

발간등록번호  
11-1352000-001883-10

# 2024년 찾아가는 보건복지서비스 업무 안내



# Contents

## 주요변경내용

<b>I. 사업개요</b> .....	<b>1</b>
1. 스마트복지안전공동체 추진개요 .....	2
2. 그간의 복지서비스 전달체계 현황 .....	5
<b>II. 정책추진방향</b> .....	<b>9</b>
1. 신속 · 정확한 복지위기가구 발굴 .....	11
1) 위기가구의 정확한 발굴 .....	11
2) 위기가구의 신속한 소재파악 .....	13
2. 민 · 관협력 복지자원 연계·제공 강화 .....	14
1) 민·관 협력을 통한 복지 사각지대 지원 강화 .....	14
2) 지역특성별 복지 사각지대 발굴·지원 방안 마련 .....	16
3. 읍면동 보건복지 서비스 인프라 강화 .....	17
1) 현장 중심의 보건복지서비스 인프라 강화 .....	17
2) 찾아가는 보건복지팀 확대 .....	18
3) 찾아가는 보건복지서비스 추진체계 강화 .....	23
<b>III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용</b> .....	<b>31</b>
1. 종합상담 .....	33
(참고 1) 2024년 긴급복지지원제도 개요 .....	37
(참고 2) 취약계층 학대 예방 및 점검 .....	42
2. 위기가구 발굴 및 지원 .....	56
(참고) 위기가구 발굴체계 구성·운영 및 연계 .....	60





3. 찾아가는 보건복지상담 .....	104
(참고) 읍면동 담당자 세부 업무수행 방법 .....	107
4. 통합사례관리 .....	114
(참고) 통합사례관리 세부운영 요령 .....	118
(참고) 공동사례관리 .....	137
5. 「복지+건강」 기능 강화 .....	139
(참고) 간호직 공무원 세부 업무 지침 .....	144
<b>IV. 행정사항 .....</b>	<b>181</b>
1. 지방자치단체 협조사항 .....	182
2. 찾아가는 보건복지서비스팀 인력 배치 기준 .....	185
3. 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침 .....	188
4. '24년도 읍면동 찾아가는 보건복지담당인력 교육일정 .....	198
<b>V. 부 록 .....</b>	<b>203</b>
1. 복지사각지대 발굴·지원 우수사업 사례 .....	204
2. 초기상담 수행가이드 .....	213
3. 범정부 서비스의뢰 체계 안내 및 시스템 매뉴얼 .....	218
4. 읍면동 간호직 공무원 업무 서식 .....	235
5. 사회보장정보시스템 복지자원 관리 .....	274
6. 민원인의 위법행위 대응 지침 .....	282
7. 민원공무원 전담 법률상담 운영안내 .....	328
8. 국민취업지원제도 사업안내 .....	331
9. 무연고자 사망자 사망신고 처리 .....	332
10. 주민등록지-실거주지 불일치자 사실조사 .....	333
11. 기타 유관기관과의 연계 강화 .....	334
12. 복지등기서비스 사업 추진 .....	360
13. 지자체 지역복지 민간인력 역량강화 교육자료 공개 .....	362

# 주요 변경내용



구분	2023년	2024년	페이지																
I 사업 개 요	2. 위기가구 발굴 및 지원 <생략>	(추가) 2. 위기가구 발굴 및 지원 08 스마트복지 안전공동체('23년~) → (배경) 주민 접점의 최일선인 읍면동을 찾아가는 보건복지서비스, 안전한 주민 생활, 스마트한 행정기관으로 개선하여 주민밀착 서비스 전달 체계 구축	p.6																
	2. 위기가구 발굴 및 지원 [ 참고 ] 찾아가는 보건복지팀 현황	(변경) 현행화	p.7																
II 정책 추 진 방 향	II 정책추진방향  <b>비전</b> : 현장 중심의 복지서비스 역량 강화  <b>목표</b> ① 읍면동 찾아가는 보건복지팀 기능 강화 ② 복지사각지대에 놓인 위기가구의 신속한 발굴 ③ 현장 중심의 위기가구 지원체계 강화  <b>3대 추진전략</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>전략</th> <th>추진과제</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 읍면동 보건복지 서비스 인프라 강화</td> <td>① 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대 ② 주체별 기능 및 역할 ③ 찾아가는 보건복지팀 담당업무</td> </tr> <tr> <td>2. 복지 위기가구 선제적 발굴</td> <td>① 위기정보의 신속·정확한 파악 ② 위기가구의 신속한 소재 파악 ③ 현장 중심의 보건복지서비스 인프라 강화</td> </tr> <tr> <td>3. 발굴된 위기가구에 대한 신속한 복지 자원 연계·지원</td> <td>① 지역기반 민간 협력 발굴·지원 체계 강화 ② 촘촘한 위기가구 지원체계 구축</td> </tr> </tbody> </table>	전략	추진과제	1. 읍면동 보건복지 서비스 인프라 강화	① 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대 ② 주체별 기능 및 역할 ③ 찾아가는 보건복지팀 담당업무	2. 복지 위기가구 선제적 발굴	① 위기정보의 신속·정확한 파악 ② 위기가구의 신속한 소재 파악 ③ 현장 중심의 보건복지서비스 인프라 강화	3. 발굴된 위기가구에 대한 신속한 복지 자원 연계·지원	① 지역기반 민간 협력 발굴·지원 체계 강화 ② 촘촘한 위기가구 지원체계 구축	(변경) II 정책추진방향  <b>비전</b> : 찾아가는 보건복지서비스 역량 강화  <b>목표</b> ① 복지사각지대에 놓인 위기가구의 신속한 발굴 ② 위기가구에 대한 지역 내 복지자원 연계·지원 확대 ③ 위기가구 발굴을 위한 인프라 강화  <b>3대 추진전략</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>전략</th> <th>추진과제</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 신속·정확한 복지위기 가구 발굴</td> <td>① 위기가구의 정확한 발굴 ② 위기가구의 신속한 소재 파악</td> </tr> <tr> <td>2. 민·관협력 복지자원 연계·제공 강화</td> <td>① 민·관 협력을 통한 복지 사각지대 지원 강화 ② 지역 특성별 복지 사각지대 발굴·지원 방안 마련</td> </tr> <tr> <td>3. 읍면동 보건복지 서비스 인프라 강화</td> <td>① 현장 중심의 보건복지 서비스 인프라 강화 ② 찾아가는 보건복지팀 확대 ③ 찾아가는 보건복지서비스 추진체계 강화</td> </tr> </tbody> </table>	전략	추진과제	1. 신속·정확한 복지위기 가구 발굴	① 위기가구의 정확한 발굴 ② 위기가구의 신속한 소재 파악	2. 민·관협력 복지자원 연계·제공 강화	① 민·관 협력을 통한 복지 사각지대 지원 강화 ② 지역 특성별 복지 사각지대 발굴·지원 방안 마련	3. 읍면동 보건복지 서비스 인프라 강화	① 현장 중심의 보건복지 서비스 인프라 강화 ② 찾아가는 보건복지팀 확대 ③ 찾아가는 보건복지서비스 추진체계 강화	p.10
	전략	추진과제																	
1. 읍면동 보건복지 서비스 인프라 강화	① 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대 ② 주체별 기능 및 역할 ③ 찾아가는 보건복지팀 담당업무																		
2. 복지 위기가구 선제적 발굴	① 위기정보의 신속·정확한 파악 ② 위기가구의 신속한 소재 파악 ③ 현장 중심의 보건복지서비스 인프라 강화																		
3. 발굴된 위기가구에 대한 신속한 복지 자원 연계·지원	① 지역기반 민간 협력 발굴·지원 체계 강화 ② 촘촘한 위기가구 지원체계 구축																		
전략	추진과제																		
1. 신속·정확한 복지위기 가구 발굴	① 위기가구의 정확한 발굴 ② 위기가구의 신속한 소재 파악																		
2. 민·관협력 복지자원 연계·제공 강화	① 민·관 협력을 통한 복지 사각지대 지원 강화 ② 지역 특성별 복지 사각지대 발굴·지원 방안 마련																		
3. 읍면동 보건복지 서비스 인프라 강화	① 현장 중심의 보건복지 서비스 인프라 강화 ② 찾아가는 보건복지팀 확대 ③ 찾아가는 보건복지서비스 추진체계 강화																		

구분	2023년	2024년	페이지
II 정책 추진 방향	1. 읍면동 보건복지서비스 인프라 강화 2) 주체별 기능 및 역할 <생략>	(변경 및 내용 추가) 1. 신속·정확한 복지위기가구 발굴 2) 위기가구의 신속한 소재파악 <생략> → 소재 미확인대상자에 대해 경찰조사 요청 ('24년 상반기, 시범실시 후 추진) - 소재 미확인대상자 중 체크리스트 요건 검토를 통해 위기 상황이 우려되는 경우 등 경찰 조사 요청 * 시군구에 '위기가구 소재 파악 발굴 TF'를 구성·운영, 경찰조사 요청 심사 등을 거쳐 추진(상세내용은 별도 통보 예정)	p.13
	1. 읍면동 보건복지서비스 인프라 강화 2) 주체별 기능 및 역할 (1) 읍면동장 → (총괄) 읍면동 내 부서 업무 조정(복지행정팀과 찾아가는 보건복지팀 간 업무 조정), 지역자원 발굴·연계 조정 및 민관 협력 관계 조성, 주민참여 촉진 등	(추가) 3. 읍면동 보건복지서비스 인프라 강화 3) 찾아가는 보건복지서비스 추진체계 강화 (1) 읍면동장 → (총괄) 읍면동 내 부서 업무 조정(① 복지업무 관련 팀(복지행정팀 및 찾아가는 보건복지팀) 업무 과중 방지를 위한 행정복지센터 내 업무조정, ② 복지행정팀과 찾아가는 보건복지팀 간 업무조정), 지역자원 발굴·연계 조정 및 민관협력 관계 조성, 주민참여 촉진 등 ☞ (참고) 행정복지센터 사무는 시군구 사무 위임 조례로 읍면동장에게 사무가 위임되어 있으므로 읍면동장의 재량권 범위 내에서 업무조정이 가능	p.24
	1. 종합상담 (참고 1) 긴급복지지원제도 개요	(변경) 현행화	p.37 ~41
III 주요 내용	1. 종합상담 (참고 2) 취약계층 학대 예방 및 점검	(변경) 현행화	p.42 ~55
	2. 위기가구 발굴 및 지원 (참고) 위기가구 발굴체계 구성·운영 및 연계 → 행정사항 - 지역 특성에 맞게 다각적으로 구성·운영하되, 발굴 후 연계 등은 읍면동 찾아가는 보건복지팀 주관하에 체계적으로 관리	(추가) 2. 위기가구 발굴 및 지원 (참고) 위기가구 발굴체계 구성·운영 및 연계 → 행정사항 - <u>발굴대상자에 대한 지원 필요성을 파악하지 않고 복지서비스 안내문 발송 등을 민간서비스 연계 또는 단순 상담으로 처리하지 않도록 유의</u>	p.62

구분	2023년	2024년	페이지																																																																																																																																																					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 읍면동 찾아가는보건복지팀에서 방문 및 초기 상담을 실시하며, 대상자가 거부하는 경우에는 사회복지관 등 유관 기관과 협업하여 지속 관찰</li> <li>- 대상자 발굴 방문조사, 초기상담, 사례관리, 욕구조사 등 대면조사 내용의 중복을 최소화하여 대상자의 조사 피로감 유발 방지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>시스템에서 과거 발굴 이력(발굴 건수, 발굴변수 등 확인)을 반드시 확인하여 2회 이상 반복 발굴 가구인 경우에는 방문(대면)조사 등 대상자의 위기 상황 등을 보다 철저히 조사하고 필요시 찾아가는 보건복지서비스 지원 사업비 등을 활용하여 위기 해소 또는 완화 지원</b> ※ 2023년도 보건복지부 국정감사 지적사항</li> <li>- <b>미처리건이 발생하지 않도록 기한 내에 발굴 대상자에 대한 조사 및 상담 완료 필요</b></li> </ul>																																																																																																																																																						
<p><b>III</b> 주 요 내 용</p>	<p>㉠ 복지사각지대 주요 정보연계 현황(39종)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">근거 : 법률(제12조 제2항 각 호 및 제2항)</th> <th colspan="2">근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)</th> </tr> <tr> <th>정보내용</th> <th>보유기관</th> <th>정보내용</th> <th>보유기관</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>단전</td> <td>한국전력 공사</td> <td>국민연금 보험료 체납</td> <td>건강보험공단</td> </tr> <tr> <td>단수</td> <td>상수도 사업본부</td> <td>의료 위기<sup>1)</sup></td> <td rowspan="2">건강보험공단</td> </tr> <tr> <td>단가스</td> <td>도시가스사</td> <td>범죄 피해</td> <td>경찰청</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">초중고 교육비 지원 중 학교장 추천</td> <td rowspan="2">교육부</td> <td>화재 피해</td> <td>소방청</td> </tr> <tr> <td>재난 피해</td> <td>행정안전부</td> </tr> <tr> <td>건보료 체납</td> <td>건강보험공단</td> <td>주거 위기<sup>2)</sup></td> <td>국토교통부</td> </tr> <tr> <td>부과내역</td> <td rowspan="2">보건복지부</td> <td rowspan="2">고용 위기<sup>3)</sup></td> <td>고용노동부</td> </tr> <tr> <td>기초수급</td> <td>근로복지공단</td> </tr> <tr> <td>탈락·중지 복지시설 퇴소</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>금융연체</td> <td>신용정보원</td> <td>방문건강사업 대상</td> <td rowspan="2">보건복지부</td> </tr> <tr> <td>통신비 체납</td> <td>한국정보통신진흥협회</td> <td>기저귀분유지원</td> </tr> <tr> <td rowspan="10">1) ① 의료비 부담 과다 ② 장기 요양 ③ 중증질환 산정특례 ④ 요양급여 장기 미청구 ⑤ 장기요양 등급 2) ① 전세 기준금액 이하, ② 월세 기준금액 이하 ③ 공공임대주택 임대료 체납자 ④ 공동주택 관리비 체납자 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는 자 중 실업급여 미수급자 ④ 일용근로자 중 실업급여 미수급자 ⑤ 신재요양종결 후 근로단절자</td> <td></td> <td>영양플러스 미지원</td> <td rowspan="2">보건복지부</td> </tr> <tr> <td></td> <td>맞춤형급여 신청</td> </tr> <tr> <td></td> <td>전기료 체납</td> <td>한국전력공사</td> </tr> <tr> <td></td> <td>자살 고위험군</td> <td>자살예방센터</td> </tr> <tr> <td></td> <td>내원사유</td> <td>응급의료센터</td> </tr> <tr> <td></td> <td>휴·폐업자</td> <td>국세청</td> </tr> <tr> <td></td> <td>세대주가 사망한 가구</td> <td rowspan="3">행정안전부</td> </tr> <tr> <td></td> <td>주민등록 세대원</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	근거 : 법률(제12조 제2항 각 호 및 제2항)		근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)		정보내용	보유기관	정보내용	보유기관	단전	한국전력 공사	국민연금 보험료 체납	건강보험공단	단수	상수도 사업본부	의료 위기 <sup>1)</sup>	건강보험공단	단가스	도시가스사	범죄 피해	경찰청	초중고 교육비 지원 중 학교장 추천	교육부	화재 피해	소방청	재난 피해	행정안전부	건보료 체납	건강보험공단	주거 위기 <sup>2)</sup>	국토교통부	부과내역	보건복지부	고용 위기 <sup>3)</sup>	고용노동부	기초수급	근로복지공단	탈락·중지 복지시설 퇴소				금융연체	신용정보원	방문건강사업 대상	보건복지부	통신비 체납	한국정보통신진흥협회	기저귀분유지원	1) ① 의료비 부담 과다 ② 장기 요양 ③ 중증질환 산정특례 ④ 요양급여 장기 미청구 ⑤ 장기요양 등급 2) ① 전세 기준금액 이하, ② 월세 기준금액 이하 ③ 공공임대주택 임대료 체납자 ④ 공동주택 관리비 체납자 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는 자 중 실업급여 미수급자 ④ 일용근로자 중 실업급여 미수급자 ⑤ 신재요양종결 후 근로단절자		영양플러스 미지원	보건복지부		맞춤형급여 신청		전기료 체납	한국전력공사		자살 고위험군	자살예방센터		내원사유	응급의료센터		휴·폐업자	국세청		세대주가 사망한 가구	행정안전부		주민등록 세대원			<p>㉡ 복지사각지대 주요 정보연계 현황(45종)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">근거 : 법률(제12조 제2항 각 호 및 제2항)</th> <th colspan="2">근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)</th> </tr> <tr> <th>정보내용</th> <th>보유기관</th> <th>정보내용</th> <th>보유기관</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>단전</td> <td>한국전력 공사</td> <td>국민연금 보험료 체납</td> <td>건강보험공단</td> </tr> <tr> <td>단수</td> <td>상수도 사업본부</td> <td>의료 위기<sup>1)</sup></td> <td rowspan="2">건강보험공단</td> </tr> <tr> <td>단가스</td> <td>도시가스사</td> <td>범죄 피해</td> <td>경찰청</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">초중고 교육비 지원 중 학교장 추천</td> <td rowspan="2">교육부</td> <td>화재 피해</td> <td>소방청</td> </tr> <tr> <td>재난 피해</td> <td>행정안전부</td> </tr> <tr> <td>건보료 체납</td> <td>건강보험공단</td> <td>주거 위기<sup>2)</sup></td> <td>국토교통부</td> </tr> <tr> <td>부과내역</td> <td rowspan="2">보건복지부</td> <td rowspan="2">고용 위기<sup>3)</sup></td> <td>고용노동부</td> </tr> <tr> <td>기초수급</td> <td>근로복지공단</td> </tr> <tr> <td>탈락·중지 복지시설 퇴소</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>금융연체</td> <td>신용정보원</td> <td>방문건강사업 대상</td> <td rowspan="2">보건복지부</td> </tr> <tr> <td>통신비 체납</td> <td>한국정보통신진흥협회</td> <td>기저귀분유지원</td> </tr> <tr> <td rowspan="10">1) ① 의료비 부담 과다 ② 장기 요양 ③ 중증질환 산정특례 ④ 요양급여 장기 미청구 ⑤ 장기요양 등급 ⑥ 재난적 의료비 지원대상 2) ① 전세 기준금액 이하, ② 월세 기준금액 이하 ③ 공공임대주택 임대료 체납자 ④ 공동주택 관리비 체납자 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는 자 중 실업급여 미수급자 ④ 일용근로자 중 실업급여</td> <td></td> <td>영양플러스 미지원</td> <td rowspan="2">보건복지부</td> </tr> <tr> <td></td> <td>맞춤형급여 신청</td> </tr> <tr> <td></td> <td>전기료 체납</td> <td>한국전력공사</td> </tr> <tr> <td></td> <td>수도요금 체납</td> <td>상수도사업본부</td> </tr> <tr> <td></td> <td>가스요금 체납</td> <td>도시가스사</td> </tr> <tr> <td></td> <td>자살 고위험군</td> <td>자살예방센터</td> </tr> <tr> <td></td> <td>내원사유</td> <td>응급의료센터</td> </tr> <tr> <td></td> <td>휴·폐업자</td> <td>국세청</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	근거 : 법률(제12조 제2항 각 호 및 제2항)		근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)		정보내용	보유기관	정보내용	보유기관	단전	한국전력 공사	국민연금 보험료 체납	건강보험공단	단수	상수도 사업본부	의료 위기 <sup>1)</sup>	건강보험공단	단가스	도시가스사	범죄 피해	경찰청	초중고 교육비 지원 중 학교장 추천	교육부	화재 피해	소방청	재난 피해	행정안전부	건보료 체납	건강보험공단	주거 위기 <sup>2)</sup>	국토교통부	부과내역	보건복지부	고용 위기 <sup>3)</sup>	고용노동부	기초수급	근로복지공단	탈락·중지 복지시설 퇴소				금융연체	신용정보원	방문건강사업 대상	보건복지부	통신비 체납	한국정보통신진흥협회	기저귀분유지원	1) ① 의료비 부담 과다 ② 장기 요양 ③ 중증질환 산정특례 ④ 요양급여 장기 미청구 ⑤ 장기요양 등급 ⑥ 재난적 의료비 지원대상 2) ① 전세 기준금액 이하, ② 월세 기준금액 이하 ③ 공공임대주택 임대료 체납자 ④ 공동주택 관리비 체납자 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는 자 중 실업급여 미수급자 ④ 일용근로자 중 실업급여		영양플러스 미지원	보건복지부		맞춤형급여 신청		전기료 체납	한국전력공사		수도요금 체납	상수도사업본부		가스요금 체납	도시가스사		자살 고위험군	자살예방센터		내원사유	응급의료센터		휴·폐업자	국세청							<p>p.64</p>
근거 : 법률(제12조 제2항 각 호 및 제2항)		근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)																																																																																																																																																						
정보내용	보유기관	정보내용	보유기관																																																																																																																																																					
단전	한국전력 공사	국민연금 보험료 체납	건강보험공단																																																																																																																																																					
단수	상수도 사업본부	의료 위기 <sup>1)</sup>	건강보험공단																																																																																																																																																					
단가스	도시가스사	범죄 피해		경찰청																																																																																																																																																				
초중고 교육비 지원 중 학교장 추천	교육부	화재 피해	소방청																																																																																																																																																					
		재난 피해	행정안전부																																																																																																																																																					
건보료 체납	건강보험공단	주거 위기 <sup>2)</sup>	국토교통부																																																																																																																																																					
부과내역	보건복지부	고용 위기 <sup>3)</sup>	고용노동부																																																																																																																																																					
기초수급			근로복지공단																																																																																																																																																					
탈락·중지 복지시설 퇴소																																																																																																																																																								
금융연체	신용정보원	방문건강사업 대상	보건복지부																																																																																																																																																					
통신비 체납	한국정보통신진흥협회	기저귀분유지원																																																																																																																																																						
1) ① 의료비 부담 과다 ② 장기 요양 ③ 중증질환 산정특례 ④ 요양급여 장기 미청구 ⑤ 장기요양 등급 2) ① 전세 기준금액 이하, ② 월세 기준금액 이하 ③ 공공임대주택 임대료 체납자 ④ 공동주택 관리비 체납자 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는 자 중 실업급여 미수급자 ④ 일용근로자 중 실업급여 미수급자 ⑤ 신재요양종결 후 근로단절자		영양플러스 미지원	보건복지부																																																																																																																																																					
		맞춤형급여 신청																																																																																																																																																						
		전기료 체납	한국전력공사																																																																																																																																																					
		자살 고위험군	자살예방센터																																																																																																																																																					
		내원사유	응급의료센터																																																																																																																																																					
		휴·폐업자	국세청																																																																																																																																																					
		세대주가 사망한 가구	행정안전부																																																																																																																																																					
		주민등록 세대원																																																																																																																																																						
	근거 : 법률(제12조 제2항 각 호 및 제2항)		근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)																																																																																																																																																					
정보내용	보유기관	정보내용	보유기관																																																																																																																																																					
단전	한국전력 공사	국민연금 보험료 체납	건강보험공단																																																																																																																																																					
단수	상수도 사업본부	의료 위기 <sup>1)</sup>	건강보험공단																																																																																																																																																					
단가스	도시가스사	범죄 피해		경찰청																																																																																																																																																				
초중고 교육비 지원 중 학교장 추천	교육부	화재 피해	소방청																																																																																																																																																					
		재난 피해	행정안전부																																																																																																																																																					
건보료 체납	건강보험공단	주거 위기 <sup>2)</sup>	국토교통부																																																																																																																																																					
부과내역	보건복지부	고용 위기 <sup>3)</sup>	고용노동부																																																																																																																																																					
기초수급			근로복지공단																																																																																																																																																					
탈락·중지 복지시설 퇴소																																																																																																																																																								
금융연체	신용정보원	방문건강사업 대상	보건복지부																																																																																																																																																					
통신비 체납	한국정보통신진흥협회	기저귀분유지원																																																																																																																																																						
1) ① 의료비 부담 과다 ② 장기 요양 ③ 중증질환 산정특례 ④ 요양급여 장기 미청구 ⑤ 장기요양 등급 ⑥ 재난적 의료비 지원대상 2) ① 전세 기준금액 이하, ② 월세 기준금액 이하 ③ 공공임대주택 임대료 체납자 ④ 공동주택 관리비 체납자 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는 자 중 실업급여 미수급자 ④ 일용근로자 중 실업급여		영양플러스 미지원	보건복지부																																																																																																																																																					
		맞춤형급여 신청																																																																																																																																																						
		전기료 체납	한국전력공사																																																																																																																																																					
		수도요금 체납	상수도사업본부																																																																																																																																																					
		가스요금 체납	도시가스사																																																																																																																																																					
		자살 고위험군	자살예방센터																																																																																																																																																					
		내원사유	응급의료센터																																																																																																																																																					
		휴·폐업자	국세청																																																																																																																																																					

구분	2023년	2024년	페이지																					
		<table border="1"> <tr> <td colspan="2">근거 : 법률(제12조 제1항 각 호 및 제2항)</td> <td colspan="2">근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)</td> </tr> <tr> <td>정보내용</td> <td>보유기관</td> <td>정보내용</td> <td>보유기관</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">미수급자 ⑤ 산재요양종결 후 근로단절자 ⑥ 고용위기(최근 1년 이내 고용보험 가입 이력이 없는 대상자)</td> <td></td> <td>세대주가 사망한 가구</td> <td rowspan="2">행정안전부</td> </tr> <tr> <td></td> <td>주민등록 세대원</td> </tr> <tr> <td></td> <td>노후연금 지급 (실버론) 대부 대상자</td> <td>국민연금 공단</td> </tr> </table>	근거 : 법률(제12조 제1항 각 호 및 제2항)		근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)		정보내용	보유기관	정보내용	보유기관	미수급자 ⑤ 산재요양종결 후 근로단절자 ⑥ 고용위기(최근 1년 이내 고용보험 가입 이력이 없는 대상자)		세대주가 사망한 가구	행정안전부		주민등록 세대원		노후연금 지급 (실버론) 대부 대상자	국민연금 공단					
근거 : 법률(제12조 제1항 각 호 및 제2항)		근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)																						
정보내용	보유기관	정보내용	보유기관																					
미수급자 ⑤ 산재요양종결 후 근로단절자 ⑥ 고용위기(최근 1년 이내 고용보험 가입 이력이 없는 대상자)		세대주가 사망한 가구	행정안전부																					
		주민등록 세대원																						
		노후연금 지급 (실버론) 대부 대상자	국민연금 공단																					
<b>III</b> 주요내용	<p>3) 비대상자 처리 및 관리</p> <p>□ 비대상자 처리</p> <p>② 비대상자 등록</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 발굴대상자를 비대상자로 등록, 비대상자 등록 시 비대상자 등록 처리 기준에 따라 처리</li> <li>- 비대상자로 등록 시 [비대상자 관리] 화면에서 비대상자 세부 정보 확인 가능</li> </ul> <p>* 비대상 등록된 대상자는 발굴변수의 변동이 있지 않는 한 1년간 발굴대상자로 분배되지 않음. (단, '연락두절'은 제외, 재조사 시 현장 방문(주변탐문 등) 조사 필요 실시할 것)</p>	<p>(일부 내용 변경)</p> <p>3) 비대상자 처리 및 관리</p> <p>□ 비대상자 처리</p> <p>② 비대상자 등록</p> <p>&lt;생략&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비대상자로 등록 시 [비대상자 관리] 화면에서 비대상자 세부 정보 확인 가능</li> <li>- 비대상자 등록 사유가 소재 미확인의 경우, <u>소재 미확인대상자 조회 목록에 자동 등록</u></li> </ul> <p>* 비대상 등록된 대상자는 발굴변수의 변동이 있지 않는 한 1년간 발굴대상자로 분배되지 않음. (단, '소재 미확인은 비대상자 처리 시에도 발굴 대상으로 계속 통보, 재조사 시 현장 방문(주변 탐문 등) 조사 필요 실시할 것)</p>	p.86																					
	<p style="text-align: center;">  비대상자 등록 처리 기준  </p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;">항목</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">빈집</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">연락 두절</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">정보 불일치</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">이사</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">의료기관 입원</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">사회복지시설 입소</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">군 입대·교정시설 입소</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">장기출타 (타 지역, 해외 거주)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">지원거부</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">사망</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">소득재산 초과</td></tr> </table>	항목	빈집	연락 두절	정보 불일치	이사	의료기관 입원	사회복지시설 입소	군 입대·교정시설 입소	장기출타 (타 지역, 해외 거주)	지원거부	사망	소득재산 초과	<p>(세부 항목 구분 삭제)</p> <p style="text-align: center;">  비대상자 등록 처리 기준  </p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td style="text-align: center;">항목</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">소재 미확인</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">의료기관 입원</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">사회복지시설 입소</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">군 입대·교정시설 입소</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">장기출타 (타 지역, 해외 거주)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">지원거부</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">사망</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">소득재산 초과</td></tr> </table>	항목	소재 미확인	의료기관 입원	사회복지시설 입소	군 입대·교정시설 입소	장기출타 (타 지역, 해외 거주)	지원거부	사망	소득재산 초과	p.87
항목																								
빈집																								
연락 두절																								
정보 불일치																								
이사																								
의료기관 입원																								
사회복지시설 입소																								
군 입대·교정시설 입소																								
장기출타 (타 지역, 해외 거주)																								
지원거부																								
사망																								
소득재산 초과																								
항목																								
소재 미확인																								
의료기관 입원																								
사회복지시설 입소																								
군 입대·교정시설 입소																								
장기출타 (타 지역, 해외 거주)																								
지원거부																								
사망																								
소득재산 초과																								

구분	2023년	2024년	페이지										
	<table border="1"> <tr><td>항목</td></tr> <tr><td>기 수급자</td></tr> <tr><td>기상담 완료</td></tr> <tr><td>취업</td></tr> <tr><td>기타</td></tr> </table>	항목	기 수급자	기상담 완료	취업	기타	<table border="1"> <tr><td>항목</td></tr> <tr><td>기 수급자</td></tr> <tr><td>기상담 완료</td></tr> <tr><td>취업</td></tr> <tr><td>기타</td></tr> </table> <p>* 빈집, 연락 두절, 정보 불일치, 이사 항목 삭제 ⇒ 소재 미확인 대상 분류</p>	항목	기 수급자	기상담 완료	취업	기타	
항목													
기 수급자													
기상담 완료													
취업													
기타													
항목													
기 수급자													
기상담 완료													
취업													
기타													
<p>III 주 요 내 용</p>	<p>4. 통합사례관리 → (대상) - (사례관리 가구) 1개월 이상의 중장기적 개입이 필요한 가구로서 다양한 서비스가 제공되도록 사례회의 등 일반적 절차를 적용하는 가구 - (서비스 연계 가구) 욕구가 단편적이어서 1개월 미만의 단기적 개입 또는 단순서비스 연계를 통해 문제해결이 가능한 가구로서 사례회의의 일반적인 절차를 축소하는 가구 ※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 '사례관리 가구'로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 '서비스연계 가구'로 분류 가능 ※ 또한 개입기간이 1개월 이상이라도 단순 서비스 연계를 통한 개입*일 경우 서비스연계 가구로 처리 * (예시) 1개월 이상의 단순서비스(도시락배달 서비스) 지원 가구 등</p>	<p>(내용보완) 4. 통합사례관리 → (대상자) - (사례관리 가구) 원칙적으로 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간을 기준으로 1개월 이상 예상되는 가구 - (서비스 연계 가구) 대상가구의 특성 및 가용 자원 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 가능(개입기간이 1개월 이상이라도 단순서비스 연계를 통한 개입(도시락배달 서비스 등)일 경우 서비스연계 가구로 처리) ** 서비스 연계 가구는 대상자 선정 이후부터 종결까지의 절차를 생략하고, 서비스 제공 및 연계, 사후관리 등 대상자에게 필요한 간단한 절차는 수행(사후관리는 서비스 연계 종료 후 3개월 이내 1회 실시) - (미선정 가구) 통합사례관리 사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 인해 기한 내에 욕구조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)</p>	<p>p.115</p>										



구분	2023년	2024년	페이지
<b>III</b> 주 요 내 용	4. 통합사례관리 → 주체별 역할 - (읍면동) 통합사례관리 의뢰 가구에 대한 초기상담, 종결가구에 대한 사후관리, 권역 내 방문형서비스 인력 간 공동방문 등 협력체계 운영 - (시군구) 희망복지지원단 중심으로 통합사례관리 체계 구축, 지역사회 자원 효과적 관리, 방문형 서비스 사업 간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련	(내용보완) 4. 통합사례관리 → 주체별 역할 - (읍면동) 대상자 발굴, 초기상담, 통합사례관리, 고난도사례 직접수행 또는 희망복지지원단으로 의뢰, 솔루션회의 요청, 종결가구에 대한 사후관리, 자원관리 및 지역보호체계 운영, 권역 내 방문형 서비스 인력 간 공동방문 등 협력체계 운영 등 - (시군구) 희망복지지원단 중심으로 통합사례관리 체계 구축·운영, 읍면동에서 의뢰된 고난도 사례 관리, 슈퍼비전 제공 및 솔루션회의 운영, 지역사회 자원관리, 컨설팅·교육·홍보 등 읍면동 복지사업 운영 지원, 방문형서비스 사업 간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련 등	p.116
	㉠ 예시 : 타 사례관리 의뢰절차 <생략>	(추가) ㉠ 예시 : 타 사례관리 의뢰절차 <생략> 2) 노인맞춤돌봄서비스 - (의뢰기준) 아래 요건에 해당되는 경우 - 65세 이상 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자로서 유사중복사업 자격에 해당되지 않는 자다만 시장군수·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 - (의뢰절차) 읍·면·동 행정복지센터에서 사회보장정보시스템(행복 이음)을 통해 서비스 신청 3) 의료급여사례관리 - (의뢰기준) 아래 요건에 해당되는 경우 - 의료급여수급자 중 동일상병으로 여러 의료기관 방문, 약물중복처방, 입퇴원 반복, 숙식 목적으로 입원 등 의료급여사례관리가 필요하다고 판단한 대상자	p.127 ~130

구분	2023년	2024년	페이지
<p style="text-align: center;">Ⅲ 주 요 내 용</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰절차) 의뢰 전 업무 담당자와 상의한 후 선정단계에서 시스템으로 의뢰 가능</li> <li>* 의료급여제도, 의료급여 지원내용 등 안내가 필요한 의료급여 수급자를 발견할 경우 시·군·구청 의료급여 담당에게 연락</li> <li>9) 방문건강관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 아래 요건에 해당되는 경우</li> <li>- 건강관리서비스 이용 및 접근이 어려우면서, 건강관리가 필요하다고 판단되는 지역사회 주민</li> <li>- (의뢰절차) 시·군·구청 및 읍·면·동 주민 센터에서 복지대상자에게 보건서비스가 필요하다고 판단될 경우, 사회보장정보시스템(행복이음)을 통해 보건서비스 의뢰</li> </ul> </li> <li>10) 자활사례관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 아래 요건에 해당되는 경우</li> <li>- 조건부 수급자 및 희망 참여자 등 자활사업 참여자</li> <li>- (의뢰 절차) 지자체 자활사업 담당자를 통해 의뢰</li> </ul> </li> <li>12) 고용복지플러스센터               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (의뢰기준) 욕구 조사 결과 자격증 취득, 취업 상담 등을 통해 취업 장애 요인을 해소하고 일할 의지가 있는 18세~65세 근로 능력자</li> <li>- (의뢰 절차) 행복 이음에서 고용복지플러스센터로 의뢰 사유 및 항목별 의뢰 서비스 신청</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>(참고) 통합사례관리 세부운영 요령</p> <p>⑩ 사후관리 → 수행방안</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종결된 통합사례관리 가구는 찾아가는 보건복지팀에서 행복이음을 통해 '모니터 상담 대상자로 확인 가능</li> </ul>	<p>(추가)</p> <p>(참고) 통합사례관리 세부운영 요령</p> <p>⑩ 사후관리 → 수행방안</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종결된 통합사례관리 가구는 <u>현재 주소지</u> 찾아가는 보건복지팀에서 행복이음을 통해 '모니터 상담 대상자로 확인 가능</li> </ul>	p.136

구분	2023년	2024년	페이지
<p style="text-align: center;"><b>IV</b></p> <p style="text-align: center;">행 정 사 항</p>	<p>1. 지방자치단체 협조사항</p> <p>① 찾아가는 보건복지팀 인프라 강화</p> <p>→ (정원배정·배치) 자치단체별 여건을 반영하되, 시군구의 기획기능 강화를 위해 배정된 읍면동 복지인력 중 1~2명(시군 2명, 군 1명) 범위 내에서 시군구 복지 총괄부서에 정원 배정 및 배치* 가능</p> <p>* 시군구 단위 지역사회 연계·협력모델 기획, 지역 간 공공·민간자원 연계 등 직무를 수행(단 특례시나 복지수요 급증 지역의 경우 행정안전부와 협의하여 인원 조정 가능)</p> <p>- 돌봄SOS(서울시)에 배치 가능</p> <p>- 배정인력 조기충원 적극 추진(확충 계획 실적 별도조사 예정)</p> <p>- 지역사회 감염병 예방·관리 등 부득이한 사유로 인해 자치단체 내 읍면동 인력 활용이 필요한 경우 재난 상황 및 지자체 인력 운영상황에 따라 일시적으로 배치 운영 가능</p>	<p>(변경)</p> <p>1. 지방자치단체 협조사항</p> <p>① 찾아가는 보건복지팀 인프라 강화</p> <p>→ (정원배정·배치) 자치단체별 여건을 반영하되, 시군구의 기획기능 강화를 위해 배정된 읍면동 복지인력 중 1명을 시군구 복지 총괄부서에 정원 배정 및 배치* 가능</p> <p>* 시군구 단위 지역사회 연계·협력모델 기획, 지역 간 공공·민간자원 연계 등 직무를 수행</p> <p>- 돌봄SOS(서울시)에 배치 가능</p> <p>- 지역 내 부득이한 사유로 인해 자치단체 내 읍면동 인력 활용이 필요한 경우 재난 상황 및 지자체 인력 운영상황에 따라 일시적으로 배치 운영 가능</p>	p.182
	<p>1. 지방자치단체 협조사항</p> <p>⑤ 읍면동 스마트 복지·안전서비스 개선 모델 개발 지원사업</p> <p>→ 시군구 공모사업 신청서 작성·제출('23. 3월 예정)</p> <p>&lt;생략&gt;</p>	<p>(변경)</p> <p>1. 지방자치단체 협조사항</p> <p>⑤ 지역 내 복지자원연계 강화 지원사업 공모</p> <p>→ 시군구 공모사업 신청서 작성·제출('24. 3월 예정)</p> <p>&lt;생략&gt;</p>	p.184
	<p>② 찾아가는 보건복지서비스 사업비 지원 방식</p> <p>&lt;생략&gt;</p> <p>* '21년 상반기 교부 이후 실 집행을 확인 예정, 확인 후 시군구·읍면동 간 재배정 조정과 더불어 미흡지역 점검 및 지역복지사업 평가 반영</p>	<p>(변경)</p> <p>② 찾아가는 보건복지서비스 사업비 지원 방식</p> <p>&lt;생략&gt;</p> <p>* '24년 상반기 교부 이후 실 집행을 확인 예정, 확인 후 미흡 지역 점검 및 지역복지사업 평가 반영</p>	p.188

구분	2023년	2024년	페이지
IV 행 정 사 항	<p>04 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역 가. 운영비 사용 내용 3) 기타 운영비 - (찾아가는 보건복지서비스 업무 담당자 지원비) &lt;생략&gt; *** 안전지킴이, 공용폰, 태블릿 병행 사용 가능하며 읍면동당 대수 제한 없음(기기당 월 5만 원 이내)</p>	<p>(변경) 04 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역 가. 운영비 사용 내용 3) 기타 운영비 - (찾아가는 보건복지서비스 업무 담당자 지원비) &lt;생략&gt; *** 안전지킴이, 공용폰, 태블릿 병행 사용 가능하며 읍면동당 대수 제한 없음(기기당 월 7만 원 이내)</p> <p>(항목 이동) 04 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역 가. 운영비 사용 내용 3) 기타 운영비 - (위기 신호 감지 가구 비상개문 및 손실보상) 위기 신호 감지 가구 출입을 위한 비상 개문 원상복구 비용 및 응급 이송 비용(구급차 이용료, 이송 처치료 등)</p>	p.191 ~192
	<p>04 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역 가. 운영비 사용 내용 3) 기타 운영비 &lt;생략&gt;</p>	<p>(신설) 04 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역 가. 운영비 사용 내용 3) 기타 운영비 - (교육훈련비) 지원이 필요한 복지위기가구 대상으로 외부 전문가를 초빙하여 실시하는 교육부대비용(강사료, 교육자료 제작, 인쇄비)</p>	p.192
	<p>04 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역 나. 지원비 내용 1) 의료비 &lt;생략&gt; ※ 다른 국고보조사업을 통한 의료비 지원 이후 불가피하게 추가적인 지원이 필요한 경우, 사례회의 및 내부결재 절차를 거쳐 가구당 최대 50만 원 한도 내에서 지원 가능</p>	<p>(변경) 04 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역 나. 지원비 내용 1) 의료비 &lt;생략&gt; ※ 다른 국고보조사업을 통한 의료비 지원 이후 불가피하게 추가적인 지원이 필요한 경우, 사례회의 및 내부결재 절차를 거쳐 가구당 최대 100만 원 한도 내에서 지원 가능</p>	p.193

구분	2023년	2024년	페이지
IV 행 정 사 항	<p>▶ 1가구당 지원액 : 50만 원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가구당 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 등 50만 원까지 지원 가능(단, 예외적으로 추가 지원이 필요한 경우 사례회의를 통해 논의 후 읍면동장의 사전 결재하에 1가구당 50만 원에 한해 추가 지원 가능)</li> <li>· 회계 연도 기준, 1가구당 지원 금액 내 횟수는 제한 없음</li> <li>- 사례관리대상자, 서비스연계대상자 모두 지원 가능</li> </ul>	<p>(변경)</p> <p>▶ 1가구당 지원액 : 100만 원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가구당 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 등 100만 원까지 지원 가능</li> <li>· 회계 연도 기준, 1가구당 지원 금액 내 횟수는 제한 없음</li> <li>- 사례관리대상자, 서비스연계대상자 모두 지원 가능</li> </ul>	p.193
	4. 읍면동 찾아가는 보건복지담당인력 교육일정	(변경) 현행화	p.198 ~201
V 부 록	1. 민관협력 위기가구 발굴 사례	(변경) 1. 복지사각지대 발굴·지원 우수사업 사례	p.204 ~212
	3. 범정부 서비스의뢰 체계 안내 및 시스템 매뉴얼 다. 서비스의뢰 절차 및 지자체 역할 □ 공공보장기관 제공서비스	(변경) 현행화	p.228 ~234
	4. 읍면동 간호직 공무원 업무 서식 [참고 3] 참고하면 유용한 사업/제도 정보	(변경) 현행화	p.265 ~273
	5. 복지자원 통합관리 시스템 활용 1) 시스템 활용 방법 (5) 복지자원 일제정비 <생략>	(내용보완) 5. 사회보장정보시스템 복지자원 관리 1) 시스템 활용 방법 (5) 복지자원 정비 → 업무담당자 : 시군구 자원관리 책임자, 시군구 및 읍면동 자원관리 실무자	p.281
	<p>시스템 경로 : 자원관리 ▶ 자원정비관리 ▶ 복지자원 정비</p>		

구분	2023년	2024년	페이지
<b>V</b> 부 록		<ul style="list-style-type: none"> <li>→ 사회보장정보시스템(대메뉴: 복지자원) 내 지자체에서 자체 발굴 등록된 지역복지 자원 정보에 대해 상시 정비 실시</li> <li>→ 복지자원 정보의 정합성 점검 및 현행화                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- '복지자원 정비' 화면에서 [조회] 버튼 클릭 후 [제공주체서비스 정비], [중복의심 제공주체 관리] 탭을 선택하여 복지자원 정비</li> <li>- [제공주체서비스 정비]는 필수값 누락, 유효기간 경과, 최종수정일 2년 경과된 자원에 대해서 정비할 수 있음</li> <li>- [중복의심제공주체관리] 제공주체명을 기준으로 중복된 자원에 대해서 통합하거나, 제외하여 정비할 수 있음</li> </ul> </li> <li>&lt;생략&gt;</li> <li>→ '자동정비관리' 화면에서 [조회] 버튼을 클릭 후, 종료사유(자원제공주체 유효기간 경과, 자원제공주체 사업자상태 폐업)에 대해서 확인한 다음 [종료해제]를 통해 중지된 자원을 해제할 수 있다.                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유효기간이 종료된 경우 익일 새벽 종료 처리되며, 사업자상태의 폐업의 경우 매일 국세청에서 사업자 폐업상태 정보를 수신받아와 자동으로 종료 처리하고 있음</li> </ul> </li> <li>* (참고) '자원제공주체 사업자상태 폐업'의 경우 실제 폐업이 되었다면, 종료해제를 하더라도 익일 국세청의 사업자 상태 정보가 수신되어 다시 자동으로 폐업 처리됨</li> </ul>	
	<p>6. 민원인의 위법행위 대응 지침</p> <p>I. 안전한 근무환경 구축방안</p> <p>1. 민원실 투명가림막 등 안전시설 확충 &lt;생략&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 전화 녹음 시 기계음 고지 방식으로 변경, 불필요한 마찰 최소화</li> <li>- 민원인이 전화로 폭언·욕설 시 민원 처리 담당자의 육성 녹음 고지로 인한 민원인의 불만 유발사례 방지하기 위해 기계음 고지(녹음 버튼) 방식으로 개선</li> </ul>	<p>(변경)</p> <p>6. 민원인의 위법행위 대응 지침</p> <p>I. 안전한 근무환경 구축방안</p> <p>1. 민원실 투명가림막 등 안전시설 확충 &lt;생략&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 민원인의 폭언·욕설 지속 시 전화 녹음으로 법적 대응을 위한 증거 확보</li> <li>- 종전에는 전화 녹음 시 반드시 기계음으로 고지(녹음 버튼) 하도록 하였으나, 앞으로는 현장 상황을 고려하여 고지 여부 판단</li> </ul>	p.282

구분	2023년	2024년	페이지
V 부 록	6. 민원인의 위법행위 대응 지침 I. 안전한 근무환경 구축방안 3. 안전요원 배치 등 - 중앙·교육청·지자체(시도 본청, 시군구청)의 민원실은 안전요원을 의무 배치(~'23.3.31.) 하고, 민원인의 위법행위 발생이 빈번하거나 발생할 우려가 있는 민원 혼합부서, 읍면동 주민센터는 확대 배치 추진	(변경) 6. 민원인의 위법행위 대응 지침 I. 안전한 근무환경 구축방안 3. 안전요원 배치 등 - 중앙·교육청·지자체(시도 본청, 시군구청)의 민원실은 안전요원을 의무 배치(~'23.3.31.) 하고, 민원인의 위법행위 발생이 빈번하거나 발생할 우려가 있는 민원 혼합부서, 읍면동 주민센터에 우선적으로 배치	p.283
		(신설) 6. 민원인의 위법행위 대응 지침 [붙임 2] 민원인의 위법행위에 대한 법적 대응 방안	p.300 ~327
	7. 민원공무원 전담 법률상담 운영안내 [붙임] 민원공무원 전담 법률 상담요원 현황	(변경) 현행화	p.328 ~330
	8. 국민취업지원제도 사업안내	(변경) 현행화	p.331
	9. 무연고자 사망자 사망신고 처리	(변경) 현행화	p.332
	10. 주민등록지-실거주지 불일치자 사실조사	(변경) 현행화	p.333
	11. 기타 유관기관과의 연계 강화	(변경) 현행화	p.334 ~359
		(신설) 12. 복지등기서비스 사업 추진	p.360 ~361
		(신설) 13. 지자체 지역복지 민간인력 역량강화 교육 자료 공개	p.362 ~363

2024년  
**찾아가는  
보건복지서비스  
업무 안내**





# 사업개요

1. 스마트복지안전공동체 추진개요
2. 그간의 복지서비스 전달체계 현황



I



# 사업개요

2024년 찾아가는  
보건복지서비스 안내

## 1 스마트복지안전공동체 추진개요

### 01 추진배경

- ➔ 수원 세 모녀 사건, 반지하 참사 등을 계기로 복지·안전 사각지대 발굴 및 체계적·지속적 지원체계에 대한 주민들의 요구 증대
- ➔ 개별화·다양화되고 있는 복지비극 및 안전사고를 방지하기 위해 지역 및 주민 특성을 반영한 세분화된 정책실행이 필요

⇒ 최소 행정단위이자 지역공동체의 공간적 범위인 읍면동을 복지·안전 및 주민 생활에 직결된 지역사회 문제해결의 중심지로 개혁

### 02 현황 및 문제점

- ➔ 읍면동이 대면 민원서비스에 집중되고 있어, 찾아가는 보건복지팀 설치에도 불구하고 도움을 받지 못하는 복지위기가구 지속 발생
  - \* (現 읍면동 업무) 민원, 일반행정, 사회복지(+찾아가는 보건·복지), 민방위, 산업
- ➔ 읍면동이 주민 행정의 최접점이자 생활권역 단위임에도 불구하고, 안전 대비 및 대응은 중앙과 자치단체(광역/기초) 중심으로 수행
  - \* (국가) 국가안전관리기본계획 수립 / (광역·기초) 각각 안전관리계획 수립

### 03 추진방향

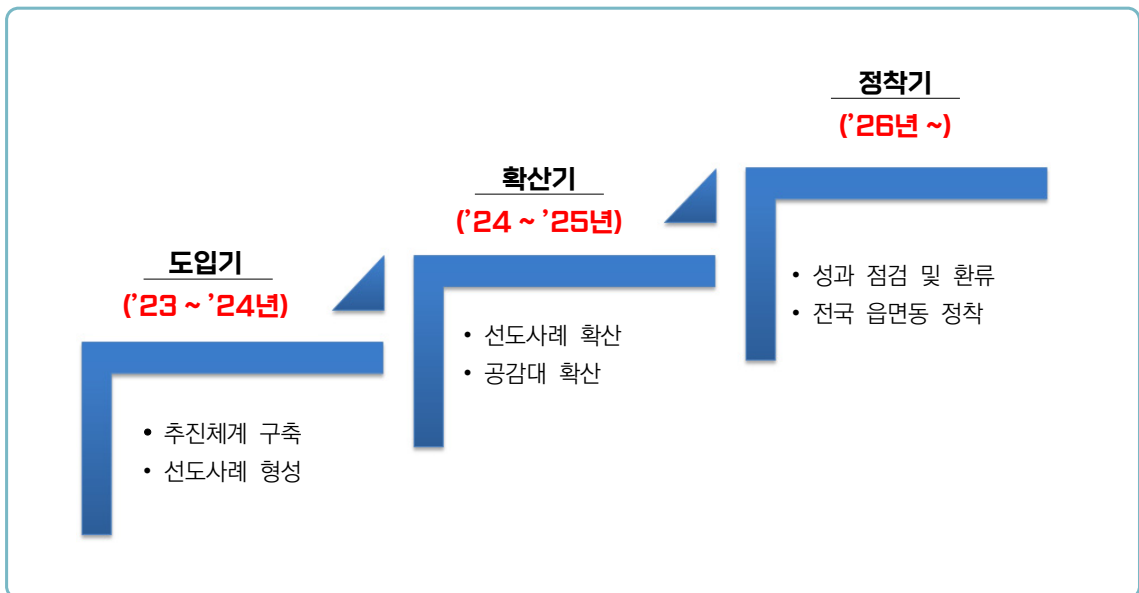
- ➔ IT 기술 및 지역사회 인적 자원, 네트워크 활성화로 읍면동과 주민 간 소통 및 서비스 제공방식을 효율화함으로써 복지·안전 등 주민 실생활에 직결되는 행정 서비스 역량 강화

- ▶ 유관부처와의 협업을 통해 선도사례 형성·확산 및 전문가 컨설팅 등 읍면동의 스마트 복지안전공동체\*로의 전환을 지원

◆ 스마트복지안전공동체

☞ 「지역사회 기반의 촘촘한 주민 서비스, 특히 복지·안전 등 주민밀착 서비스 전달체계 구축」을 목표로 IT 기술과 데이터 공개·공유를 기반으로 읍면동 단위 지역사회 공동체 활성화를 통해 「행정과 지역사회를 포괄하는 종합적 읍면동 혁신 모델」

- ▶ 스마트복지안전공동체 단계적 확산 : 도입기 → 확산기 → 정착기



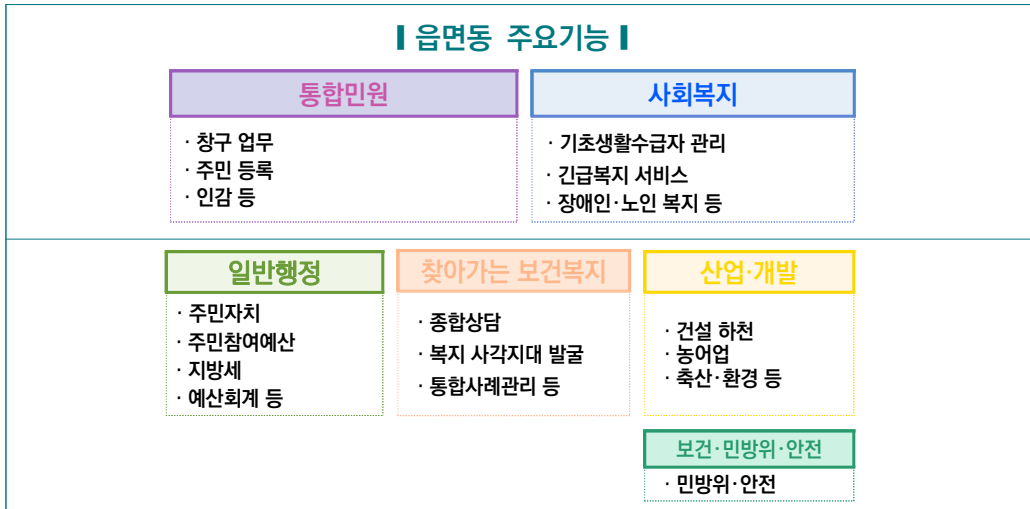
04 스마트복지안전공동체 추진단 출범

- ▶ 자치단체의 복지·안전 사각지대에 대한 정부의 체계적 지원을 위한 사업 추진을 위해 행안부에 관계부처 합동 스마트복지안전공동체추진단\* 설치('22. 12. 28.)

\* 1단 3팀(스마트안전기획팀, 위기가구발굴지원팀, 복지자원연계팀)

※ 「스마트복지안전공동체 추진단의 설치 및 운영에 관한 규정」(총리훈령 제831호, '22. 12. 28. 제정)

[ 참고 ] 스마트복지안전공동체 업무추진 방향



**전환 필요성**      지역사회 복지·안전 위기상황에서 읍면동 역할 강화



**읍면동 복지안전 사각지대 해소**

**목 표**

- ▶ (읍면동 스마트화) 읍면동 디지털플랫폼 기반 구축으로 업무효율 제고
- ▶ (위기가구 발굴·지원) 민관 거버넌스 체계 강화 및 지원 확대
- ▶ (지역안전 강화) 안전취약지역 발굴 및 재난 대비 지원 강화

## 2 그간의 복지서비스 전달체계 현황

### 01 사회복지전담공무원 제도 도입('87년)

- ➔ (배경) 지자체의 전문적 사회복지서비스 제공 추진
- ➔ (인력) 전국 5대 광역시에 사회복지전문요원 49명(별정직)\* 취약 읍면동에 최초 배치  
\* 2000년 국민기초생활보장제도 실시와 함께 사회복지전문요원을 사회복지직으로 전환

### 02 보건·복지 사무소 시범사업('95~'99년) \* 5개 시군구

- ➔ (배경) 지자체 보건·복지서비스의 연계·통합 제공
- ➔ (기구개편) 시군구 보건소에 복지서비스 전담과(課)를 설치
- ➔ (인력) 읍면동 사회복지전문요원\*들을 사무소로 흡수·통합하여 운영  
\* '87~'94년 읍면동에 별정직 전문요원 배치(3천 명), '99년 사회복지직 공채 시작

### 03 사회복지 사무소 시범사업('04~'06년) \* 9개 시군구

- ➔ (배경) 시군구 본청에 복지기능 수행 전담기구 설치를 통한 복지업무 효율화·전문화 추진, 시군구·읍면동의 전달체계 조정
- ➔ (기구개편) 시군구에 한시기구 형태로 사회복지 사무소(4급)를 설치하고, 지역실정에 맞게 사회복지사무소 소속 1개과 및 인력 보강  
\* 국 설치 가능 지역은 담당국장이 겸직, 국 미설치 지역은 과장이 겸직
- ➔ (인력) 읍면동의 사회복지담당공무원을 통합운영(사무소 소속 전환), 읍면동에는 각 1명 파견 배치(상담소 개념)

### 04 주민생활지원서비스 개편('07년)

- ➔ (배경) 주민의 삶에 밀접한 서비스(복지·고용·교육 등)를 통합제공
- ➔ (기구개편) 시군구 주민생활 관련 조직을 통합(주민생활지원과)하고, 시군구는 급여 조사·결정 등 전문기능, 읍면동은 현장방문 및 신청접수 업무 중심으로 재편(주민생활지원팀)
- ➔ (인력) 조사·결정 기능 이관에 따른 읍면동 인력을 시군구로 이동
- ➔ (명칭변경) 동사무소 명칭을 '동주민센터'로 변경

**05 희망복지지원단 설치**(’12년)

- ➔ (배경) 기존 시군구 서비스연계팀을 확대·개편, ‘희망복지지원단’을 설치·운영하여 복지종합 상담 및 통합사례관리 강화

**06 읍면동 복지 허브화**(’16~’17년)

- ➔ (배경) 행정서비스 중심의 읍면동 기능을 강화하여 국민의 복지체감도를 제고하고 복지 사각지대를 해소
  - ’15년 ‘읍면동 복지허브화 시범사업’ 이후 연두업무보고, 사회보장위원회 등을 통해 기본 계획 및 세부 추진계획 수립·시행(’16년)
- ➔ (기구개편) 읍면동에 맞춤형 복지 전담팀 구성 및 운영, 복지담당 인력 전문성 강화 및 처우개선 등 관리강화
- ➔ (인력) ’14~’17년 복지인력 6천 명 확충분을 맞춤형 복지 전담팀을 구성하는 읍면동 복지허브화 시행지역에 최우선 배치

**07 주민자치형 공공서비스**(’17년~)


- ➔ (배경) 찾아가는 보건·복지와 더불어 행정혁신, 마을공동체 역량 강화 등 종합적 시각의 읍면동 기능개선 사업을 전담 수행
- ➔ (업무) 찾아가는 보건·복지 서비스를 확대하고, 보건·복지 분야 통합 사례관리, 주민 참여형 서비스 제공기반 마련 등
- ➔ (인력) ’18~’22년 보건복지인력 1.5만 명을 확충하여 읍면동에 배치 추진
  - \* 「일자리정책 5년 로드맵」 : ’17~’22년 1.9만 명

**08 스마트복지 안전공동체**(’23년~)

- ➔ (배경) 주민접점의 최일선인 읍면동을 찾아가는 보건복지서비스, 안전한 주민생활, 스마트한 행정기관으로 개선하여 주민밀착 서비스 전달체계 구축

◆ **그간의 성과와 한계**

- 그간 복지전달체계는 시군구 기반을 확충한 이후 주민과 밀착된 읍면동으로 전달체계의 외연을 확장하는 방향으로 발전
- 단, 시군구·읍면동의 기능 확대에도 불구하고 現 복지 사각지대 발굴 체계가 포착하지 못하는 위기사례가 지속 발생
  - ⇒ 위기가구 발굴·지원 등 주민생활에 직결되는 복지서비스 향상을 위한 읍면동 기능개선

 [ 참고 ] 찾아가는 보건복지팀 현황

**설치 현황**

➔ 3,522개 읍면동 중 3,426개소에 찾아가는 보건복지팀 설치·운영(97.3%)

구분	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년	'23년
전담팀 수(개소)	714	1,816	2,582	2,911	3,197	3,312	3,352	3,426

➔ 모형별 설치 현황

전담팀 설치지역 (A+B+C+D)	확장형(A)	기본형(B)	권역형			농어촌 특성화형(D)
			소계	중심동(C)	일반동	
3,426	22	3,190	157	61	96	153

**시도별 추진현황**

➔ 100% 추진완료 : 서울, 대구, 광주, 대전, 세종, 강원, 충북, 전북, 전남, 제주

구분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종
전체 읍면동	3,522	425	205	150	155	97	82	56	24
추진 읍면동 (추진율)	3,426 (97.3%)	425 (100%)	196 (95.6%)	150 (100%)	154 (99.4%)	97 (100%)	82 (100%)	52 (92.9%)	24 (100%)

구분	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
전체 읍면동	570	187	153	208	243	297	322	305	43
추진 읍면동 (추진율)	555 (97.4%)	187 (100%)	153 (100%)	205 (98.6%)	243 (100%)	297 (100%)	284 (88.2%)	279 (91.5%)	43 (100%)

**인력배치 현황**

➔ 전담팀 3,426개소에 14,074명 배치(공무원 13,303명, 민간인력 771명)

2024년  
**찾아가는  
보건복지서비스  
업무 안내**





## 정책추진방향

1. 신속·정확한 복지위기가구 발굴
  - 1) 위기가구의 정확한 발굴
  - 2) 위기가구의 신속한 소재파악
2. 민·관협력 복지자원 연계·제공 강화
  - 1) 민·관 협력을 통한 복지 사각지대 지원 강화
  - 2) 지역특성별 복지 사각지대 발굴·지원 방안 마련
3. 읍면동 보건복지 서비스 인프라 강화
  - 1) 현장 중심의 보건복지서비스 인프라 강화
  - 2) 찾아가는 보건복지팀 확대
  - 3) 찾아가는 보건복지서비스 추진체계 강화

II

# 정책추진방향

2024년 찾아가는  
보건복지서비스 안내

**비전**

찾아가는 보건복지서비스 역량 강화

**목표**

- ① 복지사각지대에 놓인 위기가구의 신속한 발굴
- ② 위기가구에 대한 지역 내 복지자원 연계·지원 확대
- ③ 위기가구 발굴을 위한 인프라 강화

## 3대 추진전략

전략		추진과제
1	신속·정확한 복지위기가구 발굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 위기가구의 정확한 발굴</li> <li>② 위기가구의 신속한 소재파악</li> </ul>
2	민·관협력 복지자원 연계·제공 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 민·관 협력을 통한 복지 사각지대 지원 강화</li> <li>② 지역특성별 복지 사각지대 발굴·지원 방안 마련</li> </ul>
3	읍면동 보건복지서비스 인프라 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 현장 중심의 보건복지서비스 인프라 강화</li> <li>② 찾아가는 보건복지팀 확대</li> <li>③ 찾아가는 보건복지서비스 추진체계 강화</li> </ul>

# 1 신속정확한 복지위기가구 발굴

## 1 위기가구의 정확한 발굴

### 1) 현황

- ➔ 빅데이터를 활용한 복지 사각지대 발굴체계를 구축·운영 중이나, 경제적 취약계층 중심의 발굴로 다양한 위기 특성 반영에 한계
- ➔ (現 복지 사각지대 발굴체계가 포착하지 못하는 위기사례\*가 지속적으로 발생
  - \* (수원 세 모녀 사망사건, '22. 8. 21.) 질병·채무로 생활고, 자치단체의 가정방문 시 주민 등록지와 실거주지 불일치, 연락처가 없어 상담·지원 불가
  - \* (전주 40대 여성 사망사건, '23. 9. 8.) 질병 및 급격한 생활고, 출생 미신고 아동 발견 후 보호조치, 다가구주택 주소 확인 불가로 실거주지 미확인
- ➔ 복지 사각지대에 놓인 위기가구 발굴을 위해 의심가구 위기정보 확대, 관계 부처 간 정보연계 강화, 협력체계 마련 등 필요

### 2) 위기정보 확대

- ➔ 복지 사각지대에 놓인 위기가구 발굴을 위해 질병·채무·고용·체납 등 의심가구 위기정보를 '복지사각지대 발굴시스템'에 연계 확대\*
  - \* ('23. 上) 「사회보장급여법 시행령」 개정(재난적 의료비, 공공요금체납 등) → ('23. 下) 법 개정(채무), 시스템 개편

'22년	'22년 11월	'23년 下
34종	39종	44종
단전·단수·건보료 체납 등 18개 기관 34종 위기정보	중증질환 산정특례 요양급여 장기 미청구 장기요양등급 맞춤형 급여 신청 주민등록 세대원	재난적 의료비 지원 대상 채무조정 중지(실효)자 정보 고용위기(고용단절, 실업) 정보 수도요금체납 정보 가스요금체납 정보

## II. 정책추진방향

- ➔ 위기가구 발굴의 정확도 제고를 위한 복지사각지대 발굴시스템 발굴모형 개선\* 및 자치단체 자체 보유 위기정보 입력·활용(발굴모형 연도별 신규 개발)

기 존	개 선
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 개인단위 모형</li> <li>■ 경제적 취약계층 위주</li> <li>■ 노인층(저소득층) 중심</li> <li>■ 전국단위 동일 기준</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 세대단위 모형('22년 12월)</li> <li>■ 주요변수 모형('23년 下)</li> <li>■ 생애주기별 모형('24년)</li> <li>■ 지역특성별 모형('24년)</li> </ul>

- ➔ 자치단체가 자체적으로 대상자를 발굴할 수 있도록 맞춤형 발굴 기능을 구현\*('22. 12.)하고, 자치단체 발굴업무 처리 효율화('23. 12.)

\* 자치단체가 자체적으로 인적정보(장애인, 노인 등), 위기정보(의료위기, 주거취약, 고용 위기 등) 조건을 검색하여 발굴대상자를 선별할 수 있는 환경 제공

- ➔ 읍면동 의견수렴 등을 통해 위기가구 신속 발굴에 필요한 '복지사각지대 발굴시스템' 연계정보\* 추가 확대 발굴

\* 현재 44종 → 오피스텔 관리비 체납정보 등 + @

- ➔ 읍면동 찾아가는 복지팀의 위기가구 현장 조사 시 원활한 조사가 진행될 수 있도록 대상자 연락처 등 세부정보 발굴·연계·제공

### 3) 기타 위기가구 발굴 활동

- ➔ 읍면동 '찾아가는 복지팀'의 위기가구 발굴 활동 강화

- 주민등록지와 실거주지 불일치자 관리, 연락두절 위기가구 현장조사 등 읍면동 현장방문 확인 활동 강화

- 읍면동 내 행정-복지 업무 간 업무 협력체계\* 강화

\* 복지팀에 업무가 가중되는 복지갈때기 현상이 발생되지 않도록 읍면동장 역할 강화

- ➔ 정기 주민등록 사실조사 시 실거주자(미전입자) 정보 병행 조사 등

\* 주민등록 사실조사 시 행정팀-복지팀 합동 조사, 전입신고 독려 등

- ➔ 자치단체에서 자체적으로 보유하고 있는 위기정보는 '복지사각지대 발굴 시스템'에 입력하여 활용할 수 있도록 추진

\* 자치단체에서 자체 위기발굴시스템 운영 시 복지사각지대 발굴시스템과의 연계·활용 추진

## 2

## 위기가구의 신속한 소재파악

## 1) 추진배경

- ➔ 복지 위기가구의 주민등록지-실거주지 불일치, 빈집·연락두절 등 위기가구 지원의 단절을 해소하기 위해 신속한 소재 파악 필요

\* 수원 세모녀 사건('22.8.23.)은 채무·질병으로 생활고, 자치단체의 가정방문 시 주민등록지와 실거주지 불일치 및 연락처가 없어 상담 및 지원 불가

## &lt; 대통령 말씀('22.8.23.) &gt;

◆ "중앙정부에서 이분들을 잘 찾아서 챙길 시스템을 만들고 지자체와 협력해서 이런 일들이 또다시 발생하지 않도록 ... 특단의 대책 필요"

## 2) 주요내용

- ➔ 소재 미확인 위기가구의 소재파악 위한 관계 기관 협조 체계\* 구축
  - \* 관계기관 위기정보 연계, 연락두절 등 소재 미확인대상자 사실조사
- ➔ 주소불명 등 비대상자(소재 미확인대상자)에 대한 관리 강화
  - 연락두절 위기가구의 경우 정보가 불일치하여 소재를 확인하지 못할 경우에는 비대상 처리하되 상시관리 대상자로 의무등록
  - \* 소재 미확인대상자에 대한 상시관리체계 구축 및 지원거부자 대책 등 마련
- ➔ 주민등록지-실거주지 불일치자 위기가구 발굴·접촉체계 개선방안 마련
- ➔ 소재 미확인대상자에 대해 경찰조사 요청('24년 상반기, 시범실시 후 추진)
  - 소재 미확인대상자 중 체크리스트 요건 검토를 통해 위기 상황이 우려되는 경우 등 경찰조사 요청
  - \* 시군구에 '위기가구 소재 파악 발굴 TF'를 구성·운영, 경찰조사 요청 심사 등을 거쳐 추진(상세내용은 별도 통보 예정)
- ➔ 지역의 인적안전망을 활용한 현장 중심 신속한 위기발굴 강화
  - \* 읍면동 지역사회보장협의체위 위기가구 발굴·자원연계 활동 강화(합동평가, 활동 매뉴얼 등)

## 2 민·관협력 복지자원 연계·제공 강화

### 1 민·관 협력을 통한 복지 사각지대 지원 강화

#### 1) 추진배경

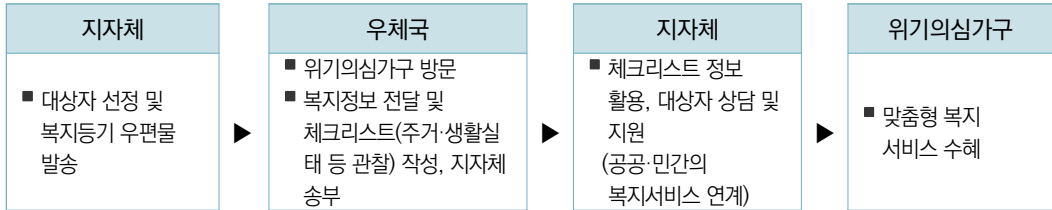
- ➔ 생활밀착형 민간 자원을 통해 사회복지서비스 상담 창구를 홍보하여 대국민 인지도 제고를 도모
- ➔ 공적 사회복지서비스의 한계를 극복하고, 지역 내 지속적인 복지서비스 제공을 위해 지자체 주도의 민-관 협력 활성화 추진

#### 2) 주요내용

- ➔ 민간자원을 통해 위기에 처한 “본인” 대상으로 사회복지서비스 상담창구 홍보
  - (방법) 일반국민이 많이 이용하는 시설·물품 등에 위기가구 상담창구에 대한 포스터 등 홍보물 송출 게시
  - (내용) 위기에 처한 본인을 향해 “누구나, 언제든지, 가까운 곳에서” 복지상담이 가능함을 알림  
→ 지역 내 복지자원 연계 도모
  - (일정) 편의점 및 물품 홍보(3월~), 푸드트럭 활용 홍보(3월), 타 민간자원 활용 홍보방안 지속 발굴(2월~)
- ➔ 민-관 협력 사업 공모 추진
  - (목적) 지역 내 공공기관, 민간 등 다양한 주체들 간의 의견 수렴을 통해 지역문제를 스스로 해결하기 위한 연계·협력 체계 마련
  - (공모대상) 지역 내 공공기관 및 민간 간 복지자원 연계 방안 마련을 통해 위기가구에 대해 신속하고 촘촘하게 지원하는 사업
  - (선정방법) 행안부 내 별도의 심사위원회를 구성하여 지자체에서 제출한 계획에 대해 계획 수립의 적정성, 시급성, 추진체계의 적절성 등을 심사
  - (일정) 공모계획 공고(2월말) → 계획서 접수(3월말) → 선정(4월초) → 지자체 사업 실시(4~12월)

➔ 복지등기서비스 사업 추진

- (개요) 지자체-지역우체국 협업으로 우체국 인적 네트워크를 활용, 지역사회 위기의심 가구 선제적 발굴 및 신속한 지원
- (내용) 집배원이 위기의심가구에 복지정보를 배달하면서 파악한 위기정보(독촉장, 압류, 채무 관련 우편물 현황 및 집주변 주거환경, 생활실태 등 초기상황 파악)를 지자체에 전달



- (운영) 위기가구 조기 발굴 및 복지연계 지원 성과창출\*에 따라 참여대상 지자체\*\* 확대
  - \* 복지등기 배달 75,758가구 중 17,723가구(23.4%)의 지자체 복지연계('22.7~'23.12월)
  - \*\* ('22)8개 지자체 → ('23) 60개 지자체 → ('24) 100개 지자체

➔ 안부살핌 우편서비스 시범사업 도입

- (개요) 1인가구 증가, 사회적 관계망 약화 등에 따라 사회적 고립가구의 고독사 예방 등을 위한 주기적 방문을 통한 밀착형 복지서비스 제공
- (내용) 집배원을 활용, 사회적 고립가구 주기적 방문 → 직접 대면하여 안부확인 및 물품(종량제 봉투 등) 배달 → 집배원이 파악한 위기정보를 지자체에 전달
- (대상) 5개 지자체 시범사업 실시(공모사업으로 추진)
- (운영) 증장년층 1인가구, 고립청년, 조손가구 등 주기적 안부확인이 필요한 위기가구 중 집중관리 대상 가구 우선 선정
  - \* 장애인활동지원, 노인요양보험, 노인돌봄 대상자 등 공적돌봄서비스 수혜자 제외
  - (방문주기) 1~4주 등 단위(지자체별 탄력적 운영)로 안부확인 및 물품\* 배송
    - \* 종량제 봉투, 물티슈, 컵라면 등 생활용품을 대상자 및 배송주기에 따라 차별화
  - (우편물 배송) 계약소포, 2회 대면배달(부재시 비대면 배달)
    - \* 배달문자와 포스트넷을 통해 배달정보 회신(특이사항 발생시 즉시 지자체 알림)
- (일정) 공모계획 공고(3월) → 계획서 접수(3월말) → 선정(4월) → 지자체 사업 실시(5~12월)

2

지역특성별 복지 사각지대 발굴·지원 방안 마련

1) 추진배경

- ➔ 그간 지자체 순회 간담회를 통해 관계 부처 간 협력 및 민-관 협력을 통한 복지사각지대 지원 우수사례를 발굴하였으나,
  - 지역 특성(농촌/도시) 및 인구 규모 등으로 인해 우수사례를 각 지자체에 일률적으로 적용하는 데 한계가 있음을 인식
- ⇨ 지자체별 우수사례를 단순하게 나열하여 공유하는 단계에서 벗어나 규모, 특징 등이 유사한 지자체가 활용할 수 있는 정보를 체계적으로 제공할 필요

2) 주요내용

- ➔ (목적) 우수 복지 사각지대 발굴·지원 사업 공유·확산을 통해 지역별 복지서비스 편차를 해소하고, 지자체의 관심 제고 도모
- ➔ (대상) 지역의 특성을 반영하여 지역 내 문제점 등을 해결하고, 촘촘한 복지 사각지대·발굴·지원 확립에 노력한 사업
  - 운영성과가 좋고 발전가능성이 높으며, 주민 서비스 증진에 기여하는 사업으로 지역 특성·인구 구조 등이 유사한 지자체가 활용가능한 사업
- ➔ (방법) 전국 지자체에서 제출한 복지 사각지대 발굴·지원 사업을 전문가를 통해 지역 특성별로 사업을 분류하고, 유형화하여 전 지자체에 공유
- ➔ (일정) 연구용역 수행기관 선정(~4월) → 사업 접수 및 용역 수행(4~9월) → 지자체 배포(10월)



### 3 읍면동 보건복지서비스 인프라 강화

#### 1 현장 중심의 보건복지서비스 인프라 강화

##### 1) 추진배경

- ➔ 자치단체 사회복지공무원의 복지사각지대 발굴역량 강화 및 선제적 보건복지서비스 업무추진 기반 강화
- ➔ 읍면동 위기가구 발굴·지원 업무를 담당하는 전담팀\* 설치 확대
  - \* 읍면동의 찾아가는 복지팀 설치 97.3%('23.12월 기준)

##### 2) 주요내용

- ➔ 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 지침(매뉴얼) 개정
  - 찾아가는 보건복지서비스 업무에 대한 이해도 제고 및 업무수행을 위한 참고자료로 활용할 수 있도록 실무 매뉴얼 제작
- ➔ 자치단체별 「찾아가는 보건복지서비스 기본계획」 수립
  - 복지사각지대 해소를 위한 시군구, 읍면동의 찾아가는 보건복지서비스 연간 업무 추진계획 수립
    - \* 시군구 기본계획에 읍면동 위기가구 발굴 실행계획을 포함하여 작성
- ➔ 「찾아가는 보건복지서비스 기본계획」 컨설팅
  - 복지 위기가구 발굴 및 연계·협력에 대한 방안 제시 등을 통해 지자체 복지사업 실행역량 및 기본계획 수립역량 강화
- ➔ 사회복지 담당공무원을 위한 긴급현안(고독사 등) 대응 전략교육 등 교육역량 강화
  - 권역별 또는 시군구별 복지역량 강화 교육 수요조사 후 교육을 희망하는 지자체와 미시행 지자체를 대상으로 컨설팅
- ➔ 위기가구를 발굴·지원하는 민간 인적안전망\*에 대해 현장 업무수행 애로 해소를 위해 역량 강화 교육(컨설팅) 체계화 추진
  - \* 지역사회보장협의체, 이통장, 주민자치위원, 사회복지시설 종사자, 자원봉사자 등

## 2 찾아가는 보건복지팀 확대

### 1) 기본방향

- ➔ 읍면동은 '찾아가는 보건복지팀'을 전담팀\*으로 설치
  - \* 전담팀 : 기본형, 권역형 중심 읍면동, 농어촌특성화형, 확장형
  - ※ (전담팀 설치) 복지대상자, 복지인력, 접근성 등을 종합적으로 고려하여 설치
- ➔ 전담팀 미설치 지역(권역형 일반 읍면동)은 여건에 따라 「기본형」 또는 「농어촌특성화형」으로 전환 원칙
  - \* 권역형 중심 읍면동인 경우 기본형으로 전환 원칙
- ➔ 특례시, 복지수요 급증 지역 등은 인력확충 상황에 따라 방문대상 확대 등 심화된 보건복지서비스 제공을 위한 확장형 전환

### 2) 조직모형

#### ➔ 읍면동 찾아가는 보건복지팀 조직모형(안)

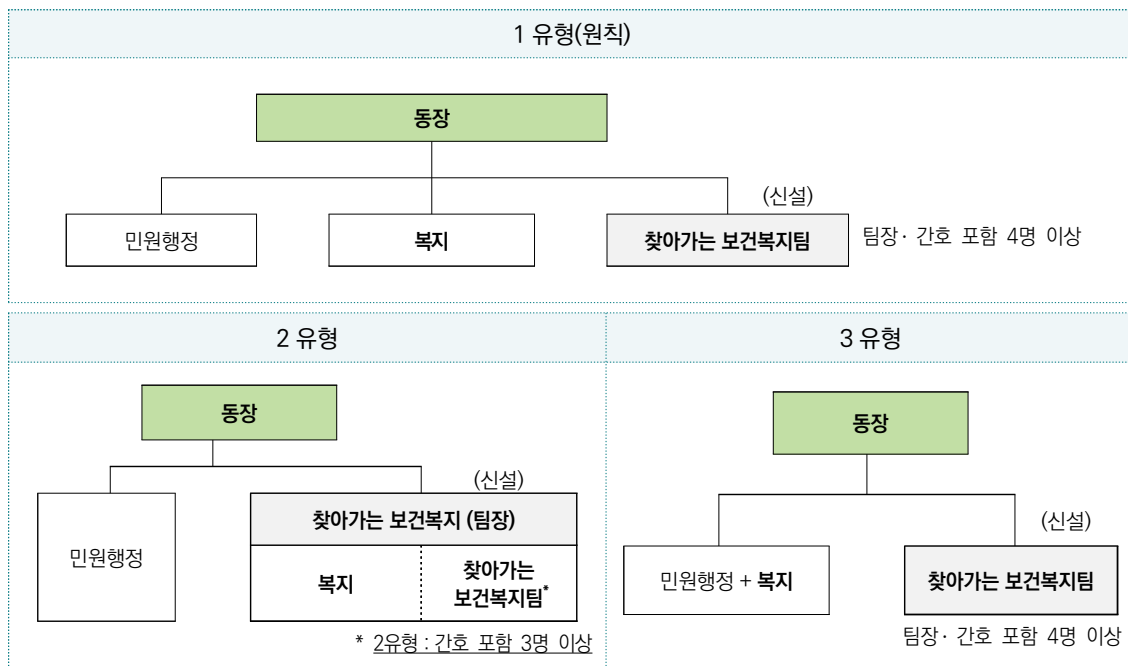
구분	모델	기능	조직	인력
동 · 읍	기본형	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 종합상담, 방문상담, 통합사례관리 등 찾아가는 보건복지서비스</li> <li>· '복지+건강' 기능강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 찾아가는 보건복지팀 설치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (찾아가는 보건복지팀) 복지 3명, 간호 1명</li> </ul>
	확장형	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 찾아가는 보건복지 대상·범위 확대(신규)</li> <li>· 종합상담 심화(신규)</li> <li>· 민관연계 확대(신규)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· (찾아가는 보건복지팀) 복지 7명, 간호 1명</li> </ul>
면	기본형	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 읍동 기본형 모델과 동일</li> </ul>		
	농어촌 특성화형	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기본형 모델과 동일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 찾아가는 보건복지팀 미설치 (전담 인력만 배치)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 복지 2명(팀장 및 복지 행정담당 인력 제외) 간호 1명</li> </ul>

**[ 참고 ] 찾아가는 보건복지팀 조직현황**

➔ 조직모형

- 〈기본형〉 읍면동당 1개의 찾아가는 보건복지팀을 설치한 유형(간호인력, 팀장 포함 4인 이상), 3,098개소
- 〈권역형 중심〉 2~4개 읍면동을 묶고 그중 찾아가는 보건복지팀을 1개만 설치한 유형, 87개소  
\* 권역형(일반)은 전담팀에 미해당
- 〈확장형〉 기본형의 발전된 형태로 인력확충에 따라 찾아가는 보건복지서비스 대상 범위 확대, 종합상담 등을 제공하는 형태(간호인력, 팀장 포함 8인 이상), 37개소  
\* 2019년 공공서비스연계형 신설, 이후 확장형으로 명칭 변경
- 〈농어촌특성화형〉 찾아가는 보건복지팀은 미설치하나 전담인력만 배치(복지 2명(팀장, 복지행정 담당인력 제외), 간호 1명), 130개소

➔ 조직구성

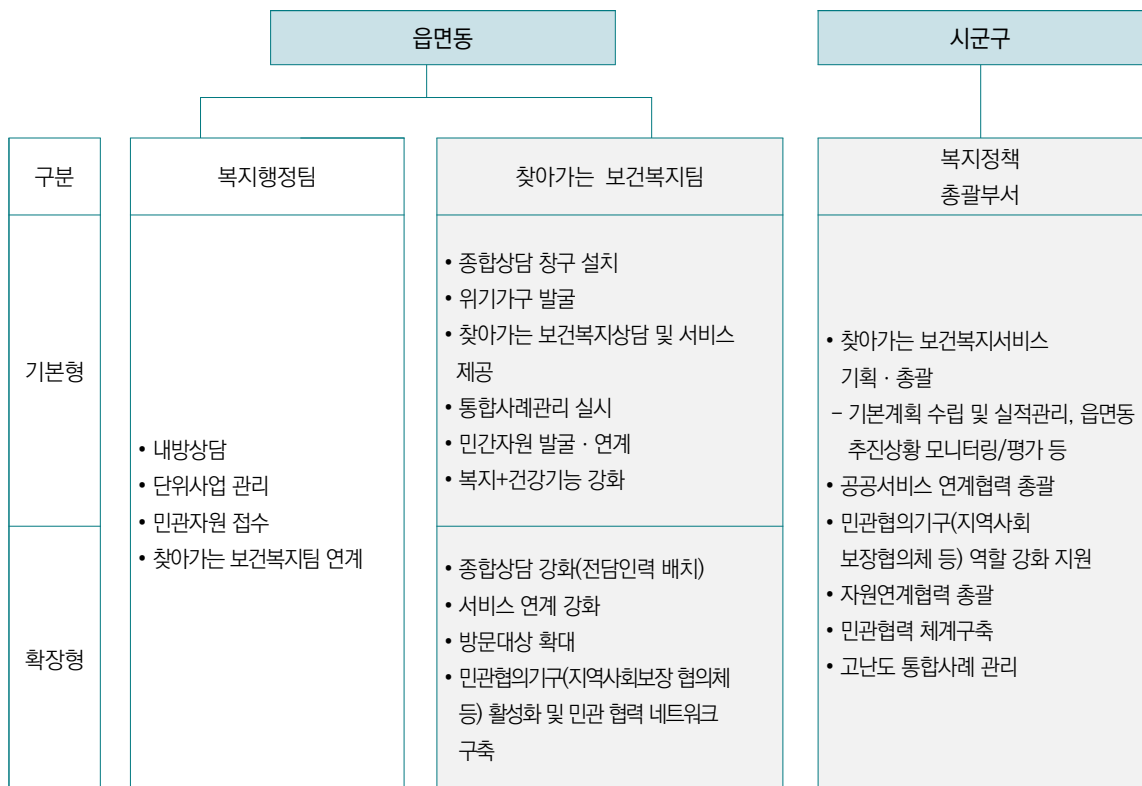


**첨부1** 찾아가는 보건복지팀 담당업무

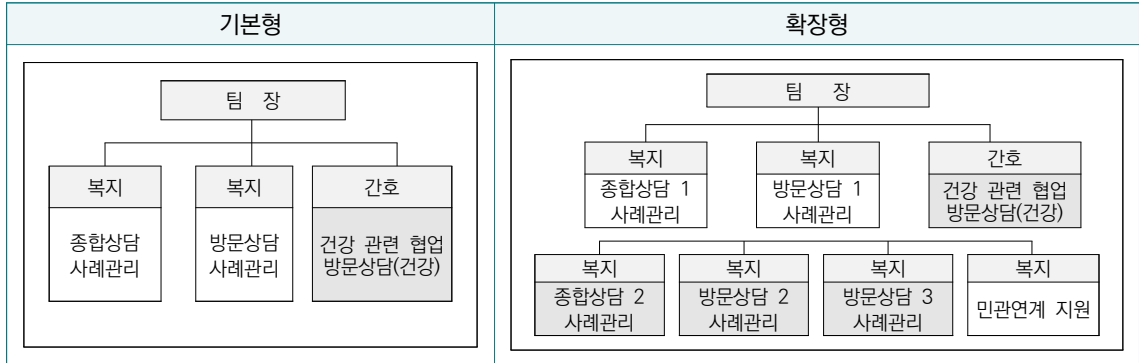
1) 기본방향

- ➔ 보건·복지 통합사례관리 등 서비스의 양적·질적 확대를 각 자치단체별 인력충원 상황에 따라 단계적으로 추진(기본형 또는 확장형)
  - (기본형) 복지+간호인력이 협업하여 종합상담, 방문상담, 위기가구 발굴, 통합사례관리 등 서비스 내실화
  - (확장형) 특례시, 복지수요 급증 지역 등은 서비스 대상 범위를 확대하여 종합상담 강화, 주민 참여형 협력체계 구축을 통하여 서비스 질 제고

☑ 예시 : 시군구 및 읍면동 부서별 업무개편(안)



☑ 예시 : 읍면동 찾아가는 보건복지팀 업무분장



\* 보건복지 인력이 확대·배치되어 확장형으로 전환되어 읍면동 내에서 기존 복지행정팀 간 업무조정이 필요한 경우 자체적으로 협의하여 업무 조정 가능(예시 : 복지1, 2팀 운영 등)

2) 인력 확충에 따른 주요 업무

- ① (종합상담) 종합상담을 강화하고 복지 외 보건, 주거, 고용 등 유관 공공서비스로 범위를 확대하여 수행(수급자 → 일반 주민으로 대상 확대)
  - 종합상담을 통해 주거, 고용, 금융, 문화 등 관련 서비스를 안내하고 필요시 관련 부서와 외부 기관에 의뢰하여 서비스 연계
    - \* (유사사례) 서울시 찾아가는 동주민센터의 원스톱 복지상담전문관
- ② (대상확대) 위기가구, 돌봄필요대상 등으로 대상을 확대하되, 자치단체 인력확충 여건에 따라 단계적으로 시행
  - \* 생애전환기 대상에 대한 안내 업무부터 시행 권고

Ⅰ 인력확충에 따른 신규 대상 Ⅰ

구분	대상	주요 서비스
돌봄 필요 대상	고위험 1인가구, 고위험 한부모 가정	방문상담, 정보제공, 서비스연계 등
	의료기관·시설 퇴원 및 퇴소 예정자 중 정기적 방문·상담 필요가구	퇴원계획, 정착지원, 서비스연계, 이력관리
위기 가구	빈곤·주거취약 가구, 아동학대, 한부모가족, 장애가구 등	사각지대 발굴, 방문상담, 정보제공 등

- (돌봄필요) 고위험 1인 가구, 고위험 한부모 가정, 복지시설 및 의료기관 등 퇴원 및 퇴소 예정자를 중심으로 재입소 예방 등을 위한 사례관리
- (위기가구) 빈곤·주거취약 가구, 아동학대, 한부모가족, 장애 등 잠재적 위기가구에 대한 사각지대 발굴, 방문상담 등 예방적 관리

## II. 정책추진방향

- ③ (복지+건강) 간호인력은 팀 내 복지인력과 협업하여 통합사례관리, 위기가구 발굴, 찾아가는 보건복지상담, 종합상담 등 찾아가는 보건복지서비스를 수행\*하고 건강관리, 의료자원 서비스 연계
- \* 사례관리 업무 수행을 위한 관련 교육 이수 권장
- 기존 보건소 자원을 활용하여 읍면동 지역 주민에게 건강관리서비스를 제공하고, 정신건강 복지센터 및 의원 등 지역 건강자원과 연계
- ④ (민관연계) 복지자원 연계 등을 통한 민관연계 강화
- (지식정보 공유체계) 주민 등을 대상으로 하는 온·오프라인 교육 운영, 주민 스스로 기획하는 회의·워크숍 형태의 교육 운영, 장소 마련 등 행정지원
  - (지역 네트워크 형성) 지역사회 내에서 주민들의 문제 확인·해결능력 제고를 위한 주민 중심의 인적·물적 네트워크\* 형성 지원
  - \* 사회복지관, 병원 등 보건·복지 기관, 협회, 단체를 중심으로 지역 내 가용 자원을 목록화하여 타 읍면동, 시군구와 공유 노력
  - (소통·돌봄공간) 소통, 돌봄 등의 활동을 위해 주민들이 자발적으로 소규모사업을 수행하는 공간을 생활SOC사업지원 등을 통해 확보

### ☑ 예시 : 인력 확충에 따른 읍면동 업무개편

업무구분	기존업무	추가업무
상담신청·사각지대 발굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 창구 설치</li> <li>• 발굴대상 초기상담 및 서비스 안내</li> <li>• 발굴체계 구성·운영</li> <li>• (복지행정팀) 내방민원 초기상담, 사업안내, 신청접수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심화된 종합상담 제공</li> <li>- 주거, 고용 등 공공서비스 관련 정보 통합 상담</li> </ul>
찾아가는 보건복지상담 및 통합사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 복지상담 계획수립</li> <li>• 거동 불편대상 가구 집중방문·상담</li> <li>• 위기가구 방문 및 전화 모니터링</li> <li>• (복지행정팀) 일부 복지대상 방문</li> <li>• 읍면동 통합사례관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합사례관리 대상 가구 발굴 (사례관리 접수)</li> <li>- 통합사례관리 및 서비스 연계</li> <li>- 종결가구에 대한 사후관리</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문대상 확대               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고위험 1인 가구 등 대상 방문상담</li> <li>- 의료기관·복지시설 퇴소예정자 대상 서비스 연계 및 이력관리</li> <li>- 빈곤, 아동학대, 한부모가족, 장애 등 위기가구 발굴 및 방문상담</li> </ul> </li> <li>• 복지+건강 기능 강화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 보건복지서비스 전반에 건강 관련 협업 실시</li> <li>- 건강자원 연계·협력체계 구축</li> </ul> </li> </ul>
민관협력·자원연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 민관협력체 구성</li> <li>• 지역자원 발굴 및 연계·지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민관연계체계 구축               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민간자원 발굴 및 시군구 공유</li> <li>- 인적·물적 관계망 구축</li> <li>- 지식정보 공유체계 마련</li> <li>- 소통·돌봄 공간 확충</li> </ul> </li> </ul>

### 3 찾아가는 보건복지서비스 추진체계 강화

- 읍면동은 찾아가는 보건복지상담 등 주민 중심의 실행기능, 시군구는 민관협력·자원연계 등 기획기능으로 업무조정
  - 읍면동 보건복지팀은 규모에 따라 기본형(최소 4명), 확장형(최소 8명)으로 구분하며 인력총원 상황에 따라 단계적으로 업무 확대
- 시군구는 공공·민간 협력 계획수립, 복지서비스 공급, 복지자원 연계·지원 등 민관협력 컨트롤타워로 역할 확대
  - 의제 설정, 서비스 공급 등 지역사회 서비스를 계획화·자원화·구조화

#### Ⅰ 찾아가는 보건복지서비스 추진체제도 Ⅰ



### 1) 읍면동

- 읍면동 인력 충원에 따라 ① 방문대상 확대, ② 종합상담 기능강화, ③ 복지+건강기능강화, ④ 민관연계 사업 등으로 서비스의 대상·범위를 확대

#### (1) 읍면동장

- ➔ (총괄) 읍면동 내 부서 업무 조정(① 복지업무 관련 팀(복지행정팀 및 찾아가는 보건복지팀) 업무 과중 방지를 위한 행정복지센터 내 업무조정, ② 복지행정팀과 찾아가는 보건복지팀 간 업무조정), 지역자원 발굴·연계 조정 및 민관협력 관계 조성, 주민참여 촉진 등
- ▣ (참고) 행정복지센터 사무는 시군구 사무 위임 조례로 읍·면·동장에게 사무가 위임되어 있으므로 읍·면·동장의 재량권 범위 내에서 업무조정이 가능
- ➔ (종합상담) 종합상담을 위한 유관부서 간 업무연계, 종합상담 창구 마련
- ➔ (간호인력) 간호직 공무원 배치에 따른 적절한 업무 분장, 협업효과 극대화를 위한 방안 마련
- ➔ (교육지원) 배치된 보건복지인력에 대한 전문성 향상 교육 지원, 지역 주민에 대한 복지 교육 실시 등
- ➔ (민관협력 및 연계지원) 민관협력 활성화 및 자원연계 등 수립·실행 지원

#### (2) 복지행정팀

- ➔ 개별 복지급여 또는 사업 안내 및 복지급여·내방민원 신청·접수, 제출서류 확인 및 이관
  - 내방민원에 대한 기본적인 안내 후 구체적인 상담이 더 필요한지 확인하여 복지행정팀 직접 수행 또는 찾아가는 보건복지팀으로 연계
- ➔ 복합적인 상담이 필요한 경우는 종합상담 담당에게 연계하며, 실적관리 등 보건·복지 사업관리

#### (3) 찾아가는 보건복지팀

- ➔ (대상확대) 위기가구, 돌봄 필요대상 등으로 방문대상을 확대하고, 초기상담 및 계획수립 등으로 예방적 개입 수행
  - \* 사례관리 기관과의 연계를 위한 초기상담·사후관리를 강화하고, 공동방문 등 권역 내 사례관리 제공기관과의 협력체계 운영 등 읍면동 게이트웨이 역할 강화
- ➔ (종합상담) 통합적인 종합상담을 통해 주거, 고용, 금융, 문화 등 관련 서비스를 안내하고 필요 시 관련 부서와 외부 기관에 의뢰하여 서비스 연계



- ➔ (복지+건강기능 강화) 읍면동 간호인력은 팀 내 복지인력과 협업하여 통합 사례관리를 수행하고, 욕구조사를 바탕으로 건강 서비스 연계 확대
- ➔ (민관연계) 지역사회 내 복지자원 연계 등 민관연계 강화
  - (지식정보 공유) 주민 스스로 기획하는 회의·워크숍 형태 교육, 온·오프라인 교육, 장소마련 등 행정지원
  - (지역 네트워크) 지역사회 내에서 주민들의 문제 확인·해결능력 제고를 위한 주민 중심의 인적 안전망·물적 관계망\* 형성 지원
    - \* (인적 안전망) 주민, 기관, 협회 등 자발적으로 참여하는 주체들의 기능·역할 연계 (물적 관계망) 현금·현물, 서비스 등 물적 자원 연계
  - (소통·돌봄공간) 소통, 돌봄 등의 활동을 위해 주민들이 자발적으로 소규모사업을 수행하는 공간을 확보

## 2) 시군구(기초자치단체)

- ➔ 시군구에서는 위기가구 발굴, 자원연계 등을 위한 공공 및 민관 기관 연계·협력 등 기획 중심 기능 수행

### (1) 시군구 복지정책 총괄 부서

- ➔ (기본계획 수립) 지역 내 서비스·자원의 연계를 포함하는 ‘찾아가는 보건복지서비스 기본 계획’ 수립·실행·모니터링 등 사업 기획·총괄 관리\*
  - ‘복지서비스 모델 지원’ 공모사업 등 기본계획과 연계된 각종 사업 추진
  - \* 읍면동 찾아가는 보건복지팀 인력 관리 및 교육 실시, 사업실적 관리 등

### [ 참고 ]

시군구의 기획기능 강화를 위해 배정된 읍면동 복지인력 중 1~2명(시·구 2명, 군 1명) 범위 내에서 시군구 복지 총괄부서에 정원배정 및 배치 가능

## II. 정책추진방향

- ➔ (민관연계 강화) 시군구 지역사회보장협의체의 심의·자문 기능 및 민관 연계·협력 역할 강화 및 관련 운영지원 확대(사회보장급여법 제41조)
  - 지역사회보장협의체를 통해 민관연계 및 협력이 필요한 사항에 대하여 사전 협의\*하고 결정된 사항은 대표협의체의 심의를 통해 추진
  - \* 사전협의 시 민간위원(대표, 실무)에 대한 설명회 필수 개최
- ➔ (역량강화) 읍면동장 리더십 강화, 보건복지 담당자 전문성 향상 교육, 민관협력 워크숍, 사례관리 기법 등 신규 업무 내용에 대한 교육 지원
- ➔ (민관협력) 읍면동과 사회복지기관 등과의 네트워크 구축 및 연계 협력 지원

### (2) 시군구 희망복지지원단

- ➔ (통합사례관리) 통합사례회의\*를 중심으로 고난도 사례관리\*\*를 수행하며, 운영지원
  - \* 솔루션 회의, 지역케어회의 등 기존 사례관리 관련 회의를 가능한 한 통합하여 운영하며, 보건소·지역사회보장협의체, 읍면동 담당자 등이 의무적으로 참여
  - \*\* 대상자의 문제나 욕구의 복잡성이 높아 지역 내에서 단기에 해결할 수 없거나 관내 여러 부서(일자리, 주택·주거, 환경, 정신건강, 자원봉사 등)와 협업을 통해서 해결 가능한 사례
  - 사례회의, 자원연계 수요 발굴 등 대상자를 중심으로 보건복지 전체 사례관리 과정 연계
  - 보건소, 전문가, 유관기관 등을 포함하여 구성하며, 대상자 상담 및 케어플랜 등 사례관리 실무 읍면동 담당자 참석
- ➔ (자원연계) 읍면동 간 보건복지자원 정보를 공유할 수 있도록 조정·연계, 공유 실적을 별도 관리, 관내 복지자원 DB 구축
  - 지역 내 유관기관과의 연계를 위하여 방문서비스 제공기관, 지역사회 거점기관·협회 등과 MOU 체결
- ➔ (민관협력) 사각지대에 있는 위기가구 발굴 협력체계 구축을 위하여 시군구 차원에서 지역 내 유관기관과의 협력망 구축
  - 방문서비스 제공기관, 지역사회 거점 기관·협회 등과의 협력 관계 구축

### (3) 보건소

- ➔ 통합사례회의 등에 참석하여 사례관리 대상자, 지역사회 건강자원 연계에 대한 전문성 강화 및 사업참여

- ➔ (자원공유) 정신건강복지센터, 의원·병원, 대학교, 건보공단, 의사회 등 지역사회 건강분야 연계자원 현황 파악 및 공유, 필요시 건강관리 관련 홍보·교육매체 지원 및 공유 가능
  - (서비스 연계) 읍면동에서 연계·의뢰받은 대상자에 대한 정기적·전문적 방문건강 관리서비스 실시, 신규 대상자 발굴 시 읍면동으로 연계·안내\* 및 중복대상 확인 요청 시 지원
- \* 지역보건의료정보시스템(PHIS)와 행복-e음을 통한 의뢰 및 회신

### 3) 시도(광역자치단체)

- ➔ (기획총괄) 중앙정부와의 협의 창구 기능을 수행하고, 광역단위 보건복지서비스 특화사업 기획, 시군구 모니터링 및 평가 등 보건복지 분야 지역균형 발전을 위한 기획총괄 및 지원체계 구축
- ➔ (역량강화) 대학, 교육기관 등을 활용하여 교육·컨설팅 전문가 풀 구성, 교육자료 개발·보급을 수행하여 시군구 및 읍면동 지원
- ➔ (민관협력) 기업, 협회 등 시군구보다 규모가 큰 민간기관과의 협력체계를 구축하고, 시군구 우수사례 발굴·전파
- ➔ (자원공유) 시군구 간 또는 타 시도와의 보건복지자원 정보 공유
- ➔ (시도사회보장위원회 사무국 지원) 시도의 사회보장 기획총괄 및 민관협력 등의 실행력 확보를 위해 사회보장위원회 사무국 설치·운영

### 4) 지역사회보장협의체

- ➔ 민관 연계·협력 및 심의·자문기구로서 지역사회보장 의제 발굴, 지역복지자원 및 서비스의 계획화·자원화·구조화를 위한 기관 간 연계협력의 컨트롤타워 역할 수행

#### (1) 시군구 지역사회보장협의체(대표협의체, 실무협의체, 실무분과)

- ➔ (심의·자문) 시군구의 지역사회보장계획의 수립·시행 및 평가를 포함하여 지역 내 사회보장 추진에 관한 주요사항에 대하여 심의·자문
  - ➔ (협업체계) 실무협의체·실무분과를 통해 지역 내 서비스 제공 기관 간의 연계·협력체계 구축과 기관 간 서비스 연계·조정 방안을 심의하고 자문하는 컨트롤타워 역할 수행\*
- \* 시군구는 협의체의 연계·조정 의견을 검토하여 지역사회 내 서비스 제공기관의 협조를 구하여 추진

## II. 정책추진방향

- ➔ (회의체 운영) 지역의 보건·복지·고용·교육 등 사회보장 영역의 문제를 발굴하고, 민관협력을 통한 서비스·자원의 연계 등 문제해결을 지원하기 위해 실무협의체 및 실무분과 등 회의체 운영
  - 공공·민간기관, 주민들에 의해 제기된 지역사회보장 영역의 복잡·다양한 문제해결을 위한 자발적인 실행방안 제안
  - 읍면동의 서비스·자원 연계와 시군구 통합사례회의가 요청한 서비스 및 자원을 발굴·생산·연계 지원
- ➔ (개별심의) 개별 법령에 따라 다른 위원회가 기능을 대신할 수 있는 경우 지역사회보장 협의체에 전문위원회를 활용하여 심의
- ➔ (자원공유) 방문서비스 제공기관, 지역사회 거점 기관·협회 등과 연계·협력하여 지역사회 자원체계 구축

### (2) 읍면동 지역사회보장협의체

- ➔ (복지대상자 발굴) 사회보장사업의 도움이 필요한 대상자 발굴 활동 참여
- ➔ (지역자원 발굴 및 개발) 공적 급여로 해결할 수 없는 복지 욕구 대응 등을 위해 지역복지 자원의 양적 확대를 위해 노력
- ➔ (읍면동 특화사업) 복지대상자 발굴 과정에서 포착된 지역의 복지문제를 해소·완화할 수 있는 프로그램 운영
  - \* 시군구에 공통 적용되는 복지 문제인 경우 시군구 대표협의체에 상정하여 시군구 사업으로 개발할 수 있도록 추진
- ➔ (자원공유) 지역사회 내 복지자원을 발굴·연계하고 이를 타 읍면동, 시군구와 공유



[ 참고 ] 시군구 · 읍면동 지역사회보장협의체의 비교

구분	시군구 지역사회보장협의체	읍면동 지역사회보장협의체
설치근거	「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제41조, 같은 법 시행규칙 제5조	「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제41조, 같은 법 시행규칙 제7조
구성방법	시군구청장 위촉(성별 고려)	읍면동장 추천, 시군구청장 위촉(성별 고려)
규모	10명 이상 40명 이하	읍면동별 각 10명 이상
위원자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람</li> <li>② 지역의 사회보장 활동을 수행하거나 서비스를 제공하는 기관·법인·단체·시설의 대표자</li> <li>③ 비영리 민간단체에서 추천한 사람</li> <li>④ 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 위원장</li> <li>⑤ 사회보장에 관한 업무를 담당하는 공무원</li> </ul> ※ 결격사유: 같은 법 제40조 제4항에 해당 하는 사람	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 읍장, 면장, 동장</li> <li>② 지역의 사회보장 활동을 수행하거나 서비스를 제공하는 기관·법인·단체·시설 또는 공익단체의 실무자</li> <li>③ 사회보장에 관한 업무를 담당하는 공무원</li> <li>④ 비영리 민간단체에서 추천한 사람</li> <li>⑤ 행정리의 이장 및 통장</li> <li>⑥ 주민자치위원, 자원봉사단체 구성원</li> <li>⑦ 그 밖에 관할 지역의 사회보장증진에 열의가 있는 사람</li> </ul>
기능	(아래 업무에 대한 심의·자문)	(아래 업무에 대한 지원)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 시군구의 지역사회보장계획 수립·시행 및 평가에 관한 사항</li> <li>② 시군구의 지역사회보장조사 및 지역 사회보장지표에 관한 사항</li> <li>③ 시군구의 사회보장급여 제공에 관한 사항</li> <li>④ 시군구의 사회보장 추진에 관한 사항</li> <li>⑤ 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 구성 및 운영에 관한 사항</li> <li>⑥ 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정 하는 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 관할 지역의 사회보장사업에 의한 도움을 필요로 하는 사람 발굴</li> <li>② 사회보장 자원 발굴 및 연계</li> <li>③ 지역사회보호체계 구축·운영</li> <li>④ 그 밖에 관할 지역 주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 업무</li> </ul>
역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 사업계획 심의 및 운영지원</li> <li>② 읍면동 협의체 위원 역량강화를 위한 교육 및 워크숍 기획·운영 지원</li> <li>③ 읍면동 지역사회보장협의체 운영 상황 모니터링 및 컨설팅 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 위기가구 및 복지대상자 발굴 지원</li> <li>② 읍면동 특화사업 지원</li> <li>③ 시군구 차원에서 추진하는 공동사업 논의</li> </ul>

※ 읍면동 지역사회보장협의체와 시군구 지역사회보장협의체는 수평적 네트워크이며, 민관협력을 통해 행정기관의 역할을 지원할 수 있음

2024년  
**찾아가는  
보건복지서비스  
업무 안내**



# 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

1. 종합상담  
(참고 1) 2024년 긴급복지지원제도 개요  
(참고 2) 취약계층 학대 예방 및 점검
2. 위기가구 발굴 및 지원  
(참고) 위기가구 발굴체계 구성·운영 및 연계
3. 찾아가는 보건복지상담  
(참고) 읍면동 담당자 세부 업무수행 방법
4. 통합사례관리  
(참고) 통합사례관리 세부운영 요령  
(참고) 공동사례관리
5. 「복지+건강」 기능 강화  
(참고) 간호직 공무원 세부 업무 지침



# 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

2024년 찾아가는  
보건복지서비스 안내

## I 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용(요약) I

구분	종합상담	위기가구 발굴 및 지원	찾아가는 보건복지상담	통합사례관리	복지+건강 기능 강화
시도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 모니터링</li> <li>• 시군구 성과평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 모니터링</li> <li>• 시군구 성과평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지서비스 총괄지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 총괄 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 모니터링</li> <li>• 시군구 성과평가</li> </ul>
시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획수립 및 역량강화 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육계획 수립</li> </ul> </li> <li>• 읍면동 모니터링</li> <li>• 읍면동 성과평가</li> <li>• 우수사례 발굴·전파 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기가구 발굴·지원체계 기획</li> <li>• 읍면동 모니터링</li> <li>• 읍면동 인적 안전망 구축 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 찾아가는 보건복지팀 인력 관리 및 교육</li> <li>• 찾아가는 보건복지상담 계획 수립 (대상선정 및 업무프로세스 등)</li> <li>• 읍면동 찾아가는 보건복지상담 지원</li> <li>• 복지과 보건의 협력체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리사업 총괄 수행·관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고난도 사례관리, 슈퍼비전 및 솔루션회의 운영 등</li> </ul> </li> <li>• 읍면동 사례관리 지원 및 역량강화</li> <li>※ 지역고용복지플러스 센터 사례관리협의체 협력체계 구축 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획수립 및 역량강화 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육계획 수립</li> </ul> </li> <li>• 읍면동 모니터링</li> <li>• 읍면동 성과평가</li> <li>• 우수사례 발굴·전파 등</li> </ul>
읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 실시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌봄서비스 접수 및 통합안내 등</li> </ul> </li> <li>• 주민의 욕구에 따른 서비스 제공</li> <li>• 타 기관 서비스 필요시 해당 기관 연계 및 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 특성에 맞는 위기가구 발굴 체계 구성</li> <li>• 주민교육·홍보 실시</li> <li>• 대상자 발굴 후 체계적 지원 및 관리 수행</li> <li>• 주민의 주도적 참여 촉진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 복지대상자 및 신규대상자 (노인가구 등) 방문 및 상담</li> <li>• 서비스 제공계획 수립 및 지원</li> <li>• 지역자원 발굴 및 관리</li> <li>• 지속적인 사후관리 (모니터링)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 게이트웨이 및 사후관리 역할강화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합사례관리 대상 가구 발굴, 초기상담, 통합사례관리, 종결가구에 대한 사후관리 등 수행</li> </ul> </li> <li>- 고난도 사례, 솔루션회의는 시군구에 의뢰</li> <li>※ 지역여건을 고려하여 민간 사례관리 전문기관 (지역사회복지관 등)과 통합사례관리 협력 체계 구축 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강의 욕구가 있는 대상자 상담 및 관리</li> <li>• 읍면동 간호직 공무원 역할 체계 확립                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회 현황 파악</li> <li>- 지역 주민 건강상태 파악 및 건강사례관리</li> <li>- 건강관련 지역역량 파악</li> <li>- 지역건강돌봄 자원과 연계</li> <li>- 협업 네트워킹</li> <li>- 마을건강복지를 위한 업무계획 수립</li> <li>- 건강전문가로서 행정 내 협업 주도</li> </ul> </li> </ul>



# 1 종합상담

## 핵심 내용

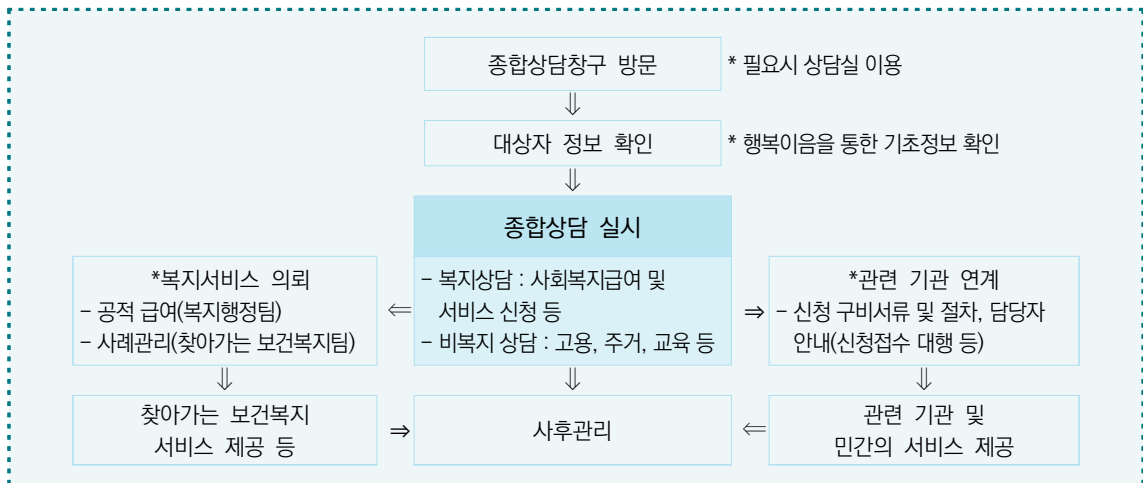
- 읍면동에 「종합상담 창구」를 마련하여 종합상담 기능을 강화하고, 읍면동으로의 주민 접근성 강화
  - 읍면동 주민센터에 내방하는 주민의 다양한 복지 욕구를 파악하고 유관부서 및 관계기관 정보를 연계하여 맞춤형 정보 제공

기존		확대
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 복지 욕구가 있는 주민 중심</li> <li>• 공적 서비스 제공 중심</li> <li>• 타 기관 서비스 연계 및 정보제공 미흡</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 모든 주민</li> <li>• 지역의 민관 서비스 연계 및 정보 제공</li> <li>• 타 기관 서비스 연계 및 모니터링</li> </ul>

## 1) 주요 내용

- ➔ 읍면동을 방문한 주민 응대 및 공공서비스(복지·보건·주거·고용·금융 등) 관련 종합상담 실시 및 대상자별 서비스 제공기관으로 연계
- ➔ 주민의 다양한 욕구를 파악하고 이에 기반한 원스톱 서비스 제공
- ➔ 타 기관 서비스 필요시 해당 기관 담당자에게 연계 및 사후관리

### Ⅰ 종합상담 업무 흐름도 Ⅰ



Ⅲ  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요  
내용

## 2) 세부 내용

### ➔ 상담 대상

- 복지 외에 유관 공공서비스에 대한 욕구가 존재함에도 불구하고 접근성 부족, 정보노출 우려 등으로 상담을 받지 못한 기존 수급자
- 복지 욕구를 포함한 주민생활과 밀접한 공공서비스 분야의 상담이나 서비스 연계가 필요한 지역 주민

### ➔ 주체별 역할

- (읍면동) 읍면동장은 종합상담을 위한 유관부서 간 업무연계, 인센티브 제공 등 인사관리 방안 마련, 종합상담 창구 강화 방안 마련
- (시군구) 종합상담 계획수립 및 담당자 역량강화 지원, 경력자 배치를 위한 제도 마련·실시, 읍면동 모니터링 및 성과 평가

주 체		주요 역할
시도		• 시군구 모니터링 및 성과평가
시군구	복지정책과	• 종합상담 계획수립 및 역량강화 지원, 경력자 배치 실시 • 읍면동 모니터링 및 성과평가
읍면동	읍면동장	• 종합상담 창구 마련, 부서 간 업무연계, 담당직원 경력관리 • 복지행정팀과 찾아가는 보건복지팀 간 업무 조정
	복지행정팀	• 초기 상담(신청접수, 단순 사업안내, 제도 설명) • 타 기관 서비스 필요시 해당 기관 연계 및 사후관리
	찾아가는 보건복지팀	• 초기 종합상담 실시(돌봄서비스, 통합안내 등 포함) • 타 기관 서비스 필요시 해당 기관 연계 및 사후관리
유관기관		• 기관 제공 서비스 정보를 읍면동 담당에게 제공 • 읍면동에서 대상자 연계 의뢰 시 서비스 제공

### ➔ 수행 방법

#### ① 행복이음 등을 활용하여 대상자의 기초정보 확인 및 사전 고지

- 이용 의사를 먼저 확인하고, 자산 및 가족관계 등 기초정보\*에 대한 민감한 질문이 포함되며 상세 안내를 위해 세부 정보 제공이 필요함을 고지

\* 공적 급여 및 서비스 수혜 여부, 건강·주거·가족·부양의무자 등

- 상담내용은 법률\*에 의하여 비밀이 보장되며, 개인정보 취급 등 유의사항을 상담자가 충분히 숙지하고 있음을 안내

\* 「사회복지기본법」 제31조, 「사회복지사업법」 제47조, 「국민기초생활 보장법」 제22조 제6항, 「민원 처리에 관한 법률」 제14조, 제22조 등

