

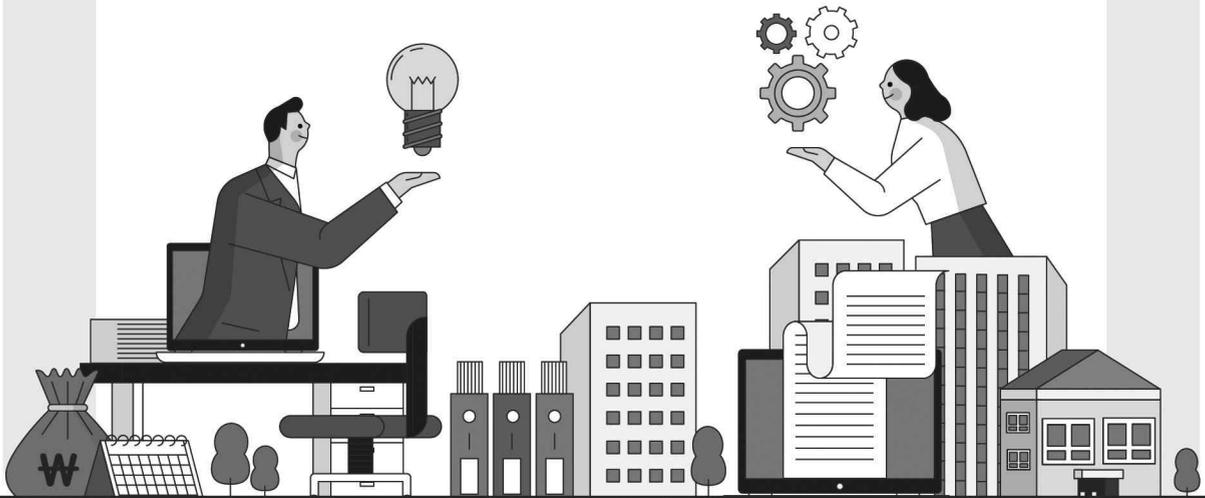
발 간 등 록 번 호

11-1352000-003281-10

www.mohw.go.kr

# 2022년 사회서비스 공통업무안내

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE



보건복지부

총론 / 1

<b>1. 사회서비스 개관</b> .....	<b>3</b>
가. 사회서비스의 개념 .....	3
1) 사회보장기본법에 따른 정의(제3조제4호) .....	3
2) 사회보장에서 사회서비스의 위치 .....	3
나. 사회보장급여와의 관계 .....	4
1) 사회보장급여의 정의 .....	4
2) 사회보장급여와 사회서비스의 관계 .....	4
다. 사회서비스 제공기관의 개념과 범위 .....	7
1) 사회서비스 제공기관의 개념 .....	7
2) 사회서비스 제공기관의 범위(사회보장급여법 제24조의2) .....	7
<b>2. 사회서비스 공동업무지침의 역할</b> .....	<b>12</b>
가. 개요 .....	12
1) 추진배경 .....	12
2) 목적 .....	12
나. 법적근거 .....	13
1) 기본원칙 .....	13
2) 민관협력 .....	13
3) 사회서비스정보시스템 구축·운영 .....	13
4) 사회보장정보 등의 표준화 .....	13
5) 사회복지시설 업무의 전자화 및 사회서비스 전자이용권 관리체계 구축 .....	14
다. 지침의 적용 .....	14
라. 지침의 활용 .....	14
1) 지자체 담당자 .....	14
2) 사회서비스 제공기관 종사자 .....	15

<b>3. 사회서비스 공통업무지침의 구성</b> .....	<b>16</b>
가. 기본방향 .....	16
나. 주제별 구성내역 .....	17
1) 기관의 설치·변경 및 관리감독 .....	17
2) 기관운영 .....	17
3) 사회서비스의 제공 .....	18
4) 사회서비스 평가 .....	19
5) 민관협업 업무 .....	19
다. 기타 .....	19
<b>4. 사회서비스정보시스템 구축</b> .....	<b>20</b>
가. 추진배경 .....	20
1) 현황 및 문제점 .....	20
2) 개선방향 .....	20
나. 시스템 구성 .....	22
1) 기관행정 지원 .....	22
2) 서비스 업무 지원 .....	22
3) 민·관 정보공유 및 협업 플랫폼 .....	22
4) 아동·노인·장애인 등 특화기능 .....	23
5) 사회서비스 DW .....	23
<b>5. 사회서비스정보시스템 관련 협의절차</b> .....	<b>24</b>
가. 필요성 .....	24
나. 법적근거 .....	24
다. 주요내용 .....	24

기관의 설치·변경 및 관리감독 / 27

<b>1. 기관의 설치·변경</b> .....	<b>29</b>
가. 서비스 제공기관의 설치 .....	29
1) 개요 .....	29
2) 관할 지자체 및 서비스 지역 .....	30
3) 인력·설비 등 설치기준 .....	32
4) 설립 절차 .....	36
5) 제공기관 설립 정보의 시스템 등록·처리 .....	38
나. 제공기관의 변경 및 휴·폐업 .....	41
1) 제공기관 변경 .....	41
2) 휴·폐업 및 재개 .....	45
다. 사회복지법인 등의 정보관리 .....	49
1) 개관 .....	49
2) 법인 등의 소속시설 관리 .....	50
3) 기타 법인 등과 시설 등 정보관리 체계 .....	51
<b>2. 지도·점검 및 행정처분</b> .....	<b>53</b>
가. 지도·점검 .....	53
1) 개요 .....	53
2) 시설별 지도·점검 내용 .....	53
3) 지도점검 절차 .....	54
4) 전자바우처 클린센터 운영 .....	56
나. 행정처분 .....	58
1) 개요 .....	58
3) 행정처분 절차 .....	59

<b>1. 인사(종사자) 관리</b> .....	<b>65</b>
가. 인사 관리 개요 .....	65
1) 종사자 관리 .....	65
2) 관리대상 종사자의 범위 .....	65
3) 종사자 정보 내역 .....	66
나. 종사자 채용 .....	67
1) 채용절차 .....	67
2) 종사자 채용 전자적 관리 .....	68
다. 종사자 자격 및 경력 관리 .....	68
1) 자격 .....	68
2) 결격사유 조회 .....	70
3) 자격관리 .....	73
4) 사회복지법인·시설 종사자의 경력관리 .....	76
라. 종사자 급여 및 호봉 관리 .....	79
1) 급여 .....	79
2) 호봉 관리(사회복지시설) .....	82
마. 종사자 교육·대체인력·건강관리 .....	84
1) 종사자 교육 .....	84
2) 대체인력 풀(pool) 관리 .....	90
3) 건강관리 .....	93
<b>2. 재무관리</b> .....	<b>94</b>
가. 보조금 관리 .....	94
1) 보조금 교부 절차 .....	94
2) 보조금 정산 및 반납 절차 .....	99

나. 후원금 관리 .....	102
1) 후원금의 관리 .....	102
2) 후원금의 사용 .....	102
3) 후원금 정보관리 .....	104
다. 회계 관리 .....	108
1) 개요 .....	108
2) 수입·지출 관리원칙 .....	108
<b>3. 조직관리 .....</b>	<b>110</b>
가. 사회복지시설 운영위원회 .....	110
1) 개요 .....	110
2) 운영 .....	111
3) 정보시스템을 통한 관리 .....	112
나. 안전관리 .....	112
1) 사회복지시설의 안전점검 .....	112
2) 보험가입의무 .....	115
다. 온라인 보고 .....	116
1) 개요 .....	116
2) 온라인 보고 범위 .....	118
3) 온라인 보고 절차 .....	123
라. 그룹웨어를 통한 업무 관리 .....	127
1) 개요 .....	127
2) 그룹웨어를 통한 업무 .....	127
3) 그룹웨어를 통한 자료취합 간소화 .....	130

<b>1. 사회서비스 제공기관의 유형 및 이용 자격</b> .....	<b>137</b>
가. 생활시설 .....	137
1) 생활시설의 개념 .....	137
2) 생활시설의 유형 .....	137
3) 생활시설 입소자격 .....	138
나. 이용시설 .....	139
1) 이용시설의 개념 .....	139
2) 이용시설의 유형 .....	139
3) 이용시설 입소 자격 .....	140
다. 바우처 사업기관 .....	141
1) 바우처 사업기관 개념 .....	141
2) 바우처 사업 유형 .....	141
3) 바우처 이용자격 .....	141
<b>2. 서비스 업무 절차</b> .....	<b>142</b>
가. 개요 .....	142
나. 신청·접수 .....	144
1) 신청 절차 .....	144
2) 신청 경로 .....	144
3) 사회서비스 제공기관으로 의뢰 .....	149
4) 신청 대상 유형 .....	149
다. 자격확인 .....	150
라. 결정·통보 .....	153
마. 서비스 제공 및 기록 .....	154
바. 프로그램 종결 및 사후관리 .....	154

1) 생활시설 .....	154
2) 이용시설 및 바우처 제공기관 .....	155
<b>3. 서비스 제공 정보관리 .....</b>	<b>156</b>
가. 대상자(이용자) 정보관리 .....	156
1) 개요 .....	156
2) 대상자 정보 내역 .....	163
3) 대상자 정보관리 절차 .....	167
나. 서비스 이용 전 상담 등 관리 .....	170
1) 개요 .....	170
2) 초기 상담 .....	170
3) 사정·진단 .....	171
4) 서비스 제공계획 수립 .....	171
5) 전담인력 배치 .....	171
다. 사업 및 프로그램 관리 .....	172
1) 개요 .....	172
2) 사업 관리 .....	173
3) 프로그램 관리 .....	175
<b>4. 사회서비스 전자바우처 .....</b>	<b>183</b>
가. 개요 .....	183
1) 도입배경 .....	183
2) 사회서비스 전자바우처 정의 .....	183
3) 전자바우처 사업 형태 .....	184
4) 운영 체계 .....	185
5) 전자바우처 표준 업무처리 절차 .....	187
나. 바우처 서비스 이용 전 조치사항 .....	189
1) 국민행복카드 발급 .....	190
2) 바우처 생성 .....	192
다. 서비스 이용 .....	196

1) 바우처 서비스 이용·결제 .....	196
2) 서비스 제공기관 단말기 관리(자체형 바우처) .....	197
3) 모바일 바우처 결제 앱 .....	199
<b>라. 바우처 급여비용 지급 및 정산 .....</b>	<b>201</b>
1) 바우처 급여비용 예탁 .....	201
2) 급여비용의 청구 및 지급 .....	203
<b>마. 부당이득 차감지급 .....</b>	<b>209</b>

PART  
**V**

사회서비스 평가 / 212

<b>1. 사회서비스 평가 개요 .....</b>	<b>214</b>
<b>2. 사회서비스 평가 추진체계 .....</b>	<b>215</b>
<b>3. 평가절차 표준화 .....</b>	<b>217</b>
가. 개요 .....	217
나. 평가 준비 단계 .....	218
1) 평가계획 수립 .....	218
2) 평가 대상기관 선정 .....	218
3) 평가위원 선정 및 배정 .....	218
4) 평가자료 정비 .....	219
다. 평가 진행 단계 .....	220
1) 자체 평가 .....	220
2) 온라인 평가 .....	220
3) 현장 평가 .....	220
4) 평가 결과 확인 및 재평가 .....	220
라. 사후 관리 단계 .....	222

1) 평가결과 심의 .....	222
2) 평가결과 공개 .....	222
3) 인센티브 지급 및 컨설팅 .....	222
4) 평가결과의 활용 .....	223
<b>4. 평가영역 및 지표 .....</b>	<b>226</b>
가. 개요 .....	226
1) 평가영역의 구성 .....	226
2) 평가지표 풀(pool)의 활용 .....	226
나. 평가제도별 평가영역 및 지표 .....	228
1) 사회복지시설 .....	228
2) 사회서비스 품질평가 .....	229
3) 장애인활동지원 .....	230
4) 가정위탁지원센터 .....	231
5) 지역아동센터 .....	231
<b>5. 사회서비스 평가의 전자화 .....</b>	<b>232</b>
가. 개요 .....	232
나. 평가지표 전자화 방안 .....	232
1) 개요 .....	232
2) 유형별 전자화 방안 .....	233

<b>1. 민관 정보공유</b>	<b>240</b>
가. 개요	240
1) 추진배경	240
2) 법적근거	240
3) 대상기관	241
4) 정보공유 방식	244
5) 정보 조회가능 기간	246
6) 정보주체의 동의사실에 대한 열람	246
나. 정보공유 절차	247
1) 시스템 사용자 등록	247
2) 정보공유 권한 요청 및 승인	247
3) 대상자 동의 절차	250
4) 정보 조회	251
다. 정보공유 내용	252
1) 원스크린 정보조회 (접속조회형)	252
2) 사례관리 정보 공유	253
<b>2. 사례관리</b>	<b>255</b>
가. 개요	255
나. 대상 사업	255
다. 사례관리 사업별 표준 프로세스 적용	256
라. 사례관리 간 연계	257
1) 개요	257
2) 대상 사업	257
3) 연계 유형	258

마. 공동사례관리 .....	259
1) 개요 .....	259
2) 주체별 역할 .....	259
3) 공동사례관리 절차 .....	259
<b>3. 보건복지자원 관리 .....</b>	<b>260</b>
가. 보건복지자원 개요 .....	260
1) 정의 .....	260
2) 구성 .....	260
3) 자원의 표준분류체계 .....	261
나. 보건복지자원 관리 .....	265
1) 개요 .....	265
2) 자원 관리 개선방향 .....	266
3) 보건복지자원 관리 절차 .....	268
4) 자원관리의 자동화 .....	272
다. 보건복지자원 수요자 관리 .....	273
1) 자원의 수혜이력 관리 .....	273
2) 자원대기자의 관리 .....	273
라. 자원 배분 .....	275
1) 개요 .....	275
마. 자원 관리를 위한 제도적 반영사항 .....	276
<b>4. 서비스 의뢰 .....</b>	<b>277</b>
가. 개 요 .....	277
나. 유 형 .....	277
1) 자원에 대한 서비스 의뢰 .....	277
2) 대상자에 대한 서비스 의뢰 .....	277
다. 의뢰 절차 .....	277
1) 서비스 의뢰 요청자 .....	277

2) 서비스 의뢰 수신자 ..... 279

부 록  
IV

사회서비스의 제공 관련 붙임자료 / 280

[붙임4-1] 대상별 생활시설 유형 .....	282
[붙임4-2] 생활시설 입소자격 .....	286
[붙임4-3] 대상자별 이용시설 유형 .....	290
[붙임4-4] 기능별 이용시설 제공서비스 .....	294
[붙임4-5] 이용시설 대상 자격 .....	304
[붙임4-6] 서비스 지원 종합조사표 조사항목 및 종합점수 산정방법 - 성인용 조사표 .....	309
[붙임4-7] 서비스 지원 종합조사표 조사항목 및 종합점수 산정방법 - 아동용 조사표 .....	311
[붙임4-8] 서비스 지원 종합조사표 조사항목 및 종합점수 산정방법 .....	313
[붙임4-9] 바우처 사업 상세 유형 및 이용기준 .....	315
[붙임4-10] 신상카드 서식 - 아동 등(장애인, 치매환자 포함)의 신상카드 .....	320
[붙임4-11] 신상카드 서식 - 노인 신상카드 .....	321
[붙임4-12] 신상카드 서식 - 노숙인 신상카드 .....	322

붙임  
VI

민관협업 관련 붙임자료 / 324

[붙임6-1] 개인정보 수집 및 활용 동의서 ..... 326  
[붙임6-2] 사례관리 정보 표준화 ..... 328  
[붙임6-3] 사례관리 사업별 표준 프로세스 적용 방안 ..... 333

# 총론

1. 사회서비스 개관
2. 사회서비스 공통업무지침의 역할
3. 사회서비스 공통업무지침의 구성
4. 사회서비스정보시스템 구축
5. 사회서비스정보시스템 관련 협의절차



PART I  
총론

1 사회서비스 개관

가. 사회서비스의 개념

1) 사회보장기본법에 따른 정의(제3조제4호)

“사회서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고, 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말한다.

- 제공주체 : 국가·지자체 및 민간부문
- 대상 : 도움이 필요한 모든 국민
- 목적 : 인간다운 생활을 보장하고 삶의 질이 향상되도록 지원
- 영역 : 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야
- 서비스 유형 : 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설이용, 역량 개발, 사회 참여 지원 등

2) 사회보장에서 사회서비스의 위치

- 사회보장은 사회보험, 공공부조, 사회서비스로 구성되며, ‘사회서비스’는 ‘사회보장’의 하위개념 (사회보장기본법 제3조제1호)

[사회보험, 공공부조, 사회서비스의 비교]

구분	사회보험	공공부조	사회서비스
목적	국민에게 발생하는 사회적 위험 대처	생활이 어려운 국민의 최저생활보장, 자립지원	국민의 인간다운 생활보장, 삶의 질 향상
방식	보험방식	국가·지자체 책임방식 자산조사를 통한 지원	다양한 방식 (단, 보험, 공공부조는 제외)
주체	보험자	국가·지자체	국가, 지자체, 민간
예시	건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험 등	국민기초생활보장, 기초연금, 긴급지원 등	아동, 노인, 장애인 등에 사회복지시설 및 바우처를 통한 서비스 제공

나. 사회보장급여와의 관계

1) 사회보장급여의 정의

- 보장기관이 사회보장기본법 제3조제1호에 따라 제공하는 현금, 현물, 서비스 및 그 이용권을 의미(사회보장급여법 제2조제1호)

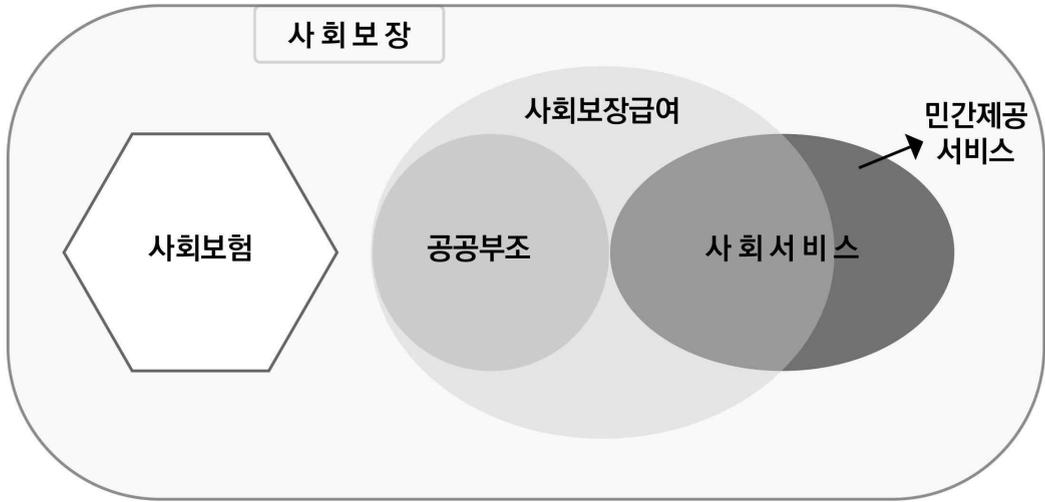
**참고** 보장기관의 정의

- 관계 법령 등에 따라 사회보장급여를 제공하는 국가기관\*과 지방자치단체 (사회보장급여법 제2조제5호)
- \* 보건복지부, 고용노동부 등 중앙행정기관과 건강보험공단 등 공공기관

2) 사회보장급여와 사회서비스의 관계

- 사회서비스는 사회보장의 하위 개념으로 사회보장급여에 포함됨
- 다만, 사회보장급여는 제공의 주체가 보장기관이기 때문에 순수한 민간재원으로 민간기관이 제공하는 사회서비스는 사회보장급여에서는 제외됨
  - \* 보장기관이 민간기관에 위탁하거나, 보조금을 지급하여 운영되도록 하거나(사회복지시설), 관계 법령에 따라 사업을 시행(전자바우처 등)하는 경우에는 민간에 의해 서비스가 제공되더라도 사회보장급여에 포함됨

[사회서비스와 사회보장급여와의 관계]



## 참고사항 사회복지사업, 지역사회복지 등 관련 개념

### 1) '사회복지사업'의 정의

- **범위** : 사회복지사업법 제2조제1호 각 목의 범률에 따른 사업
- **내역** : 보호·선도 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지, 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자의 사회복지에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업

### 2) '지역사회복지'의 정의

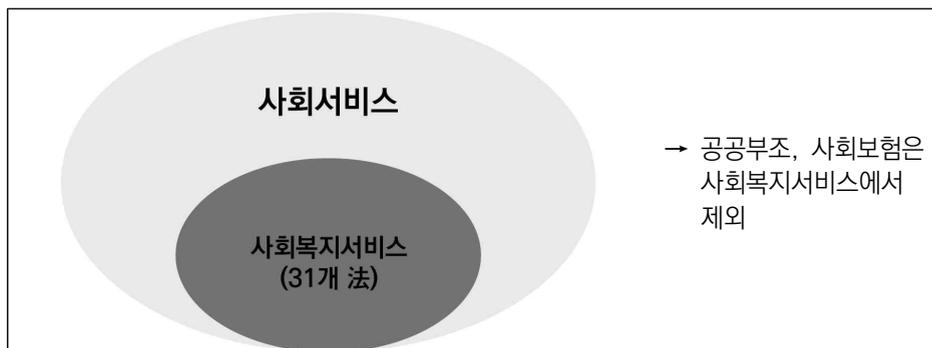
- 주민의 복지증진과 삶의 질 향상을 위하여 지역사회 차원에서 전개하는 사회복지(사회복지사업법 제2조제2호)

### 3) '사회복지서비스'의 정의

- 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 「사회보장기본법」 제3조제4호에 따른 사회서비스 중 사회복지사업을 통한 서비스를 제공하여 삶의 질이 향상되도록 제도적으로 지원하는 것 (사회복지사업법 제2조제6호)

### 4) 사회서비스와의 관계

- 사회복지서비스는 사회서비스에 포함되며, 지역단위 여부에 따라 지역사회복지로 구분됨



## 다. 사회서비스 제공기관의 개념과 범위

### 1) 사회서비스 제공기관의 개념

- 국가·지방자치단체 또는 민간이 설립·운영하는 기관으로서 사회서비스를 제공 또는 지원하는 기관 (사회서비스원법 제2조 제2호)
- 사회보장급여법 제24조의2에서는 사회서비스정보시스템을 활용하는 사회서비스 제공기관의 범위(법인·단체·시설·기관 등)를 명시하고 있음

### 2) 사회서비스 제공기관의 범위(사회보장급여법 제24조의2)

- 사회복지법인 및 사회복지시설(사회복지사업법 제2조제3호 및 제4호)
- 사회서비스 제공자(사회서비스이용권법 제2조제4호)
- 광역자활센터 및 자활기업(국민기초생활보장법)
- 독거노인종합지원센터(노인복지법)
- 장기요양기관(노인장기요양보험법)
- 아동권리보장원 및 자립지원 관련 업무 위탁 법인(아동복지법)
- 입양기관(입양특례법)
- 자살예방센터(자살예방법)
- 장애아동 가족지원 업무 위탁 비영리법인(장애아동복지지원법)
- 장애인 직업재활 실시 기관(장애인고용법)
- 중앙보조기기센터 및 지역보조기기센터(장애인보조기기법)
- 중앙장애인권익옹호기관 및 지역장애인권익옹호기관(장애인복지법)
- 정신건강복지센터 및 중독관리통합지원센터(정신건강복지법)
- 그 밖에 보건복지부장관이 인정한 기관

[사회서비스 제공기관의 범위]

