 전국 30개 시·군·구에서 자원봉사자를 활용하여 소외 계층을 발굴하는 좋은 이웃들 사업 시작
- ▶ '18년 말 기준 전국 100개 시·군·구에서 4만여명의 자원봉사자가 위촉되어 복지사각지대 발굴 및 자원 연계 실시

- 위험이 의심되는 상황에서 클라이언트를 처음 방문하는 경우 또는 위험한 상황이나 방문이 반드시 필요할 경우 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 자신 있는 태도로 이야기함



- 클라이언트가 자극하는 태도에 흥분하는 반응을 보이지 말 것
- 클라이언트를 자극·비난하는 말과 행동을 하지 않을 것
- 간단하고 이해하기 쉽게 이야기하며, 사무적 언어나 복잡한 전문용어는 사용하지 않음
- 지키지 못할 약속은 하지 말 것
- 과도한 시선접촉을 피하고, 너무 가까운 위치에 있지 말 것
- 상담 또는 서비스 제공 등을 하는 장소에 물건 등을 두지 말고, 위험 상황이 발생할 경우를 대비해 밖으로 나갈 수 있는 문 가까이 앉을 것

#### ❖ 폭력적인 클라이언트와 대화하기

- ▶ 차분하고, 편안한 분위기로 나타나기
- ▶ 클라이언트를 도발하지 않고, 부드럽게 이야기하기
- ▶ 확실한 것에 대해서는 사실에 근거한 태도로, 중립적으로 언급
- ▶ 클라이언트의 감정에 공감
- ▶ 감정적이거나 경멸하는 듯한 언급은 피하기
- ▶ 소속 기관과 이름을 밝히기
- ▶ 찾아온 이유를 간단하고 분명하게 설명하기
- ▶ 클라이언트의 권리에 대하여 알리기
- ▶ 대화에 있어서 솔직할 것
- ▶ 클라이언트와의 사이에 적절한 공간 확보
- ▶ 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 사고보고서 작성(사고당사자(피해자)와 목격자가 객관적 상황을 정확하게 작성)

- 사고일시, 장소, 관련 인물, 관리자 및 슈퍼바이저, 피해 상황에 대한 개요, 구체적인 위험상황 및 피해 내용, 피해 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 작성
- 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 밀어 넣도록 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 안전 확보방안 마련을 위해 ‘안전지킴이’ 운영  
(시·군·구 사례관리 사업비로 안전지킴이 통신료 납부 가능)
- ※ 안전한 근무환경 속에 사례관리 등 민원업무가 수행될 수 있도록 [민원인의 위법행위 대응 지침(행정안전부, '20.7월 시행)]을 참고하여 주시기 바랍니다.

## II

## 2023년 『통합사례관리 사업비』 집행 지침

## 1 지원 목적

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

## 2 사례관리 사업비 지원방식

- 지원방식 : 지자체 경상보조

- ④ 사례관리 사업비 국고보조금 예산 편성 내역
  - 서울 : 25개 시·군·구 \* 15백만원 \* 20%(국고보조율)
  - 지방 : 204개 시·군·구 \* 15백만원 \* 50%(국고보조율)

- 광역 시·도는 사례관리 사업비 총액 내에서 관할 시·군·구 간 사업비 조정 가능
  - 관할 시·군·구의 사업비 운영실태 파악 및 복지수요를 고려하여 조정
- 동 집행지침과 보조금의 관리에 관한 법률 등 관련 법령에 의해 예산 집행

## 3 사례관리 사업비 구성 내역

- 운영비 및 역량 강화비는 지원예산의 최대 70%까지 집행가능하며, 자치단체의 실정에 따라 예산항목 추가 및 삭제 가능(단, 식대 등 업무추진비 항목으로는 편성 불가)
  - 운영비: 외부전문가 자문수당, 사례관리 업무 담당자의 안전을 위한 질병·상해 보험료, 소진예방을 위한 지원비, 홍보경비, 자원발굴 및 대상자 가정방문·병문안 등 업무수행 시 물품 구입 등 사례관리 사업 수행을 위한 목적의 경비 지출 가능
  - 역량 강화비: 통합사례관리사 교육훈련비, 교육출장여비
  - 지원비: 사례관리 사업 대상자에 대한 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 보조 등으로 지출 가능

● 사례관리 사업비 구성 내역

항 목	세부내역		예산비율
운영비	① 외부전문가 자문수당	- 사례회의 시 외부전문가, 민간위원 등 회의·자문수당	50~70%
	② 기타 운영비	- 사례관리 업무담당자의 안전·소진예방 등 소요 비용 - 사례관리 사업 홍보 및 읍·면·동 교육 컨설팅 추진 경비 - 사례관리 관련 출장경비 등 여비(단, 관내·외 출장여비(월 120,000원) 소진 후 기타 운영비로 초과분 지급 가능) - 통합사례관리사 질병상해보험 의무가입비(중복지원 불가) - 감염 우려 대상자 방문 시 예방접종, 건강검진 및 치료비 - 자원발굴을 위한 기관방문, 대상자 병문안·가정방문 등 물품 구입비(운영비 15% 이내) - 사례관리 업무 담당자의 업무용 통신비 지원	
역량 강화비	① 교육훈련비	- 사례관리 담당공무원 및 통합사례관리사 내·외부 교육훈련비 (통합사례관리사 1인당 의무교육을 포함한 연 3회 이상 교육 이수를 위한 예산 편성 권고) * 의무교육 예산은 필수 편성하되, 교육기관의 교육과정 개설 수를 고려하여 현실적으로 집행계획 수립 필요	30~50%
	② 교육출장여비	교통비, 교육비, 일비, 식비 등	
지원비	① 의료비	장애진단비, 정신과 심리진단 및 치료비 등	30~50%
	② 생활지원비	복지용도의 생필품 등 긴급 구호물품 구입비 등	
	③ 교육훈련비	자활(취업) 목적의 교육훈련비	
	④ 기타지원비	의료비, 생활지원비, 교육훈련비 외 대상자 지원을 위한 기타 지원비	
	※ 동 지침에 명시되지 않은 사항의 경우 민간자원을 발굴·연계하여 집행하는 것을 우선 고려해야 하며 불가피한 경우 사례회의를 통해 결정된 사항에 한해 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능(회의록 등 증빙자료 구비)		

※ 예산의 범위 내에서 자체조정 가능(단, 운영비 및 역량 강화비 항목은 전체 예산의 70% 초과 불가)

\* 읍·면·동 사업비 집행 지침: 2023년 주민자치형 공공서비스 구축사업 보건복지분야 매뉴얼(찾아가는 보건복지서비스)부록에 명시됨

## 4 사례관리 사업비 세부 내역

### 가. 운영비 사용 내용

#### 1) 외부전문가 회의·자문수당

- 사례회의에 참석하는 관련분야 외부전문가에게 회의·자문수당 지급
- 회의·자문수당은 1인당 최대 15만원까지 지급 가능

- 참석시간 2시간 이상 : 1일 1회에 한하여 5만원 이내 추가 지급 가능

※ 원격지(예 : 대중교통이 다니지 않는 지역) (참석: 교통비 등 별도 지급 가능)

\* 기타 사항은 가장 최근 배부된 「예산 및 기금운용계획 집행 지침」참조

## 2) 기타 운영비

- 방문상담 등 사례관리 업무 담당 공무원 및 통합사례관리사의 안전을 위한 방문상담 시 안전용품(안전지킴이, 감염병 예방을 위한 손 소독제·마스크 등) 구입 및 통신비, 트라우마 치유 및 소진 예방을 위한 심리상담 및 치료비 등 지원

\* 안전지킴이(손목시계형 스마트워치) 미사용 시 서비스 해지 가능

\*\* 1) 통합사례관리 업무전용 공용폰 사용 시 단말기 구입비는 집행 불가하고, 이동통신요금만 집행 가능  
(시군구당 2대, 1대당 월 5만원(합계 10만원 이하))

2) 단말기 비용과 통신요금 연동 가능

3) eSIM 요금제 지원(1대당 월 1만원 내) 가능

- 사례관리 사업 관련 홍보비, 읍·면·동 컨설팅 및 교육 등 사례관리 사업 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

- 통합사례관리사를 질병·상해보험에 의무가입 시키고 필요한 보험료를 기타 운영비로 지급(단, 지자체에서 단체보험으로 지원받고 있는 경우 중복지원 금지)

- 폐결핵 등 감염의 우려가 있는 대상자 가정을 방문하는 경우 사전에 보건소 등과 협의하여 필요한 조치를 강구하고 가정방문 이후에는 건강검진, 치료에 소요되는 비용을 기타 운영비로 지원

- 자원발굴을 위한 기관 방문, 대상자 병문안, 가정방문 등의 업무수행 시 방문 물품의 구입 등에 소요되는 경비를 편성 가능

▶ 기타 운영비 유의사항

1. 관내·외 출장여비

- 통합사례관리사의 인건비 항목에서 지원하는 관내·외 출장여비(월 120,000원)를 우선 소진 후, 사례관리 수행에 필수적으로 수반되는 출장여비 지급 가능
- 근무지 이동에 따라 출장여비 지급기준이 변경되는 경우, 복무담당자는 반드시 고지 (읍·면·동 파견자의 경우 근무지의 출장여비 지급기준을 우선적으로 적용하되, 시·군·구의 출장여비 기준을 적용하는 경우 대상자가 이를 인지할 수 있도록 고지)

2. 홍보물품 제작 및 구입 배포

- 관내 지역주민 또는 통합사례관리 사업 대상자에게 연 2회(5상·하반기) 이내 홍보물품 제작 및 구입 배포 가능
  - ※ 흑한기, 흑서기 취약계층 방문을 위한 물품 제작의 경우 추가 제작 가능
- 통합사례관리 사업 목적임을 명시하여 선거 관련 법령에 저촉되지 않도록 유의
  - ※ 통합사례관리 사업 소개 및 신청 방법, 지원 내용 등을 포함

**나. 역량 강화비(교육훈련비, 교육출장여비)**

- 내부교육 훈련비 : 사례관리 업무 담당 공무원 및 통합사례관리사에게 사례관리 교육, 슈퍼비전 제공 등을 위해 외부전문가를 초빙하여 실시하는 지자체 자체 (내부)교육 비용(강사료, 대관료, 교육자료 제작·인쇄비 등)
- 외부기관 교육훈련비 : 통합사례관리사의 전문성 제고를 위해 지역 내 민간기관 등 외부 기관에서 실시하는 교육과정에 참여하기 위한 교육비와 관련 교육출장여비 지급 가능

※ 통합사례관리사 1인당 의무교육을 포함한 연 3회 이상 교육 이수를 위한 예산 편성 권고  
(의무교육 예산은 필수 편성하되, 교육기관의 교육과정 개설 수를 고려하여 현실적으로 집행계획 수립 필요)

**참고**

1. 보건복지부 및 한국사회보장정보원, 한국보건복지인재원, 한국사례관리학회, 복지 관련 연구기관 등 사례관리 업무 관련 교육에 여비지급 가능
2. 통합사례관리사 교육과정
  - (의무교육) 한국보건복지인재원 통합사례관리 기본과정(신규자 필수 이수)
  - (의무교육) 한국보건복지인재원 통합사례관리 심화과정(경력자 5년 이내 필수 이수)
  - (의무교육) 개인정보 보호 교육(연 1회 이상 필수 이수)
  - (추천교육) 기타 소진예방 교육, 통합공개세미나, case-study, 컨설팅, 한국사례관리학회 등 외부 기관 사례관리 업무 관련 교육, 학술대회 참석

## 다. 지원비 사용 내용

### 1) 의료비

- 장애 진단을 위한 진료비, 정신과 심리 진단 및 심리치료비, 알코올중독·자살시도자 등에 대한 진단을 위한 검사비와 치료비, 병원 입원 시 필요 간병비\*

\* 독거가구, 무연고 1인가구 등 필요한 경우 지원가능

- 기초생활수급자 및 차상위 등 저소득 계층이 다른 의료비 보조 사업에서 의료비 급여 항목을 지원받고 있는 경우 비급여 항목만 지원 가능(급여 항목 중복지원 금지. 단, 다른 의료비 보조 사업에서 의료비 급여 항목을 지원받고 있지 않다면 급여 항목도 지원 가능)
- 그 외 의료비 지원이 필요한 경우 사례회의 및 내부 결재절차를 거쳐 집행 가능
- 단, 긴급지원 등 다른 국고보조사업 지원기준에 맞는 대상자는 다른 국고보조 사업으로 우선 지원(중복지원 금지 원칙)

※ 타 국고보조사업을 통한 의료비 지원 이후 불가피하게 추가적인 지원이 필요한 경우, 사례회의 및 내부 결재 절차를 거쳐 가구당 50만원 한도 내에서 지원 가능

### 2) 생활지원비

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

### 3) 사례관리 대상자의 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

※ 대상자가 자활 목적의 교육을 위해 타 시·군 또는 원거리의 교육훈련기관을 다니는 경우 교통비 일부 보조 가능(단, 1가구 당 최대 지원액 한도 내에서 지원 가능)

### 4) 기타 지원비

- 사례관리 대상자 지원을 위하여 예산집행이 필요한 경우 사례회의를 통해 결정된 내용에 대해 사업비 집행계획을 사전 수립, 과장 결재 절차를 거쳐 사업비 집행 가능

예) 대상자의 응급 이송을 위한 구급차 사용 경비 및 주거환경 개선을 위한 청소, 소독 비용 등

② 1가구당 지원액 : 100만원

- 가구당 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 등 100만원까지 지원 가능
- 회계 연도 기준, 1가구 당 지원 금액 내 횟수는 제한 없음

## 라. 사업비 집행 세부 유의사항

- 사례관리 사업 추진시 최대한 공적자원과 민간자원을 연계하여 대상가구를 지원하되, 민간자원 연계가 어렵거나 다른 공적 지원이 없는 경우에 한해 사례관리 사업비 집행
- 동 지침에 명시되지 않은 사항의 경우 민간자원을 발굴·연계하여 집행하는 것을 우선 고려해야 하며 불가피한 경우 사례회의를 통해 결정된 사항에 한해 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능(회의록 등 증빙자료 구비)
  - 긴급지원 등 다른 국고보조사업 지원기준에 맞는 대상자에 대해서는 타 사업 우선 지원 등 다른 국고보조사업과 중복지원 금지
  - 특히, 수급자, 차상위, 긴급지원대상자의 경우 기 지원받고 있는 항목과 중복지원이 되지 않도록 유의
- 한 가구에 집중지원 되어 형평성에 문제가 발생되지 않도록 유의
- 사업비 지급은 원칙적으로 관련 기관(병원, 학원 등)에 직접 지급하고, 생필품 등 물품은 구매하여 대상자에게 지급
  - 시·군·구는 예산 편성 단계부터 현물 지원이 가능토록 예산 과목 설정
  - 단, 의료비의 경우 지원 대상자로 선정 된 후 결정된 사항에 대해 영수증 등 증빙서류 확인 후(사전지급은 불가) 대상자에게 직접 지급 가능
- 사례관리 사업 관련 회의, 간담회, 교육 등 추진 시 다과비 1인 4천원 이내 집행 가능(단, 식대는 집행 불가)



**마. 사업비 집행 불가 내역**

- 동 지침에 의거, 집행이 불가능한 항목이 집행되지 않도록 유의
  - 해당 지자체 공무원의 직무 관련 사례회의, 간담회 등 참석 수당
  - 사례관리 사업 관련 회의, 간담회, 교육 등 참여자에 대한 식대
  - 공무원의 사례관리 관련 외부 교육훈련비 및 교육여비
  - 통합사례관리사의 자격·면허 유지를 위하여 개별 법령에서 정한 보수교육 이수에 따른 교육비 및 교육여비
  - 사례관리 업무 담당자의 관내·외 출장여비(단, 통합사례관리사에 한해 인건비 지원한도 월 12만원 소진 후 추가 편성·지급 가능)
  - 통합사례관리사 채용에 따른 면접위원 수당
  - 안전지킴이를 제외한 업무용 이동통신요금
  - 안전지킴이 및 통합사례관리 업무전용 공용폰을 제외한 업무용 이동통신요금
  - 통합사례관리 업무전용 공용폰 단말기 구입비  
(다만, 단말기 비용과 통신요금을 연동하는 경우에는 1대당 월 5만원 이하로 집행 가능)
  - 찾아가는 복지차량 등 업무용 차량 운영 경비(보험료, 유류비 등)
  - 사무용품 등 물품구입
  - 사례관리 대상자의 자활 목적이 아닌 교육훈련비
  - 사례관리 대상자에게 생활비, 상품권 등 직접적인 현금 급여 제공

[1부] 찾아가는 보건복지서비스 추진과  
회민복지지원단 운영 개요

[2부] 회민복지지원단 세부 사업내용

[3부] 행정사항

[부록] 서식 및 참고자료



## 2023년 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 사회 복지업무 부담 경감

#### 나. 통합사례관리사 주요 업무

- 통합사례관리 업무 수행
    - 지원대상자에 대한 상담·지도 및 사회보장에 대한 욕구조사
    - 서비스 제공 계획의 수립과 그에 따른 사회보장급여 및 서비스의 연계
    - 보장기관과 민간 법인·단체·시설 등이 제공하는 서비스의 관리·점검
    - 읍·면·동에서 의뢰된 고난도 사례(긴급·위기가구 포함) 수행
    - 그 밖에 통합사례관리에 필요한 사항으로서 보건복지부장관이 정하는 사항
  - 읍·면·동 통합사례관리 모니터링 및 지원
    - 관할 읍·면·동의 사례관리 모니터링(통합사례회의 등), 욕구조사·서비스 계획수립 지원을 통해 읍·면·동의 사례관리 역량강화 지원
  - 이관콜 업무 수행
    - 보건복지상담센터(129)와 연계한 상담시스템을 통해 보건복지상담센터와 시·군·구 희망복지지원단 내 통합사례관리사 간 상담전화·데이터 이관을 통한 종합 상담 및 서비스 연계·대상자 모니터링
- ※ 이관콜은 즉시 접수하고, 통보받은 날로부터 3일 이내에 처리결과 및 진행상황 입력(보건복지상담센터 운영규정 제19조제3항)

## 2 통합사례관리사 채용 및 배치

- **(배치)** 각 시·군·구 희망복지지원단에 배치
  - 희망복지지원단의 기능 수행(읍·면·동 통합사례관리 모니터링, 교육·컨설팅 등 읍·면·동 역량강화, 고난도 사례 수행, 시·군·구 단위의 자원 발굴, 읍·면·동 간 자원불균형 조정 등)을 저해하지 않는 범위 내에서 지자체 탄력적 운영 가능(단, 최소 1인이상 시·군·구 배치)
  - \* 단, 읍·면·동 간 단기·순환적 배치 등 비효율·소모적 배치는 지양
  - 읍·면·동 통합사례관리사가 배치된 경우라도 희망복지지원단의 역할강화가 필요한 경우 시·군·구 희망복지지원단에 재배치 가능
  - 통합사례관리사를 읍·면·동에 배치하는 경우 정식 절차(공문)를 통해 실시
  - 읍·면·동에 배치된 통합사례관리사의 업무분장이 내부결재(공문)를 통해 이루어지고, 사례관리 외의 기타 보조업무가 부여되지 않도록 시·군·구에서 지도·감독

Ⓞ 부적절하게 운영되고 있는 사례

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

- **(인원)** 229개 시·군·구 978명(시·군·구, 읍·면·동 평균 4~5명 배치)

Ⓞ 통합사례관리사의 퇴직, 임신, 출산 등의 사유 발생 시 시·군·구는 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 근로자 정규직 전환 가이드라인」('17.7.20.)에 따라 통합사례관리사는 지방자치단체가 채용하는 상시·지속적 업무 종사자로서 정규직(무기계약직) 전환 대상임

- **(신규채용 기준)** 결원 등 통합사례관리사 충원 필요 시 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 시행규칙」 제7조의2 제1항의 자격 및 경력 기준에 따라 채용

◎ 통합사례관리사의 자격 및 경력기준

- 사회복지사 1급 자격증을 취득한 후 사회복지분야 근무 경력이 2년 이상인 사람
- 사회복지사 2급 자격증을 취득한 후 사회복지분야 근무 경력이 4년 이상인 사람
- 정신건강사회복지사 2급 이상 자격증을 취득한 후 사회복지분야 또는 보건분야 근무경력이 2년 이상인 사람
- 간호사 면허증을 취득한 후 사회복지분야 또는 보건분야 근무경력이 2년 이상인 사람

- **(채용형태)** 시·군·구가 직접 고용 형태로 채용
  - 공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 관련 정부 방침에 따른 정규직(무기계약직) 채용 원칙
  - 서비스기관에 인건비를 보조하는 형태의 간접채용 불가
  - 주 40시간 미만의 근로형태 채용 불가
- **(복무 등 관련사항)** 통합사례관리사의 채용 및 복무 등에 관한 사항은 소속 시·군·구 「무기계약 및 기간제근로자 관리 규정」 준용
- 동 지침 및 「공무직근로자에 대한 인사관리 가이드라인」(‘21.8.31.) 등 별도 규정에 규정된 내용을 제외하고는 지자체 실정에 맞게 준용
- **(교육기준)** 통합사례관리사 1인당 의무교육 포함한 연 3회 이상 교육 이수 권고
  - (의무교육) 한국보건복지인재원 통합사례관리 기본과정(신규자 필수 이수)
  - (의무교육) 한국보건복지인재원 통합사례관리 심화과정(경력자 5년 이내 필수 이수)
  - (의무교육) 개인정보 보호 교육(연 1회 이상 필수 이수)
  - (추천교육) 기타 소진예방 교육, 통합공개세미나, case-study, 컨설팅, 한국사례관리학회 등 외부 기관 사례관리 업무 관련 교육, 학술대회 참석

### 3 통합사례관리사 인건비 지원 기준

- 인건비는 기본급(사회보험 근로자 부담금 포함), 사회보험 사용자 부담금, 퇴직충당금 및 출장여비를 포함하는 총액을 기준으로 편성

※ 인건비 지원 단가 별도 통보

- 지자체(시·도 및 시·군·구)는 통합사례관리사의 복리후생을 위하여 각종수당(상여금, 명절휴가비, 연가보상비, 사회복지업무수당, 대민수당, 가족수당, 자격수당, 교통비, 식비 등) 및 복지포인트 등 소요되는 경비의 예산편성 및 지급을 위해 노력해야 하며, 지방비로 추가 편성·지급 가능

\* 명시된 수당 이외 다른 수당도 지자체 자체 예산 편성을 통해 지급하도록 노력

- 퇴직급여 충당금 지급 기준

- 퇴직금 지급대상자 : 계속 근로기간이 1년 이상 되는 통합사례관리사
- 월 퇴직급여충당금\* 및 사회보험료는 관련 법령에 따라 처리

▶ 퇴직금 평균임금 산정 공식(참조 : 노동부 민원마당)

- 관련법 : 근로자퇴직급여 보장법 제4조(퇴직급여제도의 설정)  
          근로자퇴직급여 보장법 제8조(퇴직금제도의 설정 등)
- 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

※ 기간제 및 무기계약 전환 관련 세부인건비 산출기준은 개별 법령을 준수하여 예산편성 가능

※ 무기계약 전환 시 기준인건비 상 불이익이 없도록 조치(행정안전부 자치제도와과-3881('11.12.29.))