- 상담기록 절차에 대하여 대상자의 동의를 구하고, 초기상담의 내용은 행복이음으로 관리됨을 대상자에게 고지
  - 상담 전 사생활 보호 등을 위해 별도의 상담실을 운영하고 있음을 안내하고 대상자에게 이용 의사 확인
- ② 내방 대상자의 서비스 욕구 파악을 위한 종합상담 실시
- ※ 초기상담 시 기초수급 탈락자 등 대상자에게 긴급복지지원, 주택연금제도 등을 적극 지원 및 안내 (연계 자원이 부족할 경우 시군구 희망복지지원단으로 연계)
  - (복지상담) 사회복지급여 및 서비스 신청과 관련된 상담
    - 개별 주민의 특성 및 상황에 근거한 종합상담 진행
    - 돌봄서비스 신청·접수 안내
    - 수급자, 차상위, 긴급지원, 바우처 등 선정기준 및 세부 지원내역 안내, 금융복지 기본상담 실시
  - (비복지상담) 고용, 문화, 교육프로그램 등과 관련된 상담
    - 서비스 연계 필요시 해당기관 연계 및 사후관리 실시

**• 욕구 파악 시 고려사항**

- 대상자가 생각하는 현재 가장 심각한 문제, 필요한 지원과 관련하여 우선순위에 대한 대상자 의견 확인
- 상담을 통하여 대상자가 처한 상황의 문제, 원인, 해결정도, 서비스·자원 수요 등에 대한 대상자의 의견을 수집하고 이를 상담내용에 기록
- 취약계층인 아동, 노인, 장애인 가구원 등에 대하여 집중적으로 상황 확인

**• 서비스 제공의 종류·방법**

- 지역 주민의 문제를 파악하고 문제해결을 지원할 수 있는 제도 및 기관의 정보를 수집하여 서비스 제공 및 연계
- 대상자가 생각하는 문제와 욕구를 바탕으로 충분한 상담을 실시하여 근본적인 문제를 파악해야 하며, 대상자와 상담자의 의견차이가 있을 경우 합의를 도출하는 과정이 필요

 **[ 참고 ]**

- ☞ 실직·이직 등으로 직업상담·취업알선·직업훈련 등 서비스 상담을 희망할 경우, 개인정보 제공 동의 후 고용복지플러스 센터에 서비스 연계
  - \* 【부록 3】법정부 서비스의뢰 체계 안내 및 시스템 매뉴얼 참조
- ☞ 결혼이민자가 읍면동 주민센터에서 민원행정, 복지행정 업무 상담·신청 시 개인정보 제공 동의 후 다문화가족 지원센터에 연계하여 서비스 제공
- ☞ 현역병으로 복무하다가 다양한 사유로 조기 전역하는 자 중 심리·복지·취업 등 서비스 상담을 희망할 경우 등 「보건복지부 법정부사회보장정보시스템」을 활용하여 서비스 연계
  - \* 【부록 8】기타 유관기관의 연계 강화 참조

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

③ 서비스 욕구별로 내부 담당자에게 의뢰\*하고 상담결과 정리 및 시스템 입력

\* 방문이 필요한 대상자는 찾아가는 보건복지팀 방문상담 담당에게 인계

- 타 기관 업무일 경우에는 관련 신청 구비 서류 및 절차, 담당자를 안내한 후 최소 1회 이상 사후 관리 실시

### 3) 행정사항

➔ 종합상담 담당은 읍면동 여건\*에 따라 찾아가는 보건복지팀에 1~2명 배치

\* 면(面) 지역의 경우 인력 여건에 따라 일반 복지상담 업무와 중복 수행 가능

- 경력직 공무원\*으로 배치하되, 직원 역량 강화를 위하여 순환배치를 권장하며 여건에 따라 개별업무 겸직 가능

\* 업무난이도 등 고려 시 사회복지 업무 담당 경력 3년 이상 직원 배치를 원칙으로 하며, 3년 미만 직원 배치 시 역량강화 교육을 실시하여 시군구에 보고

➔ 찾아가는 보건복지상담, 사례관리, 비복지상담 등 유관업무와 긴밀한 연계를 위하여 학습 동아리 등 역량강화 프로그램 별도 실시

➔ 복지대상자의 다양한 복지 욕구에 대응하기 위해 「종합상담 창구」를 설치하고, 사생활보호 등 종합상담창구에서 상담하기 곤란한 경우를 위해 별도의 「상담실」 설치·운영

#### 〈상담실 설치기준〉

1. 상담실 면적 13㎡ 이상 원칙, 다만, 읍면동의 여건에 따라 장소가 협소한 경우 최소 8.3㎡ 이상
2. 위급상황에 대처하기 위해 외부에서 상담실 내부를 확인할 수 있도록 투명한 창문, 2개의 출입문, 비상벨 등 설치
3. 사회보장정보시스템(행복이음)에 접속할 수 있는 컴퓨터
4. 상담실을 인식할 수 있도록 상담실 외부에 '상담실' 표시 부착

#### 〈부적정 설치 사례〉

1. 읍면동장실을 상담실로 정하여 간판만 설치한 경우
2. 상담실을 창고나 직원 휴게실 등 다른 용도로 병행 사용하는 경우
3. 좌석만 놓고 상담실이라 이름 붙인 경우 등

➔ 돌봄서비스 신청(민원) 접수, 정보 안내 및 서비스 이용 연계 등 관련 서비스 신청접수 및 통합 안내 기능을 수행

**참고 1** 2024년 긴급복지지원제도 개요

➔ 지원대상

- ① 위기상황 발생으로 ② 생계유지가 곤란한 ③ 저소득층에 대해 위기상황별 필요한 긴급생계 지원금 등을 일시적으로 신속하게 지원

➔ 위기사유(「긴급복지지원법」 제2조 및 시행규칙 제1조의2)

1. 주소득자의 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용 등으로 소득을 상실한 경우
2. 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
3. 가구구성원으로부터 방임 또는 유기되거나 학대 등을 당한 경우
4. 가정폭력 또는 가구구성원으로부터 성폭력을 당한 경우
5. 화재 또는 자연재해 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란한 경우
6. 주소득자 또는 부소득자의 휴업, 폐업 또는 사업장의 화재 등으로 인하여 실질적인 영업이 곤란하게 된 경우
7. 주소득자 또는 부소득자의 실직으로 소득을 상실한 경우
8. 보건복지부령에 따라 **지자체 조례**로 정한 사유가 발생한 경우
  - ① 가구원의 보호, 양육, 간호 등의 사유로 소득활동이 미미한 경우 ② 「국민기초생활 보장법」에 따른 급여가 중지된 경우 ③ 「국민기초생활 보장법」에 따라 급여를 신청하였으나 급여의 실시 여부와 내용이 결정되기 전이거나 수급자로 결정되지 아니한 경우 ④ 수도, 가스 등의 공급이 그 사용료의 체납으로 인하여 상당한 기간 중단된 경우 ⑤ 사회보험료, 주택임차료 등이 상당한 기간 동안 체납된 경우 ⑥ 그 밖에 제1호부터 제5호까지에 준하는 사유가 있는 경우
9. 그 밖에 **보건복지부 장관이 정하여 고시**하는 경우
  - ① 주소득자와의 이혼 ② 단전된 때 ③ 교정시설 출소자 생계 곤란 ④ 가족으로부터 방임·유기 또는 생계곤란 등으로 노숙을 하는 경우 ⑤ 사각지대발굴, 통합사례관리 대상자 또는 자살고위험군으로서 관련 부서(기관)로부터 생계가 어렵다고 추천을 받은 경우 ⑥ 타인의 범죄로 인해 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란하여 거주지를 이전하는 경우

➔ 소득·재산기준(기준 충족 여부는 사후조사, 적정성 심사 시 판단)

- 소득: 기준 중위소득 75% 이하

가구규모	1인	2인	3인	4인	5인	6인
원/월	1,671,334	2,761,957	3,535,992	4,297,434	5,021,801	5,713,777

※ 7인 이상 가구의 경우, 1인 증가 시마다 672,468원씩 증가(7인 가구 6,386,245원)

- 재산의 합계액: (일반재산+금융재산)-(주거용재산 공제한도액)-(부채)

지역	대도시	중소도시	농어촌
기준금액(만 원) (주거용재산 공제한도액 적용 시)	24,100 (~31,000)	15,200 (~19,400)	13,000 (~16,500)

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

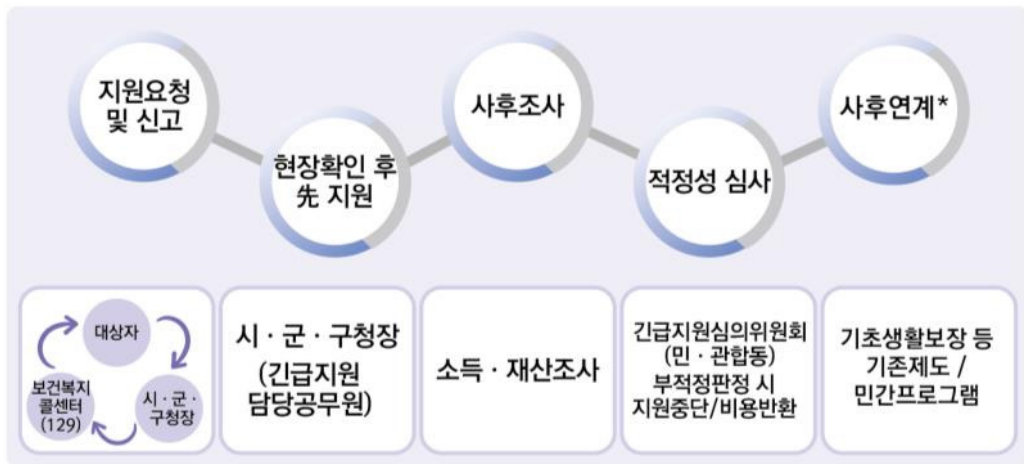
- 금융재산: 가구원수별 일상생활 유지를 위해 필요한 금액(생활준비금)에 600만원을 합산한 금액 이하(단, 주거 지원은 가구원수별 금융재산 금액에 200만원을 추가한 금액 이하)

가구원수	1인	2인	3인	4인	5인	6인
금액(천원)	8,228	9,682	10,714	11,729	12,695	13,618

※ 7인 이상 가구의 경우, 1인 증가 시마다 896천원 추가

#### ➔ 지원절차

- 지원요청/신고 → 현장확인 및 지원 → 사후조사 → 적정성 심사(종료, 연장 등)



\* 상담 및 정보제공 등은 필요시 수시로 지원, 정부의 지원 후에도 위기상황이 지속되어 계속 지원이 필요한 경우 연계

#### ➔ 긴급지원 지원금액

##### ① 생계지원

(원/월)

가구구성원 수	1인	2인	3인	4인	5인	6인
지원금액	713,100	1,178,400	1,508,600	1,833,500	2,142,600	2,437,800

※ 가구구성원이 7인 이상인 경우, 1인 증가 시마다 286,900원씩 추가 지급

##### ② 의료지원 한도액: 300만 원 이내

##### ③ 주거지원 한도액

(원/월)

지 역		가구구성원 수	1~2인	3~4인	5~6인
대 도 시			398,900	662,500	874,100
중 소 도 시			299,100	435,600	574,200
농 어 촌			189,000	250,500	330,000

※ 가구구성원이 7인 이상인 경우, 1인 증가 시마다 대도시 105,800원, 중소도시 69,300원, 농어촌 39,800원씩 추가 지급

④ 사회복지시설의 이용지원 한도액

(원/월)

입소자 수	1인	2인	3인	4인	5인	6인
지원금액	552,000	941,700	1,218,400	1,494,100	1,770,800	2,047,400

※ 입소자가 7인 이상인 경우, 1인 증가 시마다 286,400원씩 추가 지급

⑤ 교육지원 금액

(원/분기)

구 분	초등학생	중학생	고등학생
지원금액	127,900	180,000	214,000원 및 수업료·입학금

⑥ 그 밖의 지원금액

(원/월)

지원종류	연료비	해산비	장제비	전기요금
지원금액	150,000	700,000	800,000	500,000 이내

※ 「산업재해보상보험법」 제71조 등 다른 법률에 의하여 장제비를 지급받은 자는 그 금액을 차감하여 지급

➔ 요청문의: 거주지 관할 시군구 또는 읍면동, 보건복지상담센터  
(☎129, 24시간 긴급상담 시군구로 연계)

- 제출서류 : 금융정보제공동의서, 기타 증빙자료(위기사유, 소득, 재산 등 확인 필요시)

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

[서식 14호] <일부변경>

긴급복지지원 의뢰서				요청구분	<input type="checkbox"/> 복지사각지대 발굴대상자 <input type="checkbox"/> 통합사례관리 대상자			
의뢰대상자	성명				생년월일 (외국인등록번호)			
	거주형태	<input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 기타( )			연락처			
	주소							
가구구성원	대상자와의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	동거여부 (미동거 사유)	건강상태 (장애/질병)	취업상태		연락처 (직장 등)
					직업	직장명(학교명)		
	본인							
※ 배우자 관계( <input type="checkbox"/> 법률혼 <input type="checkbox"/> 사실혼 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 해당없음)								
지원이력	* 최근 2년 <input type="checkbox"/> 기초생활보장(기간: ~ ) <input type="checkbox"/> 서비스 제공·연계: <input type="checkbox"/> 기타:							
본인진술	<현재 생활실태: 소득활동, 재산사항, 지원요청내용, 향후계획 등 포함>							



<p><b>유의사항</b></p>	<p>1. 거짓 그 밖의 부정한 방법에 의하여 지원을 받은 경우 「긴급복지지원법」제15조제1항에 의하여 지원이 중단되고 지원받은 비용의 전부 또는 일부를 반환하여야 하며 「형법」제347조에 의하여 형사상 처벌을 받을 수 있습니다.</p> <p>2. 그 밖에 긴급지원심의위원회의 심의 결과 지원이 부적정한 것으로 결정되면 지원을 중단하고 지원비용의 일부 또는 전부를 반환할 수 있습니다. 본 확인서에 기재한 내용이 틀림없음을 확인하고 만일 이와 다를시 형사상, 민사상 불이익을 감수할 것을 확인합니다.</p> <p>3. 개인정보 수집 및 활용 동의</p> <p>가. 개인정보 활용 목적</p> <p>본 확인서를 확인한 보장기관의 장이 「긴급복지지원법」 제13조 및 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제7조 등에 따라 지원대상자의 선정 및 확인조사 등을 위하여 개인정보를 활용하고자 합니다.</p> <p>나. 활용할 개인정보와 동의요청 범위</p> <p>인적사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 소득·재산·근로능력·취업상태에 관한 정보, 사회보장급여의 수혜이력에 관한 정보, 그밖에 대상자를 선정하기 위하여 필요한 정보로서 주민등록전산정보·가족관계등록전산정보(본인, 배우자, 직계존·비속 및 그 배우자 정보), 금융·국세·지방세, 토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산업재해보상보험·출입국·병무·보훈급여·교정 등 자료 또는 정보에 대하여 정기적으로 관계기관에 요청하거나 관련 정보통신망(행정정보공공데이터 포함)을 통해 조회 및 적용하는 것에 대하여 동의합니다.</p> <p>다. 개인정보 보유 및 파기</p> <p>같은 법 제34조에 따라 5년간 보유하고(지원대상자 보호에 필요한 사회보장정보는 5년을 초과하여 보유할 수 있음), 그 기간이 경과하면 파기함을 고지합니다.</p> <p>4. 긴급복지지원 요청을 위해 작성·제출하신 서류 일체는 반환되지 않습니다.</p> <p><b>본인은 상기 유의사항을 확인하고 이에 동의합니다.</b></p> <p style="text-align: right;">대상자: _____ (서명 또는 인)</p>		
<p><b>상담자의견</b></p>	<p>&lt;상담내용: 대상자의 상황·상태, 향후 관리방안, 지원의 필요성 등&gt;</p> <p style="text-align: right;">상담자: _____ (서명 또는 인)</p>		
<p>위의 상담내용에 따라 본 대상자(가구구성원 포함)를 긴급지원대상자로 의뢰합니다.</p> <p style="text-align: center;">년      월      일</p> <p style="text-align: center;">읍·면·동장 또는 부서장 <span style="float: right;">(서명 또는 인)</span></p> <p><b>시장·군수·구청장 귀하</b></p>			
<p>읍면동 또는 부서명</p>		<p>팀명</p>	
<p>상담자 성명</p>		<p>연락처</p>	

**참고 2** 취약계층 학대 예방 및 점검

**1** 위기아동 조기발견·예방

문의: 보건복지부 아동학대대응과 044-202-3385

1) e아동행복지원사업 추진

- ➔ 각종 사회보장 빅데이터\*를 활용으로 위기아동을 선제적으로 예측·발굴하여 복지 사각지대 해소 및 위기아동 조기발견·예방

\* 총 44종 정보: △복지 사각지대(28종) △아동 특화(10종) △사회보장정보원 보유(6종)

- 읍면동 담당공무원이 대상 아동 가정을 방문하여 양육환경을 조사하고, 필요시 학대신고 및 복지서비스 등 연계·제공

➔ 사업개요

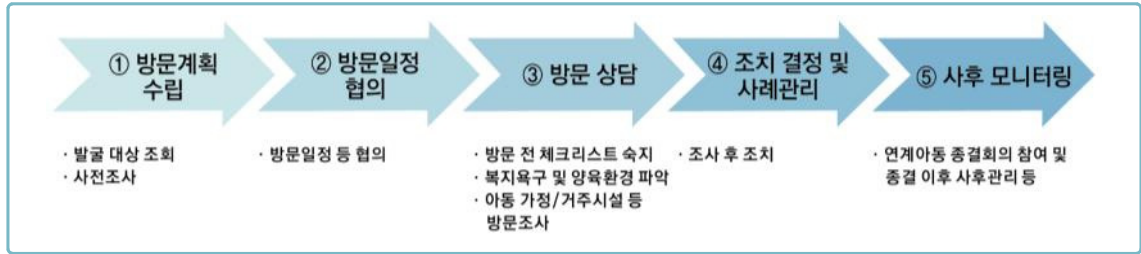
- (방문대상) 18세 미만 아동 중 e아동행복지원시스템 발굴 아동
- (수행시기) 분기별 시행(1, 3, 7, 10월)하며, 4차수(10~12월)는 만 3세 아동 소재·안전 전수 조사로 대체
- (수행주체) 읍면동 아동 담당 및 맞춤형 복지 담당자 협업
- (주요내용) e아동행복지원시스템을 활용한 읍면동 위기아동조사체계를 아동담당이 맞춤형 복지 담당과 협업 실시(2인 1조 방문조사)하여, ① 아동학대 위험징후 파악 및 아동학대 조기 발견, ② 가구 단위의 욕구 조사를 실시하여 통합사례관리 등 자원 및 서비스 연계

➔ e아동행복지원사업 업무 흐름도

단계	주요업무	수행주체	수행역할
1단계	방문조사 계획	읍면동 (아동복지 담당 및 맞춤형복지팀)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 발굴대상자 조회</li> <li>- 사전 조사</li> <li>- 방문일정 등 협의</li> <li>- 방문 전 체크리스트 내용 숙지</li> </ul>
2단계	방문조사	읍면동 (아동복지 담당 및 맞춤형복지팀)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정방문 상담 : 조사대상 가구 직접 가정방문하여 아동과 보호자 면담</li> <li>- 가구방문 체크리스트 등 활용</li> <li>- 복지 욕구 및 양육환경 파악</li> </ul>
3단계	조치 및 지원결정	읍면동 (아동복지 담당 및 맞춤형복지팀) + 시군구 (아동복지 담당)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가구방문 체크리스트 내용을 바탕으로 사례회의 실시</li> <li>- 아동에게 필요한 자원을 판단하여 읍면동 자체관리 혹은 기관에 의뢰 · 연계 조치</li> <li>* 읍면동 복지허브화 미실시 시군구의 경우, 희망복지지원단에서 해당 역할 수행</li> <li>- 시군구 아동복지담당은 필요시 읍면동 사례회의 참여, 지원</li> </ul>
4단계	서비스 제공 및 사례관리	읍면동 (아동복지 담당 및 맞춤형복지팀) + 희망복지지원단, 드림스타트, 시군구 아동학대전문담공무원, 아동보호전문기관, 경찰청 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자원연계(공적제도, 민간자원) 내역에 대한 사례관리</li> <li>- 희망복지지원단 또는 드림스타트에서는 중저위험으로 의뢰된 아동 및 가구에 대한 서비스 제공 및 사례관리 시행</li> <li>- 고위험으로 판단한 아동에 대해 경찰 · 아동학대전문담공무원 신고, 아동학대 조사 및 사례판단 후, 서비스 제공 등 사례관리</li> <li>- 소재확인이 불가능한 아동에 대해서는 경찰청에서 지원</li> </ul>
5단계	사후 모니터링	읍면동 (맞춤형복지팀) + 시군구 (아동복지 담당) + 희망복지지원단, 드림스타트, 아동보호전문기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의뢰한 아동에 대한 서비스종결 사례회의에 참여하고, 시스템 내에 환류된 내용에 대하여 사후관리</li> <li>- 시군구에서는 아동의 서비스지원체계 간의 연계 및 협력, 보호아동의 사후관리 등의 조정업무를 수행</li> <li>- 각 기관에서는 서비스 종결 이후 사후관리 진행</li> </ul>

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ➔ 방문점검 절차



#### ① 방문계획 수립

- 발굴 대상자 조회 및 조사 계획 수립
- 사전조사(해외출국, 거주지 이전 여부 등 확인)

#### ② 방문일정 등 협의

- 유선연락을 통한 방문 목적 설명 및 일정 조율
- 3회 이상 시도에도 전화연결이 안 되는 경우, 일정협의를 필요함을 안내하는 문자 송부
- 아동이 가정에 있는 시간으로 일정 확정

#### ③ 방문상담

- 공무원증 착용 및 담당 공무원 소개, 관련 리플릿 등 방문 시 지참하여 활용
- 해당 사업을 통해 배분된 모든 아동 대상 직접 가정방문을 통한 조사 실시
- 단순 전화상담 및 아동의 소재, 안전이 확인되지 않은 상황에서 종결하지 않도록 유의
- 2인 1조로 구성하여 방문, 양육환경을 살피고 아동과 보호자 면담 진행
- 위의 체크리스트 내용을 사전 숙지하고 체크리스트 지참 없이 조사 진행
- 연락 두절 및 방문거부 시 상황을 확인하고 수사의뢰 처리
- 아동에게 학대 및 위기상황이 확인되지 않더라도 맞춤형복지담당은 가구단위의 욕구가 있는지 파악하여 필요시 위기가구 발굴 대상자로 지원

#### ④ 조치결정 및 사례관리

- 가구 방문 체크리스트 내용을 바탕으로 사례회의를 통해 조치결과 결정
- 현장종결, 서비스연계, 위기아동 신고대상, 경찰수사의뢰 등으로 항목 구분하여 조치

#### ⑤ 사후 모니터링

- 연계 아동 종결회의 참여 및 종결 이후 사후관리 등 실시

➔ 사업수행 주요 내용

- 아동학대 징후 발견 혹은 의심 상황에서 신고 처리

○ 아동학대 의심사례 발견 시 시도 또는 시군구 및 수사기관에 신고  
(아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)

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

- 아동학대 의심 징후 포착은 아동에게서 아래와 같은 신체·정서·성학대 및 방임 징후가 발견되거나, 아동 부재 시 소재에 대한 보호자의 설명이 불분명한 경우 등을 통하여 확인

○ 아동학대 의심 징후 <예시>

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

- 서비스 연계기관이 아동학대 의심상황을 보고하는 경우에도 동일하게 조치  
\* 복지담당 공무원뿐만 아니라 민간인력(통합사례관리사) 등도 역할 수행 필요
- 직무수행 중 아동학대 사례를 조기발견하기 위해 아래의 아동학대 점검표 활용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ○ 아동학대 체크리스트

영역	자료수집	대상	문항	평가		
안전/ 행복	관찰(필수*)	아동	1. 신체 손상의 흔적, 정서적 피해가 없는 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
	관찰(필수)	아동	2. 아이의 신체발육과 영양상태가 좋은 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
	관찰(필수)	보호자	3. 보호자에게 알코올 및 정신건강 상의 문제가 없고, 보호자로서의 역할수행에 어려움이 없는 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
	관찰(필수)	양육 환경	4. 가정의 물리적 환경은 아동이 안전하게 자라는데 적합한 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
감지된 서비스 욕구	관찰 혹은 면접(필수)	아동 혹은 보호자	5. 아동에게 보호자가 지속적으로 보살펴야 할 장애, 질병 등이 없는 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
	면접(필수)	보호자	6. 보호자가 아동의 성장과 발달에 관심이 있는 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
	면접(필수)	보호자	7. 아동의 건강한 성장과 발달을 위한 서비스가 필요 없는 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
	면접(필수)	보호자	8. 아동, 가족은 필요한 도움을 제때, 충분한 정도로 받는 것 같다	그렇다	아니다	확실하지 않음
	면접(선택)	아동 <sup>†</sup>	아동은 현재 상황의 변화를 원하는 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
	면접(선택)	아동 <sup>†</sup>	아동은 집에 보호자와 있는 것에 따뜻함을 느끼는 것 같다.	그렇다	아니다	확실하지 않음
주변인 제공 정보	면접(선택)	주변인	아동 주변인이 제공한 정보를 기입**	그렇다	아니다	확실하지 않음
방문자 의견	소견(필수입력)		1. '아니다', '확실하지 않음'에 1회 이상 체크한 경우, 그 이유를 기록함 2. 종합 소견(종합 소견과 현장조사 후 조치 간에 논리적인 연결성이 있어야 함)	그렇다	아니다	확실하지 않음

\* 필수: 정기/전수조사 필수 문항

\*\* 정기조사에서 아동을 만나지 못한 경우, 주변인을 통해 1-4번 문항을 반드시 확인함

<sup>†</sup> 아동 면접은 매우 중요하지만, 만나기 어려운 상황을 고려, 필수 질문에서 제외함

➔ e아동행복지원시스템 방문점검 절차

※ 시스템 처리방법에 관한 세부사항은 e아동행복지원사업 업무매뉴얼 참고

1 발굴대상자 조회

□ 상담 > 아동행복지원 대상자관리 > 발굴대상자 조회

발굴대상자 조회 (13)▼

발굴년월	소재명	통발가구	성명	주민등록번호	대상구분	대상 연령	발굴 구분	처리 여부	처리일자	발굴대상분류	조기발굴	서비스 요청구분	관할지자체 조사결과	서비스요청 처리상태	복지사적사항
2024-01					대상		처리	처리	2024-01-03	서비스연계대상	초기발굴	초기발굴		만년연년완료	
2024-01					대상		처리	처리	2024-01-03	취가아동신규대상	관할지자체 초기발굴	초기발굴 관할...		만년연년완료...	23연차
2024-01					대상		처리	처리	2024-01-03	서비스연계대상	초기발굴(도통시도)	도통시도		도통시도완료	
2024-01					대상		처리	처리	2024-01-03	행당통발					

발굴현수  
영유아 미전달경진 ○ 가사적지대 위기가구 ○ 기타 ○

발굴대상자 조회 (14)

발굴대상자: 2024-01 ~ 2024-01 | 발굴차수: 2024년 01월 (1차) | 대상자: [검색]

발굴대상자 필터링: [선택] | 대상연령: [선택] | 대상성별: [선택] | 서비스요청구분: [선택] | 조기발굴: [선택] | 처리여부: [선택]

발굴년월	소재명	통발가구	성명	주민등록번호	대상구분	대상 연령	발굴 구분	처리 여부	처리일자	발굴대상분류	조기발굴	서비스 요청구분	관할지자체 조사결과	서비스요청 처리상태	복지사적사항
2024-01					대상		처리	처리	2024-01-03	서비스연계대상	초기발굴	초기발굴		만년연년완료	
2024-01					대상		처리	처리	2024-01-03	취가아동신규대상	관할지자체 초기발굴	초기발굴 관할...		만년연년완료...	23연차
2024-01					대상		처리	처리	2024-01-03	서비스연계대상	초기발굴(도통시도)	도통시도		도통시도완료	
2024-01					대상		처리	처리	2024-01-03	행당통발					

발굴대상자 필터링 (14) [필터링 옵션들]

발굴대상자: 2024-01 ~ 2024-01 | 발굴차수: 2024년 01월 (1차) | 대상자: [검색]

발굴대상자 필터링: [선택] | 대상연령: [선택] | 대상성별: [선택] | 서비스요청구분: [선택] | 조기발굴: [선택] | 처리여부: [선택]

발굴대상자 필터링 (14) [필터링 옵션들]

발굴대상자: 2024-01 ~ 2024-01 | 발굴차수: 2024년 01월 (1차) | 대상자: [검색]

발굴대상자 필터링: [선택] | 대상연령: [선택] | 대상성별: [선택] | 서비스요청구분: [선택] | 조기발굴: [선택] | 처리여부: [선택]

발굴대상자 필터링 (14) [필터링 옵션들]

발굴대상자: 2024-01 ~ 2024-01 | 발굴차수: 2024년 01월 (1차) | 대상자: [검색]

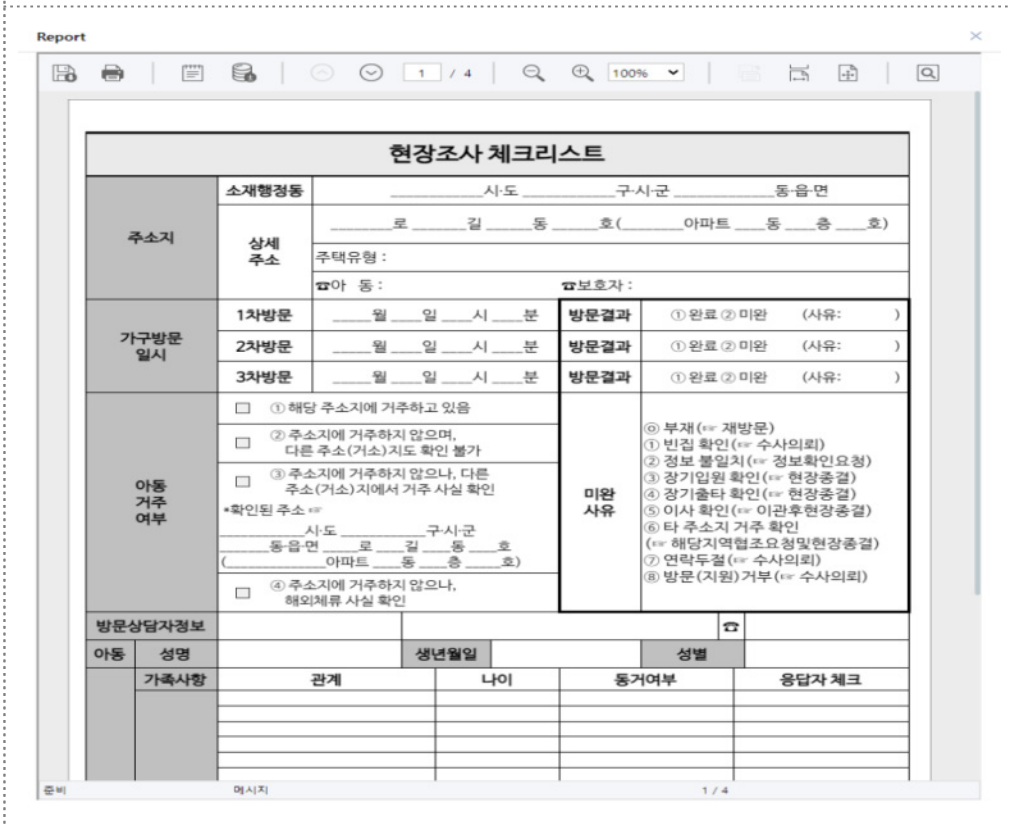
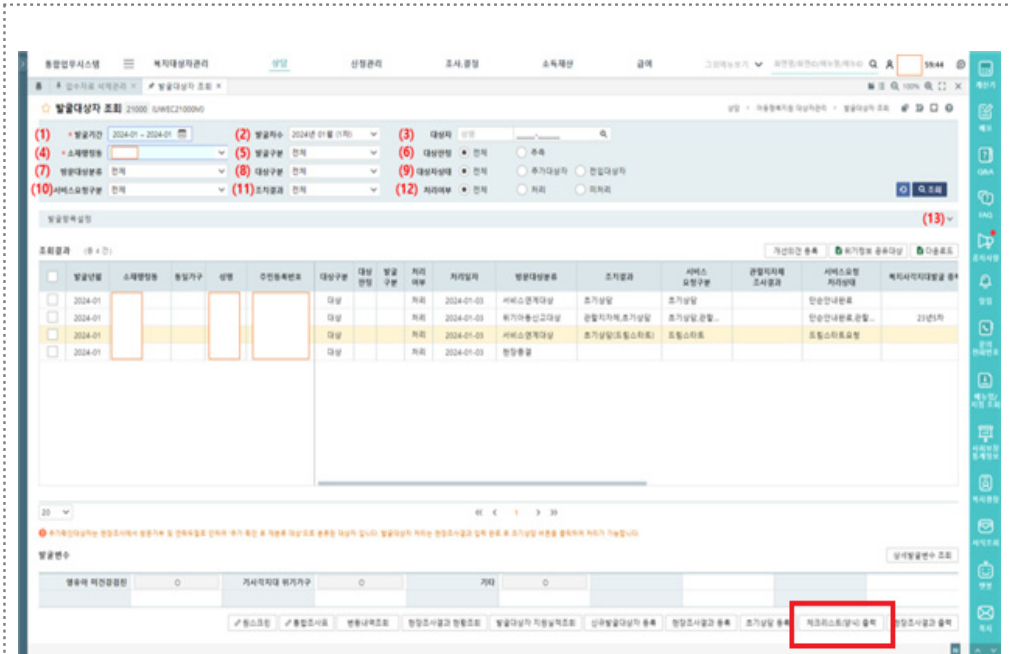
발굴대상자 필터링: [선택] | 대상연령: [선택] | 대상성별: [선택] | 서비스요청구분: [선택] | 조기발굴: [선택] | 처리여부: [선택]

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 2 체크리스트 출력

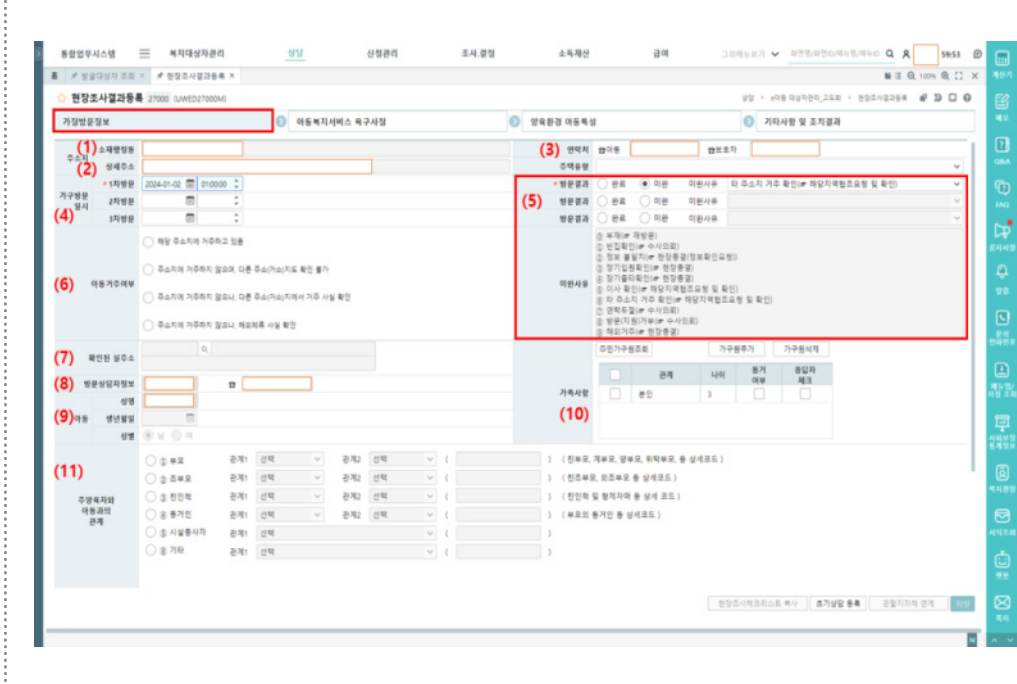
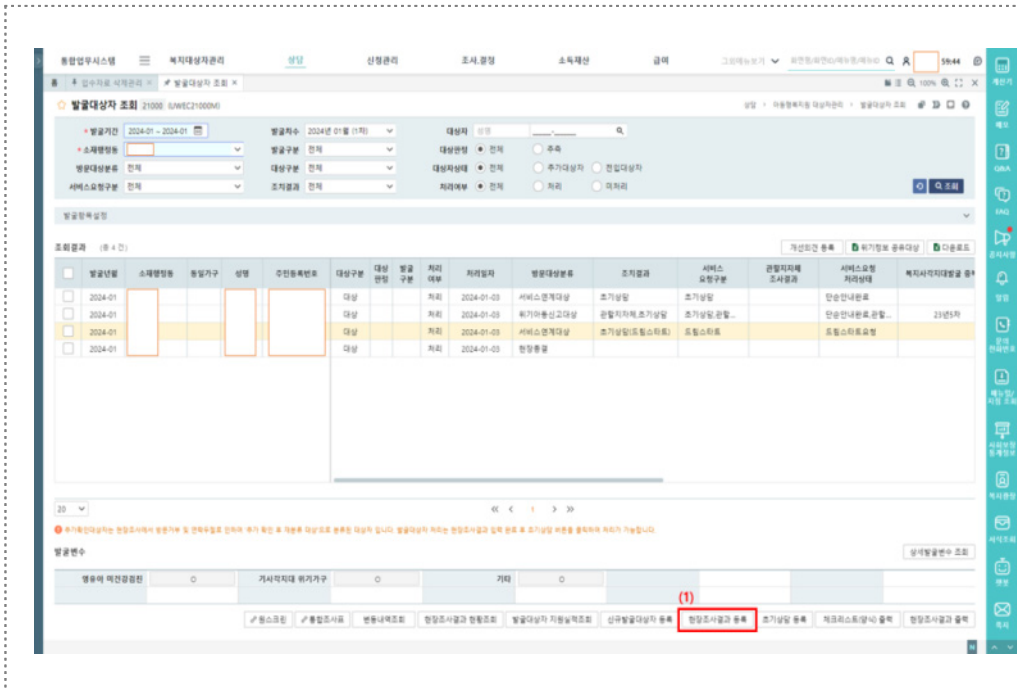
□ 상담 > 아동행복지원 대상자관리 > 발굴대상자 조회 > 체크리스트(양식) 출력





3 현장조사결과 등록

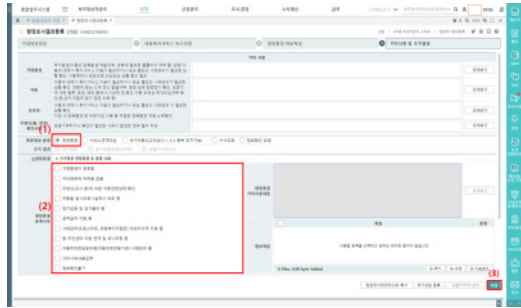
□ 상담 > 아동행복지원 대상자관리 > 발굴대상자 조회 > 현장조사결과 등록(버튼)



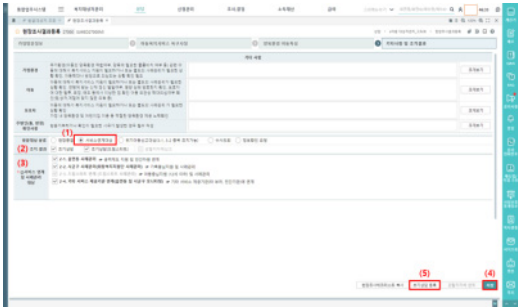
III  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

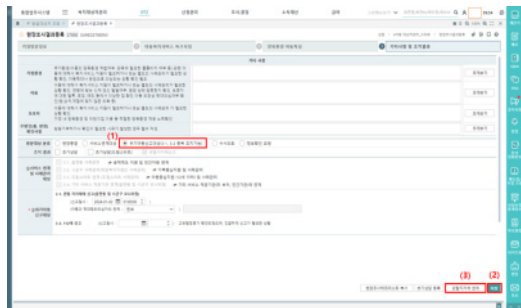
① 현장종결



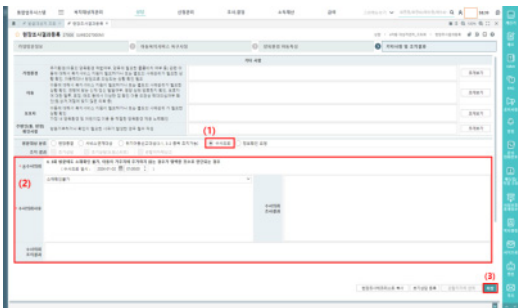
② 서비스연계대상



③ 위기가동신고대상(3-1, 3-2중복 조치 가능)



④ 수사의뢰



### 4 현장조사결과 현황 조회

□ 상담 > 아동행복지원 대상자관리 > 현장조사결과현황

통합업무시스템 | 아동행복지원 | 기관관리 | 자료 | 방문 | 오송역점 | 시스템관리 | 조사 | 현장 | 상담

현장조사결과현황 25000 RUPWC250000

발급기간: 2024-01 ~ 2024-01 | 발송처수: 2024년 1월 17회 | 현장조사결과 출력여부: 출력하기 | 검색조건: | 검색어: | 검색

시도: 서울특별시 | 시군구: 도봉구 | 출현율: 100%

아동 현장조사결과 현황

발급년월	차수	소재명/현황	방문 [A]	대처 [B]	지리 [C]	현장 조사 결과		처리 결과		경합 수사처리 결과	행위 확인 결과	
						소계 결과	현장 결과	조기 처리 결과	지리 처리 결과			
월계			49%	47%	0	13	1	1	5	4	2	0
2024-01	1		49%	47%	0	13	1	1	5	4	2	0

1. 월계[시] 등 > 구 > [동] [리] 순번에 방문완료(가수)로 표시된 경우  
2. 미계로 > 지리 불명/일시불가/분리된 아동에 대해서 현장조사방문을 진행하지 않은 경우  
3. 현장조사 불 > 지리 불명/일시불가/분리된 아동에 대해서 현장조사방문을 진행하여 방문일자는 시스템에 등록되어 있으나, 방문대상자를 발견하지 않은 경우  
4. 현장조사 불 > 현장조사결과 방문불로 대상이 '행위불로'로 표시된 경우  
5. 조기상장 > 현장조사결과 방문불로 대상이 '조기상장'인 경우  
6. 도발/침범 > 현장조사결과 방문불로 대상이 '도발/침범'인 경우  
7. 위기아동신고대상 > 현장조사결과 방문불로 대상이 '경찰차제거'인 경우  
8. 경찰차제거 > 현장조사결과 방문불로 대상이 '경찰차제거'인 경우  
9. 정황확인요청 > 현장조사결과 방문불로 대상이 '정황확인요청'인 경우  
10. 기타사항 > 현장조사결과 방문불로 대상이 '기타사항'인 경우

초기화/재설정



## [ 참고 ] e아동행복지원시스템 안내

## 1. e아동행복지원시스템

- ➔ (목적) 각종 사회보장 빅데이터\* 활용으로 위기아동을 선제적으로 예측·발굴하여 복지 사각지대 해소 및 위기아동 조기발견·예방

## \* 참고 : 보호가 필요한 아동 예측 주요정보

① 장기결석 등 학교 출결 ② 어린이집·유치원 출결 ③ 영유아 건강검진 미 실시 ④ 치료중단 등 병원기록  
 ⑤ 예방접종 미 실시 ⑥ 양육수당·보육료 미신청 ⑦ 아동복지시설 퇴소 ⑧ 학교밖 청소년 ⑨ 단전·단수·단가스 등 복지사각지대 정보 등

- ➔ (내용) 읍면동 담당공무원이 대상 아동 가정을 방문하여 양육환경을 조사하고, 필요시 학대 신고 및 복지서비스 등 연계·제공

## ➔ 사업개요

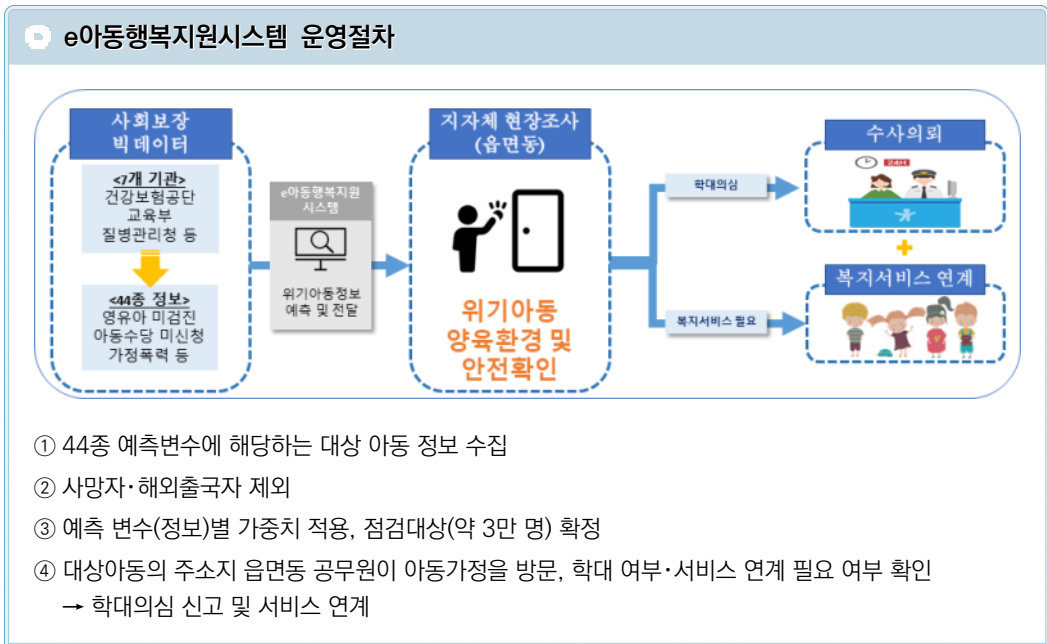
- (방문대상) 18세 미만 아동 중 e아동행복지원시스템 발굴 아동
- (수행시기) 분기별 시행(1, 3, 7, 10월)하며, 4차수(10~12월)는 만 3세 아동 소재·안전 전수조사로 대체
- (수행주체) 읍면동 아동 담당 및 맞춤형 복지 담당자 협업
- (주요내용) 아동복지서비스 욕구를 사정하고, 양육환경을 점검하여 ① 통합사례 관리 등 자원 연계, ② 아동학대 위험징후 파악 및 아동학대 조기 발견

## ➔ 추진경과

- (경과) 시스템 구축('17. 5월~) → 1·2차 시범사업('17. 9월~'18. 2월) → '18년 본 사업 1~3차수 실시('18. 3~12월) → '19년 1~4차수 실시\*('19. 1~12월) → '20년 1, 3, 4차수 실시\*('20. 1~12월) → '21년 1, 2, 3, 4, 5차수\* 실시('21. 1~12월) → '22년 1, 2, 3, 4, 5차수\* 실시('22. 1~12월) → '23년 1, 2, 3, 4차수 실시('23. 1~12월)

\* '19년 4차수, '20년 4차수는 만 3세 소재·안전 전수조사 실시, '21년 4차 보완조사 실시, '22년 4차 긴급조사 실시

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용



#### ➔ 법적근거

- 사회보장급여법 제9조의2(위기가구의 발굴)
- 사회보장급여법 제11조(정보 공유 등의 협조 요청)
- 사회보장급여법 제12조의2(발굴조사의 실시 및 실태점검)
- 사회보장급여법 제14조(민관협력)
- 사회보장급여법 제12조 및 동법 시행령 제8조·제28조·별표2(관련 정보 활용), 동법 제11조(경찰서·학교 등에 협조 요청)
- 아동복지법 제66조(아동복지시설 및 아동의 주소·거소 등 방문조사)
- 아동복지법 제15조의4(아동보호 사각지대 발굴 및 실태조사)

## 2 노인학대 예방 및 점검

- ➔ (노인학대) 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것(노인복지법 제1조의2(정의) 제4호)
- ➔ 노인학대 의심사례 및 정황 발견 시 보건복지상담센터(129), 노인보호전문기관(1577-1389) 및 경찰서(112)로 즉시 신고하여 학대 의심상황 등 관련정보 전달

- ➔ 노인학대 의심사례 발견 시 의료인 및 사회복지전담공무원 등은 노인보호전문기관 및 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의6)
- ※ 노인학대 신고의무자는 직무상 65세 이상의 사람에 대해 노인학대를 알게 되었으나, 신고를 하지 않은 경우 500만 원 이하의 과태료 부과(노인복지법 제61조의2 제2항 제2호)

- 노인에게서 신체·정서·성·경제적 학대·방임 및 유기 징후가 발견되거나, 부양 의무자의 부양이 적절치 않은 경우

### 📌 노인학대 의심 징후 <예시>

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

- 서비스 연계기관이 노인학대 의심상황을 보고하는 경우에도 동일하게 조치
  - \* 맞춤형복지팀 공무원뿐만 아니라 비공무원인 민간인력(통합사례관리사) 등도 역할수행 필요
- ➔ 직무수행 중 노인학대 사례를 조기발견하기 위해 [참고]의 노인학대 점검표 활용
  - 1개 문항 이상 “예”라고 체크된 경우, 노인학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로 노인학대 신고 전화 1577-1389 또는 112, 노인학대 신고앱 “나비새김(노인지킴이)”, 보건복지상담센터(129)로 신고
    - \* 스마트폰 앱 스토어에서 “노인학대”로 검색

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 노인학대 점검표

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

### 3 장애인학대 예방 및 점검

- ➔ (장애인학대) 장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것(장애인복지법 제2조 제3항)
- ➔ 장애인학대 의심사례 발견 시 112 또는 장애인권익옹호기관(1644-8295) 또는 경찰(112)로 즉시 신고하여 학대 의심 상황 등 관련정보 전달

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

※ 장애인복지시설 종사자, 복지전담공무원, 장애인 활동지원 기관 종사자, 의료인, 구급대원, 교육기관 종사자, 상담소·보호기관 종사자 등 22개 직군

- 장애인에게서 신체·정서·성 학대 및 경제적 착취, 방임·유기 징후가 발견되거나, 장애인 부재 시 소재에 대한 보호자의 설명이 불분명한 경우
- 서비스 연계기관이 장애인학대 의심상황을 보고하는 경우에도 동일하게 조치  
\* 맞춤형복지팀 공무원뿐만 아니라 비공무원인 민간인력(통합사례관리사 등)도 역할수행 필요
- ➔ 직무 수행 중 장애인학대 사례를 조기 발견할 수 있도록 아래의 학대를 의심해 볼 수 있는 사례를 숙지하여 찾아가는 상담 시 주의를 기울일 것
- 다음의 예시 중 1개 항목이라도 해당되는 경우, 장애인 학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로, 장애인 학대 신고전화 1644-8295 또는 112로 신고  
\* 장애인학대 신고전화 1644-8295는 전화, 카카오톡(장애인학대, 1644-8295 검색), 문자로 신고 가능

#### ○ 장애인 학대 의심 징후 <예시>

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

## 2 위기가구 발굴 및 지원

### 핵심 내용

- 저출산·고령화 등 사회구조의 변화와 더불어 실직, 휴폐업, 질병, 소득상실 등으로 인한 가족해체 및 사회적 고립으로 위기가구 증가
  - 지원이 필요한 국민이 사회보장급여 대상에서 누락되지 않고 편리하게 사회적 지원을 받을 수 있도록 민관이 적극 발굴·협력

기존	추가
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 취약계층 위주 발굴</li> <li>• 방법 : 찾아가는 보건복지팀 중심으로 수행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 지역사회 내 모든 주민</li> <li>• 방법 : 공공·민간기관, 협의회 및 주민 등으로 확대</li> </ul>

※ 근거 : 「사회보장급여법」 제9조의2(위기가구의 발굴), 제10조(자료 또는 정보의 제공과 홍보), 제11조(정보공유 등의 협조 요청), 제12조(자료 또는 정보의 처리 등) 및 시행령 제6조의2~제8조

### 1) 주요 내용

- ➔ (발굴대상 확대) 기존의 복지대상자뿐만 아니라 새로운 사회적 위험에 노출되어 있는 모든 주민으로 서비스 제공 대상 확대
- ➔ (발굴경로 다각화) 공공·민간기관, 민관협의기구 및 주민들이 지역특성에 맞게 복지 대상자 발굴에 참여
- ➔ (예방적 접근) 위기가구의 선제적 발굴 및 지역특성을 반영한 예방적 체계 구축
- ➔ (사후관리) 발굴된 위기가구는 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 체계적인 사후관리를 실시하며 주민참여 지원체계 마련

### 2) 세부 내용

- ➔ 발굴 대상
  - ① (기존) 사회복지 욕구가 존재함에도 불구하고 다양한 사유로 복지서비스를 제공받지 못한 복지 소외계층



○ 기존 발굴대상

- 사회보장급여 수혜 자격기준에 의해 배제된 대상, 욕구 대비 복지서비스 내용 및 수준이 불충분한 대상
- 공공부조·서비스 수혜대상이나 발굴되지 못한 대상자

② (확대) 공공부조 수혜대상은 아니나 기존의 서비스로는 해결되지 않는 문제를 가지고 있어 생활상의 어려움을 겪고 있는 주민

○ 확대되는 발굴대상

- (新 복지사각지대) 전통적인 복지정책대상(노인, 장애인, 아동 등)은 아니나 경제·인구·사회구조 변화 등 새로운 사회적 위험으로 복지지원이 필요한 취약계층
  - \* 고독사, 자립준비청년, 취약청년(가족돌봄청년, 고립·은둔청년)
- 타 기관 의뢰로 지속적인 모니터링이 필요한 대상자(자살유가족 등)
  - \* 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제9조의2 제1항 제2호 및 같은 법 시행령 제6조의2에 따라 자살예방센터·정신건강복지센터에서 의뢰한 자살자·자살시도자 발생 가구는 전수 위기가구 발굴 대상으로 관리
  - ※ 명시된 대상자뿐만 아니라 자치단체 여건에 따라 대상 범위 확대 가능

➔ 주체별 역할

- (시도·시군구) 위기가구 발굴 기획조사 실시, 위기가구 발굴을 위한 인적 안전망 구축, 지역 내 유관기관와의 연계를 위하여 방문서비스 제공기관, 지역사회 거점 기관·협회 등과 MOU 체결 등
  - \* (방문서비스 제공기관) 우편배달, 음료배달, 수도·가스·전기 검침원, 택배배달 등 (지역사회 거점) 병의원, 미용실, 편의점, 사회복지관 등
- (읍면동) 인적 안전망(명예사회복지공무원\*) 구성 운영, 사회복지관, 읍면동 인적 안전망, 기존 대상자 등으로부터 잠재적 위기가구에 대한 정보 수집, 복지사각지대 발굴시스템을 통한 발굴 조사 등
  - \* 협의체, 복지통장 등 지역 주민의 자발적 참여를 통해 구성, 무보수 명예직
- (읍면동 지역사회보장협의체, 고용복지플러스센터 사례관리협의체) 위기가구 발굴, 발굴된 위기가구 지원을 위한 지역자원 발굴 및 연계
- (일반주민) 명예사회복지공무원 등 기존 발굴체계에 참여하여 위기가구 발굴

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

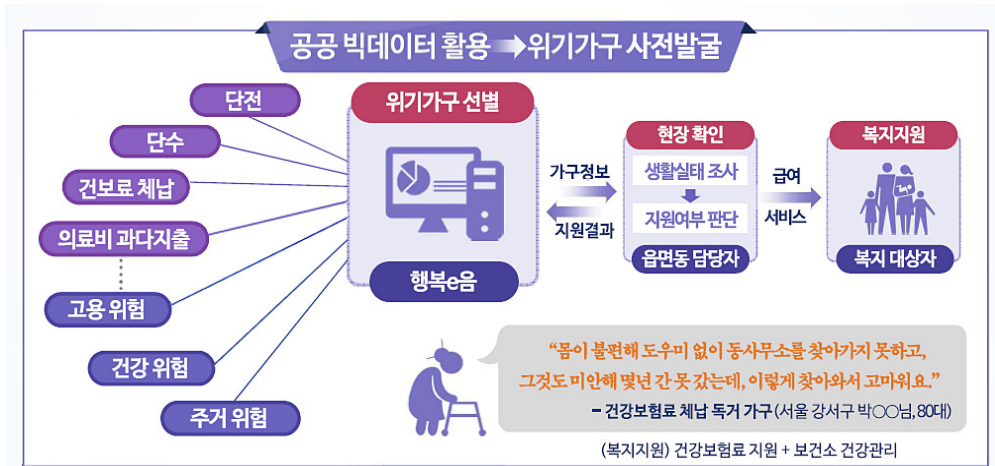
#### Ⅰ 수행 주체별 세부 역할 Ⅰ

주 체		역 할
시도		<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 내 유관기관과의 연계망 형성</li> <li>대주민 홍보, 담당 인력에 대한 교육훈련, 인적 자원망 운영 모니터링</li> </ul>
시군구		<ul style="list-style-type: none"> <li>위기가구 발굴 기획 및 홍보, 우수사례 전파</li> <li>읍면동 인적 안전망 구축, 운영계획 수립 및 담당인력 교육</li> <li>읍면동 인적 안전망 운영 지원 및 모니터링</li> <li>지역 내 유관기관과의 연계망 형성(업무협약)</li> </ul>
읍면동	읍면동장	<ul style="list-style-type: none"> <li>읍면동 인적 안전망(명예사회복지공무원) 구성 및 운영</li> <li>위기가구 발굴을 위한 유관기관 협력체계 구축</li> </ul>
	찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>복지사각지대 발굴 조사(기획조사, 발굴시스템을 통한 발굴 조사)</li> <li>인적 안전망 구성·운영 및 운영계획 수립</li> <li>시군구·시도, 유관기관과 협력하여 위기가구 발굴 및 민간자원 연계</li> <li>복지시설 등과 연계하여 퇴소 예정인 대상자를 중심으로 수요자를 발굴, 복지서비스 제공계획 사전 수립</li> <li>기존 대상자, 사회복지관 등으로부터 잠재적 위기가구 정보 수집</li> </ul>
읍면동 지역사회보장협의체 고용복지플러스센터		<ul style="list-style-type: none"> <li>위기가구 발굴 활동, 의심 대상자 신고 등 발굴체계(인적 안전망) 구축에 참여, 위기가구 발굴 지원을 위한 지역자원 발굴 및 연계</li> </ul>
유관기관		<ul style="list-style-type: none"> <li>고유 업무 영역에서 의심 대상자 신고 등 발굴체계 구축에 참여, 경찰, 소방 등 행정기관과 MOU 체결</li> </ul>

#### ➔ 수행방법

- 시도·시군구와 협약을 맺은 유관기관을 적극적으로 활용하고, 지리적 특성 등 각 읍면동 특성에 맞는 위기가구 발굴 체계 구성
- 일제조사 또는 특정 계층 기획조사 등 발굴 조사, 주민교육·홍보
- \* 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 시행령(제7조) 개정('20.10.8.)에 따라, 지원대상자 발굴을 위하여 주민등록전산정보자료, 지방세 체납 정보를 발굴조사에 활용 가능하며, 복지사각지대 발굴시스템을 통해 수집되는 위기정보 활용 가능(위기정보 입수 전체 명단 시스템을 통해 제공 : 「입수대상자 조회」 화면)

- 빅데이터를 활용한 복지사각지대 발굴 : 복지사각지대 발굴시스템
  - 빅데이터를 수집·분석하여 고위험 가구를 예측·선별하고, 자치단체를 통해 상담·조사 후 복지 급여·서비스 지원
  - 발굴 가구에 대한 복지 지원이력을 정보시스템(행복이음)을 통해 지속적으로 관리하여 사각지대를 해소



- 발굴된 대상자는 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 잠재적 대상자로 관리하되, 지속·반복적 방문이 필요한 경우 경찰, 병원, 고용복지플러스센터 등 유관(협약)기관과 공동 수행가능
- 대상자 발굴 후 체계적 지원\* 및 관리 수행, 특히 통합사례관리업무의 연속성을 고려해 체계적 발굴 대상자 관리 실시

\* 통합사례관리, 사회보장급여 선정 지원(복지행정팀으로 연계), 공공·민간자원 연계 등

**참고** 위기가구 발굴체계 구성·운영 및 연계

**발굴체계 구성**

- ➔ (개념) 복지사각지대 또는 위기상황에 처한 주민을 보다 효과적·체계적으로 상시 발굴하기 위한 관계망 또는 네트워크
- ➔ (방법) 시도·시군구 협약기관 활용, 위기가구 발굴기획단 구성, 관계망 구축 등 지역특성에 따라 다양한 유형 구축·운영

**예시 : 발굴체계 구성**

- 위기가구 발굴 기획단 운영
  - (구성) 시군구 희망복지지원단, 찾아가는 보건복지팀, 읍면동 지역사회보장협의체 등
  - (운영주체) 시군구 희망복지지원단
  - (회의주기) 반기별로 추진, 해당 지역 맞춤형 사각지대 발굴사업 기획 및 평가
- 다양한 체계 구축
  - 읍면동 지역사회보장협의체 위원을 통한 발굴
  - 복지통(이)장, 명예사회복지공무원 등을 통한 발굴
  - 시군구 사회복지협의회 '좋은 이웃들'을 통한 발굴
  - 지역 주민들을 통한 발굴

➔ 지역 내 유관기관

- 고용복지플러스센터(취업알선, 직업훈련, 국민취업지원제도) 등 고용서비스 유관기관과 연계·협력
- 보건소(건강관리), 복지관(독거노인 돌봄) 등 방문형 기관과 연계·협력
- 우체국, 수도·전기 검침원, 학습지 교사 등 방문형 유관기관과 연계
- 병원, 미용실, 편의점 등 지역사회 주민 거점기관과의 연계·협력
- 기타 지역사회 이웃

**발굴체계 운영**

➔ 주요 추진 방안 : 시군구 중심

- (발굴 체계) 시도·시군구는 유관기관 MOU를 추진하고 실적관리
- (발굴 조사) 최소 연 2회 이상 일제조사 실시, 지역별 욕구를 고려한 취약계층·위기가구 전수 조사 수시 실시, 민간 정보 공유\* 요청 가능

\* 「사회보장급여 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제11조

- (발굴 교육) 현장방문 요령 등 필요한 내용을 통(이)장협의회, 월례회의 등 공식회의, 생활실태 조사표 및 가이드북 제작·배포 등을 통해 교육 추진
  - (발굴 홍보) 지역 언론·방송, 배너광고, 게시물 및 홍보물 등을 활용하여 적극적인 홍보 실시
- \* 지역신문 및 케이블 방송 활용 공익광고 게시, 시내버스(마을버스) 내외 위기가구 발굴 홍보물 부착, 읍면 사무소 및 동주민센터 배너 광고판 활용 등

➔ 단계별 운영방안

단계	주요 업무	수행주체	수행방법
1단계	위기가구 발굴체계 구축	시군구	- 위기가구 발굴체계 구성 - 관련 기관 및 실무자 섭외(업무협약 체결 등)
2단계	기획회의		- (목적) 위기가구 발굴을 위한 시군구 차원의 협업체계 구축·운영 - (참여자) 희망복지지원단(간사), 지역사회보장협의체 시군구 유관 부서(통합조사팀, 복지기획팀, 찾아가는 보건복지팀), 민간기관 등 - (운영시기) 연 2회 - (회의내용) 위기가구 발굴 사업 제시(일제조사, 단전단수가구 조사, 독거노인 건강음료 배달 등), 旣 복지사각지대 발굴 사업 평가
3단계	위기가구 발굴	읍면동 찾아가는 보건복지팀	- 시군구 기획단에서 제시한 대로 위기가구 발굴 추진 - 사업 내용에 따라 읍면동 지역사회보장협의체, 복지통(이)장, 기타 공공 및 민간 기관들과 협업하여 추진 - 발굴된 대상자는 잠재적 대상으로 관리하되, 지속·반복적 방문이 필요한 경우 통합사례관리사, 사회복지관 등 유관기관 협조 요청
4단계	발굴 후 지원		- 사회보장급여 대상자인 경우 복지행정팀과 연계 - 통합사례관리(사례관리 및 서비스연계) 수행 - 안부확인 등 단순서비스 제공(읍면동 지역사회보장협의체 위원 및 복지통(이)장 등 지역사회 내의 인적 안전망)

■ 발굴 후 지원 연계

➔ 처리절차

- 유관기관 또는 지역 주민은 위기가구 대상자 발굴 후 읍면동 찾아가는 보건복지팀에 대상자 의뢰
- \* 행복이음에 ‘초기상담(발굴시스템 포함)’ 기록(발굴 경로 및 상담내용 등)
- 지원 연계 방안
    - 읍면동 단순 서비스 연계는 지역사회 민관 자원을 활용한 지원 연계
    - 읍면동 통합사례관리(사례관리·서비스연계), 고난도 사례의 경우 시군구 희망복지지원단이 직접 수행
    - 시군구 사회보장급여 및 서비스 신청접수, 복지사각지대 발굴시스템 실적관리

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

- 고용, 주거, 금융, 정신질환 등 타 기관 의뢰가 필요한 경우 서비스 의뢰 안내 및 희망 의사 확인 후 범정부 서비스 의뢰 시스템을 통해 의뢰 실시
  - \* 특히, 상담결과 ①장기실업 또는 진로미설정으로 구직활동에 어려움이 있는 경우, 고용복지플러스센터 직업 상담 및 취업지원서비스를 받을 수 있도록 안내하고, ②과도한 부채 등 금융문제를 겪고 있는 경우 '서민금융진흥원' 서비스 또는 '신용회복위원회' 채무상담 및 채무조정 서비스를 지원받을 수 있도록 적극 안내

#### ➔ 행정사항

- 지역 특성에 맞게 다각적으로 구성·운영하되, 발굴 후 연계 등은 읍면동 찾아가는 보건복지팀 주관하에 체계적으로 관리
- 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 방문 및 초기상담을 실시하며, 대상자가 거부하는 경우에는 사회복지관 등 유관 기관과 협업하여 지속 관찰
  - \* 위기가구 발굴로 지원이 필요한 대상으로 판단되나, 본인이 서비스 제공을 거부하는 대상자는 시군구 희망복지지원단 고난도 사례관리로 이관을 검토
- 대상자 발굴 방문조사, 초기상담, 사례관리, 욕구조사 등 대면조사 내용의 중복을 최소화하여 대상자의 조사 피로감 유발 방지
- 발굴대상자에 대한 지원 필요성을 파악하지 않고 복지서비스 안내문 발송 등을 민간서비스 연계 또는 단순 상담으로 처리하지 않도록 유의
- 시스템에서 과거 발굴 이력(발굴 건수, 발굴변수 등 확인)을 반드시 확인하여 2회 이상 반복 발굴 가구인 경우에는 방문(대면)조사 등 대상자의 위기 상황 등을 보다 철저히 조사하고 필요 시 찾아가는 보건복지서비스 지원 사업비 등을 활용하여 위기 해소 또는 완화 지원 ※ 2023년도 보건복지부 국정감사 지적사항
- 미처리 건이 발생하지 않도록 기한 내에 발굴대상자에 대한 조사 및 상담 완료 필요

#### ○ 위기가구 발굴조사 방법

- 법정 및 민간 일제조사를 통한 발굴 방안

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

- 복지서비스 현황 조사를 통한 발굴 방안

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

- 복지사각지대 발굴시스템을 통해 수집되는 위기정보 활용 기획조사

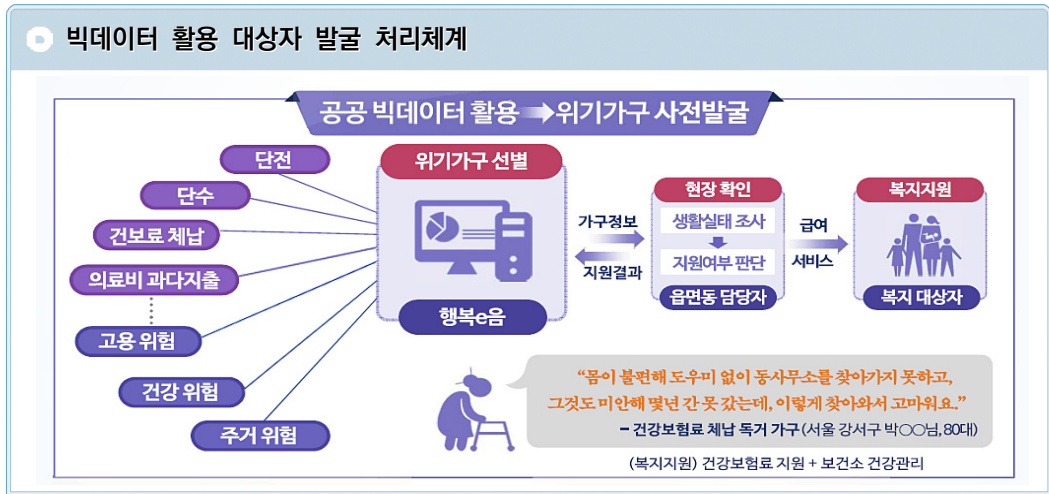
- 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제12조 및 같은 법 시행령 제8조에 따라 복지사각지대 발굴 시스템을 통해 수집되는 위기정보 활용 기획조사 실시  
 (위기정보 입수 전체 명단 시스템을 통해 제공 : 「입수대상자 조회」 화면)  
 \* 주민등록전산정보자료, 지방세 체납 정보 추가 활용 가능

 [ 참고 ] 복지사각지대 발굴 관리 시스템 안내

1. 개요

□ 단전·단수, 건강보험료 체납 등 취약계층 관련 빅데이터를 수집·분석하여 복지사각지대 대상자를 선제적으로 발굴·지원하는 시스템

- 위기징후 정보를 수집·분석하여 고위험 가구를 예측·선별하고, 지자체를 통해 상담·조사 후 복지 급여 및 서비스 지원
- 발굴 가구에 대한 복지 지원이력을 사회보장정보시스템(행복이음)을 통해 지속적으로 관리



2. 추진경과

- 복지사각지대 발굴을 위한 공공정보 이용에 대한 제도적 근거 마련('15. 1~6월)
  - 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 및 시행령 시행('15. 7월)
- 정보 연계를 통한 복지사각지대 발굴관리 시스템 구축 사업을 추진하여 시범운영 개시('15. 12월~)
- 복지사각지대를 선제적으로 발굴하고 지원하기 위한 방안에 대한 연구 지속 수행('15년~)
  - 「사회보장정보시스템을 활용한 복지사각지대 발굴방안」 연구 수행('15.1~9월)
  - ∴
  - 「사회보장정보시스템을 활용한 가구유형별 복지사각지대 발굴방안」 연구 추진('20. 5~12월)
- 정보시스템 1~3차 시범운영 이후 2개월 단위 상시운영 전환('16. 10월~)
- 지자체 상시관리대상자 등록 기능, 비대상자 관리 기능, 지도기반 자체발굴 기능 개통('19. 3월~)
- 지자체발굴 기능(위기정보 조회, 지자체발굴대상자 처리 등) 개통('20. 5월~)
- 차세대 사회보장정보시스템(지자체 자체발굴 기능 고도화 등) 개통('22. 9월~)

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ○ 복지사각지대 주요 정보연계 현황

- 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제12조 및 같은 법 시행령 제8조에 따른 취약 및 위기 가구 발굴 대상('24. 4월 기준, 45종)

근거 : 법률(제12조 제1항 각 호 및 제2항)		근거 : 시행령(제8조 제2항 별표 2 각 호)	
정보내용	보유기관	정보내용	보유기관
단전	한국전력공사	국민연금보험료 체납	건강보험공단
단수	상수도사업본부	의료 위기 <sup>1)</sup>	
단가스	도시가스사	범죄 피해	경찰청
초중고 교육비 지원 중 학교장 추천	교육부	화재 피해	소방청
		재난 피해	행정안전부
건보료 체납	건강보험공단	주거 위기 <sup>2)</sup>	국토교통부 한국토지주택공사 각 지방개발공사 아파트 관리사무소
건보료 부과내역			
기초수급 탈락·중지 복지시설 퇴소	보건복지부	고용 위기 <sup>3)</sup>	고용노동부 근로복지공단
금융연체	신용정보원	방문건강사업 대상	보건복지부
채무조정 중지(실효)자		기저귀 분유지원	
통신비 체납	한국정보통신 진흥협회	신생아 난청지원	
		영양플러스 미지원	
		맞춤형급여 신청	
		전기료 체납	한국전력공사
		수도요금 체납	상수도사업본부
		가스요금 체납	도시가스사
		자살고위험군	자살예방센터
		내원사유 자해·자살	응급의료센터
		휴·폐업자	국세청
		세대주가 사망한 가구	행정안전부
		주민등록세대원	
		노후간급자금(실버론) 대부 대상자	국민연금공단

- 1) ① 의료비 부담 과다 ② 장기 요양 ③ 중증질환 산정특례  
④ 요양급여 장기 미청구 ⑤ 장기요양 등급 ⑥ 재난적 의료비 지원대상
- 2) ① 전세 기준금액 이하, ② 월세 기준금액 이하  
③ 공공임대주택 임대료 체납자 ④ 공동주택 관리비 체납자
- 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는 자 중 실업급여 미수급자 ④ 일용근로자 중 실업급여 미수급자 ⑤ 산재요양종결 후 근로단절자 ⑥ 고용위기(최근 1년 이내 고용보험 가입 이력이 없는 대상자)



### 3. 복지사각지대 발굴 관리 시스템 구성 및 절차

#### □ 복지사각지대 발굴관리 시스템 업무 처리절차

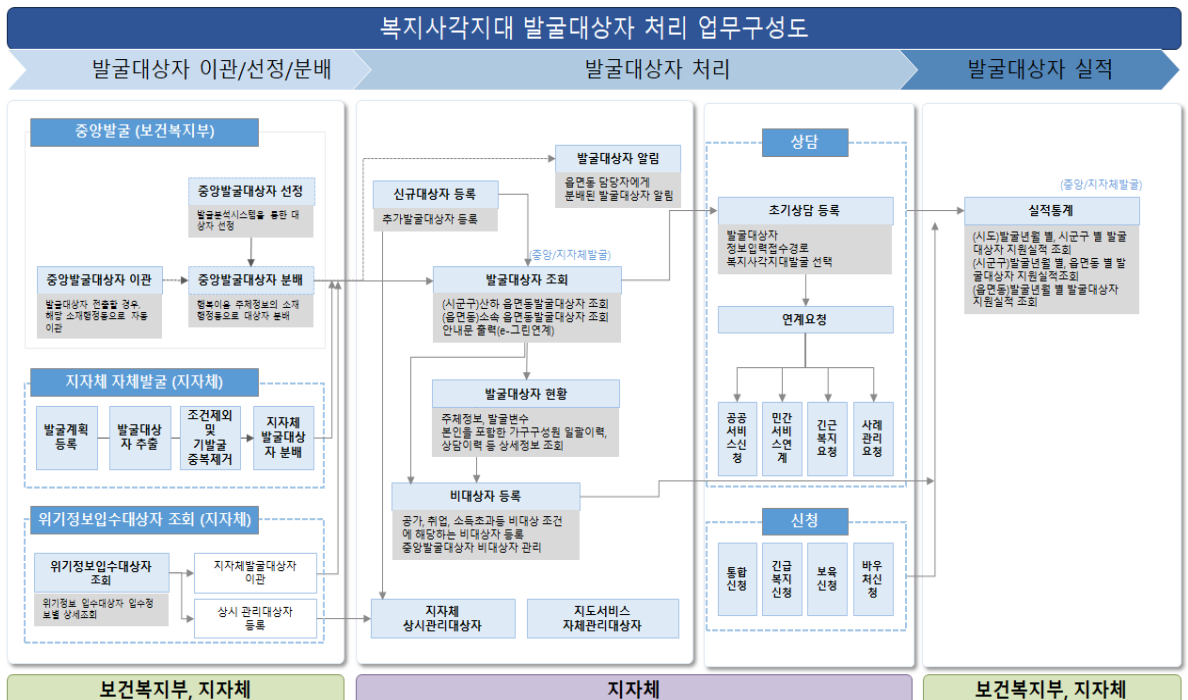
- ① 발굴대상자 이관/선정/분배 → ② 발굴대상자 처리 → ③ 발굴대상자 실적 관리  
 ※ 발굴대상자는 중앙 발굴대상자와 지자체 발굴대상자로 구분되어 운영 중

#### Ⅰ 발굴대상자 구분 Ⅰ

구분	발굴주체	발굴방법	통보주기
중앙 발굴대상자	보건복지부	예측모형 등 빅데이터 분석	2개월
지자체 발굴대상자	시도	「지자체 자체발굴」 기능 활용	상시 통보 가능
	시군구	「지자체 자체발굴」, 「위기정보입수대상자조회」, 「상시관리대상자조회」 기능 활용	
	읍면동	「위기정보입수대상자조회」, 「상시관리대상자조회」 기능 활용	

※ 「지자체 자체발굴」 기능은 차수별 조사기간 내에 발굴계획 수립

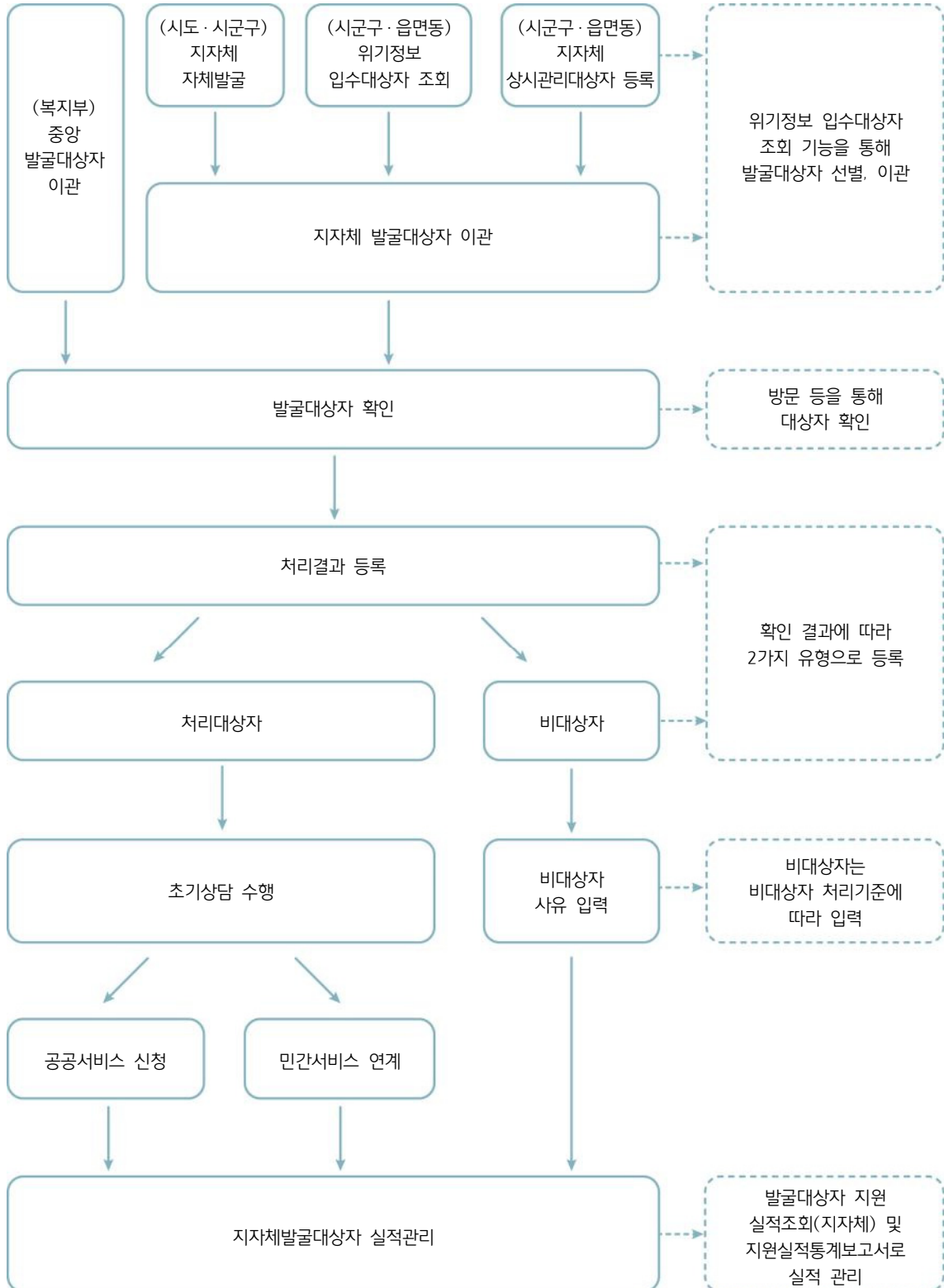
#### □ 복지사각지대 발굴 업무구성도



Ⅲ 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### □ 발굴대상자 이관·처리 흐름



### Ⅰ 시스템 처리 시 유의사항 Ⅰ

- 복지사각지대 발굴대상자 업무처리 시 처리 기간을 반드시 준수
  - 2개월마다 행복이음을 통해 정기적으로 발굴대상자 분배
  - 발굴대상자에 대한 지원 필요성을 파악하지 않고 안내장만 발송한 상황에서, 그 대상자를 정보시스템에 입력 시 단순 상담한 것으로 처리하지 않도록 주의
- 반드시 아래의 ‘중요 확인사항’을 파악 후 발굴대상자 상담·처리

#### ○ 중요 확인사항

1. 빅데이터 수집·분석에 최소 1개월 이상 소요되므로, 화면에 나타나는 위기정보는 2개월 이상 시점차이가 발생할 수 있음
2. 화면에 ‘추측’으로 표시된 대상자는 정보원천기관으로부터 대상자의 주소 정보만을 수집하여, 성명·주소를 기반으로 추정된 대상자이므로, 실제와 다를 수 있으니 대상자 상담 시 입수정보의 구체적인 내용은 안내되지 않도록 유의
  - ※ 위기정보가 입수된 기수급자(기초생활, 긴급복지, 차상위, 한부모)는 「위기정보 입수 대상자 조회」 화면에서 확인 가능

- 현장방문 등 조사 이후, 지원 필요성이 없다고 판단 시 “비대상자 등록 처리 기준”에 따라 처리
- 발굴대상자(이전 발굴차수 포함)에 대한 전출입 발생 여부를 반드시 확인하여, 발굴대상자 처리가 누락되지 않도록 유의
- 발굴대상자 지원
  - 공적지원에 적합한 대상자일 경우, 기존 행복이음 업무처리절차에 따라 사회보장급여 및 서비스를 제공
    - \* 긴급복지지원 연계 필요시, 긴급복지지원 의뢰서를 첨부하여 공문으로 시군구로 추천(자세한 사항은 긴급복지 사업부서에 확인)
  - 기준초과 등으로 공적지원이 부적합한 대상자일 경우, 사회복지공동모금회 등 활용 가능한 민간자원을 최대한 연계하여 우선 지원
- 발굴대상자 처리실적 확인
  - 발굴대상자에 대해 기존 행복이음 업무\*를 적용하여 수행하면 실적으로 집계되어 복지사각지대 발굴관리 시스템에서 확인 가능(비대상자 처리실적 포함)
    - \* 초기상담, 긴급복지, 공공서비스 신청, 민간서비스 연계 실적 등
  - 지원실적에 대한 통계는 익일 수집되며, 그 통계는 ‘발굴대상자 지원실적 조회’ 화면에서 조회 가능(또한 ‘지원실적통계보고서’ 메뉴를 통해서도 조회 가능)

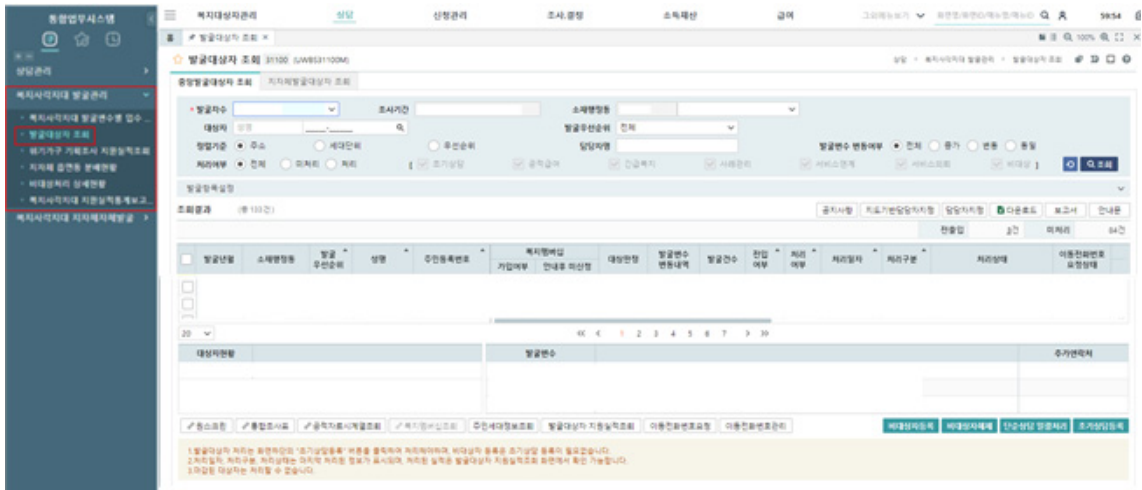
### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### □ 발굴대상자 처리절차

##### • 업무처리절차

시스템(메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복이음 (발굴대상자 조회)	① 대상자 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>발굴대상자 목록 조회</li> <li>전입/전출된 대상자 확인</li> <li>발굴변수 확인</li> </ul>
	①-1 대상자 현황조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>발굴대상자 발굴이력 및 처리이력 조회</li> <li>발굴대상자 행복이음 사회복지서비스 지원 이력 조회</li> </ul>
	①-2 보고서 출력	읍면동/ 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>발굴대상자 정보(발굴현황 및 자격취득현황 등) 조회</li> </ul>
	①-3 담당자 지정	읍면동/ 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>발굴대상자 담당자 지정</li> </ul>
행복이음 (초기상담)	② 발굴대상자 처리(상담)	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 정보 확인 및 관리</li> <li>가구원 정보 확인</li> <li>상담내용 입력</li> <li>상담결과 판정의견 선택 후 저장</li> <li>긴급복지 요청, 공공서비스신청, 서비스연계 및 사례관리요청</li> </ul>
	②-1 단순상담 일괄처리 (읍면동)		
행복이음 (사회보장급여제공 변경)신청	③ 발굴대상자 처리(신청)	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>신청인 정보 입력</li> <li>가구원 정보등록</li> <li>사회복지서비스 및 급여 내역 등록</li> <li>부양의무자 정보등록</li> <li>급여계좌정보 등록</li> <li>구비서류정보 등록</li> <li>저장 후 신청서 미리보기</li> <li>금융거래정보 등 제공동의서 등록</li> <li>신청 보장별 가구구성</li> <li>소득재산신고서 등록(소득·재산 조사가 필요한 사업을 선택한 경우)</li> <li>사회복지서비스 이용권(바우처) 신청(사회복지서비스 이용권을 선택한 경우)</li> <li>접수처리</li> </ul>
행복이음 (민간자원 연계)	④ 발굴대상자 처리 (민간 자원 연계)	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>후보자 조회</li> <li>민간자원 서비스 연계 요청</li> <li>민간자원 서비스 처리 내역 등록</li> </ul>
행복이음 (서비스 의뢰)	⑤ 발굴대상자 처리 (서비스 의뢰)	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 발굴</li> <li>의뢰실시</li> <li>서비스 제공결과 확인</li> </ul>

- 사회보장정보시스템(행복이음)상 발굴관리 시스템 접근 메뉴
  - \* 사회보장정보시스템(행복이음) → 상담 → 복지사각지대 발굴관리



1 대상자 조회

※ 지자체별로 분배된 발굴대상자 목록 및 발굴대상자 처리현황 등을 조회

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

발굴대상자 조회 화면



III  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 1-1 대상자 현황 조회

- 발굴대상자 발굴이력 및 처리이력 조회
- 발굴대상자의 행복이음 사회복지서비스 지원 이력 조회

#### 발굴대상자 현황 조회 화면

지자체발굴대상자 현황 조회

개인정보

발굴년월	성명	대상구분	소재행정동	이력
성별(나이)	주민등록번호	비대상사유		
전화번호	휴대전화			
주소	이력	질병	의료급여종별	
실거주주소		장애유형	취득자격	

가구구성원

관계	성명	주민등록번호	발굴년월	처리일자	요청구분	처리상태

처리이력

발굴이력	보장	급여·서비스	상담이력	사물관리이력	서비스연계이력				
발굴년월	발굴구분	자수정보	대상구분	대상판정	서비스요청구분	서비스요청처리상태	급여(서비스명)	처리일자	처리자

#### 1-2 대상자 보고서 출력

- 발굴대상자 정보(발굴현황 및 자격취득 현황 등) 조회

#### 발굴대상자 보고서 출력

Report

발굴대상자 상세정보

개인정보

성명	성별(나이)	소재 행정동
전화번호	휴대전화	우편번호 12097
주소		
실거주주소		

발굴현황

발굴년월	발굴변수	발굴대상자 처리결과	실적마감일
2022년 09월 (중앙)	이직 실업급여 수급자	단순상담	2022-12-09

자격취득현황

기초생계급여	기초의료급여	기초주거급여	기초교육급여	건강복지
X	X	X	X	X
차상위장해인	차상위분면부담경감대상	차상위자활	차상위계승확인	한부모가족
X	X	X	X	X
타법의료	장해면연금	기초연금		
X	X	X		

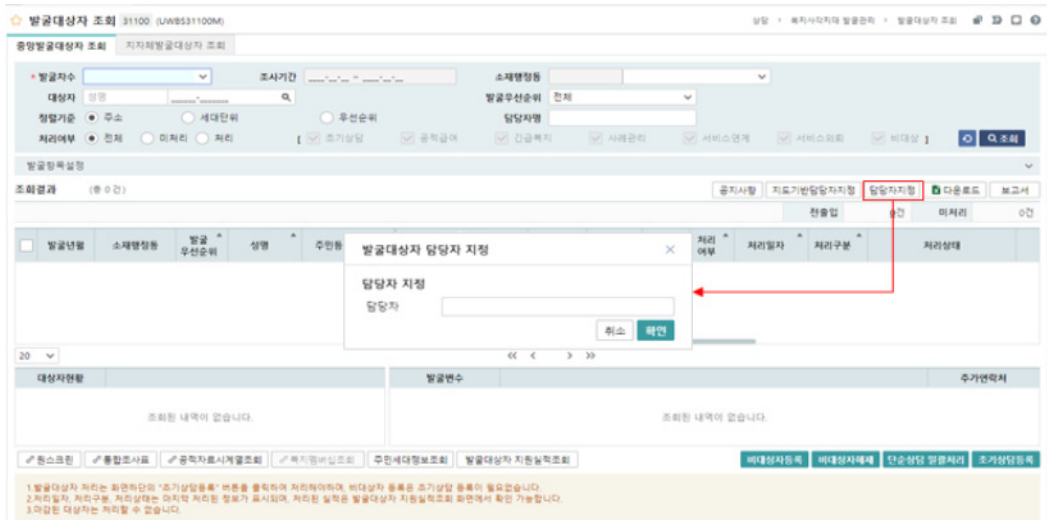
출력일 : 2022년 11월 21일 월 05시 59분 24초 오후    출력자 : 운영자    출력부서 : 강북구  
 ※ 개인정보가 포함되어 있으므로 취급에 주의해 주시기 바랍니다.

준비    메시지    1 / 1

### 1-3 담당자 지정

- 발굴대상자의 담당자를 지정

#### ▶ 담당자 지정 화면 ▶

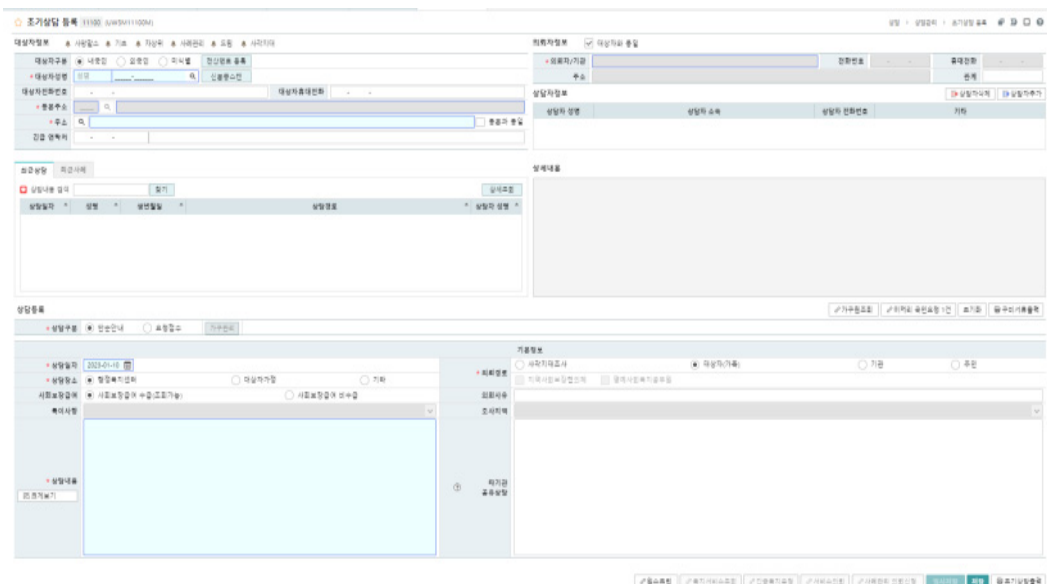


### 2 발굴대상자 처리(상담)

- ※ 지자체별로 분배된 복지사각지대 발굴대상자는 전화 또는 현장방문 등을 통해 지원 필요성 확인
  - 복지서비스 제공이 필요한 대상자는 기존 행복이음 사회복지급여제공 업무 처리절차를 준수하여 지원하고, 그 이외에 기준초과 등으로 공격지원이 부적합한 대상자는 민간자원을 최대한 연계

- 가구원 조회 등을 통해 초기상담을 수행하고, 그 처리결과를 입력

#### ▶ 초기상담 화면 ▶



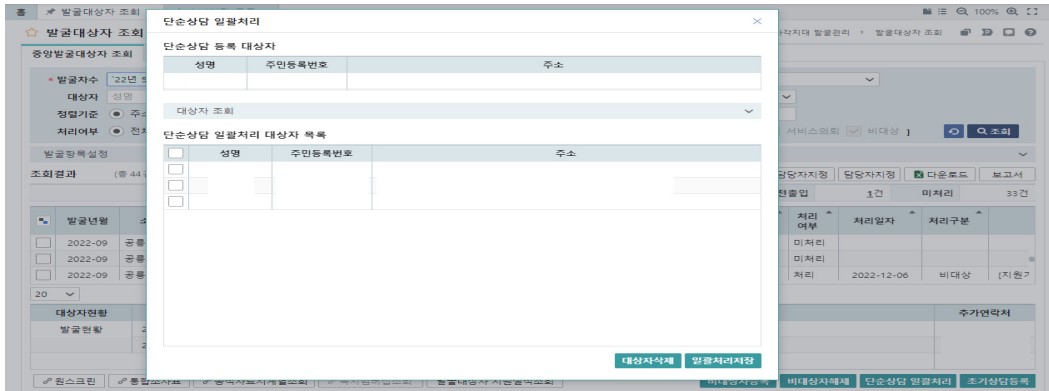
III  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 2-1 단순상담 일괄처리

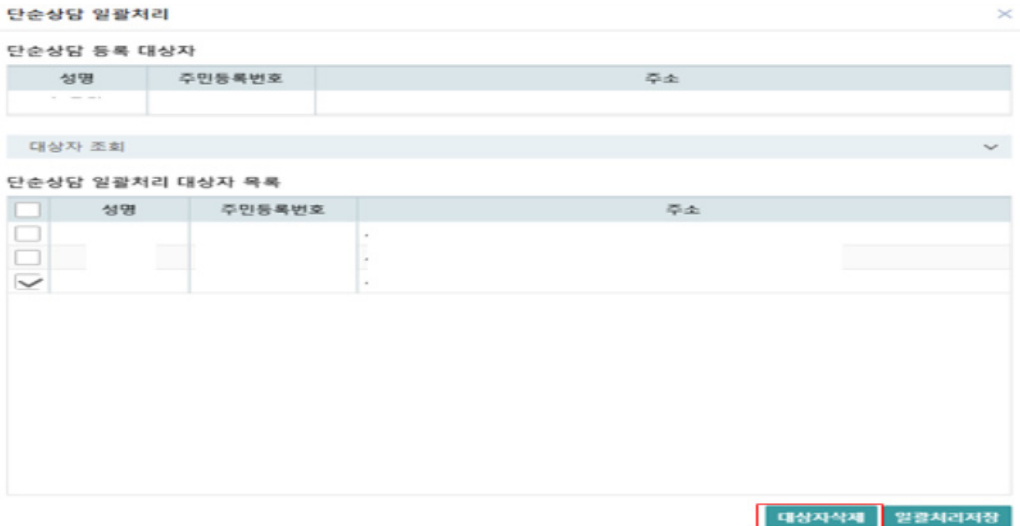
- 전화, 현장방문 등으로 이미 초기상담이 완료된 대상자의 상담 내용을 일괄처리 대상자(세대 구성원 등)의 단순상담\* 내용으로 등록
  - \* 복지사각지대 발굴 처리실적 현황의 단순상담으로 실적 집계되며, 초기상담 기록에는 남지 않음
  - ※ 미처리 대상자만 일괄처리 가능

#### Ⅰ 단순상담 일괄처리 저장 Ⅰ



- (일괄처리 대상자 추가) 대상자조회 버튼을 클릭하여 대상자 추가 화면을 호출
  - 대상자의 성명 / 주민등록번호를 입력하여 발굴대상자를 조회
- (일괄처리 대상자 삭제) 단순상담 일괄처리 대상자 목록에서 삭제할 대상자를 체크 한 다음 대상자 삭제 버튼 클릭, 단순상담 일괄 처리 대상자 목록 확인 후 일괄저장 버튼 클릭

#### Ⅰ 단순상담 일괄처리 대상자 삭제 Ⅰ



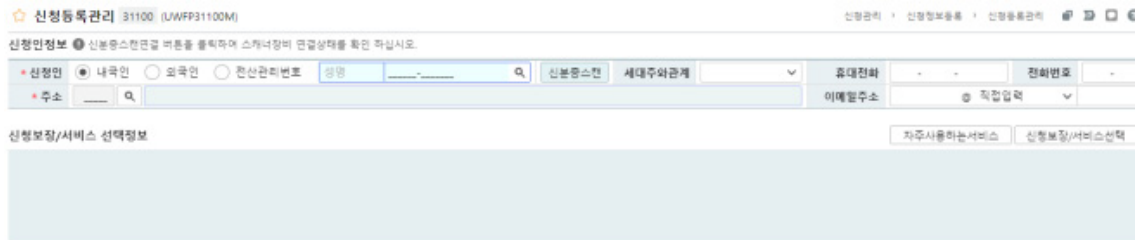


3 발굴대상자 처리(신청)

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

- 사회보장급여제공(변경)신청
  - 공적지원이 가능한 대상자는 사회보장급여 신청·제공절차 수행
  - 공적지원이 불가능하거나 지원내용이 불충분한 대상자는 민간자원지원/서비스 의뢰/사례관리 등을 최대한 연계

사회보장급여제공(변경)신청 화면



4 발굴대상자 처리(민간자원 연계)

- 서비스접수. 제공

서비스 의뢰·제공관리 화면



5 발굴대상자 처리(서비스 의뢰)

- 범정부서비스의뢰 > 범정부서비스의뢰 신청 및 관리 > 서비스의뢰 신청 메뉴에서 타 부처(기관)의 제공서비스 의뢰 신청
- 행복이음 화면에서 서비스 의뢰 등록한 건에 대한 타 부처(기관)의 처리 결과 확인

III  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 서비스 의뢰 신청 화면

서비스의뢰 신청 11300 (USRM11300M) 발달부서서비스의뢰 > 발달부서 의뢰 신청 및 처리 > 서비스의뢰 신청

지자체의뢰 기관의뢰

의뢰신청기관담당자정보 담당자일함사유일 경우 휴대전화번호는 필수로 입력하십시오. 서비스의뢰신청서 및 개인정보동의서

의뢰신청ID 의뢰일자 의뢰기관구분 의뢰기관명

담당자 담당자전화번호 담당자휴대전화번호 담당자일함사유여부  사문  미사문

의뢰대상자정보  전화번호 또는 휴대전화 중 하나를 필수로 입력하십시오.

대상자 성명  생년월일  성별  남  여

전화번호  휴대전화

대상자주소 관리행정동

서비스의뢰필요

필요는자필  생계비  임대주택  집수리  의료비

교육비  양육비  직업훈련및취업지원  진료지도

재무상담  돌봄서비스  월리/시설임수  상담지도

급식지원  건강및보건상담  학습지원  법률지원

후원금지원  기타

필요는자필 기타 신청사 내용을 입력하세요.

상담내용 상담내용을 입력하세요

#### 타 기관 서비스 의뢰 결과 화면(예시, 지자체 → 고용복지플러스센터)

**고용복지+센터** 질문과 답변 | 자주묻는질문 | 원격지원 | 내 정보수정

기본정보 통합 고용서비스수해정보 출력

주민등록번호 \*\*\*\*\*  초기타 이름 홍길동 주민번호(사실번호)

개인정보 동의 여부  개인정보동의 (접수 : 2024-04-23) / 2024-04-23

사례대상자여부 N

주소  우편번호 찾기

전화번호 -- 휴대전화번호 010-0000-0000

민원처리  연락처 저장(수정) |

요청받은 상담내용 의뢰자 : 윤\* (서울특별시서초구\* ) | 요청일 : 2024-04-22

**고용복지센터 국민취업지원제도 상담 연계**

상담자 이\* (고용센터) 처리일 2024-04-23

제공서비스 ? 국민취업지원제도 서비스제공종류

상담공유

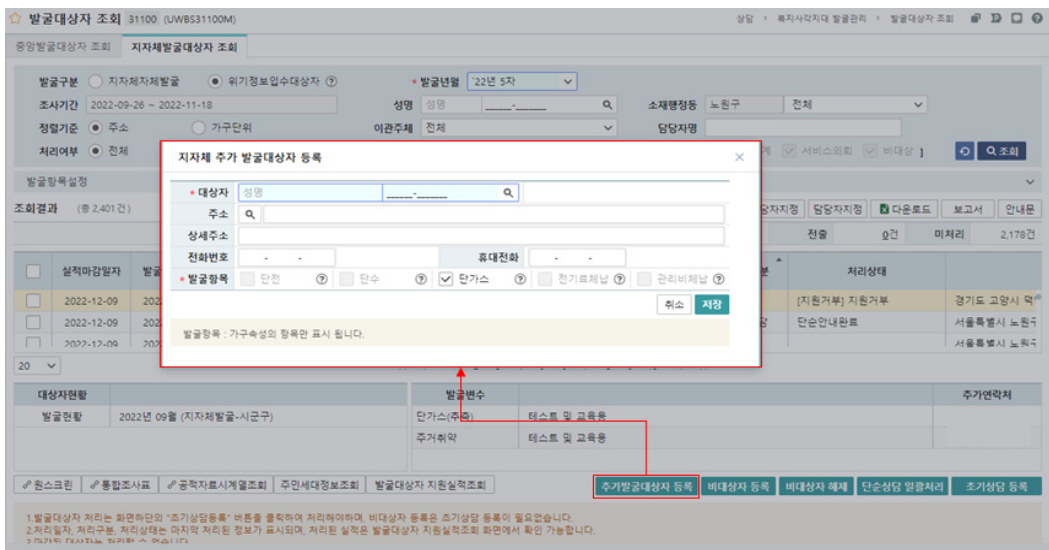
기초정보	고용	복지	금융	기타
<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/> 홍길년 (40~60) <input type="checkbox"/> 노인 (61~)	<input type="checkbox"/> 일자리정보(취업지원 및 상담) <input type="checkbox"/> 진로지도 상담 <input type="checkbox"/> 직업훈련 상담 <input type="checkbox"/> 실업급여 상담 <input type="checkbox"/> 국민취업지원제도 상담 <input type="checkbox"/> 내일배움카드 상담	<input type="checkbox"/> 생계지원 <input type="checkbox"/> 주거지원 <input type="checkbox"/> 의료지원 <input type="checkbox"/> 교육지원 <input type="checkbox"/> 양육지원 <input type="checkbox"/> 돌봄지원 <input type="checkbox"/> 급식지원 <input type="checkbox"/> 자활상담 <input type="checkbox"/> 장애복지상담 <input type="checkbox"/> 차상위상담 <input type="checkbox"/> 긴급복지상담 <input type="checkbox"/> 임대주택상담	<input type="checkbox"/> 기초생계급여 <input type="checkbox"/> 기초의료급여 <input type="checkbox"/> 기초주거급여 <input type="checkbox"/> 기초교육급여 <input type="checkbox"/> 조건부수급자 <input type="checkbox"/> 한부모 <input type="checkbox"/> 자활 <input type="checkbox"/> 우선돌봄	<input type="checkbox"/> 취업자 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 경력단절 5년 이상 <input type="checkbox"/> 실업자
<input type="checkbox"/> 기술훈련부족 <input type="checkbox"/> 경력단절 <input type="checkbox"/> 훈련비 자부담 능력 없음 <input type="checkbox"/> 심리적 원인 (자신감 결여, 대인관계 어려움)	<input type="checkbox"/> 분인 장애 및 질병 <input type="checkbox"/> 가족장애 및 질병 <input type="checkbox"/> 가족해체 및 경제적 기능 상실 <input type="checkbox"/> 다자녀 (3자녀 이상)	<input type="checkbox"/> 채무상담 <input type="checkbox"/> 대출지원 <input type="checkbox"/> 고금리대출환	<input type="checkbox"/> 파산 및 개인회생 <input type="checkbox"/> 과도한 채무 <input type="checkbox"/> 신용불량자(저신용자) <input type="checkbox"/> 창업자금부족	<input type="checkbox"/> 법률상담 <input type="checkbox"/> 기타

6 발굴대상자 추가 등록(지자체발굴만 해당)

※ 발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔을 때, 도움이 필요한 다른 사람이 발견됐을 경우 분배된 기존 발굴대상자는 '정보불일치'로 비대상자 처리하고, 추가 발견된 대상자는 추가 발굴대상자로 등록한 후, 발굴대상자 처리 업무흐름도에 따라 초기상담 등 수행

- 기존 주소지의 발굴대상자를 선택한 후, '추가발굴대상자 등록' 버튼을 사용하여 추가 발굴대상자 등록
- 등록된 추가 발굴대상자는 지자체발굴대상자 업무 처리 절차를 준용하여 처리

Ⅰ 추가발굴대상자 등록 화면 Ⅰ



Ⅲ  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 1) 지자체 자체발굴 (시도·시군구)

- 위기정보를 활용하여 발굴계획을 등록하고 대상자 분배 및 실적 관리
  - \* (화면경로) 상담 → 복지사각지대 발굴관리 → 「지자체 자체발굴」
- 시도 및 시군구 담당자가 활용하는 기능
- 위기정보가 입수된 기수급자(기초생활, 긴급복지, 차상위, 한부모)를 포함한 전체 입수명단 조회 기능
- ※ 한국사회보장정보원 동영상 강의 참고(강의명: 차세대 사회보장정보시스템 복지사각지대 발굴)

#### • 업무처리절차

메뉴(화면)	진행단계	주체	업무 내용	
지자체 자체발굴	① 발굴계획 등록	시도, 시군구	• 발굴계획 상세 설정	
	②-1. 대상자추출	시도, 시군구	• 위기변수/인적/자격서비스 항목 분류 • 지도 기반 대상자 추출	
		②-1. 추출조건 선택	시도, 시군구	• 위기변수 설정
		②-2. 대상자 분석	시도, 시군구	• 성별/연령별/분배물량 분석
		②-3. 조건 제외	시도, 시군구	• 발굴대상자 중 제외조건에 해당하는 대상자 제외
		②-4. 중복 제거	시도, 시군구	• 이미 발굴된 발굴대상자 제거
	②-5. 검증 및 실행	시도, 시군구	• 설계 완료된 발굴계획 대상자 추출	
	③ 대상자 분배	시도, 시군구	• 조사 시작일에 읍면동별 대상자 분배	
④ 모니터링	시도, 시군구	• 분배현황/처리현황 파악		

#### ① 발굴계획 등록

- 새로운 발굴계획 등록 및 기본 발굴계획(템플릿) 활용

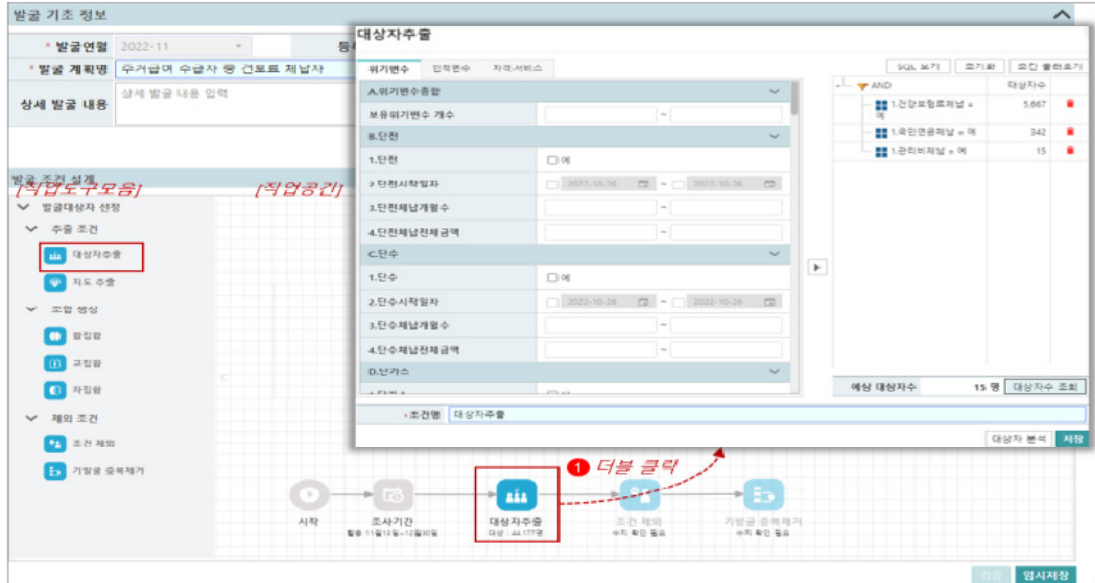
#### ▣ 발굴계획 등록 화면 ▣



② 대상자추출

- 대상자를 추출하기 위한 추출조건을 설정

Ⅰ 대상자추출 화면 Ⅰ



②-1 추출조건 선택

- 대상자추출 조건항목(위기변수/인적정보/자격서비스)을 통해 대상자 선정

Ⅰ 추출조건 선택 화면 Ⅰ



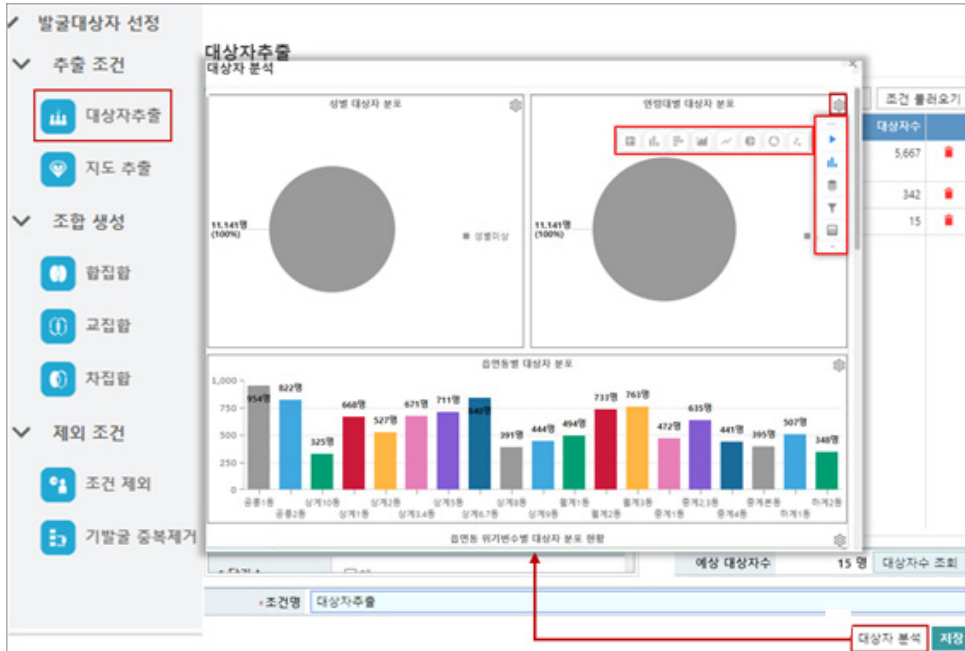
Ⅲ  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

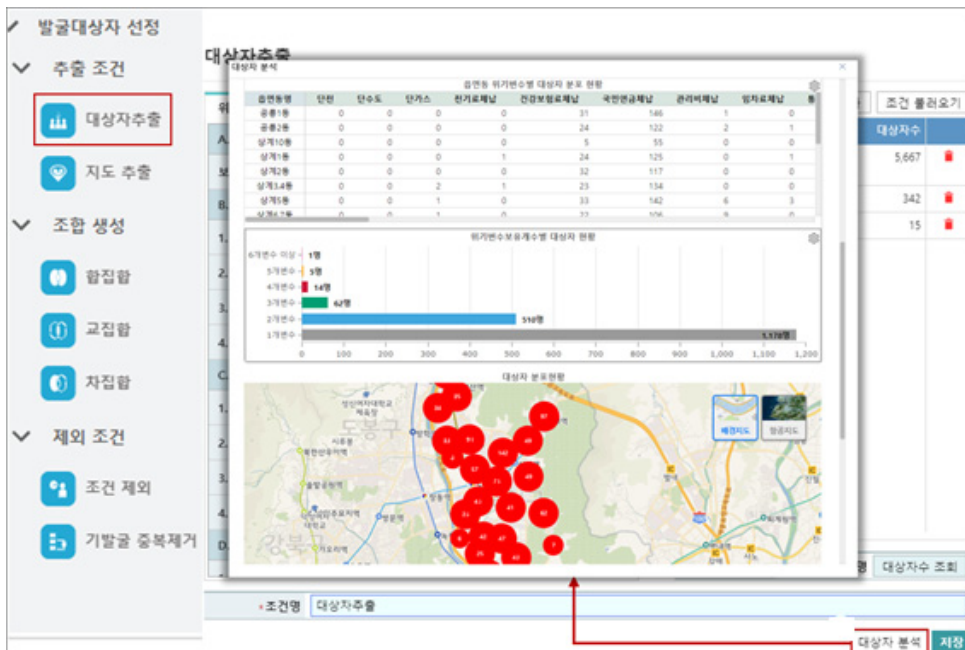
#### 2-2 대상자 분석

- 추출된 대상자의 통계(성별, 연령, 시군구/읍면동별 분포 등) 분석 수행

#### 대상자 분석(성별/연령대 분포) 화면



#### 대상자 분석(시군구/읍면동별 분포) 화면



2-3 조건 제외

- 추출된 대상자 중 제외조건(사망, 군복무, 장기미입국자 등) 설정

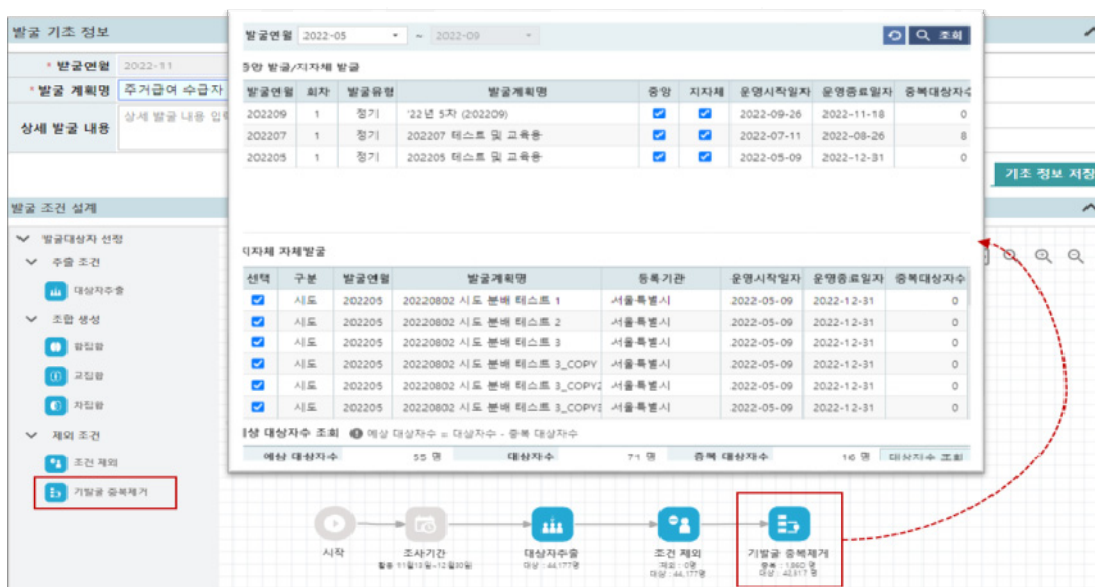
조건제외 화면



2-4 기발굴 중복제거

- 중앙발굴 대상자, 지자체 발굴대상자 제거

기발굴 중복제거 화면



III  
찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 2-5 검증 및 실행

- 대상자 추출조건 검증을 위한 대상자의 추출조건 결과 값을 검증 후 분배 실행

#### 검증 화면

발굴계획 조건요약 및 검증

발굴계획 요약	주요대상자수	총액	조건제외	제외대상자수	기발굴총액	분배대상자수
	71	0	0	0	16	55

발굴대상자 추출 조건: 대상자 추출 결과, 추출결과통계 (참고: 입수 현황 통계)

추출조건

대상군명	구분	항목명	조건값	연산자	대상자수(명)
대상자추출					71
	AHID	1. 건강보험료제납	예	=	
		1. 국민연금제납	예	=	
		1. 관리비제납	예	=	

조건제외

제외구분	제외조건	제외대상자수(명)	기발굴총액	구분	발굴계획명	총액제거 대상자수(명)
월수제외	고정시달수입대부	0	202211	중앙	22년 6차 (202211)	0
월수제외	군복무중대부	0	202209	중앙	22년 5차 (202209)	0
월수제외	사망발소대부	0	202207	중앙	202207 태스크 및 교육종	6
월수제외	사망포함대상자사할대부	0	202205	중앙	202205 태스크 및 교육종	0
월수제외	장기미입국대상자대부	0	202211	시군구	202211 시군구 발굴계획	0
선택제외	전보 소속물류보통료 납부	0	202205	시군구	202205 시군구 발굴계획	16

#### 3 대상자 분배

- 분배계획 시 설정한 조사 시작일에 읍면동별 대상자 분배

#### 4 분배현황 모니터링

- (분배 전) 실행 예약된 발굴계획의 목록을 조회 및 취소
- (분배 후) 분배 완료된 분배 현황 조회

#### 분배현황(분배 전)

통계일자: 2022-11-13 | 상태: 전체 | 발굴계획명: | 내가 통제한 발굴계획

발굴연월: 2022-05 | 2022-11

발굴계획 목록

발굴계획명	통계기간	상태	조사시작일자	조사종료일자	분배시군구수(명)	분배읍면동수(명)	대상자수(명)	제외대상자수(명)	총액대상자수(명)	분배대상자수(명)
중기급매 수급자 중 건강보험료제납자 서울특별시 남영동역		실행예약	2022-11-17	2022-12-30	0	0	0	0	0	0

시군구별 현황

시군구	대상자수	제외대상자수	총액대상자수	분배대상자수	단원	단수도	단가스	한기료제납	건강보험료제납	국민연금제납	관리비제납	임차료제납	통산비제납	공용연계	노인장기요양	장기요양등급자

분배대상자 목록

PH	생년월일	소재지명	단원	단수도	단가스	한기료제납	건강보험료제납	국민연금제납	관리비제납	임차료제납	통산비제납	공용연계	노인장기요양	장기요양등급자



Ⅰ 분배현황(분배 후) Ⅰ

등록일자		2022-11-13		2022-11-14		상태	전체	발급계획명	<input checked="" type="checkbox"/> 내가 등록한 발급계획	조회					
발급연월		2022-05		2022-11											
발급계획 목록															
발급계획명	등록기관	상태	조사시작일자	조사종료일자	분배시군수(명)	분배공민동수(명)	대상자수(명)	제외대상자수(명)	중복대상자수(명)	분배대상자수(명)					
중가급여 수급자 중 건보료 차납자	서울특별시	분배완료(조사중)	2022-11-14	2022-12-30	21	47	71	0	16	34					
시군구별 현황															
시군구	대상자(명)				위기관수(명)										
	대상자수	제외대상자수	중복대상자수	분배대상자수	단천	단수도	단가스	전기료체납	건강보험료체납	국민연금체납	관리비체납	임차료체납	통신비체납	금융연체	노인장
중랑구	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
용산구	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	
은평구	2	0	0	2	0	0	0	0	2	2	2	0	0	1	
노원구	15	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
분배대상자 목록															
No	생년월일	소재명칭	단천	단수도	단가스	전기료체납	건강보험료체납	국민연금체납	관리비체납	임차료체납	통신비체납	금융연체	노인장기요양	장기요양등급자	
1		서울특별시 은평구 진관동					○	○	○						
2		서울특별시 은평구 용암2동					○	○	○			○			

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 2) 위기정보 입수대상자 조회

- 지자체별로 입수된 위기정보 입수대상자 조회 및 지자체 발굴대상자 선정
  - \* (화면경로) 상담 → 복지사각지대 발굴관리 → 「위기정보 입수대상자 조회」
- 시군구 및 읍면동 담당자가 활용하는 기능
- 위기정보가 입수된 기수급자(기초생활, 긴급복지, 차상위, 한부모)를 포함한 전체 입수명단 조회 가능

#### • 업무처리절차

메뉴(화면)	진행단계	주체	업무 내용
위기정보 입수대상자 조회	① 대상자 조회/검색	시군구, 읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기정보 입수대상자 목록 조회</li> <li>• 위기정보별 대상자 상세검색</li> </ul>
	①-1. 발굴변수별 입수 현황	시군구, 읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발굴변수별 입수 현황 조회</li> </ul>
	①-2. 전입 대상자 확인	시군구, 읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전입된 대상자 확인</li> </ul>
	② 대상자 이관	시군구, 읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 발굴대상자 이관</li> <li>• 지자체 상시관리대상자 등록</li> </ul>

#### ① 대상자 조회/검색

- 위기정보가 입수된 관내 대상자 확인

#### Ⅰ 위기정보 입수대상자 조회 화면 Ⅰ

☆ 위기정보 입수대상자 조회 41600 (UWB541600M) 상담 > 복지사각지대 발굴관리 > 위기정보 입수대상자 조회

발굴자수 23년 6차 | 발굴년월 2023-11 | 소재행정동 노원구 | 공통1동 | 생명 |

다중선택시 'AND(그리고)' 조건으로 조회됩니다.