연번	대상구분	기관유형	제공기관명	법률
1	아동	시설	아동양육시설	아동복지법
2	아동	시설	아동일시보호시설	
3	아동	시설	아동보호치료시설	
4	아동	시설	자립지원시설	
5	아동	시설	공동생활가정(학대피해아동쉼터 포함)	
6	아동	시설	지역아동센터	
7	아동	시설	아동보호전문기관	
8	아동	시설	가정위탁지원센터	
9	아동	시설	다함께돌봄센터	
10	아동	시설	아동상담소	
11	아동	시설	아동전용시설	
12	아동	기타	아동권리보장원	
13	아동	기타	자립지원전담기관	
14	아동	기타	입양기관	
15	노인	시설	양로시설	노인복지법
16	노인	시설	노인공동생활가정	
17	노인	시설	노인복지주택	
18	노인	시설	노인요양시설	
19	노인	시설	노인요양공동생활가정	
20	노인	시설	학대피해노인전용쉼터	
21	노인	시설	재가노인복지시설	
22	노인	시설	노인복지관	
23	노인	시설	노인교실	
24	노인	시설	노인보호전문기관	
25	노인	시설	노인일자리지원기관	
26	노인	기타	독거노인종합지원센터	
27	노인	기타	노인맞춤돌봄서비스제공기관	
28	노인	기타	노인맞춤돌봄서비스광역지원기관	
29	노인	기타	장기요양기관	노인장기요양보험법

연번	대상구분	기관유형	제공기관명	법률	
30	장애인	시설	장애유형별 거주시설	장애인복지법	
31	장애인	시설	중증장애인 거주시설		
32	장애인	시설	장애영유아 거주시설		
33	장애인	시설	장애인단기 거주시설		
34	장애인	시설	장애인공동생활가정		
35	장애인	시설	피해장애인쉼터		
36	장애인	시설	피해장애아동쉼터		
37	장애인	시설	장애인체육시설		
38	장애인	시설	장애인생활이동지원센터		
39	장애인	시설	수화통역센터		
40	장애인	시설	점자도서관		
41	장애인	시설	점자도서 및 녹음서 출판시설		
42	장애인	시설	장애인복지관		
43	장애인	시설	장애인주간보호시설		
44	장애인	시설	장애인보호작업장		
45	장애인	시설	장애인근로사업장		
46	장애인	시설	장애인직업적응훈련시설		
47	장애인	시설	장애인의료재활시설		
48	장애인	시설	장애인생산물판매시설		
49	장애인	기타	장애인권익옹호기관(중앙, 지역)		
50	장애인	바우처	언어발달지원서비스 제공기관		장애아동복지지원법
51	장애인	바우처	발달재활서비스 제공기관		
52	장애인	기타	장애인 가족지원사업 수행기관		발달장애인법
53	장애인	바우처	발달장애인 주간활동서비스사업		
54	장애인	바우처	청소년발달장애학생 방과후활동서비스		
55	장애인	바우처	발달장애인 부모상담지원 제공기관		장애인활동법
56	장애인	바우처	장애인활동지원기관		
57	장애인	기타	보조기기센터(중앙, 지역)		장애인보조기기법
58	장애인	기타	중앙장애인보건의료센터		장애인건강권법
59	장애인	기타	지역장애인보건의료센터		

연번	대상구분	기관유형	제공기관명	법률
60	장애인	기타	보건소(지역사회중심재활사업)	지역보건법
61	정신	시설	정신요양시설	정신건강복지법
62	정신	시설	생활시설	
63	정신	시설	재활훈련시설	
64	정신	시설	생산물판매시설	
65	정신	시설	중독자재활시설	
66	정신	시설	종합시설	
67	정신	기타	정신건강복지센터	
68	정신	기타	중독관리통합지원센터	
69	정신	기타	자살예방센터	자살예방법
70	노숙인	시설	노숙인자활시설	노숙인복지법
71	노숙인	시설	노숙인재활시설	
72	노숙인	시설	노숙인요양시설	
73	노숙인	시설	노숙인종합지원센터	
74	노숙인	시설	노숙인일시보호시설	
75	노숙인	시설	노숙인급식시설	
76	노숙인	시설	노숙인진료시설	
77	노숙인	시설	쭉방상담소	
78	지역주민	시설	사회복지관	사회복지사업법
79	기타	시설	지역자활센터	기초생활보장법 (국민기초생활보장법)
80	기타	기타	광역자활센터	
81	기타	기타	자활기업	
82	기타	바우처	지역사회서비스투자사업제공기관	사회서비스이용권법
83	기타	바우처	산모신생아건강관리지원사업제공기관	
84	기타	바우처	청년마음건강지원사업제공기관	
85	기타	바우처	가사간병방문지원사업제공기관	
86	기타	기타	중앙사회복지대체인력지원센터	사회복지사업법
87	기타	기타	시도사회복지대체인력지원센터	
88	기타	시설	결핵·한센시설	사회복지사업법
89	기타	시설	일반지원시설	성매매방지 및 피해자

연번	대상구분	기관유형	제공기관명	법률
90	기타	시설	청소년지원시설	보호 등에 관한 법률
91	기타	시설	외국인지원시설	
92	기타	시설	자립지원공동생활가정	
93	기타	시설	자활지원센터	
94	기타	시설	성매매피해상담소	
95	기타	시설	성폭력피해자보호시설	가정폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률
96	기타	시설	성폭력피해상담소	
97	기타	시설	가정폭력피해자보호시설	
98	기타	시설	가정폭력상담소	
99	기타	시설	긴급전화센터	한부모가족지원법
100	기타	시설	모자가족복지시설	
101	기타	시설	부자가족복지시설	
102	기타	시설	미혼모자가족복지시설	
103	기타	시설	일시지원복지시설	
104	기타	시설	한부모가족복지상담소	다문화가족지원법
105	기타	시설	다문화가족지원센터	
106	기타	시설	건강가정지원센터	건강가정기본법
107	청소년	시설	청소년쉼터	청소년복지 지원법
108	청소년	시설	청소년자립지원관	
109	청소년	시설	청소년치료재활센터	
110	청소년	시설	청소년회복지원시설	
111	기타	기타	사회서비스원	사회서비스원법
112	기타	법인	사회복지법인	사회복지사업법

## 2 사회서비스 공통업무지침의 역할

### 가. 개요

#### 1) 추진배경

- 사회서비스 사업의 대상은 아동·노인·장애인·정신질환자·노숙인 등으로 생애 주기별 전체 영역을 포괄하여 그 범위가 방대함
  - 제공되는 수단·방식도 기관에 대한 포괄적 보조금 지원, 특정 사업에 대한 보조금 지원, 전자바우처를 통한 지원 등 다양함
  - 또한, 사회서비스 분야는 중앙정부 사업과 지방이양사업, 지자체의 자체 사업과 개별 민간기관에서 기획한 사업이 혼재되어 있음
    - \* 복지부에서 사회서비스 사업에 관련된 부서는 총 29개이며, 관련 지침만 46종 49권에 이르는 등 복잡·다양한 모습을 보임
- 수요자에게 맞춤형 서비스를 제공하고 지역사회 내에서 서로 협업하기 위해 다른 사업에 대한 이해가 필요하나, 관련된 사회서비스가 다양하고 복잡하여 어려움이 예상됨

#### 2) 목적

- 사회서비스 사업의 주요 업무 프로세스 및 공통사항을 정리·유형화하여 사업 관계자들\*의 서비스에 대한 이해를 높이고, 사회보장정보시스템 및 사회서비스 정보시스템 구축·운영의 가이드\*\*로 활용할 계획임
  - \* 중앙부처·지자체 사업담당자, 사회서비스 제공기관 종사자
  - \*\* 여러 사업을 하나의 시스템으로 관리·운영하기 위해서는 기준·절차 등에 대한 통합적인 분석과 유형화·표준화 작업이 요구됨

## 나. 법적근거

### 1) 기본원칙

- 보장기관은 사회보장급여와 「사회복지사업법」 제2조제3호 및 제4호의 사회복지법인, 사회복지시설 등 사회보장 관련 민간 법인·단체·시설이 제공하는 복지혜택 또는 서비스를 효과적으로 연계하여 제공할 수 있도록 노력하여야 함 (사회보장급여법 제4조제4항)

### 2) 민관협력

- 보장기관과 관계 기관·법인·단체·시설은 협력하여 지원대상자를 발굴하고 지역사회보장협의체를 운영함 (사회보장급여법 제14조)

### 3) 사회서비스정보시스템 구축·운영

- 보건복지부장관은 사회서비스 제공기관의 업무를 전자화하고 업무수행에 필요한 정보를 통합·연계하여 처리·기록 및 관리하는 정보시스템을 구축·운영할 수 있음(사회보장급여법 제24조의2 제1항)
- 사회서비스 제공기관의 운영자, 종사자 등은 ▲위기가구의 발굴, ▲민관협력, ▲사회보장급여의 제공, ▲사례관리, ▲기관의 운영, ▲전자바우처 관리 등 업무를 수행하기 위해 사회서비스정보시스템을 사용할 수 있음 (사회보장급여법 제24조의2 제2항)

### 4) 사회보장정보 등의 표준화

- 보건복지부장관은 사회보장정보의 공동 활용을 통하여 사회보장정보와 관련된 각종 기준, 절차, 방법, 서식 등을 표준화하여 보장기관의 장에게 제시할 수 있으며 특별한 사유가 없으면 이를 따라야 함(사회보장급여법 제27조)
- 보건복지부장관은 사회서비스이용권이 효율적이고 통일적으로 사용·관리될 수 있도록 사회서비스이용권을 표준화하기 위한 방안을 마련해야 함(사회서비스이용권법 제27조제1항)

## 5) 사회복지시설 업무의 전자화 및 사회서비스 전자이용권 관리체계 구축

- 보건복지부장관은 사회복지법인 및 사회복지시설의 종사자, 거주자 및 이용자에 관한 자료 등 운영에 필요한 정보의 효율적 처리와 기록·관리 업무의 전자화를 위하여 정보시스템을 구축·운영할 수 있음 (사회복지사업법 제6조의2제1항)
- 보건복지부장관은 사회서비스 전자이용권의 관리체계를 구축·운영할 수 있음 (사회서비스이용권법 제28조제1항)

## 다. 지침의 적용

- 본 지침은 사회보장급여법 제27조 등에 따라 사회서비스 사업의 공통적인 기준·절차·방법·서식 등을 정리한 것으로, 다른 법령·지침에서 특별히 규정하고 있는 사항은 다른 법령·지침을 우선하여 적용함
  - 다만, 사회보장정보시스템 및 사회서비스정보시스템의 구축·운영·활용에 관한 사항은 사회보장급여 공통업무지침과 이 지침을 우선하여 적용하여야 함
    - 사회보장정보시스템에는 사회보장급여 공통업무지침 상의 내용을 우선하여 적용하되, 해당 지침에 없는 내용은 이 지침에 따라 적용
    - 사회서비스정보시스템에는 이 지침의 내용을 우선 반영하여 구축·운영 기준으로 적용
- \* 사회보장급여 공통업무지침은 사회보장급여 수급자의 관리를 위한 지자체 담당자의 신청·조사·결정·사후관리 업무를 중심으로 작성됨

## 라. 지침의 활용

### 1) 지자체 담당자

- 법인, 시설, 바우처 제공기관 등 소관 사회서비스 제공기관의 관리 업무를 사회보장정보시스템을 통해 수행할 수 있도록 이 지침에서 안내
- 지자체 담당자가 수행하는 사례관리, 자원관리, 민관협력 등의 업무도 이 지침에서 안내

2) 사회서비스 제공기관 종사자

- 해당 기관의 기관관리, 서비스 제공 등에 관련된 업무를 전자화된 방식으로 수행하기 위한 방법 및 절차를 안내
  - 지역사회 내에서 정보와 자원을 공유하고, 공동 사례관리 및 서비스 의뢰 등 다른 공공-민간 기관과 협업하는 방법을 안내
- ※ 지자체와 민간 기관의 업무 담당자가 동일한 지침을 활용함으로써 의사소통 및 업무 효율성을 제고

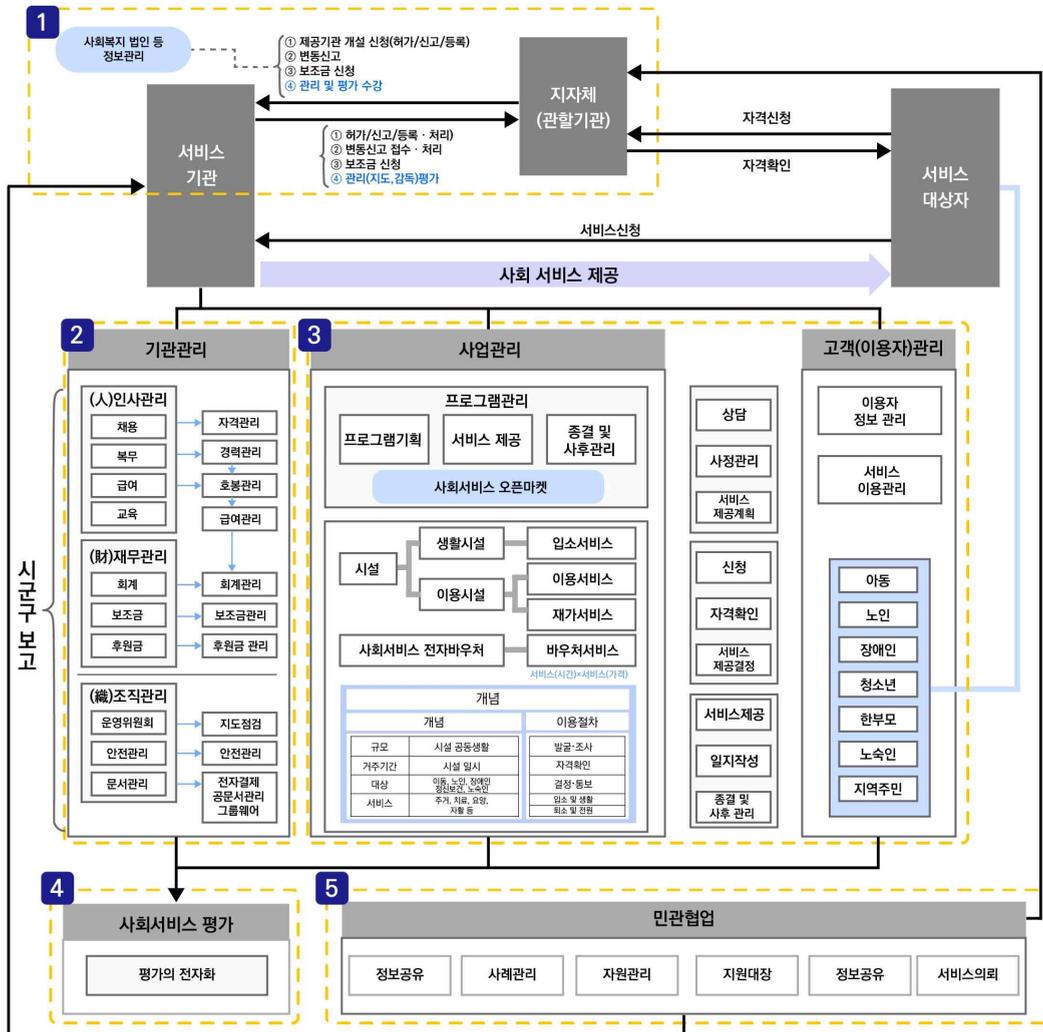
[사회서비스 분야 현행 사업지침 목록]

구분	지침명	구분	지침명
노인	노인맞춤돌봄서비스 사업안내		다함께돌봄 사업안내
	노인보건복지사업안내(1,2)		드림스타트 사업안내
	독거노인 장애인 응급안전안심서비스 사업안내		보육사업안내
	요양보호사 양성지침		아동분야 사업안내(1,2)
	치매정책 사업안내		자립지원 업무매뉴얼
바우처	가사·간병 방문 지원사업 안내	장애인	청소년 발달장애학생 방과후 활동서비스 운영 지침
	에너지바우처 안내		발달장애인 활동서비스 사업안내
	지역사회서비스 투자사업 안내		발달장애인지원 사업안내
	첫만남이용권사업		발달장애인지원센터 사업안내
	청년마음건강지원사업		여성장애인지원 사업안내
보건 의료	방문건강관리 사업안내		장애아동 가족지원 사업안내
	의료급여사업안내 지침		장애인복지 사업안내(1,2)
	중독정신건강 표준 사례관리 매뉴얼		장애인활동지원 사업안내
	산모신생아 건강관리 지원사업 안내		장애인복지시설 사업안내
	기저귀 조제분유 지원 사업안내		여성청소년 생리대 바우처 지원 사업안내
	의료급여 사례관리		청소년산모 임신출산의료비 지원사업 안내
	정신건강사업 안내		한부모가족지원사업 안내
모자보건 사업안내	기 타	자활사업안내	
사회복지법인 관리안내		기부식품 등 제공사업 안내	
사회복지관 운영관련 업무처리 안내		지역사회 통합돌봄 자체추진 가이드북	
사회복지시설 관리안내		찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼	
아동	지역사회보장협의체 운영안내		희망복지지원단 업무 안내
	아이돌봄 지원 사업안내		노숙인 등의 복지사업 안내
	지역아동센터 지원사업 안내		사회서비스원 사업 안내
	가정위탁 업무 안내서		

### 3 사회서비스 공통업무지침의 구성

#### 가. 기본방향

- 본 지침은 크게 ▲기관의 설치 및 관리감독, ▲기관의 운영, ▲사회서비스의 제공, ▲사회서비스 평가, ▲민관협업 등 5개 주제로 구성됨
- 여러 개별 지침의 공통된 사항을 기본적인 개념과 내용·절차 중심으로 재구성 하였으며, 업무수행에서 정보시스템을 활용하는 방법을 설명함



## 나. 주제별 구성내역

### 1) 기관의 설치·변경 및 관리감독

- 사회서비스 제공기관의 설치부터 폐업까지 관할 지자체와 기관이 상호작용하여 수행하는 업무를 안내
  - 주요내용은 ▲기관의 설치, ▲기관의 변경, ▲휴·폐업, ▲법인-시설 관리 등
  - 기관의 설치·변경 과정에서 기관의 기본정보가 누락 없이 관리될 수 있도록 시스템을 통한 정보관리 방법을 설명
- 또한, 지도점검 및 행정처분 등 관할 지자체의 관리감독 및 기관에서의 응대에 관한 사항도 안내

### 2) 기관운영

- 사회서비스 제공기관의 운영에 필요한 사항을 ▲인사(종사자)관리, ▲재무관리, ▲조직관리의 세 부분으로 나누어 구성
- 종사자 관리에서는 종사자의 채용부터 경력·자격의 관리, 복무와 급여의 지급, 종사자 교육 등에 관한 사항을 안내
- 재무관리에서는 보조금의 신청·정산과 후원금에 대한 관리를 중심으로 회계 처리 방법을 안내
- 조직관리에서는 운영위원회, 안전점검 등 기관관리에 필요한 사항을 안내하고, 기관 업무의 전자화를 위한 그룹웨어 사용방법을 설명

#### 참고

#### ‘1)기관의 설치·변경’ 및 ‘2)기관운영’ 관련 참고사항

- 사회복지시설의 관리에 대한 공통업무지침인 「사회복지시설 관리안내」를 중심으로 전자바우처 사업의 개별 지침들을 통합하여 작성
  - \* 법인에 관한 사항은 「사회복지법인 관리안내」의 내용 일부를 재구성
- 전자바우처 사업은 공통업무지침이 부재하기 때문에, 여러 사업별 지침에 기술된 내용을 「사회복지시설 관리안내」 목차에 따라 비교·정리하여 구성
  - ☞ 사회복지 시설·법인에 대한 더 자세한 사항은 「사회복지시설 관리안내」, 「사회복지법인 관리안내」를 참조하고, 바우처 사업은 개별 지침을 참조

### 3) 사회서비스의 제공

- 사회복지시설과 바우처 사업의 개념, 유형, 이용자격을 정리함
  - 사회복지시설은 생활시설, 이용시설로 구분하였으며, 대상과 서비스 유형에 따라 세분화하여 설명
    - \* 대상 : 아동, 노인, 장애인, 노숙인, 정신질환자, 지역주민 등
    - \* 서비스 유형 : 돌봄, 보호, 학습·교육, 직업재활, 여가, 기타 서비스 등
- 기관에서 서비스를 제공하기 위한 기본적인 이용자 관리와 사업-프로그램 관리 방법을 안내
  - 이용자의 기본 인적정보와 기관에서 서비스를 제공한 이력정보를 관리
  - 사업과 프로그램을 기획하고 운영하며, 그 정보를 시스템을 통해 관리
- 이용자와 프로그램을 이어 서비스를 제공하는 과정에서 필요한 절차를 정리
  - '신청 - 자격확인 - 결정'을 통해 프로그램의 대상자를 모집
  - '상담 - 사정·진단 - 서비스 제공계획 수립'을 통해 서비스 방법을 결정
  - 일상적 서비스 제공의 과정을 '일지' 등을 통해 기록
- 지자체에서 바우처 수급자격이 결정된 이후, 제공기관과의 계약체결, 바우처 결제, 예탁금의 관리 등 바우처 사업관리에 관한 사항을 안내
  - ※ 바우처 수급자격의 신청, 조사, 결정은 「사회보장급여 공통업무안내」에서 설명

#### 참고 서비스 제공정보의 활용

- 사회복지서비스 제공기관 내에서 입력된 이용자의 정보는 기관의 화면에서 일괄 조회 가능
  - 이용자에 대한 서비스 제공을 점검하고, 향후 서비스 계획을 수립하도록 지원
- 지자체 단위, 사업 단위로 사업의 집행현황에 대한 정보를 소관 지자체에 제공
  - 사업실행 기관, 대상자 수, 서비스 제공횟수 등
  - ☞ 요약된 이력정보는 절차에 따라 다른 기관에 공유할 수 있으며, 사람 중심의 맞춤형 서비스 제공을 위해 활용

#### 4) 사회서비스 평가

- 사회서비스정보시스템에서 사회서비스 관련 5개 사업\*의 평가업무 기능을 통합
  - 이 지침에서는 표준화된 평가 절차와 평가업무 수행 방법을 안내
    - \* 사회복지시설, 배우처 제공기관, 지역아동센터, 장애인 활동지원, 가정위탁 지원센터
- 종이문서 없는 평가업무 수행을 위한 평가의 전자화 방안 제시

#### 5) 민관협업 업무

- 공공과 민간, 민간과 민간의 사회서비스 관련 기관 사이에 연계와 협업이 필요한 사항을 중심으로 안내
  - 대상자의 정보를 동의에 기반하여 지역 내 기관들 사이에서 공유하고,
  - 복수의 기관이 서로 다른 전문성에 기반하여 공동으로 사례관리를 수행하며,
  - 공공과 민간기관이 복지자원 정보를 함께 등록, 관리, 공유하며,
  - 다른 기관의 자원 및 프로그램 등에 대해 서비스 의뢰를 수행하는 방법을 설명

#### 다. 기타

- 개별 사업에만 적용되는 사항, 분야별·사업별로 필요한 시스템 특화 기능 등은 현재 지침에 포함하지 않음
- 향후 사업과 의견수렴을 통해 해당사항이 식별되면 추가 작성하여 공유할 계획

## 4 사회서비스정보시스템 구축

### 가. 추진배경

#### 1) 현황 및 문제점

- 2010년 사회보장정보시스템(행복e음)의 구축 이후 현금을 지급하는 복지급여 정보는 하나로 통합하여 관리되기 시작함
- 반면, 사회서비스 정보는 아동·노인·장애인 등 대상 및 사업별로 31종의 시스템으로 분절되어 있으며,
  - 일부 사회서비스 제공기관의 정보는 여전히 종이문서에 기반하여 수작업으로 관리되고 있음
- 분절된 시스템에서는 수요자를 기준으로 서비스 이력이 관리되지 않아 개인 맞춤형 서비스의 제공이 어렵고 서비스의 중복·누락 등 발생 가능
  - 대상별로 사용하는 시스템이 달라 생애주기의 단계가 변경될 때 정보의 단절이 발생하며, 서로 다른 기관 사이에 연계·협력이 활성화되지 못함