※ 무기계약 전환 시에도 복지부 예산(통합사례관리사 지원 사업)에서 인건비 지출 가능

- 시간외 근무수당

- 지자체는 인건비 예산 범위(10시간)를 초과하는 시간외 근무는 노동관계 법령을 준수하여 지방비로 편성 지급하도록 노력

※ 지자체는 별도 전자 시스템을 활용하지 않을 경우, 시간 외 근무대장을 수기로 관리하는 등 지급 근거를 확보한 후 시간 외 근무수당 지급할 수 있도록 조치

## 4 기타 행정사항

- 업무권한
    - 통합사례관리사 자체 전산망(새울(전자메일 포함), 공공기관용 외부 메일 계정, 행복이음 이용 등) 업무 권한 부여
  - 신분증 발급
    - 통합사례관리사의 사례관리 및 복지서비스 대상자 방문상담, 사회복지시설 등 관련 기관 방문시 시·군·구청장이 발급한 신분증을 제시함으로써 정당한 권한이 있음을 표시
- ※ 크기 및 형태 등은 공무원증과 동일

## 부록

# 서식 및 참고자료

〈서식 1〉 초기상담지 .....	171
〈서식 2〉 개인정보 활용 동의서 .....	174
〈서식 3〉 욕구 및 위기도 통합조사양식 .....	176
〈서식 4〉 사례회의록 .....	191
〈서식 5〉 서비스 제공계획 및 점검표 .....	195
〈서식 6〉 서비스 의뢰서 .....	197
〈서식 7〉 사례관리 종결심사서 .....	199
〈서식 8〉 모니터 상담지 .....	203
〈서식 9〉 만족도 설문지 .....	208
〈서식 10〉 솔루션회의 의뢰서 .....	209
〈서식 11〉 솔루션회의록 .....	210
〈참고 1〉 복지자원 표준 분류체계 .....	212
〈참고 2〉 범정부 서비스 의뢰 체계 안내 .....	222
〈참고 3〉 희망복지지원단 시스템 입력 관련 다빈도 오류사례 .....	239
〈참고 4〉 우울증 자가진단 도구 PHQ-9 .....	246
〈참고 5〉 고용 관련 주요 서비스 .....	250
〈참고 6〉 법률상담터 .....	252
〈참고 7〉 신용회복위원회 .....	256
〈참고 8〉 자주 묻는 질문들(Frequently Asked Questions) .....	257





서식 1 초기상담지

초기 상담 내역									
① 상담번호	② 상담일자		--		③ ( 차) 상담				
④ 상담자	소속		연락처						
⑤ 의뢰경로	□ 사각지대 조사 □ 대상자(가족) □ 주민		의뢰사유						
	□ 지역사회보장협의체 □ 명예사회복지공무원								
상담 장소	□ 행정복지센터 □ 대상자 가정 □ 기타								
⑥ 대상자	주민등록번호		성별		□ 남 □ 여				
	김(직장)	휴대전화	주소		등본주소 실거주주소				
연락처	간금연락처								
사회보장 급여	□ 사회보장급여 수급(조화가능) □ 사회보장급여 비수급								
⑦ 가구유형	□ 1인가구 □ 한부모가구 □ 부부+자녀가구 □ 조부모+부모+자녀가구		□ 조부모+손자녀가구						
	□ 공동체(비혈연) □ 소년소녀가구 □ 부부중상가구 □ 기타( )								
구성원 특성	□ 장애인 □ 다문화 □ 북한이탈주민								
⑧ 가족사항	관계	성명	생애주기	장애등록여부	직업	전화번호			
	주민등록번호 (외국인등록번호)								
생애주기: (1)영유아 (2)아동 (3)청소년 (4)청년 (5)중장년 (6)노년 주요문제: (1)경제 (2)돌봄 (3)신체건강 (4)정신건강 (5)주거 (6)일자리 (7)보육 및 교육 (8)관계 (9)안전 (10)법률 및 권익보장 (11)문화 및 여가 직업: (1)공무원 (2)법조인 (3)군인 (4)교직원 (5)성직자 (6)의료인 (7)회사원 (8)자영업 (9)금융업 (10)농/축/수산/광업 (11)학생 (12)무직 (13)일용노무자 (14)기타									
⑨ 주거형태	□ 단독주택 □ 아파트 □ 기숙사 및 특수 사회시설 □ 판잣집, 비닐하우스, 컨테이너 등 □ 노숙 □ 오피스텔								
	□ 숙박업소								
⑨ 주거현황 형태	□ 자가 □ 전세 □ 보증금 없는 월세 □ 보증금 있는 월세								
	□ 일세·사글세·연세 □ 무상 □ 시설 / 그룹홈 □ 기타( )								
⑩ 상담내용									
⑩ 주요문제	□ 경제 □ 돌봄 □ 신체건강 □ 정신건강 □ 주거 □ 일자리								
	□ 보육 및 교육 □ 관계 □ 안전 □ 법률 및 권익보장 □ 문화 및 여가								
⑩ 상담결과 판정의견	□ 사회보장급여 신청 □ 서비스 연계 □ 통합 사례 관리 □ 타 사례 관리 사업 연계 □ 지역사회통합돌봄대상 □ 기타( )								
	⑩ 상담자 종합의견								

(1) 작성 방법 - 초기상담지

항 목	작성방법
① 상담번호	○ 기관번호- 날짜(형식 : YYYYMMDD)- 당일 접수 순서에 따른 일련번호 부여
② 상담일자	○ 처음 대면이나 전화로 초기상담을 실시한 날을 기준으로 작성
③ ( 차)상담	○ 상담차수 기록
④ 상담자명, 소속, 연락처	○ 접수 상담을 개시한 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록
⑤ 의뢰경로	○ 초기상담에 이르게 된 경로를 선택 - (사각지대조사) 복지사각지대 및 지자체 사각지대 조사, 사례관리자가 주민 상담 과정 혹은 가정, 지역사회 방문 중 서비스 대상자 잠정 평가를 통해 의뢰발굴된 경우에 선택 - (대상자(가족)) 대상자 및 가족이 자발적으로 전화, 이메일, 편지, 내방 등의 경로로 위기가구 의뢰를 요청한 경우 선택 - (기관) 유관 기관 및 부서 등에서 위기가구 의뢰한 경우 선택 - (주민) 일반 이웃 주민이 위기가구 의뢰한 경우 선택 - (지역사회보장협의체) 지역사회보장협의체에서 위기가구 의뢰한 경우 선택 - (명예사회복지공무원) 명예사회복지공무원이 위기가구 의뢰한 경우 선택
⑥ 대상자성명, 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
⑦ 가구유형	○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택 - (1인가구) 가구 구성원이 1인인 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (부부+자녀가구) 부모와 자녀로 구성된 가구 - (조부모+부모+자녀가구) 조부모와 부모 자녀 3세대로 구성된 가구 - (조부모+손자녀가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (공동체(비혈연))혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력이 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록
⑧ 가족사항	○ 초기상담 대상자와 가구원에 대한 기본 정보, 가구원 특성, 가구원별 문제(욕구), 개별 연락처 등 기록
⑨ 주거유형, 주거점유형태	○ 대상가구의 주거 형태(단독주택, 아파트, 연립주택·다세대주택 등) 및 유형(자가, 전세, 보증금 없는 월세 등)을 선택
⑩ 상담내용	○ 대상자 및 가족이 제시하고 있는 주요문제 및 걱정の内容을 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>⑪ 주요문제</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대상자와의 초기상담을 통해 파악한 욕구의 주요 유형별 구분을 실시함               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 경제 : 식비, 주거비, 의료비, 교육비, 난방비, 공공금 체납 등 기초생활 해결이 어렵거나 수입에 비해 과도한 지출, 부채, 신용불량, 압류 등 재정상 문제가 있는 경우</li> <li>- 돌봄 : 식사 및 준비, 옷입기, 씻기, 화장실 가기, 외출하기, 약물 복용 등 일상 생활 수행이 어렵거나 철에 맞는 의복이나 신발, 생활용품, 난방용품 등 의식주 관련 자원이 부족한 경우</li> <li>- 신체건강 : 중증질환(암, 뇌혈관계 질환, 심장질환, 희귀난치질환 등) 및 만성질환(당뇨병, 고혈압 등)의 신체적 질환으로 어려움이 있거나 영양결핍 및 비만 등 신체적 건강에 문제가 있는 경우</li> <li>- 정신건강 : 정신적 질환(환각/망상 등 조현병, 우울증, 조울증, 불안 및 강박, 중독, 자해/자살, 분노조절, 치매, 지적 및 발달장애 등)으로 어려움이 있거나 대인기피, 은둔형 외톨이, 과도한 스트레스 등 심리적·정서적 건강에 문제가 있는 경우</li> <li>- 주거 : 집 내/외부 환경이 열악 혹은 노후되어 환경개선이 필요하거나 철거 및 퇴거 위기 혹은 쉼터나 보호시설 등 시설 입소 등이 필요한 경우</li> <li>- 일자리 : 실업 및 실직, 사업 실패로 어려움이 있거나 잦은 직장 이동 및 결근 등의 문제가 있는 경우</li> <li>- 보육 및 교육 : 기초 학습 습득에 어려움이 있거나 학업 유지의 어려움 등의 문제로 보육 및 교육 환경 개선이 필요한 경우</li> <li>- 관계 : 가족간의 갈등·소원·단절 등의 문제가 있거나, 친인척 및 이웃간의 갈등·소원·단절등의 문제가 있는 경우</li> <li>- 안전 : 가정폭력·학대·방임 등 가족 내 안전에 문제가 있거나 직장·학교·데이트 폭력 및 협박·착취 등의 위협이 있는 경우</li> <li>- 법률 및 권익보장 : 이혼·부채·파산·신용불량·편견상실·신분상실 등 법률적 문제가 있거나 차별 및 권리침해(인권침해) 등으로 문제가 있는 경우</li> <li>- 문화 및 여가 : 문화 및 여가 생활에 있어 어려움이 있는 경우</li> </ul> </li> </ul>
<p>⑫ 상담결과 판정의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사례에 대한 잠정적인 서비스진행계획에 대한 의사결정을 진행               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회보장급여 신청 : 사회보장급여 신청으로 욕구 해결이 가능한 경우</li> <li>- 서비스 연계·통합사례관리 : 주요문제별 서비스 수행방법 중에서 민간 서비스 제공이 하나라도 있는 경우</li> <li>- 타 사례관리 사업에 연계 : 타 사례관리 사업에서 주요 욕구 해결이 가능한 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> </li> </ul>
<p>⑬ 상담자 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>

**서식 2** 개인정보활용 동의서 (※ 시스템 미구현 서식)

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

통합사례관리 서비스제공을 위한 개인정보 수집·이용, 제공 동의서			
개인정보 보호법 규정에 따라 처리하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용, 제3자 제공 목적, 개인정보의 보유 및 이용기간을 안내 드리오니 자세히 읽은 후 동의하여 주시기 바랍니다.			
<input type="checkbox"/> 개인정보 수집·이용 내역(일반개인정보)			
항목	수집목적	보유기간	
필수	- 대상자 정보(성명)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년
선택	- 대상자 정보(성별, 나이, 연락처, 보장내역, 자격, 가족 관계 및 혼인관계 정보, 소득·재산소계 등) - 가구구성 정보(성명, 주소, 직업, 보장내역, 연락처 등)		
※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.			
<input checked="" type="checkbox"/> 위와 같이 <b>개인정보를 수집·이용</b> 하는데 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음			
<input type="checkbox"/> 개인정보 수집 및 이용 내역(고유식별정보)			
항목	수집목적	보유기간	
(대상자) 주민등록번호*(외국인등록번호) (가족 구성원) 주민등록번호*(외국인등록번호)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년	
* 주민등록번호(외국인등록번호)는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 시행령 제28조에 따라 수집·이용			
<input checked="" type="checkbox"/> 위와 같이 <b>고유식별정보를 수집·이용</b> 하는데 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음			
<input type="checkbox"/> 개인정보 수집 및 이용 내역(민감정보)			
항목	수집목적	보유기간	
- 「개인정보 보호법」 제23조 제1항 각 호와 동법 시행령 제18조 각 호에서 정하고 있는 민감정보* (예: 건강 상태/ 주거 사항/ 경제 상황/ 가구 구성 등 생활 실태)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년	
* 민감정보는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 시행령 제28조에 따라 수집·이용			
<input checked="" type="checkbox"/> 위와 같이 <b>민감정보를 수집·이용</b> 하는데 동의하십니까? <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음			

□ 개인정보 제3자 제공 내역

제공받는 기관	제공목적	제공하는 항목	보유기간
- 사례관리 담당자 - 사례회의 참석자(기관) - 서비스 제공기관(기관명 : ) - 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 제2조에 따른 보장기관 및 제51조 제1항에 따라 보장기관의 장으로부터 권한 또는 업무의 일부를 위임받은 공공기관 - 동법 제16조제2항에 따른 관계 기관·법인·단체·시설 - 7대 공공부문 사례관리 사업(통합사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 드림스타트, 방문건강관리, 의료급여사례관리, 자활 사례관리, 중독 및 정신건강사례관리) 수행 기관 및 시설	통합사례관리 서비스 제공	- 대상자 정보 (성명, 주민등록번호*, 연락처, 주소) - 가족구성원 정보 (성명, 연령, 동거여부, 연락처) - 사례관리 정보 (가족력, 개인력, 서비스 제공이력 등)	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

\* 주민등록번호는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 시행령 제28조에 따라 수집·이용

※ 위의 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 **개인정보를 제3자에게 제공**하는데 동의하십니까?

동의함  동의하지 않음

년 월 일

본인                      성명                      (서명 또는 인)

※ 법정대리인의 동의가 필요한 경우

(정보주체가 만 14세 미만 아동, 피성년후견인, 피한정후견인 등(민법 제5·10·13조))

☞ 위와 같이 **개인정보를 수집·이용**하는데 동의하십니까?       예     아니오

☞ 위와 같이 **고유식별정보를 수집·이용**하는데 동의하십니까?     예     아니오

☞ 위와 같이 **민감정보를 수집·이용**하는데 동의하십니까?       예     아니오

☞ 위와 같이 **개인정보를 제3자에게 제공**하는데 동의하십니까?    예     아니오

년                      월                      일

본인                      성명                      (서명 또는 인)

법정대리인              성명                      (서명 또는 인)

○○○ 시·군·구청장, 한국사회보장정보원장 귀하

서식 3 욕구 및 위기도 통합조사표

욕구 및 위기도 통합조사양식												
① 대상자성명	대상자 주민등록번호		대상자전화번호:		대상자 연락처		② 신규 ☐ ☐ 재조사( )차					
			대상자 연락처:		대상자 연락처:							
③ 주거 사항	거처 유형	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 연립주택 <input type="checkbox"/> 다세대주택 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 비거주용 건물 내 주택 <input type="checkbox"/> 오피스텔 <input type="checkbox"/> 숙박업소 <input type="checkbox"/> 기숙사 및 특수 사회시설 <input type="checkbox"/> 판잣집 <input type="checkbox"/> 빌라하우스 <input type="checkbox"/> 컨테이너 <input type="checkbox"/> 노숙 <input type="checkbox"/> 기타										
	주거 비용 부담유형	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 보증금 없는 월세 <input type="checkbox"/> 일세·사글세·연세 <input type="checkbox"/> 무상 <input type="checkbox"/> 시설/그룸홀 <input type="checkbox"/> 기타								거주기간	년 개월	
④ 가족 사항	가구주와의 관계	성명	주민번호	연령	성별	동거여부	학력	직업	연락처	장애	질병	비고
⑤ 가구 유형	<input type="checkbox"/> 1인가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 부부+자녀가구 <input type="checkbox"/> 부부+자녀+부모+자녀가구 <input type="checkbox"/> 조부모+부모+자녀가구 <input type="checkbox"/> 공동체(비혈연) <input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 장애탈주인 <input type="checkbox"/> 다문화 <input type="checkbox"/> 북한이탈주민 <input type="checkbox"/> 기타											
	수혜자	개시일-종료일	급여-서비스명	서비스유형	제공주기	제공기관	서비스상태					
⑥ 서비스 이력												

유구 영역	대상자 성명	유구 내용		유기도 문항	0	1	2	3	유신 순위	
		(* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)	주요원인							
경계	기초 생활 해질	주요현상 ① 식비 부족 ② 주거비 부족 ③ 의료비 부족 ④ 교육비 부족 ⑤ 난방비 부족 ⑥ 공과금 채납 ⑦ 기타	주요원인 · 실직/휴업 · 파산 · 질병 및 상해 · 저임금 · 부양가족의 부양 · 기피 · 근로능력 부족 · 정보부족 · 기타	위기도 문항 1. 나 혹은 나의 가족은 돈이 없어서 어려움을 겪고 있다. ① 돈이 없어서 식사를 못하고 있거나 식료품 구입이 어렵다. ② 치료가 없어서 병원을 못 가고 있다. ③ 정세가 3개월 이상 민망하다. ④ 공과금(서약보험료, 전화요금, 가스요금, 수도요금, 전기요금, 관리비 중 하나 이상)이 3개월 이상 연체되어 있다. ⑤ 교육비를 기한 내 납부하지 못하고 있다. ⑥ 돈이 없어서 계절에 맞는 의복을 마련할 수 없다. ⑦ 난방비가 없어서 추운 겨울에 난방을 사용하지 못하고 있다. ① 해당사항이 0개인 경우 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2-3개인 경우 3) 해당사항이 4개 이상인 경우 / 혹은 ①②③④ 중에 하나라도 해당하는 경우						
		경계 ① 수인 대비 과도한 지출(불필요한 소비) ② 부채, 신용불량, 압류 · 재정관리능력부족: · 저적강애, 지매, 정신질환, 미성년 등 · 파산 · 사고 및 질병, 범죄연루 · 기타	2. 나 혹은 나의 가족은 금전관리에 어려움이 있다. ① 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 도움이 있으면 금전관리가 가능하다. 2) 수입보다 지출이 더 많다. 3) 금전관리 자체가 어렵다(개인 역량 부족, 건강, 장애, 기타 사유). 3. 나 혹은 나의 가족은 빚과 관련된 문제를 해결하는데 어려움이 있다. ① 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 빚은 있으나 갚아 나가고 있다. 2) 빚을 갚을 능력이 없다. 3) 지속적인 채무독촉을 받고 있다.							
돌봄	돌봄 지원	주요현상 ① 식사 및 준비, 옷입기, 씻기, 화장실 가기, 외출하기, 약물 복용 등 일상 생활수행이 어려움 ② 긴급상황 대처 ③ 기타	주요원인 · 노쇠, 장애, 질병 · 돌봄 제공원 부족 · 인지, 감각, 기억력, 의사소통 능력 부족 · 기타	위기도 문항 1. 나 혹은 나의 가족은 식사하기, 화장실 가기, 씻기, 옷입기 등 기본적인 일상생활 동작을 수행하는데 어려움이 있다. ① 혼자 가능(해당사항 없음). 1) 부분 도움 필요. 2) 완전 도움 필요. 1. 나 혹은 나의 가족은 보호가 필요한 가족원(노인, 장애인, 아동 등)을 돌보는데 어려움이 있다. ① 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 돌봄 능력이 부족하며 지원체계를 알지 못한다. 2) 돌봄 능력은 있으나 돌봄 의지가 없다.						

⑦ 유 구 명 명

구분	영역	대상자 성명	육구 내용		우기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
			주요 현상	주요원인						
육 구 명 명	복합 대상 생활 지원		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 의식주 관련 지원 부족</li> <li>① 식생활지원</li> <li>② 절에 맞는 의복이나 신발</li> <li>③ 생활용품</li> <li>④ 난방용품</li> <li>⑤ 기타</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 생활비 부족</li> <li>· 노쇠, 장애, 질병</li> <li>· 일상생활을 지원할 가족원이나 지지자원 없음/미약</li> <li>· 기타</li> </ul>	<p>4. 나 혹은 나의 가족은 의식주 자원이 부족하여 일상생활을 유지하는데 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다(해당사항 없음).</p> <p>1) 약간 부족하지만 일상생활유지가 가능하다.</p> <p>2) 일상생활유지에 일부 어려움이 있다.</p> <p>3) 일상생활유지에 큰 어려움이 있다.</p> <p>*의식주 자원: 식료품, 의복, 생활용품, 냉난방 기구 등 기초적인 일상생활을 유지하는데 필요한 물품</p>					
	신체적 건강 관리		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신체적 질병(질병명)</li> <li>① 중증질환(암, 뇌혈관계 질환, 심장질환, 뇌위난지질환)</li> <li>② 만성질환(당뇨병, 고혈압 등)</li> <li>③ 기타</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 유전, 생활습관, 노화, 사고</li> <li>· 치료동기 부족</li> <li>· 질병관리능력 부족</li> <li>· 질병관리자원 및 지원체계부족</li> <li>· 기타</li> </ul>	<p>2. 나 혹은 나의 가족은 신체적 질환으로 어려움을 겪고 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다(해당사항 없음).</p> <p>1) 신체적 질환이 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다.</p> <p>2) 신체적 질환으로 인해 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다.</p> <p>3) 신체적 질환으로 인해 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.</p>					
	신체적 건강 유지		<ul style="list-style-type: none"> <li>① 영양결핍</li> <li>② 비만</li> <li>③ 기타</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 잘못된 식습관 및 생활습관</li> <li>· 정보 부족</li> <li>· 건강관리 능력부족</li> <li>· 건강관리자원 및 지원체계부족</li> <li>· 기타</li> </ul>	<p>3. 나 혹은 나의 가족은 신체적 건강 문제를 관리하는데 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다(해당사항 없음).</p> <p>1) 관리하는데 어려움이 있으나, 관리하기를 원하고 있다.</p> <p>2) 관리하는데 어려움이 있고, 건강관리를 위한 지원체계가 충분하지 않다.</p> <p>3) 관리하는데 어려움이 있고, 건강관리를 위한 지원체계가 전혀 없다.</p>					



유구 영역	대상자 성명	유구 내용		0	1	2	3	유신 순위	
		(* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성) 주요현상	주요원인						
정신적 질병 관리	정신적 건강	① 환각/망상 (조현병) ② 기분장애 (우울증, 조울증) ③ 불안 및 강박 ④ 중독문제 (알코올, 약물, 도박, 인터넷) ⑤ 자해/자살 ⑥ 수면문제 ⑦ 성격문제 ⑧ 분노조절 ⑨ 공격적 행동 ⑩ 치매 ⑪ 이상한 행동 ⑫ 주의산만, 과잉행동 ⑬ 자각 및 별명장애 ⑭ 기타	· 정신질환 · 지적 및 발달장애 · 심리적 외상 · 가족 갈등이나 가정불화 · 치료동기 부족 · 질병관리인력 부족 · 지원체계 부족 · 기타	위기도 문항					
		3. 나 혹은 나의 가족은 정신적 질환*으로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음) 1) 정신질환이 있으나 증상 및 약물관리가 잘 되고 일상생활 및 사회생활이 대체로 가능하다. 2) 정신질환의 증상관리나 약물관리가 되지 않아 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있다. 3) 정신질환의 증상관리나 약물관리가 되지 않아 자타해의 위험이 있다. *정신적 질환 : 우울증, 조현병, 양극성장애 등의 정신질환 및 중독문제(알코올, 약물, 도박, 인터넷 게임 등) 등							
				4. 나 혹은 나의 가족은 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.					
				5. 나 혹은 나의 가족은 심리·정서적 건강 문제로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 심리·정서적 건강 문제가 있으나 일상생활 및 사회생활이 대체로 가능하다. 2) 심리·정서적 건강 문제로 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 심리·정서적 건강 문제로 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다. *심리·정서적 건강 문제 : 진단받은 정신질환은 현재 없지만 심리적, 정서적 문제를 지니고 있는 경우					
			· 스트레스 · 심리적 외상 · 가족 갈등이나 가정불화 · 심리·정서적 건강 관리 인력 부족 · 심리·정서적 건강 관리지원 및 지원체계 부족 · 기타						
			① 내인기피. ② 정신-행동상의 문제 ③ 스트레스 ④ 부적응 ⑤ 이상한 행동 ⑥ 주의산만, 과잉행동 ⑦ 자각 및 별명장애 ⑧ 기타						
				심리·정서적 건강 유지					

유구 영역	대상자 성명	유구 내용		유기도 문항	0	1	2	3	유진 수업	
		(주요 현상 및 원인분류 내용 포함하여 작성) 주요현상	주요원인							
유구 영역	주거 내·외부 환경 개선	① 집안 내부환경 열악 및 누수 ② 집안 외부환경 열악 및 누수 ③ 공간이 협소 하거나 편의 시설이 부족함 ④ 기타	· 노후 및 낙후, 인건문제 · 편의시설 등 시설부족 문제 · 주거환경 위생관리 문제 · 응해 환경 문제 · 상습침수 등 환경개선문제	4. 나 혹은 나의 가족이 거주하는 집의 생활환경이 열악하다. [점검사항] ①화장실 ②주방시설 ③도배장판 ④전기시설 ⑤가스시설 ⑥상하수도시설 ⑦냉난방시설 ⑧위생상태(곰팡이, 깨든 때, 방석불량 등) ⑨창호/문짝 ⑩주변 환경 ⑪채광 ⑫소레기 더미 ⑬기타 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 주거환경이 약간 열악하다. 2) 주거환경이 대체로 열악하다. 3) 주거환경이 매우 열악하다.						
		① 주거 및 퇴거위기 ② 집터나 보호 시설등의 시설 입소가 필요 ③ 기타	· 임대계약만료 · 지역개발 · 노쇠, 장애, 질병 등 · 학대나 폭력 등으로 인한 위험 · 부양이무거나 보호자 부재 · 기타	5. 나 혹은 나의 가족은 거주하는 집의 안전상의 문제로 어려움을 겪고 있다. [점검사항] ①화재위험 ②전기선 누출 ③누수 ④가스누출 ⑤방범장치 마비 ⑥침수 ⑦붕괴위험 ⑧기타 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 어려움이 있으나 대책을 마련할 수 있다. 2) 어려움이 있으나 대책 마련을 못하고 있다.						
유구 영역	주거 마련	① 주거 및 퇴거위기 ② 집터나 보호 시설등의 시설 입소가 필요 ③ 기타	· 임대계약만료 · 지역개발 · 노쇠, 장애, 질병 등 · 학대나 폭력 등으로 인한 위험 · 부양이무거나 보호자 부재 · 기타	3. 나 혹은 나의 가족은 거주하는 집의 주거공간 혹은 편의시설 부족으로 생활하는데 어려움이 있다. [점검사항] ①공간부족(베란다, 이통공간, 부속) ②가족수 대비 부족한 방의 수 ③문턱 ④안전바, 미설치 ⑤싱크, 찬장, 가구 등 낡았이 미조결 ⑥욕실 미개조 ⑦램프미설치 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 약간 어렵다. 2) 대체로 어렵다. 3) 매우 어렵다.						
		4. 현재 거주지가 불안정하거나 직할하지 못하여 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 어려움이 있어서 새로운 주거지를 마련하고 있다. 2) 어려움이 있으나 대책을 마련하지 못하고 있다. *임대주택, 임시주거 지원, 시설입소 등의 욕구를 구별하여 조사 *어려움 예시 : 철거 및 퇴거 위기, 임대만료, 독립생활이 가능하지 않거나 위험요소 등								