> 위기정보 조회조건

단전  여부  상세   단수  여부  상세   단가스  여부  상세   전기표체납  여부  상세   
 건물표체납  여부  상세   국민연금체납  여부  상세   관리비체납  여부  상세   밀차표체납  여부  상세   
 금융연체  여부  상세   통신비체납  여부  상세   
 노인장기요양  여부  상세   의료비과다지출  여부  상세   전세취약가구  여부  상세   월세취약가구  여부  상세   
 시설회소자  여부  상세   기초건강심정합력  여부  상세   휴폐업  여부  상세   
 실업급여수급  여부  상세   실업급여미수급  여부  상세   산재요양후미취업  여부  상세   미취업일용근로자  여부  상세   
 개별연장급여대상  여부  상세   화재피해  여부  상세   재난피해  여부  상세   위기확성  여부  상세   
 영장물류스미지원  여부  상세   방문건강관리군  여부  상세   기저질환부유자  여부  상세   신생아난청확진  여부  상세   
 세대주사망  여부  상세   기타  여부  상세   
 통장발행신청유래  여부  상세   의료기관장기미이용  여부  상세   장기요양등급유자  여부  상세   장기요양등급회자  여부  상세   
 위기정보 수  --선택--  위기정보 변동  전체  증가  변동  총합  새대상정보  1인세대(주민등록전신정보 상 세대환수)

수급자자격  맞출필기초 (  상세  외포  주거  요복 )  긴급복지  자상위  한부모  타법외포  장애인연금  기초연금  
 65세이상노인이있는세대  동북장애인(장애인세대)  한부모(부)가족 (모자동세대)  소년소녀가장세대  
 70세이상노인인있는세대  국가유공자종상이자 (장애인세대)  한부모(부)가족 (모자동세대)  노인요양(장애인세대)  조손가정(모자동세대)

간보기입용원  지역  직장  월건번호(복수)  원 ~  원  
 인적정보 나이 : 만  ~  생별 :  전체  남  여 내외국인 구분 :  전체  내국인  외국인

> 제외항목

조회결과 (총 0건)  현재 조회 건수 [ 0 건 ] (대상자 명수 : 0 명)

<input type="checkbox"/> 순번	발굴년월	소재행정동	성명	주민등록번호	발굴구분	상시관리 대상자여부	위기정보 변동내역	타변수보유원활	위특자격원활	전입	20년
-----------------------------	------	-------	----	--------	------	------------	-----------	---------	--------	----	-----

- 위기정보별로 조회조건을 설정하여, 대상자 상세검색
- 위기정보의 입수 여부만 조회할 때에는 '여부'를, 상세조건을 설정하여 검색하고자 할 때에는 '상세'를 선택하여 검색함

- 각 위기정보끼리는 AND(그리고) 조건으로 검색됨(조건을 모두 만족하는 대상자만 조회)
- 위기정보의 상세검색 조건을 4개 이상 선택하면 아래와 같이 스크롤이 생성됨

☆ 위기정보 입수대상자 조회 41600 (JWS541600M) 상업 > 복지사각지대 발굴관리 > 위기정보 입수대상자 조회

발굴자수 23년 6차 | 발굴년월 2023-11 | 소재행정동 노원구 | 공휴/동

성명

\* 다음인원서 'AND(그리고)' 조건으로 조회됩니다. [조회조건 저장](#) [조회조건 불러오기](#)

▷ 위기정보 조회조건

<input type="checkbox"/> 단전	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 단수	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 단가스	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 전기료제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 건보료제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 국민연금제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 관리비제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 임차료제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 금융연체	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 통신비제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 전세취약가구	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 월세취약가구	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 노인장기요양	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 의료비과다지출	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 산재취약가구	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 최저임금상향	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 시설퇴소자	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 기초연금신청할락	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 휴폐업	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 미취업알뜰통근로자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 실업급여수급	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 실업급여미수급	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 산재요양후미취업	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 미취업알뜰통근로자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 개별연장급여대상	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 화재피해	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 재난피해	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 위기확성	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 영양플러스미지원	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 방문건강관리군	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 기저귀분유지원	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 신생아산정확진	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 세대주사망	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 장기요양등급자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 장기요양등급외자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 중증질환산정특례	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 의료기관장기미이용	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 장기요양등급자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 장기요양등급외자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세

① 위기정보 수 --선택-- > ② 위기정보 변동 ● 전체 ○ 증가 ○ 변동 ○ 동일 ○ 세대정보 □ 1인세대(주민등록전산정보 상 세대원수)

③ 수급자자격  맞춤형기초(  상세  의료  주거  교육 )  긴급복지  자상위  한부모  타법의료  장애인연금  기초연금

④ (참고)건보료 취약세대 경감정보  65세이상노인인있는세대  등록장애인(장애인세대)  한부모(모)가족 (모자세대)  소년소녀가장세대

70세이상노인인있는세대  국가유공자종상이자 (장애인세대)  한부모(부)가족 (모자세대)  노인요양(장애인경감)  조손가정(모자세대)

⑤ 건보가입유형  지역  직장 ⑥ 월건보료(보수) 원 ~ 원

⑦ 연령정보 나이 : 만  ~  성별 : ● 전체 ○ 남 ○ 여 내외국인 구분 : ● 전체 ○ 내국인 ○ 외국인

발굴항목 상세표시 >

단전	단전시작일자	YYYY-MM-DD ~ YYYY-MM-DD	제납개월수	개월 ~	개월	제납전체금액	원 ~	원	
건보료제납	제납개월수	개월 ~	개월	제납보험료	원 ~	원	월보험료	원 ~	원
노인장기요양	월보험료	원 ~	원						
금융연체	연체등록합계금액	백만원 ~	백만원			연체등록건수	건 ~	건	

### ❶ 위기정보 조회조건별 상세검색 항목

<input type="checkbox"/> 단전	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 단수	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 단가스	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 전기료제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 건보료제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 국민연금제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 관리비제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 임차료제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 금융연체	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 통신비제납	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 전세취약가구	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 월세취약가구	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 노인장기요양	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 의료비과다지출	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 산재취약가구	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 최저임금상향	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 시설퇴소자	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 기초연금신청할락	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 휴폐업	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 미취업알뜰통근로자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 실업급여수급	<input type="checkbox"/> 여부	<input checked="" type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 실업급여미수급	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 산재요양후미취업	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 미취업알뜰통근로자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 개별연장급여대상	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 화재피해	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 재난피해	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 위기확성	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 영양플러스미지원	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 방문건강관리군	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 기저귀분유지원	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 신생아산정확진	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 세대주사망	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 장기요양등급자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 장기요양등급외자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세
<input type="checkbox"/> 중증질환산정특례	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 의료기관장기미이용	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 장기요양등급자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세	<input type="checkbox"/> 장기요양등급외자	<input type="checkbox"/> 여부	<input type="checkbox"/> 상세

① 위기정보 수 --선택-- > ② 위기정보 변동 ● 전체 ○ 증가 ○ 변동 ○ 동일 ○ 세대정보 □ 1인세대(주민등록전산정보 상 세대원수)

③ 수급자자격  맞춤형기초(  상세  의료  주거  교육 )  긴급복지  자상위  한부모  타법의료  장애인연금  기초연금

④ (참고)건보료 취약세대 경감정보  65세이상노인인있는세대  등록장애인(장애인세대)  한부모(모)가족 (모자세대)  소년소녀가장세대

70세이상노인인있는세대  국가유공자종상이자 (장애인세대)  한부모(부)가족 (모자세대)  노인요양(장애인경감)  조손가정(모자세대)

⑤ 건보가입유형  지역  직장 ⑥ 월건보료(보수) 원 ~ 원

⑦ 연령정보 나이 : 만  ~  성별 : ● 전체 ○ 남 ○ 여 내외국인 구분 : ● 전체 ○ 내국인 ○ 외국인

발굴항목 상세표시 >

단전	단전시작일자	YYYY-MM-DD ~ YYYY-MM-DD	제납개월수	개월 ~	개월	제납전체금액	원 ~	원	
건보료제납	제납개월수	개월 ~	개월	제납보험료	원 ~	원	월보험료	원 ~	원
노인장기요양	월보험료	원 ~	원						
금융연체	연체등록합계금액	백만원 ~	백만원			연체등록건수	건 ~	건	

※ 각 위기정보에 대한 상세설명은 변수명 옆 아이콘(🔍)에 마우스 커서를 올리면 확인 가능

#### ❶-1 발굴변수별 입수 현황 조회

- 소재 행정동의 발굴변수별 정보입수 현황을 조회함
- 위기정보가 여러 개 입수된 대상자는 해당 정보마다 대상자수로 집계됨 단, 첫 번째 열의 '대상자수'는 중복을 제거한 대상자수를 나타냄

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 발굴변수별 입수 현황 조회 화면

☆ 복지사각지대 발굴변수별 입수 현황 41710 (UWB541710M) 상단 > 복지사각지대 발굴관리 > 복지사각지대 발굴변수별 입수 현황

발굴자수 22년 5차 | 발굴년월 2022-09 | 소재량행동 노원구 | 전체

조회결과 (총 20건) 다운로드

번호	발굴년월	소재량행동	대상자수	단전	인수	단가스	전기료제납	건보료제납	국민연금제납	관리비제납	임차료제납	통신비제납	노인장기요양	의료비과다 지출	전세취약가구	월세취
1	2022-09	합계	53,357	31	0	743	567	5,612	1,680	2	1,100	3,850	19,670	1	2,568	
			2,496	1	0	30	26	384	80	0	34	397	775	1	94	
			3,935	7	0	26	62	281	91	0	80	137	2,091	0	137	
			3,090	0	0	32	36	235	105	0	77	139	1,244	0	143	
			5,282	7	0	106	77	637	145	0	74	622	2,211	0	222	
			3,834	0	0	62	25	417	123	0	39	496	1,100	0	185	
			3,743	2	0	34	36	326	72	0	69	90	2,072	0	126	
			1,739	0	0	22	4	147	55	0	44	121	586	0	98	
			1,417	1	0	20	33	181	64	0	33	57	194	0	73	
			1,638	0	0	17	6	118	44	0	24	155	317	0	89	
			2,414	0	0	30	22	163	42	0	67	47	1,247	0	90	
			5,023	4	0	60	38	384	120	0	160	181	2,790	0	174	
			3,536	1	0	47	25	380	128	1	99	261	1,157	0	207	
			2,134	1	0	36	40	382	108	0	42	162	738	0	103	
			3,729	2	0	81	59	463	130	1	97	528	1,331	0	146	
			3,219	3	0	66	48	456	137	0	63	288	1,164	0	127	
			2,541	2	0	42	13	269	90	0	53	87	346	0	188	
			1,264	0	0	16	6	113	40	0	16	31	130	0	128	
			1,285	0	0	9	9	138	57	0	21	35	110	0	132	
			1,038	0	0	7	2	138	49	0	8	16	67	0	106	

#### 1-2 전입 대상자 확인

- 최근 15일간 해당 지자체로 전입한 대상자수를 표시함
- 당일 전입 대상자가 있으면 빨간색, 없으면 파란색으로 표시됨
- 『입수대상자 소재 행정동 변경 안내』 팝업
- 전입자의 전출소재 행정동, 위기정보 입수내역(발굴변수) 정보가 표시됨

#### 입수대상자 소재 행정동 변경 안내 팝업

입수대상자 소재행정동 변경안내

발굴자수 22년 5차 | 발굴년월 2022-09 | 소재량행동 노원구 | 전체

조회결과

구분	발굴구분	발굴년월	전입소재행정동	성명	주민등록번호	전입일자	전입소재행정동	발굴변수명
(Empty table content)								

❗ 위기정보 입수대상자 조회에서 전입 건수를 클릭하면 다시 찾아 드립니다.

## 2 대상자 이관

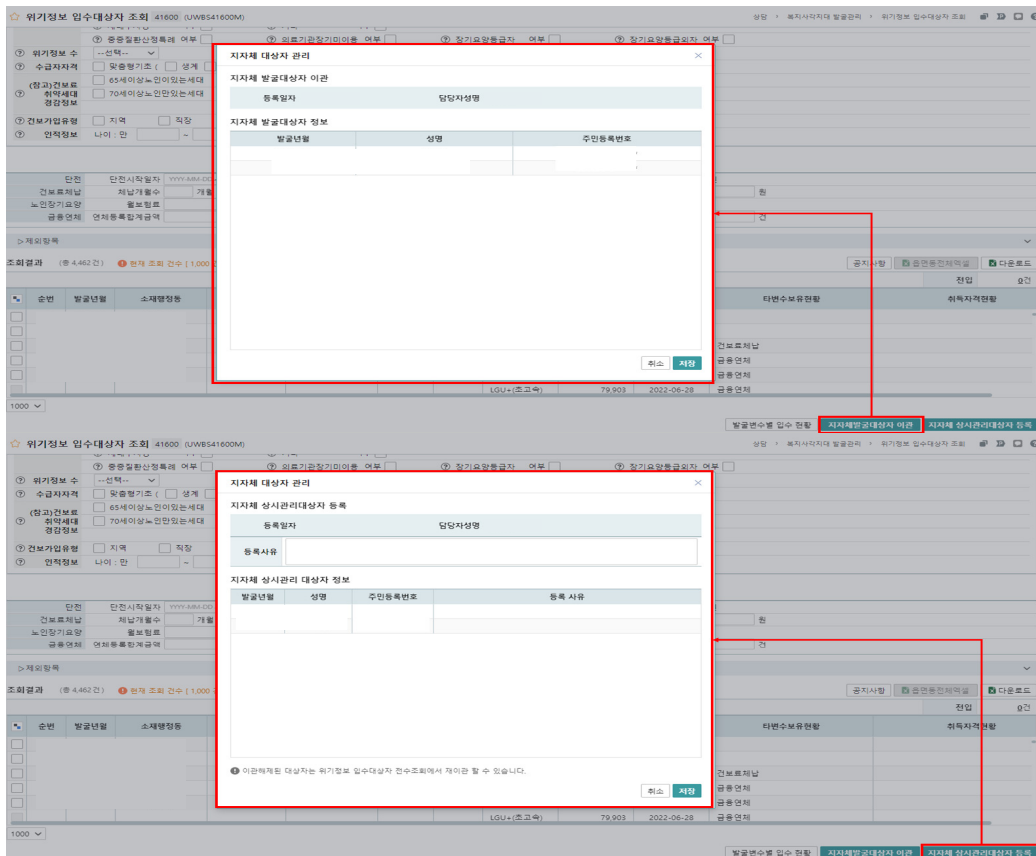
### • 지자체 발굴대상자 이관

- 조회결과 목록에서 선택한 대상자를 지자체 발굴대상자로 이관함
- 시군구 담당자가 지자체 발굴대상자로 이관한 대상자는 「발굴대상자조회」 메뉴의 「지자체 발굴대상자」 탭에서 시군구·읍면동 담당자가 조회·처리할 수 있음
  - ※ 중앙통보된 발굴대상자 및 이미 이관한 대상자는 이관할 수 없음

### • 지자체 상시관리대상자 등록

- 조회결과 목록에서 선택한 대상자를 지자체 상시관리대상자로 등록함
  - ※ 지자체 상시관리대상자로 등록된 대상자는 「지자체 상시관리대상자」 메뉴에서 조회할 수 있음
  - ※ 등록 시 발굴연월, 등록시점 발굴변수가 함께 등록됨

### Ⅰ 지자체 발굴대상자 이관 / 지자체 상시관리대상자 등록 화면 Ⅰ



### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 3) 비대상자 처리 및 관리

##### □ 비대상자 처리

※ 현장방문 등 조사 이후, 지원 필요성이 없다고 판단된 대상자는 아래의 비대상자 등록 처리기준에 따라 비대상자로 처리

##### • 업무처리절차

시스템(메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복이음 (발굴대상자 조회)	① 대상자 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>발굴대상자 목록 조회</li> <li>전입/전출된 대상자 확인</li> <li>발굴변수 확인</li> </ul>
행복이음 (발굴대상자 조회)	② 비대상자 등록	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>발굴대상자를 비대상자로 등록</li> </ul>
행복이음 (발굴대상자 조회)	③ 비대상자 해제	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>비대상 처리 해제</li> </ul>

##### ① 대상자 조회

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

##### ② 비대상자 등록

- 발굴대상자를 비대상자로 등록, 비대상자 등록 시 비대상자 등록 처리 기준에 따라 처리
- 비대상자로 등록 시 [비대상자 관리] 화면에서 비대상자 세부 정보 확인 가능
- 비대상 등록 사유가 소재 미확인의 경우, 소재 미확인대상자 조회 목록에 자동 등록

\* 비대상 등록된 대상자는 발굴변수의 변동이 있지 않는 한 1년간 발굴대상자로 분배되지 않음. (단, '소재 미확인'은 비대상자 처리 시에도 발굴 대상으로 계속 통보, 재조사 시 현장 방문(주변 탐문 등) 조사 필요 실시할 것)

#### Ⅱ 비대상자 등록 화면

The screenshot displays the '비대상자 등록' (Non-target Registration) interface. It includes a table for entering registration details and a list of reasons for registration. A red box highlights the registration process area, and a red arrow points to the '비대상자등록' button at the bottom of the interface.

Ⅱ 비대상자 등록 처리 기준 Ⅱ

항목	내 용
소재 미확인	발굴대상자의 주소지로 현장 조사를 나갔으나, 빈집, 연락이 되지 않아 확인이 불가능한 경우, 실제 거주자의 정보와 일치하지 않고 다른 사람이 거주하는 경우 등에 입력합니다.
의료기관 입원	발굴대상자의 주소지로 현장 조사를 나갔으나, 대상자가 건강문제로 입원 중인 상태일 경우에 입력합니다.
사회복지시설 입소	발굴대상자의 주소지로 현장 조사를 나갔으나, 방문한 대상자가 사회복지시설에 입소한 경우에 입력합니다.
군 입대·교정시설 입소	발굴대상자의 주소지로 현장 조사를 나갔으나, 방문한 대상자가 군 입대를 했거나 교정시설에 입소한 경우에 입력합니다.
장기출타 (타 지역, 해외 거주)	발굴대상자의 주소지로 현장 조사를 나갔으나, 대상자가 외부에 머물고 있어 주소지에 거주하고 있지 않는 경우에 입력합니다.
지원거부	발굴대상자를 조회하고 확인한 결과, 동 대상자가 정부나 민간의 지원을 원하지 않는 경우에 입력합니다.
사망	발굴대상자의 주소지로 현장 조사를 나갔으나, 대상자가 사망한 것으로 확인된 경우에 입력합니다.
소득재산 초과	발굴대상자를 조회한 결과, 대상자의 소득과 재산이 중위소득 50% 이상으로 확인되는 경우에 입력합니다. 취업상태로 인한 소득재산 초과인 경우는 '취업'으로 입력합니다. * "시스템처리시 유의사항"을 참조하여 조치한 후, 지원 필요성이 없을 경우 비대상자 처리
기 수급자	발굴대상자를 조회한 결과, 기초(생계, 의료, 주거, 교육)수급자 또는 긴급복지 대상자중에 추가 지원이 불필요한 경우에 입력합니다. 차상위 대상자는 해당되지 않습니다. * "시스템처리시 유의사항"을 참조하여 조치한 후, 지원필요성이 없을 경우 비대상자 처리
기상담 완료	발굴대상자를 조회한 결과, 이미 초기상담을 3개월* 이내에 완료한 대상자인 경우에 입력합니다. * 3개월 이내에 공공서비스 신청 진행 중인 대상자 포함
취업	발굴대상자를 조회하거나 현장 조사를 실시한 결과, 대상자가 취업한 상태여서 지원이 불필요한 경우에 입력합니다.
기타	발굴대상자의 주소지로 현장 조사를 나갔으나, 대상자가 그 밖의 사유로 발굴 대상에 해당하지 않는 경우에 입력합니다.

Ⅲ

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ③ 비대상자 해제

- 비대상자로 등록된 발굴대상자를 해제
- 비대상자 해제 시 [비대상자 관리] 화면에서도 자동 해제 처리됨

#### □ 비대상자 관리

※ 「발굴대상자 조회」에서 처리된 비대상자의 지속적인 관리 및 재분배 방지  
 \* (화면경로) 상담 → 복지사각지대 발굴관리 → 「비대상자 관리」

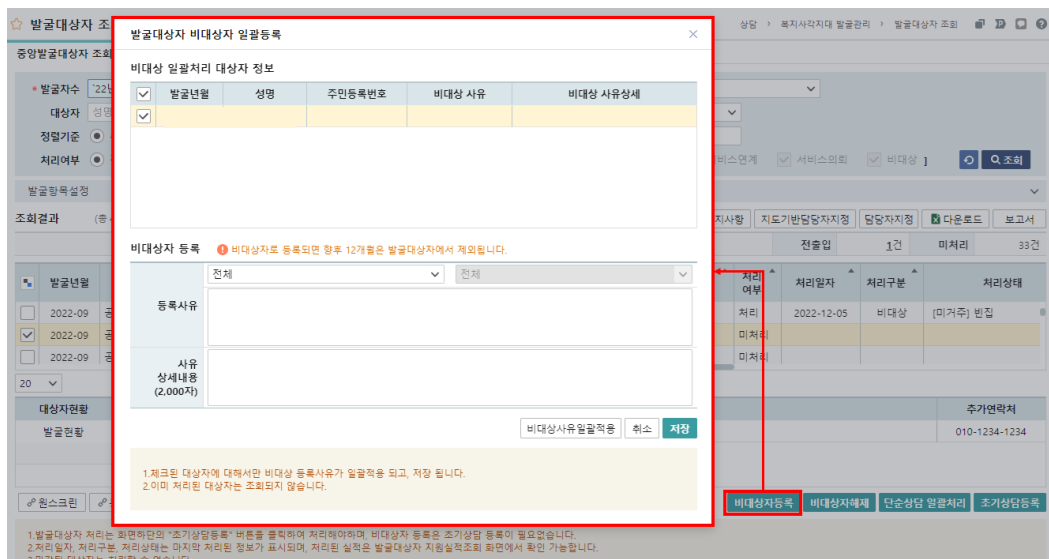
#### • 업무처리절차

시스템(메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
행복이음 (비대상자 관리)	① 비대상자 조회	읍면동 또는 시군구	• 비대상자 목록 조회
	② 알림정보 확인	읍면동 또는 시군구	• 발굴변수변동 알림 정보 확인 • 사망의심자 알림 정보 확인 • 시설입퇴소 알림 정보 확인
	③ 해제 처리	읍면동 또는 시군구	• 비대상 해제 처리
	④ 해제 취소 처리	읍면동 또는 시군구	• 비대상 해제 취소 처리
	⑤ 이력상세현황 조회	읍면동 또는 시군구	• 이력상세현황 조회

#### ① 비대상자 조회

- 비대상자 목록 조회
- 등록(해제)사유, 등록시점 발굴변수 등 비대상자 세부 정보 확인

#### Ⅰ 비대상자 관리 화면





2 알림정보 확인

- 발굴변수변동 : 발굴변수가 변동된 비대상자의 알림
  - 사망의심자 : 비대상자 중 사망의심자(확인자)의 알림
  - 시설 입·퇴소 : 비대상자 중 시설에 입·퇴소한 대상자의 알림
- \* 비대상 해제된 대상자의 알림은 발생하지 않음  
 ※ 비대상자 알림정보 구성

알림종류	알림기준	알림주기	제공정보
발굴변수변동	현시점 발생한 발굴변수가 이전 발굴변수와 동일하지 않을 경우 발생 시	차수별	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (현차수) 발굴연월</li> <li>• (현차수) 발굴변수</li> <li>• (이전차수) 발굴연월</li> <li>• (이전차수) 발굴변수</li> </ul>
사망의심자	등록된 대상자가 사망의심자 중 확인자로 변동 발생 시	일별	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사망의심자(확인자)</li> </ul>
시설 입·퇴소	등록된 대상자가 시설 입·퇴소로 변동 발생 시	일별	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설 입·퇴소일자</li> <li>• 시설유형</li> </ul>

알림정보 화면

3 해제 처리

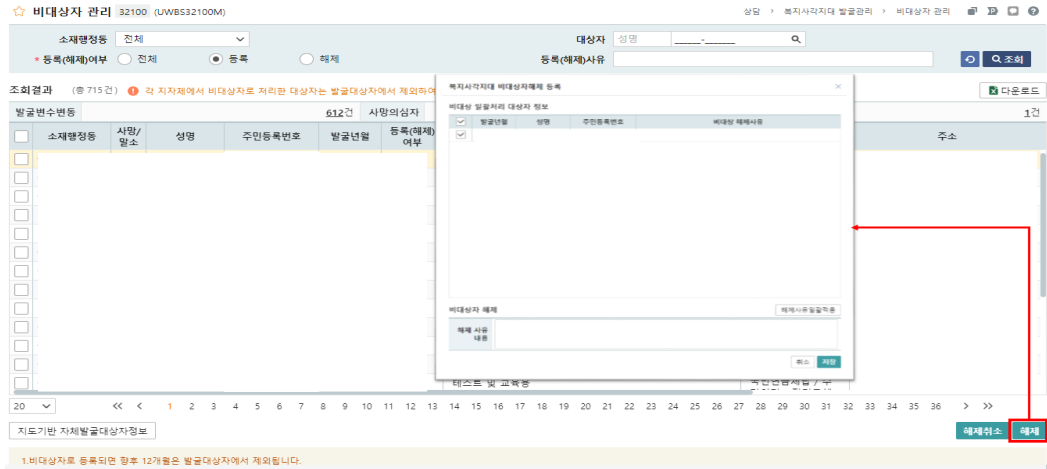
- 비대상자의 위험도가 증가하거나 비대상자 관리가 필요 없어진 경우 비대상 해제 처리
  - 해제 시 [비대상자 관리] 화면에서만 해제되며 [발굴대상자 조회] 화면에서는 비대상 상태가 유지됨
- ※ 발굴대상자 중 비대상자 해제가 필요한 경우 [발굴대상자 조회] 화면으로 이동 후 해제 필요

III  
찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

- 사망 또는 말소된 대상자의 경우는 자동 해제됨

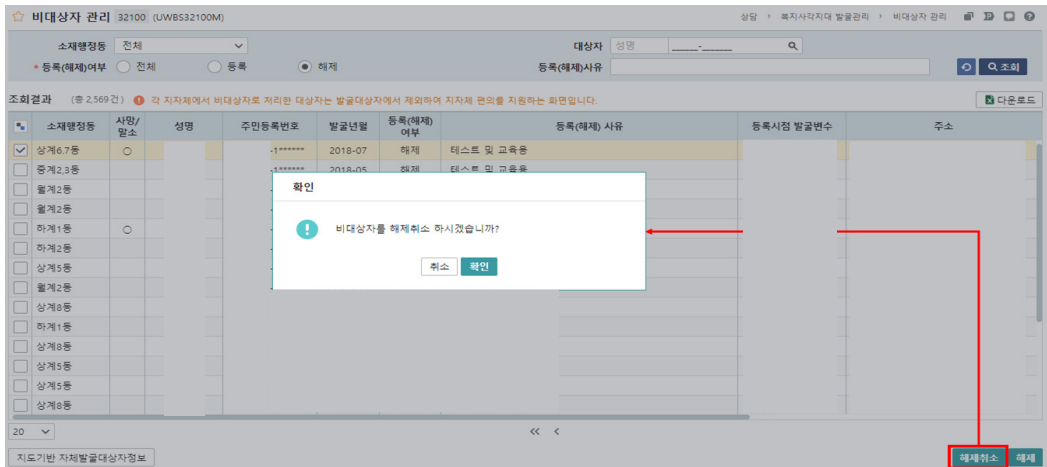
#### ▣ 비대상자 해제 화면 ▣



#### 4 해제 취소 처리

- 비대상 해제 처리된 대상자의 해제 취소 처리

#### ▣ 비대상자 해제 취소 화면 ▣



#### 5 이력상세현황 조회

- 비대상자의 발굴변수 변동 이력 정보 조회
- 비대상자의 등록(해제) 처리 이력 정보 조회
- 비대상자의 알림정보이력 조회
- 비대상자의 주소변경 이력 등 개인정보 조회

■ 비대상자 이력상세현황 조회 화면 ■

비대상자 이력상세현황 ×

발급년월	성명	소재행정동	
성별(나이)	주민등록번호	주소	<b>이력</b>
전화번호	휴대전화	실거주 주소	

발급변수이력 (총 5건)

발급년월	지자체 제공여부	발급변수

등록(해제)차리이력 (총 1건)

발급년월	등록(해제) 여부	등록(해제) 사유	등록(해제) 직업자명	등록(해제) 직업일시

알림정보이력

발급변수변동	사망의심자	시설입퇴소	
--------	-------	-------	--

현재수		이전자수		알림일자	확인자	확인일자
발급년월	발급변수	발급년월	발급변수			

🔍 비대상자 등록/해제 시 유의사항

- 지자체 발급대상자는 비대상자로 등록되어도 「비대상자 관리」 화면에서 조회되지 않음
  - \* 지자체 발급대상자의 경우, 비대상자로 등록되더라도 다음 차수에 중복 발급될 수 있음

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 4) 지자체 상시관리 대상자

- ※ 지속적인 확인이 필요한 대상자를 등록하여 관리하고, 시설퇴소 등 대상자의 변동사항 확인
  - \* (화면경로) 상담 → 복지사각지대 발굴관리 → 「지자체 상시관리대상자」
  - \*\* (대상자 추가 발굴) 수기 관리하고 있던 대상자를 지자체 발굴대상자로 이관하여 복지서비스 제공

#### • 업무처리절차

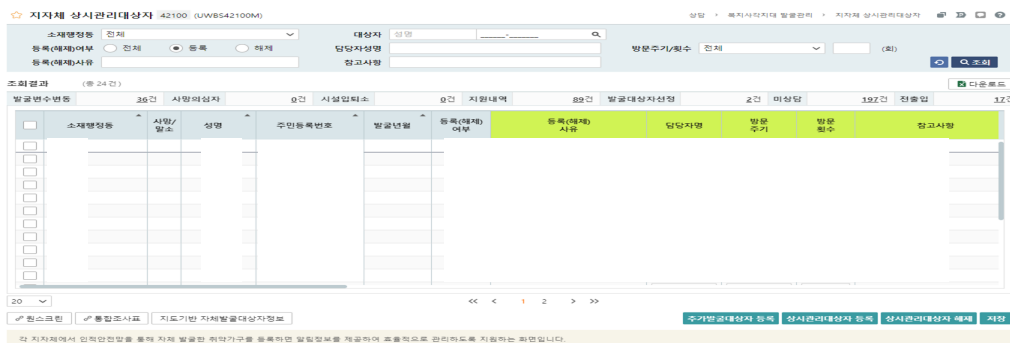
메뉴(화면)	진행단계	주체	업무 내용
지자체 상시관리 대상자	① 대상자 조회	읍면동/시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 상시관리대상자 목록 조회</li> <li>• 상시관리대상자 이력상세현황 조회</li> <li>• 발굴변수변동, 사망의심자, 시설입퇴소 등 알림 정보 확인</li> </ul>
	② 대상자 처리	읍면동/시군구	
	②-1. 대상자 등록	읍면동/시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자체관리대상자 단건 등록</li> <li>• 자체관리대상자 미지원대상자 등록</li> <li>• 자체관리대상자 엑셀 업로드 일괄 등록</li> <li>• 위기정보 입수대상자 조회를 통한 등록</li> </ul>
	②-2. 대상자 해제	읍면동/시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상시관리대상자 해제 처리</li> </ul>
	②-3. 대상자 수정	읍면동/시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상시관리대상자 정보 수정 처리</li> </ul>
	②-4. 대상자 추가 발굴	읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 발굴대상자에 추가 발굴</li> </ul>

#### ① 대상자 조회

##### ■ 지자체 상시관리대상자 목록조회

- 등록된 지자체 상시관리대상자 전체목록과 등록(해제)사유, 방문주기 등 세부정보 조회

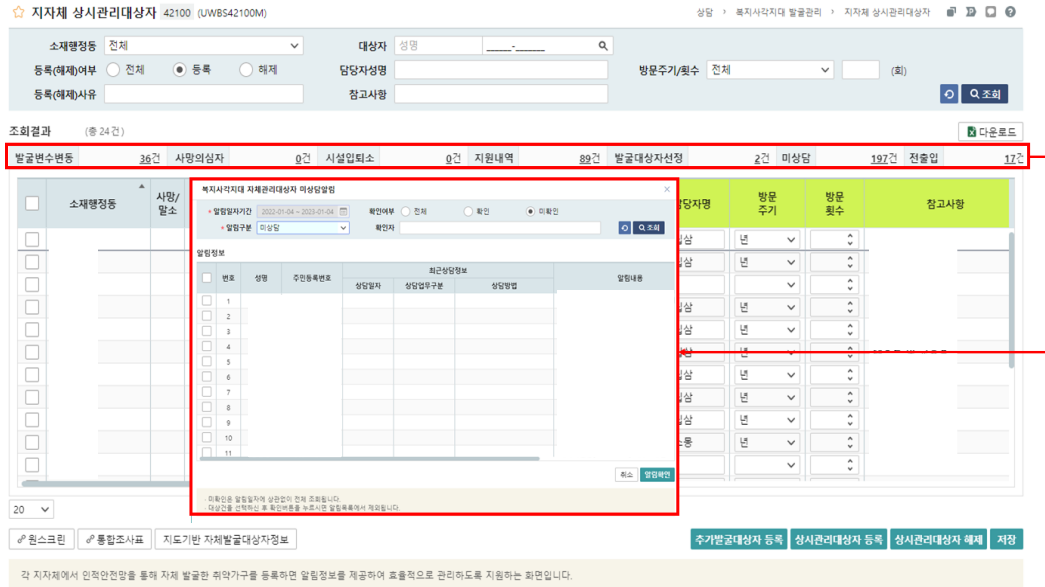
#### ■ 지자체 상시관리대상자 화면 ■



##### ■ 지자체 상시관리대상자 알림정보 조회

- 지자체 상시관리대상자로 등록된 대상자 중 발굴변수 변동, 사망 의심자, 시설퇴소, 전출입 등의 알람 발생 시, 알람 정보 조회
  - ※ 해제된 자체관리대상자의 알람은 발생하지 않음

알림정보 화면



지자체 상시관리대상자 알림정보 구성

알림종류	알림기준	알림 주기	제공정보
발굴변수 변동	현시점 발생한 발굴변수가 이전 발굴변수와 동일하지 않을 경우 발생 시	차수별	<ul style="list-style-type: none"> <li>(현재차수) 발굴연월</li> <li>(현재차수) 발굴변수</li> <li>(이전차수) 발굴연월</li> <li>(이전차수) 발굴변수</li> </ul>
사망의심자	등록된 대상자가 사망의심자 중 확인자로 변동 발생 시	일별	<ul style="list-style-type: none"> <li>사망의심자(확인자)</li> </ul>
시설 퇴소	등록된 대상자가 시설퇴소로 변동 발생 시	일별	<ul style="list-style-type: none"> <li>시설퇴소일자</li> <li>시설유형</li> </ul>
지원 내역	등록된 대상자가 공적지원 또는 민간지원 발생 시	일별	<ul style="list-style-type: none"> <li>취득일자</li> <li>보장구분</li> <li>급여서비스명</li> </ul>
발굴대상자 선정	등록된 대상자가 발굴대상자로 선정 시	차수별	<ul style="list-style-type: none"> <li>발굴연월</li> <li>발굴변수</li> </ul>
미상담	등록된 대상자의 등록시점 또는 최근 상담시점 이후 3개월 이상 상담이 없을 경우 알림	일별	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담일자</li> <li>상담구분</li> <li>상담유형</li> </ul>
전출입	등록된 대상자가 전출입 변동 발생 시	일별	<ul style="list-style-type: none"> <li>전출입일자</li> <li>전출 및 전입 정보</li> </ul>

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 2-1 지자체 상시관리대상자 등록

##### ■ 등록방법 1 : 복지대상자 단건 등록

- 행복이음에 등록된 복지대상자의 성명 또는 주민등록번호 조회를 통한 등록

#### Ⅰ 성명 또는 주민등록번호를 통한 등록 Ⅰ

복지사각지대 상시관리대상자 등록

대상자 성명

등록가능 대상자 (총 0건) **개요** **대상자**

등록오류 대상자 (총 0건) **달려있는** (xls) **영**

복지대상자 검색

대상자구분 성명 영문성명 개인우체식별번호 \* 주소 전화번호 휴대전화번호

조회된 내역이 없습니다.

발주대상자 정보 열람(영) 성명 주민등록번호 보전 사각복지대상자관리신청유무 **확인**

초기상달 **확인**

· 성명, 주민등록번호, 등록사유는 필수입력 사항입니다. 그리드에서 내용을 수정하실 수 있습니다.  
· 주체가 없는 대상자는 초기상달 후 등록해주세요.  
· 등록오류대상자의 오류내용을 수정하시고 오류검증 버튼을 클릭하시면 오류검증 후 등록가능 대상으로 이동합니다.

##### ■ 등록방법 2 : 차수별 미지원 대상자 등록

- 복지사각지대 발굴차수별 미지원 대상자 조회를 통한 등록

#### Ⅰ 미지원대상자 조회를 통한 등록 Ⅰ

복지사각지대 상시관리대상자 등록

대상자 성명

등록가능 대상자 (총 0건) **개요** **대상자**

등록오류 대상자 (총 0건) **달려있는** (xls) **영**

복지사각지대 미지원대상자 조회

발굴연월 '22년 5차

미지원대상자조회등록

조회결과

소재행정동	성명	주민등록번호	지원요청내용	등
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

취소 **확인**

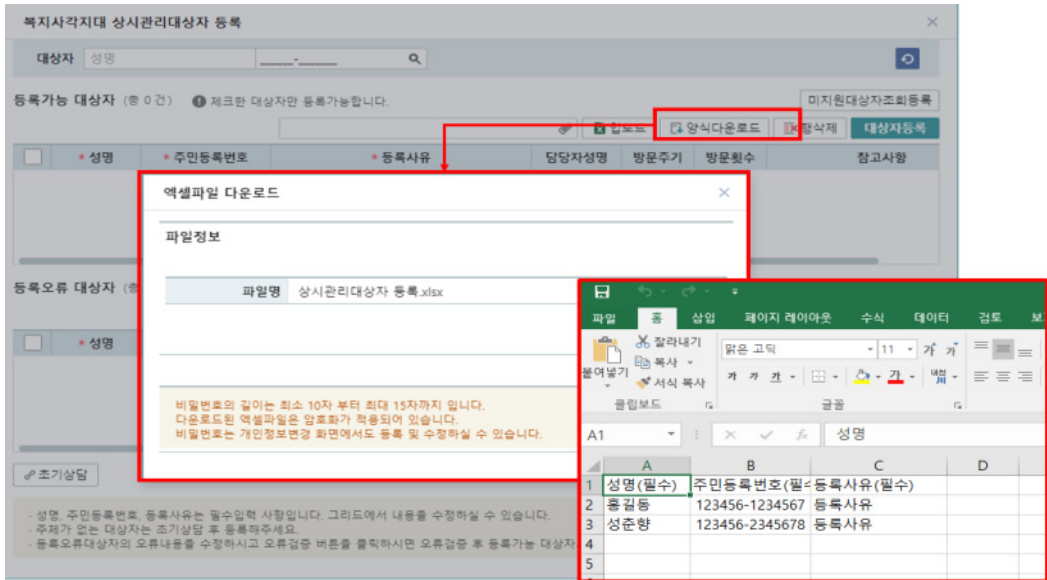
중앙발굴 미지원대상자 중 지자체상시관리대상자로 등록되지 않은 대상자가 조회됩니다.

· 성명, 주민등록번호, 등록사유는 필수입력 사항입니다. 그리드에서 내용을 수정하실 수 있습니다.  
· 주체가 없는 대상자는 초기상달 후 등록해주세요.  
· 등록오류대상자의 오류내용을 수정하시고 오류검증 버튼을 클릭하시면 오류검증 후 등록가능 대상으로 이동합니다.

■ 등록방법 3 : 지자체에서 별도로 관리하는 대상자의 엑셀 업로드

- (1) 엑셀서식 다운로드 : 엑셀서식을 다운로드받은 후에 해당 엑셀파일에 등록 정보 입력 후 저장

Ⅰ (1) 엑셀 업로드를 통한 등록 Ⅰ



- (2) 엑셀 업로드 : 대상자 정보를 저장한 엑셀파일을 업로드 기능을 통해 일괄 업로드  
 ※ 필수항목(성명, 주민등록번호, 등록사유) 미입력 시 등록 불가

Ⅰ (2) 엑셀 업로드를 통한 등록 Ⅰ



III  
찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

- (3) 오류내용 수정 후 '오류검증' 등록 가능 대상으로 이동 후 '등록'

#### Ⅰ (3) 엑셀 업로드를 통한 등록 Ⅰ

복지사각지대 상시관리대상자 등록

대상자

등록가능 대상자 (총 0 건)  체크한 대상자만 등록가능합니다. 미지원대상자조회등록

상시관리대상자 등록.xlsx

<input type="checkbox"/>	*성명	*주민등록번호	*등록사유	담당자성명	방문주기	방문횟수	참고사항
조회된 내역이 없습니다.							

등록오류 대상자 (총 2 건)  달력있는 (xls) 형태의 최종 선택한 한개의 역을 파일업로드 가능합니다. 오류검증

<input type="checkbox"/>	*성명	*주민등록번호	오류확인	*등록사유	담당자성명	방문주기	방문
<input type="checkbox"/>	홍길동		관외대상자	등록사유		상세	▼
<input type="checkbox"/>			주체미등록대상자			상세	▼

· 성명, 주민등록번호, 등록사유는 필수입력 사항입니다. 그리드에서 내용을 수정하실 수 있습니다.  
· 주체가 없는 대상자는 초기상담 후 등록해주세요.  
· 등록오류대상자의 오류내용을 수정하시고 오류검증 버튼을 클릭하시면 오류검증 후 등록가능 대상으로 이동합니다.

- (4) 업로드 대상자가 행복이음 복지대상자가 아닌 경우 '초기상담' 수행 후 등록

#### Ⅰ (4) 초기상담을 통한 등록 Ⅰ

복지사각지대 상시관리대상자 등록

대상자

등록가능 대상자 (총 0 건)  체크한 대상자만 등록가능합니다. 미지원대상자조회등록

상시관리대상자 등록.xlsx

<input type="checkbox"/>	*성명	*주민등록번호	오류확인	*등록사유	담당자성명	방문주기	방문
<input type="checkbox"/>	홍길동		관외대상자	등록사유		상세	▼
<input type="checkbox"/>			주체미등록대상자			상세	▼

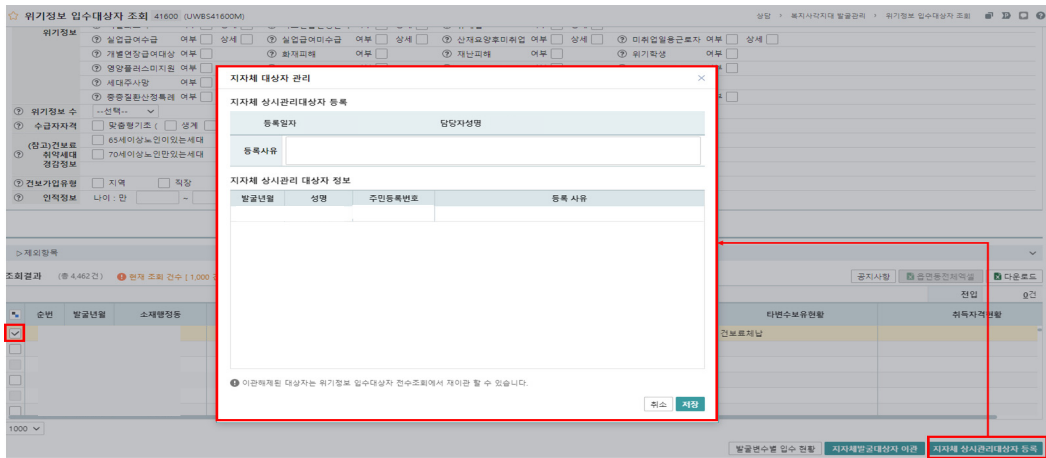
· 성명, 주민등록번호, 등록사유는 필수입력 사항입니다. 그리드에서 내용을 수정하실 수 있습니다.  
· 주체가 없는 대상자는 초기상담 후 등록해주세요.  
· 등록오류대상자의 오류내용을 수정하시고 오류검증 버튼을 클릭하시면 오류검증 후 등록가능 대상으로 이동합니다.



■ 등록방법 4 : 「위기정보 입수대상자 조회」 화면을 통한 등록

- 지자체 상시관리대상자 등록 : 해당 대상자를 체크박스 선택 후 [지자체 상시관리 대상자 등록] 버튼을 클릭하고 등록사유를 입력 후 저장
- ※ 「위기정보 입수대상자 조회」 상세 설명은 매뉴얼 '지자체 발굴관리시스템 이용안내' 참고

【 위기정보 입수대상자 조회를 통한 등록 】

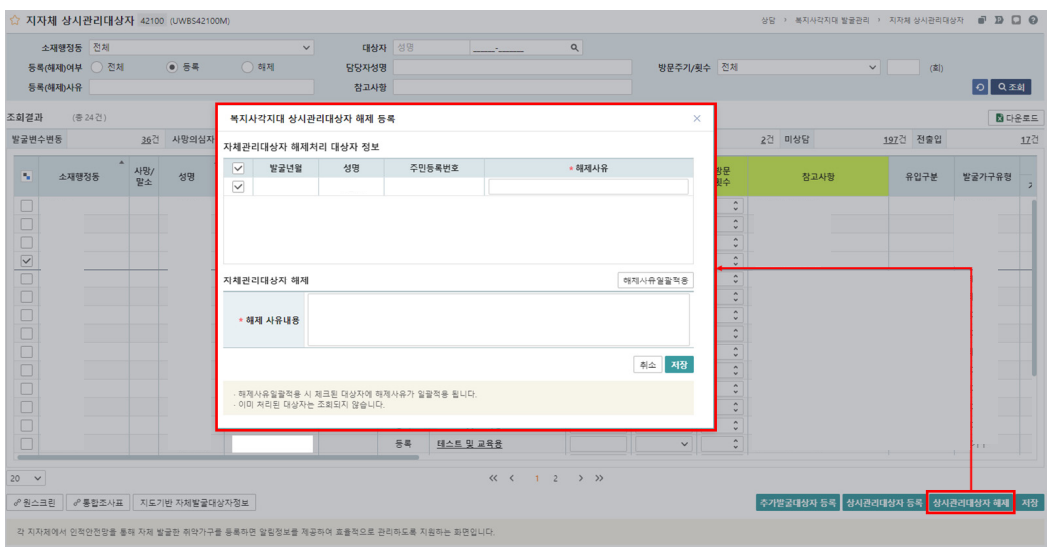


2-2 지자체 상시관리대상자 해제

■ 상시관리대상자 해제 처리

- 지자체 상시관리대상자 해제사유 입력 후 해제

【 지자체 상시관리대상자 해제 화면 】



III  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 2-3 지자체 상시관리대상자 수정

##### ■ 상시관리대상자 수정 처리

- 저장 버튼을 클릭하여 자체관리대상자를 ‘수정’ 처리 하실 수 있습니다.

조회조건으로 조회된 자체관리대상자를 체크하신 후 그리드의 파란색 부분 내용(등록해제 사유, 담당자성명, 방문주기, 방문횟수, 참고사항)을 수정하시고 저장 버튼을 클릭하시면 아래와 같은 메시지가 보입니다.

확인



체크한 대상자를 수정을(들) 수정하시겠습니까?

취소

확인

취소 버튼을 클릭 시 이전화면으로, 확인 버튼을 클릭 시 경우 수정 처리 됩니다.

#### 2-4 추가발굴대상자 등록

##### ■ 추가발굴대상자 등록 처리(읍면동)

- 상시관리 대상자를 추가발굴대상자로 등록하면 「지자체발굴 조회」 화면으로 확인이 가능하며, 이후 대상자에게 복지서비스 연계

- 체크된 상시관리대상자의 ‘발굴항목’, ‘등록사유’ 입력 후 등록

※ 최근 차수에서 위기정보가 입수되었을 경우, 입수된 발굴항목 자동 표시

#### ■ 추가발굴대상자 등록 화면 ■

### 5) 지도기반 자체발굴 대상자

- ※ 대상을 특정할 수 없는 위기징후 대상자를 주소 기반으로 표기하여 추가발굴을 지원
- \* 상담 → 복지사각지대 발굴관리 → 「비대상자 관리」, 「지자체 상시관리대상자」

#### • 업무처리절차

시스템(메뉴)	진행단계	주체	업무 내용
[비대상자관리], [지자체 상시관리대상자] 화면에서 호출	① 대상자 조회	읍면동 또는 시군구	• 대상자의 위치정보(분포) 조회
	② 개별 대상자 위치정보 조회	읍면동 또는 시군구	• 개별 대상자의 위치정보(점) 조회

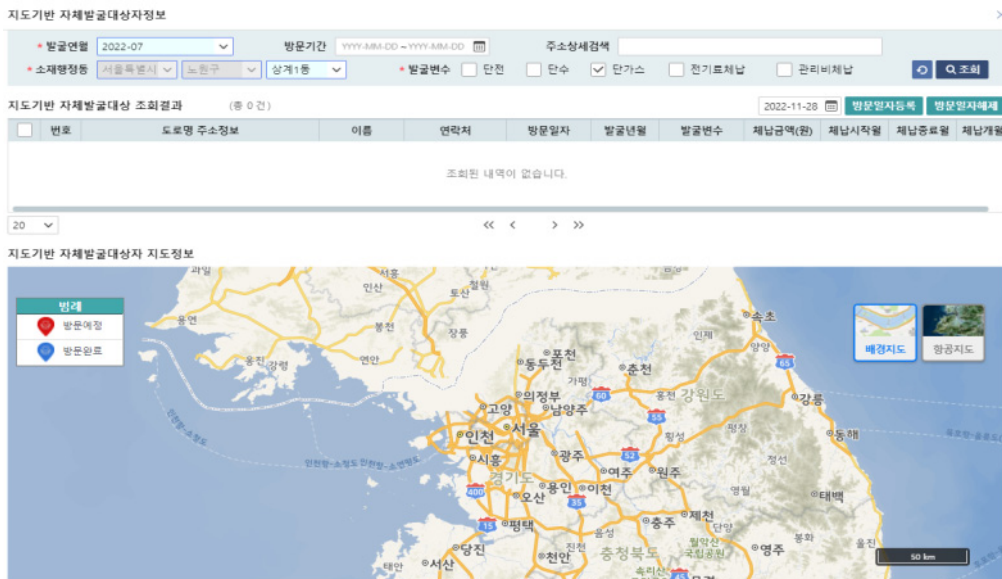
#### ① 대상자 조회

- 생활기반 발굴변수(단전, 단수, 단가스, 전기료 체납, 관리비 체납)로 수집된 대상자의 분포(위치 정보) 조회
- 발굴연월, 발굴차수, 발굴변수, 체납금액 등 세부항목 조회

#### ② 개별 대상자 위치정보 조회

- 목록에서 대상자 선택 후 위치정보 지도 표시

#### ■ 지도기반 자체발굴대상자정보 화면 ■



※ 익스플로러 버전 10 이상이어야 지도정보 조회가 가능합니다.

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 6) 발굴대상자 처리현황

※ 발굴대상자 처리실적 및 현황을 막대, 파이, 선 그래프로 시각적으로 확인. 발굴대상자 처리결과는 「발굴대상자 지원 실적 조회」 화면과 복지정보통계시스템(DW)의 정형통계를 통해 확인

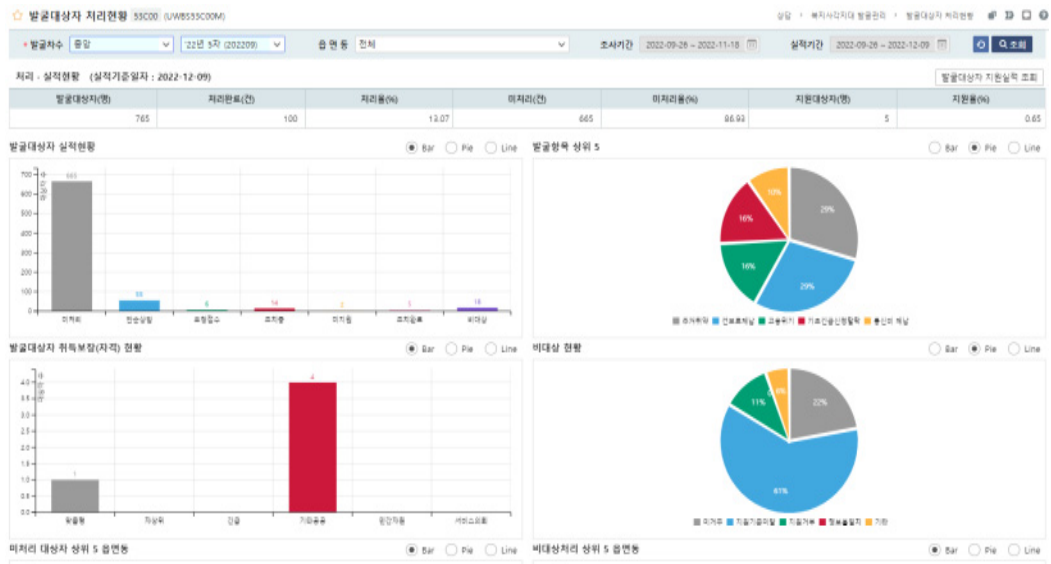
- 업무처리절차

메뉴(화면)	진행단계	주체	업무 내용
발굴대상자 처리·실적현황	① 발굴대상자 처리 및 실적현황 조회	읍면동/ 시군구/ 시도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발굴대상자 실적현황 확인</li> <li>• 발굴항목 상위 5</li> <li>• 발굴대상자 취득보장(자격) 현황</li> <li>• 비대상 현황</li> </ul>
		시군구/ 시도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발굴대상자 실적현황 확인</li> <li>• 발굴항목 상위 5</li> <li>• 발굴대상자 취득보장(자격) 현황</li> <li>• 비대상 현황</li> <li>• 미처리 대상자 상위 5 읍면동</li> <li>• 비대상처리 상위 5 읍면동</li> </ul>

#### ① 발굴대상자 처리 및 실적현황 조회

- 미처리, 단순상담, 요청접수, 조치중, 미지원, 조치완료, 비대상 등 실적현황 확인

#### 대시보드 조회 화면



#### 4. 복지사각지대 발굴대상자 실적관리(통계)

##### □ 중앙발굴대상자 실적관리(통계)

※ 발굴대상자 처리결과는 발굴대상자 지원실적조회 화면과 지원실적통계보고서를 통해 확인

##### • 업무처리절차

메뉴(화면)	진행단계	주체	업무 내용
발굴대상자 지원실적조회 〉 중앙+지자체 발굴대상자	① 지원실적 조회	시도/시군구/ 읍면동	• 발굴대상자 지원실적 통계 조회
	①-1. 지원현황 조회	시도/시군구/ 읍면동	• 발굴대상자 지원실적 통계 조회
	①-2. 지원상세 현황 조회	읍면동/시군구	• 발굴대상자 지원실적 상세내역 조회
지원실적 통계보고서 〉 중앙+지자체 발굴대상자	② 지원실적통계보고서	보건복지부/ 시도/ 시군구/읍면동	• 발굴대상자 지원실적 조회

#### ① 중앙발굴대상자 지원실적 조회

##### ①-1. 지원현황 조회

##### ■ 분배된 중앙발굴대상자의 지원실적 통계 조회

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

#### ▣ 발굴대상자 지원실적조회 화면 ▣

III  
찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 1-2 지원상세 현황조회

##### ■ 분배된 발굴대상자의 지원실적 상세내역 및 비대상자 처리내역 조회

- 시군구 : 산하 읍면동별 지원실적 상세내역 조회
- 읍면동 : 해당 읍면동 지원실적 상세내역 조회

#### 2 지원실적통계보고서

- 복지사각지대 발굴대상자 처리실적 총괄현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 처리실적 상세현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 처리실적 현황(월별) 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 조치중 현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 조치완료 현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 조치완료 상세현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 비대상 현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 민간자원지원 현황 조회
- 복지사각지대 발굴대상자 민간자원지원 상세현황 조회

### ■ 지원실적 통계보고서 화면 ■

복지사각지대 발굴대상자 처리실적 총괄현황  
(중앙) (발굴년도 : 2023년)

발굴년월	실적년월	합계	소계	단순상담	요청접수		처리중		미지함	
					대상자	건수	대상자	건수	대상자	건수
해당하는 데이터가 없습니다.										

해당 보고서는 발굴년월 기준으로 '15.12월 이후부터 조회 가능합니다.  
발굴년월을 기준으로 '15.12월(4차오피), '16.4월(2차오피), '16.7월(3차오피) 현황 조회 가능합니다.  
발굴년월을 기준으로 '16.10월(4차오피) 이후부터는 격월 조회 가능합니다.

□ 지자체 발굴대상자 실적관리

- ※ 「발굴대상자 지원실적 조회」화면을 통해 지원실적 조회
- \* (화면경로) 상담 → 복지사각지대 발굴관리 → 「발굴대상자 지원실적조회」

■ 발굴대상자 지원실적 조회

- 중앙발굴대상자 및 지자체발굴대상자 지원실적을 각 탭에서 조회 가능

【 지자체발굴대상자 지원실적조회 화면 】

발굴대상자 지원실적 조회 53100 (UWBS53100M) 상담 > 복지사각지대 발굴관리 > 발굴대상자 지원실적 조회

중앙지원실적조회 | 지자체지원실적조회

발굴구분:  지자체발굴  위기정보입수대상자 | 발굴년월: 22년 6차 | 실적기준일자: 2023-01-03

이관주체: 전체 | 지원실적기간: 2022-11-28 ~ 2023-01-27

소재행정동: 전체 | 조회구분:  당정부별  발굴연월별

지자체발굴대상자 통계 (총 15건) 공지사항 | 다운로드

소재행정동	발굴년월	발굴자수	조사기간	합계 (①+②)	①비치리	소계 (7)+(8)	(7)조사결과 (중+홍+중)	⑧단순상담	요청접수		초처종		미지참		기초생활보장		차상
									통대상자	건수	⑨대상자	건수	⑩대상자	건수	⑪대상자	건수	
합계				76	39(51.32)	37(48.68)	34(91.89)	2(59.46)	1(2.70)	1	1(2.70)	1	5(13.51)	5	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	3	1(33.33)	2(66.67)	2(100.00)	2(100.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	4	4(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	4	4(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	2	5(21.43)	2(28.57)	2(100.00)	2(100.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	1	0(0.00)	1(100.00)	1(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	0	1(100.00)	1	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	2	3(62.86)	4(57.14)	3(75.00)	2(50.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	9	8(88.89)	1(11.11)	1(100.00)	1(100.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	1	1(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	8	0(0.00)	8(100.00)	6(75.00)	6(75.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	5	3(60.00)	2(40.00)	2(100.00)	0(0.00)	1(50.00)	1	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	12	3(25.00)	9(75.00)	9(100.00)	6(66.67)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)
	2022-11	22년 정기 6차	22-11-28~23-01-06	1	1(100.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)

1. 발굴대상자 지원실적 조회는 공적금액, 긴급복지, 사재관리, 서비스연계유형에 대한 피드백 정보로 현재 발굴대상자 처리상태와 다를 수 있습니다.  
 2. 합계 = 비치리 + 차리, 소계 = 조사결과 + 미대상  
 3. 조사결과 = 단순상담, 요청접수 대상자, 조치종 대상자, 조치완료 대상자  
 4. 미지참 = 신청 대상자 중 요청일정 부적합

III  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### 3 찾아가는 보건복지상담

#### 핵심 내용

○ 기존 복지대상자뿐만 아니라 위기가구, 돌봄필요대상 등으로 대상을 확대하여 찾아가는 보건복지상담 실시

\* 자치단체 여건에 따라 단계적으로 업무확대

기존	+	추가
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 파악된 자원 제공</li> <li>• 지역 내 기관과 미연계로 개별적 사례관리</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 지역사회 자원 활용</li> <li>• 읍면동 통합사례관리를 통한 게이트키퍼</li> </ul>

#### 1) 주요 내용

- ➔ (대상 확대) 기존 복지대상자뿐만 아니라 각종 복지제도의 집중안내가 필요한 위기가구, 돌봄 필요대상 등으로 대상 확대를 통해 예방적 복지 실현
- ➔ (서비스 범위) 주민 중심의 접근성 높은 서비스 제공을 위하여 읍면동에서 복지와 보건 서비스를 함께 제공
- ➔ (방문상담 목표)
  - 읍면동장은 월 5가구(동행), 찾아가는 보건복지팀장은 월 10가구 이상 권고
  - 찾아가는 보건복지팀 사회복지 담당 공무원 월 15가구 이상 권고
  - \* 담당별 고유 업무 수행을 고려한 방문상담 목표 설정
  - 찾아가는 보건복지팀 간호직 공무원 월 15가구 이상 권고
  - \* 시군구에서 자치단체 상황에 맞는 별도 읍면동별 월 목표치를 제시할 수 있음

#### 2) 세부 내용

- ➔ 방문상담 대상
  - (기존) 국민기초생활수급대상자, 차상위계층(차상위, 본인부담경감대상자, 장애인, 자활대상자), 기타 저소득 한부모 가족 등
  - (확대) 공적 급여 대상자가 아닌 위기가구, 돌봄필요대상 등으로 자치단체 인력 확충 여건에 따라 단계적으로 시행



### Ⅰ 인력확충에 따른 신규 대상 Ⅰ

구분	대상	주요 서비스
① 돌봄필요 대상	고위험 1인 가구, 고위험 한부모 가정	방문상담, 정보제공, 서비스연계 등
	의료기관·시설 퇴원 및 퇴소 예정자 중 정기적 방문·상담 필요가구	퇴원계획, 정착지원, 서비스연계, 이력관리
② 위기 가구	빈곤·주거취약 가구 아동학대, 한부모가족, 장애가구 등	사각지대 발굴, 방문상담, 정보제공 등

\* 관련 법령 : 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제4조 제2항(보장기관은 지원이 필요한 국민이 급여 대상에서 누락되지 아니하도록 지원대상자를 적극 발굴하여 이들이 필요로 하는 사회보장급여를 적절하게 제공받을 수 있도록 노력하여야 한다.), 같은 조 제3항(보장기관은 국민의 다양한 복지 욕구를 충족시키고 생애주기별 필요에 맞는 사회보장급여가 공정·투명·적정하게 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.)

\* 생애전환기 대상에 대한 안내 업무 시행 권고

#### ➔ 주체별 역할

- 사회보장정보시스템(행복이음)상 상담사례관리 권한이 부여된 공무원 및 유관기관, 지역사회 내 인적 안전망\*
  - \* 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 명예사회복지공무원, 복지통(이)장, 독거노인생활관리사, 좋은 이웃들 등
- 통반장, 지역사회보장협의체 등을 활용하여 적극적 홍보 실시

### Ⅱ 관련 주체별 역할 Ⅱ

주 체	역 할
시도	• 시군구 모니터링 및 성과평가
시군구	복지정책과 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지팀 인력 관리 및 교육</li> <li>• 찾아가는 보건복지상담 계획수립 및 역량강화 지원</li> <li>• 보건·복지 협력체계 구축</li> <li>• 읍면동 모니터링 및 성과평가</li> </ul>
	보건소 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보건·복지 협력체계 구축 및 관련 협의회 참석</li> <li>• 지역사회 건강분야 연계자원 공유</li> <li>• 건강관련 홍보·교육매체 지원 및 공유</li> <li>• 읍면동에서 의뢰받은 대상자의 방문건강관리서비스 실시</li> <li>• 신규대상 발굴 시 읍면동으로 연계 및 안내</li> </ul>
읍면동	읍면동장 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지 담당 직원 교육, 직원 경력관리</li> </ul>
	복지행정팀 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 타 기관 서비스 필요시 해당 기관 연계 및 사후관리</li> </ul>
	찾아가는 보건복지팀 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지상담 계획 수립 및 수행</li> <li>• 대상자 발굴, 초기상담, 모니터링</li> <li>• 복지·보건·고용 자원 발굴 및 연계</li> <li>• 민간협력 운영지원</li> <li>• 건강서비스 모니터링 및 서비스 연계, 건강교육 등</li> </ul>
유관기관	• 원스톱 상담을 위하여 읍면동 담당자 요청 시 동행

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ➔ 수행방법

- 대상자 및 해당 가구의 특성을 반영하여 방문계획 수립, 상담 준비, 상담 진행, 사후 조치 순으로 업무 진행

\* 단계별 운영방안

단계	주요 업무	수행주체	수행방법
1단계	상담계획 수립	시군구	- 찾아가는 보건복지상담 계획 수립(업무 프로세스 등) - 읍면동 찾아가는 보건복지상담 지원 및 성과관리
2단계	보건·복지 협력체계 구축		- 효과적인 보건과 복지의 협력체계 구축 - (참여자) 복지정책과, 보건소 방문건강관리 담당 부서 - (운영방법) 정기회의 운영, 공동 역량강화 교육 기획 및 수행
3단계	찾아가는 보건복지 상담 실시	읍면동 찾아가는 보건복지팀	- 대상자별 찾아가는 보건복지 상담 실시 - 적극적인 사업 홍보 및 대상자 발굴 - 읍면동 지역사회보장협의체, 복지통(이)장 등과의 협업
4단계	상담 후 지원		- 사회보장급여 대상자 복지행정팀 연계 - 통합사례관리(사례관리 및 서비스연계) 수행 - 폭력 의심가구 발견 시 관련 기관 연계 - 안부확인 등 정기적인 모니터링 실시

**참고** 읍면동 담당자 세부 업무수행 방법

□ 세부 업무 절차

<p>① 대상자 발굴 및 대상자 명단 확보</p>	<p>○ 행복이음 복지사각지대 발굴시스템 및 발굴체계(동반장·동 지역사회보장협의체·이웃 주민의 신고·복지관 등 민관기관)을 통해 대상자 발굴</p>
<p>② 찾아가는 보건복지상담 계획수립</p>	<p>○ 행복이음을 통해 공적 급여 등 복지서비스 수혜 여부 확인 ○ 민간복지기관의 서비스 제공이력에 관한 협조를 얻어 정보 확인 ○ 찾아가는 보건복지팀 팀장은 계획 수립 및 조정 역할 수행</p>
<p>③ 상담 일정 예약</p>	<p>○ 전화 등을 통해 필수적으로 사전에 대상자와 상담 일정 조율 ○ 민간 전문인력, 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장 등 민간과 가구 공동방문 시에는 반드시 대상자에게 사전에 관련 정보 공유</p>
<p>④ 찾아가는 보건복지상담 실시 (대상자와 기초상담)</p>	<p>○ (사회복지상담) 대상자의 생활실태 및 대상자의 욕구* 파악 필요 * 안전, 건강, 일상생활 유지, 가족/사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장 10개 영역을 중심으로 질문 - 서비스 연계 필요성 확인 및 점검, 개인정보보호법 안내 및 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서 징구 * 민간인력 동행 상담 시 개인정보 및 사생활 유출주의 - 향후 일정 및 연락처 안내</p> <p>&lt; 대상자와 상담 시 유의사항 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>행복이음에서 초기상담 서식에 따라 각 가구원의 학력, 직업, 건강상태 등을 파악하고 이 외에도 가구원별 문제와 문제원인, 원하는 서비스 등을 사전에 파악하여 서식의 순서에 따라 질문</li> <li>각 가구원의 문제 중 가장 심각한 문제와 필요한 지원의 우선순위에 대한 대상자 의견 확인</li> <li>대상자의 욕구 등을 확인하고 상담내용에 기록(예시 : ① 현재의 상황을 어렵게 하는 문제는 무엇인지, ② 문제의 원인이 무엇이라고 생각하는지, ③ 문제는 어느 정도까지 나아질 수 있는 것이라고 생각하며 어느 정도 개선을 희망하는지, ④ 개선을 위해서 어떤 도움을 받고 싶은지)</li> <li>빈곤 등으로 가장 큰 영향을 받을 수 있는 아동, 노인, 장애인 가구원 등에 대하여 특별한 주의를 기울여서 상황을 확인</li> </ul> <p>○ (건강상담) 대상자 건강상담 및 보건의료자원 연계, 대상자별 질환관리 상담 및 교육, 건강정보 제공</p> <p>&lt; 대상자와 상담 시 유의사항 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역 주민과 행정기관이 접촉하는 첫 단계로서 상호신뢰관계 형성에 주의할 필요가 있으며, 이후 이를 바탕으로 원활한 서비스 제공 가능</li> <li>대상자가 향후 자신의 문제를 독립적·주도적으로 해결할 수 있도록 지지하며 동기 부여 - 서비스 지원에 대한 과도한 기대·상담자에 대한 의존성 등을 대상자가 가지지 않도록 하며, 제공할 수 있는 지원 및 개입의 범위와 한계에 대하여 안내</li> <li>대상자가 생각하는 문제 등에 대하여 충분한 상담을 실시하여 근본적인 문제를 파악하고, 대상자와 상담자의 인식 차이 존재 시 상담목표와 해결문제에 대한 합의도출 과정 필요</li> <li>대상자는 본인이 당면한 문제로 인해 자신의 상황과 주변여건에 대하여 정확한 판단을 하기 어려울 확률이 높으므로 이를 염두에 두고 상담을 진행</li> </ul>
<p>⑤ 상담 후 모니터링</p>	<p>○ (상담결과 정리) 사회보장정보시스템(행복이음)에 상담내용을 입력 관리</p> <p>&lt; 상담결과 정리 시 유의사항 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 정보가 기록을 통하여 자료가 되므로 약식표현, 축약 등을 지양하고 이해가 쉽도록 구체적으로 기록(입력)하여야 함</li> <li>초기상담 서식에서 선택항목에 표시하지 않고 직접 기술하는 상담내용은 대상자 지원에 참여하는 다른 업무관련자들이 잘 이해할 수 있도록 진행내용과 검토사항 등을 구체적이고 알기 쉽게 기록(입력)</li> </ul> <p>○ (상담내용 공유) 찾아가는 보건복지팀 내에서 상담내용을 공유하고, 상담결과에 따라 사례관리 진행 여부를 판단하고 조치</p> <p>○ (모니터링) 조치사항에 대한 서비스 연계 확인 등 지속적으로 사후관리를 실시하고, 필요시 유관기관 등 민간자원을 적극 발굴하여 연계</p>

#### [붙임] 모니터 상담 절차 예시 : 기존 대상자

##### □ 개요

- ➔ 대상자의 관리·모니터링 과정에서 정확한 생활실태 및 주변상황 파악을 위하여 가구를 방문하여 실시하는 상담

##### □ 모니터 상담 실시 : 상담 시 점검사항

- ➔ 가정과 지역사회가 안전하게 생활하기에 적합한지 점검
  - \* 주방 상태, 음식물 상태, 주거환경의 위험요소, 가족과의 관계, 이웃과의 관계 등
- ➔ 실내에서만 보호를 받고 있는 가구원의 상태 점검
  - \* 안색(혈색), 의복, 침구 및 집인 관리 상태 등을 점검하여 학대(방임 등) 여부 판단
- ➔ 대상자의 주변자원과 지원받는 서비스 현황, 만족도, 대체 또는 추가자원이 필요한 사항, 상황변화 등

##### □ 운영절차

- ➔ 대상자 조회(상담 대상 조회)
  - 상담 대상 조회는 사회보장정보시스템(행복이음)에 상담 화면 활용
    - \* 통합사례관리가 종결된 가구는 읍면동에서 사회보장정보시스템을 통해 '모니터 대상자'로 확인 가능
- ➔ 모니터 상담 일정 예약
  - 전화 등을 통해 사전에 대상자 방문일정 조율(보조인력 활용 가능)
- ➔ 모니터 상담실시
  - 모니터링 계획은 시군구 희망복지지원단이 수립, 읍면동은 이에 따라 모니터 실시
    - \* 모니터상담 이행상황 점검은 시군구 희망복지지원단 팀장(사례관리팀장)이 정기수행(반기 1회), 결과 부진 읍면동에 대해서는 이행권고, 교육실시
    - \*\* 모니터링은 담당자의 가구방문 외에 전화모니터 상담, 복지위원 등 지역자원 활용, 일자리 사업을 활용한 안부확인 서비스 실시, 방문형 서비스 종사자와의 연계 등 다양한 방법 활용
  - 점검 내용: 대상자의 건강·영양상태, 주거환경 등 생활실태와 욕구파악, 제공된 급여·서비스가 제대로 전달되고 있는지의 여부 파악, 신규 제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공 등
  - 점검 시기 : 점검 대상가구의 경우, 대상가구 특성에 따라 모니터 상담 주기수립 후 실시
    - 사례관리 종결가구는 종결 후 9개월 내 2회 실시(최초는 3개월 이내 실시, 서비스 연계 가구는 1회 실시)

## ➔ 상담 등록(행복이음에 입력)

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

**시스템 경로** 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터 상담관리

- 모니터 상담 후보자 조회 후, 가구별 모니터 상담계획(주, 월, 분기, 반기)을 등록하고 [계획 저장] 처리
  - \* 후보자 조회 시, 기초수급자, 사례관리 대상자, 서비스 연계 대상자, 기타 등으로 구분하여 조회 가능(단, 기초수급자인 동시에 사례관리 대상자인 경우는 사례관리 대상자로 조회됨)

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

- 모니터 상담관리 화면에서 '계획수립'에 체크하여 계획수립 대상자를 조회하고, [실적등록 및 목록조회]를 통해 해당 모니터계획에 상담결과를 등록
  - [상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담 등록 ▶ 모니터 상담 실적조회]를 통해 해당 동의 전체 모니터 상담 계획대비 실적 확인 가능
- 모니터링 가구 중 재진입이 필요한 경우 초기상담을 실시한 읍면동에서 업무 수행

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 서식

#### 모니터 상담지(읍면동)

\*행복이음 양식

### 모니터 상담지

방문일시 : 2000년 0월 0일

상담자 : △△△

세대주	000	주민등록번호 (외국인등록번호)	전화번호	
주소	서울시 00구 00동		휴대전화	
	특이사항 :		비상연락처	

#### 가족사항(이전 상담결과에서 변화된 사항이 있는지 확인)

세대주와의 관계	성명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병
본인	000		○	고졸	자활참여	질병	당뇨
자	△△△		○	중2	학생	양호	
자	□□□		○	초6	학생	장애	발달2급(자폐)

요구확인	대상자·가족이 원하는 도움·지원의 내용 (표현된 욕구)			- 경제적 지원(생활비, 학원비 등) - 자녀2, 낮기간 동안의 케어			
	대상자·가족의 주요문제·걱정거리 (잠재된 욕구)			- 자녀2, 재활치료 - 주거지 개선			
주요문제	<input type="checkbox"/> 안전(학대, 방임, 기타 안전) 문제		<input type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제		<input type="checkbox"/> 일상생활유지 문제		
	<input type="checkbox"/> 가족관계 문제		<input type="checkbox"/> 사회적 관계(친인척, 이웃관계) 문제		<input type="checkbox"/> 경제적 문제		
	<input type="checkbox"/> 교육의 문제		<input type="checkbox"/> 직업의 문제		<input type="checkbox"/> 생활환경 문제		
	<input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제		<input type="checkbox"/> 기타				

#### 주변관계

개인/기관	관계/기관명	성명/부서 또는 담당자	연락처
개인	형제	000	
기관	00교회	목사	
종교	<input type="checkbox"/> 기독교 <input type="checkbox"/> 천주교 <input type="checkbox"/> 불교 <input type="checkbox"/> 기타( )		
	* 다니는 곳( 00교회 )      위치( )      관계( )		

#### 상담 내용 및 조치 사항

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

⑥건강상태					
성명	질병(환)	질병(환)	병명	치료기간(개월)	
	병원	자주 가는 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"/> 해당 없음 <input type="checkbox"/> 기타( )			
	틀니	<input type="checkbox"/> 사용 <input type="checkbox"/> 필요 ( <input type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/> 부분 ) <input type="checkbox"/> 해당 없음 <input type="checkbox"/> 보수 필요			
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원 필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원 필요하나 시급하지는 않음				

⑦복지서비스			
성명	현재지원	복지 서비스	<input type="checkbox"/> 반찬, 도시락 <input type="checkbox"/> 영양보호, 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"/> 무선페이징 <input type="checkbox"/> 건강검진(검진이력 년, 희망항목 ) <input type="checkbox"/> 주거지원 ( <input type="checkbox"/> 영구임대 <input type="checkbox"/> 매입임대 <input type="checkbox"/> 전세자금 ) <input type="checkbox"/> 집수리 <input type="checkbox"/> 세탁 (주 회) <input type="checkbox"/> 급식 (주 회) <input type="checkbox"/> 가사도움 (주 회) <input type="checkbox"/> 노인돌보미 <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"/> 긴급지원 필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원 필요하나 시급하지는 않음		

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

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### Ⅰ 작성 방법 - 모니터 상담지 Ⅰ

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 종결 이후 대상 세대의 모니터 결과를 종합하여 기록하고, 대상자 세대의 변화 여부를 기록함. ※ 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 보유 여부 등 기록하고 상담자 의견 기록



### ㉠ 폭력 발생 시 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 머리를 잡고 있는 클라이언트의 손 위에, 머리가 잡혀 아파서 대응하는 것처럼 서서히 양손으로 깍지를 끼워 포갠 후, 순간적으로 머리를 강하게 아래쪽으로 내려, 클라이언트의 손목이 꺾이도록 하면 빠져 나올 수 있다.
- ▶ 목을 졸리고 있는 상황이라면 양 팔을 곧게 들어 올려 재빠르게 돌아선다. 당신의 팔과 어깨가 붙잡고 있는 손을 풀 수 있다.
- ▶ 넘어졌다면, 발과 다리로 공격을 막는다.
- ▶ 물렸다면, 물린 부분을 빼려고 하지 말고 물고 있는 안쪽으로 밀어 넣도록 한다.
- ▶ 가해자가 절대로 무기에 다가가지 못하게 해야 한다. 가해자가 이야기 하도록 독려하고, 가해자에게 집중하며, 가해자와의 거리를 유지한다.

### 〈 복지공무원 안전지킴이 운영 〉

- 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 확대에 따라 찾아가는 상담 강화와 선제적 사각지대 발굴 노력으로 복지공무원 등이 대상자의 가정을 직접 방문해 위험상황에 노출 요인이 증가함에 따라 안전 확보방안 마련을 위해 “복지공무원 안전지킴이” 운영

## 4 통합사례관리

### 핵심 내용

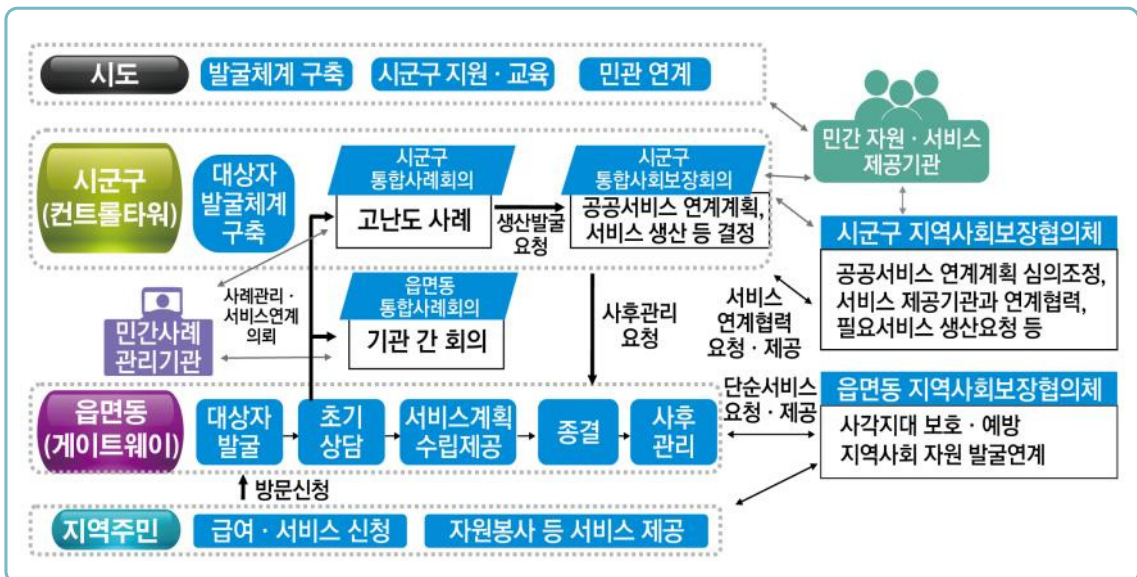
- 읍면동 단위에서 복합적인 욕구를 가진 대상자의 욕구를 파악하여, 다양한 지역사회 자원을 연계하고 문제해결에 나설 수 있도록 지원

기존	추가
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 파악된 자원 제공</li> <li>• 지역 내 기관과 미연계로 개별적 사례관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 지역사회 자원 활용</li> <li>• 읍면동 통합사례관리를 통한 게이트키퍼 기능 강화</li> </ul>

### 1) 주요 내용

- ➔ 읍면동 단위에서 복합적인 욕구를 가진 당사자의 욕구조사를 통해, 다양한 지역사회 자원을 연계하고 문제해결에 나설 수 있도록 지원
- ➔ 다양한 사례관리사업과의 연계 및 공동 개입 등 지역사회 사례관리의 게이트웨이 역할 수행
- ➔ 대상자 욕구 충족 및 문제해결을 위한 공공·민간자원 연계 확대 및 자원 활용도 제고
- ➔ 대상자 누락 및 중복 등 기존 사례관리의 분절성을 극복하기 위하여 자료(Data-base) 공유

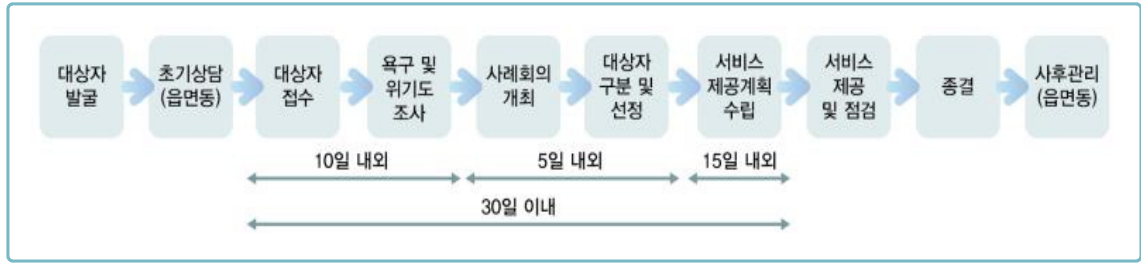
### Ⅰ 통합사례관리 연계·협력 흐름 Ⅰ



## 2) 세부 내용

- ➔ (담당) 찾아가는 보건복지팀 팀장, 팀원
- ➔ (절차) 대상자 발굴, 초기상담, 대상자 접수, 욕구·위기도 조사, 사례회의, 대상자 구분·선정, 서비스 계획수립, 서비스제공·점검, 종결, 사후관리 등

### Ⅰ 통합사례관리 업무절차 Ⅰ



- ➔ (대상자) 발굴된 가구에 대해서는 욕구 및 위기도 조사 실시 후 사례회의를 거쳐 사례관리 가구 또는 서비스연계가구로 구분하여 적용
  - (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 가능(개입기간이 1개월 이상이라도 단순서비스 연계를 통한 개입(도시락배달 서비스 등)일 경우 서비스연계 가구로 처리)
    - \*\* 서비스 연계 가구는 대상자 선정 이후부터 종결까지의 절차를 생략하고, 서비스 제공 및 연계, 사후관리 등 대상자에게 필요한 간단한 절차는 수행(사후관리는 서비스 연계 종료 후 3개월 이내 1회 실시)
  - (미선정 가구) 통합사례관리 사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 인해 기한 내에 욕구조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)

#### ○ 예시 : 중점사업대상

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

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

➔ (주 사례관리자 지정) 찾아가는 보건복지팀장이 대상가구 특성 등을 고려하여 주 사례관리자 지정

➔ (처리기한) 서비스 제공계획은 대상자 신청접수일로부터 30일 이내 수립

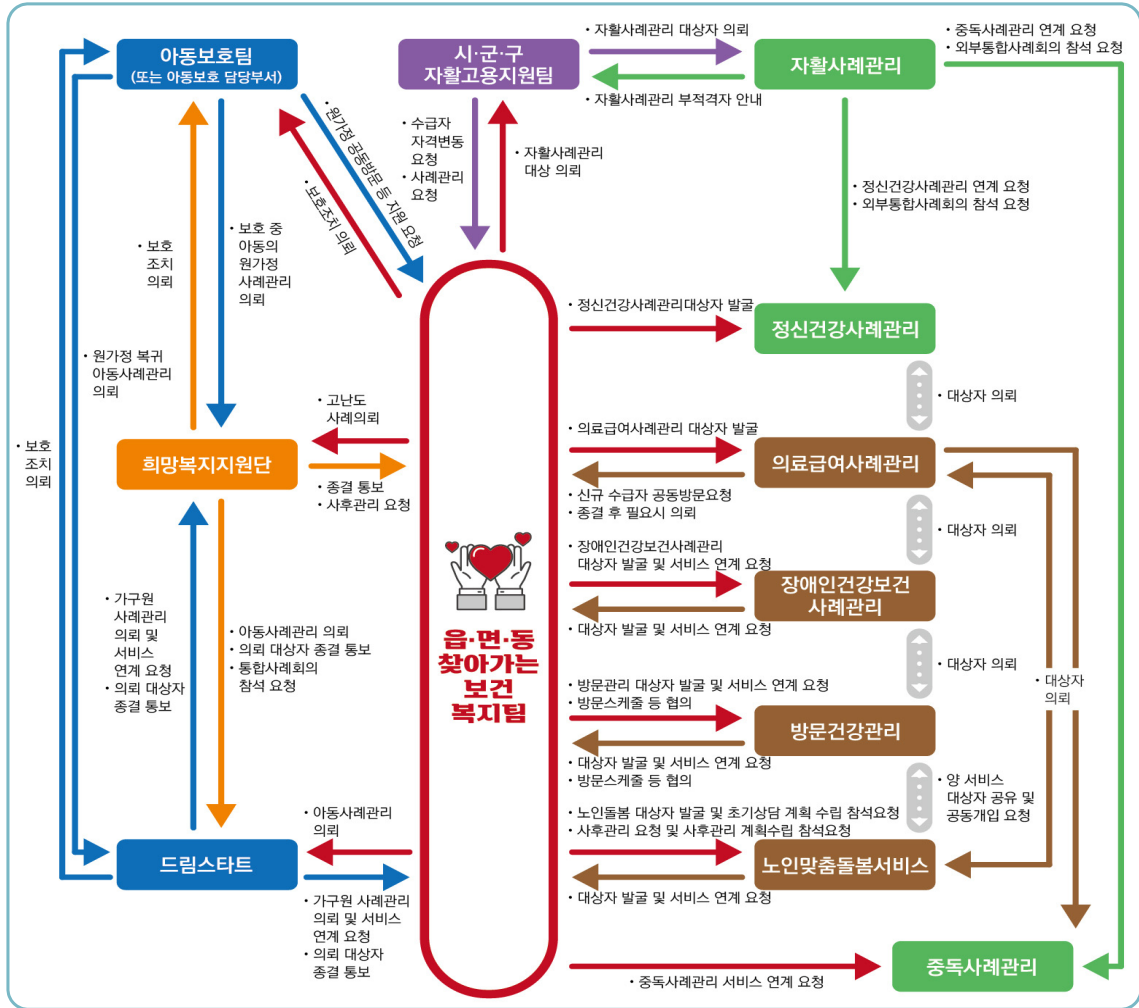
\* 사례회의는 대상자 구분 및 선정·종결 시에는 반드시 진행하고, 서비스 내용 점검·사례관리 수행 및 논의 등에 관련하여 필요한 경우 수시 개최 가능

➔ 주체별 역할

- (읍면동) 대상자 발굴, 초기상담, 통합사례관리, 고난도사례 직접수행 또는 희망복지지원단으로 의뢰, 솔루션회의 요청, 종결가구에 대한 사후관리, 자원관리 및 지역보호체계 운영, 권역 내 방문형서비스 인력 간 공동방문 등 협력체계 운영 등
- (시군구) 희망복지지원단 중심으로 통합사례관리 체계 구축·운영, 읍면동에서 의뢰된 고난도 사례관리, 슈퍼비전 제공 및 솔루션회의 운영, 지역사회 자원관리, 컨설팅·교육·홍보 등 읍면동 복지사업 운영 지원, 방문형서비스 사업 간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련 등

주 체	역 할
시도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시·군·구 희망복지지원단 운영 지원·지도·감독</li> <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>
시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 희망복지지원단 구성 및 사업 운영·관리·감독</li> <li>- 희망복지지원단 설치·운영</li> <li>- 통합사례관리 사업 운영·관리계획 수립 및 실시</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 인적 안전망 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>
읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지상담, 위기가구 발굴, 통합사례관리, 민관협력 및 인적 안전망 구축·운영, 지역자원 발굴 및 연계 등</li> <li>• 고난도 사례를 시군구 희망복지지원단으로 의뢰, 솔루션 회의 등 요청</li> <li>• 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 체계 구축·운영 등</li> </ul>
관련 유관기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동에서 대상자 연계 의뢰 시 서비스 제공</li> <li>• 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력</li> </ul>

읍면동 중심의 통합사례관리



III  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 참고 통합사례관리 세부운영 요령

#### ☉ 통합사례관리 업무절차



#### ① 대상자 발굴

- ➔ (개념) 모든 지역 주민, 유관기관, 이웃 등의 발굴체계 및 별도의 지역 특화사업을 통해 지역사회 내 위기가구를 발굴
- ➔ (수행주체) 시도, 시군구, 읍면동, 지역사회 기관 및 주민 등
- ➔ (수행방안)
  - 대상자의 방문(내방) 시 즉시 접수하며, 발굴체계\*를 활용하여 취약계층 발굴에 참여하고 일제조사 실시
  - \* 지역사회 공공·민간 기관 및 주민 등으로 앞의 '위기가구 발굴 및 지원' 참조
  - 취약계층 발굴경로와 실적 등을 사회보장정보시스템(행복이음)에 입력하고 발굴된 사례는 찾아가는 보건복지팀에 이관, 팀 내 담당자 지정 후 접수
  - \* 긴급을 요하는 사례는 복지팀원 2~3명이 참여하는 내부사례회의를 통해 긴급지원

#### ② 초기상담

- ➔ (개념) 지역 주민과 행정기관이 접촉하는 첫 단계로서 대상자의 의뢰동기, 근본적인 문제 상황 및 복지 욕구를 파악
- \* 초기상담 단계에서 상호신뢰관계 형성에 성공해야 이후 기관에 대한 신뢰를 바탕으로 서비스에 대한 긍정적 효과가 제고될 수 있음
- ➔ (수행주체) 읍면동 사회복지 업무 담당
- \* 읍면동 찾아가는 보건복지팀원뿐만 아니라 복지행정팀원 모두 해당
- ➔ (시기) 초기상담을 의뢰받은 경우 의뢰일로부터 5일 이내
- ➔ (수행방안)
  - 대상자 방문 시 가급적 자리에서 일어나서 정중하고 친근하게 응대

- 대상자의 경계심을 완화하도록 초기상담 시 컴퓨터에 바로 입력하지 않고 수기로 기록하면서 상담한 후 입력은 종결 이후에 별도로 처리
- 상담실 이용 의사 확인, 법률\*에 의한 비밀 보장 안내, 솔직한 응답 필요성 고지, 기록에 대한 양해, 상담내용 사회보장정보 시스템(행복이음) 관리
  - \* 사회보장기본법 제38조(개인정보 등의 보호), 사회복지사업법 제47조(비밀누설의 금지) 등
- 사회보장정보시스템(행복이음) 초기상담 서식을 출력\*하여 활용
  - \* 출력 시 대상자명을 입력하여 주민등록에 등재된 가구원 인적사항 자동 출력

### ○ 초기상담 시 유의사항

- 당사자뿐만 아니라 가구원별 주요 문제를 포함하여 파악
- 당사자의 주요문제 파악 시 일관성 유지를 위하여 욕구 및 위기도 조사 영역(주요현상)과 동일한 기준으로 확인
- 문제의 심각성, 필요한 지원에 대한 대상자의 우선순위 등 의견을 확인할 것
- 각 가구원의 학력, 직업, 건강상태, 문제(원인) 및 원하는 지원, 가구원별 연락처 등은 반드시 확인

### ➔ (사례의뢰)

- 읍면동에서 초기상담 후 지역자원 부족·협력체계 미흡으로 해결이 어려운 고난도 사례\*의 경우 희망복지지원단으로 요청 가능하며, 시군구·읍면동 간 충분한 사전협의를 통해 주 사례관리 기관 결정
  - \* (예시) 초기상담 시 주요문제에 ‘안전(학대, 폭력, 방임 등)’과 ‘정신건강’의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급지원만으로는 해결이 어려운 복합적인 문제를 지닌 경우, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우 등
- 아동사례관리 : 대상가구의 주 대상자가 12세 이하 아동(초등학생 이하)으로 취약계층(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
  - ※ 선정단계에서 시스템으로 의뢰 가능하며, 대상자 선정 또는 미선정 경우 모두 아동통합사례관리 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 의료급여사례관리 대상으로 의뢰 가능
  - ※ 2020년 2월부터 선정단계에서 시스템으로 의뢰 가능(단, 대상자 의뢰 전 중복서비스 연계 방지를 위한 사전 협의 필요)
- 의뢰 사유 발생 시 사전 협의 후 공문을 통해 대상자 의뢰
  - \* 아동사례관리(드림스타트) 및 의료급여사례관리는 행복이음 시스템으로 의뢰 가능
- 의뢰된 대상자 사례관리 종료 시 통보

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### Ⅰ 주요문제 영역별 점검항목(예시) Ⅰ

육구영역	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> <p>어려운 형편에 어떻게 지금까지 유지를 잘해왔는가? 현재 가족 혹은 정부로부터 어떤 도움을 받고 있는가? 어떻게 관리를 하고 있는가? 가족원 중에 누가 어떤 일을 하는가? 돈이 있다면 무엇을 가장 먼저 구매하겠는가? 당신을 위해 어떤 보상을 줄 것인가? 과거에 세금 같은 것을 어떻게 지불했는가?</p>
돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족이 일상생활*에 어려움이 있는가?(의식주 해결에 어려움이 있는가?) * 식사, 용변처리, 옷 입기, 세탁, 몸씻기, 청소, 정리정돈, 수면, 그 외 가사활동</li> <li>• 외출 시 이동이 어려운가?</li> </ul> <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>어떻게 모든 일상생활(의식주 관련, 가사 등)을 처리하고 있는가? 이동 시 누구에게 도움을 받는가? 어떤 지원을 받는가?</p>
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> <p>어떤 경우에 본인이 신체적으로 건강하다고 생각하는가? 신체적으로 가장 잘할 수 있는 것은 무엇인가? 무엇이 자신을 신체적으로 건강하게 만든다고 생각하는가? 현재까지 이 정도의 건강을 유지하는 비결은 무엇이라고 생각하는가? 몸이 아플 때 누구에게 연락하는가?</p>
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>• 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> <p>어떤 경우에 본인이 정신적으로 건강하다고 생각하는가? 무엇이 자신을 정신적으로 건강하게 만든다고 생각하는가? 현재까지 이 정도의 건강을 유지하는 비결은 무엇이라고 생각하는가? 마음이 아플 때 누구에게 연락하는가?</p>
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> <p>자신이 살고있는 곳/지역사회의 어떤 점이 좋은가? 다른 사람들은 현재 거주하고 있는 곳/지역사회에 사는 것이 어떤 면에서 좋다고 이야기할 것 같은가?</p>
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> <p>어떤 직업들을 가져보았는가? 현재 직장생활을 잘하고 있는 것은 무엇 때문이라고 생각하는가? 직장과 관련하여 무엇을 가장 좋아하는가? 일하는 동안, 어떤 영역에서 최선을 다하는가?</p>



요구영역	점검항목별 질문(예시)
보육 및 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 자녀가 기초학능능력(읽기, 쓰기, 말하기, 듣기, 타인 이해하기, 계산하기 등)이 부족하여 사회생활이 어려운가?</li> <li>• 본인이나 자녀가 학교생활이나 학업유지에 어려움이 있는가?</li> </ul> <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>어떤 과목을 좋아했는가?          이것만은 최고라고 자부할 수 있는 본인의 기술/특기는 무엇인가?          교육 관련 정보를 어느 정도 확보하고 있는가?          아이가 어린이집이나 유치원, 기타 또래그룹에 참여하고 있는가? 어떻게 상호작용하는가?          누가 아이와 함께 놀아주고 책을 읽어주는가?</p>
관계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동거 혹은 비동거 가족구성원 간 갈등이나 단절된 상황인가?</li> <li>• 영유아, 아동, 노인, 장애인 등을 양육하거나 돌보는 데 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> <p>도움이 필요할 때 가족 중 누가 가장 많은 의지가 되고 도움을 주는가?          가족 중 주로 누구와, 무엇을 하며 시간을 보내는가?          가족 중에서 누가 가장 당신을 걱정하고 있다고 생각하는가?          삶에서 가장 중요한 사람은 누구인가?          도움이 필요할 때 누가 가장 많은 의지가 되고 도움을 주는가?          이웃, 지역사회기관, 종교기관 등으로부터 어떤 지지를 받고 있는가?          과거에 이웃, 지역사회기관, 종교기관 등으로부터 어떤 지지를 받았었는가?          누구와 주로 시간을 보내는가?          잘 지내는 친구나 이웃은 누구인가?          누가 가장 당신을 걱정하고 있다고 생각하는가?          현재 참여하고 있는 모임은 무엇인가?</p>
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>• 응급 시 도움을 요청할 체계가 있는가?</li> </ul> <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>가족 구성원으로부터의 위협에 대처하기 위해 어떠한 것들을 시도하였는가?          가족 외부적 요인으로부터의 위협을 극복하기 위해서 무엇을 하였는가?          이들 중 도움이 되었던 것들은 어떤 것이었나?          어떤 경우에 안전하다고 생각하는가?          자녀를 어떻게 안전하게 보호하는가?</p>
법률 및 권익보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족이 법적 문제로 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있는가?</li> <li>• 본인이나 동거가족이 차별대우나 불이익을 받고 있는가?</li> </ul> <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>현재 법적인 문제와 관련하여 누구에게 어떤 기관의 자문을 받고 있는가?          어떻게 대처하고 있는가?</p>
문화 및 여가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족이 문화생활이나 취미활동을 하는 데 어려움이 있는가?</li> <li>• 여가 시간을 활용하기 어려운가?</li> </ul> <p>[강점관점 질문의 예]</p> <p>휴가나 여가시간에 주로 무엇을 하는가?          얼마나 자주, 어디서 누구와 이것을 하는가?          특별히 좋아하는 활동은 무엇인가?          어떤 경우에 여가나 휴가를 잘 보냈다고 생각하는가? 그때는 무엇이 달랐는가?</p>

#### ③ 대상자 접수

- ➔ (개념) 초기상담 실시 후 통합사례관리가 필요한 대상가구를 접수하는 단계
- ➔ (수행주체) 찾아가는 보건복지팀원 등 읍면동 사례관리자
- ➔ (시기) 대상자 의뢰 요청 시 즉시 접수처리
- ➔ (수행방안)
  - 복합적인 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리 서비스 안내
  - 사회보장정보시스템(행복이음) 초기상담 내용 입력 시 누락 없이 기입
  - 대상자에게 '개인정보활용 동의서' 내용 공지 후 이를 수령한 뒤 사회보장정보시스템(행복이음)에 첨부

#### ④ 욕구조사 및 위기도조사

- ➔ (개념) 욕구의 원인을 분석하여 사례관리 가구와 서비스연계 가구로 구분·선정하기 위한 욕구조사, 위기정도 파악 및 사례관리 종결의 적정성 판단 등 사례관리 대상자 선정을 위한 위기도조사로 구분
- ➔ (수행주체) 찾아가는 보건복지팀원(주 사례관리자)
- ➔ (시기) 사회보장정보시스템(행복이음)에 의한 통합사례관리사업 요청일로부터 10일 내외에 욕구 및 위기도 조사 실시
  - 욕구조사는 통합사례관리사업 절차를 진행하는 과정에서 대상가구의 주요 욕구가 변화된 경우 추가 실시
  - 위기도 조사는 욕구조사와 병행하여 실시하되, 사례관리 종결 전에도 재실시하여 효과성 및 종결의 적정성을 판단하는 기초자료로 활용
- ➔ (조사 실시 전 준비사항)
  - 보건복지팀장은 대상가구 특성 등을 고려하여 주 사례관리자 지정
  - 초기상담 내용 확인 이후 욕구영역별로 무엇을 얼마나 확인할 것인지에 대해 확인하고 상담질문을 사전에 준비
  - 대상가구에 연락하여 욕구조사를 위한 찾아가는 상담 일정 협의하고 대상가구의 특성 및 안전 문제 등을 감안하여 2인 동행 방문 준비

○ 방문 시 유의사항

- 가구특성상 읍면동 담당자 또는 보건소 방문건강관리 인력, 노인맞춤돌봄서비스 수행인력, 드림스타트 사례관리 담당자, 의료급여사례관리사, 정신건강전문요원, 학대 사례의 경우 반드시 아동·노인보호 전문기관 상담원과 동행 방문
- 알코올중독자 등 안전문제가 우려되는 대상가구의 경우에는 반드시 보조인력(사회복무요원, 읍면동 도우미 등), 정신건강전문요원 등 전문가 등과 동행
- 단, 정신건강전문요원과 동행 시 대상자는 정신건강서비스 이용 동의를 받아야 하며, 주치상태는 아니어야 함. 또한 중독·정신건강 사례의 경우 대상자의 사전 동의가 선행되어야 하며 방문 시 관할 기관 담당자와 동행하여 방문 실시
  - ※ 동행 방문 시, 동행 방문자로부터 사례관리 대상자의 개인정보 보호에 대한 동의 획득
  - ※ 정신건강전문요원과 동행 요건: 정신과적 문제 또는 알콜홀릭이 의심되는 경우 대상자에게 사전 동의를 득한 후 방문

- 대상자(알코올중독자, 학대행위자 등)의 특성상 접근이 어려운 경우, 의뢰 기관 및 주변인 등을 통해 대상자의 특성 및 상황을 사전파악
- 행복이음을 통해 대상 가구의 자산현황, 서비스 수혜이력 등 기본정보를 조회하고, 초기 상담지를 참고하여 사전확인 가능한 욕구조사 내용정리

➔ (욕구조사 실시) 주 사례관리자의 전문적인 판단을 추가하며, 대상가구의 전반적인 문제를 파악하되, 주요 대상자\*를 누구로 할 것인지를 결정

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

○ 주 사례기관(주 사례관리자) 선정 기준

- 초기상담이 이루어진 기관 혹은 신뢰관계 형성이 가장 잘된 기관
- 대상자의 주요 문제를 해결할 수 있는 서비스를 제공하는 기관, 대상자 희망기관

➔ (위기도 조사 실시) 욕구영역별 문제의 시급성 및 중요도 파악

- 조사결과는 대상자 선정기준이 되며, 서비스 제공 계획 수립 시 참고자료, 대상가구의 상황 변화를 통한 사례종결 판단 시 참고자료 등으로 활용
- 사회보장정보시스템(행복이음)의 '욕구 및 위기도'를 통해 욕구 영역별 위기도 및 상담자 의견을 등록·관리

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ㉠ 위기도 조사 실시요령

- 욕구조사와 종결심사단계에서 실시하며, 대상자에 변화가 있을 때 수시 실시
- 문제원인과 관계없이 현재 상황을 기준으로 판단
- 욕구사정 내용을 종합하여 사례관리자가 최종 판단, 대상자가 표현한 욕구와 사례관리자가 판단한 욕구가 불일치 하면 우선순위에 대한 대상자와 합의 필요
- 각 욕구영역의 위기도 점수는 문제가 더 심각한 가구원을 중심으로 기입
- 각 보기항목에서 중복 표기될 경우, 더 심각한 점수를 선택

#### ➔ (통합사례관리사업 안내 및 개인정보 수집·이용, 제공 동의)

- 희망복지지원단 및 통합사례관리사업의 내용, 통합사례관리 대상자 선정 및 지원절차 안내
- 통합사례관리 및 서비스연계 실시와 관련된 ‘개인정보활용동의서’ 징구
- ※ 개인정보활용 동의 없이 개입 불가. 공공부문 사례관리 간 정보연계 필요 시, 개인정보 제3자 제공내역의 제공받는 해당기관 명시 확인

#### ㉡ 사례회의 개최

#### ➔ (개념) 대상자와 관계된 사업담당, 전문가들이 참여하여 진행하는 회의로 대상자 선정·종결 시에는 필수적으로 진행(사례회의 최소 2회)

#### ㉢ 사례회의의 역할 및 기능

- 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스 제공 계획 수립
- 대상가구의 욕구 변화 및 문제 해결정도 점검, 서비스 제공 점검
- 주사례관리자의 개입방법 변경, 장·단기 목표 및 서비스 계획 수정 사례관리 종결 등
- \* 서비스연계 가구로 결정된 가구에 대해서는 서비스 제공 계획 수립 및 대상자 선정 이후 사례회의생략 가능

#### ➔ (구분) 읍면동은 내부사례회의와 통합사례회의를 개최하며, 필요시 시군구 희망복지지원단에 솔루션회의를 요청

구 분	내용 및 참석 범위
읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (내부사례회의) 사례관리가구 선정, 서비스제공계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위하여 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 수시 개최</li> <li>※ (참석) 찾아가는 보건복지팀, 사례관리 담당자, 복지행정팀, 필요시* 대상자, 대상자의 보호자 등</li> <li>* 타 사례관리 사업(드림스타트, 중독관리통합지원, 정신건강사례관리)으로의 연계·이관 또는 공동개입의 필요성에 대한 검토도 함께 수행</li> <li>• (통합사례회의) 주요 서비스 기관과 서비스 내용 등을 협의 또는 조정 필요할 때 개최</li> <li>※ (참석) 서비스 연계기관 담당자, 해당 분야 전문가(복지, 법률, 정신보건, 고용 등), 찾아가는 보건복지팀, 사례관리담당자, 복지행정팀 등</li> </ul>

구 분	내용 및 참석 범위
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (솔루션회의) 읍면동에서 통합사례회의를 최소 1회 이상 진행하나, 전문적 개입이 필요한 경우 솔루션회의 상정</li> <li>※ (참석) 시·군·구 통합사례관리 담당자(희망복지지원단, 팀장 포함), 읍·면·동 통합사례관리 담당자(찾아가는 보건복지팀), 사례에 대한 솔루션위원(해당 분야 전문가 중 안전과 관련있는 실무자 또는 책임자)</li> </ul>
시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (내부사례회의) 사례관리 가구선정, 서비스 제공계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위하여 희망복지지원단 내부에서 수시 개최</li> <li>※(참석) 희망복지지원단(팀장, 담당 공무원, 통합사례관리사), 대상자, 대상자의 보호자</li> <li>• (통합사례회의) 주요 서비스 기관과 서비스 내용을 협의하여 연계 방식을 조정(정기적 실시 권고)</li> <li>※(참석) 읍·면·동 통합사례관리 담당자, 희망복지지원단(팀장, 담당 공무원, 통합사례관리사), 필요 시 관련 서비스 연계 기관 담당자* 및 사례 대상가구 관련 분야 전문가(복지, 법률, 정신건강 등), 좋은 이웃들</li> <li>*드림스타트, 아동보호전문상담원, 자활사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 의료급여 사례관리, 방문건강관리, 중독사례관리, 정신건강사례관리, 건강가정지원센터, 서민금융통합지원센터 등</li> </ul>

➔ (수행주체) 찾아가는 보건복지팀장 및 사례관리자 전원

**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?

➔ (시기) 대상자 선정·종결 시 필수로 진행하되 필요시 수시 실시

🔴 사례회의 진행 가이드라인

① 사전준비

- 회의 참가자 참석 여부 확인, 회의자료 준비(대상자 개요, 주요욕구와 문제, 논의안건)
  - \* 효율적인 회의 운영을 위해 한 번의 사례회의에서 여러 사례를 다룰 수 있으나 회의록은 사례별로 별도 기재
  - \*\* 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인정보활용 동의서 징구 여부 확인(미비 시 구비), 개인 식별이 가능한 정보(성명, 주민등록번호, 핸드폰번호, 이메일 주소 등)는 삭제

② 사례회의 진행

- 참여기관과 참석자 소개, 서비스 제공을 위해 필요한 범위 내에서 각 기관에서 알고 있는 대상자 정보 공유
- 동료 슈퍼비전을 먼저 실시하고 해결되지 않는 경우 전문가 슈퍼비전을 진행
  - \* 대상자가 참석하는 경우 편안하게 자기 의견을 이야기할 수 있도록 도울 것
- 동원 가능한 자원의 장·단점을 확인하고 참석자들이 연계할 자원을 함께 선택

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ② 사례회의 진행 가이드라인

- 장·단기 목표달성을 위한 주 사례기관과 협력기관의 역할 분장
  - 자원이 없을 경우 자원을 개발할 것인지, 직접 서비스를 제공할 것인지, 사례를 의뢰할 것인지, 제외대상으로 구분할 것인지에 대하여 논의
    - \* 하나의 결론으로 합의되기 어려운 경우, 2가지 이상의 안건으로 재회의 소집
  - 사례회의 정리 및 차후 일정 조율
    - \* 가능한 한 회의일정을 정례화하여 사례회의를 계획적으로 실시·운영 방안 권고
- ③ 사례회의 참석 범위
- 대상가구의 특성 등을 감안하여 보건소(방문건강관리사업팀 등), 공공·민간의 서비스 제공기관, 관련 전문기관의 참여 권장
  - 그 밖에 전문가의 슈퍼비전이 필요한 경우 외부 전문가 참여 요청하고, 필요시 대상가구(주 사례관리대상자) 참여 유도
- ④ 정보 공유의 범위
- 사례회의에 외부기관이 참여하는 경우 찾아가는 보건복지팀장은 필요한 사항에 대해 범위를 지정하여 대상자 정보 공유 결정
  - 단, 대상자가 공유하기를 꺼려하는 민감한 사항이 포함되지 않도록 각별한 주의 필요

#### ⑥ 대상자 구분 및 선정

- ➔ (개념) 사례회의 결과를 바탕으로 대상가구를 사례관리 가구와 서비스 연계 가구로 구분·선정 (사업대상에서 제외 결정 포함)
- ➔ (수행주체) 찾아가는 보건복지팀장, 팀원(주 사례관리자)
- ➔ (시기) 욕구조사 결과 등록 완료일로부터 5일 내외
- ➔ (수행방안) 욕구 및 위기도 조사결과를 토대로 사례회의를 통해 보건복지팀장이 주 사례관리자와 협의하여 대상가구를 구분\*
  - \* 대상가구 구분 기준 : ① 사례관리 가구 ② 서비스연계 가구 ③ 미선정가구
- (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(종결시) 및 서비스제공계획 등의 절차가 생략 가능하고, 간단한 서비스제공계획수립, 서비스 연계 실시 및 점검, 사후관리(연계 종료 후 3개월 이내 1회, 만족도 조사 미시행)는 수행
- (미선정가구) 통합사례관리사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 기한 내에 조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)
  - ※ 대상자의 미선정 처리로 결정된 가구에 대해 미선정 사유를 명확하게 기재하여 서면 통보

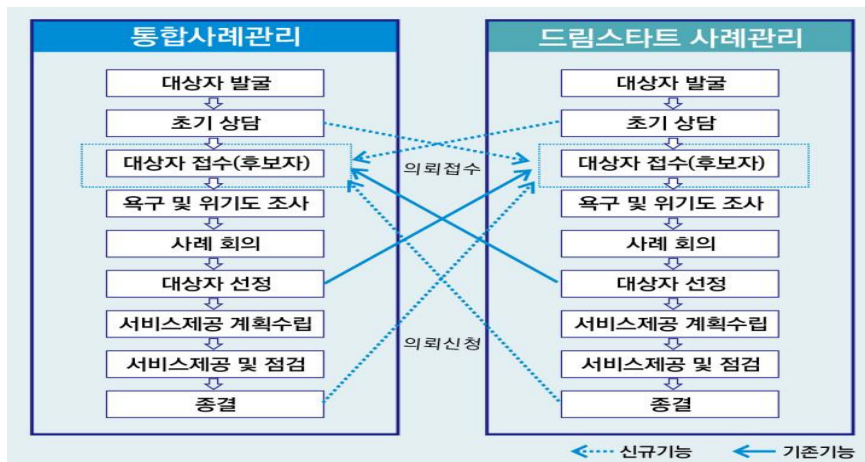
☑ 예시 : 사례유형 및 사례관리 수행 시 역할 구분

구 분	일반(단순)사례	집중사례	위기사례
목 표	복지당사자의 문제해결	복지당사자의 자립	복지당사자의 문제해결
방 법	- 서비스연계 및 모니터링 - 위기사례 게이트웨이 - 보건 복지 연계	- 당사자의 조직화 - 지속적 정서지원 - 관계망 강화	- 치료적 개입을 위한 지원 - 전문기관과 협력
대 상	서비스 연계로 문제해결이 가능한 사례	장기간 개입이 필요한 사례	- 집중 복합 사례 - 전문적 개입이 필요한 사례
특 징	- 범정부 사회복지사업, 공공서비스 기반으로 즉각적인 자원연계 중심의 사례관리 수행 - 위기사례에 대한 게이트웨이 및 보건복지 연계 수행	정서적 관여 관계망 강화, 지역사회 안착 등 장기간 개입이 필요한 사례에 대한 지원	개별 읍면동에서 해결하기 어려운 복합적 위기가구에 공식적 기관 및 제도연계를 통한 지원
수행기관(예)	읍면동 찾아가는 보건복지팀	민간복지기관	희망복지지원단

○ 예시 : 타 사례관리 의뢰절차

1) 아동사례관리 - 드림스타트사업

- 찾아가는 보건복지팀과 드림스타트 간 중복 서비스 연계 방지를 위한 사전 협의 필요
  - 의뢰기준 : 대상가구의 주 아동대상자가 12세 이하 아동으로, 취약계층(수급자 및 차상위계층 가정, 보호대상 한부모 가족 등) 아동 중 건강, 언어, 기초학습, 심리정서 등 복합적인 문제 및 욕구로 인해 지속적인 사례관리가 필요한 대상자인 경우 아동사례관리(드림스타트 사업)대상으로 의뢰 가능
  - 읍면동 초기상담 이후 의뢰 사유 발생 시 공문 또는 시스템을 통해 드림스타트 사업으로 대상자 의뢰
  - 대상자 의뢰는 1회 가능하며, 동일 대상자 재의뢰는 불가능
  - 의뢰된 대상자 사례관리 종료 시 통보
  - 사례관리 종결 이후 의뢰 사유 발생 시 공문을 통해 드림스타트 사업으로 대상자 의뢰
- \* 아동학대 의심사례 발견 시 아동보호전문기관 및 수사기관에 신고



### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ☉ 예시 : 타 사례관리 의뢰절차

##### 2) 노인맞춤돌봄서비스

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 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 행정복지센터에서 사회보장정보시스템(행복이음)을 통해 서비스 신청

##### 3) 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 선정단계에서 시스템으로 의뢰 가능

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

##### 4) 아동보호 - 아동보호전담요원

- 의뢰기준: 부모사망, 질병, 빈곤 등의 사유로 기존 가정 내 아동보호가 불가능하다고 판단되는 경우

- \* 단, 학대가 의심되는 경우 112 또는 시군구 아동학대전담공무원에게 신고

- ☞ 아동학대 의심사례 발견 시 수사기관(112)에 신고 또는 시·군·구 아동학대전담공무원에 조사 의뢰(아동 학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)

- ※ 2014. 9. 29.부터는 처벌이 강화되어 “의심만 되어도” 신고하여야 하며, 신고하지 않은 경우, 500만 원 이하의 과태료 부과

- 의뢰절차: 아동보호전담요원에게 유선 협의 및 공문 송부

##### 5) 노인학대사례관리 - 지역노인보호전문기관

- 의뢰기준: 대상자가 65세 이상 학대 피해 노인일 경우, 선정단계에서 지역노인보호전문기관 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 제1조의2 제4호)



☉ 예시 : 타 사례관리 의뢰절차

6) 정신건강사례관리 - 정신건강복지센터

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

➡ 대상 의뢰 기준

- 정신질환으로 자살 및 자·타해의 위험성이 의심된다.
- 정신질환이 의심되나 치료를 받지 않고 있다.
- 약물 및 증상관리가 안 되어 잦은 재발을 하고 있다.
- 정신병원 퇴원 후 지역사회 적응이 필요하다.