#### 2) 개선방향

- 現 사회복지시설 정보시스템과 전자바우처 시스템을 통합하고 아동·노인·장애인 등 대상별·사업별 시스템도 통합 또는 연계
  - 업무성격이 유사하고 사업규모가 작은 시스템은 통합하는 것이 원칙
  - 사업 규모가 크고 별도의 전달체계에서 이질적인 업무를 수행하는 경우\* 정보를 연계하는 방식으로 구축
    - \* 보육통합정보시스템, 장기요양통합정보시스템, 지역보건의료정보시스템 등
- 사회서비스 업무의 주요 행위자를 중심으로 일원화된 정보관리체계 마련
  - 수요자 개인을 중심으로 공공·민간의 복지 급여·서비스 수혜이력을 일원화하고, 종사자의 자격·경력·교육·처분 이력을 통합하여 관리
  - 사업별·지자체별로 나뉘어 있는 기관 및 운영자의 운영이력·처분·평가 등 관련 정보도 하나로 통합하여 관리

[사회서비스 분야 시스템 현황 및 통합·연계 계획]

연번	분야	시스템명	소관부서	통합/연계
1	공통	사회서비스 전자바우처시스템	차세대추진단	통합
2		사회복지시설정보시스템	차세대추진단	통합
3	아동	입양정보관리시스템	아동복지정책과	통합
4		국가아동학대시스템	아동학대대응과	통합
5		가정위탁지원시스템	아동권리과	통합
6		아동자립지원시스템	아동권리과	통합
7		지역아동센터시스템	인구정책총괄과	통합
8		다함께돌봄센터시스템	인구정책총괄과	통합
9		디딤씨앗통장시스템	아동권리과	통합
10		e-아동행복지원시스템	아동학대대응과	연계
11		보육통합정보시스템	보육정책과	연계
12		노인	취약노인지원시스템	노인정책과
13	노인학대정보시스템		노인정책과	통합
14	노인맞춤돌봄시스템		노인정책과	통합
15	응급안전돌봄시스템		노인정책과	통합
16	노인일자리운영시스템		노인지원과	연계
17	장기요양통합정보시스템		요양보험제도과	연계
18	치매안심통합관리시스템		치매정책과	연계
19	e하늘 장사정보시스템	노인지원과	연계	
20	장애인	발달장애인지원정보시스템	장애인서비스과	통합
21		장애인복지관 정보시스템	장애인정책과	통합
22		장애인건강보건관리시스템	장애인정책과	통합
23		장애인활동지원정보시스템	장애인서비스과	부분통합
24		장애인일자리지원시스템	장애인자립기반과	연계
25		장애인학대정보시스템	장애인권익지원과	연계
26		직업재활통합관리 전산시스템	장애인자립기반과	연계
27	보건	정신건강사례관리시스템	정신건강정책과	통합
28		지역보건의료시스템	건강정책과	연계
29		국가입퇴원관리시스템	정신건강정책과	연계
30		건강관리통합정보시스템	공단 건강관리실	연계
31		지역거점공공병원알리미시스템	공공의료과	연계
32	자활	자활정보시스템	자립지원과	부분통합
33	기타	푸드뱅크	사회서비스정책과	연계
34		VMS(사회복지자원봉사인증관리시스템)	사회서비스정책과	연계

## 나. 시스템 구성

### 1) 기관행정 지원

- 사회서비스 제공기관에 ▲ 회계·예산, ▲ 인사·급여 등 관리 시스템(ERP\*)을 제공하고, ▲ 전자결재, ▲ 공문수발신이 가능한 업무환경(그룹웨어\*) 지원
  - 시도별 사회서비스원에서 사용하는 업무시스템을 도입된 ERP·그룹웨어를 기반으로 제공
  - \* 전사적 자원관리(Enterprise Resource Planning) : 회계, 인사, 생산, 판매 등 기업의 전체 자원을 효율적으로 통합하여 관리하는 정보시스템
  - \* 그룹웨어(groupware) : 전자결재, 메일, 메신저, 게시판 등을 통하여 기관 내 직원 간 소통 및 협업을 위한 시스템
- 사회서비스 제공기관에서는 ‘시군구 보고’ 등을 통해 예결산, 종사자 임면 등을 보고하고, 지자체 담당자는 사회보장정보시스템에서 해당 내용을 조회하고 모니터링

### 2) 서비스 업무 지원

- 사회서비스 제공기관에서 사업을 기획하고, 이용자를 관리하며, 서비스의 제공 내역을 기록할 수 있는 기능을 제공
  - 여러 제공기관에서 공통으로 사용할 수 있도록 단위기능을 세분화·표준화하고, 사회서비스 제공기관의 유형에 맞추어 단위기능을 조합하여 사용
  - \* 서비스 업무기능 예시 : ▲ 입소자(이용자) 관리, ▲ 프로그램 관리, ▲ 서비스 제공일지, ▲ 건강(투약)관리, ▲ 급식관리, ▲ 아동학습 관리 등
- 시스템에 입력된 일상적인 업무 내역이 평가로 연계되어 종이문서 없는 평가가 가능하도록 정보를 관리하는 평가플랫폼 구축

### 3) 민·관 정보공유 및 협업 플랫폼

- 지역사회 내 공공과 민간의 서비스 제공기관이 정보를 공유하고 협업할 수 있도록 시스템 기반 제공

- 수요자의 정보에 기반하여 사례관리를 수행하며, 지역 내 복지자원을 공유하고 다른 기관 사이에 서비스를 의뢰할 수 있도록 지원

4) 아동·노인·장애인 등 특화기능

- 요보호아동의 보호, 노인맞춤돌봄 등 아동·노인·장애인 각 분야에서 특화된 업무 절차를 필요로 하는 시스템 기능은 개별적으로 구현
- 아동권리보장원 등 중앙 및 광역 단위 관리조직에 지역기관과 소통하고 관리하는 기능을 별도로 제공

5) 사회서비스 DW

- 사회서비스정보시스템이 보유한 대량의 자료를 사용자 관점에서 다양한 주제별로 분석 보고서를 제공하여 정책 의사결정 등을 지원

[사회서비스정보시스템 구성도]



## 5 사회서비스정보시스템 관련 협의절차

### 가. 필요성

- 사회서비스 관련 정보시스템의 사업별 난립을 방지하고 일원화된 정보관리를 수행하기 위해 협의·조정 절차 필요
  - \* 복지부 소관 사회서비스 관련 정보시스템은 총 31종이 개별적으로 운영 중
- 새로운 정책과 사업이 수시로 도입됨에 따라 집행을 지원할 정보시스템이 추가 구축되거나 기존 시스템을 고도화해야할 필요가 발생

### 나. 법적근거

- 사회보장급여법 제27조(사회보장정보의 표준화), 제24조(사회보장정보시스템의 이용 등), 제28조(사회보장정보 등의 협의·조정) 등
- 전자정부법 제4조제1항제6호(중복투자의 방지) 등

### 다. 주요내용

- 보건복지부 사업부서가 사회서비스 사업 신설·변경 시 표준화 및 전자화를 위해 차세대 추진단과 사전협의 시행
  - 단, 현금성 급여에 비해 복잡·다양한 사회서비스 사업 특성을 반영할 수 있도록 획일적이지 않은 표준화 방안\*을 도출
    - \* 사업특성을 반영하여 서식·항목 등에는 다양성을 유지하되, 절차 및 공통된 용어 등을 표준화하는 불임6-2 '사례관리 정보 표준화' 참조 (332p.)
- 보건복지부 사업부서가 사회서비스 관련 신규 정보시스템을 기획\*하는 단계에서 사회서비스정보시스템과의 통합·연계 및 역할분담 등을 결정하기 위해 사전 협의 시행

- 특히, 사업예산의 내역사업으로 산하기관에 구축하는 시스템은 누락되기 쉬우므로, 정보화 시행계획 수립이나 정보화예산 심의 시 정보화담당관에서 차세대 추진단으로 통지 필요

\* 예산 확보 전 BPR-ISP 단계에서 협의하여 BPR-ISP 결과물에 반영할 것을 권장. BPR-ISP 대상이 아닌 소규모 시스템인 경우에는 기재부 협의 전 단계에서 사전 협의 필요



# 기관의 설치·변경 및 관리감독

1. 기관의 설치·변경
2. 지도·점검 및 행정처분



# PART II 기관의 설치·변경 및 관리감독

PART II  
기관 설치·변경 및 관리감독

## 1 기관의 설치·변경

### 가. 서비스 제공기관의 설치

#### 1) 개요

- 사회복지 서비스 제공기관을 설치·운영하려는 자는 설치·운영자 자격 요건을 충족하여야 하며 제공기관별 시설·인력·장비 등의 기준을 갖추어야 함
- 사회복지법인 및 시설, 바우처 제공기관 등 사회복지 서비스 제공기관의 종류에 따라 허가, 신고, 등록, 지정의 방식으로 기관의 설치 절차가 수행됨

구분	설립 방식	내용	적용 기관(대상 사업)
사회복지법인 <sup>1)</sup>	허가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법인 설립하고자 하는 자는 시장·군수·구청장을 거쳐 시·도지사에게 설립 허가 신청</li> <li>※ 복지부 소관 비영리법인은 민법 제32조에 따라 주무관청 허가를 통해 설립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지법인</li> <li>※ 사회복지 서비스 제공기관을 운영하는 사단법인, 재단법인, 사회적 협동조합 등<sup>2)</sup></li> </ul>
사회복지시설 <sup>3)</sup>	신고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가 또는 지방자치단체 외 시설을 설치·운영하고자 하는 자는 시장·군수·구청장에게 신고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동·노인·장애인 등 대상별 사회복지시설</li> </ul>
바우처 제공기관 <sup>4)</sup>	등록	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지서비스이용권을 통하여 사회복지서비스를 제공하려는 자는 제공하려는 사회복지서비스별로 시장·군수·구청장에게 등록</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가사·간병방문서비스</li> <li>• 산모·신생아방문서비스</li> <li>• 지역사회서비스투자사업</li> <li>• 청년마음건강지원사업</li> <li>• 발달장애인 부모상담지원사업</li> </ul>
	지정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지서비스이용권 제공기관으로 지정받고자 하는 자는 지정권자의 공고 및 안내에 따라 신청서 제출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인활동지원</li> <li>• 발달재활서비스</li> <li>• 언어발달지원사업</li> <li>• 발달장애인 주간활동서비스사업</li> <li>• 청소년발달장애학생 방과후활동</li> </ul>

1) 출처 : 「사회복지사업법」 제16조제1항  
 2) 사회복지 서비스 제공기관을 운영하는 복지부 소관 비영리법인은 허가 단계부터 행복이음을 통해 정보를 관리하고, 변경 사항을 사회복지서비스정보시스템을 통해 보고 (이 지침의 사회복지법인 등의 정보관리 40p. 참조)  
 3) 출처 : 「사회복지사업법」 제34조제2항  
 4) 출처 : 「사회복지 서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제1항, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제20조제1항 「장애아동 복지지원법」 제21조제4항, 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 제37조제2항

## 2) 관할 지자체 및 서비스 지역

### 가) 관할 지자체

- 사회서비스 제공기관을 설치·운영하려는 자는 주 사업장 소재지 관할 시·군·구에 신고·등록 등을 신청
- 등록제 바우처 제공기관은 사업장 주 소재지에만 신청하고, 지정제 바우처 제공기관은 서비스를 제공하려는 모든 시군구에서 지정되어야 함

사회복지법인	사회복지시설	바우처 제공기관	
		등록기관	지정기관
법인의 주사업장 소재지 시도, 시군구	관할 시군구	사업장 주 소재지 관할 시·군·구	소재지 관할 시·군·구

\* 바우처 제공기관은 하나의 사업장(사업자등록번호가 같은 경우 동일 사업장으로 정의)에서 개별 사업을 하는 경우, 개별 사업을 하는 기관 단위로 등록·지정됨

### 나) 서비스 지역

- 사회복지시설은 대인서비스의 성격상 해당 시설이 위치한 지역 중심으로 서비스 범위가 한정되는 경향이 있으나, 개별 사업지침에서 명시적으로 제한하는 경우를 제외하면 서비스 지역 또는 대상자의 주소지를 특별히 제한하지 않음
  - 다만, 지자체에서 비용을 직접 부담하게 되는 생활시설 무료입소자, 돌봄·재가 시설 이용자 등에 대해서는 지역제한이 적용될 수 있음

**예시** 개별 지침에서 서비스 지역 또는 대상자의 주소지를 제한하는 경우

- 지역아동센터는 시설 소재지 시군구에서 승인하는 경우에 한해 다른 지역 주소지에 거주하는 아동도 입소 가능
- 장기요양기관을 이용하는 기초수급자 등 무료입소자를 다른 시군구의 기관에 입소시키려면 해당 시군구와 협의를 완료하여야 함

- 바우처 사업에서는 이용할 수 있는 기관의 지역 범위가 사업의 성격에 따라 각각 달리 적용됨
  - 장애인활동지원, 산모신생아지원사업은 주소지와 무관하게 기관을 선택하여 서비스를 제공받을 수 있으나

- 그 외 사업은 주민등록상 주소지의 시군구, 그와 인접한 시군구, 동일시도 등 기관선택의 지역적 범위가 제한됨

구분		이용의 지역제한		제공자 등록
등록 기관	지역사회서비스투자	지역 내 제공기관 이용 <sup>5)</sup>	시도서비스 : 해당 시도	사업장 주 소재지 시군구에 등록 <sup>6)</sup>
			시군구 공동서비스 : 해당 시군구	
			시군구 서비스 : 해당 시군구	
	청년마음건강지원	지역 내 제공기관 이용		
	산모신생아건강관리지원	지역제한 없음		
	가사·간병방문지원	동일 시도 내 기관 이용		
	발달장애인부모상담지원	시군구에서 지정한 기관 이용 (관내·외 구분은 없음)		
지정 기관	장애인활동지원	지역제한 없음		사업을 하려는 모든 시군구에서 지정
	발달재활서비스	인접한 시군구의 기관까지 이용가능		
	언어발달지원			
	발달장애인 주간활동서비스	지자체 협의를 통해 인접한 시군구의 기관까지 이용가능		
	청소년발달장애학생 방과후활동			

※ 사업별로 이용할 수 있는 기관의 지역적 범위가 다르고, 예외사항이 많아 시스템에서 지침을 준수하여 기관이 이용되고 있는지 점검 또는 모니터링 하기는 어려움

5) 장애인 보조기기 렌탈서비스는 전국에 서비스 가능

6) 이용의 지역제한범위 밖에서 서비스를 제공하려는 경우에는 해당 시군구에 추가로 등록되어야 함

### 3) 인력·설비 등 설치기준

#### 가) 설치·운영자 결격사유

- 사회서비스 제공기관의 설치·운영자는 관련 사회복지사업법, 사회서비스 이용권법 등 관계 법령에 따른 결격사유가 없어야 함
  - 해당 지자체에서는 사회보장정보시스템을 통해 과거 처분이력 등의 정보를 조회하여 결격사유를 확인하여야 함
- ※ 종사자 결격사유는 '2. 종사자관리 - 결격사항 및 범죄사실 조회' 참고

구분	사회복지시설 설치·운영자 <sup>7)</sup>	바우처 제공기관 제공자 <sup>8)</sup>
자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미성년자</li> <li>• 피성년후견인 또는 피한정후견인</li> <li>• 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람</li> <li>• 법원 판결에 따라 자격 상실·정지된 사람</li> <li>• 폐쇄명령을 받고 3년이 지나지 아니한 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람(폐업신고, 사업자등록 말소)</li> <li>• 피성년후견인 또는 피한정후견인</li> <li>• 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람</li> </ul>
범죄사실	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금고 이상의 실형을 선고받고 집행이 끝나거나 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 사람</li> <li>• 금고 이상 형의 집행유예기간 중인 사람</li> <li>• 100만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 5년이 지나지 아니한 사람</li> <li>• 집행유예 형이 확정된 후 7년이 지나지 아니한 사람</li> <li>• 징역형의 집행이 끝나거나 집행이 면제된 날부터 7년이 지나지 아니한 사람</li> <li>• 성폭력처벌법 제2조 또는 청소년성보호법 제2조제2호의 범죄를 저지른 사람으로서 형 또는 치료감호의 집행이 끝나거나 유예·면제된 날부터 10년이 지나지 아니한 사람</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람</li> <li>• 금고 이상 형의 집행유예기간 중인 사람</li> <li>• 금고 이상의 형의 선고유예기간 중에 있는 사람</li> <li>• 사회서비스 이용권법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람</li> <li>• 제공자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람</li> </ul>

※ 기관의 유형에 따라 개별 법령에 의한 결격사유 확인 필요

7) 출처 : 「사회복지사업법」 제34조

8) 출처 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조

나) 종사자 기준

- 사회서비스 제공기관은 관계 법령에서 규정하고 있는 직종별 인력 기준을 충족하여 운영하여야 함
  - 시설의 유형 및 이용자 수에 따른 인력기준은 개별 법령에 따라 상이함
  - 종사자 산정 기준을 위한 시설 인원은 거주자 정원 또는 일일 평균 이용자를 기준으로 산정<sup>9)</sup>

**예시** 아동양육시설 종사자 기준<sup>10)</sup>

시설	직종	시설 인원당 필요 종사자 수		
		30명 이상	10명~30명	10명 미만
아동양육 시설	시설장	1명	1명	1명
	사무국장	1명	-	-
	의사	1명	-	-
	간호사	1명	-	-
	사무원	1명	1명	-
	영양사	1명	-	-
	생활복지사	1명	-	-
	직업훈련교사	필요인원	-	-
	상담지도원	필요인원	-	-
	임상심리상담원	1명	-	-
	조리원	1명	1명	-
	위생원	1명	-	-
	자립지원전담요원	1명	1명	-
	보육사	• 0~2세 아동 2명당 1명 • 3~6세 아동 5명당 1명 • 7세 이상 아동 7명당 1명		

※ 사회복지시설 유형에 따른 종사자 기준은 개별법령·지침 참고

- 사회서비스정보시스템에서는 등록된 종사자 현황과 기관 유형별 인력 기준을 비교한 모니터링 결과를 주기적으로 행복이음으로 전송

9) 출처 : <사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙>

10) 출처 : 「아동복지법 시행령」 [별표 14] 아동복지시설 종사자의 직종·수 및 배치기준

- 지자체 담당자는 기관에 사실관계를 확인하고 시정을 요구하며, 필요 시 현장 점검 및 행정처분 조치
  - ※ 기관에서는 종사자 정보 입력 시, 개별 법령에 따른 직종을 정확하게 구분하여 입력·갱신하여야 함
- 종사자 겸직가능 여부는 관련 법령에 따라, 시설유형과 제공인력의 서비스 유형에 따라 상이함
  - 여러 기관에서 겸직하는 종사자는 겸직사실을 시스템에 입력하여야 함

[종사자 겸직 가능 사항 예시]

시설		직종	비고
지역아동 센터		시설장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비영리업무에 한해 가능(겸직활동시 연차, 외출 등 처리) (예시) 성직자 시설장이 근무시간에 성직자 활동시</li> <li>• 근무계획서 작성하여 시군구 사전 신고 후 승인</li> </ul>
노인	노인 주거 복지시설	시설장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동일지역에서 설치·운영하는 양로시설과 노인공동생활가정인 경우에 한해 (인건비 이중지원 불가)</li> </ul>
	노인보호전문기관	시설장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학대피해노인전용쉼터 시설장 겸직가능</li> </ul>
	재가노인복지시설	시설장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2008.7.1.이후 설치된 경우에 한해</li> <li>• 동일대지(필지)에 2개 이상의 시설을 병설 운영하는 경우에 한해</li> </ul>
		시설장 주야간보호 (동일시설내)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (단독주택 및 공동주택에서 이용자 10명 미만의 주·야간보호 서비스를 제공하는 경우)</li> <li>• 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 또는 요양보호사 자격이 있으면 주·야간보호에 근무하는 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 또는 요양보호사와 각각 겸직 가능</li> </ul>
	기타 종사자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스별상이</li> </ul>	
노숙인		시설장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노숙인일시보호시설을 노숙인종합지원센터 또는 다른 노숙인복지시설의 부속시설로 설치하는 경우 그 시설의 장은 노숙인종합지원센터 또는 다른 노숙인복지시설의 장이 겸직 가능</li> </ul>

다) 설비 기준

- 시군구에서 사회서비스 제공기관 개설 및 변경 신청 접수 시 제공기관별 설비 기준을 참고하여 적합 여부 검토
- 시스템에서 시설유형별 개별법에 따라 제공되는 설비기준 체크리스트에 관련되는 사항을 입력

**예시** 설비 기준<sup>11)</sup>

① 아동복지시설 중 생활시설의 설비 기준

구분	설비	기준	시설 인원당 필요 시설		
			30명 이상	10~30명	10명 미만
생활시설 공동	거실	• 아동 1명당 6.6제곱미터	개별설치	개별설치	검용가능
	침실	• 침실 1개당 3명 이하	개별설치	개별설치	
	사무실	• 사무 설비	개별설치	검용가능	
	양호실	• 진찰 및 치료를 위한 설비	개별설치		
	상담실	• 상담 설비	개별설치		
	조리실	• 위생적인 취사, 조리 시설	개별설치	개별설치	개별설치
	목욕실	• 샤워 및 세면 설비	개별설치	검용가능	검용가능
	세탁장	• 세탁 기계 및 기구	개별설치		
	건조장	• 세탁물 건조 설비	개별설치		
	화장실	• 아동 5명당 변기 1개	개별설치		
	급수·배수시설	• 급수 시설 및 배수 설비	개별설치	개별설치	개별설치
	비상재해대비시설	• 비상구, 소화용 기구	개별설치	개별설치	개별설치
아동양육 시설·아동일시 보호 시설	강당 또는 오락실	• 66제곱미터 이상, 오락도구	개별설치		
	도서실	• 서류류 비치	개별설치		
	심리검사-치료실	• 16.5제곱미터 이상	개별설치		
아동보호 치료시설	강당 또는 오락실	• 66제곱미터 이상, 오락도구	개별설치		
	도서실	• 서류류 비치	개별설치		
	심리검사-치료실	• 16.5제곱미터 이상(별도)	개별설치		
공동생활가정	주택형 숙사	• 82.5제곱미터	개별설치		

② 발달장애인 부모상담지원 사업 설비 기준

구분	설비	기준
발달장애인 부모상담 지원 기관 <sup>12)</sup>	사무실	• 사업수행에 필요한 사무실
	상담실	• 개인, 집단 심리 상담 및 매체 활동이 가능한 공간
	서비스 제공공간	• 33㎡ 이상 서비스 제공실(상담실 포함) 확보 권장

11) 출처 : 「아동복지법 시행규칙」 [별표 2] 아동복지시설의 시설기준

12) 출처 : <발달장애인 지원사업안내 지침>

#### 4) 설립 절차

##### 가) 개요

- 사회서비스 제공기관의 설립절차는 크게 ‘설치·운영자의 신청 → 지자체의 검토 → 결정 및 통보’의 과정으로 이루어져 있음
- 기관의 설립은 기본적으로 설치·운영자의 신청에서 시작되나, 지정방식인 경우에는 지자체의 공모계획에서부터 시작됨

##### 나) 사회복지법인 및 시설 설립 절차

- 일반적으로 사회복지법인은 관할 관청의 허가에 따라, 사회복지시설은 신고에 따라 설치됨

구 분	사회복지법인(설립허가 신청)		사회복지시설(신고)	
신청	설립 신청	신청인	신고	신청인
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지법인을 설립하고자 하는 자는 「사회복지사업법 시행규칙」 제7조에 규정되어 있는 사회복지법인 설립허가 신청서와 기타 구비서류를 완비하여 시·군·구에 제출</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가 또는 지자체 외의 자가 시설을 설치·운영하고자 할 때에는 시설의 종류, 규모, 운영주체 등에 대해 상담한 후 법령에 따른 신고서 제출</li> <li>• 기타 필요서류 제출</li> </ul>
검토	시군구 검토	시군구	시군구 검토	시군구
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시·군·구는 설립허가를 신청한 법인에 대한 기초자료(예. 자산에 관한 실지조사 결과, 법인설립 필요성에 관한 검토의견서 등)를 첨부하여 시·도에 신청서를 제출</li> <li>• 신청 정보 및 기초자료를 행복이음에 입력</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「사회복지사업법」 및 시설 개별법령 충족 여부 검토</li> <li>• 「건축법」 및 그린벨트 관련법 등 타 법령 위반 여부를 검토                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시설 설치요건 준수여부 및 법령 위반 여부 등에 대한 검토</li> </ul> </li> <li>• 신청 정보를 행복이음에 입력</li> </ul>
결정 및 통보	결정	시도	결정	시군구
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법인설립허가 최종 결정 및 행복이음에 등록</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내용 검토 후 최종 신고수리 여부 결정</li> <li>• 행복이음에 해당 내용 입력</li> </ul>
결정 및 통보	등기	신청인	발급	시군구
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3주 내에 사무소 소재지(등기소)에서 설립 등기를 하고, 7일 이내에 등기보고서 및 등본 시·도지사에게 제출</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원인에게 신고증을 교부</li> </ul>

