



희망복지지원단

업무 안내



보건복지부
MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

Contents / 차례

제1부

지자체 복지전달체계 개선 방안과 희망복지지원단 운영 개요

I	지자체 복지전달체계 개선 대책 취지 및 기대효과	3
	1. 취 지	3
	2. 기대효과	4
	3. 통합사례관리 읍면동 확대에 따른 모형별 주요특징	5
II	희망복지지원단 구성·운영 방안	14
	1. 희망복지지원단 개요	14
	2. 조직 및 인력 구성	15
	3. 주요 업무	17
III	희망복지지원단의 효율적인 운영 방안	19
	1. 광역 시도	19
	2. 시군구	20
	3. 읍면동	27
	4. 시군구 내 타사업 부서 및 민간 서비스 제공기관	28
IV	희망복지지원단 중앙지원센터 운영안내	29

제2부

희망복지지원단 세부 사업내용

I	통합사례관리사업	33
	I. 통합사례관리사업 개요	35
	II. 대상자 접수	43
	III. 욕구 및 위기도 조사	45
	IV. 사례회의 개최	49
	V. 대상자 구분 및 선정	54
	VI. 서비스연계 가구 관리	58
	VII. 서비스 제공계획 수립	61
	VIII. 서비스 제공 및 점검	67
	IX. 종 결	70
	X. 사후관리	74
	XI. 개인정보 보호	77

Ⅱ	자원관리	79
	I. 자원관리 개요	81
	II. 자원조사	84
	III. 자원개발	89
	IV. 자원점검 및 관리	96
Ⅲ	지역보호체계 운영	101
	I. 지역보호체계 운영 개요	103
	II. 방문형서비스 사업 협력체계 운영방안	107
	III. 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원	113
Ⅳ	읍면동 복지사업 지원·관리	117

제3부

행정사항

Ⅰ	2016년 『통합사례관리 사업비』 집행 지침	123
Ⅱ	2016년 통합사례관리사 업무 가이드	128

부록 1

서식 및 참고자료

• 서식	135
• 참고	
1. 복지자원 표준 분류체계	189
2. 고용 관련 주요서비스	221
3. 희망복지지원단 시스템 입력 관련 다빈도 오류사례	222
4. 법률홈닥터	229
5. 신용회복위원회	232

부록 2

행복e음 교육교재

1. 안내상담 / 235	2. 사례관리 / 265
3. 서비스연계 모니터링 / 301	4. 복지자원관리 / 309

「2016 희망복지지원단 업무안내」 주요 개정 내용



구분	2015년 기존 내용	2016년 개정 내용	페이지
1부. 지자체 복지전달체계 개선 방안과 희망복지지원단 운영 개요			
I. 지자체 복지 전달체계 개선 대책 취지 및 기대효과		(추가) 3. 통합사례관리 읍면동 확대에 따른 모형별 주요특징 가. 읍면동 강화형(기본형) 나. 중심 읍면동 강화형(권역형) 다. 읍면동에서 통합사례관리가 불가능한 경우	5-13
II. 희망복지 지원단 구성·운영 방안	1. 희망복지지원단 개요 가. 개념 및 목표	(추가) - '15년 하반기부터 통합사례관리가 읍면동에 확대 됨에 따라, 지역 통합사례관리 총괄·조정 기능 강화 필요	14
	2. 조직 및 인력 구성 나. 인력배치 (통합사례관리사) 읍면동 복지기능 강화 시범사업 지자체의 경우 시범동에서 근무 가능	(추가) (복지담당공무원) 민관협의체 구성·운영 총괄 (변경) (통합사례관리사) 통합사례관리 업무를 직접 실시하는 읍면동에 3개월 이내 단기파견 근무 가능	16
III. 희망복지 지원단의 효율적인 운영방안	2. 시군구	(추가) 가. 지역내 통합사례관리 추진체계 구축 나. 세부 사업 내용 (통합사례관리 수행, 솔루션 위원회 운영, 모니터링, 워크숍, 홍보, 교육, 컨설팅, 슈퍼비전)	20-27
	3. 읍면동	(추가) 지역 특성에 따라 다음과 같은 읍면동 중심 맞춤형 서비스 추진 방식을 선택적으로 운영 - 읍면동 강화형(기본형) - 중심 읍면동 강화형(권역형) - 읍면동에서 통합사례관리가 불가능한 경우	27-28
2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - 통합사례관리사업			
I. 통합사례 관리사업 개요	2. 통합사례관리 절차 - 욕구조사(위기도 조사 포함)	(변경) - 욕구 및 위기도 조사	36
	3. 운영체계 가. 희망복지지원단	(추가) - (운영체계 마련) 읍면동의 고난이도 사례에 대한 전문적인 슈퍼비전 제공을 위한 솔루션 위원회를 구성 운영	39
II. 대상자접수	1. 개념	(추가) - 읍면동에서 사례관리를 수행하는 경우, 초기 상담 후 고난이도 사례는 희망복지지원단이나 중심 읍면동에서 사례관리 대상가구 접수	43

구분	2015년 기존 내용	2016년 개정 내용	페이지
		* 초기상담시 주요문제에 ‘안전(학대, 폭력, 방임 등)’과 ‘정신건강’의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급복지지원법상의 위기상황사례, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우 등	
III. 욕구 및 위기도 조사	4. 수행방안 • 욕구조사 실시 전 준비사항	(추가) 초기상담 내용 확인, 욕구영역별 확인이 필요한 사항 정리, 상담질문을 사전에 준비	46
IV. 사례회의 개최	1. 개념 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스제공계획 수립부터 종결시까지 수시로 실시	(추가) 대상자 선정, 종결 시 필수로 진행하되 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스 제공계획 수립부터 사례관리가 진행된 이후 대상 가구의 욕구 변화 및 문제해결 정도, 서비스 제공 점검, 주사례관리자의 개입방법, 사례관리 종결 등을 협의하기 위하여 수시로 실시 (신규) - (내부사례회의) 사례관리 가구선정, 서비스제공계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위하여 희망복지지원단 내부에서 수시 개최 - (통합사례회의) 주요서비스기관과 서비스내용을 협의하여 연계방식을 조정(정기적 실시 권고) - (솔루션회의) 읍면동 및 중심 읍면동에서 통합사례회의를 2회 이상 진행해 보았으나, 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요한 경우 솔루션회의에 상정(안건에 따라 필요시 개최)	49-50
	3. 시기 욕구조사 결과 등록 완료일부터 5일 내외의 기간에 수행	(변경) 대상자 선정, 종결 시 필수로 진행하되 사례관리 수행 중 필요시 수시로 실시	50
	4. 수행방안	(추가) 사례회의 진행 방법	50
	5. 시스템 활용	(추가) 솔루션회의 의뢰서(읍면동 활용, 서식 11) 및 솔루션회의록(서식 12) 시스템 경로	53
V. 대상자구분 및 선정	5. 시스템 활용	(변경) 대상자선정 및 유형분류처리, 타 사례관리사업 의뢰시 시스템 등록 경로 수정	57
VI. 서비스연계 가구 관리	1. 개념	(추가) 서비스연계 실적제외 항목 : 양곡지원, 종량제 봉투지원, 보건소자원으로 등록된 서비스(26종), 통합사례관리사의 일반상담, 사례관리 사업비 지원 등 희망복지지원단에서 하는 업무, 공통기준과 절차에 의한 사회복지 국고 보조금 사업	58
	2. 수행주체 - 주사례관리자 + 읍면동 담당자	(변경) 읍면동 담당자 삭제	-

구분	2015년 기존 내용	2016년 개정 내용	페이지
	5. 시스템 활용	(변경) 서비스연계기구 선정 및 서비스 연계 시스템 등록 경로 수정 (추가) 서비스 제공기간동안 동일한 단순 서비스가 반복적으로 제공될 경우, 시스템 입력은 서비스가 개시되는 때 1회만 입력함(예 : 반찬지원 등) (추가) 2016년 1월부터 푸드뱅크 서비스에 대해서 시스템을 통해 직접의뢰 가능 ※ 처리결과는 10일 이내 푸드뱅크에서 행복음으로 송신함	59-60
Ⅶ. 서비스 제공계획 수립	참고, 장·단기 목표설정 예시	(변경) 목표 설정 시 고려사항 및 예시(현행화)	62
		(추가) 서비스 제공기간동안 동일한 단순서비스가 반복적으로 제공될 경우, 시스템 입력은 서비스가 개시되는 때 1회만 입력함(예 : 반찬지원 등)	63
	연계 가능 보건의료 서비스(23종)	(변경) 연계 가능 보건의료 서비스(26종) (추가) 2016년 1월부터 푸드뱅크 서비스에 대해서 시스템을 통해 직접의뢰 가능 ※ 처리결과는 10일 이내 푸드뱅크에서 행복음으로 송신함	63
	참고, 보건의료 주요 서비스내용	(변경) 내용 현행화	64
X. 사후관리	2. 수행주체 읍면동(사후관리 직접수행)	(변경) 읍면동 주사례관리자(사후관리 직접수행)	74

2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - 자원관리

Ⅰ. 자원관리 개요	1. 필요성	(추가) 시군구 희망복지지원단에 의한 지역사회 자원의 총괄 및 읍면동의 민관협력 활용도 필요	81
	2. 주요사업	(추가) 시군구 내 읍면동 간 자원불균형 해소 노력	82
	3. 수행주체	(추가) 수행주체별 세부 내용 재구성	82
Ⅱ. 자원조사	2. 방법	(추가) 복지자원통합관리시스템에서의 자원 (추가) 서비스분류체계에 따른 제공 서비스명 정리	85-87
	참고, 자원조사 사례	(변경) 참고, 자원조사 시 일반적 고려사항	87
	참고, 자원조사 관련 민·관 협력 우수사례	(변경) 참고, 욕구자원 매칭 조사표 활용 자원조사	88
Ⅲ. 자원개발	1. 추진내용	(추가) 읍면동 단위의 자원개발 (추가) 참고, 동 협의회를 활용한 자원발굴 체계 예시	89
	2. 제반사항	(추가) 홍보전략 : 예시 추가 (추가) 협약체결, 네트워크 활용 (추가) 참고, 밴드를 활용한 자원발굴 및 연계	91-93
	3. 시스템 활용	(추가) 제공서비스 명칭은 제공서비스명을 검색 후 표준화된 제공서비스명으로 등록	94

구분	2015년 기존 내용	2016년 개정 내용	페이지
		(변경) 공공 및 민간 복지자원 통합DB개선 삭제	-
IV. 자원점검 및 관리	1. 자원점검	(추가) 참고. 자원 현행화 업무 절차	96
		(추가) 2. 제공주체관리	97

2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - 지역보호체계운영

III. 읍면동 인적안전망 운영활성화 지원	1. 읍면동 인적안전망의 개념	(변경) '14.7월 시행 이후 복지동(이)장제 229개 (99.1%), 읍면동 지역사회보장협의체 209개 (91.3%) 시군구에서 인적안전망 강화 추진 중	113
	2. 주요 기능 - 긴급한 도움이 필요한 위기가정 등 복지사각지대 발굴지원	(변경) 지역의 복지문제를 발굴, 대응방안을 마련, 시행을 지원함으로써 지역내 민간 거버넌스의 주체적 역할 수행	114
	참고. 읍면동 인적안전망을 활용한 복지사각지대 발굴 및 지원 우수사례	(변경) 현행화	114-116

2부. 희망복지지원단 세부 사업내용 - 읍면동 복지사업 지원·관리

2. 읍면동 지원·관리 사항	2. 읍면동 지원관리 사항 • 통합사례관리사업 지원 및 점검·독려	(추가) - 사례관리 직접수행 읍면동의 고난이도 사례에 대한 솔루션 회의 등 슈퍼비전 제공	119
	• 지역사회자원개발 및 관리	(추가) - 읍면동 간 자원불균형 해소를 위한 자원 배분 및 조정	120

3부. 행정사항

I. 2016년 통합 사례관리 사업비 집행지침	1. 지원목적 통합사례관리 대상을 발굴 후 서비스 연계 전까지 사례관리 진행에 필요한 운영비 및 사업비 지원으로 통합사례관리 사업의 효과성 제고	(변경) 통합사례관리 대상을 발굴 후 종결 전까지 사례관리 진행에 필요한 운영비 및 사업비 지원으로 통합사례관리 사업의 효과성 제고	123
	2. 사업비 지원내용 • 1가구당 최대 지원액 : 50만원 (의료비+ 생활지원비 등) - 가구당 생활지원비는 최고 30만원까지, 진단비 및 교육비 등은 최대 50만원까지 지원 가능	(변경) • 1가구당 최대 지원액 : 50만원 - 가구당 생활지원비, 진단비, 교육비 등 최대 50만원까지 지원 가능	125
II. 2016년 통합 사례관리사 업무 가이드	2. 통합사례관리사 채용 및 배치	(추가) (교육기준) 통합사례관리사 1인당 연 3회 이상 외부 교육 필수 이수	130
	3. 통합사례관리사 급여 지급 기준 : 2,251천원(월)	(변경) 통합사례관리사 급여 지급 기준 : 2,318천원(월)	
	출장여비	(추가) 관외출장의 경우, 지자체 예산으로 공무원 여비규정에 준하여 추가지급 가능	130

구분	2015년 기존 내용	2016년 개정 내용	페이지
		(추가) 상여금, 명절휴가비, 연가보상비, 복지포인트 등 각종 수당은 지방비로 지원 가능	130
	월 퇴직급여총당금 기준 : 150,000원	(변경) 월 퇴직급여총당금 기준 : 160,040원	131
	참고. 인건비 산출기준(안)	(변경) 인건비 산출기준(안) 재구성	131
	시간외수당 1시간당 12,400원	(변경) 시간외수당 1시간당 12,800원	132

부록1. 서식 및 참고 자료

서식9. 모니터 상담지	(2) 작성예시 : 세대주 주민등록번호 기재	(변경) 생년월일 기재	180
서식11. 솔루션회의 의뢰서		(신규) 읍면동에서 고난이도 사례에 대해 희망복지 지원단 솔루션 회의 의뢰 양식 (시스템 미구현)	186
서식12. 솔루션회의록		(신규) 희망복지지원단 솔루션 회의 기록을 위한 양식	187
참고1. 복지자원 표준 분류체계	복지자원 표준 분류 예제 및 설명	(추가) 복지자원 표준 분류체계에 따른 제공서비스명	196
참고2. 고용관련 주요 서비스		(변경) <취업정보 및 관련 서비스 제공기관 현황> 기관 명칭 및 현황 현행화	221
참고3. 희망복지지원단 시스템입력관련 다빈도 오류사례	욕구조사	(변경) 욕구 및 위기도 조사로 명칭 변경	223
참고4. 법률상담터		(변경) 법률상담터 전국 배치기관 현황 현행화	229
참고5. 신용회복위원회		(변경) 신용회복위원회 역할 등 현행화	232

부록2. 행복e음 교육교재 안내상담·표준사례관리·자원관리

Part
01



지자체 복지전달체계 개선 방안과 희망복지지원단 운영 개요

- I 지자체 복지전달체계 개선 대책 취지 및 기대효과
- II 희망복지지원단 구성·운영 방안
- III 희망복지지원단의 효율적인 운영 방안
- IV 희망복지지원단 중앙지원센터 운영안내

I 지자체 복지전달체계 개선 대책 취지 및 기대효과

1 취지

가. 원스톱 맞춤 서비스 제공을 통한 복지체감도 향상 도모

- 21개 부처(청) 360개 사회보장사업의 핵심적 복지전달체계의 역할을 담당하고 있는 지자체의 복지업무 병목현상 심화
 - 이에 비하여 인력·조직·근무여건 개선이 충분히 따라가지 못해 일선 복지담당 공무원들의 업무부담 가중
 - 복지·고용·보건 등 서비스들이 각각 다른 기관을 통해 분절적으로 공급됨에 따른 원스톱 맞춤 서비스 제공 한계
- 지자체의 복지업무 병목현상을 해소하고, 원스톱 통합서비스 등 체감도 높은 복지를 구현하는 맞춤형 복지전달체계 구축

나. '국민 중심의 맞춤형 복지전달체계 구축'에 맞춰 주민센터 복지기능 강화, 복지담당공무원 확충 등으로 현장 밀착형 공공복지서비스 제공기반 구축

- 동 주민센터의 일반행정 업무부담 경감 및 복지기능 보강을 위한 사무·인력 등 주민센터 복지기능 보강(~'14.4월)
- 읍면동 방문상담·사례관리 등 현장밀착형 서비스 제공 모델개발을 위한 '읍면동 복지기능강화 시범사업' 1차년도 추진('14.7~12월, 14개소)
 - '읍면동 복지기능강화 시범사업' 2차년도 추진(15개소) 및 모델 정교화('15년)
- 최일선 행정기관인 읍면동에서 '14~'17년 복지공무원 6천명 확충인원 활용, 사각지대 발굴·지원 및 찾아가는 서비스 제공
 - 연차별 인력 확충 상황에 맞춰 현재 시군구 본청 희망복지지원단에서 수행중인 민관협력 및 사례관리 업무 조정

2 기대효과

가. One-Stop 서비스 실현

- 현재 읍면동에서 상담·신청 수행중인 복지서비스에 대한 내실화 및 단계적 서비스 확대 추진(장애인·노인·아동 등 대상별 복지서비스 종합 안내)

나. 찾아가는 서비스 활성화

- 노인·장애인 등 이동 제약 계층에 대한 방문상담·신청 등 취약가구에 대한 관리 체계화

다. 통합서비스 제공

- 복합욕구를 갖고 있는 저소득 가구에 대한 복지·보건·고용·교육·주거 등 맞춤형 서비스 제공

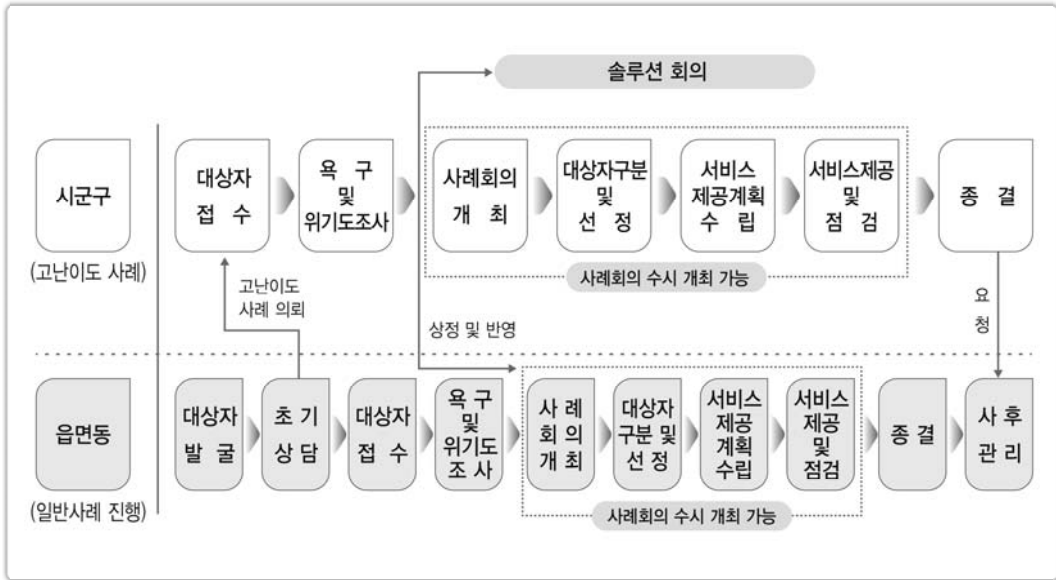
라. 주민주도의 지역 내 문제해결

- 공공과 민간 복지 간 연계협력 활성화를 통해 복잡·다양해지는 국민의 복지욕구에 탄력적으로 대응

3 통합사례관리 읍면동 확대에 따른 모형별 주요특징

가. 읍면동 강화형(기본형)

1) 통합사례관리 흐름도



2) 주요특징

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

3) 운영 절차별 주요특징

● 초기상담

- 대상자가 생각하는 문제와 기대에 대하여 충분한 상담을 실시하여 주요문제 등 근본적인 문제 파악
- 주요문제 영역
 - 안전, 건강, 일상생활유지, 가족관계, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장의 10개 영역으로 구성
 - 위기도 조사, 욕구조사 영역과 동일하게 구성되어 있어 일관적인 통합사례 관리가 이루어 질 수 있는 체계로 구성됨
 - 초기상담 실시자는 대상자의 주요문제 파악 시, 욕구 및 위기도 조사 영역(주요현상)과 동일한 기준으로 확인하는 것이 중요(일관성 유지)
- 가구원별 주요 문제 파악 후 아래 고난이도 사례는 시군구 희망복지지원단으로 의뢰
 - ※ 고난이도 사례는 지자체의 상황에 따라 기준 변경 적용 가능

▣ 고난이도 사례 분류 기준(예)

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

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

● 사례회의

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

☑ 솔루션 회의에 의뢰할 사례

- 심각한 문제가 복합적으로 얽혀 있어, 해당 읍면동에서 문제를 해결하기가 어렵고 전문적 개입 또는 전문가의 슈퍼비전이 필요하다고 판단되는 사례

- 솔루션회의를 통해 지원을 받고자 하는 내용을 구체적으로 파악하고, 관련 내용을 작성*하여 시군구 희망복지지원단이 운영하는 솔루션회의에 상정
 - * 작성한 내용이 구체적일수록 효과적인 솔루션회의 운영 가능
- 솔루션회의 참석 및 논의
 - 사례 개요, 사례관리 수행 과정 및 수행 상 어려운 점에 대해 설명하고, 솔루션 위원들의 제시 방향에 대해 논의
- 솔루션회의를 통해 받은 슈퍼비전 내용, 지원 사항은 통합사례관리 운영 시 구체적으로 반영
 - 솔루션회의 내용을 반영하여 통합사례관리를 운영함으로써 내실있는 솔루션 회의 결과를 도출할 수 있도록 함

● 사후관리

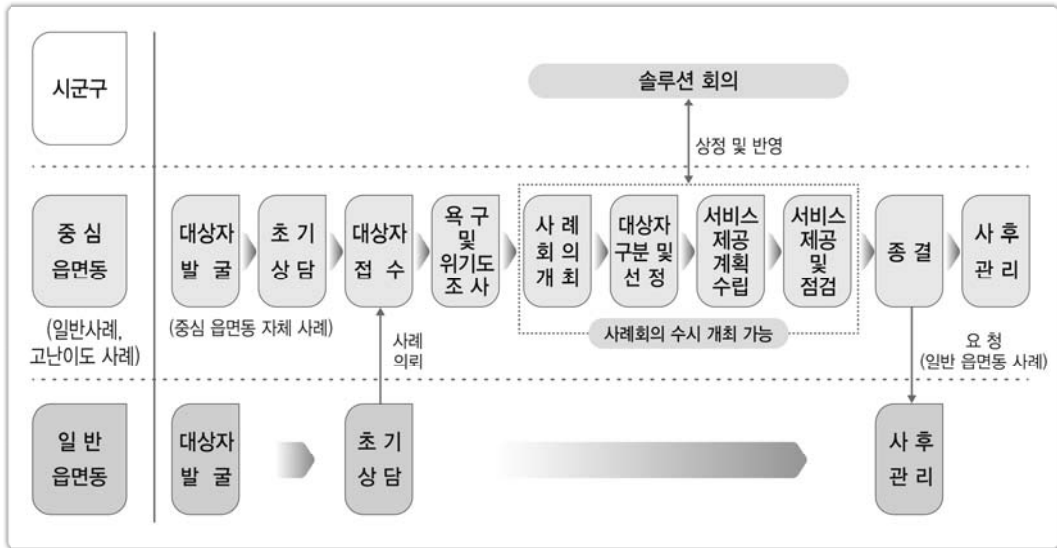
- 일반사례, 시군구에서 수행한 고난이도사례 모두 읍면동에서 수행하고, 사후관리 이행상황 점검은 시군구 희망복지지원단이 수행

● 자원관리

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

나. 중심 읍면동 강화형(권역형)

1) 통합사례관리 흐름도



2) 주요특징

- 중심 읍면동이 통합사례관리 업무를 전적으로 수행
- 대상자 발굴은 일반 읍면동, 중심 읍면동 모두 수행
- 초기상담은 일반 읍면동, 중심 읍면동에서 모두 수행하나, 일반 읍면동은 초기 상담 후 중심 읍면동으로 통합사례관리 의뢰
- 사례회의를 통해서도 문제가 해결되지 않는 경우 시군구 희망복지지원단에서 운영하는 '솔루션 회의'에 의뢰
- 종결사례에 대한 사후관리는 초기상담을 실시한 중심 읍면동과 일반 읍면동에서 각각 수행
- 자원관리의 경우 기본적으로 각 읍면동이 지역사회보장협의체 등을 통해 자체 발굴한 자원은 관할 읍면동 사례관리 대상자에게 우선 연계하고, 동일 권역 내 중심 읍면동과 일반 읍면동은 상호간 자원공유 및 연계 필요

3) 운영 절차별 주요특징

- (대상자 발굴) 중심 읍면동, 일반 읍면동 모두 대상자 발굴 업무를 수행
- (초기상담) 중심 읍면동과 일반 읍면동 모두 초기상담을 수행
 - 일반 읍면동은 초기상담 후 필요시 중심 읍면동으로 통합사례관리를 의뢰, 중심 읍면동은 일반 읍면동이 내실 있는 초기상담을 하도록 안내
 - 중심 읍면동은 초기상담 실시 후 통합사례관리대상 사례인 경우 해당 중심 읍면동에서 바로 통합사례관리를 신속하게 실시
 - 초기상담 수행 시 서비스 ‘가구원별 주요문제’ 파악

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

- 주요문제 영역
 - 안전, 건강, 일상생활유지, 가족관계, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장의 10개 영역으로 구성
 - 위기도 조사, 욕구조사 영역과 동일하게 구성되어 있어 일관적인 통합사례관리가 이루어 질 수 있는 체계로 구성됨
 - 초기상담 실시자는 대상자의 주요문제 파악 시, 욕구 및 위기도 조사 영역 (주요현상)과 동일한 기준으로 확인하는 것이 중요(일관성 유지)
- 사례회의
 - 중심 읍면동에서 수행하는 사례의 경우, 중심 읍면동에서 내부사례회의와 통합 사례회의 개최
 - 중심 읍면동과 일반 읍면동은 의뢰된 사례 진행 과정을 반드시 공유
 - 사례관리는 중심 읍면동에서 진행하지만 일반 읍면동이 의뢰한 사례의 사후 관리는 일반 읍면동에서 수행함. 따라서 일반 읍면동은 중심 읍면동이 진행하는 사례회의에 참여하여 진행 과정을 파악하고, 사후관리와 연결하여 진행 필요
 - ※ 일반 읍면동의 사례관리 담당자는 ‘대상자 구분 및 선정, 종결’을 다루는 회의(재사정 포함)에는 반드시 참여해야 하며, 이 외에는 중심 읍면동에서 요청할 경우 참여 가능

- 중심 읍면동 자체 사례회의를 통해서도 문제가 해결되지 않는 경우 시군구 희망복지지원단에서 운영하는 '솔루션 회의'에 의뢰

☑ 솔루션 회의에 의뢰할 사례

- 심각한 문제가 복합적으로 얽혀 있어, 해당 읍면동에서 문제를 해결하기가 어렵고 전문적 개입 또는 전문가의 슈퍼비전이 필요하다고 판단되는 사례

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

* 작성한 내용이 구체적일수록 효과적인 솔루션회의 운영 가능

- 솔루션회의 참석 및 논의

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

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

- 솔루션회의 내용을 반영하여 통합사례관리를 운영함으로써 내실있는 솔루션 회의 결과를 도출할 수 있도록 함

● 사후관리

- 종결사례에 대한 사후관리는 초기상담을 실시한 읍면동에서 각각 수행

- 중심 읍면동에서 발굴, 초기상담을 실시한 사례는 중심 읍면동에서 사후관리를 담당하고, 일반 읍면동에서 발굴, 초기상담을 실시한 사례는 일반 읍면동에서 사후관리 수행

- 일반 읍면동에서 사후관리를 하는 사례는 중심 읍면동에서 일반 읍면동에 사후관리를 요청

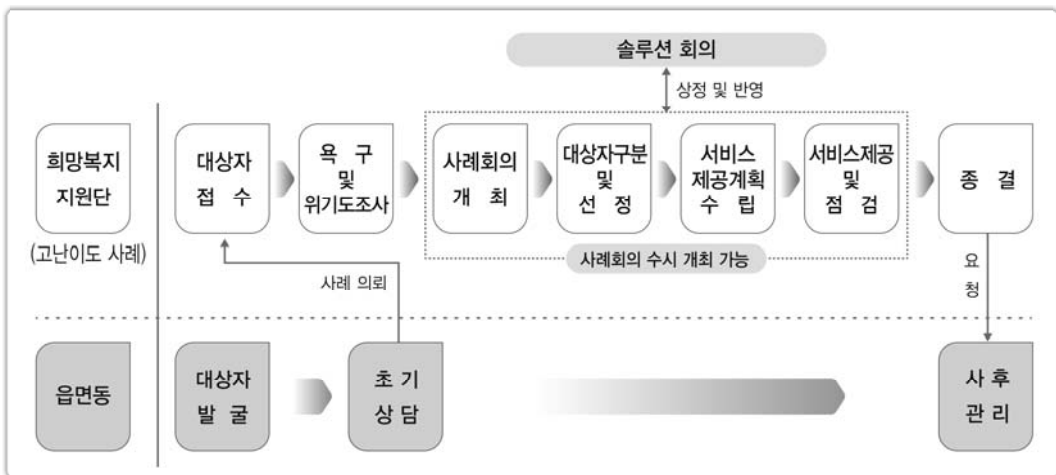
- 사후관리 이행상황 점검은 시군구 희망복지지원단이 수행

● 자원관리

- 중심 읍면동은 동일 권역 내 읍면동 지역사회보장협의체 등을 통해 발굴된 자체자원을 관할 사례관리 대상자에게 우선 연계
- 중심 읍면동은 권역 내에서 발굴된 자원에 대한 공유 및 연계 기능도 수행
- 추가 자원배분 등 조정이 필요한 경우는 시군구에서 지원

다. 읍면동에서 통합사례관리가 불가능한 경우

1) 통합사례관리 흐름도



2) 주요특징

- 기존 희망복지지원단 운영모형을 유지하며, 시군구 희망복지지원단의 기능과 역할을 강화한 모형
 - * 희망복지지원단의 분소로서 보건(지)소 혹은 복지관 등에 “맞춤형 복지” 전담팀을 만들어 통합사례관리 할 수 있음(권역형)
- 시군구 희망복지지원단은 위기가구 및 자원 발굴 등 읍면동 복지업무 역량강화를 위한 교육 운영 및 지원 방향 기획 기능 강화
- 시군구 희망복지지원단에서 통합사례관리 업무를 위한 자원조사 및 발굴 총괄, 관리 등 시군구 단위의 자원관리 체계 구축

3) 운영 절차별 주요특징

- (대상자 발굴) 읍면동 복지업무 역량강화 지원을 위한 교육운영 및 지원방향 기획
 - 읍면동의 대상자 발굴, 초기상담, 사후관리 역량 강화
 - 자원발굴 및 연계를 위한 읍면동 지역사회보장협의체 등 협력체계 구축을 위한 교육 수행
 - 각 읍면동간의 특성(인구수, 중점사례관리 대상자수, 사각지대 대상 가능 수 등)을 토대로 지역적 특성에 따른 지원방향 기획
- (초기상담) 읍면동의 초기상담 업무 강화
 - 읍면동에서 대상자 발굴 및 초기상담이 이루어지고, 시군구는 통합사례관리 업무 전반 수행
 - 초기상담 수행 시 서비스 ‘가구원별 주요문제’ 파악

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

- 주요문제 영역
 - 안전, 건강, 일상생활유지, 가족관계, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장의 10개 영역으로 구성
 - 위기도 조사, 욕구조사 영역과 동일하게 구성되어 있어 일관적인 통합사례 관리가 이루어 질 수 있는 체계로 구성됨
 - 초기상담 실시자는 대상자의 주요문제 파악 시, 욕구 및 위기도 조사 영역 (주요현상)과 동일한 기준으로 확인하는 것이 중요(일관성 유지)
- 초기상담은 읍면동에서 수행한 뒤, 시군구로 통합사례관리 의뢰
 - 읍면동에서 초기상담 후 시군구로 통합사례관리를 의뢰하므로, 시군구는 읍면동이 내실 있는 초기상담을 하도록 안내
 - 읍면동은 초기상담 실시 후 통합사례관리대상 사례인 경우 해당 시군구에서 바로 통합사례관리를 신속하게 실시

● 사례회의

- 시군구 희망복지지원단과 읍면동은 의뢰된 사례 진행과정을 긴밀하게 공유
 - 사례관리는 시군구 희망복지지원단에서 전적으로 진행하지만, 의뢰 사례에 대한 사후관리는 각 읍면동에서 수행하게 됨. 따라서 사례회의 시 해당 읍면동은 함께 참여*하여 진행 과정을 파악하고, 사후관리를 연결하여 진행하는 것이 필요
 - * 읍면동의 사례회의 참여 활성화를 위해 해당 읍면동에서 사례회의를 하거나 인근 읍면동 2~3개를 묶어 권역단위로 ‘찾아가는 사례회의’를 수시로 진행 권장
 - ※ 읍면동 사례관리 담당자는 ‘대상자 구분 및 선정, 종결’을 다루는 회의(재사정 포함)에는 반드시 참여해야 하며, 이 외에는 시군구에서 요청할 경우 참여 가능

● (사후관리) 읍면동에서 사후관리를 수행하고, 희망복지지원단은 사후관리 이행 상황을 점검

● 시군구 단위의 자원관리 체계 구축

- 통합사례관리 업무를 위한 자원조사 및 발굴 총괄, 관리, 시군구 단위 민관 협력 추진
- 관할 읍면동 현황을 파악하고, 자원 관리에 대해 기획, 배분, 교육

Ⅱ 희망복지지원단 구성·운영 방안

1 희망복지지원단 개요

가. 개념 및 목표

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

나. 업무 수행체계

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

2 조직 및 인력 구성

가. 조직 구성

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

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

- 희망복지지원단의 구성 형태에 따른 업무분장 실시

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

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

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

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

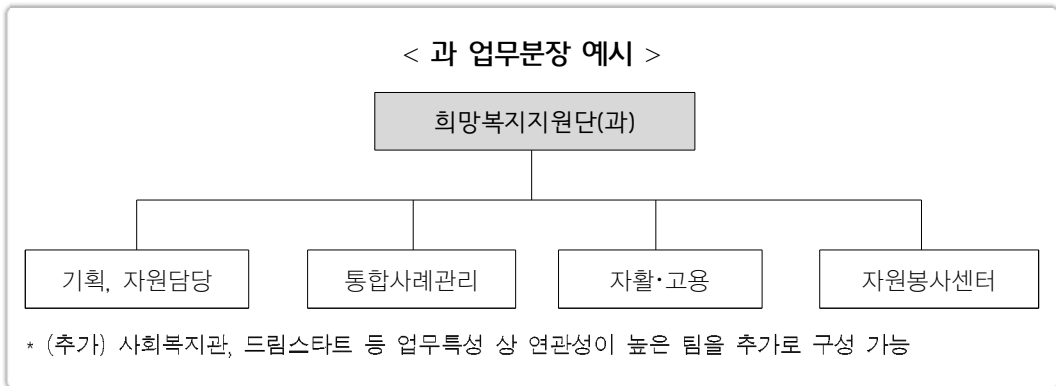
※ 지자체 상황에 맞게 자원관리를 총괄할 수 있도록 탄력적으로 업무분장하되 추가 되는 사업의 경우 전담인력을 배치하여 업무가 가중되지 않도록 조치

팀별 업무분장 예시

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

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

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



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

나. 인력 배치

- (복지담당공무원) 경력 있는 사회복지직 공무원*을 통합사례관리 담당으로 배치
 - * 최소 5년 이상 근무경력 사회복지직 7~8급 공무원(민간 사례관리업무 3년 이상 담당 경력자는 배치 가능)
 - 단장(팀장)을 보좌하여 통합사례관리 업무 담당
 - 복지담당공무원 중 '자원 총괄 관리 담당 업무' 전담인력 배정
 - 민관협의체 구성·운영 총괄
- (통합사례관리사*) 희망복지지원단에 배치하여 통합사례관리 업무 전담
 - 통합사례관리 업무를 직접 실시하는 읍면동에 3개월 이내 단기파견 근무 가능
 - * '사회복지통합서비스 전문요원' 명칭을 '13년부터 '통합사례관리사'로 변경
 - ※ 통합조사, 읍면동 주민센터 업무 등 담당 금지(단, 이관률 업무는 병행)

- 주사례관리자로서 통합사례관리업무를 수행하는 경우 희망복지지원단 단장(팀장)의 업무추진방향에 맞춰 담당공무원과 통합사례관리 업무 전반 수행

3 주요 업무

가. 통합사례관리사업

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

나. 자원관리

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

다. 지역보호체계 운영

- 지역 단위 방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련
- 방문형서비스 수행 인력의 공동(팀) 방문 추진 및 개별 방문 시 필요한 정보를 상호 공유할 수 있는 체계 마련

- 복지통(이)장제, 읍면동 민관협의체의 역할 강화 등을 통한 주민네트워크 활성화 기반 구축
- 지역복지 활성화 방안 마련 등 지역복지 컨트롤타워로서 역할 강화
- ‘좋은이웃들’ 사업 등과의 효과적인 연계를 통한 지역 내 복지소외계층 상시 발굴 체계 구축 및 운영

라. 읍면동 복지업무 지원, 기능조정 관리

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

Ⅲ 희망복지지원단의 효율적인 운영 방안

1 광역 시도

가. 시군구 희망복지지원단 운영 지원

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

나. 사업

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

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

다. 광역 내 희망복지지원단 사업홍보 실시

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

2 시군구

가. 지역 내 통합사례관리 추진체계 구축

- 지역 특성에 따라 통합사례관리를 직접 수행하는 읍면동을 선정하고 읍면동 강화형(기본형), 중심 읍면동 강화형(권역형) 등을 설계하여 시군구 내 통합사례관리 수행체계 구축
 - 인사·조직부서와 협의하여 통합사례관리 확대 읍면동에 대한 인력강화, 담당자 관리

- 지역 내 공공·민간 사례관리 기관, 협의체 등과의 역할 정립 등 통합사례관리에 관한 협력체계 구축

나. 세부 사업 내용

통합사례관리 수행 모형별 시군구 및 읍면동의 역할

모형 구분	시군구	읍면동
읍면동 강화형 (기본형)	①읍면동에서 의뢰한 고난이도 사례관리 ②솔루션 위원회 구성 및 회의운영 ③읍면동 현황조사 ④모니터링 ⑤워크숍 ⑥교육 ⑦슈퍼비전 ⑧홍보 ⑨자원관리 총괄	①일반사례에 대한 통합사례관리 수행 ②종결된 사례에 대한 사후관리 ③자원발굴 및 관리
중심 읍면동 강화형 (권역형)	①솔루션 위원회 구성 및 회의운영 ②읍면동 현황조사 ③모니터링 ④ 워크숍 ⑤교육 ⑥슈퍼비전 ⑦홍보 ⑧자원관리 총괄	- 중심 읍면동 ①통합사례관리(일반사례, 고난이도사례) 수행 ②일반 읍면동에서 요청한 사례의 사후관리를 일반 읍면동에 요청 ③중심 읍면동 자체 사례에 대한 사후관리 수행 ④자원발굴 및 연계 조정 - 일반 읍면동 ①대상자 발굴 ②초기상담 ③중심 읍면동 종결 사례에 대한 사후 관리 ④자원발굴
읍면동에서 통합사례 관리가 불가능한 경우	①통합사례관리(일반사례, 고난이도사례) 수행 ②사후관리 이행사항 점검(반기별) ③솔루션 위원회 구성 및 회의운영 ④통합 사례관리 업무를 위한 자원조사 및 발굴 총괄 ⑤시군구 단위 민관협력 추진 ⑥읍면동 현황조사 ⑦모니터링 ⑧워크숍 ⑨교육 ⑩슈퍼비전 ⑪홍보	①대상자 발굴 ②초기상담 ③시군구 희망복지지원단 종결사례에 대한 사후 관리 ④자원발굴

1) 통합사례관리 수행

- 읍면동의 통합사례관리 수행 모형별 통합사례관리 흐름에 따른 시군구의 역할 수행
- 주요내용
 - 일반사례 및 고난이도 사례에 대한 통합사례관리 수행
 - 솔루션 위원회 구성 및 회의 운영
 - 현황조사, 모니터링, 워크숍, 교육, 홍보 등을 통합 읍면동의 통합사례 활성화 지원
 - 시군구 및 읍면동 복지 자원 발굴배분 등 자원관리 총괄
 - 시군구 및 읍면동 단위 민관협력 추진

2) 솔루션 회의

- 개요
 - (의미) 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요하여 읍면동에서 시군구로 의뢰한 사례에 대해 다루며, 다양한 기관담당자 및 전문가로 구성된 사례 해결 중심의 회의
 - ※ 사례관리를 수행하는 읍면동(또는 중심 읍면동)에서 통합사례회의를 2회 이상 진행해 보았으나 문제가 해결되지 않는 경우 시군구로 솔루션 회의 요청
 - (주요 역할)
 - 솔루션 회의를 통해 위기상황 해결에 대한 다각적 논의와 슈퍼비전을 제공
 - 복합적 욕구를 가진 사례에 대한 전문적인 통합사례관리 지원
 - (개최시기) 읍면동 및 중심 읍면동에서 솔루션 회의 개최요청이 있을 경우
 - (참석범위) 솔루션 위원회 운영 위원, 읍면동 및 시군구 통합사례관리 업무 담당자
 - (수행주체) 시군구 통합사례관리조정자(팀장)
- 1단계 : 솔루션위원회 구성
 - 솔루션 위원회는 분야별로 전문성을 갖춘 위원으로 구성하되 통합사례관리 대상자들의 특성을 고려하여 현장실천 경험이 풍부한 다양한 분야의 전문가*로 위촉
 - * 사회복지, 학계, 의료, 경찰, 임상심리, 가족치료 전문가 등

● 2단계 : 솔루션 회의 개최 · 운영

- 솔루션회의는 읍면동의 통합사례관리를 지원하는 역할 중 하나로 활용
 - 솔루션 위원회 Pool을 활용하여 대상자에게 가장 적합한 전문가로 소집
 - 솔루션 회의 개최시 시군구 희망복지지원단은 솔루션 회의록 관리 및 등록
 - 솔루션 회의 주재는 시군구 희망복지지원단 조정자(팀장)

● 3단계 : 계획 보완 및 모니터링

- 통합사례관리 대상자의 변화와 새롭게 부각된 문제 상황을 솔루션회의에 재상정하여 사후 모니터링을 통해 종결 및 향후 진행방향에 대한 슈퍼비전을 받을 수 있음

3) 모니터링

- 방법 : 사회보장정보시스템을 활용한 조사 또는 읍면동으로부터 자료를 제출 받아 점검
- 담당 : 시군구 희망복지지원단 담당자
- 시기 : 필요한 경우에 수시로 진행(최소 년 2회 이상)
- 내용 : 읍면동 단위에서 수행하는 통합사례관리 운영 실태를 파악하고, 사업이 당초 목적과 일치되게 운영되고 있는지 검토
 - 읍면동 초기상담, 통합사례관리, 사후관리, 자원관리, 읍면동 민관협력체계 운영 등 모니터링 진행

참고

- 모니터링은 실적관리와 점검에 영향을 미치므로 계획수립 시 당해 연도 성과 및 실적관리 내용을 포함하여 읍면동에 안내하고 공유
- 실적 및 점검계획 수립 시 반드시 희망복지지원단 중앙지원센터나 보건복지부의 당해 연도 계획과 점검방향에 대한 사전파악 후 조정
- 모니터링 결과가 추후 컨설팅 자료로도 활용될 수 있으므로 시군구에서는 이를 염두에 두고 모니터링 계획 수립

4) 워크숍

- 담당 : 희망복지지원단 업무 담당자
- 시기 : 연 1회 이상 추진(필요에 따라 추가 진행할 수 있음)
- 내용 : 운영 목적에 따라 참석대상과 내용, 운영시간을 다양하게 구성
 - 희망복지지원단 사업에 대한 이해, 참석한 유관업무 관계자들의 업무내용과 자원공유, 사업추진 시 애로점과 협조사항 파악, 소진예방을 위한 쉼과 힐링 프로그램 등

5) 홍보

- 내용
 - 희망복지지원단 사례관리 사례를 통한 복지체감도 향상 부분
 - 복지자원 관련 미담 사례
 - 희망복지지원단 성과와 관련된 부분
- 방식
 - 실제 사례를 축적하고, 연중 지속적인 홍보활동 실시
 - SNS, 언론보도, 동영상 등 다양한 매체를 통해 홍보활동 강화

6) 교육

- 개요 : 읍면동 및 시군구 업무담당자들이 상호협력하고 상호 코칭 할 수 있는 기회 제공
 - 통합사례관리 전문성 강화를 위해 다양한 지식과 실천기술 습득을 위한 교육 실시
- 방법 : 시도 차원의 교육과 중복되지 않고, 좋은 교육 콘텐츠와 강사 풀(Pool)을 타 시군구와 공유
 - 중앙에서 계획되고 있는 교육현황의 파악 필요(희망복지지원단 중앙지원센터, 한국보건복지인력개발원, 시도 교육원, 사회복지협의회, 복지재단 등)

참고

- 공무원 상시학습시간 인정제도를 활용할 시 교육대상자 모집이 수월함
- 교육운영 결과 참여자들은 현장에서 활용할 수 있는 실청중심 강의에 집중도와 만족도가 높고, 이론적인 부분으로 이루지는 강의에는 참여도와 만족도가 상대적으로 낮은 편이므로, 이론과 실천교육 비율을 적정하게 구성하는 것이 필요
- 대상 유형별 모니터링 교육에 호응도가 높음(알코올, 정신질환, 가정폭력, 성폭력, 자살 등). 통합사례관리 실천현장에서 흔히 접하게 되는 대상군들의 특징과 개입방법을 현장중심의 강사를 활용하여 진행하는 것이 중요
- 기초교육, 단계별 실천교육을 이수한 경우 심화교육에 대한 욕구가 강하고, 소그룹 강의형식을 요구하므로 교육계획 시 단기교육과 중장기교육과정을 고려하여 구성
- 공무원 대상 교육은 업무의 특성상 참여율이 저조하므로 필수교육과 선택교육을 정하여 사전에 교육일정을 안내하는 것이 효과적

< 전문교육내용 참조 >

① 교육과정

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

② 단계별 교육과정 세부내용

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

7) 컨설팅

- (개요) 읍면동에서 관련 컨설팅을 희망하는 경우 또는 일정기준에 의거하여 우수 사례 공유나 업무지원이 필요한 경우 전문 컨설팅단을 구성하여 조직운영과 업무개선을 지원
- 추진방안
 - 컨설팅을 통해 지적과 지시를 받기보다는 애로사항을 청취·수렴하고, 효과적인 운영방식을 습득해 가는 기회의 장이 되도록 추진

- 컨설팅 수행 시 읍면동의 차이를 고려하고, 차이가 완화될 수 있는 방안을 고려하여 운영(차이가 크고, 지원이 필요한 지역을 우선적으로 선정해 사업 진행)
- 신청 읍면동별로 컨설팅 목적과 지표에 따라 찾아가는 컨설팅으로 운영
- 전체적인 공통사안일 경우는 2~3개 읍면동 연합으로 유동적 운영 가능
- 타 시군구 희망복지지원단 우수사례를 공유하고 성공적인 노하우를 벤치마킹 할 수 있도록 사업 구성

8) 슈퍼비전

- (구성) 지역특성과 사례유형에 맞게 통합사례관리 전문 인력 풀(pool) 구성
- (운영) 지역별 월 1회 또는 사례유형별로 집합 슈퍼비전을 운영
 - 시군구별로 계획을 수립하여 슈퍼바이저를 매칭하거나 읍면동의 요청이 있을 시 슈퍼바이저를 파견하여 찾아가는 슈퍼비전을 운영
 - 전문가 슈퍼비전은 고정적인 전문가가 최소한 1년 이상 정기적인 슈퍼비전을 제공토록 하는 것이 필요
 - 슈퍼비전 체계가 운영되는 통합사례회의에는 주 사례관리자와 연계기관 관계자가 함께 참석

3 읍면동

- 초기상담 자료에 근거하여 대상가구에 대한 사례관리가 원활히 이루어질 수 있도록 통합사례관리 의뢰 가구에 대해 충실한 초기상담을 실시
- 지역 특성에 따라 다음과 같은 읍면동 중심 맞춤형서비스 추진 방식을 선택적으로 운영
 - (읍면동 강화형(기본형)) 개별동 단위로 대상자 발굴 및 초기상담, 통합사례관리, 사후관리, 자원관리 및 민관협력 구성·운영 직접 수행

- (중심 읍면동 강화형(권역형)) 인근 일반 읍면동 2~3개가 하나의 권역으로 이뤄진 중심 읍면동에서 사례관리, 자원관리 및 민관협력을 주도적으로 수행하고, 일반 읍면동은 대상자 발굴, 초기상담 및 사후관리를 수행
- (읍면동에서 통합사례관리가 불가능한 경우) 시군구 희망복지지원단이 통합 사례관리 업무를 주도적으로 수행하고, 일반 읍면동은 초기상담과 사후관리 수행
- 사례관리가 종결된 가구에 대해서는 관할 읍면동에서 사후관리를 진행하고, 추가적인 욕구 등이 있을 경우 희망복지지원단으로 연계
- 읍면동을 중심으로 권역 내 방문형서비스 수행 인력 간 정보공유, 공동방문 등 협력체계 구축·운영
- 시군구 지역사회보장협의체와 연계한 읍면동 지역사회보장협의체 구성·운영

4 시군구 내 타사업 부서 및 민간 서비스 제공기관

가. 희망복지지원단과 유기적인 연계·협력체계 구축·운영

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

나. 방문형서비스사업 간 연계·협력 활성화

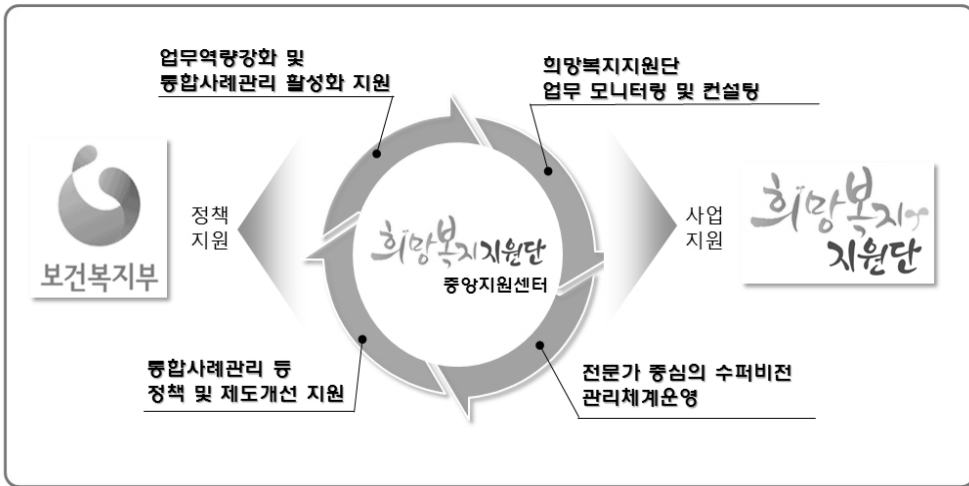
- 보건소 방문간호, 노인돌봄, 장애인활동보조 등 지역 내 방문형서비스사업 간 정보공유 및 체계화, 지역 내 복지사각지대 발굴 등 희망복지지원단의 총괄·관리 업무 수행 시 적극 협조

Ⅳ 희망복지지원단 중앙지원센터 운영안내

▣ 운영 목적

- 희망복지지원단의 통합사례관리 업무에 대한 역량 및 전문성 강화, 효과성 제고를 위해 사업 모니터링과 점검, 전문적 컨설팅, 제도 및 정책연구 등을 전문적으로 지원함으로써, 지역복지 활성화를 통한 복지만족도 제고

▣ 중앙지원센터 운영 개념도



▣ 주요사업

- 희망복지지원단 역량 강화 및 통합사례관리 활성화 지원
 - 희망복지지원단 전문성 및 업무역량 강화, 지역복지 활성화를 위한 복지자원의 관리 지원
- 희망복지지원단 업무모니터링 및 컨설팅
 - 업무추진 현황에 대한 상시적 모니터링 및 분석을 통한 지방자치단체 맞춤형 컨설팅 제공
- 희망복지지원단 운영 효율화를 위한 정책 지원 및 연구
 - 희망복지지원단 운영 효과성 분석 및 중장기 발전계획 수립 등 정책 및 연구지원
- 자문단 구성 및 운영
 - 학계 및 현장 전문가로 구성된 자문단 운영을 통해 슈퍼비전 지원 등 통합 사례관리 전문성 제고 및 정책방향 모색

Part
02



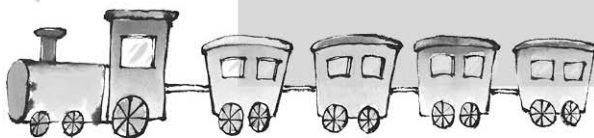
희망복지지원단 세부 사업내용

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



통합사례관리사업

I. 통합사례관리사업 개요	35
II. 대상자 접수	43
III. 욕구 및 위기도 조사	45
IV. 사례회의 개최	49
V. 대상자 구분 및 선정	54
VI. 서비스연계 가구 관리	58
VII. 서비스 제공계획 수립	61
VIII. 서비스 제공 및 점검	67
IX. 종 결	70
X. 사후관리	74
XI. 개인정보 보호	77



I 통합사례관리사업 개요

1 통합사례관리사업의 의의

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

▣ '통합사례관리' 용어 사용 이유

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

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

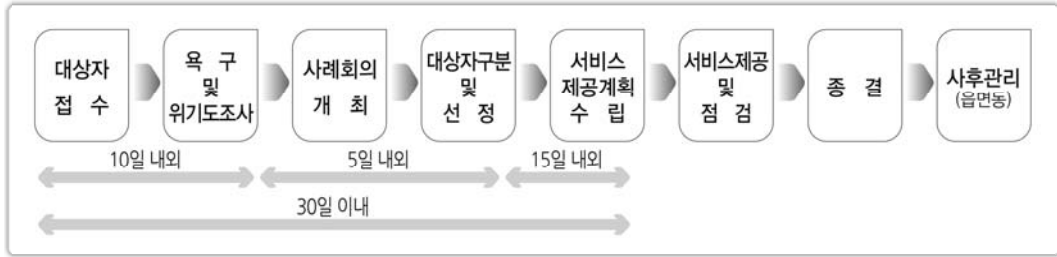
▣ 중점 사업대상

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

2 통합사례관리의 절차

● 통합사례관리의 절차 개요

- 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사, 사례회의, 대상자 구분·선정, 서비스제공계획 수립, 서비스제공 및 점검, 종결, 사후관리 총 8단계로 구성



● 유의사항

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

* 단계별 처리기한은 범위내에서 유연적으로 처리 가능. 단, 처리기한 30일을 초과할 수 없음. 단, 사례회의는 대상자 구분 및 선정, 종결시 필수 진행, 서비스 제공 점검, 사례관리 수행 및 논의 등 필요시 수시개최가능

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

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

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

☑ 처리기간 산정 : 민원사무처리에관한법률 제6조(처리기간의 계산)②에 따라 '일' 단위로 계산하고, 첫날은 산입하되, 공휴일은 포함하지 않음(토요일 산입)

- (대상자 구분) 읍면동에서 의뢰된 가구에 대해서는 욕구 및 위기도 조사 실시 후 사례회의 개최를 거쳐 사례관리 가구와 서비스연계 가구로 구분하여 적용

☑ 사례관리 가구

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

▣ 서비스연계 가구

- 욕구가 단편적이어서 1개월 미만의 단기적 개입 또는 단순서비스 연계를 통해 문제 해결이 가능한 가구로서 사례회의의 일반적인 절차를 축소하는 가구
 - ※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 ‘사례관리 가구’로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 ‘서비스연계 가구’로 분류 가능, 개입기간이 1개월 이상이라도 단순서비스 연계를 통한 개입일 경우 서비스연계 가구로 처리 (예시) 1개월 이상의 단순서비스(도시락배달서비스)지원 가구 등

- **(관리 기준)** 통합사례관리 담당자 1인이 담당하는 사례관리 가구* 수는(사례관리 기간이 6개월 정도인 경우를 기준으로 할 때) 월 평균 20가구로 설정하고, 담당 가구 수 등을 감안하여 통합사례관리 조정자가 적정 배분

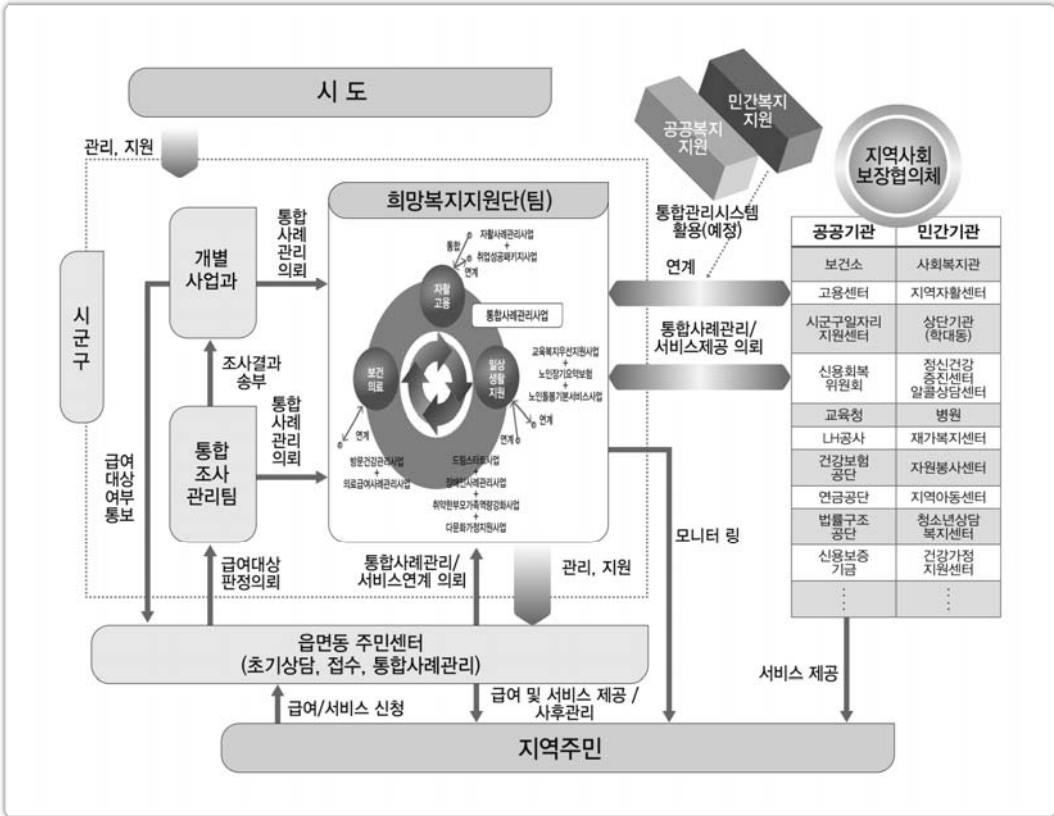
* 통합사례관리 대상 가구 중 서비스연계 가구를 제외한 사례관리 가구를 의미

