

# 제주형 통합복지하나라 시범사업 업무매뉴얼







# Contents



## 제1부 제주형 통합복지하나로 시범사업

I. 제주형 통합복지하나로 시범사업의 개요	3
II. 그간 추진 현황	4
III. 추진계획	6
IV. 기대효과	18

## 제2부 주요업무

I. 복지사각지대 발굴	
1. 개요	45
2. 복지사각지대 발굴체계 구성	48
3. 복지사각지대 발굴체계 운영	49
4. 발굴 후 지원 연계	50
II. 보건복지 상담	
1. 개요	52
2. 찾아가는 보건복지상담	53
3. 종합상담	78
4. 초기상담	83
III. 통합사례관리	
1. 개요	116
2. 통합사례관리의 과정	126
IV. 민·관협력 활성화 및 지역사회보호체계 구축	
1. 개요	168
2. 민·관협력체계 강화	174
3. 인적안전망 운영 활성화	177
4. 읍면동 지역사회보장협의체 운영 활성화	179

## V. 자원 개발·관리

1. 개요	196
2. 자원조사	201
3. 자원개발	203
4. 자원점검 및 사후관리	205

## 지식자료 1 꼭 읽어보자

1. 지역사회복지에 대한 이해	19
2. 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진 시 고려사항	27
3. 사회복지사의 자세	32
4. 사회복지사의 역할	37

## 지식자료 2 실전참고

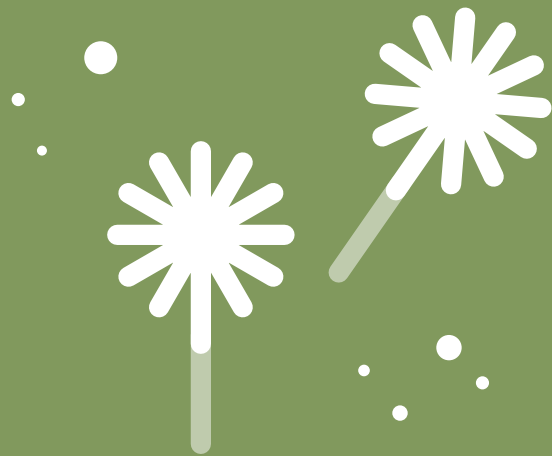
1. 찾아가는 보건·복지 상담 절차 요약	56
2. 찾아가는 보건·복지 상담 시 취약계층에 대한 학대 예방 · 점검	58
3. 기초 상담기술	93
4. 클라이언트 폭력 안전대책	112
5. 공동사례관리	161
6. 지역문제 진단을 통한 민 · 관협력 계획수립 과정	189
7. 타 지역 민 · 관협력 우수사례	193
8. 지역사회 욕구조사의 이론과 실제	207
9. SWOT 분석	255

## 부록

I. 서식	267
II. 기본업무 따라잡기	
1. 공문서 작성법	363
2. 업무협약(MOU)체결	381
3. 보도자료 작성법	394

# 제1부

## 제주형 통합복지하나로 시범사업





## I

## 제주형 통합복지하나로 시범사업의 개요

## □ 개념 및 목표

- **(개념)** 제주형 통합복지하나로 시범사업은 욕구가 있는 주민들이 언제·어디서나 개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리고 지역사회와 함께 어울려 살아갈 수 있도록 보건의료·돌봄관련 서비스를 통합적으로 제공하는 지역공동체 중심의 수놓음<sup>1)</sup> 지역사회통합돌봄 전달체계
- **(목표)** 사람중심, 현장중심, 민·관 협업 중심의 통합 지원체계 구축
  - 통합적 정보관리, 민·관협력과 도민 참여를 기반으로 생계, 장애질환, 돌봄이나 자립지원이 필요한 노인장애인 등 복지사각지대발굴에서부터 전체 도민의 복지체감도 증진을 위한 예방적 대응

## □ 추진배경

- **공급자 중심의 분절적인 돌봄 서비스(보건의료·복지) 전달체계 한계**
  - 민·관에서 제공되는 각종 돌봄서비스의 주체, 대상, 목적 및 내용 등이 너무나 복잡하고 파편적으로 제공되고 있어, 수요자의 욕구가 있어도 정보력이 없으면 혜택을 받기 어려움
- **복지사각지대 문제 상존**
  - 정부의 지속적인 복지정책의 확대에도 불구하고 고독사, 장애인 인권침해, 아동·노인 학대, 경제적 어려움으로 인한 자살사건 발생 등 복지사각지대 문제가 여전히 존재
- **민·관 협력 및 자원 공유의 중요성 증대**
  - 복지사각지대발굴, 서비스의 중복성 및 이용자의 통합적 관리 등 지역 내 보건의료·복지 관련 공공, 민간이 함께 참여하는 촘촘한 인적안전망 구축, 수요와 공급의 가용 자원 및 서비스 등이 통합적으로 이루어지는 민·관 지역사회통합돌봄 정보공유시스템의 중요성이 부각

1) 수놓음은 제주도 특유의 미풍양속으로 육지의 품앗이와 같다. 수놓음은 생산 공동체에서 행하는 관습으로 단순한 협업 노동 이상의 의미를 지닌다. 제주도는 돌이 많고 물이 지표 속으로 쉽게 스며들어 복류하는 화산섬이어서 논농사 중심의 집약적인 농업 양식은 적합하지 않았다. 대부분 전작 경작지로써 밭농사에 의존할 수밖에 없었던 농업 조건에서, 여성이 적극적이고 능동적으로 거의 모든 일을 담당하다시피 하였다. 밭농사는 힘을 요하는 밭갈이를 제외하면 남성 없이도 가능한 일이다. 여성들은 수놓음을 통하여 여성 혼자서도 스스로 농사를 지으며 생활할 수 있었다. 생활 속에서는 마을에 힘든 일이 있으면 일시에 집단이 형성되어 순번을 정해 돌아가면서 돕는다. 열 사람이 각자 자기 밭에서 열흘 동안 매야 할 일을 한데 모아서 매면 닻새 만에 모든 밭을 맬 수 있다. 홀로된 과부라 할지라도 옆집의 남성이 밭을 갈아주면 그에 상응하는 정도로 그 남성네의 밭에 김을 매주는 형식으로 수놓음이 행해졌다. 수놓음은 사회적 관계를 매개로 하여 이루어졌기 때문에 인간관계를 유지하고 강화하는 것이 필요하였다(한국향토문화전자대전, 2020).

## II

## 그간 추진 현황

- 제주형 「통합복지하나로」 시범지역 선정: 총 3개동(노형동, 아라동, 동홍동)
- 동지역↔복지관 중심의 플랫폼 구축 민간 사회복지사 16명 배치
- 제주도↔복지부 차세대사회보장정보시스템 민·관협업 플랫폼 구축을 위한 업무협약(MOU)

- 제주형 커뮤니티케어 모델 「통합복지하나로」 개발 계획 보건복지부 업무보고: 2019. 1.
- 제주형 커뮤니티케어 운영모델 개발 연구: 2019. 1. ~ 12. / 제주사회복지연구센터
- 보건복지부 지역사회통합돌봄 선도사업 선정: 제주시(장애인분야), 서귀포시(노인분야)
  - 제주시 장애인분야(2019. 6. ~ 2021. 5.) / 서귀포시 노인분야(2019. 9. ~ 2021. 8.)
- 민·관 정보공유시스템 구축을 위한 보건복지부 업무협약: 2019. 5. ~ 2019. 10.
- 제주형 「통합복지하나로」 시범사업 추진을 위한 민·관 TF팀 회의 등: 2019. 5. ~ 2019. 10.
- 제주형 「통합복지하나로」 시범지역 3개동(제주 2개, 서귀포 1개)↔복지관 선정: 2019. 10. 30.
  - (제주시) 노형동주민센터↔제주영락종합사회복지관, 아라동주민센터↔아라종합사회복지관
  - (서귀포시) 동홍동 행정복지센터↔서귀포종합사회복지관

### ☒ 선정기준

- 취약계층(노인, 장애인, 기초생활수급자 등)이 많은 지역
- 보편적 복지 확대를 위하여 총 인구가 많은 지역 및 공급 인프라가 적절한 지역
- 플랫폼 구축을 위한 맞춤형복지팀 1유형 지역 및 복지관 설치지역 (또는 미설치 지역)
- 행정시 간담회 및 관련부서 의견 반영을 통하여 선정(제주시 2, 서귀포시 1)

구분	지역	대상자 수(순위)				공급자원
		총인구	장애인	노인	국민기초	
제주시 (2개소)	노형동	53,772(1)	2,026(2)	4,302(3)	1,382(1)	사회서비스제공기관, 기타 이용시설 등 다양한 지역복지 네트워크사업과 연계가능
	아라동	33,687(4)	1,703(4)	2,906(4)	1,177(2)	생활·이용시설 및 의료기관 등 다양
서귀포시 (1개소)	동홍동	22,827(1)	1,194(3)	2,810(4)	1,056(1)	병의원 등 강점

\* 2019. 4월말 기준

- 제주형 「통합복지하나로」 시범지역 읍면동 및 복지관장과의 의견수렴(논의): 2019. 10. 25.
- 제주형 「통합복지하나로」 시범사업 추진계획 수립(1차): 2019. 11. 18.
  - 시범사업 기간: 2019. 11. ~ 2021. 12.(약 2년)
  - 보건복지부 지역사회통합돌봄 선도사업과 “따로 또 같이” 추진
- 민·관 정보공유 및 통합을 위한 제주도↔보건복지부 업무협약: 2019. 11. 6.
  - 복지부 차세대 사회보장정보시스템의 “민·관 협업플랫폼” 과 제주도 “통합복지하나로” 사업을 연계하여 추진
- 「통합복지하나로」 시범사업 민간 사회복지사 채용·배치(총 16명): 2019. 12. ~ 2020. 1.
  - 제주특별자치도 1명(보건복지여성국 복지정책과 지역복지팀)
  - 3개 시범동 주민센터 각 2명(맞춤형복지팀) ※ 맞춤형복지팀=찾아가는 보건복지팀
  - 3개 시범동 복지관 각 3명(사례관리팀)
- 제주형 「통합복지하나로」 시범사업 세부추진계획 수립(2차): 2020. 1. 13.
- 제주도↔보건복지부 민·관협업 플랫폼 시범사업 구축을 위한 간담회: 2020. 2. 12.
- 제주도↔보건복지부 민·관협업 플랫폼 시범사업 도내 실무협의체 구성(총 16명): 2020. 2. 20.

#### 그간의 성과와 한계

- 그간의 분절된 보건복지전달체계의 문제점을 해결하기 위한 중앙정부 위주의 다양한 시도들이 있었으나 복지사각지대는 여전히 존재하고 있음
  - 제주형 통합복지하나로 시범사업은 이러한 중앙정부의 한계를 극복하고 민·관 협력, 통합적(원스톱) 전달체계 구축을 위한 지역사회 중심의 새로운 시도
  - 시범사업에 앞서 공공과 민간의 리더와 담당자들이 공감대를 형성하고 사업을 추진
  - 지역사회 진단을 위하여 2019년 도내 자체연구사업을 수행하여 추진 원동력 마련
- 다만, 공공과 민간 그리고 지역주민의 기능과 역할에 대한 충분한 논의가 부족, 향후 사업의 지속성·전문성 증진을 위한 법적·제도적 근거 마련, 재정지원 및 전문인력 양성 등 필요

### III

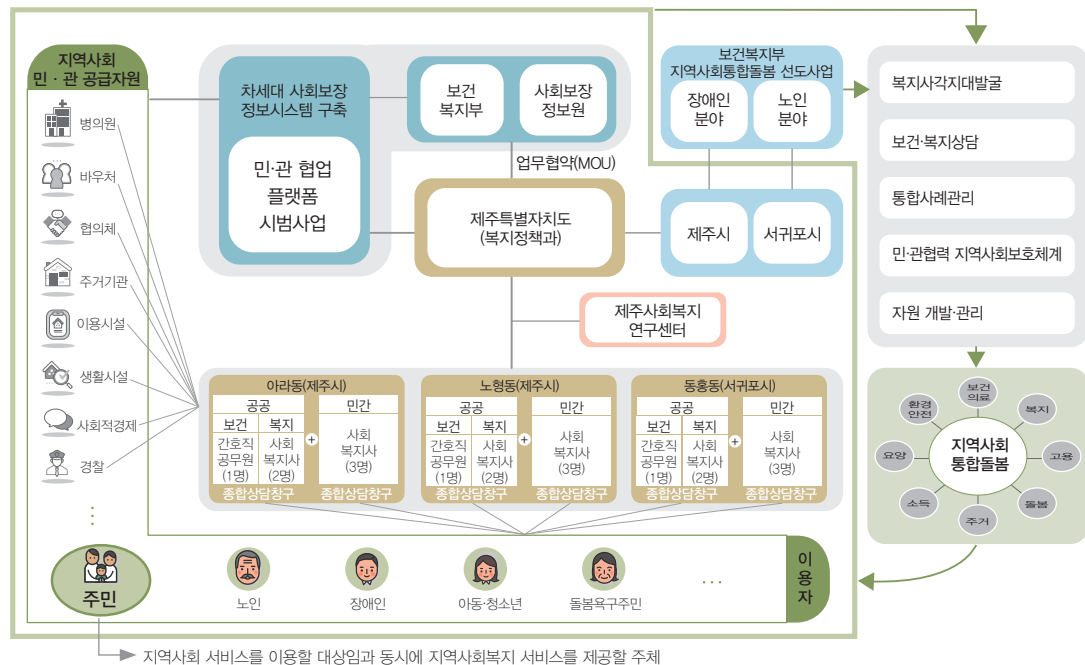
## 추진계획

### □ 추진근거

- 사회보장기본법 제29조(사회보장 전달체계)
- 제주특별자치도 사회복지 기본조례 제34조(사회복지 전달체계)

### □ 「제주형 통합복지하나로 시범사업」 운영모델

- 본 사업은 시범지역 3개동의 민·관 협업(민간 사회복지사 배치), 보건복지부와 민·관 협력 플랫폼 시범사업을 통한 민·관 정보공유, 주민센터 내 보건+복지의 결합을 통한 서비스 제공, 촘촘한 인적안전망을 통한 주민주도형 돌봄 공동체 조성 등 **전달체계의 혁신**
- 이와 같은 체계의 핵심 역할은 **복지사각지대 발굴**, **보건·복지상담**, **통합사례관리**, **민·관협력 활성화**, **지역사회 자원 개발·관리** 등을 통한 **지역사회통합돌봄의 기반마련**
- 또한 본 사업과는 별도로 보건복지부 지역사회통합돌봄 선도사업(장애인, 노인)에 선정되어 지역사회통합돌봄 사업을 추진하고 있는바, **궁극적으로 두 사업이 지향하는 목적은 지역사회통합돌봄의 제주지역 모델을 통한 도민의 행복한 삶 추구**

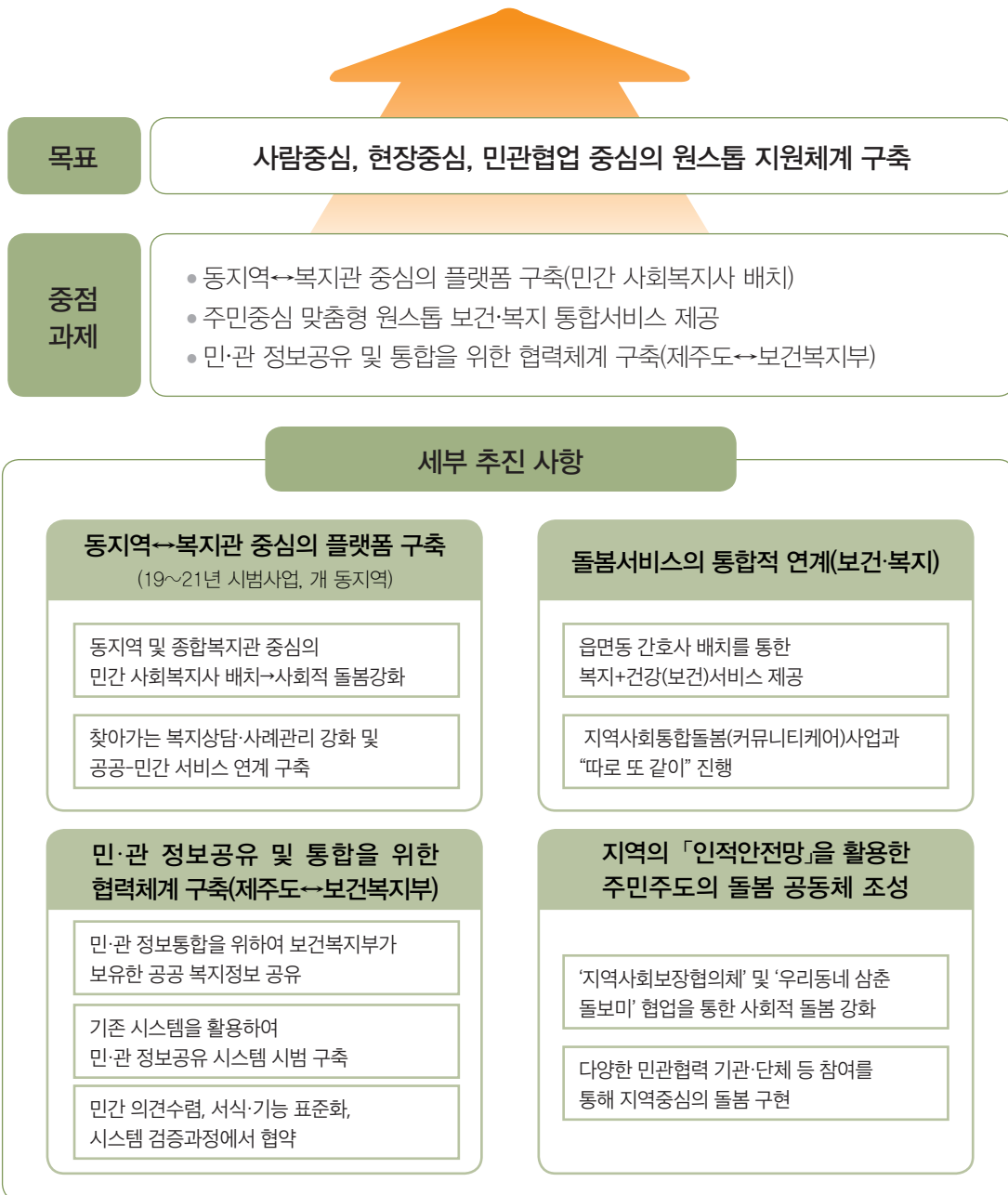


### II 제주형 통합복지하나로 시범사업 운영모델 II



□ 추진방향<sup>2)</sup>

## 모두를 배려하는 지역중심의 희망복지 제주 구현



2) 제주도청 내부자료(2020), 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진계획 수정·보완함

## □ 주요내용

☑ 동주민센터↔복지관 연계(민간 사회복지사 배치), 보건·복지 협력, 민·관 정보공유 및 지역공동체 활성화를 통하여, 통합적 보건·복지서비스를 제공하는 원스톱 기반 구축

- 내 지역사회의 강점을 부각시켜 가장 우선적으로 할 수 있는 일은 무엇인가?
- 공공과 민간의 분절된 서비스 전달체계를 통합화를 위하여 지역 단위에서 할 수 있는 것은 무엇인가?

## ☑ 주요업무

- 복지사각지대 발굴·지원
- 보건복지상담(찾아가는 보건복지상담, 종합상담 등)
- 통합사례관리
- 민·관협력 활성화(민·관 협업 플랫폼 포함) 및 읍면동 지역사회보호체계 구축
- 지역자원 조사·개발·점검 및 사후관리
- 사업계획 수립·시행, 사업추진의 효과, 문제점, 개선방향 및 미담사례 등 도출

## ① 동지역↔복지관 중심의 플랫폼 구축

○ 읍면동 찾아가는 보건복지팀(맞춤형복지팀) 서비스를 더욱 활성화하고 민·관 협업 중심의 보건복지 서비스체계 구축

- 시범지역 3개 동에 민간 사회복지사 채용·배치 : 총 16명
- 사회복지사 배치: 공공(도, 동 맞춤형복지팀), 민간(사례관리팀 또는 별도팀 신설)

구분	소속	부서	인원(명)	비고
제주특별자치도	• 보건복지여성국 복지정책과	• 지역복지팀	1	관리자
제주시	아라동	• 아라동 주민센터	2	사회 복지사
		• 아라종합사회복지관	3	
	노형동	• 노형동 주민센터	2	
		• 제주영락종합사회복지관(분관)	3	
서귀포시	동홍동	• 동홍동 행정복지센터	2	
		• 서귀포종합사회복지관	3	
		• 제주형 통합복지 하나로팀(신설)		

- 시범지역의 추진성과에 따라 제주도 전체 43개 읍면동에 단계적 확대 추진

## ○ 읍면동 보건복지서비스 강화

- 읍면동 주민센터와 복지관 인력충원에 따라 민관협력 중심의 **소단위 지역사회 자원 및 욕구조사, 방문대상 확대, 종합상담 기능 강화, 주민력 강화, 지역사회통합돌봄 등 기존의 맞춤형 보건복지 기능을 확대**
- 특히, 읍면동 주민센터의 경우에는 서로 다른 서비스·자원의 생산·분배·연계·조정 등 전반적인 사항을 기획·총괄하는 기능을 수행
- 읍면동 주민센터 및 복지관(여건에 따라 지정)에 종합상담창구 설치, 주민생활과 밀접한 보건·의료, 복지, 고용, 돌봄, 주거, 소득, 영양, 환경안전 등 다양한 분야에 대한 상담 및 연계 서비스 제공

※ 종합상담 창구기능을 원활히 수행하기 위해서는 상담자의 전문적 역량이 담보되어야 하며 연관업무 담당자와 사전에 충분히 역할 등에 대하여 논의 후 진행

- 공적급여 대상자가 아닌 생애전환기, 위기가구, 돌봄 필요대상 일반가구 등으로 **보건 복지서비스 대상·범위 확대**

※ (예시) 출산·양육, 노인진입 가구 등 생애전환기 / 복지시설 및 의료기관(요양·정신 등) 등 시설 퇴소예정자 / 고위험 1인 가구, 아동학대, 한부모가족, 장애 등 위기가구

- 읍면동이 독자적 사례관리 모델 운영, 공동사례관리, 타사례관리사업의 연계 및 지역 공동체 활성화 등 **지역사회복지의 핵심 역할 수행**

## ② 돌봄서비스의 통합적 연계(복지·보건 등)

## ○ 「복지+건강」 기능 강화

- 읍면동 맞춤형복지팀에 간호직 공무원 배치(시범지역 3개동 배치완료)
- 맞춤형 보건복지서비스 제공, 소집단 건강프로그램 기획 및 운영, 지역주민의 자발적 건강관리 활동 지원 등
- 읍면동 상황에 맞는 복지·보건사업과의 업무 연계·협력 방안 마련
- 행정 시·읍면동·보건소 등 관련부서 TF 구성 및 정기적인 회의(모니터링) 실시

### ☑ 건강서비스 주요내용

- (대상) 지역 특성에 따라 방문 및 관리 대상자 선정 (통합사례관리대상자 등)
- (주요업무) 건강상담 및 서비스 제공, 건강프로그램 운영, 복지서비스 및 지역사회 건강자원(보건소, 치매안심센터, 정신건강복지센터 등) 연계 등
- ※ 지역사회 건강 관련 기관에서 신규 발굴한 대상 중 복지연계가 필요한 대상을 읍면동 찾아가는 보건복지팀(맞춤형복지팀)으로 연계하는 기능 수행

#### - 서비스 대상

- 기존 복지대상자 중 건강욕구가 있거나 건강관리가 필요한 대상자
- 신규 발굴대상자 중 건강욕구가 확인된 대상자
- 건강취약계층(예: 중증 장애인, 정신질환, 고위험 1인 가구 등)
- 기타 지역사회에서 특별히 건강관련 지원이 필요한 대상

### ☑ 서비스 대상 선정 및 운영기준

- 읍면동 여건에 따라 방문대상자 선정 및 우선순위 선정 가능
- 사회복지 담당 공무원과 동행 방문 (2인 1조 방문 필수)
  - 복지와 보건의 복합욕구 사정이 필요하거나 신규 대상자 초기 상담 시
- 보건소 방문건강관리 대상자와 중복되지 않게 서비스 제공
  - 보건소와 대상자 공유, 서비스 의뢰, 자원 제공 등의 업무 협조 필수
- 월 평균 적정 가정방문 건수 15건 이상
  - 관리 대상자 수, 상담 및 서비스의 양과 질을 고려하여 적정 횟수 수행

※ 관련법령: 국민건강증진법 제3조·19조, 지역보건법 제11조, 보건의료기본법 제3조·제31조, 공공보건의료에 관한 법률 제7조

○ 특히, 코로나와 같은 감염증에 취약한 대상(장애인, 노인, 아동 등)을 위한 **현황조사, 대응 매뉴얼, 모의훈련 및 교육 등 보건복지 연계 지역사회보호체계 필요**

- 지역사회(소지역 단위) 내 공공+민간 복지·보건·의료 등 협력적 네트워크 관계 마련

#### ○ 지역사회통합돌봄 관련 사업과 연계·협력

- 보건복지부 지역사회통합돌봄 선도사업\* 및 노인돌봄종합서비스 등 주요 돌봄 대상자 발굴 시 서비스 연계·협력 수행 → 사전에 내용을 충분히 이해하고 적극 홍보

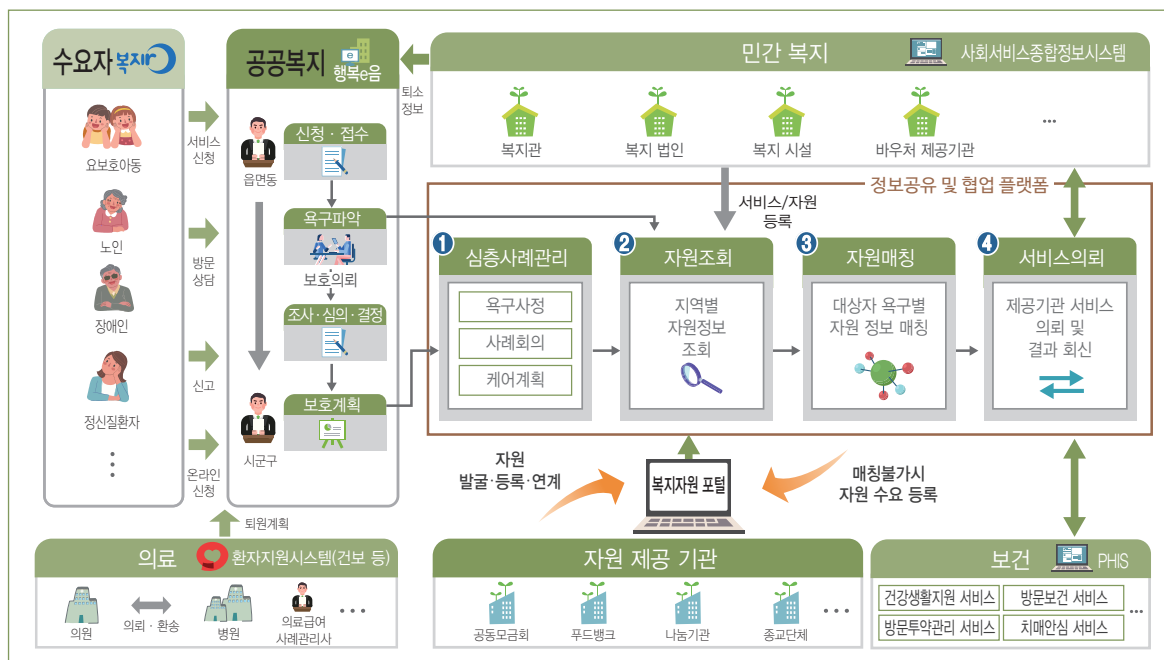
\* 제주시: 장애인분야(2019. 6. ~ 2021. 5.), 서귀포시: 노인분야(2019. 9. ~ 2021. 8.)

### ③ 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축(제주도↔보건복지부)

- 제주특별자치도와 보건복지부는 보건복지부에서 추진 중인 「차세대 사회보장정보시스템」의 “공공·민간 간 정보공유 및 협업 기반(민·관 협업 플랫폼)”을 구축·운영하기 위한 업무협약(MOU)을 2019. 11. 6.(수) 체결하였음

#### ○ 민·관 협업 플랫폼

- 기존 사회보장정보시스템(행복e음)은 공적 지원, 특히 현금성 복지급여를 원활히 지급하기 위해 설계되어 민간 기관의 다양한 서비스를 연계·제공하는데 한계가 존재
- 특히, 사회서비스 분야의 경우 민간 기관이 제공하는 복지서비스에 관한 정보가 각 사업·기관별 정보시스템에서 분절적으로 운영되고 있어 체계적인 관리가 요구
- ‘민·관 협업 플랫폼’은 지역사회에서 대상자 중심으로 읍면동과 민간복지기관, 보건과 복지 간에 정보를 서로 연계함으로써, 지역사회 통합 돌봄의 정보 기반을 마련하기 위해 차세대 사회보장정보시스템(2019년~2022년)에 포함되어 구축되는 플랫폼
- 이러한 시스템이 구축되면 공공과 민간의 복지급여와 서비스 정보가 하나로 관리되어 보다 풍부한 맞춤형 급여·서비스를 제공할 수 있게 됨



- 이에 제주도와 보건복지부는, 제주도가 ‘통합복지하나로’ 시범사업을 추진하는 과정에서 보건복지부의 시스템을 활용하는 민·관 협업 플랫폼 시범사업을 공동으로 추진

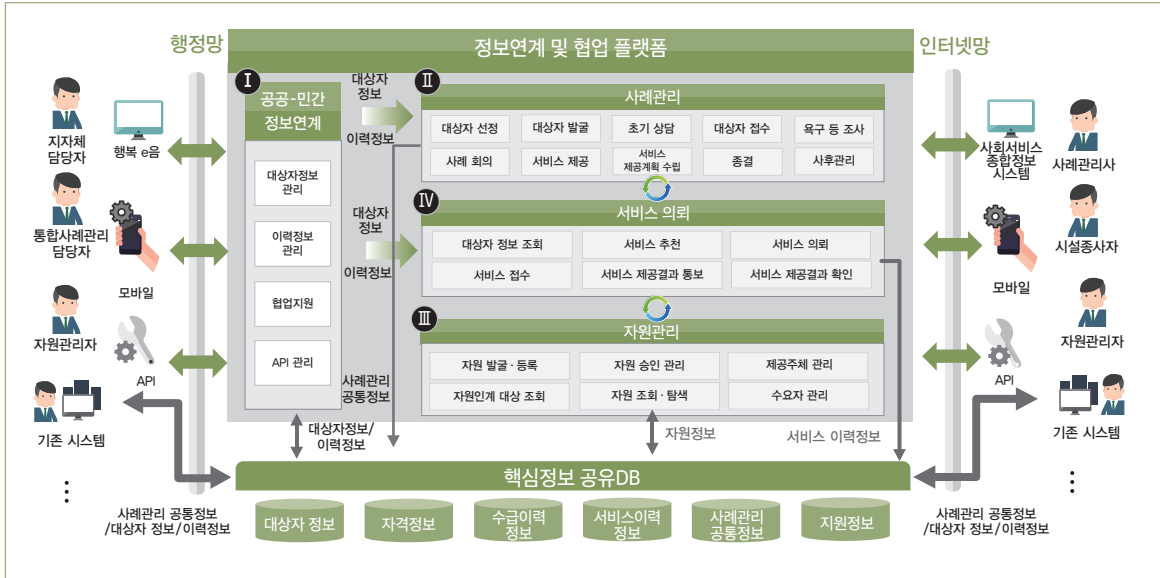
### ○ 핵심 추진사항

- 첫째, 보건복지부는 민·관 협업 플랫폼 시범사업 시스템을 구축하여 제공하고, 구축 과정에서 제주도와 참여 민간 기관의 의견을 수렴
  - 둘째, 제주도는 민·관 협업 플랫폼 시범사업 시스템을 활용하여 지역 내 공공과 민간이 협업하는 ‘통합복지하나로’ 사업을 수행하며, 사업 수행 경험을 바탕으로 시스템 개선사항과 제도적 보완사항을 도출해 보건복지부와 공유
  - 셋째, 보건복지부는 시범사업 결과를 바탕으로 차세대 시스템을 구축하며, 제주도에서는 차세대 시스템의 개통 전 사전 검증(Closed Beta Test)\* 작업을 지원
- \* 제주도 내 읍면동 및 민간기관에서 정보 공유, 사례관리, 서비스 의뢰 등 민·관 협력 플랫폼의 기능을 실제로 사용하면서 발생하는 불편 사항에 대한 의견을 수렴하여, 전국 개통(’22년) 전에 선제적으로 개선 추진
- 넷째, 보건복지부와 제주도는 시범사업 준비 및 실행 등을 위해 실무협의체 운영

#### 민·관 협업 플랫폼 개요

- (목적) 지역사회에서 대상자 중심으로 읍면동과 민간복지기관, 보건과 복지 간에 정보를 서로 연계함으로써, 지역사회 통합 돌봄의 정보 기반을 마련
- (정보연계) 개별 기관 대상으로 대상자 정보, 급여서비스 이력 정보, 민간서비스 자원, 공공민간 사례관리 이력 조회 등 필요한 정보를 한 번에 볼 수 있도록 제공
- (사례관리) 8대 공공 사례관리\* 및 복지분야의 민간 사례관리\*\*영역에 대해서 사례관리 업무를 통합연계하여 하나의 시스템 모델로 구축하고 상호 협업할 수 있는 기반 마련
  - \* 위기가구(통합), 독거노인, 드림스타트, 방문건강, 자활, 정신, 중독, 의료급여
  - \*\* 복지관(사회복지시설), 가정위탁, 아동자립 등
- (자원관리) ① 자원등록자에게 공개 범위 등 자원관리에 대한 권한을 부여하여 기존 공공 중심의 복지자원 관리 체계를 탈피하고 민간의 자원 등록 유인 제고 ② 욕구에 기반 한 자원 검색 효율화 방안 마련
- (서비스의뢰) 정보 공유 및 서비스 의뢰 기관 확대 등
  - ☞ 기관 간 정보 공유 확대를 위한 법령 개정 병행 추진(보건복지부)

## ● 민·관 협업 플랫폼 기능 개요도



### 차세대 사회보장정보시스템

- (개요) 첨단 IT기술에 기반한 포용적 사회보장의 구현을 위해 사회보장정보시스템의 전면 개편 진행
- (예산 규모) 8년간 3,496억원(구축비 1,907억, 운영비 1,590억) ※'18.5월 기획재정부 예비타당성조사 통과 완료
- (사업 일정) '19~'22년 ('21. 9월부터 단계적 계통)
- (시스템 개발) 정보화 마스터 플랜 수립('19.4~11월) → 분석·설계 (~'20.12월) → 개발('20.10~'21.9월) → 단계적 개통('21.9월~'22.)

#### ☑ 주요 추진 과제

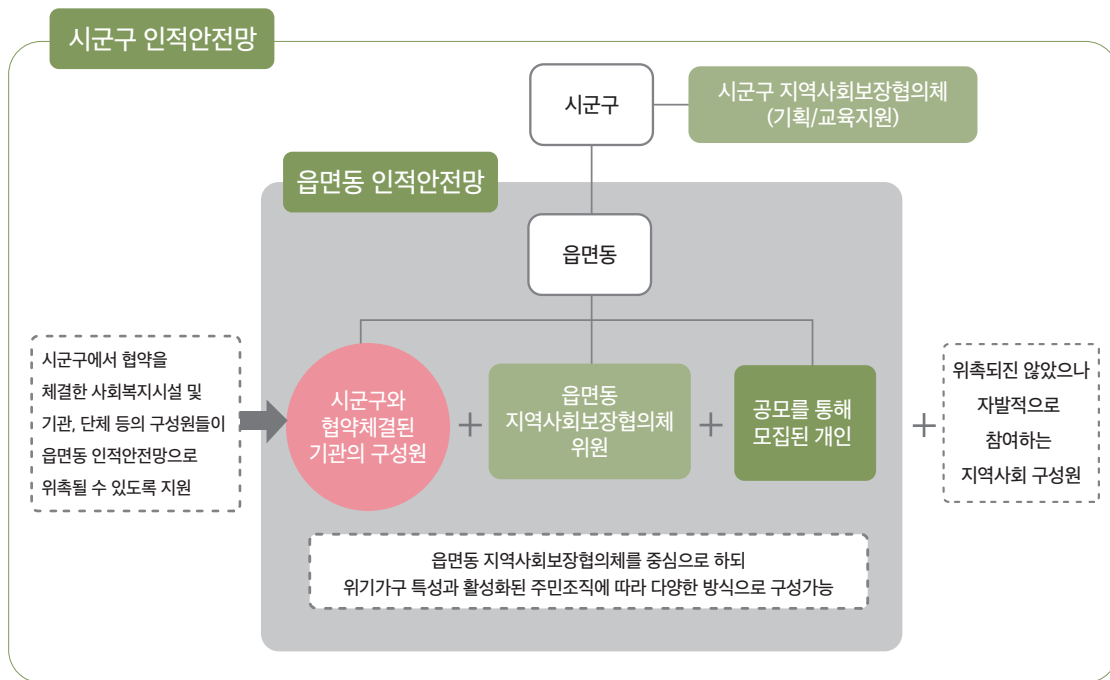
- 복지서비스를 맞춤형으로 찾아주는 '복지멤버십(가칭)' 도입
    - 개인의 상황에 대한 주기적 모의조사·판정을 통해 받을 수 있는 복지서비스를 찾아서 안내
    - 소득·재산·인적정보, 사업별 선정기준에 대한 빅데이터 분석을 토대로 수급 가능성 높은 사업을 제시
  - 수요자 중심으로 복지사업 신청 편의성 제고
    - 온라인 신청 사업 확대(19→41종), 신청서식 및 구비서류 간소화, 신청·접수창구 확대\* 등 통해 복지사업의 신청 편의성 제고
- \* 병원·복지관 등 취약계층이 주로 찾는 곳에서 복지사업 신청, 주소지 읍면동 주민센터로 한정된 신청·접수 지 제한의 완화 등
- 민·관 협력 시스템 마련을 통해 끊임 없는 사회보장서비스 제공
    - 지자체, 공공기관과 다양한 민간기관이 복지대상자를 함께 지원하는 연계·협력 플랫폼을 구축
    - 지역사회를 중심으로 다양한 민·관 복지서비스를 연계해 끊임 없이 지원할 수 있도록 정보공유 기능 마련

#### ④ 지역의 「인적안전망」을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성

##### ○ 인적안전망의 개요

- (목적) 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로 위기에 놓인 가구를 조기에 발견하여 사회안전망으로의 진입을 지원함으로써 보다 심각한 위기 발생을 사전예방
- (개념) 지역사회 내 복지 위기가구의 상시적 발굴체계로서의 읍·면·동 단위 인적 네트워크
  - 지역 특성에 맞게 읍면동 단위에서 자율적으로 구성·운영
  - 명칭은 ‘명예 사회복지공무원’ 또는 각 지역의 여건에 맞게 변경 사용  
→ 제주에는 명예 사회복지공무원을 ‘삼춘돌보미’로 지칭

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



##### ○ 추진 시 고려사항

- 기존 인적안전망이 잘 작동되고 있는지 현황조사 후 활성화 계획수립·시행
- 지역사회 내 인적안전망으로 활용할 수 있는 신규자원 발굴 및 체계화
- 주민주도의 돌봄공동체 형성을 위한 주민력 강화방안 모색



## ○ 주민력 강화 방안

- 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 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

※ **(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, 요양 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 민·관협력을 강화(주로 공공영역)하고, 주민이 중심이 되는 인적·물적 관계망을 구축하여 공동체 형성(주로 민간영역) 도모

- 주민 주도의 민·관협력 강화는 행정기관이 지원하는 사업기획·실행 과정에서 주민들이 행정영역과 수평적 관계로 역할을 수행하는 것
- 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 **주민의 주체적인 참여가 필요**

- 주민의 자발적 참여가 요구되는 영역은 공공성 강화만으로는 한계
- 지속가능한 복지체계가 가동될 수 있는 지역사회를 구축하기 위해서는 공공영역과 민간영역이 공동으로 역할을 수행해야 가능

- **(전후변화)** 행정영역 중심, 과거의 주민동원 중심의 사회구조를 민·관 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 민·관협력</li> <li>• 단순한 서비스·자원의 모집</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민 주도의 민·관협력</li> <li>• 인적·물적 관계망 구축을 통한 주민참여 유도</li> </ul>

## ○ 핵심 추진사항

- 주민력 강화 지원 분야는 주민들의 참여 등을 촉진하기 위한 기반 여건조성과 주민 활동을 직접적으로 활성화하기 위한 지원으로 구분

- **(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
- **(활성화 지원)** 지역문제의 확인 및 해결방법을 모색하기 위하여 민관이 함께 지역사회 욕구조사, 간담회(대동회) 및 마을복지계획 등 수립·실행
  - 이 과정에서 주민중심의 지역네트워크를 형성함으로써 지역사회 내에서 주민들의 문제 확인·해결능력 제고

- 시범지역 주민센터, 복지관 및 읍면동지역사회보장협의체 등 협업하여 수행

## □ 주체별 기능역할

추진주체	역할
제주특별자치도 (복지정책과 지역복지팀)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본계획 및 사업지침 수립·시행·모니터링·성과관리 등 총괄               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시범사업 지원 조직체계(도 차원) 구축(MOU, 네트워크 연계·협력 등 지원)</li> <li>- 시범사업 인력 전문성 향상을 위한 맞춤형 교육, 워크숍 및 컨설팅 등 운영</li> <li>- 도 단위 통합복지하나로 특화사업 기획</li> <li>- 관리·감독 및 평가, 시범사업 현장 간담회 및 고충상담 → 문제점 및 검토결과 공유</li> <li>- 실적관리: 주간, 월간, 분기, 반기 및 연간 등 실적·계획 보고(회의개최 포함)</li> <li>- 시범사업 민·관 실무협의체 구성·운영</li> <li>- 우수사례 공유·전파</li> <li>- 도청 내 협력부서 또는 복지정책과(지역복지팀) 등 자체교육</li> <li>- 홍보</li> </ul> </li> <li>• 보건복지부 ‘민·관 협력 플랫폼’ 구축 협력               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 향후, 복지부 시스템과 연동된 도 자체 보건복지 원스톱 플랫폼(누리집 및 앱 등) 개발·보급</li> </ul> </li> </ul>
행정 시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시범사업 지원 조직체계(시 차원) 구축(MOU, 네트워크 연계·협력 등 지원)</li> <li>• 복지사각지대 발굴·지원 및 위기가구 지원</li> <li>• 통합관리 체계 지원, 고난도 사례관리(솔루션회의 및 지역케어회의 등 포함)</li> <li>• 민·관 협력 활성화 및 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>• 지역자원 조사·개발·점검 및 사후관리, DB구축 및 공유</li> <li>• 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원</li> <li>• 읍면동 지역사회 진단 지원</li> <li>• 자체교육 및 홍보</li> <li>• 보건복지부 ‘민·관 협력 플랫폼’ 구축 협력(기능, 서식, 및 개선과제 도출 등)</li> </ul>
읍면동 (맞춤형복지팀) + 민간복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시범사업 지원 조직체계(동 차원) 구축(MOU, 네트워크 연계·협력 등 지원)</li> <li>• 복지사각지대 발굴·지원</li> <li>• 보건복지상담(찾아가는 보건복지상담, 종합상담 등)</li> <li>• 통합사례관리(민·관 공동사례관리 중점 추진)</li> <li>• 민·관 협력 활성화 및 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>• 지역자원 조사·개발·점검 및 사후관리</li> <li>• 지역사회 진단(취약계층·지역사회통합돌봄 대상자 조사, 욕구조사, 지역사회 문제 도출 등), 민·관 협력 의제설정, 성과목표 설정, 기획·시행, 모니터링 및 평가</li> <li>• 자체교육 및 홍보</li> <li>• 보건복지부 ‘민·관 협력 플랫폼’ 구축 협력(기능, 서식, 및 개선과제 도출 등)</li> <li>• 시범사업 실행계획 수립·시행, 사업추진의 효과, 문제점 및 개선방향 도출</li> <li>• 시범사업의 주간, 월간, 분기, 반기 및 연간 사업실적 보고 및 평가 등 자료제출</li> </ul>
제주연구원 제주사회복지연구센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무매뉴얼 개발</li> <li>• 평가지표 개발 및 평가</li> <li>• 교육, 컨설팅 및 자문</li> </ul>
보건복지부 차세대사회보장정보시스템 구축 추진단 (사회보장정보원)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차세대사회보장정보시스템 중 ‘공공·민간 간 정보공유 및 협업 기반(민·관 협업 플랫폼)’ 시범사업 구축·운영(개통 전 사전검증을 통한 기능 및 서식 등 의견 수렴)</li> <li>• 홍보</li> </ul>

## IV

## 기대효과

### □ 민·관 협력을 통한 통합(원스톱) 서비스 전달체계 기반마련

- (민·관 협력 활성화) 시범지역 3개동 주민센터와 복지관에 민간 사회복지사를 배치, 실제적으로 지역사회보전·복지 업무를 수행함에 있어서 지역의 특성에 맞는 협업체계 수행, 향후 장단점과 개선과제 도출을 통해 제주형 원스톱서비스 전달체계 기반을 마련
- (민·관 협업 플랫폼 구축) ‘제주형 통합복지하나로 시범사업’을 추진하는 과정에서 보건복지부와 함께 차세대사회보장정보시스템 내 ‘민·관 협업 플랫폼 시범사업’을 추진함으로써, 실질적인 민·관의 자원과 정보가 통합·공유 될 수 있는 시스템적 기반조성

### □ 보건·복지 전달체계 변화의 선두지역 “제주”

- (전달체계 변화의 선두) ‘제주형 통합복지하나로 시범사업’은 공공과 민간, 중앙과 지방이 함께 현행 전달체계의 문제를 함께 이해하고 실질적으로 작동가능한 시범사업 형태로 다양한 시도(노력)를 실행함으로써 보건복지 전달체계의 모범사례가 될 수 있음

### □ 지역사회 주민공동체 활성화

- 제주지역의 전통적 수놓음(나눔) 문화는 지역사회 공동체를 활성화 시킬 수 있는 원동력이 됨. 지역사회 주민공동체는 민·관 협력의 핵심 주체임. 따라서, 시범지역의 지역사회 진단, 욕구조사, 간담회 및 기타 활동들은 소지역 단위의 지역사회 주민공동체 활성화에 기여

### □ 도민의 복지체감도 증진

- ‘제주형 통합복지하나로 시범사업’은 분절된 서비스, 분절된 정보 그리고 분절된 인적구조를 하나로 통합화·간소화 시켜 도민들에게 신속하고 정확한 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위한 노력임
- 이러한 공공·민간·주민 간 연계협력 활성화를 통하여 다양한 도민의 욕구에 탄력적으로 대응할 수 있는 기반을 조성하고 궁극적으로 도민의 복지체감도 증진에 기여



## 꼭 읽어보자 1

지역사회복지에 대한 이해<sup>3)</sup>

## ■ 지역사회복지의 정의

지역사회복지는 일정한 지역사회 내에서 **주민의 생활과제를 사회복지사와 주민이 함께 공식적·비공식적 자원을 활용·개발하여** 해결하거나 예방하는 **다양한 노력**

- 지역사회복지 정의에서 말하는 ‘주민의 생활과제’는 단순히 협의의 사회복지서비스(보건·의료)만을 의미할 수도 있지만, 주민의 생활과 밀접하게 관련된 다양한 영역(안전·교통, 고용·지역산업, 주거, 환경, 정보, 평생교육, 문화예술 등)을 포함할 수도 있음
- ‘사회복지사와 주민이 함께’ 한다는 의미는 지역사회복지만의 특성으로 주민은 서비스 이용자일 수도 있지만, 동시에 서비스 공급자라는 이중성을 가지고 있으므로 주민참여가 매우 중요
- ‘공식적·비공식적인 자원의 활용 및 개발’이란 정부의 자원이나 시장에서 공급되는 공식적 자원뿐만 아니라 가족이나 친척, 이웃, 동료 등에 의해 제공되는 비공식적 자원까지 필요에 따라 활용·개발하는 것을 의미함. 여기에서 자원이란 물적·인적·제도·정보자원 등 다양한 영역을 포함하는 것으로 보아야 함
- ‘다양한 노력들’이란 지역사회 차원의 이러한 노력이 가능할 수 있도록 지방자치단체의 역량강화, 지역사회복지의 기반시설·설비의 정비, 인력배치 및 전달체계의 구축, 사회적 자본의 확충, 주민 참여의식의 강화 등의 내용적 측면과 클라이언트 통합사례관리, 지역사회 조직화, 지역사회자원개발, 지역사회복지계획, 복지교육, 권리옹호 등의 실천기술적 측면을 동시에 고려한 것을 의미함

## ■ 지역사회복지의 고유성

- 첫째, 지역사회복지는 **개인의 생활과제를 지역의 과제로 인식**하는 것에서부터 출발함. 사회복지사는 생활과제를 해결·예방하기 위한 원조기술임
- 둘째, 지역사회복지는 **지역주민과 지역의 사회복지기관 등 지역의 사회자원을 활용**함. ‘자

3) 「지역사회복지에 대한 이해」는 박태영 외(2019), 『지역사회복지 연구방법론』 “Chapter 1 지역사회복지와 연구방법” (p.11~p.48)을 수정·보완하였음

신의 문제’를 ‘우리들의 문제’로 여겨 지역에서 해결하려고 하므로 그 과제에 공감하는 주민이나 전문가의 참여와 협력을 바탕으로 실천하게 됨

- 셋째, 지역사회복지는 **무에서 유를 만들어 냄**. 즉, 자원을 창조함. 개인의 생활문제가 지역 사회의 과제로 부상하는 원인 가운데는 그 문제를 해결하기 위한 사회자원이 불충분하거나 사회자원 자체가 없기 때문인 경우가 많음. 필연적으로 지역사회복지는 지역의 사회자원을 유기적으로 연계하여 활동함과 아울러 필요한 사회자원을 만들어 내는 역할을 담당하게 됨
- 넷째, 지역사회복지는 **지역사회라고 하는 캔버스에 그림을 그리는 것과 같이 전체적인 활동을 구상하는 것**. 지역사회복지사는 지역사회라는 백지위에 그림을 그리는 것과 같이 그림 전체의 이미지와 디자인을 할 수 있는 능력, 즉 목표설정과 기획 실행능력을 가지고 있어야 함. 이것이 지역사회복지 기술에서 특히 중시되는 기획 책정기술임
- 다섯째, 지역사회복지는 **전문적인 기술임과 동시에 주민이 사용하는 기술이기도 함**. 지역사회복지의 기술은 전문가의 독점물만이 아니라 주민 자신이 지역사회를 만들기 위해 구사하는 기술이기도 함

## ■ 사회복지실천과 지역사회복지의 공통점과 차이점

지역사회복지와 사회복지분야와의 관계는 이중적임. 지역사회복지는 모든 사회복지분야에 관련되어 있으면서도 독자적인 성격을 동시에 지니고 있음. 모든 사회복지분야의 실천현장은 지역사회 안에 위치하므로 지역사회복지적인 성격을 가질 수 밖에 없음. 이는 실천현장의 기능 가운데 일정 부분은 지역사회복지 요소를 가진다는 의미. 다만, 실천현장의 기능이 특정 사회복지분야에 보다 치우쳐 있는 지, 아니면 지역사회복지에 보다 기울어져 있는지를 보고 분류하는 경향이 있음

### ○ 공통점

- 첫째는 개인, 소집단, 지역사회와 같이 각기 대상은 다르지만, **각 대상에 대하여 개별화된 대응을 한다는 것**. 개별화의 원칙은 대상의 주체성을 존중하는 것에서 나온 것. 개인을 대상으로 하는 실천에서 자기결정, 집단을 대상으로 하는 실천에서 집단결정, 지역사회복지에서 주민주체의 원칙 등 표현은 다소 다르지만, 각각의 독자성을 인정하는 개별화된 대응이 필요한 것
- 둘째는 **생활주체자의 관점에서 문제 구조와 대처 메커니즘을 전체적이고 망라적으로 다룬다는 점**. 사회복지의 대상인 주민의 생활구조가 전체적이고 종합적으로 이루어져 있기 때문에

이를 지원하는 사회복지사는 그 접근 수준이 어느 수준이든 기본적으로 전인적인 대응이 요구되는 것

- 셋째는 **문제해결에 있어서 사회자원을 활용**한다는 측면에서 공통점이 있음. 여기에서 의미하는 사회자원이란 다양한 사회적 제도를 의미하는 것으로 여러 사회제도와 연계를 통하여 문제를 해결하거나 예방하는 것이 사회복지 실천의 특징임
- 넷째는 **인간의 사회관계를 조정하고 조직화하는 것과 관련되어 있다는 점**. 인간관계에는 공식적·비공식적인 것이 있고, 이를 적절하게 조정함과 아울러 가족, 동료집단, 직장집단, 주민집단, 기능집단 등의 다양한 집단의 조직화를 통하여 변화를 추구하는 것이 사회복지실천임
- 다섯째는 **전문가인 사회복지사가 개입한다는 점**. 사회복지실천의 대상이 어느 수준이든지 처한 문제 상황을 해결해 나가기 위해서는 개별화, 수용, 비심판적 태도, 비밀 보장 등의 자세로 전문가의 개입이 있음

## ○ 차이점

### Ⅱ 사회복지실천과 지역사회복지의 차이점 Ⅱ

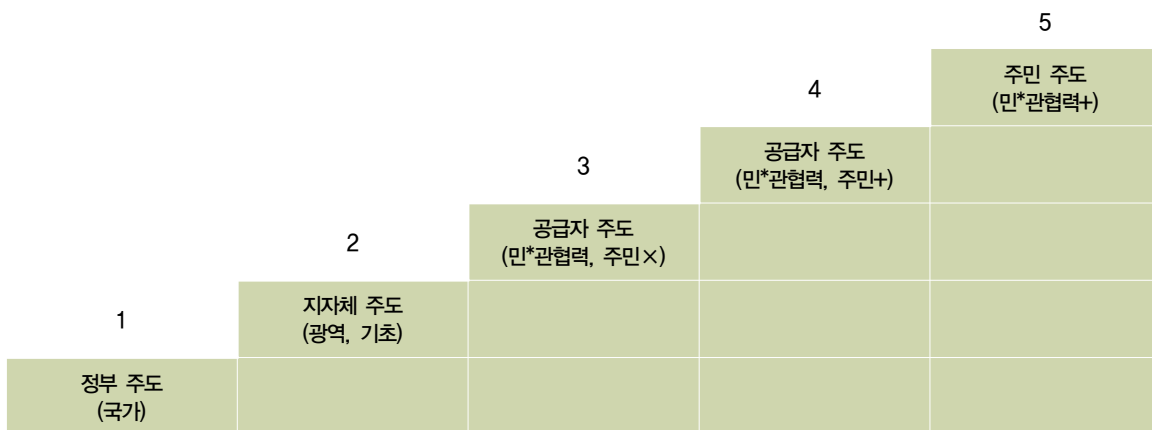
구분	사회복지실천	지역사회복지
목적	· 문제를 가진 개인의 사회적 적응이나 사회적 성장을 목적으로 하여 <b>사회조정</b> 을 중시함	· 개인이나 소집단을 둘러싸고 있는 환경의 개선을 목적으로 하는 <b>사회변혁</b> 을 중시함 → 사회제도가 사회자원이 풍부하지 않으면, 서비스 조정이나 개인의 사회복지 및 그 적응을 실현할 수 없게 될 수 있음
대상	· 대상으로 하는 문제가 개인이나 가족의 심리·사회적 문제에 집중	· 정치·사회적 문제를 대상으로 하는 경우가 많음 → 자원이나 제도가 지역에 잘 구비되어 있거나 그렇지 못한 것은 중요한 경제적·정치적 문제
사회 자원	· 대부분 기존의 사회자원을 유효하게 이용하는 것으로 문제해결을 추구	· 사회자원 그 자체의 효과적인 조정뿐만 아니라 새로운 사회자원 개발에 역점을 둠
수단적 측면	· 개인을 대상으로 하는 실천은 클라이언트와 사회복지사 간의 신뢰관계나 정서적 결합의 특성을 활용하고, 집단을 대상으로 하는 실천은 대면적인 소집단에서 발생하는 동료의식, 역할의식, 상호부조기능 등의 특성을 활용	· 지역사회를 구성하는 단체나 조직, 기존의 주민조직이나 기능집단이 가지고 있는 지위, 즉 역할의 서열·통합 기능, 주민집단의 응집력이나 연대감 등을 활용 → 지역사회복지에서도 소집단 기술이 활용되지만 집단을 대상으로 하는 실천과 다른 것은 그룹의 구성원이 하위집단의 대표자로 모집단을 배경으로 하는 리더라는 점. 또한 개인을 대상으로 하는 실천과 다른 것은 지역의 리더를 상대한다는 점

## ■ 지역사회복지의 특성

지역사회복지만이 가지는 독자성과 내적 일치성에 초점을 맞추어 지역사회복지의 특성을 제시하면 **주체성, 지역성, 종합성, 양면성**을 들 수 있음(박태영·채현탁, 2017 재인용)

### ○ 주체성

- 지역사회복지의 가장 독특한 면이 이용자를 포함한 **주민들의 적극적인 참여를 실천의 중심에 둔다는 것**. 적극적인 참여는 주민의 자발성에 기초해야 하고, 이는 지역사회복지의 역동성과 다양성을 가져오는 원동력이 됨
- 대한민국의 민국(民國)은 주민이 나라 내지는 주인이라는, 즉 주민(住民)이 주민(主民)이라는 것을 의미함. 지방자치단체나 전문가의 역할은 마중물 수준이어야 할 것이고, 궁극적으로는 주민의 자신의 삶의 주체가 되는 것이 중요함. 주체성의 진전 과정을 다섯 단계로 구분하면 다음과 같음



\* 민관협력의 “민”은 공급자 중심의 “민(사회복지시설·기관 등)”을 의미함

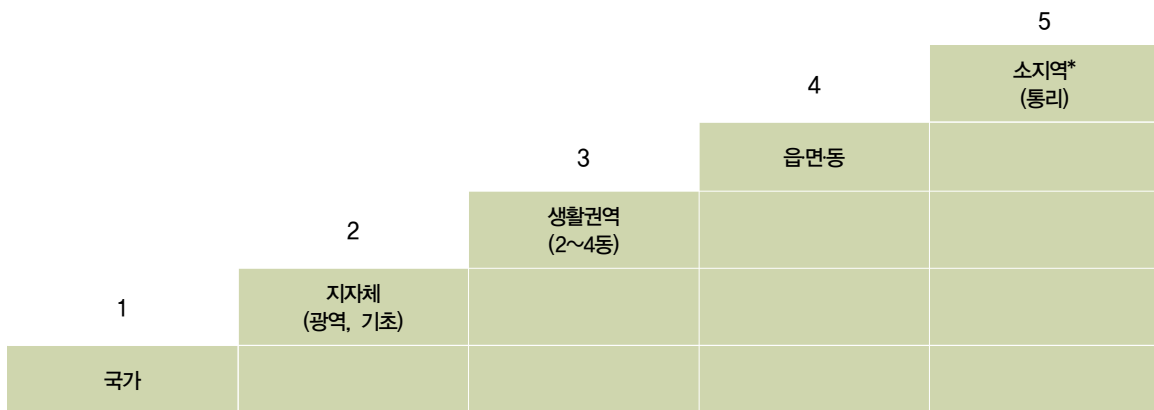
### Ⅱ 지역사회복지의 주체성 단계 Ⅱ

### ○ 지역성

- 지역성은 지리적 권역을 의미하는 것으로, 이는 주민생활의 장이자 참여의 장이라는 이중적인 의미를 가짐. 따라서 **지역성은 물리적인 거리뿐만 아니라 심리적인 거리까지 포함**



- 지역사회 중심의 사회복지실천을 위해 2003년 사회복지사업법을 개정 한 후, 국가중심의 사회복지가 지방자치단체 중심으로 바뀌게 됨. 이는 ‘복지의 지역화’로 볼 수 있고, 이를 바탕으로 ‘지역의 복지화’를 이루어 나가야 함. 앞으로의 지역사회복지는 이슈에 따라 다소 차이는 있겠으나, **보다 주민의 생활권에 밀접한 소지역까지 중층적 구조로 구축되어야 할 것임.** 지역성의 구조를 다섯 단계로 구분하면 다음과 같음



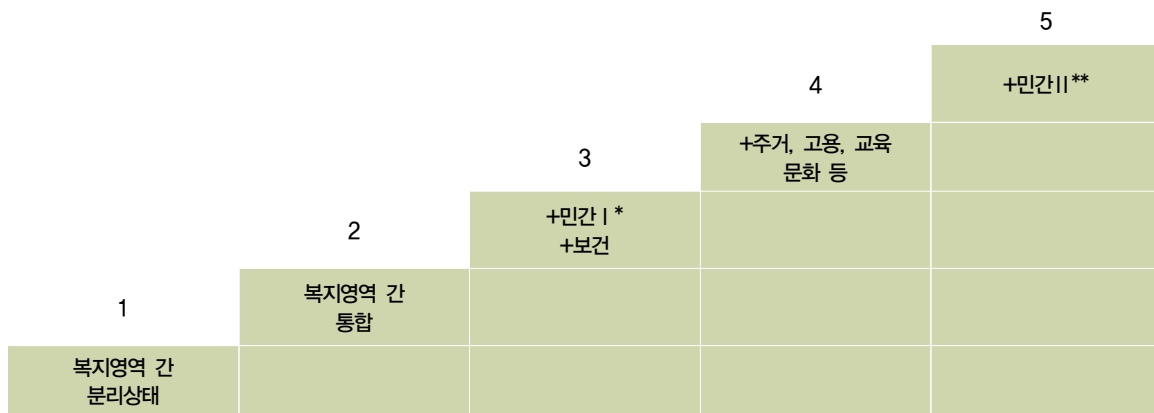
\* 소지역(통리)은 주민주도의 생활과제를 다룰 때, 읍·면·동 하위단위의 통·리 설정이 필요하게 됨

## Ⅱ 지역사회복지의 지역성 단계 Ⅱ

- 우리나라 지역사회복지의 전개에서 지역성은 **복지인프라의 구축 및 서비스의 제공의 효율성 단위, 이용자의 접근성 및 편의성 단위, 생활과제에 대한 주민 참여 단위 등을 동시에 고려한 지리적 범위를 검토하는 것.** 기본적으로 우리나라는 국가 → 광역지방자치단체 → 기초지방자치단체 → 읍·면·동으로 이어지는 행정체계를 가지고 있음

### ○ 종합성

- 지금까지의 사회복지의 서비스 공급자 중심에서 용이성과 효율성을 내세워 서비스를 분리하여 제공하고 있음. 주민의 삶은 분리할 수 없는 것으로, 이용자의 입장에서는 개선의 여지가 많음
- 따라서 앞으로는 복지영역 내에서의 통합, 민간 자원들 및 보건과의 종합, 주민의 생활과제 전반에 걸쳐 **종합화된 서비스의 제공 차원으로 점점 종합화**되어야 함. 종합화의 진전 과정을 다섯 단계로 구분하면 다음과 같음



\* 민간 I 은 공식적 민간 자원(정부-지자체 지원을 받는 사회복지시설·기관)

\*\* 민간II 는 비공식적 민간 자원(가족, 이웃, 주민)

## Ⅱ 지역사회복지의 종합성 단계 Ⅱ

- 지역사회복지는 정책과 실천 사이에서 이어주는 역할을 함. 또한 복지서비스의 공급과 이용을 연결함. 이러한 연결고리가 취약하거나 제 기능을 못할 때에는 복지 체감도가 떨어짐
- 복지서비스는 공급 측면에서 볼 때, 분화시킬수록 관리가 효율적으로 이루어지고, 책임 소재가 명확해짐. 반면에 이용 측면에서 보면, 통합 내지는 종합화할수록 욕구충족에 효과적이고 만족도가 높아짐

### ○ 양면성

- 지역사회복지는 사회복지의 실천기술 중에 하나이지만, 실천분야적 성격도 동시에 지니고 있는, 즉 지역사회복지는 ‘분야적인 기술이고 기술적인 분야’인 양면성의 특성을 가지고 있음
- 이는 지역사회복지의 정체성을 모호하게 하는 요소임과 동시에 그 자체가 정체성일 수 있음. 그러므로 학문적 성격도 Macro와 Micro 사이에 있는 Mezzo 적인 것으로 규정할 수 있음
- 또한 이용자와 주민은 지역사회복지의 객체이면서 동시에 주체임. 지역사회복지 서비스를 이용할 대상임과 동시에 지역사회복지 서비스를 제공할 주체인 양면성을 가지고 있음

## ■ 지역사회복지의 실천방법

- 지역사회복지의 특성 가운데 하나인 주체성은 주민의 자치력을 의미함. 여기에서 의미하는 주민은 지역사회복지 실천의 이용자이자 제공자인 양면성을 가진 존재임. 이들이 지역사회복지 실천에서 능동적인가 수동적인가에 따라 그 결과는 크게 달라짐. **주민의 자치역량은 하루아침에 길러지는 것이 아니지만, 지역사회복지 실천에서 핵심적인 요소임.** 이러한 주민 자치역량을 파악하고, 이를 높이기 위한 방법은 앞으로 매우 중요한 것으로 대두될 것임
- 지역사회복지의 실천에서는 그 지역사회의 특성을 잘 반영하여야 하는데, 지역성의 반영 정도에 따라 지역사회복지 실천 성과는 큰 차이를 보임. 정도의 차이는 있지만, 그 지역사회만이 가지는 독특한 지역성이 있음. 지역사회복지 실천에서 이러한 지역성을 간과하게 되면, ‘중앙정부 복지의 지역판’ 이지 ‘진정한 지역사회복지’는 아닐 것임. 따라서 **사·도·시·군·구·읍·면·동 단위의 복지욕구, 복지자원, 생활과제 등을 파악하고 업데이트하기 위한 다양한 노력들을 해야함**
- 지역사회복지 실천을 위해서는 지역사회의 다양한 조직, 단체, 기타영역 측면들과의 연계·협력을 필요로 하게 됨. 지역사회복지의 제공 측면에서는 종합적인 접근이 필요하고, 이용 측면에서는 전체적인 접근이 필요함. 이를 위해서는 **민간과 공공의 협력, 공식 자원과 비공식 자원의 협력, 복지-보건·의료-고용-주거-교육-문화 등의 협력 등 다양한 연계·협력이 필요함.** 특히, 지역사회복지 관계자 및 관련조직 리더는 지역사회복지에 대한 인식, 조직의 특성과 역량, 관련조직과의 관계 등에 대한 파악을 바탕으로 어떻게 연계협력을 펼칠지 구상하여야 함
- 지역사회복지의 실천방법은 지역사회보장계획, 지역사회조직화, 자원개발과 활용, 복지교육, 통합사례관리 등을 들 수 있음. 이러한 실천방법들을 작동시키기 위해서는 필요한 다양한 방법들이 동원되어야 함
  - 매 4년마다 한 번씩 수립하게 되는 지역사회보장계획은 다양한 방법을 필요로 함. 지역사회복지에 대한 국가통계가 없기 때문에 전국적으로 지역사회의 주민욕구를 조사하지만, 사·군·구 차원의 일회성 조사에 그치고 있어서, 이를 지역사회복지의 기초 자료로 누적시키는 데는 한계가 있음
  - 따라서 **지역사회보장조사를 매년 실시하여 국가통계 차원에서 업데이트 할 필요가 있음.** 이를 바탕으로 하여 지역사회보장지표가 개발되어 각 지방자치단체에 제공되어야 할 것임. 특히 읍·면·동 차원의 주민참여를 통한 자치를 구현하기 위해서는 **읍·면·동 수준의 복지정보가 시급히 개발·제공** 되어야 함. 계획 수립에 있어서 복지수요와 공급 현상을 파악하기 위해서는 지리정보 시스템을 활용한 수요·공급의 지역적 안배를 파악하여 이를 적절히 개선하는 노력도 필요할 것임

- 지역사회복지는 ‘나의 생활과제’를 ‘우리의 생활과제 혹은 지역의 생활과제’로 전환하는 것에서부터 시작됨. 지역사회조직화를 위해서는 우선 클라이언트나 주민이 인지한 욕구<sup>4)</sup>(felt needs)를 표현하도록 하여야(expressed needs)함. 주민 간담회(대동제) 등을 통하여 읍·면·동 차원에서 복지외제 발견, 이에 대응하기 위한 계획을 세워 추진해 가는 것은 주민참여를 높일 수 있고, 주민 자치력을 높이는 좋은 방법이 될 수 있음

## ■ 지역사회복지의 실천의 가시화

지역사회복지 실천의 가시화는 최근 지역사회복지 실천에 대한 다양한 시도들이 확산되면서 그 중요성이 부각되고 있음. 지역사회복지 실천의 가시화의 필요성을 두 가지 측면에서 살펴보면 다음과 같음

- 첫째는 지역사회복지 실천가의 자기 자신을 위해 가시화 작업이 필요함. 지역사회복지는 그 성과 나오기까지 상당한 시간이 걸리는 특성을 가지고 있음. 또한 지역사회복지 실천에는 많은 변수들이 관련되어 있어서, 지역사회복지 실천가 스스로도 제대로 실천하고 있는지 의심스러울 때가 있음. 특히 경험이 적은 초보 실천가일수록 이런 경향이 많음. 이럴 때 지역사회복지 실천의 주기적인 가시화를 통하여 실천가는 담당 업무에 대한 자기 확신을 가질 수 있게 될 것임
- 둘째는 지역사회복지 실천과 관련된 사람들에게 성과를 알리기 위함. 지역사회복지와 관련된 인사들, 즉 자원제공자, 기관장, 의회, 지방자치단체 관계자, 이용자 및 그 가족, 주민 등 지역사회복지 실천과 관련된 이해당사자들에게 실천의 상황과 결과를 알리는 결과물로 가시화 자료를 활용할 수 있음. 장기간에 걸쳐 이루어지는 지역사회복지의 결과를 보다 이해하기 쉽게 가시화는 작업은 매우 어렵지만, 반드시 필요한 것임

지역사회복지 실천의 가시화를 위한 방법으로는 서비스 제공 상황에 대한 횡수, 유형 및 과정의 기록, 이를 누적한 추이 분석, 일정 시기를 단위로 지역사회 변화의 도표로 표현 등 일반적인 방법을 사용할 수 있음. 또한 이용자 만족도나 주민 욕구파악을 위한 설문조사, 지역사회 인사 및 조직 간의 관계를 파악할 수 있는 지역사회 네트워크 분석, 사회생활의 생활과제에 대한 전문가들의 초점집단면접 등을 이용할 수 있음

4) Bradshaw(1977)가 제시한 네 가지 욕구 중의 하나로 전문가의 시각을 비판하고 당사자의 입장을 강조한 것이 인지된 욕구(felt needs)와 표현된 욕구(expressed needs)임. 인지된 욕구는 흔히 욕망(want)과 동일시되는 것으로서, 그것은 통상 관련된 사람들에게 특정 서비스가 필요하다고 느끼고 있는지를 물음으로써 측정됨. 주로 사회조사를 통해 응답자들이 욕구로 생각하고 선호하는 것 등을 파악함. 인지된 욕구가 사회적 욕구로 공론화 되기 위해서는 표현된 욕구(expressed needs)가 되어야만 함. 표현된 욕구는 사람들이 어떤 서비스가 필요하다고 느끼면서, 욕구가 충족되길 요청하거나 요구하는 행동을 취하는 경우에 그 욕구를 말함. 규범적 욕구(normative needs)는 전문가가 주어진 상황에서 욕구라고 정의한 것임. 즉, 바람직한 수준이 정해지고 실질적으로 존재하는 수준과 비교하여, 개인이나 집단이 바람직한 수준에 미치지 못하면 그들은 욕구 상태에 있다고 봄. 비교적 욕구(comparative needs)는 서비스대상자들을 연구함으로써 얻어지는 욕구로, 만약 비슷한 상황에서 어떤 사람들은 복지대상자이고 다른 사람은 아닐 경우, 후자는 욕구상태에 있는데, 이때의 욕구를 의미함

## 꼭 읽어보자 2

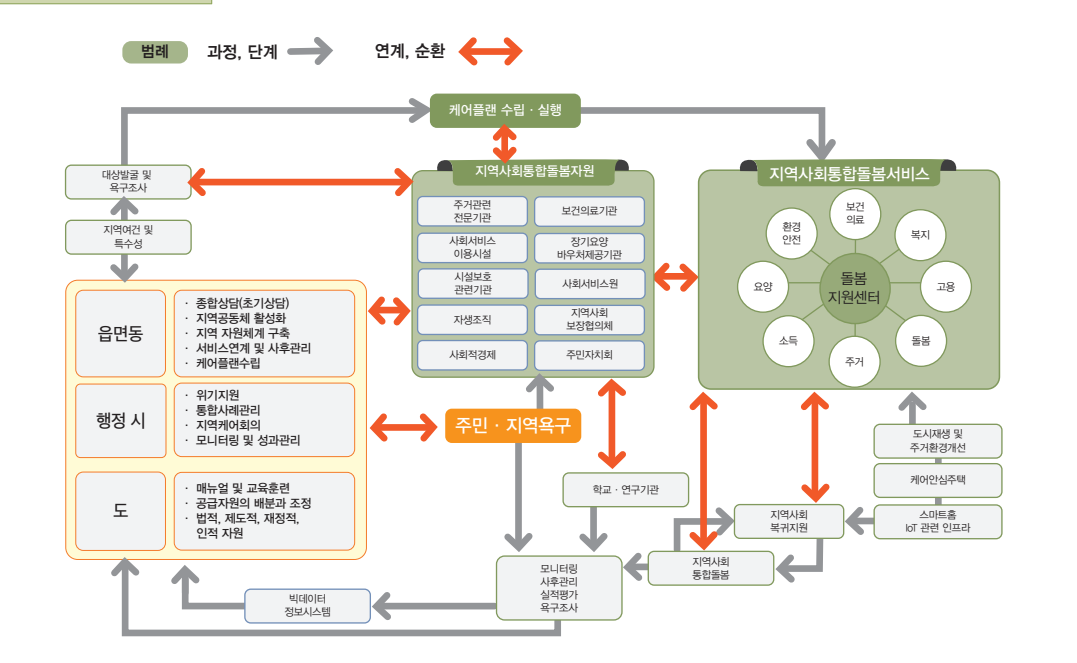
### 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진 시 고려사항<sup>5)</sup>

- 제주형 통합복지하나로 시범사업은 궁극적으로 도민의 행복한 삶 추구임. 이는 보건복지부의 지역사회통합돌봄(커뮤니티케어)이 이루고자하는 바와 동일함. 제주에서 실시하는 통합복지하나로 시범사업은 보건복지부의 분야별(노인, 장애인, 정신질환자) 접근방식을 뛰어넘어 근본적인 전달체계를 ‘**민관 공유, 통합적 서비스체제로 바꾸고자 하는 노력**’으로 이해하여야 함

#### Context

- 양 행정시의 선도사업 참여에 따른 기회요인 및 위험요인
- 제주도 행정의 강력한 의지
- 지역사회특수성(수놓음 등)
- 돌봄 관련 서비스 제공 주체 및 이해당사자 간 관계 등
- 지역사회 공공성 강화 필요

#### Mechanism



#### Outcome

- 제주형 지역사회통합돌봄 체계 구축
- 지역주민의 개별적 욕구에 맞는 지역주도형 서비스 제공
- 지역사회에서의 삶을 보장, 지역주민들의 삶의 질 향상

|| CMO 모형을 활용한 제주형 지역사회통합돌봄 운영모델(안) ||

5) 본 내용은 황성준 외(2019), “제주형 커뮤니티케어 운영모델 연구”의 내용을 수정·보완 하였음

- 위의 [그림]은 CMO(Context, Mechanism, Outcome)모형을 활용한 제주형 지역사회통합돌봄 운영모델(안)임. 여기에서의 핵심은 궁극적으로 추구하는 도민의 행복한 삶을 위하여 이러한 매커니즘(Mechanism)을 얼마나 잘 움직일 수 있는가?에 성공의 열쇠가 있음. 사업의 대상이 누구이든, 어떠한 사업이든 그것을 움직일 수 있는 지역사회 전달체계를 구축하는 것! 그것이 지역사회통합돌봄의 핵심기제이며 제주형 통합복지하나로 사업의 가장 중요한 포인트임

## ■ ‘제주형 통합복지하나로 시범사업’ 추진 시 고려사항

그렇다면 우리가 통합복지하나로 시범사업을 수행하는데 있어서 함께 고려하여야 할 사항이 무엇일까? 2019년 제주사회복지연구센터에서 수행한 ‘제주형 커뮤니티케어 운영모델 연구(황성준 외, 2019)’에서 도출된 결과를 토대로 살펴보하고자 함

제주형 지역사회통합돌봄 운영모델을 위한 연구방법은 국내외 정책동향 및 사례 등 문헌조사, 수요·공급 자원 현황, 노인·장애인 입소자 기초현황조사, 공무원·민간·도민 설문조사, 지역사회 준비상태 CRM(Community Readiness Model)분석, 전문가 델파이(Delphi), 읍면동 맞춤형복지팀 담당공무원 워크숍, 도내·외 유관기관 및 전문가 자문회의 등을 병행하여 실시하였음

연구결과로 살펴보는 제주형 지역사회통합돌봄의 정의, 목적, 추진방향 및 정책방향은 다음과 같음

### ○ 지역사회통합돌봄의 정의

- 제주형 지역사회통합돌봄은 지역사회 보건·의료·복지의 통합돌봄체계, 지역공동체 중심의 수놓음 지역사회안전망

### ○ 지역사회통합돌봄의 목적

- 지역공동체 활성화를 통한 지역사회통합돌봄 실천

### ○ 지역사회통합돌봄의 추진방향

- 민·관의 협력적 네트워크를 기반으로 실행
- 도민이면 누구나 공감하고 같은 방향으로 갈 수 있는 지역적 공감대 형성
- 지속적이고 실행 가능한 공통기반 인프라의 체계화

### ○ 지역사회통합돌봄의 정책방향

- 돌봄분야는 보건·의료, 복지, 고용, 돌봄, 주거, 소득, 요양, 환경·안전 등으로 나타남
- 정책은 충분한 근거 기반, 실행가능성, 지속가능성, 연계·협력(순환적 관계)이 중요함

연구결과로 살펴보는 제주형 지역사회통합돌봄의 비전, 목표, 3대 추진전략, 9개 전략과제는 다음과 같음

### 비전

지역공동체 활성화를 통한 행복한 삶, 행복한 동네 만들기

### 목표

- 주민 중심의 보건·복지 통합전달체계 마련
- 지역공동체 중심의 수놓음 지역사회보장 평생안전망 구축
- 실행력과 지속성이 담보된 지역사회 인프라 구축

## 3대 추진전략

전략	전략과제
1. 소통기능 체계화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합적 보건·복지 전달체계 개편</li> <li>• 연계·협력 기능 강화</li> <li>• 통합정보시스템 및 공유 플랫폼 구축</li> </ul>
2. 지역공동체 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민력 강화</li> <li>• 전문역량 증진</li> <li>• 홍보 및 인식개선</li> </ul>
3. 실행기반 확립	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법적·제도적·재정적 기반조성</li> <li>• 모니터링 및 성과관리체계 구축</li> <li>• 지역사회 자원체계 구축</li> </ul>

### II 제주형 지역사회통합돌봄의 운영계획(안) II

9개의 전략과제 도출 근거(문제점)를 살펴보면, 제주형 통합복지하나로 시범사업을 추진하는데 있어서 고려해야 하는 사항들을 알 수 있음

#### ① 분절된 전달체계(복잡함) → 통합적 보건·복지 전달체계 개편(1단계→4단계 전달체계 제안)

- 조직 내 부서 간 칸막이 현상이 심하여(특히, 공공) 상호 업무협력에 한계가 존재→협력적 구조
- 분절적 서비스(보건·의료·복지), 공급자가 복잡 특히, 통합사례관리의 주체가 너무 많음→통합화
- 공공과 민간의 역할혼돈→생활 권역별 민·관 협업체계 필요, 민간 복지관 등 거점기관으로 활용
- 도민중심의 종합적인 상담창구 일원화 → 읍·면·동 선호



## ② 연계·협력 기능의 비체계화 → 연계·협력 기능체계 강화(MOU 체결 등 실질적 약속 필요)

- 지역사회통합돌봄에 대한 **지역사회의 공감대형성이 안되어 갈등이 존재** → 공론화 기회 확대
- **공공-공공, 공공-민간 및 민간-민간 등 서로 간, 조직 내부 간 소통 잘 안됨** → 신뢰관계 형성
- 보건·의료와 복지, 특히 지역사회통합돌봄 관련 의사협회와 소통이 가장 어려움
- 읍면동지역사회보장협의체, 사회적경제 및 주민참여 등 **실행 가능한 지속적체계 마련 필요**

## ③ 정보의 분절화 → 통합정보시스템 및 공유 플랫폼 구축

- 다양한 보건·의료·복지 등 정보를 한눈에 쉽게 알 수 있는 채널이 없음 → 쉬운 통합적 정보 제공
- **민·관의 수요·공급 자원 및 서비스의 공유에 한계** → 차세대사회보장정보시스템(복지부) 연계
- 정보의 소외계층(노인, 시각장애인, 청각장애인 등)에 대한 대안 미흡 → 분야별 대안마련

## ④ 관(공공) 주도 및 주민참여 미흡 → 주민력<sup>6)</sup> 강화(지역주민의 강점 활용)

- 지역사회통합돌봄은 **관(공공)이 중심이며 주민이 없음** → 지역주민의 권리(참여)중심으로 전환
- 읍·면·동 중에서 동지역의 소속감, 연대감 및 공동체 의식 미약 → 소지역 단위 주민력 강화
- 지역사회보장협의체, 사회적 경제, 부녀회, 청년회, 노인회 및 우리 동네 삼촌 돌보미 등 **지역 주민의 강점을 적극 발굴·활용** → 실제로 실행력이 있어야 함

## ⑤ 전문성 있는 인력(준비) 부족 → 전문역량(분야의 전문성 + 소명의식 + 행정·기획력) 증진

- 지역사회통합돌봄 관련 인력(보건·의료, 복지, 돌봄 등)의 **전문성 증진을 위한 양성체계 필요**
- 읍·면·동장 및 민간 기관·단체장의 관심 미흡 → **리더의 관심은 지역을 변화시키는 원동력**
- 지역사회통합돌봄의 지속성·전문성 담보를 위하여 **담당공무원의 해당분야 장기근무 검토**
- 지역사회보장협의체 위원, 지역사회 자생단체 및 삼촌 돌보미 등 **주민에 대한 역량강화 필요**

## ⑥ 홍보 및 인식개선

- 지역사회통합돌봄에 대해서 잘 알지 못함 → TV, 누리집(홈페이지), 뉴스, 리플렛 및 주민 등 적극활용
- 주민참여 활성화를 위한 **소지역(읍면동, 통리 등) 중심의 홍보, 간담회, 마을행사(대동회) 등 실시**
- 서비스에 대한 신청, 사업의 진행상황, 주민평가, 이의신청 등 절차를 찾아보기 쉽게 알려주어야 함

6) 주민력이란 서비스의 기획, 생산, 전달과정 등에서 주민이 **주체적으로 지역의 과제를 확인하고 해결하는 능력**을 의미함. 여기에서 주민이란 실질적 주거를 목적으로 지역사회 내 주소지에 거주를 하는 사람을 뜻하며, 일터나 교육 등의 이유로 정기적·지속적으로 지역 내 모든 자원(인프라 포함)을 이용하거나 소통을 나누는 모든 사람을 의미함(행정안전부·보건복지부, 2019)



## ⑦ 지역사회통합돌봄의 지속성·안전성에 대한 불신 → 법적·제도적·재정적 기반조성

- 지역사회통합돌봄에 대한 중앙정부 및 제주도의 법적 근거 없음 → 관련 법령, 조례 등 신설개정
- 지역사회통합돌봄의 지속성·안전성을 담보할 수 있는 근거 마련 및 공유 필요
- 보건·의료 및 민간복지 종사자(기관)등이 적극적으로 참여할 수 있도록 법적, 제도적, 재정적, 인적 지원 등 근거 마련

## ⑧ 양적 성과위주(보여주기식)사업으로 인한 질적저하 우려 → 모니터링 및 성과관리체계 구축

- 양적(건 수) 위주의 성과평가(지표)로 인하여 평가기준 달성을 위한 수동적 업무수행
- 기존 유사 사업 평가에 대한 피드백(지역사회보장계획 등)을 활용하여 지역사회통합돌봄에 대한 지역별, 기간별, 사례별 등 질적성장 위주의 성과관리 지표와 관리방안 모색
- 단기적(단편적) 사업실적이 아닌, 도민의 행복한 삶이라는 중장기적 목표 달성을 위한 양적·질적 성장이 필요하며 관련 사업에 대한 통합적·주기적·지속적 모니터링·사후관리 체계 마련

## ⑨ 자원관리가 비체계적(지역사회 내 공유시스템 없음) → 강점 중심의 지역사회 자원체계 구축

- 자원(인적, 물적, 재정적 및 관련서비스 등)의 수요와 공급의 적절성에 대해서 알 수 없음  
→ 자원에 대한 수요와 공급을 소지역단위로 파악·공유
- 지역단위에서 활용가능한(강점이 있는) 지역사회자원 발굴·관리의 체계화(민·관 공유)
- 제주지역은 지역의 불균형이 심함. 특히, 읍면지역 등 인프라가 열악한 지역에 대한 대안 필요



### 꼭 읽어보자 3

## 사회복지사의 자세<sup>7)</sup>

### ■ 사회복지사의 정의

- 사회복지사란 1970년대 사회복지사업종사자로 시작하여 1983년 5월 사회복지사업법이 개정되면서 사회복지사업종사자의 명칭이 “사회복지사”로 규정되어 사회복지사 자격증이 발급되기 시작하였음. 사회복지사의 영문표기는 “Social Worker”
- 우리나라는 「사회복지사업법」 제11조제1항에 따라 “**사회복지에 관한 전문지식과 기술을 가진 사람**”을 사회복지사로 규정
- 사회복지사의 정체성
  - 봉사 정신과 **전문적 지식 및 기술습득적용**
  - **사회복지사 윤리강령 준수**

### ■ 사회복지사 윤리강령(1982. 1. 15. 제정, 2001. 12. 15. 제3차 사회복지사 윤리강령 개정)

윤리강령(code of ethics)은 전문직(profession) 성립의 조건으로 전문직단체가 그 중핵적인 가치관을 명문화해서 스스로가 향할 자아상, 자기의 책무, 최소한의 행동준칙 등을 들어 자기규제의 기준을 제시한 것. 사회복지사 윤리강령은 한국사회복지사협회에서 제정하여 그 회원인 사회복지사가 준수토록 하는 것을 말함. 현재의 사회복지사 윤리강령은 2001년 개정된 것으로 전문에는 사회복지의 이념과 사회복지사의 사명을 밝히고 이를 달성하기 위해 사회복지사가 준수해야 할 준칙들을 6개의 조문으로 명시하고 있음

#### ○ 전문

사회복지사는 인본주의·평등주의 사상에 기초하여, 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고 천부의 자유권과 생존권의 보장활동에 헌신한다. 특히 사회적·경제적 약자들의 편에 서서 사회정의와 평등·자유와 민주주의 가치를 실현하는데 앞장선다. 또한 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키기 위해 저들과 함께 일하며, 사회제도 개선과 관련된 제반 활동에 주도적으로 참여한다.

<sup>7)</sup> 본 내용은 한국사회복지사협회 누리집(<http://www.welfare.net>)내용을 수정·보완 하였음

사회복지사는 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하는데 최선을 다하고, 어떠한 여건에서도 개인이 부당하게 희생되는 일이 없도록 한다. 이러한 사명을 실천하기 위하여 전문적 지식과 기술을 개발하고, 사회적 가치를 실현하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력한다. 이에 우리는 클라이언트·동료·기관 그리고, 지역사회 및 전체사회와 관련된 사회복지사의 행위와 활동을 판단·평가하며 인도하는 윤리기준을 다음과 같이 선언하고 이를 준수할 것을 다짐한다

## ○ 윤리기준

### I. 사회복지사의 기본적 윤리기준

#### 1. 전문가로서의 자세

- 1) 사회복지사는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
- 2) 사회복지사는 클라이언트의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성 취향·경제적 지위·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
- 3) 사회복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- 4) 사회복지사는 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구해야 한다.
- 5) 사회복지사는 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
- 6) 사회복지사는 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안 된다.
- 7) 사회복지사는 한국사회복지사협회 등 전문가단체 활동에 적극 참여하여, 사회정의 실현과 사회복지사의 권익 옹호를 위해 노력해야 한다.

#### 2. 전문성 개발을 위한 노력

- 1) 사회복지사는 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 전파할 책임이 있다.
- 2) 클라이언트를 대상으로 연구하는 사회복지사는 저들의 권리를 보장하기 위해 자발적이고 고지된 동의를 얻어야 한다.
- 3) 연구과정에서 얻은 정보는 비밀보장의 원칙에서 다루어져야 하고, 이 과정에서 클라이언트는 신체적, 정신적 불편이나 위험·위해 등으로부터 보호되어야 한다.
- 4) 사회복지사는 전문성을 개발하기 위해 노력하되, 이를 이유로 서비스의 제공을 소홀히 해서는 안 된다.
- 5) 사회복지사는 한국사회복지사협회 등이 실시하는 제반교육에 적극 참여하여야 한다.

#### 3. 경제적 이득에 대한 태도

- 1) 사회복지사는 클라이언트의 지불능력에 상관없이 서비스를 제공해야 하며, 이를 이유로 차별대우를 해서는 안 된다.
- 2) 사회복지사는 필요한 경우에 제공된 서비스에 대해, 공정하고 합리적으로 이용료를 책정해야 한다.
- 3) 사회복지사는 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하여서는 안 된다.

## Ⅱ. 사회복지사의 클라이언트에 대한 윤리기준

### 1. 클라이언트와의 관계

- 1) 사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- 2) 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.
- 3) 사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야하며, 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다.
- 4) 사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다.
- 5) 사회복지사는 클라이언트가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.
- 6) 사회복지사는 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 된 클라이언트의 정보에 대해 비밀보장의 한계·정보를 얻어야 하는 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보 공개 시에는 동의를 얻어야 한다.
- 7) 사회복지사는 개인적 이익을 위해 클라이언트와의 전문적 관계를 이용하여서는 안 된다.
- 8) 사회복지사는 어떠한 상황에서도 클라이언트와 부적절한 성적관계를 가져서는 안 된다.
- 9) 사회복지사는 사회복지 증진을 위한 환경조성에 클라이언트를 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.

### 2. 동료의 클라이언트와의 관계

- 1) 사회복지사는 적법하고도 적절한 논의 없이 동료 혹은, 다른 기관의 클라이언트와 전문적 관계를 맺어서는 안 된다.
- 2) 사회복지사는 긴급한 사정으로 인해 동료의 클라이언트를 맡게 된 경우, 자신의 의뢰인처럼 관심을 갖고 서비스를 제공한다.

## Ⅲ. 사회복지사의 동료에 대한 윤리기준

### 1. 동료

- 1) 사회복지사는 존중과 신뢰로서 동료를 대하며, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.
- 2) 사회복지사는 사회복지 전문직의 이익과 권익을 증진시키기 위해 동료와 협력해야 한다.
- 3) 사회복지사는 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며, 이에 반하는 경우에는 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다.
- 4) 사회복지사가 전문적인 판단과 실천이 미흡하여 문제를 야기 시켰을 때에는, 적절한 조치를 취하여 클라이언트의 이익을 보호해야 한다.
- 5) 사회복지사는 전문직 내 다른 구성원이 행한 비윤리적 행위에 대해, 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- 6) 사회복지사는 동료 및 타 전문직 동료의 직무 가치와 내용을 인정·이해하며, 상호간에 민주적인 직무관계를 이루도록 노력해야 한다.

## 2. 수퍼바이저

- 1) 수퍼바이저는 개인적인 이익의 추구를 위해 자신의 지위를 이용해서는 안 된다.
- 2) 수퍼바이저는 전문적 기준에 의해 공정하게 책임을 수행하며, 사회복지사 수련생 및 실습생에 대한 평가는 저들과 공유해야 한다.
- 3) 사회복지사는 수퍼바이저의 전문적 지도와 조언을 존중해야 하며, 수퍼바이저는 사회복지사의 전문적 업무 수행을 도와야 한다.
- 4) 수퍼바이저는 사회복지사 수련생 및 실습생에 대해 인격적·성적으로 수치심을 주는 행위를 해서는 안 된다.

## IV. 사회복지사의 사회에 대한 윤리기준

- 1) 사회복지사는 인권존중과 인간평등을 위해 헌신해야 하며, 사회적 약자를 옹호 하고 대변하는 일을 주도해야 한다.
- 2) 사회복지사는 필요한 사회서비스를 개발하기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행에 적극적으로 참여하고 지원해야 한다.
- 3) 사회복지사는 사회 환경을 개선하고 사회정의를 증진시키기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행을 요구 하고 옹호해야 한다.
- 4) 사회복지사는 자신이 일하는 지역사회의 문제를 이해하고, 그것을 해결하는 일에 적극적으로 참여해야 한다.

## V. 사회복지사의 기관에 대한 윤리기준

- 1) 사회복지사는 기관의 정책과 사업 목표의 달성, 서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 노력함으로써, 클라이언트에게 이익이 되도록 해야 한다.
- 2) 사회복지사는 기관의 부당한 정책이나 요구에 대하여, 전문직의 가치와 지식을 근거로 이에 대응하고 즉시 사회복지윤리위원회에 보고해야 한다.
- 3) 사회복지사는 소속기관 활동에 적극 참여함으로써, 기관의 성장발전을 위해 노력해야 한다.

## VI. 사회복지윤리위원회의 구성과 운영

- 1) 한국사회복지사협회는 사회복지윤리위원회를 구성하여, 사회복지윤리실천의 질적인 향상을 도모하여야 한다.
- 2) 사회복지윤리위원회는 윤리강령을 위배하거나 침해하는 행위를 접수받아, 공식적인 절차를 통해 대처하여야 한다.
- 3) 사회복지사는 한국사회복지사협회의 윤리적 권고와 결정을 존중하여야 한다.



## 사회복지사 선서

나는 모든 사람들이 인간다운 삶을 누릴 수 있도록,  
인간 존엄성과 사회정의의 신념을 바탕으로,  
개인·가족·집단·조직·지역사회·전체사회와 함께 한다.

나는 언제나 소외되고 고통받는 사람들의 편에 서서,  
저들의 인권과 권익을 지키며,  
사회의 불의와 부정을 거부하고,  
개인이익보다 공공이익을 앞세운다.

나는 사회복지사 윤리강령을 준수함으로써,  
도덕성과 책임성을 갖춘 사회복지사로 헌신한다.

나는 나의 자유의지에 따라 명예를 걸고 이를 엄숙하게 선서합니다.





## 사회복지사의 역할<sup>8)</sup>

사회복지사의 역할은 다양하게 정의될 수 있음. 여기에서는 크게 총 8가지(안내자, 조력자, 전문가, 분석가, 계획가, 조직가, 행정가, 사회치료자)로 분류하여 살펴보기로 함

### ■ 안내자로서의 역할

#### 1) 일차적 역할(primary role)

- 지역사회로 하여금 문제해결에 따른 목표를 설정하고, 이를 해결하는 방안을 강구하도록 도와주는 것
- 주민들이 여러 가지 요소를 감안해서 올바른 방향으로 목표를 설정하도록 도와주는 것

#### 2) 주도능력(initiative)

- 사회복지사는 지역사회의 문화에 대한 충분한 지식과 잠재능력을 파악하고, 변화 후의 장래에 대한 확신을 가져야 함
- 지역사회의 잠재해 있을지 모르는 문제를 깨닫도록 자극하고 겉으로 드러나 보이게 도와주며, 보다 긍정적인 결과를 얻는 전제조건으로부터 부정적인 감정을 표출하는데 주도력을 발휘해야함

#### 3) 객관적인 입장(objectivity)

- 사회복지사는 지역사회의 조건에 대해서 객관적인 입장을 견지해야함. 즉, 지역사회를 ‘있는 그대로(as it is)’로 수용해야 함
- 또한, 사회복지사는 지역사회의 성격을 이해하고, 주민들이 수용할 수 없는 점에 대해서 스스로 토의하여 개선하도록 자극을 주는 것이 필요함

#### 4) 지역사회와의 동일시(identification)

- 지역사회조직에 있어서 사회복지사는 언제나 지역사회 전체와 함께해야 하며, 지역사회 내의 일부나 특정 집단과 함께 일해서는 안 됨
- 지역사회 특정 사업에 대해 찬성과 반대를 하는 것이 아니라 지역의 주민들이 협력적인 결정을 내릴 수 있는 과정들을 찾아내고 활용하는데 도움을 주어야 함

#### 5) 자기 역할의 수용

- 사회복지사는 안내자로서의 자기 역할을 수용하고 주민들의 요구가 있더라도 주민들이 결정해야 하거나 조직을 이끌어야 하는 주민의 역할을 대신해서는 안 됨
- 지역사회조직에 있어서 사회복지사는 자기의 행동을 자제할 수 있어야 하고, 자기가 맡은 바를 원만하게 수행할 수 있는 능력을 길러야 함
- ※ 사회복지사의 역할 예시: 주민들이 스스로 판단을 내릴 수 있도록 자료 제시, 다양한 견해를 요약하고 설명, 여러 대안들이 주는 시사점을 지적, 경우에 따라서 과거에 전혀 고려치 않았던 대안에 대해 검토 등

#### 6) 역할에 대한 설명(interpretation)

- 사회복지사는 자신의 역할에 대해서 설명하여 지역사회가 이해하고 수용하도록 노력해야 함

8) 본 내용은 최일섭·이현주(2015), 『지역사회복지론』의 “제7장 지역사회조직사업에서 사회복지사의 역할” 내용을 수정·보완하였음

## ■ 조력자로서의 역할

### 1) 불만을 집약하는 일

- 사회복지사는 지역사회 조건에 대한 불만을 일깨우고 집약함으로써 지역사회를 도와야함
- 발생한 불만이 ‘개인적’ 문제가 아니라 ‘사회적’ 문제로 받아들일 수 있게 도움으로써 주민들이 이를 함께 해결하기 위해 공동의 노력을 할 수 있게 도와주어야 함

### 2) 조직화를 격려하는 일

- 사회복지사는 지역사회의 주민들 대부분이 예리하게 느끼고 있는 불만을 찾아내는 과정을 주도하고 용이하게 해야 함
- 지역사회주민들이 자신들의 불만에 대해 서로 논의하고, 불만의 우선순위를 결정하여 이를 해결하기 위한 조직을 결성하도록 도움을 주어야 함

### 3) 좋은 대안관계를 육성하는 일

- 사회복지사는 집단과 지역사회의 모임에 따뜻한 분위기를 조성하여 주민들이 상호관계를 유지하고 협동적인 일에 참여하는데 만족감을 갖도록 도와주어야 함
- 주민들이 거리낌 없이 토의를 할 수 있도록 회의장의 물리적·심리적 조건을 갖추어 줄 뿐만 아니라 토의가 우호적인 분위기에서 활발히 진행되도록 도움을 주어야 함

### 4) 공동목표를 강조하는 일

- 사회복지사는 지역사회조직사업의 과정에서 모든 일이 효과적인 계획과 지역사회의 능력(capacity)을 개발한다는 양대 목표에 합치되도록 도움을 주어야 함
- 또한 객관적인 입장을 지키면서 주민들에게 장기적인 목표를 일깨워 주고, 일을 추진하는 시기의 적절성, 일과 인간의 관계, 일의 내용 등에 대해 주민들에게 적절하게 질문을 던짐으로써 관심을 촉구해야 함
- 전 지역사회, 전체의 사업 및 과정을 항상 의식하고 있어야 하며, 주민들이 궁극적인 목표에서 이탈되지 않도록 관심을 환기키는 역할을 수행해야 함

## ■ 전문가로서의 역할

### 1) 지역사회진단(community diagnosis)

- 지역의 구조와 특성, 지역사회 강점 및 약점, 공동사업을 추진하는 데 심각한 장애요인 파악, 공식적·비공식적 사회조직 등 지역사회 전반을 이해하고 분석 및 진단하는 능력을 갖추어야 함

### 2) 조사기술(research skill)

- 지역사회가 필요로 하는 조사를 계획하고 실행할 수 있도록 조사방법에 대한 지식과 기술을 활용할 수 있어야 함



**3) 타 지역사회에 관한 정보**

- 다른 지역사회에서 행해진 조사, 연구, 그리고 시범사업 등을 사전에 숙지하여, 지역사회가 자체의 문제를 해결하는데 필요한 정보를 제공주어야 함

**4) 방법에 관한 조언**

- 지역주민들이 조직을 결성하는 방법과 절차에 대해서 전문가적 지식을 가져야 함
- 조직과 절차는 일반적으로 지역사회의 관행에 상당한 정도로 영향을 받지만 사회복지사는 이에 대한 상당한 조언을 줄 수 있어야 함

**5) 기술상의 정보(technical information)**

- 기술적인 방안에 관한 참고자료의 내용 및 출처, 정부기관, 민간단체, 국제기관의 자원과 이용 방법, 활용 가능한 자원에 대해 숙지하여 지역주민들이 필요한 자료를 제공 받을 수 있도록 해야 함

**6) 평가(evaluation)**

- 수행되고 있는 사업에 대한 객관적이고 체계적인 평가를 수행할 수 있어야 함
- 동시에 주민들의 토의 내용을 이해할 뿐만 아니라 상호관계의 과정과 개인·집단에 미치는 영향에 대해 알고 있어야 함

**■ 분석가로서의 역할****1) 사회문제와 영향을 미치는 요인들에 관한 조사**

- 사회문제의 실태를 파악하고 그 원인을 밝혀냄으로써 사회문제의 개선을 위한 이론적 근거를 제공할 수 있어야 함
- 사회문제를 클라이언트 측면에서 분석해야하며, 객관적·분석적 접근 보다는 개선적 접근을 시도해야 함

**2) 사회변화를 위한 프로그램 과정에 관한 분석**

- 무엇을 개선할 것인지 보다 어떻게 변화를 가져올 것이냐 하는 과정에 중점을 두어야 하며, 과정 분석은 지역적인 차원\* 혹은 일반적·이론적인 차원\*\*에서 수행 될 수 있음

\* 지역적 차원에서 분석가는 프로그램을 통해 혜택을 받을 집단을 효과적으로 다룰 수 있는 중개자나 변화매개자가 누구인가를 찾아내는 것

\*\* 일반적·이론적 차원에서 분석가는 계획된 사회변화의 일반적인 특성을 찾아내어 주어진 프로그램의 타당성을 시험하는 것

### 3) 계획수립 과정에 대한 분석

- 문제를 해결하기 위한 발상이 어디에서 비롯되었고, 어떠한 과정을 거쳐 결정에 이르게 되는가를 분석할 수 있어야 함

### 4) 유도된 변화에 대한 평가

- 프로그램 성과를 평가하는 것으로 프로그램이 목표를 달성하는 데 어느 정도 기여했는지를 평가할 수 있어야 함

## ■ 계획가로서의 역할

- 1) 사회문제의 변화를 목표로 하는 계획을 수립하기 위해서는 기술적인 측면\*이 고려되어야 하지만 다양한 수준의 철학적인 측면이 중시되어야 함

\* 공간적, 재정적, 인사적, 법적, 건축적 측면 등

- 2) 사회복지사가 계획을 수립하는데 있어서 고려해야할 철학적인 측면은 다음과 같음

- 사업계획은 일반적으로 참여하는 사람들의 철학이 반영되기 때문에, 어떤 종류의 사업을 계획하든 물리적·물질적인 측면이 아닌 인간적인 측면에 관심을 두어야 함
- 사업의 추진에 있어서 성패를 평가하는 근거를 위해 모든 사업계획은 목표를 설정해야함. 어떠한 동기에서 사업이 착수되든 간에 복지를 증진시키기 위한 목표를 강조해야 함
- 계획철학은 목표를 성취하기 위한 수단에도 반영되어야 함. 정당하고 합법적인 그리고 개인과 가정의 복지가 최대한으로 보호될 수 있는 수단을 강구해야 함
- 계획철학은 계획에 관한 행정에 있어서 어느 정도로 중앙집권적 혹은 분권적 결정에 의존할 것이냐 하는 데도 반영됨. 국가와 사회에 따라서 중앙집권적 행정을 펴기도 하고 지방분권적인 행정을 강조하기도 함

## ■ 조직가로서의 역할

- 1) 사회복지사는 지역사회 내에 있는 집단, 단체를 지역사회에 있는 행동체계에 적절히 참여시켜야 함
- 2) 지역사회 집단, 단체를 계획의 수립과 추진에 참여시키기 위해 그들의 역할을 분명히 해주고, 효과적인 수행을 위한 훈련을 해줄 수 있어야 함
- 3) 이를 통해, 주민들의 참여의식을 고취시켜 스스로 추진해 나갈 수 있게 사기와 능력을 북돋아 줄 수 있음

## ■ 행정가로서의 역할

- 1) 행정가는 프로그램이 계획에서 설정한 목표를 효과적이고 효율적으로 달성하게 하기 위해 모든 인적·물적 자원을 적절히 관리해야 함
- 2) 프로그램 운영 시 예상치 못한 행정적인 문제에 대해 능동적으로 대처할 수 있는 통찰력과 기술을 익혀야 함

※ 행정가로서 유의해야할 점: ① 프로그램을 운영하는 규칙과 절차를 적용함에 있어서 달성하고자 하는 목표를 유념해야 함, ② 형식적인 면을 강조하지 말고 융통성을 발휘해야 함

## ■ 사회치료자로서의 역할

- 1) 지역사회 공동의 노력을 저해하는 금기적 사고나 긴장을 조성하고 집단을 분리시키는 요인이 발생할 시 지역사회의 적절한 진단\*과 치료를 병행할 수 있어야 함

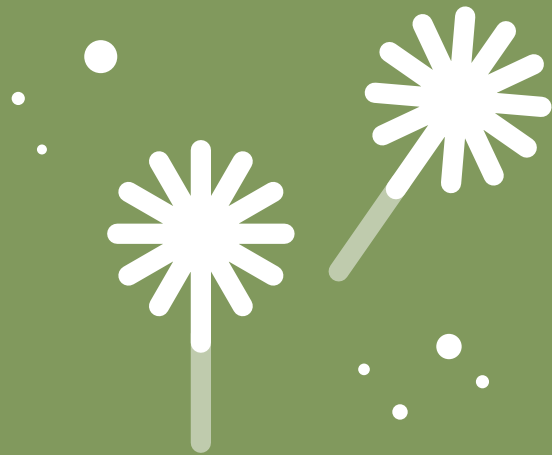
\* 지역사회의 적절한 진단을 위해서는 다음과 같은 내용을 파악해야 함

- ① 지역사회 전체 혹은 그 일부의 기원과 역사
- ② 현재의 믿음이나 관습에 관한 사회적 근원과 믿음, 실제와의 관계
- ③ 지역사회의 권력구조, 지역사회 내의 역할과 역할들 간의 관계

- 2) 진단을 통해 규명된 성격과 특성을 주민들에게 제시하여 긴장 해소, 협력적인 작업을 방해하는 요인을 제거하도록 도와주어야 함



## 제2부 주요업무<sup>9)</sup>



9) 제2부의 주요업무 내용 중 복지사각지대 발굴, 보건복지 상담, 통합사례관리, 민관협력 활성화 및 지역사회보호체계 구축의 내용은 행정안전부·보건복지부(2020), “찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼”, 보건복지부(2020), “희망복지지원단 업무안내”, 보건복지부(2017), “읍면동 맞춤형 복지 업무매뉴얼” 내용을 수정·보완 하였음.



## I

## 복지사각지대 발굴

 우리 동네의 복지사각지대 발굴체계는 어떠한가? 지속가능한 발굴체계를 만들어보자!