※ 일부 사회서비스 제공기관의 경우 시설·단체 “지정” 방식으로 운영(절차 등 개별지침 참조)

- 중앙·광역 기관과의 원활한 서비스 협력관계를 조성하기 위해 관련 규정에 따라 해당 중앙·광역 기관에 설립 관련 사항 추가 통보 또는 공지하여야 함

**[사회복지법인 및 시설별 추가 통보 및 공지 기관]**

법인 및 시설	통보 및 공지 기관
학대피해아동쉼터, 아동보호전문기관, 자립지원시설, 자립지원전담기관	아동권리보장원
지역아동센터, 다함께돌봄센터	아동권리보장원(지역돌봄부)
학대피해노인쉼터, 노인보호전문기관	중앙노인보호전문기관
지역자활센터, 자활기업	한국자활복지개발원
광역자활센터	한국자활복지개발원, 시도

**다) 바우처 제공기관 설립 절차**

- 바우처 제공기관은 통상 등록제 또는 지정제로 설립됨

구 분	바우처 제공기관(등록기관)		바우처 제공기관(지정기관)	
해당 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회서비스투자</li> <li>산모·신생아건강관리지원</li> <li>가사·간병방문지원</li> <li>청년마음건강지원</li> <li>발달장애인부모상담지원</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인활동지원</li> <li>발달재활서비스</li> <li>언어발달지원</li> <li>발달장애인주간활동서비스지원</li> <li>청소년발달장애학생방과후활동</li> </ul>	
신청	신청	신청인	공모/안내	시군구 ·공고계획 수립 및 공고
		<ul style="list-style-type: none"> <li>사회서비스 제공자 등록신청서 접수</li> <li>공통 제출서류, 사업별 기준 증빙서류 추가 제출</li> </ul>	신청인	<ul style="list-style-type: none"> <li>시군구에 지정신청서 및 사업계획서 등 필요 서류 제출</li> </ul>
심사	심사	시군구	시군구	시군구
		<ul style="list-style-type: none"> <li>등록기준 충족여부 심사</li> <li>- 제공자 경력사유, 시설·인력·장비기준 충족여부 등</li> <li>* 등록 제한 또는 조건 부가 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시군구 심사위원회(5인 내외, 관계공무원 1인 포함) 구성·운영</li> <li>- 제공기관의 수행역량, 사업수행기관의 전문성, 사업계획의 적정성 등 심의</li> </ul>	
결정 및 통보	결정 및 통지	시군구	시군구	시군구
		<ul style="list-style-type: none"> <li>사회서비스 제공자 등록신청서 상의 제공자 등록정보를 행복이음에 입력 및 전송</li> <li>·행복이음 사회서비스 제공자 등록대장에 등록 후 제공자에게 등록증 교부(30일 이내)</li> <li>·제공기관 및 한국사회보장정보원에 결정 사실 통보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·행복이음에 지정관련 정보입력 및 전송</li> <li>·제공기관에 지정서 발급·교부</li> <li>·관련 기관 및 한국사회보장정보원 등 통보</li> </ul>	
공지	공지	시군구	시군구	시군구
		<ul style="list-style-type: none"> <li>·사회서비스 제공자 등록내용을 이용자에게 공지(서면, 홈페이지 등 활용)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·지정현황 홈페이지 등 게시</li> </ul>	

- 바우처 제공기관은 관련 법령 등에 따라 설립 후 바우처 서비스의 원활한 제공을 위해 협력기관에 설립된 사실을 추가 통지하여야 함

[바우처 제공기관별 추가 통보 및 공지 기관]

바우처 제공기관	통보 및 공지 기관	비고
장애인활동지원	국민연금공단	
발달장애주간활동서비스 청소년발달장애학생방과후활동	지역발달장애인센터 장애인개발원	

5) 제공기관 설립 정보의 시스템 등록·처리

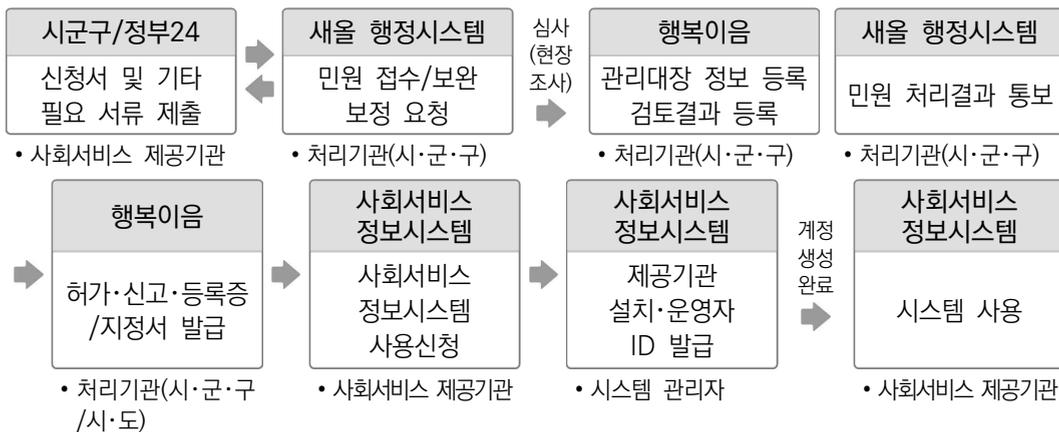
가) 개요

- 일선 현장의 사회서비스 제공기관 설치 업무를 지원하고, 설치 단계부터 자료를 관리함으로써 체계적인 기관관리가 가능하도록 구현

나) 정보관리 방향

- 제공기관 설치 과정에서 필요한 다양한 서류를 일관된 형식으로 첨부하여 관리\*하며, 이후 기관운영과정에서 변경 발생 시 이력관리가 가능하도록 지원  
\* 설치과정의 자료는 법인의 정관 등 비정형 정보가 많아 항목 하나하나를 입력하여 관리하기에는 입력부담이 큰 반면 실효성은 낮음
- 중요도 높은 사항은 항목단위까지 관리하여 시스템 내에서 검색·통계처리 가능

다) 설립절차별 주요내용



① 신고 및 접수

- 제공기관을 설치·운영하려는 사람은 시군구 방문 접수 또는 정부24를 통해 신청서 제출
  - ※ 사회복지법인 및 사회복지시설의 경우 정부24를 통한 신청 가능
  - ※ 신청서 제출 전 지자체 담당자와 면담을 통해 관련 법령의 신고요건 등을 확인하는 것을 권장
- 지자체 담당자는 새울 행정시스템을 통해 민원 접수, 미비한 서류가 있을 때는 보완보정 요청

[행복이음에 등록해야할 신청/신고/등록 접수 시 구비서류]

사회복지법인	사회복지시설	바우처 제공기관	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설립허가신청서</li> <li>• 설립취지서</li> <li>• 발기인총회회의록</li> <li>• 설립발기인명단</li> <li>• 정관</li> <li>• 기본재산목록</li> <li>• 임원명단</li> <li>• 법인이 사용할 인장</li> <li>• 재산출연증서</li> <li>• 재산 소유 증명 서류</li> <li>• 재산의 평가조서</li> <li>• 재산의 수익조서</li> <li>• 임원의 취임승낙서 및 이력서</li> <li>• 이사추천서</li> <li>• 특수관계 부존재 각서</li> <li>• 결격사유 부존재 각서</li> <li>• 사업계획서 및 예산서</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지시설설치·운영신고서</li> <li>• 법인의 정관(법인에 한함)</li> <li>• 시설운영에 필요한 재산목록</li> <li>• 사업계획서</li> <li>• 예산서</li> <li>• 시설의 평면도와 건물의 배치도 등</li> </ul>	<p style="text-align: center;">등록기관</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업자등록증</li> <li>• 사회서비스 제공자 등록 신청서</li> <li>• 제공인력 근로계약서</li> <li>• 제공기관장 및 관리책임자 자격증</li> <li>• 4대 사회보험 사업장 가입자명부</li> <li>• 사업별 제출서류</li> <li>※ 바우처 사업별 지침 참조</li> </ul>	<p style="text-align: center;">지정기관</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공기관 지정 신청서</li> <li>• 사업계획서</li> <li>• 서비스내용 요약서</li> <li>• 설치신고필증 사본, 법인등록증, 사업자 등록증 중 1부</li> <li>• 기타 증빙 서류</li> <li>• 사업별 제출서류</li> <li>※ 바우처 사업별 지침 참조</li> </ul>
		<p style="text-align: center;">등록기관</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업자등록증</li> <li>• 사회서비스 제공자 등록 신청서</li> <li>• 제공인력 근로계약서</li> <li>• 제공기관장 및 관리책임자 자격증</li> <li>• 4대 사회보험 사업장 가입자명부</li> <li>• 사업별 제출서류</li> <li>※ 바우처 사업별 지침 참조</li> </ul>	
		<p style="text-align: center;">지정기관</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공기관 지정 신청서</li> <li>• 사업계획서</li> <li>• 서비스내용 요약서</li> <li>• 설치신고필증 사본, 법인등록증, 사업자 등록증 중 1부</li> <li>• 기타 증빙 서류</li> <li>• 사업별 제출서류</li> <li>※ 바우처 사업별 지침 참조</li> </ul>	

② 검토

- 신고 및 접수 단계에서 제출받은 구비서류는 종류별로 구분하여 첨부파일 형태로 행복이음에 등록
  - 현장조사 등 검토 과정에서의 결과물도 행복이음에 등록

- 사회복지시설의 경우 시군구 담당자가 신청서 및 기타서류에 대하여 사회복지사업법 및 관계 법령 충족여부를 검토
    - 신고서를 제출받은 시·군·구청장은 시설 소재지 관할 소방본부장이나 소방서장 등에게 소방관계 법령 준수여부 공문을 통해 민원 처리기한 내 확인 및 결과 회신 요청
  - 사회복지법인인 경우 시·도 담당자가 시·군·구의 기초자료, 시·도의 복지여건 등을 종합적으로 검토하여 법인설립허가 최종 결정
- ③ 결정 및 통보
- 민원 처리결과 통보 및 허가·신고·등록증 또는 지정서 발급
    - 지자체 담당자는 행복이음에서 허가·신고·등록증 또는 지정서를 발급하고, 새울 행정시스템을 통해 민원인에게 통보
  - 지자체 담당자는 행복이음의 사회서비스 제공기관 관리대장에 설치된 기관의 정보를 입력하고 보완 완료된 구비서류를 첨부파일로 등록

**주의** 법인정보 등의 입력 관련 유의사항

- 법인정보를 입력하지 않아 시스템에서 누락되는 일이 빈번하게 발생됨
- 누락된 법인정보는 이후 일제정비할 예정이며, 추가적인 업무부담이 될 수 있으므로 법인 설립 과정에서 반드시 정보입력 필요

- 입력된 정보는 복지리로 연계되어 일부 정보는 국민에게 ‘우리동네 사회서비스 제공기관 정보’로 공개됨. 다만 제공기관의 공개가 적절하지 않은 경우 일부 기관 및 항목 제외됨.

구분	복지리로 공개되는 항목
기본정보	• 기관의 유형, 주소 및 연락처, 설치일자 등
서비스 정보	• 기관이 제공하는 프로그램, 정원 대비 현원 현황 등
공시정보	• 보조금·후원금 등 공시정보, 평가 등급 등

- ④ 사회서비스정보시스템 가입 및 사용신청
  - 사회서비스 제공기관의 설립이 결정되면 행복이음에 사회서비스 제공기관의 ID가 생성되고 등록된 기관정보는 사회서비스정보시스템으로 전송됨
  - 사회서비스 제공기관의 장(법인 대표이사, 시설 운영자·시설장, 바우처 제공자 등 포함)은 사회서비스정보시스템에 접속하여 설치운영자 ID 발급 신청
    - 사회서비스정보시스템에 등록된 기관 정보를 확인하고 사용
- ⑤ 사회서비스정보시스템 초기정보 입력
  - ID를 발급 받은 제공기관의 장은 사회서비스정보시스템을 사용하기 위한 조직구성 정보, 종사자 권한 정보, 회계 정보 등을 입력
    - 사회서비스 제공기관 유형별로 사용할 수 있는 기본 템플릿을 제공하므로 기관 상황에 맞게 수정해서 사용

구분	입력 정보
조직구성 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소속 종사자 및 기관의 조직구성 정보를 ERP 및 그룹웨어 기관 관리 정보에 입력</li> </ul>
종사자 및 권한 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관별 업무 권한에 포함된 메뉴 기능을 확인하고, 기관에 맞게 메뉴 추가 및 삭제</li> <li>• 개별 종사자에 대해 권한 부여</li> </ul>
회계 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회계 구분(법인, 시설, 수익), 단·복식 회계 적용 여부, 세입·세출 예산 과목, 은행 계좌 정보, 법인·보조금 카드 정보, 자산 정보 등을 입력</li> </ul>

## 나. 제공기관의 변경 및 휴·폐업

### 1) 제공기관 변경

#### 가) 개요

- 사회서비스 제공기관은 설립 후 주요 변경사항이 발생할 경우 주무 행정관청에 보고하여야 함

- 사회서비스정보시스템 도입으로 인해 방문 없이 시스템을 통해 기관 변경 신고가 가능

현행	개선
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관에서는 시군구에 직접 방문하거나 우편 발송하여 변경신청</li> <li>• 지자체 담당자는 변경처리된 내용을 시스템에 수동으로 입력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문 없이 사회서비스정보시스템을 통해 변경 신청 가능</li> <li>• 신청·접수된 변경사항은 행복이음에 자동으로 입력되며, 승인·반려 내역이 이력으로 저장 ☞ 신고·입력 부담을 경감하고, 지자체와 기관이 일치된 정보를 관리할 수 있도록 지원</li> </ul>

## 나) 기관유형별 변경 사항

### ① 사회복지법인

- 법인의 설립, 변경, 해산 등의 사항은登記되어야 하며,登記된 사항은 7일 이내에登記보고서에登記부등본을 첨부하여 시도지사에 제출하여야 함

구분	설립·변경登記 주요사항
登記사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목적, 명칭, 사무소, 설립허가의 연월일, 존립시기 및 그 사유</li> <li>• 자산의 총액, 출자방법</li> <li>• 이사의 성명·주소, 이사의 대표권 제한</li> <li>• 분사무소설치, 사무소이전, 직무집행정지 등 가처분</li> </ul>

- 법인의 정관을 변경하고자 할 때는 정관변경 인가신청서에 제출서류를 첨부하여 시·도지사(시·군·구)에 제출한 후 정관변경에 대한 인가를 받아야 함

구분	제출서류
공통	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정관의 변경을 결의한 이사회 회의록 사본</li> <li>• 정관변경안</li> </ul>
사업 변동 시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업변경계획서</li> <li>• 예산서 및 자산의 소유를 증명할 수 있는 서류</li> <li>• 자산의 평가조서 및 재산수익조서</li> </ul>

- 법인의 기본재산을 매도·증여·교환·임대·담보제공 또는 용도변경할 때는 반드시 시도지사의 처분허가를 받아야 함
  - 또한, 순기본재산 총액의 5%가 넘는 금액의 1년 이상 장기 차입 시에도 시도지사의 허가를 받아야 함

구분	제출서류
공통사항	• 처분·취득·차입 등의 이유서
기본재산의 처분	• 처분하는 기본재산의 명세서 및 감정평가서 • 처분을 결의한 이사회회의록
재산 취득	• 취득 재산의 명세 • 등기부등본, 금융기관 확인서 등 증빙서류
장기차입	• 차입을 결의한 이사회회의록 • 상환계획서

② 사회복지시설

- 사회복지시설의 설치·운영자가 시설에 관한 주요 사항을 변경하려는 경우에는 변경신청서 및 변경 유형에 따른 기타 서류를 첨부하여 시군구(시도)에 방문 접수 또는 정부24를 통해 신청서를 제출하거나, 사회서비스정보시스템 온라인 보고(시설정보 변경보고)를 통해 변경신청

대상	시설유형	주요 변경사항
아동·노인·장애인·정신보건	공통	• 시설명, 시설소재지, 입소(이용)정원, 시설장
	노인·장애인·정신재활	• 시설종류
	노인·정신보건	• 법인대표자
기타	학대피해노인쉼터	• 쉼터장, 사업계획, 소재지, 시설구조
	노인보호전문기관	• 기관장, 사업계획, 소재지
	노숙인시설	• 시설유형, 입소이용정원, 시설명, 시설소재지, 인력 현황, 법인대표자, 시설현황
	지역자활센터	• 신청법인 등의 변경, 신청기관의 법인화, 운영법인 등의 명칭변경, 지역자활센터장의 변경, 주된 사무소 등의 변경

- 기관 소재지 시군구, 운영주체 등에 대한 변경사항은 해당 사회복지시설을 폐업한 후 다시 설치

구분	주요 변경사항
사회복지시설	• 변경되는 소재지가 현재 관할 시·군·구를 벗어나는 경우 • 운영주체가 변경되는 경우 * (예시) 개인→법인

※ 폐업 후 다시 설치되는 시설이라도 행정처분이력, 평가이력, 기존시스템에 대한 정보 유지

③ 바우처 제공기관

- 바우처 제공자는 주요 변경 사항이 발생한 날부터 14일 이내에 신청서 및 변경사항을 확인할 수 있는 서류 등을 첨부하여 시군구(시도)에 방문 또는 사회서비스정보시스템 온라인 보고(시설정보 변경보고)를 통해 신고하여야 함
  - 바우처 사업\*에 따라 중요사항의 변경인 경우 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 변경지정신청을 하여 변경지정을 받아야 함

\* 장애인활동지원, 발달장애인 주간활동·방과 후 활동서비스, 언어발달지원, 발달재활서비스

구분	주요 변경사항
공통사항	• 사업자등록번호, 전화번호, 지급계좌, 기관명, 신청인(대표자) 관련 사항, 소재지
장애인활동지원, 발달장애인 주간활동지원기관 외	• 서비스종류, 설립구분, 시설기준, 인력기준, 정원변경, 기관장, 관리책임자

※ 발달재활, 언어발달 제공기관 대표자 및 소재지(주소) 변경시 시·군·구청장의 사전승인 필요

※ 신고·변경지정 구분 및 변경사항 항목은 사업별 개별지침 참조

다) 변경 절차



① 신청서 작성

- 사회서비스 제공기관은 사회서비스정보시스템 온라인보고를 통해 변경신청 (신고서) 및 기타 서류 등을 행복이음으로 전송
  - \* 민원번호 채번 등이 필요한 경우 새올행정시스템에 별도로 접수처리해야 함
- 신고·등록증 또는 지정서 재발급 변경사항에 해당하는 경우는 우편으로 원본 반납

② 변경신청 확인 및 신청서 접수

- 시·군·구는 행복이음 내 제공기관 변경신청 사항을 확인한 후 접수 처리
  - 보완·보정이 필요한 경우 행복이음에서 반려하면 사회서비스정보시스템으로 전송되고, 필요에 따라 새올행정시스템의 보완·보정요구처리 별도 등록

③ 변경사항 결과등록

- 시·군·구는 행복이음 내 사회서비스 제공기관 관리대장에 변경된 정보를 수정 입력 후 저장 및 완료처리
  - \* 변경신청된 내용이 자동입력된 상태에서 검토·수정 작업하여 등록
- 행복이음에서 완료처리 시, 과거 정보는 이력으로 저장되며 새로운 정보가 기관정보로 등록됨. 해당 정보는 사회서비스정보시스템으로 전송

④ 신고·등록증 또는 지정서 재발급

- 시·군·구는 등록·신고증 또는 지정서 재발급에 해당하는 변경 신청을 접수했을 경우 제공기관에게 등록·신고증 또는 지정서 재발급

2) 휴·폐업 및 재개

가) 개요

- 사회서비스 제공기관이 휴·폐업 및 재개하고자 하는 때에는 일정 기간 전까지 구비서류\*를 갖추어 시군구(시도)에게 신고하여야 함
  - 사회서비스 제공기관은 휴·폐업 시 입소(이용)자의 권익을 보호하기 위한 조치 등을 하여야 하며, 시군구는 이를 확인 후 신고를 수리하여야 함
    - \* 신고서, 사유서 혹은 의결서(법인인 경우), 입소(이용)자 조치계획서, 폐업할 경우는 등록·신고증 또는 지정서 등
  - 시군구는 국세청 자료 조회를 통해 폐업 신고한 사업자 정보를 조회하여 시군구에 신고하지 않고 폐업한 제공기관 정보를 직권 삭제할 수 있음

- 휴·폐업 및 재개 절차는 시스템을 통해 신고 및 수리되는 것이 원칙이며, 불가피하게 오프라인으로 처리한 경우에는 시군구 담당자가 행복이음에 입력하여 휴·폐업 및 재개 절차를 완료해야 함
  - 휴·폐업 및 재개 사실은 기관의 이력으로 관리되며, 휴·폐업된 기관은 보건복지 자원정보 및 복지포 대국민 안내 등에서 제외 처리됨

**[사회서비스 제공기관의 종류에 따른 휴·폐업 전 신고 기한]**

사회복지시설			바우처 제공기관	
일반	성매매피해지원시설	정신보건시설 청소년복지시설	일반	장애인활동지원
3개월 전	5일전	30일 전	2개월 전	30일 전

**참고** 사회복지시설 휴업·폐업·재개시 추가 조치사항

- 시설거주자에 대한 조치계획서의 타당성과 이행여부 확인
  - 시설거주자의 사용자 반환여부 확인, 보조금·후원금품 등 사용실태 확인
  - 전원조치 등 시설거주자의 권익을 보호하기 위한 추가 조치 시행 여부
  - 운영 중단 사유 해소 여부 및 향후 안정적 운영계획 수립의 타당성과 이행여부 확인
  - 기타 시설거주자의 권익을 보호하기 위한 추가 조치 시행
- ※ 시설의 휴업(휴지), 자진폐업(폐지) 시 시설거주자의 권익보호를 기피 또는 거부하는 자에게는 1년 이하 징역 또는 1천만 원 이하 벌금에 처하고, 신고하고 지체 없이 시설을 운영하지 않거나 신고하지 않고 휴업·재개·폐업하는 경우 300만 원 이하 과태료에 처함

**나) 신고 절차**



- ① 신고서 작성 및 신청
  - 사회서비스 제공기관은 사회서비스정보시스템을 통하여 신고서 및 각 신고 유형에 따른 필요 서류 등을 첨부하여 행복이음으로 전송
  - 폐업을 신고할 경우는 등록·신고증 또는 지정서 원본을 시군구에 제출

[휴업(휴지)·폐업(폐지)·재개 구비서류]

구분	휴업(휴지)	폐업(폐지)	재개
제공기관 공통	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신고서</li> <li>• 사유서 혹은 결의서(법인인 경우)</li> <li>• 입소(이용)자 조치계획서</li> </ul>		
사회 복지시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설의 재산에 관한 사용 또는 처분계획서</li> <li>• 시설별 기타 서류</li> </ul>		
바우처 (활동지원기관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 활동지원사 조치계획서</li> <li>• 활동지원 급여 제공자료(이관/자체보관) 신청서</li> </ul>		

