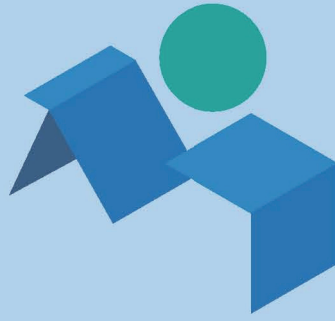
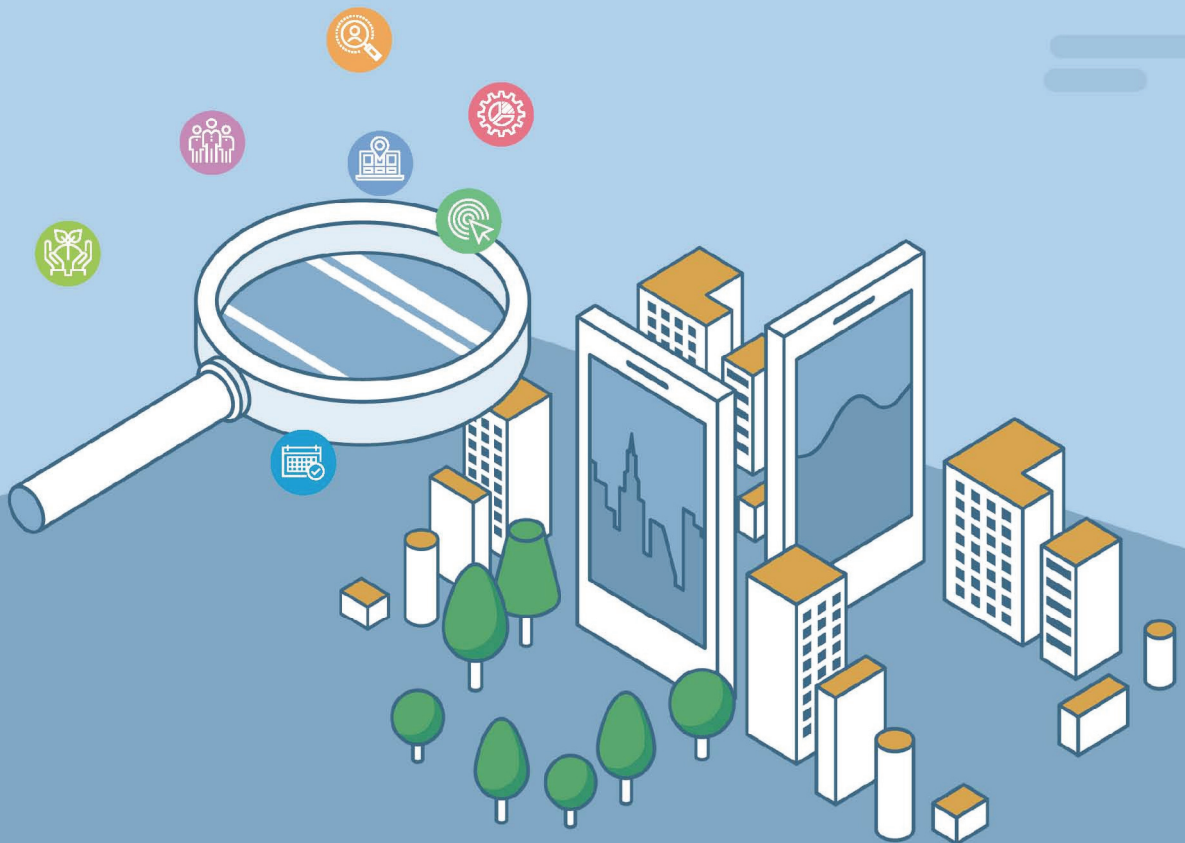


발 간 등 록 번 호

11-1741000-000166-10



2021년 주민자치형 공공서비스 구축사업  
**읍면동 찾아가는  
보건복지서비스 매뉴얼**



행정안전부 · 보건복지부

□ 주요변경내용	1
I. 사업 개요	7
1. 추진개요	7
2. 그간의 복지서비스 전달체계 현황	8
3. 2020년 주요 성과	10
II. 정책추진방향	13
1. 읍면동 공공서비스 플랫폼 기능 확대	14
1) 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대	14
2) 주체별 기능 및 역할	16
3) 찾아가는 보건복지팀의 담당업무	23
2. 시군구 공공서비스 연계·협력 지역화	27
1) 공공서비스 연계 협력 지역기반 구축	28
2) 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립·실행	30
3) 공공서비스 연계 강화 사업 추진	32
3. 주민력 강화 지원	36
1) 주민 주도 마을복지계획 수립·실행	38
2) 주민력 강화 기반 지원	45
III. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용	57
1. 종합상담	58
(참고) 취약계층 학대 예방 및 점검	62
2. 위기가구 발굴 및 지원	74
(참고) 위기가구 발굴체계 구성·운영 및 연계	77

3. 찾아가는 보건복지상담 .....	112
(참고 1) 읍면동 담당자 세부 업무수행 방법 .....	115
(참고 2) 클라이언트로부터의 폭력 안전 대책 .....	122
4. 통합사례관리 .....	126
(참고) 통합사례관리 세부운영 요령 .....	130
(참고) 공동사례관리 .....	145
5. 「복지+건강」 기능 강화 .....	147
<b>IV. 행정사항 .....</b>	<b>155</b>
1. 지방자치단체 협조사항 .....	155
2. 모니터링 및 평가 .....	158
3. 주민자치형 공공서비스 구축 사업 인력배치 기준 .....	160
4. 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침 .....	163
5. '21년도 읍면동 찾아가는 보건복지담당인력 교육일정 .....	170
<b>부 록 .....</b>	<b>177</b>
1. 찾아가는 보건복지서비스와 지역사회 통합돌봄의 융합 .....	177
2. 초기상담 수행가이드 .....	180
3. 범정부 서비스 의뢰 체계 안내 및 시스템 매뉴얼 .....	185
4. 읍면동 간호직 공무원 업무 서식 .....	198
5. 복지자원 통합관리 시스템 활용 .....	207
6. 민원인의 위법행위 대응 지침 .....	214
7. 민원공무원 전담 법률상담 운영안내 .....	221
8. 기타 유관기관과의 연계 강화 .....	224



## 주요변경내용

구분	2020년	2021년
정 책 추 진 방 향	<p><b>【읍면동 공공서비스 플랫폼 기능확대】</b></p> <p><b>1. 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대</b></p> <p>○ 조직구성</p> <p>- (기본형) 읍면동 당 1개의 찾아가는 보건복지팀을 설치한 유형(간호인력 포함, 4인 이상)</p> <p>① 1유형 : 총무팀, 복지행정팀 외에 별도의 찾아가는 보건복지팀 별도 설치</p> <p>② 2유형 : 복지행정인력과 찾아가는 보건복지서비스 인력을 한 팀으로 구성</p> <p>③ 3유형 : 총무팀에 복지행정기능을 주고 별도의 찾아가는 보건복지팀을 구성</p> <p><b>〈내용 변경 및 추가〉</b></p>	<p><b>【읍면동 공공서비스 플랫폼 기능확대】</b></p> <p><b>1. 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대</b></p> <p><b>〈삭제〉</b></p> <p>○ 조직구성</p> <p>- 기본형은 별도의 찾아가는 보건복지팀을 설치하고 간호인력 1명을 포함한 최소 4명 이상 배치 (팀장 포함)</p> <p>* 복지행정 인력과 찾아가는 보건복지서비스 인력을 한 팀으로 구성할 경우 찾아가는 보건복지서비스 인력은 간호인력 1명을 포함한 최소 3명 이상으로 배치 필수</p> <p>- 확장형은 별도의 찾아가는 보건복지팀을 설치하고 간호인력 1명을 포함한 최소 8명이상 배치 (팀장 포함)</p> <p>- 권역형이 설치된 중심 읍면동은 기본형으로만 전환 가능하고, 농어촌형으로의 전환은 불가</p>

구분	2020년	2021년
찾아가는 보건복지서비스 주요 내용	<p><b>3. 찾아가는 보건복지상담</b> (내용 추가 및 변경)</p>	<p><b>3. 찾아가는 보건복지상담</b> - (시군구) 읍면동 찾아가는 보건복지팀 인력 관리 및 교육</p> <p><b>5. 「복지+건강」 기능 강화</b> - (시도) 시군구 모니터링, 시군구 평가 - (시군구) 계획수립 및 역량강화 지원, 읍면동 모니터링, 읍면동 성과평가, 우수사례 발굴 및 전파 - (읍면동) 간호직공무원 읍면동 배치, 찾아가는 보건복지서비스에 간호직 공무원 전문성 활용 등</p>
	<p><b>【복지+건강 기능 강화】</b> (내용 추가 및 변경)</p>	<p><b>【복지+건강 기능 강화】</b></p> <p><b>1. 주요내용</b> ○ 읍면동 찾아가는 보건복지팀*에 간호직 공무원 배치 - 읍면동 간호인력(신규 및 기 배치 인력 포함)의 정원 배정 및 근무지 배치는 읍면동을 원칙으로 함. 단, 직접적인 보건의료서비스 제공 중심의 업무 수행이 필요한 경우 보건소로 정원 배정하고 읍면동 찾아가는 보건복지팀**으로 배치 * 간호직 공무원을 읍면동이 아닌 보건(지)소 등에 배치하는 것은 불가 ** 행정안전부 사전협의 필요</p> <p>① 찾아가는 보건복지서비스에 ‘건강’관련 간호직 공무원의 전문성 활용 - 종합상담, 위기가구 발굴, 찾아가는 보건복지상담, 통합사례관리 수행시 간호직 공무원 참여 및 팀원들과 협업 실시 - 건강욕구에 대해 보다 구체적인 상담을 실시하고 보건의료서비스 연계 - 위기가구 발굴 시 건강문제 모니터링 - 돌봄욕구에 대한 건강·기능상태 판정(선도사업 등 실시 지역)</p> <p>② 찾아가는 보건복지상담(건강분야) - (발굴) 행복e음 복지사각지대 발굴시스템 및 발굴체계(통반장·동지역사회보장협의체·이웃 주민의 신고·복지관 등 민관기관)을 통해 대상자 발굴, 지역주민 대상 홍보 등을 통해 노인 진입 가구(만 65세, 75세 도래 어르신) 및 출산양육 가구 중심의 신규 대상자 발굴 - (건강상담) 발굴한 대상자에 대한 복지외 건강 욕구의 기본적인 사정 · 건강상담 시 건강면접조사표 등을 활용하여 대상자의 건강위험요인 및 건강과 관련한 욕구 파악 - (서비스연계) 보건소, 정신건강복지센터, 치매안심센터 등 보건의료자원 파악·확보하여 대상자의 건강욕구에 적극 대응</p>

구분	2020년	2021년						
행정사항	<p>1. 지방자치단체 협조사항 &lt;내용추가 및 변경&gt;</p> <p>4. 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침 &lt;내용 변경&gt;</p> <p>○ 찾아가는 보건복지통합서비스 구성 내역(표) - 운영비, 지원비 예산비율 : 50~70%</p>	<p>1. 지방자치단체 협조사항</p> <p>○ 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대 &lt;인력별 정원 배정 및 배치&gt;</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>읍면동 간호인력</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>정원 배정</td> <td>읍면동</td> </tr> <tr> <td>배치</td> <td>읍면동 찾아가는 보건복지팀</td> </tr> </tbody> </table> <p>4. 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침</p> <p>○ 찾아가는 보건복지통합서비스 구성 내역(표) - 운영비, 지원비 예산비율 : 30~70%</p>	구분	읍면동 간호인력	정원 배정	읍면동	배치	읍면동 찾아가는 보건복지팀
구분	읍면동 간호인력							
정원 배정	읍면동							
배치	읍면동 찾아가는 보건복지팀							
부록	<추가>	<p>2. 초기상담 수행가이드</p> <p>6. 민원인의 위법행위 대응지침</p> <p>7. 민원공무원 전담 법률상담 운영 안내</p>						





2021년 주민자치형 공공서비스 구축사업  
읍면동 찾아가는  
보건복지서비스 매뉴얼



# I. 사업 개요

1. 추진개요
2. 그간의 복지서비스 전달체계 현황
3. 2020년 주요 성과





# I. 사업 개요

## 1

### 추진개요

#### 1 주민자치형 공공서비스 구축 사업

- (개요) 읍면동 중심의 공공서비스를 민과 관이 함께 계획·생산·전달하는 소지역 단위 혁신을 위해 찾아가는 보건·복지 서비스 확대 및 주민참여 활성화 등 풀뿌리 주민자치 기반 조성 추진
- (목표) 찾아가는 보건·복지 서비스 확대 및 보건·복지 분야 통합사례관리, 주민 참여형 서비스 제공기반 마련 등을 통한 주민들의 삶의 질 향상과 공동체 가치 회복
- (근거) 「주민복지서비스 개편 추진단의 설치 및 운영에 관한 규정」 (대통령훈령 제413호, '20.01.01. 시행)

- (100대 국정과제) 74. 획기적인 자치분권 추진과 주민 참여의 실질화  
17. 사회서비스 공공인프라 구축과 일자리 확충
- (101대 주요정책과제) 29. 주민주도의 사회문제 해결 추진

#### 2 추진 배경 및 필요성

- 핵심 국정과제인 '자치분권과 균형발전'의 최종 목적은 주민들의 삶의 질 향상과 공동체 가치 회복으로
  - 도시지역은 소원했던 이웃 간의 공동체 복원, 농촌지역은 고령화, 인구유출 등으로 와해되어 가는 지역공동체의 활력을 되찾을 필요
  - \* 우리나라 공동체지수는 OECD 최하위 수준('13년 34위 → '14년 34위 → '15년 36위)
- 국민소득 3만불 시대 주민들이 "내 삶을 바꾸기 위해서는"
  - 주민들이 자긍심을 갖고 지역의 가치를 찾는 풀뿌리 자치활동과 이웃에 대한 포용과 배려 등 공동체 내 돌봄을 활성화할 필요

⇒ 주민과 접촉하는 최일선 행정단위인 읍면동을 주민 생활자치와 공동체 돌봄을 위한 중심으로 혁신 필요

## 2

### 그간의 복지서비스 전달체계 현황

#### 1 사회복지전담공무원 제도 도입('87년)

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

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

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

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

- (배경) 시군구 본청에 복지기능 수행 전담기구 설치를 통한 복지업무 효율화·전문화 추진, 시군구·읍면동의 전달체계 조정
- (기구개편) 시군구에 한시기구 형태로 사회복지 사무소(4급)를 설치하고, 지역실정에 맞게 사회복지사무소 소속 1개과 및 인력 보강  
\* 국 설치 가능지역은 담당국장이 겸직, 국 미설치 지역은 과장이 겸직
- (인력) 읍면동의 사회복지담당공무원을 통합운영(사무소 소속 전환), 읍면동에는 각1명 파견배치(상당소 개념)

#### 4 주민생활지원서비스 개편('07년)

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

## 5 희망복지지원단 설치('12년)

- (배경) 기존 시군구 서비스연계팀을 확대·개편, '희망복지지원단'을 설치·운영하여 복지종합상담 및 통합사례관리 강화

## 6 읍면동 복지 허브화('16~'17년)

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

## 7 주민자치형 공공서비스('17년~)

- (배경) 찾아가는 보건·복지와 더불어 행정혁신, 마을공동체 역량 강화 등 종합적 시각의 읍면동 기능개선 사업을 전담 수행
- (업무) 찾아가는 보건·복지 서비스를 확대하고, 보건·복지 분야 통합사례관리, 주민참여형 서비스 제공기반 마련 등
- (인력) '18~'22년 보건복지인력 1.5만명을 확충하여 읍면동에 배치 추진
  - \* 「일자리정책 5년 로드맵」 : '17~'22년 1.9만명

### 그간의 성과와 한계

- 그간 복지전달체계는 시군구 기반을 확충한 이후 주민과 밀착된 읍면동으로 전달체계의 외연을 확장하는 방향으로 발전
  - 주민참여 등을 통한 지역사회 중심의 행정 전달체계 구현 목표
- 단, 시군구·읍면동의 기능 확대에도 불구하고 유사한 사건사고의 반복적 발생과 단기적 처방의 한계
  - ⇒ 문제해결 중심의 지역사회 민·관의 기능적 연계체계 필요

### 3 2020년 주요 성과

#### ■ 설치 현황

● 3,492개 읍면동 중 3,197개소에 찾아가는 보건복지팀 설치·운영(91.6%)

구분	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
전담팀 수(개소)	714	1,816	2,582	2,911	3,197

#### ■ 시·도별 추진현황

● 100% 추진완료 : 서울, 대구, 광주, 대전, 전북

구분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종
전체 읍면동	3,492	425	205	141	155	96	79	56	20
추진 읍면동 (추진율)	3,197 (91.6%)	425 (100%)	180 (87.8%)	141 (100%)	152 (98.1%)	96 (100%)	79 (100%)	41 (73.2%)	15 (75.0%)

구분	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
전체 읍면동	547	187	153	207	243	297	332	306	43
추진 읍면동 (추진율)	515 (94.1%)	176 (94.1%)	146 (95.4%)	189 (91.3%)	243 (100%)	271 (91.2%)	249 (75.0%)	247 (80.7%)	32 (74.4%)

#### ■ 인력배치 현황

● 전담팀 3,197개소에 12,633명 배치(공무원 11,674명, 민간인력 959명)

#### ■ 운영실적 현황

찾아가는 상담*	민관복지서비스 연계·제공**	사례관리 대상	민간자원 개발·지원
3,967,556건	4,335,951건	102,341가구	453,002건 (862억원 상당)

\* 초기상담+모니터상담 건수 합계(읍면동장, 팀장 방문건수, 방문간호 상담 포함 : 5,199,075건)

\*\* 사례관리 대상자, 비 사례관리 대상자 모두 포함

2021년 주민자치형 공공서비스 구축사업

## 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼



## II. 정책추진방향

1. 읍면동 공공서비스 플랫폼 기능 확대
  - 1) 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대
  - 2) 주체별 기능 및 역할
  - 3) 찾아가는 보건복지팀의 담당업무
2. 시군구 공공서비스 연계·협력 지역화
  - 1) 공공서비스 연계 협력 지역기반 구축
  - 2) 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립·실행
  - 3) 공공서비스 연계 강화 사업 추진
3. 주민력 강화 지원
  - 1) 주민 주도 마을복지계획 수립·실행
  - 2) 주민력 강화 기반 지원







## Ⅱ. 정책추진방향

**비전** 통합돌봄 · 사례관리를 통한 함께 살아가는 지역만들기

- 목표**
- ① 읍면동 찾아가는 보건복지팀 기능 확대
  - ② 시군구(읍면동) 연계협력 체계 확립
  - ③ 주민력 강화
  - ④ 공공서비스 인프라 확충

### 3대 추진전략

	전 략	추진 과제
1	읍면동 공공서비스 플랫폼 기능 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대</li> <li>② 읍면동 공공서비스 강화</li> <li>③ 복지+건강 기능강화</li> </ul>
2	시군구 공공서비스 연계 · 협력 지역화	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 시군구 · 읍면동 연계 · 협력 지역기반 구축</li> <li>② 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립 · 실행</li> <li>③ 공공서비스 연계강화 사업 추진</li> </ul>
3	주민력 강화지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 주민주도 마을복지계획 수립 · 실행</li> <li>② 주민력 강화 기반 지원</li> </ul>

※ 공공서비스 인프라 확충

복지

+

보건

주거 + 일자리 + 교육 + 안전 +α

# 1 읍면동 공공서비스 플랫폼 기능 확대

## 1 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대

### ■ 기본방향

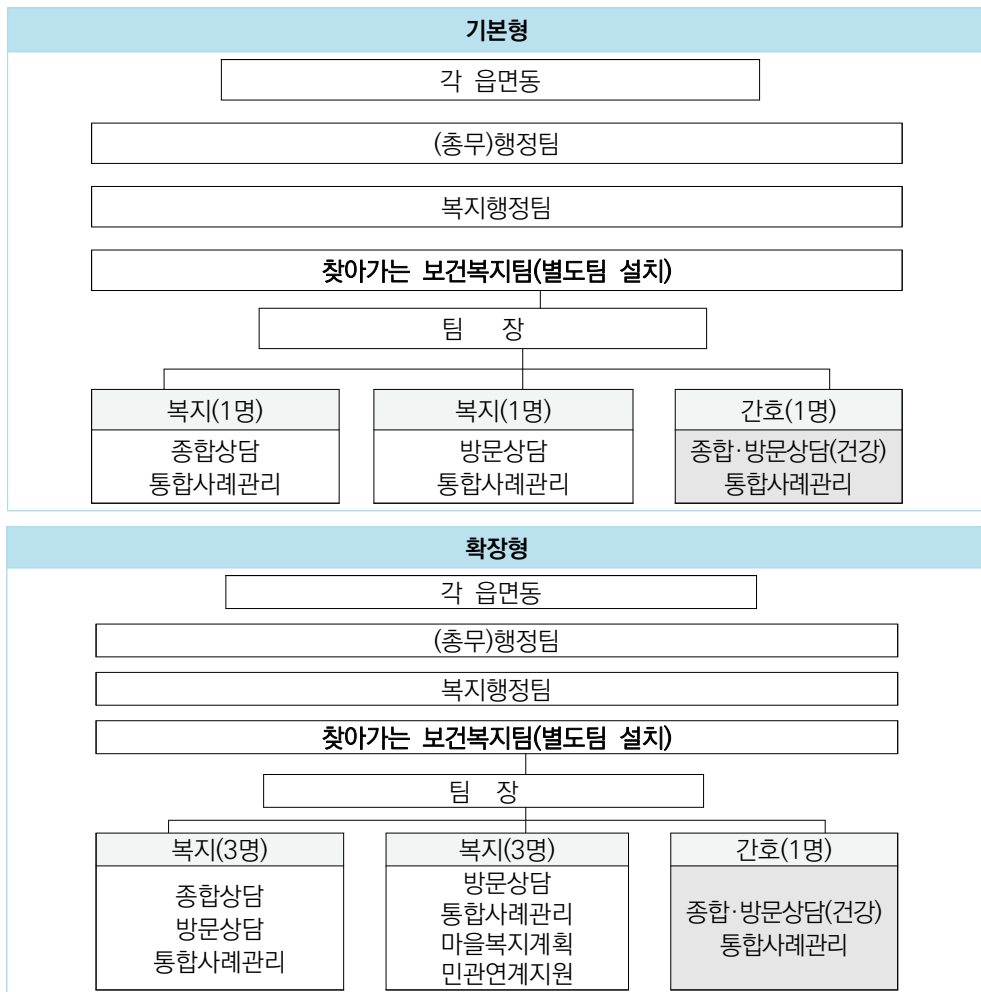
- '22년까지 전체 읍면동은 인력확충 상황에 따라 「기본형\*」을 거쳐 「확장형\*\*」으로 추진
  - \* 기존 찾아가는 복지서비스(舊복지허브화)의 기본형과의 주요 차이점 : 찾아가는 보건복지팀에 간호인력 1명이 추가된 형태
  - \*\* 확장형 : 기본형의 발전된 형태로, 인력확충에 따라 찾아가는 보건복지서비스 대상·범위 확대, 읍면동 종합상담 기능 확대, 지역의 공공서비스 연계기능 강화 등을 실질화 하는 유형
- 미전환 지역은 여건에 따라 「기본형」 또는 「농어촌특성화형」으로 전환
  - \* 현재 기본형인 경우 현행 유지, 권역형 중심 읍면동인 경우 기본형으로 전환 원칙

### ■ 조직모형

- 읍면동 찾아가는 보건복지팀 조직모형(안)

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

〈 참고 : 찾아가는 보건복지팀 조직모형 및 구성 〉



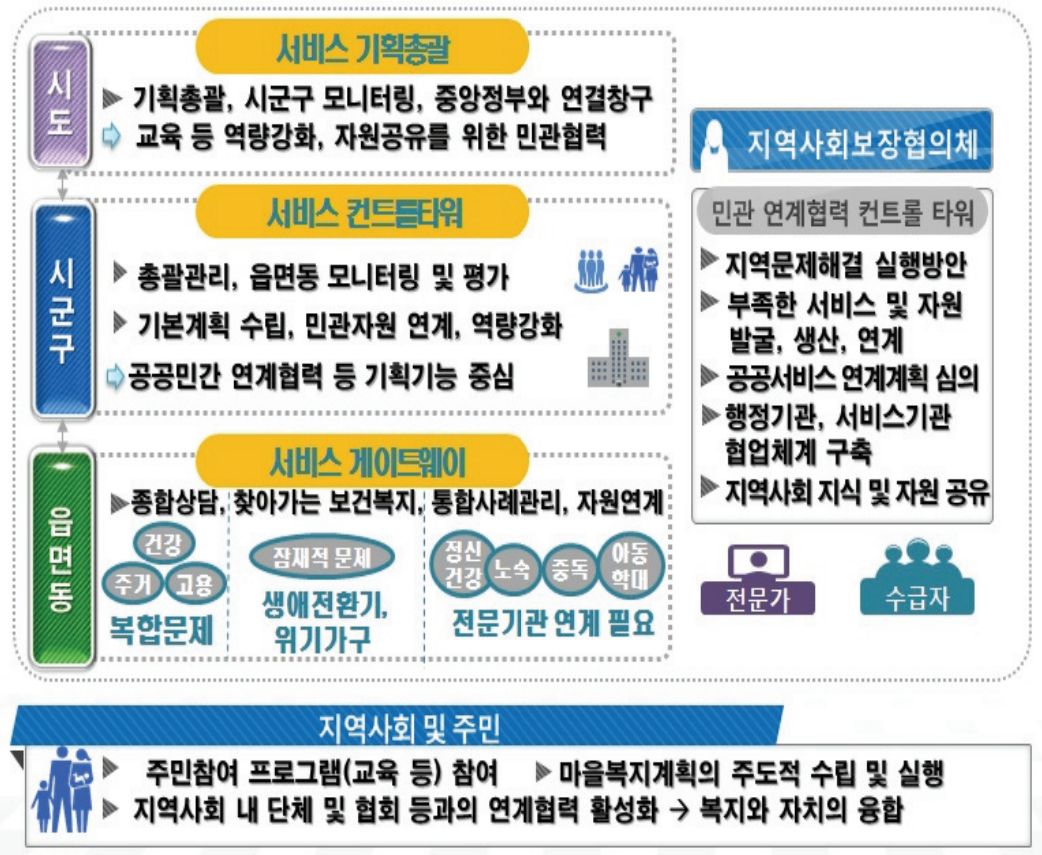
● 조직구성

- 기본형은 별도의 찾아가는 보건복지팀을 설치하고 간호인력 1명을 포함한 최소 4명 이상 배치(팀장 포함)
- \* 복지행정인력과 찾아가는 보건복지서비스 인력을 한 팀으로 구성할 경우 찾아가는 보건복지서비스 인력은 간호인력 1명을 포함한 최소 3명 이상으로 배치 필수
- 확장형은 별도의 찾아가는 보건복지팀을 설치하고 간호인력 1명을 포함한 최소 8명 이상 배치(팀장 포함)
- 권역형이 설치된 중심 읍면동은 기본형으로만 전환 가능하고, 농어촌형으로의 전환은 불가

## 2 주체별 기능 및 역할

- ◆ 읍면동은 찾아가는 보건복지상담, 주민력 강화지원 등 주민 중심의 실행기능, 시군구는 민관협력·자원연계 등 기획기능으로 업무조정
  - 읍면동 보건복지팀은 규모에 따라 기본형(최소 4명), 확장형(최소 8명)으로 구분하며 인력충원 상황에 따라 단계적으로 업무 확대
  
- ◆ 시군구는 공공·민관 협력 플랫폼으로 전환하여 계획수립, 서비스 공급, 자원연계 등 민관협력 컨트롤타워로 역할 확대
  - 의제 설정, 서비스 공급 등 지역사회 서비스를 계획화·자원화·구조화

### 〈 찾아가는 보건복지서비스 추진체계도 〉



## 1) 읍면동

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

### (1) 읍면동장

- (총괄) 읍면동 내 부서 업무 조정(복지행정팀과 찾아가는 보건복지팀간 업무 조정), 지역자원 발굴·연계 조정 및 민관 협력 관계 조성, 주민참여 촉진 등
- (종합상담) 종합상담을 위한 유관부서 간 업무연계, 종합상담 창구 마련
- (간호인력) 간호직 공무원 배치에 따른 적절한 업무 분장, 협업효과 극대화를 위한 방안 마련
- (교육지원) 배치된 보건복지인력에 대한 전문성 향상 교육 지원, 지역주민에 대한 복지 교육 실시 등
- (민관협력 및 연계지원) 민관협력 활성화 및 마을복지계획 수립·실행 지원

### (2) 복지행정팀

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

### (3) 찾아가는 보건복지팀

- (대상확대) 수급자 외 생애전환기, 위기가구, 돌봄 필요대상 등으로 방문대상을 확대하고, 초기상담 및 계획수립 등으로 예방적 개입 수행
  - \* 사례관리 기관과의 연계를 위한 초기상담·사후관리를 강화하고, 공동방문 등 권역 내 사례관리 제공기관과의 협력체계 운영 등 읍면동 게이트웨이 역할 강화
- (종합상담) 복지 외 보건, 주거, 고용 등 유관 공공서비스로 범위를 확대하여 통합적인 종합상담 수행(수급자 → 일반 주민으로 대상 확대)
  - 종합상담을 통해 주거, 고용, 금융, 문화 등 관련 서비스를 안내하고 필요시 관련 부서와 외부 기관에 의뢰하여 서비스 연계

- (복지+건강 기능 강화) 읍면동 간호인력은 팀 내 복지인력과 협업하여 통합사례관리를 수행하고, 의료자원 연계 등 서비스의 범위를 확대
  - (민관연계) 지역사회 내 마을복지계획 수립, 자원연계 등을 통해 민관연계 강화
    - (마을복지계획) 읍면동 지역사회보장협의체 등 지역 내 다양한 주민조직과 협업하여 마을복지계획을 수립하고, 협업 기반조성을 위해 소통 및 교육기회 등 제공
    - (지식정보 공유) 주민 스스로 기획하는 회의·워크숍 형태 교육, 온·오프라인 교육, 장소마련 등 행정지원
    - (지역 네트워크) 지역사회 내에서 주민들의 문제 확인·해결능력 제고를 위한 주민중심의 인적 안전망·물적 관계망\* 형성 지원
- \* (인적 안전망) 주민, 기관, 협회 등 자발적으로 참여하는 주체들의 기능·역할 연계  
(물적 관계망) 현금·현물, 서비스 등 물적 자원 연계
- (소통·돌봄공간) 소통, 돌봄 등의 활동을 위해 주민들이 자발적으로 소규모사업을 수행하는 공간을 확보

## 2) 시군구(기초자치단체)

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

### (1) 시군구 복지정책 총괄 부서

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

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

- (민관연계 강화) 시군구 지역사회보장협의체의 심의·자문 기능 및 민관 연계·협력 역할 강화 및 관련 운영지원 확대(사회보장급여법 제41조 )
    - 지역사회보장협의체를 통해 민관연계 및 협력이 필요한 사항에 대하여 사전 협의\*하고 결정된 사항은 대표협의체의 심의를 통해 추진
- \* 사전협의시 민간위원(대표, 실무)에 대한 설명회 필수 개최

- (역량강화) 읍면동장 리더쉽 강화, 보건복지 담당자 전문성 향상 교육, 민관협력 워크숍, 사례관리 기법 등 신규 업무 내용에 대한 교육 지원
- (민관협력) 읍면동과 사회복지기관 등과의 네트워크 구축 및 연계 협력 지원

## (2) 시군구 희망복지지원단

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

## (3) 보건소

- 통합사례회의 등에 참석하여 사례관리 대상자, 지역사회 건강자원 연계에 대한 전문성 강화 및 사업참여
- (자원공유) 정신건강복지센터, 의원·병원, 대학교, 건보공단, 의사회 등 지역사회 건강분야 연계자원 현황 파악 및 공유, 필요시 건강관리관련 홍보·교육매체 지원 및 공유 가능
- (서비스 연계) 읍면동에서 연계·의뢰 받은 대상자에 대한 정기적·전문적 방문건강관리서비스 실시, 신규 대상자 발굴 시 읍면동으로 연계·안내\* 및 중복대상 확인 요청시 지원
  - \* 지역보건의료정보시스템(PHIS)와 행복-e음을 통한 의뢰 및 회신

### 3) 시도(광역자치단체)

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

### 4) 지역사회보장협의체

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

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

- (심의·자문) 시군구의 지역사회보장계획의 수립·시행 및 평가를 포함하여 지역내 사회보장추진에 관한 주요사항에 대하여 심의·자문
- (협업체계) 실무협의체·실무분과를 통해 지역 내 서비스제공 기관간의 연계·협력체계 구축과 기관 간 서비스 연계·조정 방안을 심의하고 자문하는 컨트롤타워 역할 수행
  - \* 시군구는 협의체의 연계 및 조정 의견을 검토하여 지역사회 내 서비스 제공기관의 협조를 구하여 추진
- (회의체 운영) 지역의 보건·복지·고용·교육 등 사회보장 영역의 문제를 발굴하고, 민관협력을 통한 서비스·자원의 연계 등 문제해결을 지원하기 위해 실무협의체 및 실무분과 등 회의체 운영
  - 공공·민간기관, 주민들에 의해 제기된 지역사회보장 영역의 복잡·다양한 문제 해결을 위한 자발적인 실행방안 제안
  - 읍면동의 서비스·자원 연계와 시군구 통합사례회의가 요청한 서비스 및 자원을 발굴·생산·연계 지원



- (개별심의) 개별법령에 따라 다른 위원회가 기능을 대신할 수 있는 경우 지역사회 보장협의체에 전문위원회를 활용하여 심의
- (자원공유) 방문서비스 제공기관, 지역사회 거점 기관·협회 등과 연계·협력하여 지역사회 자원체계 구축

## (2) 읍면동 지역사회보장협의체

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

〈 참고 : 시군구·읍면동 지역사회보장협의체의 비교 〉

구분	시군구 지역사회보장협의체	읍면동 지역사회보장협의체
설치근거	사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제41조, 같은 법 시행규칙 제5조	사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제41조, 같은 법 시행규칙 제7조
구성방법	시군구청장 위촉	읍면동장 추천, 시군구청장 위촉
규모	10명 이상 40명 이하	10명 이상
위원자격	① 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람 ② 지역사회보장 기관·법인·단체·시설의 대표자 ③ 비영리 민간단체에서 추천한 사람 ④ 읍면동지역사회보장협의체 위원장 ⑤ 사회보장에 관한 업무 담당공무원	① 읍장, 면장, 동장 ② 지역의 사회보장 기관·법인·단체·시설 또는 공익 단체의 실무자 ③ 사회보장업무 담당 공무원 ④ 비영리 단체에서 추천한 사람 ⑤ 통·이장, 주민자치위원, 자원봉사단체 구성원 ⑥ 그 밖에 사회보장증진에 열의가 있는 사람
	(아래 사항에 대한 심의·자문)	(아래 사항에 대한 지원)
기능	① 지역사회보장계획 수립·시행 및 평가에 관한 사항 ② 지역사회보장지표에 관한 사항 ③ 사회보장급여 제공에 관한 사항 ④ 사회보장 추진에 관한 사항 ⑤ 읍면동 지역사회보장협의체의 구성 및 운영에 관한 사항 ⑥ 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항	① 관할 지역 내의 사회보장 대상자 발굴 ② 사회보장 자원 발굴 및 연계 ③ 지역보호체계 구축·운영 ④ 그밖에 관한 지역주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 사항
역할	① 사업계획 심의 및 운영지원 ② 읍면동 협의체 위원 역량강화를 위한 교육 및 워크숍 기획·운영 지원 ③ 읍면동 지역사회보장협의체 운영 상황 모니터링 및 컨설팅 지원	① 위기가구 및 복지대상자 발굴 지원 ② 읍면동 특화사업 지원 ③ 시군구 차원에서 추진하는 공동사업 논의 ④ 마을복지계획 수립을 통한 지역특화사업 지원

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

### 3

## 찾아가는 보건복지팀의 담당업무

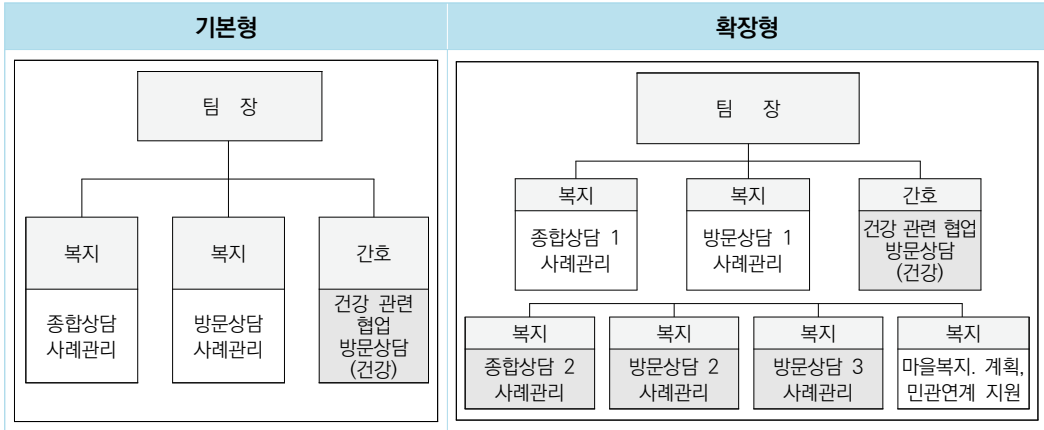
### 1) 기본방향

- 보건·복지 통합사례관리 등 서비스의 양적·질적 확대를 각 자치단체별 인력충원 상황에 따라 단계적으로 추진(기본형→확장형)
    - (기본형) 복지+간호인력이 협업하여 종합상담, 방문상담, 위기가구 발굴, 통합사례관리 등 서비스 내실화
    - (확장형) 생애주기별 서비스 대상범위를 확대\*하여 종합상담 강화, 주민참여형 협력체계 구축을 통하여 서비스 질 제고
- \* 기존 복지급여 수급자 중심에서 노인 진입 가구(65세), 출산·양육 가구, 고난도 1인 가구 등 취약계층, 병원·복지시설 퇴소예정자 등으로 확대

### 〈 예시 : 시군구 및 읍면동 부서별 업무개편(안) 〉

		읍면동		시군구
구분	복지행정팀	찾아가는 보건복지팀		복지정책 총괄부서
기본형	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내방상담</li> <li>• 단위사업 관리</li> <li>• 민관자원 접수</li> <li>• 찾아가는 보건복지팀 연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 창구 설치</li> <li>• 위기가구 발굴</li> <li>• 찾아가는 보건복지상담 및 서비스 제공</li> <li>• 통합사례관리 실시</li> <li>• 민간자원 발굴·연계</li> <li>• 복지+건강기능 강화</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지서비스 기획·총괄                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본계획 수립 및 실적관리, 읍면동 추진상황 모니터링/평가 등</li> </ul> </li> <li>• 공공서비스 연계협력 총괄</li> <li>• 민관협의기구 (지역사회보장협의체 등) 역할 강화 지원</li> <li>• 자원연계협력 총괄</li> <li>• 민관협력 체계구축</li> </ul>
확장형		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 강화(전담인력 배치)</li> <li>• 서비스 연계 강화</li> <li>• 생애전환기 등 방문대상 확대</li> <li>• 민관협의기구(지역사회보장협의체 등) 활성화 및 민관 협력 네트워크 구축</li> <li>• 주민력 강화 지원</li> </ul>		

〈 예시 : 읍면동 찾아가는 보건복지팀 업무분장 〉



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

2) 인력 확충에 따른 주요 업무

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

〈 인력확충에 따른 신규 대상 〉

구분	대상	주요 서비스
생애 전환기	출산·양육가구	방문상담, 정보제공, 서비스연계 등
	노인 진입가구(65세)	
돌봄 필요 대상	고위험 1인가구	퇴원계획, 정착지원, 서비스연계, 이력관리
	의료기관·시설 퇴원 및 퇴소 예정자 중 정기적 방문·상담 필요가구	
위기 가구	빈곤·주거취약 가구 아동학대, 한부모가족, 장애가구 등	사각지대 발굴, 방문상담, 정보제공 등

- (생애전환기) 각종 복지제도의 집중적인 안내가 필요한 노인가구(65세 진입), 출산양육가구에 정보제공, 신청대행, 방문상담 등
  - (돌봄필요) 고위험 1인 가구, 복지시설 및 의료기관 등 퇴원 및 퇴소 예정자를 중심으로 재입소 예방 등을 위한 사례관리
  - (위기가구) 빈곤·주거취약 가구, 아동학대, 한부모가족, 장애 등 잠재적 위기가구에 대한 사각지대 발굴, 방문상담 등 예방적 관리
- ③ (복지+건강) 간호인력은 팀 내 복지인력과 협업하여 통합사례관리, 위기가구 발굴, 찾아가는 보건복지상담, 종합상담 등 찾아가는 보건복지서비스를 수행\*하고 건강관리, 의료자원 서비스 연계
- \* 사례관리 업무 수행을 위한 관련 교육 이수 권장
- 기존 보건소 자원을 활용하여 읍면동 지역주민에게 건강관리서비스를 제공하고, 정신건강복지센터 및 의원 등 지역 건강자원과 연계
- ④ (민관연계) 마을복지계획 수립, 자원연계 등을 통한 민관연계 강화
- (마을복지계획) 읍면동 지역사회보장협의체 등 지역 내 다양한 주민조직과 협업하여 마을복지계획을 수립하고, 협업 기반조성을 위해 소통 및 교육기회 등 제공
  - (지식정보 공유체계) 주민 등을 대상으로 하는 온·오프라인 교육 운영, 주민 스스로 기획하는 회의·워크숍 형태의 교육운영, 장소마련 등 행정지원
  - (지역 네트워크 형성) 지역사회 내에서 주민들의 문제 확인·해결능력 제고를 위한 주민중심의 인적·물적 네트워크\* 형성 지원
- \* 사회복지관, 병의원 등 보건·복지 기관, 협회, 단체를 중심으로 지역 내 가용 자원을 목록화하여 타 읍면동, 시군구와 공유 노력
- (소통·돌봄공간) 소통, 돌봄 등의 활동을 위해 주민들이 자발적으로 소규모사업을 수행하는 공간을 생활SOC사업지원 등을 통해 확보

〈 예시 : 인력 확충에 따른 읍면동 업무개편 〉

업무구분	기존업무	추가업무
상담신청 · 사각지대 발굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 창구 설치</li> <li>• 발굴대상 초기상담 및 서비스 안내</li> <li>• 발굴체계 구성 · 운영</li> <li>• (복지행정팀) 내방민원 초기상담, 사업안내, 신청접수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심화된 종합상담 제공                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주거, 고용 등 공공서비스 관련 정보 통합 상담</li> </ul> </li> </ul>
찾아가는 보건복지상담 및 통합사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 복지상담 계획수립</li> <li>• 거동 불편대상 가구 집중방문 · 상담</li> <li>• 위기가구 방문 및 전화 모니터링</li> <li>• (복지행정팀) 일부 복지대상 방문</li> <li>• 읍면동 통합사례관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합사례관리 대상 가구 발굴 (사례관리 접수)</li> <li>- 통합사례관리 및 서비스 연계</li> <li>- 종결가구에 대한 사후관리</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문대상 확대                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인 진입 가구(65세), 출산양육 가구, 고위험 1인 가구 등 대상 방문상담</li> <li>- 의료기관 · 복지시설 퇴소예정자 대상 서비스연계 및 이력관리</li> <li>- 빈곤, 아동학대, 한부모가족, 장애 등 위기가구 발굴 및 방문상담</li> </ul> </li> <li>• 복지+건강 기능 강화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 보건복지서비스 전반에 건강관점 협업 실시</li> <li>- 건강자원 연계 · 협력체계 구축</li> </ul> </li> </ul>
민관협력 · 자원연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 민관협력체 구성</li> <li>• 지역자원발굴 및 연계 · 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민관연계체계 구축                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 읍면동 마을복지계획 수립 · 교육, 시군구 계획과의 연계</li> <li>- 민간자원 발굴 및 시군구 공유</li> <li>- 인적 · 물적 관계망 구축</li> <li>- 지식정보 공유체계 마련</li> <li>- 소통 · 돌봄 공간 확충</li> </ul> </li> </ul>

## 2

# 시군구 공공서비스 연계·협력 지역화

### < 공공서비스 연계·협력 지역화(요약) >

추진 방향	① 지역사회의 고유한 문제 해결 및 발생가능성 높은 문제의 사전예방을 위한 지역사회 내 체계 구축에 초점 → 단일한 중앙부처 사업만으로는 해결이 어려우므로 지역사회의 공공서비스 간의 연계·협력, 주민참여 등을 통해 지역사회의 서비스·자원·문제해결 능력 확장												
	② 기존의 개인 욕구 충족, 보유 자원 중심의 연계·협력을 지역 문제해결 및 예방, 필요자원 생산 등으로 역할 강화												
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">기 존</th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 40%;">확 대</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인의 욕구 충족 중심</li> <li>• 기존 자원 및 서비스 연계</li> <li>• 기관별 별도 서비스 제공</li> <li>• 중앙정부 사업 중심 연계</li> </ul> </td> <td style="font-size: 2em;">+</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역의 문제해결 및 예방 중심</li> <li>• 필요한 자원 및 서비스 생산</li> <li>• 다양한 주체의 연계 협력 강화</li> <li>• 민간사업을 포함한 연계·협력·생산</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	기 존		확 대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인의 욕구 충족 중심</li> <li>• 기존 자원 및 서비스 연계</li> <li>• 기관별 별도 서비스 제공</li> <li>• 중앙정부 사업 중심 연계</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역의 문제해결 및 예방 중심</li> <li>• 필요한 자원 및 서비스 생산</li> <li>• 다양한 주체의 연계 협력 강화</li> <li>• 민간사업을 포함한 연계·협력·생산</li> </ul>						
기 존		확 대											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인의 욕구 충족 중심</li> <li>• 기존 자원 및 서비스 연계</li> <li>• 기관별 별도 서비스 제공</li> <li>• 중앙정부 사업 중심 연계</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역의 문제해결 및 예방 중심</li> <li>• 필요한 자원 및 서비스 생산</li> <li>• 다양한 주체의 연계 협력 강화</li> <li>• 민간사업을 포함한 연계·협력·생산</li> </ul>											
연계 대상	① (기존) 고용·복지 원스톱 서비스 제공 등 일부 중앙정부 사업 중심으로 서비스 연계 ② (확대) 보건소 등 건강관련 자원과의 연계·협력을 강화하고, 주민생활과 밀접한 지역사회 내의 공공, 민간기관 수행사업을 포함하여 서비스 연계·협력·생산으로 확대												
추진 주체별 역할	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;"><b>시도</b></td> <td>- 시군구 모니터링 및 지역균형발전을 위한 기획총괄</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>시군구</b></td> <td>- 공공서비스 연계·협력 실무 총괄 * 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립·실행·모니터링, 주민생활현장의 공공서비스 연계 계획 수립 및 추진, 지역사회 민관협의기구 운영 및 지원, 공공서비스 연계사업 수행기관 지원 및 모니터링, 자원관리 총괄(자원 및 서비스 생산 등)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>시군구 지역 사회보장협의체</b></td> <td>- 공공서비스 연계·협력 컨트롤타워, 주민생활 현장의 공공서비스 연계 계획 심의 및 조정(실무협의체/실무분과활용)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>읍면동</b></td> <td>- 주민참여 확대방안 마련(지역 내 지식정보 공유체계 마련), 지역문제 발굴(지역현황파악, 마을복지계획 수립 등), 지역자원 조사, 필요한 서비스·자원을 시군구 등에 요청</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>민간기관</b></td> <td>- 지역사회보장협의체 참여, 지역자원 조사, 읍면동 단위의 민간기관 네트워크 구축, 주민 역량강화 교육 설계 및 운영</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>주민</b></td> <td>- 지역사회보장협의체 참여, 지역문제 발굴에 주도적 참여 및 지역육구·자원 조사 참여, 지역에 필요한 서비스 생산 및 전달에 참여 등</td> </tr> </table>	<b>시도</b>	- 시군구 모니터링 및 지역균형발전을 위한 기획총괄	<b>시군구</b>	- 공공서비스 연계·협력 실무 총괄 * 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립·실행·모니터링, 주민생활현장의 공공서비스 연계 계획 수립 및 추진, 지역사회 민관협의기구 운영 및 지원, 공공서비스 연계사업 수행기관 지원 및 모니터링, 자원관리 총괄(자원 및 서비스 생산 등)	<b>시군구 지역 사회보장협의체</b>	- 공공서비스 연계·협력 컨트롤타워, 주민생활 현장의 공공서비스 연계 계획 심의 및 조정(실무협의체/실무분과활용)	<b>읍면동</b>	- 주민참여 확대방안 마련(지역 내 지식정보 공유체계 마련), 지역문제 발굴(지역현황파악, 마을복지계획 수립 등), 지역자원 조사, 필요한 서비스·자원을 시군구 등에 요청	<b>민간기관</b>	- 지역사회보장협의체 참여, 지역자원 조사, 읍면동 단위의 민간기관 네트워크 구축, 주민 역량강화 교육 설계 및 운영	<b>주민</b>	- 지역사회보장협의체 참여, 지역문제 발굴에 주도적 참여 및 지역육구·자원 조사 참여, 지역에 필요한 서비스 생산 및 전달에 참여 등
	<b>시도</b>	- 시군구 모니터링 및 지역균형발전을 위한 기획총괄											
	<b>시군구</b>	- 공공서비스 연계·협력 실무 총괄 * 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립·실행·모니터링, 주민생활현장의 공공서비스 연계 계획 수립 및 추진, 지역사회 민관협의기구 운영 및 지원, 공공서비스 연계사업 수행기관 지원 및 모니터링, 자원관리 총괄(자원 및 서비스 생산 등)											
	<b>시군구 지역 사회보장협의체</b>	- 공공서비스 연계·협력 컨트롤타워, 주민생활 현장의 공공서비스 연계 계획 심의 및 조정(실무협의체/실무분과활용)											
	<b>읍면동</b>	- 주민참여 확대방안 마련(지역 내 지식정보 공유체계 마련), 지역문제 발굴(지역현황파악, 마을복지계획 수립 등), 지역자원 조사, 필요한 서비스·자원을 시군구 등에 요청											
	<b>민간기관</b>	- 지역사회보장협의체 참여, 지역자원 조사, 읍면동 단위의 민간기관 네트워크 구축, 주민 역량강화 교육 설계 및 운영											
<b>주민</b>	- 지역사회보장협의체 참여, 지역문제 발굴에 주도적 참여 및 지역육구·자원 조사 참여, 지역에 필요한 서비스 생산 및 전달에 참여 등												

1

## 공공서비스 연계 협력 지역기반 구축

### 1) 시군구·읍면동 행정기반 구축

- (추진방향) 읍면동은 민관 서비스·자원의 현황 파악, 연계 등을 수행하는 게이트웨이로, 시군구는 서비스·자원 등의 생산·배분을 조정하는 컨트롤타워로 기능
- (시군구) 기획기능 강화를 위해 연계·협력 담당인력 배치 가능
  - \* 읍면동 복지인력 중 1~2명(시·구 2명, 군 1명) 범위 내에서 시군구 복지 총괄부서에 정원배정 및 배치 가능
  - \*\* (주요직무) 시군구 단위 공공서비스 연계·협력 모델 기획, 민관 서비스·자원 연계 등
- (읍면동) 찾아가는 보건복지팀 기능을 강화하고, 지역사회보장협의체·자원연계 등 담당인력 확충

### 2) 연계·협력 강화를 위한 민관협력 기반 구축 지원

- (추진방향) 연계·협력 강화를 위하여 지역사회보장협의체가 민관 연계협력 컨트롤타워 역할을 수행하도록 시군구에서 기능 강화 지원
- (방법) 사무국 운영 지원 및 다양한 주체들 간의 상호소통 체계 구축
  - 지역사회보장협의체 내 연계·협력 전담직원 채용 등 사무국 운영 지원
  - 지역 복지기관 등과 시군구·읍면동과의 상시적 협의체계 구축 및 운영 지원
  - 협의체 위원 대상 교육과정 개발 및 강사진 구성·운영



**참고**    **민관연계 활성화를 위한 자원연계협력 체계(예시)**

- (개요) 지방자치단체의 공공서비스 담당 부서와 지역의 다양한 민간기관 등이 참여하는 네트워크 활성화
- (내용) 공공서비스를 제공하는 공공·민간 기관, 법인, 단체, 시설 등\* 다양한 주체들이 참여할 수 있는 기제 마련 및 정보 공유, 공동 사업 수행 등
  - \* 보건소, 고용복지센터, 노인 및 아동보호전문기관, 정신건강증진센터, 지역사회활센터, 사회복지관, 학교, 경찰지구대 등
  - 참여주체 범위, 공동 협력사업 등 구체적인 내용은 지역여건을 고려하여 자율적으로 결정

**< 예시 : 읍면동 차원의 민관연계 추진활동 >**

구분	역할
정보 공유 · 대상자 발굴	복지대상자 관련 정보를 협력기관과 공유하고 서비스가 필요한 경우 해당 민관협력 기관으로 서비스 연계 · 의뢰
가구 공동방문	지역주민이나 복지대상자 가정을 공동방문하고 모니터링 체계를 구축하는 등 민관협력을 기반으로 찾아가는 복지상담 및 통합사례 추진
민관협력 기반 지역특화 사업	공공서비스 연계사업을 추진 시 지역특화형 사업 추진 가능
지역사회보장협의체 활성화	읍면동 지역사회보장협의체의 운영을 기초로 다양한 읍면동 단위의 민관협력체계를 운영
민간단체 연계	사회공헌활동 기부은행, 휴먼네트워크 멘토링, 사회복지 자원봉사활동 등 연계 · 지원

## 2

## 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립·실행

### 1) 개요

- (필요성) 찾아가는 보건복지서비스를 통해 지역단위의 보건복지 인프라 및 복지 역량강화, 지역문제 해결, 주민참여 및 민관 협력 활성화를 위하여 보다 체계적이고 계획적인 접근이 필요
  - 이에 “찾아가는 생활밀착형 보건복지서비스 지원체계 구축”을 위해 필요한 사항을 지역단위별로 기본계획으로 수립하여 체계적으로 추진할 필요
- (특성) 지역단위(기초자치단체)에서 “찾아가는 보건복지서비스”와 관련된 기본 계획이자 구체적인 실행 계획임
  - \* 지역의 특성, 여건을 반영하여 지역사회보장계획 행·재정분야에 포함하여 작성 가능