## 1. 개요

## □ 복지사각지대의 개념 및 추진방향

## ○ 개념

- 사회보험, 공공부조, 사회서비스 등 사회복지제도 영역 전체를 아울러 **법적으로 혹은 실질적으로 제도의 관심과 영향에서 배제되어 있는 것**

## ○ 추진방향

- **(발굴 단위의 상시화·다각화)** 읍면동 찾아가는 보건복지팀<sup>10)</sup> 뿐만 아니라 읍면동 소재 공공·민간 기관 및 주민들이 공식 또는 비공식 차원의 복지사각지대 대상자 발굴 및 지원 관리 체계를 지역특성에 맞게 다양하게 구성하고 상시적으로 운영
- **(발굴대상 확대)** 기존의 복지대상자 뿐만 아니라 새로운 사회적 위험에 노출되어 있는 모든 주민으로 서비스 제공대상 확대
- **(사후관리의 체계화)** 다양한 경로를 통해 발굴된 복지사각지대 대상자는 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 체계적인 사후확인을 실시하며 주민참여 지원체계 마련

## ○ 변화방향

- 저출산·고령화 등 사회구조의 변화와 더불어 실직, 휴폐업, 질병, 소득상실 등으로 인한 가족해체 및 사회적 고립으로 취약계층 및 위기가구 증가
- 지원이 필요한 도민이 사회보장급여 및 서비스 대상에서 누락되지 않고 편리하게 사회적 지원을 받을 수 있도록 **민·관이 적극 발굴협력**
- 복지사각지대 발굴 추진방향의 변화

기 존		확 대
<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: 공공민간기관, 협업체 및 주민 등으로 확대</li> </ul>

10) 현재 제주도내에서는 맞춤형복지팀으로 운영 중

## □ 발굴 대상

- **(기존)** 사회복지 욕구가 존재함에도 불구하고 다양한 사유로 복지서비스를 제공 받지 못한 복지 소외계층

### ☒ 기존 발굴 대상

- **(탈 수급대상)** 사회보장급여 수혜 자격기준에 의해 배제된 대상
- **(차상위 대상)** 욕구 대비 복지서비스 내용 및 수준이 불충분한 대상
- **(신규 대상)** 공공부조서비스 수혜대상이나 발굴되지 못한 대상자

\* 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 및 행복e음 복지사각지대 대상자 관리시스템상의 근거 참조

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

### ☒ 확대되는 발굴대상

- 새로운 위험에 노출되어 있는 대상자 (청·중·장년 1인가구, 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 (자살 유가족 등)

\* 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제9조2 제1항 제2호 및 같은 법 시행령 제6조의 2에 따라 자살예방센터·정신건강복지센터에서 의뢰한 자살자·자살시도자 발생 가구는 전수 위기 가구 발굴 대상으로 관리

※ 명시된 대상자뿐만 아니라 지역 여건에 따라 대상 범위 확대 가능

## □ 수행 주체별 역할

- **(행정·사·도)** 복지사각지대 발굴을 위한 인적안전망 구축, 지역 내 유관기관과의 연계를 위하여 방문서비스 제공기관, 지역사회 거점 기관·단체 등과 MOU체결
- **(읍면동)** 인적안전망(명예사회복지공무원\*) 구성 운영, 사회복지관 등의 기관과 협조, 기존 대상자 등으로부터 잠재적 복지사각지대 가구에 대한 정보 수집, 복지사각지대 발굴 시스템을 통한 발굴조사 등

\* 읍면동지역사회보장협의체, 자생조직 복지통장 및 일반주민 등 지역주민의 자발적 참여를 통해 구성, 무보수 명예직(삼촌돌봄비)

- **(민간 복지관 등)** 복지사각지대 가구 발굴을 위한 지역자원 발굴 및 연계 지원

※ 인적안전망은 지역의 특성에 맞게 다양한 형태로 구성이 가능하나 가급적 **자발성·지속성·무보수성·실효성**에 기반하여야 함 → **소지역 단위의 촘촘한 인적안전망 권장**



## ○ 수행 주체별 역할

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

## □ 수행방법

- 읍면동 특성에 맞는 복지사각지대 발굴 체계 구성
- 일제조사 또는 특정 계층 기획조사 등 발굴 조사, 주민교육·홍보
- 발굴된 대상자는 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 잠재적 대상자로 관리하되, 지속·반복적 방문이 필요한 경우 민간 복지관 등 유관기관과 공동 수행
- 대상자 발굴 후 체계적 지원\* 및 관리 수행, 특히 통합사례관리업무의 연속성을 고려해 체계적 발굴 대상자 관리 실시

\* 통합사례관리, 사회보장급여 선정 지원(주민복지팀 등으로 연계), 민간자원 단순연계 등

## 2. 복지사각지대 발굴체계 구성

### □ 개념

- 복지사각지대 또는 위기상황에 처한 주민을 보다 효과적·체계적으로 상시 발굴하기 위한 관계망 또는 네트워크

### □ 방법

- 협약기관 활용, 복지사각지대 발굴기획단 구성, 인적 관계망 구축 등 **지역특성에 따라 다양한 유형 구축·운영**
- 복지사각지대 발굴체계 구성(예시)

#### ☒ 복지사각지대 발굴 기획단 운영

- (구성) 시군구 희망복지지원단, 찾아가는 보건복지팀, 읍면동 지역사회보장협의체 등
- (운영주체) 시군구 희망복지지원단 ※시범지역 읍면동과 협의 후 추진
- (회의주기) 반기별로 추진, 해당 지역 맞춤형 사각지대 발굴사업 기획 및 평가

#### ☒ 다양한 체계 구축

- 읍면동 지역사회보장협의체 위원을 통한 발굴
- 복지통(이)장, 명예사회복지공무원(삼촌돌보미) 등을 통한 발굴
- 시군구 사회복지협의회 '좋은 이웃들'을 통한 발굴
- 지역 주민들을 통한 발굴

### □ 지역 내 유관기관과의 연계협력

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

### 3. 복지사각지대 발굴체계 운영

#### □ 추진 방안

- (주체) 행정 시 희망복지지원단 중심 → 시범지역 읍면동과 연계추진
- (조사) 지역별 욕구를 고려한 취약계층·위기가구 전수조사 수시 실시
  - 최소 연 2회 이상 일제조사 실시
  - 민간 정보공유 요청 가능(「사회보장급여 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제11조)
- (주민교육) 생활실태조사표 작성방법, 현장방문 요령 등 발굴 조사 시 필요한 교육
  - 통(이)장협의회 월례회의 등 공식조직의 정례회의 활용
  - 복지사각지대 발굴 네트워크 조직 발대식 등 개최
  - 생활실태조사표 및 가이드북 제작·배포
- (홍보) 지역 언론·방송, 누리집, 게시물 및 홍보물 등을 활용하여 적극적인 홍보 실시
  - 누리집, 지역신문 및 케이블 방송 활용 공익광고 게시
  - 시내버스(마을버스) 내외 복지사각지대가구 발굴 홍보물 부착
  - 읍면동 주민센터 및 복지관 등 배너 광고판 활용 등

#### □ 단계별 운영방안

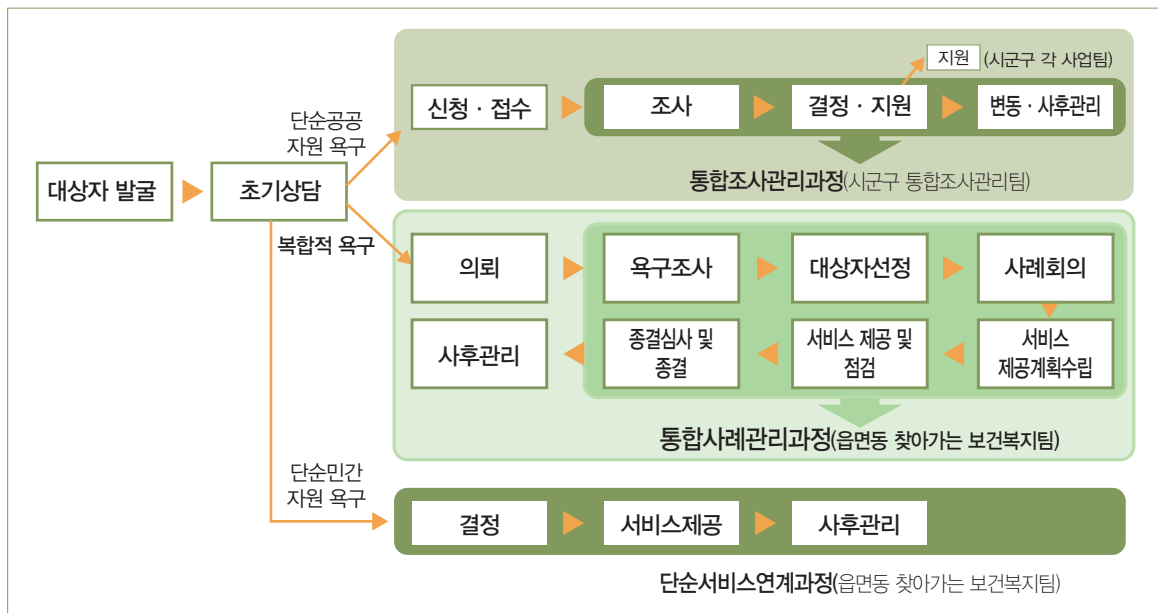
단계	주요업무	수행주체	수행방법
1단계	체계마련	행정시	-복지사각지대 발굴 발굴체계(기획단) 구성 -관련 기관 및 실무자 섭외(업무협약 체결 등)
2단계	기획회의		-(목적) 복지사각지대 발굴을 위한 시 차원의 협업체계 구축·운영 -(참여자) 희망복지지원단(간사), 지역사회보장협의체, 유관 부서(통합조사팀, 복지기획팀, 찾아가는 보건복지팀), 민간기관 등 -(운영시기) 연 2회 -(회의내용) 복지사각지대 발굴 사업 논의(일제조사, 단전단수가구 조사, 독거노인 건강음료 배달 등), 기존 복지사각지대 발굴 사업 평가
3단계	복지사각지대 발굴	읍면동	-행정시 기획단에서 논의한 결과를 바탕으로 복지사각지대 발굴 추진 -사업 내용에 따라 읍면동 지역사회보장협의체, 복지통(이)장, 기타 공공 및 민간 기관과 협업하여 추진 -발굴된 대상자는 잠재적 대상자로 관리하되, 지속·반복적 방문이 필요한 경우 유관기관(민간복지관 등)에 협조 요청
4단계	발굴 후 지원		-사회보장급여 대상자인 경우 주민복지팀과 연계 -통합사례관리(사례관리 및 서비스연계) 수행 -안부확인 등 단순서비스 제공(읍면동 지역사회보장협의체 위원 및 복지통(이)장 등 지역사회 내의 인적관계망)

## 4. 발굴 후 지원 연계

### □ 처리절차

- 유관기관 또는 지역주민은 위기가구 대상자 발굴 후 읍면동 찾아가는 보건복지팀에 대상자 의뢰
- 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 초기상담 실시
  - 행복e음 상담사례관리시스템에 ‘초기상담’ 기록(발굴 경로 및 상담내용 등)
- 지원 연계
  - 읍면동 단순 서비스 연계는 지역사회 민·관 자원을 활용한 지원 연계
  - 읍면동 통합사례관리(사례관리·서비스연계), **고난도 사례의 경우 시군구 희망복지 지원단이 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’ 서비스를 지원 받을 수 있도록 적극 안내

### ○ 발굴 후 지원 연계 절차



## □ 유의사항

- 복지사각지대 발굴체계는 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

## ※ 복지사각지대 발굴조사

### ● 법정 및 민간 일제조사를 통한 발굴

조사명	주기	협조 사항
사업체통계조사	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

- ❶ 공식·비공식 복지서비스 자료 수집
- ❷ 공식·비공식 복지서비스 DB대장 작성 및 관리
- ❸ 공식 복지서비스 누락자 파악 → 비공식 복지서비스 연계
- ❹ 비공식 복지 서비스대상자 중 법정 복지급여 제외자에 대한 조사

## II

## 보건복지 상담

 종합상담 및 찾아가는 보건복지상담 등 민관협력을 통해 효율적으로 운영할 수 있는 방안은?

### 1. 개요

#### □ 상담의 개념 및 목적

- (개념) 상담이란 도움을 필요로하는 내담자와 전문적 훈련을 받은 상담자가 공동주체로서 촉진적인 의사소통을 통해 내담자의 자기 이해를 높여 문제해결, 예방, 발달과 성장을 달성함으로써 삶의 질을 향상 시키기 위해 함께 노력하는 조력과정
- 목적
  - 복지사각지대 발굴을 통한 선제적 복지서비스 지원으로 예방적 복지실현
  - 보건복지대상자의 상황 변화에 대한 모니터링 및 사후관리
  - 이동취약계층(노인 및 장애인 등)에 대한 방문상담을 통한 서비스 신청 및 서비스 지원
  - 대상자가 처해있는 문제 및 해결을 위해 적절히 대응할 수 있는 복지서비스 탐색 및 지원계획 수립 및 서비스 연계

#### □ 추진방향

- 찾아가는 보건복지상담 확대
  - 기존 복지대상자 뿐만 아니라 생애전환기, 위기가구, 돌봄필요대상 등으로 대상을 확대하여 찾아가는 보건복지상담 실시
- 읍면동 종합상담 기능 강화
  - 읍면동에 ‘종합상담 창구’를 마련하여 종합상담 기능 강화
  - 읍면동 주민센터로 내방하는 주민을 대상 ※주민센터+복지관 협업 운영 가능

## 2. 찾아가는 보건복지상담

### □ 변화방향

- 기존에는 수급자 중심의 사후개입적이었으나 **생애전환기, 위기가구 및 돌봄필요대상 등으로 확대** ※ 지역적 여건에 따라 단계적으로 업무확대
  - 특히, 복지사각지대 발굴사업을 통해 발굴한 신규대상자에게는 초기상담이 매우 중요(붙임)
- 읍면동 찾아가는 보건복지팀에 **간호직 공무원 1명을 배치하여 보건+복지 서비스 제공**
- 「통합복지하나로 시범사업」 지역 3개동에는 찾아가는 보건복지팀에 **민간 사회복지사 2명을 각각 배치하여 민·관 협업 기능을 강화**

#### ☒ 찾아가는 보건복지상담 추진방향의 변화

기 존		확 대
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수급자 중심의 사후개입</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생애전환기, 위기가구, 돌봄필요대상 등으로 확대하여 예방적 개입</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 복지서비스</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건·복지서비스</li> </ul>

### □ 주요 내용

- **(대상 확대)** 기존 복지대상자 뿐만 아니라 각종 복지제도의 집중안내가 필요한 생애 전환기, 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(2020년 행안부보건복지부 매뉴얼 기준)**
  - 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 제시

## □ 방문상담 대상

○ **(기존)** 국민기초생활수급대상자, 차상위계층(차상위 본인부담 경감대상자, 장애인, 한부모가정, 자활대상자), 기타 저소득 한부모 가족 및 **복지사각지대 발굴사업을 통해 발굴한 대상자 등**

○ **(확대)** 공적급여 대상자가 아닌 생애전환기, 위기가구, 돌봄필요대상 등으로 자치단체 인력 확충 여건에 따라 단계적으로 시행

※ 생애전환기 대상에 대한 안내 업무부터 시행가능

## ○ 인력확충에 따른 신규 대상

구분	대상	주요 서비스
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 관련 기관 연계
	노인 진입가구 (65세, 75세 도래 어르신)	어르신에게 필요한 서비스 안내, 통합적 서비스 연계, 위기긴급 상황 시 긴급지원, 폭력 의심가구 발견 시 조치 등
돌봄필요대상	고위험 1인가구	방문상담, 정보제공, 신청대행, 서비스 연계 등
	복지시설, 의료기관·시설 퇴원 및 퇴소 예정자 중 정기적 방문·상담 필요가구	퇴원계획, 정착지원, 서비스연계, 이력관리, 재입소 예방을 위한 사례 관리 등 * 복지부 지역사회통합돌봄(커뮤니티케어)과 연계하여 수행
위기가구	빈곤·주거취약 가구 아동학대, 한부모가족, 장애가구 등 (특히, 주거취약지역에 거주중인 청장년 1인 가구, 취약통지서 발급 대상 가구, 독거·중복장애 가구 등 잠재적인 위기상황이 있을 것으로 예상되는 가구)	사각지대 발굴, 방문상담, 정보제공 등 * 독거, 중복장애 발달장애인, 장애인단독 가구 등 취약가구는 지역발달장애인지원센터·장애인복지관 등 민간 서비스 기관과 협력체계를 적극 활용하여 동행상담 실시

**\*\* 관련 법령:** 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제4조 2항(보장기관은 지원이 필요한 국민이 급여대상에서 누락되지 아니하도록 지원대상자를 적극 발굴하여 이들이 필요로 하는 사회보장급여를 적절하게 제공받을 수 있도록 노력하여야 한다.), 같은 조 3항(보장기관은 국민의 다양한 복지욕구를 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 인적관계망\*

\* 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 명예사회복지공무원, 복지통(이)장, 독거노인생활관리사, 좋은 이웃들 등

## ○ 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 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>• 읍면동 간호사 인력 관리 (역량강화 지원 등)</li> <li>• 보건·복지 협력체계 구축</li> </ul>
읍면동	읍면동장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문상담 담당 직원 교육, 직원 경력관리</li> </ul>
	주민복지팀	<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>• 민·관협력 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>

## □ 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 지역사회보장협의체, 복지통(이)장 등과의 협업</li> </ul>
4단계	상담 후 지원		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회보장급여 대상자 주민복지팀 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>



실전참고 1

## 찾아가는 보건복지상담 절차 요약

### ■ 세부 업무 절차

#### ① 대상자 발굴 및 대상자 명단 확보

- 통합조사 시 신규대상 가정방문 동행, 수급신청 탈락자 모니터링, 보건소 방문간호 대상자 명단, 인적관계망을 통한 발굴 등으로 대상자 발굴
- 출산·양육가정 및 65세·70세 도래 어르신 명단 확보 및 방문안내문 전달

#### ② 찾아가는 보건복지상담 계획수립

- 행복e음을 통해 공적급여 등 복지서비스 수혜여부 확인
- 민간복지기관의 서비스 제공이력에 관한 협조를 얻어 정보 확인
- 찾아가는 보건복지팀 팀장은 계획 수립 및 조정 역할 수행

#### ③ 방문일정 예약

- 전화 등을 통해 필수적으로 사전에 대상자와 방문일정 조율
- 민간 전문인력, 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장 등 민간과 가구 공동 방문 시에는 반드시 대상자에게 사전에 관련 정보 공유

#### ④ 찾아가는 보건복지상담 실시

- (사회복지상담) 대상자의 생활실태 및 대상자의 욕구 파악 필요
  - ※ 안전, 건강, 일상생활유지, 가족/사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장 10개 영역을 중심으로 질문
- 서비스 연계 필요성 확인 및 점검, 개인정보보호법 안내 및 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서 징구
  - ※ 개인정보 및 사생활 유출주의
- 향후 일정 및 연락처 안내

- (건강담당) 대상자 건강평가 및 설계를 통한 건강관리 서비스 제공, 대상자별 질환관리 상담 및 교육, 건강정보 제공

※ 건강평가 도구를 활용하여 대상자의 건강위험요인 및 건강 문제 파악

#### ⑤ 상담 후 사후확인

- (상담결과 정리) 사회보장정보시스템(행복e음)에 상담내용을 입력 관리
- (방문내용 공유) 찾아가는 보건복지팀 내에서 방문내용을 공유하고, 상담결과에 따라 사례관리 진행 여부를 판단하고 조치
- (모니터링) 조치사항에 대한 서비스 연계 확인 등 지속적으로 사후확인을 실시하고, 필요시 유관기관 등 민간자원을 적극 발굴하여 연계

#### ■ 대상별 업무 절차

구 분		기존대상자	출산가구	양육가구	65세·70세 도래어르신
방문대상		·급여수급자 등	·출산가구 -사전 안내 후 방문 동의자	·가정양육수당 수급 가구	·65세 및 70세 도래자 -사전 안내문 발송 후 방문 동의자 -내방 민원시 동의자
업무 절차	대상자 명단확보	·행복e음으로 대상자 조회 (모니터 대상 등)	·출생신고 담당자	·행복e음으로 대상자 명단 확인	·시스템을 통해 65세·70세 도래 어르신 명단 확인
	대상자 안내	·방문안내(전화) -사회복지담당 공무원	·방문안내문 전달 -출생신고 내방 민원 상담시	·방문안내(전화) ·방문안내문 전달 (복지통(이)장 연계)	·방문안내(전화) ·방문안내문 전달 (복지통(이)장 연계)
	방문일 확정	·일정 협의 후 2인1조 방문	·사회복지담당 공무원 방문 (2인1조)	·사회복지담당 공무원 방문 (2인1조)	·사회복지담당공무원과 간호직공무원 등 동행
	방문상담 준비	·제공서비스 전달여부 파악	·출산 양육관련 자료 ·영유아발달체크리스트 및 양육가이드		·기초연금 및 관련 복지자료 등
	방문상담	·제공서비스 전달여부 파악 ·신규정보 등 제공	·주거, 가족, 사회관계망 등 확인 ·복지서비스 안내 ·주민모임 등 관련 사업 안내		
	상담 후 조치	·시스템 입력 ·재사정 필요시 상담 진행	·시스템 입력 ·방문상담내용 공유 및 사례관리 진행여부 논의 ·빈곤 위기일 경우 사례관리 진행 ·폭력의심가구 발견 시 관련 기관 연계		



## 실전참고 2

# 찾아가는 보건·복지 상담 시 취약계층에 대한 학대 예방·점검

### ■ 아동학대<sup>11)</sup>

#### □ 아동학대의 개념

- (아동학대) ‘아동학대’란 보호자를 포함한 성인이 아동의 건강 또는 복지를 해치거나 정상적 발달을 저해할 수 있는 **신체적·정신적·성적 폭력**이나 **가혹행위**를 하는 것과 아동의 보호자가 **아동을 유기하거나 방임**하는 것(「아동복지법」 제3조제7호)

#### ☒ 용어의 정의

- 아동의 정의: 만 18세 미만인 사람(「아동복지법」 제3조제1호)
- 보호자: 친권자, 후견인, 아동을 보호·양육·교육하거나 그러한 의무가 있는 자 또는 업무·고용 등의 관계로 사실상 아동을 보호·감독하는 자 (「아동복지법」 제3조제3호)

- (아동학대범죄) ‘아동학대범죄’란 보호자에 의한 아동학대로서 다음의 어느 하나에 해당하는 죄(「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제4호)
  - 형법상 범죄(상해, 폭행, 유기, 학대, 체포, 강간, 강요, 재물손괴 등)
  - 복지법상 범죄(신체, 정서, 성, 방임)
  - 다른 법률에 의해 가중처벌 되는 죄
  - 아동학대처벌법에 규정된 범죄(아동학대치사, 중상해, 상습범)
- 아동학대행위는 아동학대범죄로 수사·진행하지만, **범죄가 아닌 교육대상으로 처리** → **정도나 법률위반 정도에 따라 처벌 대상 또는 처분(상담/교육대상) 될 수도 있음**

#### □ 아동학대 유형 : 신체학대, 정서학대, 성학대, 방임·유기

##### ○ 신체학대(Physical Abuse)

- 아동에게 행하는 **신체적 폭력** 또는 **가혹행위**
- 직접적으로 신체에 가해하는 행위, 도구를 사용하여 신체에 가해하는 행위, 신체에 유해한 물질로 신체에 가해하는 행위, 완력을 사용하여 신체를 위협하는 행위 등

<sup>11)</sup> 본 내용은 아동권리보장원의 누리집 내 자료를 수정·보완 하였음

### ● 처벌

- 아동복지법상 : 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
- 처벌법상 : 상해, 폭행, 특수폭행, 폭행치상 등으로 처리 가능함. 특히 아동학대치사 시, 무기징역 및 5년 이상 징역에 처함

### ☑ 구체적인 신체학대 행위(예)

- 직접적으로 신체에 가해지는 행위(손, 발 등으로 때림, 꼬집고 물어뜯는 행위, 조르고 비트는 행위, 할퀴는 행위 등)
- 도구를 사용하여 신체를 가해하는 행위(도구로 때림, 흉기 및 뾰족한 도구로 찌름 등)
- 완력을 사용하여 신체를 위협하는 행위(강하게 흔들, 신체부위 묶음, 벽에 밀어붙임, 떠밀고 잡음, 아동 던짐, 거꾸로 매달, 물에 빠트림 등)
- 신체에 유해한 물질로 신체에 가해지는 행위(화학물질 혹은 약물 등으로 신체에 상해를 입히는 행위, 화상을 입힘 등)

### ☑ 신체적 징후

- 설명하기 어려운 신체적 상흔
- 발생 및 회복에 시간차가 있는 상처
- 비슷한 크기의 반복적으로 긁힌 상처
- 사용된 도구의 모양이 그대로 나타나는 상처
- 담배 불 자국, 뜨거운 물에 잠겨 생긴 화상자국, 회음부에 있는 화상자국, 알고 있는 물체모양(다리미 등)의 화상자국, 회복속도가 다양한 화상자국
- 입, 입술, 치은, 눈, 외음부 상처
- 긁히거나 물린 자국에 의한 상처
- 손목이나 발목에 긁힌 상처, 영유아에게 발견된 붉게 긁힌 상처
- 성인에 의해 물린 상처
- 겨드랑이, 팔뚝 안쪽, 허벅지 안쪽 등 다치기 어려운 부위의 상처
- 대뇌 출혈, 망막출혈, 양쪽 안구 손상, 머리카락이 뜯겨나간 두피 혈종 등을 동반한 복잡한 두부 손상
- 고막 천공이나 귓불이 찢겨진 상처와 같은 귀 손상
- 골격계 손상, 시간차가 있는 골절, 치유 단계가 다른 여러 부위의 골절, 복합 및 나선형 골절, 척추 손상(특히, 여러 군데의 골절), 영·유아의 긴 뼈에서 나타나는 간단 골절, 회전상 골절, 걷지 못하는 아이에게서 나타나는 대퇴골절, 골막하
- 출혈의 방사선 사진, 골단 분리, 골막 변형, 골막 석회화
- 간혈종, 간열상, 심이지장 천공, 궤양 등과 같은 복부손상
- 폐 좌상, 기흉, 흉막삼출과 같은 흉부손상

### ☑ 행동적 징후

- 어른과의 접촉회피
- 다른 아동이 울 때 공포를 나타냄
- 공격적이거나 위축된 극단적 행동
- 부모에 대한 두려움
- 집에 가는 것을 두려워함
- 위험에 대한 지속적인 경계

## ○ 정서학대(Emotional Abuse)

- 아동에게 행하는 언어적 폭력, 정서적 위협, 감금이나 억제 기타 가학적인 행위
- 언어적 폭력행위, 정서적 위협, 형제나 친구 등과 비교·차별·편애·왕따 시키는 행위, 아동에게 비현실적인 기대 또는 강요를 하는 행위 등

### ● 처벌

- 아동복지법상 : 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
- 처벌법상 : 체포/감금(미수), 중체포/감금(미수), 특수체포/감금(미수), 체포감금치상, 협박(미수), 특수협박(미수) 등으로 처리 가능함

### ☒ 구체적 정서학대 행위(예)

- 원망적/거부적/적대적 또는 경멸적인 언어폭력 등
- 잠을 재우지 않는 것
- 벌거벗겨 내쫓는 행위
- 형제나 친구 등과 비교, 차별, 편애하는 행위
- 가족 내에서 왕따 시키는 행위
- 아동이 가정폭력을 목격하도록 하는 행위
- 아동을 시설 등에 버리겠다고 위협하거나 짐을 싸서 쫓아내는 행위
- 미성년자 출입금지 업소에 아동을 데리고 다니는 행위
- 아동의 정서 발달 및 연령상 감당하기 어려운 것을 강요하는 행위(감금, 약취 및 유인, 아동 노동 착취)
- 다른 아동을 학대하도록 강요하는 행위

### ☒ 신체적 징후

- 발달지연 및 성장장애
- 신체발달저하

### ☒ 행동적 징후

- 특정물건을 계속 빨고 있거나 물어뜯음
- 행동장애(반사회적, 파괴적 행동장애)
- 신경성 기질 장애(놀이장애)
- 정신신경성 반응(히스테리, 강박, 공포)
- 언어장애
- 극단행동, 과잉행동, 자살시도
- 실수에 대한 과잉 반응
- 부모와의 접촉에 대한 두려움

## ○ 성학대(Sexual Abuse)

- 아동을 대상으로 하는 모든 성적 행위
- 자신의 성적 만족을 위해 아동을 관찰하거나 아동에게 성적 노출을 하는 행위, 아동을 성적으로 추행하는 행위, 아동에게 유사성행위를 하는 행위, 성교를 하는 행위, 성매매를 시키거나 성매매를 매개하는 행위 등

## ● 처벌

- 아동복지법상 : 아동을 매매, 음란한 행위를 시키거나 이를 매개하는 행위 또는 아동에게 성적 수치심을 주는 성희롱 등의 성적 학대행위 → 10년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금
- 처벌법상 : 강간(미수), 유사강간(미수), 강제추행(미수), 준강간, 미성년자약취/유인, 추행, 목적 약취/유인, 인신매매 등으로 처리 가능함

## ☑ 구체적인 성학대 행위(예)

- 자신의 성적만족을 위해 아동을 관찰하거나 아동에게 성적인 노출을 하는 행위 (옷을 벗기거나 벗겨서 관찰하는 등의 관음적 행위, 성관계 장면을 노출, 나체 및 성기 노출, 자위행위 노출 및 강요, 음란물을 노출하는 행위 등)
- 아동을 성적으로 추행하는 행위(구강추행, 성기추행, 항문추행, 기타 신체부위를 성적으로 추행하는 행위 등)
- 아동에게 유사성행위를 하는 행위(드라이성교 등)
- 성교를 하는 행위(성기삽입, 구강성교, 항문성교)
- 성매매를 시키거나 성매매를 매개하는 행위

## ☑ 신체적 징후

## - 신체적 지표

- 학령 전 아동의 성병감염      • 임신

## - 생식기의 증거

- 아동의 질에 있는 정액
- 찢기거나 손실된 처녀막
- 질에 생긴 상처나 긁힌 자국
- 질의 홍진(紅疹)
- 배노곤란      • 요도염      • 생식기의 대상포진

## - 항문증후

- 항문 괄약근의 손상
- 항문주변의 멍이나 찰과상
- 항문 내장이 짧아지거나 뒤집힘
- 항문 입구에 생긴 열창
- 항문이 좁아짐
- 회음부의 동통과 가려움
- 변비      • 대변에 혈액이 나옴

## - 구강증후

- 입천장의 손상      • 인두(咽頭)임질(pharyngeal gonorrhea)

#### ☑ 행동적 징후

##### – 성적 행동지표

- 나이에 맞지 않는 성적행동
- 해박하고 조숙한 성지식
- 명백하게 성적인 묘사를 한 그림들
- 타인과의 성적인 상호관계
- 동물이나 장난감을 대상으로 하는 성적인 상호관계

##### – 비(非)성적 행동지표

- 위축, 환상, 유아적 행동(퇴행행동)
- 자기 파괴적 또는 위협을 무릅쓴 모험적인 행동
- 충동성, 산만함 및 주의집중장애
- 혼자 남아 있기를 거부 또는 외톨이
- 특정 유형의 사람들 또는 성에 대한 두려움
- 방화/동물에게 잔혹함(주로 남아의 특징)
- 비행, 가출
- 약물 및 알코올 남용
- 자기 파괴적 행동(자살시도)
- 범죄행위
- 우울, 불안, 사회관계의 단절
- 수면장애
- 유뇨증/유분증
- 섭식장애(폭식증/거식증)
- 야뇨증
- 외상 후 스트레스 장애
- 저조한 학업수행

#### ○ 방임·유기(Neglect)

- (물리적 방임) 기본적인 의식주를 제공하지 않는 행위, 상해와 위협으로부터 아동을 보호하지 않는 행위 등
- (교육적 방임) 보호자가 아동을 학교(의무교육)에 보내지 않거나 아동의 무단결석을 허용하는 행위 등
- (의료적 방임) 아동에게 필요한 의료적 처치를 하지 않는 행위 등
- (유기) 아동을 보호하지 않고 버리는 행위, 아동을 병원에 입원시키고 사라진 경우 등

##### ● 처벌

- 아동복지법상 : 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
- 처벌법상 : 유기, 영아유기, 학대, 아동학사, 유기 치상 등으로 처리 가능함



### ☒ 방임 및 유기(예)

#### – 물리적 방임

- 기본적인 의식주를 제공하지 않는 행위
- 불결한 환경이나 위험한 상태에 아동을 방치하는 행위
- 아동의 출생신고를 하지 않는 행위, 보호자가 아동들을 가정 내 두고 가출한 경우
- 보호자가 친족에게 연락하지 않고 무작정 아동을 친족 집 근처에 두고 사라진 경우 등
- 아동을 병원에 입원시키고 사라진 경우

#### – 교육적 방임

- 보호자가 아동을 특별한 사유 없이 학교(의무교육)에 보내지 않거나 아동의 무단결석을 방치하는 행위
  - ※ 의무교육은 6년의 초등교육 및 3년의 중학교를 의미함 (교육기본법 제8조 제1항)
  - ※ 초등학교 및 중학교의 장은 해당 학교에 취학할 예정인 아동이나 취학 중인 학생이
    - ① 입학·재취학·전학 또는 편입학 기일 이후 2일 이내에 입학·재취학·전학 또는 편입학하지 아니한 경우,
    - ② 정당한 사유 없이 계속하여 2일 이상 결석하는 경우,
    - ③ 학생의 고용자에 의하여 의무교육을 받는 것이 방해당하는 때 지체 없이 그 보호자 또는 고용자에게 해당 아동이나 학생의 취학 또는 출석을 독촉하거나 의무교육을 받는 것을 방해하지 아니하도록 경고하여야 함(초·중·등교육법 시행령 제25조)

#### – 의료적 방임

- 아동에게 필요한 의료적 처치 및 개입을 하지 않는 행위

#### – 유기

- 아동을 보호하지 않고 버리는 행위
- 시설근처에 버리고 가는 행위

### ☒ 신체적 징후

- 발달지연 및 성장장애
- 비위생적인 신체상태
- 예방접종과 의학적 치료 불이행으로 인한 건강상태 불량
- 아동에게 악취가 지속적으로 나는 경우

### ☒ 행동적 징후

- 계절에 맞지 않는 부적절한 옷차림
- 음식을 구걸하거나 훔침
- 비행 또는 도벽
- 학교에 일찍 등교하고 집에 늦게 귀가함
- 지속적인 피로 또는 불안정감 호소
- 수업 중 조는 태도
- 잦은 결석

## □ 아동학대의 신고

- 아동학대의 신고는 누구나 할 수 있음(「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제10조제1항)
- 신고의무자(「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제10조제2항)
  - 직무를 수행하면서 아동학대범죄를 알게 된 경우나 그 의심이 있는 경우에는 아동보호 전문기관 또는 수사기관(112)에 즉시 신고 ※ 장래한 사유없이 신고의무자가 신고하지 않은 경우 500만원 이하 과태료

### ☑ 신고의무자(아동학대처벌법 제10조제2항)

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동권리보장원 및 가정위탁지원센터의 장과 그 종사자</li> <li>• 아동복지시설의 장과 종사자</li> <li>• 아동복지전담공무원</li> <li>• 가정폭력 관련 상담소 및 가정폭력피해자 보호시설의 장과 종사자</li> <li>• 건강가정지원센터의 장과 종사자</li> <li>• 다문화가족지원센터의 장과 종사자</li> <li>• 사회복지전담공무원 및 사회복지시설의 장과 종사자</li> <li>• 성매매방지 및 피해자보호등에 관한 법률 제5조에 따른 지원시설 및 성매매피해상담소의 장과 종사자</li> <li>• 성폭력피해상담소, 성폭력피해자보호시설의 장과 종사자, 성폭력피해자통합지원센터의 장과 종사자</li> <li>• 소방기본법 제34조에 따른 구급대의 대원</li> <li>• 응급의료기관등에 종사하는 응급구조사</li> <li>• 육아종합지원센터의 장과 종사자, 어린이집의 원장 등 보육교직원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유아교육법 제20조에 따른 교직원 및 같은 법 제23조에 따른 강사</li> <li>• 의료기관의 장, 의료기관에 종사하는 의료인 및 의료기사</li> <li>• 장애인복지시설의 장과 그 종사자로서 장애아동에 대한 상담·치료·훈련 또는 요양 업무를 수행하는 사람</li> <li>• 정신건강복지센터, 정신의료기관, 정신요양시설 및 정신재활시설의 장과 종사자</li> <li>• 청소년 보호·재활센터의 장과 종사자</li> <li>• 초·중등교육법에 따른 교직원, 전문상담교사, 산학겸임교사 등</li> <li>• 한부모가족복지시설의 장과 종사자</li> <li>• 학원의 운영자·강사·직원 및 교습소의 교습자·직원</li> <li>• 아이돌보미</li> <li>• 육아종합지원센터의 장과 종사자, 어린이집의 원장 등 보육교직원, 취약계층 아동에 대한 통합서비스지원 수행인력</li> <li>• 입양기관의 장과 종사자</li> </ul> |
|--|--|

### ☑ 아동학대 신고의무자의 신고절차



#### 아동학대 신고의무자주의사항

아동학대 신고의무자는 아동학대 신고시,  
**보호자에게 신고내용을 알리는 등**  
 아동학대 **증거가 은폐되지 않도록** 주의하여야 함.



### ☑ 아동학대 신고시 유의사항

#### 유의사항

- 가능한 한 **증거사진** 등을 확보함.
- 아동이 불안에 빠지지 않도록 큰일이 난 것처럼 하지 않고 **일상적** 으로 대함.
- **성학대**의 경우 증거 확보를 위해 **씻기거나 옷을 갈아 입히지 않음**.
- **진술의 오염**이 있으므로, 학대에 대해 계속 캐묻거나 **유도 질문을 하지 않음**.



- ▶ 현장조사에 적극적으로 협조하도록 함.
- ▶ 신고자는 법적으로 비밀보장 됨.(아동학대처벌법 제10조3항)



### ☑ 신고양식 예시

#### 1. 아동 대면 가능한 장소 정보:

**주소 가장중요!**

#### 2. 학대가 의심되는 이유/상황

**응급상황여부**

신속출동 판단 위해 구체적인 응급상황 설명  
-경찰:10분내 우선 출동 가능

#### 3. 아동의 인적 사항:

이름, 성별, 나이, 특징

#### 4. (의심되는)학대행위자

모를경우 '미상'으로 신고

#### 5. 신고자 요청 사항

면담 시 주의 사항, 신변 보호 요청 등

### ☑ 아이지킴콜 112 앱 소개

#### 아이지킴콜 112앱 소개



· 아동학대 신고의무자의 범위확대, 신고의무강화 및 아동학대예방에 대한 정보를 보다 쉽게 알리고 국민의 인식 향상도모를 목적으로 보건복지부와 중앙아동보호전문기관에서 함께 제작한 모바일 앱입니다.

· 전국 아동보호전문기관 현황 및 아동학대예방에 관련된 다양한 자료가 담겨 있으니 많은 이용 바랍니다.

· 플레이스토어와 앱스토어에서 '아이지킴콜 112' 또는 '아동학대'를 검색해보세요.



- 직무수행 중 아동학대 사례를 조기발견하기 위해 **다음의 아동학대 점검표 활용**
- 1개 문항 이상 “예” 라고 체크된 경우, 아동학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로 **국번없이 112 또는 관할 아동보호전문기관으로 신고**

↻ 아동학대 점검표			
평가항목		평가✓	
1	사고로 보이기에는 미심쩍은 상흔이나 폭행으로 보이는 멍이나 상처가 발생한다.	예	아니요
2	상처 및 상흔에 대한 아동 및 보호자의 설명이 불명확하다.	예	아니요
3	보호자가 아동이 매를 맞고 자라야 한다는 생각을 갖고 있거나 체벌을 사용한다.	예	아니요
4	아동이 보호자에게 언어적, 정서적 위협을 당한다.	예	아니요
5	아동이 보호자에게 감금, 억제, 기타 가학적인 행위를 당한다.	예	아니요
6	기아, 영양실조, 적절하지 못한 영양섭취를 보인다.	예	아니요
7	계절에 맞지 않는 옷, 청결하지 못한 외모를 보인다.	예	아니요
8	불결한 환경이나 위험한 상태에서부터 아동을 보호하지 않고 방치한다.	예	아니요
9	성학대로 의심될 성 질환이 있거나 임신 등의 신체적 흔적이 있다.	예	아니요
10	나이에 맞지 않는 성적 행동 및 해박하고 조숙한 성지식을 보인다.	예	아니요
11	자주 결석하거나 결석에 대한 사유가 불명확하다.	예	아니요
12	필요한 의료적 처치를 하지 않거나 예방접종이 필요한 아동에게 예방접종을 실시하지 않는다.	예	아니요
13	보호자에 대한 거부감과 두려움을 표현하거나 집(보호기관)으로 돌아가는 것에 대해 두려워한다.	예	아니요
14	아동이 히스테리, 강박, 공포 등 정신신경성 반응을 보이거나 공격적이거나 위축된 모습 등의 극단적인 행동을 한다.	예	아니요
15	1~14에 해당되지는 않지만 그 외의 학대로 의심되는 경우 (학대의심사항 : )	예	아니요

## ■ 노인학대<sup>12)</sup>

### □ 노인학대의 개념

- **(노인학대)** 노인에 대하여 신체적·정신적·성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것(노인복지법 제1조의2제4호)

### □ 노인학대의 특성

- **지속성** : 오랜 기간 동안 학대행위가 계속됨
- **복합성** : 가족 및 관계 내 복합적이고 상호적인 원인이 존재함
- **반복성** : 일회성에 그치지 않고 반복하여 발생함
- **은폐성** : 묵인되고 은폐되며, 남에게 알리고 싶어 하지 않음 “그래도 내 자식”

### □ 노인학대의 유형 : 신체적, 정서적, 성적, 경제적, 방임, 유기

#### ○ 신체적 학대

- 물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애를 유발시키는 행위

#### ☒ 신체적 학대의 예

- 신체구타·억압위협
- 밀치거나 넘어뜨림, 강제로 가둠, 이동을 통제함
- 생존유지를 위한 식사·장차·약물 등을 단절함
- 약물 및 주사 강제 복용투입
- 강제노동 등

#### ☒ 예측징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상
- 설명할 수 없거나 설명과 일치하지 않는 상처 및 부상
- 머리카락이 뽑힌 흔적 또는 머리 부분의 출혈 흔적
- 질병과 관련 없는 탈수 상태 및 영양부족, 체중감소
- 묵인 흔적 또는 상처
- 위축감, 두려움 및 불안증세가 심함

<sup>12)</sup> 본 내용은 중앙노인보호전문기관 누리집 내 발간자료 중 “사회복지전담공무원 등 종사자 교육교재” 내용을 수정·보완 하였음

## ○ 정서적 학대

- 비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위

### ☒ 정서적 학대의 예

- 반말, 눈을 맞추지 않음, 욕설 등

### ☒ 예측징후

- 눈물을 머금거나 우는 모습
- 무반응 또는 무표정한 모습
- 걱정과 근심이 가득한 모습
- 흥분 또는 화가 난 분노의 모습
- 잠을 못 자거나 안절부절 못하는 불안한 모습
- 극단적인 행동 또는 히스테리를 보임
- 말하기를 꺼려하거나 주저함
- 가족 또는 보호자 등과 대화가 거의 없거나 눈치를 봄
- 사람을 만나거나, 외부활동을 피하거나 꺼림
- 다툼, 욕설, 큰소리가 자주 들림

## ○ 성적 학대

- 성적 수치심 유발행위나 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위

### ☒ 성적 학대의 예

- 성관계 강요 및 시도, 원하지 않는 신체 접촉, 성폭행, 성적 수치심을 주는 표현이나 행동 등

### ☒ 예측징후

- 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움
- 속옷이 찢어짐
- 외부 성기부위이나 항문부위의 타박상이나 하혈
- 신체의 주요 부분을 노출시킴
- 성병에 걸림
- 분노 또는 수치심
- 특정 유형의 사람들에 대한 두려움

## ○ 경제적 학대

- 노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로 경제적 착취, 재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위

## ☑ 경제적 학대의 예

- 노인의 통장을 동의없이 갈취
- 생활비를 주지 않거나 노인의 재산사용을 통제함 등

## ☑ 예측징후

- 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환됨
- 노인을 강요하거나 허락 없이 재산관련 서류를 처리함
- 노인부양 전제로 재산을 증여했으나 부양하지 않음
- 노인이 빌려준 돈 또는 물건을 받지 못함
- 공적부조(기초생활보장제도급여, 기초연금 등)을 가로챈
- 자신의 돈을 마음대로 사용하지 못함
- 개인 귀중품이 없어짐
- 은행계좌의 부적절한 거래가 있음
- 체납된 공과금 및 고지서가 발견됨
- 노인의 임금이 체불됨

## ○ 방임(자기방임)

- 보호자로서 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(※노인 스스로가 최소한의 자기보호 관련 행위를 포기하여 심신이 위험한 상황, 사망에 이르게 하는 자기방임 포함)

## ☑ 방임의 예

- 노인이 계절에 맞지 않는 옷을 입음
- 노인이 끼니를 계속 걸러 아픔 등(자기방임: 스스로 식사거부, 비위생적인 집안환경 등)

## ☑ 예측징후

- 대소변 냄새, 악취, 땀띠, 염증, 욕창 등이 방치된 상태
- 머리, 수염, 목욕, 손톱, 옷 입기 등의 신변처리가 안된 상태
- 노인의 건강주변 환경의 안전위험 증후
- 의복 및 이불 등의 빨래가 제대로 되어 있지 않은 주거환경
- 식사를 거르는 등의 영양실조나 탈수상태
- 경제적 능력이 없는 노인의 기본적 생활비 지원이 거의 없음
- 노인 스스로 의료적 처치, 의식주를 거부하여 생명이 위험함(자기방임)

## ○ 유기

- 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

### ☒ 유기예

- 노인의 시설입소 후 보호자와 연락두절
- 낯선 장소에 버림 등

### ☒ 예측징후

- 노인이 낯선 장소에서 배회하고 있음
- 노인이 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못하는데 버려져 있음
- 가족 및 보호자가 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않음
- 가족 및 보호자가 노인을 시설 및 병원 등에 입소시킨 후 연락 두절

## □ 노인학대 처벌기준(「노인복지법」 기준)

법률	내용	처벌
벌칙 제54조의2	노인의 신체에 상해를 입히는 경우	7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금
벌칙 제55조의3	노인의 신체에 폭행을 가하는 행위	5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
	노인에게 성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위	
	자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위	
	노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위	
	폭언, 협박, 위협 등으로 노인의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대 행위(신설)	
	업무를 수행 중인 노인보호전문기관의 직원에 대해 폭행 또는 협박하거나 위계 또는 위력으로 그 업무를 방해한 자	3년 이상의 유기징역(상해 시) 무기 또는 5년 이상의 징역(사망 시)
벌칙 제55조의4	단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하고 노인보호전문기관의 직원을 상해(사망)에 이르게 한 때	
	노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외에 용도에 사용하는 행위	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금
	위계 또는 위력을 행사하여 노인학대 금지행위 관련 관계공무원의 출입 또는 조사를 거부하거나 방해한 자	
벌칙 제57조	신고인의 신분보호 및 신원노출 금지의무를 위반한 자	1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
	학대노인의 보호와 관련된 업무에 종사자가 그 직무상 알게 된 비밀을 누설	
과태료 제61조의2	노인학대 신고의무자로서 노인학대를 신고하지 아니한 자	500만원 이하의 과태료

\* 노인학대 법적처벌 기준 : 노인복지법 외 타 법률 적용 가능

\* 노인학대관련범죄로 형 또는 치료감호를 선고 받아 확정된 노인학대관련범죄전력자에 대해 형 또는 치료감호의 집행 종료 또는 집행면제 후 10년까지의 기간 동안 의료기관을 운영하거나 취업 또는 사실상 노무를 제공할 수 없도록 함



## □ 노인학대의 신고

○ 노인학대의 신고는 누구나 할 수 있음(「노인복지법」 제39조의6제1항)

○ 신고의무자(「노인복지법」 제39조6제2항)

- 직무를 수행하면서 노인학대를 알게 된 때에는 **노인보호전문기관(1577-1389) 또는 수사기관(112)에 즉시 신고**

※ 정당한 사유없이 신고의무자가 신고하지 않은 경우 500만원 이하 과태료

### ☒ 신고의무자(노인복지법 제39조의6제2항)

- 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인 및 의료기관의 장
- 제27조의2에 따른 방문요양과 돌봄이나 안전확인 등의 서비스 종사자, 제31조에 따른 노인복지시설의 장과 그 종사자 및 제7조에 따른 노인복지상담원
- 「장애인복지법」 제58조의 규정에 의한 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담·치료·훈련 또는 요양업무를 수행하는 사람
- 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조 및 제7조에 따른 가정폭력 관련 상담소 및 가정폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자
- 「사회복지사업법」 제14조에 따른 사회복지전담공무원 및 같은 법 제34조에 따른 사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호를 위한 시설의 장과 그 종사자
- 「노인장기요양보험법」 제31조에 따른 장기요양기관의 장과 그 종사자
- 「119구조·구급에 관한 법률」 제10조에 따른 119구급대의 구급대원
- 「건강가정기본법」 제35조에 따른 건강가정지원센터의 장과 그 종사자
- 「다문화가족지원법」 제12조에 따른 다문화가족지원센터의 장과 그 종사자
- 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제10조에 따른 성폭력피해상담소 및 같은 법 제12조에 따른 성폭력피해자보호시설의 장과 그 종사자
- 「응급의료에 관한 법률」 제36조에 따른 응급구조사
- 「의료기사 등에 관한 법률」 제1조의2제1호에 따른 의료기사
- 「국민건강보험법」에 따른 국민건강보험공단 소속 요양직 직원
- 「지역보건법」 제2조에 따른 지역보건의료기관의 장과 종사자
- 제31조에 따른 노인복지시설 설치 및 관리 업무 담당 공무원

○ 직무수행 중 노인학대 사례를 조기발견하기 위해 **다음의 노인학대 점검표 활용**

- 1개 문항 이상 “예” 라고 체크된 경우, 노인학대를 의심해 볼 수 있는 상황이므로 노인보호전문기관(1577-1389) 또는 수사기관 112로 신고

☞ 노인학대 점검표

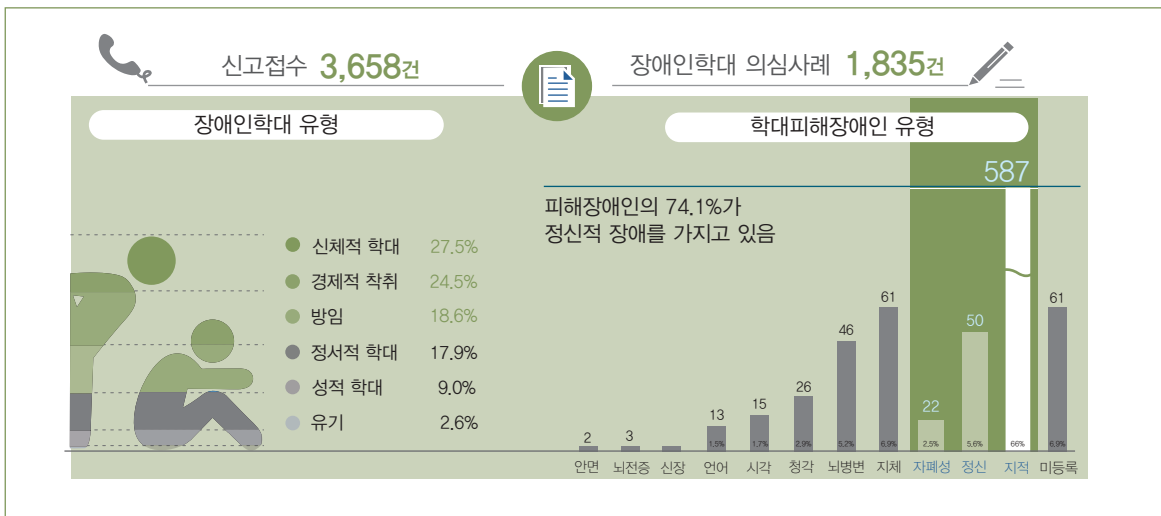
평가항목		평가✓	
1	혼자서 가사활동을 하기 어렵고 경제적 능력이 없는 노인에게 도움이 나 지원이 없다. (예) 냉장고, 밥통이 없거나 식사를 자주 거르고 상한 음식을 섭취함, 생존 유지에 필요한 식음료 지원이 단절됨, 가스·난방·전기·수도 등이 단절됨, 세금 및 각종 요금 체납 등	예	아니요
2	질병으로 생활이 불편함에도 필요한 의료적 치료 또는 기구를 제공받지 못한다. (예) 필요한 약(심장, 당뇨, 혈압등)이나 휠체어, 틀니를 제공하지 않음, 약취, 락피, 욕창, 염증 등이 방치됨 등	예	아니요
3	삶에 필수적인 의·식·주나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

## ■ 장애인학대<sup>13)</sup>

### □ 장애인 학대의 개념

- (장애인학대) 장애인에 대하여 신체적·정신적·정서적·언어적·성적 폭력이나 가혹 행위, 경제적 착취, 유기 또는 방임을 하는 것(장애인복지법 제2조제3항)
  - 보호·감독의 의무가 있는 사람 : 친권자, 후견인, 장애인을 보호·양육·교육하거나 그러한 의무가 있는 사람, 업무고용 등의 관계로 사실상 장애인을 보호·감독하는 사람

### ○ 2018년 장애인학대 현황



### □ 장애인 학대의 유형

- 장애인학대는 내용과 방식에 따라 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취, 유기·방임으로 나누고 있음. 그러나 실제 사례를 보면, 여러 유형의 학대가 동시에 일어나는 경우가 많음

### ○ 신체적 학대

- 신체적 학대는 장애인의 신체에 손상을 입히거나 고통을 주는 행위로 폭행, 상해, 감금 등의 행위

13) 본 내용은 중앙장애인권익옹호기관 누리집 내 발간자료 중 “장애인학대 신고와 예방” 내용을 수정·보완 하였음

● 처벌

- 상해 : 7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금
- 폭행 : 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
- 체포 또는 감금 : 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
- 곡예를 시키는 행위 : 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

☒ 신체적 학대의 예

- 손이나 발 등 몸이나 도구를 사용해 때리거나 상처를 입히는 행위
- 원치 않는 수술이나 시술을 받게 하는 행위(낙태, 문신, 불임시술 등)
- 묶거나 가두거나 출입을 통제하는 행위
- 잠을 자지 못하게 하거나 똑바로 앉은 채 움직이지 못하게 하는 행위
- 고통을 줄 목적으로 과도한 양의 음식이나 매운 음식을 먹이는 행위
- 화상·동상을 입히는 행위
- 체벌, 기합
- 불필요하거나 과도한 약물투여

☒ 예측징후

- 피해장애인의 몸에 설명할 수 없는 상처나 부상이 있는 경우
- 체벌이나 구속, 결박의 흔적
- 오래된 상처가 낫기 전에 생긴 새로운 상처의 흔적
- 특정 장소나 사람에 대한 두려움 또는 공포의 표현

○ 정서적 학대

- 정서적 학대는 마음에 상처를 입히는 행위로서 폭언, 협박, 조롱, 비하 등과 같은 언어적 폭력, 무시하거나 집단적으로 따돌리는 등의 비언어적 폭력, 모욕적인 행위를 강요하는 등의 가혹행위

● 처벌

- 정신건강 및 발달에 해를 끼치는 정서적 학대: 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금

☒ 정서적 학대의 예

- 공포감을 주는 위협이나 협박
- 지속적인 비하, 모욕, 조롱, 욕설
- 따돌리거나 소외시키는 행위, 투명인간처럼 대하는 행위
- 종교적 행위 강요
- 사회관계로부터의 고립

**☑ 예측징후**

- 특정한 장소나 사람에 대한 회피, 거부, 지나친 긴장
- 수면장애, 우울증, 무기력, 자살충동
- 과도하게 순응적인 태도, 낮은 자존감
- 갑작스런 행동 변화

**○ 성적 학대**

- 성적 학대는 성희롱, 성추행, 성폭행 등 성적 폭력이나 가혹행위를 말함. 정서적 학대에 해당하는 행위라도 성적 굴욕감이나 수치심을 준다면 성적 학대로 볼 수 있고, 반대로 성적 학대로 보기에 애매한 행위는 정서적 학대로 볼 수도 있음

**● 처벌**

- 성희롱·성폭력 : 10년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금

**☑ 성적 학대의 예**

- 성추행, 성폭행
- 성희롱
- 성매매를 요구하거나 강요하는 행위
- 특정한 사람과의 성적 행위나 성적 수치심을 주는 행위의 강요
- 성적 행위나 신체를 촬영하거나 게시, 유포하는 행위

**☑ 예측징후**

- 성적 학대를 나타내는 신체적 흔적
- 찢어지거나 얼룩지거나 피가 묻은 옷
- 성적 행동의 변화, 성적 행위의 반복적 표현
- 나이에 맞지 않는 성적 지식과 행동(미성년의 경우)

**○ 경제적 착취**

- 경제적 착취는 피해자의 장애를 이용하여 노동력, 재물, 재산적 가치가 있는 권리 등을 부당하게 침해하고 이로 인하여 경제적 손해를 끼치는 행위

**● 처벌**

- 폭행협박·감금 등을 통해 원치 않는 노동 강요 : 7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금
- 장애인에게 구걸을 하게 하거나, 장애인을 이용해 구걸 한 경우 : 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
- 장애인에게 증여 또는 급여된 금품을 목적 외로 사용 : 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금
- 장애인을 이용한 부당한 영리 행위 : 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

#### ☒ 경제적 착취의 예

- 노동력 착취
- 폭행이나 협박 등으로 재산을 빼앗는 행위
- 속여서 재산을 가로채는 행위
- 명의를 도용하여 재산을 가로채거나 채무를 발생시키는 행위
- 폭행, 협박, 기망 등 다양한 방법을 이용하여 현저히 부당한 계약을 체결하거나 권리를 포기하게 하는 행위

#### ☒ 예측징후

- 일을 하고 있음에도 정당한 급여를 받지 않음
- 정기적 수입이 있음에도 생계유지에 어려움을 겪음
- 지불한 여유가 있음에도 미납된 청구서
- 본인이 알지 못하거나 설명할 수 없는 지출, 금융거래, 대출내역

### ○ 유기·방임

- 유기·방임은 보호의무자가 자신의 의무를 방기함으로써 피해자에게 생명이나 신체의 위험을 초래하는 행위를 말함. 유기는 보호의무자가 자신의 보호·감독을 받는 장애인을 버리는 행위를, 방임은 보호의무자가 자신의 보호·감독을 받는 장애인에 대하여 기본적으로 보호조치 제공하지 않는 행위를 말함

#### ● 처벌

- 유기·방임 : 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금

#### ☒ 유기·방임의 예

- 피해 장애인을 본래 거주지가 아닌 장소에 버리고 연락을 끊는 행위
- 기본적인 의식주의 제공을 현저히 소홀하게 하는 행위
- 치료, 수술 등 의료적 처치가 필요함을 알고도 이를 지원하지 않고 방치하는 행위
- 기본적인 교육·훈련을 일체 지원하지 않는 행위

#### ☒ 예측징후

- 저체중, 전신 쇠약, 치료가 필요한 건강상태
- 부적절한 거주환경
- 본인의 신체, 의복, 주거공간의 위생상태 불량
- 보호의무자와 연락단절(유기)
- 보호의무자의 치료 및 서비스 제공 거부 의사표시(방임)

## □ 장애인 학대의 신고

○ 장애인 학대의 신고는 누구나 할 수 있음(「장애인복지법」 제59조의4제1항)

○ 신고의무자(「장애인복지법」 제59조4제2항)

- 직무를 수행하면서 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄를 알게 된 경우에는 지체없이  
장애인권익옹호기관(1644-8295) 또는 수사기관(112)에 신고

※ 정당한 사유없이 신고의무자가 신고하지 않은 경우 등 300만원 이하 과태료

### ☒ 신고의무자(장애인복지법 제59조의4제2항)

- 「사회복지사업법」 제14조에 따른 사회복지 전담공무원 및 같은 법 제34조에 따른 사회복지시설의 장과 그 종사자
- 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제16조에 따른 활동지원인력 및 같은 법 제20조에 따른 활동지원기관의 장과 그 종사자
- 「의료법」 제2조제1항의 의료인 및 같은 법 제3조제1항의 의료기관의 장
- 「의료기사 등에 관한 법률」 제1조의2의 의료기사
- 「응급의료에 관한 법률」 제36조의 응급구조사
- 「소방기본법」 제34조에 따른 구급대의 대원
- 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제3조제3호에 따른 정신건강복지센터의 장과 그 종사자
- 「영유아보육법」 제10조에 따른 어린이집의 원장 등 보육교직원
- 「유아교육법」 제20조에 따른 교직원 및 같은 법 제23조에 따른 강사 등
- 「초·중등교육법」 제19조에 따른 교직원, 같은 법 제19조의2에 따른 전문상담교사 등 및 같은 법 제22조에 따른 산학겸임교사 등
- 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제6조에 따른 학원의 운영자·강사·직원 및 같은 법 제14조에 따른 교습소의 교습자·직원
- 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제10조에 따른 성폭력피해상담소의 장과 그 종사자 및 같은 법 제12조에 따른 성폭력피해자보호시설의 장과 그 종사자
- 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제9조에 따른 지원시설의 장과 그 종사자 및 같은 법 제17조에 따른 성매매피해상담소의 장과 그 종사자
- 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조에 따른 가정폭력 관련 상담소의 장과 그 종사자 및 같은 법 제7조의2에 따른 가정폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자
- 「건강가정기본법」 제35조에 따른 건강가정지원센터의 장과 그 종사자
- 「다문화가족지원법」 제12조에 따른 다문화가족지원센터의 장과 그 종사자
- 「아동복지법」 제10조의2에 따른 아동권리보장원 및 「아동복지법」 제48조에 따른 가정위탁지원센터의 장과 그 종사자
- 「한부모가족지원법」 제19조의 한부모가족복지시설의 장과 그 종사자
- 「청소년 기본법」 제3조제6호의 청소년시설의 장과 그 종사자 및 같은 조 제8호의 청소년단체의 장과 그 종사자
- 「청소년 보호법」 제35조에 따른 청소년 보호·재활센터의 장과 그 종사자
- 「노인장기요양보험법」 제2조제5호의 장기요양요원

○ 장애인 학대 신고 시 도움이 되는 정보

#### 신고자 관련 정보

- ☒ 신고자 인적사항  
이름, 연락처, 학대 사실을 알게 된 경우

#### 피해자 관련 정보

- ☒ 학대피해장애인 인적사항  
이름, 주소, 장애유형, 장애정도 등
- ☒ 학대피해장애인의 현재 상황  
안전여부, 건강상태, 응급조치 필요성 등

#### 학대 관련 정보

- ☒ 학대의구체적 내용  
일시, 장소, 학대행위 의심자, 최초발생시  
점, 학대의 지속여부 등

### 3. 종합상담

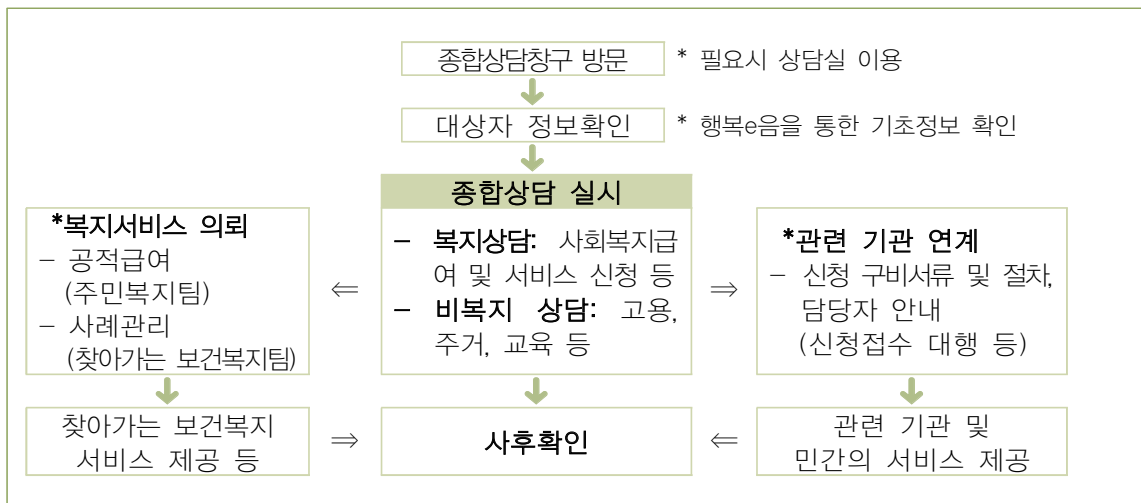
#### □ 변화방향

- 읍면동에 「종합상담 창구」 (One-stop)를 마련하여 종합상담 기능을 강화, 종합상담 창구의 대상 영역을 기존 복지욕구가 있는 주민 중심에서 모든 주민중심으로 확대
  - 읍면동 주민센터로 내방하는 주민의 다양한 복지욕구를 파악하고 유관부서 및 관계기관 정보를 연계하여 맞춤형 정보 제공

기 존		확 대
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상: 복지욕구가 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 정보제공</li> <li>• 타 기관 서비스 연계 및 사후확인</li> </ul>

#### □ 주요 내용

- 읍면동을 방문한 주민을 응대 할 수 있는 종합상담창구를 설치, 복지 서비스 뿐 만이 아니라 관련 공공서비스(복지·보건·주거·고용·금융 등)에 대한 종합상담 실시
- 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
- 종합상담창구 업무절차(예시) ※종합상담창구를 민관 협력 시스템으로 변경 가능





## □ 세부 내용

### ○ 상담대상

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

### ○ 주체별 역할

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

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>• 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>• 주민복지팀과 찾아가는 보건복지팀 간 업무 조정</li> </ul>
	주민복지팀	<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 사후확인</li> </ul>
	찾아가는 보건복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합상담 실시(돌봄서비스, 통합안내 등 포함)</li> <li>• 초기 상담(신청접수, 단순 사업안내, 제도 설명)</li> <li>• 타 기관 서비스 필요 시 해당 기관 연계 및 사후확인</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>

## ○ 수행방법

### ① 행복e음 등을 활용하여 대상자의 기초정보 확인 및 사전고지

- 이용의사를 먼저 확인하고, 자산 및 가족관계 등 기초정보\*에 대한 민감한 질문이 포함되며 상세 안내를 위해 세부 정보제공이 필요함을 고지
  - \* 공적급여 및 서비스 수혜 여부, 건강주거·가족부양의무자 등
- 상담내용은 법률\*에 의하여 비밀이 보장되며, 개인정보 취급 등 유의사항을 상담자가 충분히 숙지하고 있음을 안내
  - \* 사회보장기본법 제31조, 사회복지사업법 제47조, 국민기초생활보장법 제22조 6항, 민원처리에 관한 법률 제14조, 제22조 등
- 상담기록 절차에 대하여 대상자의 동의를 구하고, 초기상담의 내용은 행복e음으로 관리됨을 대상자에게 고지

### 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 사후확인 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

### ③ 서비스 욕구별로 내부 담당자에게 의뢰하고 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 사후확인 실시

## □ 행정사항

- 종합상담 담당은 읍면동 여건에 따라 찾아가는 보건복지팀에 1~2명 배치
  - 경력직 공무원으로 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 복지욕구에 대응하기 위해 「종합상담 창구」를 설치하고, 사생 활보호 등 종합상담창구에서 상담하기 곤란한 경우를 위해 별도의 「상담실」 설치운영

#### ☒ 상담실 설치기준

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

#### ☒ 부적정 설치사례

- 읍·면·동장실을 상담실로 정하여 간판만 설치한 경우
- 상담실을 창고나 직원 휴게실 등 다른 용도로 병행 사용하는 경우
- 좌석만 놓고 상담실이라 이름 붙인 경우 등

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

## ■ 읍면동 초기상담(screening) 도구(안)

### □ 내방민원인 대상 질문지 (모든 복지창구)

구분	질문
1단계	문의/신청하신 내용 이외에도 건강, 돌봄, 일자리 등 추가적인 상담이 가능합니다. 보다 상세한 안내를 받으시겠습니까?
2단계	주민센터 원스톱 창구운영에 따라서 방문하시는 모든 분께 드리는 질문입니다. 현재 생계비 부족이나 채무문제, 실직 등으로 경제적 어려움이 있으십니까? 현재 신체적·정신적 건강 문제로 치료나 돌봄이 필요하십니까?
3단계	말씀을 들어보니, 보다 상세한 안내가 필요하실 것 같습니다. 지금 바로 담당자를 연결해드릴까요? 지금 바쁘시거나 원치 않으시면 연락을 드릴까요?

### □ 종합상담 스크리닝 도구

영역	상담내용	영역별 필요지원
경제	생계비(식비, 의료비, 주거비, 학비, 공과금 등) 지출에 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : ) 채무 때문에 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) (채무규모 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 사회보장급여신청 <input type="checkbox"/> 읍면동 서비스연계 <input type="checkbox"/> 기타 _____ <input type="checkbox"/> 사회보장급여신청 <input type="checkbox"/> 서민금융통합지원센터 <input type="checkbox"/> 기타 _____
신체 건강	급성기 질환, 만성질환, 뇌질환, 암, 상해 등으로 치료나 수술, 약물복용관리, 상담 등에서 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 방문건강관리 <input type="checkbox"/> 방문간호서비스사업 <input type="checkbox"/> 의료급여 사례관리 <input type="checkbox"/> 기타 _____
정신 건강	치매 정신질환, 우울, 중독, 재난, 범죄피해, 사고경험, 자살시도 등으로 치료나 수술, 약물복용관리 상담 등 도움이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 질환, 도움요청 내용 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 방문건강관리 <input type="checkbox"/> 치매안심센터 <input type="checkbox"/> 정신건강사례관리 <input type="checkbox"/> 중독통합관리지원 <input type="checkbox"/> 자살예방센터 <input type="checkbox"/> 기타 _____
주거	주거환경개선(냉난방, 위생, 안전, 편의시설 등)이나 퇴거위기 등으로 주거지로 옮기는데 지원이 필요하다. □ 예 (도움 필요내용 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 임대주택신청 <input type="checkbox"/> 읍면동 서비스연계 <input type="checkbox"/> 기타 _____
돌봄	생애주기에 따른 발달, 일상생활(식사, 용변처리, 옷입기, 몸씻기, 세탁, 청소, 외출 등)과 사회생활에서 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) (주된 돌봄제공자 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 장기요양 <input type="checkbox"/> 노인 맞춤형 돌봄 <input type="checkbox"/> 장애인 지원 <input type="checkbox"/> 기타 _____
일자리	일자리를 구하거나 현재 일자리를 유지하는데 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 고용복지+센터 <input type="checkbox"/> 지역자활센터 <input type="checkbox"/> 기타 _____
보육 및 교육	학업유지나 학력취득, 장래탐색과 관련하여 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : ) 한국어 구사나 정보이해, 자녀양육 등 일상생활기술 습득, 평생학습 등과 관련하여 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 드림스타트 <input type="checkbox"/> 교육복지우선지원 <input type="checkbox"/> 다문화가족지원 <input type="checkbox"/> 읍면동 서비스연계 <input type="checkbox"/> 기타 _____
안전	자해를 포함하여, 학대예방 및 폭력피해와 관련하여 지원이 필요하다. □ 예 (피해자와 피해내용 : ) □ 아니요 야간 또는 휴일 응급상황 대처에 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) □ 아니요	<input type="checkbox"/> 아동보호전문기관 <input type="checkbox"/> 노인보호전문기관 <input type="checkbox"/> 장애인권익옹호기관 <input type="checkbox"/> 가정폭력상담소 <input type="checkbox"/> 성폭력 상담소 <input type="checkbox"/> 위기안심콜서비스 <input type="checkbox"/> 기타 _____
권익	채무조정, 파산면책, 회생, 소송지원, 변호 등 법적으로 해결해야 할 문제나 인권침해 예방 및 구제와 관련하여 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) □ 아니요(활용하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 법률구조공단 <input type="checkbox"/> 법률상담터 <input type="checkbox"/> 기타 _____
지원 체계	도움을 요청 할 수 있는 가족 등이 없어서 지지망 구축이 필요하다. □ 예 □ 아니요(도움을 주는 사람과 수준 : ) (가족구성원 중 가장 의지가 되는 사람 : ) □ 의사소통 지원필요 ( <input type="checkbox"/> 발달장애인 <input type="checkbox"/> 다문화가족 )	<input type="checkbox"/> 성년후견인 <input type="checkbox"/> 기타 _____
종합 판정	<input type="checkbox"/> 사회보장급여신청 <input type="checkbox"/> 서비스연계 <input type="checkbox"/> 통합사례관리 <input type="checkbox"/> 타 사례관리사업 연계 (기타의견)	

출처: 최지선 외(2020), “차세대 사회보장정보시스템 구축을 위한 읍면동 초기상담 제설계방안 연구”, p. 140-142

## 4. 초기상담<sup>14)</sup>

### □ 의의

#### ○ 초기상담의 개념

- 초기상담은 보건·복지대상자의 문제와 욕구에 대한 일차적 상담으로, 대상자의 기본정보, 가족사항, 경제 및 주거사항 등 대상자 상황과 주요 문제와 욕구를 파악하는 단계(※ 찾아가는 보건복지상담 및 종합상담 등 신규대상자 위주)

#### ○ 지역주민과 서비스 제공기관이 관계를 맺는 첫 단계

- 이 단계에서 **라포형성에 성공**해야 이후 기관에 대한 신뢰를 바탕으로 서비스에 대한 긍정적 효과도 기대할 수 있음
- **충분한 관심 표현과 경청, 존중, 세심한 관찰** 필요

#### ○ 문제해결에 대한 대상자의 긍정적인 태도 이끌어내기

- 상담자는 첫 대면에서부터 상담 종료 시까지 대상자가 향후 자신의 문제를 독립적이며 주도적으로 해결할 수 있도록 지지하며 동기를 부여하여야 함
- 지원에 대해 과도한 기대를 가지고 의존성을 키우지 않고, 부정적인 느낌이 들지 않도록 유의하면서 제공할 수 있는 지원과 개입의 범위, 한계에 대하여 안내
- 문제를 해결하는 것은 궁극적으로 자발적인 노력에 따라 가능하다는 점을 이해시킴

#### ○ 제공할 수 있는 서비스의 종류와 방법 판단

- 지역주민의 문제를 평가하고 문제해결을 지원할 수 있는 제도 및 기관의 정보를 수집하여 지원 여부를 결정
- 대상자가 생각하는 문제와 기대에 대하여 충분한 상담을 실시하여 근본적인 문제를 파악해야 하며, 대상자와 상담자의 인식에 차이가 있을 때는 해결해야 할 문제에 대하여 합의를 도출하는 과정이 추가되어야 함

- 해결해야 할 문제와 해결방법을 스스로 선택하고 결정할 수 있어야 지원이 효과를 발휘하고 만족도가 높아질 수 있음

14) 본 내용은 경기복지재단(2018) “공공통합사례관리 초기과정 면접가이드 개발 연구”, 보건복지부(2017) “2017 읍면동 맞춤형 복지 업무 매뉴얼”, 한국여성인권진흥원(2013) “가정폭력 피해자 초기지원 매뉴얼”의 내용을 수정·보완 하였음

## □ 초기상담의 준비

- 대상자가 직접 창구에 내방하여 접수하거나 타인에 의해 의뢰되어 초기상담을 진행하기 전, 사례관리자는 **상담 장소 준비와 시간의 적절성, 대상자의 이전 상담 기록물 확인, 초기상담에 필요한 각종 서류 등을 파악**하고 초기상담을 위한 사례관리자의 자세를 갖추고 있어야 함

### ① 상담 장소 및 시간

#### ○ 상담장소

- 대상자가 읍·면·동 주민센터에 방문하여 상담을 할 경우, 상담 장소는 안전과 신뢰, 존중의 분위기를 만드는데 있어 매우 중요한 요인이며 **대상자가 심리적으로 편안함을 느낄 수 있는 장소로 선택**해야 함

- **(환경)** 통풍이 잘되고 바깥에서 안이 보이지 않는 밀폐된 공간으로 하되, 외부의 소음이 들리지 않도록 방음이 잘 되는 장소로 정함
- **(물리적 배치)** 원형의 테이블과 의자는 편안하고 안락한 것으로 선택하며, 의자배치는 마주보는 것보다 대각선이 좋음(ㄱ, ㄴ자형)
- **(자리 위치)** 햇빛이나 전등불이 마주 보이지 않는 곳이 좋으며, 창을 향해 앉아야 한다면 블라인드나 커튼을 치도록 함
- **(기타)** 장애가 있는 대상자를 위한 편의시설을 갖추도록 함
  - 휠체어 경사로 진입판, 점자블록, 핸드레일, 미끄럼방지 매트 등

- 대상자의 가정에 방문할 경우, 대상자의 집은 개인적인 공간이므로 **작은 행동도 대상자의 허락을 구하는 태도**를 취해야 함
- 가정 방문 시 주의할 점은 담당자가 아직 대상자를 충분히 파악하지 못한 시점이므로 예상치 못한 상황에 적절하게 대처해야 함
- 반면, 가정 방문의 장점은 대상자 또는 그 가족의 일상과 생활환경을 엿볼 수 있으며, 가족 간의 상호작용을 관찰할 수 있기 때문에 풍부한 비언어적 자료를 얻을 수 있음

- **(방문 시)** 가능한 2인 1조로 함께 방문하는 것이 좋으며, 낮 시간에 방문하도록 함
  - 방문가구 특성 상 초기 관계 형성이 어려울 것으로 판단되는 경우에는 신뢰관계에 있는 통반장, 읍면동 담당자, 보건소 방문건강관리사와 동행
  - 아동학대, 노인학대사례의 경우 아동보호전문기관, 노인보호전문기관 상담원과 동행
  - 정신질환, 알코올중독 등 안전문제가 우려되는 경우 반드시 지원인력(분야 전문가 및 동료 등)과 동행
- **(환경)** 상담실에 비해 주변 소음, 대상자의 자리이탈, 이웃의 방문 등 일상생활의 다양한 방해요인이 존재할 수 있으므로 주의가 필요함
- **(자리 위치)** 가정의 가장 밝고 넓은 곳이 좋으며, 담당자는 가정의 출입문과 가까운 곳에 자리를 잡는 것이 좋음

## ○ 상담시간

- 전화 등을 통해 **사전에 대상자 방문일정 조율**
- 민간전문 인력 또는 읍면동 지역사회보장협의체 위원 및 복지통(이)장 등 민간과 가구 공동방문 시에는 **반드시 대상자에 대한 사전 정보 공유**
- 상담시간(오전/오후/저녁), 대상자의 불규칙한 방문요청, 대상자의 생활리듬 등을 고려하여 **최적의 시간을 약속**
- 대상자의 욕구 상황이나 담당자의 상담스킬에 따라 상담 시간이 달라질 수 있으나, **약 30분 ~ 2시간 정도 소요될 수 있음**

## ② 이전 상담 기록물 및 의뢰자를 통한 대상자 정보 확인

## ☑ 대상자가 주민(이웃, 동장, 삼촌돌보미, 협의체 등) 및 관련기관(전문가)으로부터 의뢰된 경우

- 담당자는 대상자의 이전 기록물을 통해 과거의 상황, 커뮤니케이션 패턴 등 중요한 정보를 접근할 수 있으며, 특정한 대상자와의 상담에 앞서 예방조치를 계획할 수 있음
- 대상자 상담 기록 검토와 의뢰자의 평가를 참고하여 빠른 초기상담을 진행 할 수 있는 장점이 있지만, 대상자에 대한 낙인과 편견을 갖지 않도록 유의할 필요가 있음
- 주변에 의해 발굴·의뢰된 경우 그 의뢰자는 대상자의 상황에 대해 매우 잘 알고 있을 가능성이 높음. 의뢰자는 담당자의 협력자가 될 수 있으므로 대상자의 특성, 주변 환경, 현 상황 및 문제점 등을 확인할 수 있는 사전 인터뷰를 진행하는 것이 좋음

## ○ 주민(이웃, 동장, 통장, 삼촌돌보미, 지역사회보장협의체 등)으로부터 발굴 및 의뢰받은 경우

## ☑ 의뢰자는 담당자의 좋은 협력자가 될 수 있음

- **정보제공자** : 의뢰한 주민은 주변 환경 등에 대하여 잘 알고 있을 가능성이 높으므로 담당자가 의뢰된 대상자에 대한 이해를 높이는데 도움 받을 수 있음
- **협력자** : 이웃의 사정을 알고 대신 도움을 요청한다는 것은 이웃에 대한 관심과 애정을 갖고 있다는 의미임. 따라서 담당자는 의뢰자와 신뢰 관계를 구축하고 앞으로 의뢰한 대상자의 안전망 역할을 수행할 수 있는 기반을 마련해야 함

## ☑ 의뢰자를 만날 때

- 이웃의 어려움을 돕기 위해 의뢰한 것에 대한 지지와 감사를 전달하면서 의뢰자의 노력이 중요한 일임을 강조함
- 의뢰자가 이웃 주민을 의뢰할 때에는 사례관리를 통해 특정한 변화가 이루어지기를 바라고 있으므로 의뢰자의 기대, 희망하는 바를 파악해야 함. 이 과정은 의뢰자는 담당자와 더욱 협력할 수 있는 동기를 촉진함

## ☑ 의뢰 받은 대상자에 대한 일반적 정보 파악

- 개인 및 가족 정보[성별, 나이, 직업, 거주지, 연락처, 특이사항(장애, 질병 등) 등], 의뢰자 정보(관계, 필요시 소속과 직업, 연락처 등)
- 의뢰사유 관련 정보 : 의뢰자가 해결해야 한다고 생각하는 문제, 의뢰자가 기대하는 점, 의뢰 대상 주민에게 사전 고지 여부 등
- 관련 서비스 기관 정보 : 현재 또는 과거 서비스 이용 경험, 해당 기관 및 담당자 정보 등

## ○ 관련 기관(전문가)으로부터 의뢰받은 경우

- ☒ 관련 기관(전문가)이 의뢰하는 것은 의뢰 기관에서 위기개입 또는 사례관리를 진행하면서 공공사례관리로 서비스 제공체계를 이관하고자 하는 경우가 많음
- ☒ 관련 기관(전문가)은 담당자가 긴밀하게 협력해야 할 자원임
  - 정보원 : 의뢰한 주민, 수행했던 원조활동, 변화 상황 등에 대한 정보를 제공받아 담당자가 초점을 맞추어야 할 이슈에 대한 이해를 높이는데 도움 받을 수 있음
  - 실천 파트너 : 의뢰한 주민과의 실천 경험을 기초로 담당자가 고려해야 할 실천 방법과 서비스 등에 대한 자문을 얻고, 향후 사례관리 과정 중 협력 기관으로 참여할 수 있는 관계를 구축해야 함
- ☒ 의뢰 기관(전문가)을 만날 때
  - 지금까지 의뢰된 대상자를 위한 기관의 원조활동에 대한 지지와 감사를 표현하면서 담당자가 의뢰 기관(전문가)의 노력을 중요하게 여기고 있음을 전달함
  - 의뢰 기관(전문가) 또한 사례관리를 통해 의뢰한 이유와 어떤 변화를 기대하고 있는지를 파악해야 함
  - 담당자는 의뢰기관(전문가)으로부터 의뢰된 대상자와 다른 이슈와 해결 과정, 효과적인 원조 전략과 방법 등에 대한 정보를 제공받고, 앞으로 파트너 기관으로서 협력을 요청 할 필요가 있음
- ☒ 의뢰 공문을 받을 때, 간략한 의뢰서 양식을 제시하여 필요한 정보를 빠짐없이 확인하도록 함
- ☒ 의뢰 받은 대상자에 대한 일반적 정보 파악
  - 개인 및 가족 정보[성별, 나이, 직업, 거주지, 연락처, 특이사항(장애, 질병 등) 등], 의뢰기관 및 담당자 정보[기관명, 담당자명, 소속부서(팀), 연락처 등]
  - 의뢰사유 관련 정보 : 의뢰기관에서 해결해야 한다고 생각하는 문제, 의뢰기관이 기대하는 점, 의뢰 대상 주민에게 사전 고지 여부 등
  - 제공된 서비스 정보 : 서비스 제공 기간, 서비스 내용과 방법, (해당 기관 외 서비스 제공자나 기관이 있는 경우)서비스 제공 주체 등

## ○ 자발적으로 요청한 경우

- ☒ 대상자에 대한 일반적 정보 파악
  - 개인 및 가족 정보[성별, 나이, 직업, 거주지, 연락처, 특이사항(장애, 질병 등) 등]
  - 문제 관련 정보 : 담당자가 인지한 문제, 문제와 가장 관련된 사람 등
  - 관련 서비스 기관 정보 : 현재 또는 과거 서비스 이용 경험, 해당 기관 및 담당자 정보 등

### 사전정보 확인 시, 고려사항

- 이 사례에서 주목해야 할 이슈가 무엇인지 이해해야 함
- 주목한 이슈와 관련하여 영향을 미칠 수 있는 자원에 대해 이해해야 함
- 이 사례를 선정하여 진행할 경우 도움이 될 실천 요소, 방법, 서비스 등에 대해 파악해야 함
- 특히, 이 사례에서 변화를 일으키는데 가장 중요한 사람, 변화에 가장 적극적으로 협력할 사람이 누구인지를 파악해 그 사람을 먼저 접촉하여 협력관계를 구축하는 것이 도움이 됨
- 사례에 대한 기존 정보가 그 사람에 대해 전부를 말해주는 것은 아님을 인지해야 함



### ③ 초기상담지 및 개인정보동의서 준비

- 상담을 기록한다는 것은 상담의 첫 단계부터 종결과 사후관리까지의 전 과정을 형식 갖춘 틀에 따라 객관적으로 서술하는 것임. 따라서 **상담 내용을 기록으로 남기는 것은 매우 중요함**
- 상담 기록은 정보를 보존하고 전문가들과의 사례에 대한 의사소통과 연구를 가능하게 하며, 수퍼바이저가 적절한 교육과 지도감독을 할 수 있도록 해 주어 궁극적으로 서비스의 질을 높일 수 있게 하는 등 다양한 용도로 사용 될 수 있음
- 초기상담지 작성은 대상자의 기본 인적사항 확인 및 대상자가 겪는 문제를 이해하고, 이를 해결하기 위한 정보를 수집할 수 있어 사례관리의 중요한 첫 과정이므로 초기상담지의 내용을 미리 파악하여야 함
- **개인정보활용 동의서**는 사례관리서비스를 제공하기 위해 대상자의 개인정보를 수집·이용의 동의를 받은 것으로 수집되는 정보의 항목, 목적, 보유기간 등을 자세히 제시해야함

#### ○ 초기상담지 주요내용

※작성 예시는 부록 참조

- ① 상담번호
- ② 상담일자 : 처음 초기상담을 실시한 날 기준
- ③ 상담차수
- ④ 상담자명, 소속, 연락처 : 접수 상담을 개시한 상담자의 정보 작성
- ⑤ 상담경로 : 초기상담에 이르게 된 경로
- ⑥ 상담 유형(지역사회기관 방문, 가정방문, 내방, 전화 등)
- ⑦ 대상자성명, 성별, 주민등록번호, 전화번호, 주소 등
- ⑧ 가구유형 : 현 거주 상황
- ⑨ 주거유형 : 대상자의 주거유형
- ⑩ 가족사항 : 초기상담 대상자와 가구원에 대한 기본 정보
- ⑪ 상담 내용
  - 주요 문제 및 걱정의 내용 기록
  - 도움 또는 지원 내용은 피면담자가 하는 말을 중심으로 기록
  - 담당자가 파악한 문제점을 기록
- ⑫ 주요문제 : 대상자와의 초기상담을 통해 파악한 욕구를 주요 유형별(안전, 건강, 일상생활, 가족, 사회적 관계, 경제적, 교육, 취·창업, 생활환경, 법률 및 권익 등)로 구분하여 작성
- ⑬ 상담결과 판정의견 : 제공 가능한 서비스 유형 선택
- ⑭ 상담자 종합의견 : 일차적으로 대상자 유형 분류의 사유를 기술, 향후 사례관리 또는 서비스 제공을 위해 필요하다고 생각되는 정보를 상담자 의견 중심으로 기술

#### ④ 초기상담의 준비자세

- 초기상담을 준비하면서 담당자는 대상자에 대한 이해를 바탕으로 필수적인 질문과 반응을 사전에 예측·파악할 수 있으며, 초기상담의 잠정적인 구조를 미리 계획할 수 있음
- 준비 과정을 철저히 준비하더라도 초기상담 시 **대상자의 상황에 따라 예측되는 상황이 유동적으로 변할 수 있으므로** 담당자는 초기상담 준비 과정에서 계획했던 상담의 틀에 갇혀 경직되지 않도록 노력해야 함

##### 담당자의 자세 및 태도

###### ☒ 상담의 자세

- 대상자에게 위화감을 조성하지 않도록 지나치게 화려하거나 요란한 복장을 피하고, 단정한 옷차림을 함
- 표정은 너무 어둡지 않게 하는 것이 좋으며, 목소리는 안정적인 톤으로 너무 빠르거나 느리지 않도록 함
- 손짓이나 동작 등이 너무 과장되지 않은지 미리 점검해 보며, 몸의 자세는 경직되지 않도록 주의함

###### ☒ 상담의 태도

- 대상자를 주시하면서 상담을 진행하되, 직접적으로 눈을 맞추는 것은 대상자를 불안하게 할 수 있으므로 대상자의 의사를 살피고 있다는 표시를 해 줄 필요가 있는 경우에 활용
- 더 많은 지원을 받기 위해 법에 어긋나는 방법을 쓴 지역주민의 사례에 대해 선불리 적대감을 표현하거나 비난하는 태도를 취하지 않도록 유의해야함
- 지원이 불가능하거나 다른 기관의 정보를 안내해야하는 경우, 지역주민이 “거절 또는 거부” 등의 부정적인 느낌을 받지 않도록 유의하여야 함
- 상담 종료 후 어려운 이야기를 숨김없이 해준 것에 대한 수고와 감사를 표하고, 자리에서 일어나 배웅 인사를 함

#### □ 초기상담의 실시

##### ① 대상자와 신뢰 및 조력관계 형성

- 초기상담에서 가장 중요한 과제 중 하나는 담당자와 대상자 간의 신뢰를 바탕으로 한 **조력관계를 형성하는 것**
- 상담진행에 있어서 대상자와의 **라포(rapport) 형성\*은 매우 중요함**. 담당자가 편안한 인상이나 태도, 전문가로서 전문성과 여유로움을 보여준다면 대상자는 편안하게 자기를 탐색하고 효과적으로 담당자와 교류할 수 있게 됨

### ☑ 라포(rapport)형성의 중요한 세 가지 요소

- 공감적 이해 : ‘상담자는 내가 어떻게 느끼고 있는지를 알고 있구나.’
- 수용적 존중 : ‘상담자는 나를 판단하지 않고 있는 그대로 받아들이고 있구나.’
- 일관적 성실성 : ‘상담자는 위선적이 아니고 항상 순수하게 나를 받아들이는구나.’

## ○ 대상자가 담당자를 친밀하게 여기고 신뢰할 수 있는 분위기(관계)를 형성하기 위한 노력을 기울여야함

### ① 담당자 소개(인사)하기

- 대상자를 상담실로 안내한 후 자리에 앉을 것을 권하고 대상자가 착석하면 자리에 앉아 대화를 시작함
- 담당자와 대상자가 처음으로 직접 접촉하는 첫 단계로 담당자가 자신을 소개하는 내용을 통해 의뢰된 주민은 앞으로 어떤 일을 하게 될지 예상할 수 있게 됨
- 담당자는 대상자에게 자신에 대해 가능한 일상적인 언어를 사용하고 쉽고 간략하게 설명해야 함
- 주요 소개 내용
  - 담당자의 소속과 주요 업무
  - (의뢰된 경우)대상자를 접촉하게 된 경위
  - 주목하고 다루고자 하는 이슈
  - 사례관리를 통해 제공 가능한 도움

### ② 가벼운 화제 다루기

- 담당자는 대상자가 시간을 내어 준 것에 대한 감사 인사를 전하는 것이 필요함. 이는 자신의 상황을 담당자와 공유하고 해결하고자 하는 용기와 의지를 갖고 있다는 것을 인정하고 지지함으로써 대상자가 이미 어려움을 극복할 힘을 갖고 있음을 드러내는 것임
- 담당자는 가볍고 일상적인 대화로 시작함
  - ※ 예) 날씨, 교통 상황, 좋아하는 것, 잘 하는 것, 관심 있는 것 등

### ③ 도움이 되는 언어 사용하기

- **(중립적 표현)** 담당자는 친근하고 부드러운 말투와 어조를 유지하고, 일상적인 대화에서 사용하는 단어와 판단이 배제된 중립적인 표현을 사용해야 함
  - ※ 예) 문제 ⇒ 고민, 어려움, 골치 아픈 일, 속상한 일 등
- **(대상자의 언어)** 사람들은 자신의 상황이나 관심이 반영하여 특별한 의미를 둔 단어나 표현을 사용하기도 하므로 담당자는 이 표현을 민감하게 알아채고 동일하게 사용하는 것이 필요함. 또한 대상자의 특성(노인, 어린이, 장애, 질병 등)에 따라 단어 사용, 말하는 속도 등을 조절해야 함
- **(희망 표현)** 대상자는 현재 처해 있는 문제 상황에 압도되어 실패감과 좌절감에 사로잡혀 있는 경우가 많음. 이때 담당자는 희망적인 태도를 갖고 대상자를 대해야 함. 이러한 태도는 언어적인 방식뿐 아니라 비언어적 방식으로 의뢰된 주민에게 전달되어 변화를 위한 동기를 촉진하게 됨
- **(비밀보장)** 면접 내용은 법률에 의하여 비밀이 보장되며, 사례관리사 또한 대상자의 입장과 처지를 충분히 이해하고 수용할 준비가 되어 있으니 믿고 편안하게 이야기하도록 안심시키고, 예외적인 상황이 있을 수 있음을 쉽게 설명해야 함
  - ※ 「사회보장기본법」 제38조(개인정보 등의 보호), 「사회복지사업법」 제47조(비밀누설의 금지), 「국민기초생활보장법」 제22조6항(신청에 의한 조사), 「민원처리에 관한 법률」 제7조(정보 보호) 등

#### ④ 의뢰자에게 도움 요청하기

- 대상자가 의뢰자의 간청이나 가압에 의해 초기상담을 진행한 경우, 대상자는 담당자와 형식적으로 만나거나 만남 자체를 거부할 수 있음
- 이러한 상황이 예측될 때 보다 자연스럽게 만나는 방법은 의뢰한 주민·기관의 담당자에게 첫 만남 동행을 요청하거나 주선하도록 부탁할 수 있음

#### ⑤ 위험 상황에 대처하기

- 첫 만남 과정은 담당자가 아직 대상자를 충분하게 파악하지 못한 시점이므로 예상치 못한 위험 상황에 적절하게 대처해야 함
- 대상자의 분노를 표출하는 경우, 특정 상황에 이용자가 느끼는 분노를 수용함으로써 격해진 감정을 완화하도록 해야 함. 이때 수용은 분노하는 것이 옳다고 지지하는 것과는 다름
- 담당자는 대상자가 토로하는 불만에 주의를 기울여 조용히 경청하면서 분노와 적대감을 발산시킬 수 있도록 함. 이때 이용자와 논쟁하지 않도록 주의해야 함
- 대상자가 감정적으로 격하거나 흥분된 상태에 있다면 자연스럽게 대화의 주제를 바꾸거나 화가 덜 나는 상황이나 사람에게 주의를 돌리게 하여 분위기를 전환할 수 있음

## ② 대상자의 상황 및 문제에 대한 이해

- 초기상담의 가장 중요한 목적은 **대상자가 호소하는 문제를 이해**하는 것. 따라서 대상자의 문제가 무엇이고 그것이 어떠한 배경에서 발생하였으며, 이 문제를 어떻게 인식하는지를 탐색하는 것은 매우 중요함
- 대상자가 호소하는 문제 및 욕구 파악 시 **10개 영역(안전, 건강, 일상생활유지, 가족, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장)**등을 중심으로 질문을 구성하는 것이 좋음

#### 초기상담 시 주요문제 10개 영역(예)

- (안전: 학대, 방임, 기타안전) 가족구성원 또는 외부인과의 관계에서 야기되는 기초적 신변보호상의 문제
- (신체 및 정신건강) 대상자 및 가족구성원의 신체적·정신적 건강문제로 인한 생활상의 문제
- (일상생활 유지) 기능적 및 수단적 일상생활상의 문제
- (가족생활) 가족관계, 보육, 간병의 문제
- (사회적 관계: 친인척, 이웃, 동료관계 등) 친지, 이웃 및 소속집단 내에서의 관계형성 및 유지상의 문제
- (경제적) 기본적인 생활에 필요한 경제적 문제 및 자산관리상의 문제
- (교육 및 학습) 일상생활 유지에 필요한 기초교육 습득상의 문제
- (취창업 및 직무수행) 취업·창업상의 문제 및 직업기능 수행상의 문제
- (생활환경) 주거지의 내·외부적 환경 및 권익보장상의 문제
- (법률 및 권익보장) 가족구성원의 권익보장상의 문제

- 초기상담에서 대상자의 문제를 이해하기 위해 담당자는 대상자가 도움을 청하는 직접적인 이유를 중심으로 확인해야 하지만, **호소하는 문제와 관련되지 않은 다른 이유를 제기하는 경우가 있음**. 이 또한 대상자에게 영향을 미치는 문제이므로 관심을 기울이고 다루어야 함

① 문제가 없다고 부인하거나 동의하지 않을 때

- 대상자 자신은 문제가 없다고 부인하거나 동의하지 않는 경우가 있는데, 이때 대상자는 문제를 다루려고 하지 않거나 최소한 문제의 심각성을 최소화하려고 함
- 이런 경우 대상자는 그 문제는 해결될 수 없으리라 생각하거나 어떤 것도 문제 해결에 도움이 되지 않을 것이라고 인식하고 담당자와 만남을 빨리 끝내려는 태도를 보임
- 담당자는 문제가 없거나 심각하지 않다고 생각하는 대상자의 관점을 수용하는 것에서 출발하여 자신의 상황을 재탐색하고 새롭게 인식할 수 있도록 도와야 함

② 내 문제가 아니라 다른 가족(타인)이라고 할 때

- 대상자는 문제가 있다는 사실은 인정하지만, 그 문제는 자신이 아닌 다른 가족 또는 타인의 문제라고 하는 경우가 있음. 이때 대상자는 자신이 문제 해결의 주체가 아니라고 인식할 수 있음
- 담당자는 우선 대상자가 처한 문제 상황에 대해 공감하고, 문제로 인해 겪고 있는 어려움을 인정하고, 또 그 어려움을 잘 견디고 있다는 점을 지지하여 사례관리 과정에 협력자로 참여할 수 있는 기초를 마련해야 함

### ③ 개인정보 보호

- 대상자의 사례관리서비스 제공을 위해 수집 및 이용되는 개인정보 활용에 동의\*를 받아야하며 개인정보보호법에 대한 안내가 필수적으로 이루어져야 함
- \* 개인정보활용동의서 [부록 참고]
- 개인정보활용 동의서는 수집·이용되는 항목 및 수집의 목적, 보유기간 등이 명시되어야하고 반드시 대상자의 동의 서명을 받아야함

### ④ 상담등록(상담결과 정리)

- (상담결과 정리) 사회보장정보시스템(행복e음)에 상담내용을 입력 관리
  - 대상자의 정보는 기록을 통하여 공유되어 효과적으로 지원할 수 있는 자료가 되므로 **약식표현이나 축약을 삼가고 누구나 이해할 수 있도록 구체적으로 기록(입력)하여야 함**
  - 초기상담 서식에서 선택항목에 표시하지 않고 직접 기술하는 상담내용은 대상자 지원에 참여하는 **다른 업무관련자들이 대상자에 대하여 잘 이해할 수 있도록** 상담 진행 내용과 검토 사항 등을 구체적이고 알기 쉽게 기록(입력)하여야 함

## ■ 상담의 활용기술

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 수용</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 감정을 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 긍정적지지	<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 중감에 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 의견 제시	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성급한 조언이나 의견 제시를 자제하되 대상자의 조언을 요청하는 경우에는 라포가 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>

### 초기상담 시 “핵심사항”

☒ 상담대상은 문제에 파묻혀 자신의 상황과 주변여건에 대하여 정확한 판단을 하기 어려운 경우가 많다는 사실을 염두에 두고 상담을 진행하여야 함

- 클라이언트가 생각하는 문제와 실제 문제가 동일한지
- 문제의 원인이 무엇인지
- 이 문제를 해결하기 위하여 어떤 도움을 주어야 하는지
- 필요한 자원을 보유하고 있는지
- 어떻게 처리를 할 것인지(복지급여 또는 서비스 신청, 사례관리 또는 서비스 연계 요청, 타 기관사업 정보제공 또는 신청연계, 읍면동 자체자원 연계 등에 대하여 판단)

☒ 사전 고지사항

- 개인정보보호법 안내, 개인정보 수집이용 및 제3자 제공동의서 징구
- 비밀보장
- 솔직한 응답의 필요성
- 기록에 대한 양해
- 상담내용에 대한 사회보장정보시스템(행복e음) 관리



## 실전참고 3

기초 상담기술<sup>15)</sup>

## ■ 기초 상담기술의 필요성 및 내용

## ○ 상담기술의 필요성

- 사례관리자는 초기과정에서 서비스 이용자가 자신의 상황과 원하는 변화에 대해 진솔한 대화를 할 수 있도록 상담해야 함. 특히 사례관리자와 처음 만나 자신의 문제를 노출해야 하는 서비스 이용자의 부담과 불안을 최소화해 사례관리자를 신뢰하도록 하고 서비스 이용자와 사례관리자가 문제 해결을 위한 동반 관계를 형성하는 것이 필요함
- 따라서 상담 초기단계에서 가장 염두에 두어야 할 것은 ‘서비스 이용자와 어떻게 협력할 것인가?’임. 이를 위해서 사례관리자는 무엇보다 서비스 이용자의 강점에 초점을 두고, 서비스 이용자의 참여를 독려하여 스스로 문제를 해결해 나갈 수 있도록 하는데 역점을 두면서 초기 상담을 이끌고 나가야 함

## ○ 상담기술의 내용

- 기초 상담기술에는 ‘잘 듣기, 공감하기, 질문하기, 강점에 주목하기’ 등이 있음
- 이러한 상담기술은 사례관리 초기과정에서 서비스 이용자와 신뢰관계를 구축하여 동반 관계를 형성하고, 사례관리자가 ‘알고 싶어 하는 자세’를 취하도록 함으로써, 서비스 이용자가 좀 더 만족스러운 삶을 만들어 가는데 활용할 것을 발견하는 전문가로서 서비스 이용자와 함께 해결책을 구축해나가는데 도움이 되는 방법임

## ☑ 알고 싶어 하는 자세(not knowing posture)란

- 사례관리자는 절대 서비스 이용자의 경험과 행동이 나타내는 의미를 미리 알 수 없습니다. 따라서 사례관리자는 자신의 준거 틀로 서비스 이용자를 이해하고자 분석하기보다, 서비스 이용자의 인식이 어떠한지 서비스 이용자로부터 설명을 들어야만 합니다. 그렇게 하기 위해서 사례관리자는 알지 못한다는 자세 즉, 알고 싶어하는 자세를 취해야 합니다.
- “알고 싶어하는 자세를 취하는 사람은 상대방을 진심 어린 호기심과 관심을 가지고 대합니다. 이런 사람은 상대방의 문제와 변화에 대한 자기 선입견이나 기대를 전달하는 대신, 상대방의 생각을 더 알고 싶어하는 태도를 보이며 행동하게 됩니다. 따라서 늘 상대방이 하는 이야기와 건네는 정보에 집중하게 됩니다.”(Anderson & Goolishian, 1992; 노혜련 · 허남순 역, 2015 재인용)

15) 본 내용은 경기복지재단(2018), “공공통합사례관리 초기과정 면접가이드 개발 연구”, p.39-63 내용을 수정·보완 하였음

### ☑ 상담은 조사, 민원인은 취조대상?

- 민원인을 대하다 보면 어느 순간 상담자는 조사자로 둔갑되어 있고, 상담과정에서 무심코 던진 말들이 마치 서비스 이용자를 취조하는 듯한 말로 들리기도 합니다. 특히 전산망을 통한 서비스 이용자의 정보파악은 라포형성을 위한 초기상담과정을 사실관계를 확인하는 조사과정으로 변질시키곤 합니다.
- 사례관리자는 서비스 이용자를 취조 대상자나 서비스 수혜자로 대상화하지 않도록 조심해야 합니다. 서비스 이용자를 단순히 변화시켜야 하는 대상으로 바라보기보다, 힘든 상황에서도 삶을 포기하지 않고 견뎌온 생존자이자, 보다 나은 삶을 위한 방안을 가장 잘 알고 있는 사람으로 믿고 대하는 것이 중요합니다.
- 따라서 사례관리자는 서비스 이용자를 ‘자기 삶의 전문가’로 대하고, ‘알고 싶어하는 자세’를 취함으로써 서비스 이용자가 변화의 주체가 되게 하고, 전문가로서의 역량을 발휘할 수 있도록 협력하는 것이 상담의 핵심임을 기억해야 합니다.

## ■ 잘 듣기

- 대화에서 말하는 것보다 중요한 것은 잘 듣는 것, 즉 경청하는 것임. 대화를 잘 하기 위해서 무엇보다 잘 듣는 훈련이 필요함
- 잘 듣기 위한 상담기술에는 말하는 사람 입장에서 듣기, 요약하기, 사례관리자의 비언어적 태도 등 3가지가 있음

### ① 경청: 말하는 사람의 입장에서 듣기

- 잘 듣는다는 것은 무엇인가?

- 잘 듣는다는 것은 내가 듣고 싶은 것을 듣는 것이라기보다, 말하는 사람이 하고 싶은 이야기를 듣는 것임
- 경청을 잘 하기 위해서는 말하는 사람의 이야기를 내 생각과 기준으로 판단하기보다 당사자의 입장에서 헤아려보려는 노력이 필요함. 자신의 준거 틀을 내려놓고, 상대방의 준거 틀로 사안을 바라보는 것임
- ※ 준거 틀이란 개인이 자기 행동의 옳고 그름, 또는 규범이나 가치를 판단하는 데 표준으로 삼는 기준으로, 사람들에게 중요한 가치가 있다고 생각하는 것을 선택하고, 선택한 것의 의미와 중요성을 결정하는데 영향을 미침



## ○ 잘 듣는다는 것은 왜 중요한가?

- 일반적으로 시간에 쫓겨 일하다 보면 마음에 여유가 없게 되고 조금한 마음에 이야기가 끝나기도 전에 결론짓거나, 다른 일을 하면서 건성으로 듣게 됨. 이로 인해 찾아온 민원인이 불만을 품거나 자신을 무시한다고 여겨 공격적인 태도를 보일 수 있음
- 잘 듣는 것은 그것 자체로 상대를 존중하는 가장 강력한 표현임. 반대로 잘 듣지 않는 것은 무시 당한다고 느끼게 하는 결정적인 행동으로 아무리 바쁘더라도 지금 만나는 민원인에게 집중하는 태도는 사람에 대한 첫 인상과 태도에 큰 영향을 미쳐 향후 신뢰관계 형성에 밑받침이 됨
- 아울러 경청은 단지 서비스 이용자의 문제 사정을 위한 정보수집의 수단이 아님. 사례관리자가 서비스 이용자의 문제가 무엇인지, 제공할 수 있는 서비스 자격기준에 부합 하는지에 초점을 두고 이야기를 듣게 되면, 서비스 이용자가 하는 이야기를 그러한 범주 안에서 걸러 듣게 됨
- 경청을 통해 사례관리자는 서비스 이용자의 생각과 행동에 대해 이해하게 되고, 이해한 것을 전달하는 과정에서 서비스 이용자는 공감과 지지를 경험하게 됨. 이것이 사례관리자와 서비스 이용자 사이에 신뢰를 쌓아가는 기반이 됨

## ○ 잘 들으면 무슨 효과가 있는가?

- 사례관리자 자신의 판단과 필요를 내려놓고, 서비스 이용자에게 온전히 집중하게 됨
- 서비스 이용자의 준거 틀에서 사안을 바라보도록 함으로써, 서비스 이용자를 판단하고 평가하려는 경향을 막아 줌
- 서비스 이용자를 보다 이해하게 됨
- 사례관리자 입장에서 성급하게 문제에 대한 해결책을 강구하지 않게 됨
- 이용자와 긍정적인 관계를 맺게 됨

## ○ 어떻게 하면 잘 들을 수 있는가?

- 사례관리자 입장이 아닌, 서비스 이용자 입장에서 중요한 것이 무엇인지에 초점두기
- 서비스 이용자의 말을 개방된 자세로 수용하기
- 서비스 이용자의 말을 끝까지 듣고 이를 반영하여 반응하기
- 서비스 이용자의 말을 편견 없이 듣기
- 서비스 이용자가 요구하지 않는 한 조언하지 않기
- 서비스 이용자가 자신의 생각과 느낌을 분명히 표현할 수 있는 여지를 충분히 제공하기
- 서비스 이용자에게 자극적이거나 도전적인 언급은 하지 않기

## ② 요약하기

### ○ 요약하기란 무엇인가?

- 요약하기는 대화에서 서비스 이용자의 생각, 행동, 느낌에 대해 요점을 간추려 그대로 서비스 이용자에게 되돌려 진술하는 것

#### 상담 예시

**서비스 이용자 :** (깊은 한숨을 쉬며)아들은 이상한 친구들과 어울려 노느라 밤늦게 들어오는 것은 보통이고, 학교도 며칠씩 안 가요. 학교에 갔다가도 학교가 끝나기도 전에 맘대로 나오고... 처음에는 혼도 내보고 타일러도 보고 별짓 다 해봤지만, 자식새끼 다 소용없어요. 그래도 어떻게든 고등학교는 마쳐야 할텐데... 처음에는 아들이 학교에서 공부 잘하길 바랐는데 이제는 제발 학교만이라도 잘 갔으면 좋겠어요. 저렇게 학교에 안 가려고 하니 정말 큰 걱정이예요.

**사례 관리자 :** 아~ 그러시구나. 친구와 어울려 밤늦게 들어오고, 학교에 가지 않으려 하는 아들 때문에 걱정이 많으시군요. 지금까지 말씀하신 것을 보면, 어머니는 아들이 학교에 결석하지 않고 잘 나가서 고등학교를 마치는게 중요하다고 생각하시는 것 같은데.. 맞나요?(요약)

### ○ 요약하면 무엇이 좋은가?

- 요약을 통해 사례관리자가 서비스 이용자의 생각이나 감정 등을 정확하게 요약해주면, 서비스 이용자는 사례관리자가 자신의 이야기를 잘 듣고 있다고 느끼게 되고, 이는 자신을 존중하는 것으로 받아들이게 됨
- 요약은 서비스 이용자에게 사례관리자가 잘 경청하고 있음을 전달하는 효과적인 수단이면서 동시에 서비스 이용자가 더 많은 이야기를 하도록 권유하는 효과가 있음. 아울러 서비스 이용자 스스로가 앞으로 어떻게 이야기할 것인지를 조절하고, 대화가 너무 장황하지 않도록 하는데도 도움이 됨

### ○ 요약은 어떻게 하는가?

- 요약할 때 기본적으로 ‘중요하다고 생각되는 내용 혹은 상대방이 관심을 가질만한 내용을 선택적으로 고르는’ 과정을 거침. 결국 대화의 내용을 잘 요약하려면 잘 듣는 것이 필수임
- 요약은 서비스 이용자가 한 말을 토대로, 서비스 이용자의 생각, 행동, 감정 등의 중요한 부분을 간추려 다시 말하는 것임
- 사례관리자의 생각이나 견해를 덧붙여 이야기하지 않음
- 요약할 때 서비스 이용자가 사용했던 단어 등을 그대로 사용하면, 서비스 이용자 입장에서 요약한 내용이 더 적절하다고 느끼게 됨

## ○ 요약은 언제 하는가?

- 요약은 상담을 시작한 시점부터 상담 과정 내내 주기적으로 사용할 수 있음

## ③ 사례관리자의 비언어적인 태도

## ○ 비언어적인 태도, 왜 중요한가?

- 일반적으로 초기과정에서 서비스 이용자들은 사례관리자가 자신의 이야기를 정중하게 잘 듣는지에 대해 민감함
- 서비스 이용자는 사례관리자가 자신을 대하는 태도를 사례관리자와의 대화 내용뿐만 아니라 사례관리자의 비언어적인 행동을 통해서도 알아차림
- 서비스 이용자는 대화에서 보여지는 사례관리자의 비언어적인 태도를 살펴보면서 자신을 존중하고, 자신의 이야기에 경청하고 있는지를 판단함

## ○ 비언어적인 태도, 어떻게 해야 하는가?

- 서비스 이용자와 눈 맞춤하기
- 잘 듣고 있다는 것을 나타내기 위해 가끔 머리 끄덕이기
- 가까이 다가가 앉기
- 서비스 이용자 쪽으로 몸을 약간 기울여 관심과 집중도 전달하기
- 알맞은 속도로 말하기
- 하는 말에 반응하기 위한 다양한 표정
- 적절한 시점에 따뜻함을 나타내는 미소 짓기

## ○ 피해야 할 비언어적인 태도는 무엇인가?

- 눈을 마주치지 않고, 다른 일을 하면서 건성으로 듣는 것
- 대화 중 소리가 들리거나 인기척이 들리면 그곳으로 시선을 빼앗기는 것
- 자연스러운 미소나 표정이 아닌 억지로 하는 것 같은 부적절한 미소 짓는 것
- 한숨을 쉬거나 불쾌하고 짜증난 어조와 표정으로 이야기 하는 것
- 말을 너무 빠르게 하거나 또는 너무 느리게 하는 것

## ■ 공감하기

- 올바른 공감은 서비스 이용자와 함께 일하면서 서비스 이용자가 나아지는 데 반드시 필요함(Lambert & Bergin, 1994; 노혜련 · 허남순 역, 2015 재인용)
- 공감은 하나의 분리된 방법이라기보다 서비스 이용자와의 상담 과정 전반에 걸쳐 이루어짐. 따라서 공감은 기초상담기술 전반에 흐르고 있는 상담의 중요한 요소라고 이해하는 편이 적절함
- 공감을 위한 상담기술로 자연스럽게 공감하기와 서비스 이용자의 지각을 긍정하기 등 2가지를 살펴볼 것임

### ☒ 신뢰관계 형성의 기틀, 공감

- 서비스 이용자가 이해받고 있다고 느끼는 것은 중요합니다. 서비스 이용자는 사례관리자가 자신을 이해한다고 생각할수록 사례관리자를 더 신뢰하기 때문이죠. 사례관리자를 신뢰할수록 이용자와 사례관리자 사이에는 강력한 동맹관계가 구축될 수 있습니다. 만약 사례관리자가 자신을 이해한다고 믿지 않는다면, 서비스 이용자는 사례관리자가 진심으로 자신을 위해 일하거나 도움이 될 거라고 믿지 않게 됩니다(Benjamin, 1987; Carkhuff, 1987; Kadushin, 1990; 노혜련 · 허남순 역, 2015 재인용). 그렇게 되면 이후 사례관리 과정에서 서비스 이용자의 자발적인 참여와 협력을 기대하기 어렵게 됩니다.
- 자신이 이해받고 있다는 느낌을 전하는 효과적인 도구가 공감입니다. 서비스 이용자의 말을 있는 그대로 동의할 수는 없어도, 그 사람의 입장에서는 그럴 수 있겠구나라고 여기며 수용하는 것이 공감입니다. 대화에서 공감의 언어와 반응을 적극적으로 활용해보세요.