※ 폐업 신고시 사회서비스 제공기관 등록·신고증 또는 지정서

- ② 신청 접수
  - 시군구는 행복이음에서 휴·폐업 및 재개 신고를 확인하고 입소(이용)자 관련 조치 등이 완료되었는지 검토한 후 수리
    - 휴·폐업에 따른 서류 미비 등 신청내용이 부적절한 경우 반려하여 보완요청
    - 시설 거주자 전원조치 등 추가 조치가 필요한 경우 조치사항이 완료되었는지 확인하고 시스템에 확인결과 등록
- ③ 수리된 신청결과의 등록
  - 시군구(시도)는 신고 수리 결과를 행복이음 내 사회서비스 제공기관 관리 대장에 등록 후 사회서비스정보시스템으로 전송

## 다) 결과등록에 따른 후속 조치 사항 처리

### ① 폐업에 따른 조치

- 기관정보가 자원정보 및 복지로 안내정보에서 삭제되고 유관기관에 통보
- 폐업 시점부터 후속처리를 위한 담당자를 제외한 모든 종사자 퇴사처리
  - 사회서비스정보시스템 관리자는 폐업 후 1개월 경과 시 퇴사처리가 완료되지 않았더라도 해당 기관의 종사자의 모든 권한을 회수
    - \* 결산보고, 후원금 영수증 발급 등 시스템 사용에 불가피한 사유가 있는 경우 제한적으로 권한 유지 가능
- 바우처 제공기관의 경우 사회서비스 제공자료를 지자체에 이관
  - \* 지자체 담당자에 기존 전자문서 조회를 위한 그룹웨어 권한 부여
- 바우처 제공기관인 경우, 이용자와의 계약 종료 처리
  - 제공기관에 본인부담금을 납부하는 바우처 사업의 수행기관인 경우, 미리 납부된 본인부담금 반환

### ② 휴업에 따른 조치

- 휴업 시점까지 이용자의 보호조치, 회계처리, 보조금 정산 등의 업무 처리 완료
  - 휴업 시점 이후 종사자의 모든 권한을 회수 처리, 휴업 시점 이후 1개월이 경과하였음에도 종사자의 권한 회수가 완료되지 않을 경우 시스템 관리자가 일괄 회수
  - 사회서비스 제공기관의 장이 보유한 권한 중 기관 운영에 필요한 업무 권한은 폐업 또는 재개시점까지 계속 유지
  - 바우처 제공기관의 경우 사회서비스 제공자료를 지자체에 이관, 다만 휴업 시작 전일까지 시군구청장의 승인을 받은 경우 자체 보관 가능
    - \* 지자체 담당자에 기존 전자문서 조회를 위한 그룹웨어 권한 부여
- 자원정보 및 복지로 안내정보에서 기관정보를 삭제

③ 재개에 따른 조치

- 재개 시점 이후 부터는 사회서비스 제공기관 설치 시점 이후와 동일하게 업무를 처리
  - 이전에 사회서비스정보시스템에 입력한 자료는 계속 유지됨
- 자원정보 및 복지로 안내정보에서 기관정보를 복구하고 유관기관에 통보

다. 사회복지법인 등의 정보관리

1) 개관

가) 정보관리 필요성

- 사회복지법인, 시설 등 제공기관의 현황 파악 및 관련 정책 수립 등을 위해 필요한 정보, 통계 관리를 체계화할 필요
  - \* 사회복지법인은 지원법인을 제외하더라도 시스템등록률이 70~80% 수준으로 낮음
- 사회복지법인 외에 재단법인 등 비영리법인 등에서도 사회서비스를 제공하는 사례도 많아, 정보등록 및 정보시스템을 통한 소속 시설 관리 필요

나) 정보관리 범위

- 사회복지법인 (시설법인과 지원법인 모두 해당)
- 사회서비스 제공기관을 운영하는 비영리법인(재단법인, 사단법인)
- 사회서비스 제공기관을 운영하는 사회적 협동조합

다) 정보관리 사항

- 법인의 정보를 관리하고 업무를 지원하기 위해, ▲ 기본정보 관리, ▲ 회계, ▲ 종사자 관리, ▲ 소속기관 관리 기능을 지원
  - 비영리법인의 경우 법인 기본정보는 필수적으로 입력하고 갱신하여야 하나, 그 외의 기능은 업무를 지원하기 위한 용도로 법인 판단 하에 사용여부 결정
    - \* 법인의 관리감독을 수행하는 시도에서 법인의 사회서비스정보시스템 사용 범위를 법인과 협의하여 정할 수 있음

[주요 정보관리 사항]

구분	사회복지법인	그 외 비영리법인
기본정보 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법인의 개설 단계부터 정보관리(필수)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회서비스 제공기관 설치 또는 운영 시 정보관리 (필수)</li> <li>※ 시설 등의 설치·운영을 목적으로 하는 비영리법인은 개설단계부터 정보관리</li> </ul>
재무회계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회서비스정보시스템을 통한 재무·회계 처리 (필수)</li> <li>- 시스템을 통한 보조금 신청 및 정산 보고</li> <li>※ 표준연계모듈이 적용된 시스템 사용 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회서비스정보시스템을 통한 회계처리 (선택)</li> <li>- 공익법인 재무회계규칙에 따른 복식부기 기능 지원</li> <li>- 보조금 신청 및 정산 보고 지원</li> </ul>
종사자 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종사자의 입·퇴사 보고 의무(필수)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종사자 관리 기능 지원(선택)</li> </ul>
소속 시설의 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소속 시설의 정보조회 및 관리(선택)</li> <li>• 법인-시설의 통합적 그룹웨어 적용(선택)</li> </ul>	

2) 법인 등의 소속시설 관리

가) 법인 소속의 사회서비스 제공기관 설립 시 등록

- 시설을 설치·운영하려는 법인(지자체 설치 시설 위탁 법인 포함)은 지자체에서 시설 설치 신고 수리 후 사회서비스정보시스템에 사용 신청
- 사회서비스정보시스템 사용 신청이 완료되면 사회복지법인의 ERP 및 그룹웨어 조직도에 소속 사회복지시설이 등록됨
- 사회복지법인의 법인 회계와 분리된 소속 사회복지시설의 시설회계가 ERP에 추가

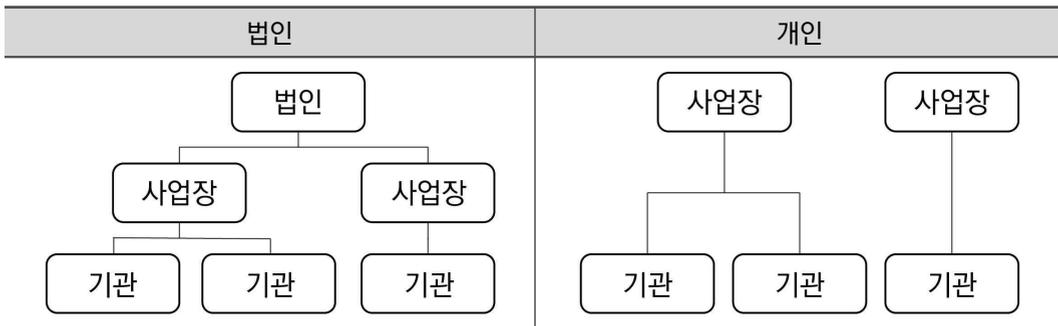
나) 법인 등의 소속 기관에 대한 조회 및 관리

- 법인 소속 사회서비스 제공기관의 종사자, 회계, 자산 정보를 조회하고 관련 업무를 처리
- 메신저, 게시판, 전자결재 등 그룹웨어를 통한 산하 기관과의 협업
- 사회서비스통계정보시스템(DW)을 통한 소속 기관의 실적을 관리

### 3) 기타 법인 등과 시설 등 정보관리 체계

#### 가) 기본구조

- 법인이 사회서비스 제공기관을 운영하는 경우, ‘법인 - 사업장 - 기관’의 위계구조로 사회서비스정보시스템에서 정보가 관리됨
  - 사업장은 사업자등록번호 또는 고유번호가 부여되는 단위로 시스템에서는 사업자등록번호가 같으면 같은 사업장으로 처리됨
  - 위수탁 받은 기관을 포함하여 법인이 운영하는 모든 사회서비스 제공기관은 법인 소속으로 등록되어야 함
    - \* 「부가가치세법」에 의해 사업자등록번호 또는 고유번호는 사업장 당 하나를 부여받을 수도 있고, 여러 사업장을 묶어 하나로 부여받을 수도 있음
    - \* 사회복지시설은 「사회복지시설 사업안내」에 따라 각각 별도의 사업자등록번호 또는 고유번호를 부여받아야 함
- 개인이 사회서비스 제공기관을 운영하는 경우 ‘사업장 - 기관’의 위계구조로 정보가 관리되며, 설치·운영자가 같더라도 각각의 사업장은 별도로 취급됨



#### 나) 정보관리 원칙

- 동일 사업장에서 복수의 사회서비스 제공기관을 개설하는 경우 해당 관계 법령에 따라 각각 신고·등록하거나 지정받아야 함.
  - \* (예시) 시설에서 바우처 사업을 수행하는 경우, 동일한 바우처 제공기관이 2개 이상의 바우처 사업을 수행하는 경우, 2개 이상 유형의 시설을 함께 운영하는 경우 등
- 동일 사업장 내 사회서비스 제공기관 정보는 각각 다른 기관으로 분리하여 관리. 다만 공통으로 관리해야하는 사항은 사업장 단위로 관리

- 기관의 유형에 따라 적용해야할 법령이 달라 범위를 명확히 할 필요가 있으며, 통계 등을 추출할 때 실태를 정확히 파악하기 위해 필요

- \* 예) 시설과 바우처 제공기관은 인건비 가이드라인이 상이함. 시설과 바우처 제공기관이 같이 운영되는 경우 시설 기준이 적용될 종사자와 바우처 제공기관 기준이 적용될 종사자가 구분되어야 함
- \* 장애인 활동지원기관의 종사자 통계 추출 시, 장애인 복지관 종사자가 모두 포함되면 장애인 활동지원기관의 실제 종사자 실태가 파악되기 어려움

#### 다) 영역별 정보관리 기준

구분	내역
기관의 설치·변경	• 기관별로 별도로 설치·변경·폐업 절차를 수행하여야 함
종사자 관리	• 기관별로 별도 관리. 단, 2개 이상의 기관에서 근무하는 겸직자는 겸직으로 입력하고 각각의 기관에 모두 등록
회계	• 기관별로 별도 회계 계정으로 처리하되, 사업장 단위로도 집계된 회계처리 결과가 보고되어야 함
행정처분 등	• 기관별로 별도 관리하되, 법인 또는 운영자 기준으로 조회 가능하도록 구현
ERP, 그룹웨어 사용단위	• 시스템 내에서 같은 조직으로 기능하는 범위를 법인과 기관의 상황에 따라 법인/사업장/기관 단위로 관리

## 2 지도·점검 및 행정처분

### 가. 지도·점검

#### 1) 개요

- 시도 및 시군구는 관내 사회서비스 제공기관의 운영 및 회계에 대해 정기 또는 수시로 지도·점검을 실시
  - 사회복지시설 및 바우처 제공기관에 대해서는 연 1회 이상, 사회복지법인에 대해서는 3년에 1회 이상 정기적으로 지도·점검 실시
  - 부적정 운영에 대한 신고·진정 등 지도·점검의 필요성이 발견되면 보건복지부 및 시도 주관으로 수사·특별 지도·점검 수행
- 지도·점검 결과에 따라 행정처분하고, 시정·변경 명령한 사항에 대해서는 사후 확인하여 이행여부를 점검

#### 2) 시설별 지도·점검 내용

##### 가) 사회복지시설

- 시설의 기관운영, 회계관리, 종사자 관리 등의 항목을 점검

#### [사회복지시설 지도·점검 내역]

점검분야	조사항목
시설운영	• 시설설치운영신고, 시설설치기준, 시설 비치서류, 시설 휴지/재개/폐지, 시설운영 위원회 설치, 시설거주자 입퇴소 관리, 시설 안전점검, 물품관리, 시설생활자 인권보호, 사회복지시설 정보통합시스템
종사자 관리	• 시설장 자격요건, 시설장 상근, 종사자 자격 및 인력배치, 공개모집, 사회보험, 퇴직금(연금), 퇴직적립금, 급여관리, 복무관리, 교육관리, 국외출장 및 해외여행, 호봉 확정 및 승급, 인건비(보조금) 지급상한, 시설장 및 종사자 채용시 결격사유 조회여부, 1년 미만 근무 종사자 퇴직적립금(급여) 반납 여부
회계관리	• 법인회계 및 시설회계구분, 예산 편성 및 공개, 결산보고 및 공개, 수입 및 지출, 세입세출예산과목, 회계담당자 지정, 통장 및 카드관리, 주/부식 등 구입 및 계약, 보험가입, 예산관련 운영규정, 시설공공요금, 시설종사자 식대
후원금 관리	• 후원금 전용계좌 개설, 후원금 영수증 발급, 후원금 수입 및 사용내역 통보, 후원금 수입 사용결과 보고 및 공개, 후원금 지정 용도 외 사용금지
기능보강사업	• 사업계획, 공사 등 계약, 사업비 목적 사용, 기성금 처리, 법인명의 재산 등재, 사후관리

### 나) 바우처 제공기관<sup>13)</sup>

- 기관의 사업운영 실태 점검 및 부정·부당청구 여부 등 결제 자료 점검 수행

#### [바우처 사업별 지도·점검 항목]

구분	내용
제공기관의 사업운영 실태 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (기관운영) 바우처 사업의 별도 회계관리 여부 확인</li> <li>• (제공인력관리) 제공인력에 대한 급여 지급 적정성 및 배상보험, 4대 보험 가입 여부 확인, 제공인력의 자격 여부 및 교육이수 여부 등 인력관리의 적정성 확인 등</li> <li>• (이용자관리) 서비스이용자와 제공기관(인력)간 계약서, 개인정보활용동의서 등 서비스 제공 관련 서류 작성의 적정성 확인</li> <li>• (서비스제공) 서비스제공기록지 작성 및 필수 기재사항 확인</li> </ul>
부정·부당 청구 여부 등 결제 자료 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (서비스비용결제) 실제 서비스 제공 후 바우처 실시간 결제 여부, 서비스 제공 전 선결제 여부, 서비스제공기록지와 이상결제 자료를 비교하여 결제시간 일치 여부, 실시간 결제의무 위반 시 서비스제공기록지에 특이사항 기재 여부 등</li> </ul>

#### 참고 지도·점검 관련 시스템 지원방향

- 종이문서에 수작업 기반으로 관리되던 지도·점검에 대한 정보를 전자화하고 지도·점검 절차별로 업무처리를 지원
  - 점검자에게 기관의 운영상황에 대한 기본적인 정보를 제공하며, 필요한 자료를 시스템을 통해 기관에 요구하고 제출받을 수 있음
  - 현장점검 결과를 입력하며, 지도·점검 결과를 사후관리할 수 있도록 조치
- 사업별·지자체별로 각각 별도 관리되던 정보를 하나로 통합하여 관리
  - 지도·점검의 결과가 행정처분과 연계될 경우 그 연계이력을 관리

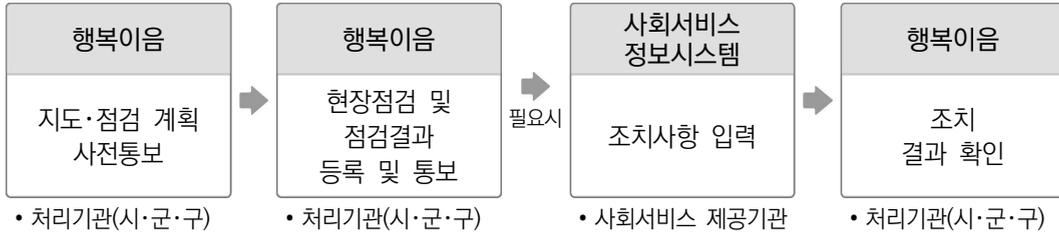
### 3) 지도점검 절차<sup>14)</sup>

#### 가) 개요

- 시군구는 행복이음을 사용해 지도점검 대상 기관에 지도점검 계획을 사전에 통보하고, 현장점검 이후 점검 결과를 등록 및 통호
- 지도점검을 받은 기관이 사회서비스정보시스템에 조치사항을 입력하면, 시군구 담당자는 행복이음을 통해 조치 결과를 확인

13) 출처 : <사회서비스 전자바우처 부정수급 관리지침>

14) 출처 : <지자체 질의서>, <장애인활동지원 사업안내>, <사회복지시설 관리안내, 시설종사자 직무교육자료>



## 나) 세부절차

### ① 계획 및 준비

- 시·군·구 담당자는 당해연도 점검대상을 확정하고 자체 점검계획을 수립
  - \* 건보공단으로부터 받은 장기요양기관 부정사용 신고, 사회서비스정보시스템에서 모니터링된 전자바우처 부정사용 등을 참고하여 점검대상 선정
  - ※ 조사의 시급성으로 조사계획 없이 수시점검을 하는 경우, 결과보고서로 조사계획을 갈음

### ② 사전통보 및 사전자료 제출요구

- 시·군·구 담당자는 수립한 점검계획에 따른 내용을 행복이음 지도점검 시스템에 입력·전송하여 점검대상 제공기관에 사전통보
  - 사전통보 시 기관별 일정, 점검종류, 점검목적, 점검내용 및 사전요구자료, 사회서비스 제공기관 사전준비용 체크리스트 등을 포함
- 사회서비스 제공기관은 통보받은 지도·점검 계획을 참고하고, 사전요구자료를 제출하며, 관계서류를 비치하는 등 수감준비

### ③ 현장점검 및 결과 등록

- 시·군·구 담당자는 사회서비스 제공기관을 방문하여 현장점검 진행
  - 제출된 사전자료 검토 결과, 기본적인 조사항목 등을 질문과 관련자료 확인 등의 방법으로 조사 실시
  - 현장조사 시 위법·부당하거나 불합리한 사항이 발견되는 등 조치가 필요한 경우에는 해당 사실을 입증할 수 있는 현품, 사진, 문서 등의 증거자료 확보하며 관계자로부터 확인서·사실확인서·경위서·문답서 등을 징구

- 시·군·구 담당자는 행복이음에 사회서비스 제공기관별 현장점검 결과를 입력하고 확인서·증빙자료 등은 첨부파일로 등록
  - 시정·보완사항 등이 있는 경우 필요에 따라 결과와 함께 등록하여 통보 가능

#### ④ 사후관리

- 제공기관은 사회서비스정보시스템에서 시군구가 입력한 지도·점검 결과 확인
  - 시정·보완사항에 대한 조치내용 입력 후 행복이음으로 결과 송신
- 시·군·구 담당자는 조치 결과 확인 후 종결 처리 또는 재점검 실시

### 4) 전자바우처 클린센터 운영

#### 가) 개요

- 바우처 부정사용 상담 및 제보접수, 사실관계 확인, 포상금 지급 등 업무 수행
- 한국사회보장정보원은 필요한 경우 제공인력(기관) 및 서비스 대상자 등을 대상으로 자료요청, 전화조사 및 모니터링 등을 실시할 수 있음
  - ※ 클린센터의 조사, 현장점검 결과는 지도·점검으로 관리되며 시군구로 공유(상담·접수 및 통보 등은 신고인 보호를 위해 정보 공유되지 않음)

#### 나) 법적근거

- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급), 제32조(보고 및 검사), 동법 제32조의2(포상금), 동법 제34조(권한의 위임 및 위탁), 동법 시행령 제8조의2(포상금 지급의 기준·방법 및 절차 등) 동법 시행규칙 제14조(사회서비스 제공 비용의 청구 및 지급 등)
- 장애인활동지원에 관한 법률 제31조(활동지원급여비용의 청구 및 지급), 동법 제43조(질문 및 검사), 동법 시행령 제22조(활동지원급여비용 지급 업무의 수탁기관), 동법 시행규칙 제35조(급여비용 지급 등의 업무의 위탁)
- 장애아동복지지원법 제34조(지도와 감독), 동법 제35조(보고와 검사), 동법 제37조(위임 및 위탁)

- 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률 제39조(지도와 감독), 동법 제40조(보고와 검사)

[클린센터 업무처리 흐름도]

구 분	업무 내용	기 한
상담/접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 및 접수(한국사회보장정보원)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부정사용 신고 관련 상담</li> <li>- 인터넷, 방문 또는 우편 접수</li> <li>※ 복지부 접수 건은 한국사회보장정보원으로 이첩</li> </ul> </li> </ul>	상시
예비조사 및 자체종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예비조사(한국사회보장정보원)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신고내용 사실관계 확인</li> <li>- 신고관련 정보 확인, 결제정보 등 시스템 조사</li> <li>- 예비조사결과 복지부 보고</li> </ul> </li> <li>• 자체종결(한국사회보장정보원)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자체종결사유 해당 시</li> </ul> </li> </ul>	신고 접수일로부터 30일 이내
현장점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장점검(복지부 또는 시·군·구, 한국사회보장정보원 지원)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신고 건에 대한 현장 확인조사</li> </ul> </li> </ul>	예비조사 보고일로부터 40일 이내
행정처분	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정처분(시·군·구)</li> <li>• 행정처분결과 통보 및 시스템 등록(시·군·구)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건복지부, 시·도 및 한국사회보장정보원으로 결과 통보</li> </ul> </li> </ul>	-
결과통보 (종결)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 결과통보(한국사회보장정보원)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신고 건에 대한 처리결과를 신고인에게 통지</li> </ul> </li> </ul>	통지일로부터 30일 이내

## 나. 행정처분

### 1) 개요

- 처분이란 행정청이 행하는 구체적 사실에 관한 법 집행으로서의 공권력의 행사 또는 그 거부와 그 밖에 이에 준하는 행정작용을 말함
- 행정처분의 유형은 경고, 개선(시정)명령, 시설장 교체, 시설폐쇄, 업무정지, 지정(등록)취소, 과태료, 과징금, 부당이득징수, 보조금 교부결정 취소 등이 있음

### 예시 제공기관 위반행위별 행정처분 기준<sup>15)</sup>

위 반 행 위	근거법령	행정처분기준			비 고
		1차 위반	2차 위반	3차 위반 이상	
1. 사회복지시설이 설치기준에 미달하게 된 때	법 제40조 제1항제1호	개선명령	시설장 교체	시설폐쇄	사업장
2. 사회복지법인 또는 비영리법인이 설치·운영하는 시설의 경우 그 사회복지법인 또는 비영리 법인의 설립허가가 취소된 때	법 제40조 제1항제2호	시설폐쇄	-	-	사업장

※ 상세 내용은 개별지침 참고

### 2) 행정처분의 정보관리

- 시도 및 시군구는 사회서비스 제공기관에 대한 행정처분 내역을 반드시 행복이음에 입력하여야 함
  - 사업별·지자체별 행정처분 내역을 대상별로 행복이음에서 통합 관리
- 행정처분 정보는 관련 법률 및 시행령 별표에 따른 항목별로 관리되며, 그 내역에 따라 기관에 대한 처분과 사람(시설장, 종사자)에 대한 처분으로 구분됨
  - \* 관리정보 : 제공기관명, 수범자, 근거법령, 위반행위, 처분내역, 처분일시 등
  - \* 수범자는 처분종류에 따라 설치·운영자, 사회복지법인, 시설장, 법인 임원, 바우처 제공자 등으로 구분

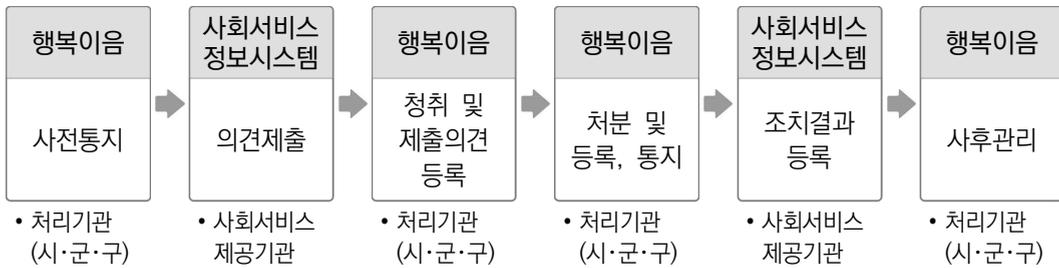
15) 출처 : 「사회복지사업법 시행규칙」 [별표 4] 행정처분의 기준

- 행정소송 등을 포함하여 행정처분이 확정될 때까지의 이력이 관리되어야 하며, 지도·점검 결과로 처분이 내려진 경우 입력된 지도·점검 회차와 연결하여 관리