참고

사례관리 가구 수 관리 Tip

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

3 운영체계



가. 희망복지지원단 : 통합사례관리사업 총괄 수행·관리

- 통합사례관리사업 팀장(또는 선임 복지직) : 통합사례관리 조정자 역할 수행
 - (사례관리사업의 총괄 관리) 주사례관리자 지정, 대상가구 구분·확정(사례관리 가구 및 서비스연계 가구), 사례회의의 운영, 서비스제공계획 승인, 서비스 제공 및 점검 결과 확인, 사례관리 종결 승인, 종결가구 사후관리 결과 확인 등
 - (사례관리 수행인력의 역량개발) 팀장은 본인 및 팀원의 업무 능력 향상을 위해 정기적인 교육·훈련 참여, 외부 전문가에 의한 슈퍼비전* 기회 마련, 자체 교육 등을 실시

- * 외부 전문가에 의한 슈퍼비전 시, 실제 적용사례를 기초로 통합사례관리사업 절차 전반에 걸쳐 팀 전체의 업무수행 전반을 평가받을 수 있는 기회로도 활용. 이를 위해서 통합사례관리사업에 대한 시군구 자체 지원체계 운영 필요
- **(사례관리를 위한 자원관리 지원)** 사업 수행과정에서 대상가구의 욕구와 가용자원 간의 연계현황을 주기적으로 점검하여 희망복지지원단 내 자원관리 실무자에게 관련 정보 제공
- **(사례관리 지원체계 마련)** 공공·민간에서 수행하고 있는 다양한 사례관리 사업간 연계협력체계 마련을 위하여 유관기관* 등에 대해 협력대상 사업현황을 파악하고 사업담당자와 연계소통정보공유 경로 구축
 - * 지역내 사례관리사업 수행 공공·민간기관, 교육청 및 교육기관, 고용센터·건강보험공단·국민연금공단 등 사회보험기관
- 사례관리 대상가구 발굴의뢰 체계를 마련하고, 지역사회보장협의체 등과의 정보교류, 공동 교육, 슈퍼비전 등 추진
- **(운영체계 마련)** 읍면동의 고난이도 사례에 대한 전문적인 슈퍼비전 제공을 위한 솔루션 위원회를 구성 운영
- **(사업홍보)** 지역주민 및 유관기관* 등에 대하여 통합사례관리 사업을 홍보하여 대상가구 발굴·의뢰 체계를 마련하고 통합사례관리 수행 시 연계기반 마련
 - * 지역 내 사례관리사업 수행 공공·민간기관, 교육청 및 교육기관, 고용센터·건강보험공단·국민연금공단 등 사회보험기관
- **팀원(복지공무원 및 통합사례관리사) : 주사례관리자로서 실무 수행**
 - 대상자 접수*, 욕구 및 위기도 조사 실시, 서비스제공계획 수립, 서비스 제공 의뢰 및 점검, 종결업무 수행 등
 - * 희망복지지원단으로 직접 의뢰되는 가구도 특별한 경우(위기사례, p.43 참조)가 아니면 읍면동에 의뢰하여 초기상담 등을 거쳐 희망복지지원단으로 의뢰하도록 함
 - 팀원 중 공무원은 5년 이상 복지업무 근무경력이 있는 복지직을 배치하고, 통합사례관리사는 통합사례관리사업 외에 타 업무 담당 금지
 - 129 콜센터로부터의 이관민원 처리

나. 읍면동 : 통합사례관리대상 가구 초기상담, 의뢰 및 종결가구에 대한 사후관리 등 수행

- (대상 가구 의뢰) 복지담당 공무원은 대상자에 대한 초기상담 또는 정기·비정기 모니터링 활동* 등을 통해 희망복지지원단의 통합사례관리사업 대상가구를 적극 발굴·의뢰
 - * 자자체 모니터링, 방문형서비스 사업간 연계체계, 복지통(이)장, 읍면동 민관협의체 및 좋은 이웃들(100개 시군구 사업 중) 등을 활용
- 서비스 연계가구에 대한 구분 및 서비스 제공·관리는 희망복지지원단에서 수행하는 것이 원칙이나, 읍면동이 자율적으로 관리하는 자원의 범위 내에서 간단하게 서비스 연계 처리가 가능한 가구에 대해서는 읍면동에서 예외적으로 처리 가능. 다만, 이 경우에도 읍면동은 서비스 연계 결과를 사회보장정보시스템(행복e음)에 등록·보고
- (종결가구 사후관리) 통합사례관리 종결 가구에 대해서는 모니터 상담계획 수립 및 모니터 상담을 실시하고 그 결과를 사회보장정보시스템(행복e음)에 등록 관리
- (기타 지원사항) 읍면동은 희망복지지원단의 요청이 있는 경우 욕구조사를 위한 가구방문 시 동행하도록 하며, 통합사례관리사업 대상으로 의뢰한 가구에 대한 사례회의, 방문형서비스 관련 회의 등에 참여

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

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

라. 통합조사관리팀

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

마. 지역사회보장협의체

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

바. 보건소

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

사. 교육청(학교)

- 교육복지우선지원사업*과 통합사례관리사업간 연계·협력 수행. 특히 학교에 배치되어 있는 교육복지사, 상담교사 등을 사례회의 등에 참여 유도
 - * 계층간 교육격차 해소를 위해 학교 기반으로 상담·학습·문화체험·심리정서프로그램 제공

아. 고용센터

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

자. 시군구 사업팀

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

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

차. 민간 복지기관

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

카. 노인보호전문기관

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

타. 아동보호전문기관

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

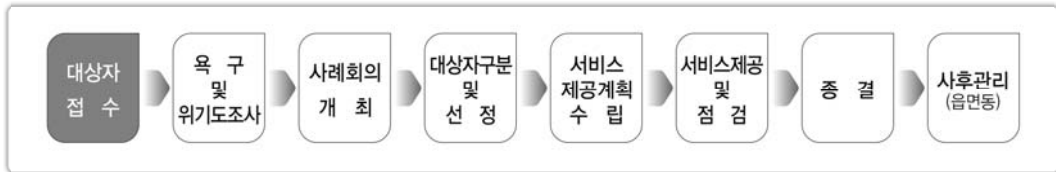
▣ 아동학대 의심사례(예시)

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

4 기타 행정사항

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

II 대상자 접수



1 개념

- 읍면동에서 초기상담을 거쳐 희망복지지원단에 의뢰한 통합사례관리사업 대상 가구 접수

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

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

☑ 위기사례(예시)

- 정신질환(알코올중독 포함)으로 응급입원이 필요한 경우
- 학대 및 가정폭력으로 인해 긴급 분리조치가 필요한 경우
단, 노인학대사례의 경우 노인보호전문기관으로 즉시 상담 연계
- 무연고자, 부랑인, 노숙인 등 긴급 주거지원이 필요한 경우
- 기타 위기가구 및 시군구청장이 긴급하다고 판단한 경우
(원스톱 처리) 생계곤란 등 국민의 기초적인 일상 생활 유지와 관련된 경우 복지급여 상담 및 신청은 시군구 또는 읍면동 어디서나 신속하게 접수 및 처리

- 읍면동에서 사례관리를 수행 하는 경우, 초기상담 후 고난이도 사례*는 희망복지지원단이나 중심 읍면동에서 사례관리 대상가구 접수

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

2 수행주체

- 통합사례관리 조정자

3 시 기

- 읍면동 의뢰요청 시 즉시 접수 처리

4 접수시 확인사항

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

☞ 읍면동 매뉴얼 [부록] 초기상담 실천 참고

5 시스템 활용

- 통합사례관리 사업 후보군 및 초기상담 내용 확인

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원

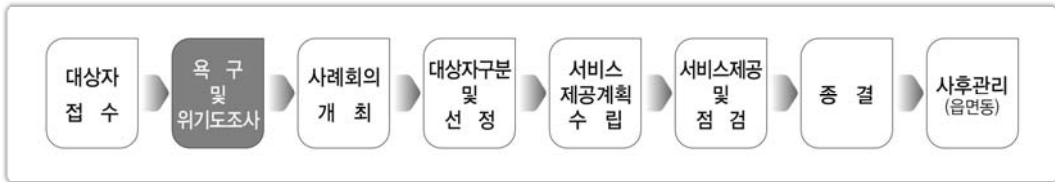
- 읍면동의 초기상담을 통해 [서비스 연계 및 사례관리 요청]한 대상자는 사례 관리 업무지원 화면에서 '후보자'로 확인이 가능
- [대상자 유형]을 '후보자'로 또는 [업무진행상황]을 '신청접수로 지정하여 목록조회

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

☞ (확인사항) 사례관리 후보군의 「초기상담 상세내용」은 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담목록조회에서 대상자 조회 후, 클릭(상세내용) 또는 더블 클릭(세부상담내역조회)을 통해 확인

☞ 드림스타트사업에서 의뢰된 사례의 경우, 후보자 명단에서 확인 가능

Ⅲ 욕구 및 위기도 조사



1 개념

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

2 수행주체

- 주사례관리자

3 시 기

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

4 수행방안

● 욕구조사 실시 전 준비사항

- 통합사례관리조정자는 대상가구의 특성 등을 감안하여 주사례관리자 지정
- 초기상담 내용 확인, 욕구영역별 확인이 필요한 사항 정리, 상담질문을 사전에 준비
- 대상가구에 연락하여, 욕구조사를 위한 방문상담 일정 협의
- 대상가구의 특성* 및 안전문제** 등을 감안하여 2인 동행 방문 준비
 - * 대상가구의 특성상 초기관계 형성이 어려울 것으로 판단되는 경우에는 신뢰관계에 있는 통·반장, 복지위원, 읍면동 담당자 또는 보건소 방문건강관리사와 동행 방문하고 노인학대사례의 경우 반드시 노인보호전문기관 상담원과 동행 방문
 - ** 알콜중독자 등 안전 문제가 우려되는 대상가구의 경우에는 반드시 보조인력(사회복무요원, 읍면동 복지도우미 등) 등과 동행 방문
- 대상자(알콜중독자, 학대행위자 등)의 특성상 접근이 어려운 대상자의 경우, 의뢰기관 및 주변인 등을 통해 대상자의 특성 및 상황을 사전파악
- 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 대상가구의 자산 현황, 서비스 수혜이력 등 기본정보를 조회하고, 초기상담지를 참고하여 사전확인이 가능한 욕구조사 내용을 정리

● 욕구조사 실시

- 대상가구의 주관적 욕구를 파악하되, 주사례관리자의 전문적인 판단을 추가
- 대상가구의 전반적인 문제를 파악하되, 주요 대상자를 누구로 할 것인지를 결정

● 위기도 조사 실시

- 욕구조사와 별도로 위기도 조사를 통해 대상가구의 욕구 영역별로 문제의 시급성 및 중요도를 파악
- 위기도 조사결과는 대상자 선정기준이 되며, 대상가구의 위기영역과 위기정도 파악, 서비스제공계획 수립 시 참고 자료, 대상가구의 상황 변화를 통한 사례종결의 적정성 판단시 참고로 활용

- 사회보장정보시스템(행복e음)의 [위기도 관리]를 통해 욕구 영역별 위기도 및 사정자의 의견을 등록, 관리

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

- 통합사례관리사업 안내 및 개인정보활용 동의
 - 희망복지지원단 및 통합사례관리사업의 내용, 통합사례관리 대상자 선정 및 지원절차를 안내
 - 통합사례관리 및 서비스연계 실시와 관련된 개인정보활용동의서를 징구

5 시스템 활용

- 욕구조사표 (서식 3)
 - (서식 활용) 대상가구의 욕구 및 사회적 지지자원 등 파악을 위해 활용하며, 가족력 등을 상세히 기록
 - ☞ (작성시 유의사항) 면담 후 단시간 내, 욕구조사 실시과정에서 대상자가 표현한 내용을 가급적 자세하게 기록하고, 면담 후 단시간 내에 기록(욕구조사 실시 익일까지 시스템에 입력). 기록과정에서 정확하지 않거나 불명확한 내용이 있는 경우 대상자와 전화 등을 통해 확인하여 기록

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 욕구조사

- 가족력 및 개인력은 [가족력 및 개인력 관리] 버튼을 이용하여 등록
- [욕구조사결과]의 주요 현상란에 위치한 [돋보기] 버튼을 이용하여 욕구 영역별 주요현상 선택, 현상의 원인과 원인 제공자, 우선순위 등록(최대 3가지)
- 사회적 지지자원, 요청서비스 내역을 입력하고, 욕구별 검토내용 및 종합의견 등록

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 3> 욕구조사표(p.140) 참조

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

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 욕구조사 [가계도]

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

● 개인정보활용 동의

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

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 2> 개인정보활용 동의서(p.139) 참조

● 위기도 조사지 (서식 4)

- ※ (변경사항) 욕구조사와 위기도조사를 거쳐야 다음 단계(대상자선정-서비스계획수립 등)으로 넘어가도록 의무화
- (서식 활용) <서식 4> 위기도 조사지를 활용하여 대상가구의 위기도를 조사하고, 조사결과를 시스템에 등록
- 위기도 조사지의 욕구별 위기도는 [욕구영역별 위기도 평가기준]을 토대로 측정

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 위기도 조사

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

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 4> 위기도조사지(p.158) 참조

IV 사례회의 개최



1 개념

- 대상자 선정, 종결 시 필수로 진행하되 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스제공계획 수립부터 사례관리가 진행된 이후 대상 가구의 욕구 변화 및 문제해결 정도, 서비스 제공 점검, 주사례관리자의 개입방법, 사례관리 종결 등을 협의하기 위하여 수시로 실시(욕구조사를 기초로 하되, 필요시 자산조사 결과도 활용)

※ 서비스연계 가구로 결정된 가구에 대해서는 사례회의(서비스제공계획 수립) 생략

- 시군구에서 직접 수행하는 사례의 경우, 내부사례회의와 통합사례회의를 개최할 수 있음

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

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

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

※ 참석자 : 읍면동 통합사례관리 담당자, 희망복지지원단(팀장, 담당 공무원, 통합사례관리사), 사례에 대한 해당 분야 전문가(복지, 법률, 정신과 분야 등)

- 읍면동에서 수행하는 사례의 경우 시군구에서 솔루션회의를 개최할 수 있음
 - (솔루션회의) 읍면동 및 중심 읍면동에서 통합사례회의를 2회 이상 진행해 보았으나, 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요한 경우 솔루션회의에 상정(안건에 따라 필요시 개최)
 - ※ 참석자 : 읍면동 통합사례관리 담당자, 희망복지지원단(팀장, 담당공무원, 통합사례관리사), 사례에 대한 솔루션 위원(해당 분야 전문가 중 안건에 따라 실무자 또는 책임자 참여)

참고 담당자가 고려해야 할 사항

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

2 수행주체

- 통합사례관리조정자 + 사례관리자 전원

3 시 기

- 대상자선정, 종결시 필수로 진행하되 사례관리 수행 중 필요시 수시로 실시

4 수행방안

- 사례회의 진행 방법
 - 사전준비
 - 회의 참가자의 참석여부 확인
 - 회의자료 준비(대상자 개요, 주요욕구와 문제 논의할 안건에 대해 기록)
 - ※ 효율적인 회의 운영을 위해 한 사례회의에서 여러 사례를 다룰 수 있으나 회의록은 사례별로 별도 기재

※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인정보 활용 동의서 징구 여부 확인(미비시 구비), 개인식별이 가능한 정보(본명, 주민등록번호, 핸드폰번호, 이메일주소 등)는 삭제

- 사례회의 진행

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

☑ 주사례관리기관(주사례관리자) 선정 기준

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

- 자원이 없을 경우 자원을 개발할 것인지, 직접서비스를 제공할 것인지, 사례를 의뢰할 것인지, 제외대상으로 구분할 것인지에 대하여 논의
 - ※ 하나의 결론으로 합의되기 어려운 경우, 2가지 이상의 안건으로 재회의를 소집
- 사례회의 정리 및 차후 일정 조율
 - ※ 가능한 회의일정을 정례화하여 사례회의를 계획적으로 실시·운영할 수 있는 방안을 권고
 - ※ 솔루션 회의 운영 세부사항은 p.22 참고
- 사례회의 참석 범위 : 대상가구의 특성에 따라 통합사례관리조정자가 참석 범위를 정하고 탄력적으로 운영
 - 통합사례관리조정자와 팀원(사례관리자)은 전원 참석 원칙

- 읍면동 담당공무원 : 업무와 관련 있는 가구의 경우 반드시 참석*하여 진행과정을 파악하고, 사후관리에 연결하여 진행할 수 있도록 준비
 - * 읍면동의 사례회의 참여 활성화를 위해 해당 읍면동에서 사례회의를 하거나 인근 읍면동 2~3개를 묶어 권역단위로 ‘찾아가는 사례회의’를 수시로 진행 권장
 - ※ 읍면동의 사례관리 담당자는 ‘대상자 구분 및 선정, 종결’을 다루는 회의(재사정 포함)에는 반드시 참여해야 하며, 이 외에는 시군구에서 요청할 경우 참여 가능
- 대상가구의 특성 등을 감안하여 보건소(방문건강관리사업팀 등), 공공·민간의 서비스 제공기관, 관련 전문기관의 적극 참여 고려 권장
- 그 밖에 전문가의 슈퍼비전이 필요한 경우 외부 전문가 참여 요청하고, 필요시 대상가구(주사례관리대상자)도 참여 유도
 - ※ 슈퍼비전 운영 예시는 「슈퍼비전 체계 운영 가이드」 (p.16~45) 참고
- 정보공유 범위
 - 사례회의에 외부 기관이 참여하는 경우 통합사례관리조정자는 필요한 사항에 대해 범위를 정하여 대상자 정보공유를 결정
 - 단, 대상자가 공유하기를 꺼려하는 민감한 사항은 공유가 되지 않도록 각별한 주의가 필요
 - ※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인식별이 가능한 정보를 삭제

5 시스템 활용

● 사례회의록(서식 5)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례회의관리

- 대상자별 사례회의 내용을 등록하고 관련 첨부문서를 파일 첨부
 - ☞ (작성시 유의사항) 중요 논의사항이 누락되는 일이 없도록 유의(특히, 서비스제공 계획 및 종결 관련 사항은 반드시 시스템에 등록)

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 5> 사례회의록(p.166) 참조

● 솔루션회의 의뢰서(서식 11)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 솔루션회의 관리

- 대상자별 솔루션회의 의뢰내용을 등록하고 관련 첨부문서를 파일 첨부

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 11> 솔루션회의 의뢰서(p.186) 참조

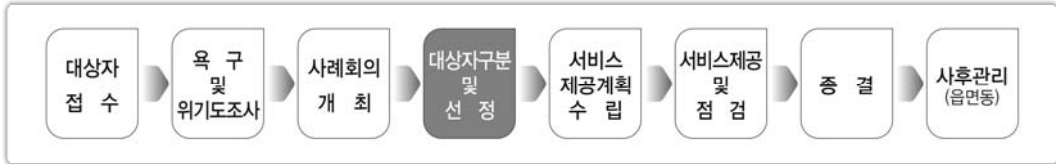
● 솔루션 회의록(서식 12)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원

- 의뢰된 대상자의 솔루션회의 내용을 행복e음 시스템에 등록

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 12> 솔루션 회의록(p.187) 참조

V 대상자 구분 및 선정



1 개념

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

2 수행주체

- 통합사례관리조정자 + 주사례관리자

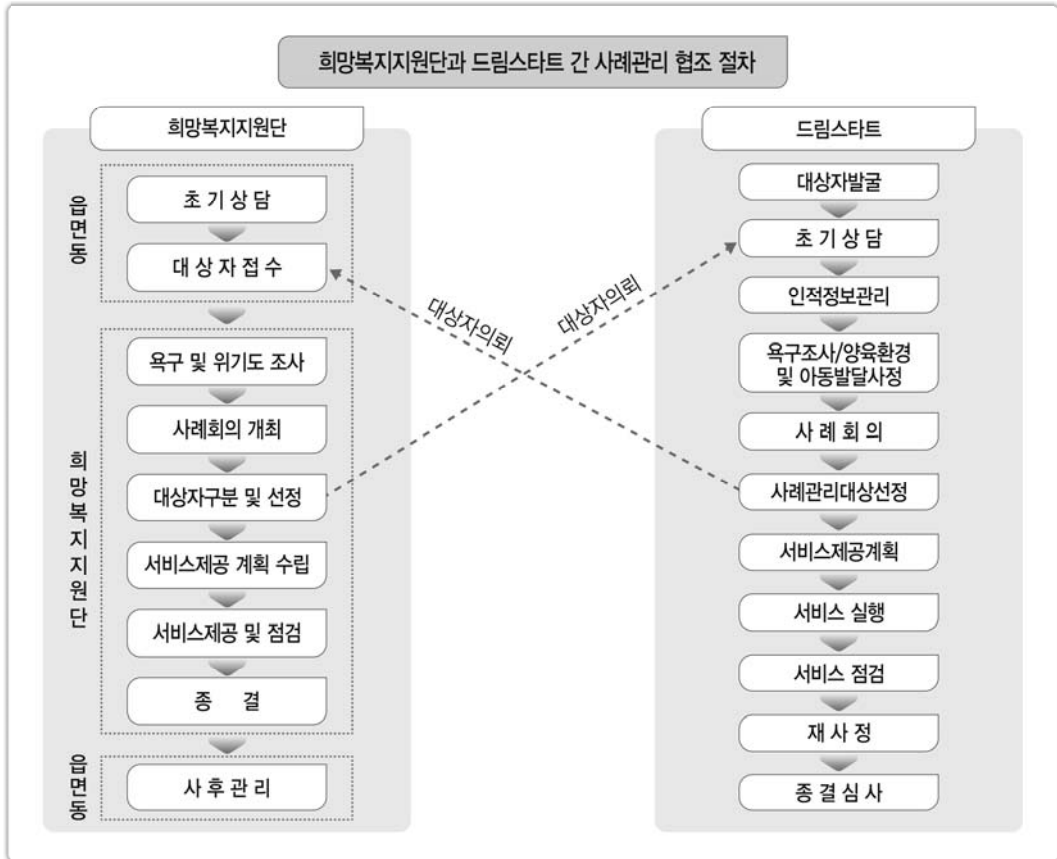
3 시 기

- 욕구조사 결과 등록 완료일로부터 5일 내외의 기간에 수행

4 수행방안

- 욕구 및 위기도 조사 결과를 토대로 사례회의를 통해 통합사례관리조정자가 주사례관리자와 협의하여 대상가구 구분을 결정(사례관리 가구, 서비스연계 가구, 미선정 가구)
- 대상자 구분 기준
 - 선정 : 원칙적으로 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간을 기준으로 1개월 이상 예상 시 사례관리 가구로, 1개월 미만 예상 시 서비스연계 가구로 구분

- ※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 ‘사례관리’ 가구로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 ‘서비스연계’ 가구로 분류 가능
- 미선정 : 통합사례관리사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 기한내에 욕구조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)
- 대상자 미선정 처리로 결정된 가구에 대해 미선정 사유를 명확하게 기재하여 서면으로 통보
- 미선정에 대한 이의신청을 제기할 수 있으므로 가급적 상세하게 사유 작성필요
- 타 사례관리사업(아동사례관리-드림스타트사업)으로 의뢰
- 의뢰 기준 : 대상가구의 주 대상자가 12세 이하 아동으로 신체/건강, 인지/언어, 정서/행동지원 서비스가 주된 욕구인 것으로 추정되는 경우 선정단계에서 아동 사례관리(드림스타트사업) 대상으로 의뢰* 가능(2014. 1월부터 시스템으로 의뢰 가능)
- * 대상자 선정 또는 미선정 경우, 모두 아동사례관리 대상자로 의뢰 가능
- 대상자 의뢰는 1회 가능하며, 동일 대상자 재의뢰는 불가능



▣ 아동학대 의심사례 발견시 아동보호전문기관 및 수사기관에 신고(아동학대 범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)
 ※ 2014.9.29부터는 처벌이 강화되어 “의심만되어도” 신고하여야 하며, 신고하지 않은 경우, 500만원 이하의 과태료 부과

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

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

5 시스템 활용

● 대상자 선정 및 유형분류 처리

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자 선정 및 유형분류

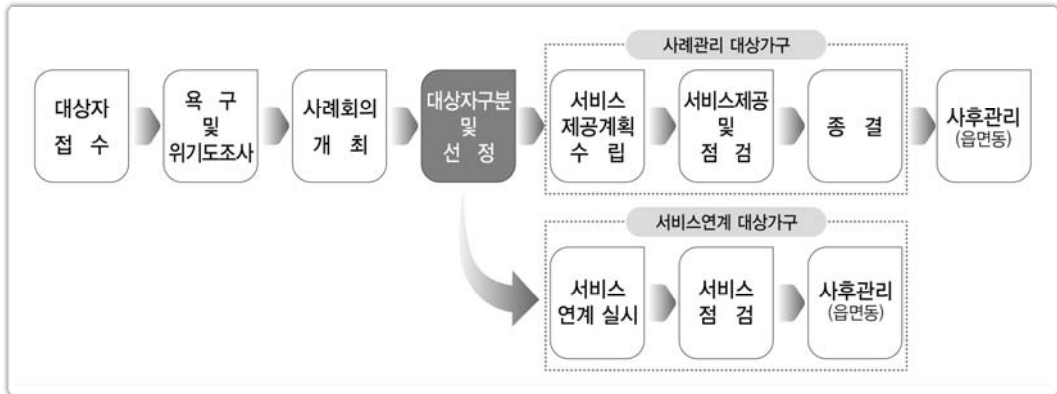
- [선정처리 구분]에서 대상자 선정, 미선정 여부 선택, '미선정'시 미선정사유를 상세히 작성
- [유형분류]에서 사례관리 대상자와 서비스연계 대상자로 구분
- **(유의사항)** 대상자 선정 후, 대상자의 진행상태가 다음 단계로 변경이 되었거나, 연계 신청 이후에는 수정·삭제가 불가능

● 타 사례관리사업(아동사례관리-드림스타트사업)으로 의뢰

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자 선정 및 유형분류

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

VI 서비스연계 가구 관리



1 개념

- 대상가구 중 서비스연계 가구*로 결정된 경우에는 관련 서비스를 연계하고 사후 관리 수행

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

☑ 서비스연계 실적제외 항목 : 양곡지원, 종량제봉투지원, 보건소지원으로 등록된 서비스(26종), 통합사례관리사의 일반상담, 사례관리사업비 지원 등 희망복지지원단에서 하는 업무, 공통기준과 절차에 의한 사회복지 국고보조금 사업

2 수행주체

- 주사례관리자

3 시 기

- (서비스연계 실시) 주사례관리자는 서비스연계 가구 선정 후 5일내에 관련 서비스 연계

- (사후관리) 읍면동은 서비스연계 가구 중 시군구가 요청한 가구에 대해 서비스연계 종료 후 6개월 이내에 1회 사후관리 실시(사후관리 참조). 다만, 이 경우에는 만족도 조사를 따로 실시하지 않음

4 수행방안

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

5 시스템 활용

- 서비스연계 가구 선정 및 서비스연계

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자 선정 및 유형분류

- (서비스연계 대상 선정) 사례관리 업무지원 화면에서 [업무진행상황]을 ‘욕구조사’ 조회, 진행상태가 종료된 대상에 대해서 [유형분류]에서 ‘서비스연계 대상자’ 구분 선정처리

- (서비스연계) 사례관리 ▶ 서비스연계 모니터링 ▶ 지역서비스제공관리에서 '후보자' 조회, [연계신청]버튼 클릭하여 서비스 연계 신청

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

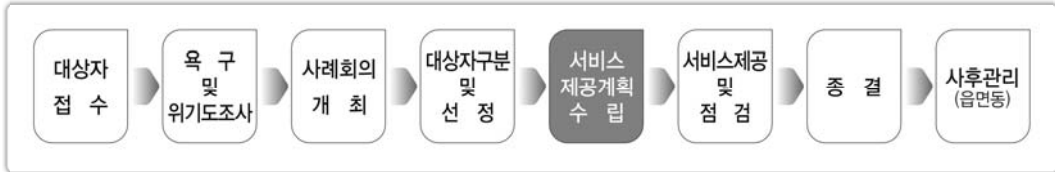
☑ 2016.1월부터 푸드뱅크 서비스에 대해서 시스템을 통해 직접 의뢰 가능
※ 처리결과는 10일 이내 푸드뱅크에서 행복e음으로 송신함

● 서비스 점검

시스템 경로 사례관리 ▶ 서비스연계 모니터링 ▶ 지역서비스 제공관리

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

VII 서비스 제공계획 수립



1 개념

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

2 수행주체

- 주사례관리자

3 시 기

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

4 수행방안

- 서비스 제공계획 수립 전 준비사항
 - 서비스 제공기관 담당자, 제공내용, 방법(제공횟수 및 시간) 등을 상세히 확인
- 목표 설정
 - 사례관리 개입 목표를 단기와 장기로 구분하여 수립하며, 목표달성 가능성 및 구체성, 측정가능성, 대상가구 상황 등을 종합 고려하여 수립

- **(단기목표)** 서비스 제공 후 3~6개월 이내에 달성 가능한 목표 수립. 장기목표를 달성하기 위해 단계별로 제공해야 하는 서비스와 연관되게 설정하고, 개입시기를 고려하여 구체적으로 수립
- **(장기목표)** 6개월~1년 이상의 개입을 통해 대상가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표 설정

참고

목표 설정 시 고려사항 및 예시

- 초기상담, 욕구사정 및 사례회의 내용을 종합하여 욕구영역별로 빠진 것이 없는지 확인하기
- 초기상담, 욕구사정 내용을 근거로 대상자의 변화목표가 논리적으로 설정되었는지 고려하기
- 사례관리 장단기목표, 서비스개입목표, 제공서비스가 논리적으로 연결되도록 설정하기
- 대상자 변화를 장단기목표로 수립하되 대상자 관점으로 목표 기록하기

• 목표 설정 예시

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

● 서비스 제공 세부계획 수립

- 욕구영역별 개입목표를 수립하고, 문제의 심각성을 감안해 우선순위 및 개입 시기 결정
- 사례관리 대상 가구의 자활·자립을 위한 고용관련 서비스가 원활하게 연계되도록 유의(부록 “참고 2 고용 관련 주요서비스” 참조(p.221))
- 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공 횟수·시간 등을 반드시 포함

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

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

- 연계 가능 보건서비스(26종)

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

☑ 2016.1월부터 푸드뱅크 서비스에 대해서 시스템을 통해 직접 의뢰 가능

※ 처리결과는 10일 이내 푸드뱅크에서 행복e음으로 송신함

참고 보건소 주요 서비스 내용

사업명	주요내용
노인볼소도포스케일링	노인들(만65세 이상, 저소득 우선)에게 스케일링 또는 볼소도포 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 사업	저소득층 영유아(만 6세 미만), 임산부, 출산·수유부 대상 영양교육 및 보충식품 제공
난임부부 시술비 지원	난임부부에게 체외수정시술 및 인공수정시술 시술비 지원 * 대상 제한 : 전국 가구 월평균소득 150% 이하
필수예방접종비용 국가지원	어린이(만 12세 미만) 대상 국가필수예방접종 접종 지원
선천성대사이상 검사 및 환아 관리	신생아 대상 선천성대사이상검사(6종) 지원, 선천성 대사이상 질환 진단 환아(18세 미만) 대상 특수조제분유 및 특수조제식이 지원, 갑상선기능 저하증 환아 의료비 지원
난청조기진단	저소득층 신생아 청각선별 검사비 지원, 청각선별검사 결과 재검으로 판정된 경우 난청 확진 검사비 지원
미숙아 및 선천성이상아 의료비 지원	저소득층 미숙아 및 선천성이상아 대상 진료비 지원
심뇌혈관질환 예방관리사업	고혈압, 당뇨병, 이상지질혈증 환자 등록관리
건강생활실천 통합서비스	지역주민 대상 영양, 신체활동, 절주 등 건강습관 실천 유도
방문건강관리 사업	건강위험 요인이 있는 취약계층 대상 건강문제 스크리닝, 건강행태개선, 만성질환 예방 등 제공
지역사회중심 재활사업	저소득가구 재가장애인 대상, 재활서비스 제공
노인 의치(틀니) 사업	치아의 결손으로 음식물 섭취가 자유롭지 못한 저소득층 노인 대상 의치(틀니) 보급
치매 조기검진	치매위험이 높은 60세 이상 노인 대상, 치매 선별·진단·감별 검사 및 비용 지원
치매 치료관리비 지원	치매치료제를 복용중인 저소득층 치매환자 대상, 치매약제비 및 진료비 지원
치매 상담센터 운영	만 60세 이상 치매노인 및 가족 대상 등록/관리, 치매선별검사, 치매 치료관리비 지원 등
노인건강진단	저소득 노인(만 65세 이상) 대상, 노인건강진단 제공
노인 안검진 및 개인수술	만 60세 이상 노인(저소득층 우선) 대상, 정밀 안저검사, 안압검사, 굴절검사, 각막곡률 검사 등 지원 및 백내장, 망막질환, 녹내장 등 질환자 수술비 지원
아동, 청소년 정신보건	아동·청소년기정신건강문제의 예방, 조기발견및상담·치료지원

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

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

5 시스템 활용

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

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스 제공계획 관리

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

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 6> 서비스 제공계획 및 점검표(p.170) 참조

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

● 서비스 제공계획 승인 요청(주사례관리자)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리업무지원 ▶ 서비스제공계획 등록

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

● 서비스 제공계획 승인 처리(통합사례관리팀장 또는 선임공무원)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 승인요청관리

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

VIII 서비스 제공 및 점검



1 개념

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

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

2 수행주체

- 주사례관리자

3 시기

- 서비스 제공계획 수립 후 종결까지

4 수행방안

- 서비스 제공의뢰 요청
 - 주사례관리자는 서비스 제공계획에 따라 사례관리 대상가구의 서비스 의뢰내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청

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

● 서비스 제공 점검

- 사례관리 가구에 대한 점검사항
 - 사례관리 서비스를 통한 대상자의 변화 정도(수립된 성과목표일치성, 대상자의 삶의 변화)
 - 대상자가 연계된 서비스에 실제로 참여하는 정도, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성, 서비스의 품질과 이에 대한 대상자의 만족도, 서비스의 제공방법의 적절성 등
 - 대상자 욕구 및 환경 변화에 따라 욕구재조사 또는 서비스제공 계획 수정 필요 여부

- 서비스 제공기관에 대한 점검사항

- 서비스 제공계획, 서비스 제공기간, 횟수, 내용 일치성
- 서비스 제공여건, 서비스 제공자의 변화여부
- 서비스 제공기관 사이의 연계 및 협력의 원활성 등

● 점검 방법

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

● 점검에 따른 조치

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

5 시스템 활용

● 서비스 제공계획 및 점검표(서식 6)

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

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스점검 관리

- 서비스점검 관리 화면에서 서비스 점검 결과 등록
- 서비스 제공계획별 이행점검 후 서비스 점검방법, 이행상태(이행종료, 이행중, 불이행), 변경내용, 변경 사유결과를 등록
 - ☞ (활용방법) 서비스별 점검 시마다 반복 입력 가능(1일 1회 등록 가능)

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 6> 서비스 제공계획 및 점검표(p.170) 참조

● 서비스 의뢰서(서식 7)

- (서식 활용) 서비스 제공기관에 서비스를 의뢰할 경우 송부

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 7> 서비스 의뢰서(p.173) 참조

IX 종결



1 개념

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

2 수행주체

- 주사례관리자(사례회의)

3 시 기

- 사례관리 종결 5일 전부터 절차 진행

4 수행방안

- 종결 유형
 - 대상가구의 긍정적 변화에 의한 종결 : 장기 목표 달성, 단기 목표 달성, 상황 호전*
 - * 위기도 조사를 실시한 결과, 사례관리 전후 점수가 향상되고 대상자의 취업 또는 환경 변화로 인하여 상황이 호전되어 더 이상 사례관리 서비스가 불필요한 경우
 - 대상가구 여건에 의한 종결
 - 타 시군구로의 진출(대상자 정보를 해당 시군구로 이관)

- 대상자 사망(1인 가구인 경우에만 해당)
 - ※ 단, 가구주가 사망한 경우에도 다른 가족이 있는 경우 사례관리 진행가능
- 거절(서비스 제공계획 해지 요구 등), 포기, 3개월 이상 연락 두절
- 자체 종결 : 기관의 자원·능력의 한계로 인한 종결
- 종결 절차
 - 위기도 조사 실시 : 사례관리 가구의 위기 심각도의 변화를 측정
 - 종결사례 평가 : 서비스 제공 과정, 위기도 조사 결과 등을 종합하여 사례관리 개입의 적정성 및 대상가구의 변화를 평가
 - 사례회의 실시 : 종결사례 평가, 목표달성 정도 등 사례관리 개입 전체 과정을 평가하여 종결 여부 결정
 - 종결심사서 작성 : 서비스 제공계획에 따른 목표달성 정도, 변화정도, 사후관리 계획 등 정리

참고 종결심사서 작성 방향

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

- 시스템을 통해 사례종결을 등록하고, 통합사례관리팀장(조정자)의 승인

참고 종결시 고려사항

- 대상자가 종결을 수용할 수 있도록 일정 기간을 남겨두고 종결논의 등 속도 조절
- 종결 이후에도 필요한 경우 주사례관리자에게 도움을 요청할 수 있음을 안내
- 욕구나 문제가 해결되어 종결된 대상자도 문제가 재발하거나 새로운 욕구가 발생할 수 있으므로 지속적인 사후관리를 통해서 대상자의 긍정적 변화 유지 여부 확인

5 시스템 활용

● 사례관리 종결심사서(서식 8)

- (서식 활용) 종결심사 시, 목표 달성내용·의견을 기록하고, 종결심사결과·종결유형 기록

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 종결심사 관리

- 종결심사 관리 화면에서 종결심사 내용 등록
- 목표별 성과내용, 관리자 의견 및 대상자(가족)의 변화, 종결심사 의견, 종결심사 결과 및 종결유형 등록
 - ☞ (유의사항) 종결심사 결과가 '재조사'인 경우, 해당 사례는 욕구 재조사 단계로 진행됨

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 8> 사례관리 종결심사서(p.176) 참조

● 사례종결 승인 요청(주사례관리자)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 종결심사 관리

- 종결심사 결과를 등록하면 [승인요청]버튼을 통해 통합사례관리팀장(또한 선임 공무원)에게 사례종결을 승인 요청

● 사례종결 승인 처리(통합사례관리팀장 또는 선임)

시스템 경로 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 승인요청 관리

- 승인요청 관리 화면에서 [업무진행단계]를 '서비스종결'로 체크하거나, [승인 상태]를 '승인대기'를 선택하여 조회를 하면 승인대기인 대상가구 확인 가능
- 대상가구를 선택하고 하단의 [상세조회]를 클릭하여 종결심사 내용을 확인 후, 승인 처리

- 종결심사에 대해 보완이 필요할 경우, 승인 대기 상태에서 반려처리가 가능하며, 반려 시, 종결심사 단계가 활성화되어 수정·보완이 가능
 - ☞ (주의사항) 사례종결 승인 완료 후에는 반려 및 수정 불가

X 사후관리



1 개념

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

2 수행주체

- 읍면동 주사례관리자(사후관리 직접수행)
 - ※ 희망복지지원단(사례관리조정자)은 읍면동 사후관리 이행상황 모니터링 실시

3 시 기

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

4 수행방안

- 희망복지지원단에서 종결된 통합사례관리가구는 읍면동에서 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 ‘모니터 대상자’로 확인 가능

- 모니터 대상가구별로 상담계획 수립 후, 계획에 따라 모니터 상담 시행
- 원칙적으로 대상가구에 대해 방문상담*을 실시하고 상담·사례관리 시스템의 [모니터 상담관리]에 상담내용 입력하고, 특이사항이 있는 경우에는 희망복지지원단에 즉시 보고
 - * 방문 전 사회보장정보시스템(행복e음)을 활용하여 사례관리 이력 등 조회
 - 대상자의 건강·영양 상태, 주거환경 등 생활실태와 욕구파악
 - 제공된 급여·서비스가 제대로 전달되고 있는지 파악
 - 신규 제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공 등
- 읍면동은 만족도 조사 병행 실시(사례관리 종결가구에 대해 1회에 한하며, 서비스 연계 가구는 제외)

참고**희망복지지원단의 역할**

- 읍면동 사후관리 이행 사항을 점검(반기별)
- 사후관리 점검결과에 따라, 부진 읍면동은 사후관리 이행 독려, 교육 등 실시

5 시스템 활용

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

시스템 경로 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터 상담관리

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

● 만족도 설문지(서식 10)

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

시스템 경로 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터 상담관리

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

XI 개인정보 보호

1 개념

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

2 개인정보의 수집·이용·제공

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

☞ 관련서식 작성예시 및 작성 방안 <서식 2> 개인정보활용 동의서(p.139) 참조

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

참고 개인정보활용 동의시 고려사항

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

나. 대상자 정보의 이용·제공(개인정보보호법 제17조, 제18조, 제19조)

- 사례관리업무 수행에 필요한 최소한의 범위로 열람범위를 제한하고, 권한이 없는 내·외부 관련자의 접근에 의한 정보훼손 및 유출에 대한 관리 필요
 - ※ 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인식별이 가능한 정보를 삭제

- 대상자의 정보는 정보의 주체와 주사례관리자만 열람할 수 있도록 함

참고

개인정보활용 관련 주의사항

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

3 개인정보의 파기

- 사례관리를 통해 주요 목적이 달성(사례관리 종결)되거나, 개인정보에 대한 활용이 더 이상 불필요한 대상자에 대한 정보는 5년을 초과하여 관리할 수 없음(사회복지사업법 제33조의8)
- 정보의 보유기간이 지난 개인정보에 대해서는 지체없이 이를 파기하여야 함(개인정보보호법 제21조)

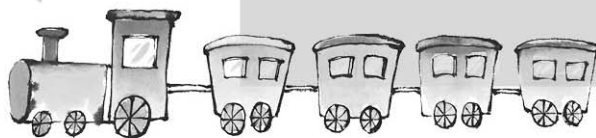
Charter

02



자원관리

I. 자원관리 개요	81
II. 자원조사	84
III. 자원개발	89
IV. 자원점검 및 관리	96



I 자원관리 개요

1 필요성

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

2 주요 사업

- 지역사회(시군구 및 읍면동) 공식·비공식 자원 발굴·관리 총괄
- 자원조사 및 자원개발을 통해 희망복지지원단 및 읍면동 통합사례관리의 효과적 지원
- 지역자원에 대한 지속적인 현행화*로 지역 내 주민 및 관련 기관에게 정보 공유
 - * 신규자원에 대한 등록 및 비가용(종료)자원에 대한 삭제 등

- 나눔 문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획·실천
- 시군구 내 읍면동 간 자원불균형 해소 노력

3 수행주체

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

▣ 「사회보장급여법」 시행에 따른 지역사회복지협의체 기능

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

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

II 자원조사

1 필요성

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

2 방법

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

▣ 복지자원통합관리시스템에서의 자원

● 제공주체

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

제공주체 유형	개념 및 제공서비스 예시
공공자원	<p>조세를 이용하여 정부(중앙정부 및 지방자치단체), 공기업, 공단 등 공공기관 및 단체가 제공하는 현금, 현물, 바우처, 프로그램 및 대여/감면 서비스</p> <p>(제공서비스 예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 생계급여 등 국기초법 및 긴급복지지원법에 의한 공적급여, 기초연금, 장애인연금 - 노인돌봄서비스, 보건소의 보건서비스, 방과후 돌봄서비스 등 공공서비스 - 공공근로, 저소득가정보조 등 지자체 자체예산으로 실시하는 복지사업 - 각종 바우처 사업
민간(중계) 자원	<p>민간 재원을 사용하며, 사회복지자원을 제공받아 수혜자에게 전달하는 역할을 수행하는 기관 및 이들 기관이 제공하는 서비스</p> <p>(제공서비스 예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 종합복지관, 중별복지관 등 이용시설의 현금지원, 현물지원 및 서비스프로그램 - 요양원, 그룹홈 등 생활시설 내에서 제공하는 각종 프로그램 - 공동모금회의 예치금(시군구 지정기탁), 기획사업, 지정기탁(현물, 현금), 긴급 지원사업 - 전국단위 민간기관(사회공헌단체)의 각종 서비스
지역발굴자원	<p>지역(시도, 시군구 또는 읍면동) 내에서 직접 발굴되어 관리되는 민간 자원으로, 자원의 제공자와 자원의 수혜자 간의 직접적 서비스 연결이 이뤄진다는 특징을 가지는 자원</p> <p>(제공서비스 예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역 내 개인 및 단체의 후원·기부금품 - 지역 내 개인 및 단체의 각종 프로그램 - 지역 내 개인 및 단체의 자원봉사

● 제공서비스

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

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

▣ 서비스 분류체계에 따른 제공서비스명 정리

- '14년 복지자원통합관리시스템 고도화로 새로운 서비스분류체계(대분류, 중분류)에 따라 제공 서비스 명칭은 '제공서비스명*'으로 등록
 - * 제공서비스 명칭은 제공주체가 제공하는 고유한 프로그램명이 아니라 '표준서비스명'으로 등록하여 보편적 자원관리가 가능하도록 함(p.196 '제공서비스명' 참고)

복지자원(제공주체 및 제공서비스)			서비스 분류체계	
제공주체	제공서비스		대분류	중분류
제공주체명	프로그램명	제공서비스명		
중앙구간강가정지원센터	가족과 함께하는 영화관람	영화관람	문화 및 여가	공연 전시관람지원
	독거노인 반찬도시락	밀반찬지원	일상생활	식사(식품)지원
	영유아 자녀양육 교육	부모교육	보육 및 교육	양육상담 및 부모교육
롯데시네마청량리	가족황 영화황	영화관람	문화 및 여가	공연 전시관람지원
	쓰레기집 청소	불량주거환경개선	주거	주거환경개선
중앙자원봉사단	무료컴퓨터 지원사업	컴퓨터지원	일상생활	생활용품지원
세진컴퓨터랜드	취약계층 이마용 서비스	이마용지원		위생(이마용)지원

참고

자원조사 시 일반적 고려사항

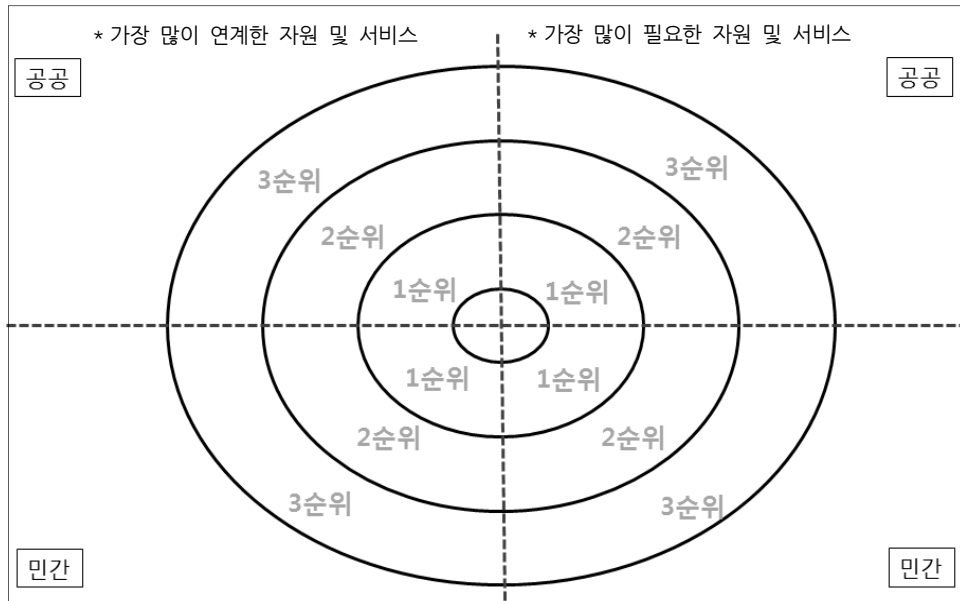
- 지역의 복지욕구 대비 부족한 자원의 종류와 양을 파악하여, 필요한 자원을 집중 개발
 - 지역의 복지자원 현황을 파악하기 위하여 복지자원통합관리시스템의 각종 통계*를 활용
 - * 자원서비스통계(우리지역 자원 관리현황), 자원서비스통계(우리지역 자원발굴현황/우리지역 서비스 발굴현황) 등
 - 복지자원 현황을 지자체 자원관리 담당 및 민간과 공유, 이를 통해 파악된 자원정보에 대한 상시적인 모니터링 가능
- 지역 내 유형별, 기관별 제공주체 리스트를 사전에 확보하여 자원조사 단계에서 활용
 - 자원조사 단계에서부터 민간 시설이나 기관의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

● 자원 총량 조사

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

참고 욕구-자원 매칭 조사표 활용 자원조사

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



Ⅲ 자원개발

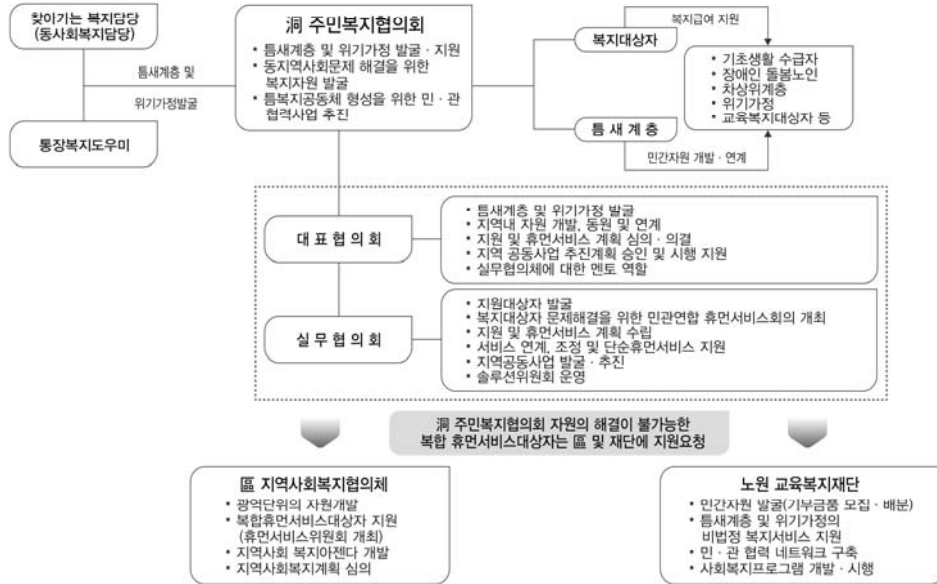
1 추진내용

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

참고 동 협의체를 활용한 자원발굴 체계 예시

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

동 주민복지협의회 운영체계 및 역할



● 서울 성동구 동 마중물 복지공동체

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

○○동 마중물 복지공동체 (위원장:동장, 민간공동위원장)

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

● 시군구 단위의 자원개발

- 희망복지지원단이 중점적인 역할을 수행하되, 시군구 관련 사업과(팀) 및 읍면동, 민간기관 등 시군구 단위 지역사회가 함께 추진할 수 있도록 계획 작성
- 지역사회보장협의체 참여 기관·단체를 총망라하고, 특히 교육문화 의료·금융 등 공공·민간 서비스기관, 직능단체 및 종교기관, 기타 주민 결사체(라이온스 클럽, JC청년회 등) 등 지역사회에 유용한 자원을 제공할 수 있는 주요 기관·단체 등을 적극 고려

※ 기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률(제5조)에 의하면, 희망복지지원단에서 직접적인 기부 금품의 모집 및 사용은 가능하지 않음에 유의

- 인근 시군구와의 자원개발 연계 협력 사항도 포함
- 시도 단위의 자원개발·조정 사항도 파악하여 반영 및 요청
- 중앙부처가 공모(예 : 보건복지부 지역사회서비스투자사업, 행정자치부 마을 만들기사업) 등을 통해서 지역에 제공할 수 있는 사업도 계획에 반영

● 시도 단위의 자원개발

- 시도가 광역단위에서 시군구의 자원개발을 촉진하고, 자원조정 등을 통해 자원이 부족한 시군구를 지원하는 역할의 중요성이 부각되고 있음

※ 시도 단위의 자원개발 지원을 위해 사회보장정보시스템(행복e음)에 '시도 서비스 자원담당' 권한 신설, 시도 자원관리책임자, 자원관리 실무자도 사회보장정보시스템(행복e음)('복지자원관리' 메뉴)을 통해 자원 등록·관리 및 해당 지역의 자원관리 현황 통계 등 열람 가능

2 제반 사항

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

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

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

참고 밴드(SNS)를 활용한 자원발굴 및 연계(경북 경주시)

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



3 시스템 활용

- 제공주체 및 제공서비스 등록

시스템 경로 복지자원관리 ▶ 복지자원 관리 ▶ 복지자원 관리

- (업무담당자) 시도, 시군구 자원관리책임자, 자원관리 실무자 및 사례관리자, 읍면동 복지업무담당자
- 제공주체의 등록·수정·삭제
 - [제공주체등록] 버튼 클릭 시, 제공주체 정보 입력이 가능하도록 제공주체 세부항목이 활성화되며, 제공주체 세부정보 입력 후 [중복체크] 버튼을 눌러 중복여부를 확인 후 [저장] 버튼을 누르면 제공주체 정보가 신규 등록됨
 - ※ 단, ‘복지자원 승인관리 메뉴’에서 시군구 자원관리책임자의 승인 자료만 조회·활용 가능

- 기 등록된 제공주체를 선택할 경우, '제공주체 세부항목'이 활성화 되며, 제공주체를 조회한 후 복지자원조회 결과에서 자원정보를 수정 또는 삭제 가능
 - ※ 단, 타 시스템에서 연계된 자원의 경우, 수정·삭제 불가

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

- 제공서비스의 등록·수정·삭제

- 제공서비스 명칭은 제공서비스명*을 검색 후 표준화된 제공서비스명으로 등록
 - * 보편적 자원관리를 위해 제공서비스명을 표준화된 제공서비스명으로 등록하도록 개편(p.196 '제공서비스명' 참고)
- 서비스대상 기준(생애주기, 대상특성, 가구유형, 소득구분)은 해당 서비스를 제공받을 수 있는 대상자를 정의한 기준으로 서비스 조회 시 활용*됨
 - * 대상 특성을 '장애'로 선택 시, '장애유형'과 '장애등급' 항목을 등록할 수 있도록 활성화 됨
- 서비스 리스트를 선택하면 '제공주체 세부항목' 이 활성화되며, 수정 또는 삭제가 가능

☑ 등록 시, 유의사항

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

참고

「사회복지시설정보시스템 서비스 정보」 등록 메뉴

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

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

● 제공주체 및 제공서비스 조회

시스템 경로 복지자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원관리-‘복지자원조회’

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

IV 자원점검 및 관리

1 자원점검

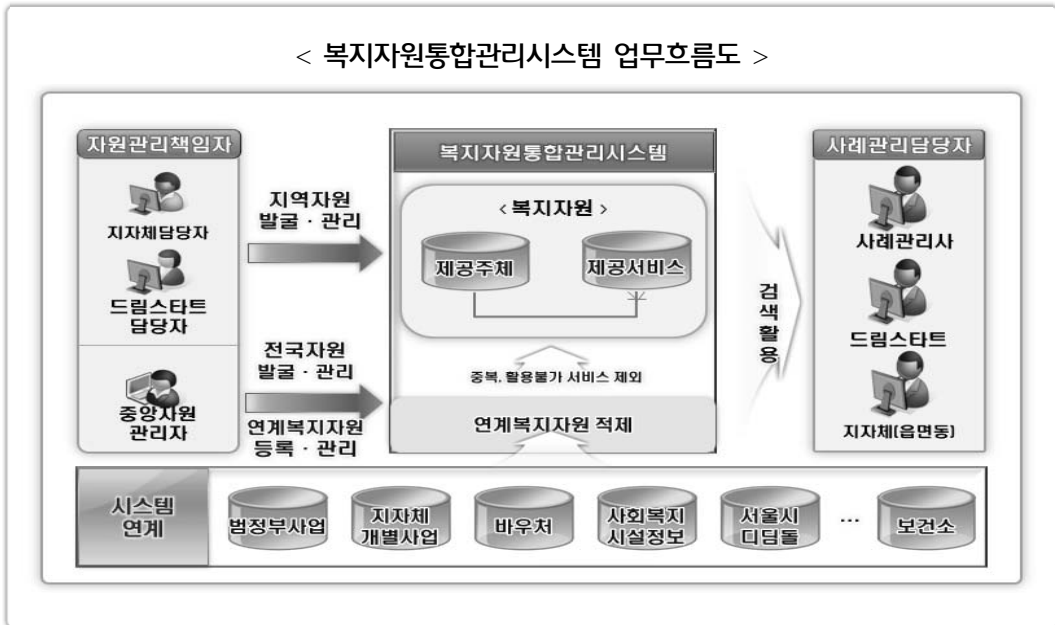
- **(의의)** 지역사회 자원 현황, 자원개발 목표 및 계획수립, 자원개발 및 평가 등 자원관리 전체 과정에 대한 주기적인 점검을 실시하여 자원관리체계가 효과적으로 운영될 수 있도록 지원
- **(방법)** 복지대상자에게 제공되고 있는 자원(서비스)은 통합사례관리사업의 모니터링을 통해서 확인하고, 지역사회에서 보유하고 있는 자원의 일반 현황 등에 대해서는 주기적으로 현행화

참고 자원 현행화 업무 절차

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

- **(시기)** 연 2회 자원의 일제 현행화
 - 지역사회 내 전수조사(3월) 및 복지자원통합관리시스템에 등록된 자원의 일제 현행화(9월) 실시

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



2 제공주체 관리

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

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

3 시스템 활용

● 복지자원 관리

시스템 경로 복지자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원승인관리

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

● 중복자원 및 서비스 정리

시스템 경로 복지자원관리 ▶ 복지자원 관리 ▶ 중복자원 관리

- (업무담당자) 시군구 자원관리 책임자
- (중복 제공주체 정리) 중복으로 의심되는 제공주체 및 제공서비스를 조회하고, 중복으로 판단되는 정보를 정리
- 중복의심 유형(제공주체명, 사업자등록번호, 전화번호, 주소 동일)에 따라 제공주체 조회
- 중복의심 제공주체 조회결과에서 1건을 선택하여 [통합대상 추가] 버튼 클릭, 중복의심 건수에 해당하는 제공주체 목록이 통합대상 제공주체 영역에 추가
- 제공주체의 통합이 필요치 않은 경우 [통합대상제외] 버튼 클릭하여 통합대상에서 제외, 선택 영역에 체크한 제공서비스만 유지되고 나머지 제공 서비스 종료처리

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

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

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

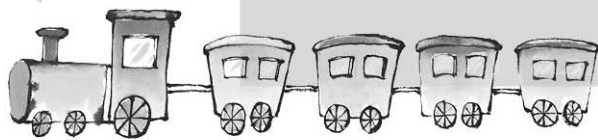
Charter

03



지역보호체계 운영

- I. 지역보호체계 운영 개요 103
- II. 방문형서비스 사업 협력체계 운영방안 .. 107
- III. 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원 ... 113