유구 영역	대상자 성명	육구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)		유기도 문항	0	1	2	3	유신 수위
		주요현상	주요원인						
유구 영역	일자리	취(창)업	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신체/정신적 건강문제</li> <li>· 근로능력 부족</li> <li>· 직업/경력 부족</li> <li>· 취업기술 부족</li> <li>· 취업동기(의지) 부족</li> <li>· 정보부족</li> <li>· 기타</li> </ul>	<p>5. 나 혹은 나의 가족은 구직에 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다(해당사항 없음).</p> <p>1) 근로능력은 부족하나 일할 의지가 있다.</p> <p>2) 근로능력은 있으나 가족돌봄, 자녀양육, 입자리 발굴 등으로 일하기 어렵다.</p> <p>3) 근로능력은 있으나 일할 의지가 없다.</p>					
		고용 유지	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 낮은 직무만족</li> <li>· 저임금, 비정규직, 열악한 근로환경</li> <li>· 업무능력 관리 부족</li> <li>· 낮은 자존감</li> <li>· 조직생활부작용: 따돌림</li> <li>· 사업계유자의 어려움</li> <li>· 기타</li> </ul>	<p>6. 나 혹은 나의 가족은 직장생활을 유지하는데 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다(해당사항 없음).</p> <p>1) 직장생활을 유지하는데 어려움이 약간 있다.</p> <p>2) 직장생활을 유지하는데 어려움이 많다.</p> <p>3) 언제든지 정리해고 될 수 있다.</p>					
보육 및 교육	기초 학습 습 및 향상	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 읽기, 쓰기, 말하기 능력 부족</li> <li>· 수리 계산 능력 부족</li> <li>· 그 외 학습능력 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신체적, 정신적 장애</li> <li>· 경제적 빈곤</li> <li>· 보호자의 무관심/의지 부족</li> <li>· 본인의 무관심/의지 부족</li> <li>· 이상문제 및 교육관계</li> <li>· 정보부족</li> <li>· 기타</li> </ul>	<p>2. 나 혹은 나의 자녀는 일상생활 및 사회생활유지를 위해 필요한 기초학습능력이 부족하다.</p> <p>[점검사항] ①읽기 ②쓰기 ③간단한 계산하기 ④이해하기</p> <p>0) 해당사항 없음.</p> <p>1) 기초학습능력이 약간 부족하다.</p> <p>2) 대체로 부족하다.</p> <p>3) 매우 부족하다.</p>					

유구 영역	대상자 성명	유구 내용		0	1	2	3	유신 수입		
		(주요 현상 및 원인)분류표 내용을 포함하여 작성) 주요현상	주요원인							
보육 및 교육 환경 개선 보육 및 교육		① 특수교육이 필요함 ② 상급학교 진학의 어려움 ③ 학업유지의 어려움 ④ 학업중단(기초, 중단결석 등) ⑤ 학교생활 적응의 어려움 ⑥ 기타		7. (고등학생 이하) 나 혹은 나의 자녀는 학교생활에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 등교는 하지만 학교생활에 어려움을 표현하고 있다. 2) 등교는 하지만 교칙을 위반하거나(무단지각, 조퇴, 다른 학생에게 해를 입히는 행위, 징계 등) 따돌림 등의 어려움이 있다. 3) 무단으로 결석하고 있다.						
				6. (고등학생 이하) 나 혹은 나의 자녀는 학업유지에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 장애 등으로 특수교육을 받아야 하는데 못하고 있다. (거리, 비용 등의 이유). 2) 상급학교 진학(검정고시 포함), 특기개발, 기타 학업을 유지하기 위한 자원이 부족하다. 3) 학업을 중단하였으며(의무교육), 학업을 유지하려는 의지나 대안이 없다.						
가족 관계		① 가족 간 갈등 ② 가족 간 관계소원 문제등 ③ 가족 간 관계단절 ④ 기타	· 배우자 외도 · 성격차이 · 종교/종교, 자녀양육 문제등 · 경제적 문제 · 무관심 · 기타	6. 나 혹은 나의 가족은 가족(동거 및 비동거 가족 포함)관계로 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 가족관계로 인한 어려움이 약간 있다. 2) 가족관계로 인해 일상 및 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 가족관계로 인해 일상 및 사회생활에 지장이 많다.						
				2. 나 혹은 나의 가족은 일상적 어려움을 형사 의논할 사람이 있다. 0) 어려움 있다. 1) 1-2명 있다. 2) 전혀 없다.						
관계	사회적 관계	① 친인척 갈등/소원/단절 ② 이웃간 갈등/소원/단절 ③ 소속집단 내 관계 어려움	· 정신적 문제 · 경제적 갈등 · 적응력 부족 · 기타	3. 나 혹은 나의 가족은 일상적 어려움을 해결하는데 상대적으로 도울 사람이 있다. 0) 여러명 있다. 1) 1-2명 있다. 2) 전혀 없다.						
				5. 나 혹은 나의 가족은 타인에게 피해를 주는 언행으로 이웃과 갈등을 유발하고 있다. 0) 유발하고 있지 않다(해당사항 없음). 1) 유발하고 있으나 조정이 가능하다. 2) 유발하고 있으며 해결되지 않고 있다.						
<b>유 구 명 명</b>										

연구영역	대상자 성명	연구 내용		0	1	2	3	우선 순위			
		(주요 현상 및 원인)분류 내용 포함여부 (각정)	주요원인								
안건	가족 내 안전	주요현상 ① 가정폭력 ② 학대 ③ 방임 ④ 자기방임 ⑤ 기타	주요원인 · 정신질환 · 중독문제 · 폭력적 성향 · 양육기술미흡 · 보호연령가구원 부재 · 가족구성원간 갈등 · 경제적 빈곤 · 기타	위기도 문항 1. 나 혹은 나의 가족은 동거하는 가족으로부터 다음과 같은 학대와 폭력의 경험 위험이 있다. ①신체적 폭력 ②정서적 폭력(언어적 폭력) ③성적 폭력 ④방임 ⑤경제적 폭력 ⑥자기 방임 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점. 2. 나 혹은 나의 가족은 동거하는 가족에게 다음과 같은 학대와 폭력을 행사할 것 같다. ①신체적 폭력 ②정서적 폭력(언어적 폭력) ③성적 폭력 ④방임 ⑤경제적 폭력 ⑥자기 방임 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점.							
		① 폭력(직접폭력, 학교폭력, 테이트폭력, 성폭력 등) ② 협박, 위협 ③ 착취 ④ 기타	· 자기보호능력 미약, · 괴임/약용 · 관계갈등 · 원한 관계 · 부채/금전거래 문제 · 기타	3. 가족 외부로부터의 위험(강간 폭력, 학교폭력, 성폭력, 범죄피해 기타 등)으로 나 혹은 나의 가족의 안전이 위협받고 있다. 0) 해당사항 없음. 3) 위협받고 있다.							
법률 및 권익 보장	법률적 지원	① 이혼 ② 부채/파산/신용 불량 ③ 친권상실, 후견인 지정 ④ 국적문제 ⑤ 사교보상처리 ⑥ 신분상실 ⑦ 기타	· 법률지식 및 정보부족 · 법적후견인부재 (장제, 미성년 등) · 폭력/범죄 · 이혼 · 사고(의료, 산재, 교통사고 등) · 결혼이민/이주/난민 /탈북 · 주민등록관리 소 · 경제적이력 부족 · 기타	7. 나 혹은 나의 가족은 법적 문제로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 어려움이 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다. 2) 법적 문제로 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 법적 문제로 일상생활이나 사회생활에 지장이 많다.							

구분	구분명	대상자 성명	육구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)		우기도 문항	0	1	2	3	우선 순위	
			주요현상	주요원인							
아 다 영 영	법 민 권 보 장	권익 보 장	① 차별대우(서별) ② 관리권해 (인권침해)	· 성별장애,인종에 따른 차별 · 착취 · 부당한 절차나 이주 요구 · 기타	2. 나 혹은 나의 가족은 차별대우나 불이익을 받고 있다. 0) 차별대우나 불이익을 받고 있지 않다(해당사항 없음). 1) 차별이나 불이익을 받고 있지만 권익보장을 위한 지원체계가 있다. 2) 차별이나 불이익을 받고 있지만 권익보장을 위한 지원체계가 미흡하다. 3) 차별이나 불이익을 받고 있지만 권익보장을 위한 지원체계가 전혀 없다.						
	문 화 민 여 가	문 화 민 여 가 생 활 활 용	① 문화생활 어려움 ② 취미활동 어려움 ③ 기타	· 문화 및 여가생활 자원 부족 · 문화 및 여가생활 정보 부족 · 시간 부족 · 동기 부족 · 기타	** 문화 및 여가생활활용의 경우 육구 조사는 하지만 우기도 평가에서는 제외함						
⑧ 강점 및 장애물											
⑨ 가족력	가족원 특성 및 가족관계										
	가족 내 사건 및 특성										
⑩ 개인력	가족관계				성명	나이	특이사항				
⑪ 요청서비스내역											
⑫ 검토의견	주요 육구	육구명									육구 내용
		종합의견									
		사회복지지원									
⑬ 접수번호					작성일자						
담당자					소속						
					연락처						

## (1) 작성 방법

### ① 욕구 및 위기도 통합조사양식

항 목	작성방법
① 대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대상자의 대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소를 기재</li> <li>○ 연락처는 집, 직장, 휴대전화와 비상연락처를 기재</li> </ul>
② 신규, 재조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대상가구에 대해 욕구 및 위기도 통합조사표를 신규로 작성하는 경우 '신규'로 체크를 하고, 재조사인 경우 '재조사'를 체크한 후 해당 차수를 숫자로 기입함</li> </ul>
③ 주거 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대상 가구의 거주 유형을 단독주택, 아파트, 연립주택, 다세대주택, 임대주택, 비거주용 건물 내 주택, 오피스텔, 숙박업소, 기숙사 및 특수 사회 시설, 판잣집, 비닐하우스, 컨테이너, 노숙 중 해당 사항에 체크</li> <li>○ 주거유형은 사례관리자가 거주지의 건물형태를 보고 판단하여 기재함.</li> <li>○ 대상 가구의 주거 비용 부담 유형을 자가, 전세, 월세(보증금 유/무와 월세), 무상 중 해당 사항에 체크, 주거비용부담을 어떤 형식으로 하느냐에 대한 정보로 파악</li> <li>○ 거주기간 : 현재 집에서 거주한 기간</li> </ul>
④ 가족사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 욕구조사 대상자를 포함한 가구원의 정보를 기재</li> <li>○ 가구주와의 관계, 성명, 주민번호, 연령, 성별, 동거여부, 학력, 직업, 결혼상태, 연락처, 장애, 질병, 비고</li> </ul>
⑤ 가구유형	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현재 동거하고 있는 가족 구성원에 따라 가구유형을 선택하여 해당하는 사항에 체크 [서식1]참고                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1인 가구</li> <li>- 한부모 가구,</li> <li>- 부부+자녀 가구</li> <li>- 조부모+부모+자녀 가구</li> <li>- 조부모+손자녀가구</li> <li>- 공동체(비혈연)</li> </ul> </li> <li>○ 추가적으로 대상 가구의 특수성을 반영하여 장애인, 다문화, 북한이탈주민 등에 체크하거나 기타란에 기술, 중복해서 체크 가능</li> </ul>
⑥ 서비스이력	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대상가구가 조사시점 현재 제공받은 서비스 내역을 사례관리 시스템에서 조회, 참조하여 세부적인 욕구 조사를 실시함(※ 시스템 내에서 해당 정보 자동 연계 출력 가능)</li> </ul>
⑦ 욕구영역별 욕구내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 욕구 영역별로 욕구 내용을 육하원칙 하에 구체적으로 기술하며, 주요 현상 및 주요 원인 보기 목록을 참고하여 현재 해당 욕구 미충족으로 인해 발생하는 주요 현상과 주요 원인 및 주요 원인제공자에 관한 내용을 포함하여 작성</li> <li>○ 욕구 조사 시 욕구 영역별로 '위기도 조사지'를 바로 작성</li> <li>○ 세부작성방법은 [②욕구 영역별 욕구내용]을 참조</li> </ul>
⑧ 강점 및 장애물	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 욕구 영역별 욕구 내용을 종합하여 대상자 가구의 강점과 장애물을 작성</li> <li>○ 강점은 대상자의 욕구충족과 현재 당면한 문제를 해결하는데 도움이 되는 역량과 자원을 파악</li> <li>○ 장애물은 욕구충족과 문제해결에 방해가 되는 요소들을 평가</li> </ul>
⑨ 가족력	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가족력은 가계도와 가족 내의 특별한 사건이나 특성을 중심으로 작성</li> <li>○ 가족력 기록이 간소화되었다고 해서 중요한 정보가 아니라는 의미는 아님. 대상자의 연령이나 생애주기, 가족환경을 고려하여 가족력이 중요한 정보에 해당할 경우 자세히 기술</li> </ul>

항 목	작성방법
<p>⑩ 개인력</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인력은 생애주기 전반을 아울러 특별한 사건이나 이슈를 중심으로 작성</li> <li>○ 발달과정 중 특히 대상자에게 중요한 영향을 미쳤던 시기의 사건과 그 당시 느낀 감정 및 대처방법, 이후 그 사건에 부여하는 의미등에 대해서 질문하여 작성</li> <li>○ 가족력과 마찬가지로 간소화되었지만 대상자의 연령이나 생애주기를 고려하여 개인력 정보의 중요성을 판단 예) 노인대상자의 경우 아동기부터 노년기까지의 개인력 정보가 상세하게 필요하지 않거나, 기억하는데 한계가 있음을 고려 반면에 청소년이나 성인초기의 대상자의 경우 상대적으로 개인력 조사를 상세히 할 필요가 있음</li> <li>○ 발달 단계에 따른 주요 개인력 조사 내용                         <ul style="list-style-type: none"> <li>: 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기, 장년기, 노년기</li> <li>• 임신기간 : 임신 및 임신기간 모의 감정 상태나 영양상태, 생활환경, 원하던 아이였는지, 임신기간이나 출산 중의 문제점, 임신 중 모의 알코올이나 흡연 등에 관한 정보</li> <li>• 유아기 : 수유상태, 배변훈련, 언어 발달, 신체적 발달적 특이사항, 주 양육자와의 애착상태(분리불안, 모성 박탈)</li> <li>• 아동기 : 양육자의 훈육상태, 또래 관계, 학업성취도, 및 기타 인지적, 신체, 정서적 발달 정도</li> <li>• 청소년기 : 자아정체성, 가족관계, 교우관계, 학업달성정도, 사춘기 특성, 이성에 대한 태도, 진로희망, 문제행동 등</li> <li>• 성인기 : 대인관계, 직업력 및 경제활동, 군대생활(남), 이성교제, 결혼 및 부부관계, 기타 사회활동, 법적 문제 등</li> <li>• 노년기 : 신체건강상태, 인지기능, 사별경험, 노년기 변화에 따른 반응, 가족관계, 죽음에 대한 태도 등</li> </ul> </li> </ul>
<p>⑪ 요청 서비스 내역</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사례관리 대상자가 상담을 통해 직접적으로 요청한 서비스 내역을 구체적으로 기술</li> </ul>
<p>⑫ 검토 의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '욕구 영역별 욕구 내용'에서 우선순위로 정해진 11개의 욕구 항목의 주요 현상과 원인을 확인하고 욕구 원칙 하에 구체적으로 기술</li> <li>○ 종합의견은 욕구 및 위기도 조사를 통합하여 한 번만 작성하며, 사례관리자의 전문적 판단을 기반으로 대상자의 표현된 욕구와 표현되지 않은 욕구 및 활용 가능한 자원의 유무와 활용 능력에 대해 기술하고 그에 따른 해결방법에 대하여 작성</li> </ul>
<p>⑬ 접수번호, 작성일자, 담당자명 등</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 접수번호와 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록</li> </ul>



② 욕구 영역별 욕구내용

욕구 영역		드러난 주요현상	확인된 욕구
대분류	중분류		
경제	기초생활 해결	① 식비 부족 ② 주거비 부족 ③ 의료비 부족 ④ 교육비 부족 ⑤ 난방비 부족 ⑥ 공과금 체납 ⑦ 기타	• 의식주 및 의료, 교육비, 공과금, 난방비 등 기초생활유지를 위한 현금급여 성격의 욕구
	재정관리	① 수입에 비해 과도한 지출(불필요한 소비) ② 부채, 신용불량, 압류	• 취약계층의 경제적 안정과 재정적 건전성 향상 • 효과적인 돈 관리와 부채관리
돌봄	돌봄지원	① 식사 및 준비, 옷입기, 씻기, 화장실 가기, 외출하기, 약물복용 등 일상생활 수행이 어려움 ② 긴급상황 대처 곤란 ③ 기타	• 일상생활 유지를 위해 돌봄서비스가 필요한 경우 (예 : 장기요양, 노인맞춤형돌봄, 장애인활동지원, 이동지원, 아동돌봄 등)
	일상생활지원	① 식생활자원 ② 철에 맞는 의복이나 신발 ③ 생활용품 ④ 난방용품 ⑤ 기타 * 의식주 관련 자원 부족	• 일상생활지원을 위한 의식주관련 현물지원 (예 : 후원으로 연결하는 쌀, 라면, 반찬, 외식상품권, 생활용품, 연탄지원, 난방기구 등등)
신체적 건강	신체적 질환 관리	* 신체적 질병(질병명) ① 중증질환(암, 뇌혈관계 질환, 심장질환, 희귀난치질환) ② 만성질환(당뇨병, 고혈압 등) ③ 기타	• 진단받은 신체적 질병의 적절한 치료와 질병 관리에 관한 욕구
	신체적 건강 유지	① 영양결핍 ② 비만 ③ 기타	• 신체적 질병이 의심되거나 비만, 영양결핍 등의 신체적 건강유지와 관련된 욕구
정신적 건강	정신적 질환 관리	① 환각/망상(조현병) ② 기분장애(우울증, 조울증) ③ 불안 및 강박 ④ 중독문제(알코올, 약물, 도박, 인터넷 게임 등) ⑤ 자해/자살 ⑥ 수면문제 ⑦ 성격문제 ⑧ 분노조절, 공격적 행동 ⑨ 치매 ⑩ 이상한 행동 ⑪ 주의산만, 과잉행동 ⑫ 지적 및 발달장애 ⑬ 기타	• 진단받은 정신적 질환이 있거나 드러난 현상 등으로 정신질환이 의심되어 적절한 정신질환의 치료와 관리가 필요한 경우
	심리·정서적 건강 유지	① 대인기피, 은둔형 외톨이 ② 정서-행동상의 문제 ③ 과도한 스트레스 ④ 부적응	• 심리·정서적 건강에 관한 욕구 • 대인관계, 스트레스, 부적응 심리·정서적 어려움의 해결
주거	주거 내·외부 환경개선	① 집안 내부환경 열악 및 노후 ② 집안 외부환경 열악 및 노후 ③ 공간이 협소하거나 편의시설이 부족함 ④ 기타	• 거주지 내외부의 환경개선이 필요한 경우

육구 영역		드러난 주요현상	확인된 육구
대분류	중분류		
	주거지 마련	① 철거 및 퇴거위기 ② 쉼터나 보호시설 등의 시설입소가 필요 ③ 기타	• 현재의 주거지가 적절치 않아서 새로운 주거지 마련이 필요한 경우 • 주거지 마련을 위한 주거비는 기초생활육구에 해당하며 새로운 주거지 마련을 위한 정보제공이나 자격신청 등
일자리	취(창)업	① 실업/실직 ② 사업실패 ③ 기타	• 취업과 창업의 육구, 구직에 관한 육구
	고용 유지	① 잦은 직장 이동 ② 잦은 결근 ③ 고용주의 불만족 ④ 직장적응의 어려움 ⑤ 사업체 유지의 어려움 ⑥ 기타	• 현재의 일자리를 유지하기 위한 육구
보육 및 교육	기초학습 습득 및 향상	① 읽기, 쓰기, 말하기 능력부족 ② 수리 계산 능력 부족 ③ 그 외 학습 능력 부족	• 기초학습능력향상과 관련된 육구 • 읽기, 쓰기, 계산하기, 이해하기 등)
	보육 및 교육 환경 개선	① 특수교육이 필요함 ② 상급학교 진학의 어려움 ③ 학업우지의 어려움 ④ 학업중단(가출, 무단결석 등) ⑤ 학교생활 적응의 어려움 ⑥ 기타	• 학교생활 및 학업 유지의 어려움
관계	가족관계	① 가족 간 갈등 ② 가족 간 관계 소원 ③ 가족 간 관계 단절 ④ 기타	• 가족관계 향상의 육구
	사회적 관계	① 친인척 갈등/소원/단절 ② 이웃간 갈등/소원/단절 ③ 소속집단 내 관계 어려움	• 가족 외의 친지, 이웃 등과의 관계 향상 및 유지의 육구
안전	가족 내 안전	① 가정폭력 ② 학대 ③ 방임 ④ 자기방임(노인*) ⑤ 기타	• 가족 내 학대, 방임 및 폭력과 관련된 안전의 육구
	가족 외부로부터의 안전	① 폭력의 위험(직장폭력, 학교폭력, 데이트 폭력, 성폭력 등) ② 협박, 위협 ③ 착취 ④ 기타	• 가족 외 범죄피해, 성폭력, 데이트 폭력, 협박, 위협, 노동력 착취 등의 위험으로부터 안전의 육구
법률 및 권익 보장	법률적 지원	① 이혼 ② 부채/파산/신용불량 ③ 친권상실, 후견인 지정 ④ 국적문제 ⑤ 사고보상처리 ⑥ 신분상실 ⑦ 기타	• 부채관리, 신용회복, 이혼 및 양육비분쟁, 국적취득, 성년 후견 등 법률적 지원에 관한 육구
	권익보장	① 차별대우(차별) ② 권리침해(인권침해)	• 차별, 권리침해와 관련된 육구
문화 및 여가	문화 및 여가생활 활용	① 문화생활 어려움 ② 취미활동 어려움 ③ 기타	• 문화 및 여가생활에 관한 육구 • 나들이, 문화체험, 취미활동 등

■ 사례관리 대상자 선정 기준표

번호	욕구 영역	총점	사례관리 여부 기준표	해당 여부
1	경제		- 1번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당
			- 3번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 비해당
2	돌봄		- 1번, 2번 문항 중 어느 한 문항이라도 1점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당
			- 3번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 비해당
3	신체적 건강		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
4	정신적 건강		- 어느 한 문항이라도 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
5	주거		- 1~3번 문항의 총점이 4점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당
			- 4번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 비해당
6	일자리		- 1번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당
			- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 비해당
7	보육 및 교육		- 1번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당
			- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 비해당
			- 3번 문항이 1~3번 중 하나라도 해당하는 경우	
8	관계		- 1번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당
			- 2~4번 문항 중 어느 한 문항이라도 2점인 경우	<input type="checkbox"/> 비해당
9	안전		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
10	법률 및 권익보장		- 1번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당
			- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 비해당
총 점				
(잠재적) 통합사례관리 대상자 선정 여부		각 욕구 영역별로 어느 하나라도 '해당'에 표시된 경우는 통합사례관리 대상자로 선정함.		<input type="checkbox"/> 선정 <input type="checkbox"/> 미선정

### ③ 위기도 조사지

#### □ 위기도 조사지 작성 원칙

- 위기도 조사지 문항에 따라 욕구 영역별 위기도 점수에 체크  
: 위기도 조사에 해당하는 문항을 대상자에게 질문하여 파악하거나 객관적인 근거나 사례관리자의 관찰을 근거로 평가
- 문제의 원인과 관계없이 현재의 상황만을 기준으로 위기도를 작성
- 위기도 조사지는 욕구 조사 시 '욕구 영역별 욕구 내용'을 작성하면서 해당 욕구 영역의 위기도 조사 문항에 대해 사례관리자가 최종 판단하여 기입
- 각 욕구 영역의 위기도 점수는 문제가 더 심각한 가구원을 중심으로 기입
- 각 보기 항목에서 중복체크 될 경우보다 심각한 점수를 선택
- 정보가 없는 경우는 '해당 사항 없음'에 기입

#### □ 위기도 조사지 활용 방법

- 사례관리대상자 선정 기준표에 근거하여 욕구 영역별 위기점수가 잠재적 사례관리 대상자인지 판단
  - 욕구 영역별 단일 혹은 복수의 위기에 대해 해당에 체크하면 잠재적 사례관리 대상자로 선정
  - 사례회의(내부 또는 통합 사례회의)를 통해 사례관리 대상 가구, 서비스 연계 가구, 미선정 가구 판정
  - 사례관리 대상 가구는 욕구 영역별 위기도 점수를 기준으로 장단기 목표 설정 및 서비스 연계 계획 수립
  - 위기도 점수는 초기 위기도와 현재 시점의 점수 변화 및 위기 해당 여부의 변경에 따라 사례관리개입 이후 대상자의 변화를 모니터링 하는 지표로 활용 가능
- ※ 대상자 선정 단계에서는 욕구 영역별 위기도 정도에 따라 잠재적 사례관리대상자 선정의 근거로 활용하고, 서비스 제공 및 대상자 변화 관찰을 위한 모니터링 단계에서 위기도 점수 활용. 단, 위기도 총점의 높낮이로 사례종결의 근거 삼지 않음