### 3) 행정처분 절차

#### 가) 개요

- 시군구 담당자는 행정처분 최소 10일 전 사전통지 하여야하며 통지를 받은 기관은 의견제출 기간 내 의견을 제출할 수 있음
- 시군구 담당자는 행복이음으로 기관 의견을 확인·참고하여 처분 및 통지, 기관은 처분에 대한 조치사항을 사회서비스정보시스템에 등록



#### 나) 세부절차

##### ① 사전통지

- 처분을 하는 경우 시군구 담당자는 최소 10일 전 행복이음에 사전통지 사항 입력하여 사회서비스정보시스템으로 송달
  - 시스템으로 송달받기를 동의하지 않은 기관은 우편, 교부 등 문서로 통지하되, 행복이음에 사전통지 사항은 입력
  - 통지에는 처분의 제목, 당사자와 그 주소, 처분의 원인 및 내용과 법적 근거, 의견제출방법 등이 포함되어야 함
  - 관계 법령에 따라 청문을 하도록 규정하고 있는 경우 청문 주재자의 소속·직위·성명, 청문의 일시·장소, 청문에 응하지 않는 경우의 처리방법을 통지

② 의견제출

- 사전통지를 받은 제공기관은 사회서비스정보시스템을 통해 회신하거나, 서면·구두로 의견제출 기한까지 관할 행정청에 의견을 제출할 수 있음
  - \* 제공기관이 서면·구두로 의견을 제출하면 시군구 담당자는 행복이음에 의견을 입력해야 함

③ 청취 및 제출의견 등록

- 시·군·구 담당자는 의견제출 내용 확인 후 제출한 의견이 상당한 이유가 있다고 인정하는 경우에 이를 반영하여 처분 여부에 대한 최종 의사결정
  - 지자체에서 청문을 실시한 경우, 그에 대한 내용을 행복이음에 등록
  - 제출 의견의 반영여부 및 사유 등 의사결정 내용을 행복이음에 입력하고 이력관리
    - \* 제출 의견 미반영 처분할 경우 향후 제공기관에서 요청 시 행복이음에 입력한 미반영 사유를 사회서비스 정보시스템으로 전송하여 알릴 수 있음

④ 처분 및 통지

- 행정청은 처분을 하기로 결정한 경우 위법·부당 사항이 확인된 제공기관을 대상으로 행복이음 행정처분 관리에 처분 유형, 이유, 근거, 시행일, 문서 발송일 등 입력 후 사회서비스정보시스템으로 송달
  - 처분의 이유, 처분에 관하여 행정심판 및 행정소송을 제기할 수 있는지 여부, 그 밖에 불복을 할 수 있는지 여부, 청구절차 및 청구기간 등
  - 시스템으로 송달받기를 동의하지 않은 기관은 우편, 교부 등 문서로 통지하되, 이력관리를 위해 행복이음에 행정처분 사항은 입력
- 시·군·구 담당자는 처분을 고지한 후에 처분 내용을 상위기관(시·도, 보건복지부) 및 한국사회보장정보원에 통보

⑤ 조치결과 등록

- 제공기관은 지적·처분 사항에 대한 시정 조치 후 사회서비스정보시스템에서 해당 처분에 대한 조치사항, 조치일자 등을 입력하여 행복이음으로 송신
  - 처분의 내용에 불복이 있는 경우 처분관련 법령의 규정에 따라 불복을 제기, 별도의 규정이 없는 경우에는 행정심판법과 행정소송법의 규정에 따라 행정심판, 행정소송을 선택하여 청구 또는 제기할 수 있음

⑥ 사후관리

- 시·군·구 담당자는 조치결과 확인하여 보완요청하거나 완료처리
- 전자바우처 모니터링 담당자(사회서비스정보시스템) 및 장기요양기관(건보공단 시스템)은 행정처분 확정통지 내역을 확인하여 행정처분 대상에 대한 결제차단(부당이득 차감) 및 종사자 진입 차단 처리
  - 결제차단(부당이득 차감) 요청현황 및 종사자 진입 차단 현황을 행복이음으로 전송
- 시·군·구 담당자는 행정처분 확정대상에 대해 금액환수, 과태료·과징금부과/시설폐쇄/업무정지 조치내역을 행복이음을 통해 행정처분 사후(이력)에서 관리
- 행정심판이나 행정소송이 제기되는 경우 확정판결이 날 때까지 주요 경과를 시스템에 입력하여 진행상황을 갱신

**참고**    바우처 제공기관에 대한 부당이득 징수

가) 징수요건<sup>16)</sup>

- 제공자가 거짓 등 부당한 방법으로 서비스 제공 비용을 지급받은 경우

나) 징수 주체 및 절차<sup>17)</sup>

- (징수 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (징수 대상) 거짓 등 부당한 방법으로 비용을 지급받은 제공자
- 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우 시장·군수·구청장은 이용자에게 제공자와 연대하여 징수금 납부 조치 가능
- (징수 범위) 그 비용에 상당하는 금액의 전부 또는 일부
- (징수 방법) 징수 사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한(통지한 날부터 30일 이상), 수납기관, 이의신청방법 등을 서면 통지
  - ※ 미납 시에는 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수
- 환수된 부당이득 중 타 시·군·구 이용자 관련 금액은 지자체 간 정산 실시
- (징수 절차) 시·군·구의 현장점검, 한국사회보장정보원의 부당지급서비스에 관한 조사를 통해 부정청구 여부 확인 후 시·군·구에서는 직접반납을 통보하거나 한국사회보장정보원에 과·오청 구액(부당이득)의 차감지급을 요청할 수 있음
- (반환금액 확정) 시·군·구청장은 서비스 제공일수 등을 감안하여 제공기관이 반환해야 하는 금액, 납부기일, 납부방법 등을 확정하여 제공기관 및 한국사회보장정보원에 통보
- (서비스 비용 반환) 제공기관의 장은 시·군·구로 직접 반납을 통보받은 경우 지체없이 시·군·구로 반환
- (부당이득 차감지급) 한국사회보장정보원은 시·군·구가 차감지급을 요청한 경우 제공기관에 서비스 지급 시 해당금액을 차감하고 지급

16) 출처 : <사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제21조>

17) 출처 : <사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행령 제4조>

## 기관의 운영

1. 인사(종사자) 관리
2. 재무관리
3. 조직관리



PART
Ⅲ

# 기관의 운영

## 1 인사(종사자) 관리

### 가. 인사 관리 개요

#### 1) 종사자 관리

- 종사자의 경력과 자격에 대한 정보를 관리하고 결격사유를 모니터링 할 수 있도록 지원
- 자격에 대한 보수교육, 기관의 자체 교육 등 교육이수 관련 정보를 관리

#### 2) 관리대상 종사자의 범위

- 사회서비스 제공기관의 장을 포함하여 기관에서 근무하는 모든 종사자

구분	실태	개선
사회 복지시설	• 일부 기관에서는 인건비 지원 대상 종사자의 정보만 입력	• 직접적인 인건비 지원여부와 무관하게 모든 종사자 정보 입력
바우처 제공기관	• 근거 법령에 포괄적으로 규정 • 일부 종사자 정보 시스템에 누락	• 사회보장급여법 개정 • 모든 종사자의 정보 입력·관리

### 참고 전체 종사자 정보입력 필요성

- 사각지대 없는 종사자 관리 및 통계 정합성 확보, 종사자 권익보호를 위해 모든 사회서비스 제공기관 종사자 정보의 일원화된 관리 필요
  - 일부 종사자 정보가 제외될 경우의 수기 취합 등 중복작업 발생 가능
  - ※ 사회보장급여법 제24조의2에 따라 보건복지부 장관은 종사자 정보를 처리하거나 요청할 수 있으며, 관계 기관에서는 특별한 사유가 없다면 협조하여야 함
- 개별 법령에 따른 결격사유 조회 등도 모든 종사자를 대상으로 하며, 회계처리 시 예산총계주의에 의해 모든 종사자의 임금지급 등이 반영되어야 함

### 3) 종사자 정보 내역

\* 사회서비스정보시스템 도입으로 개선되어지는 점

구 분	현 행	개 선
관리주체	• 제공기관이 시설정보시스템 및 전자바우처 시스템에서 종사자 정보 등록 및 관리	• 추가로 종사자 본인이 사회서비스정보시스템 내 포털을 통해서 기관과 독립적으로 직접 정보 등록 및 관리 <sup>18)</sup> 가능
	• 입·퇴사시 계정 생성 및 삭제	• 입·퇴사시 접근 권한 부여 및 회수
기본정보	• 성명, 주민번호, 연락처, 직위, 직종 등	• 좌동
자격정보	• 종사자가 자격증 사본 등을 제출하고 스캔하여 지자체에 보고	• 일부 자격 정보는 시스템으로 연계
경력정보	• 종사자가 근무했던 모든 기관에서 경력증명서 발급받아 제공기관에 제출, 기관장은 전력조회 실시	• 제공기관장 및 시군구 담당자가 승인한 경력은 '확인된 경력'으로 관리. 반복되는 '경력증명서 재발급 및 전력조회 실시' 대상에서 제외
교육정보	• 종사자 개별 교육 수료 정보는 기관에 사본 제출	• 사회서비스정보시스템 내 일부 외부 기관 교육 수료 정보 연계 및 필수교육 수료 여부 입력
	• 제공기관 내 교육 및 제공기관별 신청 교육 수료 정보는 기관별 자체 관리	
급여정보	• 직위·직종에 따른 인건비 가이드라인 준수 여부 확인 불가	• ERP 기능과 연계하여 급여 관리 및 인건비 가이드라인 준수 여부 모니터링 가능

※ 종사자 정보는 원칙적으로 제공기관에서 관리되며 시군구 보고 등에 필요한 정보를 선별하여 다른 기관에 통보하여야 함

18) 다만, 사회서비스 제공기관 입사이후에는 직위, 직종 등을 비롯한 기관 내부의 인적 정보관리가 제공기관의 인사담당자에 의해 수행될 수 있음

## 나. 종사자 채용

### 1) 채용절차

- 채용주체인 기관 설치·운영자는 채용 공고를 등록하여 지원자를 모집하고, 지원자의 자격증, 경력증명서 등 관련 서류를 심사하여 채용을 결정
- 근로계약을 체결하고 사회서비스정보시스템에 종사자 정보를 입력 또는 갱신
- 경력을 산정하여 호봉을 확정하고 시군구에 임면보고를 등록하면 시군구 담당자는 종사자 정보 및 자격기준을 검토하여 종사자 임면을 승인

절차		사회복지시설 <sup>19)</sup>	바우처 제공기관
1	채용 공고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 채용주체 : 설치·운영자</li> <li>• 시설 종사자는 공개모집이 원칙 ※ 채용관련사항을 15일 이상 공고<sup>20)</sup></li> <li>• 자격증, 경력증명서 등 관련 서류제출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 채용주체 : 제공자</li> <li>• 채용시기 : 연중수시</li> </ul>
↓			
2	채용심사 및 계약	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설치·운영자(제공자)는 종사자 관련 자격서류 또는 경력증명서를 심사하여 채용 결정 및 근로계약 체결</li> </ul>	
↓			
3	종사자 등록/ 임면보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회서비스정보시스템에 종사자 정보를 입력 또는 갱신</li> <li>• 경력환산율표에 따라 경력을 산정하여 호봉을 확정</li> <li>• 시군구에 임면보고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회서비스정보시스템에 종사자 정보를 입력 또는 갱신</li> </ul>
↓			
4	임면확인 (승인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임면확인 주체: 시·군·구청장</li> <li>• 종사자 정보 및 자격기준 등 검토하여 종사자 임면승인</li> </ul>	-

19) 사회복지시설 관리안내를 참고하여 정리

20) 채용공고는 사회서비스정보시스템의 채용 게시판에는 반드시 게재하고, 자체홈페이지, 워크넷, 복지넷, 지자체 홈페이지 중 1곳에 추가적으로 공고하여야 함

## 2) 종사자 채용 전자적 관리

### 가) 종사자 ID 발급

- 사회서비스 제공기관의 종사자는 사회서비스정보시스템에 ID와 회원 기본 정보를 입력하고 가입을 신청
- 사회서비스정보시스템의 종사자 기본권한은 공지사항, 채용공고 등과 시스템에 등록된 종사자 본인의 정보만 조회 가능

### 나) 종사자 임면보고 또는 등록

- 사회서비스 제공기관에 채용되면 기관장이 종사자 정보를 인사카드에 등록
  - 기관장이 종사자의 소속 부서와 직위, 직종 등을 정하고 업무에 따라 권한 부여하면 그에 따라 관련된 시스템 기능이용이 가능해짐
- 사회복지시설에서 사회복지사 자격을 가진 종사자를 임면한 경우 그 임면이 있는 달 말일까지 사회서비스정보시스템 또는 서면으로 해당 사실을 시장·군수·구청장에게 보고하고 승인받아야 함

## 다. 종사자 자격 및 경력 관리

### 1) 자격

- 기관장을 포함하여 사회서비스 제공기관의 종사자는 관계 법령에 따른 자격 및 경력을 갖추어야 함
  - 사회서비스 제공기관의 유형, 해당 종사자의 직종에 따른 자격·경력 요건은 개별 법령 종사자 자격을 참조
    - \* 사회복지사업법 제35조 및 제35조의2, 사회서비스이용권법 제17조 등
- 지자체 담당자는 제공기관에서 일차적으로 검토·확인한 종사자 임면 보고를 승인할 때, 정보시스템에서 조회된 정보 및 제출된 자료를 기반으로 해당 직종의 자격·경력 충족여부를 확인하여야 함

**예시** 노숙인복지시설의 종사자 자격<sup>21)</sup>

직종	자격	경력
시설장	• 사회복지사자격증 소지자	-
	• 사회복지시설·사회복지단체의 부장급 이상	-
	• 사회복지행정분야 공무원	• 5년 이상 종사한 경력
	• 종교 관련 업무에 종사하며, 종교단체의 추천을 받은 사람	-
상담요원	• 사회복지사자격증 소지자	-
	-	• 사회복지시설 등에서 1년 이상 상담업무에 종사한 경력
생활복지사	• 사회복지사자격증 소지자	-
	• 사회복지학, 심리학, 교육학, 여성학 또는 사회학을 전공하고 졸업한 사람	-
정신건강 전문요원	• 정신건강전문요원 자격	-

**예시** 가사·간병 방문지원 사업 종사자 자격<sup>22)</sup>

구분	자격	경력
제공기관장 및 관리책임자	• 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사	-
	• 「의료법」에 따른 의료인	-
	• 「노인복지법」에 따른 요양보호사	• 2년 이상 요양보호사 업무경력자
제공인력	• 만 18세 이상으로 「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격	-

21) 출처 : 「노숙인등의 복지 및 자립지원에 관한 법률 시행규칙」

22) 출처 : <가사간병 지원사업 안내 지침>

## 2) 결격사유 조회

### 가) 개요

- 관계법령에 따라 사회서비스 제공기관의 설치·운영자, 시설장, 종사자 등의 결격사유 확인을 위하여 정보시스템을 통해 아래 정보를 조회
  - 민법에 따른 파산선고, 성년후견 또는 한정후견, 자격정지 또는 자격상실에 해당하는 사실
  - 범죄경력 정보, 아동청소년 관련기관·장애인복지시설·아동관련 기관·노인관련 기관 운영·취업제한에 관한 정보
  - 관계법령에 규정된 결격사유에 포함된 행정처분 중인 정보

[대상별 조회내역]

구분	행안부 결격사유 정보	경찰청 범죄경력 정보	사회보장정보시스템 행정처분 정보
조회 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 파산선고, 성년후견 또는 한정후견</li> <li>• 자격정지 또는 자격상실</li> <li>• 금고이상의 형의 집행유예 선고를 받고 유예기간 중에 있는 사실</li> <li>• 금고이상의 형의 선고를 받고 집행이 종료되거나 면제된 이후 10년(3년 이하 징역·금고는 5년)이 경과되지 않은 사실</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 벌금형 이상의 형의 선고, 면제, 선고유예</li> <li>• 성범죄 경력(아동·청소년 관련 기관 운영·취업 제한)</li> <li>• 성범죄 경력(장애인복지시설 운영·취업 제한)</li> <li>• 아동학대관련범죄 전력(아동 관련 기관 운영·취업제한)</li> <li>• 노인학대관련범죄 전력(노인 관련 기관 운영·취업제한)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관계법령에 따른 행정처분 정보</li> </ul>

### 나) 행안부 결격사유 조회

- 지자체 담당자는 사회서비스 제공기관의 설치·운영자, 시설장, 종사자의 결격사유 확인을 위해 행정정보공동이용시스템을 통해 조회대상자의 등록기준지로 조회를 신청
  - 결격사유 요청 시 근거법령, 조회 대상자, 조회 사유 등을 포함한 내부결재 공문서를 첨부

다) 경찰청 범죄경력 조회

① 지자체 담당자의 조회

- 지자체 담당자는 사회서비스 제공기관의 운영자, 종사자의 범죄경력 확인을 위하여 행정정보공동이용시스템을 통해 관할 경찰관서에 조회를 신청
  - 범죄경력 요청시 근거법령, 조회 대상자, 조회 사유, 동의서 등을 포함한 내부결재 공문서를 첨부

조회구분	대상기관	조회대상	조회주기	동의서 제출여부
범죄경력	사회복지시설	운영자, 종사자	수시	X
	바우처 제공기관	제공자	수시	X
	장애인활동지원기관	장애인 활동지원인력	수시	X
	장기요양기관	운영자	수시	X
성범죄 경력 (아동·청소년 관련기관)	아동복지시설	운영자	기관 설치 시	O
		기관의 장, 종사자	취업제한 점검·확인 연 1회 이상	X
성범죄 경력 (장애인 복지시설)	장애인복지시설	운영자	기관 설치 시	O
		운영자, 종사자	취업제한 점검·확인 연 1회 이상	X
아동학대 관련 범죄 전력 (아동기관)	아동복지시설 다함께돌봄센터 장애인복지시설 정신보건시설 아동보호전문기관· 학대피해아동쉼터 운영 법인 입양기관	운영자	기관 설치 시	O
		기관의 장, 종사자	취업제한 점검·확인 연 1회 이상	X
노인학대 관련 범죄 전력 (노인기관)	노인복지시설 장기요양기관 장애인복지시설 정신보건시설	운영자	기관 설치 시	O
		기관의 장, 종사자	취업제한 점검·확인 연 1회 이상	X

② 사회서비스 제공기관 장의 조회

- 사회서비스 제공기관의 장은 종사자의 범죄경력 확인을 위하여 관할 경찰관서에 조회를 신청
  - 범죄경력 요청시 범죄 전력 조회 요청서를 첨부

조회구분	기관구분	조회주기	동의서 제출여부
범죄경력	사회복지시설	수시	X
	장애인활동지원기관	수시	O
성범죄 경력 (아동·청소년 관련기관)	아동복지시설	수시	O
성범죄 경력 (장애인복지시설)	장애인복지시설	수시	O
아동학대 관련 범죄 전력 (아동관련기관)	아동복지시설 다함께돌봄센터 장애인복지시설 정신보건시설 아동보호전문기관· 학대피해아동쉼터 운영 법인 입양기관	수시	O
노인학대 관련 범죄 전력 (노인관련기관)	노인복지시설 장기요양기관 장애인복지시설 정신보건시설	수시	O

라) 사회보장정보시스템 행정처분 조회

- 지자체 담당자는 행복이음을 통해 사회서비스 제공기관, 설치자, 시설장, 종사자의 행정처분 이력을 조회할 수 있음
  - 사회서비스이용권법 제17조제7호에 따른 결격사유가 없는지 한국사회보장정보원에 확인 요청하는 업무처리는 지양하고 행복이음으로 우선 확인

마) 결격 사유의 주기적 확인

- 지자체 장 및 사회서비스 제공기관의 장은 종사자의 결격사유 해당여부를 개별 법령에 따른 취업제한 규정에 맞게 주기적으로 확인하여야 함
  - ※ 형실효법 제6조에 따라 최소한의 범위 내 실시, 조회결과는 목적 외 용도로 사용이 불가

### 3) 자격관리

#### 가) 사회서비스 관련 자격증

- 개별 법령에 의한 사회서비스 제공기관 인력기준에 해당되는 자격증 정보는 정보시스템 내 자격관리 기능을 활용하여 체계적으로 관리하고자 함

[사회서비스 관련 자격 종류]

구분		관련법 및 관할기관	사회서비스 관련 자격종류(예)
국가자격	전문자격	개별법령/ 개별 시행기관	사회복지사, 영양보호사, 보육교사, 전문상담교사, 정신건강임상심리사 등
	기술자격	국가기술자격법/ 한국산업인력공단	임상심리사, 조리기능사
민간자격	등록 민간자격	자격기본법/ 개별시행기관	상담심리사, 산모·신생아 건강관리사, 언어발달지도사, 전문상담사, 부부가족상담전문가, 임상심리전문가 등

#### 나) 자격의 적격성 확인

##### ① 원칙

- 사회서비스 제공기관의 설치·운영자는 기관장 또는 종사자 채용 시 자격의 적격성 확인
- 국가기술 자격에 대한 확인은 원칙적으로 사회서비스정보시스템을 활용하며, 기타 자격은 자격 증명서 사본 확인

##### ② 절차

구분	종사자 (지원자)	제공기관장	제공기관장	지자체 (시군구)
종사자 포탈 사용자	포탈 내 자격취득 정보 조회 동의	사회서비스정보 시스템을 통한 자격 적격성여부 확인	자격정보를 인사카드에 등록관리	지자체 검토 및 승인
종사자 포탈 미사용자	자격취득 정보 조회 동의서 제출		사회복지시설인 경우 지자체 보고	

- 종사자(지원자)는 채용 지원 전 사회서비스정보시스템의 종사자 포털에 가입 후 자격정보 입력 및 정보시스템을 통한 조회에 동의
  - 정보시스템을 통한 조회에 동의하지 않거나 종사자 포털 미가입 시, 종이 문서로 자격증명 서류 또는 자격정보 수집·이용 및 제공 동의서 제출 가능
- 제공기관의 장은 지원자의 자격정보를 확인 후 사회서비스정보시스템 내 인사카드에 등록·관리
  - \* 종이문서로 제출된 자격증 사본은 스캔하여 시스템에 첨부
- 사회복지시설인 경우, 사회서비스정보시스템을 통해 자격정보를 포함하여 지자체에 종사자 임면보고
  - 지자체에서는 행복이음을 통해 보고된 종사자 등록 정보 확인하고 승인조치

**참고** 자격증 발급기관에 따른 조회방법

- 국가기술자격증(임상심리사, 조리기능·산업기사) 한국산업인력공단에서 시행 및 발급하고 있으며, 큐넷(http://www.Q-net.or.kr)을 통해 자격 진위여부 확인 가능
- 한국보건의료인국가시험원 주관 시험의 경우 보건복지부(lic.mohw.go.kr)을 통해 자격증 진위여부 확인 가능
- 등록민간 자격증은 인터넷 및 방문 등을 통하여 확인 가능