- (의뢰 절차) 해당 대상자 의뢰 전 정신건강복지센터와 사전 협의 후 대상자가 의뢰기관의 서비스 및 개인정보제공 동의한 경우, 공문(의뢰서)을 통해 서비스 의뢰

7) 중독사례관리 - 중독관리통합지원센터

- 의뢰기준 : 아래의 요건에 해당되는 경우

➡ 대상 의뢰 기준

- 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

8) 장애인 건강보건 사례관리 - 지역장애인보건의료센터, 보건소 지역사회중심재활 사업

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

9) 방문건강관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

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

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ☉ 예시 : 타 사례관리 의뢰절차

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

#### 10) 자활사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 조건부 수급자 및 희망 참여자 등 자활사업 참여자

- (의뢰 절차) 지자체 자활사업 담당자를 통해 의뢰

#### 11) 서민금융진흥원

- 의뢰 기준: 욕구조사 결과 자력 상황이 어려운 부채 등 금융문제를 겪고 있는 자
- 의뢰 절차: 행복이음에서 서민금융진흥원으로 제공서비스 의뢰 신청

#### 12) 고용복지플러스센터

- 의뢰 기준: 욕구 조사 결과 자격증 취득, 취업 상담 등을 통해 취업 장애 요인을 해소하고, 일을 할 의지가 있는 18세~65세 근로 능력자
- 의뢰 절차: 행복이음에서 고용복지플러스센터로 의뢰 사유 및 항목별 의뢰 서비스 신청

#### ➔ (서비스 연계 가구 관리)

- (개념) 대상가구 중 서비스연계 가구\*로 결정된 경우에는 관련 서비스를 연계하고 사후관리 수행
  - \* 서비스연계 가구는 사례관리 가구와 달리 사례회의, 서비스 제공 계획 등은 생략하나, 간단한 서비스 제공 계획, 서비스 연계·점검, 사후관리 등의 절차는 수행
- (시기) 주 사례관리자는 가구 선정 후 5일 이내 연계, 읍면동은 서비스 연계 종료 후 3개월 이내에 1회 사후관리 실시
  - \* 다만, 이 경우 별도의 만족도 조사는 실시하지 않음
- 수행방안

단 계	내 용
준비사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (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</li> <li>• (서비스 이용 동의) 서비스연계 가구에 전화 등을 통해 서비스 제공기관 등을 충분히 설명하고 서비스 이용 동의를 구한 후 서비스연계 내용을 최종 확정</li> </ul>
서비스 제공의뢰 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스연계 가구에 필요한 의뢰 내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청</li> <li>• 의뢰하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복되거나 대상가구의 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의</li> </ul>
서비스 제공점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 연계가 시작되고 1~3개월 이내에 대상가구의 참여 여부와 서비스 제공기관의 서비스 제공 상황 등을 점검할 수 있음</li> </ul>

⑦ 서비스 제공계획 수립

- ➔ (개념) 사례회의의 결과를 토대로 선정된 사례관리 가구에 대한 장·단기 개입목표를 설정하고, 구체적인 서비스 제공계획을 수립
- ➔ (수행주체) 찾아가는 보건복지팀원(주 사례관리자)
- ➔ (시기) 사례관리 가구 결정 후 15일 내외

🕒 제공계획 목표설정 시 고려사항

- 초기상담, 욕구사정 및 사례회의의 내용을 종합하여 욕구영역별로 누락된 부분 확인
- 초기상담, 욕구사정 내용을 근거로 대상자의 변화목표가 논리적으로 설정되었는지 고려
- 사례관리 장단기목표, 서비스 개입목표, 제공 서비스가 논리적으로 연결되도록 설정
- 대상자 변화를 장단기목표로 수립하되 대상자 관점으로 목표 기록
- ※ 문제영역 특성상 단기목표만 혹은 장기목표만 수립할 수 있음

➔ (수행방안)

단 계	내 용
준비사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 제공기관 담당자, 제공내용, 방법(제공횟수 및 시간) 등을 상세 확인</li> </ul>
목표설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 개입목표를 단기와 장기로 구분하고, 목표달성 가능성 및 구체성, 측정가능성, 대상가구 상황 등을 종합 고려하여 수립</li> <li>- (단기목표) 서비스 제공 후 3~6개월 이내에 달성 가능한 목표 수립. 장기목표를 달성하기 위해 단계별로 제공해야 하는 서비스와 연관되도록 설정하고, 개입시기를 고려하여 구체적으로 수립</li> <li>- (장기목표) 6개월 이상의 개입을 통해 대상가구의 긍정적 변화 도모를 위한 목표 설정</li> </ul>
서비스 제공 세부계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구영역별 개입목표를 수립하고, 문제의 심각성을 감안해 우선순위 및 개입시기 결정</li> <li>• 사례관리대상 가구의 자활·자립을 위한 고용관련 서비스의 원활한 연계노력 필요</li> <li>• 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공 횟수·시간 등을 반드시 포함</li> </ul>
서비스 제공 계획 수립에 따른 승인 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 통합사례관리의 체계적인 관리 및 전문성 확보를 위해 서비스제공 계획수립 단계에서 읍면동 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)의 승인절차를 포함하여 진행</li> <li>• 읍면동 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)은 서비스제공 계획수립이 완료된 대상가구의 욕구조사 및 목표 설정 적정성, 서비스 제공 계획 수립 적절성 등 상세내용 확인 후 승인 처리</li> </ul>
서비스 제공 및 이용 동의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (서비스 제공 동의) 서비스 제공기관의 책임자로부터 대상자에게 보유한 자원과 서비스를 제공하겠다는 동의(전화 등)를 구함</li> <li>• (서비스 이용 동의) 서비스 이용 대상자에게 서비스 제공계획을 충분히 설명*하고 서면으로 서비스이용 동의**를 구함</li> <li>* 대상자의 책임·의무, 서비스 내용 및 제공기간, 이용거리, 비밀보장 원칙 등</li> <li>** 사회보장정보시스템(행복이음)의 '서비스 제공계획 및 점검표'를 출력하여 하단의 대상자와 사례관리자의 동의란에 공동 서명</li> <li>☞ (유의사항) 서비스 제공계획 변동 시에도 반드시 서비스 이용에 대한 동의절차 이행</li> </ul>
서비스 제공계획 확정	서비스 제공 및 이용 동의 과정에서의 변경사항, 의견 등을 종합하여 최종 확정

⑧ 서비스 제공 및 점검

➔ (개념) 사례관리 가구에 서비스 제공 계획에 따른 서비스\*를 제공하고, 이행 상황 및 대상가구의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검·파악

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

➔ (수행주체) 찾아가는 보건복지팀원(주 사례관리자)

➔ (시기) 서비스 제공계획 수립 후 종결까지

➔ (수행방안)

단 계	내 용
서비스 제공의뢰 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지팀원(주 사례관리자)은 서비스 제공계획에 따라 사례관리 대상가구의 서비스 의뢰내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청</li> <li>• 대상가구의 욕구조사 결과 및 의뢰하고자 하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복되거나 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의</li> </ul>
서비스제공점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 가구에 대한 점검사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 사례관리 서비스를 통한 대상자의 변화 정도(수립된 성과목표 일치성, 대상자의 삶의 변화)</li> <li>▶ 대상자가 서비스에 실제로 참여하는 정도, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성, 서비스의 품질과 이에 대한 대상자의 만족도, 서비스의 제공방법의 적절성 등</li> <li>▶ 대상자 욕구 및 환경변화에 따른 욕구 재조사 또는 제공계획 수정 필요 여부</li> </ul> </li> <li>• 서비스 제공기관에 대한 점검사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서비스 제공계획, 서비스 제공기간, 횟수, 내용 일치성</li> <li>▶ 서비스 제공여건, 서비스 제공자의 변화 여부</li> <li>▶ 서비스 제공기관 사이의 연계 및 협력의 원활성 등</li> </ul> </li> </ul>
점검방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (상담) 전화·찾아가는 복지상담·설문지 등을 통해 대상가구의 서비스 평가, 생활실태 등 파악</li> <li>• * 감염병 등의 상황에도 불구하고 부득이하게 방문이 불가피한 경우 '방문을 위한 체크리스트*' 활용</li> <li>• (서비스 이용 시 동행) 서비스 이용 모습 및 서비스 내용 파악</li> <li>• (서비스 제공자와의 연락) 사례관리 대상자의 욕구와 상황의 변화를 파악</li> <li>• (기록지 검토) 사례관리 기록에 대한 체계적 검토를 통해 변화의 시점 등을 발견</li> </ul>
점검 이후 조치	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 욕구 재조사                             <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> </li> <li>② 서비스 제공계획 재수립                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스의 양 또는 횟수에 대해 대상자가 변경 요청 시</li> <li>• 사례관리자의 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> </li> <li>③ 종결을 위한 사례관리 평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상가구의 상황이 사례관리 서비스가 필요하지 않을 정도로 호전된 경우</li> <li>• 대상가구의 이사, 연락두절 등으로 사례관리 진행이 어려운 경우</li> <li>• 대상가구가 1개월 이상 지속적인 사례관리 서비스를 거절 또는 포기하는 경우</li> </ul> </li> </ol>

 [ 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 위험 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 사용할길 권장

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### • 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?		
방문 시에 필요한 손소독제, 마스크 등 방역물품을 확보하였습니까?		
다른 상사 또는 동료가 동행해야 하는 일인지 검토하였습니까?		

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

유의사항 (감염병 확산으로 위기경보 발령 시)
<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>

⑨ 종결

- ➔ (개념) 사례관리의 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 종결 여부 결정
- ➔ (수행주체) 찾아가는 보건복지팀원(주 사례관리자)
- ➔ (시기) 사례관리 종결 5일 전부터 절차 진행
- ➔ (수행방안)

구분		내용
종결 유형	대상가구의 긍정적 변화에 의한 종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 장기목표 달성, 단기목표 달성, 상황 호전</li> <li>- 위기도 조사를 실시한 결과, 사례관리 전후 위기도 점수가 낮아지고 대상자의 취업 또는 환경 변화로 인하여 상황이 호전되어 더 이상 사례관리 서비스가 불필요한 경우</li> <li>* 서비스 계획에 맞춰 단기, 장기 목표를 모두 달성하였을 때 종결하며, 장기목표 달성 없이 단기목표만으로 종결할 경우 그 사유를 종결심사서(종결심사 의견 특이사항)란에 명기</li> </ul>
	대상가구 여건에 의한 종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 타 시군구로의 전출(대상자 정보를 해당 시군구로 이관)</li> <li>▶ 대상자 사망(1인 가구인 경우에만 해당)</li> <li>* 단, 가구주가 사망한 경우에도 다른 가족이 있는 경우 사례관리 진행 가능</li> <li>▶ 거절(서비스 제공계획 해지 요구 등), 포기</li> <li>▶ 3개월 이상 연락 두절</li> </ul>
	자체종결	기관의 자원 · 능력의 한계, 사례관리 대상자의 소극적 참여 등
종결절차		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기도 조사 실시 : 사례관리 가구의 위기 심각도의 변화 측정</li> <li>• 종결사례 평가 : 서비스 제공 과정, 위기도 조사 결과 등을 종합하여 사례관리 개입의 적정성 및 대상가구의 변화를 평가</li> <li>• 사례회의 실시 : 종결사례 평가, 목표달성 정도 등 사례관리 개입 전체과정을 평가하여 종결 여부 결정*                     <ul style="list-style-type: none"> <li>* 종결 여부 결정 시 해당 가구의 지역 내 유관기관 담당자 참석</li> <li>* 종결회의는 불가피한 경우 서면으로 대체 가능하나, 대상자와 직접 관련된 기관은 회의 필수 참석</li> </ul> </li> <li>• 종결심사서 작성 : 서비스 제공계획에 따른 목표달성 정도, 변화정도, 사후관리계획 정리</li> <li>• 시스템을 통해 사례종결 등록, 읍면동 맞춤형복지팀장의 승인</li> </ul>

☑ 예시 : 종결절차 관련 참고사항

구분	내용
종결심사서 작성방향	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 제공계획에 따른 평가가 논리적으로 연결되어야 함</li> <li>- 원래 수립했던 목표대비 평가가 이루어져야 함</li> <li>- 종결 후 사후관리에 대한 계획이 포함되어야 함</li> <li>- 사례관리 후 대상가구의 변화를 양적 · 질적으로 측정하여 종결 결정에 반영하여야 함</li> <li>- 종결 시 사례에 따라 대상자에게 안내가 되어야 하는 내용들이 있으므로 별도 안내문 양식을 만들어 활용하는 방법이 효과적</li> </ul>
종결 시 고려사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자가 종결을 수용할 수 있도록 일정기간을 확보하여 종결논의 등 진행</li> <li>- 종결 이후에도 필요한 경우 주 사례관리자에게 도움을 요청할 수 있음을 안내</li> <li>- 욕구나 문제가 해결되어 종결된 대상자도 문제가 재발하거나 새로운 욕구가 발생할 수 있으므로 지속적인 사후관리를 통해서 대상자의 긍정적 변화 유지 여부 확인</li> <li>- 대상자에게 종결시점을 사전에 고지하고 사후관리 계획(9개월 내 2회 실시. 단, 최초 1회는 3개월 이내 실시) 고지</li> </ul>

#### ⑩ 사후관리

- ➔ (개념) 통합사례관리가구에 대한 개입 종결 후 일정기간을 설정하여 대상가구가 변화를 지속적으로 유지하는지에 대해 모니터링
  - 새로운 문제·욕구에 대한 재개입 필요성 등을 판단하여 재발 예방
- ➔ (수행주체) 찾아가는 보건복지팀원(주 사례관리자)
- ➔ (시기) 종결 후 9개월 내 2회 실시(최초는 3개월 이내 실시, 서비스 연계 가구는 1회 실시)
  - \* 위기가도가 높았던 가구의 경우 종결 직후 빠른 시일 내 사후관리 실시하도록 모니터 상담계획(상담주기) 수립
- ➔ (수행방안)
  - 종결된 통합사례관리 가구는 현재 주소지 찾아가는 보건복지팀에서 행복이음을 통해 '모니터 상담 대상자'로 확인 가능
    - \* 일반사례, 고난도 사례에 대한 사후관리는 모두 대상자의 주소지 읍면동에서 수행
  - 대상가구별로 상담계획 수립 후 상담\*을 시행하고, 계획 수립 시 방문형 서비스\*\*를 활용하여 사후관리 계획 수립
    - \* 읍면동 찾아가는 보건복지팀과 보건소 방문건강관리팀은 대상자 명단, 방문 스케줄 등의 상호 협의를 통해 효율적인 사례 관리를 수행
    - \*\* 노인맞춤돌봄서비스, 건강관리가 필요한 대상자의 경우 방문건강관리
  - 읍면동은 만족도 조사 병행 실시
    - \* 사례관리 종결가구에 대해 1회에 한하며, 서비스연계 가구는 제외
- ➔ (행정사항) 사회복지관 등 민간기관과 공동사례관리를 진행한 경우는 각각 기관에서 개별적으로 실적으로 포함



**참고** 공동사례관리

\* 지자체-복지기관 정보 공유시스템을 활용한 민간 사례관리 업무가이드 참고

문의: 한국사회보장정보원 1566-3232

**가. 개념**

- 공동사례관리 정의
  - 두 개 이상 기관이 협의에 의해 한 대상자(혹은 대상가구)를 공동으로 사례관리 하는 협업체제로, 주 사례관리자와 공동사례관리자로 구분하여 역할 분담

**※ [참고] 공동사례관리 수행 협의**

- 공동사례관리 수행 여부 및 공동사례관리자 선정은 통합사례회의에서 기관 간 협의를 통해 결정

- 공동사례관리 기준
  - 타 기관과의 협업을 통해 더 넓은 범위의 자원을 활용해야 한다고 판단된 경우로, 초기상담과 대상자정보조회를 통해 파악된 정보를 바탕으로 기준을 판단

**※ [참고] 공동사례관리기관 선정 시 참고 기준**

- 현재 혹은 이전 사례관리 수행 기관
- 대상자의 거주지 소속 지자체, 거주지 근거리의 복지시설
- 대상자 및 대상가구 구성원 유형(노인, 장애인) 특성 등

**나. 수행주체**

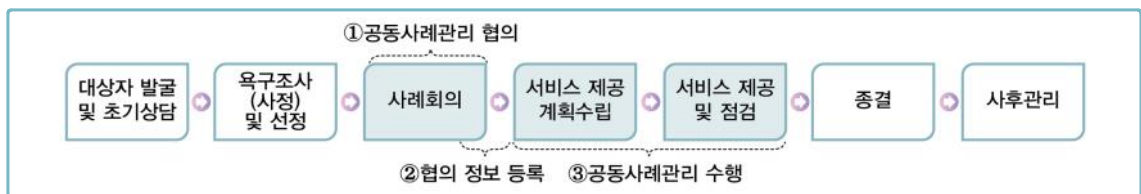
- 민간(시설 등)과 공공(시군구, 읍면동)의 사례관리팀장/사례관리자로, 공동사례 관리자를 수행하기로 협의한 담당자

**다. 시 기**

- 욕구조사(사정) 이후, 사례회의를 통해 협의 후 공동사례관리 결정

**라. 공동사례관리 프로세스**

- 사례관리 프로세스상 공동사례관리 수행 절차
  - 초기상담, 욕구조사(사정) 이후 통합사례회의를 주최하여 공동사례관리 협의 후 공동사례관리가 필요하다고 판단된 경우 공동 사례관리 수행



III  
찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### 마. 역할 정의

- 주 사례관리자
  - 대상자를 사례관리로 접수하여 전담하는 담당자로, 초기상담, 욕구조사(사정), 종결, 사후관리를 전담하고 서비스계획 수립, 서비스제공 및 점검 단계에서 공동사례관리자와 협업하여 사례관리 수행
  - 공동사례관리 제안 및 정보 등록
- 공동사례관리자
  - 서비스 제공을 공동으로 수행하는 사례관리자로서, 서비스 계획수립과 제공 및 점검 업무를 분담하여 수행

#### ※ [참고] 주 사례관리기관 선정 시 참고 기준

- 초기상담이 이루어진 기관(사례관리번호가 선(先) 부여된 기관) 혹은 신뢰관계 형성이 가장 잘된 기관
- 대상자의 주 호소 문제를 해결할 수 있는 서비스를 제공하는 기관
- 대상자가 선택한 기관

#### ○ 예시 : 읍면동 복지상담 기술

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

## 5 「복지+건강」 기능 강화

### 핵심 내용

- 읍면동에 간호직 공무원을 배치하여 건강, 돌봄을 포함한 다양한 욕구에 대한 창구로서 읍면동 역할 강화
  - 간호직 공무원의 전문성을 활용하여 건강 관련 욕구에 대한 대응성 강화, 건강 관련 자원 발굴 및 연계 강화 등 추진

### 1) 주요 내용

#### ➔ 주요 업무

- 읍면동 단위 지역사회현황과 주민건강현황 자료 등 지역사회 현황 파악
- 건강위기가구, 지속적·복합적 건강돌봄 요구가 있는 경우 포괄적 사례관리 제공
- 주민의 건강돌봄 욕구 해결을 위한 역량과 건강 관련 자원 현황을 주기적으로 파악하는 등 건강 관련 지역 역량 파악
- 지역자원과 상시적인 의사소통, 협력관계를 만들어 지역 건강돌봄자원 네트워크
- 마을건강복지계획 수립
- 읍면동 주민센터 내 행정과 다양한 협업 수행

### Ⅰ 관련 주체별 업무 체계 Ⅰ

주 체		역 할
시도		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 모니터링 및 성과평가</li> </ul>
시군구	복지정책과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지팀 인력 관리</li> <li>• 찾아가는 보건복지기본계획 수립 및 운영</li> <li>• 복지와 보건의 협력체계 구축(TF 구성 및 회의체 운영)</li> <li>• 읍면동 찾아가는 보건복지 지원, 인력교육, 워크숍 등</li> </ul>
	보건소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보건·복지 협력체계 구축 및 관련 협의회 참석</li> <li>• 지역사회 건강분야 연계자원 공유</li> <li>• 건강관련 홍보·교육매체 지원 및 공유</li> <li>• 읍면동에서 의뢰받은 대상자의 방문건강관리서비스 실시</li> <li>• 신규대상 발굴 시 읍면동으로 연계 안내</li> </ul>
읍면동	읍면동장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 효과적인 찾아가는 보건복지서비스 제공을 위한 인력관리</li> <li>• 간호직 공무원이 전문성을 갖고 찾아가는 보건복지서비스 등을 수행할 수 있도록 조직여건 마련 및 지역사회 분위기 조성</li> </ul>
	찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 복지대상자 및 신규대상자(노인가구 등) 방문 및 상담</li> <li>• 찾아가는 건강 상담 제공 등</li> </ul>

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### Ⅰ 부서별 역할 및 유의사항

부서	부서별 역할 및 유의사항
시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지·건강 부서와의 협력 체계 구축               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정기적인 회의체계 구축, 찾아가는 보건복지 기본계획 수립 및 운영을 위한 TF 구성 등</li> </ul> </li> <li>• 업무수행을 위한 시스템 권한 부여               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행정포털(새올행정), 전자결재(온나라), 행복이음 등 사용 권한 부여</li> </ul> </li> </ul>
읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 간호직 공무원에 대한 건강 중심의 업무 분장               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 제증명 발급·서무·노인·장애인 등 행정 업무 분장 금지</li> </ul> </li> <li>• 각종 역량 강화 교육 과정 및 프로그램 등 참여 기회 제공 지원               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 한국보건복지인재원 교육 과정 수료 권장(신규 사회복지업무 담당 교육, 읍면동 간호직 공무원 기본 교육과정 등)</li> </ul> </li> <li>• 찾아가는 건강상담 제공을 위한 예산 수립 및 물품구매               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위생안전관리용품(손소독제, 마스크 등) 등</li> <li>☞ 【행정사항 4】읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침 참조</li> </ul> </li> </ul>

## 2) 세부 내용

### ① 찾아가는 보건복지서비스에 ‘건강’ 관련 간호직 공무원의 전문성 활용

- 종합상담, 위기가구 발굴, 찾아가는 보건복지상담, 통합사례관리 수행 시 필요한 경우, 간호직 공무원 참여 및 팀원들과 협업 실시
- 건강욕구에 대해 보다 구체적인 상담을 실시하고 보건의료서비스 연계
- 위기가구 발굴 시 건강문제 모니터링

### ② 찾아가는 보건복지상담(건강분야)

#### 1) 건강 욕구를 가진 대상자 발굴 및 상담

- (발굴) 행복이음 복지사각지대 발굴시스템 및 발굴체계(통반장·동지역사회보장협의체·이웃 주민의 신고·복지관 등 민관기관)을 통해 대상자 발굴, 지역 주민 대상 홍보\* 등을 통해 노인 진입 가구(65세, 75세 도래 어르신) 및 출산양육 가구 중심의 신규 대상자 발굴
  - \* 읍면동 단위 찾아가는 보건복지서비스 계획 수립 시 홍보계획 수립 필수
- (방문대상자 선정) 읍면동 여건에 따라 방문 대상자를 선정하고, 욕구 중요도\*에 따라 방문 대상자 우선순위 선정 가능
  - \* 고령자, 중증장애인, 고위험 1인 가구, 정신질환 가구 등
- (건강상담) 대상자에 대한 복지와 건강욕구의 기본적인 사정
  - 신규 대상자의 경우 사회복지공무원과 간호직 공무원이 동행 방문
  - 건강상담 시 건강면접조사표 등을 활용하여, 대상자의 건강위험요인 및 건강과 관련한 욕구 파악
    - \* 대상자가 건강면접조사표를 작성하도록 안내

\* 건강상담 시, 대상자의 혈압 및 혈당, 콜레스테롤을 측정하는 행위를 통한 건강상태 확인하고 공신력 있는 기관에서 제시한 기준에 따른 위험 요인에 속하는 것으로 판단될 때 의료기관 내원을 안내하는 등 정보를 제공 (단, 대상자의 질병 유무, 특정 질병을 진단 또는 발생위험을 예측하거나 치료 방법 결정하는 행위를 하여서는 안 됨)

- 대상자별 건강관리 상담 및 교육, 건강정보 제공

## 2) 대상자에 대한 서비스 연계

- 건강면접조사표 결과, 방문건강관리가 필요할 것으로 판단되는 경우 또는 그 외 보건소 건강관리 사업 연계가 필요할 경우 보건소 연계
  - 건강위험요인(만성질환, 흡연, 고위험음주, 치매, 정신질환 등)이 의심되는 경우 등
  - 보건소 방문건강관리사업의 경우, 읍면동에서 연계·의뢰된 대상자를 신규 실적으로 제출 가능
  - 보건소 방문건강관리서비스 이관가능 대상자로 선정된 경우 월 1회 주기로 읍면동→보건소로 공문발송(신규 발굴 대상자 명단 및 설문지 일체 보건소로 전달)
- 정신건강, 인지저하 등의 문제가 있는 경우, 관내 정신건강복지센터, 치매안심센터 등에 연계
  - \* 정신건강복지센터, 치매안심센터 등 보건(지)소의 각종 사업, 교육, 프로그램을 파악하여 적극 연계 (건강면접 조사표 활용)
- 그 외 지역의 보건의료자원을 다양하게 파악·확보하여 대상자의 건강욕구에 적극 대응
- 관련 기관 연계 후 서비스 점검 및 사후관리 실시

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

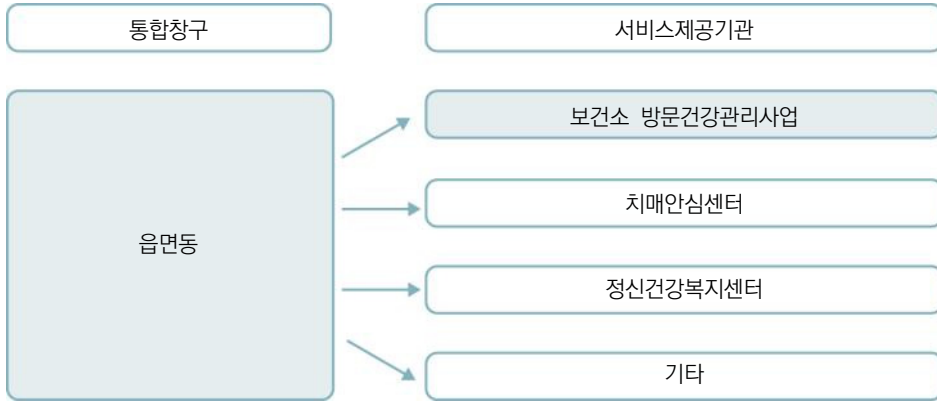
#### Ⅰ 서비스 제공 흐름도 Ⅰ

① 대상자 발굴	<ul style="list-style-type: none"><li>● 신규 대상자<ul style="list-style-type: none"><li>- 행복이음 복지사각지대 발굴시스템 및 발굴체계(동반장, 동지역사회보장협의체, 이웃 주민 등의 신고, 복지관 등 민간기관)를 통해 발굴된 신규 대상자</li><li>- 지역 주민 대상 홍보 등을 통해 노인진입가구(65세, 75세 도래 어르신) 또는 출산양육가구 중심의 신규 대상자 발굴</li></ul></li><li>● 기존 대상자<ul style="list-style-type: none"><li>- 국민기초생활보장수급자, 차상위계층, 통합사례관리대상자 등</li></ul></li></ul>
② 상담계획 수립	<ul style="list-style-type: none"><li>● 방문 및 내방 일정 협의<ul style="list-style-type: none"><li>- 사회복지담당 공무원과 가능일정 확인 후(동행 필요시) 대상자와 상담 일정 협의하고 수락할 경우 일정 확정</li></ul></li></ul>
③ 상담 준비	<ul style="list-style-type: none"><li>● 사전 조사<ul style="list-style-type: none"><li>- 행복이음을 통해 공적 급여 등 복지서비스 수혜 여부 확인</li><li>- 대상자별 관내 이용 가능한 지역사회기관에 대한 정보 준비</li><li>- 대상자에 대한 안전사정 실시(폭력, 성범죄, 감염 등)</li></ul></li></ul>
④ 건강 상담	<ul style="list-style-type: none"><li>● 건강면접조사표를 활용하여 건강위험요인 및 건강문제 파악</li><li>● 대상자별 건강관리 상담 및 교육, 건강정보 제공</li><li>● 대상자 건강 욕구 파악</li></ul>
⑤ 상담 후 조치	<ul style="list-style-type: none"><li>● 상담결과 정리 및 시스템 입력<ul style="list-style-type: none"><li>- 행복이음에 입력(초기상담 또는 모니터 상담 탭)</li></ul></li><li>● 상담내용 공유 및 사례관리 진행 여부 논의<ul style="list-style-type: none"><li>- 찾아가는 보건복지팀 내 상담내용 공유</li><li>- 상담 결과에 따라 사례관리 진행 여부 판단 후 조치</li></ul></li><li>● 필요시 지속적 건강관리 계획 수립 및 서비스 제공</li><li>● 전문적이고 정기적인 건강관리가 필요한 대상자의 경우 관련 기관 연계</li></ul>
⑥ 사후관리	<ul style="list-style-type: none"><li>● 서비스 연계 확인 등 지속적인 사후관리 실시</li><li>● 관련 기관 연계 후 정기적인 서비스 점검 실시</li></ul>

☉ 참고 : 읍면동 간호직 공무원과 보건소 방문건강인력의 역할 구분

1. 읍면동 간호직 공무원 : 지역 주민의 건강욕구에 대한 통합적 서비스 제공
  - \* 직접 서비스 제공을 지양하고 건강상담·사정·정보안내·서비스연계·자원관리 등의 역할 강화
2. 보건소 방문건강인력 : 증가하는 건강관리수요에 대한 전문적 서비스 제공

〈 읍면동의 통합창구 역할 강화 〉



**참고** 간호직 공무원 세부 업무 지침

**○ 간호직 공무원의 주요 역할**

- ① 지역사회 현황 파악
- ② 지역 주민 건강상태 파악 및 건강사례관리
- ③ 건강관련 지역역량 파악
- ④ 지역 건강돌봄자원과 연계·협업 네트워킹
- ⑤ 마을 건강복지를 위한 업무계획 수립
- ⑥ 건강전문가로서 행정내 협업 주도

**1** 지역사회 현황 파악

읍면동 단위 지역사회현황과 주민건강 관련 현황 자료 검토  
차량 밖 조사 등을 통해 지역 주민의 의견 수렴

**1. 목적**

- ➔ 누구나 건강할 권리를 누릴 수 있는 지역사회를 만들기 위해서 지역사회 주민의 건강상태 정보와 지역사회 건강환경 정보를 파악하여, 건강격차가 어디에서 어떻게 누구에게 발생하고 있는지 확인

**2. 지역 건강 현황**

읍면동 간호직 공무원이 알아야 하는 양적 현황

➔ 사회구조

- 인구 현황(취약계층 주민 현황 등), 교육수준, 고용상태(실업률 등), 지역 주민의 소득수준 등

➔ 중간적 요인들

- 물리적·지리적 환경, 건강행태(흡연율, 음주율), 사회심리적 요인, 사회통합과 사회자본(사회적 신뢰 등), 보건의료 및 복지서비스 현황 등

➔ 건강결과들

- 유병률, 사망률, 사망원인별사망률(순위), 손상률 또는 제한율, 기대수명 및 건강수명 등



□ 지역건강지표를 얻을 수 있는 방법 (시군구 단위)

대분류	소분류	지표명	자료원
사회구조 요인	인구, 교육, 고용, 소득, 지역박탈지수	총인구수, 노인인구비율, 1인가구 비율, 여성가구주 가구 비율, 등록장애인 인구 비율, 이주민 인구 비율, 고등학교 졸업 이하 교육수준 인구 비율, 비정규직 인구비율, 관리자전문가 인구비율, 고용원 없는 자영업자 인구 비율, 실업률, 재정자주도, 기초생활수급자 비율, 지역박탈지수,	행정안전부 주민등록인구통계 국가통계포털 KOSIS 국내-주제별-인구통계-주민등록인구현황 매년, 시군구/읍면동 단위 제공 보건복지부 장애인 현황 시도 시군구 등록장애인 현황 행정안전부 외국인주민현황 인구주택총조사 경제활동인구조사 지방재정365(시군구별), 시도통계(시도 복지정책과)
중간요인	주거, 식품, 환경, 흡연, 음주, 신체활동, 체중, 건강검진율, 예방접종, 스트레스, 사회통합과 사회자본	비주택거주 가구 비율, 식품안정성 미확보율, 지역사회 내 운동시설 접근율, 1인당 생활권 공원 면적, 교통안전지수, 현재흡연율, 간접흡연노출률(가정실내), 간접흡연노출률(직장실내), 고위험음주율, 걷기실천율, 중등도 이상 신체활동실천율 저체중률, 비만율, 연간 치매선별검사 수진율, 건강검진수진율, 검진수진율, 인플루엔자접종률, 스트레스인지율, 이웃에 대한 신뢰율, 공공기관에 대한 신뢰율, 5대 범죄 발생건수	인구주택총조사 지역사회건강조사 TAAS 교통사고분석시스템 시군구별 교통안전지수 서울서베이 서울특별시경찰청 구별 5대범죄 발생현황 공공데이터포털
	보건의료서비스	공공보건의료기관 분포 일반회계 중 보건세출비중 일반회계 중 복지예산비중 미충족의료 비율(치과 미포함) 미충족의료 비율(치과) 경제적 이유로 인한 미충족의료 비율(치과 미포함) 경제적 이유로 인한 미충족의료 비율(치과) 인구 천 명당 의사 수 인구 천 명당 간호사 수	국가통계포털 KOSIS 주제별(보건)통계 지역보건의료계획, 재정고, 지방결산, 지방재정365
건강결과	고혈압, 당뇨, 이상지질혈증, 관절염, 우울증, 활동제약, 주관적 건강수준, 구강건강, 저체중출생아, 교통사고 손상, 기대여명, 건강수명, 총사망, 주요 사망원인별 사망, 영아사망, 모성사망	고혈압 평생 의사진단 경험률, 당뇨병 평생 의사진단 경험률, 이상지질혈증 평생 의사진단 경험률, 관절염 평생 의사진단 경험률, 우울감 경험률, 활동제약 비율, 주관적 건강 나쁨 비율, 씹기불편, 주관적 구강건강 나쁨, 저체중출생아 비율, 교통사고 사상자 비율, 기대여명, 건강수명, 총사망률, 암사망률, 폐암사망률, 간암사망률, 위암사망률, 심장질환 사망률, 뇌혈관질환 사망률, 폐렴 사망률, 자살 사망률, 당뇨병 사망률, 영아사망률, 모성사망비	지역사회건강조사 지역보건의료계획서

### 3. 차창밖 조사(Windshield survey)

□ 시행 방법

- 지역을 직접 돌리보고 관찰(차량 및 도보 모두 가능)
- 주민 생활상, 환경과 건강 서비스 수준, 방송국 등 의사소통 매체 등을 파악
  - 예시 : 주택, 상가, 학교, 교통상태, 신호등 상태, 보행자 도로 상태, 공원, 종교시설, 주민 이용시설, 응급의료기관 및 병원, 복지관, 보건소, 경찰서 등 기관의 위치 파악
- 배치 후 가능하면 3개월 이내에 시행, 지역 특징을 파악
- 필요시 주민면담 시도, 지역 현황과 마을의 건강 및 돌봄 욕구를 파악하기도 함

□ 주민 인터뷰 방법

- 주민 면담은 마을의 건강 및 돌봄 욕구 파악을 위해 필요시 시행
- 주민 대표 (통반장 등), 마을 리더 (활동적 주민) 등 마을을 잘 알고 관심 있는 사람 면담
- 일대일 면담 혹은 5~10명 이내의 집단 면담 가능
- 개방형 질문으로 하고, 경험과 느낌을 이야기할 수 있는 질문으로 구성  
(예시: 우리 동네 사시기에 어떻게 생각하세요? 언제 그렇게 느끼셨어요? 사시는 동네가 어르신 건강에 얼마나 영향을 준 것 같나요?)
- 편안한 분위기와 자발적 참여를 보장하고 개인적 내용은 비밀 유지됨을 확인

### 4. 지역사회 현황 정리

□ 지역사회 특성

➔ 마을의 지리적, 사회·문화적, 경제적, 환경적 특성 등을 간단히 기술

구 분	특 성
지리적 특성	
지역경제 특성	
사회문화 특성	
환경적 특성	

□ 인구학적 특성

➔ 지역 인구구성

- 총인구수, 노인인구비율, 아동인구 비율 파악(최신 시점으로 제시)

- 읍면동 단위 통계치가 없을 경우 추정값 기록

구분	노인(65세 이상)		아동(만 12세 미만)		전체 인구
	인구	%	인구	%	
총계					

➔ 복지 대상자수(최신 시점으로 제시)

- 읍면동 단위 통계치가 없을 경우 추정값 기록

읍면동명	등록장애인	기초생활 수급자	우선돌봄 차상위 계층	긴급복지 지원 사업 대상자	차상위 본인부담 경감 대상자	기타 돌봄 사업 대상자 (사업명: )
	인원	인원	인원	인원	인원	인원
총계						

□ 지역사회 건강수준 및 건강행태

- 주요 건강문제에 대해 목록으로 정리

주요 건강문제	영역	특성
예) 높은 치매유병률	시군구 단위 노인건강결과	노인인구 비율이 높고 치매유병률이 전국 평균에 비해 ○○시가 15% 높음 (2022년 지역사회건강조사)

## 2 주민의 건강상태 파악 및 건강사례관리

- 건강 위기가구 대상으로 보편적 건강스크리닝 수행을 통해 건강문제를 파악하고 건강상담 및 정보 제공
- 지속적이고 복합적인 건강돌봄 요구가 있는 주민 대상 건강스크리닝과 건강상담 제공, 대상자의 케어플랜을 사회복지사와 함께 작성, 건강사례관리 수행

### 1. 목적

- 지역사회 각종 데이터를 통해 발굴된 고위험 가구와 건강돌봄 요구가 있는 주민을 대상으로 건강사정 실시
- 보편적 방문을 통해 건강상담과 건강정보 제공
- 대상자의 케어플랜을 사회복지사와 함께 작성하고 건강사례관리 수행

### 2. 주요 내용

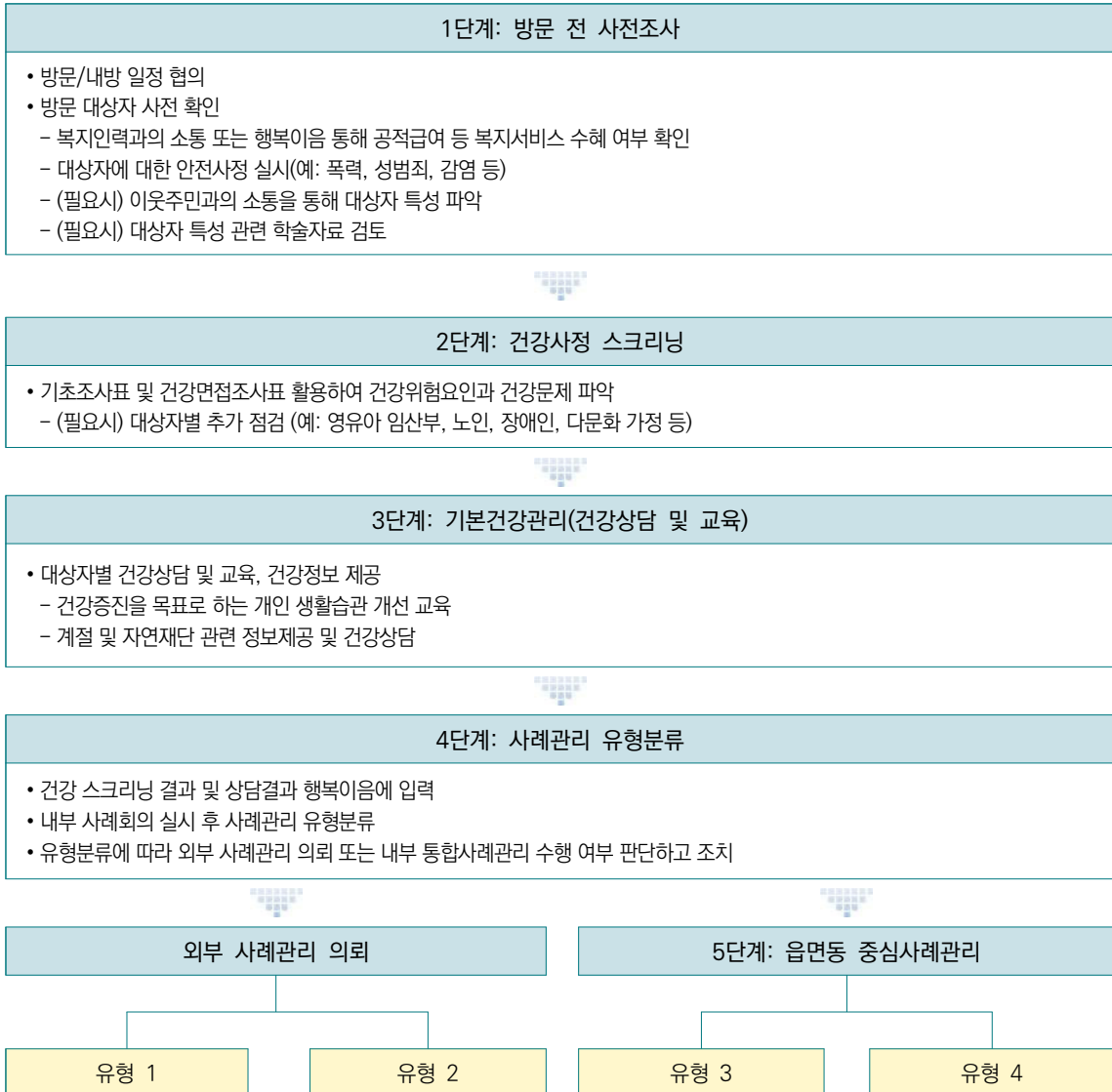
- 방문 전 사전조사
- 건강사정 스크리닝
- 기본건강관리(건강상담과 건강정보 제공)
- 사례관리 유형분류
- 읍면동 통합사례관리(케어플랜 수립, 지역사회 자원 의뢰·연계)
- 사후관리

### 3. 사업 대상

구분	대상	주요서비스
기존	국민기초생활수급대상자, 차상위계층(차상위, 본인부담경감대상자, 장애인, 한부모가정, 자활대상자), 기타 저소득 한부모가족 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 파악된 자원 제공</li> <li>• 지역 내 기관과 미연계로 개별적 사례관리</li> </ul>
인력 확충에 따른 신규 대상	출산 가구 (3-12개월 미만 방문 동의가구)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보육/양육 정보 서비스 제공, 빈곤 위기가구 발굴 시 사례관리, 폭력 의심가구 발견 시 조치 등</li> <li>※ 학대 및 폭력 의심 가구 발견 시 관련기관 연계</li> </ul>
	양육가구 (만 3-5세 양육수당 수급가구)	
	노인 진입 가구 (65세, 75세 도래 어르신)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어르신에게 필요한 서비스 안내, 통합적 서비스 연계, 위기긴급 상황 시 긴급지원, 폭력 의심가구 발견 시 조치 등</li> </ul>

구분	대상	주요서비스
② 돌봄 필요 대상	고위험 1인 가구	• 방문상담, 정보제공, 신청대행, 서비스연계 등
	복지시설, 의료기관·시설 퇴원 및 퇴소 예정자 중 정기적 방문·상담 필요가구	• 퇴원계획, 정착지원, 서비스연계, 이력관리, 재입소 예방을 위한 사례 관리 등
③ 위기 가구	빈곤·주거취약 가구, 아동학대, 한부모 가족, 장애가구 등 (특히, 주거취약지역에 거주 중인 청장년 1인 가구, 취약통지서 발급 대상 가구, 독거·중복장애 가구 등 잠재적인 위기상황이 있을 것으로 예상되는 가구)	• 사각지대 발굴, 방문상담, 정보제공 등 ※ 독거, 중복장애 발달장애인, 장애인 취약가구는 지역발달장애인지원센터·장애인 복지관 등 민간서비스 기관과 협력체계를 적극 활용하여 동행상담 실시

□ 업무흐름



### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

시군구 통합사례관리 의뢰군  고난도사례, 위기사례	민간사례관리기관 의뢰군  집중사례	읍면동 통합사례관리군  일반사례  ① 욕구조사 ② 사례회의 ③ 서비스 제공계획 수립 ④ 서비스 제공 및 점검 ⑤ 종결	읍면동 서비스연계군  서비스 연계 사례  ① 서비스 제공계획 수립 ② 서비스 연계 및 점검 ③ 종결
--------------------------------------	--------------------------	---	--



6단계: 사후관리
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관 연계 확인 등 지속적 사후관리 실시</li> <li>• 관련 기관 연계 후 정기적인 서비스 점검 실시</li> </ul>

#### □ 사업 대상별 업무절차

구 분	기존 대상자	출산가구	양육가구	65세·75세 도래 어르신	
방문대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 급여수급자 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출산가구 - 사전 안내 후 방문 동의자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가정양육수당 수급 가구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65세 및 75세 도래자 - 사전 안내문 발송 후 방문 동의자 - 내방 민원 시 동의자</li> </ul>	
업무 절차	방문 전	사전 조사 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 행복이음으로 대상자 조회 (모니터 대상 등)</li> </ul>	출생신고담당자 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 출생신고담당자</li> </ul>	행복이음으로 대상자 명단 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 행복이음으로 대상자 명단 확인</li> </ul>	시스템을 통해 65세·75세 도래 어르신 명단 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시스템을 통해 65세·75세 도래 어르신 명단 확인</li> </ul>
		대상자 안내 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문안내(전화)</li> </ul>	방문안내문 전달 - 출생신고 내방 민원 상담 시 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문안내문 전달 - 출생신고 내방 민원 상담 시</li> </ul>	방문안내(전화) 방문안내문 전달 (복지통(이)장 연계) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문안내(전화) • 방문안내문 전달 (복지통(이)장 연계)</li> </ul>	방문안내(전화) 방문안내문 전달 (복지통(이)장 연계) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문안내(전화) • 방문안내문 전달 (복지통(이)장 연계)</li> </ul>
		방문 상담 준비 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공서비스 전달 여부 파악</li> </ul>	출산 양육관련 자료 영유아발달체 크리스트 및 양육가이드 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 출산 양육관련 자료 • 영유아발달체 크리스트 및 양육가이드</li> </ul>	기초연금 및 관련 복지자료 등 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초연금 및 관련 복지자료 등</li> </ul>	
	방문	방문상담	제공서비스 전달 여부 파악 신규정보 등 제공 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공서비스 전달 여부 파악 • 신규정보 등 제공</li> </ul>	일정 협의 후 2인 1조 방문 기본정보 및 건강 스크리닝 필요시 대상자별 추가 스크리닝 복지서비스 안내, 주민모임 등 관련 사업 안내 필요시 대상자별 건강상담 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 일정 협의 후 2인 1조 방문 • 기본정보 및 건강 스크리닝 • 필요시 대상자별 추가 스크리닝 • 복지서비스 안내, 주민모임 등 관련 사업 안내 • 필요시 대상자별 건강상담</li> </ul>	
방문 후	상담 후 조치	시스템 입력 유형분류 (필요시) 사례관리 진행 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시스템 입력 • 유형분류 (필요시) 사례관리 진행</li> </ul>	시스템 입력 방문상담 내용 공유 및 유형분류 유형에 따라 시군구 또는 민간기관에 사례관리 의뢰 유형에 따라 읍면동 사례관리 진행 또는 자원 연계 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시스템 입력 • 방문상담 내용 공유 및 유형분류 • 유형에 따라 시군구 또는 민간기관에 사례관리 의뢰 • 유형에 따라 읍면동 사례관리 진행 또는 자원 연계</li> </ul>		

## □ 세부 업무절차

### 1. 방문 전 사전조사

- 읍면동 통합사례관리 업무절차는 보통 대상자 발굴에서부터 시작하지만, 현재 읍면동에 배치된 제한적인 간호직 공무원 인력수준을 고려하여 읍면동 주민센터에서 공공·민간기관 및 주민 중심의 유기적인 대상자 발굴체계를 구축
- 이후 발굴된 대상자 중심으로 간호직 공무원이 적극적으로 개입하여 사례관리 서비스를 제공하는 데에 중점

### 1) 방문 예정 대상자 확인하기

#### (1) 행정 정보를 통해 사전정보 확인

- 행복이음을 통해 가구 정보 및 공적급여 등 복지서비스 수혜 여부 확인
- 민간복지기관의 서비스 제공 이력에 관한 협조를 얻어 정보 확인
- 읍면동 여건에 따라 방문대상자를 선정하고, 욕구 중요도에 따라 방문대상자 우선순위 선정 가능
  - ※ 욕구중요도: 고령자, 중증장애인, 고위험 독거 가구, 정신질환 가구 등
- 문헌조사를 통해 방문 예정 대상자의 사회경제적 여건을 바탕으로 한 주요 욕구에 대해 미리 학습

#### (2) 보건복지 팀 내 소통

- 신규 대상자의 경우 사회복지공무원과 간호직 공무원이 일정 협의 후 2인 1조 동행 방문
- 시군구 사회복지협의회 '좋은 이웃들'을 통한 방문대상자 파악
- 보건소(건강관리), 복지관(독거노인 돌봄) 등 방문형 기관과 연계·협력

#### (3) 주민과의 소통

- 복지통(이)장, 명예사회복지공무원 등을 통한 대상자 파악
- 지역 주민들을 통한 대상자 파악
- 지역 주민 대상 홍보를 통한 대상자 파악
- 우체국, 수도·전기 검침원, 학습지 교사 등 방문형 유관기관과 연계
- 병·의원, 미용실, 편의점 등 지역사회 주민 거점기관과의 연계·협력

### 2) 방문 일정 예약

- 전화나 사전 안내문 발송 등을 통해 필수적으로 사전에 대상자와 상담 일정 조율
  - 방문을 수용하는 경우: 방문 날짜 및 시간을 정하고, 집 주소 확인
  - 방문을 거절하는 경우: 가능하면 방문할 수 있도록 설득하며, 대상자가 원하면 전화 또는 동 주민센터를 내방하도록 하여 간단한 건강 상담

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

- 전화번호 확인이 불가능한 경우에만 직접 방문하여 거주 확인
- 부재 시에는 방문 안내 스티커 부착하기 또는 사전 안내문을 우편함에 투입
- 민간 전문인력, 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장 등 민간과 가구 공동방문 시에는 반드시 대상자에게 사전에 관련 정보를 공유

## 2. 건강사정 스크리닝

- 방문 시 대상자의 건강 돌봄 욕구를 파악하기 위해 건강면접조사표를 활용하여 건강 스크리닝을 실시
- 방문 대상자의 인구사회학적 특성에 따라 필요시 추가 건강스크리닝이 필요한 경우 대상자별 적절한 평가서식을 활용하여 건강 및 돌봄 욕구를 평가

### 1) 기본 스크리닝

\* 부록 [간호직 공무원 업무 서식 활용] 부분 참조

- 일반정보 조사하기
  - 방문목적 설명하기
  - 개인정보 동의서 받기 [서식 1]
  - 대상자의 일반정보 조사하기 [서식 2]
    - ※ (사회복지담당공무원과 동행 방문 시) 사회복지담당공무원의 질문을 경청하여 질문의 중복을 피하고, 필요시 추가 질문하기
    - ※ 특히 대상자가 독거노인인 경우, 비상연락처 파악 중요
- 건강면접조사표 조사하기 [서식 3]

- 읍면동 간호직 공무원은 대상자의 건강상태를 파악하기 위한 건강면접조사표 작성 시, **대상자가 건강면접조사표를 스스로 작성하도록 유도**

구분	조사 내용
신체계측	- 최근 신체계측 정보 확인 - 신체계측 정보 수집 불가 시 검진결과지 유무 확인
건강행태 확인	- 흡연/음주/운동/주관적 건강상태/구강건강상태/영양상태
건강검진 현황조사	- 마지막 건강검진시기 - (만 20세 이상 여성) 자궁경부암검진 - (만 40세 이상) 위암검진, 간질환 보유 여부, 간암검진 - (만 40세 이상 여성) 유방암검진 - (만 50세 이상) 대장암검진 - (만 54-74세) 폐암검진
만성질환 이환조사	- 고혈압/당뇨병/뇌졸중/암/관절염/요실금/알코올 중독/기타질환



## 2) 대상자별 추가 건강 스크리닝

### (1) 영유아, 임산부

구분	주요내용	참고 서식
영유아	- 생후 18개월 이하 영유아 대상 - 주 양육자 현황 및 아동발달 현황 - 건강검진 및 예방접종 현황	[서식 4] 영유아 대상 건강면접조사표
임산부	- 임산부 대상 건강행태 및 건강위험요인 파악 - 산부 수유현황	[서식 5] 임산부 대상 건강면접조사표

#### ○ 영유아, 임산부 방문 시 주의 사항

- ▶ 간호사 개인이 선호하거나 인터넷에서 발견한 육아법을 소개하지 않음
- ▶ 방문 이외의 활동(아기용품 구입, 돌잔치 참석 등) 요청에 정중하게 거절
- ▶ 특정 분유나 아기용품(기저귀, 베이비마사지 오일 등)과 관련하여 회사나 서비스 제공 업체 소개/알선하지 않음

### (2) 아동 청소년

구분	주요내용	참고 서식
아동	- 생후 19개월~만 11세 이하 유아 및 어린이 대상 - 주 양육자 현황 및 아동발달 현황 - 건강검진 및 예방접종 현황 - 건강행태 및 건강위험요인 파악 - 아동학대 징후 발견 혹은 의심 상황에서 신고 처리 - 아동학대전담공무원 미배치 시군구의 경우 아동보호 전문기관에게 상담·신고	[서식 6] 유아 및 어린이 대상 건강면접조사표
청소년	- 만 12세~만 18세 이하 청소년 대상 - 구강검진 현황 조사: 구강관리 기초조사표 - 건강행태 및 건강위험요인 파악	[서식 7] 청소년 대상 건강면접조사표 [서식 8] 구강관리 기초조사표

#### ○ 아동학대 의심 징후

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

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### (3) 성인 및 노인 만성질환자

구분	주요내용	참고 서식
성인	- 만 19세 이상 성인 및 노인 대상 - 신장, 체중, 혈압, 혈당 등 측정 - 건강검진 및 만성질환 현황	[서식 3] 만 19세 이상 대상 건강면접조사표
노인	- 만 19세 이상 성인 및 노인 대상 - 신장, 체중, 혈압, 혈당 등 측정 - 건강검진 및 만성질환 현황 - 노인학대 징후 발견 혹은 의심 상황에서 신고 처리	[서식 3] 만 19세 이상 대상 건강면접조사표 [참고 1] 노인학대 점검표

#### ○ 노인학대 의심 징후

- ▶ 신체에 손상이 발생한 신체학대(설명할 수 없거나 치료받지 못한 상처 및 부상)
  - ▶ 말하기를 꺼려하거나 주저하고 불안한 모습으로 눈물을 보임
  - ▶ 특정 유형의 사람들에 대한 두려움을 보임
  - ▶ 영양실조나 탈수상태 혹은 기본적 생활비 지원이 거의 없음
  - ▶ 노인 스스로 필요한 의료적 처치를 받지 않음
  - ▶ 가족 및 보호자가 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않음
- ⇒ 1개 문항 이상 “예”라고 체크된 경우, 노인학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로 노인학대 신고전화 정부민원콜센터(110), 노인학대 긴급신고전화(1577-1389, 24시간 운영), 노인학대 신고앱 “나비새김(노인지킴이)” 및 경찰서(112)로 신고

#### (4) 장애인

구분	주요내용	참고 서식
장애인	- 만 7세 이상 장애인 등록 가구원 - 장애급수 기초정보 및 기본사정 - 기본 건강관리: 위생, 영양, 피부관리(체위변경), 구강위생 관리 등 - 연하장애, 호흡장애관리, 배변-배뇨관리 교육 및 훈련, 저작능력 향상을 위한 신체활동교육 - 2차 장애 예방을 위한 낙상 및 안전관리 교육 - 대상자 가족의 참여 및 지지를 위한 가족대상 교육 - 장애인 학대 징후 발견 혹은 의심 상황에서 신고 처리	[서식 9] 장애인 대상 건강기초조사표

☉ 장애인 학대 의심 징후

- ▶ 신체에 상처, 멍, 묶인 자국, 흉터가 있으나 보호자가 제대로 설명하지 못하는 경우
- ▶ 장애인의 신체에 손상이 발생한 신체 학대
- ▶ 나이에 맞지 않는 성적 행동을 하거나 성적인 묘사를 하는 말이나 행동을 하는 경우
- ▶ 지나치게 위축되어 있거나, 타인을 회피하는 경우
- ▶ 의복이 흠이나 기름때로 오염돼 있거나 지나치게 피로해하거나 살이 빠져 말라 있을 경우
- ▶ 매월 지원되는 금액이 있는데도 형편없는 돌봄이 제공되는 경우
- ▶ 본인이 임금을 얼마나 받는지 모르거나 타인이 관리해 준다고 대답하는 경우
- ▶ 장애인의 건강이나 주거환경이 불량하고, 가정이 어려운 상황임에도 사회서비스연계를 거절하는 경우  
⇒ 1개 항목이라도 해당되는 경우, 장애인 학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로, 장애인 학대 신고전화 112 또는 발달장애인지원센터(1522-2882), 장애인 권익옹호기관으로 신고

(5) 재가 암환자

구분	주요내용	참고 서식
재가 암환자	- 만 19세 이상 성인이며, 암치료 종료된 후 5년 미만인 자 - 암 치료 현황	[서식 10] 재가암환자 대상 건강기초조사표

(6) 다문화가족 및 북한이탈주민 건강관리 서식

구분	주요내용	참고 서식
다문화 가족	- 다문화가족 지지체계 확인 및 가족 내 의사소통 장애요인 파악 - 다문화가족의 문제해결 능력 강화를 위한 중재와 상담 - 대상자 가족에 대한 건강교육 및 정서적 지지 등	[참고 2] 다문화가족 건강관리
북한 이탈주민	- 건강검진 및 예방접종 현황 - 생활습관 상담, 건강생활실천을 위한 동기 부여 및 교육 - 북한이탈주민정착지원사무소(하나원)에 방문하여 건강상담 및 교육	[서식 11] 북한이탈주민 대상 건강기초조사표

### 3. 기본 건강관리(건강상담 및 교육)

- 건강사정 스크리닝을 통해 발굴된 욕구 중 간호직 공무원의 전문성을 활용하여 대상자의 건강 문제에 대해 필요한 정보를 제공하고, 필요시 교육을 실시하는 과정으로 건강상담을 통해 건강문제를 구체화시키고 표면적으로 드러나지 않았던 다양한 추가 돌봄욕구 확인 가능
- 단, 본 단계에서의 건강상담 및 교육은 간호직 공무원의 업무 범위 내에서 실시하는 것으로, 전문적인 건강상담이 필요하거나 추가적인 서비스가 필요한 경우 이후 단계에서 서비스 연계를 통해 해결 필요

#### 1) 건강상담의 개요

##### • 건강상담

- 건강상담은 개인이 건강상태와 기능을 향상시키도록 돕고, 질병과정의 진행을 예방하거나 줄이도록 돕는 건강교육의 한 형태로 건강상담의 목표는 현재의 증상을 줄이고, 건강상태를 향상시키며, 건강과 관련된 사항을 개인이 잘 준수해 나가도록 돕는 것
- 건강상담의 목적은 대상자가 표현하는 건강문제에 관심을 가지고 상담을 하는 과정을 통해 대상자 스스로 현재 상태에 대한 이해를 돕고 불안을 해소하며 향후 생활습관 개선에 대한 도움을 주는 것

#### 2) 건강상담의 주요 내용과 절차

##### • 읍면동 간호사의 건강상담 주요 내용

##### ① 만성질환 관리 및 건강증진

- 운동, 영양, 절주, 금연, 스트레스 관리 등의 건강증진을 위한 건강생활 개선을 위한 상담
- 만성질환(예: 고혈압, 당뇨 등) 예방을 위한 일반적인 건강관리 주의사항(손씻기, 저염식단 먹기 등) 안내
- 개인의 건강목적 따른 식단구성 및 제공(당뇨병 등 식단이 질환에 영향을 줄 수 있는 경우 의료기관의 처방을 확인하는 것을 전제로 조건부 허용)

##### ② 생애주기별 건강상담

- 임산부, 신생아, 영유아의 건강관리 상담
- 노인 대상 허약예방 및 관리 상담
- 다문화가족 및 북한이탈주민 건강관리 상담
- 장애인 재활관리 상담

##### ③ 계절 및 자연재난 관련 건강상담

- 여름철 폭염, 겨울철 한파, 황사, 미세먼지, 계절 독감 유행 등과 같은 계절과 관련한 교육 및 건강상담

• 건강상담의 절차

단계	내용
1단계 소개와 인사 나누기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자신에 대한 소개와 상담에 대한 소개</li> <li>• 대상자와의 친밀한 관계 형성</li> </ul>
2단계 상담 주제 파악하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강 스크리닝 결과 드러난 건강문제 또는 위험요인에 대해 알려주기</li> <li>• 대상자가 표현하는 감정을 적절하게 읽어주기</li> </ul>
3단계 희망 사항 탐색하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 드러난 건강문제에 대한 목표 설정</li> <li>• 무엇을 어떻게 변화시키고 싶은지 구체적으로 논의</li> </ul>
4단계 실천계획 수립하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강문제 해결 및 개선을 위한 계획 및 실천전략 제시</li> <li>• 어떻게 할 것인지 행동 전략을 구체적으로 논의 ※ 아래 이용 가능한 건강상담 및 교육 자료를 적극 활용</li> </ul>
5단계 생활에서의 변화 확인하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강행위 실천전략을 실행하면서 응용할 수 있도록 구체화</li> <li>• 실생활에서 어떻게 적용할지 확인하기</li> </ul>
6단계 마무리하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강상담 절차를 마무리</li> <li>• 다음 건강상담에 대한 안내 또는 추가적인 서비스 제공 안내</li> </ul>

3) 이용 가능한 건강상담 및 교육자료

• 이용 가능한 건강상담 및 교육 자료원

제공기관	온라인 주소	내용
한국 건강증진 개발원	<a href="https://www.khealth.or.kr/kps/publish/list?menuId=MENU00890&amp;page_no=B2017003">https://www.khealth.or.kr/kps/publish/list?menuId=MENU00890&amp;page_no=B2017003</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 생애주기별(임산부·신생아, 영유아, 허약노인) 교육책자                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임산부 &amp; 신생아 관리 교육 매뉴얼(소책자)</li> <li>- 영유아 관리 교육 매뉴얼(소책자)</li> <li>- 허약노인 관리 교육 매뉴얼(소책자): 영양, 구강건강, 요실금, 정서(우울)</li> <li>- 임산부 집중관리 중재집</li> </ul> </li> </ul>
		▶ 허약노인 운동교육자료
		▶ 고혈압 교육 매뉴얼 (소책자)
		▶ 당뇨 교육 매뉴얼 (소책자)
		▶ 2022년 방문건강관리사업 노인 건강관리를 위한 비대면 담당자 역량강화 워크숍 교육자료 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인 신체활동</li> <li>- 노인 만성질환</li> <li>- 노인 건강관리</li> <li>- 노인 영양관리</li> <li>- 폭염 대비 건강관리</li> </ul>
		▶ 제1회 방문건강관리사업 성과대회 자료집
		▶ 콘텐츠가 있다! 국민건강을 잇다! 온통2020
		▶ 2022년 지역사회 통합건강증진사업 안내(방문건강관리)
▶ 방문건강관리사업 임산부 및 신생아·영아 건강관리 교육자료		
질병 관리청	<a href="https://health.kdca.go.kr/healthinfo/index.jsp">국가건강정보포털 https://health.kdca.go.kr/healthinfo/index.jsp</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 건강정보 : 질병 및 장애, 건강문제 및 상태, 치료, 자가관리, 생활습관, 위험요인, 진단 및 검사, 지원체계,약품/식품정보, 응급상황정보, 장애/재활정보, 해외감염병정보, 희귀질환정보, 심뇌혈관질환정보, 의료기관찾기, 만성질환건강통계</li> </ul>

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

제공기관	온라인 주소	내용
	간행물, 통계 <a href="https://www.kdca.go.kr/board/board.es?mid=a20601010100&amp;bid=0024">https://www.kdca.go.kr/board/board.es?mid=a20601010100&amp;bid=0024</a>	▶ 간행물 : 주간 건강과 질병, 감염병 뉴스레터, 지역사회 건강과 질병, 손상예방과 건강한 안전사회, 질병관리백서, 국민건강통계플러스 ▶ 통계 : 감염병 발생정보, 감염병 연보, 건강통계, 국가승인통계, e-나라지표
식품정보	대한영양사협회	<a href="https://www.dietitian.or.kr">https://www.dietitian.or.kr</a>
	식품안전나라	<a href="https://www.foodsafetykorea.go.kr">https://www.foodsafetykorea.go.kr</a>
	건강기능식품	<a href="https://www.foodsafetykorea.go.kr/portal/healthyfoodlife/searchHomeHF.do...">https://www.foodsafetykorea.go.kr/portal/healthyfoodlife/searchHomeHF.do...</a>
	식품안전지식	<a href="https://www.foodsafetykorea.go.kr/portal/board/board.do?menu...">https://www.foodsafetykorea.go.kr/portal/board/board.do?menu...</a>
	서울대학교병원 식사요법	<a href="http://healthcare.snuh.org/hchealth/nutrition/disease/_/multicont/0/initvi ew.do#.V_4YtuiLQZg">http://healthcare.snuh.org/hchealth/nutrition/disease/_/multicont/0/initvi ew.do#.V_4YtuiLQZg</a>
	삼성서울병원 식사요법	<a href="http://www.samsunghospital.com/dept/medical/dietaryMain.do?DP_CODE=DD2&amp;MENU_ID=002049">http://www.samsunghospital.com/dept/medical/dietaryMain.do?DP_CODE=DD2&amp;MENU_ID=002049</a>
	서울아산병원 식사요법	<a href="https://www.amc.seoul.kr/asan/healthinfo/mealtherapy/mealTherapyList.do">https://www.amc.seoul.kr/asan/healthinfo/mealtherapy/mealTherapyList.do</a>
약품정보	의약품안전나라	<a href="https://nedrug.mfds.go.kr">https://nedrug.mfds.go.kr</a>
	의약품 정보	<a href="https://nedrug.mfds.go.kr/searchDrug">https://nedrug.mfds.go.kr/searchDrug</a>
	복약정보	<a href="https://nedrug.mfds.go.kr/cntnts/35#none">https://nedrug.mfds.go.kr/cntnts/35#none</a>
	약학정보원	<a href="http://www.health.kr/">http://www.health.kr/</a>
	KIMS 의약품정보센터	<a href="https://www.kimsonline.co.kr/">https://www.kimsonline.co.kr/</a>
	드럭인포	<a href="https://www.druginfo.co.kr/">https://www.druginfo.co.kr/</a>

※ 활용 가능한 건강상담 자료의 구체적인 예시자료는 보건복지부 홈페이지에 2022년 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 메뉴얼 안내 공고의 첨부파일로부터 다운로드 가능

#### 4) 건강상담 시 유의사항

##### • 유의사항

- 지역 주민과 행정기관이 접촉하는 첫 단계로서 상호 신뢰관계 형성에 주의할 필요가 있으며, 이후 이를 바탕으로 원활한 서비스 제공 가능
- 건강 스크리닝 과정을 통해 객관적으로 도출된 건강문제 또는 건강위험 요인을 중심으로 대화를 시작하여, 대상자가 스스로 건강문제에 대해 표현할 수 있도록 유도
- 대상자가 향후 자신의 문제를 독립적·주도적으로 해결할 수 있도록 지지하며 동기 부여
- 서비스 지원에 대한 과도한 기대·상담자에 대한 의존성 등을 대상자가 가지지 않도록 하며, 제공할 수 있는 지원 및 개입의 범위와 한계에 대하여 안내
- 대상자는 본인이 당면한 문제로 인해 자신의 상황과 주변 여건에 대하여 정확한 판단을 하기 어려울 확률이 높으므로 이를 염두에 두고 상담을 진행

- 건강상담 시 효과적인 의사소통 방법
  - 상담 도중 통화를 하거나, 주변 환경에 대해 언급하며 대상자와의 대화에 집중하지 못하는 말과 태도는 대상자가 상담에 집중하기 어렵게 함.
  - 대상자의 이야기를 중단시키며 자신의 얘기를 하거나, 상담의 화제를 자주 돌리거나, 대상자가 표현하는 말이나 행동을 무시하거나 평가하는 말과 태도를 지양하도록 함
  - 효과적인 의사소통을 위해서는 건강 스크리닝 결과나 대상자가 이야기한 내용도 중요하지만, 그 이면에 있는 감정과 욕구를 잘 파악하고 대처하는 것이 매우 중요함
  - 대상자의 의견을 충분히 들은 후에는 적절히 요약 및 확인하는 과정이 필요함
    - ※ 요약과 확인 멘트의 예: “제가… 들었는데… 맞습니까?” “더 말씀하고 싶은 것이 있었나요?”

### 5) 건강상담 후 조치

- 건강상담 결과정리 및 시스템 입력
  - 결과 정리: 사회보장정보시스템(행복이음)에 건강상담 내용을 입력 관리

#### ○ 결과 정리 시 유의사항

- 대상자 정보가 기록을 통하여 자료가 되므로 약식표현, 축약 등을 지양하고 이해가 쉽도록 구체적으로 기록(입력)하여야 함
- 초기상담 서식에서 선택항목에 표시하지 않고 직접 기술하는 상담내용은 대상자 지원에 참여하는 다른 업무관련자들이 잘 이해할 수 있도록 진행내용과 검토사항 등을 구체적이고 알기 쉽게 기록(입력)

- 건강상담 내용 공유 및 통합사례관리 진행 여부 논의
  - 찾아가는 보건복지팀 내에서 상담/교육 내용을 공유
  - 건강상담 결과에 따라 사례관리 진행 여부를 결정하고 조치

## 4. 사례관리 유형분류

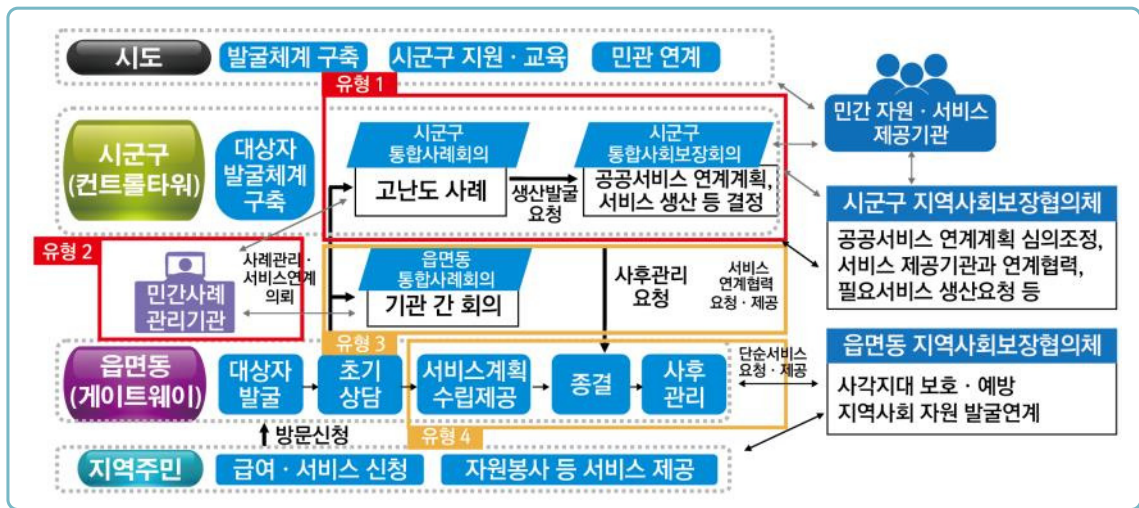
### 1) 사례관리 유형분류

- 내부 사례회의
  - (개념) 찾아가는 보건복지 상담 및 다양한 경로를 통해 발굴된 대상자와 관계된 사업담당, 전문가 등이 참여하여 진행하는 회의로 **대상자별 유형을 구분**하고 유형에 따른 이후 절차를 결정하기 위한 회의
  - (주요 내용) 유형에 따른 사례관리 가구 선정, 서비스 제공 계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위해 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 수시로 개최

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

- (참석) 찾아가는 보건복지팀, 사례관리담당자, 복지행정팀, 필요시 대상자 및 보호자 등
  - ※ 필요시 타 사례관리 사업(드림스타트, 중독관리통합지원, 정신건강사례관리)으로의 연계 · 이관 또는 공동개입의 필요성에 대한 검토도 함께 수행
- 사례관리 유형 분류
  - (개념) 내부 사례회의의 결과를 바탕으로 대상자를 유형 1(시군구 통합사례관리 의뢰군), 유형 2(민간사례관리 기관 의뢰군), 유형 3(읍면동 통합사례관리군), 유형 4(읍면동 서비스 연계군)로 구분
  - (수행주체) 찾아가는 보건복지팀장, 팀원(주 사례관리자)

Ⅰ 유형별 시군구, 읍면동의 연계 · 협력 흐름 Ⅰ



구분	외부 사례관리 의뢰		읍면동 내 관리	
	유형 1 시군구 통합사례관리 의뢰군	유형 2 민간사례관리기관 의뢰군	유형 3 읍면동 통합사례관리군	유형 4 읍면동 서비스연계군
사례	• 고난도사례 • 위기사례	• 집중사례	• 일반(단순) 사례	• 서비스 연계 사례
목표	대상자의 문제해결	대상자의 자립	대상자의 문제해결	대상자의 문제해결
방법	• 치료적 개입을 위한 지원 • 전문기관과 협력	• 당사자의 조직화 • 지속적 정서지원 • 관계망 강화	• 위기 사례 게이트웨이 • 보건·복지 연계	• 서비스연계 및 모니터링
대상	• 집중 복합 사례 • 전문적 개입이 필요한 사례	• 장기간 개입이 필요한 사례	• 서비스 연계로 문제해결이 가능한 사례	• 서비스 연계로 문제해결이 가능한 사례
특징	개별 읍면동에서 해결하기 어려운 복합적 위기가구에 공식적 기관 및 제도연계를 통한 지원	정서적 관여 관계망 강화, 지역사회 안착 등 장기간 개입이 필요한 사례에 대한 지원	법정부 사회복지사업, 공공서비스 기반으로 즉각적인 자원연계 중심의 사례관리 수행. 위기 사례에 대한 게이트웨이 및 보건복지 연계 수행	법정부 사회복지사업, 공공서비스 기반으로 즉각적인 자원연계 중심의 사례관리 수행



- 외부 사례관리 의뢰
  - 읍면동에서 초기상담 후 지역자원 부족·협력체계 미흡으로 해결이 어려운 고난도 사례의 경우 (유형 1, 유형 2), 시군구 희망복지지원단이나 민간 사례관리 기관으로 사례관리 요청이 가능하며, 시군구·읍면동 간 충분한 사전협의를 통해 주 사례관리기관 결정
  - (고난도 사례의 예시) 초기상담 시 주요문제에 ‘안전(학대, 폭력, 방임 등)’과 ‘정신건강’의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급지원만으로는 해결이 어려운 복합적인 문제를 지닌 경우, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우 등
  - (아동 사례관리의 경우) 초기상담 이후 의뢰 사유 발생 시 공문을 통해 드림스타트 사업으로 대상자 의뢰
  - (아동사례관리 대상) 대상가구의 주 아동대상자가 12세 이하 아동으로, 취약계층
  - (수급자 및 차상위계층 가정, 보호대상 한부모가족 등) 아동 중 건강, 언어, 기초학습, 심리정서 등 복합적인 문제 및 욕구로 인해 지속적 관리가 필요한 경우 아동사례관리 대상으로 의뢰 가능

## 5. 읍면동 중심 사례관리

- 읍면동의 강화된 게이트웨이 기능을 바탕으로, 읍면동 단위에서 복합적인 욕구를 가진 대상자를 중심으로 대상자 욕구 충족을 위한 공공 및 민간의 다양한 지역사회 자원을 연계하고 문제해결에 나설 수 있도록 지원하는 과정에서 내부 사례회의를 거쳐 아래와 같이 두 유형으로 구분하여 접근
  - **유형 3 (읍면동 통합사례관리 가구)** 1개월 이상의 중장기적 개입이 필요한 가구로서 다양한 서비스가 제공되도록 사례회의 등 일반적 절차를 적용하는 가구
  - **유형 4 (읍면동 서비스연계 가구)** 욕구가 단편적이어서 1개월 미만의 단기적 개입 또는 단순서비스 연계를 통해 문제해결이 가능한 가구

### 1) 유형 3 (읍면동 통합사례관리 가구)

- 주요 내용
  - (대상) 발굴 및 접수된 가구 중 1개월 이상의 중장기적 개입이 필요한 가구로서 다양한 서비스가 제공되도록 통합사례관리를 적용하는 가구
    - ※ 중점사업대상은 찾아가는 보건복지서비스 사업의 전체적인 사업방향과 해당 지자체의 우선순위를 고려하여 결정
  - (주 사례관리자 지정) 보건복지팀장이 대상가구 특성 등을 고려하여 주 사례관리자 지정. 주요한 건강 문제가 있는 경우 간호직 공무원을 사례관리자로 지정
  - (처리기한) 서비스 제공계획은 대상자 신청접수일로부터 30일 이내 수립
    - ※ 사례회의는 대상자 구분 및 선정·종결 시에는 반드시 진행하고, 서비스 내용 점검·사례관리 수행 및 논의 등에 관련하여 필요한 경우 수시 개최 가능

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### • 읍면동 통합사례관리 업무절차



#### ① 욕구조사

- 욕구조사는 통합사례관리사업 절차를 진행하는 과정에서 대상 가구의 주요 욕구가 변화된 경우 추가 실시

#### ② 통합사례회의

- (개념) 주요 서비스 기관과 서비스 내용 등을 협의 또는 조정이 필요할 때 개최
- (참석) 서비스 연계기관 담당자, 해당 분야 전문가(복지, 법률, 정신보건 등), 찾아가는 보건복지팀, 사례관리담당자, 복지행정팀 등
- (수행주체) 찾아가는 보건복지팀장 및 사례관리자 전원
- (시기) 대상자 선정·종결 시 필수로 진행하되 필요시 수시 실시

#### ③ 서비스 제공계획 수립

- (개념) 사례회의의 결과를 토대로 선정된 사례관리 가구에 대한 장단기 개입목표를 설정하고, 구체적인 서비스 제공계획을 수립
- (수행주체) 주 사례관리자
- (시기) 읍면동 통합사례관리 가구 결정 후 15일 내외

#### ④ 서비스 제공 및 점검

- (개념) 사례관리 가구에 서비스 제공계획에 따른 서비스를 제공하고, 이행 상황 및 대상가구의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검·파악. 공공·민간 서비스 제공기관이 제공하는 서비스뿐만 아니라, 주 사례관리자가 제공하는 직접서비스(전문적인 지지·상담개입 등)도 포함
- (수행주체) 주 사례관리자
- (시기) 서비스 제공계획 수립 후 종결까지

#### ⑤ 종결

- (개념) 사례관리의 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 종결 여부 결정
- (수행주체) 주 사례관리자
- (시기) 사례관리 종결 5일 전부터 절차 진행

⑥ 사후관리

- (개념) 통합사례관리 가구에 대한 개입 종결 후 일정 기간을 설정하여 대상가구가 변화를 지속적으로 유지하는지에 대해 모니터링
- (수행주체) 주 사례관리자
- (시기) 종결 후 9개월 내 2회 실시(최초는 3개월 이내 실시)
  - ※ 가구별 특성을 고려하여 모니터 상담계획(상담주기) 수립 가능
- (수행방안)
  - 종결된 통합사례관리 가구는 찾아가는 보건복지팀에서 행복이음을 통해 ‘모니터 상담 대상자’로 확인 가능
  - 대상가구별로 상담계획 수립 후 상담을 시행하고, 계획 수립 시 방문형 서비스를 활용하여 사후관리 계획 수립
  - 읍면동은 만족도 조사 1회 병행 실시
- (행정사항) 사회복지관 등 민간기관과 공동사례관리를 진행한 경우는 각각 기관에서 개별적으로 실적으로 포함

• 주요 단계별 세부 업무 내용

업무	단계	내용
서비스 계획수립	준비사항	▶ 서비스 제공기관 담당자, 제공내용, 방법(제공횟수 및 시간) 등을 상세 확인
	목표설정	▶ 사례관리 개입목표를 단기와 장기로 구분하고, 목표달성 가능성 및 구체성, 측정가능성, 대상가구 상황 등을 종합 고려하여 수립
	서비스 제공 세부계획 수립	▶ 욕구영역별 개입목표를 수립하고, 문제의 심각성을 감안해 우선순위 및 개입시기 결정 ▶ 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공 횟수·시간 등을 반드시 포함
	서비스 제공계획 수립에 따른 승인 처리	▶ 읍면동 통합사례관리의 체계적인 관리 및 전문성 확보를 위해 서비스제공 계획수립 단계에서 읍면동 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)의 승인절차를 포함하여 진행 ▶ 읍면동 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)은 서비스제공 계획수립이 완료된 대상가구의 욕구조사 및 목표 설정 적정성, 서비스 제공 계획 수립 적절성 등 상세내용 확인 후 승인 처리
	서비스 제공 및 이용동의	▶ 서비스 제공기관의 책임자로부터 대상자에게 보유한 자원과 서비스를 제공하겠다는 동의(전화 등)를 구함 ▶ 서비스 이용 대상자에게 서비스 제공계획을 충분히 설명하고 서면으로 서비스이용 동의*를 구함 * 사회보장정보시스템(행복이음)의 ‘서비스 제공계획 및 점검표’를 출력하여 하단의 대상자와 사례관리자의 동의란에 공동 서명 ☞ 서비스 제공계획 변동 시에도 반드시 서비스 이용에 대한 동의절차 이행
	서비스 제공계획 확정	▶ 서비스 제공 및 이용 동의 과정에서 변경사항, 의견 등을 종합하여 최종확정

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

업무	단계	내용
서비스 제공 · 점검	서비스 제공의뢰 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서비스 제공계획에 따라 사례관리 대상가구의 서비스 의뢰내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청</li> <li>▶ 대상가구의 욕구조사 결과 및 의뢰하고자 하는 서비스 내용을 명확히 기술해 불필요한 조사과정이 반복되거나 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의</li> </ul>
	서비스 제공 · 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 사례관리 가구에 대한 점검사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리 서비스를 통한 대상자의 변화 정도(성과목표 일치성, 대상자 변화)</li> <li>- 대상자가 서비스에 실제로 참여하는 정도, 서비스 내용의 적절성, 서비스의 충분성, 서비스의 품질과 이에 대한 대상자 만족도, 서비스 제공방법의 적절성 등</li> <li>- 대상자 욕구 및 환경변화에 따른 욕구 재조사 또는 제공계획 수정 필요 여부</li> </ul> </li> <li>▶ 서비스 제공기관에 대한 점검사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 제공계획, 서비스 제공기간, 횟수, 내용 일치성</li> <li>- 서비스 제공여건, 서비스 제공자의 변화 여부</li> <li>- 서비스 제공기관 사이의 연계 및 협력의 원활성 등</li> </ul> </li> </ul>
	점검방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (상담) 전화·찾아가는 복지상담·설문지 등을 통해 대상가구의 서비스 평가, 생활실태 등 파악</li> <li>▶ (서비스 이용 시 동행) 서비스 이용 모습 및 서비스 내용 파악</li> <li>▶ (서비스 제공자와의 연락) 사례관리 대상자의 욕구와 상황의 변화를 파악</li> <li>▶ (기록지 검토) 사례관리 기록에 대한 체계적 검토를 통해 변화 시점 발견</li> </ul>
	점검 이후 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 욕구 재조사                             <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> </li> <li>② 서비스 제공계획 재수립                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스의 양 또는 횟수에 대해 대상자가 변경 요청 시</li> <li>- 사례관리자의 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> </li> <li>③ 종결을 위한 사례관리 평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상가구의 상황이 사례관리 서비스가 필요하지 않을 정도로 호전된 경우</li> <li>- 대상가구의 이사, 연락두절 등으로 사례관리 진행이 어려운 경우</li> <li>- 대상가구가 1개월 이상 지속적인 사례관리 서비스를 거절 또는 포기하는 경우</li> </ul> </li> </ul>
종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 위기도 조사 실시 : 사례관리 가구의 위기상황의 변화 측정</li> <li>▶ 종결사례 평가 : 서비스 제공 과정, 위기도 조사 결과 등을 종합하여 사례관리 개입의 적정성 및 대상가구의 변화를 평가</li> <li>▶ 사례회의 실시 : 종결사례 평가, 목표달성 정도 등 사례관리 개입 전체과정을 평가하여 종결 여부 결정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 종결 여부 결정 시 해당 가구의 지역 내 유관기관 담당자 참석</li> <li>* 종결회의는 불가피한 경우 서면으로 대체 가능하나, 대상자와 직접 관련된 기관은 회의 필수 참석</li> </ul> </li> <li>▶ 종결심사서 작성 : 서비스 제공계획에 따른 목표달성 정도, 변화 정도, 사후관리 계획 정리</li> <li>▶ 시스템을 통해 사례종결 등록, 읍면동 맞춤형복지팀장의 승인</li> </ul>	
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 종결된 통합사례관리 가구는 찾아가는 보건복지팀에서 행복이음을 통해 '모니터 상담 대상자'로 확인 가능</li> </ul>	

**방문대상자 및 보호자와의 공유의사결정(Shared Decision Making; SDM)**

- 대상자 및 보호자와 함께 당면한 문제와 케어플랜에 대해 논의하고, 그들의 우선순위 및 선호사항을 종합적으로 검토하는 과정을 통해 최종적인 의사결정을 하는 것
- 대상자 및 보호자와 함께 읍면동 담당 직원 및 향후 연계될 기관의 방문 일정에 대해서 최대한 대상자의 상황과 의견을 존중하여 결정
- 대상자의 가치와 목표를 탐색하되, 너무 광범위한 정보로 대상자가 부담을 가지지 않도록 균형 잡힌 접근방법이 필요

**2) 유형 4 (읍면동 서비스연계 가구)**

• 주요 내용

- (개념) 유형 3(읍면동 통합사례관리 가구)의 사례회의, 서비스 제공계획 등은 생략하나, 간단한 서비스 제공계획, 서비스 연계·점검, 사후관리 등의 절차는 수행
- (시기) 주 사례관리자는 가구 선정 후 5일 이내 연계, 읍면동은 서비스 연계 종료 후 3개월 이내에 1회 사후관리 실시, 다만 별도의 만족도 조사는 실시하지 않음

단계	내용
준비사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (서비스 제공 동의) 서비스 제공기관 담당자, 제공 자원, 방법(제공 횟수 및 시간) 등을 상세히 확인한 후, 서비스 제공기관의 책임자 또는 담당자로부터 전화 등을 통해 서비스 제공 동의 확보</li> <li>▶ (서비스 이용 동의) 서비스연계 가구에 전화 등을 통해 서비스 제공기관 등을 충분히 설명하고 서비스 이용 동의를 구한 후 서비스연계 내용을 최종 확정</li> </ul>
서비스 제공의뢰 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서비스연계 가구에 필요한 의뢰 내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청</li> <li>▶ 의뢰하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복되거나 대상가구의 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의</li> </ul>
서비스 제공점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서비스 연계가 시작되고 1~3개월 이내에 대상가구의 참여 여부와 서비스 제공기관의 서비스 제공 상황 등을 점검할 수 있음</li> </ul>

• 보건의료 분야 지역자원 연계 의뢰

- 건강면접조사표 결과 방문건강관리 대상인 경우 또는 그 외 보건소 건강관리사업에 해당하는 경우 보건소 연계
  - 건강위험요인(만성질환, 흡연, 고위험음주, 치매, 정신질환 등)이 파악된 경우 등
  - 보건소 방문건강관리서비스 이관가능 대상으로 선정된 경우 월 1회 주기로 읍면동→보건소로 공문발송(신규발굴 대상자 명단 및 설문지 일체 보건소로 전달)
- 정신건강, 인지저하 등 문제가 있는 경우 관내 정신건강복지센터, 치매안심센터 등에 연계
  - 정신건강복지센터, 치매안심센터 등 보건(지)소의 각종 사업, 교육, 프로그램을 파악하여 적극 연계(만 19세 이상 대상 건강면접조사표 활용)

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

- 그 외 지역의 보건의료자원을 다양하게 파악·확보하여 대상자의 건강욕구에 적극 대응
  - 건강상담 시, 대상자의 혈압 및 혈당, 콜레스테롤을 측정하는 행위를 통해 건강상태를 확인하고 공신력 있는 기관에서 제시한 기준에 따른 위험 요인에 속하는 것으로 판단될 때 의료기관 내원을 안내하는 등 정보를 제공  
(단, 대상자의 질병 유무, 특정 질병을 진단 또는 발생위험을 예측하거나 치료 방법 결정 등의 행위를 하여서는 안 됨)
- 관련 기관 연계 후 서비스 점검 및 사후관리 실시
- 지속적 모니터링 (기존 대상자 예시)
  - (개념) 대상자의 관리·모니터링 과정에서 정확한 생활실태 및 주변상황 파악을 위하여 가구를 방문하여 실시하는 상담
  - 점검사항
    - 가정과 지역사회가 안전하게 생활하기에 적합한지 점검: 주방 상태, 음식물 상태, 주거환경의 위험요소, 가족과의 관계, 이웃과의 관계 등
    - 실내에서만 보호를 받고 있는 가구원의 상태 점검: 안색(혈색), 의복, 침구 및 집 안 관리 상태 등을 점검하여 학대(방임 등) 여부 판단
    - 대상자의 주변자원과 지원받는 서비스 현황, 만족도, 대체 또는 추가 자원이 필요한 사항, 상황변화 등
  - 운영 절차
    - 모니터링은 담당자의 가구방문 외에 전화모니터 상담, 복지위원 등 지역자원 활용, 일자리 사업을 활용한 안부확인 서비스 실시, 방문형 서비스 종사자와의 연계 등 다양한 방법 활용
    - 점검 내용: 대상자의 건강·영양 상태, 주거환경 등 생활실태와 욕구파악, 제공된 급여·서비스가 제대로 전달되고 있는지 여부 파악, 신규 제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공 등
    - 점검 시기: 점검 대상가구의 경우, 대상가구 특성에 따라 모니터 상담 주기수립 후 실시
    - 서비스 연계 가구는 종결 후 1회 실시
  - 등록 (행복이음에 입력)
    - 모니터 상담지(서식-행복이음) 활용 [서식 12]
    - 시스템 경로: 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터 상담관리
    - 모니터 상담 후보자 조회 후, 가구별 모니터 상담계획(주, 월, 분기, 반기)을 등록하고 [계획 저장] 처리

### 3 건강관련 지역역량 파악

- 주민의 건강돌봄 욕구 해결을 위한 지역사회 역량과 자원 현황을 주기적으로 파악

#### □ 목적

- 지역 주민의 건강돌봄욕구 해결을 위한 자원을 조사하고 파악하며, 필요시 자원을 개발

#### □ 주요 내용

- 지역 주민의 건강돌봄욕구 해결을 위한 인적, 물적 자원 조사·파악 및 목록화
- 확보한 자원현황의 주기적 파악 및 업데이트

#### □ 업무 체계



#### □ 업무 프로세스

- 기존 자원목록 확보
  - 기존 생성된 자원목록을 다양한 방법으로 활용·확보
  - 자원에 대한 내용이 변경되었는지 유선 연락, 이메일 등을 통해 확인하고 최신화

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ○ 기존 생성된 자원목록 확보 방법

- ▶ 지자체 내 관련 부서 협조 요청  
시·군·구 및 행정복지센터, 희망복지지원단에서는 다양한 지역사회자원을 확보하고 있어 자원 목록을 확보할 수 있음
- ▶ 지역사회보장협의체 협조 요청  
지역사회보장협의체는 지역사회 내 사회보장에 관한 전문가, 서비스를 제공하는 기관·법인의 대표자, 공무원 등을 위원으로 임명하여 지역의 사회보장을 증진하고 민관의 연계·협력을 위한 기구로 자원과 관련된 다양한 정보를 얻을 수 있음
- ▶ 복지자원 통합관리 시스템 활용  
전국에 산재된 공공 및 민간 복지자원을 통합하여 복지자원 통합DB를 구축하여 복지당사자에 대한 맞춤형 복지 서비스를 제공하기 위한 시스템으로 다양한 복지자원 정보를 확인할 수 있음
- ▶ 민간기관과의 자원목록 공유  
우리나라 사례관리는 1990년대 민간부문에서 시작되어 주도해 왔기 때문에 민간기관에서는 지역사회 내의 다양한 자원을 파악하고 있기에 민간기관에 자원목록 공유를 요청하여 정보를 얻는 방안도 고려

- 신규 지역사회자원 조사·파악
  - 지역사회를 직접 둘러보며 지역 주민의 건강돌봄욕구 해결에 도움이 될 수 있는 신규 지역사회 자원을 조사 및 파악
  - 인터넷, SNS 등을 활용하여 지역사회 내 자원을 조사 및 파악
  - 민관협력 통합사례회의에 참여하여 지역사회 내 자원을 조사 및 파악
- 조사·파악된 지역사회자원 목록화
  - 최신화한 기존 자원 목록과 신규 자원목록을 병합
  - 복지자원분류체계에 따라 자원을 분류하고 목록화



○ 복지자원 표준분류표(대분류 9종, 중분류 51종)

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

• 자원현황 주기적 파악 및 업데이트

- 목록화한 자원 현황을 주기적으로 파악하고 새로 바뀌는 내용이 있다면 수정 및 보완 진행
- 지역사회 자원(기업, 기관, 개인 등)에게 자원의 필요성을 적극적으로 홍보

### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

□ 부록[간호직 공무원 업무서식 활용][참고 3]: 기타(참고하면 유용한 사업/제도 정보)

□ 팁

- 자원은 중복되는 경향이 강하므로, 간호직 공무원과 사회복지 담당 공무원을 비롯한 읍면동 행정복지센터 차원에서 자원목록을 공유하고 함께 관리하여 효율성을 증대할 수 있음
- 자원을 발굴·유지하는 것은 많은 시간과 비용이 필요하므로, 상급자와 찾아가는 보건복지팀 모두가 사례관리와 자원에 대한 이해를 바탕으로 담당자가 자원을 발굴·유지할 수 있도록 지원해야 됨
- 보건복지부와 한국사회보장정보원에서 운영하는 복지 홈페이지인 복지로(<https://www.bokjiro.go.kr>)에서 생애주기, 가구상황, 관심주제, 지역 등 다양한 조건에 따른 맞춤형 복지서비스를 검색할 수 있음

복지로 복지서비스 서비스 신청 복지지도 복지도움 복지신고 로그인 맞춤형급여안내(복지멤버십)

## 서비스 목록

생애주기 선택

임산·출산 영유아 아동 청소년 청년 중장년 노년

가구상황 선택

저소득 장애인 한부모·조손 디자너 다문화·일북민 보훈대상자

관심주제

신체건강 정신건강 생활지원 주거 일자리 문화·여가 안전·위기  
임산출산 보육 교육 입양·위탁 보호·돌봄 서민금융 법률

나이 입력 만 0 세 지역 선택 선택

키워드입력 검색어 입력

초기화 검색

## 4 지역의 건강돌봄 자원과 연계, 협력, 네트워킹

- 지역자원과 상시적인 의사소통을 하고 협력관계를 만들고 유지

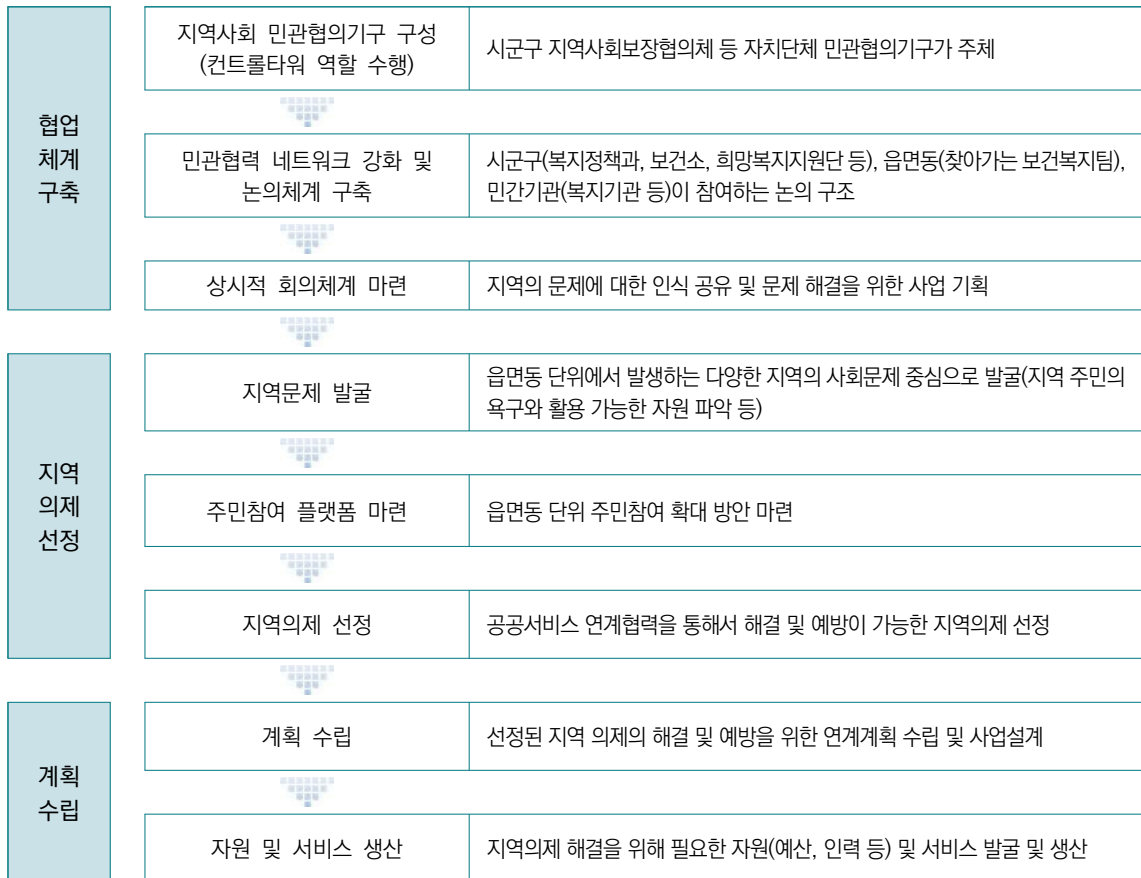
### □ 목적

- 지역 주민의 건강돌봄욕구 해결을 위한 자원과의 상시적인 의사소통, 협력관계 신설, 유지, 공식적 연계협력 관계 구축

### □ 주요 내용

- 욕구별 지역자원 매칭 정도 및 협력 만족도 평가
- 지역자원과의 협조요청(MOU 체결)과 업무협조회의

### □ 업무 체계



### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

계획 실행 및 모니터링	계획실행(사업 수행)	읍면동 또는 다양한 민간 주도형 사업 수행
	모니터링	연계계획에 기반한 사업 수행 과정 및 결과를 점검 (모니터링단 구성) 모니터링단 인력풀 구성 및 모니터링 방법 제시 (단계별 수행) 이행점검 모니터링*과 결과확인 모니터링**실시 * 계획대비 이행정도, 예산 등 자원동의 적절성, 애로사항 및 장애요인 등 ** 사업의 애로사항 및 개선사항 등 사업의 전반적인 추진결과 점검, 계획의 합리성 등
자체 평가	계획수립 자원 및 서비스 생산 사업수행	지역의 특성과 욕구에 대한 분석을 기초로 합리적인 계획을 수립하고, 계획에 맞추어 사업을 운영할 수 있도록 지원 - (자체 평가단 구성) 시군구 지역사회보장협의체를 중심으로 시행결과를 자체점검하고 이를 기반으로 평가계획을 수립하여 결과평가 (평가결과 환류) 다음 연도 기본계획 수립에 반영

#### □ 업무 프로세스

- 욕구별 지역자원 매칭 정도 및 협력 만족도 평가
  - 욕구-자원 매칭 조사표를 작성하여 매칭 정도 평가
  - 서비스 제공주체와 수요자의 제공 서비스에 대한 만족도 평가
  - 만족도 평가 결과를 바탕으로 적극적인 환류를 통한 개선방안 수립 및 실행
- 읍면동 차원의 협조요청, MOU 체결
  - 건강돌봄 관련 기관, 기업, 단체 등 자원을 보유한 기관이나 개인에게 자원의 필요성과 효과 등을 홍보하여 읍면동 차원의 협조 요청
  - MOU 체결 후 기존 자원목록을 최신화함
  - 자원을 필요로 하는 기관에 최신화된 지역사회 자원목록을 공유

#### ○ **팁! 지역자원의 관리방법**

- 자원과 당사자의 연계: 지역사회 주민, 점포, 기업, 교회, 병원 등과 같은 자원은 자발적인 기부와 헌신의 결과물이기 때문에 빠른 시일 내에 당사자와 연계되어야 지역의 복지상황을 인지하고 나눔문화를 지속적으로 유지할 수 있음
- 다양한 인센티브 제공: 후원자(자원)를 위한 감사 행사 개최, 장기 후원자를 위한 시상, 소식지 발송 등 다양한 인센티브를 제공하여 후원자(자원)로서의 자부심을 함양할 수 있도록 하여 신규 자원을 발굴하고 자원이 유지될 수 있도록 함
- 민관 거버넌스: 지역사회 내의 공공 및 민간 영역의 이해관계자들을 중심으로 소통·협력 구조를 구축하여 정기적인 개최를 통해 자원망을 관리할 수 있음

- 지역자원과의 업무협조회의
  - 기존 네트워크가 형성된 지역자원에 정기적으로 유선 연락, 공문발송 등을 통해 업무협조회의 참여 요청(필요시 수시로 업무협조회의 진행)
  - 업무협조회의를 통해 자원과 당사자를 연계
  - 자원의 담당자, 서비스 등의 변경사항을 파악하여 자원목록을 최신화
  - 지역사회 내의 자원 및 연계 현황을 공유

## 5 업무 계획 수립

- 간호직 공무원의 연간 업무계획을 작성하여 활용

### □ 목적

- 제한된 자원으로 지역의 건강돌봄 문제의 효율적인 해결전략을 찾기 위하여 문제의 우선순위를 정하고 간호직 공무원의 연간 업무량과 업무목표를 직접 설정하고 자체 평가함

### □ 주요 내용

- 파악한 주민의 건강돌봄 요구와 대상자의 규모를 나열
- 문제의 우선순위 선정
- 연간 업무 목표 설정 및 업무 계획 작성
- 업무계획에 따른 연간 자체 평가

### □ 업무 프로세스

#### ● 지역의 건강돌봄 문제 규모와 우선순위 선정

- 파악한 주민의 건강돌봄 요구와 대상자의 규모를 나열
- 문제의 크기, 문제의 심각도, 문제 해결 가능성에 대해 각각 1점~5점으로 평가하고 합산
- 문제 목록 양식

문제 목록	문제의 크기	문제의 심각도	해결 가능성

### III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

- 주요 건강돌봄 문제와 대상자의 우선순위를 정함

#### ○ **팁! 우선순위 점수 산정 방법 BPRS(Basic Priority Rating System)**

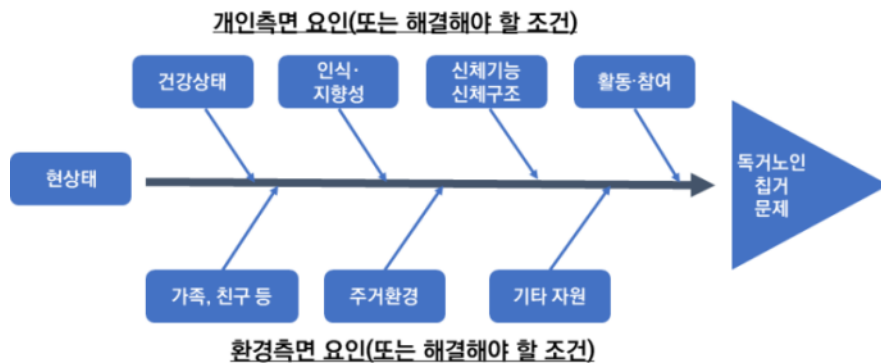
산출식: (문제의 크기 + 2 × 문제의 심각도) × 해결가능성(사업의 추정효과)

- 문제의 크기는 만성질환 유병률 등의 규모를 의미
- 심각도는 긴급성, 경중도, 경제적 손실, 타인에 영향 주는 범위 등을 의미함

#### ● 대상자의 건강돌봄문제의 결정요인(원인) 정리

- 어골도(Fish bone diagram)로 정리: 문제의 원인과 관련 요인을 나열해 보며 결정요인을 파악하는 데 유용함
- 우선순위가 높은 건강문제를 정하여 어골도를 그리며 문제 발생의 이유와 요인을 정리

#### [어골도 작성의 예]



#### ● 업무계획 수립

- 목표설정
  - 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 함께 설정한 과제와 내가 달성하고자 하는 목표를 검토, 달성하고자 하는 세부 목표를 설정
  - 세부 목표 설정 시 대상, 목표량, 기간, 사업수단 명확하게 기술
- 실행 계획
  - 스스로 일정 기간 동안 달성하고자 하는 것이 무엇인지 설정(예: 연간 계획, 월별 계획)
  - 지역 주민의 건강결과뿐 아니라 구조평가, 과정평가, 결과평가의 지표 중에 평가지표는 자유롭게 선택 가능

☐ (참고) 업무계획에 대한 평가 지표의 예시

- 구조평가(투입): 투입인력, 예산, 장비, 정보, 지역사회 연계자원 협력 여부
- 과정평가: 등록관리율, 방문횟수, 연계건수, 계획 대비 진행 정도 자가평가, 예산 집행 적절성, 서비스 이용의 형평성 등
- 결과평가: 주민 만족도, 삶의 질, 만성질환자의 투약관리율, 건강검진율, 건강행태 변화(예: 식사 개선 정도), 환경 개선 정도 등

업무 계획 서식의 예)

작성일:		작성자: 간호사			
건강문제 (우선순위 문제)					
달성 목표					
추진 전략					
실행 활동	대상	주요 수행기관	수행 기간	예산	비고

6 건강전문가로서 행정 내 협업

- 읍면동 주민센터 내 행정과의 다양한 협업수행을 통해 다양한 시도를 할 수 있다.
- 향후 사회복지사 등과 함께 마을건강복지계획 수립을 지향한다.
- ※ 마을건강복지계획 수립은 의무사항이 아니고 읍면동별 여건에 따라 마을복지계획과 연계하여 수립 가능

□ 마을건강복지계획 수립 목적 및 개념

- (목적) 주민자립형 건강 공동체를 만드는 것을 목표로 지역 간 건강 격차를 해소하고 지역 주민의 건강수준을 향상
  - 주민 중심의 지역 네트워크를 형성함으로써 지역사회 내에서 주민들의 문제 확인·해결 능력 제고
  - 간호직 공무원은 지역의 건강 문제를 확인하고, 지역 주민들을 조직화하여 주민들 스스로 건강 증진 활동을 할 수 있도록 촉진
  - 마을건강복지계획 수립을 통해 간호직 공무원으로서 활동을 계획하고, 주민들과 네트워크를 통해 지역사회와의 연계를 확장
- (개념) 지역문제의 확인 및 해결방법을 모색하기 위하여 민관이 함께 마을건강복지계획을 수립·실행
  - 지역문제의 확인 및 해결과 관련된 지식정보, 사회적 가치 등을 공유하기 위한 교육 등 지식정보 공유체계 마련
  - 건강, 복지와 관련한 연계 체계 강화를 통해 읍면동 단위 건강격차 해소 및 건강 친화적 마을 환경 조성

Ⅰ 복지 및 건강관련 계획 Ⅰ

	기존		→	변화	
	복지영역	건강영역		복지영역	건강영역
시구군	지역사회보장계획	지역보건의료계획		지역사회보장계획	지역보건의료계획
읍면동	마을(복지)계획	x		마을(건강·복지)계획	



○ **팁! 마을건강복지계획 추진 방법**

읍면동 여건에 따라 실행을 달리하여 추진

- 마을복지계획을 수립·실행하는 읍면동: 간호직 공무원이 협업하여 마을건강복지계획으로 확장
- 보건소에 건강마을만들기 사업을 추진 중인 읍면동: 보건소와 협업하여 계획수립 및 활동 연계
- 주민자치회가 있는 읍면동: 주민자치회와 협의하여 계획수립 및 실행방향 모색
- 마을복지계획, 건강마을만들기 사업, 주민자치회 등 부재 읍면동
  - 공공, 주민자치회, 주민조직 등 각각의 역량과 여건에 따라 실행자 선정
  - 간호직 공무원이 마을 이해하기, 마을 건강문제 및 의제 발굴하기, 지역 주민 만나기 등을 우선 추진

○ **고려사항**

- 읍면동 마을복지계획은 계획의 규모, 사업 실행기간 등을 고려하여 1년 또는 2~3년간 주기로 마련
- 읍면동 담당자 업무이해력 제고를 위한 교육 수시 실시
- 지역보건의료계획, 지역사회보장계획 수립 시기를 고려하여 마을건강복지계획 수립 및 실행 가능

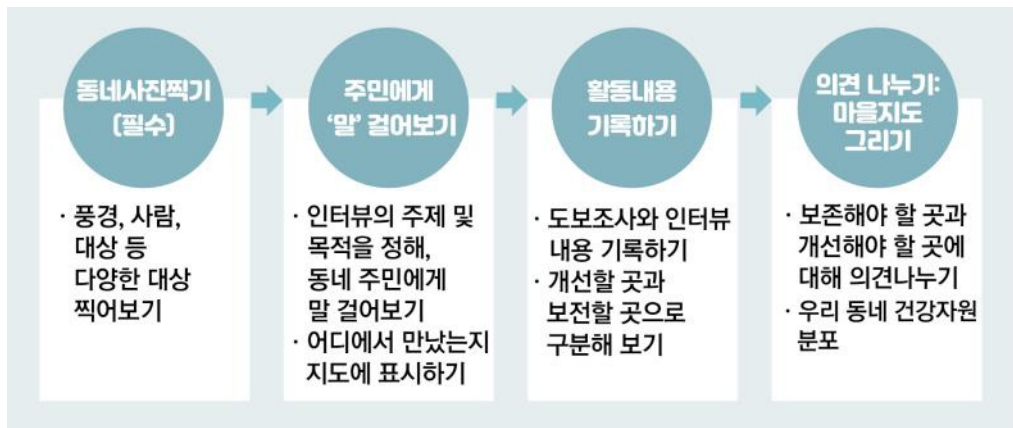
□ **마을건강복지계획 수립을 위한 주요 내용**

□ **마을건강복지계획 기획**

- 마을이해하기
  - 마을 탐방을 통해 '우리 마을' 제대로 알기
    - \* 건강취약환경, 건강위해환경, 주민건강행태 등 파악하기

○ **팁! 우리 동네 알기 「다 함께 돌아 동네 한 바퀴」 사례**

• **업무수행절차**



### Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

#### ○ **팁! 우리 동네 알기 「다 함께 돌자 동네 한 바퀴」 사례**

- 우리 동네 복지자원지도 활용하기
  - 병원, 약국, 학교, 가게 등 다양한 정보를 한눈에 확인할 수 있는 현황지도 제작 후 공유



자료: 찾동매뉴얼 총괄편. 2021.