## ① 자연스럽게 공감하기

### ○ 자연스럽게 공감한다는 것은 무엇인가?

- 공감은 사례관리자가 서비스 이용자의 생각과 감정, 경험 등에 대해 자신의 주관적 입장에서가 아니라 서비스 이용자의 입장에서 듣고 반응하는 것
- 공감한다고 해서 꼭 말하는 사람의 입장과 의견에 찬성한다는 의미는 아님. 공감은 서비스 이용자의 입장과 감정을 이해하고, 서비스 이용자가 자기 경험에 부여하는 의미를 수용하는 것
- 자연스럽게 공감한다는 것은 서비스 이용자의 정서적 반응에 대해 지나치게 적극적이고 인위적으로 반응하기보다 자연스럽게 끼어드는 방법(예를 들면, 안타까운 이야기를 할때, “저런!”이라고 말하며, 자연스럽게 반응하는 것)을 말함

## 상담 예시

**서비스 이용자** : 전 아이가 넷이에요. 큰 아이가 7살, 둘째가 6살, 셋째가 3살, 막내가 1살이에요. 혼자서 애들을 돌보려면 정말 너무 힘들어요.

**사례 관리자** : (자연스럽게 공감하면서)그렇겠네요! 그렇게 어린 아이 넷을 키운다는 건 정말 힘든 일이죠. 그것도 어머님 혼자서 말이죠.

## ○ 자연스럽게 공감하면 무엇이 좋은가?

- 서비스 이용자는 자기 생각과 느낌, 경험, 행동에 대해 사례관리자가 이해해주길 바라며, 그것을 확인하고 싶어 함. 공감을 통해 서비스 이용자는 자신이 이해받는다고 느끼게 됨

## ○ 자연스러운 공감은 어떻게 하는 것인가?

- 서비스 이용자의 말을 잘 듣고 있으며, 이해한다는 것을 전달하기 위해 진정성과 관심을 보이는 반응을 서비스 이용자에게 전달하는 과정에서 공감이 이루어짐
- 자연스러운 공감의 예
  - “저런!”, “정말 그랬겠어요!”
  - “충분히 이해되네요.”
  - 요약하기
  - 고개 끄덕이기
  - 따뜻한 어조로 이야기하기
  - 서비스 이용자의 지각을 긍정하기

## ☑ 부정적인 감정을 확대하는 공감을 하지 않도록 주의하세요.

- 공감할 때 주의할 것은 서비스 이용자의 부정적 감정을 확대하는 공감을 지양해야 한다는 것입니다. 서비스 이용자가 자기 삶에서 힘들고 어려운 것에 관해 이야기할 때, “지금 몹시 고통스러워 보이네요. 자신에 대해 많이 실망스러워하시는군요.”라는 식의 이야기를 반복하지 말아야 합니다. 이러한 말은 서비스 이용자로 하여금 자신의 어려운 상황에 대한 인식을 강화해, 오히려 긍정적 변화로 나아가려는데 도움이 되지 않는 방향으로 흘러갈 수 있습니다(노혜련 · 허남순 역, 2015).
- 그보다는 서비스 이용자가 자기 삶에서 힘들고 어려운 것이 무엇인지 이야기하면, “지금 자신의 삶이 원하는 대로가 아니라는 걸 알겠어요.”라는 정도로 반응하면서, 서비스 이용자가 지각하고 있는 것을 공감하고 긍정하는 것이 좋습니다.

## ② 서비스 이용자의 지각을 긍정하기

### ○ 서비스 이용자의 지각을 긍정한다는 것은 무엇인가?

- 서비스 이용자의 사고와 감정, 행동, 경험 등 자기 인식이나 자기 삶에 대한 인식을 물어 보고, 있는 그대로 긍정해주는 것

#### 상담 예시

**서비스 이용자** : 아이를 시설에 맡기고 싶어요. 좀 알아봐 주실 수 있을까요?

**사 례 관 리 자** : 그렇게 생각하시게 된 특별한 이유가 있을텐데 여쭙봐도 될까요?(구체적으로 이야기하도록 질문하기)

**서비스 이용자** : 지금까지는 혼자서 아이를 키웠지만, 이제는 도저히 안 되겠어요. 말도 안 듣고, 한두 번도 아니고 맨날 사고나 치고... 나도 밥 먹고 산다고 맨날 허둥지둥 살다 보니 남들처럼 잘해주지도 못하고... 이럴 바엔 시설에 보내는 게 낫겠다 싶어요. 거긴 보살펴보는 선생님도 옆에 있고...

**사 례 관 리 자** : 혼자서 많이 힘드셨겠어요.(공감) 어머니 말씀을 듣고 보니 왜 그렇게 말씀 하셨는지 조금은 알 것 같네요.(서비스 이용자의 지각을 긍정하기)

### ○ 서비스 이용자의 지각을 긍정하면 뭐가 좋은가?

- 비록 사례관리자가 서비스 이용자의 생각과 행동에 동의하지는 않더라도 ‘그럴만한 이유가 있음’을 믿으며 이용자의 지각을 수용할 때, 서비스 이용자는 자신이 이해받고 있다고 느끼게 됨
- 서비스 이용자의 지각을 존중하고, 서비스 이용자를 한 개인으로 대하며, 서비스 이용자가 자기 삶을 경험하는 방식을 소중히 여기고 신뢰하도록 격려하면서, 서비스 이용자가 사례관리자를 믿고 함께 건설적인 관계를 형성해 나가게 됨(노혜련 · 허남순 역, 2015)

### ○ 서비스 이용자 지각의 긍정, 어떻게 하는가?

- 사례관리자는 서비스 이용자가 문제를 어떻게 보는지, 삶에서 무엇이 달라지길 원하는지, 원하는 것을 이루기 위해 무엇을 해야 하는지 등에 대해 서비스 이용자의 지각을 묻고, 그것을 말로 표현하게 함으로써 서비스 이용자가 자기 경험을 정리하게 도움. 그렇게 말로 표현한 서비스 이용자의 지각에 대해 사례관리자는 그대로 긍정해주면 됨
- 서비스 이용자의 지각을 긍정하는 방법의 예
  - 고개 끄덕이기
  - “네네”, “그렇죠”, “물론이죠”
  - “말을 듣고 보니 그렇게 생각하시는 이유를 이해할 수 있겠네요.”

### ☑ 사례관리자와 일하면서 자신(서비스 이용자)에게 도움이 되었던 것은?

- 강점관점 사례관리에 참여했던 빈곤가정의 서비스 이용자들에게 물어봤습니다. 사례관리에 참여하면서 가장 도움이 되었던 것이 무엇이었을까요? 서비스 이용자들은 무슨 서비스를 얼마만큼 지원 받았는지에 대해서는 거의 언급이 없었습니다. 놀랍게도 이들 대다수가 한결같이 말한 것은 ‘사례관리자’였습니다. 사례관리자가 보여준 태도와 관계, 지지 등이 가장 큰 도움 이었다는 것입니다.

가족처럼 대해 줌	“이모처럼 편안하게 이야기할 수 있었다.”
존중함	“아픈 마음을 어루만져 주고 말 못 할 사정을 헤아려주고 세심하다.” “가족들에게 마음으로 다가가려는 진심 어린 노력이 보인다.”
함께함	“고민하고 결정할 수 있도록 곁에서 함께 해 주었다.” “무기력에 빠져 어떻게 아이를 키워야 하는지, 가정문제는 어찌해야 할지 막막할 때 의논할 상대가 되어 주었다.”
희망을 줌	“삶의 끈을 놓지 않도록 용기와 희망으로 대해 주었다.” “뭔가 할 수 있다는 기회를 열어주고, 변화의 시작을 도와주었다.”

우리아이 희망네트워크 사업보고대회 자료집(2011) 中

## ■ 질문하기

- 질문은 단순히 서비스 이용자에게서 정보를 얻기 위한 수단이 아니라, 질문하고 대답하는 과정을 통해 서비스 이용자는 새로운 것을 자각하고, 미래에 대한 새로운 가능성을 만듦(Witkin, 1999 : 노혜련 · 허남순 역, 2015 재인용)
- 질문을 위한 상담기술로 구체적으로 이야기하도록 질문하기와 개방형 질문하기, 그럴 만한 좋은 이유라고 질문하기, 무엇이 도움이 되었는지 알아보기, 단정 적이지 않은 말투 사용하기 등을 살펴볼 것임

### ① 구체적으로 이야기하도록 질문하기

- 구체적으로 이야기하도록 질문한다는 것은 무엇인가?

• 서비스 이용자의 이야기에 관해 ‘누가’, ‘무엇을’, ‘언제’, ‘어디에서’, ‘어떻게’했는지를 묻는 것을 의미

- 구체적으로 이야기하도록 질문하는 것이 왜 필요한가?

- 보통 서비스 이용자들은 “가족 간에 관계가 좋아지고 있어요.” 라든가 “더 이상 싸우지 않을 거예요.” 또는 “잘 지내고 있어요.” 와 같이 포괄적으로 뭉뚱그려 이야기하는 경향이 있으며, 숙련되지 않은 사례관리자는 이것이 무엇을 의미하는지 자세하게 알아보는 질문을 하지 않음
- 상담과정에서 서비스 이용자가 과거에 성공한 경험이나 긍정적으로 변화한 신호를 발견 했을 때, 그냥 지나치지 말고 이것이 무엇을 의미하는지 분명하게 알아볼 수 있도록 탐색 하여 서비스 이용자의 현재 상황을 명료하게 하고, 서비스 이용자의 목표, 강점, 성공경험을 확장해야 함

## ○ 구체적으로 이야기하도록 어떻게 질문해야 하는가?

- 사례관리자는 서비스 이용자의 과거에 성공한 경험 등 긍정적 신호를 발견했을 때 어떻게 그렇게 할 수 있었는지, 그때는 뭐가 달랐는지 등과 같이 구체적인 내용을 물어보아야 함
- 구체적으로 이야기하도록 질문하기의 예
  - “가족 간에 관계가 좋아지고 있다니 잘되었네요! 관계가 좋아지고 있다는 것을 무엇을 보고 알 수 있었나요?”
  - “더 이상 싸우지 않을 거라고 하셨는데 어떻게 그렇게 할 수 있나요?”
  - “(감동하며) 놀랍네요. 어떻게 그렇게 할 수 있게 했나요?”

### 상답 예시

**사 례 관 리 자** : 어머니, 요즘 어떻게 지내고 계세요?

**서비스 이용자** : 잘 지내고 있어요.

**사 례 관 리 자** : 어머, 그러세요? 잘 되었네요. 어떻게 잘 지내고 계신지 얘기해주실 수 있을 까요?(구체적으로 이야기하도록 질문하기)

**서비스 이용자** : 예전에는 남편이랑 맨날 싸우고, 애들도 만나기만 하면 으르렁거리며 싸웠는데 요즘은 집에 큰 소리가 잘 나지 않아요.

**사 례 관 리 자** : 와우! 정말 잘되었네요! 큰 소리가 나지 않는다고 하셨는데 그럼 요즘엔 어떻게 지내고 계세요?(구체적으로 이야기하도록 질문하기)

### ‘왜’ 대신에 ‘어떻게’라고 질문하기

- “왜”라는 질문은 서비스 이용자의 행동과 상황에 있을 법한 배후 원인을 분석하도록 하는 경향이 있어서 서비스 이용자 입장에서는 직면이나 심판 받고 있다는 느낌을 가질 우려가 있습니다.
- 그렇게 되면 서비스 이용자는 방어적인 태도를 보이게 되어 서비스 이용자와 협력적인 관계를 맺는데 방해가 될 수 있습니다. 따라서 사례관리자는 ‘왜’라는 질문 대신 ‘어떻게’라는 말을 사용하여 질문하면 좋습니다(노혜련·김윤주, 2014)

#### ‘왜’를 사용한 예

이용자 : 선생님, 요즘 제가 자꾸 우울한게 아무 것도 하기 싫네요.

사례관리자 : 무슨 일 있으세요? 왜 우울한 거 같으세요?

이용자 : 몸도 아프고... 애들은 맨날 속을 썩이니 이렇게 살아서 뭐하나 싫어요.

사례관리자 : 애들이 왜 그런거 같으세요?

#### ‘어떻게’를 사용한 예

이용자 : 선생님, 요즘 제가 자꾸 우울한게 아무 것도 하기 싫네요.

사례관리자 : 아~ 그러세요. 그럼 지내시는게 어떻게 달라졌으면 하세요?

이용자 : 글썽요.. 몸도 아프고... 애들은 맨날 속을 썩이니 이렇게 살아서 뭐하나 싫어요.

사례관리자 : 그러시겠네요. 그럼 뭐가 달라지면 지금보다 덜 우울할 수 있을까요?



## ② 개방형 질문하기

### ○ 개방형 질문이란 무엇인가?

- 개방형 질문은 서비스 이용자에게 선택의 자유를 주고 자신의 생각이나 감정을 자유롭게 표현할 수 있도록 하는 질문임
- 개방형 질문의 반대인 폐쇄형 질문의 경우, 시간이 제약된 상황에서 정확한 정보를 얻고자 할 때는 유용하나 서비스 이용자가 매우 제한된 범위 내에서 응답하게 됨
- 폐쇄형 질문은 응답자 입장에서 하고 싶은 말을 하기보다, 질문자 입장에서 궁금한 것에 대해 응답하는 경향이 있음. 즉 서비스 이용자의 준거 틀보다 사례관리자의 준거 틀에 초점이 맞춰진 질문임

### ☑ 폐쇄형 질문과 개방형 질문의 차이

구분	폐쇄형 질문	개방형 질문
특징	<ul style="list-style-type: none"> <li>· yes/no 또는 특정한 답변으로 대답 가능함</li> <li>· 확인한 사실을 묻는 경향</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 더욱 확장된 대답을 촉진함</li> <li>· 서비스 이용자가 표현할 수 있는 길을 열어줌</li> <li>· 서비스 이용자의 생각, 경험, 인식을 묻음</li> </ul>
장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 구체적인 정보를 제공</li> <li>· 사실, 결론, 동의를 확인</li> <li>· 서비스 이용자가 대답하기 쉬움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서비스 이용자의 생각, 느낌, 행동 등을 알아보기 위해 사용</li> <li>· 제한되지 않는 대답을 가능하게 함</li> <li>· 서비스 이용자에게 대답에 대한 통제권을 줌으로써 권한부여</li> </ul>
단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대답을 제한</li> <li>· 반복될 때 서비스 이용자가 심문받는 것 같은 느낌을 받음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대답하는 데 시간이 많이 소요될 수 있음</li> <li>· 서비스 이용자 입장에서 대답이 쉽지 않음</li> </ul>
예시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 아이들을 좋아하나요?</li> <li>· 부인과 잘 지내고 싶은가요?</li> <li>· 일하고 싶으세요?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 아이들과 어떻게 지내는지 이야기해 주시겠어요?</li> <li>· 부인과 사이가 좋아지면, 지내게 어떻게 달라질까요?</li> <li>· 일을 하게 되면 지금과 지내게 어떻게 다를까요?</li> </ul>

### ○ 개방형 질문을 하면 뭐가 좋은가?

- 개방형 질문을 받았을 때 사람들은 무슨 이야기를 어떻게 할 것인지에 대해 더 많이 생각 하게 됨. 따라서 개방형 질문은 서비스 이용자의 자기결정권을 존중하고 증진하는 방법임.

### ○ 개방형 질문은 어떻게 하는가?

- 개방형 질문을 할 때 서비스 이용자가 잘 모르겠다고 대답하더라도 당황할 필요가 없음. 일반적으로 사고를 촉진하는 개방형 질문에 답변하기 위해서는 좀 더 생각할 시간이 있어야 하는 경우가 많음. 사례관리자는 비슷한 질문으로 다시 바꾸어서 질문하면 됨
- 개방형 질문 예
  - 그것에 관해 좀 더 이야기해주세요.
  - 그때는 어땠는지 이야기해주시겠어요?
  - 그렇게 할 수 있다는 것을 무엇을 보고 알 수 있었나요?
  - 좋은 부모가 된다는 것이 어떤 의미인가요?
  - 직업을 갖는 것이 당신에게 어떻게 중요한가요?

## 질문을 위한 지침

### ● 해야 할 것

#### ① 질문할 상황

- 서비스 이용자의 말을 잘 못 알아들었을 때
- 서비스 이용자가 상담자의 말을 이해했는지 확인해야 할 때
- 서비스 이용자의 생각이나 감정을 보다 명확하게 탐색하도록 할 때
- 서비스 이용자를 이해할 수 있는 더 많은 정보가 필요할 때

#### ② 특정한 목적을 위해 질문한다.

#### ③ 한 번에 하나의 질문을 한다.

#### ④ 각 질문 후에는 잠깐 멈추어서 서비스 이용자에게 대답할 시간을 준다.

#### ⑤ 요약, 공감과 같은 반응이 중요하며, 일련의 여러 기술로 상담의 균형을 맞추고 상담에 다양성을 더한다.

#### ⑥ 특정한 질문을 부적절하게 만드는 문화적 규범이나 개인적 차이를 존중한다.

### ● 하지 말아야 할 것

#### ① 전문용어 사용

- 전문용어 사용 시 서비스 이용자는 어리둥절하고 무력감을 느끼거나, 묵인 또는 이해하는 척 반응할 수 있으므로 질문은 분명하고, 이해하기 쉽도록 서비스 이용자의 언어나 문화와 일관되게 제시해야 한다.

예) “지난 번 만났을 때 인테이크 할 것이라고 미리 말씀드렸지요? 이제 시작해 볼까요?”

#### ② 유도질문

- 원하는 대답이 나오도록 서비스 이용자를 조종하고 서비스 이용자의 관점과 요구를 무시하게 된다.

예) “너 학교를 좋아하지? 그렇지?”, “부모님께 말씀은 드렸겠지?”

#### ③ 너무 모호하고 추상적인 질문

- 서비스 이용자가 답변하기 난감, 모호한 답변을 하게 만든다.

예) “당신은 어렸을 때 죄책감을 느꼈나요?”

#### ④ 과도한 질문

- 심문을 받거나 질문공세를 받는다고 느끼게 되어 서비스 이용자가 점점 더 방어적이고 간단한 반응을 하게 한다. 서비스 이용자를 질리게 하며, 당황, 혼란 피로를 느끼게 할 수 있다.

#### ⑤ 이중질문(복수질문)

- 한 번에 한 가지 이상의 질문 즉, 이중질문에 대해 양자택일을 하거나, 답을 못하게 만들 수 있다. 최악의 경우, 복합적이고 모순되는 요구로 서비스 이용자를 공격할 수 있다.

예) “그것에 대해서 어떻게 느끼셨나요? 그 상황을 처리할 다른 방법이 있었나요?”

“친구들과 언제부터 심하게 싸우기 시작했나요? 주로 어떤 친구들과 싸우지요? 그때 주변 반응은 어떤가요?”

#### ⑥ 부적절하고 때에 맞지 않는 질문

- 의미나 목적 없이 무작위로 질문하거나 시기적으로 맞지 않는 질문을 함으로써 주제를 부적절하게 바꿀 수 있다.

예) 서비스 이용자 : “제 친구에게 너무나 화가 났어요. 가장 친한 친구가 저에 대해 그렇게 말하고 다닐 거라고는 상상도 못 했어요... 제가 완전히 바보같다는 생각이 들었어요.”

사례관리자 : “그 사실을 어떻게 알았나요?”

⇒ 힘겹게 감정표현을 하고 있는데(우선 공감반응 고려 費), 표면적 사건중심의 질문.

### ③ 관계성 질문하기

#### ○ 관계성 질문이란 무엇인가?

- 자신에게 중요한 타인의 눈으로 자신을 바라보게 하는 질문
- 서비스 이용자의 상황, 변화 의지, 나아진 모습 등을 무엇을 보고 알 수 있는지 서비스 이용자에게 중요한 사람의 입장에서 바라보게 하는 질문

#### 상답 예시

사 례 관 리 자 : 말씀하신 대로 이루어지면, 아이들은 부모님이 어떻게 하는 걸 보게 될까요?  
(관계성 질문)

서비스 이용자 : 그럼 저도 잔소리 안 할거고, 좋게좋게 이야기하겠죠.

사 례 관 리 자 : 그렇게 하시면 아이들은 어떻게 할까요?(관계성 질문)  
(또는) 잔소리하지 않고 좋게 이야기하시면 아이들과의 사이가 어떻게 달라질 까  
요?(관계성 질문)

#### ○ 관계성 질문은 언제하는 것인가?

- 서비스 이용자가 다른 사람과 어떻게 상호작용하는지 묘사하게 하며, 그 상호작용의 의미를 설명하기 위해 사용
- 서비스 이용자가 원하는 것을 구체화하거나, 변화를 위해서는 다른 사람이 달라져야 한다고 할 때, 서비스 이용자 자신의 역할로 초점을 전환할 때 사용

#### ○ 관계성 질문하면 뭐가 좋은가?

- 서비스 이용자가 미처 생각하지 못했던 새로운 가능성을 발견하게 도움
- 서비스 이용자의 해결구축과정에서 어떤 일이 일어났는지를 분명히 밝히고 강화함
- 서비스 이용자가 자신이 나아진 결과를 전체 맥락이나 체계적 관점에서 보게 함

#### ○ 관계성 질문은 어떻게 하는가?

- 관계성 질문 예시
  - 문제가 해결되면 다른 사람은 ○○님이 어떻게 다르게 하는 걸 보게 될까요? 그리고 또 어떤 것이 달라졌다고 할까요?
  - 원하는 대로 이루어지면 가족은 ○○님이 어떻게 달라졌다고 할까요?
  - 아버님이 차분하고 조용한 목소리로 자녀에게 말하게 되면 자녀와의 사이가 어떻게 달라질 까요? 자녀는 아버지와의 관계가 어떻게 달라졌다고 말할까요?
  - 어머니가 여기 계시다고 가정하고 제가 어머니께 당신 문제가 해결되면 무엇이 달라지겠느냐고 묻는다면 어머니는 무엇이라고 말씀하실까요?
  - 만약 아이들이 대답할 수 있다면 이 상황에서 어떤 일들이 일어났으면 좋겠다고 말할까요?

#### ④ ‘그럴만한 좋은 이유~’ 라고 질문하기

##### ○ ‘그럴만한 좋은 이유~’ 라는 질문은 언제하는 것인가?

- 서비스 이용자와 만나다 보면, 때때로 수용하기 어려운 이야기를 하는 경우가 있음. 이럴 경우, 사례관리자는 부모의 잘못된 생각을 고치고 바로 잡기 위해 부모의 잘못된 생각을 꼬집어 훈계하거나 그러시면 안 된다고 부모를 설득하기 쉬움
- 잘못을 알려주려는 직면이나 훈계, 설득으로 변화하는 경우가 없는 것은 아니지만, 일반적으로 사람은 자신이 문제라고 느끼지 않은 상태에서 훈계나 설득하려 하면, 오히려 더 방어적인 자세를 취하면서 화를 내거나 관계를 끊는 방식으로 반응하기가 쉬움
- 이런 경우에서도 서비스 이용자에게는 그럴만한 나름의 이유와 사정이 있을 것이라 믿고, 그것에 대해 알고 싶어 하는 자세를 취하면서 서비스 이용자에게 그렇게 생각하는 그럴만한 좋은 이유가 무엇인지 물어보는 것이 오히려 도움이 됨

##### ○ ‘그럴만한 좋은 이유~’ 라고 질문하면 뭐가 좋은가?

- 사례관리자가 비난이나 지적보다 서비스 이용자 편에서 이해하고자 하는 마음이 있음이 전달됨
- 서비스 이용자가 방어적 태도나 경계심을 내려놓고 편안하게 이야기하도록 도움
- 물어보는 사람 입장이 아닌 말하는 사람 입장에서 하고 싶은 말을 제약 없이 이야기하도록 도움

##### 상담 예시

**서비스 이용자** (초등학생 자녀를 집에 방치하고 한 달째 학교에 보내지 않고 있음) : 학교에 꼭 보내야 하나요? 우리 아이는 집에 있는 걸 좋아해요. 학교에 가는게 꼭 필요한 건지도 모르겠네요.

**사 례 관 리 자** : 어머님께서 그렇게 생각하실 때는 그럴만한 나름의 좋은 이유가 있을 것 같은데... 그게 원지 말씀해주실 수 있을까요?(그럴만한 좋은 이유라고 질문하기)

#### ⑤ 무엇이 도움이 되었는지 알아보기

##### ○ 무엇이 도움이 되었는지 알아보는기는 언제하는가?

- 서비스 이용자의 강점에 초점을 둔 상담에서 중요한 것은 문제보다 서비스 이용자의 과거경험에서 성공한 것과 도움이 된 것이 무엇인지를 탐색하는 것임. 서비스 이용자의 성공경험을 탐색할 때는 반드시 무엇이 도움이 되었는지 알아봐야 함
- 특히 서비스 이용자가 원하는 것을 이루기 위해 시도하거나 노력한 것에 관해 이야기할 때, 또는 원하는 변화에 관해 이야기할 때, 도움이 된 것은 무엇인지 질문함

## ○ 무엇이 도움이 되었는지 알아보면 뭐가 좋은가?

- 이러한 질문을 통해 서비스 이용자와 사례관리자 모두는 서비스 이용자에게 지금까지 도움이 된 것, 효과가 있었던 것이 무엇인지를 파악함으로써 향후 해결책을 구축하는데 유용한 정보로 삼을 수 있음
- “지금까지 지내면서 도움이 된 게 무엇이었나요?”라는 질문은 서비스 이용자가 힘든 상황에서도 그저 무기력하게 문제에 압도당한 것만이 아니라 나름대로 힘든 상황을 대처하는데 도움이 되는 방법을 찾아보았을 것이라는 믿음을 암시함
- 아울러 이러한 질문을 통해 사례관리자는 문제를 해결하기 위해 서비스 이용자 스스로가 터득한 방법을 중요하게 여기고, 그것을 토대로 방법을 찾아가고자 하는 의지를 보여줌
- 서비스 이용자의 강점을 탐색할 수 있음

## ○ 무엇이 도움이 되었는지 알아보는 어떻게 하는가?

- 무엇이 도움이 되었는지 묻는 질문 예
  - 지금까지 지내면서 도움이 된 게 무엇이었나요?
  - 그동안 그래도 도움이 되었던 것이 뭔가요?
  - 이전에도 이러한 상황에 부딪쳐 본 적이 있었나요?
  - 그때는 어떻게 극복하셨나요?
  - 그때 가장 도움이 된 게 뭔가요?
  - 그때는 누가 가장 도움이 되었나요?
  - \_\_\_\_이 도움이 될 거라는 걸 어떻게 알았나요?
  - \_\_\_\_의 도움을 얻기 위해 어떻게 하셨나요?
  - \_\_\_\_가 한 것 중 도움이 된 건 뭔가요? 그리고 또 도움이 된 게 뭐가 있나요?
  - 다시 \_\_\_\_의 도움을 받으려면 어떻게 해야 하나요?
  - 다시 도움을 받는다면 이번에는 어떻게 도움이 될 거 같나요?

## 상답 예시

**사 례 관 리 자** : 그런 상황에서는 누구라도 화가 날 것 같아요. 그렇게 화가 날 때, 자신을 진정시키는데 도움이 된 것은 어떤 게 있나요?(무엇이 도움이 되었는지 알아보기)

**서비스 이용자** : 차라리 그 자리를 떠나서 얼굴을 안 보는게 나은 거 같아요.

**사 례 관 리 자** : 그렇군요. 그 자리를 떠나 얼굴을 안 보는 게 어떻게 도움이 되나요?(무엇이 도움이 되었는지 알아보기)

**서비스 이용자** : 화가 난 상태에서 이야기해봤자 계속 화만 더 치밀어 오르고, 나중엔 폭발해버려서 난폭한 행동까지 하게 돼요. 그땐 제가 아닌 거 같아요.. 차라리 그 자리를 떠나 얼굴 안 보면 마음도 진정되고... 아무튼 극단적인 상황까지 가지 않는 거 같아요.

**사 례 관 리 자** : 그렇겠네요. 그리고 또 무엇이 도움이 되었나요?(무엇이 도움이 되었는지 알아보기)

## ⑥ 단정적이지 않은 말투 사용하기

### ○ 단정적이지 않은 말투를 사용하면 뭐가 좋은가?

- 이용자와 협력하면서 변화를 만들어가야 할 사례관리자 입장에서 사례관리자가 자신의 입장이나 의견을 단호하게 단정지어 말하는 경우, 서비스 이용자는 자신을 반대하는 것으로 받아들여 향후 좋은 관계를 맺는데 걸림돌이 되기도 함
- 일반적인 대화에서는 자신의 생각이나 의견을 분명하게 전달하는 것을 선호하나, 서비스 이용자와 협력하여 일해 나가야 할 때는 좀 더 사려 깊은 말투로 의사를 전달하는 것이 도움이 됨
- 단정적이지 않은 말투로 이야기하면, 서비스 이용자는 사례관리자가 자신의 이야기를 잘 들어주고, 자신의 편에서 이야기한다고 여기게 되어 보다 효과적인 상호작용이 이루어짐

### ○ 단정적이지 않은 말투 사용은 어떻게 하는가?

- 서비스 이용자의 반응을 살피면서 ‘~에 대해서 어떻게 생각하실지 모르겠네요.’ 라든가 ‘~가 궁금한데...’라는 식으로 반응함
- 단정적이지 않은 말투 예시
  - 그것이 가능하다고 믿고 계신지 궁금하네요.
  - ○○이 아버님께서 어떻게 생각하시는지 잘 모르겠군요.
  - ○○님이 바라는 대로 어떻게 아이에게 최선을 다할 수 있는지 궁금한데요...
  - ○○님은 정말 좋은 부모가 되고 싶어하고 아이에게 최선을 다하는 것으로 보이는데... 같은 생각이신가요?
  - ○○님이 좀 더 독립적이 되었을 때 그때는 어떻게 지낼지 궁금하네요..

## ■ 강점에 주목하기

- 서비스 이용자의 역량을 강화하기 위해서는 서비스 이용자의 문제상황이 잘못이 아니라, 서비스 이용자가 잘하고 있는 것과 하고 있는 것, 즉 강점에 관심을 두는 것이 무엇보다 중요함
- 강점에 주목하기 위한 상담기술로 변화 가능성의 단서에 주목하기, 견뎌온 능력에 초점두기, 칭찬 등을 살펴볼 것임

## Ⅰ 변화 가능성의 단서에 주목하기

### ○ 변화 가능성의 단서에 주목하기란 무엇인가?

- 일반적으로 서비스 이용자는 자신이 처한 어려운 상황이나 자신을 힘들게 하는 사람에 초점을 두고 이야기 함. 그러다 보면 자연스럽게 사례관리자는 서비스 이용자의 문제상황에 대한 정보로 가득 차게 되고, 문제상황이 어떻게 일어났는지 궁금해하며 질문을 하게 됨
- 문제에 관한 세세한 대화에 사로잡혀 문제만을 탐색하는 것은 자칫, 서비스 이용자와 사례관리자 모두에게 문제해결 가능성을 낮게 인식하도록 함
- 변화 가능성이란 서비스 이용자가 원하는 변화, 과거에 했던 성공경험, 상황이 나아지게 하려고 시도한 것 등을 의미하며, 서비스 이용자와의 대화에서 이러한 변화 가능성을 알아차리고 그것에 주목하는 것임

#### 상담 예시

**서비스 이용자 :** 남편은 여전히 술을 마시고 닥치는 대로 물건을 부수고 저를 때려요. 이젠 아이들까지 때리구요.. 아이가 최근에 학교에서 검사를 받았는데 우울증이 심하대요. 아이들 때문이라도 더는 이렇게 살 수 없을 거 같아요. 저도 어릴 때 아빠의 폭력 때문에 너무 힘들었는데 그래서 일찍 집을 나올 수밖에 없었거든요. 우리 아이들은 저처럼 그렇게 살게 내버려 두지 않을 거예요.

**사 례 관 리 자 :** ‘남편이 얼마나 술을 마시나요?’ 또는 ‘아이 우울증이 얼마나 심한가요?’ 라고 질문하는 대신 **변화 가능성에 주목하며** 그렇게 힘든 일을 겪으면서도 어떻게 그런 생각을 하실 수 있으세요?

**서비스 이용자 :** 아이들 때문이죠! 아이들은 저처럼 살게 내버려두지 않을 거예요.

**사 례 관 리 자 :** 아~ 그러시군요.(감탄하며) 어머니의 강한 의지가 느껴지네요.(칭찬) 아이들을 위해 서라도 다르게 살기로 하신거 같은데.. 아이들이 어떻게 다르게 살길 바라시나요?

### ○ 변화 가능성의 단서에 주목하면 무엇이 좋은가?

- 사례관리자와 서비스 이용자 모두 문제의 해결에 대해 보다 긍정적으로 인식하고, 서비스 이용자의 강점을 깨닫게 됨

## ② 견뎌온 능력에 초점두기

### ○ 견뎌온 능력에 초점 둔다는 것은 무엇인가?

- 종종 사례관리자는 굉장히 힘든 상황에 처한 서비스 이용자를 만나게 됨. 이들 중 일부는 자살시도를 할 정도로 삶의 심각한 위기와 어려움에 압도되어 있음. 이런 경우 사례관리자도 문제에 압도되어 서비스 이용자의 절망감 속으로 함께 빨려 들어가기 쉬움. 그렇게 되면 서비스 이용자의 강점을 보기 어렵고, 문제해결 가능성을 발견하기 어렵게 됨
- 견뎌온 능력에 초점두기는 서비스 이용자가 자신의 삶을 얼마나 절망적으로 인식하는지를 존중하면서 동시에 서비스 이용자가 힘든 상황과 고통을 견디려고 무엇을 하고 있는 지에 초점을 두는 것임

#### 상담 예시

**서비스 이용자 :** 애 아빠와 그렇게 헤어지고 정말 죽고 싶다는 생각밖에 없었어요. 지금까지 내 삶이 전부 아무것도 아닌 것 같고, 애 아빠에 대한 원망도 크지만 제 자신이 너무 바보 같고... 이게 벌써 몇 번째인지 모르겠어요(울음).

**사 례 관 리 자 :** 정말 많이 힘드셨겠어요... 그렇게 힘든데 지금까지 어떻게 견딜 수 있으셨어요?  
(견뎌온 능력에 초점두기)

**서비스 이용자 :** 아이 때문이죠... 그래도 아이한테서는 저 밖에 없잖아요.

### ○ 견뎌온 능력에 초점을 두면 무엇이 좋은가?

- 견뎌온 능력에 초점을 두는 것은 서비스 이용자가 처한 어려운 상황을 인식하면서 동시에 서비스 이용자의 강점을 파악하게 함
- 서비스 이용자의 강점을 가동하고, 상황에 대한 통제력을 회복하도록 도울 수 있음
- 서비스 이용자가 ‘거기서 견디고 있는’ 이유를 끌어내어 삶의 목적을 파악하게 함

### ○ 견뎌온 능력에 초점두기는 어떻게 하는 것인가?

- 견뎌온 능력에 초점두기 질문 예시
  - 오늘 아침에는 어떻게 일어날 수 있었나요?
  - 여기 올 때까지 어떻게 그렇게 오래 견딜 수 있었나요?
  - 어떻게 그렇게 오랫동안 잘 해 올 수 있었나요?
  - 상황이 더 나빠지지 않게 어떻게 그렇게 할 수 있나요?
  - 당신도 모든 것에서 도망치고 싶을 때가 있을 텐데 어떻게 그렇게 하지 않을 수 있나요?
  - 어떻게 그동안 참고 지낼 수 있었나요? 그렇게 하기가 쉽지 않았을텐데...
  - ○○님이 겪고 있는 일이 모두 힘든 일인데도 어떻게 더 나빠지지 않도록 할 수 있나요?
  - 대부분의 사람들은 오래 전에 벌써 포기했을 텐데 ○○님은 견뎌오고 있네요. 놀랍네요. 어떻게 그렇게 할 수 있나요?



### ③ 칭찬

#### ○ 칭찬하면 무엇이 좋은가?

- 서비스 이용자가 자신의 강점, 자원, 긍정적 변화에 주목하게 됨
- 칭찬을 상담 전반에 걸쳐 사용하면, 서비스 이용자가 좀 더 희망과 자신감을 갖게 됨

#### ○ 칭찬은 어떻게 하는 것인가?

- 칭찬은 서비스 이용자와의 의사소통이나 관찰에서 도출된 현실에 기초한 것이어야 함
- 칭찬에는 서비스 이용자의 강점에 대해 직접적인 감탄과 칭찬을 언급하는 직접칭찬, 서비스 이용자의 강점이나 자원을 들어내 보이는 질문형태의 간접칭찬, 그리고 간접칭찬의 결과로 서비스 이용자가 답변하는 과정에서 자신의 강점을 발견해서 대답하게 하는 자기 칭찬이 있음
- 칭찬 예시
  - 직접 칭찬 : ‘와~ 대단하시네요!’, ‘아이들을 무척 사랑하시네요!’ 등
  - 간접 칭찬 : ‘어떻게 그렇게 하실 수 있으셨나요?’, ‘어떻게 그런 생각을 할 수 있었나요?’ 등

#### 상담 예시

서비스 이용자 : 더 이상 술을 마시지 않겠다고 생각했죠. 술을 안 먹은지가 한 2주 정도 되는거 같아요.

사 례 관 리 자 : 와~! 대단하세요!(직접칭찬) 그렇게 하는 게 정말 쉽지 않았을텐데, 어떻게 그렇게 하실 수 있으셨어요?(간접칭찬)

서비스 이용자 : 이번엔 맘을 먹었어요. 더 이상 이렇게 살면 안되겠다고 생각했거든요.(자기칭찬)



실전참고 4

## 클라이언트 폭력 안전대책

### ▣ 클라이언트의 폭력 피해로부터 안전·예방 요령

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

#### ☒ 환경별 안전대책

단계	안전대책
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 - 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』 재인용

## ○ 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
- 2인 이상 함께 방문할 것(동료직원 및 기타 협력 관계자 등)
- 위험이 의심되는 상황에서 클라이언트를 처음 방문하는 경우 또는 위험한 상황이나 방문이 반드시 필요할 경우에는 사전에 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

## ○ 내방상담 서비스를 제공할 경우 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

#### ■ 사고가 발생했을 경우 대처 요령

- 주변에 도움을 요청하거나 담당자가 수사기관(112) 또는 119에 신고(상황에 따라 판단)
- 의료적 조치가 필요할 경우 즉시 관련 의료기관으로 인계
- 사고가 발생했을 경우 즉시 관리자(관리부서)에게 알리고, 상황보고서를 작성
  - 사고당사자(피해자)와 목격자가 객관적 상황을 정확하게 작성
  - (작성 내용) 사고일시, 장소, 관련 인물, 관리자 및 수퍼바이저, 피해 상황에 대한 개요, 구체적인 위험상황 및 피해 내용, 피해의 범위, 클라이언트의 행동 및 반응, 주변인의 행동 및 반응, 종사자의 반응, 수퍼바이저 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 시의 대처

- 폭력이 발생하면 즉시 그 장소와 상황에서 벗어난다
- 벗어날 수 없을 경우 최대한 도움을 요청해야한다
- 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 각지를 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

### ▣ 위험상황 대처를 위한 행동지침 요약

해야 할 것	하지 말아야 할 것
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 가능한 2인이 함께 방문하기</li> <li>✓ 가능한 낮 시간에 방문하기</li> <li>✓ 방문지와 방문시간을 사례관리팀에 미리 알리기</li> <li>✓ 출입문과 가까운 곳에 자리 잡기</li> <li>✓ 휴대전화 반드시 갖고 다니기</li> <li>✓ 위험하다고 느낀다면 즉시 떠나기</li> <li>✓ 방문 후, 위험 상황에 대해 기록하고 보고하기</li> <li>✓ 서비스 이용자가 흥기를 소지한 경우 상담이 이루어질 수 없음을 안내하고 나오기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 취해 있거나 벗고 있거나 가족이 아닌 낯선 사람이 있다면 들어가지 않기</li> <li>✓ 밀폐된 집 안으로 들어가는 것이 위험하다고 판단되면, 집에 들어가지 않기(집 밖에서 상담)</li> <li>✓ 가능한 의뢰된 주민을 사례관리자 뒤에 있도록 하지 않기</li> <li>✓ 부엌처럼 위험한 도구가 있는 곳에서 만나지 않기</li> <li>✓ 고가의 물건, 장식품 등 소지하지 않기</li> </ul>

### Ⅲ

## 통합사례관리

 통합사례관리(공동사례관리 포함)에서 민관협력의 실행방안을 모색하여 보자.

### 1. 개요

#### □ 통합사례관리의 개념 및 목표

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

##### ☒ '통합사례관리' 용어 사용 이유

- 동 사업은 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제42조의2 '통합사례관리'를 근거로 하며, 지역사회의 공공복지를 담당하는 지자체에서 수행할 핵심적인 업무로서 '통합사례관리'라는 용어로 통칭함
- 현재 공공·민간이 다양한 분야에서 다양한 방식으로 사례관리 사업을 수행하고 있는 점을 감안하여 동 사업의 차별성을 부각
- 동 사업은 사업대상을 사례관리 가구와 서비스 연계 가구로 구분을 하고 있는 점을 감안하여 이를 모두 포괄하는 의미로도 사용하고자 함

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

##### ☒ 중점 사업대상

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

## □ 통합사례관리의 기본관점<sup>16)</sup>

- 통합사례관리는 지역 주민의 문제를 직접 다루는 것 외에도 문제가 심화되거나 다시 발생하지 않도록 하는 데 초점을 둬. 이를 위하여 **서비스 이용자 개인과 주변 환경인 지역사회의 안전망을 촘촘하게 구축해** 나가야 함
- 이러한 통합사례관리의 목적을 달성하기 위해서는 기존의 병리적관점, 문제중심적 관점을 벗어나 **강점관점, 생태체계관점으로의 전환**이 필요

### ☒ 기존의 문제 중심적 관점(×)

- 사회복지사가 이용자의 문제와 결함에 집중하여 개인과 가족, 집단의 존엄성과 가치, 잠재능력, 가능성 등이 간과됨. 즉, 사회복지사를 전문가로 간주하여 서비스 이용자가 자기 삶의 과정에 대해 초점을 두기보다는 전문적 원조 과정에 더 많이 의존하게 함.

- **(강점관점)** 강점관점은 개인, 집단, 지역사회가 이미 갖고 있는 문제해결의 역량, 즉 강점에 초점을 두고 서비스 이용자의 경험 속에서 이 강점을 발견하고 현재의 어려움을 해결하고 적용하는 데 초점을 둬.

→ 이때 사회복지사는 **서비스 이용자를 자기 삶의 전문가로 여기고, 사회복지사가 해결책을 제시하기보다는 서비스 이용자 스스로 해결책을 찾아 나가도록 원조**

### ☒ 강점관점 실천원칙(○)

- 모든 개인, 집단, 지역사회는 강점과 자원을 가지고 있다는 믿음을 갖고, 그의 강점을 발견하고 활용하는데 초점을 맞춰야 함
- 이용자가 배우고, 성장하고 변화할 수 있는 무한한 능력을 가지고 있다고 믿고 서비스 이용자의 성장과 변화에 대한 기대를 갖고 일해야 함
- 서비스 이용자는 자신을 위해 최선의 결정을 내릴 능력이 있음을 믿고, 그가 원하는 변화에 초점을 맞춰야 함
- 서비스 이용자가 문제해결 능력, 결정할 능력, 회복력을 갖고 있다는 사실을 믿고 협력해야 함
- 모든 환경이 서비스 이용자를 위한 자원으로 가득 하다는 것을 알고 활용해야 함. 특히 공식적 서비스를 고려하기 전에 우선 비공식 자원(예: 가족, 친구, 이웃 등)을 찾아야 함

<sup>16)</sup> 본 내용은 경기복지재단(2018), “공공통합사례관리 초기과정 면접가이드 개발 연구”, p.20-28의 내용을 수정·보완 하였음.

- **(생태체계관점)** 생태체계관점은 ‘환경 속의 인간’이라는 통합적 접근의 이론적 근거를 제공함과 동시에 과정으로서 ‘변화’가 어떻게 이루어지는지에 대한 정보를 제공함

→ 이때 사회복지사는 **인간과 환경의 공유영역 즉, 사회적 기능 수행 영역에 초점**을 두고, 서비스 이용자를 중심으로 한 ‘미시-중간-거시체계’에 다차원적으로 접근함으로써 생태체계 안에서 변화를 위한 생산적 교류를 촉진하여야 함

☒ **생태체계관점의 실천원칙(○)**

- 개인의 적응에 영향을 미치는 모든 수준의 체계를 사정하여 개인과 환경 사이의 상호 교류를 파악함
- 개인과 환경 중 어느 한 요소에만 초점을 둘 경우 효과적인 원조가 이루어지기 어려우므로 개인과 환경 간의 적합성을 증진해야 함
- 서비스 이용자가 긍정적 관계와 생활경험을 통해 개인적 유능성을 증진하도록 함
- 사회적 지지를 전체적인 원조 전략의 필수 요소로 활용함
- 서비스 이용자와 함께 해결방안을 모색하고, 서비스 이용자의 역량강화에 초점을 둠

## □ 통합사례관리의 실천원칙

### ○ 사례관리자가 실천해야 할 원칙은 다음과 같음

- 차이와 고유함을 인정하기(개별화)
- 있는 그대로 수용하기(수용, 비심판적 태도)
- 자기결정과 사적 정보 보호하기(자기결정, 비밀보장)
- 서비스자원 적재적소에서 사용하기(자원분배)
- 주민과 주민 연결하기: 공동체 만들기(사회적 연대)
- 지역사회 변화 주도하기(사회정의)

☒ **차이와 고유함을 인정하기(개별화)**

- 사례관리자는 비슷한 어려움에 처해있어도 사람은 모두 다르다는 것을 기억하고, 각각의 사례가 가진 독특한 특성과 상황에 따라 실천방법을 다르게 적용하여야 함
- 개별화를 위해 사례관리자는 사례에 대한 자신의 선입견, 고정관념, 편견이 무엇이고 그 영향은 어떤지에 대해 인식하고 다룰 수 있어야 함



#### ☑ 있는 그대로 인정하기(수용, 비심판적 태도)

- 사례관리자는 서비스 이용자가 가진 가치, 신념, 생각, 감정, 태도, 행동 나아가 삶 그 자체를 있는 그대로 이해하고 어떠한 것도 비난하지 않고 인정해야 함
- 단, ‘인정’이란 자신이나 타인에게 해를 끼칠 수 있는 파괴적인 생각이나 행동까지 옳다고 판단해 주는 의미가 아니라는 사실을 주의해야 함

#### ☑ 자기결정과 사적 정보 보호하기(자기결정, 비밀보장)

- 사례관리자는 서비스 이용자가 모든 의사결정과정에서 스스로 선택하고 결정할 수 있도록 기회를 보장하며 그 결정을 존중하여야 함. 또한 서비스 이용자가 동의하기 전에는 원조 과정에서 알게 된 사적 정보를 다른 사람들과 공유하거나 공개할 수 없음
- 사례관리자는 서비스 이용자가 최선의 결정을 할 수 있도록 최대한 다양한 정보를 제공하고, 가능한 대안에 대해 충분히 고려할 수 있도록 해야 하며, 자기결정에 영향을 미칠 수 있는 전문가로서 어떠한 압력을 행사하지 않아야 함
- 서비스 이용자에게 대한 정보 전체 또는 일부를 공개해야 할 때는 반드시 공개하는 목적, 대상, 내용 등에 대해 사전 고지하고 서비스 이용자가 동의할 수 있도록 해야 함

#### ☑ 서비스 자원, 적재적소에서 사용하기(자원분배)

- 사례관리자는 서비스 이용자의 필요에 따라, 필요한 때에, 필요한 만큼, 적절한 방법으로 서비스 자원을 분배해야 함
- 사례관리는 서비스 연계를 주요 업무로 간주하고 있어 서비스 자원을 투입하는 데에 집중하는 경우가 많음. 이때 사례관리자는 서비스 이용자의 상황과 선택(결정)에 따라 또 투입하고자 하는 서비스 자원이 어떻게 영향을 미칠 것인가를 고려해야 함

#### ☑ 주민과 주민 연결하기 : 공동체만들기(사회적 연대)

- 사례관리자는 서비스 이용자와 그 가족이 지역사회 안(생태체계 환경)에서 도움을 주고받으며 살아갈 수 있도록 도와야 함
- 개인의 문제는 개인만의 것이 아니라 사회적 상황, 구조적 문제 등이 반영된 결과이므로 이 문제의 해결 또한 **지역사회가 함께 다루어가야 한다는 인식에 기인함**
- 개인과 가족에게 지역사회는 가장 직접적으로 영향을 미치는 안전망의 기능을 수행하게 되므로 사례관리자는 서비스 이용자를 중심으로 한 비공식 자원 네트워크(공동체)를 구축해야 함

#### ☑ 지역사회 변화 주도하기(사회정의)

- 사례관리자는 사회적으로 불평등한 처우를 받고 있거나, 사회적 원조 과정에서 배제되어 있는 서비스 이용자의 권리를 보장하기 위해 사회적 변화를 만들어내야 함
- 대인 간, 기관 및 국가 정책 구조, 제도, 서비스 등의 차원에서 서비스 이용자가 차별받거나 배제된 상황을 바꾸기 위해 옹호자, 대변자 역할을 해야 함

## □ 통합사례관리 참여자

### ○ 서비스 이용자

#### ☒ 역경을 견뎌 온 힘을 갖고 있는 사람

- 일반적으로 서비스 이용자는 자신의 문제를 해결할 능력이 부족하거나 의지가 약한 사람으로 인식됨. 그 결과 서비스 이용자를 수동적이며 의존적 존재인 ‘대상자’, ‘수혜자’ 등으로 간주하였고, 원조 과정에서도 이들의 참여와 결정을 제한하거나 간과하는 경우가 많았음
- 하지만 서비스 이용자는 사례관리자를 만나기 전부터 문제를 해결하려고 시도하거나 최소한 어려움의 상황을 견디고 있으며, 사례관리자를 만나는 것 자체로 문제 해결의 의지를 갖고 있음을 반영하는 것임
- 사례관리자는 서비스 이용자가 변화를 위한 힘과 의지를 가진 존재임을 인식하고 서비스 이용자 스스로 이를 깨닫도록 도울 때, 변화를 위한 주도적 노력이 시작됨

#### ☒ 자기 삶의 전문가

- 그동안 사회복지실천 과정에서 전문가는 사회복지사였으며, 사회복지사의 지식, 정보, 경험에 기초하여 서비스 이용자의 문제를 분석, 평가하고 해결 방안을 제시해 왔음
- 하지만 사례관리에서는 서비스 이용자를 자기 자신에 대해 가장 잘 알고 있으며 문제와 문제 해결책에 대해서도 가장 잘 알고 있는 전문가로 간주함
- 서비스 이용자를 전문가로 인식하게 되면 사례관리자는 보조적 협력자의 위치에 놓이게 되며 실천 과정은 서비스 이용자의 경험, 의견, 제안을 중심으로 이루어지게 됨
- 이는 삶의 주인공인 서비스 이용자에 대한 존중과 스스로 변화의 과정을 주도하는 경험을 제공하여 임파워먼트를 더욱 촉진하게 됨

### ○ 사례관리자

#### ☒ 서비스 이용자와 협력하는 사람

- 전통적으로 사회복지사는 서비스 이용자의 문제를 진단하고 해결하는데 있어서 서비스 이용자의 생각보다 사회복지사의 생각이 더 중요하다고 믿고, 서비스 이용자의 문제를 해결해 나가는데 중심 역할을 수행해 옴. 이러한 실천은 서비스 이용자의 자생력을 약화 시키고 서비스에 의존하게 하는 요인으로 작용함

- 서비스 이용자의 임파워먼트 즉, 자기 삶의 주인공으로 살아갈 수 있도록 하는 것을 목적으로 하는 사례관리에서 사회복지사는 서비스 이용자가 스스로에 대한 전문성을 발휘하도록 돕는 협력자로 간주됨
- 협력자로서 사례관리자는 서비스 이용자가 갖고 있는 자신만의 독특한 경험과 생활 방식, 이에 기초한 결정을 존중하고 서비스 이용자가 스스로 해결책을 찾을 수 있도록 도와야 함

#### ☑ 희망을 유지하게 하는 사람

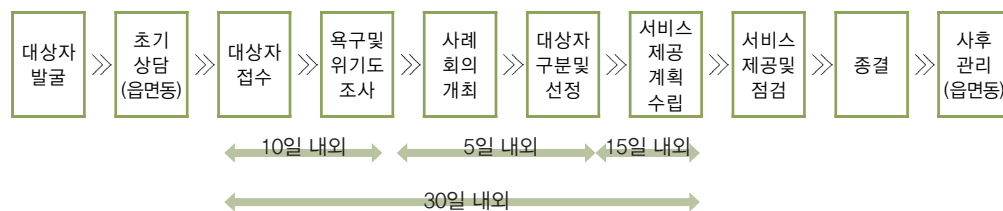
- 사례관리자는 서비스 이용자가 스스로 해결책을 찾고 원하는 변화를 만들어 가는 과정을 지속하도록 동기를 유지시키는 역할을 수행해야 함
- 서비스 이용자가 갖고 있는 잠재력, 가능성, 경험 등을 찾아 이를 지지, 격려, 인정, 칭찬 하며 앞으로 더 나아질 변화에 대한 기대와 희망을 제시해야 함

## □ 통합사례관리의 절차

### ○ 통합사례관리의 절차 개요

- 대상자 발굴, 초기상담, 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사, 사례회의, 대상자 구분·선정, 서비스제공계획 수립, 서비스제공 및 점검, 종결, 사후관리 **총 10단계로 구성**

#### ☑ 통합사례관리 업무절차 10단계



### ○ 유의사항

- (처리기한) 대상자 접수일로부터 **30일 이내 서비스제공계획 수립**

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

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

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

#### ☑ 처리기간 산정

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

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

- 위기도 조사지 “안전영역”에서 신체적, 성적 폭력과 같은 위기 또는 긴급사례라고 의심·판단되는 경우 전문기관(경찰, 아동보호전문기관, 노인보호전문기관 등)으로 즉시 신고 또는 의뢰
- ▶ 전문기관의 위기 개입 후 종결한 경우라도 사후관리 필요 시 통합사례관리로 재의뢰 할 수 있음

### - (대상자 구분) 읍·면·동에서 발굴된 가구에 대해서는 욕구 및 위기도 조사 실시 후 사례회의를 거쳐 **사례관리 가구**와 **서비스 연계 가구**로 구분하여 적용

#### ☑ 사례관리 가구

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

#### ☑ 서비스 연계 가구

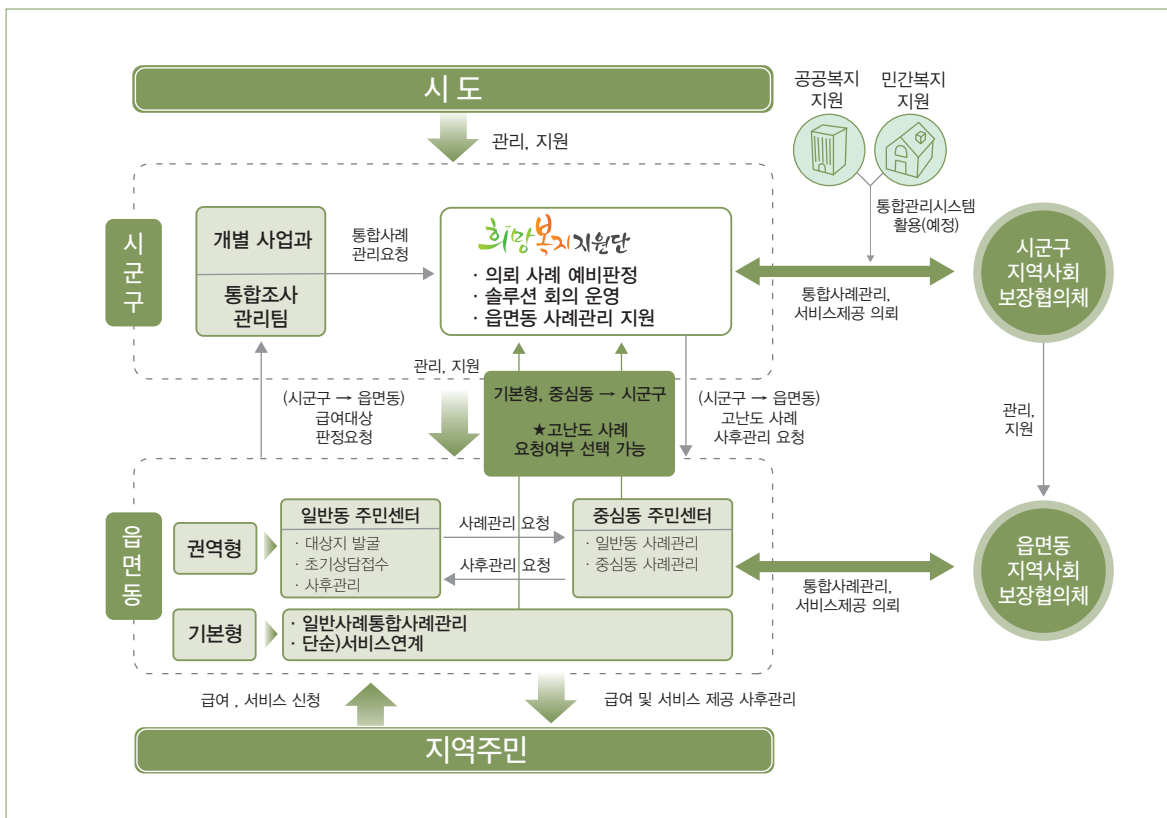
- 욕구가 단편적이어서 1개월 미만의 단기적 개입 또는 단순서비스 연계를 통해 문제 해결이 가능한 가구로서 사례회의의 일반적인 절차를 축소하는 가구

※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 ‘사례관리 가구’로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 ‘서비스 연계 가구’로 분류 가능, 개입기간이 1개월 이상이라도 단순서비스 연계를 통한 개입일 경우 서비스 연계 가구로 처리    예) 1개월 이상의 단순서비스(도시락배달서비스)지원 가구 등

## □ 통합사례관리의 주요 운영체계

### ○ 읍면동

- 대상자 발굴, 초기상담, 통합사례관리(서비스 연계), 고난도 사례는 시군구 희망복지지원단으로 사례관리 요청, 솔루션 회의 요청, 사후관리, 자원관리 및 지역보호체계 운영 업무를 수행하며 지역 특성에 따라 찾아가는 보건복지팀을 구성·운영
- **(기본형)** 개별동 단위로 통합사례관리(대상자 발굴 ~ 사후관리), 자원관리 및 민관협력 구성·운영 직접 수행
- **(권역형)** 인근 일반 읍면동 2~3개가 하나의 권역으로 이뤄진 중심 읍면동에서 통합사례관리 (대상자발굴 ~ 사후관리), 자원관리 및 민관협력을 주도적으로 수행하고, 일반 읍면동은 대상자 발굴, 초기상담 및 사후관리를 수행



Ⅱ 찾아가는 보건복지서비스모형에 따른 통합사례관리 흐름도 Ⅱ

## - 통합사례관리 수행절차(요약)

구분			대상자 발굴	초기 상담	대상자 의뢰/접수	욕구 및 위기도 조사	사례 회의	대상자 선정	서비스 제공 계획수립	점검	종결	사후 관리
기본형	읍면동	찾아가는 보건복지팀	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		주민복지팀	●	●	●							
	시군구 (고난도사례)				●	●	●	●	●	●	●	
			솔루션 회의									
권역형	일반읍면동		●	●	●							●
	중심 읍면동 (고난도 사례)	찾아가는 보건복지팀	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		주민복지팀	●	●	●							
	시군구 (고난도사례)		솔루션 회의									

## ○ 시군구: 지역 내 통합사례관리 추진 체계 구축

- 지역 특성에 따라 통합사례관리를 직접 수행하는 읍면동을 선정하고 기본형, 권역형 등을 설계하여 시군구 내 통합사례관리 수행체계 구축
- 지역 내 공공·민간 사례관리 기관, 지역사회보장협의체 등과의 역할 정립 등 통합사례관리에 관한 협력체계 구축

## ○ 읍면동과 시군구의 주요기능 비교

읍면동	시군구
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(복지사각지대 발굴)</b> 복지사각지대 대상자 발굴 및 지원관리 체계를 지역특성에 맞게 다양 하게 구성하여 체계적이고 상시적으로 운영</li> <li>• <b>(찾아가는 복지상담)</b> 노인·장애인 등 거동 불편 대상 집중 방문·상담, 취약계층 방문 또는 유선 확인을 통한 모니터링, 초기상담대상자(신규대상)와 모니터 상담대상자(기존대상)로 구분 월별 방문계획에 따라 찾아가는 방문서비스 수행</li> <li>• <b>(통합사례관리)</b> 대상자별 욕구에 따라 다양한 서비스를 맞춤형으로 제공, 가구별 서비스제공계획 수립·연계 등 통합 사례관리 실시</li> <li>• <b>(민·관협력 활성화 및 자원관리)</b> 복지통(이)장 및 읍면동 지역사회보장협의체, 민간기관과 협력하여 지원대상·자원 발굴 확대, 민간자원 연계 활성화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(통합사례관리 사업)</b> 복합적 욕구를 가진 대상자에게 통합 사례관리를 통해 공공·민간의 급여·서비스·자원 등을 맞춤형으로 연계·제공</li> <li>• <b>(자원관리)</b> 지역사회 공식·비공식 자원 현황에 대한 총괄 관리 및 자원조사, 자원발굴·배분을 통한 통합사례관리의 원활한 지원, 공공 및 민간 복지자원 통합관리시스템 운영을 통한 지역 자원의 효과적 관리, 자원현황 업데이트로 지역 내 주민 및 관련 기관 정보 공유, 나눔문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획·실천</li> <li>• <b>(읍면동 복지사업 지원·관리)</b> 읍면동 종합상담, 정보제공, 방문상담, 사례관리, 민·관협력 등 복지업무에 대한 체계적 지원 등 총괄·관리</li> <li>• <b>(지역보호체계 운영)</b> 지역 단위 방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련, 주민네트워크 활성화 기반 구축 등 지역복지컨트를 타워로서 역할 수행</li> </ul>

## ○ 광역 시·도

- 시군구 희망복지지원단 업무지원 및 중앙과의 소통 역할, 사업 방향 제시
  - 시군구 희망복지지원단 운영실태 파악 및 지원계획 수립
  - 지역특성을 고려한 교육 및 컨설팅 사업 추진 - 공무원 및 통합사례관리사 참석 워크숍 개최 등을 통하여 희망복지지원단 활성화를 위한 정보 공유 및 사기진작 사업 추진

## ○ 시·군·구 내 타사업 및 민간 서비스 제공기관

- 희망복지지원단과 유기적인 연계 협력체계 구축·운영
  - 통합사례관리 진행 시 대상자 및 자원관련 정보공유, 사례회의 상호 참석, 서비스 연계·제공 등 유기적인 협력관계 유지 필요
  - 희망복지지원단을 중심으로 복지·보건·고용·교육 등의 관련 서비스가 통합적으로 제공될 수 있는 기반 구축을 위한 연계·협력 추진

## ☑ 연계 협력기관의(예)

- 시군구 및 읍면동 관련 사업팀, 보건소, 정신건강복지센터 등
- 지역사회보장협의체, 교육청(학교), 고용센터, 자활관련 기관 등
- 노인보호전문기관, 아동보호전문기관, 장애인권익옹호기관 등
- 민간복지관 및 시설, 노인맞춤돌봄서비스기관, 지역사회통합돌봄(선도사업) 관련기관 등

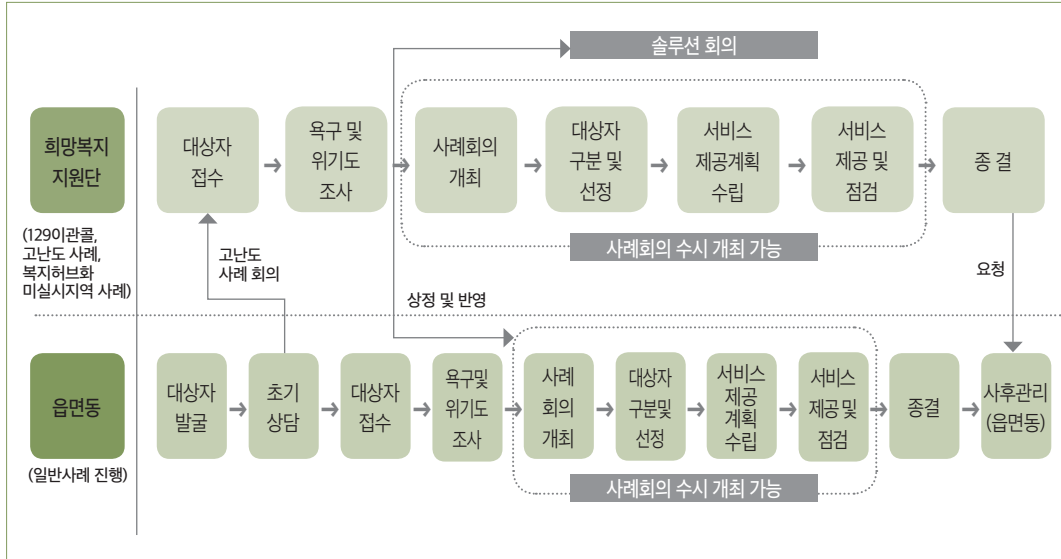
## - 방문형서비스 사업간 연계·협력 활성화

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

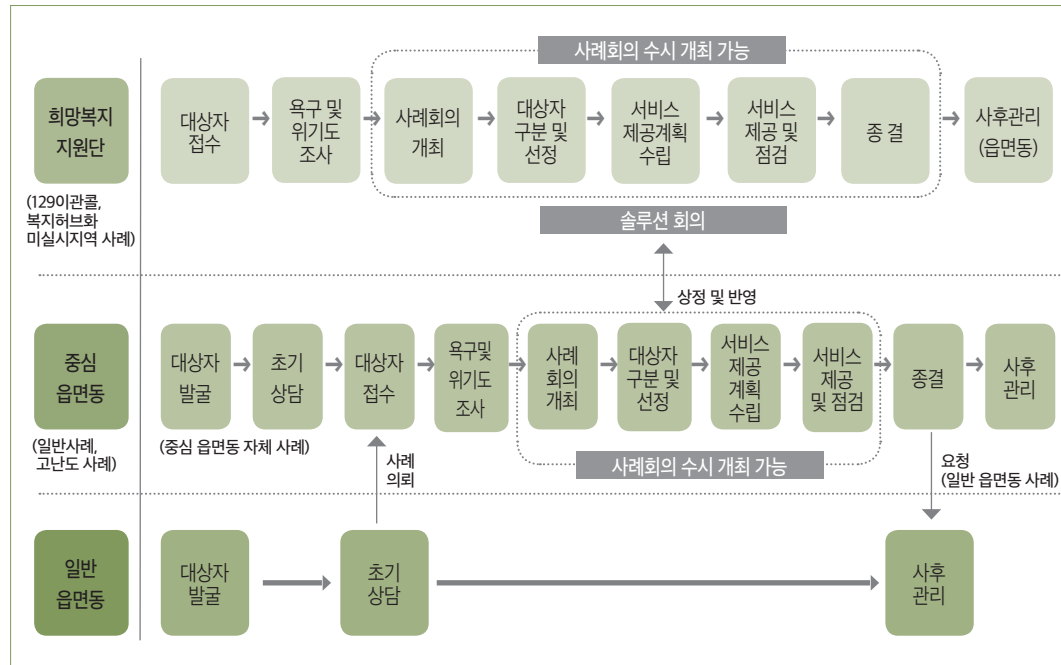
## 2. 통합사례관리의 과정

### □ 통합사례관리 흐름도

#### ○ 기본형



#### ○ 권역형





## □ 읍면동 통합사례관리 흐름의 주요특징

### ○ 기본형

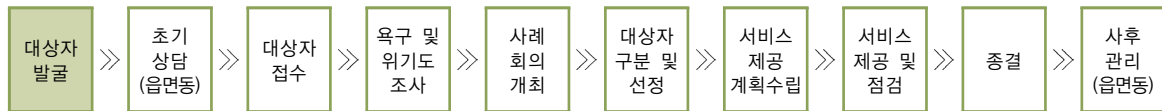
- 읍면동 주관으로 통합사례관리를 직접 수행
- 초기상담 수행 시 고난도 사례로 판정될 경우, 시군구 희망복지지원단으로 의뢰하여 시군구 희망복지지원단에서 통합사례관리 수행
- 읍면동 통합사례회의를 통해서도 문제가 해결되지 않는 경우 시군구 희망복지지원단에서 운영하는 '솔루션 회의'에 의뢰
- 사후관리는 일반사례, 고난도 사례 모두 읍면동에서 수행
- 자원관리는 기본적으로 읍면동 지역사회보장협의체 등을 통해 자체 발굴한 자원의 경우 관할 읍면동 사례관리 대상자에게 우선 연계하고, 추가 자원배분 등 조정이 필요한 경우는 시군구에서 지원

### ○ 권역형

- 중심읍면동이 통합사례관리 업무를 전적으로 수행
- 대상자 발굴은 중심읍면동, 일반읍면동에서 모두 수행
- 초기상담은 중심읍면동, 일반읍면동에서 모두 수행하나, 일반읍면동은 초기상담 후 중심읍면동으로 통합사례관리 의뢰
- 사례회의를 통해서도 문제가 해결되지 않는 경우 시군구 희망복지지원단에서 운영 하는 '솔루션 회의'에 의뢰
- 종결사례에 대한 사후관리는 초기상담을 실시한 중심읍면동과 일반읍면동에서 각각 수행
- 자원관리는 기본적으로 각 읍면동이 지역사회보장협의체 등을 통해 자체 발굴한 자원의 경우에는 관할 읍면동 사례관리 대상자에게 우선 연계하고, 동일 권역 내 중심읍면동과 일반읍면동은 상호 간 자원공유 및 연계 필요

## □ 통합사례관리 과정별 주요특징

### ① 대상자 발굴



- **(개념)** 복지욕구를 가지고 읍면동에 방문한 모든 지역주민 또는 유관기관 및 이웃 등의 발굴체계\* 및 지역특화사업을 통해 지역사회 내 취약계층 및 위기가구를 찾아내는 단계

#### ☒ 발굴체계의 예

- 읍면동 및 시군구 사회복지업무 담당자, 지역사회 공공·민간 기관 및 주민(지역사회보장협의체 위원, 복지(이)통장, 복지위원, 사회복지협의회 ‘좋은 이웃들’, 지역사회교육전문가, 교사, 복지관, 독거노인생활 관리사, 방문간호사 등의 방문형서비스제공기관 인력 등)

### ○ 수행과정

- ① (희망복지지원단) 대상자 발굴 기획단 형태 결정 및 기획단 구성을 위한 관련 기관, 실무자 섭외 등 **발굴체계 구축하기**
- ② (희망복지지원단) 사각지대 발굴을 위한 **기획회의 운영하기**
  - 대상자 발굴에 유용한 기관 및 개인 섭외하기
  - 사각지대 발굴을 위한 사업 기획 또는 방안 제시하기
    - ※ 예) 사각지대 조사, 단전단수가구 조사, 독거노인 건강음료 배달 사업 등
  - 기 추진된 사각지대 발굴 사업에 대하여 평가하기
- ③ (읍면동 찾아가는 보건복지팀) 기획된 사각지대 발굴 사업을 읍면동 지역사회보장협의체, 기타 민간 기관들과 **사각지대 발굴하기**
- ④ (읍면동) **발굴 후 지원하기**
  - (주민복지팀) 초기상담, 사회보장급여신청 수행
  - (찾아가는 보건복지팀) 통합사례관리 수행
  - (읍면동 인적안전망) 안부확인 등 단순서비스 제공

### 대상자 발굴의 핵심사항

#### ☑ 대상자발굴 과정의 핵심사항

- 사례관리를 위한 대상자 발굴은 특정기간에만 이뤄지는 것이 아니라 지역사회내의 주민들 간에 수시로 발견되고 의뢰 될 수 있어야 하므로 **상시 작동 되는 발굴 시스템으로 만들 필요가 있음**
- 발굴체계를 구축하고 확장하는 활동은 주민들의 복지에 대한 인식을 높이고 지역의 공동체 의식을 함양하는 **복지공동체 운동의 형태로 전개되어야함**

#### ☑ 사례발굴 경로

##### 1) 공공기관에 의한 발굴

- 시군구청 또는 읍면동 주민센터, 보건소, 학교 및 교육청 등 공공기관 등에서 의뢰되며 기관 간 업무 협약을 맺어 행정적 체계를 갖추어야함(의뢰서 양식, 대상자 선정 기준, 공식적 역할 위임 등)

##### 2) 민간단체에 의한 발굴

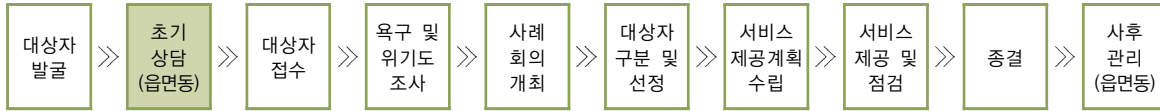
- 사회복지기관, 시민단체, 종교기관 등을 통하여 의뢰 받을 수 있으며 전문가 집단 간의 의뢰, 연계 체계를 구축하여야 함(대상자 연계의뢰서 양식에 의함)

##### 3) 지역주민에 의한 발굴

- 지역주민(통반장, 부녀회장, 노인회장, 지역복지전문가, 이전 서비스 이용자 등)으로부터 의뢰되며 지역주민의 공동체의를 함양하고 사례관리에 대한 이해를 높이는 계기를 만들어야 함.
- 위원위촉, 협의체 구성 등 다양한 조직화 방법으로 역할을 위임하고 다양한 보상체계로 발굴 및 의뢰 활동에 참여하도록 독려

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드

## ② 초기상담



○ (개념) 지역주민과 담당자가 대면하는 첫 단계로서 대상자(또는 의뢰자)의 의뢰동기, 근본적인 문제 상황 및 복지욕구를 파악하는 단계로 읍면동 담당자가 의뢰일로부터 5일 이내에 실시

- 찾아가는 보건복지팀은 찾아가는 방문 상담시 발굴된 대상자에 대해 초기상담을 수행하여 통합사례관리 대상과 급여신청 대상자(주민복지팀 의뢰) 구분
- 주민복지팀은 내방민원 중 통합사례관리가 필요한 대상자에 대해 초기상담을 수행하고 찾아가는 보건복지팀에 의뢰
- 초기상담 후 고난도 사례\*는 희망복지지원단으로 사례관리 요청 가능

### ☒ 고난도 사례관리

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

- 읍면동도 역량에 따라 고난도 사례를 직접 수행할 수 있음
- 이관콜(복지로 포함) 접수 사례 및 위기사례는 희망복지지원단에서 초기 상담 수행

## ○ 수행과정

① 읍면동 사회복지업무담당자 및 사례관리업무담당자는 발굴된 대상자에 대해 초기상담 준비

### ☒ 가정방문 상담 시 준비할 것

- 방문시간과 장소, 동반자, 조력자(통역자), 일정표
- 각종 양식, 이전 서비스 기록, 지침, 주요복지정보 등
- 대상자 특성과 서비스 이력에 대한 기초 지식
- 상담을 통해 수집할 정보와 주요 질문
- 거부, 방어적 태도, 거짓 진술 등 상담시 예상되는 어려움에 대한 대처방안 등
- 안전과 관련한 대상자의 정신질환, 폭력, 범죄, 불법행위, 동물사육 등 잠재적인 위험요소에 대한 정보, 긴급 상황을 대비한 비상연락망

## ② 발굴된 대상자 초기상담 실시하기(내방, 방문)

- 대상자에게 사전고지 사항 안내하기: 복지상담실 이용의사 확인(내방 상담시), 비밀보장, 솔직한 응답의 필요성, 기록에 대한 양해, 상담내용에 대한 행복e음 관리(서비스종료 5년 후 자동 폐기)
- 초기상담지를 활용하여 주요 욕구영역(10개)별로 순서에 따라 질문하기
- 초기상담 시 위기도 조사표 및 우울증 자가검진(PHQ-9)을 체크리스트로 활용하여 위기 개입 초동대응 ※ PHQ-9(Patient Health Questionnaire-9)

## 〈주요 10개 욕구영역별 질문의 예〉

☒ 안전 영역

- 가족 구성원, 비동거 가족, 이웃, 친구, 사회(학교, 직장)로부터 안전을 위협받고 있는가?
- 대상자가 타인의 안전을 위협하고 있는가?
- 응급시 도움을 요청할 체계가 있는가?

## [강점관점 질문의 예]

- 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?

☒ 건강 영역

- 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
- 신체적 질환 또는 정신적 질환으로 일상생활, 사회생활 등에 어려움이 있는가?
- 본인이나 동거가족 중 지난 6개월 동안 자살을 시도한 적이 있는가?

## [강점관점 질문의 예]

- 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?

### ☒ 일상생활유지 영역

- 본인이나 동거가족이 일상생활\*에 어려움이 있는가?
- \* 식사, 용변처리, 옷입기, 세탁, 몸씻기, 청소, 정리정돈, 수면, 그 외 가사활동
- 외출시 이동이 어려운가?

#### [강점관점 질문의 예]

- 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?

### ☒ 가족관계 영역

- 동거 혹은 비동거 가족구성원 간 갈등이나 단절된 상황인가?
- 영유아, 아동, 노인, 장애인 등을 양육하거나 돌보는데 어려움이 있는가?

#### [강점관점 질문의 예]

- 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?

### ☒ 사회적관계 영역

- 도움을 받을 만한 친인척, 이웃, 동료관계, 단체나 기관이 있는가?
- 본인이나 동거가족이 방에서 거의 나오지 않으면서 외부와 관계가 단절된 상황인가?
- 본인이나 동거가족이 이웃과 갈등을 유발하고 있는가?

#### [강점관점 질문의 예]

- 삶에서 가장 중요한 사람은 누구인가?
- 도움이 필요할 때 누가 가장 많은 의지가 되고 도움을 주는가?
- 이웃, 지역사회기관, 종교기관 등으로부터 어떤 지지를 받고 있는가?
- 과거에 이웃, 지역사회기관, 종교기관 등으로부터 어떤 지지를 받았었는가?
- 누구와 주로 시간을 보내는가?
- 잘 지내는 친구나 이웃은 누구인가?
- 누가 가장 당신을 걱정하고 있다고 생각하는가?
- 현재 참여하고 있는 모임은 무엇인가?

**☑ 경제 영역**

- 돈이 없어서 기초생활(의식주, 교육비, 의료비, 집세, 퇴거위험, 난방, 공과금 등)에 어려움이 있는가?
- 금전관리(수입과 지출)나 빚 때문에 어려움이 있는가?

**[강점관점 질문의 예]**

- 어려운 형편에 어떻게 지금까지 유지를 잘 해왔는가? 현재 가족 혹은 정부로부터 어떤 도움을 받고 있는가?
- 어떻게 관리를 해오고 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 영역**

- 본인이나 자녀가 기초학습능력(읽기, 쓰기, 말하기, 듣기, 타인이해하기, 계산하기 등)이 부족 하여 사회생활이 어려운가?
- 본인이나 자녀가 학교생활이나 학업유지에 어려움이 있는가?

**[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 영역**

- 본인이나 동거가족이 근로능력, 가족돌봄, 자녀양육, 일자리 발굴, 대인관계기술, 신용, 신체 및 정신건강 등에 어려움이 있어서 일하기 어려운가?

**[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 영역**

- 주거나 주거환경이 본인이나 가족의 안전과 건강에 해를 끼치는가?
- 주거환경 문제로 본인이나 동거가족이 이웃과 갈등을 유발하고 있는가?

**[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 영역**

- 본인이나 동거가족이 법적문제로 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있는가?
- 본인이나 동거가족이 차별대우나 불이익을 받고 있는가?

**[강점관점 질문의 예]**

- 현재 법적인 문제와 관련하여 누구에게 어떤 기관의 자문을 받고 있는가?
- 어떻게 대처하고 있는가?

- 초기상담기록지 또는 행복e음에 상담내용 기록하기

③ 읍면동에서 **통합사례관리 대상자와 단순서비스 연계 대상자\***로 구분하기

- \* (예) 일상적인 공적 급여, 1회성 단순 후원물품이나 서비스 제공, 단순 정보제공 등으로 문제 해결이 가능한 가구

④ 읍면동에서 **희망복지지원단 또는 읍면동 찾아가는 보건복지팀으로 통합사례관리 대상자를 의뢰하기**

- **(기본형)** 초기상담 후 고난도 사례는 희망복지지원단으로 통합사례관리 요청 가능, 일반사례 수행

※ 고난도 사례는 내부(판정) 회의를 거쳐 판정하며, 종합의견란에 고난도 사례로 판정한 사유를 명기하여 의뢰. 이견이 있을 경우, 시군구 사례관리팀장이 조정

- **(권역형)** 일반동은 초기상담 후 중심동에 통합사례관리 대상자 의뢰, 중심읍면동에서 통합사례 관리 수행, 고난도 사례는 희망복지지원단으로 통합사례관리 요청 가능



## 대상자 판정

### ☑ 대상자 판정하기

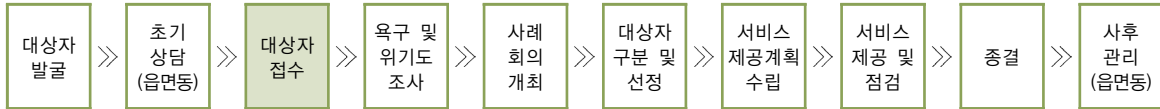
- 초기상담내용을 근거로 하여 내부사례회의를 통해 판정하되 **주사례관리자의 의견이 중요함**
- 초기상담 내용을 중심으로 **종합의견**을 작성해야하며 **종합의견란**에는 다음 내용을 기술함

### ☑ 「상담자 종합의견」란에 기술되어야 하는 내용

- **의뢰당시의 상황** - 사례관리 대상자의 최초 의뢰 시 상황에 대해 사례의뢰자, 그 당시 벌어졌던 상황 등을 기술하여 담당자 변동에 대비하고 사례관리의 일관성을 유지
- **사례요약** - 대상자의 특성(대상자의 가구상황, 주요 어려움과 그 심각성, 강점)을 중심으로 대표적인 내용을 기술
- **판정** - 사례관리 대상, 사례관리 비대상\*, 서비스연계 대상, 일반사례, 고난도사례, 민간 기관 의뢰 후 종결 사례 등으로 판정
  - \* ① 폭력이나 학대 등 위기 관리 대상일 경우 위기개입을 하고 있는 기관과 신속히 연결
  - ② 서비스 연계가 된다면 서비스 접근과 상호작용상의 어려움이 예상되지 않고 모니터링이나 정서적 지지 없이도 문제 해결이 가능하다고 판단되는 개인이나 가족
  - ③ 해당 대상이나 문제에 대해 자원망을 가지고 있는 사례
- **판정사유**
  - 사례관리 대상자에 대해 사례관리가 필요한 이유를 기술
    - 자원접근성이 취약함 (예) 정보의 부족, 자원의 고갈, 자원접근기술 또는 역량 부족, 심리적 어려움 등
    - 자원과의 상호작용의 어려움 (예) 롤 모델의 부족, 지역사회의 오해, 왜곡된 관계, 사회적 기술의 부족, 관계의 단절 등
    - 자원 활용능력 부족 (예) 교육기회 부족, 모니터링과 지지부족으로 인한 문제해결 중단 등
    - 지역자원간의 소통과 조정 필요 (예) 오랫동안 수많은 자원이 투입되었으나 변화가 없이 문제가 유지되는 경우
  - 사례관리 대상자에 대해 사례관리 개입방향 또는 사례관리 개입 후 변화될 대상자의 모습을 기술

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드

### 3 대상자 접수



○ (개념) 읍면동에서 초기상담 후 통합사례관리가 필요한 대상가구로 의뢰된 가구를 희망 복지지원단 또는 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서 접수하는 단계

- (기본형, 권역형) 일반사례는 읍면동(중심동) 찾아가는 보건복지팀장이 즉시 접수

※ 고난도 사례는 희망복지지원단에 요청 가능(여건에 따라 직접 수행도 가능)하며, 시군구-읍면동간 충분한 사전협의를 통해 주사례관리 기관 결정

- (희망복지지원단) 고난도사례, 이관콜(복지로 포함), 위기사례는 시군구 사례관리 팀장이 즉시 접수

#### ○ 수행과정

- ① 복합적인 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리 서비스 안내
- ② 사회보장정보시스템(행복e음) 초기상담 내용 입력 시 누락없이 기입
- ③ 대상자에게 ‘개인정보활용 동의서’를 사회보장정보시스템(행복e음)에 첨부
- ④ 대상자 의뢰요청 시 즉시 접수처리
- ⑤ 초기상담지의 충실도 파악, 욕구조사 준비

#### 대상자접수 시 주의사항

##### ☒ 대상자접수 단계의 핵심사항

- 대상자 발굴체계\*로부터 의뢰된 사례에 대하여 사례관리자가 대상자 여부를 판단하여 사례관리를 시작 하는 단계

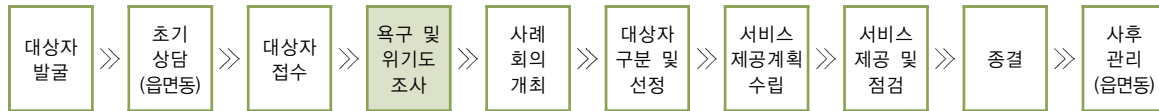
\* 읍면동 및 시군구 사회복지업무 담당자, 지역사회 공공-민간 기관 및 주민(지역사회보장협의체 위원, 복지(이)통장, 복지위원, 사회복지협의회 ‘좋은 이웃들’, 지역사회교육전문가, 교사, 복지관, 독거노인생활관리사, 방문간호사 등의 방문형서비스제공기관 인력 등)

- 대상자 여부를 판단함에 있어 초기상담지를 근거로 판단하되 **가능하면 의뢰자와 전화, 면접 등을 통해 구체적인 상황을 이해해야 함**

- 내부사례회의를 개최하여 대상자 선정의 적합성여부, 타 기관의 사례관리자에게 이관해야 하는지도 함께 고려함. 즉 읍면동에서 진행해도 좋은 사례인지, 희망복지지원단이나 지역사회 민간 사례관리 기관으로 의뢰하고 종결해야 하는지에 대한 판단이 필요함

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드

#### 4 욕구 및 위기도 조사



##### ○ 개념

- (욕구조사) 접수된 통합사례관리 대상가구의 욕구별 현상 및 원인을 파악하고 사례관리 가구와 서비스연계 가구로 구분·선정하기 위한 심층조사로 사례관리 요청일로부터 10일 내외에 실시
  - 욕구조사는 통합사례관리사업 절차를 진행하는 과정에서 대상가구의 주요욕구가 변화된 경우 추가 실시
- (위기도조사) 사례관리 대상자 선정을 위한 기준으로, 대상가구의 위기정도 파악 및 사례관리 종결의 적정성 판단 등에 활용
  - 위기도 조사는 욕구조사와 병행하여 실시하되, 사례관리 종결 전에도 다시 한 번 실시하여 통합사례관리의 효과성 및 종결의 적정성을 판단하는 기초자료로 활용

##### ○ 수행주체 : 주 사례관리자

##### ○ 수행과정

##### ① 욕구조사 전 준비사항

- 읍면동 찾아가는 보건복지팀장 또는 시군구 사례관리팀장은 대상가구의 특성 등을 고려하여 주 사례관리자를 지정
- 초기상담 내용을 확인한 후 욕구 영역별로 무엇을 얼마나 확인할 것인지에 대해 생각하고 상담 질문을 사전에 준비
- 대상가구에 연락하여 욕구조사를 위한 방문일정 협의
- 대상가구의 특성 및 안전문제 등을 감안하여 2인 동행 방문 준비
- 대상자(알코올 중독자, 학대행위자 등) 특성상 접근이 어려운 경우 의뢰기관, 주변인 등을 통해 대상자의 특성 및 상황을 사전에 파악하기
- ‘행복e음’을 통해 대상자의 기본 정보(자산, 서비스 수혜이력 등) 조회하기
- 초기상담지를 참고하여 욕구 및 위기도 조사 시 파악할 내용을 정리하고 상담질문을 준비

## ② 욕구조사 실시

- 욕구조사 양식을 바탕으로 **대상가구의 욕구영역별 현상 및 원인을 파악**
- **대상가구의 주관적 욕구를 파악하되, 주 사례관리자의 전문적인 판단 추가**
- 대상가구의 전반적인 문제를 파악하되, **주요 대상자를 누구로 할 것인지를 결정**

### ☒ 주요 대상자 선정 기준

- 가장 문제가 심각한 가구원
- 가장 강점이 많아서 가족의 다양한 문제를 해결할 때 촉매역할을 할 수 있는 가구원

- 대상자의 **강점, 장애물, 개인력, 가족력, 사회적 지지자원**에 대해 파악

### 〈욕구조사지: 욕구조사 영역과 현상〉

욕구영역	세부영역	현상
안전	가족 내 안전유지	폭력, 성추행/성폭력, 유기, 방임, 학대, 실종
	가족외부로부터 안전유지	폭력, 성폭력, 협박·위협, 학대, 착취
건강	신체적 건강유지	신체장애, 일시적 질병 및 상해, 만성질환, 희귀·난치성질환, 비만, 영양결핍
	정신적 건강유지	환청/환각/망상, 자해(자살행위), 약물오남용중독, 식사거부, 수면문제, 음주 문제, 공격적 행동, 대인기피, 은둔/칩거, 의사소통장애, 위생관리문제, 이상한 행동, 불안감
일상생활	의식주관련 일상생활유지	식사 및 준비곤란, 의복착용곤란, 외출곤란, 약물복용곤란, 위생관리 곤란, 긴급상황 대처곤란
	여가생활활용	여가활동부족, 부족절한 여가활동
가족관계	관계형성	부부갈등, 부모자녀갈등, 고부갈등, 형제자매갈등, 가족 간 관계소원, 가족 간 관계단절, 가족 간 갈등
	가족돌봄	장애인돌봄곤란, 노인돌봄곤란, 아동돌봄곤란, 환자돌봄곤란
사회적 관계	친인척 및 이웃 간 관계형성	친인척과 갈등, 친인척관계소원, 친인척관계단절, 이웃 간 갈등, 이웃 간 관계소원, 이웃 간 관계단절
	소속된 집단 및 사회생활	직장생활 어려움, 학교생활 어려움, 종교생활 어려움, 기타 사회생활어려움
경제	기초생활해결	식비부족, 주거비부족, 의복비부족, 난방비부족, 공과금체납, 통신비부족, 의료비부족
	자산관리	자산관리능력부재, 부채, 과태료·벌금, 과소비·낭비
교육	기초지식 습득 및 향상	읽기·쓰기·말하기문제, 수리계산능력부족, 그 외 기초학습능력 부족
	교육환경개선	수업료·급식비 등 부족, 특수교육문제, 상급학교진학의 어려움, 무단결석, 학업성적 부진

욕구영역	세부영역	현상
고용	취(창)업	실업·실직, 열악한 근로환경, 저임금, 비정규직, 구직의 어려움, 창업의 어려움, 기술교육의 필요, 취업동기 부족
	고용유지	찾은 직장이동, 반복적인 재취업/창업실패, 실업상태에 익숙해짐, 취업동기 부족, 사업체 유지의 어려움
생활환경	주거내부환경개선	화장실열악, 주방시설열악, 위생환경열악, 도배·장판열악, 냉·난방열악, 전기/가스시설열악, 상하수도시설열악, 지붕노후, 벽/담 등 노후, 주택 내 이동 곤란, 사생활공간부족
	주거외부환경개선	학습환경열악, 교통접근성열악, 상습침수, 철거 등 공공수용, 거주지 이전, 화재·폭발위험물에 노출, 생활환경열악
권익보장	법률적 지원	법률처리(재산/위자료 등)문제, 신분상실, 사고보상처리, 파산/신용불량, 국적 문제
	권익보장	차별대우, 권리침해

#### ☒ 욕구조사의 종합의견 기술

- 대상가구의 주관적 욕구(표현된 욕구)와 주사례관리자의 전문적인 판단(표현되지 않은 욕구)을 구분하여 기록
- 대상가구가 활용 가능한 자원이 있는지, 자원 활용 능력이 있는지 파악하고 기록
- 대상가구에 대한 사례관리 지원방향에 대해 기록

### ③ 위기도조사 실시

- 위기도 조사지를 활용하여 **대상가구의 욕구영역별 시급성 및 중요도 파악**
- 위기도 조사결과는 대상자 선정기준이 되며, 대상가구의 위기영역과 위기정도 파악, 서비스제공계획 수립 시 참고자료, 대상가구의 상황 변화를 통한 사례종결의 적정성 판단 시 참고로 활용
- 사회보장정보시스템(행복e음)의 [위기도 관리]를 통해 욕구 영역별 위기도 및 사정자의 의견을 등록·관리

#### ☒ 위기도 조사 실시 요령[부록 참조]

- 욕구조사와 종결심사단계에서 실시하며, 대상자 위기도에 변화가 있을 것으로 판단될 때 수시로 실시 가능
- 문제 원인과 관계없이 **현재 상황을 기준으로 판단**
- 욕구사정 내용을 종합하여 사례관리자가 최종 판단 대상자가 표현한 욕구와 사례관리자가 판단한 욕구가 불일치하면 우선순위를 대상자와 합의 필요
- 각 욕구영역의 위기도 점수는 문제가 더 심각한 가구원을 중심으로 기입
- 각 보기항목에서 중복 표기될 경우, 더 심각한 점수를 선택
- 정보가 없으면 '해당사항 없음'에 기입

#### ④ 대상자 구분 준비하기 또는 욕구조사 보완하기

- (충실하다면) 대상자의 욕구가 잘 파악되었으면, 사례회의를 통해 대상자 구분 논의 준비
- (미흡하다면) 추가방문 일정 잡기, 충분히 라포(Rapport)를 형성하여 대상자의 욕구와 상황에 대한 정보 재수집

#### ⑤ 통합사례관리 사업 안내, 개인정보 활용 동의서 받기

- 통합사례관리 사업 내용, 통합사례관리 대상자 선정 및 지원 절차에 대해 안내하기
- 통합사례관리 및 서비스 연계 실시와 관련된 개인정보 활용동의서에 대해 설명하고 서류받기

#### 욕구조사의 핵심사항

##### ☑ 욕구사정

- (개념) 제시된 욕구가 해결되기 위한 근본 원인이나 해결지점을 탐색하기 위한 과정

제시된 욕구	합의된 욕구
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 아이가 밥도 잘 안먹어요</li> <li>· 나한테 짜증만 내고.. 많이 아픈가봐요</li> <li>· 친구들처럼 뛰어놀고 싶겠지요.. 그러지도 못하니...</li> <li>· 아이 아픈 것도 다 나 때문인 것 같아 가슴이 아파요.</li> <li>· 저도 어떨 땐 가슴이 답답하고 불안하고...</li> <li>· 돈만 있으면 수술시켜서 우리 아이하고 아빠하고 행복하게 살고 싶어요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 엄마의 부양 부담과 스트레스 해소할 방법 찾기</li> <li>· 아들의 무리한 생활을 변화시켜줄 친구들과 관계 유지</li> <li>· 질병과 장애에 대한 지식을 가짐으로서 불안감 해소되어 짜증 줄이기</li> </ul>

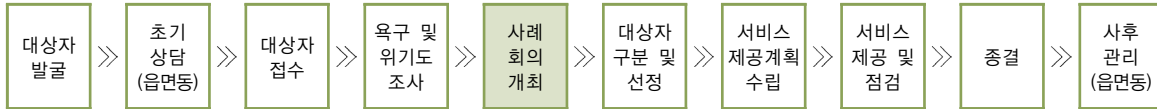
##### ☑ 욕구사정단계의 과업

- 정보 수집 방법은 초기 상담 단계와 같음
- 대상자와 심도 있는 면접과정에서 욕구영역과 욕구수준이 명확해지고 개입지점이 합의되는데 이를 합의된 욕구라고 표현함
- 대상자의 삶의 질 향상을 위해 환경과의 상호작용의 회복을 위한 문제점과 문제 해결에 필요한 자원을 확인하는데 초점을 둠

※ 문제 해결을 위한 가설 설정 → 문제 상황에 대한 깊은 통찰 → 해결 대안에 대한 탐색

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드

## 5 사례회의 개최



### ○ 사례회의는 대상자 선정, 종결 시 필수로 진행하며 다음과 같은 경우 필요에 따라 수시로 실시

- 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스제공계획 수립
- 대상가구의 욕구 변화 및 문제해결 정도 점검, 서비스 제공 점검
- 개입방법 변경, 장·단기 목표 및 서비스 계획 수정 등

※ 서비스 연계 가구로 결정된 가구에 대해서는 서비스제공계획 수립 생략

### ○ 수행주체

- (읍면동) 찾아가는 보건복지팀장(권역형은 중심읍면동) + 사례관리자 전원
- (시군구) 시군구 통합사례관리팀장 + 사례관리자 전원

### ○ 사례회의의 구분

#### - 내부사례회의

☒ 사례관리가구 선정, 서비스제공계획 수립, 점검, 종결 등을 협의하기 위해 희망복지지원단 또는 읍면동 찾아가는 보건복지팀 내부에서 수시 개최

- 참석자 : 희망복지지원단(팀장-회의주재, 담당공무원, 통합사례관리사) 또는 읍면동 찾아가는 보건복지팀(팀장-회의주재, 담당공무원), 읍면동 사례관리담당자, 주민복지팀(팀장, 담당공무원)(필요시), (희망복지지원단, 권역형의 경우)일반동 초기상담 담당공무원(필요시), 대상자(필요시), 대상자의 보호자(필요시)

#### - 통합사례회의

☒ 주요서비스 기관과 서비스내용을 협의하여 연계방식에 대한 조정이 필요할 때 개최(정기적 실시 권고)

- 참석자 : 희망복지지원단(팀장-회의주재, 담당공무원, 통합사례관리사) 또는 읍면동 찾아가는 보건복지팀(팀장-회의주재, 담당공무원), 서비스연계기관 담당자(드림스타트, 자활사례관리, 노인돌봄종합서비스, 의료급여사례관리, 방문건강관리, 중독사례관리, 정신건강사례관리, 건강가정지원센터, 서민금융통합지원센터, 보건소, 정신건강복지센터 등), 사례에 대한 해당분야 전문가(복지, 법률, 정신과 분야 등)

#### - 솔루션회의

☒ 읍면동에서 통합사례회의를 최소 1회 이상 진행해 보았으나, 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요한 경우 희망복지지원단에서 운영하는 솔루션회의 상정. 솔루션 회의는 읍면동에서 요청한 사례에 대하여 희망복지지원단에서 실시하는 사례 해결 중심의 회의(다양한 기관담당자 및 전문가로 구성)

- 참석자 : 읍면동 찾아가는 보건복지팀, 희망복지지원단(팀장, 담당공무원, 통합사례관리사), 사례에 대한 솔루션 위원(해당 분야 전문가 중 안전에 따라 실무자 또는 책임자 참여)

## ○ 수행과정

- ① 욕구조사 및 위기도 조사 결과를 바탕으로 **사례관리 가구, 서비스연계 가구, 미선정 가구로 분류하기 위한 사례회의 진행(필수)**
- ② 사례에 대한 개입 계획 수립(대상자 욕구변화에 따른 재사정 포함)을 합의하기 위한 사례회의 진행
- ③ 사례에 대한 개입 방법, 서비스 제공에 대한 변경시 점검을 위한 사례회의 진행
- ④ 사례관리 종결을 위한 사례회의 진행(필수)

### ☒ 사례회의 진행방법

#### ● 사전준비

- 회의 참가자 참석여부 확인
- 회의자료 준비(대상자 개요, 주요욕구 및 문제 등 논의할 안건에 대해 기록) : 효율적인 회의운동을 위하여 한 번의 사례회의에서 여러 사례를 다룰 수 있으나 회의록은 사례별로 별도 기재, 사례회의 등 욕구조사를 통해 확보된 자료를 기반으로 논의하는 경우, 개인정보 활용동의서 징구 여부 확인(미비 시 구비), 개인식별이 가능한 정보(성명, 주민등록번호, 핸드폰 번호, 이메일주소 등)는 삭제

#### ● 사례회의 진행

- 참여기관과 참석자 소개하기
- 대상자에게 서비스 제공을 위해 필요한 범위 내에서 각 기관에서 알고 있는 대상자 정보를 공유하기
  - ※ 대상자가 공유를 꺼리는 민감 사항은 공유되지 않도록 각별히 주의하며 사례개요, 안건, 수퍼비전 요청사항 공유
- 내부회의 진행 시 명확한 해결방안이 제시되지 않는 경우, 외부전문가를 포함한 통합사례회의 진행
  - ※ 대상자가 참석하는 경우 편안하게 자기 의견을 이야기할 수 있도록 돕기
- 동원 가능한 자원의 장·단점을 확인하고 참석자들이 연계할 자원을 함께 선택
- **장단기 목표 달성을 위한 주 사례기관과 협력기관의 역할 분담 논의**

주 사례기관의 역할	협력기관의 역할
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사례관리 전 과정에 책무성을 가지고 지속적으로 관리 하고 점검과 평가를 실시하며 대상자와 의사소통 통로와 신뢰관계를 유지한다</li> <li>· 대상자에게 최적의 서비스를 제공한다</li> <li>· 통합사례회의를 주관하고 대상자의 문제해결과 욕구 충족을 위해 통합적인 접근을 한다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대상자의 문제해결과 욕구충족을 위해 서비스 제공 기관으로서 참여한다</li> <li>· 대상자에게 제공하는 서비스에 대한 점검을 하며, 변동 사항이 있을 경우 주사례기관에 통보하고 협력한다</li> <li>· 통합사례회의에 참석하여 대상자의 문제해결과 욕구 충족을 위해 통합적인 접근을 한다</li> </ul>

- 주사례관리기관(주사례관리자) 선정 기준
  - 초기상담이 이루어진 기관 혹은 신뢰관계 형성이 가장 잘 된 기관
  - 대상자의 주호소 문제를 해결할 수 있는 서비스를 제공하는 기관
  - 대상자가 선택한 기관
  - ※ 타 공공민간기관이 주사례기관으로 선정된 경우, 희망복지지원단(또는 의뢰 읍면동)과 통합사례회의를 통해 사례관리 진행과정(사례관리 개입과정, 대상자의 변화, 종결여부, 사후관리 계획)에 대해 공유(보호의 지속성 확보)
- 자원이 없을 경우, 자원을 개발할 것인지, 직접서비스를 제공할 것인지, 타 기관에 서비스연계를 의뢰할 것인지, 제외대상으로 구분할 것인지에 대하여 논의
  - ※ 하나의 결론으로 합의되기 어려운 경우, 2가지 이상의 안건으로 재회의 소집
- 사례회의 정리하기 및 차후 일정 조율하기 ※ 가능한 회의일정을 정례화하여 사례회의를 계획적으로 실사운영



### 사례회의 개최 핵심사항

#### ☑ 사례회의(통합사례회의) 단계의 핵심사항

- 통합사례회의는 경직된 분위기 보다는 지역 내 회의 참석자들이 자연스럽게 의견을 개진하고 마음을 모을 수 있도록 편안하고 정겨운 분위기에서 실시
- 사례회의 후 사례회의결과와 완성된 계획표를 역할을 분담하기로 한 자원기관과 공유
- 통합사례회의 자료는 욕구사정 결과표와 초기상담지를 공유하는 것이 효율적임
- 회의록에는 안건과 회의결과 만을 기록

#### ☑ 통합사례회의의 목적

- 사례관리자를 통해 대상자의 상황에 대한 이해를 공유함 사례관리자는 단편적 문제상황에 대한 정보만을 가지고 사례회의를 개최하기보다 욕구사정이 마쳐진 뒤 대상자의 상황이 맥락 속에서 이해되었을 때 자원들을 불러 대상자를 옹호하고 이해시켜야 함
- 대상자의 장단기 목표에 근거한 세부 전략을 논의함
- 사례관리자와 대상자가 미처 계획하지 못한 새로운 방법이나 자원에 대해 논의함 - 자원들이 세부 개입목표에 따라 역할을 분담함

#### ☑ 통합사례회의 준비 과정

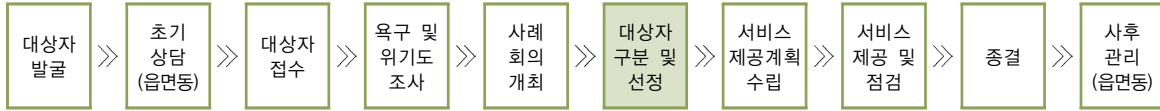
- ① 대상자와 욕구 합의(욕구사정을 마침)
- ② 대상자와 1차 계획표를 작성(자원사정과 계획수립)
- ③ 내부사례회의와 자문회의 등을 거침
- ④ 협약된 자원목록 중에서 대상자를 도울 수 있는 자원을 개별 접촉
- ⑤ 협약되지 않은 새로운 자원이 필요하다면 협약진행
- ⑥ 통합사례회의에 초대 - 대상자 이해 공유/역할 분담과 확정

#### ☑ 수퍼비전이 필요한 (통합)사례회의 상황

- 사례관리 대상자 여부 판정 : 내부사례회의에서 결정
- 주 사례관리자 결정 : 주사례관리 기관 간 조정회의에서 실시
- 초기상담 정보만 공유하고 각자 돌아가서 알아서 하기로 결정 : 주사례관리자(기관)에 대한 권한 위임이나 합의가 없는 상황이므로 네트워크 구축 필요
- 자문만 제공하고 감 : 외부 자원체계로서의 명확한 협약 필요
- 대상자를 각 기관에서 나누어 관리하기로 결정 : 사례관리에 대한 이해 부족
- 대상자의 문제만 보고 됨 : 사례관리자의 관점과 가치, 태도에 대한 역량 강화 필요

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드

## ⑥ 대상자 구분 및 선정



- **(개념)** 사례회의 결과를 바탕으로 대상자 가구를 사례관리 가구와 서비스연계 가구, 미선정 가구로 구분 하는 단계로 욕구조사 등록완료일부터 5일 내외의 기간에 수행

### ○ 수행주체

- (읍면동) 찾아가는 보건복지팀장(권역형은 중심읍면동) + 주 사례관리자
- (시군구) 시군구 통합사례관리팀장 + 주 사례관리자

### ○ 수행과정

#### ① 사례회의 결과를 바탕으로 사례관리가구, 서비스연계가구, 미선정가구로 대상자 분류

- **(선정)** 대상자 분류 기준은 원칙적으로 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입기간을 기준으로 1개월 이상 예상 시 ‘사례관리가구’ 로, 1개월 미만 예상시 ‘서비스연계가구’ 로 구분

※ 단, 개입기간과 관계없이 서비스 제공의 성격이 복합적인 경우 ‘사례관리’ 가구로, 단순서비스 연계의 성격인 경우 ‘서비스 연계’ 가구로 분류 가능하며, 서비스 연계 가구는 사례회의-서비스제공계획 등의 절차를 생략하나, 간단한 서비스제공계획수립, 서비스 연계 실시 및 점검, 사후관리(연계 종료 후 6개월 이내 1회, 만족도 조사 미시행)는 수행

- **(미선정)** 통합사례관리 사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 인해 기한 내에 욕구조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)

#### ② 대상자 미선정 처리로 결정된 가구에 대해서는 미선정 사유를 명확하게 기재하여 서면 통보

#### ③ 타 사례관리사업으로 연계가 필요한 대상일 경우 해당부서 또는 해당 기관에 의뢰

- 의뢰 사유 발생 시 사전 협의 후 공문을 통해 대상자 의뢰
- 대상자 의뢰는 1회 가능하며, 동일 대상자 재의뢰는 불가능

※ 타 사례관리사업 연계 시 다음 공공부문 사례관리사업 내용 참조

## ■ 공공부문 사례관리 사업

### □ 공공부문 사례관리 사업의 종류

- 노인맞춤돌봄서비스
- 드림스타드(취약계층 아동통합서비스)
- 방문건강관리서비스(장애인의 지역사회중심재활사업)
- 의료급여사례관리
- 자활사례관리
- 중독사례관리(중독관리통합지원)
- 정신건강사례관리
- 통합사례관리(희망복지지원단 또는 읍면동 찾아가는 보건복지팀 수행)

### □ 공공부문 사례관리 사업 개요

사업명	사업목표	사업대상	주요내용(서비스)
노인맞춤돌봄서비스	-일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방	-만 65세 이상 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자로서 유사 중복사업 자격에 해당되지 않는 자(다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 제공 가능)  •독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인 •신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 돌봄이 필요한 노인 •고독사 및 자살 위험이 높은 노인(특화서비스)  ※ 특화서비스 및 사후관리는 유사중복사업 자격과 관계 없이 제공 가능	- 개인별 조사·상담에 따라 서비스 제공계획 수립을 통해 개인별 돌봄욕구·필요정도에 따라 서비스 내용, 제공시간, 제공주기 등 결정  - 제공서비스 • (안전지원) 안전·안부확인(방문·전화·ICT), 생활안전점검, 정보제공, 말벗 • (사회참여) 사회관계 향상 프로그램, 자조모임 • (생활교육) 신체건강·정신건강분야 생활교육 • (일상생활지원) 이동·활동지원, 가사지원 • (연계서비스-민간후원)생활지원연계, 주거개선연계, 건강지원연계, 기타 서비스 등 • (특화서비스) 은둔형·우울형 노인 대상 개별 맞춤형 상담 및 집단활동 제공