**서식 4 사례회의록**

사례회의록

① 사례관리 번호		대상자명	
회의 차수		회의 일시	
② 작성자		소속 기관	
③ 회의 제목			
④ 회의 내용			
⑤ 회의 결과			
⑥ 내부 참석자			
⑦ 외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	소속 : 직책 : 이름 :		
⑧ 외부 참석자 (외부 전문가)	소속 : 직책 : 이름 :		
⑨ 차기 회의 예정 일시	(     )차 :		

(1) 작성 방법 - 사례회의록

항목	작성방법
① 사례관리 번호 대상자명, 회의 차수, 회의 일시	○ 사례회의 대상의 사례관리 번호, 대상자명, 회의 차수, 회의 일시 기록
② 작성자, 소속 기관	○ 작성자명, 소속 기관을 기록
③회의 제목	○ 사례회의의 주요 안건을 요약하여 작성
④회의 내용	○ 사례회의의 주요 내용을 작성, 세부 작성방법은 정해져 있지 않으며, 사례별, 회의내용별 정리
⑤회의 결과	○ 회의 내용 중 결정사항, 협조사항, 향후 추진사항 등을 중심으로 간략하게 요약
⑥내부 참석자	○ 희망복지지원단, 시·군·구 및 읍·면·동의 유관부서 담당자 등 내부 참석자를 기록
⑦외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	○ 회의 안건 관련 외부 유관기관 참석자, 사례관련인(예. 사례관리 대상자, 가족, 복지위원)을 기록
⑧외부 참석자 (외부 전문가)	○ 사례 슈퍼비전 제공 등의 목적으로 참석한 외부 전문가를 기록
⑨차기 회의 예정 일시	○ 차기 사례회의의 필요 시, 차기회의의 일정을 협의하여 기록

(2) 작성 예시 - 통합사례회의

사례관리 번호		대상자명	○○○
회의 차수	(1)차 회의	회의 일시	20**/**/**- 14:00
작성자	△△△	소속 기관	희망복지지원단
회의 제목	○○○ 가구의 사례관리 개입방안 논의		
회의 내용	<p>[대상사례 개요]</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, 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>[주요 욕구와 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>- 기초자식 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>[서비스 제공계획]</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>- 기초자식 습득 및 향상 : 자기주도학습이 가능하도록 일대일 학습멘토 연계를 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>		
회의 결과	<p>[개입방안]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : 음주문제 해결을 위한 전문기관 연계</li> <li>- 기초자식 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>		
내부 참석자	- 희망복지지원단 팀장 ○○○, 담당 ○○○, 통합사례관리사 ○○○, ○○○		
외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	소속 : **희망리본본부 직책 : 사례관리자(직업상담사) 이름 : △△△		
외부 참석자 (외부 전문가)	소속 : **대학교 사회복지학과 직책 : 교수 이름 : △△△		
차기 회의 예정 일시	(2)차 : 201**/**/**- 10:00		

(3) 작성 예시 - 내부사례회의

사례관리 번호		대상자명	○○○
회의 차수	(1)차 회의	회의 일시	20**/**/**- 14:00
작성자	△△△	소속 기관	희망복지지원단
회의 제목	대상자 선정회의		
회의 내용	<p>[대상사례 개요]</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>[주요 욕구와 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>- 기초자식 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>		
회의 결과	<p>대상자가 문제상황을 극복하고자 하는 의지는 강하나 스스로 극복할 수 능력이 부족한 상황으로 사례관리 대상자로 선정하여 주요요구 및 문제에 대해 적절한 개입과 관리가 필요한 것으로 사료됨.</p> <p>☞ 사례관리 대상자로 선정</p>		
내부 참석자	- 희망복지지원단 팀장 ○○○, 담당 ○○○, 통합사례관리사 전원		
외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	-		
외부 참석자 (외부 전문가)	-		
차기 회의 예정 일시	(2)차 : 201**/**/**- 10:00		



서식 5 서비스 제공계획 및 점검표

서비스 제공계획 및 점검표

①사례관리번호	②대상자 성명	③사례관리 담당자	점검일자	사례관리 담당 소속	우선순위													
<p>④목표구분</p> <p>장단기목표</p> <p>목표내용</p>																		
단기 목표																		
장기 목표																		
유구	문제영역	⑤개입목표	⑥서비스명	프로그램명	대상자 성명	⑦우선순위	⑧개입시기	⑨서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	⑩제공기관	담당자 성명	⑪점검방법	⑫이행여부	⑬변경내용	⑭변경사유		
경제																		
물품																		
...																		
⑮대상자 상태 및 변화																		
⑯		본인은	년	월	일부더 상기와 같은 서비스 이용에 동의하며, 적극적으로 변화 노력에 동참할 것을 약속합니다. 또한 더 나은 생활지원을 위해 협력하는 기관들과 본인 및 가족의 기초정보 및 서비스신청과정에 대한 정보를 공유하는 것에 대해 동의합니다.													
				20	년	월	일	성 명 :										(인)
				20	년	월	일	사례관리자 :										(인)

### (1) 작성 방법 - 서비스 제공계획 및 점검표

항목	작성방법
①사례관리번호	○ 접수 시 생성된 해당 사례의 관리번호를 참조하여 기입
②대상자 성명	○ 직접적으로 서비스를 수혜 받을 가구원의 이름으로, 서비스 수혜 주체가 가구 단위인 경우나 파악이 어려운 경우에는 세대주의 이름을 기록함
③사례관리 담당자 및 소속	○ 사례관리 대상자를 담당하고 있는 사례관리자의 성명과 소속기관을 기록함
④목표	○ 다양한 서비스제공을 통해 궁극적으로 변화를 가져오기 위한 영역 및 각 영역별 변화의 양과 질에 대한 기대치를 기록함 - (단기목표) 사례관리 시작 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 생활조건을 변화를 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 사례관리 과정을 통해 궁극적으로 대상자와 그 가족에게 기대되는 측정 가능한, 혹은 객관적으로 판단이 가능한 변화 상태를 규정하는데 있음
⑤욕구영역별 개입목표	○ 욕구별 장단기 목표를 재구분하여 기록함
⑥서비스명	○ 서비스목표에 따라 제공되어야 할 서비스 자원 및 시설의 구체적인 내용을 기록함
⑦우선순위	○ 아래와 같은 기준에 의거하여 대상자와의 합의에 기반하여 설정함 - 대상자의 근로 저해 요소로 판단되는 주요 문제 중에서 단기간 내 제거 가능한 것 - 보호대상자가 가장 중요하다고 인식하거나, 대상자의 삶에 당장의 위험을 끼칠 가능성이 있는 긴급한 것 - 작은 것, 달성하기 쉬운 것으로 구체적이며 명확하고 행동적인 것, 대상자의 생활에서 현실적이고 성취 가능한 것 - 서비스가 미뤄질 경우 다른 욕구영역에까지 새로운 문제 유발 혹은 욕구발생 가능성이 높은 것
⑧개입시기	○ 우선순위와 함께 사례관리의 효율적 추진을 위해 서비스가 적시에 이루어질 필요가 있음 - 긴급성, 현실적 개입가능시기 등을 고려하여 각각의 서비스 내용별로 1주일이내, 한 달 이내, 3개월 이내 등 예상개입시기에 설정하여 시간제한적인 개입활동이 이루어질 수 있도록 함
⑨서비스 시작일자/종료일자/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
⑩제공기관 및 담당자	○ 실제로 서비스제공의 일차적임을 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
⑬변경내용	○ 서비스 계획 대비 변경된 서비스 내역을 기록함
⑭변경사유	○ 서비스 계획 대비 서비스 제공의 차이가 발생한 원인 및 사유를 기록함
⑮대상자 실태 및 변화	○ 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	○ 서비스제공계획 수립 및 변경 시 서비스 이용과 대상자 참여에 대한 동의 서명을 받도록 함

서식 6 서비스 의뢰서

서비스 [  신청  변경 ] 의뢰서

① 작성 일자		② 담 당 자	(인)
소 속		연 락 처	
③ 의뢰기관		④ 의뢰날짜	
의뢰기관 담 당 자		의뢰기관 연 락 처	
⑤ 서비스 대상자 성 명		전화번호	(집) (H.P.)
주 소	자택)		
⑥ 가구유형	<input type="checkbox"/> 1인가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 부부+자녀가구 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 조부모+부모+자녀가구 <input type="checkbox"/> 조부모+손자녀가구 <input type="checkbox"/> 공동체(비혈연) <input type="checkbox"/> 다문화 <input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 북한이탈주민		
⑦ 대상자 요구서비스			
⑧ 주 의뢰 문제		의뢰 서비스	
⑨ 첨부내용			

(1) 작성 방법 - 서비스 의뢰서

항목	작성방법
① 작성일자	○ 서비스 의뢰서 작성 일자 기록
② 담당자, 소속, 연락처	○ 사례관리 담당자명, 소속, 연락처 작성
③ 의뢰기관, 의뢰기관 담당자, 연락처	○ 서비스 의뢰기관명, 의뢰기관 담당자, 연락처 작성
④ 의뢰날짜	○ 서비스 의뢰일자 기록
⑤ 서비스대상자 성명, 연락처, 주소	○ 의뢰대상자 정보 작성(서비스대상자 성명, 연락처, 주소)
⑥ 가구유형	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (1인가구) 가구 구성원이 1인인 가구</li> <li>- (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구</li> <li>- (부부+자녀가구) 부모와 자녀로 구성된 가구</li> <li>- (조부모+부모+자녀가구) 조부모와 부모 자녀 3세대로 구성된 가구</li> <li>- (조부모+손자녀가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구</li> <li>- (공동체(비혈연))혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구</li> <li>- (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력이 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구</li> <li>- (부부중심가구) 부부 중심으로 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> <li>- (북한이탈주민) 가구 구성원 중에 북한이탈주민이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능</li> </ul> </li> </ul>
⑦ 대상자 요구서비스	○ 대상자가 요구하는 서비스 기록
⑧ 주의뢰문제, 의뢰서비스	○ 주 의뢰 문제(육구) 및 의뢰서비스 작성
⑨ 첨부내용	○ 의뢰대상 및 문제에 대한 참고자료 기록

서식 7 사례관리 종결심사서

사례관리 종결심사서

관리번호					대상자명				종결심사 승인일자	
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						
②서비스 개입(성과)										
③대상자 변화(성과)										
④종결심사 의견 (특이사항/ 사후관리)										
⑤종결심사 결과	<input type="checkbox"/> 재조사 <input type="checkbox"/> 종결									
⑥종결 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
① 성과목표 (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>
② 서비스 개입 (성과)	<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>
③ 대상자 변화 (성과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개입을 통해 대상자 및 가족의 변화된 정도를 기술</li> </ul>
④ 종결심사 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 달성 없이 단기 목표 달성만으로 종결할 경우 그 사유를 특이사항란에 명기</li> </ul>
⑤ 종결심사 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>
⑥ 종결 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 승인일자		20**-**-**	
종결심사 담당자		△△△		소속		희망복지지원단		연락처		**-****-****	
요청일자	인적정보	욕구조사	위기도 조사	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, 알콜상담센터 단주 모임에 참여하면서 음주관리하고 있음.	1	알콜의존증 치료를 통한 음주에 대한 자기 조절력 기르기	기대한 정도의 목표달성	약물치료와 단주모임을 병행하면서 5개월 이상 금주를 하고 있음.				
2	학습멘토 연계를 통한 자기주도학습 습득(자)	기대 이상의 목표달성	대학생 학습멘토 연계 되어 주2회 학습지도 받으면서 스스로 공부 하는 방법을 터득하고 있음.	2	학습능력 향상을 통해 자신감을 갖고 학교 생활하기 (자)	기대한 정도의 목표달성	최근 실시한 학습평가 에서 성적이 많이 향상 되어 공부 및 학교생활에 자신감을 보이고 있음.				
3	채무문제 해결을 통한 경제적 부담감 완화 (부)	기대한 정도의 목표달성	무료법률상담을 통해 개인회생제도 신청하여 학생장치를 받는 중으로 경제적 부담감이 많이 완화됨.	3	취업을 통한 생활안정 (부)	보통수준	희망리본사업에 참여 하면서 도배기술에 관심이 생겨 자격 취득을 위해 학원수강 중에 있으며, 자격 취득 후 지할 센터 통해 일자리 연계 받기로 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 8** 모니터 상담지(읍·면·동)

모니터 상담지

①방문일시:   년   월   일

상담자 :

②세대주		주민등록번호 (외국인등록번호)		전화번호
주소				휴대전화
	특이사항 :			비상연락처

**③가족사항(이전 상담결과에서 변화된 사항이 있는지 확인)**

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"/> 경제 문제	<input type="checkbox"/> 돌봄 문제	<input type="checkbox"/> 신체적 건강 문제
	<input type="checkbox"/> 정신적 건강 문제	<input type="checkbox"/> 주거문제	<input type="checkbox"/> 일자리 문제
	<input type="checkbox"/> 보육 및 교육 문제	<input type="checkbox"/> 관계문제	<input type="checkbox"/> 안전 문제
	<input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제	<input type="checkbox"/> 문화 및 여가 문제	

**④주변관계**

개인/기관	관계/기관명	성명/부서 또는 담당자	연락처
종교	<input type="checkbox"/> 기독교 <input type="checkbox"/> 천주교 <input type="checkbox"/> 불교 <input type="checkbox"/> 기타(        )		
	* 다니는 곳(        )        위치(        )        관계(        )		

**⑤상담 내용 및 조치 사항**

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

⑦ 복지서비스			
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: )
	희망지원	후원금 (물품)	금액/내용: 기간: 주기: 만족도 <input type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유: )
		<input type="checkbox"/> 정부양곡 <input type="checkbox"/> 우선페이징 <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		

⑧ 주거환경	
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
① 방문일시, 상담자	○ 방문일시, 상담자
② 세대 정보	○ 통합사례관리 종결대상(모니터 대상) 세대주 정보(세대주, 생년월일, 연락처, 주소 등) 기록
③ 가족사항, 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
④ 주변관계, 종교	○ 세대의 주변관계(개인 또는 기관), 종교 기관 등에 대해서 기록
⑤ 상담내용 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
⑥ 건강상태	○ 주요 대상자의 질환, 치료병원, 사용약물 및 수술현황, 안과질환, 치아상태 등 정보기록하고, 상담자의 의견 기술
⑦ 복지서비스	○ 현재 지원인 복지서비스 현황과 희망하는 복지서비스를 기록하고 상담자의 의견 기술
⑧ 주거환경	○ 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	○○○	주민등록번호 (외국인등록번호)	전화번호
주소	서울시 ○○구 ○○동		휴대전화
	특이사항 :		비상연락처

가족사항(이전 상담결과에서 변화된 사항이 있는지 확인)

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)

욕구확인	대상자·가족이 원하는 도움·지원의 내용 (표현된 욕구)	- 경제적 지원(생활비, 학원비 등) - 자녀2, 낮시간 동안의 케어
	대상자·가족의 주요문제·걱정거리 (잠재된 욕구)	- 자녀2, 재활치료 - 주거지 개선

주요문제	<input checked="" type="checkbox"/> 경제 문제	<input type="checkbox"/> 돌봄 문제	<input checked="" type="checkbox"/> 신체적 건강 문제
	<input type="checkbox"/> 정신적 건강 문제	<input checked="" type="checkbox"/> 주거문제	<input type="checkbox"/> 일자리 문제
	<input type="checkbox"/> 보육 및 교육 문제	<input type="checkbox"/> 관계문제	<input checked="" type="checkbox"/> 안전 문제
	<input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제	<input type="checkbox"/> 문화 및 여가 문제	

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 재발 없이 생활하고 있으나, 주거지 노후 등으로 어려움을 호소하는 바, 영구임대 아파트를 신청함, 3개월 이후 재상담을 추진할 예정임.



서식 9 만족도 설문지

설문지

문항내용		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
서비스 내용에 대한 만족도	1. 귀하가 원하거나 필요하다고 생각되는 서비스가 제공되었습니까?					
	2. 서비스를 받은 후 귀하의 생활문제가 해결되었습니까?					
	3. 귀하가 필요로 했던 서비스가 시기적으로 적절히 제공되었습니까?					
	4. 귀하가 제공받은 서비스에 만족하십니까?					
서비스 과정에 대한 만족도	5. 귀하는 서비스제공과정 및 절차에 대한 설명을 담당자에게 자세히 들으셨습니까?					
	6. 귀하가 원했던 서비스 관련 정보가 충분히 제공 되었습니까?					
	7. 귀하가 원했던 서비스가 신속하게 제공되었습니까?					
	8. 귀하는 사례관리자(담당자)의 전문성에 대해 만족하십니까?					
사례 관리자에 대한 만족도	9. 귀하와 사례관리자(담당자)가 친밀한 관계였다고 생각하십니까?					
	10. 귀하의 의견에 대해 사례관리자(담당자)는 친절히 응대하였습니까?					
	11. 사례관리자(담당자)가 귀하를 존중하고 있다는 느낌을 받으셨습니까?					
	12. 귀하는 사례관리자(담당자)와의 의사소통이 원활했다고 생각하십니까?					

**서식 10** 솔루션회의 의뢰서 (※ 시스템 미구현 서식, 필요 시 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 11**    **솔루션 회의록**

**솔루션 회의록**

<b>① 작성자</b>	○○○	<b>작성일자</b>	20**-**-**
<b>소속기관</b>	△△구청, △△읍·면·동	<b>연락처</b>	
<b>② 회의 참석자</b>	내부참석자: 외부참석자:		
<b>③ 솔루션 회의 의뢰 내용</b>			
<b>④ 솔루션 회의 내용</b>			
<b>⑤ 솔루션 회의 결과</b>			



(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, 시·군·구 및 읍·면·동 유관부서 담당자 등 - 외부참석자 : 회의 안전관련 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**  
 <11개 대분류 35개 중분류>

□ 복지자원 표준분류표(대분류 11종, 중분류 35종)

대분류	중분류	대분류	중분류
1. 경제 (현금중심) (8)	1-1. 일자리 관련 비용지원	6. 일자리 (4)	6-1. 직업(유지)상담 및 알선
	1-2. 주거 관련 비용지원		6-2. 직업(유지)교육 및 훈련
	1-3. 의료비 지원		6-3. 일자리사업지원
	1-4. 일상생활 관련 비용지원		6-4. 창업지원
	1-5. 보호·돌봄·요양 관련 비용지원	7. 보육 및 교육 (3)	7-1. 양육지원
	1-6. 보육 및 교육 관련 비용지원		7-2. 학습지원
	1-7. 법률지원 관련 비용지원		7-3. 진로지도 및 상담
	1-8. 문화·여가 관련 비용지원		8.관계
2. 신체적 건강 (5)	2-1. 건강증진	9. 안전 (2)	*육구-자원 매칭을 위해 구성 (실제 분류 없음)
	2-2. 의약품·의약외품지원		9-1. 안전 교육·점검
	2-3. 검진 및 선별검사	10. 법률 및 권익보장 (5)	9-2. 학대·폭력피해지원
	2-4. 진단 및 치료		10-1. 인권교육
	2-5. 재활		10-2. 법률상담
3. 정신적 건강 (4)	3-1. 정신건강 증진	11. 문화 및 여가 (2)	11-1. 문화복지
	3-2. 검진 및 선별검사		11-2. 평생교육
	3-3. 진단 및 치료		
	3-4. 상담 및 정신건강 프로그램		
4. 주거 (2)	4-1. 주거환경관리		
	4-2. 주거지 제공 및 이주 지원		
5. 일상생활 (3)	5-1. 일상생활 유지·돌봄지원		
	5-2. 시설보호		
	5-3. 경제생활 지원		

□ 복지자원 표준분류 예제 및 설명

대분류	중분류	소분류	예시
1. 경제	1-1. 일자리 관련 비용지원	1-1-1. 직업교육비 지원	- 학원등록비지원, 내일배움카드지원, 직업교육재료비지원, 자격취득비지원 (청소년, 북한이탈주민, 결혼이민자, 저소득층 등) 등
		1-1-2. 자립비용지원	- 자립정착금지원(북한이탈주민정착금지원 등), 취약계층가구 경제적자립지원, 희망내일키움통장사업(희망키움통장, 내일키움통장, 청년희망키움통장), 희망플러스통장사업, 창업자금 지원, 희망키움통장사업, 디딤씨앗통장(아동발달지원계좌), 청년내일키움공제, 희망두배청년통장, 청년노동자통장, 청년재직자내일채움공제, 청년저축계좌, 청년구직활동지원금, 내일이룸학교 등
	1-2. 주거 관련 비용지원	1-2-1. 주거비지원(임대료)	- 전세비지원(신혼부부임차보증금이자지원사업 등), 월세비 지원(청년월세지원 등), 주거보증금지원, 버팀목 전세자금대출(주택도시기금), 주거안정 월세대출(주택도시기금), 임대보증금지원, 비주택거주자임차보증금지원(주거사다리지원사업, 비주택거주자주거상향사업 등), 희망온돌취약계층 위기 가구지원사업 등
		1-2-2. 관리비지원	- 상하수도요금지원, 전기요금지원, 가스요금지원 등
		1-2-3. 이사비지원	- 기초수급자이사비용지원, 저소득장애인이사비지원, 주거약자 보급자리이사 서비스(보급자리이사비지원), 공인중개수수료 지원 등
		1-2-4. 냉·난방비지원(난방유 포함)	- 장애인가구 냉·난방비지원, 사랑의 난방비사업(한국지역 난방공사, 굿네이버스 등), 저소득층 냉·난방비지원(에너지바우처), 난방유지원, 보일러교체지원금 등
	1-3. 의료비 지원	1-3-1. 의료비	- 간병비, 의료비지원, 검사비지원, 난임부부수술비지원(난임부부수술비지원), 정신과진료비용지원, 심리치료비용지원, 의료비감면, 출산비용지원(긴급복지해산비지원, 임신·출산진료비지원, 의료기관외 출산시 출산비 지급, 청소년산모임신/출산의료비지원사업 등), 보건의료 현금지원(긴급복지의료지원, 암환자의료비지원, 신생아난청진단의료지원, 장애입양 아동의료비지원, 의료급여중증 및 희귀난치성질환자지원, 고위험임산부의료비지원 등), 정신건강 및 중독현금지원(자살 시도자 및 정신질환자 응급의료비지원, 정신질환자의료비지원, 정신질환자치료지원사업, 치매치료관리비, 치매진단검사비용지원 등), 신체건강현금지원(임산부건강관리비, 선천성대사이상검사 및 환아관리지원, 노인안검진및개안수술지원 등), 저소득장애인등록진단서발급비 및 검사비지원, 종합건강검진비지원, 인공관절수술(비)연계 등
		1-3-2. 약제비	- 약제비지원 등

대분류	중분류	소분류	예시
	1-4. 일상생활 관련 비용지원	1-4-1. 생필수품비지원	- 식료품·비주류음료비, 주류·담배비, 의류·신발비, 교통비, 통신비, 기타상품·서비스비, 공동모금회 긴급지원, 공동모금회 후원(지정기탁)현금, 공동모금회예치금(시군지정기탁), 장애수당, 각종후원금지원 등
		1-4-2. 조세공과금비	- 사회보장부담금, TV수수료, 보험료지원, 건강보험료경감, 주민세면제, 지방세 비과세감면(주민세, 취득세, 자동차세, 재산세, 지역자원시설세 등), 국제감면(저소득층 과세특례, 세액공제, 면세, 감면 등) 등
	1-5. 보호·돌봄·요양 관련 비용지원	1-5-1. 가족돌봄비 지원	- 어르신돌봄가족휴가제(가족휴가비+어르신돌봄비지원), 한부모가족아동양육비 지원, 가족돌봄비용긴급지원(코로나19), 장기요양비, 요양비용지원 등
		1-5-2. 시설비 지원	- 보호시설비지원, 양로시설비지원, 요양시설비지원 등
	1-6. 보육 및 교육 관련 비용지원	1-6-1. 보육비지원	- 아동수당지원, 장애아동양육수당, 장애아보육료지원, 가정위탁아동지원, 양육비지원, 학교밖아동지원금(아동양육한시지원금(코로나19) 등), 학교밖청소년수당, 학교밖청소년교통비지원, 학교밖청소년교육재난지원금(코로나19), 다문화보육료지원, 방과후보육료지원, 장애아동입양양육보조금, 입양아동양육수당, 시간연장형보육료지원, 한부모가족자녀교육비지원 등
		1-6-2. 교육유지비지원	- 장학금지원, 학원비지원, 급식비지원(학교급식비지원, 어린이집 급식비지원 등), 교복비지원, 수학여행비지원, 북한이탈주민 교육지원, 국가장학금, 학자금대출, 국가근로장학금 등
	1-7. 법률지원 관련 비용 지원	1-7-1. 법률지원 관련 비용 지원	- 법률구조대상자지원(대한법률구조공단), 무료법률구조지원(소상공인사진진흥공단), 무료법률지원(한국성폭력위기센터), 제증명서발급수수료면제, 주민등록재등록비지원(주민등록 거주불명자재등록비지원, 주민등록말소자주민등록재등록지원) 등
	1-8. 문화 및 여가 관련 비용지원	1-8-1. 문화 및 여가 관련 비용지원	- 문화활동비용지원, 여가활동비용지원, 가족기념사진촬영, 가족여행비지원(어르신돌봄, 발달장애인 등) 등
2. 신체적 건강	2-1. 건강증진	2-1-1. 교육 및 상담	- 금연교육, 금연상담전화, 금주교육, 절주교육 및 학교금주교육, 영양교육, 영양 상담, 영양·식생활교육, 예비부모교육(청소년 대상 예비부모교육, 예비부모교실 등), 구강교육, 아토피예방교육, 낙상예방교육, 건강교육 및 정보제공, 체성분검사 및 운동상담, 건강상담(인터넷건강상담, 시민건강관리센터 운동상담실, 건강헌법상, 튼튼한아이이유식상담 등), 보건 및 질병 예방교육, 질병예방교육, 응급처치교육, 위생교육, 방문건강관리서비스(가정간호서비스, 가정방문건강관리, 찾아가는 어르신방문건강관리), 만성질환질병상담, 건강정보제공, 보건 정보 안내 등