I 지역보호체계 운영 개요

1 개념

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

2 필요성

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

참고

지역보호체계구축 우수사례

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

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

3 주요 내용

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

4 희망복지지원단의 역할

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

5 기타 수행체계

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

▣ 민관협력의 원칙

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

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

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

II 방문형서비스 사업 협력체계 운영방안

1 협력체계 운영 대상사업

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

* 참고로 시군구 통합조사관리팀 사업(자산조사 내역 확인)과 시군구 의료급여관리사업(의료기관 적정 이용 유도)은 방문성격의 차이를 감안하여 연계관리 대상사업에서 제외

사업구분	주요대상	사업내용	제공기관
읍면동 방문상담	국민기초생활수급자 차상위계층	복지대상자 모니터링	읍면동
통합사례관리	국민기초생활수급자 차상위계층	욕구조사, 서비스제공 모니터링	시군구 희망복지지원단
방문건강관리서비스	국민기초생활수급자 건강보험 20% 이하 가구	(노인, 만성질환자, 영유아 등) 질환별·생애주기별 건강관리	보건소
노인돌봄기본서비스	65세 이상 독거노인 (일상생활 지원 필요)	안전 확인, 생활교육, 보건복지 서비스 연계 등	시군구가 수행기관지정
노인돌봄종합서비스	65세 이상 장기요양 등급 외 A, B 판정자	가사·활동지원, 주간보호	시군구에 등록된 기관
장애인활동지원서비스	1급 또는 2급 장애인 (일상생활·사회활동 곤란)	신변처리·가사지원·이동보조 방문목욕 및 방문간호	시군구가 수행기관지정
가시간병방문도우미	국민기초생활수급자 차상위계층 (가사·간병 필요 가구)	가사·간병 서비스 지원	시군구에 등록된 기관
노인장기요양 방문요양서비스	장기요양보험 3등급 이상	신체활동, 가사활동 등 지원	재가 장기요양기관
노인장기요양 방문목욕서비스	장기요양보험 3등급 이상	목욕서비스	재가 장기요양기관
노인학대 예방 사업	학대판정노인	상담 및 일시보호 등 서비스 제공	노인보호 전문기관

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

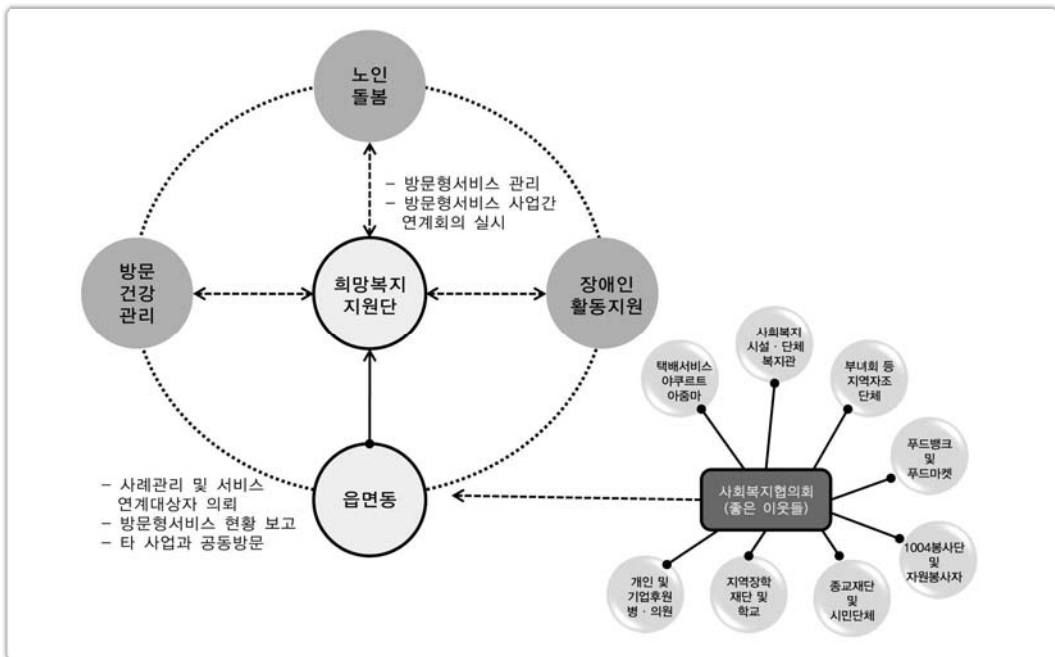
2 협력체계 운영방안

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

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

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

< 방문형서비스 사업 협력체계 운영도 >



3 활동예시

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

참고

방문형 서비스기관 연계·협력 우수 사례(경남 창원군)

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



방문형서비스 대상자 연계 기록지

방문일시: 년 월 일 소속/방문자명 :

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

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

주요 생활상태 내용

※ 방문형서비스 대상자의 생활상태 및 특이사항에 관해서 서술

요청사항

※ 읍면동, 희망복지지원단 및 타 방문형서비스 사업자에게 요청하는 내용 서술

방문형서비스 연계 회의록 <예시>

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

Ⅲ 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원

1 읍면동 인적안전망의 개념

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

2 주요 기능

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

▣ 시행방안(예시)

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

● 읍면동 지역사회보장협의체

- 지역단체·자원봉사자자원공여자 등과 인적 네트워크를 구축*하여 지역 내 복지대상자 발굴 및 자원 연계
 - * 지역사정에 따라 유동적으로 구성, 기존 네트워크가 있는 경우 이를 활용
- 복지대상자에 대한 정기적 방문* 및 모니터링 등 지역보호체계 구축 지원하고 특이사항 발생 시 읍면동 주민센터로 통보
 - * 정기적 방문이 필요한 복지대상자는 읍면동 주민센터에서 추천하되 개인정보 제공 및 방문 등에 복지대상자의 사전 동의를 얻어야 함
- 지역의 복지문제를 발굴, 대응방안을 마련, 시행을 지원함으로써 지역내 민관 거버넌스의 주체적 역할 수행

참고

읍면동 인적안전망을 활용한 복지사각지대 발굴 및 지원 우수사례

구분	부산 서구	광주 서구	강원 횡성군	
구축·운영현황	지역특화조직 "희망나래단" 구성·운영 13개동 914명 - 區협의회-洞복지협의회-희망나래단 간 역할 분담 체계화, 후원 조직 활용 (회원 1천여명, 연간 5억원 모금)	복지사각지대 발굴망 "SOS 희망기동대" 운영 - 복지통장, 동복지협의회 위원, 희망지킴이, 자생단체 회원 등으로 구성 (2,270명)	"횡성행복봉사공동체"(복지이장, 새마을지도자, 부녀회, 적십자 등)와 "읍면 복지실천연대"(읍면 지역사회보장협의체)로 구성·역할부담 (총 223개 단체 2,380명이 13개 분과에서 활동 중)	
운영지원사항	자극심고취	복지통장증 제작·배포('15.6월), 복지통장발대식('15.7월), 협의체 발대식('14.12월), 활동 조끼 배포	우수활동자 군수 표창(4.7.9월), 활동조끼 및 티셔츠 배포, 행복봉사공동체 분과별 엠블럼기 제작	
	전문화	집합순회교육(32회), 워크숍(3회), 타 지역 벤치마킹(3회), 복지대상 발굴 가이드북 및 활동수첩 제작·배포	직무교육 및 워크숍, 동별 찾아가는 교육, 발굴 가이드북 제작·배포('15.4월), 우수사례 발표('15. 7월, 10월), 사각지대이웃조사표 배포('15.4월)	행복봉사공동체 실천보고대회 및 포상발굴 가이드북 제작·배포('15.4월), 우수사례 발표('15. 7월, 10월), 사각지대이웃조사표 배포('15.4월)
	체계화	"한 눈에 보는 복지지원 맵" 제작·배포 (1천부), 읍면동 평가 및 포상, 사각지대 발굴 월보 등 보고체계 상시화 등	매월 동협의회 위원장 간담회, 동별 협의체 회의(정기 월1회, 수시)	행복봉사공동체 의사소통·협력을 위한 앱 개발, 콜센터 운영('15.1월~), 행복봉사 공동 네트워크 회의, 횡성 희망6 및 보건-복지연계시스템 등 (콜센터 9개월 간 378건 접수, 120백만원 지원)
	지속성확보	통반장 설치조례 개정('13.12월), 자원발굴 등 협약체결 * 서구-부산우체국 사각지대 발굴·지원협약('12월), 서구-한전 정보기 비용지원 등 협약('15.1월), 서구-동아대 마음돌봄네트워크 통합사례관리 협약('15.1월) 등	통·반 설치 조례 개정('15.2월), 동협의회 조례신설('14.12월) 공무원 "수호천사(동협의회) 서포터즈단" 운영, "착한가게 캠페인"('15.7월~), 희망지킴이 운영, 지역사회보장협의체가 지원하는 동복지협의회 공모(수호천사 날개달기) 추진(25백만원)	223개 자원봉사단체를 분류·체계화하여 횡성행복봉사공동체 구성 복지통장 조례마련(2014), 읍면 협의체 조례마련('16.1월에정), 복지실천연대 정기회의('15.1월~, 분기별) 등

구분	부산 서구	광주 서구	강원 횡성군
홍보	매일 거리캠페인, 각 유관단체 회의시 홍보(44회), 언론보도(384회) 등	방문스티커 제작(15,7월), 복지통장 동영상 제작·홍보, 보도자료(13회)	로그제작, 동영상 제작·홍보, 군수배족구대회 등을 통한 홍보
주요성과	대상발굴	주민등록사실조사와 병행(15,8월 245건 발굴, 기초산출탈락가구 방문조사(2,103명, '15,1월) 등으로 '15년 총 12천가구 발굴	형성한전검침반 나눔봉사단과 연계 3개월 체납·납부 무능력가구 발굴* 등 복지 사각지대 발굴 * 총 11개가구 4,400천원 지원
	체계구축	희망나래단 안부전화망 운영(총 665명, 주 2회이상)	협업체 특화사업으로 취약계층 안부확인 및 정서지원
	자원발굴	총 232건 자원 발굴, 9,580세대에 233백만원 상당 지원 복지통장 발굴 113백만원, 읍면동 협업체 발굴 121백만원 등	총 18천건 938백만원 상당 민간자원 발굴 복지통장 15백만원, 동지역사회보장 협업체 189백만원, 기타 민간협력사업 734백만원 상당 민간자원 연계·지원
	특화사업	동복지협의체 회의를 통해 지역상황을 반영한 특화사업 기획추진(사)사랑의 띠잇기 후원금지원)	동협의체 후원금 등으로 총 114건의 특화사업 실시 노인·저소득층 등 총 5,477명에게 서비스 제공 중

구분	
기타	<p>〈서울 도봉구〉 서울시 「찾아가는 동주민센터」 사업 전면시행 찾아가는 복지실현(2015.7.1.) 「행복드림 통장제」 운영계획(2013.4.4.) 서울특별시 도봉구 동 복지위원회 구성 및 운영에 관한 조례(2015.7.23.개정)</p> <p>－ 추진체계 : 행복드림통장(385명), 동복지위원회(251명), 복지플래너 채용 92명, 민간복지거점기관 99개소 등</p> <p>－ 운영 : 찾아가는 복지플래너와 공동방문(연중), 사각지대 발굴·지원 전수조사(연중), 구·동복지위원회 운영회의(분기별), 지역사회복지협의체 분과회의(7개분과 192명), “동별 복지파수꾼” 상시운영 (동별 80명-통장, 집배원, 검침원 등)</p> <p>－ 노력 : 포상제 도입, 「도봉복지수첩」 제작·배부, 활동조끼 배부</p> <p>－ 성과 : 찾아가는 동 주민센터로 발굴주의 복지실현, 주민주도 참여복지 실천, 지역주민 참여로 지속가능한 복지생태계 구축, 주민리더 및 주민조직 육성을 통한 마을공동체 조성</p>
지자체	<p>〈경기 부천시〉 주민이 주민을 돕는 3차 부천형 안전망 「함께해요, with 부천」 구축(주민중심 지역보호 체계) 부천시 통반장 조례(2011.12.30.개정) 부천시 지역사회복지협의회 구성 및 운영조례(2014.5.16.개정)</p> <p>－ 추진체계 : 부천형 복지전달체계 개편을 통한 전담인력 확충(각 동 복지팀장 36명, 통합사례관리사 16명), 동장복지알리미 688명, 부천시 동 복지협의체 581명</p> <p>－ 운영 : 8개 거점 민·관 구조 마련(MOU체결, 자원연계 사업, 공동의체 발굴), 조례 개정을 통한 지속성 확보, 매뉴얼 제작 보급을 통한 사업 조기정착(복지동 업무매뉴얼, 자원연계매뉴얼, 통장복지 가이드북, 사례집)</p>

제1부 지자체 복지전달체계 개선 방안과 희망복지지원단 운영 개요

제2부 희망복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부록

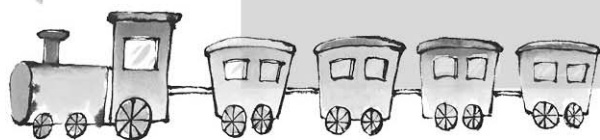
구 분	
	<ul style="list-style-type: none"> - 노력 : 인적안전망 활성화 교육(Bottom-up방식 워크숍, 교육 등 총 129회 4,986명 참여), 민·관협력 TF운영(7회 105명), 민·관 역량강화(통장복지알리미 역량강화 총 9회, 3,140명 참여, 동복지협의체 전체 연극교육 등 맞춤형교육(집합, 권역워크숍, 순회, 리더양성교육 총 61회, 1,725명 참여), 홍보 소식지 블로그 연재, 물품 제작 등 맞춤형 홍보(총 144,697건 추진) - 성과 : 민관협력을 통한 실질적인 복지사각지대 발굴 지원(총 5,194건(전년대비 190%확대)), 주민참여확대로 일시적 나눔 상시 자원화(자원총량 9,461건 681백만원 발굴), 일시적 나눔 상시 자원화(404백만원, 연 3,667명 참여)
	<p>〈광주 북구〉“우리마을 희망지기단(복지동·이장)” 「광주북구 통·반 설치조례」 제7조10호 (임무) : 주민생활 및 복지업무 “한울타리(洞지역사회보장협의체)” 「광주북구 동지역사회복지협의체위원 구성 및 운영에 관한 조례」</p> <ul style="list-style-type: none"> - 추진체계 : 우리마을 희망지기단(27개동 844명), 한울타리(27개동 338명), 우체국 희망복지사업 인적네트워크 214명, 경찰·학교·복지기관 등 협력 유관기관 - 운영 : 희망의 동아줄 잇기(찾아가는 민관협력 통합사례회의), 북구 동네살피미 ‘희망우체통’ 운영 (3개소 설치), 「5k운동(연합모금 협약)」 : 동별 모금사업, 복지자원 허브와 맵 조사, 희망나눔 사업(4개분야 33개사업: 생활 11, 의료 6, 주거 5, 민관협력 11), 27개 동별 지역의제 및 특화사업 진행(86개 사업) - 노력 : 희망지기단 및 협의체 역량강화 교육, 특화사업 발굴 지원 및 자문, 읍면동 인적안전망 관리 및 점검, 스티커 및 볼펜 제작·보급 - 성과 : 사각지대 발굴&지원(중점 사례관리사업 347가구, 147백만원), 민간자원 발굴 및 나눔문화 확산(「5k운동(연합모금 협약)」이 27개 전동으로 확산, 83백만원 모금조성)
	<p>〈경남 거창군〉“복지도우미(복지동·이장)” 거창군 이장의 임무와 실비변상에 관한 조례개정 (2013.1.9) 읍면지역사회보장협의체 역할 및 구성에 관한 사항 신설(2015.9.3.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 추진체계 : 복지도우미제(복지이장 역할부여, 267명), 거창군 지역사회보장협의체(265명, 읍면 평균 22명) - 운영 : 거창군 희망울타리 네트워크 조직 및 운영(총 532명), 마을단위 주민복지봉사단(10개 단체, 75명), 민·관이 함께하는 마을설명회 및 복지상담실 운영(250여개 마을 경로당), 전통시장 이동상담실 운영, 거창군 기부문화 ‘아림 1004운동’ 전개, 희망우체통 나눔사업 추진(연중, 15개소 설치), 행복나르미사업(재능, 물품 등 이웃나눔), 주민주도 복지의제, 특화사업 및 복지자립마을 비전제시(복상면, 가조면, 응양면) - 노력 : 복지도우미 위촉 및 문패제작, 추가수당 지원(월 2만원), 활동가방 제작·배포, 우수 활동자 표창, 거창군 마을이야기 및 우수활동 사례집 발간, 거창형 인적안전망 역량강화 교육, 활동보고대회, 워크숍, 공공복지서비스 매뉴얼 교육, 민관협력활성화 워크숍 참여, 인적안전망 홍보부스 운영(사례 홍보 등) - 성과 : 민·관 협력 기반 강화를 통해 민간 인적자원 활용 극대화(복지대상자 발굴 1,154명, 자원발굴 119백만원), 역할 강화 교육 등을 통한 인적안전망 활성화 도모, 주민 협력과 참여를 통한 마을단위의 빈틈없는 사회안전망 구축(복지자립마을로 발전 계기 마련), 찾아서 보살피는 현미경 복지 정책 추진

Charter

04



읍면동 복지사업 지원·관리



1 읍면동 복지사업 지원·관리 개요

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

2 읍면동 지원관리 사항

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

● 지역사회 자원개발 및 관리

- 읍면동 단위의 지역사회 자원개발 전략 및 수행방안 등을 적극 안내·독려
- 읍면동에서 개발한 자원의 공유 및 활용방안 협의
- 읍면동 간 자원불균형 해소를 위한 자원 배분 및 조정

● 복지대상자 모니터

- 각 읍면동의 복지대상자 모니터에 관한 연중계획을 총괄·관리
- 읍면동에서 수행하는 복지대상자 모니터(방문상담 등)에 관한 주기적 점검·독려
- 복지대상자의 권익 옹호를 위한 읍면동의 실천 점검(자산조사 관련 민원에 대해 복지대상자 입장에서 적극적으로 자산조사 결과를 스크린하고, 누락된 사항이 없는지 등 확인)

☑ 사후관리 관련 희망복지지원단의 역할

- 연간모니터링 계획 수립
 - 지역의 업무현황 및 여건에 맞게 가구유형별 모니터 주기 및 방법 제시
 - 모니터를 위한 지역자원 활용 방안과 민간의 역할 제시
 - 읍면동의 모니터링 현황에 대한 점검과 평가
- 모니터를 위한 방문형서비스 종사자 네트워크 구축

● 지역 내 방문형서비스 사업간 연계 실행

- 지역 내 방문형서비스 사업간 수립된 연계·협력 방안에 따라 읍면동에서 관련 기관(종사자)과 유기적으로 협력 수행되는지 여부 점검(특히, 보건소 방문건강 관리사업팀과의 연계·협력 집중 점검)

● 기타 사항

- 희망복지지원단과 읍면동간의 효율적인 업무 지원 및 연계를 위해 정기적인 관련 담당자 회의 개최 필요
- 읍면동에 근무하는 사회복지 보조인력에 대한 업무 교육

Part
03



행정사항

- I 2016년 『통합사례관리 사업비』 집행 지침
- II 2016년 통합사례관리사 업무 가이드

I 2016년 『통합사례관리 사업비』 집행 지침

1 지원 목적

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

2 사례관리 사업비 지원방식

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

☑ 사례관리 사업비 국고보조금 예산 편성 내역

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

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

3 사례관리 사업비 구성 내역

- 운영비는 지원예산 총액의 50%내에서만 집행가능하며, 자치단체의 실정에 따라 예산항목 추가 및 삭제 가능(단, 식대 등 업무추진비 항목으로는 편성 불가)
 - 운영비 : 사례관리 회의 운영경비, 통합사례관리사 교육훈련비(교육여비 포함), 홍보경비 등 사례관리사업 수행을 위한 목적의 경비 지출 가능
 - 사업비 : 사례관리사업 대상자에 대한 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 보조 등으로 지출 가능

4 사례관리 사업비 세부 내역

가. 운영비 지원 내용

1) 사례관리 회의경비

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

2) 교육훈련비

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

☑ 유의사항

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

3) 기타 운영비

- 사례관리사업 관련 홍보비 등 사례관리사업 추진을 위한 경비로 사용 가능 (단, 사무용품 등 물품 구입은 불가)
- ※ 홍보비 사용 예시 : 동영상·전광판·인터넷 등 멀티미디어 홍보, 현수막·포스터 등 홍보물 제작 및 게재, 인쇄물·홍보물 물품 제작 및 구입 배포 등

나. 사업비 지원 내용

1) 의료비

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

2) 생활지원비

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

3) 사례관리대상자의 자활(취업) 촉진 등을 위한 교육훈련비 지원

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

4) 기타 사업비

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

■ 1가구 당 최대 지원액 : 50만원

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

다. 사업비 집행 세부 유의사항

- 사례관리사업 추진시 최대한 공적자원과 민간자원을 연계하여 대상가구를 지원하되, 민간자원 연계가 어렵거나, 다른 공적 지원이 없는 경우에 한해 사례관리사업비 집행
 - 긴급지원 등 기준에 맞는 대상자에 대해서는 긴급지원 사업 대상자로 구분하여 긴급지원비 우선 지원 등 다른 국고보조사업과 중복지원 금지
 - 특히, 수급자, 차상위, 긴급지원대상자의 경우 기 지원받고 있는 항목과 중복 지원이 되지 않도록 유의
- 한 가구에 집중지원이 되어 형평성에 문제가 발생되지 않도록 유의(1가구당 최대 지원액 50만원)
- 동 지침에 의거, 집행이 불가능한 항목이 집행되지 않도록 유의
 - 주사례관리자 등 사례관리사업 업무담당자(공무원 및 통합사례관리사)의 사례 관리 관련 관내·외 출장비, 여비, 식대 등 업무추진비, 기타 사무용품 구입비 등 사용 불가
 - 교육여비의 경우 통합사례관리사에 한해 집행이 가능하여 공무원의 교육여비 집행은 불가
 - 대상자에게 생활비, 상품권 등 직접적인 현금급여 제공은 불가
- 동 지침에 명시되지 않은 사항에 대한 집행은 사례회의를 통해 결정된 사항에 한해 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능
 - 동 지침에 명시되어 있지 않은 항목은 사례관리 사업비 집행 불가
- 사업비 지급은 원칙적으로 관련 기관(병원, 학원 등)에 직접 지급하고, 생필품 등 물품은 구매하여 대상자에게 지급
 - 단, 의료비의 경우 사례관리 사업비 지원대상자로 선정 된 후 결정된 사항에 대해 영수증 등 증빙서류 확인 후(사전지급은 불가) 대상자에게 직접 지급 가능

● 사례관리 사업비 집행 예시

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

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

II 2016년 통합사례관리사 업무 가이드

1 통합사례관리사 개요

가. 통합사례관리사 운영 목적

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

나. 통합사례관리사 주요 업무

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

▣ 부적절하게 운영되고 있는 사례

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

2 통합사례관리사 채용 및 배치

- (배치) 각 시군구 희망복지지원단에 배치(통합조사관리팀 등에 배치 불가)
- (인원) 229개 지자체 928명(지자체 평균 4~5명 배치)

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

- 통합사례관리사의 질병·부상, 출산·육아 등 휴직기간이 3개월 이상인 경우 대체 인력을 기간제로 채용할 수 있으며 이때 채용자격 및 보수기준은 기존 보수체계 준용 가능

- (채용) 지자체 여건을 고려하여 사회복지서비스 연계·사례관리 업무 수행에 필요한 현장경험과 자격(사회복지사 등) 있는 자를 채용
 - (기존근무자 채용 기준) 「공공부문 비정규직 고용개선 대책 및 추진지침」을 적용하여 통합사례관리사를 무기계약직 전환 대상에 포함
 - 당해 기관 채용기간 동안의 근무실적, 직무수행능력, 직무수행 태도 등을 종합적으로 평가하여 무기계약직으로 전환 또는 계속 채용 여부 결정
 - ※ 사업의 연속성·효율성 측면에서 근무실적 등이 우수한 자에 대해서는 적극적으로 무기계약 전환을 추진하되, 근무성적이 불량한 자 등 해당 시군구청장(채용권자)이 정한 자체평가 기준에 미달하는 경우는 무기계약 전환 제외
 - ※ 평가 기준, 방법 및 절차는 해당 기관의 실정에 맞게 결정하고 인사위원회 심의 등 절차적 합리성 확보
 - (신규채용 기준) 결원 등 통합사례관리사 충원 필요시 아래 기준으로 우선 채용
 - 아래기준으로 채용하는 것을 원칙으로 하되, 동 기준에 따라 채용공고 하였으나 응시하는 자가 없는 경우에 한해 지자체 상황에 맞추어 자격기준 조정 가능
 - ※ 신규채용 인원의 50% 이상은 정신보건사회복지사와 간호사로 채용 권고

채용기준

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

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

3 통합사례관리사 급여 지급 기준

- 인건비는 기본급(사회보험 근로자 부담금 포함), 사회보험 사용자 부담금, 퇴직 충당금 및 출장여비를 포함하는 총액을 기준으로 편성
 - ※ 1인당 인건비(월) : 2,318,000원
- 출장여비는 사례관리 업무수행 관련 관내 출장시 월 12회 한도 내 1회당 10,000원 지급(월 120,000원)
 - ※ 관외출장의 경우, 지자체 예산으로 공무원 여비규정에 준하여 추가지급 가능
- 상여금, 명절휴가비, 연가보상비, 복지포인트 등 각종 수당은 지방비로 지원 가능
- 퇴직급여 충당금 지급 기준
 - 퇴직금지급대상자 : 계속 근로기간이 1년 이상 되는 통합사례관리사

- 월 퇴직급여총당금* 기준 : 160,040원

☑ 퇴직금 평균임금 산정 공식(참조 : 노동부 민원마당)

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

* 「근로자퇴직급여보장법」 등에 적합하도록 근로계약기간이 정해진 경우 계약종료와 함께 퇴직금을 지급할 수 있으며 무기계약 등 계약종료시점이 정해지지 않은 경우는 지자체 실정에 맞게 준용하되 지자체에 별도의 관리계좌를 개설하여 퇴직금 적립 가능

참고 인건비 산출기준(안)

(단위 : 원)

기본금 (A)	구분	법정부담금 내역						1인당 월수령액 (A-B)	출장 여비 (D)	퇴직급여 총당금 (E)	1인당 인건비 (A+C+D+E)
		소계	건강 보험 (6.12%)	노인장기 요양보험 (건보료 6.55%)	국민 연금 (9.00%)	산재 보험 (9/1000)	고용 보험				
1,850,000	계	343,540	113,220	7,400	166,500	16,650	39,770	1,694,420	120,000	160,040	2,318,000
	근로자 (B)	155,580	56,610	3,700	83,250	-	12,020 (0.65%)				
	사용자 (C)	187,960	56,610	3,700	83,250	16,650	27,750 (1.5%)				

- ※ 기간제계약직 및 무기계약 전환 관련 세부인건비 산출기준은 개별 법령을 준수하여 예산편성 가능
- ※ 무기계약 전환 시 기준인건비 상 불이익이 없도록 조치(행정안전부 자치제도와 -3381('11.12.27))
- ※ 통합사례 관리사가 무기계약 전환 시에도 복지부 예산(통합사례관리사지원사업)에서 인건비 지출 가능

● 시간외 근무수당

- 매월 시간외 근무수당 지급 범위 : 월 10시간
- 시간외 근무수당 지원 단가 : 1시간당 12,800원
 - ※ 지자체는 통합사례관리사에게 시간외 근무수당 지급범위에 대해 사전에 알려주고, 시간외 근무수당 지급 범위를 초과하여 근무하지 않도록 유의
 - ※ 지자체는 시간외 근무대장을 관리하여 시간외 근무수당 지급 조치
- 시간외 근무수당 인정 범위
 - 18:00 이후 근무시간부터이나 1일 4시간, 월 10시간 내 인정
 - 식사시간은 시간외 근무에서 제외
 - ※ 식사시간은 지자체 복무규정에 맞추어 유동적 처리 가능

☑ 통합사례관리사 국고보조금 예산 편성내역

- 가. 월보수, 4대보험, 퇴직급여 총당금, 출장여비 등 인건비
 - 2,318천원 * 12개월 * 시군구 통합사례관리사 배정인원 * 50%
- 나. 시간외 근무수당
 - 12,8천원 * 12개월 * 시군구 통합사례관리사 배정인원 * 10시간 * 50%

4 기타 행정사항

● 업무권한

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

● 신분증 발급

- 통합사례관리사의 사례관리 및 복지서비스 대상자 방문상담, 사회복지시설 등 관련 기관 방문시 시군구청장이 발급한 신분증을 제시함으로써 정당한 권한이 있음을 표시
 - ※ 크기 및 형태 등은 공무원증과 동일

Part 부록1



서식 및 참고자료

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



서식 1 초기상담지

초기 상담 내역											
① 상담번호	② 상담일자		③ (자) 상담								
④ 상담자	소속		연락처								
⑤ 상담경로	<input type="checkbox"/> 대상자 요청(방법:) <input type="checkbox"/> 사례관리자의 발걸() <input type="checkbox"/> 기관 내 의뢰() <input type="checkbox"/> 타 기관 의뢰() <input type="checkbox"/> 통장 및 이웃주민 등() <input type="checkbox"/> 129콜센터: 이관() <input type="checkbox"/> 좋은이웃들() <input type="checkbox"/> 범정부의뢰() <input type="checkbox"/> 보건소의뢰() <input type="checkbox"/> 복지사각지대() <input type="checkbox"/> 기타()										
⑥ 상담유형	<input type="checkbox"/> 지역사회기관 방문 <input type="checkbox"/> 가정방문 <input type="checkbox"/> 내방 <input type="checkbox"/> 전화										
⑦ 대상자성명	주민등록번호		성별 <input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여								
연락처	집(직장) 휴대전화	주소		등본주소 실거주자주소							
⑧ 가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 청년년인가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 기타() <input type="checkbox"/> 다문화가구										
⑨ 주거유형	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 시골세 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 기타(무허가, 고시원 등)										
⑩ 가족사항	관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	동거 여부	장래 등록	가구원특성 생애 주기	학력	직업	대상자가 생각하는 가구원별 문제		개인별 전화번호
									문제	문제원인	
⑪ 상담내용	<input type="checkbox"/> 안전(화재, 방임, 기타 안전)의 문제 <input type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제 <input type="checkbox"/> 일상생활유지 문제 <input type="checkbox"/> 가족생활 문제(가족관계, 보육, 간병 등) <input type="checkbox"/> 사회적 관계(잔인적, 이웃, 동료관계 등) 문제 <input type="checkbox"/> 경제적 문제 <input type="checkbox"/> 교육 및 학습의 문제 <input type="checkbox"/> 취업 및 직무수행상의 문제 <input type="checkbox"/> 생활환경 문제 <input type="checkbox"/> 법률 및 권리보장 문제 <input type="checkbox"/> 기타										
⑫ 상담결과 판정기준	<input type="checkbox"/> 기초생활보장 <input type="checkbox"/> 영유아 <input type="checkbox"/> 아동 <input type="checkbox"/> 청소년특별지원 <input type="checkbox"/> 한부모가족 <input type="checkbox"/> 장애인복지 <input type="checkbox"/> 노인복지 <input type="checkbox"/> 사회복지서비스(바우처) <input type="checkbox"/> 긴급복지 <input type="checkbox"/> 기타(사회복지서비스)										
⑬ 상담자 종합의견	<input type="checkbox"/> 통합사례관리대상 / 서비스 연계 (<input type="checkbox"/> 통합사례관리 <input type="checkbox"/> 읍면동 서비스연계)										

(1) 작성 방법 - 초기상담지

항 목	작성방법
①상담번호	○ 기관번호- 날짜(형식 : YYYYMMDD)- 당일 접수 순서에 따른 일련번호 부여
②상담일자	○ 처음 대면이나 전화로 초기상담을 실시한 날을 기준으로 작성
③(차)상담	○ 상담차수 기록
④상담자명, 소속, 연락처	○ 접수 상담을 개시한 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록
⑤상담경로	○ 초기상담에 이르게 된 경로를 선택 ○ (대상자 요청) 대상자가 자발적으로 서비스를 요청 한 경우로 전화, 이메일, 편지, 내방 등 상담 및 서비스 요청 방법 기록 ○ (사례관리자의 발굴) 사례관리자가 주민상담과정 혹은 가정·지역사회 방문 중 서비스대상자로 잠정 평가하여 직접 초기상담을 한 경우에 선택 ○ (기관 내 의뢰) 의뢰부서 및 의뢰사유를 상세히 기록 ○ (타 기관 의뢰) 의뢰기관 및 의뢰자(성명, 직책), 연락처, 의뢰 목적 등을 상세히 기록 ○ (통장 및 이웃주민 등) 의뢰인의 인적 사항, 의뢰사유, 상황 등을 구체적으로 확인하여 기록 ○ (129콜센터 이관) 보건복지부 129콜센터를 통해 시군구로 접수된 경우 선택 ○ (좋은이웃들) 의뢰인의 인적사항, 의뢰사유, 상황 등을 구체적으로 확인하여 기록 ○ (법정부의뢰) 법정부도탈시스템을 통해 의뢰된 경우에 선택 ○ (보건소의뢰) 보건소의료정보시스템을 통해 의뢰된 경우에 선택 ○ (복지사각지대) 복지사각지대 일제조사를 통해 의뢰된 경우에 선택 ○ (기타) 항목에 없는 기타 접수경로를 기록
⑥상담유형	○ 상담유형(지역사회기관 방문, 가정방문, 내방, 전화)을 선택
⑦대상자성명, 성별, 주민등록번호, 전화번호, 주소	○ 초기상담을 한 대상자 이름 및 기타 인적사항(성별, 주민등록번호, 연락처 주소)을 기록 ○ 대상자는 반드시 세대주를 의미하지 않으며, 가구구성원 중 가장 보호가 필요한 자 또는 가구구성원을 대표하는 자를 기록, 향후 이 대상자를 중심으로 사례관리 서비스가 제공되며, 가족구성원들이 가지고 있는 욕구 및 문제의 해결과 변화를 위한 계획수립과 서비스 제공이 이루어지게 됨
⑧가구유형	○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택 - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (독거노인가구) 65세 이상 노인 1인이 홀로 사는 가구 - (조손가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (새터민가구) 탈북자 가구 - (공동체가구) 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (노인부부가구) 부부 중 1인이 65세가 넘는 노인인 가구 - (청장년1인가구) 65세 미만 성인 단독 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 부모 또는 자녀 등으로 모(부)-자녀로 구성된 가구 - (미혼모가구) 법적인 혼인관계가 아닌 상태에서 모(부)-자녀로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록 - (장애인가구) 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능 - (다문화가구) 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본가구 유형과 별도로 체크
⑨주거유형	○ 대상가구의 주거유형을 선택(자가, 전세, 월세, 사글세, 임대주택, 무상임대, 기타)
⑩가족사항	○ 초기상담 대상자와 가구원에 대한 기본 정보, 가구원 특성, 가구원별 문제(욕구), 개별 연락처 등 기록
⑪상담내용	○ 대상자 및 가족이 제시하고 있는 주요문제 및 걱정の内容을 기록 ○ 대상자·가족이 원하는 도움 또는 지원 내용은 상담 중 피면담자가 하는 말을 중심으로 기록 ○ 대상자·가족의 주요문제는 잠재된 욕구로 면담자가 파악한 문제점을 기록

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

서식 3 욕구조사표

①대상자명		주민등록번호		연락처		직장:		신규		
주소		121-10 서울특별시 마포구 마포대로24안길 5, 301호 (아현동,3층)		휴대전화:		②		재조사()차		
③주거사항	주거형태	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 다세대주택·연립 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 주거용터 (부여기, 공익, 비영리주택) <input type="checkbox"/> 여관, 고시원, 숙박 <input type="checkbox"/> 기타 ()	<input type="checkbox"/> 방 (개) <input type="checkbox"/> 거실 (개) <input type="checkbox"/> 주방 (개) <input type="checkbox"/> 화장실 (개) <input type="checkbox"/> 욕실 (개) <input type="checkbox"/> 화장실, 욕실, 공용 <input type="checkbox"/> 기타 ()	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 (보증금 만원) <input type="checkbox"/> 월세 (보증금 만원, 월세 만원) <input type="checkbox"/> 임대주택 (보증금 만원, 월세 만원) <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시세/그림출 () <input type="checkbox"/> 기타 ()	<input type="checkbox"/> 가스기름 보일러 <input type="checkbox"/> 연탄화목 보일러 <input type="checkbox"/> 전기매트·전기온돌 <input type="checkbox"/> 난방방탄 <input type="checkbox"/> 기타 ()	<input type="checkbox"/> 공공 <input type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 수세식 <input type="checkbox"/> 재래식 <input type="checkbox"/> 화장실 <input type="checkbox"/> 분재 <input type="checkbox"/> 별채				
	주거상대	<input type="checkbox"/> 노후 <input type="checkbox"/> 양호	<input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 월급부족 <input type="checkbox"/> 이대취약 <input type="checkbox"/> 이대취약 <input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 협소한공간 <input type="checkbox"/> 약취/불결					
④가족사항	가구주와의 관계	<input type="checkbox"/> 노후 <input type="checkbox"/> 유증가	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 이대취약 <input type="checkbox"/> 이대취약 <input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 협소한공간 <input type="checkbox"/> 약취/불결					
	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	
⑤가구유형	소년소녀가구	<input type="checkbox"/> 장년1인가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구	<input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 조손가구	<input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 이혼모부가가구	<input type="checkbox"/> 새터인가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구	<input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구				
	수혜자	개시일 - 종료일	급여서비스명	서비스유형	제공주기	제공기관	서비스상태			
⑥서비스이력	서비스이력									

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3			
⑦연구영역 별 현상 및 원인	아-가족 내 안전 무시	A-폭력						아-경신센터 03-인물안보팀 05-해곡동경의식 07-무기학관 09-무관심/의지없음 11-가족내차별 13-기정재제 15-종교문제	02-음주문제 04-폭력적성향 06-치매 08-성격차이 10-보호연할기구원 부패 12-가족구성원간갈등 14-경제적빈곤 16-이유없음		
		B-성추행/성폭력									
		C-유기									
		D-방임									
		E-학대									
	F-실종										
	02-가족 외부로부터의 안전 인전 무시	A-폭력							아-자기보호능력미약 (장시제등) 03-진인확인불화 05-원한관계	02-괴임/악용 04-단교불화 06-부채/금전거래	
		B-성폭력									
		C-철박위협									
		D-학대									
E-학위											

특구 영단별 조서	특구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자			주요 원인	특구내용	우선순위		
				제공자 1	원인 1	제공자 2				원인 2	제공자 3
특구영역 별 현상 및 원인	1-건강 02-정신 회개강 유지	A-신체장애					01-유전적(선천적)원인 02-사고 03-지해 04-방임 05-학대 06-신체결핍영양결핍 07-스트레스 08-정신과제 09-영양부족 10-정신장애 11-경제적빈곤 12-적절한지도부재 13-정보부족 14-치료기피 15-원인미상				
		B-영시각 결핍및상해									
		C-인성결핍									
		D-회개강지 성 결핍									
		E-비인									
		F-영양결핍									
		A-광장/원라 /이상									01-음주문제(주정· 흥분증후군) 02-악몽 03-스트레스 04-정신병 05-우울증 (군황장애·PTSD) 07-기타정신질환의심 08-지해 09-선전장애 10-ADHD 11-불안장애 12-이상문제 13-과도한인터넷/ 게임몰입증후군
		B-지해 (자살)행위									
		C-악몽언어 증후군									
		D-식사거부									
E-수면장애											
F-음주문제 (주정·과도한 음주·영양 결핍)											
G-광각결핍 등(배움결기 ·반복적인 원치기·복 합행동)											
H-대인기피											

목구 영역별 조사	목구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				주요 원인	욕구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2			
목구영역 별 조사	1-건강 02-정신적 건강 유지	I-음독/흡거						01-음주문제 (부정·일물중독등) 04-정신포탈증 03-스트레스 06-신경증 (공황장애·PTSD) 05-약물중 07-기타정신질환의심 08-치매 09-성숙장애 10-AHD 11-불안장애 12-이성문제 13-과도한인터넷/ 게임몰입등중독		
		J-의사소통 장애								
		K-위생관리 문제								
		L-이상행 동								
		M-불안장애								
		A-식사 및 준비근관								
		B-의복착용 근관								
		C-외출근관								
		D-약물복용 근관								
		E-위생관리 (응변제리등) 근관								
F-건강생활 대차근관										
목구영역 별 현상 및 원인	2-일상 생활 유지	A-의식 준비근관						01-신체질환/장애 02-정신질환 03-지각장애 04-신체하위/노환 05-무기력감/의지없음 06-가족착상부족 07-상해 (가출및사망등)		
		B-의복착용 근관								
		C-외출근관								
		D-약물복용 근관								
		E-위생관리 (응변제리등) 근관								
		F-건강생활 대차근관								
		G-건강생활 대차근관								
		H-건강생활 대차근관								
		I-건강생활 대차근관								
		J-건강생활 대차근관								

특구 영역별 조사	특구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	특구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3			
특구영역 별 현상 및 원인	2-영상 생활유 지 00-여가 생활 활용	A-여가활동 부족						01-시간부족 03-경제적빈곤 05-적절한치료부재 07-주변의지원 09-여가시설부족 02-정보부족 04-가족의통제및교육 미흡 06-가족의무관심 08-무기력감/의지없음			
		B-부적절한 여가활동 (개방도박 등)									
		A-부부갈등						01-갈등 03-물신외가출 05-배우자연도 07-종교갈등 09-다문화가정 11-부종역할기구원부재 13-학업성적부진 15-공유관계 17-금전기대 19-장모부족 21-장애패			
		B-부모지녀 갈등						02-폭력 04-성적차이 06-지녀양육관등 08-가족부양부담 10-시간부족 12-가족내차별 14-지녀이성문제 16-재산상속갈등 18-경제적빈곤 20-무관심 22-질병			
		C-고부갈등									
		D-황제 (지매)갈등									
		E-가족간 관계소원									
		F-가족간 관계단절									
		G-가족간 갈등									
		A-장애인 돌봄근로									
	00-가족 돌봄										
	3-가족 관계										

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자			주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2			
3-가족 관계	02-가족 돌봄	B-노인돌봄 권한					01-심인 03-돌봄및기술 05-배우자외도 07-종교활동 09-다문화가구 11-보통생활가구원부재 19-확립정착부진 15-교우관계 17-금전거래 19-정보부족 21-장애	02-폭력 04-장학차이 06-지녀양육경로 08-가족부양부담 10-시간부족 12-가정내거분 14-지녀이성문제 16-재산상속경로 18-경제적빈곤 20-무관심 22-질병	
		C-아동돌봄 권한					01-친인척부양부담 09-스란의힘 05-위험감정지 07-경신정관 09-지역개발	02-대인기피 04-금전거래 06-쓰레기받치 08-음주문제 10-종교활동	
		D-환자돌봄 권한							
4-사회 적 관계	이-개인 회 및 이웃 간 관계형성	A-친인척과 결등					01-경신정관 08-대인기피 05-차장가부 07-폭력 09-성소성죄 11-위생및기술 19-사회적지지부족	02-지적장애 04-직업장부족 06-따돌림 08-장학차 10-확립수행부진 12-경제적빈곤 14-시간없음	
		B-개인적 관계소원							
		C-친인척 관계단절							
5-이웃간 관계소원	F-이웃간 관계단절	D-이웃간 결등							
		E-이웃간 관계소원							
		F-이웃간 관계단절							
6-사회생활 및 사회생활 어려움	02-소득 단 및 사회생활 어려움	A-직장생활 어려움							
		B-학교생활 어려움							

육구 영역별 조사	육구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자			주요 원인	육구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2			
육구영역 별 현상 및 원인	4-사회 및 이웃 간 관계	C-종교생활 어려움					01-정신질환 02-지진장애 03-대인기피 04-직업/부족 05-다문화 06-치매 07-폭력 08-전염병 09-상습범죄 10-학업수행부진 11-통신기기출 12-경제적빈곤 13-사회복지서비스부족 14-시간없음		
		D-기타 사회생활의 어려움							
	5-경제	A-식비부족					01-실직/휴대인 02-피신 03-신용불량 04-사고및화재 05-웹사이트정명및상해 06-중환자병 07-건강보험미가입 08-전년부족 09-저임금/수입 10-부양의무자의 부양기피 11-근로능력저하 (사망/가출/실종)		
		B-주거비 부족							
		C-의류비 부족							
	02-자산관리	D-년말비 부족							
		E-공과금 체납							
		F-통신비 부족							
		G-의료비 부족							
	02-자산관리	A-자산관리 능력부족					01-지적장애 02-치매 03-정신질환 04-음주문제 05-금전소각 06-금융지식(소신/소기성) 07-근로능력저하 08-건강/개념 09-금융투자부족 10-신용불량 (사망·가출·실종) 11-의료비 12-의료비 13-다문화(연세)계급 (영의도출생)		
B-부채						01-사고 02-과도한부족			

육구 영역별 조사	육구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				주요 원인	육구내용	우선순위
				제공사 1	원인 1	제공사 2	원인 2			
5-경제	05-자산 관리	C-과태료 발급						01-시매 04-중주연계 05-승진승진 06-공익(채매입) 07-구도농림수산부 관영영양 (사명·기술·성종) 09-파산 11-시교 13-교육혁신부 족		
		D-과소바 양비								
6-교육	06-교육 환경 개선	A-원거리가 발전기 문제						01-언어능력부 족 03-학습능력부 족 04-학습의기부 족 05-학습지도자의부 재 06-교육자의무관 심/ 인지부 족		
		B-수리계산 능력 부족								
6-교육 현상 및 원인	06-교육 환경 개선	C-그외 기초학습 능력 부족								
		A-수업료급 식비불부 족						01-경제적빈 곤 03-가족부 양 05-이성제 07-불인의 지부 족		
7-고용	07-고용 (창)업	B-특수교육 문제						02-교육환경 지 08-기 05-이 07-불 09-정 09-정 09-정		
		D-무단결 석								
7-고용	07-고용 (창)업	E-학업성 취 부진								
		A-선언선 진						01-선 02-선 03-선 04-선 05-선 06-선 07-선 08-선 09-선 10-선 11-선 12-선 13-선 14-선 15-선 16-선 17-선		
7-고용	07-고용 (창)업	B-영양 급 급								

욕구 영역별 조치	욕구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	욕구내용	우선순위
				제광자 1	원인 1	제광자 2	원인 2	제광자 3			
욕구영역 별 현상 및 원인	01-취 (장)업	C-지임금							01-신용장신자건관(단체) 02-부채 03-가족간편부담 04-자녀양육부담 05-조식생활부담 등 06-미필형 07-중장년층부담 08-직업기술/전문부족 09-저학력 10-교육문제 11-자금부족 12-정보부족 13-복지서비스의존 14-장애인배정침 15-노동자건강 16-사회관계기술후폭 17-신체파괴장애		
		D-비정규직									
		E-근로의 어려움									
		F-광업의 어려움									
		G-기술교육 의필요									
	7-고용	H-취업동기 부족									
		A-낮은 직장 이동									
		B-민북지역인 재취업/창업 실패									
		C-생산상태 에 의존해짐									
		D-취업동기 부족									
02-고용 유지	E-사업체 유지의 어려움										
	A-환경 변화										
8-생활 환경 개선	01-주거 내부 환경 개선							01-시설부족 02-시설구축 03-시설유형 04-시설부재 05-쓰레기양치 (장애인의시설등)			

목구 영역별 조사	목구 영역	주요 현상	대상지	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	특구내용	우선순위
				제공사 1	원인 1	제공사 2	원인 2	제공사 3			
목구영역 별 현상 및 원인	B-주거 내부 환경 개선 B-생활 환경	B-주방시설 결함							01-시설부족 03-시설유형 05-쓰레기받기		
		C-위생환경 결함							02-시설낙후 04-시설부재 (장애인의시설등)		
		D-도배장판 결함									
		단열단열방 결함									
		F-전기/가스 시설결함									
		G-상하수도 시설결함									
		H-지붕노후 (누수등)									
		I-벽/단층 노후									
		J-주철내이 동근관									
		K-사생활 공간부족									

육구 영역별 조사	육구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				주요 원인	육구내용	유선순위	
				제표자 1	원인 1	제표자 2	원인 2				제표자 3
육구영역 별 현상 및 원인	8-생물 환경 02-주거 외부 환경 개년	A-생물환경 영역						01-도시신간지역 03-공공민간지역 05-응암지역 07-우암출렁치 09-장모부락			
		B-교통 접근성영역						02-유동읍스밀교지역 04-자인재해다발지역 06-편의/기반시설 낙후·부재 08-스레기방치 10-도시계획 (경제철거·퇴거)			
		C-상설침수									
		D-철거등공 공수용									
		E-거주지 이전									
		F-외재작발 위험물에 노출									
		G-생물환경 영역									
		A-법률처리 (재신/위자 표 등) 문제							01-법률지시및장모부락 02-법적후견인부재 (장애·미성년등) 03-폭력/범죄 (장애·미성년등) 04-이혼 05-사고(의로·산재 ·교통사고등) 06-결혼이민/이주/ 난민/탈북 07-주민등록일소 08-경제적능력부족		
		B-신분상실									
		C-사고보상 처리									
D-파산/신용 불량											
9-법률 및 권익 보장	01-법률 관 지원										

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자			주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	제공자 2	제공자 3			
연구영역 별 현상 및 원인	1-법률 적 지원	단국적문제		원인 1	원인 2	원인 3	01-법률지원정책부 02-법적추천인부제 (경제·미성년등) 04-이혼 06-결혼이민/이주/ 난민/월북 08-경제적능력부족		
				제공자 1	제공자 2	제공자 3			
	9-법률 및 권익보 장	A-차별대우 B-권리침해						01-고용기회차별 09-부당행위거나이주 요구	
	10-기타								

대상가구 일반 현황										
⑧사회적 지지자원										
⑨가계도										
⑩가족력	결혼전기/영유아기									
	신혼기/아동기									
	자녀아동기/청소년기									
	자녀청소년기/성인기									
	노년기									
특이사항										
⑪개인력	관계	성명	연령	특이사항						
				영유아기	아동기	청소년기	성인기			
⑫요청서비스 내역										
	⑬검토의견	요구명								
	종합의견									
⑭접수번호	(신청일자 :)									
담당자	작성일자									
	소속									
	연락처									

(1) 작성 방법- 욕구조사표

항 목	작성방법
①대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소	○ 욕구조사대상자의 대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소를 기재
②신규, 재조사	○ 대상가구에 대해 욕구조사표를 신규로 작성하는 경우 '신규'로 체크를 하고, 재조사인 경우 '재조사'를 체크한 후 해당 차수를 숫자로 기입함
③주거사항	○ 대상자의 주거 형태, 가옥구조, 주거구분, 난방방법, 화장실, 주거상태, 주거환경, 이사계획 현황을 기록함
④가족사항	○ 욕구조사 대상자를 포함한 가구원의 정보(가구주와의 관계, 성명, 연령, 동거, 학력, 직업, 장애유형, 질병 등)를 기록함
⑤가구유형	○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택 <ul style="list-style-type: none"> - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (독거노인가구) 65세 이상 노인 1인이 홀로 사는 가구 - (조손가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (새터민가구) 탈북자 가구 - (공동체가구) 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (노인부부가구) 부부 중 1인이 65세가 넘는 노인인 가구 - (청장년1인가구) 65세 미만 성인 단독 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 부모 또는 자녀 등으로 구성된 가구 및 부부만으로 구성된 가구 - (미혼모부가구) 법적인 혼인관계가 아닌 상태에서 모(부)-자녀로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록 - (장애인가구) 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능 - (다문화가구) 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본가구 유형과 별도로 체크
⑥서비스이력	○ 대상가구가 조사시점 현재 제공받은 서비스 내역을 사례관리 시스템에서 조회, 참조하여 세부적인 욕구 조사를 실시함(※ 시스템 내에서 해당 정보 자동 연계 출력 가능)
⑦욕구영역별 현상 및 원인	○ 사례관리 후보자에게 10대 욕구영역 세부 20개 욕구 항목을 순차적으로 질문하여 사례관리 후보자 및 가족구성원이 보유한 문제영역이 누락이 없도록 조사하여 기입함 <ul style="list-style-type: none"> - 세부욕구 영역별의 각 주요현상에 해당하는 대상가구원을 파악하여 욕구조사표의 '대상자 칸'에 기입(※ 시스템에서는 기 입력한 가구구성원이 대상자 리스트로 조회) - 대상자가 노출되어 있는 각 주요현상별 원인을 파악하여 중요도에 따라 최대 3개까지 '주요원인'의 해당항목 번호를 '원인 1, 원인 2, 원인 3'에 기입함 - 각각의 원인을 야기 시키는 원인제공자를 파악하여 최대 3개까지 '원인제공자 1 0 0 0/원인제공자2 0 0 0/원인제공자3 0 0 0'를 기입함(※ 시스템 입력 시에는 원인제공자 리스트 중에서 해당항목을 체크) ※ 현상에 따라 원인제공자 및 원인이 없거나 불분명 할 시, 별도로 기입하지 않아도 무방 - 욕구조사 후, 욕구 별 우선순위를 가장 시급한 문제 순으로 1부터 5까지 파악하여 기입함

항 목	작성방법				
	<p>○ 욕구 영역(10대 욕구영역)</p> <ul style="list-style-type: none"> - (안전 욕구) 가족구성원 또는 외부인과의 관계 속에서 야기되는 기초적 신변보호의 욕구 - (건강 욕구) 가족구성원의 신체적·정신적인 건강문제로 인하여 치료가 필요하거나 일상생활이 어려운 문제 - (일상생활유지 욕구) 의식주와 관련된 기본적인 행위 또는 신변관리와 여가활동 및 개선욕구 - (가족관계 욕구) 가족구성원의 갈등완화 및 긍정적 관계형성 욕구와 보육·간병 등의 가족 보호 욕구 - (사회적관계 욕구) 가족구성원을 제외한 주변인물 및 사회적 집단 내에서의 긍정적인 관계형 성과 유지를 위한 욕구 - (경제 욕구) 기본적인 생활에 필요한 경제적 문제해결 및 기본적 자산관리 욕구 - (교육 욕구) 일상생활 유지에 필요한 기초적 지식습득에 관한 문제와 대상자 및 가족구성원의 학습과 관련된 문제 - (고용 욕구) 취업/창업에서의 어려움 또는 직업(무)기능수행상의 문제 - (생활환경 욕구) 거주지의 내외부적 환경 및 안정상의 문제 - (법률 및 권익보장 욕구) 법률적 지원 및 권익보장과 관련한 욕구 <p>○ (주요현상 대상자 및 원인제공자) 각 욕구영역별 현상에 노출되어 있는 대상자와 현상에 대한 원인제공자는 아래의 표를 참고하여 기입</p> <p style="text-align: center;">【주요현상 대상자 및 원인제공자】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">대상자</td> <td>가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">원인 제공자</td> <td>가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)</td> </tr> </table> <p>○ (강점) 문제해결에 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것(예, 취업의지 강함, 신체건강 등) ○ (장애물) 문제해결에 있어 걸림돌이 되는 것(예, 무기력, 신체건강 불량, 자녀와의 갈등 등)</p>	대상자	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)	원인 제공자	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)
대상자	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)				
원인 제공자	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)				
⑧사회적 지지자원	○ 야기되고 있는 주요문제를 완화하거나 욕구를 해결하는데 도움이 될 수 있으며, 잠재적 활용가치가 있는 개인의 내적자원, 가족이나 지역사회 유형 혹은 무형의 자원을 파악하여 기록함				
⑨가계도	○ 대상자를 중심으로 3대에 걸친 가족구성원에 관한 정보와 서로의 관계를 도표로 작성 - 시스템 기능을 활용하여 사람유형 및 관계를 작성하고, 가구원의 주요특성을 텍스트로 입력 - 자주 사용되는 가계도의 경우, 저장 시 템플릿 여부 체크박스를 체크하여 저장하면 템플릿 활용 가능				
⑩가족력	○ 가구 구성원 및 주변인으로부터의 정보 등을 통하여 연대기 순으로 대상가구의 생활주기를 부모를 중심으로 결혼전기, 신혼기, 자녀야동기, 자녀청년기, 노년기로 나누어 기술, 각 단계별로 가족내 구성원간의 관계와 가족 구성원 간 미친 영향 그리고 해당 시기에 가구원에게 가장 큰 영향을 준 사건 등을 기록하여 각 발달 단계별 가족사와 위기를 일목요연하게 볼 수 있도록 구성함				
⑪개인력	○ 가구원별 주요정보를 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기로 나누어 기술, 각 단계별로 해당 시기에 가구원에게 가장 큰 영향을 준 사건 등을 기록				
⑫요청 서비스 내역	○ 사례관리 대상자가 상담을 통해 직접적으로 요청한 서비스 내역을 구체적으로 기술				
⑬검토 의견	○ '주요욕구'는 '욕구영역별 현상 및 원인'에서 우선순위로 정해진 10개의 욕구 항목의 현상과 원인에 대해 6하 원칙하에 구체적으로 기술함 - 종합의견은 사례관리자의 전문적 판단을 기반으로 대상자의 표현된 욕구와 표현되지 않은 욕구를 종합하여 기술하고, 그에 따른 해결방법에 대하여 작성함				
⑭접수번호, 작성일자, 담당자명 등	○ 접수번호와 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록				

(2) 작성 예시 - 욕구조사결과표

욕구 조사 결과표										
대상자명	주소	주민등록번호	연락처	직장	② 신구 □ 제조사 ()차					
		*****_1***** 서울특별시 OO구 OO동		휴대전화 : ***_****_****						
주거형태	주거형태	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input checked="" type="checkbox"/> 다세대주택연립 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 무허가·음막·비닐하우스 <input type="checkbox"/> 여관고시원(복합) <input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 방 (1개) <input type="checkbox"/> 거실 (1개) <input checked="" type="checkbox"/> 주방 (1개) <input checked="" type="checkbox"/> 화장실 (1개) <input type="checkbox"/> 욕실 (1개) <input type="checkbox"/> 화장실, 욕실 없음	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세보증금 <input checked="" type="checkbox"/> 월세보증금 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그룹홈 <input type="checkbox"/> 기타()	만원, 월세 25 만원) 만원, 월세 25 만원)))	<input type="checkbox"/> 가스·기름 보일러 <input type="checkbox"/> 연탄·화목 보일러 <input type="checkbox"/> 전기매트·전기온풍 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 공용 <input checked="" type="checkbox"/> 단독 <input checked="" type="checkbox"/> 수세식 <input type="checkbox"/> 재래식 <input type="checkbox"/> 분체 <input checked="" type="checkbox"/> 별채	<input type="checkbox"/> 화장실 <input type="checkbox"/> 욕실	<input type="checkbox"/> 약취/불결 <input type="checkbox"/> 협소한공간 <input type="checkbox"/> 10개월	
										<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 노후 <input type="checkbox"/> 소음 <input type="checkbox"/> 기타
가족사항	<input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 자	<input type="checkbox"/> 성명 <input type="checkbox"/> 성명 <input type="checkbox"/> 성명	<input type="checkbox"/> 동거 여부 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 동거	<input type="checkbox"/> 학력 <input type="checkbox"/> 중졸 <input type="checkbox"/> 중졸 <input type="checkbox"/> 중학교재학	<input type="checkbox"/> 직업 <input type="checkbox"/> 일용직 <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> 결혼상태 <input type="checkbox"/> 이혼 <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> 연락처 <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> 장애 <input type="checkbox"/> 임플의존중 <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈	<input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈
서비스 이력	<input type="checkbox"/> 수혜자 <input type="checkbox"/> 수혜자	<input type="checkbox"/> 2012-04-14~2012-**-** <input type="checkbox"/> 2012-04-23~2013-**-** <input type="checkbox"/> 2012-04-14~2013-**-** <input type="checkbox"/> 2012-04-14~2013-**-** <input type="checkbox"/> 2009-08-25~2009-**-**	<input type="checkbox"/> 개별상담 및 관리 <input type="checkbox"/> 개별상담 및 관리 <input type="checkbox"/> 차상위본인부담경감 <input type="checkbox"/> 한시생계급여	<input type="checkbox"/> 서비스명 <input type="checkbox"/> 일몰중회복프로그램 <input type="checkbox"/> 부가정자녀학비 <input type="checkbox"/> 개별상담 및 관리 <input type="checkbox"/> 차상위본인부담경감 <input type="checkbox"/> 한시생계급여	<input type="checkbox"/> 서비스유형 <input type="checkbox"/> 프로그램 <input type="checkbox"/> 현금급여 <input type="checkbox"/> 프로그램 <input type="checkbox"/> 현금급여 <input type="checkbox"/> 현금급여	<input type="checkbox"/> 제공주기 <input type="checkbox"/> 주 <input type="checkbox"/> 부정기 <input type="checkbox"/> 주회 <input type="checkbox"/> 수시 <input type="checkbox"/> 월	<input type="checkbox"/> 제공기관 <input type="checkbox"/> 민간 <input type="checkbox"/> 중앙부처 <input type="checkbox"/> 민간 <input type="checkbox"/> 중앙부처 <input type="checkbox"/> 중앙부처	<input type="checkbox"/> 서비스상태 <input type="checkbox"/> 중지 <input type="checkbox"/> 지원중 <input type="checkbox"/> 지원중 <input type="checkbox"/> 지원중 <input type="checkbox"/> 중지	<input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈	<input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈 <input type="checkbox"/> 빈