사업명	사업목표	사업대상	주요내용(서비스)
드림 스타트	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 취약계층 아동에게 맞춤형 통합서비스를 제공하여 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하고 공평한 출발기회를 보장함으로써 건강하고 행복한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0세(임산부)~만 12세(초등학교 이하) 아동</li> <li>•만 12세 이상 아동 중 초등학교 재학 아동 포함</li> <li>•수급자 및 차상위계층 가정, 보호대상 한부모가정(조손 가정 포함), 학대 및 성폭력 피해아동 등에 대한 우선 지원 원칙</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 아동 맞춤형 통합사례관리</li> <li>•가정방문 상담 등을 통해 파악한 대상아동 및 그 가족에 대한 기초정보, 아동의 양육환경 및 발달 상태정보를 기준으로 지역자원과 연계한 맞춤형 통합 서비스 제공, 정기적 점검 및 지속적 모니터링 등 통합사례관리 지원</li> <li>•서비스 분야: 신체/건강, 인지/언어, 정서/행동, 가족 및 통합지원 서비스 등</li> </ul>
방문건강 관리 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역주민의 건강인식 제고, 자가건강관리 능력 향상, 건강상태 유지 및 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 건강관리서비스 이용이 어려운 사회·문화·경제적 건강취약 계층(건강위험군, 질환군) 및 65세 이상 독거노인 가구, 75세 이상 노인부부 가구 중심</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건소 내 간호사, 영양사, 물리/작업치료사, 치과위생사 등 전문 인력이 가정 등을 방문하여 개인, 소그룹을 대상으로 건강문제 스크리닝, 건강관리서비스 제공, 보건소 내·외 자원 연계 등 실시</li> <li>•계절 및 자연재난 관련 사전 안전 교육 및 상담을 통한 자가 건강관리 역량 강화</li> <li>•독거, 은둔 등으로 지역사회와 단절되거나 어린이 및 노인의 학대·방임, 가정 폭력으로 인한 취약 대상(개인, 가정 등) 발굴로 취약계층의 사각지대 최소화</li> <li>•금연, 절주, 규칙적 신체활동, 균형 있는 영양 섭취 등 건강생활 실천을 통해 질환 발생 사전 예방</li> <li>•체계적인 건강관리를 통해 고혈압·당뇨·암 등 주요 만성질환의 유병률을 감소시키고 만성질환으로 인한 사망과 장애를 최소화</li> <li>•임산부와 신생아의 잠재적인 건강문제를 조기 발견하여 체계적으로 관리</li> <li>•건강위험군인 영유아에게 건강관리서비스 제공</li> <li>•노인의 신체적·인지적·정서적·사회적 기능의 회복, 유지 및 증진을 통하여 건강한 노후생활을 도모하고 장기요양 상태를 사전 예방</li> <li>•건강 위험요인 및 건강 문제를 가진 다문화 가족 관리</li> <li>•감염성 질환 및 정신건강 문제를 가진 북한 이탈주민 관리</li> <li>※ 장애인 건강보건 맞춤형 통합사례관리 (지역사회중심재활사업) <ul style="list-style-type: none"> <li>•지역사회 조기적응 프로그램</li> <li>•장애인 재활운동, 자가관리교육, 자조모임, 자원 연계 등</li> </ul> </li> </ul>

사업명	사업목표	사업대상	주요내용(서비스)
의료급여 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>의료급여수급자의 자가 건강관리능력 향상, 합리적 의료이용 유도, 지지체계 구축을 통하여 건강, 삶의 질 향상과 의료급여 재정 안정화에 기여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>의료급여수급권을 신규 취득한 전체 대상자, 질병 대비 과다 의료이용자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>의료급여수급권을 처음 취득한 전체 수급자를 대상으로 초기에 의료급여 제도 및 적정 의료이용 안내를 통해 잠재적 과다 의료 이용에 대한 예방적 관리</li> <li>외래진료 또는 입원진료를 이용하는 의료급여수급자 중 부적정 의료 이용 행태를 보이는 대상자를 선정하여 제도 안내, 의료 이용 정보 제공, 건강 상담, 자원연계 등을 통해 적정 의료이용 유도</li> <li>장기입원 후 퇴원한 대상자의 지역사회 정착을 지원하기 위해 돌봄, 식사 및 이동지원 등의 재가급여 제공(커뮤니티 케어 선도사업 지역)</li> </ul>
자활 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>참여자의 자활촉진을 위하여 참여자와 환경체계의 역할을 강화하고 자활서비스의 효율성, 효과성을 증진 <ul style="list-style-type: none"> <li>•참여자의 사회, 경제적 자활자립 역량 및 문제해결 능력 향상</li> <li>•참여자의 공식적·비공식적 자원 획득 역량 강화</li> <li>•참여자의 심리정서적·신체적 안정 및 강화로 사회진출에 대한 자신감 회복</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자활사업 참여를 통해 자립의 발판을 마련하고자 하는 지역사회 주민 중 조건부 수급자, 자활급여 특례자(희망 참여), 일반수급자(희망 참여), 급여특례가구원(희망 참여), 차상위자(희망 참여), 시설수급자(희망 참여)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(지역자활센터 참여주민 근로 기회 제공) 자활근로사업단 참여를 통해 경제적 자립·자활이 필요한 주민에게 근로 기회를 제공하고 안정된 사업 참여를 통해 경제적 자립 기반을 마련할 수 있도록 사례관리 서비스 제공</li> <li>(개인별 자립경로 및 자활지원계획 수립, 실행) 지역사회센터를 이용하는 지역주민의 욕구와 개인 상황에 적합한 맞춤형 자립경로(IAP) 및 자립을 달성하기 위한 자활지원계획(ISP)을 수립하고 단계적으로 실행함으로써 전인격적·다차원적 자립 여건 조성</li> <li>(지역사회 지원 연계) 문제해결이 필요한 주민을 위해 지역사회의 다양한 자원을 연계하여 복합적인 욕구를 해결함으로써 삶의 질이 향상될 수 있도록 지원</li> </ul>
중독 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 중심의 통합적인 중독관리 체계 구축을 통해 중독자 조기발견 상담 치료 재할 및 사회복귀를 지원하여 안전한 사회환경 조성 및 국민의 정신건강 증진 도모</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 내 알코올 및 기타 중독에 문제가 있는 자, 중독자와 그 가족 등 지역주민, 기타 중독관련 상담 및 재활 훈련서비스가 필요한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(중독 조기발견 및 단기개입 서비스) 조기선별 및 단기치료를 통한 고위험군 발굴 및 의뢰체계 구축, 심층 사정평가 수행, 교육 및 집단개입 프로그램 수행</li> <li>(중독질환 관리 및 가족지원) 지역 내 의료기관 및 유관기관(방문보건팀, 주민센터, 복지관, 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀)과의 신규발견 및 등록체계 활성화, 전문적인 사례관리 서비스 제공</li> <li>(중독폐해예방 및 교육) 선택적 집단을 대상</li> </ul>

사업명	사업목표	사업대상	주요내용(서비스)
			<p>으로 예방 및 지식수준 향상을 위한 교육 및 계몽사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (지역사회안전망 조성) 중독질환자에 대한 치료재활, 서비스 전달체계, 보건·복지, 법무체계 등 지역 인프라 구축, 대상자 및 서비스 연계·의뢰</li> <li>- (지역진단 및 기획) 지역 정신보건계획 수립, 지역 특성에 따른 특화 서비스 기획, 자원 조정 및 중재, 지역사회 서비스 요구도 조사와 우선순위 선정</li> </ul>
정신건강 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신질환의 예방·치료, 정신질환자의 재활과 정신건강 친화적 환경 조성으로 국민의 정신건강 증진 도모</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신건강복지법을 근거로 전체 국민을 대상으로 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중증정신질환관리사업 : 중증정신질환자 사례관리, 위기개입, 조기발견</li> <li>- 자살예방사업 : 자살 고위험군 사례관리, 위기개입, 생명존중 문화조성</li> <li>- 아동청소년 정신건강증진사업 : 아동청소년 정신질환관련 서비스</li> <li>- 중독관리사업 : 중독자 회복 촉진 및 사례관리, 위기개입</li> </ul>
통합 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민관협력을 통한 지역단위 통합적 서비스 제공 체계를 구축·운영함으로써 찾아가는 보건·복지서비스 제공 및 지역주민의 복지체감도 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민기초생활수급자자격 탈락자 등, 탈빈곤·자활 지원이 필요한 가구</li> <li>- 차상위계층 빈곤가구, 특히, 긴급지원만으로는 해결이 어려운 복합적 문제가 있는 가구, 국민기초생활수급자 자격 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 탈빈곤과 빈곤 예방 차원의 지원이 필요한 가구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (대상자 발굴) 읍·면·동 주민센터와 시·군·구 각 부서, 지역주민 및 관련 기관에서 발굴된 대상자에 대해 읍·면·동 주민센터 복지담당 부서에서 초기상담 실시</li> <li>- (통합사례관리 실시) 희망복지지원단, 읍·면·동 주민센터, 지역사회보장협의체 등 지역 내 서비스 제공기관과의 연계 및 협력을 통해 대상자의 다양한 욕구를 충족시키는 찾아가는 보건·복지서비스 제공</li> <li>•대상자별 서비스 제공계획을 수립하여 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등의 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고, 점검 및 사후관리 실시</li> <li>•보건복지상담센터(129) 이관 민원 처리</li> <li>- (자원관리 등) 희망복지지원단이 중심적으로 수행하되, 읍·면·동 주민센터, 지역사회보장협의체, 지역 내 관련 기관과의 연계 및 협력을 적극적으로 추진</li> </ul>

## □ 공공부문 사례관리 사업 의뢰기준 및 절차

### ○ 노인맞춤돌봄서비스

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

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

- (의뢰 절차) 읍·면·동에서 노인맞춤돌봄서비스 수행기관으로 ‘행복e음’을 통해 의뢰

### ○ 드림스타트(취약계층 아동통합서비스)

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 0세(임산부)~만 12세(초등학생 이하)의 취약계층(수급자 및 차상위계층 가정, 보호대상 한부모가정 등) 아동 중 건강, 언어, 기초학습, 심리정서 등 복합적인 문제 및 욕구로 인해 지속적인 사례관리가 필요한 대상자인 경우 드림스타트로 의뢰

- (의뢰 절차) 해당 아동 거주지역(시·군·구)의 드림스타트에 사전 협의 후 공문을 통해 의뢰

### ○ 방문건강관리서비스

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 건강관리 서비스 이용이 어려운 사회, 문화, 경제적 건강 취약계층(건강위험군, 질환군) 및 65세 이상 독거 노인 가구, 75세 이상 노인부부 가구 중심 중 건강관리가 필요하다고 판단하는 경우

- (의뢰절차) 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터에서 복지대상자에게 보건서비스가 필요하다고 판단할 경우, ‘행복e음’을 통해 보건서비스 의뢰

### ○ 의료급여사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 의료급여수급자 중 의료쇼핑, 중복처방, 입·퇴원 반복, 사회적 입원 등 질병 대비 부적정 과다 의료 이용 하는 대상자인 경우

- (의뢰 절차)의뢰 전 업무 담당자와 상의한 후 공문으로 요청

※ 의료급여제도, 의료급여 지원내용 등 안내가 필요한 의료급여수급자를 발견할 경우 시·군·구청 의료급여 담당에게 연락

## ○ 자활사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 조건부 수급자 및 희망 참여자 등 자활사업 참여자

- (의뢰 절차) 지자체 자활사업 담당자를 통해 의뢰

## ○ 중독사례관리(중독관리통합지원)

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- **응급사례** : 알코올 섭취 상태에서 자·타해가 이루어지거나 신체적 응급 상태인 경우  
(응급사례 발생 시 경찰 및 119 구급대 호출 후 필요 시 응급입원 조치)
- **의뢰사례**
  - 알코올 중독으로 인해 자살 및 자·타해의 위험성이 의심되는 경우
  - 알코올 중독에 대한 사정평가 및 치료기관 의뢰가 필요한 경우
  - 알코올 중독의 문제점을 인식하고 도움을 요청하는 경우
  - 알코올 중독의 잦은 재발로 입·퇴원을 반복하는 경우
  - 퇴원 후 지역사회 적응에 지속적인 지원이 필요한 경우

- (의뢰 절차) 아래와 같은 방법으로 의뢰

- 중독이력 및 자·타해 위험에 대한 정보제공
- 표준화 된 평가도구(AUDIT-k 등)를 이용한 사전 스크리닝 필요
- 정신건강서비스 이용 동의(필수)
- 필요 시 방문 동행 (주취 상태가 아닐 것, 읍·면·동 보조인력 동행)
- 중독 이력에 대한 정보제공 → 중독관리통합지원센터

## ○ 정신건강사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

- 정신질환으로 자살 및 자·타해의 위험성이 의심되는 경우
- 정신질환이 의심되나 치료를 받지 않고 있는 경우
- 약물 및 증상 관리가 안되어 잦은 재발을 하고 있는 경우
- 정신병원 퇴원 이후 지역사회 적응이 필요한 경우

- (의뢰 절차) 응급·위기·집중사례별 의뢰절차

구분	기준	의뢰방법
응급사례	- 자살을 시도하는 상황	- 경찰 및 119 구급대 호출 후 필요 시 응급입원 조치
위기사례	- 자살 시도 경험이 있거나, 구체적인 자살 계획을 갖고 있는 경우	- 자·타해 위험에 대한 정보 제공 - 필요 시 방문 동행(의뢰기관 사례관리자와 동행)
집중사례	- 반복적인 자살 사고를 표현하는 등 자살 위험이 의심되는 경우	- 자살 위험성에 대한 정보제공 - 정신건강서비스 이용 동의 - 필요 시 방문 동행(의뢰기관 사례관리자와 동행)



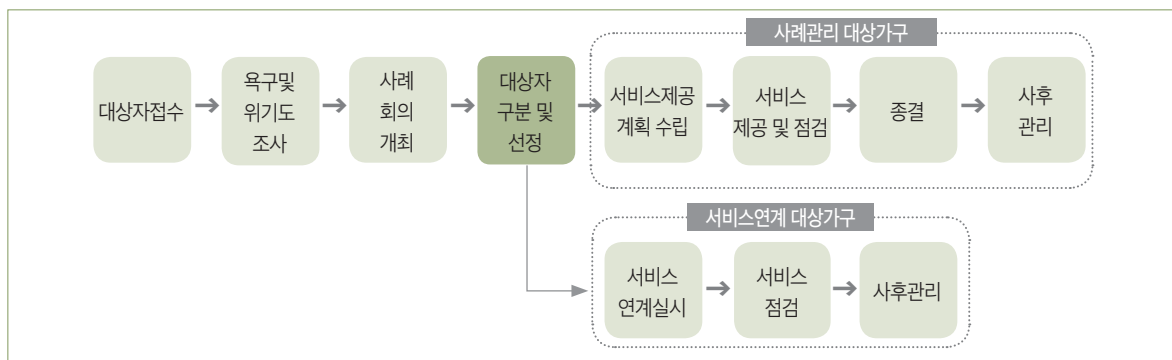
## ○ 통합사례관리

- (의뢰 기준) 아래 요건에 해당되는 경우

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

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

## ④ 서비스 연계가구 관리



## ○ 대상가구 중 서비스연계 가구로 결정된 경우에는 관련 서비스를 연계하고 사후관리 수행

- (서비스연계 실시) 주 사례관리자는 서비스연계 가구 선정 후 5일 내 연계

- 서비스연계를 위한 준비사항

- (서비스 제공 동의) 서비스 제공기관 담당자, 제공 자원, 방법(제공횟수 및 시간) 등을 상세히 확인한 후, 서비스 제공기관의 책임자 또는 담당자로부터 전화 등을 통해 서비스 제공 동의 확보
- (서비스 이용 동의) 서비스연계 가구에 전화 등을 통해 서비스 제공기관 등을 충분히 설명하고 서비스 이용 동의를 구한 후 서비스연계 내용을 최종 확정

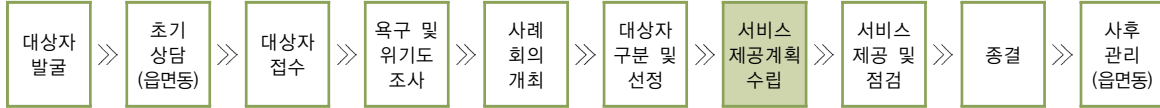
- 서비스 제공의뢰 요청

- 서비스연계 가구에 필요한 서비스 의뢰 내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청
- 의뢰하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복 되거나 대상가구의 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의

- 서비스 제공 점검

- 서비스 연계가 시작되고 1~3개월 이내에 대상가구의 참여 여부와 서비스 제공기관의 서비스 제공 상황 등을 점검할 수 있음

## 7 서비스 제공계획 수립



- (개념) 사례회의의 결과를 토대로 사례관리 가구에 대한 개입목표(장·단기)를 설정하고, 15일 내외의 기간 동안 구체적인 서비스 제공 계획 수립

- 수행주체 : 주 사례관리자

- 수행과정

- ① 초기상담, 욕구조사, 사례회의의 내용을 재확인하고 지역사회 자원 및 대상자의 지지체계를 통해 적절한 서비스 파악하기

- ② 대상자 상황, 목표달성 가능성 및 구체성, 측정가능성 등을 고려하여 욕구영역의 우선순위별 장·단기 목표 설정하기

- (단기목표) 서비스 제공 후 3개월 ~ 6개월 이내 달성 가능한 목표 수립, 단계별로 제공해야 하는 서비스와 연관되게 하고 개입시기를 고려하여 구체적으로 수립

- (장기목표) 6개월 이상의 개입을 통해 대상가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표설정

### ☒ 목표 설정 시 고려사항

- 초기상담, 욕구사정 및 사례회의 내용을 종합하여 욕구영역별로 빠진 것이 없는지 확인하기
- 초기상담, 욕구사정 내용을 근거로 대상자의 변화목표가 논리적으로 설정되었는지 고려하기
- 사례관리 장단기 목표, 서비스개입목표, 제공서비스가 논리적으로 연결되도록 설정하기 단, 단기 목표와 장기목표 사이의 연결성을 위해 문제 영역별로 장단기목표를 반드시 세울 필요는 없으며, 문제 영역 특성상 단기목표만, 장기목표만 세울 수도 있음
- 대상자 변화를 장단기목표로 수립하되 대상자 관점으로 목표 기록하기
- 사실상 하나의 목표인데 서비스 내용으로 세분화하여 나열하지는 않았는지 확인하기
- 서로 다른 목표를 ‘및’으로 연결하여 달성여부를 평가하기 어렵게 설정하지 않았는지 확인하기

### ☑ 목표의 기술 방법

1. 목표는 **동사형**으로 기재한다. (예) 거실 청결유지(X) → 거실 청소하기(O)
2. 부정적 단어보다 **긍정적 단어**를 활용한다. (예) 결근 감소(X) → 출근 증가(O)
3. 투입형태가 아닌 **성과(결과)형태**로 서술한다. (예) 위생관리 교육(X) → 위생관리기술 향상(O)
4. 달성 가능한 수준으로 **부분화**한다. (예) 집안 청소(X) → 방 닦기(O)
5. 측정이 가능한 경우 **구체적으로 수량화**한다. (예) 방 닦기(X) → 주 3회 방 닦기(O)
6. 대상자가 이해하기 **쉬운 언어로 표현**한다. (예) 구강 청결관리(X) → 양치질하기(O)
7. 대상자 **관점에서 기록**한다. (예) 국민기초생활수급자 선정하기(X) → 기초생활비 마련하기(O)

### ☑ 욕구영역별 장단기 목표 수립(예시)

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

### ③ 서비스 제공 세부계획 수립

- 욕구영역별 개입목표를 수립하고, 문제의 심각성을 감안해 우선순위 및 개입 시기 결정
- 사례관리 대상 가구의 자활·자립을 위한 고용관련 서비스가 원활하게 연계
- 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공 횟수·시간 등을 반드시 포함

### ④ 서비스 제공계획 수립에 따른 승인 처리

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

### ⑤ 서비스 제공 및 이용에 대한 동의 받기

- 서비스 제공 동의 : 서비스 제공기관의 책임자로부터 자원과 서비스를 제공하겠다는 동의 (전화, 서면 등)

- 서비스 이용 동의 : 서비스 이용 대상자가 서비스제공계획에 대한 설명\*을 듣고 이용하겠다는 동의\*\*(서면)

\* 대상자의 책임·의무와 함께 서비스 내용 및 제공기간, 이용거리, 비밀보장 원칙을 전달

\*\* 사회보장정보시스템(행복e음)의 '서비스 제공계획 및 점검표를 출력하여 하단의 대상자와 사례관리자의 동의란에 공동 서명

## ⑥ 개인정보활용 동의

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

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

## ⑦ 서비스 제공계획 확정

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

### 서비스 제공 계획 수립단계의 실행계획

#### ☑ [1단계] 상호간 목표 만들기

- 구체적으로 대상자에게 바람직한 목표(결과)에 대해 이야기하고 행동적 언어로 설명함. 달성되지 않을 수도 있지만 함께 노력해 볼 것을 설명

#### ☑ [2단계] 우선순위 정하기

- 욕구(want)와 요구(need)를 명확화하고 요구(need)에 초점을 맞추어 일관성 있는 목표를 수립 - 우선순위를 정해야 할 때는 대상자가 중요하다고 생각하는 것, 당장 있을 위험 여부, 달성하기 쉬운 것부터 설정

#### ☑ [3단계] 전략 세우기

- 실현 가능하고 성과 예측이 가능한 것부터 계획으로 수립하고, 달성이나 예측이 어려운 것은 그다음 순서로 세움 - 대상자에게 익숙한 방법과 할 수 있는 내적 자원을 고려하여 자원 탐색 - 공식자원이나 일회성, 물질적 자원연계에 지나치게 치우치지 않도록 유의 - 정서적 자원과 정보적 자원 물리적 자원을 고르게 배치

#### ☑ [4단계] 전략 내용 분석

- 외적요인, 내적요인, 강화요인, 저해요인 등을 분석 - 대상자의 주저함이나 우려가 무엇인지를 듣고 이에 대한 대안을 고려

#### ☑ [5단계] 계획완성

- 대상자와 함께 수행하고 대상자의 역할을 포함하여 완성함으로서 스스로 문제 해결에 참여하도록 함

#### [계획표 작성 예시]

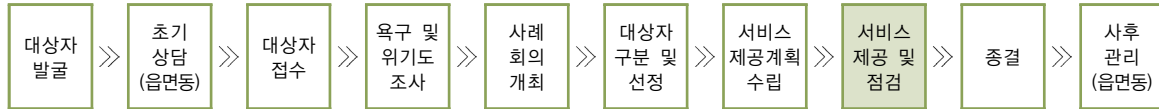
[단기목표 1] ○○가 정확한 진단을 받고 적절한 치료를 받는다

[세부목표1] 의료비지원을 해줄 자원 접근을 시도하여 수술비를 확보한다

- 실행자 1 : 사례관리자
- 실행계획 : ○○○ 모금방송에 사연을 올린다
- 실행자 2 : ○○종합사회복지관 긴급지원사업 팀장
- 실행계획 : 복지관 협회를 통해 긴급의료비 비원대상자 선정을 신청한다
- 실행자 3 : 대상자
- 실행계획
  - 시골에 사는 대상자의 형제와 연락을 하고 진료비 지원을 부탁한다.
  - 매일 피우던 담배를 줄이고 용돈을 모은다.
  - 영상촬영과 신청서 작성에 적극적으로 참여한다
- 기대효과 : 검사비와 진료비등 2,000만원 확보
- 점검방법 : 자원들 간의 점검을 미리 약속함

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드

## 8 서비스 제공 및 점검



- (개념) 사례관리 가구에게 서비스 제공 계획에 따른 서비스(공공·민간제공 서비스, 사례 관리자의 직접 서비스)를 제공하고, 이행상황 및 대상가구의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검·파악

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

- 수행주체 : 주 사례관리자

### ○ 수행과정

#### ① 서비스 제공의뢰 요청

- 주사례관리자는 서비스 제공계획에 따라 사례관리 대상가구의 서비스 의뢰 내용을 기술하여 **해당 기관에 서비스 제공 요청**
- 이 경우 대상가구의 욕구조사 결과 및 의뢰하고자 하는 서비스 내용을 명확히 기술하여 불필요한 조사과정이 반복되거나 욕구와 다른 서비스가 제공되지 않도록 유의

#### ② 서비스 제공 점검

사례관리 가구에 대한 점검사항	서비스 제공기관에 대한 점검사항
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 서비스를 통한 <b>대상자의 변화 정도</b> (수립된 성과목표 일치성, 대상자의 삶의 변화)</li> <li>• 대상자가 연계된 서비스에 <b>실제로 참여하는 정도</b>, 서비스 <b>내용의 적절성</b>, 서비스 <b>양의 충분성</b>, 서비스의 <b>품질</b> 과 이에 대한 대상자의 <b>만족도</b>, 서비스의 <b>제공방법의 적절성</b> 등</li> <li>• 대상자 욕구 및 환경 변화에 따라 욕구 재조사 또는 서비스제공 계획 수정 필요 여부</li> </ul>	<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>

### ③ 서비스 점검 방법

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

### ④ 점검에 따른 조치

점 검 결 과	조치방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상가구를 둘러싼 환경의 변화가 발생하여 재검토가 필요한 경우</li> <li>• 서비스가 진행되면서 심각한 신규 욕구 또는 문제가 발생한 경우</li> </ul>	욕구 재조사
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스의 양 또는 횟수에 대해 대상자가 변경 요청 시</li> <li>• 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>	서비스 제공 계획 재수립
<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>	종결을 위한 사례관리 평가

#### 점검 시 사례관리자의 역할

☒ 점검은 서비스 시행여부를 확인하는 것 뿐만 아니라 점검 내용을 근거로 내용을 종합, 분석, 해석 하여 대안을 마련

##### [점검내용]

- 계획표대로 수행되는가? · 기대되는 변화가 일어나고 있는가? · 계획상의 차질이 있다면 그 원인은 무엇인가?
- 사례관리자의 조정이 필요한 점은 무엇인가?
- ※ 전화상담보다는 직접 방문하여 상담하고 관찰하고 조정하는 것이 필요, 이러한 점검과 조정 노력이 사례관리 성과에 영향을 미치는 가장 중요한 요인이 됨

##### [점검활동(예시)]

##### 1. 대상자 점검

- 청소 역할분담 - 청소분담표에 스티커 붙이기를 하며 1주일마다 사례관리자 방문 시 볼 수 있도록 벽에 부착함
- 청소 상태 - 사례관리자가 정기 방문하여 관찰(주1회 가정방문)
- 운동 및 건강관리 - 운동일지 작성
- 아침기상 및 등교 - 아침 모닝콜 자원봉사자를 통해 진행정도 점검

##### 2. 지지체계 점검

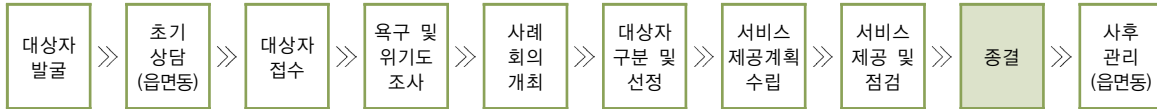
- ○○신경외과 - 의사소견서를 통해 현재 상태와 변화정도를 점검(월1회)
- 가사돌보미 - 업무일지를 작성하여 이메일로 송부(서비스 종료 때마다)
- 가사돌보미 파견기관 - 가사돌보미 외의 면담을 통해 애로사항 점검(월1회)
- 주민센터 - E-mail을 통하여 서비스 제공정보 교환(월1회)

##### 3. 점검 사항 반영

- 운동길에 약속터에 술친구들이 있어 술을 권유받고 그때 거절하지 못하는 애로사항이 있었음 → 동행자 지원 (단기), 거절훈련(장기)
- 가사돌보미가 남자 혼자 있는 집이고 냄새가 너무 나서 나가는 것을 거부하여 애로사항이 있음 → 집이 안정될 때까지 2인1조로 파견함

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드

## 9 종결



- **(개념)** 사례관리의 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 주사례관리자가 사례회의를 통해 **종결 5일 전부터** 종결 여부를 결정하는 단계

- **수행주체** : 주 사례관리자

- **수행과정**

### ① 종결의 유형

#### ☒ 대상가구의 긍정적 변화에 의한 종결 : 장기 목표 달성, 단기 목표 달성, 상황 호전\*

\* 위기도 조사를 실시한 결과, 사례관리 전후 위기도 점수가 낮아지고 대상자의 취업 또는 환경 변화로 인하여 상황이 호전되어 더 이상 사례관리 서비스가 불필요한 경우

- 서비스 계획에 맞춰 단기 목표, 장기 목표를 모두 달성하였을 때 종결하며, 장기 목표 달성 없이 단기 목표 달성만으로 종결할 경우 그 사유를 종결심사서(종결심사의견 특이사항)란에 명기

#### ☒ 대상가구 여건에 의한 종결

- 타 시·군·구로의 전출(대상자 정보를 해당 시·군·구로 이관)
- 대상자 사망(1인 가구인 경우에만 해당) ※ 단, 가주주가 사망한 경우에도 다른 가족이 있는 경우 사례관리 진행가능
- 거절(서비스 제공계획 해지 요구 등), 포기, 3개월 이상 연락 두절

#### ☒ 자체 종결 : 기관의 자원능력의 한계로 인한 종결

### ② 종결 절차

- **위기도 조사 실시** : 사례관리 가구의 위기 심각도의 변화를 측정
- **종결사례 평가** : 서비스 제공 과정, 위기도 조사 결과 등을 종합하여 사례관리 개입의 적정성 및 대상가구의 변화를 평가
- **사례회의 실시** : 종결사례 평가, 목표달성 정도 등 사례관리 개입 전체 과정을 평가하여 종결 여부 결정

※ 종결여부 결정 시 해당 가구의 사례관리 담당자(드림스타트, 자활사례관리, 노인맞춤 돌봄서비스, 의료급여사례 관리, 방문건강관리, 중독사례관리, 정신건강사례관리, 건강 가정지원센터, 서민금융통합지원센터 등) 참여 요청 (종결회의는 서면으로 대체 가능)

- **종결심사서 작성** : 서비스 제공계획에 따른 목표달성 정도, 변화정도, 사후 관리계획 등

#### ☒ 종결심사서 작성방향

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

- 대상자에게 종결에 대해 안내하기

#### ☒ 유의사항

- 대상자가 종결을 수용할 수 있도록 일정 기간을 남겨두고 종결논의 등 속도 조절
- 종결 이후에도 필요한 경우 주사례관리자에게 도움을 요청할 수 있음을 안내
- 욕구나 문제가 해결되어 종결된 대상자도 문제가 재발하거나 새로운 욕구가 발생할 수 있으므로 지속적인 사후관리를 통해서 대상자의 긍정적 변화 유지 여부 확인
- 대상자에게 종결시점을 사전 고지하고 종결 이후에 있을 사후관리 계획(9개월 내 2회 실시. 단, 최초 1회는 3개월 이내 실시) 고지

- 시스템을 통해 사례종결을 등록하고, 읍면동 찾아가는 보건복지팀장 또는 시군구 사례관리 팀장의 승인

### 종결을 위한 평가 방법

#### ☒ 평가의 목적

- 사례관리자에 의해 형성되고 조정되는 서비스 계획, 구성요소, 활동들이 과연 대상자를 위하여 시간을 투자할 만한 가치가 있는 것이었는지 여부를 측정하기 위한
- 사례관리를 참여하여 대상자에게 도움이 되는 목표가 달성되었나?

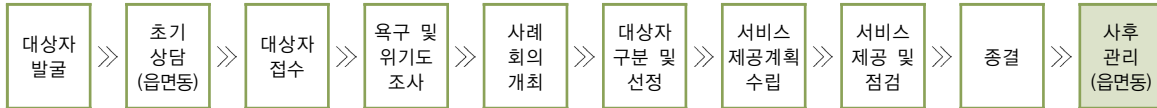
#### ☒ 평가의 내용

- (자원) 자원활용이 계획된 방법에 의해 제대로 이행되었는가?
- (사회적지지체계) 사회적 지지체계가 계획대로 형성되고 유지 되는가?
- (제공서비스) 서비스 지원계획과 대상자 삶의 연관성 상에서 수정되어야 하나?
- (목표달성과 영향) 특정 욕구에 대해 긍정적 변화를 가져오는가?
- (전반적 효과성) 대상자의 삶 전반에 어떤 차이를 가져오는가?
- (대상자 만족 정도) 지원계획, 지원계획 이행, 대상자에게 전달되는 서비스 효과에 대한 대상자만족 정도

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드



## 10 사후관리



### ○ 개념

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

### ○ 수행주체

- (기본형) 읍면동 주사례관리자가 사후관리 수행, 찾아가는 보건복지팀장이 이행상황 점검
- (권역형) 일반동 및 중심동 담당자가 사후관리 수행, 중심읍면동 찾아가는 보건복지팀장이 이행상황 점검
- (희망복지지원단) 희망복지지원단 사례관리팀장이 모니터상담 이행상황 점검·관리

### ○ 수행시기

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

### ○ 수행과정

- ① 희망복지지원단 및 읍·면·동에서 종결된 통합사례관리 가구는 주소지 읍·면·동에서 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 ‘모니터 대상자’로 확인 가능
- ② 모니터 대상가구별로 상담계획 수립 후, 계획에 따라 모니터 상담 시행
  - ※ 위기가도가 높았던 가구는 종결 직후 빠른 시일 내 첫 번째 사후관리 실시
- ③ 원칙적으로 대상가구에 대해 방문상담\* 을 실시하고 상담·사례관리 시스템의 [모니터 상담관리]에 상담내용 입력하고, 특이사항이 있는 경우에는 희망복지지원단 또는

## 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀에 즉시 보고

※ 방문 전 사회보장정보시스템(행복e음)을 활용하여 사례관리 이력 등 조회

- 대상자의 건강·영양 상태, 주거환경 등 생활실태와 욕구파악
- 제공된 급여·서비스가 제대로 전달되고 있는지 파악
- 신규 제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공 등

④ 읍·면·동은 만족도 조사 병행 실시(사례관리 종결가구에 대해 1회에 한하며, 서비스 연계 가구는 제외)

### 사후관리 단계의 핵심사항

#### ☑ 사후관리 계획하기

- 종결이후에도 사례관리자가 모니터링하는 것에 대해 대상자에게 안내함
- 본인이 원할 경우 방법, 횟수 등을 종결 기록지에 기록으로 남기고 이행함
- 읍면동에서 수행하지만, 지역 주민 또는 연결된 자원기관 중 한 곳이 담당할 수도 있음

#### ☑ 연계기관과 지속적 관계 유지하기

- 연계된 기관과의 지속적 관계유지를 통해 대상자에 대한 정보를 교류함
- 종결보고서와 함께 사후 관리 계획을 공유함

출처: 사회보장정보원(2018), 통합사례관리 실천가이드

## ■ 사례유형에 따른 역할 구분 예시

구 분	일반(단순)사례	집중사례	위기사례
목 표	복지당사자의 문제해결	복지당사자의 자립	복지당사자의 문제해결
방 법	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스연계 및 모니터링</li> <li>- 위기사례 게이트웨이</li> <li>- 보건 복지 연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 당사자의 조직화</li> <li>- 지속적 정서지원</li> <li>- 관계망 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 치료적 개입을 위한 지원</li> <li>- 전문기관과 협력</li> </ul>
대 상	서비스 연계로 문제해결이 가능한 사례	장기간 개입이 필요한 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 집중 복합 사례</li> <li>- 전문적 개입이 필요한 사례</li> </ul>
특 징	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 범정부 사회복지사업, 공공서비스 기반으로 즉각적인 자원 연계 중심의 사례관리 수행</li> <li>- 위기사례에 대한 게이트웨이 및 보건복지 연계 수행</li> </ul>	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	시군구 희망복지지원단



## 실전참고 5

## 공동사례관리

### □ 개념

#### ○ 공동사례관리 정의

- 두 개 이상 기관이 협의에 의해 한 대상자(혹은 대상가구)를 공동으로 사례관리 하는 협업 체계로, 주사례관리자와 공동사례관리자로 구분하여 역할 및 업무 분담

#### ☒ 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 대상자정보조회(원스크린)를 통해 파악된 정보를 바탕으로 기준을 판단

#### ☒ 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

### □ 수행주체

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

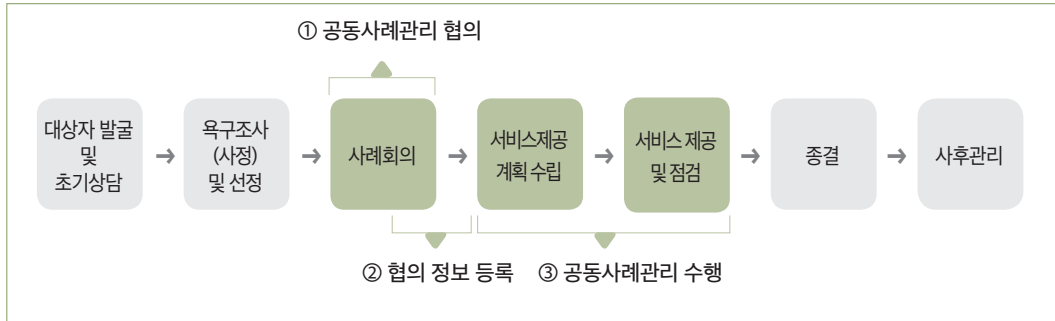
### □ 시기

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

## □ 공동사례관리 프로세스

### ○ 사례관리 프로세스 상 공동사례관리 수행 절차

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



## □ 역할 정의

### ○ 주사례관리자

- 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

#### ☑ 주사례관리기관 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

## □ 공동사례관리 주요 내용

- 사례회의 참석 및 서비스 계획 수립 협의
- 서비스 제공 및 점검 수행 분담
- 공동사례관리 대상자 정보 공유

## □ 업무 수행 및 시스템 활용 방법

### <주사례관리자의 경우>

#### ■ 공동사례관리 협의 및 정보 등록

##### ○ 공동사례관리 협의

- 욕구조사(사정) 이후 공동사례관리가 필요하다고 판단된 경우, 관련 기관과 협의 후 사례회의를 주최하고 공동사례관리 협의

##### ☑ 공동사례관리 협의를 위한 회의 주최 방법

- 지역별 정기적인 통합사례회의에서 해당 공동사례관리 건을 발의하여 논의
  - (공공) 희망복지지원단 사례관리 팀장 주치의 통합사례회의개최
  - (민간) 희망복지지원단에 의뢰하여 사례관리 팀장 주치의 통합사례회의 개최 요청

##### ○ 공동사례관리 정보등록

- 주사례관리자는 협의된 내용과 공동사례관리 정보를 <사례회의관리>에서 [공동사례관리수행]을 클릭하여 기관을 검색하고 업무 내용 기입

##### 🔔 [주의사항]

- 공동사례관리자는 지자체-복지기관 정보공유시스템을 사용하며, 권한승인 절차에 따라 사례관리자 권한을 부여받은 자에 한하여 등록 가능

사시정 시스템경로 사회복지시설정보시스템 ▶ 이력관리 ▶ 사례관리 ▶ 대상자선정관리

행복e음 시스템경로 행복e음 ▶ 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자선정관리

## ■ 공동사례관리 수행

- 공동사례관리 대상자 조회
  - <공동사례관리 대상자> 목록에서 [주사례] 선택 후 대상자 조회 및 확인
- 사례회의 수행
  - 사례회의 등 지속적인 커뮤니케이션을 통해 주요 문제를 논의
- 서비스 제공 및 점검 수행
  - 공동사례관리자와 분담하여 수행하기로 한 서비스를 제공 및 점검 이행 후 내용 등록

## ■ 공동사례관리 종결

- 종결 유형 확인
  - 사례관리 종결이 필요한 경우, 공동사례관리자와 협의하여 함께 종결이 가능한 지 여부 파악

### ☒ 공동사례관리 시, 종결 유형

- ① 주사례관리기관과 공동사례관리기관이 합의한 경우
- ② 공동사례관리기관이 공동사례관리 승인을 하지 않고 15일이 경과한 경우
- ③ 주사례기관이 종결하고자 하나, 공동사례관리기관에서 진행 원할 경우

- 종결 처리
  - (합의 종결의 경우) 주사례관리기관과 공동사례관리기관이 합의하여 종결할 경우, 주 사례관리자가 종결 처리
  - (미승인 상태인 경우) 공동사례관리기관이 공동사례관리 승인을 하지 않고 15일이 경과한 경우, 주사례관리자가 종결 처리

## <공동사례관리자의 경우>

## ■ 공동사례관리 협의 및 정보등록 확인

사시정 시스템경로	사회복지시설정보시스템 ▶ 이력관리 ▶ 사례관리 ▶ 대상자선정관리
행복e음 시스템경로	행복e음 ▶ 사례관리 ▶ 사례관리 업무지원 ▶ 대상자선정관리

## ○ 공동사례관리 협의

- 주사례관리기관에서 공동사례관리에 대한 협의 요청 시, 사례회의에 참여 하여 공동 사례관리 협의

## ○ 공동사례관리 등록 정보 확인

- <공동사례관리 대상자> 목록에서 [진행단계] 선택 하여 대상자가 조회되는지 확인 하여, 공동사례관리자로 등록되었는지 여부 확인

☒ 공동사례관리자가 확인 가능한 대상자 상세 정보

- 대상자 기본정보: 성명, 주민등록번호, 나이, 행정동, 주소, 주사례관리자, 진행상황 등
- 사례관리 정보: 욕구조사 내용, 사례회의 내용, 서비스제공계획 내용, 서비스 제공 및 점검 정보, 종결평가 정보

## ■ 공동사례관리 수행

## ○ 공동사례관리 대상자 조회

- <공동사례관리 대상자> 목록에서 [공동사례] 선택 후 대상자 조회 및 확인

## ○ 사례회의 수행

- 사례회의 등 지속적인 커뮤니케이션을 통해 주요 문제를 논의

## ○ 서비스 제공 및 점검 수행

- 주사례관리자와 분담하여 수행하기로 한 서비스를 제공 및 점검 이행 후 내용 등록

## ■ 공동사례관리 종결

## ○ 종결 유형 확인

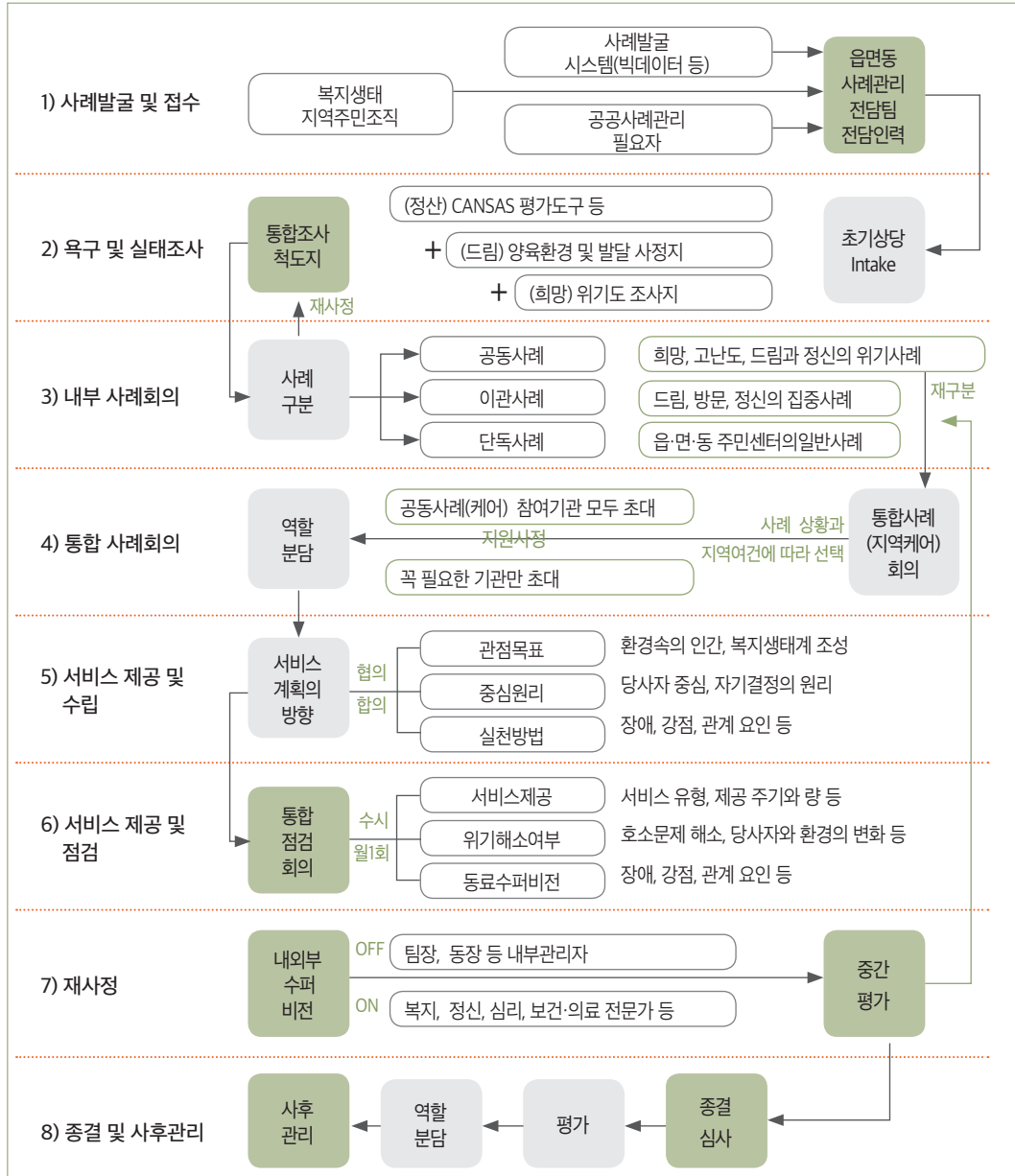
- 주사례관리자가 종결을 원할 경우, 함께 종결할지 사례관리를 이관 받아 계속 수행 할지 협의

☒ 공동사례관리 시, 종결 유형

- ① 주사례관리기관과 공동사례관리기관이 합의하여 종결 경우
- ② 공동사례관리기관이 공동사례관리 승인을 하지 않고 15일이 경과한 경우
- ③ 주사례기관이 종결하고자 하나, 공동사례관리기관에서 진행 원할 경우

## ○ 종결 처리

- **(합의 종결의 경우)** 주사례관리기관과 공동사례관리기관이 합의하여 종결할 경우, 주 사례관리자가 종결 처리
- **(미승인 상태인 경우)** 공동사례관리기관이 공동사례관리 승인을 하지 않고 15일이 경과한 경우, 주사례관리자가 종결 처리



출처: 하재홍·김정환(2018) “찾동에서의 공동사례관리 운영 방안: 공공사례관리를 중심으로” 내용을 수정·보완

## Ⅱ 공동사례관리 방향과 절차(안) Ⅱ



## IV

## 민·관협력 활성화 및 지역사회보호체계 구축

 민·관협력은 기관 간 약속을 기반으로 지속성과 실행력이 이루어져야 한다.

■ 제주형 통합복지하나로 시범사업의 민·관 협력에 앞서...

- (소통) 조직 간, 부서 간, 부서 내 서로 이해하고 소통하자! 업무가 바쁘더라도 주기적으로 자주 만나서 이야기 하자. **힘든 동료에게 격려와 칭찬 한마디!**
- (공유) 사업의 진행상황, 문제점, 좋은점 등 각종 회의록 및 결과 등을 **개방·공유**하자.
- (역량) 함께 공부하고 찾아보자! 우리 스스로의 역량을 키워나가자.
- (수평적 관계) 시범사업을 담당하는 우리 모두는 한 배를 탄 가족이다. 가족끼리는 수평적 관계이어야 하고 특히, 민·관 기관은 더욱 **수평적 협력관계를 유지**하자.
- (소명의식) 우리는 제주도 지역사회 공동체의 구성원이다. 우리기관 또는 나에게 다소 이득이 없더라도 **열정과 소명의식**을 갖고 일하자. **우리 모두의 행복한 삶**을 생각하며...

민·관협력의 방향성

민·관협력은 서로에게 필요한 사업일 때 즉, 구체적인 이익이 있을 때 협력이 활발하게 일어나는 특징이 있음. 따라서 지역사회 내에서 민·관협력이 필요한 사업을 적극 발굴하여 발전시키는 것이 필요

☒ 민·관 협력사업의 대상이나 범위의 구체화

- 민·관협력사업의 대상, 활동범위, 관련 지식과 기술 등을 구체화하고 **민·관이 함께 함**의

☒ 정기적 소통을 통한 관점 공유와 상호 이해

- 정기적 모임은 필수. 이를 통해 협력의 필요성을 이해하고 **관점의 차이를 극복하면서 공동의 목표를 설정**할 수 있음
- 민·관의 지속적 신뢰 구축을 바탕으로 **정기회의, 학습모임, 공동교육, 공동 사업** 등을 기획·실행

☒ 민·관의 역할분담이 가능한 업무 위주로 사업을 설계

- **구체적인 역할 분담이 가능한 사업을 발굴**(지역의 특성에 맞게 역할에 대해 합의 후 사업수행).  
· 예시 1) 공동사례관리: 공동사례관리 대상자 선정 기준, 욕구사정과 실천계획 수립, 점검 및 종결 과정에서 민·관의 역할 범위, 민·관의 수행 과정에 대한 공유 내용과 공유 방식 등
- 예시 2) 자원개발: 민·관이 보유·개발하고 있는 자원의 종류와 내용 공유, 공동 자원 개발 방법, 개발 이후 공동 활용 방법 등

☒ 실질적·지속적·작동가능한 지역사회체계 구축

- 지역사회 내에서 **공공+민간+주민**이 연계되어, **실질적이며 지속적이고 작동가능한 지역사회 체계**를 만들자

## 1. 개요

### □ 민·관협력의 개념 및 필요성

#### ○ 개념

- 공공부문과 민간부문 간 역할분담 뿐만 아니라 공조 체계 구축을 포함하는 의미로, 민간-공공부문의 개인 및 단체가 상호이익을 추구하기 위하여 협조하는 것을 의미
- 민·관협력은 궁극적으로 ‘사회문제의 해결과정에서 공공과 민간이 상호이익을 위하여 협력하는 활동’으로 정의함

#### ☑ 민·관의 정의

- **민(民)**: 민간 복지기관, 광의의 복지 개념하에서 관련 각종 기관과 단체, 국민 또는 지역주민을 포함하는 포괄적 개념
- **관(官)**: 국가, 광역지자체, 기초지자체, 읍면동 주민센터, 보건소 등 협의의 복지 관련 공공기관을 포함하여 고용, 주거, 교육, 문화 등을 포함하는 광의의 복지 관련 기관 모두를 아우르는 포괄적 개념

#### ☑ 민·관협력 관련 유사용어

- **협력(Collaboration)**: 각각의 조직들이 조직적 자율성을 유지하면서 공유된 자원을 가지고 어떤 서비스나 프로그램을 제공하기 위하여 결합하는 것이며, 네트워크, 합작회사, 조합(컨소시움)이 포함됨
- **네트워크(Network)**: 도움을 주고받기 위해 필요한 사회적 구조이며, 민과 관의 협력네트워크는 민간부문의 개인, 집단, 조직과 관 영역의 개인, 집단, 조직이 통합적이고 문제해결 중심적인 서비스를 제공하기 위해 상호 간의 도움을 주고받는 사회적 교환체계이자 사회적 지지체계임
- **협치(Governance)**: 인간의 사회적 행위 전반에 걸친 새로운 문제해결을 위한 인식체계이며, 획일적·중앙통제적·수직적인 정책결정을 극복하고 네트워크 중심의 수평적인 관계 하에서 주체 간 의사가 최대한 존중되는 결정기구로 인식됨

#### ○ 필요성

- 정부실패와 시장실패(전달체계의 비효율)의 극복방안으로서 민·관협력 제시
- 행정의 능률성 제고를 위한 공공서비스 공급 주체의 다원화
- 민주주의와 주민참여의 확산
- 지역사회 사회복지서비스 환경의 변화에 따른 복합적 사회복지 욕구 증가
- 지역사회복지(복지사각지대 발굴과 나눔문화 등)에서 민·관협력의 중요성 강조

## □ 지역사회보호체계의 개념 및 필요성

### ○ 개념

- 지역 내 보호가 필요한 대상자에 대해 **민관협력을 기초로 지역단위 보호망을 구축**하는 것을 의미
- 지역사회보호가 필요한 사회취약계층 즉, 독거노인, 학대피해 노인, 장애인가구, 보호대상 아동, 자살위험군 대상자 등을 민관협력 토대의 지역네트워크 기반으로 지역단위에서 보호해 나가기 위한 시스템을 구축하는 것

### ○ 필요성

- **(보호네트워크 강화)** 지역 내 보호가 필요한 대상자에 대한 민관협력 토대의 상시 보호체계 구축을 통한 지역복지 증진
- 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 체계를 보다 강화하고, 주민조직 기능을 활성화시켜 민관협력의 보호네트워크 활성화
- 복지통(이)장, 명예 사회복지공무원 및 읍면동 지역사회보장협의체 등 민관협력의 인적안전망 강화로 선제적 사각지대 발굴 및 위기가구 지원 체계 구축
- **(지역공동체 활성화)** 주민참여 활성화를 통한 지역공동체문화 조성
- 지역문제 해결을 위한 주민들의 적극적인 참여를 도모하고, 지역공동체 문화 조성을 통한 연대의식 강화

#### ☑ 민·관협력(지역사회보호체계 구축) 관련 법 규정

##### ● 사회복지급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제14조(민관협력)

- ① 보장기관과 관계 기관·법인·단체·시설은 지역사회 내 사회복지가 필요한 지원대상자를 발굴하고, 가정과 지역공동체의 자발적인 협조가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.
- ② 특별자치시장 및 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제11조제2항에 따른 행정시장을 포함한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 지원대상자의 발굴 및 지역사회보호체계의 구축을 위하여 필요한 경우 제41조에 따른 지역사회보장협의체(특별자치시의 경우에는 제40조에 따른 시·도사회보장위원회를 말한다)에 관계 기관·법인·단체·시설의 장 및 그 밖에 사각지대 발굴과 관련한 기관·법인·단체·시설의 장 등을 포함시켜 운영할 수 있다.
- ③ 특별자치시장 및 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 지역사회 내 지원대상자를 발굴하는 활동을 촉진하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 비용을 지원할 수 있다.

## □ 주요 내용

### ○ 지역 내 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력 체계 마련

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀과 시·군·구 희망복지지원단에서 이루어지는 ‘통합사례관리’, ‘노인맞춤돌봄서비스’, ‘드림스타트(취약계층 아동통합서비스)’, ‘방문건강관리서비스’ (장애인 등 지역사회중심재활사업), ‘의료급여사례관리’, ‘자활사례관리’, ‘중독사례관리(중독관리통합지원)’, ‘정신건강사례관리’ 사업 간 연계·협력 체계 구축

### ○ 지역 단위 방문형서비스 사업 간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련

- 특히, 방문형서비스를 공공(시·군·구)에서 직접 수행하는 읍·면·동 주민센터(복지담당공무원)와 보건소(방문건강간호사)간 협력 체계 구축
- 방문형서비스 수행 인력의 공동(팀) 방문을 추진하고, 개별 방문의 경우에도 필요한 정보를 상호 공유할 수 있는 체계 마련

### ○ 지역복지 활성화 방안 마련 등 지역복지 컨트롤타워로서의 역할 강화

- 지역 특성에 따른 복지 문제에 대응하기 위한 지역 차원의 활성화 방안을 모색하고, 중·장기적인 지역복지 추진전략 수립 등
  - ※ 예) 통합사례관리 사업 추진을 통해 그동안의 성과에 기초한 지역 내 복지수요와 자원공급 상의 격차 분석을 통한 중·장기적 지역복지 추진 전략 수립 등

### ○ 통·이장을 복지업무에 활용하는 복지통(이)장제 시행 및 읍·면·동 지역사회보장협의체를 구성·운영하여 읍·면·동 단위 인적 안전망 강화

- 복지통장은 지역 주민 가구 방문을 통해 사각지대 발굴 및 취약주민의 근황 파악 등 임무 수행
  - ※ 예) 주민 탐문, 주민등록 일제정리 및 전입신고 사후확인 등 기존 업무 수행을 위한 가정방문, 취약계층 조사(독거노인, 한부모가정 등) 등을 통해 발굴
- 읍·면·동 지역사회보장협의체는 복지대상자에 대한 정기적 방문 및 모니터링 등 지역보호체계 구축 지원
  - ※ 예) 통(이)장, 종교기관·복지기관 관계자, 자원봉사자, 주민자치위원과 읍·면·동 공무원 등으로 구성하여 지역자원 발굴 등에 활용

- ‘좋은 이웃들’ 사업과의 효과적인 연계를 통한 지역 내 복지소외계층 상시 발굴체계 구축 및 운영
- 주민의 자발적 참여를 통한 인적 안전망 ‘명예 사회복지공무원’ 구성·운영
  - 공공기반(시·군·구, 읍·면·동)의 복지 전달체계 확충과 더불어 주민의 자발적 참여를 통한 인적 안전망(‘명예 사회복지공무원’)을 구성하여 경제적·관계적 빈곤 문제 해소를 위한 지역 공동체 기반 형성
  - 읍·면·동 지역사회보장협의체를 중심으로 주민 참여를 통한 인적 안전망을 확대하고, 상시 발굴 체계 확산
    - ‘명예사회복지공무원’의 명칭은 각 지역의 여건에 맞게 변경 가능(예: ‘희망지킴이’, ‘복지천리안’, ‘위기가구 발굴단’ 등)
  - 주요 역할 : 가구방문을 통한 안부확인, 초기 위험감지, 복지욕구 파악, 읍·면·동 신고 및 자원·서비스 연계 등
    - (시·군·구 희망복지지원단) ‘명예 사회복지공무원’ 임명, 구성 계획 마련 등 총괄 기능 수행
    - (읍·면·동 찾아가는 보건복지팀) 지역 특성별 ‘명예사회복지공무원’ 운영
- 위기가구 발굴 대책 반영
  - 시·군·구 희망복지지원단에서 명예 사회복지공무원 임명·구성
  - 위기가구 발굴 시 희망복지지원단에서 지원
- 차상위계층 지원사업 통합지원
  - 차상위계층 자격 신청 후 욕구 등에 부합하는 급여가 없는 경우 통합사례관리회의를 거쳐 사례관리 사업비 등을 통한 지원 추진

☒ 시·군·구의 통합조사관리팀

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

☒ 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀(주민복지팀 공동수행)

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

☒ 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀 및 시·군·구 희망복지지원단

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

### ○ 고독사 예방 대책 지원

- 고독사 위험군 발굴 시 통합사례관리를 통한 지원

### ○ 자살예방 국가 행동계획 지원

- 읍·면·동 찾아가는 보건복지팀 또는 시·군·구 희망복지지원단 담당 사례관리 대상자 중 정신건강 영역의 문제가 있는 경우, 욕구조사에서 정신건강 부문 지원요구가 있는 경우, 심각한 수준의 학대피해자, 자살유가족, 자살시도자 등은 정신건강복지센터로 연계·관리
- 시·군·구 희망복지지원단 통합사례회의 시 지역사회 상담 제공기관의 참여 및 상담 제공기관으로의 서비스 의뢰·연계 활성화

## □ 수행체계의 역할

### ○ 읍면동이 자율적이고 주도적인 역할 수행

- 읍면동 단위의 민관협력의 기반 지역사회보호체계 구축을 위한 중·장기 전략수립 및 추진
- 읍면동 단위 지역사회보호체계 강화를 위한 지역사회보장협의체 등 다양한 지역사회 인적안전망 구축
- 읍면동 통합사례관리 활성화를 위한 지역복지의 컨트롤타워 역할 수행
- 읍면동 민관협력체계 운영 강화를 위한 정기적인 민관협력 회의 운영
- 읍면동 단위 지역사회 문제의 예방 및 해결을 위한 지역특화사업 개발

### ○ 시군구의 읍면동 지원 강화

- 시군구 지역사회보장계획(연차별시행계획 및 평가 포함)과 연동된 지역사회보호체계 구축 계획을 마련하고 읍면동 지역사회보호체계와 연계될 수 있도록 관리 및 지원
- 읍면동 통합사례관리 활성화를 위한 시군구 지원체계 구축과 솔루션위원회, 교육 및 컨설팅 등 운영 지원
- 읍면동 민관협력체계 강화를 위한 시군구 지역사회보장협의체 차원의 다양한 활동 지원
- 시군구 지역사회보장협의체와 읍면동 지역사회보장협의체 간 유기적인 협력과 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원

- 읍면동 지역특화사업 추진을 위한 다양한 인적·물적자원의 지원 및 공유
- 시군구에서는 사회보장에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위한 별도의 사회보장전담기구를 설치하여 읍면동 민관협력 등에 대한 지원 가능

**☑ 시군구 사회보장사무 전담기구 설치 관련 법 규정**

● 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제42조(사회보장사무 전담기구)

- ① 특별자치시장 및 시장·군수·구청장은 사회보장에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 관련 조직, 인력, 관계 기관 간 협력체계 등을 마련하여야 하며, 필요한 경우에는 사회보장에 관한 사무를 전담하는 기구(이하 "사회보장사무 전담기구"라 한다)를 별도로 설치할 수 있다.
- ② 사회보장사무 전담기구는 사회보장정보시스템을 활용하여 수급권자에게 필요한 정보를 종합 안내하고, 사회보장급여에 대한 신청 등이 편리하게 이루어질 수 있도록 운영되어야 한다.
- ③ 사회보장사무 전담기구의 사무 범위, 조직 및 운영 등에 필요한 사항은 해당 특별자치시 및 시·군·구의 조례로 정한다.

○ 기타 수행체계

- **(읍·면·동) 관할 구역의 방문형 서비스 수행 인력(기관)과 구체적인 협력 시행체계를 만들고, 이를 기초로 복지대상자에 대한 방문 상담 수행 및 정보 공유(방문형 서비스 담당기관 및 희망복지지원단)**
  - 통·리·반장 등 지역주민의 적극적인 참여에 기반하여 읍·면·동에서 활용하는 방문형 서비스 인력도 연계·협력 체계에 반영 수행
- **(지역사회보장협의체)** 민관협력에 기초하여 지역 내 사회보장과 관련된 문제에 대한 효과적인 대응방안을 제시하는 등 지역단위 민관 거버넌스 주체로서 역할 수행
- **(공공·민간서비스 제공기관)** 공공부문 사례관리 연계·협력 사업 관련 회의에 적극적으로 참여하여 협력하고, 지역 내 복지욕구 대응을 위한 자원제공 시 지원
- **(지역주민)** 주민조직 네트워크 구축에 적극적으로 참여하고, 지역 내 민관협력을 보다 활성화 시킬 수 있는 가교적 역할 수행

## 2. 민·관협력체계 강화

### □ 협력 대상

- 읍면동 단위에 위치하거나 연계·협력이 필요한 공공 및 민간 관련 기관·법인·단체·시설 등
  - 보건소 및 지소, 고용복지센터, 노인 및 아동보호전문기관, 정신건강증진센터, 지역자활센터, 사회복지관·노인복지관·장애인복지관 등 지역사회복지관·복지시설·단체, 초·중·고등학교, 경찰지구대 및 치안센터 등

- 특히 복지대상자에 대한 방문형서비스\* 제공 기관과의 협력체계 구축 필요

\* 방문형서비스는 복지대상자의 여건과 생활상의 여러 욕구에 적극적으로 대응하기 위해 서비스 제공자가 찾아가 돌봄·의료(보건)상담·정보제공 등을 수행하는 모든 활동

### □ 협력 운영방안

#### ○ 읍면동 민·관협력 대상 현황 조사

- 복지대상자를 기준으로 읍면동 단위에 위치하거나 연계·협력이 필요한 공공과, 민간의 관계 기관·법인·단체·시설과 제공 서비스에 대한 현황조사 및 자료 활용

※ 복지대상자 등 지역주민에게 제공되는 서비스의 종류, 서비스 제공 주기 특이사항 기관 담당자 등을 장로(자원조사표와 연결

#### ○ 복지대상자, 복지서비스, 지역특화사업 관련 민관협력 회의추진

- 복지대상자의 문제해결을 위한 민관협력 회의 추진, 이 경우 읍면동 통합사례관리와 연계하여 대상자 선정 혹은 서비스 모니터링, 서비스 종결 등을 위한 통합사례회의로 추진 가능
- 지역주민의 복지서비스 제공을 위한 민관협력 회의추진, 방문형서비스 제공을 위한 경우가 여기에 해당되며 이를 위해 민관협력체계를 구축하여 연간사업계획서를 작성하고 사업계획에 따라 체계적으로 추진
- 지역특화사업 추진 및 운영을 위한 민관협력 회의추진
- 민관협력 회의추진 시 읍면동 찾아가는 보건복지팀장이 간사 역할을 담당하고, 회의는 의안에 따라 개최 시기를 정하며 읍면동 지역사회보호체계 구축을 고려하여 정기화(분기별 1회 이상 개최) 되도록 하고 회의결과는 회의록을 작성하여 공유



## ○ 읍면동 민관협력 추진활동

- (정보공유 및 대상자 발굴·연계) 복지대상자 관련 정보를 협력기관과 공유하고 서비스가 필요한 경우 해당 민관협력 기관으로 서비스 연계·의뢰  
※ 정보공유 시 복지대상자로부터 사전에 반드시 개인정보제공동의서 징구
- (가구공동 방문 및 모니터링) 지역주민이나 복지대상자 가정을 공동 방문하고 공동 모니터링 할 수 있는 체계를 구축하는 등 민관협력을 기반으로 하는 읍면동 찾아가는 복지상담 및 통합사례관리 등 추진 가능
- (민관협력 기반의 지역특화사업 추진) 필요시 읍면동 주도형 민관협력 공동 지역특화사업 또는 다양한 민간 주도형 특화사업 가능
- (읍면동 지역사회보장협의체의 활성화) 읍면동 지역사회보장협의체의 운영을 기초로, 다양한 읍면동 단위 민관협력체계를 운영함으로써 촘촘한 지역사회 인적안전망 구축 필요
- (비영리민간단체를 통한 대상자 발굴·연계) 사회공헌활동 기부은행, 휴먼네트워크 멘토링, 사회복지 자원봉사활동 등 연계·지원

## □ 시군구·읍면동 연계·협력 지역기반 구축

## ○ 시군구·읍면동 행정기반 구축

- (추진방향) 읍면동은 민관 서비스·자원의 현황파악, 연계 등을 수행하는 게이트웨이로, 시군구는 서비스·자원 등의 생산·배분을 조정하는 컨트롤 타워로 가능
- (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) 찾아가는 보건복지팀 기능을 강화하고, 지역사회보장협의체·자원연계 등 담당인력 확충

## ○ 연계·협력 강화를 위한 민관협력 기반 구축 지원

- (추진방향) 실질적인 연계·협력을 위하여 지역사회보장협의체가 민관 연계협력 컨트롤 타워 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 회의 체계 구축 및 운영 지원
- 협의체 위원 대상 교육과정 개발 및 강사진 구성·운영

## ■ 민관연계 활성화를 위한 자원연계협력 체계(예시)

- **(개요)** 지방자치단체의 공공서비스 담당 부서와 지역의 다양한 민관 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, 지역자활센터, 사회복지관, 학교, 경찰지구대 등
  - 참여주체 범위, 공동 협력사업 등 구체적인 내용은 지역여건을 고려하여 자율적으로 결정
- 읍면동 차원의 민관연계 추진활동

구분	역할
정보공유·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 지역특화사업	공공서비스 연계사업 추진 시 지역특화형 사업 추진 가능
지역사회보장 협의체 활성화	읍면동 지역사회보장협의체의 운영을 기초로 다양한 읍면동 단위의 민관협력 체계를 운영
민간단체 연계	사회공헌활동 기부은행, 휴먼네트워크 멘토링, 사회복지 자원봉사활동 등 연계·지원

### 3. 인적안전망 운영 활성화

#### □ 인적안전망의 개념과 형태

- (개념) 읍면동 인적안전망은 사각지대 발굴 등 지역사회의 복지문제 해결을 위한 읍면동 단위 주민 네트워크
- (형태) 읍면동 지역사회보장협의체·복지통(이)장·복지위원, 주민자치위원회와 상호협력, 주민봉사모임 연계·협력 등

#### □ 인적안전망의 주요역할

- 복지사각지대 발굴 및 취약 주민의 근황파악
  - 복지사각지대 발굴 시 읍면동 찾아가는 보건복지팀으로 통지 → 찾아가는 보건복지팀원의 찾아가는 복지상담 및 통합사례관리 등 조치
  - 위기상황에 놓여 있는 복지사각지대 주민을 발굴하기 위한 이웃 탐문, 혹서기·혹한기 취약계층 일제점검, 취약계층 조사(독거노인, 한부모가정 등)에 있어 읍면동 찾아가는 보건복지팀과 협력적으로 수행
  - 특히 복지통(이)장의 경우 주민등록 일제조사 및 전입신고 사후확인 등을 위한 가정방문 시 해당 주민의 생활의 어려움이나 위기상황에 처해 있는지를 점검하고, 도움이 필요한 경우 즉시 찾아가는 보건복지팀으로 의뢰

#### ☑ 위기상황 관련 법 규정

##### ● 긴급복지지원법 제2조(정의)

이 법에서 "위기상황"이란 본인 또는 본인과 생계 및 주거를 같이 하고 있는 가구구성원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 인하여 생계유지 등이 어렵게 된 것을 말한다.

1. 주소득자(主所得者)가 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용되는 등의 사유로 소득을 상실한 경우
2. 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
3. 가구구성원으로부터 방임(放任) 또는 유기(遺棄)되거나 학대 등을 당한 경우
4. 가정폭력을 당하여 가구구성원과 함께 원만한 가정생활을 하기 곤란하거나 가구구성원으로부터 성폭력을 당한 경우
5. 화재 또는 자연재해 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란하게 된 경우
6. 주소득자 또는 부소득자(副所得者)의 휴업, 폐업 또는 사업장의 화재 등으로 인하여 실질적인 영업이 곤란하게 된 경우
7. 주소득자 또는 부소득자의 실직으로 소득을 상실한 경우
8. 보건복지부령으로 정하는 기준에 따라 지방자치단체의 조례로 정한 사유가 발생한 경우
9. 그 밖에 보건복지부장관이 정하여 고시하는 사유가 발생한 경우

## ○ 복지대상자에 대한 정기적인 방문 및 모니터링

- 읍면동 단위의 주민 네트워크 구축 및 활동으로 일상 생활환경에서 복지대상자에 대한 정기적인 방문 및 안부 확인, 통합사례관리서비스를 포함한 다양한 제공 서비스에 대한 모니터링

## ○ 지역특화사업 추진 및 협력

- 지역사회문제 예방 및 해결을 위한 주민주도 지역특화사업의 추진 및 읍면동 지역특화사업에 대한 협력

## ■ 인적안전망 구성원의 특성에 따른 복지대상자 발굴 가능 사례

대상구분	발굴가능한 사례
지원대상자 신고의무자	출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로 사망 또는 중대한 정신적·신체적 장애를 입을 위기에 처할 것으로 예상되는 경우
사회복지시설 종사자 등 방문형서비스제공자 (방문건강관리서비스 제공자 등)	가족구성원 등에 대하여 해당기관의 서비스 이외에 추가 또는 통합적 지원이 요구되는 경우
의료인	방임이나 학대행위가 의심되는 경우 의료비 부담으로 치료를 중단하는 경우 물질중독(알코올 등) 및 약물 오남용 등의 경우 자살 또는 자해 등의 경우
소방구급대원/경찰	응급상황 발생, 학대·폭력, 범죄 등으로 인해 안전하지 못한 상황에 노출되는 것이 예상되는 경우
교사	방임이나 학대행위가 의심되는 경우 학교 부적응 또는 학업중단상태인 경우 자해 또는 자살시도 등이 의심되는 경우
<b>생활업종 종사자</b>	
공동주택·오피스텔·고시원· 모텔관리자 등	월세, 관리비 등이 장기 체납된 경우 장기간 외출하지 않는 경우
집배원, 가스검침원, 배달 업종 종사자	방임이나 학대행위가 의심되는 경우 주거환경이 열악한 경우 일상생활 유지가 어려운 경우
부동산 중개인	월세 등이 장기 체납된 경우 경제적 어려움으로 열악한 주거지로 이전하는 경우
농협 등 금융기관 종사자	가족 등으로부터 생계비 지원이 중단된 것으로 예상되는 경우 신용불량, 채무독촉에 시달리는 경우
소매, 음식, 숙박, 서비스업 종 종사자	의료비 부담으로 치료를 중단하는 경우 물질중독(알코올 등) 및 약물 오남용 등의 경우 경제적인 어려움을 호소하는 경우 응급상황 발생, 학대·폭력, 범죄 등으로 인해 안전하지 못한 상황에 노출되는 것이 예상되는 경우
<b>주민</b>	
읍면동지역사회보장협의체 위원 읍면동단위 단체구성 원 (통·이장, 부녀회원 등) 자원봉사자	신체적·정신적 건강관리와 일상생활 유지, 경제, 돌봄, 생활환경 문제가 있으나 지원을 받지 못하는 경우

## 4. 읍면동 지역사회보장협의체 운영 활성화

### □ 개요

- (개념) 읍면동 지역사회보장협의체는 지역사회 복지문제 해결을 위한 읍면동 단위의 주민 네트워크 조직

#### ☑ 읍면동 지역사회보장협의체 구성 및 운영 관련 법 규정

##### ● 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 시행규칙 제7조1항

- ① 법 제41조제7항에 따른 읍·면·동 단위 지역사회보장협의체(이하 "읍·면·동 단위 지역사회보장협의체"라 한다)는 다음 각 호의 업무를 지원한다.
1. 관할 지역의 저소득 주민·아동·노인·장애인·한부모가족·다문화가족 등 사회보장사업에 의한 도움을 필요로 하는 사람 발굴 업무
  2. 사회보장 자원 발굴 및 연계 업무
  3. 지역사회보호체계 구축 및 운영 업무
  4. 그 밖에 관할 지역 주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 업무

### ○ 시군구-읍면동 지역사회보장협의체의 비교

구분	시군구 지역사회보장협의체	읍면동 지역사회보장협의체
구성방법	시군구청장 위촉	읍면동장 추천, 시군구청장 위촉
규모	10명이상 40명 이하(위원장 포함)	10명 이상(위원장 포함)
위원자격	① 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 ② 지역사회보장 기관·법인·단체·시설의 대표자 ③ 비영리 민간단체에서 추천한 사람 ④ 읍면동 지역사회보장협의체 위원장 ⑤ 사회보장에 관한 업무 담당공무원	① 읍장, 면장, 동장 ② 지역의 사회보장 기관·법인·단체·시설 또는 공익 단체의 실무자 ③ 사회보장업무 담당 공무원 ④ 비영리 단체에서 추천한 자 ⑤ 통·이장, 주민자치위원, 자원봉사단체 구성원 ⑥ 그 밖에 사회보장증진에 열의가 있는 자
기능	아래 사항에 대한 심의·자문 ① 지역사회보장계획 수립·시행 및 평가에 관한 사항 ② 지역사회보장조사 및 지역사회보장지표에 관한 사항 ③ 사회보장급여 제공에 관한 사항 ④ 사회보장 추진에 관한 사항 ⑤ 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 구성 및 운영에 관한 사항 ⑥ 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항	아래 사항에 대한 지원 ① 관할 지역 내의 사회보장 대상자 발굴 ② 사회보장 자원 발굴 및 연계 ③ 지역보호체계 구축·운영 ④ 그밖에 관한 지역주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 사항 ⑤ 권역 내 읍면동 지역사회보장협의체 간의 협력체계 구축·운영(필요시) - 중심읍면동 지역사회보장협의체를 중심으로 정기적 또는 비정기적 회의체 운영
역할	① 읍면동 협의체 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 ④ 읍면동 협의체 총괄 매뉴얼 마련	① 위기가구 발굴 및 지역자원 발굴 ② 지원 대상자 결정 등 지역사회 보호체계 구축·운영 ③ 자체 특화사업 추진 및 시군구 공동사업 논의 ④ 협의체 운영세칙 마련 및 변경 등

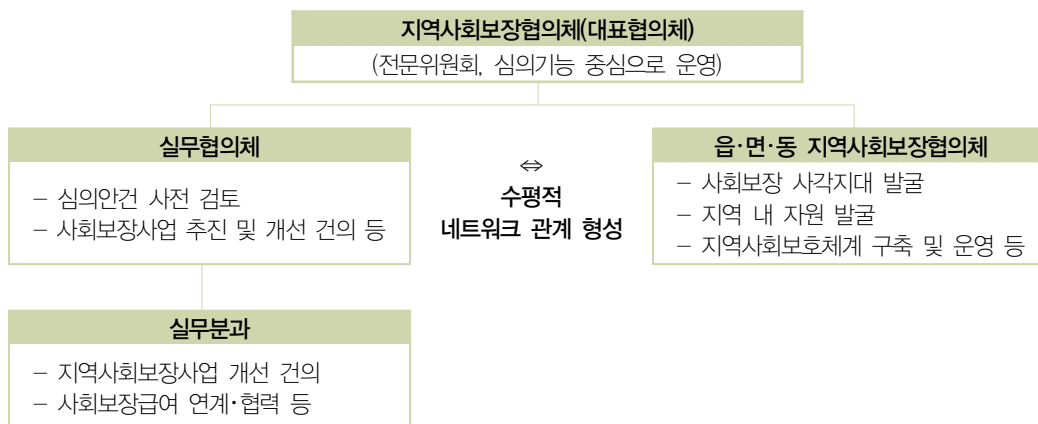
## ○ 목적 및 기능

- 복지사각지대 해소를 위한 읍면동 단위 취약계층 발굴체계 구축
- 지역사회 내 복지자원 개발 및 자원 간 연계·협력으로 자원의 효율적 활용 기반 구축
- 취약가구 동향 파악 및 모니터링 체계 구축
- 지역사회 문제해결을 위한 읍면동 단위의 민주적 의사소통 구조 확립
- 지역복지 증진과정에 주민참여 기반 마련

## □ 시군구-읍면동 지역사회보장협의체 간 연계·협력

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

## ■ 시군구-읍면동 지역사회보장협의체 간 관계(예시)



## □ 읍면동 지역사회보장협의체 운영

### ① 기본방향

#### ○ 운영원칙

- (지역성) 지역주민 및 지역사회의 욕구, 지역자원 등 지역적 특성 고려
- (참여성) 공공과 민간의 적극적이고 자발적인 참여와 실천
- (협력성) 주민 네트워크를 기반으로 개별 주체들 간 협력을 통해 운영
- (통합성) 지역주민이 필요로 하는 욕구에 따른 통합적 서비스 제공
- (연대성) 해결이 어려운 과제는 지역 내 공공 및 민간기관·법인·단체·시설 또는 주민들 간의 연대를 통해 해결
- (예방성) 지역주민의 생활상 문제를 조기 발견하여 사전예방

#### ○ 추진체계별 역할

추진체계	역 할
시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업홍보 및 예산 지원</li> <li>• 협의체 운영 근거(조례, 시행규칙) 제·개정 추진</li> </ul>
시군구 지역사회보장협의체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업계획서 심의 및 운영지원</li> <li>• 읍면동 협의체 위원 역량강화를 위한 교육 및 워크숍 기획·운영 지원</li> <li>• 읍면동 협의체 운영 모니터링 및 컨설팅 지원</li> <li>• 읍면동 협의체 총괄 매뉴얼 마련</li> </ul>
읍·면 사무소 및 동주민센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 협의체 위원 추천</li> <li>• 협의체 위원장 선출 및 자체 운영세칙 규정</li> <li>• 위원이 발굴한 대상에 공적지원·민간지원 연계 및 지원 추진</li> <li>• 읍면동 협의체 회의지원 및 회의록 관리, 행정 업무(회계 포함) 일체</li> <li>• 읍면동 협의체 연간 사업계획서* 작성</li> </ul> <p>* 사각지대 발굴업무, 사회보장 자원발굴 및 연계, 지역사회보호체계 구축 및 운영 등 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 주요 기능에 해당하는 사항 작성</p> <p>**시군구 차원의 복지사각지대 발굴 및 지원방안과 조율될 수 있도록 시군구 협의체 심의사항상정</p>
읍면동 지역사회보장협의체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기가구 등 지원대상자 발굴 및 복지자원 발굴</li> <li>• 자체 특화사업 지원대상자 결정 등 지역사회보호체계 구축·운영</li> <li>• 시군구 차원에서 추진하는 공동사업 논의</li> </ul>

## ② 주요 역할

### ○ 복지대상자 및 취약계층 발굴

- **(주체)** 읍면동 지역사회보장협의체 위원을 중심으로 복지통(이)장, 복지위원, 가스검침원, 우편집배원, 건강음료배달원 등 지역주민과 협력
- **(시기)** 연중 지속 실시하되 혹서기·혹한기에는 특히 집중적으로 실시
- **(방법)** 지역주민 대상 홍보\*를 통한 발굴, 주민 전수조사 또는 특정 취약계층(독거노인, 조손가정, 비정형거주자 등)에 대한 일제조사, 주민 탐문조사 등 활용  
\* 주민홍보 및 참여 독려를 위한 현수막, 인쇄물, 홍보물품 제작 및 활용
- **(중점 발굴대상)** 현재 복지지원 수혜 중인지 여부를 떠나 도움이 절실하게 필요한데도 보호를 받지 못하고 있는 가구가 있는지 면밀히 관찰·발굴 필요

- 단전·단수·단가스 가구(최근 3개월 이상 체납가구) 및 최근 6개월 간 건강보험료 체납 가구
- 최근 3개월 이내 기초생활수급 탈락가구 및 기초생활수급을 신청했으나 부양의무자 기준초과 등으로 탈락한 가구
- 가족의 실직, 질병, 노령 등으로 인해 간병 등의 돌봄 부담이 과중한 가구
  - ▶ 소득기준에 따라 공적지원 대상에 해당되지 않으나, 가족돌봄 등의 과중한 부담으로 인하여 어려움을 겪고 있는 가구
  - ▶ 가족 구성원의 뇌병변 등 지체장애와 발달장애 등 지적장애로 인하여 돌봄 부담이 큰 가구
- 생활이 어려운 한부모가족, 다문화가족 및 빈곤·학대·유기·방임 위기에 처한 아동·청소년 등
- 창고, 공원, 공중화장실 역이나 터미널 주변, 비닐하우스, 교각 아래, 폐가, 컨테이너 등에서 생활하는 비정형 거주자
- 자녀와 관계가 단절된 독거노인 및 지적 판단능력이 미흡한 지적장애인 등

- **(발굴 후 처리방법)** 복지대상자 발굴(협의체 위원 등) → 읍면동 찾아가는 보건복지팀 통지 → 읍면동 찾아가는 보건복지팀원 확인 및 처리(필요시 협의체 회의 후 지원연계)

### ○ 복지대상자에 대한 맞춤형 지원을 위한 지역자원 발굴

- **(주체)** 읍면동 지역사회보장협의체 위원을 중심으로 복지통(이)장, 복지위원 등 지역주민과 협력하여 추진
- **(시기)** 연 1회 정기적으로 실시, 필요 시 수시 조사
- **(방법)** 지역사회 민간자원을 중심으로 하는 지역 내 자원조사, 지역 내 모금기관 자원 발굴 및 나눔문화 확산 지원
- **(활동결과의 활용)** 행복e음 민·관 통합 자원관리 DB 입력(공무원), 협의체-모금기관 간 협약체결 등으로 자체 활용 가능한 자원이 있는 경우 협의체 운영세칙에 따라 지원여부 논의 후 결정·활용

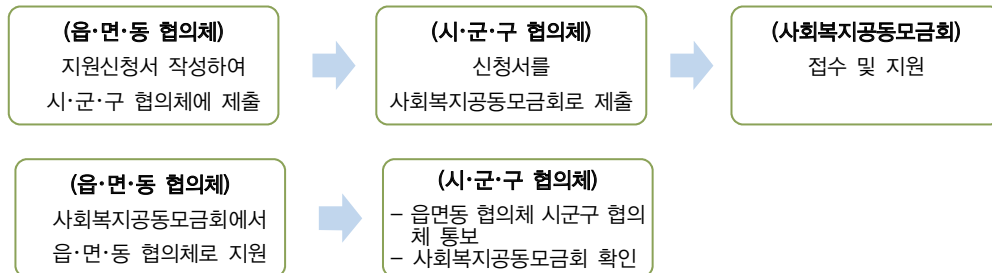


## ■ 시·군·구-읍·면·동 지역사회보장협의체 지원체계 구축(예시)

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

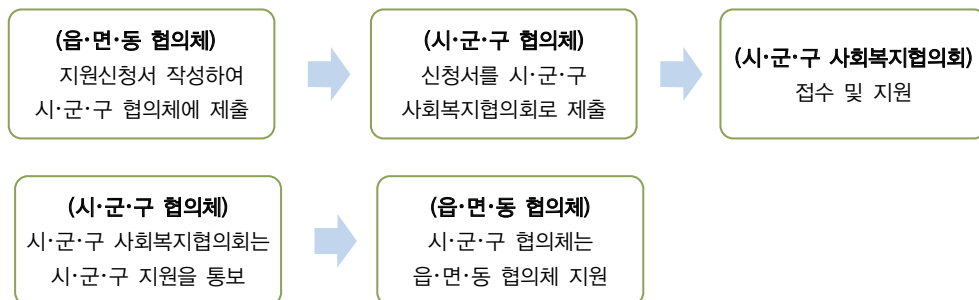
- 1안) (시·도)사회복지공동모금회와 업무협약(MOU) 체결

－ 지원절차



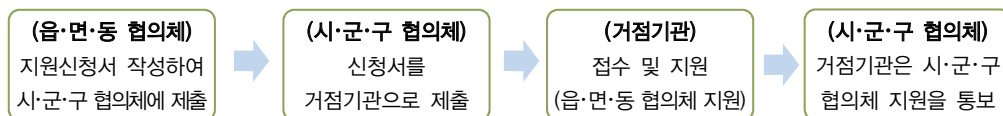
- 2안) (시·도 또는 시·군·구)사회복지협의회와 업무협약(MOU) 체결

－ 지원절차



- 3안) 지역사회 내 사회복지관과 업무협약(MOU) 체결

－ 지원절차



- 업무협약(MOU) 체결 대상기관

사회복지공동모금회, 월드비전, 초록우산재단, 아름다운 재단 등 비영리 모금기관으로 등록된 단체들을 활용  
할 수 있음

※ 세부내용 ‘2020 지역사회보장협의체 운영안내(‘20.1.)’ 참조

○ 지역 특화사업 추진(선택사항)

- (개념) 지역 내 복지문제 해결을 위한 자체 복지사업
- (주체) 읍면동 지역사회보장협의체가 중심이 되어 지역의제 설정·추진
- (과정) 지역주민 욕구조사 → 지역의제 설정 → 시군구 대표협의체 심의 → 서비스(사업) 개발 → 대상자 선정 → 지원 → 평가·환류

③ 회의 운영

○ (운영원칙)

- 지역사회보장협의체 및 실무협의체의 회의 운영에 관한 사항을 준용하되, 회의개최 주기 등 보다 구체적인 사항은 지자체의 조례 또는 운영세칙으로 규정할 수 있음
- 민간의 자율적 협력이 최대한 활성화 되도록 공공의 일방적인 개입 자제

○ (정기회의) 읍면동별 운영세칙에서 정하되 최소 분기별 1회 이상 실시

○ (주요안건) 운영세칙의 마련 및 변경, 위원장 선출, 복지대상자 지원방안 논의 및 지원여부 결정, 복지대상자 및 지역자원 발굴을 위한 조사 관련 사항, 읍면동 특화사업 기획 및 운영 관련 사항, 기타 읍면동 내 복지관련 중요한 의사결정이 필요한 사항에 대한 의견수렴 등

○ (회의록관리) 모든 회의에 대하여 회의 참석자 및 안건, 주요 결정사항을 기록·보관하고 회의록은 위원들이나 주민이 열람할 수 있도록 공개

○ (회의진행) 원칙적으로 민간공동위원장 주재로 진행, 정족수는 읍면동별 운영 세칙으로 사전 규정

○ (운영지원) 읍면동 찾아가는 보건복지팀은 회의장소 등에 대해 최대한 협조하고 필요 시 회의록 작성 및 보관·공개 등 제반사항에 대하여 관리 지원

## □ 읍면동 지역사회보장협의체 활성화 지원

### ① 교육

- **(필요성)** 읍면동 지역사회보장협의체 위원에 대하여 참여 동기를 부여하고 지속적인 참여를 이끌어 내는데 유용
- **(교육방법)** 교육은 정기적·지속적으로 추진하되 기초교육, 보수교육, 심화 교육 등의 형태로 단계별로 교육대상자의 수준과 특성에 맞는 교육 운영
- **(교육내용)**
  - 복지용어, 복지대상자 특성의 인지 및 발굴 방법, 복지제도 종류 및 신청절차
  - 지역자원 종류 및 특성, 지역자원의 개발 방법
  - 복지사업 기획 및 운영 기술, 퍼실리테이션(촉진화), 네트워킹 기술
  - 사회보장제도 및 정책, 지역사회복지 정책 및 동향 등

### ② 조직화

- **(필요성)** 지역사회보장협의체 위원의 활동 및 참여 동기의 지속화를 위한 다양한 조직화 활동 필요
- **(조직화 방향)** 지역사회보장협의체 활동 전반에 대한 가치 및 정보공유 및 위원 간, 위원과 공무원 간에 신뢰 형성, 유대 관계 조성
- **(조직화 방법)** 워크숍, 선진지역 견학, 읍면동 통합사례회의 또는 민관협력 회의 참여 등
  - 워크숍: 지역사회보장협의체 활동에 대한 인식 공유 및 신뢰감 형성 등
  - 선진지 견학: 선진지역의 활동사례, 민관협력사업 실시 전·후의 비교를 통한 변화사례, 민관협력·주민참여 경험자의 경험사례 및 활동방법 등
    - \* 지역사회 현황 및 자원분포, 생활특성이 유사한 지역의 선진사례를 견학하는 것이 보다 효과적
  - 읍면동 통합사례회의 또는 민관협력 회의 참여: 읍면동 통합사례회의, 의제 발굴·계획수립·모니터링·평가 등 실질적 민관협력 사업 추진과정에 참여하여 의견 피력(사례발표와 토론회 등) 및 청취할 수 있는 기회 제공

### ③ 갈등관리

○ **(필요성)** 읍면동 지역사회보장협의체의 활동이 지속됨에 따라 협의체 위원들 간 또는 협의체 위원과 공무원 간에 가치와 욕구, 목표와 역할, 지각 등의 차이로 인한 갈등이 발생할 수 있으므로 읍면동 지역사회 보장협의체 활동의 건강성을 담보하기 위한 체계적인 갈등관리 필요

○ **(지원방향)** 지역사회보장협의체 활동에 부정적인 갈등을 해소·완화하는 것뿐만 아니라 유익한 적정수준의 갈등은 용인하고 유지해 나가도록 조처 필요

#### ○ 갈등 단계별 개입방법

갈등 단계	상황 설명	갈등 개입방법
1단계 불편한 느낌	뭔가 잘못되었다고 생각되지만 무엇 때문인지 정확히 모름. 그 상황을 무시하면 모든 것이 문제없을 것이라고 생각함	갈등 상황에 대한 정보를 더 얻기 위해 적극적 경청을 하도록 유도하고, 당사자의 걱정을 긍정적인 방법으로 표현함으로써 문제가 확대되는 것을 방지함
2단계 오해	어떤 문제가 있다는 확신이 있지만 무엇이 문제인지 정확히 모름. 추측만 하며, 불편한 심기를 풀기 위해 그 추측 상황에 반응함. 과업을 추진하기 위해 많은 경우 이를 회피하거나 이에 맞서거나 함	이야기할 시간을 한정할 필요가 있음. 제한 된 시간 내에 적극적인 경청과 나-전달법 등을 통해 걱정과 염려 등을 표현하도록 격려함
3단계 사건의 발생	상황이 점점 악화되어 상처를 주거나 서로의 자존심을 상하게 하거나 또는 위협적인 일을 하거나 말함. 상호간에 부정적인 이미지를 만들어가기 시작함	일대일로 문제를 해결하는 과정을 갖도록 유도하고 시간을 정해 효과적인 의사소통 기술을 사용하여 상대를 만나도록 지원함
4단계 긴장의 고조	특별한 사건을 기회로 상황이 점점 악화됨 상호 간에 적대적인 감정을 갖게 되고 서로 다른 사람들을 자기 편으로 끌어들이려고 노력함	긴장을 해소하기 위하여 아직도 문제 해결이 가능하다는 원칙을 강조할 필요가 있음. 만약 일대일 문제해결이 너무 어렵다면 갈등 중재자에게 도움을 요청하도록 안내함
5단계 위기	상황이 극에 달하며 갈등이 심각하게 받아들여짐. 이제 문제를 해결하려고 하기 보다 상대에 맞서 싸우거나 만남 자체를 회피하려고 하며 감정은 더욱 격앙됨	손상된 관계가 회복되기 어려운 수준이어서 숙련된 중재자의 도움으로 문제해결을 위한 몇 가지 시도를 해볼 필요가 있음. 중재자는 갈등 당사자들과 각각 만나 당사자들이 문제해결을 위한 다양한 노력을 기울일 수 있도록 지원함

#### 4 인정보상

- **(필요성)** 읍면동 지역사회보장협의체 위원의 활동은 보수와 대가를 기대 하지 않는 자원봉사 차원의 활동이지만 활동 및 참여 동기의 지속화를 위하여 활동에 대한 보상과 인정 필요
- **(인정보상 방향)** 읍면동 지역사회보장협의체 활동에 대한 인정과 보상은 물질적 보상을 지양, 정신적 가치 고양과 개인적 보람에 초점을 두도록 추진
- **(인정보상 방법)**
  - 신분증 등 지원: 신분증, 명함, 명찰, 단체 활동용 조끼, 지자체 로고 배지 등 배부
  - 임무수행 지원: 안내문, 방문자 스티커, 상담카드 등 배부
  - 활동에 대한 예우: 읍면동장의 감사 인사 및 격려, 시군구청장 감사서한 발송, 활동 우수자 칭찬 게시판 운영, 표창 수여 등
  - 활동경비 지원: 읍면동 지역사회보장협의체 위원 등에 대한 교통비 등 활동경비 지원
    - \* 사례관리대상자 발굴 가구 당 2만원의 활동비를 지원하기 보다는 교통비 등의 활동경비를 지원하여 자원봉사 성격의 숭고한 가치가 희석되는 일이 없도록 노력

#### 5 홍보

- **(필요성)** 주민 참여문화를 확산하기 위한 다각도의 홍보 노력 필요
  - **(홍보방향)** 읍면동 지역사회보장협의체 활동의 효과, 지역주민·기관·단체·기업 등의 후원과 재능기부활동 등을 통해 수행한 사업에 대한 사회적 책임의 충실한 이행에 관한 사실을 중점적으로 홍보
  - **(홍보방법)**
    - 성과 홍보: 시성 홍보·산출량 제고 위주의 홍보를 지양하고 읍면동 지역사회보장 협의체 등의 활동을 통해 나타나는 주민과 지역사회의 실질적이고 효과적인 변화와 사회적 성과 홍보
    - 지원 사례 홍보: 도움 받은 복지대상자, 도움을 주거나 민관협력에 참여한 기관·단체 관계자 사례 등에 대하여 홍보
- ※ 지원대상자의 자존감과 인격적 품위를 손상시키지 않도록 각별히 주의하고 복지대상자 등의 개인정보보호 노력도 병행





## 실전참고 6

## 지역문제 진단을 통한 민·관협력 계획수립 과정

### ■ 지역복지관련 문제의 진단

#### □ 배경 및 필요성

- 정확한 문제진단은 사업의 구체적 내용과 방향, 목표, 그리고 사업을 통해 실현하고자하는 지역사회 또는 주민의 변화된 모습 즉, 비전 설정에 필수
- 문제진단의 가장 본질적인 목적은 지역이 당면한 복지문제를 지역주민, 민간기관 및 단체, 공공기관이 함께 이해하고 공유하는 것
- 이를 위해서는 가능한 객관성을 담보할 수 있는 방법을 활용하여야 하며, 그 과정에 지역주민, 민간기관 및 단체, 공공기관 등 다양한 주체가 참여하도록 하는 것이 바람직

#### □ 지역복지문제의 진단 방법

- **(종류)** 지역주민 욕구조사 또는 복지참여의식조사 등의 경험적 실증조사, 지역현황분석을 통한 수요-공급 격차(Gap)분석, 지역주민(대표자)간담회, 민간기관·단체 간담회, 관련 전문가 간담회, 민간·공공기관 실무자 간담회 등
- **(활용)** 지역문제 진단을 위해서는 둘 또는 세 가지 방법을 동시 사용하여 문제를 종합으로 진단하고 공유할 필요
  - ※ 실증적 조사 + 현황분석 + 간담회를 함께 활용
- **(효과)** 이러한 과정에서 참여한 주체들 사이에 민관협력을 통해 해결하고자 하는 문제와 목표, 방법과 역할에 대한 의식이 자연스럽게 공유

## □ 민·관협력의 의제설정

- 문제진단을 통하여 민관협력을 해결하고자 하는 민관 공동의 의제를 설정하고 이를 해결해 나가는 방향 마련 및 공유 필요

### ☑ 지역복지 문제진단 및 의제설정 사례

#### 사례 1

##### 수요-공급 현황 및 격차분석

- 복지대상 인구 ↔ 공공인력·재정



##### 진단

- 공공전달체계 한계로 사각지대 발생
- 열악한 재정여건 및 부족한 인력



##### 방향설정

- 민관협력 네트워크 구축, 중복 및 결여현상 방지
- 자연발굴 및 나눔문화 확산
- 주민주도 문제해결 역량강화

#### 사례 2

##### 수요-공급 현황 및 격차분석

- 복지대상 인구 ↔ 공공인력·재정
- 민관기관 지원현황
- 서비스 제공기관간 연계 실태



##### 진단

- 공공전달체계 한계
- 열악한 재정여건 및 부족한 인력
- 법적·제도적·행정적 규제
- 민간기관 간 후원규모 불균형
- 후원금의 시기별 편중현상
- 제공기관 간 유기적 연계부족



##### 방향설정

- 민관협력 네트워크 및 합리적 역할분담
- 민간 자원정보 공유체계 구축
- 제도 경계에 있는 배려계층 대상 서비스 연계
- 주민참여 나눔문화 확산

#### 사례 3

##### 수요-공급 현황 및 격차분석

- 복지대상 인구 ↔ 공공인력·재정
- 지역환경변화
- 대규모 택지개발로 인구유입
- 생활권 분산과 권역별 행정체계 발달로 도시 다핵화



##### 진단

- 사각지대 확산
- 저소득 계층 인구 대규모 유입
- 공공 인력 및 재정 한계
- 생활권역별 인프라 부족 및 불균형



##### 방향설정

- 나눔을 매개로 한 지역공동체 형성
- 이웃이 이웃을 돌보는 지역문화 및 인프라 구축



## ■ 지역복지 문제해결을 위한 잠재역량 파악

### □ 지역복지 잠재역량 파악의 목적

- 지역 내 민관협력 사업에 참여할 수 있는 가용한 자원의 총량 파악
- 가능하고 필요한 연계협력의 내용 및 방법의 파악과 설계
- 이미 수행하고 있는 유사사업 또는 연계협력의 내용 및 방법과 새로 계획되는 사업 사이의 유사성 혹은 지속성과 차별성의 명확화

### □ 가용한 자원현황에 포함될 수 있는 항목

- 공공의 사업 및 서비스, 재정 및 인력현황
- 민간 사회복지전문기관: 유형별 현황, 인력 및 재정, 주요사업 및 서비스, 후원금·자원봉사조직 등 민간자원 규모
- 시민사회단체: 자원봉사·후원활동 단체, 재정 및 인력규모, 활동내용 등
- 주민자치조직: 이·통장협의회·자원봉사협의회·주민자치위원회 등 구성현황, 활동 내용·규모 등
- 그 외 민관협력사업을 위해 주도적인 역할을 담당할 수 있는 조직 또는 기구의 존재, 구축 가능한 연계 또는 참여조직 서비스 내용 등

## ■ 성과(outcome) 목표의 설정

### □ 산출(output) 목표와 성과(outcome) 목표의 개념을 구분하여 설정

- 일반적으로 산출(output) 목표는 활동을 통해 생산된 수행실적 또는 목표된 활동의 양을 의미하고, 성과(outcome) 목표는 그 산출목표의 달성을 통해 실현 또는 달성하고자 하는 결과나 변화의 정도를 의미
- 목표관리 또는 성과관리의 관점에서는 산출목표 보다는 성과목표를 더 강조하며, 성과목표의 달성여부에 초점을 두고 이를 위한 산출목표를 평가

#### ☑ 산출목표와 성과목표의 차이

- 산출목표의 예: 후원업체 발굴 200개, 신규 후원자 모집 1,500명, 민관협력 참여 MOU, 체결 130개 기관·단체, 위기가구 발굴 및 자원연계 월 10건 등
- 성과목표의 예: 발굴 위기가구의 위기도 감소, 가족건강성 강화, 사각지대 발굴 및 위기 해소율 향상, 도움받은 대상자 또는 가족의 지역사회 봉사활동 참여, 참여자의 참여의식 증진, 지역주민 및 참여기관 실무자의 참여도 증진, 신규자원 발굴 및 연계율 증가, 지역주민의 공동체 의식 증진 등

## □ 산출(output) 목표와 성과(outcome) 목표의 설정 방향

- **(계량화)** 산출목표와 성과목표는 사업을 통해 해결하고자 하는 문제의 해결 정도, 즉 목표달성정도를 나타내는 계량화된 지표로 설정하는 것이 바람직
- **(측정가능성)** 구체적 객관적인 방법으로 측정할 수 있어야 함
- **(상관성)** 목표달성을 위한 활동을 통해 실제로 생산될 수 있는 결과 즉, 사업의 목적, 성과목표, 산출목표, 활동의 내용은 서로 논리적으로 일치된 위계성과 연속성 필요
- **(선후성)** 프로그램 또는 개입 이전의 상태와 이후의 상태를 비교하여 프로그램 또는 개입의 효과로 나타난 결과여야 하며, 이러한 인과관계가 검증 필요
- **(포괄성)** 개별 프로그램의 성과를 넘어 전체 사업의 효과로서 나타난 지역사회 의 반 전적인 변화를 측정할 수 있는 평가를 제시 필요

### ☑ 성과목표 틀





## 실전참고 7

## 타 지역 민·관협력 우수사례

## ■ (서울 서대문구) 다각적 복지 사각지대 예방·발굴 체계

- (안녕살피미) 방문형 직업종사자(전기·가수·수도 등 검침원, 집배원 등) 통한 상시 발굴 및 신고 시스템 구축 (한전, 가스공사, 수도사업 등 15개 기관)
- (복지천리안) 동네상점 거점화 통한 이웃 간 상시 발굴(1동 1거점)  
※ 동네상점 거점화: 부동산(월세체납가구), 슈퍼·편의점(주류 소비자), 병원·약국(수면제 등 처방자), 은행(신용불량자 대상 지원안내), 직업소개소(일용직 근로자 대상 지원 안내) 등
- (신고창구) 직영 콜센터(행복1004콜), 천사톡(복지사각지대발굴신고창구 카카오톡), 전담요원 (2인)

구분	천사톡 (서대문구 복지사각지대발굴신고)	서대문 행복-맵 (서대문 복지방문지도 시스템)
운영일	· 2015.8.27.(자치구 최초 구축)~	· 2015.3.9.(자치구 최초 구축)~
목 적	· 즉각적인 복지사각지대 신고 활성화	· 복지사각지대 발굴·자원·관리의 전산화
주요 기능	· 관내 복지사각지대 발견 즉시 신고 장소 제약 없이 카카오톡 신고 ※ 주민리더(복지동장, 동협의회 등)와 복지관련 종사자(학교, 병원, 복지관, 종교기관 등), 사각지대 발굴 협약자 신고 → 서대문 행복1004콜센터 신속대응	· 복지사각지대 발굴 및 방문대상 실시간 현황 관리 및 DB 전산화 ※ 위기상황 위험도 색상 구분 (고위험: 빨강 중위험: 주황 저위험: 파랑) ※ 지도 출력 가능(동별, 가구별) · 방문대상자 욕구별 서비스 검색가능
비 고		

## ■ (서울 동대문구) 민관 협력체계를 통한 복지사각지대 해소

- (복지공동체 보듬누리사업) 공무원-민간단체가 저소득층과 '1:1결연'을 맺고, 14개 동에는 '희망복지위원회'를 구성하여 직원과 가까운 이웃이, 이웃을 돌보는 생활형 밀착 복지서비스 실현

## ■ (서울 중랑구) 노인건강돌봄 통합지원사업

- (365네트워크) 구동 주민센터, 복지시설, 병원과 협력을 통한 사업 진행: 3개 서비스(보건·복지·의료)를 6(60세 이상 어르신에게) 5개 기관 참여·MOU(신내종합사회복지관, 중랑구정신건강증진센터, 북부병원, 중랑구치매지원센터) → 방문돌봄서비스, 의료연계(의료·간병비, 검사비, 조손가정 아이돌봄, 건강교육), 365 서포터즈(일상생활 업무지원, 힐링프로그램, 맞춤형강식 방문 전달), 맞춤서비스(복지사간호사) 상담지원, 주거환경개선 등

## ■ (부산 해운대구) 건강 취약지에서 건강 공동체로 변신

- (더 가깝게 더 따뜻하게) ‘반송동 건강마을 사업 프로젝트’: 동 주민센터 내에 동건강팀 설치[간호직 팀장, 간호직 담당자 2명, 공무원 1명, 주민대표(마을코디) 1명]하여 지역주민을 전체로 맞춤형보건복지사업 수행. 동 건강지표에 근거해 주민들 스스로가 건강의제를 선정하고 함께 추진, 문제 해결을 모색하는 과정에서 지역주민 100인의 토론회, 청소년 300인 토론회 등 해결방안 모색에 주민이 직접 참여

## ■ (부산 연제구) 주민이 어려운 이웃을 찾아내고, 살펴보게 하는 마을공동체사업

- (다북동 민간추진단 ‘복지레이더’) 연제구 연산9동의 ‘복지레이더&복지수레 두바퀴’는 각각 지역사회의 문제 파악과 문제해결을 하는 주민들 스스로가 어려운 이웃을 찾아내고 살펴보게 하는 마을공동체사업. 사업에 참여하는 개인, 업소, 기관의 자긍심 고취를 위하여 별도 엠블럼 활용 → 참여현황은 Orange 310명, Green 139개업소, Blue 34개기관·단체(2016년 기준)

대표 엠블럼	참여 영역별 엠블럼		
	 복지레이더 (Orange) ▷개인!	 복지레이더 (Green) ▷업소!	 복지레이더 (Blue) ▷기관·단체!

## ■ (대구 달서구) 주민·복지·보건·행정 영역의 주민중심의 민관협력체계 구성

- (달서구청희망e이야기 네이버 밴드) 주민민참여 및 홍보 → 지역주민 540명 가입(연간 1천여건 이야기/2018년 말 기준). 네이버 밴드(SNS)를 통한 복지 관련 정보 안내로 주민에게 복지에 대한 접근성을 높이고, 실시간 피드백을 통해 홍보효과를 극대화.
- (‘우리동네 행복주치의’) 공적서비스 지원이 어려운 세대에 대해 지역주민이 스스로 어려운 이웃을 발굴·지원할 수 있도록 지역 민간자원(의료, 보육, 고용, 주거, 학습, 정서 등)을 연결. 달서구 의료기관 37개소와 협약을 통해 345명을 대상으로 수술 및 진료지원 사업을 펼침(2018년말). 동에서는 ‘1동 1개 의료기관 협약’을 바탕으로 ‘주민의 건강 우리 동네가 해결한다’는 목표를 실천.

## ■ (광주 서구) 복지사각지대 상시 발굴 네트워크 구성

- (희망지킴이) 자활근로자(10명)를 방문조사 전문요원으로 운영, 읍면동에 ‘2인 1조’로 배치하여 하루 10가구 이상 방문
- (희망배달通) 지역 내 위기가정 주거공간에 접근이 용이한 민간배달인력(150개 업체) 활용한 상시 발굴체계 구축, 신고자 포상

## ■ (광주 광산구) 동 권역별 민·관 네트워크 + 민관협력 중간지원조직의 시너지

- (권역별 네트워크 구성) 광산구를 5개권역으로 구분. **촘촘한 휴먼네트워크 연계·강화**
  - (공공) 방문간호사, 고용복지플러스상담센터, 광산구금융복지상담센터, 정신건강증진센터, 중독관리센터, 우산 건강생활지원센터, 학교, 경찰서, (민간) 6개 복지관, 지역아동센터, 노인돌봄수행기관, 어린이집 등. (중간지원 조직) 지역사회보장협의체, 투게더광산 나눔문화재단, 공익활동지원센터, 자원봉사센터
- (민관협력 기반 조례제정) 2013년 1월 ‘광산구 금융복지상담실 설치 운영에 관한 조례’, 2018년 2월 ‘광산구 동복지허브화사업 추진을 위한 행정기구 설치 조례’ 신설, 2018년 7월 ‘광산구 지역사회보장협의체 구성 및 운영에 관한 조례’ 개정 → 제도적 정비를 통한 민관협력 복지공동체 구성·유지
- (사회복지법인 투게더광산나눔문화재단) 지자체 출연방식이 아닌, 구민들의 십시일반 후원금을 모아 2013년 설립. 민관 복지연대의 기초로 동참운영 → (특화사업) 첫째, ‘광산구금융복지상담센터’: 경제적 어려움에 처한 취약계층에게 채무상담과 복지서비스를 연계. 둘째, ‘십시일반 나눔은행, 사람이 신용이다. 광주주먹밥은행’: 밥지기(주민)가 자신의 여윌돈을 주먹밥은행에 맡기고, 그 돈을 급전이 필요한 이웃에게 대출(30만원 한도로 무이자, 무담보, 무보증) 해주는 사업. 셋째, ‘마을등대 프로젝트’: 복지사각지대의 주민을 주민 스스로 찾아내고 공동체 안에서 지원하는 주민공동체 활성화 사업(월 1회 마을복지대동회 개최: 마을 의제 스스로 선정)

## ■ (충남 서천군) ‘서천형 보건의복지’ 통합돌봄 서비스 확대

- (행복동행, 복지설계) 만65세 이상을 대상으로 보건·복지서비스 안내 및 지원으로 노령기 복지설계, 욕구에 따른 사례관리, 노인학대 예방 및 복지안전망으로의 진입 유도
- (안녕프로젝트) 4개 민간기관(13개 읍면 자원봉사거점센터, 지역사회보장협의체, 사랑나눔리후원회, 주민자치회) 503명이 참여하여 ‘안부·안전·안심’ 주제로 지역사회 네트워크 체계 구성·운영, ‘복지사각지대 발굴’ 서천군 누리집 팝업존 게시, ‘작은틈새 이웃찾기’ 홍보, 서천군 SNS 인스타 게시 등
- **장항읍: 장항읍 외곽 지역의 저소득계층 주거 환경문제** → ‘따뜻한 보금자리사업’ 실시: 퍼시픽글라스와 기업 연계 봉사활동, 주거환경개선사업 실시, 복지상담연계 → 안전한 주거환경 서비스 제공 및 복지상담 연계
- **서천읍: 젊은 활동가 부족, 다양한 문화체험기회 필요** → ‘원데이 클래스’ 실시: 주민참여 문화체험 강연, 신규 재능 기부 봉사자 발굴, 복지서비스 연계 → 재능봉사 인력 확보 및 복지 서비스 연계 제공

## ■ (전북 익산시) 읍면동 지역사회보장협의체 중심의 건강한 자아찾기

- (‘익산시 희망동행’) 희망동행은 ‘지역의 어려운 일을 함께 나누며 희망을 주고 더불어 행복하자’ 라는 의미. 시민공모를 통하여 네이밍이 정해짐. 주요역할은 위기가구 발굴, 지역문제(보건복지 등) 해결을 위한 주민공동체 활동, 지역 내 활용 가능한 인적·물적 자원 연계·지원, 지역 특화사업 등
- 지역특화사업: **건강한 자아찾기 힐링온(溫)**, 밝은빛 찾아주기사업 등
- **힐링온**: 영구임대아파트 소재동으로 저소득층 밀집 지역(삼성동주민센터), **사업대상**은 정서불안, 우울증, 알콜리즘 등으로 심리지원이 필요한 자 등 약 20명, **추진절차**는 욕구조사→의제심의→역할분담→사업홍보 및 봉사자 모집→시행, **교육내용**은 심리(척도)검사, 교육, 상담, 체험활동(동작치료, 양말인형 만들기 등)

## V

## 자원 개발 · 관리<sup>17)</sup>

 **지속가능한 지역사회 민관 자원의 발굴과 자원의 현행화(가용자원)를 해보자.**

### 1. 개요

#### □ 개념

##### ○ 자원의 의미

- 사회복지자원이란 인간의 사회적 욕구를 충족하기 위한 자원을 의미하며, 인간에게 발생한 사회적 문제를 해결하기 위해 필요한 원료(현금, 현물 등 물질), 노동력이나 기술(서비스)

##### ○ 자원관리의 필요성

- 대상자의 복합적 욕구에 능동적으로 대응하기 위해서는 자원을 적극 개발하고 체계적으로 관리 하고, 민간 · 공공의 원활하고 효율적인 자원 공유를 위해 표준화된 자원 관리 필요

#### □ 자원의 구성

##### 1) 자원의 구성 요소

##### ○ 자원은 제공주체와 제공서비스로 구성되며, 제공주체는 제공주체와 공유주체로 구분됨

- 제공주체는 서비스를 생산 · 제공하는 주체
- 공유주체는 서비스 정보를 등록하고 연계 · 공유하는 주체
- 제공서비스는 제공주체가 제공 · 공유하는 유 · 무형의 사회 복지서비스

##### 2) 제공주체의 구성

##### ○ 제공주체의 구성은 생산과 연계의 측면에서 제공주체와 공유주체로 구분

- (제공주체 예시) 물리치료서비스를 제공하는 병원, 피아노교습프로그램을 운영하는 음악학원, 내부 바둑교실을 운영하는 복지관 등
- (공유주체 예시) 병원과 협약을 맺어 물리치료서비스를 대상자에게 제공하기로 한 복지관, 무료 피아노교실을 운영하는 학원과 연계한 복지관 등

<sup>17)</sup> 본 내용은 보건복지부(2017) 민간 사례관리 업무 가이드, 사회보장정보원(2018) 민간자원 활용가이드, 보건복지부(2017) 읍면동 맞춤형복지 업무매뉴얼, 보건복지부(2020) 희망복지지원단 업무안내 내용을 참조하여 수정·보완 하였음.