### 2) 작성 요령

- (개요) 찾아가는 보건복지서비스 업무수행을 위한 세부사업, 지원체계 확충 등에 대해 본 매뉴얼의 목차 중심으로 기본계획에 관한 세부내용 작성
- (방법)
  - ① 지역여건을 고려하여 시군구 복지정책 총괄부서 지정
  - ② 시군구 본청 내 관련부서, 읍면동, 및 공공서비스 전달기관, 민간기관 등 참여를 통한 의견수렴
  - ③ 참여기관의 협력을 통해 중앙부처 사업 외 자치단체·민간사업을 포함하는 ‘찾아가는 보건복지서비스 기본계획’ 수립 후 행정안전부 제출
- (내용) 조직 및 인력확충 계획, 주요사업 추진계획, 지원체계 구축 등 본 매뉴얼의 내용을 중심으로 작성
  - 찾아가는 보건복지를 위한 인프라 확대, 읍면동의 기능 강화(건강기능 포함), 보건복지인력 역량강화 등에 대한 자체계획 등
  - 주민의 다양한 욕구 충족 및 복합적인 지역문제를 예방하고 해결하기 위한 지역기반 구축 및 공공서비스 연계 계획에 대한 내용 등
  - 주민과 함께 지역의 문제를 예방하고 해결하는 체계를 구축하고 새로운 사회자원을 만들어 가기 위한 주민력 강화 방안 등

### 3) 행정 사항

- 별도 양식에 따라 본 매뉴얼 목차를 중심으로 작성하여 행정안전부 주민복지서비스 개편 추진단 보건복지서비스팀으로 제출('21. 4월)
- 기본계획의 원활한 추진을 위해 컨설팅 지원 추진
- 기본계획 실적 등은 정부합동평가, 포상, 기타 인센티브에 반영

### 3

## 공공서비스 연계 강화 사업 추진

### 1) 개요

- (추진배경) 기관별로 지역 내 공공서비스를 분산해서 지원하고 있어 주민불편 초래 및 행정의 문제해결력 저하
  - 분절화된 사업별 서비스의 한계를 극복하고, 복합적 사회문제를 해결하기 위한 공공과 민간의 다양한 주체들의 연계·협력 강화 필요
  - 주민의 욕구충족과 지역사회 문제 해결을 위한 주민생활현장의 공공서비스 간 연계를 위한 지원 필요
- (개념) 주민생활과 밀접한 관련이 있는 복지·보건·고용·주거·교육 등의 공공 서비스를 제공하는 다양한 주체들 간의 연계·협력을 통해 지역에 필요한 서비스를 생산·전달하는 사업
  - 주민의 욕구와 지역특성을 반영하여 복지·보건·주거·일자리 등 다양한 공공 서비스를 주민관점에서 연계, 서비스 개발 및 전달과정에 주민참여를 확대하여 지역 내 생활 속 문제를 해결
- (내용) 지역 특성에 맞는 다양한 공공서비스 연계를 통한 주민의 욕구 충족 및 지역사회 문제해결을 향상시키는 모델을 발굴하여 확산
  - 새로운 사회적 위험에 대한 탄력적 대응 및 공공서비스의 효과성 제고를 위한 지자체의 컨트롤타워 기능 강화 지원 등
- (방법) 시군구 복지정책 총괄과가 계획 수립 및 추진
  - 지역여건을 고려하여 연계사업 대상 범위를 시군구 단위 또는 읍면동 단위로도 가능

## 2) 주요내용

- (연계 모델) 자치단체에서 서비스 제공기관과 협업, 주민의견 수렴, 주민참여 등을 통해 독자적인 공공서비스 연계·협력 모델 발굴

### 〈 공공서비스 연계 모형 예시 〉

#### ① 수요자·지역 중심 공공서비스 연계 기반 확립

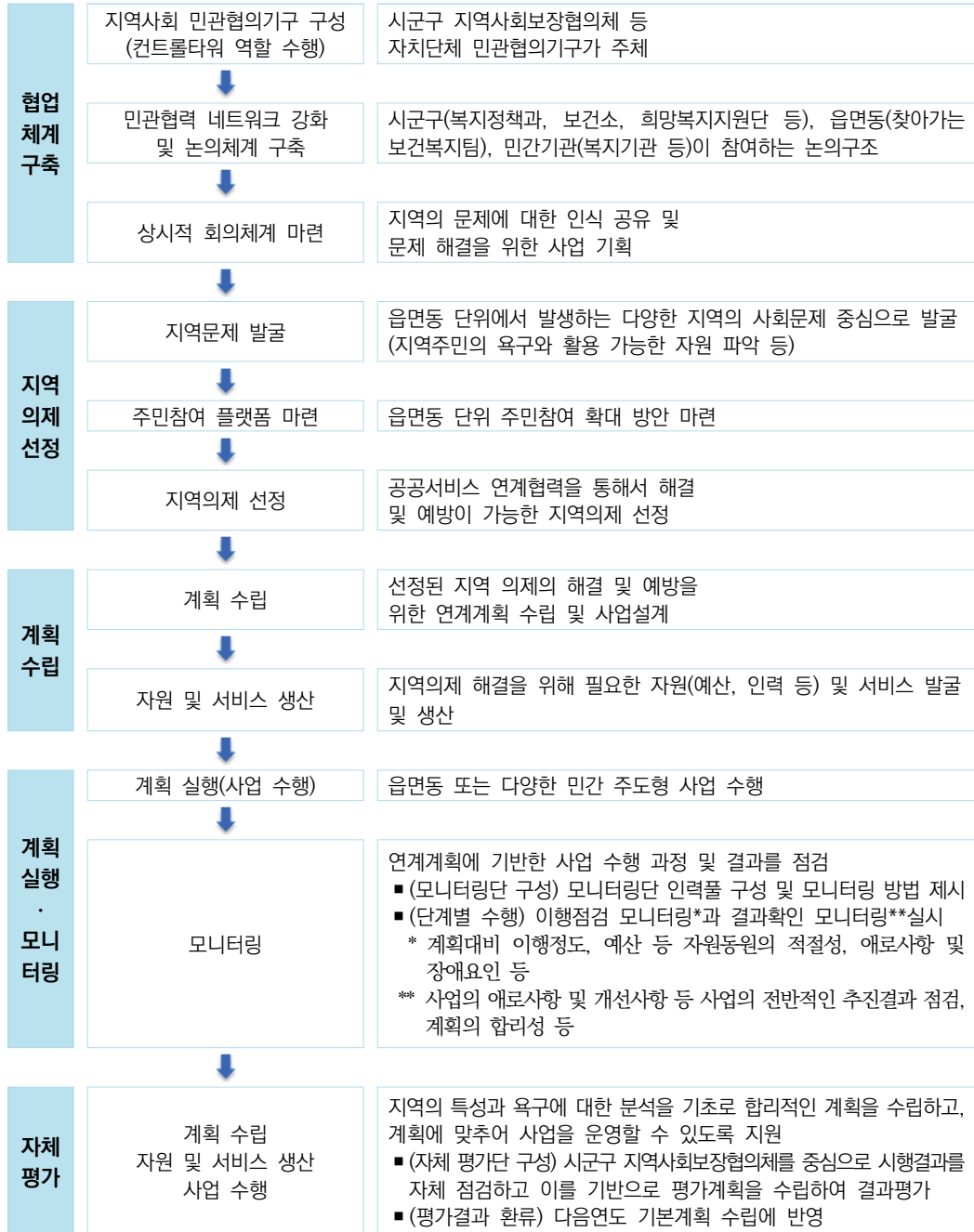
- 공공서비스 제공 주체 간의 협력체계 구축·활성화
  - 지역의 문제를 해결하기 위한 공공-민간, 공공기관 부서 간, 시군구·읍면동 간의 긴밀한 협력체계(네트워크) 구축
  - \* (예시) 지역 자살문제에 공동대응 네트워크(주민센터, 복지관, 보건소, 자살예방센터 등)를 구축하는 사례
- 주민 중심의 지역 네트워크 구축
  - 주민 중심으로 인적·물적 관계망(네트워크)을 형성하여 지역 문제 발굴 및 해결방안 등을 논의하는 공론의 장 마련
  - \* (예시) 주민 스스로 아이디어를 개발하고 주도적인 참여를 촉진하는 읍면동 단위 소통 공간 마련 및 마을복지계획 수립 등(복지와 자치의 융합을 통한 사업 추진)
- 통합서비스 제공을 위한 원스톱 서비스 공간 및 정보시스템 마련
  - \* (예시) 주민편의를 위해 한 공간에 공공서비스 제공 기관이 통합 입주, 원스톱 상담 및 통합서비스 제공하는 사례

#### ② 공공서비스의 통합·연계서비스 제공

- 수요자 입장에서 기관 간 연계를 통해 통합적인 서비스 제공
  - \* (예시) 독거 중장년층에 대한 관련 기관 협력을 통해 주거, 복지, 일자리, 건강 서비스 등을 종합 제공하는 사례
  - \* (예시) 돌봄 사각지대에 대한 복지체감도 향상을 위하여 지역 내 돌봄 체계 구축 및 돌봄 센터를 운영 사례
- 지역 주민들과 협력하여 지역문제 해결
  - 주민이 지역 내에서 생활 속 문제를 해결하고 예방하는 과정에 주체적으로 참여, 의제설정 및 문제 해결
  - \* 지역 내 상시적인 주민들의 자유로운 토론의 장을 마련하여 지역 내 복지 또는 안전 의제를 선정하고 관련 기관과 협력하여 서비스를 마련하는 사례

- (사업 절차) 협업체계 구축 및 문제의식 공유 → 지역의제 선정 → 공공서비스 연계 계획 수립 → 사업 수행 → 모니터링 → 자체 평가

### 〈 공공서비스 연계계획 수립 및 수행 흐름도 〉



### 3) 행정사항

- 2021년 「주민생활현장의 공공서비스 연계 강화」 공모 사업 추진

#### 주민생활현장의 공공서비스 연계 강화 공모사업 추진계획(안)

- (내용) 주민관점에서 다양한 공공서비스를 제공하는 공공서비스 연계·협력 모델 발굴
- (예산) 총 11.75억 원(국고 기준)
- (신청대상) 전국 시군구 등 기초자치단체(세종, 제주 포함)
- (선정절차) 공모신청서 제출(시도 취합) → 신청서 검토 및 평가(시도에서 행정안전부로 제출) → 심사 및 선정

## 3 주민력 강화 지원

### 1) 개요

- (개념) 주민력은 공공서비스의 기획, 생산, 전달과정 등에서 주민이 주체적으로 지역의 과제를 확인하고 해결하는 능력

- ☞ (주민) 실질적 주거를 목적으로 지역사회 내 주소지에 거주하는 사람을 의미하며, 일터나 교육 등 일상생활의 이유로 정기적·지속적으로 지역 내 모든 자원(인프라 포함)을 이용하거나 소통을 나누는 모든 사람
- ☞ (주민력) 공공서비스의 기획, 생산, 전달과정 등에서 주민이 주체적으로 지역의 과제를 확인하고 해결하는 능력
- ☞ (지역력) 지역사회에서 자체적으로 문제를 확인하고 해결하는 능력이며, '공공영역'과 '민간영역'으로 구분 가능

※ (외국 사례) 일본의 지역공생사회(地域共生社会) 모델

- (배경) 저출산 고령화(특히, 75세 이상 인구의 급증), 개개인의 욕구(need) 다양화에 따른 복지서비스에 대한 요구 변화, 핵가족화 및 인구이동에 따른 자연·혈연의 기능 저하, 노동인구 감소, 지역 간 경제 및 건강 수준 격차 등에 따라 공적 지원의 한계 노출  
 ⇨ 지속가능한 효율적·효과적인 복지서비스 제공체제 요구 급증
- (내용) 모든 주민이 각자의 역할을 갖고 서로 도와가면서 자신이 활약할 수 있는 지역사회를 육성하고 복지 등 공공 서비스를 협력하여 서로 도우면서 살아갈 수 있는 사회 구조의 구축을 지역공생사회의 목표로 삼음. 보건, 복지, 의료, 영양 등의 문제가 “남의 일”이 아닌 “나의 일”이며, 이를 해결하기 위해서는 기존의 단절적(수직적)인 방법이 아닌 지역 전체로서 접근할 필요가 있다는 점을 강조.

- (추진방향) 주민이 주도하는 민관협력을 강화(주로 공공영역)하고, 주민이 중심이 되는 인적·물적 관계망을 구축하여 함께 살아가는 공동체 형성(주로 민간영역) 도모
  - ① 주민 주도의 민관협력 강화는 행정기관이 지원하는 사업기획·실행 과정에서 주민들이 행정영역과 수평적 관계로 역할을 수행하는 것
  - ② 인적·물적 관계망 구축은 의제화(문제발견)에서 실행(문제예방·해결)까지 모든 과정에서 지역주민의 영향력을 확장하는 것을 의미



- (필요성) 복잡·다양해지는 주민들의 욕구와 지역문제 해결 및 예방을 위해서는 공공의 개입만으로는 한계가 있고 지역에 거주하는 주민들의 자발적이고 주체적인 참여가 필요
  - 지속가능한 복지체계가 가동될 수 있는 지역사회를 구축하기 위해서는 공공영역과 민간영역이 공동으로 역할을 수행해야 가능
  - \* 주민의 자발적 참여가 요구되는 영역은 공공성 강화만으로는 한계
- (전후변화) 행정영역 중심, 과거의 주민동원 중심의 참여구조를 민관 공동, 그리고 주민이 주체적으로 지역을 만드는 사회구조로 변화
  - 단순한 사업·정책의 틀을 넘어서 지역사회에 문화로 정착되기 위해서는 행정적 지원이 필요

기 존		변 화
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정기관 중심 민관협력</li> <li>• 단순한 서비스·자원의 모집</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민 주도의 민관협력</li> <li>• 인적·물적 관계망 구축을 통한 주민참여 유도</li> </ul>

## 2) 추진계획

- 주민력 강화 지원 분야는 주민들의 참여 등을 촉진하기 위한 기반 여건조성과 주민활동을 직접적으로 활성화하기 위한 지원으로 구분
  - ① (기반 여건) 지역문제의 확인 및 해결과 관련된 지식정보, 사회적 가치 등을 공유하기 위한 교육 등 지식정보 공유체계 마련
    - 소통, 돌봄 등 지역사회 주민들이 자발적으로 소규모 사업을 수행하는 공간(場)을 확충
  - ② (활성화 지원) 지역문제의 확인 및 해결방법을 모색하기 위하여 민관이 함께 마을복지계획을 수립·실행
    - 이 과정에서 주민중심의 지역 네트워크를 형성함으로써 지역사회 내에서 주민들의 문제 확인·해결능력 제고

⇒ 읍면동(찾아가는 보건복지팀)이 주관하여 읍면동 지사협 등과 협업하여 실행

1

주민 주도 마을복지계획 수립 · 실행

- (개념) 읍면동에서 주민참여를 통해 마을복지계획 수립 · 실행
  - 마을복지계획은 이웃돌봄, 주민복지학교 등 읍면동 단위에서 자체적으로 해결 가능한 소규모 의제에 대한 계획
  - \* 봉사단, 동호회, 자치회 등 주민들이 자발적으로 구성 및 운영한 조직과 협업 가능
- (주체) 읍면동 단위의 공동체 복지, 주민주도 보건복지 프로그램 개발, 주민 참여와 협력을 확보하기 위하여 다양한 주체들의 참여가 중요
  - 읍면동 사회보장협의체 위원, 다양한 지역주민, 복지전문가 등이 마을복지계획 수립 과정에 참여할 수 있는 방안\*을 강구
  - \* 예시 : 읍면동 마을복지계획 수립 추진단 형태의 조직을 구성 또는 시군구 단위에서 지원단 구성 지원
  - 계획 수립 과정에서 전문가의 조언 필요.
    - 전문가 집단의 역할은 특정 기술적 분야 분석 및 조언에 초점  
(예시 : 설문조사 실시와 분석, 기존 사회복지 정책적 동향에 대한 분석 및 조언 등)
  - \* 단, 참여자들이 복지 관련 경험과 역량이 충분한 경우 전문가를 참여시키지 않아도 됨
  - 전문가들은 마을복지계획과 연관된 사례, 우선순위, 참고자료를 충분히 조언하되, 마을복지계획 참여자들이 실질적인 주체가 되어 충실한 논의를 통해 마을복지계획이 진행될 수 있도록 지원하는 것이 바람직함
  - \* 전문가의 과도한 개입은 마을복지계획의 주체인 주민 등 당사자의 적극적 참여를 저해하고 수동적으로 될 수 있음에 유의

- (절차) 기획 → 참여자 모집 및 교육 → 지역사회조사 → 계획 수립 → 실행/모니터링 → 자체평가 및 환류

\* 읍면동 여건을 고려하여 절차를 추진하되, 주민참여 및 주민욕구 반영에 초점

### 〈 읍면동 마을복지계획 수립 및 실행과정(예시) 〉

기획	참여자모집 및 교육	지역사회조사 (주민욕구조사)	계획 수립	계획 확정/공유	실행	평가 및 환류
읍면동 마을복지 계획 기획 - 계획수립 시 주민참여 로드맵 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역주민참여 방안모색 (주민교육 등)</li> <li>· 읍면동민관협의체 위원 교육 (복지, 보건, 마을 등 전반적인 분야 교육 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 읍면동 주민 간담회 등을 통해 지역문제 또는 자원을 조사하여 현황을 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 읍면동 마을복지계획 수립 (주제, 필요성, 실태, 내용, 방법, 예산확보, 기대효과 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 계획 선포식 및 주민 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 읍면동 실행</li> <li>· 시군구 지역사회보장계획 반영 가능</li> <li>· 주민자치회 자치계획과 연계가능*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 실행결과평가 및 개선</li> <li>· 주민 자가 평가 등을 통한 개선 방안마련 등</li> </ul>

\* 마을복지계획의 실행력을 높이기 위해 읍면동 주민자치회와 협업하여 주민자치회 주민총회 시 읍면동 마을복지계획 상정 가능

- (실행 및 모니터링) 읍면동이 협의체 등과 협업하여 계획 실행 및 모니터링
  - 시군구 지역사회보장계획에 읍면동 마을복지계획을 연계·반영할 수 있으며, 읍면동 자치계획과 연계가능
  - 원활한 계획 실행을 위해 지역사회에서 별도의 모니터링단을 구성하여 계획의 추진상황을 정기적으로 점검(필요시 계획 수정)
  - \* 계획 실행 및 모니터링을 원활하게 추진할 수 있도록 시군구 지역사회보장협의체가 다양한 지원 활동 수행 가능
  - 실행 결과에 대한 주민 스스로 자기평가 유도, 마을복지계획 주요활동 개선을 위한 주민참여 워크숍 등 진행
- (고려사항) 읍면동 마을복지계획은 계획의 규모, 사업 실행기간 등을 고려하여 1년 또는 2~3년간 주기로 마련, 읍면동 담당자 업무이해력 제고를 위한 교육 수시 실시
  - \* 제5기 지역사회보장계획 수립 시기를 고려하여 마을복지계획 수립 및 실행 가능

**참고 1** 마을복지계획 수립 사례(광주광역시 광산구 우산동)

- 계 획 명 : 슬기로운 마을생활 「우산동 마을복지계획」
- 계획 수립 과정

〈마을복지의제 발굴〉

- (대동회) 2019. 2월. ~ 11월. 총9회 운영 / 동 지역사회보장협의체 주관
- (마을복지학교) 2019. 10월. ~ 11월. 총3회 운영 / 우산동 주관
- 주요내용 : 주민이 직접 대동회와 마을복지학교 운영을 통해 의제 발굴

	
<p>〈마을대동회를 통한 의제발굴〉</p>	<p>〈마을대동회를 통한 의제발굴〉</p>
	
<p>〈마을복지학교〉</p>	<p>〈마을복지학교 수료식〉</p>

〈마을복지 총회를 통한 우선순위 결정〉

- 일 시 : 2019. 12. 12.
- 참 석 : 명예사회복지공무원 및 마을활동가 90여명
- 주요내용 : 주민이 직접 발굴한 마을복지 의제를 주민투표를 통해 우선순위 결정 (사전투표)관내 4개소에서 진행(현장투표) 분과별 마을의제 발표 및 투표

의제	사전투표			현장 투표	합계	순위
	주민센터	복지관	캠페인			
생활돌봄강화	12	22	39	37	110	3
마을, 문화를 품다	8	27	45	10	90	4
주민주도형 행복공동체 나눔	6	50	60	19	135	2
청소년! 미래를 열다	30	18	34	46	138	1
1935 역사를 찾아서	5	14	19	14	52	5

□ 마을복지계획 수립 및 실행('20.1~12월)

○ 계획의 주요 내용

	살림돌봄분과	마을복지분과	나눔운동분과	청소년분과	홍보분과
숫자 키워드	46.9	1988	123	0	1935
의제	관계 + 빅데이터 융합 생활돌봄강화	마을, 문화를 품다	주민주도형 행복 공동체 나눔	청소년, 미래를 열다	1935 우산동 역사를 찾아서
제안 배경	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 우산동 평균 46.9% 1인 가구, 은둔형 가구에 대한 살림이 현실적 접근 어려움</li> <li>▲ 대면서비스 거절 대상자 증가</li> <li>▲ 1인 가구에 대한 안부살핌과 케어가 지역사회 의 숙제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 1988년에 전라남도에서 광주광역시로 편입된 해</li> <li>▲ 저소득층 노인, 장애인 등에 집중된 복지</li> <li>▲ 중년층과 주민들을 위한 소통공간, 소일거리 필요</li> <li>▲ 학습 등 배우면서 성장하는 지역민</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 123명 나눔을 약속하였던 사람</li> <li>▲ 일시적인 나눔에 그치지 않고 지속적인 나눔</li> <li>▲ 소확행 (소소하지만 확실한 행복)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 마을에 청소년이 갈 곳이 없음</li> <li>▲ 독서실, 놀이공간 ZERO, 무료 독서실, 청소년 공간 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ 최초의 나눔인 (박흥식) 홍보</li> <li>▲ 1935 올해년에 박흥식 선생이 나눔을 실현한 해</li> <li>▲ 나눔인의 후예로서 자긍심</li> </ul>
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전력+통신 사용패턴의 이상감지에 따른 알림. 빅데이터 AI 활용한 사회안전망 적극활용</li> <li>• 우산동 커뮤니티 케어 운영</li> <li>• 안녕하세요?아는형님</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피노키오 공방</li> <li>• 리틀피카소 사생대회</li> <li>• 함께 해후 작품대회</li> <li>• 공원 속 작품 전시회</li> <li>• 마을복지영화제</li> <li>• 마을복지학교</li> <li>• 우산 스텝바이스팀 (학습동아리 운영)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공유부역을 통한 반찬나눔사업 운영</li> <li>• 황금빛 공부방</li> <li>• 김정은 사랑을 싣고</li> <li>• 아름다운 동행 강추</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4층 도서관 활용</li> <li>• 청소년 진로체험 프로그램 운영</li> <li>• 홀몸어르신봉사단</li> <li>• 공원 청소 등 공익활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 박흥식공적비 핫 플레이스(우산 신창마을에 위치)</li> <li>• 샌드 애니메이션</li> <li>• 나눔인 상</li> <li>• 나눔 친구</li> <li>• 나눔 릴레이</li> </ul>

□ 주요 활동기록

<p>&lt;지역별 사전투표-송광복지관&gt;</p>	<p>&lt;지역별 사전투표-하남복지관&gt;</p>
<p>&lt;분과별 의제발표&gt;</p>	<p>&lt;마을복지총회&gt;</p>

## 참고 2 마을복지계획 수립 사례(인천광역시 연수구 옥련2동)

- **계획명** : 우리가 만드는 연수복지마을
- **추진배경 및 목적**
  - 복잡하고 다양해지는 주민들의 욕구를 파악하여 해결방안을 모색하는 일련의 과정을 통해 주민이 주도하는 마을복지계획 수립으로 마을의 복지사업 운영, 주민의 욕구 해결 필요
- **계획 수립 과정**

### 1. 마을복지계획 수립을 위한 사전준비 ('19.9월~)

#### 연수구 마을복지계획 수립 지원단 구성 및 운영

- 마을복지계획 수립을 위한 기획 및 로드맵 구상 단계시, 관내 민간기관과의 연계협력 필요성 대두
- 관내 사회복지기관 및 지역사회보장협의체 중심의 연수구 마을복지계획 수립 지원단 구성
  - 마을복지계획 수립 지원을 위한 전문교육 및 선진지 견학(부산 북구 플러스센터)
  - 향후 연수구 마을복지계획 수립을 위한 벤치마킹 및 역할확립, 지원방향 모색

### 참고 마을복지계획 수립을 위한 기관별 역할

구 분		역 할
민	옥련2동 지역사회 보장협의체	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 옥련2동 마을복지계획 수립 주체, 주요추진방향 및 내용 결정</li> <li>▶ 주요의제 발굴 및 선정, 검토, 실천사업 선정, 비전(슬로건) 정하기 등 옥련2동 마을복지계획 수립의 순 과정 참여, 추진</li> </ul>
퍼실리테이터 (지역 전문가)	연수구 마을복지계획 수립 지원단	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 마을복지계획 수립을 위한 참여자교육 및 컨설팅, 정보공유</li> <li>▶ 옥련2동 마을복지계획 수립 주체인 동지역사회보장협의체 위원들의 역량을 강화할 수 있도록 조력자, 지지자 역할 수행</li> </ul>
공공 · 민간 기관	옥련2동 행정복지센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 옥련2동 마을복지계획 수립을 위한 동 현황자료제공</li> <li>▶ 마을복지계획 초안 작성</li> <li>▶ 주민과 함께 마을복지계획서 작성</li> <li>▶ 마을복지계획 수립을 위한 행정지원</li> </ul>
	연수구 · 연수구지역사회 보장협의체	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 연수구 14개동 마을복지계획 수립을 위한 총괄계획 기획</li> <li>▶ 연수구 마을복지계획 수립 지원단 구성·운영 지원</li> <li>▶ 14개동 마을복지계획 수립을 위한 참여자교육, 컨설팅 지원</li> <li>▶ 연수구 마을복지계획 수립 비전선포식, 사례집 발간 등</li> </ul>

### 2. 마을복지계획 수립 기획 ('20.5월)

- 다양한 인적 자원으로 구성된 옥련2동 지역사회보장협의체 중심으로 마을복지계획 수립 추진 준비 기획 → 주민참여방안 모색

### 3. 참여자 기초교육 ('20.6월)

#### 마을복지계획의 이해와 역량강화

- 1회차 : 마을복지계획 수립을 위한 찾아가는 참여자 기초교육
  - 마을복지계획수립 지원단이 참여자 기초교육 커리큘럼 구성, 지원단장이 참여자 교육 진행
  - 교육내용 : 마을복지계획 정의, 우리지역 현황, 마을복지계획 작성과정, 타지역 사례, 참여지역할 등
- 2회차 : 참여자 온라인 역량강화교육
  - 코로나19 확산에 따라 주민력 강화를 위한 온라인 역량강화교육 진행
  - 교육내용 : 마을에서 복지의 길을 묻다 → 마을복지계획 수립 이해교육

### 4. 마을복지계획 욕구조사 및 지역사회조사 ('20.9월)

- 지역주민의 욕구 및 옥련2동 지역사회 문제 현황 파악을 위한 욕구조사 및 지역사회조사 진행
  - 조사방법 : 브레인스토밍(자료검색, 진단토의), 주민에게 듣기(통·반장 및 지역주민), 당사자에게 듣기(노인, 장애인 등 복지대상자), 제4기 지역사회보장계획 욕구조사 결과 활용 등

### 5. 마을복지계획 수립을 위한 맞춤형 컨설팅 ('20.9월~10월)

- 옥련2동과 연수구마을복지계획 수립 지원단과의 매칭으로 총3회의 맞춤형 컨설팅 진행
  - 코로나19 상황으로 온·오프라인 컨설팅 병행 → 옥련2동 마을복지계획서 작성

회 차	컨설팅 내용
1회차	우리동네 알아보기 • 마을복지계획 수립 개요 설명 • 우리동네의 진짜 문제 찾아내기 • 분임구성, 조이를 설정 • 동 현황파악 및 문제점 분석
2회차	우리동네 모습찾기 • 1차 컨설팅 내용을 토대로, 기대효과를 통한 우리동네 모습찾기 • 기대효과를 분류하여 3~4개 의제로 정리 • 의제별 실천사업 논의 • 조별 논의를 통한 영역정리 및 의제설정 • 조별 발표를 통한 정보공유
3회차	의제별 실천사업, 비전 정하기 • 의제별 실천사업 분류·구성 : 장·중·단기사업 분류 • 의제 확정 및 의제를 포괄하는 동 마을복지 비전(슬로건) 작성·결정

### 6. 마을복지계획 비전 및 확정 ('20.11월)

🔍 다 같이 무한나눔으로 행복이 채워지는 복지마을 옥련2동

**정감이 넘치는  
더불어 사는 마을**

- 행복나눔집들이
- 희망텃밭 가구기
- 나눔냉장고운영
- 장애인·노인대상 사각지대 발굴

**섬김과 돌봄으로  
하나되는 마을**

- 1:1 러브콜 서비스
- 독거어르신 안부확인서비스
- 독거노인 간 1:1 친구맺기

**다양한 문화와 가치를  
공유하는 마을**

- 외국인·다문화가정 문화교류사업

## 7. 마을복지계획 비전선포식 및 사례집 발간 ('20.12월)

- 연수구 마을복지계획 수립 비전선포식을 통해 동별 마을복지계획 공유, 확산
- 연수구 마을복지계획 사례집 '우리가 만드는 연수복지마을' 발간, 성과공유

### □ 옥련2동 마을복지계획 수립을 위한 주요 활동

		
<p>선진지 견학</p>	<p>참여자 기초교육</p>	<p>지역사회조사</p>
		
<p>맞춤형 건설링</p>	<p>마을복지계획 수립 활동</p>	

### □ 마을복지계획 수립 추진성과

- 주민이 마을복지계획 수립 쏠과정에 직접 참여하고 의견교환 등의 활동을 통해 지역의 문제 확인, 해결방안 마련 등으로 우리 마을의 복지계획에 주도적 역할 수행
  - 주민주도의 마을복지안전망 구축
- 주민과 지역 내 사회복지기관이 함께 동별 마을복지계획 수립과 실천의 단계별 협력·지원체계 구축
  - 주민중심의 네트워크 및 주민력 강화
- 제4기 지역사회보장계획 2021년 연차별 시행계획 반영
  - “연수구 마을복지계획 수립 및 실행지원” 신규사업으로 제안, 시행계획에 반영



## 2

## 주민력 강화 기반 지원

### 가) 지역 내 지식정보 공유체계 마련

- (개념) 주민력에 대한 이해도 및 실행역량 제고를 위하여 지역주민 등을 대상으로 하는 교육 실시
  - 지역문제의 확인 필요성 및 절차, 주민의 권리와 책임 등 사회적 가치 등을 교육하여 주민들의 지역 내 실질적 문제해결 역량 지원
- (대상) 지역 주민, 기관, 단체, 시설, 협회 등으로 필요시 정부기관 참여
- (내용) 사회적 관계 및 자원, 공동체, 공유, 돌봄 등 지역사회 관련 다양한 주제로 지역별 특성을 고려한 중·단기 교육 과정 운영
  - \* 공동체성, 공익성 등을 내용으로 강의, 활동, 실습 등의 다양한 형태로 진행
- (방법) 정보 공유를 위한 온·오프라인 교육서비스 제공, 참여형·토론형 교육프로그램 운영
  - ① 온·오프라인 교육서비스 제공
    - (컨텐츠) 인구·지역여건 등을 고려하여 문제 확인 및 해결을 위한 컨텐츠를 개발·활용(시도 및 인력개발원, 시군구)
      - \* 도심, 농촌, 도농혼합 등 지역 특성에 따라 적합한 컨텐츠 구성
    - (운영) 시군구(복지정책 총괄과), 읍면동(찾아가는 보건복지팀) 주관으로 실행하며, 읍면동은 주민단위의 소규모 그룹 및 학습 조직화 추진
      - \* 이용자 편의를 고려 저녁시간 등 운영가능(운영 시 담당공무원은 유연근무제 활용)
    - 복지시설·자원봉사센터 등 기존의 지역사회 교육 프로그램과 연계
      - \* (사례) 서울시 제1기 아파트 관리 주민학교에서는 공동체 활성화 필요성과 개요 등 포함
  - ② 참여형 교육프로그램 운영
    - (추진방향) 토론, 액션러닝 기법 등을 활용하여 참여하는 주민들이 소통하며 스스로 지역문제를 발굴하고 해결방안 등 논의
    - (운영) 주민 스스로 기획·실행하는 회의·워크숍 형태로 운영하며, 시군구 또는 읍면동에서 장소마련 등 운영 지원

#### 사례 : 참여형 교육프로그램에 대한 운영지원

- 일정 규모 이상의 커뮤니티 활동을 대상으로 전문 강사 초빙, 프로그램 참여 비용, 공간 임대료 전부 또는 일부, 학습 활동비 등 지원
- 공공청사 대여, 활동 공간 임대료 전부 또는 일부, 학습, 다과비 등

## 나) 주민중심의 지역 네트워크(주민망) 구축

- ☞ (인적 안전망) 주민·민간기관·단체·협회, 마을의 업체·동호회 등 자발적으로 참여하는 주체들의 상호작용을 중심으로 기능·역할을 연계한 네트워크
- ☞ (물적 관계망) 현금·현물, 서비스 등 지역사회 자원이 지역의 욕구해소와 문제의 종합적 해결을 위하여 연계되는 네트워크

- (개념) 주민 중심으로 인적·물적 관계망(네트워크)을 형성하여 지역문제 발굴·확인, 해결방안 논의 등을 수행
  - 인적·물적 관계망(네트워크)이 지역사회에서 일상적으로 역할을 수행하며, 과제 성격 및 참여주체 등에 따라 다양한 형태로 구축 가능
  - 수평적 민관 협력을 위하여 읍면동·시군구 행정체계를 포함한 지역 네트워크의 형성·운영과정에서 주민의 주도적 참여 보장 필요
- 지역 네트워크(주민망)의 구성요소
  - ① (인적 안전망) 주민과 민간기관·단체·협회, 마을의 업체·동호회 등 지역 내 활동에 자발적으로 참여하는 주체들 간 네트워크 구축
    - (법정 단체·기구) 통·이장, 새마을부녀회 등 개별법에 따라 구성되는 읍면동 단위 법정 단체·기구를 활용하여 관계망 형성·활용
      - \* 통장, 이장, 새마을부녀회, 청소년지도자협의회 등
    - (민관협의체) 지역사회보장협의체\* 등을 활용하여 위기가구 발굴, 자원 발굴·연계 등을 수행하는 관계망 형성·활용
      - \* 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제41조제2항5호
    - (주민단체·커뮤니티) 학부모 모임, 동아리 등 자발적인 주민단체 및 커뮤니티를 중심으로 관계망 형성·활용(돌봄, 봉사 등)
  - ② (물적 관계망) 지역의 욕구해소와 문제의 종합적 해결을 위하여 주민이 제공하는 현금·현물, 서비스 등 물적 자원을 연계하는 네트워크 구축
    - (격차 완화) 물적 자원의 제공 및 배분과정에서 지역·시설 간 격차 완화를 위한 자원 연결·조정 방안\* 마련
      - \* (예시) 읍면동이 아닌 시군구 차원에서 대상자를 추천하여 읍면동 내 격차 완화
    - (정보 공유) 수요자, 이력, 보유자원 등 관련정보를 민·관이 종합적으로 공유할 수 있는 정보 공유 시스템\*등을 구축하여 중복·누락 방지 노력
      - \* 시스템 : 민·관 정보 공유시스템, 수요-공급 매칭 플랫폼 시스템 등
    - (통계 생산·관리) 지역(읍면동)·시설별로 주민이 제공하는 물적 자원 통계를 생산·관리할 수 있는 체계 마련

## 다) 주민생활 속 소통·돌봄 공간 확보

- (개념) 주민들이 일상생활 속에서 모일 수 있는 공간을 확보하여 학습, 돌봄 등 주민 중심 지역사회 네트워크 구축, 돌봄 활성화 등 지원
  - \* 돌봄(아동, 노인), 식사(공유부엌), 작물재배(텃밭), 놀이, 상담, 회의 등
- (내용) 기존 유휴 공간, 신규 마련(임차, 신·증축), 골목길, 온라인 커뮤니티 등을 활용하여 자유롭게 활용할 수 있는 온·오프라인 공간 마련
  - (오프라인) 자치단체 소유의 청사 유휴공간, 복지시설, 학교, 경로당, 체육관, 공가 등 공공·민간 공간
    - \* 동장실 개방, 프리젠테이션 설비 공간 대여 등 다양한 형태의 공간 확보
  - (온라인) 자치단체 홈페이지, 포털 서비스 커뮤니티, 모바일 화상회의 등 IT기술을 활용한 온라인 공간 활용 지원
- (운영) 주민들이 해당 공간을 자율적으로 관리하도록 운영 지침 마련
- (생활SOC) 실효성 확보를 위하여 생활SOC\*사업 등과 연계하여 확보 추진
  - 생활SOC는 사람들이 먹고, 자녀를 키우고, 노인을 부양하고, 일하고 쉬는 등 일상생활에 필요한 모든 인프라를 지칭하는 열려 있는 개념
  - \* 보육·의료·복지·교통·문화·체육시설, 공원 등 일상생활에서 국민의 편익을 증진시키는 모든 시설(「생활밀착형 사회기반시설 정책협의회 설치 및 운영에 관한 규정」 국무총리훈령 제727호 제2조)

## 참고 1 주민력 강화 기반 지원 사례(서울특별시 서대문구)

### □ 마을복지 역량강화를 위한 온·오프라인 교육서비스 제공

○ 지역사회 다양한 주제로 정보 공유 및 반복 학습을 위한 교육과정 운영

교육형태	주민력	교육과정	추진실적
	인권 감수성	▶ 주민인권교육	'19.11월(2회 360명)
		▶ 주민인권학교	'20.7월(3회 90명)
		▶ 인권주민회의	'19.11월(10명 위촉)
		▶ 찾아가는 학생 인권회의 등	연중(10개 학교 118학급)
오프라인	복지 감수성	▶ 신규 위촉 복지통장 복지역량강화 교육	'19.12월, '20.7월(2회 100명)
		▶ 동 협업체 복지역량강화교육 (스마트폰 활용 홍보기법, 화상회의 플랫폼 등)	'19.12월, '20.7월(2회 56명)
		▶ 코로나19 대응 복지역량강화 채움&힐링교육	'20.11월(2회 50명)
		▶ 찾아가는 동 협업체 맞춤형 교육	'19.8월 ~ (매년 하반기, 14개 동)
	보건복지 지식·정보 공유	▶ (복지) 구-동 협업체 역량강화교육	'19.8월, 12월, / '20.7월 3회 147명
		▶ (보건) 소그룹 건강 프로그램 (재가암환자·가족, 만성질환자·허약노인 등)	연중 ('20 하반기 코로나19로 연기)
	공동체성 등	▶ 주민자치학교·마을공동체아카데미	'20.9~10월(14개 동별 4회 강좌)
주민학습 소모임	공동체·공공성	▶ 나눔이웃 동아리 교육 ▶ 주민자치회 연계 동네배움터 운영 ▶ 골목지기 강사 파견 학습소모임(세로골목)	연중
온라인	복지감수성 등	▶ 서울시 평생학습포털 연계(장애인식개선 온라인 교육 등)	연중
교육컨텐츠 보급	주민력 전반	▶ 동 협업체 운영 매뉴얼, 활동수첩 ▶ 동 협업체 바로 알기 '슬기로운 마뽀생활' ▶ 동 협업체 온라인(네이버밴드 활용) 회의 교육 ▶ 동별 사회보장영역 통계자료(96개 항목)* 분석 공유 ▶ 복지상담길라잡이 '복지는 어렵지만 희망을 주고싶어' 등	연중

\* 사회보장영역(96개) : 동별 복지대상자(수급자, 차상위, 한부모, 장애인, 어르신 등) 현황, 1인가구, 치매, 출생인구, 의료·교육기관 등

○ 주요 활동기록



온라인(네이버 밴드 활용) 회의 교육



코로나19 대응 복지역량강화 채움&힐링교육



동별 사회보장영역 통계현황(96개 항목)

□ 주민 참여형 교육프로그램 「동 복지대학」, 「주민관계망 형성사업」

○ 주민주도 동 협의체 활성화 사업 「동 복지대학」 ※ 서울시 공모 3년 연속 선정

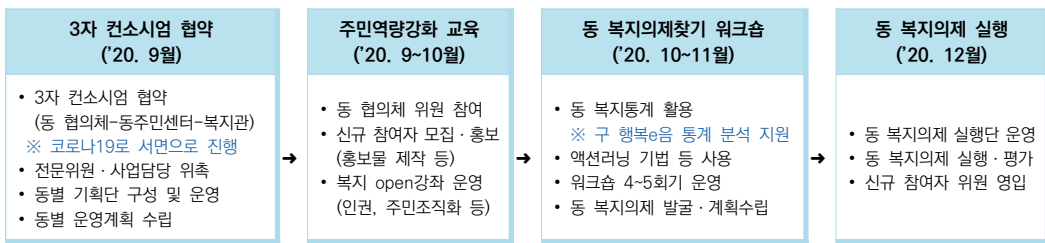
- 참여대상 : 홍제3동-홍은종합사회복지관, 남가좌1동-서대문종합사회복지관

〈동별 주요현황〉

구 분	홍제3동	남가좌1동
면 적	0.62km <sup>2</sup>	0.51km <sup>2</sup>
인 구	16,111명(남 7,851, 여 8,260)	16,438명(남 7,947, 여 8,491)
협의체 위원 수	21명	29명
2019년 협의체 활동사항	회의개최 6회, 자원 발굴 15,0776천원, 특화사업 11개, 서비스연계 576건, 복지사각지대 발굴 7건, 방문 51건	회의개최 6회, 자원 발굴 11,740천원, 특화사업 8개, 서비스연계 505건, 복지사각지대 발굴 7건, 방문 19건

- 주요내용 : 동 협의체-동주민센터-복지관 3자 협력기반 구축('20. 9월) 및 주민역량강화 교육 및 복지이제 발굴 워크숍 후 실행·평가

- 추진절차



- 주요 활동기록

주민주도 다원협력체 활성화 사업 「다원협력체 운영 계획」  
2020 남가좌1동 복지대학 운영 계획

동복지대학(강화) "함께 배우고 소통하자" 사업

참여자 모집·홍보

인권교육

동별 동 복지대학 계획 수립  
통계로 보는 우리동네

3.65세 이상 인구수  
서대문구 65세 이상 인구수  
홍제3동 65세 인구수 58.2%  
남성 42.2% 여성 58.2%  
총인구 33658명

동 복지동계를 활용한 복지이제 찾기

액션러닝 기법을 사용한 워크숍 운영

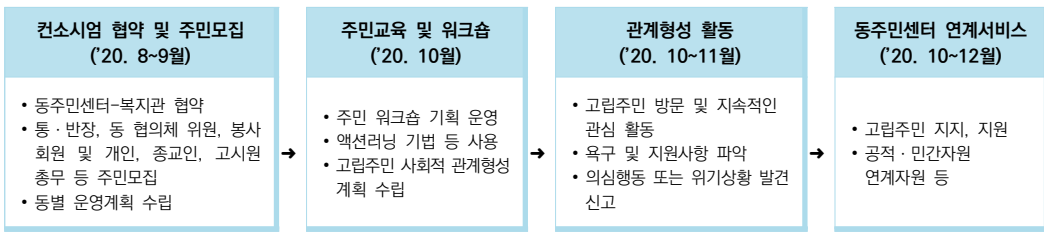
동 복지이제 실행

- 고독사 예방 「주민관계망 형성사업」 ※ 서울시 공모 3년 연속 선정  
 - 참여대상 : 북아현동-서대문장애인복지관, 흥은2동-흥은종합사회복지관

〈동별 주요현황〉

구 분	북아현동	흥은2동
특 징	인근 구세군 브릿지 센터 위치로 노숙인, 정신질환, 알콜릭 다수 유입	주거형태가 주택과 빌라 다수, 기초수급자 다수 거주
1인가구	7,522세대 중 2,789세대(36.9%)	12,319세대 중 3,080세대(25%)
활동참여자	10명 (협의체 위원 2, 통장 5, 고시원원장 1, 주민 2)	5명 (협의체 위원 5)
협력복지관	서대문장애인복지관	흥은종합사회복지관
현 황	12개소(여관 3, 고시원 9)	33개소(고시원 33)

- 주요내용 : 이웃살피미 활동 실행계획 수립을 위한 주민워크숍 및 주거취약지역 고독사 위험 1인가구 안부확인 및 물품 지원  
 - 추진절차



- 주요 활동기록

북아현동 사람사이(사람과 사람)의 다리  
 최근 사회적 분위기와 맞고 있는 노인 인구의 증가와 더불어 고령 1인 가구가 증가함에 따라 사회적 고립과 사회적 단절 위험을 최소화하고 홀로 사는 주민들의 생활 안정을 지원하기 위한 사업이다.

동별 주민관계망 형성사업 계획 수립

고립주민 관계형성활동 기획회의

스마트(ZOOM 활용) 안부확인

주민관계형성 비대면 참여형 안부자석 활동

내 집 마련 프로젝트 '구해줘 나의 집!'

고독사 걱정 없는 서대문... 이웃 사랑도 영상통화로 (2020.10.28. 서울신문)

## 참고 2 관계망 형성을 위한 읍면동 역할(예시)

### □ 인적 안전망 관련 업무

- ① 지역 인적 자원 파악 : 행정체계와 가까운 자원, 주민과 가까운 자원, 지역과 연결되어 있는 자원 등을 찾기
- ② 다양한 커뮤니티 접촉 및 목록화 : 직접 또는 간접적으로 접촉을 시도하거나 만남 성사 등 관계망 확대를 위한 현황 및 정보 작성
  - \* (사례) OO모임 : 목적·성격·활동내용·인원·리더·지역사회 참여 열의 등
- ③ 커뮤니티 네트워크화
  - 지역 요소 간의 연결망을 구축하여 지역을 위해 당사자들이 하고 싶은 일, 해야 하는 일, 필요한 일 등을 공유하는 네트워크를 구축
    - \* 주민, 모임 등 관계망 확장에 주요한 역할을 하는 사람과의 관계형성 필요
  - 주민자치, 복지시설, 문화센터 등에 지역사회에 대한 이해와 생활공동체 의식의 필요성에 대한 다양한 교육 기회 제공
    - \* 전문 강사 활용, 소그룹 멘토링, 사회공헌활동 참여 기회 제공 등
  - 시군구 및 읍면동은 관계망 구축 및 활동 공간 확보 등의 예산 확보와 집행 방법과 범위를 유연하게 하여 주민들의 활동을 촉진
    - \* 커뮤니티·모임 활동에 필요한 공간 등 홍보비 등

### □ 물적 관계망 관련 업무

- ④ 지역 사회 활동 목표 설정 : 당사자들의 활동과 관련하여 활동하는 모두가 실행 가능 정도와 활동력 수준에 따라 목표 설정
- ⑤ 자원의 인지 또는 재생산 : 주변에 인지하지 못했던 자원, 개별 자원으로 지속성이 짧은 자원, 기존 자원들의 연결 또는 파생 가능성 등의 파악
  - \* (예시) 노인종합복지관의 주민 프로그램 이용자들에게 지역사회 참여 활동 홍보 및 참여 유도 등
- ⑥ 자원과 서비스의 연결 : 발굴한 자원에 대한 공유, 서비스 제공 대상과의 연결 가능 여부, 방법 등에 대해 시군구 또는 읍면동의 컨설팅

〈 예시 : 주민력 강화 지원을 위한 읍면동 담당별 수행업무 〉

업무 유형	읍면동장	찾아가는 복지 팀장	담당자
① 지역 인적 자원 파악		지역 자원 조사	지역 인적 자원 탐색
② 다양한 커뮤니티 접촉 및 목록화			관계 형성 및 공식 목록 작성
③ 커뮤니티 네트워크화	지역 커뮤니티 활성화 교육	지역사회 주민과 관계 형성	<ul style="list-style-type: none"> <li>커뮤니티와의 소통 기회 마련(다양한 커뮤니티들 간의 소통 기회 제공)</li> <li>네트워크 확장하기</li> </ul>
③-1. 읍면동 지역사회 보장협의체 지원	지사협 민간 위원장에게 책임과 권한 부여 (파트너십 관계 형성)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지사협 기능에 대한 매뉴얼 세부 교육</li> <li>주민력 설명회 (지역 네트워크의 중심점으로서 기능 강화)</li> <li>협의체 운영 계획 수립 지원 (주도가 아닌 협력지원)</li> <li>의제 발굴, 현장 모니터링, 워크숍, 주민공론장 등에 함께 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>위원들의 역할을 강화하도록 구체적인 지원 계획 수립 (위원들과 계획 과정 공유)</li> <li>서류 및 행정 처리 외에도 의제 발굴, 현장 모니터링, 워크숍, 주민공론장 등에 함께 참여</li> </ul>
④ 지역 사회의 활동 목표 설정		공동 의제 찾기 유도	공동 의제 · 목표 찾기 지원 (주민 주도 활동 지원)
⑤ 자원 인지 · 재생산		지역 자원 찾기 홍보	지역 자원 찾아내기
⑥ 자원과 서비스 연결			찾은 자원과 서비스 수요 공유 및 매칭
⑥-1. 커뮤니티 활성화 지원	주민 및 직원 활동 지지	커뮤니티 활동 홍보, 지원 방안 마련, 예산 확보 및 집행	<ul style="list-style-type: none"> <li>공간 지원, 활동에 필요한 행정 정보 제공 및 컨설팅</li> <li>공동 모니터링</li> </ul>



## 참고 3 주요 계획 및 회의

### ○ 주요 계획

구분	수립주체 (수립지원)	주요내용	비고
지역사회 보장계획	시군구 복지정책과	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회보장 전반에 관한 4년 단위 중장기 계획</li> <li>* 의회보고 등 필요(사회보장급여법)</li> </ul>	
찾아가는 보건복지서비스 기본계획 (약칭 '기본계획')	시군구 복지정책 총괄부서	<ul style="list-style-type: none"> <li>찾아가는 보건복지서비스 업무수행을 위한 세부사업, 지원체계 확충 등에 대한 연간 추진계획</li> <li>* 본 매뉴얼 상의 목적을 중심으로 계획</li> </ul>	
공공서비스 연계계획	시군구 복지정책 총괄부서 (시군구 지역 사회보장협의체 심의·조정)	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정기관, 민간기관, 단체 등이 생산하는 다양한 공공서비스를 주민 관점에서 연계·제공하는 공공 서비스 연계계획</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기본계획과 연계가능</li> <li>중장기적으로 지역 사회보장계획에 반영</li> </ul>
마을복지 계획	읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>읍면동 단위에서 이웃 돌봄, 주민복지학교 등 자체적으로 해결 가능한 소규모 의제에 대한 계획</li> <li>읍면동 지역사회보장협의체 등과 협업하여 추진 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기본계획에 포함</li> </ul>

\* 행정부담 완화를 위해 지역사회 자원 조사 등 기본적인 내용은 추가 실시 없이 공통 활용 가능

### ○ 주요 회의

구분	운영주체 (운영지원)	주요내용	비고
시군구 통합사례회의 · 솔루션회의	시군구 희망복지 지원단	<ul style="list-style-type: none"> <li>고난도 사례관리 대상자의 문제해결</li> <li>- 유관기관, 전문가 참여로 전문성 제고</li> </ul>	
읍면동 통합사례회의	읍면동 찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>읍면동 사례관리 대상자의 문제해결</li> <li>- 관련기관이 참여하여 사례관리 실시</li> </ul>	

## 참고 4 주요 용어 정리

\* 매뉴얼의 이해를 돕기 위한 차원에서 정의한 내용으로, 실무·학술 상 의미와 다를 수 있음

### ○ 읍면동 공공서비스 플랫폼 기능 확대

용어	의미	
플랫폼	다양한 서비스·자원의 수요자와 공급자가 수평적으로 협력하는 공간	
조직 모 형	기본형	읍면동 당 1개의 찾아가는 보건복지팀을 설치한 유형(간호인력 포함, 4인 이상)
	확장형	기본형의 발전된 형태로, 인력확충에 따라 찾아가는 보건복지서비스 대상·범위 확대, 종합상담 등 제공하는 유형(간호인력 포함, 8인 이상)
	농어촌 특성화형	기본형에서 인구가 상대적으로 적은 면 지역 농어촌 특성을 고려하여 인력배치를 집약화한 유형
게이트웨이	서로 다른 서비스·자원을 연결하는 네트워크의 출입구 역할을 수행하는 기관	
컨트롤타워	서비스·자원의 생산·분배·연계·조정 등 전반적인 사항을 기획·총괄하는 기관	
슈퍼비전	사례관리 개입 시 효과적으로 업무를 수행할 수 있도록 지식과 경험, 기술 등을 제공하는 일련의 활동	

### ○ 시군구 공공서비스 연계·협력 지역화

용어	의미
공공서비스 연계·협력	행정기관, 민간기관 및 단체 등이 생산하는 복지·보건·고용·주거·교육·문화·체육·관광 등 다양한 공공서비스의 생산·전달 과정에서 주민을 포함한 다양한 주체들 간의 연계·협력
지역화	지역의 특성(인구 구성, 지리적 특성, 활용가능한 자원 등)을 고려한 문제 해결 및 예방을 위한 서비스 생산·전달 체계를 마련하는 것

### ○ 주민력 강화 지원

용어	의미
주민	실질적 주거를 목적으로 지역사회 내 주소지에 거주하는 사람을 의미하며, 일터나 교육 등의 이유로 정기적·지속적으로 지역 내 모든 자원(인프라 포함)을 이용하거나 소통을 나누는 모든 사람
주민력	공공서비스의 기획·생산·전달과정 등에서 주민이 주체적으로 지역의 과제를 확인하고 해결하는 능력
지역력	지역사회에서 자체적으로 문제를 확인하고 해결하는 능력이며, '공공영역'과 '민간영역'으로 구분 가능
인적 안전망	주민, 민간기관, 단체·협회, 마을의 업체·동호회 등 자발적으로 참여하는 주체들의 상호작용을 중심으로 기능·역할을 연계한 네트워크
물적 관계망	현금·현물, 서비스 등 지역사회 자원이 지역의 욕구해소와 문제의 종합적 해결을 위하여 연계되는 네트워크

2021년 주민자치형 공공서비스 구축사업

## 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼



# Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

1. 종합상담  
(참고) 취약계층 학대 예방 및 점검
2. 위기가구 발굴 및 지원  
(참고) 위기가구 발굴체계 구성·운영 및 연계
3. 찾아가는 보건복지상담  
(참고 1) 읍면동 담당자 세부 업무수행 방법  
(참고 2) 클라이언트로부터의 폭력 안전 대책
4. 통합사례관리  
(참고) 통합사례관리 세부운영 요령  
(참고) 공동사례관리
5. 「복지+건강」 기능 강화