유구영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자			유구내용	우선 순위
			제공자 1	제공자 2	제공자 3		
유구영역별 현상 및 원인	정신적 건강유지	음주문제 (주정과도한음주·일탈중독)	○○○	원인 1 해당없음 (기타)	원인 2 기구 구성원 (○○○)	원인 3 우울증	1
	교육	기초지식 습득 및 향상	△△△	원인 1 해당없음 (기타)	원인 2 기구 구성원 (○○○)	원인 3 부흥자의 무관심/ 인지부족	2
	경제	자산관리	○○○	원인 1 진부인	원인 2 신용 불량	원인 3	4
	고용	취(창)업	○○○	원인 1 가구구성원 (○○○)	원인 2 신체 정신적 건강문제	원인 3 직업기술/ 훈련부족 (○○○)	저학력
사회적 지지자원							
한부모 가족 자녀 학비 지원, 차상위본인부담감감 지원							
대상가구 일반 현황							
가족력							
결혼전기/영유아기 열심히 살아보고자 노력하며 생활함. 자녀는 어려울 때부터 모보다는 부를 더 잘 따름.							
신혼기/아동기 계속된 사업 실패로 경제적 어려움, 부인과 갈등을 겪음. 이 무렵부터 술을 많이 마시기 시작함. 자녀와는 비교적 원만한 관계를 유지하면서 지냈으나 자녀의 교육문제에는 무관심했음.							
자녀아동기/청소년기 부인의 보험영업으로 인해 많은 부채를 지고 신용불량자가 됨. 이로 인해 부인과 이혼하였으며, 전부인은 재혼함. 자녀의 의사에 따라 이혼 후 자녀는 부가 양육하기로 함.							
자녀청소년기/성인기							
노년기							
특이사항							

특이사항							
관계	성명	연령	영유아기	아동기	청소년기	성인기	
개인력	부	000	43	7세 때 모가 사망하고 백모에 의해 양육되어 충분한 애정과 보호를 받지 못하고 성장함.	초등학교 4학년 때 친구들과 놀음에서 수업을 하며 놀다가 팔에 빠져 죽을 고비를 넘김.	경제적 어려움으로 중학교간 졸업 후 공시현장을 진전함.	15년 전 지인 소개로 전처를 만나 결혼한 후 노장을 운영하며 생활하다 경제적 갈 등으로 4년 전 부인과 이혼함.
	자	△△△	14	신생아 때부터 감기로 인해 병원에서 치료를 자주 받음.	초등학교 3학년 때 부모가 이혼하여 어머니 부양의 관계나 학교생활에 있어 큰 심리적 변화를 보이지 않음.	학업성적 부진으로 학교생활적응에 어려움을 겪고 있음.	
요청서비스내역					일괄의존 치료, 안정적인 고용 및 채무해결 등		
주요욕구	정신적 건강유지	부 000은 채무문제로 인한 스트레스로 우울감이 높아져 최근 음주량이 늘어난 상태로, 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하기 어려워 전문기관으로부터 치료적 도움을 받길 원함.					
	기초지식 습득 및 향상	자 △△△는 학습의지는 있으나 적절한 학습지도를 받은 경험이 없어 기초학습능력이 매우 부족한 상태임.					
	취(창)업	부 000은 근로활동을 하고 있으나 일용직에 임금이 낮아 안정적인 일자리를 구하고 싶어함.					
	자산관리	부 000은 전처로 인해 많은 부채를 떠 안고 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정적인 생활을 하길 원함.					
종합의견		[위기도 점수] 위기도 총점 : 40점 대상자 구분 : 보호대상자 위 사례는 동주민센터에서 통합사례관리대상으로 추천된 대상자는 습관성 알콜의존으로 술을 마시면 2~3일간 아무것도 할 수 없는 상태가 종종 발생하고 있음. 자녀와의 관계는 좋은 편(육구조사 시 자녀의 심리상태에 대해 같이 척도지를 활용하여 조사한 것으로 확인됨)이나 자녀의 학습문제에 대해서는 무관심한 편임. 알콜문제 해결을 통해 안정적인 일자리를 구하고 채무도 해결하여 자녀와 안정적인 생활을 하고자 하는 의지가 강함. 이에 통합사례관리대상자로 선정하여 알콜 의존 치료, 자녀학습지원, 취업지원, 채무해결에 대한 적절한 개입과 관리가 필요하다고 사료됨.					
접수번호	작성일자		년 월 일				
담당자	소 속		희망복지지원단				
	연 락 처						

서식 4 위기도 조사지

욕구영역별 위기도 평가기준

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

제1부 지자체 복지전담체계 개선 방안과 외민복지지원단 운영 계획

제2부 외민복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부 록

▣ 사례관리대상자 선정 기준표

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

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

(1) 위기도 조사지 작성 원칙

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

(2) 위기도 조사지 활용 방법

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

서식 5 사례회의록

사례회의록

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

(1) 작성 방법- 사례회의록

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

(2) 작성 예시- 통합사례회의

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

(3) 작성 예시- 내부사례회의

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

서식 6 서비스 제공계획 및 점검표

서비스 제공계획 및 점검표

①관리번호	②대상자명	③담당사제관리자	번호		점검일자	소속기관							
			④단기목표	장기목표									
번호													
1			1										
유구영역	⑤개입목표	⑥서비스명	대상자	⑦우선 순위	⑧개입 시기	⑨서비스 시작일자	서비스 종료일자	⑩제공 기관	담당자	⑪점검 방법	⑫이행 여부	⑬변경 내역	⑭변경 사유
안전													
건강													
일상생활유지													
가족관계													
사회적 관계													
경제													
교육													
고용													
생활환경													
법률 및 권리보장													
기타													
⑮대상자: 실태 점검 결과													

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

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

(1) 작성 방법- 서비스 제공계획 및 점검표

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

(2) 작성 예시 - 서비스 제공계획 및 점검표

서비스 제공계획 및 점검표

관리번호	대상지명	000	담당사비관리자	△△△	점검일자	201*~**~**	소속기관				
번호	단기목표		장기목표								
	변호	번호	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	담당자	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
1	진모기관 연계	알콜의존증 치료 및 관리(부)	1	201*~**~**	주1	**정신과	-	진화	이행중		
2	학습멘토 연계	자기주도학습 방법 습득(자)	2	201*~**~**	주1	**일콜 상담센터	△△△	실사	이행중		
3	채무문제 해결을 통한 경제적 부담감 완화(부)		3								
4			4								
인전	정신적 건강유지	알콜의존증 완화	개입 시기	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
건강	정신적 건강유지	알콜의존증 관리	우선 순위	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
일상생활 유지	정신적 건강유지	알콜의존증 관리	우선 순위	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
가족관계											
사회적 관계											
경제											
교육	기초지식습득 및 향상	학습능력향상	개입 시기	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
고용	취창업	규칙연람 강화	우선 순위	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
생활환경	기초지식습득 및 향상	학습능력향상	개입 시기	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
법률 및 권익보장	취창업	규칙연람 강화	우선 순위	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
기타	자산관리	채무문제해결	우선 순위	서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/주당)	제공 기관	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
대상자 실태 점검 결과											

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

20**년 **월 **일 성 명 : 000 (인)
 20**년 **월 **일 사례관리자 : 000 (인)

서식 7 서비스 의뢰서

서비스 [신청 변경] 의뢰서

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

제1부 지자체 복지전문체계 개선 방안과 희망복지지원단 운영 개요

제2부 희망복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부 록

(1) 작성 방법 - 서비스 의뢰서

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

(2) 작성 예시- 서비스 의뢰서

서비스 [신청 변경] 의뢰서

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

서식 8 사례관리 종결심사서

사례관리 종결심사서

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

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

(1) 작성 방법- 사례관리 종결심사서

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

(2) 작성 예시- 사례관리 종결심사서

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

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

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

서식 9 모니터 상담지(읍면동)

모니터 상담지

①방문일시 : 년 월 일

상담자 :

②세대주		생년월일		전화번호	
주소				휴대전화	
	특이사항 :			비상연락처	

③가족사항(변동사항)

세대주와의관계	성 명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병

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

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

④주변관계

개인/기관	관계/기관명	성명/부서또는담당자	연락처
종교	<input type="checkbox"/> 기독교 <input type="checkbox"/> 천주교 <input type="checkbox"/> 불교 <input type="checkbox"/> 기타()		
	* 다니는곳() 위치() 관계()		

⑤상담 내용 및 조치 사항

--

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

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

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

(1) 작성 방법- 모니터 상담지

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

(2) 작성 예시- 모니터 상담지

모니터 상담지

방문일시 : 2000년 0월 0일

상담자 : △△△

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

가족사항(변동사항)

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

주변관계

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

상담 내용 및 조치 사항

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

제1부 지자체 복지전문체계 개선 방안과 외민복지지원단 운영 개요

제2부 외민복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부 록

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

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

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

서식 10 만족도 설문지

설문지

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

서식 11 **솔루션회의 의뢰서** (※ 시스템 미구현 서식, 필요시 지자체 실정에 맞게 변경하여 활용 가능)

솔루션회의 의뢰서

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

서식 12 솔루션 회의록

솔루션 회의록

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

제1부 지자체 복지전담팀체계 개선 방안과 회담복지지원단 운영 개요

제2부 회담복지지원단 세부 사업내용

제3부 행정사항

부 록

(1) 작성 방법- 솔루션회의록

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

참고 1 복지자원 표준 분류체계

복지자원 표준 분류체계
 <9개 대분류 51개 중분류>

□ 복지자원 표준분류표(대분류 9종, 중분류 51종)

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

□ 복지자원 표준분류 예제 및 설명

대분류	중분류	예 제	설 명
1. 일자리 (6)	1-1. 직업상담 및 알선	직업 및 취업 상담, 취업알선, 취업박람회개최	- 일정한 직업이나 직업 등에 대해 알맞은 소질을 평가하고, 직업을 선택하는데 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 장애 상태와 주변환경 및 작업환경 등 제반 문제점들을 찾아 해결하여 자신이 처한 상황과 능력에 적합한 직업을 선택할 수 있도록 제반 도움을 제공
	1-2. 직업능력개발 및 직업교육	직업능력평가, 직업적성검사, 직업훈련, 직업재활훈련, 직업 및 직장 체현, 직무교육, 보호작업장지원, 공동작업장지원, 자격증취득지원, 내일배움카드 지원	- 개인이 일의 세계를 탐색하여 자기의 적성·흥미·능력에 맞는 일을 선택하고, 그 일에서 필요로 하는 지식·기능·태도·이해 및 판단력과 습관들을 개발하는 교육 - 일정한 직무를 수행하는데 필수적으로 요구되는 지식(knowledge)과 기술(skill)을 훈련
	1-3. 자활 및 일자리사업	자활근로사업 공공근로사업, 취업성공패키지사업, 희망리본프로젝트사업, 노인일자리사업 사회적일자리사업, 지역공동체일자리사업	- 지역자활지원센터에서 제공하는 자활을 위한 정보 제공·상담·직업교육 및 취업알선 및 창업지원, 지역 특화된 자활 프로그램 개발 및 보급, 자활의욕 고취를 위한 교육, 참여자 사례관리 등 - 근로능력 있는 저소득층이 스스로 자활할 수 있도록 자활능력배양, 기능습득지원 및 근로기회 제공
	1-4. 창업지원	창업지원, 창업자금지원, 창업교육, 희망가게운영, 인큐베이터사업단운영	- 창업 관련 판로 및 입지, 사업화 컨설팅 및 교육, 정보, 자금, 홍보 및 마케팅 등 지원
	1-5. 직업유지 및 자립 지원	취업후상담및관리, 취업후지도, 퇴소후상담, 취업자간담회, 취업자 자조모임, 자립정착금지원, 한부모 가족자립지원, 희망키움통장사업, 내일키움통장사업, 희망플러스사업	- 지역자활지원센터에서 제공하는 자활을 위한 정보 제공·상담·직업교육 및 취업알선 및 창업지원, 지역 특화된 자활 프로그램 개발 및 보급, 자활의욕 고취를 위한 교육, 참여자 사례관리 등 - 근로능력 있는 저소득층이 스스로 자활할 수 있도록 자활능력배양, 기능습득지원 및 근로기회 제공
	1-6. 구직관련 비용지원	학원 등록비 지원, 강습료 지원, 직업교육 재료비 지원	- 앞서의 분류체계로 구분되지 않는 서비스의 내용에 관해 결과적으로 직접적인 현금지원이 이루어진 경우 ※ 해당 교육/강습 시설에서 무료강습 또는 수강하는 것과는 구별
2. 주거 (3)	2-1. 주거환경 개선	집수리지원(일반), 화장실개보수지원, 지붕개량지원, 도색, 도배·장판지원, 누수·방수지원, 보일러교체·수리, 전기공사·점검, 방충망 설치·수리, 방역서비스	- 도배, 장판, 방역, 편의시설 등의 마련 및 개·보수를 통해 안전하고 쾌적한 거주환경을 제공하는 서비스 - 주거시설 내외부에 대한 개보수를 통해 안전하고 쾌적한 주거 환경을 제공하는데 관련된 일련의 직접서비스
	2-2. 거처미련 및 이주지원	임시주거지원, 임대주택지원, 이사지원, 시설입소지원	- 주거를 대신할 수 있는 '거처미련 및 이주지원'으로, 주거 지원에 따라 이동이 필요한 경우 관련된 지원 서비스
	2-3. 주거관련 비용지원	전세비지원, 월세비지원, 이사비지원, 공인중개수수료지원	- 전·월세비와 같은 임대료를 지원하거나, 중개수수료 등 주거관련 현금 지원

대분류	중분류	예 제	설 명
3. 일상 생활 (7)	3-1. 가사 지원	가사지원, 가시간병서비스, 세탁, 빨래, 청소, 집정리, 의류및침구 관리, 물품관리, 장비지원, 행정맞일상업무지원, 일상생활 훈련및교육	- 신체적, 정신적 이유로 원활한 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득 취약계층에게 제공하는 청소, 세탁, 식사 준비 등 가사 지원 서비스
	3-2. 식사(음식) 지원	식사지원, 도시락지원, 급식지원, 밑반찬지원, 쌀지원, 잡곡지원, 떡국지원, 라면지원, 김치지원, 고기지원, 간식지원, 상차림지원, 음료품지원, 식사관리, 푸드마켓 사업, 푸드뱅크사업, 기타부식 지원	- 저소득 노인, 아동·청소년, 장애인 등 가정형편이 어렵거나 스스로의 힘으로 식사 준비가 어려워 식사를 거르는 대상자에게 지원하는 무료 식사 서비스, 음식 제공 서비스 등
	3-3. 활동(이동) 지원	개인위생관리, 목욕, 손발톱정리, 이마용지원, 용변관리, 옷갈아 입히기, 위생용품지원	- 노령 및 장애 등으로 거동이 불편한 대상자가 일상생활과 사회생활을 스스로 수행하는 데 필요한 범위 내에서 제공하는 활동(이동)지원 서비스
	3-4. 위생 지원 (이마용 등)	개인활동지원, 차량지원, 동행 지원, 송영지원, 등학교지원, 실버카지원, 수화지원, 일상생활훈련, 신체 기능훈련, 장애인활동지원	- 개인 위생관리에 어려움을 겪는 노인, 장애인, 아동 등에게 지자체 및 관련 단체를 통해 지원하는 목욕, 세탁, 이마용 서비스
	3-5. 생활용품 지원	가구지원, 가구관리, 가전제품 지원, 가전제품관리, 난방용품 지원, 난방용품관리, 냉방용품 지원, 냉방용품관리, 상품권 지원, 출산용품지원, 청소용품 지원, 의류지원, 침구지원, 기타 생활용품지원	- 일상생활을 유지하는 데 필요한 의류, 식품, 생활가전, 생활용품 등의 현물 지원 서비스
	3-6. 일상생활관련 비용 지원	교통비지원, 상하수도요금지원, 생계비지원, 난방비지원, 전기 요금 지원, 의료비감면, 출산 비용지원, 학원비지원, 증여세 면제, 이동통신요금지원, 수행 여행비지원, 장애수당, 장애 아동수당, 장애인연금,	- 기존 사회복지제도의 급여 기준에 충족하여 현금성 수당 ※ 보육료 지원, 사회서비스 전자바우처와 같은 서비스 이용료 제외
	3-7. 복합지원	공동모금회 긴급지원, 공동모금회 후원의회, 공동모금회 후원(지정기탁)현금, 공동모금회 후원(지정기탁)현물, 공동모금회 기획사업, 공동모금회 예치금(시군지정기탁)	- 행복 e음 공동모금회 시스템에서 연계한 긴급지원 및 기획사업

대분류	중분류	예 제	설 명
4. 신체 건강 및 보건 의료 (6)	4-1. 질병예방 및 건강관리	건강관리, 만성질환관리, 심혈관 질환관리, 건강상담, 건강정보 제공 보건교육, 구강교육, 금연 교육, 금주교육, 위생교육, 영양 교육, 치매교육, 질병예방교육, 응급처치교육, 낙상예방교육, 투약관리 가정간호서비스, 건강 생활실천통합서비스, 방문건강 관리서비스, 예방접종지원	- 의료적 치료행위는 아니지만 건강한 생활 유지를 위해 필요하다고 판단되는 일련의 예방활동과 일상생활 관리 서비스(영양상담, 운동처방 등)
	4-2. 검진·진단 및 치료	일반건강검진, 구강검진, 안과 검진, 영유아건강검진, 노인건강 검진, 발달검사, 선천성대사 이상검사, 난청조기진단, 치매 조기검진, 활력증후측정, 일반 진료, 입원진료, 촉탁의진료, 치과진료, 한방진료	- 신체적 질병의 완화 및 치료를 목적으로 제공되는 의료 적 서비스로 통상적인 의료행위, 진료행위 전체
	4-3. 재활치료	물리치료, 재활치료, 감각치료, 언어치료, 직업치료, 적외선치료, 전기치료, 통증치료, 수지침치료, 온열 및 냉치료, 운동치료, 운동 치료_스트레칭체조, 운동치료 요가, 마사지, 신체기능훈련, 청력훈련	- 질병이나 사고에 의한 후유증, 만성질환, 노인병 등 장기치료를 요하는 환자와 기능적 장애에 대해 의료적, 심리적 수단 등을 통해 개인의 기능적 능력을 개발하고 회복시키는 신체적· 물리적 재활 서비스
	4-4. 산전 후 관리	임산부교실, 임신부산전후관리, 임신부영유아영양보충사업	- 임신과 출산과정에 관련된 일련의 서비스
	4-5. 의약품·의약외품 및 보장구 지원	영양보충제지원, 구충제지원, 한약지원, 안경지원, 보청기지원, 틀니지원, 구급함지원, 파스지원, 핫팩지원, 성인기저귀지원, 알레르기질환지원, 보장구대여, 보장구대여_보행보조기, 보장구 대여_자세유지보조기, 보장구 대여_장애인보조기기, 보장구 대여_재활보조기, 보장구대여 휠체어, 보장구지원, 보장구지원 보행보조기, 보장구지원 전동 휠체어, 보장구수리	- 의약품과 의약외품 및 보장구 등 신체건강 및 일상생활 편의를 위한 보건의료 관련 물품지원 서비스
	4-6. 보건의료관련 비용 지원	의료비지원, 검사비지원, 난임 부부시술비지원	- 신체적 질병의 치료나 건강 관련하여 발생된 비용 부분에 대한 현금성 지원
5. 정신 건강 및 심리 정서	5-1. 정신건강 교육	우울증예방교육, 자살예방교육, 약물오남용예방교육, 인터넷중독예방교육	- 지역사회에서 빈번하게 출현하면서 사회문제화 되는 주요 정신적정서적 문제와 관련하여(특히, 우울 및 자살, 알콜 및 약물중독, 게임, 인터넷 및 도박중독 등) 해당자 또는 지역사회 주민을 대상으로 실시하는 예방 교육 및 인식개선 교육

대분류	중분류	예 제	설 명
(6)	5-2. 심리검사 및 진단	우울증 검사, 인터넷 중독 진단, 심리검사_성인, 심리검사_아동	- 정신건강이나 심리 정서적 문제에 대해 전문적 개입의 최초단계의 서비스
	5-3. 정신·심리 상담	우울증상담, 자살예방상담, 알콜중독상담, 약물중독상담, 인터넷중독상담 상담	- 정신적으로 건강한 상태의 유지 및 증진을 위해 제공되는 심리정서적 지원 및 상담서비스
	5-4. 정서발달 및 치유지원	놀이치료, 미술치료, 독서치료, 웃음치료, 원예치료, 음악치료, 안부확인및정서지원, 멘토링, 대인관계훈련, 말벗지원, 사회적응훈련 아동청소년심리지원 서비스, 우리아이심리지원서비스, 노인맞춤형정서지원서비스, 가족관계개선, 사회성향상지원	- 상담을 제외한 다양한 정서적 지원서비스
	5-5. 정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신과진료, 심리치료	- 정신질환자에 대한 전문적 의료개입 서비스와 이들의 지역사회 복귀를 지원하는 서비스
	5-6. 정신건강관련 비용 지원	정신과 진료 비용 지원, 심리치료 비용 지원	- 정신건강 및 심리정서적 안정을 위해 필요한 비용에 대한 현금지원
	6. 보호 및 돌봄·요양 (6)	6-1. 장기 시설보호	가정위탁보호, 아동보호시설, 자립지원시설, 노숙인자활시설, 노숙인요양시설
6-2. 단기 시설보호		일시보호시설 아동, 일시보호시설_청소년, 일시보호시설 노인, 일시보호시설 장애인, 일시보호시설 노숙인, 일시보호시설 한부모자	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인, 장애인 등을 시설에 단기간 입소시켜 제공되는 보호 및 각종 서비스 ※ 노인의 경우, 단기 보호 서비스는 월1일 이상 15일 이하 단기간의 보호가 필요한 자에 한함(노인복지법 시행규칙 제27조)
6-3. 주·야간 보호		주간보호시설_아동, 주간보호시설 노인, 주간보호시설 장애인 야간보호시설 아동, 야간보호시설 노인, 야간보호시설 장애인,	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인 및 장애인 등을 낮 동안 혹은 밤동안 시설에서 보호하며 기능 회복을 도모하기 위해 제공되는 서비스
6-4. 간병 및 돌봄서비스		노인돌봄기본서비스, 노인돌봄 종합서비스, 방문요양서비스, 간병서비스, 간병인파견, 장애인 돌봄서비스, 산모/신생아돌봄 서비스	- (간병) 질병 및 장애 등으로 일상생활에 지장이 있는 경우, 병원이거나 가정에 간병인 등의 파견을 통해 활동의 보조나 신변을 돌보는 서비스 - (돌봄서비스) 고령이나 질병, 장애, 출산, 산후조리 등으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 제공되는 돌봄서비스
6-5. 장제서비스		장제급여지원, 임종교육, 영정 사진촬영, 장례지원, 장례비지원	- 생애주기의 흐름에 따라 가족원 또는 서비스 대상자의 사망에 따라 발생하는 일련의 장례절차에 대한 서비스
6-6. 돌봄·요양 관련 비용지원		돌봄 및 요양 관련 비용 지원	- 보호와 돌봄·요양과 관련하여 발생한 비용에 대한 현금 지원이 이루어지는 경우

대분류	중분류	예 제	설 명
7. 보육 및 교육 (8)	7-1. 양육상담 및 부모교육	양육상담, 부모교육	- 양육과정에서 경험하는 애로사항이나 정보부족을 해결 하면서, 바람직한 양육환경 조성을 위한 부모 소양교육 서비스
	7-2. 보육 및 양육지원	어린이집연계, 시간제탁아지원, 가정방문, 보육서비스, 시간 연장보육서비스, 방과후돌봄 서비스, 방과후교실	- 유아 및 아동에 대해 가정 및 교육기관 등에서 영유아의 발달 특성에 적합한 교육과 보호를 제공 - 교육기관 이용, 교재, 학습 등 보육 및 교육에 대한 소요비용을 감면 또는 지원
	7-3 인지발달 및 학습지원	인지학습치료, 기초학습지원, 독서논술지도, 학습지지원, 보충학습, 도서(대여)지원, 교구재지원, 학용품지원, 아동 인지능력향상서비스, 다문화 가정아동발달서비스	- 성장기 인지발달과 학습능력 제고를 위해 제공하는 서비스
	7-4. 특기적성지원	외국어교육, 예체능교육, 경제 교육, 각종특기적성교육, 동아리 활동지원	- 예체능 특기와 적성개발 서비스
	7-5. 진로지도 및 상담	진로 및 직업상담, 진로탐색 및 체험, 의사소통능력 향상 기술 지원, 학교생활적응력향상지원, 아동자이존증감향상지원, 사회 예절교육, 생활교육,	- 진로지도와 상담 관련 서비스
	7-6. 장애특수교육	언어발달지원, 점자교육, 수화 교육, 장애특수교육	- 신체적·정신적·사회적 발달의 장애 등으로 인하여 특정한 교육적 요구를 지닌 아동 및 청소년의 요구에 맞추어 유치원, 초등학교, 중학교 또는 고등학교의 과정을 교육하는 특수학교 및 특수학급에서 알맞은 교육 내용과 방법으로써 필요한 교육적 지원을 제공
	7-7. 평생교육	정보화교육, 컴퓨터교육, 노인교실, 노인대학, 은퇴준비교육, 외국어 교육, 성인한글교실, 한자교육, 경제금융교육, 임종교육	- 성인대상 평생교육 서비스
	7-8. 보육 및 교육관련 비용지원	보육료지원, 아동양육수당지원, 교육비지원, 장학금지원, 학원비 지원	- 직접적인 교육서비스의 연계를 제외하고 교육관련 발생하는 비용의 지원
8. 문화 및 여가 (5)	8-1. 공연·전시 관람지원	영화관람, 공연관람, 미술관관람, 박물관관람, 스포츠경기관람, 문화예술현장탐방, 문화예술 교육, 문화바우처사업	- 공연 및 전시 관람의 기회 제공
	8-2. 체육활동 지원	기타체육활동, 헬스, 요가, 댄스, 무용 및 발레, 에어로빅, 검도, 유도, 태권도, 태권, 수영, 골프, 농구, 축구, 당구, 탁구, 게이트볼, 테니스, 배구, 배드민턴, 볼링, 족구, 줄넘기, 마라톤, 스케이트, 스키, 스포츠바우처, 체육대회 참여, 클럽및모임지원, 체육활동 물품지원	- 신체활동을 통해 신체적 능력을 향상시키고, 건강을 유지할 수 있도록 지원하는 서비스

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

□ 복지자원 표준분류 체계에 따른 제공서비스명

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

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
15	일자리	자활 및 일자리사업	인큐베이터사업단 운영	제공서비스명설명 : 창업을 필요로 하는 대상자에게 첨단기술관련기업이나 벤처기업 등, 새로운 산업을 육성하기 위해 국가나 지방자치체가 사람, 물자, 자금 등의 사업에 필요한 각종 원조서비스 제공서비스예 : 장애인창업인큐베이터사업 등
16	일자리	자활 및 일자리사업	자활근로사업	제공서비스명설명 : 자활근로, 취업, 알선 등의 취업지원, 개인창업지원, 직업훈련지원, 타 자활프로그램참여 의뢰 등을 통해 대상자에게 근로의 기회를 제공하여 기초능력 배양 향상을 돕는 서비스 제공서비스예 : 자활근로사업 등
17	일자리	자활 및 일자리사업	지역공동체일자리사업	제공서비스명설명 : 근로의사가 있는 대상자에게 지역 내에서 일자리제공, 알선서비스 제공서비스예 : 지역공동체일자리사업 등
18	일자리	자활 및 일자리사업	직업재활훈련	제공서비스명설명 : 업무에 필요한 활동을 위한 재활을 통해 취업촉진을 돕는 서비스 제공서비스예 : 직업재활훈련 등
19	일자리	자활 및 일자리사업	취업성공패키지사업	제공서비스명설명 : 일정소득 이하의 저소득층이나 취업연계가 필요한 대상자에게 취업성공수당을 지급함으로써 취업촉진을 도모하는 사업 서비스 제공서비스예 : 취업성공패키지사업 등
20	일자리	자활 및 일자리사업	희망리본프로젝트	제공서비스명설명 : 개인별 맞춤형 사례관리를 통하여 스스로 근로의욕고취, 취업능력향상에 힘쓰고 궁극적으로 경제적자립 할 수 있도록 지원 서비스 제공서비스예 : 희망리본프로젝트 등
21	일자리	창업지원	창업교육	제공서비스명설명 : 창업에 필요한 교육지원 제공서비스예 : 바리스타교육, 마케팅전략교육 등
22	일자리	창업지원	창업자금지원	제공서비스명설명 : 창업에 의지를 가진 대상자에게 창업자금 지원 제공서비스예 : 공부방창업지원, 카페창업지원 등
23	일자리	창업지원	창업지원	제공서비스명설명 : 창업에 의지를 가진 대상자에게 창업관련 지원 서비스 제공서비스예 : 업대출, 컨설팅, 창업멘토링 등
24	일자리	창업지원	희망가게운영	제공서비스명설명 : 저소득가정 등의 창업을 지원하는 희망가게 운영을 운영유지가 가능 하도록 지원 제공서비스예 : 저소득한 부모여성 희망가게창업지원 등
25	일자리	창업지원	희망키움통장사업	제공서비스명설명 : 일하는 수급가구 및 비수급 근로빈곤층의 자활을 위한 자금으로써의 목돈마련을 할 수 있도록 돕는 사업서비스 제공서비스예 : 희망키움통장사업
26	일자리	직업유지 및 자립지원	내일키움통장사업	제공서비스명설명 : 일하는 수급가구 및 비수급 근로빈곤층의 자활을 위한 자금으로써의 목돈마련을 할 수 있도록 돕는 사업서비스 제공서비스예 : 내일키움통장사업등
27	일자리	직업유지 및 자립지원	자립정착금지원	제공서비스명설명 : 취업 또는 창업을 통해 자립과정에 있는 대상자에게 경제적지원을 통한 가계안정 등을 지원 제공서비스예 : 자립정착금지원 등
28	일자리	직업유지 및 자립지원	취약계층가구경제적 자립지원	제공서비스명설명 : 가계안정과 자활의지를 가진 한부모 가족에게 경제활동참가를 극대화시키며 자립 할 수 있도록 지급 되는 생계형 창업자금 지급 서비스 제공서비스예 : 양육모자립지원서비스 등
29	일자리	직업유지 및 자립지원	취업 후 상담및 관리	제공서비스명설명 : 취업 후 대상자의 정착지원, 사후관리 등의 지도지원 제공서비스예 : 취업사후관리, 취업후상담 등
30	일자리	직업유지 및 자립지원	취업자간담회	제공서비스명설명 : 취업에 성공한 사람들이 서로의 감정, 정보 등을 공유하며 직업유지를 도울 수 있도록 간담회제공 서비스 제공서비스예 : 취업자간담회, 취업자모임 등

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

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

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
68	일상생활	식사(식품) 지원	기타부식지원	제공서비스명설명 : 대상자 주식이 아닌 부가적 식품 등을 지원하는 서비스 제공서비스예 : 부식세트 등
69	일상생활	식사(식품) 지원	김치지원	제공서비스명설명 : 취약계층 대상자에게 일상생활을 위한 일련의 김치 지원 사업, 서비스 제공서비스예 : 총각김치, 겉절이, 갓김치 등
70	일상생활	식사(식품) 지원	도시락지원	제공서비스명설명 : 취약계층에게 도시락을 제공하는 서비스 제공서비스예 : 도시락지원
71	일상생활	식사(식품) 지원	떡국지원	제공서비스명설명 : 취약계층에게 명절 맛이 떡국지원 서비스 제공서비스예 : 떡국지원
72	일상생활	식사(식품) 지원	라면지원	제공서비스명설명 : 취약계층 대상자에게 일상생활을 위한 일련의 라면 지원 사업, 서비스 제공서비스예 : 라면지원 등
73	일상생활	식사(식품) 지원	밑반찬지원	제공서비스명설명 : 취약계층에게 밑반찬을 만들어 제공/배달하는 서비스 제공서비스예 : 갈비지원, 밑반찬지원, 반찬지원 등
74	일상생활	식사(식품) 지원	상차림지원	제공서비스명설명 : 취약계층 대상자를 대신하여 상차림 지원 제공서비스예 : 생일상차림, 제사상차림 등
75	일상생활	식사(식품) 지원	식사관리	제공서비스명설명 : 식생활개선이 필요한 대상자에게 식사관리서비스 지원 제공서비스예 : 식생활개선, 음식조절, 영양관리 등
76	일상생활	식사(식품) 지원	식사지원	제공서비스명설명 : 취약계층에게 식사를 제공하는 서비스 제공서비스예 : 이웃돕기 식사지원 등
77	일상생활	식사(식품) 지원	식품지원	제공서비스명설명 : 대상자에게 식사가 아닌 일련의 식품(식료품)을 지원하는 서비스 제공서비스예 : 파, 고구마, 배추, 김 등
78	일상생활	식사(식품) 지원	쌀지원	제공서비스명설명 : 쌀(양곡, 백미) 지원 제공서비스예 : 쌀 지원, 백미지원, 양곡지원, 잡곡지원 등
79	일상생활	식사(식품) 지원	외식지원	제공서비스명설명 : 취약계층에게 외식을 할 수 있도록 지원하는 서비스 제공서비스예 : 외식쿠폰, 사랑의 만찬, 사랑의 장바구니 등
80	일상생활	식사(식품) 지원	음료품지원	제공서비스명설명 : 취약계층에게 음료를 제공하는 서비스 제공서비스예 : 우유, 아쿠르트, 건강음료 등
81	일상생활	식사(식품) 지원	잡곡지원	제공서비스명설명 : 쌀을 제외한 모든 곡식을 지원하는 서비스 제공서비스예 : 보리, 밀, 콩, 팥, 옥수수, 조 등
82	일상생활	위생(이미용) 지원	개인위생관리	제공서비스명설명 : 개인 위생관리에 필요한 일련의 서비스 통칭 제공서비스예 : 위생관리, 손발톱 관리 등
83	일상생활	위생(이미용) 지원	목욕	제공서비스명설명 : 거동이 불편한 대상자 또는 노인, 아동에게 질병예방 및 위생관리를 위한 목욕서비스 제공 제공서비스예 : 목욕지원, 위생지원, 이미용 지원 등
84	일상생활	위생(이미용) 지원	위생용품지원	제공서비스명설명 : 위생관리에 필요한 일련의 용품지원 서비스 제공서비스예 : 샴푸, 비누, 목욕 용품 등
85	일상생활	위생(이미용) 지원	이미용지원	제공서비스명설명 : 취약계층에게 이미용 서비스를 제공하는 서비스 제공서비스예 : 이발지원, 목욕지원, 위생지원 등
86	일상생활	위생(이미용) 지원	신체수발서비스	제공서비스명설명 : 거동 불편한 대상자에게 배설도움, 신체청결 등과 같은 각종 수발 서비스제공 제공서비스예 : 손발톱정리, 용변관리, 옷갈아 입히기 등
87	일상생활	활동(이동) 지원	차량지원	제공서비스명설명 : 거동이 불편한 대상자가 이동을 할 수 있도록 차량을 지원해 주는서비스 제공서비스예 : 실버카지원, 장애인택시지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
88	일상생활	활동(이동) 지원	개인활동지원	제공서비스명설명 : 개인활동에 필요한 일련의 지원서비스 제공서비스예 : 개인활동지원 등
89	일상생활	활동(이동) 지원	동행지원	제공서비스명설명 : 대상자와 동행을 통해 일상생활의 지원하는 서비스 제공서비스예 : 동행지원, 나들이 동행 등
90	일상생활	활동(이동) 지원	등하교지원	제공서비스명설명 : 학교와 집을 오갈 수 있는 일련의 등하교 지원서비스 제공서비스예 : 등하교 동행, 등하교 자전거지원, 등하교 차량운행 등
91	일상생활	활동(이동) 지원	물품배송서비스	제공서비스명설명 : 가구, 가전제품 등의 후운물품 또는 물품 전달(이동) 제공해주는 서비스 제공서비스예 : 배달서비스, 가구, 전자제품운달 등
92	일상생활	활동(이동) 지원	송영지원	제공서비스명설명 : 대상자의 활동지원을 위한 송영 지원 서비스 제공서비스예 : 송영지원 등
93	일상생활	활동(이동) 지원	수화지원	제공서비스명설명 : 농아인들이 의사소통의 장애로 인한 어려움을 해결 하고자 수화통역 등을 지원하여 사회생활활동을 영위할 수 있는 지원서비스 제공서비스예 : 수화지원 등
94	일상생활	활동(이동) 지원	실버카지원	제공서비스명설명 : 제공서비스예 :
95	일상생활	활동(이동) 지원	외국인통역서비스	제공서비스명설명 : 도움이 필요한 외국인에게 통역서비스 제공 제공서비스예 : 통역서비스 등
96	일상생활	활동(이동) 지원	용변관리	제공서비스명설명 : 용변이 어려운 대상자의 활동 지원서비스 제공서비스예 : 화장실 안전바, 기저귀, 매트, 용변보조기 지원 등
97	일상생활	활동(이동) 지원	일상생활훈련	제공서비스명설명 : 일상생활에 필요한 훈련 및 교육 지원서비스 제공서비스예 : 의식주 관련 활동훈련, 공공금 납부지도, 일상생활 훈련교육
98	일상생활	활동(이동) 지원	장애인활동지원	제공서비스명설명 : 신체, 정신적 장애인들이 일상생활이나 사회생활에 어려움을 지원하는 일련의 서비스 제공서비스예 : 장애인택시, 장애인활동 지원 등
99	일상생활	생활용품 지원	가구관리	제공서비스명설명 : 가정내 보유한 가구의 수리점검서비스 제공서비스예 : 장롱보수, 식탁수리 등
100	일상생활	생활용품 지원	가구지원	제공서비스명설명 : 취약계층에게 필요한 일련의 가구지원 제공서비스예 : 수납장, 책꽂이, 책상, 식탁, 의자 등
101	일상생활	생활용품 지원	가전제품관리	제공서비스명설명 : 전기가전제품의 이상으로 불편을 겪는 대상자에게 수리/점검서비스 제공서비스예 : 밥솥수리, 냉장고수리, 세탁기수리 등
102	일상생활	생활용품 지원	가전제품지원	제공서비스명설명 : 일상생활에 필요한 일련의 가전제품지원 제공서비스예 : 선풍기, TV, 냉장고 등
103	일상생활	생활용품 지원	기타생활용품지원	제공서비스명설명 : 생활에 필요한 일련의 생활용품 지원서비스 제공서비스예 : 제공서비스명으로 구체화 되지 않은 일련의 생활용품 통칭
104	일상생활	생활용품 지원	냉난방용품	제공서비스명설명 : 취약계층에게 생활에 필요한 냉방용품 지원서비스 제공서비스예 : 선풍기, 에어컨, 쿨매트 등
105	일상생활	생활용품 지원	상품권지원	제공서비스명설명 : 생활용품 구입 등이 가능한 상품권 지원 제공서비스예 : 백화점상품권, 온누리상품권 등
106	일상생활	생활용품 지원	아동·유아용품	제공서비스명설명 : 생활에 관련된 유아용품 지원 제공서비스예 : 젖병, 분유, 손수건, 의복 등
107	일상생활	생활용품 지원	안전용품지원	제공서비스명설명 : 생활에 필요한 안전용품 지원 제공서비스예 : 소화기, 안전등, 마스크, 가스차단기 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
108	일상생활	생활용품 지원	의류지원	제공서비스명설명 : 의류 또는 속옷지원 제공서비스예 : 의류지원, 속옷지원 등
109	일상생활	생활용품 지원	청소용품지원	제공서비스명설명 : 청소에 필요한 일련의 제품 지원 제공서비스예 : 세탁세제, 마대, 수세미, 행주, 청소기 등
110	일상생활	생활용품 지원	출산용품지원	제공서비스명설명 : 출산 전후 필요한 일련의 출산용품 지원서비스 제공서비스예 : 출산용품지원, 유모차지원, 유축기, 수유쿠션지원 등
111	일상생활	생활용품 지원	침구지원	제공서비스명설명 : 위학계층침구(이부자리)지원서비스 제공서비스예 : 침구지원, 이불지원, 침대지원 등
112	일상생활	생활용품 지원	컴퓨터지원	제공서비스명설명 : 컴퓨터지급 또는 수리관련서비스 제공서비스예 : 컴퓨터수리, 컴퓨터지원 등
113	일상생활	일상생활 관련 비용지원	가스요금 지원	제공서비스명설명 : 체납 또는 미납된 가스요금지원 제공서비스예 : 가스요금지원 등
114	일상생활	일상생활 관련 비용지원	관리비 지원	제공서비스명설명 : 체납 또는 미납된 관리비지원 제공서비스예 : 관리비지원 등
115	일상생활	일상생활 관련 비용지원	교통비지원	제공서비스명설명 : 일상생활에 필요한 일련의 교통비지원 제공서비스예 : 설맞이 고향방문교 통비지원, 학생동학비지원, 장애인 교통비지원등
116	일상생활	일상생활 관련 비용지원	난방비지원	제공서비스명설명 : 생활의어려움으로난방비지원에무리가있는가정내 난방비지원서비스 제공서비스예 : 난방비지원, 유류비지원 등
117	일상생활	일상생활 관련 비용지원	보험료지원	제공서비스명설명 : 보험이 필요한 대상에게 보험료 지원서비스 제공서비스예 : 풍수해보험, 사망보험, 화재보험 등
118	일상생활	일상생활 관련 비용지원	상하수도요금지원	제공서비스명설명 : 일상생활의 가계 어려움을 지원하는 상하수도요금지원 제공서비스예 : 수도요금지원, 상하수도요금 지원 등
119	일상생활	일상생활 관련 비용지원	생계비지원	제공서비스명설명 : 생계에 필요한 일련의 비용지원 제공서비스예 : 생계유지 비용지원 등
120	일상생활	일상생활 관련 비용지원	의료비감면	제공서비스명설명 : 취약계층의 의료비 감면서비스 제공서비스예 : 의료비 감면지원 등
121	일상생활	일상생활 관련 비용지원	이동통신요금지원	제공서비스명설명 : 체납 또는 미납된 이동통신 요금지원 제공서비스예 : 이동통신 요금지원, 핸드폰 요금지원, 전화요금 지원 등
122	일상생활	일상생활 관련 비용지원	장애수당	제공서비스명설명 : 신체장애로 인하여 생활이 어려운 대상에게 수당 지급서비스 제공서비스예 : 장애수당 등
123	일상생활	일상생활 관련 비용지원	장애인연금	제공서비스명설명 신체장애로 인해 지급되는 일련의 장애인연금서비스 제공서비스예 : 장애인 연금 등
124	일상생활	일상생활 관련 비용지원	전기요금지원	제공서비스명설명 : 저소득층(에너지취약계층) 전기요금 미납가구를 지원하여 일상생활안정을 위한 일련의 서비스 제공서비스예 : 저소득층 전기요금 지원사업, 사랑의 에너지 나눔사업 등
125	일상생활	일상생활 관련 비용지원	증여세면제	제공서비스명설명 : 취약계층 증여세감면/면제서비스 제공서비스예 : 증여세면제 등
126	일상생활	일상생활 관련 비용지원	출산비용지원	제공서비스명설명 : 일상생활이 어려운 대상자에게 출산으로 인한 일련의 비용을 지원 제공서비스예 : 출산비용지원 등
127	일상생활	일상생활 관련 비용지원	후원금지원	제공서비스명설명 : 대상자에게 교육, 생계, 주거 등 일련의 일상생활을 위한 일련의 후원금지원서비스