### 3) 제공서비스의 구성

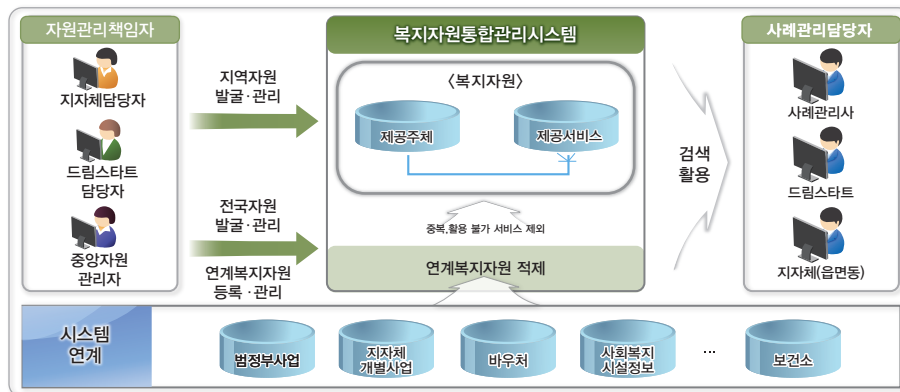
○ 제공서비스는 서비스 형태와 주제에 따라 **서비스유형**과 **서비스분류** 존재

- (서비스유형) 형태의 구분으로, 현금, 현물, 바우처, 프로그램, 자원봉사, 시설입소, 대여/감면 총 7개 유형
- (서비스분류) 주제영역의 구분으로, 「복지자원 표준 분류체계」에 따른 대분류, 중분류 구성

#### ☑ 복지자원통합관리시스템

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

#### Ⅱ 복지자원통합관리시스템 업무흐름도 Ⅱ



#### ☑ 복지자원통합관리시스템

##### ● 제공주체

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

제공주체 유형	개념 및 제공서비스 예시
공공자원	<p>조세를 이용하여 정부(중앙정부 및 지방자치단체), 공기업, 공단 등 공공기관 및 단체가 제공하는 현금, 현물, 바우처, 프로그램 및 대여/감면 서비스</p> <p>(제공서비스 예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 생계급여 등 기초생활보장법 및 긴급복지지원법에 의한 공적급여, 기초연금, 장애인연금</li> <li>- 노인돌봄서비스, 보건소의 보건서비스, 방과후 돌봄서비스 등 공공서비스</li> <li>- 공공근로, 저소득가정보조 등 지자체 자체예산으로 실시하는 복지사업</li> <li>- 각종 바우처 사업</li> </ul>

제공주체 유형	개념 및 제공서비스 예시
민간(중계) 자원	<p>민간 재원을 사용하며, 사회복지자원을 제공받아 수혜자에게 전달하는 역할을 수행하는 기관 및 이들 기관이 제공하는 서비스</p> <p>(제공서비스 예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종합복지관, 종별복지관 등 이용시설의 현금지원, 현물지원 및 서비스프로그램</li> <li>- 요양원, 그룹홈 등 생활시설 내에서 제공하는 각종 프로그램</li> <li>- 공동모금회의 예치금(시군구 지정기탁), 기획사업, 지정기탁(현물, 현금), 긴급지원사업</li> <li>- 전국단위 민간기관(사회공헌단체)의 각종 서비스</li> </ul>
지역발굴자원	<p>지역(시도, 시군구 또는 읍면동) 내에서 직접 발굴되어 관리되는 민간 자원으로, 자원의 제공자와 자원의 수혜자 간의 직접적 서비스 연결이 이뤄진다는 특징을 가지는 자원</p> <p>(제공서비스 예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 내 개인 및 단체의 후원·기부금품</li> <li>- 지역 내 개인 및 단체의 각종 프로그램</li> <li>- 지역 내 개인 및 단체의 자원봉사</li> </ul>

#### ● 제공서비스

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

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

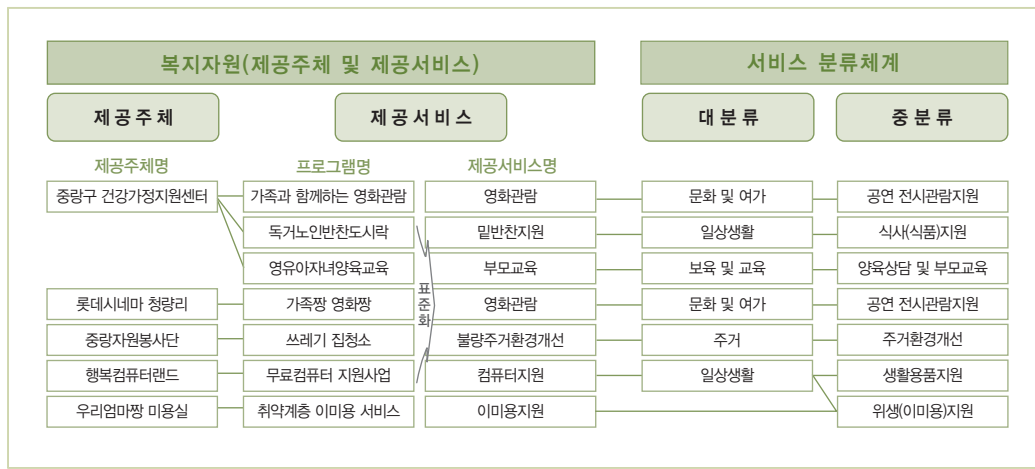
#### ● 서비스 분류체계에 따른 제공서비스명 정리

- '14년 복지자원통합관리시스템 고도화로 새로운 서비스분류체계(대분류, 중분류)에 따라 제공서비스 명칭은 '제공서비스명'으로 등록
- 제공서비스 명칭은 제공주체가 제공하는 고유한 프로그램명이 아니라 '표준서비스명'으로 등록하여 보편적 자원관리가 가능하도록 함(부록 복지자원 표준 분류체계 참고)



## ※ 잘못된 제공서비스명 신청 유형

- 특정 제공주체를 명시하는 제공서비스명 / 예) ○○가구점 가구지원, ●●병원, □□경찰서 등
- 구체화되지 않은 포괄적 제공서비스명 / 예) 일상생활지원, 보육지원, 주거지원 등
- 특정 단체나 사업명칭을 포함한 제공서비스명 / 예) 추석송편나눔, 경로당 감치지원사업, 몸튼튼 마음튼튼 등
- 상세설명이나 지원내용으로 등록된 제공서비스명  
예) 쌀(10Kg), 연탄(3,000장), 라면(1BOX), 생계비(100만원) 등



## □ 자원개발 및 관리 중요성

## ○ 지역주민 복지수요에 대응하기 위한 자원발굴이 필요

- 스스로 필요한 복지욕구를 충족하지 못하거나 문제 해결이 어려운 상황에 있는 복지 대상자를 지원 하는 과정에서 복지자원의 활용은 필수적인 요소
- 자원조사 결과를 토대로 자원발굴 목표를 설정하거나 구체적인 방법을 기획하는 등 지역 내 자원 발굴의 체계화가 중요

## ○ 효과적인 자원발굴과 지역 간 자원 불균형 해소를 위해 연계체계 적극 활용

- 복지 대상자에게 지원할 수 있는 자원이 있으나, 정보부족 등으로 인해 자원제공이 되지 못하는 경우를 최소화할 수 있는 복지자원 연계 활성화 필요
- 자원 및 정보의 공유로 가용자원의 접근성을 높이고 지역사회의 긍정적 변화를 이끌어가기 위한 시의 적절한 자원 연계를 위한 노력이 필요

## □ 주요사업

- 자원발굴에 대한 구체적인 목표와 방법 기획
- 효과적인 자원발굴을 위해 협력체계와 연계하여 발굴 업무 진행
- 지역주민이 활용할 수 있는 보건의복지자원에 대한 발굴 및 연계
- 지역적 특성 및 욕구에 맞는 자체 모금사업 실행
- 공공자원의 정보가 충분히 공유될 수 있도록 정보공유
- 자원 및 정보 공유, 자원 연계로 지역 간 자원 불균형 조정
- 자원의 현행화(가용자원), 불필요한 자원 삭제 등 점검관리

## □ 수행주체

- **(시군구 희망복지지원단)** 지역사회 자원관리 전담직원 배치·운영(최소 1~2인)
  - 자원관리 전담인력은 자원관리책임자와 자원관리실무자로 구성
  - **(총괄기능)** 지역사회 자원 조사 및 정보 제공, 자원개발 기획 실천, 연계·협력 체계 조성, 사후관리 등 자원 관리 총괄 수행
  - **(조정기능)** 발굴한 자원을 읍·면·동 간 공정한 배분·조정, 읍·면·동 지역사회보장협의체 활성화 지원 등 관내 읍·면·동 간 자원불균형 해소 노력
- **(읍·면·동) 희망복지지원단** 등과 협력하여 지역자원 총량관리 및 자원배분 기능 수행
  - 사례관리 수행 읍·면·동의 경우 복지팀(혹은 사례관리팀) 내 자원관리 업무담당 배치 및 독자적 자원관리체계 운영
  - 사례관리를 직접 수행하지 않는 읍·면·동의 경우에도 단순서비스 연계를 위한 자원관리 발굴 적극 수행
- **(시·군·구 지역사회보장협의체)** 지역의 사회보장 증진 및 사회보장과 관련된 서비스를 제공하는 기관·법인·단체·시설과 연계·협력을 강화하고, 관할 지역의 사회보장대상자 발굴, 지역사회보장 자원 발굴 및 연계, 지역사회보호체계 구축·운영 등의 기능 수행
- **(읍·면·동 지역사회보장협의체)** 위기가구 상시발굴, 사각지대 발굴 및 맞춤형 지원을 위한 지역사회 인적 안전망 구축, 민·관 협력을 바탕으로 한 지역사회 자원 발굴 및 연계(후원, 자원봉사, 사회공헌 등) 역할 수행

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

## 2. 자원조사

### □ 필요성

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

### □ 자원조사의 방향

- **(공공자원의 공유 확대)** 읍면동 찾아가는 보건복지팀과 시군구 자원관리팀장은 지역 내에서 발굴된 공공자원을 적극적으로 공유
  - 읍면동 찾아가는 보건복지팀원은 각종 자원연계 시 공공자원의 활용 가능성을 최우선으로 확인
- **(자원의 현행화를 통한 가용성 향상)** 자원관리담당자는 서비스연계를 위한 자원 발굴과정에서 지역 내 공공과 민간 관계 기관·법인·단체·시설 등이 제공하는 서비스 정보의 누락여부와 정확성을 상시적으로 확인
  - 복지자원통합DB의 정보와 실제 제공 서비스 정보를 일치시켜 현장에서 유용하게 활용될 수 있도록 관리

## □ 자원조사의 방법

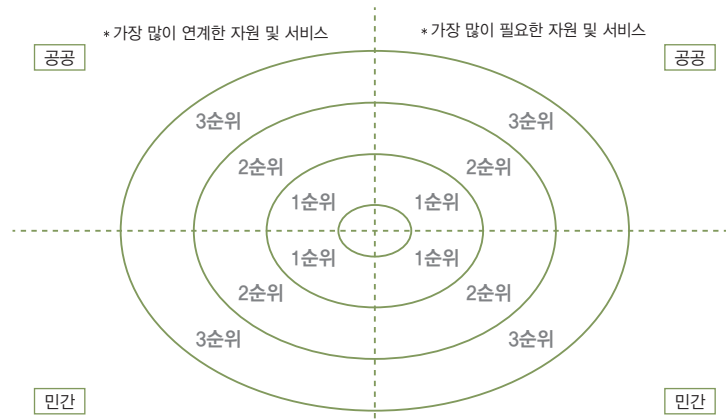
- 희망복지지원단이 총괄하고, 시·군·구 관련 사업팀 및 읍·면·동 등 관련 기관의 협력을 통해 조사 수행
  - 희망복지지원단은 지역사회 자원총량 조사뿐만 아니라 읍·면·동별 욕구-자원 매칭 현황 및 읍·면·동 간 자원불균형에 대한 정밀한 조사 시행
    - ※ 사례관리 수행 읍·면·동은 해당 읍·면·동 또는 권역단위 자원조사 자체 수행
- 연 1~2회 정기조사, 필요 시 수시 조사
- 사회보장정보시스템(행복e음)에 조사된 자원(제공주체 및 제공서비스)정보를 입력 관리
- 조사 결과는 안내서 또는 파일 형태로 관련 기관(민간 포함)에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

### ☑ 자원조사 시 고려사항

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

### ☑ 욕구-자원 매칭 조사표 활용 자원조사

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



### 3. 자원개발

#### □ 주체별 추진사항

- **(지역자원 개발의 체계화)** 자원조사 결과 및 지역사회 자원 수요 등을 기초로 중장기 자원 총량을 예측하고, 구체적인 자원 개발 목표 및 방법 등을 기획
  - 특히, 읍면동 통합사례관리 사업 등을 통해 확인된 지역 주민의 복지욕구에 대응하기 어려운 취약한 자원(분야)는 자원조사 계획에 적극 반영 필요
- **읍·면·동 단위의 자원개발**
  - 읍·면·동 지역사회보장협의체가 중점적인 역할을 수행하되, 읍·면·동 주민센터, 시·군·구 희망복지지원단 및 관련 사업과(팀), 민간기관 등 지역사회가 함께 추진할 수 있도록 자원개발 계획 작성
  - 읍·면·동 지역사회보장협의체 참여 기관 및 개인을 총망라하고, 특히 주민생활권 내에 위치한 민간 서비스기관 및 상업시설, 동네 주민들의 자발적 참여 유도
  - 인근 읍·면·동과의 자원개발 연계 협력 사항도 포함
  - 시·군·구 단위 자원개발·조정 사항도 파악하여 반영 및 요청
- **시·군·구 단위의 자원개발**
  - 희망복지지원단이 중점적인 역할을 수행하되, 시·군·구 관련 사업과(팀) 및 읍·면·동, 민간기관 등 시·군·구 단위 지역사회가 함께 추진할 수 있도록 계획 작성
    - ※ 찾아가는 보건·복지서비스 추진 확산에 따른 읍·면·동 간 자원불균형 해소를 위해 시·군·구는 조정역할 수행 (필요한 자원에 대한 균형 배분)
  - 지역사회보장협의체 참여 기관·단체를 총망라하고, 특히 교육문화 의료·금융 등 공공·민간 서비스기관, 사회적경제기업, 직능단체 및 종교기관, 기타 주민 결사체(라이온스클럽, JC청년회 등) 등 지역사회에 유용한 자원을 제공할 수 있는 주요 기관·단체 등을 적극 고려
    - ※ 기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률(제5조)에 의하면, 희망복지지원단에서 직접적인 기부 금품의 모집 및 사용은 가능하지 않음에 유의
  - 인근 시·군·구와의 자원개발 연계 협력 사항도 포함
  - 시·도 단위의 자원개발·조정 사항도 파악하여 반영 및 요청
  - 중앙부처가 공모(예: 보건복지부 지역사회서비스투자사업, 행정안전부 마을기업 육성사업) 등을 통해서 지역에 제공할 수 있는 사업도 계획에 반영

## ○ 시·도 단위의 자원개발

- 시·도가 광역단위에서 시·군·구의 자원개발을 촉진하고, 자원조정 등을 통해 자원이 부족한 시·군·구를 지원하는 역할의 중요성이 부각되고 있음
- ※ 시·도 단위의 자원개발 지원을 위해 사회보장정보시스템(행복e음)에 '시·도 서비스지원담당' 권한 신설, 시·도 자원관리책임자, 자원관리 실무자도 사회보장정보시스템(행복e음) (「복지자원관리」 메뉴)을 통해 자원 등록·관리 및 해당 지역의 자원관리 현황 통계 등 열람 가능

## □ 자원개발 방법

### ○ 물적자원 개발

- 읍면동 통합사례회의를 통해 확인된 필요한 물적자원 정보공유 및 자원개발 협력
- 읍면동 지역사회보장협의체를 통해 필요한 물적자원 정보공유 및 개발 협력하되, 복지통(이)장, 복지위원 등 주민 네트워크와 협력
- 지역 사회복지공동모금회의 긴급지원사업, 지정기탁사업에 사업계획 제출
- 시군구 지역사회보장협의체 내 사례관리분과, 자원발굴분과에 모금사업 요청
- 민간 사회복지기관의 결연 및 후원 사업에 지원 요청
- 기업복지재단, 기업의 사회공헌사업에 지원 요청
- 지역 방송 및 신문에 적극적으로 홍보하여 지원 요청
- 인터넷 포털, 모바일 기반(스마트폰)의 네트워크를 통한 지원 요청 등

### ○ 인적자원 개발

- 인적자원 정보 공유 및 개발 협력
- 가족, 친척, 이웃 등과 같은 비공식적 관계망의 형태를 확인하고 대상자를 지원할 수 있도록 인적자원을 개발
- 읍면동 지역사회보장협의체를 통한 필요 인적자원 정보 공유 및 개발 협력, 특히 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장, 복지위원, 반장, 주민단체 등 주민 네트워크와 협력
- 시군구 지역사회보장협의체 내 사례관리분과, 자원발굴분과에 필요인력 지원 요청
- 시도 자원봉사센터, 시군구 자원봉사센터의 자원봉사자 연계
- 지역사회복지협의회 사회복지정보센터의 자원봉사자, 좋은이웃들 연계
- 민간사회복지기관(시설)의 자원봉사자 연계
- 대학 사회봉사단, 청소년활동진흥센터, 기업 사회공헌팀의 자원봉사자 연계 등

## ○ 제도 및 정보자원 개발

- 시도·시군구 내 필요한 제도적·정보적 자원 정보 공유 및 개발 협력

※ 지역주민의 요구가 많아 개발 필요성이 있는 자원인 경우, 시군구 및 시군구 지역사회보장 협의체와의 협력을 통해 '지역사회 보장계획 및 연차별시행 계획'의 일환으로 자원개발 가능

## □ 자원개발 협력수단

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

※ (예시) 부산 수영구 '희망을 깨고:모으고:전하고' : 약국, 병원, 음식점 등을 대상으로 이웃돕기 참여 안내문을 발송하여 자진 참여를 유도

- 자원 제공자 및 제공 서비스 유형을 홍보하여, 해당 자원이 지역 내 도움이 꼭 필요한 주민들에게 올바르게 지원될 것임을 홍보

※ (예) 서울 도봉구 '희망을 온 따뜻한 겨울나기' 성금 모금실적 및 기부자 명단 누리집 공개

- 민간과 자원현황을 공유하고 부족한 자원의 개발을 위하여 민관합동 간담회나 공동자원 개발 사업 등 추진

- **(협약체결)** 읍면동과 민간기업이나 복지기관 등과의 협약 체결

- 협약체결 시에는 지역 내 부족한 자원을 우선 파악하고, 이를 제공할 수 있는 민간기관의 서비스 내용 및 총량 등을 파악하여 구체적인 서비스 제공 협약 추진

- **(민관협력 체계 활용)** 시군구 및 읍면동 지역사회보장협의체, 민관협력 회의 등을 통한 상시 자원개발 체계 운영

- 시군구 자원관리팀장 및 읍면동 찾아가는 보건복지팀장은 자원의 개발 및 활용에 대한 민관협력 체계의 구축 및 운영 활성화를 위해 노력

- 민관협력 체계는 공공주도 중심의 자원개발로 인하여 발생할 수 있는 자원의 편중, 중복 등의 문제를 극복하고 자원발굴과 활용에 있어서 민관이 함께 공동으로 의사결정에 참여하는 거버넌스 구축을 유도

## 4. 자원점검 및 사후관리

## □ 의의

- 지역사회 자원 현황, 자원개발 목표 및 계획수립, 자원개발 및 평가 등 자원관리 전체 과정에 대한 주기적인 점검을 실시하여 자원관리체계가 효과적으로 운영될 수 있도록 지원

## □ 방법

- 복지대상자에게 필요한 자원(서비스)은 통합사례관리 과정을 통해서 확인하고, 지역 사회가 보유하고 있는 **자원의 일반 현황 등을 주기적으로 현행화**
  - **(자원점검)** 통합사례관리 과정을 통해 복지 대상자들에게 필요한 자원을 적정하게 발굴·연계되고 있는지에 대한 확인을 위하여 다음 사항을 점검
    - 통합사례관리 대상자에 대한 정확한 욕구조사에 근거한 서비스 제공계획 수립 여부
    - 서비스 제공계획 수립 시 지역 내 다양한 공공·민간자원(제공주체)의 참여 여부
    - 서비스 제공주체와 수요자의 제공 서비스에 대한 만족도
    - 맞춤형 복지 서비스가 대상자를 긍정적으로 변화시켰는지 여부
  - **(사후관리)** 복지자원통합관리시스템을 통해 지역발굴 자원 등록, 발굴된 자원 관련 정보의 최신 내용을 수시로 갱신 관리 → **지역자원 현행화**

### 자원 현행화 업무절차

- ① 등록일자 기준으로 등록된 자원 정보를 확인
- ② 지역발굴자원 등록, 발굴된 자원 관련 정보를 점검
  - 제공주체의 유효기관 경과 여부
  - 제공서비스 보유량 소모 여부
  - 제공서비스 기본내용(명칭, 전화번호, 주소) 및 제공서비스 내용의 변경 여부
  - 중복 등록된 자원 및 서비스 여부
- ③ 등록된 자원정보(사업자등록번호, 전화번호 등)를 이용해 자원의 최신정보를 확인
- ④ 복지자원통합관리시스템 내 자원 정보를 등록·수정

- **(수행주체)** 자원관리책임자, 자원관리실무자
  - **(자원관리책임자)** 지역복지 자원의 최종 관리 책임자로 지역 내 지역사회보장협의체와 자원관리 협조 및 자원정보 공유, 자원의 주기적 정비 등을 수행
  - **(자원관리실무자)** 지역발굴자원의 일상적 관리(자원 정보 확인 및 등록, 수정 등) 수행
- **(자원 제공주체 관리)** 자원 제공주체에 대하여 사례를 표하는 일련의 조치를 취하는 등 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 사후 관리
  - **(보상체계)** 자원제공을 후원하는 개인·단체·기업 등을 대상으로 감사장·표창 등 다양한 방법으로 보상하여 지속 참여 동기부여(예 : 공동모금회에 연계하여 기부영수증 발급, 감사패 전달, 감사행사 개최 등)





## 실전참고 8

## 지역사회 욕구조사의 이론과 실제<sup>18)</sup>

### 1. 개요

#### □ 욕구의 개념

- 욕구(need)란 ‘무엇을 필요로 하는가’에 관한 것으로, 휴먼서비스(Human Service)적 관점에서 보면, 인간의 존엄을 유지하는 데 ‘필요하지만 충족되지 못하고 있는 어떤 것’으로 정의됨
- 욕구(need)와 요구(바람, 원함, want)는 서로 다른 의미를 지니고 있음. 욕구는 주민이 필요로 하는 것에 대해 타인의 판단과정을 거쳐 확인된 것이라면, 요구는 필요한 것을 가지지 못할 때 생기는 개인의 인지 또는 정서 상태를 의미함

#### □ 욕구조사의 중요성

- 욕구조사는 주민이 원하는 것을 체계적이고 과학적으로 조사·파악하는 것으로 욕구를 파악하기 위한 다양한 방법 중 하나임
- 욕구조사는 지역에 거주하며 생활하고 있는 주민의 욕구와 불만, 주민이 생각하는 지역사회 문제 및 발전방안, 공동체 의식 및 이해, 사회복지대상자에게 필요한 서비스 유형 및 필요한 정책내용 등을 파악할 수 있는 조사방법임
- 욕구조사를 통해 욕구의 주체\*, 소외와 결핍을 경험하는 특정 대상자\*\*들이 원하는 것은 무엇이며, 이들이 겪는 문제를 해결하기 위해 필요한 사항 등에 관해 조사함으로써, 필요한 서비스·프로그램·정책 등 개발 및 보완하기 위한 기초자료로 사용할 수 있음
  - \* 장애인, 여성, 아동·청소년, 노인, 협의회 위원 등
  - \*\* 개인, 집단, 조직, 지역 등
- 주민의 다양한 욕구를 모두 충족시키기에는 가용할 수 있는 재화와 자원이 제한적이기 때문에, 진정으로 원하는 것, 우선적으로 해야 하는 것이 무엇인지를 정확히 파악하는 것이 중요함

<sup>18)</sup> 본 내용은 박태영 외(2019), 『지역사회복지연구방법론』의 내용을 수정·보완하였음

## 2. 욕구조사 절차 및 방법

### □ 욕구조사 절차

- 욕구조사는 다음 6단계 ‘조사 기획 → 설계 → 질문지 개발 → 설문조사 → 결과 분석 → 보고서 작성’의 절차를 거침

구 분		내 용
1단계	조사 기획하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구조사의 방향, 주제 설정</li> <li>• 기획 시 조사의 목적, 조사내용 및 방법, 일정, 예산 등의 내용이 포함된 계획서 작성</li> </ul>
2단계	설계하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사대상 결정, 자료수집방법 선정 등</li> </ul>
3단계	질문지 개발하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사목적과 대상에 맞게 설문문항 및 내용 구성</li> </ul>
4단계	설문조사하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실제 대상자에게 자료를 조사(설문지 배포)</li> </ul>
5단계	결과 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통계분석을 실시(빈도분석, 기술통계 등)</li> </ul>
6단계	보고서 작성하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제제기, 조사 필요성, 조사방법, 조사결과, 결과의 활용방안(제언) 등을 기술</li> </ul>

### □ 욕구조사 방법

- 실무자들은 주민이 말로 표현한 욕구만 고려할 경우 정확한 욕구를 파악하지 못할 가능성이 높기 때문에, 언어 이외의 대상자의 행동과 태도 등을 관찰하고 추적할 수 있는 다양한 욕구조사방법이 필요함
- 욕구조사 진행 시 다양한 자료조사방법의 장단점을 비교해 적절한 방법을 선택하여 대상자의 욕구를 파악함으로써, 욕구조사의 신뢰성과 타당성을 높일 필요가 있음
- 욕구조사를 위해 자료를 수집하는 방법은 지역사회 주민에게 직접 자료를 수집하는 방법, 기존 자료를 활용하는 방법, 전문가를 대상으로 하는 방법 등이 있음

## ① 지역주민에게 직접 자료를 수집하는 방법

○ 지역사회 주민에게 직접 자료를 수집하는 방법으로는 설문조사와 지역사회포럼 등이 있음

설문조사 (지역사회 서베이)방법	내용	•지역사회 내 일반주민집단 또는 표적집단을 대상으로 욕구조사를 직접 실시하는 방법
	장점	•짧은 기간에 다양한 사람의 의견을 한꺼번에 받을 수 있음 •지역주민 당사자에게 직접적으로 자료를 획득하는 것이기에 사회지표와 같은 이차 자료 활용에 따른 한계를 극복할 수 있음
	단점	•전수조사가 아닌 표본을 조사할 경우 표본의 대표성에 문제가 있어 조사결과를 신뢰할 수 없는 문제가 발생할 수 있음
지역사회포럼 (공개토론)	내용	•지역사회에 거주·활동하는 주민들의 의견을 공개적인 자리에서 듣는 방법 (단 주민들이 자신이 원하는 것이 무엇이며 무엇이 문제인지를 잘 알고 있다는 전제가 있어야 함)
	장점	•짧은 시간에 여러 집단의 다양한 의견을 청취할 수 있음
	단점	•포럼은 일부 집단에서만 참여하여 의견을 표명함에 따라 지역주민 가운데 극소수의 입장만 대변될 수(편중된 의견)있는 한계가 있음

## ② 기존 자료를 활용하는 방법

○ 기존 자료를 활용한 결과는 욕구를 추정하는 간접적 지표로 활용할 수 있음

- (장점) 조사비용 부담이 적고, 신속하게 기존 자료를 토대로 욕구를 파악할 수 있음
- (단점) 특정한 욕구에 대해 구체적으로 자료를 얻지 못할 수 있음

지역사회 특징을 나타내는 사회지표조사 (Social Indicator Analysis) 자료 활용	내용	•사회지표는 지역의 인구통계학적 특성을 잘 보여주며, 지역인구, 연령구조 변화, 가족형성관계, 교육, 노동, 소득과 소비, 문화·여가와 나눔, 주거비 부담 및 주택마련, 범죄발생 등에 관한 자료가 대표적임
	자료 활용	① 「통계로 보는 사회보장」 ▶가족과 생애주기, 일과 소득보장, 삶과 사회서비스, 사회재정의 분야로 구성되어 있음 ▶14개 분야, 53개 세부영역, 269개 지표로 구성되어 있음 ▶관련 사이트 -사회보장위원회 (www.ssc.go.kr) -보건복지부(www.mohw.go.kr) -복지로(www.bokjiro.go.kr)
		② 「국가통계포털(KOSIS)」 ▶국내의 국가승인통계, 자치단체 비교 평가 가능한 e-지방지표, 국제통계, 북한통계 등으로 구성되어 있음 ▶경제·사회·환경에 관한 16개 분야, 약 1,000여 종의 통계를 수록하고 있음 ▶관련 사이트 -국가통계포털(http://kosis.kr)
		③ 「제주지역통계(보고서)」 ▶제주지역 내에서 생산되는 통계*를 한 눈에 확인할 수 있음 *인구통계, 기본통계, 사회조사, 사업체조사, 지역 내 총 생산, 주요행정통계, 경기종합지수, 일자리 인식 실태조사, 방문 관광객 실태조사, 주거실태조사, GIS 정보 등 ▶관련 사이트 -제주지역통계(http://www.jeju.go.kr/open/stats/list/population.htm) -제주통계 DB(http://www.jeju.go.kr/open/stats/kosis/db.htm) -제주통계지리정보(http://www.jeju.go.kr/open/stats/sgis.htm)

지역사회 내 연구기관, 복지관 등에서 조사한 자료 활용

### ③ 전문가를 대상으로 하는 방법

- 서비스 제공자, 인접 직종의 전문직 종사자, 지역사회복지단체 대표자, 공직자 등 알고자 하는 욕구와 문제에 대해 잘 알고 있는 사람(전문가)을 활용하여 지역사회 주민이나 대상 집단의 욕구를 파악 할 수 있음
  - **(장점)** 학대아동, 미혼모 등과 같이 사회적으로 드러내기 어려운 대상자들의 욕구·문제에 관해 파악할 수 있음
  - **(단점)** 조사대상자 선정 방법이 주관적이고 인위적이기에 표본이 편향 될 수 있으며, 조사대상자가 관심을 가지고 있는 문제만 제기될 가능성이 높아 많은 주민들의 문제를 제외될 수 있음
- 전문가를 대상으로 하는 방법은 델파이(Delphi) 방법과 초점집단면접(Focus Group Interview: FGI)등이 있음
  - **델파이(Delphi) 방법:** 주요 인사나 전문가를 패널로 구성하여 이들에게 지역사회문제에 대한 설문지를 배부하고, 전문적 의견을 취하되 익명인 상태에서 반복적으로 의견을 제안·취합하는 방식
  - **초점집단면접(FGI):** 6~10명 정도의 사람들이 한 자리에 모여 리더가 질문하는 내용에 대해 토론하며 심층적인 정보(의견)를 얻는 방식
- 다양한 욕구를 입체적이고 종합적으로 파악하기 위해서는 설문조사뿐만 아니라 다양한 방법을 함께 활용할 필요가 있음
- 다각도 접근 방법은 욕구를 좀 더 풍성하고 정확히 파악하는데 도움이 됨

### 3. 욕구조사 설문지 만들기

#### □ 개요

- **(응답유형)** 설문조사는 알고자하는 내용들을 질문의 형태로 구성한 것으로 ‘조사대상자가 직접 읽고 응답하는 경우’, 필요에 따라 ‘조사원이 질문을 읽어주고 조사대상자가 이를 듣고 답 해주면 조사원이 기입하는 경우’가 있음
- **(구성)** 설문문항은 설문응답 시간과 응답의 성실성, 설문응답 소요시간(최대 15분 이내) 등을 고려하여, 설문지 페이지 수(표지 포함 10장 이내)와 질문을 정할 필요가 있음
- **(원칙)** 설문문항을 작성할 때 다음의 원칙을 고려해야 함

- **(목적성)** 조사목적에 기술된 가설이나 내용에 대한 정보를 얻을 수 있는 문항으로 구성되어야 함
- **(간결성)** 질문이 길어지면 응답자가 읽지 않을 가능성이 크고 질문의 핵심이 흐려질 수 있으므로 질문은 간결하고 짧을수록 좋음
- **(명확성)** 질문 내용의 의미가 명확하게 전달될 수 있는 문장과 단어를 사용하며, 자의적인 해석의 여지를 주지 말아야 함
- **(적절한 언어 사용)** 응답자의 수준에 맞는 어휘나 문장을 사용하고 전문적인 용어나 고어는 피해서 누구나 쉽게 이해할 수 있도록 해야 함. 꼭 사용해야 한다면 부가적인 설명을 달아줄 것
- **(단순성)** 두 개 이상을 묻는 복합적인 질문은 피하기
- **(가치 중립성)** 응답의 선택 문항에는 응답자가 선택할 가능성이 있는 의견이 포함되어 있어야 하며 특정 대담을 암시하거나 유도해서는 안 됨
- **(상호배타성)** 다중 선택 문항이 아니면 응답자가 보기 하나만을 선택할 수 있어야 함

- **(유의사항)** 설문지 구성 및 편집 시 다음을 유의하여 작성해야 함

- 설문지는 하나의 단으로 구성하고, 문항과 보기를 줄을 맞춰 깔끔하게 배치함
- 글씨체는 가장 많이 쓰이는 굴림, 신명조, 바탕체 등이 좋고 크기는 10포인트 이상이 적당함. 강조할 문구나 응답에 주의해야 할 내용이 있다면 진하게 하거나 밑줄을 사용함
- 답변이 쉽고 흥미를 유발할 수 있는 문항들을 먼저 배치하고, 답변하기 어렵거나 민감한 문항들은 뒤로 배치함
- 인구학적 특성은 개인정보이므로, 설문조사와 관련하여 꼭 필요한 정보만 받아야 함
- 글자체, 크기뿐 아니라 문장 구성 및 어휘 선택에도 설문지 내에서는 일관성을 유지함
- 유사 질문 문항은 함께 묶어놓기
- 설문지에 적당한 여백을 주어야 가독성과 신뢰가 높아짐
- 하나의 질문이 페이지를 넘여가지 않아야 함
- 가능한 객관식 문항을 활용하는 것이 데이터화하기 좋으며, 주관식은 제한적으로 사용함

## □ 욕구조사에 활용 가능한 설문지<sup>19)</sup>

- 본 장에서는 주민 대상 욕구조사와 관련하여 실제 현장에서 사용 가능한 설문지를 다음과 같이 키워드별로 분류하여 문항 및 척도 예시를 제공하고자 함
- 본 장에서 제시한 예시 문항은 서문, 인구·사회학적 특성, 지역사회 인식, 지역주민 문제 및 욕구, 대상자별 욕구, 지역주민의 주관적 상태 측정, 서비스 성과 측정으로 구성되어 있음

## ■ 설문 예시 문항 구성

구분		세부내용
서문		인사말 및 조사 목적 소개, 개인정보, 보호, 감사 인사, 조사기간 및 조사기관 등
인구·사회학적 특성		성별, 생년, 교육수준, 종교, 혼인, 거주형태, 가구유형, 경제 및 경제 활동 등 주민의 일반적인 특성 문항으로 구성
지역사회 인식		지역사회의 애착, 지역사회 문제 인식 정도 등의 문항으로 구성
지역주민 문제 및 욕구		지역사회의 내 주택 및 거주지, 교통, 환경, 보건 및 의료, 경제 및 실직, 교육, 여가생활, 공공기관, 복지, 공동체의식, 안전 관련 문제점 및 욕구에 대한 문항으로 구성
대상자별 욕구	영유아, 청소년, 장애인, 노인 등	각 대상별로 대상의 특성을 반영한 욕구 내용 문항으로 구성
지역주민의 주관적 상태 측정		지역주민의 생활만족도, 자기효능감, 삶의 질, 주관적 행복감, 우울증 등을 측정하는 척도로 구성
서비스 성과 측정		기관(직원)의 가치지향성, 서비스 품질관리(기관방문용, 재가방문서비스용), 서비스 만족도를 측정하는 척도로 구성

<sup>19)</sup> 설문지 예시는 서초구립 반호종합사회복지관(2007) “실천가와 연구자를 위한 사회복지척도집”, 한국노년학포럼(2010) “노년학 척도집”, 윤지영 외(2011) “평택시 사회복지시설 욕구조사 실무도움서”, 지은구 외(2017) “사회서비스 성과관리 척도집”, 황성준 외(2019) “제주형 커뮤니티케어 운영모델 연구”의 내용을 참조하여 수정·보완 하였음

## 1 서문

- 응답자들이 설문 조사를 신뢰할 수 있도록 설문지 맨 앞장에 서문을 작성해야 함

### ■ 서문 예시

○○○ 설문조사	
<p>안녕하십니까?</p> <p>○○기관은 길동2동(1, 2통)에 거주하는 지역주민들을 대상으로 복지 욕구 파악 및 마을 공동체 형성을 위해 ○○조사를 실시하고자 합니다.</p> <p>본 설문을 통해 귀하께서 밝혀주신 의견은 지역주민의 욕구를 파악함으로써 향후 마을 정책 개발 및 마을공동체에 형성에 귀중한 자료로 활용될 것입니다.</p> <p>본 설문 결과는 욕구조사 분석을 위해 통계자료로만 사용되며 개인적인 의견과 정보는 통계법 제33조 및 제34조에 의거하여 비밀을 보장되며 절대 공개되지 않음을 약속드립니다.</p> <p>귀중한 시간을 내어주셔서 감사드리며, 복지욕구 파악을 통한 보다 더 지역주민이 체감할 수 있는 정책 개발, 살기 좋은 마을공동체를 만드는 데 자료로 활용될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.</p> <p>본 설문에 성실히 응답해 주시기를 간곡히 부탁드립니다. 감사합니다.</p> <p style="text-align: center;">20   년   10월</p> <p style="text-align: center;">○○기관장 홍길동</p>	
<p>■ 조사기관 : ○○기관</p> <p>■ 기관주소 :</p> <p>■ 홈페이지 :</p> <p>■ 담 당 자 :</p> <p>■ 연 락 처 : (       )       -</p>	
조사원	ID

## ② 인구·사회학적 특성

- 인구·사회학적 특성에는 성별, 생년, 교육수준, 종교, 혼인, 거주형태, 가구유형, 경제활동 등 주민의 일반적 특성을 질문하는 문항으로 구성함

### ■ 인구·사회학적 특성 문항 예시

구 분	범 주
1. 성별	① 남                      ② 여
2. 태어난 연도	(                      )년                      ※주민등록상 생년(生年)
3. 주소(실 거주 지역)	제주특별자치도                      시                      읍/면/동
4. 종교유무	① 있음                      ② 없음
5. 혼인상태	① 유배우                      ② 별거                      ③ 사별 ④ 이혼                      ⑤ 미혼(미혼 부모 포함)                      ⑥ 기타(                      )
6. 국민기초수급자 여부	① 국민기초수급자                      ② 해당 없음
7. 장애인 등록여부(본인)	① 장애인(중증)                      ② 장애인(경증)                      ③ 해당없음 ※ 복지부 등록장애인(보훈처 장애인 제외)만 해당, 중증(기존1~3급), 경증(기존 4~6급)
8. 가구원 수	총 (                      )명 ※ 주민등록이 다르더라도 함께 살고 있으면 포함. 주민등록이 같더라도 함께 살고 있지 않으면 제외함.
9. 가구유형	① 혼자 삶                      ② 본인+배우자                      ③ 본인+배우자+부모 ④ 본인+배우자+자녀                      ⑤ 본인+자녀                      ⑥ 본인+배우자+부모+자녀 ⑦ 기타(                      )
10. 가구주와의 관계	① 가구주(본인)                      ② 배우자                      ③ 자녀                      ④ 자녀의 배우자 ⑤ 부모                      ⑥ 배우자의 부모                      ⑦ 손자녀                      ⑧ 기타(                      ) ※ 가구주란, 세대주와 관계없이 가구를 실질적으로 대표하고 생계를 책임지고 있는 사람
11. 교육수준	① 무학                      ② 초등학교 졸                      ③ 중학교 졸                      ④ 고등학교 졸 ⑤ 대학 졸(전문대학 포함)                      ⑥ 대학원 이상 ※ 재학 및 중퇴는 한 단계아래 학력 기재 예) 대학교 재학이나 중퇴는 ④ 고등학교 졸로 기재
12. 경제활동 고용형태	① 상용직(정규직) 임금근로자                      ② 상용직(비정규직) 임금근로자 ③ 임시직·일용직 임금근로자                      ④ 자영업자(농·어업 등 포함) ⑤ 비경제활동인구(주부, 학생, 군복무 등)                      ⑥ 실업자(구직자)
13. 거주형태	① 자가                      ② 전세                      ③ 보증부 월세(반전세 포함) ④ 월세(사글세)                      ⑤ 무허가(무상)                      ⑥ 기타 (                      )



14. 귀댁의 주된 수입은 무엇입니까?

- ① 가구주 소득                      ② 가구주 외 소득                      ③ 연금 및 퇴직금  
 ④ 부동산 등 재산소득              ⑤ 저축 및 증권소득                      ⑥ 가족, 친척 등 지원  
 ⑦ 기타

15. 귀댁의 월평균 총수입은 어느 정도입니까?

유형1	① 49만원 이하	② 50~99만원 이하	③ 100~149만원 이하
	④ 150~199만원 이하	⑤ 200~249만원 이하	⑥ 250~299만원 이하
	⑦ 300~349만원 이하	⑧ 350~399만원 이하	⑨ 400만원 이상
유형2	(                      )만원		

16. 귀댁의 월평균 총지출은 어느 정도입니까?

- ① 49만원 이하                      ② 50~99만원 이하                      ③ 100~149만원 이하  
 ④ 150~199만원 이하              ⑤ 200~249만원 이하                      ⑥ 250~299만원 이하  
 ⑦ 300~349만원 이하              ⑧ 350~399만원 이하                      ⑨ 400만원 이상

↳16-1. 총지출 중 가장 큰 부담을 주는 요인은 무엇인지, 우선순위대로 2가지만 선택해 주십시오.

1순위(                      ), 2순위(                      )

- ① 식료품비                      ② 교육비                      ③ 의료비  
 ④ 주거비                      ⑤ 교통비 및 차량유지비                      ⑥ 세금  
 ⑦ 사회활동비 및 경조사비              ⑧ 여가 및 문화생활비                      ⑨ 빚 갚는 비용  
 ⑩ 기타(                      )

### ③ 지역사회 인식

- 주민이 거주하고 있는 지역사회를 어떻게 인식하고 있으며, 지역에 대한 만족도 및 소속·연대감을 파악하는 문항으로 구성함

#### ■ 지역사회 인식 문항 예시

1. 귀하께서는 **제주도가 다음 중 어떤 사회에 가깝다고** 생각하십니까?

시점	미래에 대한 불안이 가득한 사회										보통		미래에 대한 희망이 있는 사회	
5년 전	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩			
현재	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩			
5년 후	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩			

2. 다음은 미래 제주도의 바람직한 모습을 나열한 것입니다. 각 **사회상의 중요도에 대해 평가(전망)**해 주십시오. 빈칸(현재, 5년 후)에 중요도 ① ~ ⑤까지 숫자를 기입해 주세요.

별로 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다
①	②	③	④	⑤
현재와 미래의 제주도는...				
(1) 경제적 어려움에 처한 국민을 지원하는 사회		현재 (2019년)		5년 후 (2024년)
(2) 보건의료 체계가 든든한 사회				
(3) 양질의 일자리를 가질 기회가 많은 사회				
(4) 차별 없이 충분한 교육 기회를 제공하는 사회				
(5) 가족에 대한 돌봄 부담으로부터 자유로운 사회(고령, 장애 등)				
(6) 집 걱정 없이 주거 생활을 누리는 사회				
(7) 일과 생활이 균형 잡힌 사회				
(8) 지역과 일상에서 문화를 누리는 사회				
(9) 범죄·학대와 사고로부터 안심하고 살아가는 안전사회				
(10) 미세먼지 및 쓰레기 등 공해 걱정 없는 환경				

## 3. 귀하의 거주지역에 대한 만족도를 어느 정도입니까?

구분	매우 불만족										보통										매우 만족																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
제주도	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							</

## 4. 귀하께서는 현재 거주하고 계신 제주도에 어느 정도의 소속감, 연대감을 느끼고 계십니까?

구분	전혀 느끼지 않는다 ————— 보통 ————— 매우 느끼고 있다										
제주도	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
시 (제주시/ 서귀포시)	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
동네 (읍·면·동)	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

## 5. 귀하가 현재 거주하시는 지역(읍면동)이 다른 지역과 비교할 때 낙후 되어 있다고 생각하시는 것이 무엇인지, 가장 낙후되어 있는 것을 하나만 선택해 주십시오.

- ① 주택 및 주거      ② 교통문제      ③ 자연환경      ④ 보건 및 의료  
 ⑤ 경제문제      ⑥ 자녀 교육환경      ⑦ 여가 및 문화      ⑧ 공공기관 활동  
 ⑨ 사회복지 기관 활동      ⑩ 지역주민의 공동체 의식      ⑪ 기타(      )

#### ④ 지역주민 문제 및 욕구

○ 주민이 인식하는 문제 및 욕구 정도를 파악하는 문항으로 구성

#### ■ 지역사회 인식 문항 예시

##### ① 지역사회 문제 인식

1. 다음 중 귀하가 **관심 있는 분야**가 있습니까? 우선순위로 2가지 선택해 주십시오.

1순위(                      ), 2순위(                      )

- |           |         |           |                              |
|-----------|---------|-----------|------------------------------|
| ① 주택 및 주거 | ② 교통    | ③ 환경      | ④ 보건 및 의료                    |
| ⑤ 경제      | ⑥ 교육    | ⑦ 여가 및 문화 | ⑧ 공공기관                       |
| ⑨ 사회복지    | ⑩ 공동체의식 | ⑪ 거주지 안정  | ⑫ 기타(                      ) |

2. 귀하의 거주지역에서 **가장 먼저 해결되어야 할 문제**가 있다면 무엇입니까? 우선 순위로 2가지 선택해 주십시오.

1순위(                      ), 2순위(                      )

- |           |         |           |                              |
|-----------|---------|-----------|------------------------------|
| ① 주택 및 주거 | ② 교통    | ③ 환경      | ④ 보건 및 의료                    |
| ⑤ 경제      | ⑥ 교육    | ⑦ 여가 및 문화 | ⑧ 공공기관                       |
| ⑨ 사회복지    | ⑩ 공동체의식 | ⑪ 거주지 안정  | ⑫ 기타(                      ) |

↳2-1. 위 2번 문항에서 **선택한 문제는 어느 정도 심각하다고** 생각하십니까?

매우 심각하다

전혀 심각하지 않다

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

3. 귀하의 거주지역 **사회문제를 개선하거나 해결하기 위한 지역사회활동(또는 모임)**이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

- |            |           |        |
|------------|-----------|--------|
| ① 전혀 필요 없다 | ② 필요 없다   | ③ 보통이다 |
| ④ 필요하다     | ⑤ 매우 필요하다 |        |

4. 귀하의 거주지역 **사회문제를 개선하거나 해결하기 위한 것과 관련된 자원봉사 활동**이 있다면 참여하실 의향이 있습니까?

- |                   |                    |           |
|-------------------|--------------------|-----------|
| ① 참여할 의사 없다(관심없다) | ② 참여하고 싶으나 여건이 안된다 | ③ 고려해 보겠다 |
| ④ 참여 할 것이다        | ⑤ 꼭 참여 할 것이다       |           |

## ② 주택 및 주거지 관련 욕구

1. 귀 닥의 주거지의 **면적**은 어느 정도 입니까? ( )평

2. 귀 닥의 주거지의 **방 개수**는 몇 개입니까? ( )개

3. 귀 닥의 주거지에서 **단독으로 사용하는 시설 유무 및 사용에 대한 만족도**에 관한 질문입니다.

	시설유무		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
	있다	없다					
거실							
부엌							
화장실							
목욕시설							
냉방시설							
난방시설							

4. 귀 닥의 주택 인근의 **편의시설 유무 및 시설 이용**에 관련된 질문입니다.

	도보로 이용가능			대중교통편 이용가능			주변에 없음	잘 모르겠음
	10분이내	20분이내	20분이상	10분이내	10분이상	이용불가		
대형할인점								
슈퍼 및 편의점								
재래시장								
백화점								

5. 귀 닥은 현 지역에서 **거주한지 얼마나** 되었습니까? ( )년 ( )개월

6. 귀 닥이 현 지역에서 **거주하는 이유**는 무엇입니까? 하나만 선택해 주십시오.

- ① 살다보니                                      ② 부모님이 물려주셔서                                      ③ 직장 때문에  
 ④ 집값이 싸서                                      ⑤ 교통편의 때문에                                      ⑥ 자연환경이 좋아서  
 ⑦ 자녀 및 본인의 교육 때문에                                      ⑧ 문화시설 등의 편의시설 때문에                                      ⑨ 기타( )

7. 귀하의 **거주지역에 대한 만족도**는 어느 정도입니까?

- ① 매우 불만족하다                                      ② 불만족하다                                      ③ 보통이다  
 ④ 만족한다                                      ⑤ 매우 만족한다





## ⑤ 보건 및 의료 관련 욕구

1. 귀하의 거주지역 내에 병의원 시설의 유무 및 이용에 관한 질문입니다. 해당되는 숫자를 써주십시오.

구분	접근성(시간)			노선이용의 편리성				
	10분 이내	20분 이내	20분 이상	매우 불편	불편	보통	편리	매우 편리
종합병원								
개인병의원								
한방의원								
보건소								
무료진료소								
기타( )								

2-1. 귀하의 가정에 장기적인 치료(6개월 이상)를 요하는 환자가 있습니까?

- ① 있다(→2-2번으로 이동)                      ② 없다(→3번으로 이동)

2-2. 만약 있다면 병의원 시설의 이용은 어느 정도입니까?

- ① 매일 치료한다                      ② 일주일에 2~3회 치료한다  
 ③ 일주일에 1회 치료한다                      ④ 2주에 1회정도 치료한다  
 ⑤ 한 달에 1회정도 치료한다                      ⑥ 2~3달에 1회정도 치료한다  
 ⑦ 6달에 1회정도 치료한다                      ⑧ 1년에 1회정도 치료한다  
 ⑨ 치료가 필요하지만 받지 못하고 있다                      ⑩ 기타

3. 귀하의 거주지역의 병의원 시설 이용에 있어서 가장 어려운 점은 무엇입니까?

- ① 비용부담이 크다                      ② 이동하기가 불편하다                      ③ 직원이 불친절하다  
 ④ 병원과 약국을 따로 이용하여 불편하다                      ⑤ 위생상태에 믿음이 가지 않는다                      ⑥ 대기시간이 길다  
 ⑦ 어려운 점 없다                      ⑧ 기타



## ⑥ 경제 및 실직 관련 욕구

1. 귀하는 본인의 **경제적 상황**은 어느 정도라고 생각하십니까?

매우 어려운 형편

매우 안정된 형편

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

2. 귀하의 가정에 **현재 실직자 또는 구직자**가 있습니까?

- ① 없다                                      ② 실직자가 있다                                      ③ 구직자가 있다  
 ④ 둘 다 있다                                      ⑤ 기타

2-1. 실직자 또는 구직자가 있다면, 다음 중 **현재 참여하고 있는 활동**이 있습니까? 해당사항 모두 선택해 주십시오.

(1)실직자(                                      ), (2)구직자(                                      )

- ① 없다(→4번으로 이동)                                      ② 자활 직업훈련                                      ③ 자활 인턴사업  
 ④ 창업지원                                      ⑤ 지자체 공공근로                                      ⑥ 자활공동체 및 자활근로  
 ⑦ 유급 봉사활동                                      ⑧ 기타(                                      )

2-2. 현재 활동에 **참여하고 있다면 이에 대한 만족도**는 어떠합니까?

- ① 매우 불만족하다                                      ② 불만족하다                                      ③ 그저 그렇다  
 ④ 만족한다                                      ⑤ 매우 만족한다

3. 귀하의 가정 경제가 어려울 경우 **도움을 줄 수 있는 대상**이 있습니까?

- ① 없다                                      ② 부모                                      ③ 자녀                                      ④ 친구 및 선후배  
 ⑤ 직장동료                                      ⑥ 종교단체                                      ⑦ 복지단체                                      ⑧ 친척  
 ⑨ 시민단체                                      ⑩ 주민센터/구청                                      ⑪ 기타(                                      )

4. 귀하는 가정 경제의 **어려움을 해결하기 위한 외부(정부 및 시민단체)의 도움**이 필요합니까?

전혀 필요없다

매우 필요하다

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

5. 귀하의 가정 경제를 위해 **가장 필요로 하는 서비스**는 무엇입니까? 해당사항 모두 선택해 주십시오.

- ① 취업알선                      ② 취업훈련                      ③ 창업지원                      ④ 창업훈련  
⑤ 부업알선                      ⑥ 후원금 지급                      ⑦ 후원품 지원                      ⑧ 기타(                      )

6. 정부의 **실업자를 위한 정책**에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 못한다                      ② 못하는 편이다                      ③ 그저 그렇다  
④ 잘하는 편이다                      ⑤ 매우 잘한다                      ⑥ 잘 모르겠다

7. 귀하는 실제로 **우리나라의 경기가 얼마나 어렵다**고 생각하십니까?

- ① 매우 어렵다                      ② 어려운 편이다                      ③ 그저 그렇다  
④ 좋은 편이다                      ⑤ 매우 좋다                      ⑥ 잘 모르겠다

8. 귀하는 우리나라의 **경제위기에 있어 가장 중요한 원인**은 무엇이라고 생각하는지 하나만 선택해 주십시오.

- ① 지도층의 도덕적 해이                      ② 기업의 경쟁력 부족과 비리  
③ 정부의 무능과 부패                      ④ 국가 비전의 부재  
⑤ 교육제도의 부실                      ⑥ 낙후된 국민의식 수준  
⑦ 국제경제위기에 따른 여파                      ⑧ 학벌, 학연, 지연 중심의 사회구조  
⑨ 황금만능주의적 사고방식                      ⑩ 기타(                      )

↳8-1. 위 8번 문항에서 선택한 문제는 **어느 정도 심각**하다고 생각하십니까?

매우 심각하다

전혀 심각하지 않다

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

9. 귀하는 자기의 **경제적 어려움에 대처하기 위해 준비**하는 것이 있습니까? 해당사항을 모두 선택해 주십시오.

- ① 특별히 준비하고 있지 않다                      ② 고용보험 및 각종 공공보험에 가입하였다  
③ 사적 보험에 가입하였다(보험회사 등)                      ④ 소비를 줄이고 있다  
⑤ 증권, 부동산 등에 투자하고 있다                      ⑥ 저축하고 있다  
⑦ 전문 기술을 습득하고자 한다                      ⑧ 자녀교육 및 미래에 투자한다  
⑨ 기타(                      )

## ⑦ 교육 관련 욕구

1. 귀하는 청소년과 관련된 문제 중 심각한 문제를 무엇이라고 생각하십니까? 하나만 선택해 주십시오.

- ① 물리적 폭력      ② 심리적 폭력(왕따)      ③ 학업, 성적      ④ 미래 및 진로선택  
 ⑤ 성(性)문제      ⑥ 이성문제      ⑦ 음주, 흡연문제      ⑧ 약물, 가스 흡입문제  
 ⑨ 친구 및 대인관계      ⑩ 기타( )

나1-1. 위 1번 문항에서 선택한 문제는 어느 정도 심각하다고 생각하십니까?

매우 심각하다

전혀 심각하지 않다

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

나1-2. 귀하는 학생들이 가지는 문제의 원인을 무엇이라고 생각하십니까? 가장 중요한 원인 하나만 선택해 주십시오.

- ① 일류대 우선의 교육풍토      ② 입시위주의 교육과정  
 ③ 낡은 교육환경시설      ④ 정부의 낮은 교육예산  
 ⑤ 획일적이고 낮은 수준의 교육 질      ⑥ 교사의 낮은 의식수준 및 질  
 ⑦ 자주 바뀌는 입시제도      ⑧ 불안한 청소년 성장기의 문제  
 ⑨ 가정의 무관심과 문제      ⑩ TV/인터넷 등 환경적 요인  
 ⑪ 기타( )

2. 귀하는 학교교육(공교육)에 대한 수준이 어떠하다고 생각하십니까?

구분	매우 낮다	낮다	보통이다	높다	매우 높다
교육의 전체적인 질					
교사의 질					
교육시설의 질					
개별화된 교육					
정보화시대에 맞는 교육					

3. 귀하는 학교교육의 질을 높이기 위해 가장 필요한 것이 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 정부의 예산확충      ② 일관성 있는 교육정책      ③ 교사능력평가제  
 ④ 교육시설 확충      ⑤ 교육 기자재 확충      ⑥ 사교육의 활성화  
 ⑦ 학교의 개방화      ⑧ 학부모의 운영위 참여확대      ⑨ 기타( )

4. 귀하는 사교육의 필요성이 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 필요하다      ② 필요하다      ③ 그저 그렇다  
 ④ 불필요하다      ⑤ 매우 불필요하다

5. 귀하는 학교의 개방화가 어느 정도 필요하다고 생각하십니까?

구분	매우 불필요	대체로 불필요	그저그렇다	대체로 필요	매우 필요
학교교실의 개방화					
교육내용의 개방화					
학교운영의 개방화					

## ⑧ 여가생활 관련 욕구

1. 귀하의 평균 여가시간은 어느 정도입니까?

주말하루 평균 : ( )시간, 평일하루평균 : ( )시간

2. 귀하의 여가시간이 충분합니까?

- ① 매우 부족하다                      ② 부족하다                      ③ 보통이다  
④ 충분하다                      ⑤ 매우 충분하다

3. 귀하가 여가시간에 활용하는 것은 무엇입니까? 우선순위 2가지를 선택해 주십시오.

1순위( ), 2순위( )

- ① TV·비디오 시청                      ② 연극영화                      ③ 독서·음악감상  
④ 운동 및 댄스                      ⑤ 인터넷(통신, 웹서핑 등)                      ⑥ 인터넷 게임  
⑦ 여행                      ⑧ 종교활동                      ⑨ 수면  
⑩ 쇼핑                      ⑪ 경기장 쇼관람                      ⑫ 동아리모임 활동  
⑬ 자원봉사                      ⑭ 기타( )

4. 귀하의 여가활용에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분	매우 아니다	대체로 아니다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
(1) 여가활동에 대하여 만족스럽다					
(2) 여가활동을 정기적으로 하고 있다					
(3) 여가활동은 나의 삶에 활력소가 된다					
(4) 적절한 여가활동을 찾지 못하고 있다					
(5) 여가활동을 할 수 있는 장소가 많다					

5. 귀하가 여가활동을 함께하는 대상은 누구입니까?

- ① 가족 및 친척                      ② 친구                      ③ 선·후배                      ④ 이웃  
⑤ 직장동료                      ⑥ 종교친구                      ⑦ 동아리 및 단체 활동멤버                      ⑧ 기타  
⑨ 없음

6. 귀하의 여가활동에 있어서 가장 큰 문제점은 무엇입니까?

- |                      |            |                |
|----------------------|------------|----------------|
| ① 문제없다               | ② 시간이 부족하다 | ③ 비용부담이 크다     |
| ④ 함께 할 사람이 없다        | ⑤ 정보가 부족하다 | ⑥ 하고 싶은 생각이 없다 |
| ⑦ 여가활동 장소 및 시설이 부족하다 | ⑧ 기타       |                |

7. 귀하의 거주지역의 문화활동육성을 위해 필요한 사업은 무엇이라고 생각하십니까? 하나만 선택해 주십시오.

- |                |                                       |           |
|----------------|---------------------------------------|-----------|
| ① 문화시설 확충      | ② 문화프로그램 확충                           | ③ 근린공원 조성 |
| ④ 지역 문화정보센터 설치 | ⑤ 지역문화 가꾸기 사업(주민화합, 애향운동, 지역전통문화계승 등) |           |
| ⑥ 기타           |                                       |           |

8. 귀하의 거주지역의 문화활동육성을 위해 가장 노력해야 할 대상이 누구라고 생각하십니까?

- |               |             |                  |
|---------------|-------------|------------------|
| ① 정부          | ② 지방자치단체    | ③ 사회복지관련 기관 및 단체 |
| ④ 시민단체 및 민간단체 | ⑤ 학교 및 교육기관 | ⑥ 친목계 등 비공식모임    |
| ⑦ 지역주민        | ⑧ 기타        |                  |

## ⑨ 공공기관 관련 욕구

1. 지역의 공공기관에 대한 귀하의 생각은 어떠합니까?

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
공공기관 전체 만족도					
공무원의 친절도					
공무원의 청렴도					
행정의 투명성					
주민과 밀착된 행정					
행정처리의 신속성					

2. 귀하는 행정에 대한 정보를 어디에서 가장 많이 수집합니까?

- ① 중앙매스미디어                      ② 행정기관 홍보자료                      ③ 가족 및 이웃  
④ 지역신문 방송                      ⑤ 기타                      ⑥ 잘 모른다

3. 귀하는 거주지역의 행정에 대해 어느 정도 알고 있습니까?

- ① 전혀 모른다                      ② 잘 모른다                      ③ 그저 그렇다  
④ 잘 알고 있다                      ⑤ 매우 잘 알고 있다

4. 귀하의 거주지역의 읍·면·동 주민자치센터에 대해 얼마나 알고 계십니까?

- ① 전혀 관심없다                      ② 관심없다                      ③ 보통이다  
④ 관심있다                      ⑤ 매우 관심있다

5. 귀하는 읍·면·동 주민자치센터가 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 하나만 선택해 주십시오.

- ① 주민여론 청취                      ② 주민위주 행정 유도                      ③ 민원해결  
④ 민원정책실 운영                      ⑤ 주민 숙원사업 추진                      ⑥ 주민 공청회 개최  
⑦ 시민 공공이용시설 확충                      ⑧ 일일 공무원/시정참여단 활동지원  
⑨ 지역 시민 사회단체 육성 및 지원                      ⑩ 기타(                      )

6. 귀하는 거주지역의 읍·면·동 주민자치센터에 대한 참여의향이 있습니까?

- ① 전혀 없다                      ② 별로 참여하고 싶지 않다                      ③ 고려해 보겠다  
④ 참여하고 싶다                      ⑤ 적극적으로 참여하겠다

7. 지역을 위한 정책개선의 건의사항이 있으면 자유롭게 써주세요.

## ⑩ 복지 관련 욕구

1. 아래의 항목은 귀하가 어려움에 발생하였을 때 도움을 받을 수 있는 사회복지정책 및 기관입니다.  
다음 사항에 대해 얼마나 알고 계십니까?

구분		전혀 모른다	잘 모른다	보통이다	잘 알고 있다	매우 잘 알고있다
공공부조	국민기초생활보장법					
사회보험	국민연금					
	건강보험					
	고용보험					
	산재보험					
	사회복지관					
서비스 제공기관	읍·면·동 주민센터					
	시민단체					
	종교단체					

2. 귀하의 거주지역의 사회복지 관련 기관 및 시설에 대해 얼마나 알고 계십니까?

- ① 전혀 모른다                      ② 잘 모른다                      ③ 그저그렇다  
④ 잘 알고 있다                      ⑤ 매우 잘 알고 있다

3. 귀하는 지역복지에 대해 어느 정도 관심을 가지고 있습니까?

매우 낮다

매우 높다

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

4. 귀하의 거주지역의 복지수준이 어느 정도라고 생각하십니까?

매우 낮다

매우 높다

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

5. 귀하는 거주지역의 **복지활성화를 위해 가장 필요한 것**이 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 주민들의 자발적 참여      ② 정부의 적극적 지원      ③ 시민단체의 선도적 역할  
④ 다양한 축제 및 이벤트 개최      ⑤ 기타      ⑥ 잘 모르겠다

6. 귀하는 거주지역의 **복지활성화를 위해 필요한 시설**이 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 노인복지시설      ② 영유아보육시설      ③ 장애인복지센터  
④ 청소년문화센터      ⑤ 지역주민센터      ⑥ 자원봉사센터  
⑦ 사회복지기관협의체      ⑧ 여성복지회관      ⑨ 기타(      )

7. 귀하는 **지역사회보장협의체의 필요성**에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 불필요하다      ② 불필요하다      ③ 그저그렇다  
④ 필요하다      ⑤ 매우 필요하다

8. 귀하는 **지역사회보장협의체가 해야 할 일**이 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 복지관련 기관 및 시설 협의체의 역할      ② 지역복지를 위한 주민의 여론형성  
③ 지역복지를 위한 정책제안 및 추진      ④ 지역사회문제 공동대처  
⑤ 지역사회 기관들과 네트워크 형성      ⑥ 기타(      )

9. 읍·면·동에 **사회복지 수용시설(장애인·노인·보육시설 등)**이 생길 경우 귀하의 **찬반정도**는 어떠합니까?

- ① 적극 반대할 것이다      ② 적극 찬성할 것이다      ③ 상관없다  
④ 주민들의 의견에 따를 것이다      ⑤ 모르겠다



## ⑪ 공동체 의식 관련 욕구

1. 귀하의 이웃과의 관계는 어떠합니까?

- ① 불편한 사이다                      ② 친하지 않은 편이다                      ③ 그저그렇다  
 ④ 친한 편이다                      ⑤ 매우 친하다

2. 아래의 항목은 귀하가 이웃과 함께할 수 있는 일입니다. 해당사항에 체크해 주십시오.

구분	전혀안한다	거의안한다	종종한다	자주한다	매우자주한다
아이를 돌보아준다					
생활용품을 빌린다					
경조사에 참여한다					
돈을 빌린다					
어려운 일을 논의한다					
동네문제를 같이 처리한다					
지역행사에 함께 참여한다					
여가시간을 함께 보낸다					
기타( )					

3. 귀하가 생각하는 **우리지역의 미래**가 어떻게 되어야 한다고 생각하십니까? 하나만 선택해 주십시오.

- ① 건강하고 안전한 우리마을(생활안전)                      ② 지역문화가 꽃피는 매력있는 마을(지역문화)  
 ③ 쾌적한 환경 속에 마음이 풍요로운 마을(환경보호)                      ④ 청소년이 밝게 크는 마을(청소년교육)  
 ⑤ 스스로 지키고 가꾸는 마을(시민참여/자치행정구현)                      ⑥ 편리한 교통과 친절한 지역사회(교통문화)  
 ⑦ 지역을 위해 서로 돕고, 자원봉사하는 마을(공동체마을)                      ⑧ 어렵고 소외된 이웃을 위해 도와주는 마을(복지마을)  
 ⑨ 기타( )

## ⑫ 안전 관련 욕구

1. 귀하는 거주지역의 **교통범죄의 위협, 자연재해로부터의 안전**은 어떠하다고 생각하십니까?

구분	매우 불안하다	대체로 불안하다	그저그렇다	대체로 안전하다	매우 안전하다
교통					
범죄					
자연재해					

2. 귀하는 거주지역의 **경사로·이용로·계단** 등의 **전체적인 설치 안전**은 어떠하다고 생각하십니까?

구분	매우 불안하다	대체로 불안하다	그저그렇다	대체로 안전하다	매우 안전하다
경사					
이용로(도로)					
계단					



ㄴ2-1. 위 2번 문항에서 응답한 프로그램이 지역사회복지관(혹은 공공시설 등)에서 시행된다면 귀하께서는 **참여할 의향**이 있습니까?

- ① 참여할 의사 없다(관심없다)    ② 참여하고 싶으나 여건이 안된다    ③ 고려해 보겠다  
④ 참여할 것이다    ⑤ 꼭 참여할 것이다

ㄴ2-2. (위 2-1번 문항에서 ①, ②번에 응답한 경우만) **참여하지 않는다면 그 이유**는 무엇입니까?

- ① 바쁘고 시간이 없어서    ② 참여한다고 달라질게 없으므로  
③ 내가 참여할 프로그램이 아니므로    ④ 나에게 맞는 프로그램이 없어서  
⑤ 참여하고 싶지만 방법을 몰라서    ⑥ 경제적인 문제 때문에  
⑨ 기타(구체적으로: \_\_\_\_\_ )

3. 귀하는 **국가(사회)가 노인을 위해 가장 중요하게 시행해야할 정책**은 무엇이라고 생각하십니까?

문항	전혀 필요없다	대체로 필요없다	보통	대체로 필요하다	매우 필요하다
생활안정, 취업알선 등 경제관련 사업					
의료 및 건강보호 등 건강증진 사업					
평생학습 등 사회교육					
복지시설 확충 등 주간·단기보호 사업					
취미생활 등 여가활성화 사업					
자원봉사활동 등 사회활동 사업					
경로당 지원 등 경로당 활성화 사업					



3. 귀하는 청소년의 진로 및 문제 상담을 위한 **상담소를 개소한다면 참여할 의향**이 있습니까?

- ① 참여할 의사 없다(관심없다)    ② 참여하고 싶으나 여건이 안된다    ③ 고려해 보겠다  
④ 참여할 것이다    ⑤ 꼭 참여할 것이다

↳3-1. (위 3번 문항에서 ①, ②번에 응답한 경우만) **참여하지 않는다면 그 이유**는 무엇입니까?

- ① 문제가 없다고 생각함    ② 다른 곳에서 참여하고 있기 때문에  
③ 참여한다고 달라질게 없으므로    ④ 경제적인 문제 때문에  
⑤ 청소년 전문기관이 아니기 때문에    ⑥ 기타(구체적으로: )

### ③ 장애인 대상 욕구조사 문항

1. 장애인의 생활에서 **장애인 본인이나 가족이 느끼는 어려운 문제**는 무엇이라고 생각하십니까 우선순위로 2가지만 선택해 주십시오.

1순위( ), 2순위( )

- ① 저소득으로 인한 경제적 어려움    ② 실직, 퇴직에 대한 문제나 취업의 어려움  
③ 장애가족의 재활 및 치료에 대한 의료적 어려움    ④ 장애자녀의 양육 및 교육 등 자녀교육에 대한 어려움  
⑤ 장애가족, 거동불편 노인 등 부양가족 돌보    ⑥ 삶의 의욕상실, 사회적 차별 등 심리·사회적 문제로 인한 어려움  
⑦ 가족간의 불화(대화단절, 고부갈등, 부부싸움 등)    ⑧ 청소, 설거지, 빨래 등 일상 가사생활의 어려움  
⑨ 여가나 취미, 문화활동의 부족으로 인한 어려움    ⑩ 특별한 어려움 없음  
⑪ 기타(구체적으로: )

↳1-1. 위 1번 문항에서 응답한 **어려움은 어느 정도 심각**하다고 생각하십니까?

매우 심각하다

전혀 심각하지 않다

①	②	③	④	⑤
---	---	---	---	---

2. 지역사회 **장애인을 위한 프로그램**입니다. 필요하다고 생각되는 프로그램을 우선순위로 2가지만 선택해 주십시오.

1순위(            ), 2순위(            )

- ① 가족, 생활문제 및 각종 상담활동
  - ② 자립생활을 위한 취업훈련 및 취업알선 프로그램
  - ③ 사회적응 프로그램
  - ④ 야외 나들이 지원 및 동행 서비스
  - ⑤ 장애아 조기 특수교실
  - ⑥ 미술, 피아노 등 취미/여가활동
  - ⑦ 야유회, 단체관광 등 계절별 활동
  - ⑧ 체력증진과 근육발달을 돕는 체육교실
  - ⑨ 경제적 도움을 주는 후원금(물품) 지원
  - ⑩ 휴식공간 및 재활정보 제공서비스
  - ⑪ 기타(구체적으로: \_\_\_\_\_ )

2-1. 위 2번 문항에서 응답한 프로그램이 지역사회복지관(혹은 공공시설 등)에서 시행된다면 귀하께서는 **참여할 의향**이 있습니까?

- ① 참여할 의사 없다(관심없다)    ② 참여하고 싶으나 여건이 안된다    ③ 고려해 보겠다  
④ 참여할 것이다    ⑤ 꼭 참여할 것이다

↳ 2-2. (위 2-1번 문항에서 ①, ②번에 응답한 경우만) 참여하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 바쁘고 시간이 없어서                      ② 참여한다고 달라질게 없으므로  
③ 내가 참여할 프로그램이 아니므로        ④ 나에게 맞는 프로그램이 없어서  
⑤ 참여하고 싶지만 방법을 몰라서          ⑥ 경제적인 문제 때문에  
⑨ 기타(구체적으로: \_\_\_\_\_ )

3. 귀하는 장애와 관련한 치료를 실시한다면 참여하시겠습니까?

- ① 참여할 의사 없다(관심없다)    ② 참여하고 싶으나 여건이 안된다    ③ 고려해 보겠다  
④ 참여할 것이다    ⑤ 꼭 참여할 것이다

↳3-1. (위 3번 문항에서 ①, ②번에 응답한 경우만) 참여하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 경제 사정이 어려워서                      ② 치료가 도움이 안되서  
③ 치료를 받을 필요가 없어서            ④ 치료기관에 동행할 사람이 없어서  
⑤ 기타(구체적으로: \_\_\_\_\_ )

## ⑥ 지역주민의 주관적 상태 측정

### ① 생활만족도

#### ☑ 척도소개

- 성인의 심리적 복지를 측정하기 위한 척도

#### ☑ 채점방식 및 해석

- 5개 하위요인\*, 총 20문항, 3점 리커트\*\* 척도로 구성되어 있음

\*현재 생활을 구성하고 있는 활동에 대한 열성 또는 자아투입, 자신의 삶을 의미 있는 것으로 받아들이고 책임감 있게 느끼는 통합력, 인생에서 바라던 목적과 성취한 목적 간의 일치감, 긍정적인 자아관, 행복하고 낙관적인 태도와 기분 등

\*\*그렇다(1), 아니다(2), 잘 모르겠다(3)

- LSI-Z 척도는 ‘기준에 맞게(correct)’ 기록된 각 항목에 1점을 부여하고 점수를 합산함. 기준에 맞는 점수는 1, 2, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 17번 문항에 ‘동의(agree)’하고, 3, 5, 7, 10, 18, 19, 20번 문항에 ‘동의하지 않음(disagree)’으로 응답했을 경우에 기준에 맞는 것임

#### ■ 설문 문항

문항	동의정도		
	그렇다	아니다	잘 모르겠다
1. 요즈음의 생활은 내가 젊었을 때 생각했던 것보다 낫다.			
2. 나는 내가 알고 있는 다른 사람들에 비해 인생에서 편안한 사기를 더 많이 누렸다.			
3. 지금이 나의 인생에서 가장 쓸쓸한 때이다.*			
4. 나는 지금 젊었을 때만큼이나 행복하다.			
5. 모든 것이 달랐다면 나의 인생이 지금보다 더 행복할 수도 있었을 텐데.*			
6. 요즈음이 나의 인생의 황금기이다.			
7. 요즈음 내가 하는 일들은 거의 단조롭고 지루하다.*			
8. 미래에 나에게 어떤 재미있고 즐거운 일들이 일어나리라고 기대한다.			
9. 요즈음 내가 하는 일들은 과거와 마찬가지로 흥미 있다.			
10. 나는 늙고 지쳤다.*			
11. 내가 늙었다고 느끼는 것이 거슬리지는 않는다.			
12. 이제까지 내가 살아온 인생에 대해 꽤 만족한다.			
13. 인생을 다시 살 수 있는 기회가 있다 해도 이제까지 살아온 나의 과거생활을 바꾸고 싶지 않다.			
14. 동년배 다른 사람들에 비해 나는 인생의 중요한 결정을 내리는 데 실수를 많이 범했다.*			
15. 나는 동년배 다른 사람들에 비해 젊어 보인다.			
16. 나는 앞으로 1달 또는 1년 동안 할 일을 계획해놓았다.			
17. 내 과거생활을 되돌아 볼 때 원하던 중요한 것들을 얻지 못했다.*			
18. 동년배 다른 사람들에 비해 나는 자주 우울해진다.*			
19. 나는 인생에 기대했던 것만큼 성취했다.			
20. 나는 사람들이 살아나가는 것이 점점 더 어려워지고 있다고 생각한다.*			

출처: 서초구립반포종합사회복지관(2007), 실천가와 연구자를 위한 사회복지척도집

\* 표시는 역문항

## ② 자기효능감

### ☒ 척도소개

- 사람이 인식하는 자신이 목적하는 바를 성취할 수 있는 능력에 대한 인식을 측정하는 척도

### ☒ 채점방식 및 해석

- 3개 하위요인\*, 총 12문항, 7점 척도\*\*로 구성되어 있음

\*부정적 효능감, 긍정적 효능감, 사회적 효능감

\*\*전혀 그렇지 않다(1), 대체로 그렇지 않다(2), 조금 그렇지 않다(3), 보통이다(4), 조금 그렇다(5), 대체적으로 그렇다(6), 항상 그렇다(7)

- 점수가 높을수록 자기효능감의 정도가 높음

### ■ 설문 문항

문 항		동의정도						
		1	2	3	4	5	6	7
부정적 효능감	1. 나는 어려운 일에 부딪히는 것을 피한다.*							
	2. 나는 인생에서 부딪히는 거의 모든 문제들을 다룰 능력이 없는 것 같다.*							
	3. 예기치 못한 문제가 일어나면 나는 잘 대처할 수 없다.*							
	4. 새로운 어떤 일을 배우려고 시도할 때 처음에 해 보고 안 될 것 같으면 바로 포기한다.*							
	5. 내 문제점은 일을 해야 할 때 그 일을 시작할 수 없다는 점이다.*							
긍정적 효능감	6. 나는 자신감이 있다.							
	7. 어떤 일을 처음에 잘못했더라도 나는 될 때까지 해 본다.							
	8. 나는 계획을 세울 때 그 계획 그대로 할 수 있다고 확신한다.							
	9. 실패는 나로 하여금 더 열심히 노력하도록 만든다.							
	10. 나는 뭔가 할 일이 있을 때 바로 그 일을 시작한다.							
사회적 효능감	11. 새 친구를 사귀는 일은 내게 너무 어려운 일이다.*							
	12. 나는 모임에서 내 자신을 어찌해야 좋을지 모르겠다.* ※ 모임은 동아리, 각종 사교모임 등을 의미							

출처: 지은구·김민주(2017), 사회서비스 성과관리 척도

\* 표시는 역문항



## ③ 삶의 질

## ☑ 척도소개

- 사람이 인식하는 삶의 질을 측정하는 척도

## ☑ 채점방식 및 해석

- 2개 하위요인\*, 총 8문항, 7점 척도\*\*로 구성되어 있음

\*내적 삶의 질, 외적 삶의 질

\*\*전혀 그렇지 않다(1), 대체로 그렇지 않다(2), 조금 그렇지 않다(3), 보통이다(4), 조금 그렇다(5), 대체적으로 그렇다(6), 항상 그렇다(7)

- 점수가 높을수록 삶의 질이 높음

## ■ 설문 문항

문 항		동의정도						
		1	2	3	4	5	6	7
내적 삶의 질	1. 나는 침울한 기분, 절망, 불안, 우울감과 같은 부정적인 감정을 잘 느끼지 않는다.							
	2. 나는 성생활에 대해 전반적으로 만족한다.							
	3. 나는 견고 생활하는데 육체적으로 어려움을 느끼지 않는다.							
	4. 나는 인생이 즐겁다.							
	5. 나는 새로운 것을 배울 수 있는 능력이 있다.							
외적 삶의 질	6. 나는 경제적으로 어렵지 않다.							
	7. 나는 생활에 필요한 정보를 손쉽게 구할 수 있다.							
	8. 나는 안전하고 쾌적한 주거환경에서 살고 있다.							

출처: 지은구·김민주(2017), 사회서비스 성과관리 척도

#### ④ 주관적 행복감

##### ☒ 척도소개

- 사람이 인식하는 주관적 행복감의 정도를 측정하는 척도

##### ☒ 채점방식 및 해석

- 5개 하위요인\*, 총 19문항, 7점 척도\*\*로 구성되어 있음

\*건강, 환경지배, 삶의 만족, 관계, 자율성

\*\*전혀 그렇지 않다(1), 대체로 그렇지 않다(2), 조금 그렇지 않다(3), 보통이다(4), 조금 그렇다(5), 대체적으로 그렇다(6), 항상 그렇다(7)

- 점수가 높을수록 행복감의 정도가 높음

#### ■ 설문 문항

문 항		동의정도						
		1	2	3	4	5	6	7
건강	1. 나는 육체적으로 건강한 편이다.							
	2. 나는 정신적, 정서적으로 건강하다.							
	3. 나는 마음이 괴롭거나 힘들지 않고 편안하다.							
	4. 나는 잠을 잘 자는 편이다.							
환경 지배	5. 나는 사소한 일(집안일 등)들이 성가시다고 생각하지 않는다.							
	6. 나이가 들어감에 따라 여러 가지 일들이 점점 수월해지는 것 같다.							
	7. 나는 내 시간을 비교적 잘 관리하고 있다.							
	8. 지금 내가 하는 일은 이전만큼 나에게 흥미가 있다.							
	9. 나는 나에게 주어진 일들을 잘 해내는 편이다.							
삶의 만족	10. 내 인생은 전반적으로 행복한 삶이었다.							
	11. 나는 내 인생의 많은 부분에 대해서 만족한다.							
	12. 매일매일 삶을 살아가는 것이 즐겁다.							
관계	13. 나는 외롭지 않다.							
	14. 나는 즐겨 하는 취미활동이 있다.							
	15. 시간이 있을 때 내가 활동하고 즐길 수 있는 모임이나 공간이 있다.							
	16. 전반적으로 타인을 신뢰하며 원만한 관계를 유지하고 있다.							
자율성	17. 나는 내가 원하는 삶을 살아가고 있다.							
	18. 나는 결정을 쉽게 내리는 편이다.							
	19. 나는 내 인생을 스스로 잘 통제한다고 생각한다.							

출처: 지은구·김민주(2017), 사회서비스 성과관리 척도

## ⑤ 우울증(CES-D 20)

## ☑ 척도소개

- 사람의 우울 증상이나 우울감의 정도를 측정하는 척도

## ☑ 채점방식 및 해석

- 2개 하위요인\*, 총 20문항, 4점 척도\*\*로 구성되어 있음

\*긍정적(문항: 2,4,12,16), 부정적

\*\*극히 드물게(0), 가끔(1), 자주(2), 거의 대부분(3)

- 부정적인 사건을 경험할수록 높은 점수를 보이며, 높은 우울감을 반영함
- CES-D 20 척도는 척도점수 16점을 절단점으로 제시하여, 16점 이상일 경우 우울 증상이 있는 것으로 고려함

## ■ 설문 문항

문 항	동의정도			
	극히 드물게 (1일 이하)	가끔 (1~2일)	자주 (3~4일)	거의 대부분 (5~7일)
1. 평소에는 아무렇지도 않던 일들이 귀찮게 느껴졌다.				
2. 먹고 싶지 않았다(입맛이 없었다).				
3. 가족이나 친구가 도와주더라도 울적한 기분을 떨쳐버릴 수 없었다.				
4. 다른 사람들만큼 능력이 있다고 느꼈다.*				
5. 무슨 일을 하던 정신을 집중하기가 힘들었다.				
6. 우울했다.				
7. 하는 일마다 힘들게 느껴졌다.				
8. 미래에 대하여 희망적으로 느꼈다.*				
9. 내 인생은 실패작이라는 생각이 들었다.				
10. 두려움을 느꼈다.				
11. 잠을 설쳤다(잠을 잘 이루지 못했다).				
12. 행복했다.*				
13. 평소보다 말을 적게 했다(말수가 줄었다).				
14. 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.				
15. 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.				
16. 생활이 즐거웠다.*				
17. 갑자기 울음이 나왔다.				
18. 슬픔을 느꼈다.				
19. 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.				
20. 도무지 무엇을 시작할 기운이 나지 않았다.				

출처: 한국노년학포럼(2010), 노년학 척도집

\* 표시는 역문항

## 7 서비스 성과 측정

### ① 기관(직원)의 가치지향성

#### ☒ 척도소개

- 기관(직원)들이 사회서비스가 추구하는 사회적 목적 실현을 위해 어느 정도 노력하고 있는지를 측정하는 척도

#### ☒ 채점방식 및 해석

- 2개 하위요인\*, 총 13문항, 7점 리커트\*\* 척도로 구성되어 있음

\*사회적 가치실현을 위한 노력, 제공 기관장 및 직원들의 행동, 태도 그리고 신뢰

\*\*전혀 그렇지 않다(1), 대체로 그렇지 않다(2), 조금 그렇지 않다(3), 보통이다(4), 조금 그렇다(5), 대체적으로 그렇다(6), 항상 그렇다(7)

- 점수가 높을수록 기관(직원)의 서비스사업에 대한 인식, 서비스 제공을 위한 노력의 정도가 높음

#### ■ 설문 문항

문 항		동의정도						
		1	2	3	4	5	6	7
사회적 가치 실현을 위한 노력	이 기관에서 제공하는 사회서비스는 사회적 가치실현과 연관이 있다. ※ 사회적 가치는 사회복지증진이나 이용자들의 삶의 질 향상 등을 의미							
	기관장, 직원 그리고 강사들은 사회서비스의 목적을 잘 알고 있다. ※ 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해 결, 사회적 양극화 해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등 을 의미							
	기관장 및 직원들은 정부의 사회서비스 제공 목적을 존 중하며, 이를 실천하기 위해 노력한다. ※ 사회서비스 목적은 이용자들이 가지고 있는 문제의 예방 및 해 결, 사회적 양극화 해소, 생활만족도 향상, 복지체감도 증진 등 을 의미							
	기관장 및 직원들은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더 욱 중요시한다. ※ 기관장의 개인적 이익은 영리를 추구하는 말과 행동, 직원들의 개인적 이익은 서비스 제공시간 단축이나 불성실 등을 의미							
	기관장 및 직원들은 사회서비스 제공을 위해 본인의 시 간과 자원을 많이 투자한다.							
	기관장 및 직원들은 나를 단순히 소비자라고 생각하지 않는다.							
제공 기관장 및 직원들의 행동, 태도, 신뢰	기관장과 직원들은 상호 우호적인 것 같다.							
	기관장은 직원들을 존중하는 것 같다.							
	이 기관에서 제공되는 서비스는 신뢰가 간다.							
	기관장 및 직원들의 나의 문제해결을 위한 분석 및 대 처방안은 항상 신뢰가 간다.							
	기관장 및 직원들은 이용자들로부터 업무수행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.							
	이 기관에서 제공되는 서비스와 관련된 모든 정보는 나 와 공유한다.							
	기관장과 직원들의 말과 행동은 일치한다.							

출처: 지은구·김민주(2017), 사회서비스 성과관리 척도

## ② 서비스 품질관리(기관방문용)

## ☑ 척도소개

- 서비스 품질을 안정적으로 유지 및 개선하기 위해 서비스 이용자들이 인식하고 경험한 서비스품질의 정도를 측정

## ☑ 채점방식 및 해석

- 8개 하위요인\*, 총 27문항, 7점 리커트\*\* 척도로 구성되어 있음

\*유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 접근성, 권리성, 협력성

\*\*전혀 그렇지 않다(1), 대체로 그렇지 않다(2), 조금 그렇지 않다(3), 보통이다(4), 조금 그렇다(5), 대체적으로 그렇다(6), 항상 그렇다(7)

- 점수가 높을수록 서비스의 품질이 좋음

## ■ 설문 문항

문 항		동의정도						
		1	2	3	4	5	6	7
유형성	1. 이 기관의 시설(상담시설, 체육시설, 교육시설, 물리치료 기구 등)은 잘 관리되고 있으며, 현대적으로 보인다.							
	2. 이 기관은 적절한 서비스를 제공할 정도의 수준이다.							
	3. 이 기관은 이용자 및 가족을 위한 편의시설(휴식 공간, 승강기 등)을 가지고 있다.							
신뢰성	4. 이 기관은 서비스를 제공하기로 약속한 시간에 서비스를 제공한다.							
	5. 나에게 문제가 발생할 때 이 기관은 나를 이해하기 위해 노력하며 위안을 준다.							
	6. 이 기관은 믿을 만하다.							
	7. 이 기관은 나에게 대한 기록(이용계약서, 서비스제공기록지, 본인부담금 납부영수증 등)을 잘 보관하고 있다.							
응답성	8. 이 기관이 제공하기로 한 서비스와 실제 제공된 서비스는 같다.							
	9. 직원들은 나를 항상 도울 의지가 있다.							
	10. 직원들은 나의 요구에 신속하게 대응한다.							
확신성	11. 직원들은 충분한 업무지식 및 기술을 갖추고 있다.							
	12. 나는 직원들과 교류하면서 안전함을 느낀다.							
	13. 직원들은 예의가 있고 친절하다.							
공감성	14. 직원들은 나에게 개별적 관심을 가지고 있다.							
	15. 직원들은 내가 무엇을 원하는지 잘 알고 있다.							
	16. 직원들은 나의 심신상태를 잘 파악하고 있다.							
	17. 이 기관에서 제공되는 서비스는 나에게 편리한 시간에 제공된다							

문 항		동의정도						
		1	2	3	4	5	6	7
접근성	18. 이 기관은 이용자나 이용자 가족이 접근하기에 용이한 곳에 위치하고 있다.							
	19. 이 기관의 홍보물과 자료집, 서비스 안내문은 쉽게 접할 수 있다.							
권리성	20. 언제나 서비스에 대한 거절 및 중지를 요구할 수 있다는 안내가 되고 있다.							
	21. 이 기관은 나의 사생활과 자존심을 존중한다.							
	22. 이 기관은 이용자들에게 서비스 비용 및 지불방식에 대한 정보를 제공하고 본인부담금을 납부받고 있다.							
	23. 이 기관은 나를 다른 사람과 차별하지 않고 동일하게 대한다.							
	24. 이 기관은 서비스를 제공할 때 나에게 설명하고 동의를 얻는다.							
협력성	25. 이 기관은 내가 위급할 때 연락할 수 있는 가족 및 기타 긴급 연락처를 파악하고 있다.							
	26. 이 기관의 직원들은 서로 도와주고 잘 지낸다.							
	27. 이 기관은 공공기관을 포함한 다른 사회복지기관이나 시설 및 단체 그리고 사회서비스기관들과 협력하여 서비스를 제공하고 있다.							

출처: 지은구·김민주(2017), 사회서비스 성과관리 척도

### ③ 서비스 품질관리(재가방문서비스용)

#### ☒ 척도소개

- 서비스 품질을 안정적으로 유지 및 개선하기 위해 서비스 이용자들이 인식하고 경험한 서비스품질의 정도를 측정

#### ☒ 채점방식 및 해석

- 7개 하위요인\*, 총 22문항, 7점 리커트\*\* 척도로 구성되어 있음

\*유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 권리성, 협력성

\*\*전혀 그렇지 않다(1), 대체로 그렇지 않다(2), 조금 그렇지 않다(3), 보통이다(4), 조금 그렇다(5), 대체적으로 그렇다(6), 항상 그렇다(7)

- 점수가 높을수록 서비스의 품질이 좋음

# **설문 문항**

문 항		동의정도						
		1	2	3	4	5	6	7
유형성	1. 제공기관의 직원들은 밝고 용모가 단정하다.							
	2. 제공인력이 활용하는 도구, 기자재는 잘 관리되고 현대적으로 보인다.							
신뢰성	3. 직원은 서비스를 제공하기로 약속한 시간에 서비스를 제공한다.							
	4. 나에게 문제가 발생할 때 직원은 나를 이해하기 위해 노력하며 위안을 준다.							
	5. 직원은 믿을 만하다.							
	6. 직원이 제공하기로 한 서비스와 실제 제공된 서비스는 같다.							
응답성	7. 직원들이 서비스가 제공될 시간을 나에게 정확하게 알려 준다.							
	8. 직원들은 나를 항상 도울 의지가 있다.							
	9. 직원들은 나의 요구에 신속하게 대응한다.							
	10. 서비스는 나의 상태나 의사를 반영하여 제공된다.							
확신성	11. 직원들은 충분한 업무지식 및 기술을 갖추고 있다.							
	12. 나는 직원들과 교류하면서 안전함을 느낀다.							
	13. 직원들은 나에게 개별적 관심을 가지고 있다.							
공감성	14. 직원들은 나의 심신상태를 잘 파악하고 있다.							
	15. 제공기관에서 제공되는 서비스는 나에게 편리한 시간에 제공된다.							
평리성	16. 언제나 서비스에 대한 거절 및 중지를 요구할 수 있다는 안내가 되고 있다.							
	17. 직원은 나의 사생활과 자존심을 존중한다.							
	18. 직원은 나를 다른 사람과 차별하지 않고 동일하게 대한다.							
	19. 직원은 서비스를 제공할 때 나에게 설명하고 동의를 얻는다.							
협력성	20. 제공기관은 내가 위급할 때 연락할 수 있는 가족 및 기타 긴급연락처를 파악하고 있다.							
	21. 제공기관의 직원들은 서로 도와주고 잘 지낸다.							
	22. 제공기관은 공공기관을 포함한 다른 사회복지기관이나 시설 및 단체 그리고 사회서비스 제공기관들과 협력하여 서비스를 제공하고 있다.							

출처: 지은구·김민주(2017), 사회서비스 성과관리 척도

#### ④ 서비스 만족도

☒ **척도소개**

- 서비스에 대한 이용자들의 만족 정도를 측정

☒ **채점방식 및 해석**

- 총 12문항, 7점 리커트\* 척도로 구성되어 있음
  - \*전혀 그렇지 않다(1), 대체로 그렇지 않다(2), 조금 그렇지 않다(3), 보통이다(4), 조금 그렇다(5), 대체적으로 그렇다(6), 항상 그렇다(7)
- 점수가 높을수록 서비스의 만족도가 높음

#### ■ 설문 문항

문 항	동의정도						
	1	2	3	4	5	6	7
1. 이 기관에서 제공받은 서비스는 나에게 큰 도움이 되었다.							
2. 이 기관에서 기관장과 직원들은 나의 이야기에 귀를 기울인다.							
3. 나는 이 기관에서 나의 문제를 다루는 방법에 대해 많이 배웠다.							
4. 나는 현재 이용하고 있는 기관을 다른 사람에게 추천할 것이다.							
5. 기관장 및 직원들은 그들이 제공하는 서비스 내용을 잘 알고 있다.							
6. 나는 현재 이용하고 있는 기관에서 내가 진정으로 필요로 하는 서비스를 받았다.							
7. 기관장과 직원들은 있는 그대로의 나를 받아들였다.							
8. 내가 처음 이 기관에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다.							
9. 이 기관에서 받은 서비스는 내가 지불한 비용(투자한 시간, 본인 부담금, 추가비용 등)만큼의 가치가 있다.							
10. 기관장과 직원들은 그들의 욕구보다 나의 욕구를 중요시하였다.							
11. 기관장과 직원들은 나와 의견이 다를 때 나의 의견을 존중한다.							
12. 내가 이 기관에서 얻은 서비스는 기대했던 것 이상이다.							

출처: 지은구·김민주(2017), 사회서비스 성과관리 척도



## □ 욕구조사에 활용 가능한 설문지 사례<sup>20)</sup>

아래의 설문지는 지역사회 주민, 협의체 위원 등을 대상으로 본인이 살고 있는 동네에 대한 생각, 지역의 여러 가지 문제점, 우리지역에서 지원이 필요한 대상자, 복지공동체 등을 알아보기 위해 활용할 수 있음. 아래 설문지를 토대로 각 지역 특성에 맞게 문항을 수정하여 사용하기를 권장함

지역	_____시 · 군 _____읍면동	ID
----	---------------------	----

### 제4기 지역사회보장계획 수립을 위한 협의체 위원 설문지

안녕하십니까?

본 조사는 제4기 지역사회보장계획(2019-2022년)을 수립하기 위해, 협의체 위원의 의견을 수렴하기 위한 것입니다. 본 설문지를 통해 수집된 자료는 사회보장계획 수립 관련 기초자료로만 활용될 것입니다.

본 조사 내용은 통계법 제33조 및 34조에 의거하여 비밀이 보장되며, 연구목적 이외의 그 어떤 용도로도 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 아울러, 설문 도중 불편하시거나 어려운 점이 있으시면 참여를 철회하셔도 괜찮다는 점을 알려드립니다.

끝으로, 본 조사와 관련하여 궁금한 점이 있으시면 아래 연락처로 연락주시기 바랍니다.

■ 책임연구원 : 홍길동(소속)

■ 문 의 처 :

■ 이 메 일 :

지도원 확인	<input type="checkbox"/> 완료 <input type="checkbox"/> 미완료(사유: _____)	조사원 성명	(인)	지도원 성명	(인)
-----------	--	-----------	-----	-----------	-----

<sup>20)</sup> 본 내용은 박태영 외(2019), 『지역사회복지연구방법론』의 내용을 인용하여 작성함

## B. 생활만족 및 지역사회

① 매우 불만족      ② 불만족      ③ 보통      ④ 만족      ⑤ 매우 만족

3. 귀하께서 거주하고 계신 지역은 다른 지역과 비교해 볼 때, 살기에 어떤 곳이라고 생각하십니까?

열악하다										좋다	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

4. 귀하께서는 자신의 행동에 대해 어떻게 평가하고 계신지 다음의 각 항목에 표시해 주십시오

구분	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 나는 이웃 사람들과 사이좋게 지낸다	①	②	③	④	⑤
(2) 나는 어려운 일이 생기면 이웃 사람들과 논의한다	①	②	③	④	⑤
(3) 나는 이웃 사람들과 서로 도우며 생활한다	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 이웃 사람들과 힘을 합치면 동네를 발전시킬 수 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
(5) 나는 내가 살고 있는 동네에 피해를 주는 행동은 하지 않는다	①	②	③	④	⑤
(6) 나는 동네 사람들이 싫어하는 행동은 조심한다	①	②	③	④	⑤
(7) 나는 동네 사람들의 모임활동에는 꼭 참석한다	①	②	③	④	⑤
(8) 나는 동네를 위해 할 수 있는 일을 스스로 찾아서 한다	①	②	③	④	⑤
(9) 나는 동네에서 열리는 회의에서 나의 의견을 자유롭게 말한다	①	②	③	④	⑤
(10) 나는 이웃 사람들이 잘되면 내가 잘된 것처럼 기쁘다	①	②	③	④	⑤
(11) 나는 이웃 사람들과 협동하여 일을 한다	①	②	③	④	⑤
(12) 나는 이웃 사람들이 어려운 일을 당하면 내 일처럼 돕는다	①	②	③	④	⑤
(13) 나는 동네의 물건을 내 것처럼 소중히 다룬다	①	②	③	④	⑤
(14) 나는 동네에서 맡은 역할은 책임 있게 완수한다	①	②	③	④	⑤
(15) 나는 동네의 일에 스스로 참여하여 협동한다	①	②	③	④	⑤

5. 우리 동네가 다른 지역보다 살기 좋은 점은 무엇입니까?

- ① 편리한 교통시설(대중교통, 터미널 등)
- ② 다양한 상점 및 저렴한 물가
- ③ 근접한 문화시설(영화관, 공연장, 공원 등)
- ④ 안전한 골목길
- ⑤ 교육환경(교육양극화 및 격차가 적음)
- ⑥ 쓰레기 분리수거·환경정화 활동에 의한 깨끗한 처리
- ⑦ 공동체 의식 등 이웃 간의 원활한 소통
- ⑧ 주택/주거환경
- ⑨ 아동, 청소년 폭력예방, 낮은 우범률
- ⑩ 기타( )

6. 지금 살고 있는 동네를 떠나서 다른 곳에서 살고 싶습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 (☞ 7번으로 이동)
- ② 그렇지 않다 (☞ 7번으로 이동)
- ③ 그렇다 (☞ 6-1번으로 이동)
- ④ 매우 그렇다 (☞ 6-1번으로 이동)

6-1. 다른 곳으로 이사하고 싶은 이유는 무엇입니까?

- ① 주택 및 주거문제
- ② 교통문제
- ③ 지역환경문제
- ④ 보건 및 의료문제
- ⑤ 자녀 교육문제
- ⑥ 지역의 복지정책 및 제도 문제
- ⑦ 복지서비스의 부족
- ⑧ 지역주민의 공동체 의식 문제
- ⑨ 기타( )



구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
(8) 주거 환경 열악(주거 위생상태 불량, 수집·저장 강박, 쓰레기 쌓아 모으는 등)	①	②	③	④	⑤
(9) 원룸 주변 문제(악취, 음식물 쓰레기 처리 등)	①	②	③	④	⑤
(10) 범죄문제(절도, 폭행 사건 등)	①	②	③	④	⑤
(11) 건강문제(간경화, 탈장, 고혈압, 당뇨, 정기검진 미 실시 등)	①	②	③	④	⑤
(12) 음주, 알코올성 질환자의 문제 행동	①	②	③	④	⑤
(13) 사람과의 관계 교유 단절(은둔형 외톨이, 이웃과 교류 없음 등)	①	②	③	④	⑤
(14) 여가 및 문화시설 부족 문제	①	②	③	④	⑤
(15) 요보호여성에 대한 지원 부족 문제	①	②	③	④	⑤
(16) 다문화가정 및 자녀에 대한 지원 부족 문제	①	②	③	④	⑤
(17) 지역주민 간 공동체 의식 부족	①	②	③	④	⑤
(18) 복지시설 부족	①	②	③	④	⑤
(19) 대중교통 이용에 관한 문제	①	②	③	④	⑤
(20) 이웃과의 관계에 관한 문제	①	②	③	④	⑤
(21) 차별의 문제	①	②	③	④	⑤
(22) 빈부격차 문제	①	②	③	④	⑤
(23) 기타 문제( )	①	②	③	④	⑤

## 9. 귀하께서는 현재 자원봉사활동을 하고 계십니까?

① 그렇다



• 월평균 자원봉사 참여시간은?  
(                      ) 시간

• 평소 자원봉사를 누구와 함께 하셨습니까?

- ① 혼자            ② 가족            ③ 친구  
④ 이웃           ⑤ 부녀회        ⑥ 동아리  
⑦ 회사           ⑧ 종교단체  
⑨ 기타(                      )

② 아니다



• 자원봉사에 참여하고 계시지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 마땅한 자원봉사처를 찾기 어려워서  
② 시간이 없어서  
③ 적성에 맞는 자원봉사활동을 선택하지 못해서  
④ 같이 할 사람이 없어서  
⑤ 자원봉사처를 찾아가기 불편해서  
⑥ 웬지 어려울 것 같아서  
⑦ 내가 자원봉사서비스가 필요한 대상이라서  
⑧ 기타(                      )

• 앞으로 자원봉사활동에 참여할 의향이 있으십니까?

① 있다

② 없다

## 10. 귀하께서는 평소 현금이나 현물을 포함, 복지관 기부·후원을 하신 적이 있습니까?

① 있다



있다면, 기부·후원을 연간 어느 정도 하시는  
지 현금과 물품으로 나누어 말씀해 주십시오.

• 현금 : 연간 (                      )만 원

• 물품 : 연간 (                      )만 원

\*물품은 현금으로 환산할 경우

② 없다



• 기부·후원을 하고 계시지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 마땅한 후원대상자를 찾기 어려워서  
② 후원기관을 믿기 어려워서  
③ 어떤 절차로 기부/후원해야하는지 잘 몰라서  
④ 기부/후원의 의미를 잘 몰라서  
⑤ 기부/후원하는 절차가 까다로워 귀찮아서  
⑥ 내 형편도 어려워서  
⑦ 특별히 어려운 점은 없지만 망설여져서  
⑧ 기타(                      )

• 앞으로 기부·후원을 하실 의향이 있으십니까?

① 있다

② 없다

11. 귀하께서는 평소 사회단체 활동이나 모임에 참여하고 계십니까?

① 있다

② 없다



- 있다면, 정기적으로 만나는 사회단체나 모임은 몇 개입니까?  
(                      ) 시간
- 귀하께서 평소에 활동하시는 사회단체나 모임은 무엇입니까? (중복응답 가능)
  - ① 친목조직(계모임, 스포츠 동아리, 취미활동 모임, 종교모임 등)
  - ② 사회봉사조직(자원봉사회, 새마을 부녀회, 자율방범대 등)
  - ③ 이익증진조직(노인회, 여성단체, 학부모회, 상가번영회, 직업 관련 조직 등)
  - ④ 행정(정치) 협조조직(주민자치위원회, 정당 및 정치인 후원회 등)
  - ⑤ 기타(                      )

• 앞으로 사회단체·모임 활동에 참여할 의향이 있으십니까?

① 예

② 아니요

12. 위 조사항목 외 우리 동네 복지 발전을 위해 의견이 있는 경우 말씀해주세요.

※ 설문에 적극 협조하여 주셔서 감사합니다.



## 실전참고 9

# SWOT 분석<sup>21)</sup>

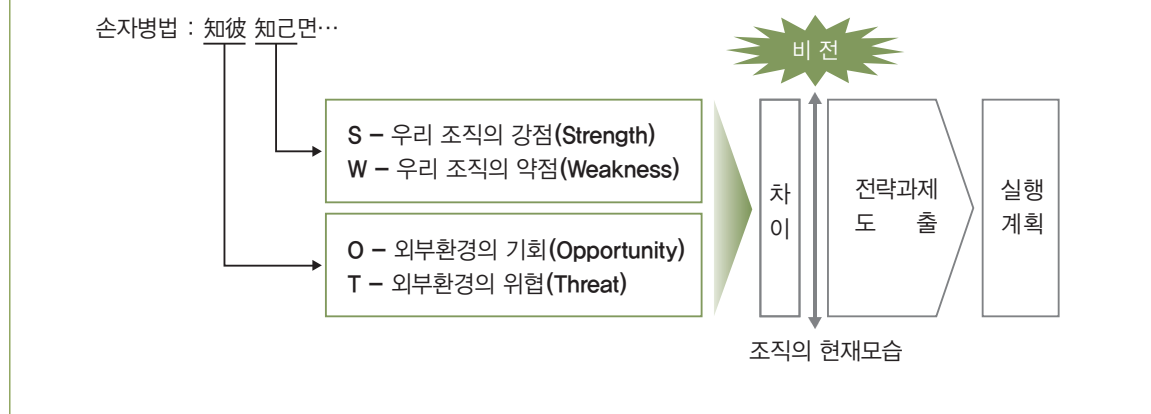
## 1. 개요

### □ SWOT 분석의 개념

- 조직의 전략을 설정하기 위한 방법으로 환경분석을 실시하며 이는 대상 환경에 대한 이해(외부 환경분석)와 조직의 능력을 점검(내부 역량분석)을 통해 실행되며, 주로 활용되는 기법으로 SWOT 분석을 사용함

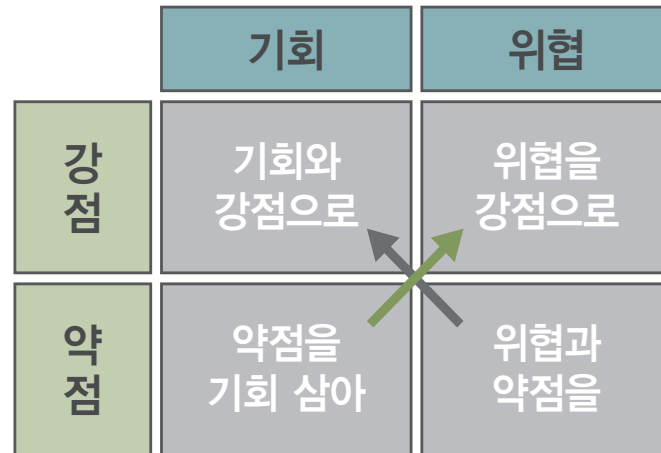
### ○ SWOT 분석

- SWOT 분석은 조직의 비전을 달성하는 데 영향을 미치는 외부환경의 변화로부터 기회요인과 위협요인을 도출하고
- 조직 내부 역량분석으로부터 강점과 약점을 도출하여 이들을 상호 결합시켜 비전과 현재 모습의 차이(GAP)를 분석함으로써 전략적 대안을 도출하기 위한 방법



<sup>21)</sup> 본 내용은 류재현(2011), 울산광역시 SWOT이슈분석과 SWOT전략모델, 경기복지재단(2011), 사회복지시설 경영컨설팅 매뉴얼 개발 및 사업보고서, 생존전략 블로그 <https://survivalblogger.blogspot.com/2019/06/SWOT-marketing.html>를 참고로 수정 보완 하였음.