자격 구분	자격	자격증 발급기관	관련 사이트
국가 기술	임상심리사	한국산업인력공단	www.Q-net.or.kr
	조리기능사, 조리산업기사	한국산업인력공단	www.Q-net.or.kr
국가 전문	간호사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	간호조무사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	물리치료사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	보건교육사	한국건강증진개발원자격관리	www.khealth.or.kr
	보육교사	한국보육진흥원, 보육인력국가자격증	chr.d.childcare.go.kr
	보조공학사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	사회복지사	한국사회복지사협회	lic.welfare.net
	언어재활사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	영양사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	요양보호사	요양보호사교육기관을 관할하는 시·도	요양보호사교육기관을 관할하는 시·도 (우편 또는 방문신청)
	유치원 정교사	대학(교)-2급, 시도교육청(1급)	-
	의사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	의지·보조기사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	임상병리사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	작업치료사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	전문상담교사	대학(교)-2급, 시도교육청(1급)	-
	정신건강간호사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	정신건강사회복지사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	정신건강임상심리사	보건복지부	lic.mohw.go.kr
	직업능력개발훈련교사	고용노동부	www.hrd.go.kr
청소년상담사	한국산업인력공단	www.Q-net.or.kr	
초중등학교정교사	대학(교)-2급, 시도교육청(1급)	-	
특수학교 정교사	대학(교)-2급, 시도교육청(1급)	-	
공인 민간	수화통역사	(사)한국농아인협회	
	점역교정사	(사)한국시각장애인협회	
	병원행정사	(사)대한병원행정관리자협회	
	주거복지사	(사)한국주거학회	

#### 4) 사회복지법인·시설 종사자의 경력관리

##### 가) 기본방향

- 사회서비스정보시스템에서 임면보고, 기관근무, 퇴사 보고한 정보를 기반으로 종사자의 경력정보를 갱신하고 관리
- 과거 근무한 모든 기관에서 경력증명서를 발급받아야하는 부담을 경감하고 체계적인 경력관리가 가능하도록 지원
- 사회서비스정보시스템이 구축되기 이전의 경력도 시설장이 확인하고 지자체 담당자가 승인하면 저장·관리되어 이직 시 경력증명서 발급 불필요

##### 나) 경력인정 범위

- 경력환산율표에 의한 경력인정 범위

구분	환산율	인정대상 경력 <sup>23)</sup>
사회복지시설경력	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지시설에 근무한 경력</li> <li>• 조건부신고시설의 경우 2002년 이후 조건부시설로 신고한 시설에서 종사자로 근무한 경력('05.7.31까지의 근무한 경력 인정)</li> <li>• 사회복지시설 종사자 대체인력으로 근무한 경력</li> </ul>
유사경력	80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지 관련 국가 자격증을 소지하고 자격의 업무를 수행한 경력</li> <li>• 특수학급에 근무한 경력</li> <li>• 공무원으로서 사회복지사업 관련 부서에 근무한 경력</li> <li>• 사회서비스 제공기관에서 근무한 경력</li> <li>• 돌봄 사업에 근무한 경력</li> <li>• 사회복지통합서비스전문요원(사례관리사)으로 통합사례관리업무를 수행한 경력 등</li> </ul>

※ 세부적인 경력인정 관련 기준은 개별 법령 참조

- 군 복무 관련 경력인정 범위

- 제대군인, 전환복무, 소집해제된 방위병, 학도의용군에 대해 실제 복무한 경력을 인정하되, 그 경력이 3년이 넘을 경우에 3년까지만 인정

23) 2022년 사회복지시설 관리안내 참조

- 경력인정 범위 외 별도 경력인정
  - 개별 사업과 및 지방자치단체에서 소관 사업별 특성 및 지자체 예산사정 등을 감안하여 별도의 지침으로 규정할 수 있음

#### 다) 경력기간의 계산

##### ① 기간의 계산

- 인정하는 경력이 중복된 경우에는 그 중 유리한 경력 하나만 인정
- 기간계산에 있어 임용일은 산입하고 퇴직일은 제외함
  - ※ 단, 근무종료일이 법령 또는 계약에 의해 미리 정하여진 군복무기간의 퇴직(전역)일 또는 계약직의 계약기간 만료일은 근무경력에 산입함
- 시간제 근로자 등 통상적인 근무시간과 다르게 근로계약을 체결한 자에 대해서는 정상근무시간을 기준으로 실제 근무시간에 비례하도록 계산함
- 경력기간은 년·월·일까지 계산하되, 민법상 역(曆)에 의한 방법에 의해 계산함 (「민법」 제160조 참조)(12월을 1년으로, 30일을 1월로 계산함)

##### ② 경력환산율 적용

- 환산율 적용후의 경력기간은 연·월·일 단위까지 산출
- 환산율이 10할(100%)인 경우에는 경력기간을 그대로 인정하고, 환산율이 10할미만인 경우에는 연·월·일 단위로 각각 환산율을 적용하되, 소수점 이하는 절사

#### 예시

예) 93년 11월 15일에서 96년 1월 1일까지 의료기관에 근무한 간호사의 근무경력  
 △ 의료법에 의한 의료기관에 근무한 간호사 근무경력 : 80% 인정  
 △ 경력인정 : 1년 8월 13일  
 → '93.11.15~95.11.14 : 2년×0.8 ' = 1.6년 = 1년 7.2월 = 1년 7월 6일(30일×0.2)  
 → '95.11.15~95.12.14 : 1월×0.8 ' = 0.8월 = 24일(30일 × 0.8)  
 → '95.12.15~95.12.31 : 17일×0.8 ' = 13.6일 = 13일(소수점 이하 절사)

## 라) 경력 등록 및 확인

### ① 기관 근무 중 경력기록

- 경력정보는 근무기관, 직종, 직위, 기간 등으로 구성되며, 근무기간, 직종, 직위 중 하나가 변경되면 경력정보가 갱신됨
  - 사회서비스정보시스템의 ERP 내 인사 기능에서 업데이트 된 경력사항은 별도의 확인절차 없이 경력으로 인정
    - \* 동일 기관에서 근무했다라도 직종이 변경되면 별개의 경력으로 구분하여 등록·관리

### ② 사회서비스정보시스템 구축 이전 경력 등

- 시스템에 정보가 없는 과거 경력 등\*에 대해서는 이전과 같은 방식으로 처리
  - 종사자는 과거 근무했던 기관에서 경력증명서를 발급받아 시설장에 제출
  - 시설장은 경력증명서를 검토하고 경력정보를 등록하여 시군구에 임면보고
  - 시군구에서는 입력된 경력정보가 적절한지 검토하고 임면승인 조치
    - \* 사회서비스정보시스템 구축 이전의 시설 근무 경력, 유사경력으로 인정되는 사회서비스 제공기관이 아닌 기관에 근무한 경력 등
- 시설장은 종사자가 과거 근무했던 기관에 전력조회하여 정상적 근로계약 여부, 담당업무, 경력기간 등 경력인정과 관련된 사항을 확인
  - 임면 후 3개월 이내 완료해야 하며 전력조회 결과를 시스템에 입력해야 함
    - ※ 종사자가 원하지 않는 경우에는 보조금을 지급하는 소관 지자체에서 대신하여 전력조회 실시 가능
    - ※ 공무원 경력과 군경력은 경력증명서 내용이 불확실하거나 복무기간 등에 의문이 있을 경우 해당관청에 조회 실시
- 시설장의 검토, 시군구의 승인, 시설장의 전력조회 과정을 거친 경력정보는 ‘확인된 경력’이 되어 사회서비스정보시스템에서 관리
  - 해당 종사자가 이직할 때는 과거 경력에 대해 한 번은 경력증명서 제출, 시설장·시군구 확인, 전력조회 과정 거쳐야 함

③ ‘확인된 경력’ 정보의 활용

- 종사자는 사회서비스정보시스템의 종사자 포털에서 본인의 등록경력 및 ‘확인된 경력’을 조회할 수 있음
- ‘확인된 경력’에 대해서는 경력증명서 발급 및 전력조회 등의 과정을 다시 거칠 필요 없이 경력으로 인정됨
  - 다만, 과거 경력이 잘못 확인된 사실을 발견하면 시설장이 정정 보고하고 시군구에서 승인하는 방식으로 정정처리 할 수 있음

라. 종사자 급여 및 호봉 관리

1) 급여

가) 급여의 지급

- 사회서비스 제공기관은 종사자에게 매월 1회 이상 일정한 날짜를 정하여 근로계약서를 기준으로 한 금액을 종사자 명의의 계좌에 입금 하여야 함
  - 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험의 4대 보험 가입이 누락되지 않도록 관련 법령상 기준에 따라 관리
    - \* 단, 채무에 따른 압류 등의 사유로 종사자 명의의 계좌로 입금할 수 없는 경우에만 예외적으로 다른 방식으로 지급

- ERP 급여기능은 4대 보험 신고·납부, 연말정산, 기관의 회계처리와 연동되어 업무부담 경감 및 투명성 확보 가능

\* 사회서비스정보시스템 이외의 다른 시스템을 사용하는 경우에는 재무회계를 보고하는 표준연계모듈을 통해 종사자의 급여지급 내역을 보고하여야 함

## 나) 인건비 가이드라인 준수

### ① 사회복지시설<sup>24)</sup>

- 사회복지사 등의 보수수준에 관한 권고 기준인 「사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인」을 적용하여 보수를 책정함<sup>25)</sup>

- 봉급 및 수당 기준은 국비 지원시설, 개별시설과 지방자치단체 예산사정 등에 따라 개별적으로 편성 가능

\* 「영유아보육법」에 따른 ‘어린이집’, 노인장기요양기관인 「노인복지법」에 따른 ‘노인요양복지시설’과 ‘재가노인복지시설’ 제외

### 예시 사회복지시설(생활시설, 이용시설) 종사자 기본급 권고 기준

직위 (호봉)	생활시설	원장	-	사무국장	과장, 생활복지사	선임 생활지도원	생활지도원	-	관리직	기능직
	(사회, 노인)이용시설_ 사회복지직	관장	-	부장	과장	선임 사회복지사	사회복지사	-	-	-
	(장애인)이용시설_일반직	관장	사무국장	1급	2급	3급	4급	5급	-	-
1호봉	2,650,500	2,497,600	2,376,500	2,189,800	2,082,200	1,989,200	1,950,300	1,936,200	1,914,500	
2호봉	2,746,300	2,584,500	2,458,000	2,248,500	2,136,000	2,020,600	2,000,900	1,974,800	1,937,600	
3호봉	2,850,700	2,682,900	2,552,600	2,312,800	2,200,900	2,065,600	2,042,600	2,017,800	1,975,500	
4호봉	2,959,500	2,779,700	2,649,700	2,411,700	2,265,800	2,123,400	2,096,100	2,059,200	2,015,800	
5호봉	3,090,200	2,890,000	2,754,300	2,516,600	2,331,500	2,183,800	2,151,800	2,103,300	2,055,400	
6호봉	3,220,900	3,010,100	2,871,700	2,625,100	2,421,500	2,244,200	2,218,100	2,149,800	2,105,800	
7호봉	3,351,600	3,136,400	2,989,300	2,738,500	2,513,500	2,332,500	2,308,700	2,233,300	2,144,800	
8호봉	3,483,500	3,268,200	3,115,800	2,852,900	2,610,800	2,424,700	2,397,900	2,322,500	2,205,800	
9호봉	3,616,500	3,400,000	3,246,500	2,970,500	2,713,000	2,516,500	2,474,100	2,369,300	2,280,000	
10호봉	3,742,800	3,528,600	3,375,900	3,083,600	2,808,100	2,602,700	2,537,900	2,440,400	2,362,800	
11호봉	3,869,100	3,646,100	3,496,700	3,188,200	2,903,500	2,683,700	2,624,700	2,532,300	2,428,200	
12호봉	3,993,200	3,752,700	3,602,100	3,282,600	2,983,600	2,747,800	2,694,500	2,606,000	2,492,200	
13호봉	4,099,800	3,847,300	3,694,600	3,365,100	3,060,600	2,801,300	2,751,600	2,675,200	2,559,500	
14호봉	4,186,900	3,936,200	3,786,600	3,445,300	3,134,200	2,867,300	2,797,900	2,723,500	2,612,000	
15호봉	4,274,700	4,020,800	3,879,000	3,522,100	3,204,700	2,929,800	2,853,900	2,762,600	2,653,300	
16호봉	4,357,800	4,101,900	3,961,400	3,594,600	3,272,500	2,994,700	2,903,300	2,816,400	2,699,800	
17호봉	4,435,600	4,170,400	4,032,800	3,663,800	3,336,300	3,059,200	2,950,600	2,869,100	2,746,200	
18호봉	4,509,300	4,240,800	4,104,500	3,730,900	3,397,900	3,120,700	3,006,600	2,921,900	2,818,800	
19호봉	4,578,200	4,307,900	4,168,300	3,790,200	3,454,900	3,176,000	3,061,700	2,966,400	2,872,500	
20호봉	4,639,800	4,371,600	4,230,000	3,849,500	3,510,600	3,229,800	3,117,300	3,009,400	2,917,800	
21호봉	4,700,200	4,428,900	4,290,500	3,904,300	3,562,300	3,278,300	3,166,600	3,060,800	2,968,800	
22호봉	4,758,400	4,482,800	4,346,200	3,957,300	3,611,400	3,327,200	3,211,500	3,119,000	3,027,400	

24) 출처 : <2022년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인>

25) 「사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률」 제3조 및 시행령 제4조

**예시** 사회복지시설(생활시설, 이용시설) 종사자 기본급 권고 기준

직위 (호봉)	생활시설	원장	-	사무국장	과장, 생활복지사	선임 생활지도원	생활지도원	-	관리직	기능직
	(사회, 노인)이용시설_ 사회복지직	관장	-	부장	과장	선임 사회복지사	사회복지사	-	-	-
	(장애인)이용시설_일반직	관장	사무국장	1급	2급	3급	4급	5급	-	-
23호봉	4,812,600	4,536,700	4,399,300	4,007,600	3,658,500	3,371,800	3,262,900	3,179,400	3,085,300	
24호봉	4,863,800	4,588,300	4,448,800	4,052,000	3,703,600	3,415,900	3,306,500	3,235,400	3,142,400	
25호봉	4,913,600	4,635,600	4,498,300	4,096,100	3,746,900	3,457,700	3,352,400	3,287,100	3,199,900	
26호봉	4,954,500	4,681,700	4,541,300	4,139,100	3,789,300	3,496,100	3,393,300	3,332,200	3,253,000	
27호봉	4,996,100	4,721,400	4,582,000	4,175,400	3,823,800	3,529,100	3,426,300	3,376,700	3,297,400	
28호봉	5,032,400	4,752,400	4,618,200	4,207,300	3,855,300	3,556,800	3,449,200	3,407,300	3,330,500	
29호봉	5,060,200	4,781,200	4,648,900	4,237,200	3,884,400	3,583,300	3,467,800	3,441,600	3,365,000	
30호봉	5,083,600	4,811,100	4,681,200	4,264,900	3,910,100	3,608,300	3,486,600	3,462,800	3,395,600	
31호봉		4,823,200	4,701,400	4,292,400	3,940,000	3,637,200	3,507,700	3,498,400	3,419,300	

※ 생활시설의 관리직(관리인, 경비원 등), 기능직(조리원, 위생원 등). ※ 촉탁의사 기본급 권고기준: 2,939,600원  
 ※ 사회복지직 : 사회복지사 1, 2급 및 각 개별법령 등에서 관장, 부장, 과장 등의 자격을 인정한 자  
 ※ 이용시설의 사회복지직, 일반직 외 직종은 별표2.-별표5. 적용

- 지자체에서는 행복이음을 통해 소관 시설이 인건비 가이드라인을 준수하고 있는지 모니터링 할 수 있음
  - 지자체가 자체적으로 마련한 인건비 가이드라인의 준수 여부를 시스템으로 모니터링하기 희망하는 경우, 자체 인건비 가이드라인을 복지부 차세대 추진단으로 제출하여야 함
    - \* 사회복지시설에서도 같은 방식으로 현재 지급되는 급여가 인건비 가이드라인을 준수하고 있는지 사회서비스정보시스템을 통해 점검할 수 있음

**참고** 종사자 정보의 직종 및 직위의 입력

- 종사자의 직종 정보는 종사자가 적절한 자격을 갖추고 있는지 점검하고 시설이 인력 기준을 충족하고 있는지 모니터링하는 정보로 활용됨
- 종사자의 직위 정보는 호봉과 함께 종사자에 적정 보수가 지급되고 있는지 모니터링 하는 정보로 활용됨

② 바우처 제공기관

- 바우처 제공기관에서도 사회서비스정보시스템을 통해 종사자의 정보를 입력·관리하여야 하며, 급여의 지급 및 4대 보험의 관리를 수행하여야 함
  - ※ 사회복지시설에서 바우처 제공기관을 겸하는 경우를 제외하면 회계처리를 사회서비스정보시스템을 통해 수행할 의무는 없음
- 특히, 인건비 가이드라인을 적용하는 사업에서는 결제된 서비스 가격의 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급함
  - 시스템에서 기관별 인건비 가이드라인 준수여부에 대한 모니터링 실시

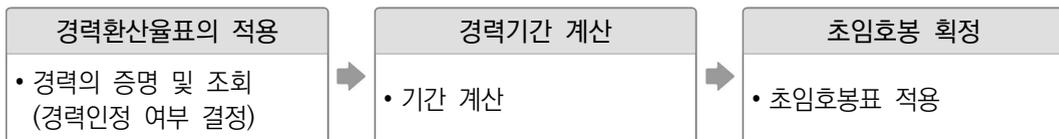
[현행 개별 사업 지침상의 인건비 관련 규정]

구분		인건비가이드라인 <sup>26)</sup> 적용 여부	비고
등록 기관	지역사회서비스투자	X	
	산모신생아건강관리지원	O	• 가족인력 및 대체인력은 별도 기준 <sup>27)</sup> 적용
	가사·간병방문지원	O	• 가족인력의 경우 서비스 가격의 50%
	청년마음건강지원	O	• 결제된 서비스 가격의 65% 이상을 제공인력 임금으로 지급
	발달장애인부모상담지원	X	
지정 기관	장애인활동지원	O	
	발달재활서비스	X	
	언어발달지원	X	
	발달장애인주간활동서비스지원	X	
	청소년발달장애학생방과후활동	X	

2) 호봉 관리(사회복지시설)

가) 초임호봉의 확정

- 대상 : 시설에 신규 채용되는 종사자
- 시기 : 신규채용일
- 절차 및 방법



26) 결제된 서비스 가격의 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급

27) 인정 제공인력(가족)은 인정제공인력(일반) 기준가격의 50%를 서비스가격으로 적용하고 그 가격의 75%이상, 대체 인력은 기준(일반) 서비스가격의 80% 이상을 임금으로 지급

- 초임호봉은 1호봉으로 하되, 추가적으로 인정되는 경력이 있는 경우는 환산된 근무경력 1년을 1호봉씩으로 하여 초임호봉을 확정
- 초임호봉의 확정에 반영되지 아니한 1년 미만의 잔여기간이 있는 때에는 그 기간을 다음 승급기간에 산입

#### 나) 호봉의 재확정

- 시설에 재직 중인 종사자에 대해 새로운 경력을 합산하여야 할 사유가 발생하거나 호봉 확정의 방법이 변경되는 경우 호봉을 재확정함
- 호봉을 재확정하는 시점은 재확정 사유가 발생할 날이 속하는 달의 다음 달 1일로 하되, 휴직·정직 중인 경우는 복직일에 재확정함
  - 단, 법령·지침이 변경되는 경우에는 법령·지침의 시행시점을 기준으로 함
- 최고호봉은 31호봉을 초과할 수 없음(원장·관장은 30호봉을 초과할 수 없음)

#### 다) 승급

- 매달 1일 정기승급일에, 호봉의 승급에 필요한 기간(승급기간)이 1년을 경과하였으며 현재 승급제한기간\* 중에 해당되지 않은 경우 호봉을 승급함
  - \* 징계처분·직위해제·휴직(육아휴직 및 질병휴직 제외) 중이거나, 징계처분이 종료된 날로부터 일정한 기간(정직:18월, 감봉:12월, 견책:6월)이 경과되지 않은 경우
  - ※ 징계처분 종료 후 승급 및 호봉의 재확정은 각 개별시설 지침 또는 지사체 기준에 따르되, 필요 시 「지방공무원 보수규정」등 관련 규정 준용 가능함

#### 라) 경과조치

- 2004년 1월 1일 이전에 종전의 지침에 의해 근무경력을 인정받고 있던 자에 대해서는 종전의 인정받던 근무경력을 계속 적용함

## 마. 종사자 교육·대체인력·건강관리

### 1) 종사자 교육

#### 가) 개요

- 서비스의 품질을 개선하고, 이용자의 인권을 보호하기 위해 법령·지침에 따라 다양한 종사자 대상 교육을 이수해야 함.
  - 사회서비스 제공기관의 종사자로 근무하기 전에 반드시 이수해야 하는 사전 자격요건교육, 자격소지자의 전문성 향상을 위해 주기적으로 이수해야 하는 자격보수교육, 매년 종사자가 이수해야 하는 의무교육, 자율적으로 이수하는 선택교육으로 구분
    - \* 각 교육유형 및 세부유형은 향후 추가·변경 등록될 수 있음
- 사회서비스정보시스템에서는 교육기관과 종사자에 대해 교육 관련 기능을 제공하여 교육의 신청 및 접수와 수료이력 관리를 지원

#### 나) 교육내역

##### ① 사전자격요건교육

- 사회서비스 제공기관의 종사자로서 해당 직무에 적합한 자격을 갖추기 위해 업무를 시작하기 전에 반드시 1회 이수해야 하는 교육
  - \* 바우처 제공기관의 경우, 해당 교육 후 대체인력 풀 등에 종사자 정보 등록

세부유형	교육대상	교육기관	교육방법	시스템	시스템 확인
방문간호 간호조무사 교육	방문간호 제공 재가노인복지 시설에 근무하는 재가급여 업무 담당 간호조무사 <sup>28)</sup> , 장애인 활동지원 방문간호 간호조무사	지정 교육기관, 대한간호 조무사협회	외부	대한간호협회 에듀센터	○
산모신생아 건강관리사 양성 교육	만 18세 이상 산모신생아 건강관리사 제공인력 활동 참여 희망자	지정 교육기관	외부	사회서비스정보 시스템	○ (내부)

28) 간호보조 업무분야에서 3년 이상의 경력이 있는 자

세부유형	교육대상	교육기관	교육방법	시스템	시스템 확인
발달장애인 주간활동 인력 교육	주간활동서비스 제공인력의 자격요건을 갖춘 (예비) 제공인력 및 전담 관리인력	관할지역센터	외부	지역발달장애인 지원센터 (비로소시스템)	○ (내부)
발달장애학생 방과후활동 제공인력 교육	방과후활동서비스 제공인력의 자격요건을 갖춘 (예비) 제공인력 및 전담 관리인력	지역발달장애인 지원센터	외부	지역발달장애인 지원센터 (비로소시스템)	○ (내부)
활동지원사 교육	장애인 활동지원 제공인력 활동 참여 희망자	활동지원 교육기관	외부	국민연금공단	미정
노인보호전문 상담원과정	노인보호전문기관 관장 및 상담원	한국보건 복지인재원	외부	-	X
치매전문교육	치매전담형 기관, 방문요양 기관, 주·야간보호기관에 근무하는 종사자 * 시설장, 사회복지사, 간호 (조무)사, 물리(작업) 치료사, 요양보호사	건강보험 공단	외부	건보공단 교육 사이트, 장기요양보험 업무포털	X

② 자격보수교육

- 사회서비스 제공기관의 종사자로서 자격소지자의 전문성 향상을 위해 주기적으로 받아야 하는 보수교육

세부유형	교육대상	교육기관	교육방법	시스템	시스템 확인
사회복지사 보수교육	사회복지법인·시설에 종사하는 사회복지사 (당해연도 자격증 신규 취득자 제외)	한국사회복지사 협회 승인 기관	외부	한국사회복지사 협회 보수교육센터	X
요양보호사 교육	건강보험공단에서 공정한 요양보호사(방문 요양·목욕 월 60시간 이상 제공자)	지정 혹은 위탁 교육기관	외부	건강보험공단	X
정신건강전문 요원 보수교육	정신건강전문요원의 자격을 가지고 해당 자격과 관련 업무에 종사하고 있는 사람	공모로 선정, 대한간호협회	외부	국립정신건강센터 정신건강교육 홈페이지, 정신건강전문요원 관리시스템	X