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

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
140	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	가정간호서비스	제공서비스명설명 : 지속적인 간호가 필요한 대상자, 거동이 불편한 대상자를 대상으로 가정내 이루어지는 간호서비스 제공서비스예 : 가정간호서비스, 재가간호서비스 등
141	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	간병서비스	제공서비스명설명 : 간병이 필요한 환자노인에게 간병과 관련된 활동 및 재활활동을 돕거나, 가사지원 등을 통해 수혜대상자가 일상생활을 할 수 있도록 돕는 서비스 제공서비스예 : 간병서비스, 간병인지원 등
142	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강관리	제공서비스명설명 : 건강관리를 통하여 질병예방 및 건강관리를 도모를 제반하는 모든서비스 제공서비스예 : 건강관리정보제공, 환절기건강관리법, 기상알림 등
143	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강교육및정보제공	제공서비스명설명 : 건강유지, 증진을 위한 건강관련 정보제공 및 건강증진 교육서비스 제공서비스예 : 건강정보제공, 건강교육 등
144	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강상담	제공서비스명설명 : 건강상담을 통해 질병예방 및 건강유지를 돕는 일련의 서비스 제공서비스예 : 건강상담 등
145	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강생활실천통합 서비스	제공서비스명설명 : 건강생활실천 통합서비스를 통한 건강증진 사업 서비스 제공서비스예 : 건강생활통합서비스
146	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	구강교육	제공서비스명설명 : 올바른 잇솔질과 치아관리의 중요성 등 구강교육을 통하여 치아관련 병예방을 돕는 교육서비스 제공서비스예 : 어린이 구강교육, 올바른 잇솔질 등
147	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	금연교육	제공서비스명설명 : 흡연습관이 있는 사람에게 흡연을 중지시키기 위한 교육 또는, 흡연을 시작하지 않도록 교육하는 흡연방지 교육을 포함한 흡연관련 교육서비스 제공서비스예 : 금연교육 등
148	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	금주교육	제공서비스명설명 : 알코올 의존자 또는 의존가능성을 가지고 있는 대상 자에게 금주교육으로 알콜중독 등의 질환으로부터 건강관리를 할 수 있도록 도움 제공서비스예 : 금주교육, 알콜중독예방교육 등
149	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	낙상예방관리	제공서비스명설명 : 자신의 의지와 관계없이 갑자기 넘어져서 뼈와 근육 등에 손상을 입는 사고를 예방하기 위해 운동, 교육 등의 관리서비스 제공서비스예 : 낙상예방, 낙상예방교육, 낙상예방관리
150	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	마사지	제공서비스명설명 : 직접피부에 일정한 방법으로 역학적자극을 주어 신체의 변조를 바로잡아 병을 치료하고 건강을 증진시키는 시술치유서비스 제공서비스예 : 마사지 등
151	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	만성질환관리	제공서비스명설명 : 뇌혈관질환, 고혈압증, 당뇨병 등의 성인병, 노인병 이나결핵, 성병 등의 만성전염병에 대한예방, 조기발견, 조기치료 재활을 포함한 일련의 건강관리활동 제공서비스예 : 고혈압관리, 성인병관리, 만성질환관리 등
152	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	방문건강관리서비스	제공서비스명설명 : 가정에 기거하면서 혼자서 자신의 일상생활을 이끌어 나가지 못하는 병약자나 기초생활보장대상자의 노인, 장애인 등의 가정에 (현장)방문하여 건강관리관련서비스를 제공 제공서비스예 : 방문건강관리서비스, 재가건강관리서비스 등
153	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	보건및질병예방교육	제공서비스명설명 : 건강의 보호, 유지, 증진, 질병예방을 위해 건강생활에 대한이해, 태도, 습관학습 관련교육 제공서비스예 : 보건교육, 환절기별 유행성 질병예방교육, 전염병예방교육, 낙상예방교육 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
154	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	비만관리	제공서비스명설명 : 비만에 노출된 소아 성인 등의 대상자에게 건강검진, 식습관관리, 운동등의 서비스를 제공해줌으로써 건강한 생활을 유지하도록 돕는서비스 제공서비스예 : 식이조절, 체중관리, 체지방검사 등
155	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	심혈관질환관리	제공서비스명설명 : 심혈관질환인 고혈압, 심장질환, 동맥질환, 부정맥 등의 심장과 주요동맥에 발생하는 질환의 관리를 통하여 위험을 낮추고, 호전될 수 있도록 돕는 모든관련 서비스 제공서비스예 : 고혈압환자 식사관리, 지질검사 등
156	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	아토피예방교육	제공서비스명설명 : 아토피에 대한 정확한 정보와 이해를 통해 아토피에 대한 예방관리교육 제공서비스예 : 아토피예방교육, 아토피 교육 등
157	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	영양교육	제공서비스명설명 : 신체, 식사, 식품을 포함한 영양교육서비스 제공서비스예 : 영양교육 등
158	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	예방접종지원	제공서비스명설명 : 전염성질환 등의 질병에 대한 면역력을 증가 시키기 위해 인체에 주사 또는 접종하여 질병예방 및 건강유지를 도모 제공서비스예 : 자궁경부암백신접종, 결핵예방접종, 유행성독감예방접종 등
159	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	위생교육	제공서비스명설명 : 위생지식의 보급과 향상을 통하여 질병예방과 건강 증진을 도모하는 교육서비스 제공서비스예 : 위생교육 등
160	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	응급처치교육	제공서비스명설명 : 갑자기 발생한 외상이나 질환과 같은 응급상황에 대처 할 수 있는 응급처치 교육을 통해 응급상황에 발생한 외상과 질환이 사망 또는 장애로 이어지지 않도록 예방교육 제공서비스예 : 심폐소생술, 어린이 응급처치 교육 등
161	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	자조모임	제공서비스명설명 : 공통적인 문제를 가진 사람들이 모여 공통의 목표를 가지고 자발적인 비전문적 활동을 함으로써 집단구성원 개개인이 도움을 얻는 모임 제공서비스예 : 암환자 자조모임, 고혈압환자 자조모임 등
162	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	치매관리	제공서비스명설명 : 치매환자의 치매증상개선과 가족의 간호부담 경감 등의 치매관련 관리서비스 제공서비스예 : 치매노인 등록관리, 치매노인 및 그 보호자상담, 사설입소 안내, 치매노인 명찰보급 등
163	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	치매교육	제공서비스명설명 : 치매예방교육, 치매환자 보호자 치매환자 돌봄교육 등의 치매관련 교육서비스 제공서비스예 : 치매교육, 치매예방교육, 치매환자 보호자교육 등
164	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	투약관리	제공서비스명설명 : 스스로 투약이 불가능한 대상자에게 처방된 투약량, 회수, 용법에 따라 복용을 도와 질병치유를 돕는 투약관리서비스 제공서비스예 : 투약서비스, 투약관리 등
165	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	구강검진	제공서비스명설명 : 구강관련 질환예방을 위한 구강검진서비스 제공서비스예 : 구강암검진, 충치, 치주질환검진 등
166	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	난청초기진단	제공서비스명설명 : 순음청력검사, 어음청력검사 등의 청력검사를 통해 난청여부 및 귀의 질환을 검진하는 관련서비스 제공서비스예 : 신생아 난청초기진단, 난청초기진단 등
167	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	노인건강검진	제공서비스명설명 : 노인대상 건강검진서비스 제공서비스예 : 혈압, 당뇨, 만성신질환, 치매, 요실금, 체력검진서비스 등
168	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	발달검사	제공서비스명설명 : 어린이, 청소년, 영유아의 발달이 정상발달과정의 어느 정도에 이르고 있는지를 판단하는 검사제공 제공서비스예 : 사회성숙도검사, 덴버발달 판별검사 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
169	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	비만치료	제공서비스명설명 : 비만으로 인한 합병증을 예방하기 위해 식습관 개선, 운동치료 등을 통한 체중감량 비만치료서비스 제공서비스예 : 비만치료, 비만진료 등
170	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	선천성대사이상검사	제공서비스명설명 : 신생아를 대상으로 대사이상 질환에 대한 선별검사 서비스 제공서비스예 : 선천성대사이상검사 등
171	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	신체장애진단	제공서비스명설명 : 정신지체, 정서장애 등의 정신병(정신결함)을 제외한 신체적 기능의 장애판단 및 진단 제공서비스예 : 신체장애진단, 장애진단 등
172	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	아동·청소년검진	제공서비스명설명 : 성장기아동, 청소년에게 필요한 검진지원서비스 제공서비스예 : 신장, 체중, 시력, 청력, 소변, 빈혈검사 등
173	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	아토피치료	제공서비스명설명 : 아토피치료를 위한 의약품지원 및 질환치료 제공서비스예 : 아토피치료, 피부질환치료 등
174	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	안과검진	제공서비스명설명 : 안과관련 질병예방, 질병여부를 판단하기 위한 안과 관련 검진서비스 제공서비스예 : 시력검사, 안압검사 등
175	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	영유아건강검진	제공서비스명설명 : 영유아 대상 성장검진서비스 제공서비스예 : 머리둘레, 키, 몸무게, 시력, K-ASQ(발달선별검사)등
176	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	응급의료서비스	제공서비스명설명 : 대상자의 응급상황이 발생할 경우 지원되는서비스 제공서비스예 : 안심콜, 엠블런스지원 등
177	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	일반건강검진	제공서비스명설명 : 건강검진을 통하여 대상자의 초기진단 및 건강상태 확인, 질병의 발병예방을 돕는 제반의 건강검진서비스 제공서비스예 : 소변검사, 혈액검사, 심전도검사, 체질검사 등
178	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	일반진료	제공서비스명설명 : 일반적 의료서비스지원 제공서비스예 : 일반내과진료, 피부과진료, 이비인후과진료 등
179	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	입원진료	제공서비스명설명 : 병원 입원을 통하여 질병치료를 돕는 진료서비스 제공서비스예 : 입원치료, 입원지원 등
180	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	저신장치료	제공서비스명설명 : 아동기의 성장호르몬분비 이상 등으로 인한 저신장 치료지원호르몬치료, 운동과 영양식 처방 제공서비스예 : 저신장치료, 성장호르몬치료 등
181	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	족락의진료	제공서비스명설명 : 시설내 또는 방문족락의를 통한 진료서비스 제공서비스예 : 족락의진료 등
182	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	치과진료	제공서비스명설명 : 구강질환조기발견 및 치료지원서비스 제공서비스예 : 치아 홈메우기, 장애인 무료치과진료사업, 스켈링 및 치면세균막관리 등
183	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	치매조기검진	제공서비스명설명 : 치매위험이 높은 대상에게 조기검진을 실시하여 치매환자를 조기발견, 관리하여 치매증상을 호전시키거나, 심화방지 서비스 제공서비스예 : 치매조기검진 등
184	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	한방진료	제공서비스명설명 : 한의학을 통한 진료서비스 제공서비스예 : 침, 부항, 뜸등 진료서비스
185	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	환경성질환 치료	제공서비스명설명 : 생활환경에 의해 발생하는 질병폐렴, 천식, 아토피 등과 같은 환경성 질환질환을 치료하는 제공서비스(예 : 폐렴, 천식, 아토피, 비염치료 등)
186	신체건강 및 보건의로	검진·진단 및 치료	활력증후측정	제공서비스명설명 : 맥박수, 호흡수, 체온, 혈압등의 상태를 통하여 신체의 상태를 알아보는 검진서비스 제공서비스예 : 활력증후측정 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
187	신체건강 및 보건의료	재활치료	감각치료	제공서비스명설명 : 걷기, 학습하기 등 커다란 과제의 직접적 수행이 아니라 그에 필요한 여러 감각들을 느끼고 통합해 나갈 수 있도록 해주는 치료 제공서비스예 : 시각, 청각, 촉각, 미각, 전정감각, 고유수용성감각치료 등
188	신체건강 및 보건의료	재활치료	물리치료	제공서비스명설명 : 열, 얼음, 전기, 초음파, 기계적인 힘 등을 이용하여 통증완화, 치유촉진 등의 효과를 얻고자하는 치료 제공서비스예 : 물리치료, 작업치료, 온열치료 등
189	신체건강 및 보건의료	재활치료	수지침치료	제공서비스명설명 : 수지침을 통하여 치료 점과상응부위에 자극을 주어 전신의 질병을 예방관리 치료서비스 제공서비스예 : 수지침치료 등
190	신체건강 및 보건의료	재활치료	신체기능훈련	제공서비스명설명 : 질병이나 장애등으로 심신기능이 저하되어 있는 사람에 대해 장애를 최소한으로 멈추게 하거나 상실된 기능회복을 목적으로 시행하는 훈련서비스 제공서비스예 : 신체기능훈련, 기능회복훈련, 체력단련훈련 등
191	신체건강 및 보건의료	재활치료	알콜중독재활치료	제공서비스명설명 : 알코올 의존자에게 일상생활이 가능하도록 행동관리, 재발예방등의 재활치료지원서비스 제공서비스예 : 알콜중독재활치료, 알콜중독치료 등
192	신체건강 및 보건의료	재활치료	언어치료	제공서비스명설명 : 언어장애가 있어 의사소통이 어려운 사람들의 발달 상태 및 언어능력을 평가하여 언어의 발달을 유도하고 원활하게 의사소통이 이뤄지도록 돕는치료서비스 제공서비스예 : 언어치료 등
193	신체건강 및 보건의료	재활치료	온열 및 냉치료	제공서비스명설명 : 온열 또는 냉찜질을 통하여 통증완화, 치유촉진등의 효과를 얻고자하는 치료서비스 제공서비스예 : 온열치료, 냉찜질 등
194	신체건강 및 보건의료	재활치료	운동치료	제공서비스명설명 : 신체기능을 호전시키고 일상생활의 수행을 쉽게 하도록 운동을 통한치료서비스 제공서비스예 : 스트레칭체조, 재활승마, 요가 등
195	신체건강 및 보건의료	재활치료	작업치료	제공서비스명설명 : 손상이나 질병, 질환, 장애를 지닌 환자들에게 일상생활의 활동을 치료적 목적으로 사용하는 치료서비스 제공서비스예 : 작업치료 등
196	신체건강 및 보건의료	재활치료	재활치료	제공서비스명설명 : 장애를 가진 사람 또는 가질 수 있는 사람에게 신체적, 감각적, 지능적, 심리적, 사회적 수준을 성취하고 유지하도록 수행하는 모든서비스 제공서비스예 : 운동치료, 작업치료, 언어치료 등 세분화 되지 않는 일반적서비스포함
197	신체건강 및 보건의료	재활치료	적외선치료	제공서비스명설명 : 물리치료의 일부인 적외선치료를 통해 통증을 감소시키고 근육을 이완하여 혈액순환, 식균작용, 노폐물의 제거를 돕는치료서비스 제공서비스예 : 적외선치료 등
198	신체건강 및 보건의료	재활치료	전기치료	제공서비스명설명 : 전류를 인체에 통하게 하거나, 전기자극을 통하여 병을 치료하는 치료서비스 제공서비스예 : 전기치료 등
199	신체건강 및 보건의료	재활치료	청력훈련	제공서비스명설명 : 청각장애인 또는 청각에 문제가 있는 대상자에게 모든 음향적단서를 최대한 활용할 수 있도록 지도하는 훈련 제공서비스예 : 청능훈련, 청각재활프로그램 등
200	신체건강 및 보건의료	재활치료	통증치료	제공서비스명설명 : 통증을 없애 환자 또는 대상자에 고통을 완화해주는 치료서비스 제공서비스예 : 통증치료 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
201	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	산전후건강관리	제공서비스명설명 : 출산 전, 후임산부관리를 통해 건강한 출산과 육아를 돕는서비스 제공서비스예 : 산모마사지, 신생아마사지, 산모혈당관리, 산후관리 등
202	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	예비부모교육	제공서비스명설명 : 신생아관리, 아동의발달 주기별건강관리 및 양육 교육을 위한 예비부모교육 제공서비스예 : 예비부모교육 등
203	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	임산부교실	제공서비스명설명 : 출산 전, 후임산부와 배우자, 보호자를 대상으로 질병예방 및 건강한 출산, 육아관련교육서비스 제공서비스예 : 아동발달교육, 유방관리교육, 오감태교교실, 모유수유관리, 분만교육 등
204	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	임산부영유아영양 보충	제공서비스명설명 : 영양상태가 취약한 영유아 또는 산모에게 영양불량 문제해소를 위해 특정식품을 일정기간동안 제공서비스 제공서비스예 : 임산부영유아보충사업 등
205	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	건강용품지원	제공서비스명설명 : 질병예방이나 건강증진을 목적으로 사용하는 의료 행위와 보조식품 또는 용품지급 제공서비스예 : 안마기, 안마의자, 건강보조식품, 비타민, 저주파자극기등
206	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	구충제지원	제공서비스명설명 : 기생충 구제를 위하여 구충제 지원으로 질병예방 서비스 제공서비스예 : 구충제지원 등
207	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보습제지원	제공서비스명설명 : 아토피 예방관리사업으로 피부면역력 강화를 위한 보습제지원 제공서비스예 : 보습제지원 등
208	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구대여	제공서비스명설명 : 신체결함 및 불편을 가지고 있는 대상자에게 보조 기구를 대여해 주는 서비스 제공서비스예 : 휠체어대여, 의수대여, 의족대여, 전동스쿠터 대여 등
209	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구수리	제공서비스명설명 : 보장구를 사용 중에 있는 대상자에게 보장구 수리를 통하여 보장구를 지속적으로 이용 할 수 있도록 돕는 서비스 제공서비스예 : 휠체어수리, 재활보조기구수리, 목발수리 등
210	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구지원	제공서비스명설명 : 신체결함 및 불편을 가지고 있는 대상자에게 보조 기구를 지원해주는 서비스 제공서비스예 : 휠체어지원, 의수지원, 의족지원, 전동스쿠터 지원 등
211	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보청기지원	제공서비스명설명 : 청력손실로 인하여 불편한 대상자에게 일상생활 불편함을 해소하기 위해 보청기지원 제공서비스예 : 보청기지원 등
212	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보행보조기	제공서비스명설명 : 거동이 불편한 대상자 또는 노인 등에게 거동을 돕는 보행보조기를 지원 또는 대여해주는 서비스 제공서비스예 : 목발지원, 지팡이지원, 보행보조기지원 등
213	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	비상약품지원	제공서비스명설명 : 상비비상약품(키트, 세트)제공 제공서비스예 : 구급합지급, 비상약품제공 등
214	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	성인거주복지지원	제공서비스명설명 : 요실금 또는 변실금에 시달리는 노인, 사고로 인한 거동이 불편한 대상자들에게 성인거주복지 지원서비스 제공서비스예 : 성인패드지원, 성인거주복지지원 등
215	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	안경지원	제공서비스명설명 : 시력교정이 필요하거나 노인이 온 대상자에게 안경 지원서비스 제공서비스예 : 안경지원, 돋보기지원, 렌즈지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
216	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	알레르기질환지원	제공서비스명설명 : 알레르기로 인한 질환으로 불편함을 가지고 있는 대상자에게 알레르기 원인해소, 치료약지원 등을 통한 치유지원서비스 제공서비스예 : 알레르기질환지원, 알레르기성 호흡기 질환관리 등
217	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	영양보충제지원	제공서비스명설명 : 영양상태가 취약한 대상에게 영양불량 문제해소를 위해 특정식품을 일정기간동안 제공서비스 제공서비스예 : 영양보충제지원
218	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	재활기구지원	제공서비스명설명 : 신체재활치료를 목적으로 하는 보조기구에 대한 교부나 대여 또는 수리와 같은 일련의 지원서비스 제공서비스예 : 자세교정벨트, 목견인기, 무릎보호대, 운동기구지원, 재활기구수리서비스 등
219	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	틀니지원	제공서비스명설명 : 치아일부가 상하거나, 모든치아의 사용이 어려워 틀니의 사용이 불가피한 대상자에게 틀니지원 제공서비스예 : 부분틀니지원, 완전틀니지원, 틀니교체 등
220	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	파스지원	제공서비스명설명 : 근육통과 같은 파스가 필요한 대상자에게 파스지원을 통해 통증완화를 돕는서비스 제공서비스예 : 한방파스지원, 쿨파스, 온파스지원 등
221	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	한약지원	제공서비스명설명 : 한약지원을 통한 건강유지, 증진도모서비스 제공서비스예 : 한약지원 등
222	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	햇택지원	제공서비스명설명 : 찜질 또는 온열이 필요한 대상자에게 햇택지원 제공서비스예 : 햇택지원 등
223	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	헌혈증지원	제공서비스명설명 : 수혈이 필요한 대상자에게 헌혈증서지원 제공서비스예 : 헌혈증지원 등
224	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	검사비지원	제공서비스명설명 : 질병유무확인을 위한 검사비용지원 제공서비스예 : 장애검사비용지원, 정밀검사비용지원 등
225	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	난임부부수술비지원	제공서비스명설명 : 체외수정이나 인공수정 등 특정치료가 필요한 저소득 계층의 난임부부에게 수술비의 일부 또는 전부를 지원해 경제적부담을 덜어주는서비스 제공서비스예 : 난임부부수술비지원 등
226	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	약제비지원	제공서비스명설명 : 보건의료관련약품구입 및 제조비용지원 제공서비스예 : 약지원, 조제지원 등
227	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	의료비지원	제공서비스명설명 : 질병치료를 위한 의료비지원으로 대상자의 경제적 문제해소를 돕는서비스 제공서비스예 : 의료비지원, 치료비지원, 진료비지원, 수술비지원 등
228	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	약물오남용예방교육	제공서비스명설명 : 청소년 또는 성인을 대상으로 약물오남용을 예방 하여 안전하고 건강한 생활을 유지 할 수 있도록 돕는 예방교육서비스 제공서비스예 : 본드, 술, 약물오남용예방교육, 청소년 약물오남용예방 교육 등
229	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	우울증예방교육	제공서비스명설명 : 생활에서 받는 스트레스로 인한 우울증을 예방 할 수 있도록 예방 및 치유교육서비스 제공서비스예 : 우울증예방교육 등
230	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	인터넷중독예방교육	제공서비스명설명 : 인터넷, 스마트폰중독예방, 해소를 위해 유아부터 성인을 대상으로 인터넷, 스마트폰 중독의 이해, 실태, 예방, 탈출법에 관련교육서비스 제공서비스예 : 인터넷중독예방교육, 스마트폰중독예방교육 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
231	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	자살예방교육	제공서비스명설명 : 자살예방 및 상담이 필요한 사람 또는 우울증, 정신질환 상담등 정신질환을 가지고 있는 대상자 등에게 자살예방교육을 통해자살시도를예방 제공서비스예 : 자살예방교육 등
232	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	심리검사	제공서비스명설명 : 심리상태가 불안한 대상에게 심리검사를 통하여 치유방안을 모색 할 수 있도록 검사지원서비스 제공서비스예 : 보호자심리검사, 성인심리검사, 아동심리검사 등
233	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	우울증 검사	제공서비스명설명 : 대상자가우울증을 내재하고 있는지 여부를 판단 할 수 있도록 검사지원서비스 제공서비스예 : 우울증검사 등
234	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	인터넷 중독 진단	제공서비스명설명 : 인터넷, 스마트폰중독 유무를 판단하여 중독예방 및 치유를 연계 할 수 있도록 진단서비스제공 제공서비스예 : 인터넷중독진단검사 등
235	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	지적장애 및 정신질환진단	제공서비스명설명 : 지적장애 및 정신질환 등의 정신건강질환진단 및 상담 제공서비스예 : 지적장애진단, 발달지연검사 등
236	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	알콜중독상담	제공서비스명설명 : 알코올중독으로 치유지원이 필요한 대상자에게 적절한 재활치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원서비스 제공서비스예 : 알코올중독상담등
237	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	약물중독상담	제공서비스명설명 : 약물중독으로 치유지원이 필요한 상자에게 적절한 중독재활과 치유를 위한 상담서비스 제공서비스예 : 약물중독상담 등
238	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	우울증상담	제공서비스명설명 : 우울증으로 치유지원이 필요한 대상자에게 적절한 재활치료와치유를 받을 수 있도록 상담지원서비스 제공서비스예 : 우울증상담 등
239	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	인터넷중독상담	제공서비스명설명 : 인터넷 및 스마트폰중독 대상자에게 치유 및 이로운한 일상생활장태가 생기지 않도록 상담지원서비스 제공서비스예 : 인터넷중독상담 등
240	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	자살예방상담	제공서비스명설명 : 자살가능성이 있는 사람 또는 주변인을 대상으로 정신적문제를 해소, 치유 할 수 있도록 상담지원서비스 제공서비스예 : 자살예방상담 등
241	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	가족관계개선	제공서비스명설명 : 가족 내 의사소통, 애착증진프로그램을 통해서 가족 간에 느끼는갈등, 어려움을 함께 나누고 감정, 태도, 생각 및 행동양식 등을 탐색하여 행복한 가정형성을 도모하는 서비스 제공서비스예 : 가족이해프로그램, 가족애착증진프로그램, 가족대화법등
242	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	노인맞춤형정서지원 서비스	제공서비스명설명 : 노인을 대상으로 필요한 각종정서지원서비스를 통하여 노인의 정신적 질병을 예방, 치료를 돕는서비스 제공서비스예 : 독거노인 친구 만들기, 노인정서지원 등
243	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	놀이치료	제공서비스명설명 : 놀이를 통해 이루어지는 심리치료 제공서비스예 : 레고놀이, 모래놀이 등
244	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	대인관계훈련	제공서비스명설명 : 가정, 학교, 직장 지역사회 등에서의 인간관계의 개선과 향상을 위한 교육과 훈련을 통하여 정서적, 사회적문제를 치유지원서비스 제공서비스예 : 학교생활훈련, 직장생활훈련, 대인관계훈련 등
245	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	독서치료	제공서비스명설명 : 작품을 매개로 치료자와 토론, 글쓰기 등의 방법으로 정신적, 사회적장애를 겪고 있는 사람을 치유지원서비스 제공서비스예 : 독서치료 등
246	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	멘토링	제공서비스명설명 : 경험적조건 사회적 도움이 될 수 있는 멘토를 통하여 정서적, 사회적장애를 극복해 나갈 수 있도록 제공서비스예 : 멘토링 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
247	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	무용치료	제공서비스명설명 : 음악, 미술, 드라마 등과 함께 하는 예술치료의 한 분야로 동작을 심리치료적으로 사용하여 개인의 감정과 정신, 신체를 통합시키는 과정으로정서적, 신체적 자유를 돕는 서비스 제공서비스예 : 무용치료
248	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	미술치료	제공서비스명설명 :미술활동을 통해서 심리적인 어려움이나 마음의 문제를 치유 할 수 있도록 하는 치료서비스 제공서비스예 : 미술치료 등
249	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	사회성향상지원	제공서비스명설명 : 사회성이 결여 되거나 부족한 대상자에게 사회성 발달을 위한 관련서비스지원 제공서비스예 : 사회성향상지원 등
250	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	사회적응훈련	제공서비스명설명 : 장애인등 대상자의 사회복귀 또는 직장복귀를 위한 재활서비스의 하나로 사회적활동에 관한 규칙 등의 교육과 적응훈련을 통해 대상자의 사회적응을 돕는서비스 제공서비스예 : 사회적응훈련
251	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	반려동물 지원	제공서비스명설명 : 사회적 취약계층(저소득층, 독거노인, 시각장애인, 청각장애인 등)대상자에게 반려동물을 지원하여 심리적, 정서적문제 해결을 도움이 되는 일련의 복지서비스 제공서비스예 : 반려동물 나눔, 동물병원 진료비 지원(검진 및 예방접종), 중성화 수술 감면, 사료비 지원 등
252	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동복합치료	제공서비스명설명 : 아동을 대상으로 한 언어치료, 심리치료, 놀이치료 등인지/언어발달향상 및 정신적 건강증진을 위한 복합치료지원 제공서비스예 : 아동 복합치료 등
253	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동정서발달지원서비스	제공서비스명설명 : 아동을 대상으로 필요한 각종정서지원서비스를 통하여 아동의 정신적 질병예방, 치료를 돕는 서비스 제공서비스예 : 분노조절프로그램, 아동정서발달지원 등
254	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동청소년심리지원 서비스	제공서비스명설명 : 놀이, 언어, 인제, 미술, 음악 등 다양한프로그램을 통하여 문제행동아동의 문제행동의 감소, 정서적치유를돕는서비스 제공서비스예 : 아동청소년심리지원서비스 등
255	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	안부확인 및 정서지원	제공서비스명설명 : 지속적인 안부확인 및 정서지원이 필요한 대상자에 계주기적방문, 연락등을 통하여 안부확인 및 정서적 안정을 돕는 서비스 제공서비스예 : 안부확인, 가정방문, 안부확인 및 정서지원, 말벗지원 등
256	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	웃음치료	제공서비스명설명 : 웃음을 활용하여 신체적, 정신적 고통과 스트레스를 받는 대상자의 고통과 스트레스를 경감 시켜주는 치료서비스 제공서비스예 : 웃음치료 등
257	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	원예치료	제공서비스명설명 : 원예활동(가드닝)을 통하여 정신적장애, 스트레스등의 문제를 치유하도록 돕는서비스 제공서비스예 : 원예치료 등
258	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	음악치료	제공서비스명설명 : 대상자에게 음악을 듣게 하거나 적절한 연주행동을 하게 함으로써 개인의 신체적, 심리적, 정서적 행동변화를 가져오게 하는 치료서비스 제공서비스예 : 음악치료 등
259	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	도박중독치료	제공서비스명설명 : 도박으로 인한 대인관계갈등, 사회적, 법적, 재정적 등의 문제를 해결하기 위한 일련의 도박중독 치유과정 제공서비스예 : 도박중독상담, 가족상담, 병원치료, 자조모임 등
260	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	심리치료	제공서비스명설명 : 심리적으로 고통 또는 부적응을 경험하고 있는 대상 자에게 심리학적 전문지식을 갖춘 치료자를 통해 치유를 돕는서비스 제공서비스예 : 심리치료 등
261	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신과진료	제공서비스명설명 : 정신질환을 비롯한 다양한 정신(혹은행동)의 문제들을 진찰, 치료를 지원 제공서비스예 : 정신과진료 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
262	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신질환자관리	제공서비스명설명 : 정신장애, 정신질환, 중독 등의 정신질환을 갖고 있는 대상자에게 정신진료, 약물복용 등의 관리서비스지원 제공서비스예 : 정신질환자관리 등
263	정신건강 및 심리정서	정신건강관련 비용지원	심리치료비용지원	제공서비스명설명 : 대상자의 심리적 고통이나 해결하고 싶은 문제를 심리학적 전문가를 통해 진찰, 치료를 받을 수 있도록 비용지원 제공서비스예 : 심리치료비용지원 등
264	정신건강 및 심리정서	정신건강관련 비용지원	정신과진료비용지원	제공서비스명설명 : 정신질환을 비롯한 다양한 정신(혹은 행동)의 문제들을 정신과 전문의와 같은 전문가로부터 진찰, 치료를 받을 수 있도록 비용지원 제공서비스예 : 정신과진료비용지원 등
265	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	가정위탁보호	제공서비스명설명 : 친부모와의 생활이 불가능한 아동을 대상으로 가정내 보호서비스 제공서비스예 : 위탁보호, 가정위탁보호 등
266	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	노숙인요양시설	제공서비스명설명 : 노숙인, 부랑인요양시설입소, 퇴소, 진료 등의 서비스지원 제공서비스예 : 노숙인요양시설, 노숙인쉼터 등
267	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	노숙인자활시설	제공서비스명설명 : 노숙인, 부랑인이자활, 자립에 성공 할 수 있도록 체계적으로 보호해줄 시설입소, 퇴소, 자활훈련 등의 서비스지원 제공서비스예 : 노숙인자활시설, 노숙인쉼터 등
268	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	아동보호시설	제공서비스명설명 : 가출아동, 부랑아동 기타 요보호아동보호시설 입소, 퇴소 등 서비스지원 제공서비스예 : 아동보호시설 등
269	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	자립지원시설	제공서비스명설명 : 안정적인 사회 적응과 자립이 필요한 대상자의 자립 지원시설입소, 퇴소상담등 지원 제공서비스예 : 자립지원시설 등
270	보호 및 돌봄요양	단기 시설보호	일시보호시설	제공서비스명설명 : 아동 또는 청소년 등 보호자가 없는 아동이나, 보호가 필요한 대상자에 대한 최종결정 될 때까지의 기간 동안 일시적 보호시설 제공서비스예 : 아동쉼터일시보호시설, 성폭력피해자일시보호시설 등
271	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	야간보호시설	제공서비스명설명 : 보호가 필요한 대상자를 야간(일정시간동안)기관에서 보호하여 안전, 위생 등의 서비스를 제공해 주는 시설 제공서비스예 : 노인야간보호시설, 아동야간보호시설 등
272	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	주간보호시설	제공서비스명설명 : 보호가 필요한 대상자를 주간(일정시간동안)기관에서 보호하여 안전, 위생 등의 서비스를 제공해 주는 시설 제공서비스예 : 주간보호시설, 노인주간보호시설, 장애인주간보호시설 등
273	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	간병서비스	제공서비스명설명 : 간병이 필요한 노인, 환자에게 전문간병인 지원서비스 제공서비스예 : 간병서비스, 돌봄서비스, 간병인파견 등
274	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	노인돌봄기본서비스	제공서비스명설명 : 요보호 독거노인에게 정기적인 안전확인 및 정서적 지원등의 기본서비스지원 제공서비스예 : 노인돌봄서비스, 노인돌봄기본서비스 등
275	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	노인돌봄종합서비스	제공서비스명설명 : 거동이 불편한 독거노인에게 가사활동지원 및 정서적지원, 의료지원 등의 종합서비스지원 제공서비스예 : 노인돌봄서비스, 노인돌봄종합서비스 등
276	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	방문요양서비스	제공서비스명설명 : 거동이 불편한 노인의 가정에 요양보호사가 방문하여 신체적활동, 가사활동지원서비스 제공서비스예 : 방문요양서비스, 재가요양서비스 등
277	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	산모/신생아돌봄 서비스	제공서비스명설명 : 돌봄이 필요한 산모/신생아를 대상으로 산후조리, 돌봄지원서비스 제공서비스예 : 산모, 신생아돌봄서비스 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
278	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	실종예방물품지원	제공서비스명설명 : 노인, 장애인, 아동등의 실종을 방지하고 발생시 신속한 발견을 위한 물품 지급 또는 사전예방서비스 제공서비스예 : 실종예방목걸이, 팔찌지원, 실종예방키트지원, 유전자 채취·보관상자제공 등
279	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	요양·돌봄관련물품 지원	제공서비스명설명 : 요양 및 돌봄에 필요한 편의 안전 위생물품지원서비스 제공서비스예 : 이동식변기지원, 미끄럼방지매트, 욕창예방메트리스, 목욕용품지원 등
280	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	장애인돌봄서비스	제공서비스명설명 : 장애인과 같이 활동에 불편함이 있는 대상자에게 돌봄지원서비스 제공서비스예 : 장애인돌봄서비스 등
281	보호 및 돌봄요양	장제서비스	영정 사진촬영	제공서비스명설명 : 어르신장수(영정)사진촬영지원 제공서비스예 : 장수어른사진촬영, 영정사진촬영 등
282	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장례비지원	제공서비스명설명 : 장례를 치러줄 유족이 없거나, 장례를 치를 수 없는 불가피한 대상자 장례비용지원서비스 제공서비스예 : 장례비용지원 등
283	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장례지원	제공서비스명설명 : 장례를 치러줄 유족이 없거나, 장례를 치를 수 없는 불가피한 대상자 장례지원서비스 제공서비스예 : 무료장례시설대여, 장례상차림지원 등
284	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장제급여지원	제공서비스명설명 : 장제에필요한비용지원 제공서비스예 : 장제급여지원 등
285	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	가족돌봄비지원	제공서비스명설명 : 질병, 사고, 노령 등으로 돌봄이 필요한 대상가족에게 돌봄관련비용을 지원해 주는 서비스
286	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	보호시설비지원	제공서비스명설명 : 보호가 필요한 대상자의 시설 입소나 유지에 필요한 비용지원서비스
287	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	양로시설비지원	제공서비스명설명 : 양로시설에 입소나 유지가 필요한 대상자에게 관련 비용을 지원해 주는 서비스
288	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	양육비지원	제공서비스명설명 : 아이를 보살피는데 필요한 일련의 비용지원서비스
289	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	요양시설비지원	제공서비스명설명 : 요양이 필요한 대상자에게 요양시설입소와 유지가 가능하도록 비용지원서비스
290	보육 및 교육	양육상담 및 부모교육	부모교육	제공서비스명설명 : 육아교육 또는 보호자교육이 필요한 부모에게 부모 교육을 지원함으로써 바른육아와 아이의 올바른 성장을 돕는교육서비스 제공서비스예 : 다문화가정부모교육, 장애아동부모교육, 올바른훈육 방법 등
291	보육 및 교육	양육상담 및 부모교육	양육상담	제공서비스명설명 : 양육에 어려움을 겪고 있는 부모, 보호자에게 양육정보, 양육지도 등의 양육상담 서비스제공 제공서비스예 : 자녀양육상담 등
292	보육 및 교육	보육 및 양육지원	가정방문	제공서비스명설명 : 아동의가정환경, 학습부진등의다양한문제를해소하기위해가정방문서비스지원 제공서비스예 : 가정방문학습, 가정방문 등
293	보육 및 교육	보육 및 양육지원	방과후교실	제공서비스명설명 : 소외계층의 아동들에게 공평한 교육혜택의 기회를 주기위해 방과후에 학습부진 과목수업, 특기적성교육 등의 수업진행서비스 제공서비스예 : 방과후 바이올린교실, 방과후 영어교실, 방과후 수학, 방과후 과학교실, 로봇교실 등
294	보육 및 교육	보육 및 양육지원	방과후돌봄서비스	제공서비스명설명 : 학교의 정규수업을 마친 후 돌봄이 필요한 아동을 대상으로 돌봄서비스지원 제공서비스예 : 방과후 돌봄교실, 방과후 돌봄서비스 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
295	보육 및 교육	보육 및 양육지원	보육서비스	제공서비스명설명 : 보육지원이 필요한 가정에게 정적인보육을 할 수 있도록 보육지원서비스제공 제공서비스예 : 종일보육서비스, 시간연장보육서비스, 시간제탁아지원 등
296	보육 및 교육	보육 및 양육지원	신체발달	제공서비스명설명 : 성장기에있는아동, 청소년 등 외형적 성장을 돕는 활동 또는 건강서비스 제공서비스예 : 건강체조교실 등
297	보육 및 교육	보육 및 양육지원	입양상담 및 지원	제공서비스명설명 : 입양을 원하는 부모에게 입양관련절차 등의 상담이나 입양아동과 부모에게 정신적/물질적지원 제공서비스예 : 입양상담, 입양절차지원, 입양사후관리 등
298	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	교구재지원	제공서비스명설명 : 학습에 필요한 교구 지원(대여) 서비스 제공서비스예 : 과학실험키트지원, 책상, 의자 지원 등
299	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	교육환경개선	제공서비스명설명 : 학습향상에 도움이 되는 교육환경개선을 위한일련의 서비스제공 제공서비스예, 공부방만들기, 통학버스지원 등
300	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	기초학습지원	제공서비스명설명 : 다양한 이유로 인한 교육의 부재로 학교진도를 따라 잡기어려운 아동들을 대상으로 기초학습의 부족을 해결 할 수 있도록 학습지원서비스 제공서비스예 : 기초한글학습, 기초수학 등
301	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	다문화 한국어교육	제공서비스명설명 : 다문화대상자의 문화적응을 위한 한국어이해교육 제공서비스예 : 한국어교육, 한글교육 등
302	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	다문화가정아동발달 서비스	제공서비스명설명 : 다문화가정아동의 발달에 필요한 일련의 서비스 제공서비스예 : 다문화가정아동발달서비스
303	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	도서(대여)지원	제공서비스명설명 : 학습에 필요한 교재 또는 도서지원(대여)서비스 제공서비스예 : 동화책지원, 학습교재지원, 교과서지원, 위인전대여 등
304	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	독서논술지도	제공서비스명설명 : 논술, 독서의 기술 및 방법에 대해 교육하여 아동 또는 청소년의 인지발달, 학습능력을 향상을 돕는 서비스 제공서비스예 : 독서교실, 논술교실 등
305	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	발달검사	제공서비스명설명 : 영유아의 인지/신체/정서능력 등을 검사 제공서비스예 : 영유아 발달검사, 발달스크리닝, 성장판검사, 정서행동 특성검사, K-CDI검사 등
306	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	보충학습	제공서비스명설명 : 학교외 교육이 필요한 학생을 대상으로 추가적으로 교육을 받을 수 있도록 돕는 서비스 제공서비스예 : 영어교실, 주산교실, 국영수보충학습 등
307	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	봉사학습	제공서비스명설명 : 봉사활동을 통한 자긍심, 성취감 등 정서발달지원 제공서비스예 : 봉사학습 등
308	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	생활교육	제공서비스명설명 : 대상자로서하여 금실생활에 필요한 지식, 기능, 태도, 등을 습득시키고 형성시키는 교육서비스 제공서비스예 : 노인생활교육, 일상생활교육 등
309	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	아동·유아물품	제공서비스명설명 : 아동유아를대상으로 한인지/신체발달에도움이되는 물품지원 제공서비스예 : 장난감, 크레파스, 공책, 동화책, 색연필 등
310	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	아동인지능력향상	제공서비스명설명 : 아동의 인지능력이 창의적, 생산적, 균형적인발달을 이룰 수 있도록 돕는 관련서비스 제공서비스예 : 동화책 읽어주기, 사고력쑥쑥, 창의력교실 등
311	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	역사교실	제공서비스명설명 : 문화유적답사와 같은 체험활동을 통하여 역사를 바로 알며, 학습에 도움을 주는 서비스 제공서비스예 : 역사교실, 문화유적답사 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
312	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	인지학습치료	제공서비스명설명 : 학습에 어려움을 느끼고 있는 아동 또는 대상에게 심리 치료와 인지교육을 통하여 학습의 어려움을 해소 할 수 있도록 돕는 서비스 제공서비스예 : 떠올리기, 상상하기, 정서/행동인지학습치료 등
313	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	학습지지원	제공서비스명설명 : 저소득층아동 또는 경제적 이유로 교육의 부재가 있는 아동에게 학습능력향상 및 학습부진에 따른 어려움을 해결 할 수 있도록 학습지지원서비스 제공서비스예 : 다문화가정아동학습지지원, 저소득층아동 학습지지원, 문제집지원 등
314	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	학용품지원	제공서비스명설명 : 학습에 필요한 학용품지원 제공서비스예 : 책가방, 실내용, 운동화 등
315	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	환경교육	제공서비스명설명 : 지구과학, 생물, 환경(기후) 등에 관한교육 제공서비스예 : 환경교육, 기상청교육 등
316	보육 및 교육	특기적성지원	각종특기적성교육	제공서비스명설명 : 대상학생의 소질 및 적성을 개발 할 수 있도록 특정의 특기적성교육지원 제공서비스예 : 특기적성교육, 바둑교육, 당구교실, 미술교실 등
317	보육 및 교육	특기적성지원	경제교육	제공서비스명설명 : 돈의 가치와 올바른 경제관념을 이해 할 수 있도록 경제교육지원 제공서비스예 : 경제교육, 저축필요성 등
318	보육 및 교육	특기적성지원	동아리활동지원	제공서비스명설명 : 각종동아리활동지원 제공서비스예 : 야구동아리, 축구동아리, 밴드 등
319	보육 및 교육	특기적성지원	예체능교육	제공서비스명설명 : 감성발달에 필요한 각종예체능교육지원서비스 제공서비스예 : 창의미술교육, 피아노교실, 태권도교실 등
320	보육 및 교육	특기적성지원	외국어교육	제공서비스명설명 : 다른나라 언어교육지원 제공서비스예 : 영어교육, 독어교육, 중국어교육 등
321	보육 및 교육	진로지도 및 상담	사회예절교육	제공서비스명설명 : 사회생활에 필요한 기본예절교육 제공서비스예 : 사회예절교육 등
322	보육 및 교육	진로지도 및 상담	아동자아존중감 향상지원	제공서비스명설명 : 아동의 자아존중감향상관련서비스 제공서비스예 : 위탁아동 자아존중감 향상 서비스, 자존감 테스트 등
323	보육 및 교육	진로지도 및 상담	의사소통능력 향상 기술지원	제공서비스명설명 : 의사소통능력의 향상을위한 관련프로그램지원 제공서비스예 : 자기주장말하기, 논리적으로 말하기, 상호존중 대화하기 등
324	보육 및 교육	진로지도 및 상담	진로 및 직업상담	제공서비스명설명 : 청소년, 성인, 아동을 대상으로 진로상담 및 직업 상담을 통하여 진로계획 및 준비직업선택, 적응을 돕는 상담서비스 제공서비스예 : 직업상담, 진로상담 등
325	보육 및 교육	진로지도 및 상담	진로탐색 및 체험	제공서비스명설명 : 진로를 미리탐색, 체험을 통하여 직업선택, 진로계획을 돕는 체험서비스 제공서비스예 : 진로탐색, 비전교육, 적성탐색 등
326	보육 및 교육	진로지도 및 상담	학교생활적응력향상 지원	제공서비스명설명 : 학교생활에 필요한 사회성, 적응력 등의 향상을 위한서비스 제공서비스예 : 학교생활적응력향상지원 등
327	보육 및 교육	진로지도 및 상담	학업 및 학력 복귀지원	제공서비스명설명 : 대상자의 학업 및 학력복귀 하고자 하는 의지에 대한지원 제공서비스예 : 대한학교, 검정고시 등
328	보육 및 교육	장애·특수교육	수화교육	제공서비스명설명 : 수화가 필요한 대상자 또는 보호자에게 수화교육지원 제공서비스예 : 수화교육
329	보육 및 교육	장애·특수교육	언어발달지원	제공서비스명설명 : 언어장애가 있어 의사소통에 어려움을 갖고 있는 대상자에게 언어발달교육 및 지원 제공서비스예 : 언어발달지원, 발음교정 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
330	보육 및 교육	장애·특수교육	장애특수교육	제공서비스명설명 : 신체적, 정신적, 사회적으로 일반적기준에 벗어나 있는 교육대상자들을 위한 특수교육지원 제공서비스예 : 농교육, 맹교육, 특수학급 등
331	보육 및 교육	장애·특수교육	점자교육	제공서비스명설명 : 시각장애가 있는 아동 또는 보호자를 위하여 점자 교육지원 제공서비스예 : 점자교육
332	보육 및 교육	평생교육	경제금융교육	제공서비스명설명 : 자산관리교육, 소비자교육 등의 교육을 통해 합리적인 소비와 올바른 저축(투자)습관 등을 통해 자산축적지원서비스 제공서비스예 : 자산관리교육, 금융교육, 저축교육 등
333	보육 및 교육	평생교육	노인교실	제공서비스명설명 : 노인들이 취미로 배울 수 있는 각종수업교실지원 제공서비스예 : 노래교실, 장구교실, 사교댄스, 민요교실 등
334	보육 및 교육	평생교육	노인대학	제공서비스명설명 : 배움을 원하는 노인들을 대상으로하는 평생교육 서비스 제공서비스예 : 한글교실, 정보화교실, 서예교실 등
335	보육 및 교육	평생교육	성인한글교실	제공서비스명설명 : 사회적 경제적 어려움으로 인해 기초교육을 받지 못한 어르신들을 대상으로 한글교육 교실지원 제공서비스예 : 한글교실 등
336	보육 및 교육	평생교육	외국어교육	제공서비스명설명 : 성인을 대상으로 외국어 교육지원 제공서비스예 : 영어교실, 일어교실, 중국어교실 등
337	보육 및 교육	평생교육	은퇴준비교육	제공서비스명설명 : 은퇴를 앞두고 있는 성인을 대상으로 은퇴후 자립 또는 은퇴후 여가생활을 즐길 수 있도록 은퇴준비 교육지원 제공서비스예 : 은퇴준비교육 등
338	보육 및 교육	평생교육	임종교육	제공서비스명설명 : 임종체험, 죽음교육 등을 통한 웰다잉교육지원 제공서비스예 : 임종체험, 임종교육 등
339	보육 및 교육	평생교육	정보화교육	제공서비스명설명 : 컴퓨터활용 수준이 처음이거나, 컴퓨터자격증과정 등의 컴퓨터수업이 필요한 대상자에게 컴퓨터, 스마트폰교육지원 제공서비스예 : 컴퓨터교실, 스마트폰교실 등
340	보육 및 교육	평생교육	한자교육	제공서비스명설명 : 성인을 위한 한자교육지원 제공서비스예 : 한자교실, 한자교육 등
341	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	교복지원	제공서비스명설명 : 교복이 필요한 중,고등학생에게 교복지원 또는 아동, 청소년을 대상으로 교재비등의 교육구입비지원 제공서비스예 : 교복지원, 교복구입비지원 등
342	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	교육비지원	제공서비스명설명 : 저소득가정학생과 같은 환경의 영향으로 의무교육 또는 필수교육을 받을 수 없는 학생, 청소년들에게 교육비지원서비스 제공서비스예 : 등록금지원, 유치원비지원, 수학여행비지원 등
343	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	보육료지원	제공서비스명설명 : 어린이집, 유치원등의 영유아교육시설의 교육료 지원을 통해 대상가정의 경제적부담해소를 돕는 비용지원서비스 제공서비스예 : 영유아보육료지원, 유치원비지원, 어린이집비용지원 등
344	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	아동양육수당지원	제공서비스명설명 : 생계유지가 가정의 아동의 보호를 위하여 양육자에게 아동의 건전한 성장을 돕기 위한 수당지원 제공서비스예 : 아동양육수당지원 등
345	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	장학금지원	제공서비스명설명 : 학생(초,중,고,대학생)을 대상으로 학업에 집중 할 수 있도록 장학금지원을 통한 격려서비스 제공서비스예 : 장학금지원 등
346	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	학원비지원	제공서비스명설명 : 저소득 가정학생과 같은 환경의 영향으로 교육부 재가 있는 학습부진아 또는 청소년에게 학교밖 수업수강이 가능 하도록 비용지원 제공서비스예 : 피아노학원비, 태권도학원비, 보습학원비지원, 기초학습 비용지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
347	문화 및 여가	공연 전시관람지원	공연관람	제공서비스명설명 : 공연관람을 통한문화 및 여가생활지원 제공서비스예 : 뮤지컬, 연극, 오페라, 농악놀이관람 등
348	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화바우처사업	제공서비스명설명 : 저소득층이 공연 및 전시회 입장권, 책 등의 문화생활을 돕기위해 바우처제공서비스 제공서비스예 : 문화누리카드, 문화바우처등
349	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화예술교육	제공서비스명설명 : 다양한문화예술교육을 통한 문화 및 여가활동지원 제공서비스예 : 전통문화예술교육, 어린이문화예술교육 등
350	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화예술현장탐방	제공서비스명설명 : 문화예술현장방문을 통한문화, 여가활동지원 제공서비스예 : 궁, 능방문 등
351	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화전시관람	제공서비스명설명 : 박물관, 미술관등의 관람을 통한 문화, 여가활동지원 제공서비스예 : 민속박물관, 철도박물관, 해양박물관 등
352	문화 및 여가	공연 전시관람지원	스포츠경기관람	제공서비스명설명 : 스포츠경기관람을 통한문화, 여가활동지원 제공서비스예 : 축구, 야구, 농구관람 등
353	문화 및 여가	공연 전시관람지원	영화관람	제공서비스명설명 : 영화관람을 통한 문화 및 여가생활지원 제공서비스예 : 겨울왕국관람, 영화관가기 등
354	문화 및 여가	체육활동지원	생활체육활동	제공서비스명설명 : 다양한 생활체육활동지원 제공서비스예 : 배구, 국선도, 승마, 축구, 헬스 등
355	문화 및 여가	체육활동지원	스포츠바우처	제공서비스명설명 : 사회취약계층의 스포츠활동을 지원하는서비스 제공서비스예 : 스포츠강좌이용권, 스포츠관람이용권 등
356	문화 및 여가	체육활동지원	체육대회참여	제공서비스명설명 : 사회성과스포츠 정신을 키우기 위하여 체육대회 참여의 기회를 제공 제공서비스예 : 지역체육대회, 가족체육대회 등
357	문화 및 여가	체육활동지원	체육활동물품지원	제공서비스명설명 : 체육활동을 위한 스포츠용품지원서비스 제공서비스예 : 수영복, 축구공, 농구공, 야구배트, 공지원 등
358	문화 및 여가	체육활동지원	클럽및모임지원	제공서비스명설명 : 체육활동의 참여율을 높이기 위해 클럽활동 또는 모임지원 제공서비스예 : 축구부모임, 야구동호회 등
359	문화 및 여가	체험 및 여행지원	돌봄여행서비스	제공서비스명설명 : 사회복지사, 간호사, 요양보호사 등의 전문인력이 동반하여 대상자가 안전하게 여행을 즐길 수 있도록 지원하는서비스 제공서비스예 : 돌봄여행서비스 등
360	문화 및 여가	체험 및 여행지원	동물원 및 놀이공원 견학	제공서비스명설명 : 동물원 및 놀이동산방문, 견학지원서비스 제공서비스예 : 서울대공원방문, 롯데월드방문, 워터파크 등
361	문화 및 여가	체험 및 여행지원	야외활동지원	제공서비스명설명 : 대상자의 야외활동을 돕는 모든관련서비스 제공서비스예 : 나들이지원 등
362	문화 및 여가	체험 및 여행지원	여행바우처	제공서비스명설명 : 대상자의 정서적지원을 위해 여행경비 또는 여행을 지원하는서비스 제공서비스예 : 여행경비지원, 숙박지원 등
363	문화 및 여가	체험 및 여행지원	체험활동지원	제공서비스명설명 : 대상자의 정서적지원을 위해 다양한체험활동을 지원 제공서비스예 : 갯벌체험, 문화체험, 농촌체험 등
364	문화 및 여가	체험 및 여행지원	캠핑및여행지원	제공서비스명설명 : 다양한캠핑 및 여행지원서비스 제공서비스예 : 가족캠핑, 1박2일 청소년캠핑, 여행 등
365	문화 및 여가	체험 및 여행지원	효도관광지원	제공서비스명설명 : 저소득어르신 또는 독거노인들을 위한 관광지원 서비스 제공서비스예 : 독거노인어르신효도관광, 노인대학효도관광 등
366	문화 및 여가	취미활동지원	공예교실	제공서비스명설명 : 공예(물건을 만드는 기술에 관한 재주)활동을 통한취 미활동지원 제공서비스예 : 양초공예, 재활용공예, 한지공예, 도자기공예, 가죽공예 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
367	문화 및 여가	취미활동지원	노인여가프로그램	제공서비스명설명 : 정서적안정과 행복하고 즐거운 노년기를 보내고자 하는 노인들에게 여가프로그램지원 제공서비스예 : 사교댄스, 가요교실, 건강체조, 하모니카교실 등
368	문화 및 여가	취미활동지원	다도교실	제공서비스명설명 : 다도과정을 통해 신체와 정서에 안정을 도모하며, 수업을 통해 예절과 배려를 배우는 교실 제공서비스예 : 다도교실 등
369	문화 및 여가	취미활동지원	동아리활동	제공서비스명설명 : 각종동아리활동지원 제공서비스예 : 야구동아리, 축구동아리, 밴드 등
370	문화 및 여가	취미활동지원	레크레이션 프로그램 참여	제공서비스명설명 : 대상자들이 여가나 자유로운시간에 집단적, 개인적으로 즐길 수 있는 레크레이션프로그램 지원서비스 제공서비스예 : 레크레이션프로그램참여, 어버이날행사, 경로잔치 등
371	문화 및 여가	취미활동지원	문화강좌 참여	제공서비스명설명 : 각종문화강좌참여지원 제공서비스예 : 캘리그래피, 냅킨공예 등
372	문화 및 여가	취미활동지원	미술교실	제공서비스명설명 : 미술관련취미활동지원 제공서비스예 : 풍경화교실, 동양화교실 등
373	문화 및 여가	취미활동지원	바둑교실	제공서비스명설명 : 취미활동(바둑)지원 제공서비스예 : 바둑 등
374	문화 및 여가	취미활동지원	사물놀이	제공서비스명설명 : 풍물단 형성지원, 장구 징 등의 사물놀이 악기교육 등의 사물놀이를 통한 취미활동지원 제공서비스예 : 사물놀이 등
375	문화 및 여가	취미활동지원	예체능활동	제공서비스명설명 : 미술, 체육 등 예체능 관련 취미활동지원 제공서비스예 : 동양화교실, 줄넘기교실 등
376	문화 및 여가	취미활동지원	요리교실	제공서비스명설명 : 취미활동(요리)지원 제공서비스예 : 요리실습, 요리체험 등
377	문화 및 여가	취미활동지원	원예교실	제공서비스명설명 : 원예(채소, 과일, 화초 꼭따위를 심어서 가꾸는 일이나 기술)활동을 통한 취미활동지원 제공서비스예 : 꽃꽂이, 화분만들기, 꽃바구니만들기 등
378	문화 및 여가	취미활동지원	음악교실	제공서비스명설명 : 음악관련취미활동지원 제공서비스예 : 피아노교실, 노래교실 등
379	문화 및 여가	취미활동지원	종교활동	제공서비스명설명 : 종교활동지원 제공서비스예 : 예배, 기도 등
380	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	가족·기념 사진촬영	제공서비스명설명 : 가족사진 또는 가족행사기념사진촬영 및 촬영비지원 제공서비스예 : 가족사진촬영, 웨딩사진촬영, 돌사진촬영 등
381	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	문화활동비용지원	제공서비스명설명 : 문화활동 전반에 필요한 비용지원을 통해 대상자가 경제적부담없이 문화생활을 즐길 수 있도록 돕는 비용지원서비스 제공서비스예 : 문화활동비용지원, 문화강좌비용지원, 취미활동 비용지원 등
382	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	여가활동비용지원	제공서비스명설명 : 여가활동에 필요한 비용지원을 통해 대상자가 경제적 부담없이 여가생활을 즐길 수 있도록 돕는 비용지원서비스 제공서비스예 : 취미활동비용지원 등
383	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	교통안전교육	제공서비스명설명 : 일상생활에서 일어날 수 있는 교통사고를 예방하기 위한교육 제공서비스예 : 올바른 등하교길, 교통안전법규지킴기 등
384	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	권익보장지원	제공서비스명설명 : 인간으로서 당연히 가지는 기본적권리와 그에 따르는 이익보장서비스 제공서비스예 : 권익보장지원 등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
385	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	노인권익향상지원	제공서비스명설명 : 노인권익향상을 위한 관련복지서비스지원 제공서비스예 : 노인권익향상지원 등
386	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	성폭력(예방)교육	제공서비스명설명 : 성폭력의 정의, 대처방법, 예방방법 등의 교육을 통하여 성폭력을 예방, 올바른 대처를 할 수 있도록 돕는 교육서비스 제공서비스예 : 성폭력교육, 성희롱예방교육, 성추행예방교육, 성폭력예방교육 등
387	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	실종유괴예방교육	제공서비스명설명 : 다양한 유괴, 실종상황을 설정하여 아이들 또는 보호자등에게 대처방법을 교육하여 실종, 유괴유사범죄시 안전한 대처를 할 수 있도록 돕는 교육서비스 제공서비스예 : 유괴예방교육, 실종유괴예방교육 등
388	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	아동권리교육	제공서비스명설명 : 아동학대예방 등을 위한 아동권리관련교육 제공서비스예 : 아동학대예방아동권리존중교육, 아동복지교육 등
389	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	안전교육	제공서비스명설명 : 일상생활에서 일어나는 사고를 미연에 방지하고, 불의의 재해나 돌발적사태가 발생 했을 때에 생명을 지키기 위해서 취해야 할 대처방법을 교육 제공서비스예 : 안전교육, 재난예방교육, 화재예방(대피)교육, 지진대피교육 등
390	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	인권교육	제공서비스명설명 : 장애인, 아동, 노인 등의 대상자에게 인권의 개념, 인권침해시 대처방법 등 인권관련교육서비스 제공서비스예 : 노인인권교육, 장애인인권교육, 아동인권교육 등
391	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	재난대비안전교육	제공서비스명설명 : 일상생활에서일어날수있는인재재난, 자연재난 대비안전교육서비스 제공서비스예 : 전기사고대비교육, 지진대비교육, 화재대비교육 등
392	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	학교폭력(예방)교육	제공서비스명설명 : 학교내외등에서일어날수있는학대, 폭력예방교육 제공서비스예 : 교내폭력예방교육, 학교폭력교육, 폭력예방교육 등
393	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	학대예방교육	제공서비스명설명 : 가정내외 등에서 일어 날 수 있는 학대, 폭력예방교육 제공서비스예 : 가정폭력예방교육, 노인학대, 아동학대예방교육 등
394	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	가정폭력성폭력 피해자시설입소	제공서비스명설명 : 가정폭력으로 인해 시설입소가 필요한 대상자에게 쉼터 입소를 지원하는서비스 제공서비스예 : 가정폭력성폭력피해자시설입소, 성폭력피해자시설입소 등
395	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	성매매피해여성시설 입소지원	제공서비스명설명 : 성매매여성의 신체적정신적손상을 치유하기 위한 시설입소지원서비스 제공서비스예 : 성매매여성시설입소지원, 성매매여성쉼터입소지원 등
396	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	안전도우미	제공서비스명설명 : 성폭력, 학교폭력등폭력에 노출된 대상자에게 귀가길, 등하교길 등 도우미를 지원하는서비스 제공서비스예, 아이서포터즈, 안전통학도우미, 안심귀가서비스 등
397	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자상담 및 지원	제공서비스명설명 : 학교폭력, 가정폭력 등의 피해를 입은 대상자에게 상담 및 치유지원서비스 제공서비스예 : 폭력피해자상담지원, 학교폭력상담, 가정폭력상담 등
398	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자쉼터 입소지원	제공서비스명설명 : 폭력으로인해 시설입소가 필요한 대상자에게 쉼터 입소를 지원하는서비스 제공서비스예 : 폭력피해자쉼터 입소지원 등
399	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자신고 및 접수지원	제공서비스명설명 : 학교폭력, 가정폭력 등의 피해를 입은 대상자에게 신고접수지원 제공서비스예 : 폭력피해자신고지원, 성폭력 가해자 신고접수 등
400	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	개인파산 및 회생절차 지원	제공서비스명설명 : 빚으로 고통 받는 대상자에게 회복절차를 통하여 신용회복 및 채무탕감 지원서비스 제공서비스예 : 신용회복지원, 파산 및 회생절차지원, 채무상환기간 조정등

NO	대분류	중분류	제공서비스명	설명
401	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	금융상담	제공서비스명설명 : 경제적어려움에 처해 있는대상자에게 금융상담을 통해 경제적 문제를 해소 할 수 있도록 돕는 모든관련서비스 제공서비스예 : 자산관리상담, 재무설계, 자산관리상담, 금융상담 등
402	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	법률교육	제공서비스명설명 : 법률적지식이 부족한 대상자에게 법률교육제공 제공서비스예 : 법률교육 등
403	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	법률상담및지원	제공서비스명설명 : 법률적 구조가 필요하거나 법률적 지식이 부족하고 경제적 여건이 어려운 대상자에게 법률상담을 통해 법적문제를 받을 수 있도록 돕는 일련의서비스 제공서비스예 : 법률상담 및 지원, 법률상담
404	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	신용회복절차지원	제공서비스명설명 : 과중한 채무와 신용문제로 어려움을 겪고 있는 대상자에게 채무상담 및 조정을 통한 회복절차 지원 제공서비스예 : 신용회복지원, 신용회복절차지원 등
405	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	이혼법률상담	제공서비스명설명 : 이혼관련변호사에 의한 전문적 상담이 필요한 대상자에게 상담지원서비스 제공서비스예 : 이혼법률상담 등
406	안전 및 권익보장	법률 및 재무상담	채무상담	제공서비스명설명 : 채무로 힘들어 하는 대상자에게 채무해결방안을 모색하고 문제를 해소 할 수 있도록 상담지원 제공서비스예 : 채무상담, 채무상환기간조정 등
407	안전 및 권익보장	법률지원 관련 비용지원	변호사선임등관련 비용지원	제공서비스명설명 : 법률적인문제로 인하여 변호사선임이 필요한 대상자에게 변호사 선임수입료를 지원
408	기타 (대분류)	기타(중분류)	재분류	제공서비스명 자동지정 시 오류 지역 내 지원관리실무자들의 제공서비스명 재지정필요

참고 2 고용 관련 주요서비스

< 취업지원 및 직업훈련 지원 >

명칭	주요 내용
취업성공패키지 (www.work.go.kr/pkg)	취업성공패키지 I : 기초생활수급자, 차차상위(최저생계비 150%)이하 저소득자, 기타 취업 취약계층(노숙인, 결혼이민자, 위기청소년, 출소자 등) 취업성공패키지 II : 미취업 청장년, 영세자영업자 등 지원대상자의 개인별 취업역량 등에 대한 정확한 진단을 토대로 최장 1년의 기간 내에서 단계별로 통합적인 취업지원 참여자에게 단계별 참여수당, 훈련비, 취업성공 수당 등 제공
자활근로	조건부 수급자 및 일반수급자·차상위층 중 희망자 등 저소득층에게 자활을 위한 근로의 기회를 제공하여 자활기반을 조성하는 사업(간병·집수리·청소·폐자원재활용·음식물재활용 사업 등 5대 전국표준화사업을 중점으로 추진) 참여자에게 자활근로 유형별 자활근로인건비 지급(시장진입형 월 표준소득액 850천원(1일 8시간, 주5일 기준))
실업자 직업훈련 지원	구직자의 취업에 필요한 기술습득을 위해 훈련상담을 통한 훈련과정 정보제공 및 내일배움카드 발급을 통한 훈련비용 지원(훈련비용 1인당 200만원 한도/훈련장려금 월 11.6만원 한도 지원)
재직자 직업훈련 지원	중소기업 및 비정규직 근로자들에게 직업훈련 기회 제공을 통해 평생고용가능성 제고 및 직업능력 향상 유도 내일배움카드 지원 혹은 직무능력 향상지원금(고용부 인정 훈련과정 수료시 수강료의 일부 지원)

< 취업정보 및 관련서비스 제공기관 현황 >

명칭	주요 내용	담당부처
지역자활센터(247개소)	근로능력 있는 저소득층에게 일할 기회 등 집중적·체계적 자활지원서비스 제공, 수급자·차상위계층의 자활 촉진에 필요한 사업(자활근로, 자활기업 지원) 수행	보건복지부
고용센터(88개소) (www.work.go.kr/jobcenter)	구직자 개인별 취업지원계획 수립(IAP)하고, 구직기술 향상, 직업능력개발, 취업알선 등 체계적·종합적 취업지원서비스 제공	고용노동부
워크넷 (www.work.go.kr)	전 국민 대상으로 구인·구직·직업진로 정보를 제공하는 공공 일자리 정보망 중앙부처, 자치단체 등 1,600개 기관이 활용 중	고용노동부
여성새로일하기센터 (147개소) (saeil.mogef.go.kr)	경력단절 여성에 대한 직업상담, 직업교육훈련, 취업알선, 취업 후 사후 관리 등 제공	여성가족부
시도·시군구별 일자리센터	구직자에 대한 일자리 정보 제공 등 * 17개 시도에 일자리종합센터 배치	지방자치단체
한국장애인고용공단 (지사 18개소)	장애인에 대한 구직정보제공(www.worktogether.go.kr), 직업훈련(직업능력개발원 5개소) 지원 등	고용노동부
국방전직교육원(1개) (www.moti.or.kr)	전역예정자에 대한 취업지원 등	국방부

<관련 연락처>

고용부콜센터 1350 일자리정보센터 1577-7114 장애인고용공단 1588-1519
여성새로일하기센터 1544-1199 국방취업지원센터 031-760-9462~7 등

참고 3 희망복지지원단 시스템 입력 관련 다빈도 오류사례

1 초기상담

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

☐ 초기상담 내용이 불충분한 경우

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

- 작성 사례
 - “○○서비스 지원요청”
 - “○○통장이 도움이 필요하다고 함”

☐ 사례관리 요청(의뢰대상 부적격)에 대한 이해가 부족한 경우

사례관리사업 및 의뢰대상에 대한 이해부족으로 부적절 대상자를 의뢰하는 경우

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

실천을 위한 Tip

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

① 사례관리 의뢰대상

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

② 사례관리 의뢰내용

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

2 욕구 및 위기도 조사

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

대상자에 관한 정보수집 미흡으로 인한 심층적 사정 한계

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

● 작성 사례

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

통합사례관리사의 전문적 사정(Assessment) 미흡

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

● 작성 사례

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

실천을 위한 Tip

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

1 욕구조사 수행방안 I 준비사항

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

II 욕구조사 및 위기도 조사 실시

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

3

사례회의

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

☐ 형식적인 사례회의를 추진하는 경우

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

● 작성 사례

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

☐ 특정 문제의 사례는 통합사례회의를 통한 민·관 공동접근 필요

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

● 작성 사례

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

실천을 위한 Tip

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

① 사례회의운영 (고려사항)

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

② 사례회의에서 다뤄져야 할 내용

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

4

대상자 선정

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

부적절한 대상자를 선정하는 경우

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

● 작성 사례

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

① 대상자 구분

Ⅰ 준비사항

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

5 목표 및 서비스 제공계획 수립

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

☐ 사례관리 목표 수립 및 목표의 장·단기 구분 미흡

욕구사정의 불충분, 사례관리 담당자의 실천기술 미숙으로 인한 목표 달성의 부적절

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

☐ 욕구조사를 통해 도출된 대상자의 욕구와 목표가 불일치

욕구조사에서 확인된 대상자의 욕구와 목표 설정이 불일치 한 경우

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

☐ 개입 목표별 서비스 제공이 충분하지 않거나, 단편적인 서비스 제공에 한정된 경우

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

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

① 목표달성 시 고려사항

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

② 장·단기 목표 구분

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

③ 서비스제공 및 이용 동의

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

6

서비스 제공 및 점검

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

서비스점검에 있어 대상자 변화에 대한 점검내용 부족

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

● 작성 사례

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

① 서비스점검항목

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

7 종결 및 사후관리

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

☐ 사례종결 근거 미약

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

● 작성 사례

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

☐ 의도적으로 사례종결을 지연시키는 경우

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

● 작성 사례

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

☐ 위기 재발가능성이 높은 종결대상자 등 사후관리 계획 미수립

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

☐ 읍면동 사후관리의 적극 시행을 통해 사례관리 종결대상자 관리 필요

① 종결 시 고려사항

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

② 종결 시 주의사항

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

참고 4 법률홈닥터

□ 제도소개

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

□ 배치 현황

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

□ 지원대상

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

[전국 배치기관 현황]

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

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

< 권역별 법률홈닥터 거점기관 현황 >

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

참고 5 신용회복위원회

□ **설립배경**

2002. 10. 1 과중채무자 급증에 대한 대책의 일환으로 과중채무자의 조속한 경제적 재기를 지원하기 위하여 ‘금융기관 간 신용회복지원협약’에 따라 출범, 채무자를 위한 신용관리에 관한 상담 및 교육 등 공익적 업무수행과 채무조정업무의 공정성과 객관성을 확보하기 위해 금융위원회의 허가를 받아 2003. 11. 1 비영리 사단 법인으로 재출발

□ **설립목적**

- 신용회복지원의 극대화를 통해 채무불이행자의 경제적 재기를 적극 지원, 가계파산을 예방
- 서민의 금융상담 및 신용교육을 전담하는 신용관리전문기구로서의 기능 수행을 통해 서민생활 안정에 기여
- 참여금융기관의 부실채권 축소 및 회수비용 절감을 통해 자산 건전성을 제고
- 부채 상담 및 신용교육을 전담하는 신용관리 전문기구로서의 역할 수행

□ **기능과 역할**

- 채무상담 및 조정
- 소액금융지원
- 재창업지원
- 시용보증지원
- 취업지원
- 신용교육

□ **운영시간 : 09:00 ~ 18:00**

※ 각 지부별 운영요일 상이하므로 지부별 확인 필요 (서울, 경기권, 강원권, 충청권, 경상권, 전라권, 제주권)

□ **상담대표전화 : (국내) 1600-5500 / (해외) 82-2-6337-2000**

※ 전화 운영시간 평일 9:00~21:00 / 토요일 9:00~17:00

□ **홈페이지 : www.ccrs.or.kr**

Part
부록2



행복e음 교육교재

1. 안내상담
2. 사례관리
3. 서비스연계 모니터링
4. 복지자원관리



영복음

영복음 로그인



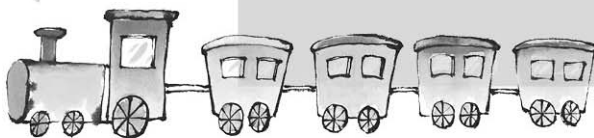
최초
영복음(사외복지통합관리망)
접속 방법

1) 영복음 접속

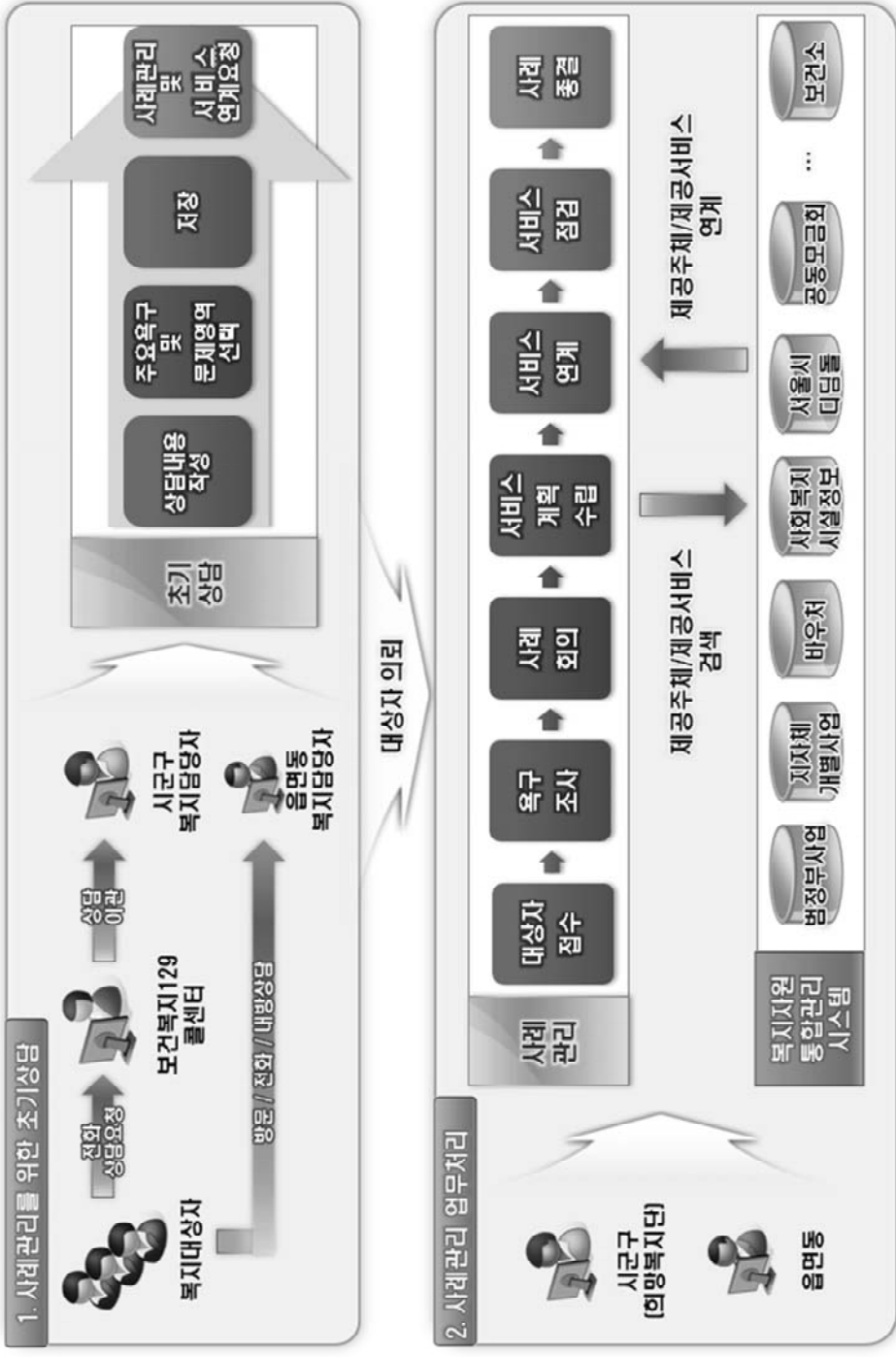


안내상담

- 3-1 초기상담
- 3-2 원스크린
- 3-3 사례관리 통합 조회
- 3-4 대상자 가구원 조회
- 3-5 보장이력 조회
- 3-6 복지서비스 조회
- 3-7 대상자 가족사항 관리
- 3-8 기초생활보장 구비서류 출력
- 3-9 긴급복지 상담 입력
- 3-10 가구원별 주요문제
- 3-11 긴급복지 요청
- 3-12 공공서비스 신청
- 3-13 서비스 연계 및 사례관리 요청
- 3-14 초기상담 내역 출력
- 3-15 통합상담 이력 관리
- 3-16 통합상담 세부내역 조회
- 3-17 모니터상담 관리
- 3-18 모니터상담 실적 조회
- 3-19 주사례관리 업무일지 관리
- 3-20 콜센터 이관상담 관리
- 3-21 서비스 의뢰상담 관리



사례관리 업무처리 절차



안내상담 업무처리 절차

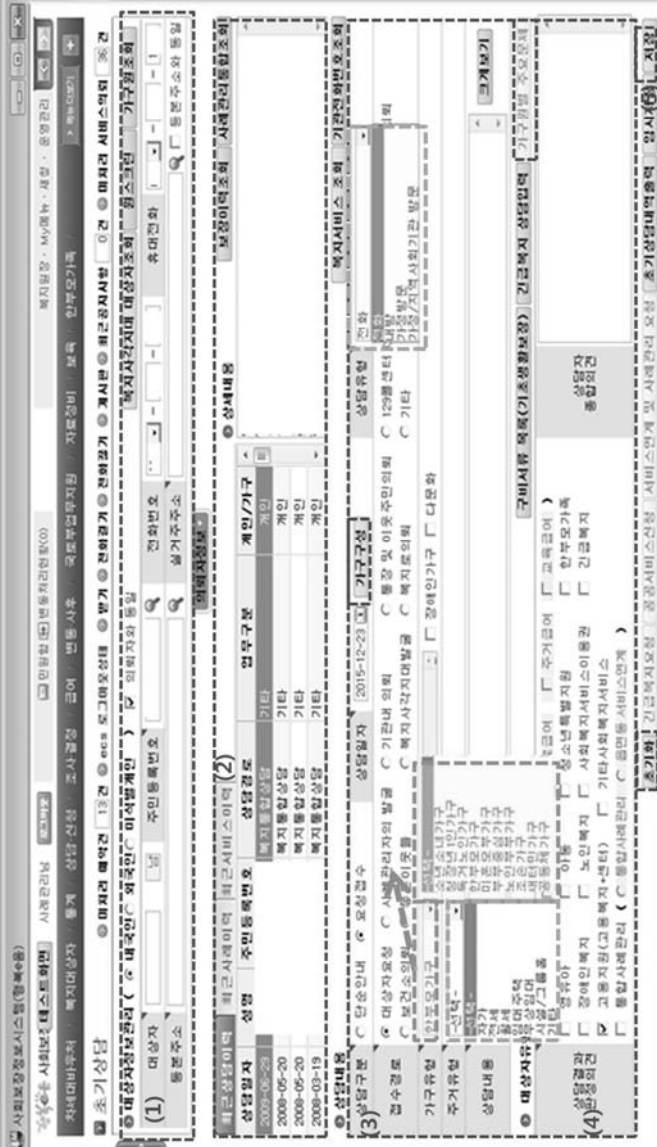


진행단계	주체	내용
복지대상자 서비스의뢰 접수	법정부, 보건소, 복지로 기관 담당자	<ul style="list-style-type: none"> 법정부, 보건소, 복지로 기관 담당자가 대상자 상담 복지요구가 있는 대상자를 행복e음에 서비스 의뢰
초기상담	음면동 담당자 (행복e음)	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 의뢰상담 대상자 정보 확인 대상자의 복지욕구에 따라 단순안내 혹은 요청접수로 구분
상담시점 욕구 파악	음면동 담당자 (행복e음)	<ul style="list-style-type: none"> 초기상담(요청접수) 시 복지 대상자 가구원의 주요 문제파악
사례관리 및 서비스연계 요청	음면동 담당자 (행복e음)	<ul style="list-style-type: none"> 초기상담 내용을 점검 후 최종 사례관리 및 서비스 요청

업무
프로세스

3-1 초기상담


메뉴 위치 | 상담·신청 | 안내상담 | 상담등록 | 초기상담



- ! **활용 Tip 및 사례**
- ◆ 초기상담 내용을 입력한다.
- ◆ 요청수 항목 선택 시 [가구성] 버튼 활성화 및 자동으로 팝업 창이 호출되며, 가구원 정보는 변경이 가능하다.
- ◆ 통합사례관리 선택 시 [가구원별주문제]는 필수 항목이므로 버튼을 클릭하여 정보를 입력한다.
- ◆ 상담내용 입력 중 재 작성을 원할 때는 [초기화] 버튼을 클릭하여 초기화 시킨다.
- ◆ 의뢰상담목록조회 화면에서 [초기상담] 버튼을 클릭 시 본 화면이 호출된다.