## □ SWOT 분석의 목적



- SWOT 분석은 단순히 강점, 약점을 나열하여 보기 쉽게 정리하는 선에서 그치는 것이 아닌, “이를 어떻게 극복할 것인가?”에 고민할 수 있는 실행계획 수립 전략으로써 사용되어야 함
- 따라서 SWOT 분석은 우리가 지금 잘하고 있는 것과 못하고 있는 것을 만약 이라는 단어를 배제한 상태에서 아주 현실적으로 작성을 한 뒤 믹싱(Mixing)단계를 거쳐 위협을 기회로, 약점을 강점으로 수정하기 위한 도구로 사용되어야 함

## 2. SWOT 분석 방법

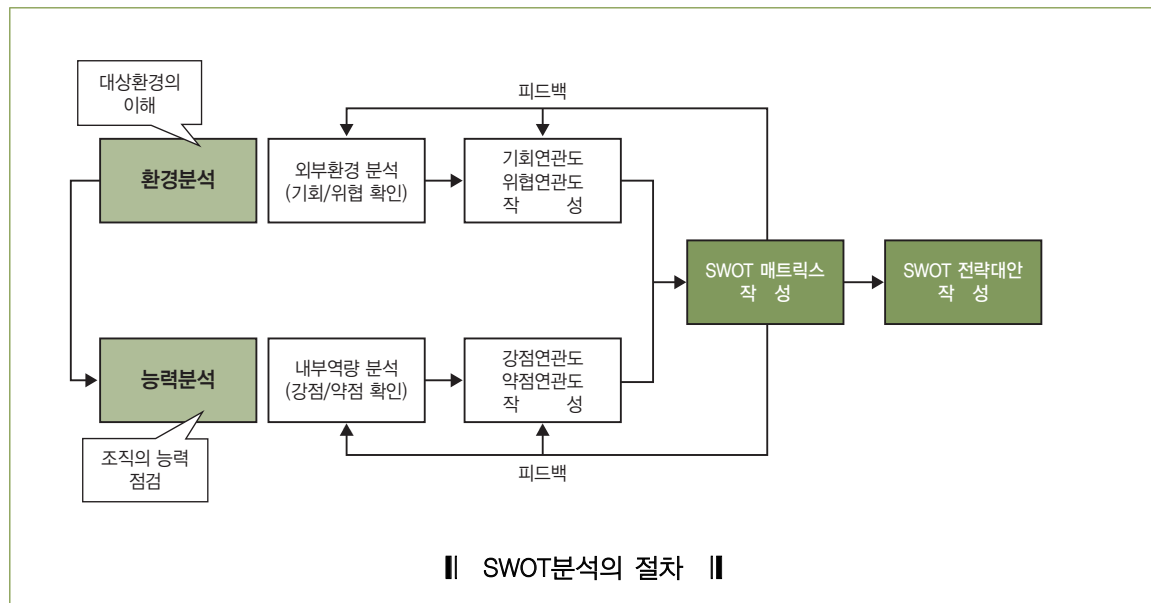
### □ SWOT 분석 작성 순서

- SWOT 분석을 작성하기 전, **작성목적을 명확**하게 하기 위하여 다음과 같은 질문을 던지기

- 우리는 무엇을 할 수 있는가?
- 우리는 무엇을 하고자 하는가?
- 우리는 무엇을 하게 될 것인가?
- 다른 사람은 우리가 무엇을 하길 기대하는가?

## ○ 분석 절차

- SWOT 분석의 절차는 **외부환경 분석과 내부능력 분석을 통해 조직의 기회·위협요인 및 강점·약점요인을 도출한 후, SWOT 매트릭스 작성을 통하여 전략을 설정하는** 절차를 거치게 됨
- SWOT 분석은 최소한 담당자 등이 참여한 전략 워크숍 과정을 통하여 도출하는 것이 바람직함



## ○ 분석 시 주의사항

- SWOT 작성 시 내부분석과 외부분석을 구분해야 함
  - 강점과 약점은 조직이나 개인의 내부적 상황을, 기회와 위협은 외부적 환경을 말함. 즉, 기회와 위협은 우리가 일반적으로 통제할 수 없는 요소이므로 통제 가능한 내부환경을 포함해서는 안됨
- 만약이란 없음
  - SWOT 작성 시 만약(IF)의 가정적인 생각 및 시나리오를 포함해서는 안됨. 예를 들어 만약에 고객이 만명이 되면(×), 지금 고객이 만명인데, 시장의 규모상 고객 점유율이 20%정도 됨(○)

## □ SWOT 분석 방법

### ① 외부환경분석

#### ○ 기회와 위협요인 도출

- 외부환경 분석은 당해 조직이 외부환경에서 받는 기회와 위협을 도출하는 것

- **기회요인**: 조직의 입장에서 외부 환경변화가 우리 조직의 비전 달성에 도움이 될 수 있는 예측 가능한 환경요인을 구체적으로 제시 → 어떤 외부적인 요소가 조직에 긍정적 영향을 미치는지를 알아보는 것
- **위협요인**: 조직의 입장에서 외부 환경변화가 우리 조직의 비전달성에 저해가 될 수 있는 예측 가능한 환경요인을 구체적으로 제시 → 우리가 어떻게 할 수 없는 불리한 점

- 제시된 내용 중에서 유사하거나 동일한 내용은 통합하고, 비전을 달성하기 위해 결정적으로 중요한 요인들을 식별하여 양식에 작성

#### ※ 외부환경 분석 양식(예시)

기회요인(Opportunities)	위협요인(Threats)
1)	1)
2)	2)
3)	3)
4)	4)
5)	5)
...	...

- 외부환경 분석 작성 시 체크리스트를 활용·참고하면 외부환경을 파악하기 위한 주요 항목들을 빠뜨리지 않고 중복되지 않게 작성할 수 있음

#### ☒ 외부환경 분석 체크리스트 활용

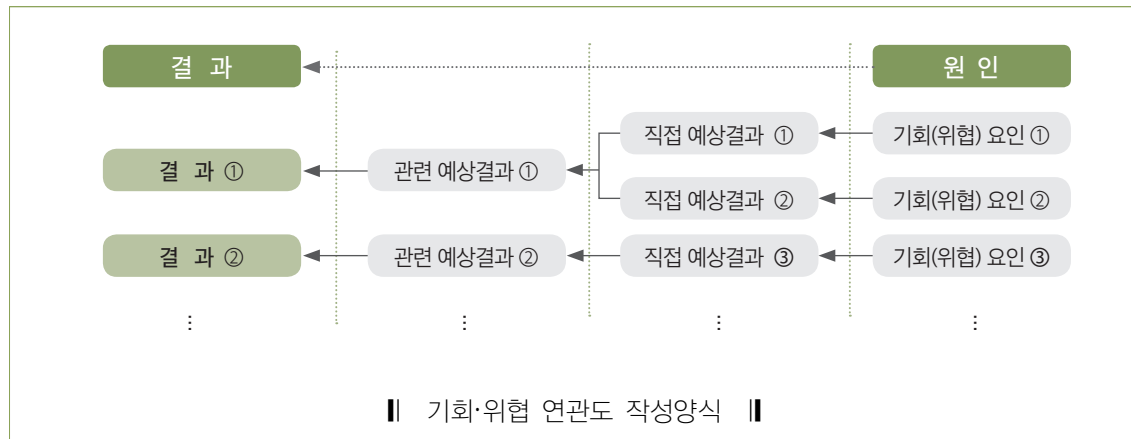
- **체크리스트를 작성하여** 이를 참고로 분석을 실시하면 외부환경을 파악하기 위한 주요 항목들을 빠뜨리지 않고 중복되지 않게 작성할 수 있음
- 일반적으로 거시적 환경요인을 파악하기 위해 PEST분석 방법을 활용함
  - PEST분석은 정치(Politics), 경제(Economy), 사회(Society), 기술(Technology)의 4대 요인을 의미
  - 이러한 분류는 조직의 특성에 따라 다르게 적용 가능
  - 예를 들어 정치, 법규, 경제, 인구, 지리, 사회·문화, 기술 등 다양한 분류가 가능함

## ※ 외부환경 체크리스트(예시)

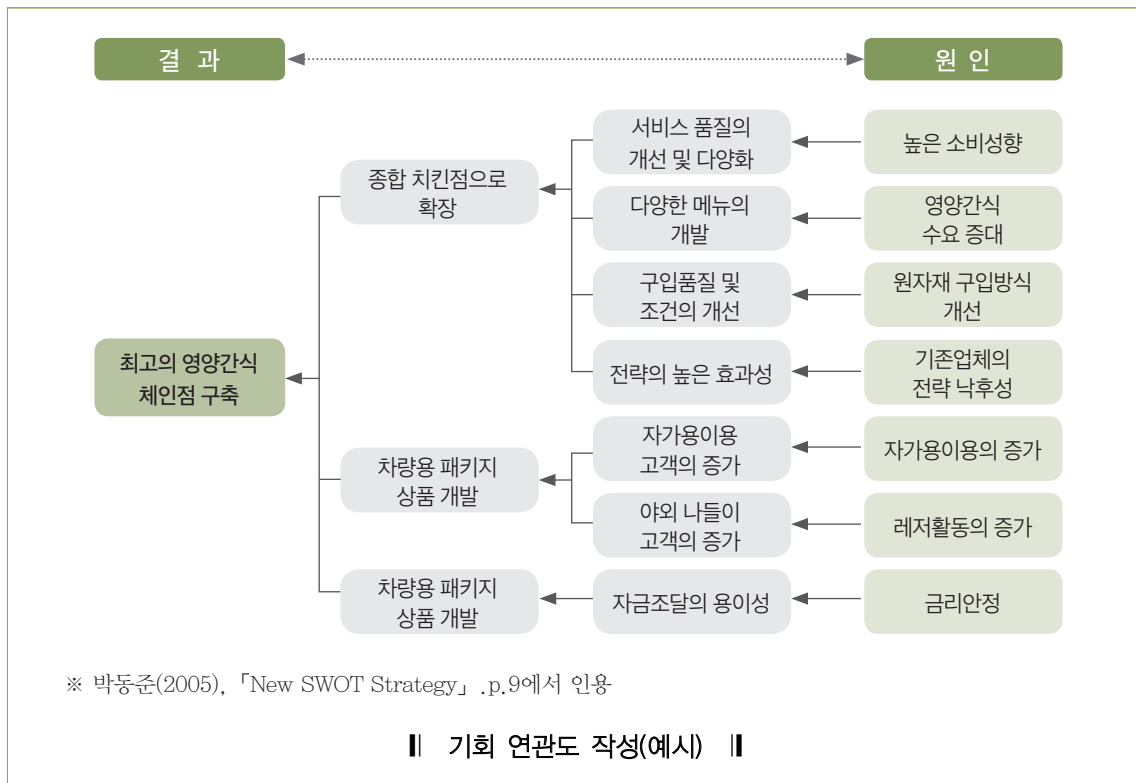
요인	주요 점검 항목	분석유형	관련사항	영향
정치	▶ 국내 정치권의 변화 양상 ▶ 자치단체장의 공약사항 ...	정성 정성 ...	▶ 정권 변화	중 상 ...
법규	▶ 법률의 제·개정 사항 ▶ 중앙정부 지침의 변경사항 ▶ 당해 자치단체 조례·규칙의 제개정 사항 ...	정성 정성 정성 ...		상 상 상 ...
경제	▶ 국제경제의 변화양상 ▶ 지역내 산업구조 변화 추이 ▶ 지역내 총생산의 변화 추이 ▶ 지역내 산업별 사업체수, 종사자수 ...	정량 정량 정량 정량 ...	▶ 한미 FTA	하 중 상 중 ...
인구	▶ 지역의 인구변화 추이 ▶ 지역의 성별, 연령별 인구변화 추이 ▶ 지역의 인구이동 현황 ...	정량 정량 정량 ...		중 중 중 ...
지리	▶ 지역내도로, 교통, 물류 환경 ▶ 지역의 면적, 행정구역 현황 ▶ 지역의 토지이용 현황 ...	정량 정량 정량 ...		중 하 중 ...
사회/ 문화	▶ 지역내 교육시설 현황 ▶ 지역내 복지, 의료기반 현황 ▶ 지역내 문화재 현황 ...	정량 정량 정량 ...		중 하 중 ...
기술	▶ 정보통신 기술의 개발동향 ▶ 신기술의 개발동향 ▶ 지역내 R&D 현황 ...	정성 정성 정량 ...		하 하 하 ...

## ○ 기회요인과 위협요인의 연관도 작성

- 기회·위협 연관도는 1차적으로 도출된 기회요인과 위협요인들의 결과를 예측해봄으로써 실제 각 요인이 우리 조직과 직접적으로 관련된 영향인지를 파악하여 불필요한 요인을 제거하기 위한 작업임
- 기회·위협 연관도는 기승전결의 순서에 따라 보통 4단계로 구성되며, 좌측에 결과를, 우측에 원인을 기입하고 중간에 원인이 결과로 진행되는 과정을 기입함
- 이 과정에서 실제로 우리 조직과 관련 없는 기회·위협요인을 제거하게 됨



- 보통 분석작업에서 기회(또는 위협)요인을 쉽게 거론하고 있지만, 실제로 그것이 우리 조직에 영향을 미칠 것인지 아닌지를 설명할 수 없다면, 그것은 실제적인 기회(또는 위협)요인이 아니라 환상적인 요인일 수밖에 없음
- 예들 들어 대기업에 근무하다 조기 퇴직한 J 부장이 운영하는 통닭집의 전략수립 과정의 기획·위협 연관도를 살펴보면 다음과 같음



## ② 내부역량분석

### ○ 강점과 약점요인 도출

- 내부역량 분석은 당해 조직이 가지고 있는 강점과 약점을 도출하는 것

- **강점요인**: 조직의 능력 중에서 타 조직과 비교해서 경쟁력을 가지고 있거나 지속적으로 발전시켜야 할 내부적인 강점을 구체적으로 제시 → **경쟁력**
- **약점요인**: 조직의 능력 중에서 타 기관과 비교해서 경쟁력이 떨어지거나 비전 달성을 위해 향후 개선해야 할 내부적인 약점을 구체적으로 제시 → **부족함**

- 제시된 내용 중에서 유사하거나 동일한 내용은 통합하고, 비전을 달성하기 위해 결정적으로 중요한 요인들을 식별하여 양식에 작성

#### ※ 내부역량 분석 양식(예시)

강점요인(Strengths)	약점요인(Weaknesses)
1)	1)
2)	2)
3)	3)
4)	4)
5)	5)
...	...

- 내부역량 분석 작성 시 체크리스트를 활용·참고하면 내부역량을 파악하기 위한 주요 항목들을 빠뜨리지 않고 중복되지 않게 작성할 수 있음

#### ☒ 내부역량 분석 체크리스트 활용

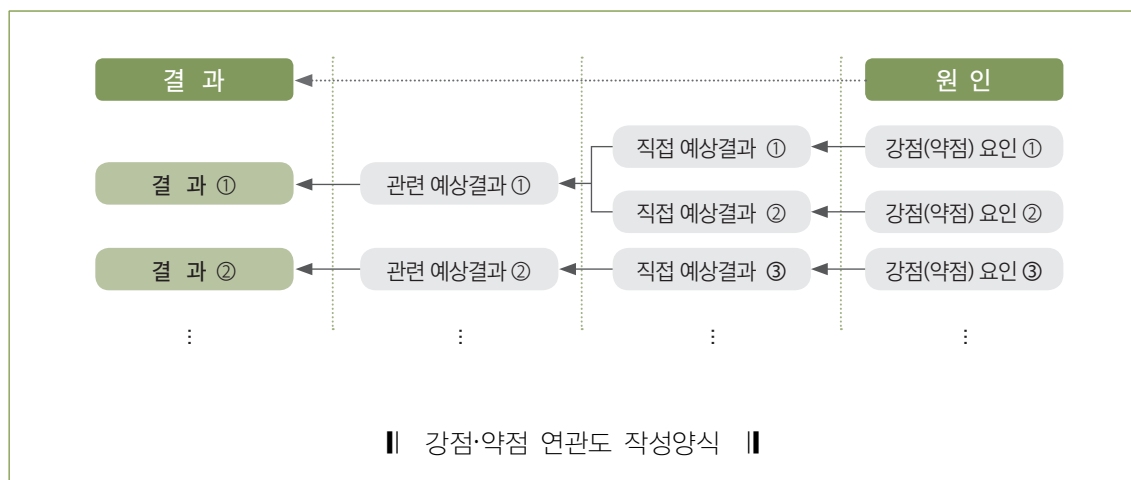
- 내부능력 분석을 위해 맥킨지에서 고안한 7S분석 방법을 많이 활용하고 있음
  - 7S분석은 공유가치(Shared Value), 전략(Strategy), 조직구조(Sturcture), 기술(Skill), 운영체계(System), 조직문화(Style), 조직구성원(Staff)의 7대 요인을 가리킴
  - 그러나 이러한 분류는 조직의 특성에 따라 달리 적용 가능하므로 각 조직의 특성에 맞게 변형하여 활용  
예) 기구, 인력, 재정, 리더십, 조직문화 등 5개 분야로 구분하여 진단할 수 있음

### ※ 내부역량 체크리스트(예시)

요인	주요 점검 항목	분석유형	관련사항	영향
기구	▶ 기구현황 조사(직속기관, 사업소 포함) ▶ 부서별 주요 업무조사 ...	정량 정성 ...		
인력	▶ 공무원 현황(직급별, 직종별) ...	정량 ...		
재정	▶ 세입, 세출현황 변화 추이 ▶ 재정자립도 변화추이 ...	정량 정량 ...		
리더십	...			
조직문화	...			

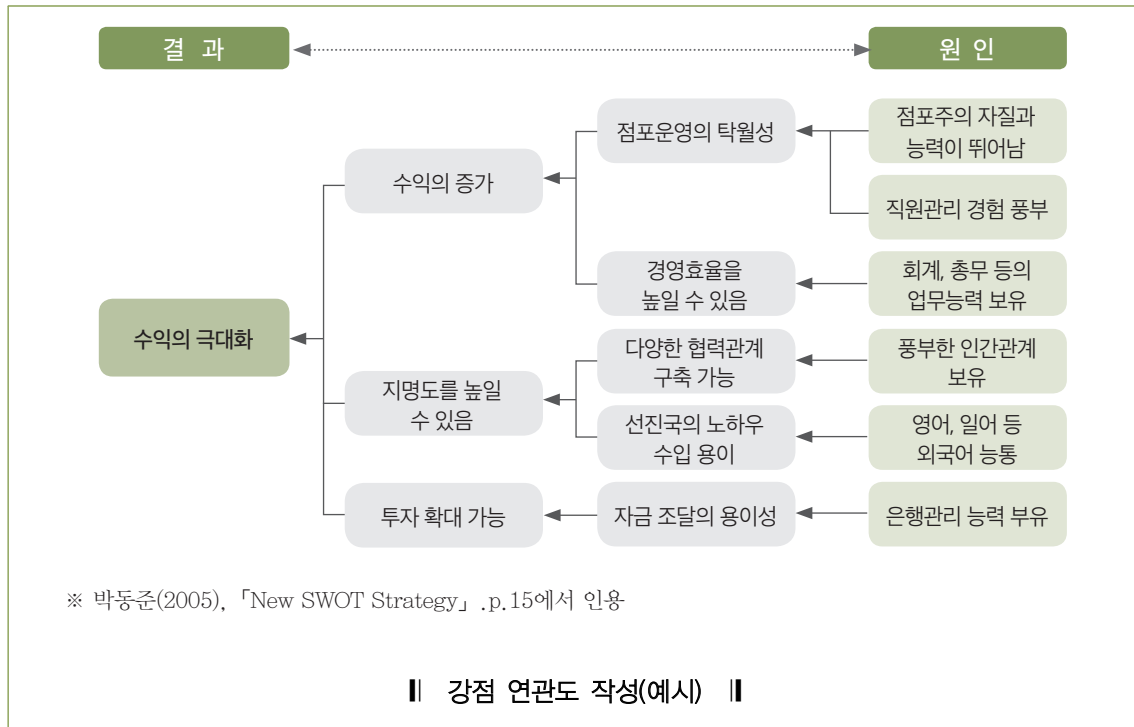
### ○ 강점요인과 약점요인의 연관도 작성

- 강점·약점 연관도는 1차적으로 도출된 강점요인과 약점요인들의 결과를 예측해봄으로써 실제 각 요인이 우리 조직과 관련된 영향인지를 파악하여 불필요한 요인을 제거하기 위한 작업임
- 강점·약점 연관도의 작성 또한 기회·위협 연관도와 동일한 방식으로 작성하며, 이 과정에서 실제로 우리 조직과 관련이 없는 강점·약점 요인을 제거하게 됨





- 강점 연관도에 대하여 앞서 소개했던 J 부장의 사례(치킨집)를 통하여 연관도를 작성해 보면 다음과 같음



### ③ 전략의 도출

- 전략의 도출은 앞서 분석하였던 외부환경요인(기회, 위협), 내부능력요인(강점, 약점)을 SWOT Matrix로 작성하여 각 요인별로 대응시켜 전략적 시사점을 찾아내는 것
- 즉, SWOT Matrix는 조직이 당면하고 있는 그리고 앞으로 당면하게 될 환경에 대하여 우리가 확보하고 있는 강점과 약점 요인을 중심으로 어떻게 대응할 것인가를 분석하는 도표임
- SWOT Matrix 작성 시 다음 방법에 따라 적절하게 제시해야 함

- 우리 조직의 강점들을 활용하여 획득할 수 있는 기회요인에 대하여 최우선으로 대응할 것
- 우리 조직의 약점에 해당하는 능력을 필요로 하는 기회요인들은 무시할 것
- 우리 조직의 강점을 활용함으로써 회피할 수 있는 위협들을 적극적으로 회피할 것
- 중대한 위협에 대응하기가 너무 약한 능력(약점)들을 보강하여 강점으로 전환할 것

- SOWT 분석은 다음의 4가지(SO전략, ST전략, WO전략, WT전략) 결과값을 도출하는 것이 제대로 된 SWOT 분석을 하는 것임. 만약 외부환경분석과 내부역량분석만 하고 마치면 반쪽짜리 SWOT가 될 수 있음

- SO전략(공격적 전략): 강점을 가지고 기회를 살리는 전략
- ST전략(다양화 전략): 강점을 가지고 위협을 최소화하는 전략
- WO전략(방향전환 전략): 약점을 보완하여 기회를 살리는 전략
- WT전략(방어적 전략): 약점을 보완하면서 위협을 최소화하는 전략

※ SWOT Matrix 작성양식

SWOT Matrix		1. 기회(O)	2. 위협(T)
목표	① 목표1 ② 목표2 ⋮	① 기회요인 1 ② 기회요인 2 ③ 기회요인 2 ⋮	① 위협요인 1 ② 위협요인 2 ③ 위협요인 2 ⋮
기한	▶ 구체적 수치로 표현 (단기, 중기, 장기)		
3. 강점(S)	① 강점요인 1 ② 강점요인 2 ③ 강점요인 3 ⋮	SO(공격적 전략)  ▶ 강점을 활용하여 기회를 살림 ▶ 기회를 살리기 위해 강점을 발굴 <b>기회↑ - 강점↑</b>	ST(다양한 전략)  ▶ 강점을 활용하여 위협을 회피 ▶ 위협을 피하기 위해 강점을 발굴 <b>위협↓ - 강점↑</b>
4. 약점(W)	① 약점요인 1 ② 약점요인 2 ③ 약점요인 3 ⋮	WO(방향전환 전략)  ▶ 약점을 보완하여 기회를 살림 ▶ 약점을 강점으로 전환하여 기회를 살림 ▶ 기회를 살릴 수 없는 약점은 무시함 <b>기회↑ - 약점↓</b>	WT(방어적 전략)  ▶ 약점을 보완하여 위협을 회피 ▶ 약점보완 불가능, 위협회피 불가능 → 정면대결 또는 철수 <b>위협↓ - 약점↓</b>

## II SWOT Matrix 작성 예시 II

외부환경 내부능력		1. 기회(O)	2. 위협(T)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 높은 소비성향</li> <li>• 영양간식 수요 증대</li> <li>• 원자재 구입방식 개선</li> <li>• 기존업체들의 전략 낙후성</li> <li>• 자가용이용의 증가</li> <li>• 레저의 증가</li> <li>• 금리안정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대체식품의 경쟁압력</li> <li>• KFC, 기존 체인점들의 경쟁압력</li> <li>• 대기업 진출 가능성</li> <li>• 타업종에서 신규진입</li> <li>• 대형외식산업 확대</li> <li>• 품질기준규제 강화</li> <li>• 높은임대료</li> <li>• 금융기관의 자금경색</li> </ul>
3. 강점(S)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 점포주의 자질 능력 풍부</li> <li>• 직원관리 경험 풍부</li> <li>• 회계 총무 등 업무능력 보유</li> <li>• 풍부한 인맥 보유</li> <li>• 은행관리능력 풍부</li> </ul>	<b>SO(공격적 전략)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 영업전략 및 경영전략 강화</li> <li>▶ 전문조리사 채용</li> <li>▶ 점포 확장 또는 양호한 입지의 점포 확보</li> <li>▶ 자가용 패키지 개발</li> <li>▶ 특별메뉴 개발</li> <li>▶ 외국의 우수 치킨전문점 수배</li> <li>▶ 학생용 생일 패키지 개발</li> <li>▶ 세트메뉴, 보조메뉴 개발</li> <li>▶ 자금 차입</li> </ul>	<b>ST(다양화 전략)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 상표권, 서비스권 등록</li> <li>▶ 지역방송 홍보이벤트 개최</li> <li>▶ 친지의 자금차조와 합작운영 고려</li> <li>▶ 제품제조 매뉴얼 개발</li> <li>▶ 지역사회활동의 전개</li> </ul>
4. 약점(W)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 치킨집 운영 경험 미약</li> <li>• 서비스 노하우 부족</li> <li>• 자본금 취약</li> <li>• 점포 및 시설 투자비 부담</li> <li>• 점포입지 취약</li> <li>• 신설점포 규모 영세</li> </ul>	<b>WO(방향전환 전략)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 배우자 활용</li> <li>▶ 영업지배인 채용</li> <li>▶ 체인점 서비스 연수 프로그램 참가</li> <li>▶ 조리학원 이용</li> <li>▶ 영업시간 연장</li> <li>▶ 아르바이트 배달사원 채용</li> <li>▶ 주기적 홍보 이벤트</li> </ul>	<b>WT(방어적 전략)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 외식사업 전문가의 자문</li> <li>▶ 입지조건이 양호한 곳으로 이동</li> </ul>

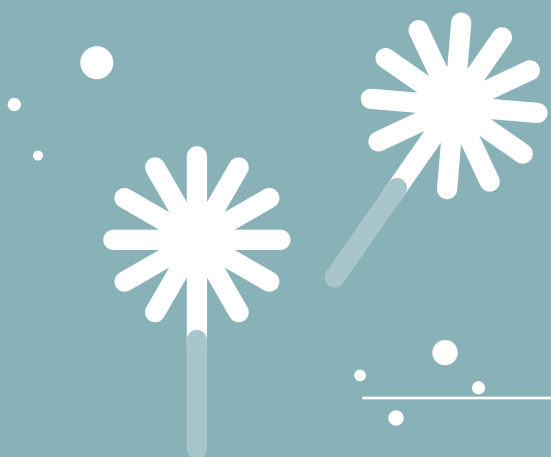
○ 이렇게 SWOT Matrix를 통하여 도출된 전략적 시사점들은 조직전체의 전략을 설정하는데 도움을 주며, 조직개편 작업을 수행함에 있어서 방향을 제시해 줄 수 있음

- 따라서 이러한 전략적 시사점들 중에서 조직의 기능과 인력배분에 시사점을 주는 내용들을 추출하여 이후의 진단과정에 적극 활용하여야 함

○ SWOT 분석을 통해 도출된 전략적 시사점들을 정리하여 핵심전략을 도출하여야 함. 다만, 도출된 전략이 우리 조직의 미션과 일관성이 있어야 하며, 비전을 달성하기 위한 핵심사항인가를 꼭 점검하여야 함

### 3. SWOT 분석의 한계

- SWOT 분석은 내부와 외부의 모습을 동시에 파악할 수 있기 때문에 장기적 안목에서 매우 유리함. 또한 분석 자체가 간단명료하게 정리되기 때문에 쉽게 문제점을 파악할 수 있음. 그러나 다음과 같은 한계도 존재함.
- 정확한 시장조사가 선행되지 않은 상태에서 SWOT 분석을 시도할 경우, 작성자의 주관적인 해석이 개입 될 요지가 있음
- 시장 진입 이전에 조직(제품, 서비스 등)의 강점과 약점이 명확하게 설명될 수 없음. 강점과 약점은 실제로 시장에 진입한 이 후 부딪혀 봐야 보다 정확하게 알 수 있음 → 수치로 증명할 수 없는 결과 값은 이론에 불과함
- 강점과 약점을 아직 정확하게 파악하지 못한 채 SWOT MIX 단계를 거쳐 전략도출을 했다면, 전략적 오류를 범할 수 있음. 예를 들어, 방어를 해야 하는 시점에서 강점을 너무 확대 해석하여 공격적 전략을 실행할 수 있음
- 외부적 환경 요소의 인식과 분석이 쉽지 않음. 해당 분야에서 수 년간 일하며 동향을 보고 예측할 수 있는 전문가가 아닌 이상 그것이 기회인지 위협인지 분간하기 어려움
- SWOT 분석은 논리적 구조상으로는 조직(기업)의 총 역량을 한 눈에 보고 시장에 대응 할 수 있는 것처럼 보이지만, 현실적으로는 기회, 위협, 강점, 약점의 개별적 요인 파악에 실패했을 경우, 잘못된 결론을 도출하거나 기획서의 질이 형편없이 낮아질 수 있는 맹점이 있음
- 따라서 SWOT 분석은 고정값이 아닌 유동값으로써 시장의 동향에 맞춰 언제든 보완 가능한 기초자료로써 사업환경의 전반을 이해하기 위한 도구로써 활용하는 것이 바람직 함



# 부록 I

## 서식

〈서식 1〉 초기상담지	269
〈서식 2〉 개인정보 활용 동의서	273
〈서식 3〉 욕구조사표	275
〈서식 4〉 위기도 조사지	293
〈서식 5〉 사례회의록	301
〈서식 6〉 서비스 제공계획 및 점검표	305
〈서식 7〉 서비스 의뢰서	308
〈서식 8〉 사례관리 종결심사서	311
〈서식 9〉 모니터 상담지	315
〈서식 10〉 만족도 설문지	320
〈서식 11〉 솔루션회의 의뢰서	321
〈서식 12〉 솔루션회의록	322
〈참고 1〉 복지자원 표준 분류체계	324





## 서식 1 · 초기상담지

초기 상담지												
① 상담번호	② 상담일자			③ ( )차 상담								
④ 상담자	소 속			연락처								
⑤ 상담경로	□ 대상자 요청(방법: ) □ 사례관리자의 발굴( ) □ 기관 내 의뢰( ) □ 통장 및 이웃주민 등( ) □ 129콜센터 이관( ) □ 좋은이웃들( ) □ 보건소의뢰( ) □ 복지사각지대( ) □ 사회복지시설( ) □ 정신의료기관 등 의뢰( ) □ 아동행복지원발굴( ) □ 기타( )											
⑥ 상담유형	□ 지역사회기관 방문 □ 가정방문 □ 내방 □ 전화											
⑦ 대상자성명	주민등록번호			성별 □ 남 □ 여								
주 소	등본주소	연락처			집(직장)							
	실거주주소				휴대전화							
⑧ 가구유형	□ 소년소녀가구 □ 독거노인가구 □ 조손가구 □ 한부모가구 □ 새터민가구 □ 공동체가구 □ 장애인가구 □ 노인부부가구 □ 청장년인가구 □ 부부중심가구 □ 미혼모,부가구 □ 기타( ) □ 다문화가구											
⑨ 주거유형	□ 자가 □ 전세 □ 월세 □ 사글세 □ 임대주택 □ 무상임대 □ 기타(무허가, 고시원 등)											
⑩ 가족사항	관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	동거 여부	장애 등록	가구원특성 생애주기 특성	학력	직업	대상자가 생각하는 가구원별 문제 문제	문제원인 원하는지원	우선순위	개인별 전화번호
⑪ 상담내용	□ 안전(학대, 방임, 기타 안전)의 문제 □ 신체 및 정신건강 문제 □ 일상생활 유지문제 □ 가족생활 문제(가족관계, 보호, 간병 등) □ 사회적 관계(친인척, 이웃, 동료관계 등) 문제 □ 경제적 문제 □ 교육 및 학습의 문제 □ 취(창)업 및 직무수행상의 문제 □ 생활환경 문제 □ 법률 및 권익보장 문제 □ 기타											
⑫ 상담결과 판정의견	□ 기초생활보장 (□ 생계급여 □ 의료급여 □ 주거급여 □ 교육급여) □ 영유아 □ 아동 □ 청소년특별지원 □ 아동수당 □ 한부모가족 □ 장애인복지 □ 노인복지 □ 사회복지서비스(바우처) □ 긴급복지 □ 고용지원(고용복지+센터) □ 기타사회서비스( ) □ 통합사례관리대상 / 서비스 연계 (□ 일반사례 □ 고난도사례 □ 읍면동 서비스연계											
⑬ 상담자 종합의견												

## (1) 작성 방법 - 초기상담지

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



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

## (2) 작성 예시 - 초기상담지

초기상담지											
상담번호	000		상담일자	201*년 *월 *일		( )차 상담					
상담자			소속	연락처							
상담경로	<input type="checkbox"/> 대상자 요청(방법: ) <input checked="" type="checkbox"/> 사례관리자의 발걸(동사회담당 ) <input type="checkbox"/> 기관내 의뢰( ) <input type="checkbox"/> 타 기관 내 의뢰( ) <input type="checkbox"/> 통장 및 이웃주민 등( ) <input type="checkbox"/> 129콜센터 이관( ) <input type="checkbox"/> 좋은이웃들( ) <input type="checkbox"/> 법정부의뢰( ) <input type="checkbox"/> 보건소 의뢰( ) <input type="checkbox"/> 복지사각지대( ) <input type="checkbox"/> 기타( )										
	<input type="checkbox"/> 지역사회기관 방문 <input checked="" type="checkbox"/> 가정방문 <input type="checkbox"/> 내방 <input type="checkbox"/> 전화										
대상자성명	000		주민등록번호		*****-*****		성별	<input checked="" type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여			
연락처	집(직장) ***-***-****		주소				등본주소	제주특별자치도 00시 00동			
	휴대전화 ***-****-****						실거주주소	제주특별자치도 00시 00동			
가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가장 <input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input checked="" type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 세대민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 청장년인가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 미혼모 부가구 <input type="checkbox"/> 기타( )										
주거유형	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input checked="" type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 시골세 <input type="checkbox"/> 임대주택 <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 기타(무허가, 고시원 등)										
가족사항	관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	등거 여부	장예 등록	가구원특성	학력	직업	문제	대상이자 생각하는 가구원별 문제	개인별 전화번호
	본인	000		동거	-	중장년	중졸	일용직	11	양육중독	생계비
	자	△△△		동거	-	청소년	중제학	-	14	학업성적부진	도시락
<p>- 000(남)은 전처와 노점을 운영하며 영세한 생활을 하다가, 부인의 부채관련 문제로 이혼하고 자녀(남) 1명을 양육하고 있는 부처세대임. 이혼 후 자여는 인척에게 맡기고 홀로 노숙과 원터생활을 해오다 지인의 도움으로 월세(보증금 無, 월25만원)를 얻어 다시 자녀와 함께 생활하고 있음. 지속적인 음주 및 자살기도로 사례관리대상자로 선정하여 정신건강센터, 알콜상담센터, 아동보호전 문기관 등과 사례관리를 진행하여 음금상황이 해소되었으나, 최근 또다시 우울감과 음주문제를 보이고 있음.</p> <p>- 가족, 자녀: 000은 어린 시절부터 백모에 의해 양육되었으며, 부양의무자인 부는 주민등록상 상태로 행방에 대해 알고 있지 못할. 이러한 전처는 재가한 상태임. 부자의 애착관계는 양호하며 자녀가 부의 문제를 잘 이해하고 가사 등 일상 활동을 수행하고 있음.</p> <p>- 주거: 지인의 배려로 보증금 없이 월 25만원에 거주하며 주거상태는 전반적으로 양호함. 자녀가 00구 00동에 있는 학교에 진학하면서 인근 임대주택 입주를 희망함.</p> <p>- 경제: 비정기적인 일로 가구 내 경제적 어려움이 클 것으로 판단되나 경제적 자원의 목표는 표면적으로 없음.</p> <p>- 고용, 직업: 사례관리 선정 당시, 복지서비스로 월100만원의 소득이 있다 신고하였으나 이후 재상담시 실제 소득이 훨씬 미치지 못한다 하였음. 최근 날씨가 풀리면서 경장이 심해 일거리를 구하 기가 더 어렵다고 함. 자활사업 참여 등은 희망하지 않음.</p> <p>- 신체, 정신건강: 만성 알콜중독 및 이로 인한 신체적 질병, 자살기도 등으로 정신병원에 응급원 후 퇴원함. 이후 음주관리를 하며 문제가 잘 지내다가 최근 삶을 비관하며 다시 술을 마시기 시작하였으며 이로 인해 근로활동과 일상생활에 어려움을 겪고 있음.</p> <p>- 일상생활: 바쁜 주시 큰 어려움은 없음. 가사활동은 수행함.</p> <p>- 교육: 자 △△△은 내성적인 성격으로 부와 표면적인 갈등은 없으나, 부의 강제입원, 자살기도 등으로 인해 이에 대한 트라우마가 있을 가능성이 있으며, 학업 성적이 매우 부진함.</p>											
주요문제	<p><input type="checkbox"/> 안전(학대, 방임, 기타 안전)의 문제 <input checked="" type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제 <input type="checkbox"/> 일상생활 유지문제 <input type="checkbox"/> 가족생활 문제(가족관계, 보호, 간병 등)</p> <p><input type="checkbox"/> 사회적 관계(친인척, 이웃, 동료관계 등 문제) <input checked="" type="checkbox"/> 경제적 문제 <input checked="" type="checkbox"/> 교육 및 학습의 문제 <input checked="" type="checkbox"/> 취(창)업 및 직무수행상의 문제</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 생활환경 문제 <input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제 <input type="checkbox"/> 기타</p>										
상담결과 판정의견	<p><input type="checkbox"/> 기초생활보장 <input type="checkbox"/> 영유아 <input type="checkbox"/> 아동 <input type="checkbox"/> 청소년특별지원 <input type="checkbox"/> 한부모가족 <input type="checkbox"/> 한부모가족</p> <p><input type="checkbox"/> 장애인 복지 <input type="checkbox"/> 노인복지 <input type="checkbox"/> 사회복지서비스(바우처) <input type="checkbox"/> 긴급복지 <input checked="" type="checkbox"/> 기타사회복지서비스( )</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 통합사례관리대상 / 서비스 연계 ( <input checked="" type="checkbox"/> 통합사례관리 <input type="checkbox"/> 읍면동서비스 연계 )</p>										
상담자 종합의견	<p>알콜문제로 사례관리대상자로 선정하여 가입했던 세대로, 당시 음금상황이 해소되어 사례관리로 종결하였으나, 최근 문제상황이 재발하여 이에 대한 관리와 취업 및 주거지원, 자력학습지원을 통한 안정적 생활유지를 돕기 위해 통합사례관리 대상자로 재추천하고자함.</p>										



## 서식 2 · 개인정보활용 동의서 (※ 시스템 미구현 서식)

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

### 통합사례관리 서비스제공을 위한 개인정보 수집·이용, 제공 동의서

개인정보 보호법 규정에 따라 처리하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용, 제3자 제공 목적, 개인정보의 보유 및 이용기간을 안내 드리오니 자세히 읽은 후 동의하여 주시기 바랍니다.

#### □ 개인정보 수집·이용 내역(일반개인정보)

항목		수집목적	보유기간
필수	- 대상자 정보(성명)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년
선택	- 대상자 정보(성별, 나이, 연락처, 보장내역, 자격, 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.

☞ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?

☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

#### □ 개인정보 수집 및 이용 내역(고유식별정보)

항목	수집목적	보유기간
(대상자) 주민등록번호*(외국인등록번호) (가족 구성원) 주민등록번호*(외국인등록번호)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

\* 주민등록번호(외국인등록번호)는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 시행령 제28조에 따라 수집·이용

☞ 위와 같이 고유식별정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?

☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

#### □ 개인정보 수집 및 이용 내역(민감정보)

항목	수집목적	보유기간
- 『개인정보 보호법』 제23조 제1항 각 호와 동법 시행령 제18조 각 호에서 정하고 있는 민감정보* (예 : 건강 상태/ 주거 사항/ 경제 상황/ 가구 구성 등 생활 실태)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

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

☞ 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?

☐ 동의함 ☐ 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>	통합사례관리 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>	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

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

○○○ 시·군·구청장, 사회보장정보원장 귀하



### 서식 3 · 욕구조사표

욕구 조사표															
① 대상자명	주민등록번호		연락처		집:		직장:		②		③				
주소					휴대전화:				□ 신규		□ 재조사( )차				
③ 주거사항	주거형태	□ 단독주택 □ 다세대주택·연립 □ 아파트 □ 무허가오피스빌딩 □ 여관·고시원·쪽방 □ 기타( )	가옥구조	□ 방 ( 개) □ 주방 ( 개) □ 화장실 ( 개) □ 욕실 ( 개) □ 화장실·욕실 겸용	주거구분	□ 자가 □ 전세 (보증금 만원) □ 월세 (보증금 만원) □ 임차주택 (보증금 만원) □ 임상임대 □ 무상임대 □ 시설 그룹홈 ( ) □ 기타 ( )	난방방법	□ 가스·기름 보일러 □ 연탄·화목 보일러 □ 전기·메트·전기온돌 □ 없음 □ 기타 ( )	화장실	□ 공용 □ 단독 □ 수세식 □ 재래식 □ 보채 □ 뿔채					
	주거상태	□ 양호 □ 노후 □ 긴급보수필 □ 폭염취약 □ 한파취약 □ 한기부작절 □ 채광부족 □ 협소한공간 □ 약취/불결													
	주거환경	□ 소음 □ 유해가스 □ 대로면 □ 기타( )													
④ 가족사항	가구주와의 관계	성명	주민번호	연령	성별	동거여부	학력	직업	결혼상태	연락처	□ 유	□ 무	거주기간	년	개월
⑤ 가구유형	□ 소년·소년가구 □ 노인·부부가구	□ 청장년·인인가구 □ 부부·중심가구	□ 독거·노인가구 □ 조손가구	□ 한부모가구 □ 미혼모·부가구	□ 새터민가구 □ 공동체가구										
	□ 장애인·노약자·장애인가구	□ 장애인·노약자·장애인가구	□ 장애인·노약자·장애인가구	□ 장애인·노약자·장애인가구	□ 장애인·노약자·장애인가구										
⑥ 서비스 이력	수혜자	개시일 ~ 종료일	급여·서비스명		서비스유형		제공주기	제공기관	서비스상태						

목구 영역별 조사	목구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자						주요 원인	목구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3			
⑦ 목구 영역별 현상 및 원인	0-안전	A-폭력								01-정신질환 03-악물오남용 05-왜곡된성의식 07-무기력감 09-무관심/의지없음 11-가족내차별 13-가정해체 15-종교문제	02-음주문제 04-폭력적성향 06-차매 08-성격차이 10-보호역할기구원 부재 12-가구구성원간 갈등 14-경제적 빈곤 16-이유없음	
		B-성추행/성폭력										
		C-학대										
		D-방임										
		E-학대										
		F-식중										
	0-안전	A-폭력								01-자기보호능력미약 (정신지체등) 03-친인척간불화 05-원한관계	02-괴임/악용 04-타인괴불화 06-부채/금전거래	
		B-성폭력										
		C-협박·위협										
		D-학대										
		E-차취										

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3		
연구 영역별 조사	01-신체적 건강 유지	A-신체장애							01-유전적(선천적)원인 03-자해 04-병임 05-학대 07-스트레스 09-운동부족 11-경제적빈곤 13-정보부족 15-원인미상	02-사고 04-병임 06-신체질환및질환 08-정동된식습관 10-질병에노출된환경 12-적절한치료부재 14-치료기피	
		B-일시적 질병및상해									
		C-만성질환									
		D-회귀난치성 질환									
		E-비만									
		F-영양결핍									
연구 영역별 조사	02-정신적 건강 유지	A-환청/환각 /망상							01-음주문제(주정·알콜중독등) 03-스트레스 05-우울증 07-기타정신질환의심 09-성격장애 11-불안감 13-과도한인터넷/게임몰입및중독	02-약물오남용·중독 04-정신분열증 06-산경증 (공황장애·PTSD) 08-치매 10-ADHD 12-이성문제	
		B-자해 (자살)행위									
		C-약물오남용 중독									
		D-식사가거부									
		E-수면문제									
		F-음주과다 (주정·과도한 음주·알콜중독)									
		G-각각 행동 (싸움·강간·반복적인 원제가 반복행동)									
연구 영역별 조사	02-정신적 건강 유지	H-대인기피									

연구영역별 조사	연구영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3		
연구영역별 영역별 현상 및 원인	1-건강	I-음파/침거								02-악물오남용 중독 04-정신분열증 06-신경증 (공황장애/PTSD) 08-치매 10-ADHD 12-이성문제	
		J-의사소통 장애									
		K-위생관리 문제									
		L-이상한 행동									
		M-불안감									
	2-일상 생활 유지	A-식사 및 준비곤란								01-음주문제 (주정, 알콜중독등) 03-스트레스 05-우울증 07-기타정신질환의심 09-성적장애 11-불안감 13-과도한인터넷/게임몰입중독	02-정신질환 04-신체학박/노환 06-교육 학습부족 08-보호자의부재 (기출발사망등)
		B-의복착용 곤란									
		C-외출곤란									
		D-약물복용 곤란									
		E-위생관리 (용변처리등) 곤란									
		F-건강상황 대처곤란									



육구 영역별 조사	육구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	육구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3		
육구 영역별 영역별 현상 및 원인	2-일상 생활 유지	A-여가활동 부족							01-시간부족 03-경제적빈곤 05-적절한치료부재 07-주변의폐인 09-여가시설부족	02-정보부족 04-가족의통제및 교육미흡 06-가족의무관심 08-무기력감/의지없음	
		B-부적절한 여가활동 (게임/도박등)									
	3-가족 관계	A-부부갈등							01-실업 03-발신및가출 05-배우자와외도 07-종교갈등 09-다문화가구 11-보호역할가구원부재 13-합업성적부진 15-교육관계 17-금전거래 19-정보부족 21-장애	02-폭력 04-성격차이 06-자녀양육갈등 08-가족부양부담 10-시간부족 12-가족내차별 14-치녀이성문제 16-재신상속갈등 18-경제적빈곤 20-무관심 22-질병	
		B-부모자녀 갈등									
		C-고부갈등									
		D-형제 자매갈등									
		E-가족간 관계소원									
	02-가족 돌봄	F-가족간 관계단절									
		G-가족간 갈등									
		A-장애인 돌봄곤란									

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3		
연구 영역별 현상 및 원인	3-가족 관계	B-노인돌봄 곤란							01-식업 03-탈선및가출 05-배우자외도 07-종교갈등 09-다문화가구 11-보호역할가누원부재 13-학업성적부진 15-교우관계 17-금전거래 19-정보부족 21-장애	02-폭력 04-성격차이 06-차별양육갈등 08-가족부양부담 10-시간부족 12-가족내차별 14-차별이성문제 16-재산상속갈등 18-경제적빈곤 20-무관심 22-질병	
		C-아동돌봄 곤란							01-친인척부양부담 03-소란-위협 05-위험물방치 07-정신질환 09-지역개발		
		D-환자돌봄 곤란									
		A-친인척과 갈등							02-대인기피 04-금전거래 06-스레기방치 08-음주문제 10-종교갈등		
연구 영역별 현상 및 원인	4-사회적 관계	B-친인척 관계소원									
		C-친인척 관계단절									
		D-이웃간 갈등									
		E-이웃간 관계소원									
연구 영역별 현상 및 원인	02-소속된 집단 및 사회생활	F-이웃간 관계단절									
		A-직장생활 어려움							01-정신질환 03-대인기피 05-지원가부 07-폭력 09-성심병치 11-탈선및가출 13-사회적지시체계부족	02-지적장애 04-직응력부족 06-파동림 08-성폭력 10-학업수행부진 12-경제적빈곤 14-시간없음	
		B-학교생활 어려움									

목구 영역별 영역별 조사	목구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자						주요 원인	목구내용	우선순위	
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3				
목구 영역별 현상 및 원인	4-사회적 관계	C-종교생활 어려움								01-정신질환 03-대인기피 05-지원거부 07-폭력 09-상습범죄 11-탈선및가출 13-사회적지지체계부족	02-지적장애 04-적응력부족 06-따돌림 08-성폭력 10-학업수행부족 12-경제적빈곤 14-시간없음		
		D-기타 사회생활의 어려움											
		A-식비부족								01-심적/후폐업 03-신용불량 05-일시적질병및상해 07-건강보험미가입 09-저임금/수입 11-근로능력저하 (사망/가출/실종)	02-파산 04-사고및합재 06-중환자병 08-정신부족 10-부양의무자의 부양기피		
	5-경제	B-주거비 부족											
		C-의복비 부족											
		D-난방비 부족											
		E-공과금 체납											
		F-통신비 부족											
		G-의료비 부족											
		A-자산관리 능력부족								01-지적장애 03-정신질환 05-승관성도박 07-근로능력저하 (사망/가출/실종) 09-파산 11-사고 13-교육 학습부족	02-치매 04-음주문제 06-보호자부재(소년소녀) 08-실직/후폐업 10-신용불량 12-의료비과다 14-타인의예한세금채납 (명의도용등)		
02-자산 관리	B-부채												

목구 영역별 조사	목구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	목구내용	우선순위
				제공사 1	원인 1	제공사 2	원인 2	제공사 3			
5-경제	02-자산 관리	C-과태료· 벌금							01-지적장애 03-정신질환 05-습관성도박 07-근로능력자부재 (사망·기초·실종) 09-파산 11-사고 13-교육 학습부족	02-치매 04-음주문제 06-보호자부재(소년소녀) 08-실직/후폐업 10-신용불량 12-의료비과다 14-타인에의한재산손실 (명의도용등)	
		D-과소배· 남배									
목구 영역별 현상 및 원인	6-교육	A-읽기·쓰기· 말하기 문제							01-언어능력부족 03-학습능력부족 05-학습지도자의부재	02-신체적·정신적장애 04-학습의지부족 06-보호자의무관심/ 인지부족	
		B-수리계산 능력 부족									
		C-그외 기초학습 능력 부족									
		A-수업료· 급식비등 부족							01-경제적빈곤 03-가족부양부담 05-이성문제및교육관계 07-본인의무관심/ 의지부족	02-교육환경지향자의 부재 04-보호자의인식/ 무관심/의지부족 06-탈선망가질 08-정보부족	
		B-특수교육 문제									
	02-교육 환경 개선	C-상급학교 진학의 어려움									
		D-무단결석									
		E-학업성적 부진									
7-고용	01-취 (창업)	A-실업·실직							01-신체·정신적건강문제 03-가족간부담 05-조직생활부적응 07-경험인정력부족 09-자격결 11-자금부족 13-복지서비스의존 15-부응자준강 17-신체적장애	02-부채 04-자녀양육부담 06-파동권 08-지역기술/훈련부족 10-교통문제 12-정보부족 14-정신장애 16-사회관계기불부족	
		B-열악한 근로환경									

연구영역 영역별 조사	연구영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	연구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3		
연구영역별 현상 및 원인	7-고용	01-취 업 (창업)	C-저임금							01-신체적·정신적 건강문제 03-가족간병부담 05-조직생활부작용 07-경험및경력부족 09-저학력 11-자금부족 13-복지서비스의존 15-낮은자존감 17-신체적장애	02-부채 04-자녀양육부담 06-떠돌림 08-직업기술/훈련부족 10-교통문제 12-정보부족 14-찾은실패경험 16-사회관계기술휂족
			D-비정규직								
			E-구직의 어려움								
			F-창업의 어려움								
			G-기술교육의 필요								
		02-고용 유지	H-취업동기 부족								
			A-찾은 직장 이동								
			B-반복적인 재취업/창업 실패								
			C-실업상태에 익숙해짐								
			D-취업동기 부족								
연구영역별 환경 개선	8-생활 내부환경 개선	01-주거 내부환경 개선	E-사업체 유지의어려움								
			A-화장실 열악							01-시설부족 03-시설위험 05-쓰레기방지	02-시설낙후 04-시설부재 (장애인편의시설등)

목구 영역별 조사	목구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	목구내용	우선순위
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3		
목구 영역별 조사 및 원인	이-주거 내부환경 개선  8-생활 환경	B-주방시설 열악								01-시설부족 03-시설유형 05-쓰레기방치  02-시설난후 04-시설부재 (장애인편의시설등)	
		C-위생환경 열악									
		D-도배·장판 열악									
		E-냉난방 열악									
		F-전기/가스 열악									
		G-상하수도 시설열악									
		H-지열노후 (노후등)									
		I-벽/담 등 노후									
		J-주택내 이동교란									
		K-사생활 공간부족									

연구 영역별 조사	연구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자						주요 원인	연구내용	우선순위	
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3				
연구 영역별 조사	8-생활 환경	A-학습환경 열악								01-도서산간지역 03-공장밀집지역 05-우범지역 07-위험물범치 09-정보부족	02-유충업소밀집지역 04-자연재해다발지역 06-편의/기반시설 낙후 부재 08-쓰레기방치 10-도시계획 (강제철거·퇴거)		
		B-교통 접근성열악											
		C-상습침수											
		D-철거등 공공수용											
		E-거주지 이전											
	9-노년 및 노인 보장	F-화재·폭발 위험물에 노출											
		G-생활환경 열악											
		A-범물처리 (재산/위자료 등) 문제								01-범물지식및정보부족 03-폭력/범죄 05-사고(의료·산재· 교통사고등) 07-주민등록말소	02-법정후견인부재 (장애포함) 04-이혼 06-결혼이민/이주/ 난민/탈북 08-경제적능력부족		
		B-신분상실											
		C-사고보상 처리											
		D-파산/신용 불량											

육구 영역별 조사	육구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자					주요 원인	육구내용	우선순위	
				제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3				원인 3
육구 영역별 현상 및 원인	01-법률적 지원	E-국적문제							01-법률지식및정보부족 03-폭력/범죄 05-사고(의료·산재· 교통사고등) 07-주민등록주소	02-법정후견인부재 (장애·미성년등) 04-이혼 06-결혼이민/이주/ 난민/탈북 08-경제적능력부족		
	9-법률 및 권익보장	A-차별대우							01-고용기회차별 03-부당한월가나이주 요구	02-관련법률조항의 문제		
10-기타		B-권리침해										



⑧ 사회적 지지자원		대상가구 일반 현황										
⑨ 가계도												
⑩ 가족력	결혼전기/영유아기											
	신혼기/이동기											
	자녀이동기/청소년기											
	자녀청소년기/성인기											
	노년기											
특이사항												
⑪ 개인력		관계	성명	연령	특이사항			영유아기	이동기	청소년기	성인기	
⑫ 요청서비스 내역												
⑬ 검토의견	주요욕구	욕구명										
종합의견												
⑭ 접수번호	작성일자			(신청일자: )								
담당자	소 속											
	연락처											

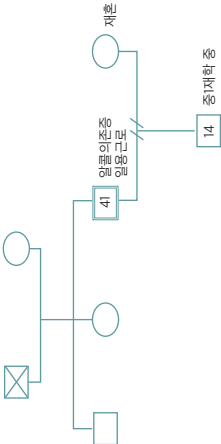
## (1) 작성 방법- 욕구조사표

항 목	작성방법
①대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소	○ 욕구조사대상자의 대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소를 기재
②신규, 재조사	○ 대상가구에 대해 욕구조사표를 신규로 작성하는 경우 '신규'로 체크를 하고, 재조사인 경우 '재조사'를 체크한 후 해당 차수를 숫자로 기입함
③주거사항	○ 대상자의 주거 형태, 가옥구조, 주거구분, 난방방법, 화장실, 주거상태, 주거환경, 이사계획 현황을 기록함
④가족사항	○ 욕구조사 대상자를 포함한 가구원의 정보(가구주와의 관계, 성명, 연령, 동거, 학력, 직업, 장애유형, 질병 등)를 기록함
⑤가구유형	○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택 - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (독거노인가구) 65세 이상 노인 1인이 홀로 사는 가구 - (조손가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (새터민가구) 탈북자 가구 - (공동체가구) 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (노인부부가구) 부부 중 1인이 65세가 넘는 노인인 가구 - (청장년1인가구) 65세 미만 성인 단독 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 부모 또는 자녀 등으로 구성된 가구 및 부부로만 구성된 가구 - (미혼모부가구) 법적인 혼인관계가 아닌 상태에서 모(부)-자녀로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록 - (장애인가구) 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능 - (다문화가구) 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본가구 유형과 별도로 체크
⑥서비스이력	○ 대상가구가 조사시점 현재 제공받은 서비스 내역을 사례관리 시스템에서 조회, 참조하여 세부적인 욕구 조사를 실시함(※ 시스템 내에서 해당 정보 자동 연계 출력 가능)
⑦욕구영역별 현상 및 원인	○ 사례관리 후보자에게 10대 욕구영역 세부 20개 욕구 항목을 순차적으로 질문하여 사례관리 후보자 및 가족 구성원이 보유한 문제영역이 누락이 없도록 조사하여 기입함 - 세부욕구 영역별의 각 주요현상에 해당하는 대상가구원을 파악하여 욕구조사표의 '대상자 칸'에 기입(※ 시스템에서는 기 입력한 가구구성원이 대상자 리스트로 조회) - 대상자가 노출되어 있는 각 주요현상별 원인을 파악하여 중요도에 따라 최대 3개까지 '주요원인'의 해당항목 번호를 '원인 1, 원인 2, 원인 3'에 기입함 - 각각의 원인을 야기 시키는 원인제공자를 파악하여 최대 3개까지 '원인제공자1 ○○○/원인제공자2 ○○○/원인제공자3 ○○○'를 기입함(※ 시스템 입력 시에는 원인제공자 리스트 중에서 해당항목을 체크) ※ 현상에 따라 원인제공자 및 원인이 없거나 불분명 할 시, 별도로 기입하지 않아도 무방 - 욕구조사 후, 욕구 별 우선순위를 가장 시급한 문제 순으로 1부터 5까지 파악하여 기입함

항 목	작성방법						
	<p>○ 욕구 영역(10대 욕구영역)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (안전 욕구) 가족구성원 또는 외부인과의 관계 속에서 야기되는 기초적 신변보호의 욕구</li> <li>- (건강 욕구) 가족구성원의 신체적·정신적인 건강문제로 인하여 치료가 필요하거나 일상생활이 어려운 문제</li> <li>- (일상생활유지 욕구) 의식주와 관련된 기본적인 행위 또는 신변관리와 여가활동 및 개선욕구</li> <li>- (가족관계 욕구) 가족구성원의 갈등완화 및 긍정적 관계형성 욕구와 보육·간병 등의 가족 보호 욕구</li> <li>- (사회적관계 욕구) 가족구성원을 제외한 주변인물 및 사회적 집단 내에서의 긍정적인 관계형성과 유지를 위한 욕구</li> <li>- (경제 욕구) 기본적인 생활에 필요한 경제적 문제해결 및 기본적 자산관리 욕구</li> <li>- (교육 욕구) 일상생활 유지에 필요한 기초적 지식습득에 관한 문제와 대상자 및 가족구성원의 학습과 관련된 문제</li> <li>- (고용 욕구) 취업/창업에서의 어려움 또는 직업(무)기능수행상의 문제</li> <li>- (생활환경 욕구) 거주지의 내외부적 환경 및 안정상의 문제</li> <li>- (법률 및 권익보장 욕구) 법률적 지원 및 권익보장과 관련한 욕구</li> </ul> <p>○ (주요현상 대상자 및 원인제공자) 각 욕구영역별 현상에 노출되어 있는 대상자와 현상에 대한 원인제공자는 아래의 표를 참고하여 기입</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">【주요현상 대상자 및 원인제공자】</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>대상자</td><td>가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)</td></tr> <tr> <td>원인 제공자</td><td>가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선후배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당 없음(기타)</td></tr> </tbody> </table> <p>○ (강점) 문제해결에 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것(예, 취업의지 강함, 신체건강 등)</p> <p>○ (장애물) 문제해결에 있어 걸림돌이 되는 것(예, 무기력, 신체건강 불량, 자녀와의 갈등 등)</p>	【주요현상 대상자 및 원인제공자】		대상자	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)	원인 제공자	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선후배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당 없음(기타)
【주요현상 대상자 및 원인제공자】							
대상자	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 시동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)						
원인 제공자	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선후배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지기관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당 없음(기타)						
⑧사회적 지지자원	○ 야기되고 있는 주요문제를 완화하거나 욕구를 해결하는데 도움이 될 수 있으며, 잠재적 활용가치가 있는 개인의 내적자원, 가족이나 지역사회 유형 혹은 무형의 자원을 파악하여 기록함						
⑨가계도	○ 대상자를 중심으로 3대에 걸친 가족구성원에 관한 정보와 서로의 관계를 도표로 작성 - 시스템 기능을 활용하여 사람유형 및 관계를 작성하고, 가구원의 주요특성을 텍스트로 입력 - 자주 사용되는 가계도의 경우, 저장 시 템플릿 여부 체크박스를 체크하여 저장하면 템플릿 활용 가능						
⑩가족력	○ 가구 구성원 및 주변인으로부터의 정보 등을 통하여 연대기 순으로 대상가구의 생활주기를 부모를 중심으로 결혼전기, 신혼기, 자녀아동기, 자녀청년기, 노년기로 나누어 기술, 각 단계별로 가족내 구성원간의 관계와 가족 구성원 간 미친 영향 그리고 해당 시기에 가구원에게 가장 큰 영향을 준 사건 등을 기록하여 각 발달 단계별 가족사와 위기를 일목요연하게 볼 수 있도록 구성함						
⑪개인력	○ 가구원별 주요정보를 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기로 나누어 기술, 각 단계별로 해당 시기에 가구원에게 가장 큰 영향을 준 사건 등을 기록						
⑫요청 서비스 내역	○ 사례관리 대상자가 상담을 통해 직접적으로 요청한 서비스 내역을 구체적으로 기술						
⑬검토 의견	○ ‘주요욕구’는 ‘욕구영역별 현상 및 원인’에서 우선순위로 정해진 10개의 욕구 항목의 현상과 원인에 대해 6차 원칙하에 구체적으로 기술함 - 종합의견은 사례관리자의 전문적 판단을 기반으로 대상자의 표현된 욕구와 표현되지 않은 욕구 및 활용 가능한 자원의 유무와 활용 능력에 대해 기술하고 그에 따른 해결방법에 대하여 작성함						
⑭접수번호, 작성일자, 담당자명 등	○ 접수번호와 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록						

(2) 작성 예시 - 욕구조사결과표

욕구 조사 결과표															
대상자명	000	주민등록번호	*****_*****		연락처		집: ***-**-****	직장: *****-****	신규		□ 재조사( )차				
주소	제주특별자치도 00시 00동						후대전화: ***-**-****								
주거사항	주거형태	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input checked="" type="checkbox"/> 다세대주택·연립 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 무허가·올바른빌하우스 <input type="checkbox"/> 여관·고시원·쪽방 <input type="checkbox"/> 기타( )	기숙구조 <input checked="" type="checkbox"/> 방 ( )개 <input type="checkbox"/> 거실 ( )개 <input checked="" type="checkbox"/> 주방 ( )개 <input type="checkbox"/> 화장실 ( )개 <input type="checkbox"/> 욕실 ( )개 <input type="checkbox"/> 화장실·욕실 겸용	주거구분 <input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 (보증금 만원, 월세 25 만원) <input checked="" type="checkbox"/> 월세 (보증금 만원, 월세 만원) <input type="checkbox"/> 임대주택 (보증금 만원, 월세 만원) <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설그늘화 ( ) <input type="checkbox"/> 기타 ( )	난방방법 <input type="checkbox"/> 가스·기름 보일러 <input type="checkbox"/> 연탄·화목 보일러 <input type="checkbox"/> 전기·메트·전기온돌 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 기타 ( )		화장실 <input type="checkbox"/> 공용 <input checked="" type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 수세식 <input type="checkbox"/> 재래식 <input type="checkbox"/> 복채 <input checked="" type="checkbox"/> 별채								
	주거사항	<input checked="" type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 노후 <input type="checkbox"/> 긴급보수필 <input type="checkbox"/> 폭염취약 <input type="checkbox"/> 한파취약 <input type="checkbox"/> 한파취약 <input type="checkbox"/> 환기부적절 <input type="checkbox"/> 채광부족 <input type="checkbox"/> 협소한공간 <input type="checkbox"/> 악취/불결													
가족사항	주거환경	<input checked="" type="checkbox"/> 소음 <input type="checkbox"/> 유해가 <input type="checkbox"/> 대로변 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input checked="" type="checkbox"/> 기타( )		<input checked="" type="checkbox"/> 이사계획		<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무		거주기간		년 10개월				
	가구주와의 관계	성명	주민번호	연령	성별	동거여부	학력	직업	결혼상태	연락처	장애	질병	비고		
	본인	000		43	남	동거	중졸	일용직	이혼		-	알콜의존증			
가족사항	자	△△△		14	남	동거	중학교재학	-	-		-	-			
가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구	<input type="checkbox"/> 창장년1인가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구	<input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 조손가구	<input checked="" type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 미혼모·부가구		<input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구		□ 장애인가구 □ 다문화가구							
서비스 이력	수혜자	개시일 ~ 종료일	급여·서비스명		서비스유형		제공주기		제공기관		서비스상태				
	000	2012-04-14~2012-**-**	알콜중독회복프로그램		프로그램		주		민간		중지				
	△△△	2012-4-23~2013-**-**	부자기정자녀학비		현금급여		부정기		중앙부처		지원중				
	△△△	2012-04-14~2013-**-**	개별상담 및 관리		프로그램		주1회		민간		지원중				
	000	2012-04-14~2013-**-**	차상위본인부담경감		현물급여		수시		중앙부처		지원중				
000	2009-08-25~2009-**-**	한시생계급여		현금급여		월		중앙부처		중지					

육구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				육구내용	유선 순위
			제공자 1	원인 1	제공자 2	원인 2	제공자 3	원인 3
육구 영역별 현상 및 원인	정신적 건강유지	음주문제 (주정·과도한음주·알콜중독)	000	해당없음 (기타)	습관성 음주	가구 구성원 (000)	우울증	1 0 육 구 명: 정신적 건강유지 0 육 구내용: 알콜 의존 치료 0 강 점: 알콜 의존 관련 치료 경험 있음 0 장 예 물: 우울감으로 인한 습관성 음주
	교육	기초 지식 습득 및 향상	△△△	해당없음 (기타)	학습 능력 부족	가구 구성원 (000)	보호자의 무관심/인지부족	2 0 육 구 명: 기초 지식 습득 및 향상 0 육 구내용: 학습 능력 향상 0 강 점: 학습 의지 강화 0 장 예 물: 보호자의 무관심
	경제	자산관리	000	전부인	신용 불량			4 0 육 구 명: 자산관리 0 육 구내용: 부채 부담 해소 0 강 점: 부채 해결 의지 강화 0 장 예 물: 고정적 수입 없음
	고용	취(창)업	000	가구 구성원 (000)	신체·정신적 건강문제	가구 구성원 (000)	직업기술/훈련부족	3 0 육 구 명: 취(창)업 0 육 구내용: 안정적 일자리 확보 0 강 점: 간헐적으로 근로활동하고 있음 0 장 예 물: 음주문제
	사회적 지지지원	한부모 가족 자녀 지원, 차상위본인부담경감 지원						
대상가구 일반현황								
가계도								
가족력	결혼전기/영유아기	열심히 살아보려고 노력상 및 영세 자영업으로 노력하며 생활함. 자녀는 어렸을 때부터 모보다는 부를 잘 따름						
	신혼기/아동기	계속된 사업 실패로 경제적 어려움, 부인과의 갈등을 겪음. 이 무렵부터 술을 많이 마시기 시작함. 자녀와는 비교적 원만한 관계를 유지하면서 지냈으나 자녀의 교육문제에는 무관심 했음.						
	자녀아동기/청소년기	부인의 보합영업으로 인해 많은 부채를 지고 신용불량자가 됨. 이로 인해 부인과 이혼하였으며, 전부인은 재혼함. 자녀의 의사에 따라 이혼 후 자녀는 부가 양육하기로 함						
	자녀청소년기/성인기							
	노년기							
특이사항								

		연령	특이사항			
			영유아기	아동기	청소년기	성인기
개인력	부	000	7세때 모가 사망하고 백모에 의해 양육되어 충분한 애정과 보호를 받지 못하고 성장함	초등학교 4학년 때 친구들과 냇물에서 수영을 하며 놀다가 물에 빠져 죽을 고비를 넘김	경제적 어려움으로 중학교만 졸업한 후 공사현장을 전전함	15년 전 지인 소개로 전처를 만나 결혼한 후 노점을 운영하며 생활하다 경제적 갈등으로 4년 전 부인과 이혼함
	자	△△△	신생아 때부터 감기로 인해 병원치료를 자주 받음	초등학교 3학년 때 부모가 이혼하였으나 부모의 관계나 학교생활에 있어 큰 심리적 변화를 보이지 않음	학업성적 부진으로 학교생활적응에 어려움을 겪고 있음	
요청서비스 내역		일콜의존 치료, 안정적인 고용 및 채무해결 등				
주요욕구	정신적 건강유지	부 000은 채무문제로 인한 스트레스로 우울감이 높아져 최근 음주량이 늘어나나 상태로, 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하기 어려워 전문 기관으로 부터 치료적 도움을 받길 원함				
	기초지식 습득 및 향상	자 △△△는 학습의지는 있으나 적절한 학습지도를 받은 경험이 없어 기초학습능력이 매우 부족한 상태임				
	취(창)업	부 000은 근로활동을 하고 있으나 일용직에 임금이 낮아 안정적인 일자리를 구하고 싶어함				
	자산관리	부 000은 전처로 인해 많은 부채를 떠 안고 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정적인 생활을 하길 원함				
종합의견		[위기도 점수] 위기도 총점 : 40점, 대상자 구분 : 보호대상자 위 사례는 동주민센터에서 통합사례관리대상으로 추천됨. 대상자는 습관성 알콜의존으로 술을 마시면 2~3일간 아무것도 할 수 없는 상태가 종종 발생하고 있음 자녀와의 관계는 좋은 편(육구조사 시 자녀의 심리상태에 대해 긴이 척도지를 활용하여 조사한 결과 양호한 것으로 확인됨) 이나 자녀의 학습문제에 대해서는 무관심한 편임 알콜문제 해결을 통해 안정적인 일자리를 구하고 채무도 해결하여 자녀와 안정적인 생활을 하고자 하는 의지는 강함 이에 통합 사례관리대상자로 선정하여 알콜의존 치료, 자녀학습지원, 취업지원, 채무해결에 대한 적절한 개입과 관리가 필요하다고 사료됨				

접수번호	작성일자	년	월	일
담당자	소 속	희망복지재단		
	연 락 처			



## 서식 4 · 위기도 조사지

욕구영역별 위기도 평가기준

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. 교육 : 일상생활 유지에 필요한 기초교육 습득상의 위기정도(9점)

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

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

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

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

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

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

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

### ■ 사례관리 대상자 선정 기준표

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

※ 자세한 위기도 조사 시 작성·활용 방법은 「통합사례관리 실천가이드」의 ‘위기도 조사지 작성 가이드(부록1)’를 참고

(1) 위기도 조사지 작성 원칙

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

(2) 위기도 조사지 활용 방법

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



## 서식 5 · 사례회의록

## 사례회의록

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

(1) 작성 방법 - 사례회의록

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



## (2) 작성 예시 - 통합사례회의

사례관리 번호		대상자명	○○○
회의 차수	(1)차 회의	회의 일시	20**/**/**- 14:00
작성자	△△△	소속 기관	희망복지지원단
회의 제목	○○○ 가구의 사례관리 개입방안 논의		
회의 내용	<p>[대상사례 개요]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (가족사항) 부자가정 <ul style="list-style-type: none"> <li>· ○○○(부, 43세) 이혼, 알콜의존증, 일용직</li> <li>· △△△(자, 14세) 중1 재학</li> </ul> </li> <li>- ○○○은 경제적 문제로 부인과 이혼하고 자△△△과 생활하고 있음.</li> <li>- ○○○은 이혼 스트레스, 경제적 어려움 등으로 인한 스트레스로 과도하게 음주를 하였으며, 몇 차례 자살기도를 하기도 함. 입원치료를 통해 안정을 찾아가던 중 최근 우울감이 심해지면서 음주문제가 재발된 상황임.</li> <li>- 자 △△△은 부와의 관계는 원만한 편이나 학습능력이 매우 떨어져서 의기소침해 있고 이로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪고 있음.(육구조사 시 간이 척도지를 활용하여 아동의 심리 상태를 확인한 결과 양호한 것으로 나타난 심리적인 문제가능성은 낮은 것으로 보여짐.)</li> </ul> <p>[주요 욕구와 문제]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : ○○○은 우울감으로 인한 습관성 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복 하는데 어려움을 호소하며 전문기관의 도움을 받길 원하고 있음.</li> <li>- 기초지식 습득 및 향상 : △△△는 학습의지는 있으나 기초학습능력이 매우 부족한 상태로 학습지원이 필요함.</li> <li>- 취(창)업 : ○○○은 안정적인 일자리를 구하고 싶어함.</li> <li>- 자산관리 : ○○○은 전처로 인해 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정된 생활을 하고 싶어함.</li> </ul> <p>[서비스 제공계획]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : 정신과 상담을 통해 약물치료를 하면서, 음주관리를 위해 알콜 상담센터 단주모임 병행하여 음주에 대한 자기 조절력을 기르도록 돕는 것이 필요</li> <li>- 기초지식 습득 및 향상 : 자기주도학습이 가능하도록 일대일 학습멘토 연계를 통한 체계적인 학습지도 필요</li> <li>- 취(창)업 : 희망리본사업 연계하여 전담 사례관리자의 체계적인 관리를 통해 안정된 일자리에 취업할 수 있도록 지원</li> <li>- 자산관리 : 우울감과 음주의 주요원인인 부채해결을 위한 지원방안 마련</li> </ul>		
회의 결과	<p>[개입방안]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : 음주문제 해결을 위한 전문기관 연계</li> <li>- 기초지식 습득 및 향상 : 학습능력 향상을 위한 학습지원 방안 마련</li> <li>- 취(창)업 : 안정적인 일자리 확보를 위한 취업활동 지원</li> <li>- 자산관리 : 채무문제 해결방안 마련을 위한 무료법률상담 실시</li> </ul>		
내부 참석자	- 희망복지지원단 팀장 ○○○, 담당 ○○○, 통합사례관리사 ○○○, ○○○		
외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	소속 : **희망리본본부 직책 : 사례관리자(직업상담사) 이름 : △△△		
외부 참석자 (외부 전문가)	소속 : **대학교 사회복지학과 직책 : 교수 이름 : △△△		
차기 회의 예정 일시	(2)차 : 201**/**/**- 10:00		

### (3) 작성 예시 - 내부사례회의

사례관리 번호		대상자명	○○○
회의 차수	(1)차 회의	회의 일시	20**/**/**- 14:00
작성자	△△△	소속 기관	희망복지지원단
회의 제목	대상자 선정회의		
회의 내용	<p>[대상사례 개요]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (가족사항) 부자가정 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ○○○(부, 43세) 이혼, 알콜의존증, 일용직</li> <li>• △△△(자, 14세) 중1 재학</li> </ul> </li> <li>- ○○○은 경제적 문제로 부인과 이혼하고 자△△△과 생활하고 있음.</li> <li>- ○○○은 이혼 스트레스, 경제적 어려움 등으로 인한 스트레스로 과도하게 음주를 하였으며 여러 차례 자살기도를 하기도 함. 병원 입원치료를 통해 많이 호전된 상황이지만 최근 우울감을 호소하며 또다시 음주문제를 보이고 있음.</li> <li>- 자 △△△은 부와의 관계는 원만한 편이나 학습능력이 매우 떨어져서 의기소침해 있으며, 이로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪고 있음.</li> </ul> <p>[주요 욕구와 문제]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신적 건강유지 : ○○○은 우울감으로 인한 습관성 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하는데 어려움을 호소하며 전문기관의 도움을 받길 원하고 있음.</li> <li>- 기초지식 습득 및 향상 : △△△는 학습의지는 강하나 기초학습능력이 매우 부족한 상태로 학습지원이 필요함.</li> <li>- 취(창)업 : ○○○은 안정적인 일자리를 구하고 싶어함.</li> <li>- 자산관리 : ○○○은 전처로 인해 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정된 생활을 하고 싶어함.</li> </ul> <p>[위기도 점수] : 40점(보호대상자)</p>		
회의 결과	<p>대상자가 문제상황을 극복하고자 하는 의지는 강하나 스스로 극복할 수 능력이 부족한 상황으로 사례관리 대상자로 선정하여 주요욕구 및 문제에 대해 적절한 개입과 관리가 필요한 것으로 사료 됨.</p> <p>☞ 사례관리 대상자로 선정</p>		
내부 참석자	- 희망복지지원단 팀장 ○○○, 담당 ○○○, 통합사례관리사 전원		
외부 참석자 (수행기관 종사자 등)			
외부 참석자 (외부 전문가)			
차기 회의 예정 일시	(2)차 : 201**/**/**- 10:00		



## 서식 6 · 서비스제공계획 및 점검표

## 서비스 제공계획 및 점검표

① 관리번호	② 대상자명	③ 담당사례관리자	점검일자	소속기관
번호	장기목표			
1	번호 1			
④ 단기목표	⑤개입목표			
⑥서비스명	⑦우선 순위	⑧개입 시기	⑨서비스 시작일자	⑩서비스 종료일자
⑪서비스 제공일자	⑫서비스 횟수 (회/1주당)	⑬제공 기관	⑭담당자	⑮점검 방법
⑯이행 여부	⑰변경 내역	⑱변경 사유		
육구영역				
안전				
건강				
일상생활 유지				
가족관계				
사회적관계				
경제				
교육				
고용				
생활환경				
법률 및 권익보장				
기타				
⑮대상자 실태 점검 결과				

⑯ 본인은 20 년 월 일부터 상기와 같은 서비스 이용에 동의하며, 적극적으로 변화 노력에 동참할 것을 약속합니다. 또한 더 나은 생활지원을 위해 협력하는 기관들과 본인 및 가족의 기초정보 및 서비스진행과정과정에 대한 정보를 공유하는 것에 대해 동의합니다.

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

## (1) 작성 방법 - 서비스 제공계획 및 점검표

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

## (2) 작성 예시 - 서비스 제공계획 및 점검표

서비스 제공계획 및 점검표

관리번호		대상자명		000	담당사물관리자		△△△	점검일자	20**-**-**	소속기관						
번호	단기목표		번호		장기목표											
1	전문기관 연계를 통한 알콜의존증 치료 및 관리(부)		1	알콜의존증 치료를 통한 음주에 대한 자기 조절력 기르기(부)												
2	학습멘토연계를 통한 자기주도 학습 방법 습득(자)		2	학습능력 향상을 통해 자신감을 갖고 학교생활하기(자)												
3	체무문제 해결을 통한 경제적 부담감 완화(부)		3	취업을 통한 생활안정(부)												
			4	회망리본사업 참여를 통한 근로능력강화(부)												
육구영역			개입목표	서비스명	대상자	우선 순위	개입 시기	서비스 시작일자	서비스 종료일자	회수 (회/1주당)	제공 기관	담당자	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
안전																
	건강	정신적 건강유지	알콜의존증 완화	약물치료	000		1주일 이내	20**-**-**				**정신과	-	전화	이행중	
정신적 건강유지		알콜의존증 관리	단주모임	000		한달 이내	20**-**-**				**알콜 상담센터	△△△	실사	이행중		
일상생활 유지																
가족관계																
사회적관계																
경제																
교육	기초지식 습득 및 향상	학습능력향상	일대일 학습멘토	△△△		한달 이내	20**-**-**			주2	**대학교 사회봉사단	△△△	실사	이행중		
고용	취(창)업	구직역량 강화	회망리본 사업	000		한달 이내	20**-**-**			수시	**	**회망리본 본부	실사	이행중		
생활환경	법률 및 권익보장	자신관리	무로법을 상담	000		1주일 이내	20**-**-**			1회성	무로법을 홀더터	△△△	실사	이행중		
기타																
대상자 실태 점검 결과																

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

20\*\*년 \*\*월 \*\*일 성명 : 000 (인)  
 20\*\*년 \*\*월 \*\*일 사물관리자 : 000 (인)



서식 7 · 서비스 의뢰서

서비스 [ ☐ 신청 ☐ 변경 ] 의뢰서

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

## (1) 작성 방법 - 서비스 의뢰서

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

(2) 작성 예시 - 서비스 의뢰서

서비스 [ ☒ 신청 ☐ 변경 ] 의뢰서

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





## 서식 8 · 사례관리 종결심사서

## 사례관리 종결심사서

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

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

## (1) 작성 방법 - 사례관리 종결심사서

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

## (2) 작성 예시 - 사례관리 종결심사서

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

<p><b>사례관리자 의견 (담당자 의견)</b></p>	<p>○ 약물치료</p> <p>– 치료에 적극적으로 임하고 약물관리도 잘 되고 있어, 5월부터는 주1회 진료에서 격주 진료로 일정 조정됨. **정신과 주치의와의 지속적인 의사소통을 통해 병원치료에 대한 모니터링을 지속할 예정임.</p> <p>○ 단주모임</p> <p>– 단주모임에 관심을 보이며 빠짐없이 참여하고 있으며 담당자와 라포형성도 잘 되어 있어 알콜상담센터를 통해 모니터링 실시하는 것으로 협의함.</p> <p>○ 일대일 학습멘토</p> <p>– **대학교 사회봉사단 통해 대학생 자원봉사가 연계되어 주2회 학습지도 받고 있음. 자원봉사자가 정서지원 또한 해주고 있어 △△△가 매우 좋아하고 있음. 원래 계획은 6개월간 연계하는 것이었으나 대상자와 자원봉사자 모두 연장하는 것에 동의하여 추후 6개월간 더 지속하기로 함.</p> <p>○ 희망리본사업</p> <p>– **희망리본사업 6개월째 참여중임. ○○○이 도배기술을 배워 취업하기를 위해 무료학원 연계하여 도배사 자격증 취득 과정반 수강 중에 있음. 자격증 취득 후 자활센터 통해 일자리 연계받기로 함.</p> <p>○ 무료법률상담</p> <p>– 채무문제 관련 무료법률 상담을 통해 개인회생제도 안내받고 회생 신청하여 5년 동안 월 5만원씩 변제하는 것으로 승인받음. 현재 4개월 납부하였으며 아직까지 연체 없이 성실히 변제하고 있음.</p>			
<p><b>대상자(가족)의 변화</b></p>	<p>○ ○○○은 통합사례관리 지원을 받으면서 단주 및 자립의지가 더욱 강해졌으며, △△△도 개입 전보다 활발해지고 학교생활에도 흥미를 보이고 있음.</p>			
<p><b>종결심사 의견 (특이사항/ 사후관리)</b></p>	<p>○ 단기목표 달성 및 문제상황 호전으로 통합사례관리 종결하고, ○○○의 음주관리는 알콜상담센터에서 모니터링 실시하기로 함. 음주문제 외 나머지 사항에 대해서는 동주민센터에서 전반적으로 관리하면서 추가 개입이 필요하거나 도움이 필요한 사항이 있을 경우 희망복지지원단과 협의하여 개입하기로 함.</p>			
<p><b>종결심사 결과</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 재조사</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 종결</p>		
<p><b>종결 유형</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 장기목표 달성</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 단기목표 달성</p>	<p><input type="checkbox"/> 상황호전( )</p>	
	<p><input type="checkbox"/> 거절이나 포기( )</p>	<p><input type="checkbox"/> 연락두절</p>	<p><input type="checkbox"/> 이사또는사망</p>	<p><input type="checkbox"/> 자체종결</p>

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



## 서식 9 · 모니터 상담지(읍·면·동)

## 모니터 상담지

① 방문일시 :   년   월   일

상담자 :

②세대주		생년월일		전화번호	
주소	특이사항 :			휴대전화	
				비상연락처	

## ③가족사항(변동사항)

세대주와의관계	성 명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병
욕구확인	대상자·가족이 원하는 도움·지원의 내용 (표현된 욕구)						
	대상자·가족의 주요문제·걱정거리 (잠재된 욕구)						
주요문제	<input type="checkbox"/> 안전(학대,방임,기타 안전) 문제		<input type="checkbox"/> 신체 및 정신건강 문제		<input type="checkbox"/> 일상생활유지 문제		
	<input type="checkbox"/> 가족관계 문제		<input type="checkbox"/> 사회적관계(친인척,이웃관계) 문제		<input type="checkbox"/> 경제적 문제		
	<input type="checkbox"/> 교육의 문제		<input type="checkbox"/> 직업의 문제		<input type="checkbox"/> 생활환경 문제		
	<input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제		<input type="checkbox"/> 기타				

## ④주변관계

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

## ⑤상담 내용 및 조치 사항

--

⑥건강상태				
성명	질병(환)	질병(환)	병명	치료기간(개월)
	병원	자주가는 병원 :	위치:	진료주기 :
	사용약물	<input type="checkbox"/> 복용 <input type="checkbox"/> 미복용	(복용정도 1일 ( 회)/1회당( 개))	
	수술현황	<input type="checkbox"/> 필요 <input type="checkbox"/> 불필요	(질병명: / 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 : )	
		후원금 (물품)	금액/내용 :	기간 :
	만족도 <input type="checkbox"/> 만족 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불만족(사유 : )			
	희망지원	<input type="checkbox"/> 정부양곡 <input type="checkbox"/> 무선폐이징 <input type="checkbox"/> 건강검진(검진이력 년, 희망항목 ) <input type="checkbox"/> 주거지원 ( <input type="checkbox"/> 영구임대 <input type="checkbox"/> 매입임대 <input type="checkbox"/> 전세자금 ) <input type="checkbox"/> 집수리 <input type="checkbox"/> 세탁 (주 회) <input type="checkbox"/> 급식 (주 회) <input type="checkbox"/> 가사도움 (주 회) <input type="checkbox"/> 노인돌봄 <input type="checkbox"/> 장애인활동보조지원 <input type="checkbox"/> 산모신생아도우미 <input type="checkbox"/> 가사간병방문도우미 <input type="checkbox"/> 장애아동재활치료 <input type="checkbox"/> 아동인지능력향상서비스 <input type="checkbox"/> 여행바우처 <input type="checkbox"/> 문화바우처 <input type="checkbox"/> 스포츠바우처 <input type="checkbox"/> 기타 ( )		
		의견	<input type="checkbox"/> 긴급지원필요 <input type="checkbox"/> 우선지원 필요 <input type="checkbox"/> 지원필요하나 시급하지는 않음	

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

## (1) 작성 방법 - 모니터 상담지

항목	작성방법
①방문일시, 상담자	○ 방문일시, 상담자
②세대 정보	○ 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

## (2) 작성 예시 - 모니터 상담지

### 모니터 상담지

방문일시 : 2000년 0월 0일

상담자 : △△△

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

가족사항(변동사항)							
세대주와의 관계	성 명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병
본인	000		○	고졸	자활참여	질병	당뇨
자	△△△		○	중2	학생	양호	
자	□□□		○	초6	학생	장애	발달2급(자폐)
욕구확인	대상자·가족이 원하는 도움·지원의 내용 (표현된 욕구)				- 경제적 지원(생활비, 학원비 등) - 자녀2, 낮기간 동안의 케어		
	대상자·가족의 주요문제·걱정거리 (잠재된 욕구)				- 자녀2, 재활치료 - 주거지 개선		
주요문제	■ 안전(학대,방임,기타 안전) 문제		■ 신체 및 정신건강 문제			□ 일상생활유지 문제	
	□ 가족관계 문제		□ 사회적관계(친인척,이웃관계) 문제			■ 경제적 문제	
	□ 교육의 문제		□ 직업의 문제			■ 생활환경 문제	
	□ 법률 및 권익보장 문제		□ 기타				
주변관계							
개인/기관		관계/기관명		성명/부서또는담당자		연락처	
개인		형제		000			
기관		00교회		목사			
종교	□ 기독교		□ 천주교		□ 불교		□ 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.



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

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

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



서식 10 · 만족도 설문지

설문지

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



서식 11 · 솔루션회의 의뢰서 (※ 시스템 미구현 서식, 필요 시 지자체 실정에 맞게 변경하여 활용 가능)

### 솔루션회의 의뢰서

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



서식 12 · 솔루션회의 회의록

솔루션 회의록

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

## (1) 작성 방법 - 솔루션회의록

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



참고 1 · 복지자원 표준 분류체계

복지자원 표준 분류체계  
<9개 대분류 51개 중분류>

□ 복지자원 표준분류표(대분류 9종, 중분류 51종)

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

## □ 복지자원 표준분류 예제 및 설명

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

대분류	중분류	예 제	설 명
3. 일상 생활 (7)	3-1. 가사 지원	가사지원, 가사간병서비스, 세탁, 청소, 의류및침구관리, 물품관리, 장보기지원, 행정및일상업무지원, 일상생활훈련및교육	- 신체적, 정신적 이유로 원활한 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득 취약계층에게 제공하는 청소, 세탁, 식사 준비 등 가사 지원 서비스
	3-2. 식사(음식) 지원	식사지원, 도시락지원, 급식지원, 밑반찬지원, 쌀지원, 잡곡지원, 떡국지원, 라면지원, 김치지원, 고기지원, 간식지원, 상차림지원, 음료품지원, 식사관리, 식품지원, 외식지원, 기타부식지원	- 저소득 노인, 아동·청소년, 장애인 등 가정형편이 어렵거나 스스로의 힘으로 식사 준비가 어려워 식사를 거르는 대상자에게 지원하는 무료 식사 서비스, 음식 제공 서비스 등
	3-3. 활동(이동) 지원	개인활동지원, 차량지원, 동행지원, 송영지원, 등하교지원, 실버카지원, 수화지원, 일상생활훈련, 장애인활동지원, 외국인 통역서비스, 용변관리, 물품배송서비스	- 노령 및 장애 등으로 거동이 불편한 대상자가 일상생활과 사회생활을 스스로 수행하는 데 필요한 범위 내에서 제공하는 활동(이동)지원 서비스
	3-4. 위생 지원 (이미용 등)	개인위생관리, 목욕, 이미용지원, 위생용품지원, 신체수발서비스	- 개인 위생관리에 어려움을 겪는 노인, 장애인, 아동 등에게 지자체 및 관련 단체를 통해 지원하는 목욕, 세탁, 이미용 서비스
	3-5. 생활용품 지원	가구지원, 가구관리, 가전제품지원, 가전제품관리, 상품권지원, 출산용품지원, 청소용품지원, 의류지원, 침구지원, 냉난방용품, 아동·유아용품, 안전용품지원, 컴퓨터 지원, 기타생활용품지원	- 일상생활을 유지하는 데 필요한 의류, 식품, 생활가전, 생활용품 등의 현물 지원 서비스
	3-6. 일상생활관련 비용 지원	교통비지원, 상하수도요금지원, 난방비지원, 전기요금지원, 의료비감면, 출산비용지원, 증여세면제, 이동통신요금지원, 장애수당, 장애인연금, 가스요금지원, 관리비 지원, 보험료지원, 생계비지원, 후원금 지원, TV수신료지원	- 기존 사회복지제도의 급여 기준에 충족하여 현금성 수당 ※ 보육료 지원, 사회서비스 전자바우처와 같은 서비스 이용료 제외
	3-7. 복합지원	공동모금회 긴급지원, 공동모금회 후원의뢰, 공동모금회 후원(지정기탁)현금, 공동모금회 후원(지정기탁)현물, 공동모금회 기획사업, 공동모금회 예치금(시군지정기탁), 복지서비스 정보물제공, 생계유지활동지원, 생애이벤트 지원, 시설대관서비스, 취약계층 우대증발급	- 행복e음 공동모금회 시스템에서 연계한 긴급지원 및 기획사업



대분류	중분류	예 제	설 명
4. 신체 건강 및 보건 의료 (6)	4-1. 질병예방 및 건강관리	건강관리, 만성질환관리, 심혈관질환관리, 건강상담, 건강교육및정보제공, 보건및질병예방교육, 구강교육, 금연교육, 금주교육, 위생교육, 영양교육, 치매교육, 응급처치교육, 낙상예방교육, 투약관리, 가정간호서비스, 건강생활실천통합서비스, 방문건강관리서비스, 예방접종지원, 마사지, 비만관리, 아토피예방교육, 자조모임, 치매관리	- 의료적 치료행위는 아니지만 건강한 생활 유지를 위해 필요하다고 판단되는 일련의 예방활동과 일상생활 관리서비스(영양상담, 운동처방 등)
	4-2. 검진·진단 및 치료	일반건강검진, 구강검진, 안과검진, 영유아건강검진, 노인건강검진, 발달검사, 선천성대사 이상검사, 난청조기진단, 치매조기검진, 활력증후측정, 일반진료, 입원진료, 초특의진료, 치과진료, 한방진료, 비만치료, 신체장애진단, 아동·청소년검진, 아토피치료, 응급의료서비스, 저신장치료, 환경성질환치료	- 신체적 질병의 완화 및 치료를 목적으로 제공되는 의료적 서비스로 통상적인 의료행위, 진료행위 전체
	4-3. 재활치료	물리치료, 재활치료, 감각치료, 언어치료, 작업치료, 적외선치료, 전기치료, 통증치료, 수지침치료, 온열 및 냉치료, 운동치료, 신체기능훈련, 청력훈련, 알콜중독재활치료	- 질병이나 사고에 의한 후유증, 만성질환, 노인병 등 장기치료를 요하는 환자와 기능적 장애에 대해 의료적, 심리적 수단 등을 통해 개인의 기능적 능력을 개발하고 회복시키는 신체적·물리적 재활 서비스
	4-4. 산전 후 관리	임산부교실, 산전후관리, 임산부영유아영양보충, 예비부모교육	- 임신과 출산과정에 관련된 일련의 서비스
	4-5. 의약품·의약외품 및 보장구 지원	영양보충제지원, 구충제지원, 한약지원, 안경지원, 보청기지원, 틀니지원, 파스지원, 핫팩지원, 성인기저귀지원, 알레르기질환지원, 보장구대여, 보장구지원, 보행보조기, 보장구수리, 건강용품지원, 보습제지원, 비상약품지원, 재활기구지원, 현열증지원	- 의약품과 의약외품 및 보장구 등 신체건강 및 일상생활 편의를 위한 보건의료 관련 물품지원 서비스
	4-6. 보건의료관련 비용 지원	의료비지원, 검사비지원, 난임부부시술비지원, 약제비지원	- 신체적 질병의 치료나 건강 관련하여 발생된 비용 부분에 대한 현금성 지원

대분류	중분류	예 제	설 명
5. 정신 건강 및 심리 정서 (6)	5-1. 정신건강 교육	우울증예방교육, 자살예방교육, 약물오남용예방교육, 인터넷중독예방교육	- 지역사회에서 빈번하게 출현하면서 사회문제화 되는 주요 정신적·정서적 문제와 관련하여(특히, 우울 및 자살, 알콜 및 약물중독, 게임, 인터넷 및 도박중독 등) 해당자 또는 지역사회 주민을 대상으로 실시하는 예방 교육 및 인식개선 교육
	5-2. 심리검사 및 진단	우울증 검사, 인터넷 중독 진단, 심리검사, 지적장애및정신질환진단	- 정신건강이나 심리 정서적 문제에 대해 전문적 개입의 최초단계의 서비스
	5-3. 정신·심리 상담	우울증상담, 자살예방상담, 알콜중독상담, 약물중독상담, 인터넷중독상담 상담	- 정신적으로 건강한 상태의 유지 및 증진을 위해 제공되는 심리정서적 지원 및 상담서비스
	5-4. 정서발달 및 치유지원	놀이치료, 미술치료, 독서치료, 웃음치료, 원예치료, 음악치료, 안부확인및정서지원, 멘토링, 대인관계훈련, 아동청소년심리지원서비스, 가족관계개선, 사회성향상지원, 무용치료, 반려동물지원, 아동복합지원, 아동정서발달지원서비스	- 상담을 제외한 다양한 정서적 지원서비스
	5-5. 정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신과진료, 심리치료, 정신질환자관리, 도박중독치료	- 정신질환자에 대한 전문적 의료개입 서비스와 이들의 지역사회 복귀를 지원하는 서비스
	5-6. 정신건강관련 비용 지원	정신과 진료 비용 지원, 심리치료 비용 지원	- 정신건강 및 심리정서적 안정을 위해 필요한 비용에 대한 현금지원
6. 보호 및 돌봄·요양 (6)	6-1. 장기 시설보호	가정위탁보호, 아동보호시설, 자립지원시설, 노숙인자활시설, 노숙인요양시설	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인, 장애인, 아동 등을 시설에 장기간 입소시켜 제공되는 보호 및 각종 서비스
	6-2. 단기 시설보호	일시보호시설	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인, 장애인 등을 시설에 단기간 입소시켜 제공되는 보호 및 각종 서비스 ※ 노인의 경우, 단기 보호 서비스는 월1일 이상 15일 이하 단기간의 보호가 필요한 자에 한함(노인복지법 시행규칙 제27조)
	6-3. 주·야간 보호	주간보호시설, 야간보호시설	- 부득이한 사유로 가족의 보호가 불가능한 노인 및 장애인 등을 낮 동안 혹은 밤 동안 시설에서 보호하며 기능회복을 도모하기 위해 제공되는 서비스
	6-4. 간병 및 돌봄서비스	노인맞춤돌봄서비스, 노인돌봄종합서비스, 방문요양서비스, 간병서비스, 장애인돌봄서비스, 산모/신생아돌봄서비스, 실종예방물품지원, 요양·돌봄관련 물품지원	- (간병) 질병 및 장애 등으로 일상생활에 지장이 있는 경우, 병원이나 가정에 간병인 등의 파견을 통해 활동의 보조나 신변을 돌보는 서비스 - (돌봄서비스) 고령이나 질병, 장애, 출산, 산후조리 등으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 제공되는 돌봄서비스

대분류	중분류	예 제	설 명
	6-5. 장제서비스	장제급여지원, 임종교육, 영정 사진촬영, 장례지원, 장례비지원	- 생애주기의 흐름에 따라 가족원 또는 서비스 대상자의 사망에 따라 발생하는 일련의 장례절차에 대한 서비스
	6-6. 돌봄·요양 관련 비용지원	가족돌봄비지원, 보호시설비지원, 양로시설비지원, 양육비지원, 요양시설비지원	- 보호와 돌봄·요양과 관련하여 발생한 비용에 대한 현금 지원이 이루어지는 경우
7. 보육 및 교육 (8)	7-1. 양육상담 및 부모교육	양육상담, 부모교육	- 양육과정에서 경험하는 애로사항이나 정보부족을 해결 하면서, 바람직한 양육환경 조성을 위한 부모 소양교육 서비스
	7-2. 보육 및 양육지원	가정방문, 보육서비스, 방과후 돌봄서비스, 방과후교실, 신체 발달, 입양상담 및 지원	- 유아 및 아동에 대해 가정 및 교육기관 등에서 영유아의 발달 특성에 적합한 교육과 보호를 제공 - 교육기관 이용, 교재, 학습 등 보육 및 교육에 대한 소요비용을 감면 또는 지원
	7-3 인지발달 및 학습지원	인지학습치료, 기초학습지원, 독서논술지도, 학습지지원, 보충학습, 도서(대여)지원, 교구재지원, 학용품지원, 아동인지능력향상서비스, 다문화가정아동 발달서비스, 교육환경개선, 다문화한국어교육, 발달검사, 방문학습지원, 봉사학습, 생활교육, 아동·유아말뚝, 역사교실, 환경교육	- 성장기 인지발달과 학습능력 제고를 위해 제공하는 서비스
	7-4. 특기적성지원	외국어교육, 예체능교육, 경제교육, 각종특기적성교육, 동아리활동지원, 코딩교육	- 예체능 특기와 적성개발 서비스
	7-5. 진로지도 및 상담	진로 및 직업상담, 진로탐색 및 체험, 의사소통능력 향상 기술지원, 학교생활적응력향상지원, 아동자아존중감향상지원, 사회예절교육, 학업 및 학력복귀지원	- 진로지도와 상담 관련 서비스
	7-6. 장애·특수교육	언어발달지원, 점자교육, 수화교육, 장애특수교육	- 신체적·정신적·사회적 발달의 장애 등으로 인하여 특정한 교육적 요구를 지닌 아동 및 청소년의 요구에 맞추어 유치원, 초등학교, 중학교 또는 고등학교의 과정을 교육하는 특수학교 및 특수학급에서 알맞은 교육내용과 방법으로써 필요한 교육적 지원을 제공
	7-7. 평생교육	정보화교육, 노인교실, 노인대학, 은퇴준비교육, 외국어교육, 성인한글교실, 한자교육, 경제금융교육, 임종교육	- 성인대상 평생교육 서비스
	7-8. 보육 및 교육관련 비용지원	보육료지원, 아동양육수당지원, 교육비지원, 장학금지원, 학원비지원, 교복지원	- 직접적인 교육서비스의 연계를 제외하고 교육관련 발생하는 비용의 지원

대분류	중분류	예 제	설 명
8. 문화 및 여가 (5)	8-1. 공연·전시 관람지원	영화관람, 공연관람, 스포츠경 기관람, 문화예술현장탐방, 문 화예술교육, 문화바우처사업, 문화전시관람	- 공연 및 전시 관람의 기회 제공
	8-2. 체육활동 지원	스포츠바우처, 체육대회참여, 클럽및모임지원, 체육활동 물 품지원, 생활체육활동	- 신체활동을 통해 신체적 능력을 향상시키고, 건강을 유지할 수 있도록 지원하는 서비스
	8-3. 체험 및 여행지원	야외활동지원, 동물원 및 놀이 공원 견학, 캠프및여행지원, 체 험활동지원, 효도관광지원, 돌 봄여행서비스, 여행바우처	- 여가시간의 다양한 활용 욕구에 부합하는 여행 및 관 광프로그램, 지자체별 체험 프로그램, 아동 및 노인을 대상으로 한 복지관광 프로그램, 저소득 계층의 개인 여행을 지원하는 여행바우처 등의 서비스
	8-4. 취미활동지원	음악교실, 미술교실, 요리교실, 바둑교실, 원예교실, 다도교실, 레크레이션 프로그램 참여, 문 화강좌 참여, 동아리활동, 공예 교실, 노인여자프로그램, 사물 놀이, 예체능활동, 종교활동	- 문화·예술, 체육활동, 여행 외 취미·여가 활동을 위한 서비스
	8-5. 문화·여가 관련 비용지원	문화활동 비용지원, 여가활동 비용지원, 가족기념사진촬영	- 문화활동이나 여가활동 관련하여 발생하는 비용에 대 한 현금 지원
9. 안전 및 권익보장 (4)	9-1. 안전 및 인권교육	인권교육, 아동권리교육, 학대 예방교육, 안전교육, 교통안전 교육, 실종유괴예방교육, 재난 대비안전교육, 권익보장지원, 노인권익향상지원, 성폭력(예 방) 교육, 학교폭력(예방) 교육	- 인권옹호와 권익보장 관련 개인 대면 상담은 물론 지 역사회 단위 또는 집단을 대상으로 실시하는 인식개선 교육, 캠페인 등
	9-2. 학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자신고 및 접수지원, 폭력피해자상담 및 지원, 폭력 피해자쉼터입소지원, 가정폭력 ·성폭력피해자 시설입소, 성매 매피해여성시설 입소지원, 안 전도우미	- 폭력 및 학대 피해자들의 민·형사상 소송과정에 대한 법률지원 서비스
	9-3. 법률· 및 재무상담	법률상담및지원, 법률교육, 개 인파산 및 회생절차 지원, 신 용회복절차지원, 채무상담, 금 융상담, 이혼법률상담	- 법률상담과 행정 상담으로 구분하여 전문 정보의 제공 및 문제해결을 위한 대안의 마련과정을 법률적, 행정 적으로 지원하는 서비스
	9-4. 법률지원관련 비용 지원	변호사 선임 등 관련 비용 지원	- 직접서비스로서 법률, 행정지원서비스 대신 관련 문제 해결에 필요한 비용을 지원·후원하는 경우