- 마을건강복지계획 수립을 위해 로드맵 구상
  - 마을건강문제 발굴, 건강조사, 캠페인 홍보 계획 구상
  - 주민조직화 방안, 지역협력자원 파악, 타 부서와 자원 협력 조정 방안 계획

#### □ **지역사회 건강문제 조사**

- 지역 주민의 욕구 및 지역사회 문제 현황 파악을 위한 욕구조사 및 지역사회조사 진행
- 조사방법 (1-1 지역사회 현황 파악 업무 참고)
  - 브레인스토밍(자료검색, 진단토의)
  - 주민에게 듣기(통·반장 및 지역 주민)
  - 당사자에게 듣기(건강취약층)
  - 지역사회건강조사 결과 활용 등

#### □ **주민역량 강화를 위한 활동**

- 주민건강활동모임(건강소모임) 구성
  - 건강소모임은 주민건강리더가 주민과 함께 건강문제에 대한 관심을 높이고 주민들과 소통하는 모임으로 만성질환, 우울, 스트레스, 걷기 등 다양한 건강활동을 수행

**○ 팁! 노원구 건강생태조성사업단 건강소모임 사례**

소모임명	건강의제
도란도란(이야기모임)	이웃 간 소통을 통해 삶의 질 개선
팔팔건강체조(건강체조)	사는 동안 구구팔팔하기
웃찾사(웃음치료)	정신건강을 찾고 행복한 삶 누리기
향기나는 밥상(식생활개선)	건강한 식생활에 대한 정보교환

**□ 업무프로세스**

- 기획 → 마을계획단 구성 → 지역육구(건강·복지) 조사 → 주민총회 개최 → 마을계획 추진 → 평가 및 모니터링

**Ⅰ 읍면동 마을건강·복지계획 수립 및 실행과정(참고안) Ⅰ**

기획	읍면동 마을계획 기획 - 계획 수립 시 주민참여 로드맵 수립 - 마을계획 추진위원회 구성 계획
마을계획단 구성	(사전단계) ▶ 주민대상 설명회 개최 (구성 후) ▶ 기본교육 복지, 건강, 마을 등 전반적인 분야 등 교육
지역건강복지 육구조사	▶ 읍면동 주민간담회 등을 통해 지역문제 또는 자원을 조사하여 현황을 파악 (건강문제의 원인 분석 등)
워크숍 개최	▶ 지원 주체별 역할 공유 ▶ 마을계획 준비 (의제 발굴 등)
주민총회 (의제결정)	▶ 주민참여 및 주민 의사반영을 통한 마을의제 선정
마을계획 추진	▶ 읍면동 실행 ▶ 시군구 지역사회보장 및 지역보건의료계획 반영 가능 ▶ 주민자치회 자치계획과 연계가능
평가 및 모니터링	실행결과평가 및 개선 ▶ 주민 자가 평가 등을 통한 개선 방안마련 등

2024년  
**찾아가는  
보건복지서비스  
업무 안내**



## 행정사항

1. 지방자치단체 협조사항
2. 찾아가는 보건복지서비스팀 인력 배치 기준
3. 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침
4. '24년도 읍면동 찾아가는 보건복지담당인력 교육일정

# IV

# 행정사항

2024년 찾아가는  
보건복지서비스 안내

## 1 지방자치단체 협조사항

### 01 찾아가는 보건복지팀 인프라 강화

- ➔ (정원배정·배치) 자치단체별 여건을 반영하되, 시군구의 기획기능 강화를 위해 배정된 읍면동 복지인력 중 1명을 시군구 복지 총괄부서에 정원배정 및 배치\* 가능
  - \* 시군구 단위 지역사회 연계·협력모델 기획, 지역 간 공공·민간자원 연계 등 직무를 수행
- 돌봄SOS(서울시)에 배치 가능
- 지역 내 부득이한 사유로 인해 자치단체 내 읍면동 인력 활용이 필요한 경우 재난 상황 및 지자체 인력 운영상황에 따라 일시적으로 배치 운영 가능
- ➔ (복지인력 직렬) 사회복지 직렬 충원을 원칙으로 자치단체별 여건을 반영하여 충원하되, 사회복지 직렬이 최소 70% 이상 충원되도록 함
  - \* 예) 배정인력 5명인 자치단체의 경우, 복지직 최소 4명 충원(소수점 첫 자리 반올림)
- 단, 非복지직 정원 신설 시, 시군구별로 복지업무 수행 신규정원을 정원규칙 부칙(신설)과 별표(괄호 표기)에 명시(붙임 참고)
- 별도 표기한 “행정” 단수직렬 숫자를 증가시키고, “행정+복지” 등 복수직렬로 책정되어 있는 정원을 감소시키는 등 편법적 운영 금지

### 02 읍면동 보건복지서비스 확대

- ➔ (종합상담) 읍면동장은 종합상담을 위한 유관부서 간 업무연계, 인센티브 제공 등 인사관리 방안 마련, 종합상담 창구 마련
  - 「종합상담 창구」는 개인 정보보호, 상담소요 시간 등을 고려하여 별도로 마련된 편안한 환경 확보
  - 종합상담 담당은 읍면동 여건에 따라 찾아가는 보건복지팀에 1~2명 배치
  - 경력직 공무원\*으로 배치하되, 직원 역량 강화를 위하여 순환배치를 권장하며 여건에 따라 개별 업무 겸직 가능
  - \* 업무난이도 등 고려 시 사회복지업무 담당 경력 3년 이상 직원 배치를 원칙으로 하며, 3년 미만 직원 배치 시 역량강화 교육을 실시하여 시군구에 보고

- 시군구는 종합상담 계획수립 및 담당자 역량강화 지원, 경력자 배치를 위한 제도 마련·실시, 읍면동 모니터링 및 성과 평가
- ➔ (위기가구 발굴) 시도, 시군구는 지역 내 유관기관과의 연계를 위하여 방문서비스 제공 기관, 협회 등과 MOU 체결하고 실적으로 관리
- 단순한 우편안내 등을 실적으로 처리하지 않도록 유의
- ➔ (통합사례관리) 사회복지관 등 민간기관과 공동사례관리를 진행한 경우는 각각 기관에서 개별적으로 실적으로 포함

### 03 복지+건강 기능 강화

- ➔ 읍면동 찾아가는 보건복지팀에 간호직 공무원 배치
- ➔ 기본적인 직무수행에 필요한 시스템 권한 부여(온나라, 새울, 행복이음 등)
- ➔ 민감한 정보 유출에 따른 문제발생을 예방하기 위하여 건강 관련 별도 상담 공간 마련 검토 필요

### 04 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립·제출(~'24. 2월)

- ➔ 시군구 복지정책 총괄과가 주관하여 유관부서, 읍면동, 민간기관 등의 의견을 수렴하여 「찾아가는 보건복지서비스 기본계획」 수립·제출
  - 양식에 따라 찾아가는 보건복지서비스를 위한 인프라 운영, 복지위기가구 선제적 발굴, 신속하고 두터운 위기가구 지원, 보건복지인력 역량강화 등을 중심으로 작성
    - ① 지역 여건을 고려하여 시군구 복지정책 총괄과(총괄팀)를 총괄부서로 지정
    - ② 시군구 분청 내 관련 부서, 읍면동 행정복지센터\*, 공공서비스 전달기관 및 민간기관 등의 참여와 의견수렴
      - \* 읍면동별 위기가구 발굴 실행계획을 반드시 포함하여 작성
    - ③ 참여기관과 협력하여 중앙부처 사업 외 자치단체·민간사업도 포함
- ➔ 찾아가는 보건복지 서비스 기본계획 수립 후 시군구 복지정책 총괄부서 중심으로 추진 상황을 반기별로 자체 모니터링 실시(년 1회 이상)
  - \* 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 실적 등은 추후 평가 반영 예정

### 05 지역 내 복지자원연계 강화 지원사업 공모

➔ 시군구 공모사업 신청서 작성·제출('24. 3월 예정)

#### ○ 지역 내 복지자원연계 강화 지원사업(공모)

- (사업명) 「지역 내 복지자원연계 강화 지원사업」
- (예산) 총 250백만원(국비 기준) / 매칭비율 국비 50%, 지방비 50%
- (추진방법) 사업 역량과 의지가 있는 지자체(시군구)를 공모로 선정(10개 내외)
- (사업내용) ①지역 내 공공기관 및 민간 간 복지자원 연계 방안 마련을 통해 위기가구에 대한 신속하고 촘촘한 지원모델 제시, ②사회적 고립가구 고독사 예방을 위해 집배원 활용, 주기적 방문 안부확인 서비스 시범사업
- (공모절차) 공고('24.3월) → 지자체 신청('24.3월) → 선정('24.4월)

행정안전부	지방자치단체	행정안전부
공모계획 공 고	공모사업 신청 (시군구→시도→행안부)	1차 서면심사 → 2차 발표심사 (필요시)
['24.3월.]	['24.3월.]	최종선정 및 통보 ['24.4월.]



## 2 찾아가는 보건복지서비스팀 인력 배치 기준

\* 문의 : 행정안전부 스마트복지안전공동체추진단 044-205-6417

### ■ 사업개요

- ▶ 읍면동 중심의 현장복지 환경변화를 반영하고, 보건복지서비스를 보다 체계적으로 전달하기 위해 읍면동 찾아가는 보건복지서비스팀을 확대하여 지역 주민의 복지 체감도 확대, 사각지대 해소 등 읍면동을 복지거점으로 개편

### ■ 기본방향

- ▶ 읍면동은 찾아가는 보건복지서비스 업무 수행을 위해 전담팀\*인 '찾아가는 보건복지팀' 설치
  - \* 전담팀 : 기본형, 권역형 중심 읍면동, 농어촌특성화형, 확장형
- ▶ 전담팀 미설치 지역(권역형 일반 읍면동)은 여건에 따라 「기본형」 또는 「농어촌특성화형」으로 전환 원칙
  - ※ 위의 경우, 권역형 중심 읍면동은 기본형 등으로 전환
  - ※ 복지대상자, 복지인력, 접근성 등을 종합적으로 고려하여 전담팀을 설치
- ▶ 특례시, 복지수요 급증 지역 등은 인력확충 상황에 따라 방문대상 확대 등 심화된 보건복지서비스 제공을 위한 확장형 전환

### ■ 전담인력 직무

- ▶ (시군구 총괄인력) 공공·민간 협력 지원체계를 구축하고, 찾아가는 보건복지 사업 계획 수립·서비스 공급·자원연계 등 총괄 역할
  - ※ 의제 설정, 서비스 공급 등 지역사회 서비스를 계획화·자원화·구조화
- ▶ (읍면동 복지인력) 찾아가는 복지대상자 발굴 및 방문상담, 위기가구에 대한 신속한 자원연계, 복합적 문제해결을 위한 통합사례관리, 주민복지교육 지원
- ▶ (읍면동 간호인력) 보건·건강 위기가구 발굴 및 지원, 건강돌봄 요구 대상자에 대한 사례관리 및 지역자원 연계, 건강 관련 지역역량 파악과 관련기관 협력체계 구축

### ■ 운영방법

- ▶ (정원배정·배치) 자치단체별 여건을 반영하되, 시군구의 기획기능 강화를 위해 배정된 읍면동 복지인력 중 1명을 시군구 복지 총괄부서에 정원배정 및 배치\* 가능
  - \* 시군구 단위 지역사회 연계·협력모델 기획, 지역 간 공공·민간자원 연계 등 직무를 수행

#### IV. 행정사항

- 돌봄SOS(서울시)에 배치 가능
- 지역 내 부득이한 사유로 인해 읍면동 인력 활용이 필요한 경우 재난 상황 및 지자체 인력 운영상황에 따라 일시적으로 배치 운영 가능

#### <인력별 정원 배정 및 배치 권고안>

구분	사업 총괄인력	읍면동 복지인력	읍면동 간호인력
정원 배정	시군구 총괄부서	읍면동	읍면동
배치	시군구 총괄부서	읍면동 찾아가는 보건복지팀	읍면동 찾아가는 보건복지팀

- ➔ (복지인력 직렬) 사회복지직렬 충원을 원칙으로 자치단체별 여건을 반영하여 충원하되, 사회복지직렬이 최소 70% 이상 충원되도록 함
  - \* 예) 배정인력 5명인 자치단체의 경우, 복지직 최소 4명 충원(소수점 첫 자리 반올림)
- 단, 非복지직 정원 신설시, 시군구별로 복지업무 수행 신규정원을 정원규칙 부칙(신설)과 별표(괄호표기)에 명시(붙임 참고)
- 별도표기한 “행정” 단수직렬 숫자를 증가시키고, “행정+복지” 등 복수직렬로 책정되어 있는 정원을 감소시키는 등 편법적 운영 금지

[붙임] 非복지직 충원에 따른 정원규칙 개정방법

◆ 예 : 동(洞) 사회복지업무에 행정직 2명을 증원 또는 전환배치하는 경우

○○시 지방공무원 정원규칙(현행)						○○시 지방공무원 정원규칙(개정)					
제2조(직급·직렬별 정원) ○○시에 두는 정원관리 기관별 직급·직렬별 정원(지방전문경력관으로 지정하는 경우 포함)은 별표와 같다.						제2조(직급·직렬별 정원) ① ○○시에 두는 정원관리 기관별 직급·직렬별 정원(지방전문경력관으로 지정하는 경우 포함)은 별표와 같다. ② ○○시에 근무하는 공무원 중 복지기능을 담당하는 행정직에 대해서는 정원규칙 별표에 별도(괄호) 표기하여 복지담당 행정직의 총정원을 규정한다.					
〈별표〉						〈별표〉					
직급별	직렬별	총계	읍	면	동	직급별	직렬별	총계	읍	면	동
총계		316	162	69	85	총계		318	162	69	87(21)
9급	행정				40	9급	행정				42(2)
	사회복지				20		사회복지				20
	행정·사회복지				15		행정·사회복지				15
	행정·사회복지·보건				10		행정·사회복지·보건				10

※ 괄호( ) 표기된 숫자는 행정직 중 복지업무를 담당하는 정원 수임

### 3 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침

\* 문의 : 보건복지부 지역복지과 044-202-3129, 3132

#### 01 지원목적

- ➔ 지역 주민과 가장 가까운 읍면동이 도움이 필요한 분이 누락되지 않도록 찾아 현장에서 신속하게 대응하는 “찾아가는 보건복지서비스” 체계 구축
- ➔ 찾아가는 보건복지상담, 지역의 자원 발굴 및 연계, 위기가구 발굴 및 지원 등 보다 적극적으로 필요한 지역 주민에게 서비스 제공
- ➔ 통합사례관리 대상자 발굴에서 종결까지 사례관리 진행에 필요한 운영비 및 사업비 지원으로 통합사례관리 사업의 효과성 제고

#### 02 찾아가는 보건복지서비스 사업비 지원 방식

- ➔ 지원 대상 : 전국 모든 읍면동
- ➔ 찾아가는 보건복지팀 설치 유형별 사업비 지원 방식
  - 각 시도 및 시군구는 읍면동 찾아가는 보건복지서비스(맞춤형 통합 서비스) 지원 사업비 총액 내에서 지역 여건에 따라 관할 읍면동 간 사업비 조정·편성\* 가능
  - \* 관할 읍면동 간 사업비 운영실태 및 복지 수요에 따라 시군구에서 자율적으로 읍면동 예산 편성하여 사업비 잔액이 발생하지 않도록 할 것(읍면동 사업 활성화 정도에 따라 읍면동 간 사업비 조정)
  - \* '24년 상반기 교부 이후 실 집행을 확인 예정, 확인 후 미흡 지역 점검 및 지역복지사업 평가 반영
- 지원 기준
  - ① 기본형 읍면동 : 개소당 990만 원 지원
  - ② 기존 권역형 중 일반읍면동 : 개소당 350만 원 지원
  - ③ 기존 권역형 중 중심읍면동 : 개소당 990만 원에 관할하는 일반읍면동 개소당 640만 원 추가 지원

유형	기본형	기존 권역형	
		일반읍면동	중심읍면동
단가(만 원)	990	350	990+(관할 일반 읍면동수×640)

☞ 지원기준과 상관없이 예산범위 내에서 읍면동별 지원금액을 자율적으로 조정 가능

- 찾아가는 보건복지서비스 사업비 예산 편성 비율은 운영비와 지원비를 구성내역 예산비율 이 내에서 자율적으로 조정. 단, 기존 권역형 일반 읍면동의 경우 운영비로 100% 편성 가능
- ➔ 동 집행지침과 보조금의 권리에 관한 법률 등 관련 법령에 의해 예산 집행

### 03 찾아가는 보건복지서비스 사업비 구성 내역

- ➔ 운영비와 지원비로 구성되며 식대 등 업무추진비성 경비로는 편성 및 집행 불가
  - (운영비) 회의수당, 교육훈련비, 홍보비, 사례관리 업무 담당자의 안전을 위한 질병·상해보험료, 소진예방을 위한 지원비, 자원 발굴 및 대상자 가정방문·병문안 등 업무수행 시 물품 구입 등 사례관리사업 수행을 위한 목적의 경비 지출 가능
  - (지원비) 찾아가는 보건복지서비스 대상자에 대한 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 보조 등으로 지출 가능

#### ➔ 찾아가는 보건복지통합서비스 구성 내역

항목	구성내역	예산비율	
운영비	① 회의수당	- 각종 회의(찾아가는 보건복지서비스가 회의 안전일 경우) 시 민간위원 회의수당 - 사례회의 시 외부전문가 자문수당	30~70%
	② 교육훈련비	- 찾아가는 보건복지서비스 담당공무원 및 통합사례관리사 내·외부 교육훈련비 등(통합 사례관리사 1인당 의무교육을 포함한 연 3회 이상 교육 이수를 위한 예산 편성 권고) * 단, 의무교육 예산은 필수 편성	
	③ 기타 운영비	- (발굴 체계 구성 및 운영 경비) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지서비스 관련 민관협력체계 구성·운영경비</li> <li>• 자원 발굴을 위한 기관방문, 대상자 병문안·가정방문 등 물품 구입비 (운영비 15% 이내)</li> </ul> - (찾아가는 보건복지서비스 업무 담당자 지원비) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 업무 담당자의 안전·소진예방 등 소요비용</li> <li>• 사례관리 관련 출장경비 등의 여비(단, 통합사례관리사에 한하며, 관내·외 출장여비(월 120,000원) 소진 후 사용 가능)</li> <li>• 통합사례관리사 질병·상해보험 의무가입비(중복지원 불가)</li> <li>• 감염 우려 대상자 방문 시 예방접종, 건강검진 및 치료비</li> <li>• 찾아가는 보건복지 및 사례관리 담당자의 업무용 통신비 지원</li> </ul> - (찾아가는 보건복지상담(건강분야) 지원비) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강 욕구를 가진 대상가구 방문 상담 및 관리에 필요한 물품(의료용품 포함) 구입비</li> </ul> - (홍보비) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지서비스 강화를 위한 홍보비</li> </ul> - (상담창구 및 상담실 운영비) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 상담강화를 위한 종합상담창구 또는 상담실 운영 및 개선비</li> <li>• 민원폭력 및 코로나-19 예방을 위한 상담실/상담창구 가림막 설치</li> </ul> - (찾아가는 보건복지서비스 관련 회의 개최) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의 개최 시 다과비 집행 가능, 1인 4천 원 이내)</li> </ul> - (위기 신호 감지 가구 비상 개문 및 손실보상) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기 신호 감지 가구 출입을 위한 비상 개문 원상복구 비용 및 응급 이송비용(구급차 이용료, 이송처치료 등)</li> </ul> - (교육훈련비) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원이 필요한 복지위기가구 대상으로 외부 전문가를 초빙하여 실시하는 교육부대비용(강사료, 교육자료 제작, 인쇄비)</li> </ul>	

#### IV. 행정사항

항목	구성내역		예산비율
지원비	① 의료비	장애 진단비, 정신과 심리진단 및 치료비 등	30~70%
	② 생활지원비	복지 용도의 생필품 등 긴급 구호물품 구입비 등	
	③ 교육훈련비	자활(취업) 목적의 교육훈련비	
	④ 기타지원비	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 내부결재 절차를 거쳐 집행 가능(회의록 등 증빙자료 구비)			

※ 예산비율의 범위 내에서 자체 조정 가능

### 04 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역

#### 가. 운영비 사용 내용

##### 1) 회의 수당

- 각종 회의\*에 참석하는 민간위원 회의수당 및 사례회의에 참석하는 관련 분야 외부전문가에게 자문 수당 지급
  - \* 찾아가는 보건복지서비스가 회의 안건일 경우에 한함
- 수당은 1인당 최대 10만 원까지 지급 가능
  - \* 민간위원 회의수당은 1인당 최대 10만 원까지 지급 가능
  - \*\* 외부전문가 자문수당은 1인당 최대 15만 원까지 지급 가능
- 참석시간 2시간 이상 : 1일 1회에 한하여 5만 원 이내 추가 지급 가능
  - ※ 원격지(예 : 대중교통이 다니지 않는 지역) 참석 : 교통비 등 별도 지급 가능

##### 2) 교육훈련비

- 내부교육 훈련비 : 찾아가는 보건복지서비스 업무 담당 공무원 및 통합사례관리사에게 찾아가는 보건복지서비스 및 사례관리 교육, 슈퍼비전 제공 등을 위해 외부전문가를 초빙하여 실시하는 지자체 자체(내부)교육 비용(강사료, 대관료, 교육자료 제작·인쇄비 등)
- 외부기관 교육훈련비 : 찾아가는 보건복지서비스 업무 담당 공무원 및 통합사례 관리사의 전문성 제고를 위해 외부 교육훈련 기관에서 실시하는 교육과정에 참여하기 위한 교육비 지급이 가능하며, 교육 여비는 통합사례관리사에 한해 집행 가능(찾아가는 보건복지서비스 업무 담당 공무원 교육 여비는 지자체 예산으로 지급)
  - ※ 통합사례관리사 1인당 의무교육을 포함한 연 3회 이상 교육 이수를 위한 예산 편성 권고(단, 의무교육 예산은 필수 편성)

### 참고

1. 교육기관은 보건복지부 및 한국사회보장정보원, 한국보건복지인재원, 한국사례관리학회, 복지 관련 연구기관 등 찾아가는 보건복지서비스 업무관련 전문교육기관의 교육과정에 한정
2. 통합사례관리사 교육과정
  - (의무교육) 신규자의 경우 한국보건복지인재원 통합사례관리기본과정 필수 이수
  - (의무교육) 5년 이상 경력자의 경우 한국보건복지인재원 통합사례관리 심화과정 필수 이수
  - (의무교육) 통합사례관리사 개인정보 보호 교육 연 1회 이상 필수 이수
  - (추천교육) 기타 소진예방 교육, 통합사례관리 컨퍼런스, case-study, 피어코칭, 한국사례관리학회 등 외부 기관 사례관리 업무 관련 교육
3. 신규사회복지담당공무원 교육과정
  - 임용 후 3년 이내의 신규 사회복지업무 담당공무원의 경우 한국보건복지인재원에서 시행하는 신규사회복지담당공무원 교육과정 이수

### 3) 기타 운영비

- (발굴체계 구성 및 운영경비)
    - 찾아가는 보건복지서비스 관련 민관협력체계 구성·운영경비\*
      - \* 읍면동 단위 지역사회보장협의체, 민간복지기관 등과 찾아가는 보건복지서비스 및 사각지대 발굴을 위한 사업, 인쇄물, 방문상담 필요용품 구입 등
    - 자원 발굴을 위한 기관 방문, 대상자 병문안, 가정방문 등의 업무수행 시 방문물품의 구입 등에 소요되는 경비를 운영비의 15% 이내에서 편성 가능
    - 건강욕구를 가진 위한 대상가구 방문 간호 및 관리에 필요한 물품 구입 비용
  - (찾아가는 보건복지서비스 업무 담당자 지원비)
    - 찾아가는 보건복지서비스 업무 담당 공무원 및 통합사례관리사의 안전을 위한 방문상담 시 안전용품(안전지킴이 등) 구입 및 통신비, 트라우마 치유 및 소진 예방을 위한 심리상담 및 치료비 등 지원
      - \* 안전지킴이(손목시계형 스마트워치) 미사용 시 서비스 해지 가능
      - \*\* 찾아가는 보건복지서비스 전용 안전지킴이(손목시계형 스마트워치), 공용폰, 태블릿(모바일 행복이음 사용 목적) 사용 시 단말기 직접 구입비로는 집행 불가하나 통신요금에 기기값을 포함시켜 분담하는 경우에는 통신요금으로 집행 가능
      - \*\*\* 안전지킴이, 공용폰, 태블릿 병행 사용 가능하며 읍면동당 대수 제한 없음(기기당 월 7만 원 이내)
    - 찾아가는 보건복지서비스 업무담당 공무원의 안전 등을 위해 방문상담 시 ‘모바일 행정전화 앱(APP)’ 기본료 및 통신비, 발신정보 알림서비스 등 집행 가능
 

(기능) 공무원 개인폰에 앱 설치, 휴대폰과 행정전화번호가 매칭되어 행정전화번호로 전화, 문자소통

      - \* 국내 통신 3사 중 KT만 제공하는 서비스(유선기반망 이용 시스템), 읍면동당 찾복팀 인원(민간인력 제외) 내에서 지원 대수 제한 없음
- (예산집행) KT에 부가서비스 이용에 대한 ‘별도 고지서 발행’ 요청 필요\*
- \* 분리과금 전산개발 완료(추진 중) 전까지 지자체 담당이 KT에 별도고지서 발행 수작업 처리 별도 요청이 필요

#### IV. 행정사항

- 통합사례관리사를 질병·상해보험에 의무 가입시키고 필요한 보험료를 기타 운영비로 지급  
(단, 지자체에서 단체보험으로 지원받고 있는 경우 중복지원 금지)
- (홍보비) 통합사례관리사업 및 찾아가는 보건복지서비스 강화를 위한 홍보비\*
  - \* 홍보비 사용 예시 : 동영상·전광판·인터넷 등 멀티미디어 홍보, 현수막·포스터 등 홍보물 제작 및 게재, 인쇄물·홍보물 제작 및 구입 배포 등(단, 사무용품 사용 목적으로 홍보물품 제작은 불가)
- (상담창구 및 상담실 운영비) 읍면동 초기상담 강화와 복지사각지대 발굴을 위한 종합상담창구 또는 상담실 운영 및 개선비용
  - \* 상담실 개선비용 사용 예시 : 상담창구·상담실 안내 표시, 비상벨 설치 등 운영에 필요한 물품구입 비용, 그 밖에 상담창구·상담실 환경개선에 필요하다고 인정되는 물품구입 비용
- 민원폭력 및 코로나19 예방을 위한 상담실·상담창구 가림막 설치
- (찾아가는 보건복지서비스 관련 회의 개최) 회의 개최 시 다과비 1인 4천 원 이내 집행 가능
- (위기 신호 감지 가구 비상 개문 및 손실보상) 위기 신호 감지 가구 출입을 위한 비상 개문 원상 복구 비용 및 응급 이송비용(구급차 이용료, 이송처치료 등)
- (교육훈련비) 지원이 필요한 복지위기가구 대상으로 외부 전문가를 초빙하여 실시하는 교육 부대비용(강사료, 교육자료 제작, 인쇄비)

#### ○ 기타 운영비 집행 시 유의사항

1. 관내·외 출장여비
  - 찾아가는 보건복지서비스 사업비로 지급하는 통합사례관리사의 여비는 통합사례관리 교육여비에서 우선 집행하며, 그 외 기타 여비(사례관리 관련 출장경비 등)에 대해서는 인건비항목에서 지원하는 관내·외 출장여비(월 120,000원) 소진 후 사용 가능
2. 홍보물품 제작 및 구입 배포
  - 관내 지역 주민 또는 통합사례관리사업 대상자에게 홍보물품 제작 및 구입 배포 가능
  - 찾아가는 보건복지서비스 사업 목적임을 명시하여 선거 관련 법령에 저촉되지 않도록 유의
    - 찾아가는 보건복지서비스 사업 사업소개 및 지원내용 등을 포함



## 나. 지원비 내용

### 1) 의료비

- 장애 진단을 위한 진료비, 정신과 심리 진단 및 심리치료비, 알코올중독·자살 시도자 등에 대한 진단을 위한 검사비와 치료비, 병원 입원 시 필요 간병비\*
  - \* 독거가구, 무연고 1인가구 등 필요한 경우 지원 가능
- 기초생활수급자 및 차상위 등 저소득 계층이 타 사업에서 의료비를 지원받고 있는 경우 비급여 항목만 지원 가능(의료급여 항목 중복지원 금지. 단, 타 사업에서 의료비를 지원받고 있지 않다면 지원 가능)
- 그 외 의료비 지원이 필요한 경우 사례회의 및 내부결재 절차를 거쳐 집행 가능. 단, 긴급지원 등 다른 국고보조사업 지원기준에 맞는 대상자는 다른 국고보조사업으로 우선 지원(중복지원 금지 원칙)
  - ※ 다른 국고보조사업을 통한 의료비 지원 이후 불가피하게 추가적인 지원이 필요한 경우, 사례회의 및 내부결재 절차를 거쳐 가구당 최대 100만 원 한도 내에서 지원 가능

### 2) 생활지원비

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

### 3) 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 시군 또는 원거리의 교육훈련기관을 다니는 경우 교통비 일부 보조 가능(단, 1가구당 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, 읍면동장 결재 절차를 거쳐 사업비 집행 가능

#### ◎ 1가구당 지원액 : 100만 원

- 가구당 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 등 100만 원까지 지원 가능
  - 회계 연도 기준, 1가구당 지원 금액 내 횟수는 제한 없음
- 사례관리대상자, 서비스연계대상자 모두 지원 가능

#### 다. 사업비 집행 불가 내역

- 동 지침에 의거, 집행이 불가능한 항목이 집행되지 않도록 유의
  - 해당 지자체 공무원의 직무관련 회의, 간담회 등 참석 수당
  - 사례관리사업 관련 회의, 간담회, 교육 등 참여자에 대한 식대
  - 공무원의 찾아가는 보건복지서비스 관련 외부 교육훈련 시 교육여비
  - 통합사례관리사의 자격·면허 유지를 위하여 개별 법령에서 정한 보수교육 이수에 따른 교육비 및 교육여비
  - 찾아가는 보건복지서비스 업무 담당자의 관내·외 출장여비(단, 통합사례관리사에 한해 인건비 지원한도 월 12만 원 소진 후 추가 편성·지급 가능)
  - 통합사례관리사 채용에 따른 면접위원 수당
  - 안전지킴이 및 찾아가는 보건복지서비스 전용 공용폰, 태블릿을 제외한 업무용 이동통신요금
  - 통합사례관리사 채용에 따른 면접위원 수당
  - 안전지킴이 및 찾아가는 보건복지서비스 전용 공용폰, 태블릿을 제외한 업무용 이동통신요금
  - 찾아가는 보건복지서비스 전용 공용폰, 태블릿 단말기 구입비  
(다만, 단말기 비용과 통신요금을 연동하는 경우에는 기기당 월 7만 원 이내 집행 가능)
  - 찾아가는 복지차량 등 업무용 차량 운영 경비(보험료, 유류비 등)
  - 사무용품 등 물품구입
  - 사례관리대상자의 자활 목적이 아닌 교육훈련비
  - 사례관리대상자에게 생활비, 상품권 등 직접적인 현금 급여 제공

#### 라. 사업비 집행 세부 유의사항

- 사례관리사업 추진 시 최대한 공적자원과 민간자원을 연계하여 대상가구를 지원하되 민간자원 연계가 어렵거나, 다른 공적 지원이 없는 경우에 한해 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 기준에 맞는 대상자에 대해서는 긴급지원 사업 대상자로 구분하여 긴급지원비 우선 지원 등 다른 국고보조사업과 중복지원 금지

- 특히, 수급자, 차상위, 긴급지원대상자의 경우 기 지원받고 있는 항목과 중복지원이 되지 않도록 유의
- 한 가구에 집중지원이 되어 형평성에 문제가 발생되지 않도록 유의
- 사업비 지급은 원칙적으로 관련 기관(병원, 학원 등)에 직접 지급하고, 생필품 등 물품은 구매하여 대상자에게 지급
- 읍면동은 예산 편성 단계부터 현물 지원이 가능토록 예산 과목 설정
- 단, 의료비의 경우 지원대상자로 선정된 후 결정된 사항에 대해 영수증 등 증빙서류 확인 후 (사전지급은 불가) 대상자에게 직접 지급 가능
- 찾아가는 보건복지서비스 사업 관련 회의, 간담회, 교육 등 추진 시 다과비 1인 4천 원 이내 집행 가능(단, 식대는 집행 불가)

## [붙임] 위기 신호 감지 가구 비상 개문 및 손실보상 관련 지침

### 1 추진 배경

- 위기상황의 가구를 구조하기 위한 거주지 비상출입 등에 관한 지침 부재로 현장에서 위기가구 발굴 시 신속한 대응 곤란, 위기가구 발견 지연사례\* 발생
  - \* '22. 5월 영도구 고독사 사건(사망 6개월 후 발견), '22. 12월 신촌모녀 사망사건(발견 당시 사망한 지 수개월 된 것으로 추정) 등 수차례 주소지 방문을 했음에도 비상개문을 하지 못한 사례
- 발굴대상자 또는 신고된 가구의 주소지 현장조사 결과, 위기가구가 거주지 내에 사망 및 사망 위기 등 긴급 상황으로 구조·구급이 필요할 개연성이 높은 경우\* 비상개문 절차 등 구체화하여 신속 대응 필요
  - \* 비상개문이 필요한 '위기신호 감지가구' 사례로, 고지서, 독촉장 우편물 등이 쌓여 있거나, 주변 탐문 결과 오랜기간 외부와 접촉이 없는 경우 등

### 2 법적 근거

#### ● 경찰관, 소방관의 비상 개문 관련 법적 근거

##### [경찰관 직무집행법] 제7조(위험방지를 위한 출입)

- ① 경찰관은 제5조제1항·제2항 및 제6조에 따른 위험한 사태가 발생하여 사람의 생명·신체 또는 재산에 대한 위해가 임박한 때에 그 위해를 방지하거나 피해자를 구조하기 위하여 부득이하다고 인정하면 합리적으로 판단하여 필요한 한도에서 다른 사람의 토지·건물·배 또는 차에 출입할 수 있다.

##### [119 구조·구급에 관한 법률] 제15조(구조·구급활동을 위한 긴급조치)

- ① 소방청장등은 구조·구급활동을 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 다른 사람의 토지·건물 또는 그 밖의 물건을 일시사용, 사용의 제한 또는 처분을 하거나 토지·건물에 출입할 수 있다.

##### [사회보장급여법 시행령] 제9조의2(위기가구의 발굴)

- ① 보장기관의 장은 누락된 지원대상자가 적절한 사회보장급여를 제공받을 수 있도록 지원이 필요한 다음 각 호의 가구(이하 이 조에서 "위기가구"라 한다)를 발굴하기 위하여 노력하여야 한다.
  1. 제11조제1항 각 호에 해당하는 관계 기관·법인·단체·시설의 장에게 공유받은 정보와 제12조제1항 각 호의 자료 또는 정보의 처리 결과 보장기관의 장이 위기상황에 처하여 있다고 판단한 사람의 가구

### 3 (비상개문 대상) '위기신호 감지가구'

#### ○ '위기신호 감지가구'

위기가구 발굴대상자 또는 신고된 가구 중 ▲ 생명·신체에 대한 위해가 임박하여 위해를 방지하거나, ▲ 구조·구급 필요성이 있다고 인정되는 경우, ▲ 사망자가 있을 것으로 의심되는 경우, ▲ 고독사 발생 우려가 있는 경우 등

⇒ 담당 공무원이 '위기신호 감지 가구'를 경찰 또는 소방의 협조를 받아 비상개문의 필요성이 있다고 판단한 경우

### 4 위기신호 감지가구 업무처리절차

#### 1 연락처 확보를 통해 신변 확인

- 사회보장정보시스템, 신고자 및 주변인(옆집, 이·통장, 아파트 관리인 등) 면담을 통해 위기신호 감지가구의 정황 파악, 연락처 확보

#### 2 (연락처 등 확보 불가 시) 비상 개문 필요성이 있다고 판단할 경우, 위기신호 감지가구 출입을 위해 경찰서(112) 및 소방서(119)에 협조 요청

※ 비상 개문 필요시 경찰관, 소방관 대동

#### 3 (비상 개문) 경찰 및 소방관의 현장 상황, 구조·구급 필요성 판단 후 비상 개문

#### 4 (개문 후 대응조치) △대상자 건강상태 확인 △위독한 경우 병원 이송\* △사망한 경우 유가족이 있는 경우 유가족과 협의 또는 무연고 장례 지원절차 등 진행

\* 가족에게 후송병원 등 상황 전달(가족이 없는 경우 필요시 병원 동행)

#### 5 비상 개문 등에 따른 비용처리

- 비상 개문 원상복구 비용 및 응급 이송비용(구급차 이용료, 이송처치료 등) 등 집행 필요시 찾아가는 보건복지서비스 사업비에서 집행 가능

## 4 '24년도 읍면동 찾아가는 보건복지담당인력 교육일정

\* 문의 : 한국보건복지인재원 복지행정교육부 043-710-9248

### 교육기관 : 한국보건복지인재원

\* 충청북도 청주시 흥덕구 오송읍 오송생명2로 187 한국보건복지인재원

### 교육대상 : 지자체 사회복지업무담당 공무원

- ➔ 읍면동장, 읍면동 찾아가는 보건복지팀장 및 실무자(간호직 포함), 지역사회보장계획 담당자, 희망복지지원단팀장 및 실무자 등

### 기본방향

지역복지 핵심인력 역량강화를 통한  
국민중심 맞춤형 전달체계의 성공적 안착으로 복지체감도 제고

교육 전략	1. '교육접근성' 강화를 통한 일-학습 병행환경 구축	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마이크로 러닝 등 비형식 교육콘텐츠 확산을 통한 교육접근성 강화</li> <li>• 교육수행주체 간 협업 및 컨트롤타워 기능 강화</li> </ul>	
	2. '근원적 문제' 대응역량 강화를 통한 지속가능사회 구현	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회적약자 취약이슈 대응교육 강화</li> <li>• 사회복지 직급별 핵심역량 및 공통역량 교육 강화</li> </ul>	
영역별 추진 방법	3. 핵심고객 '집중'을 통한 교육 품질 및 성과 강화	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유형별 맞춤형 전문가(강사) 양성</li> <li>• 관리자, 중간관리자 등 '복지현장 오피니언 리더' 대상 교육 강화</li> </ul>	
	읍면동 복지전달체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지사업 추진과업별 교육내용 균형 강화</li> <li>- 찾아가는 보건복지 상담, 민관협력 및 자원발굴, 연계협력 강화 등</li> <li>• 교육의 현업 적용성 강화 및 적용성과 향상도 지속 확인</li> <li>- 현업성과 향상 측정방식 개선, 분석방식 다각화</li> </ul>
	사회복지담당 공무원 직급별교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직급별 전문역량 추가대응 및 소진해소 지원 강화</li> <li>- 직급별 필수역량 강화를 위한 추가 과정(의사소통)신설</li> <li>- 사회보장협의제도 안내 강화를 통해 사회보장사업의 효과성 제고</li> </ul>
지역사회보장계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이러닝 콘텐츠를 통한 상시학습 제공으로 지역사회보장계획 수행인력의 역량 제고</li> <li>• 지역사회보장협의체 업무수행역량 강화를 위한 단계별 교육 지속 추진</li> </ul>	
강사양성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교과목 특성별 맞춤형 전문가(강사) 양성</li> <li>- 사례발표형 : 우수사례 공모전 수상 사례 확산 전문가 발굴 확대</li> <li>- 현장의지혜형 : 신규자 대상 복지가치내재화를 위한 현장전문가 발굴</li> </ul>	

**세부교육과정**

- 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 교육과정

구분	과정명	기수	일정	일수	장소	대면/비대면
읍면동 복지전달체계	찾아가는복지 읍면동장과정	1기	04. 15. ~ 04. 16.	2	경인	대면
		2기	04. 18. ~ 04. 19.	2	광주	
		3기	04. 22. ~ 04. 23.	2	부산	
		4기	05. 20. ~ 05. 21.	2	서울	
		5기	06. 10. ~ 06. 11.	2	대구	
		6기	06. 24. ~ 06. 25.	2	대전	
	찾아가는복지 팀장과정	1기	03. 27. ~ 03. 29.	3	광주	대면
		2기	04. 03. ~ 04. 05.	3	대구	
		3기	04. 29. ~ 05. 01.	3	대전	
		4기	05. 08. ~ 05. 10.	3	부산	
		5기	05. 22. ~ 05. 24.	3	서울	
		6기	05. 22. ~ 05. 24.	3	오송	
		7기	05. 29. ~ 05. 31.	3	경인	
		8기	06. 12. ~ 06. 14.	3	부산	
		9기	06. 17. ~ 06. 19.	3	부산	
		10기	06. 19. ~ 06. 21.	3	대구	
		11기	06. 26. ~ 06. 28.	3	경인	
		12기	07. 01. ~ 07. 03.	3	서울	
		13기	07. 10. ~ 07. 12.	3	대전	
		14기	07. 15. ~ 07. 17.	3	광주	
	15기	07. 24. ~ 07. 26.	3	경인		
	16기	08. 05. ~ 08. 07.	3	대전		
	17기	08. 28. ~ 08. 30.	3	광주		
	18기	09. 04. ~ 09. 06.	3	서울		
	19기	09. 09. ~ 09. 11.	3	서울		
	20기	09. 11. ~ 09. 13.	3	대구		
	찾아가는복지 실무자과정	1기	04. 29. ~ 05. 01.	3	경인	대면
		2기	05. 22. ~ 05. 24.	3	대전	
3기		05. 27. ~ 05. 29.	3	광주		
4기		06. 26. ~ 06. 28.	3	대구		
5기		07. 03. ~ 07. 05.	3	경인		
6기		07. 03. ~ 07. 05.	3	광주		
7기		07. 03. ~ 07. 05.	3	부산		
8기		07. 03. ~ 07. 05.	3	서울		

#### IV. 행정사항

구분	과정명	기수	일정	일수	장소	대면/비대면
		9기	07. 24. ~ 07. 26.	3	서울	
		10기	08. 21. ~ 08. 23.	3	부산	
	읍면동 초기상담과정	1기	04. 18. ~ 04. 19.	2	광주	대면
		2기	04. 29. ~ 04. 30.	2	대구	
		3기	05. 16. ~ 05. 17.	2	부산	
		4기	05. 20. ~ 05. 17.	2	경인	
		5기	05. 30. ~ 05. 31.	2	서울	
		6기	06. 17. ~ 06. 18.	2	대구	
		7기	06. 24. ~ 06. 25.	2	광주	
		8기	07. 01. ~ 07. 02.	2	부산	
		9기	07. 18. ~ 07. 19.	2	대전	
		10기	10. 10. ~ 10. 11.	2	경인	
		11기	10. 10. ~ 10. 11.	2	서울	
		12기	10. 21. ~ 10. 22.	2	대전	
		13기	10. 24. ~ 10. 25.	2	부산	
		14기	11. 04. ~ 11. 05.	2	서울	
	읍면동 간호직공무원 교육	1기	05. 08. ~ 05. 10.	3	서울	대면
		2기	05. 27. ~ 05. 29.	3	대구	
		3기	06. 17. ~ 06. 19.	3	광주	
		4기	09. 23. ~ 09. 25.	3	경인	
		5기	10. 21. ~ 10. 23.	3	부산	
		6기	10. 23. ~ 10. 25.	3	대전	
	읍면동 복지대상자이해과정- 우리들이만나는 주민이해하기	1기	미정	1	-	비대면
		2기	미정	1	-	
		3기	미정	1	-	
		4기	미정	1	-	
	주요복지사업 길라잡이과정	1기	미정	1	-	비대면
		2기	미정	1	-	
3기		미정	1	-		
4기		미정	1	-		
5기		미정	1	-		
6기		미정	1	-		
7기		미정	1	-		
8기		미정	1	-		
9기		미정	1	-		
10기		미정	1	-		



구분	과정명	기수	일정	일수	장소	대면/비대면
직급별 교육	사회복지9급 신규자 기본과정	1기	03. 27. ~ 03. 29.	3	대전	비대면(1일) +대면(2일)
		2기	04. 03. ~ 04. 05.	3	광주	
		3기	04. 29. ~ 05. 01.	3	서울	
		4기	05. 01. ~ 05. 03.	3	대구	
		5기	06. 12. ~ 06. 14.	3	경인	
		6기	06. 24. ~ 06. 26.	3	부산	
	사회복지8·9급 필수역량강화과정 -의사소통	1기	05. 22. ~ 05. 24.	3	경인	대면
		2기	09. 02. ~ 09. 04.	3	대구	
		3기	10. 16. ~ 10. 18.	3	부산	
		4기	10. 16. ~ 10. 18.	3	광주	
		5기	11. 06. ~ 11. 08.	3	서울	
	사회복지7급필수역량강화 과정-지역사회조직화	1기	06. 10. ~ 06. 12.	3	오송	대면
		2기	10. 14. ~ 10. 16.	3	오송	
	사회복지7급필수역량강화 과정-체계적인사업기획	1기	05. 20. ~ 05. 22.	3	오송	대면
		2기	08. 05. ~ 08. 07.	3	오송	
		3기	08. 12. ~ 08. 14.	3	오송	
	사회복지6급필수역량강화 과정-슈퍼비전	1기	05. 29. ~ 05. 31.	3	오송	대면
		2기	06. 19. ~ 06. 21.	3	오송	
3기		07. 08. ~ 07. 10.	3	오송		
강사양성	지역복지강상양성과정 (사례발표형)	1기	03. 18. ~ 03. 19.	2	오송	대면
	지역복지강사양성과정 (현장의지혜형)	1기	02. 28. ~ 02. 29.	2	오송	대면
	읍면동초기상담 강사양성과정	1기	10. 10. ~ 10. 11.	2	오송	대면

※ 교육일정 및 횟수는 교육수요에 따라 변경 가능, 교육 일정 미정인 과정은 추후 공지

- 기타 지역복지 관련 사회복지담당공무원 교육과정

구분	과정명	기수	일정	일수	장소	대면/비대면
지역사회 보장계획	시군구지역사회보장협의체 실무자과정(기본)	1기	04. 03. ~ 04. 05.	3	오송	대면
	시군구지역사회보장협의체 실무자과정(심화)	1기	07. 03. ~ 07. 05.	3	오송	대면

※ 교육일정 및 횟수는 교육수요에 따라 변경 가능, 교육 일정 미정인 과정은 추후 공지

2024년  
**찾아가는  
보건복지서비스  
업무 안내**



# 부 록

1. 복지사각지대 발굴·지원 우수사업 사례
2. 초기상담 수행가이드
3. 범정부 서비스의뢰 체계 안내 및 시스템 매뉴얼
4. 읍면동 간호직 공무원 업무 서식
5. 사회보장정보시스템 복지자원 관리
6. 민원인의 위법행위 대응 지침
7. 민원공무원 전담 법률상담 운영안내
8. 국민취업지원제도 사업안내
9. 무연고자 사망자 사망신고 처리
10. 주민등록지-실거주지 불일치자 사실조사
11. 기타 유관기관과의 연계 강화
12. 복지등기서비스 사업 추진
13. 지자체 지역복지 민간인력 역량강화 교육 자료 공개



V



# 부 록

2024년 찾아가는  
보건복지서비스 안내

## 1 복지사각지대 발굴·지원 우수사업 사례

\*문의 : 행정안전부 스마트복지안전공동체추진단 044-205-6422

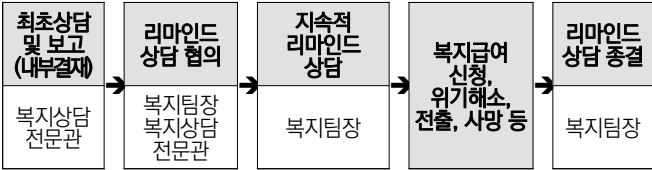
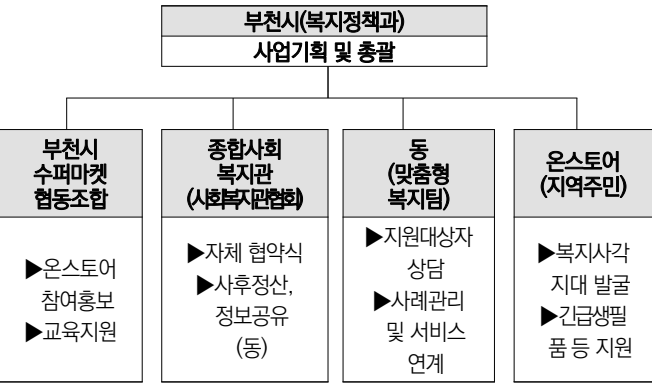
\*\*출처 : 2023 지역특성에 맞는 복지사각지대 발굴·지원 사례집

### □ 발굴 우수사업 사례

연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용
1	<p>● 위기가구(Recare) 다시살핌단 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 서울 종로구</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도시형</li> <li>사업대상: 사회적 고립 1인 가구 및 고독사 위험가구</li> <li>사업유형: 복지사각지대 발굴</li> </ul> <p>① 인적 안전망을 활용한 사각지대 발굴 및 안부 확인</p>	<p>• 추진체계</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수행주체: 동주민센터</li> <li>○ 참여주체: 위기가구 다시살핌단 100명                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위기가구돌봄단 60명</li> <li>- 우리동네돌봄단 40명</li> </ul> </li> </ul> <p>• 주요 사업내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위기가구 돌봄단: 위기가구 발굴 및 관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주요 활동: 노인·장애인·중장년 중 돌봄 미연계 대상 및 장애·질병·자녀 양육 등 돌봄이 필요한 가구를 대상으로 위기징후 등의 활동 수행</li> <li>- 보수수준: 월 1,850천원(4대 보험료, 세진)</li> </ul> </li> <li>○ 우리동네 돌봄단: 고독사 위험가구 돌봄 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1인 가구 고독사 및 동거 고독사 예방을 위하여 주 1회 정기적으로 전화 또는 방문업무를 수행</li> <li>- 보수수준: 월 396천원(상해보험비)</li> </ul> </li> </ul>
2	<p>● '내가찾아줄게' 희망동부등기우편사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 제주 서귀포시</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도농복합형</li> <li>사업대상: 단전, 단수, 실업 등 위기에 처해 있는 2,000가구</li> <li>사업유형: 복지사각지대 발굴</li> </ul> <p>① 인적 안전망을 활용한 사각지대 발굴 및 안부 확인</p>	<p>• 추진체계</p> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>서귀포시</p> <p>복지 사각지대 의심가구 추출</p> </div> <span>→</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>우체국</p> <p>우편물 발송 및 안전 확인 (복지정보 제공)</p> </div> <span>→</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>서귀포시</p> <p>위기가구 심층 상담 및 조사</p> </div> <span>→</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>서귀포시, 우체국</p> <p>대상자 지원 등 (서비스 연계)</p> </div> </div> <p>• 주요 사업내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관계부처(우체국) 협업을 통해 신속하고 두터운 복지 보호체계를 구축하고 선제적 사각지대 발굴 및 복지사각지대 예방</li> <li>○ 우체국 집배원 조사(집배원 복지정보 전달, 위기상황 체크리스트 작성 등)를 통해 복지대상자를 선제 발굴하고, 신속한 문제점 파악으로 복지 문제 해결</li> </ul>

연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용										
3	<p>● 1인 가구 모바일 안심케어 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 대전 대덕구</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도시형</li> <li>사업대상: 지역사회보장협의체 중심 주민 자발적 운영</li> <li>사업유형: 복지사각지대 발굴</li> </ul> <p>② IoT 등 정보통신 기술 활용 사각 지대 발굴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 추진체계                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구청 생활지원과 : 사용자 권한 발급</li> <li>○ 동행정복지센터 : 발굴 및 등록, 가정방문 안부확인. 결과입력 등</li> <li>○ 민간기관 : 모바일 시스템 구축 및 관리</li> </ul> </li> <li>● 주요 사업내용                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1인 중장년 가구 맞춤형 안부확인 사업</li> <li>○ 정보통신 기술 활용 모바일 안부확인 시스템 구축, 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자들의 유,무선전화 통화 이력을 자동으로 모니터링, 일정기간 통화기록이 없을 경우 자동 안부전화를 발신하여 이종으로 안부 확인</li> <li>- 미수신하는 경우 동행정복지센터로 실시간 확인요청을 알림 통보</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">사용자 권한발급</td> <td style="padding: 5px;">대상자 발굴 및 등록</td> <td style="padding: 5px;">시스템 안부확인</td> <td style="padding: 5px;">가정방문 안부확인</td> <td style="padding: 5px;">결과입력</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">생활 지원과</td> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">동행정 복지센터</td> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">시스템</td> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">동행정 복지센터</td> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">동행정 복지센터</td> </tr> </table> </div>	사용자 권한발급	대상자 발굴 및 등록	시스템 안부확인	가정방문 안부확인	결과입력	생활 지원과	동행정 복지센터	시스템	동행정 복지센터	동행정 복지센터
사용자 권한발급	대상자 발굴 및 등록	시스템 안부확인	가정방문 안부확인	결과입력								
생활 지원과	동행정 복지센터	시스템	동행정 복지센터	동행정 복지센터								
4	<p>● 지역특화형 위기가구 신속 발굴, 지원 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 대구시</li> <li>지역 특성: 인구 50만 이상, 광역형</li> <li>사업대상: 복지 사각지대 위기가구</li> <li>사업유형: 복지사각지대 발굴</li> </ul> <p>② IoT 등 정보통신 기술 활용 사각 지대 발굴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 추진체계                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (공공) 대구시, 구군, 읍면동                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대구시: 전수자료 제공/ 구군: 읍면동 배분/ 읍면동: 조사지원</li> </ul> </li> <li>○ (민간) 한국전력, 상수도사업본부, 대성에너지                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전기, 가스, 수도요금 연체자료 제공</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 주요 사업내용                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공기관 빅데이터를 활용한 위기가구 발굴사업</li> <li>○ 중앙의 사각지대 발굴사업보다 더욱 신속하고 정확한 위기가구 발굴체계를 구축, 지역맞춤형 지원체계 지원체계 독자구축</li> <li>○ 한국전력 대구본부, 대성에너지, 대구시 상수도사업본부와 MOU 체결                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위기정보 빅데이터 공동활용 업무협약 체결</li> </ul> </li> <li>○ 통계데이터 기반 복지 위기가구 독자발굴                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월 공공요금(27이하이상) 2개월 이상 연체 입수 후 위기가구 발굴, 지원</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>										
5	<p>● 읍면동장 1일1가구 찾아가는 소통행정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 전북 남원시</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도농복합형</li> <li>사업대상: 사회적 고립 및 은둔형 위기 가구 및 모든 읍면동 주민</li> <li>사업유형: 복지사각지대 발굴</li> </ul> <p>③ 공공 찾아가는 보건복지 서비스 강화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 추진체계                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 읍면동 주민센터</li> </ul> </li> <li>● 주요 사업내용                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 읍면동장이 직접 매일 1일 1가구 이상 위기가구에서부터 모든 주민 세대를 방문하여 애로사항 및 주민 불편사항 등을 청취하여 문제해결                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지 사각지대 대상자 발굴시 맞춤형 복지서비스 지원 및 민간지원 연계 지원 등 민관 협력을 통하여 전방위적인 지원 실시</li> </ul> </li> <li>○ 중앙의 사각지대 발굴사업보다 더욱 신속하고 정확한 위기가구 발굴체계를 구축, 지역맞춤형 지원체계 지원체계 독자구축</li> <li>○ 한국전력 대구본부, 대성에너지, 대구시 상수도사업본부와 MOU 체결</li> <li>○ 통계데이터 기반 복지 위기가구 독자발굴                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월 공공요금(27이하이상) 2개월 이상 연체 입수 후 위기가구 발굴, 지원</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">방문계획 수립</td> <td style="padding: 5px;">1인 1가구 이상 방문 실시</td> <td style="padding: 5px;">자체처리 읍면동 등</td> <td style="padding: 5px;">복지 사각 지대 발굴, 민원처리 결과보고</td> <td style="padding: 5px;">결과, 성과관리</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">읍면동/ 이동장</td> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">읍면동/ 이동장</td> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">부서 연계 관련부서, 유관기관</td> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">읍면동</td> <td style="padding: 5px; font-size: 8px;">시민소통실</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: 8px;">(단순 민원)      (복합 민원)</p> </div>	방문계획 수립	1인 1가구 이상 방문 실시	자체처리 읍면동 등	복지 사각 지대 발굴, 민원처리 결과보고	결과, 성과관리	읍면동/ 이동장	읍면동/ 이동장	부서 연계 관련부서, 유관기관	읍면동	시민소통실
방문계획 수립	1인 1가구 이상 방문 실시	자체처리 읍면동 등	복지 사각 지대 발굴, 민원처리 결과보고	결과, 성과관리								
읍면동/ 이동장	읍면동/ 이동장	부서 연계 관련부서, 유관기관	읍면동	시민소통실								

IV. 행정사항

연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용
6	<p>● <b>마포 리마인드콜 사업</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 서울시 마포구</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도시형</li> <li>사업대상: 내방 상담자 중 저소득 법정급여 최초상담자 및 전입자 등</li> <li>사업유형: 복지사각지대 발굴</li> </ul> <p>④ 주민등록 사실조사 등과 연계 위험군 발굴 조사</p>	<p>• <b>추진체계</b></p>  <p>• <b>주요 사업내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 최초 상담자가 복지사각지대로 남지 않도록 리마인드 상담을 통한 사후 관리 강화 (신청자는 심리적인 문제로 상담 후 포기자가 다수임)</li> <li>〈사업내용〉</li> <li>○ [최초 상담지] “나는 당신의 첫 복지공무원입니다.” 작성 (마포 특화 상담지)</li> <li>○ [맞춤형 상담] 위기상황 판단, 적절한 대응전략 수립             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 대상자에 대한 상담자와 팀장(슈퍼바이저)과 정보 공유로 책임성 강화</li> </ul> </li> <li>○ [복지팀장 관리] 복지팀장의 지속적 리마인드 상담으로 신청누락 방지 및 위기관리</li> <li>○ [신속한 위기개입] 필요시 동 주민센터 내부사례회의를 통한 자원 및 서비스연계</li> </ul>
7	<p>● <b>부천 온(溫)스토어 사업</b> (이웃을 돕는 따뜻한 복지가게)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 경기도 부천시</li> <li>지역 특성: 인구 50만 이상, 도시형</li> <li>사업대상: 위기가구 지역주민</li> <li>사업유형: 민관협력을 통한 발굴</li> </ul> <p>① 민간생활업종 종사자 협력 발굴체계 구축</p>	<p>• <b>추진체계</b></p>  <p>• <b>주요 사업내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위기가구 발굴·지원에 참여하는 따뜻한 복지가게 발굴 및 운영             <ul style="list-style-type: none"> <li>* (22년) 58개소/603건 지원 (23년) 민간재원 8,000만원 확보, 매뉴얼 마련</li> <li>- 시민(복지가게)이 사각지대를 우선 찾아내서 지원</li> <li>- 기존 대상자를 동 행정복지센터에 의뢰하는 수동적 역할을 넘어 시민이 어려운 이웃을 우선 찾아내어 지원하는 능동적 역할로 변모</li> </ul> </li> <li>○ 향후계획: 참여가게 70개소 확대, 스마트 복지안전 공동체 연계             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 스마트 APP과 연계하여 대상자 관리, 위치 정보 등 송출</li> </ul> </li> </ul>

연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용																
8	<p>● 위기가구 발굴을 위한 민관 협력 네트워크 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 부산 사상구</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도시형</li> <li>사업대상: 복지위기가구</li> <li>사업유형: 민관협력을 통한 발굴</li> </ul> <p>② 민관협력을 통한 발굴, 지원체계 구축</p>	<p>• 추진체계</p> <table border="1" data-bbox="649 338 1279 499"> <tr> <th>구(복지정책과)</th> <th>동(찾아가는 보건복지팀)</th> <th>주민(다복따복망 참여자)</th> </tr> <tr> <td>-총괄계획 수립 -구성 및 운영지원 -유족, 교육, 홍보 등 -모니터링 및 평가</td> <td>-운영계획 수립 -운영 및 활동 지원 -교육, 홍보 등 -동 특화사업 추진</td> <td>-위기가구 제보 -방문조사 및 상담 협조 -홍보 및 자원발굴 참여 -동 특화사업 참여</td> </tr> </table> <p>• 주요 사업내용</p> <p>○ 협력체계</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>사상구 지역연대 다복따복망</b></p> </div> <table border="1" data-bbox="639 681 1289 891"> <tr> <th>기관망 (20개소)</th> <th>골목망 (631개소)</th> <th>이웃망 (1,644명)</th> <th>틈새망 (137개소)</th> <th>자원망 (4개소)</th> </tr> <tr> <td>소방, 한전, 도시가스, 경찰서, 고용 복지센터 등</td> <td>슈퍼, 약국, 미용실 부동산, 편의점 등 생활밀착형 업소</td> <td>배달원, 검정원, 동장, 명사공 등 일반 지역 주민</td> <td>숙원소, 찜질방, 종교단체, 원룸·고시텔 관리인 등</td> <td>종합사회 복지관</td> </tr> </table>	구(복지정책과)	동(찾아가는 보건복지팀)	주민(다복따복망 참여자)	-총괄계획 수립 -구성 및 운영지원 -유족, 교육, 홍보 등 -모니터링 및 평가	-운영계획 수립 -운영 및 활동 지원 -교육, 홍보 등 -동 특화사업 추진	-위기가구 제보 -방문조사 및 상담 협조 -홍보 및 자원발굴 참여 -동 특화사업 참여	기관망 (20개소)	골목망 (631개소)	이웃망 (1,644명)	틈새망 (137개소)	자원망 (4개소)	소방, 한전, 도시가스, 경찰서, 고용 복지센터 등	슈퍼, 약국, 미용실 부동산, 편의점 등 생활밀착형 업소	배달원, 검정원, 동장, 명사공 등 일반 지역 주민	숙원소, 찜질방, 종교단체, 원룸·고시텔 관리인 등	종합사회 복지관
구(복지정책과)	동(찾아가는 보건복지팀)	주민(다복따복망 참여자)																
-총괄계획 수립 -구성 및 운영지원 -유족, 교육, 홍보 등 -모니터링 및 평가	-운영계획 수립 -운영 및 활동 지원 -교육, 홍보 등 -동 특화사업 추진	-위기가구 제보 -방문조사 및 상담 협조 -홍보 및 자원발굴 참여 -동 특화사업 참여																
기관망 (20개소)	골목망 (631개소)	이웃망 (1,644명)	틈새망 (137개소)	자원망 (4개소)														
소방, 한전, 도시가스, 경찰서, 고용 복지센터 등	슈퍼, 약국, 미용실 부동산, 편의점 등 생활밀착형 업소	배달원, 검정원, 동장, 명사공 등 일반 지역 주민	숙원소, 찜질방, 종교단체, 원룸·고시텔 관리인 등	종합사회 복지관														
9	<p>● 평화동 다시 세우기 프로젝트: 지지케어</p> <p>● 지역민이 지역민을 돌봄: 온평</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 전북 전주시</li> <li>지역 특성: 인구 50만 이상, 도시형</li> <li>사업대상: 마음이음단 42명(정신건강 취약주민, 활동주민)+지역주민</li> <li>사업유형: 민관협력을 통한 발굴</li> </ul> <p>③ 지역주민 공유공간 확충 및 운영</p>	<p>• 추진체계</p> <p>○ (수행기관) 전주시 노인복지과, 평화사회복지관</p> <p>- 지역 내 돌봄공동체 육성, 고립세대 발굴 및 예방, 지역돌봄 시스템 구축</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>지역 연결망 지역민을 도와 지역의 문제를 스스로 해결</b></p> <p><b>사업기획 및 총괄</b></p> </div> <table border="1" data-bbox="635 1092 1299 1544"> <tr> <th>지역 내 돌봄공동체 육성</th> <th>고립세대 발굴 및 예방</th> <th>지역돌봄 시스템 구축</th> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶마음이음단 조직</li> <li>-모집 및 홍보</li> <li>▶푸른마음 환경단</li> <li>-재활용품 프로그램</li> <li>▶건강 안부 지킴단</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶고립세대 발굴</li> <li>-신규입주자 환영, 이웃 맺기</li> <li>▶고독사 예방</li> <li>-고독사 예방 앱 제작, 배포</li> <li>▶대인관계 개선· 회복</li> <li>-심리 치료·치유프로그램 제공</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶주민공유공간 활성화</li> <li>-공유 주방·공유 세탁실 운영</li> <li>-소그룹모임(정기회의) 지원</li> <li>▶주민네트워크 구축</li> <li>-주민의제 발굴 및 활동</li> <li>▶돌봄네트워크 회의</li> <li>-유관기관·자문위원회 회의</li> </ul> </td> </tr> </table> <p>• 주요 사업내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주민 스스로가 변화할 수 있는 활동가 양성 및 지역조직화 사업 수행</li> <li>○ 공유공간 '온평'을 통해 주민사랑방, 지역주민들의 관심 사항(지역의제) 발굴 및 해결을 위한 소통의 창구를 마련하고, 다양한 프로그램 개발·운영으로 다시 찾고 싶은 공간으로 강화</li> <li>- 공유빨래방, 공유세탁실, 프로그램 운영 등으로 주민들이 효율적으로 활용</li> </ul>	지역 내 돌봄공동체 육성	고립세대 발굴 및 예방	지역돌봄 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶마음이음단 조직</li> <li>-모집 및 홍보</li> <li>▶푸른마음 환경단</li> <li>-재활용품 프로그램</li> <li>▶건강 안부 지킴단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶고립세대 발굴</li> <li>-신규입주자 환영, 이웃 맺기</li> <li>▶고독사 예방</li> <li>-고독사 예방 앱 제작, 배포</li> <li>▶대인관계 개선· 회복</li> <li>-심리 치료·치유프로그램 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶주민공유공간 활성화</li> <li>-공유 주방·공유 세탁실 운영</li> <li>-소그룹모임(정기회의) 지원</li> <li>▶주민네트워크 구축</li> <li>-주민의제 발굴 및 활동</li> <li>▶돌봄네트워크 회의</li> <li>-유관기관·자문위원회 회의</li> </ul>										
지역 내 돌봄공동체 육성	고립세대 발굴 및 예방	지역돌봄 시스템 구축																
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶마음이음단 조직</li> <li>-모집 및 홍보</li> <li>▶푸른마음 환경단</li> <li>-재활용품 프로그램</li> <li>▶건강 안부 지킴단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶고립세대 발굴</li> <li>-신규입주자 환영, 이웃 맺기</li> <li>▶고독사 예방</li> <li>-고독사 예방 앱 제작, 배포</li> <li>▶대인관계 개선· 회복</li> <li>-심리 치료·치유프로그램 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶주민공유공간 활성화</li> <li>-공유 주방·공유 세탁실 운영</li> <li>-소그룹모임(정기회의) 지원</li> <li>▶주민네트워크 구축</li> <li>-주민의제 발굴 및 활동</li> <li>▶돌봄네트워크 회의</li> <li>-유관기관·자문위원회 회의</li> </ul>																

#### IV. 행정사항

연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용
10	<p>● <b>찾아보래 알려보래 물어보래 보라우체통</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역: 울산 북구</li> <li>• 지역 특성: 인구 5만~50만, 도시형</li> <li>• 사업대상: 주민 전체</li> <li>• 사업유형: 민관협력을 통한 발굴</li> </ul> <p>④ <b>지역주민 대상 사각지대 발굴 홍보</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>추진체계</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공: 북구청</li> <li>○ 민간(사례관리): 북구종합사회복지관</li> <li>○ 민간(스티커 부착): 지역사회보장협의체, 한국공인중개사협회, 대우여객 자동차(주), 우리버스(주), 북구여성자원봉사회</li> </ul> </li> <li>• <b>주요 사업내용</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ QR코드가 삽입된 보라 우체통 스티커를 지역사회에 부착하여 노출함으로써 복지사각지대 신고 및 접수경로의 다변화를 시도               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 언론매체 활용한 홍보업무 수행</li> <li>- 보라 우체통 스티커를 통한 홍보: 특수코팅이 된 스티커로 탈부착이 용이하며 장기간 부착이 가능</li> <li>- 새로운 접수창구 마련: 문제상황을 유선이 아닌 QR을 통해 손쉽게 자신의 또는 타인의 위기상황을 알릴 수 있는 접수 창구를 마련(버스정류장, 시내 버스 등)</li> </ul> </li> <li>○ 접수 후 개입과정은 기존의 공공, 민관협력 체계를 활용</li> </ul> </li> </ul>



□ 지원 우수사업 사례


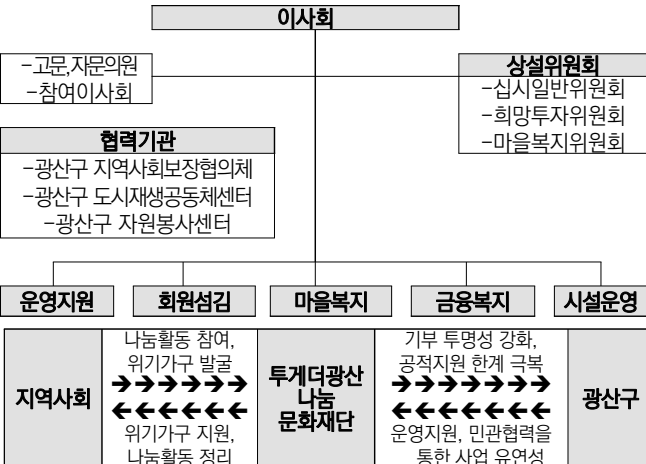
연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용
1	<p>● 찾아가는 복지+금융 이동상담소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 부산 수영구</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도시형</li> <li>사업대상: 복지·금융 취약계층 중 복지 상담 수요자</li> <li>사업유형: 복지사각지대 지원</li> </ul> <p>① 금융 취약계층 맞춤형 서비스 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 추진체계                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주관기관: 구 희망복지지원단</li> <li>○ 협력기관: 수영서민금융통합지원센터</li> </ul> </li> <li>● 주요 사업내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서민금융통합지원센터와 협력하여 생업으로 금융상담 및 방문이 어려운 주민들을 대상으로 찾아가는 복지+금융 이동상담소 운영                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 채무조정: 채무조정(개인파산, 개인회생, 신용회복 등) 방안 설계 및 지원</li> <li>- 서민금융 및 복지서비스 지원: 서민금융대출상품, 일자리, 복지, 기타 지원</li> <li>- 재무상담: 재무상태 진단을 통한 컨설팅 제공</li> <li>- 서민금융채무자 대리인: 대부업체 불법 추심 피해 채무자 변호 지원</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
2	<p>● 1인 가구 퇴원환자 재가건강케어지원 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 인천 연수구</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도시형</li> <li>사업대상: 장기 입·퇴원환자 1인 가구 (중위소득 100% 이하)</li> <li>사업유형: 복지사각지대 지원</li> </ul> <p>② 건강 취약계층 맞춤형 서비스 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ‘추진체계                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 책임의료기관: 대상자 발굴 및 의뢰</li> <li>○ 읍면동: 대상자 결정, 케어회의, 서비스 지원, 모니터링</li> <li>○ 사회복지관: 케어회의, 서비스 지원</li> <li>○ 시군구: 모니터링</li> </ul> </li> <li>● 주요 사업내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의료기관을 통해 의뢰된 돌봄이 필요한 1인 가구 환자에게 퇴원 후 돌봄키트 및 돌봄서비스 연계·제공                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌봄키트: 1인당 25만원 이내 간식료품, 생필품, 건강용품 (예: 유동식, 파스 등)</li> <li>- 돌봄서비스 연계: 공공·민간자원 통합연계 (보건소, 복지관, 자원봉사센터 등)</li> <li>- 사후관리: 동 복지·간호직 공무원 동반 가구방문, 복지상담 및 지속적 건강 스크리닝 서비스 제공</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
3	<p>● 요람에서 무덤까지 생애주기별 건강 릴레이 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 경기 하남시</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도농복합형</li> <li>사업대상                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구강건강                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- (1차 23.6.19.) 65세 이상 어르신 25명</li> <li>- (2차 23.7.3.) 6,7세 어린이 30명</li> </ul> </li> <li>○ 척추건강                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 취약계층 가구의 청소년 10명 (’09 ~ ’13년도 출생자 중 10명 선정)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>사업유형: 복지사각지대 지원</li> </ul> <p>② 건강 취약계층 맞춤형 서비스 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 추진체계                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보건소, 미사1동 의료기관 협력 및 역할분담</li> </ul> </li> <li>● 주요 사업내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구강건강                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유아기 및 노년기 올바른 건강관리 교육</li> <li>- 구강검진 및 불소도포</li> <li>- 불소용액 배부</li> <li>- 복지대상자 발굴 및 치료대상자 의료기관 연계</li> </ul> </li> <li>○ 척추건강                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사진료 및 검사 처방에 따른 X-ray 영상촬영</li> <li>- X-ray 검사결과에 따른 의사 진료 및 상담</li> <li>- 정밀검사 필요 및 상급병원 진료 필요 대상자 있을 시 치료 및 연계 맞춤형 복지팀과 협력 대응</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

#### IV. 행정사항

연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용
4	<p>● <b>찾아가는 심리지원 서비스 운영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 강원 삼척시</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도농복합형</li> <li>사업대상: 정신 건강적인 어려움을 호소하는 노인 및 정서 안정 프로그램을 희망하는 경로당</li> <li>사업유형: 복지사각지대 지원</li> </ul> <p>② <b>건강 취약계층 맞춤형 서비스 지원</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>추진체계</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 삼척 정신건강복지센터, 노인회, 면사무소</li> </ul> </li> <li>● <b>주요 사업내용</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 독거노인 비중이 높아 노인 자살시도의 치명성, 1인가구 지지체계 취약성을 고려하여 정신 건강문제 예방을 추진</li> <li>○ 월 1회 면사무소 내 마음건강상담소 운영, 정신건강 고위험군 선별</li> <li>○ 월 1회 경로당으로 찾아가 우울감 해소 레크리에이션, 원예요법 치료 실시</li> </ul> </li> </ul>
5	<p>● <b>공공실버주택 + 복지관 건립을 통한 다시봄 생활복지공동체 사업</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 경남 고성군</li> <li>지역 특성: 인구 5만 미만, 농촌형</li> <li>사업대상           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공실버주택+복지관 일체형 건물 1개동 운영(입주민 108명 및 고성군민)</li> <li>- 입주민 중 독거노인 81.4%, 만성질환자 92.7%, 장애인 24.7%</li> <li>- 입주민 65세 이상(평균연령 76.8세, 90대 이상 6명)</li> </ul> </li> <li>사업유형: 복지사각지대 지원</li> </ul> <p>③ <b>주거 취약계층 맞춤형 서비스 지원</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>추진체계</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (주택건립) 고성군, 국토부, LH가 협업, 배리어프리 노인주택 건립</li> <li>○ (복지관 분관) 공공실버주택 2층에 복지관 분관이 입주하여 강당, 프로그램실(2개), 건강증진실, 스마트가든, 텃밭, 이마용실, 빨래방, 경로당, 주민자치 동아리 등을 운영</li> <li>○ (고용지원) 시니어클럽에서 노인 일자리 사업 추진</li> <li>○ (기타) 병원, 약사회, 체육회, 평생교육기관, 노인통합센터, 푸드뱅크 등 민간을 통해 다양한 복지 지원</li> <li>* 군체육회, 병원, 축협, 약사회, 노인통합지원센터(푸드뱅크), 오감힐링, 오투기, 도서관, 거제·통영·고성 중소기업융합회 등</li> </ul> </li> <li>● <b>주요 사업내용</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 입주민(노인)의 건강한 노후생활을 위한 주거안정서비스 제공</li> <li>○ 고독생 관리 사업: 우울, 질환 등 독거노인 30명 안부확인(방문, 전화)</li> <li>○ 독거노인 자립능력 및 관계형성 프로그램(년20회): 요리, 정리수납, 목공 등 교육</li> <li>○ 정서안정 지원(년12회): 여가, 문화활동 만들기 체험, 건강교육 등</li> <li>○ 여가 및 문화활동(년72회): 독서문고 운영, 공연 관람 기회 제공</li> <li>○ 영양지원(년40회): 밀반찬지원 및 푸드뱅크 연계 지원</li> <li>○ 실버봉사회 운영(년20회): 주민조직 활성화 지원, 텃밭 운영, 총별 1명 봉사자 선정(안부확인, 후원물품 전달 등)</li> <li>○ 경로당 활성화(년60회): 한글교육, 치매예방 교육 등</li> <li>○ 신체기능 강화(년200회): 신체 및 인지기능 강화 프로그램, 건강증진실 운영</li> <li>○ 위생관리: 이마용(월1회), 대형세탁(주1회)</li> <li>○ 주민교류행사: 가정의달, 명절(설, 추석), 김장 등 행사 및 후원 연계</li> </ul> </li> </ul>
6	<p>● <b>저소득 중증질환자 병원동행 택시비 지원 사업</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 인천 강화군</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 농촌형</li> <li>사업명: 저소득 중증질환자 병원동행 택시비 지원 사업</li> <li>사업대상: 저소득 희귀난치성 및 중증질환자 등</li> <li>사업유형: 복지사각지대 지원</li> </ul> <p>④ <b>도농복합(농촌) 지역이동형 서비스 지원</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>추진체계</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 읍면 지역사회보장협의체: 발굴 및 선정</li> <li>○ 군 지역사회보장협의체: 대상자 택시 서비스 연계, 진료비 영수증 및 택시비 요금 지급</li> <li>○ 개인택시 지부: 서비스 제공</li> </ul> </li> <li>● <b>주요 사업내용</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 강화군은 면적은 넓으나 인구밀도가 낮고 3차 의료기관 부재로 중증질환자 발생 시 치료를 위해 대중교통을 이용해 관외로( 시내·외버스, 지하철) 이동해야 함. 택시를 이용할 경우 교통비로 일상생활 유지가 어려움</li> <li>○ 거동불편 및 중증질환치료에 대한 관외 진료 의료 서비스 지원           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 질병치료 및 일상생활 유지를 위한 중증질환자의 병원 이동편의를 제공하기 위한 교통비(택시비) 지원</li> <li>- 지원 대상자 40명(왕복 126건 지급)</li> </ul> </li> <li>○ 어려운 이웃 발굴(복지사각지대 주민, 중증질환자 고위험가구 등)</li> </ul> </li> </ul>

연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용																
7	<p>● <b>희망찬 동행, 미1.1.9.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 경기 하남시</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도농복합형</li> <li>사업대상                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 오피스텔 및 임대아파트 거주 중장년 1인가구</li> <li>○ 연령기준: 35~49세</li> <li>○ 자산기준: 국민기초생활수급자, 차상위 계층, 중위소득 100% 이하</li> </ul> </li> <li>사업유형: 민관협력을 통한 지원</li> </ul> <p>② <b>사각지대 주민 관계망 형성 지원</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>추진체계</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경기 하남시청: 예산 지원</li> <li>○ 하남미사강변 종합사회복지관: 사업 운영</li> </ul> </li> <li>● <b>주요 사업내용</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Social Dining 지원을 통한 중장년 1인가구의 사회관계망 형성 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공유공간, 식재료, 요리강사를 지원하여 중장년 1인 가구 또래가 모여 요리와 식사를 함께 할 수 있는 기회를 마련</li> </ul> </li> <li>○ 중장년 1인 가구의 사회관계망 형성 지원을 통한 고립감 해소 및 정신건강 문제 개선과 사회적 기능 회복</li> </ul> </li> </ul>																
8	<p>● <b>행복취약계층 마음피트니스 대화기부 사업</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 대구 달서구</li> <li>지역 특성: 인구 50만 이상, 도시형</li> <li>사업대상: 우울 및 사회적 고립감이 높은 행복취약세대</li> <li>사업유형: 민관협력을 통한 지원</li> </ul> <p>② <b>사각지대 주민 관계망 형성 지원</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>추진체계</b></li> </ul> <table border="1" data-bbox="652 883 1299 1560"> <tr> <td data-bbox="652 883 773 943">대화기부자 모집</td> <td data-bbox="773 883 893 943">대화요청자 추천</td> <td data-bbox="893 883 1058 943">발대식</td> <td data-bbox="1058 883 1299 943">협약</td> </tr> <tr> <td data-bbox="652 943 773 1306">                     자원봉사센터 복지관 9개소                 </td> <td data-bbox="773 943 893 1306">                     → 23개동                 </td> <td data-bbox="893 943 1058 1306">                     → 달서구 23개동 복지관 9개소 자원봉사센터 희망복지분과 대한노인학대 예방협회                 </td> <td data-bbox="1058 943 1299 1306">                     → 달서구 신희 달서구사회복지관협회 달서구노인종합복지관협회 달서구자원봉사센터 구 지사협 희망복지분과 대한노인학대예방협회                 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="652 1326 773 1387">대화기부자 교육</td> <td data-bbox="773 1326 893 1387">대화기부자-요청자 결연</td> <td data-bbox="893 1326 1058 1387">대화기부사업 프로그램 운영</td> <td data-bbox="1058 1326 1299 1387">간담회</td> </tr> <tr> <td data-bbox="652 1387 773 1560">                     → 자원봉사센터 대한노인학대 예방 협회                 </td> <td data-bbox="773 1387 893 1560">                     → 23개동                 </td> <td data-bbox="893 1387 1058 1560">                     → 복지관 9개소                 </td> <td data-bbox="1058 1387 1299 1560">                     → 복지관 9개소                 </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>주요 사업내용</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시스템만으로는 사회적 고립에 대처하기 어려워 이웃이 이웃을 살피는 사회관계망 강화 필요</li> <li>○ 복지관, 자원봉사센터와 협업하여 우울 및 사회적 고립감이 높은 세대에 1:1 대화기부자 결연으로, 안부확인, 문화체험 활동, 심리정서 프로그램 등 진행</li> <li>* 대화기부자 활동 시간에 따른 봉사시간 인정</li> </ul> </li> </ul>	대화기부자 모집	대화요청자 추천	발대식	협약	자원봉사센터 복지관 9개소	→ 23개동	→ 달서구 23개동 복지관 9개소 자원봉사센터 희망복지분과 대한노인학대 예방협회	→ 달서구 신희 달서구사회복지관협회 달서구노인종합복지관협회 달서구자원봉사센터 구 지사협 희망복지분과 대한노인학대예방협회	대화기부자 교육	대화기부자-요청자 결연	대화기부사업 프로그램 운영	간담회	→ 자원봉사센터 대한노인학대 예방 협회	→ 23개동	→ 복지관 9개소	→ 복지관 9개소
대화기부자 모집	대화요청자 추천	발대식	협약															
자원봉사센터 복지관 9개소	→ 23개동	→ 달서구 23개동 복지관 9개소 자원봉사센터 희망복지분과 대한노인학대 예방협회	→ 달서구 신희 달서구사회복지관협회 달서구노인종합복지관협회 달서구자원봉사센터 구 지사협 희망복지분과 대한노인학대예방협회															
대화기부자 교육	대화기부자-요청자 결연	대화기부사업 프로그램 운영	간담회															
→ 자원봉사센터 대한노인학대 예방 협회	→ 23개동	→ 복지관 9개소	→ 복지관 9개소															

IV. 행정사항

연번	사업명, 지역, 지역 특성, 사업대상	추진체계 및 주요 사업내용
9	<p>● <b>창녕365 스마일뱅크 든든한 복지안전망 구축</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 경남 창녕군</li> <li>지역 특성: 인구 50만 이상, 농촌형</li> <li>사업대상: 민관협력 기반구축 사업</li> <li>사업유형: 민관협력을 통한 지원</li> </ul> <p>③ 기부문화 활성화를 통한 위기가구 지원</p>	<p>• <b>추진체계</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (운영) 창녕군 행정복지국 희망복지지원단</li> <li>○ (배분협력) 창녕군 지역사회보장협의체, 사회복지공동모금회</li> </ul> <p>• <b>주요 사업내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (협력체계 구축) 민간이 참여하는 모금 및 지원활동 사업</li> <li>- 민간후원금, 인적안전망 희망올타리 6층 협력체계 운영</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 모금자원을 기반으로 지역사회 복지급여 제공</li> <li>- 공적급여 지원 대상에서 제외된 생계 곤란 세대</li> <li>- 통합사례관리회의 결과 서비스 지원이 필요하다고 결정된 세대</li> <li>- 기타 가구 여건상 지원이 필요하다고 자치단체장이 결정한 세대</li> <li>○ 지원내용</li> <li>- 생계비, 의료비, 집수리비, 월세 등 개별 사례에 적합한 지원서비스</li> </ul>
10	<p>● <b>투계더광산 나눔문화재단 설립·운영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역: 광주 광산구</li> <li>지역 특성: 인구 5만~50만, 도농복합형</li> <li>사업대상: 관내 돌봄이웃 및 복지 현장 활동가 등</li> <li>사업유형: 민관협력을 통한 지원</li> </ul> <p>③ 기부문화 활성화를 통한 위기가구 지원</p>	<p>• <b>추진체계</b></p>  <p>• <b>주요 사업내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정주도가 아닌 주민 스스로 복지활동을 조직 참여는 주민참여형 복지활동 실현</li> <li>○ 재단은 주민과 행정을 연결하는 중간자의 역할을 성실히 수행하여 성공적인 민·관 협력체계를 구축에 기여</li> <li>- 마을복지사업: 지정후원금 배분사업, 돈을손 위기가구 지원사업, 범씨한톨 공모사업, 휴·화·습 공모사업, 마을등대 공모사업</li> <li>- 특별사업: 워드코로나 위기극복 활동지원, 광산경제백신회, 학대피해 아동 지원사업, 나눔의 길 조성사업</li> <li>- 나눔대상사업: 기업후원활동, 나눔자금통사업, 특별한 나눔선물기부, 명절지원</li> <li>- 연대협력사업: 민간네트워크 지원, 관내경제취약계층 지원, 주역밥 은행운영</li> </ul>

## 2 초기상담 수행가이드

\* 문의 : 보건복지부 지역복지과 044-202-3129

### □ 초기상담 개념

- ➔ 정의 : 경제적 위기 등 어려움을 겪는 주민에게 사회보장 급여와 서비스를 안내·연계하기 위하여 읍면동 복지담당 공무원이 실시하는 첫 상담
- ➔ 목적 : 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등 사회적 위험으로부터 국민을 보호하고 삶의 질 향상을 지원하기 위한 사회보장 급여 이용의 접근성을 제고하는 것
- ➔ 기능
  - 국민이 사회보장에 대한 권리를 인식하고 요청할 수 있도록 하는 창구이자 단계로서 기능
  - 사회보장 급여유형 결정과 서비스 연계 내용을 판단하는 데 필요한 정보 수집
  - 읍면동 복지담당 공무원의 기본적이고 공통적인 직무
- ➔ 대상자 : 본인 또는 가족구성원 등의 사회보장 지원욕구로 상담을 요청하거나 필요로 하는 모든 국민이며, 특히 복지 사각지대 대상자로 의뢰된 경우, 최우선 대상이 됨
- ➔ 업무분장
  - 직급과 직렬과 무관하게 읍면동 모든 직원이 기본적으로 초기상담 수행. 특히 전화상담, 내방상담은 팀과 무관하게 공통적으로 수행
  - 복지행정팀의 경우, 사회보장 급여 안내·신청·접수과정에서 긴급하고 심각한 사회보장지원 욕구가 있는 주민을 놓치지 않는 것이 핵심. 다만, 대상자의 특성이나 상담수행 여건에 따라서 적절하게 찾아가는 보건복지팀에 연계할 수 있어야 함
  - 찾아가는 보건복지팀의 경우, 특정 사회보장급여에 대한 정보가 없이 내방하는 주민, 복지사각지대로 발굴·의뢰되는 주민, 사회보장 지원이 불충분한 주민 등에 대한 보다 심층적인 상담을 수행. 필요한 경우, 연계형 사례관리 대상자로 선정
  - 원스톱 상담창구가 원활하게 작동될 수 있도록 읍면동장은 적정인력 배치와 원활한 업무협조 등 수행여건을 만들어야 함

Ⅰ 읍면동 초기상담 업무분장(안) Ⅰ

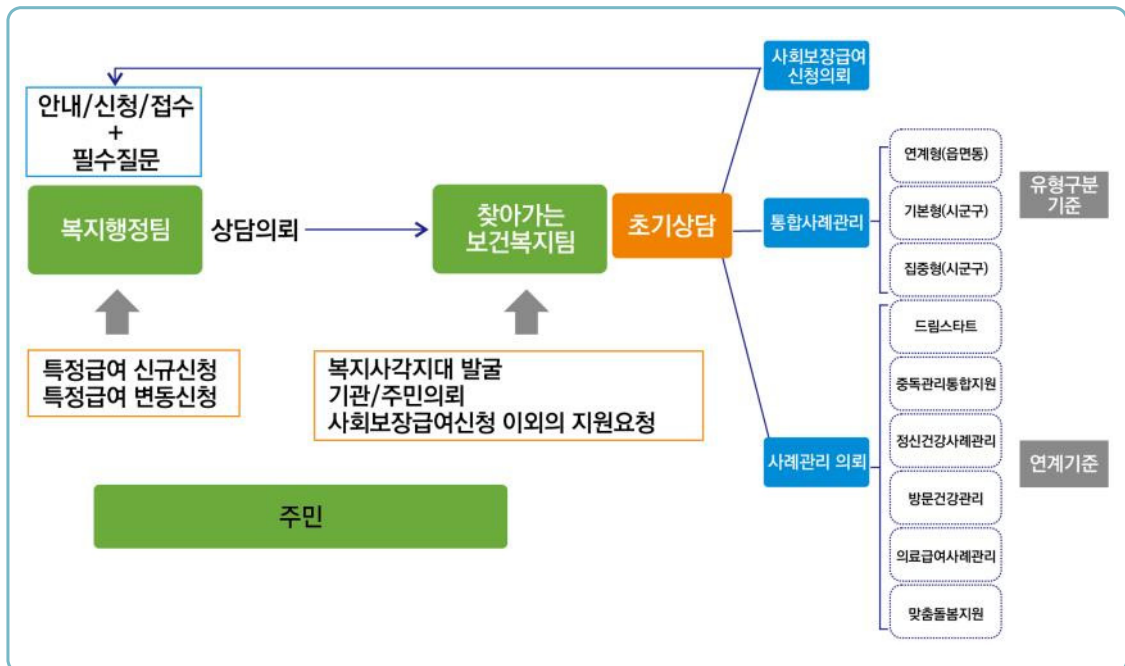
구분	공통	중 점
복지행정팀		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회보장급여 안내 · 신청 · 접수</li> <li>• 찾아가는 보건복지팀 상담의뢰</li> <li>• 사례관리 대상자 외 복지대상자 사후관리</li> </ul>
찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전화상담</li> <li>• 내방상담</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문상담</li> <li>* 건강영역 욕구가 있는 경우, 간호직이 수행</li> <li>• 사회보장급여 안내 · 신청 · 접수 의뢰</li> <li>• 연계형 사례관리 직접 수행</li> <li>• 사례관리 의뢰(시군구, 타 사례관리기관)</li> <li>• 사례관리 대상자 사후관리</li> </ul>

□ 초기상담 내용과 방법

➔ 수행절차

- 주민입장에서는 어떤 경로로 접근 또는 의뢰되더라도 신속 · 정확한 종합상담과 통합적 서비스제공이 이루어질 수 있도록 함

Ⅰ 읍면동 초기상담 흐름도(안) Ⅰ



➔ 초기상담 시 사용하는 스크리닝 도구

1) 사용자

읍면동 찾아가는 보건복지서비스팀원(직급과 직렬 무관)이 내방상담 시 사용하며, 팀 구분이 없거나 상황에 따라서는 복지행정팀(급여신청·안내·접수)에서도 사용 가능

2) 스크리닝 도구의 용도

국민기초수급, 긴급복지 등 공적 급여지원, 특히 가정방문상담, 서비스연계, 통합사례 관리가 필요한지를 확인하는 것

3) 대상자 기준

스크리닝 도구는 다양한 욕구영역을 포괄하면서도 간단하게 사용할 수 있어야 하므로 노인, 장애인 등 대상별로 따로 스크리닝하지 않음. 다만, 대상자 특성에 따라서 필수 질문영역(예시 : 돌봄영역)을 제시하고 심층사정이 필요한지 여부를 체크하도록 함

4) 스크리닝 요령

첫째, 초기상담에서는 경제, 건강, 주거, 돌봄, 일자리, 교육, 안전, 권익, 지원체계이며 욕구영역별로 지원필요 여부와 해당 지원방안을 일차적으로 판단

영역	세부내용	필요 여부	공적 급여 신청	사례관리			연계 타 사례 관리연계
				서비스 연계형	기본형	집중형	
경제	경제적 지원이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
건강	신체적 건강관리 지원이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
	정신적 건강관리 지원이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
주거	주거지원이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
돌봄	돌봄지원이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
일자리	일자리 지원이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
교육	교육적 지원이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
안전	학대나 폭력노출이 의심된다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
	응급상황 대처지원이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
권익	권익옹호가 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					
지원 체계	공식적·비공식적 지원망이 필요하다	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당없음					

#### IV. 행정사항

##### ➔ 초기상담 질문지 활용

- 가족구성원 중 한 명이라도 해당이 되면 해당에 체크
- 대상자가 요구하지 않더라도 지원이 필요한 경우, 해당에 체크
- 대상자가 직접 작성하는 것이 아니라 상담을 통하여 판단. 초기상담 대상자의 의뢰사유와 특성에 따라서 질문의 순서와 세부내용은 달리할 수 있음
- 문제영역은 아니지만 긴급요구와 서비스신청 지원요구를 질문할 수 있음

영역	질 문
경제	생계비(식비, 의료비, 주거비, 학비, 공과금 등) 지출에 도움이 필요한 가족구성원이 있으십니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : ) <input type="checkbox"/> 심층사정 필요( <input type="checkbox"/> 사회보장급여 수급기준)
	채무 때문에 도움이 필요한 가족구성원이 있으십니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 내용 : ) (채무규모 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : ) <input type="checkbox"/> 심층사정 필요( <input type="checkbox"/> 사회보장급여 수급기준)
신체 건강	급성기 질환, 만성질환(뇌질환, 암, 상해 등으로 치료나 수술, 약물복용관리, 상담 등 도움이 필요한 가족구성원이 있으십니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 질환, 도움요청 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : ) <input type="checkbox"/> 심층사정 필요( <input type="checkbox"/> 방문건강사업 <input type="checkbox"/> 보건소)
정신 건강	치매, 정신질환, 우울, 중독, 재난, 범죄피해, 사고경험, 자살 시도 등으로 치료나 수술, 약물복용관리, 상담 등 도움이 필요한 가족구성원이 있으십니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 질환, 도움요청 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : ) <input type="checkbox"/> 심층사정 필요( <input type="checkbox"/> 방문건강관리 <input type="checkbox"/> 정신건강사례관리 <input type="checkbox"/> 중독통합관리지원 <input type="checkbox"/> 자살예방센터)
주거	주거환경개선(냉난방, 위생, 안전, 편의시설 등)이나 퇴거위기 등으로 주거지로 옮기는 데 도움이 필요하십니까? <input type="checkbox"/> 예(도움 필요내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : ) <input type="checkbox"/> 심층사정 필요( <input type="checkbox"/> 가정방문)
돌봄	생애주기에 따른 발달, 일상생활(식사, 용변처리, 옷입기, 몸씻기, 세탁, 청소, 외출 등)과 사회생활에서 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 내용 : ) (주된 돌봄제공자 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : ) <input type="checkbox"/> 심층사정 필요( <input type="checkbox"/> 드림스타트 <input type="checkbox"/> 노인 맞춤형 돌봄 <input type="checkbox"/> 장애인지원종합조사 <input type="checkbox"/> 기타 _____)



영역	질문
일자리	일자리를 구하거나 현재 일자리를 유지하는 데 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : )
	도움이 필요한 가족구성원의 경우, 과거 근로경험이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(직업 :           근로기간 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(근로하지 못한 이유 : )
교육	학업유지나 학력취득, 장래탐색과 관련하여 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : )
	한국어 구사나 정보이해, 자녀양육 등 일상생활기술 습득, 평생학습 등과 관련하여 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : )
안전	자해를 포함하여, 폭력이나 위협을 당했거나 앞으로 그러한 상황이 걱정되는 가족구성원이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(피해자와 피해내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 신고 필요( <input type="checkbox"/> 경찰 <input type="checkbox"/> 아동보호전문기관 <input type="checkbox"/> 노인보호전문기관 <input type="checkbox"/> 장애인권익옹호기관 <input type="checkbox"/> 가정폭력상담소 <input type="checkbox"/> 성폭력상담소) <input type="checkbox"/> 의사소통 지원필요( <input type="checkbox"/> 발달장애인 <input type="checkbox"/> 다문화가족)
	야간 또는 휴일에 응급상황에서 대처하기 어려울까 봐 걱정되는 가족구성원이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오
권익	채무조정, 파산·면책, 회생, 소송지원, 변호 등 법적으로 해결해야 할 문제나 인권침해로 인해 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활용하고 있는 자원 : )
지원 체계	받고 있는 사회보장급여나 후원금, 이용하고 있는 복지서비스가 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(수급내역 : ) (이용서비스 : ) <input type="checkbox"/> 아니오
	필요할 때, 도움을 요청할 수 있는 가족이나 이웃, 지인, 공무원, 사회복지사 등이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(도움을 주는 사람과 수준 : ) (가족구성원 중 가장 의지가 되는 사람 : ) <input type="checkbox"/> 아니오
부가 질문	경제, 건강, 주거 등 문제로 긴급하게(3일 이내) 도움이 필요한 내용이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오
	서류준비와 작성 등 사회보장급여나 서비스 이용신청과정에서 도움이 필요하십니까? <input type="checkbox"/> 예(도움이 필요한 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오

### 3 범정부 서비스의뢰 체계 안내 및 시스템 매뉴얼

\* 문의 : 보건복지부 복지정보기획과 044-202-3173

#### 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」 제16조

#### 제14조(민관협력)

① 보장기관과 관계 기관·법인·단체·시설은 지역사회 내 사회보장이 필요한 지원대상자를 발굴하고, 가정과 지역 공동체의 자발적인 협조가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.

#### 제16조(수급권자등에 대한 상담·안내, 의뢰 등)

- ② 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.
- ③ 보건복지부장관은 제 1항 및 제 2항에 따른 상담·안내·의뢰가 사회보장 정보시스템을 통해 효율적으로 이루어 질 수 있도록 노력하여야 한다.

#### 나. 개념

- ➔ (개요) 사회보장정보시스템을 기반으로, 각 부처(기관)와 지자체, 민간시설·기관의 서비스가 필요한 대상자를 발굴하여 지자체 및 부처(기관), 민간시설·기관으로 상호 의뢰
  - ‘서비스의뢰’는 민원인의 복지 욕구 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	내 용
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

➔ (서비스의뢰 활용 기관)

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

【 '23. 12월 말 기준 25개 공공보장기관 】

순번	기관명	지원서비스
① 기관 → 지자체 단방향 서비스 의뢰		
1	국민연금공단	노후준비 지원
2	병무청	생계곤란 사회복지무원, 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 서비스의뢰		
7	고용복지+센터	고용 지원
8	NH공사	주거 지원
9	서민금융진흥원	서민금융 지원
10	정신건강복지센터	정신질환, 자살예방, 중독관리 대상자 지원

#### IV. 행정사항

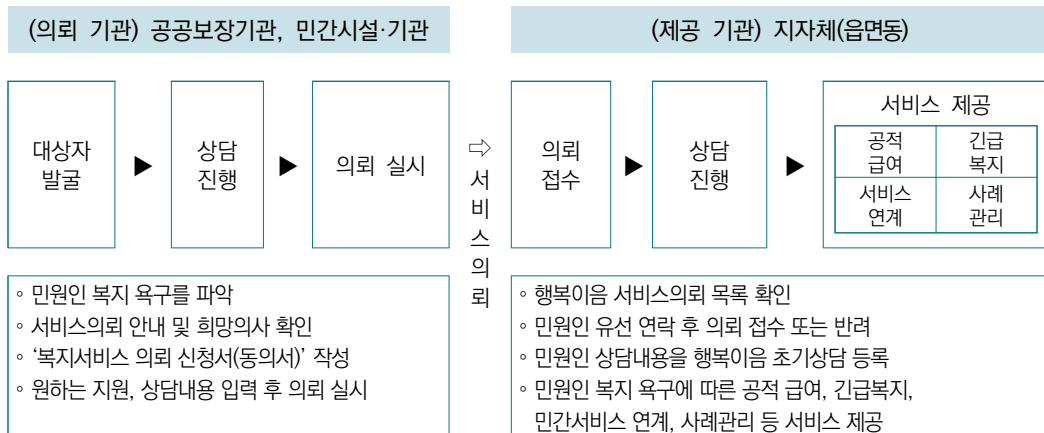
순번	기관명	지원서비스
11	장애인고용공단	장애인 고용 지원
12	신용회복위원회	채무조정 지원
13	국민건강보험공단	재난적의료비 지원 지역사회통합돌봄(요양병원 퇴원환자 연계, 집중형건강관리 연계)
14	보훈병원 (중앙보훈병원 및 5개 지방보훈병원)	국가유공자, 보훈대상자 의료 지원 * '22년 5개 지방보훈병원(부산, 광주, 대구, 대전, 인천) 확대 개통
15	근로복지공단	산업재해, 근로자 생활안정자금
16	경기복지재단	경기서민금융복지지원센터 서민금융지원 * '22년 개통 예정
17	공주의료원	보건/의료 지원
18	속초의료원	
19	안동의료원	
20	경기의료원(수원, 이천)	
21	마산의료원	
22	순천의료원	
23	천안의료원	
24	서귀포의료원	
25	제주의료원	

#### 다. 서비스의뢰 절차 및 지자체 역할

##### □ 기관 → 지자체 서비스의뢰

➔ (개요) 보장기관에서 복지 욕구가 있는 대상자를 의뢰하고, 지자체가 복지 욕구에 맞는 지자체 복지서비스(공적 급여, 긴급복지, 서비스 연계, 사례관리) 제공

➔ (서비스의뢰 절차)



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

① 의뢰 접수

- 행복이음 화면에서 타 부처(기관) 서비스의뢰 요청 내용 확인

**행복이음 접근방법**

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

The screenshot shows the '서비스·상담의뢰접수' (Service/Consultation Request Reception) page. It features a navigation menu, search filters, and a summary table of request counts by status and department. Below the summary is a detailed table of individual requests with columns for status, request type, department, request content, date, and processing status.

- 서비스의뢰 요청내용을 참고하여 대상자에 대한 방문·유선연락을 통해서 원하는 지원과 희망하는 복지서비스를 파악하고 행복이음 서비스의뢰 접수·반려 의견 등록
  - ⇒ 접수·반려의견은 서비스의뢰를 요청한 의뢰기관으로 전달되어 민원인 상담 시 활용되므로 가능한 한 의뢰대상자에 대한 향후 조치내용 등 상세 작성 요청
- 서비스의뢰 처리는 읍면동의 초기상담 권한이 있는 복지공무원이 수행 가능

② 초기상담 진행

- 행복이음에서 서비스의뢰 접수한 의뢰대상자의 기본 정보, 복지 욕구, 상담 내용 등을 토대로 초기상담을 진행
  - ⇒ 읍면동에서 제공 가능한 복지서비스를 사전에 검토
- 서비스의뢰 접수 건을 선택 후 초기상담을 진행한 경우는 초기상담 접수경로가 '범정부 서비스의뢰'로 선택됨

③ 복지서비스 제공

- 의뢰대상자 욕구에 따른 지자체 공적 급여, 긴급복지, 민간서비스 연계, 사례관리 등 복지 서비스를 제공
  - ⇒ 서비스 유형에 따른 처리단계별 처리내용은 서비스의뢰를 요청한 의뢰기관으로 전달되어 민원인 상담 시 활용

#### IV. 행정사항

##### ➔ (활용사례)

##### ☐ (장애인고용공단 → 지자체 복지서비스 의뢰)

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

- 장애인고용공단 지사를 방문한 장애인 A씨(시각장애 4급)는 12세, 14세 두 명의 자녀를 홀로 키우는 여성 가정으로 육아와 경제적 문제로 취업이 쉽지 않음. 공단 담당자는 취업이 되기 위해서는 생계비, 양육비, 학습지원 등 복지 서비스를 제공받아 구직 요건이 개선되어야 한다고 판단했고, 사회보장정보시스템 서비스 의뢰를 통해 관할 지자체(읍면동)에 복지서비스를 의뢰

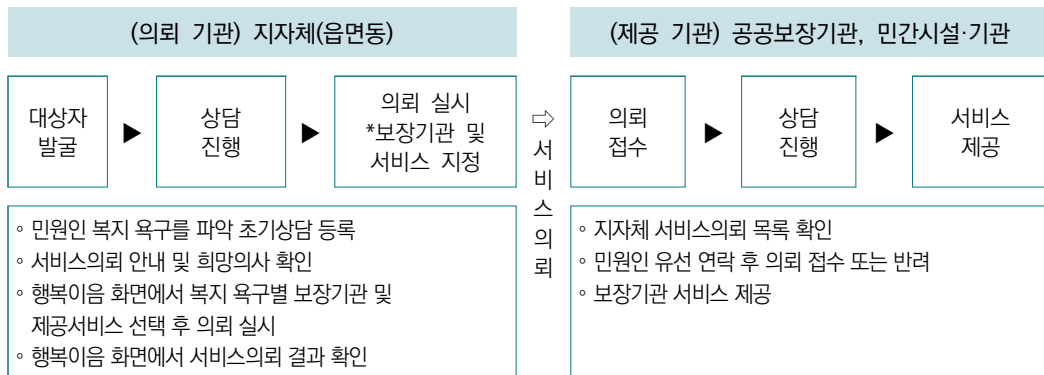
☞ 주민센터 복지공무원은 공단에서 의뢰된 A씨를 상담 후 통합사례관리 대상으로 선정, 생필품 지원 및 자녀들에게는 ‘드림스타트 사업(학습지원)’을 지원하여 경제 여건 및 방과 후 시간 육아 부담이 현격히 개선되었고 이후 공단의 지속적 취업알선으로 본인 원하는 사업체(○○교육)에 입사함

##### ☐ 지자체 → 기관 서비스의뢰

- ➔ (개요) 지자체가 민원인의 복지 욕구에 따라 보장기관과 서비스를 선택하여 서비스의뢰하면 보장기관은 의뢰된 대상자에게 지자체가 요청한 서비스를 제공

- 범정부 공공보장기관 외에도 보건소, 사회복지시설 등 민간시설·기관에 서비스의뢰 가능

##### ➔ (서비스의뢰 절차)



##### ➔ (지자체 역할)

###### ① 대상자 발굴

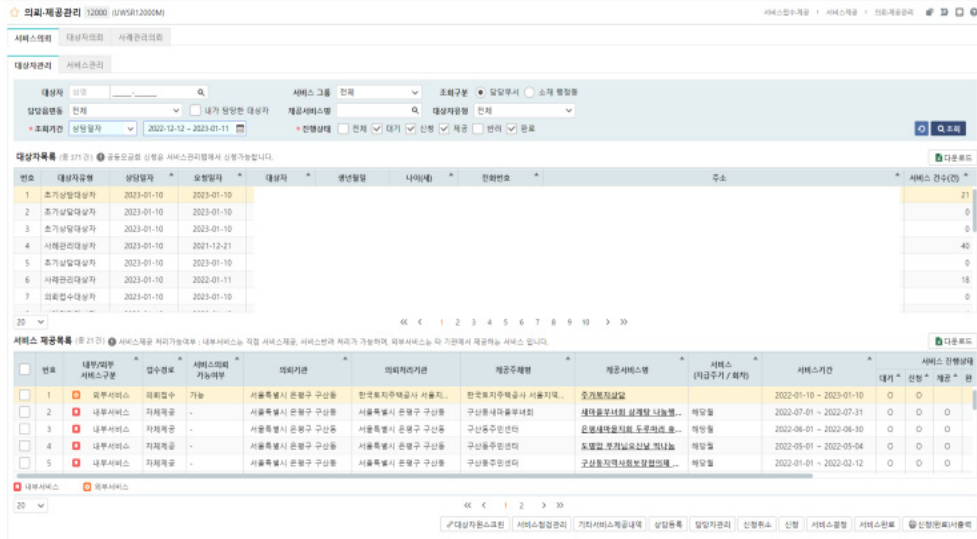
- 행복이음에서 민원인의 기본 정보, 복지 욕구, 상담 내용 등을 토대로 초기상담을 진행  
⇒ 읍면동에서 제공 가능한 복지서비스를 사전에 검토

###### ② 의뢰 실시

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

행복이음  
접근방법

서비스접수·제공 > 서비스제공 > 의뢰·제공관리

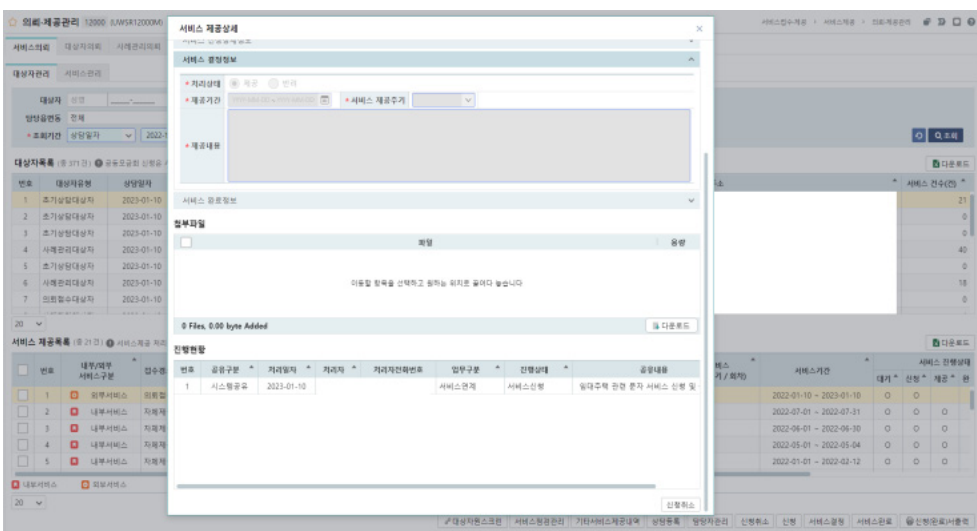


③ 서비스 제공 결과 확인

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

행복이음  
접근방법

서비스접수·제공 > 서비스제공 > 의뢰·제공관리 > 서비스제공 상세



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

#### IV. 행정사항

##### ➔ (활용사례)

##### ☐ (지자체 → 서민금융진흥원 서비스의뢰)

##### “서민금융진흥원 서비스의뢰를 통해 고금리 대출을 저금리 대출로”

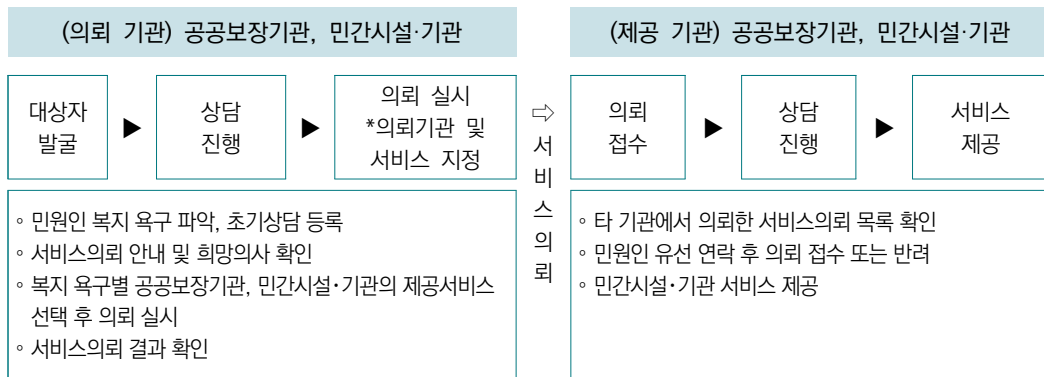
- 자녀 3명을 키우고 있는 한부모 가정으로 월세 및 생계비 마련을 위해 보험·캐피탈 대출, 현금서비스 등 고금리(10%~15%)의 대출을 받아 생활하고 있었음. 지자체에서 주거급여와 생계비 지원에 대해서는 지원 가능하나, 고이율 대출 해결이 필요하여 서민금융진흥원으로 “서민금융종합상담” 의뢰함.

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

##### ☐ 기관 → 기관 서비스의뢰

- ➔ (개요) 공공보장기관 및 민간시설·기관에 방문한 민원인의 복지 욕구에 따라 공공보장기관, 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

서비스의뢰 신청 11300 (USRM11300M) 법정부서비스의뢰 > 법정부 의뢰 신청 및 처리 > 서비스의뢰 신청

치정서비스 > 기관의뢰

의뢰신청기관담당자정보 담당자일동시사용을 권유 하여신청번호는 필수로 입력하십시오. 서비스의뢰신청서 및 개인정보관리서

의뢰신청자 정보

의뢰신청번호:  의뢰일자: 2023-01-12 의뢰기관구분: 가맹부처직접연락  
 담당자: 이... 담당자전화번호: 02 - 1670 - 0129 담당자휴대전화번호: - - - - - 의뢰기관명:   
 의뢰대상자 정보 신청번호 또는 휴대전화 번호를 입력하여 조회하십시오. 서비스의뢰신청서 및 개인정보관리서

의뢰대상자 정보

신청번호:  신청일자:  생년월일:  성명:  성별:  남  여  
 전화번호:  휴대전화:   
 대상자주소:   
 관리현황:

서비스의뢰정보

상단내용

서비스의뢰신청서 및 개인정보관리서

제공서비스정보

번호	서비스분류	제공서비스명	제공기관	담당자명	연락처	주소	요청내용
<p>제공서비스목록</p> <p>제공서비스 요청내용</p> <p>제공서비스 목록을 선택하면 해당부 및 담당자 내용은 자동 반영됩니다.</p>							

민간  
시설·기관

희망이음  
접근방법

서비스제공 > 의뢰·제공 관리 > [서비스의뢰] or [대상자의뢰]

의뢰·제공 관리 (CWSR12100M) 서비스제공 > 의뢰·제공 관리

서비스제외 대상자의뢰

대상자관리 서비스관리

대상자 검색

대상자:  주민(외국인등록번호)  제공서비스명  내/외부 서비스: 전체

조회기간:  2022-12-19 ~ 2023-01-12  신청상태:  현재  대기  신청  제공  반려  완료  내가 신청한 대상자

대상자 목록 (총 0건)

번호	신청일자	요청일자	대상자	생년월일	나이(세)	전화번호	주소	서비스 건수(건)
조회된 결과가 없습니다.								

20

서비스 제공목록 (총 0건) 서비스제공 처리가능여부 - 내부서비스는 직접 서비스제공 반려 처리가 가능하며, 외부서비스는 대기관에서 제공하므로 직접 처리는 불가능합니다. 다운로드

번호	내부/외부 서비스구분	접수번호	서비스의뢰 가능여부	의뢰기관	의뢰처리기관	제공주체명	제공서비스명	서비스 제공주기	서비스기간	대기	신청	제공	완료
조회된 결과가 없습니다.													

내부서비스  외부서비스

20

기관서비스제공내역 | 담당자관리 | 신청내역 | 신청 | 서비스신청 | 서비스완료

#### IV. 행정사항

##### ③ 서비스 제공 결과 확인

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

공공 보장기관	행복이음 접근방법	범정부 서비스의뢰 > 범정부 의뢰 신청 및 처리 > 서비스의뢰 신청현황
------------	--------------	---

민간 시설·기관	희망이음 접근방법	서비스제공 > 의뢰·제공 관리 > [서비스의뢰] or [대상자의뢰] > 서비스 제공상세
-------------	--------------	--

번호	공유구분	처리일자	처리자	업무구분	신청상태	공유내용
1	시소필공유	2022-11-16		서비스연계	서비스신청	23723F

서비스기간	대리	신청	제공	완료
2023-01-11 ~ 2023-01-13	0			
2021-11-18 ~ 2022-11-18	0	0	0	
2021-11-16 ~ 2022-11-16	0	0	0	

## ➔ (활용사례)

☐ (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.