# Ⅲ. 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용

## 〈 찾아가는 보건복지서비스 주요 내용(요약) 〉

구분	종합상담	위기가구 발굴 및 지원	찾아가는 보건복지상담	통합사례관리	복지+건강 기능 강화
시도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 모니터링</li> <li>• 시군구 성과평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 모니터링</li> <li>• 시군구 성과평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지서비스 총괄지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 총괄 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 모니터링</li> <li>• 시군구 성과평가</li> </ul>
시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획수립 및 역량강화 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육계획 수립</li> </ul> </li> <li>• 읍면동 모니터링</li> <li>• 읍면동 성과평가</li> <li>• 우수사례 발굴·전파 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기가구 발굴·지원체계 기획</li> <li>• 읍면동 모니터링</li> <li>• 읍면동 인적 안전망 구축 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 찾아가는 보건복지팀 인력 관리 및 교육</li> <li>• 찾아가는 보건복지상담 계획 수립 (대상선정 및 업무프로세스 등)</li> <li>• 읍면동 찾아가는 보건복지상담 지원</li> <li>• 복지외 보건의 협력체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리사업 총괄 수행·관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고난도 사례관리, 슈퍼비전 및 솔루션회의 운영 등</li> </ul> </li> <li>• 읍면동 사례관리 지원 및 역량강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획수립 및 역량강화 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육계획 수립</li> </ul> </li> <li>• 읍면동 모니터링</li> <li>• 읍면동 성과평가</li> <li>• 우수사례 발굴·전파 등</li> </ul>
읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 실시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌봄서비스 접수 및 통합안내 등</li> </ul> </li> <li>• 주민의 욕구에 따른 서비스 제공</li> <li>• 타 기관 서비스 필요 시 해당 기관 연계 및 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 특성에 맞는 위기가구 발굴 체계 구성</li> <li>• 주민교육·홍보 실시</li> <li>• 대상자 발굴 후 체계적 지원 및 관리 수행</li> <li>• 주민의 주도적 참여 촉진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 복지대상자 및 신규대상자 (노인가구 등) 방문 및 상담</li> <li>• 서비스 제공계획 수립 및 지원</li> <li>• 지역 자원 발굴 및 관리</li> <li>• 지속적인 사후관리 (모니터링)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 게이트웨이 및 사후관리 역할강화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합사례관리 대상 가구 발굴, 초기상담, 통합사례관리, 종결거구에 대한 사후관리 등 수행</li> </ul> </li> <li>- 고난도 사례, 솔루션회의는 시군구에 의뢰</li> </ul> <p>※ 지역여건을 고려하여 민간 사례관리 전문기관 (지역사회복지관 등)과 통합사례관리 협력 체계 구축 운영</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강의 욕구가 있는 대상자 상담 및 관리</li> <li>• 종합상담, 위기가구 발굴, 찾아가는 상담, 통합사례관리 전반에 건강관련 업무 협업 강화</li> </ul>

- I 사업 개요
- II 정책 추진 방향
- III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용
- IV 행정 사항
- 부 록

# 1

## 종합상담

### 핵심 내용

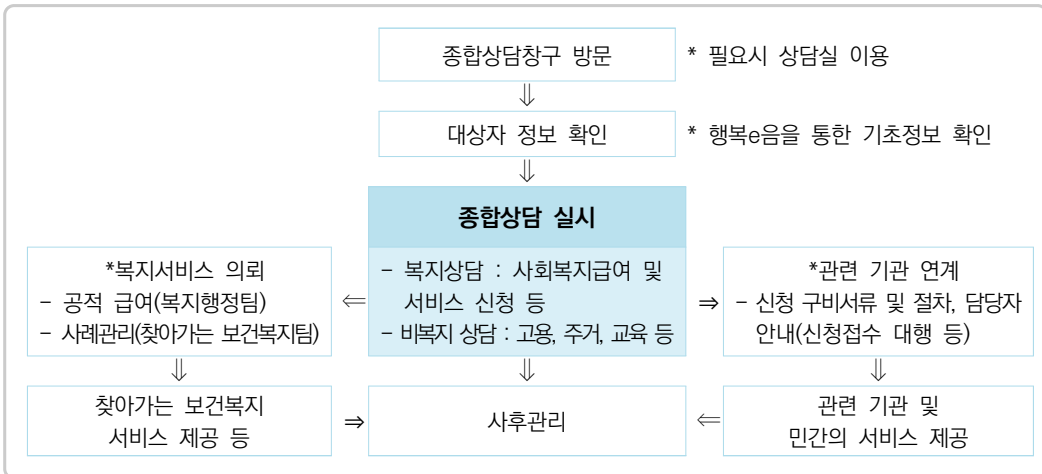
- 읍면동에 「종합상담 창구」를 마련하여 종합상담 기능을 강화하고, 읍면동으로의 주민 접근성 강화
  - 읍면동주민센터로 내방하는 주민의 다양한 복지 욕구를 파악하고 유관부서 및 관계기관 정보를 연계하여 맞춤형 정보 제공

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

### 1) 주요 내용

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

### < 종합상담 업무 흐름도 >



## 2) 세부 내용

### ● 상담 대상

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

### ● 주체별 역할

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

주 체		주요 역할
시도		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 모니터링 및 성과평가</li> </ul>
시군구	복지정책과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 계획수립 및 역량강화 지원, 경력자 배치 실시</li> <li>• 읍면동 모니터링 및 성과평가</li> </ul>
읍면동	읍면동장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 창구 마련, 부서 간 업무연계, 담당직원 경력관리</li> <li>• 복지행정팀과 찾아가는 보건복지팀 간 업무 조정</li> </ul>
	복지행정팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기 상담(신청접수, 단순 사업안내, 제도 설명)</li> <li>• 타 기관 서비스 필요 시 해당 기관 연계 및 사후관리</li> </ul>
	찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 실시(돌봄서비스, 통합안내 등 포함)</li> <li>• 타 기관 서비스 필요 시 해당 기관 연계 및 사후관리</li> </ul>
유관기관		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관 제공 서비스 정보를 읍면동 담당에게 제공</li> <li>• 읍면동에서 대상자 연계 의뢰 시 서비스 제공</li> </ul>

### ● 수행 방법

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

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

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

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

\* 사회보장기본법 제31조, 사회복지사업법 제47조, 국민기초생활보장법 제22조제6항, 민원처리에 관한 법률 제14조, 제22조 등

- 상담기록 절차에 대하여 대상자의 동의를 구하고, 초기상담의 내용은 행복e음으로 관리됨을 대상자에게 고지
- 상담 전 사생활 보호 등을 위해 별도의 상담실을 운영하고 있음을 안내하고 대상자에게 이용 의사 확인

② 내방 대상자의 서비스 욕구 파악을 위한 종합상담 실시

- (복지상담) 사회복지급여 및 서비스 신청과 관련된 상담
  - 개별 주민의 특성 및 상황에 근거한 종합상담 진행
  - 돌봄서비스 신청·접수 안내
  - 수급자, 차상위, 긴급지원, 바우처 등 선정기준 및 세부 지원내역 안내, 금융복지 기본상담 실시
- (비복지상담) 고용, 문화, 교육프로그램 등과 관련된 상담
  - 서비스 연계 필요시 해당기관 연계 및 사후관리 실시

• 욕구 파악 시 고려사항

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

• 서비스 제공의 종류·방법

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

참 고

- ☞ 결혼이민자가 읍면동주민센터에서 민원행정, 복지행정 업무 상담·신청 시 개인정보 제공 동의 후 다문화가족 지원센터에 연계하여 서비스 제공
  - ☞ 현역병으로 복무하다가 다양한 사유로 조기 전역하는 자 중 심리·복지·취업 등 서비스 상담을 희망할 경우 등 「보건복지부 법정부사회보장정보시스템」을 활용하여 서비스 연계
- \*【부록8】기타 유관기관의 연계 강화 참조

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

- \* 방문이 필요한 대상자는 찾아가는 보건복지팀 방문상담 담당에게 인계
- 타 기관 업무일 경우에는 관련 신청 구비 서류 및 절차, 담당자를 안내한 후 최소 1회 이상 사후관리 실시



### 3) 행정사항

- 종합상담 담당은 읍면동 여건\*에 따라 찾아가는 보건복지팀에 1~2명 배치
  - \* 면(面) 지역의 경우 인력 여건에 따라 일반 복지상담 업무와 중복 수행 가능
  - 경력직 공무원\*으로 배치하되, 직원 역량 강화를 위하여 순환배치를 권장하며 여건에 따라 개별업무 겸직 가능
  - \* 업무난이도 등 고려 시 사회복지 업무 담당 경력 3년 이상 직원 배치를 원칙으로 하며, 3년 미만 직원 배치 시 역량강화 교육을 실시하여 시군구에 보고
- 찾아가는 보건복지상담, 사례관리, 비복지상담 등 유관업무와 긴밀한 연계를 위하여 학습동아리 등 역량강화 프로그램 별도 실시
- 복지대상자의 다양한 복지 욕구에 대응하기 위해 「종합상담 창구」를 설치하고, 사생활보호 등 종합상담창구에서 상담하기 곤란한 경우를 위해 별도의 「상담실」 설치·운영

#### 〈 상담실 설치기준 〉

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

#### 〈 부적정 설치 사례 〉

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

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

**참고** 취약계층 학대 예방 및 점검

**1** 위기아동 조기발견 · 예방

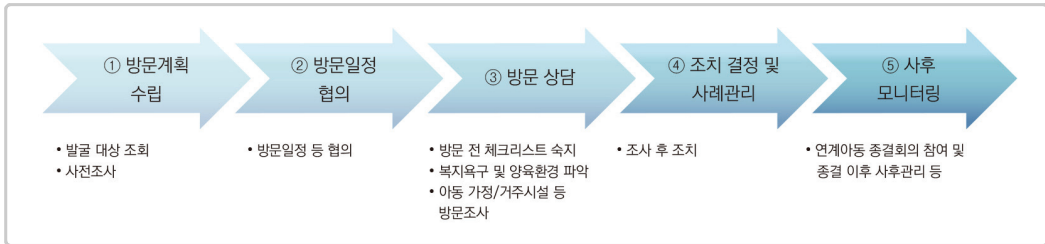
1) e아동행복지원사업 추진

- 각종 사회보장 빅데이터\*를 활용으로 위기아동을 선제적으로 예측 · 발굴하여 복지 사각지대 해소 및 위기아동 조기발견 · 예방
  - \* 총 43종 정보 : △복지 사각지대(27종) △아동 특화(10종) △사회보장정보원 보유(6종)
  - 읍면동 담당공무원이 대상 아동 가정을 방문하여 양육환경을 조사하고, 필요 시 학대신고 및 복지서비스 등 연계 · 제공
- 사업개요
  - (방문대상) 18세 미만 아동 중 e아동행복지원시스템 발굴 아동
  - (수행시기) 분기별 시행(1, 3, 7, 10월)하며, 4차수(10~12월)는 만3세아동 소재 · 안전 전수 조사로 대체
  - (수행주체) 읍면동 아동 담당 및 맞춤형 복지 담당자 협업
  - (주요내용) 아동복지서비스 욕구를 사정하고, 양육환경을 점검하여 ① 통합사례관리 등 자원연계, ② 아동학대 위험징후 파악 및 아동학대 조기 발견
- e아동행복지원사업 업무 흐름도

단계	주요업무	수행주체	수행역할
1단계	방문조사 계획	읍면동 (아동복지 담당 및 맞춤형복지팀)	- 발굴대상자 조회 - 사전 조사 - 방문일정 등 협의 - 방문 전 체크리스트 내용 숙지
2단계	방문조사	읍면동 (아동복지 담당 및 맞춤형복지팀)	- 가정방문 상담 : 조사대상 가구 직접 가정방문하여 아동과 보호자 면담 - 가구방문 체크리스트 등 활용 - 복지 욕구 및 양육환경 파악
3단계	조치 및 지원결정	읍면동 (아동복지 담당 및 맞춤형복지팀) + 시군구 (아동복지 담당)	- 가구방문 체크리스트 내용을 바탕으로 사례회의 실시 - 아동에게 필요한 자원을 판단하여 읍면동 자체관리 혹은 기관에 의뢰 · 연계 조치 * 읍면동 복지허브화 미실시 시군구의 경우, 희망복지지원단에서 해당 역할 수행 - 시군구 아동복지담당은 필요시 읍면동 사례회의 참여, 지원

단계	주요업무	수행주체	수행역할
4단계	서비스 제공 및 사례관리	읍면동 (아동복지 담당 및 맞춤형복지팀) + 희망복지지원단, 드림스타트, 시군구 아동학대전담공무원, 아동보호전문기관, 경찰청 등	- 자원연계(공적제도, 민간자원) 내역에 대한 사례관리 - 희망복지지원단 또는 드림스타트에서는 중저위험으로 의뢰된 아동 및 가구에 대한 서비스 제공 및 사례관리 시행 - 고위험으로 판단한 아동에 대해 경찰·아동학대전담공무원* 신고, 아동학대 조사 및 사례판단 후, 서비스 제공 등 사례관리 * 아동학대전담공무원 미배치 지역의 경우 아동보호전문기관이 조사 수행 - 소재확인이 불가능한 아동에 대해서는 경찰청에서 지원
5단계	사후 모니터링	읍면동 (맞춤형복지팀) + 시군구 (아동복지 담당) + 희망복지지원단, 드림스타트, 아동보호전문기관	- 의뢰한 아동에 대한 서비스종결 사례회의에 참여하고, 시스템 내에 환류된 내용에 대하여 사후관리 - 시군구에서는 아동의 서비스지원체계 간의 연계 및 협력, 보호아동의 사후관리 등의 조정업무를 수행 - 각 기관에서는 서비스 종결 이후 사후관리 진행

### ● 방문점검 절차



#### ① 방문계획 수립

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

#### ② 방문일정 등 협의

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

**③ 방문상담**

- 공무원증 착용 및 담당 공무원 소개, 관련 리플렛 등 방문시 지참하여 활용
- 해당 사업을 통해 배분된 모든 아동 대상 직접 가정방문을 통한 조사 실시
- 단순 전화상담 및 아동의 소재, 안전이 확인되지 않은 상황에서 종결하지 않도록 유의
- 2인1조로 구성하여 방문, 양육환경을 살피고 아동과 보호자 면담 진행
- 위의 체크리스트 내용을 사전 숙지하고 체크리스트 지참 없이 조사 진행
- 연락 두절 및 방문거부시 상황을 확인하고 수사의뢰 처리

**④ 조치결정 및 사례관리**

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

**⑤ 사후 모니터링**

- 연계 아동 종결회의 참여 및 종결이후 사후관리 등 실시

**● 사업수행 주요 내용**

- 아동학대 징후 발견 혹은 의심 상황에서 신고 처리
- 아동학대전담공무원 미배치 시군구의 경우 아동보호전문기관에게 상담·신고

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

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

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

**○ 아동학대 의심 징후 <예시>**

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

- 서비스 연계기관이 아동학대 의심상황을 보고하는 경우에도 동일하게 조치
- \* 복지담당 공무원 뿐만 아니라 민간인력(통합사례관리사) 등도 역할 수행 필요

- 직무수행 중 아동학대 사례를 조기발견하기 위해 아래의 아동학대 점검표 활용
- \* 1개 문항 이상 “예”라고 체크된 경우, 아동학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로 아동학대 신고전화 112, 아동학대전담공무원 또는 미배치 시군구의 경우 아동보호전문기관으로 신고

### ▶ 아동학대 체크리스트

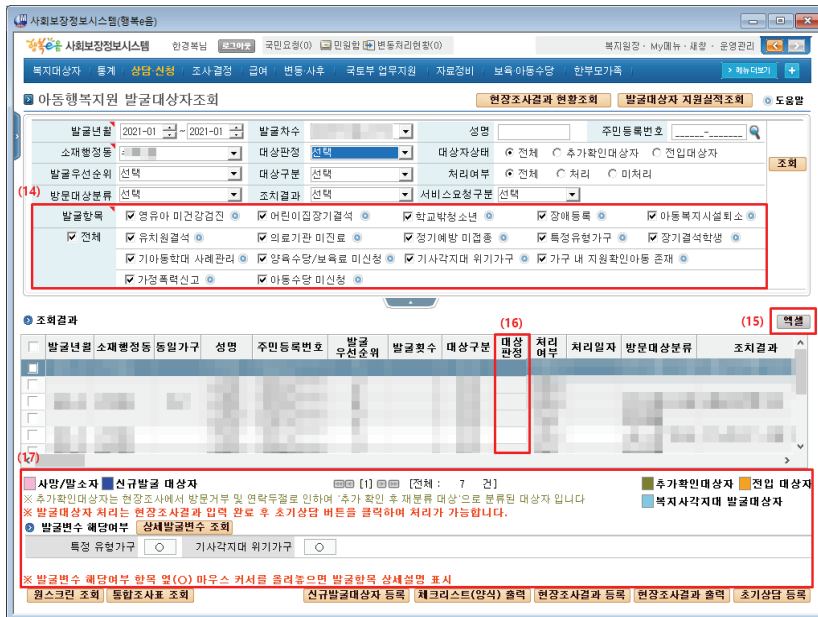
		평가항목	평가 √	
고 위 험	HR-1	아동에게 신체 학대로 의심되는 신체손상의 흔적이 있다. (매 또는 흉기, 화상 등의 신체적 폭력의 흔적 포함)	그렇다	아니다
	HR-2	아동이 수 일 이상 보호자 없이 혼자 방치되고 있다.	그렇다	아니다
	HR-3	가정 내에 악취가 심하고, 쓰레기가 산적해 있는 등 물리적 방임이 의심된다.	그렇다	아니다
징 후	HR-4	아동 또는 주변인(동반장, 이웃)이 아동의 학대피해 사실을 보고한다. (예 : 신체학대, 성학대 등)	그렇다	아니다
	HR-5	아동 또는 주변인(동반장, 이웃)이 심각한 가정폭력이 종종 발생하고 있음을 보고한다.	그렇다	아니다
양 육 환 경	P-1	어린이집, 유치원 등에 뚜렷한 이유 없이 지각하였거나 결석이 잦다.	그렇다	아니다
	P-2	부부 혹은 가족 구성원 간에 심각한 갈등이 있다.	그렇다	아니다
	P-3	(보호자) 최근 1년 동안 연속으로 2주 이상 일상생활에 지장이 있을 정도로 슬프거나 절망감을 느낀 적이 있다.	그렇다	아니다
	P-4	본인 또는 가족(아동)이 돈이 없어서 병원에 갈 수 없던 경험이 있다.	그렇다	아니다
	P-5	부채 규모가 감당하기 어렵거나 가구원 중 신용불량자인 사람이 있어, 부담이나 스트레스를 크게 느끼고 있다.	그렇다	아니다
	P-6	최근 한 달 동안 술을 5잔 이상 마신 술자리가 주 2회 이상 있거나, 음주로 인하여 아동을 돌보거나 일상생활에 지장이 있었던 적이 있다.	그렇다	아니다
	P-7	(보호자/아동) 도박 또는 인터넷이나 스마트폰을 이용한 게임에 몰입하여 일상생활에 지장이 있었던 적이 있다.	그렇다	아니다
	P-8	식사 및 침구, 칫솔, 의복 등의 관리상태가 보기에 상당히 비위생적인 수준이다.	그렇다	아니다
	P-9	집 안에 깨진 유리조각이나 파손된 가구 등 안전하지 못한 환경을 방치하고 있다.	그렇다	아니다
	P-10	가정에서 제때 식사를 제공하지 않아 아동이 굶게 되는 경우가 있다.	그렇다	아니다
	P-11	TV나 스마트기기, 컴퓨터 앞에 장시간 아동을 계속 내버려두는 경우가 있다. (아동이 TV앞에 연속 3시간 하루 5시간 이상 앉아있게 한 경우가 있는지)	그렇다	아니다
	P-12	아동을 혼자 두고 2~3시간 정도 장을 보거나 개인적인 일로 외출하는 경우가 있다.	그렇다	아니다
	P-13	아동의 행동을 수정하기 위해 설명이나 설득보다 체벌하는 경우가 종종 있다.	그렇다	아니다
	P-14	부모의 질병, 장애(특히 정신장애) 등으로 인해 자녀에게 적절한 양육을 제공하기 어려운 상황이다.(예 : 출산 후 우울증 등을 경험한 적이 있다)	그렇다	아니다
		P-15	부모의 교정시설 입소나 장기출타 등으로 자녀에게 적절한 양육을 제공하기 어려운 상황이다.	그렇다
아 동 특 성	C-1	일상생활에 어려움이 있을 정도의 장애를 가진 아동이 있다.	그렇다	아니다
	C-2	아동이 지속적인 치료를 받아야하는 신체적 질환을 갖고 있다.	그렇다	아니다
	C-3	아동이 또래 및 교사와의 관계형성의 어려움을 겪고 있다. (예 : 또래폭력, 학교폭력, 학교 부적응 등)	그렇다	아니다
	C-4	아동이 섭식문제, 불안 행동, 알코올 및 담배 등의 문제행동을 한다.	그렇다	아니다

● e아동행복지원시스템 방문점검 절차

※ 시스템 처리방법에 관한 세부사항은 e아동행복지원사업 업무매뉴얼 참고

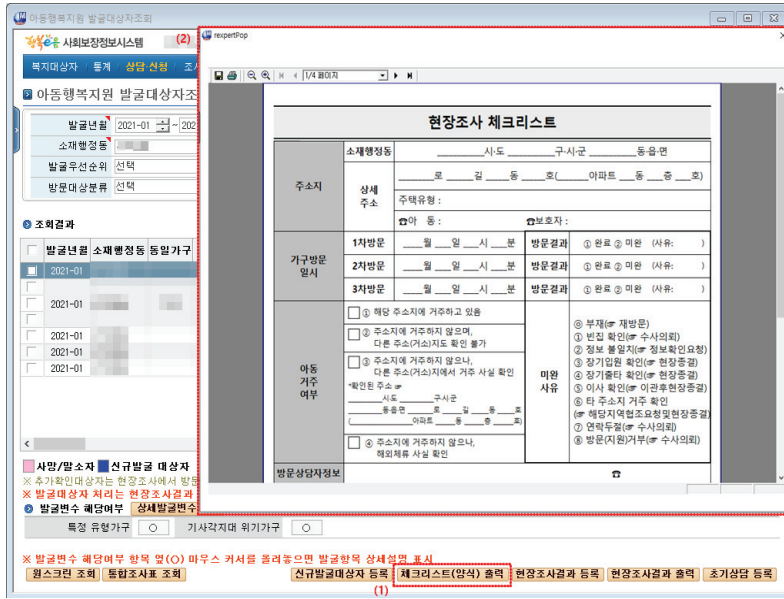
① 발굴대상자 조회

□ 상담·신청 > 안내상담 > 아동행복지원 대상자관리 > 아동행복지원 발굴대상자조회



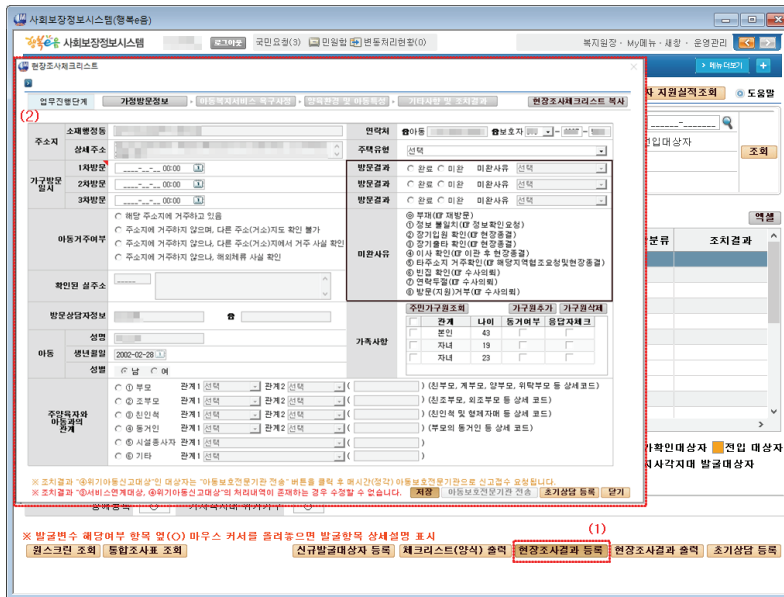
2 체크리스트 출력

□ 안내상담 > 아동행복지원 대상자관리 > 아동행복지원 발굴대상자조회 > 체크리스트(양식) 출력



3 현장조사결과 등록

□ 안내상담 > 아동행복지원 대상자관리 > 아동행복지원 발굴대상자조회 > 현장조사결과등록







## 〈참고〉 e아동행복지원시스템 안내

### 1. e아동행복지원시스템

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

**\* 참고 : 보호가 필요한 아동 예측 주요정보**

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

- (내용) 읍면동 담당공무원이 대상 아동 가정을 방문하여 양육환경을 조사하고, 필요 시 학대신고 및 복지서비스 등 연계·제공

- 사업개요

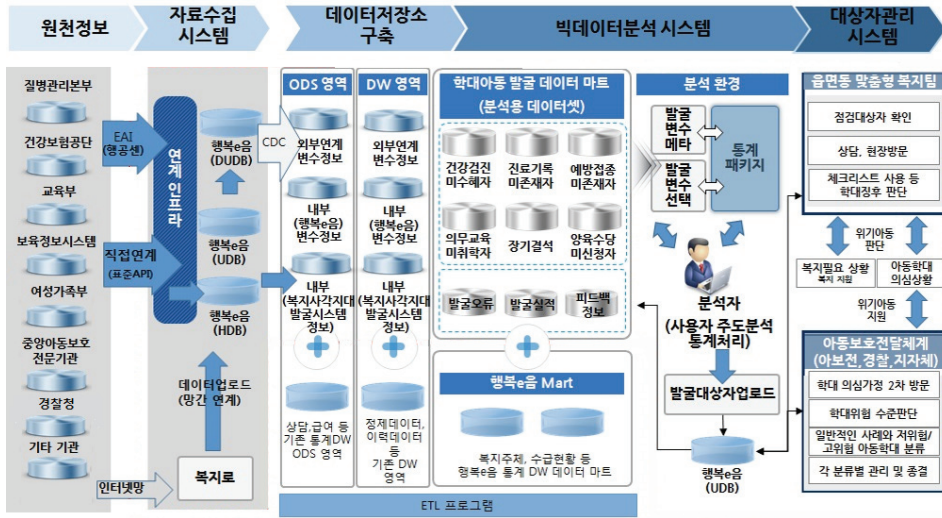
- (방문대상) 18세 미만 아동 중 e아동행복지원시스템 발굴 아동
- (수행시기) 분기별 시행(1, 3, 7, 10월)하며, 4차수(10~12월)는 만3세아동 소재·안전 전수조사로 대체
- (수행주체) 읍면동 아동 담당 및 맞춤형 복지 담당자 협업
- (주요내용) 아동복지서비스 욕구를 사정하고, 양육환경을 점검하여 ① 통합사례관리 등 자원연계, ② 아동학대 위험징후 파악 및 아동학대 조기 발견

- 추진경과

- (경과) 시스템 구축('17.5월~) → 1·2차 시범사업('17.9월~'18.2월) → '18년 본사업 1~3차수 실시('18.3월~12월) → '19년 1~4차수 실시\*('19.1~12월) → '20년 1,3,4차수 실시\*('20.1~12월)

\* '19년 4차수, '20년 4차수는 만3세 소재·안전 전수조사 실시

● e아동행복지원시스템 운영절차



- ① 43종 예측변수에 해당하는 대상 아동 정보 수집
- ② 사망자 · 해외출국자 제외
- ③ 예측 변수(정보)별 가중치 적용, 점검대상(약 2만명) 확정
- ④ 대상아동의 주소지 읍면동 공무원이 아동가정을 방문, 학대여부 · 서비스 연계 필요 여부 확인  
→ 학대의심 신고 및 서비스 연계

● 법적근거

- 사회보장급여법 제9조의2(위기가구의 발굴)
- 사회보장급여법 제11조(정보 공유 등의 협조 요청)
- 사회보장급여법 제12조의2(발굴조사의 실시 및 실태점검)
- 사회보장급여법 제14조(민관협력)
- 사회보장급여법 제12조 및 동법 시행령 제8조 · 제28조 · 별표2(관련 정보 활용), 동법 제11조(경찰서 · 학교 등에 협조요청)
- 아동복지법 제66조(아동복지시설 및 아동의 주소 · 거소 등 방문조사)
- 아동복지법 제15조의4(아동보호 사각지대 발굴 및 실태조사)(‘21.6.30. 시행예정)

## 2 노인학대 예방 및 점검

- (노인학대) 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것(노인복지법 제1조의2(정의)4호)
- 방문상담 시 노인학대 의심사례 및 정황 발견 시 정부민원콜센터(110), 노인보호전문기관(1577-1389) 및 경찰서(112)로 즉시 신고하여 학대 의심상황 등 관련 정보 전달

▶ 노인학대 의심사례 발견시 의료인 및 사회복지전담공무원 등은 노인보호전문기관 및 수사기관에 신고(노인복지법 제39의6)  
 ※ 노인학대 신고의무자는 직무상 65세 이상의 사람에 대해 노인학대를 알게 되었으나, 신고를 하지 않은 경우 500만원 이하의 과태료 부과(노인복지법 제61조의2제2항2호)

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

● **노인학대 의심 징후 <예시>**

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

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

- 직무수행 중 노인학대 사례를 조기발견하기 위해 [참고]의 노인학대 점검표 활용
  - 1개 문항 이상 “예”라고 체크된 경우, 노인학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로 노인학대 신고전화 110, 1577-1389 또는 112로 신고

노인학대 점검표

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

### 3

## 장애인학대 예방 및 점검

- (장애인학대) 장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것(장애인복지법 제2조제3항)
- 장애인학대 의심사례 발견 시 112 또는 발달장애인지원센터(1522-2882), 장애인권익옹호기관(17.8월 개소 예정)으로 즉시 신고

- ▶ 직무상 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄를 알게 된 경우에는 지체 없이 장애인권익옹호기관 또는 수사기관에 신고(장애인복지법 제59조의4)
  - ※ 장애인복지시설 종사자, 복지전담공무원, 장애인 활동지원 기관 종사자, 의료인, 구급대원, 교육기관 종사자, 상담소·보호기관 종사자 등 21개 직군

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

- 서비스 연계기관이 장애인학대 의심상황을 보고하는 경우에도 동일하게 조치

\* 맞춤형복지팀 공무원 뿐만 아니라 비공무원인 민간인력(통합사례관리사 등)도 역할수행 필요

- 직무 수행 중 장애인학대 사례를 조기 발견할 수 있도록 아래의 학대를 의심해 볼 수 있는 사례를 숙지하여 찾아가는 상담 시 주의를 기울일 것
  - 다음의 예시 중 1개 항목이라도 해당되는 경우, 장애인 학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로, 장애인학대 신고전화 112 또는 발달장애인지원센터(1522-2882), 장애인 권익옹호기관으로 신고

#### ▶ 장애인 학대 의심 징후 <예시>

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

## 2 위기가구 발굴 및 지원

핵심 내용	
<p>○ 저출산·고령화 등 사회구조의 변화와 더불어 실직, 휴폐업, 질병, 소득상실 등으로 인한 가족해체 및 사회적 고립으로 위기가구 증가 → 지원이 필요한 국민이 사회보장급여 대상에서 누락되지 않고 편리하게 사회적 지원을 받을 수 있도록 민·관이 적극 발굴·협력</p>	
기존	추가
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 취약계층 위주 발굴</li> <li>• 방법 : 찾아가는 보건복지팀 중심으로 수행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 지역사회 내 모든 주민</li> <li>• 방법 : 공공·민간기관, 협의회 및 주민 등으로 확대</li> </ul>

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

### 1) 주요 내용

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

### 2) 세부 내용

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

○ 기존 발굴대상
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사회보장급여 수혜 자격기준에 의해 배제된 대상, 욕구 대비 복지서비스 내용 및 수준이 불충분한 대상</li> <li>▪ 공공부조·서비스 수혜대상이나 발굴되지 못한 대상자</li> </ul>

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

○ 확대되는 발굴대상

- 새로운 위험에 노출되어 있는 대상자(청중장년 1인 가구, 돌봄위기가구, 저소득한부모 및 청소년 한부모 가족, 휴·폐업·실직자 등)
- 일반적 접근이 어려운 대상자(은둔형 외톨이, 학대아동 등)
- 타 기관 의뢰로 지속적인 모니터링이 필요한 대상자(자살유가족 등)
  - \* 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제9조의2제1항2호 및 같은 법 시행령 제6조의2에 따라 자살예방센터·정신건강복지센터에서 의뢰한 자살자·자살시도자 발생 가구는 전수 위기가구 발굴 대상으로 관리
- ※ 명시된 대상자뿐만 아니라 자치단체 여건에 따라 대상 범위 확대 가능

● 주체별 역할

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

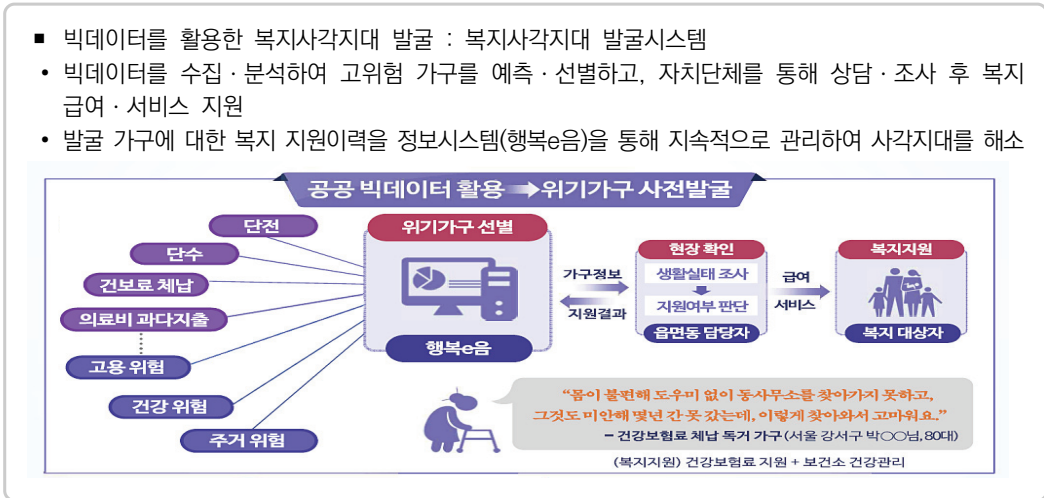
〈 수행 주체별 세부 역할 〉

주 체		역 할
시도		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 내 유관기관과의 연계망 형성</li> <li>• 대주민 홍보, 담당 인력에 대한 교육훈련, 인적 자원망 운영 모니터링</li> </ul>
시군구		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기가구 발굴 기획 및 홍보, 우수사례 전파</li> <li>• 읍면동 인적 안전망 구축, 운영계획 수립 및 담당인력 교육</li> <li>• 읍면동 인적 안전망 운영 지원 및 모니터링</li> <li>• 지역 내 유관기관과의 연계망 형성(업무협약)</li> </ul>
읍면동	읍면동장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 인적 안전망(명예사회복지공무원) 구성 및 운영</li> <li>• 위기가구 발굴을 위한 유관기관 협력체계 구축</li> </ul>

주 체	역 할
찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지사각지대 발굴 조사(기획조사, 발굴시스템을 통한 발굴 조사)</li> <li>• 인적 안전망 구성·운영 및 운영계획 수립</li> <li>• 시군구·시도, 유관기관과 협력하여 위기가구 발굴 및 민간자원 연계</li> <li>• 복지시설 등과 연계하여 퇴소 예정인 대상자를 중심으로 수요자를 발굴, 복지서비스 제공계획 사전 수립</li> <li>• 기존 대상자, 사회복지관 등으로부터 잠재적 위기가구 정보 수집</li> </ul>
읍면동 지역사회보장협의체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기가구 발굴 활동, 의심 대상자 신고 등 발굴체계(인적 안전망) 구축에 참여, 위기가구 발굴 지원을 위한 지역자원 발굴 및 개발</li> </ul>
유관기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고유 업무 영역에서 의심 대상자 신고 등 발굴체계 구축에 참여, 행정기관과 MOU 체결</li> </ul>

● 수행방법

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



- 발굴된 대상자는 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 잠재적 대상으로 관리하되, 지속·반복적 방문이 필요한 경우 유관기관과 공동 수행가능
- 대상자 발굴 후 체계적 지원\* 및 관리 수행, 특히 통합사례관리업무의 연속성을 고려해 체계적 발굴 대상자 관리 실시
- \* 통합사례관리, 사회보장급여 선정 지원(복지행정팀으로 연계), 민간자원 단순연계 등



## 참고 위기가구 발굴체계 구성·운영 및 연계

### □ 발굴체계 구성

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

**○ 예시 : 발굴체계 구성**

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

- 지역 내 유관기관
  - 보건소(건강관리), 복지관(독거노인 돌봄) 등 방문형 기관과 연계·협력
  - 우체국, 수도·전기 검침원, 학습지 교사 등 방문형 유관기관과 연계
  - 병의원, 미용실, 편의점 등 지역사회 주민 거점기관과의 연계·협력
  - 기타 지역사회 이웃

### □ 발굴체계 운영

- 주요 추진 방안 : 시군구 중심
  - (발굴 체계) 시도·시군구는 유관기관 MOU를 추진하고 실적관리
  - (발굴 조사) 최소 연 2회 이상 일제조사 실시, 지역별 욕구를 고려한 취약계층·위기가구 전수조사 수시 실시, 민간 정보 공유\* 요청 가능
  - \* 「사회보장급여 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제11조
  - (발굴 교육) 현장방문 요령 등 필요한 내용을 통(이)장협의회, 월례회의 등 공식회의, 생활실태조사표 및 가이드북 제작·배포 등을 통해 교육 추진

- (발굴 홍보) 지역 언론·방송, 배너광고, 게시물 및 홍보물 등을 활용하여 적극적인 홍보 실시
- \* 지역신문 및 케이블 방송 활용 공익광고 게시, 시내버스(마을버스) 내외 위기가구 발굴 홍보물 부착, 읍면 사무소 및 동주민센터 배너 광고판 활용 등

● 단계별 운영방안

단계	주요 업무	수행주체	수행방법
1단계	위기가구 발굴체계 구축	시군구	- 위기가구 발굴체계 구성 - 관련 기관 및 실무자 섭외(업무협약 체결 등)
2단계	기획회의		- (목적) 위기가구 발굴을 위한 시군구 차원의 협업체계 구축·운영 - (참여자) 희망복지지원단(간사), 지역사회보장협의체 시군구 유관 부서(통합조사팀, 복지기획팀, 찾아가는 보건복지팀) 등, 민간기관 - (운영시기) 연2회 - (회의내용) 위기가구 발굴 사업 제시(일제조사, 단전단수가구 조사, 독거노인 건강음료 배달 등), 旣 복지사각지대 발굴 사업 평가
3단계	위기가구 발굴	읍면동 찾아가는 보건복지팀	- 시군구 기획단에서 제시한대로 위기가구 발굴 추진 - 사업 내용에 따라 읍면동 지역사회보장협의체, 복지통(이)장, 기타 공공 및 민간 기관들과 협업하여 추진 - 발굴된 대상자는 잠재적 대상으로 관리하되, 지속·반복적 방문이 필요한 경우 유관기관에 협조 요청
4단계	발굴 후 지원		- 사회보장급여 대상자인 경우 복지행정팀과 연계 - 통합사례관리(사례관리 및 서비스연계) 수행 - 안부확인 등 단순서비스 제공(읍면동 지역사회보장협의체 위원 및 복지통(이)장 등 지역사회 내의 인적 안전망)

□ 발굴 후 지원 연계

● 처리절차

- 유관기관 또는 지역주민은 위기가구 대상자 발굴 후 읍면동 찾아가는 보건복지팀에 대상자 의뢰
- \* 행복e음 상담사례관리시스템에 ‘초기상담’ 기록(발굴 경로 및 상담내용 등)
- 지원 연계 방안
  - 읍면동 단순 서비스 연계는 지역사회 민관 자원을 활용한 지원 연계
  - 읍면동 통합사례관리(사례관리·서비스연계), 고난도 사례의 경우 시군구 희망복지지원단이 직접 수행
  - 시군구 사회보장급여 및 서비스 신청접수, 복지사각지대 발굴시스템 실적관리
  - 고용, 주거, 금융, 정신질환 등 타 기관 의뢰가 필요한 경우 서비스 의뢰 안내 및 희망 의사 확인 후 범정부 서비스 의뢰시스템을 통해 의뢰 실시
- \* 특히, 상담결과 과도한 부채 등 금융문제를 겪고 있는 경우 ‘서민금융진흥원’ 서비스 또는 ‘신용회복위원회’ 채무상담 및 채무조정 서비스를 지원 받을 수 있도록 적극 안내

● 행정사항

- 지역특성에 맞게 다각적으로 구성·운영하되, 발굴 후 연계 등은 읍면동 찾아가는 보건복지팀 주관 하에 체계적으로 관리
- 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 방문 및 초기상담을 실시하며, 대상자가 거부하는 경우에는 사회복지관 등 유관기관과 협업하여 지속 관찰
- 대상자 발굴 방문조사, 초기상담, 사례관리, 욕구조사 등 대면조사 내용의 중복을 최소화하여 대상자의 조사 피로감 유발 방지
- 단순한 우편안내 등을 실적으로 처리하지 않도록 유의

○ 위기가구 발굴조사 방법

● 법정 및 민간 일제조사를 통한 발굴 방안

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

● 복지서비스 현황 조사를 통한 발굴 방안

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

● 복지사각지대 발굴시스템을 통해 수집되는 위기정보 활용 기획조사

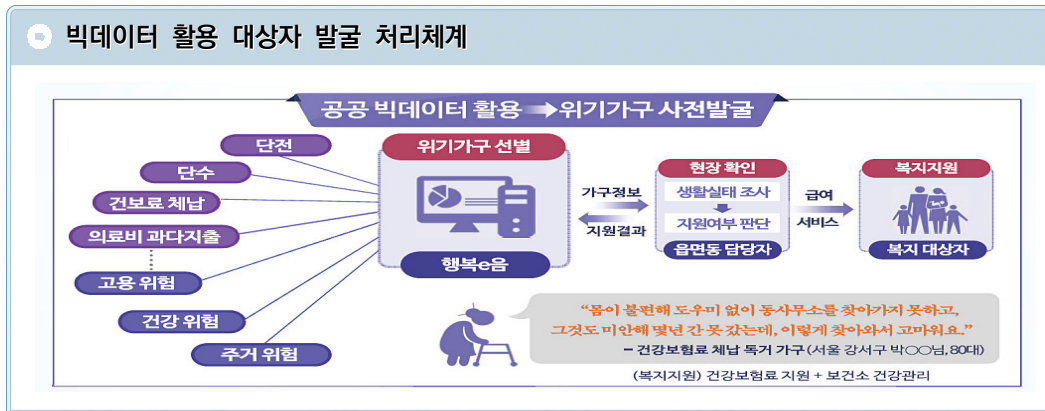
- 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제12조 및 같은 법 시행령 제8조에 따라 복지사각지대 발굴시스템을 통해 수집되는 위기정보 활용 기획조사 실시 (위기정보 입수 전체 명단 시스템을 통해 제공 : 「입수대상자 조회」화면)

\* 주민등록전산정보자료, 지방세 체납 정보 추가 활용 가능

## 〈참고〉 복지사각지대 발굴 관리 시스템 안내

### 1. 개요

- 단전·단수, 건강보험료 체납 등 취약계층 관련 빅데이터를 수집·분석하여 복지사각지대 대상자를 선제적으로 발굴·지원하는 시스템
  - 위기징후 정보를 수집·분석하여 고위험 가구를 예측·선별하고, 지자체를 통해 상담·조사 후 복지급여 및 서비스 지원
  - 발굴 가구에 대한 복지 지원이력을 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 지속적으로 관리



### 2. 추진경과

- 복지사각지대 발굴을 위한 공공정보 이용에 대한 제도적 근거 마련('15.1~6월)
  - 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 및 시행령 시행('15.7월)
- 정보 연계를 통한 복지사각지대 발굴관리 시스템 구축 사업을 추진하여 시범운영 개시('15.12월~)
- 복지사각지대를 선제적으로 발굴하고 지원하기 위한 방안에 대한 연구 지속 수행 ('15년~)
  - 「사회보장정보시스템을 활용한 복지사각지대 발굴방안」연구 수행('15.1~9월)
  - 「사회보장정보시스템을 활용한 복지사각지대 발굴방안」후속연구 수행('16.3~12월)
  - 「사회보장정보시스템을 활용한 복지사각지대 발굴방안 확대」연구 수행 ('17.7~'18.3월)
  - 「사회보장정보시스템을 활용한 위기가구 발굴방안」연구 수행('18.7~12월)
  - 「사회보장정보시스템을 활용한 가구유형별 복지사각지대 발굴방안」연구 추진 ('20.5~12월)

- 동 정보시스템을 1~3차 시범운영한 이후 2개월 단위 상시운영으로 전환('16.10월~)
- 지자체 상시관리대상자 등록 기능, 비대상자 관리 기능, 지도기반 자체발굴 기능 개통('19.3월~)
- 지자체발굴 기능(위기정보 조회, 지자체발굴대상자 처리 등) 개통('20.5월~)

▷ 복지사각지대 주요 정보연계 현황

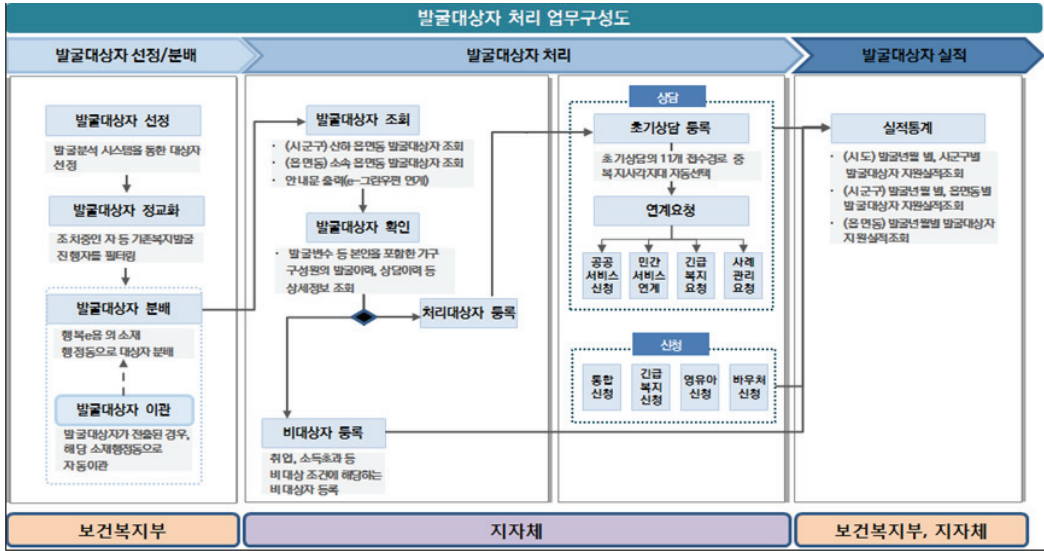
- 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제12조 및 같은 법 시행령 제8조에 따른 취약 및 위기 가구 발굴 대상('21.1월 기준)

근거 : 법률(제12조제1항 각호)		근거 : 시행령(제8조제2항 별표2 각호)			
정보내용	보유기관	정보내용	보유기관		
단전	한국전력공사	국민연금보험료 체납	건강보험공단		
단수	상수도사업본부	의료 위기 <sup>1)</sup>			
단가스	도시가스사	범죄 피해	경찰청		
초중고 교육비 지원 중 학교장 추천	교육부	화재 피해	소방청		
		재난 피해	행정안전부		
건보료 체납	건강보험공단	주거 위기 <sup>2)</sup>	국토교통부 한국토지주택공사 각 지방개발공사 아파트 관리사무소		
건보료 부과내역					
기초수급 탈락·중지	보건복지부	고용 위기 <sup>3)</sup>	고용노동부 근로복지공단		
복지시설 퇴소					
금융연체	신용정보원	방문건강사업 대상	보건복지부		
통신비 체납정보	한국정보통신진흥협회				
1) ① 의료비 부담 과다, ② 장기 요양 2) ① 전세보증금 1억원 이하, ② 월세 기준금액 이하 ③ 공공임대주택 임차료 체납자 ④ 공동주택 관리비 체납자 3) ① 개별연장급여 대상자 ② 실업급여 수급자(임금체불, 폐업) ③ 비자발적 사유로 고용보험 상실 후 재취득이 없는자 중 실업급여 미수급자 ④ 일용근로자 중 실업급여 미수급자 ⑤ 산재요양종결 후 근로단절자		기저귀 분유지원	보건복지부		
		신생아 난청지원			
		영양플러스 미지원			
		전기료 체납	한국전력공사	자살고위험군	자살예방센터
		내원사유 자해·자살	응급의료센터	휴·폐업자	국세청
		세대주가 사망한 가구	행정안전부		

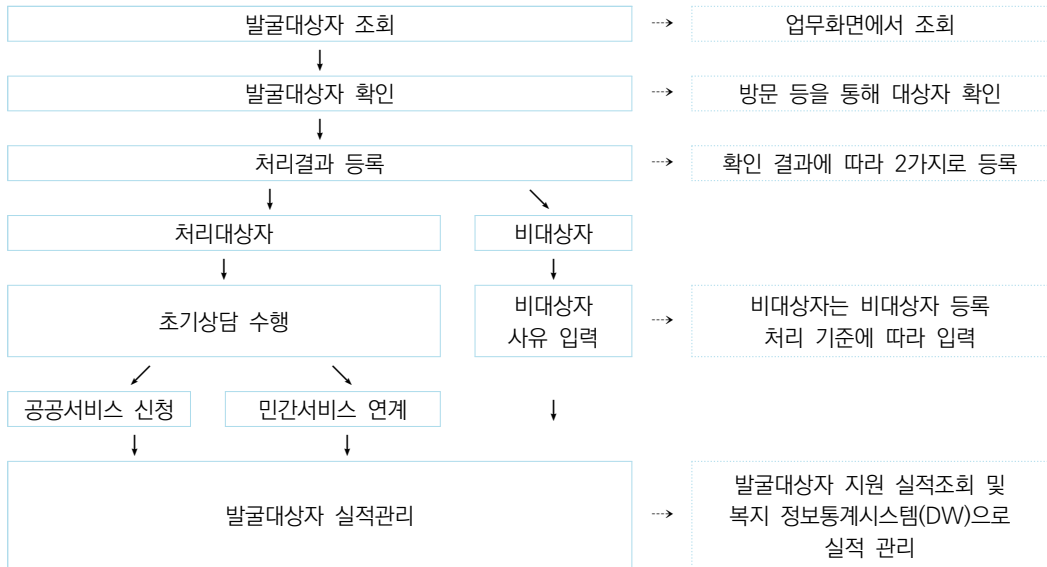
### 3. 복지사각지대 발굴 관리 시스템 구성 및 절차

□ 복지사각지대 발굴관리 시스템 업무 처리절차

- 중앙발굴 업무구성도
  - (보건복지부) 발굴대상자 선정 및 분배 · 실적 관리
  - (지자체) 발굴대상자 처리 및 실적 확인

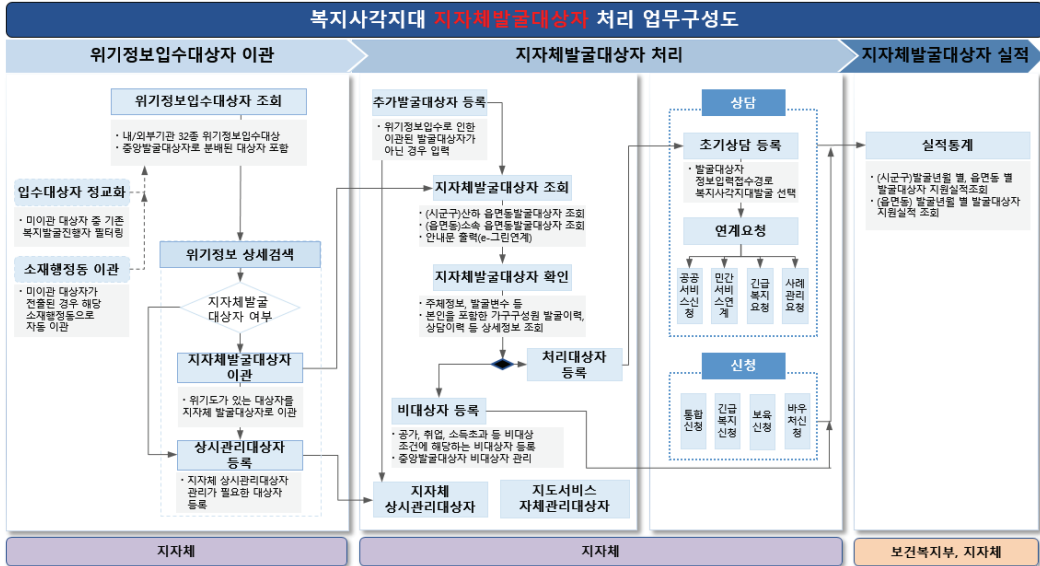


• 중앙발굴 업무흐름도

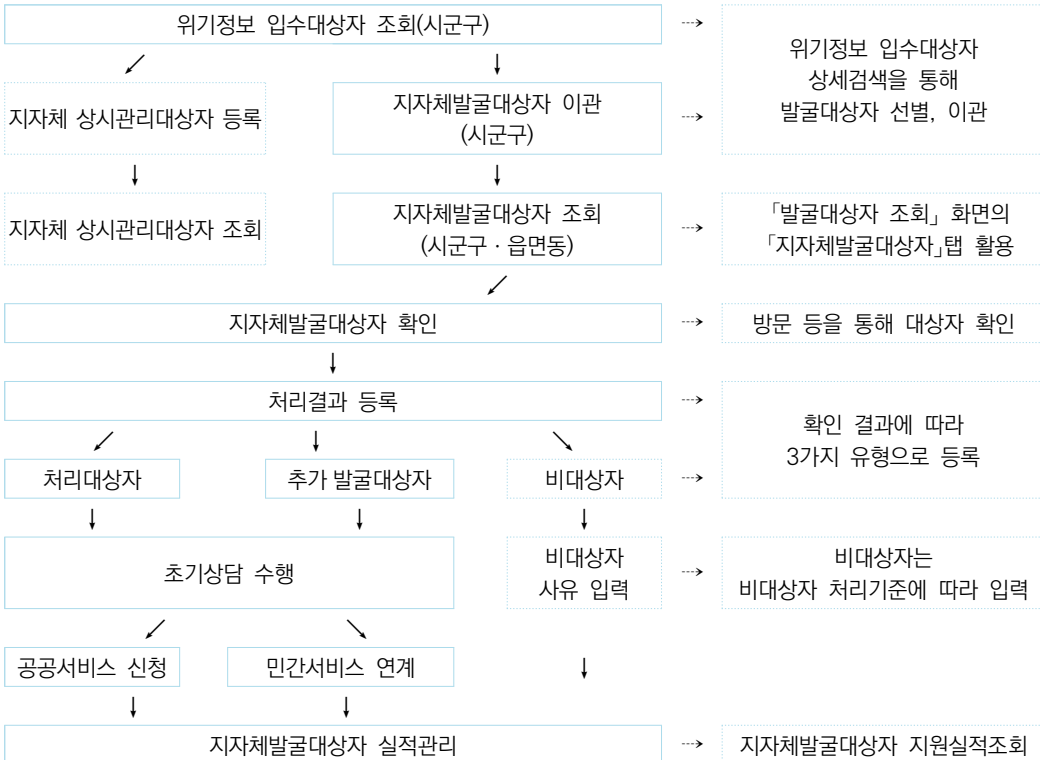


• 지자체발굴 업무구성도

- (시군구) 발굴대상자 선정 및 분배 · 실적 관리, (시군구 · 읍면동) 발굴대상자 처리



• 지자체발굴 업무흐름도



사업 개요

정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부 록

□ 시스템 처리 시 유의사항

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

● **중요 확인사항**

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

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



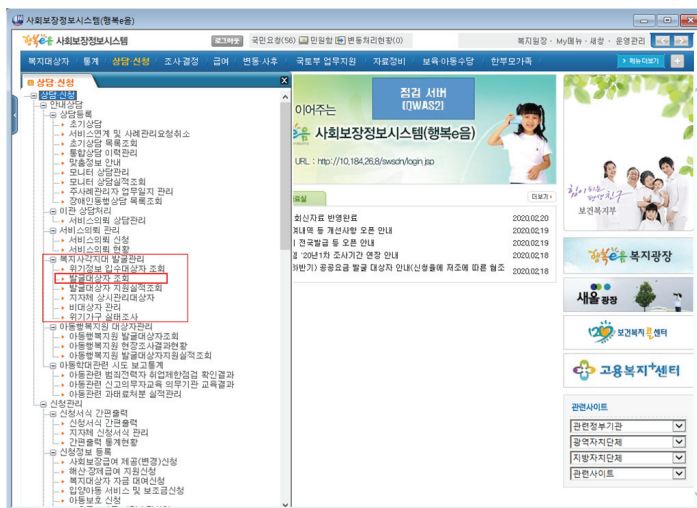
□ 발굴대상자 처리절차

- 업무처리절차

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

- 사회보장정보시스템(행복e음)상 발굴관리 시스템 접근 메뉴

\* 사회보장정보시스템(행복e음) ⇒ 상담·신청 ⇒ 안내상담 ⇒ 복지사각지대 발굴관리



**1 대상자 조회**

※ 지자체별로 분배된 발굴대상자 목록 및 발굴대상자 처리현황 등을 조회하여 처리할 발굴 대상자를 확인

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

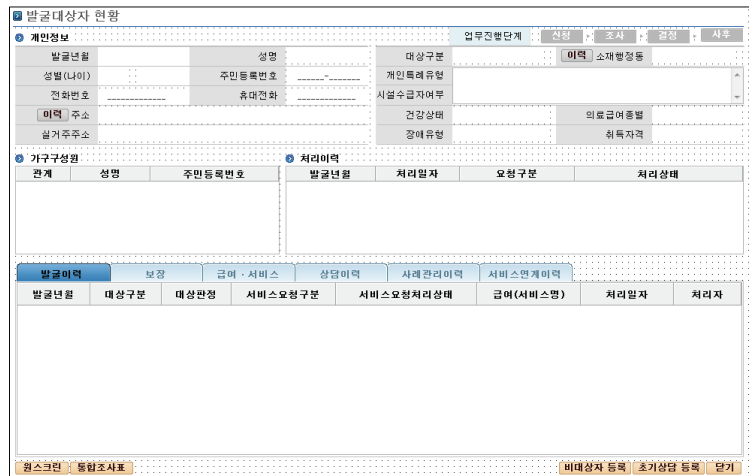
**| 발굴대상자 조회 화면 |**



**1-1 대상자 현황 조회**

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

**| 발굴대상자 현황 조회 화면 |**

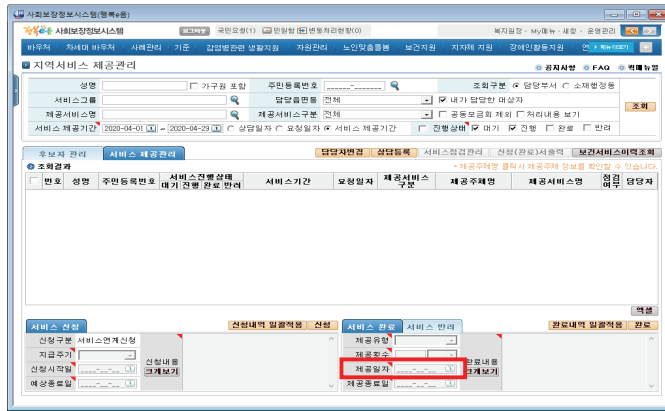




#### 4 민간자원 연계

- 사례관리>지역서비스 제공관리 메뉴의 ‘후보자 관리’ 탭에서 연계 대상 후보자와 민간서비스를 조회 후, 민간자원 연계요청
- 연계요청한 대상자를 ‘서비스 제공관리’ 탭에서 조회 후, 처리내역(신청/완료/반려) 등록
  - ※ 민간자원의 경우, 서비스 제공일자는 대상자의 발굴차수 운영 기간 이내로 설정하여야 복지사각지대 발굴 실적으로 인정(각 발굴차수의 운영기간은 운영개시 공문에서 확인)

### 지역서비스 제공관리 화면



#### □ 비대상자 처리절차

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

#### • 업무처리절차

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

#### ① 대상자 조회

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

## ② 비대상자 등록

- 발굴대상자를 비대상자로 등록, 비대상자 등록 시 비대상자 등록 처리 기준에 따라 처리
- 비대상자로 등록 시 [비대상자 관리] 화면에서 비대상자 세부 정보 확인 가능
- \* 비대상 등록된 대상자는 발굴변수의 변동이 있지 않는 한 1년 간 발굴대상자로 분배되지 않음

### Ⅰ 비대상자 등록 처리 기준 Ⅰ

항목	내용
빈집	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 해당 주소지에 사람이 거주하지 않고 살림살이가 없는 빈집 상태일 경우에 입력합니다.
이사	발굴대상자를 조회한 결과 대상자가 전출 상태이거나, 현장조사 결과 대상자가 거주지역을 옮긴 경우에 입력합니다.
사망	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 사망으로 확인된 경우에 입력합니다.
장기입원 (요양병원 포함)	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 건강문제로 입원 중인 상태일 경우에 입력합니다.
장기출타	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 외부에 머물고 있어 주소지에 거주하고 있지 않은 경우에 입력합니다.
연락두절	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 거주지에 거주하고 있지 않으면서 연락이 되지 않아 확인이 불가능한 경우에 입력합니다.
사회복지시설 입소	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 방문한 대상자가 사회복지시설에 입소한 경우에 입력합니다.
군입대·교정 시설 입소	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 방문한 대상자가 군입대를 했거나 교정시설에 입소한 경우에 입력합니다.
소득재산초과	발굴대상자를 조회한 결과, 대상자의 소득과 재산이 중위소득 50% 이상으로 확인되는 경우에 입력합니다. 취업상태로 인한 소득재산 초과 경우는 '취업'으로 입력합니다. * "중요 확인사항"을 참조하여 조치한 후, 지원 필요성이 없을 경우 비대상자 처리
취업	발굴대상자를 조회하거나 현장조사를 실시한 결과, 대상자가 취업한 상태여서 지원이 불필요한 경우에 입력합니다.
기수급자	발굴대상자를 조회한 결과, 기초(생계, 의료, 주거, 교육)수급자 또는 긴급복지 대상자인 경우에 입력합니다. 차상위 대상자는 해당되지 않습니다. * "중요 확인사항"을 참조하여 조치한 후, 지원 필요성이 없을 경우 비대상자 처리
기상담 완료자	발굴대상자를 조회한 결과, 이미 초기상담을 3개월* 이내에 완료한 대상자인 경우에 입력합니다. * 3개월 이내에 공공서비스 신청 진행 중인 대상자 포함
지원거부	발굴대상자를 조회하고 확인한 결과, 동 대상자가 정부나 민간의 지원을 원하지 않는 경우에 입력합니다.
정보 불일치	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자의 정보가 실제 거주자의 정보와 일치하지 않고 다른 사람이 거주하는 경우에 입력합니다.(추가발굴대상자 처리의 경우)
기타사유	발굴대상자의 주소지로 현장조사를 나갔으나, 대상자가 그 밖의 사유로 발굴 대상에 해당하지 않는 경우에 입력합니다.