대분류	중분류	소분류	예시
		2-1-2. 건강증진 프로그램	- 보건소금연클리닉, 병의원금연치료, 찾아가는 금연서비스, 금연캠프, 장애인맞춤형운동서비스, 장애인맞춤형운동처방서비스, 대상별 운동프로그램, 순환운동프로그램, 취약아동 건강프로그램, 비만치료, 비만관리((비만)아동건강관리서비스 등), 비만예방관리, 임신부교실, 산전·후관리(산전·후건강관리), 임신·출산(축하/육아)용품지원, 임신부영유아영양보충, 산모·신생아돌봄서비스, 산모·신생아건강관리지원사업, 산후도우미, 투약관리, 건강관리(청년맞춤형 신체 및 정신건강 증진서비스(서울청년사회서비스사업단), 헬스리셋프로젝트 등), 건강생활실천통합서비스, 자조모임, 방문건강관리서비스(가정간호서비스, 건강행태 개선, 임신부·신생아 및 영유아 건강관리, 노인하약예방관리, 찾아가는 어르신방문건강관리, 다문화가족 및 북한이탈주민건강관리 등) 등
		2-1-3. 예방접종	- 예방접종지원, 예방접종안내(영유아, 성인 등) 등
		2-1-4. 기타 건강증진활동	- 재난(코로나19) 상담 및 검사지원 등
	2-2. 의약품·의약외품지원	2-2-1. 건강·응급·의약의 용품 지원	- 파스지원, 해열지원, 건강용품지원, 현혈증지원, 구급함지원, 안경지원, 보청기지원, 틀니지원, 기저귀지원, 여성위생용품(생리대지원, 저소득층여성·청소년위생용품지원 등), 마스크 등
		2-2-2. 의약품·한약 지원	- 영양보충제지원, 구충제지원, 알레르기질환지원, 보습제지원, 비상약품지원, 한약지원, 빈혈제지원 등
	2-3. 주거관련 비용지원	2-3-1. 영유아 건강검진	- 영유아건강검진, 선천성대사이상검사, 난청조기진단, 발달검사(영유아발달검사) 등
		2-3-2. 학령기 건강검진	- 이동청소년검진, 발달검사(학령기), 학교밖청소년건강검진 등
		2-3-3. 일반건강검진	- 일반건강검진, 구강검진, 안과검진, 노인건강검진, 난청조기진단(노인) 등
		2-3-4. 암검진	- 암검진 등
		2-3-5. 심뇌혈관질환 위험요인 선별검사	- 방문건강관리 고혈압, 당뇨병 검사, 활력증후측정 등
		2-3-6. 기타검진	- 특수질환건강진단 등
	2-4. 진단	2-4-1. 지역사회 만성질환 관리	- 만성질환(고혈압, 당뇨)관리, 심혈관질환관리, 방문건강관리서비스(가정간호서비스, 가정방문건강관리, 찾아가는 어르신 방문건강관리) 등
		2-4-2. 응급의료 연계	- 응급의료서비스, 응급이송지원, 응급실 등
		2-4-3. 외래진료 연계	- 일반진료, 촉탁의진료, 아토피치료, 저신장치료, 환경성질환 치료, 알레르기질환지원, 치과진료, 한방진료, 유전자검사 등

대분류	중분류	소분류	예시
	2-5. 재활	2-4-4. 입원진료 연계	- 병동, 중환자실, 입원진료, 신체장애진단 등
		2-5-1. 지역사회 재활	- 보건소프로그램(재활운동프로그램, 지역사회재활프로그램, 집콕재활운동교실), 오감만족 공예재활교실 등), 시각장애인 안마서비스, 발달재활서비스사업, 중도시각장애인/척수장애인재활훈련지원 등
		2-5-2. 외래진료	- 재활치료, 물리치료 (예시: 수치료, 감각치료, 언어치료, 직업치료, 적외선치료, 전기치료, 통증치료, 온열 및 냉치료, 운동치료(스트레칭, 요가), 신체기능훈련, 청력훈련 등)
		2-5-3. 입원진료	- 재활치료 등
		2-5-4. 한방진료	- 수지침, 기타한방치료 등
3. 정신적 건강	3-1. 정신건강 증진	3-1-1. 정신건강교육	- 정신건강증진교육(스트레스, 우울, 불안, 생명존중 등), 우울증 예방교육, 정신건강교육(아동·청소년·성인·노인 등), 자살 예방교육, 자살예방인식개선 교육 등
		3-1-2. 중독예방교육	- 알코올중독예방교육, 약물중독/오남용예방교육, 인터넷중독 예방교육, 도박 중독예방교육, 기타중독예방교육(가족치유 모임 및 교육, 생애주기별중독예방 등) 등
		3-1-3. 인지기능증진교육	- 치매교육, 치매관리 등
	3-2. 검진 및 선별검사	3-2-1. 정신건강검진 (선별검사)	- 우울증선별검사, 일반정신건강검진, 아동정신건강검진 등
		3-2-2. 중독건강검진(선별검사)	- 행위중독 검진/선별검사, 물질중독 검진/선별검사 등
		3-2-3. 치매검진(선별검사)	- 치매검진, 치매조기검진 등
	3-3. 진단 및 치료	3-3-1. 지역사회 정신건강 관리	- 정신질환자사례관리, 정신건강도탈케어서비스 등
		3-3-2. 정신건강 외래	- 우울증, 조현병, 양극성장애 등 정신질환 관련 진단검사, 지적장애 및 정신질환 진단, 심리검사, 행위중독 진단검사(인터넷), 물질중독 진단검사, 특정 정신질환 관련 치료, 행위중독(도박/인터넷 등)치료, 물질중독(알코올/약물 등)치료 정신과진료, 심리치료 등
		3-3-3. 정신건강 응급 및 입원 개입	- 정신질환개입, 중독개입, 입원(정신의료기관 입원외래, 정신과 진료) 등
	3-4. 상담 및 정신건강 프로그램	3-4-1. 상담	- 우울증상담, 자살예방상담, 알콜중독상담, 약물중독상담, 인터넷중독상담, 반려 동물지원(매개치료), 아동청소년심리 지원서비스, 우리아이심리지원서비스, 아동정서발달지원 서비스, 가족상담(건강가정지원센터 가족상담, 비대면상담 등), 부부상담(부부친밀감플러스, 부부관계 회복을 위한 코칭 프로그램 등), 정신건강도탈케어서비스, 현장상담(거리노숙인

대분류	중분류	소분류	예시
			아웃리치, 노인심리상담, 성인ADHD(성인ADHD클리닉, 심리교육, 인지행동치료), 아동·청소년심리지원서비스(심리·행동, ADHD), 트라우마치료지원(재난정신건강교육 등), 자살 위험군예방서비스 등
		3-4-2. 집단개입	- 알코올중독재활치료, 놀이치료, 미술치료, 독서치료, 웃음치료, 원예치료, 음악 치료, 멘토링, 대인관계훈련, 가족관계개선 지원, 놀이, 미술·원예·독서·음악·웃음치료, 복지관 멘토링, 사회적응훈련, 사회성향상지원, 무용치료, 지역내 치료프로그램, 가족캠프, 가족결연맺기, 말벗지원, 안부확인 및 정서 지원(노인맞춤형정서지원서비스 등), 사회적응대인관계 등
4. 주거	4-1. 주거환경관리	4-1-1. 주택개량	- 집수리지원(일반), 화장실개보수지원, 지붕개량지원, 도색·도배·장판지원, 누수·방수지원, 보일러교체·수리, 전기공사 및 점검, 방충망설치·수리, 가스공사 및 점검, 불량주거환경 개선, 주거환경관련서비스연계, 주거상담 및 정보제공, 저소득층에너지효율개선(단열/창호/바닥시공 및 고효율보일러 교체지원), 노후공공임대주택시설개선(그린홈) 등
		4-1-2. 주거내부 환경개선	- 청소지원(클린케어서비스, 깔짚미 등), 방역서비스, 방역장비 대여서비스, 정리정돈(집정리), 토탈홈케어서비스사업 등
	4-2. 주거지 제공 및 이주 지원	4-2-1. 임시주거지원	- 긴급주거지원제도, 노숙인 임시주거지원, 산불피해 이재민 임시주거지원 등
		4-2-2. 임대주택지원	- 매입임대주택, 영구임대주택, 지원주택, 영구임대주택 행정 절차지원, 공공임대, 행복주택 등
		4-2-3. 이사지원	- 행복나눔보금자리무료이사지원, 공인중개사연결·알선 등
	5. 돌봄	5-1. 일상생활 유지·돌봄지원	5-1-1. 가사·간병지원
5-1-2. 위생지원(이미용 등)			- 개인위생관리, 목욕, 이미용지원, 위생용품지원(세척제, 위생 물수건, 화장지, 기저귀 등), 용변관리, 재가노인지원서비스, 방문요양서비스 등
5-1-3. 이동지원			- 차량지원, 동행지원, 송영지원, 등하교지원, 실버카지원, 재가 노인지원서비스, 방문요양서비스 등
5-1-4. 활동지원			- 수화지원, 장애인활동지원서비스(신체·가사·사회활동, 방문 목욕·간호 등), 외국인통역서비스, 물품배송서비스, 개인활동 지원, 행정 및 일상업무지원, 중증장애인활동보조사업, 발달 장애인주간활동서비스사업 등

대분류	중분류	소분류	예시	
	5-2. 시설보호.	5-1-5. 보장구지원(의지, 보조기, 휠체어, 정형구두 등)	- 보장구지원(의지, 보조기, 휠체어, 정형구두 등), 보행보조기, 재활기구지원, 보장구대여, 보장구수리, 재활보조기구지원, 장애인보조기기렌탈서비스 등	
		5-2-1. 장·단기시설 보호	- 가정위탁보호, 아동보호시설, 자립지원시설, 노숙인자활시설, 노숙인요양시설, 일시보호시설, 일시보호시설(노숙인, 노인, 아동, 장애인, 한부모자), 가족쉼터(노숙인), 정신재활시설(생활시설), 공동생활가정, 지역사회전환시설, 자립생활체험홀 등	
		5-2-2. 주·야간보호	- 주간보호시설(아동, 장애인 등), 야간보호시설(노인, 아동 등), 단기보호센터, 노인/어르신유치원 등	
	5-3. 경제생활 지원	5-3-1. 경제교육·정보제공	- 기획재정부 경제배움e, KDI경제정보센터 경제교육(온라인), KDI경제정보센터 e경제정보, 금융복지상담센터(찾아가는 금융상담, 찾아가는 금융교육 등) 등	
		5-3-2. 생활용품지원 (단순물품지원)	- 가구지원·관리, 가전제품지원·관리, 상품권지원, 출산용품 지원, 청소용품지원, 의류지원, 침구지원, 냉·난방용품, 냉·난방용품관리, 아동·유아용품, 안전용품지원, 컴퓨터지원, 실종예방물품지원, 요양·돌봄관련 물품지원, 기타 생활용품 지원, 북한이탈주민생활필수품지원 사랑의 그린PC보급(장애인, 다문화가정, 북한이탈주민 등), 기저귀·조제분유지원 사업 등	
		5-3-3. 식료품 지원	- 도시락지원, 급식지원, 밑반찬지원, 쌀지원, 잡곡지원, 떡국 지원, 라면지원, 김치지원, 고기지원, 간식지원, 식·음료품지원, 식사관리, 외식지원, 기타 부식지원, 푸드마켓사업, 프드뱅크 사업 등	
		5-3-4. 기타서비스연계·의뢰	- 공동모금회후원(지정기탁)현물, 공동모금회기회사업, 복지 서비스정보물 제공, 생계유지활동지원, 생애이벤트지원, 시설 대관서비스, 취약계층우대증발급, 공동모금회 후원의뢰 등	
		5-3-5. 장제서비스	- 장제 관련 현금서비스(장제급여지원, 장례(비)지원 등), 장제 관련 기타서비스(임종교육, 영정사진촬영 등), 사망이후유류 금품처리, 무연고자장제지원, 사후시보증금공탁서비스(무연고자사망시보증금의반환및공탁 등) 등	
	6. 일자리	6-1. 직업(유지)상담 및 알선	6-1-1. 직업(유지)상담 및 알선	- 직업 및 취업상담, 직업상담, 취업 후 상담, 퇴직 후 직업상담, 맞춤형취업능력향상프로그램, 취업박람회 개최 등
			6-2-1. 직업검사	- 직업능력평가, 직업적성검사 등
		6-2. 직업(유지)교육 및 훈련	6-2-2. 직업훈련 및 교육	- 직업 및 직장 체형, 직무교육, 보호직업장지원, 공동직업장지원, 직업재활훈련, 자격증취득지원, 청년취업아카데미 등
			6-2-3. 취업후관리	- 취업자간담회, 취업자자조모임 등



대분류	중분류	소분류	예시
	6-3. 일자리사업 지원	6-3-1. 자활근로사업	- 의약품과 의약품 및 보장구 등 신체건강 및 일상생활 편의를 위한 보건의료 관련 물품지원 서비스
		6-3-2. 공공근로사업	- 지역자활센터연계 등
		6-3-3. 일자리사업	- 지역공동체일자리사업, 노인일자리사업(공익활동, 재능나눔, 사회서비스형, 시장형사업단, 시니어인턴십, 고령화친화기업 등), 사회적일자리사업(공원유지관리사업, 보행안전지도사업, 보행안전도우미, 깨끗한 골목길 조성사업, 스킨존교통안전 지키미 등), 취업성공패키지사업, 구직등록, 50플러스일자리 사업 등
	6-4. 창업지원	6-4-1. 창업관련 시설·현물지원	- 창업지원센터 입주서비스(서울), 농촌유휴시설활용창업지원사업, 메이커스페이스구축지원, 사회적기업가육성사업(시설, 자금, 멘토링, 교육, 자원연계 등 지원), 청년등 협동조합 창업지원사업(멘토링, 컨설팅, 활동비용 등 지원) 등
		6-4-2. 창업관련 교육·기술지원	- 창업교육(창업스쿨, e-창업스쿨, 소상공인창업아카데미, 실전 창업교육(창업진흥원) 등), 희망가게운영 등
	7. 보육 및 교육	7-1. 양육지원	7-1-1. 양육상담
7-1-2. 부모교육			- 육아종합지원센터 공동부모교육(클로버부모교육, 포괄적양육 정보안내부모교육, 부모양육태도점검부모교육, 자녀권리존중 부모교육, 영유아발달이해부모교육, 양육스트레스관리부모교육), 발달장애인부모교육지원, 여성가족부 부모교육 등
7-1-3. 보육·아동돌봄지원			- 방과후돌봄서비스(초등돌봄교실, 지역아동센터, 청소년 방과후 아카데미, 다함께돌봄), 드림스타트센터, 어린이집 연계, 아이돌봄서비스, 장애아가족양육지원, 시간연장보육서비스, 시간제보육서비스 등
7-1-4. 입양상담 및 지원			- 한국입양가족상담센터 입양부모교육(예비입양부모교육, 난임 입양부모교육, 유자녀입양부모교육, 특수육아입양부모교육), 아동권리보장원 입양인온라인상담, 한국입양가족상담센터 입양지원 프로그램(찾아가는 '문지방상담', '입양가족적응력 향상' 심리상담, '라이프북' 집단상담, 입양부모집단치유) 등
7-2. 학습지원		7-2-1. 발달지원	- 인지학습치료, 발달검사, 언어발달지원사업, 점자교육, 수화 교육, 장애특수교육, 다문화가정아동정서발달서비스(다문화 가족자녀아동발달서비스, 다문화가족언어발달지원서비스 등), 영유아발달지원서비스 등
		7-2-2. 기초학력지원	- 기초학습지원, 독서논술지도, 학습지원, 보충학습, 도서(대여)지원, 다문화한국어 교육, 방문학습지원, 학업중단학생 학습지원, 학교밖청소년맞춤형지원사업, 위기청소년특별지원 사업 등

대분류	중분류	소분류	예시
		7-2-3. 비교과 학습지원	- 방과후교실, 봉사학습, 생활교육, 역사교실, 환경교육, 외국어 교육, 예체능교육, 각종특기성교육, 동아리활동지원, 코딩 교육, 아동비전형성지원서비스, 발달장애학생방과후활동 서비스사업, 집단교육프로그램(나눔교육, 배려교육 등) 등
		7-2-4. 학습용품지원	- 구재지원, 학용품지원, 교육환경개선 등
	7-3. 진로지도 및 상담	7-3-1. 진로상담	- 커리어넷(온라인) 진로상담, 워크넷 진로상담, 청소년진로상담, 학교밖청소년 자립지원, 위기청소년특별지원사업 등
		7-3-2. 진로체험활동	- 진로탐색 및 체험, 의사소통능력향상기술지원, 학교생활 적응력향상지원, 아동 자아존중감 향상지원, 사회예절교육, 학업 및 학력복귀지원, 학교밖청소년인턴십지원, 내일이름 학교(학교밖청소년대상맞춤형직업교육) 등
8. 관계	육구 분류체계와 대분류 일치를 위해 생성한 항목, 별도의 중분류/소분류 없음		
9. 안전	9-1. 안전 교육·점검	9-1-1. 안전교육·정보제공	- 교통안전교육, 실종·유괴예방교육, 재난대비안전교육, 학대 및 폭력예방교육(학대예방교육, 성폭력예방교육, 성희롱예방 교육, 성매매예방교육, 가정폭력예방교육, 학교폭력예방교육 등), 사회·재난안전정보제공, ICT 데이터 확인·점검 등
		9-1-2. 안전(관리) 확인	- 독거노인·중증장애인응급안전알림서비스, 주기적 안전확인, 지역사회알림서비스, 노숙인시설사후관리, 인적안전망(이장, 통장, 지역사회보장협의체 위원 활용 등), 실종예방물품지원, 응급안전안심서비스사업(독거어르신 생활건강관리 솔루션 사업(IoT) 등), 안전도우미 등
	9-2. 학대·폭력피해 지원	9-2-1. 학대 및 폭력피해 신고·접수	- 여성긴급전화1366(가정폭력·성폭력·성매매·성희롱, 데이트 폭력·스토킹 등), 안전Dream아동·여성·장애인 경찰지원 센터신고, 위기가정통합지원센터 연계 등
		9-2-2. 학대 및 폭력피해자 상담	- 여성긴급전화1366(가정폭력·성폭력·성매매·성희롱, 데이트 폭력·스토킹 등), 성폭력상담(한국성폭력위기센터), 여성폭력 사이버상담, 가정폭력상담, 성매매피해상담 성희롱피해상담, 아동보호전문기관 상담, 노인보호전문기관 상담, 정신보건 센터 상담, 폭력피해자상담 등
		9-2-3. 학대 및 폭력피해자 시설지원	- 가정폭력·성폭력피해자시설입소지원, 성매매피해여성시설 입소지원, 폭력피해자쉼터입소지원 등
	10. 법률 및 권익보장	10-1. 인권교육	10-1-1. 인권교육
10-2-2. 권익보장지원			- 노인권익향상지원 등

대분류	중분류	소분류	예시
	10-2. 법률상담	10-2-1. 법률상담 및 지원	- 개인파산 및 회생절차 지원, 신용회복절차지원, 채무상담(신용회복위원회 상담, 채무상담센터 무료상담 등), 금융상담(공공채무 상담, 찾아가는 금융상담 등), 이혼법률상담, 법률홈닥터(무료법률상담), 마을변호사(무료법률상담), 주민등록회복, 수급권신청, 장애등록 등
		10-2-2. 법률교육·정보제공	- 다문화가족 법문화교육, 북한이탈주민법문화교육, 청소년법교육, 일반인 생활법률교육, 학교폭력예방교육, 각종법률정보제공, 기타 법교육(비행청소년법교육, 학생자치법정, 기타 생활법률강의 등) 등
11. 문화 및 여가	11-1. 문화복지	11-1-1. 문화·여가 취미 활동지원	- 영화관람, 공연관람, 스포츠경기관람, 문화예술현장탐방, 문화예술교육, 문화바우처사업, 미술관, 문화전시관람 등 공연·전시관람 지원, 스포츠바우처, 체육대회참여, 클럽 및 모임지원, 체육활동 물품지원, 생활체육활동 등 체육활동지원, 야외활동 지원, 동물원 및 놀이공원 견학, 캠프 및 여행지원, 체험활동 지원, 호도관광지원, 돌봄여행서비스 여행바우처 등 체험 및 여행지원, 음악교실, 미술교실, 요리교실, 바둑교실, 원예교실, 다도교실, 레크레이션 프로그램 참여, 문화강좌 참여, 동아리활동, 공예교실, 노인여가프로그램, 놀이프로그램, 사물놀이, 예체능활동, 종교활동 등 취미활동지원, 인문학 프로그램, 각종 해외연수 및 해외탐방(저소득아동해외문화탐방, 취약계층, 저소득층청소년해외문화탐방, 저소득층자녀해외봉사활동지원 등), 다문화·저소득층자녀해외캠프, 산림복지서비스이용권, 통합문화이용권, 치매환자가족을 위한 여행서비스, 장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스 등
	11-2. 평생교육	11-2-1. 평생교육	- 정보화교육, 노인교실, 노인대학, 노인학교, 노인/어르신 유치원, 은퇴준비교육, 외국어교육, 성인한글교실, 한자교육, 경제금융교육, 인문학강좌(노숙인), 예체능교육 등

**참고 2**    **법정부 서비스 의뢰 체계 안내**

**가. 목적**

- 사회보장정보시스템을 기반으로, 각 부처(기관)와 지자체, 민간시설·기관에서 제공하고 있는 사회보장서비스가 필요한 대상자를 상호 간에 의뢰할 수 있는 체계를 마련해 사각지대 해소 및 원스톱 복지서비스 실현 도모
- (근거)「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제14조, 제16조

**제14조(민관협력)**  
 ① 보장기관과 관계 기관·법인·단체·시설은 지역사회 내 사회보장이 필요한 지원대상자를 발굴하고, 가정과 지역공동체의 자발적인 협조가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.

**제16조(수급권자등에 대한 상담·안내, 의뢰 등)**  
 ① 보장기관의 업무담당자는 수급권자 등이 필요로 하는 사회보장급여의 이용이 다른 보장기관의 권한에 속한다고 판단되는 경우 신청인 또는 수급권자등에게 제1항에 따른 사항과 해당 보장기관을 안내하고, 필요한 경우 해당 보장기관 또는 관계기관·법인·단체·시설에 사회보장급여 또는 복지혜택·서비스의 제공을 의뢰하여야 한다.  
 ② 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 상담·안내·의뢰가 사회보장정보시스템을 통해 효율적으로 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.