## □ 복지자원 표준분류 체계에 따른 제공서비스명

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
1	일상생활	복합지원	공동모금회 긴급지원	재해, 재난 및 공공부조 제도의 사각지대에 노출되어 일상생활에 심각한 어려움을 겪고 있는 수급자 및 저소득층에게 일시적으로 긴급지원을 하여 위급상황을 극복할 수 있도록 공동모금회에서 지원하는 일련의 제도 * 공동모금회 서비스의 경우 별도 서비스 등록필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리시 자동적으로 수혜등록
2	일상생활	복합지원	공동모금회 후원(지정기탁) 현금	일반 국민이 지원해주고자 하는 복지대상자를 지정하여 공동모금회로 지원금을 기탁하는 사업 * 공동모금회 서비스의 경우 별도 서비스 등록필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리시 자동적으로 수혜등록
3	일상생활	복합지원	공동모금회 기획사업	복지사각지대의 사회문제 해결 또는 제도화를 위하여 배분사업을 기획하고 복지대상자를 지원하기위해 공동모금회와 지자체간 업무협약을 맺은 사업 * 공동모금회 서비스의 경우 별도 서비스 등록필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리시 자동적으로 수혜등록 예) 서울시 따뜻한 겨울보내기, 경기도 무한돌봄 등
4	일상생활	복합지원	공동모금회예치금 (시군지정기탁)	공동모금회를 통한 예치금(시군지정기탁) 후원 * 공동모금회 서비스의 경우 별도 서비스 등록필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리시 자동적으로 수혜등록
5	일상생활	복합지원	공동모금회후원 (지정기탁)현물	일반 국민이 지원해주고자 하는 복지대상자를 지정하여 공동모금회로 지원물품을 기탁하는 사업 * 공동모금회 서비스의 경우 별도 서비스 등록필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리시 자동적으로 수혜등록
6	일상생활	복합지원	공동모금회후원 의뢰	기부 발생 시 지자체로 후원대상자 추천을 의뢰하여, 지자체에서 어려운 상황에 처한 대상자를 선정하여 후원대상자로 추천하여 지급되는 일련의 서비스 * 공동모금회 서비스의 경우 별도 서비스 등록필요 없음. 공동모금회 업무담당자가 대상자에게 지원내용 전산처리시 자동적으로 수혜등록
7	일상생활	복합지원	기타생활용품 지원	기타생활용품지원
8	일상생활	복합지원	복지서비스 정보물 제공	다양한 복지서비스를 제공받는 수혜자에게 복지서비스관리가 가능하도록 달력, 현황판 등의 현물 지원 예) 복지서비스 안내 현황판, 달력 등
9	일상생활	복합지원	생계비지원	생계비지원
10	일상생활	복합지원	생계유지활동 지원	생계유지를 위한 생산활동지원 서비스 예) 기계수리, 가족진료, 자동차무상정비 등
11	일상생활	복합지원	생애이벤트지원	저소득 주민 중 형편이 어려운 대상자에게 생일잔치, 결혼식, 돌잔치, 환갑잔치 등 생애에 있어 기념할 수 있는 이벤트 행사지원 예) 무료결혼식 지원, 칠순잔치, 생일파티 지원 등
12	일상생활	복합지원	시설대관서비스	문화활동 및 서비스지원에 필요한 장소 대관 및 물품대여 예) 빔프로젝트 대여, 시설대관지원 등
13	일상생활	복합지원	취약계층 우대증 발급	취약계층의 감면, 할인등을 위한 우대증 발급 예) 청소년증, 장애인증, 보호증, 노인우대증 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
14	일상생활	일상생활 관련 비용지원	TV수신료지원	생활이 어려운 기초생활수급자, 차상위, 장애인, 국가유공자 등에게 TV 수신료 감면 및 전액 면제를 통해 일상생활을 지원하는 일련의 서비스
15	일상생활	일상생활 관련 비용지원	가스요금 지원	체납 또는 미납된 가스요금 지원 예) 가스요금지원, 가스요금할인 등
16	일상생활	일상생활 관련 비용지원	관리비 지원	체납 또는 미납된 관리비 지원 예) 관리비지원 등
17	일상생활	일상생활 관련 비용지원	교육비지원	교육비지원
18	일상생활	일상생활 관련 비용지원	교통비지원	일상생활에 필요한 일련의 교통비 지원 예) 설맞이 고향방문 교통비지원, 학생통학비지원, 장애인 교통비지원 등
19	일상생활	일상생활 관련 비용지원	난방비지원	생활의 어려움으로 난방비 지원에 무리가 있는 가정 내 난방비지원 서비스 예) 난방비지원, 유류비지원 등
20	일상생활	일상생활 관련 비용지원	보험료지원	보험이 필요한 대상에게 보험료 지원서비스 예) 사망보험, 화재보험, 실비보험료 지원 등
21	일상생활	일상생활 관련 비용지원	상하수도요금 지원	일상생활의 가계어려움을 지원하는 상하수도 요금지원 예) 수도요금지원, 상하수도요금지원 등
22	일상생활	일상생활 관련 비용지원	생계비지원	생계에 필요한 일련의 비용 지원 예) 생계유지비용지원 등
23	일상생활	일상생활 관련 비용지원	수학여행비 지원	수학여행비지원
24	일상생활	일상생활 관련 비용지원	월세비지원	월세비지원
25	일상생활	일상생활 관련 비용지원	의료비감면	취약계층의 의료비 감면 서비스 예) 의료비감면 지원 등
26	일상생활	일상생활 관련 비용지원	이동통신요금 지원	체납 또는 미납된 이동통신요금지원 예) 이동통신요금지원, 핸드폰요금지원, 전화요금지원 등
27	일상생활	일상생활 관련 비용지원	장애수당	신체 장애로 인하여 생활이 어려운 대상에게 수당 지급 서비스 예) 장애수당 등
28	일상생활	일상생활 관련 비용지원	장애아동수당	장애아동수당
29	일상생활	일상생활 관련 비용지원	장애인연금	신체장애로 인해 지급되는 일련의 장애인연금 서비스 예) 장애인 연금 등
30	일상생활	일상생활 관련 비용지원	전기요금지원	저소득층(에너지 취약계층) 전기요금 미납가구를 지원하여 일상생활 안정을 위한 일련의 서비스 예) 저소득층 전기요금 지원사업, 사랑의 에너지나눔 사업 등
31	일상생활	일상생활 관련 비용지원	증여세면제	취약계층 증여세 감면/면제 서비스 예) 증여세면제 등
32	일상생활	일상생활 관련 비용지원	출산비용지원	일상생활이 어려운 대상자에게 출산으로 인한 일련의 비용을 지원 예) 출산비용지원 등
33	일상생활	일상생활 관련 비용지원	학원비지원	학원비지원
34	일상생활	일상생활 관련 비용지원	후원금지원	대상자에게 교육, 생계, 주거 등 일련의 일상생활을 위한 일련의 후원금 지원 서비스 예) 후원금지원 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
35	일상생활	생활용품 지원	가구관리	가정 내 보유한 가구의 수리 점검 서비스 예) 장롱보수, 식탁수리 등
36	일상생활	생활용품 지원	가구지원	취약계층에게 필요한 일련의 가구지원 예) 수납장, 책꽂이, 책상, 식탁, 의자 등
37	일상생활	생활용품 지원	가전제품관리	전기가전제품의 이상으로 불편을 겪는 대상자에게 수리/점검 서비스 예) 밥솥수리, 냉장고수리, 세탁기 수리 등
38	일상생활	생활용품 지원	가전제품지원	일상생활에 필요한 일련의 가전제품 지원 예) 선풍기, TV, 냉장고 등
39	일상생활	생활용품 지원	기타생활용품 지원	생활에 필요한 일련의 생활용품 지원서비스, 제공서비스명으로 구체화되지 않은 일련의 생활용품
40	일상생활	생활용품 지원	난방용품관리	난방용품관리
41	일상생활	생활용품 지원	난방용품지원	난방용품지원
42	일상생활	생활용품 지원	냉난방용품	취약계층에게 생활에 필요한 냉방용품 지원서비스 예) 선풍기, 에어컨, 쿨매트, 온수매트, 온풍기 등
43	일상생활	생활용품 지원	냉방용품관리	냉방용품관리
44	일상생활	생활용품 지원	상품권지원	생활용품 구입등이 가능한 상품권 지원 예) 백화점상품권, 온누리 상품권 등
45	일상생활	생활용품 지원	아동·유아용품	생활에 관련된 유아용품 지원 예) 젖병,분유,아동 손수건,의료 등
46	일상생활	생활용품 지원	안전용품지원	생활에 필요한 안전 용품 지원 예) 소화기, 안전등, 마스크, 가스차단기 등
47	일상생활	생활용품 지원	의류지원	의류 또는 속옷 지원 예) 의류지원, 속옷지원 등
48	일상생활	생활용품 지원	청소용품지원	청소에 필요한 일련의 제품 지원 예) 세탁세제, 마대, 수세미, 행주, 청소기 등
49	일상생활	생활용품 지원	출산용품지원	출산 전후 필요한 일련의 출산용품 지원서비스 예) 출산용품지원, 유모차지원, 유축기, 수유 쿠션 지원 등
50	일상생활	생활용품 지원	침구지원	취약계층 침구(이부자리) 지원서비스 예) 침구지원, 이불지원, 침대지원 등
51	일상생활	생활용품 지원	컴퓨터지원	컴퓨터 지급 또는 수리 관련 서비스 예) 컴퓨터 수리, 컴퓨터 지원 등
52	일상생활	활동(이동) 지원	개인활동지원	개인활동에 필요한 일련의 지원서비스 예) 개인활동 지원 등
53	일상생활	활동(이동) 지원	동행지원	대상자와 동행을 통해 일상생활의 지원하는 서비스 예) 동행지원, 나들이동행 등
54	일상생활	활동(이동) 지원	등하교지원	학교와 집을 오갈 수 있는 일련의 등하교 지원서비스 예) 등하교 동행, 등하교 자전거지원, 등하교 차량운행 등
55	일상생활	활동(이동) 지원	물품배송서비스	가구, 가전제품 등의 후원물품 또는 물품 전달(이동) 제공해주는 서비스 예) 배달서비스, 가구, 전자제품 용달 등
56	일상생활	활동(이동) 지원	송영지원	대상자의 활동지원을 위한 송영지원 서비스 예) 송영지원 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
57	일상생활	활동(이동) 지원	수화지원	농아인들이 의사소통의 장애로 인한 어려움을 해결하고자 수화통역등을 지원하여 사회생활 활동을 영위할 수 있는 지원서비스 예) 수화지원 등
58	일상생활	활동(이동) 지원	신체기능훈련	신체기능훈련
59	일상생활	활동(이동) 지원	실버카지원	거동이 불편한 노인 또는 노인에게 이동의 어려움을 해소할 수 있도록 지원하는 실버카 서비스 예) 실버카지원, 노인이동차지원 등
60	일상생활	활동(이동) 지원	외국인 통역서비스	도움이 필요한 외국인에게 통역서비스 제공 예) 통역서비스 등
61	일상생활	활동(이동) 지원	용변관리	용변이 어려운 대상자의 활동 지원서비스 예) 화장실 안전바, 기저귀, 매트, 용변보조기지원 등
62	일상생활	활동(이동) 지원	일상생활훈련	일상생활에 필요한 훈련 및 교육 지원서비스 예) 의식주관련 활동훈련, 공과금납부지도, 일상생활훈련교육 등
63	일상생활	활동(이동) 지원	장애인활동지원	신체, 정신적 장애인들이 일상생활이나 사회생활에 어려움을 지원하는 일련의 서비스 예) 장애인택시, 장애인 활동지원 등
64	일상생활	활동(이동) 지원	차량지원	거동이 불편한 대상자가 이동을 할 수 있도록 차량 을 지원해주는 서비스 예) 실버카지원, 장애인택시 지원 등
65	일상생활	활동(이동) 지원	창업교육	창업교육
66	일상생활	활동(이동) 지원	청소	청소
67	일상생활	위생(이미용) 지원	개인위생관리	개인 위생관리에 필요한 일련의 서비스 통칭 예) 위생관리, 손발톱관리 등
68	일상생활	위생(이미용) 지원	목욕	거동이 불편한 대상자 또는 노인, 아동에게 질병예방 및 위생관리를 위한 목욕 서비스 제공 예) 목욕 지원, 위생지원, 이미용지원 등
69	일상생활	위생(이미용) 지원	손발톱정리	손발톱정리
70	일상생활	위생(이미용) 지원	신체기능훈련	신체기능훈련
71	일상생활	위생(이미용) 지원	신체수발서비스	거동 불편한 대상자에게 배설도움, 신체 청결 등과 같은 각종 수발 서비스 제공 예) 손발톱정리, 용변관리, 옷갈아입히기 등
72	일상생활	위생(이미용) 지원	옷갈아입히기	옷갈아입히기
73	일상생활	위생(이미용) 지원	용변관리	용변관리
74	일상생활	위생(이미용) 지원	위생용품지원	위생관리에 필요한 일련의 용품지원 서비스 예) 삼푸, 비누, 목욕용품 등
75	일상생활	위생(이미용) 지원	이미용지원	취약계층에게 이미용서비스를 제공하여는 서비스 예) 이발지원, 목욕지원, 위생지원 등
76	일상생활	식사(식품) 지원	간식지원	취약계층에게 일련의 간식을 지원하는 서비스 예) 빵, 떡, 과일 등



번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
77	일상생활	식사(식품) 지원	고기지원	취약계층 대상자에게 일상생활을 위한 일련의 고기지원 사업, 서비스 예) 삼겹살, 국거리, 소고기 등
78	일상생활	식사(식품) 지원	급식지원	취약계층에게 단체 급식지원 서비스 예) 노인무료급식, 아동급식, 노숙인 점심제공 등
79	일상생활	식사(식품) 지원	기타부식지원	대상자 주식이 아닌 부가적 식품등을 지원하는 서비스 예) 부식세트 등
80	일상생활	식사(식품) 지원	김치지원	취약계층 대상자에게 일상생활을 위한 일련의 김치지원 사업, 서비스 예) 총각김치, 겉절이, 갓김치 등
81	일상생활	식사(식품) 지원	도시락지원	취약계층에게 도시락을 제공하는 서비스 예) 도시락지원 등
82	일상생활	식사(식품) 지원	떡국지원	취약계층에게 떡국을 제공하는 서비스 예) 떡국지원 등
83	일상생활	식사(식품) 지원	라면지원	취약계층 대상자에게 일상생활을 위한 일련의 라면지원 사업, 서비스 예) 라면지원 등
84	일상생활	식사(식품) 지원	밀반찬지원	취약계층에게 밀반찬을 만들어 제공/배달 하는 서비스 예) 갈비지원, 밀반찬지원, 반찬지원 등
85	일상생활	식사(식품) 지원	상차림지원	취약계층 대상자를 대신하여 상차림 지원 예) 생일상차림, 제사상차림 등
86	일상생활	식사(식품) 지원	식사관리	식생활개선이 필요한 대상자에게 식사관리서비스지원 예) 식생활개선, 음식조절, 영양관리 등
87	일상생활	식사(식품) 지원	식사지원	취약계층에게 식사를 제공하는 서비스 예) 이웃돕기 식사지원 등
88	일상생활	식사(식품) 지원	식품지원	대상자에게 식사가 아닌 일련의 식품(식료품)을 지원 하는 서비스 예) 파, 고구마, 배추, 김, 김치 등
89	일상생활	식사(식품) 지원	쌀지원	쌀(양곡, 백미) 지원 예) 쌀지원, 백미지원, 양곡지원 등
90	일상생활	식사(식품) 지원	외식지원	취약계층에게 외식을 할 수 있도록 지원하는 서비스 예) 외식쿠폰, 사랑의 만찬, 사랑의장바구니 등
91	일상생활	식사(식품) 지원	음료품지원	취약계층에게 음료를 제공하는 서비스 예) 우유, 야쿠르트, 건강음료 등
92	일상생활	식사(식품) 지원	잡곡지원	쌀을 제외한 모든 곡식을 지원하는 서비스 예) 보리, 밀, 콩, 팥, 옥수수, 조 등
93	일상생활	식사(식품) 지원	직업훈련	직업훈련
94	일상생활	식사(식품) 지원	푸드마켓사업	푸드마켓사업
95	일상생활	식사(식품) 지원	푸드뱅크사업	푸드뱅크사업
96	일상생활	가사 지원	가사간병서비스	거동 불편자에 대한 가사 간병 지원 서비스 예) 가사도우미 서비스, 가사간병서비스 등
97	일상생활	가사 지원	가사지원	가정에서 일상적으로 수행되는 모든 제반활동 지원 예) 청소, 부엌일, 장보기 대행, 세탁 등
98	일상생활	가사 지원	물품관리	일상생활이 어려운 대상자들을 대신하여 가정내 물품 관리들을 대행 교육해주는 서비스 예) 주방정리, 장롱정리, 옷정리 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
99	일상생활	가사 지원	빨래	빨래
100	일상생활	가사 지원	상생활훈련	상생활훈련
101	일상생활	가사 지원	세탁	일상생활 세탁 지원 서비스 예) 세탁, 빨래 등
102	일상생활	가사 지원	의류및침구관리	일상생활 의류 및 침구 제공서비스 예) 침구류 수선, 침구세탁 등
103	일상생활	가사 지원	일상생활훈련 및 교육	일상생활에 필요한 행정적, 일반적 지식 습득을 위한 훈련 및 교육 지원서비스 예) 의식주관련 활동훈련, 공과금납부지도, 일상생활훈련교육 등
104	일상생활	가사 지원	장보기지원	대상자의 어려움을 대신하여 장보기 지원서비스 예) 장보기지원 등
105	일상생활	가사 지원	직업 및 취업 상담	직업 및 취업 상담
106	일상생활	가사 지원	집정리	집정리
107	일상생활	가사 지원	청소	일상생활 청소 지원서비스 예) 청소 지원 등
108	일상생활	가사 지원	취업알선	취업알선
109	일상생활	가사 지원	행정 및 일상업무지원	일상생활의 어려움이 있는 장애인들을 위해 행정업무를 도와주거나 대행 해주는 일련의 서비스 예) 공과금 수납, 행정업무도움 등
110	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	가족돌봄비지원	질병, 사고, 노령등으로 돌봄이 필요한 대상 가족에게 돌봄관련 비용을 지원해주는 서비스 예) 가족돌봄비용지원 등
111	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	돌봄 및 요양관련비용 지원	돌봄및요양관련비용지원
112	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	보호시설비지원	보호가 필요한 대상자의 시설 입소나 유지에 필요한 비용지원 서비스 예) 보호시설비지원 등
113	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	양로시설비지원	양로 시설에 입소나 유지가 필요한 대상자에게 관련 비용을 지원해주는 서비스 예) 양로시설비용지원 등
114	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	양육비지원	아이를 보살피는데 필요한 일련의 비용지원 서비스 예) 양육비용지원, 양육비지원 등
115	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	요양비용지원	요양비용지원
116	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	요양시설비지원	요양이 필요한 대상자에게 요양시설 입소와 유지가 가능하도록 비용지원 서비스 예) 요양시설비용지원, 요양이용비지원 등
117	보호 및 돌봄요양	돌봄·요양 관련 비용지원	장례비지원	장례비지원
118	보호 및 돌봄요양	장제서비스	영정 사진촬영	어르신 장수(영정) 사진 촬영지원 예) 장수어른사진촬영, 영정사진촬영 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
119	보호 및 돌봄요양	장제서비스	임종교육	임종교육
120	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장례비지원	장례를 치러줄 유족이 없거나, 장례를 치를 수 없는 불가피한 대상자 장례 비용 지원 서비스 예) 장례비용지원 등
121	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장례지원	장례를 치러줄 유족이 없거나, 장례를 치를 수 없는 불가피한 대상자 장례 지원 서비스 예) 무료 장례시설 대여, 장례상차림 지원 등
122	보호 및 돌봄요양	장제서비스	장제급여지원	장제에 필요한 비용 지원 예) 장제급여지원 등
123	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	간병서비스	간병이 필요한 노인, 환자에게 전문간병인 지원서비스 예) 간병서비스, 돌봄서비스, 간병인파견 등
124	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	간병인파견	간병인파견
125	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	노인돌봄기본 서비스	요보호 독거노인에게 정기적인 안전확인 및 정서적 지원 등의 기본서 비스 지원 예) 노인돌봄서비스, 노인돌봄기본서비스 등
126	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	노인돌봄종합 서비스	거동이 불편한 독거노인에게 가사 활동 지원 및 정서적 지원, 의료지 원 등의 종합 서비스 지원 예) 노인돌봄서비스, 노인돌봄종합서비스 등
127	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	방문요양서비스	거동이 불편한 노인의 가정에 요양보호사가 방문하여 신체적활동, 가 사활동 지원 서비스 예) 방문요양서비스, 재가요양서비스 등
128	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	산모/ 신생아돌봄서비스	돌봄이 필요한 산모/신생아를 대상으로 산후조리, 돌봄 지원 서비스 예) 산모, 신생아 돌봄 서비스 등
129	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	실종예방물품지원	노인, 장애인, 아동 등의 실종을 방지하고 발생시 신속한 발견을 위한 물품지급 또는 사전예방 서비스(예 : 실종예방 목걸이, 팔찌 지원, 실 종예방 키트지원, 유전자 채취·보관상자 제공 등)
130	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	요양·돌봄관련물품 지원	요양 및 돌봄에 필요한 편의,안전,위생 물품 지원 서비스 (예 : 이동식 변기지원, 미끄럼방지매트, 욕창예방매트리스, 목욕용품 지원 등)
131	보호 및 돌봄요양	간병 및 돌봄서비스	장애인돌봄서비스	장애인과 같이 활동에 불편함이 있는 대상자에게 돌봄 지원 서비스 예) 장애인돌봄서비스 등
132	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	야간보호시설	보호가 필요한 대상자를 야간(일정시간동안) 기관에서 보호하여 안전, 위생 등의 서비스를 제공해주는 시설 예) 노인야간보호시설, 아동야간보호시설 등
133	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	야간보호시설_아동	야간보호시설_아동
134	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	야간보호시설_ 장애인	야간보호시설_장애인
135	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	주간보호시설	보호가 필요한 대상자를 주간(일정시간동안) 기관에서 보호하여 안전, 위생등의 서비스를 제공해주는 시설 예) 주간보호시설, 노인주간보호시설, 장애인주간보호시설 등
136	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	주간보호시설_노인	주간보호시설_노인

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
137	보호 및 돌봄요양	주·야간보호	주간보호시설_아동	주간보호시설_아동
138	보호 및 돌봄요양	단기 시설보호	일시보호시설	아동 또는 청소년 등 보호자가 없는 아동이나, 보호가 필요한 대상자에 대한 최종결정 될때까지의 기간동안 일시적 보호시설 예) 아동쉼터일시보호시설, 성폭력피해자일시보호시설 등
139	보호 및 돌봄요양	단기 시설보호	일시보호시설_노숙인	일시보호시설_노숙인
140	보호 및 돌봄요양	단기 시설보호	일시보호시설_노인	일시보호시설_노인
141	보호 및 돌봄요양	단기 시설보호	일시보호시설_아동	일시보호시설_아동
142	보호 및 돌봄요양	단기 시설보호	일시보호시설_장애인	일시보호시설_장애인
143	보호 및 돌봄요양	단기 시설보호	일시보호시설_한부모자	일시보호시설_한부모자
144	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	가정위탁보호	친부모와의 생활이 불가능한 아동을 대상으로 가정내 보호 서비스 예) 위탁보호, 가정위탁보호 등
145	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	노숙인요양시설	노숙인, 부랑인 요양 시설 입소, 퇴소, 진료 등의 서비스지원 예) 노숙인요양시설, 노숙인쉼터 등
146	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	노숙인자활시설	노숙인, 부랑인이 자활, 자립에 성공할 수 있도록 체계적으로 보호해 줄 시설 입/퇴소, 자활훈련 등의 서비스 지원 예) 노숙인자활시설, 노숙인쉼터 등
147	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	아동보호시설	가출아동, 부랑아동 기타 요보호아동 보호 시설 입소, 퇴소 등 서비스 지원 예) 아동보호시설 등
148	보호 및 돌봄요양	장기 시설보호	자립지원시설	안정적인 사회 적응과 자립이 필요한 대상자의 자립 지원 시설 입소, 퇴소 상담 등 지원 예) 자립지원시설 등
149	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	교복지원	교복이 필요한 중, 고등학생에게 교복지원 또는 아동, 청소년을 대상으로 교재비 등의 교육 구입비 지원 예) 교복지원, 교복구입비지원 등
150	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	교육비지원	저소득 가정 학생과 같은 환경의 영향으로 의무교육 또는 필수교육을 받을 수 없는 학생, 청소년 등에게 교육비 지원 서비스 예) 등록금지원, 유치원비지원, 수학여행비지원 등
151	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	보육료지원	어린이집, 유치원 등의 영유아 교육시설의 교육료 지원을 통해 대상가정의 경제적 부담해소를 돕는 비용 지원 서비스 예) 영유아 보육료 지원, 유치원비 지원, 어린이집비용지원 등
152	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	아동양육수당지원	생계유지가 가정의 아동의 보호를 위하여 양육자에게 아동의 건전한 성장을 돕기 위한 수당지원 예) 아동양육수당지원 등
153	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	장학금지원	학생(초,중,고,대학생)을 대상으로 학업에 집중할 수 있도록 장학금 지원을 통한 격려 서비스 예) 장학금지원 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
154	보육 및 교육	보육 및 교육관련 비용지원	학원비지원	저소득 가정 학생과 같은 환경의 영향으로 교육부재가 있는 학습부진아 또는 청소년에게 학교 밖 수업 수강이 가능하도록 비용 지원 예) 피아노학원비, 태권도 학원비, 보습학원비 지원, 기초학습비용지원 등
155	보육 및 교육	평생교육	경제금융교육	자산관리교육, 소비자교육 등의 교육을 통해 합리적인 소비와 올바른 저축(투자)습관등을 통해 자산축적 지원서비스 예) 자산관리교육, 금융교육, 저축교육 등
156	보육 및 교육	평생교육	노인교실	노인들이 취미로 배울 수 있는 각종 수업 교실 지원 예) 노래교실, 장구교실, 사교댄스, 민요교실 등
157	보육 및 교육	평생교육	노인대학	배움을 원하는 노인들을 대상으로하는 평생교육 서비스 예) 한글교실, 정보화교실, 서예교실 등
158	보육 및 교육	평생교육	성인한글교실	사회적 경제적 어려움으로 인해 기초교육을 받지 못한 어르신들을 대상으로 한글교육 교실 지원 예) 한글교실 등
159	보육 및 교육	평생교육	외국어교육	성인을 대상으로 외국어 교육 지원 예) 영어교실, 일어교실, 중국어교실 등
160	보육 및 교육	평생교육	은퇴준비교육	은퇴를 앞두고 있는 성인을 대상으로 은퇴후 자립 또는 은퇴후 여가생활을 즐길 수 있도록 은퇴준비교육 지원 예) 은퇴준비교육 등
161	보육 및 교육	평생교육	임종교육	임종 체험, 죽음교육 등을 통한 웰다잉 교육 지원 예) 임종체험, 임종교육 등
162	보육 및 교육	평생교육	정보화교육	컴퓨터 활용수준이 처음이거나, 컴퓨터 자격증 과정 등의 컴퓨터 수업이 필요한 대상자에게 컴퓨터, 스마트폰 교육 지원 예) 컴퓨터교실, 스마트폰 교실 등
163	보육 및 교육	평생교육	컴퓨터교육	컴퓨터교육
164	보육 및 교육	평생교육	한자교육	성인을 위한 한자교육 지원 예) 한자교실, 한자교육 등
165	보육 및 교육	장애·특수교육	수화교육	수화가 필요한 대상자 또는 보호자에게 수화교육 지원 예) 수화교육 등
166	보육 및 교육	장애·특수교육	언어발달지원	언어장애가 있어 의사소통에 어려움을 갖고 있는 대상자에게 언어발달교육 및 지원 예) 언어발달지원, 발음교정 등
167	보육 및 교육	장애·특수교육	장애특수교육	신체적, 정신적, 사회적으로 일반적 기준에 벗어나 있는 교육 대상자들을 위한 특수교육 지원 예) 농교육, 맹교육, 특수학급 등
168	보육 및 교육	장애·특수교육	점자교육	시각장애가 있는 아동 또는 보호자를 위하여 점자교육 지원 예) 점자교육 등
169	보육 및 교육	진로지도 및 상담	사회예절교육	사회 생활에 필요한 기본 예절 교육 예) 사회예절교육 등
170	보육 및 교육	진로지도 및 상담	아동자아존중감 향상지원	아동의 자아존중감 향상 관련 서비스 예) 위탁아동 자아존중감 향상 서비스, 자존감 테스트 등
171	보육 및 교육	진로지도 및 상담	의사소통능력 향상 기술지원	의사소통능력의 향상을 위한 관련 프로그램지원 예) 자기주장 말하기, 논리적으로 말하기, 상호존중대화하기 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
172	보육 및 교육	진로지도 및 상담	진로 및 직업상담	청소년, 성인, 아동을 대상으로 진로 상담 및 직업 상담을 통하여 진로계획 및 준비 직업선택, 적응을 돕는 상담 서비스 예) 직업상담, 진로상담 등
173	보육 및 교육	진로지도 및 상담	진로탐색 및 체험	진로를 미리 탐색, 체험을 통하여 직업선택, 진로계획을 돕는 체험서비스 예) 진로탐색, 비전교육, 적성탐색 등
174	보육 및 교육	진로지도 및 상담	학교생활적응력 향상지원	학교 생활에 필요한 사회성, 적응력 등의 향상을 위한 서비스 예) 학교생활 적응력향상지원 등
175	보육 및 교육	진로지도 및 상담	학업 및 학력 복귀지원	대상자의 학업 및 학력복귀하고자 하는 의지에 대한 지원 예) 대한학교, 검정고시 등
176	보육 및 교육	특기적성지원	각종특기적성교육	대상 학생의 소질 및 적성을 개발할 수 있도록 특정의 특기적성교육 지원 예) 특기적성교육, 바둑교육, 당구교실, 미술교실 등
177	보육 및 교육	특기적성지원	경제교육	돈의가치와 올바른 경제관념을 이해할 수 있도록 경제교육 지원 예) 경제교육, 저축필요성 등
178	보육 및 교육	특기적성지원	동아리활동지원	각종 동아리 활동 지원 예) 야구동아리, 축구동아리, 밴드 등
179	보육 및 교육	특기적성지원	예체능교육	감성발달에 필요한 각종 예체능 교육지원 서비스 예) 창의미술 교육, 피아노교실, 태권도 교실 등
180	보육 및 교육	특기적성지원	외국어교육	다른 나라 언어 교육 지원 예) 영어교육, 독어교육, 중국어교육 등
181	보육 및 교육	특기적성지원	코딩교육	컴퓨터 언어를 사용해 프로그램을 만드는 일련의 과정을 통해 알고리즘의 원리를 배울 수 있는 교육 컴퓨팅 사고력과 창의력을 기르고, 논리적 문제 해결 과정을 통해 의사소통 능력과 공동체 의식을 향상 예) 소프트웨어교육, 컴퓨터교육, 로봇교실 등
182	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	교구재지원	학습에 필요한 교구 지원(대여) 서비스 예) 과학실험 키트 지원, 책상, 의자 지원 등
183	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	교육환경개선	학습향상에 도움이 되는 교육환경개선을 위한 일련의 서비스 제공 예) 공부방만들기, 통학버스지원 등
184	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	기초길라잡이	가정방문 학습지도
185	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	기초학습지원	다양한 이유로 인한 교육의 부재로 학교 진도를 따라잡기 어려운 아동들을 대상으로 기초학습의 부족을 해결할 수 있도록 학습지원 서비스 예) 기초한글학습, 기초수학 등
186	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	다문화 한국어교육	다문화 대상자의 문화적응을 위한 한국어 이해 교육 지원 예) 한국어교육, 한글교육 등
187	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	다문화가정 아동발달서비스	다문화 가정의 아동의 발달에 필요한 일련의 서비스 예) 다문화가정아동발달서비스 등
188	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	도서(대여)지원	학습에 필요한 교재 또는 도서 지원(대여) 서비스 예) 동화책지원, 학습교재 지원, 교과서 지원, 위인전대여 등
189	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	독서논술지도	논술, 독서의 기술 및 방법에 대해 교육 하여 아동 또는 청소년의 인지발달, 학습능력을 향상을 돕는 서비스 예) 독서교실, 논술교실 등
190	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	발달검사	영유아의 인지/신체/정서 능력등을 검사 예) 영유아발달검사, 발달스크리닝, 성장판검사, 정서행동특성검사, K-CDI검사 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
191	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	방문학습지원	대상자의 집에 방문하여 학습을 지도 교육 예) 방문학습지원, 구몬학습 등
192	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	보충학습	학교 외 교육이 필요한 학생을 대상으로 추가적으로 교육을 받을 수 있도록 돕는 서비스 예) 영어교실, 주산교실, 국영수 보충학습 등
193	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	봉사학습	봉사활동을 통한 자긍심, 성취감 등 정서발달지원 예) 봉사학습 등
194	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	생활교육	대상자로 하여금 실생활에 필요한 지식,기능,태도, 등을 습득시키고 형성시키는 교육 서비스 예) 노인생활교육, 일상생활교육 등
195	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	아동·유아물품	아동 유아를 대상으로한 인지/신체 발달에 도움이 되는 물품 지원 예) 장난감, 크레파스, 공책, 동화책, 색연필 등
196	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	아동인지능력향상	아동의 인지능력이 창의적, 생산적, 균형적인 발달을 이룰수 있도록 돕는 관련 서비스 예) 동화책읽어주기, 사고력썩썩, 창의력교실 등
197	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	역사교실	문화유적답사와 같은 체험활동을 통하여 역사를 바로 알며, 학습에 도움을 주는 서비스 예) 역사교실, 문화유적답사 등
198	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	인지발달	인지발달
199	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	인지학습치료	학습에 어려움을 느끼고 있는 아동 또는 대상에게 심리치료와 인지교육을 통하여 학습의 어려움을 해소할 수 있도록 돕는 서비스 예) 떠올리기, 상상하기, 정서/행동 인지 학습치료 등
200	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	학습지지원	저소득층 아동 또는 경제적 이유로 교육의 부재가 있는 아동에게 학습능력향상 및 학습부진에 따른 어려움을 해결할 수 있도록 학습지 지원 서비스 예) 다문화가정아동 학습지지원, 저소득층아동 학습지 지원, 문제집지원 등
201	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	학용품지원	학습에 필요한 학용품 지원 예) 책가방, 실내화, 운동화 등
202	보육 및 교육	인지발달 및 학습지원	환경교육	지구과학, 생물, 환경(기후)등에 관한 교육 예) 환경교육, 기상청교육 등
203	보육 및 교육	보육 및 양육지원	가정방문	아동의 가정환경, 학습부진 등의 다양한 문제를 해소하기 위해 가정방문 서비스 지원 예) 가정방문학습, 가정방문 등
204	보육 및 교육	보육 및 양육지원	방과후교실	소외계층의 아동들에게 공평한 교육혜택의 기회를 주기 위해 방과후에 학습부진과목 수업, 특기적성 교육 등의 수업 진행 서비스 예) 방과후 바이올린교실, 방과후 영어교실, 방과후 수학, 방과후 과학교실, 로봇교실 등
205	보육 및 교육	보육 및 양육지원	방과후돌봄서비스	학교의 정규 수업을 마친 후 돌봄이 필요한 아동을 대상으로 돌봄서비스 지원 예) 방과후 돌봄교실, 방과후 돌봄서비스 등
206	보육 및 교육	보육 및 양육지원	보육서비스	보육지원이 필요한 가정에게 안정적인 보육을 할 수 있도록 보육지원 서비스 제공 예) 종일보육 서비스, 시간연장보육서비스, 시간제탁아지원 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
207	보육 및 교육	보육 및 양육지원	시간연장보육 서비스	시간연장보육서비스
208	보육 및 교육	보육 및 양육지원	시간제탁아지원	시간제탁아지원
209	보육 및 교육	보육 및 양육지원	신체발달	성장기에 있는 아동, 청소년 등 외형적 성장을 돕는 활동 또는 건강 서비스 예) 건강체조교실 등
210	보육 및 교육	보육 및 양육지원	어린이집연계	어린이집연계
211	보육 및 교육	보육 및 양육지원	입양상담 및 지원	입양을 원하는 부모에게 입양관련 절차 등의 상담이나 입양 아동과 부모에게 정신적/물질적 지원 예) 입양상담, 입양절차지원, 입양사후관리 등
212	보육 및 교육	양육상담 및 부모교육	부모교육	육아교육 또는 보호자 교육이 필요한 부모에게 부모교육을 지원함으로써 바른 육아와 아이의 올바른 성장을 돕는 교육 서비스 예) 다문화가정 부모교육, 장애아동 부모교육, 올바른 훈육방법 등
213	보육 및 교육	양육상담 및 부모교육	양육상담	양육에 어려움을 겪고 있는 부모, 보호자에게 양육 정보, 양육지도 등의 양육 상담 서비스 제공 예) 자녀양육상담 등
214	정신건강 및 심리정서	정신건강관련 비용지원	심리치료비용지원	대상자의 심리적 고통이나 해결하고 싶은 문제를 심리학적 전문가를 통해 진찰, 치료를 받을 수 있도록 비용 지원 예) 심리치료비용지원 등
215	정신건강 및 심리정서	정신건강관련 비용지원	정신과진료비용 지원	정신질환을 비롯한 다양한 정신(혹은 행동)의 문제들을 정신과 전문의와 같은 전문가로부터 진찰, 치료를 받을 수 있도록 비용 지원 예) 정신과진료비용지원 등
216	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	도박중독치료	도박으로 인한 대인관계 갈등, 사회적, 법적, 재정적 등의 문제를 해결하기 위한 일련의 도박중독 치유과정 예)도박중독 상담, 가족상담, 병원치료, 자조모임 등
217	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	심리치료	심리적으로 고통 또는 부적응을 경험하고 있는 대상자에게 심리학적 전문지식을 갖춘 치료자를 통해 치유를 돕는 서비스 심리상담의 경우 치유를 목적으로 행해지는 서비스로 심리치료와 동일시함 예) 심리치료, 심리상담 등
218	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신과진료	정신질환을 비롯한 다양한 정신(혹은 행동)의 문제들을 진찰, 치료를 지원 예) 정신과진료 등
219	정신건강 및 심리정서	정신질환자 치료 및 사회복귀 지원	정신질환자관리	정신장애, 정신질환, 중독등의 정신질환자나 정신질환의 치료/예방이 필요로 하는 대상자에게 정신진료, 약물복용, 상담 등의 관리/치료 서비스 지원 예) 정신질환자관리, 암환자정신질환치료, 만성정신질환치료 등
220	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	가족관계개선	가족 내 의사소통, 애착증진 프로그램을 통해서 가족간에 느끼는 갈등, 어려움을 함께 나누고 감정, 태도, 생각 및 행동양식등을 탐색하여 행복한 가정 형성을 도모하는 서비스 예) 가족이해 프로그램, 가족 애착증진 프로그램, 가족 대화법 등
221	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	노인맞춤형정서 지원서비스	노인을 대상으로 필요한 각종 정서지원서비스를 통하여 노인의 정신적 질병을 예방, 치료를 돕는 서비스 예) 독거노인친구만들기, 노인정서지원 등



번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
222	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	놀이치료	놀이를 통해 이루어지는 심리 치료 예) 레고놀이, 모래놀이 등
223	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	대인관계훈련	가정, 학교, 직장, 지역사회 등에서의 인간관계의 개선과 향상을 위한 교육과 훈련을 통하여 정서적, 사회적 문제를 치유 지원 서비스 예) 학교생활 훈련, 직장생활 훈련, 대인관계 훈련 등
224	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	독서치료	작품을 매개로 치료자와 토론, 글쓰기 등의 방법으로 정서적, 사회적 장애를 겪고 있는 사람을 치유 지원 서비스 예) 독서치료 등
225	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	말벗지원	말벗지원
226	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	멘토링	경험적 조언, 사회적 도움이 될 수 있는 멘토를 통하여 정서적, 사회적 장애를 극복해 나갈 수 있도록 돕는 서비스 예) 멘토링 등
227	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	무용치료	음악, 미술, 드라마 등과 함께 하는 예술 치료의 한 분야로 동작을 심리치료적으로 사용하여 개인의 감정과 정신, 신체를 통합시키는 과정으로 정서적, 신체적 치유를 돕는 서비스 예) 무용치료 등
228	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	미술치료	미술 활동을 통해서 심리적인 어려움이나 마음의 문제를 치유할 수 있도록 하는 치료 서비스 예) 미술치료 등
229	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	반려동물 지원	사회적 취약계층(저소득층, 독거노인, 시각장애인, 청각장애인 등) 대상자에게 반려동물을 지원하여 심리적, 정서적 문제 해결을 도움이 되는 일련의 복지서비스 예) 반려동물 나눔, 동물병원 진료비 지원(검진 및 예방접종), 중성화 수술 감면, 사료비 지원 등
230	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	사회성향상지원	사회성이 결여되거나 부족한 대상자에게 사회성 발달을 위한 관련 서비스 지원 예) 사회성향상지원 등
231	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	사회적응훈련	장애인 등 대상자의 사회복귀 또는 직장복귀를 위한 재활 서비스의 하나로 사회적 활동에 관한 규칙 등의 교육과 적응훈련을 통해 대상자의 사회적응을 돕는 서비스 예) 사회적응훈련 등
232	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동복합치료	아동을 대상으로 한 언어치료, 심리치료, 놀이치료 등 인지/언어발달 향상 및 정신적 건강증진을 위한 복합치료지원 예) 아동복합치료 등
233	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동정서발달지원서비스	아동을 대상으로 필요한 각종 정서지원서비스를 통하여 아동의 정신적 질병 예방, 치료를 돕는 서비스 예) 분노조절프로그램, 아동정서발달지원 등
234	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	아동청소년심리지원서비스	놀이, 언어, 인제, 미술, 음악 등 다양한 프로그램을 통하여 문제행동 아동의 문제행동의 감소, 정서적 치유를 돕는 서비스 예) 아동청소년심리지원서비스 등
235	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	안부확인 및 정서지원	지속적인 안부확인 및 정서지원이 필요한 대상자에게 주기적 방문, 연락 등을 통하여 안부확인 및 정서적 안정을 돕는 서비스 예) 안부확인, 가정방문, 안부확인및정서지원, 말벗지원 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
236	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	우리아이심리지원 서비스	우리아이심리지원서비스
237	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	웃음치료	웃음을 활용하여 신체적, 정신적 고통과 스트레스를 받는 대상자의 고통과 스트레스를 경감시켜주는 치료 서비스 예) 웃음치료 등
238	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	원예치료	원예활동(가드닝)을 통하여 정신적 장애, 스트레스 등의 문제를 치유하도록 돕는 서비스 예) 원예치료 등
239	정신건강 및 심리정서	정서발달 및 치유지원	음악치료	대상자에게 음악을 듣게 하거나 적절한 연주 행동을 하게 함으로써 개인의 신체적, 심리적, 정서적 행동변화를 가져오게 하는 치료 서비스 예) 음악치료 등
240	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	알코올중독상담	알코올 중독으로 치유지원이 필요한 대상자에게 적절한 재활치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원 서비스 예) 알코올중독상담 등
241	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	약물중독상담	약물 중독으로 치유 지원이 필요한 대상자에게 적절한 중독재활과 치유를 위한 상담 서비스 예) 약물중독상담 등
242	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	우울증상담	우울증으로 치유지원이 필요한 대상자에게 적절한 재활치료와 치유를 받을 수 있도록 상담지원 서비스 예) 우울증상담 등
243	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	인터넷중독상담	인터넷 및 스마트폰 중독 대상자에게 치유 및 이로 인한 일상생활 장애가 생기지 않도록 상담지원 서비스 예) 인터넷중독상담 등
244	정신건강 및 심리정서	정신·심리 상담	자살예방상담	자살 가능성이 있는 사람 또는 주변인을 대상으로 정신적 문제를 해소, 치유 할 수 있도록 상담 지원 서비스 예) 자살예방상담 등
245	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	심리검사	심리상태가 불안한 대상에게 심리검사를 통하여 치유 방안을 모색할 수 있도록 검사 지원서비스 예) 보호자 심리검사, 성인심리검사, 아동심리검사 등
246	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	심리검사_아동	심리검사_아동
247	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	우울증 검사	대상자가 우울증을 내재하고 있는지 여부를 판단 할 수 있도록 검사 지원서비스 예) 우울증검사 등
248	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	인터넷 중독 진단	인터넷, 스마트폰 중독 유무를 판단하여 중독예방 및 치유를 연계할 수 있도록 진단 서비스 제공 예) 인터넷중독진단 검사 등
249	정신건강 및 심리정서	심리검사 및 진단	지적장애 및 정신질환진단	지적장애 및 정신질환 등의 정신건강 질환 진단 및 상담 예) 지적장애 진단, 발달지연 검사 등
250	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	약물오남용 예방교육	청소년 또는 성인을 대상으로 약물 오남용을 예방하여 안전하고 건강한 생활을 유지 할 수 있도록 돕는 예방교육 서비스 예) 본드, 술, 약물 오남용 예방교육, 청소년 약물오남용 예방교육 등
251	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	우울증예방교육	생활에서 받는 스트레스로 인한 우울증을 예방할 수 있도록 예방 및 치유 교육 서비스 예) 우울증예방교육 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
252	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	인터넷중독 예방교육	인터넷, 스마트폰 중독예방, 해소를 위해 유아부터 성인을 대상으로 인터넷, 스마트폰중독의 이해, 실태, 예방, 탈출법에 관련 교육서비스 예) 인터넷중독예방교육, 스마트폰중독예방 교육 등
253	정신건강 및 심리정서	정신건강교육	자살예방교육	자살예방 및 상담이 필요한 사람 또는 우울증, 정신질환 상담 등 정신 질환을 가지고 있는 대상자 등에게 자살 예방교육을 통해 자살시도를 예방 예) 자살예방교육 등
254	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	가족·기념 사진촬영	가족사진 또는 가족행사 기념 사진촬영 및 촬영비지원 예) 가족사진 촬영, 웨딩사진촬영, 돌사진촬영 등
255	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	문화활동비용 지원	문화활동 전반에 필요한 비용 지원을 통해 대상자가 경제적 부담없이 문화 생활을 즐길 수 있도록 돕는 비용 지원 서비스 예) 문화활동비용지원, 문화강좌비용지원, 취미활동비용지원 등
256	문화 및 여가	문화·여가 관련 비용지원	여가활동비용 지원	여가 활동에 필요한 비용 지원을 통해 대상자가 경제적 부담없이 여가 생활을 즐길 수 있도록 돕는 비용 지원 서비스 예) 취미활동비용지원 등
257	문화 및 여가	취미활동지원	공예교실	공예(물건을 만드는 기술에 관한재주)활동을 통한 취미활동 지원 예) 양초공예, 재활용공예, 한지공예, 도자기공예, 가족공예 등
258	문화 및 여가	취미활동지원	노인여가프로그램	정서적 안정과 행복하고 즐거운 노년기를 보내고자 하는 노인들에게 여가프로그램 지원 예) 사교 댄스, 가요교실, 건강체조, 하모니카교실 등
259	문화 및 여가	취미활동지원	놀이프로그램 참여	놀이프로그램 참여
260	문화 및 여가	취미활동지원	다도교실	다도 과정을 통해 신체와 정서에 안정을 도모하며, 수업을 통해 예절과 배려를 배우는 교실 예) 다도교실 등
261	문화 및 여가	취미활동지원	동아리활동	각종 동아리 활동 지원 예) 야구동아리, 축구동아리, 밴드 등
262	문화 및 여가	취미활동지원	레크레이션 프로그램 참여	대상자들이 여가나 자유로운 시간에 집단적, 개인적으로 즐길 수 있는 레크레이션 프로그램 지원 서비스 예) 레크레이션 프로그램 참여, 어버이날 행사, 경로잔치 등
263	문화 및 여가	취미활동지원	문화강좌 참여	각종 문화 강좌 참여 지원 예) 캘리그래피, 냅킨 공예 등
264	문화 및 여가	취미활동지원	미술교실	미술 관련 취미 활동 지원 예) 풍경화 교실, 동양화 교실 등
265	문화 및 여가	취미활동지원	바둑교실	취미 활동 (바둑) 지원 예) 바둑 등
266	문화 및 여가	취미활동지원	사물놀이	풍물단 형성 지원, 장구 징 등의 사물놀이 악기 교육 등의 사물놀이를 통한 취미활동 지원 예) 사물놀이 등
267	문화 및 여가	취미활동지원	예체능활동	미술, 체육 등 예체능 관련 취미 활동 지원 예) 동양화교실, 줄넘기 교실 등
268	문화 및 여가	취미활동지원	요리교실	취미 활동 (요리) 지원 예) 요리실습, 요리체험 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
269	문화 및 여가	취미활동지원	원예교실	원예(채소, 과일, 화초 꼭 따위를 심어서 가꾸는 일이나 기술)활동을 통한 취미활동 지원 예) 꽃꽂이, 화분만들기, 꽃바구니만들기 등
270	문화 및 여가	취미활동지원	음악교실	음악 관련 취미 활동 지원 예) 피아노교실, 노래교실 등
271	문화 및 여가	취미활동지원	종교활동	종교 활동 지원 예) 예배, 기도 등
272	문화 및 여가	체험 및 여행지원	돌봄여행서비스	사회복지사, 간호사, 요양보호사 등의 전문인력이 동반하여 대상자가 안전하게 여행을 즐길 수 있도록 지원하는 서비스 예) 돌봄여행서비스 등
273	문화 및 여가	체험 및 여행지원	동물원 및 놀이공원 견학	동물원 및 놀이동산 방문, 견학 지원 서비스 예) 서울대공원 방문, 롯데월드 방문, 워터파크 등
274	문화 및 여가	체험 및 여행지원	야외활동지원	대상자의 야외활동을 돕는 모든 관련서비스 예) 나들이 지원 등
275	문화 및 여가	체험 및 여행지원	여행바우처	대상자의 정서적 지원을 위해 여행경비 또는 여행을 지원하는 서비스 예) 여행경비지원, 숙박지원 등
276	문화 및 여가	체험 및 여행지원	체험활동지원	대상자의 정서적 지원을 위해 다양한 체험활동을 지원 예) 갯벌 체험, 문화체험, 농촌체험 등
277	문화 및 여가	체험 및 여행지원	캠핑및여행지원	다양한 캠핑 및 여행 지원 서비스 예) 가족캠핑, 1박2일 청소년 캠프, 여행 등
278	문화 및 여가	체험 및 여행지원	효도관광지원	저소득 어르신 또는 독거노인들을 위한 관광 지원 서비스 예) 독거노인 어르신 효도관광, 노인대학 효도관광 등
279	문화 및 여가	체육활동지원	검도	검도
280	문화 및 여가	체육활동지원	게이트볼	게이트볼
281	문화 및 여가	체육활동지원	골프	골프
282	문화 및 여가	체육활동지원	농구	농구
283	문화 및 여가	체육활동지원	당구	당구
284	문화 및 여가	체육활동지원	댄스	댄스
285	문화 및 여가	체육활동지원	마라톤	마라톤
286	문화 및 여가	체육활동지원	무용및발레	무용및발레
287	문화 및 여가	체육활동지원	배구	배구
288	문화 및 여가	체육활동지원	배드민턴	배드민턴
289	문화 및 여가	체육활동지원	볼링	볼링

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
290	문화 및 여가	체육활동지원	생활체육활동	다양한 생활 체육활동 지원 예) 배구, 국선도, 승마, 축구, 헬스 등
291	문화 및 여가	체육활동지원	수영	수영
292	문화 및 여가	체육활동지원	스케이트	스케이트
293	문화 및 여가	체육활동지원	스키	스키
294	문화 및 여가	체육활동지원	스포츠바우처	사회 취약계층의 스포츠 활동을 지원하는 서비스 예) 스포츠강좌이용권, 헬스장이용권 등
295	문화 및 여가	체육활동지원	승마	승마이론 및 실습체험
296	문화 및 여가	체육활동지원	에어로빅	에어로빅
297	문화 및 여가	체육활동지원	요가	요가
298	문화 및 여가	체육활동지원	유도	유도
299	문화 및 여가	체육활동지원	족구	족구
300	문화 및 여가	체육활동지원	줄넘기	줄넘기
301	문화 및 여가	체육활동지원	체육대회참여	사회성과 스포츠 정신을 키우기 위하여 체육대회 참여의 기회를 제공 예) 지역체육대회, 가족체육대회 등
302	문화 및 여가	체육활동지원	체육활동용품지원	체육활동을 위한 스포츠 용품 지원서비스 예) 수영복, 축구공, 농구공, 야구배트, 공 지원 등
303	문화 및 여가	체육활동지원	축구	축구를 통해 건전한 육체활동 기회를 제공하며 단체운동인 축구를 통해 서로를 배려할 수 있는 공동체 의식을 제공하고자 함.
304	문화 및 여가	체육활동지원	클럽 및 모임지원	체육활동의 참여율을 높이기 위해 클럽활동 또는 모임 지원 예) 축구부모임, 야구동호회 등
305	문화 및 여가	체육활동지원	탁구	탁구
306	문화 및 여가	체육활동지원	태권도	태권도
307	문화 및 여가	체육활동지원	택견	택견
308	문화 및 여가	체육활동지원	테니스	테니스
309	문화 및 여가	체육활동지원	합기도	문화/여가 체육활동 합기도 지원
310	문화 및 여가	체육활동지원	헬스	헬스
311	문화 및 여가	공연 전시관람지원	공연관람	공연관람을 통한 문화 및 여가 생활 지원 예) 뮤지컬, 연극, 오페라, 농악놀이관람 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
312	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화바우처사업	저소득층이 공연 및 전시회 입장권, 책 등의 문화생활을 돕기 위해 바우처 제공 서비스 예) 문화누리카드, 문화바우처 등
313	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화예술교육	다양한 문화예술 교육을 통한 문화 및 여가 활동 지원 예) 전통문화예술교육, 어린이 문화예술교육 등
314	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화예술현장탐방	문화예술 현장 방문을 통한 문화, 여가 활동 지원 예) 궁/능방문, 역사문화탐방 등
315	문화 및 여가	공연 전시관람지원	문화전시관람	박물관, 미술관 등의 관람을 통한 문화/여가 활동 지원 예) 민속박물관, 철도 박물관, 해양박물관 등
316	문화 및 여가	공연 전시관람지원	미술관관람	미술관관람
317	문화 및 여가	공연 전시관람지원	스포츠경기관람	스포츠 경기관람을 통한 문화, 여가 활동 지원 예) 축구, 야구, 농구 관람 등
318	문화 및 여가	공연 전시관람지원	영화관람	영화관람을 통한 문화 및 여가 생활 지원 예) 겨울왕국 관람, 영화관 가기, 가족과함께 영화관람 등
319	안전 및 권익보장	법률지원 관련 비용지원	변호사선임 등 관련비용지원	법률적인 문제로 인하여 변호사 선임이 필요한 대상자에게 변호사 선임 수임료를 지원 예) 변호사선임비용지원 등
320	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	개인파산 및 회생절차 지원	빚으로 고통받는 대상자에게 회복절차를 통하여 신용회복 및 채무탕감 지원 서비스 예) 신용회복지원, 파산및회생절차 지원, 채무상환기간 조정 등
321	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	금융상담	경제적어려움에 처해 있는 대상자에게 금융상담을 통해 경제적 문제를 해소할 수 있도록 돕는 모든 관련 서비스 예) 자산관리상담, 재무설계, 자산관리 상담, 금융상담 등
322	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	법률교육	법률적 지식이 부족한 대상자에게 법률교육 제공 예) 법률교육, 생활법률교육, 노동법률교육 등
323	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	법률상담	법률상담
324	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	법률상담 및 지원	법률적 구조가 필요하거나 법률적 지식이 부족하고 경제적 여건이 어려운 대상자에게 법률상담을 통해 법적 문제를 받을 수 있도록 돕는 일련의 서비스 예) 이혼 법률상담, 부동산 법률상담, 교통사고 법률상담 등
325	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	법률정보제공	법률정보제공
326	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	신용회복절차지원	과중한 채무와 신용문제로 어려움을 겪고 있는 대상자에게 채무상담 및 조정을 통한 회복절차 지원 예) 신용회복지원, 신용회복절차지원 등
327	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	이혼법률상담	이혼관련 변호사에 의한 전문적상담이 필요한 대상자에게 상담지원서비스 예) 이혼법률상담 등
328	안전 및 권익보장	법률 및 채무상담	채무상담	채무로 힘들어하는 대상자에게 채무해결 방안을 모색하고 문제를 해소할 수 있도록 상담지원 예) 채무상담, 채무상환기간 조정 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
329	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	가정폭력성폭력피해 자시설입소	가정폭력으로 인해 시설 입소가 필요한 대상자에게 쉼터 입소를 지원하는 서비스 예) 가정폭력성폭력 피해자 시설 입소, 성폭력피해자시설입소 등
330	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	성매매피해여성시설 입소지원	성매매 여성의 신체적 정신적 손상을 치유하기 위한 시설 입소 지원 서비스 예) 성매매여성 시설 입소지원, 성매매여성 쉼터입소지원 등
331	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	안전도우미	성폭력, 학교폭력 등 폭력에 노출된 대상자에게 귀가길, 등하교길 등 도우미를 지원하는 서비스 (예, 아이서포터즈, 안전통학도우미, 안심귀가서비스 등)
332	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자상담 및 지원	학교폭력, 가정폭력 등의 피해를 입은 대상자에게 정신상담 및 치유 지원서비스 예) 폭력피해자 상담지원, 학교폭력상담, 가정폭력상담 등
333	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자쉼터 입소지원	폭력으로 인해 시설 입소가 필요한 대상자에게 쉼터 입소를 지원하는 서비스 예) 폭력피해자쉼터입소지원 등
334	안전 및 권익보장	학대 및 폭력피해자 지원	폭력피해자신고 및 접수지원	학교폭력, 가정폭력 등의 피해를 입은 대상자에게 신고 접수 지원대행 등 일련의 지원서비스 예) 폭력피해자 신고지원, 성폭력가해자 신고 접수 등
335	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	교통안전교육	일상생활에서 일어날 수 있는 교통사고를 예방하기 위한 교육 예) 올바른 등하교길, 교통안전 법규지킴이 등
336	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	권익보장지원	인간으로서 당연히 가지는 기본적 권리와 그에 따르는 이익 보장 서비스 예) 권익보장지원, 장애인 권익보장, 외국인노동자 인권 및 권익보장, 노인 권익보장 등
337	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	노인권익향상지원	노인 권익향상을 위한 관련 복지서비스 지원 예) 노인권익향상지원 등
338	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	성폭력(예방)교육	성폭력의 정의, 대처방법, 예방방법 등의 교육을 통하여 성폭력을 예방, 올바른 대처를 할 수 있도록 돕는 교육 서비스 예) 성폭력교육, 성희롱예방교육, 성추행예방교육, 성폭력예방교육 등
339	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	실종유괴예방교육	다양한 유괴, 실종상황을 설정하여 아이들 또는 보호자 등에게 대처방법을 교육하여 실종, 유괴 유사범죄 시 안전한 대처를 할 수 있도록 돕는 교육 서비스 예) 유괴예방교육, 실종유괴예방교육 등
340	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	아동권리교육	아동학대 예방 등을 위한 아동권리 관련 교육 예) 아동학대예방 아동권리 존중교육, 아동복지 교육 등
341	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	안전교육	일상생활에서 일어나는 사고를 미연에 방지하고, 불의의 재해나 돌발적 사태가 발생했을 때에 생명을 지키기 위해서 취해야할 대처방법을 교육 예) 안전교육, 재난예방교육, 화재예방(대피)교육, 지진대피교육 등
342	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	인권교육	장애인, 아동, 노인 등의 대상자에게 인권의 개념, 인권 침해 시 대처방법 등 인권 관련 교육 서비스 예) 노인인권교육, 장애인인권교육, 아동인권교육 등
343	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	재난대비안전교육	일상생활에서 일어날 수 있는 인재재난, 자연재난 대비 안전 교육 서비스 예) 전기사고 대비교육, 지진대비교육, 화재대비교육 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
344	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	학교폭력(예방) 교육	학교 내외 등에서 일어날 수 있는 학대, 폭력 예방 교육 예) 교내폭력예방교육, 학교폭력교육, 폭력예방교육 등
345	안전 및 권익보장	안전 및 인권교육	학대예방교육	가정 내외 등에서 일어날 수 있는 학대, 폭력 예방 교육 예) 가정폭력 예방교육, 노인학대, 아동학대예방교육 등
346	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	검사비지원	질병 유무 확인을 위한 검사비용 지원 예) 장애검사 비용지원, 정밀검사비용 지원 등
347	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	난임부부수술비 지원	체외수정이나 인공수정 등 특정치료가 필요한 저소득 계층의 난임부부에 게 수술비의 일부 또는 전부를 지원해 경제적 부담을 덜어주는 서비스 예) 난임부부수술비 지원 등
348	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	마사지	마사지
349	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	약제비지원	보건의료 관련 약품 구입 및 제조 비용 지원 예) 약지원, 조제지원 등
350	신체건강 및 보건의료	보건의료관련 비용지원	의료비지원	질병치료로 인한 의료비 지원으로 대상자의 경제적 문제 해소를 돕는 서비스 예) 의료비지원, 치료비지원, 진료비지원, 수술비지원 등
351	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	건강용품지원	질병예방이나 건강증진을 목적으로 사용하는 의료행위 외 보조식품 또는 용품 지급 예) 안마기, 안마의자, 건강보조식품, 비타민, 저주파자극기 등
352	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	구급함지원	구급함지원
353	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	구충제지원	기생충구제를 위하여 구충제지원으로 질병예방 서비스 예) 구충제지원 등
354	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보습제지원	아토피예방관리사업으로 피부면역력강화를 위한 보습제지원 예) 보습제지원 등
355	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구대여	신체결함 및 불편을 가지고 있는 대상자에게 보조기구를 대여해주는 서비스 예) 휠체어 대여, 의수대여, 의족대여, 전동스쿠터 대여 등
356	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구수리	보장구를 사용 중에 있는 대상자에게 보장구 수리를 통하여 보장구를 지속적으로 이용할 수 있도록 돕는 서비스 예) 휠체어 수리, 재활보조기구 수리, 목발 수리 등
357	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보장구지원	신체결함 및 불편을 가지고 있는 대상자에게 보조기구를 지원해주는 서비스 예) 휠체어 지원, 의수지원, 의족지원, 전동스쿠터 지원 등
358	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보청기지원	청력 손실로 인하여 불편한 대상자에게 일상생활 불편함을 해소하기 위해 보청기 지원 예) 보청기지원 등
359	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	보행보조기	거동이 불편한 대상자 또는 노인 등에게 거동을 돕는 보행보조기를 지원 또는 대여해주는 서비스 예) 목발지원, 지팡이 지원, 보행보조기 지원 등



번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
360	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	비상약품지원	상비 비상약품(킷, 세트) 제공 예) 구급함 지급, 비상약품 제공 등
361	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	성인기저귀지원	요실금 또는 변실금에 시달리는 노인, 사고로 인한 거동이 불편한 대 상자 등에게 성인 기저귀 지원 서비스 예) 성인패드지원, 성인기저귀지원 등
362	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	안경지원	시력교정이 필요하거나 노안이 온 대상자에게 안경 지원 서비스 예) 안경지원, 돋보기 지원, 렌즈지원 등
363	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	알레르기질환지원	알레르기로 인한 질환으로 불편함을 가지고 있는 대상자에게 알레르기 원인 해소, 치료 약 지원 등을 통한 치유 지원 서비스 예) 알레르기질환지원, 알레르기성 호흡기질환 관리 등
364	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	영양보충제지원	영양상태가 취약한 대상에게 영양불량문제 해소를 위해 특정 식품을 일정기간동안 제공 서비스 예) 영양보충제지원 등
365	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	재활기구지원	신체 재활치료를 목적으로 하는 보조기구에 대한 교부나 대여 또는 수 리와 같은 일련의 지원 서비스 예) 자세교정벨트, 목견인기, 무릎보호대, 운동기구 지원, 재활기구 수 리 서비스 등
366	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	틀니지원	치아 일부가 상하거나, 모든 치아의 사용이 어려워 틀니의 사용이 불 가피한 대상자에게 틀니 지원 예) 부분틀니 지원, 완전틀니 지원, 틀니교체 등
367	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	파스지원	근육통과 같은 파스가 필요한 대상자에게 파스 지원을 통해 통증완화 를 돕는 서비스 예) 한방파스 지원, 쿨파스,온파스 지원 등
368	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	한약지원	한약 지원을 통한 건강유지, 증진 도모 서비스 예) 한약지원 등
369	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	핫팩지원	찜질 또는 온열이 필요한 대상자에게 핫팩 지원 예) 핫팩지원 등
370	신체건강 및 보건의료	의약품 의약외품 및 보장구 지원	헌혈증지원	수혈이 필요한 대상자에게 헌혈증서 지원 예) 헌혈증지원 등
371	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	산전후건강관리	출산 전, 후 임신부 관리를 통해 건강한 출산과 육아를 돕는 서비스 예) 산모 마사지, 신생아 마사지, 산모 혈당관리, 산후관리 등
372	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	예비부모교육	신생아 관리, 아동의 발달 주기별 건강 관리 및 양육 교육을 위한 예 비 부모교육 예) 예비부모교육 등
373	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	임산부교실	출산 전, 후 임신부와 배우자, 보호자를 대상으로 질병예방 및 건강한 출산, 육아 관련 교육 서비스 예) 아동발달 교육, 유방관리교육, 오감태교 교실, 모유수유 관리, 분 만교육 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
374	신체건강 및 보건의료	산전 후 관리	임산부영유아영양 보충	영양상태가 취약한 영유아 또는 산모에게 영양불량문제 해소를 위해 특정 식품을 일정기간동안 제공 서비스 예) 임산부영유아보충사업 등
375	신체건강 및 보건의료	재활치료	간병서비스	간병서비스
376	신체건강 및 보건의료	재활치료	감각치료	걷기, 학습하기 등 커다란 과제의 직접적 수행이 아니라 그에 필요한 여러 감각들을 느끼고 통합해 나갈 수 있도록 해주는 치료 예) 시각, 청각, 촉각, 미각, 전정감각, 고유수용성감각치료 등
377	신체건강 및 보건의료	재활치료	마사지	마사지
378	신체건강 및 보건의료	재활치료	목욕	목욕
379	신체건강 및 보건의료	재활치료	물리치료	열, 얼음, 전기, 초음파, 기계적인 힘 등을 이용하여 통증 완화, 치유 촉진 등의 효과를 얻고자하는 치료 예) 물리치료, 작업치료, 온열치료 등
380	신체건강 및 보건의료	재활치료	수지침치료	수지침을 통하여 치료점과 상응부위에 자극을 주어 전신의 질병을 예 방 관리 치료 서비스 예) 수지침치료 등
381	신체건강 및 보건의료	재활치료	수치료	치료적 목적을 위해 물을 적용하여 하는 치료방법으로, 액체로서의 물 뿐만 아닌 여러 가지 형태(고체, 액체, 기포, 얼음, 증기)의 물을 신체에 적용하여 각종 질병을 다스려 낫게 하는 물리치료와 재활치료의 일환 예) 수중생활, 물마사지, 온열치료, 사우나 등
382	신체건강 및 보건의료	재활치료	신체기능훈련	질병이나 장애 등으로 심신기능이 저하되어 있는 사람에 대해 장애를 최소 한으로 멈추게 하거나 상실된 기능회복을 목적으로 시행하는 훈련 서비스 예) 신체기능훈련, 기능회복훈련, 체력단련훈련 등
383	신체건강 및 보건의료	재활치료	알콜중독재활치료	알코올 의존자에게 일상생활이 가능하도록 행동관리, 재발예방 등의 재활치료 지원서비스 예) 알콜중독재활치료, 알콜중독치료 등
384	신체건강 및 보건의료	재활치료	언어치료	언어장애가 있어 의사소통이 어려운 사람들의 발달상태 및 언어능력을 평가하여 언어의 발달을 유도하고 원활하게 의사소통이 이뤄지도록 돕 는 치료 서비스 예) 언어치료 등
385	신체건강 및 보건의료	재활치료	온열 및 냉치료	온열 또는 냉찜질을 통하여 통증완화, 치유 촉진등의 효과를 얻고자 하는 치료 서비스 예) 온열치료, 냉찜질 등
386	신체건강 및 보건의료	재활치료	운동치료	신체 기능을 호전시키고 일상생활의 수행을 쉽게하도록 운동을 통한 치료서비스 예) 스트레칭 체조, 재활승마, 요가 등
387	신체건강 및 보건의료	재활치료	운동치료_ 스트레칭체조	운동치료_스트레칭체조
388	신체건강 및 보건의료	재활치료	운동치료_요가	운동치료_요가
389	신체건강 및 보건의료	재활치료	작업치료	손상이나 질병, 질환, 장애를 지닌 환자들에게 일상생활의 활동을 치 료적 목적으로 사용하는 치료 서비스 예) 작업치료 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
390	신체건강 및 보건의료	재활치료	재활치료	장애를 가진 사람 또는 가질 수 있는 사람에게 신체적, 감각적, 지능적, 심리적, 사회적 수준을 성취하고 유지하도록 수행하는 모든 서비스 예) 운동치료, 작업치료, 언어치료 등 세분화 되지 않는 일반적 서비스 포함
391	신체건강 및 보건의료	재활치료	적외선치료	물리치료의 일부인 적외선 치료를 통해 통증을 감소시키고 근육을 이완하며 혈액순환, 식균작용, 노폐물의 제거를 돕는 치료 서비스 예) 적외선치료 등
392	신체건강 및 보건의료	재활치료	전기치료	전류를 인체에 통하게 하거나, 전기 자극을 통하여 병을 치료하는 치료서비스 예) 전기치료 등
393	신체건강 및 보건의료	재활치료	청력훈련	청각 장애인 또는 청각에 문제가 있는 대상자에게 모든 음향적단서를 최대한 활용할 수 있도록 지도하는 훈련 예) 청능훈련, 청각재활프로그램 등
394	신체건강 및 보건의료	재활치료	치료_물리치료	치료_물리치료
395	신체건강 및 보건의료	재활치료	통증치료	통증을 없애 환자 또는 대상자에 고통을 완화해주는 치료 서비스 예) 통증치료 등
396	신체건강 및 보건의료	재활치료	한방진료	한방진료
397	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	구강검진	구강관련 질환 예방을 위한 구강검진 서비스 예) 구강암검진, 충치, 치주질환 검진 등
398	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	난청초기진단	순음청력검사, 어음청력검사 등의 청력검사를 통해 난청여부 및 귀의 질환을 검진하는 관련서비스 예) 신생아난청초기진단, 난청초기진단 등
399	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	노인건강검진	노인 대상 건강 검진 서비스 예) 혈압, 당뇨, 만성정신질환, 치매, 요실금, 체력 검진 서비스 등
400	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	발달검사	어린이, 청소년, 영유아의 발달이 정상발달과정의 어느정도에 이르고 있는지를 판단하는 검사 제공 예) 사회성숙도 검사, 덴버 발달판별검사 등
401	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	비만치료	비만으로 인한 합병증을 예방하기 위해 식습관 개선, 운동치료 등을 통한 체중감량 비만치료 서비스 예) 비만치료, 비만진료 등
402	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	선천성대사이상 검사	신생아를 대상으로 대사이상 질환에 대한 선별검사 서비스 예) 선천성대사이상검사 등
403	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	신체장애진단	정신지체, 정서장애 등의 정신병(정신결함)을 제외한 신체적 기능의 장애판단 및 진단 예) 신체장애진단, 장애진단 등
404	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	아동·청소년검진	성장기 아동, 청소년에게 필요한 검진 지원 서비스 예) 신장, 체중, 시력, 청력, 소변, 빈혈검사 등
405	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	아토피치료	아토피 치료를 위한 의약품 지원 및 질환 치료 예) 아토피 치료, 피부질환치료 등
406	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	안과검진	안과 관련 질병 예방, 질병 여부를 판단하기 위한 안과관련검진 서비스 예) 시력검사, 안압검사 등
407	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	암검진	암 검진이 필요한 취약계층 대상에게 암으로 부터 조기발견 및 예방을 할 수 있도록 검진 지원 서비스 예) 간암검사, 유방암검사, 위암검사, 대장암검사 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
408	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	영유아건강검진	영유아 대상 성장 검진 서비스 예) 머리둘레, 키, 몸무게, 시력, K-ASQ(발달선별검사) 등
409	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	응급의료서비스	대상자의 응급상황이 발생할 경우 지원되는 서비스 예) 안심콜, 엠블런스지원 등
410	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	일반건강검진	건강검진을 통하여 대상자의 초기진단 및 건강상태 확인, 질병의 발병 예방을 돕는 제반의 건강검진 서비스 예) 소변검사, 혈액검사, 심전도검사, 체질검사 등
411	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	일반진료	일반적 의료 서비스 지원 예) 일반내과진료, 피부과진료, 이비인후과진료 등
412	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	입원진료	병원입원 통하여 질병 치료를 돕는 진료 서비스 예) 입원치료, 입원지원 등
413	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	저신장치료	아동기의 성장호르몬 분비 이상 등으로 인한 저신장 치료지원 호르몬 치료, 운동과 영양식 처방 예) 저신장치료, 성장호르몬치료 등
414	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	촉탁의진료	시설 내 또는 방문 촉탁의를 통한 진료 서비스 예) 촉탁의진료 등
415	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	치과진료	구강질환 조기발견 및 치료지원 서비스 예) 치아홈메우기, 장애인 무료치과진료사업, 스켈링 및 치면세균막 관리 등
416	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	치매조기검진	치매 위험이 높은 대상에게 조기검진을 실시하여 치매환자를 조기 발견, 관리하여 치매 증상을 호전 시키거나, 심화 방지서비스 예) 치매조기검진 등
417	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	한방진료	한의학학을 통한 진료 서비스 예) 침, 부항, 뜸 등 진료서비스
418	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	한약지원	한약지원
419	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	환경성질환 치료	생활환경에 의해 발병되는 질병 폐렴, 천식, 아토피 등과 같은 환경성 질환 질병을 치료하는 일련의 서비스 예) 폐렴, 천식, 아토피, 비염 치료 등
420	신체건강 및 보건의료	검진·진단 및 치료	활력증후측정	맥박수, 호흡수, 체온, 혈압등의 상태를 통하여 신체의 상태를 알아보는 검진 서비스 예) 활력증후측정 등
421	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	가정간호서비스	지속적인 간호가 필요한 대상자, 거동이 불편한 대상자를 대상으로 가정 내 이루어지는 간호서비스 예) 가정간호서비스, 재가간호서비스 등
422	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	간병서비스	간병서비스
423	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강관리	건강관리를 통하여 질병예방 및 건강관리를 도모를 제반하는 모든 서비스 예) 건강관리 정보제공, 환절기 건강관리법, 기상알림 등
424	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강교육 및 정보제공	건강유지, 증진을 위한 건강 관련 정보 제공 및 건강증진 교육 서비스 예) 건강정보제공, 건강교육 등
425	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강상담	건강상담을 통해 질병예방 및 건강유지를 돕는 일련의 서비스 예) 건강상담 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
426	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	건강생활실천 통합서비스	건강생활실천통합 서비스를 통한 건강증진사업 서비스 예) 건강생활통합서비스 등
427	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	구강교육	올바른 잇솔질과 치아관리의 중요성 등 구강교육을 통하여 치아 관련 질병 예방을 돕는 교육 서비스 예) 어린이 구강교육, 올바른 잇솔질 등
428	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	금연교육	흡연습관이 있는 사람에게 흡연을 중지시키기 위한 교육 또는, 흡연을 시작하지 않도록 교육하는 흡연방지교육을 포함한 흡연관련 교육 서비스 예) 금연교육 등
429	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	금주교육	알코올 의존자 또는 의존 가능성을 가지고 있는 대상자에게 금주 교육으로 알콜중독 등의 질환으로 부터 건강관리를 할 수 있도록 도움 예) 금주교육, 알콜중독예방교육 등
430	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	낙상예방관리	자신의 의지와 관계없이 갑자기 넘어져서 뼈와 근육 등에 손상을 입는 사고를 예방하기 위해 운동, 교육 등의 관리 서비스 예) 낙상예방, 낙상예방교육, 낙상예방관리 등
431	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	마사지	직접 피부에 일정한 방법으로 역학적 자극을 주어 신체의 변조를 바로 잡아 병을 치료하고 건강을 증진시키는 시술 치유 서비스 예) 발마사지, 마사지 등
432	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	만성질환관리	뇌혈관질환, 고혈압증,당뇨병등의 성인병, 노인병이나 결핵, 성병등의 만성 전염병에 대한 예방, 조기발견, 조기치료 재활을 포함한 일련의 건강관리 활동 예) 고혈압관리, 성인병관리, 만성질환관리 등
433	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	방문건강관리 서비스	가정에 거거하면서 혼자서 자신의 일상생활을 이끌어 나가지 못하는 병약자나 기초생활보장 대상의 노인, 장애인 등의 가정에 (원장)방문하여 건강관리 관련 서비스를 제공 예) 방문건강관리서비스, 재가건강관리서비스 등
434	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	보건 및 질병예방교육	건강의 보호, 유지, 증진, 질병예방을 위해 건강생활에 대한 이해, 태도, 습관 학습 관련 교육 예) 보건교육, 환절기별 유행성 질병예방교육, 전염병예방교육, 낙상예방교육 등
435	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	비만관리	비만에 노출 된 소아, 성인 등의 대상자에게 건강검진, 식습관관리, 운동 등의 서비스를 제공해 줌으로써 건강한 생활을 유지하도록 돕는 서비스 예) 식이조절, 체중관리, 체지방검사 등
436	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	심혈관질환관리	심혈관질환인 고혈압, 심장질환, 동맥질환, 부정맥 등의 심장과 주요 동맥에 발생하는 질환의 관리를 통하여 위험을 낮추고, 호전될 수 있도록 돕는 모든관련 서비스 예) 고혈압환자 식사관리, 지질검사 등
437	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	아토피예방교육	아토피에 대한 정확한 정보와 이해를 통해 아토피에 대한 예방 관리 교육 예) 아토피예방교육, 아토피교육 등
438	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	영양교육	신체, 식사, 식품을 포함한 영양 교육 서비스 예) 영양교육 등
439	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	예방접종지원	전염성 질환 등의 질병에 대한 면역력을 증가시키기 위해 인체에 주사 또는 접종하여 질병예방 및 건강유지를 도모 예) 자궁경부암 백신접종, 결핵예방접종, 유행성 독감예방접종 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
440	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	위생교육	위생지식의 보급과 향상을 통하여 질병예방과 건강증진을 도모하는 교육서비스 예) 위생교육 등
441	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	응급처치교육	갑자기 발생한 외상이나 질환과 같은 응급상황에 대처할 수 있는 응급처치교육을 통해 응급상황에 발생한 외상과 질환이 사망 또는 장애로 이어지지 않도록 예방 교육 예) 심폐소생술, 어린이 응급처치교육 등
442	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	일반건강검진	일반건강검진
443	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	일반진료	일반진료
444	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	자조모임	공통적인 문제를 가진 사람들이 모여 공통의 목표를 가지고 자발적인 비전문적 활동을 함으로써 집단구성원 개개인이 도움을 얻는 모임 예) 암환자 자조모임, 고혈압환자 자조모임 등
445	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	질병예방교육	질병예방교육
446	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	치과진료	치과진료
447	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	치매관리	치매환자의 치매증상 개선과 가족의 간호 부담 경감 등의 치매 관련 관리 서비스 예) 치매노인 등록관리, 치매노인 및 그 보호자 상담, 시설입소 안내, 치매노인 명찰보급 등
448	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	치매교육	치매예방교육, 치매환자 보호자 치매환자돌봄 교육 등의 치매 관련 교육서비스 예) 치매교육, 치매예방교육, 치매환자보호자교육 등
449	신체건강 및 보건의료	질병예방 및 건강관리	투약관리	스스로 투약이 불가능한 대상자에게 처방된 투약량, 회수, 용법에 따라 복용을 도와 질병치유를 돕는 투약관리 서비스 예) 투약서비스, 투약관리 등
450	일자리	구직관련 비용지원	강습료지원	강습료지원
451	일자리	구직관련 비용지원	직업교육재료비 지원	구직활동 대상자의 직업교육에 필요한 재료비용 또는 교재비용 지원 예) 홈페이지 재료비지원, 네일아트 재료비 지원 등
452	일자리	구직관련 비용지원	학원등록비지원	구직활동 또는 창업활동을 위한 교육이 불가피한 대상자의 학원 교육비 지원을 통해 구직자의 구직활동을 돕는 서비스 예) 제빵학원비 지원, 컴퓨터학원비 지원 등
453	일자리	직업유지 및 자립지원	내일키움통장사업	일하는 수급가구 및 비수급 근로빈곤층의 자활을 위한 자금으로써의 목돈마련을 할 수 있도록 돕는 사업 서비스 예) 내일키움통장사업 등
454	일자리	직업유지 및 자립지원	자립정착금지원	취업 또는 창업을 통해 자립 과정에 있는 대상자에게 경제적 지원을 통한 가계안정 등을 지원 예) 자립정착금지원 등
455	일자리	직업유지 및 자립지원	취약계층가구 경제적자립지원	가계안정과 자활의지를 가진 한부모 가족에게 경제활동 참가를 극대화 시키기며 자립할 수 있도록 지급되는 생계형 창업자금 지급 서비스 예) 양육모 자립지원서비스 등

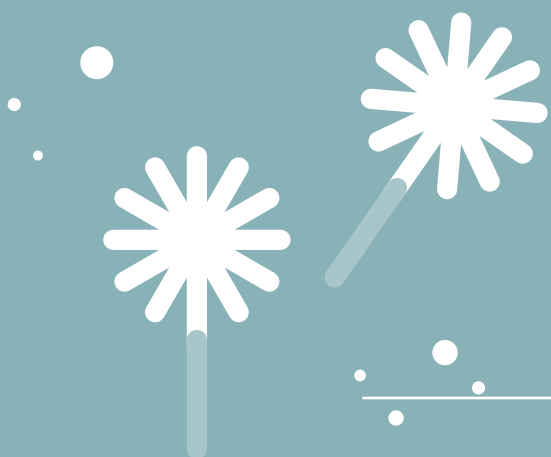
번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
456	일자리	직업유지 및 자립지원	취업자간담회	취업에 성공한 사람들이 서로의 감정, 정보등을 공유하며 직업유지를 도울 수 있도록 간담회 제공 서비스 예) 취업자 간담회, 취업자 모임 등
457	일자리	직업유지 및 자립지원	취업자자조모임	취업에 성공한 사람들이 서로의 감정, 정보 등을 공유하며 직업유지를 돕는 서비스 예) 취업자 자조모임, 취업자 모임 등
458	일자리	직업유지 및 자립지원	취업후상담 및 관리	취업 후 대상자의 정착지원, 사후관리 등의 지도 지원 예) 취업사후관리, 취업후 상담 등
459	일자리	직업유지 및 자립지원	취업후지도	취업후지도
460	일자리	직업유지 및 자립지원	퇴소후직업상담	시설 퇴소 후 대상자의 사회복귀, 심리치유 등의 안정 고착화 과정을 위한 상담 지원 예) 퇴소후상담 등
461	일자리	직업유지 및 자립지원	희망플러스사업	성격검사, 직업흥미도 검사, 이력서 쓰는법 등의 다양한 구직 기술 향상을 위한 일련의 취업 준비과정 지원 예) 희망플러스사업, 취업희망플러스사업 등
462	일자리	창업지원	자립정착금지원	자립정착금지원
463	일자리	창업지원	창업교육	창업에 필요한 교육 지원 예) 바리스타 교육, 마케팅 전략 교육 등
464	일자리	창업지원	창업자금지원	창업에 의지를 가진 대상자에게 창업자금 지원 예) 공부방 창업지원, 카페 창업지원 등
465	일자리	창업지원	창업지원	창업에 의지를 가진 대상자에게 창업관련 지원 서비스 예) 창업대출, 컨설팅, 창업멘토링 등
466	일자리	창업지원	희망가게운영	저소득 가정 등의 희망가게(창업) 운영 유지가 가능하도록 지원 예) 저소득 한부모여성 희망가게창업지원 등
467	일자리	창업지원	희망키움통장사업	일하는 수급가구 및 비수급 근로빈곤층의 자활을 위한 자금으로써의 목돈마련을 할 수 있도록 돕는 사업 서비스 예) 희망키움통장사업 등
468	일자리	자활 및 일자리사업	공공근로사업	저소득 실업자들에게 국가 및 정부가 한시적으로 공공분야에 일자리를 마련하여 생계를 보장해주며, 실업을 구제하고자 하는 실업대책 사업 서비스 예) 공공근로사업 등
469	일자리	자활 및 일자리사업	노인일자리사업	노인 사회 참여를 위하여 경제활동을 할 수 있도록 일자리를 제공하는 사업 서비스 예) 노인일자리제공 등
470	일자리	자활 및 일자리사업	사회적일자리사업	수익성은 낮으나 사회적으로 유용한 서비스를 제공하는 일자리 등을 제공, 알선 서비스 예) 사회일자리제공 등
471	일자리	자활 및 일자리사업	인큐베이터사업단 운영	창업을 원하는 대상자에게 첨단 기술 관련 기업이나 벤처기업 등, 새로운 산업을 육성하기 위해 국가나 지방자치체가 사람, 물자, 자금등의 사업에 필요한 각종원조 서비스 예) 장애인 창업인큐베이터 사업 등
472	일자리	자활 및 일자리사업	자활근로사업	자활근로, 취업, 알선 등의 취업지원, 개인 창업지원, 직업훈련지원, 타 자활 프로그램 참여의뢰 등을 통해 대상자에게 근로의 기회를 제공하여 기초능력배양 향상을 돕는 서비스 예) 자활근로사업 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
473	일자리	자활 및 일자리사업	지역공동체일자리사업	근로직이 있는 대상자에게 지역 내에서 일자리 제공, 알선 서비스 예) 푸른살림환경가꾸기사업, 스쿨존교통시설물안전관리사업, 지역공동체일자리사업 등
474	일자리	자활 및 일자리사업	직업재활훈련	업무에 필요한 활동을 위한 재할을 통해 취업 촉진을 돕는 서비스 예) 직업재활훈련 등
475	일자리	자활 및 일자리사업	취업성공패키지 사업	일정 소득 이하의 저소득층이나 취업연계가 필요한 대상자에게 취업성공수당을 지급함으로써 취업촉진을 도모하는 사업 서비스 예) 취업성공패키지 사업 등
476	일자리	자활 및 일자리사업	희망리본프로젝트	개인별 맞춤형 사례관리를 통하여 스스로 근로의욕 고취, 취업능력 향상에 힘쓰고 궁극적으로 경제적 자립할 수 있도록 지원 서비스 예) 희망리본프로젝트 등
477	일자리	직업능력개발 및 직업교육	공동작업장지원	저소득자나 취업의 기회가 없는 사람들이 공동으로 일할 수 있는 작업시설을 지원 예) 공동작업장제공, 공동작업장지원, 소일거리작업장 등
478	일자리	직업능력개발 및 직업교육	내일배움카드지원	근로자가 자율적으로 직업능력개발훈련에 참여할 경우 훈련비용의 일부를 지원함으로써 근로자의 직무능력향상 및 경쟁력 강화를 도모하는 서비스 예) 내일배움카드지원 등
479	일자리	직업능력개발 및 직업교육	보호작업장지원	일반고용이 어려운 중증장애인과 같은 대상자에게 보호 고용의 기회를 제공하면서 개별화된 재활계획서에 따라 직업 적응훈련, 직업상담, 직업평가 등의 서비스를 제공하는 직업재활시설 제공 예) 보호작업장지원, 장애인작업장지원, 노인작업장지원 등
480	일자리	직업능력개발 및 직업교육	자격증취득지원	취업, 창업 등의 자립을 촉진하기 위하여 자격증 취득이 불가피한 대상자에게 필요 자격증 취득 지원 서비스 예) 바리스타 자격증, 제빵 자격증 취득지원, 컴퓨터 관련 자격증 취득 지원 등
481	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직무교육	직무수행에 필요한 전문지식을 습득하고, 업무능력을 향상시키기 위해 실시하는 교육 및 직무분석 서비스 예) 직무교육, 업무교육, 직무분석 등
482	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직무분석	직무분석
483	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직업 및 직장 체험	직업교육의 일환으로 직장(직업)체험을 통하여 간접 경험을 토대로 진로 또는 적성에 맞는 직업 선택할 수 있도록 돕는 서비스 예) 직장체험, 직업체험 등
484	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직업능력평가	직업재활대상자의 직업능력을 평가하는 과정으로 대상자의 신체적, 정신적, 직업적, 잠재력 등의 행동평가를 통해 목표를 제공해주고, 그에 따른 최적의 서비스를 제공토록 하기 위한 근거 자료를 통해 구직(구인) 활동에 유용한 판단 정보를 제공 예) 직업능력 흥미검사, 성취도검사 등
485	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직업적성검사	개인의 적성이나 기질, 특성이 직종 또는 직업에서 직무수행에 요구되는 활동간의 관계를 측정하여 개인의 진로개발, 구직활동에 유용한 직업정보를 제공 예) 적성검사, 직업적성검사, 지능 및 적성검사 등
486	일자리	직업능력개발 및 직업교육	직업훈련	구직자나 실직자를 취업을 돕는 직업훈련 서비스 예) 직업훈련 등



번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
487	일자리	직업상담 및 알선	직업 및 취업 상담	구직자 또는 구직 준비 대상자에게 취업안내 및 상담을 통하여 개인의 진로개발, 구직활동을 돕는 서비스 예) 직업상담, 취업상담 등
488	일자리	직업상담 및 알선	취업박람회개최	취업박람회개최
489	일자리	직업상담 및 알선	취업알선	구직자나 실직자를 취업하도록 도와주는 일련의 서비스 예) 직장소개, 취업알선, 아르바이트고용 등
490	주거	주거관련 비용지원	공인중개수수료 지원	공인중개수수료지원
491	주거	주거관련 비용지원	난방유지원	난방에 필요한 각종유류 또는 연탄 등의 에너지원을 제공 예) 연탄지원, 등유지원, 유류지원 등
492	주거	주거관련 비용지원	월세비지원	주거 생계비 월세가 필요한 대상자에게 월세비 지원 예) 월세체납금액지원, 월세비지원 등
493	주거	주거관련 비용지원	전세비지원	생계에 필요한 주거마련을 위하여 전세 비용 지원 예) 전세비지원 등
494	주거	주거관련 비용지원	주거보증금지원	주거마련에 필요한 계약금, 보증금 등의 자금지원 예) 보증금지원, 계약금지원 등
495	주거	거처마련 및 이주지원	시설입소지원	보호자 부재 등의 사유로 시설 입소 불가피한 대상자 (노인, 장애인, 아동 등) 에게 시설 입소 지원 예) 노인시설입소지원, 쉼터입소지원 등
496	주거	거처마련 및 이주지원	이사비지원	이사에 필요한 관련 비용 지원 예) 용달비, 중개수수료, 포장이사비 등
497	주거	거처마련 및 이주지원	이사지원	이사에 필요한 서비스 지원 예) 용달, 포장이사, 청소 등
498	주거	거처마련 및 이주지원	임대주택지원	공공의 재정 등의 재원을 지원받아 주택을 대상자에게 임대하여 주거 지원 예) 임대주택지원, 매입임대주택 지원 등
499	주거	거처마련 및 이주지원	임시주거지원	주거지가 없는 대상자(노숙자, 노인 등)에게 일시적, 단기적으로 임시 주거 지원 예) 긴급주거지원, 주거지원, 임시주거지원 등
500	주거	주거환경개선	가사지원	가사지원
501	주거	주거환경개선	가스공사 및 점검	주거내 가스관련 공사 및 안전을 확보하기 위한 실태점검과 보수, 교 체 등의 서비스 예) 도시가스 설치, 가스점검, 노후가스배관 보수, 가스호수 교체 등
502	주거	주거환경개선	누수방수지원	천장, 지붕을 포함한 주거 내외 누수방지시설, 방수시설 지원 예) 수도계량기수리, 상수도수리, 동파방지 등
503	주거	주거환경개선	도색도배장판지원	주거환경 개선을 위한 도색, 도배, 장판 교체 지원 서비스 예) 도배,장판교체서비스, 단열장판 지원 등
504	주거	주거환경개선	방역서비스	질병예방을 위해 감염경로의 환경 개선 서비스 지원 예) 해충퇴치, 소독, 해충방제 등
505	주거	주거환경개선	방충망설치, 수리	해충방제를 위한 방충망 설치 및 수리(교체) 지원 서비스 예) 방충망설치, 방충망수리 등

번호	대분류	중분류	제공서비스명	제공서비스명 설명
506	주거	주거환경개선	보일러교체, 수리	노후 보일러 점검 및 수리를 포함한 난방기계 지원 서비스 예) 보일러교체, 보일러지원 등
507	주거	주거환경개선	불량주거환경개선	주거환경이 일상생활에 어려움이 있을 만큼 문제가 있을경우 청소/정리정돈 지원 예) 쓰레기집청소, 대형폐기물 처리, 생활폐기물처리, 집주변환경정화 등
508	주거	주거환경개선	임대주택지원	임대주택지원
509	주거	주거환경개선	전기공사 및 점검	전기증설, 누전예방을 포함한 모든 전기 관련 지원서비스 예) 합선수리, 두꺼비집수리, 누전공사, 전기선교체, 조명교체 등
510	주거	주거환경개선	지붕개량지원	지붕개량, 공사를 통한 주거환경 개선 서비스지원 예) 지붕수리, 지붕개선 등
511	주거	주거환경개선	집수리지원_일반	파손, 고장, 노후화 등으로 불편한 실내외주거 환경 개선 서비스 예) 보조손잡이 설치, 싱크대높이 조절, 방문턱 제거, 집수리 지원 등
512	주거	주거환경개선	화장실개보수지원	화장실 환경 개선 서비스 예) 배수관 연결공사, 화장실 문턱 낮추기, 파손된 변기 교체 등
513	기타(대분류)	기타(중분류)	재분류	제공서비스명 자동 지정 시 오류 지역 내 자원관리실무자들의 제공서비스명 재정비필요



## 부록 Ⅱ

### 기본업무 따라잡기

〈핵심기본 1〉 공문서 작성법 ·····	363
〈핵심기본 2〉 업무협약(MOU) 체결 ·····	381
〈핵심기본 3〉 보도자료 작성방법 ·····	394





## 핵심기본 1

## 공문서 작성법

### ■ 공문서의 의의

#### ○ 공문서의 정의

- “공문서란 행정기관에서 공무상 작성하거나 시행하는 문서(도면·사진·디스크·테이프·필름·슬라이드·전자문서 등의 특수매체기록을 포함한다)와 행정기관이 접수한 모든 문서를 말한다.”(「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제3조제1호)
- 전자문서에 대해서는 영 제3조제2호에서 “컴퓨터 등 정보처리 능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되거나, 송신·수신 또는 저장된 문서”로 규정하고 있다.

☒ 공문서 작성법 등 상세 내용은 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 및 같은 법 시행규칙에 상세하게 설명되어 있다. 법에 근거했다는 것을 꼭 기억하도록 하고 읽어볼 수 있도록 하자.

#### ○ 문서의 성립

- 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 당해 문서에 대한 **결재권자의 서명(전자문서서명·전자이미지서명 및 행정전자서명을 포함함)에 의한 결재**가 있음으로써 성립한다.

☒ **결재권자**: 행정기관의 장, 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제10조제2항에 따른 위임전결규정(지자체의 경우 사무 전결처리 규칙 등)에 따라서 행정기관의 장으로부터 결재권을 위임받은 자(전결권자) 및 같은 규정 제10조제3항에 따라 대결하는 자를 말한다.

#### ○ 문서의 효력발생 시기

- 효력 발생 시기는 문서의 종류에 따라 다르다. 그러나 일반문서나 전자문서의 경우 **도달주의 원칙**임을 꼭 기억해야 한다.

- 일반문서: 수신자에게 도달된 때에 효력이 발생
- 전자문서: 수신자가 관리하거나 지정한 전자적 시스템 등에 입력되는 때에 효력이 발생
- 공고문서: 고시 또는 공고가 있는 후 5일이 경과한 날에 효력이 발생. 다만, 효력 발생 시기가 법령에 규정되어 있거나, 공고문서에 특별히 명시되어 있는 경우는 그에 따른다.

## ■ 문서작성의 일반사항

### ○ 문서의 전자적 처리

- 행정기관의 장은 문서의 기안·검토·협조결재·등록·시행·분류·편철·보관·보존·이관·접수·배부·공람·검색·활용 등 문서의 모든 처리절차를 전자문서시스템 또는 업무관리시스템 상에서 전자적으로 처리하도록 하여야 한다(「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제5조).

### ○ 문서의 용어

- **(글자)** 문서는 「국어기본법」 제3조제3호에 따른 어문규범에 맞게 한글로 작성하되, 뜻을 정확하게 전달하기 위하여 필요한 경우에는 괄호 안에 한자나 그 밖의 외국어를 함께 적을 수 있으며, 특별한 사유가 없으면 가로로 쓴다.
- **(문안)** 문서의 내용은 간결하고 명확하게 표현하고 일반화되지 않은 약어와 전문용어 등의 사용을 피하여 이해하기 쉽게 작성하여야 한다.

## ■ 문서의 작성기준

### ○ 숫자 등의 표시

- **숫자**: 아라비아 숫자로 쓴다.
- **연호**: 서기연호를 쓰되, ‘서기’는 표시하지 않는다.
- **날짜**: 숫자로 표기하되 년, 월, 일의 글자는 생략하고 그 자리에 온점을 찍어 표시한다.  
예시) 2020년 4월 29일(×) → 2020. 4. 29.(○)
- **시간**: 사분은 24시간제에 따라 숫자로 표기하되, 사분의 글자는 생략하고 그 사이에 쌍점(:)을 찍어 구분한다.  
예시) 오전 9시 8분(×) → 09:08(○), 오후 2시 30분(×) → 14:30(○)
- **금액**: 금액을 표시할 때에는 아라비아 숫자로 쓰되, 숫자 다음에 괄호를 하고 한글로 기재한다.  
예시) 금000원정(×), ₩0000원(×), 금일십만원 등 → 금119,510원(금일십일만구천오백일십원)
- **쌍점**: 표제 다음에 해당 항목을 들거나 설명을 붙일 때 쓰는 쌍점(:)의 앞은 붙여 쓰고 뒤는 1타 띄어 쓴다.  
예시) 발표자 : 홍길동(×) → 발표자: 홍길동(○)
- **법령**: 문서에서 법령 이름을 인용할 때에는 법령 이름을 다른 내용과 구별하기 위해 법령 이름 앞뒤에 낫표(홑낫표, 「 」)를 붙인다.  
예시) 「사회복지사업법」, 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」

## ○ 발의자 및 보고자 표시

- 정책실명제를 실현하기 위하여 1998. 7. 1. 「사무관리규정」을 개정하여 **기안문에 발의자와 보고자를 표시하도록** 규정하였다.
- 발의자란 기안하도록 지시하거나 스스로 기안한 사람을 말하는데 지시 여부는 기안 내용의 구체성 여부를 감안하여 판단한다. 또한 **보고자란 결재권자에게 직접 보고하는 자**를 말한다.
- 표시 기호 및 표시 방법(규칙 제6조제1항)

- 발의자는 ‘★’로, 보고자는 ‘◎’로 표시하고, 발의자와 보고자가 동일인인 경우에는 ‘★’, ‘◎’를 함께 표시한다.
- 기호는 기안문의 해당 직위나 직급의 앞 또는 위에 표시한다.

- (보고자의 표시 생략) 업무관리시스템 또는 전자문서시스템을 이용하여 보고하거나 결재권자에게 직접 보고하지 아니하는 경우에는 보고자 표시를 생략한다.

## - 발의자 및 보고자의 표시 생략 문서

- 검토나 결정이 필요하지 아니한 문서
- 각종 증명 발급, 회의록, 그 밖의 단순 사실을 기록한 문서
- 일상적·반복적인 업무로서 경미한 사항에 관한 문서

## ○ 항목의 표시

- 문서의 내용을 둘 이상의 항목으로 구분할 필요가 있으면 다음 구분에 따라 그 항목을 순서대로 표시하되, 필요한 경우에는 □, ○, -, • 등과 같은 특수한 기호로 표시할 수 있다.

구분	항목기호	비고
첫째 항목	1., 2., 3., 4., ...	
둘째 항목	가., 나., 다., 라., ...	둘째, 넷째, 여섯째, 여덟째 항목의 경우,
셋째 항목	1), 2), 3), 4), ...	하., 하), (하), ㉠ 이상
넷째 항목	가), 나), 다), 라), ...	계속되는 때에는
다섯째 항목	(1), (2), (3), (4), ...	거., 거), (거), ㉡,
여섯째 항목	(가), (나), (다), (라), ...	너., 너), (너), ㉢... 등
일곱째 항목	①, ②, ③, ④, ...	단모음 순으로 표시
여덟째 항목	㉠, ㉡, ㉢, ㉣, ...	





## ○ 하나의 본문 아래 항목을 구분하는 경우

- 하나의 본문에 이어서 항목이 나오는 경우에 항목의 순서 및 띄어쓰기는 다음 요령에 따른다.

- 첫째 항목은 1., 2., 3., ... 등부터 시작한다. (둘째 항목: 가., 나....)
- 첫째 항목은 왼쪽 기본선부터 시작한다.

※ 공문서 여백: 위(3cm)·왼쪽(2cm) 기본선, 아래·오른쪽(1.5cm) 한계선

수신 V V O O O O 장관(O O O O 과장)

제목 V V O O O O O O

문서관리교육을 다음과 같이 실시하오니 참석하여 주시기 바랍니다.

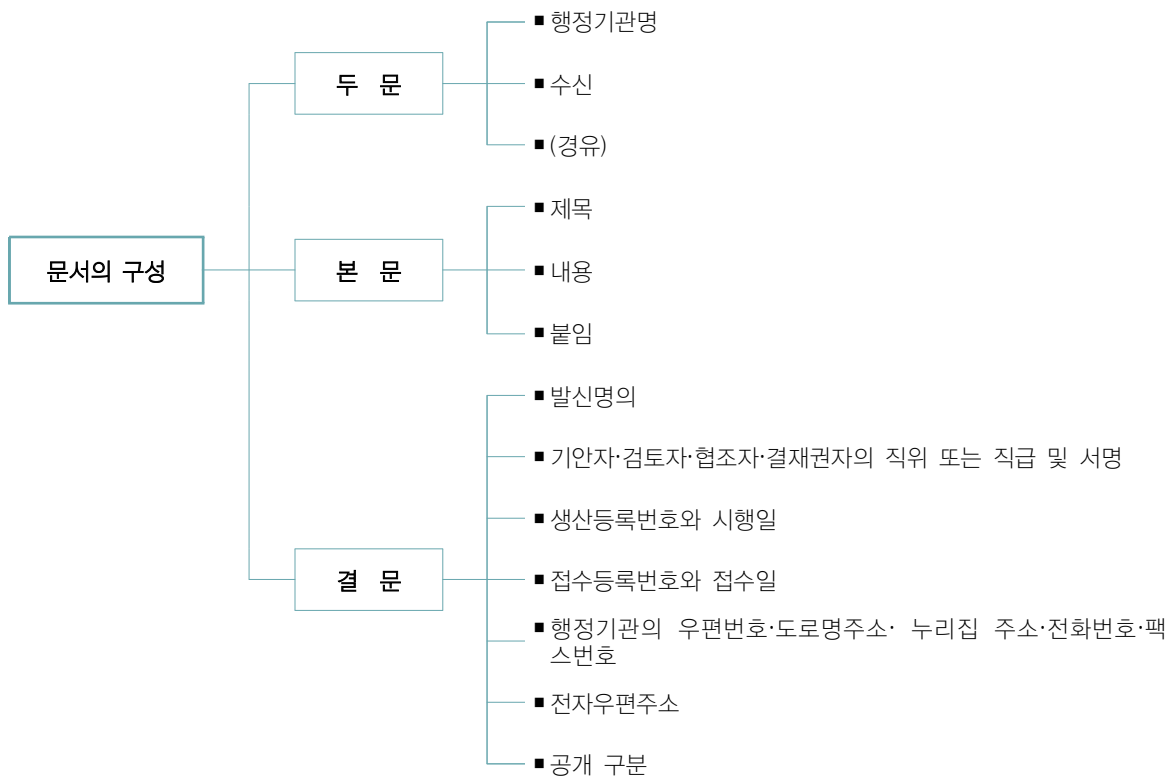
1. V 일시: V O O O O O O

2. V 장소: V O O O O O O O O O O O O

3. V 참석대상: V O O O O O O O O O O O O O O V V 끝.

## ■ 문서의 구성

○ 일반적으로 사용하는 기안문·시행문은 **두문·본문·결문**으로 구성한다.



368

## ○ 행정기관명의 표시

- 그 문서를 기안한 부서가 속한 행정기관 명칭을 표시하되, 다른 행정기관과 명칭이 동일한 경우에는 바로 위 상급기관 명칭을 함께 표시할 수 있다.

- 〈예시 1〉 동구 ⇒ 인천광역시 동구, 광주광역시 동구 등
- 〈예시 2〉 서면 ⇒ 춘천시 서면, 홍천군 서면, 남해군 서면 등

## ○ 수신자의 표시

- 수신자가 없는 내부결재문서의 수신란에는 “내부결재”로 표시한다.

〈예시〉 수신 내부결재

- 독립제기관의 장 또는 합의제기관의 장의 권한에 관한 사항인 경우에는 수신란에 해당 기관의 장의 직위(수신명)를 쓰고, 그 다음에 이어서 ( )안에 그 업무를 처리할 보조기관이나 보좌기관의 직위를 쓴다. 다만, 보조기관이나 보좌기관의 직위가 분명하지 아니한 경우에는 ○○업무담당과장 등으로 표시할 수 있다.

- 〈예시 1〉 수신 행정안전부장관(정보공개정책과장)
- 〈예시 2〉 수신 방송통신위원회위원장(정보공개업무담당과장)

- 합의제기관의 권한에 관한 사항인 경우에는 수신란에 해당 기관의 명칭을 표시한다.

- 〈예시 1〉 수신 방송통신위원회(○○과장)
- 〈예시 2〉 수신 금융위원회(○○업무담당과장)

- 민원회신문서에는 수신란에 민원인의 성명을 먼저 쓰고 이어서 ( )안에 우편번호와 도로명주소를 쓴다.

- 〈예시〉 수신 홍길동 (우63147 제주특별자치도 제주시 아연로 253)

- 수신자가 많아 본문의 내용을 기재할 난이 줄어들어 본문의 내용을 첫 장에서 파악하기 곤란한 경우에는 두문의 수신란에 “수신자 참조”라고 쓰고, 결문의 발신명의 다음 줄의 왼쪽 기본선에 맞추어 수신자란을 따로 설치하여 수신자명을 표시한다.

- (두문) 수 신 수신자 참조(문서관리업무담당과장)
- (결문) 수신자 기획재정부장관, 교육부장관, ………

## ○ 로고·상징 등 표시

- 기안문 및 시행문에는 가능하면 행정기관의 로고·상징·마크·홍보문구 등을 표시하여 행정기관의 이미지를 높일 수 있도록 하여야 한다.
- 로고(상징)는 문서 상단의 ‘행정기관명’ 표시줄의 왼쪽 끝에 2cm×2cm범위 내에서 표시하고, 홍보문구는 행정기관명 바로 위에 표시한다.

## ■ 문서의 본문구성

### ○ 제목

- 그 문서의 내용을 쉽게 알 수 있도록 간단하고 명확하게 기재한다.

### ○ 첨부물의 표시(규칙 제4조제4항)

- 본문이 끝난 줄 다음에 “붙임” 을 표시한다. 붙임물의 명칭과 수량을 쓰되, 붙임물이 두 가지 이상인 때에는 항목을 구분하여 표시한다.
- “붙임” 의 글자를 “붙임” 으로 띄어 쓰거나 붙임 뒤에 쌍점(:)을 찍지 아니한다.

#### <예시 1>

(본문)..... 주시기 바랍니다.

붙임 1. 〇〇〇〇계획서 1부. 끝.

#### <예시 2>

(본문)..... 주시기 바랍니다.

붙임 1. 〇〇〇〇계획서 1부.

2. 〇〇〇〇서류 1부. 끝.

※ 붙임은 본문과 구분하여 본문이 끝난 줄 다음(구 사무관리규정은 본문이 끝난 다음 줄)에 쓰도록 개정하여 붙여 쓰거나, 띄어 쓸 수도 있습니다.

※ 본문 항의 구분도 읽고 이해하기 쉽도록 기안자가 위와 아래 여백을 조정할 수 있습니다.

## ○ 문서의 “끝” 표시

- 본문 내용의 마지막 글자에서 한 글자(2타) 띄우고 “끝” 표시를 한다.  
 <예시> …… 주시기 바랍니다. √ √ 끝.
- 첨부물이 있으면 붙임 표시문 다음에 한 글자(2타) 띄우고 표시한다.  
 <예시> 붙임 1. 서식승인 목록 1부.  
 2. 승인서식 2부. √ √ 끝.
- 본문 또는 붙임 표시문이 오른쪽 한계선에서 끝났을 경우에는 그 다음 줄의 왼쪽 기본선에서 한 글자(2타) 띄우고 “끝” 표시를 한다.  
 <예시> (본문 내용) …………… 주시기 바랍니다.  
 √ √ 끝.

## - 본문이 표로 끝나는 경우

- ① 표의 마지막 칸까지 작성되는 경우: 표 아래 왼쪽 기본선에서 한 글자 띄우고 “끝” 표시

응시번호	성 명	생년월일	주 소
10	김○○	1980. 3. 8.	서울시 종로구 ○○로 12
21	박○○	1982. 5. 1.	부산시 서구 ○○로 5

√ √ 끝.

- ② 표의 중간에서 기재사항이 끝나는 경우: “끝” 표시를 하지 않고 마지막으로 작성된 칸의 다음 칸에 “이하 빈칸” 표시

응시번호	성 명	생년월일	주 소
10	김○○	1980. 3. 8.	서울시 종로구 ○○로 12
이하 빈칸			

※ 표의 위치는 정해진 사항이 없으며, 왼쪽 기준선부터 전체를 사용하거나 또는 표 제목의 아래 위치부터 시작한다.

## ■ 문서의 기안

### ○ 기안의 개념

- 기안이라 함은 행정기관의 의사를 결정하기 위하여 문안을 작성하는 것을 말한다. 기안은 주로 상급자의 지시사항이나 접수한 문서를 처리하기 위하여 행하여지나 법령·훈령·예규 등을 근거로 하거나 또는 순수한 자기발안(自己發案)으로 이루어지기도 한다.

### ○ 기안의 원칙

- 문서의 기안은 전자문서로 하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 업무의 성질상 전자문서로 기안하기 곤란하거나 그 밖의 특별한 사정이 있으면 종이문서로 기안할 수 있다.

### ○ 기안자의 자격

- 기안자의 범위에 관하여는 아무런 제한이 없다. 공무원(담당자)이면 누구든지 기안자가 된다.
- 영 제60조에 따라 분장 받은 업무에 대하여 그 업무를 담당하는 자는 직급 등에 관계없이 기안할 수 있다.
- 또한 결재권자는 영 제18조제5항에 따라 접수문서를 공람할 때 처리담당자를 따로 지정할 수 있으므로 이 경우 지정된 자도 기안자가 된다.

### ○ 기안문 작성 전 고려사항

- 기안자는 안전에 관련된 문제를 파악하고 관계 규정 및 과거 행정선례를 숙지하고 있어야 한다.
- 또한 기안하는 목적과 필요성을 파악하고 자료를 수집·분석하며 필요한 경우에는 설문조사, 실태조사, 회의 등을 통하여 의견을 청취한다.
- 복잡한 기안의 경우에는 초안을 작성하여 논리의 일관성을 해치는 내용이나 빠지는 사항이 없도록 검토한 다음 작성한다.
- 기안자는 담당 업무에 대한 책임의식을 가져야 하며 해당 기관과 수신자와의 관계 및 입장 등을 고려하여 기안하여야 한다.

## ○ 작성 시 유의사항

- 올바른 문서 작성은 정확한 의사소통을 위하여 필요할 뿐만 아니라 문서 자체의 품격을 높이고, 그 기관의 대외적인 권위와 신뢰도를 높여준다. 문서의 올바른 작성을 위하여 다음과 같은 사항에 유의할 필요가 있다.

## ① 정확성(바른 글)

- 문서의 내용이 정확하여야 함은 물론이고 오자, 탈자 또는 계수에 착오가 없어야 한다.
- 필요한 내용이 빠지지 않도록 한다.(예: 회의 개최 안내 문서에 회의 주제를 빠뜨릴 경우)
- 문장부호를 정확하게 사용한다.
- 문자나 언어는 모두 사회적 약속이므로 용어를 정확하게 사용한다.

## ※ 주의해야 할 용어

- ‘이상’ 및 ‘이하’는 그 숫자를 포함한다. 즉 “시속 80km 이하로 제한한다.”고 하는 경우에는 시속 80km가 포함된다.
- ‘미만’이나 ‘초과’는 그 숫자를 포함하지 않는다. 즉 “20세 미만 출입 금지”라고 하면, 20세는 출입할 수 있으나, 19세까지는 출입할 수 없다는 뜻이다.
- ‘외’는 표시 숫자를 포함한다. 예를 들어, “홍길동 외 10명”하면 사람 수는 전부 11명이다.
- ‘.....이전’, ‘....이후’, ‘.....이래’ 등은 표시된 일시를 포함한다. 예를 들면, “3월 31일 이전까지 지급하시오.”하는 경우에 3월 31일이 포함된다.
- ‘전’과 ‘후’는 표시된 일시를 포함하지 않는다. 예를 들면, “4월 1일 전에 간부회의가 소집될 예정입니다.”고 하는 경우, 4월 1일은 포함되지 않고 3월 31일까지만 포함된다.
- ‘과’ 또는 ‘와’는 두 단어 사이에서 사용된다. 즉, “문정의 형식과 내용에 대하여.....”와 같은 경우이다.
- ‘및 은 ’과’나 ’와’보다는 긴 병렬적인 문장에 사용되며, 문장의 맨 뒤에서 앞뒤를 연결한다. 즉 “총무과와 행정과의 남자 및 여성과의 여자.....”와 같은 경우이다.

## ② 명확성(구체성이 있는 글)

- 6하 원칙(누가, 무엇을, 언제, 어디서, 왜, 어떻게)을 적용하여 내용을 구체적으로 작성한다.
- 구체적이며 개별적인 표현을 쓴다.(예: 생산이 증가했다. → 생산이 25%가 더 증가했다.)
- 적극적인 표현을 쓴다.(예: 목표가 달성되도록 노력하겠다. → 노력하여 목표를 달성하겠다.)
- 애매한 표현이나 과장된 표현을 피한다. (모호한 표현의 예: 중대한 과실, 경미한 사항, 가능하면 등)

### ③ 신속성(이해가 빠른 글)

- 문장은 짧게 끊어서 개조식으로 쓴다.
- 가급적 먼저 결론을 쓰고 그 다음에 이유 또는 설명을 쓴다.
- 한 문장 한 뜻의 짧은 글로 표현한다.(예: 무엇을 어떻게 한다. 또는 무엇이 어떠하다.)

### ④ 용이성(쉬운 글)

- 상대방의 입장에서 이해하기 쉽게 작성한다.
- 문장은 가급적 짧게 끊어서 항목별로 표현한다.
- 복잡한 내용일 때는 먼저 결론을 내린 후 이유를 설명하는 것이 좋다.
- 추상적이고 일반적인 용어보다는 구체적이고 개별적인 용어를 쓴다.
- 읽기 쉽고 알기 쉬운 용어를 사용하고, 한자나 어려운 전문용어 또는 일반화되지 않은 약어는 사용하지 않는다. 한자나 전문용어를 쓸 필요가 있을 때에는 ( )에 한자를 쓰거나 용어의 해설을 붙인다.
- 다루기 쉽게 1건 1장주의(1장 BEST)로 한다.

### ⑤ 성실성(호감 가는 글)

- 문서는 성의 있고 진실하게 작성한다.
- 상대방에게 불쾌감을 주거나 상대를 무시하는 듯한 표현은 피하고 적절한 경어를 사용한다.
- 감정적이고 위압적인 표현을 쓰지 않는다. 상급기관이 하급기관에 보내는 문서에 “..... 할 것”, “..... 하기 바람” 등과 같이 위압감을 주는 문구를 쓰게 되면 조직 상하 간의 관계를 경직시켜 원활한 의사소통에 지장을 초래하기 쉽기 때문에 바람직하지 않다. 조직구조상 지휘·감독관계에 있다하더라도 상호 간에 존중한다는 의미에서 “..... 하시기 바랍니다.”와 같은 표현을 사용하는 것이 좋다.

### ⑥ 경제성(효율적으로 작성하는 글)

- 일상 반복적인 업무는 표준 기안문을 활용한다.
- 용지의 규격·지질을 표준화한다. 규격이나 지질이 다르면 표준화된 경우에 비하여 많은 시간과 노력이 요구된다.
- 서식을 통일하여 규정된 서식을 사용하는 것이 경제적이다.
- 한눈에 내용을 파악할 수 있고 다루기 쉽게 1건 1매 주의로 하는 것이 효율적이다.



## &lt;기안문 작성예시&gt; 일반기안문

함께하는 공정사회! 더 큰 희망 대한민국!