【 비대상자 등록 화면 】



③ 비대상자 해제

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

□ 비대상자 관리

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

• 업무처리절차

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

1 비대상자 조회

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

비대상자 관리 화면



2 알림정보 확인

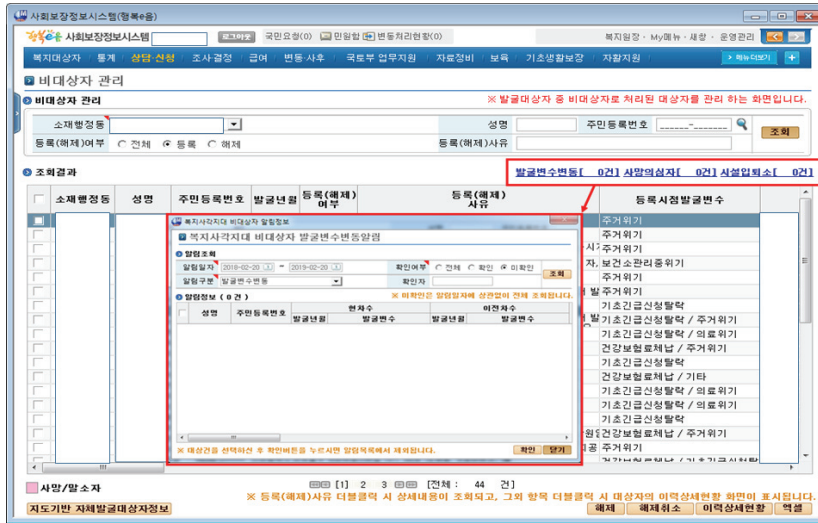
- 발굴변수변동 : 발굴변수가 변동된 비대상자의 알림
- 사망의심자 : 비대상자 중 사망의심자(확인자)의 알림
- 시설입퇴소 : 비대상자 중 시설에 입퇴소한 대상자의 알림

\* 비대상 해제된 대상자의 알림은 발생하지 않음

※ 비대상자 알림정보 구성

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

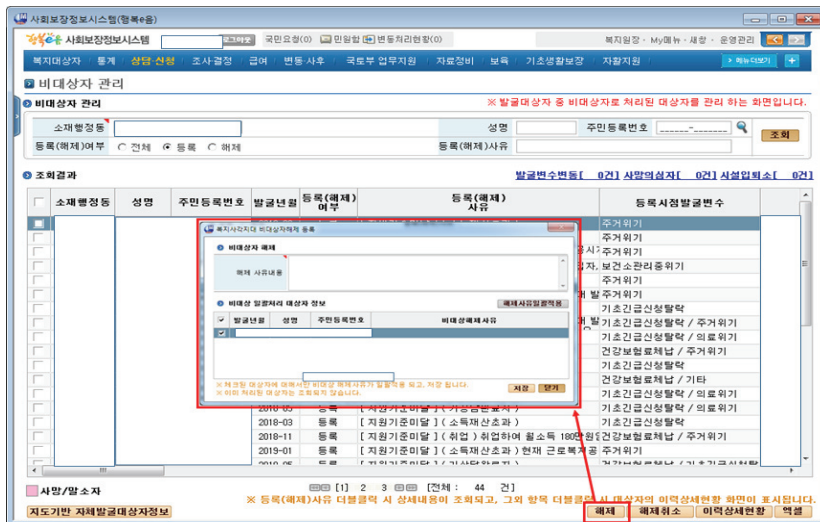
### 알림정보 화면



### 3 해제 처리

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

### 비대상자 해제 화면

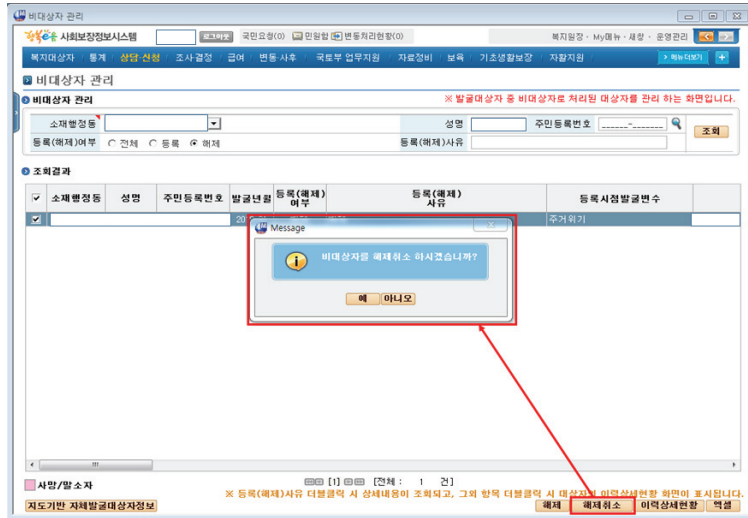




#### ④ 해제 취소 처리

- 비대상 해제 처리된 대상자의 해제 취소 처리

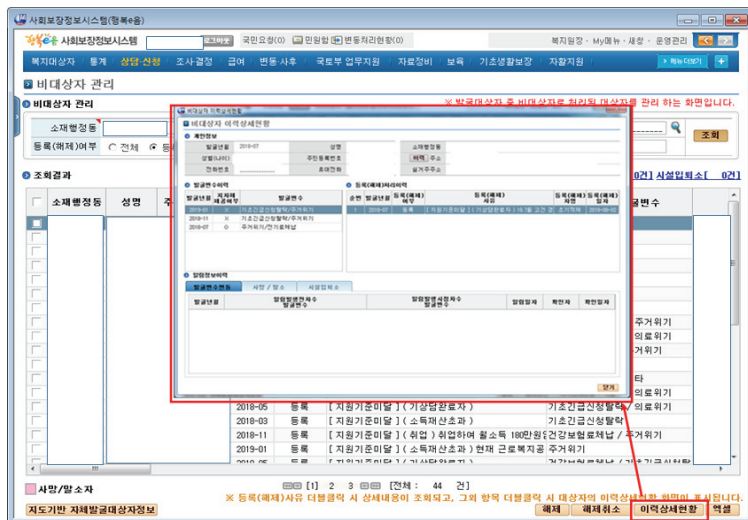
### ■ 비대상자 해제 취소 화면 ■



#### ⑤ 이력상세현황 조회

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

### ■ 비대상자 이력상세현황 조회 화면 ■



□ 지도기반 자체발굴대상자정보

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

• 업무처리절차

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

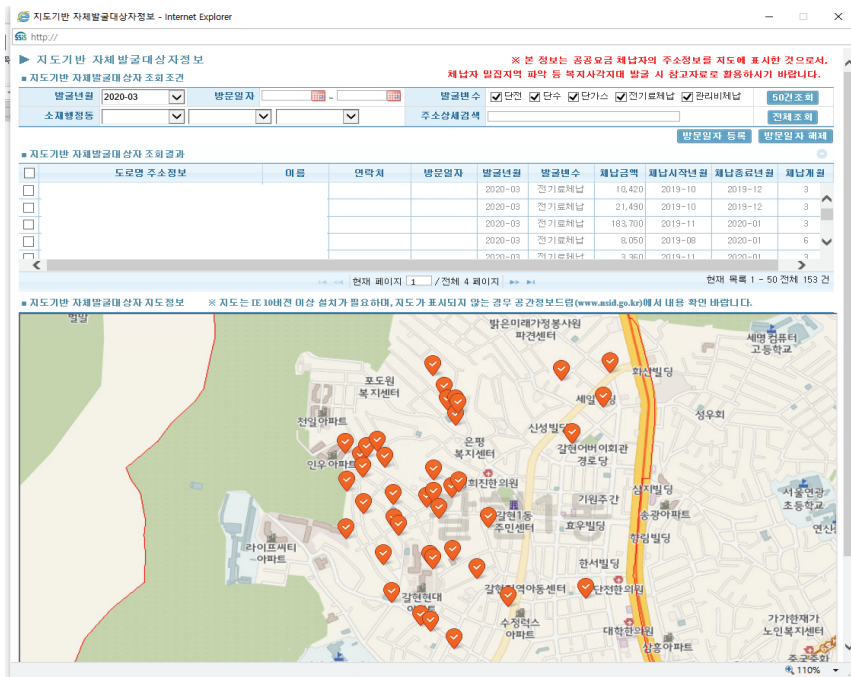
① 대상자 조회

- 생활기반 발굴변수(단전, 단수, 단가스, 전기료체납, 관리비체납)로 수집된 대상자의 분포(위치정보) 조회
- 발굴연월, 발굴차수, 발굴변수, 체납금액 등 세부항목 조회

② 개별 대상자 위치정보 조회

- 목록에서 대상자 선택 후 위치정보 지도 표시

■ 지도기반 자체발굴대상자정보 화면 ■



※ 익스플로러 버전 10 이상이어야 지도정보 조회가 가능합니다.

## □ 지자체 상시관리대상자

※ 지속적인 확인이 필요한 대상자 등록, 변동사항 등에 대하여 알림 기능을 통해 대상자 지속 관리  
\* (화면경로) 상담·신청 → 복지사각지대 발굴관리 → 「지자체 상시관리대상자」

### • 업무처리절차

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

### ① 대상자 조회

#### ■ 지자체 상시관리대상자 목록조회

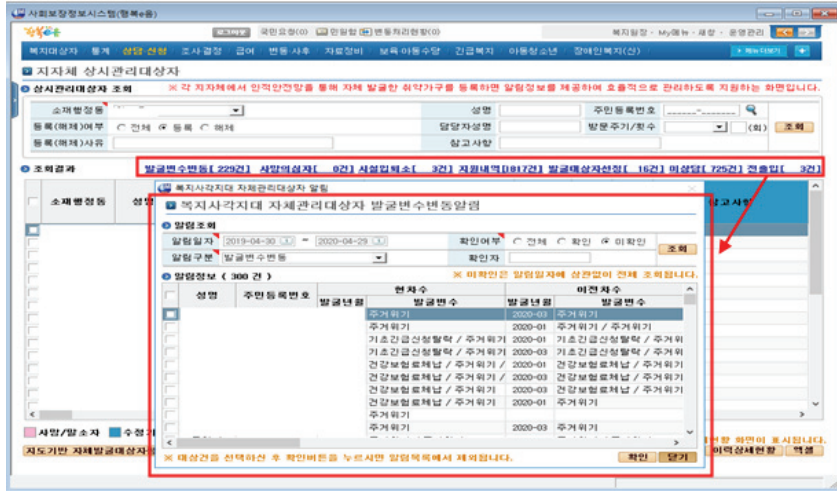
- 등록된 지자체 상시관리대상자 전체목록과 등록(해제)사유, 방문주기 등 세부 정보 조회

### Ⅰ 지자체 상시관리대상자 화면 Ⅰ

■ 지자체 상시관리대상자 알림정보 조회

- 지자체 상시관리대상자로 등록된 대상자 중 발굴변수변동, 사망의심자, 시설입퇴소, 전출입 등의 알림 발생시, 알림 정보 조회
- ※ 해제된 자체관리대상자의 알림은 발생하지 않음

| 알림정보 화면 |



■ 지자체 상시관리대상자 알림정보 구성 |

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

## ② 대상자 처리

### ②-1. 지자체 상시관리대상자 등록

#### ■ 등록방법1 : 복지대상자 단건 등록

- 행복e음에 등록된 복지대상자의 성명 또는 주민등록번호 조회를 통한 등록

#### Ⅰ 성명 또는 주민등록번호를 통한 등록 Ⅰ

지자체 상시관리대상자 등록

대상자정보

성명 주민등록번호

미지원대상자조회

등록가능 대상자 ※ 체크한 대상자만 등록가능합니다.

등록 역선택로드 역선택서식다운로드

성명 주민등록번호 등록사유 담당자성명 방문주기 방문횟수 참고사항

※ 달려있는 (.xls) 형태의 최종 선택한

등록오류 대상자

오류검증 오류대상자다운로드

초기상당 닫기

※ 성명, 주민등록번호, 등록사유는 필수입력 사항입니다.  
 ※ 파란색 셀을 클릭 하시면 내용을 수정하실 수 있습니다.  
 ※ 주체가 없는 대상자는 초기상당 후 등록해주세요.  
 ※ 등록오류대상자의 오류내용을 수정하시고 대상자를 선택하신 후 버튼을 클릭하시면 오류검증 후 등록가능 대상자로 이동합니다.

#### ■ 등록방법2 : 차수별 미지원 대상자 등록

- 복지사각지대 발굴차수별 미지원 대상자 조회를 통한 등록

#### Ⅰ 미지원대상자조회를 통한 등록 Ⅰ

지자체 상시관리대상자 등록

대상자정보

성명 주민등록번호

미지원대상자조회

등록가능 대상자 ※ 체크한 대상자만 등록가능합니다.

등록 역선택로드 역선택서식다운로드

성명 주민등록번호 등록사유 담당자성명 방문주기 방문횟수 참고사항

※ 달려있는 (.xls) 형태의 최종 선택한 한개의

등록오류 대상자

오류검증 오류대상자다운로드

초기상당 닫기

※ 성명, 주민등록번호, 등록사유는 필수입력 사항입니다.  
 ※ 파란색 셀을 클릭 하시면 내용을 수정하실 수 있습니다.  
 ※ 주체가 없는 대상자는 초기상당 후 등록해주세요.  
 ※ 등록오류대상자의 오류내용을 수정하시고 대상자를 선택하신 후 버튼을 클릭하시면 오류검증 후 등록가능 대상자로 이동합니다.

■ 등록방법3 : 지자체에서 별도로 관리하는 대상자의 엑셀 업로드

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

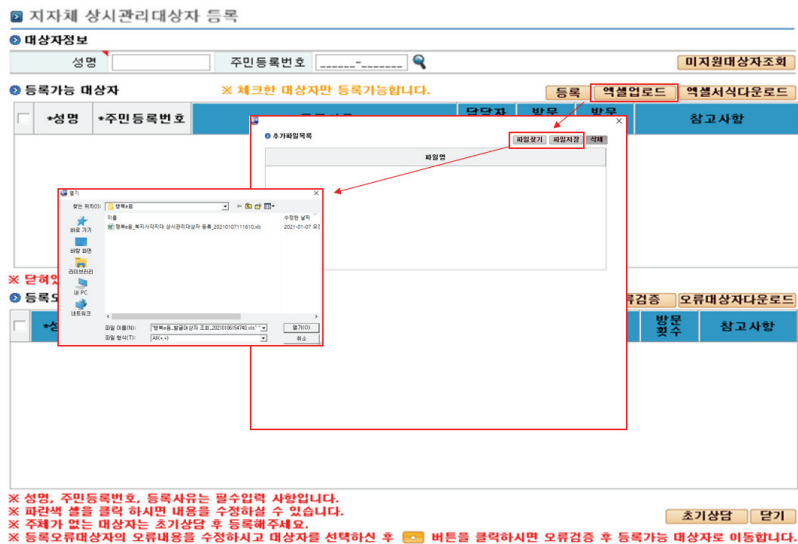
**|(1) 엑셀 업로드를 통한 등록 |**



- (2) 엑셀 업로드 : 대상자 정보를 저장한 엑셀파일을 업로드 기능을 통해 일괄 업로드

※ 필수항목(성명, 주민등록번호, 등록사유) 미입력 시 등록 불가

**|(2) 엑셀 업로드를 통한 등록 |**



- (3) 오류내용 수정 후 '오류검증' 등록가능 대상자로 이동 후 '등록'

### I (3) 엑셀 업로드를 통한 등록 I

지자체 상시관리대상자 등록

대상자정보

등록가능 대상자 ※ 체크한 대상자만 등록가능합니다.

*성명	*주민등록번호	*등록사유	담당자 성명	방문 주기	방문 횟수	참고사항

※ 달여있는 (.xls) 형태의 최종 선택한 한개의 엑셀 파일만 업로드 가능합니다.

등록오류 대상자 (2 건)

*성명	*주민등록번호	오류내용	*등록사유	담당자 성명	방문 주기	방문 횟수	참고사항
		필수입력오류(등록사유)					
		필수입력오류(등록사유)					

※ 성명, 주민등록번호, 등록사유는 필수입력 사항입니다.  
 ※ 파란색 셀을 클릭 하시면 내용을 수정하실 수 있습니다.  
 ※ 주체가 없는 대상자는 초기상담 후 등록해주세요.  
 ※ 등록오류대상자의 오류내용을 수정하시고 대상자를 선택하신 후 [초기상담] 버튼을 클릭하시면 오류검증 후 등록가능 대상자로 이동합니다.

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

### I (4) 초기상담을 통한 등록 I

지자체 상시관리대상자 등록

대상자정보

등록가능 대상자 ※ 체크한 대상자만 등록가능합니다.

*성명	*주민등록번호	*등록사유	담당자 성명	방문 주기	방문 횟수	참고사항

초기상담

대상자정보 상세조회

상당일자

사제이력

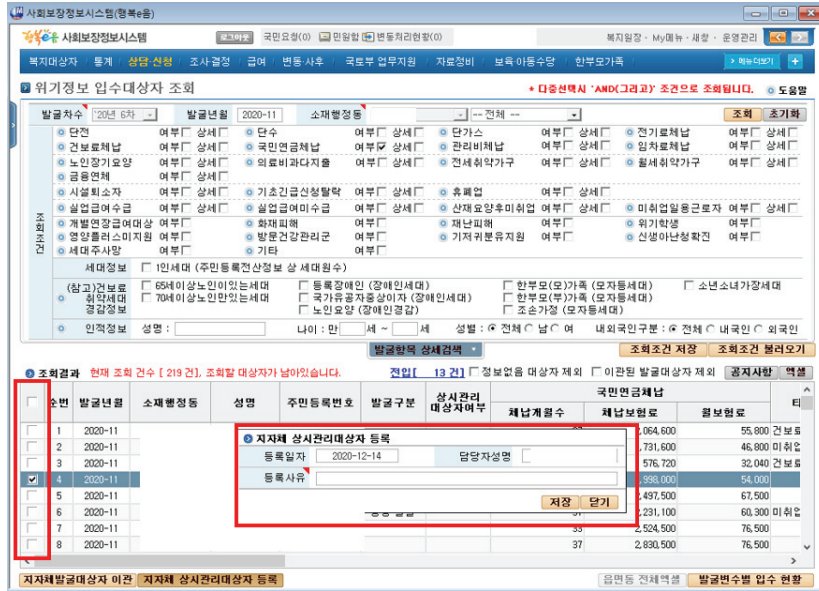
서비스이력

민간서비스 연계이력

※ 성명, 주민등록번호, 등록사유는 필수입력 사항입니다.  
 ※ 파란색 셀을 클릭 하시면 내용을 수정하실 수 있습니다.  
 ※ 주체가 없는 대상자는 초기상담 후 등록해주세요.  
 ※ 등록오류대상자의 오류내용을 수정하시고 대상자를 선택하신 후 [초기상담] 버튼을 클릭하시면 오류검증 후 등록가능 대상자로 이동합니다.

- 등록방법4 : 「위기정보 입수대상자 조회」 화면을 통한 등록
  - 지자체 상시관리대상자 등록 : 해당 대상자를 체크박스 선택 후 [지자체 상시관리 대상자 등록] 버튼을 클릭하고 등록사유를 입력 후 저장
    - ※ 「위기정보 입수대상자 조회」 상세 설명은 매뉴얼 '지자체발굴관리시스템 이용안내' 참고

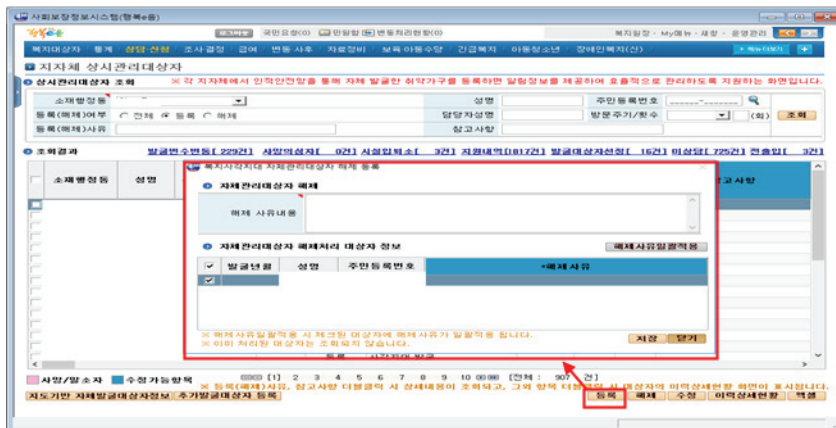
**❶ 위기정보 입수대상자 조회를 통한 등록**



**❷-2. 지자체 상시관리대상자 해제**

- 상시관리대상자 해제 처리
  - 지자체 상시관리 대상자 해제사유 입력 후 해제

**❸ 지자체 상시관리대상자 해제 화면**

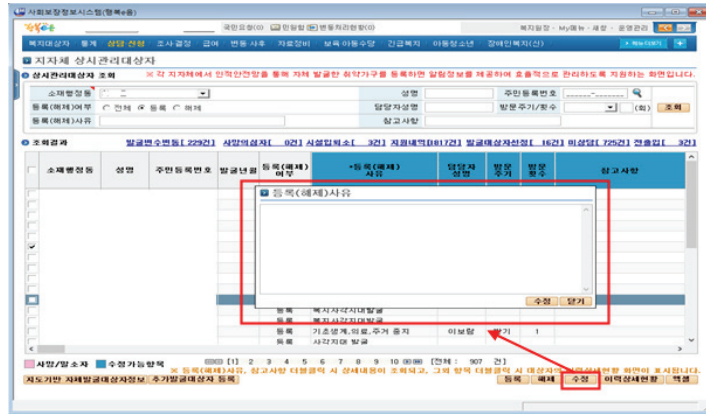




### 2-3. 지자체 상시관리대상자 수정

- 상시관리대상자 수정 처리
  - ‘등록(해제)사유’, ‘담당자성명’, ‘방문주기’, ‘방문횟수’, ‘참고사항’을 입력 후 수정

#### 지자체 상시관리대상자 수정 화면



### 2-4. 추가발굴대상자 등록

- 추가발굴대상자 등록 처리(읍면동)
  - 상시관리 대상자를 추가발굴대상자로 등록하면 「지자체발굴 조회」 화면으로 확인이 가능하며, 이후 대상자에게 복지서비스 연계
  - 체크된 상시관리대상자의 ‘발굴항목’, ‘등록사유’ 입력 후 등록
  - ※ 최근 차수에서 위기정보가 입수되었을 경우, 입수된 발굴항목 자동 표시

#### 추가발굴대상자 등록 화면

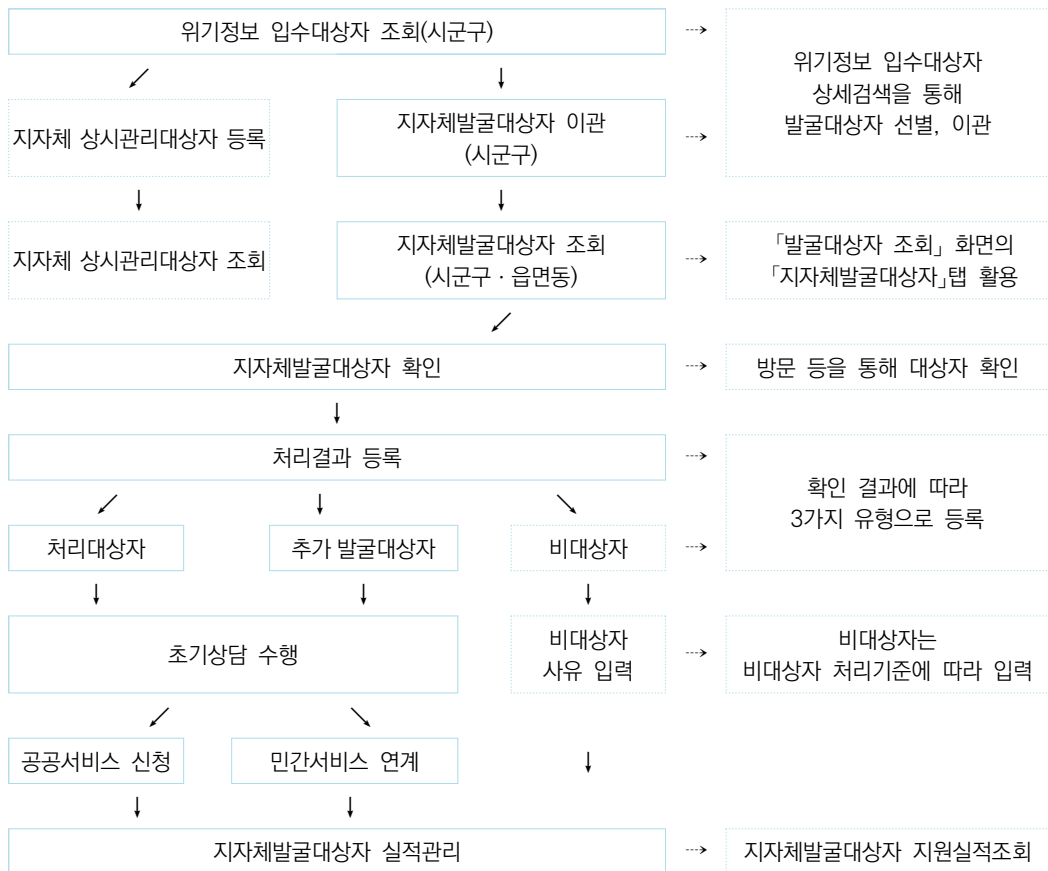


□ 지자체발굴 기능 안내

• 지자체발굴 업무처리절차

- ① 위기정보입수대상자 조회 및 이관
  - 위기정보가 입수된 대상자를 조회·검색하여, 현장조사를 실시할 대상자를 선별하여 「지자체발굴대상자」로 이관
- ② 지자체발굴대상자 처리
  - 지자체에서 선별한 지자체발굴대상자 조사·처리
- ③ 지자체발굴대상자 실적 확인

• 지자체발굴 업무흐름도



### 1 위기정보 입수대상자 조회(검색) 및 발굴대상자 이관(시군구)

- 지자체별로 입수된 위기정보 입수대상자를 각 지자체 상황에 맞게 조회/검색하여 지자체발굴대상자로 이관  
\* (화면경로) 상담·신청 → 복지사각지대 발굴관리 → 「위기정보 입수대상자 조회」
- 시군구 담당자가 활용하는 기능이며, 향후 의견수렴 후 제공범위 확대 예정
- 위기정보가 입수된 기 수급자(기초생활, 긴급복지, 차상위, 한부모)를 포함한 전체 입수명단 조회 가능

#### • 업무처리절차

메뉴(화면)	진행단계	주체	업무 내용
위기정보 입수대상자 조회	1 대상자 조회/검색	시군구	• 위기정보 입수대상자 목록 조회 • 위기정보별 대상자 상세검색
	1-1. 발굴변수별 입수 현황	시군구	• 발굴변수별 입수 현황 조회
	1-2. 전입 대상자 확인	시군구	• 전입된 대상자 확인
	2 대상자 이관	시군구	• 지자체발굴대상자 이관 • 지자체 상시관리대상자 등록

#### 1 대상자 조회/검색

- 위기정보가 입수된 관내 대상자 목록 전체조회

#### 1 위기정보 입수대상자 조회 화면 1



### ①-2. 전입 대상자 확인

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

#### ■ 입수대상자 소재 행정동 변경 안내 팝업 ■

입수대상자 소재 행정동 변경 안내

입수대상자 소재 행정동 변경 안내

발굴차수: 20년 2차    발굴년월: 2020-03    소재행정동:    조회

▶ 전입된 대상자

구분	발굴구분	발굴년월	전입소재행정동	성명	주민등록
전입	중앙발굴	2020-03			
전입		2020-03			
전입		2020-03			
전입		2020-03			
전입		2020-03			
전입		2020-03			
전입		2020-03			
전입		2020-03			
전입		2020-03			
전입		2020-03			

발굴변수명	발굴변수정보
건보료체납	체납개월수: 10 / 체납보험료: 1,243,930 / 월보험료
관리비체납	체납개월수: 3 / 체납금액: 400,770 / 직전월부과금
국민연금체납	체납개월수: 6 / 체납보험료: 387,000 / 월보험료: 7
관리비체납	체납개월수: 8 / 체납금액: 735,020 / 직전월부과금
건보료체납	체납개월수: 3 / 체납보험료: 150,370 / 월보험료: 5
전세위약가구	전세임차보증금액: 45,000,000
관리비체납	체납개월수: 3 / 체납금액: 503,720 / 직전월부과금
금융연체	연체등록합계금액(백만원): 16 / 연체등록건수: 3
실업급여미수급	임금총액: 13,250,000
건보료체납	체납개월수: 3 / 체납보험료: 41,080 / 월보험료: 13
금융연체	연체등록합계금액(백만원): 2 / 연체등록건수: 1
미취업일용근로자	근로일수: 4 / 임금총액: 240,480

오늘하루 이 창을 더이상 열지않음 ※ 위기정보 입수대상자 조회에서 전입 건수를 클릭하면 다시 창이 열립니다.    닫기

### ② 대상자 이관

- 지자체발굴대상자 이관
  - 조회결과 목록에서 선택한 대상자를 지자체발굴대상자로 이관함
    - 시군구 담당자가 지자체발굴대상자로 이관한 대상자는 「발굴대상자조회」 메뉴의 「지자체발굴대상자」 탭에서 시군구·읍면동 담당자가 조회·처리할 수 있음
    - ※ 중앙통보된 발굴대상자 및 이미 이관한 대상자는 이관할 수 없음
  - 이전 차수에 지자체발굴대상자로 이관되었으나 처리되지 않은(미처리) 대상자를 다음차수에 다시 이관한 경우, 이전 차수에서는 마감처리되어 처리할 수 없음

■ 지자체 상시관리대상자 등록

- 조회결과 목록에서 선택한 대상자를 지자체 상시관리대상자로 등록함
- ※ 지자체 상시관리대상자로 등록된 대상자는 「지자체 상시관리대상자」 메뉴에서 조회할 수 있음
- ※ 등록시 발굴연월, 등록시점발굴변수가 함께 등록됨

**지자체 상시관리대상자 등록**

등록일자	2020-04-28	담당자성명	테스터
등록사유			

저장
닫기

■ 지자체발굴대상자 이관 / 지자체 상시관리대상자 등록 화면

**지자체발굴대상자 이관 / 지자체 상시관리대상자 등록**

조회결과 현재 조회 건수 [ 497 건 ], 조회할 대상자가 남아있습니다. 전입 [ 1 건 ] 정보없음 대상자 제외  이관된 발굴대상자 제외  공지사항 **역플**

순번	발굴연월	소재행정동	성명	주민등록번호	발굴구분	상시관리대상자여부	국민연금체납		
							체납개월수	체납보험료	콜보험료
<input checked="" type="checkbox"/>	1	2021-01					37	2,825,900	76,500
<input checked="" type="checkbox"/>	2	2021-01					40	1,828,170	49,410 건보료
<input checked="" type="checkbox"/>	3	2021-01					36	2,128,680	59,130
<input type="checkbox"/>	4	2021-01					23	1,699,010	74,070
<input type="checkbox"/>	5	2021-01					5	157,500	31,500 건보료
<input type="checkbox"/>	6	2021-01					12	677,160	56,430 건보료
<input type="checkbox"/>	7	2021-01					12	579,960	48,330

지자체발굴대상자 이관
지자체 상시관리대상자 등록
읍면동 전체역플
발굴변수별 입수 현황

## ② 지자체발굴대상자 조회·처리(시군구·읍면동)

※ 위기정보 입수내역조회 화면으로부터 이관된 지자체발굴대상자를 확인하고, 방문·전화등 상담·조사를 실시한 후 처리결과를 등록

### • 업무처리절차

메뉴(화면)	진행단계	주체	업무 내용
발굴대상자 조회 > 지자체발굴대상자	① 대상자 조회	읍면동/시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>지자체발굴대상자 목록 조회</li> <li>발굴변수, 가구구성원, 발굴이력, 처리이력, 보장이력 등 상세현황 확인</li> </ul>
초기상담, 사회보장급여제공(변경)신청, 지역서비스 제공관리	② 대상자 처리결과 등록	읍면동/시군구	
	②-1. 처리대상자 <ul style="list-style-type: none"> <li>공적 급여 지원</li> <li>민간자원 연계</li> </ul>	읍면동/시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>초기상담 입력</li> <li>사회보장급여 제공(변경)신청</li> <li>민간자원 서비스 연계요청 및 처리결과 등록</li> </ul>
발굴대상자 조회 > 지자체발굴대상자	②-2. 비대상자	읍면동/시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>비대상자 등록/해제</li> </ul>

### ① 대상자 조회

#### ■ 지자체발굴대상자 조회

- 이관된 지자체발굴대상자 전체목록과 발굴변수, 대상자현황, 처리이력 등 조회

### ■ 지자체발굴대상자 조회화면 ■

■ 대상자 상세현황 조회

- 목록에서 대상자를 더블클릭하면 대상자의 상세현황을 조회할 수 있음

**■ 지자체발굴대상자 현황 조회 화면 ■**

**지자체발굴대상자 현황(발굴번호)**

지자체발굴대상자 현황

업무진행단계: 신청 | 조사 | 결정 | 사후

이력: 소재행정동

발굴년월: 2020-03		성명	대상구분: 대상	개인특례유형: 해당없음
성별(나이): 여성 (만41세)	주민등록번호	휴대전화	시설수급자여부: 아니요	입소시별명
전화번호	이력 주소	실거주소	건강상태	의료급여종별
			장애유형: /	취득자격

가구구성원

관계	성명	주민등록번호
배우자		

처리이력

발굴년월	처리일자	요청구분	처리상태
------	------	------	------

발굴이력		보장	급여·서비스	상담이력	사례관리이력	서비스연계이력			
발굴년월	발굴구분	차수정보	대상구분	대상관정	서비스요청구분	서비스요청처리상태	급여(서비스명)	처리일자	처리자
2020-03	지자체발굴	'20년 2차 (202003)	대상	추측					테스터

원스크린 | 통합조사표

비대상자 등록 | 초기상담 등록 | 닫기

② 대상자 처리결과 등록

②-1. 처리대상자 업무처리절차

※ 중앙발굴대상자 업무처리절차와 동일

②-2. 비대상자 업무처리절차

※ 현장조사 결과, 복지서비스 지원이 어려운 대상자는 비대상자 등록 처리 기준에 따라 비대상자로 처리

■ 비대상자 등록/해제

- 중앙발굴대상자의 비대상자 등록/해제와 동일하나, 지자체발굴대상자는 비대상자로 등록되어도 [비대상자 관리] 화면에서 조회되지 않음
- \* 지자체발굴대상자의 경우, 비대상자로 등록되더라도 다음 차수에 중복 발굴될 수 있음



## 4. 복지사각지대 발굴대상자 실적관리(통계)

### □ 중앙발굴대상자 실적관리(통계)

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

- 업무처리절차

메뉴(화면)	진행단계	주체	업무 내용
발굴대상자 지원실적조회 > 중앙발굴대상자	① 지원실적 조회	시도/시군구/ 읍면동	• 발굴대상자 지원실적 통계 조회
	①-1. 지원현황 조회	시도/시군구/ 읍면동	• 발굴대상자 지원실적 통계 조회
	①-2. 지원상세 현황 조회	읍면동/시군구	• 발굴대상자 지원실적 상세내역 조회
복지정보통계 시스템 (복지사각지대)	② 정형통계 조회	보건복지부/시도/ 시군구/읍면동	• 복지정보통계시스템(DW)에서 조회

### ① 중앙발굴대상자 지원실적 조회

#### ①-1. 지원현황 조회

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

### Ⅰ 발굴대상자 지원실적조회 화면 Ⅰ

발굴대상자 지원실적조회

발굴년월: 2019-01 ~ 2019-01 | 발굴구분: 경기 | 비정기 | 발굴차수: 선택 | 조회

소매행정동: 전체 | 조회구분: 행정동별 | 발굴년월별

발굴현황실적

발굴대상자 통계 ※ 발굴대상자 지원실적 처리결과는 일일 반영됩니다.

소재행정동	발굴년월	발굴차수	합계 (①+②)	①미처리	소계 (가)+(나)	가)조회결과 (③+④+⑤)	⑥단순상담	⑦처리					
								요청접수 ⑦대상자 건수	조치중 ⑦대상자 건수	미지원 ⑦대상자 건수			
	2019-01	19년 정기 1차	4	0(0.00)	4(100.00)	2(50.00)	0(0.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0
		소계	4	0(0.00)	4(100.00)	2(50.00)	0(0.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0
	2019-01	19년 정기 1차	18	0(0.00)	18(100.00)	13(72.22)	4(22.22)	0(0.00)	0	2(11.11)	2	0(0.00)	0
		소계	18	0(0.00)	18(100.00)	13(72.22)	4(22.22)	0(0.00)	0	2(11.11)	2	0(0.00)	0
	2019-01	19년 정기 1차	23	0(0.00)	23(100.00)	23(100.00)	11(47.83)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0
		소계	23	0(0.00)	23(100.00)	23(100.00)	11(47.83)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0
	2019-01	19년 정기 1차	54	2(3.70)	52(96.30)	50(96.15)	39(75.00)	1(1.92)	1	0(0.00)	0	0(0.00)	0
		소계	54	2(3.70)	52(96.30)	50(96.15)	39(75.00)	1(1.92)	1	0(0.00)	0	0(0.00)	0
	2019-01	19년 정기 1차	10	0(0.00)	10(100.00)	9(90.00)	5(50.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0
		소계	10	0(0.00)	10(100.00)	9(90.00)	5(50.00)	0(0.00)	0	0(0.00)	0	0(0.00)	0
	2019-01	19년 정기 1차	34	0(0.00)	34(100.00)	34(100.00)	21(61.76)	1(2.94)	1	0(0.00)	0	0(0.00)	0
		소계	34	0(0.00)	34(100.00)	34(100.00)	21(61.76)	1(2.94)	1	0(0.00)	0	0(0.00)	0
	2019-01	19년 정기 1차	23	1(4.35)	22(95.65)	22(100.00)	9(40.91)	0(0.00)	0	1(4.55)	1	1(4.55)	1
		소계	23	1(4.35)	22(95.65)	22(100.00)	9(40.91)	0(0.00)	0	1(4.55)	1	1(4.55)	1

※ 발굴대상자 지원실적 조회는 공적급여, 긴급복지, 사례관리, 서비스연계요청에 대한 피드백 증빙문 현재 발굴대상자 처리상태와 다를 수 있습니다.  
 ※ 합계 = 미처리 + 처리 ※ 소계 = 조치결과 + 비대상  
 ※ 조회결과 = 단순상담, 요청접수 대상자, 조치중 대상자, 조치완료 대상자 ※ 미지원 = 신청 대상자 중 보강결정 무직함

①-2. 지원상세 현황조회

■ 분배된 발굴대상자의 지원실적 상세내역 및 비대상자 처리내역 조회

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

② 정형통계 조회(통계 → 정형통계 → 복지사각지대)

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

정형통계 메뉴

번호	대분류	중분류	보고세명	제공주거	주요기준	보고세명	조회수 (건수)
1	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 처리실적 총괄현황	월단위	상세보기	월 방	227
2	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 처리실적 상세현황	월단위	상세보기	월 방	367
3	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 처리실적 현황(월별)	월단위	상세보기	월 방	90
4	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 조치중 현황	월단위	상세보기	월 방	26
5	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 조치완료 현황	월단위	상세보기	월 방	118
6	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 조치완료 상세현황	월단위	상세보기	월 방	76
7	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 비대상 현황	월단위	상세보기	월 방	44
8	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 민간자원지원 현황	월단위	상세보기	월 방	116
9	복지사각지대	발굴대상자처리	복지사각지대 발굴대상자 민간자원지원 상세현황	월단위	상세보기	월 방	115
10	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(발굴경로)	월단위	상세보기	월 방	16
11	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(발굴대상)	월단위	상세보기	월 방	11
12	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(발굴경로)	월단위	상세보기	월 방	2
13	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(주요보호 필요사항)	월단위	상세보기	월 방	4
14	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(조치현황)	월단위	상세보기	월 방	6
15	복지사각지대	대상자발굴	복지소외계층 발굴지원현황(조치현황)	월단위	상세보기	월 방	9



### 3

## 찾아가는 보건복지상담

핵심 내용	
○ 기존 복지대상자 뿐만 아니라 생애전환기, 위기가구 등으로 대상을 확대하여 찾아가는 보건복지상담 실시 * 자치단체 여건에 따라 단계적으로 업무확대	
기존	추가
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 파악된 자원 제공</li> <li>• 지역 내 기관과 미연계로 개별적 사례관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 지역사회 자원 활용</li> <li>• 읍면동 통합사례관리를 통한 게이트키퍼 기능 강화</li> </ul>

### 1) 주요 내용

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

### 2) 세부 내용

- 방문상담 대상
  - (기존) 국민기초생활수급대상자, 차상위계층(차상위, 본인부담경감대상자, 장애인, 한부모 가정, 자활대상자), 기타 저소득 한부모 가족 등
  - (확대) 공적 급여 대상자가 아닌 생애전환기, 위기가구, 돌봄필요대상 등으로 자치단체 인력 확충 여건에 따라 단계적으로 시행
  - \* 생애전환기 대상에 대한 안내 업무부터 시행 가능

### 〈 인력확충에 따른 신규 대상 〉

구분	대상	주요 서비스
① 생애전환기	출산 가구 (3-12개월 미만 방문 동의가구)	보육/양육 정보 서비스 제공, 빈곤 위기가구 발굴 시 사례관리, 폭력 의심가구 발견 시 조치 등
	양육가구 (만 3-5세 양육수당 수급가구)	* 학대 및 폭력 의심 가구 발견 시 관련기관 연계
	노인 진입 가구 (65세, 75세 도래 어르신)	어르신에게 필요한 서비스 안내, 통합적 서비스 연계, 위기긴급 상황 시 긴급지원, 폭력 의심가구 발견 시 조치 등
② 돌봄필요 대상	고위험 1인 가구	방문상담, 정보제공, 신청대행, 서비스연계 등
	복지시설, 의료기관·시설 퇴원 및 퇴소 예정자 중 정기적 방문·상담 필요가구	퇴원계획, 정착지원, 서비스연계, 이력관리, 재입소 예방을 위한 사례 관리 등 * 보건복지부 지역사회 통합돌봄(커뮤니티 케어)과 연계하여 수행
③ 위기 가구	빈곤·주거취약 가구 아동학대, 한부모가족, 장애가구 등 (특히, 주거취약지역에 거주중인 청장년 1인 가구, 취약통지서 발급 대상 가구, 독거·중복장애 가구 등 잠재적인 위기 상황이 있을 것으로 예상되는 가구)	사각지대 발굴, 방문상담, 정보제공 등 * 독거, 중복장애 발달장애인, 장애인독가구 등 취약가구는 지역발달장애인지원센터·장애인복지관 등 민간서비스 기관과 협력체계를 적극 활용하여 동행상담 실시

\*\* 관련 법령 : 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제4조제2항(보장기관은 지원이 필요한 국민이 급여대상에서 누락되지 아니하도록 지원대상자를 적극 발굴하여 이들이 필요로 하는 사회보장급여를 적절하게 제공받을 수 있도록 노력하여야 한다.),  
같은 조 제3항(보장기관은 국민의 다양한 복지 욕구를 충족시키고 생애주기별 필요에 맞는 사회보장급여가 공정·투명·적정하게 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.)