**나. 개념**

- (개요) 사회보장정보시스템을 기반으로, 각 부처(기관)와 지자체에서 제공하고 있는 사회보장서비스가 필요한 대상자를 발굴하여 관할 지자체 및 부처(기관)로 상호 의뢰
- ‘서비스 의뢰’는 민원인의 복지요구 해소를 위해 기존 취약계층 발굴 경로에 더해 범정부 보장기관과 지자체 간 협력을 통해 복지 사각지대를 발굴·지원하기 위한 취지이므로, 서비스 의뢰가 활성화될 수 있도록 적극적인 업무처리 필요
- ※ 「민원처리에 관한 법률」의 적용을 받는 ‘민원사무’에 해당하지 않음

**<서비스 의뢰 개념도>**



● (활용유형)

구분	내용
기관 → 지자체	- 보장기관에서 지자체 복지서비스가 필요한 대상자를 발굴, 의뢰 ☞ 의뢰된 대상자를 접수, 상담하여 지자체 복지서비스 제공
지자체 → 기관	- 지자체에서 타 보장기관의 서비스가 필요한 대상자 발굴, 의뢰 ☞ 복지사각지대 조치 등 '복지대상자 발굴업무'로 타 기관으로 연계
기관 → 기관	- 보장기관에서 공공보장기관, 민간시설·기관의 서비스가 필요한 대상자 발굴, 의뢰 ☞ 의뢰받은 기관에서 의뢰된 대상자를 접수, 상담하여 기관서비스 제공

● (서비스 의뢰 활용 기관)

- 보건소, 푸드뱅크, 사회복지시설 및 25개 공공보장기관에서 서비스 의뢰 활용, 단계적으로 보장기관 신규 확대 및 지자체와 공공보장기관, 민간시설·기관 간 정보연계 확대 추진

〈'22. 12월말 기준 25개 공공보장기관〉

순번	기관명	지원서비스
① 기관→지자체 단방향 서비스 의뢰		
1	국민연금공단	노후준비 지원
2	병무청	생계곤란 사회복지요원, 병역의무자
3	국립암센터	보건/의료 지원
4	경찰청	범죄 피해자 및 가족 지원
5	응급안전지원센터	독거노인, 중증장애인 지원
6	국가보훈처	국가유공자 지원
② 지자체↔기관 양방향 서비스 의뢰		
7	고용복지+센터	고용 지원
8	나공사	주거 지원
9	서민금융진흥원	서민금융 지원
10	정신건강복지센터	정신질환, 자살예방, 중독관리 대상자 지원
11	장애인고용공단	장애인 고용 지원
12	신용회복위원회	채무조정 지원
13	국민건강보험공단	재난의료비 지원 지역사회통합돌봄(요양병원 퇴원환자연계, 집중형건강관리 연계)
14	보훈병원 (중앙보훈병원 및 5개 지방보훈병원)	국가유공자, 보훈대상자 의료 지원 * 5개 지방보훈병원(부산, 광주, 대구, 대전, 인천)
15	근로복지공단	산업재해, 근로자 생활안정자금
16	경기복지재단	경기서민금융복지지원센터 서민금융지원
17	공주의료원	보건/의료 지원
18	속초의료원	
19	안동의료원	
20	경기의료원(수원, 이천)	
21	마산의료원	
22	순천의료원	
23	천안의료원	
24	서귀포의료원	
25	제주의료원	

## 다. 서비스의뢰 절차 및 지자체 역할

### □ 기관 → 지자체 서비스 의뢰

- (개요) 보장기관에서 복지 욕구가 있는 대상자를 의뢰하고, 지자체가 복지 욕구에 맞는 지자체 복지서비스(공적급여, 긴급복지, 서비스 연계, 사례관리) 제공
- (서비스의뢰 절차)



- (지자체 역할) 서비스 의뢰 건에 대해 가능한 14일 이내 유선연락 후 의뢰접수 처리하고 상담을 통해 대상자에게 필요한 복지가 누락되지 않도록 서비스 제공

#### ① 의뢰 접수

- 행복이음 화면에서 타 부처(기관) 서비스 의뢰 요청 내용 확인

행복이음 접근방법

① 서비스접수·제공 > 서비스접수 > 서비스·상담의뢰접수  
 ② 초기상담 > 알림 메시지

☞ 서비스·상담의뢰접수 (1199) (UWSR11990)

의뢰유형:  전체     대상자유형     서비스유형     사례관리유형

접수상태:  전체     미접수     반려     단송달변

[조회]

전체	발정부	보전소	복지시설	지매안상센터	복지로	콜센터	지자체	청소년상담
접수 14 미접수 7 반려 0	접수 6 미접수 2 반려 0	접수 0 미접수 0 반려 0	접수 0 미접수 0 반려 0	접수 0 미접수 0 반려 0	접수 7 미접수 6 반려 0	접수 1 미접수 0 반려 0	접수 0 미접수 0 반려 0	접수 0 미접수 0 반려 0

조회결과 (총 21건) (단위: 개) [다음표]

의뢰 상태	의뢰유형	의뢰접수구분	의뢰기관유형	의뢰기관	관리행정동	의뢰일자	접수상태	접수/반려일자	접수자	대상자명	생년월일	나이	전화번호	의뢰자명	의뢰자
▲	대상자유형	발정부유형	신용회복위원회	서울특별시...	2023-01-10	미접수									
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	서울특별시...	2023-01-10	미접수									
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	서울특별시...	2023-01-10	미접수									
▲	대상자유형	발정부유형	신용회복위원회	서울특별시...	2023-01-10	미접수									
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	서울특별시...	2023-01-10	의뢰접수	2023-01-10								
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	서울특별시...	2023-01-09	미접수									
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	서울특별시...	2023-01-07	미접수									
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	신용회복위원회	서울특별시...	2023-01-05	의뢰접수	2023-01-05							
▲	대상자유형	발정부유형	발정부	서울특별시...	2023-01-04	의뢰접수	2023-01-05								
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	서울특별시...	2023-01-04	의뢰접수	2023-01-05								
▲	대상자유형	발정부유형	신용회복위원회	서울특별시...	2023-01-03	의뢰접수	2023-01-05								
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	서울특별시...	2023-12-21	미접수									
▲	대상자유형	발정부유형	신용회복위원회	서울특별시...	2023-12-21	의뢰접수	2023-01-04								
▲	대상자유형	복지로도움...	복지로	서울특별시...	2023-12-21	의뢰접수	2023-12-22								
▲	대상자유형	발정부유형	한국교통복지서비스공단 중앙	서울특별시...	2023-12-21	의뢰접수	2023-12-27								

▲ 최근 의뢰된 상담 (7일 이내)   
 ▲ 도용유형 (신용상담)   
 ▲ 도용유형 (신용 조차)   
 ▲ 복지서비스의뢰

☞ 초기상담   
 ☞ 접수현황   
 ☞ 공적서비스관리   
 ☞ 담당자관리

- 서비스 의뢰 요청내용을 참고하여 대상자에 대한 방문·유선연락을 통해서 원하는 지원과 희망하는 복지서비스를 파악하고 행복이음 서비스의뢰 접수·반려 의견 등록

⇒ 접수·반려의견은 서비스 의뢰를 요청한 의뢰기관으로 전달되어 민원인 상담 시 활용되므로 가능한 의뢰 대상자에 대한 향후 조치내용 등 상세 작성 요청

- 서비스 의뢰 처리는 읍·면·동의 초기상담 권한이 있는 복지공무원이 수행 가능

### ② 초기상담 진행

- 행복이음에서 서비스 의뢰 접수한 의뢰대상자의 기본 정보, 복지욕구, 상담 내용 등을 토대로 초기상담을 진행

⇒ 읍·면·동에서 제공 가능한 복지서비스를 사전에 검토

- 서비스 의뢰 접수 건을 선택 후 초기상담을 진행한 경우는 초기상담 접수경로가 '범정부 서비스 의뢰'로 선택됨

### ③ 복지서비스 제공

- 의뢰 대상자 욕구에 따른 지자체 공적급여, 긴급복지, 민간서비스 연계, 사례관리 등 복지 서비스를 제공

⇒ 서비스 유형에 따른 처리단계별 처리내용은 서비스 의뢰를 요청한 의뢰기관으로 전달되어 민원인 상담 시 활용

### ● (활용사례)

#### ④ (장애인고용공단 → 지자체 복지서비스 의뢰)

“지자체 복지서비스 의뢰로 육아·경제 문제로 구직활동이 어려움을 딛고 구직 성공”

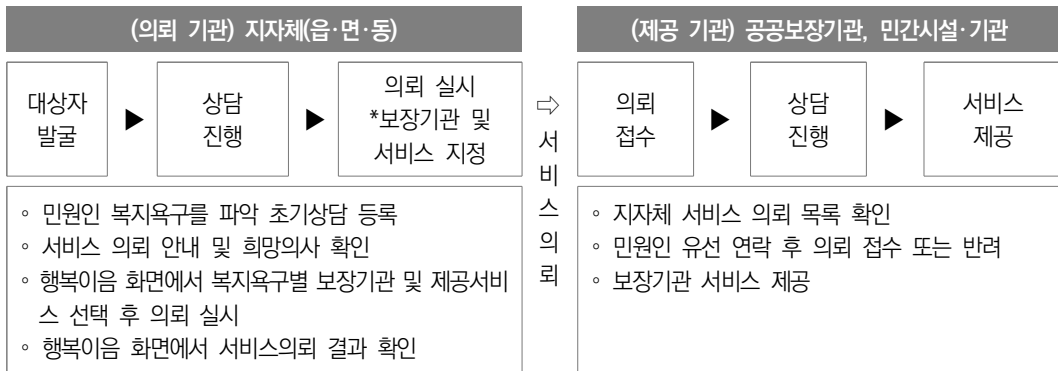
- 장애인고용공단 지사를 방문한 장애인 A씨(시각장애 4급)는 12살, 14살 두 명의 자녀를 홀로 키우는 여성가장으로 육아와 경제적 문제로 취업이 쉽지 않음. 공단 담당자는 취업이 되기 위해서는 생계비, 양육비, 학습지원 등 복지서비스를 제공받아 구직 요건이 개선되어야 한다고 판단했고, 사회보장정보시스템 서비스의뢰를 통해 관할 지자체(읍·면·동)에 복지서비스를 의뢰

☞ 주민센터 복지공무원은 공단에서 의뢰된 A씨를 상담 후 통합사례관리 대상자로 선정, 생필품 지원 및 자녀들에게는 '드림스타트 사업(학습지원)'을 지원함으로써 경제 여건 및 방과 후 시간 육아 부담이 현격히 개선되었고 이후 공단의 지속적 취업알선으로 본인 원하는 사업체(○○교육)에 입사함.

□ 지자체 → 기관 서비스 의뢰

- (개요) 지자체가 민원인의 복지 욕구에 따라 보장기관과 서비스를 선택하여 서비스 의뢰하면 보장기관은 의뢰된 대상자에게 지자체가 요청한 서비스를 제공
  - 범정부 공공보장기관 외에도 보건소, 사회복지시설 등 민간시설·기관에 서비스 의뢰 가능

● (서비스 의뢰 절차)



● (지자체 역할)

① 대상자 발굴

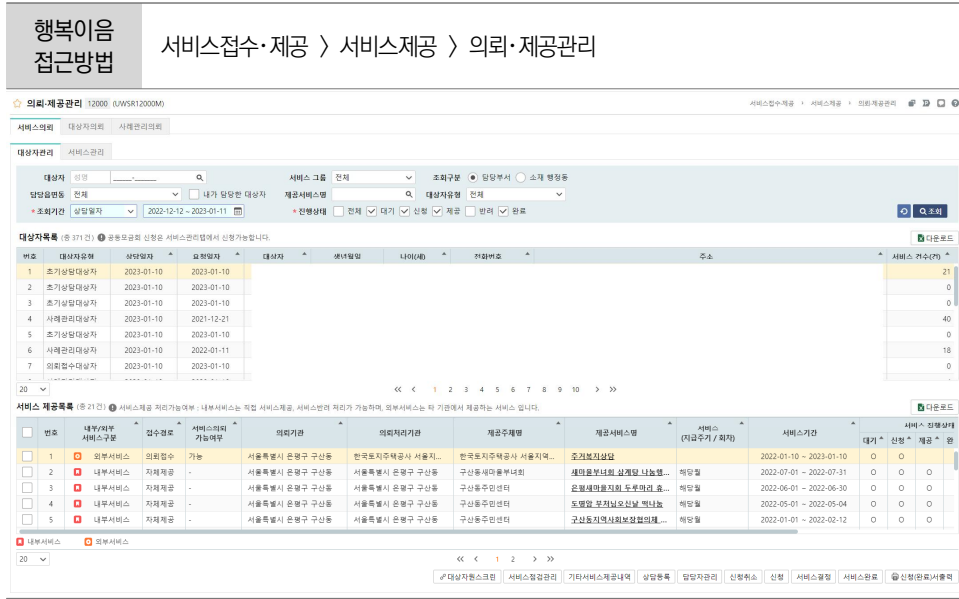
- 행복이음에서 민원인의 기본 정보, 복지욕구, 상담 내용 등을 토대로 초기상담을 진행 ⇒ 읍·면·동에서 제공 가능한 복지서비스를 사전에 검토

② 의뢰 실시

- 행복이음에서 민원인의 복지욕구에 대한 타 부처(기관)의 제공서비스 의뢰 신청

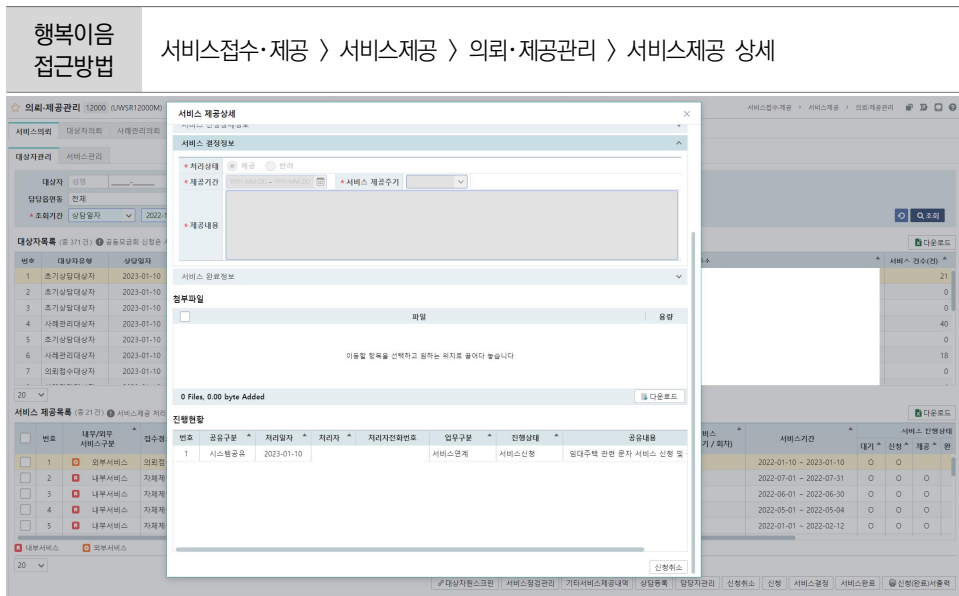


○ 부록 서식 및 참고자료



③ 서비스 제공 결과 확인

- 행복이음 화면에서 서비스 의뢰 등록한 건에 대한 타 부처(기관)의 처리 결과 확인



\* 의뢰·제공관리화면에서 보건소, 범정부, 사회복지시설 등 민간시설·기관에 서비스의뢰한 처리 결과 확인 가능

● (활용사례)

① (지자체 → 서민금융진흥원 서비스 의뢰)

“서민금융진흥원 서비스 의뢰를 통해 고금리 대출을 저금리 대출로”

- 자녀3명을 키우고 있는 한부모 가정으로 월세 및 생계비 마련을 위해 보험·캐피탈 대출, 현금서비스 등 고금리(10%~15%)의 대출을 받아 생활하고 있었음. 지자체에서 주거급여와 생계비 지원에 대해서는 지원가능하나, 고이율 대출 해결이 필요하여 서민금융진흥원으로 “서민금융종합상담” 의뢰함.

☞ 서민금융진흥원에서 B씨에게 “서민금융종합상담”을 통해 취약계층자립자금을 지원받아 기존 고금리 대출(10%~15%)을 완납하고, 저금리(3%)로 생활자금을 마련하였음.

② (지자체 → 신용회복위원회 개인채무조정 상담 의뢰)

“지자체 채무조정 상담 의뢰로 채무부담도 줄이고 정상적 신용활동의 궤도에 안착”

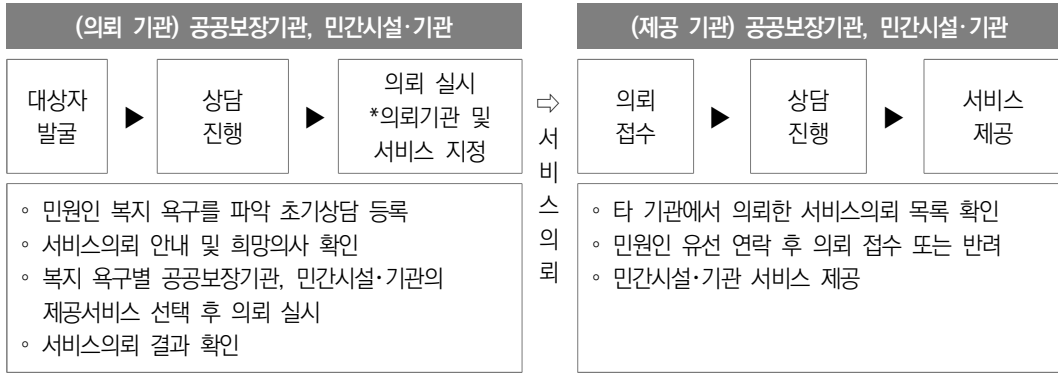
- 경기도 오산시 대원동행정복지센터에서 신용회복위원회 수원지부로 채무조정 연계된 A씨는 기초 수급자로 신용카드와 대부업체 채무 약 1억 2,000만원이 지속적으로 연체되어 은행 거리가 정지되고 심한 채무 추심을 받는 등 생활에 많은 어려움을 겪고 있었음.

☞ 신용회복위원회 심사역은 행정복지센터에서 의뢰된 A씨를 상담 후 개인워크아웃 접수를 안내했고, 원금의 64%를 감면하여 약 2,200만원의 채무를 장기간 분할상환 할 수 있도록 지원하였음. 접수 이후 채권 추심이 중단되고, 통장 거래도 가능해져 신용문제를 겪었던 신청인의 어려움이 완화됨.

□ 기관 → 기관 서비스의뢰

- (개요) 공공보장기관 및 민간시설·기관에 방문한 민원인의 복지 욕구에 따라 공공 보장기관, 민간시설·기관의 서비스를 선택하여 서비스의뢰하면 의뢰받은 기관에서 의뢰된 대상자에게 의뢰한 기관이 요청한 서비스를 제공

● (서비스의뢰 절차)



● (의뢰기관 역할)

① 대상자 발굴

- 공공보장기관, 민간시설·기관에서 민원인의 기본 정보, 복지 욕구, 상담 내용 등을 토대로 초기상담을 진행 ⇒ 타 공공보장기관, 민간시설·기관에서 제공 가능한 복지서비스를 사전에 검토

② 의뢰 실시

- 행복이음(공공보장기관), 희망이음(민간시설·기관)에 민원인의 복지 욕구에 대한 민간시설·기관의 제공서비스의뢰 신청

공공 보장기관	행복이음 접근방법	법정부 서비스의뢰 > 법정부 의뢰 신청 및 처리 > 서비스의뢰 신청 > [기관의뢰] 선택																								
<p>서비스의뢰 신청 11300 (USRM11300M)</p> <p>지방자치단체 &gt; 기관의뢰</p> <p>의뢰신청기관담당자정보 *의뢰신청기관 담당자 정보입니다. *의뢰신청기관 담당자 정보입니다.</p> <p>의뢰신청자: - 의뢰일자: 2023-01-12 의뢰기관구분: 가정위탁지원센터 의뢰기관명: 한*... *의뢰기관명</p> <p>담당자: 이... 담당자전화번호: 02 - 1670 - 0129 담당자휴대전화번호: - 담당자업무사용자명: 사용자 *의뢰기관명</p> <p>의뢰대상자정보 *전환번호 또는 복지번호를 입력 하시면 자동으로 입력됩니다.</p> <p>*대상자: - *생년월일: - *성별: <input type="radio"/> 남 <input type="radio"/> 여</p> <p>*전화번호: - *환자번호: - *환자주소: - *환자전화: -</p> <p>*관리담당자: - *관리담당자전화: -</p> <p>서비스의뢰정보</p> <p>상담내용</p> <p>*서비스의뢰신청서 및 개입정보동의서 *의뢰할 목적을 선택하고 원하는 위치를 알려주세요. *서비스의뢰신청서 및 개입정보동의서 *신청정보를 부위 작성받은 서비스의뢰 신청서를 참조하여 보강하실 수 있습니다.(20230112)</p> <p>제공서비스정보</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>서비스분류</th> <th>제공서비스명</th> <th>제공기관</th> <th>담당자명</th> <th>연락처</th> <th>주소</th> <th>요청내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8">*제공서비스목록</td> </tr> <tr> <td colspan="8">*제공서비스 요청내용</td> </tr> </tbody> </table> <p>*제공서비스 목록을 선택하면 활성화 되고 입력한 내용은 자동 반영됩니다.</p>			번호	서비스분류	제공서비스명	제공기관	담당자명	연락처	주소	요청내용	*제공서비스목록								*제공서비스 요청내용							
번호	서비스분류	제공서비스명	제공기관	담당자명	연락처	주소	요청내용																			
*제공서비스목록																										
*제공서비스 요청내용																										



### ③ 서비스 제공 결과 확인

- 행복이음(공공보장기관), 희망이음(민간시설·기관)에서 서비스의뢰 등록한 건에 대한 민간시설·기관의 처리 결과 확인





● (활용사례)

① (종합복지관 → 서민금융진흥원, 한국토지주택공사 서비스의뢰)  
“종합복지관 서비스의뢰를 통해 금융부채 해소 및 임대주택 서비스 제공”

- 종합복지관에서 사업실패로 쪽방에 거주하는 A씨에게 금융채무 문제 및 주거문제 해결이 필요하여 서민금융진흥원 “서민금융종합상담”과 한국토지주택공사 “주거복지상담” 의뢰함.
  - ☞ A씨에게 서민금융진흥원에서 “서민금융종합상담”을 통해 저 금리대출 전환, 금융교육을 제공 하였으며, 한국토지주택공사는 임대주택알림서비스 제공 및 주거지원서비스 제공.

② (병무청 → 정신건강복지센터 서비스의뢰)  
“병역의무자에 대한 심리지원 서비스의뢰를 통한 청년 정신건강문제 조기 해결”

- 정신건강/심리문제로 병역이행이 어려워 전역을 앞둔 병역의무자 C씨에 대해 병무청에서 전역 이후 안정적인 사회적응을 위해 정신건강복지센터로 서비스의뢰 요청
  - ☞ 정신건강복지센터 C씨에게 심리상담서비스 제공 및 병원치료를

## □ (기관별 제공서비스)

### ① 고용복지+센터

제공서비스	서비스 설명
실업급여	- 근로자가 이직하여 근로의 의사 및 능력을 가지고 있음에도 불구하고 취업하지 못한 상태에서 적극적인 재취업활동을 하는 경우 지급하는 급여 * 실업급여는 『구직급여』와 『취업촉진수당』으로 분류되며, 취업촉진수당은 조기재취업수당, 직업능력개발 수당, 광역 구직활동비, 이주비가 있음
직업훈련	- 실업자, 자영업자 등의 자율적인 직업능력개발을 지원하기 위하여 내일배움카드를 발급하고, 일정금액의 훈련비를 지원하여 직업능력개발 훈련에 참여할 수 있도록 하며, 직업능력개발관련 훈련이력을 종합적으로 관리
직업진로 상담지도	- 다양한 직업 탐색 및 효과적인 취업기술을 습득, 자신감을 회복하여 신속히 취업 할 수 있도록 다양한 프로그램 운영
취업지원 및 상담	- 구직자에게 취업지원 서비스를, 구인업체에게는 구인업체 인력지원 서비스를 제공

### ② LH 공사 (마이홈상담센터 56개소)

제공서비스	서비스 설명
주거복지상담	- (마이홈상담센터) 임대주택, 주거급여, 주택금융 등 정부 주거지원 정책에 대한 맞춤형 주거복지 상담 서비스 지원

③ 서민금융진흥원 (서민금융통합지원센터 50개소)

제공서비스	서비스 설명		
서민금융 종합상담 (맞춤대출 서비스 등)	- 저소득·저신용자 대상 정책 서민금융 상품 및 제도안내와 휴면예금·보험금 조화·지급, 본인의 부채를 분석하여 최적의 맞춤형 상담 서비스를 제공		
고금리부채 상담	- 현재 소득이 있고, 연체가 없는 서민들을 대상으로 정책 서민금융 상품 및 민간 금융회사의 일반 신용대출 상품(250개 상품)을 비교·분석하여 본인에게 가장 적합한 대출 상품을 안내·신청 - 과도한 채무로 채무경감이 필요한 경우 채무조정 등 연계서비스 제공		
자영업자 무료 컨설팅	- 경영진단이 필요한 자영업자에게 서민금융진흥원 소속의 전문 컨설턴트가 맞춤형 컨설팅 서비스를 무료로 제공		
	<b>지원 내용</b> 상권 및 입지분석, 경영진단, 사업성분석, 홍보 및 마케팅, 점포운영, 프랜차이즈, 고객 서비스, 인테리어 및 익스테리어, 세무·회계 등		
	<b>수행 방법</b> 담당 컨설턴트가 사업장을 2회 방문해 경영진단, 상권분석 장·단기과제 등을 포함한 맞춤형 보고서 제공		
	<b>지원 업종</b> 음식점, 편의점·슈퍼마켓, 의류도소매(악세사리 포함), 화장품도소매, 기타 도소매, 이·미용(네일아트포함), 세탁업, 자동차 관련업, IT관련업 (온라인쇼핑몰포함), 오락·문화·운동 관련업, 기타 서비스업 등 전 업종		
<b>비 용</b>	신청자 부담은 없으며, 전액 서민금융진흥원에서 지급		
저소득층아동보험 상담	- (보험료 무료) 한부모가족의 만 17세 이하 아동과 그 부양자(친권자) 중 아래 두 가지 조건을 모두 충족한 자(한부모가족 아동양육비 지원 대상자, 생계/의료급여 대상자가 아닌 자)		
	<b>구 분</b>	<b>보 장 내 용</b>	<b>보장금액</b>
	부양자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 질병/상해 후유장해(3~100%)</li> <li>• 대중교통 상해 후유장해</li> </ul>	3,000만원
	아 동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상해 후유장해(3~100%)</li> <li>• 대중교통 상해 후유장해</li> </ul>	3,000만원
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 질병 후유장해(3~100%) *만 15세 미만 아동 제외</li> </ul>	3,000만원
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입원일당(상해/질병), 출산제외</li> </ul>	3만원
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 골절진단비(치아파절 포함)</li> </ul>	7만원
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 암진단비(재진단 제외)</li> </ul>	1,000만원
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수술비    • 식중독 입원일당(입원4일 이상 시)</li> </ul>		10만원	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탈구, 신경손상, 압착손상, 위로금</li> </ul>		30만원	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폭력피해 위로금</li> </ul>	100만원		