메뉴 및 내용

- (1) 대상자의 이름이나 대상자 주민등록번호로 상담 대상자의 기본정보를 조회한다.
- (2) 대상자의 정보 조회 후 최근 상담이력, 사례이력, 서비스 이력을 확인하여 초기상담 시 참고한다.
- (3) 초기상담 내용을 입력한다. ※ 요청접수 시 "가구구성" 필수
- (4) 요청접수 시에만 활성화되며 상담원의 판단에 따라 공격 서비스, 긴급복지, 사례관리 등을 선택한다. ※ 긴급복지와 공격 급여 서비스는 동시에 진행이 불가능함.
- (5) 상담내용을 입력 후 저장한다.



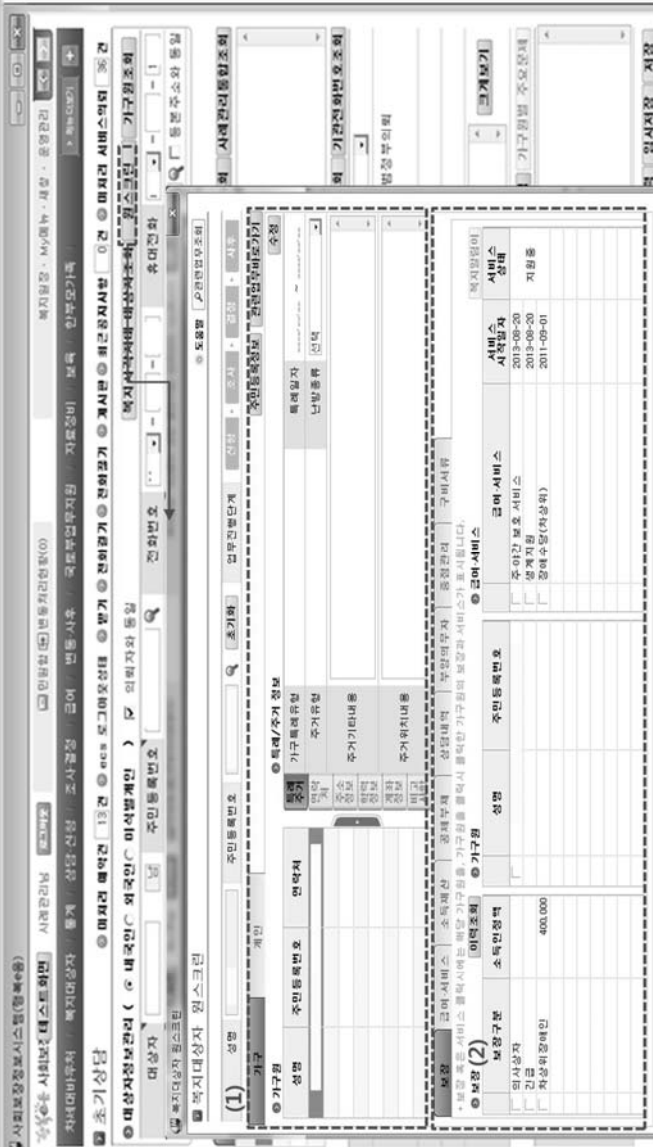
사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

활용 Tip 및 사례

◆ 상담 대상자의 주요정보를 모두 볼 수 있다.

3-2 원스크린

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “원스크린” 버튼



메뉴 및 내용

(1) 상담 대상자의 가구정보 및 개인정보를 조회 할 수 있다.

(2) 상담 대상자의 보장내용, 급여, 서비스 상담내역 등 종합적인 정보를 조회 할 수 있다.



3-4 대상자 가구원 조회

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 "가구원조회" 버튼

주민등록번호	주소	주민번호
[Blurred]	[Blurred]	자
[Blurred]	[Blurred]	자
[Blurred]	[Blurred]	남편

활용 Tip 및 사례
 ◆ 다른 업무에서 등록한 가
 구원 정보를 조회할 수 있
 다.

메뉴 및 내용

- (1) 상담 대상자의 주민등록가구원 정보를 확인 할 수 있다.
- (2) 상담 대상자의 복지가구원 정보를 확인 할 수 있다.
- (3) 상담 대상자의 사례관리가구원 정보를 확인 할 수 있다.



활용 Tip 및 사례
◆복지서비스 항목을 조회할 수 있다.

3-6 복지서비스 조회

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 "복지서비스조회" 버튼

The screenshot shows the '복지서비스 조회' (Check Welfare Services) page. At the top, there are navigation tabs: '복지신청', '복지조회', '복지등록', '복지평가', '복지관리', '복지정보', '복지교육', '복지연구', '복지협력', '복지홍보', '복지지원'. The main content area is divided into several sections:

- 복지서비스 조회**: A search area with a text input and a '조회' (Search) button.
- 복지서비스 목록**: A table listing various welfare services. The table has columns for '순번' (No.), '내용' (Content), and '주요대상' (Main Target).
- 복지서비스 상세조회**: A detailed view of a selected service, showing its name, description, and target group.
- 복지서비스 등록**: A section for registering new services, including a '서비스명' (Service Name) and '서비스내용' (Service Content) input field.

순번	내용	주요대상
1	다문화가족지원사업	다문화가족
2	다문화가족지원사업	다문화가족
3	다문화가족지원사업	다문화가족
4	다문화가족지원사업	다문화가족
5	다문화가족지원사업	다문화가족
6	다문화가족지원사업	다문화가족
7	다문화가족지원사업	다문화가족
8	다문화가족지원사업	다문화가족
9	다문화가족지원사업	다문화가족
10	다문화가족지원사업	다문화가족
11	다문화가족지원사업	다문화가족
12	다문화가족지원사업	다문화가족
13	다문화가족지원사업	다문화가족
14	다문화가족지원사업	다문화가족

메뉴 및 내용

- (1) 검색어를 선택하거나 직접 입력하여 복지서비스를 조회할 수 있다.
- (2) [상세조회] 버튼을 클릭하여 조회조건인 '세부사항인' '주요대상' '서비스명', '서비스분류', '상세등록구분' 과 '대상기준' 별 복지서비스를 조회할 수 있다.

3-7 대상자 가족사항 관리

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “가구성” 버튼

The screenshot shows the '초기상담' (Initial Consultation) screen. The '가구성' (Family) section is highlighted with a dashed box and labeled (1). Below it, the '대상자유형구분' (Beneficiary Type) section is highlighted with a dashed box and labeled (2). At the bottom, the '대상자유형구분' section is highlighted with a dashed box and labeled (3).

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 초기상담 대상자의 가구원을 구성한다.
 - ◆ 구성되는 가구정보는 초기상담 이력이 존재할 경우 최종 초기상담의 가구원 목록을 기본적으로 활용하며, 그렇지 않은 경우 주민행정 가구원 목록을 활용한다.

메뉴 및 내용

- (1) 상담 대상자와 대상자의 가족사항 정보를 추가, 삭제 한다.
- (2) 가족사항 목록에서 선택된 대상자의 상세정보를 입력, 수정한다.
- (3) 확인 버튼을 눌러 가족사항 정보를 초기상담에 적용시킨다.

3-8 기초생활보장 구비서류 출력

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 ▶ 초기상담 화면 내 "긴급복지 상담인력" 버튼

활용 Tip 및 사례

- ◆ 기초생활보장수급 신청자 구비서류 목록을 안내한다.
- ◆ 발급내역 탭을 통해 구비서류를 출력했던 대상자 이력을 확인한다.

메뉴 및 내용

- 수급권자의 정보가 조회된다.
- 필요한 수급권자 구비서류를 선택한다. (필수서류 : 사회복지급여제공(변경)신청서, 금융정보 등 제공 동의서(서식3호))
- 부양의무자 구비서류를 선택한다. (필수서류 : 금융정보 등 제공 동의서(서식3호))
- 제출요청일, 제출기관 업무담당자, 연락처를 입력한다.

- 수급권자의 정보가 조회된다.
- 필요한 수급권자 구비서류를 선택한다. (필수서류 : 사회복지급여제공(변경)신청서, 금융정보 등 제공 동의서(서식3호))
- 부양의무자 구비서류를 선택한다. (필수서류 : 금융정보 등 제공 동의서(서식3호))
- 제출요청일, 제출기관 업무담당자, 연락처를 입력한다.

3-9 긴급복지지 상담 입력

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “긴급복지 상담입력” 버튼

활용 Tip 및 사례
◆ 긴급복지 서비스 요청을 위한 상담내용을 입력한다.

메뉴 및 내용

- (1) 상담 대상자의 소득과 재산정보를 입력한다.
- (2) 상담 대상자의 위기내용과 상세한 사유, 지원유형 정보를 입력한다.
- (3) 확인 버튼을 눌러 긴급복지 상담 정보를 초기상담에 적용시킨다.



3-10 가구원별 주요문제

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “가구원별 주요문제” 버튼

가구원별 주요문제

가구원명 **가구주와의 관계** **목적 및 문제**

대상자명 **가구주** **월소득(월유지)의식주 관련** **월상환유지** **경차** **기초생활수급** **생활환경** **미부양종** **미부양종** **주거** **외부** **주거** **외부** **주거** **외부** **주거** **외부**

(1)

가구원별 주요문제

인정	가속 내 안전유지	사회적관계	심인육 및 이웃 간 관계형성	생활환경 개선	<input checked="" type="checkbox"/> 주거 내부환경 개선
	가속 외부로부터의 안전유지	경제	소득원 접근 및 사회생활	생활환경 개선	<input checked="" type="checkbox"/> 주거 외부환경 개선
건강	신체적 건강유지	가정	기초생활 수급	빈곤 및 권리보장	<input type="checkbox"/> 법률적 지원
	정신적 건강유지	교육	자산관리	기타	<input type="checkbox"/> 권리보장
일상생활유지	의식주 관련 일상생활유지	교육	기초지식 습득 및 향상	기타	<input type="checkbox"/> 기타
	여가생활 활용	고용	교육환경 개선		
가족관계	관계형성		취(형)성		
	가족돌봄		고용유지		

상단권 상담권 신청권 등록권 초기상담 상담등록 초기상담내역 일시적 저장

확인 **완료** **리셋**

활용 Tip 및 사례

◆ 가구원별 주요문제를 입력한다.

◆ 가구원 목록에 있는 대상자를 전부 입력 하도록 하며, 그렇지 않을 경우 초기 상담 저장에 문제가 된다.

메뉴 및 내용

- (1) 가구 구성 시 구성된 가구원 목록이 나타난다.
- (2) 가구원 목록에 선택된 가구원의 주요문제를 입력한다. ※ 중복 선택가능
- (3) 확인 버튼을 눌러 가구원별 주요문제 정보를 초기상담 화면으로 가져온다.

3-11 긴급복지 요청

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 "긴급복지요청" 버튼

활용 Tip 및 사례
◆ 대상자와 상담 후 긴급복지가 필요한 경우 긴급복지를 요청할 수 있다.

※ 상담결과 판정의견
• 긴급복지

메뉴 및 내용

- (1) 긴급복지를 요청할 상담 대상자 정보를 확인한다.
- (2) 초기상담 시 "긴급복지 상담입력" 화면에서 입력한 내용을 재 확인 후 수정이 필요하면 수정한다.
- (3) [요청] 버튼을 클릭하여 긴급복지 서비스를 요청한다.



3-12 공공서비스 신청

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 “공공서비스신청” 버튼

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 공적급여서비스 신청에 필요한 항목을 입력하여 서비스를 신청할 수 있다.
 - ※ 상담결과 판정의견
 - 기초생활보장 (생계급여, 의료급여, 주거급여, 교육급여)
 - 영유아
 - 아동
 - 청소년특별지원
 - 한부모가족
 - 장애인복지
 - 노인복지
 - 사회복지서비스이용권
 - 기타사회복지서비스

메뉴 및 내용

- (1) 대상자의 공적 급여 서비스를 신청할 수 있도록 관련정보를 입력한다.
- ※ 사회복지서비스 및 급여제공(변경) 신청 화면에서는 초기상담에서 선택된 상담결과 판정의견 및 기구원정보를 기반으로 신규로 신청할 보장내역에 대한 세부입력사항을 작성한다.

3-13 서비스 연계 및 사례관리 요청

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 '서비스 연계 및 사례관리요청' 버튼

활용 Tip 및 사례

- ◆ 단순서비스 연계 및 시군구 통합사례관리를 요청한다.
- ◆ 요청된 대상자는 사례관리 업무 및 서비스연계 업무의 후보자로 조회된다.
- ※ 상담결과 판정의견
 - 통합사례관리
 - 통합사례관리
 - 음면동 서비스연계

메뉴 및 내용

- (1) 서비스 연계 및 사례관리 요청 내용을 상세히 입력한다.
- (2) [요청] 버튼을 클릭하여 해당 초기상담건을 요청한다.

3-14 초기상담 내역 출력

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 초기상담 화면 내 "초기상담내역출력" 버튼

초기상담내역출력

(1) 빈양식(가족사할 미 포함)
빈양식(가족사할 포함)
상담내역 포함
구비서류 목록(기초생활보장수급)

상담내역이 포함된 초기상담내역 출력은 상담내역 저장후 가능합니다.
초기상담목록조회나 초기상담이력 디테일출력을 통해 출력할 수 있습니다.

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 초기상담 내용을 출력한다.
 - ◆ 필요에 따라, 기초생활보장 신청 관련 구비서류도 출력가능하다.

메뉴 및 내용

(1) 초기상담 내역을 사용자가 필요한 양식에 맞게 출력할 수 있으며, 기초생활보장 구비서류 관련 양식도 출력가능하다

3-15 통합상담 이력 관리

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 통합상담이력관리

(1) 통합상담이력 관리

(2) 상담등록

상담일자	대상자	상담형태	접수구분	상담장소	상담자
2015-07-14	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-07-14	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-06-15	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-06-08	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-04-13	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-03-23	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-03-17	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-03-17	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-03-17	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-03-03	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-03-02	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-02-27	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-02-16	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화
2015-02-16	안내상담	안내상담	초기상담	전화	전화

(3) 상담내용

(4) 상담내용

(5) 상담내용

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 통합상담이력을 관리 할 수 있다.
 - ◆ [가구정보열기] 버튼을 클릭 시 "상담시점가구"와 "현재시점가구"의 정보가 상담목록 하단에 보여진다.
 - ◆ 상담내용 수정 시 [수정] 버튼을 먼저 클릭해야 하며, 이때 본인이 등록한 상담만 수정이 가능하다.
 - ◆ "공개범위" 항목은 선택한 상담내용을 타기관(보건소 등)에서 볼 수 있도록 할지 선택하는 부분이다.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건을 입력 후 조회한다. 이때 음면동 담당자는 자신이 담당한 행정동의 대상자만 조회 할 수 있다.
- (2) 조회 한 대상자의 모든 상담내역이 조회되며 더블클릭, [세부상담내역조회] 버튼을 클릭하여 상세 내용을 조회 할 수 있다.
- (3) 상담내역에 선택한 상담건의 주요상담 정보를 볼 수 있다.
- (4) 상담내용 수정 후 [저장] 버튼을 클릭하여 상담내용을 수정할 수 있다.
- (5) [신규(초기화)] 버튼을 클릭하여 새로운 상담을 입력하고 저장할 수 있다.



3-16 통합상담 세부내역 조회

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 통합상담이력관리 화면 내 "세부상담내역조회" 버튼

(1) 통합상담내역조회

상담일자: 2015-07-14

상담부서: 권주시민구

상담장소: ☑ 전화 ☑ 내방 ☑ 가정방문 ☑ 지역사회기관방문 ☑ 기타

대상자: 주민등록번호

전화번호: 유대전화

통보 주소:

참거주주소:

(2) 통합상담상세내역조회

상담형태: ☑ 개인 ☑ 가구

상담구분: ☑ 안내상담 ☑ 보건복지복지대상 ☑ 복지통합상담 ☑ 서비스연계상담

☑ 무료동상담 ☑ 사례관리

통합상담 업무구분: ☑ 초기상담 ☑ 신청 ☑ 조사및결정 ☑ 사례관리

☑ 사례관리(드림스타트) ☑ 장애인복지 ☑ 부정정수급자관리 ☑ 서비스연계

☑ 계약콜 ☑ 모니터링 ☑ 기타

상담내용

활용 Tip 및 사례

◆ 통합상담 상세내용을 조회 하고 수정 할 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) 통합상담의 상세내용을 조회할 수 있다.
- (2) 상담내용을 수정하고 저장할 수 있다.

※ [저장] 버튼은 본인 이 상담한 내용일 경우에만 보여지며 다른 사람이 진행한 상담일 경우 보이지 않는다.

3-17 모니터상담 관리

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터상담관리

사회보장정보시스템(영복·e음)
 상담등록(테스트화면) | 사례관리부 | 자료관리부 | 모니터링부 | 복지정책·My인quiry·생활·운영관리

관리대상자 등록 | 상담·신청 | 조사·결정 | 급여 | 변동 사유 | 국도부담부담 | 자료장비 | 보육 | 인부요가학 | 기초생활보장 | 모니터링부

모니터상담관리 (1)

관리대상자: [전체] | [기초수급자] | [사례관리대상자] | [서비스연계대상자] | [기타] | [최근 1주일 후보자] | [상담방문] | [전체] | [조회]
 상담계획일: [2015-02] ~ [2015-12] | [계회수립] | [실적구분] | [전체] | [등록] | [미등록] | [관리구분] | [전체] | [정렬순서] | [선택] | [삭제]

대상자 목록 | [실적등록] | [실적미등록자] | [연장관리] | [주보자] | [실적등록 및 등록조회] | [대상자 관리] | [대상자 제외] | [대상자정보 수정]

대상자구분	성명	주민등록번호	상담주기	상담방문	경기도	전화번호
기초생활수급자	나	36-2*000000	월	가정방문	경기도	
기초생활수급자	신	36-2*000000	월	가정방문	경기도	
기타	박	1*000000	월	전화	경기도	
기초생활수급자	장	39-2*000000	월	가정방문	경기도	
기타	박	1*000000	월	가정방문	경기도	
기타	강	42-2*000000	월	가정방문	경기도	
사례관리대상자	이	43-2*000000	월	가정방문	경기도	
기초생활수급자	김	47-2*000000	월	가정방문	경기도	
사례관리대상자	김	50-2*000000	월	가정방문	경기도	
기초생활수급자	박	52-1*000000	월	가정방문	경기도	
기타	김	56-1*000000	월	가정방문	경기도	
기초생활수급자	당	58-1*000000	반기	가정방문	경기도	

※ 계획을 삭제하시려면 해당회의 체크를 해제 후 계획자장을 하시오도 계획은 삭제 가능합니다.

2014 1월 2월 3월 4월 5월 6월 7월 8월 9월 10월 11월 12월

상담자 필서석 | 방문지 필서석 | * 여러대상자의 계획 수립시 마지막에 선택한 대상자의 계획으로 합계등록됩니다. | 상담자 변경 | 계획지정 | 등록

활용Tip 및 사례

- ◆ 대상자 구분
 - 기초수급자
 - 사례관리대상자
 - 서비스연계대상자
 - 기타
- ◆ 대상자제외
 - 모니터상담이 필요하지 않은 대상자에 대해서는 대상자를 체크한 후 대상자제외 버튼을 클릭하여 대상자를 제외.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건을 입력 후 조회한다.
- (2) 계획을 저장할 대상자를 선택하고 연간계획 영역에 계획을 수립하고 [계획지정] 버튼을 클릭한다.
- (3) [실적등록 및 목록조회] 버튼을 클릭하면 상담계획 삭제, 실적등록 등을 할 수 있는 대상자 모니터상담 목록조회 화면으로 이동한다. 대상자 추가가 필요할 경우 [대상자 관리] 버튼을 클릭하고, 모니터상담이 불필요한 대상자의 경우 대상자 선택 후 [대상자 제외] 버튼을 클릭한다.



3-17 모니터상담 관리(모니터상담 대상자 관리)

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터상담관리 화면 내 “대상자관리” 버튼

모니터상담 대상자 관리

대상자정보 (내국인, 외국인, 미등록계인)

(1) 대상자 등록번호 주민등록번호

대상자구분 모니터상담주기

사용자등록일자

사례관리 요청 초기상담이력조회

선택: 상담일자 | 소재별정동 | 대상자유형 | 상담강도 | 상담방법 | 상담처리상태

전화번호

입거주소

보장내역

서비스연계이력

자원명

재공서비스

제공기간

신청구분

자원관리구분

관리행정보

등록주소와 동일 [주소 특이사항]

전체보기

주요욕구

사례관리 이력

대상자유형	종결일자	종결사유	가구유형	장애 및 결빙	주요욕구

모니터상담 계획 목록

NO	계획일자	대상자구분	상담주기	상담방법	상담일자	관리행정보	담당자	담당자 전화번호

등록조사표결과조회 | 통합조사표조회

(2) (4)

[신규대상자] 저장 | 닫기

활용 Tip 및 사례

◆ 저장버튼 클릭 시 대상자 모니터상담주기에 따라 매 첫 번째 월요일을 기준으로 자동계획 수립을 할 수 있다. (추가 월/일 경우 매월 첫째 월요일/ 분기일 경우 3, 6, 9, 12 월 첫째 월요일)

메뉴 및 내용

- (1) 모니터상담관리 대상자목록에서 대상자를 선택하고 [대상자 관리] 버튼을 클릭했을 경우 해당 대상자 정보를 수정할 수 있다.
- (2) 새로운 대상자를 등록하고자 할 경우 [신규대상자] 버튼을 클릭한다.
- (3) 대상자 성명 혹은 주민등록번호를 지우면 신규 대상자를 등록할 수 있다. 대상자정보가 초기화 되면 주민등록번호 옆 돋보기 버튼을 클릭하여 인적정보 조회 화면에서 대상자를 조회, 등록하면 된다.
- (4) 대상자정보를 수정, 신규등록 했으면 [저장] 버튼을 클릭한다.

3-17 모니터상담 관리(대상자 모니터상담 목록 조회)

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터상담관리 화면 내 "실적등록 및 목록조회" 버튼

대상자 모니터상담 목록조회

(1)

대상자: [인원등록번호] 주인등록번호 [전화번호] 비상연락 [비상연락] 주: [상담주기] 주 상담방법 [내방] 휴먼전화 [휴먼전화] 대상자구분 [사례관리대상자] 사례관리대상자 주소 특이사항 [주소 특이사항]

사례종결일자 [2013-12-30]

● 모니터상담 목록

※ 2012년도 실적등록은 "방문상담대상자생략관리"화면에서 가능합니다. * 사례관리대상자에 한하여 설문이 등록가능하며, 최초 한번만 실적 등록화면에서 가능합니다.

NO	계월년월	계획일자	대상자구분	상담주기	상담방법	상담일자	관련번호	구미등록	담당자	담당자 전화번호	실적등록여부
1	2015-01	2015-01-01	사례관리대상자	월	내방	2014-08-22	김포2동	N			N
2	2014-07	2014-07-29	사례관리대상자	월	내방	2014-05-01	김포2동	Y			Y
3	2014-05	2014-05-01	사례관리대상자	월	내방	2014-04-01	김포2동	N			N
4	2014-04	2014-04-03	사례관리대상자	월	내방	2014-03-01	김포2동	N			N
5	2014-03	2014-03-01	사례관리대상자	월	내방	2014-01-28	김포2동	N			N
6	2014-01	2014-01-28	사례관리대상자	월	내방	2013-12-24	김포2동	N			N
7	2013-12	2013-12-24	사례관리대상자	년	기타	2013-12-24	김포2동	N			N
8	2013-08	2013-08-01	사례관리대상자	년	내방	2013-07-24	김포2동	N			N
9	2013-07	2013-07-24	사례관리대상자	년	내방	2013-06-07	김포2동	N			N
10	2013-06	2013-06-03	사례관리대상자	월	가정방문	2013-05-01	김포2동	N			N
11	2013-05	2013-05-01	사례관리대상자	월	가정방문	2013-04-18	김포2동	N			N
12	2013-04	2013-04-18	사례관리대상자	월	가정방문	2013-01-31	김포2동	N			N
13	2012-12	2012-12-01	기타복지대상자	주	가정방문	2012-03-08	김포2동	N			N
14	2012-03	2012-03-08	기타복지대상자	주	가정방문	2012-03-08	김포2동	N			N
15	2012-02	2012-02-02	기타	주	가정방문	2012-03-08	김포2동	N			N

※ 추가실적등록은 목록에서 해당년월을 선택 후 [추가실적등록]버튼을 클릭합니다.

(4) (3) (2) (1) 실적등록 실적등록 실적등록 실적등록

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 추가실적은 모니터 상담 실적조회화면에서 '수시로' 조회된다.
 - ◆ 사례관리대상자에 한하여 최초 실적 등록 시 실문등록이 가능하다.

메뉴 및 내용

- (1) 모니터상담관리 대상자목록에서 대상자를 선택하고 [실적등록 및 목록조회] 버튼을 클릭했을 경우 해당 대상자의 모니터상담 목록이 조회되고 인적정보 조회로 대상자 모니터상담 목록을 조회할 수 있다.
- (2) 상담일자가 없으면 [실적등록] 버튼을 등록할 수 있고, 자신이 등록한 실적이면 [실적수정] 버튼으로 실적을 수정할 수 있다.
- (3) [추가실적등록] 버튼을 클릭하면 모니터상담실적 관리화면을 호출하여 해당 계획일자의 추가실적을 등록할 수 있다.
- (4) [계획삭제] 버튼을 클릭하면 상담실적이 없는 계획을 삭제할 수 있다.

3-17 모니터상담 관리(모니터상담 실적 관리)

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 모니터상담관리 ▶ 대상자 모니터상담 목록조회 화면 내 "실적등록" 버튼

모니터상담 실적 관리
모니터상담 실적 관리

대상자 정보: 대상자, 주민등록번호, 상담일시, 상담자, 사용자등록일자

진행번호, 상담번호, 상담방법, 상담일자, 상담자등록일자

대상자구분, 주소, 주소 특이사항

세대주와의 관계, 성명, 동거, 학력, 직업, 건강상태, 장애 및 질병, 실적등록여부

1. 가족사항

2. 절(별)한자, 3. 복지서비스, 4. 주거환경

대상자가족의 동거상태의 내용 (표현할 목록)

※ 대상자의 최근 실적 입력항목을 기본적으로 불러옵니다.

대상자가족의 중요항목 적정거리 (결과입력구)

상담내용

주요문제

주변관계

광고

안건(연대, 발원, 기타 안건)의 문제

가족관계 문제

교육의 문제

법률 및 권익보장 문제

신체 및 정신건강 문제

사회적 관계(친인척 이후관계) 문제

직업의 문제

기타

실상생활유지 문제

경제적 문제

생활환경 문제

개인/기관

관계/기관명

기독교, 친우, 불교, 기타 ()

다닌곳, 위치

성명/우서 또는 담당자

연락처

추가, 삭제

상담 내용 및 조치 사항

크게보기

(2)

이전, 다음, 목록, 삭제, 검색, 초기화, 닫기

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 대상자의 이전 등록된 실적에 있으면 기본적으로 이전 실적을 자동세팅 된다.
 - ◆ 65세 이상 대상자는 안과 질환 및 틀니여부 체크는 필수이다.
 - ◆ 거주형태가 지하 일 경우 거주형태를 선택 후 기타에 반 지하 및 지하를 입력한다.

- 메뉴 및 내용**
- (1) 가족사항 탭의 주변관계 항목, 주거환경 탭의 모든 항목, 하단의 상담 내용 및 조치사항은 기구의 공통사항으로 모든 기구에 대하여 일괄 적용되며 나머지 항목은 기구원별로 저장할 수 있다.
 - (2) 모든 항목을 입력한 후 [저장] 버튼을 클릭하면 모니터상담 실적을 저장할 수 있다. 모니터상담이 필요하지 않은 대상자를 선택하고 [대상자 제외] 버튼을 클릭하면 대상자를 제외할 수 있다. [삭제] 버튼을 클릭하면 선택된 대상자의 실적을 삭제한다.

3-19 주사레관리 업무일지 관리

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 주사레관리 업무일지 관리

주사레관리 업무일지 관리

주요기능: 검색, 상담·신청, 조사·결정, 급여, 변동·사유, 국도부담지원, 자료조회, 보육, 인부요가획, 기(초)생필보장

복지행정 · My메뉴 · 세팅 · 운영관리

도움말 | 관린업무조회

주사레관리 업무일지 관리

기간: 2015-02-01 ~ 2015-02-12

통통여부: 전체 | 나만의 업무일지

담당종류: 정기체 | 전체

조회

신체등록번호	성명	주민등록번호	대상자 기본정보	업무구분	업무내용	조치내용	담당자
01	김	31-200000000	사레관리대상자 - 방문주거(불)	기	사레관리대상자 - 방문주거(불)	사레관리	사레관리
02	이	100000000	사레관리대상자 - 방문주거(불)	기	사레관리대상자 - 방문주거(불)	사레관리	사레관리
03	전	200000000	사레관리대상자 - 방문주거(불)	기	사레관리대상자 - 방문주거(불)	사레관리	사레관리
04	홍	26-100000000	회방상담	기	회방상담	기금지원, 지자체 기타	사레관리
05	강	63-200000000	2015 고도화 작업 교육 테스트23	기	2015 고도화 작업 교육 테스트23	오	사레관리
06	권	69-200000000	2015 고도화 작업 교육 테스트34	기	2015 고도화 작업 교육 테스트34		사레관리
07	고	69-200000000	2015 고도화 작업 교육 테스트36	기	2015 고도화 작업 교육 테스트36		사레관리
08	권	69-200000000	2015 고도화 작업 교육 테스트35	기	2015 고도화 작업 교육 테스트35		사레관리
09	김	76-100000000	2015 고도화 작업 교육 테스트50	기	2015 고도화 작업 교육 테스트50		사레관리
10	김	64-200000000	2015 고도화 작업 교육 테스트25	기	2015 고도화 작업 교육 테스트25		사레관리
11	김	57-100000000	2015 고도화 작업 교육 테스트11	기	2015 고도화 작업 교육 테스트11		사레관리

기분정보 입력: 2015-02-02-01 | 상태: [1] [0] [전체: 199 건]

선택대상자: 대상자 | 주민등록번호 | 31 | 전화번호 | 유대전화 | 정기체 | 정기도

상세 업무처리정보 입력: 대상자 | 주민등록번호 | 31 | 전화번호 | 유대전화 | 정기체 | 정기도

업무내용: 사레관리대상자 - 방문주거(불)

조치내용: 긴급지원 소독보장 통합사레관리 사레복지서비스 지자체 자체지원 기타

크게보기 (3) | 업무일지 출력 | 업무일지 목록 | 조회

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 주사레관리 업무일지는 사례관리업무 권한 존재 시 조회 된다.
 - ◆ “등록여부”가 N인 업무는 상세업무처리정보 입력을 행을 할 수 없다.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건을 입력 후 조회한다.
- (2) 실적을 등록 할 업무구분을 체크 후 저장 버튼을 클릭한다.
- (3) 주사레관리 업무일지 관리는 사용법 변경이 없으며, 단지 업무구분 중 모니터링계획, 모니터링실적이 추가됨.
- (4) 업무실적표 출력력을 클릭하여 주사레관리자 업무실적표를 호출한다.

3-19 주사레관리 업무일지 관리(주사레관리 업무 실적표)

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 상담등록 ▶ 주사레관리 업무일지 관리

주사레관리자 업무 실적표

시도	시군구	시계	주사레관리자	담당	팀장	과장
담당자	기간	20130101 ~ 20130505				

(1)

구분	사례관리 실적 (단위: 건수)		신청 및 유형분류		서비스 제공회 수월		서비스 점검		종결사		모니터링	
	상담	전화	대상자	상담	재검	인계법(상담)	점검	점검	점검	점검	점검	점검
통계	상담	전화	상담	상담	상담	상담	상담	상담	상담	상담	상담	상담
방문	방문	방문	방문	방문	방문	방문	방문	방문	방문	방문	방문	방문
전화	전화	전화	전화	전화	전화	전화	전화	전화	전화	전화	전화	전화
간담	간담	간담	간담	간담	간담	간담	간담	간담	간담	간담	간담	간담
소계	소계	소계	소계	소계	소계	소계	소계	소계	소계	소계	소계	소계

□ 사회적서비스자 자칭 발굴/연계 실적 (단위: 건수)

지역	서비스연계		서비스점검	
	신용건수	사례관리	상담	서비스점검
단순	단순	단순	단순	단순
상담	상담	상담	상담	상담
방문	방문	방문	방문	방문
전화	전화	전화	전화	전화
소계	소계	소계	소계	소계

□ 회합률 실적 (단위: 건수)

소계	노인	장해인	중증질환자	소년소년가장	다문화가정	기타

□ 전화/가면 상담실적 (단위: 건수)

구분	소계	간담자칭	소통모장	통합사례관리	사회복지서비스	지자체자칭지원	기타

메뉴 및 내용

(1) 모니터 상담관리의 계획과 실적이 추가됨.

활용 Tip 및 사례

- ◆ 사례관리 업무의 경우 담당자 변경이 발생할 때에는 기존 담당자의 업무로 등록 후 변경해야 기존 담당자의 실적이 포함된다.
- ◆ 모니터 상담의 실적은 계획의 실적과 수시의 실적을 포함한다. 계획이 1건이고 실적이 2건이면 1건은 수시 실적이다.

3-20 콜센터이관상담관리

메뉴 위치 | 상담신청 ▶ 안내상담 ▶ 이관상담처리 ▶ 콜센터이관상담관리

활용 Tip 및 사례

◆처리상태 - 미처리를 더블 클릭하면 이관상담 상세조회 팝업창이 열립니다.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건(대상자, 주민등록번호, 처리상태, 등)을 입력한 후 [조회]버튼을 클릭하여 129콜센터로부터 본인이 속한 시군구로 이관된 상담건을 조회한다.
-처리상태를 "미처리" 조회조건으로 선택하면 실시간 이관된 상담 건, 처리가 안된 이관 상담 건들만 조회한다.
- (2) 129콜센터로부터 잘못 이관되어 추가 상담 진행이 필요 없을 경우 [이관취소]버튼을 클릭하여 이관 취소 처리한다.
- (3) 해당 건 처리를 위해 목록에서 이관 상담 건을 선택한 후 [초기상담(콜센터)]버튼을 클릭하면 초기상담(콜센터)화면이 오픈 되면서 상담을 진행한다.

3-21 서비스 의뢰상담 관리

메뉴 위치 | 상담·신청 ▶ 안내상담 ▶ 이관상담처리 ▶ 서비스의뢰상담관리

서비스의뢰상담관리

(1) 검색조건을 입력 후 조회한다. 이때 음면동 담당자는 자신이 담당한 행정동의 대상자만 조회할 수 있다.

번호	의뢰일자	접수일자	대상자	관리행정동	전화번호	전화번호	주민등록번호	주민등록번호	접수상태	의뢰기관	의뢰담당자	처리자
1	2015-02-12	2015-02-12							접수	복지포(도동상동)	의뢰부서명	처리자
2	2015-02-12	2015-02-12							접수	복지포(도동상동)	의뢰부서명	처리자

(2) 검색목록에서 마우스 더블 클릭하여 의뢰상담 상세내역을 조회할 수 있다.


(3) 검색목록에서 대상자를 선택하고 [상세조회] 버튼을 클릭하여 의뢰상담 상세내역을 조회할 수 있다.

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 범정부나 보건소에서 서비스의뢰를 요청한 대상자 목록을 조회할 수 있다.
 - ◆ 초기상담 화면 우측 상단의 [미처리 서비스의뢰 건]을 클릭하면 본 화면으로 이동하며 미접수 건이 자동 조회된다.
 - ◆ 조회일자를 기준으로 대상자 의뢰일자가 최근 7일 이내인 상담목록은 의뢰일자 부분에 주황색으로 표시된다.
 - ◆ 초기상담 버튼은 음면동 사용자만 보이며, 접수상태가 "접수"인 상담은 초기상담 화면 팝업이 호출되지 않는다.

메뉴 및 내용

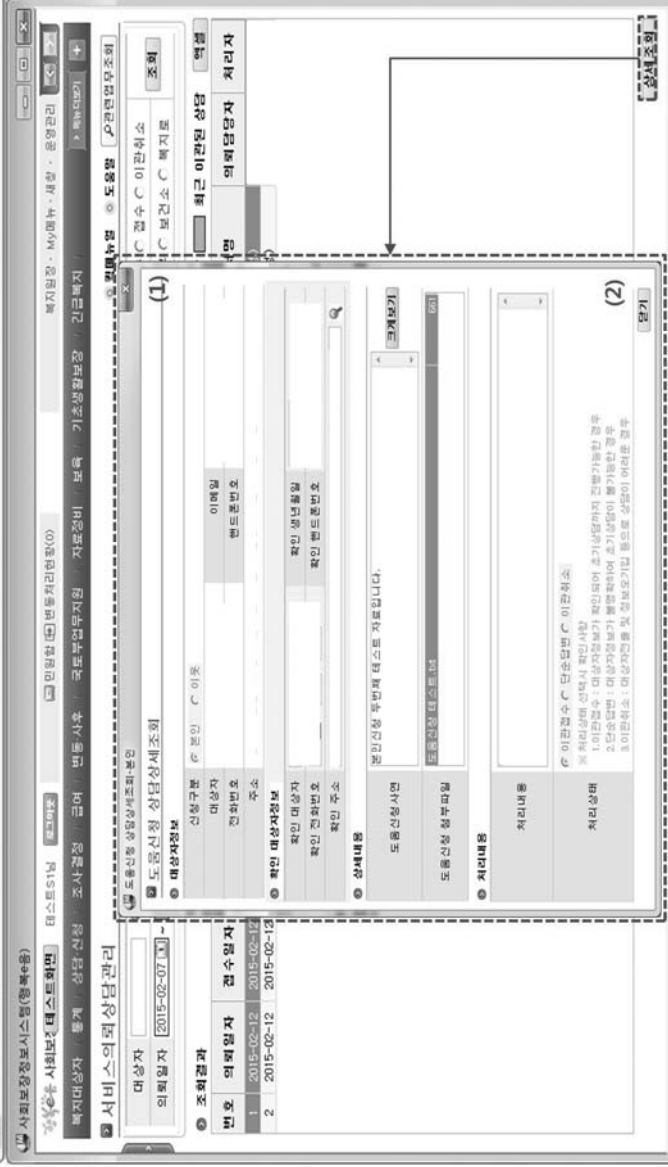
- (1) 검색조건을 입력 후 조회한다. 이때 음면동 담당자는 자신이 담당한 행정동의 대상자만 조회할 수 있다.
- (2) 검색목록에서 마우스 더블 클릭하여 의뢰상담 상세내역을 조회할 수 있다.
- (3) 검색목록에서 대상자를 선택하고 [상세조회] 버튼을 클릭하여 의뢰상담 상세내역을 조회할 수 있다.

3-21 서비스 의뢰상담 관리



사회보장정보원
LOCAL SECURITY INFORMATION SERVICE

메뉴 위치 | 상담·신청 > 안내상담 > 안내상담 > 이관상담처리 > 서비스의뢰상담관리 화면 내 "상세조회" 버튼



활용 Tip 및 사례

- ◆ 범정부, 보건소에서 의뢰한 상담내용을 상세하게 볼 수 있다.
- ◆ 반려된 상담은 수정이 불가능하다.

메뉴 및 내용

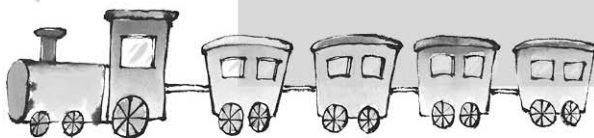
(1) 범정부, 보건소에서 서비스를 의뢰한 대상자, 의뢰자 정보와 상담내용을 상세하게 볼 수 있다.

(2) 의뢰 대상자에 대한 반려처리를 수행하고자 할 경우 반려항목에 체크한 후 저장버튼을 클릭한다.



사례관리

- 4-1 사례관리 팀장 권한관리
- 4-2 사례관리 업무지원
- 4-3 사례관리 업무지원 & 담당자 변경 관리
- 4-4 사례관리 업무진행 단계
- 4-5 인적정보 관리
- 4-6 욕구조사 관리
- 4-7 가족력 및 개인력 관리
- 4-8 가계도
- 4-9 위기도 조사 관리
- 4-10 사례회의 관리
- 4-11 솔루션 회의관리
- 4-12 대상자 선정 및 유형분류
- 4-13 서비스 제공계획 관리
- 4-14 서비스 점검 관리
- 4-15 종결심사 관리
- 4-16 사례관리 현황 조회
- 4-17 사례관리 통합 조회
- 4-18 서비스 대상그룹 관리
- 4-19 교육·홍보 실적관리(교육)
- 4-20 교육·홍보 실적관리(홍보)



사례관리 권한

권한구분	권한명	설명	신청방법						
통합권한	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시군구사례관리담당 ○ 시군구비공무원사례관리담당 ○ 시군구통합사례관리담당 (이관콜담당) ○ 시군구비공무원통합사례관리담당 (이관콜담당) 	희만복지지원단 업무담당자가 [사례관리] 혹은 [자원관리] 메뉴에 접근하기 위한 권한 ※ 각 통합권한에 대한 세부내용은 행복음 복지광장의 공지사항 참조	행복음에서 관련 메뉴에 접근하기 위한 권한으로, 담당자가 각 시도, 시군구의 기관총괄책임자(사회복지주무과장 또는 해당 업무보조자)에게 신청						
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 읍면동사례관리담당 ○ 읍면동비공무원사례관리담당 	읍면동업무담당자가 [사례관리] 혹은 [자원관리] 메뉴에 접근하기 위한 권한	해당 담당자가 직접 사회복지장정 보시스템(행복음)에 접속하여, [사례관리]-[사례관리업무지원]-[사용자권한신청관리] 메뉴에서 신청						
사례관리 승인권자	사례관리팀장(읍면동, 시군구)	사례관리 업무 진행 시, 이를 총괄 및 관리하는 책임자의 권한 (서비스계획수립 및 종결심사 단계에서 사례에 대한 승인요청 건물 [사례관리]-[사례관리업무지원]-[승인요청관리] 메뉴에서 처리)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>신청 권한</th> <th>권한 승인자</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>시군구사례관리팀장</td> <td>사회보장정보원(관리자)</td> </tr> <tr> <td>읍면동사례관리팀장</td> <td>시군구사례관리팀장</td> </tr> </tbody> </table>	신청 권한	권한 승인자	시군구사례관리팀장	사회보장정보원(관리자)	읍면동사례관리팀장	시군구사례관리팀장
신청 권한	권한 승인자								
시군구사례관리팀장	사회보장정보원(관리자)								
읍면동사례관리팀장	시군구사례관리팀장								



4-1 사례관리 팀장 권한관리

메뉴 위치 | 사례관리 > 사례관리 업무지원 > 사례관리 업무지원 > 사용자 권한신청관리

사회보장정보시스템 (통합보육)

관리구분 검색

관리구분: [생남시] | 권한상태: [미사용] | 사용자: [송민대기] | 반려: [반려]

관리구분: [생남시] | 권한상태: [사용] | 사용자: [송민대기] | 반려: [반려]

시도	시군구	생남시	권장동	생남시	권한구분	권한상태	담당자명	도구명ID	반동사항	유효시작일자
		생남시	생남시	생남시	시군구	사용				2015-08-12
		생남시	생남시	생남시	시군구	사용				2014-11-07
		생남시	생남시	생남시	시군구	사용				2015-05-29
		생남시	생남시	생남시	시군구	사용				2015-05-13
		생남시	생남시	생남시	읍면동	사용				2015-08-26
		생남시	생남시	생남시	읍면동	사용				2015-08-21
		생남시	생남시	생남시	읍면동	사용				2015-08-27
		생남시	생남시	생남시	읍면동	사용				2015-08-28
		생남시	생남시	생남시	읍면동	사용				2015-08-25
		생남시	생남시	생남시	읍면동	사용				2015-08-28
		생남시	생남시	생남시	읍면동	사용				2015-08-26

담당자 정보

담당자: [생남시] | 연락처: [생남시] | 권한유형: [권한유형]

권한: [생남시] | 권한유형: [권한유형]

오형사유: [오형사유]

※ 읍면동 권한오형은 시군구 사례관리팀장이, 시군구 권한오형은 중앙권한관리자가 권한 승인/반려 처리합니다. [신규작성] | 오형 | 취소 | 승인 | 반려

활용 Tip 및 사례

◆ 사례관리 팀장 권한이란, 진행중인 사례관리에서 서비스계획수립단계와 사례종결단계에서 승인을 요청하면 승인 할 수 있는 권한을 말한다.

메뉴 및 내용

(1) 관리구분, 권한상태(사용, 미사용, 승인대기, 반려)를 선택한 후 [조회]버튼을 누르면 해당 시군구에서 갖고 있는 사례관리팀장권한을 확인을 할 수 있다.

4-1 사례관리 팀장 권한관리

메뉴 위치 | 사례관리 > 사례관리 업무지원 > 사례관리 업무지원 > 사용자 권한신청관리

상인자 : 중앙권한관리자(2015-09-18)

번호	신청일자	신청사	신청자	소속부서	시무실 전화번호
1	2015-08-12	2015-08-18	2015-08-12		
2	2014-11-07				
3	2015-05-29				
4	2015-05-13				
5	2015-08-21				
6	2015-08-27				
7	2015-08-28				
8	2015-08-25				
9	2015-08-28				
10	2015-08-26				

요청자 정보
 담당자: []
 연락처: []
 권한: [] 시군구 사례관리팀장 []
 요청사유: []

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 시군구 사례관리 팀장은 중앙관리자(시스템관리자)가 승인한다
 - ◆ 읍면동 사례관리 팀장은 해당 시군구 사례관리 팀장이 승인한다.

메뉴 및 내용

- (1) 사례관리 팀장 권한을 새로 신청하려면 [신규작성] 버튼을 누른다.
- (2) 신청할 대상자 이름 및 사용자ID를 넣고 [조회] 버튼을 누른다
- (3) 해당 대상자가 조회가 되면 [사용자 선택] 버튼을 활용하여 담당자를 선택한다.
- (4) 요청사유와 첨부파일(업무분장이나 사례관리팀장 권한을 받을 수 있는 타당한 근거가 되는 자료)을 첨부한 후 요청 버튼을 누른다.(승인 대기 상태가 된다)
- (5) [승인],[반려],[회수] 버튼을 활용하여 승인 대기인 권한신청을 처리한다.(시군구 사례관리 팀장의 경우에만 해당)

4-2 사례관리 업무지원


메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리 업무지원

The screenshot displays the 'Case Management' section of the SSIS system. It features a search bar, a list of tasks with columns for '대상자유형' (Case Type), '유입 구분' (Intake Category), '성명' (Name), '생년월일' (Date of Birth), '나이' (Age), '성별' (Gender), '소재지' (Location), '신청일자' (Application Date), '신용일자' (Credit Date), '이력' (History), '조사' (Investigation), '신정' (New), '계정' (Account), '정검' (Check), '종결' (Close), '사제' (Case), '승인' (Approval), '의의' (Remarks), '실사' (Field Visit), and '미완료' (Incomplete). A pop-up window titled '사례관리업무지원' is open, showing a list of case types and a '신고' (Report) button.

- 활용 Tip 및 사례**
 - ◆ 사례관리업무지원은 상담을 통해 사례관리가 필요한 한 후보자 및 사례관리자가 진행되고 있는 대상자의 진행상황을 확인 할 수 있다.
 - ◆ 업무 진행 단계별로 해당 대상자 목록을 조회하고 싶은 경우에는 '업무진행 상황' 조건을 선택한다.
 - ◆ 대상자신청단계에서 이관되어 온 사례관리대상자만 조회하고자 하는 경우 '이관' 체크박스에 체크한 후 조회한다.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건을 설정한 뒤 [조회]버튼을 클릭하여 신청 접수된 후보자 및 사례관리 대상자로 선정되어 관리되는 대상자의 현재 업무진행상황을 확인한다.
- (2) 대상자, 별 자격, 상담, 사례관리, 서비스연계 이력 등의 통합 정보를 조회하고자 할 때에는 대상자-목록에서 진행상황 이외의 영역을 더블 클릭하여 사례관리통합조회 화면을 호출하여 조회한다.
- (3) 대상자 별 조사, 선정 등 각각의 업무 수행 결과물을 등록 또는 조회하고자 하는 경우 해당 업무의 진행상황 영역을 더블 클릭하여 등록 또는 조회 가능하다.
- (4) 사례관리 대상자를 선택한 후 [전체보고서출력] 버튼을 클릭하여 보고서출력 화면을 호출하여 조회한다.



사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

활용 Tip 및 사례

◆진행단계(인적, 조사, 위기 도, 회의, 선정, 계획, 점검, 중결)에 공돌음으로 화면상 단에 표시한다.

◆[업무바로가기]에는 조회 화면들의 모음으로 진행단계에서 참조사항을 조회하는 화면으로 구성

4-4 사례관리 업무진행 단계

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 진행상태

1) 업무조사관리

2) 업무진행단계

3) 대상자정보

01 업무조사관리 (1)

인적정보 > **업무조사** > 위기도조사 > 사례회의 > 대상자선정 > 제공계획 > 서비스요청 > 종합심사 > 종료심사

02 대상자정보

사례관리번호: A40000000916502 | 성명: 이 | 나이: 29 | 성별: 여 | 주민등록번호: 88 | 전화번호: 031- (2) | 휴대전화: 010- | 주소: 경기도 | 관리구분: 시군구 | 전화번호: 02- | 담당자: 주민생활 | 소속: 경기도 |

03 업무조사 목록

번호	사례관리번호	조	요청내역조회	목적내역조회	통합상담관리
1	A40000000916502	조	초기상담결과조회	사례회의조회	가계도
			대상자상세이력조회	서비스제공계획조회	
			인적정보조회	복지서비스조회	
			위기도조회	승인목록조회	

작성일자: 2015-10-10

메뉴 및 내용

(1) 업무진행단계를 표시한다.

- 대상자의 최종업무진행상태를 주황색으로 표시하여 대상자의 진행상태를 쉽게 파악할 수 있고, 현재 화면의 위치는 단계명을 검정색으로 표시한다.

(2) [업무바로가기] 버튼을 클릭하여 사례관리업무진행에서 주로 사용하는 조회 화면을 모아 쉽고 빠르게 선택, 조회할 수 있다.

4-5 인적정보 관리(주거사항 및 가구유형)

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 인적정보관리

주거사항

(1) 최근인적정보 자동입력

(2)

주거형태

단독주택 자가 (소유주 전세 월세 임대주택 무상임대 시설/그룸홈 기타
 다세대 주택 연립 전세금 (만원) 월세 (만원, 월세 (만원) 무허가, 오피스텔, 빌라, 하우스 보증금 (만원, 월세 (만원) 여관, 고시원, 쪽방 임대주택 (보증금 (만원), 월세 (만원) 컨테이너 무상임대 기타
 기타

주거상태

양호 긴급보수필요 노후 폭염취약 한파취약 환기부적절 채광부족 협소한공간 악취/불결
 소음 유흥가 대로변 기타

주거환경

이사계획(유 무) 거주기간 (개월)

가족구조

방 (개) 거실(개) 주방(개) 화장실(개) 욕실(개) 화장실, 욕실, 욕실
 난방방법 가스, 기름 보일러 연탄, 화목 보일러 전기매트, 전기온돌 전기난방 재래식난방(아궁이) 없음 기타

화장실

공용 단독 수세식 재래식 분채 별채

활용 Tip 및 사례

- ◆ 대상자가 사례관리를 받은 적이 있는 경우 "최근인적 정보 입력" 버튼을 이용하여 자동 입력 한다.
- ◆ 주거형태가 지하 일 경우 주거형태를 선택 후 기타에 반 지하 및 지하를 입력한다.
- ◆ (3) 가구유형 중 장애인 가구와 다문화가구는 중복체크가 가능하다.