#### ● 주체별 역할

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

### 〈 관련 주체별 역할 〉

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

#### ● 수행방법

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

\* 단계별 운영방안

단계	주요 업무	수행주체	수행방법
1단계	상담계획 수립	시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 보건복지상담 계획 수립(업무 프로세스 등)</li> <li>- 읍면동 찾아가는 보건복지상담 지원 및 성과관리</li> </ul>
2단계	보건·복지 협력체계 구축		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 효과적인 보건과 복지의 협력체계 구축</li> <li>- (참여자) 복지정책과, 보건소 방문건강관리 담당 부서</li> <li>- (운영방법) 정기회의 운영, 공동 역량강화 교육 기획 및 수행</li> </ul>
3단계	찾아가는 보건복지 상담 실시	읍면동 찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자별 찾아가는 보건복지 상담 실시</li> <li>- 적극적인 사업 홍보 및 대상자 발굴</li> <li>- 읍면동 사회보장협의체, 복지통(이)장 등과의 협업</li> </ul>
4단계	상담 후 지원		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회보장급여 대상자 복지행정팀 연계</li> <li>- 통합사례관리(사례관리 및 서비스연계) 수행</li> <li>- 폭력 의심가구 발견 시 관련 기관 연계</li> <li>- 안부확인 등 정기적인 모니터링 실시</li> </ul>

# 참고 1 읍면동 담당자 세부 업무수행 방법

## □ 세부 업무 절차

① 대상자 발굴 및 대상자 명단 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행복e음 복지사각지대 발굴시스템 및 발굴체계(통반장·동지역사회보장협의체·이웃 주민의 신고·복지관 등 민관기관)을 통해 대상자 발굴</li> <li>○ 출산·양육가정 및 65세·75세 도래 어르신 명단 확보 및 방문안내문 전달</li> </ul>
② 찾아가는 보건복지상담 계획수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행복e음을 통해 공적 급여 등 복지서비스 수혜 여부 확인</li> <li>○ 민간복지기관의 서비스 제공이력에 관한 협조를 얻어 정보 확인</li> <li>○ 찾아가는 보건복지팀 팀장은 계획 수립 및 조정 역할 수행</li> </ul>
③ 상담 일정 예약	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전화 등을 통해 필수적으로 사전에 대상자와 상담 일정 조율</li> <li>○ 민간 전문인력, 읍면동 사회보장협의체 위원, 복지통(이)장 등 민간과 가구 공동방문 시에는 반드시 대상자에게 사전에 관련 정보 공유</li> </ul>
④ 찾아가는 보건복지상담 실시 (대상자와 기초상담)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (사회복지담당) 대상자의 생활실태 및 대상자의 욕구* 파악 필요                         <ul style="list-style-type: none"> <li>* 안전, 건강, 일상생활유지, 가족/사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장 10개 영역을 중심으로 질문</li> <li>- 서비스 연계 필요성 확인 및 점검, 개인정보보호법 안내 및 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서 징구</li> <li>* 민간인력 동행 상담 시 개인정보 및 사생활 유출주의</li> <li>- 향후 일정 및 연락처 안내</li> </ul> </li> </ul> <div style="border: 1px solid #0070c0; background-color: #e6f2ff; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="margin: 0;">〈 대상자와 상담 시 유의사항 〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 행복e음에서 초기상담 서식에 따라 각 가구원의 학력, 직업, 건강상태 등을 파악하고 이외에도 가구원별 문제와 문제원인, 원하는 서비스 등을 사전에 파악하여 서식의 순서에 따라 질문</li> <li>• 각 가구원의 문제 중 가장 심각한 문제와 필요한 지원의 우선순위에 대한 대상자 의견 확인</li> <li>• 대상자의 욕구 등을 확인하고 상담내용에 기록(예시 : ① 현재의 상황을 어렵게 하는 문제는 무엇인지, ② 문제의 원인이 무엇이라고 생각하는지, ③ 문제는 어느 정도까지 나아질 수 있는 것이라고 생각하며 어느 정도 개선을 희망하는지, ④ 개선을 위해서 어떤 도움을 받고 싶은지)</li> <li>• 빈곤 등으로 가장 큰 영향을 받을 수 있는 아동, 노인, 장애인 가구원 등에 대하여 특별한 주의를 기울여서 상황을 확인</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (건강담당) 대상자 건강상담 및 보건의료자원 연계, 대상자별 질환관리 상담 및 교육, 건강정보 제공</li> </ul> <div style="border: 1px solid #0070c0; background-color: #e6f2ff; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="margin: 0;">〈 대상자와 상담 시 유의사항 〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역주민과 행정기관이 접촉하는 첫 단계로서 상호신뢰관계 형성에 주의할 필요가 있으며, 이후 이를 바탕으로 원활한 서비스 제공 가능</li> <li>• 대상자가 향후 자신의 문제를 독립적·주도적으로 해결할 수 있도록 지지하며 동기 부여                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 지원에 대한 과도한 기대·상담자에 대한 의존성 등을 대상자가 가지지 않도록 하며, 제공할 수 있는 지원 및 개입의 범위와 한계에 대하여 안내</li> </ul> </li> <li>• 대상자가 생각하는 문제 등에 대하여 충분한 상담을 실시하여 근본적인 문제를 파악하고, 대상자와 상담자의 인식 차이 존재시 상담목표와 해결문제에 대한 합의도출 과정 필요</li> <li>• 대상자는 본인이 당면한 문제로 인해 자신의 상황과 주변여건에 대하여 정확한 판단을 하기 어려울 확률이 높으므로 이를 염두에 두고 상담을 진행</li> </ul> </div>

- I 사업 개요
- II 정책 추진 방향
- III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용
- IV 행정 사항
- 부 록

⑤ 상담 후 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (상담결과 정리) 사회보장정보시스템(행복e음)에 상담내용을 입력 관리</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>&lt; 상담결과 정리 시 유의사항 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 정보가 기록을 통하여 자료가 되므로 약식표현, 축약 등을 지양하고 이해가 쉽도록 구체적으로 기록(입력)하여야함</li> <li>• 초기상담 서식에서 선택항목에 표시하지 않고 직접 기술하는 상담내용은 대상자 지원에 참여하는 다른 업무관련자들이 잘 이해할 수 있도록 진행내용과 검토사항 등을 구체적이고 알기 쉽게 기록(입력)</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (상담내용 공유) 찾아가는 보건복지팀 내에서 상담내용을 공유하고, 상담결과에 따라 사례관리 진행 여부를 판단하고 조치</li> <li>○ (모니터링) 조치사항에 대한 서비스 연계 확인 등 지속적으로 사후관리를 실시하고, 필요시 유관기관 등 민간자원을 적극 발굴하여 연계</li> </ul>
-------------	---

### □ 대상별 업무 절차

구 분	기존대상자	출산가구	양육가구	65세·75세 도래어르신	
방문대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 급여수급자 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출산가구</li> <li>- 사전 안내 후방문 동의자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가정양육수당 수급 가구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65세 및 75세 도래자</li> <li>- 사전 안내문 발송 후 방문 동의자</li> <li>- 내방 민원 시 동의자</li> </ul>	
업무 절차	대상자 명단 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행복e음으로 대상자 조회 (모니터 대상 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출생신고 담당자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행복e음으로 대상자 명단 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시스템을 통해 65세·75세 도래 어르신 명단 확인</li> </ul>
	대상자 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문안내(전화)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문안내문 전달</li> <li>- 출생신고 내방 민원 상담 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문안내(전화)</li> <li>• 방문안내문 전달 (복지통(이)장 연계)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문안내(전화)</li> <li>• 방문안내문 전달 (복지통(이)장 연계)</li> </ul>
	방문상담 준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공서비스 전달여부 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출산 양육관련 자료</li> <li>• 영유아발달체크리스트 및 양육가이드</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초연금 및 관련 복지자료 등</li> </ul>
	방문상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공서비스 전달여부 파악</li> <li>• 신규정보 등 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거, 가족, 사회관계망 등 확인</li> <li>• 복지서비스 안내</li> <li>• 주민모임 등 관련 사업 안내</li> <li>* 일정협의 후 2인1조 방문</li> </ul>		
상담 후 조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시스템 입력</li> <li>• 재사정 필요시 상담 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시스템 입력</li> <li>• 방문상담내용 공유 및 사례관리 진행여부 논의</li> <li>• 빈곤 위기일 경우 사례관리 진행</li> <li>• 폭력의심가구 발견 시 관련 기관 연계</li> </ul>			



## 붙임      모니터 상담 절차 예시 : 기존 대상자

### □ 개요

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

### □ 모니터 상담 실시 : 상담 시 점검사항

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

### □ 운영절차

- 대상자 조회(상담 대상 조회)
  - 상담 대상 조회는 사회보장정보시스템(행복e음)에 상담 화면 활용
  - \* 통합사례관리가 종결된 가구는 읍면동에서 사회보장정보시스템을 통해 '모니터 대상자'로 확인가능
- 모니터 상담 일정 예약
  - 전화 등을 통해 사전에 대상자 방문일정 조율(보조인력 활용 가능)
- 모니터 상담실시
  - 모니터링 계획은 시군구 희망복지지원단이 수립, 읍면동은 이에 따라 모니터 실시
    - \* 모니터상담 이행상황 점검은 시군구 희망복지지원단 팀장(사례관리팀장)이 정기수행(반기1회), 결과 부진 읍면동에 대해서는 이행권고, 교육 실시
    - \*\* 모니터링은 담당자의 가구방문 외에 전화모니터 상담, 복지위원 등 지역자원 활용, 일자리 사업을 활용한 안부확인 서비스 실시, 방문형 서비스 종사자와의 연계 등 다양한 방법 활용
  - 점검 내용 : 대상자의 건강·영양 상태, 주거환경 등 생활실태와 욕구파악, 제공된 급여·서비스가 제대로 전달되고 있는지의 여부 파악, 신규 제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공 등
  - 점검 시기 : 점검 대상가구의 경우, 대상가구 특성에 따라 모니터 상담 주기수립 후 실시
    - 사례관리 종결가구는 종결 후 9개월 내 2회 실시(최초는 3개월 이내 실시, 서비스 연계 가구는 1회 실시)

● 상담 등록(행복e음에 입력)

- 모니터 상담지(서식-행복e음) 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

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

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

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

**서식**    **모니터 상담지(읍·면·동)**

\*행복e음 양식

**모니터 상담지**

방문일시 : 2000년    0월    0일

상담자 : △△△

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

가족사항(이전 상담결과에서 변화된 사항이 있는지 확인)

세대주와의 관계	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)

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

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

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

I 사업 개요

II 정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부 록

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: / 시기: )
		* 과거 이력 : 질병명( ) 연도 ( )		
	안과	<input type="checkbox"/> 각막 <input type="checkbox"/> 백내장 <input type="checkbox"/> 녹내장 <input type="checkbox"/> 시력상실 <input type="checkbox"/> 해당없음 <input type="checkbox"/> 기타( )		
틀니	<input type="checkbox"/> 사용 <input type="checkbox"/> 필요 ( <input type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/> 부분 ) <input type="checkbox"/> 해당없음 <input type="checkbox"/> 보수필요			
의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음			

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

### 〈작성 방법 - 모니터 상담지〉

항목	작성방법
①방문일시, 상담자	○ 방문일시, 상담자
②세대 정보	○ 통합사례관리 종결대상(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

**참고 2** 클라이언트로부터의 폭력 안전 대책

**1) 클라이언트로부터의 폭력 피해로부터 안전·예방 요령**

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

**○ 환경별 안전대책**

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

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

### ● 방문상담 시 주의할 사항

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

#### ▶ 위험요소

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

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

### ● 읍면사무소 및 동주민센터 내에서 상담 시 주의사항

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

### ● 폭력적인 클라이언트와 대화하기

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

## 2) 사고가 발생했을 경우 대처 요령

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



### ○ 폭력 발생 시 대처

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

### < 복지공무원 안전지킴이 운영 >

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

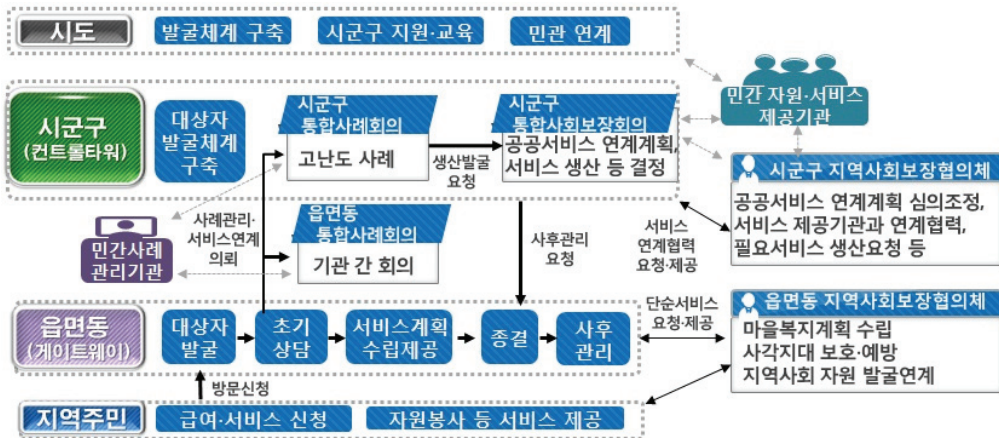
## 4 통합사례관리

핵심 내용	
○ 읍면동 단위에서 복합적인 욕구를 가진 대상자의 욕구를 파악하여, 다양한 지역사회 자원을 연계하고 문제해결에 나설 수 있도록 지원	
기존	추가
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 파악된 자원 제공</li> <li>• 지역 내 기관과 미연계로 개별적 사례관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 지역사회 자원 활용</li> <li>• 읍면동 통합사례관리를 통한 게이트키퍼 기능 강화</li> </ul>

### 1) 주요 내용

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

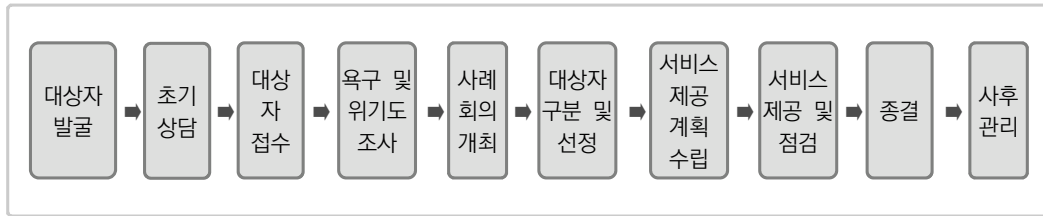
#### < 통합사례관리 연계·협력 흐름 >



## 2) 세부 내용

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

### 〈 통합사례관리 업무절차 〉



- (대상) 발굴된 가구에 대해서는 욕구 및 위기도 조사 실시 후 사례회의를 거쳐 사례관리 가구와 서비스연계 가구로 구분하여 적용
  - (사례관리 가구) 1개월 이상의 중장기적 개입이 필요한 가구로서 다양한 서비스가 제공되도록 사례회의 등 일반적 절차를 적용하는 가구
  - (서비스연계 가구) 욕구가 단편적이어서 1개월 미만의 단기적 개입 또는 단순서비스 연계를 통해 문제해결이 가능한 가구
- ※ 단, 기간과 관계없이 서비스 성격이 복합적인 경우 '사례관리 가구'로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 '서비스연계 가구'로 분류 가능
- ※ 또한 개입기간이 1개월 이상이라도 단순서비스 연계를 통한 개입\*일 경우 서비스연계 가구로 처리
- \* (예시) 1개월 이상의 단순서비스(도시락배달서비스) 지원 가구 등

#### 예시 : 중점사업대상

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

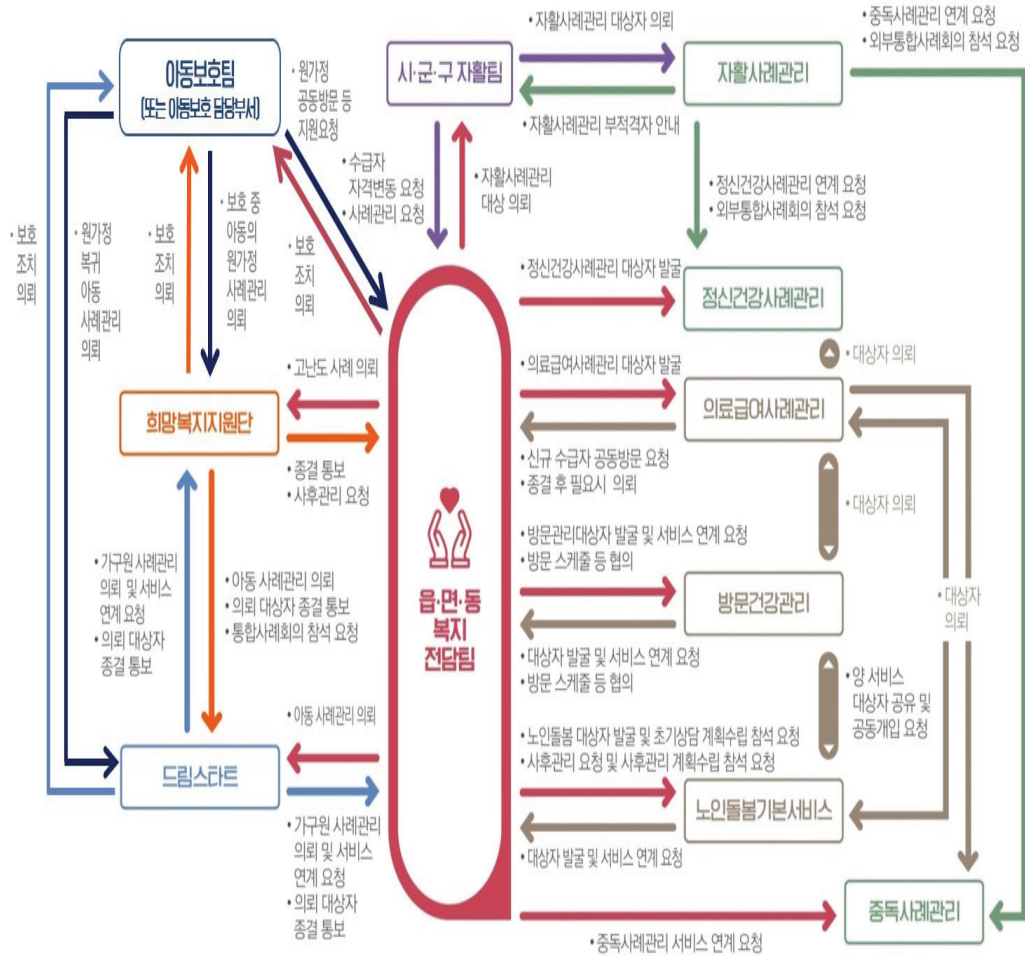
- (주 사례관리자 지정) 보건복지팀장이 대상가구 특성 등을 고려하여 주 사례관리자 지정
- (처리기한) 서비스 제공계획은 대상자 신청접수일로부터 30일 이내 수립
  - \* 사례회의는 대상자 구분 및 선정·종결 시에는 반드시 진행하고, 서비스 내용 점검·사례관리 수행 및 논의 등에 관련하여 필요한 경우 수시 개최 가능

● 주체별 역할

- (읍면동) 통합사례관리 의뢰 가구에 대한 초기상담, 종결가구에 대한 사후관리, 권역 내 방문형서비스 인력 간 공동방문 등 협력체계 운영
- (시군구) 희망복지지원단 중심으로 통합사례관리 체계 구축, 지역사회 자원 효과적 관리, 방문형서비스 사업 간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련

주 체	역 할
시도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구 희망복지지원단 운영·관리에 대한 지원</li> <li>• 시군구 위기가구 발굴 지원 및 사례관리 연계 체계 구축 지원</li> <li>• 시군구 사례관리 전달체계에 대한 관리 및 감독</li> <li>• 시군구 사례관리 모니터링, 교육, 컨설팅 계획 수립 및 실시</li> <li>• 사례관리정책지원센터 등 유관기관과 협력 체계 구축</li> <li>• 희망복지지원단 사업홍보 등</li> </ul>
시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 희망복지지원단 설치·운영 및 통합사례관리 사업 운영·관리</li> <li>• 공공부문 사례관리 연계·협력 활성화 운영·지원</li> <li>• 위기가구 지원, 차상위계층 지원 등 지역보호체계 운영</li> <li>• 지역사회 자원개발 등 자원관리</li> <li>• 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 지원·관리·감독</li> <li>• 사례관리정책지원센터 등 유관기관과 협력</li> </ul>
읍면동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지상담, 위기가구 발굴, 통합사례관리, 민관협력 및 인적 안전망 구축·운영, 지역자원 발굴 및 연계 등</li> <li>• 고난도 사례를 시군구 희망복지지원단으로 의뢰, 솔루션 회의 등 요청</li> <li>• 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 체계 구축·운영 등</li> </ul>
관련 유관기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동에서 대상자 연계 의뢰 시 서비스 제공</li> <li>• 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력</li> </ul>

### < 읍면동 중심의 통합사례관리 >



I 사업 개요

II 정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부 록

**참고** 통합사례관리 세부운영 요령



① 대상자 발굴

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

② 초기상담

- (개념) 지역주민과 행정기관이 접촉하는 첫 단계로서 대상자의 의뢰동기, 근본적인 문제 상황 및 복지 욕구를 파악
  - \* 초기상담 단계에서 상호신뢰관계 형성에 성공해야 이후 기관에 대한 신뢰를 바탕으로 서비스에 대한 긍정적 효과가 제고될 수 있음
- (수행주체) 읍면동 사회복지 업무 담당
  - \* 읍면동 찾아가는 보건복지팀원 뿐만 아니라 복지행정팀원 모두 해당
- (시기) 초기상담을 의뢰받은 경우 의뢰일로부터 5일 이내

● (수행방안)

- 대상자 방문 시 가급적 자리에서 일어나서 정중하고 친근하게 응대
- 대상자의 경계심을 완화하도록 초기상담 시 컴퓨터에 바로 입력하지 않고 수기로 기록하면서 상담한 후 입력은 종결 이후에 별도로 처리
- 상담실 이용 의사 확인, 법률\*에 의한 비밀 보장 안내, 솔직한 응답 필요성 고지, 기록에 대한 양해, 상담내용 사회보장정보 시스템(행복e음) 관리
- \* 사회보장기본법 제31조(비밀의 보호), 사회복지사업법 제47조(비밀누설의 금지) 등
- 사회보장정보시스템(행복e음) 초기상담 서식을 출력\*하여 활용
- \* 출력 시 대상자명을 입력하여 주민등록에 등재된 가구원 인적사항 자동 출력

○ 초기상담 시 유의사항

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

● (사례의뢰)

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

〈 주요문제 영역별 점검항목(예시) 〉

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



육구영역	점검항목별 질문(예시)
	도움이 필요할 때 누가 가장 많은 의지가 되고 도움을 주는가? 이웃, 지역사회기관, 종교기관 등으로부터 어떤 지지를 받고 있는가? 과거에 이웃, 지역사회기관, 종교기관 등으로부터 어떤 지지를 받았었는가? 누구와 주로 시간을 보내는가? 잘 지내는 친구나 이웃은 누구인가? 누가 가장 당신을 걱정하고 있다고 생각하는가? 현재 참여하고 있는 모임은 무엇인가?
경제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 돈이 없어서 기초생활(의식주, 교육비, 의료비, 집세, 퇴거위험, 난방, 공과금 등)에 어려움이 있는가?</li> <li>• 금전관리(수입과 지출)나 빚 때문에 어려움이 있는가?</li> </ul> [강점관점 질문의 예] 어려운 형편에 어떻게 지금까지 유지를 잘 해왔는가? 현재 가족 혹은 정부로부터 어떤 도움을 받고 있는가? 어떻게 관리를 하고 있는가? 가족원 중에 누가 어떤 일을 하는가? 돈이 있다면 무엇을 가장 먼저 구매하겠는가? 당신을 위해 어떤 보상을 줄 것인가? 과거에 세금 같은 것을 어떻게 지불했는가?
교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 자녀가 기초학습능력(읽기, 쓰기, 말하기, 듣기, 타인이해하기, 계산하기 등)이 부족하여 사회생활이 어려운가?</li> <li>• 본인이나 자녀가 학교생활이나 학업유지에 어려움이 있는가?</li> </ul> [강점관점 질문의 예] 어떤 과목을 좋아했는가? 이것만은 최고라고 자부할 수 있는 본인의 기술/특기는 무엇인가? 교육관련 정보를 어느 정도 확보하고 있는가? 아이가 어린이집이나 유치원, 기타 또래그룹에 참여하고 있는가? 어떻게 상호작용하는가? 누가 아이와 함께 놀아주고 책을 읽어 주는가?
직업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족이 근로능력, 가족돌봄, 자녀양육, 일자리 발굴, 대인관계기술, 신용, 신체 및 정신건강 등에 어려움이 있어서 일하기 어려운가?</li> </ul> [강점관점 질문의 예] 어떤 직업들을 가져보았는가? 현재 직장생활을 잘 하고 있는 것은 무엇 때문이라고 생각하는가? 직장과 관련해서 무엇을 가장 좋아하는가? 일하는 동안, 어떤 영역에서 최선을 다하는가?
생활환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거나 주거환경이 본인이나 가족의 안전과 건강에 해를 끼치는가?</li> <li>• 주거환경 문제로 본인이나 동거가족이 이웃과 갈등을 유발하고 있는가?</li> </ul> [강점관점 질문의 예] 자신이 살고 있는 곳/지역사회의 어떤 점이 좋은가? 다른 사람들은 현재 거주하고 있는 곳/지역사회에 사는 것이 어떤 면에서 좋다고 얘기할 것 같은가? 이동시 누구의, 어떤 도움을 받는가?
법률 및 권익보장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이나 동거가족이 법적문제로 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있는가?</li> <li>• 본인이나 동거가족이 차별대우나 불이익을 받고 있는가?</li> </ul> [강점관점 질문의 예] 현재 법적인 문제와 관련하여 누구에게 어떤 기관의 자문을 받고 있는가?

### ③ 대상자 접수

- (개념) 초기상담 실시 후 통합사례관리가 필요한 대상가구를 접수하는 단계
- (수행주체) 찾아가는 보건복지팀원 등 읍면동 사례관리자
- (시기) 대상자 의뢰요청 시 즉시 접수처리
- (수행방안)
  - 복합적인 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리 서비스 안내
  - 사회보장정보시스템(행복e음) 초기상담 내용 입력 시 누락없이 기입
  - 대상자에게 ‘개인정보 수집·이용, 제공 동의서(개정서식)’의 내용 공지 후 이를 수령한 뒤 사회보장정보시스템(행복e음)에 첨부

### ④ 욕구조사 및 위기도조사

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

### ○ 방문 시 유의사항

- 가구특성상 읍면동 담당자 또는 보건소 방문건강관리 인력, 노인맞춤돌봄서비스 수행인력, 드림스타트 사례관리 담당자, 의료급여사례관리사, 정신건강전문요원, 학대 사례의 경우 반드시 아동·노인보호전문기관 상담원과 동행 방문
- 알코올중독자 등 안전문제가 우려되는 대상가구의 경우에는 반드시 보조인력(사회복무요원, 읍면동도우미 등), 정신건강전문요원 등 전문가 등과 동행
- 단, 정신건강전문요원과 동행 시 대상자는 정신건강서비스 이용 동의를 받아야 하며, 주취상태는 아니어야 함. 또한 중독·정신건강 사례의 경우 대상자의 사전 동의가 선행되어야 하며 방문 시 관할 기관 담당자와 동행하여 방문 실시

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

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

\* (예시) 가장 문제가 심각한 가구원, 강점이 많아서 가족구성원의 문제를 해결할 때 주요한 역할을 할 수 있는 가구원

### ○ 주사례기관(주 사례관리자) 선정 기준

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

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

### ○ 위기도 조사 실시요령

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

- (통합사례관리사업 안내 및 개인정보 수집·이용, 제공 등의)
  - 희망복지지원단 및 통합사례관리사업의 내용, 통합사례관리 대상자 선정 및 지원절차 안내
  - 통합사례관리 및 서비스연계 실시와 관련된 ‘개인정보 수집·이용, 제공 동의서’ 징구

### ⑤ 사례회의 개최

- (개념) 대상자와 관계된 사업담당, 전문가들이 참여하여 진행하는 회의로 대상자 선정·종결 시에는 필수적으로 진행

#### ● 사례회의의 역할 및 기능

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

- (구분) 읍면동은 내부사례회의와 통합사례회의를 개최하며, 필요시 시군구 희망복지지원단에 시군구 차원의 통합사례회의를 요청
  - (내부사례회의) 사례관리가구 선정, 서비스 제공 계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위하여 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 수시 개최
    - \* (참석) 찾아가는 보건복지팀, 사례관리담당자, 복지행정팀, 필요시 대상자 및 보호자 등
    - \*\* 필요시 타 사례관리 사업(드림스타트, 중독관리통합지원, 정신건강사례관리)으로의 연계·이관 또는 공동개입의 필요성에 대한 검토도 함께 수행
  - (통합사례회의) 주요 서비스 기관과 서비스 내용 등을 협의 또는 조정이 필요할 때 개최
    - \* (참석) 서비스 연계기관 담당자, 해당 분야 전문가(복지, 법률, 정신보건 등), 찾아가는 보건복지팀, 사례관리담당자, 복지행정팀 등
  - (시군구 통합사례회의) 읍면동에서 통합사례회의를 최소 1회 이상 진행하나, 전문적 개입이 필요한 경우 시군구 통합사례회의 상정
  - 솔루션 회의, 지역케어회의 등 기존 사례 관련 회의를 가능한 통합하여 운영하며, 보건소·지역사회보장협의체, 읍면동 담당자 등이 의무적으로 참여
    - \* (참석) 찾아가는 보건복지팀, 보건소 담당자, 읍면동 사례관리담당자, 복지행정팀, 희망복지지원단, 해당분야 전문가 중 안전에 따라 실무자 또는 책임자 참여
    - \*\* 통합사례관리 수행 시 강화된 민관협력이 필요한 경우 별도 전문분과 등 설치가능(장애인 전담 민관협의체 등)

- (수행주체) 찾아가는 보건복지팀장 및 사례관리자 전원
- (시기) 대상자 선정·종결 시 필수로 진행하되 필요시 수시 실시

### ○ 사례회의 진행 가이드라인

- ① 사전준비
  - 회의 참가자 참석여부 확인, 회의자료 준비(대상자 개요, 주요욕구와 문제, 논의안건)
  - \* 효율적인 회의 운영을 위해 한 번의 사례회의에서 여러 사례를 다룰 수 있으나 회의록은 사례별로 별도 기재
  - \*\* 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인정보 수집·이용, 제공 동의서 징구 여부 확인(미비 시 구비), 개인 식별이 가능한 정보(성명, 주민등록번호, 핸드폰번호, 이메일 주소 등)는 삭제
- ② 사례회의 진행
  - 참여기관과 참석자 소개, 서비스 제공을 위해 필요한 범위 내에서 각 기관에서 알고 있는 대상자 정보 공유
  - 동료 슈퍼비전을 먼저 실시하고 해결되지 않는 경우 전문가 슈퍼비전을 진행
  - \* 대상자가 참석하는 경우 편안하게 자기 의견을 이야기할 수 있도록 도울 것
  - 동원 가능한 자원의 장·단점을 확인하고 참석자들이 연계할 자원을 함께 선택
  - 장·단기 목표달성을 위한 주 사례기관과 협력기관의 역할 분장
  - 자원이 없을 경우 자원을 개발할 것인지, 직접서비스를 제공할 것인지, 사례를 의뢰할 것인지, 제외대상으로 구분할 것인지에 대하여 논의
  - \* 하나의 결론으로 합의되기 어려운 경우, 2가지 이상의 안건으로 재회의 소집
  - 사례회의 정리 및 차후 일정 조율
  - \* 가능한 회의일정을 정례화 하여 사례회의를 계획적으로 실시·운영 방안 권고
- ③ 사례회의 참석 범위
  - 대상가구의 특성 등을 감안하여 보건소(방문건강관리사업팀 등), 공공·민간의 서비스 제공기관, 관련 전문기관의 참여 권장
  - 그 밖에 전문가의 슈퍼비전이 필요한 경우 외부 전문가 참여 요청하고, 필요시 대상가구(주 사례관리대상자) 참여 유도
- ④ 정보 공유의 범위
  - 사례회의에 외부기관이 참여하는 경우 맞춤형복지팀장은 필요한 사항에 대해 범위를 지정하여 대상자 정보 공유 결정
  - 단, 대상자가 공유하기를 꺼려하는 민감한 사항이 포함되지 않도록 각별한 주의 필요

### ⑥ 대상자 구분 및 선정

- (개념) 사례회의 결과를 바탕으로 대상가구를 사례관리 가구, 서비스연계 가구, 미선정 가구로 구분하여 선정
- (수행주체) 찾아가는 보건복지팀장, 팀원(주 사례관리자)
- (시기) 욕구조사 결과 등록 완료일로부터 5일 내외
- (수행방안) 욕구 및 위기도 조사결과를 토대로 사례회의를 통해 보건복지팀장이 주 사례관리자와 협의하여 대상가구를 구분\*
  - \* 대상가구 구분 기준 : ① 선정가구 ② 미선정가구
  - (선정가구) 가구 특성·자원 등을 감안하여 개입기간을 1개월 이상으로 예상 시 '사례관리 가구'로, 1개월 미만 예상시 '서비스연계 가구'로 구분
  - \* 단, 개입기관과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 '사례관리 가구'로, 단순 서비스 연계의 성격인 경우 '서비스연계 가구'로 분류 가능
  - (미선정가구) 통합사례관리사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 기한 내에 조사를 수행하지 못한 경우는 '미선정 가구'
  - 대상자의 미선정 처리로 결정된 가구에 대해 미선정 사유를 명확하게 기재하여 서면 통보

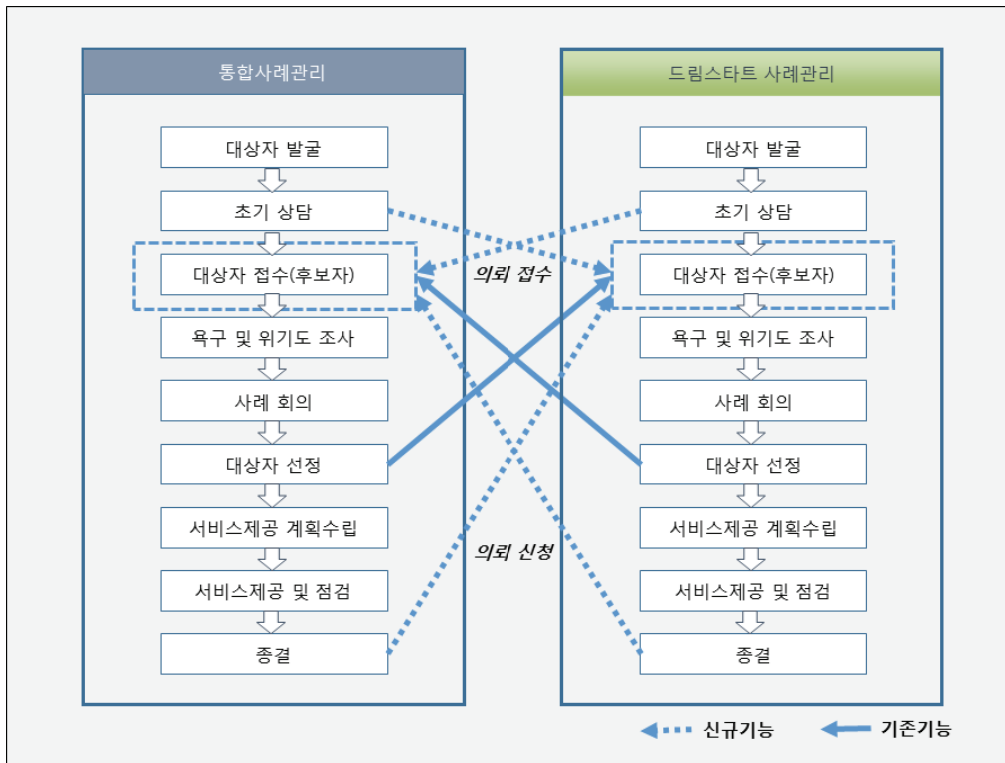
#### 〈 예시 : 사례유형 및 사례관리 수행 시 역할 구분 〉

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

예시 : 타 사례관리 의뢰절차

1) 아동사례관리 - 드림스타트사업

- 찾아가는 보건복지팀과 드림스타트 간 중복 서비스 연계 방지를 위한 사전 협의 필요
- 의뢰기준 : 대상가구의 주 아동대상자가 12세 이하 아동으로, 취약계층(수급자 및 차상위계층 가정, 보호대상 한부모가족 등) 아동 중 건강, 언어, 기초학습, 심리정서 등 복합적인 문제 및 욕구로 인해 지속적인 사례관리가 필요한 대상자인 경우 아동사례관리(드림스타트 사업)대상으로 의뢰 가능(희망복지지원단 '14.1월부터 시스템으로 의뢰 가능)
- 읍면동 초기상담 이후 의뢰 사유 발생 시 공문을 통해 드림스타트 사업으로 대상자 의뢰
- 대상자 의뢰는 1회 가능하며, 동일 대상자 재의뢰는 불가능
- 의뢰된 대상자 사례관리 종료 시 통보
- 사례관리 종결 이후 의뢰사유 발생 시 공문을 통해 드림스타트 사업으로 대상자 의뢰
- \* 아동학대 의심사례 발견 시 아동보호전문기관 및 수사기관에 신고



2) 노인학대사례관리 - 지역노인보호전문기관

- 대상자가 60세 이상 학대피해 노인일 경우, 선정단계에서 지역노인보호전문기관 사례관리대상으로 의뢰가능

● (서비스 연계 가구 관리)

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

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

⑦ 서비스 제공계획 수립

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

**○ 제공계획 목표설정 시 고려사항**

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



## ● (수행방안)

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

## ⑧ 서비스 제공 및 점검

- (개념) 사례관리 가구에게 서비스 제공 계획에 따른 서비스\*를 제공하고, 이행 상황 및 대상가구의 환경·육구 변화 등을 주기적으로 점검·파악
  - \* 공공·민간 서비스 제공기관이 제공하는 서비스뿐만 아니라, 주 사례관리자가 제공하는 직접서비스(전문적인 지지·상담개입 등)도 포함
- (수행주체) 찾아가는 보건복지팀원(주 사례관리자)
- (시기) 서비스 제공계획 수립 후 종결까지

● (수행방안)

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

⑨ 종결

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

● (수행방안)

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

〈예시 : 종결절차 관련 참고사항〉

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

## ⑩ 사후관리

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

## 참고

### 공동사례관리

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

문의: 한국사회보장정보원 1566-3232

#### 가. 개념

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

※ **[참고] 공동사례관리 수행 협의**

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

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

※ **[참고] 공동사례관리기관 선정 시 참고 기준**

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

#### 나. 수행주체

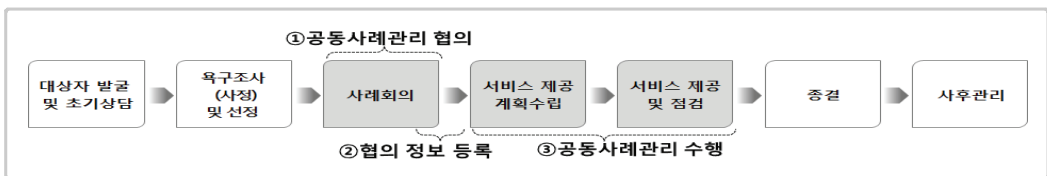
- 민간(시설 등)과 공공(시군구, 읍면동)의 사례관리팀장/사례관리자로, 공동사례관리자를 수행하기로 협의한 담당자

#### 다. 시 기

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

#### 라. 공동사례관리 프로세스

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



### 마. 역할 정의

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

※ [참고] 주 사례관리기관 선정 시 참고 기준

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

○ 예시 : 읍면동 복지상담 기술

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

# 5

## 「복지+건강」 기능 강화

### 핵심 내용

- 읍면동에 간호직 공무원을 배치하여 건강, 돌봄을 포함한 다양한 복지 욕구에 대한 통합 창구로서 읍면동의 역할을 강화
  - 읍면동 찾아가는 보건복지팀에 간호직 공무원 배치
  - 간호직 공무원의 전문성을 활용하여 위기가구에 대한 적절한 개입·판단, 건강관련 욕구에 대한 대응성 강화, 돌봄 욕구에 대한 건강·기능상태에 대한 판단 도움, 건강관련 자원 발굴 및 연계 강화 등 추진

### 1) 주요 내용

- 읍면동 찾아가는 보건복지팀\*에 간호직 공무원 배치
  - 읍면동 간호인력(신규 및 기 배치인력 포함)의 정원배정 및 근무지 배치는 읍면동을 원칙으로 함.
  - 다만, 직접적인 보건의료서비스 제공 중심의 업무수행이 필요한 경우 보건소로 정원배정하고 읍면동 찾아가는 보건복지팀\*\*으로 배치
  - \* 간호직 공무원을 읍면동이 아닌 보건(지)소 등에 배치하는 것은 불가
  - \*\* 행정안전부 사전 협의 필요
- 주요 업무
  - 위기가구 발굴, 통합사례관리, 돌봄서비스 연계 시 건강·기능 상태 판단 및 보건의료 서비스 연계 등
  - 찾아가는 보건복지상담(건강분야)
  - 지역사회 연계 및 유관기관 협력
  - 지역사회 건강프로그램 운영(선택)

### 〈 관련 주체별 업무 체계 〉

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

### 〈 부서별 역할 및 유의사항 〉

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



## 2) 세부 내용

- ① 찾아가는 보건복지서비스에 '건강' 관련 간호직 공무원의 전문성 활용
  - 종합상담, 위기가구 발굴, 찾아가는 보건복지상담, 통합사례관리 수행시 간호직 공무원 참여 및 팀원들과 협업 실시
  - 건강욕구에 대해 보다 구체적인 상담을 실시하고 보건의료서비스 연계
    - \* 건강면접조사를 통해 방문건강관리 대상을 선별하여 보건소에 연계
  - 위기가구 발굴 시 건강문제 모니터링
  - 돌봄욕구에 대한 건강·기능상태 판정(선도사업 등 실시 지역)
- ② 찾아가는 보건복지상담(건강분야)
  - 1) 건강 욕구를 가진 대상자 발굴 및 상담
    - (발굴) 행복e음 복지사각지대 발굴시스템 및 발굴체계(통반장·동지역사회보장협의회·이웃 주민의 신고·복지관 등 민관기관)을 통해 대상자 발굴, 지역주민 대상 홍보\* 등을 통해 노인 진입 가구(만 65세, 75세 도래어르신) 및 출산양육 가구 중심의 신규 대상자 발굴
      - \* 읍면동 단위 찾아가는 보건복지서비스 계획 수립 시 홍보계획 수립 필수
    - (방문대상자 선정) 읍면동 여건에 따라 방문 대상자를 선정하고, 욕구 중요도\*에 따라 방문대상자 우선순위 선정 가능
      - \* 고령자, 중증장애인, 고위험 1인 가구, 정신질환 가구 등
    - (건강상담) 대상자에 대한 복지와 건강욕구의 기본적인 사정
      - 신규 대상자의 경우 사회복지공무원과 간호직 공무원이 동행 방문
      - 건강상담 시 건강면접조사표\* 등을 활용하여 대상자의 건강위험요인 및 건강과 관련한 욕구 파악
        - \* 읍면동 간호직 공무원이 건강면접조사를 실시하기 위한 건강측정도구 구비
      - 대상자별 건강관리 상담 및 교육, 건강정보 제공
  - 2) 대상자에 대한 서비스 연계
    - 건강면접조사표 결과 방문건강관리 대상인 경우 또는 그 외 보건소 건강관리사업에 해당하는 경우 보건소 연계
      - 건강위험요인(만성질환, 흡연, 고위험음주, 치매, 정신질환 등)이 파악된 경우 등
      - 보건소 방문건강관리사업의 경우 읍면동에서 연계의뢰된 대상자를 신규실적으로 제출 가능
      - 보건소 방문건강관리서비스 이관가능 대상자로 선정된 경우 월1회 주기로 읍면동 →보건소로 공문발송(신규발굴 대상자 명단 및 설문지 일체 보건소로 전달)

- 정신건강, 인지저하 등의 문제가 있는 경우 관내 정신건강복지센터, 치매안심센터 등에 연계
    - \* 정신건강복지센터, 치매안심센터 등 보건(지)소의 각종 사업, 교육, 프로그램을 파악하여 적극 연계 (만19세 이상 대상 건강면접조사표 활용)
  - 그 외 지역의 보건의료자원을 다양하게 파악·확보하여 대상자의 건강욕구에 적극 대응
    - \* 직접적인 의료서비스 제공 불가(혈압, 혈당 체크 등 직접적인 건강상태 확인 및 전문 의약품 복용을 제시하는 행위 등), 개인 사용이 허용된 혈압·혈당 기기를 활용하여 대상자가 자가측정을 하되 읍면동 간호직 공무원이 안내 및 도움을 주는 형태로 지원하는 것은 가능
  - 관련 기관 연계 후 서비스 점검 및 사후관리 실시
- ③ 읍면동 단위 건강프로그램 기획 및 운영(선택)
- 소집단 프로그램, 자조집단 모임, 건강동아리 등의 프로그램 기획
  - 만성질환에 따른 식단관리, 건강체조, 구강관리, 치매예방 교육 등 운영
  - 주민 주도의 다양한 건강동아리 결성 및 운영 지원
  - \* 단위 프로그램은 기본업무 수행이 축소되지 않도록 탄력적으로 운영하며, 건강프로그램 기획 및 운영 시 보건소 사업과 연계 권장

### 〈 서비스 제공 흐름도 〉

<p>① 대상자 발굴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신규 대상자             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행복e음 복지사각지대 발굴시스템 및 발굴체계(통반장, 동지역사회보장협의체, 이웃 주민 등의 신고, 복지관 등 민간기관)을 통해 발굴된 신규 대상자</li> <li>- 지역주민 대상 홍보 등을 통해 노인진입가구(만65세, 75세 도래 어르신) 또는 출산양육가구 중심의 신규 대상자 발굴</li> </ul> </li> <li>○ 기존 대상자             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민기초생활보장수급자, 차상위계층, 통합사례관리대상자 등</li> </ul> </li> </ul>
<p>② 상담계획 수립</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방문 및 내방 일정 협의             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지담당 공무원과 가능일정 확인 후(동행필요시) 대상자와 상담 일정 협의하고 수락할 경우 일정 확정</li> </ul> </li> </ul>
<p>③ 상담 준비</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사전 조사             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행복e음을 통해 공적 급여 등 복지서비스 수혜 여부 확인</li> <li>- 대상자별 관내 이용 가능한 지역사회기관에 대한 정보 준비</li> <li>- 대상자에 대한 안전사정 실시(폭력, 성범죄, 감염 등)</li> </ul> </li> </ul>
<p>④ 건강 상담</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 건강면접조사표를 활용하여 건강위험요인 및 건강문제 파악</li> <li>○ 대상자별 건강관리 상담 및 교육, 건강정보 제공</li> <li>○ 대상자 건강 욕구 파악</li> </ul>
<p>⑤ 상담 후 조치</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담결과 정리 및 시스템 입력             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행복e음에 입력(초기상담 또는 모니터 상담 탭)</li> </ul> </li> <li>○ 상담내용 공유 및 사례관리 진행 여부 논의             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 보건복지팀 내 상담내용 공유</li> <li>- 상담 결과에 따라 사례관리 진행 여부 판단하고 조치</li> </ul> </li> <li>○ 필요시 지속적 건강관리 계획 수립 및 서비스 제공</li> <li>○ 전문적이고 정기적인 건강관리가 필요한 대상자의 경우 관련 기관 연계</li> </ul>
<p>⑥ 사후관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서비스 연계 확인 등 지속적인 사후관리 실시</li> <li>○ 관련 기관 연계 후 정기적인 서비스 점검 실시</li> </ul>

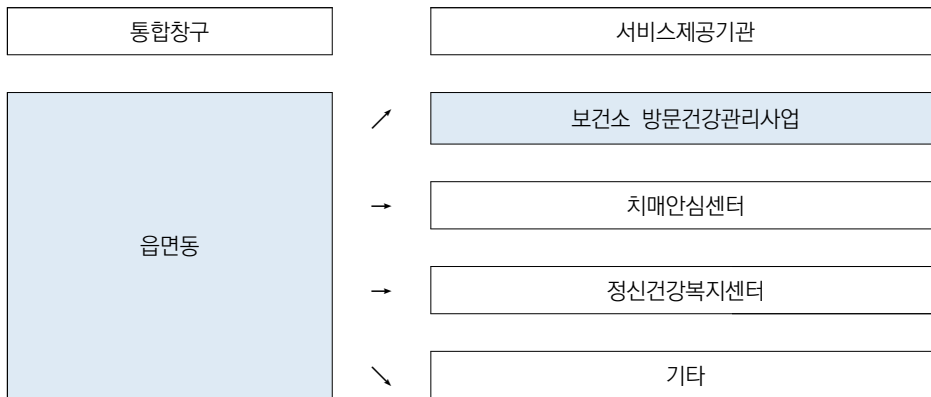
**예시 : 읍면동에서 제공 가능한 건강상담**

- ▶ 건강증진을 위한 목표를 개인의 생활패턴 등을 고려하여 설정하여 주는 서비스
  - \* (예) ○년마다 건강검진 받기 / 매일 ○보 걷기 / 연간 ○보 걷기 / 매주 본인 혈당 수치를 ○회 이상 입력하기 / 매주 식단 ○회 이상 입력하기
- ▶ 건강증진 목적의 영양 운동과 관련한 종합적인 상담 및 식단 운동 프로그램 안내
- ▶ 금연 및 절주, 수면시간 관리 및 점검, 스트레스 관리를 위한 일상생활 습관 개선 및 조언 등을 제공
- ▶ 계절별로 많이 발생하는 주요 질병 및 증상을 안내하고, 질병예방을 위한 안내수칙 등을 제공
- ▶ 고혈압 당뇨병 환자에게 발생할 수 있는 합병증의 종류, 주기적인 검사와 진단(병원 내원일)의 알림, 합병증별 증상 등을 알려주는 서비스
- ▶ 의약품의 성분, 효능, 부작용 등에 대한 정보를 제공하는 서비스

**참고 : 읍면동 간호직공무원과 보건소 방문건강인력의 역할 구분**

1. 읍면동 간호직공무원 : 지역주민의 건강육구에 대한 통합적 서비스 제공
  - \* 직접 서비스 제공을 지양하고 건강상담·사정·정보안내·서비스연계·자원관리 등의 역할 강화
2. 보건소 방문건강인력 : 증가하는 건강관리수요에 대한 전문적 서비스 제공

**< 읍면동의 통합창구 역할 강화 >**



2021년 주민자치형 공공서비스 구축사업  
읍면동 찾아가는  
보건복지서비스 매뉴얼



## IV. 행정사항

1. 지방자치단체 협조사항
2. 모니터링 및 평가
3. 주민자치형 공공서비스 구축 사업 인력배치 기준
4. 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침
5. '21년도 읍면동 찾아가는 보건복지담당인력 교육일정





## IV. 행정사항

### 1

### 지방자치단체 협조사항

#### 1 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대

- (정원배정·배치) 아래 표를 원칙으로 자치단체별 여건을 반영하되, 시군구의 기획기능 강화를 위해 배정된 읍면동 복지인력 중 1~2명(시·구 2명, 군 1명) 범위 내에서 시군구 주공사업 복지 총괄부서에 정원배정 및 배치\* 가능
  - \* 해당인력 주요 직무 : 시군구 단위 지역사회 공공서비스 연계·협력모델 기획, 지역 간 공공·민간자원 연계 수행 등
  - 돌봄SOS(서울시), 지역사회통합돌봄사업에 배치 가능
  - 배정인력 조기충원 적극 추진(확충 계획·실적 별도조사 예정)
  - 지역사회 감염병 예방·관리 등 부득이한 사유로 인해 자치단체 내 읍면동 인력 활용이 필요한 경우 행정안전부 인력지원 지침에 따라 업무수행 가능

#### 〈인력별 정원 배정 및 배치〉

구분	사업 총괄인력	읍면동 복지인력	읍면동 간호인력	읍면동 자치인력
정원 배정	시군구 본청 주공사업 총괄부서	읍면동	읍면동*	읍면동
배치	시군구 본청 주공사업 총괄부서	읍면동 찾아가는 보건복지팀	읍면동 찾아가는 보건복지팀	읍면동 행정팀

\* 읍면동 간호인력의 정원배정은 읍면동을 원칙으로 함. 다만, 직접적인 보건의료서비스 제공 중심의 업무수행이 필요한 경우 보건소로 정원 배정하고 읍면동 찾아가는 보건복지팀으로 배치(행정안전부 사전협의 필요)

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

## 2. 읍면동 공공서비스 확대

- (종합상담) 읍면동장은 종합상담을 위한 유관부서 간 업무연계, 인센티브 제공 등 인사관리 방안 마련, 종합상담 창구 마련
  - 「종합상담 창구」는 개인 정보보호, 상담소요 시간 등을 고려하여 별도로 마련된 편안한 환경 확보
  - 종합상담 담당은 읍면동 여건에 따라 찾아가는 보건복지팀에 1~2명 배치
  - 경력직 공무원\*으로 배치하되, 직원 역량 강화를 위하여 순환배치를 권장하며 여건에 따라 개별업무 겸직 가능
- \* 업무난이도 등 고려 시 사회복지업무 담당 경력 3년 이상 직원 배치를 원칙으로 하며, 3년 미만 직원 배치 시 역량강화 교육을 실시하여 시군구에 보고
- 시군구는 종합상담 계획수립 및 담당자 역량강화 지원, 경력자 배치를 위한 제도 마련·실시, 읍면동 모니터링 및 성과 평가
- (위기가구 발굴) 시도, 시군구는 지역 내 유관기관과의 연계를 위하여 방문서비스 제공기관, 협회 등과 MOU 체결하고 실적으로 관리
  - 단순한 우편안내 등을 실적으로 처리하지 않도록 유의
- (통합사례관리) 사회복지관 등 민간기관과 공동사례관리를 진행한 경우는 각각 기관에서 개별적으로 실적으로 포함

## 3. 복지+건강 기능 강화

- 읍면동 찾아가는 보건복지팀\*에 간호직 공무원 배치 원칙
  - \* 간호직 공무원을 읍면동이 아닌 보건(지)소 등에 배치하는 것은 불가
- 기본적인 직무수행에 필요한 시스템 권한 부여(온나라, 새올, 행복e음 등)
- 민감한 정보 유출에 따른 문제발생을 예방하기 위하여 건강 관련 별도 상담 공간 마련 검토 필요



#### 4 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 수립·제출(~'21.4월)

- 시군구 복지정책 총괄과가 주관하여 유관부서, 읍면동, 민간기관 등 의견을 수렴하여 「찾아가는 보건복지서비스 기본계획」수립·제출
  - \* 양식에 따라 조직 및 인력확충 계획, 주요사업 추진계획, 지원체계 구축 등 본 매뉴얼 목차를 중심으로 작성
- 찾아가는 보건복지 서비스 기본계획 수립 후 시군구 복지정책 총괄부서 중심으로 추진상황을 반기별로 자체 모니터링 실시(년 1회 이상)
  - \* 찾아가는 보건복지서비스 기본계획 실적 등은 추후 평가, 포상 등에 반영

#### 5 주민생활현장의 공공서비스 연계 사업 추진

- 시군구 공모사업 신청서 작성·제출('21.1~2월)
  - 찾아가는 보건복지 추진 기본계획과 연계하여 작성하며 공모사업 선정 자치단체에는 예산 및 컨설팅 지원

○ '21년 주민생활현장의 공공서비스 연계 강화 공모사업 추진계획

- (내용) 지역문제 해결 및 예방을 위해 주민 관점에서 다양한 공공서비스를 제공하는 공공서비스 연계·협력 모델 발굴
- (예산) 총 11.75억원(국비 기준)
- (신청대상) 전국 226개 시군구 등 기초자치단체
- (선정절차) 공모신청서 제출(시도 취합, 행정안전부 제출) → 신청서 검토 및 평가 → 심사 및 선정

#### 6 주민력 강화 지원

- 찾아가는 보건복지서비스 기본계획에 마을복지계획 수립방안, 지식정보 공유체계 마련 방안 등 주민력 강화 지원 내용을 포함하여 제출

#### 7 기타 : 컨설팅, 교육 등 사업수행 지원

- 시도는 원활한 사업추진을 위하여 컨설팅\* 대상 자치단체 선정, 계획수립, 신청 등을 수행하며, 행정안전부는 컨설팅·교육 지원
  - \* 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼 실행안내, 정책방향 공유, 기본계획 추진, 공모사업 추진 등

## 2

## 모니터링 및 평가

### 1 행정안전부

#### □ 확인사항

- 인력배치 및 유지 등 찾아가는 보건복지서비스 인프라 확대 추진상황
- 「찾아가는 보건복지서비스 기본계획\*」 제출여부 및 추진 상황 등  
\* 인력 확충, 공공서비스 연계, 마을복지계획 등 본 매뉴얼 목차를 중심으로 작성
- 「공공서비스 연계 강화」 사업 추진 여부 등

#### □ 추진상황 확인

- (현장점검) 실제 인력 배치여부 및 확충인력 유지 등의 확인을 위한 현장 모니터링 및 사회복지인력 정원감사 등 실시 예정
- (포상) 우수사례 경진대회를 통한 포상 추진
- (인센티브) 행정안전부 주관 재정 인센티브 지급 추진
- (컨설팅·교육) 매뉴얼 실행안내, 정책방향 공유, 기본계획 수립, 공모사업 추진 등에 관한 컨설팅·교육 지원  
\* 보건복지인력개발원(읍면동장 교육) 등과 연계하여 전국 권역별 교육 실시 추진

## 2 보건복지부

### □ 확인사항

- 찾아가는 보건복지서비스 추진실적 입력
  - 전월 '찾아가는 보건복지서비스 추진실적'을 익월 1~10일 사이에 행복e음 시스템에 입력\*
  - \* 메뉴 : 사례관리>찾아가는 보건복지서비스 실적관리
- 찾아가는 보건복지서비스팀 설치기본현황\* 제출
  - 전월 '찾아가는 보건복지서비스팀 설치기본현황'을 익월 11일까지 보건복지부 지역 복지과로 공문 제출
  - \* 조직모형이 변경된 경우 행정안전부 주민복지서비스 개편 추진단의 승인을 득한 후 설치기본현황에 반영하여 제출

### □ 추진상황 확인

- (현장점검) 실제 인력 배치여부 및 확충인력 유지 등의 확인을 위한 현장 모니터링 및 현장 애로사항 청취 및 반영
- (포상) 지역복지평가\*(보건복지부)를 통한 포상 추진
  - \* 일정 : 계획통보(4월), 지자체 자료제출(10월), 평가(11월), 포상(12월)
- (인센티브) 보건복지부 주관 포상금 지급

### 3

## 주민자치형 공공서비스 구축 사업 인력배치 기준

\* 문의 : 행정안전부 주민복지서비스개편추진단 044-205-6475

### ■ 사업개요

- 읍면동 중심의 공공서비스를 민과 관이 함께 계획·생산·전달하는 소지역 단위 혁신을 위해, 찾아가는 보건·복지 서비스 확대 및 주민참여 활성화 등 풀뿌리 주민자치 기반 조성 추진