④ 지방의료원 (수원, 공주, 마산, 속초, 순천, 안동, 천안, 서귀포\*)

제공서비스	서비스 설명
상담서비스	심리사회적·경제적 상담, 퇴원계획상담, 지역사회 자원연결 상담 서비스 제공
외래서비스	의뢰 환자에게 외래 의료서비스 지원
입원서비스	의뢰 환자에게 입원 의료서비스 지원
응급서비스	의뢰 환자에게 응급 의료서비스 지원
가정간호	거동이 어려운 환자 가정간호 및 방문간호 서비스 지원
호스피스 완화의료	호스피스 완화의료 서비스 지원
재활치료 지원	의뢰환자에게 재활치료 서비스 지원
보호자 없는 병실	보호자 및 개인 간병인이 없는 환자 포괄간호서비스 제공
간병서비스 지원 및 연계	보호자 없는 환자에게 공동 간병인 인력 지원 서비스
원내진료비 지원	경제적 어려움이 있는 환자에게 진료비 지원
차량지원서비스	거동이 어려워 병원에 내원할 수 없는 경우 차량 이송지원 및 연계
원내물품지원	응급입원, 무연고 환자 등에게 치료에 필요한 물품지원
만성질환관리 프로그램	만성질환관리 프로그램 등록 및 개별 교육 상담, 정기조사
금연교육	금연교육 프로그램 제공
고령자 지원	만 65세 이상의 저소득층, 국가지원사업 대상자 의료서비스, 의료비, 물품지원
저개발국 환자 지원	저개발국 환자 의료서비스, 의료비, 물품 지원
외국인 노동자 지원	외국인 노동자 의료서비스, 의료비, 물품지원
행려환자 지원	노숙자 환자 의료서비스, 의료비, 물품 지원
북한이탈주민 지원	북한이탈주민 의료서비스, 의료비, 물품지원

\* 제공서비스는 지방의료원 특성에 따라 다를 수 있음

⑤ 지역 정신건강복지센터

제공서비스	서비스 설명
중증 정신질환 상담 (성인)	만 19세 이상의 정신 질환자에 대한 적절한 치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원서비스 (단, 간질, 정신지체, 치매는 제외)
아동·청소년 상담	만 18세 이하의 정신질환자에 대한 적절한 치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원서비스 (단, 간질, 정신지체, 치매는 제외)
자살예방 상담	자살 가능성이 있는 사람 또는 주변인을 대상으로 정신적 문제를 해소, 치유할 수 있도록 상담지원서비스(자살유가족, 자살고위험군 포함)
중독관리 상담	중독으로 치유지원이 필요한 대상자에게 적절한 재활치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원 서비스



⑥ 장애인고용공단

제공서비스	서비스 설명
취업지원 및 상담	장애인고용공단에서 구직자와 구인업체에게 취업알선, 취업성공패키지, 중증장애인 지원고용, 중증장애인 인턴제, 장애인학생 취업지원 등 다양한 취업지원 서비스를 제공

⑦ 보건소

제공서비스	서비스 설명
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), 임산부, 출산·수유부 대상 영양교육 및 보충식품 제공
난임부부 시술비 지원	난임부부에게 체외수정시술 및 인공수정시술 시술비 지원 * 대상 제한 : 전국 가구 월평균소득 150% 이하
필수예방접종비용 국가지원	어린이(만 12세 미만) 대상 국가필수예방접종 접종 지원
선천성대사이상 검사 및 환아 관리	신생아 대상 선천성대사이상검사 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 선천성 이상아 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	치아의 결손으로 음식물 섭취가 자유롭지 못한 저소득층 노인 대상, 의치(틀니) 보급
노인건강진단	저소득 노인(만 65세 이상) 대상, 노인건강진단 제
노인 안검진 및 개안수술	만 60세 이상 노인(저소득층 우선) 대상, 정밀 안저검사, 안압검사, 굴절검사, 각막곡률 검사 등 지원 및 백내장, 망막질환, 녹내장 등 질환자 수술비 지원
아동, 청소년 정신보건	아동·청소년기정신건강문제의 예방, 조기발견 및 상담·치료지원

⑧ 근로복지공단

제공서비스	서비스 설명
산업재해 상담	업무상의 사유에 따라 4일 이상의 요양이 필요한 노동자의 부상·질병·장해 또는 사망발생시 각종 치료비와 급여 등을 보상에 주는 사회보장제도 - 업무상 사고, 업무상 질병, 출퇴근 재해
근로자 생활안정자금	소속 사업장에 3개월 이상 재직 중인 근로자(특수형태근로종사자 포함)를 대상으로 용자 사유 발생 시 낮은 이율의 용자를 제공해주는 서비스 - 혼례비, 자녀 학자금, 의료비, 부모 요양비, 장례비, 생계비 등

⑨ 신용회복위원회(서민금융통합지원센터 50개소)

제공서비스	서비스 설명				
연체전 채무조정 (신속채무조정)	<p>채무를 정상적으로 상환하기 어려운 분들에게 일정기간 채무상환을 유예하거나 상환기간을 연장 하는 등의 채무조정을 지원합니다.</p> <table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> <li>- 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전 채무조정(신속채무조정)' 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>지원내용</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체이자 감면</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능</li> </ul> </td> </tr> </table>	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> <li>- 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전 채무조정(신속채무조정)' 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자</li> </ul>	지원내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체이자 감면</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능</li> </ul>
	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> <li>- 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전 채무조정(신속채무조정)' 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자</li> </ul>			
지원내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체이자 감면</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능</li> </ul>				
이자율 채무조정 (프리워크아웃)	<p>채무상환부담이 크신 분들에게 이자율 인하, 상환기간 연장 등을 통해 금융채무불이행자가 되지 않도록 도와드립니다.</p> <table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 초과 90일 미만</li> <li>- 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>지원내용</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능</li> </ul> </td> </tr> </table>	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 초과 90일 미만</li> <li>- 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> </ul>	지원내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능</li> </ul>
	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 초과 90일 미만</li> <li>- 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> </ul>			
지원내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능</li> </ul>				

제공서비스	서비스 설명			
채무조정 (개인워크아웃)	채무상환부담이 커 장기연체 중이신 분들에게 채무감면, 상환기간 연장 등을 통해 안정적인 채무상환을 도와드립니다.			
	<table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 3개월 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>지원내용</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체이자 및 이자 전액 감면</li> <li>- 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면</li> <li>- 최장 8년 범위 내 상환기간 연장</li> </ul> </td> </tr> </table>	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 3개월 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> </ul>	지원내용
지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 3개월 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> </ul>			
지원내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체이자 및 이자 전액 감면</li> <li>- 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면</li> <li>- 최장 8년 범위 내 상환기간 연장</li> </ul>			

⑩ 보훈병원\*(중앙보훈병원 및 5개 지방보훈병원-부산, 광주, 대구, 대전, 인천)

제공서비스	서비스 설명
복약상담	올바른 복용이 요구되는 특수약품(항암제, 와파린) 사용 환자를 대상으로 복약상담 실시
가정간호	가정간호 대상자의 건강회복 및 질병 재발장지를 위한 진료상담, 예방교육, 병원치료 연계 등 환자의 질병예방 및 효과적 건강관리 강화 (보훈병원으로부터 이동 한 시간 거리 이내)
호스피스 완화의료	호스피스 완화의료 대상 환자 및 환자의 가족에게 전문적인 통증조절과 신체적, 사회경제적, 정서적, 영적 보살핌을 제공하는 서비스
방문물리치료	거동이 불편하여 병원에서 물리치료를 받기 불편한 보훈대상자들의 자택에서 물리치료 제공(서울 및 경기도 남양주, 하남, 구리, 성남시, 용인시, 광주시 거주 보훈대상자)
방문인지 작업치료	거동이 불편하여 병원에서 인지작업치료를 받기 불편한 보훈대상자들의 자택에서 인지작업치료 제공(서울 및 경기도 남양주, 하남, 구리, 성남시, 용인시, 광주시 거주 보훈대상자)
방문보장구	보철구 지급대상 보훈대상자에게 방문하여 보장구 올바른 사용법 안내, 보장구 수리 등
치매예방서비스	치매 사전검사, 고위험군 선별 및 치매 관련 시설, 장기요양서비스 등 복지 정보 제공
의료비지원	의료비 지원 기준에 해당하는 대상자에 대한 의료비 지원
보훈의집	지방 등 원거리에서 보훈병원을 이용하는 보훈대상자를 위해 병원 인근 임시거주용 공동생활주택 '보훈의집' 일시 제공
무료간병	무료 간병 지원 기준에 해당하는 대상자에 대한 무료 간병 지원
사회복지 프로그램	보훈병원 내 제공되고 있는 사회복지프로그램 연계
케어매니저 상담	보훈병원 케어매니저(의료사회복지사, 간호사)와 상담을 통한 복지의료서비스 연계
진료연계	보훈병원 진료상담(T.02)2225-1234) 콜센터 연계

\* 제공서비스는 지방보훈병원 특성에 따라 다를 수 있음

⑪ 경기복지재단(경기서민금융복지지원센터)

제공서비스	서비스 설명
금융복지	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 채무조정제도(개인회생, 파산면책, 신용회복, 국민행복기금(채무조정), 채무협상 등) 지원</li> <li>- 재무상담(재무설계 등) 지원</li> <li>- 채무자 지원(채무자대리인제도 지원, 불법 사금융·불법 채권추심 신고 등)</li> <li>- 찾아가는 채무, 재무 상담</li> <li>- 금융교육(재무건전성, 피해예방, 사고예방 등)</li> <li>- 복지상담(복지서비스, 복지연계, 일자리 안내 등) 지원</li> </ul>

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

사례관리 사업 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(읍·면·동 해결가능) 의뢰

실천을 위한 Tip

- 읍·면·동 대상으로 사례관리 교육 및 상담기록 가이드 제공
  - ☞ 읍·면·동 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 연계제공이 필요한 자
- 특히, 빈곤계층의 경제적 위기 해소 및 빈곤예방 대상(고용-복지 연계 중심)

② 사례관리 의뢰내용

- 대상자의 기본사항(가구유형, 주거사항, 가족사항, 가구유형, 연락처, 대상자의 특성 등)
- 대상자의 문제 및 상황에 대한 구체적인 내용 기록(안전 건강, 일상생활 유지, 가족관계, 사회관계, 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 사례관리 대상가구와 서비스 연계 가구로 선정하기 위한 심층조사 단계
- ▶ 초기상담을 기초로 기본 정보 및 주요 문제(욕구)에 대한 근거 등을 확대해 나가고, 확보된 정보를 통해 전문적인 사정(Assessment)을 하고 이를 통해 사례관리 목표 수립의 근거를 마련

### ▶ 대상자에 관한 정보수집 미흡으로 인한 심층적 사정 한계

전반적인 대상자의 정보 수집이 불충분하거나, 대상자의 문제나 욕구와 관련 있는 주요 정보가 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, 서비스 제공계획 수립 시, 우선순위 결정, 사례종결 시 종결의 적정성 판단 기준 등으로 활용
- ☞ 사회복지 실천현장에서 자주 활용되는 조사 척도 등을 활용 가능

### ① 욕구조사 수행방안

#### Ⅰ 준비사항

- 욕구조사를 위한 대상자와의 방문일정 협의
- 대상자와 관련한 사전 정보 수집(행복이음, 의뢰주체, 지역주민 등)
- 특정 문제를 가진 대상자에 대한 접근일 경우에는 전문 기관을 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 라포 형성이 안 된 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 절차마다 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

① 정신질환, 알콜, 가족폭력 등 특수한 문제를 가진 사례나 ② 고도의 전문적 접근(치료, 전문프로그램 등)이 필요한 경우 ③ 비자발적 대상으로 전문 슈퍼비전이 필요한 경우 등은 사례관리의 효과성 제고를 위해 민관 협력에 기반한 통합사례회의 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 받고자 하는 내용을 명확하게 제시하여 사례회의 진행
- 민관협력을 위해 지역사회보장협의체의 분과별 위원 적극 활용

#### ① 사례회의의운영(고려사항)

- 사례회의의 주기 : 정기 vs 수시
- 참석자 : 전체 vs 일부
- 적정 사례 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 사례관리 가구, 서비스 연계 가구, 미선정(제외) 가구로 구분·선정
- ▶ 대상자 선정결과를 통보하고, 사례관리 가구에는 개인정보활용 동의 및 서비스에 대한 안내 시행

### ■ 부적절한 대상자를 선정하는 경우

사례관리 대상과 서비스 연계 대상자의 구분에 대한 모호, 여러 개의 단순 서비스가 필요한 대상자를 사례관리 대상자로 선정하는 사례 다수

#### ● 작성 사례

- 여러 개의 단순서비스 연계 대상자  
(도시락 서비스와 도배 서비스만 필요한 대상자)
- 시설(병원) 입소 대상, 욕구가 미확인된 기초수급신청자 등

### ① 대상자 구분

#### Ⅰ 준비사항

- 사례관리 대상자 : 복합적인 문제와 욕구를 가진 대상으로 1개월 이상의 통합적 사례 관리가 필요한 대상
- 서비스 연계 대상 : 단순한 서비스 연계를 통해 문제(욕구)의 해결이 가능한 대상으로 1개월 미만 관리가 필요한 대상



## 5 목표 및 서비스 제공계획 수립

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

### ■ 사례관리 목표 수립 및 목표의 장·단기 구분 미흡

욕구 사정의 불충분, 사례관리 담당자의 실천 기술 미숙으로 인한 목표달성의 부적절

#### ● 작성 사례

- 제공해야 할 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 불일치한 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 서비스 제공이 불균형적으로 이뤄진 경우-목표영역인 ‘안전’과 ‘경제’ 중 ‘경제’ 부분만 서비스 제공이 집중되고, ‘안전’은 서비스 제공이 이뤄지지 않은 경우
- 물품지원, 정보제공 등 단편적인 서비스 제공만으로 한정

### ① 목표달성 시 고려사항

- 목표달성 가능성
- 구체성
- 측정가능성
- 장기, 단기목표 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 대상가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표설정

### ③ 서비스 제공 및 이용 동의

- (제공기관) 서비스 기관의 책임자의 서비스 제공 동의
- (이용자) 대상자의 서비스 이용 동의
- ☞ 서비스 이용 동의가 이뤄지지 않을 경우, 대상자 서비스 거부, 중도포기 등 발생 가능성이 높으므로 서비스 제공계획을 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

### ■ 서비스 점검에 있어 대상자 변화에 대한 점검내용 부족

서비스 점검이 서비스 제공 여부에 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(서비스 양, 내용, 품질 등) 점검에 대한 대처 불충분 등

### ① 서비스 점검항목

- (대상자 점검) 대상자 상황변화, 욕구 재사정, 서비스 참여여부, 서비스 양·내용·품질 등에 대한 만족도
- (서비스 점검) 서비스 제공(지원) 계획과 실제 제공내역의 일치, 서비스 제공 여건 변화 여부 등

## 7 종결 및 사후관리

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

### ■ 사례종결 근거 미약

사례관리 목표달성 등 근거가 명확하게 제시되지 못하거나, 일부 서비스 종결을 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

### ■ 읍·면·동 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 지역 내 전문기관에 이관

#### ② 종결 시 주의사항

- 대상자의 종결 수용을 위해 대상자와 사전에 종결 논의
- 종결 후에도 필요 시 도움 요청이 가능함을 안내
- 지속적인 사후관리를 통해 대상자의 문제 재발 및 새로운 욕구에 대응

**참고 4** 우울증 자가진단 도구 PHQ-9

**요즘 관찮으신가요?**

**먼저 읽어주세요!**

1. 이 검사는 정답이 있는 것이 아닙니다. 자신의 상태에 대해 솔직하게 응답해주시면 됩니다.
2. 이 검사를 통해서도 정확한 진단을 내리기 어렵습니다. 다만, 점수가 10점 이상일 경우 전문가의 진찰을 받으셔야 합니다.
3. 질문에서 ‘지난 2주’는 ‘어제’부터 그 전 2주 동안을 말합니다.
4. 점수가 높을수록 우울증상이 더 심함을 의미합니다.

**질문) 지난 2주 동안 아래 증상들에 얼마나 자주 시달렸습니까?**

문 항	전혀 아니다	여러 날 동안	일주일 이상	거의 매일
1. 일을 하는 것에 대한 흥미나 재미가 거의 없음	0	1	2	3
2. 가라앉은 느낌, 우울감 혹은 절망감	0	1	2	3
3. 잠들기 어렵거나 자꾸 깨어남, 혹은 너무 많이 잠	0	1	2	3
4. 피곤함, 기력이 저하됨	0	1	2	3
5. 식욕 저하 혹은 과식	0	1	2	3
6. 내 자신이 나쁜 사람이라는 느낌 혹은 내 자신을 실패자라고 느끼거나, 나 때문에 나 자신이나 내 가족이 불행하게 되었다는 느낌	0	1	2	3
7. 신문을 읽거나 TV를 볼 때 집중하기 어려움	0	1	2	3
8. 남들이 알아챌 정도로 거동이나 말이 느림. 또는 반대로 너무 초조하고 안절부절 못해서 평소보다 많이 돌아다니고 서성거림	0	1	2	3
9. 나는 차라리 죽는 것이 낫겠다는 등의 생각 혹은 어떤 식으로든 스스로를 자해하는 생각들	0	1	2	3

### □ PHQ-9 검사결과 판별기준

- PHQ-9 검사결과 판별기준은 다음과 같습니다.

총점	우울증상 없음	가벼운 우울증상	중간 정도 우울증 의심	심한 우울증 의심
문항 1~9번의 응답점수 합산(0~27점 분포)	0~4점	5~9점	10~19점	20~29점

양호 (0-4점)	➡	가끔 우울감을 느낄 수 있지만 건강한 마음을 갖고 있습니다.
가벼운 우울증상 (5-9점)	➡	종종 우울감을 경험하지만 위험한 수준은 아닙니다. 정기적인 검진을 통해 건강한 마음을 위한 관리가 필요합니다.
중간정도 우울증 의심 (10-19점)	➡	자주 우울감을 경험하고 있어 전문가의 도움이 필요합니다. 주변에 도움을 요청하거나 전문기관을 찾아가세요.
심한 우울증 의심 (20-27점)	➡	거의 매일 우울감을 경험하며 마음이 많이 힘든 상황입니다. 반드시 전문가의 도움이 필요하니 지금 바로 찾아가세요.

- 특히, PHQ-9 총점이 10점 이상으로 주요우울장애가 의심되거나 또는 9번 문항을 1점 이상으로 응답한 경우(즉, 자살/자해 생각이 있는 경우) 가까운 병·의원(정신건강의학과 등 전문의)에서 진료를 받거나, 정신건강복지센터(또는 정신건강 위기상담전화)에서 상담을 받을 수 있도록 안내해야 합니다.
- 만약, 전문적인 진료나 상담에 의뢰하고자 할 때는 준비된 서식(‘의뢰동의서’)을 이용하여 클라이언트의 동의여부를 분명히 확인하셔야 합니다.
- PHQ-9 검사결과에 대한 상담은 의사 또는 숙련된 정신건강전문가가 실시하여야 합니다. 따라서, 검사결과에 대해서 응답자에게 자세히 설명하는 것은 지양해주시고, 위에 제시된 고위험군에 해당할 경우 보다 전문적인 진단을 받을 수 있도록 안내해 주시기 바랍니다.

## □ 우울증 선별도구 PHQ-9 안내

- PHQ-9란 무엇인가요?
  - 본래 명칭은 Patient Health Questionnaire-9으로 1999년 Spitzer와 그의 동료들에 의해 개발된 우울증 선별도구입니다.
  - PHQ-9은 국·내외 수많은 연구에서 선별도구로서의 타당성과 효율성이 입증되어, 현재 국가건강검진, 국민건강영양조사, 지역사회건강조사 등 주요 검진 및 조사에서 우울증 선별에 사용되고 있습니다.
- 누가 이 검사를 받을 수 있나요?
  - 만 19세 이상의 성인이면 남녀노소 누구나 이 검사를 통해 우울증 의심 정도를 알아볼 수 있습니다.
- 어떻게 구성되어 있나요?
  - 최근 2주간 상태에 대해 묻는 9개의 문항으로 구성되어 있습니다.
  - ‘전혀 아니다’에서 ‘거의 매일’의 응답보기 4개 중 하나를 골라 각 문항에 답하도록 되어 있습니다.
- 검사하는 방법은 어떻게 되나요?
  - 검사를 받는 사람이 직접 답을 작성하는 자기기입식 설문입니다.
  - 다만, 노인이나 시각장애인 등의 경우, 필요 시 설문내용을 숙지한 전문가가 문항을 읽어주고 답변을 기입할 수 있습니다.
  - 만약 위와 같이 면접조사를 진행할 경우, 다음의 조사지침을 준수해야 합니다.
- 조사문항과 응답보기가 적혀 있는 그대로 질문합니다.
- 조사문항과 응답보기를 순서대로, 빠짐없이 질문합니다.
- 유도질문은 하지 않습니다.
- 정확한 응답을 얻기 위한 추가질문(캐묻기) 시, 중립을 유지하고, 응답내용을 왜곡하지 않습니다.
- ‘면접조사 전날로부터 2주 동안’이라는 준거기간을 반드시 말해주어야 합니다. 예를 들어, 면접날이 수요일이라면 어제인 화요일부터 지지난주 수요일까지가 준거기간입니다.
- 각 증상에 며칠 동안 시달렸는지를 질문하는 것이 아니라 얼마나 자주 시달렸는지를 질문합니다.
  - \* 질문 예시 - “1번. 일을 하는 것에 대한 흥미나 재미가 거의 없음. 얼마나 자주 시달리셨나요?  
전혀 아니다, 여러날 동안, 일주일 이상, 거의 매일  
4가지 중에 골라주세요.”

## 의 료 동 의 서

우울증 선별검사(PHQ-9) 결과, 귀하께 보다 전문적인 진단과 서비스가 필요하다고 판단되어 귀하가 정신건강의학과 병·의원(또는 정신건강복지센터 및 자살예방센터)에서 진료(또는 상담)를 받으실 수 있도록 연계해 드리고자 합니다. 이 동의서는 저희가 귀하의 개인정보를 거주하시는 지역 정신건강의학과 병·의원(또는 정신건강복지센터 및 자살예방센터)에 제공하고, 해당기관의 전문가들이 귀하께 연락을 드려 이용하실 수 있는 진료(또는 상담) 서비스를 안내하는 것에 동의하시는지 확인하는 것입니다.

귀하의 개인정보는 개인정보 보호법 등에 따라 비밀 준수 의무 범위 내에서만 활용되며, 목적 이외의 용도로 이용하거나 타 기관에 제공하지 않습니다.