가구유형

(3) 가구유형

소년소녀가장 청장년민가 독거노인가 한부모가 미혼모가 부부중심가 장애인가 노인부부가 조손가 새터민가 공동체가 기타가 다문화가

메뉴 및 내용

- (1) "최근인적정보 입력" 버튼을 클릭하여 대상자의 다른 사례관리의 다른 사례관리를 조회하여 자동 입력한다. 조회된 데이터가 없을 경우 직접 입력 해야 한다. 단, 사례가구는 하나만 존재하므로 변함이 없다.
- (2) 대상자의 주거 사항을 입력 한다.
- (3) 초기상당시 입력한 가구유형이 기본값으로 선택되어 있다.

4-5 인적정보 관리(구성원 세부정보)

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 인적정보관리

구성원 세부정보

내국인 외국인 사회복지전문관리부여자

활용Tip 및 사례

◆인적정보에서 다음단계로 넘어가려면 "저장"을, 아직 인적정보가 미완성 이라면 "임시저장" 버튼을 클릭한다.

성명	<input type="text"/>	주인세대	<input type="text"/>	기혼	<input checked="" type="radio"/> 기혼 <input type="radio"/> 미혼
주민등록번호	<input type="text"/>	구성사유	<input type="text"/>	결혼여부	<input type="text"/>
주소	경기도	결혼이혼 사유	<input type="text"/>	근로능력유무	<input type="text"/>
성별	남 <input checked="" type="radio"/> 여 <input type="radio"/>	미동거사유	<input type="text"/>	질병종류	<input type="text"/>
직업	<input type="text"/>	질병종류	<input type="text"/>	비고	<input type="text"/>
동거여부	동거 <input checked="" type="radio"/> 미동거 <input type="radio"/>				
장애유형	<input type="text"/>				
비고	<input type="text"/>				

(1) (2)

메뉴 및 내용

- (1) 사례관리가 재조사로 종결된 경우 "재조사" 버튼이 활성화되며 "재조사" 버튼을 클릭 할 경우 확인 메시지가 나오고 "예" 를 선택하면 사례관리를 처음부터 진행하며, 인적정보는 임시저장 상태로 저장된다.
- (2) "임시저장"을 선택 할 경우 사례관리 진행단계에 영향을 미치지 않는 상태로 저장하고, "저장"버튼을 선택 할 경우 인적정보를 완료시키며, 종결 전까지 수정은 가능하다.

4-6 욕구조사 관리

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 욕구조사관리

활용Tip 및 사례

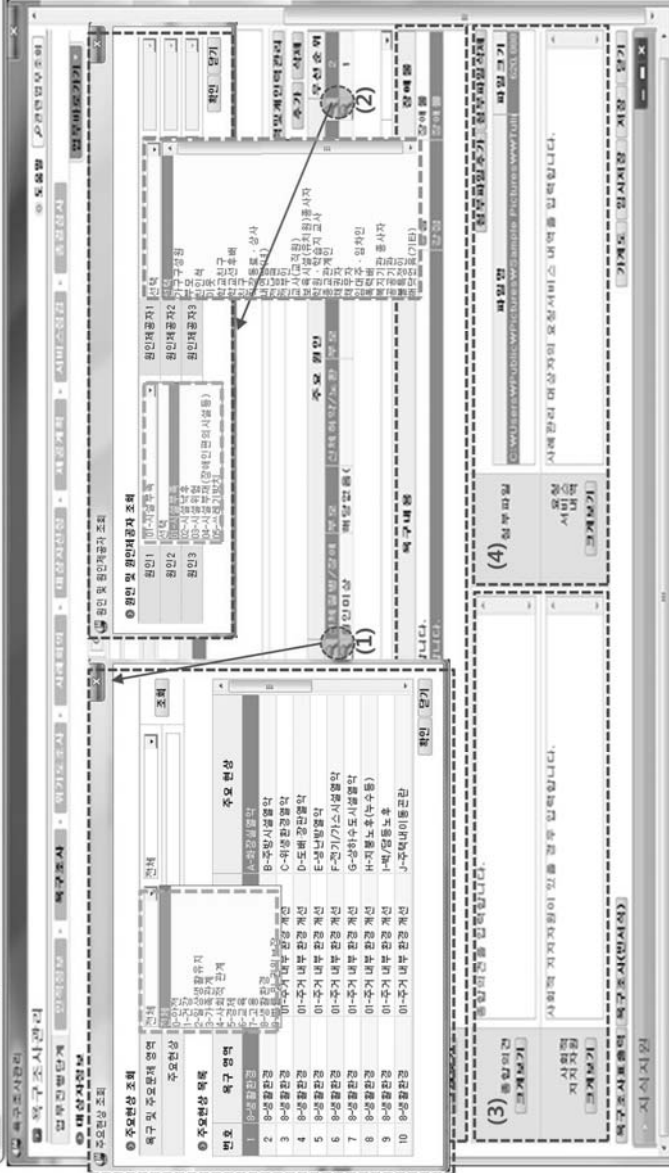
- ◆ 진행중인 욕구조사가 있거나 지난 욕구조사가 있는 경우 '욕구조사 목록에 현재 처수 외 기존 사례관리 번호 또는 조사처수가 나타난다.
- ◆ [욕구조사추가] 버튼을 클릭하면 초기상담 시 등록한 욕구 및 문제영역이 기본으로 표시된다.
- ◆ 작성일자는 입력 일이 자동으로 나타나며 신청일까지는 변경이 가능하다.
- ◆ 주요현상에 안전,건강,일상생활유지,가족관계,사회적관계,경제,교육,고용,생활환경,법률 및 권익보장(10개)을 표시한다.

메뉴 및 내용

- (1) 인적정보 등록 완료 후 욕구조사를 위한 [욕구조사추가] 버튼을 클릭한다.
 - 욕구조사 목록에 사례관리번호가 신규로 부여되며 추가 생성은 '사례관리 종료 또는 재조사' 시 추가 생성이 가능하다. (※ 사례관리 진행 중 추가 생성 불가)
- (2) 욕구조사 결과를 바탕으로 ① 욕구 및 문제영역을 각각 선택하고 ② 대상자를 선택한 다음 ③ 주요 현상을 [토보기] 버튼을 이용, 조회 후 선택한다. 주요 현상에 따른 ④ 주요 원인을 [토보기] 버튼을 클릭하여 원인과 원인 제공자를 선택한 다음 ⑤ 우선 순위를 선택한다. ⑥ 욕구 및 문제영역이 기타일 경우 직접 텍스트로 작성하며 ⑦ [가족력 및 개인력관리] 버튼을 클릭하여 가족력 및 가구원 별 개인력을 각각 입력 할 수 있다.

4-6 욕구조사 관리

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 욕구조사관리




활용Tip 및 사례

- ◆ 종합의견, 사회적지지자원, 요청서비스내역의 크게 보기를 선택하면 팝업창에서 등록, 수정 할 수 있다.
- ◆ 가계도는 직접 그림을 그린 후 스캔하여 등록 할 수도 있다.

메뉴 및 내용

- (1) 주요현상조회 팝업에서 대상자에게 알맞은 욕구 및 주요현상을 선택 후 [확인] 버튼이나 더블클릭한다.
- (2) 주요원인의 본보기버튼을 누르면, 원인 및 원인제공자 팝업 화면이 조회되며, 원인과 원인제공자를 선택한후 [확인]버튼을 누른다
- (3) '종합의견'을 입력하고 '사회적지지자원'이 있을 경우 작성한다.
- (4) 첨부파일이 있으면 이미지 스캔하여 등록하며 '요청서비스내역'이 있는 경우 작성한다.

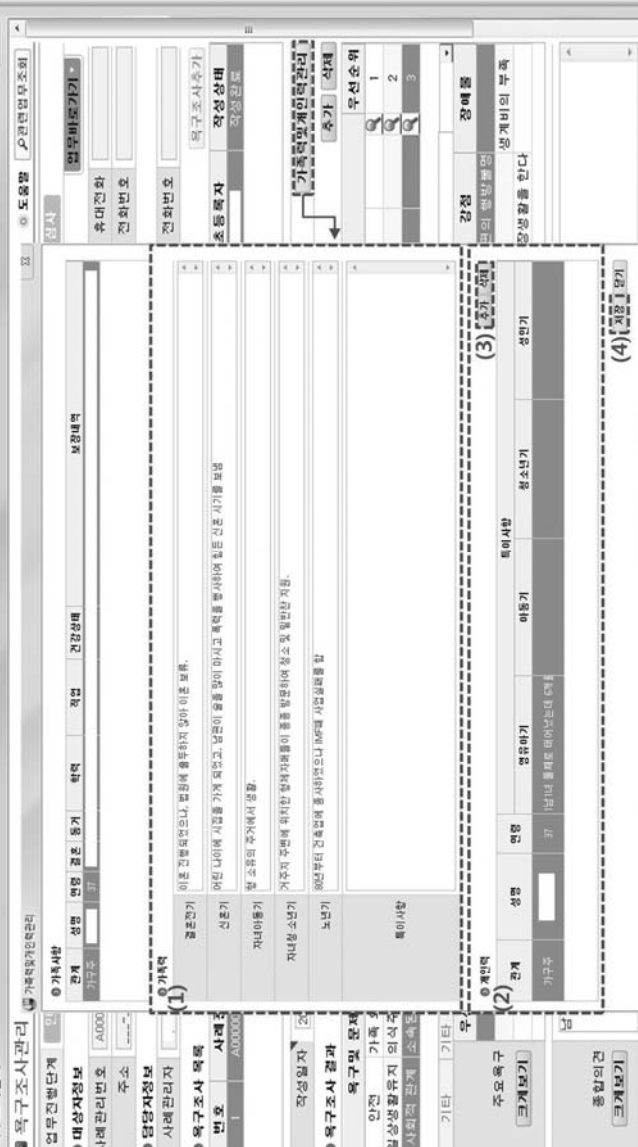

사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

4-7 가족력 및 개인력 관리

메뉴 위치 | 사례관리 > 사례관리 업무지원 > 육구조사관리화면 내 "가족력및개인력관리" 버튼

활용 Tip 및 사례

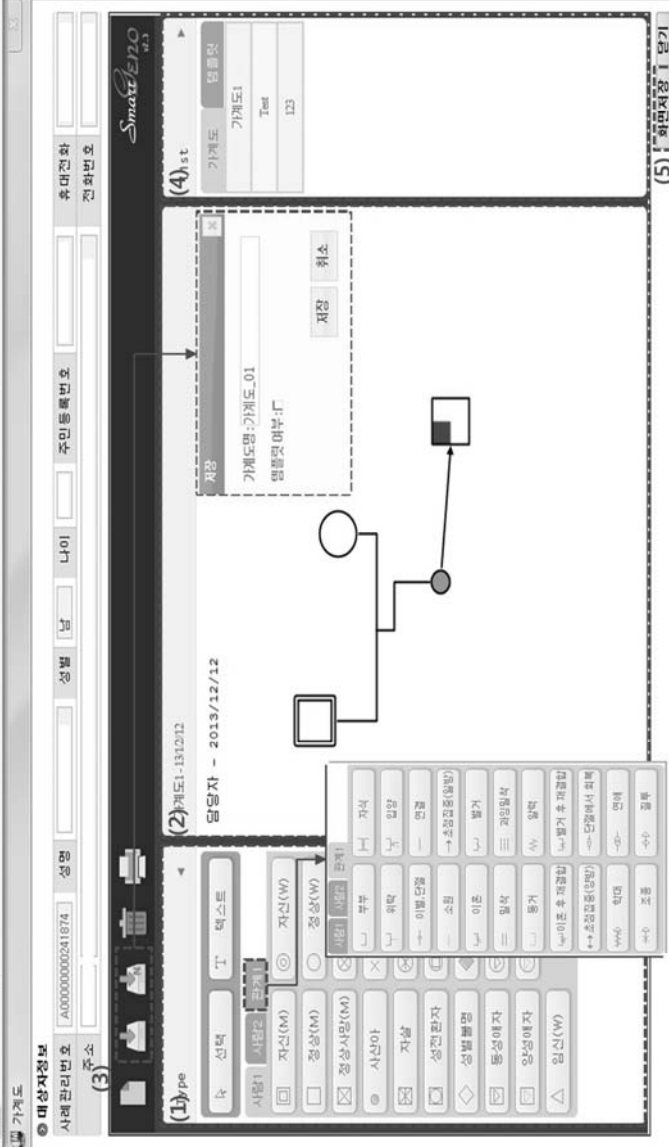
▶ 사례관리 대상자의 가족력 및 개인력의 상세내역을 등록 및 조회한다.



- 메뉴 및 내용**
- (1) 사례관리 대상자의 가족력을 대상자와의 면담, 주변인으로부터의 면담 등을 통하여 연대기 순으로 대상 가구의 생활주기를 부모를 중심으로 결혼전기, 신혼기, 자녀이동기, 자녀청소년기, 노년기로 나누어 입력한다.
 - (2) 가구성원의 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기 등의 개인력 내용을 입력한다.
 - (3) [추가], [삭제] 버튼을 클릭하여 개인력을 등록하려는 가구성원을 추가 또는 삭제할 수 있다.
 - (4) [저장] 버튼을 클릭해 입력한 내용을 등록한다.

4-8 가계도

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 욕구조사관리 화면 내 “가계도” 버튼



- 활용 Tip 및 사례**
- ◆가계도의 신규작성 시 담당자의 이름 및 현재날짜가 가계도화면에 자동으로 추가되며 필요 시 수정 및 삭제할 수 있다.
 - ◆자주 사용되는 가계도의 경우 저장 시 템플릿 여부 체크박스를 체크하여 저장하면 템플릿 활용이 가능하다.

메뉴 및 내용

- (1) 사람유형 및 관계를 선택하며, 텍스트 입력이 필요할 시 텍스트를 선택하여 가계도화면에 배치가 가능하다.
- (2) 배치된 사람유형 및 관계를 드래그를 통해 움직이거나 유형들을 연결하여 가계도화면을 그린다.
- (3) [저장] 또는 [새로운 이름으로 저장] 버튼을 클릭해 가계도를 수정하거나 다른 이름으로 신규 추가할 수 있다.
- (4) 현재 조회중인 대상자에 대해 등록된 가계도목록이 조회되며, [템플릿] 탭을 클릭할 시 자주 사용되는 가계도목록이 조회된다.
- (5) [화면저장] 버튼을 클릭하여 가계도화면을 이미지로 저장할 수 있다.

4-9 위기도 조사 관리

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 위기도조사

활용Tip 및 사례

- ◆ 초기와 베틀은 작성 중인 위기도조사의 내용을 다시 작성할 수 있도록 초기화 한다.
- ◆ 사정문지 하단의 대상자 구분은(잠재적 통합사례관리 대상자, 비 사례관리 대상자) 욕구영역별 사례관리 기준에 따라 결정된다
- ◆ 사례관리 기준표 베틀은 욕구영역별 사례관리 해당 여부를 보여준다.

메뉴 및 내용

- (1) 위기도조사 목록에서 기 등록된 위기도 조사를 확인한다.
- (2) 위기도조사 추가 버튼을 클릭한다. ※ 인정정보와 욕구조사완료 후 위기도조사추가 버튼이 활성화되며, 사례관리종결이 후 비활성화된다.
- (3) 조사일자와 정보제공내용을 입력한다. ※ 위기도진행단계는 기본적으로 대상자의 최종 단계를 자동 선택하게 되지만, 다른 단계도 선택 가능하다. 또한 기 등록된 위기도조사도 수정이 가능하다. 다만 기 등록된 위기도 조사의 위기도진행단계 자체를 변경할 수 없으므로 위기도조사를 삭제 후 재 등록 해야 한다.
- (4) 사정질문지에 해당하는 답변을 체크하며, 사정자의 의견과 위기도조사 종합의견을 입력 후 [저장] 버튼을 클릭한다.
- (5) 사례관리 기준표 버튼을 클릭하여 사정질문지에 어느 부분에 대응구분이 해당되는지 확인한다.

4-9 위기도 조사 관리

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 위기도조사

④ 사례관리 기준표(1)

번호	욕구영역	총점	사례관리 여부 기준표	해당여부
1	인건	7	어느 한 문항이라도 3점인 경우 1번에서 5번 문항중 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
2	건강	4	6번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
3	임상생활유지	1	1번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
4	가족관계	0	3번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
5	사회적관계	1	어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
6	경제	0	1번 문항이 3점인 경우 3번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
7	교육	3	2번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
8	고용	1	2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
9	생활관정	0	1번에서 3번 문항의 총점이 4점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
10	법률 및 권익보장	0	4번 문항이 3점인 경우 1번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
총점		17		
(강제적) 통합사례관리 대상자 신청 여부			각 욕구영역별로 어느 하나라도 해당 에 체크된 경우는 3점짜리 통합사례관리 대상자로 선정함.	<input type="checkbox"/> 신청 <input type="checkbox"/> 미신청


(2) [출력] [닫기]

! 활용Tip 및 사례

- ◆ 초기화 버튼은 작성 중이던 위기도조사의 내용을 다시 작성할 수 있도록 조기가 한다.
- ◆ 사정문지의 우측하단 대상자구분은 욕구영역별 위기도 평가점수 합계에 의해 결정된다.
- ◆ 사례관리 기준표 버튼은 욕구영역별 사례관리 해당 여부를 보여준다.

메뉴 및 내용

- (1) 욕구영역 별 사정문지에 대한 사례관리 여부를 확인한다.
- (2) [출력] 버튼을 클릭 해 사례관리 기준표를 출력한다.



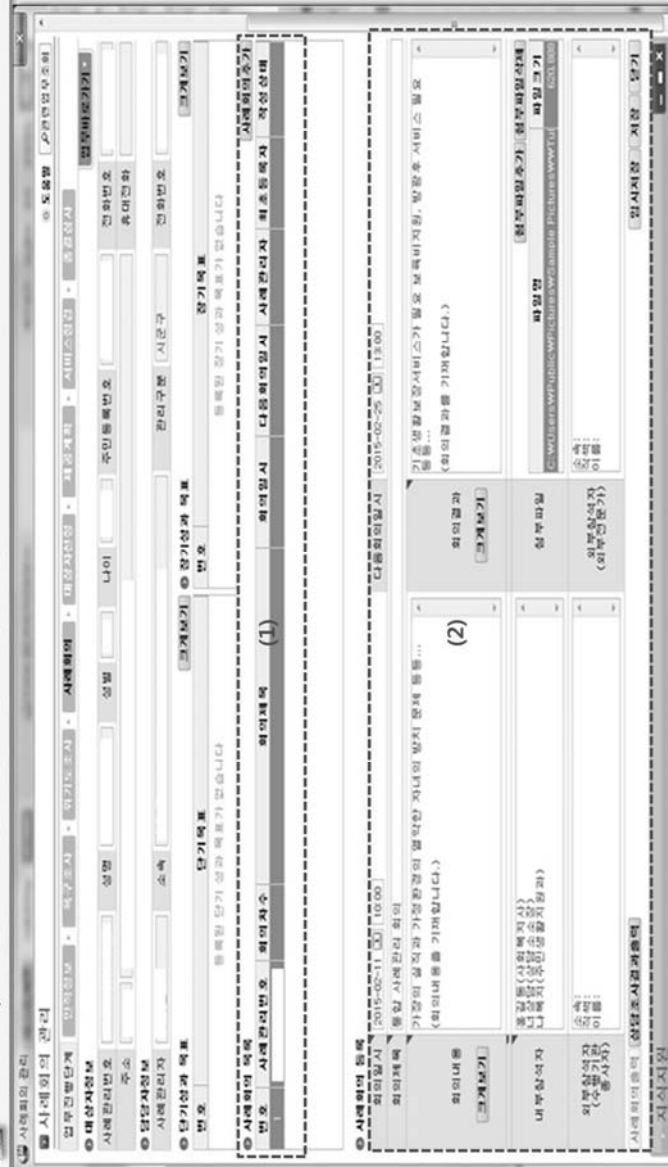
사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

활용Tip 및 사례

- ◆ 단기성과 목표 및 장기성과 목표에는 '서비스제공 계획' 단계에서 수립한 단기성과 목표 및 장기성과 목표가 조회된다.
- ◆ 회의내용 수정은 수정하고자 하는 회의차수를 선택 후 보원내용을 기재, 저장 하면 수정할 수 있다.
- ◆ [상답조사결과출력] 버튼을 클릭하여 초기담당내역과 목표조사결과표를 출력할 수 있다.


4-10 사례회의 관리

[메뉴 위치] | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례회의 관리



메뉴 및 내용

- (1) [사례회의추가] 버튼을 클릭하여 '회의차수'를 신규 생성한다.
- (2) '회의일시, 회의시간, 회의제목, 회의내용, 회의결과, 내부참석자'를 각각 입력하고 사례회의를 저장한다.
 - 외부참석자가 있는 경우 수행기관 중사자 또는 외부전문가를 기재할 수 있다.
 - 첨부파일이 있는 경우 이미지 스캔하여 첨부할 수 있다.



사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

활용Tip 및 사례

4-11 솔루션회의의 관리(시군구 사례관리)

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 솔루션회의 관리

① 솔루션회의의 관리

② 솔루션회의의 관리

③ 대상자정보

사례관리번호 성명 주민등록번호 전화번호
주소 휴대전화

④ 솔루션회의의 목록

번호	사례관리번호	회의차수	제목	회의일시	다음회의일시	작성자
1				2015-10-21		
2				2015-10-19		사례관리
3				2015-10-15		사례관리
4				2015-10-13		테스트 S1

⑤ 솔루션회의

회의일시 제목 다음회의일시

회의내용
크게보기

내부참석자

외부참석자

회의결과
크게보기

첨부파일

첨부파일추가 | 첨부파일삭제

파일명 파일크기

첨부파일추가 | 첨부파일삭제

파일명 파일크기

⑥ 솔루션회의의 출력

메뉴 및 내용

(1) [솔루션회의추가] 버튼을 클릭하여 신규 생성한다.

(2)(3) 희망복지지원단에서는 자체적으로 솔루션 회의를 진행한 후 회의결과를 입력한다.
- 회의일시, 회의시간, 제목, 회의내용 및 결과, 내부/외부참석자를 입력하고 파일을 첨부하여 [저장]버튼을 클릭하여 저장한다.

(4) [솔루션회의출력]버튼을 활용하여 회의결과 출력 가능하다.

4-12 대상자 선정 및 유형분류

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 대상자선정 및 유형분류

활용 Tip 및 사례

- ◆ 사례회의를 진행한 경우에만 [대상자선정추가] 버튼이 활성화된다.
- ◆ 위기도 조사를 등록 후 대상자 선정을 할 수 있다.
- ◆ 대상자별 이관은 일회로 제한하고, 재조사인 경우도 이관은 제한된다.

※ 사례관리 이관대상자 선택

대상자	가민우-원자-김
-----	----------

※ 선정한 가민우를 대상으로 사례관리를 이관합니다

이관사

메뉴 및 내용

- (1) 대상자선정추가 버튼을 클릭하여 '선정자수'를 신규 생성한다.
- (2) 욕구조사 결과를 참조하여 대상자 선정을 진행한다.
 - 대상자선정 및 유형분류 > 선정처리구분에서 '선정'을 선택 한 경우 '사례관리대상자' 또는 '서비스연계대상자' 선택한다.
 - '미선정'을 선택 한 경우 미선정 사유를 등록해야 한다.
 - '드림으로이관'을 선택 한 경우 이관 사유를 작성하고 저장한다. (드림스타트 사례관리 업무지원 '후보자'로 생성된다.)

4-13 서비스 제공계획 관리

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스제공계획관리

The screenshot shows a web application for managing service provision plans. It includes a top navigation bar with 'SSIS 사회복지정보원' and a breadcrumb trail: '메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스제공계획관리'. The main content area is titled '서비스제공계획관리' and contains several sections:

- 1. Client Information:** Fields for '대상자정보' (Client Info), '사례관리번호' (Case No.), '성명' (Name), '나이' (Age), '성별' (Gender), '주민등록번호' (Resident Reg. No.), '주요연혁' (History), '담당자정보' (Staff Info), '사례관리자' (Case Manager), '소속' (Affiliation), '관리구분' (Management Category), '크게보기' (View Large), and '삭제' (Delete).
- 2. Plan Details:** Fields for '서비스제공계획명' (Plan Name), '계획수립일자' (Plan Date), '시작일자' (Start Date), '종료일자' (End Date), '최종등록자' (Last Updated), '시작관리자' (Start Manager), and '작성상태' (Status).
- 3. Plan Content:** A large text area for '중점내용' (Key Content) with a '크게보기' (View Large) button.
- 4. Plan Management:** A table with columns for '번호' (No.), '신청' (Apply), '승인' (Approve), '삭제' (Delete), '복구 및 검색' (Restore & Search), '대상자' (Client), '신청일자' (Apply Date), '승인일자' (Approve Date), '시작일자' (Start Date), '종료일자' (End Date), and '서비스제공상태' (Service Status).

활용Tip 및 사례

- ◆크게 보기 버튼 클릭 시 내용을 크게 볼 수 있다.
- ◆서비스제공계획 수립은 1회 이상의 사례회의를 등록해야 저장할 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) '서비스제공계획추가' 버튼을 클릭하여 '계획차수'를 신규 생성한다.
- (2) '단기성과목표'와 '중기성과목표' 작성을 위한 [추가] 버튼을 각각 클릭하고 해당 목표를 작성한다.
- (3) '수립일자'와 '중결예정일자'를 선택하고 첨부파일은 이미지 스캔 후 저장한다.
- (4) '복구조사 결과 내역이' '서비스제공계획 서비스목록'으로 나타나며 [추가] 버튼을 이용, 서비스제공계획을 추가 수립할 수 있다.

4-13 서비스 제공계획 관리

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 서비스제공계획관리

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 사례관리 종결의 경우 서비스 점검 절차를 생략하고 바로 종결처리한다.
 - ◆ [승인요청] 버튼은 제공계획 저장 전에만 나타난다.

메뉴 및 내용

- (1) 서비스제공계획 서비스목록을 각각 선택하여 '욕구 및 문제영역' 및 '대상자'를 확인하고 '서비스명'을 조회 후 해당되는 서비스를 선택한다.
- (2) 서비스제공 '대상자'와 '우선순위'를 확인하고 '시작/종료일자'를 선택한다.
- (3) 서비스별 '개입시기' 및 '제공주기, 제공횟수'를 선택한다.
- (4) [저장] 버튼을 클릭하여 반영하고 [승인요청] 버튼을 클릭 한 후 권한 담당자에게 승인요청 한다.
- (5) 서비스제공계획이 승인되면 [서비스연계] 버튼을 클릭하여 연계요청하고 [제공서비스내역] 메뉴에서 해당 업무를 진행한다.

4-14 서비스 점검 관리

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 서비스점검관리

서비스점검관리

업무진행단계: 목록조회, 추가조사, 삭제조회, 대량저장, 서비스점검, 재공계획, 휴업신고

대상자정보: 서비스번호, 생일, 나이, 주민등록번호, 전화번호, 휴대전화

담당자정보: 담당자번호, 소속, 권지구분, 주민등록번호, 서비스점검주기, 작성날짜, 작성원래, 작성원래

번호	사례관리번호	점검차수	점검일자	시제관리자	피소등록자	서비스점검상태
2	2015-02-10	1	2015-01-14	(1)		작성완료
3	2015-01-14	1	2015-01-14			작성완료

서비스점검결과 등록

복구 및 문제영역: 복구, 문제영역, 재공서비스명, 대상자, 개입시기, 종료일자, 횟수, 서비스점검상태

일련	기록 내 문제영역	대상자	개입시기	종료일자	횟수	서비스점검상태
건장	정신건강유지 치료	1주일이내	2015-01-21	10	10	서비스완료
	정신건강유지 치료	한달이내	2015-01-15	68	68	서비스완료

서비스점검 결과 등록

대상자: 김충민, 김충민, 김충민

서비스평가: 12345, 2015-03-06, 김다리아(바)사아

서비스점검 일자: 2015-03-06

서비스점검 결과: 미상진행, 미상진행, 미상진행

서비스점검 일자: 2015-03-06

서비스점검 결과: 미상진행, 미상진행, 미상진행

서비스점검 일자: 2015-03-06

서비스점검 결과: 미상진행, 미상진행, 미상진행

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 점검은 일일 일회 등록으로 제한한다.
 - ◆ 점검일자를 미래일자나 과거일자를 등록할 수 없다.
 - ◆ '서비스제공이력'에서는 서비스계획의 이력을 표시한다.
 - ◆ '제공서비스내역' 버튼을 클릭 시 '지역서비스제공관리'화면이 팝업되며 서비스의 진행 또는 완료를 관리한다.

메뉴 및 내용

- (1) [서비스점검추가] 버튼을 클릭하여 서비스점검 차수를 증가시킨다.
- (2) 제공계획 및 결과 내역을 바탕으로 점검 후 '점검방법과 이행여부'를 선택한다.
 - 변경내용이 있을 경우 '변경내용과 변경사유'를 텍스트로 입력한다.
- (3) 서비스점검 결과 '점검일자와 대상자 상태 및 변화' 내용을 선택 및 입력한다.
- (4) 첨부파일이 있는 경우 이미지 스캔 후 반영할 수 있으며 [저장] 버튼을 클릭하여 서비스점검 결과를 반영한다.

4-15 종결심사 관리

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 종결심사관리

활용Tip 및 사례

◆ 사례단계별 현황일자를 통해 대상자에게 진행된 사례관리의 단계별 현황일자를 확인할 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) [종결심사추가] 버튼을 클릭하여 종결심사 차수를 증가시킨다.
- 하단에 사례관리의 단계별 현황과 서비스점검 결과가 나타난다.
- (2) 종결심사일자를 선택하고 '종결심사결과'에서 업무 단계별 사례관리 결과를 바탕으로 '종결 인지 제조사' 인지 여부를 선택한다.
- 종결심사결과가 '제조사'인 경우에는 업무진행단계 첫번째인 '인적정보관리' 화면에서 '제조사' 버튼이 활성화되어 제조사 진행이 가능해진다.
- (3) 서비스제공계획 수립 시 작성한 장, 단기 성과목표에 달성 여부를 확인하고 '성과구분과 성과내역'을 선택 및 입력한다.

4-15 종결심사 관리

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 종결심사관리

활용 Tip 및 사례

대상사 관리

대상사명: [입력] | 대상사번호: [입력] | 대상사주소: [입력] | 대상사전화: [입력] | 대상사팩스: [입력] | 대상사업종: [입력] | 대상사형태: [입력] | 대상사소재지: [입력] | 대상사소재구: [입력] | 대상사소재동: [입력] | 대상사소재로: [입력] | 대상사소재길: [입력] | 대상사소재번: [입력] | 대상사소재동: [입력] | 대상사소재로: [입력] | 대상사소재길: [입력] | 대상사소재번: [입력]

대상사 목록

대상사명	대상사번호	대상사주소	대상사전화	대상사팩스	대상사업종	대상사형태	대상사소재지	대상사소재구	대상사소재동	대상사소재로	대상사소재길	대상사소재번
대상사명	대상사번호	대상사주소	대상사전화	대상사팩스	대상사업종	대상사형태	대상사소재지	대상사소재구	대상사소재동	대상사소재로	대상사소재길	대상사소재번

대상사 상세

대상사명: [입력] | 대상사번호: [입력] | 대상사주소: [입력] | 대상사전화: [입력] | 대상사팩스: [입력] | 대상사업종: [입력] | 대상사형태: [입력] | 대상사소재지: [입력] | 대상사소재구: [입력] | 대상사소재동: [입력] | 대상사소재로: [입력] | 대상사소재길: [입력] | 대상사소재번: [입력]

대상사 상세

대상사명: [입력] | 대상사번호: [입력] | 대상사주소: [입력] | 대상사전화: [입력] | 대상사팩스: [입력] | 대상사업종: [입력] | 대상사형태: [입력] | 대상사소재지: [입력] | 대상사소재구: [입력] | 대상사소재동: [입력] | 대상사소재로: [입력] | 대상사소재길: [입력] | 대상사소재번: [입력]

메뉴 및 내용

- (1) 통합사례관리자의 의견과 종결심사의견을 작성하고 대상자(가족)의 변화를 입력한다.
- 종결심사결과와 관련하여 필요한 정보가 있는 경우 이미지 스캔하여 첨부파일로 추가한다.
- (2) 종결심사 결과 [저장] 버튼을 클릭하여 반영하고 [승인요청] 버튼을 클릭 한 후 권한 담당자에게 승인요청 한다.
- [직식지원이력] 버튼은 승인이 완료된 후 활성화되며 사례관리를 지식으로 자산화 및 공유하고자 할 경우 사용한다.

4-16 사례관리 현황조회(담당자별 현황)

메뉴 위치 | 사례관리 > 사례관리 업무지원 > 사례관리 현황조회 내 "담당자별 현황" 버튼

사례관리 담당자별 현황

구분: 신청접수 | 신청일: 2014-12-04 ~ 2015-03-04 | 관리행정통 | 전체

관리구분: 전체

조회 (1)

담당자별 건수 목록 | 담당자 현황 목록

② 담당자별 사례관리 요청일자 기준별 건수

번호	담당자	요청 건수	담당자별합계
1		1	1
2		72	72
3		19	19
4		2	2
5		3	(2) 3

번호	상담접수번호	요청일자	상태	대상자	요청자
1		2015-02-10	요청		
2		2015-02-10	요청		
3		2015-02-08	요청		
4		2015-02-08	요청		
5		2015-02-08	요청		
6		2015-02-08	요청		
7		2015-02-08	요청		
8		2015-02-08	요청		
9		2015-02-08	요청		
10		2015-02-08	요청		
계					97

활용Tip 및 사례

- ◆ 조회조건 중 구분에 따라 조회조건 시작일자, 조회조건 종료일자 기준이 변경된다.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건을 입력 후 조회한다.
- (2) 조회된 해당 업무별 담당자별 건수를 클릭하면 해당 대상자 현황이 조회된다.

4-17 사례관리 통합 조회

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 사례관리통합조회

① 사례관리 통합조회

② 대상자정보관리 (* 내국인 * 외국인 * 외국인 * 사회복지시설관리번호부여자)

(1) 대상자성명 [] 주민등록번호 [2013-03-03] - [2015-03-02] []
 대상자유형 [] 전체 [] 업무연계상황 [] 전체 [] 사례구분 [] 전체 [] 서비스연계 [] 전체 []
 관리구분 [] 전체 [] 담당자 [] 전체 [] 내가 담당한 사례만 [] 종결체외 [] 전출지 [] 이관

③ 대상자정보 (2)

사건	대상자유형	관리구분	별정종	성명	주민등록번호	모정자	사건	진행상황	이관	구분
외국인 사회복지시설관리번호부여자	관리구분	관리구분	별정종	성명	주민등록번호	모정자	사건	진행상황	이관	구분
외국인 사회복지시설관리번호부여자	관리구분	관리구분	별정종	성명	주민등록번호	모정자	사건	진행상황	이관	구분

④ 사례관리 및 사후관리

⑤ 상의이력

번호	상대구분	업무구분	상대일자	서비스연계이력	자각 서비스	상대내용	상대구분	상대내용
1	인내상담	초기상담	2014-11-25	물면통화대				
2	인내상담	초기상담	2013-12-30	1				

활용 Tip 및 사례

- ◆ 검색된 대상자 별 자격, 상담, 사례관리, 서비스연계 등의 이력 정보를 통합 조회한다.
- ◆ 조회결과가 복수 건일 시 자동으로 대상자정보가 펼쳐져 보이며 한 건인 경우에는 접은 상태에서 상세정보를 바로 보여준다.
- ◆ 사례관리통합조회 화면에서는 드림 대상자와 희망 대상자를 함께 조회가능하며, 구분해서 조회하는 경우에는 사례구분을 선택하여 조회한다.

메뉴 및 내용

- (1) 대상자를 검색하기 위한 조회조건을 설정하고 [조회] 버튼을 클릭한다.
- (2) 사례관리 통합정보를 조회하려는 대상자를 더블 클릭하면 대상자정보가 접히며 해당 대상자의 사례관리의 통합정보 조회된다.

293

총 5

용사상용 글꼴

용사상용 글꼴

용사상용 글꼴

부

4-17 사례관리 통합 조회

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 사례관리통합조회

☞ 사례관리통합조회

☞ 대상자정보관리 (☞ 내국인 ☐ 외국인 ☐ 외국인 ☐ 사회복지전담관리번호부여자)

대상자성명	주민등록번호	신청일자	2013-01-23	2015-01-22
대상자유형	업무진행상황	사례구분	전체	
관리구분	담당자	내가 담당한 사례만	통괄계좌	진출지
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☞ 기본정보

성명	주민등록번호	관계	성명	주민등록번호	연령	성별	종교
장애유형/등급	지적	가구주					
전화번호	휴대전화	모					
동분주소		제					
생거주소	서울특별시 중구 신당동						

☞ 주요욕구

욕구명	문제영역	대상자	주요현상	우선순위
안전	가족 외부투부의 안전 유지	복합	환상/환각/망상	1
건강	정신건강유지	환상/환각/망상	유기	2
안정	가족 내 안전 유지	방임		3
안정	가족 내 안전 유지			3

☞ 사례관리 및 사후관리

상담이력 번호	상담구분	상담일자	서비스명	상담이력	서비스명	상담내용
1	안내상담	2014-09-22	초기상담	초기상담	초기상담	안내상담

(2)

☞ 상세보기

대상자정보	서비스명	서비스명	서비스명
대상자성명	대상자성명	대상자성명	대상자성명
주민등록번호	주민등록번호	주민등록번호	주민등록번호
신청일자	신청일자	신청일자	신청일자
사례구분	사례구분	사례구분	사례구분
담당자	담당자	담당자	담당자
내가 담당한 사례만	내가 담당한 사례만	내가 담당한 사례만	내가 담당한 사례만
통괄계좌	통괄계좌	통괄계좌	통괄계좌
진출지	진출지	진출지	진출지

(3) 상세보기

활용 Tip 및 사례

- ◆ 주요욕구는 대상자의 최신 욕구조사내역을 기준으로 조회된다.
- ◆ 대상자유형 별 초기상담이력을 조회하고자 하는 경우에는 [서비스연계] 또는 [사례관리] 버튼을 클릭한다.
- ◆ 이력의 상세정보를 조회하려는 경우 "사례관리 및 사후관리"에서 해당하는 탭의 이력을 더를 클릭한다.

메뉴 및 내용

- (1) 상담 별 이력만 개별적으로 조회할 경우 [초기상담이력조회]의 상담을 선택 시 해당 상담에 해당하는 이력만 선별적으로 [사례관리 및 사후관리] 목록에 조회된다.
- (2) 이력을 선택 시 해당 상담에 해당하는 [초기상담이력조회]의 상담이 자동으로 선택된다.
- (3) [전체보기] 버튼을 클릭해 [초기상담이력조회]에서 선택한 상담과 관련없이 모든 이력을 조회 가능하다.

4-18 서비스 대상그룹 관리

메뉴 위치 | 사례관리 | 사례관리 업무지원 | 서비스대상그룹관리

서비스 대상그룹 목록

No	대상자	정원/현원	담당자	등록일
1	대상자1	5/5	사용	2015-02-27
2	별책이용	1/1	사용	2015-01-09
3	별책이용1	2/2	사용	2015-01-09
4	시중1동	50/1	사용	2014-11-25
5	태평2동	10/2	사용	2014-11-19
6	L O R O O O O O	33/2	사용	2014-11-18
7	22	2/1	사용	2014-11-17
8	39393	3/2	사용	2014-11-17
9	L L	3/1	사용	2014-11-17
10	M L O R O O O O	4/2	사용	2014-11-17
11	M L O R O O O O	2/2	사용	2014-11-17

대상자 확인

No	대상자	등록일
1	대상자1	2015-02-10
2	2015-02-10	2015-02-10
3	2015-02-08	2015-02-08
4	2015-02-08	2015-02-08
5	2015-02-08	2015-02-08

활용 Tip 및 사례

◆ 서비스 대상그룹의 정보를 확인/저장/수정 할 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건을 입력하고 [조회] 버튼을 클릭하여 기본정보를 조회한다.
- (2) 서비스 대상그룹 목록에서 해당 그룹을 선택하여 상세정보를 확인한다.
- (3) 대상자 확인 목록에서 해당 그룹의 대상자들을 확인한다.

4-18 서비스 대상그룹 관리

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스대상그룹관리

사회복지정보원

이용상호권 | 기초노령연금 | 기초연금 | 장애인복지 | 장애인복지(구) | 장애인연금 | 배우자 | 자원관리 | 사례관리 | 연계모니터링

복지지원단 · MY생활 · 생활 · 정보관리 · 운영관리

도움말 | 고객센터

서비스대상그룹관리

서비스대상그룹 목록

No	그룹명	정원/원인	담당자	사용여부	등록일
1	대상자관리	5/75		사용	2015-02-27
2	발목이용1	1/1		사용	2015-01-09
3	발목이용2	2/2		사용	2015-01-09
4	신용1등	50/1		사용	2014-11-25
5	태양2등	10/2		사용	2014-11-19
6	LOOOOOOO	33/2		사용	2014-11-19
7	22	2/1		사용	2014-11-17
8	33333	3/2		사용	2014-11-17
9	LL	3/1		사용	2014-11-17
10	OLELBACT	4/2		사용	2014-11-17
11	LOLOLOLO	2/2		사용	2014-11-17

서비스대상그룹 정보

대상그룹명: 대상자관리 | 대상자수: 5명

대상자 추가 | 대상자 삭제 | 목록

No	담당자	대상자 추가	대상자 삭제	역할
1	대상자관리			대상자관리
2	신규등록			신규등록
3	수정			수정
4	삭제			삭제

활용 Tip 및 사례

◆ 대상그룹 명은 필수 입력 조건이고 기존에 존재하고 있는 대상그룹 명으로 저장할 수 없다.

메뉴 및 내용

- (1) 기존 존재하는 그룹을 참조하여 새로운 그룹을 생성하기 위해 [그룹복사] 버튼을 클릭한다.
- (2) 대상그룹 명을 작성한 뒤 [저장] 버튼을 클릭하면 새로운 그룹이 저장된다.

4-18 서비스 대상그룹 관리

[메뉴 위치] | 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 서비스대상그룹관리

활용 Tip 및 사례

- ◆ 대상그룹 명은 필수 입력 조건이고 기존에 존재하고 있는 대상그룹 명으로 저장할 수 없다.
- ◆ 각 그룹에 속해 있는 대상자가 1명 이상 있어야 저장 가능하다.
- ◆ 각 그룹의 최대 정원은 300명이다.

메뉴 및 내용

- (1) 신규그룹을 등록하기 위해 [초기화] 버튼을 클릭한다.
- (2) 대상그룹 정보를 입력한 후 [대상지추가] 버튼을 클릭하여 서비스 대상그룹 대상자 팝업 화면을 오픈 한다.
- (3) 대상자를 선택한 후 [적용] 버튼을 클릭하여 대상자들을 추가한다.
- (4) [저장] 버튼을 클릭하여 신규그룹을 저장한다.

4-19 교육·홍보실적관리(교육)

메뉴 위치 | 사레관리 > 사레관리 업무지원 > 사레관리 업무지원 > 교육·홍보 실적관리

활용 Tip 및 사례

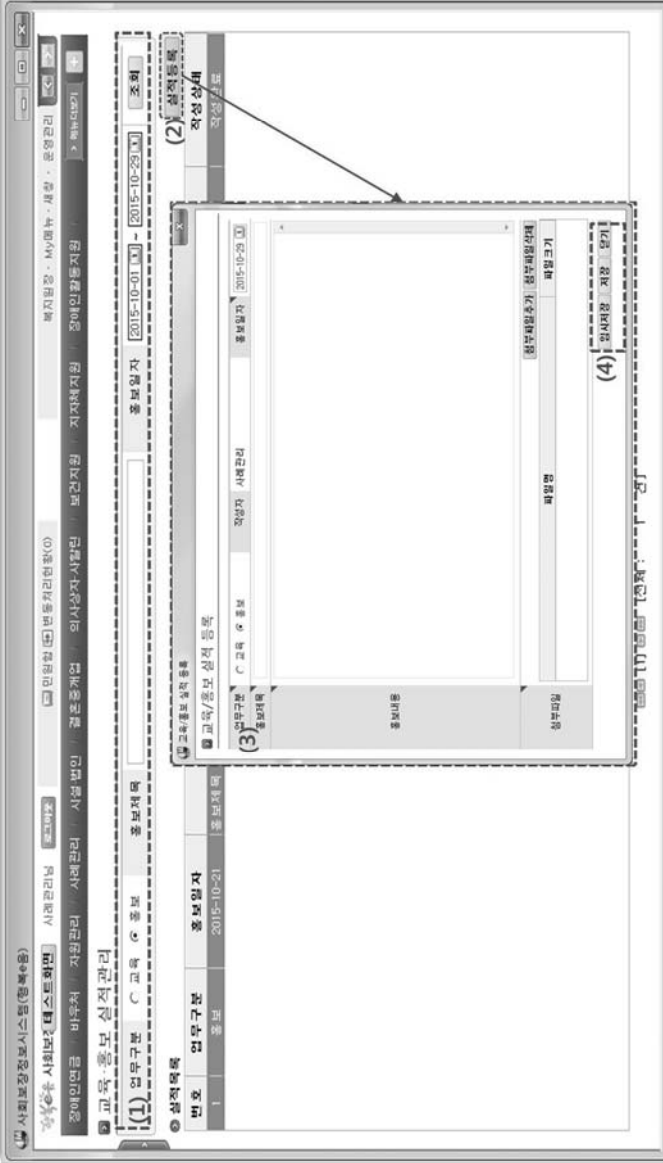
◆ 사레관리 담당공무원 및 통합사레관리사에게 사레관리 교육, 수퍼비전 제공 등을 위해 내·외부 전문가를 초빙하여 실시한 지자체 자체교육을 실적으로 등록한다.

메뉴 및 내용

- (1) 업무구분(교육선택) 및 제목, 교육일자를 넣고 조회를 한다.
- (2) [실적등록]버튼을 활용하여 교육실적을 등록한다.
- (3) 교육일자, 강사, 교육장소, 참석인원, 교육 제목 및 내용, 첨부파일을 입력한다.
- (4) 임시저장 및 저장버튼을 활용하여 실적을 등록한다.

4-20 교육·홍보실적관리(홍보)

메뉴 위치 | 사례관리 > 사례관리 업무지원 > 사례관리 업무지원 > 교육·홍보 실적관리



활용 Tip 및 사례

- ◆ 홍보실적 등록 예시
- 1) 동영상·전광판·인터넷 등 멀티미디어 홍보
- 2) 현수막·포스터 등 홍보물 제작 및 게재
- 3) 인쇄물·홍보물·물품 제작 및 구입 배포
- 4) 언론 보도

메뉴 및 내용

- (1) 업무구분(홍보 선택) 및 제목, 홍보일자를 넣고 조회를 한다.
- (2) [실적등록]버튼을 활용하여 홍보실적을 등록한다.
- (3) 홍보일자, 홍보제고 및 내용을 입력하고 [첨부파일추가]버튼을 클릭하여 파일을 첨부한다.
- (4) [임시저장] 및 [저장]버튼을 활용하여 실적을 등록한다.

Charter

03

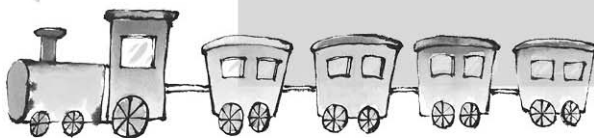


서비스연계 모니터링

5-1 서비스연계 모니터링

5-2 지역서비스 제공관리(후보자 관리)

5-3 지역서비스 제공관리(서비스제공 관리)



5-1 서비스연계 모니터링

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 서비스연계모니터링 ▶ 서비스연계모니터링

서비스연계 모니터링

연계대상: [연계대상] 연계종류: [연계종류]

성명	주민등록번호	연계대상	연계종류
김민준	1234567890	서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계
이민준	0987654321	서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계
박민준	1122334455	서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계
정민준	6677889900	서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계
최민준	5566778899	서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계
한민준	4455667788	서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계
합계			106

서비스연계내역 검색결과

연계대상	연계종류	연계일자	연계상태
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-04-29	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-06-17	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-07-04	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-06-30	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-08-18	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-07-22	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-07-31	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-07-16	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-07-04	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-07-04	완료
서울특별시 강남구 삼성동	지역별 연계	2014-07-03	완료

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆관리구분 중 시군구는 시군구 담당자의 서비스연계이며, 읍면동은 읍면동 담당자의 서비스연계 현황이다.
 - ◆서비스 연계내역 검색결과에서 대상자를 더블클릭 시 사례관리업무지원화면에 선택한 대상자가 조회된다.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건을 입력 후 조회한다.
- (2) 조회된 서비스연계내역 집계 건수를 클릭하면 해당 서비스연계대상리스트가 서비스연계내역 검색결과에 조회된다.



5-2 지역서비스 제공관리(후보자 관리)

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 서비스연계모니터링 ▶ 지역서비스제공관리

사회복지종합관리망

장동순 사회복지장정부원

개방자님 (관리자) | 민원실 (민원) | 본동지리현관(0)

이동통신료 기초보장연금 기초연금 장애인복지 장애인복지(구) 장애인연금 배우자 자원관리 사례관리 연계모니터링

복지일정 - My메뉴 - 생활 - 불만사항 - 생활 - 운영관리

도움말 | 로그인/업무조회

지역서비스 제공관리

서비스그룹 선택

주인통록번호 [주인통록번호] | 담당종류 [전체] | 지역 [그리드] | 내가입장한대상자

서비스그룹 [서비스그룹] | 연계신청 [연계신청]

오형일자 [2015-03-01] ~ [2015-03-04] (2)

후보자 관리

서비스대상그룹 조회

번호	서비스명	대상자	등록일자
1	서비스대상그룹	100/1	2015-12-08
2	서비스대상그룹	100/2	2015-12-08
3	서비스대상그룹	100/3	2015-12-08
4	서비스대상그룹	100/4	2015-12-08
5	서비스대상그룹	100/5	2015-12-08
6	서비스대상그룹	100/6	2015-12-08
7	서비스대상그룹	100/7	2015-12-08

오형일자 [2015-03-01] ~ [2015-03-04] (3)

서비스대상그룹 [서비스대상그룹] | 서비스추가 [서비스추가]

대상자 [대상자] | 서비스삭제 [서비스삭제] | 연계신청 [연계신청]

번호 [번호] | 시작일자 [시작일자] | 종료일자 [종료일자]

활용 Tip 및 사례

◆ 초기상담을 작성하고 서비스연계 및 사례관리 요청을 하면 요청일로부터 1년간 후보자로 조회된다.

메뉴 및 내용

- (1) 검색조건을 입력 후 조회한다.
 - (2) 서비스 그룹으로 조회할 경우 돋보기 버튼을 클릭하여 서비스 그룹을 선택할 수 있다.
 - (3) 서비스 정보를 입력하고 [서비스추가] 버튼을 이용하여 대상자에게 제공할 서비스를 추가한다.
 - (4) [연계신청] 버튼을 클릭하여 서비스에 대한 제공을 요청한다.
- ※ [동일서비스추가]는 동일서비스를 추가할 대상자를 일괄선택 후 연계 요청할 서비스를 검색하고 [동일서비스추가]버튼을 클릭한다.

5-2 지역서비스 제공관리(후보자 관리)

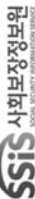
메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 서비스연계모니터링 ▶ 지역서비스제공관리

활용 Tip 및 사례

◆상세조건에서 대상특성을 선택하면, 선택한 특성에 해당하는 서비스만 조회할 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) 대상자를 선택한 뒤, 서비스정보 영역에 서비스명 돋보기 버튼을 클릭한다.
- (2) 복지서비스 조회 화면에서 조회조건을 입력한 뒤, [조회] 버튼을 클릭한다
 ※ [간편서비스 조회] 탭을 선택하면 최근 활용한 자원 혹은 최근 등록된 자원을 조회할 수 있다.
- (3) 조회된 서비스 1건을 선택하여 더블클릭 하거나, [확인] 버튼을 클릭한다.



5-3 지역서비스 제공관리(서비스제공 관리)

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 서비스연계모니터링 ▶ 지역서비스제공관리

활용 Tip 및 사례

- ❖ 처리내용보기를 클릭 후 서비스진행상태에 마우스를 위치하면 처리내용을 미리 확인 할 수 있다.
- ❖ 서비스내용은 대상자의 서비스 진행상태에 따라 탭이 자동 변경된다.(완료시 완료탭 활성화, 반려시 반려탭 활성화)
- ❖ 성명과 주민등록입력 후 조회시 대상자 가구원의 서비스를 모두 조회 할 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) 서비스 제공관리 탭에서 서비스 신청대기, 진행, 완료, 반려를 확인 처리 할 수 있다.
- (2) 처리내용보기 항목을 체크하고 조회데이터의 서비스진행상태 컬럼을 클릭하면 처리내용을 볼 수 있다.
- (3) 제공주체명을 클릭하면 제공주체정보를 확인 할 수 있다.

5-3 지역서비스 제공관리(서비스제공 관리)

메뉴 위치 | 사례관리 ▶ 서비스연계모니터링 ▶ 지역서비스제공관리

지역서비스 제공관리

서비스신청상태: 대기신청 진행중 완료

서비스제공기간: ~

요청일자: ~

서비스연계: 서비스연계 서비스연계

번호	성명	주민등록번호	서비스신청상태	서비스제공기간	요청일자	서비스연계	서비스연계	서비스연계
283			0	2014-06-17-2014-06-17	2014-01-27	바우처	보조기구원발급	보조기구원발급
284			0	2014-05-13-2014-05-13	2014-04-29	드림스타트자녀신청기회바라기	아동	아동
285			0	2014-04-24-2014-04-24	2014-04-24	지자체발급자식교강	가정재활지원	가정재활지원
286			0	2015-02-23-2015-02-23	2014-08-19	지자체발급자식교강	가정재활지원	가정재활지원
287			0	2015-02-23-2015-02-23	2013-12-02	지자체발급자식교강	가정재활지원	가정재활지원
288			0	2015-02-10-2015-02-10	2015-01-13	드림스타트자녀신청기회바라기	아동	아동
289			0	2015-02-10-2015-02-10	2015-01-13	드림스타트자녀신청기회바라기	아동	아동
290			0	2015-02-10-2015-02-10	2015-01-13	드림스타트자녀신청기회바라기	아동	아동
291			0	2015-02-10-2015-02-28	2015-02-10	바우처	보조기구원발급	보조기구원발급
292			0	2015-02-10-2015-02-10	2015-02-10	바우처	보조기구원발급	보조기구원발급
293			0	2015-02-10-2015-02-10	2015-02-10	바우처	보조기구원발급	보조기구원발급
294			0	2015-02-08-2015-02-08	2015-02-08	바우처	보조기구원발급	보조기구원발급
295			0	2015-01-30-2015-01-30	2015-01-30	바우처	보조기구원발급	보조기구원발급

서비스신청: 대기신청 진행중 완료

서비스제공기간: ~

요청일자: ~

서비스연계: 서비스연계 서비스연계

활용 Tip 및 사례

◆ 대상자의 성명 혹은 서비스그룹을 입력하고 진행상태를 모두 선택한 후 조회하면 신청 완료, 반려 등을 손쉽게 업무 처리 할 수 있다.

◆ 서비스완료시 제공횟수의 단위는 제공서비스 단위를 기준으로 조회됨으로 임의로 변경할 수 없다.

◆ 서비스 신청, 완료, 반려를 다 수건 저장시 서비스를 진행상태(신청 + 완료)를 동시에 선택 할 수 없다.

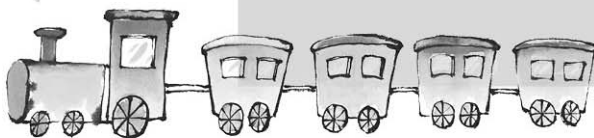
메뉴 및 내용

- (1) 서비스 진행상태가 서비스 신청 대기인 데이터는 서비스 신청 탭에서 신청을 할 수 있다.
- (2) 서비스 진행상태가 서비스 진행인 데이터는 서비스 완료 탭에서 완료를 할 수 있다.
- (3) 서비스 진행상태가 서비스 신청 대기, 진행인 데이터는 서비스 반려 탭에서 반려를 할 수 있고, 서비스 반려 상태에서 데이터는 반려취소를 할 수 있다.