### ■ 기본방향

- '22년까지 전체 읍면동은 『기본형』\*을 거쳐 『확장형』으로 전환 추진  
\* 기존 찾아가는 복지서비스(舊복지허브화)의 기본형과의 주요 차이점 : 찾아가는 보건복지팀에 간호인력 1명이 추가된 형태
- 미전환 지역은 『기본형』 또는 『농어촌특성화형』으로 전환  
\* 현재 기본형인 경우 현행 유지, 권역형 중심면인 경우 기본형으로 전환 원칙

### ■ 전담인력 직무

- (시군구 사업 총괄인력) 주민자치형 공공서비스 구축사업 추진체계 구축, 자체사업 기획·총괄, 관련 부서 및 소관 읍면동 지원 등
- (읍면동 복지인력) 찾아가는 복지대상자 발굴 및 방문상담, 복지·주거·일자리 등 전문 종합상담, 문제해결을 위한 통합사례관리 및 주민복지교육 지원
- (읍면동 간호인력) 보건·건강관련 상담 및 위험도별 지속적 모니터링, 맞춤형 지역사회자원연계, 건강현황 분석에 따른 해결전략 및 유관기관 협력체계 구축
- (읍면동 주민자치인력) 주민 대표기구(주민자치회) 구성 지원, 자치계획 수립 및 주민 주도 공동체 공간 조성 지원, 민관 협업지원 등

## ■ 운영방법

- (정원배정·배치) 아래 표를 원칙으로 자치단체별 여건을 반영하되, 시군구의 기획기능 강화를 위해 배정된 읍면동 복지인력 중 1~2명(시·구 2명, 군 1명) 범위 내에서 시군구 주공사업 복지 총괄부서에 정원배정 및 배치\* 가능

\* 해당인력 주요 직무 : 시군구 단위 지역사회 공공서비스 연계·협력모델 기획, 지역 간 공공·민간자원 연계 수행 등

- 돌봄SOS(서울시), 지역사회통합돌봄사업(선도사업 지역에 한정)에 배치 가능
- 배정인력 조기충원 적극 추진(확충 계획·실적 별도조사 예정)
- 지역사회 감염병 예방·관리 등 부득이한 사유로 인해 자치단체 내 읍면동 인력 활용이 필요한 경우 행정안전부 인력지원 지침에 따라 업무수행 가능

### 〈인력별 정원 배정 및 배치〉

구분	사업 총괄인력	읍면동 복지인력	읍면동 간호인력	읍면동 자치인력
정원 배정	시군구 본청 주공사업 총괄부서	읍면동	읍면동*	읍면동
배치	시군구 본청 주공사업 총괄부서	읍면동 찾아가는 보건복지팀	읍면동 찾아가는 보건복지팀	읍면동 행정팀

\* 읍면동 간호인력의 정원배정은 읍면동을 원칙으로 함. 다만, 직접적인 보건의료서비스 제공 중심의 업무수행이 필요한 경우 보건소로 정원배정하고 읍면동 찾아가는 보건복지팀으로 배치(행정안전부 사전 협의 필요)

- (복지인력 직렬) 사회복지직렬 충원을 원칙으로 자치단체별 여건을 반영하여 충원하되, 사회복지직렬이 최소 70% 이상 충원되도록 함

\* 예) 배정인력 5명인 자치단체의 경우, 복지직 최소 4명 충원(소수점 첫 자리 반올림)

- 단, 非복지직 정원 신설시, 시군구별로 복지업무 수행 신규정원을 정원규칙 부칙(신설)과 별표(괄호표기)에 명시(붙임 참고)
- 별도표기한 “행정” 단수직렬 숫자를 증가시키고, “행정+복지” 등 복수직렬로 책정되어 있는 정원을 감소시키는 등 편법적 운영 금지

**붙임** 非복지직 총원에 따른 정원규칙 개정방법

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

00시 지방공무원 정원규칙(현행)	00시 지방공무원 정원규칙(개정)																																																																								
<p>제2조(직급·직렬별 정원) 00시에 두는 정원관리 기관별 직급·직렬별 정원(지방전문경력관으로 지정하는 경우 포함)은 별표와 같다.</p> <p>〈별표〉</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>직급별</th> <th>직렬별</th> <th>총계</th> <th>읍</th> <th>면</th> <th>동</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>총계</td> <td></td> <td>316</td> <td>162</td> <td>69</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>9급</td> <td>행정</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>40</td> </tr> <tr> <td></td> <td>사회복지</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>20</td> </tr> <tr> <td></td> <td>행정·사회복지</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>15</td> </tr> <tr> <td></td> <td>행정·사회복지·보건</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	직급별	직렬별	총계	읍	면	동	총계		316	162	69	85	9급	행정				40		사회복지				20		행정·사회복지				15		행정·사회복지·보건				10	<p>제2조(직급·직렬별 정원) ① 00시에 두는 정원관리 기관별 직급·직렬별 정원(지방전문경력관으로 지정하는 경우 포함)은 별표와 같다.</p> <p>② 00시에 근무하는 공무원 중 복지기능을 담당하는 행정직에 대해서는 정원규칙 별표에 별도(괄호) 표기하여 복지담당 행정직의 총정원을 규정한다.</p> <p>〈별표〉</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>직급별</th> <th>직렬별</th> <th>총계</th> <th>읍</th> <th>면</th> <th>동</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>총계</td> <td></td> <td>318</td> <td>162</td> <td>69</td> <td>87(2↑)</td> </tr> <tr> <td>9급</td> <td>행정</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>42(2)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>사회복지</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>20</td> </tr> <tr> <td></td> <td>행정·사회복지</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>15</td> </tr> <tr> <td></td> <td>행정·사회복지·보건</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 괄호( ) 표기된 숫자는 행정직 중 복지업무를 담당하는 정원 수입</p>	직급별	직렬별	총계	읍	면	동	총계		318	162	69	87(2↑)	9급	행정				42(2)		사회복지				20		행정·사회복지				15		행정·사회복지·보건				10
직급별	직렬별	총계	읍	면	동																																																																				
총계		316	162	69	85																																																																				
9급	행정				40																																																																				
	사회복지				20																																																																				
	행정·사회복지				15																																																																				
	행정·사회복지·보건				10																																																																				
직급별	직렬별	총계	읍	면	동																																																																				
총계		318	162	69	87(2↑)																																																																				
9급	행정				42(2)																																																																				
	사회복지				20																																																																				
	행정·사회복지				15																																																																				
	행정·사회복지·보건				10																																																																				

# 4

## 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 사업비 집행지침

\* 문의 : 보건복지부 지역복지과 044-202-3129

### 1 지원목적

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

### 2 찾아가는 보건복지서비스 사업비 지원 방식

- 지원 대상 : 전국 모든 읍면동
- 찾아가는 보건복지팀 설치 유형별 사업비 지원 방식
  - 각 시·도 및 시군구는 읍면동 찾아가는 보건복지서비스(맞춤형 통합 서비스) 지원 사업비 총액 내에서 지역 여건에 따라 관할 읍면동 간 사업비 조정·편성\* 가능
  - \* 관할 읍면동 간 사업비 운영실태 및 복지 수요에 따라 시군구에서 자율적으로 읍면동 예산 편성하여 사업비 잔액이 발생하지 않도록 할 것(읍면동 사업 활성화 정도에 따라 읍면동 간 사업비 조정)
  - \* '21년 상반기 교부 이후 실 집행을 확인 예정, 확인 후 시군구.읍면동 간 재배정 조정과 더불어 미흡지역 점검 및 지역복사업평가 반영
  - 지원 기준 : 읍면동 당 840만원
  - \* 단, 기본형이 아닌 일반 읍면동은 300만원, 일반읍면동을 관할하는 읍면동(기존 권역형)은 관할일반 읍면동수×540만원 추가 지원

(예시)

유형	기본형	기존 권역형	
		중심읍면동	일반읍면동
단가(만원)	840	840+(관할일반읍면동수×540)	300

☞ 지원기준과 상관없이 예산범위 내에서 읍면동별 지원금액을 자율적으로 조정 가능

- 찾아가는 보건복지서비스 사업비 예산 편성 비율은 운영비와 지원비를 구성내역 예산비율 이내에서 자율적으로 조정. 단, 기존 권역형 일반 읍면동의 경우 운영비로 100% 편성 가능

- 동 집행지침과 보조금의 권리에 관한 법률 등 관련 법령에 의해 예산 집행

### 3 찾아가는 보건복지서비스 사업비 구성 내역

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

항목	구성내역	예산비율
운영비	① 회의수당 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각종회의(찾아가는 보건복지서비스가 회의 안건일 경우)시 민간위원 회의수당</li> <li>- 사례회의 시 외부전문가 자문수당</li> </ul>	30~70%
	② 교육훈련비 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 보건복지서비스 담당공무원 및 통합사례관리사 내·외부 교육훈련비 등(통합사례관리사 1인당 의무교육을 포함한 연 3회 이상 교육 이수를 위한 예산 편성 권고)</li> <li>* 단, 의무교육 예산은 필수 편성</li> </ul>	
	③ 기타 운영비 <ul style="list-style-type: none"> <li>- (발굴 체계 구성 및 운영 경비)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지서비스 관련 민관협력체계 구성·운영경비</li> <li>• 자원 발굴을 위한 기관방문, 대상자 병문안·가정방문 등 물품 구입비 (운영비 15%이내)</li> </ul> </li> <li>- (찾아가는 보건복지서비스업무 담당자 지원비)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 업무 담당자의 안전·소진예방 등 소요비용</li> <li>• 사례관리 관련 출장경비 등의 여비(단, 통합사례관리사에 한하며, 관내·외 출장여비(월 120,000원) 소진 후 사용 가능)</li> </ul> </li> <li>• 통합사례관리사 질병·상해보험 의무가입비(중복지원 불가)</li> <li>• 감염 우려 대상자 방문 시 예방접종, 건강검진 및 치료비</li> <li>- (찾아가는 보건복지상담(건강분야) 지원비)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강 욕구를 가진 대상가구 방문 상담 및 관리에 필요한 물품(의료용품 포함) 구입비</li> </ul> </li> <li>- (홍보비)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지서비스 강화를 위한 홍보비</li> </ul> </li> <li>- (상담창구 및 상담실 운영비)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 상담강화를 위한 종합상담창구 또는 상담실 운영 및 개선비</li> </ul> </li> </ul>	



항목	구성내역	예산비율
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원폭력 및 코로나-19 예방을 위한 상담실/상담창구 가림막 설치 (찾아가는 보건복지서비스 관련 읍면동 지역사회보장협의체 회의 개최)</li> <li>• 회의 개최시 다과비 집행가능, 1인 4천원 이내)</li> </ul>	
지원비	① 의료비	장애 진단비, 정신과 심리진단 및 치료비 등
	② 생활지원비	복지 용도의 생필품 등 긴급 구호물품 구입비 등
	③ 교육훈련비	자활(취업) 목적의 교육훈련비
	④ 기타지원비	대상자 지원을 위한 기타 지원비
	※ 동 지침에 명시되지 않은 사항의 경우 민간자원을 발굴·연계하여 집행하는 것을 우선 고려해야 하며 불가피한 경우 사례회의를 통해 결정된 사항에 한해 내부결재 절차를 거쳐 집행 가능 (회의록 등 증빙자료 구비)	
		30~70%

※ 예산의 범위 내에서 자체 조정 가능

#### 4 찾아가는 보건복지서비스 세부 내역

##### 가. 운영비 사용 내용

###### 1) 회의 수당

- 각종회의\*에 참석하는 민간위원 회의수당 및 사례회의에 참석하는 관련분야 외부전문가에게 자문수당 지급

\* 찾아가는 보건복지서비스가 회의 안건일 경우에 한함

- 수당은 1인당 최대 10만원까지 지급 가능

\* 민간위원 회의수당은 1인당 최대 10만원 까지 지급 가능

\*\* 외부전문가 자문수당은 1인당 최대 15만원까지 지급 가능

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

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

###### 2) 교육훈련비

- 내부교육 훈련비 : 찾아가는 보건복지서비스 업무 담당 공무원 및 통합사례관리사에게 찾아가는 보건복지서비스 및 사례관리 교육, 슈퍼비전 제공 등을 위해 외부전문가를 초빙하여 실시하는 지자체 자체(내부)교육 비용(강사료, 대관료, 교육자료 제작·인쇄비 등)

- 외부기관 교육훈련비 : 찾아가는 보건복지서비스 업무 담당 공무원 및 통합사례관리사의 전문성 제고를 위해 외부 교육훈련 기관에서 실시하는 교육과정에 참여하기 위한 교육비 지급이 가능하며, 교육 여비는 통합사례관리사에 한해 집행 가능(찾아가는 보건복지서비스 업무 담당 공무원 교육여비는 지자체 예산으로 지급)
- ※ 통합사례관리사 1인당 의무교육을 포함한 연 3회 이상 교육 이수를 위한 예산 편성 권고(단, 의무교육 예산은 필수 편성)

**참고**

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

3) 기타 운영비

- (발굴체계 구성 및 운영경비)
  - 찾아가는 보건복지서비스 관련 민관협력체계 구성·운영경비\*
  - \* 읍면동 단위 지역사회보장협의체, 민간복지기관 등과 찾아가는 보건복지서비스 및 사각지대 발굴을 위한 사업, 인쇄물, 방문상담 필요용품 구입 등
  - 자원 발굴을 위한 기관 방문, 대상자 병문안, 가정방문 등의 업무수행 시 방문물품의 구입 등에 소요되는 경비를 운영비의 15%이내에서 편성 가능
  - 건강욕구를 가진 위한 대상가구 방문 간호 및 관리에 필요한 물품 구입 비용
- (찾아가는 보건복지서비스 업무 담당자 지원비)
  - 찾아가는 보건복지서비스 업무 담당 공무원 및 통합사례관리사의 안전을 위한 방문상담 시 안전용품(안전지킴이 등) 구입 및 통신비, 트라우마 치유 및 소진 예방을 위한 심리상담 및 치료비 등 지원
  - 통합사례관리사를 질병·상해보험에 의무 가입시키고 필요한 보험료를 기타 운영비로 지급(단, 지자체에서 단체보험으로 지원받고 있는 경우 중복지원 금지)
- (홍보비) 통합사례관리사업 및 찾아가는 보건복지서비스 강화를 위한 홍보비\*
- \* 홍보비 사용 예시 : 동영상·전광판·인터넷 등 멀티미디어 홍보, 현수막·포스터 등 홍보물 제작 및 게재, 인쇄물·홍보물 제작 및 구입 배포 등(단, 사무용품 등 물품 구입은 불가)

- (상담창구 및 상담실 운영비) 읍면동 초기상담 강화와 복지사각지대 발굴을 위한 종합상담창구 또는 상담실 운영 및 개선비용
- \* 상담실 개선비용 사용 예시 : 상담창구·상담실 안내 표시, 비상벨 설치 등 운영에 필요한 물품구입 비용, 그 밖에 상담창구·상담실 환경개선에 필요하다고 인정되는 물품구입 비용
  - 민원폭력 및 코로나19 예방을 위한 상담실·상담창구 가림막 설치
- (찾아가는 보건복지서비스 관련 읍면동 지역사회보장협의체 회의 개최) 읍면동 지역사회보장협의체 회의 개최 시 다과비 1인 4천원 이내 집행 가능
- \* 반드시 찾아가는 보건복지서비스 관련 회의시만 집행 가능

○ 기타 운영비 집행 시 유의사항

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

## 나. 지원비 내용

### 1) 의료비

- 장애 진단을 위한 진료비, 정신과 심리 진단 및 심리치료비, 알코올중독·자살 시도자 등에 대한 진단을 위한 검사비와 치료비, 병원 입원 시 필요 간병비\*
- \* 독거가구, 무연고 1인가구 등 필요한 경우 지원 가능
- 기초생활수급자 및 차상위 등 저소득 계층이 다른 의료비 보조 사업에서 의료비 급여 항목을 지원받고 있는 경우 비급여 항목만 지원 가능(급여 항목 중복지원 금지. 단, 다른 의료비 보조사업에서 의료비 급여 항목을 지원받고 있지 않다면 급여 항목도 지원 가능)
- 그 외 의료비 지원이 필요한 경우 사례회의 및 내부결재 절차를 거쳐 집행 가능. 단, 긴급지원 등 다른 국고보조사업 지원기준에 맞는 대상자는 다른 국고보조사업으로 우선 지원(중복지원 금지 원칙)
- ※ 다른 국고보조사업을 통한 의료비 지원 이후 불가피하게 추가적인 지원이 필요한 경우, 사례회의 및 내부결재 절차를 거쳐 가구당 최대 50만원 한도 내에서 지원 가능

2) 생활지원비

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

3) 자활(취업) 촉진 등을 위한 교육훈련비 지원

- 이·미용, 피부미용, 조리(한식, 양식, 일식 등), 제과·제빵, 전자정보 처리, 요양보호사 자격 취득, 기타 자활을 목적으로 하는 교육비 등
- ※ 대상자가 자활 목적의 교육을 위해 타 시·군 또는 원거리의 교육훈련기관을 다니는 경우 교통비 일부 보조 가능(단, 1가구당 최대 지원액 한도 내에서 지원 가능)

4) 기타 지원비

- 사례관리 대상자 지원을 위하여 예산집행이 필요한 경우 사례회의를 통해 결정된 내용에 대해 사업비 집행계획을 사전 수립, 읍면동장 결재 절차를 거쳐 사업비 집행 가능
- 예) 대상자의 응급 이송을 위한 구급차 사용 경비 및 주거환경 개선을 위한 청소, 소독 비용 등

**▶ 1가구 당 지원액 : 50만원**

- 가구당 의료비, 생활지원비, 교육훈련비 등 50만원까지 지원 가능  
(단, 예외적으로 추가 지원이 필요한 경우 사례회의를 통해 논의 후 읍면동장의 사전 결재 하에 1가구당 50만원에 한해 추가 지원 가능)

**다. 사업비 집행 세부 유의사항**

- 사례관리사업 추진 시 최대한 공적자원과 민간자원을 연계하여 대상가구를 지원하되 민간자원 연계가 어렵거나, 다른 공적 지원이 없는 경우에 한해 사업비 집행
- 동 지침에 명시되지 않은 사항의 경우 민간자원을 발굴·연계하여 집행하는 것을 우선 고려해야 하며 불가피한 경우 사례회의를 통해 결정된 사항에 한해 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능(회의록 등 증빙자료 구비)
  - 긴급지원 등 기준에 맞는 대상자에 대해서는 긴급지원 사업 대상자로 구분하여 긴급지원비 우선 지원 등 다른 국고보조사업과 중복지원 금지
  - 특히, 수급자, 차상위, 긴급지원대상자의 경우 기 지원받고 있는 항목과 중복지원이 되지 않도록 유의

- 한 가구에 집중지원이 되어 형평성에 문제가 발생되지 않도록 유의(1 가구당 최대 지원액 100만원)
- 사업비 지급은 원칙적으로 관련 기관(병원, 학원 등)에 직접 지급하고, 생필품 등 물품은 구매하여 대상자에게 지급
  - 읍면동은 예산 편성 단계부터 현물 지원이 가능토록 예산 과목 설정
  - 단, 의료비의 경우 지원대상자로 선정된 후 결정된 사항에 대해 영수증 등 증빙서류 확인 후(사전지급은 불가) 대상자에게 직접 지급 가능
- 찾아가는 보건복지서비스 사업 관련 회의, 간담회, 교육 등 추진 시 다과비 1인 4천원 이내 집행 가능(단, 식대는 집행 불가)

### 라. 사업비 집행 불가 내역

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

5

## '21년도 읍면동 찾아가는 보건복지담당인력 교육일정

\* 문의 : 한국보건복지인력개발원 복지행정교육부 043-710-9248

### ■ 교육기관 : 한국보건복지인력개발원

\* 충청북도 청주시 흥덕구 오송읍 오송생명2로 187 한국보건복지인력개발원

### ■ 교육대상 : 지자체 사회복지업무담당 공무원

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

### ■ 기본방향

지역복지 핵심인력 역량강화를 통한  
국민중심 맞춤형 전달체계의 성공적 안착으로 복지체감도 제고

<b>추진 전략</b>	<p><b>1. 지역복지인력(사회복지직, 간호직) 확충에 따른 직급별·직무별 교육 실시</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 찾아가는복지전담팀 확충에 따른 사회복지직, 간호직 등 지역복지 인력 확충에 따른 직급별·직무별 교육 구현</li> </ul>
	<p><b>2. 복지위기가구 발굴 강화 지원을 위한 교육실시</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 명예사회복지공무원 등 인적 자원망 확산, 복지사각지대 발굴시스템 입수정보 확대 등 “복지위기가구 발굴 보완 대책”(19.9.5) 지원을 위한 교육 확대</li> </ul>
	<p><b>3. 포용적 지역사회보장을 위한 지역사회보장계획·협의체 교육 실시</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 지역 맞춤 지역사회보장계획을 위한 컨설팅형 지역사회보장계획교육 실시</li> <li>● 포용적 복지 구현을 위한 지역사회보장협의체 담당인력 및 민간위원 역량강화 교육 실시</li> </ul>
<b>추진 방법</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 담당자 전문성 강화를 위한 교육대상자별 단계별(기초-기본-심화-전문) 교육강화</li> <li>2. 코로나19 확산예방을 위한 온라인 및 실시간 비대면 교육 확대</li> <li>3. 보건복지서비스 연계강화를 위한 읍면동 사회복지직 및 간호직의 역량 강화</li> <li>4. 코로나19 우수사례 발굴·확산을 위한 사례공모전 및 현장 핵심인력 역량 강화</li> </ol>

## 세부교육과정

- 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 교육과정

대상	과정명	차수	일정	일수	장소	대면/비대면
읍면동장 과정	찾아가는 복지읍면동장 과정	1차	04.05 ~ 04.06	2	부산	집합
		2차	04.19 ~ 04.20	2	서울	집합
		3차	05.03 ~ 05.04	2	대구	집합
		4차	05.17 ~ 05.18	2	대전	집합
		5차	05.31 ~ 06.01	2	광주	집합
		6차	06.14 ~ 06.15	2	경인	집합
		7차	08.30 ~ 08.31	2	부산	집합
		8차	09.06 ~ 09.07	2	서울	집합
		9차	09.13 ~ 09.14	2	대구	집합
		10차	09.27 ~ 09.28	2	대전	집합
		11차	10.04 ~ 10.05	2	광주	집합
		12차	10.11 ~ 10.12	2	경인	집합
팀장과정	찾아가는 복지팀장 과정	1차	04.05 ~ 04.06	2	서울	비대면
		2차	04.12 ~ 04.13	2	대구	비대면
		3차	04.19 ~ 04.20	2	대전	비대면
		4차	04.26 ~ 04.27	2	광주	비대면
		5차	05.03 ~ 05.04	2	경인	비대면
		6차	05.10 ~ 05.11	2	부산	비대면
		7차	05.17 ~ 05.18	2	서울	비대면
		8차	05.24 ~ 05.25	2	대구	비대면
		9차	05.31 ~ 06.01	2	대전	비대면
		10차	06.07 ~ 06.08	2	광주	비대면
		11차	06.14 ~ 06.15	2	부산	비대면
		12차	06.21 ~ 06.22	2	경인	비대면
		13차	08.30 ~ 08.31	2	서울	집합
		14차	09.06 ~ 09.07	2	대구	집합
		15차	09.13 ~ 09.14	2	대전	집합
		16차	09.27 ~ 09.28	2	광주	집합
		17차	10.04 ~ 10.05	2	경인	집합
		18차	10.11 ~ 10.12	2	부산	집합
신규자과정	신규사회복지담당 공무원교육과정	1차	04.07 ~ 04.09	3	서울	비대면
		2차	04.14 ~ 04.16	3	대구	비대면
		3차	04.21 ~ 04.23	3	대전	비대면
		4차	04.28 ~ 04.30	3	광주	비대면
		5차	05.12 ~ 05.14	3	경인	비대면

I 사업  
개요

II 정책  
추진방향

III 찾아가는  
서비스 주요  
내용

IV 행정  
사항

부  
록

대상	과정명	차수	일정	일수	장소	대면/비대면	
		6차	05.26 ~ 05.28	3	부산	비대면	
		7차	09.01 ~ 09.03	3	서울	집합	
		8차	09.08 ~ 09.10	3	대구	집합	
		9차	09.15 ~ 09.17	3	대전	집합	
		10차	09.29 ~ 10.01	3	광주	집합	
		11차	10.06 ~ 10.08	3	경인	집합	
		12차	10.13 ~ 10.15	3	부산	집합	
		13차	10.20 ~ 10.22	3	서울	집합	
		14차	10.27 ~ 10.29	3	대구	집합	
		15차	11.03 ~ 11.05	3	대전	집합	
		16차	11.10 ~ 11.12	3	광주	집합	
		17차	11.17 ~ 11.19	3	경인	집합	
		18차	11.24 ~ 11.26	3	부산	집합	
		사회복지담당 3년차	역량강화교육(심화) 과정	1차	05.06 ~ 05.07	2	경인
2차	05.13 ~ 05.14			2	부산	비대면	
3차	05.20 ~ 05.21			2	서울	비대면	
4차	05.27 ~ 05.28			2	대구	비대면	
5차	06.03 ~ 06.04			2	대전	비대면	
6차	06.10 ~ 06.11			2	광주	비대면	
간호직	찾아가는복지실무자 (간호직)과정	1차	05.25 ~ 05.25	1	서울	비대면	
		2차	05.27 ~ 05.27	1	광주	비대면	
		3차	06.01 ~ 06.01	1	대구	비대면	
		4차	06.03 ~ 06.03	1	부산	비대면	
		5차	06.08 ~ 06.08	1	경인	비대면	
		6차	06.10 ~ 06.10	1	대전	비대면	
	읍면동초기상담 (간호직)과정	1차	10.18 ~ 10.19	2	서울	집합	
		2차	10.25 ~ 10.26	2	대구	집합	
		3차	11.01 ~ 11.02	2	대전	집합	
		4차	11.08 ~ 11.09	2	광주	집합	
		5차	11.15 ~ 11.16	2	경인	집합	
		6차	11.22 ~ 11.23	2	부산	집합	
	읍면동 간호직 공무원 등의 역할과 업무과정*		10차수	3월~12.15. (연중)	5시간	온라인	비대면

**\* 읍면동 간호직 공무원 등의 역할과 업무과정**

- 대 상 : 건강관련 업무를 수행하는 공무원, 공무직, 시간선택제, 기간제 등 모두 포함
- 신청방법 : 보건복지배움인 사이트 회원가입 후 과정검색(읍면동 간호직)
- 수료확인 : 마이페이지에 수료한 교과목 클릭, 출력



대상	과정명	차수	일정	일수	장소	대면/비대면
실무자	찾아가는 복지실무자과정 (통합사례관리모듈)	1차	06.16 ~ 06.18	3	부산	집합
		2차	06.21 ~ 06.23	3	서울	집합
		3차	06.23 ~ 06.25	3	경인	집합
		4차	06.23 ~ 06.25	3	대구	집합
		5차	07.05 ~ 07.07	3	대전	집합
		6차	07.05 ~ 07.07	3	광주	집합
		7차	07.05 ~ 07.07	3	부산	집합
		8차	07.07 ~ 07.09	3	서울	집합
		9차	07.07 ~ 07.09	3	경인	집합
		10차	07.07 ~ 07.09	3	대구	집합
		11차	07.12 ~ 07.14	3	부산	집합
		12차	07.12 ~ 07.14	3	대전	집합
		13차	07.14 ~ 07.16	3	경인	집합
		14차	07.14 ~ 07.16	3	광주	집합
		15차	07.19 ~ 07.21	3	서울	집합
		16차	07.21 ~ 07.23	3	광주	집합
		17차	07.21 ~ 07.23	3	대전	집합
		18차	07.21 ~ 07.23	3	대구	집합
		19차	07.26 ~ 07.28	3	경인	집합
		20차	07.28 ~ 07.30	3	서울	집합
		21차	07.28 ~ 07.30	3	부산	집합
실무자	찾아가는 복지실무자과정 (지역복지사업기획모듈)	1차	08.02 ~ 08.04	3	광주	집합
		2차	08.04 ~ 08.06	3	대구	집합
		3차	08.04 ~ 08.06	3	경인	집합
		4차	08.11 ~ 08.13	3	서울	집합
		5차	08.16 ~ 08.18	3	부산	집합
		6차	08.18 ~ 08.20	3	대전	집합
공통	찾아가는 복지 사례관리 심화과정	1차	8월	2	본원	집합
		2차	9월	2	본원	집합
	읍면동초기상담과정	1차	08.12 ~ 08.13	2	경인	집합
		2차	08.19 ~ 08.20	2	서울	집합
		3차	08.23 ~ 08.24	2	대구	집합
		4차	08.30 ~ 08.31	2	부산	집합
		5차	09.06 ~ 09.07	2	광주	집합
		6차	09.13 ~ 09.14	2	대전	집합

I 사업 개요

II 정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지  
서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부  
록

- 기타 지역복지관련 사회복지담당공무원 교육과정

구분	과정명	차수	일정	일수	장소	대면/비대면
지역사회 보장계획	지역사회보장계획 담당자 교육(기본)	1차	02.26.	1	본원	비대면
		2차	03.12	1	본원	비대면
		3차	05.14	1	본원	집합
		4차	09.10	1	본원	집합
	지역사회보장계획 교육(심화)	1차	04.08 ~ 04.09	2	본원	집합
		2차	10.18 ~ 10.19	2	본원	집합
	시군구지역사회보장 협의체실무자과정(신규)	1차	03.17 ~ 03.19	3	본원	비대면
		2차	09.06 ~ 09.08	3	본원	집합
시군구지역사회보장 협의체실무자과정(경력)	1차	10.11 ~ 10.13	3	본원	대면	
희망복지	희망복지지원단팀장 교육과정	1차	05.24 ~ 05.25	2	본원	집합
		2차	07.12 ~ 07.13	2	본원	집합
		3차	09.13 ~ 09.14	2	본원	집합
	희망복지지원단 담당자교육과정	1차	05.26 ~ 05.28	3	본원	집합
		2차	07.14 ~ 07.16	3	본원	집합
		3차	09.15 ~ 09.17	3	본원	집합
공통	사회복지 슈퍼바이저 혁신교육	1차	10월	2	본원	집합
		2차	10월	2	본원	집합
	지자체사회복지팀장 역량강화교육	1차	05.13 ~ 05.14	2	본원	집합
		2차	11.11 ~ 11.12	2	본원	집합

2021년 주민자치형 공공서비스 구축사업

# 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼



## 부 록

1. 찾아가는 보건복지서비스와 지역사회 통합돌봄의 융합
2. 초기상담 수행가이드
3. 범정부 서비스 의뢰 체계 안내 및 시스템 매뉴얼
4. 읍면동 간호직 공무원 업무 서식
5. 복지자원 통합관리 시스템 활용
6. 민원인의 위법행위 대응 지침
7. 민원공무원 전담 법률상담 운영안내
8. 기타 유관기관과의 연계 강화





# 1

## 찾아가는 보건복지서비스와 지역사회 통합돌봄의 융합 -

\* 문의 : 보건복지부 통합돌봄추진단(舊 커뮤니티케어추진단) 044-202-3037

- 하단의 사항은 보건복지부가 추진하는 “지역사회 통합돌봄” 선도사업 참여 지자체\*에 해당하는 내용으로, 이외 지자체는 지침 본문을 따르되 정책 추진 방향성만 참고
- \* (노인) 광주 서구, 경기 부천, 충남 천안, 전북 전주, 경남 김해, 부산 북구, 부산 진구, 경기 안산, 경기 남양주, 충북 진천, 충남 청양, 전남 순천, 제주 서귀포(장애인) 대구 남구, 제주 제주시, (정신질환자) 경기 화성

### ■ ‘지역사회 통합돌봄’ 공통기반 조성 방안

- “지역사회 통합돌봄”은 지역주도형 정책으로 동 정책을 추진하는 기초지자체는 필요한 조직체계 마련과 인력투입을 자체적으로 마련하여 운영
  - \* 조직체계 구축방안 및 인력투입 규모 등은 보건복지부에서 제시하나 세부적인 조직개편 및 인력투입은 지자체가 가용 자원을 활용하여 실시
- 이에, 지역사회 통합돌봄 선도사업 지자체\*는 ‘찾아가는 보건복지서비스’ 강화를 위하여 투입되는 인력을 적극 활용하여 필요 조직 설치와 인력 투입 필요

● 필요 조직 및 인력

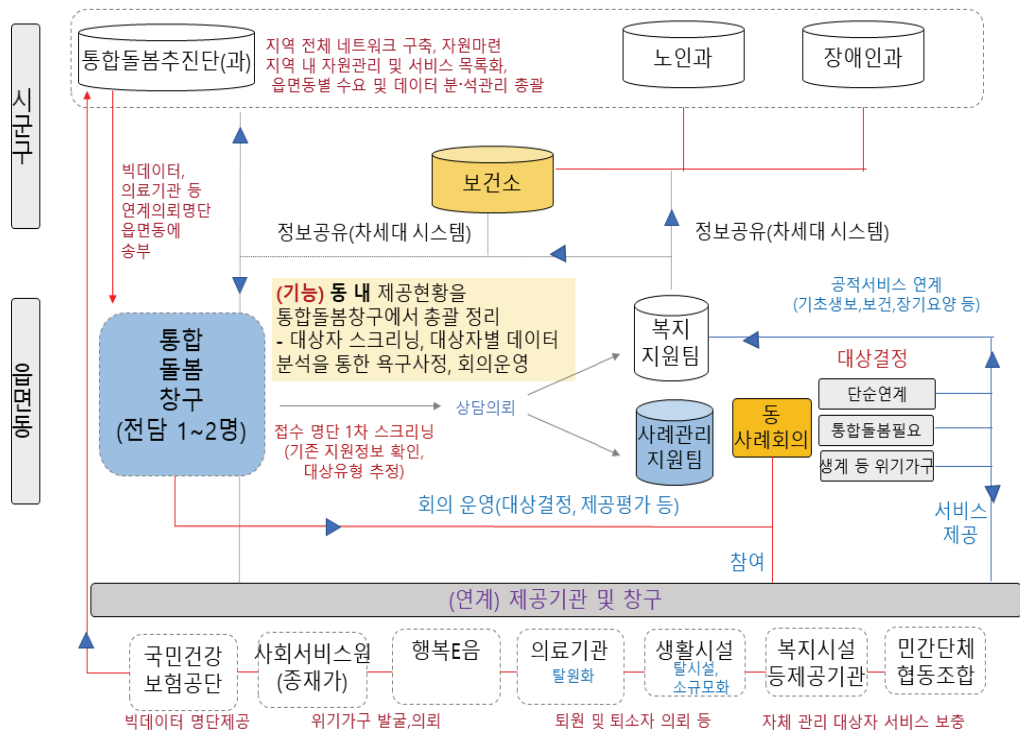
- 시군구 본청 및 보건소 선임과를 ‘통합돌봄추진단’ 또는 ‘통합돌봄과’로 개편
  - 추진단 아래에 선도사업총괄팀과 융합서비스팀을 운영
  - 다양한 민간전문가, 기관, 단체가 참여하는 선도사업 민·관 협의체\* 운영
  - \* 단장 : 단체장 또는 부단체장
- 읍면동에 ‘통합돌봄창구’를 설치하고 전담인력 배치
  - 전담인력은 통합돌봄 대상자 및 인구 규모를 고려하여 배치

- “지역사회 통합돌봄” 선도사업 지자체는 충원되는 사회복지직·간호직 공무원을 활용하여 조직 설치 및 인력 운영
  - 시군구 본청의 신설 필요 직제(예 : 선도사업총괄팀 등)를 정식 직제로 설치
  - 지역케어회의를 운영하고 사례관리를 실시하는 ‘융합서비스팀’은 기존에 사례관리 업무를 담당하던 조직(예 : 희망복지지원단 등)을 확대·개편하여 운영
  - 행정조직 내에서의 융·복합적 서비스 제공을 위하여 읍면동 외 본청 융합서비스팀에 간호직 공무원 배치, 보건소에 사회복지직 배치 적극 운용
  - 시군구에서 읍면동별 수요 및 서비스 자원 데이터 분석 총괄해 자원을 적절하게 발굴

### ■ 읍면동 통합돌봄창구 역할 및 기능

- 읍면동 통합돌봄창구 전담인력을 1인 이상 운영하고, 찾아가는 보건복지팀 전체가 찾아가는 복지업무와 지역사회 통합돌봄 업무를 함께 운영하는 때도 전담인력 1인은 지정
  - 통합돌봄창구는 '통합돌봄 선도사업'만을 위한 별도 사업 신청창구가 아닌 기존의 복지서비스 신청 창구를 통합한 것으로, 읍면동 내 대상자 및 자원, 서비스 제공 현황을 총괄 정리
  - 사례관리지원팀장이 통합돌봄창구 총괄관리자가 되어 기존 복지서비스 창구를 통합하는 형태로 통합돌봄창구를 운영

〈 개편된 통합돌봄 전달 흐름도(안) 〉



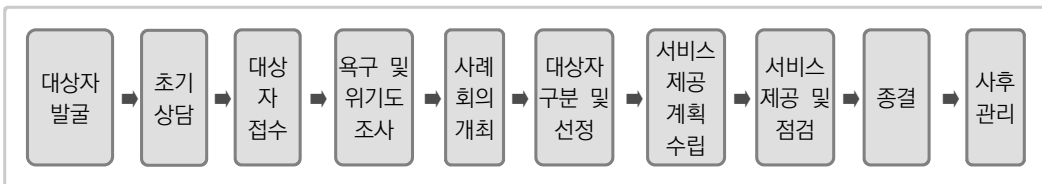
- 통합돌봄창구는 다양한 유형의 대상자가 자신의 수요에 맞는 적절한 돌봄서비스 (노인·정신·장애인 돌봄 등)를 받기 위해 처음 방문하는 창구 기능
    - 찾아가는 보건복지 서비스 대상자 발굴·지원 시 설정한 통합돌봄 대상자는 통합돌봄 프로그램\*이 돌봄 대상자의 욕구에 누락 없이 지원될 수 있도록 지원
- \* 노인맞춤형돌봄, 정신·장애인 지원사업, 방문형 보건 의료 서비스(왕진, 방문건강관리 등), 집수리사업 등 주거서비스, 지역에서 자체적으로 마련한 보건·복지·돌봄 서비스 등

#### ● 통합돌봄창구 주요업무

- 통합돌봄 대상자 초기상담, 욕구사정, 서비스 상담, 신청대행
- 통합돌봄 주거·보건·복지·돌봄 서비스 제공을 위한 계획 수립
- 각종 서비스 연계현황 모니터링 및 행복e음 자료 관리
- 읍면동 지역케어회의(통합사례관리) 운영 등

### ■ 다직종 연계 지역케어회의 운영

- (목적) 복합적 욕구를 가진 통합돌봄 대상자에 대한 욕구사정, 심층 사례관리 및 서비스 연계를 위하여 운영
- (운영) 참석 전문가와 기관이 고정되지 않은 돌봄 대상자를 중심으로 필요한 전문가와 기관이 참석
- (절차) 찾아가는 보건복지서비스의 통합사례관리 업무 처리절차 준용하며 직종별 사례관리 업무량 등 세부 내용도 준용
  - 행복e음의 전산관리에서 통합돌봄 대상자는 원칙적으로 사례관리 대상으로 등록 관리



- (지역사회보장협의체) 찾아가는 보건복지서비스를 위하여 기존에 운영 중인 ‘지역사회보장협의체’의 기능과 역할이 지역케어회의와 일정수준 유사
    - 선도사업 지자체는 지역케어회의 운영 주관 기관 및 인력 구성시 다양한 전문가를 활용할 수 있는 지역사회보장협의체를 적극 활용하고 보건·의료분야 및 주거분야 민·관 전문가를 추가 보강하여 운영 요망
- \* 지역케어회의의 운영 방법은 ‘지역사회 통합돌봄 회의체 운영가이드’(19.12.30. 안내) 참조

## 2

## 초기상담 수행가이드

\* 문의 : 보건복지부 지역복지과 044-202-3129

### ■ 초기상담 개념

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



### 〈 읍면동 초기상담 업무분장(안) 〉

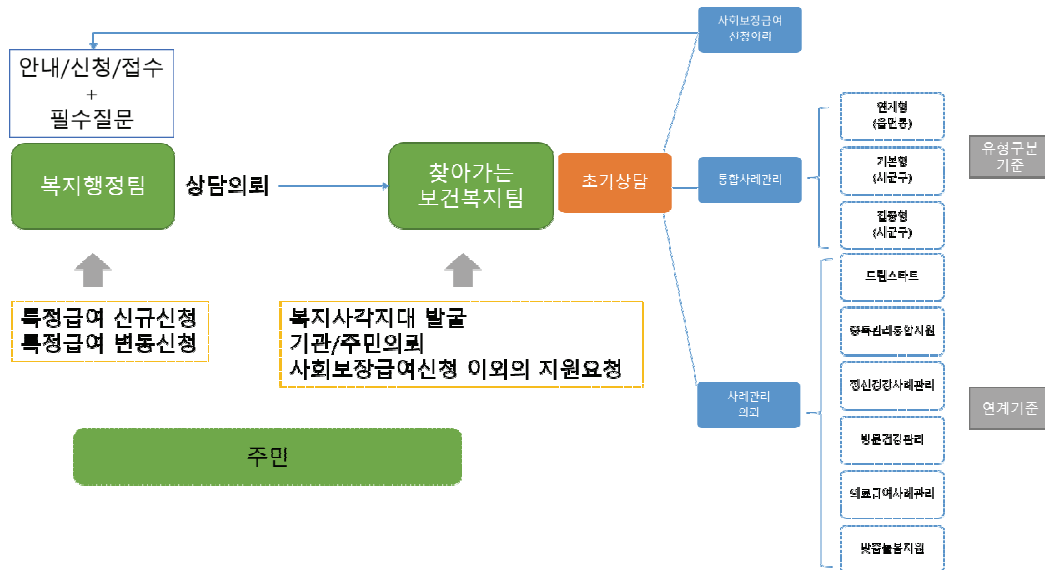
구분	공통	중점
복지행정팀		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회보장급여 안내 · 신청 · 접수</li> <li>• 찾아가는 보건복지팀 상담의뢰</li> <li>• 사례관리 대상자 외 복지대상자 사후관리</li> </ul>
찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전화상담</li> <li>• 내방상담</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문상담                       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

### ■ 초기상담 내용과 방법

#### ● 수행절차

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

### 〈 읍면동 초기상담 흐름도(안) 〉



● 초기상담시 사용하는 스크리닝 도구

1) 사용자

읍면동 찾아가는 보건복지서비스팀원(직급과 직렬 무관)이 내방상담시 사용하며, 팀 구분이 없거나 상황에 따라서는 복지행정팀(급여신청·안내·접수)에서도 사용가능

2) 스크리닝 도구의 용도

국민기초수급, 긴급복지 등 공적 급여지원, 특히 가정방문상담, 서비스연계, 통합사례관리가 필요한 지를 확인하는 것

3) 대상자 기준

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

4) 스크리닝 요령

첫째, 초기상담에서는 경제, 건강, 주거, 돌봄, 일자리, 교육, 안전, 권익, 지원 체계이며 욕구영역별로 지원필요여부와 해당 지원방안을 일차적으로 판단

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

● 초기상담 질문지 활용

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

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

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

# 3

## 법정부 서비스 의뢰 체계 안내 및 시스템 매뉴얼

\* 문의 : 보건복지부 복지정보기획과 044-202-3169

### 가. 목적

- 사회보장정보시스템(행복e음, 법정부)을 기반으로, 각 부처(기관)와 지자체에서 제공하고 있는 복지서비스가 필요한 대상자를 상호간에 의뢰할 수 있는 체계를 마련해 사각지대 해소 및 원스톱 복지서비스 실현 도모
- (근거) 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제16조

#### 제14조(민관협력)

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

#### 제16조(수급권자등에 대한 상담·안내, 의뢰 등)

② 보장기관의 업무담당자는 수급권자 등이 필요로 하는 사회보장급여의 이용이 다른 보장기관의 권한에 속한다고 판단되는 경우 신청인 또는 수급권자등에게 제1항에 따른 사항과 해당 보장기관을 안내하고, 필요한 경우 해당 보장기관 또는 관계기관·법인·단체·시설에 사회보장급여 또는 복지혜택·서비스의 제공을 의뢰하여야 한다.

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

### 나. 개념

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

### 〈서비스 의뢰 개념도〉



#### ● (활용유형)

구분	내용
기관 → 지자체	- 보장기관에서 지자체 복지서비스가 필요한 대상자를 발굴, 의뢰 ↳ 의뢰된 대상자를 접수, 상담하여 지자체 복지서비스 제공
지자체 → 기관	- 지자체에서 타 보장기관의 서비스가 필요한 대상자 발굴, 의뢰 ↳ 복지사각지대 조치 등 '복지대상자 발굴업무'로 타 기관으로 연계

#### ● (서비스 의뢰 활용 기관)

- '20.12월 말 기준 24개 보장기관에서 서비스 의뢰 활용, 단계적으로 보장기관 확대 및 지자체에서 타 보장기관 서비스 의뢰 연계 확대 추진

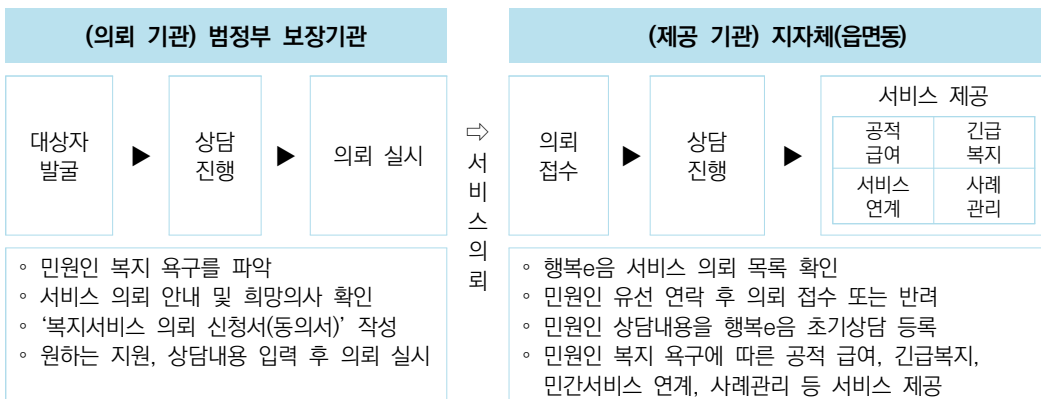
순번	기관명	지원서비스
① 기관 → 지자체 단방향 서비스 의뢰		
1	국민연금공단	노후준비 지원
2	병무청	생계곤란 사회복무요원, 병역의무자
3	국립암센터	보건·의료 지원
4	경찰청	범죄 피해자 및 가족 지원
5	응급안전지원센터	독거노인, 중증장애인 지원
6	국가보훈처	국가유공자 지원
② 지자체 ↔ 기관 양방향 서비스 의뢰		
7	고용복지+센터	고용 지원
8	LH공사	주거 지원
9	서민금융진흥원	서민금융 지원
10	정신건강복지센터	정신질환, 자살예방, 중독관리 대상자 지원
11	장애인고용공단	장애인 고용 지원

순번	기관명	지원서비스
12	신용회복위원회	채무조정 지원
13	국민건강보험공단	재난적의료비 지원 지역사회통합돌봄(요양병원 퇴원환자 연계, 집중형건강관리 연계)
14	중앙보훈병원	국가유공자, 보훈대상자 의료 지원 * '21년 전국 보훈병원으로 단계적 확대 예정
15	근로복지공단	산업재해, 근로자 생활안정자금
16	공주의료원	보건/의료 지원
17	속초의료원	
18	안동의료원	
19	경기의료원	
20	마산의료원	
21	순천의료원	
22	천안의료원	
23	서귀포의료원	
24	제주의료원	

## 다. 서비스 의뢰 절차 및 지자체 역할

### □ 기관 → 지자체 서비스 의뢰

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

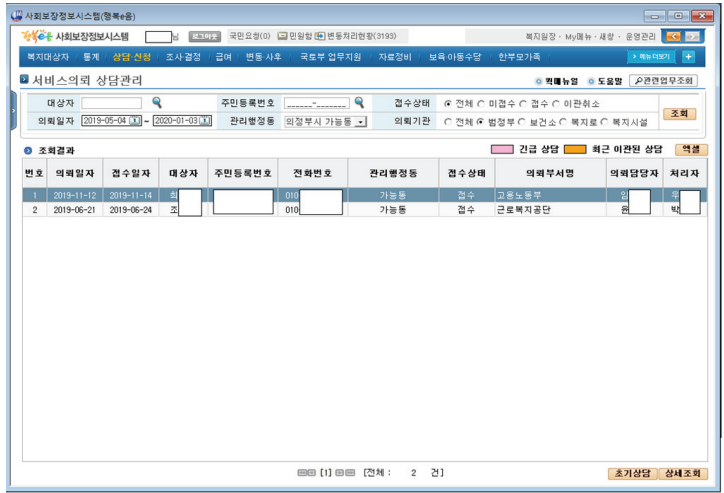


- (지자체 역할) 서비스 의뢰 건에 대해 가능한 14일 이내 유선연락 후 의뢰 접수처리하고 상담을 통해 대상자에게 필요한 복지가 누락되지 않도록 서비스 제공

① 의뢰 접수

- 행복e음 화면에서 타 부처(기관) 서비스 의뢰 요청 내용 확인

<b>행복e음 접근방법</b>	① 상담신청 > 이관상담처리 > 서비스 의뢰 상담관리
	② 초기상담 > 알림 메시지



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

② 초기상담 진행

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

③ 복지서비스 제공

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



● (활용사례)

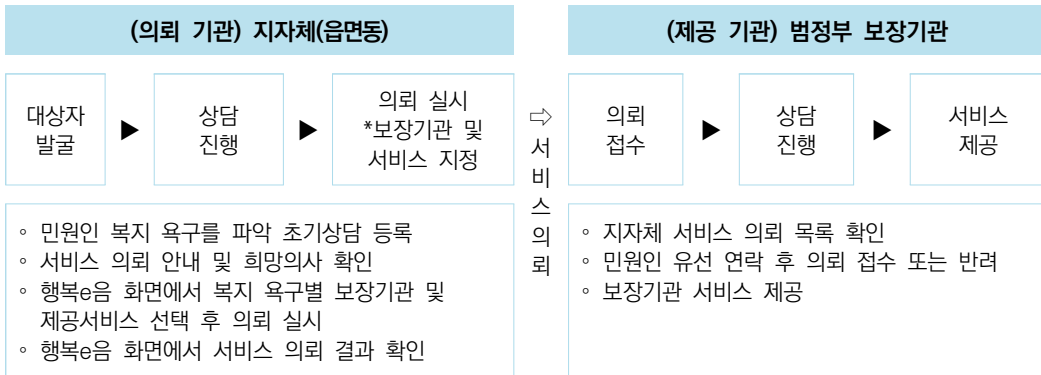
○ (장애인고용공단 → 지자체 복지서비스 의뢰)

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

- 장애인고용공단 지사를 방문한 장애인 A씨(시각장애 4급)는 12살, 14살 두 명의 자녀를 홀로 키우는 여성 가정으로 육아와 경제적 문제로 취업이 쉽지 않음. 공단 담당자는 취업이 되기 위해서는 생계비, 양육비, 학습지원 등 복지서비스를 제공받아 구직 요건이 개선되어야 한다고 판단했고, 사회보장정보 시스템 서비스 의뢰를 통해 관할 지자체(읍면동)에 복지서비스를 의뢰
  - ☞ 주민센터 복지공무원은 공단에서 의뢰된 A씨를 상담 후 통합사례관리 대상자로 선정, 생필품 지원 및 자녀들에게는 ‘드림스타트 사업(학습지원)’을 지원함으로써 경제 여건 및 방과 후 시간 육아 부담이 현격히 개선되었고 이후 공단의 지속적 취업알선으로 본인 원하는 사업체(○○교육)에 입사함.