☐ (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 사회 적응을 위해 정신건강복지센터로 서비스의뢰 요청
  - ☞ 정신건강복지센터 C씨에게 심리상담서비스 제공 및 병원치료를 제공

☐ (읍면동 → 고용복지플러스센터 고용서비스 연계)  
 “무기력 등으로 구직활동에 어려움이 있는 청년에게 취업지원 서비스 의뢰를 통해 고용복지플러스센터 사례관리협의체 협업으로 심리안정지원으로 생활안정과 자신감 고취로 취업 성공”

- A씨는 일정한 수입이 없이 노부모와 함께 생활하고 있었으며 자신감마저 낮아 우울증 약을 복용 중으로 상담시 무기력함을 보이고 있어 취업에 어려움을 겪고 있어 구직에 도움을 주기 위해서 고용복지플러스센터로 서비스 의뢰 요청
  - ☞ 고용복지플러스센터에서 국민취업지원제도 1유형(청년) 대상자로 선정하여 구직활동수당 및 취업지원서비스를 제공, 고용복지플러스센터 사례관리협의체에서 일자리 및 정신건강 유관기관과 협업으로 참여자의 심리안정지원과 희망 직종 컨설팅 및 적극적 알선으로 관내 중소기업에 취업 성공

#### IV. 행정사항

### □ 공공보장기관 제공서비스

#### ① 고용복지+센터

제공서비스	서비스 설명
취업알선 및 채용지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구직자의 능력과 적성에 맞는 일자리 매칭</li> <li>• 일자리를 발굴해 기업이 찾는 인재를 소개</li> </ul>
실업급여 지급 및 재취업지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실직자의 생활 안정을 위한 실업급여 지원 및 맞춤형 재취업 지원</li> </ul>
직업능력개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취업에 필요한 직무능력 습득 위해 국민내일배움카드 발급·지원</li> <li>• 훈련상담 및 훈련정보 제공</li> </ul>
직업지도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직업심리검사, 집단상담 등을 통해 취업의욕 고취</li> </ul>
일경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취업의욕 고취 및 직장 적응을 위해 일경험 기회 제공, 고용유지 지원</li> </ul>
국민취업지원제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취업취약계층에게 취업과 소득지원을 결합하여 제공</li> <li>- 개인별 취업활동계획에 따라 맞춤형 취업지원 및 구직촉진수당 지급</li> </ul>
구직자도약보장 패키지	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개별 진단, 1:1 심층상담을 통해 구직자 맞춤형 취업지원서비스 지원</li> <li>• 구인난을 겪는 지역기업과 연계된 일자리 매칭</li> </ul>
중장년 취업지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 40세 이상 재직자·구직자에게 연령대별·직종별 경력설계프로그램 제공</li> <li>• 만 40세 이상 1년 이내 퇴직예정자를 대상으로 전직준비 교육프로그램 실시</li> </ul>

#### ② LH 공사(마이홈상담센터 56개소)

제공서비스	서비스 설명
주거복지상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (마이홈상담센터) 임대주택, 주거급여, 주택금융 등 정부 주거지원 정책에 대한 맞춤형 주거복지 상담 서비스 지원</li> </ul>

③ 서민금융진흥원(서민금융통합지원센터 50개소)

제공서비스	서비스 설명	
서민금융 종합상담	현재 소득이 있고, 연체가 없는 서민들을 대상으로 정부에서 지원하고 있는 정책 서민금융 상품 및 민간 금융회사의 일반 신용대출 상품(130여 개 상품)을 비교·분석하여 본인에게 가장 적합한 대출 상품을 안내·신청하고, 현재 본인의 신용과 부채를 분석하여 최적의 부채·신용관리 상담 서비스를 제공	
고금리부채 상담	고금리 대출 이용자에 대한 저금리 전환 대출 상담, 부채관리방안 등 집중상담 제공	
자영업자 무료 컨설팅	경영진단이 필요한 자영업자에게 서민금융진흥원 소속의 전문 컨설턴트가 맞춤형 컨설팅 서비스를 무료로 제공	
	지원 내용	상권 및 입지분석, 경영진단, 사업성분석, 홍보 및 마케팅, 점포운영, 프랜차이즈, 고객 서비스, 인테리어 및 익스테리어, 세무·회계 등
	수행 방법	담당 컨설턴트가 사업장을 2회 방문해 경영진단, 상권분석 장·단기과제 등을 포함한 맞춤형 보고서 제공
	지원 업종	음식점, 편의점·슈퍼마켓, 의류도소매, 화장품도소매, 기타 도소매, 이·미용, 세탁업, 자동차 관련업, IT관련업, 오락·문화·운동 관련업, 기타 서비스업 등 전 업종
	비용	신청자 부담은 없으며, 전액 서민금융진흥원에서 지급
한부모가정 의료보험 상담	서민금융진흥원에서 아동양육비 수급 한부모가족 지원을 위해 가입해 준 한부모가정 의료보험상품에 대한 상세 설명 및 보험금 청구방법 상담 지원 ○ (서비스의뢰 대상) - 아동양육비 지원 대상자(생계급여/의료급여 수급자 제외)가 한부모가정 의료보험에 자동가입 된 사실을 모르는 경우 - 한부모가정 의료보험 가입대상 한부모 가정이 사고 또는 질병이 발생하여 보험금 청구가 필요한 경우 ※ [한부모가정 의료보험 상품]	
	가입 대상	한부모가족의 만 13세 이하 아동과 그 부양자(친권자) 중 다음 두 가지 조건을 모두 충족한 자 (1. 한부모가족 아동양육비 지원대상자, 2. 생계급여, 의료급여 대상자가 아닌 자)
	가입 비용	무료 (이미 서민금융진흥원에서 단체보장보험으로 가입하여 별도가입 불필요)
	보장 내용	상해, 골절, 암진단비, 수술위로금 등

#### IV. 행정사항

##### 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 물품 지원
만성질환관리 프로그램	만성질환관리 프로그램 등록 및 개별 교육 상담, 정기조사
금연교육	금연교육 프로그램 제공
고령자 지원	65세 이상의 저소득층, 국가지원사업 대상자 의료서비스, 의료비, 물품 지원
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)
자살 예방 상담	자살 가능성이 있는 사람 또는 주변인을 대상으로 정신적 문제를 해소, 치유할 수 있도록 상담지원서비스 (자살유가족, 자살고위험군 포함)
중독 관리 상담	중독으로 치유지원이 필요한 대상자에게 적절한 재활치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원서비스

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(65세 이상, 저소득 우선)에게 스케일링 또는 불소도포 지원
임산부아동건강관리 (철분/엽산)	임신부터 영유아기까지의 예방접종, 검진 등 양육정보 및 철분제, 엽산제 등 지원
아토피천식 예방관리	알레르기질환자에 대한 적절한 치료 · 관리지원 및 예방환경 조성
영양플러스	저소득층 영유아(만 6세 미만), 임신부, 출산 · 수유부 대상 영양교육 및 보충식품 제공
난임부부 시술비 지원	난임부부에게 체외수정시술 및 인공수정시술 시술비 지원 * 대상 제한 : 전국 가구 월평균소득 150% 이하
필수예방접종비용 국가지원	어린이(만 12세 미만) 대상 국가필수예방접종 접종 지원
선천성대사이상 검사 및 환아 관리	신생아 대상 선천성대사이상검사 지원, 선천성대사이상 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(65세 이상) 대상, 노인건강진단 제출
노인 안검진 및 개안수술	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 · 청소년기 정신건강문제의 예방, 조기발견 및 상담 · 치료지원

※ 사업의 실시 여부 및 구체적인 사업내용 · 지원기준은 지자체별로 상이할 수 있으므로 서비스 연계 시 해당 보건소에 문의·확인 필요

#### IV. 행정사항

##### ⑧ 근로복지공단

제공서비스	서비스 설명
산업재해 상담	업무상의 사유에 따라 4일 이상의 요양이 필요한 노동자의 부상·질병·장해 또는 사망 발생 시 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)	채무를 정상적으로 상환하기 어려운 분들에게 일정기간 채무상환을 유예하거나 상환기간을 연장하는 등의 채무조정을 지원합니다.			
	<table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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>- 약정이자율 인하(최고 15%, 카드채무 10%)</li> </ul> </td> </tr> </table>	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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
지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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>- 약정이자율 인하(최고 15%, 카드채무 10%)</li> </ul>			
이자율 채무조정 (프리워크아웃)	채무상환부담이 크신 분들에게 이자율 인하, 상환기간 연장 등을 통해 금융채무불이행자가 되지 않도록 도와드립니다.			
	<table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 31일 이상 89일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 채무자의 상환능력에 따라 약정이자율 30~70% 인하 (최고 8%, 최저 3.25%)</li> </ul> </td> </tr> </table>	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 31일 이상 89일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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 31일 이상 89일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 채무자의 상환능력에 따라 약정이자율 30~70% 인하 (최고 8%, 최저 3.25%)</li> </ul>			
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 90일 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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 90일 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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 90일 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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>			



제공서비스	서비스 설명
개인회생 및 파산	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 소득에 비해 채무가 과중하여 법적 구제제도 신청이 불가피한 분들에게 법원의 개인회생과 파산신청을 무료로 도와드립니다.</li> </ul>
	<b>지원대상</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 인가 요건에 충족한 자</li> <li>- 신용회복위원회 개인채무조정 제도 지원이 불가능한 자</li> <li>- 보건복지부장관이 고시한 기준중위소득의 125% 이하 소득자</li> <li>- 최근 1년 이내 신규 발생 채무 비중이 40% 이하</li> </ul>
	<b>지원내용</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 심층 상담을 통해 가장 적합한 채무 문제 해결방안 제시</li> <li>- 개인회생 및 파산절차 무료 신청 지원</li> <li>- 신용회복위원회의 법률지원부, 대한법률구조공단 등이 소송대리</li> </ul>

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

제공서비스	서비스 설명
복약상담	올바른 복용이 요구되는 특수약품(항암제, 외파린) 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

#### IV. 행정사항

##### 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>

## 4 음면동 간호직 공무원 업무 서식

서식 및 참고	페이지수
[서식 1] 개인정보 동의서	236
[서식 2] 가구조사표	237
[서식 3] 만 19세 이상 대상 건강면접조사표	238
[서식 4] 영유아 대상 건강면접조사표	242
[서식 5] 임신부 대상 건강면접조사표	243
[서식 6] 유아 및 어린이 대상 건강면접조사표	245
[서식 7] 청소년 대상 건강면접조사표	248
[서식 8] 구강관리 기초조사표	252
[서식 9] 장애인 대상 건강기초조사표	254
[서식 10] 재가암환자 대상 건강기초조사표	256
[서식 11] 북한이탈주민 대상 건강기초조사표	257
[서식 12] 모니터 상담지 (읍/면/동)	260
[참고 1] 노인학대 점검표	263
[참고 2] 다문화가족 건강관리	264
[참고 3] 참고하면 유용한 사업/제도 정보	265

서식 1 개인정보 동의서

【보건복지 통합서비스 제공 신청 및 개인정보 수집·이용 동의서】

신청인	성명		주민등록번호		세대주와의관계		전화번호	
	주소						휴대전화	
							전자우편	

〈 개인정보 수집, 이용 고지 〉

개인정보처리자는 만14세 미만 아동의 개인정보를 처리하기 위하여 동의를 받아야 할 때에는 그 법정대리인의 동의를 받아야 합니다.

1. 개인정보의 수집·이용에 대한 동의

1. 수집·이용 개인정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신청인 정보(성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 전자우편)</li> <li>○ 수급권자 가족관계 확인에 관한 사항</li> <li>○ 서비스 제공에 필요한 정보 : 건강정보·우울여부·자원연계상황·각종 욕구 등에 관한 사항</li> <li>○ 수급자격 확인에 관한 사항(필요한 경우)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소득·재산·근로능력 및 취업상태에 관한 사항</li> <li>- 사회보장급여 수급이력에 관한 사항</li> <li>- 그 밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 사항</li> </ul> </li> </ul>
2. 법적근거	사회복지사업법, 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률, 국민건강증진법, 지역보건법
3. 이용목적 및 범위	사회복지사업법에 따른 사회복지서비스제공기관의 사회복지서비스 제공, 수급대상자 확인·조사, 기타 부대사업 (만족도 조사, 사업효과 평가 및 정책방향 연구자료 및 통계자료 등)
4. 이용방법	전산시스템 이용권한 부여 받은 자가 시스템 내 자료 이용
5. 이용기간	해당서비스가 제공되는 기간
6. 보유기간	가. 수집·이용 동의일로부터 개인정보의 수집·이용목적을 달성할 때까지 ※ 제공되는 서비스의 종류에 따라 서비스 제공일에 차이가 있어, 보유기간을 별도로 명시하지 않음 나. 다만, 수집 및 이용 목적이 달성된 경우에도 다른 법령 등에 의하여 보관의 필요성이 있는 경우에는 개인정보를 보유할 수 있음
7. 서비스정보 수신방법	휴대폰, 이메일, 문서, 구두, 방문 등
8. 정보이용기관	시군구(보건소), 읍면동, 건강보험공단 지사, 공공부문 사례관리 사업(통합사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 드림스타트, 의료급여 사례관리, 자활사례관리, 중독 및 정신건강사례관리), 암생존자통합지지사업 수행기관 및 시설 등 서비스 연계 해당 기관, 한국건강증진개발원, 질병관리청, 국립재활원, 국민건강보험공단, 건강보험심사평가원, 국립암센터, 한국사회보장정보원 등

상기 본인은 사회복지사업법, 국민건강증진법, 지역보건법 등 관련 규정에 의거 실시하는 건강 및 복지상담 등의 보건복지 통합서비스 제공을 신청합니다. 또한, 본인은 보건복지 통합서비스 수급권자 확인을 위해 필요한 경우 보건복지부 사회보장 정보 시스템(행복이음) 및 PHIS 등 시스템을 통해 소득·재산·근로능력, 취업상태, 사회보장급여 수급이력에 관한 사항과 건강상태 정보를 수집·이용함에 동의합니다.

년 월 일

동의자 성명

(인 또는 서명)

○○○ 시군구청장(보건소장) 귀하

○○○ 읍면동장 귀하

서식 2 가구조사표

성명		상담일															
주민등록번호		전화번호															
주소																	
장애유무	<input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/> 유( 장애 <input type="checkbox"/> 1급 <input type="checkbox"/> 2급 <input type="checkbox"/> 3급 <input type="checkbox"/> 4급 <input type="checkbox"/> 5급 <input type="checkbox"/> 6급)																
가족사항	[가족구성원]																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">관계</th> <th style="width: 40%;">성명</th> <th style="width: 40%;">주민등록번호</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			관계	성명	주민등록번호											
관계	성명	주민등록번호															
가족사항	[가구 유형]	[구성원 특성]															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> 1인가구  <input type="checkbox"/> 한부모가구  <input type="checkbox"/> 부부+자녀가구  <input type="checkbox"/> 조부모+부모+자녀가구  <input type="checkbox"/> 조부모+손자녀가구  <input type="checkbox"/> 공동체(비혈연)                 </td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> 장애인  <input type="checkbox"/> 다문화  <input type="checkbox"/> 새터민                 </td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> 1인가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 부부+자녀가구 <input type="checkbox"/> 조부모+부모+자녀가구 <input type="checkbox"/> 조부모+손자녀가구 <input type="checkbox"/> 공동체(비혈연)	<input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 다문화 <input type="checkbox"/> 새터민												
<input type="checkbox"/> 1인가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 부부+자녀가구 <input type="checkbox"/> 조부모+부모+자녀가구 <input type="checkbox"/> 조부모+손자녀가구 <input type="checkbox"/> 공동체(비혈연)	<input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 다문화 <input type="checkbox"/> 새터민																
주거 사항	[거처 유형]	[주거비용 부담 유형]															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; vertical-align: top;"> <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 사회 시설  <input type="checkbox"/> 판잣집, 비닐하우스, 컨테이너 등  <input type="checkbox"/> 노숙                 </td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> 자가  <input type="checkbox"/> 전세  <input type="checkbox"/> 월세  <input type="checkbox"/> 보증금 없는 월세  <input type="checkbox"/> 무상                 </td> </tr> </table>			<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 사회 시설 <input type="checkbox"/> 판잣집, 비닐하우스, 컨테이너 등 <input type="checkbox"/> 노숙	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 보증금 없는 월세 <input type="checkbox"/> 무상												
<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 사회 시설 <input type="checkbox"/> 판잣집, 비닐하우스, 컨테이너 등 <input type="checkbox"/> 노숙	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 보증금 없는 월세 <input type="checkbox"/> 무상																
의뢰 정보	[의뢰 경로]	[의뢰 사유]															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> 사각지대 조사  <input type="checkbox"/> 대상자 본인  <input type="checkbox"/> 가족 및 지인(관계:     )  <input type="checkbox"/> 기관(기관명:     )                      담당자:     연락처:     )                 </td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;">                     (     )                 </td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> 사각지대 조사 <input type="checkbox"/> 대상자 본인 <input type="checkbox"/> 가족 및 지인(관계:     ) <input type="checkbox"/> 기관(기관명:     ) 담당자:     연락처:     )	(     )												
<input type="checkbox"/> 사각지대 조사 <input type="checkbox"/> 대상자 본인 <input type="checkbox"/> 가족 및 지인(관계:     ) <input type="checkbox"/> 기관(기관명:     ) 담당자:     연락처:     )	(     )																
상담장소	<input type="checkbox"/> 읍면동 <input type="checkbox"/> 대면 <input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 대상자 가정 <input type="checkbox"/> 기타 _____																
상담자	소속 :	성명 :	연락처 :														

서식 3 만 19세 이상 대상 건강면접조사표

☑ '2021년 보건소 방문건강관리서비스 이관가능 대상자 선정기준'에 의거 보건소로 이관

〈A. 건강측정정보 측정표〉 ※ 별도 기준 참조

1. 신장	cm (소숫점 첫째자리)	2. 체중	kg (소숫점 첫째자리)	3. BMI (체질량지수)	kg/m <sup>2</sup> (소숫점 첫째자리)	
4. 약력	%			5. 평형성	초	
6. 혈압	/ mmHg			7. 혈당	공복	mg/dL
					식후2시간	mg/dL

〈B. 건강행태실천 현황〉

번호	질문	응답
1	지금까지 살아오면서 피운 담배의 양	<input type="checkbox"/> ① 5갑(100개비) 미만 <input type="checkbox"/> ② 5갑(100개비) 이상 <input type="checkbox"/> ③ 피운적 없음 ⇨ 4번 문항으로
2	처음으로 담배를 피운 시기	만 _____세
3	현재 담배를 피우고 계십니까? ※ 만성질환이 있고 흡연 중인 경우	<input type="checkbox"/> ① 현재 매일 피움 - 하루 흡연량 _____개비 - 지난 1년간 하루(24시간) 이상 금연경험 <input type="checkbox"/> ③ 과거에 피웠으나 현재 피우지 않음
4	지금까지 살아오면서 1잔 이상 술을 마신 경험	<input type="checkbox"/> ① 마셔본 적 없음 ⇨ 9번 문항으로 <input type="checkbox"/> ② 있음 - 처음으로 술1잔을 모두 마셔본 적 : 만 _____세
5	술을 얼마나 자주 마십니까?	<input type="checkbox"/> ① 최근 1년간 전혀 마시지 않음 ⇨ 9번 문항 <input type="checkbox"/> ② 한 달에 1번 미만 <input type="checkbox"/> ③ 한 달에 1번 정도 <input type="checkbox"/> ⑤ 일주일에 2~3번 <input type="checkbox"/> ④ 한 달에 2~4번 <input type="checkbox"/> ⑥ 일주일에 4번 이상
6	한 번에 보통 술을 얼마나 마십니까?	<input type="checkbox"/> ① 1~2잔 <input type="checkbox"/> ④ 7~9잔 <input type="checkbox"/> ② 3~4잔 <input type="checkbox"/> ⑤ 10잔 이상 <input type="checkbox"/> ③ 5~6잔
7	(남성) 한 번의 술자리에서 7잔(또는 맥주 5캔 정도) 이상 마시는 횟수 ※ 만성질환이 있고, ④, ⑤로 응답한 경우 보건소 이관	<input type="checkbox"/> ① 전혀 없다 <input type="checkbox"/> ④ 일주일에 1번 정도 <input type="checkbox"/> ② 한 달에 1번 미만 <input type="checkbox"/> ⑤ 거의 매일 <input type="checkbox"/> ③ 한 달에 1번 정도
8	(여성) 한 번의 술자리에서 5잔(또는 맥주 3캔 정도) 이상 마시는 횟수 ※ 만성질환이 있고, ④, ⑤로 응답한 경우 보건소 이관	<input type="checkbox"/> ① 전혀 없다 <input type="checkbox"/> ④ 일주일에 1번 정도 <input type="checkbox"/> ② 한 달에 1번 미만 <input type="checkbox"/> ⑤ 거의 매일 <input type="checkbox"/> ③ 한 달에 1번 정도
9	지난 일주일 동안 평소보다 몸이 매우 힘들거나 격렬한 신체 활동을 10분 이상 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ⑦ 5일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 <input type="checkbox"/> ⑧ 매일
9-1	이러한 격렬한 신체활동을 보통 얼마 동안 했습니까?	_____시간 _____분/하루

번호	질문	응답
10	지난 일주일 동안 평소보다 몸이 조금 힘들거나 숨이 약간 가쁜 중등도 신체활동 10분 이상 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ⑦ 5일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 <input type="checkbox"/> ⑧ 매일
10-1	이러한 중등도 신체활동을 보통 얼마동안 했습니까?	_____ 시간 _____ 분/하루
11	최근 1주일 동안 한번에 적어도 10분 이상 걷은 날은 며칠입니까? ※ 만성질환이 있고, ①~⑥로 응답한 경우 보건소 이관	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ⑦ 5일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 <input type="checkbox"/> ⑧ 매일
11-1	이러한 날 중 하루동안 걷는 시간은 얼마입니까?	_____ 시간 _____ 분/하루
12	최근 1주일 동안 스트레칭, 맨손체조 등 유연성 신체활동을 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 이상
13	최근 1주일동안 근력 신체활동을 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 이상
14	본인의 건강은 어떠하다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 매우 좋음 <input type="checkbox"/> ④ 나쁨 <input type="checkbox"/> ② 좋음 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 나쁨 <input type="checkbox"/> ③ 보통 <input type="checkbox"/> ⑥ 모름
15	현재 치아나 틀니, 잇몸 등 입안의 문제로 음식을 씹는 데 불편함을 느끼십니까? ※ 만성질환이 있고, ①, ②로 응답한 경우 보건소 이관	<input type="checkbox"/> ① 매우 불편하다 <input type="checkbox"/> ④ 별로 불편하지 않다 <input type="checkbox"/> ② 불편하다 <input type="checkbox"/> ⑤ 전혀 불편하지 않다 <input type="checkbox"/> ③ 그저 그렇다
16	어제 귀하의 잇솔질을 한 시기를 모두 말씀하십시오.	<input type="checkbox"/> ① 아침식사 전 <input type="checkbox"/> ④ 점심식사 후 <input type="checkbox"/> ⑦ 간식 후 <input type="checkbox"/> ② 아침식사 후 <input type="checkbox"/> ⑤ 저녁식사 전 <input type="checkbox"/> ⑧ 자기 전 <input type="checkbox"/> ③ 점심식사 전 <input type="checkbox"/> ⑥ 저녁식사 후 <input type="checkbox"/> ⑨ 안함
17	지난 1년 동안 잇몸에서 피가 나가거나 치아와 입안의 통증 경험	<input type="checkbox"/> ① 자주 있었음 <input type="checkbox"/> ④ 전혀 없었음 <input type="checkbox"/> ② 가끔 있었음 <input type="checkbox"/> ⑤ 모름 <input type="checkbox"/> ③ 거의 없었음
18	최근 1년 동안 치과 진료가 필요하다고 생각했으나, 진료를 받지 못한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 (진료를 받지 못한 가장 주된 이유 <input type="checkbox"/> ① 경제적 이유 <input type="checkbox"/> ② 치과병의원이 없어서 <input type="checkbox"/> ③ 직장이나 학교를 비울 수 없어서 <input type="checkbox"/> ④ 거동이 불편해서 또는 건강문제 <input type="checkbox"/> ⑤ 아이를 돌봐줄 사람이 없어서 <input type="checkbox"/> ⑥ 다른 문제들에 비해서 덜 중요하다 느껴서 <input type="checkbox"/> ⑦ 치과 진료받기가 무서워서 <input type="checkbox"/> ⑧ 기타(구체적 : _____ ) <input type="checkbox"/> ② 아니오
19	지난 2일간 매끼 식사를 하셨습니까? (모두 표시)	<input type="checkbox"/> ① 그저께 아침 <input type="checkbox"/> ④ 어제 아침 <input type="checkbox"/> ② 그저께 점심 <input type="checkbox"/> ⑤ 어제 점심 <input type="checkbox"/> ③ 그저께 저녁 <input type="checkbox"/> ⑥ 어제 저녁

#### IV. 행정사항

##### 〈C. 건강검진 현황〉

번호	내용	응답
20	마지막 건강검진 시기 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ② 1년 이상 2년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 2년 이상 <input type="checkbox"/> ④ 한 번도 검사받은 적 없음
20-1	(만 40세 이상) <b>위암검진</b> * 위내시경검사 또는 위장조영검사 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ② 1년 이상 2년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 2년 이상 <input type="checkbox"/> ④ 한 번도 검사받은 적 없음
20-2	(만 50세 이상) <b>대장암검진</b> * 대장내시경검사, 분변잠혈반응검사, 대장이중조영검사 ※ ②, ③으로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ② 1년 이상 <input type="checkbox"/> ③ 한 번도 검사받은 적 없음
20-3	(만 40세 이상) 간질환 보유 여부 * 간경변증, B형 간염 바이러스 항원 양성, C형 간염 바이러스 항체 양성, B형 또는 C형 간염 바이러스에 의한 만성 간질환 환자	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니오 ⇨ 20-5번 문항으로
20-4	(만 40세 이상) 간암검진 * 간 초음파 검사와 혈청알파태아단백검사(혈액검사) ※ ②, ③, ④으로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ① 6개월 미만 <input type="checkbox"/> ② 6개월 이상 1년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 1년 이상 <input type="checkbox"/> ④ 한 번도 검사받은 적 없음
20-5	(만 40세 이상 여성) 유방암검진 * 유방촬영검사 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ② 1년 이상 2년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 2년 이상 <input type="checkbox"/> ④ 한 번도 검사받은 적 없음
20-6	(만 20세 이상 여성) 자궁경부암검진 * 자궁경부세포검사 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ② 1년 이상 2년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 2년 이상 <input type="checkbox"/> ④ 한 번도 검사받은 적 없음
20-7	(만 54-74세) 폐암검진 * 폐암발생 고위험군 하루 한갑 기준 30년 이상 흡연자 (국가건강검진 대상자, 건강보험 금연치료 참여자)	<input type="checkbox"/> ① 예 ⇨ 20-8번 문항으로 <input type="checkbox"/> ② 아니오
20-8	(만 54-74세) 폐암검진 * 저선량 흉부 CT 검사 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ② 1년 이상 2년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 2년 이상 <input type="checkbox"/> ④ 한 번도 검사받은 적 없음



<D. 만성질환 이환조사>

질환구분	질환이환 및 치료현황		
1. 고혈압을 의사에게 진단받으셨습니까?	<input type="checkbox"/> 아니오		
	<input type="checkbox"/> 예	치료를 받고 계십니까?	<input type="checkbox"/> 완치되어 안 받음
			<input type="checkbox"/> 완치되지 않았지만 안 받음
			<input type="checkbox"/> 현재 치료받고 있음
2. 당뇨병을 의사에게 진단받으셨습니까?	<input type="checkbox"/> 아니오		
	<input type="checkbox"/> 예	치료를 받고 계십니까?	<input type="checkbox"/> 완치되어 안 받음
			<input type="checkbox"/> 완치되지 않았지만 안 받음
			<input type="checkbox"/> 현재 치료받고 있음
3. 뇌졸중을 의사에게 진단받으셨습니까?	<input type="checkbox"/> 아니오		
	<input type="checkbox"/> 예	치료를 받고 계십니까?	<input type="checkbox"/> 완치되어 안 받음
			<input type="checkbox"/> 완치되지 않았지만 안 받음
			<input type="checkbox"/> 현재 치료받고 있음
4. 암( )을 의사에게 진단받으셨습니까?	<input type="checkbox"/> 아니오		
	<input type="checkbox"/> 예	치료를 받고 계십니까?	<input type="checkbox"/> 완치되어 안 받음( 년 전)
			<input type="checkbox"/> 완치되지 않았지만 안 받음
			<input type="checkbox"/> 현재 치료받고 있음
5. 관절염을 의사에게 진단받으셨습니까?	<input type="checkbox"/> 아니오		
	<input type="checkbox"/> 예	치료를 받고 계십니까?	<input type="checkbox"/> 완치되어 안 받음
			<input type="checkbox"/> 완치되지 않았지만 안 받음
			<input type="checkbox"/> 현재 치료받고 있음
6. 요실금을 의사에게 진단받으셨습니까?	<input type="checkbox"/> 아니오		
	<input type="checkbox"/> 예	치료를 받고 계십니까?	<input type="checkbox"/> 완치되어 안 받음
			<input type="checkbox"/> 완치되지 않았지만 안 받음
			<input type="checkbox"/> 현재 치료받고 있음
7. 알코올 중독을 의사에게 진단받으셨습니까?	<input type="checkbox"/> 아니오		
	<input type="checkbox"/> 예	치료를 받고 계십니까?	<input type="checkbox"/> 완치되어 안 받음
			<input type="checkbox"/> 완치되지 않았지만 안 받음
			<input type="checkbox"/> 현재 치료받고 있음
<input type="checkbox"/> 의사에게 진단받지 않았지만 알코올 중독으로 의심됨			
8. 기타질환( ) 의사에게 진단받으셨습니까? * 만성 폐질환, 심근경색, 심부전, 협심증, 천식, 신장질환	<input type="checkbox"/> 아니오		
	<input type="checkbox"/> 예	치료를 받고 계십니까?	<input type="checkbox"/> 완치되어 안 받음
			<input type="checkbox"/> 완치되지 않았지만 안 받음
			<input type="checkbox"/> 현재 치료받고 있음

#### IV. 행정사항

### 서식 4 영유아 대상 건강면접조사표

대상 : 18개월 이하 영유아

조사주기 : 초기 1회 작성 후 필요시 조사

▶ 아동의 건강상태에 관해서 가장 잘 아시는 분이 응답해 주십시오.

방문일	년 월 일	가구등록번호	
가구주 성명		아동 성명	
응답자 성명 (아동과의 관계)		주 양육자	
성별	<input type="checkbox"/> ① 남자 <input type="checkbox"/> ② 여자	생년월일	년 월 일 (월령 : _____개월)
신장	cm	담당자	(서명)
체중	kg		

▶ 건강검진

번호	질문	응답
1	지역 의료기관에 의뢰하여 실시하는 영유아 건강검진을 받은 적 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니요 <input type="checkbox"/> ③ 모름
2	신생아(선천성) 대사 이상 검사를 받은 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니요 <input type="checkbox"/> ③ 모름
3	(중위소득 80% 미만이며, 임신부 및 영유아 가족이 있는 경우) 보건소 영양플러스 사업에 신청하셨습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니요

▶ 출생정보·예방접종

지역보건의료정보시스템(PHIS)를 이용하여 대상자의 출생정보 및 예방접종 정보를 확인하세요.

**서식 5** 임산부 대상 건강면접조사표

대상 : 임산부 신규등록자

조사주기 : 등록 시 1회

▶ 임부

임신주수	항목	방문일	산전검진여부	체중(kg)	혈압(mmHg)	주요불편사항
1	임신 전 몸무게	kg				
2	출산예정일	_____년 _____월 _____일				

대상 : 산욕기(산후 8주 이내)에 해당하는 대상자

▶ 산부

1	방문일	_____년 _____월 _____일				
2	분만일	_____년 _____월 _____일				
3	분만형태	자연분만( ) 재왕절개( )				
4	건강사정	체중	체온	혈압	맥박	혈당(임신성 당뇨/당뇨가 있었던 경우)
		kg	℃	/ mmHg	회/분	공복 식후 당화혈색소 mg/dL mg/dL %
5	부종	<input type="checkbox"/> ① 있음		<input type="checkbox"/> ② 없음		
6	자궁퇴축	<input type="checkbox"/> ① 정상		<input type="checkbox"/> ② 비정상		
7	산후 비정상적인 질출혈	<input type="checkbox"/> ① 있음		<input type="checkbox"/> ② 없음		
8	오로	<input type="checkbox"/> ① 정상		<input type="checkbox"/> ② 비정상		
9	회음절개부위	부종	<input type="checkbox"/> ① 있음		<input type="checkbox"/> ② 없음	
		분비물	<input type="checkbox"/> ① 정상		<input type="checkbox"/> ② 비정상	
		동통	<input type="checkbox"/> ① 있음		<input type="checkbox"/> ② 없음	

#### IV. 행정사항

10	배뇨곤란	<input type="checkbox"/> ① 있음	<input type="checkbox"/> ② 없음				
11	배변곤란	<input type="checkbox"/> ① 있음	<input type="checkbox"/> ② 없음				
12	혈전성정맥염 증상 (Homan's Sign)	<input type="checkbox"/> ① 있음	<input type="checkbox"/> ② 없음				
13	수유형태	<input type="checkbox"/> ① 완전모유수유	<input type="checkbox"/> ② 혼합수유	<input type="checkbox"/> ③ 인공유			
14	모유수유 시 어려운 점	유방 울혈	유두 손상	유선염	모유량	아기가 빨지 않음	기타

**서식 6** 유아 및 어린이 대상 건강면접조사표

대상 : 생후19개월~만11세 이하 유아 및 어린이

조사주기 : 초기 1회 작성 후 필요시 조사

▶ 아동의 건강상태에 관해서 가장 잘 아시는 분이 응답해 주십시오.

방문일	년 월 일	가구등록번호	
가구주 성명		아동 성명	
응답자 성명 (아동과의 관계)		주 양육자	
성별	<input type="checkbox"/> ① 남자 <input type="checkbox"/> ② 여자	생년월일	년 월 일 (연령 : _____세)
신장	cm	담당자	(서명)
체중	kg		

▶ 건강검진

번호	질문	응답
1	(만 6세 미만 소아만) 지역보건의료기관에 의뢰하여 실시하는 아래 항목의 영유아 건강검진을 받은 적 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니요 <input type="checkbox"/> ③ 모름

▶ 출생정보 및 예방접종

번호	질문	응답
2	지역보건의료정보시스템(PHIS)를 이용하여 대상자의 예방접종 정보를 확인하세요(부록 3 참고).	
3	지역보건의료정보시스템(PHIS)를 이용하여 대상자의 추가 예방접종 정보를 확인하세요(부록 3 참고).	
4	(중위소득 80% 미만이며, 임신부 및 영유아 가족이 있는 경우) 보건소 영양 플러스 사업에 신청하셨습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니요

#### IV. 행정사항

##### ▶ 건강행태

영역	번호	질문	응답	
식생활	5	지난 2일간 매끼 식사를 하셨습니까? (식사를 한 경우 모두 체크)	<input type="checkbox"/> ① 그저께 아침 <input type="checkbox"/> ② 그저께 점심 <input type="checkbox"/> ③ 그저께 저녁	<input type="checkbox"/> ④ 어제 아침 <input type="checkbox"/> ⑤ 어제 점심 <input type="checkbox"/> ⑥ 어제 저녁
구강건강	6	최근에 치과의사로부터 구강 검진을 받은 시기	<input type="checkbox"/> ① 6개월 이내 <input type="checkbox"/> ② 1년 이내 <input type="checkbox"/> ③ 1년~2년 <input type="checkbox"/> ④ 2년~5년	<input type="checkbox"/> ⑤ 5년 이상 <input type="checkbox"/> ⑥ 받은 적 없음 <input type="checkbox"/> ⑦ 모름
	7	아동의 구강건강 상태는 어떻다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 매우 좋음 <input type="checkbox"/> ② 좋음 <input type="checkbox"/> ③ 보통	<input type="checkbox"/> ④ 나쁨 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 나쁨
	8	어제 하루 동안 잇솔질 한 시기를 모두 말씀해주십시오	<input type="checkbox"/> ① 아침식사 전 <input type="checkbox"/> ② 아침식사 직후 <input type="checkbox"/> ③ 점심식사 전 <input type="checkbox"/> ④ 점심식사 후	<input type="checkbox"/> ⑤ 저녁식사 전 <input type="checkbox"/> ⑥ 저녁식사 직후 <input type="checkbox"/> ⑦ 간식 후 <input type="checkbox"/> ⑧ 잠자기 전
주관적 건강감	9	평소에 아동의 건강상태는 어떻다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 매우 좋음 <input type="checkbox"/> ② 좋음 <input type="checkbox"/> ③ 보통	<input type="checkbox"/> ④ 나쁨 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 나쁨

##### ▶ 정신건강

번호	질문		응답	
10	아래의 문항 중 현재 아동의 일상생활 및 사회활동에 제한을 주는 문제가 있습니까?(중복 가능)			
	<input type="checkbox"/> 골절, 관절부상	<input type="checkbox"/> 치아 및 구강질환	<input type="checkbox"/> 정신지체	<input type="checkbox"/> 주의력결핍 및 과잉행동
	<input type="checkbox"/> 기타사고	<input type="checkbox"/> 시력문제	<input type="checkbox"/> 우울/불안/정서상 문제	<input type="checkbox"/> 기타
	<input type="checkbox"/> 심장질환	<input type="checkbox"/> 청력문제	<input type="checkbox"/> 경련/간질	<input type="checkbox"/> 없음
	<input type="checkbox"/> 호흡기계, 폐질환, 천식	<input type="checkbox"/> 언어문제	<input type="checkbox"/> 기타 발달장애	
11	최근 1년 동안 병원이나 응급실 등에서 치료를 받아야했던 사고 또는 중독이 발생한 적이 있습니까? <input type="checkbox"/> ① 예 (____ 번) <input type="checkbox"/> ② 아니요			
	※ 각각의 사고 또는 중독의 종류와 발생장소를 아래의 문항을 참고하여 번호로 기입			
		첫 번째 사고	두 번째 사고	세 번째 사고
	사고종류(12번)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
발생장소(13번)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

번호	질문	응답
12	이 사고 또는 중독의 종류는 무엇입니까?	
	<input type="checkbox"/> ① 운수사고	<input type="checkbox"/> ② 추락
	<input type="checkbox"/> ③ 미끄러짐	<input type="checkbox"/> ④ 부딪힘
	<input type="checkbox"/> ⑤ 열상	<input type="checkbox"/> ⑥ 자상/절단/관통상
	<input type="checkbox"/> ⑦ 기계에 의한 손상	<input type="checkbox"/> ⑧ 화상
	<input type="checkbox"/> ⑨ 질식	<input type="checkbox"/> ⑩ 익수
	<input type="checkbox"/> ⑪ 중독	<input type="checkbox"/> ⑫ 기타(     )
13	이 사고 또는 중독의 발생장소는 어디입니까?	
	<input type="checkbox"/> ① 가정 또는 부속시설(마당, 앞뜰 등)	<input type="checkbox"/> ② 학교(보육 또는 교육시설)
	<input type="checkbox"/> ③ 근무처	<input type="checkbox"/> ④ 농업시설
	<input type="checkbox"/> ⑤ 운송지역(길, 주차장 등)	<input type="checkbox"/> ⑥ 스포츠 또는 신체활동장소
	<input type="checkbox"/> ⑦ 상업 또는 서비스 시설	<input type="checkbox"/> ⑧ 집단거주시설(양로원, 고아원 등)
	<input type="checkbox"/> ⑨ 옥외시설	<input type="checkbox"/> ⑩ 야외(산, 바다 등)
	<input type="checkbox"/> ⑪ 기타(     )	<input type="checkbox"/> ⑫ 모름

#### IV. 행정사항

### 서식 7 청소년 대상 건강면접조사표

대상 : 만 12세 ~ 만 18세 이하 청소년

조사주기 : 초기 1회 작성 후 필요시 조사

▶ 대상자가 직접 응답하여야 함

방문일	년 월 일	가구등록번호	
가구주 성명		응답자 성명	
성별	<input type="checkbox"/> ① 남자 <input type="checkbox"/> ② 여자	신장	cm
담당자	(서명)	체중	kg

▶ 건강행태

영역	번호	질문	응답
흡연	1	지금까지 담배를 한두 모금이라도 피워 본적 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 지금까지 없음 ☞ 4번 문항으로 <input type="checkbox"/> ② 있음
	2	처음으로 담배를 한두 모금이라도 피워 본때는 언제입니까?	만 _____세
	3	최근 1달 동안 담배를 피운 날, 하루 평균 몇 개비를 피웠습니까?	<input type="checkbox"/> ① _____개비 <input type="checkbox"/> ② 지금까지 없음 ☞ 4번 문항으로
음주	4	지금까지 살아오면서 1잔 이상의 술을 마신 적이 있습니까?(제사, 차례 때 몇 모금 마셔 본 것은 제외)	<input type="checkbox"/> ① 마셔본 적 없음 ☞ 7번 문항으로 <input type="checkbox"/> ② 있음 - 처음으로 술1잔을 모두 마셔본 적: 만 _____세
	5	술을 얼마나 자주 마십니까?	<input type="checkbox"/> ① 최근 1년간 전혀 마시지 않음 ☞ 7번 문항 <input type="checkbox"/> ② 한 달에 1번 미만 <input type="checkbox"/> ③ 한 달에 1번 정도 <input type="checkbox"/> ④ 한 달에 2~4번 <input type="checkbox"/> ⑤ 일주일에 2~3번 <input type="checkbox"/> ⑥ 일주일에 4번 이상
	6	한 번에 보통 술을 얼마나 마십니까? (술의 종류에 상관없이 각각의 술잔으로 계산) [단, 캔맥주 1개(355cc) = 맥주 1.6잔]	<input type="checkbox"/> ① 1~2잔 <input type="checkbox"/> ④ 7~9잔 <input type="checkbox"/> ② 3~4잔 <input type="checkbox"/> ⑤ 10잔 이상 <input type="checkbox"/> ③ 5~6잔



영역	번호	질문	응답
신체활동	7	지난 일주일동안 평소보다 몸이 매우 힘들거나 격렬한 신체활동을 10분 이상 한 날은 며칠입니까? ※ 격렬한 신체 활동 : 평소보다 몸이 매우 힘들거나 숨이 많이 가쁜 신체활동으로 달리기(조깅), 등산, 빠른 속도로 자전거 타기, 빠른 수영, 축구, 농구, 줄넘기, 스쿼시, 단식테니스, 무거운 물건 나르기 등의 직업 활동 및 체육활동	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑦ 6일 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ⑧ 7일(매일)
	7-1	이러한 격렬한 신체활동을 한 날, 보통 하루에 얼마 동안 했습니까?	_____시간 _____분/하루
	8	지난 일주일동안 평소보다 숨, 심장박동이 조금 증가하는 중등도 신체활동 10분 이상 한 날은 며칠입니까? ※ 중등도 신체 활동 : 평소보다 몸이 조금 힘들거나 숨이 약간 가쁜 신체활동으로 천천히 하는 수영, 복식테니스, 배구, 배드민턴, 탁구, 가벼운 물건 나르기 등의 직업 활동 및 체육활동을 의미(단, 걷기는 제외)	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑦ 6일 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ⑧ 7일(매일)
	8-1	이러한 중등도 신체활동을 한 날, 보통 하루에 얼마동안 했습니까?	_____시간 _____분/하루
	9	최근 1주일 동안 한 번에 적어도 10분 이상 걸은 날은 며칠입니까? (출퇴근, 등교, 이동 또는 신체활동을 위해 걸은 것을 모두 포함)	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑦ 6일 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ⑧ 7일(매일)
	9-1	이러한 날 중 하루 동안 걷는 시간은 보통 얼마나 됩니까?	_____시간 _____분/하루
	10	최근 1주일 동안 스트레칭, 맨손체조 등 유연성 신체활동을 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 이상
	11	최근 1주일 동안 팔굽혀펴기, 윗몸일으키기, 아령, 역기, 철봉 등의 근력 신체활동을 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 하지 않음 <input type="checkbox"/> ④ 3일 <input type="checkbox"/> ② 1일 <input type="checkbox"/> ⑤ 4일 <input type="checkbox"/> ③ 2일 <input type="checkbox"/> ⑥ 5일 이상
주관적 건강감	12	본인의 건강은 대체로 어떠하다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 매우 좋음 <input type="checkbox"/> ④ 나쁨 <input type="checkbox"/> ② 좋음 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 나쁨 <input type="checkbox"/> ③ 보통 <input type="checkbox"/> ⑥ 모름
식생활	13	지난 2일간 매끼 식사를 하셨습니까? (모두 표시)	<input type="checkbox"/> ① 그저께 아침 <input type="checkbox"/> ④ 어제 아침 <input type="checkbox"/> ② 그저께 점심 <input type="checkbox"/> ⑤ 어제 점심 <input type="checkbox"/> ③ 그저께 저녁 <input type="checkbox"/> ⑥ 어제 저녁

#### IV. 행정사항

영역	번호	질문	응답
구강건강	14	최근에 치과 의사로부터 구강 검진을 받은 시기	<input type="checkbox"/> ① 6개월 이내 <input type="checkbox"/> ⑤ 5년 이상 <input type="checkbox"/> ② 1년 이내 <input type="checkbox"/> ⑥ 받은 적 없음 <input type="checkbox"/> ③ 1년~2년 <input type="checkbox"/> ⑦ 모름 <input type="checkbox"/> ④ 2년~5년
	15	치아와 잇몸 등 본인의 구강건강이 어떻다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 매우 좋음 <input type="checkbox"/> ④ 나쁨 <input type="checkbox"/> ② 좋음 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 나쁨 <input type="checkbox"/> ③ 보통 <input type="checkbox"/> ⑥ 모름
구강건강	16	어제 하루 동안의 잇솔질을 한 시기를 모두 말씀해 주십시오.	<input type="checkbox"/> ① 아침식사 전 <input type="checkbox"/> ⑥ 저녁식사 직후 <input type="checkbox"/> ② 아침식사 직후 <input type="checkbox"/> ⑦ 간식 후 <input type="checkbox"/> ③ 점식식사 전 <input type="checkbox"/> ⑧ 자기 전 <input type="checkbox"/> ④ 점심식사 후 <input type="checkbox"/> ⑨ 안함 <input type="checkbox"/> ⑤ 저녁식사 전

#### ▶ 정신건강

번호	질문	응답
17	하루에 보통 몇 시간 주무십니까?	_____ 시간
18	평소 일상생활 중에 스트레스를 어느 정도 느끼고 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 대단히 많이 느낀다 <input type="checkbox"/> ② 많이 느끼는 편이다 <input type="checkbox"/> ③ 조금 느끼는 편이다 <input type="checkbox"/> ④ 거의 느끼지 않는다
19	최근 1년 동안 연속적으로 2주 이상 일상생활에 지장이 있을 정도로 슬프거나 절망감 등을 느낀 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니오
20	최근 1년 동안 정신적인 문제 때문에 방문, 전화, 인터넷 등을 통해 상담을 받아본 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니오



**서식 8 구강관리 기초조사표**

대상 : 18개월 이상 대상자 중 구강관리가 필요한 대상자

조사주기 : 초기 1회 작성 후 필요시 조사(조사자: 치과위생사)

▶ 구강관리 요구도

항목		구강관리 요구도
일상생활 수행능력	양치하기	<input type="checkbox"/> 0. 완전자립 <input type="checkbox"/> 1. 부분도움 <input type="checkbox"/> 2. 완전도움
구강 관리 요구	자각증상	본인인지 구강병 <input type="checkbox"/> 0. 없음 <input type="checkbox"/> 2. 있음
		씹기 어려움* <input type="checkbox"/> 0. 없음 <input type="checkbox"/> 1. 가끔 있음 <input type="checkbox"/> 2. 자주 있음
		치아-구강 통증 또는 잇몸출혈* <input type="checkbox"/> 0. 없음 <input type="checkbox"/> 1. 가끔 있음 <input type="checkbox"/> 2. 자주 있음
관리행태	일일 양치 횟수 <input type="checkbox"/> 0. 2회 이상 <input type="checkbox"/> 1. 1회 <input type="checkbox"/> 2. 없음	
	최근 1년 이내 구강검진시기* <input type="checkbox"/> 0. 받은 적 있음 <input type="checkbox"/> 1. 받은 적 없음	

\* 만 19세 이상 건강면접조사표의 구강건강(문항 15, 16, 17, 18) 참조

▶ 구강건강 면접조사

구분	내용
공통	1. 스스로 생각하실 때 치아와 잇몸 등 귀하의 구강건강이 어떤 편이라고 생각하십니까? <input type="checkbox"/> ① 매우 좋음 <input type="checkbox"/> ② 좋음 <input type="checkbox"/> ③ 보통 <input type="checkbox"/> ④ 나쁨 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 나쁨
	2. 바르게 양치(칫솔질)하는 방법에 대한 설명을 들은 적이 있습니까? <input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니오 2-1. (“예”라면) 스스로 생각하기에 바르게 양치하고 있습니까? <input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니오
	3. 틀니를 착용하고 있습니까? <input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니오
틀니 착용자	4. 어제 몇 번이나 틀니를 닦았습니까? <input type="checkbox"/> ① 닦지 않았음 <input type="checkbox"/> ② 한 번 <input type="checkbox"/> ③ 두 번 <input type="checkbox"/> ④ 세 번 이상
	5. 평소 잠잘 때 틀니를 어떻게 하십니까? <input type="checkbox"/> ① 긴 상태로 잠 <input type="checkbox"/> ② 빼서 공기 중에 방치 <input type="checkbox"/> ③ 빼서 물(또는 세정액)에 담가 둠
	6. 틀니 착용이 불편하십니까? <input type="checkbox"/> ① 불편함 <input type="checkbox"/> ② 불편하지 않음

▶ 기초 구강 관찰

관찰항목		관찰결과		판정기준
치아 개수		<input type="checkbox"/> 0. 20개 이상 <input type="checkbox"/> 2. 10개 미만	<input type="checkbox"/> 1. 10~19개 <input type="checkbox"/> 3. 모두 없음	자연치아 개수 기준 (기능을 발휘하는 치아기준)
저작불편 및 치아구강 통증 (중복선택)	부위	<input type="checkbox"/> 0. 18~14번 <input type="checkbox"/> 2. 24~28번 <input type="checkbox"/> 4. 33~43번 <input type="checkbox"/> 6. 없음	<input type="checkbox"/> 1. 13~23번 <input type="checkbox"/> 3. 38~34번 <input type="checkbox"/> 5. 44~48번	〈부위〉 해당 치아 번호 기입 〈소견〉 와동형성, 치아동요, 치주농양 여부를 확인하고 기입(기타사항은 자유기재)
	소견	<input type="checkbox"/> 0. 와동 <input type="checkbox"/> 2. 농양 <input type="checkbox"/> 4. 없음	<input type="checkbox"/> 1. 동요 <input type="checkbox"/> 3. 기타  <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">직접 기입</div>	
치석형성		<input type="checkbox"/> 0. 없음 <input type="checkbox"/> 2. 중등도	<input type="checkbox"/> 1. 경도 <input type="checkbox"/> 3. 고도	〈대상치아〉 11, 16, 26, 46, 31, 36번 치아 〈판정기준〉 없 음 - 대상치아에 치석이 전혀 없는 경우 경 도 - 대상치아 한 개 이상에 치경부 1/3 이내의 치석 형성 중등도 - 대상치아 한 개 이상에 치경부 1/3~2/3의 치석 형성 고 도 - 대상치아 한 개 이상에 치경부 2/3 이상의 치석 형성
기타 구강문제		<input type="checkbox"/> 0. 기타치아 <input type="checkbox"/> 2. 연조직 <input type="checkbox"/> 4. 구강건조	<input type="checkbox"/> 1. 치주 <input type="checkbox"/> 3. 구취  <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">직접 기입</div>	기타 치아, 치주, 연조직, 구취, 구강건조 등의 문제 기재

\* 치과위생사가 치경, 탐침, 핀셋 등의 도구를 이용하여 직접 관찰하고 기입함

**서식 9 장애인 대상 건강기초조사표**

대상 : 만 7세 이상 장애인 등록가구원

조사주기 : 초기 1회 작성 후 필요시 조사

▶ 기초정보

번호	구분	응답
1	장애급수	<input type="checkbox"/> 장애의 정도가 심한 장애인(기준 1, 2, 3급) <input type="checkbox"/> 장애의 정도가 심하지 않은 장애인(기준 4, 5, 6급) <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> 미등록</span>
2	장애분류	<input type="checkbox"/> ① 지체 <input type="checkbox"/> ② 뇌병변 <input type="checkbox"/> ③ 시각 <input type="checkbox"/> ④ 청각 <input type="checkbox"/> ⑤ 언어 <input type="checkbox"/> ⑥ 안면 <input type="checkbox"/> ⑦ 호흡기 <input type="checkbox"/> ⑧ 심장 <input type="checkbox"/> ⑨ 신장 <input type="checkbox"/> ⑩ 간 <input type="checkbox"/> ⑪ 장루·요루 <input type="checkbox"/> ⑫ 간질 <input type="checkbox"/> ⑬ 지적 <input type="checkbox"/> ⑭ 자폐성 <input type="checkbox"/> ⑮ 정신

▶ 기본사정

번호	구분	응답
1	영양상태	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량(식단부적절, 삼키기 기능저하, 식욕부진, 기타)
2	연하문제	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음(삼키기 어려움, 사례들림, 목이 땀, 기타)
3	호흡상태	<input type="checkbox"/> 정상 <input type="checkbox"/> 기침 <input type="checkbox"/> 호흡곤란 <input type="checkbox"/> 기관지삽관 <input type="checkbox"/> 기타
4	배뇨	<input type="checkbox"/> 정상 <input type="checkbox"/> 배뇨곤란(참지 못함, 잦은 배뇨, 느낌 없음)
5	배변	<input type="checkbox"/> 정상 <input type="checkbox"/> 변비 <input type="checkbox"/> 실변 <input type="checkbox"/> 기타
6	관절구축	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음 <sup>※</sup> <input type="checkbox"/> 상지(어깨, 팔꿈치, 손) <input type="checkbox"/> 좌 <input type="checkbox"/> 우 <input type="checkbox"/> 하지(고관절, 무릎, 발목) <input type="checkbox"/> 좌 <input type="checkbox"/> 우
7	신체활동 기능정도	<input type="checkbox"/> 와상상태 <input type="checkbox"/> 앉아있을 수 있음 <input type="checkbox"/> 침대, 휠체어 이동 가능 <input type="checkbox"/> 기립 가능 <input type="checkbox"/> 의존적 실내보행 <input type="checkbox"/> 독립적 실내보행 <input type="checkbox"/> 실외보행
8	낙상경험	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음

▶ 변형 바델 지수(Modified Barthel Index)

평가항목	수행정도	I	II	III	IV	V
		전혀 할 수 없음	많은 도움이 필요	중간 정도의 도움이 필요	경미한 도움이 필요	완전히 독립적으로 수행
개인위생		0	1	3	4	5
목욕		0	1	3	4	5
식사		0	2	5	8	10
화장실 사용		0	2	5	8	10
계단 오르내리기		0	2	5	8	10
옷 입고 벗기		0	2	5	8	10
대변조절		0	2	5	8	10
소변조절		0	2	5	8	10
걷기		0	3	8	12	15
휠체어 이동		0	1	3	4	5
의자/침대에서의 이동		0	3	8	12	15

점수( /100점)

▶ 바델 지수 산출

분류	합계	독립수준	분류	합계	독립수준
1	0 - 24	Total : 완전히 의존적임	4	75 - 90	Mild : 약간 의존적임
2	25 - 49	Severe : 매우 의존적임	5	91 - 99	Minimal : 최소의 도움이 필요함
3	50 - 74	Moderate : 중등도의 의존적임			

**서식 10** 재가암환자 대상 건강기초조사표

대상 : 만 19세 이상 건강면접조사표에서 의사에게 암 진단을 받은 대상자  
(암 치료 종료 후 5년 경과자는 조사대상에서 제외)

조사주기 : 초기 1회 작성 후 필요시 조사

번호	질문	응답													
1	귀하가 진단받은 암(원발암)의 종류는 무엇입니까?	<input type="checkbox"/> ① 위암 <input type="checkbox"/> ② 폐암 <input type="checkbox"/> ③ 간암 <input type="checkbox"/> ④ 유방암 <input type="checkbox"/> ⑤ 대장암 <input type="checkbox"/> ⑥ 췌장암 <input type="checkbox"/> ⑦ 갑상선암 <input type="checkbox"/> ⑧ 방광암 <input type="checkbox"/> ⑨ 전립선암 <input type="checkbox"/> ⑩ 자궁암 <input type="checkbox"/> ⑪ 기타													
2	처음 암을 진단받은 것은 언제입니까?	_____년													
3	진단 시 암의 진행 정도는 어떠하였습니까?	<input type="checkbox"/> ① 초기 <input type="checkbox"/> ② 중기 <input type="checkbox"/> ③ 말기													
4	귀하가 현재까지 받은 암치료 방법을 모두 체크해 주십시오.	<input type="checkbox"/> 항암요법(화학요법) <input type="checkbox"/> 방사선 치료 <input type="checkbox"/> 수술 <input type="checkbox"/> 모른다													
5	현재 귀하의 암에 대한 치료 상태는 어떠합니까?	<input type="checkbox"/> ① 치료중 <input type="checkbox"/> ② 완치 <input type="checkbox"/> ③ 치료종단													
6	귀하께서는 귀하의 암 치료과정에 대해서 전반적으로 어떻게 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 매우 만족한다 <input type="checkbox"/> ② 만족한다 <input type="checkbox"/> ③ 그저 그렇다 <input type="checkbox"/> ④ 불만스럽다 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 불만스럽다													
7	귀하께서 상상할 수 있는 최악의 치료를 0으로, 최고의 치료를 10으로 할 때, 치료과정에서 받으셨던 전반적인 의료 서비스에 어떤 점수를 주시겠습니까?	<table border="1"> <tr> <td>최악의 치료를 받았다</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>최고의 치료를 받았다</td> </tr> </table>	최악의 치료를 받았다	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	최고의 치료를 받았다
최악의 치료를 받았다	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	최고의 치료를 받았다			



서식 11

북한이탈주민 대상 건강기초조사표

대상 : 북한이탈주민

조사주기 : 초기 1회 작성

▶ 탈북년도 \_\_\_\_\_ 년, 남한입국년도 \_\_\_\_\_ 년

▶ 건강검진

번호	질문	응답		
		결핵	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 모름	B형간염
1	다음과 같은 기본 예방접종을 받은 적이 있습니까?	DPT (디프테리아, 백일해, 파상풍)	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 모름	
		폴리오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 모름	
		MMR (홍역, 유행성이하선염, 풍진)	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 모름	
		일본뇌염	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 모름	
		인플루엔자	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 모름	
		신증플루	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 모름	
2	최근 2년 동안 건강을 위해 건강검진을 받은 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 <input type="checkbox"/> ② 아니오 <input type="checkbox"/> 2-1번 문항으로		
2-1	최근 2년 동안 받아보신 건강검진에 모두 표시해주십시오	<input type="checkbox"/> ① 본인부담 종합건강검진 <input type="checkbox"/> ② 사업장 특수건강검진	<input type="checkbox"/> ③ 국민건강보험공단 건강검진 <input type="checkbox"/> ④ 기타 ( )	
3	혈압측정을 가장 마지막으로 해 본 것은 언제입니까?	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 2년 이상 3년 미만 <input type="checkbox"/> ⑥ 한 번도 검사 받은 적 없음	<input type="checkbox"/> ② 1년 이상 2년 미만 <input type="checkbox"/> ④ 3년 이상	
4	간이혈당검사를 제외한 당뇨검사를 가장 마지막으로 해 본 때는 언제입니까?	<input type="checkbox"/> ① 1년 미만 <input type="checkbox"/> ③ 2년 이상~3년 미만 <input type="checkbox"/> ⑥ 한 번도 검사 받은 적 없음	<input type="checkbox"/> ② 1년 이상~2년 미만 <input type="checkbox"/> ④ 3년 이상	

#### IV. 행정사항

##### ▶ 감염병

번호	질문	
5	최근 1년간 한 번이라도 앓은 적이 있는 감염성 질환은 무엇입니까? (모두 응답)	
질병명	이환여부	치료여부
결핵, 폐결핵	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 모름	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
B형 간염	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 모름	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
성병(매독)	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 모름	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
유행성 출혈열	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 모름	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
말라리아	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 모름	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
기타( )	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 모름	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료

##### ▶ 정신건강

번호	질문	응답
6	평소 일상생활 중에 스트레스를 어느 정도 느끼고 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 대단히 많이 느낀다 <input type="checkbox"/> ② 많이 느끼는 편이다 <input type="checkbox"/> ③ 조금 느끼는 편이다 <input type="checkbox"/> ④ 거의 느끼지 않는다
7	귀하는 현재 남한에서의 전반적인 가족생활에 대하여 어느 정도 만족하고 계십니까?	<input type="checkbox"/> ① 매우 불만족스럽다 <input type="checkbox"/> ④ 약간 만족스럽다 <input type="checkbox"/> ② 약간 불만족스럽다 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 만족스럽다 <input type="checkbox"/> ③ 보통이다

##### ▶ 의료기관 이용

번호	질문	응답
8	최근 1년 동안 본인이 병의원에 가고 싶을 때, 가지 못한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 예 가지 못한 이유는 무엇입니까? <input type="checkbox"/> ① 돈이 없어서 <input type="checkbox"/> ② 병의원 등에 예약을 하기가 힘들어서 <input type="checkbox"/> ③ 교통편이 불편해서 <input type="checkbox"/> ④ 내가 갈 수 있는 시간에 병의원 등이 문을 열지 않아서 <input type="checkbox"/> ⑤ 병의원 등에서 오래 기다리기가 싫어서 <input type="checkbox"/> ⑥ 증상이 가벼워서 <input type="checkbox"/> ⑦ 기타 ( ) <input type="checkbox"/> ② 아니오

▶ 비만 및 체중조절

번호	질문	응답
9	최근 1년 전과 비교해 보았을 때, 몸무게에 변화가 있었습니까?	<input type="checkbox"/> ① 변화가 없었다(0kg 이상 - 3kg 미만 증가 및 감소 포함). <input type="checkbox"/> ② 몸무게가 줄었다. ☞ <input type="checkbox"/> 3kg 이상 - 6kg 미만 감소 <input type="checkbox"/> 6kg 이상 - 10kg 미만 감소 <input type="checkbox"/> 10kg 이상 감소 <input type="checkbox"/> ③ 몸무게가 늘었다. ☞ <input type="checkbox"/> 3kg 이상 - 6kg 미만 증가 <input type="checkbox"/> 6kg 이상 - 10kg 미만 증가 <input type="checkbox"/> 10kg 이상 증가

▶ 여성건강 \* 여성 대상자만 응답

번호	항목	경험여부	치료여부
10	생리불순/무월경	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
	성병	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
	질염	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
	골반 내 염증	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
	자궁육종	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
	자궁경부암	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음	<input type="checkbox"/> 완치 <input type="checkbox"/> 치료중 <input type="checkbox"/> 미치료
	자궁 내 피임기구 삽입	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음	-

#### IV. 행정사항

### 서식 12 모니터 상담지 (읍/면/동)

\*행복이음 양식

## 모니터 상담지



① 방문일시 : 2000년 0월 0일

상담자 : △△△

② 세대 정보

세대주	000	주민등록번호 (외국인등록번호)		전화번호	
주소	서울시 00구 00동			휴대전화	
	특이사항 :			비상연락처	

③ 가족사항(이전 상담결과에서 변화된 사항이 있는지 확인)

세대주와의 관계	성명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병
본인	000		○	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 type="checkbox"/> 안전(학대, 방임, 기타 안전) 문제		<input type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제			<input type="checkbox"/> 일상생활유지 문제	
	<input type="checkbox"/> 가족관계 문제		<input type="checkbox"/> 사회적관계(친인척, 이웃관계) 문제			<input type="checkbox"/> 경제적 문제	
	<input type="checkbox"/> 교육의 문제		<input type="checkbox"/> 직업의 문제			<input type="checkbox"/> 생활환경 문제	
	<input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제		<input type="checkbox"/> 기타				

④ 주변관계

개인/기관	관계/기관명	성명/부서 또는 담당자	연락처
개인	형제	000	
기관	00교회	목사	
종교	<input type="checkbox"/> 기독교	<input type="checkbox"/> 천주교	<input type="checkbox"/> 불교
	* 다니는 곳( 00교회 )		위치( ) 관계( )

⑤ 상담 내용 및 조치 사항

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

⑥ 건강상태						
성명	질병(환)	질병(환)		병명	치료기간(개월)	
	병원	자주 가는 병원 :		위치 :	진료주기 :	
	사용약물	<input type="checkbox"/> 복용	<input type="checkbox"/> 미복용	(복용 정도 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
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"/> 긴급지원 필요		<input type="checkbox"/> 우선지원 필요	<input type="checkbox"/> 지원 필요하나 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"/> 기관프로그램 이용 ( ) <input type="checkbox"/> 기타 ( )	
		만족도 <input type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유: )		
	후원금 (물품)	금액/내용 :	기간 :	주기 :
		만족도 <input type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유: )		
희망지원	<input type="checkbox"/> 정부양곡	<input type="checkbox"/> 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"/> 노인돌봄비	<input type="checkbox"/> 장애인활동보조지원	<input type="checkbox"/> 산모신생아도우미	
	<input type="checkbox"/> 가시간병방문도우미	<input type="checkbox"/> 장애아동재활치료	<input type="checkbox"/> 아동인공지능력향상서비스	
	<input type="checkbox"/> 여행바우처	<input type="checkbox"/> 문화바우처	<input type="checkbox"/> 스포츠바우처	
	<input type="checkbox"/> 기타 ( )			
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원 필요	<input type="checkbox"/> 우선지원 필요	<input type="checkbox"/> 지원 필요하나 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"/> 오피스텔 <input type="checkbox"/> 기타 ( )		
임대현황	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 보증부월세 <input type="checkbox"/> 사글세 <input type="checkbox"/> 무료임대(관계: ) * 보증금( 만원)/월세( 만원) 거주층: 방 수: 개(가구원 명)		
편의시설	화장실 <input type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 공동 / <input type="checkbox"/> 수세식 <input type="checkbox"/> 재래식 / <input type="checkbox"/> 입식 <input type="checkbox"/> 좌식 / <input type="checkbox"/> 청결 <input type="checkbox"/> 불결		
	부 역 <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"/> 부역( <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, 형광등 사용) <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"/> 긴급지원 필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원 필요하나 시급하지는 않음		

#### IV. 행정사항

##### 〈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 주요 문제(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 종결 이후 대상세대의 모니터 결과를 종합하여 기록하고, 대상자 세대의 변화 여부를 기록함. ※ 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 정보 기록하고, 상담자의 의견 기술
⑦ 복지서비스	○ 현재 지원인 복지서비스 현황과 희망하는 복지서비스를 기록하고 상담자의 의견 기술
⑧ 주거환경	○ 거주형태, 임대현황, 편의시설, 시설상태, 난방, 전기 등의 상태와 가전제품 보유 여부 등 기록하고 상담자 의견 기록

**참고 1 노인학대 점검표**

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

참고 2 다문화가족 건강관리

구분	문제목록	관리목표	수행	월/일
다문화 가족	□ 의사소통의 어려움	□ 의사소통능력 향상	□ 가족지지체계 확인	
			□ 다문화가족지원센터 연계	
			□ 한국어 교육프로그램 연계	
			□ 자원봉사자 연계	
			□ 통·번역 서비스 연계	
	□ 가정폭력	□ 가정폭력 예방	□ 가정폭력의 증상과 징후관찰	
			□ 가정폭력의 원인 사정	
			□ 가해자를 위한 정신보건센터 연계	
			□ 피해자를 위한 가정폭력상담소 (1366) 연계	
			□ 응급 시 대처원에 대한 정보자료 제공	
	□ 문화적인 갈등	□ 문화적 차이 이해	□ 가족 간의 대화 유도	
			□ 다문화가족지원센터 연계	
			□ 한국문화교육 등에 참여할 수 있도록 지역사회자원 연계	
	□ 자녀양육 어려움	□ 자녀양육 어려움 없음	□ 자녀양육 역할 분담에 대한 가족 교육	
			□ 다문화가족지원센터 연계	
			□ 보육·교육비 지원 사업 연계	
□ 아이돌보미 지원 사업 연계				
□ 한국어 교육프로그램 연계				
□ 통·번역 서비스 연계				
□ 학습지도 연계				
□ 자원봉사자 연계				



**참고 3**      **참고하면 유용한 사업/제도 정보**

구분	기관/서비스	내용	문의처														
건강	보건소	1. 운영: 지역주민의 건강수준 향상을 위해 생애주기에 따른 맞춤형 사업 실시 2. 이용대상: 모든 지역주민 3. 서비스 내용	시·군·구 보건소														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>대상</th> <th>내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>공통</td> <td>• 의사방문 진료, 내소진료</td> </tr> <tr> <td>영유아</td> <td>• 영유아 건강검진 • 국가필수 예방접종 • 선천성대사이상 검사 및 환아 관리 • 신생아 청각 선별검사(난청조기진단 사업) • 미숙아 및 선천성 이상아 의료비 지원 • 영유아 발달장애 정밀진단비 지원 등</td> </tr> <tr> <td>아동청소년</td> <td>• 불소용액 양치사업 • 미취학 청소년 건강진단 • 저소득 어린이 눈 수술비 지원 • 소아암환자 의료비 지원 • 청소년 산모 임신, 출산 의료비 지원 등</td> </tr> <tr> <td>임산부</td> <td>• 임신부 및 영유아 등록관리 • 생애초기 건강관리 시범사업 • 가임기 여성 건강증진사업 • 산모, 신생아 건강관리사업 지원 • 영양플러스사업 • 난임부부 시술비 지원 등</td> </tr> <tr> <td>성인</td> <td>• 의료급여수급권자 일반건강검진 • 생애전환기 건강검진(만 40세, 66세) • 심뇌혈관 질환 예방관리사업 • 비만 및 만성질환 예방 영양관리사업 • 생애주기별 신체활동 프로그램 사업 • 국가 암검진, 성인 암환자 의료비 지원, 재가 암환자 관리사업 • 희귀, 난치성질환자 의료비 지원 • 지역사회 중심 재활사업, 금연클리닉 운영 • 아토피, 천식 예방관리, 정신건강사업 • 한의학 건강증진사업 등</td> </tr> <tr> <td>노인</td> <td>• 치매안심센터, 치매 치료관리비 지원 • 노인건강진단, 노인안검진, 노인 개인수술 지원 • 노인불소도포 및 스케일링 등</td> </tr> </tbody> </table>		대상	내용	공통	• 의사방문 진료, 내소진료	영유아	• 영유아 건강검진 • 국가필수 예방접종 • 선천성대사이상 검사 및 환아 관리 • 신생아 청각 선별검사(난청조기진단 사업) • 미숙아 및 선천성 이상아 의료비 지원 • 영유아 발달장애 정밀진단비 지원 등	아동청소년	• 불소용액 양치사업 • 미취학 청소년 건강진단 • 저소득 어린이 눈 수술비 지원 • 소아암환자 의료비 지원 • 청소년 산모 임신, 출산 의료비 지원 등	임산부	• 임신부 및 영유아 등록관리 • 생애초기 건강관리 시범사업 • 가임기 여성 건강증진사업 • 산모, 신생아 건강관리사업 지원 • 영양플러스사업 • 난임부부 시술비 지원 등	성인	• 의료급여수급권자 일반건강검진 • 생애전환기 건강검진(만 40세, 66세) • 심뇌혈관 질환 예방관리사업 • 비만 및 만성질환 예방 영양관리사업 • 생애주기별 신체활동 프로그램 사업 • 국가 암검진, 성인 암환자 의료비 지원, 재가 암환자 관리사업 • 희귀, 난치성질환자 의료비 지원 • 지역사회 중심 재활사업, 금연클리닉 운영 • 아토피, 천식 예방관리, 정신건강사업 • 한의학 건강증진사업 등	노인	• 치매안심센터, 치매 치료관리비 지원 • 노인건강진단, 노인안검진, 노인 개인수술 지원 • 노인불소도포 및 스케일링 등
		대상		내용													
		공통		• 의사방문 진료, 내소진료													
		영유아		• 영유아 건강검진 • 국가필수 예방접종 • 선천성대사이상 검사 및 환아 관리 • 신생아 청각 선별검사(난청조기진단 사업) • 미숙아 및 선천성 이상아 의료비 지원 • 영유아 발달장애 정밀진단비 지원 등													
		아동청소년		• 불소용액 양치사업 • 미취학 청소년 건강진단 • 저소득 어린이 눈 수술비 지원 • 소아암환자 의료비 지원 • 청소년 산모 임신, 출산 의료비 지원 등													
		임산부		• 임신부 및 영유아 등록관리 • 생애초기 건강관리 시범사업 • 가임기 여성 건강증진사업 • 산모, 신생아 건강관리사업 지원 • 영양플러스사업 • 난임부부 시술비 지원 등													
성인	• 의료급여수급권자 일반건강검진 • 생애전환기 건강검진(만 40세, 66세) • 심뇌혈관 질환 예방관리사업 • 비만 및 만성질환 예방 영양관리사업 • 생애주기별 신체활동 프로그램 사업 • 국가 암검진, 성인 암환자 의료비 지원, 재가 암환자 관리사업 • 희귀, 난치성질환자 의료비 지원 • 지역사회 중심 재활사업, 금연클리닉 운영 • 아토피, 천식 예방관리, 정신건강사업 • 한의학 건강증진사업 등																
노인	• 치매안심센터, 치매 치료관리비 지원 • 노인건강진단, 노인안검진, 노인 개인수술 지원 • 노인불소도포 및 스케일링 등																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>방문건강 관리</td> <td>• 목적 방문건강관리 서비스제공인력이 건강문제를 가진 취약계층 가구 및 시설을 직접 방문하여 보건요서비스를 제공하거나 지역사회 자원을 연계함으로써 지역주민의 건강인식 제고 및 건강상태 유지 및 개선, 자가건강관리 능력을 향상시키고자 함 • 이용대상 : 건강관리서비스 이용이 어려운 사회·문화·경제적 취약계층 및 65세 이상 독거노인 가구, 75세 이상 노인부부 가구 중심 ※ 노인 장기요양등급 판정결과 1-5등급자는 제외(단, 인지기원 등급자는 포함) • 서비스 내용 대상자별 맞춤형 방문건강관리서비스 제공</td> </tr> </tbody> </table>	구분	내용	방문건강 관리	• 목적 방문건강관리 서비스제공인력이 건강문제를 가진 취약계층 가구 및 시설을 직접 방문하여 보건요서비스를 제공하거나 지역사회 자원을 연계함으로써 지역주민의 건강인식 제고 및 건강상태 유지 및 개선, 자가건강관리 능력을 향상시키고자 함 • 이용대상 : 건강관리서비스 이용이 어려운 사회·문화·경제적 취약계층 및 65세 이상 독거노인 가구, 75세 이상 노인부부 가구 중심 ※ 노인 장기요양등급 판정결과 1-5등급자는 제외(단, 인지기원 등급자는 포함) • 서비스 내용 대상자별 맞춤형 방문건강관리서비스 제공													
구분	내용																
방문건강 관리	• 목적 방문건강관리 서비스제공인력이 건강문제를 가진 취약계층 가구 및 시설을 직접 방문하여 보건요서비스를 제공하거나 지역사회 자원을 연계함으로써 지역주민의 건강인식 제고 및 건강상태 유지 및 개선, 자가건강관리 능력을 향상시키고자 함 • 이용대상 : 건강관리서비스 이용이 어려운 사회·문화·경제적 취약계층 및 65세 이상 독거노인 가구, 75세 이상 노인부부 가구 중심 ※ 노인 장기요양등급 판정결과 1-5등급자는 제외(단, 인지기원 등급자는 포함) • 서비스 내용 대상자별 맞춤형 방문건강관리서비스 제공																
건강	통합 건강 증진 사업	1. 운영: 지역주민의 건강수준 향상을 위한 사업을 지자체가 주도적으로 발굴하여 추진함으로써 지역주민의 건강증진사업 체감도 향상 2. 이용대상: 모든 지역주민 3. 서비스 내용	시·군·구 보건소														

#### IV. 행정사항

구분	기관/서비스	내용	문의처								
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="480 304 590 465">만성질환자 및 허약노인 관리</td> <td data-bbox="590 304 1084 465"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초건강검사(혈압, 혈당 등) 측정</li> <li>• 만성질환 관련 건강상담, 운동 및 식이요법 등 보건교육 제공</li> <li>• 질환에 따른 약물복용 지도, 증상관리, 합병증예방 교육 등</li> <li>• 심뇌혈관질환예방관리사업, 치매예방관리사업, 구강보건사업 등 연계</li> <li>• 낙상예방교육, 건강체조 지도, 영양보충식품 제공 등</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 465 590 566">재가암환자 관리</td> <td data-bbox="590 465 1084 566"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 재가암환자를 대상으로 방문건강관리서비스 제공</li> <li>• 약물관리, 통증관리, 영양관리 등 지원</li> <li>• 말기암환자 호스피스완화케어서비스 연계, 환자 및 가족의 정서적지지</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 566 590 687">임산부 및 영유아 관리</td> <td data-bbox="590 566 1084 687"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 취약계층 임산부 및 영유아 대상으로 모자보건을 위한 방문건강관리 서비스 제공</li> <li>• 임산부 및 영유아 건강체코, 산전·산후관리 신생아관리법 등 교육 및 상담 제공</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 687 590 758">기타</td> <td data-bbox="590 687 1084 758"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화가족, 한부모가족, 재가장애인, 독거노인 대상 건강관리서비스 제공</li> </ul> </td> </tr> </table>	만성질환자 및 허약노인 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초건강검사(혈압, 혈당 등) 측정</li> <li>• 만성질환 관련 건강상담, 운동 및 식이요법 등 보건교육 제공</li> <li>• 질환에 따른 약물복용 지도, 증상관리, 합병증예방 교육 등</li> <li>• 심뇌혈관질환예방관리사업, 치매예방관리사업, 구강보건사업 등 연계</li> <li>• 낙상예방교육, 건강체조 지도, 영양보충식품 제공 등</li> </ul>	재가암환자 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재가암환자를 대상으로 방문건강관리서비스 제공</li> <li>• 약물관리, 통증관리, 영양관리 등 지원</li> <li>• 말기암환자 호스피스완화케어서비스 연계, 환자 및 가족의 정서적지지</li> </ul>	임산부 및 영유아 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취약계층 임산부 및 영유아 대상으로 모자보건을 위한 방문건강관리 서비스 제공</li> <li>• 임산부 및 영유아 건강체코, 산전·산후관리 신생아관리법 등 교육 및 상담 제공</li> </ul>	기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화가족, 한부모가족, 재가장애인, 독거노인 대상 건강관리서비스 제공</li> </ul>	
만성질환자 및 허약노인 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초건강검사(혈압, 혈당 등) 측정</li> <li>• 만성질환 관련 건강상담, 운동 및 식이요법 등 보건교육 제공</li> <li>• 질환에 따른 약물복용 지도, 증상관리, 합병증예방 교육 등</li> <li>• 심뇌혈관질환예방관리사업, 치매예방관리사업, 구강보건사업 등 연계</li> <li>• 낙상예방교육, 건강체조 지도, 영양보충식품 제공 등</li> </ul>										
재가암환자 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재가암환자를 대상으로 방문건강관리서비스 제공</li> <li>• 약물관리, 통증관리, 영양관리 등 지원</li> <li>• 말기암환자 호스피스완화케어서비스 연계, 환자 및 가족의 정서적지지</li> </ul>										
임산부 및 영유아 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취약계층 임산부 및 영유아 대상으로 모자보건을 위한 방문건강관리 서비스 제공</li> <li>• 임산부 및 영유아 건강체코, 산전·산후관리 신생아관리법 등 교육 및 상담 제공</li> </ul>										
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화가족, 한부모가족, 재가장애인, 독거노인 대상 건강관리서비스 제공</li> </ul>										
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목적 건강유지 및 증진에 있어서 흡연, 음주, 운동, 영양이 미치는 영향을 교육 홍보하여 건강생활 실천과 환경 분위기 조성으로 지역주민들의 주민건강수명을 연장하고 지역사회 건강증진에 기여하고자 하는 사업</li> <li>• 사업 내용 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="480 909 590 969">금연사업</td> <td data-bbox="590 909 1084 969"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 금연클리닉 운영, 금연교육, 금연 캠페인, 이동홍보관, 공중이용시설 지도점검 등</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 969 590 1030">절주사업</td> <td data-bbox="590 969 1084 1030"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 생애주기별 절주교육, 절주캠페인 및 홍보, 각종 교육자료 게시 및 전시 홍보, 상담 등</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1030 590 1090">운동사업</td> <td data-bbox="590 1030 1084 1090"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신체활동 프로그램, 체력강화 프로그램, 홍보 및 캠페인, 운동교실 및 프로그램 운영 등</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1090 590 1151">영양사업</td> <td data-bbox="590 1090 1084 1151"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양플러스 사업 : 맞춤형 영양교육 및 상담, 프로그램, 체력측정실 운영 등</li> </ul> </td> </tr> </table> </li> </ul>	금연사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금연클리닉 운영, 금연교육, 금연 캠페인, 이동홍보관, 공중이용시설 지도점검 등</li> </ul>	절주사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생애주기별 절주교육, 절주캠페인 및 홍보, 각종 교육자료 게시 및 전시 홍보, 상담 등</li> </ul>	운동사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신체활동 프로그램, 체력강화 프로그램, 홍보 및 캠페인, 운동교실 및 프로그램 운영 등</li> </ul>	영양사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양플러스 사업 : 맞춤형 영양교육 및 상담, 프로그램, 체력측정실 운영 등</li> </ul>	
금연사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금연클리닉 운영, 금연교육, 금연 캠페인, 이동홍보관, 공중이용시설 지도점검 등</li> </ul>										
절주사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생애주기별 절주교육, 절주캠페인 및 홍보, 각종 교육자료 게시 및 전시 홍보, 상담 등</li> </ul>										
운동사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신체활동 프로그램, 체력강화 프로그램, 홍보 및 캠페인, 운동교실 및 프로그램 운영 등</li> </ul>										
영양사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양플러스 사업 : 맞춤형 영양교육 및 상담, 프로그램, 체력측정실 운영 등</li> </ul>										
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목적 혈압, 당뇨 등 심뇌혈관질환을 조기발견하여 치료 및 관리로 연계함으로써 시민의 건강 증진 도모</li> <li>• 사업내용 : 국가암검진(2년마다 1회), 만66세 생애전환기 건강검진</li> </ul>									
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목적 지역사회 거주 대상자들의 건강보험 본인부담 및 비급여 일부를 지원하여 경제적 부담을 경감시킴으로써 지역사회 주민의 건강증진에 기여하고자 함</li> <li>• 사업내용 : 암환자 의료비 지원, 희귀 / 난치성 질환자 지원</li> </ul>									
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목적 지역사회 장애인 건강관리 및 건강사업의 원활한 수행을 위해 보건소를 중심으로 지역사회의 인적·물적자원을 최대한 개발·활용하여 재활서비스를 체계적으로 구축·제공함으로써 장애인의 재활촉진 및 사회참여를 증진시켜 보다 건강한 삶을 누릴 수 있도록 함</li> <li>• 사업내용 : 재활치료실운영, 방문재활서비스 제공 기타 재활프로그램 운영, 재활기구 대여 등</li> </ul>									
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목적 각종 감염병의 연도별·지역별·계절별 발생양상을 신속·정확히 파악·분석하여 국민 또는 보건기관 등에게 예보함으로써 감염병 발생예방 및 확산방지에 만전을 기하고자 함</li> <li>• 사업내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 감염병 예방 관리 : 환자 조기발견, 환자 치료</li> <li>- 결핵관리사업</li> <li>- 성병관리사업</li> <li>- 에이즈관리사업구강보건사업</li> <li>- 감염 대상자 의료비 지원 안내</li> <li>- 예방접종 지원 : B형간염, 인플루엔자, 폐렴구균 등 생애주기별 지역주민의 예방접종 지원</li> </ul> </li> </ul>									

구분	기관/서비스	내용	문의처																																				
건강	의료기관 (병원급)	1. 운영: 질병, 부상, 출산 등에 대하여 진찰 및 검사, 처치, 수술, 기타의 치료, 예방, 재활, 입원, 간호, 이송 등을 시행 2. 이용대상: 모든 지역주민 3. 서비스 내용 의료서비스(입원, 외래, 방문진료, 상급 의료기관 의뢰) 제공 및 진단검사, 수술, 추후관리	건강보험심사평가원 홈페이지 (www.hira.or.kr)  보건복지상담센터 (☎129)																																				
건강	민간 병·의원	1. 운영: 질병, 부상, 출산 등에 대하여 진찰 및 검사, 처치, 수술, 기타의 치료, 예방, 재활, 입원, 간호, 이송 등을 시행 2. 이용대상: 모든 지역주민 3. 서비스 내용 합병증 관리, 진단검사, 추후관리, 간단한 외과적 수술이나 처치 등 그 밖의 통원치료가 가능한 진료	건강보험심사평가원 홈페이지 (www.hira.or.kr)  보건복지상담센터 (☎129)																																				
건강	치매안심센터	1. 운영: 전국 중앙치매센터 1개소, 광역치매센터 17개소, 치매안심센터 256개소 (2023.12 기준) 2. 이용대상: 치매안심센터에 등록된 자 및 보호자 ※ 선별검사, 치매예방사업 등은 센터 등록자 외에 모든 지역주민을 대상으로 함 3. 서비스 내용 상담 및 등록관리사업, 치매조기검진, 치매예방관리사업, 치매환자쉼터, 치매지원서비스 관리사업, 치매가족 및 보호자 지원사업, 치매인식개선 사업, 치매파트너 사업, 치매안심마을 운영, 지역사회 자원강화 사업	시·군·구 치매안심센터  치매안심센터 홈페이지 (https://ansim.nid.or.kr)																																				
건강	보훈 의료 복지 통합 서비스	1. 운영: 보훈공단의 의료, 복지, 재가 서비스와 지역사회 서비스를 연계하여 '예방-치료-재활-요양-재가-임종'까지 고객 특성에 맞춰 제공하는 전 생애 서비스 2. 현황: 전국 6개 보훈병원에서 서비스 제공 중 3. 이용대상: 국가유공자 4. 서비스 내용 케어플랜 수립을 통한 통합서비스 제공(복약상담, 가정간호, 호스피스 완화의료, 방문물리치료, 방문인공지능치료, 방문보장구(휠체어 무상대여 및 기부 포함), 치매예방서비스, 의료비 지원, 보훈의 집, 무료간병, 사회복지 프로그램, 케어매니저 상담, 진료연계, 기타) 5. 서비스 제공 과정 1) 고객 상담 및 등록: 케어매니저와 상담 후 자격기준을 확인하여 통합서비스 대상 등록 2) 케어 플랜 수립: 고객의 질환상태 및 필요서비스를 파악하여 맞춤형 케어플랜 수립 3) 통합 서비스 제공: 의료 및 복지 서비스, 재가서비스, 지역사회 자원 통합 제공 및 투약관리 4) 평가 및 재조정: 서비스에 따라 고객의 상태 분석 후 서비스 수정 및 재조정	중앙보훈병원 : 02-2225-1114 부산보훈병원 : 051-601-6000 광주보훈병원 : 062-602-6114 대구보훈병원 : 053-630-7000 대전보훈병원 : 042-939-0114 인천보훈병원 : 032-363-9800																																				
건강	정신건강복지센터	1. 운영: 지역사회 내 정신질환자의 등록관리, 사례관리, 주간재활, 교육·훈련, 타 기관 연계 등 정신질환자 관리, 재활사업 추진 및 지역사회 주민의 정신건강, 자살예방 등 지역사회 정신건강 증진 도모 2. 현황: 2023년 말 기준 총 246개소 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>서울</th> <th>부산</th> <th>대구</th> <th>인천</th> <th>광주</th> <th>대전</th> <th>울산</th> <th>세종</th> <th>경기</th> <th>강원</th> <th>충북</th> <th>충남</th> <th>전북</th> <th>전남</th> <th>경북</th> <th>경남</th> <th>제주</th> <th>계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25</td> <td>16</td> <td>9</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>37</td> <td>18</td> <td>14</td> <td>17</td> <td>14</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>246</td> </tr> </tbody> </table> 3. 이용대상: 정신건강에 대한 도움을 받고자 하는 지역사회 주민 및 유관기관, 정신질환자 및 가족 4. 서비스 내용 - 중증 정신질환자 대상 사례관리, 심층사정평가, 상담 및 사회복지 지원 - 정신응급상황 위기개입 및 상담 - 고위험군 조기발견 및 치료연계, 일반 정신건강 증진사업 제공 등	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계	25	16	9	11	5	5	5	1	37	18	14	17	14	23	24	20	2	246	시·군·구 정신건강복지센터  24시간 정신건강 위기상담전화 (☎1577-0199) 보건복지 상담센터 (☎129)
서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계																						
25	16	9	11	5	5	5	1	37	18	14	17	14	23	24	20	2	246																						

#### IV. 행정사항

구분	기관/서비스	내용	문의처																																								
건강	중독 관리 통합 지원 센터	<p>1. 운영: 지역사회를 기반으로 한 중독문제 관리체계를 구축하여 알코올 및 각종 중독문제로 고통받는 개인과 그 가족에 대한 지원과 지역사회 주민에 대한 중독예방 서비스 제공을 통해 사회의 건전한 인식 조성 및 건강증진 도모</p> <p>2. 현황: 2023. 12. 31. 기준 총 60개소</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>서울</th> <th>부산</th> <th>대구</th> <th>인천</th> <th>광주</th> <th>대전</th> <th>울산</th> <th>경기</th> <th>강원</th> <th>충북</th> <th>충남</th> <th>전북</th> <th>전남</th> <th>경북</th> <th>경남</th> <th>제주</th> <th>계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 이용대상: 중독 대상자 및 가족, 지인을 포함한 모든 지역사회 주민</p> <p>4. 서비스 내용</p> <table border="1"> <tr> <td>중독문제 조기발견 및 개입사업</td> <td>• 등록 전 대상자 상담, 단기개입상담(SBIRT)</td> </tr> <tr> <td>중독질환 관리사업</td> <td>• 중독질환자 등록 및 사례관리, 중독질환자 재활프로그램, 가족지원사업</td> </tr> <tr> <td>지역특화사업</td> <td>• 노숙인 등 취약계층 관리사업, 청년중독관리사업, 지역사회 중독 정신건강 실태조사, 지역사회 중독 관련 교육 홍보, 중독 당사자 동료지원가 양성 및 활동 지원</td> </tr> </table>	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계	3	3	2	5	5	5	2	0	10	4	2	2	4	2	2	6	3	중독문제 조기발견 및 개입사업	• 등록 전 대상자 상담, 단기개입상담(SBIRT)	중독질환 관리사업	• 중독질환자 등록 및 사례관리, 중독질환자 재활프로그램, 가족지원사업	지역특화사업	• 노숙인 등 취약계층 관리사업, 청년중독관리사업, 지역사회 중독 정신건강 실태조사, 지역사회 중독 관련 교육 홍보, 중독 당사자 동료지원가 양성 및 활동 지원	시·군·구 중독관리통합 지원센터
		서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계																									
3	3	2	5	5	5	2	0	10	4	2	2	4	2	2	6	3																											
중독문제 조기발견 및 개입사업	• 등록 전 대상자 상담, 단기개입상담(SBIRT)																																										
중독질환 관리사업	• 중독질환자 등록 및 사례관리, 중독질환자 재활프로그램, 가족지원사업																																										
지역특화사업	• 노숙인 등 취약계층 관리사업, 청년중독관리사업, 지역사회 중독 정신건강 실태조사, 지역사회 중독 관련 교육 홍보, 중독 당사자 동료지원가 양성 및 활동 지원																																										
건강	일차 의료 만성 질환 관리 사업	<p>1. 운영: 고혈압 및 당뇨병 발병 초기부터 동네의원 중심의 지속적이고 포괄적인 관리체계를 구축하여 환자 만족도 증가 및 의료전달체계 효율화 기여</p> <p>2. 이용대상: 의원급 의료기관에서 외래 진료를 받는 고혈압·당뇨병 환자 (건강보험가입자·피부양자, 의료급여 수급권자 포함)</p> <p>3. 서비스 제공(이용) 절차내용</p> <table border="1"> <tr> <td>환자등록</td> <td>• 만성질환관리 서비스 및 개인정보제공 등 '일차의료 만성질환관리 시범사업'에 대한 충분한 설명을 듣고 시범사업 참여신청서 및 개인정보 이용·제공 동의서를 작성 후 등록</td> </tr> <tr> <td>케어플랜 수립</td> <td>• 포괄평가(문진, 신체검사, 임상검사) 결과를 바탕으로 1년간의 환자 맞춤형 건강 관리 종합계획(케어플랜) 수립 • 집중관리환자 선별: 환자 중증도 및 요구도에 따라 환자관리 모니터링을 집중적으로 실시할 환자를 선별함</td> </tr> <tr> <td>환자관리</td> <td>• 환자의 체계적 질환관리를 위해 내소진료 F/U, 환자 모니터링 교육, 상담, 환자에게 필요한 지역사회 서비스 연계 실시 • 관리가 이루어지지 않을 경우, 장애요인을 분석하고 해결방안을 모색하여 환자와 논의하고 계획을 수정 • 지역사회 서비스 연계 - 의료기관: 합병증 선별검사, 우울증, 수면 문제 등 - 보건소: 영양, 체력측정 및 운동실습 등 생활습관에 대한 교육 또는 상담, 보건소 내 만성질환관리 사업 등에 연계 - 지역사회 내 공공·민간자원: 국민건강보험공단 일차의료지원센터, 민간 체육 시설 등 - 복지서비스: 일반찬 배달 서비스 등의 복지서비스와 필요한 경우 노인종합복지관 등 지역사회 내 복지기관에 연계 • 환자관리 내용은 전산시스템에 기록하여 의료진(의사와 케어코디네이터) 간 공유 하고 긴밀하게 협의</td> </tr> <tr> <td>교육 및 상담</td> <td>• 교육수행 방법의 현장 활용성 강화를 위해 10분 단위의 교육 콘텐츠를 조합하여 환자에게 교육·상담 제공 • 상담: 질병관리나 생활습관 관련하여 환자가 요구하거나 의사 판단에 따라 대면 또는 비대면(문자, 전화, 이메일 등) 방식으로 상담을 제공</td> </tr> <tr> <td>점검 및 평가</td> <td>• 환자의 케어플랜 이행정도 및 질환관리 상태를 케어플랜 수립일로부터 4개월 이후에 연 2회 중간점검하고 점검 결과를 전산시스템에 기록, 케어플랜 수정 및 보완</td> </tr> </table>	환자등록	• 만성질환관리 서비스 및 개인정보제공 등 '일차의료 만성질환관리 시범사업'에 대한 충분한 설명을 듣고 시범사업 참여신청서 및 개인정보 이용·제공 동의서를 작성 후 등록	케어플랜 수립	• 포괄평가(문진, 신체검사, 임상검사) 결과를 바탕으로 1년간의 환자 맞춤형 건강 관리 종합계획(케어플랜) 수립 • 집중관리환자 선별: 환자 중증도 및 요구도에 따라 환자관리 모니터링을 집중적으로 실시할 환자를 선별함	환자관리	• 환자의 체계적 질환관리를 위해 내소진료 F/U, 환자 모니터링 교육, 상담, 환자에게 필요한 지역사회 서비스 연계 실시 • 관리가 이루어지지 않을 경우, 장애요인을 분석하고 해결방안을 모색하여 환자와 논의하고 계획을 수정 • 지역사회 서비스 연계 - 의료기관: 합병증 선별검사, 우울증, 수면 문제 등 - 보건소: 영양, 체력측정 및 운동실습 등 생활습관에 대한 교육 또는 상담, 보건소 내 만성질환관리 사업 등에 연계 - 지역사회 내 공공·민간자원: 국민건강보험공단 일차의료지원센터, 민간 체육 시설 등 - 복지서비스: 일반찬 배달 서비스 등의 복지서비스와 필요한 경우 노인종합복지관 등 지역사회 내 복지기관에 연계 • 환자관리 내용은 전산시스템에 기록하여 의료진(의사와 케어코디네이터) 간 공유 하고 긴밀하게 협의	교육 및 상담	• 교육수행 방법의 현장 활용성 강화를 위해 10분 단위의 교육 콘텐츠를 조합하여 환자에게 교육·상담 제공 • 상담: 질병관리나 생활습관 관련하여 환자가 요구하거나 의사 판단에 따라 대면 또는 비대면(문자, 전화, 이메일 등) 방식으로 상담을 제공	점검 및 평가	• 환자의 케어플랜 이행정도 및 질환관리 상태를 케어플랜 수립일로부터 4개월 이후에 연 2회 중간점검하고 점검 결과를 전산시스템에 기록, 케어플랜 수정 및 보완	<p>국민건강보험공단 홈페이지 (www.nhis.or.kr)</p> <p>한국건강증진개발원 홈페이지 (www.khealth.or.kr/ncd)</p>																														
		환자등록	• 만성질환관리 서비스 및 개인정보제공 등 '일차의료 만성질환관리 시범사업'에 대한 충분한 설명을 듣고 시범사업 참여신청서 및 개인정보 이용·제공 동의서를 작성 후 등록																																								
		케어플랜 수립	• 포괄평가(문진, 신체검사, 임상검사) 결과를 바탕으로 1년간의 환자 맞춤형 건강 관리 종합계획(케어플랜) 수립 • 집중관리환자 선별: 환자 중증도 및 요구도에 따라 환자관리 모니터링을 집중적으로 실시할 환자를 선별함																																								
		환자관리	• 환자의 체계적 질환관리를 위해 내소진료 F/U, 환자 모니터링 교육, 상담, 환자에게 필요한 지역사회 서비스 연계 실시 • 관리가 이루어지지 않을 경우, 장애요인을 분석하고 해결방안을 모색하여 환자와 논의하고 계획을 수정 • 지역사회 서비스 연계 - 의료기관: 합병증 선별검사, 우울증, 수면 문제 등 - 보건소: 영양, 체력측정 및 운동실습 등 생활습관에 대한 교육 또는 상담, 보건소 내 만성질환관리 사업 등에 연계 - 지역사회 내 공공·민간자원: 국민건강보험공단 일차의료지원센터, 민간 체육 시설 등 - 복지서비스: 일반찬 배달 서비스 등의 복지서비스와 필요한 경우 노인종합복지관 등 지역사회 내 복지기관에 연계 • 환자관리 내용은 전산시스템에 기록하여 의료진(의사와 케어코디네이터) 간 공유 하고 긴밀하게 협의																																								
		교육 및 상담	• 교육수행 방법의 현장 활용성 강화를 위해 10분 단위의 교육 콘텐츠를 조합하여 환자에게 교육·상담 제공 • 상담: 질병관리나 생활습관 관련하여 환자가 요구하거나 의사 판단에 따라 대면 또는 비대면(문자, 전화, 이메일 등) 방식으로 상담을 제공																																								
점검 및 평가	• 환자의 케어플랜 이행정도 및 질환관리 상태를 케어플랜 수립일로부터 4개월 이후에 연 2회 중간점검하고 점검 결과를 전산시스템에 기록, 케어플랜 수정 및 보완																																										

구분	기관/서비스	내용	문의처	
건강	장애인 건강 주치의 시범 사업	1. 운영: 장애인 건강 주치의 교육을 이수한 의사가 일반건강관리 또는 장애관리 건강 주치의로 등록하여, 중증장애인에게 만성질환 또는 장애관련건강관리를 지속적·포괄적으로 제공 2. 이용대상: 「장애인건강관련법」 제16조 및 동 법을 시행령 제5조에 따른 '중증 장애인'으로 만성질환 또는 장애에 대한 건강관리가 필요한 자 3. 서비스 내용	<p>국민건강보험공단 홈페이지 (www.nhis.or.kr)</p> <p>건강보험심사평가원 ☎1644-2000</p>	
		포괄평가 및 계획 수립		• 장애인의 만성질환 및 신체기능을 포괄적으로 평가하여 장애관련건강관리 계획을 수립
		교육·상담		• 장애인의 질병이나 장애로 인한 여러 문제를 이해시키고, 자기관리능력을 향상시키기 위해 표준화된 교육·상담 매뉴얼에 따라 건강 주치의가 1대1 대면으로 장애인과 최소 10분 이상 교육·상담을 제공
		전화상담		• 거동불편 등 사유로 내원이 어려운 경우 건강 주치의가 전화로 교육·상담을 하되, 일반 건강관리 및 통합관리 서비스 유형에만 제공
		진료의뢰·연계		• 건강 주치의가 중증 장애인의 건강문제(만성질환으로 인한 합병증 등)를 해결하기 위해서 전문분야 또는 타 진료 분야에 진료를 의뢰하고 그 결과를 확산받아 관리하는 서비스
건강	급성기 환자 퇴원 지원 및 지역 사회 연계 활동 시범 사업	1. 운영: 퇴원 이후 지속적인 건강관리가 필요한 환자를 대상으로 돌봄계획을 수립하여 보건-의료-복지 통합서비스를 제공하여 건강하게 사회에 복귀할 수 있도록 돕는 것 2. 이용대상: 급성기 의료기관에 입원한 뇌혈관질환자(질병코드 I60~I69)로서, 시범사업참여에 동의한 자 3. 서비스 내용	<p>건강보험심사평가원 홈페이지 (www.hira.or.kr)</p> <p>건강보험심사평가원 ☎1644-2000</p>	
		통합평가 및 퇴원계획		• 의료적 평가 및 지원(재활의학과, 신경과, 신경외과 등 전문의 1인) 및 사회·경제적 평가 및 지원(간호사, 1급 사회복지사 1인 이상)을 위해 환자지원팀을 필수로 구성하여 환자의 의료적·사회경제적 요구도를 평가하고 퇴원계획을 수립
		지역사회 연계활동		• 보건소, 지역장애인보건의료센터, 지자체(케어안내창구), 복지기관 등 지역사회 기관과 연계하여 통합서비스 제공
		퇴원 후 사후관리		• 퇴원환자 재택관리: 퇴원계획에 따라 자택으로 퇴원한 환자에게 전화 또는 문자 등을 활용하여 환자상태를 주기적으로 점검하고 질병 및 투약 교육 등 지속적인 관리 • 의료기관 간 환자관리: 퇴원계획에 따라 연계 의료기관으로 입원한 환자를 대상으로 급성기 의료기관 환자지원팀과 연계 의료기관의 담당 의료진이 주기적 환자 상태 공유
		건강		일차 방문 진료 수가 시범 사업
진찰	• 문진, 사진, 청진, 타진, 촉진 등을 실시			
처방	• 구상섭취약, 연고, 좌약 등에 대한 처방			
질환관리	• 만성질환, 단순한 급성·아급성 질환 등에 대한 관리			
검사	• 혈압계, 산소포화도측정기, 이경 등을 활용한 기본검사 등			
의뢰	• 필요 시 적절한 전문 의료기관으로의 의뢰			
교육상담	• 질병 상태 및 관리계획에 대한 환자·보호자 교육 실시			
기타	• 검체 채취, 투약, 주사, 응급처치 등에 대한 교육 등 ※ 환자의 필요 따라 다양한 서비스 제공 가능			

#### IV. 행정사항

구분	기관/서비스	내용	문의처		
건강	호스피스 시범 사업	1. 운영: 말기 환자와 가족의 삶의 질 향상 및 생애말기 환자들이 죽음을 맞이하는 과정에서 환자와 가족들의 신체적·심리적 고통 및 경제적 부담 완화 2. 이용대상: 「연명의료결정법」 제2조제6호에 따른 호스피스대상환자(말기환자로 진단을 받은 환자 또는 임종과정에 있는 환자) 3. 서비스 내용	건강보험심사평가원 홈페이지 (www.hira.or.kr) 건강보험심사평가원 ☎1644-2000		
		<table border="1"> <tr> <td>가정형 호스피스·완화의료</td> <td>                             • 가정에서 지내기를 원하는 말기환자 및 가족을 대상으로 보건복지부로부터 지정받은 전문기관의 호스피스팀이 가정으로 방문하여 돌봄 및 전문완화 의료서비스를 제공함. 이를 통해 환자와 가족들의 신체적, 심리·사회적, 영적 고통을 완화하여 삶의 질 향상에 기여                         </td> </tr> <tr> <td>자문형 호스피스·완화의료</td> <td>                             • 일반병동과 외래에서 진료를 받는 말기환자 및 가족을 대상으로 호스피스팀이 담당의사와 함께 전문완화의료서비스 및 호스피스 돌봄을 제공함. 이를 통해 환자와 가족들의 신체적, 심리·사회적, 영적 고통을 완화하여 삶의 질 향상에 기여                         </td> </tr> </table>		가정형 호스피스·완화의료	• 가정에서 지내기를 원하는 말기환자 및 가족을 대상으로 보건복지부로부터 지정받은 전문기관의 호스피스팀이 가정으로 방문하여 돌봄 및 전문완화 의료서비스를 제공함. 이를 통해 환자와 가족들의 신체적, 심리·사회적, 영적 고통을 완화하여 삶의 질 향상에 기여
가정형 호스피스·완화의료	• 가정에서 지내기를 원하는 말기환자 및 가족을 대상으로 보건복지부로부터 지정받은 전문기관의 호스피스팀이 가정으로 방문하여 돌봄 및 전문완화 의료서비스를 제공함. 이를 통해 환자와 가족들의 신체적, 심리·사회적, 영적 고통을 완화하여 삶의 질 향상에 기여				
자문형 호스피스·완화의료	• 일반병동과 외래에서 진료를 받는 말기환자 및 가족을 대상으로 호스피스팀이 담당의사와 함께 전문완화의료서비스 및 호스피스 돌봄을 제공함. 이를 통해 환자와 가족들의 신체적, 심리·사회적, 영적 고통을 완화하여 삶의 질 향상에 기여				
돌봄	노인 장기요양 보험	1. 운영: 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 장기요양 급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상 2. 이용대상: 65세 이상 노인 또는 65세 미만의 자로서 치매·뇌혈관성 질환 등 노인성질환을 가진 자 중 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자 3. 서비스 내용	국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지 (www.longtermcare.or.kr)		
		<table border="1"> <tr> <td>재가급여</td> <td>                             • 방문요양: 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원                              • 방문목욕: 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여 수급자의 가정을 방문하여 목욕서비스 제공                              • 방문간호: 의사, 한의사 또는 치료의사의 지시에 따라 간호사, 간호조무사 또는 치위생사가 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 급여                              • 주·야간보호: 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공                              • 단기보호: 수급자를 월 9일 이내 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공하는 장기요양급여                         </td> </tr> </table>		재가급여	• 방문요양: 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원 • 방문목욕: 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여 수급자의 가정을 방문하여 목욕서비스 제공 • 방문간호: 의사, 한의사 또는 치료의사의 지시에 따라 간호사, 간호조무사 또는 치위생사가 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 급여 • 주·야간보호: 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공 • 단기보호: 수급자를 월 9일 이내 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공하는 장기요양급여
		재가급여		• 방문요양: 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원 • 방문목욕: 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여 수급자의 가정을 방문하여 목욕서비스 제공 • 방문간호: 의사, 한의사 또는 치료의사의 지시에 따라 간호사, 간호조무사 또는 치위생사가 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 급여 • 주·야간보호: 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공 • 단기보호: 수급자를 월 9일 이내 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공하는 장기요양급여	
		<table border="1"> <tr> <td>시설급여</td> <td>                             • 노인요양시설: 장기간 입소한 수급자에게 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공                              • 노인요양공동생활가정: 장기간 입소한 수급자에게 가정과 같은 주거여건에서 신체활동 지원 및 심신기능의 유지 향상을 위한 교육훈련 등을 제공                         </td> </tr> </table>		시설급여	• 노인요양시설: 장기간 입소한 수급자에게 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공 • 노인요양공동생활가정: 장기간 입소한 수급자에게 가정과 같은 주거여건에서 신체활동 지원 및 심신기능의 유지 향상을 위한 교육훈련 등을 제공
		시설급여		• 노인요양시설: 장기간 입소한 수급자에게 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공 • 노인요양공동생활가정: 장기간 입소한 수급자에게 가정과 같은 주거여건에서 신체활동 지원 및 심신기능의 유지 향상을 위한 교육훈련 등을 제공	
<table border="1"> <tr> <td>복지용구</td> <td>                             • 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 자장이 있는 노인장기요양보험 대상자에게 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·기능 향상에 필요한 용구로서 보건복지부장관이 정하여 고시하는 것을 구입 또는 대여                         </td> </tr> </table>	복지용구	• 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 자장이 있는 노인장기요양보험 대상자에게 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·기능 향상에 필요한 용구로서 보건복지부장관이 정하여 고시하는 것을 구입 또는 대여			
복지용구	• 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 자장이 있는 노인장기요양보험 대상자에게 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·기능 향상에 필요한 용구로서 보건복지부장관이 정하여 고시하는 것을 구입 또는 대여				
<table border="1"> <tr> <td>특별현금급여 (가족요양비)</td> <td>                             • 수급자가 섬·벽지에 거주하거나 천재지변, 신체·정신 또는 성격 등의 사유로 장기요양급여를 지정된 시설에서 받지 못하고 그 가족 등으로부터 방문요양에 상당하는 장기요양 급여를 받을 때 지급                         </td> </tr> </table>	특별현금급여 (가족요양비)	• 수급자가 섬·벽지에 거주하거나 천재지변, 신체·정신 또는 성격 등의 사유로 장기요양급여를 지정된 시설에서 받지 못하고 그 가족 등으로부터 방문요양에 상당하는 장기요양 급여를 받을 때 지급			
특별현금급여 (가족요양비)	• 수급자가 섬·벽지에 거주하거나 천재지변, 신체·정신 또는 성격 등의 사유로 장기요양급여를 지정된 시설에서 받지 못하고 그 가족 등으로부터 방문요양에 상당하는 장기요양 급여를 받을 때 지급				
돌봄	장기요양 통합 재가 급여 사업	1. 운영: 분절적으로 제공되고 있는 기존 재가급여의 단점을 보완하고자, 간호사, 사회복지사, 요양보호사가 하나의 팀을 이뤄 수급자의 상태와 욕구에 맞춘 서비스를 한 기관에서 통합적으로 제공하여 수급자의 욕구를 충족하고 심신기능의 향상을 도모 2. 이용대상: 장기요양 1-5등급을 부여받은 이용자로 의료급여 수급자, 국민기초 수급권자 및 타 법령 간병급여 수급자는 제외 3. 서비스 내용	국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지 (www.longtermcare.or.kr)		
		<table border="1"> <tr> <td>주간보호통합형</td> <td>                             • 주간보호 + 방문요양(목욕)                              • 사례관리                         </td> </tr> <tr> <td>가정방문통합형</td> <td>                             • 방문요양(목욕)+방문간호                              • 사례관리                         </td> </tr> </table>		주간보호통합형	• 주간보호 + 방문요양(목욕) • 사례관리
주간보호통합형	• 주간보호 + 방문요양(목욕) • 사례관리				
가정방문통합형	• 방문요양(목욕)+방문간호 • 사례관리				
돌봄	노인 맞춤형 돌봄 서비스	1. 운영: 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방 2. 이용대상: 65세 이상 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금 수급자로서 독립적 일상생활에 어려움이 있는 것으로 확인된 자	읍·면·동 주민센터 독거노인종합 지원센터 상담전화 ☎1661-2129		