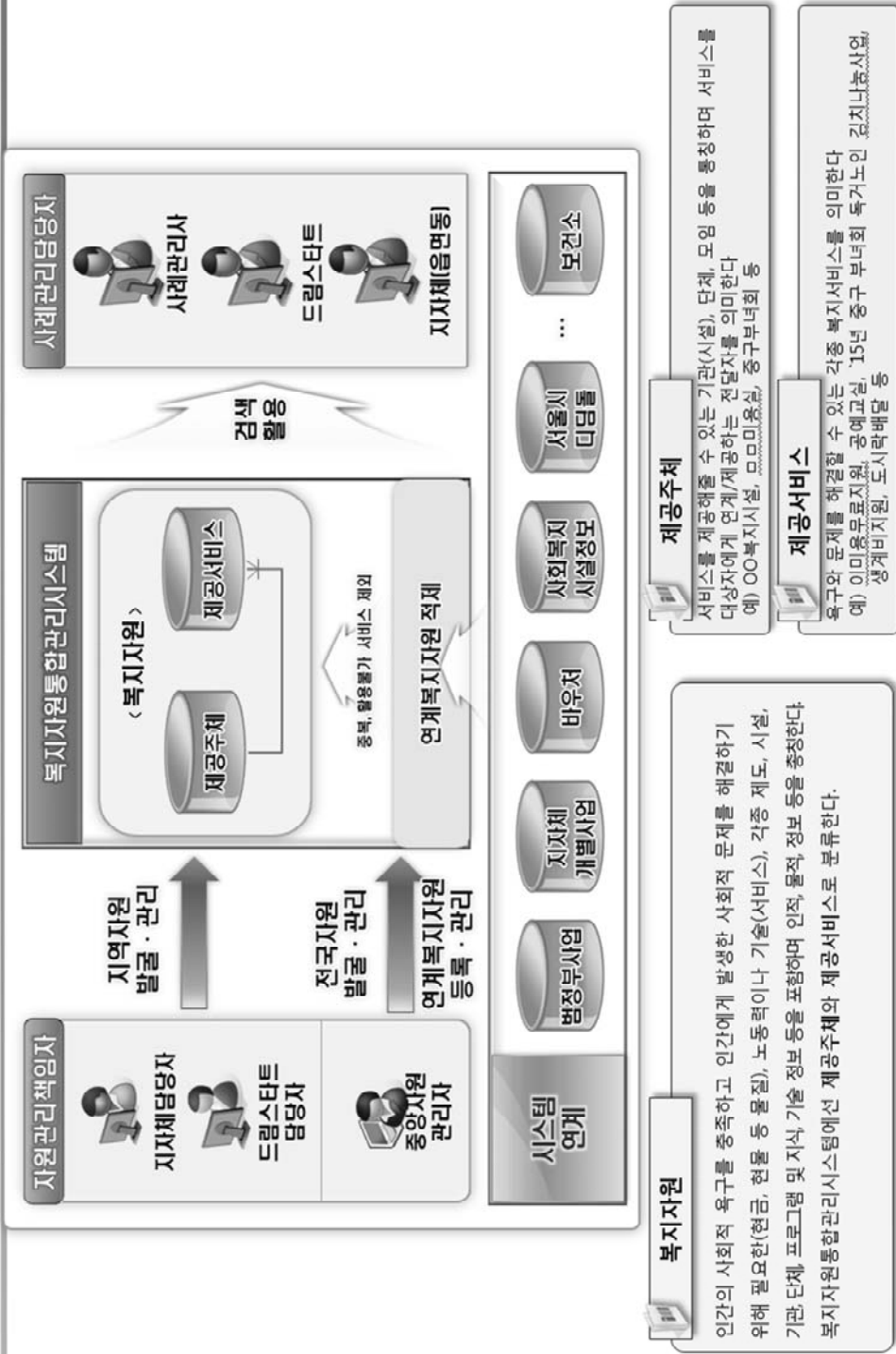


복지자원 관리

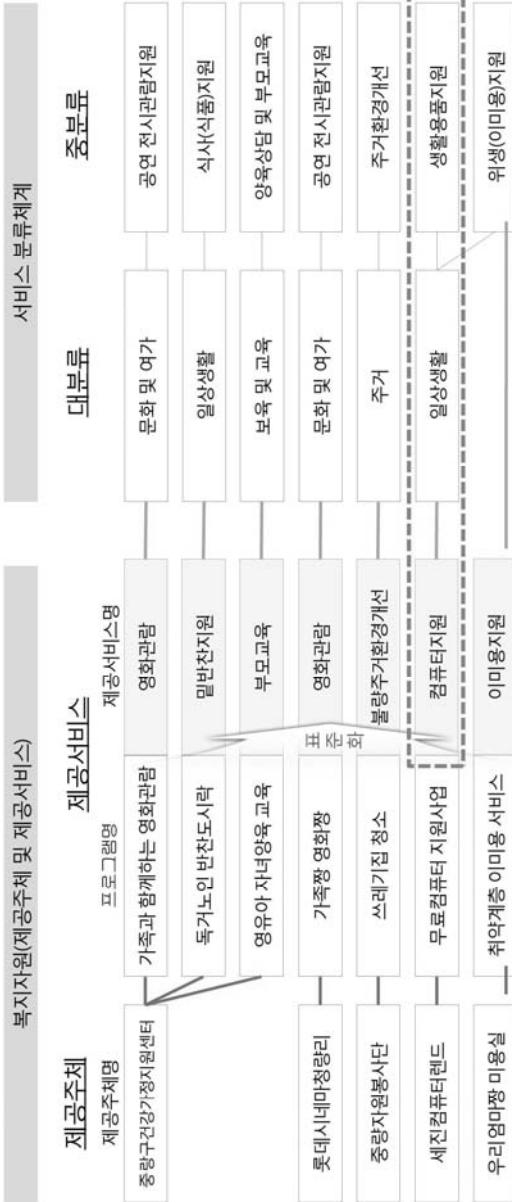
- 6-1 복지자원 관리
- 6-2 복지자원 승인 관리
- 6-3 중복자원 관리
- 6-4 복지자원 연계대상자 조회
- 6-5 복지자원관리 대시보드
- 6-6 복지자원 정정요청 관리
- 6-7 자원관리책임자 권한신청
- 6-8 제공서비스명 조회
- 6-9 통계 - 우리지역 자원 발굴현황(도시유형별)
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 발굴현황(서비스분류별)
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 발굴현황(육구별)
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 발굴현황(서비스유형)
- 6-9 통계 - 우리지역 자원 보유현황
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 보유현황(서비스분류별)
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 보유현황(육구별)
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 보유현황(서비스유형별)
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 활용현황(서비스분류별)
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 활용현황(육구별)
- 6-9 통계 - 우리지역 서비스 활용현황(서비스유형별)



복지지원통합관리시스템 구성도



제공서비스명 이란?



복지지원

- 다양한 복지서비스를 표현할 수 있는 표준화된 단어
- 담당자별로 서비스명칭을 다양하게 입력하고 있어, 서비스 검색 및 관리측면에서 발생하는 비효율을 최소화하고 표준화 하기 위해 도입됨
- 서비스분류별 제공서비스명 용어사전을 구축(약500개) 운영
- 제공서비스명 등록 후 전국 공통적으로 활용

예) 공예교실, 컴퓨터지원, 생활용품지원, 식사지원 (O)
 OO부녀회 반찬지원 (X, 제공서비스명은 특정 제공주체를 지칭할 수 없음)
 일상생활지원 (X, 포괄적인 제공서비스명은 적함하지 않음 구제화필요)
 드림스타트 체육교실 (X, 특정단체나 사업에 대한 명칭 불허용)
 쌀 20kg 지원 (X, 서비스의 상세지원내용은 서비스 설명에서 기재)

복지지원관리 서비스 분류체계



대분류	중분류	대분류	중분류	
일자리(6)	직업상담 및 양성	보호 및 돌봄요양(6)	장기시설보호	
	직업능력개발 및 직업교육		단기시설보호	
	자활 및 일자리사업		주야간보호	
	창업지원		간병 및 돌봄서비스	
	직업유지 및 지원지원		장제서비스	
	구직관련 비용지원		돌봄요양 관련 비용 지원	
	주거환경개선		양육상담 및 부모교육	
	거처마련 및 이주지원		보육 및 양육지원	
	주거관련 비용지원		인지발달 및 학습지원	
	가사지원		특기직성(교과외 학습)지원	
임상생활(7)	식사(식품) 지원	보육 및 교육(8)	진로지도 및 상담	
	위생(이매용) 지원		장애 특수교육	
	활동(이동) 지원		평생교육	
	생활용품 지원		보육 교육 관련 비용지원	
	일상생활 관련 비용 지원		공연 진시관람지원	
	복합지원		체육활동지원	
	질병예방 및 건강관리		체험 및 여행지원	
	검진진단 및 치료		취미활동지원	
	재활치료		문화여가 관련 비용지원	
	산전 후 관리		안전 및 인권교육	
신체건강 및 보건의료(6)	의약품 의약품 및 보장구 지원	문화 및 여가(5)	학대 및 폭력피해자 지원	
	보건의료관련 비용지원		법률 및 재무상담	
	정신건강교육		법률지원 관련 비용지원	
	심리검사 및 진단		안전 및 권익보장(4)	
	정신 심리상담			
	정서발달 및 자유지원			
	정신질환 치료 및 사회복귀 지원			
	정신건강관련 비용지원			
정신건강 및 심리정서(6)		안전 및 권익보장(4)		



복지자원관리 권한체계

역할구분	수행업무
중앙지원관리자	복지자원통합관리시스템 관리·운영 실무 시스템연계 자원 정제 및 복지자원통합관리시스템 반영 복지자원 속성관리(제공서비스명, 사용자권한, 서비스분류 등)
자원관리책임자	지역 내 자원관리 업무 총괄(실무자업무 병행) - 최소 6개월 이상 업무지속 가능자 - 희망복지 지원단, 드림스타트 각 1명(1명의 대리인을 둘 수 있음) 복지자원관리, 복지자원 승인관리, 중복자원정리 등
자원관리실무자	지역 내 자원 발굴 및 자원 등록/수정 업무 전반 - 시군구 사례관리 담당(공무원 및 통합사례관리사) - 시군구 및 읍·면·동 서비스연계 담당자 - 시군구 드림스타트 담당(공무원 및 아동통합서비스전문요원) - 시도, 시군구 서비스자원 담당 복지자원관리, 제공서비스명, 복지자원 정정요청 등

복지지원관리 메뉴

주요메뉴	주체	주요기능
복지지원관리	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제공주체등록, 수정, 삭제 ▪ 제공서비스등록, 수정, 삭제
복지지원승인관리	시군구 (지원관리책임자)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제공주체 승인여부, 제공주체 및 제공서비스 정보수정 ▪ SMS전송, DM발력, 제공서비스종료
중복지원관리	시군구 (지원관리책임자)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 중복제공주체 조회, 중복경리 ▪ 중복제공주체기간서비스이관
복지지원 연계대상자 조회	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제공주체 제공서비스별 연계간수 및 연계대상자조회
복지지원커뮤니티	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제공서비스명 신청, 사용자 권한신청, 복지지원원장요청 ▪ 복지지원관리대시보드 조회(공지사항, 정정요청, 권한신청, 제공서비스명)
통계화면 11종	읍면동 또는 시군구	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제공주체 및 제공서비스에 대한 다양한 유형의 통계 및 그래프제공

메뉴별 주요기능

6-1 복지자원 관리

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지서비스등록, '수정' 및 '삭제'

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 관찰 시군구의 제공주체에 등록된 제공서비스 혹은 내가 등록한 제공서비스만 수정 및 삭제가 가능하다.
 - ◆ 서비스분류를 선택 후 우측 아이콘에 마우스를 가져가면, 서비스분류 상세 설명이 보여진다.
 - ◆ 서비스대상기준은 제공서비스가 특정한 대상자에게 한정되어 제공되는 경우 해당 항목을 선택하며, 대상자의 제한이 없는 경우 다음과 같이 선택한다.
 - 생애기준: 전체선택
 - 대상특성: 일반
 - 가구유형: 일반
 - 소득구분: 일반

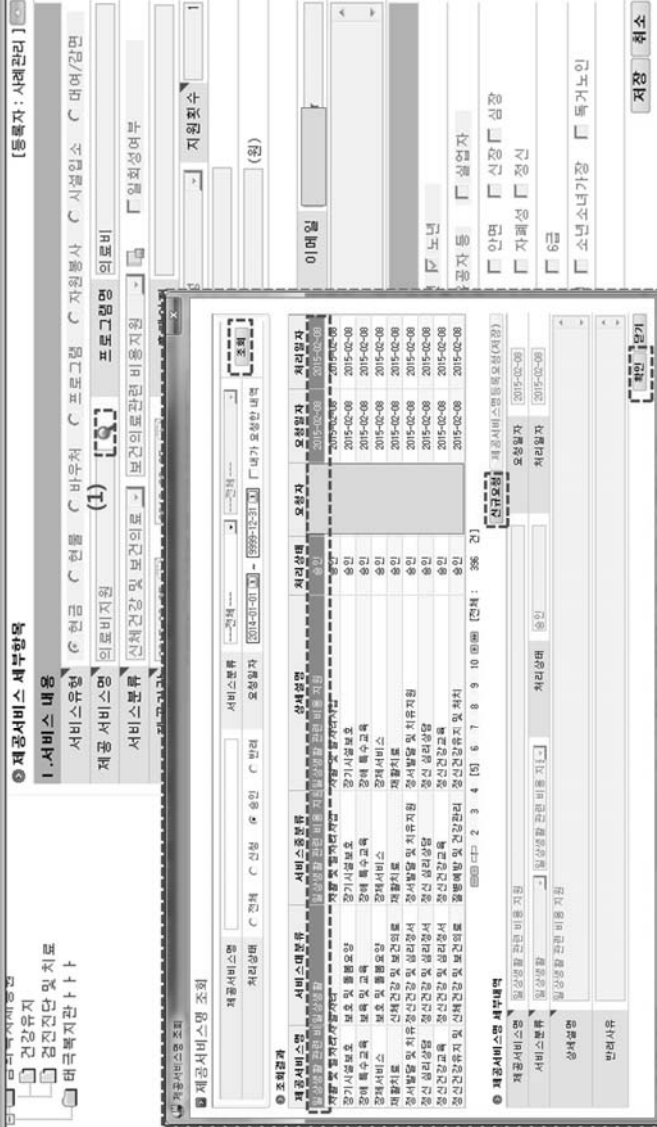
메뉴 및 내용

- (1) 제공서비스를 등록할 제공주체를 선택한 뒤, [제공서비스등록] 버튼을 클릭하면 제공서비스세부항목이 활성화되며 신규 제공서비스를 입력할 수 있다. 혹은 제공서비스 목록에서 1건을 선택하면, 선택한 제공서비스를 수정하거나 삭제할 수 있다.
- (2) 제공서비스명을 입력하면 입력한 문자를 포함하고 있는 대표(표준) 제공서비스명 목록을 자동완성 기능이 동작하고, 제공서비스명을 선택하면 제공서비스명에 자동으로 입력된다. 자동완성 기능에서 찾고자 하는 제공서비스명이 없을 경우에는 찾기 아이콘을 클릭하면 제공서비스명 조회 화면을 팝업하여 찾을 수 있다.
※ 제공서비스명 조회 화면에서도 입력하고자 하는 제공서비스명을 찾기 못할 경우에는 신규 제공서비스명을 등록 요청하여 중앙관리자의 승인 후에 입력할 수 있다.
- (3) 제공서비스세부항목의 서비스내용 입력 및 서비스대상기준 선택 후 [저장] 버튼을 클릭한다.



6-1 복지자원 관리

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원 관리 - '제공서비스명 입력'



- 활용 Tip 및 사례**
- 제공서비스명은 자동완성 또는 제공서비스명 조회 팝업 화면을 통해서만 입력할 수 있다.
 - 승인된 제공서비스만 사용할 수 있으며, 사용할 제공서비스명이 없을 경우에는 [신규요청] 버튼을 클릭하여 제공서비스명을 신규 등록 요청을 할 수 있다.
 - 제공서비스명은 서비스의 대표성을 띠며 중앙자원관리자에 의해 관리되는 표준 명칭이며, 프로그램명은 이전 '복지자원서비스 관리'의 서비스명으로 제공서비스의 구체화된 명칭이다.

메뉴 및 내용

- 제공서비스 세부항목에서 찾기 아이콘을 클릭하면 제공서비스명 조회 화면이 팝업된다.
- 제공서비스명, 서비스분류의 조회 조건을 입력하고 조회 버튼을 클릭하면 제공서비스명이 조회결과 리스트에 조회된다.
- 조회결과 리스트에서 제공서비스명을 선택하고 [확인] 버튼을 클릭하면 '복지자원관리' > 제공서비스 세부항목의 제공서비스명으로 입력된다.
※ 제공서비스명 입력 시 승인되지 않은 제공서비스명(신청, 반려 상태)은 활용할 수 없다.



6-1 복지자원 관리

메뉴 위치 | 자원관리 > 복지자원관리 > 복지자원 관리 - '제공서비스 상태상세보기'

제공서비스 등록 테스트

진행유지

제공서비스 등록 상세보기

제공서비스 상태상세보기

최소등록일시 2013-11-13 00:00:00
최종수정일시 2013-11-13 00:00:00

제공서비스 상태상세보기

제공주체명 제공성 코드번호 사업자 사업자등록번호
사업자구분 사업자구분 사업기안구분 기타 사업기안구분
등록기간 2013-11-12 ~ 9999-12-31
소속지 주소 연락처 명도등록번호 이메일
담당자명 이동복합 지원

제공서비스 상태상세보기

등록일시 2014-09-25 17:56:10

제공서비스 변경이력 목록

변경일시 제공 서비스명 서비스분류 등록구분 등록번호
2014-09-25 17:56:10 제공 서비스명 서비스분류 등록구분 등록번호

(1) [상태상세보기] 제공서비스등록

스유형	담당자명	전화번호	등록구분
유저			전공
인용사			회양
금			회양
금			회양
금			드림

[등록자 : 사제관리]

프로그램 C 자원봉사 C 시설입소 C 마여/강면
프로그램명 의료비
비밀지침 C C 임회생여부
홈페이지
공주지회성
연락처
현재지역 (원)
과 등일
이메일
년 C 출장년 C 노년
에 C 국가유공자 등 C 실업자
국가 C 여사 C 시장 C 시군구 C 시군구

(2) [상세보기]

(3) [상세보기]

활용Tip 및 사례

- ◆ 제공서비스의 상태 정보 및 변경이력 정보를 보여 준다.
- ◆ 제공주체정보는 최근 수정한 정보이며, 제공서비스는 변경이력으로 변경 시점의 제공서비스 정보를 보여준다.
- ◆ 타 시군구 관할 제공서비스는 관할 자원관리실무자에게 [정정요청하기] 버튼을 통해서 복지자원 정정 요청을 할 수가 있다.
- ◆ 단, 타 시스템 연계로 접수한 제공서비스 및 전국단위 제공서비스는 정정요청할 수가 없다.

메뉴 및 내용

- (1) 제공서비스 세부항목에 [상태상세보기] 버튼을 클릭하면 제공주체 정보 및 제공서비스의 상세정보를 볼 수 있는 '제공서비스 상태 상세보기' 화면이 팝업된다.
- (2) 제공서비스 변경이력 목록에 조회된 이력을 클릭하면 해당 이력의 제공서비스 정보 및 수정정보가 보여진다.
- (3) [닫기] 버튼을 클릭하여 팝업 화면을 닫는다.

※ 복지자원 정정요청에 대한 진행 상태 및 세부 내용은 '복지자원관리>복지자원커뮤니티>복지자원 정정요청 관리' 메뉴에서 확인 할 수가 있다.

6-1 복지자원 관리

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원 관리 - '제공주체/제공서비스 상태상세보기 - 복지자원 정정 요청'

제공주체 상태 상세보기

① 제공주체 상태상세보기

처리상태	송인	처리자	최소등록자
최초등록일시	2019-10-31 00:00:00	최종등록자	최종수정자
최종수정일시	2014-09-25 17:44:57		

② 복지자원 정정 요청

③ 요청자 정보

요청자 : [] 요청일시 : 2015-03-04

④ 요청 대상 복지자원 :

제공주체명 : 서울특별시 한성교육원

제공 서비스명 : 프로그램명

⑤ 복지자원 정정 요청 정보

요청내용 : []

⑥ 제공주체 주소 정보

등록자 지역 : [] 소재지 주소 : 경기도 부천시

소재지 시군구 : 경기도 부천시

소재지 읍면동 : []

닫기

활용 Tip 및 사례

- ◆ 제공주체 또는 제공서비스 정보가 실제 정보와 불일치할 경우에 정정 요청을 하는 화면이다.
- ◆ 해당 지자체에서 요청내용으로 복지자원을 정정하기 때문에 요청내용을 명확하게 기술해야 한다.
- ◆ 정정요청 중인 복지자원을 요청할 경우에는 '승인대기 중'이라는 메시지가 팝업된다.

메뉴 및 내용

- (1) 제공주체 상세상세보기 화면과 제공서비스 상태 상세보기 화면에서 [정정요청하기] 버튼을 클릭하면 복지자원 정정 요청하는 화면이 팝업된다.
- (2) 요청 내용을 입력하고 [정정요청] 버튼을 클릭하면 해당 시군구의 자원관리실무자에게 요청이 되며, '승인대기' 상태로 변경된다.

※ 복지자원 정정 요청에 대한 진행 상태 및 세부 내용은 '복지자원관리>복지자원커뮤니티>복지자원 정정요청 관리' 메뉴에서 확인 할 수가 있다.



6-2 복지자원 승인관리

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원 승인 관리

복지자원 승인 관리(책임자)

복지자원정보요원 16건 | 최근공제사항 0건 | 도움말

지역 경기도 | 성명시 | ... | 관리항정동신 |

승인상태 C 전체 C 승인대기 C 승인 C 반려 C 제공주체종류 C 제공주체종류

제공주체명

유요종료일자: 2016-09-04 | **(1) [조회]** | **(2) [조회]** | **(3) [조회]** | **(4) [조회]** | **(5) [조회]**

입출발일, 등록일, 변경된 제공주체, 서비스종류, DM출력, SMS, ...

승인상태	승인일자	외상건수	제공주체명	지시명	제공주체구분	시작일자	종료일자	전화번호	주소	비고
승인	2014-01-21	2	수서은혜교회 청년부	개인	2014-01-31	2014-12-04			경기도 성남	
승인	2014-01-21	6	유나상리상업센터		2014-01-20	9999-12-31				
승인	2014-01-20	2	가인한마을		2014-01-01	2041-01-11				
승인	2014-01-20	2	산성동회로회		2014-01-01	2028-02-03				
승인	2014-01-18	6	이동형신년마을센터		2014-01-17	9999-12-31				
승인	2014-01-16	0	유진동장동		2014-01-01	2081-01-16				
승인	2014-01-16	4	나눔국수불사단		2014-01-01	2038-01-22				
승인	2014-01-14	0	그루터기		2014-01-14	9999-12-31				010
승인	2014-01-14	2	천지학원		2014-01-01	2029-01-31				

페이지: 1 2 3 4 5 6 7 8 [9] 10 [전체: 2,077 건]

제공사서비스조회결과 ※ 출장(제공주체명 및 서비스내용 등) 처리된 부분만 수정이 가능합니다. | 최근 6개월 이내 활용되지 않은 서비스입니다. | SMS

서비스명	서비스유형	등록구분	포도그림명	사용여부	서비스내용
		인증	생략	Y	

서비스종류 | 저장

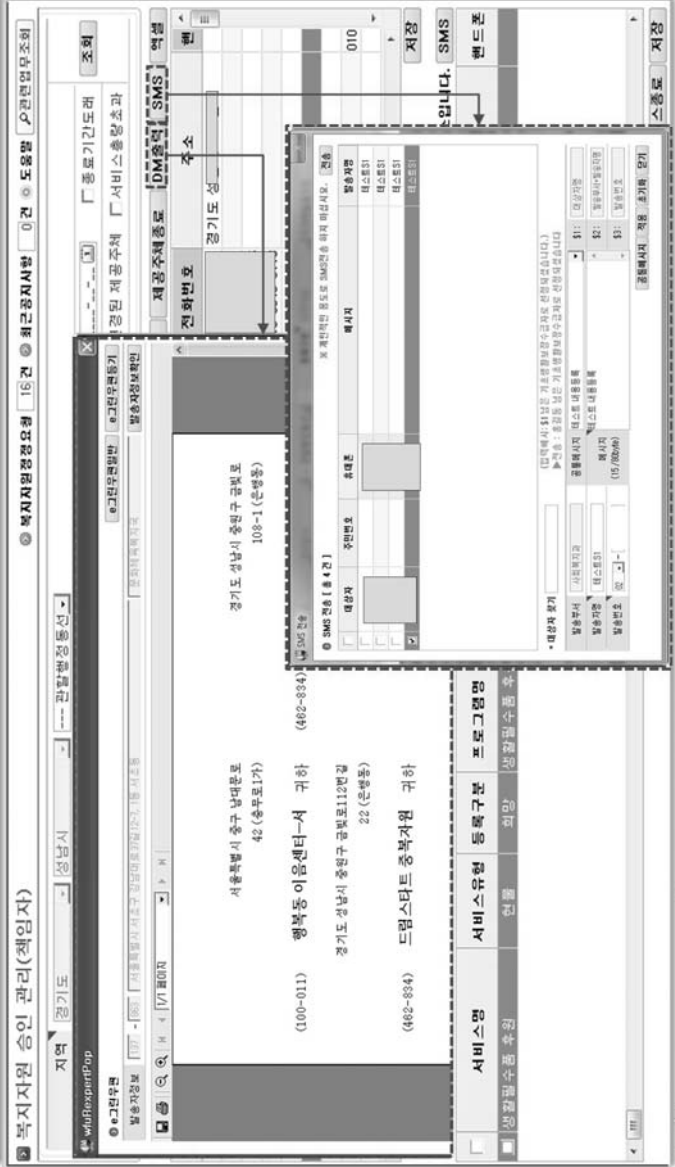
- 활용Tip 및 사례**
- ◆ 시군구 별로 신규등록된 관내 제공주체목록을 확인 하고 승인하는 화면이다.
 - ◆ 소속 시군구가 아닌 타시 군구의 자원을 발굴하였을 경우, 자원이 속한 소재지의 자원관리책임자에게 승인을 받아야 한다.
 - ◆ 서비스의 경우 서비스유형에 따라 변경가능 항목이 달라진다.
 - ◆ 시스템 연계를 통해 수신된 제공서비스는 지자체내에서 활용할지 여부(사용여부항목)를 설정할 수 있다. (지자체에서 직접발굴한 자원 제외)

메뉴 및 내용

- (1) 조회조건을 입력하고 [조회] 버튼을 클릭한다.
- (2) 선택한 제공주체의 유요종료일자를 [일괄변경]한다.
- (3) '승인대기' 상태의 자원을 [승인] 혹은 [반려]하거나, '승인' 상태의 자원을 [자원종료] 처리한다.
- (4) 제공주체조회결과에서 제공주체를 클릭하여 주소지를 출력하거나, [DM출력]버튼을 클릭하여 주소지를 출력하거나, [SMS]버튼을 클릭하여 자원의 담당자에게 SMS 문자메시지를 전송할 수 있다.
- (5) 조회한 제공주체 목록을 엑셀로 다운로드 한다.
- (6) 제공주체조회결과에서 제공주체명, 지시명, 유요종료일자, 전화번호, 핸드폰번호 정보를 수정할 수 있다.

6-2 복지자원 승인관리

메뉴 위치 | 자원관리 > 복지자원관리 > 복지자원 승인 관리 - 'DM출력' 및 'SMS 기능'



활용 Tip 및 사례

◆ SMS 전송 후, 실제 문자메시지가 발송되기까지 다소 시간이 소요될 수 있다.

※ SMS 사용은 시군구 내 기관총괄책임자(부책임자) 권한으로 접속 후 SMS 기본 정보관리 화면 우측 하단의 SMS관리 버튼을 클릭 한 뒤 부서별로 발송 건수를 등록 하면 사용할 수 있다.

메뉴 및 내용

- 복지자원승인관리 화면에서 자원들을 선택한 뒤, [DM출력] 버튼을 클릭한다.
 - 자원의 주소를 라벨지 형식으로 출력할 수 있다.
- 자원세부정보에 핸드폰번호가 정상적으로 입력된 자원들을 선택한 뒤, [SMS] 버튼을 클릭한다.
 - 발송번호, 발송자, 메시지 내용을 입력한 대상자에 체크하고 [적용] 버튼을 클릭하여 각각의 메시지 적용시간 후 [전송] 버튼을 클릭하면 선택한 제공주체의 담당자들에게 문자 메시지를 전송할 수 있다. (단, 제공주체의 담당자 휴대전화번호가 존재 해야 함)

6-2 복지자원 승인관리

[메뉴 위치] | 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원 승인 관리 - 서비스유형별 항목

☑ 적용영역(제공유형 및 서비스 내용 등) 처리된 부분만 수정이 가능합니다. ☑ 최근 6개월 이내 활용되지 않은 서비스입니다. SMS

서비스명	서비스유형	등록구분	프로그램명	사용여부	서비스내용
111111	원불	원불	생애주기별 프로그램	Y	

원금		기탁자성명		기탁자연락처		지원액		현재잔액	
(1) 원금	기탁자성명	기탁자연락처	지원액	지원액	지원액	지원액	지원액	지원액	지원액
111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111

환불		환산가액		지원장		기탁자성명		기탁자연락처		지원액	
(2) 환산가액	단위당단가	환산가액	지원장	지원장	기탁자성명	기탁자연락처	지원액	지원액	지원액	지원액	지원액
111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111

(3) 바우처		본인부담금		지원주기		지원횟수		지원액	
(3) 바우처	단위당단가	본인부담금	지원주기	지원횟수	지원액	지원액	지원액	지원액	지원액
111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111

(4) 프로그램		지원횟수		이용정원수		이용인원수		이용가능인원수	
(4) 프로그램	지원주기	지원횟수	이용정원수	이용인원수	이용인원수	이용인원수	이용인원수	이용인원수	이용가능인원수
111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111

(5) 자원봉사		봉사지역		이용정원수		이용인원수		(7)대여감면	
(5) 자원봉사	봉사지역	이용정원수	이용인원수	이용정원수	이용인원수	이용정원수	이용인원수	이용정원수	이용인원수
111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111	111111

- 활용Tip 및 사례**
- ◆ 등록된 제공서비스의 유형은 변경할 수 없으며 제공 서비스의 유형에 따른 항목을 확인하고 수정한다.
 - ◆ 제공서비스 유형 별 지원액(현금/현물/바우처), 이용인원수(프로그램/시설임소) 항목은 서비스연계 시점에 해당 서비스의 제공수령에 따라 변경된다.
 - ◆ 시스템 연계를 통해 수신된 제공서비스는 상세항목을 수정할 수 없다.

메뉴 및 내용

- (1) 제공서비스 유형 중 현금인 부분의 입력항목으로 후원금액, 제공주기 지원회수, 기탁자성명, 기탁자연락처, 지원액 항목만 수정할 수 있다.
- (2) 제공서비스 유형 중 환불인 부분의 입력항목으로 제공량, 제공단위, 단위당단가, 환산가액, 지원장, 기탁자성명, 기탁자연락처 항목만 수정할 수 있다.
- (3) 제공서비스 유형 중 바우처인 부분의 입력항목으로 제공가액, 단위당단가, 제공량, 본인부담금, 지원주기, 지원회수, 지원량 항목만 수정할 수 있다.
- (4) 제공서비스 유형 중 프로그램인 부분의 입력항목으로 본인부담금, 지원주기, 지원회수, 이용정원수, 이용인원수, 이용가능인원수 항목만 수정할 수 있다.
- (5) 제공서비스 유형 중 자원봉사인 부분의 입력항목으로 봉사지역, 봉사지역 항목만 수정할 수 있다.
- (6) 제공서비스 유형 중 시설임소인 부분의 입력항목으로 이용정원수, 이용인원수, 이용가능인원수 항목만 수정할 수 있다.
- (7) 제공서비스 유형 중 대여감면인 부분의 입력항목으로 감면금액 항목만 수정할 수 있다.

6-3 중복자원 관리

메뉴 위치 | | 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 중복자원 관리

활용 Tip 및 사례

- ◆ 중복으로 의심되는 제공주체 혹은 제공서비스를 추출하여, 중복된 정보를 정리하는 화면이다.
- ◆ 소속 시군구 내에 제공주체명 또는 사업자등록번호, 전화번호, 주소가 동일한 자원이 존재하면 중복의심 자원으로 판단한다.
- ◆ 통합대상 제공주체 및 제공서비스 영역의 식별번호는 동일한 이름으로 등록된 제공주체와 해당 제공주체의 제공서비스를 식별하기 위한 용도로 사용된다.
- ◆ 중복자원관리 화면은 자원관리책임자만 활용할 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) 중복의심유형을 선택한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.
 - (2) 중복의심제공주체 조회결과에서 1건을 선택하여 [통합대상제외버튼]을 클릭하면, 중복의심건수에 해당하는 제공주체목록이 통합대상 제공주체 영역에 추가된다.
 - (3) 제공주체의 통합이 필요하지 않은 경우 [통합대상제외버튼]을 클릭하여 통합대상에서 제외 시킨다.
 - (4) 선택 영역에 체크한 제공서비스만 유지되고 나머지 제공서비스는 종료처리 된다.
 - (5) 제공주체의 통합기준을 선택하고 귀속(유지)시킬 제공서비스를 선택한 후 통합버튼을 클릭하여 중복 자원을 정리한다.
- ※ 시스템 연계를 통해 유입된 제공서비스는 자동으로 통합대상의 제공주체로 귀속된다.

6-4 복지자원 연계대상자 조회

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원 연계대상자 조회

복지자원 연계대상자 조회

지역 경기도 | 성남시 | --- | 관리번호 | --- | 등록구분 | --- | 서비스신청기간 | 3-04

희망 등록구분선택 | --- |

조회구분 | C | 제공주체명 | C | 제공서비스명 | --- |

제공주체명 | --- |

◎ 복지자원 검색결과

영리교회	제공주체명	사업자등록번호	서비스유형	연결	라면지원	제공서비스명	연결명	서비스 연계건수	연계
번영회사-대곡점	제공주체명	14421145	프로그램	프로그램	복합피해자상담 및 지원	무용반출상담	무용반출상담	2	2
구직사이트-대구점	제공주체명		프로그램	프로그램	희망리본사업	희망리본사업	희망리본사업	1	1
모든학교	제공주체명		프로그램	프로그램	연도상	일대일 학습원도-건강프로그램	일대일 학습원도-건강프로그램	1	1
성남시정신건강센터-대야점	제공주체명		프로그램	프로그램	투약관리	약물치료	약물치료	2	3
성남시정신건강센터-대야점	제공주체명		프로그램	프로그램	통합임의복지원	단주모임	단주모임	1	1
테스트자원	제공주체명		연결	연결	감치지원	감치	감치	1	1
웅진관동지원	제공주체명		프로그램	프로그램	참포여행지원	양문독서지도(도란도란)	양문독서지도(도란도란)	3	3
한국농어촌공사-경기본부	제공주체명		프로그램	프로그램	도박도배장관리원	우거관개개선(도배)	우거관개개선(도배)	1	1
사회복지과	제공주체명		연결	연결	생계지원	이웃돌기를 통한 친목지원	이웃돌기를 통한 친목지원	1	1

◎ 연계대상자 리스트 (총 2건)

대상자구분	신청일자	서비스신청상태	담당유형명	대상자성명	주민등록번호	제공서비스명	연계 시작일자	연계 종료일자
사회관리대상자	2015-02-12	서비스완료	성남시	정유원	089421-4-*****	라면지원	2015-02-12	2015-02-12
사회관리대상자	2015-02-12	서비스완료	성남시	정유원	089421-4-*****	라면지원	2015-02-16	2015-02-28

※ 연계 건수 및 대상자 리스트는 소속 시군구(읍면동)에서 연계 신청한 대상자만 조회됩니다.

메뉴 및 내용

- (1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.
- (2) 조건에 해당하는 제공주체와 제공서비스의 목록과 연계건수를 확인한 뒤, 서비스연계건수 혹은 제공주체연계건수가 1건 이상인 건을 클릭한다.
- (3) 클릭한 제공서비스연계건수, 혹은 제공주체연계건수에 해당하는 연계대상자 리스트가 하단에 조회된다.
 - 연계대상자 리스트는 최대 500건까지 조회되며, 전체 대상자는 엑셀 다운을 통해 확인이 가능하다.

- 활용 Tip 및 사례**
- ◆ 복지자원의 실질적인 활용도를 조회할 수 있는 화면이다.
 - ◆ 연계건수는 조회조건에서 설정한 서비스요청기간 동안, 소속 시군구(읍면동)에서 서비스를 연계 신청한 모든 대상자를 포함한다. (신청대기, 진행중, 반려, 완료)
- ※ 조회구분에 따라서 제공주체명 및 제공서비스명이 자동완성이 된다.

6-5 복지자원관리 대시보드

메뉴 위치 | 자원관리 > 복지자원 커뮤니티 > 복지자원관리 대시보드

복지자원관리 대시보드

공지사향

No	제목	작성자	작성일	접부
1	자원관리책임자 권한상항법 변경 안내	관리자	2015-07-31	0
2	복지자원 표준서비스 분류 안내	관리자	2015-03-23	0

우리시군구 복지자원 지정요청(접수)

작성일	재공주체명	제공사서비스명	포토그랜팅명	요청 내용	요청자	처리상태
2015-08-17	송이화복지회	인산분산전유관리	인산분산용품 지원	도자기구조도구조	4	승인대기
2015-09-14	태극권 복지관-대아	개인과 가족생활	개인과 가족생활-자차	연락두절		승인대기
2015-09-11	태극권 복지관-대아	개인과 가족생활-노숙인	생활용품지원서비스	서비스 불량		승인대기
2015-09-02	성남오양원	노숙인	노숙인	담당자 전화번호가 있지 않습니다.		승인대기
2015-03-02	리틀이복지관	노숙인	노숙인	전화번호가 있지 않함		승인대기

시군구내 자원관리책임자 목록

업무구분	담당자명	로그인ID	소속부서(권한부여시점)	연락처	권한시작일자	권한종료일자
드림	김민	S	노과	0	2015-04-06	9999-12-31
이	K	K	숙과	0	2014-10-23	9999-12-31
드림	한	J	숙과	0	2014-10-23	9999-12-31
회합	김	S	복지과	0	2014-10-06	9999-12-31

대기요청한 재공자서비스명

재공서비스명	서비스대분류	서비스종분류	상세설명	처리상태	요청일자	처리일자
종근의료서비스	신체건강 및 보건 의료	진진 진단 및 치료	대상자의 응급상황이 발생할 경우 지원되는 시	승인	2015-04-23	2015-04-23
아동 청소년권선	신체건강 및 보건 의료	아동 청소년권선	아동 청소년권선	승인	2015-04-23	2015-04-23
공해고상	문화 및 여가	취미 활동 지원	공해(활동)를 만드는 기공에 관해(재주)활동	승인	2015-04-17	2015-04-17
위탁케어 우대종 별 일상생활	복합지원	복합지원	위탁케어의 감면, 할인등을 위한 우대종 발급	승인	2015-04-15	2015-04-15
돌양 주거환경개선 주거	주거환경개선	주거환경개선	주거환경이 일상생활에 어려움이 있을 만큼	승인	2015-04-14	2015-04-15

메뉴 및 내용

- (1) 확인 하고자 하는 공지사향 항목을 더블클릭한다.
- (2) 복지자원(재공주체, 제공서비스)에 대한 지정요청 항목을 더블클릭한다.
- (3) 시군구내 자원관리책임자의 변경이 필요한 경우 **권한신청** 버튼을 클릭하여 신청할 수 있다.
- (4) 내기요청한 제공서비스명의 처리상태를 확인하거나, 신규 요청이 필요한 경우 **신규요청** 버튼을 클릭한다.

- 활용Tip 및 사례**
- ◆ 복지자원과 관련된 항목 들을 일괄 확인 및 관리 할 수 있는 화면이다.
- ◆ 공지사향
 - 복지자원과 관련된 공지사향 목록을 보여준다
- ◆ 복지자원 지정요청(접수)
 - 시군구내 복지자원에 대한 지정요청 목록을 보여준다
- ◆ 자원관리책임자 목록
 - 시군구내 자원관리책임자 확인 및 권한신청 한다
- ◆ 내기요청한 제공서비스명
 - 내기요청한 제공서비스명의 상태를 보여준다.

6-6 복지자원 정정요청 관리

메뉴 위치 | 자원관리 > 복지자원커뮤니티 > 복지자원 정정요청 관리

도움말

(1) (2)

처리상태 승인 대기 승인 반려

지역 경기도 상남시

● 복지자원 정정요청 검색결과

요청일	재공주체명	재공서비스명	프로그램명	요청 내용	요청자	처리상태	처리 내용	처리일
2015-03-02	영락교회	리본커링	리본	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	영락교회	영동보통학습	양치질 교육양치질 교육	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	한길재단	1-영동보통학습	양치질 교육양치질 교육	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기	(2)	
2015-03-02	홍길동복지관	1-영동보통학습	위생교육	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	홍길동복지관	1-영동보통학습	위생교육	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	성남오양원	1-영동보통학습	위생교육	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	연동복지관	외로비감면	외로비감면	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	연동복지관	외로비감면	외로비감면	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	연동복지관	개인위생관리	개인위생관리-물저히	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	연동복지관	개인위생관리	개인위생관리-물저히	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	한경부	개인위생관리	개인위생관리-물저히	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	한경부	개인위생관리	개인위생관리-물저히	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-02-26	삼남의복지재단	개인위생관리	개인위생관리-물저히	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-02-25	노동지향	개인위생관리	개인위생관리-물저히	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인 대기	승인 대기		
2015-03-02	성남시정신건강복지센터	정신건강증진사업	정신건강증진사업-자차	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인	승인	후두박기 인형이 돌아오니 후두박기 2015-03-03	
2015-03-02	성남시정신건강복지센터	정신건강증진사업	정신건강증진사업-자차	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인	승인	HwYhmWwRscCrtDmdStaPvdS2015-03-03	
2015-03-02	성남시정신건강복지센터	정신건강증진사업	정신건강증진사업-자차	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인	승인	인원수를 33 -> 133명으로 변경함 2015-03-03	
2015-03-02	성남시정신건강복지센터	정신건강증진사업	정신건강증진사업-자차	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인	승인	정정	2015-03-03
2015-03-02	성남시정신건강복지센터	정신건강증진사업	정신건강증진사업-자차	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인	승인	정정	2015-03-03
2015-03-02	성남시정신건강복지센터	정신건강증진사업	정신건강증진사업-자차	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인	승인	정정	2015-03-04
2015-03-02	성남시정신건강복지센터	정신건강증진사업	정신건강증진사업-자차	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인	승인	정정	2015-03-04
2015-03-02	성남시정신건강복지센터	정신건강증진사업	정신건강증진사업-자차	담당자 전화번호가 맞지 않습니다	승인	승인	정정	2015-03-04

페이지 1 / 2 전체 : 30 건

활용 Tip 및 사례

- ◆ 복지자원 정정 요청이 완료 또는 접수대기, 반려된 요청 건을 확인 및 요청에 대한 승인 또는 반려 처리할 수 있는 화면이다.
- ◆ 소속 시군구의 복지자원만 조회할 수 있으며, 제공주체는 희망과 드림 구분 없이 모두 조회된다.
- ◆ 단, 제공서비스는 희망 사용자일 때는 희망에서, 드림 사용자일 때는 드림에서 등특한 제공서비스만 조회된다.
- ◆ 내가 요청한 것을 체크하면 지역과 관계없이 모든 요청서를 조회할 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) 처리상태, 내가 요청한 것의 조회 조건을 입력하고 [조회] 버튼을 클릭하면 정정요청 검색 결과 리스트로 조회된다.
 - 지역은 소속 시군구로 설정되며, 변경할 수가 없다.
 - (2) 정정요청 검색 결과 리스트에서 해당 요청서를 더블클릭하면 복지자원 정정요청에 대한 상세정보 및 복지자원을 수정할 수 있는 화면이 팝업된다.
 - 정정 요청 검색 결과에서 '제공서비스명'이 없으면 제공주체에 대한 요청이며, '제공서비스명'이 있으면 제공서비스에 대한 정정 요청으로 구분한다.
- ※ 복지자원 정정요청은 제공주체 상태상세보기 또는 제공서비스 상태상세보기 팝업 화면에서 [정정요청하기] 버튼을 통해서 할 수가 있다.

6-7 자원관리책임자 권한신청

메뉴 위치 | 자원관리 > 복지지원 커뮤니티 > 사용자 권한신청관리 - 회사

자원관리책임자 권한신청
22

① 자원관리책임자 권한신청

② 권한 보유자 목록

업무분	담당자명	로그인ID	소속부서(권한부여시점)	권한상태	권한시작일자	권한종료일자	연락처
드림	김기	EUR	국기학과	사용	2015-04-06	9999-12-31	
드림	이정	33	국기학과	사용	2014-10-23	9999-12-31	
드림	한지		국기학과	사용	2014-10-23	9999-12-31	
회합	김지	171	국복지과	사용	2014-10-06	9999-12-31	

(1) [우리 시군구 요청내역(이력) 보기]

③ 담당자 정보

소속부서: 강원도 동해시 행정지원국 기복과 | 권한상태: 사용

연락처: splendeur@korea.kr | 권한시작일자: 2015-04-06 | 권한종료일자: 사용

요청사유: 강원도 동해시 자원관리담당자 지정 2015.04.01. | 신청내역: 드림스타트팀 업무분장(20150401)기복3.820 | 권한시작일자: 2015.04.01. | 권한종료일자: 사용

(2) (3) [단기] [요청]

* 업무분장 내역을 포함한 공문을 첨부해 주십시오. 신규작성 [회수] 요청

활용 Tip 및 사례

- ◆ 시군구내 자원관리책임자 목록을 조회한다.
- ※ 배경색이 노란색으로 조회된 대상자는 통합권한이 없거나 사용자 정보가 변경된 대상자이다.
- ◆ 우리 시군구 요청내역(이력) 보기를 체크하면 현재 비사용중인 과거 신청이력 이 권한 보유자 목록에 조회된다.
- ◆ 자원관리책임자 목록을 선택 후 해당 담당자 권한을 회수 요청 할 수 있다.
- ◆ 로그인한 사용자의 권한에 따라 회합/드림 자원관리책임자의 권한을 요청/회수 할 수 있다.

메뉴 및 내용

(1) 권한 보유자 목록에 현재 권한보유자 목록이 조회된다.
- [우리 시군구 요청내역(이력) 보기] 체크박스 선택 시 최근 1년간 시군구 내 권한 요청(승인/반려 포함) 내역을 확인 할 수 있다.

(2) 권한 보유자 목록에서 회수할 권한이 있는 대상을 선택하고 [회수] 버튼을 클릭한다.

(3) [단기] 버튼 클릭하면 장이 단한다.



6-7 자원관리책임자 권한신청

메뉴 위치 | 자원관리 > 복지지원 커뮤니티 > 사용자 권한신청관리 - 요청

③ 자원관리책임자 권한신청

④ 권한 보유자 목록

업무구분	담당자명	로그인ID	UR
드림	0	9	26
드림	9	1	26
희망	2	1	26
드림	1	1	26

⑤ 권한 신청내역 (이력) 보기

한시작일자	관한종료일자	연락처
2015-04-06	9999-12-31	
2014-10-23	9999-12-31	
2014-10-23	9999-12-31	
2014-10-06	9999-12-31	

⑥ 담당자 정보

담당자: [선택] | 소속부서: [선택] | 권한상태: [선택] | 권한내역: [선택]

연락처: 033- | 권한요청일: [선택] | 신청사유: [선택]

요청사유: [선택]

※ 업무분장 내역을 포함한 공문을 첨부해 주십시오. [신규신청] | 회수 [오정] | 닫기

- 활용Tip 및 사례**
- ◆ 시군구내 자원관리책임자 목록을 조회하고 등록 신청한다.
 - ◆ 신규 권한신청 시 신규작성버튼을 클릭하여 요청사유, 업무분장 내역이 포함된 공문을 첨부파일로 필수 등록한다.
 - ◆ 중앙자원관리자의 승인을 받은 이후 업무처리가 가능하다.
 - ◆ 첨부파일의 근거가 타당하지 않을 경우 반려될 수 있다.

메뉴 및 내용

- (1) [신규작성] 버튼을 클릭한다.
 - 담당자 정보 항목들이 활성화된다.
 - 돋보기(🔍) 버튼을 클릭하여 권한 신청할 사용자를 조회한다.
 - '사용자 조회' 화면이 팝업된다. 신청자와 동일 부서내 사용자들만을 검색 신청할 수 있다.
- (2) 파일찾기 버튼을 클릭하여 업무분장 내역이 포함된 공문을 첨부파일로 반드시 첨부한다.
- (3) [오정] 버튼을 클릭 시 요청내용이 등록되고 창이 닫힌다.

6-9 통계 - 우리지역 자원 발굴현황(도시유형별 전국 평균 비교)

☰ 메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원통계 ▶ 발굴현황 ▶ 우리지역 자원 발굴현황(도시유형별 전국 평균 비교)
🔍 도움말 ⓘ 관련업무조회

(1) 조회

조회기간: C 년 C 월 C 일 / 월 [2014-03-04] ~ [2015-03-04] [D]

지역: 경기도 [v] ▾ | 장남시

(2) 역률

통계결과 (기간: 2014-03-04 ~ 2015-03-04)

도시유형	시도	시군구	개인	도시평균	사업자	도시평균	비공식단체	도시평균	합계
종소도시	경기도	장남시	31	0.5	21	0.3	19	0.4	71
합계									

* 도시유형평균 이하가 같은 빨간색으로 표시합니다. (단위: 건수)

구분	비율
비공식단체	27%
개인	44%
사업자	30%

활용 Tip 및 사례

◆ 우리지역의 복지자원 발굴 현황과 도시유형별 전국 평균을 비교한 통계정보를 조회하는 화면이다.

메뉴 및 내용

(1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.

(2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.



6-9 통계 - 우리지역 서비스 발굴현황(서비스분류별)

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지지원통계 ▶ 발굴현황 ▶ 우리지역 서비스 발굴현황(서비스분류별)

우리지역 공공서비스 발굴현황(서비스분류별)

조회기간: 2014-03-04 ~ 2015-03-04 | 지역: 경기도 | 성별: 남성

통계결과 (기간: 2014-03-04 ~ 2015-03-04)

도시유형	도시유형	도시유형	도시유형	도시유형	도시유형	도시유형	도시유형	도시유형	도시유형
수도권	광역시	시군구	읍면동	읍면동	읍면동	읍면동	읍면동	읍면동	읍면동
62	0.8	11	0.1	115	1.5	68			

합계: 115

권익보장 및 법률: 10%
문화 및 여가: 4%
보육 및 교육: 34%
보호 및 돌봄요양: 3%임상생활: 11%
정신건강 및 심리정서: 9%
임자리: 10%
주거: 2%신체건강 및 보건 의료: 18%

활용 Tip 및 사례

◆우리지역의 서비스분류별 서비스 발굴현황 통계정보를 조회하는 화면이다.

메뉴 및 내용

- (1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.
- (2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.

6-9 통계 - 우리지역 서비스 발굴현황(육구별)

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지지원통계 ▶ 발굴현황 ▶ 우리지역 서비스 발굴현황(육구별)

우리지역 공공서비스 발굴현황(육구별)

조회기간: 2014-03-04 ~ 2015-03-04
 지역: 경기도 성남시

통계결과 (기간: 2014-03-04 ~ 2015-03-04)

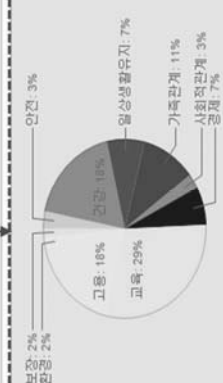
도시유형	시도	시군구	안건	도시평균	간격	도시평균	안건	도시평균	상대비율	도시평균	상대비율	경제
중소도시	경기도	성남시	41	0.5	237	3	96	1.2	140	34	0.4	(2)
합계			41		237	3	96	1.2	140	34		


* 도시유형별 이하 값은 불간색으로 표시합니다. (단위: 건수)

(1) **활용 Tip 및 사례**
 ◆우리지역의 육구별 서비스 발굴현황 통계정보를 조회하는 화면이다.

메뉴 및 내용

(1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회버튼]을 클릭한다.
 (2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.





사회보장정보원
SOCIAL SECURITY INFORMATION SERVICE

6-9 통계 - 우리지역 서비스 발굴현황(서비스유형)

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원통계 ▶ 발굴현황 ▶ 우리지역 서비스 발굴현황(서비스유형별)

우리지역 공공서비스 발굴현황(서비스유형별)

조회기간: 년 월/월 [2014-03-04] ~ [2015-03-04]

지역: 경기도 [] | 정남시 []

통계결과 (기간: 2014-03-04 ~ 2015-03-04)

도시유형	시도	시군구	현금	도시평균	현황	도시평균	바우처	도시평균	프로그램	도시평균	지원인수	도시평균
중소도시	경기도	정남시	22	0.3	40	0.5	95	0.2	461	5.4	9	0.2
		합계			22		40		95		461	

활용 Tip 및 사례

◆우리지역의 서비스유형별 서비스 발굴현황 통계정보를 조회하는 화면이다.

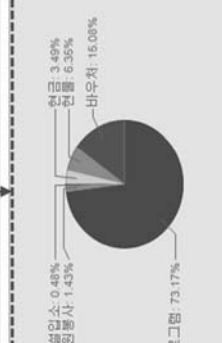
(1) [조회] 버튼을 클릭하면 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.

(2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.

도시유형별 이하 같은 빨간색으로 표시됩니다. (단위: 건수)

도시유형	시도	시군구	현금	도시평균	현황	도시평균	바우처	도시평균	프로그램	도시평균	지원인수	도시평균
중소도시	경기도	정남시	22	0.3	40	0.5	95	0.2	461	5.4	9	0.2
		합계			22		40		95		461	

메뉴 및 내용



지원인수: 0.48%
지원인수: 1.43%
현금: 3.49%
지원인수: 6.35%
바우처: 15.00%
프로그램: 73.17%

6-9 통계 - 우리지역 자원 보유현황

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원통계 ▶ 보유현황 ▶ 우리지역 자원 분포현황

우리지역 자원 분포현황

지역: 경기도 > 성남시 > 성남시 > 도용량 > 노인일용직

주요: (1)

① 재공주체구분별 고용자원현황 (단위: 건수)

합계	개인	사업자				외국법인	영리법인	지점	기타	비영리 단체
		개인사업자	개인사업자	사업자	사업자					
2,019	172	1,581	10	4	2	27	3	0	1,628	165

② 시설기관구분별 고용자원현황 (단위: 건수)

합계	중앙정부	지방자치단체	보건소	사회복지 시설	복지재단	공동모금회	사회복지협의회	병의원	종교시설	협회/단체	기타

③ 재공서비스유형별 고용자원현황 (단위: 건수)

합계	현금	현물	바우처	포도그램	자원봉사	시설입소
7,266	337	765	833	4,710	163	458

④ 서비스분류별 고용자원현황 (단위: 건수)

합계	알자리	주거	일생생활	신체건강 및 보건의료	정신건강 및 심리정서	보호 및 돌봄요양	교육	문화 및 여가	권익보장 및 법률	기타

활용 Tip 및 사례

◆ 우리지역 재공주체유형별, 재공서비스 유형별 보유현황을 조회하는 화면이다.

메뉴 및 내용

- (1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회버튼]을 클릭한다.
- (2) 조회결과 재공주체구분별, 시설기관구분별, 재공서비스유형별, 재공서비스 및 유형별 고용자원현황이 조회된다.



6-9 통계 - 우리지역 서비스 보유현황(서비스분류별)

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지지원통계 ▶ 보유현황 ▶ 우리지역 서비스 분포추이(서비스분류별)

① 우리지역 서비스 분포추이(서비스분류별)

조회년도: 2015 초
 지역: 경기도 | 성남시 | 성남시
 서비스분류: 전체

도움말 | 관련법문조회

(1) 조회

② 통계결과 (기간: 2015년)

시도	시군구	서비스분류	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
경기도	성남시	전체	2	15	35	11	0	3	9	2	6	4	3	33	123
합계			2	15	35	11	0	3	9	2	6	4	3	33	123

③ 월별 서비스 분포현황

활용 Tip 및 사례

◆우리지역 서비스의 월별 발굴현황 통계를 조회하는 화면이다. (서비스분류별)

메뉴 및 내용

- (1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.
- (2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.

6-9 통계 - 우리지역 서비스 보유현황(육구별)

| [자원관리](#) | [복지지원통계](#) | [보유현황](#) | [우리지역 서비스 분포추이\(육구별\)](#)

|

조회년도: 2015 초 | 지역: 경기도 | 생년시: | 육구: 전체

(1)

통계결과 (기간: 2015년)

시도	시군구	육구	활발서비스분포현황												합계
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
경기도	성남시	전체	6	36	74	26	0	6	15	4	12	12	10	79	280
합계			6	36	74	26	0	6	15	4	12	12	10	79	280

활용Tip 및 사례

◆우리지역 서비스의 월별 발골현황 통계를 조회하는 화면이다. (육구별)

메뉴 및 내용

- (1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회버튼]을 클릭한다.
- (2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.



6-9 통계 - 우리지역 서비스 보유현황(서비스유형별)

[메뉴 위치] | 자원관리 ▶ 복지지원통계 ▶ 보유현황 ▶ 우리지역 서비스 분포추이(서비스유형별)

우리지역 서비스 분포추이(서비스유형별)

조회년도: 2015-구
 지역: 경기도 | 서비스유형: 전체 | 서비스유형: 전체

통계결과 (기간 : 2015년)

시도	시군구	활발서비스분포현황												합계
		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
경기도	성남시	2	15	36	11	0	3	9	2	6	4	3	33	123
합계		2	15	35	11	0	3	9	2	6	4	3	33	123

(1) 조회

(2) 엑셀

활용Tip 및 사례

◆우리지역 서비스의 월별 발굴현황 통계를 조회하는 화면이다. (서비스유형별)

메뉴 및 내용

- (1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.
- (2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.

6-9 통계 - 우리지역 서비스 활용현황(서비스분류별)

[메뉴 위치] | 자원관리 ▶ 복지자원통계 ▶ 활용현황 ▶ 우리지역 서비스 활용현황(서비스분류별)

④ 우리지역 서비스 활용현황(서비스분류별)

조회기간 : C 년 C 년/월 2014-03-04 [▲] ~ 2015-03-04 [▼]

지역 : 경기도 [▼] | 성명시

⑤ 통계결과 (기간 : 2014-03-04 ~ 2015-03-04)

시도	서비스분류												
	임자리	주거	신체건강 및 일상생활 보조	정신건강 및 심리상담	문화 및 여가	보육 및 아동·청소년	보통소득	문화 및 여가	문화 및 여가	기타	합계		
경기도	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	2	0	11
합계	2	1	2	1	0	1	1	0	1	1	2	0	11

⑥

권익보장 및 법률	18%
임자리	16%
일상생활	16%
문화 및 여가	9%
보육 및 교육	9%
신체건강 및 보건의료	9%
복지	9%
장시간 및 심리상담	9%

⑦

(단위 : 건수) | **역률**

활용Tip 및 사례

◆우리지역의 서비스분류별 서비스 활용현황에 대한 통계정보를 조회하는 화면이다.

메뉴 및 내용

(1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.
 (2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.



6-9 통계 - 우리지역 서비스 활용현황(육구별)

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지자원통계 ▶ 활용현황 ▶ 우리지역 서비스 활용현황(육구별)

우리지역 공공서비스 활용현황(육구별)

조회기간: C년 C년/월 (2014-03-04) ~ (2015-03-04) | 조회

지역: 경기도 | 성남시

통계결과 (기간: 2014-03-04 ~ 2015-03-04)

시도	시군구	육구영역										합계		
		안전	건강	일상생활	가족관계	사회적관계	경제	고용	고용	생활환경	법률 및 권리보장		기타	
경기도	성남시	0	4	3	2	2	1	2	2	4	2	2	0	22
합계		0	4	3	2	1	2	2	4	2	2	0	22	

도움말 | 권한면담무조회

(단위: 건수) | 엑셀

고용: 18%
건강: 15%
생활환경: 9%
법률및권리보장: 9%
교육: 9%
사회복지관계: 6%

활용Tip 및 사례

◆우리지역의 육구별 서비스 활용현황에 대한 통계정보를 조회하는 화면이다.

메뉴 및 내용

- (1) 조회조건을 입력한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.
- (2) 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.

6-9 통계 - 우리지역 서비스 활용현황(서비스유형별)

메뉴 위치 | 자원관리 ▶ 복지지원통계 ▶ 활용현황 ▶ 우리지역 서비스 활용현황(서비스유형별)

우리지역 공공서비스 활용현황(서비스유형별)

조회기간 C 년 C 년/월 [2014-03-04] ~ [2015-03-04] [X]
 지역 경기도 [X] 생년시 [X]

통계결과 (기간 : 2014-03-04 ~ 2015-03-04)

시도	시군구	서비스유형					합계
		연금	희롱	바우처	프로그램	지원봉사	
경기도	생년시	2	2	0	7	0	11
합계		2	2	0	7	0	11

(단위 : 건수)

(1) **조회**

(2)

서비스유형	건수	비율
프로그램	7	64%
연금	2	18%
지원봉사	2	18%

활용Tip 및 사례

◆우리지역의 서비스유형별 서비스 활용현황에 대한 통계정보를 조회하는 화면이다.

메뉴 및 내용

- 조회조건을 입력한 뒤, [조회]버튼을 클릭한다.
- 통계결과에서 시군구를 선택하면 하단 그래프 영역에 해당 시군구 통계자료에 대한 그래프가 생성된다.

2016년 희망복지지원단 업무안내

- 인쇄일 : 2016년 1월
 - 발행일 : 2016년 1월
 - 발행처 : 보건복지부 지역복지과
Tel. 044) 202-3124, 3130
Fax. 044) 202-3952
 - 지역복지홈페이지 : <http://www.mohw.go.kr>
-