□ 지자체 → 기관 서비스 의뢰

- (개요) 지자체가 민원인의 복지 욕구에 따라 보장기관과 서비스를 선택하여 서비스 의뢰하면 보장기관은 의뢰된 대상자에게 지자체가 요청한 서비스를 제공
  - 범정부 보장기관 외에도 보건소, 푸드뱅크, 지역 복지관에 서비스 의뢰 가능
- (서비스 의뢰 절차)



● (지자체 역할)

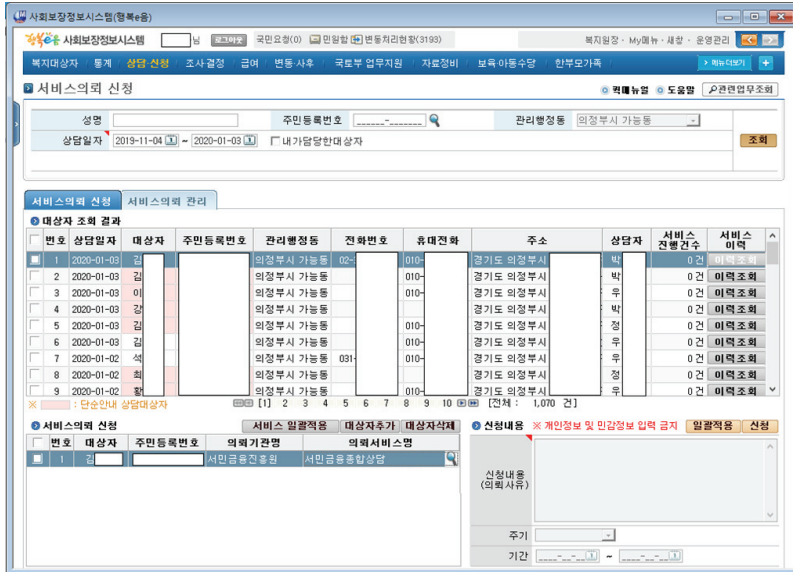
① 대상자 발굴

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

② 의뢰 실시

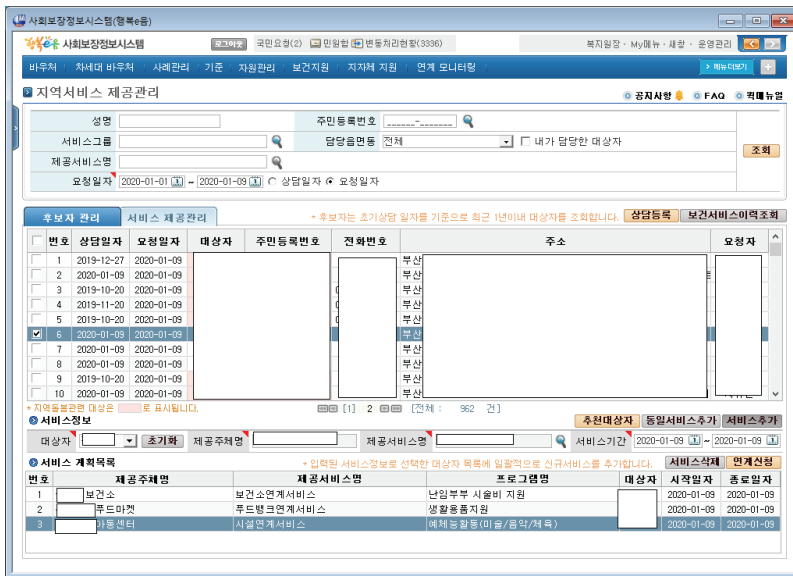
- 행복e음에서 민원인의 복지 욕구에 대한 타 부처(기관)의 제공서비스 의뢰 신청

**행복e음 접근방법**      상담신청 > 서비스 의뢰 관리 > 서비스 의뢰 신청



\* 단, 보건소, 푸드뱅크, 사회복지시설 의뢰는 지역서비스 제공관리 화면에서도 가능

**행복e음 접근방법**      사례관리 > 서비스 연계 신청 및 점검 > 지역서비스 제공관리 > 후보자 관리 탭

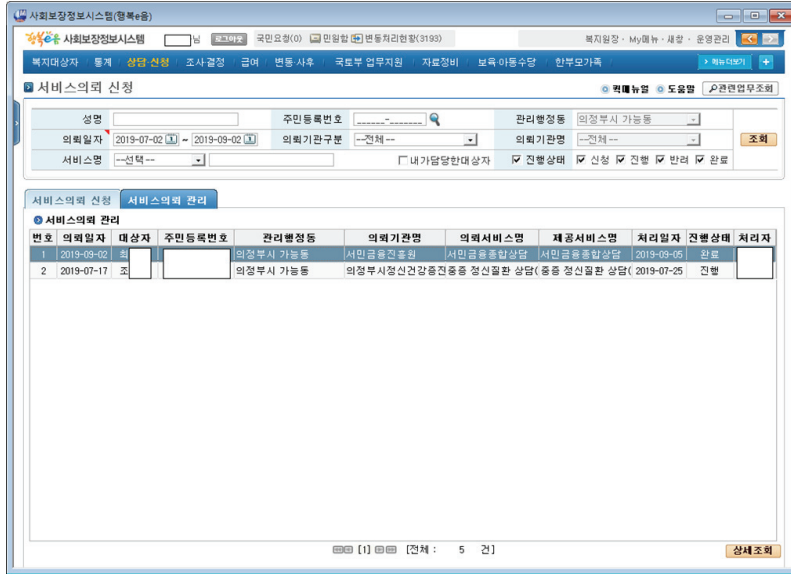


### ③ 서비스 제공 결과 확인

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

행복e음 접근방법

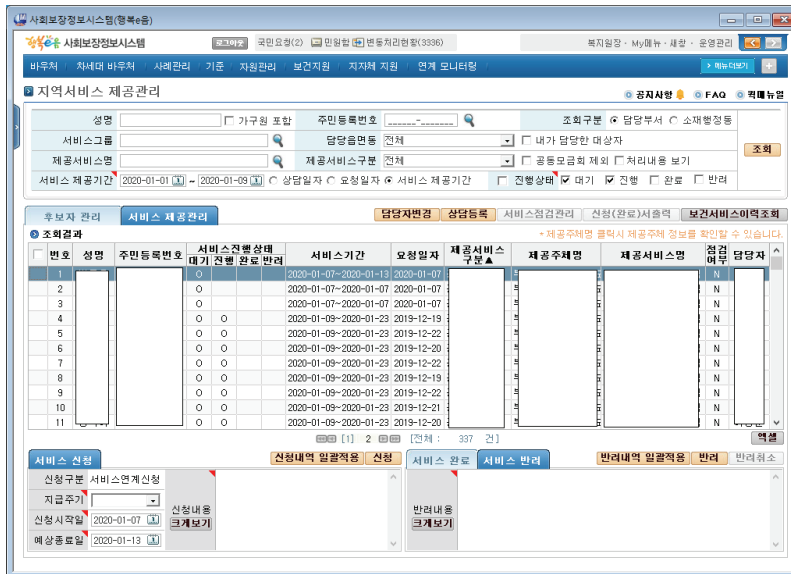
상담신청 > 서비스 의뢰 관리 > 서비스 의뢰 현황



- \* 지역서비스 제공관리 화면에서 보건소, 푸드뱅크, 사회복지시설에 서비스 의뢰한 처리 결과 확인 가능

행복e음 접근방법

사례관리 > 서비스 연계 신청 및 점검 > 지역서비스 제공관리 > 서비스 제공관리 탭



● (활용사례)

○ (지자체 → 서민금융진흥원 서비스 의뢰)

“서민금융진흥원 서비스 의뢰를 통해 고 금리 대출을 저 금리 대출로”

- 자녀3명을 키우고 있는 한부모 가정으로 월세 및 생계비 마련을 위해 보험·캐피탈 대출, 현금서비스 등 고 금리(10%~15%)의 대출을 받아 생활하고 있었음. 지자체에서 주거급여와 생계비 지원에 대해서는 지원가능하나, 고 이율 대출 해결이 필요하여 서민금융진흥원으로 “서민금융종합상담” 의뢰함.
  - ☞ 서민금융진흥원에서 B씨에게 “서민금융종합상담”을 통해 취약계층자립자금을 지원받아 기존 고 금리 대출(10%~15%)을 완납하고, 저 금리(3%)로 생활자금을 마련하였음.

● (기관별 제공서비스)

① 고용복지+센터

제공서비스	서비스 설명
실업급여	- 근로자가 이직하여 근로의 의사 및 능력을 가지고 있음에도 불구하고 취업하지 못한 상태에서 적극적인 재취업활동을 하는 경우 지급하는 급여 * 실업급여는 『구직급여』와 『취업촉진수당』으로 분류되며, 취업촉진수당은 조기재취업수당, 직업능력개발 수당, 광역 구직활동비, 이주비가 있음
취업성공패키지	- 개인별 취업지원계획에 따라 ‘진단/경로설정 > 의욕/능력증진 > 집중 취업알선’에 이르는 통합적인 취업지원 프로그램을 제공하고 취업한 경우 최대 1백만 원의 ‘취업성공수당’을 지급
직업훈련	- 실업자, 자영업자 등의 자율적인 직업능력개발을 지원하기 위하여 내일배움카드를 발급하고, 일정금액의 훈련비를 지원하여 직업능력개발 훈련에 참여할 수 있도록 하며, 직업능력개발관련 훈련이력을 종합적으로 관리
직업진로 상담지도	- 다양한 직업 탐색 및 효과적인 취업기술을 습득, 자신감을 회복하여 신속히 취업 할 수 있도록 다양한 프로그램 운영
취업지원 및 상담	- 구직자에게 취업지원 서비스를, 구인업체에게는 구인업체 인력지원 서비스를 제공

② LH 공사(마이홈상담센터 56개소)

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

### ③ 서민금융진흥원(서민금융통합지원센터 50개소)

제공서비스	서비스 설명		
서민금융 종합상담 (맞춤대출 서비스)	현재 소득이 있고, 연체가 없는 서민들을 대상으로 정부에서 지원하고 있는 정책 서민금융 상품 및 민간 금융회사의 일반 신용대출 상품(120여개 상품)을 비교·분석하여 본인에게 가장 적합한 대출 상품을 안내·신청하고, 현재 본인의 신용과 부채를 분석하여 최적의 부채·신용관리 상담 서비스를 제공		
자영업자 창업·운영자금 (미소금융)	창업예정이거나 사업을 운영하고 있는 자영업자에게 정부 지원 정책 서민금융 자금(미소금융)을 지원 • 대상 : 기초생활수급자, 차상위 계층 이하 또는 신용등급 6등급 이하인자		
	운영·시설개선자금	창업자금	무등록사업자
	2,000만원	7,000만원	500만원 이내
자영업자 무료 컨설팅	경영진단이 필요한 자영업자에게 서민금융진흥원 소속의 전문 컨설턴트가 맞춤형 컨설팅 서비스를 무료로 제공		
	지원 내용	상권 및 입지분석, 경영진단, 사업성분석, 홍보 및 마케팅, 점포운영, 프랜차이즈, 고객 서비스, 인테리어 및 익스테리어, 세무·회계 등	
	수행 방법	담당 컨설턴트가 사업장을 2회 방문해 경영진단, 상권분석 장·단기과제 등을 포함한 맞춤형 보고서 제공	
	지원 업종	음식점, 편의점·슈퍼마켓, 의류도소매(약세사리 포함), 화장품도소매, 기타 도소매, 이·미용(네일아트포함), 세탁업, 자동차 관련업, IT관련업(온라인쇼핑몰포함), 오락·문화·운동 관련업, 기타 서비스업 등 전 업종	
	비용	신청자 부담은 없으며, 전액 서민금융진흥원에서 지급	

I 사업 개요

II 정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부 록

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

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

\* 제공서비스는 지방의료원 특성에 따라 다를 수 있음

⑤ 지역 정신건강복지센터

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

⑥ 장애인고용공단

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

## ⑦ 보건소

제공서비스	서비스 설명
노인불소도포 · 스케일링	노인들(만65세 이상, 저소득 우선)에게 스케일링 또는 불소도포 지원
임산부아동건강관리 (철분/엽산)	임신부터 영유아기까지의 예방접종, 검진 등 양육정보 및 철분제, 엽산제 등 지원
아토피전식 예방관리	알레르기질환자에 대한 적절한 치료·관리지원 및 예방환경 조성
영양플러스	저소득층 영유아(만 6세 미만), 임신부, 출산·수유부 대상 영양교육 및 보충식품 제공
난임부부 시술비 지원	난임부부에게 체외수정시술 및 인공수정시술 시술비 지원 * 대상 제한: 전국 가구 월평균소득 150% 이하
필수예방접종비용 국가지원	어린이(만 12세 미만) 대상 국가필수예방접종 접종 지원
선천성대사이상 검사 및 환아 관리	신생아 대상 선천성대사이상검사 지원, 선천성 대사이상 질환 진단 환아(18세 미만) 대상 특수조제분유 및 특수조제식이 지원, 갑상선기능 저하증 환아 의료비 지원
난청조기진단	저소득층 신생아 청각선별 검사비 지원, 청각선별검사 결과 재검으로 판정된 경우 난청 확진 검사비 지원
미숙아 및 선천성이상아 등록관리 및 의료비 지원	저소득층 미숙아 및 선천성이상아 대상 진료비 지원
심뇌혈관질환 예방관리	고혈압, 당뇨병, 이상지질혈증 환자 등록관리
건강생활실천 통합서비스	지역주민 대상 영양, 신체활동, 절주 등 건강습관 실천 유도
방문건강관리	건강위험 요인이 있는 취약계층 대상 건강문제 스크리닝, 건강행태개선, 만성질환 예방 등 제공
지역사회중심 재활사업	저소득가구 재가 장애인 대상, 재활서비스 제공
노인 의치보철	치아의 결손으로 음식물 섭취가 자유롭지 못한 저소득층 노인 대상, 의치(틀니) 보급
노인건강진단	저소득 노인(만 65세 이상) 대상, 노인건강진단 제
노인 안검진 및 개안수술	만 60세 이상 노인(저소득층 우선) 대상, 정밀 안저검사, 안압검사, 굴절검사, 각막곡률 검사 등 지원 및 백내장, 망막질환, 녹내장 등 질환자 수술비 지원
아동, 청소년 정신보건	아동·청소년기정신건강문제의 예방, 조기발견 및 상담·치료지원

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

## ⑧ 푸드뱅크

제공서비스	서비스 설명
기부식품지원	식품제조업체나 개인으로부터 식품을 기탁 받아 이를 필요로 하는 소외계층에게 무상으로 제공하는 식품지원 복지서비스
생활용품지원	푸드뱅크/마켓에서 제공하는 기부식품지원 서비스 이외에 생활용품을 지원하는 복지서비스

⑨ 근로복지공단

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

⑩ 신용회복위원회(서민금융통합지원센터 50개소)

제공서비스	서비스 설명				
연체전 채무조정 (신속채무조정)	채무를 정상적으로 상환하기 어려운 분들에게 일정기간 채무상환을 유예하거나 상환기간을 연장하는 등의 채무조정을 지원합니다.				
	<table border="1"> <tr> <td><b>지원대상</b></td> <td>                             - 연체기간 30일 이하                              - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)                              - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만                              - 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전 채무조정(신속채무조정) 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자'                         </td> </tr> <tr> <td><b>지원내용</b></td> <td>                             - 연체이자 감면                              - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장                              - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능                         </td> </tr> </table>	<b>지원대상</b>	- 연체기간 30일 이하 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만 - 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전 채무조정(신속채무조정) 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자'	<b>지원내용</b>	- 연체이자 감면 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능
<b>지원대상</b>	- 연체기간 30일 이하 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만 - 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전 채무조정(신속채무조정) 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자'				
<b>지원내용</b>	- 연체이자 감면 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능				
이자율 채무조정 (프리워크아웃)	채무상환부담이 크신 분들에게 이자율 인하, 상환기간 연장 등을 통해 금융채무불이행자가 되지 않도록 도와드립니다.				
	<table border="1"> <tr> <td><b>지원대상</b></td> <td>                             - 연체기간 30일 초과 90일 미만                              - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)                              - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만                         </td> </tr> <tr> <td><b>지원내용</b></td> <td>                             - 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하                              - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장                              - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능                         </td> </tr> </table>	<b>지원대상</b>	- 연체기간 30일 초과 90일 미만 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만	<b>지원내용</b>	- 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능
<b>지원대상</b>	- 연체기간 30일 초과 90일 미만 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만				
<b>지원내용</b>	- 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능				
채무조정 (개인워크아웃)	채무상환부담이 커 장기연체 중이신 분들에게 채무감면, 상환기간 연장 등을 통해 안정적인 채무상환을 도와드립니다.				
	<table border="1"> <tr> <td><b>지원대상</b></td> <td>                             - 연체기간 3개월 이상                              - 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)                              - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만                         </td> </tr> <tr> <td><b>지원내용</b></td> <td>                             - 연체이자 및 이자 전액 감면                              - 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면                              - 최장 8년 범위 내 상환기간 연장                         </td> </tr> </table>	<b>지원대상</b>	- 연체기간 3개월 이상 - 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만	<b>지원내용</b>	- 연체이자 및 이자 전액 감면 - 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면 - 최장 8년 범위 내 상환기간 연장
<b>지원대상</b>	- 연체기간 3개월 이상 - 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만				
<b>지원내용</b>	- 연체이자 및 이자 전액 감면 - 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면 - 최장 8년 범위 내 상환기간 연장				



### ⑪ 중앙보훈병원

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

I 사업 개요

II 정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부 록

## 4 읍면동 간호직 공무원 업무 서식

### < 서식1 > 개인정보 동의서

#### [보건복지 통합서비스 제공 신청 및 개인정보 수집·이용 동의서]

신청인	성명		주민등록번호		세대주와의관계		전화번호	
	주소						휴대전화	
							전자우편	

### < 개인정보 수집·이용 고지 >

<p>개인정보처리자는 만14세 미만 아동의 개인정보를 처리하기 위하여 동의를 받아야 할 때에는 그 법정대리인의 동의를 받아야 합니다.</p>	
<p><b>1. 개인정보의 수집·이용에 대한 동의</b></p>	
<p><b>1. 수집·이용 개인정보</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신청인 정보(성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 전자우편)</li> <li>○ 수급권자 가족관계 확인에 관한 사항</li> <li>○ 서비스 제공에 필요한 정보 : 건강정보·우울여부·자원연계상황·각종 욕구 등에 관한 사항</li> <li>○ 수급자격 확인에 관한 사항(필요한 경우)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소득·재산·근로능력 및 취업상태에 관한 사항</li> <li>- 사회보장급여 수급이력에 관한 사항</li> <li>- 그 밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 사항</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2. 법적근거</b></p>	<p>사회복지사업법, 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률, 국민건강증진법, 지역보건법</p>
<p><b>3. 이용목적 및 범위</b> : 사회복지사업법에 따른 사회복지서비스제공기관의 사회복지서비스 제공, 수급대상자 확인·조사, 기타 부대사업(만족도 조사, 사업효과 평가 및 정책방향 연구자료 및 통계자료 등)</p>	
<p><b>4. 이용방법</b> : 전산시스템 이용권한 부여 받은 자가 시스템 내 자료 이용</p>	
<p><b>5. 이용기간</b> : 해당서비스가 제공되는 기간</p>	
<p><b>6. 보유기간</b></p> <p>가. 수집·이용 동의일로부터 개인정보의 수집·이용목적을 달성할 때까지</p> <p>※ 제공되는 서비스의 종류에 따라 서비스 제공일에 차이가 있어, 보유기간을 별도로 명시하지 않음</p> <p>나. 다만, 수집 및 이용 목적이 달성된 경우에도 다른 법령 등에 의하여 보관의 필요성이 있는 경우에는 개인정보를 보유할 수 있음</p>	
<p><b>7. 서비스정보 수신방법</b> : 휴대폰, 이메일, 문서, 구두, 방문 등</p>	
<p><b>8. 정보이용기관</b> : 시군구(보건소), 읍면동, 건강보험공단 지사, 공공부문 사례관리 사업(통합사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 드림스타트, 의료급여 사례관리, 자활사례관리, 중독 및 정신건강사례관리), 암생존자통합지지사업 수행기관 및 시설 등 서비스 연계 해당 기관, 한국건강증진개발원, 질병관리청, 국립재활원, 국민건강보험공단, 건강보험심사평가원, 국립암센터, 한국사회보장정보원 등</p>	

상기 본인은 사회복지사업법, 국민건강증진법, 지역보건법 등 관련 규정에 의거 실시하는 건강 및 복지상담 등의 보건복지 통합서비스 제공을 신청합니다.

또한, 본인은 보건복지 통합서비스 수급권자 확인을 위해 필요한 경우 보건복지부 사회보장정보 시스템(행복e음) 및 PHIS 등 시스템을 통해 소득·재산·근로능력, 취업상태, 사회보장급여 수급이력에 관한 사항과 건강상태 정보를 수집·이용함에 동의합니다.

년      월      일

동의자 성명

(인 또는 서명)

○○○ 시군구청장(보건소장) 귀하

○○○ 읍면동장 귀하



〈 서식 3 〉 만19세 이상 대상 건강면접조사표

만 19세 이상 대상 건강면접조사표

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

〈A. 건강측정정보 측정표〉 ※ 별도 기준 참조

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

〈B. 건강행태실천 현황〉

번호	질문	응답
1	지금까지 살아오면서 피운 담배의 양	<input type="checkbox"/> ①5갑(100개비) 미만 <input type="checkbox"/> ②5갑(100개비) 이상 <input type="checkbox"/> ③피운적 없음 ⇄ 4번 문항으로
2	처음으로 담배를 피운시기	만 _____세
3	현재 담배를 피우고 계십니까? ※ 만성질환이 있고 흡연 중인 경우	<input type="checkbox"/> ①현재 매일 피움 - 하루 흡연량 _____개비 - 지난 1년간 하루(24시간) 이상 금연경험 <input type="checkbox"/> ③과거에 피웠으나 현재 피우지 않음
4	지금까지 살아오면서 1잔 이상 술을 마신 경험	<input type="checkbox"/> ①마셔본적 없음 ⇄ 9번 문항으로 <input type="checkbox"/> ②있음 -처음으로 술1잔을 모두 마셔본 적 : 만 _____세
5	술을 얼마나 자주 마십니까?	<input type="checkbox"/> ①최근 1년간 전혀 마시지 않음 ⇄ 9번 문항 <input type="checkbox"/> ②한달에 1번 미만 <input type="checkbox"/> ③한달에 1번 정도 <input type="checkbox"/> ⑤일주일에 2~3번 <input type="checkbox"/> ④한달에 2~4번 <input type="checkbox"/> ⑥일주일에 4번 이상
6	한번에 보통 술을 얼마나 마십니까?	<input type="checkbox"/> ①1~2잔 <input type="checkbox"/> ④7~9잔 <input type="checkbox"/> ②3~4잔 <input type="checkbox"/> ⑤10잔 이상 <input type="checkbox"/> ③5~6잔
7	(남성) 한번의 술자리에서 7잔(또는 맥주 5캔정도) 이상 마시는 횟수 ※ 만성질환이 있고, ④, ⑤로 응답한 경우 보건소 이관	<input type="checkbox"/> ①전혀 없다 <input type="checkbox"/> ④일주일에 1번 정도 <input type="checkbox"/> ②한 달에 1번 미만 <input type="checkbox"/> ⑤거의 매일 <input type="checkbox"/> ③한 달에 1번 정도
8	(여성) 한번의 술자리에서 5잔(또는 맥주 3캔 정도) 이상 마시는 횟수 ※ 만성질환이 있고, ④, ⑤로 응답한 경우 보건소 이관	<input type="checkbox"/> ①전혀 없다 <input type="checkbox"/> ④일주일에 1번 정도 <input type="checkbox"/> ②한 달에 1번 미만 <input type="checkbox"/> ⑤거의 매일 <input type="checkbox"/> ③한 달에 1번 정도
9	지난 일주일동안 평소보다 몸이 매우 힘들거나 격렬한 신체활동을 10분 이상 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ①전혀하지 않음 <input type="checkbox"/> ④3일 <input type="checkbox"/> ⑦5일 <input type="checkbox"/> ②1일 <input type="checkbox"/> ⑤4일 <input type="checkbox"/> ⑧매일 <input type="checkbox"/> ③2일 <input type="checkbox"/> ⑥5일 <input type="checkbox"/> ⑧매일

9-1	이러한 격렬한 신체활동을 보통 얼마 동안 했습니까?	_____시간 _____분/하루
10	지난 일주일동안 평소보다 몸이 조금 힘들거나 숨이 약간 가쁜 중등도 신체활동 10분 이상 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ①전혀하지 않음 <input type="checkbox"/> ④3일 <input type="checkbox"/> ②1일 <input type="checkbox"/> ⑤4일 <input type="checkbox"/> ⑦5일 <input type="checkbox"/> ③2일 <input type="checkbox"/> ⑥5일 <input type="checkbox"/> ⑧매일
10-1	이러한 중등도 신체활동을 보통 얼마동안 했습니까?	_____시간 _____분/하루
11	최근 1주일 동안 한번에 적어도 10분 이상 걸은 날은 며칠입니까? ※ 만성질환이 있고, ①~⑥로 응답한 경우 보건소 이관	<input type="checkbox"/> ①전혀하지 않음 <input type="checkbox"/> ④3일 <input type="checkbox"/> ②1일 <input type="checkbox"/> ⑤4일 <input type="checkbox"/> ⑦5일 <input type="checkbox"/> ③2일 <input type="checkbox"/> ⑥5일 <input type="checkbox"/> ⑧매일
11-1	이러한 날 중 하루동안 걷는 시간은 얼마입니까?	_____시간 _____분/하루
12	최근 1주일 동안 스트레칭, 맨손체조 등 유연성 신체활동을 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ①전혀하지 않음 <input type="checkbox"/> ④3일 <input type="checkbox"/> ②1일 <input type="checkbox"/> ⑤4일 <input type="checkbox"/> ③2일 <input type="checkbox"/> ⑥5일 이상
13	최근 1주일동안 근력 신체활동을 한 날은 며칠입니까?	<input type="checkbox"/> ①전혀하지 않음 <input type="checkbox"/> ④3일 <input type="checkbox"/> ②1일 <input type="checkbox"/> ⑤4일 <input type="checkbox"/> ③2일 <input type="checkbox"/> ⑥5일 이상
14	본인의 건강은 어떠하다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ①매우 좋음 <input type="checkbox"/> ④나쁨 <input type="checkbox"/> ②좋음 <input type="checkbox"/> ⑤매우 나쁨 <input type="checkbox"/> ③보통 <input type="checkbox"/> ⑥모름
15	현재 치아나 틀니, 잇몸 등 입안의 문제로 음식을 씹는데 불편함을 느끼십니까? ※ 만성질환이 있고, ①, ②로 응답한 경우 보건소 이관	<input type="checkbox"/> ①매우 불편하다 <input type="checkbox"/> ④별로 불편하지 않다 <input type="checkbox"/> ②불편하다 <input type="checkbox"/> ⑤전혀 불편하지 않다 <input type="checkbox"/> ③그저 그렇다
16	어제 귀하의 잇솔질을 한 시기를 모두 말씀하십시오.	<input type="checkbox"/> ①아침식사 전 <input type="checkbox"/> ④점심식사 후 <input type="checkbox"/> ⑦간식 후 <input type="checkbox"/> ②아침식사 후 <input type="checkbox"/> ⑤저녁식사 전 <input type="checkbox"/> ⑧자기 전 <input type="checkbox"/> ③점심식사 전 <input type="checkbox"/> ⑥저녁식사 후 <input type="checkbox"/> ⑨안함
17	지난 1년 동안 잇몸에서 피가 나가거나 치아와 입안의 통증 경험	<input type="checkbox"/> ①자주 있었음 <input type="checkbox"/> ④전혀 없었음 <input type="checkbox"/> ②가끔 있었음 <input type="checkbox"/> ⑤모름 <input type="checkbox"/> ③거의 없었음
18	최근 1년동안 치과 진료가 필요하다고 생각했으나, 진료를 받지 못한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ①예 ☞ 진료를 받지 못한 가장 주된 이유 <input type="checkbox"/> ①경제적인 이유 <input type="checkbox"/> ②치과병원이 멀어서 <input type="checkbox"/> ③직장이나 학교를 비울수 없어서 <input type="checkbox"/> ④거동이 불편해서 또는 건강문제 <input type="checkbox"/> ⑤아이를 돌봐줄 사람이 없어서 <input type="checkbox"/> ⑥다른문제들에 비해서 덜 중요하다 느껴서 <input type="checkbox"/> ⑦치과 진료받기가 무서워서 <input type="checkbox"/> ⑧기타(구체적 : _____ ) <input type="checkbox"/> ②아니오
19	지난 2일간 매끼 식사를 하셨습니까? (모두 표시)	<input type="checkbox"/> ①그저께 아침 <input type="checkbox"/> ④어제 아침 <input type="checkbox"/> ②그저께 점심 <input type="checkbox"/> ⑤어제 점심 <input type="checkbox"/> ③그저께 저녁 <input type="checkbox"/> ⑥어제 저녁

### 〈C. 건강검진 현황〉

번호	내용	응답
20	마지막 건강검진 시기 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ①1년 미만 <input type="checkbox"/> ②1년이상2년미만 <input type="checkbox"/> ③2년 이상 <input type="checkbox"/> ④한번도 검사받은 적 없음
20-1	(만 40세 이상) 위암검진 * 위내시경검사 또는 위장조영검사 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ①1년 미만 <input type="checkbox"/> ②1년이상2년미만 <input type="checkbox"/> ③2년 이상 <input type="checkbox"/> ④한번도 검사받은 적 없음
20-2	(만 50세 이상) 대장암검진 * 대장내시경검사, 분변잠혈반응검사, 대장이중 조영검사 ※ ②, ③으로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ①1년미만 <input type="checkbox"/> ②1년 이상 <input type="checkbox"/> ③한번도 검사받은 적 없음
20-3	(만 40세 이상) 간질환 보유여부 * 간경변증, B형 간염 바이러스 항원 양성, C형 간염 바이러스 항체 양성, B형 또는 C형 간염 바이러스에 의한 만성 간질 환 환자	<input type="checkbox"/> ①예 <input type="checkbox"/> ②아니오 ⇨ 20-5번 문항으로
20-4	(만 40세 이상) 간암검진 * 간 초음파 검사와 혈청알파태아단백검사(혈액검사) ※ ②, ③, ④으로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ①6개월 미만 <input type="checkbox"/> ②6개월 이상 1년 미만 <input type="checkbox"/> ③1년 이상 <input type="checkbox"/> ④한번도 검사받은 적 없음
20-5	(만 40세 이상 여성) 유방암검진 * 유방촬영검사 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ①1년미만 <input type="checkbox"/> ②1년이상2년미만 <input type="checkbox"/> ③2년 이상 <input type="checkbox"/> ④한번도 검사받은 적 없음
20-6	(만 20세 이상 여성) 자궁경부암검진 * 자궁경부세포검사 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ①1년미만 <input type="checkbox"/> ②1년 이상 2년 미만 <input type="checkbox"/> ③2년이상 <input type="checkbox"/> ④한번도 검사받은 적 없음
20-7	(만 54-74세) 폐암검진 * 폐암발생 고위험군 하루 한갑 기준 30년 이상 흡연자 (국가건강검진 대상자, 건강보험 금연치료 참여자)	<input type="checkbox"/> ①예 ⇨ 20-8번 문항으로 <input type="checkbox"/> ②아니오
20-8	(만 54-74세) 폐암검진 * 저선량 흉부 CT 검사 ※ ③, ④로 응답 시 건강검진 안내필요	<input type="checkbox"/> ①1년미만 <input type="checkbox"/> ②1년 이상 2년 미만 <input type="checkbox"/> ③2년이상 <input type="checkbox"/> ④한번도 검사받은 적 없음

I  
사업  
개요

II  
정책  
추진  
방향

III  
찾아가는  
서비스  
주요  
내용  
보  
건  
복  
지

IV  
행정  
사항

부  
록

<D. 만성질환 이환조사>

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



## 참고 2021년 보건소 방문건강관리서비스 이관가능 대상자 선정기준

- 아래의 기준 중 1개 이상이라도 해당할 경우 보건소로 이관 가능

순번	항목	기준	체크
1	A-3. BMI(체질량지수)	18.5 kg/m <sup>2</sup> 미만(저체중, 근력감소)	
		25 kg/m <sup>2</sup> 이상(비만)	
2	A-6. 혈압	수축기 140 mmHg	
		이완기 90 mmHg	
3	A-7. 혈당	공복혈당 126mg/dL 이상	
		식후 2시간 혈당 200mg/dL 이상	
4	B-3. 흡연	D-1~8의	① 현재 담배를 피우므로 응답한 경우
5	B-7, 8. 고위험 음주	만성질환이 1개 이상 있으면서	④ 일주일에 1번 정도 또는
			⑤ 거의 매일로 응답한 경우
6	B-11. 신체활동 실천	다음 건강습관이	① 전혀 하지 않음~⑥4일 중 응답한 경우 (주 5일 미만 신체활동을 실천하는 경우)
7	B-15. 저작불편	해당 될 경우	① 매우 불편하다 또는
			② 불편하다로 응답한 경우
8	D-1 고혈압 관리현황	□ 예 → □ 완치되지 않았지만 안 받음 으로 응답한 경우	
9	D-2. 당뇨병 관리현황	□ 예 → □ 완치되지 않았지만 안 받음 으로 응답한 경우	
10	D-3. 뇌졸중 관리현황	□ 예 → □ 완치되지 않았지만 안 받음 으로 응답한 경우	
11	D-4. 암 관리현황	□ 예 → □ 완치되지 않았지만 안 받음 으로 응답한 경우	
12	D-5. 관절염 관리현황	□ 예 → □ 완치되지 않았지만 안 받음 으로 응답한 경우	
13	D-6. 요실금 관리현황	□ 예 → □ 완치되지 않았지만 안 받음 으로 응답한 경우	
14	D-7. 알코올 중독 관리현황	□ 예 → □ 완치되지 않았지만 안 받음 또는	
		□ 의사에게 진단받지 않았지만 알코올 중독으로 의심됨 으로 응답한 경우	
15	D-8. 기타질환 관리현황	□ 예 → □ 완치되지 않았지만 안 받음 또는	

### 〈별첨1. 건강면접조사를 위한 준비물〉

- 설문지 1종(19세 이상대상 건강면접조사지)
- 건강측정도구 : 신장측정용 줄자 또는 신장계, 체중계, 악력계, 혈압계, 혈당계 및 소모품, 계산기
- 위생안전관리용 : 마스크, 체온계, 위생장갑, 손소독제 등

I 사업 개요

II 정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부 록

〈별첨2. A. 건강측정정보 측정 가이드 및 판정기준〉

	측정 가이드	판정기준																																																		
① 신장	1) 벽에 줄자를 고정 2) 시선을 정면을 보게 함 3) 턱을 가볍게 당김 4) 팔꿈치, 허리, 발 뒤꿈치를 벽에 바짝 붙임 5) 몸을 편안히 이완한 상태에서 측정	가능하면 같은 사람, 같은 시간에 측정하는 것이 좋음																																																		
② 체중	체중계를 사용하여 측정	근감소증 추정 - 최근 1년간 체중감소 5% 이상 - 최근 1년간 4.5kg 이상 감소 - 지난 5년간 4.0kg 이상 감소																																																		
③ BMI	BMI(kg/m <sup>2</sup> ) : 측정된 키와 체중값으로 환산  예) 키 170cm, 몸무게 70kg인 경우  1) 키 제곱 구하기=>(1.7×1.7)=2.89 2) 몸무게에 키 제곱값 나누기 => 70/2.89=24.2 3) 비만도 판정 => 23~24.9 내 포함 비만전단계(1)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>BMI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>저체중(3)</td> <td>&lt;18.5</td> </tr> <tr> <td>정상(0)</td> <td>18.5-22.9</td> </tr> <tr> <td>비만전단계(1) : 과체중/위험체중</td> <td>23-24.9</td> </tr> <tr> <td>1단계 비만(2)</td> <td>25-29.9</td> </tr> <tr> <td>2단계 비만(2)</td> <td>30-34.9</td> </tr> <tr> <td>3단계 비만 : 고도비만(3)</td> <td>≥35</td> </tr> </tbody> </table> 근육량 저하 : BMI 22미만	분류	BMI	저체중(3)	<18.5	정상(0)	18.5-22.9	비만전단계(1) : 과체중/위험체중	23-24.9	1단계 비만(2)	25-29.9	2단계 비만(2)	30-34.9	3단계 비만 : 고도비만(3)	≥35																																				
분류	BMI																																																			
저체중(3)	<18.5																																																			
정상(0)	18.5-22.9																																																			
비만전단계(1) : 과체중/위험체중	23-24.9																																																			
1단계 비만(2)	25-29.9																																																			
2단계 비만(2)	30-34.9																																																			
3단계 비만 : 고도비만(3)	≥35																																																			
④ 악력	1) 손가락의 제2관절이 직각이 되도록 잡고 버튼으로 폭을 조절한다. 2) 팔을 자연스럽게 내려뜨리고 악력계가 몸에 닿지 않도록 검사하고자 하는 팔을 15도 가량 외전한다. 3) 이때 팔을 움직이지 않도록 주의한다. 4) 악력계를 5~10초 동안 최대의 힘으로 수축시킨다. 5) 60초가량을 지속하면 정적근지구력이 되므로 제한 시간을 반드시 지킨다. 6) 양손을 교대로 2회씩(총4회) 측정하며, 그 중 최고치를 기록한다.	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">성별</th> <th rowspan="2">연령대 (만)</th> <th colspan="3">상대 악력(%)</th> </tr> <tr> <th>정상(0)</th> <th>위험(1)</th> <th>이상(2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">남</td> <td>65-69</td> <td>55.3 이상</td> <td>50.1 ~ 55.2</td> <td>44.9 ~ 50.0</td> </tr> <tr> <td>70-74</td> <td>53.6 이상</td> <td>48.3 ~ 53.5</td> <td>43.1 ~ 48.2</td> </tr> <tr> <td>75-79</td> <td>50.6 이상</td> <td>45.2 ~ 50.5</td> <td>39.8 ~ 45.1</td> </tr> <tr> <td>80-84</td> <td>47.5 이상</td> <td>42.0 ~ 47.4</td> <td>36.5 ~ 41.9</td> </tr> <tr> <td>85세 이상</td> <td>45.4 이상</td> <td>39.6 ~ 45.3</td> <td>33.8 ~ 39.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">여</td> <td>65-69</td> <td>40.6 이상</td> <td>36.4 ~ 40.5</td> <td>32.2 ~ 36.3</td> </tr> <tr> <td>70-74</td> <td>38.4 이상</td> <td>34.1 ~ 38.3</td> <td>29.8 ~ 34.0</td> </tr> <tr> <td>75-79</td> <td>36.2 이상</td> <td>31.8 ~ 36.1</td> <td>27.4 ~ 31.7</td> </tr> <tr> <td>80-84</td> <td>34.4 이상</td> <td>29.9 ~ 34.3</td> <td>25.4 ~ 29.8</td> </tr> <tr> <td>85세 이상</td> <td>32.7 이상</td> <td>27.9 ~ 32.6</td> <td>23.1 ~ 27.8</td> </tr> </tbody> </table> 상대악력 = 측정값(kg)/체중(kg)×100 예시) 남자 70세 65kg의 어르신이 4회 악력을 측정하였다. 측정된 값 중에서 최대값은 35kg이 나왔다. (35kg/65kg)×100 = 53.8 상대 악력은 53.8%으로 측정되었다. 70세 남성 기준으로 대상자는 정상에 해당한다.	성별	연령대 (만)	상대 악력(%)			정상(0)	위험(1)	이상(2)	남	65-69	55.3 이상	50.1 ~ 55.2	44.9 ~ 50.0	70-74	53.6 이상	48.3 ~ 53.5	43.1 ~ 48.2	75-79	50.6 이상	45.2 ~ 50.5	39.8 ~ 45.1	80-84	47.5 이상	42.0 ~ 47.4	36.5 ~ 41.9	85세 이상	45.4 이상	39.6 ~ 45.3	33.8 ~ 39.5	여	65-69	40.6 이상	36.4 ~ 40.5	32.2 ~ 36.3	70-74	38.4 이상	34.1 ~ 38.3	29.8 ~ 34.0	75-79	36.2 이상	31.8 ~ 36.1	27.4 ~ 31.7	80-84	34.4 이상	29.9 ~ 34.3	25.4 ~ 29.8	85세 이상	32.7 이상	27.9 ~ 32.6	23.1 ~ 27.8
성별	연령대 (만)	상대 악력(%)																																																		
		정상(0)	위험(1)	이상(2)																																																
남	65-69	55.3 이상	50.1 ~ 55.2	44.9 ~ 50.0																																																
	70-74	53.6 이상	48.3 ~ 53.5	43.1 ~ 48.2																																																
	75-79	50.6 이상	45.2 ~ 50.5	39.8 ~ 45.1																																																
	80-84	47.5 이상	42.0 ~ 47.4	36.5 ~ 41.9																																																
	85세 이상	45.4 이상	39.6 ~ 45.3	33.8 ~ 39.5																																																
여	65-69	40.6 이상	36.4 ~ 40.5	32.2 ~ 36.3																																																
	70-74	38.4 이상	34.1 ~ 38.3	29.8 ~ 34.0																																																
	75-79	36.2 이상	31.8 ~ 36.1	27.4 ~ 31.7																																																
	80-84	34.4 이상	29.9 ~ 34.3	25.4 ~ 29.8																																																
	85세 이상	32.7 이상	27.9 ~ 32.6	23.1 ~ 27.8																																																
⑤ 평형성	1) 눈을 감은 상태에서 한발로 균형 잡는 시간을 측정 2) 만약 이 검사에 잘 적응하지 못하거나 검사가 불가능한 경우에는 눈을 뜬 상태에서도 측정가능 * 주의 : 수검자가 넘어질 경우를 대비해 검사 시행자가 옆에서 주의 깊게 지켜보아야 한다.	① 정상 : 평형성 검사 5초 이상 ② 이상 : 평형성 검사 5초 미만																																																		



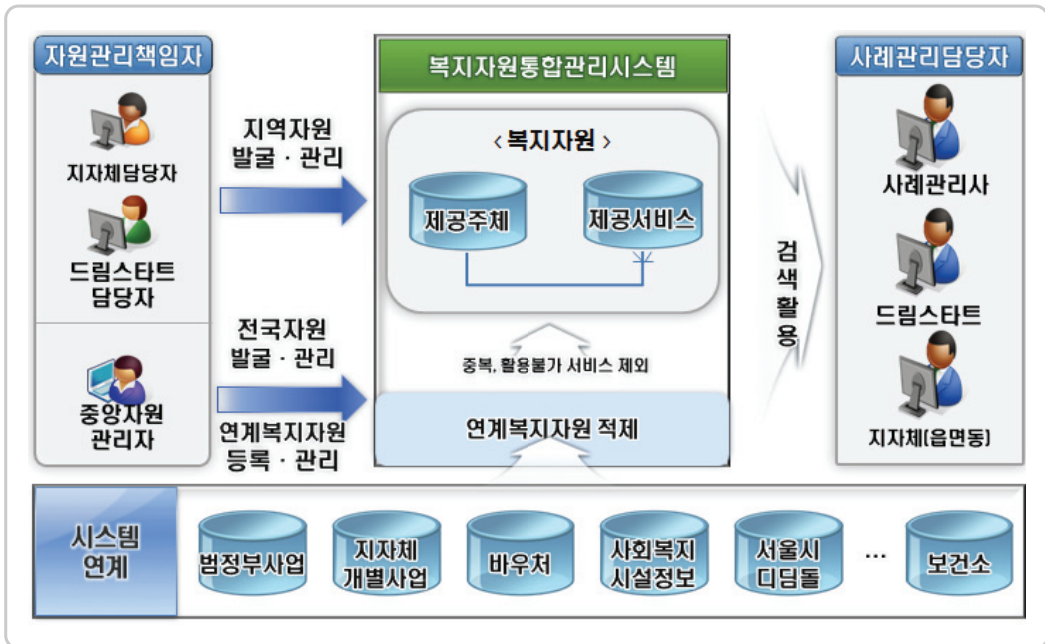
## 5 복지자원 통합관리 시스템 활용

\* 문의 : 보건복지부 복지정보기획과 044-202-3166

### ■ 복지자원 통합관리시스템 개요

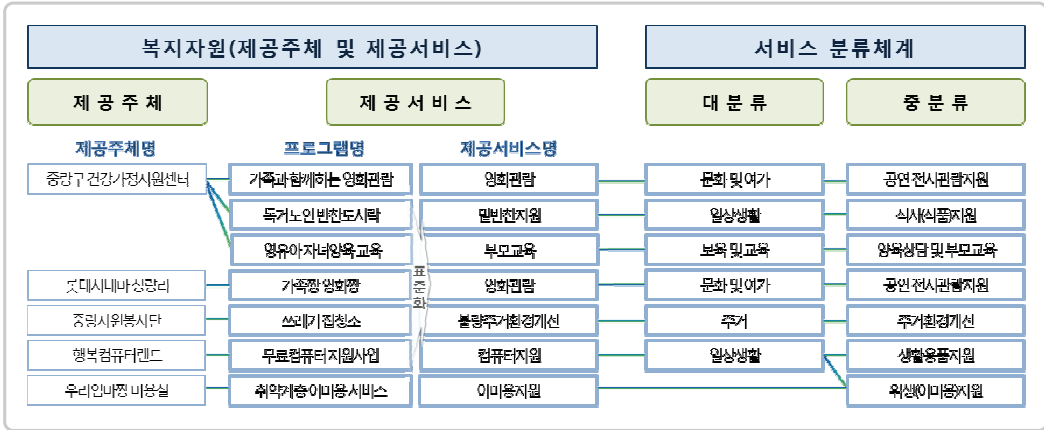
- 전국에 산재된 공공 및 민간 복지자원을 통합하여 복지자원 통합DB를 구축하여 복지대상자에 대한 맞춤형 복지 서비스를 제공하기 위한 시스템

#### Ⅰ 복지자원통합관리시스템 업무흐름도 Ⅰ



## 표준화된 제공 서비스명을 통해 효과적인 자원관리체계 구축

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



### 1) 시스템 활용 방법

#### (1) 제공주체 및 제공 서비스 등록

- 업무담당자 : 읍면동 복지업무담당자

시스템 경로 : 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원관리

##### ① 제공주체의 등록 · 수정 · 삭제

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

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

- 타 시군구의 복지자원을 발굴하여 등록할 경우에는 복지자원 소재지 자원관리책임자의 승인 후에 활용할 수 있음
- ② 제공 서비스의 등록·수정·삭제
  - 제공 서비스명 검색 후 표준화된 제공 서비스명으로 등록
  - 서비스대상 기준(생애주기, 대상특성, 가구유형, 소득구분)은 해당 서비스를 제공받을 수 있는 대상자를 서비스 조회 시 활용
    - \* 대상 특성을 '장애'로 선택 시, '장애유형'과 '장애등급' 항목을 등록할 수 있도록 활성화 됨
  - 서비스 리스트를 선택하면 '제공주체 세부항목' 활성화, 수정 또는 삭제 가능

● 등록 시, 유의사항

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

● 「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 다시e음(구 노숙)	이력정보)사업관리)사업정보관리
한부모	이력정보)공통정보)사업분류관리

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

## (2) 제공주체 및 제공 서비스 조회

- 업무 담당자 : 읍면동 복지업무담당자

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원관리 - '복지자원조회'

- 사회보장정보시스템(행복e음-복지자원 통합관리시스템)에 등록된 제공 주체 및 제공 서비스 정보 조회
  - 조회조건을 입력한 뒤, [조회] 버튼을 클릭
    - ※ 지역은 소속 시군구로 기본 설정이 되지만, 필요시 전국 검색 가능
    - ※ 유효구분 항목에 '가용 제공주체' 선택 시 '승인대기'와 '승인' 상태, '종료제공주체' 선택 시 '반려'와 '자원종료' 상태의 복지자원 조회
  - 조건에 해당하는 복지자원들이 복지자원조회결과 리스트 트리 형태로 조회
    - ※ 폴더 아이콘은 제공주체, 파일 아이콘은 제공 서비스를 의미, 제공주체 또는 제공 서비스 정보를 보여주며, 수정 또는 삭제 가능

## (3) 복지자원관리

- 업무담당자 : 시군구 자원관리 책임자

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 복지자원 승인관리

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

#### (4) 중복제공 주체 및 중복제공 서비스 정리

- 업무담당자 : 시군구 자원관리 책임자

**시스템 경로** 자원관리 ▶ 복지자원관리 ▶ 중복자원관리

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

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

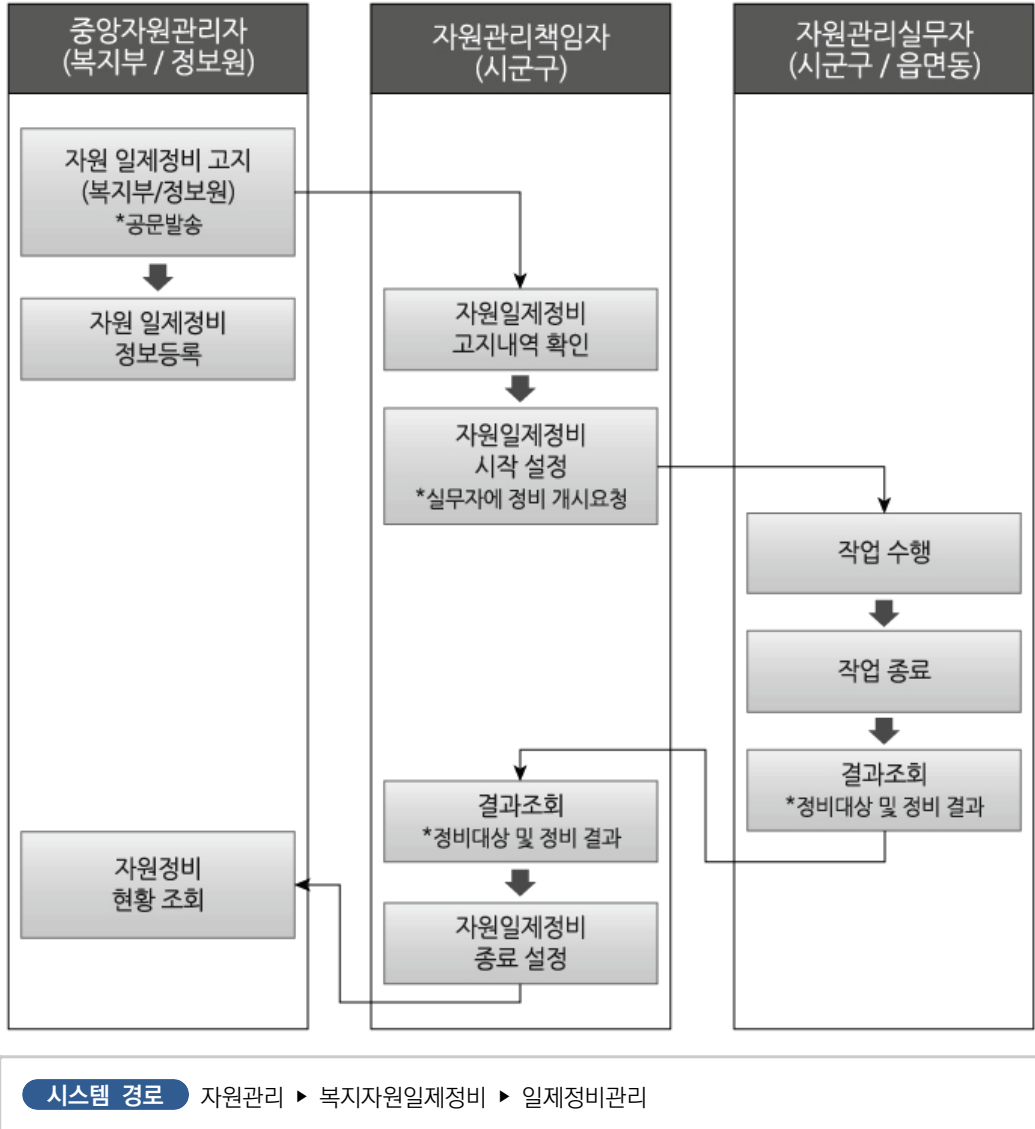
- 중복의심 유형(제공 주체명, 사업자등록번호, 전화번호, 주소 동일)에 따라 제공 주체 조회
- 중복의심 제공주체 조회결과에서 1건을 선택하여 [통합대상 추가] 버튼 클릭, 중복의심 건수에 해당하는 제공주체 목록이 통합대상 제공주체 영역에 추가
- 제공주체의 통합이 필요치 않은 경우 [통합대상제외] 버튼 클릭하여 통합대상에서 제외, 선택 영역에 체크한 제공 서비스만 유지되고 나머지 제공 서비스 종료처리
- 제공주체의 통합기준을 선택하고 귀속(유지)시킬 제공 서비스를 선택 후 통합버튼 클릭, 중복자원 정리

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

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

(5) 복지자원 일제정비

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





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

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

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

## 6

# 민원인의 위법행위 대응 지침

〈행정안전부 민원제도혁신과-3405(‘20.7.31) 민원처리관련 업무지침 통보 참조〉

## I

### 안전한 근무환경 구축방안

#### 1

#### 민원관련부서 안전시설·요원 확충

- 민원실·주민센터 등에 CCTV·비상벨\*·녹음전화 등 안전시설 확충

\* 경찰과 연결된 비상벨 설치는 계획수립 단계부터 관할경찰서와 사전 협의

#### (참고) 비상벨 설치

- 양방향 통신 비상벨 : 마이크, 스피커 탑재, 접수자와 소통 가능  
※ 예시 : 서울시에서 공용화장실에 설치한 비상벨
- 단방향 통신 비상벨 : 비상벨을 누르면 112로 문자신고가 되는 비상벨  
※ 예시 : 편의점 등에 설치된 '원터치 비상벨'(발판식 또는 버튼식)
- 한달음시스템 : 수화기를 내려놓으면 7초 후 경찰관서 등에 연결  
※ '한달음시스템'은 오신고가 많으므로 '양방향 비상벨' 또는 '단방향 비상벨' 중 선택

- 과격한 민원발생이 빈번한 기관의 경우에는 청원경찰 재배치·충원(또는 사설 경비업체와의 계약) 등을 통해 안전요원 확보

- 청원경찰 등 확보가 어려운 경우 민원안내인으로 건장한 남성을 채용하거나, 민원업무 경험이 많은 퇴직공무원 등 활용

- 청원경찰 : 경비구역 내에서 경비를 목적으로 경찰관의 직무를 수행하며, 이를 위해 가스분사기, 포승 등 장구 착용 중(청원경찰법 제3조)  
※ 해당 기관장 등이 경비를 부담할 조건으로 경찰에 신청하여 배치
- 사설경비업체 : 경비대상시설에서의 도난·화재, 그밖의 혼잡 등으로 인한 위험발생 방지업무 수행(경비업법 제2조)

- 민원인의 사생활 보호와 공무원의 안전성 확보가 병행될 수 있도록 민원관련부서 시설·환경 재설계 및 보강

## 2 폭언·폭행 등 대비 비상대응체계 구축

- 폭언·폭행 등의 비상상황 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 민원관련부서 직원별 역할을 사전에 명확히 하고 전담책임자 지정
  - 과격한 민원이 빈번한 기관은 ‘비상대응팀(반)’ 을 구성·운영

### 【 비상상황 발생 시 직원별 역할(예시) 】

구분	폭언	기물파손	폭행	위험물소지
담당	사전 경고 도움 요청	도움 요청	도움 요청	도움 요청
팀장	민원인 진정	민원인 진정·제지	민원인 제지	민원인 제지
동료1	팀장 지원	팀장 지원	팀장 지원	팀장 지원
동료2	팀장 지원	팀장 지원	팀장 지원	팀장 지원
동료3	팀장 지원	팀장 지원	팀장 지원	소화기 등 준비
동료4	타 민원인 대피	타 민원인 대피	타 민원인 대피	타 민원인 대피
동료5	채증(촬영)	채증(촬영)	채증(촬영)	채증(촬영)
동료6	안전요원 호출 및 경찰신고	안전요원 호출 및 경찰신고	안전요원 호출 및 경찰·119 신고	안전요원 호출 및 경찰·119 신고

- ‘지역치안협의회’등을 통해 행정기관-경찰관서 간 공조체계 강화
  - 사건 발생 즉시 경찰(112) 출동체계 구축(경찰서와 핫라인·비상연락망구축), 민원실 등 순찰 강화
  - 상습적 폭력 행사 민원인에 대한 정보교환
- 경찰서·사설경비업체 등과 반기별 1회 이상 모의훈련 실시

### 3 민원공무원의 대응역량 강화

- **각급 공무원 교육기관별 민원공무원 전문교육과정 개설·운영**
  - 각급 공무원교육기관에서는 민원응대 전문교육과정 개설·운영
  - 위법행위 대응요령 및 스트레스 해소를 위한 힐링교육 실시

**민원공무원 전문교육과정(예시)**

- 지방자치인재개발원 『민원공무원 역량강화』 교육 운영
  - 기간/대상 : 연1회(3일 과정) / 중앙·지방 민원공무원 30명
  - 주요내용 : 코로나19 이후 민원서비스 방향, 민원 유형별 응대요령, 심리치유 등
- 강원도인재개발원 『민원공무원 감수성 향상과정』
  - 기간/대상 : 연2회(3일 과정) / 5급이하 민원공무원 25명 대상
  - 주요내용 : 민원공무원 친절교육, 악성민원 대응요령, 감성코칭(스트레스 진단과 관리 등)

- **민원응대 노하우 등을 공유하기 위한 커뮤니티 활성화**
  - 온나라 지식에 민원공무원 커뮤니티 개설·운영을 통해 민원 유형별·상황별 대응사례 축적 및 공유
- **민원서비스 평가 개선**
  - ‘민원서비스 종합평가’\* 및 ‘국민행복민원실 평가’\*\*에서 안전한 근무환경 평가 비중 상향 및 지표 신설
    - \* 안전한 근무환경 조성 기본점수 요건 강화(CCTV, 비상벨, 녹음전화, 안전요원, 비상대응체계 등 5종) : ('19) 3종 → ('20) 4종 충족
    - \*\* 평가지표(민원실 안전) 신설 및 안전한 근무환경 비중 확대 : ('19) 5점 → ('20) 7점

## II 폭언·폭행 등 비상상황 대응 조치

### 1 폭언 등 언어폭력 시 녹음 실시

- 전화·대면 상담시 민원인이 폭언 등을 할 경우 민원인에게 상담내용 녹음사실 사전고지 후 녹음 실시
  - 불가피하게 녹음 고지가 곤란할 경우 녹음 고지 생략 가능
  - ※ 민원실 등에 상담내용이 녹음될 수 있음을 안내하는 고지문(안내문) 게시
- 전화녹음 시스템(전화민원), 휴대용 녹음기·스마트폰(방문민원) 등을 이용하여 녹음 가능

**녹음 관련 규정**

- 개인정보보호법 제15조제1항 : 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보 수집 가능
  - ▷ 민원인의 폭언 등으로 정상적 업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능
- 통신비밀보호법 제3조 : 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음·청취 불가 하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능
- 녹음·녹화파일 관리 : 표준개인정보보호지침 별표1(보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

### 2 민원관련부서 CCTV 녹화 실시

- 범죄예방, 시설안전 및 화재예방 등을 위해 민원실, 복지상담부서등 공개된 장소에 CCTV 설치
- 민원인이 쉽게 인식할 수 있도록 출입문, 안내데스크, 민원창구 등에 안내판\* 설치
  - \* 기재사항 : 설치 목적·장소, 촬영 범위·시간, 관리책임자 성명·연락처 등

**(예시) CCTV 설치 안내문**

- 범죄예방 및 시설안전을 위하여 동 건물의 로비 및 엘리베이터가 24시간 동안 촬영됩니다.  
관리책임자 ○○○○과 ○○○(000-000-0000)

I 사업 개요

II 정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부 록

### 3 기관 차원의 적극 대응

#### □ 관리자와 동료 직원들의 공동 대처

- 폭행 등 발생 시 부서장급 이상 관리자 책임 하에 공동 대응
- 동료직원들은 민원인의 폭행 등 예방·억제 및 추가피해 방지를 위해 적극 협력 및 유사시 대비를 위해 경찰 등 연락체계 유지
- 청원경찰은 정복 착용, 경비·순찰 및 폭행사태 발생 시 진압 조치  
※ 마찰이 예상되는 민원인 상담 시 최대한 청원경찰 입회

#### □ 민원인 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등) 시 단계별 엄정 조치

- 1단계 : 폭언 등 발생시 녹음·녹화됨을 알리는 등 사태 진정 노력  
- 폭언 등이 반복될 경우 법적 조치를 받을 수 있음을 충분히 고지(1~3회)  
※ 성희롱의 경우 1차 경고에도 성희롱을 지속할 경우 법적 조치경고 후 바로 통화 종료

■ 고지 예시 : “욕설, 협박, 성희롱 등을 할 경우, 관련법령에 따라 공무집행방해죄(5년 이하 징역, 1천만원 이하 벌금) 등으로 처벌받을 수 있습니다.”