1. 개인정보의 제공에 관한 동의				
사례관리자로부터 본인의 개인정보를 본인이 거주하고 있는 지역의 정신건강의학과 병·의원(또는 정신건강복지센터 및 자살예방센터)에 제공하는 아래의 내용에 대해 설명을 충분히 들었으며, 관련 사항을 제공하는 것에 동의합니다.				
① 정보 활용기관: 본인 거주 지역 정신건강의학과 병·의원, 정신건강복지센터, 자살예방센터				
② 개인정보 제공 목적: 우울증 선별검사(PHQ-9) 결과에 의거하여 필요한 자에게 진료 및 상담 서비스 제공				
③ 제공하는 개인정보 항목: 성명, 주소, 전화번호 등 개인식별정보와 우울증 선별검사(PHQ-9) 결과 자료				
④ 개인정보 보유 및 이용기간: 2년				
⑤ 귀하는 개인정보를 제3자에게 제공하는 것에 대해 동의를 거부할 권리가 있으며, 이 경우에는 전문적인 우울증 관리서비스 제공 대상에서 제외될 수 있습니다.				
동의함 <input type="checkbox"/>		동의하지 않음 <input type="checkbox"/>		
2. 민감정보의 처리에 관한 동의				
우울증 선별검사(PHQ-9) 결과 자료는 민감정보로 사례관리자로부터 개인정보 처리에 관하여 고지 받았으며, 이를 충분히 이해하고 동의합니다.				
동의함 <input type="checkbox"/>		동의하지 않음 <input type="checkbox"/>		
3. 진료(또는 상담) 서비스 안내에 관한 동의				
위에서 제시한 본인의 개인정보를 제공받은 정신건강의학과 병·의원(또는 정신건강복지센터 및 자살예방센터)에서 근무하는 전문가들이 본인에게 연락하여 이용가능한 진료(또는 상담) 서비스를 안내하는 것에 대해 고지 받았으며, 이를 충분히 이해하고 동의합니다.				
동의함 <input type="checkbox"/>		동의하지 않음 <input type="checkbox"/>		
년      월      일				
동의자	성명	(서명)	전화번호	
사례관리자	성명			

**참고 5** 고용 관련 주요서비스

**〈 취업지원 및 직업훈련 지원 〉**

명칭	주요 내용	
국민취업지원제도 (www.work.go.kr/kua)	<ul style="list-style-type: none"> <li>취업을 원하는 사람에게 취업지원서비스를 종합적으로 제공하고, 저소득 구직자에게는 생계를 위한 최소한의 소득 지원. 참여 자격요건을 갖춘 사람에게 고용복지플러스센터에서 관련 취업지원서비스와 수당(비용) 지원</li> <li>※ 2021년 01월 01일 「구직자 취업촉진 및 생활안정지원에 관한 법률」에 근거한, 한국형 실업부조 ‘국민취업지원제도’ 시행</li> </ul>	
	I 유형	II 유형
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(요건심사형) 15~69세 구직자 중 가구 단위 중위소득 50% 이하 &amp; 재산 4억 이하이면서, 취업 경험(최근 2년 이내 100일 또는 800시간 이상)이 있을 것</li> <li>(선발형) 요건심사형 중 취업경험요건을 충족하지 못한 사람(단, 18~34세의 청년은 중위소득 120%이하, 취업경험 무관)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>특정계층: 결혼이민자, 위기청소년, 월 소득 250만원 미만인 특수형태근로종사자, 영세 자영업자 등</li> <li>(청년) 18~34세 구직자</li> <li>(중장년) 35~69세, 중위소득 100%이하</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>구직촉진수당(50만원×6개월) 및 취업지원서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>취업활동비용 및 취업지원서비스 제공</li> </ul>	
자활근로	조건부 수급자, 자활특례자, 일반 수급자 중 희망자(근로 능력 무관), 차상위계층, 전문기술 보유자 등으로 연령기준 만 18세 생일이 속한 달부터 만 65세 참여 원칙(조건부과유예자 제외) 참여자에게 자활근로 유형별 자활근로인건비 지급(시장진입형 1일 8시간, 주5일 근무 58,660원)	
직업훈련 지원 (국민내일배움카드)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지원대상: 국민 누구나 신청 가능                             <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 기존 실업자·재직자로 분리·운영되던 내일배움카드를 국민내일배움카드로 통합 ('20. 1. 1.)</li> <li>※ 다만, 현직 공무원, 사립학교 교직원, 졸업예정자 이외 재학생, 연 매출 1억 5천만원 이상의 자영업자, 월 임금 300만원 이상인 대규모기업종사자(45세 미만) 특수형태 근로종사자 등은 제외</li> </ul> </li> <li>지원한도: 1인당 300~500만원까지, 훈련비의 45~85% 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 140시간 이상 과정 수강 시 훈련장려금(월 최대11만 6천원) 지원</li> </ul> </li> <li>유효기간: 계좌 발급일로부터 5년</li> </ul>	



〈 취업정보 및 관련서비스 제공기관 현황〉

명칭	세부사항	주요내용	담당부처
지역자활센터	www.jahwal.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> <li>현황: 16개 지부, 250개소</li> <li>주요내용: 근로능력 있는 저소득층에게 일할 기회 등 집중적·체계적 자활지원서비스 제공, 수급자·차상위계층의 자활 촉진에 필요한 사업(자활근로, 자활기업 지원) 수행</li> </ul>	보건복지부
고용복지플러스센터	www.workplus.go.kr	<ul style="list-style-type: none"> <li>현황: 171개소(고용센터 2개소, 고용복지플러스센터 98개소, 고용복지센터 30, 출장소 41)</li> <li>주요내용: 구직자 취업지원 서비스 및 구인업체 인력 지원 서비스 제공(취업지원), 근로자 실업급여, 능력개발비용 및 사업주 고용유지, 교육훈련비용 지원 관리</li> </ul>	고용노동부
워크넷	www.work.go.kr ☎1350	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요내용: 전 국민 대상으로 구인·구직·직업진로 정보를 제공하는 공공 취업포털로 공공·민간 일자리에 대한 채용정보, 직업, 진로, 취업가이드, 시간선택제 일자리, 강소기업, 고용복지정책 안내</li> </ul>	고용노동부
여성새로 일하기센터	saeil.mogef.go.kr ☎1544-1199	<ul style="list-style-type: none"> <li>현황: 159개소</li> <li>주요내용: 경력단절여성 및 구직여성 등을 대상으로 직업상담, 구인/구직관리, 직업교육, 인턴십, 취창업 지원, 취업 후 사후관리, 경력단절예방 등을 종합적으로 지원</li> </ul>	여성가족부
시·도 시·군·구별 일자리종합센터	지역별 상이	<p>구직자에 대한 일자리 정보 제공 등</p> <p>* 17개 시·도에 일자리종합센터 배치</p>	지방자치단체
한국장애인고용공단	www.kead.or.kr ☎1588-1519	<ul style="list-style-type: none"> <li>현황: 본부, 고용개발원, 6개 지역본부, 14개 지사, 5개 직업능력개발원</li> <li>주요내용: 장애인이 직업생활을 통하여 자립할 수 있도록 지원하고, 사업주의 장애인 고용을 전문적으로 지원</li> </ul>	고용노동부
장애인고용포털	www.worktogether.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요내용: 고용 장려금, 장애인 구인·구직, 채용정보 제공</li> </ul>	고용노동부
국방전직교육원	www.moti.or.kr ☎1588-9402	<ul style="list-style-type: none"> <li>현황: 1개소</li> <li>주요내용: 전역예정장병을 대상으로 다양한 전직 지원 활동 지원</li> </ul>	국방부

**참고 6** 법률홈닥터

**□ 법률홈닥터는?**

법적 도움을 받기 어려운 서민을 대상으로 법률복지 서비스를 제공하는 법무부 소속 변호사로, 전국 시청·구청·사회복지협의회에 배치되어 법률상담, 법교육, 법률문서작성, 복지연계 등의 서비스를 제공(대표전화 법무부 인권구조과 ☎ 02-2110-3824, 4252)

**□ 지원대상자는?**

기초생활수급자, 장애인, 독거노인, 결혼이주여성, 범죄피해자, 농어촌 주민, 저소득 주민 등 법률적인 도움이 필요하지만 도움을 받기 어려운 서민 대상

**□ 도움을 받을 수 있는 분야는?**

채권·채무, 임대차, 이혼·친권·양육권, 상속·유언, 손해배상, 근로관계·임금, 개인회생, 파산 등 생활법률 전반에 관한 법률서비스

**□ 이용방법은?**

평일 10시부터 17시까지 가까운 기관 연락처로 전화하여 문의, 필요시 예약 후 방문 인터넷을 통한 신청 가능(www.lawhomedoctor.moj.go.kr)

[전국 배치기관 현황]

연번	상세 주소	전화번호
1	서울 강서구 화곡로44나길 72 (화곡동) 강서구청 별관2층 복지정책과	02-2600-6530
2	서울 관악구 관악로 145 (봉천동) 관악구청 8층 법률홈닥터	02-879-7631
3	서울 광진구 자양로 117(자양동) 광진구청 복지정책과	02-450-7408
4	서울 노원구 노해로 437 (상계동) 노원구청 1층 일자리&생활법률 상담센터	02-2116-3508
5	서울 도봉구 노해로 44길 9(쌍문동) 도봉구청 지하1층 종합상담센터	02-2091-3009
6	서울 동작구 장승배기로 161 (노량진동) 동작구청 별관 5층 복지정책과	02-820-9612
7	서울 마포구 월드컵로 212 (성산동) 마포구청 3층 법률상담센터	02-3153-8529

연번	상세 주소	전화번호
8	서울 서대문구 연희로 248 (연희동) 서대문구청 4층 세미나실	02-330-1558
9	서울 마포구 백범로 31길 21 6층 (공덕동) 서울시사회복지협의회	02-2021-1745
10	서울 양천구 목동동로 81 (신정동) 양천구청 해누리타운 5층 복지정책과	02-2620-3352
11	서울 은평구 은평로 195 (녹번동) 은평구청 구의회 3층 법률상담실	02-351-7020
12	서울 종로구 삼봉로 43 (수송동) 종로구청 본관 3층 기획예산과 무료법률상담실	02-2148-1384
13	서울 중랑구 봉화산로 179(신내동) 중랑구청 복지정책과	02-2094-1623
14	인천광역시 강화군 강화대로 394 강화군청 지킴이센터 2층	032-932-7179
15	인천광역시 미추홀구 독정리로 95(송의동) 미추홀구청 법률상담실	032-880-5910
16	인천광역시 남동구 용천로 208 (간석동) 인천광역시사회복지회관 503호 인천광역시사회복지협의회	032-437-7432
17	인천광역시 서구 서곶로 307 (심곡동) 서구청 법률상담실	032-880-5896
18	경기도 광주시 행정타운로 50 (송정동) 광주시청 법률상담실	031-760-3795
19	경기도 고양시 덕양구 화중로 104 고양시 덕양구청 5층 법률상담실	031-8075-5600
20	경기도 광명시 시청로 20 (철산동) 광명시청 지하 1층 종합민원실 복지정책과	02-2680-6350
21	경기도 남양주시 경춘로 1037 (금곡동) 남양주시청 신관 2층 복지총괄과	031-590-8721
22	경기도 동두천시 방죽로 23 동두천시청 1층 민원봉사과	031-860-2036
23	경기도 성남시 중원구 성남대로 997 (여수동) 성남시청 2층 무한돌봄센터	031-729-2493
24	경기도 수원시 권선구 권선로 768 (권선동) 1층 수원시휴먼서비스센터 수원시사회복지협의회	070-7878-9365
25	경기도 안산시 단원구 화랑로 387 (고잔동) 안산시청 1층 희망두드림복지상담실	031-481-2592
26	경기도 안성시 시청길25 (봉산동) 안성시청 본관 1층 법률상담실	031-678-2178
27	경기도 오산시 성호대로 141 오산시청 3층 무한돌봄센터	031-8036-7427
28	경기도 이천시 부악로 40 (종리동) 이천시청 9층 법률상담실 무료법률상담실	031-645-3855
29	강원도 삼척시 중앙로 296 삼척시청 3층 법률상담실 무료법률상담실	033-570-3633
30	강원도 속초시 청초호반로 296 (금호동) 속초시청 속초시사회복지회관 3층 속초시사회복지협의회	033-639-2632

연번	상세 주소	전화번호
31	강원도 태백시 태봉로 21 태백시청 본관 2층 법률홈닥터 사무실	033-550-2277
32	대전광역시 동구 동구청로 147 (가오동) 동구청 1층 법률홈닥터실	042-251-6229
33	대전광역시 서구 둔산로 100(둔산동) 대전광역시청 2층 민원실 법률홈닥터	042-270-2384
34	충청남도 논산시 시민로 210번길 9 (내동) 논산시청 1층 원스톱민원과	041-746-6044
35	충청남도 서산시 호수공원1로 22,(석남동 18-2) 5층 서산고용복지플러스센터	041-664-1739
36	충청남도 아산시 시민로 456 아산시청 1층 종합민원실 법률홈닥터상담실	041-540-2075
37	충청남도 천안시 서북구 번영로 156 (불당동) 천안시청 8층 예산법무과	041-521-3292
38	충청북도 청주시 흥덕구 공단로 87(북대동) 충청북도종합사회복지센터 300호 충청북도 사회복지협의회	043-238-0843
39	충청북도 충주시 으뜸로 21 (금릉동) 충주시청 5층 복지정책과	043-850-5959
40	광주광역시 남구 봉선로 1 (주월동) 남구청 7층 감사담당관실	062-607-2133
41	광주광역시 서구 경열로 33 (농성동) 서구청 5층 복지정책과 사례관리팀	062-360-7039
42	광주광역시 광산구 광산로 29번길 14 (송정동) 광산구청(지산빌딩) 4층 법무지원과 법률홈닥터실	062-960-3672
43	전라남도 순천시 장명로 30(장천동) 순천시청 나동 4층 법률홈닥터실	061-749-3394
44	전라남도 무안군 삼향읍 오룡3길 22 전남사회복지회관 1층 전라남도사회복지협의회	061-285-1161
45	전라북도 익산시 인북로 32길 1(남중동) 익산시청 4층 법률홈닥터 상담실	063-858-9280
46	전라북도 전주시 덕진구 전주천동로 483 (금암동) 3층 전라북도사회복지협의회	063-251-1860
47	전라북도 전주시 완산구 노송광장로 10 전주시청 생활복지과	063-281-0309
48	대구광역시 달서구 학산로 45 (월성동) 달서구청 2층 행복나눔과 행복이음팀	053-667-3541
49	대구광역시 동구 아양로 22 (신암동) 대구동부고용복지플러스센터 2층 법률홈닥터실	053-667-6921
50	대구광역시 북구 옥산로 65 (침산동) 북구청 1층 주민행복과	053-665-3123
51	대구광역시 수성구 달구벌대로 2450 (범어동) 수성구청 별관 3층 법률홈닥터 상담실	053-666-2667
52	경상북도 경산시 남매로 159 (중방동) 경산시청 2층 복지정책과	053-810-5925

연번	상세 주소	전화번호
53	경상북도 구미시 송정대로 55(송정동) 구미시청 2층 복지정책과	054-480-5149
54	경상북도 영주시 시청로 1 (휴천동) 영주시청 2층 기획감사실	054-639-6059
55	경상북도 포항시 남구 시청로 1 (대잠동) 포항시청 10층 예산법무과 무료법률상담실	054-270-5754
56	부산광역시 연제구 중앙대로 1001 (연산동) 부산광역시청 법률홍닥터	051-888-3155
57	부산광역시 남구 못골로 19 (대연동) 남구청 6층 주민지원과	051-607-4317
58	부산광역시 사상구 학감대로 242 (감전동) 사상구청 5층 복지정책과	051-310-4317
59	부산광역시 수영구 남천동로 100 (남천동) 수영구청 기획감사실	051-610-4027
60	부산광역시 해운대구 중동2로 11 (중1동) 해운대구청 법률홍닥터	051-749-5689
61	울산광역시 남구 중앙로 201(산정동) 울산광역시청	052-229-2288
62	경상남도 김해시 호계로 418 조은빌딩 2층 경남사회서비스원 커뮤니티케어센터	055-328-8239
63	경상남도 진주시 동진로 155 (상대동) 진주시청 법률홍닥터	055-755-7560
64	경상남도 창원시 성산구 창이대로 706번길 16-23(성산구 사파민원센터)	055-272-5466
65	제주특별자치도 제주시 청풍남8길 12-1 (화북일동) 제주특별자치도사회복지협의회	064-702-3782

**참고 7** 신용회복위원회

□ **설립배경**

- 2002. 10. 1. 금융채무불이행자 문제 해결을 위하여 금융회사간 신용회복지원협약에 따라 자율협의체로 출범
- 채무조정 공정성과 객관성을 확보하고 신용관리에 관한 상담 및 교육 등 공익적 업무를 보다 효율적으로 수행하기 위해 2003. 11. 1. 비영리사단법인으로 전환
- 2016. 3. 22. 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제정에 따라 2016. 9. 23. 특별법에 의한 특수법인으로 재출범

□ **설립목적**

- 개인채무자에 대한 채무조정과 서민의 경제적 회생에 필요한 사항 지원
- 개인의 신용관리에 관한 상담과 교육 등을 통하여 올바른 신용관리문화를 육성하고 서민생활의 안정과 경제 사회의 균형 있는 발전에 이바지

□ **주요업무**

- 개인채무조정(채무조정, 이자율채무조정, 연체전채무조정), 개인회생·파산면책신청 지원, 소액금융, 신용교육, 신용복지컨설팅 등

□ **전화상담**

- 신용회복위원회 고객센터(콜센터)를 통해 채무문제 상담 및 지원제도 안내
- 상담대표전화: (국내) 1600-5500 / (해외) 82-2-6337-2000
- ※ 운영시간: (평일) 9:00 ~ 18:00

□ **방문상담**

- 신용회복위원회 전국 지부 또는 서민금융통합지원센터 내 신용회복 상담창구에서 1:1 맞춤상담 지원
- 상담시간: (평일) 9:00 ~ 17:00
- 필요서류: 신분증 (상담비용 무료, 단 접수 시 접수비용 발생)
- ※ 방문예약: 고객센터(콜센터) ☎1600-5500

□ **홈페이지** : [www.ccrs.or.kr](http://www.ccrs.or.kr)

**참고 8** 자주 묻는 질문들(Frequently Asked Questions)

**질문 1 사례관리 사업비 집행 : 집행 원칙**

- Q) 다양한 위기사유로 사례관리 대상자로 선정되어 지원이 필요한 경우가 많은데, 지침에 나와 있는 대상자 지원비 외의 항목으로 사례관리 사업비 지원이 필요한 경우에도 지원할 수 있나요? (질병치료를 위한 의료비, 주거환경 개선비용 등)
- A) 네, 지침에 나와 있는 사업비 집행 불가 내역을 제외하고는 필요한 경우 사례회의를 통해 지원여부 결정 후 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능합니다.(회의록 등 증빙자료 구비)

**질문 2 사례관리 사업비 집행 : 집행 원칙**

- Q) 서비스 연계대상자로 선정된 경우에도 사례관리 사업비를 집행할 수 있나요?
- A) 네, 집행할 수 있습니다.  
다만, 사례관리 대상자나 서비스 연계대상자 모두 사례관리 수행 시 최대한 공적자원과 민간자원을 우선 연계하는 것이 원칙이며, 지원 가능한 자원이 없을 경우에 한해 서비스 연계 대상자도 사례관리 사업비 집행이 가능합니다.

**질문 3 사례관리 사업비(운영비) 집행 : 출장여비**

- Q) 인건비에서 지원되는 월 12만원으로는 통합사례관리사의 출장여비가 부족합니다. 사례관리 사업비에서 부족한 출장여비를 집행할 수 있나요?
- A) 네, 2019년부터 사례관리 사업비 내의 기타운영비로 편성·집행이 가능합니다.  
단, 인건비에서 지원하는 관내·외 출장여비(월 120,000원) 소진 후 집행 가능합니다.  
아울러, 출장여비 추가 편성에 대한 상한액 등은 지자체 자율로 정하시면 됩니다.

**질문 4 사례관리 사업비(운영비) 집행 : 이동통신요금**

- Q) 사례관리 사업비에서 업무용 이동통신요금을 집행할 수 있나요?
- A) 아니요, 안전지킴이의 이동통신요금에 한해 집행 가능하며, 그 외 업무용 이동통신요금은 자체 예산으로 집행하여야 합니다.

**질문 5**

**사례관리 사업비(운영비) 집행 : 기관방문·가정방문 시 물품구입**

- Q) 대상자 가정방문 또는 병문안 시 물품 구입비로 음료 등을 구입해도 되나요?  
A) 네, 구입 가능합니다. 자원발굴을 위한 기관방문, 대상자 가정방문 또는 병문안에 한하여 기타운영비로 음료 등 구입 가능합니다.

**질문 6**

**사례관리 사업비(운영비) 집행 : 홍보물품 제작**

- Q) 홍보물품 제작(구입)이 연 2회로 제한되어 있는데, 추가 제작(구입) 가능한가요?  
A) 네, 통상적으로는 상·하반기 연 2회만 제작(구입) 가능하나, 특정시기(혹한기·혹서기 등)에 한해 취약계층 방문을 위한 추가 제작(구입)은 가능합니다. 또한 홍보물품 제작(구입) 계획을 수립하여 사업비를 집행하여야 하며, 통합사례관리 사업 목적임을 명시하여 선거 관련 법령에 저촉되지 않도록 유의하여야 합니다.

**질문 7**

**사례관리 사업비(지원비) 집행 : 대상자 지원비**

- Q) 대상자 지원비의 지원 가능 기간이 정해져 있나요?  
그리고 1가구당 지원액 50만원에 추가 50만원을 한 번에 지원해도 되나요?  
A) 아니요, 지원 가능 기간은 정해져 있지 않으며, 1가구당 최대 지원액 50만원은 연도와 횟수 관계없이 대상자 선정 이후부터 종결 전까지의 기간 내에서 지원 가능합니다.  
또한, 1가구당 지원액 50만원을 지원하였으나 대상가구의 위기상황이 지속되어 추가 지원이 필요할 경우 추가 50만원을 지원할 수 있으며, 한번에 100만원을 지원하는 것은 한 가구에 집중 지원되어 형평성 문제가 발생할 수 있으므로 바람직하지 않습니다.

**질문 8**

**사례관리 사업비(지원비) 집행 : 의료비**

- Q) 의료비의 경우 사례관리 대상자로 선정된 후 발생한 의료비만 지원이 가능한가요?  
대상자로 선정되기 전 체납된 의료비도 지원할 수 있나요?  
A) 대상자로 선정된 이후 의료비에 한하여 지급이 가능합니다.  
다만, 대상자로 선정되기 전 체납된 의료비로 경제적 위기 상황에 처한 경우 민간자원을 발굴·연계하여 집행하는 것을 우선 고려해야 하며, '불가피한 경우' 사례회의를 통해 지원 여부 결정 후 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능합니다.(회의록 등 증빙자료 구비)



**질문 9 사례관리 사업비(지원비) 집행 : 의료비**

- Q) 기초생활수급자 및 차상위 등 저소득 계층의 경우 진료비용 중 의료비 비급여 항목만 지원 가능한데, 필요한 경우 급여 항목을 지원해도 되나요?
- A) 기초생활수급자 및 차상위 등 저소득 계층이 다른 의료비 보조 사업에서 의료비 급여 항목을 지원받고 있는 경우 비급여 항목만 지원 가능합니다.(급여 항목 중복지원 금지)  
따라서, 저소득 계층의 경우 다른 의료비 보조 사업에서 의료비 급여 항목을 지원받고 있지 않다면 의료비 급여 항목도 지원이 가능합니다.

**질문 10 사례관리 사업비(지원비) 집행 : 아파트 관리비**

- Q) 생활지원비의 경우 단전·단수, 도시가스 체납액만 지원 가능한데, 아파트 관리비의 경우 전기, 수도, 일반관리비 등이 함께 포함되어 있습니다. 이런 경우 관리비도 지원 가능한가요?
- A) 대상자가 관리비 미납 또는 체납의 사유로 경제적 위기 상황에 처한 경우에는 사례회의를 통해 지원여부 결정 후 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능합니다.(회의록 등 증빙자료 구비)

**질문 11 통합사례관리사 배치 : 읍·면·동 배치와 업무 분장**

- Q) 통합사례관리사 읍·면·동 배치와 업무 분장은 어떤 절차로 진행해야 하나요?
- A) 통합사례관리사를 읍·면·동에 배치할 경우 정식 절차(공문)를 통해 배치 및 업무 분장을 실시하여야 하며, 사례관리 외 기타 보조 업무가 부여되지 않도록 시·군·구의 지도·감독이 이루어져야 합니다.

**질문 12 자원관리 : 현행화 시기**

- Q) 일제정비를 진행하지 않는데 자원 정비는 언제 수행해야 하나요?
- A) 자원의 정비는 상시정보로 변경되어 필요 시 수시로 자원정비를 진행하시면 됩니다.  
\* 행복이음 메뉴위치: 자원관리>복지지원 관리>복지지원 정비

**질문 13 시스템 활용 : 읍·면·동 사회보장정보시스템(행복이음)**

- Q) 찾아가는 보건·복지서비스 추진 읍·면·동인데 사회보장정보시스템(행복이음)에서 사례관리 진행을 할 수 없습니다.
- A) 찾아가는 보건·복지서비스 모형별(기존 권역형/기본형) 권한 신청을 하셔야 합니다. 찾아가는 보건·복지서비스 모형(기존 권역형/기본형)에 따라 관할 시·군·구 기관총괄책임자(업무보조자)에게 행복이음 시스템(시스템관리 > 권역관리 > 권역요청관리)을 통한 '찾아가는 보건·복지서비스(기존 권역형/기본형)' 권한을 요청하셔야 합니다.

**질문 14**      **시스템 활용 : 실적 관리**

- Q) 찾아가는 보건·복지서비스 모형별(기존 권역형/기본형) 권한을 부여 받았는데 '찾아가는 보건·복지서비스 실적 관리' 메뉴가 보이지 않습니다.
- A) 해당 메뉴는 '찾아가는 보건복지팀' 또는 '찾아가는 보건복지팀(비공무원)' 권한이 있어야 조회 가능합니다. 관할 시·군·구 기관총괄책임자(업무보조자)에게 확인하여 메뉴가 보이지 않는 사용자의 해당 권한이 정상적으로 부여되어있는지 확인하시기 바랍니다.

**질문 15**      **시스템 활용 : 실적 등록**

- Q) 찾아가는 보건·복지서비스 추진 읍·면·동이나, 추진실적 목록에서 조회되지 않아 실적을 등록할 수 없습니다.
- A) 해당 월에 실적을 입력하기 위해서는 '추진실적' 화면 우측 하단의 '등록' 버튼을 통해서 등록하고, 이후에는 조회 버튼을 통해서 조회된 실적을 더블 클릭하여 수정할 수 있습니다. '추진실적'에서 조회되는 리스트는 지자체에서 실적을 입력한 경우 조회되나, 기존 권역형의 경우 중심동에서 입력한 실적이 없어도 일반동에서 먼저 실적을 입력하면 해당 권역의 실적이 리스트에 조회가 되고 있습니다. 하지만 이러한 경우, 실질적으로 중심동의 실적이 입력된 것은 아니므로 중심동은 '등록' 버튼을 통하여 실적을 등록하시기 바랍니다.

## 2023년 희망복지지원단 업무안내

- 인쇄일 : 2023년 2월
  - 발행일 : 2023년 2월
  - 발행처 : 보건복지부 지역복지과  
Tel. 044) 202-3134, 3133  
Fax. 044) 202-3952
  - 보건복지부 홈페이지 : <http://www.mohw.go.kr>
  - 인쇄처 : 라온기획  
Tel. 044)999-3897
-