## 행정안전부

수신 수신자 참조(문서관리업무담당과장)  
(경유)

제목 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 일부개정령안 입법예고 알림

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 일부개정령안의 입법예고가 2017. 11. 6. 자 관보, 행정안전부 누리집(www.mois.go.kr)를 통해 실시되고 있음을 알려드립니다.

붙임 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 일부개정령안 1부. 끝.

## 행정안전부장관

수신자 서울특별시, 부산광역시, 대구광역시, 인천광역시, 광주광역시, 대전광역시,  
울산광역시, 경기도지사, 강원도지사, 충청북도지사, 충청남도지사, .....

행정사무관 김○○

정보공개정책과장

전결

2017. 11. 6.

장○○

협조자

시행 정보공개정책과-283(2017. 11. 6.)

접수

우 03171 서울특별시 종로구 세종대로 209 (세종로)

/ http://www.mois.go.kr

전화번호 (02)2100-3421

팩스번호 (02)2100-3459

/ nj5223@moi.go.kr

/ 대국민공개

## ■ 공공언어 바로 쓰기<sup>23)</sup> 1

### ○ 한글 맞춤법 및 어법

- [고/라고]
  - “~가 중요하다.”고 말했다. → “~가 중요하다.”라고 말했다.
  - (해설) 앞말이 직접 인용되는 말임을 나타내는 조사는 ‘라고’이다. ‘고’는 앞말이 간접 인용 되는 말임을 나타내는 격 조사(예: 아이들이 소풍을 가자고 떼를 쓴다.)이므로 직접 인용되는 말 뒤에는 쓰기 어렵다.
- [로써/로서]
  - 그것은 교사로써 할 일은 아니다. → 그것은 교사로서 할 일은 아니다.
  - (해설) 지위나 신분 또는 자격을 나타내는 격 조사는 ‘로서’이다. ‘로써’는 어떤 일의 수단이나 도구를 나타내는 격 조사이다.(예: 대화로써 갈등을 풀 수 있을까?)
- [을/를]
  - 백분률 → 백분율
  - (해설) 받침이 있는 말 뒤에서는 ‘열, 률’, 받침이 없는 말이나 ‘ㄴ’ 받침으로 끝나는 말 뒤에서는 ‘열, 율’로 적는다.(예: 비율, 실패율, 매칭률)
- [년도/연도]
  - 시설년도 → 시설 연도
  - (해설) 한자음 ‘녀, 뇨, 뉴, 니’가 단어 첫머리에 올 때에는 다음 법칙에 따라 ‘여, 요, 유, 이’로 적는다. ‘시설년도’는 한 단어가 아니므로 ‘시설 연도’로 띄어 써야 하고, ‘연도’는 독립된 단어가므로 ‘년도’가 아니라 ‘연도’로 적어야 한다.
- [연월일의 표기]
  - '20. 5 → '20. 5. / 2020. 4. 30(수) → 2020. 4. 30.(수)
  - (해설) 아라비아 숫자만으로 연월일을 표시할 경우에 마침표는 연월일 다음에 모두 사용해야 한다.
- 융복합 → 융·복합
  - (해설) 열거된 단위, 용어가 대등하거나 밀접한 경우 ‘가운뎃점’을 사용한다.(단, 한 단어로 사전에 등재된 말은 가운뎃점을 찍지 않음. 예: 시도, 내외, 대내외, 장차관)

<sup>23)</sup> 공공언어 바로쓰기 1, 2, 3 내용은 국립국어원(2020), “한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기”를 요약 정리함.

## ○ 띄어쓰기

## • [달러, 원, 명, 톤 등 단위를 나타내는 명사]

- 296억달러 → 296억 달러 / 10만톤 → 10만 톤 / 오십명 → 오십 명  
(해설) 단위를 나타내는 명사는 앞말과 띄어 쓴다.

## • ['제-'와 같은 접두사]

- 제 1섹션 → 제1 부문/제1부문  
(해설) '제-'는 '그 숫자에 해당되는 차례'의 뜻을 더하는 접두사이므로 뒷말과 붙여 쓴다.[예: 제1 과(원칙) / 제1과(허용)] 또한 외래어(섹션)보다는 순우리말을 사용하는 것이 바람직하다.

## • ['-여 / -쯤 / -가량'과 같은 접미사]

- 50여명의 → 50여 명의/ 내일 쯤 → 내일쯤/ 일주일 가량 → 일주일가량  
(해설) '-여', '-쯤', '-가량'은 접미사이므로 앞말과 붙여 쓴다.

## • [호칭어나 관직명]

- 홍길동씨 → 홍길동 씨 / 행정안전부장관 → 행정안전부 장관  
(해설) 성과 이름은 붙여 쓰고 이에 덧붙는 호칭어, 관직명 등은 띄어 쓴다.

## • ['본, 총'과 같은 관형사]

- 2021년부터 본제도 시행. → 2021년부터 본 제도 시행.  
(해설) '본'은 관형사로 뒷말과 띄어 써야 한다.(한자어 '본'보다는 고유어 '이'를 권장함.)
- 총300대 → 총 300대  
(해설) '총'은 모두 합하여 몇임을 나타내는 관형사로 뒷말과 띄어 써야 한다.(단, 접두사로 쓰일 때는 뒷말과 붙여 쓴다.[예: 총감독, 총결산, 총인원])

## • [문장 부호]

- 원장 : 김갑동 → 원장: 김갑동  
(해설) 쌍점(:)은 앞말에 붙여 쓰고 뒷말과는 띄어 쓴다.
- 4. 23. ~ 6. 15. → 4. 23.~6. 15.  
(해설) 물결표(~)는 앞말과 뒷말에 붙여 쓴다.

## • [그 밖의 띄어쓰기]

- 가야할지 모르겠다. → 가야 할지 모르겠다.  
(해설) 단어 단위로 띄어 쓰는 것이 원칙이므로 각각 다른 단어인 '가야'와 '할지'를 띄어 쓴다.
- 기관간 칸막이 → 기관 간 칸막이  
(해설) 의존 명사는 앞말과 띄어 쓴다. '간'은 의존 명사이므로 띄어 쓴다. (단, 기간을 나타내는 말 뒤에 붙는 '간'은 접미사이므로 붙여 씀. 예: 이틀간, 한 달간)
- 자전거열차운행 → 자전거 열차 운행/ 일제점검 → 일제 점검  
(해설) 각기 독립된 뜻을 가진 명사는 띄어 쓴다.
- 지방공무원 뿐만 아니라 → 지방공무원뿐만 아니라  
(해설) 조사는 앞말에 붙여 쓴다. '뿐'과 '만'은 조사이다.
- 그 동안 → 그동안  
(해설) '그동안'은 한 단어이므로 붙여 쓴다. (틀리기 쉬운 예: 이후, 그중, 지난해, 더욱더)

## ■ 공공언어 바로 쓰기 2

### ○ 개선 대상 외래어, 외국어

외국어/외래어	다듬은 말	외국어/외래어	다듬은 말
거버넌스	민관 협력, 협치, 관리, 정책	오피니언 리더	여론 주도자, 여론 주도층
규제 프리존	규제 자유 구역, 규제 (대폭) 완화 지역, 무규제 지역	원스트라이크 아웃제	즉각 체벌 제도, 즉시 퇴출제
규제 샌드박스	규제 유예 (제도)	이니셔티브	주도권, 선제권, 구상, 발의, 발의권
니즈	필요, 수요, 바람	제로화	원화점, 없애기, 뿌리 뽑기
데모데이	시연회, 시연일, 시범 행사 (일), 사전행사(일)	쿼터	한도량, 할당량
드론	무인기	클러스터	산학 협력 지구, 연합 지구, 협력 지구
라운드 테이블	원탁회의	킵오프 회의	첫 회의, 첫 기획 회의
롤모델	본보기, 본보기상 모범	태스크포스(T/F, TF) /태스크포스팀	특별팀, 전담팀, (특별) 전담 조직
리스크	위험, 손실 우려, 손해 우려	테스트 베드	시험장, 시험대, 시험무대, 가늠터
마스터 플랜	종합 계획, 기본 계획, 기본설계	투 트랙	양면, 두 갈래
매뉴얼	지침, 설명서, 안내서	팸투어	홍보 여행, 초청 홍보 여행, 사전 답사 여행
매칭	연계, 연결, 대응	(...)풀	(...)후보군, (...)군, (...)명단
메가트렌드	대세, 거대 물결	허브	중심, 중심지
모멘텀	(전환)국면, (전환)계기, 동인(動因)	AI	① 인공 지능 ② 조류 독감, 조류 인플루엔자
바우처	이용권	B2B/G2G	기업 간 (거래)/정부 간 (거래)
브라운백 미팅, 브라운백 세미나	도시락 강연회, 도시락 회의, 도시락 토론회	BI	브랜드 정체성
브로슈어	안내서, 소책자	G20	주요 20개국
세션	분과, 시간	ICT	정보 통신 기술
스크린도어	안전문	IoT	사물 인터넷
스타트업	창업 초기 기업, 새싹 기업	IR	기업 설명회, 기업 상담회
싱크 탱크	참모진, 참모 집단, 두뇌 집단	IT	정보 기술
아웃리치	현장 지원 활동, 현장 원조 활동, 거리 상담	MOU	업무 협약, 양해 각서
아카이브	자료 보관소, 자료 저장소, 자료 전산화, 기록 보관	O2O	온오프라인 연계, 온오프라인 연계 마케팅, 온오프라인 연계 사업
액션 플랜	실행 계획	ODA	공적 개발 원조, 정부 개발 원조
어젠다	의제	R&D	연구 개발

## ○ 개선 대상 한자어

한자어	다듬은 말	한자어	다듬은 말
가료	치료	수범 사례	모범 사례, 잘된 사례
가용하다, 가용한	쓸 수 있다, 쓸 수 있는	수익시담	가격 협의
개산/개산하다/ 개산급	어림 계산, 대략 계산 /어림잡아 계산하다, 대략 계산하다/어림 지급, 대략 계산 지급	시건장치	잠금장치
거양/거양하다	올림, (드)높임, 들/올리다, (드)높이다, 들다	양도양수	주고받음, 넘겨주고 넘겨받음
계첩, 계첩/ 계첩하다, 계첩하다	게시, 내붙임, 내뺄/게시하다, 내붙이다, 내걸다	(아스팔트 등) 양생	(아스팔트 등) 굳히기
견양	보기, 본, 본보기, 서식	여입 결의	회수 결정
계류/계류되다/계류 중	묶임/묶여 있다, 묶이다/검토 중	예가	예정 가격
계리	회계처리	예산 지변 과목	예산 과목
금명간	곧, 오늘내일, 오늘내일 사이	예찰	미리 살피기
금번	이번	이격	벌어짐, 벌림, 떨어짐
금회	이번	익일/익월/익년	다음 날/다음 달/다음 해
내구 연한	사용 연한, 사용 가능 기간, 사용 가능 헛수	일부인	날짜 도장
내용 연수	사용 연한, 사용 가능 기간, 사용 가능 헛수	임석	(현장) 참석
단차	고저차, 높이 차이, 높낮이(차이)	자동 제세동기	자동 심장 충격기
당해	그, 해당	적기	알맞은 시기, 제때, 제철
동년/동월/동일	같은 해/같은 달/같은 날	적의 조치/ 적의 조치하기 바람	적절한 조치/ 적절히 조치하기 바람
동법/동조/동향	같은 법/같은 조/같은 항	지득/지득하다	앎, 알게 됨/알다, 알게 되다
물품 수불 대장	물품 출납 장부, 물품 출납 대장	차년도	다음 해, 다음 연도
별건	다른 건, 딴 건	(기부 등을) 채납/채납하다	(기부 등을) 받은, 받기/ 받다, 받아들이다
부락	마을	첨두시	가장 붐빌 때, 수요가 최고일 때
불상의, 불상인	알 수 없는, 자세하지 않은	초도순시	첫 시찰, 첫 둘러보기
불시에	갑자기, 예고 없이	(경보, 사이렌 등을) 취명/취명하다	(경보, 사이렌 등을) 울림/울리다
불입/불입하다	납입, 납부, 냄/ 납입하다, 납부하다, 내다	(공무원증, 출입증 등을) 패용/패용하다	(공무원증, 출입증 등을) 달기/달다
불출/불출하다	내줌, 공급, 지급/ 내주다, 공급하다, 지급하다	하구언	하굿둑
성료	성공적으로 마침, 성공적으로 끝남, 성대하게 마침	행선지	목적지

## 공공언어 바로 쓰기 3

### ○ 일본어 한자어(20개)

일본어 투 용어	권장 표현	일본어 투 용어	권장 표현
망년회	송년회	거래선	거래처
견습	수습	종지부	마침표
모포	담요	대절	전세
고수부지	둔치	도합	합계
구좌	계좌	보험세	주춤세
노견	갓길	불입	납입
가불	선지급	고참	선임
가처분	임시 처분	다반사	예삿일
마대	포대/자루	수취인	받는 이
익일	다음 날	잔고	잔액

### ○ 일본어 음차어(30개)

일본어 투 용어	권장 표현	일본어 투 용어	권장 표현
모찌	찹쌀떡	쓰키다시	곁들이찬
유도리	윙통성	아나고	붕장어
나가리	무산	가라	가짜
나와바리	구역	간지나다	멋지다
단도리	단속/채비	무데보	막무가내
땡땡이	물방울	이빠이	많이/가득
만땅	가득 (차다/채우다)	곤조	고집/근성
쇼부	결판	기스	흙/흙집
와사비	고추냉이	분빠이하다	나누다/각자내기하다
찌라시	전단지/광고지	사시미	생선회
가오	체면/무게	와꾸	틀
쿠사리	핀잔	지리	맑은탕
노가다	막노동/막일	뽕록나다	들통나다
대빵	대장	비까번쩍하다	번쩍번쩍하다
나시	민소매	백사리	실수/음 이탈/헛발질



## 핵심기본 2

## 업무협약(MOU) 체결

### ■ 업무협약(MOU)의 개념

#### ○ MOU(Memorandum of Understanding)의 정의

- 본 조약이나 정식계약의 체결에 앞서 국가나 기관 사이에 이루어지는 문서로 된 합의(광의의 의미)로 교섭결과에 따라 서로 양해된 사항의 확인
- 기록이나 후속조치를 목적으로 작성하며 업무협약 등으로 표기

#### ○ 업무협약(MOU)과 일반계약서의 차이점

- 업무협약은 본 계약에서 명시하게 되는 구체적인 계약의 조건들을 정식계약에서 구체적으로 논의 후 맺기로 하고 본 계약을 위해 양 기관이 협력을 약속하는 문서
- 공공기관 등이 민간기관과 체결하는 MOU의 경우 본 계약이라는 의미가 없기 때문에 MOU 체결만으로 양 기관의 업무협의를 확약하는 의미가 강함

#### ○ MOU의 필요성

- 각 기관 간 업무상 밀접한 관련성과 협조가 필요한 경우 협력을 유도하기 위한 수단으로 필요
- 어떤 계약의 특정부분을 본래적 의미와 다르게 양해 또는 해석하고자 하는 경우 본 계약에 앞선 가계약 또는 예비적 합의 성격의 용도로 작성
- 정식계약에 포함 시킬 수 없는 사항을 상호 양해 하에 미리 규정할 필요성이 있는 경우

#### ○ MOU의 법적 효력

- 기본적으로는 법적 강제력이나 구속력이 없으나 MOU에 기반해 일을 진행했는데 중간에 일이 틀어져서 상대방이 심각한 피해를 입은 경우 등 사안에 따라서는 법적인 책임을 질 수도 있음
- 일부 판례에 의하면 MOU에 몇가지 사항이 포함될 경우 법적효력을 지닌다고 판시하고 있다. 따라서 MOU의 법적 구속력을 피할 수 있게 하려면 다음의 사항을 명시하는 것이 좋다. (①제목은 MOU, 협정서, 업무협약서, 양해각서로 한다. 계약서라고 하지 않는다. ②유효기간을 정한다. ③법적구속력 배제조항을 기재한다. ④임의해제조항을 둔다. ⑤본 계약을 예정하고 있는 경우 본 계약을 언제까지 체결한다는 약속을 기재한다.)

## ■ 업무협약(MOU)의 추진절차

준비단계	실행단계	사후관리 단계
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 필요성 확인</li> <li>· 타당성 검토</li> <li>· 협약방식 및 효과성 검토</li> <li>· 기능의 유지, 발전 가능성 검토</li> <li>· 홍보 가능성 및 필요성 검토</li> <li>· 추진계획 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정보수집 및 기초협의</li> <li>· 각 기관별 내부검토·확정</li> <li>· 기관간 상호협의</li> <li>· 각 기관별 내부협의</li> <li>· MOU 체결 및 보고서 작성</li> <li>· 업무협약의 실행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 성과모니터링</li> <li>· 홍보</li> <li>· 환류 및 확산</li> </ul>

### ① 준비단계

#### ☒ 필요성 확인

- 기관 자체적으로 발굴(회의, 보고, 대외협력 등)할 수도 있고 외부적 요인(감사지적 등)에 의해서 제기될 수 있음
- 필요성이 대내·외에서 제기되면, 자체검토·회의 등 의견수렴과정을 통하여 필요성을 확인

#### ☒ 타당성 검토

- 업무협약을 추진하려는 업무의 정책목적, 수혜대상자 등 관점에서 중첩되는 대상기관 검토
- 예산, 시설, 인력, 장비, 정보 등의 공유가능한 기관목록 작성
- 업무협약이 적극적으로 실행될 수 있도록 다양한 측면에서 참여 가능한 유관기관 선정

#### ☒ 협업방식 및 효과성 검토

- 각 기관이 보유한 자원을 공동 활용하는 유형인지, 기관 간 정책 연계형인지 등에 따라 개괄적인 추진방향 및 대안 등을 검토
- 현황분석 후 해당과제가 협약을 추진할 만한 가치가 있는지를 연계하여 성과 효과성 측면에서 판단
- 기관별 자체기준을 적용하여 연계성과 효과성이 높다고 판단되는 경우 협약과제로 선정

#### ☒ 기능의 유지, 발전 가능성 검토

- 업무협약 추진으로 각 주체의 조작·기능·예산 등 측면에서 상생(win-win) 가능성을 검토
- 대상 업무영역의 미래 수요예측을 통해 발전가능성 검토

#### ☒ 홍보 가능성 및 필요성 검토

- 홍보 가능성 및 필요성은 업무협약과제 초기 단계부터 검토하여 지속적인 추진 및 내·외부의 지지를 얻을 수 있는 토대 마련 **※ 홍보만을 위한 업무협약 추진은 바람직하지 않음**

#### ☒ 추진계획 수립

- 업무협약과제 추진에 대해 긍정적 가능성이 확인되면, 일정·담당자별 역할·기대산출물·대안 등 업무협약과제 추진가능성 평가를 위한 기초 정보 및 계획 수립
- 추진계획 검토시 기관이익 보다는 대국민의 관점에서 검토하는 것이 추후 장애요인 극복에 도움
- 구체적인 수치/목표치/방안들이 도출되는 단계는 아니므로, 효과적으로 추진될 수 있는 다방면 검토 필요

※ 계획수립 목차(안): 추진배경, 업무협약과제 발굴 및 과정, 업무협약 주요내용, 기대효과, 추진일정 등



## ② 실행단계

### ☒ 정보수집 및 기초협의

- 협약 대상기관이 보유한 공동활용 가능자원, 연계가능 기능 등을 구체적으로 나열하고 이를 바탕으로 협력사안의 내용을 목록화
- 사안별 협업 추진 시 발생 가능한 시너지 효과를 국민(고객) 관점에서 분석하고 이에 대한 우선순위 결정
- 과거 추진사례 및 예상되는 장애요인 파악
- 협력사안 목록을 상대기관에 제시하여 의견 청취
- 관계기관 담당자에게 참여여부 및 가능성 확인
- 협약의 수혜자 면담 및 관련 현장 방문을 통해 해당 업무의 현재 문제점과 정확한 고객 욕구(Needs) 파악
- 현장방문은 각 기관이 개별적으로 실행할 수도 있으나, 관련기관이 함께 방문하는 것이 각 기관의 공감대 형성에 유리함

### ☒ 각 기관별 내부검토 및 추진여부 확정

- 사안별 기관의 명확한 입장을 정리한 리스트를 작성하고 기관의 입장에서 가능가능한 결과를 예측하고 업무협약의 필요성, 성공가능성 등을 확인
- 수집된 정보를 바탕으로 업무협약 결과를 예측하고 내부 의사결정과정을 통해 추진여부 결정
- 업무협약이 성공적으로 실행되기 위해서는 최고관리자 계층의 지속적인 관심과 지지가 중요한 요소

### ☒ 상호협의

- 구체적인 협력대안을 논의하기 위해 필요시 관련기관이 참여하는 T/F, 협의체 등을 구성하여 추진
- 업무협약 실행 주체 뿐 아니라 이를 통해 간접적으로 영향을 받는 이해 관계자(유관기관 등)와의 소통을 통해 정보 교환은 물론 적극적 협력 도출
- 관계기관 공동으로 해당 업무협약과제 현황에 대한 객관적이고 과학적인 분석을 통해 명확한 공동목표(필요성) 설정
- 업무협약 이행방안 마련 시 이행방안별 · 기관별로 예상되는 장애요인을 분석하고 이를 해결할 수 있는 극복방안도 함께 검토
- 업무협약과제 실행 중 이견 발생 시 적극적인 조정자 역할을 수행할 수있는 주체를 선정하여 각 기관의 이해관계 조정

### ☒ 각 기관별 내부합의

- 기관별 상호협의의 결과를 바탕으로 협력대안을 확정, 확정된 협력대안을 반영하여 MOU 초안을 작성
- 업무협약과제를 실시하는 분야에 사회적인 이슈가 발생하거나 발생이 예상되는 경우 실행과정에서부터 언론 홍보를 통해 국민 인식을 개선하고 부정적 이슈의 추가 발생을 방지

### ☒ 업무협약(MOU) 체결 및 보고서 작성

- 상호 업무협약(MOU) 체결을 통해 협업을 공식화하고 책임성을 확보 ※ 협약안 예시는 붙임 참조
- 업무협약과제의 추진배경 및 필요성, 추진경과 및 향후 실행계획 중심 으로 작성

### ☒ 업무협약의 실행

- 추진주체를 구성하여 기관간 역할정립은 물론 정보 및 자원의 교류를 위한 네트워크를 구축하고 필요한 경우 실행조직(지원단, 작업반 등) 편성
- 인적교류, 기술·정보 교류, 업무지침 및 실행매뉴얼 공동 제작 / 실행과정에서의 공동연구개발, 운영실태 공동 점검, 공동활용시스템 구축 / 업무협약과제 실행을 위한 제도개선, 장비 · 자원 · 인프라 활용 / 원활한 협업을 위한 법령 제·개정, 조정(조직, 기능, 인력, 예산 등)

### ③ 사후관리단계

#### ☒ 성과 모니터링

- 업무협약의 사후관리 실무 담당자를 각 기관별로 지정
- 업무협약과제에 대한 지속적인 사후관리를 위하여 협약 추진에 따른 국민(도민) 만족도 증가, 예산절감, 업무 효율성 제고 등을 주기적으로 실태확인 하고 평가를 실시

#### ☒ 홍보

- 협약 추진에 따른 성과(대국민 서비스 만족도 제고, 예산절감, 업무처리의 신속성 등)가 나타난 경우 다각적인 홍보(언론, 누리집, 관련 세미나 개최 등) 방안을 활용하여 대 국민 홍보를 실시
- 필요시 홍보협의체를 구성하여 참여기관이 공동으로 홍보

#### ☒ 환류 및 확산

- 업무협약 관련 각 기관의 현황 및 통계관리, 협약 이행상황 점검, 우수 사례 발굴·홍보, 업무협약 포상 등 협약 추진상황을 종합적으로 관리
- 주기적 성과분석 결과에 따라 계획의 보완, 대안마련, 대상의 확장 등 후속조치를 마련·시행
- 대국민(도민) 서비스 품질 및 업무효과성 제고 사례 등에 대한 공유 및 언론 홍보를 통해 업무협약 추진에 대한 공감대 확산

### ■ 업무협약 추진단계별 Key Point

준비단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무협약 필요성에 대한 공감 및 목표 공유                         <ul style="list-style-type: none"> <li>– 자원공동 활용성, 효과성 등 고려하여 추진 가능성 판단</li> </ul> </li> <li>• 참여기관간 협의체 형성 및 전담기관(선도기관) 지정</li> <li>• 예산, 시설, 인력, 정보 등의 공유가능·중복 보유기관 리스트 작성</li> </ul>
실행단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무협약 추진을 위한 환경조성(인적·기술·정보 교류 등 기관간 상호 이해 제고 등)</li> <li>• 협의체를 강화하여 예산, 관할권 갈등문제 등 효과적 관리                         <ul style="list-style-type: none"> <li>– 기관간 책임 및 권한의 명확화</li> <li>– 공동연구개발체계, 운영실태 공동점검체계 등 구축</li> </ul> </li> <li>• 업무협약 실행을 체계화 하는 업무협약(MOU) 체결</li> <li>• 업무협약과제 추진중 이견 발생시 중재기관의 활용</li> </ul>
사후관리 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민(도민)만족도, 예산절감 등 추진성과 분석</li> <li>• 다양한 방법(언론, 누리집, SNS 등)으로 성과 홍보</li> <li>• 직무성과평가 등에 성과를 반영하고 포상 등 실시</li> <li>• 성과분석에 따라 과제 보완, 성과공유 및 공감대 확산</li> </ul>

## ■ 업무협약서에 포함되는 주요 내용

### ○ 주요내용

항목	내용
서문	- 업무협약 체결 배경, 주체, 목적, 내용 등을 간단히 요약 제시(필요시)
목적	- 협약을 통해 달성하고자 하는 작·간접적 목적 제시
정의	- 협약서에 사용하는 용어중 개념정의가 필요한 경우 작성
대상	- 목적 달성을 위해 협력이 필요한 대상의 범위 제시
협력내용	- 목적 달성을 위한 협력의 구체적인 세부내용 제시 - 각 당사자의 역할을 명확하게 기술
협의회	- 협력의 효율적 추진과 사후관리를 위해 각 협약주체의 실무자를 포함한 회의 체 구성 및 운영에 관한 사항 - 실무협의회, 정책협의회, 업무협의체 등 명칭은 다양
담당부서	- 협력의 책임성 있는 추진을 위해 명시 가능 - 실무협의회 항목에서 지정할 수도 있음
효력·해석	- 협약서의 유효기간(시기, 종기) 및 해석문제의 해결방법 등
준수사항	- 신의성실의 원칙, 보안에 관한 사항 및 협약서 보관 등
협약일자	- 협약체결일 - 협약체결일이 보통 협약서의 효력발생시기임
서명	- 기관장 또는 협약주체 대표자의 서명

### ○ 항목별 주요예시

#### ☑ 서문

〈예시1〉 ○○○과 △△△는 상호 긴밀한 협력이 필요하다는 것을 인식하고 다음과 같이 업무협력기본 협약을 체결한다.

〈예시2〉 ○○○와 △△△은 ◆◆분야의 공동 발전을 위하여 양 기관의 긴밀한 업무 협력이 필요함을 깊이 인식하여 다음과 같이 협약을 체결한다.

〈예시3〉 ○○○와 △△△은 양 기관 사이의 교육과 학술교류 및 협력을 촉진하기 위하여 아래와 같은 협약을 체결하고자 하며 상호호혜와 평등의 원칙에 따라 다음 사항에 합의한다.

☒ 제1조: MOU체결의 기본적인 목적이 규정되어야 합니다.

〈예시1〉 제1조(목적) 본 협약은 양 기관의 상호발전을 위하여 ○○○과 ○○○간의 협력관계를 긴밀히 함에 그 목적이 있다.

〈예시2〉 제1조(목적) ○○○와 △△△은 ◆◆의 발전과 강화를 위하여 필요한 ◆◆업무를 공동으로 수행한다. 이를 위하여 서로 적극적이고 호혜적인 협력관계를 구축하고 상호 간의 이익이 증진될 수 있도록 유대를 강화한다.

☒ 제2조(업무협약의 범위): 업무협약의 범위를 지정합니다.

〈예시1〉 제2조(협력분야) 양 기관은 아래 사항에 대하여 협력하는 최선을 다하기로 한다.

1. 연구 프로젝트의 수행에서의 협력
2. 공동연구의 수행
3. 공동세미나 또는 토론회 등의 개최
4. 보고서·간행물 기타 자료·정보의 교환

〈예시2〉 제2조(협력분야) ○○○와 ○○○는 다음 각 호의 업무에 대하여 상호 적극 협력한다.

1. 연구개발에 필요한 정보에 대한 지원
2. 연구에 필요한 자문에 관한 지원
3. 공동교육 및 세미나 추진
4. 인프라 구축을 위한 상호 협력
5. 기타 양 기관의 보유하고 있는 지식의 공유와 확산을 위한 상호 협력

〈예시3〉 제2조(협력분야) 기관은 아래와 같은 인적·물적 교류 및 협력사업을 추진하기로 합의한다.

1. 공동강좌와 공동교육프로그램의 개발
2. 정보의 교류 및 시설과 장비 등의 상호 이용
3. 교육 및 연구 목적 연구자의 교류
4. 기타 협력분야의 교류

☒ 제3조(홍보): 업무협약과 관련된 양 기관의 홍보의 내용을 명기합니다.

〈예시〉 제3조(홍보) ① 양 기관은 정보교환 또는 협력사항 등에 대한 보도자료를 작성·배포시 사전 통보한다.  
② 양 기관은 상호 협력한 사항에 대한 보도자료를 배포할 경우 사전에 상대방 기관과 협의 하여 작성한 후 보도자료를 배포하고, 「양 기관 협력」 문구를 반드시 명기한다.

☒ 제4조(실무위원회 또는 운영위원회의 구성): 실무위원회 또는 운영위원회의 구성 및 운영과 관련되는 사항을 명기합니다.

〈예시〉 제4조(운영위원회) 양 기관은 본 협약의 목적을 원활하게 달성할 수 있도록 운영위원회를 설치·운영하며, 운영위원회의 운영에 관한 세부사항을 별도로 정한다. 운영위원회는 그 실적을 매년 1회 이상 양 기관의 기관장에게 보고하여야 한다.

☒ 제5조(비밀유지): 비밀유지가 필요한 경우에는 비밀유지의 의무내용을 명기합니다.

〈예시1〉 제5조(비밀유지) 본협약과 관련된 활동을 통하여 알게 된 상대기관의 비밀사항을 제3자에게 제공하거나 공개할 수 없다.

〈예시2〉 제5조(비밀유지) ① ○○○과 ○○○은 상호 업무협력을 수행하면서 취득한 정보에 대하여 비밀을 유지하여야 한다. ② ○○○과 ○○○의 비밀유지 의무는 본 협약이 종료된 이후에도 △년간 유지된다.

#### ☒ 제6조(협력기간) 업무협약서의 효력 발생기한을 명기합니다.

〈예시1〉 제6조(협력기간) 이 협약서에 의한 협력기간은 서명한 날로부터 5년으로 한다. 다만 만기일 전에 어느 일방이 협력관계의 종료를 통보하지 않는 한 자동으로 5년씩 그 효력이 연장된다.

〈예시2〉 제6조(기간) 본 협약서는 ○○○과 ○○○이 서명하는 날부터 3년간 발효하고, 어느 일방 으로부터 협약기간에 관한 통보가 없으면 매년 자동으로 그 효력이 연장된다.

〈예시3〉 제6조(협약서의 효력) ① 본 협약서의 효력은 협약 체결일로부터 발생하며, 유효기간은 3년 으로 한다. ② 본 협약서는 유효기간 만료 1개월 전까지 어느 일방으로부터 연장에 관한 서면 통보가 있을 경우 상호 합의하에 협약기간을 연장할 수 있다.

#### ☒ 기타

〈예시1〉 제○조(비용부담) 업무협력을 위하여 소요되는 비용은 상호 협의를 통해 조정, 분담한다.  
제○조(협의조정) 본 협정서의 해석상 의견차가 있거나 추가 협의사항이 발생한 경우에는 실무협의회를 통해 조정한다.

〈예시2〉 이 양해각서에서 언급하지 않았거나 추후 교류협력 활동을 위한 추가적인 사항이 생기면 양 기관의 합의에 따라 그 내용을 추가하거나 별도의 협정서를 마련하도록 한다.

#### ☒ 서명문

〈예시1〉 이 협약서의 내용을 성실히 준행하고 협약을 증명하기 위하여 2부를 작성 날인하여 양 기관이 각각 1부씩 보관한다.

년    월    일		년    월    일
기관명		기관명
기관장 0 0 0 <u>서명 또는 인</u>		기관장 0 0 0 <u>서명 또는 인</u>

〈예시2〉 이 협약의 증명을 위해 본 협약서를 2부 작성하여 양 기관의 대표자가 서명한 후 각 1부씩 보관한다.

년    월    일		년    월    일
기관명		기관명
기관장 0 0 0 <u>서명 또는 인</u>		기관장 0 0 0 <u>서명 또는 인</u>

## <참고 1> 업무협약서 예시

### 업 무 협 약 서(안)

제주특별자치도와 00000은 “제주형 통합복지하나로 시범사업” 담당자의 역량강화를 위하여 상호 신뢰와 협력을 바탕으로 다음과 같이 협약을 체결한다.

#### 제1조 (목적)

본 협약은 “제주특별자치도”와 “000000”의(이하 양 기관) 상호협력관계 수립과 업무추진을 통한 「제주형 통합복지하나로 시범사업」 담당자의 직무역량강화를 목적으로 한다.

#### 제2조 (협력분야)

양 기관은 각자 보유하고 있는 역량과 자원을 활용하여 다음 사항의 각 호에 대하여 상호 적극적인 지원과 협력을 다한다.

1. 역량강화를 위한 교육 및 세미나 등을 상호 협의하여 개최한다.
2. 원활한 진행을 위하여 제주특별자치도와 00000은 각각 담당자를 지정하여 수행한다.
3. 제주특별자치도와 00000은 교육 및 사회복지정보제공에 관련된 홍보 활동에 적극적으로 협조한다.
4. 교육 및 세미나를 진행할 시, 종료 후 관리를 위한 개인정보 수집 및 이용동의서 취합에 적극적으로 협조한다.
5. 기타 양 기관이 보유하고 있는 지식의 공유와 확산을 위한 상호 협력

#### 제3조 (개인정보 보호 및 비밀유지의 의무)

양 기관은 개인정보보호 관련 법령·규정 등을 준수해야 하며, 업무협력 과정에서 취득한 상대방과 관련된 정보를 본 협약의 목적외에는 사용하지 아니하며, 상대방의 동의 없이 이를 제3자에게 제공하거나 공개하여서는 아니된다.

#### 제4조 (협약기간 및 변경·해지)

본 협약의 기간은 1년으로 하고 협약 당사자 중 일방의 해약 통보가 없으면 자동으로 협약을 1년씩 연장하는 것으로 보며, 당사자의 사정으로 업무 협약의 해약 및 변경이 필요할 때에는 1개월 이전에 상대방에게 서면으로 통보하여야 한다.

#### 제5조 (기타사항)

1. 제주특별자치도와 00000은 신의성실의 원칙에 입각하여 상호 신뢰를 바탕으로 본 협약 내용을 성실히 수행한다.
2. 기타 협약사항의 추가변경 및 세부 추진사항에 대하여는 이 협약을 근거로 상호간에 협의하여 시행할 수 있다.

#### 제6조 (효력)

본 협약은 상호간 서명 날인한 날로부터 유효하며, 내용을 증명하기 위하여 협약서를 2부 작성하여 각각 1부씩 보관한다.

년 월 일

제 주 특 별 자 치 도  
도지사 0 0 0 서명 또는 인

기 관 명  
기관장 0 0 0 서명 또는 인

〈참고 2〉 업무협약 행사계획 예시

## ○ ○ ○ 협약식 행사 계획

### □ 행사개요

- 일시 : ' 20. 5. 8(금) 11:00~13:30(오찬 포함)
- 장소 : ○○청 ○○○센터(2층)
- 참석대상
  - (부처 대표) ○○부 장관, ○○부 장관, ○○청 청장
  - ○○부, ○○부, ○○청 등 ○○관련 담당국장 등
- 주요내용
  - ○○○MOU 체결
  - ○○부 · ○○부 · ○○청 현장시찰 등

### □ 행사일정

사회: 000과장

일정		내용	비고
11:00~11:10	10'	개회 및 인사말씀	00청 000센터 (2층)
11:10~11:15	5'	00000관련 MOU체결	-
11:15~11:20	5'	기념촬영	-
11:20~12:00	40'	합동브리핑 및 질의응답	00관(1층)
12:00~13:30	90'	오찬 및 기자간담회	-

## □ 세부시간계획

일정		내용	비고
10:00~10:40	40'	이동(중앙청사 → 000청 본청)	차량배차
10:40~10:55	15'	사전환담(00청 00실)	5층
10:55~11:00	5'	이동(00청 00실 → 000센터)	5층→2층 엘리베이터
11:00~11:10	10'	개회 및 인사말씀	000과장 각부처 대표
11:10~11:15	5'	업무협약서(MOU) 체결	
11:15~11:20	5'	기념촬영	
11:20~11:25	5'	이동(000센터 → 00관)	2층→1층 도보
11:25~11:30	5'	합동브리핑(00관)	000부 000실장
11:30~11:35	5'	000 PPT 설명	00차장
11:35~11:50	15'	질의 응답	각 부처 대표
11:50~12:00	10'	오찬장 이동	소형 버스
12:00~13:30	90'	오찬 및 기자간담회	

## □ 동선별 행동사항

<b>사전 환담</b> (00청 차장실 5층) ↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>00청 차장님과 부처 대표자 Tea-Time</li> <li>※ 10:55 협약식 장소로 이동, 동시 입장</li> </ul>
<b>협약식 체결</b> (00센터 2층) ↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>(개회) ○○부 △△과장 개회 선언</li> <li>(인사말씀) 각부처 대표별 1분정도 분량 준비</li> <li>(서명) 협약서에 서명 후 오른쪽으로 전달</li> <li>(촬영) 협약서를 전면으로 편 상태에서 기념촬영</li> </ul>
<b>합동브리핑</b> (00관 1층) ↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>(○○실장) △△ 융합행정 개괄 설명</li> <li>(○○청 차장) 기대효과 등 PPT 설명</li> <li>(부처공동) 초청기자 질의에 대한 응답 준비</li> <li>※ 합동브리핑 진행하는 동안 기관대표 기립</li> </ul>
<b>오찬</b> (현관 1층)	<ul style="list-style-type: none"> <li>△△관에서 이동, 현관에 대기 중인 소형버스에 탑승</li> <li>※ 협약 대표자, 배석자 등은 △△센터장 안내</li> <li>※ 기자 등 언론사는 대변인실에서 안내</li> </ul>



## □ 업무협약식 시나리오

<p>■ <b>내빈 안내</b> (10:50~10:58)</p> <p>* 부처 관계자가 내빈 안내</p>	
<p>■ <b>진행 안내</b></p> <p>“오늘 행사의 진행순서를 간략하게 말씀드리면, 잠시 후 11시부터 개회 선언에 이어 국민의례, 협약 주요내용에 대한 브리핑, 기관장님들의 인사말씀, 공동협약 체결, 기념촬영, 그리고 마지막으로 ○○현장시찰 순으로 진행하겠습니다.”</p> <p>“소지하고 계신 휴대폰은 전원을 꺼주시거나 진동으로 전환해 주시기 바랍니다.”</p>	<p>시작 2분전</p> <p>사회자</p>
<p>■ <b>개회 선언</b></p> <p>“안녕하십니까? 오늘 행사를 진행할 ○○부 ○○과장 ○○○입니다.”</p> <p>“지금부터 『○○○업무협약식』을 시작하겠습니다.”</p>	<p>11:00</p> <p>사회자</p>
<p>■ <b>국민의례</b></p> <p>“먼저, 국민의례가 있겠습니다. 모두 일어서서 정면의 국기를 향해 주시기 바랍니다. 국기에 대하여 경례!”</p> <p>(애국가 반주 없이 약식으로 진행)</p> <p>“바로! 모두 자리에 앉아 주시기 바랍니다”</p>	
<p>■ <b>업무협약 주요내용 브리핑</b></p> <p>“다음은 관계부처를 대표해 ○○○ △△부 정책단장님께서 업무협약 주요내용에 대해 브리핑을 하시겠습니다.”</p>	<p>11:02</p> <p>사회자</p>
<p>■ <b>기관장님 인사말씀</b></p> <p>“다음으로 각 기관장님들의 인사말씀이 있으시겠습니다.</p> <p>기관장님들께서는 단상으로 이동해 주십시오</p> <p>먼저, ○○○ △△△부 장관님께서 인사말씀을 하시겠습니다.</p> <p>다음은, ○○○ △△△부 장관님께서 인사말씀을 하시겠습니다.</p> <p>다음은, ○○○ △△△부 장관님께서 인사말씀을 하시겠습니다.”</p>	<p>11:05</p> <p>사회자</p>

<p>■ <b>업무협약 체결</b></p> <p>“다음으로 기관장님들께서 「000업무협약서」에 서명하시겠습니다. 기관장님들께서는 앞에 놓여 있는 협약서에 서명하신 후 <b>오른쪽</b> <b>으로 전달</b>해 주시기 바랍니다.</p> <p>(서명 중 안내) <b>협약서</b>는 ... (이하생략)...을 목적으로 하고 있으며, 00 사업 등 6개 00과제를 우선 추진하도록 하고, 이를 위해 각 부처 역할분담과 정책·실무협의회 구성·운영 등을 주 요 내용으로 하고 있습니다.</p> <p>* 뒤에서 직원 5명이 서명한 협약서 전달 보조</p>	<p>11:10 사회자</p>
<p>■ <b>기념촬영</b></p> <p>“이어서 기념촬영이 있겠습니다. 기관장님들께서는 자리에서 일어나 협약서를 들고 포즈를 취해주시기 바랍니다.”</p> <p>* 앉은 순서대로 ○○청장, ○○부장관, ○○부장관 순으로 협약서 각 1장씩 들고 서서 촬영</p>	<p>11:15 사회자</p>
<p>■ <b>질의 응답</b></p> <p>“오늘 협약과 관련하여 궁금하신 사항이 있으면 질의해 주시기 바랍니다. 답변은 실·국장님께서 해주시겠습니다.”</p> <p>* 질의가 있는 경우 소관부처 국장이 답변하도록 유도</p>	<p>11:20 사회자</p>
<p>■ <b>회의실 행사 종료 및 ○○시찰 안내</b></p> <p>“이상으로 ○○○ 업무협약을 마치고, ○○현장시찰을 하겠습니다. 오늘 협약이 큰 성과를 거둘 수 있도록 모든 분들의 관심과 지원을 부탁드립니다.</p> <p>기관장님들과 언론관계자 여러분께서는 안내에 따라 이동해 주시기 바랍니다.”</p> <p>* 각 장관님, 청장님의 수행비서들이 훈련장 순서를 돕도록 유도</p>	<p>11:30 사회자</p>

## □ 행사 준비사항

### ○ 공통사항

- (인사말씀) 협약식 체결 전 부처별 대표자 자료(1분정도)
- (합동브리핑) 부처별 예상 질의응답 자료
- (복장) 협약식 참석자 복장 No-Tie

### ○ 00부

- (협약서 제작) 00부에서 4부 별도 제작 \* 각 부처 1부씩 보관
- (보도자료) 5.7. 오전 사전 배포, 5.8. 행사개최 후 기사게재토록 조치
- ※ 보도자료는 △△청 출입기자 대상으로 배포

### ○ 00청

- 출입기자 등 언론사 초빙
- 협약식 및 합동브리핑 장소 준비
- 기념사진 촬영(대변인실 협조)
- 현수막 및 배너 설치 ※ 현관 입구 및 △△관 앞 각각 설치

## □ 홍보계획

### ○ 관계부처 합동 보도자료 작성·배포(5.7.) 및 현장 브리핑 실시(5.8.)

※ (핵심메시지) :

### ○ 행사 당일 00현장 소개, 성공·실패사례 인터뷰

※ KBS, SBS, KTV 등 방송사에서 취재 예정



### 핵심기본 3

## 보도자료 작성법

### ■ 보도자료의 의의

#### ○ 보도의 정의

- 대중전달 매체를 통하여 일반 사람들에게 새로운 소식을 알림. 또는 그 소식

#### ○ 보도자료의 정의

- 언론 매체에 보도될 목적으로 언론 기관에서 제공되는 자료. 일반 대중이 아니라 언론 기관의 기사를 1차 수신자로 함

#### ○ 공공언어로서의 보도 자료

- 보도자료는 작성 후 행정 기관의 누리집에서 일반 국민을 대상으로 직접 공개된다는 점에서 보도 자료에서 사용되는 언어는 공공언어라도 할 수 있음. 따라서 보도 자료에 사용되는 언어 역시 공공언어로서 갖추어야 할 요건을 만족시켜야 함

#### ○ 보도자료의 유형

##### 정보 공개형

연구, 조사, 수사 등의 결과를 일반 대중에게 알릴 목적으로 작성

##### 정책 및 행사 홍보형

회의나 행사 등에 대해 알리고 대중의 참여를 이끌어 낼 목적으로 작성

##### 입장 표명형

특정 사안과 관련한 공공기관의 입장을 밝히려는 목적으로 작성

#### ○ 보도자료의 형식

- 해명을 하는 보도 자료의 경우 본문의 내용은 ‘보도 내용’과 ‘해명내용’으로 구성
- ‘부가 정보’는 필요한 경우에만 제공하는데, 본문에서 다루지 못한 정보들을 추가적으로 설명

기본 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>발신정보 담당 부서, 담당자 성명 및 직위, 담당자 연락처 (전화번호, 누리집 주소, 이메일 주소, 팩스 번호)</li> <li>자료 정보               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 보도 자료의 분류 표시(정보 공개형, 홍보형, 해명 자료나 참고 자료인지 명기)</li> <li>– 보도 자료의 분량, 첨부 파일 여부</li> <li>– 보도 자료의 배포 일시</li> <li>– 보도 자료의 보도 일시(언론에 보도될 날짜)</li> <li>– 보도 시 유의사항</li> </ul> </li> </ul>
내용 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>제목(표제와 부제)</li> <li>요약문</li> <li>본문 내용(리드(lead) 포함)</li> </ul>
부가 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>상세 내용의 붙임 자료</li> <li>사진 등의 시각 자료</li> </ul>

## ■ 공공언어의 의의

### ○ 공공언어의 개념

- 좁은 의미: 공공기관에서 일반 국민을 대상으로 공공의 목적을 위해 사용하는 언어
- 넓은 의미: 일반 국민을 대상으로 사용하는 모든 언어

### ○ 공공언어의 종류

생산 주체	대상	종류	
		문어	구어
국가 공공기관	국민	정부 문서, 민원서류 양식, 보도자료, 법령, 판결문, 기사문, 안내문, 설명문, 홍보문 등	정책 브리핑, 대국민 담화, 전화 안내 등
민간단체 민간기업 공인		(신문, 인터넷 등의)기사문, 은행·보험·증권 등의 약관, 해설서, 사용 설명서, 홍보 포스터, 광고문, 거리 간판, 현수막, 공연물 대본, 자막 등	방송 언어, 약관이나 사용 설명 안내, 공연물의 대사 등
국가 공공기관	국가 공공기관	내부 문건, 보고서 등	국정 보고, 국회 답변 등

## ○ 공공언어의 요건

영역	요소	항목
정확성	표기의 정확성	한글 맞춤법과 표준어 규정을 준수하였는가?
		띄어쓰기를 정확하게 하였는가?
		외래어 표기법과 국어의 로마자 표기법을 준수하였는가?
	표현의 정확성	어휘를 적합하게 선택하였는가?
		문장을 문법에 맞게 표현하였는가?
		단락 구성을 짜임새 있게 하였는가?
소통성	공공성	공공언어로서의 품격을 갖추었는가?
		고압적·권위적 표현을 삼갔는가?
		차별적 표현(성, 지역, 인종, 장애 등)을 삼갔는가?
	정보성	정보를 적절한 형식으로 제시하였는가?
		정보의 양을 적절하게 제시하였는가?
		정보의 배열이 적절하게 이루어졌는가?
	용이성	문장을 적절한 길이로 작성하였는가?
		쉽고 친숙한 용어와 어조를 사용하였는가?
		시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

## ■ 보도자료 작성요령

### ○ 간명하고 함축적인 제목

- 보도자료에서 가장 중요한 것은 제목이다.
  - 독자는 보도자료의 제목만 보고 이 글을 읽을지 여부를 결정한다.
- ※ 보통 제목은 길어야 20글자이므로 짧아야 함

### ○ 문어체 보다는 구어체로 작성

- 말을 하듯 글을 쓰는 것이 중요하다.
- 문어체 작성은 내용이 어렵고, 생생하게 전달되지 않는다.

## ○ 사건의 의미와 중요성 강조

- 보도자료를 쓰는 이유: 대중과 언론이 알아야 할 어떤 사건이 발생할 때
- 사실의 전달도 중요하지만, 사건에 대해 주변 사람들이 왜 관심을 가져야하는지에 대하여 충분한 설명이 있는지 확인한다.

## ○ 첫 문장은 완결성을 지녀야

- 리드(lead)만 읽어보아도 전체의 내용이 한눈에 들어오도록 작성한다.
  - 독자는 전체 내용을 대하여 감을 잡고 다음 문장을 읽을지 결정한다.
  - 그러나 기획성 보도자료의 경우 전체 내용을 함축한 첫 문장 대신 독자의 호기심을 이끌어내는 첫 문장을 도입하는 것도 가능하다.
- ※ 리드(lead): 기사의 첫 문장

## ○ 본문은 역 피라미드 형식으로 작성

- 역 피라미드는 형식은 가장 중요한 정보를 앞부분에 쓰고 뒤로 갈수록 덜 중요한 내용을 나열하는 방식이다.
- 보도자료나 기사가 긴 경우 언론인이나 편집자는 기사를 뒤부터 자르게 된다. 독자 역시 제목과 기사의 앞부분을 읽다 흥미를 느끼지 못하면 다른 기사를 보게 된다.

## ○ 과장하지 말고 진실에 충실해야

- ‘최고의’, ‘혁명적인’, ‘최초의’ 같은 형용사나 수식어(×)

## ○ 독자의 입장에서 쉽게 작성

- “이 글이 대중의 삶과 어떤 관련이 있고 어떤 영향을 미칠 것인지 제대로 알려주고 있는가?”를 계속해서 되묻기 바란다.
- ※ 특히 난해한 전문 용어는 대중의 관심에서 멀어지는 지름길

## ○ 6하 원칙에 따라 핵심내용 요약

## ○ 핵심이 무엇인지 분명히 해야

- 할 얘기가 많아도 무엇이 핵심내용인지 분명히!

## ○ 문장은 짧아야

- 신문 기사의 경우 한 문장의 평균 글자수가 60자 정도
- 한 문장에 한 개의 아이디어만 담는다고 생각, 두 개의 아이디어를 하나의 문장에 담는 복문은 피해야 한다.

## ○ 긴 보도자료는 본문과 해설로 분리

- 보도자료의 본문은 A4용지 한 페이지

## ○ 코멘트는 신뢰성을 높여

- 보도자료에 “ ” 같이 인용 부호를 넣어 사장, 임원, 개발책임자, 기관장의 코멘트를 넣으면 언론인과 독자는 내용에 신뢰한다.
- 이름을 밝히지 않고 ○○업체 관계자 같은 용어를 쓰는 것은(×)

## ○ 사진도 뉴스가치를 판가름

- 지금은 비주얼 시대
- 원리를 알기 쉽게 설명한 그래픽이나 연도별 추세를 나타낸 그래프, 도표를 준비하면 의미가 더 명확하게 전달한다.

## ○ 평범한 텍스트 파일이 바람직

- 보도문은 이메일 프로그램에서 첨부파일을 열지 않아도 메일의 본문에서 바로 볼 수 있도록 하는 것이 가장 좋은 방법이다.



## ○ 문의처, 회사소개, 웹주소 기재

- 보도자료에는 반드시 발표 담당자 이름, 전화번호(이메일) 기재한다.

## ○ 키워드를 보도자료에 삽입

- 대중이 잘 사용하는 적절한 키워드를 사용하는 것이 검색에 유리하다.

■ 보도자료 표기 원칙<sup>24)</sup>

## ○ 목적

- 정부 내 보도자료 작성 시에 나타나는 표기의 불 일치성 개선을 통해 보도 내용의 정확성 및 홍보성 신뢰성 제고

## ○ 보도자료 형식 예시

	<b>보 도 자 료</b>	작성과	○○○○과
		담당자	사무관 홍 길 동
	20 년 월 일 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.	연락처	e-mail 2100-0000

제 목 → (휴먼명조 20, 진하게)

- 부 제 목 → (휴먼명조 18, 진하게)

○ 전 문(리드) → (휴먼명조 15, 보통)

○ 본 문 → (휴먼명조 15, 보통)

<sup>24)</sup> 보도자료 표기 원칙은 (구)국정홍보처의 「국정 브리핑 스타일 북」 작성을 토대로 현재 시점에 맞게 일부 내용을 수정한 것임.

## ○ 표기 원칙

### ① 인명과 호칭

#### ☒ 우리나라 사람의 경우

- 우리나라 사람의 인명은 한글만 쓴다. 동명이인 등 부득이한 경우에만 괄호 안에 한자를 써준다.
- 직함은 소속기관과 함께 이름 뒤에 붙여 쓴다.

**예시** ○○○ 행정안전부 장관은...

- 두 명 이상의 이름을 나열할 경우에는 맨 마지막 이름 뒤에 호칭을 붙인다.

**예시** 이한국, 김대한, 박나라 씨를 비롯하여...

#### ☒ 외국인의 경우

- 중국 및 일본 사람의 이름은 현지음을 한글로 외래어 표기법에 맞게 쓰고 괄호 안에 한자를 쓴다. 한자가 확인이 안 될 경우에는 현지음만 쓴다.

**예시** 고이즈미 준이치로(小泉純一郎) 일본 총리

- 직함은 소속기관과 함께 이름 뒤에 붙여 쓴다.

**예시** ○○○ 행정안전부 장관은...

- 기타 외국인의 이름은 현지발음을 외래어 표기법에 맞게 한글로 적고 성과 이름 사이를 띄어 쓴다.

**예시** 버락 오바마 대통령(○), Barack Obama 미국 대통령(×)

### ② 지명

- 장소를 나타내는 국내 지명은 광역시·도→시·군·구→동·읍·면·리 순으로 표기한다.

**예시** 서울 강남구 삼성동 COEX에서 개막된 이 행사는  
강원도 홍천군 화촌면에 자리 잡은 김씨의 농장에서는...

- 시·도명은 줄여서 쓴다.

**예시** 서울특별시→서울 대구광역시→대구 경상남도→경남

- 자치단체명은 ‘서울시’ ‘대구시’ ‘경기도’ ‘전남도’ 등으로 적는다.

**예시** 경남도는 내달부터...시행기로 했다고 밝혔다.(○)  
경남도청은 내달부터...시행기로 했다고 밝혔다.(×)

- 중국과 일본 지명은 현지음을 한글로 외래어 표기법에 맞게 쓰고 괄호 안에 한자를 쓴다. (확인이 안 될 경우엔 현지음, 한자 중 택일)

**예시** 베이징(北京) 주재 외교관들은...  
쓰촨성(四川) 성 청두(成都)에서 열린 이번 회담에서...

- 외국 지명의 번역명이 통용되는 경우 관용에 따른다.

**예시** Pacific Ocean → 태평양 Black Sea → 흑해

### ③ 기관·단체명

- 기관이나 단체 이름은 처음 나올 때는 정식 명칭을 적고 약칭이 있으면 괄호 안에 넣어주되 행정부처 등 관행화 된 것은 넣지 않는다. 두 번째 표기부터는 약칭을 적는다.

**예시** 노래를 찾는 사람들(노찾사)의 정기 공연이..., 노찾사는...  
행정자치부는..., 행자부 관계자에 따르면...

- 기관이나 단체명에 대표 이름을 써야할 필요가 있을 때는 괄호 안에 표기한다.

**예시** 민주사회를 위한 변호사 모임(민변회장 이석태)

- 외국의 행정부처는 ‘부’, 부처의 장은 ‘장관’으로 표기한다. 단 한자권 지역은 그 나라에서 쓰는 정식명칭을 따른다.

**예시** 미국 국무부(국무장관), 일본 외무성(외상), 중국 외교부(외교부장)

- 국제기구나 외국 단체의 경우 처음에는 한글 명칭과 괄호 안에 영문 약어 표기를 쓴 다음 두 번째부터는 영문 약어만 표기한다.

**예시** 제37차 아시아개발은행(ADB) 연차총회가 오는 13일부터 17일까지 제주 국제컨벤션센터에서 개최된다. 이번 ADB 연차총회는...

- 언론기관 명칭은 AP, UPI, CNN 등 잘 알려진 경우는 영문을 그대로 사용하되 잘 알려지지 않은 기관은 그 앞에 설명을 붙여 준다.

**예시** 이란 관영통신 IRNA

- 약어 영문 이니셜이 우리말로 굳어진 것은 우리말 발음대로 표기한다.

**예시** 유엔, 유니세프, 유네스코

### ④ 숫자표기

- 숫자는 다음 예와 같이 만 단위로 표기한다. 그 이하는 풀어 쓴다.

**예시** 1조 7689억 3000만 원, 12억 5785만 원 \*7백89억 원, 1천2백34억 원, 123천 원 등으로 적지 않는다.

- 날짜가 계속되는 경우는 다음과 같이 쓴다.

같은 달일 경우는 4월 11~20일, 달이 넘어갈 경우는 5월 28일~6월 3일

- 일정한 돈의 범위를 나타낼 때 수사를 생략할 수 없다.

**예시** 3억~4억 원(3~4억 원으로 표기하면 3원에서 4억 원까지임)

- 수의 범위를 나타낼 때는 ~ 를 사용하며 단위는 뒤에만 붙인다.

**예시** 20~30%, 30~40명

- 분기는 1분기, 4분기 등으로 표기한다. 1/4분기, 3/4분기 등으로는 쓰지 않는다.

## ⑤ 계량단위

- 외국 화폐는 한글로 적고 우리 돈으로 환산한 금액을 적을 때는 괄호 안에 넣어준다.  
예시 5000만 달러(한화 약 600억 원) \* ‘불(弗)’로 쓰지 않고 반드시 ‘달러’로 표기

## ⑥ 시간

- 시간은 크게 하루의 전반은 ‘오전’, 후반은 ‘오후’로 구분해 표기한다.  
예시 오전 7시, 오후 5시, 오전 0시20분 등
- 정오에서 오후 1시 사이의 시간대는 ‘낮’으로 표기한다.  
예시 낮 12시40분
- 자정 (밤 12시) 은 오전 0시로 표기한다.  
예시 오전 0시 20분
- 시간이 불명확한 경우에는 ‘께’, ‘무렵’등으로 표기하고 한자어인 ‘경(頃)’은 쓰지 않는다.  
예시 오후 2시께, 오전 11시 무렵
- 해(年)는 1999년까지는 ‘지난 98년’, ‘99년 세입세출 예산’등 뒤 2자리 연도만 표기하며 2000년부터는 4자리 모두 쓴다. 연도의 반복으로 문맥에 혼란을 줄 우려가 있을 경우에는 ‘올해’ ‘지난해’ ‘내년’ 등으로 표기한다.

## ⑦ 문장부호 및 약물


- 따옴표는 “ ” ‘ ’ 를 사용한다. 『 』 「 」 는 쓰지 않는다.  
① “ ”는 대화, 직접 따온 말 등에 쓴다.  
② ‘ ’는 따온 말 가운데 따온 말, 짧은 인용구, 강조하고 싶은 부분, 작품명, 표제나 제목, 성명서 등의 제목 등에 사용한다.  
예시 ‘맞춤형’ 서비스, ‘고유가 위협’
- 제호 ‘국정브리핑’을 기사 중에 표기할 때는 강조하기 위해 < >를 사용한다.  
예시 맹 장관은 15일<국정브리핑>과 가진 인터뷰에서...

## ⑧ 기타

- %포인트는 ‘△△%P’나 ‘△△p%’로 표기하지 않고, ‘△△%포인트’라고 써준다. 제목에서는 ‘△△%p’로 표기한다.
- 법률이나 정책명, 전문 용어 등은 독자들의 가독성을 위해 띄어쓰기를 해준다.  
예시 일제강점하강제동원피해진상규명등에관한특별법  
→ 「일제 강점하 강제동원 피해 진상 규명 등에 관한 특별법」


## ▣ 보도자료 실제 사례

## ○ 사례 1



대한민국 국회

# 보도자료



법제처



국립국어원

**신문은 10월 8일(화) 조간**  
**통신·방송·인터넷은 10월 7일(월) 14시부터 보도바랍니다.**

보도일시	10월 4일 (금)		
배도일시			
담당 부 서	국회사무처 법제실 법제연구분실과	담당 과장 양 당 자	박철 (02-788-4860) 표승연 (02-788-4861)
담당 부 서	법제처 왕기수문법정팀	담당 과장 양 당 자	김종훈 (044-200-6852) 양지호 (044-200-6855)
담당 부 서	국립국어원 공공언어과	담당 과장 양 당 자	최해연 (02-2669-9721) 김미연 (02-2669-9766)

『알기 쉬운 법률 만들기 업무협약』 체결

- 국회사무처 · 법제처 · 국립국어원 함께 노력해 가기로 -

# 시계에 대한 세금에 대해 알아보기 위해 「개별소비세법」을 읽어보던 판매업자 모씨는 시계 제조의 기준이 되는 ‘개장(改裝)’의 뜻이 “재포장”을 의미한다는 것을 사전을 찾아보고서야 알 수 있었다.

# 철도를 통한 제품의 원료 수송을 알아보던 중소기업 직원 모씨는 「철도안전법」에 나오는 「탁송(託送)」의 의미가 「운송을 맡긴다」는 의미라는 것을 쉽게 알 수 없었다.

국회사무처(사무총장 유인태), 법제처(법제처장 김형연) 및 국립국어원(원장 소강준)은 573돌 한글날을 맞이하여 10월 7일(월) 오후 2시 “알기 쉬운 법률 만들기”를 위한 업무협약을 체결하였다.

이번 업무협약은 누구나 법률을 쉽게 읽고 잘 이해할 수 있도록 어려운 법률용어나 표현을 쉬운 우리말로 쓰는 데 필요한 공통 기준을 함께 만들어 가고자 마련되었다.

특히, 법을 만드는 시작 단계에서부터 쉬운 용어와 올바른 표현을 쓰도록 새롭게 노력을 기울이는 데 초점을 맞추고 있다.

이런 협약으로 각 기관은 ① 일본선 용어, 전문용어, 외국어 등 이해하기 어려운 법률용어나 표현을 쉬운 우리말로 쓰는 데 필요한 공통 기준 마련, ② 공통 정비기준을 마련하는 데 필요한 연구추진 및 정보공유, ③ 직원의 역량 강화를 위한 공동교육 및 세미나 개최 ④ 상시적 협력 체계 구축 등을 통해 협력을 예정하고 있다.

**유인태 사무총장** “세종대왕께서 한글을 처음 만든 것은 말은 있으나 글이 없어 생각을 표현하지 못 하는 백성들을 위하여 마음에서 비롯되었다.” 라며 “세종대왕님의 정신을 이어받아, 법은 있으나 법을 알지 못하여 불평을 겪거나 불이익을 당하는 국민이 없도록 일반 국민 누구나 법을 보곤 그 내용을 쉽게 이해 할 수 있는 책을 만들어야 하겠다.” 라고 말했다.

김형연 법제처장은 “앞으로 각 기관이 가진 전문성을 바탕으로 세 기관이 지속적인 교류를 해 나가길 바란다.”면서, “이번 업무협약은 국민 눈높이에 맞는 법령을 만들어 실질적 법치주의의 기반을 다지는 데 큰 도움이 될 것이다.”라고 말했다.

소강촌 국립극단원장은 누구나 자기 생각을 글로 표현할 수 있는 한글 창제는 애민정신과 소풍 철학이 반영된 필연적인 결과물이라고 하면서 “누구나 서로 어려움 없이 소통할 수 있는 언어 환경을 만드는 것이 바로 한글 창제 당시 세종대왕이 가지고 있던 백성 위에 군림하지 않고 백성을 섬기는 정신의 완성이라고 본다.” 라고 하였다. 위

[사 진] 업무협약식 행사 직후 제공



## ○ 사례 2

보도자료		 한국토지주택공사  국립국어원	
배포일시	2019. 10. 8.(화)		
보도일시	즉시 보도 가능합니다.		
담당부서	건설관리처 국립국어원	담당자	정두석 부장 (055-922-4742) 이동기 차장 (055-922-4747) 최혜원 과장 (02-2669-9721) 박주화 연구사 (02-2669-9722)

### LH-국립국어원 건설현장 일본어 투 용어 개선 캠페인 추진

- 한글날 앞두고 8일(화) '건설용어를 우리말로' 캠페인 위한 협약 체결
- '함바'는 '현장식당', '나라시'는 '고르기' 등 20개 용어 우리말로 순화

LH(사장 변창흠)는 문화체육관광부 국립국어원과 건설현장의 일본어 투 용어를 우리말로 바꾸는 '건설용어를 우리말로' 캠페인 추진 등을 위한 업무협약(MOU)을 8일(화) 체결했다고 밝혔다.

이번 협약은 10월 9일 한글날을 앞두고 건설현장 종사자 간의 원활한 의사소통에 어려움을 주는 일본어 투 건설용어를 개선하고, 쉽고 바른 우리말 사용을 확산하기 위해 체결됐다.

협약에 따라 양 기관은 일본어 투 건설용어를 쉬운 우리말로 바꾸는 '건설용어를 우리말로' 캠페인을 함께 추진하고,

건설분야의 계약서와 설명서, 각종 기술 서적 등에 사용되는 어려운 건설용어들을 쉬운 우리말로 개선하는 등 향후 협력 범위를 확대해 나갈 계획이다.

이번 협약에 앞서 LH는 약 2주간 내부 직원 및 전국 20여 개 현장의 건설종사자 160여 명을 대상으로 건설현장에서 사용 빈도가 높은 일본어 투 건설용어에 대한 설문조사를 실시해 20개 용어를 선정했다.

국립국어원은 선정된 용어의 의미와 쓰임을 고려해 '함바'는 '현장식당'으로, '나라시'는 '고르기'로 바꾸는 등 쉬운 우리말로 다듬었다.

다음은 말 20개는 해당 용어를 실제로 사용하는 건설현장 근무자들이 보기 쉽게 포스터로 제작돼 전국 LH 현장 900여 곳의 현장식당, 안전교육장 등에 배포될 예정이다. 또한 휴대폰으로도 간편하게 다듬은 말을 확인할 수 있도록 LH와 건설근로자 간의 직접 소통 플랫폼으로 활용되고 있는 카카오톡 'LH 체불ZERO 상담시스템'에도 게시된다.

이와 동시에 전국 건설현장의 가림막에 홍보물 및 현수막을 게시하는 등 전국적으로 '건설용어를 우리말로' 홍보 캠페인이 전개될 계획이다.

소강춘 국립국어원장은 "LH가 건설현장에서의 우리말 사용에 앞장선 것을 환영하고 국어원이 캠페인에 함께하게 되어 기쁘게 생각한다. 앞으로도 '건설용어를 우리말로' 캠페인이 꾸준히 전개되어 우리말로 쉽게 소통하는 건설현장이 되기를 바란다."고 말했다.

한효덕 LH 건설기술본부장은 "LH는 올해로 3년째 건설분야의 오래된 관행을 찾아 개선하는 건설문화 혁신 운동을 활발히 이어오고 있다. 특히 올해는 한글날을 앞두고 건설문화 개선과 더불어 소중한 우리말을 확산하는 데 국립국어원과 함께 할 수 있어 매우 뜻깊다."라고 말했다.





## ○ 사례 3

<div>  <div> <b>보 도 자 료</b>  <b>12월 6일(금) 조간 (12.5. 1200 이후 보도)</b> </div> </div>			
배 포 일	2019. 12. 5. / (총 8매)		
복지정책과	과 장	임 호 근	전 화
	담당자	강 승 기	
커뮤니티케어 추진단	과 장	임 호 근	전 화
	담당자	김 총 구	
사회서비스사업과	과 장	조 경 숙	전 화
	담당자	정 승 언	
장애인 자립지원과	과 장	김 승 일	전 화
	담당자	이 한 식	

**노르딕 국가와 지역사회통합돌봄 정책협력 강화한다**  
 - 한-스웨덴/덴마크 정부 간 협력 확대 의향서(LOI) 체결(12.3~4) -

□ 노인·장애인 등이 시설이나 병원보다는 “살던 곳에서 건강하게 생활하기(healthy ageing in place)”를 지원하는 지역사회통합돌봄(커뮤니티케어) 정책 분야에서 스웨덴, 덴마크 등 북유럽 국가와 한국 간 정책협력이 확대·강화될 전망이다.

○ 보건복지부(장관 박능후)는 12월 3일, 4일 스웨덴 보건사회부, 덴마크 보건부를 현지방문하고 보건복지 분야 상호협력을 위한 고위급 협의를 통해 지역사회 통합돌봄 등으로 양국 간 교류협력 범위 확대·강화를 주 내용으로 하는 협력의향서(LOI, Letter of Intent)에 각각 공동서명했다고 4일 밝혔다.

□ 보건복지부 대표단(단장: 배병준 사회복지정책실장)은 3일(화) 스웨덴 보건사회부 레나 할레그렌(Lena Hallegren) 장관을 만나 지역사회 통합돌봄 및 복지기술 등 정책분야 협력범위를 확대·강화하기로 하는 협력의향서(Letter of Intent, LOI)를 체결하였다.

**Municipality(시·군·구)로 바꾸고 노인이 지역사회에서 살아갈 수 있도록 지원하기 위한 정책을 추진해 오고 있다.**

- 지원이 필요한 노인이 돌봄 서비스를 신청하면 지방정부(Municipality) 요청에 따라 가정의(family doctor) 또는 간호사(district nurse), 복지사 등이 팀을 구성하여 욕구를 평가(needs assessment)하고 돌봄계획(케어플랜)을 작성한다.

- 이에 따라, 다양한 기관의 서비스 제공자들은 케어플랜에 따라 방문 간호, 요양, 재활, 일상생활 지원 등의 서비스를 통합 제공한다.

- 입원 치료가 더 이상 필요하지 않은 것으로 판단되는 경우 진료비 지불 책임을 광역자치단체 단위(County)가 아닌 기초자치단체 단위(Municipality)가 지도록 하여 퇴원을 지원하기 위한 재정적 유인을 마련한 점, 만성질환자의 경우 입원보다는 방문의료 서비스를 받도록 의무화하는 등의 제도적 조치는 향후 통합돌봄 제공을 위한 재정적 유인 구조와 지역중심 통합돌봄 제도를 만들어 가야 하는 우리나라에 시사하는 바가 크다.

○ 덴마크는 1974년, 사회서비스통합법\* 제정과 함께 돌봄서비스 제공 책임을 기초 지자체 단위(Municipality)로 이관하고, 1980년대부터 의료와 돌봄 서비스를 통합 제공하기 위해 노력해 왔다.

\* 사회서비스통합법(CASS, Consolidation Act on Social Services)

- 돌봄대상 노인 등에 대해 24시간 긴급 돌봄 서비스 제공을 통해 긴급 상황에 유연하게 대응할 수 있도록 한 점, 75세 이상 후기 고령자를 대상으로 예방적 방문 건강 관리를 실시하여 노인들이 지역사회에서 보다 오래 건강한 노후를 보낼 수 있도록 지원하고 있는 점 등이 우리나라에 시사하는 바가 크다.

- 스웨덴과는 2013년 보건복지 분야 협력양해각서 체결 이후, 저출산·고령화, 치매전략과 노인 및 아동정책 관련 정기적으로 공동토론회(포럼)를 개최해온 바 있으나, 지역사회 중심 통합돌봄에 관한 논의를 본격화한 것은 이번이 처음이다.

\* 한-스웨덴 공동포럼 주제: 『12』 저출산·고령화, 치매전략과 노인복지, 『13』 저출산·고령화, 치매, 『15』 아동복지

○ 이어 4일(수)에는 덴마크 보건부에서 페어 오크스(Per Okkels) 차관과 만나 복지기술 분야 양국간 교류협력 확대를 주 내용으로 기존 양해각서를 확대·강화하는 의향서에 서명하였다.

- 보건복지부는 덴마크가 최근 노인 등 대상 커뮤니티케어의 하나로 복지기술 육성전략을 수립해 추진하고 있는 데에 주목하고, 지난 5월 덴마크 프레데릭 왕세자(HRH Crown Prince Frederik) 방한 시 보건의료 정책포럼을 통해 상호협력 필요성을 제기하는 한편, 11월 보건복지부에서 열린 한-덴마크 보건복지 정책세미나를 계기로 상호협력 확대 방향을 실무논의한 바 있다.

\* 주제 : 한-덴마크 고령화 대응 주요정책 및 건강한 노인 대상 정책 논의  
주요참석자 : (한) 사회복지정책실장, 김용익 건강보험공단 이사장 등  
(덴) Mary 왕세자비, 보건부 차관, 의학청장, 보건산업진흥원장 등

○ 이번 상호의향서 체결을 토대로, 한-스웨덴 및 한-덴마크간 정책협력의 정례화 등 방안을 구체화하여, 이르면 내년 양국 장관간 양해각서(MOU)를 개정할 계획이다.

□ 스웨덴과 덴마크는 의료와 돌봄 서비스를 통합 제공하는 지역사회 통합돌봄의 선진 사례를 보여주고 있는 대표적 국가이다.

○ 스웨덴은 1992년 아델 개혁(Ädel Reform)을 통해 고령자에 대한 1차 의료와 돌봄서비스 제공주체를 County(시·도 단위)에서

- 보건복지부 배병준 보건복지부 사회복지정책실장은 “노르딕국가와의 협력을 통해, 보건·복지 및 주거서비스의 연계·협력이 필수적인 지역사회 통합돌봄의 제도화에 시사점을 얻을 수 있는 기회”라고 전했다.
- 특히, “노르딕 국가의 사례는 복지기술의 개발·확산을 통해, 노인·장애인 등의 재활과 돌봄제공자를 지원하는 한편, 연관산업의 발전과 관련일자리 등 돌봄경제 활성화에 시사하는 바가 크다”고 강조하였다.

<붙임> 1. 한-스웨덴 보건복지 협력의향서(LOI) 주요내용  
2. 한-덴마크 보건의료 협력의향서(LOI) 주요내용  
3. 덴마크 정부 '디지털 복지전략(2013-2020)' 개요

#### 붙임 1 한-스웨덴 보건복지 협력의향서(LOI) 주요내용

- 의향서 명
- 대한민국 보건복지부와 스웨덴 보건사회부간 보건복지 협력에 관한 의향서
- 주요 내용
- ① 변화하는 정책환경 대응 : 양측은 고령화·인구학적 변화 및 보건복지 분야에서 정보통신기술(ICT) 활용의 증가 등 변화하는 정책환경을 반영하여 양자협력을 새롭게 하고자 하며, 가까운 미래에 한-스웨덴 회담을 개최하여 양해각서(MOU)를 개정하고자 함.
- ② 협력범위 확대 : 양측은 연구개발(R&D), 복지기술, 지역사회 통합돌봄(Community Care) 등 중점추진 정책 또는 주제별 이슈 관련 협력범위를 확대하고자 함.
- ③ 양측의 협력범위 내 모든 활동에 대해 원칙적으로 보내는 측이 발생하는 모든 비용을 부담함.
- 기타
- 3년간 유효, 90일 전까지 서면으로 해지통보
- 서명자
- (한) 배병준 사회복지정책실장, (스) 마리안 켈리드 법무행정실장
- 서명일
- 2019년 12월 3일

#### 붙임 2 한-덴마크 보건의료 협력의향서(LOI) 주요내용

- 의향서 명
- 대한민국 보건복지부와 덴마크 보건부간 보건의료 협력에 관한 의향서
- 주요 내용
- ① 변화하는 정책환경 대응 : 양측은 인구 고령화 및 보건의료·노인돌봄 분야에서 혁신기술 활용의 증가 등 변화하는 정책환경을 반영하여 협력안건을 새롭게 하고자 하며, 가까운 미래에 한-덴마크 장관급 회담을 개최하여 양해각서(MOU)를 개정하고자 함.
- ② 협력범위 확대 : 양측은 양해각서(MOU) 개정과 더불어 중점추진 정책 또는 주제별 이슈 관련 협력범위를 확대하고자 함.
- 기타
- 3년간 유효, 90일 전까지 서면으로 해지통보
- 서명자
- (한) 배병준 사회복지정책실장, (덴) 페어 오켈스 차관
- 서명일
- 2019년 12월 4일

#### 붙임 3 덴마크 디지털 복지전략 (Strategy for Digital Welfare, 2013-2020)

- 간호 및 돌봄 영역의 복지기술 및 디지털 절차 적용, 원격의료 보급, 보건의료 부문 효과적 협력 강화 등을 주 내용으로 하는 돌봄기술 육성 전략으로, 기술개발 및 실증에 공공 복지기술기금 투자

##### <덴마크 공공 복지기술 기금>

- 덴마크 정부는 '공공복지기술기금(Public Welfare Technology Fund)'을 통해 지자체 및 기업의 대·소규모 복지기술 개발·검증·적용에 관한 프로젝트를 지원
- '09~'15년간 30억 크로네(한화 약 5,000억 원) 투자
- '13년 검증 완료한 '4대 복지기술 솔루션' 전국적 시행 추진 예정 : ① 천장 부착형 리프트(리프팅·이동 보조), ② 사위화장실, ③ 취석 보조기기, ④ 홈 케어센터 등의 보조기기·제품 사용훈련 프로그램 제공
- 공공부문 서비스 부담 경감 및 서비스의 질 개선을 위한 신기술 개발 프로젝트 추진

##### <4대 복지기술 솔루션>



※ 사진출처 : 덴마크 재무부 Digital Welfare 파워포인트 자료('14.11월)



## ○ 사례 4

 <b>보건복지부</b>		<b>보 도 참 고 자 료</b>	
배 호 일		2020. 4. 23. / (총 5매)	
자세대 사회보장 정보시스템 구축추진단 시스템 1팀	팀 장	장 은 섭	044-202-3160
	담당 자	나 경 제	044-202-3165

### 국민의 행복한 삶을 위한 ‘자세대 사회보장정보시스템’ 개발 시작!

- 시스템 구축 사업자로 LG CNS 컨소시엄 선정, 내년 9월부터 단계적 개통 예정 -
- 국민의 복지 제감도, 지자체 복지행정의 효율성 크게 높아질 것으로 기대 -

- 국민의 복지 제감도와 지방자치단체 복지행정의 효율성을 높이기 위해, 2010년 구축된 사회보장정보시스템이 12년 만에 ‘자세대 사회보장정보시스템’으로 전면 개편된다.

<자세대 사회보장정보시스템 구축으로 달라지는 점>

국민 관점	지자체 공무원 관점
<ul style="list-style-type: none"> <li>받을 수 있는 서비스를 맞춤형으로 제공               <ul style="list-style-type: none"> <li>복지멤버십 가입으로 수급가능 서비스 안내</li> <li>복지료를 통한 맞춤형 검색 가능</li> <li>위약계종에 대한 복지사각지대 발굴로 선제적 안내</li> </ul> </li> <li>언제 어디서든 손쉽게 신청               <ul style="list-style-type: none"> <li>문란인 신청 확대를 통한 신속하고 편리한 신청</li> <li>신청·접수 채널 확대로 공간적 제약 극복</li> </ul> </li> <li>수요자 욕구 기반 통합돌봄 서비스 수혜               <ul style="list-style-type: none"> <li>수요자 욕구에 적합한 지역 자원 연계를 통해 최선의 통합돌봄 서비스 수혜</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>표준화된 복지사업 기획과 업무 지원 기능 강화로 업무효율성 증대               <ul style="list-style-type: none"> <li>오픈마켓형 복지사업 기획 및 운영으로 실시간 사업 정보 공유와 신속한 사업 운영</li> <li>모바일 정책·응답·서비스로 업무효율성 증대</li> </ul> </li> <li>부자동 조사 및 월별 확인 조사 체계 변화로 업무 부담 감소               <ul style="list-style-type: none"> <li>수기 항목 정비, 일정 기준 이하 대상자 결정 자동화로 부자동 조사 편성 업무 효율화</li> <li>월별 확인조사 시 공적·금융자료 반영주기 단축, 환수·소급에 대한 자동화로 소명 감소, 업무 효율 증대</li> </ul> </li> <li>민간 서비스 정보 및 복지 자원 접근성 증대               <ul style="list-style-type: none"> <li>운영자, 종사자, 사업장, 시설·법인 정보 통합 관리</li> <li>지역사회 통합돌봄을 위한 공공-민간 협업 기반 제공</li> </ul> </li> </ul>

- ② 지역사회에서 민간·공공 기관과 지방자치단체가 협력하여 대상자를 통합적으로 지원할 수 있도록 뒷받침할 계획이다.
  - 지역사회의 주거·보건의료·돌봄·요양 등의 자원정보를 통합·정비하여 ‘사회보장자원 통합플랫폼’을 구축하고 필요한 기관 간에 공유하도록 할 방침이다.
    - 대상자의 욕구별로 필요한 서비스와 제공이 가능한 서비스 및 자원을 정보시스템으로 연결(매칭)하여 제공
  - 또한 지방자치단체 복지 담당 공무원의 소득·재산조사 업무 부담을 줄여주고 업무 효율적으로 수행할 수 있도록 지원한다.
    - 일정한 기준 이하의 경우 공무원이 개별적으로 조사·결정하지 않고 자동으로 수급 여부 결정
  - 시스템이 제공하는 복지사업 기준·절차 등을 선택하여 지자체 복지사업 기획, 복지 공무원을 위한 이동(모바일) 업무 환경 및 인공지능(AI) 비서 도입

- 자세대 사회보장정보시스템이 구축되면,
  - 국민의 복지제감도가 크게 높아진다.
    - 받을 수 있는 서비스를 정부가 먼저 찾아 국민에게 안내하고 국민은 언제 어디서든 손쉽게 복지 서비스를 신청할 수 있게 된다. 또한 국민은 정부가 제공하는 복지 서비스뿐 아니라 지역 내 민간 서비스도 함께 제공 받게 된다.
  - 지방자치단체 사회복지공무원의 업무가 더욱 효율적으로 이루어진다.
    - 지방자치단체 담당자가 자체 복지사업을 쉽게 기획하고 시행할 수 있게 되고, 지원 대상자를 선정하기 위한 소득·재산조사 업무 부담이 크게 줄어들어 현장 중심의 사회복지 업무를 수행할 수 있는 여건이 조성된다.

- 보건복지부(장관 박능후)는 4월 23일(목) “자세대 사회보장정보시스템 구축 1단계” 사업자로 LG CNS 컨소시엄을 선정하고 본격적인 사업에 착수하였다.

- 자세대 사회보장정보시스템 구축사업은 2010년 개통된 ‘행복e음’(사회복지통합관리망)과 2013년 범부처 복지사업을 통합한 ‘사회보장정보시스템’을 전면 개편하여 포용적 사회보장의 가치를 구현할 수 있는 정보시스템으로 구축하기 위한 사업이다

- 이 사업은 2018년 5월 예비타당성 조사를 통과하여 2019년 정보화마스터플랜수립을 완료하였으며, 올해부터 3년 동안 구축비만 총 1,907억 원의 예산이 투입되는 대규모 사업이다.
- 시스템 분석·설계, 개발을 거쳐 대국민 서비스인 <sup>(가칭)</sup>복지멤버십 등을 우선 개통(219월 예정)하고, 이후 단계적으로 시스템 개통을 추진할 계획이다.

- (22.1월) : 복지 신청창구 확대, 반자동조사 등 소득·재산조사 부담감감소 기능 사회서비스 분야 통합정보시스템(사례관리)
- (22.7월) : 사회서비스 분야 통합정보시스템

- 자세대 정보시스템이 제공하게 될 주요 서비스는 다음과 같다.

- ① <sup>(가칭)</sup>복지멤버십 제도를 도입하여 국민에게 필요한 서비스를 찾아서 맞춤형으로 안내할 계획이다.
  - ‘복지멤버십’을 통해 기존 사회보장급여·서비스의 수급자·신청자뿐 아니라 포괄적인 사회보장 지원을 희망하는 개인·가구를 등록하고, 등록된 개인·가구의 소득과 재산을 시스템이 주기적으로 가(가)판정하여, 받을 수 있는 가능성이 높은 사업 목록을 대상자의 욕구와 상황에 맞추어 포괄적으로 안내하고 신청을 받을 계획이다.

- 양성일 보건복지부 사회복지정책실장은 “실제로 정보시스템을 사용하게 될 지방자치단체 공무원, 민간의 사회복지 전문인력과 일반 국민의 눈높이에 맞는 서비스와 정보시스템을 만드는 데에 중점을 둘 것”이라고 말했다.

- 또한 “지역사회에서 민·관이 협력하여 노인, 장애인, 정신질환자, 아동 등의 욕구(니즈: needs)에 맞는 다양한 서비스를 통합적으로 제공한다는 것이 복지정책의 목표”라고 밝혔다.
- 끝으로 “이를 실현할 수 있도록 앞으로 10년을 내다보면서 새로운 세대의 사회보장정보시스템을 구축하겠다”라고 전했다.

< 참고 > 자세대 사회보장정보시스템 구축 개요

<b>참고</b>	<b>차세대 사회보장정보시스템 구축 개요</b>
□ (개요)	포용적 사회보장을 위한 정보기반으로서 '차세대 사회보장 정보시스템'의 구축을 추진
○ (사업규모)	8년 간 3,496억 원(구축비 1,907억 원, 운영비 1,590억 원) * 예비타당성 조사 결과 비용편익비(B/C) 1.09로 적격 판정('18.5)
○ (추진일정)	시스템 분석·설계(∼'20.12) → 시스템 개발(∼'21.9) → 차세대 시스템 단계적 개통(∼'21.9∼'22.)
< 차세대 사회보장정보시스템 구축 비전·전략·핵심과제 >	
<b>비전</b>	<b>ICT를 통한 포용적 사회보장 구현</b>
<b>목표</b>	<b>2022년 차세대 사회보장정보시스템 개통</b> ['21.9 일부 기능 조기 개통]
<b>5대 전략 · 11대 핵심과제</b>	<b>【전략 1】 국민에게 다가가는 포용적 복지 구현</b>
	① 잘 찾아서 알려주는 포용적 서비스 강화 ② 국민이 있는 곳에서 상담·안내하고 신청·접수 ③ 숨겨진 위기가구를 과학적으로 찾아내서 지원
	<b>【전략 2】 지역사회 민간 협력으로 사람 중심 통합 서비스 제공</b>
	④ 민·관이 함께 하는 사례관리 표준플랫폼 구축 ⑤ 사회서비스 종합정보시스템 구축 ⑥ 지역 보건과 복지 간 정보 연계 고도화
	<b>【전략 3】 일선 복지현장을 도와주는 스마트 시스템</b>
	⑦ 조사업무 경감 및 현장 업무 지원 ⑧ 지자체·타 부처의 사회보장사업 기획·운영 지원 ⑨ 제대 확인조사로 뒤늦은 환수·상계업무 경감
	<b>【전략 4】 빅데이터 기반 정책 결정 지원시스템</b>
	⑩ 사회보장정보를 활용한 정책 결정 및 연구 지원
	<b>【전략 5】 미래 환경 변화에 유연한 시스템 구축</b>
	⑪ 편리하고 안정적인 시스템으로 탈바꿈

## ○ 사례 5

보건복지부		보도참고자료	
배포일		2020. 4. 24. / (총 3매)	
보건복지부	단장 임호근	전화	044-202-3020
커뮤니케이션지원단	담당자 김종구	전화	044-202-3690
국민건강보험공단	부장 조귀래	전화	044-202-3694
보험공단	팀장 최광근	전화	033-736-4202
			033-736-4243

## 지역사회 통합돌봄 정책정보를 한눈에 확인하세요

- 국민건강보험공단 누리집에 지역사회 통합돌봄 정책 안내 화면 신설 -

- 보건복지부(장관 박능후)와 국민건강보험공단(이사장 김용익)은 지역사회 통합돌봄 정책 정보를 쉽게 찾아볼 수 있도록 다양한 정보를 제공하는 지역사회 통합돌봄 안내 화면을 국민건강보험공단 누리집\* 안에 새로 만들어 4월 24일(금)부터 운영한다고 밝혔다.

\* 개설 위치: 국민건강보험공단 누리집 &gt; 제도소개 &gt; 지역사회 통합돌봄

- 지역사회 통합돌봄 안내 화면은 △제도개요 △선도사업 △홍보마당 △소식마당 △해외사례 등 총 5개 내용물로 구성되어 다양한 정보를 한 곳에서 쉽고 빠르게 찾아볼 수 있도록 하였다.

## ◆ 안내페이지 구성 ◆

구분	내 용
제도개요	추진배경 및 경과/ 비전 및 목표/ 주요 내용
선도사업	선도사업 추진 지자체별 주요 서비스 안내 등 각 기관별 주요 역할 소개
홍보마당	카드뉴스/ 영상/ 간행물
소식마당	통합돌봄 보도(설명)자료 및 기고, 보도자료 등 관련뉴스
해외사례	영국, 미국, 일본 등 선진국 정책 소개

- 안내 화면은 보건복지부([www.mohw.go.kr](http://www.mohw.go.kr)), 국민건강보험공단([www.nhis.or.kr](http://www.nhis.or.kr)), 노인장기요양보험([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr)) 누리집 첫 화면의 막대 광고(배너)를 통해서도 접속할 수 있다.

- 향후 포털사이트(다음, 네이버 등)에서 '지역사회 통합돌봄 또는 커뮤니티케어'를 검색하면 안내 화면에 바로 접속할 수 있도록 하여 접근성을 더욱 높일 예정이다.

- 보건복지부는 초고령사회를 대비하여 2018년 11월 지역사회 통합돌봄 기본계획을 수립하고 이어서 2019년부터 전국 16개 기초자치단체(시·군·구)에서 통합돌봄 모형개발을 위한 선도사업을 추진하고 있다.

\* 선도사업 실시 시·군·구

• (노인 사업) 광주 서구, 경기 부천시, 충남 천안시, 전북 전주시, 경남 김해시, 부산 북구\*, 부산 부산진구, 경기도 안산시, 경기도 남양주시, 충북 진천군, 충남 청양군, 전남 순천시, 제주 서귀포시

\* (장애인 사업) 대구 남구, 제주 제주시

\* (정신질환자 사업) 경기 화성시

- 시·군·구 단위로 진행되는 선도사업은 그간 전국 단위의 안내 누리집이 없어 정책 안내 및 선도사업 현황을 파악하기 위해서는 보건복지부, 국민건강보험공단, 각 지방자치단체에 따로 문의해야 했다.

- 이에 지역사회 통합돌봄 정책과 선도사업에 대한 국민의 이해와 지방자치단체에 대한 정보제공을 위해 각 지역과 협력하여 선도사업에 참여하고 있는 국민건강보험공단 누리집에 안내 화면을 마련하게 되었다.

- 보건복지부 양성일 커뮤니티케어 추진본부장 겸 사회복지정책실장은 “일반 국민 누구나 접근하여 한 번에 지역사회 통합돌봄 정책을 살펴볼 수 있게 안내 화면을 구축했다. 이를 계기로 ‘살던 곳에서, 건강한 노후’라는 사업의 취지를 이해하고 확산할 수 있는 계기가 될 것 바란다.”라고 말했다.

- 국민건강보험공단 관계자는 “일반 국민, 선도사업 지방자치단체뿐만 아니라, 통합돌봄을 수행하고 싶어 하는 많은 지역에게 이 누리집이 쉽고 편하게 접근할 수 있는 정보자원으로 자리매김할 수 있도록 관리에 최선을 다하겠다.”라고 밝혔다.

&lt; 붙임 &gt; 지역사회 통합돌봄 막대광고 및 누리집 소개

## 붙임 지역사회 통합돌봄 막대광고 및 누리집 소개

&lt; 보건복지부 누리집 막대 광고(배너) &gt;



&lt; 국민건강보험공단 누리집 안내 화면 &gt;

URL 주소: [www.nhis.or.kr/menu/retrieveMenuSet.xx?menuId=B9100](http://www.nhis.or.kr/menu/retrieveMenuSet.xx?menuId=B9100)※ 국민건강보험공단 누리집([www.nhis.or.kr](http://www.nhis.or.kr)) > 제도소개 > 지역사회 통합돌봄

국민건강보험	국민건강보험	국민건강보험	국민건강보험	국민건강보험
국민건강보험 소개	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요
국민건강보험 소개	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요
국민건강보험 소개	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요	국민건강보험 제도개요

- 제도개요: 추진배경 및 경과/ 비전 및 목표/ 주요 내용
- 선도사업: 보건복지부/ 지방자치단체/ 국민건강보험공단
  - ※ 선도사업 추진 지자체별 주요 서비스 안내 등 각 기관별 주요 역할 소개
- 홍보마당: 카드뉴스/ 영상/ 간행물
- 소식마당: 보도자료/ 기고(기사)
  - ※ 통합돌봄 보도(설명)자료 및 기고, 보도자료 등 관련뉴스 게시
- 해외사례: 영국, 미국, 일본 등 선진국 정책 소개

	카드뉴스	영상	간행물	보도자료	기고	기사
복지부	22	21	19	37	26	
지자체	1	3	13	-	-	13
공단	1	14	-	-	4	
소개	23	36	32	37	30	13

## ○ 사례 6

보도참고자료				
2020. 4. 27. / (총 7매)				
보건복지부	단	장	임 호 근	044-202-3020
커뮤니케이션팀	담당	장	김 중 구	044-202-3690
국민건강	담당	장	박 동 금	044-202-3694
보험공단	담당	장	박 동 화	033-736-4249
			전 화	033-736-4240

### 지역사회 통합돌봄 홍보 손수제작물(UCC) 영상 공모전 개최

- 국민건강보험공단, 5월 4일(월)부터 6월 2일(화)까지 전 국민 대상 창작영상을 공모 -

- 보건복지부(장관 박능후)와 국민건강보험공단(이사장 김용익)은 지역사회 통합돌봄 제도 도입의 필요성을 알리고 대상자에게 통합돌봄서비스를 제공한 우수 사례를 발굴하기 위해 '지역사회통합돌봄 홍보 손수제작물(UCC) 영상 공모전'을 진행한다고 밝혔다.
- '지역사회 통합돌봄'은 노인·장애인 등이 병원·시설보다 '평소 살던 곳'에서 살면서 독립생활을 유지할 수 있도록 주거, 보건의료, 요양, 돌봄 등 통합서비스를 제공하는 지역주도형 사회서비스 사업이다.
- 보건복지부는 초고령사회를 대비하여 2018년 11월 '지역사회 통합돌봄 기본계획'을 발표하고 2019년부터 전국 16개 기초자치단체(시·군·구)에서 통합돌봄 선도사업을 실시하고 있다.

#### · 선도사업 시·군·구

- (노인 사업) 광주 서구, 경기 부천시, 충남 천안시, 전북 전주시, 경남 김해시, 부산 북구, 부산 부산진구, 경기도 안산시, 경기도 남양주시, 충북 진천군, 충남 청양군, 전남 순천시, 제주 서귀포시
- (장애인 사업) 대구 남구, 제주 제주시 · (정신질환자 사업) 경기 화성시

- 국민건강보험공단 누리집(홈페이지)(www.nhis.or.kr)에서 참여 방법을 확인할 수 있으며 대한민국 국민이면 누구나 개인 또는 단체별(4인 이하)로 응모할 수 있다.

- 공모 주제는 ▲ 통합돌봄제도 도입의 필요성과 중요성을 알리는 내용, ▲ 장기입원 후 퇴원자에게 지역에서 통합돌봄을 제공한 우수 사례 중 하나를 선택하여 5분 이내의 영상으로 자유롭게 표현하면 된다.

- 접수 기간은 5월 4일(월)부터 6월 2일(화)까지이며, 동영상은 개인 유튜브 계정에 업로드 후 해당 인터넷 주소(URL)를 신청서에 기재하여 공모전 담당자 전자우편(jieun1379@nhis.or.kr)으로 접수하면 된다.

- 제출된 작품은 유튜브 '조회' 수와 '좋아요' 수 외에 전문가 심사 및 표절 심사를 통해 보건복지부 장관상(대상 1명: 상금 300만 원) 등 총 7팀을 선정하여 7월 중 당선작을 발표할 예정이다.

#### < 공모전 시상 내역 >

구분	대상	인원	상금
보건복지부 장관상	대상	1명	300만 원
국민건강보험공단 이사장상	최우수상	1명	200만 원
-	우수상	2명	각 100만 원
-	장려상	3명	각 70만 원

- 이번 공모전을 통해 선정된 수상작은 지역사회 통합돌봄 인식 확산을 위한 홍보, 캠페인 등에서 공익 목적으로 활용될 계획이다.

- 보건복지부 양성일 커뮤니케이션 추진본부장 겸 사회복지정책실장은 "이번 지역사회 통합돌봄 홍보 UCC 영상 공모전이 선도사업 지역 외에 일반 국민에게도 통합돌봄의 의미와 내용이 전달될 수 있는 계기가 되기를 바란다."라고 밝혔다.

#### < 붙임 > 지역사회 통합돌봄 홍보 영상 공모전 안내

### 붙임 지역사회 통합돌봄 홍보 영상 공모전 안내

### 지역사회통합돌봄 홍보 손수 제작물(UCC) 영상 공모전

- (공모 주제) 지역사회통합돌봄 홍보를 위한 메시지(아래주제 중 택일)

- ◆ 통합돌봄제도 도입의 필요성과 중요성을 알리는 내용  
→ 통합돌봄은 주거·가정·건강관리·장기요양·돌봄 등 복지서비스 제공
- ◆ 장기입원 후 퇴원자에게 다양한 서비스를 연계하여 통합돌봄을 제공한 우수사례 소개  
→ 건보공단과 지자체, 보건소 등 연계사례

- (참여 대상) 국민 누구나 ... 개인 또는 단체(4인 이하)

- (추진 일정) ... 일정은 내부사정에 따라 변경될 수 있음

공모전 공고	응모접수	작품심사	수상자 발표	시 상
4. 27 ~	5. 4 ~ 6. 2	6. 4 ~ 6. 23	6. 25	7월 중

- 응모 접수: 2020. 5. 4.(월) ~ 2020. 6. 2. (화) 18:00 ... 기한 엄수
- 수상자 발표: 2020. 6. 29. (월) 예정 ... 일정 변경 시 공지사항 고지
- \* 건보공단 누리집(nhis.or.kr)/제도소개/지역사회통합돌봄/홍보마당에 게재 및 개별 연락

- (제출자료)

- 출품작 ... 작품 규격 참고
- 참가 신청서 및 동의서 ... 양식 (붙임) 참고

- (작품규격)

형식	· 광고, 다큐멘터리, 애니메이션, 모션그래픽, 순수창작 등 제한 없음
분량	· 1분 이상 ~ 5분 이내
출품 규격	· 해상도 : 720*480픽셀 이상 권장(고화질)
	· 파일형식 : AVI 또는 MP4
출품 수	· 1인(단체) 당 다작 응모 가능

- (제출 방법) 전자우편 접수(jieun1379@nhis.or.kr)

- \* 파일명 예시: 국민건강보험 통합돌봄 홍보 UCC 공모전(참가자성명\_생년월일)
- \* 반드시 대용량 파일첨부 기능을 이용하여 압축파일 형태로 발송

- (기타 사항)

- 출품작에는 공정한 심사를 위해 성명·소속 등 인적사항 기재 불가
- 영상 첫 화면에 아래 내용을 명시하고, 이어서 다음 화면에 작품 제목 명시

2020년 지역사회통합돌봄 홍보 손수 제작물(UCC) 영상 공모전 출품작
○ 주최 : 보건복지부
○ 주관 : 국민건강보험공단
· 공단 홈페이지에서 다운로드 가능

- 엔딩 크레딧에 음원출처 반드시 명시
- \* 손수 제작물(UCC) 제작에 사용된 음악 및 이미지는 저작권에 위배되지 않아야함

- (심사기준)

- 심사 기준표에 의한 객관적이고 공정한 심사 진행

항 목	내 용	배 점
합 계		100
작품성	· 작품의 표현 기술과 구성의 완성도가 뛰어난가	30
창의성	· 차별화된 콘텐츠(영상, 음악, 카피문구 등)를 사용하였는가	30
효과성	· 공감을 이끌어 내면서 홍보효과로 이어지는가	20
홍보성	· 유튜브 좋아요 12만 0.5점, 조회수 102만 0.5점 가점(최대 20점)	20

- (시상 내역) 총 7팀 선정

구분		상금	상장
순수	대 상(1명)	300만 원	보건복지부장관 상장
	최우수상(1명)	200만 원	국민건강보험공단 이사장상
제작물(UCC)	우 수 상(2명)	각 100만 원	
영상 공모	장 려 상(3명)	각 70만 원	해당 사항 없음
네티즌 표절심사상 (10명)		5만 원 은누리상품권	

- \* 기준에 미달하여 수상작이 없을 경우 시상 규모는 변경될 수 있음

- \* 시상식 : 수상작 발표 후 일시 및 장소는 추후 개별 통보

- 기타 자세한 내용은 국민건강보험공단 통합돌봄 추진단 홍보 손수 제작물(UCC) 영상 공모전 담당자 임지는 대리(email: jieun1379@nhis.or.kr) 문의



### 〈유의사항〉

- 출품 시 참가신청서의 모든 사항을 반드시 기재
- 출품작은 영상, 배경음악 및 등장인물 등에 대한 저작권과 초상권을 침해하지 않아야 하며, 이에 관한 법률적 책임은 출품자에게 있음
  - 저작권 관련 사항은 한국저작권위원회(www.copyright.or.kr)이나 한국음악저작권협회(www.koma.or.kr)로 문의
- 출품작에 대한 저작권(저작권인격권과 저작권재산권)은 응모자에게 원시적으로 귀속됨
  - 단, 국민건강보험공단은 입상작에 한하여 2차적 저작물 작성권을 포함한 저작권재산권 전부를 양도받아 대국민 지역사회 통합돌봄 제도 인식개선을 위한 홍보·캠페인 등에 활용할 수 있음
- 다음의 결격사유가 발생한 경우 심사에서 제외되며, 수상작으로 선정된 경우라도 입상을 취소함
  - 출품작이 타 공모전에서 수상작으로 선정된 적이 있는 경우
  - 표절 또는 다른 작품과 매우 흡사한 경우
- 출품작의 경우 제출형식에 맞추어 제출하되, 입상작의 경우 고해상도영상을 요청할 수 있음
- 입상작에 한하여 주최측의 공모전 취지에 따라 원본에 대한 다소 수정을 요구하거나 수정할 수 있음
- 1인(개인/단체)당 다작 공모는 가능하나 1인(개인/단체) 중복 수상은 불가능하며 최상위 수상만 가능
- 출품작이 심사기준 등에 미달될 경우, 시상 규모는 변경될 수 있음
- 상금은 제세공과금을 제외하고 지급함
- 개인공모의 경우 응모자명으로, 단체공모의 경우 단체명으로 상장 수여



### 【붙임1】

#### 지역사회통합돌봄 홍보 손수 제작물(UCC) 영상 공모전 참가 신청서

※ 참가신청서의 모든 사항을 반드시 기재합니다.

작품제목			
작품 유튜브 URL			
작품설명	간략하게		
참가구분	개인 <input type="checkbox"/> 단체 <input type="checkbox"/>		
참가자 (단체인 경우 대표 1인)	성명		생년월일
	휴대전화		E-mail 주소
	주소		
팀명	팀 참가에 한하여 팀명 및 팀명성명 기재		
팀원성명 (대표자 제외)			

- \* 제출한 작품은 제출자가 작성한 순수한 창작물이며, 제출된 작품(서평)은 반환하지 않고 수상 작품은 공익목적으로 홍보에 활용될 수 있습니다.
- \* 향후 표절, 저작권 등 문제 발생 시 수상이 무효되고, 모든 책임은 제출자에게 있습니다.

2020년 월 일

신청자

(서명 또는 인)

보호자(미성년자인 경우)

(서명 또는 인)

### 【붙임2】

#### 개인정보 수집·이용 및 저작권재산권 양도 동의서

※ [ ] 안에는 체크하는 것에 \*표준 합니다.

##### □ 개인정보의 수집 · 이용

- ① 수집·이용 목적 : 국민건강보험공단 지역사회통합돌봄 홍보 손수 제작물(UCC) 공모전 입상작 선정 및 관리
- ② 수집·이용 항목 : 성명, 생년월일, 연락처, 주소, e-mail 주소, 영상물 등
- ③ 보유기간 및 이용기간 : 정보 수집 및 이용에 관한 동의일로부터 보유목적 달성 시
- ④ 개인정보 수집 동의 거부할 권리 : 개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, 미동의시 공모전 출품에 대한 신청자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에 제외될 수 있음

정보 수집 · 이용에 동의합니까? [ ☐ ] 동의합니다 [ ☐ ] 동의하지 않습니다

##### □ 저작권재산권 전부에 대한 양도

- ① 응모된 작품에 대한 저작권은 응모자에게 있음.
- ② 본 공모는 지역사회통합돌봄 홍보를 통한 정책공감대 형성 및 대국민 인식도 개선을 목적으로 개최한 바, 당선작에 한하여 통합돌봄 홍보 등 활용을 위해 저작권재산권 이전과 관련한 양도인(당선자)과 양수인(국민건강보험공단) 사이의 권리관계를 명확히 하기 위함
- ③ 양도 범위 : 당선작 저작물의 저작권재산권 전부(2차적 저작물 작성권 포함)
- ④ 양도 기간 : 시상금 지급 시기를 기준으로 지역사회통합돌봄 선도사업 유지기간까지
- ⑤ 양도인의 의무 : 양수인에게 대상 저작물의 저작권재산권을 양도, 저작권 양도 후 제3자에게 재양도 또는 이용허락을 금지
- ⑥ 양수인의 의무 : 저작자의 저작권인격권을 침해하지 아니함. 다만, 대상 저작물의 본질적인 내용을 변경하지 않는 범위 내에서의 수정 및 편집은 가능. 양수인은 공모 목적 범위 내에서 사용하는 조건으로 시상금 외 별도의 양도비용을 지급하지 않음.

저작권재산권 전부에 대한 양도에 동의하십니까? [ ☐ ] 동의합니다 [ ☐ ] 동의하지 않습니다

- \* 귀하로부터 취득한 개인정보는 개인정보보호법 제15조 및 제24조에서 정하는 바에 따라 처리 목적 이외에는 사용되지 않으며 변경 시에는 사전 동의를 구할 것입니다.
- \* 저작권재산권 전부에 대한 양도는 저작권법 제43조에서 정하는 바에 따르며, 본 동의서에 이견이 있을 경우에는 저작권법, 민법 등을 준용하고 필요 시 한국저작권위원회에 조정을 신청하여 해결할 수 있습니다.

2020년 월 일

신청자

(서명 또는 인)

보호자(미성년자인 경우)

(서명 또는 인)

## 참고문헌

- 국립국어원, 2011, 보도자료 쓰기 길잡이
- 국립국어원, 2020, 한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기
- 류재현, 2011, 울산광역시의 SWOT이슈분석과 SWOT전략모델, 『지방정부연구』, 15(1): 75-95.
- 박태영, 채현탁, 김동화, 김석주, 2019, 『지역사회복지연구방법론』, 경기도: 공동체
- 보건복지부, 2015, 2014년 복지사각지대 발굴·지원 우수사례: (부록)읍면동 단위 민관협력 매뉴얼
- 보건복지부, 2017, 민-관 정보공유시스템을 활용한 민간 사례관리 업무 가이드
- 보건복지부, 2017, 읍면동 맞춤형 복지 업무 매뉴얼
- 보건복지부, 2019, 2019년도 지역복지사업 평가 우수사례집
- 보건복지부, 2020, 2020년 희망복지지원단 업무안내
- 보건복지부, 노인보호전문기관, 2019, 사회복지전담공무원 등 종사자 교육교재
- 보건복지부, 장애인권익옹호기관, 2019, 장애인학대 신고와 예방
- 사회보장정보원, 2018, 민간자원 활용가이드
- 사회보장정보원, 2018, 통합사례관리 실천가이드
- 서초구립반포종합사회복지관, 2007, 『실천가와 연구자를 위한 사회복지척도집』, 서울: 나눔의집
- 신재은, 강미경, 김수영, 박미경, 2018, 『공공통합사례관리 초기과정 면접가이드 개발 연구』, 경기복지재단
- 윤지영, 방한별, 김주희, 2011, 『평택시 사회복지시설 욕구조사 실무도움서』, 경기도: 평택복지재단
- 지방자치인재개발원, 사도공무원교육원, 2020 공통교재 기획실무
- 지방자치인재개발원, 사도공무원교육원, 2020 공통교재 행정업무운영실무
- 지은구, 김민주, 2017, 『사회서비스 성과관리 척도집』, 서울: 학지사
- 최일섭, 이현주, 2015, 『지역사회복지론』, 서울: 서울대학교출판문화원
- 최지선, 민소영, 윤상용, 채수진, 한은희, 황정하, 2020, 『차세대 사회보장정보시스템 구축을 위한 읍면동 초기상담 재설계방안 연구』, 보건복지부·한국보건복지인력개발원
- 한국노년학포럼, 2010, 『노년학 척도집』, 서울: 나눔의집
- 한국여성인권진흥원, 2013, 가정폭력 피해자 초기지원 매뉴얼: 2권 가정폭력 피해자 초기상담과 보호
- 황성준, 김정득, 김은정, 곽아람, 지은구, 고관우, 박은옥, 윤재호, 2019, 『제주형 커뮤니티케어 운영모델 연구』, 제주연구원 제주사회복지연구센터
- 행정자치부, 2014, 정부의전편람
- 행정안전부, 2019, 주민자치형 공공서비스 우수사례집
- 행정안전부, 보건복지부, 2020, 2020년 주민자치형 공공서비스 구축사업 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼
- 국립국어원 누리집, <https://www.korean.go.kr/>
- 법제처 누리집, <https://www.moleg.go.kr>
- 보건복지부 누리집, <http://www.mohw.go.kr>
- 생존전략 블로그, <https://survivalblogger.blogspot.com/2019/06/SWOT-marketing.html>
- 아동권리보장원 누리집, <http://www.ncrc.or.kr/>
- 중앙노인보호전문기관 누리집, <http://noinboho.or.kr>
- 중앙장애인권익옹호기관 누리집, <http://www.naapd.or.kr/>
- 한국사회복지사협회 누리집, <http://www.welfare.net>



## 연구진

연구책임 황성준 제주연구원 제주사회복지연구센터 전문연구위원

공동연구 곽아람 제주연구원 제주사회복지연구센터 위촉연구위원

제주연구원  
사회복지연구 2020-01

## 제주형 통합복지하나라 시범사업 업무매뉴얼

발행인 || 김동전

발행일 || 2020년 6월

발행처 || 제주연구원 제주사회복지연구센터

63147 제주시 아연로 253(오라이동) 3F

Tel : (064) 729-0500 Fax : (064) 751-2168

<http://jejuwelfare.org>

인쇄처 || 디오워드

ISBN



9 788960 107809

비매품/ 무료

93330

- 이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서, 제주특별자치도의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다.  
또한 이 보고서는 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단전제나 복제는 금합니다.