- 2단계 : 사전 고지에도 불구하고, 폭언을 지속할 경우 법적대응 여부 결정  
※ 절차 : 감사부서 조사 → 감사부서장 건의 → 기관장 결정
- 3단계 : 법적 대응에 앞서 시정 기회 제공을 위해 해당 민원인에게 의견제출 공문발송 (내용증명)
- 4단계 : 필요 시 행정기관이 주체가 되어 고소·고발\* 등 법적조치  
- 비친고죄와 친고죄에 모두 해당되는 경우 비친고죄 우선 적용  
\* 공무집행방해죄·폭행죄·손괴죄·협박죄·명예훼손죄는 기관이 고소·고발 가능(비친고죄), 모욕죄·통신매체 이용 음란죄는 피해공무원이 직접 고발(친고죄)  
※ 붙임 : 위법행위 유형별 적용 법률

#### □ 민원인 폭행(주취난동, 기물파손, 위험물 소지 등 포함) 시 신속 대응(경찰 협조)

- 1단계 : 폭행 발생시 부서장 책임 하에 안전요원과 동료 직원들이 협력하여 폭행 제지
- 2단계 : 다른 민원인들 대피시키고, 신속히 경찰(소방서)에 신고  
- 경찰은 행정기관에서 협조요청 즉시 순찰차 출동 등 신속 지원
- 3단계 : 경찰이 도착할 때까지 부서장이 적극 개입하여 추가피해 방지
- 4단계 : 폭행사건 조사 후 법적조치 결정·실행  
※ 절차 : 감사부서 조사 → 감사부서장 건의 → 기관장 결정 → 법적조치 실행

### III

## 위법행위 엄정 대응

#### □ 공무수행 중인 민원공무원에게 가해지는 민원인의 폭행 등 위법행위에 대해 엄정 대응

- 녹음·녹화 근거자료를 바탕으로 사안별 경중을 검토하여 법적 대응

#### □ 단계별 대응 절차

- 1단계 : 해당부서에서 위법행위 관련 사건경위 등 부서장 보고 및 기관 차원의 법적대응 필요성 검토 후 감사부서에 조사 요청
- 2단계 : 감사부서는 피해공무원·동료·타 민원인 등의 진술 및 녹음·녹화 등 근거자료를 바탕으로 조사보고서 작성·보고
- 3단계 : 법무부서에서 감사부서의 조사 결과를 토대로 법률 자문 등을 거쳐 법적대응 여부 최종 결정
- 4단계 : 법무부서를 중심으로 경찰 조사 등 기관 차원에서 대응

**붙임**      **위법행위 유형별 적용법률**

구 분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위</li> <li>• (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호 : 불안감 조성</li> <li>• (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌</li> </ul>
모욕에 해당하는폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위 * 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당</li> <li>• (법률) 「형법」 제311조 : 모욕</li> <li>• (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금 * 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능</li> </ul>
협박에 해당하는폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 폭언의 내용에 '해약의 고지'로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당</li> <li>• (법률) 「형법」 제136조 : 공무집행방해/ 「형법」 제283조 : 협박, 존속협박</li> <li>• (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 협박죄가 성립되는 것은 아님.</li> </ul>
(전화응대) 반복적 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 반복적으로 전화하여 공포심이나 불안감을 유발하는 행위</li> <li>• (법률) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제74조</li> <li>• (형량) 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금</li> </ul>
폭행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 사람의 신체에 유형력을 행사</li> <li>• (법률) 「형법」 제260조 : 폭행, 존속폭행/ 「형법」 제136조 : 공무집행방해</li> <li>• (형량) 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 폭행죄는 미 성립</li> </ul>
상해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위</li> <li>• (법률) 「형법」 제260조 : 상해, 존속폭행/ 「형법」 제136조 : 공무집행방해</li> <li>• (형량) 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금 * 직무를 집행하는 공무원에 대한 상해는 공무집행방해죄에 추가로 상해죄가 성립</li> </ul>
기물파손	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 등을 손상시키는 행위 등</li> <li>• (법률) 「형법」 제141조 : 공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴/ 「형법」 제144조 : 특수공무방해</li> <li>• (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 * 위험한 물건을 휴대하여 공용물을 손괴하거나, 위험한 물건을 휴대한 공용물 손괴행위로 공무원이 상해를 입은 경우에는 가중처벌</li> </ul>
(전화응대) 성희롱	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위</li> <li>• (법률) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조 : 통신매체를 이용한 음란행위</li> <li>• (형량) 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금</li> </ul>
(대면응대) 업무방해 (전화응대) 업무방해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위</li> <li>• (법률) 「형법」 제126조 : 공무집행방해/ 「형법」 제314조 : 업무방해</li> <li>• (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금</li> </ul>
(전화응대) 반복전화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (행위) 정당한 이유 없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭히는 행위</li> <li>• (법률) 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제40호 : 장난전화 등</li> <li>• (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료</li> </ul>



# 7

## 민원공무원 전담 법률상담 운영안내

〈대한법률구조공단〉

◇ 민원공무원에 대한 법률상담 지원 강화를 위해 대한법률구조공단과 협업하여 민원공무원 전담 법률상담요원 지정·운영  
\* 「반복민원 해소 및 안전한 민원환경 조성방안」(5.11. 사회관계장관회의) 후속조치

### ■ 지원대상

- 중앙부처, 지자체 및 교육청 소속 민원공무원
  - ※ 반드시 민원업무 전담공무원에 한정하지 않고 민원인을 응대하고, 민원업무를 처리하는 공무원으로서 민원인으로부터 위해 가능성이 있는 공무원을 포함

### ■ 법률지원 실시기관

- 전국 지부 및 직원 10명 이상 출장소 총 25개 기관에 민원공무원 전담 법률상담요원 지정·운영
  - ※ 전담직원이 없는 출장소의 경우 전화상담(☎132) 또는 예약 후 면접상담(공단 홈페이지(www.klac.or.kr) 참고)

### ■ 법률지원 범위

- 법률상담에 한정(소송대리는 공무원 책임보험으로 처리)
- 법률상담 내용 제한
  - 민원처리과정에서 발생하는 민원인의 위법행위(폭언·폭행·성희롱 등)에 대한 민·형사 등 법적 대응방안에 한정
  - ※ 전담자 지정 취지에 따라, 민원인의 위법행위 관련 사항 이외에 개인적 법률 문제에 대한 상담, 민원공무원의 민원처리 자문 또는 민원공무원 소속기관에 대한 행정자문에 대한 상담 불가

### ■ 법률상담 절차

- 공단 면접상담예약시스템을 통한 면접상담 원칙
- 예외적 절차 : 급박한 법률지원이 필요한 경우, 전담자에게 선행 상담예약자들에 앞서서 처리할 업무상 여유가 있는 경우 등 일정한 경우 법률상담 전담자 등에게 개별적으로 예약하여 방문상담 가능
  - ※ 전화상담은 위와 같은 사유가 있는 경우 예약 및 면접상담에 필요한 구비서류 등 기초적인 내용으로 5분 이내 간단상담만 가능

**붙임**      **민원공무원 전담 법률상담요원 현황(대한법률구조공단)**

순번	사무실	주 소	전화번호
1	서울중앙지부	서울 서초구 법원로4길 17, 대한법률구조공단 서울중앙지부	02-6923-9028
2	서울동부지부	서울 송파구 법원로 114, 엠스테이트 비동 317호 대법률구조공단 서울동부지부	02-6923-9315
3	서울남부지부	서울 양천구 신월로 366, 승소빌딩 2층 대한법률구조공단 서울남부지부	02-6923-9361
4	서울북부지부	서울 도봉구 도봉로 801, 제일정형외과 5층 대한법률구조공단 서울북부지부	02-6923-9414
5	서울서부지부	서울 마포구 마포대로 180, 마포법조빌딩 4층 대한법률구조공단 서울서부지부	02-6923-9465
6	의정부지부	경기 의정부시 서부로 707, 2층 대한법률구조공단 의정부지부	031-928-7619
7	고양출장소	경기 고양시 일산동구 중앙로 1187, 흥국생명빌딩 3층 대한법률구조공단 고양출장소	031-8073-8128
8	인천지부	인천 미추홀구 소성로171 대흥빌딩 7층, 대한법률구조공단 인천지부	032-719-9816
9	부천출장소	경기 부천시 상일로 124, 1001호(상동, 다성빌딩 10층) 대한법률구조공단 부천출장소	032-719-9851
10	수원지부	경기 수원시 영통구 월드컵로 150번길 4, 행복프라자 3층 대한법률구조공단 수원지부	031-8019-7560
11	성남출장소	경기 성남시 수정구 산성대로 439, 영인빌딩 7층 대한법률구조공단 성남출장소	031-8023-9905
12	안양출장소	경기 안양시 동안구 부림로 166, 우양타운 3층 301호 대한법률구조공단 안양출장소	031-8045-9803
13	춘천지부	강원 춘천시 공지로 293, 화남빌딩 3층 대한법률구조공단 춘천지부	033-818-1705
14	대전지부	대전 서구 둔산북로 121, 아너스빌 3층 대한법률구조공단 대전지부	042-721-0757
15	천안출장소	충남 천안시 동남구 청수11로 26, 8층(청당동, 키타워) 대한법률구조공단 천안출장소	041-417-0623
16	청주지부	충북 청주시 서원구 산남로 70번길 18, 602호(산남동, 뉴월드프라자) 대한법률구조공단 청주지부	043-284-1636

순번	사무실	주 소	전화번호
17	대구지부	대구 수성구 동대구로 345, 범어역우방유쉘메디치 5층 대한법률구조공단 대구지부	053-716-7619
18	서부출장소	대구 달서구 용산로 141(용산동) 그랜드M타워 9층 902호 대한법률구조공단 대구서부출장소	053-716-7686
19	부산지부	부산 연제구 법원로 20, 로제스티(동주)빌딩2층 3층 대한법률구조공단 부산지부	051-717-3231
20	부산동부출장소	부산 해운대구 재반로 176 미진빌딩 4층 대한법률구조공단 부산동부출장소	051-717-3274
21	울산지부	울산 남구 법대로14번길 31, 울산법조빌딩 2층 대한법률구조공단 울산지부	052-708-0205
22	창원지부	경남 창원시 성산구 창이대로 689번길 4-32 오션타워 4층 대한법률구조공단 창원지부	055-266-3382
23	광주지부	광주 동구 준법로 3, 2층 대한법률구조공단 광주지부	062-716-0709
24	전주지부	전북 전주시 덕진구 만성중앙로 54-30(만성동) 만성법조타워II 4층 대한법률구조공단 전주지부	063-715-0656
25	제주지부	제주 제주시 중앙로359, 신해빌딩 2층 대한법률구조공단 제주지부	064-803-0425

I  
사업  
개요

II  
정책  
추진  
방향

III  
찾아가는  
서비스  
주요  
내용

IV  
행정  
사항

부  
록

## 8 기타 유관기관과의 연계 강화

### 1 다문화가족지원센터와의 연계 강화

\*문의 : 여성가족부 다문화가족과 02-2100-6374

#### □ 다문화가족지원센터 개요

- (목적) 지역사회 다문화가족을 대상으로 통번역서비스, 사례관리, 자조모임 활성화 등 종합 서비스를 제공하여 조기 적응 및 사회·경제적 자립지원
- (현황) 지역별 설치 현황(<https://www.liveinkorea.kr>)

전체	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
228개소	25	14	8	9	5	5	5	1	31	18	12	15	14	22	23	19	2

\* 건강가정·다문화가족지원센터(통합서비스 운영기관) 196개소 포함

#### □ 다문화가족지원센터 제공 프로그램 개요

사업명	대상	내용
다문화가족 통합교육(집합)	다문화가족	다문화가족구성원 간 가족 내 역할 및 가족문화에 대한 향상교육 * 배우자·부부교육, 부모자녀교육, 다문화 이해교육 등
가족상담·사례관리	다문화가족	• 가족관계 개선 및 가족갈등 등 관련상담(개인, 집단상담, 심리검사, 사례관리, 외부상담기관 연계)을 통해 가족 건강성 증진
취업연계 및 교육지원	결혼이민자, 다문화가족 자녀	• 취업기초소양교육(컴퓨터 교육, 직장예절, 이미지메이킹 등) • 워크넷 등록 및 연계, 새일센터 등 취업훈련 전문기관 연계
나눔봉사단, 자조모임	다문화가족, 비다문화가족	• 나눔봉사단 : 정착 다문화가족이 자원봉사자로 활동하여 자긍심 향상 및 지역사회 인적자원 활용 • 자조모임 : 국적별·지역별 등 인적네트워크 운영으로 다문화가족간 정서적 유대감과 조기 정착 지원강화
다문화가족 자녀성장 지원사업	학령기 자녀 및 부모	• 다문화가족 자녀 정체성 회복, 사회성·리더십 개발을 위한 프로그램 제공
이중언어 가족환경 조성	영유아 자녀를 둔 다문화가족	• 다문화 가족 내에서 이중언어로 부모와 자녀가 자연스럽게 소통할 수 있도록 부모교육, 부호자녀상호작용 등 프로그램 지원
방문 교육	부모교육서비스	만12세 이하 자녀를 둔 다문화가족 • 자녀양육 지원을 위한 부모교육(부모-자녀관계형성, 영양·건강관리, 학교·가정생활지도) 및 가족상담, 정서 지원 서비스
	자녀생활서비스	만 12세 이하 다문화자녀 • 독서코칭, 숙제지도, 발표토론지도, 자아·정서·사회성 발달을 위한 지도, 기본 생활습관, 건강 및 안전, 가정생활, 진로지도

사업명	대 상	내 용
한국어교육	결혼이민자, 중도입국자녀	• 한국어교육 1~4단계(어휘, 문법, 화용, 문화 등)
언어발달서비스	만12세 이하 다문화자녀	• 아동의 언어발달정도 평가 후 어휘·구분 발달촉진, 대화·사회적 의사소통능력 향상, 읽기 및 이야기하기 등 발달 촉진 교육 실시
통번역서비스	다문화가족	• 결혼이민자를 통번역 전담인력으로 양성하여 다문화가족의 사회생활에 필요한 의사소통 지원을 위한 통번역서비스 제공
결혼이민자 역량강화지원	결혼이민자, 중도입국자녀	• 한국어교육 운영은 지자체 중심의 사업수행체제로 변경하여 접근성 확대 및 사각지대 해소
다문화가족 종합정보 전화센터(다누리콜센터)	다문화가족	• 다문화가족에게 13개 언어로 한국생활 정보제공, 폭력피해 이주여성 상담 및 긴급지원 등
다문화가족 정보제공사업	다문화가족	• 다누리포털·앱 운영, 한국생활가이드북 제작 등 다문화가족을 위한 정책 및 생활정보를 다국어로 제공

□ 다문화가족지원센터 연계 의뢰 절차

절 차	내 용	해당기관
서비스 안내	- 결혼이민자가 읍면동주민센터에서 민원행정, 복지행정 업무 상담·신청 시 다문화가족지원센터 서비스 정보 안내	읍면동
↓		
서비스 연계 동의	- 다문화가족지원센터 사업을 안내하고, 개인정보 제공 동의서[붙임2] 작성 * 통역이 필요할 경우 다누리콜센터(1577-1366)으로 연락하여 통역을 지원받아 서비스 안내	읍면동
↓		
연계 의뢰 대상기관 선정	- 결혼이민자 거주지 인근 다문화가족지원센터 담당자와 접촉하여 사전 연계 사실 통보	읍면동
↓		
연계 의뢰	- 연계 의뢰서[붙임1]를 작성하여 다문화가족지원센터에 공문 발송 * 전자공문 수신불가한 경우 결재완료 후 서면 또는 팩스(이메일)로 발송 ** 개인정보 제공 동의서[붙임2] 첨부	읍면동
↓		
조치 결과 통보	- 연계 받은 후, 2주일이내 조치결과서[붙임3]를 작성하여 읍면동에 공문 통보	다문화 가족지원 센터

[붙임 1]

<b>결혼이민자 연계 의뢰서</b>	
연계 요청기관 (읍면동)	읍면동 명 담당자 / 직급  (전화번호 : _____ )
<p>「다문화가족지원법」 제6조 및 같은 법 시행령 제11조에 의거하여 해당 결혼이민자 다문화가족지원센터로 연계 의뢰합니다.</p>  <p>_____년      _____월      _____일</p>  <p>○○○시군구 다문화가족지원센터장 귀하</p>  <p>붙임 개인정보 제공 동의서 1부</p>	

210mm×297mm[백상지 80g/m<sup>2</sup>]

**[붙임 2]**

<b>결혼이민자 개인정보 제공 동의서</b>			
<p>「다문화가족지원법」 및 「개인정보 보호법」에 따라 결혼이민자에게 도움을 드리고자, 아래와 같이 개인정보 수집·이용·제공 동의를 받고자 합니다.</p>			
<p><input type="checkbox"/> 개인정보 수집·이용</p>			
<p>수집·이용 목적</p>	<p>수집범위</p>	<p>보유·이용기간 및 파기</p>	
<p>• 다문화가족지원센터 프로그램 연계</p>	<p>• 필수정보 : 성명, 출신국적, 생년월일(외국인번호), 주소, 연락처</p>	<p>• 보유·이용기간 : 5년 • 보유기간이 종료되거나, 본인 등 정보제공 동의주체가 파기를 요청하는 경우에는 「개인정보 보호법」에 따라 파기</p>	
<p>○ 본인은 개인정보 수집에 대한 동의를 거부할 수 있습니다. 다만, 서비스 이용이 제한될 수 있습니다. ○ 본인은 개인정보의 수집·이용목적, 개인정보의 항목, 보유·이용기간 및 파기 방법, 동의를 거부할 권리가 있다는 사실과 동의 시 혜택에 대해 안내받았으며, 이를 충분히 이해하고 위의 내용에 동의합니다.</p>			
<p>〈필수 정보〉</p>			
<p>성명</p>	<p>생년월일 (외국인번호)</p>	<p>출신국</p>	
<p>연락처 (휴대전화)</p>		<p>주소</p>	
<p>(동의 <input type="checkbox"/> 미동의 <input type="checkbox"/> )</p>			
<p>20    년    월    일</p>			
<p>위 본인    성명</p>		<p>(서명 또는 인)</p>	
<p><input type="checkbox"/> 개인정보의 제3자 제공</p>			
<p>제공받는 자</p>	<p>이용 목적</p>	<p>정보범위</p>	<p>보유·이용기간 및 파기</p>
<p>• 다문화가족지원센터</p>	<p>• 다문화가족지원센터 프로그램 제공</p>	<p>• 필수정보 : 성명, 생년월일(외국인번호), 출신국, 주소, 연락처</p>	<p>• 보유·이용기간 : 5년 • 보유기간이 종료되거나, 본인 등 정보제공 동의주체가 파기를 요청하는 경우에는 「개인정보 보호법」에 따라 파기</p>
<p>○ 본인은 개인정보 처리에 대한 동의를 거부할 수 있습니다. 다만, 서비스 이용이 제한될 수 있습니다. ○ 본인은 개인정보 처리에 관하여 안내를 받았으며 이를 충분히 이해하고 동의합니다.</p>			
<p>(동의 <input type="checkbox"/> 미동의 <input type="checkbox"/> )</p>			
<p>20    년    월    일</p>			
<p>위 본인    성명</p>		<p>(서명 또는 인)</p>	
<p>○○○ 읍면동장    귀하</p>			
<p>○○○시군구 다문화가족지원센터장    귀하</p>			

I 사업 개요

II 정책 추진 방향

III 찾아가는 보건복지 서비스 주요 내용

IV 행정 사항

부 록



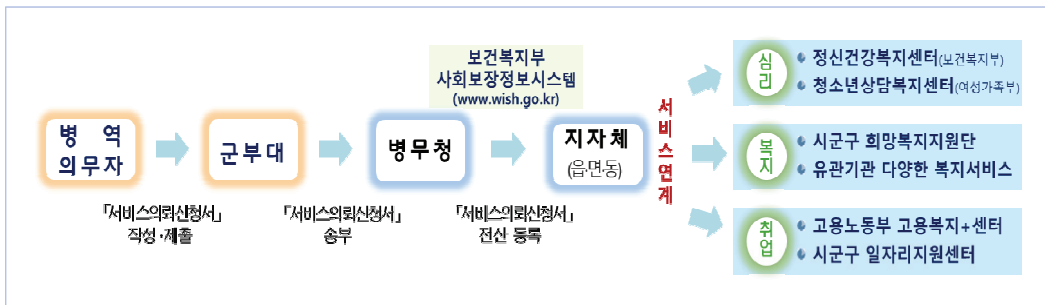


## 2 병무청과의 연계 강화(심리·복지·취업 상담 서비스 제공)

\*문의 : 병무청 사회복무정책과 042-481-3028

### □ 서비스 개요

- 현역병으로 성실하게 복무하다가 다양한 사유로 조기 전역하는 자 중 심리·복지·취업 등 서비스 상담을 희망할 경우 「보건복지부 범정부 사회보장정보시스템」을 활용하여 서비스 연계
- 서비스 연계 모형



- ① **(병역의무자)** 현역복무부적합 심사 시 희망자 서비스 의뢰 신청서(붙임1) 작성
- ② **(군부대→병무청)** 「서비스 의뢰 신청서」송부  
\* (주소)대전 서구 청사로 189 병무청 사회복무정책과, (연락처)042-481-3028
- ③ **(병무청)** '전산시스템(사회보장정보시스템)'에 서비스 의뢰 신청서 등록  
\* 사회보장정보시스템(www.wish.go.kr) - 서비스 의뢰
- ④ **(지자체 읍면동→유관기관)** 병역의무자 전화·방문상담 후 해당 서비스기관 연계

### 〈주요 서비스 연계〉

구 분	기관명	서비스 내용
심 리	지자체 정신건강복지센터(보건복지부)	정신질환자 관리
	지자체 청소년상담복지센터(여성가족부)	심리취약자 상담
복 지	시군구 희망복지지원단	국민기초생활수급자 선정
	유관기관 다양한 복지서비스	민간단체 후원 등
취 업	고용노동부 고용복지+센터	취업성공패키지, 직업훈련
	시군구 일자리지원센터	진로지도 및 취업상담

● 심리·복지·취업 등 다양한 통합사례관리\* 서비스 제공

\* 보건복지부·사회보장정보원·지자체가 경제적인 요인뿐만 아니라 복합적인 문제로 어려움에 처한 대상자에게 민관협력을 통해 확보된 예산을 기반으로 적합한 복지서비스 제공 및 자립기반을 마련해주는 제도



□ 신청서 작성시 유의사항

● 서비스 의뢰 신청서는 희망자에 한해 작성하여 제출

\* 병역의무자가 서비스 기관을 직접 방문·신청하는 번거로움을 해소시키기 위해 국방부·병무청·보건복지부·여성가족부가 협업 추진

● 서비스 신청 후 주소지 읍면동 사회복지사로부터 전화를 받을 경우 추가로 본인이 필요로 하는 서비스를 충분히 설명

● 서비스 의뢰 신청서 상 희망한 모든 서비스를 제공 받을 수 있는 것은 아니며, 읍면동 사회복지사가 심리·경제적 취약 대상 여부 등을 파악한 후 최종 결정

\* (복지) 경제적 취약자만 해당,  
(심리·취업) 경제적 취약여부 상관없음



원하는 지원 상세 설명	<p>[심리서비스]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 심리상담치료 : 정신질환이 없는 정상적 사람을 대상으로 전문적 지식과 기능을 가진 상담사를 통한 문제해결을 유도하는 서비스</li> <li>○ 건강 및 보건 상담 : 건강 또는 보건복지서비스와 관련된 욕구가 있는 사람을 대상으로 전문적 지식과 기능을 가진 상담사를 통한 문제해결을 유도하는 서비스</li> </ul>
	<p>[복지서비스]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 생계비 : 국민이 생활하는데 필요로 하는 비용으로 소비지출과 관계된 비용 관련 서비스(연금, 수당, 용자지원, 공공요금감면·세제혜택 등)</li> <li>○ 의료비 : 의료기관에서 질병치료에 지출한 비용 지원 서비스</li> <li>○ 교육비 : 교육활동을 지원하는데 투입되는 비용 관련 서비스</li> <li>○ 양육비 : 자녀를 양육하는데 필요한 경제적, 교육적 지원 관련 서비스</li> <li>○ 진로지도 : 학습과 진로에 도움이 될 수 있도록 경제적 지원 제공 서비스</li> <li>○ 재무상담 : 자활이 가능한 젊은 층의 신용회복을 돕는 교육 및 상담 서비스</li> <li>○ 임대주택 : 공공기관·민간업자가 무주택서민을 위하여 임대 목적으로 지은 주택 관련 서비스</li> <li>○ 집수리 : 주거환경을 개선하여 쾌적한 공간으로 건강생활 유지를 돕는 서비스</li> <li>○ 쉼터/시설입소 : 고령자, 장애인 또는 노숙인을 위한 시설 입소 관련 경제적, 인도적 지원 서비스</li> <li>○ 급식지원 : 결식아동, 독거노인, 장애인을 대상으로 급식 지원 또는 이를 위한 경제적 지원 관련 서비스</li> <li>○ 법률지원 : 법적 보호가 필요한 소외계층을 위해 인권보호, 생활안정 등을 지원하는 서비스</li> <li>○ 학습지원 : 취약계층(저소득, 다문화, 한부모, 장애인 등)의 교육관련 서비스 및 경제적 지원 서비스</li> <li>○ 돌봄서비스 : 고령자, 장애인 또는 18세 미만 아동 등에게 각종 도우미 지원이 가능한 서비스(노인돌봄, 장애인활동지원, 아이돌봄, 초등돌봄, 방과후돌봄 등)</li> </ul>
	<p>[취업서비스]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직업훈련 및 취업지원 : 근로능력이 있는 저소득 취약계층, 여성, 청년미취업자를 대상으로 직업을 위한 기술훈련 및 취업기회 제공 관련 서비스(창업지원 등)</li> </ul>

### 3 신용회복위원회와의 연계 강화(채무상담 및 채무조정 서비스 제공)

\*문의 : 금융위원회 서민금융과 02-2100-2612  
 신용회복위원회 사회보장지원팀 02-750-1091

#### □ 신용회복위원회 개요

- (목적) 개인채무자의 파산을 방지하고 경제적 회생에 필요한 사항을 지원하여 서민생활 안정에 기여
- (현황) 전국 50개소 서민금융통합지원센터 운영중

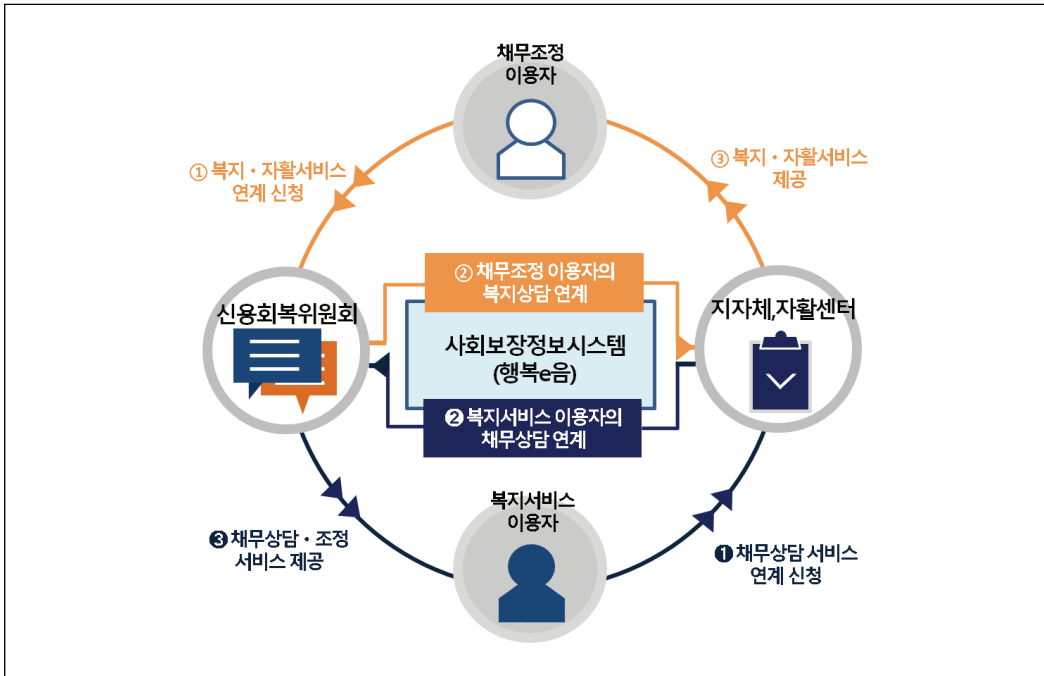
전체	서울	경기, 인천	강원	충청	경남	경북	전라	제주
50개소	6	13	4	6	7	6	7	1

#### □ 신용회복지원 프로그램 개요

제공서비스	서비스 설명				
연체전 채무조정 (신속채무조정)	<p>▶ 채무를 정상적으로 상환하기 어려운 분들에게 일정기간 채무상환을 유예하거나 상환기간을 연장하는 등의 채무조정을 지원합니다.</p> <table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td>                     - 연체기간 30일 이하                      - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)                      - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만                      - 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전채무조정(신속채무조정)' 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자                 </td> </tr> <tr> <td>지원내용</td> <td>                     - 연체이자 감면                      - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장                      - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능                 </td> </tr> </table>	지원대상	- 연체기간 30일 이하 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만 - 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전채무조정(신속채무조정)' 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자	지원내용	- 연체이자 감면 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능
지원대상	- 연체기간 30일 이하 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만 - 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전채무조정(신속채무조정)' 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자				
지원내용	- 연체이자 감면 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능				
이자율 채무조정 (프리워크아웃)	<p>▶ 채무상환부담이 크신 분들에게 이자율 인하, 상환기간 연장 등을 통해 금융채무불이행자가 되지 않도록 도와드립니다.</p> <table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td>                     - 연체기간 30일 초과 90일 미만                      - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)                      - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만                 </td> </tr> <tr> <td>지원내용</td> <td>                     - 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하                      - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장                      - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능                 </td> </tr> </table>	지원대상	- 연체기간 30일 초과 90일 미만 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만	지원내용	- 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능
지원대상	- 연체기간 30일 초과 90일 미만 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만				
지원내용	- 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능				
채무조정 (개인워크아웃)	<p>▶ 채무상환부담이 커 장기연체 중이신 분들에게 채무감면, 상환기간 연장 등을 통해 안정적인 채무상환을 도와드립니다.</p> <table border="1"> <tr> <td>지원대상</td> <td>                     - 연체기간 3개월 이상                      - 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)                      - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만                 </td> </tr> <tr> <td>지원내용</td> <td>                     - 연체이자 및 이자 전액 감면                      - 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면                      - 최장 8년 범위 내 상환기간 연장                 </td> </tr> </table>	지원대상	- 연체기간 3개월 이상 - 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만	지원내용	- 연체이자 및 이자 전액 감면 - 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면 - 최장 8년 범위 내 상환기간 연장
지원대상	- 연체기간 3개월 이상 - 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만				
지원내용	- 연체이자 및 이자 전액 감면 - 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면 - 최장 8년 범위 내 상환기간 연장				

□ 연계서비스 연계 개요

- 지자체 등을 방문한 과중채무자가 '채무상담' 및 '채무조정' 서비스 희망할 경우 신용회복위원회로, 신용회복위원회 채무조정 신청자가 복지서비스 상담을 희망할 경우 지자체 등으로 「사회보장정보시스템」을 활용하여 서비스 연계
- 서비스 연계 모형



1. 신복위 → 지자체 · 자활센터 연계(채무조정 이용자)

- ① (채무조정이용자) 신용회복위원회 채무상담 및 채무조정 이용자 중 복지서비스 이용 희망자는 '복지서비스 의뢰 신청서(붙임1)' 작성
- ② (신복위) 전산시스템(사회보장정보시스템)을 통해 서비스 의뢰 신청
- ③ (지자체, 자활센터) 서비스 이용 희망자 전화 및 방문상담 후 해당 서비스기관 연계

2. 지자체 · 자활센터 → 신복위 연계(복지서비스 이용자)

- ① (복지서비스이용자) 지자체, 자활센터 복지서비스 이용자 중 채무조정 서비스 이용 희망자는 '통합사례관리 서비스제공을 위한 개인정보 수집 · 이용, 제공 동의서(붙임2)'의 개인정보 제3자 제공내역에 '신용회복위원회'를 기재하여 작성
- ② (지자체, 자활센터) 전산시스템(사회보장정보시스템)을 통해 서비스 의뢰 신청
- ③ (신복위) 서비스 이용 희망자 채무상담 및 채무조정 서비스 제공



**[붙임 2] 통합사례관리 서비스제공을 위한 개인정보 수집·이용, 제공 동의서(지자체→신복위)**

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



□ 개인정보 제3자 제공 내역

제공받는 기관	제공목적	제공하는 항목	보유기간
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리 담당자</li> <li>- 사례회의 참석자(기관)</li> <li>- 서비스 제공기관(기관명 : )</li> <li>- 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제2조에 따른 보장기관 및 제51조 제1항에 따라 보장기관의 장으로부터 권한 또는 업무의 일부를 위임받은 공공기관</li> <li>- 동법 제16조제2항에 따른 관계 기관·법인·단체·시설</li> <li>- 7대 공공부문 사례관리 사업(통합사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 드림스타트, 방문건강관리, 의료급여사례관리, 자활사례관리, 중독 및 정신건강사례관리) 수행 기관 및 시설</li> </ul>	통합사례 관리 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자 정보 (성명, 주민등록번호*, 연락처, 주소)</li> <li>- 가족구성원 정보 (성명, 연령, 동거여부, 연락처)</li> <li>- 사례관리 정보 (가족력, 개인력, 서비스 제공이력 등)</li> </ul>	통합사례 관리 서비스 종결 후 5년

\* 주민등록번호는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』시행령 제27조에 따라 수집·이용

※ 위의 개인정보를 제 3자에게 제공하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

위와 같이 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의하십니까?

동의함  동의하지 않음

년      월      일  
 본인                      성명                      (서명 또는 인)

※ 법정대리인의 동의가 필요한 경우

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

- 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?       예       아니오
- 위와 같이 고유식별정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?       예       아니오
- 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?       예       아니오
- 위와 같이 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의하십니까?       예       아니오

년      월      일  
 본인                      성명                      (서명 또는 인)  
 법정대리인              성명                      (서명 또는 인)

○○○ 시군구청장, 사회보장정보원장 귀하

#### 4. 치매안심센터 연계

\*문의 : 보건복지부 치매정책과 044-202-3536

##### □ 치매안심센터 현황

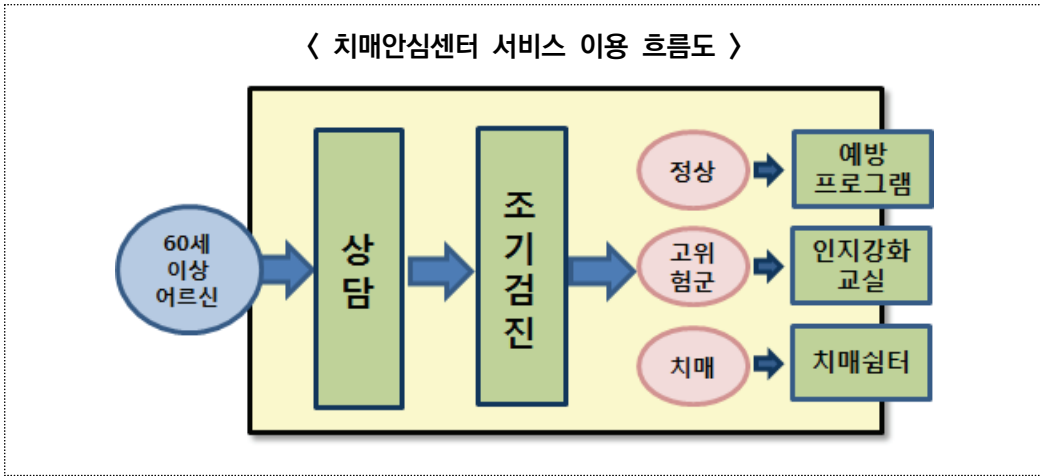
- (목적) 시군구 보건소(전국 256개) 내 설치된 치매안심센터에서 치매 조기 검진, 1 : 1 사례관리, 치매환자 쉼터(인지·신체활동 프로그램) 운영, 관련 서비스 안내 및 제공기관 연계 사업 수행
- (현황) 지역별 치매안심센터 설치 현황

전체	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
256개소	25	16	8	10	5	5	5	1	46	18	14	16	14	22	25	20	6

##### □ 치매안심센터 제공 프로그램 개요

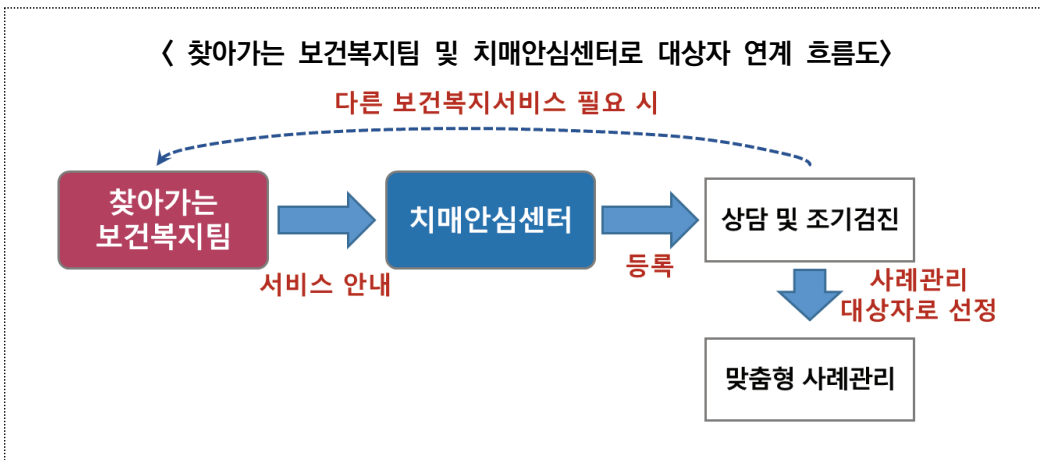
주요사업	프로그램	비고
치매환자 등록관리	· 상담, 치매지원 서비스 및 지역사회 의료·복지 서비스 안내 및 대상자 등록관리	지역주민, 치매환자 및 가족
	· 1 : 1 맞춤형 사례관리	치매환자 중 집중 개입이 필요하다고 선정된 자
치매 조기검진 서비스	· 선별검사→진단검사→감별검사 · 치매검사비 지원(진단 및 감별검사비) : 기준 중위소득 120% 이하	- 진단검사 : 상한 15만원 - 감별검사 : 상한 8~11만원 (의료기관종별에 따라 차등)
치매환자 지원 서비스	· 배회가능 어르신 인식표 발급	실종위험이 있는 치매환자 및 만60세이상 어르신
	· 치매치료관리비 지원 : 기준 중위소득 120% 이하	약제비 및 진료비 : 월 3만원 한도 내
	· 조호물품 제공 · 치매환자 쉼터 운영(낮시간 돌봄서비스)	초기 경증 치매환자
치매환자 가족 및 보호자 지원	· 돌봄부담 분석 및 가족 상담 · 가족교실, 자조모임, 가족카페 운영 · 힐링프로그램	
치매예방관리	· 치매 예방교실 서비스(정상군)	지역주민
	· 인지강화교실 서비스(고위험군)	치매고위험군
치매친화적 지역사회	· 치매극복 캠페인 · 치매파트너, 치매극복 선도단체 · 치매안심마을	

□ 치매안심센터 업무 흐름도



□ 찾아가는 보건복지팀에서 치매안심센터 연계

- (찾아가는 보건복지팀) 복지사각지대 발굴대상자 확인 및 치매안심센터 연계
  - 60세 이상 주민 중 치매환자이거나 치매의심환자 발견 시 치매안심센터로 안내
- (치매안심센터) 등록·상담 후 대상자 상태에 따라 치매환자 쉼터, 치매예방 및 인지강화 등 치매통합관리서비스 제공
  - 치매안심센터에서 대상자 등록·상담 시 타 복지서비스가 필요하다고 판단되면 찾아가는 보건복지팀 연계
  - 독거·부부 치매환자, 만 75세 이상 노부부 등 집중 관리가 필요한 경우 맞춤형 사례관리 제공



## 5 보훈병원 통합서비스 케어플랜 수립(IMSAFE 아이엠세이프) 서비스 신청

\*문의 : 중앙보훈병원 통합서비스과 02-2225-3930 / 1522-2200

### □ 보훈병원 통합서비스 케어플랜 수립 현황

- (목적) 국가유공자, 유가족 등 보훈가족 및 보훈병원 이용 지역주민의 삶의 질 향상을 위하여 개인 맞춤형 의료 및 복지서비스 제공 실시
- (현황) 케어플랜 수립을 통한 13개 서비스 제공

연번	제공서비스
1	복약상담
2	가정간호
3	호스피스 완화의료
4	방문물리치료
5	방문인지작업치료
6	방문보장구 (휠체어 무상대여 및 기부 포함)
7	치매예방서비스
8	의료비 지원
9	보훈의 집
10	무료간병
11	사회복지 프로그램
12	케어매니저 상담
13	진료연계
14	기타

### □ 제공서비스별 상세 설명

연번	제공서비스명	주요내용
1	복약상담	올바른 복용이 요구되는 특수약품(흡입기, 항암제, 와파린) 사용 환자를 대상으로 복약상담 실시
2	가정간호	가정간호 대상자의 건강회복 및 질병 재발장지를 위한 진료상담, 예방교육, 병원치료 연계 등 환자의 질병예방 및 효과적 건강관리 강화 (보훈병원으로부터 이동 한시간 거리 이내)
3	호스피스 완화의료	호스피스 완화의료 대상 환자 및 환자의 가족에게 전문적인 통증조절과 신체적, 사회경제적, 정서적, 영적 보살핌을 제공하는 서비스
4	방문물리치료	거동이 불편하여 병원에서 물리치료를 받기 불편한 보훈대상자들의 자택에서 물리치료 제공(서울 및 경기도 남양주, 하남, 구리, 성남시, 용인시, 광주시 거주 보훈대상자)

연번	제공서비스명	주요내용
5	방문인지작업치료	거동이 불편하여 병원에서 인지작업치료를 받기 불편한 보훈대상자들의 자택에서 인지작업치료 제공 (서울 및 경기도 남양주, 하남, 구리, 성남시, 용인시, 광주광역시 거주 보훈대상자)
6	방문보장구 (휠체어 무상대여 및 기부 포함)	보철구 지급대상 보훈대상자에게 방문하여 의수, 의족 등 보장구의 올바른 사용법 안내, 보장구 수리 등 휠체어(중고) 무상대여 및 사용하지 않는 휠체어 기부 받아 수리 후 나눔
7	치매예방서비스	치매 사전검사, 고위험군 선별 및 치매 관련 시설, 장기요양서비스 등 복지 정보 제공
8	의료비 지원	의료비 지원 기준에 해당하는 대상자에 대한 의료비 지원
9	보훈의 집	지방 등 원거리에서 보훈병원을 이용하는 보훈대상자를 위해 병원 인근 임시거주용 공동생활주택 '보훈의집' 일시 무상 제공
10	무료간병	무료 간병 지원 기준에 해당하는 대상자에 대한 무료 간병 지원
11	사회복지 프로그램	보훈병원 내 제공되고 있는 사회복지프로그램 및 공개강좌 연계
12	케어매니저 상담	보훈병원 케어매니저(의료사회복지사, 간호사)와의 상담을 통한 복지의료서비스 연계 및 사례관리
13	진료연계	보훈병원 진료상담(T.02)2225-1234 콜센터 연계
14	기타	

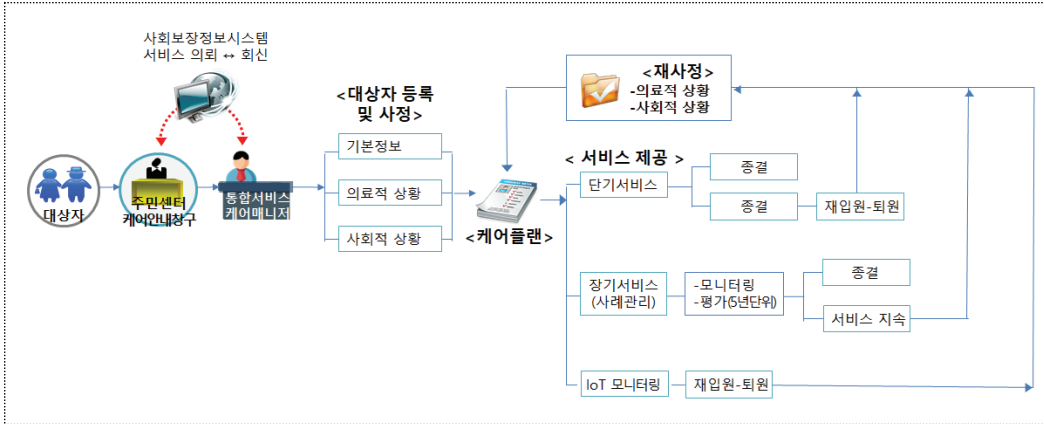
□ 찾아가는 보건복지팀에서 중앙보훈병원 연계



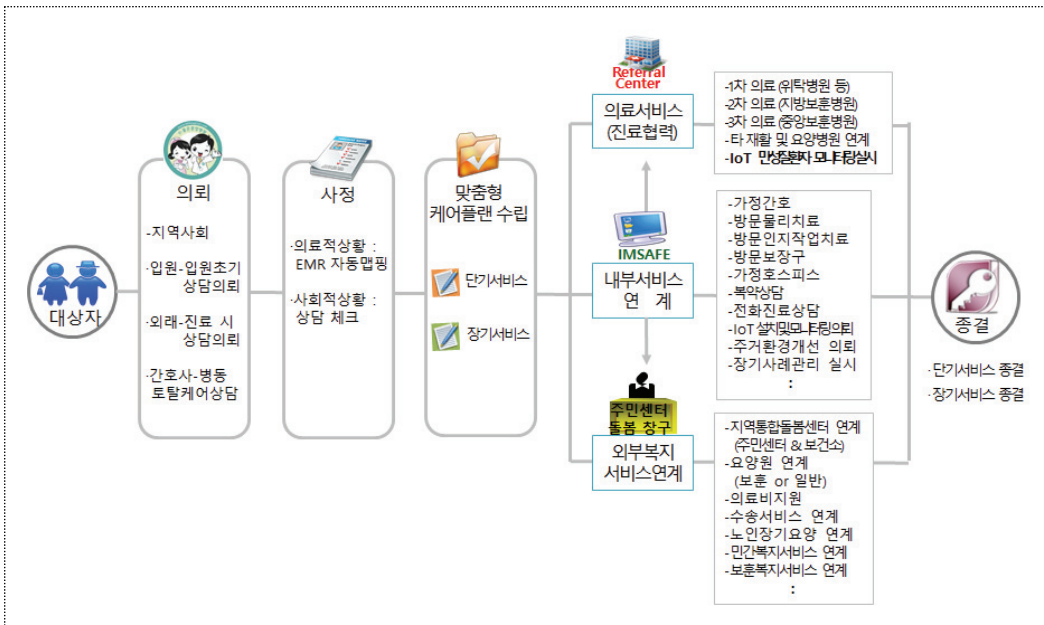
- (찾아가는 보건복지팀) 복지사각지대에 놓인 국가유공자 확인 및 중앙보훈병원 연계
  - 만성질환 등 건강상 문제가 있는 65세 이상 주민 중 서울, 경기지역에 거주중인 국가유공자, 국가유공자 유가족 등 중앙보훈병원으로 안내
- (중앙보훈병원) 등록·상담 후 대상자 상태에 따라 보훈병원 가정간호, 방문재활 등 통합서비스 제공
  - 중앙보훈병원에서 대상자 등록·상담 시 타 복지서비스가 필요하다고 판단되면 찾아가는 보건복지팀 연계

※ 현재 중앙보훈병원만 서비스연계 가능, 지방보훈병원의 경우 2021년 말 예정

□ 사회보장정보시스템을 통한 서비스 의뢰-회신 흐름도



□ 보훈병원 통합서비스 케어플랜 수립을 통한 서비스 내역



[붙임 1] (지자체 → 보훈병원 서비스 의뢰)

### 보훈병원 통합서비스 케어플랜 수립 서비스 신청서

**[상담의뢰 대상자 정보]**

성명	<input type="text"/>	주민등록번호	<input type="text"/>	주민등록번호성별코드	<input type="text"/>
전화번호	<input type="text"/>	휴대전화번호	<input type="text"/>	생년월일	<input type="text"/>
도로우편번호	<input type="text"/>	도로명주소	<input type="text"/>		
		상세주소	<input type="text"/>		

**[상담의뢰 담당자 정보]**

의뢰일자	<input type="text" value="2020-03-27"/>	의뢰행정지역부서코드	<input type="text"/>	의뢰행정지역부서명	<input type="text"/>
의뢰자성명	<input type="text"/>	의뢰담당자 연락처	<input type="text"/>	의뢰담당자 휴대폰번호	<input type="text"/>

**[상담서비스 의뢰 정보]**

원하는 지원

<input type="checkbox"/> 복약상담	<input type="checkbox"/> 가정간호	<input type="checkbox"/> 호스피스	<input type="checkbox"/> 방문물리치료	<input type="checkbox"/> 방문인지작업치료
<input type="checkbox"/> 방문보장구 (휠체어 무상대여 및 기부 포함)	<input type="checkbox"/> 치매	<input type="checkbox"/> 의료비	<input type="checkbox"/> 보훈의 집	
<input type="checkbox"/> 무료간병	<input type="checkbox"/> 사회복지프로그램	<input type="checkbox"/> 상담	<input type="checkbox"/> 진료연계	
<input type="checkbox"/> 기타	<input type="text"/>			

담당자 소견

[붙임 2] (보훈병원 → 지자체 복지서비스 의뢰)

### 복지서비스 의뢰 신청서

**[의뢰 담당자 정보]**

의뢰자성명	<input type="text"/>	상담일자	<input type="text" value="2020-03-27"/>
의뢰담당자 연락처	<input type="text"/>	의뢰일자	<input type="text" value="2020-03-27"/>

**[의뢰 대상자 정보]**

성명	<input type="text"/>	주민등록번호	<input type="text"/>
전화번호	<input type="text"/>	휴대전화번호	<input type="text"/>

**[서비스 의뢰 정보]**

원하는 지원

<input type="checkbox"/> 생계지원	<input type="checkbox"/> 임대주택	<input type="checkbox"/> 집수리	<input type="checkbox"/> 의료비	<input type="checkbox"/> 교육비	<input type="checkbox"/> 양육비
<input type="checkbox"/> 직업훈련 및 취업지원	<input type="checkbox"/> 진로지도	<input type="checkbox"/> 재무상담	<input type="checkbox"/> 돌봄서비스	<input type="checkbox"/> 쉼터/시설입소	
<input type="checkbox"/> 상담치료	<input type="checkbox"/> 급식지원	<input type="checkbox"/> 건강및보건	<input type="checkbox"/> 학습지원	<input type="checkbox"/> 법률지원	<input type="checkbox"/> 후원금지원
<input type="checkbox"/> 기타	<input type="text"/>				

담당자 소견

행복e음 의뢰 전송





## 6 근로복지공단 산업재해 및 근로자 생활안정자금 서비스 상담

\*문의: 근로복지공단 재할국 재할계획부 052-704-7565

### □ 근로복지공단

- (기관소개) 사회보험 및 근로복지 서비스를 기반으로 취업 및 창업에서 퇴직에 이르는 전 노동생애 기간 동안 일하는 사람의 삶의 질을 제고하고 사회적 위험을 보호하기 위한 노동복지 허브기관
- (기관현황)



□ 제공서비스별 상세 설명

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

□ 양방향 복지서비스 연계시스템 연계 절차



- (시스템 운영 개요) 지자체에서 업무수행 중 공단 서비스(산재, 근로자 생활안정자금 용자 등) 희망자를 발굴하여 사회보장정보시스템을 통해 서비스 제공 의뢰
  - 공단은 서비스 희망자에게 유선으로 공단 서비스 내용 및 신청 절차 등 안내

2021년 주민자치형 공공서비스 구축사업  
**읍면동 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼**

**인쇄일** 2021년 2월  
**발행일** 2021년 2월  
**발행처** 행정안전부 주민복지서비스개편추진단  
**주 소** 03116 세종특별자치시 가름로 143  
(KT&G 세종타워 B 오피스2 10층)  
**연락처** (TEL) 044-205-6492 (FAX) 044-205-8984