구분	기관/서비스	내용	문의처																																										
		<p>3. 서비스 내용</p> <table border="1"> <tr> <td>직접 서비스</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>안전지원: 대상자의 전반적인 안전 여부를 점검하기 위하여 생활환경, 가구구조와 같은 환경여건과 노인의 신체적, 정신적, 사회적 안녕 등을 점검·지원하는 서비스로 방문·전화·ICT를 통한 안전 및 안부확인, 생활안전점검, 정보제공, 말벗 제공</li> <li>사회참여: 사회적 관계망을 형성·확장하여 사회적 교류와 활동을 유지하도록 지원하는 서비스로 사회관계 향상 프로그램, 자조모임 등 지원</li> <li>생활교육: 사회적, 신체적, 정신적 기능을 유지하거나 악화를 지연·예방하기 위한 교육·프로그램을 제공하는 서비스로 신체건강, 정신건강분야 생활교육 등 지원</li> <li>일상생활지원: 대상자의 일상생활을 지원하기 위하여 외출동행, 가사지원을 제공하는 서비스로 이동 및 활동 지원, 가사지원</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>연계서비스 (민간후원자원)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 안정적인 생활을 지원하기 위하여 지역사회 내 민간자원 등의 후원물품이나 서비스 연계를 지원</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>특화서비스</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>고립, 우울, 자살생각 등이 높은 노인을 대상으로 개별 맞춤형 사례관리 및 집단활동 제공, 우울증 진단 및 투약 지원</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>사후관리서비스</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>사후관리가 필요한 대상자에게 정기적인 모니터링 및 자원연계 실시</li> </ul> </td> </tr> </table>	직접 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전지원: 대상자의 전반적인 안전 여부를 점검하기 위하여 생활환경, 가구구조와 같은 환경여건과 노인의 신체적, 정신적, 사회적 안녕 등을 점검·지원하는 서비스로 방문·전화·ICT를 통한 안전 및 안부확인, 생활안전점검, 정보제공, 말벗 제공</li> <li>사회참여: 사회적 관계망을 형성·확장하여 사회적 교류와 활동을 유지하도록 지원하는 서비스로 사회관계 향상 프로그램, 자조모임 등 지원</li> <li>생활교육: 사회적, 신체적, 정신적 기능을 유지하거나 악화를 지연·예방하기 위한 교육·프로그램을 제공하는 서비스로 신체건강, 정신건강분야 생활교육 등 지원</li> <li>일상생활지원: 대상자의 일상생활을 지원하기 위하여 외출동행, 가사지원을 제공하는 서비스로 이동 및 활동 지원, 가사지원</li> </ul>	연계서비스 (민간후원자원)	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 안정적인 생활을 지원하기 위하여 지역사회 내 민간자원 등의 후원물품이나 서비스 연계를 지원</li> </ul>	특화서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>고립, 우울, 자살생각 등이 높은 노인을 대상으로 개별 맞춤형 사례관리 및 집단활동 제공, 우울증 진단 및 투약 지원</li> </ul>	사후관리서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>사후관리가 필요한 대상자에게 정기적인 모니터링 및 자원연계 실시</li> </ul>																																			
직접 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전지원: 대상자의 전반적인 안전 여부를 점검하기 위하여 생활환경, 가구구조와 같은 환경여건과 노인의 신체적, 정신적, 사회적 안녕 등을 점검·지원하는 서비스로 방문·전화·ICT를 통한 안전 및 안부확인, 생활안전점검, 정보제공, 말벗 제공</li> <li>사회참여: 사회적 관계망을 형성·확장하여 사회적 교류와 활동을 유지하도록 지원하는 서비스로 사회관계 향상 프로그램, 자조모임 등 지원</li> <li>생활교육: 사회적, 신체적, 정신적 기능을 유지하거나 악화를 지연·예방하기 위한 교육·프로그램을 제공하는 서비스로 신체건강, 정신건강분야 생활교육 등 지원</li> <li>일상생활지원: 대상자의 일상생활을 지원하기 위하여 외출동행, 가사지원을 제공하는 서비스로 이동 및 활동 지원, 가사지원</li> </ul>																																												
연계서비스 (민간후원자원)	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 안정적인 생활을 지원하기 위하여 지역사회 내 민간자원 등의 후원물품이나 서비스 연계를 지원</li> </ul>																																												
특화서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>고립, 우울, 자살생각 등이 높은 노인을 대상으로 개별 맞춤형 사례관리 및 집단활동 제공, 우울증 진단 및 투약 지원</li> </ul>																																												
사후관리서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>사후관리가 필요한 대상자에게 정기적인 모니터링 및 자원연계 실시</li> </ul>																																												
돌봄	사회복지관	<p>1. 운영: 사회복지서비스 욕구를 가지고 있는 모든 지역사회 주민을 대상으로 그들이 필요로 하는 다양한 복지서비스를 제공하고, 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지문제를 예방 및 해결</p> <p>2. 현황: 2023. 12. 31. 기준 총 482개소</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>서울</th> <th>부산</th> <th>대구</th> <th>인천</th> <th>광주</th> <th>대전</th> <th>울산</th> <th>세종</th> <th>경기</th> <th>강원</th> <th>충북</th> <th>충남</th> <th>전북</th> <th>전남</th> <th>경북</th> <th>경남</th> <th>제주</th> <th>계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99</td> <td>54</td> <td>28</td> <td>21</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>8</td> <td>2</td> <td>88</td> <td>16</td> <td>13</td> <td>23</td> <td>18</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>31</td> <td>11</td> <td>482</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 이용대상: 지역사회 주민</p> <p>4. 서비스 내용</p> <table border="1"> <tr> <td>서비스 제공 기능</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>가족기능 강화: 가족관계증진사업, 가족기능보완사업, 가정문제해결·치료사업, 부양가족지원사업, 다문화가정·북한이탈주민 등 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업 운영</li> <li>지역사회보호: 급식서비스, 보건의료서비스, 경제적 지원, 일상생활 지원, 정서서비스, 일시보호서비스, 재가복지봉사서비스 제공</li> <li>교육문화: 아동·청소년 사회교육, 성인기능교실, 노인 여가·문화, 문화복지사업 운영</li> <li>자활지원 등 기타: 직업기능훈련, 취업알선, 직업능력개발, 그 밖의 특화사업 운영</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>사례관리 기능</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>사례발굴: 지역 내 보호가 필요한 당사자 및 위기 개입당사자를 발굴하여 개입계획 수립</li> <li>사례개입: 지역 내 보호가 필요한 당사자 및 위기 개입당사자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 사례개입</li> <li>서비스 연계: 사례개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>지역 조직화 기능</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>복지네트워크 구축: 지역사회연계사업, 지역사회육구조사, 실습지도 등 운영</li> <li>주민조직화: 주민복지증진사업, 주민조직화 사업, 주민교육 등 운영</li> <li>자원 개발 및 관리: 자원봉사자 개발·관리, 후원자 개발·관리 등 진행</li> </ul> </td> </tr> </table>	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계	99	54	28	21	20	21	8	2	88	16	13	23	18	14	15	31	11	482	서비스 제공 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>가족기능 강화: 가족관계증진사업, 가족기능보완사업, 가정문제해결·치료사업, 부양가족지원사업, 다문화가정·북한이탈주민 등 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업 운영</li> <li>지역사회보호: 급식서비스, 보건의료서비스, 경제적 지원, 일상생활 지원, 정서서비스, 일시보호서비스, 재가복지봉사서비스 제공</li> <li>교육문화: 아동·청소년 사회교육, 성인기능교실, 노인 여가·문화, 문화복지사업 운영</li> <li>자활지원 등 기타: 직업기능훈련, 취업알선, 직업능력개발, 그 밖의 특화사업 운영</li> </ul>	사례관리 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례발굴: 지역 내 보호가 필요한 당사자 및 위기 개입당사자를 발굴하여 개입계획 수립</li> <li>사례개입: 지역 내 보호가 필요한 당사자 및 위기 개입당사자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 사례개입</li> <li>서비스 연계: 사례개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰</li> </ul>	지역 조직화 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>복지네트워크 구축: 지역사회연계사업, 지역사회육구조사, 실습지도 등 운영</li> <li>주민조직화: 주민복지증진사업, 주민조직화 사업, 주민교육 등 운영</li> <li>자원 개발 및 관리: 자원봉사자 개발·관리, 후원자 개발·관리 등 진행</li> </ul>	시·군·구 사회복지관
서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계																												
99	54	28	21	20	21	8	2	88	16	13	23	18	14	15	31	11	482																												
서비스 제공 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>가족기능 강화: 가족관계증진사업, 가족기능보완사업, 가정문제해결·치료사업, 부양가족지원사업, 다문화가정·북한이탈주민 등 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업 운영</li> <li>지역사회보호: 급식서비스, 보건의료서비스, 경제적 지원, 일상생활 지원, 정서서비스, 일시보호서비스, 재가복지봉사서비스 제공</li> <li>교육문화: 아동·청소년 사회교육, 성인기능교실, 노인 여가·문화, 문화복지사업 운영</li> <li>자활지원 등 기타: 직업기능훈련, 취업알선, 직업능력개발, 그 밖의 특화사업 운영</li> </ul>																																												
사례관리 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례발굴: 지역 내 보호가 필요한 당사자 및 위기 개입당사자를 발굴하여 개입계획 수립</li> <li>사례개입: 지역 내 보호가 필요한 당사자 및 위기 개입당사자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 사례개입</li> <li>서비스 연계: 사례개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰</li> </ul>																																												
지역 조직화 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>복지네트워크 구축: 지역사회연계사업, 지역사회육구조사, 실습지도 등 운영</li> <li>주민조직화: 주민복지증진사업, 주민조직화 사업, 주민교육 등 운영</li> <li>자원 개발 및 관리: 자원봉사자 개발·관리, 후원자 개발·관리 등 진행</li> </ul>																																												
돌봄	노인복지관	<p>1. 운영: 노인의 교양, 취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장, 재가복지 등을 통해 노인의 복지증진 도모</p> <p>2. 현황: 2023. 3. 23. 기준 총 407개소</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>서울</th> <th>부산</th> <th>대구</th> <th>인천</th> <th>광주</th> <th>대전</th> <th>울산</th> <th>경기</th> <th>강원</th> <th>충북</th> <th>충남</th> <th>전북</th> <th>전남</th> <th>경북</th> <th>경남</th> <th>제주</th> <th>계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>81</td> <td>35</td> <td>19</td> <td>24</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>64</td> <td>16</td> <td>21</td> <td>19</td> <td>25</td> <td>28</td> <td>23</td> <td>19</td> <td>2</td> <td>407</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 이용대상: 만 60세 이상 지역사회 주민</p> <p>4. 서비스 내용</p> <table border="1"> <tr> <td>일반상담 및 정보제공 사업</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>노인의 일반상담(이용상담, 접수상담) 및 복지정보 제공, 외부 전문가 활용 정보제공 상담(경제, 법률, 주택상담, 세금상담 등) 등</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>전문상담 사업</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>우울 및 자살예방프로그램, 죽음준비프로그램, 집단프로그램, 자조모임, 심리상담, 치매 종합상담, 노인학대 상담, 노인 성 상담 등</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>위기 및 취약노인 지원 사업</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 내 위기 및 취약 노인의 신체·정서·사회적 자립 지원 프로그램 운영, 노인 맞춤형돌봄서비스, 읍·면·동 행정복지센터 및 유관기관 등과 연계, 사례관리사업 등</li> </ul> </td> </tr> </table>	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계	81	35	19	24	9	8	14	64	16	21	19	25	28	23	19	2	407	일반상담 및 정보제공 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인의 일반상담(이용상담, 접수상담) 및 복지정보 제공, 외부 전문가 활용 정보제공 상담(경제, 법률, 주택상담, 세금상담 등) 등</li> </ul>	전문상담 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>우울 및 자살예방프로그램, 죽음준비프로그램, 집단프로그램, 자조모임, 심리상담, 치매 종합상담, 노인학대 상담, 노인 성 상담 등</li> </ul>	위기 및 취약노인 지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 내 위기 및 취약 노인의 신체·정서·사회적 자립 지원 프로그램 운영, 노인 맞춤형돌봄서비스, 읍·면·동 행정복지센터 및 유관기관 등과 연계, 사례관리사업 등</li> </ul>	시·군·구 노인복지관		
서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계																													
81	35	19	24	9	8	14	64	16	21	19	25	28	23	19	2	407																													
일반상담 및 정보제공 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인의 일반상담(이용상담, 접수상담) 및 복지정보 제공, 외부 전문가 활용 정보제공 상담(경제, 법률, 주택상담, 세금상담 등) 등</li> </ul>																																												
전문상담 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>우울 및 자살예방프로그램, 죽음준비프로그램, 집단프로그램, 자조모임, 심리상담, 치매 종합상담, 노인학대 상담, 노인 성 상담 등</li> </ul>																																												
위기 및 취약노인 지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 내 위기 및 취약 노인의 신체·정서·사회적 자립 지원 프로그램 운영, 노인 맞춤형돌봄서비스, 읍·면·동 행정복지센터 및 유관기관 등과 연계, 사례관리사업 등</li> </ul>																																												

#### IV. 행정사항

구분	기관/서비스	내용	문의처																																																		
		<table border="1"> <tr> <td>지역사회 생활지원 연계 및 지원 사업</td> <td>• 노인의 일상적인 지역사회 자립생활 지원을 목표로 지역사회 자원 발굴 및 연계 강화, 노인에게 필요한 서비스 조정, 중재, 의뢰, 옹호, 자원반응역량강화를 위한 지원 활동 등</td> </tr> <tr> <td>건강생활지원 사업</td> <td>• 정신적, 신체적 기능회복, 요양서비스, 영양 공급 건강증진지원, 기능회복지원, 급식지원 등</td> </tr> <tr> <td>평생교육지원 사업</td> <td>• 교양, 인문학, 외국어교육, 정보화교육, 사회화교육, 시민사회교육, 노화와 노년기에 대한 이해, 노후생활방법, 예비노인 노후준비프로그램, 은퇴후 경제적 노후설계를 위한 경제교육, 생애말기 준비·설계교육, 웰다잉교육 등</td> </tr> <tr> <td>취미여가지원 사업</td> <td>• 예능활동, 문화활동, 취미활동, 체육활동, 동아리활동 등</td> </tr> <tr> <td>지역자원 개발 및 연계</td> <td>• 후원자 및 자원봉사자 개발, 지역복지기관과의 연계 등</td> </tr> <tr> <td>사회참여지원 사업</td> <td>• 노인자원봉사 활성화 사업, 노인일자리 및 사회활동지원 사업, 노인재능나눔활동 등</td> </tr> <tr> <td>노인권익증진 사업</td> <td>• 노인에 대한 인식개선 및 권익증진 활동, 인권교육 및 양성평등 교육 등</td> </tr> <tr> <td>고용 및 소득지원 사업</td> <td>• 후원금 연계, 고용자취업지원 사업, 고령자 창업지원(사회적협동조합 운영 지원 등) 등</td> </tr> <tr> <td>가족기능지원 사업</td> <td>• 세대통합 및 가족 관계프로그램을 통한 노인인식 개선, 가족 통합 지원 사업</td> </tr> <tr> <td>돌봄 요양서비스</td> <td>• 잔존기능 유지 및 건강증진지원을 위한 프로그램, 치매 환자 프로그램, 주·야간 보호 등</td> </tr> <tr> <td>노인주거개선 사업</td> <td>• 도배·장판교체 및 보일러 수리, 주거환경 개선 등</td> </tr> </table>	지역사회 생활지원 연계 및 지원 사업	• 노인의 일상적인 지역사회 자립생활 지원을 목표로 지역사회 자원 발굴 및 연계 강화, 노인에게 필요한 서비스 조정, 중재, 의뢰, 옹호, 자원반응역량강화를 위한 지원 활동 등	건강생활지원 사업	• 정신적, 신체적 기능회복, 요양서비스, 영양 공급 건강증진지원, 기능회복지원, 급식지원 등	평생교육지원 사업	• 교양, 인문학, 외국어교육, 정보화교육, 사회화교육, 시민사회교육, 노화와 노년기에 대한 이해, 노후생활방법, 예비노인 노후준비프로그램, 은퇴후 경제적 노후설계를 위한 경제교육, 생애말기 준비·설계교육, 웰다잉교육 등	취미여가지원 사업	• 예능활동, 문화활동, 취미활동, 체육활동, 동아리활동 등	지역자원 개발 및 연계	• 후원자 및 자원봉사자 개발, 지역복지기관과의 연계 등	사회참여지원 사업	• 노인자원봉사 활성화 사업, 노인일자리 및 사회활동지원 사업, 노인재능나눔활동 등	노인권익증진 사업	• 노인에 대한 인식개선 및 권익증진 활동, 인권교육 및 양성평등 교육 등	고용 및 소득지원 사업	• 후원금 연계, 고용자취업지원 사업, 고령자 창업지원(사회적협동조합 운영 지원 등) 등	가족기능지원 사업	• 세대통합 및 가족 관계프로그램을 통한 노인인식 개선, 가족 통합 지원 사업	돌봄 요양서비스	• 잔존기능 유지 및 건강증진지원을 위한 프로그램, 치매 환자 프로그램, 주·야간 보호 등	노인주거개선 사업	• 도배·장판교체 및 보일러 수리, 주거환경 개선 등																													
지역사회 생활지원 연계 및 지원 사업	• 노인의 일상적인 지역사회 자립생활 지원을 목표로 지역사회 자원 발굴 및 연계 강화, 노인에게 필요한 서비스 조정, 중재, 의뢰, 옹호, 자원반응역량강화를 위한 지원 활동 등																																																				
건강생활지원 사업	• 정신적, 신체적 기능회복, 요양서비스, 영양 공급 건강증진지원, 기능회복지원, 급식지원 등																																																				
평생교육지원 사업	• 교양, 인문학, 외국어교육, 정보화교육, 사회화교육, 시민사회교육, 노화와 노년기에 대한 이해, 노후생활방법, 예비노인 노후준비프로그램, 은퇴후 경제적 노후설계를 위한 경제교육, 생애말기 준비·설계교육, 웰다잉교육 등																																																				
취미여가지원 사업	• 예능활동, 문화활동, 취미활동, 체육활동, 동아리활동 등																																																				
지역자원 개발 및 연계	• 후원자 및 자원봉사자 개발, 지역복지기관과의 연계 등																																																				
사회참여지원 사업	• 노인자원봉사 활성화 사업, 노인일자리 및 사회활동지원 사업, 노인재능나눔활동 등																																																				
노인권익증진 사업	• 노인에 대한 인식개선 및 권익증진 활동, 인권교육 및 양성평등 교육 등																																																				
고용 및 소득지원 사업	• 후원금 연계, 고용자취업지원 사업, 고령자 창업지원(사회적협동조합 운영 지원 등) 등																																																				
가족기능지원 사업	• 세대통합 및 가족 관계프로그램을 통한 노인인식 개선, 가족 통합 지원 사업																																																				
돌봄 요양서비스	• 잔존기능 유지 및 건강증진지원을 위한 프로그램, 치매 환자 프로그램, 주·야간 보호 등																																																				
노인주거개선 사업	• 도배·장판교체 및 보일러 수리, 주거환경 개선 등																																																				
돌봄	장애인 복지관	<p>1. 운영: 지역사회 장애인 및 가족에게 사회복지 서비스를 통하여 역량 및 자립 생활을 유도하고 비장애인의 장애 인식을 개선하여 사회통합 유도</p> <p>2. 현황: 2022. 12. 31. 기준 총 263개소</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>서울</th> <th>부산</th> <th>대구</th> <th>인천</th> <th>광주</th> <th>대전</th> <th>울산</th> <th>세종</th> <th>경기</th> <th>강원</th> <th>충북</th> <th>충남</th> <th>전북</th> <th>전남</th> <th>경북</th> <th>경남</th> <th>제주</th> <th>계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>51</td> <td>17</td> <td>6</td> <td>11</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>38</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>17</td> <td>13</td> <td>18</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>6</td> <td>263</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 이용대상: 장애인 및 서비스가 필요한 지역사회 주민(장애인복지관 종별에 따라 일부 상이)</p> <p>4. 서비스 내용</p> <table border="1"> <tr> <td>개인별 지원</td> <td>• 접수 및 상담, 진단, 사정, 서비스 이용계획 수립 등</td> </tr> <tr> <td>중재와 컨설팅</td> <td>• 운동발달, 작업활동, 특수교육, 심리운동 등</td> </tr> <tr> <td>낮활동 및 행동지원</td> <td>• 문화예술 및 인문교육, 최종중장애인 낮활동 지원 사업 등</td> </tr> <tr> <td>직업지원</td> <td>• 직업적응훈련, 현장훈련, 작업활동, 전환교육 등</td> </tr> <tr> <td>가족(지원자) 지원</td> <td>• 전문상담, 자조모임 지원, 긴급돌봄 등</td> </tr> <tr> <td>사례관리 및 권익옹호</td> <td>• 동행상담, 인권교육, 권리침해 구제 및 사후지원 등</td> </tr> <tr> <td>지역사회 중심 지원 서비스</td> <td>• 일상생활지원, 주거환경개선, 장애인식개선사업 등</td> </tr> </table>	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계	51	17	6	11	7	8	4	1	38	11	12	17	13	18	21	22	6	263	개인별 지원	• 접수 및 상담, 진단, 사정, 서비스 이용계획 수립 등	중재와 컨설팅	• 운동발달, 작업활동, 특수교육, 심리운동 등	낮활동 및 행동지원	• 문화예술 및 인문교육, 최종중장애인 낮활동 지원 사업 등	직업지원	• 직업적응훈련, 현장훈련, 작업활동, 전환교육 등	가족(지원자) 지원	• 전문상담, 자조모임 지원, 긴급돌봄 등	사례관리 및 권익옹호	• 동행상담, 인권교육, 권리침해 구제 및 사후지원 등	지역사회 중심 지원 서비스	• 일상생활지원, 주거환경개선, 장애인식개선사업 등	시·군·구 장애인복지관
서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계																																				
51	17	6	11	7	8	4	1	38	11	12	17	13	18	21	22	6	263																																				
개인별 지원	• 접수 및 상담, 진단, 사정, 서비스 이용계획 수립 등																																																				
중재와 컨설팅	• 운동발달, 작업활동, 특수교육, 심리운동 등																																																				
낮활동 및 행동지원	• 문화예술 및 인문교육, 최종중장애인 낮활동 지원 사업 등																																																				
직업지원	• 직업적응훈련, 현장훈련, 작업활동, 전환교육 등																																																				
가족(지원자) 지원	• 전문상담, 자조모임 지원, 긴급돌봄 등																																																				
사례관리 및 권익옹호	• 동행상담, 인권교육, 권리침해 구제 및 사후지원 등																																																				
지역사회 중심 지원 서비스	• 일상생활지원, 주거환경개선, 장애인식개선사업 등																																																				
돌봄	가족센터 (건강 가정 지원 센터)	<p>1. 운영: 지역사회 주민을 위한 가족상담, 교육, 문화지원 등 다양한 가족지원 정책을 통하여 가족의 건강한 변화와 성장을 지원</p> <p>2. 현황: 2024. 2. 29. 기준 총 225개소(가족센터, 건강가정지원센터)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>서울</th> <th>부산</th> <th>대구</th> <th>인천</th> <th>광주</th> <th>대전</th> <th>울산</th> <th>세종</th> <th>경기</th> <th>강원</th> <th>충북</th> <th>충남</th> <th>전북</th> <th>전남</th> <th>경북</th> <th>경남</th> <th>제주</th> <th>계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td>13</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>31</td> <td>18</td> <td>11</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>22</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>225</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 이용대상: 가정 생활에 도움받기를 원하는 지역주민</p>	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계	26	13	9	10	5	3	5	1	31	18	11	15	14	22	20	20	2	225	<p>전국 대표전화 ☎1577-9337</p> <p>시·군·구 가족센터 (건강가정지원센터) 홈페이지 (<a href="https://www.family.net.or.kr">https://www.family.net.or.kr</a>)</p>														
서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계																																				
26	13	9	10	5	3	5	1	31	18	11	15	14	22	20	20	2	225																																				



구분	기관/서비스	내용	문의처																																		
		4. 서비스 내용																																			
		가족교육사업		• (예비)부모, (맞벌이)부부, 한부모(조손), 다문화 등 생애주기별 가족특성별 부모·부부 교육, 가족관계 개선 프로그램 등 맞춤형 교육 제공 등																																	
		가족상담사업		• 가족문제의 해결을 위한 부모자녀상담, 임신·출산·양육에 따른 갈등상담, 직장·대대상담, 이혼전·후 가족상담 등																																	
		온가족보듬사업		• 가족기능이 약화된 1인가구 한부모 조손가족 및 긴급 위기가족 등에게 가족기능 및 역량 강화를 위한 상담, 사례 관리 및 긴급돌봄 등 가족특성에 따른 맞춤형 생활서비스 지원																																	
		공동육아나눔터 운영		• 부모 등 양육자들이 모여 양육과 관련된 정보를 공유하고 자녀를 함께 돌보는 활동을 통해 가족 기능을 강화해 나갈 수 있도록 공간을 마련하고 제공																																	
		아이돌봄지원사업		• 가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족 구성원의 삶의 질 향상과 양육친화적인 사회환경 조성																																	
		다문화가족 지원		• 다문화가족 특성에 따른 고충상담, 생활정보제공 및 초기정착지원 등 맞춤형 가족생활프로그램 지원(다문화가족 자녀 기초학습, 한국어교육, 통번역서비스 등)																																	
돌봄	노인 보호 전문 기관	1. 운영: 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방	노인학대 긴급 신고전화 ☎1577-1389, 24시간 운영  노인학대 신고앱 “나비새김(노인지킴이)”  노인보호전문기관 홈페이지 (http://noinboho.or.kr)																																		
		2. 현황: 2023. 4. 30. 기준 총 37개소																																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>서울</th> <th>부산</th> <th>대구</th> <th>인천</th> <th>광주</th> <th>대전</th> <th>울산</th> <th>경기</th> <th>강원</th> <th>충북</th> <th>충남</th> <th>전북</th> <th>전남</th> <th>경북</th> <th>경남</th> <th>제주</th> <th>계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>37</td> </tr> </tbody> </table>		서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계	4	2	2	2	1	1	1	5	3	2	2	2	2	4	2	2	37
		서울		부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계																		
		4		2	2	2	1	1	1	5	3	2	2	2	2	4	2	2	37																		
		3. 이용대상: 65세 이상 노인에 대한 학대가 의심되는 경우																																			
		4. 서비스 내용																																			
<table border="1"> <tr> <td>신고접수</td> <td>• 24시간 노인학대 긴급 전화(1577-1389), ‘나비새김’ 신고 앱 등</td> </tr> <tr> <td>현장조사 및 사례판정</td> <td>• 현장조사, 사례판정</td> </tr> <tr> <td>서비스 제공</td> <td>• 상담서비스, 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 일시보호서비스 등</td> </tr> <tr> <td>사례종결 및 사후관리</td> <td>• 사례종결, 사후관리 등</td> </tr> <tr> <td>노인학대 예방 및 노인인권교육</td> <td>• 노인학대 예방교육, 노인복지시설 및 재가장기요양기관 종사자 노인인권교육</td> </tr> </table>	신고접수	• 24시간 노인학대 긴급 전화(1577-1389), ‘나비새김’ 신고 앱 등	현장조사 및 사례판정	• 현장조사, 사례판정	서비스 제공	• 상담서비스, 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 일시보호서비스 등	사례종결 및 사후관리	• 사례종결, 사후관리 등	노인학대 예방 및 노인인권교육	• 노인학대 예방교육, 노인복지시설 및 재가장기요양기관 종사자 노인인권교육																											
신고접수	• 24시간 노인학대 긴급 전화(1577-1389), ‘나비새김’ 신고 앱 등																																				
현장조사 및 사례판정	• 현장조사, 사례판정																																				
서비스 제공	• 상담서비스, 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 일시보호서비스 등																																				
사례종결 및 사후관리	• 사례종결, 사후관리 등																																				
노인학대 예방 및 노인인권교육	• 노인학대 예방교육, 노인복지시설 및 재가장기요양기관 종사자 노인인권교육																																				

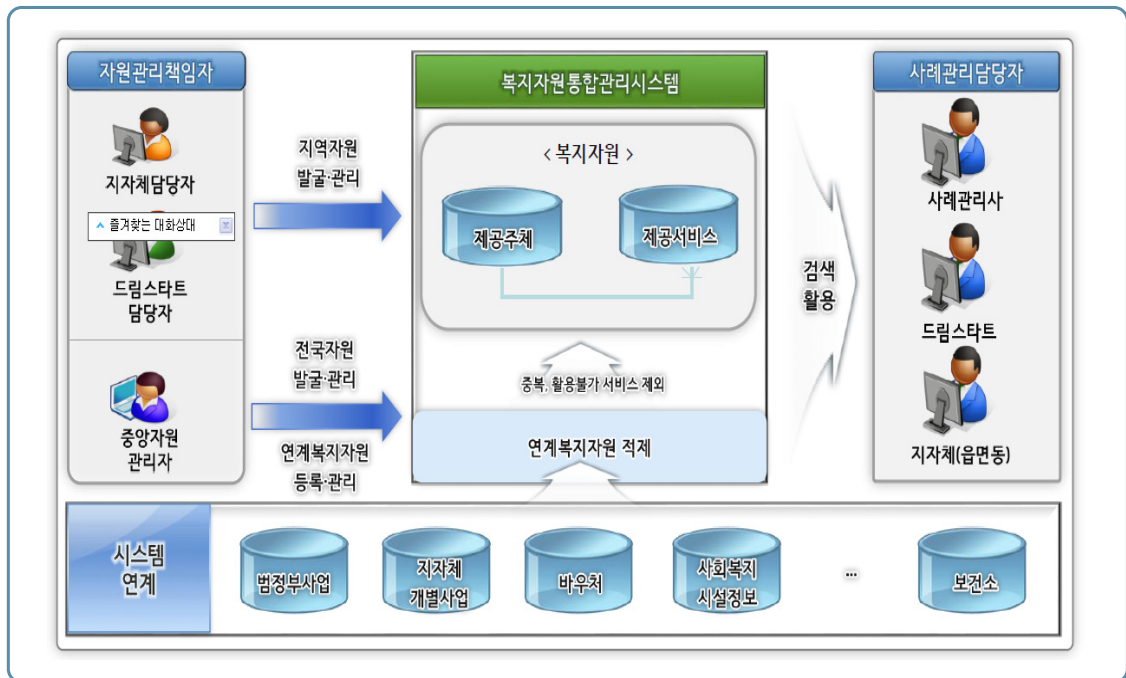
## 5 사회복지정보시스템 복지자원 관리

\* 문의 : 보건복지부 차세대사회보장정보시스템구축추진단 02-6261-2912  
복지정보기획과 044-202-3173

### 복지자원 관리 개요

- ➔ 전국에 산재된 공공 및 민간 복지자원을 통합하여 복지자원 통합DB를 구축하여 복지대상자에 대한 맞춤형 복지 서비스를 제공하기 위한 시스템

### 복지자원 업무흐름도



※ 복지자원관리 기능은 행복이음 내 상위 대메뉴 [복지자원]을 통해 사용 가능

### 표준화된 제공 서비스명을 통해 효과적인 자원관리체계 구축

- ➔ 다양한 복지서비스를 표현할 수 있는 표준화된 단어를 선택, 서비스 검색 및 관리 측면에서 발생하는 비효율을 최소화하고 표준화하기 위해 도입

➔ 서비스 분류체계에 따른 표준 서비스명 정리

대분류	중분류	소분류
1. 경제 (현금 중심)	1-1. 일자리 관련 비용지원	1-1-1. 직업교육비지원
		1-1-2. 자립비용지원
	1-2. 주거 관련 비용지원	1-2-1. 주거비지원 (임대료)
		1-2-2. 관리비지원
		1-2-3. 이사비지원
		1-2-4. 냉·난방비지원(난방유 포함)
	1-3. 의료비 지원	1-3-1. 의료비
		1-3-2. 약제비
	1-4. 일상생활 관련 비용지원	1-4-1. 생필수품비지원
		1-4-2. 조세공과금비
1-5. 보호·돌봄·요양 관련 비용지원	1-5-1. 가족돌봄비 지원	
	1-5-2. 시설비지원	
1-6. 보육 및 교육 관련 비용지원	1-6-1. 보육비지원	
	1-6-2. 교육유지비지원	
1-7. 법률지원 관련 비용지원	1-7-1. 법률지원 관련 비용지원	
1-8. 문화 및 여가 관련 비용지원	1-8-1. 문화 및 여가 관련 비용지원	
2. 신체적 건강	2-1. 건강증진	2-1-1. 교육 및 상담
		2-1-2. 건강증진 프로그램
		2-1-3. 예방접종
		2-1-4. 기타 건강증진활동
	2-2. 의약품·의약외품 지원	2-2-1. 건강·응급·의약 외 용품 지원
		2-2-2. 의약품·한약 지원
	2-3. 검진 및 선별검사	2-3-1. 영유아 건강검진
		2-3-2. 학령기 건강검진
		2-3-3. 일반건강검진
		2-3-4. 암검진
		2-3-5. 심뇌혈관질환 위험요인 선별검사
		2-3-6. 기타 검진
	2-4. 진단 및 치료	2-4-1. 지역사회 만성질환 관리
		2-4-2. 응급의료 연계
		2-4-3. 외래진료 연계
		2-4-4. 입원진료 연계

#### IV. 행정사항

대분류	중분류	소분류
	2-5. 재활	2-5-1. 지역사회 재활
		2-5-2. 외래진료
		2-5-3. 입원진료
		2-5-4. 한방진료
3.정신적 건강	3-1. 정신건강 증진	3-1-1. 정신건강교육
		3-1-2. 중독예방교육
		3-1-3. 인지기능증진교육
	3-2. 검진 및 선별검사	3-2-1. 정신건강 검진 (선별검사)
		3-2-2. 중독건강 검진 (선별검사)
		3-2-3. 치매 검진 (선별검사)
	3-3. 진단 및 치료	3-3-1. 지역사회 정신건강 관리
		3-3-2. 정신건강 외래
		3-3-3. 정신건강 응급 및 입원 개입
	3-4. 상담 및 정신건강 프로그램	3-4-1. 상담
		3-4-2. 집단개입
	4.주거	4-1. 주거환경 관리
4-1-2. 주거내부환경개선		
4-2. 주거지 제공 및 이주 지원		4-2-1. 임시주거지원
		4-2-2. 임대주택지원
		4-2-3. 이사지원
5.돌봄	5-1. 일상생활 유지· 돌봄지원	5-1-1. 가사·간병 지원
		5-1-2. 위생지원 (이미용 등)
		5-1-3. 이동지원
		5-1-4. 활동지원
		5-1-5. 보장구 지원(의지, 보조기, 휠체어 등)
	5-2. 시설보호	5-2-1. 장·단기시설보호
		5-2-2. 주·야간보호
	5-3. 경제생활 지원	5-3-1. 경제교육·정보제공
		5-3-2. 생활용품지원(단순물품지원)
		5-3-3. 식료품 지원
		5-3-4. 기타서비스 연계·의뢰
		5-3-5. 장제서비스

대분류	중분류	소분류
6. 일자리	6-1. 직업(유지) 상담 및 알선	6-1-1. 직업(유지) 상담 및 알선
		6-2-1. 직업검사
	6-2. 직업(유지)교육 및 훈련	6-2-2. 직업훈련 및 교육
		6-2-3. 취업 후 관리
		6-3-1. 자활근로사업
	6-3. 일자리사업지원	6-3-2. 공공근로사업
		6-3-3. 일자리사업
		6-4-1. 창업관련 시설·현물지원
6-4. 창업지원	6-4-2. 창업관련 교육·기술지원	
	7-1. 양육지원	7-1-1. 양육상담
7-1-2. 부모교육		
7-1-3. 보육·아동 돌봄지원		
7-1-4. 입양상담 및 지원		
7-2. 학습지원	7-2-1. 발달지원	
	7-2-2. 기초학력지원	
	7-2-3. 비교과학습 지원	
	7-2-4. 학습용품지원	
7-3. 진로지도 및 상담	7-3-1. 진로상담	
	7-3-2. 진로체험활동	
8. 관계	3. 정신적 건강의 3-4. 상담 및 정신건강 활용	
9. 안전	9-1. 안전교육·점검	9-1-1. 안전교육·정보제공
		9-1-2. 안전(관리) 확인
	9-2. 학대·폭력 피해지원	9-2-1. 학대 및 폭력피해 신고·접수
		9-2-2. 학대 및 폭력피해자 상담
		9-2-3. 학대 및 폭력피해자 시설지원
10. 법률 및 권익보장	10-1. 인권교육	10-1-1. 인권교육
		10-1-2. 권익보장지원
	10-2. 법률상담	10-2-1. 법률상담 및 지원
		10-2-2. 법률교육·정보제공
11. 문화 및 여가	11-1. 문화복지	11-1-1. 문화·여가·취미 활동지원
	11-2. 평생교육	11-2-1. 평생교육

## 1) 시스템 활용 방법

### (1) 제공주체 및 제공 서비스 등록

➔ 업무담당자 : 읍면동 복지업무담당자

**시스템 경로** 복지자원 ▶ 자원관리 ▶ 복지자원관리

#### ① 제공주체의 등록 · 수정 · 삭제

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

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

#### ② 제공 서비스의 등록 · 수정 · 삭제

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

○ 등록 시, 유의사항

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

○ 「사회서비스정보시스템 서비스 정보」 등록 메뉴

시설구분	메뉴위치
종합사회복지관, 노인복지관	사업관리>프로그램관리>프로그램정보관리
장애인복지관, 직업재활	사업관리>프로그램관리>프로그램정보관리
아동생활	사업관리>프로그램관리>프로그램정보관리
노숙인	사업관리>프로그램관리>프로그램정보관리
한부모	사업관리>프로그램관리>프로그램정보관리

※ 사회복지정보시스템(행복이음) 분류체계와 관리항목(생애주기, 대상기준 등)을 사회복지시설정보시스템에 적용('13. 1월), 사회복지시설정보시스템에서 프로그램 정보 등록 시, 사회복지정보시스템(행복이음)으로 자동 연계 처리됨 (내부형프로그램 제외)

(2) 제공주체 및 제공 서비스 조회

➔ 업무 담당자 : 읍면동 복지업무담당자

**시스템 경로** 복지자원 ▶ 자원관리 ▶ 복지자원관리 및 복지자원조회

➔ 사회복지정보시스템(행복이음-복지자원 메뉴)에 등록된 제공 주체 및 제공 서비스 정보 조회

- 조회조건을 입력한 뒤, [조회] 버튼을 클릭
  - ※ 지역은 소속 시군구로 기본 설정이 되지만, 필요시 전국 검색 가능
  - ※ 유효구분 항목에 '가용자원' 선택 시 '승인대기'와 '승인' 상태, '종료자원' 선택 시 '반려'와 '자원종료' 상태의 복지자원 조회
- 조건에 해당하는 복지자원들이 복지자원조회결과에 리스트 형태로 조회
  - ※ 조회구분에 제공주체명, 제공서비스명을 선택하여 해당 제공주체 혹은 제공서비스 정보를 조회할 수 있으며, 수정 또는 삭제 가능

#### IV. 행정사항

##### (3) 복지자원관리

➔ 업무담당자 : 시군구 자원관리 책임자

**시스템 경로** 복지자원 ▶ 자원관리 ▶ 복지자원 승인관리

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

##### (4) 중복제공 주체 및 중복제공 서비스 정리

➔ 업무담당자 : 시군구 자원관리 책임자

**시스템 경로** 복지자원 ▶ 자원정비관리 ▶ 복지자원정비

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

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

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

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



- ➔ 중복제공 서비스 정리 : 동일 제공주체 내 중복으로 의심되는 제공 서비스를 조회하고, 중복으로 판단되는 제공 서비스를 정리
  - [조회] 버튼 클릭 시 중복이 의심되는 제공 서비스를 조회
  - 중복자원 제공주체와 동일한 방식으로 통합 제공 서비스 목록에서 중지할 서비스 선택 후 중지 처리 가능

#### (5) 복지자원 정비

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

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 자원정비관리 ▶ 복지자원 정비

- ➔ 사회보장정보시스템(대메뉴: 복지자원) 내 지자체에서 자체 발굴 등록한 지역복지 자원정보에 대해 상시 정비 실시
- ➔ 복지자원 정보의 정합성 점검 및 현행화
  - '복지자원 정비' 화면에서 [조회] 버튼 클릭 후 [제공주체서비스 정비], [중복의심 제공주체 관리] 탭을 선택하여 복지자원 정비
  - [제공주체서비스 정비]는 필수값 누락, 유효기간 경과, 최종수정일 2년 경과된 자원에 대해서 정비할 수 있음
  - [중복의심제공주체관리] 제공주체명을 기준으로 중복된 자원에 대해서 통합하거나, 제외하여 정비할 수 있음

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

- ➔ '자동정비관리' 화면에서 [조회] 버튼을 클릭 후, 종료사유(자원제공주체 유효기간 경과, 자원제공주체 사업자상태 폐업)에 대해서 확인 한 다음 [종료해제]를 통해 중지된 자원을 해제할 수 있다.
    - 유효기간이 종료된 경우 익일 새벽 종료처리되며, 사업자상태의 폐업의 경우 매일 국세청에서 사업자 폐업상태 정보를 수신받아와 자동으로 종료처리하고 있음
- \* (참고) '자원제공주체 사업자상태 폐업'의 경우 실제 폐업이 되었다면, 종료해제를 하더라도 익일 국세청의 사업자 상태 정보가 수신되어 다시 자동으로 폐업 처리됨

## 6 민원인의 위법행위 대응 지침

〈행정안전부 민원제도과, 044-205-2442, 2449〉

### I 안전한 근무환경 구축방안

#### 1 민원실 투명가림막 등 안전시설 확충

- ➔ 민원창구 공무원 보호를 위한 민원창구 고정형 투명 가림막(안전유리) 설치·유지
  - 전염병 예방효과 및 민원인의 위법행위로부터 1차적인 보호막 역할, 민원창구 공무원의 심리적 안정감 부여(~'22. 12.)
- ➔ 민원실·주민센터 안전시설(CCTV, 비상벨, 전화녹음) 설치 의무화
  - \* 시군구 및 읍면동 안전시설 구축현황('22. 3월 말 기준)

합계 (지자체/ 읍면동)	CCTV 설치			비상벨 설치			전화녹음시스템 설치			안전요원 배치 (청원경찰 포함)		
	기관수	설치율	설치대수	기관수	설치율	설치대수	기관수	설치율	설치대수	기관수	배치율	인원수
(277/3,789)	3,740	98.7	10,986	3,749	98.9	8,950	3,788	99.9	66,612	263	95.0	500

- ➔ 민원인의 폭언·욕설 지속 시 전화 녹음으로 법적대응을 위한 증거 확보
  - 종전에는 전화녹음 시 반드시 기계음으로 고지(녹음 버튼) 하도록 하였으나, 앞으로는 현장상황을 고려하여 고지여부 판단
  - \* '21년 민원인 위법행위 전체 51,883건 중 폭언·욕설이 39,988건(77%)으로 대부분 차지

## 2 폭언·폭행 등 대비 비상대응체계 구축

- ▶ 폭언·폭행 등의 비상상황 발생 시 민원실·주민센터 등은 즉시 대응할 수 있도록 직원별 역할 등을 부여한 비상대응팀(반) 구성·운영

### Ⅰ 비상상황 발생 시 직원별 역할(예시) Ⅰ

구분	폭언	폭력	기물파손	위험물 소지
담당	경고 및 도움 요청			
팀장	민원인 진정 및 경고, 퇴거조치	민원인 제지 및 경고		
동료1	팀장 지원			
동료2				
동료3	녹화·녹음 실시	녹화 실시		
동료4	타 민원인 대피	피해공무원 응급조치 및 119 신고	타 민원인 대피	피해공무원 응급조치 및 119 신고
동료5	안전요원 호출 및 경찰신고	타 민원인 대피	안전요원 호출 및 경찰 신고	타 민원인 대피
동료6	-	안전요원 호출 및 경찰신고	-	안전요원 호출 및 경찰 119 신고

- ▶ ‘지역치안협의회’ 등을 통해 행정기관-경찰관서 간 공조체계 강화
  - 사건 발생 즉시 경찰(112) 출동체계 구축(경찰서·지구대와 핫라인·비상연락망 구축), 민원실 등 순찰 강화
  - 상습적 폭력 행사 민원인에 대한 정보교환
- ▶ 경찰서(지구대 등 포함)·경비업체 등과 반기별 1회 이상 모의훈련 실시

## 3 안전요원 배치 등

- ▶ 안전요원 배치 확대
    - 중앙·교육청·지자체( 시도 본청, 시군구청)의 민원실은 안전요원을 의무 배치(~'23. 3. 31.)하고, 민원인의 위법행위 발생이 빈번하거나 발생할 우려가 있는 민원혼합부서, 읍면동 주민센터에 우선적으로 배치
    - 채용이 곤란한 경우 건장한 남·여성, 무술유단자 등을 민원안내인\*으로 활용
- \* 방문자 출입안내, 노약자 무인민원발급기 이용 안내 등 기본적인 민원응대 역할 병행
- ※ ('21년 민원인 위법행위) 시도 140건(0.5%), 시군구 10,128건(37.3%), 읍면동 16,865건(62.2%)
  - ※ (읍면동 안전요원 배치 사례) 경기 용인시(보안업체), 원주시(시간선택제 임기제 마급) 전 읍면동 배치

#### IV. 행정사항

##### ➔ 청원경찰의 직무범위에 악성민원 대응 포함, 사전 직무교육 실시

- 청원경찰의 직무범위를 명확히 정하여 방관하는 사례를 방지하고, 폭행 등 악성민원 발생 시 청원경찰이 적극 대처토록 조치

##### 최근 위법행위 발생 사례

- (충남 아산시) '17. 6월 불법건축물 신고 민원처리에 불만을 품은 민원인이 손도끼 위협
- (경북 봉화군) '18. 8월 민원처리에 불만을 품은 민원인의 총기 난사(2명 사망)
- (경남 창원시) '20. 6월 긴급생계지원금 처리과정에서 불만을 품은 민원인이 폭행
- (경북 포항시) '21. 10월 택시감차 정책에 불만을 품은 민원인이 염산(추정) 테러
- (충북 청주시) '21. 10월 불법주정차 단속에 항의하던 민원인이 흉기를 집어던짐
- (충남 부여군) '22. 3월 분묘개장신고 처리과정에 불만을 품은 민원인이 욕설 및 폭행

##### ➔ 민원인의 방문 목적 외 사무실 출입 제한 및 사각지대 보완

- 민원실과 사무실 출입문 분리 및 출입제한(스피드게이트, 차단봉·표지판 설치), 개별 부서 방문 시 청원경찰이 방문목적, 위험물 소지여부, 신분확인 후 출입조치
  - ※ 조기 출근 또는 야간 근무 등으로 단독 근무하는 경우 출입자 관리에 유의하고, 단체 외부활동(환경보호 계도활동 등) 또는 점심시간의 경우 2인 이상 근무토록 조치

- 청사 내 주요 출입문, 복도 등 통로에 CCTV 설치\*, 사각지대 보완

\* CCTV설치 시 의견수렴 필요(「행정절차법」에 따른 행정예고 또는 의견 청취 등)

※ 범죄 예방, 시설 안전 및 화재 예방 등을 위해 민원실 등 공개된 장소에 CCTV 설치 가능

##### 관련 규정(개인정보보호법)

**제25조(영상정보처리기의 설치·운영 제한)** ① 누구든지 다음 각 호의 경우를 제외하고는 공개된 장소에 영상정보처리 기기를 설치·운영하여서는 아니 된다.

1. 법령에서 구체적으로 허용하고 있는 경우
2. 범죄의 예방 및 수사를 위하여 필요한 경우
3. 시설안전 및 화재 예방을 위하여 필요한 경우

#### 나 민원공무원 보호 음성안내 적용

##### ➔ 읍면동 주민센터까지 민원공무원 보호 음성안내 필수 적용(~'22. 3월)

※ 행정기관 민원응대직원 보호조치 음성안내 확대운영 시행지침('21. 7월)

- (기존) 민원콜센터 적용 → (확대) 중앙·지자체 민원실 등 민원전담부서로 확대

구분	조사대상	'21.3월 기준		'22.3월 기준	
		운영기관(개)	시행률(%)	운영기관(개)	시행률(%)
지자체	3,781	960	25.4	3,528	93.1
- 시도	17	1	5.9	17	100.0
- 시군구	260	89	34.2	247	95.0
읍면동 주민센터	3,504	870	24.8	3,264	92.9

➔ 민원혼합부서(사회복지·교통행정·노인복지 등)에 대해 선택 적용(~'22년)

## 5 휴대용 보호장비 도입·활용

➔ 악성민원 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위해 웨어러블 캠, 공무원증 녹음기 등 개인 보호장비 도입·운영('23. 4. 1.부터 의무화)

- 민원실 근무 전 직원에게 지급하되 재정 여건에 따라 단계적으로 확대 지급 하고, 지급된 휴대용 보호장비는 근무 중 반드시 착용

※ 민원 응대가 많고, 민원인의 위법행위에 노출이 많은 직원에 대해서는 '23. 3월까지 지급

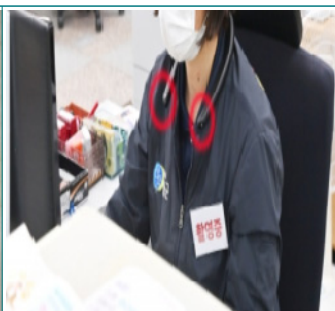
※ (보호장비 도입 단가(예시)) 웨어러블 캠(429천 원), 공무원증 케이스형 녹음기(62천 원)

### 지자체별 보호장비 등 도입사례

- (경남 함안군) '21. 2월 목걸이 형태의 휴대용 촬영장비인 「웨어러블 캠」을 보급, 이후 대구 달서구, 경북 경주·의성·청송, 경남 고성, 전남 장흥군 등 도입
- (강원 삼척·경기 안양시) 공무원증 케이스로 된 녹음기를 도입, 폭언 및 성희롱 등 민원인의 위협상황에 대응
- (경기 용인시) '18년부터 순차적으로 삼단봉과 스프레이 등의 호신용품 비치



웨어러블 캠



웨어러블 캠 착용 예시



공무원증 케이스형 녹음기

➔ 휴대용 보호장비의 적절한 운영을 위한 기관별 관리 지침 수립

- 휴대용 보호장비 사용 관련 기준 및 준수사항, 관리책임자 지정, 기기 관리 및 영상·음성 기록물 보안 관리, 사용자 교육 등

## 6 민원공무원 권익보호 조례 제정

➔ 민원공무원 권익보호를 위해 필요한 사항에 대한 조례 제정·운영

### 주요 내용

- **(기관장의 책무)** 민원 처리 담당자 보호를 위해 필요한 지원시책을 발굴 및 마련하여 적극 시행
- **(지원사항)** 민원인의 위법행위로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유에 대한 지원
  - ※ 심리상담, 의료비, 휴식시간·공간, 법률상담 및 고소·고발 등 법적대응 지원, 교육·연수, 업무조정, 전보 등 인사 조치
- **(안전한 근무환경 마련 등)** 안전시설·장비 등의 확충 1) 근무여건 개선, 2) 방안 마련
  - 1) CCTV·비상벨·자동녹음 전화, 전담대응팀·비상대응팀 구성·운영, 투명가림막(안전유리), 민원공무원 보호음성 안내, 안전요원, 휴대용 영상·음성기록장비 등
  - 2) 민원실 내 행정경험이 풍부한 직원의 적정 배치, 신규공무원 배치 시 사전교육 실시, 인사고충 상담창구 정례화, 인사가점 부여 등 인사우대, 휴식공간 마련, 포상, 교육연수
- **(위법행위에 대한 법적대응 등)** 기관장은 민원인의 위법행위 등에 대해 법적조치가 필요한 경우 전담대응팀을 통해 법적 조치
  - ※ 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
- **(올바른 민원문화 조성)** 민원인의 상호존중 문화 조성 등을 위한 홍보방안 마련
  - ※ 포스터 등 홍보물 게시, 시민단체와의 협업을 통한 캠페인 실시 등

## 7 민원공무원 대응역량 강화

➔ 각급 기관별 민원공무원 전문교육과정·힐링프로그램 개설·운영

- 각급 공무원교육기관에서는 민원응대 전문교육과정 개설·운영
- 위법행위 대응요령 및 스트레스 해소를 위한 힐링교육 실시

### 민원공무원 전문교육·힐링프로그램 과정(예시)

- 지방자치인재개발원 『민원공무원 역량강화』 교육 운영
  - 기간/대상 : 연 1회(3일 과정) / 중앙·지방 민원공무원 30명
  - 주요내용 : 포스트코로나시대의 민원행정, 민원인 위법행위 유형별 사례 및 대응, 심리치유 등
- 경북 의성군 『힐링프로그램』 운영
  - 기간/대상 : 연 2회(2일 과정) / 민원접점 공무원 40명 대상
  - 주요내용 : 민원인교 소통역량 강화, 정신적 건강을 위한 스트레스 해소 및 관리요령 등

## II 폭언·폭행 등 특이민원 대응방안

### 1 특이민원 유형

- **(폭언)** 성희롱, 외모·신체·가족 비하 등 인격모독, 상해 협박, 직접 욕설, 혼잣말 욕설 등
- **(폭행)** 폭력, 기물파손, 주변 민원인 위협, 흉기·인화물 등 위험물 소지 등
- **(장시간 전화)** 정당한 사유 없이 장시간 통화로 다른 민원 처리를 지연시키는 행위
- **(반복 전화)** 전화 통화로 정당한 행정처분에 불복하며 동일 내용의 민원을 3회 이상 제기하는 행위

### 2 대응 방안

#### 폭언·폭행 등 위법행위 발생 시 녹화·녹음 실시

- ➔ 전화·대면 상담 시 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위해 상담내용 녹화·녹음\*

\* 전화 녹음 시 고지 여부는 현장상황을 고려하여 판단

※ 민원실 등에 상담내용이 녹화·녹음될 수 있음을 안내하는 고지문(안내문) 게시

- ➔ 전화녹음 시스템(전화민원), 휴대용 영상·음성기록 보호장비(방문민원) 등을 이용하여 녹화·녹음 가능

#### 녹화·녹음 관련 규정

- **민원처리법 시행령 제4조 제1항** : 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 경우 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등 운영
- **개인정보보호법 제15조 제1항** : 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보 수집 가능  
 ↳ 민원인의 폭언 등으로 정상적 업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능
- **통신비밀보호법 제3조** : 공개되지 아니한 타인 간의 대화 녹음·청취는 불가하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능
- **녹화·녹음파일 관리** : 표준개인정보보호지침 별표 1(보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유 기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

### 민원 관련 부서 CCTV 녹화 실시

- ▶ 범죄예방, 시설안전 및 화재예방 등을 위해 민원실, 복지상담부서 등 공개된 장소에 CCTV 설치
  - ※ 아울러, 청사 내 주요 출입문, 복도 등에 CCTV 추가 설치로 사각지대 보완
- ▶ 민원인이 쉽게 인식할 수 있도록 출입문, 안내데스크, 민원창구 등에 안내판\* 설치
  - \* 기재사항 : △설치 목적·장소 △촬영 범위·시간 △관리책임자 성명·연락처 등

#### (예시) CCTV 설치 안내문

- 범죄예방 및 시설안전을 위하여 동 건물의 로비 및 엘리베이터가 24시간 동안 촬영됩니다.  
관리책임자 ○○○○과 ○○○(000-000-0000)

### 기타 특이민원 등에 대한 조치

- ▶ 고성·주취소란자 등 업무방해, 지속적인 폭언·욕설 등 위법행위 발생 시 면담 거부, 민원실 퇴거조치(필요시 경찰 협조)
  - 징후 감지 시 진정 요청(CCTV 녹화 중 고지 등) → 직접적 폭언·폭력, 물리적 위협 행사 및 주취 소란자 등에 대해 퇴거조치 시행
  - 민원공무원을 위협한 전력이 있는 민원인 재면담 요구 시 지정된 장소(CCTV, 휴대용 영상·음성장비 확보)에서 면담, 청원경찰 등 입회하에 면담 등
- ▶ 방식을 달리하는 보복성 민원\*에 대해 해당 담당자에게 전담하도록 하지 말고, 상급자 또는 감사부서 등이 주관하여 적극적 대응
  - \* 지속적·반복적 면담요구·전화, 외부인을 통한 진정, 국민청원, 과도한 정보공개청구 등



### 3 특이민원 유형별 대응요령·절차

※ 해당 대응요령·절차는 가이드라인을 제시한 것으로, 기관별 상황에 적합하게 수정·보완하여 활용

#### 전화 응대

구분	대응절차
폭언	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>1단계</b> (진정요청 후 즉시 녹음)                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 진정 요청 후 즉시 녹음 실시</li> <li>※ 현장상황을 고려하여 사전고지 후 녹음 가능</li> <li>※ 폭언 등 중지 시 정상응대</li> </ul>
	↓
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>2단계</b> (통화종료)                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>[폭언 등 지속 시]</b> 통화곤란 안내 및 법적조치 경고 후 통화 종료</li> <li>※ 조언, 충고 및 욕설 맞대응 금지</li> </ul>
	<p>▶ (동일 민원인과 재통화 시) 민원인이 사과 여지가 있는 경우 정상 응대하고, 폭언을 지속할 경우 통화 종료 후 상급자 연결</p> <p>※ 상급자 응대 시에도 폭언을 지속할 경우 1단계부터 적용</p>
폭언	↓
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>3단계</b> (상황보고)                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>[상황종료 후]</b> 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등)</li> <li>▶ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고</li> <li>※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성</li> <li>▶ 심적 고충이 클 경우 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여(필요시 추가 부여)</li> <li>※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행</li> </ul>
	↓
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>4단계</b> (부서장 대응)                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등</li> <li>▶ 녹음파일 청취 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토</li> <li>▶ 서면 경고문 발송(우편, SMS)</li> <li>▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의</li> <li>▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항</li> </ul>	
성희롱	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>1단계</b> (녹음·법적조치경고)                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 녹음 실시 후 성희롱 지속 시 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고</li> <li>※ 현장상황을 고려하여 사전고지 후 녹음 가능</li> <li>※ 성희롱 중지 시 정상 응대</li> </ul>
	↓
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>2단계</b> (통화종료)                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>[성희롱 지속 시]</b> 통화 곤란 안내 후 종료</li> </ul>
<p>▶ (동일 민원인과 재통화 시) 통화 종료 후 상급자를 연결하고, 상급자가 민원인 응대 및 경고</p> <p>※ 상급자 응대 시에 폭언 등으로 이어질 경우 '폭언 시 대응절차 등' 적용</p>	
↓	

#### IV. 행정사항

구분	대응절차	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">3단계 (상황보고)</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">4단계 (부서장 대응)</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>[상황종료 후]</b> 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등)               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고</li> <li>※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성</li> <li>▶ 심적 고충이 클 경우 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여(필요시 추가 부여)</li> <li>※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행</li> </ul> </li> <li>■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 녹음파일 청취 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토</li> <li>▶ 서면 경고문 발송(우편, SMS)</li> <li>▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의</li> <li>▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항</li> </ul> </li> </ul>
상급자 (기관장 등)  통화 요구	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">1단계 (실무자 대응)</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">2단계 (상급자 대응)</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기관장으로부터 민원 처리 권한을 위임받았음을 설명하고 일관되게 응대</li> <li>■ 불만상황이 지속되고 상급자 통화를 요구할 때, 담당 팀장(부서장)이 전화면담 진행</li> </ul> <p style="border: 1px dashed black; padding: 2px; margin-top: 10px;">▶ 폭언 등으로 이어질 경우 해당 특이상황에 대한 응대요령 적용</p>
전화 응대 중 민원인이 방문하는 경우	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">실무자 대응</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 특이민원 전화응대와 방문민원에 대한 사안의 경중을 판단하여 응대</li> </ul> <p style="border: 1px dashed black; padding: 2px; margin-top: 10px;">▶ 폭언 등으로 이어질 경우 해당 특이상황에 대한 응대요령 적용</p>
장시간 전화	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">1단계 (장시간 전화상담 관련 안내 등)</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">2단계 (통화종료)</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>[20분 이상 통화]</b> 장시간 전화상담 곤란* 안내 및 용건 위주 질문유도               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 다른 민원인(또는 다른 민원처리)이 대기하고 있어 많은 시간을 할애할 수 없음을 안내</li> </ul> </li> <li>■ <b>[30분 이상 통화]</b> 통화 지속 곤란 안내 후 종료</li> </ul> <p>※ 부서장은 장시간 통화를 한 부서원에게 15분 내외의 휴게시간 부여 가능</p>
반복 전화	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">통화 곤란 안내 후 상담 종료</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정해진 규정과 절차에 따라 정상적으로 처리된 사항임을 알리고 통화 지속 곤란 안내 후 종료</li> </ul> <p>※ 부서장은 반복전화를 한 부서원에게 15분 내외의 휴게시간 부여 가능</p>

**대면 응대**

구분	대응절차
<p style="text-align: center;">폭언</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>1단계</b> (진정 및 동료직원 도움요청, 필요시 녹화실시)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 진정 요청 후 즉시 주변 동료직원에게 도움을 요청*하거나, 본인의 휴대용 보호장비(웨어러블 캠 등)로 녹음·녹화 실시 후 주변 동료직원에게 도움 요청</li> <li>* 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위)</li> <li>※ 현장상황을 고려하여 사전고지 후 녹화 가능</li> <li>※ 진정 요청 후 폭언 등 중지 시 정상 응대</li> </ul> </div>
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>2단계</b> (비상대응팀 대응)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동</li> <li>※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지</li> <li>■ (폭언 등 지속 시) 경찰 신고 또는 퇴거 조치*(불응 시 경찰신고)</li> <li>* 퇴거 조치는 멘트로만 통보하고 신체접촉이 발생하지 않도록 유의</li> </ul> </div>
	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; text-align: center;"> <p style="margin: 0;"><b>비상대응팀 대응요령(예시)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (팀장) 민원인 진정 및 경고, 퇴거조치</li> <li>◦ (동료1~2) 팀장 지원</li> <li>◦ (동료3) 녹화·녹음 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용</li> <li>◦ (동료4) 타 민원인 대피</li> <li>◦ (동료5) 안전요원 호출, 경찰 신고</li> </ul> </div>
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>3단계</b> (상황보고)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>[상황종료 후]</b> 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등)</li> <li>▶ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고</li> <li>※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성</li> <li>▶ 심적 고충이 클 경우 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여(필요시 추가 부여)</li> <li>※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무 대행자 지정 등 필요한 조치 시행</li> </ul> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>4단계</b> (부서장 대응)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등</li> <li>▶ 녹화(녹음)파일 시청(청취) 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토</li> <li>▶ 서면 경고문 발송(우편, SMS)</li> <li>▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의</li> <li>▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항</li> </ul> </div>

#### IV. 행정사항

구분	대응절차	
성희롱	<b>1단계</b> (녹화(녹음), 법적 조치 경고)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 녹화(녹음) 실시 후 성희롱 지속 시 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고</li> <li>※ 현장상황을 고려하여 사전고지 후 녹화(녹음) 가능</li> <li>※ 성희롱 중지 시 정상 응대</li> </ul>
	↓ <b>2단계</b> (상담종료)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>【성희롱 지속 시】</b> 상담 곤란 안내 후 상담 종료</li> </ul>
	↓ <b>3단계</b> (상급자 대응)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>【상담 종료 후 민원인이 퇴청하지 않고 민원응대 요구 시】</b> 팀장급 이상 상급자가 민원인과 대화 시도 및 경고</li> <li>▶ 담당자와 민원인을 분리하고, 상급자가 민원실이 아닌 별도 공간으로 동료직원 (1~2명)과 함께 민원인 안내하여 응대 및 경고 조치</li> <li>※ 특별상황에 대비, 민원인 주의 관찰 및 녹화 등을 위한 휴대용 보호장비 준비</li> <li>▶ (폭언 등으로 이어질 경우) 경찰신고 또는 퇴거조치*(불응 시 경찰신고)</li> <li>* 퇴거 조치는 멘트로만 통보하고 신체접촉이 발생하지 않도록 유의</li> </ul>
	↓ <b>4단계</b> (상황 보고)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>【상황종료 후】</b> 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등)</li> <li>▶ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고</li> <li>※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성</li> <li>▶ 심적 고충이 클 경우 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여(필요시 추가 부여)</li> <li>※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행</li> </ul>
	↓ <b>5단계</b> (부서장 대응)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등</li> <li>▶ 녹화(녹음) 파일 시청(청취) 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토</li> <li>▶ 서면 경고문 발송(우편, SMS)</li> <li>▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의</li> <li>▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항</li> </ul>
폭력	<b>1단계</b> (진정 및 동료직원 도움 요청, 필요시 녹화 실시)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>【폭력 발생 징후가 보이거나 압박 시】</b></li> <li>▶ 진정 요청 후 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청</li> <li>* 담당자 우측(1순위) · 좌측(2순위)</li> <li>※ 민원부서장 등 관리자와 직원이 함께 민원인을 진정시키며 착석유도 및 생수 등 제공(뜨거운 음료, 병에 든 음료 등은 제공 금지)</li> <li>▶ 필요시 휴대용 보호장비(웨어러블 캠)로 녹화를 실시*함으로써 민원인에게 사전 경고 등 실시</li> <li>※ 현장상황을 고려하여 사전고지 후 녹화 가능</li> <li>※ 진정되지 않고 폭력 발생이 예상되는 경우 즉시 경찰 신고</li> </ul>
	↓ <b>2단계</b> (비상대응팀 대응)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>【폭력 발생 시】</b> 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동</li> <li>※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지</li> </ul>

구분	대응절차
	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>비상대응팀 대응요령(예시)</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (동료1) 안전요원 호출 및 경찰 신고</li> <li>◦ (동료2) 피해공무원 상태확인(응급조치), 피해상태를 고려하여 119 신고</li> <li>◦ (팀장) 민원인 제지 및 경고</li> <li>◦ (동료3~4) 팀장 지원</li> <li>◦ (동료5) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용</li> <li>◦ (동료6) 타 민원인 대피</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 20%; text-align: center;"> <b>3단계 (상황보고)</b> </div> <div style="width: 75%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>【상황종료 후】</b> 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고</li> <li>※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성</li> <li>▶ (피해공무원이 병원에 가지 않은 경우) 면담·상태 판단 후 즉시 휴게시간 부여 또는 조기 귀가(공무상 병가 등) 등 조치</li> <li>※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행</li> </ul> </li> </ul> </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 20%; text-align: center;"> <b>4단계 (부서장 대응)</b> </div> <div style="width: 75%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 녹화 파일 시청 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토</li> <li>▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의</li> <li>※ 폭력을 행사하지 않고 진정된 경우 서면 경고문 발송(우편, SMS)</li> <li>▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항</li> </ul> </li> </ul> </div> </div>
<p style="text-align: center;">집기 또는 물품 등을 파손 하는 경우</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 20%; text-align: center;"> <b>1단계 (진정 및 동료직원 도움 요청, 필요시 녹화 실시)</b> </div> <div style="width: 75%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>【집기 또는 물품 파손 징후가 보이는 경우】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 진정 요청 후 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청</li> <li>* 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위)</li> <li>※ 민원부서장 등 관리자와 직원이 함께 민원인을 진정시키며 착석유도 및 생수 등 제공(뜨거운 음료, 병에 든 음료 등은 제공 금지)</li> <li>▶ 필요시 휴대용 보호장비(웨어러블 캠)로 녹화를 실시함으로써 민원인에게 사전 경고 등 실시</li> <li>※ 현장상황을 고려하여 사전고지 후 녹화 가능</li> <li>※ 진정되지 않고 집기·물품 파손 등이 예상되는 경우 즉시 경찰 신고</li> </ul> </li> </ul> </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 20%; text-align: center;"> <b>2단계 (비상대응팀 대응)</b> </div> <div style="width: 75%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>【집기 또는 물품 파손 시】</b> 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동</li> <li>※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지</li> </ul> </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>비상대응팀 대응요령(예시)</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (동료1) 안전요원 호출, 경찰 신고</li> <li>◦ (동료2) 타 민원인 대피</li> <li>◦ (팀장) 민원인 제지 및 경고</li> <li>◦ (동료3~4) 팀장 지원</li> <li>◦ (동료5) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용</li> </ul>

IV. 행정사항

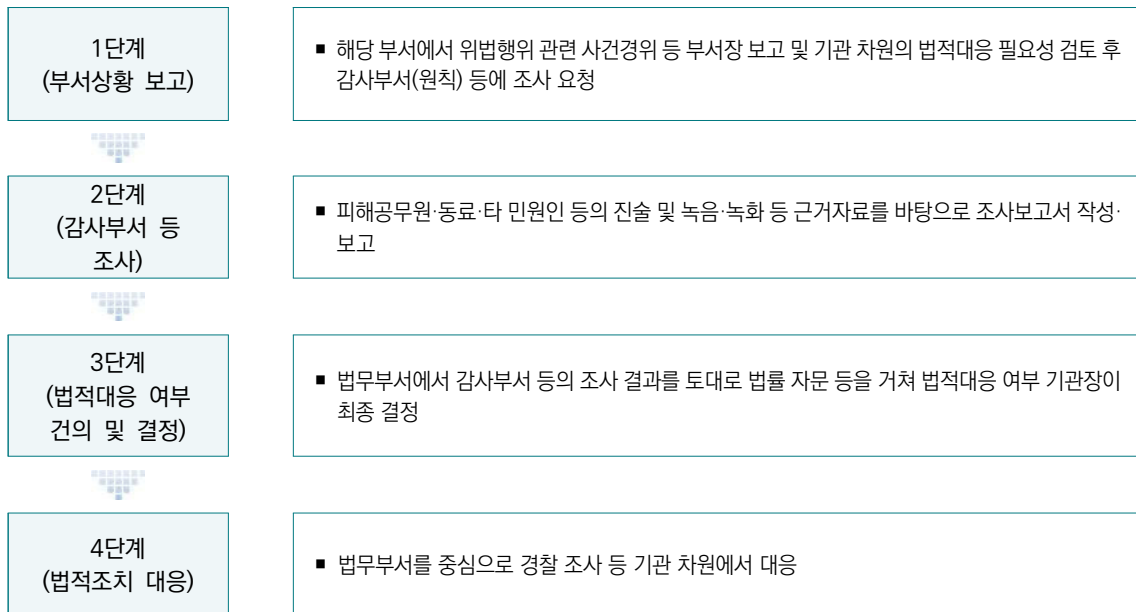
구분	대응절차	
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">3단계 (상황보고)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>【상황종료 후】</b> 부서장 보고,               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고</li> <li>※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성</li> </ul> </li> </ul>
	<p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 녹화파일 시정 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토</li> <li>▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의</li> <li>※ 집기, 물품 등을 파손하지 않고 진정된 경우 서면 경고문 발송(우편, SMS)</li> <li>▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항</li> </ul> </li> </ul>
<p>위험물을 소지하여 신변을 위협하는 경우</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">1단계 (법적조치 경고, 동료직원 도움 요청, 필요시 녹화 실시)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고 및 진정 요청 후               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청하거나, 본인의 휴대용 보호 장비(웨어러블 캠 등)로 녹화 실시 후 주변 동료직원에게 도움 요청</li> <li>* 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위) ※ 현장상황을 고려하여 사전고지 후 녹화 가능</li> <li>※ 민원 응대 시 위험물질(흥기 등)을 소지한 것이 파악된 경우, 즉시 경찰 신고 (인화물질 소지 시 119에도 신고)</li> </ul> </li> </ul>
	<p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 비상대응과 동시에 삼급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지</li> </ul> </li> </ul>
	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: #0070c0; color: white; border-radius: 15px; display: inline-block; padding: 5px 15px;">비상대응팀 대응요령(예시)</p> <p><b>&lt;직원별 역할&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (동료1) 안전요원 호출, 경찰 신고(인화물질 소지 시 119에도 신고)</li> <li>◦ (동료2) 타 민원인 대피</li> <li>◦ (동료3) 피해직원 유무 확인(응급조치 포함) 및 피해상황을 고려하여 119 신고</li> <li>◦ (팀장) 민원인 제지 및 경고, 민원담당자와 민원인 분리</li> <li>◦ (동료4~5) 팀장 지원</li> <li>◦ (동료6) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용</li> </ul> <p><b>&lt;상황별 대응 요령&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (흥기 등을 소지한 경우) 안전요원, 동료직원과 민원인 소지 위험물이나 흥기를 사용하지 못하게 대응</li> <li>◦ (민원인이 민원실이나 자신의 몸에 불을 지르는 경우) 안전을 위해 다른 민원인 등을 대피시키고, 실내 비치 소화기로 1차 진압 및 소방서(119) 신속 신고</li> <li>※ 직원 간 역할분담에 따라 민원인 대피, 소화기 진압과 소방서 신고를 동시 진행</li> </ul> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">3단계 (상황보고)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>【상황종료 후】</b> 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등))               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고</li> <li>※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성</li> <li>▶ (피해공무원이 병원에 가지 않은 경우) 면담-상태 판단 후 즉시 휴게시간 부여 또는 조기 귀가(공무상 병가 등) 등 조치</li> <li>※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행</li> </ul> </li> </ul>
	<p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 녹화 파일 시정 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토</li> <li>▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의</li> <li>▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항</li> </ul> </li> </ul>

### III 위법행위에 대한 기관차원의 대응체계 확립

#### 1 대응 방향

- ➔ 민원인의 폭행 등 위법행위에 대해 기관차원에서 엄정 대응
  - 행정기관이 주체가 되어 고소·고발\* 등 우선적 법적 조치
    - \* 공무집행방해죄·폭행죄·손괴죄·협박죄·명예훼손죄·통신매체 이용 음란죄는 행정기관이 고소·고발 가능(비친고죄), 모욕죄는 피해공무원이 직접 고발(친고죄)
  - 기관별 전담대응팀(법무부서)을 지정하여 위법행위 발생 시 법적 대응 총괄
  - 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원공무원을 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원\*
    - \* 법무담당부서 및 고문변호사를 활용
    - ※ 기관 차원의 법적 대응('21. 1. 1.~'9. 30.) : 총 12건(신고 2, 고소 4, 고발 6)에 불과
  - 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 처분을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려

#### 2 대응 절차



## IV 민원공무원 근무여건 개선 및 인식개선

### 1 인력운영 및 업무 프로세스 개선

- ➔ 숙련 민원공무원을 민원실에 배치하여 민원 대응역량 강화
  - 경력평정 가점, 전문직위 지정 등을 통한 신·구 직원 적정 배치 유도
    - \* ('21년 9월 지자체 민원실태 조사) 민원부서 평균 공무원수(16명), 근무기간(14개월), 재직기간(10년)
  - 지역 내 퇴직 공무원을 활용하여 민원인 안내 및 상담 실시
- ➔ 신규직원 배치 및 신설 업무 부여 시, 사전 직무교육 기회 부여
  - 민원응대에 미숙한 신규 공무원의 경우, 처리지연에 따른 민원발생을 방지하기 위해 사전 직무교육, 민원 응대 교육을 통해 대응 역량 강화

합계 (시도, 시군구 민원실)	민원담당자 악성민원 대응 교육		
	합계	자체교육	외부강사 등 교육
277개	192개 (69.3%)	130개 (46.9%)	62개 (22.4%)

- ➔ 「책임읍면동제」 등 기능통합을 통한 행정업무의 규모화 검토
  - 시군구별 중앙부처의 시책\* 및 주요 시스템\*\* 집행이 집중되는 현실을 감안하여 행정업무 규모화를 통해 민원부담 완화 및 위법행위 대응력 강화
    - \* 긴급재난지원금 지급(행안부), 백신예방접종증명서 발급(질병청) 등
    - \*\* 세움터(국토부), 가족관계등록정보시스템(대법원), 어디서나 팩스민원처리제(행안부) 등
  - ※ '20년 지자체 위법행위 발생 : 시도 2,508건(9.6%), 시군구 10,591건(40.6%), 읍면동 12,987건(49.8%)

### 2 민원공무원 처우 개선

- ➔ 인사고충 상담창구 정례화 및 민원업무 순환 보직 등 인사우대
  - 민원부서 근무자 인사가점 부여, 최소근무 기간 충족 시 희망보직 배려 등

대상 (시도, 시군구 민원실)	우대조치			인사상 고충처리	
	정기 표창 시행 여부	인사가점 등	상품권 지급 등	고충상담 운영 여부	인사이동 시 희망보직 고려
277개	127 (45.8%)	12 (4.3%)	98 (35.4%)	79 (28.5%)	106 (38.3%)



➔ 민원공무원을 위한 독립적인 휴식공간 확충

- 온전한 휴식기회 부여를 위해 민원실과 인접한 위치에 휴식공간\* 마련

\* 민원공무원이 심리적으로 안정을 취할 수 있도록 휴게실 내 소파, 다과류 등 비치하고 조명을 조정하여 편안한 분위기에서 휴식을 취할 수 있게 배려

➔ 폭언, 폭행 등 피해 발생 시 담당자 분리 및 휴게시간 의무 부여

- 폭언·폭행, 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위해 업무 대행자 지정 및 휴게시간(60분~15분 이내) 부여

폭언, 반복민원으로 인한 심적 고충 시	특이 민원인 1시간 이상 면담 시	특이 민원인 30분 이상 통화 시
60분 이내	15분 이내 (심적 고충이 클 경우 30분 이내)	15분 이내

※ 부서장 판단하에 필요시 휴게시간 추가 부여

※ 휴게시간은 119개 기관(43%), 휴식공간은 228개 기관(82.3%)에서 마련 시행 중('21. 9월)

- 피해공무원이 병원 치료 등이 필요한 경우 병가 사용 등 조치

### 3 올바른 민원문화 조성 및 기관평가 강화 등

➔ 민원공무원 보호 문화 조성 등 대국민 인식 개선

- 민원인의 위법행위로 인해 민원 처리 담당자의 피해는 물론 국민불편을 초래하여 공익적 가치가 침해받는다라는 인식 확산 필요
- SNS를 활용한 대국민 홍보, 시민단체와 협업 캠페인 실시 등
  - ※ ('21. 9월 현재 홍보현황) 민원 에티켓 포스터 부착 158개 기관(57%), 폭언 금지문구 또는 스티커 부착 133개 기관(48%), 홈페이지 게시 69개 기관(24.9%), 민관합동 캠페인 1개 기관(0.4%)

인식개선 캠페인 문안(예시)

- 지금 통화하는 공무원도 누군가의 소중한 가족입니다.
- 상대방에 대한 존중과 배려를 통해 따뜻한 민원문화 정착해 갑시다
- 막말과 폭력은 민원이 아니라 범죄입니다.

➔ 민원공무원 대상 포상, 교육·연수 기회 확대

- 민원공무원 등을 격려하고 자긍심을 고취하기 위해 기관차원의 포상, 교육·연수 기회 적극적 확대
  - ※ 행정안전부에서는 민원봉사대상, 민원공무원의 날(11. 24.) 유공자 포상, 청백봉사상 시상, 포상금 지급 등을 통해 민원 현장 공무원을 격려하고 언론을 통해 공적사항 대외 홍보
  - ※ 향후 코로나 상황 안정 시 행정안전부 차원에서 광역단위 집합교육 지원, 권역별 민원공무원 워크숍, 국내외 연수 적극 실시 예정

#### IV. 행정사항

- ➔ 기관차원의 적극적 대응 등 안전한 근무환경 조성실적 기관평가·반영
  - 민원서비스 종합평가의 평가지표 및 국민행복민원실 평가에 비중 확대

#### Ⅰ '23년 민원서비스 종합평가 지표(민원담당자 보호) Ⅰ

구분	항목	배점 (광역·기초 : 8점)
힐링프로그램 이수(1점)	힐링프로그램 이수 실적 (이수비율=이수실적/기준인원)	이수비율 × 1점
심리상담센터 설치·운영 (2점 이내 중복 인정)	기관 내 설치·운영	2점
	외부 전문기관 이용	1점
	인사혁신처 온라인 심리진단·상담	1점
안전한 민원환경 조성(4점)	7종* 총족	4점
	6종 총족	3점
	5종 총족	2점
	4종 총족	1점
	3종 이하	0점
민원담당자 보호 및 지원 근거 마련(1점)	조례 제정·시행	1점

\* ①보호조치 음성안내 설치 및 녹음전화 운영, ②휴대용 영상음성기록장비 운영, ③CCTV 및 비상벨 설치, ④안전요원 배치,  
 ⑤비상대응능력 구축, ⑥민원창구 안전유리 설치 ⑦대응전담부서 지정  
 ※ 국민행복민원실 평가지표 : 안전한 근무환경(비상벨, CCTV, 녹음전화, 안전요원 등)

## [붙임 1] 위법행위 유형별 적용법률

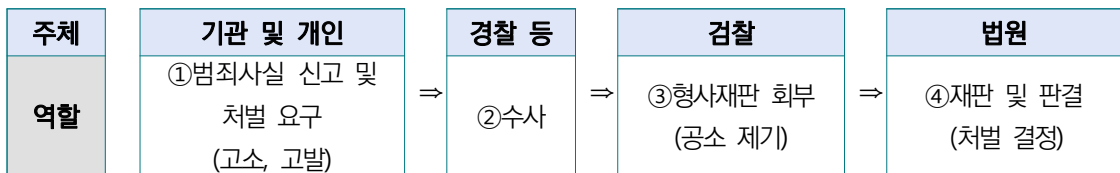
구 분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위</li> <li>· (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호: 불안감 조성</li> <li>· (형량) 10만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌</li> </ul>
모욕에 해당하는 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위 * 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당</li> <li>· (법률) 「형법」 제311조: 모욕</li> <li>· (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만 원 이하 벌금 * 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능</li> </ul>
협박에 해당하는 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 폭언의 내용에 '해악의 고지로서 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당</li> <li>· (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제283조: 협박, 존속협박</li> <li>· (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 협박죄가 성립되는 것은 아님.</li> </ul>
(전화응대) 반복적 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 반복적으로 전화하여 공포심이나 불안감을 유발하는 행위</li> <li>· (법률) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제74조</li> <li>· (형량) 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금</li> </ul>
(전화응대) 성희롱	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위</li> <li>· (법률) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조: 통신매체를 이용한 음란행위</li> <li>· (형량) 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금</li> </ul>
폭행	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 사람의 신체에 유형력을 행사</li> <li>· (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제260조: 폭행, 존속폭행</li> <li>· (형량) 5년 이하의 징역, 1천만 원 이하의 벌금 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 폭행 또는 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 폭행죄는 미성립</li> </ul>
상해	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위</li> <li>· (법률) 「형법」 제257조: 상해, 존속상해 / 「형법」 제136조: 공무집행방해</li> <li>· (형량) 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만 원 이하의 벌금 * 직무를 집행하는 공무원에 대한 상해는 공무집행방해죄에 추가로 상해죄가 성립</li> </ul>
기물파손	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 등을 손상시키는 행위 등</li> <li>· (법률) 「형법」 제141조: 공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴 / 「형법」 제144조: 특수공무방해</li> <li>· (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금 * 위험한 물건을 휴대하여 공용물을 손괴하거나, 위험한 물건을 휴대한 공용물 손괴행위로 공무원이 상해를 입은 경우에는 가중처벌</li> </ul>
(대면응대) (전화응대) 업무방해	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위</li> <li>· (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해 / 「형법」 제314조: 업무방해</li> <li>· (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금</li> </ul>
(전화응대) 반복전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 정당한 이유 없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭히는 행위</li> <li>· (법률) 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제40호: 장난전화 등</li> <li>· (형량) 10만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료</li> </ul>

[붙임 2] 민원인의 위법행위에 대한 법적 대응 방안('24.5.2. 배포)

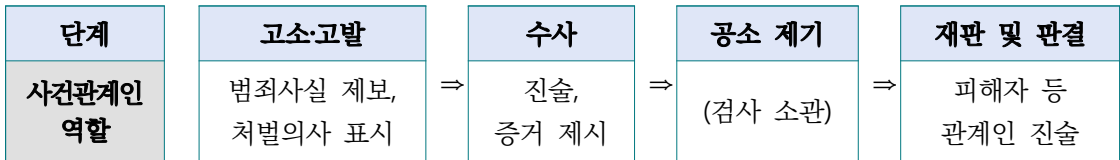
1 형사사건 수사, 기소, 공판절차 개요

□ 주요 절차

- ➔ 위법행위 대한 처벌은 ①고소·고발, ②수사기관의 수사, ③검사의 공소 제기, ④형사재판 및 판결의 단계를 거쳐 결정

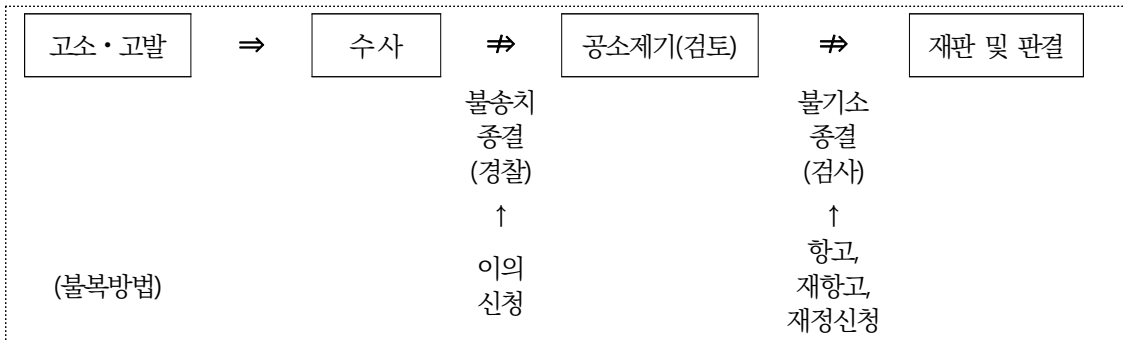


- ➔ 위법행위에 대한 처벌을 구하기 위해서는 정확한 범죄사실 파악, 처벌 의사 표시, 증거 확보 및 제시 등이 필수적



□ 불복절차

- ➔ 신고, 고소·고발을 했으나 수사 개시, 공소 제기 등의 단계로 진행되지 않고 종결처리 시 해당 단계별 불복절차 활용
- ➔ 수사기관 등에서 관계자 진술 및 증거의 구체성·신뢰성 등이 충분하지 않은 것으로 판단되는 경우 관련 입증자료, 설명자료 등 제출



알기 쉬운 형사사건 처리 절차

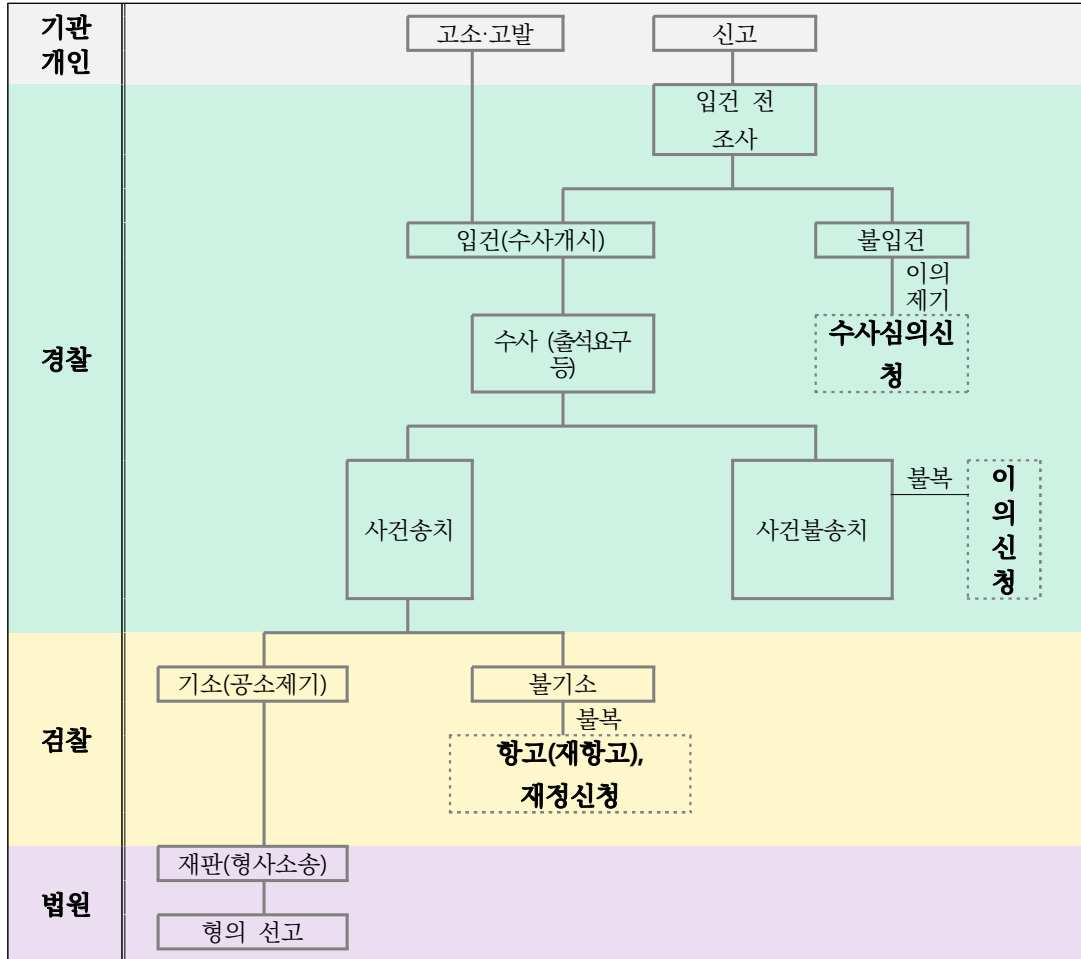
<p>신고</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원인의 폭언·폭행 등 위법행위가 발생하면 가까운 경찰관서에 신고합니다.</li> </ul>
<p>입건 전 조사</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경찰관이 현장에 출동하여 범죄를 의심할 만한 정황이 있는지 확인합니다. 필요한 경우 사건관계인 등의 진술을 받고, 증거물 등을 조사합니다.</li> <li>※ 경찰관은 가해자가 떨어뜨리거나, 소유자·보관자 등이 제출하는 데 동의한 물건(범행도구 등)을 임의 압수합니다.</li> <li>※ CCTV, 웨어러블캠, 녹음 전화의 영상·녹음 자료 등 영장이 필요한 증거자료는 추후 공문으로 증거 제출을 요구하게 됩니다.</li> </ul>
<p>입건/불입건 결정</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경찰관이 사실관계를 조사한 결과, 범죄혐의가 있다고 판단될 때는 입건하여 수사를 개시하고, 범죄 혐의가 없다고 판단될 때는 불입건 결정을 하고 조사를 종결합니다.</li> </ul>
<p>수사심의 신청</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경찰관의 불입건 결정에 이의 있는 경우 피해자는 담당 경찰관이 소속된 경찰관서 또는 시·도 경찰청에 수사 심의를 신청할 수 있습니다.</li> <li>※ 피해자, 고소인, 고발인 등은 경찰의 불공정한 수사에 대해 신고 후 입건 전 조사부터 검찰송치까지 경찰의 모든 수사 단계에서 수사심의 신청이 가능합니다.</li> </ul>
<p>고소·고발</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>가해자에 대한 합당한 처벌과 피해배상 등 피해구제를 원하는 경우 고소·고발을 하여야 합니다. 고소·고발을 하지 않으면 수사 과정에서 권리행사 및 권익구제에 제한*이 있을 수 있습니다.</li> <li>- 경찰관은 고소장·고발장을 접수한 즉시 입건하여 수사를 시작합니다.</li> <li>*예) 검사가 형사사건을 형사재판에 회부하지 않는 불기소처분을 하는 경우, 고소인·고발인은 이에 불복할 수 있습니다. 이에 따라, 피해자라도 고소하지 않으면 불기소처분에 대해 불복할 수 없습니다.</li> <li>※ 주의사항: 고소·고발을 하는 경우 피해의 사실을 허위로 작성한 경우, 무고죄로 처벌받을 수 있으므로 고소·고발 요건을 신중히 검토하여야 합니다.</li> </ul>
<p>수사기관 출석 및 조사</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>피해자가 수사기관에서 조사받을 때 피의자와 대질 조사 등으로 정신적 피해 또는 보복 범죄 가능성이 있는 경우 가명 조사 등 인적 사항 비공개, 피의자와 접촉 제한, 단독 조사 등을 요구할 수 있습니다.</li> </ul>

#### IV. 행정사항

사건 불송치	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 경찰이 범죄혐의가 없다고 판단하면 사건을 검찰에 보내지 않고, 고소인, 고발인, 피해자에게 불송치 결정서를 통지합니다.</li></ul>
사건 불송치 시 이의신청	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 고소인, 피해자는 불송치 결정에 대해 이의가 있는 경우 경찰서에 이의신청을 할 수 있고, 이의 신청이 있는 때에는 검찰이 직접 수사하게 됩니다.</li><li>※ 고발인은 불송치 결정 통지는 받게 되지만, 불송치 결정에 대한 이의 신청은 할 수 없습니다.</li></ul>
불기소처분	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 검사가 사건을 형사재판에 회부하지 않기로 결정한 처분에 대해 고소인·고발인은 불복할 수 있습니다. 단, 피해자라도 고소하지 않으면 불복할 수 없습니다.</li><li>- 불기소처분에 불복하는 경우 고소인·고발인은 관할 고등검찰청 검사장에게 항고할 수 있습니다.</li><li>- 항고 기각 결정 시 고발인은 검찰총장에게 재항고할 수 있고, 고소인은 관할 고등법원에 재정신청을 할 수 있습니다.</li></ul>
배상명령제도	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 피해자가 민사소송 등 다른 절차에 의하지 않고 형사재판 절차에서 간편하게 피해배상을 신청할 수 있습니다.</li><li>- 피해자는 제1심 또는 제2심(항소심) 공판의 변론 종결 시까지 형사공판 관할법원에 범죄행위로 발생한 직접적인 물적 피해, 치료비 손해 및 위자료의 배상을 신청할 수 있습니다.</li><li>- 배상 신청은 민사소송 제기와 동일한 효력이 있고, 피해 금액의 전부 또는 일부를 배상받을 수 있습니다. 배상해 주지 않는 피해 금액에 대해서는 민사소송 등 다른 절차에 의한 손해배상 청구가 가능합니다.</li></ul>
민사소송	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 불법행위로 기물파손, 상해 등 물적, 신체적 피해 등을 입은 경우에는 형사소송과 함께 민사소송으로 손해배상 청구가 가능합니다.</li></ul>

절차도 및 용어설명

1 절차도



- (기관 및 개인) 범죄 발생 인지 → 신고(112, 비상벨 등), 고발, 고소
- (경찰 등 수사기관)
  - 신고: 입건 전 조사 → 입건/불입건 결정 → 수사 → 검찰송치/불송치
  - 고발·고소: 입건 → 수사 → 검찰송치/불송치
- (검찰) 기소/불기소

2 주요 용어설명

- **(신고)** 수사기관(경찰관, 검사 등)에 범죄 발생에 대해 알리는 행위
- **(고소)** 피해자, 법정대리인 등이 수사기관에 서면 또는 구술로 특정 범죄 사실을 지정하여 범인의 처벌을 구하는 의사 표시를 하는 행위
  - ※ 친고죄인 모욕죄(형법 제311조), 비밀침해죄(형법 제316조) 등은 고소만 가능

#### IV. 행정사항

- **(고발)** 피해자 등 고소권자와 범인 이외의 제3자(관계 기관, 증인 등)가 수사기관에 범인의 처벌을 요구하는 의사 표시를 하는 행위
- **(입건 전 조사)** 수사기관에서 신고 사건 등에 대해 수사를 개시할 것인지 여부를 결정하기 위하여 사실관계 등을 조사하는 사전 절차
- **(수사 개시)** 수사기관에서 구체적 사실에 근거를 둔 범죄의 혐의를 인식한 때 범인, 범죄사실과 증거의 수사를 시작하는 절차
- **(입건)** 수사를 개시하여 형사사건의 수사대상으로 삼을 경우, '사건부'에 일련번호를 붙여 사건명·인적사항 등을 기재하는데 이를 입건한다고 함
  - ※ 사건부에 이름이 오른 사람을 형사소송법상 피의자라고 부름
- **(송치)** 경찰이 수사한 사건에 대해 범죄 혐의가 있다고 판단할 때 검사가 기소(형사재판 회부)를 할 수 있도록 검찰에 수사기록과 증거물 등을 송부하며 사건을 넘기는 절차
- **(불송치)** 경찰이 수사한 사건에 대해 범죄 혐의가 없다고 판단할 때 검찰에 형사사건을 송치하지 않고 종결하는 절차
- **(수사심의 신청)** 경찰의 불공정한 수사\*에 대해 경찰서에 심의신청하는 절차
  - \* 부당한 접수거부, 수사절차 미준수, 사건처리 지연, 수사결과 불만족, 인권침해 등
  - ※ 입건 전 조사부터 검찰송치까지 경찰의 모든 수사 단계에서 수사심의 신청 가능
- **(기소)** 검사가 송치된 사건을 검토하여 법원에서 유죄판결이 가능하다고 판단하는 경우 피의자를 형사재판에 회부(공소 제기)하는 절차
- **(불기소)** 검사가 증거불충분 등의 사유로 형사사건의 피의자에 대한 공소를 제기하지 않는 결정을 불기소 또는 불기소 처분\*이라고 함
  - \* 기소유예, 혐의 없음(증거불충분, 범죄인정 안됨), 죄가 안됨, 공소권 없음, 각하 처분
- **(재판)** 법원 및 법관이 행하는 법률행위를 재판이라고 하고, 법원은 검사가 기소한 피고인에 대하여 공판(형사재판)을 열어 유무죄를 가리고 유죄로 인정되는 경우에 형벌을 과하는 판결을 하게 됨
- **(형의 집행)** 법원의 판결이 확정되면, 검사의 지휘로 판결에서 선고한 형을 집행하게 됨
  - ※ (예시) 징역이나 금고 또는 구류형은 교도소에서 집행



## 2 위법행위 대응 체계

- **(전담부서)** 민원인의 폭행 등 위법행위 발생 시 기관차원에서 직접 고발하거나 피해공무원의 고소를 적극 지원하고, 수사·재판절차에 체계적으로 대응
  - \* 피해공무원이 고소하는 경우에도 고소장 작성부터 공판 대응까지 전 과정 지원
- **(민원처리부서)** 현행법 신고(비상벨 등), 증인·증거 확보, 특이민원 발생보고 등 이행
  - ※ 피해자가 아니더라도 부서장, 동료공무원 등이 고발 조치 가능
- **(피해공무원)** 고소를 원하는 경우 전담부서의 법률적 조력을 받아 고소장을 작성하고, 수사 및 공판 과정에서 구체적이고 정확한 진술 등으로 법적 대응

### Ⅰ 위법행위 법적 대응 체계 Ⅰ

구분	초동 조치	법적 대응 보고	고소, 고발	수사, 공판 등
전담부서	-	▶ 사건 발생 경위 및 법적 대응 계획 마련하여 기관장 보고 (고소 지원방안 포함)	▶ 기관 차원 고발 ▶ 피해공무원 고소지원 (법적 검토 등)	▶ 대응 총괄 (진행 상황 모니터링, 추가 자료 제출 등 대응 방안 마련) ▶ 불복절차 적극 활용
민원부서 (부서장, 동료 공무원)	▶ 현행법 신고 ▶ 증거·증인 확보 ▶ 특이민원 발생 보고서 작성	-	▶ 사건관계인 진술 ▶ 증거 제출 지원 ※ 부서장·동료 공무원 등이 고발 가능	▶ 사건관계인 진술 ▶ 증거 제출 지원
피해공무원	-	-	▶ 직접 고소 ▶ 피해자 진술	▶ 증인 신문 출석 ▶ 피해자 진술 등

### 1. 전담부서의 역할

#### □ 전담부서 지정

➔ (필요성) 위법행위에 대한 체계적·전문적 대응을 위해 지정·운영

➔ (지정 원칙) 법무 기능을 담당하는 부서\*를 전담부서로 지정

- 다만 법무부서가 없는 경우 감사부서 또는 민원총괄부서 등을 지정

\* 법무부서: 직제 또는 행정기구 설치 관련 규정에 법무 기능이 포함된 부서

※ 비법무 부서를 전담부서로 지정 시 직제 시행규칙, 위임 전결 규정, 부서 업무 분장 등에 민원인의 위법행위 법적 대응 기능을 명시하고 전문성이 있는 전담 인력 배치

- 법무부서가 있음에도 불구하고, 정당한 사유 없이 불법무부서를 전담부서로 지정한 기관은 법무부서 재지정 조치('24.12.31.까지 완료)

관련 법령

- ◆ 민원처리법 시행령 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.
- 6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
- ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.

□ 전담부서 역할

➔ (고발 및 고소지원) 위법행위에 대해 원칙적으로 전담부서가 기관차원에서 고발하고, 친고죄\* 등으로 피해공무원 고소 시에는 관련 과정 지원

\* 친고죄: 모욕죄, 비밀침해죄, 업무상비밀누설죄, 사자명예훼손죄 등

- 위법행위 발생 시 민원처리 부서에서 사건 경위 등이 포함된 “특이민원 발생 보고서”를 작성·제출하면 이를 토대로 법적대응 검토
- 필요시 피해(목적)공무원 진술, 증거자료 등을 보완하여 사건 발생 경위 및 법적 대응 계획을 마련하고 기관장 보고
- 기관의 방침 등에 따라 전담부서에서 직접 고발하거나, 적용법률 검토, 고소장 작성 지원 등을 통해 피해공무원의 고소지원

피해공무원이 고소하도록 하고 지원하는 경우

- 위법행위가 친고죄에 해당하는 경우
- 기관 차원 고발이 원칙임을 알렸음에도 피해공무원이 고소를 원하는 경우
- 기관에서 고발하였으나 경찰에서 불송치\* 종결처리 한 경우
- \* 기관에서 불송치 사유를 검토하고, 필요한 경우 관련 증거 등을 보완하여 고소지원 (고발인은 불송치에 대해 이의신청 불가)

➔ (이의신청 및 불복) 경찰, 검찰 결정에 대한 이의신청 또는 불복 지원

- 경찰의 입건 전 조사 후 불입건 결정에 대해 피해공무원이 수사심의 신청을 하는 경우 기관에서 적극 지원
- 피해공무원은 피해자 또는 고소인으로서 경찰의 불송치 처분에 대해 이의신청이 가능하므로 기관에서 적극 지원
- ※ 고발사건이 경찰의 불송치 처분으로 종결되는 경우에는 기관(고발인)은 해당처분에 대해 이의신청 불가
- 검사의 불기소처분에 불복 시 항고, 재항고 또는 재정신청(지원)

【 참고 1 】처벌요구자 구분에 따른 단계별 이의신청, 불복 권한

구분	불입건 결정 수사심의 신청	불송치 이의신청	불기소 불복		
			항목	재항고	재정신청
피해자	○	○	×	×	×
고발인	×	×	○	○*	○**
고소인	×	○	○	×	○
경찰(인지사건)	×	×	×	×	×

\* 재항고: 형법 제123조 내지 제126조 이외의 죄에 대한 고발인에 한함

\*\* 재정신청: 고소인과 형법 제123조부터 제126조까지의 죄에 대한 고발인

※ 형법 제123조(직관남용), 제124조(불법체포, 불법감금), 제125조(폭행, 가혹행위), 제126조(피의사실공포)

➔ (수사·재판 대응 및 지원) 조사, 수사, 진술 등과 관련된 지원

- 피의자의 죄질, 성향 등을 고려하여 필요시 피해공무원과 피의자의 대면 및 대질조사 등으로 야기 될 수 있는 정신적 피해 및 보복 범죄 가능성 등을 차단하기 위해 가명 조사 등 피해공무원의 인적 사항 비공개, 피의자와 접촉 제한, 단독 조사 요구 등 지원방안을 마련하고, 효과적 대응 방안 마련을 위해 수사(진술 등) 현황 등을 파악·분석

- 입건 전 조사 시 신고인·참고인 조사 및 증거자료 조사 대응 지원

※ 범죄 입증에 실질적으로 도움이 되는 인적, 물적 증거 제시 지원 등

- 수사기관의 피의자가 아닌 제3자(피해자·고소인·고발인·참고인 등)에 대한 출석요구 및 법원의 피해자 등에 대한 증인 신문 시 대응 지원

※ 관계자들에게 사건 개요 등을 설명하여 관련 사건을 이해할 수 있도록 돕고, 객관적이고 정확한 진술 등으로 조사, 신문 등에 협조할 수 있도록 지원

- 피해자의 형사절차상 권리\*행사에 필요한 지원

\* ①신뢰관계인의 동석, ②재판절차 의견진술권, ③심리 비공개 신청권, ④소송기록의 열람·등사 신청권, ⑤형사절차상 정보제공 요청권

➔ (권익구제·권리행사 지원) 물적 피해, 위자료 등 배상 절차 지원

- 형사재판 관할법원에 범죄행위로 발생한 직접적인 물적 피해, 치료비 및 위자료의 배상 등 형사상 피해배상\* 신청 안내 및 지원

\* 피해자는 제1심 또는 제2심 공판의 변론 종결 시까지 법원에 형사상 피해배상 신청 가능

- 위법행위로 발생한 직접적인 물적 피해, 치료비 및 위자료의 배상 등을 위한 민사상 손해배상 청구소송 제기 시 법률 자문 등 지원

## 2. 민원처리부서의 역할과 피해공무원의 권한

- ◆ 전담부서가 기관 차원에서 고발 및 고소지원 시 다음 사항 적극 협조
  - 고발·고소 시 피해자·목격자 진술, 인적·물적 증거자료 제출 지원
  - 수사·재판 시 피해자·참고인의 출석, 증거 제출 요구, 증인 신문 등 지원
  - ※ 피해자가 아니더라도 부서장, 동료 공무원 등이 고발 조치 가능

### □ 민원처리부서의 역할

- ➔ (신고 및 증거 확보) 민원인의 위법행위 발생 시 경찰에 신고
  - 현장을 목격한 증인, 웨어러블캠, 전화녹음 등을 통한 증거 확보
- ➔ (특이민원 발생보고서 작성) 위법행위 내용, 피해 상황 등을 파악·정리하여 보고서 작성, 전담부서와 법적 조치 필요성 협의
- ➔ (입건 전 조사, 수사, 공판 출석 등 지원) 신고자, 피해공무원 등의 수사기관 등 출석 협조(공가 등), 녹음·녹화 기록 제출 등 적극 지원
  - ※ 관계자 출석, 각종 증거물 제출 등은 전담부서에서 총괄하고 민원부서에서 협조

### □ 피해공무원의 권한

- ➔ (직접 고소) 위법행위가 친고죄에 해당하거나, 피해공무원이 고소를 원하는 경우
  - ※ 기관에서는 피해공무원에게 기관차원의 고발이 원칙이라는 것을 설명해야 하며, 설명 청취 후 피해 공무원이 고소를 선택하는 경우 이를 지원해야 함
  - ※ 불송치 결정에 대한 이의신청은 고소인·피해자가 가능하며, 불기소처분에 대한 재정신청은 고소인(형법 제123조부터 제126조까지의 죄)에 대한 고발인 포함)이 가능하다는 것도 설명해야 함
  - \* 형법 제123조(직권남용), 제124조(불법체포, 불법감금), 제125조(폭행, 가혹행위), 제126조(피의사실공포)
- ➔ (기관의 조력 요구) 피해공무원이 직접 고소하는 경우에도 전담부서의 적극적 조력을 받을 수 있어야 하며, 조력을 요구할 수 있고, 고소로 인한 어떠한 불이익도 없어야 함

### 관련법령

#### ◆ 민원처리법 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)

- ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.
- ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

◆ **민원처리법 시행령 제4조(민원 처리 담당자의 보호)**

① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.

### 3 형사사법절차 단계별 대응 방안

#### 1. 수사 전(前) 단계 대응

##### □ 범죄신고 등 초동조치

▶ 범죄가 발생한 경우 비상벨, 전화, 서면, 방문 등의 방법으로 수사기관에 범죄 사실을 알리는 행위

※ 해당 범죄의 피해자 및 법정대리인, 행정기관, 기타 제3자를 불문하고 누구든지 수사기관에 해당 사실을 신고할 수 있음

➔ (전담부서) 범죄 사실을 파악하고, 고소·고발·손해배상 청구 등 법적 조치가 가능한지 여부를 판단하여 기관 차원 법적 대응 방안 마련

※ 법적조치 검토 시 법률전문가의 자문 피해(목격) 공무원의 진술 및 경찰관의 의견 등을 참고

➔ (민원처리부서) 폭언, 폭행 등 위법행위 발생 시 비상벨을 누르거나 전화 등을 통해 경찰에 신고하고 증거를 확보하는 등 초동 조치

- 피해자 분리 및 병원 후송 등 긴급조치 실시

- 고소·고발·손해배상 청구 등을 위한 인적 증거\*, 물적 증거\*\* 자료 확보

\* 목격자(제3의 민원인, 동료 공무원, 참고인 등)의 이름, 연락처 파악

\*\* CCTV, 웨어러블캠, 녹음전화 등의 음성·영상 녹음·녹화·사진 자료, 범행 도구 등 확보

- 피해(목격) 공무원은 필요 시 수사참고용 진술서를 경찰에 제출

- 범죄 발생에 대해 특이민원 발생보고서\*를 작성하여 부서장 보고

\* 「민원인의 위법행위 대응지침」 중 【붙임7】 특이민원 발생보고서

※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성

- 민원처리부서장은 범죄사실, 피해 상황 등을 파악하여 전담부서와 고소·고발·손해배상 청구 등 법적 조치 필요성 등 협의

□ 입건 전 조사

- ▶ 수사기관에서 입건 및 수사 개시 필요성을 판단하기 위하여 다음의 조사사건에 대해 사실관계, 증거물 등을 내부적으로 조사하는 절차

<입건전조사사건처리에 관한 규칙 제3조(조사의 분류)>

- 신고사건: 범죄와 관련하여 112신고·진정·탄원 등 서면이 아닌 방법으로 접수된 사건
- 진정사건: 범죄와 관련하여 진정·탄원 또는 투서 등 서면으로 접수된 사건
- 첩보사건: 범죄에 관한 정보, 풍문 등 진상을 확인할 필요가 있는 사건 등 범죄첩보사건
- 기타조사사건: 위 사건 외 범죄를 의심할 만한 정황이 있는 사건

➔ (전담부서) 녹취록 등 증거자료 제출, 증인 등 출석·진술 지원

➔ (민원처리부서) 신고인·참고인 조사, 녹취록 등 증거자료 조사 대응

- 신고 후 간이진술서\*, 진술조서\*\* 및 수사과정 확인서\*\*\* 작성

\* 간이진술서: 담당형사 배치 전 신고인 등이 자필로 작성·제출

\*\* 진술조서: 담당형사가 신고인 등의 진술을 조서에 작성, 진술자는 진술조서 열람 후 오기 등 변경사항 수정 후 서명·날인

\*\*\* 수사과정 확인서: 진술 종료 후 작성, 내용 중 일부는 진술자가 자필로 작성

【 참고 2 】간이진술서, 진술조서, 수사과정 확인서 작성 방법

■ 간이진술서 작성 방법

※ 담당형사 배치 전 신고인, 피해자, 목격자 등이 자필로 작성·제출

- 인적사항(성명, 연령, 주소 등), 해당 사건과의 신분 관계(피해자, 목격자, 참고인), 사건경과에 대해 육하원칙으로 자필로 작성

■ 진술조서 작성 방법

※ 담당형사가 신고인 등의 진술을 조서에 작성, 진술자는 진술조서 열람, 수정 확인

① 피해 회복 여부와 처벌 희망 여부를 말함

② 피의자와의 관계와 사건과의 관련성을 진술한 후 구체적인 진술 내용을 말함

③ 사건 관련 증거를 제시함. 복사가 가능한 증거는 복사본을 따로 보관하도록 함(본인 일기장 혹은 피의자의 사과 편지 등)

④ 진술조서 작성 후 출력하여 열람하고, 문자의 오기나 증감 등 변경사항을 수정함. 수정에 대한 서명과 날인을 한 후, 각 조서 앞에 간인을 일일이 찍음

■ 수사과정 확인서 작성 방법

※ 진술 후 작성, ④, ⑥은 진술자가 자필로 기재

① 조사 장소 도착시간    ② 조사 시작시각 및 종료시각

③ 조서 열람 시작시각    ④ 조서 열람 종료시각(진술자가 자필로 작성)

⑤ 그 밖에 수사과정 진행경과 확인에 필요한 사항  
(조사 진행과정에서 쌍방 다툼이나 조사 중단 사항 등을 기재)

⑥ 수사과정 기재사항에 대한 이의제기나 의견진술 여부 및 그 내용(진술자가 자필로 작성)

**관련법령**

※ 이하 관련법령에서 법령명 약칭을 아래와 같이 사용

- ① 검사와 사법경찰관의 상호협력과 일반적 수사준칙에 관한 규정 → 수사준칙
- ② 경찰 수사사건 심의 등에 관한 규칙 → 경찰수사사건심의규칙
- ③ 입건 전 조사 사건 처리에 관한 규칙 → 입건전조사사건처리규칙

◆ 검사·사법경찰관은 신고·진정·첩보사건 등에 대해 입건 전에 범죄를 의심할 만한 정황이 있는 경우 수사 개시 여부를 결정하기 위한 사실관계의 확인 등 조사(수사준칙 제16조③, 경찰수사규칙 제19조①)

◆ 사법경찰관은 입건 전 조사한 사건을 다음 각호와 같이 처리(경찰수사규칙 제19조②)

1. 입건: 범죄의 혐의가 있어 수사를 개시하는 경우
2. 입건전조사 종결: 불송치 사유(혐의없음, 죄가안됨 또는 공소권없음)가 있는 경우
3. 입건전조사 중지: 피혐의자·참고인 등의 소재불명으로 조사를 계속할 수 없는 경우
4. 이송: 범죄특성 등을 고려, 다른 경찰관서·기관에서 조사할 필요가 있는 경우
5. 공람 후 종결: 진정·탄원·투서 등 서면으로 접수된 신고가 단순한 풍문인 경우 등

□ 불입건 결정 통지

▶ 수사기관에서 입건 전 조사 후 다음과 같은 사유로 수사 개시를 하지 않겠다는 것을 피해자 등\*에게 알려주는 절차

- **공소권 없는 사건:** 친고죄에서 고소가 없거나 고소가 무효 또는 취소된 경우 등
- **혐의없음 사건:** 피의사실이 범죄를 구성하지 않거나 범죄가 인정되지 않은 경우(범죄인정안됨), 피의사실을 입증할 만한 충분한 증거가 없는 경우(증거불충분)
- **죄 안됨 사건:** 피의사실이 범죄구성요건에 해당하나 법률상 범죄의 성립을 조각하는 사유\*가 있어 범죄를 구성하지 않는 경우

\* 정당행위(형법 제20조), 정당방위(형법 제21조), 긴급피난(형법 제22조), 자구행위(형법 제23조), 피해자의 승낙(형법 제24조) 등

\* 진정인·탄원인·피해자 또는 그 법정대리인(피해자 사망시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)

➔ (전담부서) 불입건 결정에 대해 피해공무원이 수사심의 신청을 원하는 경우 불입건 결정 통지서 검토 및 사유 분석 등 기관에서 적극 지원

➔ (민원처리부서) 불입건 결정 통지를 받은 경우 전담부서에 통보

**관련법령**

◆ 검사·사법경찰관은 입건 전 조사 결과 입건하지 않기로 결정을 한 때에는 피혐의자 및 사건관계인\*에게 그 결정을 한 날부터 7일 이내에 통지해야 함(수사준칙 제16조④, 경찰수사규칙 제20조①)

\* 진정인·탄원인·피해자 또는 그 법정대리인(피해자 사망시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)

◆ 수사부서의 장은 조사에 착수한 후 6개월 이내에 수사절차로 전환하지 않은 사건에 대하여 「경찰수사규칙」 제19조제2항제2호부터 제5호까지의 사유에 따라 불입건 결정 지휘를 하여야 함(입건전조사사건처리규칙 제9조)

#### IV. 행정사항

- ◆ 사법경찰관은 입건전조사한 사건을 다음 각 호의 구분에 따라 처리해야 함(경찰수사규칙 제19조②)
  1. **입건**: 범죄의 혐의가 있어 수사를 개시하는 경우
  2. **입건전조사 종결(혐의없음, 죄가안됨 또는 공소권없음)**: 제108조제1항제1호부터 제3호까지의 규정에 따른 사유가 있는 경우
  3. **입건전조사 중지**: 피혐의자, 참고인 등의 소재불명으로 입건전조사를 계속할 수 없는 경우
  4. **이송**: 관할이 없거나 범죄특성 및 병합처리 등을 고려하여 다른 경찰관서 또는 기관에서 입건전조사할 필요가 있는 경우
  5. **공람 후 종결**: 진정·탄원·투서 등 서면으로 접수된 신고가 단순한 풍문이나 인식공격적인 내용인 경우 등
- ◆ **불송치 결정**의 주문(主文)은 다음과 같이 함(경찰수사규칙 제108조①제1호~제3호)
  1. **혐의없음**
    - 가. **혐의없음(범죄인정안됨)**: 피의사실이 범죄를 구성하지 않거나 범죄가 인정되지 않는 경우
    - 나. **혐의없음(증거불충분)**: 피의사실을 인정할 만한 충분한 증거가 없는 경우
  2. **죄가 안됨**: 피의사실이 범죄구성요건에 해당하나 법률상 범죄의 성립을 조각하는 사유가 있어 범죄를 구성하지 않는 경우(수사준칙 제51조제3항제1호(심신장애인)는 제외)
  3. **공소권 없음**(가목~자목, 파~하목 생략)
    - 차. 친고죄에서 고소가 없거나 고소가 무효 또는 취소된 경우
    - 카. 공무원의 고발이 있어야 공소를 제기할 수 있는 죄에서 고발이 없거나 고발이 무효 또는 취소된 경우
    - 타. 반의사불벌죄(피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없는 범죄를 말한다)에서 처벌을 희망하지 않는 의사표시가 있거나 처벌을 희망하는 의사표시가 철회된 경우 등

#### □ 수사심의 신청

▶ 경찰의 불공정한 수사\*에 대해 기관고발인, 고소인 등\*\*이 담당수사관이 소속된 경찰서 민원실이나 시·도경찰청 수사심의 담당부서에 수사심의 신청을 하는 절차

\* 부당한 접수거부, 수사절차 미준수, 사건처리 지연, 수사결과 불만족, 인권침해 등

\*\* 고소인, 기관고발인, 피해자, 피조사자, 피진정인 및 그들의 대리인

※ 입건 전 조사부터 검찰송치까지 경찰의 모든 수사 단계에서 수사심의 신청 가능

➔ (전담부서) 수사기관과 협의를 통해 불입건 결정 사유를 정확히 파악하고 정당한 사유 없이 불입건 결정된 경우 피해공무원에게 수사심의 신청 가능함을 안내하고 관련 절차 적극 지원

※ 혐의없음(범죄인정안됨, 증거불충분)의 경우 범죄행위 발생, 관련 행위의 위법성 등을 입증할 수 있는 추가 증거, 설명자료 등을 제출하도록 피해공무원에게 안내

➔ (피해공무원) 불입건 결정에 이의 있는 경우 관련 증거자료, 진술서 등 입증자료를 보완하여 수사심의 신청 가능



**관련법령**

◆ 사건관계인\*은 경찰 입건 전 조사·수사 절차 또는 결과의 적정성·적법성이 현저히 침해되었다고 판단하는 경우 경찰관서에 심의를 신청할 수 있고, 사건관계인은 수사심의신청을 할 때 별지 제1호 서식의 수사심의 신청서를 작성하여 담당 수사관이 소속된 경찰관서 또는 시·도경찰청에 이를 제출함(경찰수사사건심의규칙 제2조①, ②)

\* 고소인, 기관고발인, 피해자, 피조사자, 피진정인 및 그들의 대리인

**2. 수사 단계 대응**

□ **처벌 요구(고소, 고발 등)**

- ▶ 수사기관에 범죄사실을 알리고 수사 및 범인의 처벌을 요구하는 절차로서 고소, 고발 외에도 진정, 탄원, 민원, 청원 등 다양한 방식으로 가능
- 수사기관은 ①내용이 분명하고, ②구체적 범죄사실이 적시되어 있으며, ③처벌을 희망하는 의사 표시가 있는 경우 고소, 고발로 접수
  - ※ 신속한 업무처리를 위해서는 고충민원, 탄원서 등을 제출하는 것보다는 구술이나 서면을 통해 고소 또는 고발 의사를 명확하게 밝히는 것이 바람직
  - ※ 신고, 진정서, 탄원서 제출 등으로 범죄사실을 제보할 수 있으나 범죄사실, 처벌의사 등이 명확하지 않은 경우 고충민원으로 처리될 수 있음
  - ※ 현행법 체포, 첩보 등을 통해 수사기관이 자체적으로 범죄를 인지하여 수사가 개시되기도 하나 경찰 인지사건으로 처리되어 검찰에 송치될 경우, 검찰의 불기소처분에 불복(항고 등)할 수 없으므로 고발, 고소 등으로 적극 대응하는 것이 바람직
- ☞ 고소·고발 요건을 신중히 검토하여 무고죄\*로 처벌받지 않도록 주의
  - \* 타인을 형사처분 또는 징계처분을 받게 할 목적으로 수사기관에 피해 사실을 거짓으로 신고하는 범죄로, 국가형벌권을 사적으로 악용하는 것을 별하는 죄(형법 제156조)

➡ (전담부서) 피해공무원의 진술, 법률전문가 자문 등을 참고하여 해당 사건이 고소·고발 요건을 충족하는지 검토

- 친고죄\* 사건인 경우 피해공무원의 의견을 반영하여 고소장 작성 및 인적·물적 증거자료 제출 등 적극 지원
  - \* 모욕죄(형법 제311조), 비밀침해죄(형법 제316조), 업무상비밀누설죄(형법 제317조) 등
- 친고죄 사건이 아닌 경우 고발장을 작성하여 피해(목격)공무원의 진술서, 인적·물적 증거자료 등과 함께 수사기관에 제출
- 친고죄 사건이 아닌 경우라도 피해자의 처벌의사가 강력하고 직접 고소를 원하는 경우에는 고소를 지원하는 방안 고려
  - ※ 기관에서는 피해공무원에게 기관차원의 고발이 원칙이라는 것을 설명해야 하며, 설명 청취 후 피해 공무원이 고소를 선택하는 경우 이를 지원해야 함
  - ※ 불송치 결정에 대한 이의신청은 고소인·피해자가 가능하며, 불기소처분에 대한 재정신청은 고소인(형법 제123조부터 제126조까지의 죄\*에 대한 고발인 포함)이 가능하다는 것도 설명해야 함
  - \* 형법 제123조(직권남용), 제124조(불법체포, 불법감금), 제125조(폭행, 가혹행위), 제126조(피의사실공표)

#### IV. 행정사항

- ➔ (피해공무원) 위법행위 발생 관련 사실관계를 정확하게 진술하여 전담부서의 고발장 작성 등 지원
  - 직접 고소하는 경우, 전담부서의 법률적 조력을 받아 고소장 작성

#### 【 참고 3 】고소·고발 비교

구분	고소	고발
근거 법령	· 형사소송법 제223조, 제225조, 제228조, 제236조	· 형사소송법 제234조
고소권자, 고발권자	· 범죄의 피해자, 그 법정대리인, 배우자, 직계 친족, 형제자매, 지정고소권자 ※ 사회적 법익, 국가적 법익을 침해한 경우, 기관도 고소권자가 될 수 있음	· 고소권자와 범인 이외의 제3자 누구나 ※ 공무원은 그 직무를 행하면서 죄가 있다고 생각 되면 고발해야 할 의무가 있음
수사기관	· 검사, 사법경찰관	· 검사, 사법경찰관
범죄 사실의 신고	· 고소인이 서면 또는 구술로 어떤 범죄 사실을 지정하여 범인의 처벌을 구하는 의사 표시를 함 ※ 처벌 의사 표시가 없는 것은 고소가 아님	· 고발권자가 범인의 소추 <sup>*</sup> 를 요구하는 의사 표시를 함  * 특정 형사사건의 공소를 제기하고 소송을 수행하는 것

#### □ 수사의 개시

- ▶ 구체적 사실에 근거를 둔 범죄의 혐의를 인식한 때 범인, 범죄사실과 증거의 수사를 시작하는 절차
- 검사·경찰관은 다음<sup>\*</sup>에 해당하는 행위에 착수한 때에는 수사를 개시한 것으로 보며, 해당 사건을 즉시 입건<sup>\*\*</sup>해야 함
  - \* 피혐의자의 출석조사, 피의자신문조서의 작성, 긴급체포, 체포·구속영장의 청구 또는 신청, 압수·수색 또는 검증영장의 청구 또는 신청
  - \*\* 입건: 수사를 개시하여 형사사건의 수사 대상으로 삼을 경우, '사건부'에 일련번호를 붙여 사건명·인적 사항 등을 기재하는 것

#### 관련법령

- ◆ 검사 또는 사법경찰관은 범죄의 혐의가 있다고 사료하는 때에 범인, 범죄사실과 증거를 수사하고, 검사는 사법경찰관으로부터 송치받은 사건에 관하여 해당 사건과 동일성을 해치지 않는 범위에서 수사할 수 있음(형사소송법 제196조, 제197조)
- ◆ 검사 또는 사법경찰관은 다음 어느 하나에 해당하는 행위에 착수한 때에는 수사를 개시한 것으로 보며, 해당 사건을 즉시 입건해야 함(수사준칙 제16조)
  1. 피혐의자의 수사기관 출석조사
  2. 피의자신문조서의 작성
  3. 긴급체포
  4. 체포·구속영장의 청구 또는 신청
  5. 사람의 신체, 주거, 관리하는 건조물, 자동차, 선박, 항공기 또는 점유하는 방실에 대한 압수·수색 또는 검증영장(부검을 위한 검증영장은 제외한다)의 청구 또는 신청

□ 제3자의 출석요구 및 조사

▶ 검사·사법경찰관이 수사 등의 필요에 따라 피해자, 고소인, 고발인, 참고인 등의 출석을 요구하고 조사를 하는 절차

※ 긴급한 업무처리 등의 사유로 출석기일 연기 가능

➔ (전담부서) 적극적으로 출석하여 고발인 조사 등 수사에 협조하고, 피해(목격)공무원의 수사기관 출석요구 시 지원

- 피의자의 죄질, 성향 등을 고려하여 필요 시 피해공무원과 피의자의 대면 및 대질조사 등으로 야기 될 수 있는 정신적 피해 및 보복범죄 가능성 등을 차단하기 위해 가명 조사 등 피해공무원의 인적사항 비공개, 피의자와 접촉 제한, 단독 조사 요구 등 지원방안을 마련하고, 효과적 대응방안 마련을 위해 수사(진술 등) 현황 등을 파악·분석

※ 범죄 입증에 실질적으로 도움이 되는 인적, 물적 증거 제시 등 총괄

※ 관계자들에게 사건 개요 등을 설명하여 관련 사건을 이해할 수 있도록 돕고, 객관적이고 정확한 진술 등으로 조사, 신문 등에 협조할 수 있도록 지원

- 피해공무원이 수사기관 조사 및 법원 증인 신문 시 현저히 불안·긴장을 느낄 우려가 있는 경우 신뢰관계인과 동석하도록 조치

※ 민원처리부서장은 「국가 또는 지방공무원 복무규정」에 따라 공가 처리

➔ (피해공무원) 정확한 사실관계를 진술하여 수사에 적극 협조

관련법령

◆ 수사기관은 수사에 필요한 때에는 피의자가 아닌 자의 출석을 요구하여 진술을 들을 수 있음(형사소송법 제221조①)

◆ 법원은 범죄로 인한 피해자를 증인으로 신문하는 경우 증인의 연령, 심신의 상태, 그 밖의 사정을 고려하여 증인이 현저하게 불안 또는 긴장을 느낄 우려가 있다고 인정하는 때에는 직권 또는 피해자·법정대리인·검사의 신청에 따라 피해자와 신뢰관계에 있는 자를 동석하게 할 수 있고(형사소송법 제163조의2①), 이 규정은 수사기관이 범죄로 인한 피해자를 조사하는 경우에 준용함(형사소송법 제221조③)

◆ 피해자와 동석할 수 있는 신뢰관계에 있는 사람은 피해자의 배우자, 직계친족, 형제자매, 가족, 동거인, 고용주, 변호사, 그 밖에 피해자의 심리적 안정과 원활한 의사소통에 도움을 줄 수 있는 사람을 말함 (형사소송규칙 제84조의3①)

#### IV. 행정사항

##### □ 수사 단계 정보제공(통지)

- ➔ 사법경찰관은 수사 진행상황, 사건 불송치 등 수사 결과에 대해 고소인 등\*에게 통지해야 함  
\* 고소인·고발인·피해자 또는 그 법정대리인(피해자 사망 시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)
- ➔ (전담부서) 고발인(기관 포함), 고소인, 피해자 등은 수사 진행상황, 수사 결과 등에 관한 정보를 통지받을 수 있으므로 반드시 확인

구분	고소	고발
수사 진행 상황의 통지	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사법경찰관은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 날부터 7일 이내에 고소인 등에게 수사 진행 상황을 통지해야 함(경찰수사규칙 제11조)</li> <li>1. 신고·고소·고발·진정·탄원에 따라 수사를 개시한 날</li> <li>2. 제1호에 따른 수사를 개시한 날부터 매 1개월이 지난 날</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고소인·고발인·피해자 또는 그 법정대리인 (피해자 사망 시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)</li> </ul>
고소인 등에 대한 송부 통지 ※ 사건 불송치 통지	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사법경찰관은 사건 불송치 시 고소인 등에게 사건을 검사에게 송치하지 아니하는 취지와 그 이유를 통지해야 함(형사소송법 제245조의6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고소인·고발인·피해자 또는 그 법정대리인 (피해자 사망 시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)</li> </ul>

### 3. 송치 및 기소 단계 대응

##### □ 수사결과에 따른 사법경찰관의 결정

- ▶ 사법경찰관이 사건을 수사한 경우 범죄 인정여부, 형사재판 회부 필요성 등을 고려하여 수사 결과에 따른 결정을 하는 것

##### 관련법령

- ◆ 사법경찰관은 사건을 수사한 경우 다음 각 호의 구분에 따라 결정해야 함 (수사준칙 제51조, 경찰수사규칙 제96조, 제98조, 제107조, 제108조)
  1. **법원송치**: 소년법 제4조제2항에 따른 보호사건 송치
  2. **검찰송치**: 범죄의 혐의가 있다고 인정되는 경우
  3. **불송치**
    - 가. **혐의없음**
      - 1) **범죄인정안됨**: 피의사실이 범죄를 구성하지 않거나 범죄가 인정되지 않는 경우
      - 2) **증거불충분**: 피의사실을 인정할 만한 충분한 증거가 없는 경우
    - 나. **죄가 안됨**: 피의사실이 범죄구성요건에 해당하나 법률상 범죄의 성립을 조각하는 사유가 있어 범죄를 구성하지 않는 경우
    - 다. **공소권없음**: 피의자가 사망하거나 피의자인 법인이 존속하지 않게 된 경우 등

라. 각하: 고소인 또는 고발인의 진술이 혐의없음, 죄가안됨, 공소권없음의 사유에 해당함이 명백하여 더 이상 수사를 진행할 필요가 없다고 판단되는 경우 등

4. 수사중지

가. 피의자중지: 피의자가 소재불명인 경우 등

나. 참고인중지: 참고인·고소인·고발인·피해자·피의자의 소재불명으로 수사를 종결할 수 없는 경우

5. 이송: 사건의 관할이 없거나 다른 기관의 소관 사항에 관한 것인 경우 등

□ 검찰송치

▶ 사법경찰관이 수사한 사건에 대해 범죄 혐의가 있다고 판단할 때 검사가 기소(형사재판 회부)할 수 있도록 검찰에 수사기록과 증거물 등을 송부하며 사건을 넘기는 절차(구속수사인 경우 피의자 신병도 검찰에 인도)

관련법령

◆ 사법경찰관은 고소·고발 사건을 포함하여 범죄를 수사한 때에는 다음 각 호의 구분에 따름(형사소송법 제245조의5)

1. 범죄의 혐의가 있다고 인정되는 경우에는 지체 없이 검사에게 사건을 송치하고, 관계 서류와 증거물을 검사에게 송부하여야 한다. (사건송치)
2. 그 밖의 경우에는 그 이유를 명시한 서면과 함께 관계 서류와 증거물을 지체 없이 검사에게 송부하여야 한다. 이 경우 검사는 송부받은 날부터 90일 이내에 사법경찰관에게 반환하여야 한다. (사건불송치)

□ 불송치 결정 통지 및 이의신청

▶ 불송치 결정 통지: 경찰이 혐의가 없다고 판단하면 불송치 처리를 하여 형사사건 처리를 종결하고, 고소인 등\*에게 불송치 결정서를 통지

\* 고소인·고발인·피해자 또는 그 법정대리인(피해자 사망시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)

▶ 이의신청: 고소인, 피해자 또는 그 법정대리인은 불송치 결정에 대해 이의가 있는 경우 경찰서에 이의신청을 할 수 있고, 이의신청이 접수된 경우 경찰이 직접 수사를 개시할 수 있음

※ 고발인은 불송치 결정 통지는 받게 되지만, 불송치 결정에 대한 이의신청은 불가

➔ (전담부서) 불송치 사유를 분석하고 피해공무원의 의견을 청취하여 이의신청 여부를 결정하고, 필요시 증거 보완 등을 통해 피해공무원의 이의신청 적극 지원

※ 고발사건이 경찰의 불송치 처분으로 종결되는 경우에는 기관(고발인)은 해당처분에 대해 이의신청 불가

➔ (피해공무원) 고소인·피해자는 해당 경찰관의 소속 관서의 장에게 이의 신청이 가능하므로 불송치 결정 사유를 전담부서에 통보

- 불송치 결정 통보를 받았으나, 불송치 사유가 명시되지 않은 경우 담당 경찰관에게 그 사유를 확인하여 이의신청하는 것이 바람직

관련법령

◆ 사법경찰관은 불송치 이유를 명시한 서면과 함께 관계 서류와 증거물을 검사에게 송부한 경우에는 그 송부한 날부터 7일 이내에 서면으로 고소인 등\*에게 사건을 검사에게 송치하지 아니하는 취지와 그 이유를 통지하여야 함(형사소송법 제245조의6)

\* 고소인·고발인·피해자 또는 그 법정대리인(피해자 사망 시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)

#### IV. 행정사항

- ◆ 고발인을 제외하고 불송치 통지를 받은 사람\*은 해당 사법경찰관의 소속 관서의 장에게 이의를 신청할 수 있고, 사법경찰관은 이의신청이 있는 때에는 지체 없이 검사에게 사건을 송치하고 관계 서류와 증거물을 송부하여야 하며, 처리결과와 그 이유를 신청인에게 통지하여야 함(형사소송법 제245조의7①, ②)

\* 고소인·피해자 또는 그 법정대리인(피해자 사망 시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)

#### □ 송치사건 등에 대한 검사의 결정

- ▶ 검사가 사건을 송치받거나, 직접 수사한 경우 범죄 인정여부, 유죄판결 가능성 등을 고려하여 기소 여부 등의 결정을 하는 절차

##### 관련법령

- ◆ 검사는 사법경찰관으로부터 사건을 송치받거나 직접 수사한 경우에는 다음의 구분\*에 따라 결정해야 함(수사준칙 제52조)

\* 공소제기, 불기소(기소유예, 혐의없음, 죄가안됨, 공소권없음, 각하), 기소중지, 참고인증지, 보완수사 요구, 공소보류, 이송, 소년보호사건·가정보호사건 등 송치

#### □ 기소(공소제기)

- ▶ 검사는 송치된 사건을 검토하여 법원에서 유죄판결이 가능하다고 판단되는 경우 피의자를 형사재판에 회부

※ 기소 방법: 공소장을 작성하여 관할법원에 제출

##### 관련법령

- ◆ 공소를 제기함에는 공소장을 관할법원에 제출하여야 하고, 공소장에는 다음 사항\*을 기재하여야 하고, 공소사실의 기재는 범죄의 시일, 장소와 방법을 명시하여 사실을 특정할 수 있도록 하여야 함(형사소송법 제254조)

\* 피고인의 성명 기타 피고인을 특정할 수 있는 사항, 죄명, 공소사실, 적용법조

#### □ 불기소처분 고지 및 불복절차

- ▶ 검사가 혐의없음 등의 사유로 형사재판에 회부하지 않는 결정(불기소처분)을 하고 고소인·고발인에게 불기소처분\*을 통지하면, 이에 대해 불복 가능

\* 불기소처분의 종류: 기소유예, 혐의없음(범죄인정안됨, 증거불충분), 죄가안됨, 공소권없음, 각하

- (항고) 고소인·고발인은 불기소처분 통지를 받은 날부터 30일 이내에 담당 검사가 속한 지방검찰청 또는 지청을 거쳐 서면으로 관할 고등검찰청 검사장에게 항고 가능
- (재항고) 항고를 한 자\*(형사소송법 제260조에 따라 재정신청을 할 수 있는 자\*\*는 제외)는 항고 기각 결정을 통지받은 날 또는 항고 후 항고에 대한 처분이 이루어지지 아니하고 3개월 지난 날부터 30일 이내에 담당 검사가 속한 고등검찰청을 거쳐 서면으로 검찰총장에게 재항고 가능

\* 재항고권자는 형법 제123조 내지 제126조 이외의 죄에 대한 고발인에 한함

※ 형법 제123조(직권남용), 제124조(불법체포, 불법감금), 제125조(폭행, 가혹행위), 제126조(피의사실공포)

\*\* 항고권자 중 ①고소인, ②형법 제123조부터 제126조까지의 죄에 대한 고발인은 형사소송법 제260조에 따라 항고를 거쳐 재정신청 가능, 재항고 불가

- (재정신청) 고소인(형법 제123조부터 제126조까지의 죄에 대한 고발인 포함)은 공소를 제기하지 아니한다는 통지를 받은 때에는 항고를 거쳐 관할 고등법원에 그 당부에 관한 재정신청 가능

- ➔ (전담부서) 불기소처분에 불복 시 고발인으로서 항고, 재항고 가능
  - ※ 민원공무원이 직접 고소·고발한 경우 불기소처분 불복절차(항고, 재항고, 재정신청) 지원
  - (항고) 불기소 사유를 분석하고 증거 등을 보완하여 직접 항고
  - (재항고) 항고가 기각된 경우 불기소 및 항고 기각 사유 분석, 법률 자문 등을 통해 재항고 전략을 마련하여 직접 재항고
  - (재정신청) 불기소 사유 분석 및 법률 자문, 재정신청서 작성 지원 등을 통해 피해공무원 (고소인)의 재정신청 절차 적극 지원
- ➔ (피해공무원) 고소한 경우 불기소처분에 불복 시 항고, 재정신청 가능
  - ※ 피해공무원도 고소하지 않으면 불기소처분에 대해 불복(항고, 재정신청) 불가

**관련법령**

- ◆ 검사는 고소 또는 고발있는 사건에 관하여 공소를 제기하거나 제기하지 아니하는 처분, 공소의 취소 또는 타관송치를 한 때에는 그 처분한 날로부터 7일 이내에 서면으로 고소인 또는 고발인에게 그 취지를 통지하여야 함(형사소송법 제258조①)
- ◆ 검사의 불기소처분에 불복하는 고소인이나 고발인은 그 검사가 속한 지방검찰청 또는 지청을 거쳐 서면으로 관할 고등검찰청 검사장에게 항고할 수 있음(검찰청법 제10조①)
- ◆ 항고를 한 자(형사소송법 제260조에 따라 재정신청을 할 수 있는 자\*는 제외)는 그 항고를 기각하는 처분에 불복하거나 항고를 한 날부터 항고에 대한 처분이 이루어지지 아니하고 3개월이 지났을 때에는 그 검사가 속한 고등검찰청을 거쳐 서면으로 검찰총장에게 재항고할 수 있음(검찰청법 제10조③)
- \* 항고권자 중 ①고소인, ②형법 제123조부터 제126조까지의 죄에 대한 고발인은 형사소송법 제260조에 따라 항고를 거쳐 재정신청 가능, 재항고 불가
- ※ 형법 제123조(직권남용), 제124조(불법체포, 불법감금), 제125조(폭행, 가혹행위), 제126조(피의사실공포)
- ◆ 고소권자로서 고소를 한 자는 검사로부터 공소를 제기하지 아니한다는 통지를 받은 때에는 항고를 거쳐 그 검사 소속의 지방검찰청 소재지를 관할하는 고등법원에 그 당부에 관한 재정을 신청할 수 있음(형사소송법 제260조①,②)
- ◆ 재정신청을 하려는 자는 항고기각 결정을 통지받은 날부터 10일 이내에 지방검찰청검사장 또는 지청장에게 재정신청서를 제출하여야 하고(형사소송법 제260조③), 재정신청서를 제출받은 지방검찰청검사장 또는 지청장은 재정신청서를 제출받은 날부터 7일 이내에 재정신청서·의견서·수사 관계 서류 및 증거물을 관할 고등검찰청을 경유하여 관할 고등법원에 송부하여야 함(형사소송법 제261조)

#### IV. 행정사항

##### □ 송치 및 기소 단계정보제공(통지)

- ➔ 검찰은 고소인 등에게 공소제기, 불기소 등 수사결과를 통지해야 함
- ➔ (전담부서) 고소인, 고발인, 피해자 등은 공소제기·불제기 취지 등에 관한 정보를 통지 받을 수 있으므로 반드시 확인

구분	관련 법령	통지·고지 대상
수사결과의 통지	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 검사는 제52조(검사의 결정)에 따른 결정을 한 경우에는 그 내용을 고소인등과 피의자에게 통지해야 함(수사준칙 제53조)</li> <li>※ 검사의 결정: 공소제기, 불기소(기소유예, 혐의없음, 죄가안됨, 공소권없음, 각하), 기소중지, 참고인중지, 보완수사요구, 공소보류, 이송 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고소인·고발인·피해자 또는 그 법정대리인(피해자 사망 시 그 배우자·직계친족·형제자매 포함)</li> </ul>
고속인 등에의 처분 고지	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 검사는 고소 또는 고발있는 사건에 관하여 공소를 제기하거나 제기하지 아니하는 처분, 공소의 취소 또는 타관송치를 한 때에는 그 처분한 날로부터 7일 이내에 서면으로 고소인 또는 고발인에게 그 취지를 통지하여야 함(형사소송법 제258조①)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고소인·고발인</li> </ul>
고소인 등에의 공소불제기이유고지	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 검사는 고소 또는 고발있는 사건에 관하여 공소를 제기하지 아니하는 처분을 한 경우에 고소인 또는 고발인의 청구가 있는 때에는 7일 이내에 고소인 또는 고발인에게 그 이유를 서면으로 설명하여야 함(형사소송법 제259조)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고소인·고발인</li> </ul>

#### 4. 재판 단계 대응

##### □ 공판(형사사건 재판)

①모두(冒頭)절차\* → ②증거조사 → ③피고인신문 → ④최후진술 → ⑤판결선고

\* 진술거부권 고지 → 인정신문 → 검사 모두진술 → 피고인 모두 진술 → 재판장의 쟁점정리 질문 → 입증계획 진술

##### □ 공판 관련 피해자의 권리

###### ① 신뢰관계인의 동석 신청권

- ➔ 피해공무원이 수사기관 조사 및 법원 증인 신문 시 현저히 불안·긴장을 느낄 우려가 있는 경우 신뢰관계인과 동석 가능

##### 관련법령

- ◆ 법원은 범죄로 인한 피해를 증인으로 신문하는 경우 증인의 연령, 심신의 상태, 그 밖의 사정을 고려하여 증인이 현저하게 불안 또는 긴장을 느낄 우려가 있다고 인정하는 때에는 직권 또는 피해자·법정대리인·검사의 신청에 따라 피해자와 신뢰관계에 있는 자를 동석하게 할 수 있고(형사소송법 제163조의2①), 이 규정은 수사기관이 범죄로 인한 피해자를 조사하는 경우에 준용함(형사소송법 제221조③)



② 재판절차 의견진술권

➔ 피해공무원은 재판절차에 증인으로 출석하여 사건에 관한 의견을 진술할 수 있음

관련법령

◆ 법원은 범죄로 인한 피해자등\*의 신청이 있는 때에는 그 피해자등을 증인으로 신문하여야 하고, 법원은 피해자등을 신문하는 경우 피해의 정도 및 결과, 피고인의 처벌에 관한 의견, 그 밖에 당해 사건에 관한 의견을 진술할 기회를 주어야 함(형사소송법 제294조의2①, ②)

\* 피해자 또는 그 법정대리인(피해자 사망 시 배우자·직계친족·형제자매 포함)

③ 심리 비공개 신청권

➔ 피해공무원은 사생활의 비밀이나 신변보호의 필요성 등 정당한 사유가 있으면 심리 비공개 신청 가능

관련법령

◆ 법원은 범죄로 인한 피해자를 증인으로 신문하는 경우 당해 피해자·법정대리인 또는 검사의 신청에 따라 피해자의 사생활의 비밀이나 신변보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 결정으로 심리를 공개 하지 아니할 수 있음(형사소송법 제294조의3①)

④ 소송기록의 열람·등사 신청권

➔ 피해공무원은 필요한 경우 소송 중인 사건의 공판기록의 열람 또는 등사를 법원에 신청 가능

⑤ 형사절차상 정보제공 요청권

➔ 고소인, 고발인, 피해자 등은 수사진행상황, 수사결과, 공소제기·불제기 취지, 재판결과 등에 관한 정보를 통지받을 수 있음

⑥ 형사상 피해배상 신청

➔ 형사공판 관할법원에 범죄행위로 발생한 직접적인 물적 피해, 치료비 및 위자료의 배상 등 형사상 피해배상\* 신청 가능(붙임5)

\* 피해자는 제1심 또는 제2심 공판의 변론 종결 시까지 법원에 형사상 피해배상 신청 가능

관련법령

◆ 제1심 또는 제2심의 형사공판 절차에서 다음 각 호의 죄\* 중 어느 하나에 관하여 유죄판결을 선고 할 경우, 법원은 직권에 의하여 또는 피해자나 그 상속인의 신청에 의하여 피고사건의 범죄행위로 인하여 발생한 직접적인 물적 피해, 치료비 손해 및 위자료의 배상을 명할 수 있음(소송촉진법 제 25조①)

\* 상해, 중상해, 상해치사, 폭행치사상, 절도, 강도, 사기, 공갈, 횡령, 배임, 손괴죄 등

#### IV. 행정사항

- ◆ 검사는 제25조제1항에 규정된 죄로 공소를 제기한 경우에는 지체 없이 피해자에게 제26조제1항에 따라 배상신청을 할 수 있음을 통지하여야 함(소송촉진법 제25조의2)
- ◆ 피해자는 제1심 또는 제2심 공판의 변론이 종결될 때까지 사건이 계속된 법원에 제25조에 따른 피해 배상을 신청할 수 있음(소송촉진법 제26조①)

## 나 법적 대응 사례 (판례 분석)

### 1. 법적 대응 주요사례

기 관 (사건 발생일)	위법행위유형	처벌내용(죄명·형량)	적용법조(형법)
①부산 영도구 ○○동 행정복지센터 (2020.02.14.)	▸ 위험물 소지, 폭행, 협박	▸ 특수공무집행방해, 특수협박, 특수폭행 ▸ 징역 3년	▸ 제144조①(특수공무방해) 제136조①(공무집행방해) 제284조(특수협박) 제283조①(협박) 제261조(특수폭행) 제260조①(폭행)
②경남 통영시 ○○부서 (2020.09.04.)	▸ 주취소란, 폭언, 폭행	▸ 공무집행방해 ▸ 징역 1년	▸ 제136조①(공무집행방해)
③경기도 ○○시 징수과 (2020.11.20.)	▸ 위험물 소지, 폭언, 협박	▸ 특수공무집행방해 ▸ 징역 8월, 집행유예 2년	▸ 제144조①(특수공무방해) 제136조①(공무집행방해)
④서울 동대문구 ○○동 주민센터 (2021.01.22.)	▸ 폭행	▸ 공무집행방해 ▸ 징역 8월, 집행유예 2년	▸ 제136조①(공무집행방해)
⑤인천 서구 ○○동 행정복지센터 (2021.03.12.)	▸ 위험물 소지, 폭언, 폭행	▸ 특수공무집행방해, 상해 ▸ 징역 1년	▸ 제144조①(특수공무방해) 제136조①(공무집행방해) 제257조①(상해)
⑥부산 해운대구 ○○동 행정복지센터 (2022.07.12.)	▸ 폭행	▸ 공무집행방해 ▸ 징역 8월	▸ 제136조①(공무집행방해)
⑦경기도 안산시 ○○보건소 (2022.08.18.)	▸ 위험물 소지, 협박	▸ 특수공무집행방해, 업무방해 ▸ 징역 11월	▸ 제144조①(특수공무방해) 제136조①(공무집행방해) 제314조①(업무방해)

## 2. 법적 대응 사례별 세부내용

### ① 부산 영도구 ○○동 행정복지센터 (2020.02.14.)

- 위법행위 유형: 위험물 소지, 폭행, 협박
- 처벌내용(죄명/형량): 특수공무집행방해, 특수협박, 특수폭행 / 징역 3년  
※ 항소심(2심) 결과 항소기각으로 원심판결 확정
- 적용법조: 형법 제144조제1항(특수공무방해), 제136조제1항(공무집행방해), 제284조(특수협박), 제283조제1항(협박), 제261조(특수폭행), 제260조제1항(폭행)
- 사건요지: 【부산지방법원 2020. 4. 24. 선고 2020고단635 판결】 참고

#### 1. B에서의 범행

피고인은 2020.1. 하순경 부산 영도구 C아파트 상가 내 피해자 D운영의 B식당에서 술을 마시다가 피해자에게 '김치라도 좀 달라'라고 말하였다가 피해자로부터 '다른 손님한테 말하고 얻어 먹으세요. 이상한 자존심이 있네'라는 말을 들어 자존심이 상했다는 이유로 피해자에게 좋지 않은 감정을 품게 되었다.

피고인은 2020.2.14. 09:40경 위 식당으로 가 피해자에게 욕설을 하면서 양손으로 피해자의 목을 조르고, 위 식당 주방으로 가 그곳에 있던 회칼을 들고나와 식당 밖으로 달아나는 피해자를 따라가 피해자에게 들어 보이며 위협하고, 왼손 주먹으로 피해자의 오른쪽 옆구리를 약 5회 때렸다. 이로써 피고인은 위험한 물건을 휴대하여 피해자를 폭행했다.

#### 2. ○○○동 행정복지센터에서 범행

피고인은 2019.12.17.경 부산 영도구에 있는 ○○○동 행정복지센터 민원실에서 사회복지담당 공무원 F에게 피고인의 살인전과를 언급하며 출소자 생계비 긴급지원을 해 달라고 말하였나 F로부터 지원대상이 아니라는 말을 듣게 되자, 욕설을 하는 등 행패를 부리다가 F의 신고로 경찰관이 출동한 일로 F 및 그곳에 근무하는 사람들에게 좋지 않은 감정을 품게 되었다.

#### 가. 특수공무집행방해

피고인은 2020.2.14. 09:55경 제1항 기재 B식당에서 회칼을 휴대하여 D를 폭행한 다음, 위 민원실로 가 F에게 "너를 죽이러 왔다"라고 소리를 지르면서 F가 근무 중인 민원대 책상 위로 올라가 칼을 오른손에 쥐고 F를 향해 휘두르고, 계속해서 달아나는 F를 쫓아가면서 위 칼을 F를 겨냥하여 집어던질 듯이 위협하였다. 이로써 피고인은 위험한 물건을 휴대하여 공무원의 민원서비스 처리에 관한 정당한 직무집행을 방해하였다.

#### 나. 특수협박

피고인은 제2의 가항 기재 일시, 장소에서 위와 같이 회칼을 휴대하여 F를 폭행, 협박하다가 위 민원실 안쪽에 있는 사무실로 들어가려고 하던 중 그곳에서 근무하는 사회복지 도우미인 피해자 G가 사무실 출입문을 막고 있는 것을 보고는 피해자에게 '비켜라'라고 말하면서 위 칼로 피해자를 찌를 듯이 위협하였다. 이로써 피고인은 위험한 물건을 휴대하여 피해자를 협박하였다.

## ② 경남 통영시 ○○부서 (2020.09.04.)

- 위법행위 유형: 주취소란, 폭언, 폭행
- 처벌내용(죄명/형량): 공무집행방해 / 징역 1년  
 ※ (1심) 공무집행방해 무죄 → (2심) 폭행 벌금 2백만원 → (3심) 공무집행방해죄 구성요건에 해당하여 환송판결  
 → (환송법원) 공무집행방해 징역 1년 → (상고심) 상고기각
- 적용법조: 형법 제136조 제1항(공무집행방해)
- 사건요지: 【창원지방법원 제5형사부 2023. 3. 24. 선고 2022노695 판결】 참고

피고인은 2020.9.4. 12:48경 통영시청 1청사 내 B부서 사무실에 술에 취한 상태로 찾아가 피고인의 휴대전화 볼륨을 높여서 음악을 재생하는 등 소란을 피우던 중, 소속 공무원인 C로부터 볼륨을 줄여달라는 요청과 함께 민원내용에 대한 질문을 받자 C에게 욕설을 하면서 계속하여 소란을 피우고, 이에 같은 소속 공무원인 D가 피고인을 제지하며 사무실 밖으로 데리고 나가려고 하자 손으로 위 D의 상의를 잡아 찢고, 계속하여 위 1청사 후문 앞에서 양손으로 C와 D의 목살을 잡고 수회 혼든 다음 피고인의 손에 들고 있던 휴대전화를 휘둘러 C의 뺨을 1회 때렸다. 이로써 피고인은 시청 공무원들의 주민생활복지에 대한 통합조사 및 민원업무에 관한 정당한 **직무집행을** 각각 방해하였다.

## ③ 경기도 ○○시 징수과 (2020.11.20.)

- 위법행위 유형: 위험물 소지, 폭언, 협박
- 처벌내용(죄명/형량): 특수공무집행방해 / 징역 8월, 집행유예 2년  
 ※ 항소심(2심) 결과 항소기각으로 원심판결 확정
- 적용법조: 형법 제144조제1항(특수공무방해), 제136조제1항(공무집행방해)
- 사건요지: 【수원지방법원 2021. 2. 3. 선고 2020고단8449 판결】 참고

피고인은 B시청 징수과에서 채권자대위등기를 통해 피고인이 상속받은 C임야 약 17,359㎡에 관한 지분을 피고인의 형수에게 강제 배분을 한 사실과 재산세 체납을 원인으로 위 부동산에 관한 피고인의 공유지분에 대해 강제 공매를 의뢰한 사실에 관해 불만을 품고, 2020. 11. 20. 11:00경 E소재 B시청 3층 징수과 사무실로 가서 자신이 세금징수 관련 담당자인 F를 찾았으나 마침 F는 휴무로 사무실에 없어 B시청 징수과 체납기동팀 팀장인 G가 피고인에 대한 세금징수 상담 업무를 진행하였다.

피고인은 G와 상담을 하면서 F를 불러 줄 것을 요구하였으나 F가 휴무로 인해 사무실에 없다는 사실을 알게 되자 갑자기 흥분하여 큰 소리로 욕설을 하며 미리 준비한 종이가방 안에서 위험한 물건인 회칼을 투명한 커버에 포장된 상태로 꺼내 보이며 어떤 위해를 가할 듯한 태도를 보여 G를 협박하였다. 이로써 피고인은 **위험한 물건인 회칼을 휴대하여 B시청 공무원인 G를 협박하여 민원 상담 업무에 관한 정당한 직무집행을 방해**하였다.

#### IV. 행정사항

##### 4 서울 동대문구 ○○동 주민센터 (2021.01.22.)

- 위법행위 유형: 폭행
- 처벌내용(죄명/형량): 공무집행방해 / 징역 8월, 집행유예 2년  
※ 항소 없이 재판 종결
- 적용법조: 형법 제136조제1항(공무집행방해)
- 사건요지: 【서울북부지방법원 2021.10.25. 선고 2021고단554 판결】 참고

피고인은 2021.1.22. 17:20경 서울 동대문구 B에 있는 'C 주민센터' 상담실에서, 기초수급비용이 줄어 들었다는 이유로 가방을 책상에 집어 던지는 등 소란을 피우다가, 오른손으로 위 주민센터 소속 공무원 D의 왼쪽 뺨을 1회 때려 폭행하였다. 이로써 피고인은 주민센터 소속 공무원의 민원 업무 처리에 관한 정당한 직무집행을 방해하였다.

##### 5 인천 서구 ○○동 행정복지센터 (2021.03.12.)

- 위법행위 유형: 위험물 소지, 폭언, 폭행
- 처벌내용(죄명/형량): 특수공무집행방해, 상해 / 징역 1년  
※ (1심) 징역 1년 6월 → (2심) 징역 1년 상고(3심) 없이 재판 종결
- 적용법조: 형법 제144조제1항(특수공무방해), 제136조제1항(공무집행방해), 제257조제1항(상해)
- 사건요지: 【인천지방법원 제15형사부 2021. 6. 24. 선고 2021고합223 판결】 참고

###### 가. 특수공무집행방해, 공무집행방해, 상해

피고인은 2021.3.12. 11:00경 인천 서구 B에 있는 C내에서 아무런 이유 없이 “동장 어디 있어, 동장 나와! ○○”이라고 고함을 치며 소란을 피우고, 이를 제지하는 위 센터 소속 사회복지요원인 피해자 D와 같은 소속 공무원인 E에게 욕설을 하고, 동장인 F에게 욕설을 하며 계속하여 소란을 피우고 있었다.

그러던 중 피고인이 갑자기 E를 향해 서류를 집어 던지려 하고 금방이라도 달려들 듯한 자세를 취하자 피해자 D가 이를 제지하기 위하여 피고인의 가슴 부위를 손으로 밀쳤고, 이에 화가 난 피고인은 미리 준비한 위험한 물건인 목걸(전체 길이 약 80cm, 칼날 길이 약 60cm)을 꺼내 들어 피해자 D의 왼쪽 다리 부분을 그대로 1회 내려쳐 폭행하고, 이어서 위 행정복지센터 1층 입구 밖에서 계속하여 소란을 피우며 이를 제지하는 E의 다리부위를 발로 걷어차고 양손으로 목살을 잡아 밀치는 등 수회 폭행하여 피해자 D에게 약 10일 간의 치료가 필요한 아래팔의 기타 부분의 열린 상처 등의 상해를 가하였다.

이로써 피고인은 공무원인 E의 민원처리업무에 관한 정당한 직무집행을 방해하고, 피해자 D에게 상해를 가함과 동시에 위험한 물건을 휴대하여 공무원인 피해자 D의 민원처리업무에 관한 정당한 직무집행을 방해하였다.

나. 재물손괴 ..... 이하 생략

## 6 부산 해운대구 ○○동 행정복지센터 (2022.07.12.)

- 위법행위 유형: 폭행
- 처벌내용(죄명/형량): 공무집행방해 / 징역 8월  
※ 2심 항소기각, 3심 상고기각으로 원심판결 확정
- 적용법조: 형법 제136조제1항(공무집행방해)
- 사건요지: 【부산지방법원 동부지원 2022. 11. 9. 선고 2022고단1873 판결】 참고

피고인은 2022.7.12. 13:25경 부산 해운대구 B에 있는 C 행정복지센터 동장실에서 동장 D에게 기초생활수급신청 절차에 대하여 불만을 제기하며 소리를 지르고, 서류를 바닥에 집어 던지며 소란을 피우던 중 이를 제지하던 C 행정복지센터 복지사무장인 E의 목을 손으로 1회 때려 폭행하였다. 이로써 피고인은 공무원의 민원처리 업무에 관한 정당한 직무집행을 방해하였다.

## 7 경기도 안산시 ○○보건소 (2022.08.18.)

- 위법행위 유형: 위험물 소지, 협박
- 처벌내용(죄명/형량): 특수공무집행방해, 업무방해 / 징역 11월  
※ (1심) 징역 1년 6월 → (2심) 징역 11월    상고(3심) 없이 재판 종결
- 적용법조: 형법 제144조제1항(특수공무방해), 제136조제1항(공무집행방해), 제314조제1항(업무방해)
- 사건요지: 【수원지방법원 제3-1형사부 2023. 6. 20. 선고 2022노6718 판결】 참고

피고인은 안산시 단원구 B, C호에서 자원재활용사업 등을 목적으로 하는 주식회사 D를 운영하고 있다. 피고인은 2022.8.18. 12:12경 안산시 E에 있는 F보건소에 전화해 “자살하고자 수면제를 복용하였다”라고 신고하였고, 경찰관에 의해 F보건소에 있는 자살예방센터로 인계되었다. 피고인은 위 자살예방센터에서 그곳 상담사인 G에게 “자신과 함께 안산시청을 상대로 위 회사가 겪는 억울함에 대해 항의해 달라”는 등의 요구를 하였으나 받아들여지지 않았다. 이에 피고인은 화가 나 E보건소에서 자신의 몸에 시너를 뿌려 불을 지를 것처럼 위협하기로 마음먹고 “힘없는 사람은 구제받을 수 있는 방법이 없으니 죽음밖에 없다”라고 말하며 그곳을 떠난 후 인근에 있는 불상의 페인트 가게로 가 시너 한 통을 구입하였다.

피고인은 2022.8.18. 14:45경 F보건소 1층에 있는 민원실의 민원대 앞으로 들어가 위험한 물건인 시너 한 통을 꺼내어 들고 시너를 자신의 머리에 부은 다음 그곳 직원들에게 “직원 나와”라고 소리를 쳐서 마치 자신의 몸에 불을 지를 것처럼 협박하였다.

이로써 피고인은 위험한 물건을 휴대하여 F보건소 민원실에서 근무하던 공무원 I를 협박해 보건소 업무처리에 관한 정당한 직무집행을 방해함과 동시에 위력으로써 위 보건소 민원실에 근무하던 (공무원이 아닌 기간제 근로자인) 피해자 H의 외국인 통역지원 등 업무를 방해하였다.

## 7 민원공무원 전담 법률상담 운영안내

\*문의 : 대한법률구조공단 본부 구조사업부 054-810-1065

◇ 민원공무원에 대한 법률상담 지원 강화를 위해 대한법률구조공단과 협업하여 민원공무원 전담 법률상담요원 지정·운영

\* 「반복민원 해소 및 안전한 민원환경 조성방안」(‘20. 5. 11. 사회관계장관회의) 후속조치

### ■ 지원대상

➔ 중앙부처, 지자체 및 교육청 소속 민원공무원

※ 반드시 민원업무 전담공무원에 한정하지 않고 민원인을 응대하고, 민원업무를 처리하는 공무원으로서 민원인으로부터 위해를 입을 가능성이 있는 공무원을 포함

### ■ 법률지원 실시기관

➔ 전국 지부 및 직원 10명 이상 출장소 총 25개 기관에 민원공무원 전담 법률상담요원 지정·운영

※ 전담직원이 없는 출장소의 경우 전화상담(☎132) 또는 예약 후 면접상담(공단 홈페이지(www.klac.or.kr) 참고)

### ■ 법률지원 범위

➔ 법률상담에 한정(소송대리는 공무원 책임보험으로 처리)

※ 다만, 기준 중위소득 125% 이하의 경찰·소방공무원에 대하여는 무료 소송대리 가능

➔ 법률상담 내용 제한

- 민원처리 과정에서 발생하는 민원인의 위법행위(폭언·폭행·성희롱 등)에 대한 민·형사 등 법적 대응방안에 한정

※ 전담자 지정 취지에 따라, 민원인의 위법행위 관련 사항 이외에 개인적 법률문제에 대한 상담, 민원공무원의 민원처리 자문 또는 민원공무원 소속기관에 대한 행정자문에 대한 상담 불가

### ■ 법률상담 절차

➔ 공단 면접상담예약 시스템을 통한 면접상담 원칙

➔ 예외적 절차 : 급박한 법률지원이 필요한 경우, 전담자에게 선행 상담예약자들에 앞서서 처리할 업무상 여유가 있는 경우 등 일정한 경우 법률상담 전담자 등에게 개별적으로 예약하여 방문상담 가능

※ 전화상담은 위와 같은 사유가 있는 경우 예약 및 면접상담에 필요한 구비서류 등 기초적인 내용으로 5분 이내 간단한 상담만 가능



### [붙임] 민원공무원 전담 법률상담요원 현황(대한법률구조공단)

순번	사무실	관 할	전화번호
1	서울중앙지부	종로구, 중구, 강남구, 서초구, 관악구, 동작구	02-6923-9028
2	서울동부지부	성동구, 광진구, 강동구, 송파구	02-6923-9313
3	서울남부지부	영등포구, 강서구, 양천구, 구로구, 금천구	02-6923-9362
4	서울북부지부	동대문구, 중랑구, 도봉구, 강북구, 노원구, 성북구	02-6923-9414
5	서울서부지부	서대문구, 마포구, 은평구, 용산구	02-6923-9465
6	의정부지부	의정부시, 동두천시, 구리시, 남양주시, 양주시, 연천군, 포천시, 가평군, 철원군	031-928-7619
7	고양출장소	고양시, 파주시	031-8073-8128
8	인천지부	인천광역시	032-719-9818
9	부천출장소	부천시, 김포시	032-719-9851
10	수원지부	수원시, 용인시, 오산시, 화성시	031-8019-7564
11	성남출장소	성남시, 하남시, 광주시	031-8023-9905
12	안양출장소	안양시, 과천시, 의왕시, 군포시	031-8045-9803
13	춘천지부	춘천시, 화천군, 양구군, 인제군, 홍천군	033-818-1707
14	대전지부	대전광역시, 세종특별자치시, 금산군	042-710-5446
15	천안출장소	천안시, 아산시	041-424-4102
16	청주지부	청주시, 진천군, 보은군, 괴산군, 증평군	043-715-1633
17	대구지부	중구, 동구, 남구, 북구, 수성구, 영천시, 경산시, 칠곡군, 청도군	053-716-7618

#### IV. 행정사항

순번	사무실	관 할	전화번호
18	대구서부출장소	대구광역시 서구, 달서구, 달성군, 성주군, 고령군	053-716-7683
19	부산지부	중구, 서구, 동구, 영도구, 부산진구, 북구, 사상구, 강서구, 사하구, 동래구, 연제구, 금정구	051-717-3247
20	부산동부출장소	해운대구, 남구, 수영구, 기장군	051-717-3274
21	울산지부	울산광역시, 양산시	052-257-4675
22	창원지부	창원시 의창구, 성산구, 진해구, 김해시	055-266-3382
23	광주지부	광주광역시, 나주시, 화순군, 장성군, 담양군, 곡성군, 영광군	062-716-0709
24	전주지부	전주시, 김제시, 완주군, 임실군, 진안군, 무주군	063-715-0655
25	제주지부	제주시, 서귀포시	064-803-0425

## 8 국민취업지원제도 사업안내

\* 문의 : 고용노동부 국민취업지원기획팀 044-202-7194

### 제도 개요

◇ 장기구직자, 경력단절 여성, 청년 등 고용보험의 사각지대에 놓인 취약계층에게 취업지원, 소득지원을 함께 제공하는 한국형 실업부조

\* 근거법률 「구직자 취업촉진 및 생활안정 지원에 관한 법률」 및 국민취업제도 도입 시행(’21. 1. 1.)

### 유형별 지원요건

필요요건		연령	가구원위 소득	가구원 재산	취업경험	
I 유형	요건심사형	15~69세	중위소득 60% ↓	4억 원 이하 (청년: 5억 원 이하)	2년 이내 100일 (또는 800시간) 이상	
	선발형	비경험	15~69세	중위소득 60% ↓	4억 원 이하	2년 이내 100일 (또는 800시간) 미만
		청년	15~34세 +병역의무 이행기간 (최대 3년)	중위소득 120% ↓	5억 원 이하	무관
II 유형	특정계층	15~69세	무관	무관	무관	
	청년	15~34세	무관			
	중장년	35~69세	중위소득 100% ↓			

### 지원내용

- 개인별 취업활동계획(IAP)에 따라 ①직업훈련·일경험 프로그램 등 서비스를 제공하고, 저소득층 등 대상으로 구직활동기간 중 ②구직촉진수당(월 50만~90만 원\*×6개월) 등 지급

\* 기본 50만 원 및 부양가족(18세 이하, 70세 이상, 중증장애인) 1인당 10만 원 최대 40만 원 추가 지급

구분	취업지원서비스	구직촉진수당 등 수당
I 유형	· 상담·진단을 통해 취업역량 파악, 취업지원 경로(IAP) 설정 · 직업훈련·일경험·창업·해외취업 및 복지 서비스(생계, 의료, 금융, 돌봄서비스 등) 연계 · 집중취업알선 등 구직활동지원	· (구직촉진수당) 최대 300만 원(월 50만~90만 원*×6개월) * 기본 50만 원 및 부양가족(18세 이하, 70세 이상, 중증장애인) 1인당 10만 원 최대 40만 원 추가 지급 · (조기취업성공수당) 취업활동계획 수립 후 3개월 이내 취업 시 잔여 구직수당의 50% 지급 · (취업성공수당) 최대 150만 원(중위소득 60% 이하)
II 유형		· (취업활동비용) 취업활동계획 수립, 직업훈련 등에 활동 내역에 따라 실비 지원 (최대 195.4만 원) · (조기취업성공수당) 조건부수급자가 취업활동계획 수립 후 3개월 이내 취업시 50만 원 지급 · (취업성공수당) 최대 150만 원(특정계층 및 중위소득 60% 이하)

(문의사항) 고용센터(국번 없이) ☎1350

## 9 무연고자 사망자 사망신고 처리

\* 문의 : 보건복지부 노인지원과 044-202-3471

### 배경

- ▶ 무연고사망자는 해마다 증가\* 추세로, 사망신고 미이행 시 과태료, 복지서비스 등 행정 중복이 발생하여 신속한 사망신고가 요구되는 상황

\* ('19) 2,656 → ('20) 3,136 → ('21) 3,603 → ('22) 4,842 → ('23) 5,415 (출처 : 보건복지부)

- ▶ 최근 지자체의 '무연고자 사망신고 누락' 기사\*가 지속적으로 보도되는 등 문제가 발생함에 따라 정확한 관련규정을 적용하여 신속한 사망신고 처리 필요

\* 사망신고 안 된 무연고 사망자들 - 영등포구청, 법적의무인 사망신고 하지 않아('23. 1. 26., 한겨레)

### 무연고사망자 사망신고 처리절차

- ▶ (사망신고 처리절차) 무연고자의 경우 시신처리부터 사망신고까지 지자체 관할

시신 발생	사인(死因) 구분	시신 인계	시신처리	사망신고
• 신고/접수 주민/경찰	• 병사→연고자 • 병사→경찰 친족/경찰	• 친족 시신인수거부 • 연고자 無 ( 범죄 무관) 지자체	• 공영장례 지자체 · 민간자원	• 서류제출 • 시스템 삭제 지자체 등

- ▶ (사망신고 의무자) 사망장소의 관리자\*, 사망장소의 동장 또는 통이장도 가능\*\*

\* 「장사 등에 관한 법률 시행령」 제2조의2(연고자)에 따른 시장·군수·구청장, (노숙인·장애인·정신요양원·아동) 복지시설의 장

\*\* 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」 제85조(사망신고의무자) ② 친족·동거자 또는 사망장소를 관리하는 사람, 사망장소의 동장 또는 통·이장도 사망의 신고를 할 수 있다.

- ▶ (사망신고 서류) '사망신고서'와 첨부서류로 '사망진단서나 검안서'가 필요하나, 사망 사실을 증명할 만한 서면으로도 대체 가능

- 부서협조를 통한 사망사실증명 대체서류(사망증명서, 화장증명서, 매장증명서) 적극 활용

#### < 사망신고서 (양식제19호) > 뒷면

- ① 국내 또는 외국의 권한 있는 기관에서 발행한 사망사실을 증명하는 서면
  - 예시 : (관공서) 사망증명서 또는 매장인허증, (진실화해위원회) 진실규명결정문, (외국 관공서) 그나라 방식에 의해 사망신고한 사실을 증명하는 서면 등
- ② 군인의 경우 부대장 등의 전사확인서
- ③ 기타: 증명서(가족관계등록예규 제521호 별지 양식)
  - 증명인이 동·리·통장일 경우: 1명의 증명 + 동·리·통장임을 증명하는 서면
  - 인우인일 경우: 2명 이상의 증명 + 증명인의(인감증명서·주민등록증·운전면허증·여권 중) 사본 1부

## 10 주민등록지-실거주지 불일치자 사실조사

\* 문의 : 행정안전부 주민과 044-205-3147

### ❑ 복지부 연계 주민등록 사실조사 추진

➔ 주민등록 사실조사 시 복지부와 연계하여 취약계층(중양 복지 위기가구 발굴 대상자 등)을 중심으로 주민등록지와 실거주지 일치 여부 확인

\* 취약계층을 중점 조사대상으로 하여 주민등록지와 실거주지가 불일치할 경우 전입신고를 독려하고 지자체 등의 복지지원과 연계할 수 있도록 추진

※ 중양 복지 위기가구 발굴대상자(복지부 복지정보기획과) : 빅데이터를 활용한 34종의 위기정보(건보료 체납, 단전·단수 등)를 수집·분석해 복지 사각지대 가구를 예측, 고위험군(상위 2~3%)을 선별해 지자체에 통보

### ❑ 복지부 연계 주민등록 사실조사 절차



- (1) 사실조사 이전, 복지 취약계층 명부 공유(복지부→행안부→지자체)
- (2) 사실조사 시 ① 취약계층의 주민등록지-실거주지 일치 여부와 ② 일반 국민 중 주민등록지-실거주지 불일치자를 집중적으로 조사 후 결과를 통보(지자체→행안부)  
※ 지자체 여건에 따라 필요시 주민등록 인력-복지 인력이 협동하여 조사
- (3) 취약계층의 주민등록지-실거주지 일치 여부를 기관 간 공유(행안부→복지부)
- (4) 공유받은 사실조사 결과에 따라 지자체 복지부서와 협의하여 복지 사각지대를 발굴하고 위기가구 대상자에 복지지원 검토(복지부)

## 11 기타 유관기관과의 연계 강화

### 01 다문화가족지원센터와의 연계 강화

\*문의 : 여성가족부 다문화가족과 02-2100-6369

#### □ 다문화가족지원센터 개요

➔ (목적) 지역사회 다문화가족을 대상으로 통번역서비스, 사례관리, 자조모임 활성화 등 종합 서비스를 제공하여 조기 적응 및 사회·경제적 자립지원

➔ (현황) 지역별 설치 현황

전체	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
232	26	14	9	10	5	5	5	1	31	18	12	15	14	22	24	19	2

\* 가족센터(통합서비스 운영기관) 212개소 포함

#### □ 다문화가족지원센터 제공 프로그램 개요

사업명	대 상	내 용	
다문화가족 통합교육(집합)	다문화가족	다문화가족구성원 간 가족 내 역할 및 가족문화에 대한 향상교육 * 배우자·부부교육, 부모자녀교육, 다문화 이해교육 등	
가족상담·사례관리	다문화가족	• 가족관계 개선 및 가족갈등 등 관련상담(개인, 집단상담, 심리검사, 사례관리, 외부상담기관 연계)을 통해 가족 건강성 증진	
취업연계 및 교육지원	결혼이민자, 다문화가족 자녀	• 취업기초소양교육(컴퓨터 교육, 직장예절, 이미지메이킹 등) • 직업훈련기관과 연계한 결혼이민자 맞춤형 특화 직업훈련 프로그램 운영 • 워크넷 등록 및 연계, 새일센터 등 취업훈련 전문기관 연계	
나눔봉사단, 자조모임	다문화가족 등	• 나눔봉사단 : 정착 다문화가족이 자원봉사자로 활동하여 자긍심 향상 및 지역사회 인적자원 활용 • 자조모임 : 국적별·지역별 등 인적네트워크 운영으로 다문화가족 간 정서적 유대감과 조기 정착 지원강화	
다문화가족 자녀성장 지원사업	학령기 자녀 및 부모	• 다문화가족 자녀 정체성 회복, 사회성·리더십 개발을 위한 프로그램 제공	
이중언어 교육지원	18세 이하 자녀를 둔 다문화가족	• 다문화 가족 내에서 이중언어로 부모와 자녀가 자연스럽게 소통할 수 있도록 부모교육, 부모자녀상호작용 등 프로그램 지원 • 다문화 가족 자녀의 글로벌 역량 강화를 위한 이중언어 학습 프로그램 지원	
방문 교육	부모교육서비스	다문화가정 부모	• 자녀양육 지원을 위한 부모교육(부모-자녀관계형성, 영양·건강관리, 학교·가정 생활지도) 및 가족상담, 정서 지원 서비스
	자녀생활서비스	3~12세 이하 다문화가족 자녀	• 독서코칭, 숙제지도, 발표토론지도, 자아·정서·사회성 발달을 위한 지도, 기본 생활습관, 건강 및 안전, 가정생활, 진로지도
	한국어교육	결혼이민자, 중도입국자녀	• 한국어교육 1~4단계(어휘, 문법, 화용, 문화 등)
언어발달서비스	12세 이하 다문화자녀	• 아동의 언어발달정도 평가 후 어휘·구분 발달촉진, 대화·사회적 의사소통능력 향상, 읽기 및 이야기하기 등 발달 촉진 교육 실시	

사업명	대 상	내 용
통번역서비스	다문화가족 등	• 결혼이민자를 통번역 전담인력으로 양성하여 다문화가족의 사회생활에 필요한 의사소통 지원을 위한 통번역서비스 제공
결혼이민자 역량강화지원	결혼이민자, 중도입국자녀	• 한국어교육 운영은 지자체 중심의 사업수행체계로 변경하여 접근성 확대 및 사각지대 해소
다문화가족 종합정보 전화센터(다누리콜센터)	다문화가족	• 다문화가족에게 13개 언어로 한국생활 정보제공, 폭력피해 이주여성 상담 및 긴급지원 등
다문화가족 정보제공사업	다문화가족	• 다누리포털·앱 운영, 한국생활가이드북 제작 등 다문화가족을 위한 정책 및 생활 정보를 다국어로 제공

□ 다문화가족지원센터 연계 의뢰 절차

절 차	내 용	해당기관
서비스 안내	- 결혼이민자가 읍면동 주민센터에서 민원행정, 복지행정 업무 상담·신청 시 다문화가족지원 센터 서비스 정보 안내	읍면동
서비스 연계 동의	- 다문화가족지원센터 사업을 안내하고, 개인정보 제공 동의서[붙임 2] 작성 * 통역이 필요할 경우 다누리콜센터(1577-1366)로 연락하여 통역을 지원받아 서비스 안내	읍면동
연계 의뢰 대상기관 선정	- 결혼이민자 거주지 인근 다문화가족지원센터 담당자와 접촉하여 사전 연계 사실 통보	읍면동
연계 의뢰	- 연계 의뢰서[붙임 1]를 작성하여 다문화가족지원센터에 공문 발송 * 전자공문 수신불가한 경우 결재완료 후 서면 또는 팩스(이메일)로 발송 ** 개인정보 제공 동의서[붙임 2] 첨부	읍면동
조치 결과 통보	- 연계받은 후, 2주일 이내 조치결과서[붙임 3]를 작성하여 읍면동에 공문 통보	다문화 가족지원 센터









## 02 병무청과의 연계 강화(심리·복지·취업 상담 서비스 제공)

\*문의 : 병무청 사회복무정책과 042-481-3023

### □ 서비스 개요

➔ 정신질환·심리 및 경제적으로 취약한 병역의무자 중 심리·복지·취업 등 서비스 상담을 희망할 경우 「보건복지부 범정부 차세대 사회보장정보시스템」을 활용하여 서비스 연계

### ➔ 서비스 연계 모형



- ① (병역의무자) 희망자 서비스의뢰 신청서(붙임 1) 작성
- ② (군부대·복무기관→병무청) 「서비스의뢰 신청서」 송부
  - \* (주소) 대전 서구 청사로 189 병무청 사회복무정책과, (연락처) 042-481-3023
  - \* 병역판정검사 결과 7급 재신체검사 대상자, 생계곤란병역감면원 출원자, 사회복지요원, 산업기능요원, 전문연구요원, 승선근무예비역 → 병무청 담당자(임상심리사, 복무지도관 등)에게 직접 제출
- ③ (병무청) '전산시스템(차세대 사회보장정보시스템)'에 서비스의뢰 신청서 등록
  - \* 차세대 사회보장정보시스템(www.ssis.go.kr) - 서비스 의뢰
- ④ (지자체 읍면동→유관기관) 병역의무자 전화·방문상담 후 해당 서비스 연계

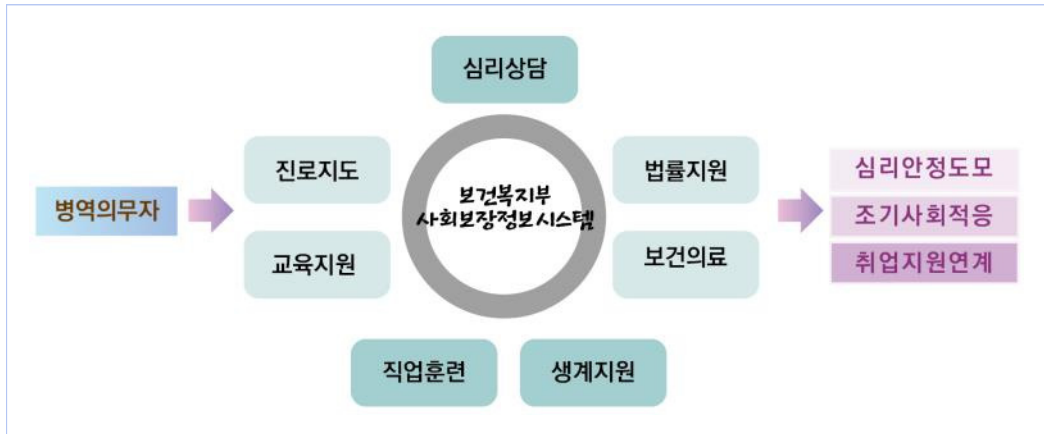
### Ⅰ 주요 서비스 연계 Ⅰ

구 분	기관명	서비스 내용
심 리	지자체 정신건강복지센터(보건복지부)	정신질환자 관리
	지자체 청소년상담복지센터(여성가족부)	심리취약자 상담
복 지	시군구 희망복지지원단	국민기초생활수급자 선정
	유관기관 다양한 복지서비스	민간단체 후원 등
취 업	고용노동부 고용복지+센터	취업성공패키지, 직업훈련
	시군구 일자리지원센터	진로지도 및 취업상담

#### IV. 행정사항

##### ➔ 심리·복지·취업 등 다양한 통합사례관리\* 서비스 제공

\* 보건복지부·한국사회보장정보원·지자체가 경제적인 요인뿐만 아니라 복합적인 문제로 어려움에 처한 대상자에게 민관협력을 통해 확보된 예산을 기반으로 적합한 복지서비스 제공 및 자립기반을 마련해 주는 제도



#### □ 신청서 작성 시 유의사항

##### ➔ 서비스의뢰 신청서는 희망자에 한해 작성하여 제출

\* 지역의무자가 서비스 기관을 직접 방문·신청하는 번거로움을 해소시키기 위해 국방부·병무청·보건복지부·여성가족부가 협업 추진

##### ➔ 서비스 신청 후 주소지 읍면동 사회복지사로부터 전화를 받을 경우 추가로 본인이 필요로 하는 서비스를 충분히 설명

##### ➔ 서비스의뢰 신청서상 희망한 모든 서비스를 제공받을 수 있는 것은 아니며, 읍면동 사회복지사가 심리·경제적 취약 대상 여부 등을 파악한 후 최종 결정

\* (복지) 경제적 취약자만 해당,  
(심리·취업) 경제적 취약 여부 상관없음

## [붙임 1]

서비스의뢰 신청서 (심리·복지·취업)						
신청인	성명		주민등록번호		연락처 (집)  (HP)	
	주소	※ 주소는 주민등록상의 주소입니다.				
원하는 지원	심리	<input type="checkbox"/> 심리상담치료 <input type="checkbox"/> 건강 및 보건상담				
	복지	<input type="checkbox"/> 생계비	<input type="checkbox"/> 의료비	<input type="checkbox"/> 교육비	<input type="checkbox"/> 양육비	<input type="checkbox"/> 진로지도
		<input type="checkbox"/> 재무상담	<input type="checkbox"/> 후원금지원	<input type="checkbox"/> 임대주택	<input type="checkbox"/> 집수리	<input type="checkbox"/> 쉼터/시설입소
		<input type="checkbox"/> 급식지원	<input type="checkbox"/> 법률지원	<input type="checkbox"/> 학습지원	<input type="checkbox"/> 돌봄서비스	<input type="checkbox"/> 기타
	취업	<input type="checkbox"/> 직업훈련 및 취업지원				
※ 자세한 내용은 뒷면의 상세내용을 참고하시기 바랍니다.						

개인정보 이용 및 제공 사전 동의	
정보의 범위 및 항목	수집·이용 및 제공 목적
신청인의 성명, 주소, 연락처, 주민등록번호, 의뢰내용	기관 간 복지서비스 제공 의뢰
<p>1. 본인은 위 사무와 관련한 사회보장급여의 적절한 대상자 선정·관리를 위하여(해당기관명)(업무의 수탁기관 포함)이 서비스의뢰를 위하여 본인의 개인정보(주소, 주민등록번호)를 행정안전부로부터 관련 정보통신망 또는 전자정부법 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용 등을 통하여 제공받아 확인하는 것에  <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</p> <p>2. 본인은 위 신청에 따른 본인의 개인정보를 관련 정보통신망 등을 통하여 보장기관에 제공함에  <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</p> <p>3. 본인은 위 사무 처리와 관련하여 위 동의 사항에 대해 개인정보보호법 제17조 제2항 및 제18조 제3항에 따른 안내로 같음하는 것에  <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</p> <p>4. 본인은 개인정보보호법 제24조에 따른 주민등록번호의 처리에 관하여 고지를 받았으며, 이를 충분히 이해하고 처리함에  <input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음</p> <p>※ 위 개인정보는 법령상 의무이행, 민원처리를 위하여 필요한 기한까지 보유·이용됩니다.          ※ 귀하는 개인정보의 이용·수집 및 제공, 개인식별정보 등 처리에 대한 동의를 거부할 수 있습니다. 동의하지 않는 경우에는 동주민센터에 방문하여 상담할 수 있습니다.</p> <p style="text-align: right;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">위 동의인 성명 : (서명 또는 인)</p>	

원하는 지원 상세 설명	<p><b>[심리서비스]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 심리상담치료 : 정신질환이 없는 정상적 사람을 대상으로 전문적 지식과 기능을 가진 상담사를 통한 문제해결을 유도하는 서비스</li> <li>○ 건강 및 보건 상담 : 건강 또는 보건복지서비스와 관련된 욕구가 있는 사람을 대상으로 전문적 지식과 기능을 가진 상담사를 통한 문제해결을 유도하는 서비스</li> </ul>
	<p><b>[복지서비스]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 생계비 : 국민이 생활하는 데 필요로 하는 비용으로 소비지출과 관계된 비용 관련 서비스 (연금, 수당, 용자지원, 공공요금감면·세제혜택 등)</li> <li>○ 의료비 : 의료기관에서 질병치료에 지출한 비용 지원 서비스</li> <li>○ 교육비 : 교육활동을 지원하는데 투입되는 비용 관련 서비스</li> <li>○ 양육비 : 자녀를 양육하는데 필요한 경제적, 교육적 지원 관련 서비스</li> <li>○ 진로지도 : 학습과 진로에 도움이 될 수 있도록 경제적 지원 제공 서비스</li> <li>○ 재무상담 : 자활이 가능한 젊은 층의 신용회복을 돕는 교육 및 상담 서비스</li> <li>○ 임대주택 : 공공기관·민간업자가 무주택서민을 위하여 임대 목적으로 지은 주택 관련 서비스</li> <li>○ 집수리 : 주거환경을 개선하여 쾌적한 공간으로 건강생활 유지를 돕는 서비스</li> <li>○ 쉼터/시설입소 : 고령자, 장애인 또는 노숙인을 위한 시설 입소 관련 경제적, 인도적 지원 서비스</li> <li>○ 급식지원 : 결식아동, 독거노인, 장애인을 대상으로 급식 지원 또는 이를 위한 경제적 지원 관련 서비스</li> <li>○ 법률지원 : 법적 보호가 필요한 소외계층을 위해 인권보호, 생활안정 등을 지원하는 서비스</li> <li>○ 학습지원 : 취약계층(저소득, 다문화, 한부모, 장애인 등)의 교육관련 서비스 및 경제적 지원 서비스</li> <li>○ 돌봄서비스 : 고령자, 장애인 또는 18세 미만 아동 등에게 각종 도우미 지원이 가능한 서비스(노인돌봄, 장애인활동지원, 아이돌봄, 초등돌봄, 방과후돌봄 등)</li> </ul>
	<p><b>[취업서비스]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직업훈련 및 취업지원 : 근로능력이 있는 저소득 취약계층, 여성, 청년미취업자를 대상으로 직업을 위한 기술훈련 및 취업기회 제공 관련 서비스(창업지원 등)</li> </ul>

### 03 서민금융진흥원 금융상담 연계 강화(맞춤대출, 재무상담 등)

\*문의 : 금융위원회 서민금융과 02-2100-2614

서민금융진흥원

고객지원기획부

02-2128-8321

#### □ 서민금융진흥원 개요

➔ (목적) 서민의 금융생활 및 경제적 자립을 지원하는 서민금융 종합상담기구

➔ (현황) 전국 50개 서민금융통합지원센터 운영

전체	서울	경기, 인천	강원	충청	경남	경북	전라	제주
50개소	6	13	4	6	7	6	7	1

#### □ 서민금융진흥원 제공 서비스 개요

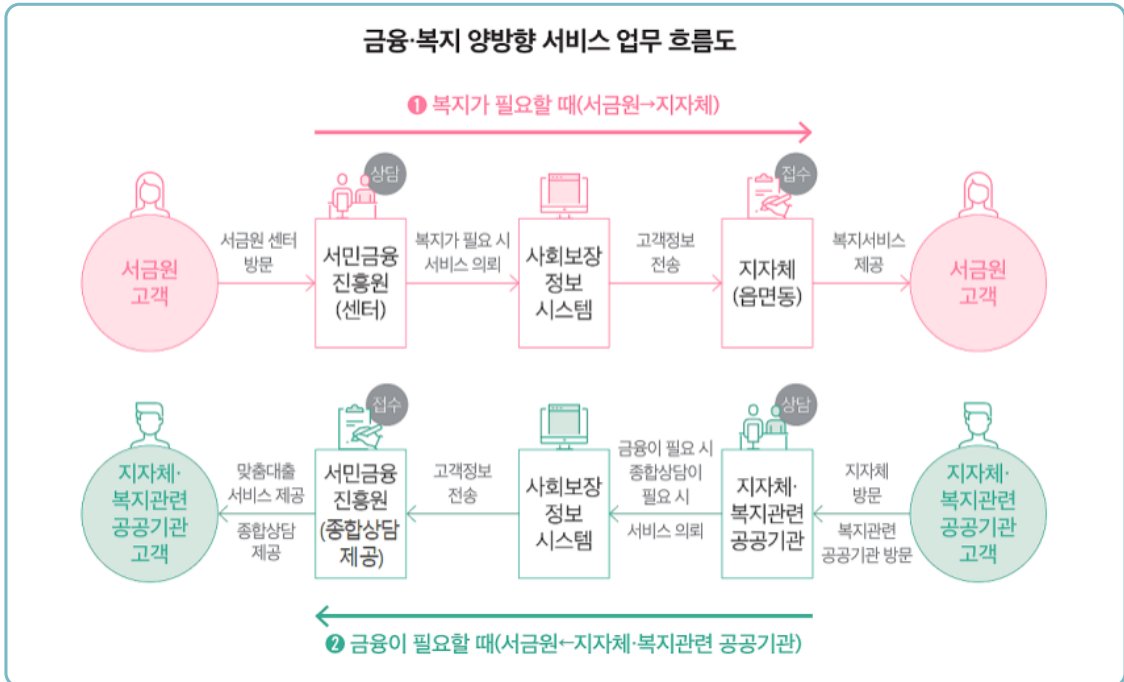
제공서비스	서비스 설명				
서민금융 종합상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정책서민금융 안내 : 근로자 햇살론, 햇살론15, 햇살론 유스, 햇살론카드, 최저신용자 특례보증, 소액생계비대출, 미소금융사업 대출, 전통시장 소액대출 등 다양한 정책서민금융지원제도 안내 및 연계지원</li> <li>○ 맞춤대출 : 개인의 신용등급, 소득, 부채 등 조건을 고려하여 67개 금융회사(은행, 저축은행, 카드사, 캐피탈사 등)에서 취급하는 다양한 금융상품을 한번에 비교하고 신청할 수 있는 대출 중개 서비스</li> <li>○ 재무상담 : 무료로 신용등급을 조회하여 현재의 재무상태를 진단하고 고객이 알맞은 재무 의사결정을 할 수 있도록 지원</li> </ul>				
자영업 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미소금융, 햇살론 등 서민금융 지원대상인 자영업자에게 전문 컨설턴트의 경영 진단과 사업 솔루션을 제공하는 사업환경 개선 컨설팅</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>컨설팅 업종</td> <td>음식업, 편의점/슈퍼마켓, 의류도소매(약세사리 포함), 화장품도소매, 세탁업 이·미용(네일아트 포함), 자동차관련업, IT관련업(온라인쇼핑 포함), 기타서비스업 등</td> </tr> <tr> <td>컨설팅 분야</td> <td>- (사업) 상권 및 입지분석, 사업성 분석, 경영진단 - (마케팅) 홍보 및 마케팅, 점포 운영, 프랜차이즈 - (운영) 인테리어, 고객서비스, 세무 및 회계 지원</td> </tr> </table>	컨설팅 업종	음식업, 편의점/슈퍼마켓, 의류도소매(약세사리 포함), 화장품도소매, 세탁업 이·미용(네일아트 포함), 자동차관련업, IT관련업(온라인쇼핑 포함), 기타서비스업 등	컨설팅 분야	- (사업) 상권 및 입지분석, 사업성 분석, 경영진단 - (마케팅) 홍보 및 마케팅, 점포 운영, 프랜차이즈 - (운영) 인테리어, 고객서비스, 세무 및 회계 지원
컨설팅 업종	음식업, 편의점/슈퍼마켓, 의류도소매(약세사리 포함), 화장품도소매, 세탁업 이·미용(네일아트 포함), 자동차관련업, IT관련업(온라인쇼핑 포함), 기타서비스업 등				
컨설팅 분야	- (사업) 상권 및 입지분석, 사업성 분석, 경영진단 - (마케팅) 홍보 및 마케팅, 점포 운영, 프랜차이즈 - (운영) 인테리어, 고객서비스, 세무 및 회계 지원				
한부모가정 의료보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 저소득층 한부모가족의 부양자와 만 13세 이하 자녀의 상해·질병 등을 보장 받을 수 있도록 서민금융진흥원에서 보험료를 일괄 납부한 아동보험 상품 안내</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>대상자</td> <td>한부모가족의 만 13세 이하 아동과 그 부양자(친권자) 중 한부모 가족 아동 양육비 지원 대상자이면서 생계/의료급여 대상자가 아닌 자(별도의 가입절차 없음)</td> </tr> <tr> <td>보장내용</td> <td>부양자 및 아동의 상해·질병 후유장애 등 *보험료: 무료('22. 7. 31.부터 발생한 상해 및 질병에 대해 청구 가능)</td> </tr> </table>	대상자	한부모가족의 만 13세 이하 아동과 그 부양자(친권자) 중 한부모 가족 아동 양육비 지원 대상자이면서 생계/의료급여 대상자가 아닌 자(별도의 가입절차 없음)	보장내용	부양자 및 아동의 상해·질병 후유장애 등 *보험료: 무료('22. 7. 31.부터 발생한 상해 및 질병에 대해 청구 가능)
대상자	한부모가족의 만 13세 이하 아동과 그 부양자(친권자) 중 한부모 가족 아동 양육비 지원 대상자이면서 생계/의료급여 대상자가 아닌 자(별도의 가입절차 없음)				
보장내용	부양자 및 아동의 상해·질병 후유장애 등 *보험료: 무료('22. 7. 31.부터 발생한 상해 및 질병에 대해 청구 가능)				

#### IV. 행정사항

##### □ 연계서비스 연계 개요

➔ 행정복지센터를 방문한 주민이 ① 대출상담, ② 재무상담, ③ 한부모가정의료보험, ④ 자영업 컨설팅 등 금융상담을 희망할 경우 서민금융진흥원으로, 서민금융진흥원 고객이 생계·긴급복지 등 복지상담 희망할 경우 「사회보장정보시스템」 활용하여 행정복지센터로 서비스 상호 연계

➔ 서비스 연계 모형



##### □ 금융상담 서비스 의뢰 시 유의사항

➔ 서민금융진흥원으로 금융상담 연계 이후에 고객분에게는 ☎1397로 문자 및 전화 안내가 이루어지므로, 이에 대한 사전 안내 필요

\* ☎1397(서민금융콜센터)은 고객맞춤형 서민금융상품 및 제도를 안내하는 서민금융상담 대표번호

➔ 한부모가정의료보험은 서민금융진흥원에서 대상자에 대한 보험료를 일괄 납부한 상품으로 별도 보험가입 신청은 필요하지 않으며, 서민금융진흥원으로 연계 시 부양자 및 아동의 상해·질병 후유장애 등에 대한 보험료 청구방법 및 활용방법에 대한 안내를 진행

\* 상세보장내용은 ① 서민금융진흥원 홈페이지(www.kinfra.or.kr), ② 카카오톡 채널 “서금원 한부모가정 의료보험 접수센터”, ③ 한부모가정 의료보험 보험금 접수센터(☎02-3471-5116)에서 확인 가능



## 04 신용회복위원회와의 연계 강화(채무상담 서비스 제공)

\*문의 : 금융위원회 서민금융과 02-2100-2612

신용회복위원회 사회보장지원팀 02-750-1163

### □ 신용회복위원회 개요

- ➔ (목적) 서민의 금융생활과 개인채무자에 대한 채무조정을 지원함으로써 서민생활의 안정과 경제·사회의 균형 있는 발전에 기여
- ➔ (현황) 전국 50개소 서민금융통합지원센터 운영 중

전체	서울	경기, 인천	강원	충청	경남	경북	전라	제주
50개소	6	13	4	6	7	6	7	1

### □ 신용회복지원 프로그램 개요

제공서비스	서비스 설명			
연체전 채무조정 (신속채무조정)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 채무를 정상적으로 상환하기 어려운 분들에게 일정기간 채무상환을 유예하거나 상환기간을 연장하는 등의 채무조정을 지원합니다.</li> </ul>			
	<table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> <li>- 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전채무조정(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>- 약정이자율 인하(최고 15%, 카드채무 10%)</li> </ul> </td> </tr> </table>	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> <li>- 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전채무조정(신속채무조정)' 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자</li> </ul>	지원내용
지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 30일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 이하)</li> <li>- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</li> <li>- 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전채무조정(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>- 약정이자율 인하(최고 15%, 카드채무 10%)</li> </ul>			
이자율 채무조정 (프리워크아웃)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 채무상환부담이 크신 분들에게 이자율 인하, 상환기간 연장 등을 통해 금융채무불이행자가 되지 않도록 도와드립니다.</li> </ul>			
	<table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 31일 이상 89일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 채무자 상환능력에 따라 약정이자율의 30~70%까지 인하 (최고 8%, 최저 3.25%)</li> </ul> </td> </tr> </table>	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 31일 이상 89일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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 31일 이상 89일 이하</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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</li> <li>- 최장 10년 범위 내 상환기간 연장</li> <li>- 채무자 상환능력에 따라 약정이자율의 30~70%까지 인하 (최고 8%, 최저 3.25%)</li> </ul>			
채무조정 (개인워크아웃)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 채무상환부담이 커 장기연체 중이신 분들에게 채무감면, 상환기간 연장 등을 통해 안정적인 채무상환을 도와드립니다.</li> </ul>			
	<table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연체기간 90일 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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 90일 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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 90일 이상</li> <li>- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억 원 이하 (무담보채무 5억 원 이하, 담보채무 10억 원 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>			

#### IV. 행정사항

개인회생 및 파산	<p>▷ 소득에 비해 채무가 과중하여 법적 구제제도 신청이 불가피한 분들에게 법원의 개인회생과 파산신청을 무료로 도와드립니다.</p>	
	지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 인가 요건에 충족한 자</li> <li>- 신용회복위원회의 개인채무조정 제도 지원이 불가능한 자</li> <li>- 보건복지부장관이 고시한 기준중위소득의 125% 이하 소득자</li> <li>- 최근 1년 이내 신규 발생 채무 비중이 40% 이하</li> </ul>
	지원내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 심층 상담을 통해 가장 적합한 채무 문제 해결방안 제시</li> <li>- 개인회생 및 파산절차 무료 신청 지원</li> <li>- 신용회복위원회의 법률지원부, 대한법률구조공단 등이 소송대리</li> </ul>

□ 채무상담·복지서비스 연계 개요

- ➔ 지자체 등을 방문한 과중채무자가 '채무상담' 연계 서비스를 희망할 경우 신용회복위원회로, 신용회복위원회 채무상담 신청자가 복지서비스 상담을 희망할 경우 지자체 등으로 「사회보장정보시스템」을 활용하여 서비스 연계
- ➔ 양방향 연계서비스 모형



1. 신복위 → 지자체 등 연계(채무상담 이용자)

- ① (채무상담 이용자) 신용회복위원회 채무상담 이용자 중 복지서비스 희망자는 '복지서비스 의뢰 신청서 (붙임 1)' 작성
- ② (신복위) 전산시스템(사회보장정보시스템)을 통해 복지서비스 의뢰 신청
- ③ (지자체 등) 복지서비스 희망자에게 전화 및 방문상담 후 사회보장 서비스 제공

2. 지자체 등 → 신복위 연계(복지서비스 이용자)

- ① (복지서비스 이용자) 지자체 등 복지서비스 이용자 중 채무상담 서비스 희망자는 '통합사례관리 서비스 제공을 위한 개인정보 수집·이용, 제공 동의서(붙임 2)'의 개인정보 제3자 제공내역에 '신용회복위원회'를 기재하여 작성
- ② (지자체 등) 전산시스템(사회보장정보시스템)을 통해 채무상담 서비스의뢰 신청
- ③ (신복위) 채무상담 서비스 희망자에게 채무상담 서비스 제공

IV. 행정사항

[붙임 1] 복지서비스 의뢰 신청서(신복위→지자체)

복지서비스 연계 신청서					
신청인	성명		주민등록번호	-	연락처 (집)  (HP)
	주소	※ 주소는 주민등록상의 주소입니다.			
원하는 지원	<input type="checkbox"/> 생계비	<input type="checkbox"/> 교육비	<input type="checkbox"/> 의료비	<input type="checkbox"/> 양육비	<input type="checkbox"/> 재무상담
	<input type="checkbox"/> 급식지원	<input type="checkbox"/> 후원금지원	<input type="checkbox"/> 임대주택	<input type="checkbox"/> 집수리	<input type="checkbox"/> 쉼터/시설입소
	<input type="checkbox"/> 진로지도	<input type="checkbox"/> 상담치료	<input type="checkbox"/> 법률지원	<input type="checkbox"/> 학습지원	<input type="checkbox"/> 돌봄서비스
	<input type="checkbox"/> 직업훈련 및 취업지원	<input type="checkbox"/> 건강 및 보건상담			<input type="checkbox"/> 기타

개인정보 이용 및 제공 사전 동의

정보의 범위 및 항목	수집·이용 및 제공 목적
신청인의 성명, 주소, 전화번호, 주민등록번호, 의뢰내용	기관 간 복지서비스 제공 의뢰

- 본인은 위 사무와 관련한 사회보장급여의 적절한 대상자 선정·관리 등 서비스 의뢰를 위하여 신용회복위원회가 본인의 개인정보(주소, 주민등록번호 등)를 행정안전부로부터 관련 정보통신망 또는 전자정부법 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용 등을 통하여 제공받아 확인하는 것에  
 동의함  동의하지 않음
- 본인은 위 신청에 따른 본인의 개인정보를 관련 정보통신망 등을 통하여 보장기관에 제공함에  
 동의함  동의하지 않음
- 본인은 위 사무 처리와 관련하여 위 동의 사항에 대해 개인정보보호법 제17조 제2항 및 제18조 제3항에 따라 신용회복위원회가 기관 간 복지서비스 제공 의뢰를 위하여 본인의 성명, 주소, 전화번호, 주민등록번호, 의뢰내용 등을 제공받아 이를 위 2호 동의에 따라 보장기관에 제공함을 확인하고 이에  
 동의함  동의하지 않음
- 본인은 개인정보보호법 제24조에 따라 신용회복위원회가 동법 제17조 제2항 각 호의 사항을 알리고 이에 관한 동의를 받아 주민등록번호의 안전성 확보에 필요한 조치를 함에 관하여 본 동의서를 통하여 안내 받았으며, 이를 충분히 이해하고 처리함에  
 동의함  동의하지 않음

※ 위 개인정보는 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제34조에 따라 **복지대상자가 아닌 자로 결정된 시점으로부터 5년간 보유**되고, 그 기간이 경과하면 즉시 파기됩니다.

※ 귀하는 개인정보의 이용·수집 및 제공, 개인식별정보 등 처리에 대한 동의를 거부할 수 있습니다. 동의하지 않는 경우에는 동 주민센터에 방문하여 상담할 수 있습니다.

년 월 일

위 동의인 성 명 :

(서명 또는 인)

[붙임 2] 통합사례관리 서비스제공을 위한 개인정보 수집·이용, 제공 동의서(지자체→신복위)

※ 본 서식은 동의서 샘플양식으로 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.

□ 개인정보 수집·이용 내역(일반개인정보)

항 목		수집목적	보유기간
필수	- 대상자 정보(성명)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년
선택	- 대상자 정보(성별, 나이, 연락처, 보장내역, 자격, 가족관계 및 혼인 관계 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.

☞ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?

동의함  동의하지 않음

□ 개인정보 수집 및 이용 내역(고유식별정보)

항 목	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

☞ 위와 같이 고유식별정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?

동의함  동의하지 않음

□ 개인정보 수집 및 이용 내역(민감정보)

항 목	수집목적	보유기간
- 「개인정보 보호법」 제23조 제1항 각 호와 동법 시행령 제18조 각 호에서 정하고 있는 민감정보* (예 : 건강상태/ 주거사황/ 경제상황/ 가구 구성 등 생활실태)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

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

☞ 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?

동의함  동의하지 않음

#### IV. 행정사항

##### □ 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, 노인맞춤돌봄 서비스, 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 제27조에 따라 수집·이용

※ 위의 개인정보를 제 3자에게 제공하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의하십니까?

동의함  동의하지 않음

년 월 일

본인                      성명                      (서명 또는 인)

※ 법정대리인의 동의가 필요한 경우

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

☞ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?       예       아니오

☞ 위와 같이 고유식별정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?       예       아니오

☞ 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?       예       아니오

☞ 위와 같이 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의하십니까?       예       아니오

년 월 일

본인                      성명                      (서명 또는 인)

법정대리인              성명                      (서명 또는 인)

○○○ 시군구청장, 한국사회보장정보원장 귀하

## 05 치매안심센터 연계

\*문의 : 보건복지부 노인건강과 044-202-3536

### □ 치매안심센터 현황

- ➔ (목적) 시군구 보건소(전국 256개) 내 설치된 치매안심센터에서 치매 조기 검진, 1 : 1 사례관리, 치매환자 쉼터(인지·신체활동 프로그램) 운영, 관련 서비스 안내 및 제공기관 연계 사업 수행
- ➔ (현황) 지역별 치매안심센터 설치 현황

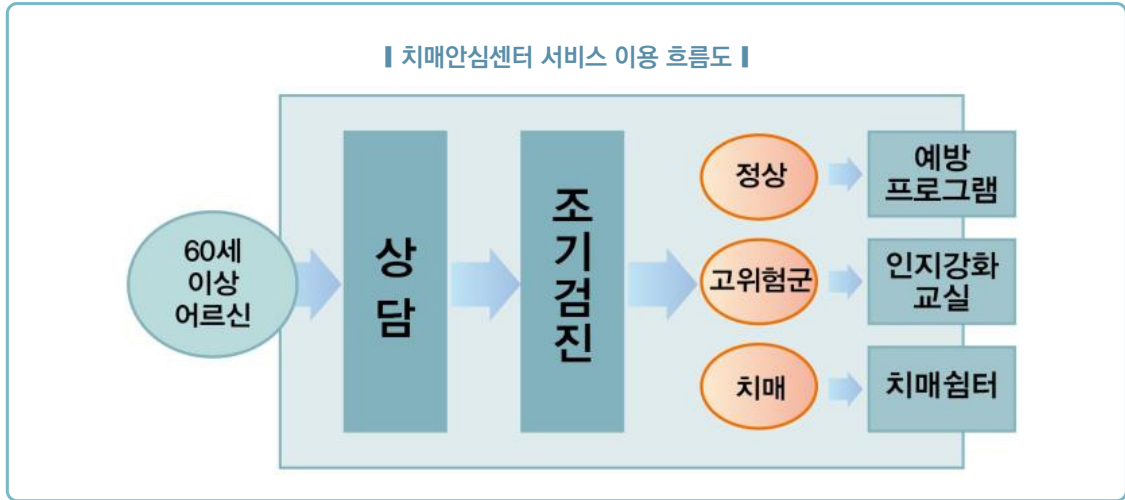
전체	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
256개소	25	16	8	10	5	5	5	1	46	18	14	16	14	22	25	20	6

### □ 치매안심센터 제공 프로그램 개요

주요사업	프로그램	비고
치매환자 등록관리	• 상담, 치매지원 서비스 및 지역사회 의료·복지 서비스 안내 및 대상자 등록관리	지역주민, 치매환자 및 가족
	• 1 : 1 맞춤형 사례관리	치매환자 중 집중 개입이 필요하다고 선정된 자
치매 조기검진 서비스	• 선별검사 → 진단검사 → 감별검사	
	• 치매검사비 지원(진단 및 감별검사비) : 기준 중위소득 120% 이하	- 진단검사 : 상한 15만 원 - 감별검사 : 상한 8~11만 원 (의료기관종별에 따라 차등)
치매환자 지원 서비스	• 배회가능 어르신 인식표 발급	실종위험이 있는 치매환자 및 만 60세 이상 어르신
	• 치매치료관리비 지원 : 기준 중위소득 120% 이하	약제비 및 진료비 : 월 3만 원 한도 내
	• 조호물품 제공	
치매환자 가족 및 보호자 지원	• 돌봄부담 분석 및 가족 상담	
	• 가족교실, 자조모임, 가족카페 운영	
	• 힐링프로그램	
치매예방관리	• 치매 예방교실 서비스(정상군)	지역주민
	• 인지강화교실 서비스(고위험군)	치매고위험군
치매친화적 지역사회	• 치매극복 캠페인	
	• 치매파트너, 치매극복 선도단체	
	• 치매안심마을	

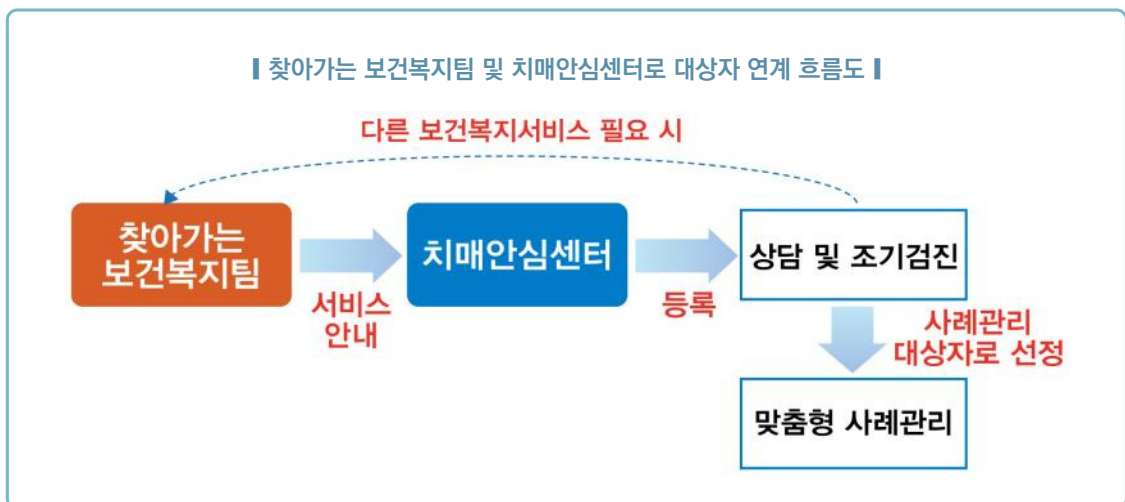
#### IV. 행정사항

##### □ 치매안심센터 업무 흐름도



##### □ 찾아가는 보건복지팀에서 치매안심센터 연계

- ➔ (찾아가는 보건복지팀) 복지사각지대 발굴대상자 확인 및 치매안심센터 연계
  - 60세 이상 주민 중 치매환자이거나 치매의심환자 발견 시 치매안심센터로 안내
- ➔ (치매안심센터) 등록상담 후 대상자 상태에 따라 치매환자 쉼터, 치매예방 및 인지강화 등 치매 통합관리서비스 제공
  - 치매안심센터에서 대상자 등록·상담 시 타 복지서비스가 필요하다고 판단되면 찾아가는 보건복지팀 연계
  - 독거·부부 치매환자, 만 75세 이상 노부부 등 집중 관리가 필요한 경우 맞춤형 사례관리 제공





## 06 보훈병원 통합서비스 케어플랜 수립(IMSAFE 아이엠세이프) 서비스 신청

\*문의 : 중앙보훈병원 02-2225-1114  
 부산보훈병원 051-601-6000  
 광주보훈병원 062-602-6114  
 대구보훈병원 053-630-7000  
 대전보훈병원 042-939-0114  
 인천보훈병원 032-363-9800

### □ 보훈병원 통합서비스 케어플랜 수립 현황

- ➔ (목적) 국가유공자, 유가족 등 보훈가족 및 보훈병원 이용 지역주민의 삶의 질 향상을 위하여 개인 맞춤형 의료 및 복지서비스 제공 실시
- ➔ (현황) 케어플랜 수립을 통한 통합서비스 제공

연번	제공서비스
1	복약상담
2	가정간호
3	호스피스 완화의료
4	방문물리치료
5	방문인지작업치료
6	방문보장구 (휠체어 무상대여 및 기부 포함) ※ 중앙보훈병원에 한함
7	치매예방서비스
8	의료비 지원
9	보훈의 집 (중앙보훈병원에 한함)
10	무료간병
11	사회복지 프로그램
12	케어매니저 상담
13	진료연계
14	기타

#### IV. 행정사항

##### □ 제공서비스별 상세 설명

연번	제공서비스명	주요내용
1	복약상담	올바른 복용이 요구되는 특수약품(흡입기, 항암제, 와파린) 사용 환자를 대상으로 복약상담 실시
2	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)
3	호스피스 완화의료	호스피스 완화의료 대상 환자 및 환자의 가족에게 전문적인 통증조절과 신체적, 사회경제적, 정서적, 영적 보살핌을 제공하는 서비스
4	방문물리치료	거동이 불편하여 병원에서 물리치료를 받기 불편한 보훈대상자들의 자택에서 물리치료 제공(서울 및 경기도 남양주, 하남, 구리, 성남시, 용인시, 광주시 거주 보훈대상자)
5	방문인지작업치료	거동이 불편하여 병원에서 인지작업치료를 받기 불편한 보훈대상자들의 자택에서 인지작업 치료 제공(서울 및 경기도 남양주, 하남, 구리, 성남시, 용인시, 광주시 거주 보훈대상자)
6	방문보장구 (휠체어 무상대여 및 기부 포함)	보철구 지급대상 보훈대상자에게 방문하여 의수, 의족 등 보장구의 올바른 사용법 안내, 보장구 수리 등 휠체어(중고) 무상대여 및 사용하지 않는 휠체어 기부받아 수리 후 나눔
7	치매예방서비스	치매 사전검사, 고위험군 선별 및 치매 관련 시설, 장기요양서비스 등 복지 정보 제공
8	의료비 지원	의료비 지원 기준에 해당하는 대상자에 대한 의료비 지원
9	보훈의 집 (중앙보훈병원에 한함)	지방 등 원거리에서 보훈병원을 이용하는 보훈대상자를 위해 병원 인근 임시거주용 공동 생활주택 '보훈의집' 일시 무상 제공
10	무료간병	무료 간병 지원 기준에 해당하는 대상자에 대한 무료 간병 지원
11	사회복지 프로그램	보훈병원 내 제공되고 있는 사회복지프로그램 및 공개강좌 연계
12	케어매니저 상담	보훈병원 케어매니저(의료사회복지사, 간호사)와의 상담을 통한 복지의료서비스 연계 및 사례 관리
13	진료연계	보훈병원 진료상담(T. 02-2225-1234) 콜센터 연계
14	기타	

□ 찾아가는 보건복지팀에서 보훈병원 연계



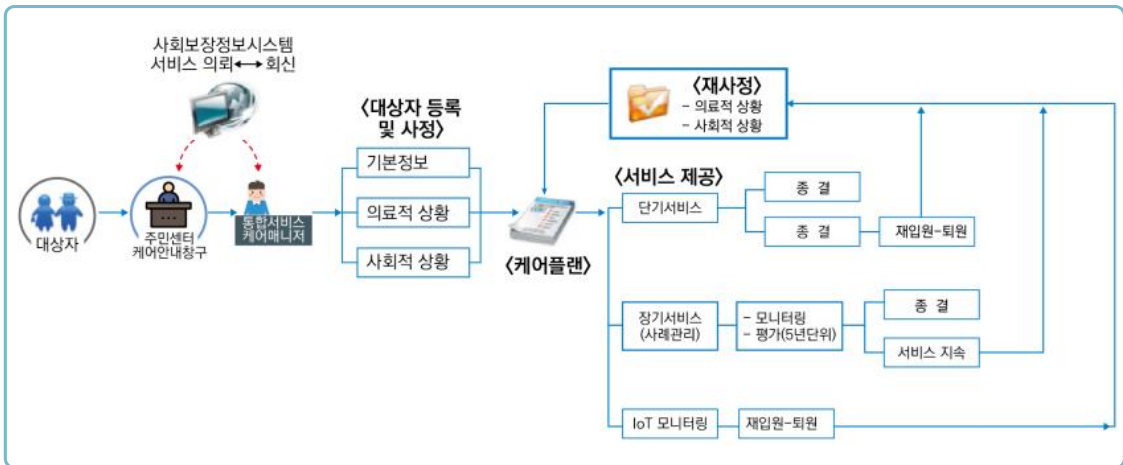
➔ (찾아가는 보건복지팀) 복지사각지대에 놓인 국가유공자 확인 및 보훈병원 연계

- 만성질환 등 건강상 문제가 있는 65세 이상 주민 중 국가유공자, 국가유공자 유가족 등 보훈병원(중앙, 부산, 광주, 대구, 대전, 인천)으로 안내

➔ (전국 보훈병원) 등록·상담 후 대상자 상태에 따라 보훈병원 가정간호, 방문재활 등 통합서비스 제공

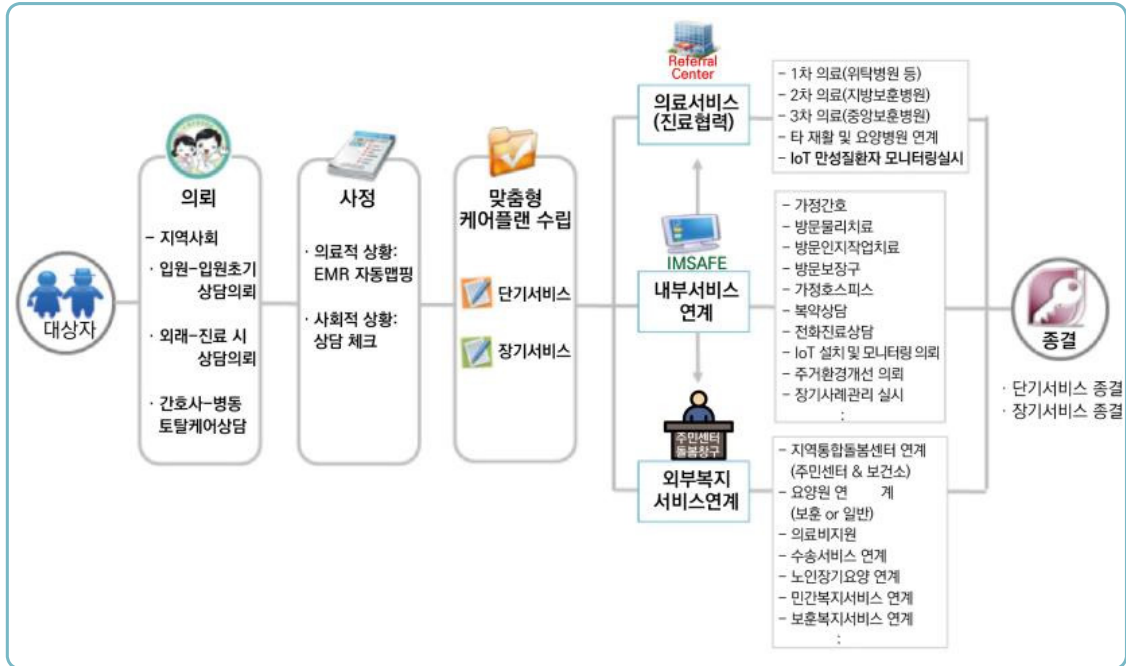
- 보훈병원에서 대상자 등록·상담 시 타 복지서비스가 필요하다고 판단되면 찾아가는 보건복지팀 연계

□ 사회보장정보시스템을 통한 서비스의뢰-회신 흐름도



#### IV. 행정사항

##### □ 보훈병원 통합서비스 케어플랜 수립을 통한 서비스 내역



[붙임 1] (지자체 → 보훈병원 서비스의뢰)

### 보훈병원 통합서비스 케어플랜 수립 서비스 신청서

**[상담의뢰 대상자 정보]**

성명	<input type="text"/>	주민등록번호	<input type="text"/>	주민등록번호성별코드	<input type="text"/>
전화번호	<input type="text"/>	휴대전화번호	<input type="text"/>	생년월일	<input type="text"/>
도로우편번호	<input type="text"/>	도로명주소	<input type="text"/>		
		상세주소	<input type="text"/>		

**[상담의뢰 담당자 정보]**

의뢰일자	<input type="text" value="2020-03-27"/>	의뢰행정지역부서코드	<input type="text"/>	의뢰행정지역부서명	<input type="text"/>
의뢰자성명	<input type="text"/>	의뢰담당자 연락처	<input type="text"/>	의뢰담당자 휴대폰번호	<input type="text"/>

**[상담서비스 의뢰 정보]**

원하는 지원  특약상담     가정간호     호스피스     방문물리치료     방문인지작업치료

방문보장구 (휠체어 무상대여 및 기부 포함)     치매     의료비     보훈의 집

무료간병     사회복지프로그램     상담     진료연계

기타

담당자 소견

[붙임 2] (보훈병원 → 지자체 복지서비스 의뢰)

### 복지서비스 의뢰 신청서

**[의뢰 담당자 정보]**

의뢰자성명	<input type="text"/>	상담일자	<input type="text" value="2020-03-27"/>
의뢰담당자 연락처	<input type="text"/>	의뢰일자	<input type="text" value="2020-03-27"/>

**[의뢰 대상자 정보]**

성명	<input type="text"/>	주민등록번호	<input type="text"/>
전화번호	<input type="text"/>	휴대전화번호	<input type="text"/>

**[서비스 의뢰 정보]**

원하는 지원  생계지원     임대주택     집수리     의료비     교육비     양육비

직업훈련 및 취업지원     진로지도     재무상담     돌봄서비스     원터/시설입소

상담치료     급식지원     건강및보건     학습지원     법률지원     후원금지원

기타

담당자 소견

행복e음 의뢰 전송

07 근로복지공단 산업재해 및 근로자 생활안정자금 서비스 상담

\*문의: 근로복지공단 사회복귀지원국 재활계획부 052-704-7569

□ 근로복지공단

- ➔ (기관소개) 사회보험 및 근로복지 서비스를 기반으로 취업 및 창업에서 퇴직에 이르는 전 노동생애 기간 동안 일하는 사람의 삶의 질을 제고하고 사회적 위험을 보호하기 위한 노동복지 허브기관
- ➔ (기관현황)



□ 제공서비스별 상세 설명

연번	제공서비스명	주요내용
1	산업재해 상담	업무상의 사유에 따라 4일 이상의 요양이 필요한 노동자의 부상·질병·장해 또는 사망 발생 시 각종 치료비와 급여 등을 보상에 주는 사회보장제도 - 업무상 사고, 업무상 질병, 출퇴근 재해
2	근로자 생활안정자금	소속 사업장에 또는 노무제공 사업장에 3개월 이상 근로 중인 근로자 또는 특수형태근로종사자 이거나 중소기업사업주(산재보험 가입된 1인 자영업자)를 대상으로 용자 사유 발생 시 낮은 이율의 용자를 제공해주는 서비스 - 혼례비, 자녀 학자금, 의료비, 부모 요양비, 장례비, 생계비 등

□ 양방향 복지서비스 연계시스템 연계 절차



- ➔ (시스템 운영 개요) 지자체에서 업무수행 중 공단 서비스(산재, 근로자 생활안정자금 용자 등) 희망자를 발굴하여 사회보장정보시스템을 통해 서비스 제공 의뢰
  - 공단은 서비스 희망자에게 우선으로 공단 서비스 내용 및 신청 절차 등 안내

## 12 복지등기서비스 사업 추진

\* 문의 : 행정안전부 스마트복지안전공동체추진단 044-205-6422

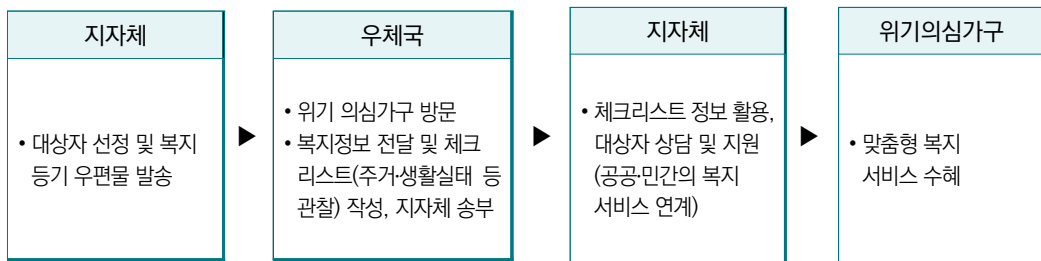
### ■ 사업개요

➔ 지자체-우체국 협업으로 우체국 인적네트워크를 활용, 지역사회 위기 의심가구 선제적 발굴 및 신속한 지원으로 촘촘한 복지안전망 구축

\* '22.7월 우정사업본부에서 '복지등기서비스' 시범사업 추진('22.7월~'23.3월, 8개 지자체), '23.4월부터 본격 운영사업내용

➔ 복지사각지대에 놓인 위기 의심 가구에 복지사업 정보를 담은 등기우편물을 집배원이 배달하며 파악한 위기정보\*를 지자체에 전달하고 지자체는 긴급한 복지자원이 필요한 가구에 공공 및 민간 자원 연계·지원

\* 독촉장, 압류, 채무 관련 우편물 현황 및 집주변 주거환경생활실태 등 초기상황 파악



### ※ 집배원 체크리스트(관찰형, 혼합형)

관찰형 체크리스트
① 대상자의 도움이 필요해 보인다 ② 부재중임에도 불이나 TV가 켜져 있다 ③ 집 앞(우편함)에 우편물, 독촉장, 압류 등 우편물이 쌓여있다 ④ 집 주변에서 악취가 나거나 벌레 등이 보인다 ⑤ 집 주변에서 쓰레기 또는 술병이 많이 보인다 ⑥ 기타 특이사항 작성

혼합형(인터뷰+관찰) 체크리스트
① (인터뷰) 요즘 생활하시는데 어려움이 있나요? ② (인터뷰) 식사를 잘하고 계신가요? ③ 부재중임에도 불이나 TV가 켜져 있다 ④ 집 앞(우편함)에 우편물, 독촉장, 압류 등 우편물이 쌓여있다 ⑤ 집 주변에서 악취가 나거나 벌레 등이 보인다 ⑥ 기타 특이사항 작성

\* (공동 확인사항) 대상자 부재여부 및 부재사유



## 추진현황 및 운영성과

- ➔ (현황) '23년 전국 60개 지자체 운영, '24년 전국 100개 지자체 확대 추진
- ➔ (성과) 총 75,758가구에 복지등기를 배달, 17,723가구(23.4%) 복지자원 연계('22.7~'23.12)

구분	세부 지원 내역
공공서비스 (12,875가구)	기초생활수급자 신청(623), 차상위계층 신청(167), 기초연금긴급생계비 신청(460), 취약계층 소득돌봄·의료 상담지원 등(7,091), 건강키트·난방기구 등 물품지원(2,364), 한부모급여지역 바우처·장애인 등 기타 지원(2,170)
민간서비스 (4,848가구)	쌀라면 등 식료품 전달(868), 물품 지원(2,439), 주거개선·의료비 등 기타 지원(1,541)

## 위기가구 발굴·지원 사례

- ① (기초생활수급대상자 신청) 집배원A는 대상자(이00)에게 평소 독촉장, 고지서 등 법원의 등기 서류가 자주 오고 있음을 확인하여 기재 후 지자체로 회신  
 ⇒ 동 복지담당자의 상담을 통해 대상자가 실업급여 종료로 경제적 어려움을 겪으며, 건강이 악화되어 병원 통원치료 중임을 확인, 기초생활수급대상자 신청 절차 진행
- ② (주소지 부재자 소재 확인) 집배원B는 대상자(홍00) 가구에 방문하였으나 부재중으로 주변 이웃에게 확인한 결과, 장기간 실거주하지 않는 것으로 확인, 지자체로 회신  
 ⇒ 동 복지담당자가 대상자 소재지 파악, 병원에 입원중임을 확인 후 지원
- ③ (긴급생계비 지원) 집배원C는 대상자(백00) 가구에 방문 후 건강문제로 근로가 어려우며, 고령의 모(86세)와 거주하는 2인가구로 도움이 필요함을 확인, 지자체로 회신  
 ⇒ 동 복지담당자 상담 실시, 건강보험료·관리비·세금체납 등 경제적 어려움 확인, 긴급지원 및 기초생활수급신청 등 연계
- ④ (주거개선 등 지원) 집배원D는 대상자(김00)와 면담을 통해 건강상태(손발 떨림)와 주거환경이 취약함을 확인, 지자체로 회신  
 ⇒ 동 복지담당자 대상자 가정을 방문상담 진행, 거주지의 도배·장판·방충망등의 상태가 열악함을 확인, 복지기관, 봉사단체 등과 협력하여 주거환경 개선 진행, 건강보조식품도 제공하여 대상자의 건강돌봄도 진행

### 13 지자체 지역복지 민간인력 역량강화 교육 자료 공개

\* 문의 : 행정안전부 스마트복지안전공동체추진단 044-205-6415

#### 지자체 민간인력 역량강화 교육 활용 자료 제공(온라인 주소)

##### <위기가구 발굴지원>

제공기관	내용	자료 위치(온라인 주소)
서울	양천구 '다함께 차차차' 복지알리미 희망수첩 교육자료(PDF)	양천구청 누리집 -> 우리양천 -> 행정조직 -> 조직도보기 -> 주민복지국-복지정책과 선택 -> 부서행정자료실 -> 36번 게시물: <b>다함께 차차차 복지알리미 희망수첩 (Link)</b>
	용산구 지역사회보장협의체 위기가구 발굴 및 지원 교육 자료(PDF)	용산구청 누리집 -> 용산구 소개 -> 용산구안내 -> 행정조직 -> 조직도 -> 생활지원국-복지정책과 선택 -> 자료실 -> 1번 게시물: (지역사회보장협의체) 위기가구 발굴 및 지원 교육 자료 (Link)
부산	강서구 위기가구 발굴, 동 민관협력 네트워크 강화 교육 리플렛(PDF)	강서구청 누리집 -> 복지행정 -> 알림사항 -> 72번 게시물: 위기가구 발굴 및 동 민관협력 네트워크 강화를 위한 교육 자료 (Link)
울산	중구 위기가구 발굴 캠페인(영상)	유튜브 채널 '주간뉴스_울산중구' -> 영상: [위기가구 발굴 캠페인] 여러분의 이웃중에는 도움이 손길이 필요한 이웃이 없나요? ft.통합 사례관리사 (Link)
경기	경기도 위기가구 발굴지원 온라인 교육 (영상, 총 8차시)	경기도 평생학습포털 '지식' 누리집 -> [생략가능] 회원가입/로그인 -> 검색창에서 '경기도 인적안전망 교육 검색' -> 교육신청/수강 (Link)
	안산시 동 지역사회보장협의체 위원 역량강화 교육자료 (PDF)	[로그인 불필요] 다음(daum) 카페 '안산시지역사회보장협의체' 카페 입장 -> 게시판 -> 자료실 -> 92번 게시물: 위기가구 발굴지원(동 지역사회보장협의체 위원 교육자료) (Link)
충남	홍성군 '명예사회복지공무원 수첩' 지역복지 민간인력 역량강화 교육자료(PDF)	홍성군청 누리집 -> 전자민원 -> 열린광장 -> 자유게시판 -> 7171번 게시물: 지역복지 민간인력 역량강화 교육자료 (Link)

##### <고독사 예방, 지역사회 통합돌봄, 초기상담, 복지등기 등>

제공기관	내용	자료 위치(온라인 주소)
광주	서구 우리동네이웃돌봄단 교육자료, 고독사 대응 매뉴얼(PDF)	광주 서구청 누리집 -> 정보공개 -> 기타 -> 공개자료실 -> 39번 게시물: 2024년 우리동네이웃돌봄단 교육 자료 (Link)
대전	사회서비스원 고독사 예방, 지원 방안(PDF)	대전광역시 사회서비스원 누리집 -> 복지자료 -> 복지연구 -> 정책연구 -> 81번 게시물: [정책연구 2022-8] 대전광역시 고독사 예방 및 지원방안 연구 (Link)
	유성구 찾아가는 지역사회 통합돌봄 교육자료(PPTX)	대전 유성구청 누리집 -> 유성소개 -> 부서안내 -> 희망복지과 -> 희망 복지과 공지사항 -> 94번 게시물: 찾아가는 지역사회통합돌봄 교육자료 (Link)
울산	북구 명예사회복지공무원 늘다봄단 교육자료(PPTX)	울산 북구청 누리집 -> 규정소식 -> 알림마당 -> 알림사항 -> 5628번 게시물: 2023 알아두면 쓸데있는 복지서비스 (Link)
	울주군 고독사 이해와 예방, 복지 사각지대 발굴, 사례 소개(PDF)	울산 울주군청 누리집 -> 열린군정 -> 군정소식 -> 알림사항 -> 1425번 게시물: 2023 찾아가는 복지스쿨 교육 내용 공유 (Link)
강원	평창군 고독사 발생인구 증가에 따른 예방계획(PPTX)	강원 평창군 지역사회보장협의체 누리집 -> 자료실 -> 협의체 자료실 -> 2번 게시물: 2023년 고독사 예방 계획 보고 (Link)
인천	미추홀구 명예사회복지공무원 마을복지사 교육 자료(PPTX)	인천 미추홀구청 누리집 -> 패밀리사이트 -> 온통복지 -> 커뮤니티 -> 복지이슈 -> 1번 게시물: 미추홀구 명예사회복지공무원 마을복지사 역할 안내 (Link)
제주	서귀포시 초기상담방법, 유의사항, 사례 연구, 복지 등기 우편사업 관련 교육 자료(PPTX)	서귀포시 누리집 -> 서귀포시 소개 -> 행정조직 -> 행정조직도 -> 복지 위생국-주민복지과 선택 -> (사창) 서귀포시 주민복지과 -> 자료실 -> 17722번 게시물: 서귀포시 민간인력 역량강화 교육 자료 (Link)

**한국보건복지인재원(KOHI) 민간인력 역량강화 교육자료 제공**

➔ (제공자료) 홈페이지 인적안전망 영상물 3편 자체제작 업로드('23)

① 위기가구 발굴, 이웃이 중요 ② 위기가구, 어떻게 도울 수 있나? ③ 지역사회 관심이 큰 힘

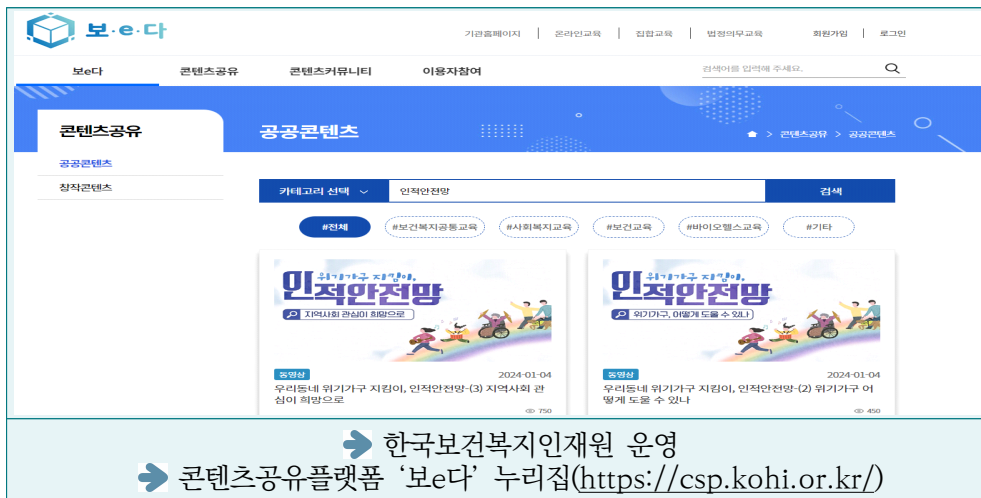
➔ (구성) 홈페이지 영상물 3편

구분	주제	주요내용
1편	위기가구발굴, 이웃이 중요	- 위기가구 정의, 개념 - 새로운 형태의 사각지대 발생 - 전문가 대담 - 사례 드라마
2편	위기가구, 어떻게 도울 수 있나?	- 인적안전망 구성과 의미 - 위기가구 신고 및 제보, 도움요청 방법 - 인적안전망 활용으로 위기가구 발견 사례 - 위기가구 발견시 신고방법
3편	지역사회 관심이 큰 힘	- 인적안전망 활동시 주의 사항 - 위기가구 만남 시 고려할 점 및 대화법 - 활동 사례 드라마

➔ (자료위치)

- 콘텐츠공유플랫폼 '보e다' 누리집(한국보건복지인재원) > 콘텐츠공유 > 공공콘텐츠 > '인적 안전망' 검색 > 영상시청(회원가입/로그인 불필요) (Link)

➔ (접속화면)





## 2024년 **찾아가는** 보건복지서비스 업무 안내

인쇄일 2024년 4월  
발행일 2024년 4월  
발행처 보건복지부 지역복지과  
주 소 세종특별자치시 도움4로 13(어진동)  
연락처 (TEL) 044-202-3129 (FAX) 044-202-3952