③ 의무교육

- 사회서비스 제공기관의 종사자로서 직무능력 유지·발전을 위해 정기적으로 받아야 하는 의무교육

세부유형	교육대상	교육기관	교육방법	시스템	시스템 확인
학대 예방 교육	사회복지시설의 시설장 및 종사자	자체, 한국보건복지인재원 등	내/외부	-	X
인권교육	사회복지시설의 시설장 및 종사자	국가인권위원회, 한국보건복지인재원 등	외부	-	X
아동복지시설 종사자 교육	아동복지시설 모든 종사자	자체, 한국보건복지인재원	내/외부	-	X
지역아동센터 종사자 교육	지역아동센터 종사자	시도지원단, 한국보건복지인재원, 한국사회보장정보원 등	외부	지역아동센터 중앙지원단 홈페이지	X
지역아동센터 신규 시설 시설장 교육	전년 1월 이후 개소한 지역아동센터 시설장	시도지원단, 한국보건복지인재원	외부	지역아동센터 중앙지원단 홈페이지	X
다함께돌봄센터 종사자 교육	다함께돌봄센터 종사자 (센터장, 돌봄선생님)	다함께돌봄사업 지원단, 한국보건복지인재원, 한국사회보장정보원 등	외부	다함께돌봄 홈페이지, 한국사회보장정보원 교육 홈페이지	X
가사·간병 방문 지원사업 제공인력 교육	요양보호사 자격 취득 후 1년이 경과된 가사·간병 방문 지원사업 제공인력, 제공기관의 장, 관리책임자	자체, 한국보건복지인재원, 지역사회서비스 지원단	내/외부	지역사회 서비스지원단 홈페이지	X
산모·신생아 건강관리사 보수교육	산모·신생아 건강관리 지원 제공기관의 장, 관리책임자, 제공인력	한국보건복지인재원	외부	-	X
발달장애인부모상담지원 제공인력 보수교육	발달장애인 부모상담 지원제공기관의 장, 관리책임자, 제공인력	보건복지부, 중앙장애아동·발달장애인지원센터	외부	중앙장애아동·발달장애인지원센터 홈페이지	X

세부유형	교육대상	교육기관	교육방법	시스템	시스템 확인
지역사회서비스 투자사업 제공인력 교육	지역사회서비스 제공기관의 장, 관리책임자, 제공인력	한국보건복지인재원, 한국사회보장정보원	외부	지역사회 서비스지원단 홈페이지	X
청년마음건강지원 사업 제공인력 교육	청년마음건강지원 제공기관의 장, 제공인력	한국보건복지인재원, 한국사회보장정보원	외부	지역사회 서비스지원단 홈페이지	X
활동지원사 보수교육	활동지원사 <sup>29)</sup>	자체, 위탁기관	내/외부	국민연금공단	미정
안전점검 종사자 교육훈련	기관의 실시여부 확인	자체, 위탁	내/외부	-	-
안전관리 소방안전관리 교육	기관의 실시여부 확인	자체, 위탁	내/외부	-	-
안전관리 위생관리 교육	기관의 실시여부 확인	자체, 위탁	내/외부	-	-
발달장애인가간활동서비스 제공인력 인권침해 예방교육	기관의 실시여부 확인	자체, 위탁	내/외부	-	-
발달장애인방과후 활동지원서비스 제공인력 인권침해 예방교육	기관의 실시여부 확인	자체, 위탁	내/외부	-	-
지역사회서비스 투자사업 안전교육 (이용자, 제공인력)	기관의 실시여부 확인	자체, 위탁	내/외부	-	-
가사간병 안전교육 (이용자, 제공인력)	기관의 실시여부 확인	자체, 위탁	내/외부	-	-
산모신생아 안전교육 (이용자, 제공인력)	기관의 실시여부 확인	자체, 위탁	내/외부	-	-
성희롱 예방교육	모든 사회서비스 제공기관 종사자	자체, 위탁	내/외부	-	-
개인정보보호교육	모든 사회서비스 제공기관 종사자	자체, 위탁	내/외부	-	-
직장 내 장애인 인식개선교육	사업주 및 모든 근로자	자체, 위탁	내/외부	-	-
퇴직연금교육	퇴직연금제도 가입자	자체, 위탁	내/외부	-	-

29) 활동지원사로 근무하였다가 2년 이상 서비스 제공 이력이 없었던 사람이 활동지원사로 채용될 때에도 보수교육 필요

④ 선택교육

- 회계전문교육, 전산교육, 의사소통 교육 등 직무능력 향상, 효율적인 기관 운영을 위해 자율적으로 이수하는 교육

다) 교육 실행유형

① 사회서비스 제공기관 내부 교육

- 사회서비스 제공기관이 자체적으로 교육계획을 수립하여 종사자를 대상으로 기관 내에서 교육을 실행
  - 사회서비스정보시스템에 교육 내용을 등록하고, 그룹웨어를 통해 내부 신청을 관리하며, 종사자별로 교육이수 이력을 입력·관리
    - \* (예시) 학대예방 및 신고의무에 관한 교육, 인권교육, 활동지원사 보수교육 등
    - \* 법령·지침에 의한 교육 이외에도 자체 교육프로그램을 등록하고 종사자별 이수 상황을 관리할 수 있음

② 사회서비스정보시스템을 이용하는 외부 기관의 교육

- 복지부 등이 사전에 지정·위탁한 교육기관에 종사자가 교육을 신청하여 교육 과정을 이수
  - 자체 시스템을 보유하고 있지 않은 외부 교육기관이 사회서비스정보시스템을 통해 교육 관련 업무를 수행할 수 있도록 지원
  - 교육 대상기관 및 종사자에 공지하고, 온라인으로 신청을 받으며, 교육이수 결과를 통보하여 종사자별 교육이수 이력에 반영
    - ※ 외부 교육기관이 사회서비스정보시스템을 이용하기 위해 교육기관으로 등록하고 권한을 부여받는 사전절차 필요

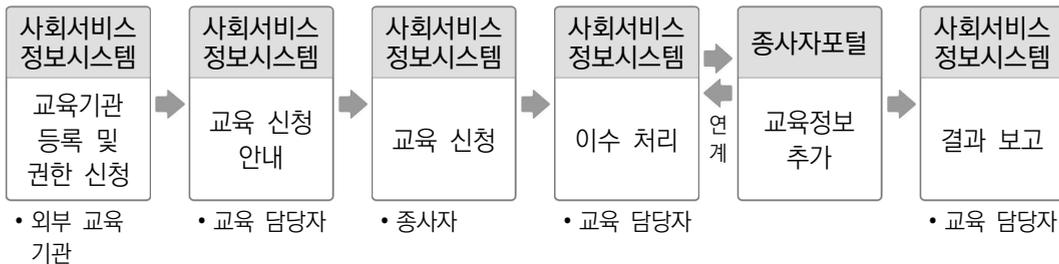
③ 자체 시스템을 이용하는 외부 기관의 교육

- 자체 교육 시스템을 갖춘 전문 교육기관에 종사자가 교육을 신청하여 교육 과정을 이수

- 교육의 신청, 수료된 교육이력의 반영 등 관련 절차의 전부 또는 일부를 사회서비스정보시스템과 교육기관의 자체 시스템을 연계하여 수행

\* (예시) 사회복지사 보수교육의 경우, 사회서비스정보시스템에서 교육을 신청 가능. 교육 이수 후 협회에서 입력한 수료자 명단이 사회서비스정보시스템에 자동 반영됨

### 라) 교육 정보관리 절차



#### ① 교육기관 등록

- 사회서비스정보시스템을 이용하려는 외부 교육기관은 ID를 발급받아 교육기관으로 정보를 등록하고 교육 담당자 권한을 신청해야 함

#### ② 신청 안내

- 교육 담당자는 교육 계획을 수립하고 일정 및 신청 기간 등을 시스템에 등록
  - \* 기관 내부 교육담당자와 사회서비스정보시스템을 사용하는 외부 기관 교육담당자는 사회서비스정보시스템에, 자체 시스템을 사용하는 외부 기관 담당자는 자체 시스템에 등록
- 사회서비스 제공기관 종사자는 교육의 유형에 따라 사회서비스정보시스템 또는 외부 기관 시스템에 접속하여 교육 내역과 일정을 확인

#### ③ 교육 신청

- 종사자는 해당 교육 신청 기간에 사회서비스정보시스템 내 교육 메뉴에서 원하는 교육 신청하며, 신청된 정보는 시스템을 통해 교육기관으로 전달
  - \* 다만, 교육기관이 자체 시스템을 사용하고 사회서비스정보시스템과 연계가 되어있지 않은 경우에는 종사자가 교육기관의 시스템에 접속하여 신청하여야 함

#### ④ 이수 관리

- 교육 담당자는 사회서비스정보시스템 내 교육 메뉴에서 관리자 권한으로 이수자에 대해 이수 완료 처리
  - 종사자는 이수 완료 처리 유무를 확인하고 필요시 수료증 출력(교육 담당자가 이수 완료 처리하면 수료증 출력 탭 생성)
  - 완료 처리된 교육 정보는 사회서비스정보시스템 내 종사자 인사기록카드 및 종사자포털 내 개별정보에 이수교육정보로 추가됨
- 자체 시스템을 이용하는 일부 외부 교육기관은 교육 이수 정보(이수 명단, 이수(수료)증, 교육 결과 등)를 사회서비스정보시스템으로 연계·전송
  - 연계된 정보는 사회서비스정보시스템 내 종사자 인사기록카드에 이수(수료) 정보 입력 및 종사자포털 개별정보로 연계
    - \* 교육 기관에 따라 이수(수료)증은 종사자에게 개별 발급할 수도 있음
  - 연계하지 않는 기관은 수료정보를 직접 등록

#### ⑤ 결과 보고

- 개별 지침에 규정되어 있는 경우, 교육 실시기관은 교육 이수자 명단, 교육 실시 근거 자료 등 교육 결과를 시군구로 보고

## 2) 대체인력 풀(pool) 관리

### 가) 개요

- 사회복지시설 종사자의 단기가 결원이 발생하면 대체인력을 파견하여 서비스 제공을 지원
- 대체인력 지원 대상은 직접 돌봄 서비스 제공인력 및 조리원임
- 시·도 대체인력지원센터에서 상시 모집하고, 대체인력 풀(pool)을 관리
- 대체인력 자격요건
  - 사회복지사, 요양보호사, 보육사, 조리사 자격증 소지자
  - 관련학과 졸업예정자(채용 후 2개월 이내 자격증 사본 제출)

- 시설장이 대체인력지원센터에 대체인력을 신청하면 대체인력지원센터는 지원 대상 업무와 자격요건을 고려하여 대체인력 풀에서 적절한 인력을 파견

나) 절차 및 정보시스템 활용

- 지원을 희망하는 사회복지시설에서 사회서비스정보시스템 내 대체인력지원 기능을 통해 시·도 사회복지 대체인력지원센터로 신청서 제출
  - 대체인력 근무 개시일 2주전까지 상시 신청하되, 활용사유 및 지원 일수를 기재하여 신청
    - ※ 병가·조사·배우자 출산은 당일 접수 가능
- 시·도 사회복지 대체인력지원센터는 소속된 상시인력을 우선 파견
  - 시스템을 통해 파견승인 여부 및 파견 대체인력 정보 확인 가능
- 대체인력 활용 시설에서는 대체인력 업무 종료 시 근무상황내역 등을 사회 서비스정보시스템을 통해 대체인력지원센터에 보고

참고사항 : 시군구 인정 제공인력

- (대상사업) 가사·간병 방문지원, 산모신생아 건강관리 지원
- (법적근거) 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 [별표 1](제공자의 등록기준, 제9조 관련)
- (목적) 시행규칙에서 정한 요양보호사(산모·신생아 건강관리사) 자격 제공인력을 파견하기 어려운 지역의 이용자에게 시·군·구가 인정한 인근 주민(가족 포함) 등을 임시 제공인력으로 일시 투입함으로써 서비스의 차질 방지
- (인정주체) 시·군·구청장
- (인정대상) 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 도서·벽지 지역 (또는 분만취약지)에 거주하여 등록된 제공인력이 방문하기 어려운 경우, 관내 또는 인접한 시·군·구에 제공기관이 없어 등록된 제공인력에 의해 서비스를 제공받기 어려운 경우
- (제공인력 소속) 시·군·구가 지정한 인근 제공기관(이용자의 요청을 받은 경우 시·군·구는 (가족인) 인정 제공인력이 인근 제공기관에 소속될 수 있도록 조치, 인근 제공기관은 지정에 협조
- (요청) 서비스 요청을 받은 제공기관이 '인정대상'에 해당하는 사유로 소속 제공인력을 파견하기 어려운 경우 관할 시·군·구에 요청, 위와 같은 사유가 있는 경우 이용자가 관할 시·군·구에 직접 요청도 가능
- (투입) 시·군·구(또는 제공기관)는 요건 확인 후 인정 제공인력 투입 허용
  - \* 요건 확인 업무는 제공기관에 위임 처리 가능하나, 이 경우 제공기관은 인정 제공인력 서비스 투입 전까지 시·군·구에 보고
  - \*\* 인정 제공인력 관련 시·군·구 확인사항(이용권법 시행규칙 별표 1)
- (비고) 시·군·구가 가족인 인정 제공인력 투입을 허용하거나, 제공기관이 가족인 인정 제공인력을 서비스에 투입하기 전 시·군·구에 보고할 때에는 반드시 '가족 관계'임을 명확히 통보(보고)

### 3) 건강관리

- 사회서비스 제공기관은 제공인력 관리의 일환으로 건강관리를 하여야 하며
  - 산모·신생아 건강관리 지원사업, 가사·간병 방문지원사업은 사업 특성상 개별 지침에 별도로 건강관리를 규정
- 해당 사업을 수행하는 사회서비스 제공기관\*은 제공인력의 건강진단 결과를 사회서비스정보시스템에 입력하여야 하며 제출받은 건강진단서(보건증) 첨부
  - 지자체 담당자는 해당 제공기관에 대해 지도·점검 및 평가 등을 수행할 때에 한하여 건강진단 결과 및 갱신여부를 확인할 수 있음

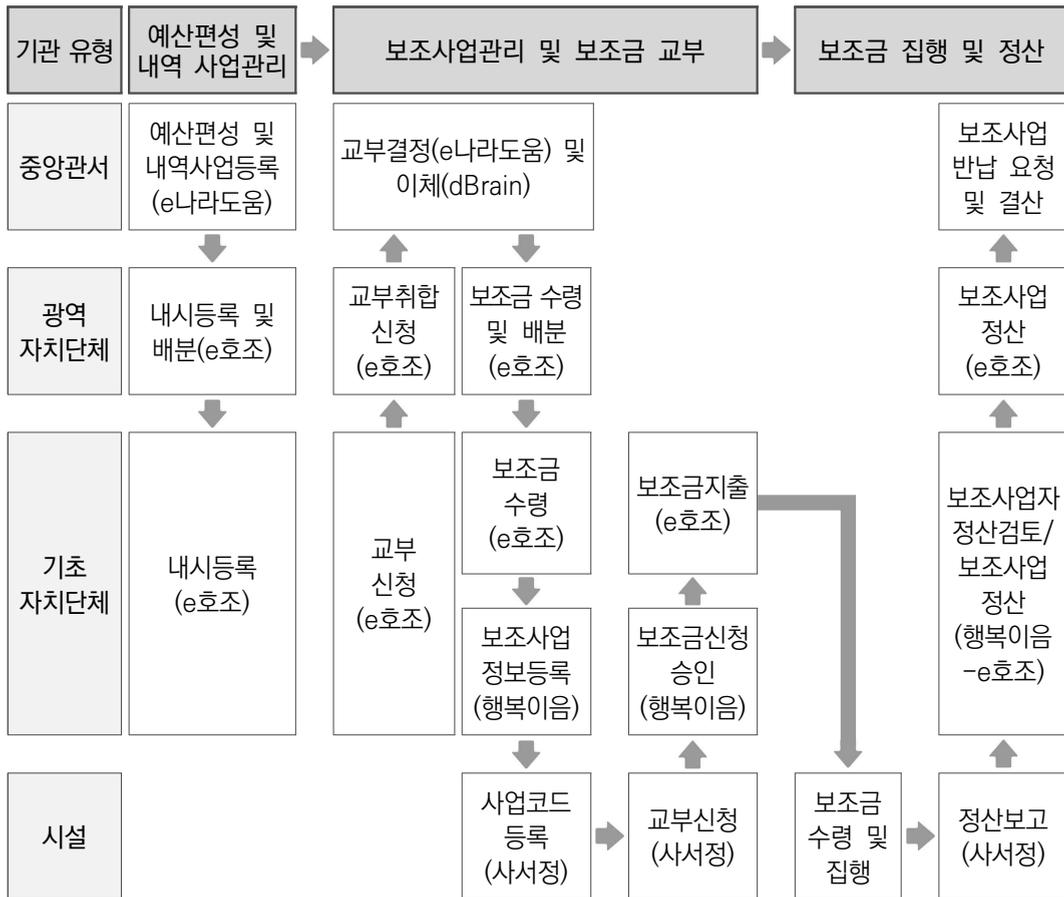
\* 산모·신생아 건강관리 지원사업, 가사·간병 방문지원사업

개 요		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 사업의 바우처 제공기관은 모든 제공인력으로부터 채용 및 그 후 매 1년 마다 건강진단서를 새로 제출받아야 함</li> </ul>
유효기간 및 항목	채용시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 채용일 기준 3개월 이내 판정된 것이어야 하며,</li> <li>• 장티푸스, 폐결핵 및 전염성 피부질환(한센병 등 세균성 피부질환)과 정신보건법 제3조제1호의 정신질환, 마약류관리법 제2조제1호의 마약류 중독이 포함되어야 함</li> </ul>
	채용후	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 회계연도 내에 판정된 것이어야 하며, 장티푸스, 폐결핵 및 전염성 피부질환(한센병 등 세균성 피부질환)이 포함되어야 함</li> </ul>
서비스 제한		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감염병예방법 제2조에 따른 감염병, 위장 관계 질환(설사 등), 호흡 관계 질환(감기 등), 안과 질환, 전염성 피부 질환이 있는 경우 치료 전까지 서비스 투입 불가</li> </ul>

## 2 재무관리

### 가. 보조금 관리

#### 1) 보조금 교부 절차



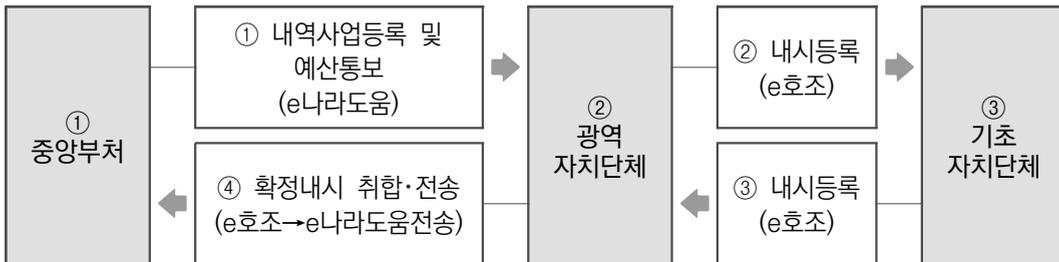
※ 대표적인 교부 유형으로 모든 보조사업이 동일하게 진행되지는 않음<sup>30)</sup>

30) 교육청에서 e호조 대신 에듀파인 사용, 중앙부처에서 직접 예산교부, 지자체 자체사업 등

가) 중앙부처 → 지자체 교부

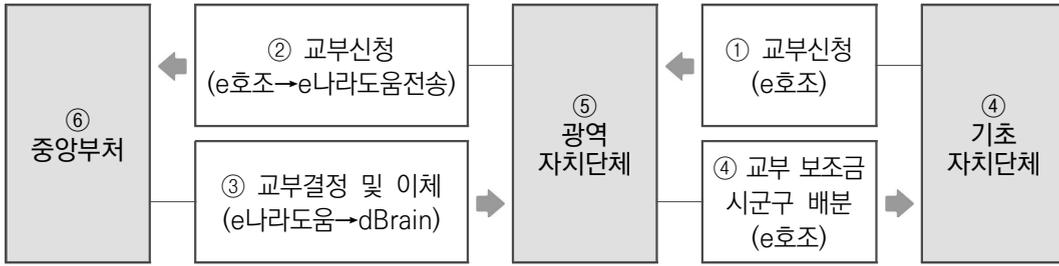
① 확정내시

- 중앙부처에서는 내년 예산이 확정되면 e나라도움에 내역사업의 정보와 시도별 배분 확정내시액을 등록하여 시도로 통보
- 시도에서는 통보된 사항을 e호조에서 수신하여 시도 사업과 연결하고, 시군구 별로 확정내시액을 배분하여 시군구로 통보
- 시군구에서는 통보된 사항을 e호조에서 수신하여 시군구 사업과 연결하고 재원별 금액을 입력하여 등록  
 ※ 입력된 내역은 시군구(e호조) → 시도(e호조) → 중앙부처(e나라도움)로 취합됨
- 중앙부처에서는 취합된 내용에 따라 dBrain 및 e나라도움에 세부사업 예산배정

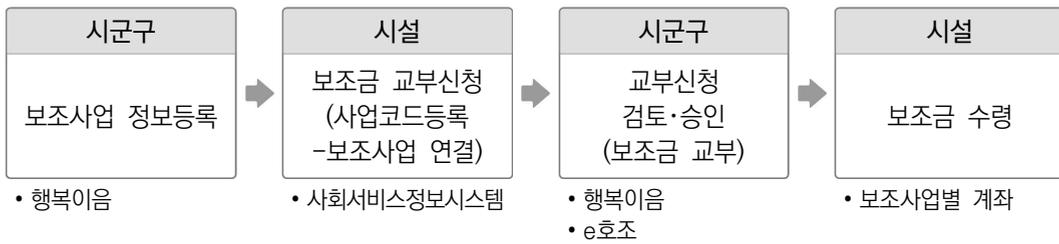


② 교부신청

- 시군구에서는 확정내시 등록한 자료를 활용하여 시도에 보조금 교부신청
- 시도에서는 시군구 신청내역을 취합하여 중앙부처로 보조금 교부신청
- 중앙부처에서는 사업담당자가 신청내역을 e나라도움에서 확인하고, 지출원이 dBrain을 통해 지출결의 및 이체처리
- 시도에서는 중앙의 보조금이 입금되면 시군구에 교부결정 및 통보한 후, 시군구별 보조금 세입계좌로 이체처리



### 나) 시군구 → 시설 보조금 교부



#### ① 보조사업 정보등록

- 사업예산이 확정되면 행복이음의 ‘보조사업 정보관리’에 보조사업 등록
  - 사업명, 사업비, 사업기간 등 사업정보를 입력하고, 지원 대상시설을 배정함
  - 사업정보가 배정된 시설에서만 해당 보조사업의 보조금 교부신청 가능
  - \* 사업지침에 따라 보조금 신청주기와 정산주기를 함께 등록하되, 지자체의 상황에 따라 달리 정할 수 있으며 신청주기와 정산주기가 다른 경우도 발생 가능<sup>31)</sup>

#### ② 보조금 교부신청

- 사회서비스정보시스템에 사업코드를 등록하고 행복이음에 등록된 시·군·구 보조사업과 일대일로 연결
  - \* 사업이 연결되어야 보조금 교부신청 및 정산 가능. 매 회계연도마다 작업수행 필요
- 시설에서는 사회서비스정보시스템에서 사업별 신청주기에 따라 시군구에 보조사업별로 보조금 교부 신청

31) 지역아동센터 운영비의 신청주기는 월별이나 정산주기는 지자체에서 정함

- 지자체에서 배정한 보조사업구분(운영비, 생계급여, 지역아동센터 급식비 등)에 따라 보조사업별로 공문과 첨부문서를 입력하여 교부신청
  - ※ 단, 생계급여는 행복이음에서 자동 생성되고 시설에서는 대상자 명단만 제출
  - ※ 시스템을 통해 보조금 교부신청을 해야 정산도 시스템을 통해 실시할 수 있음

③ 보조금 신청승인

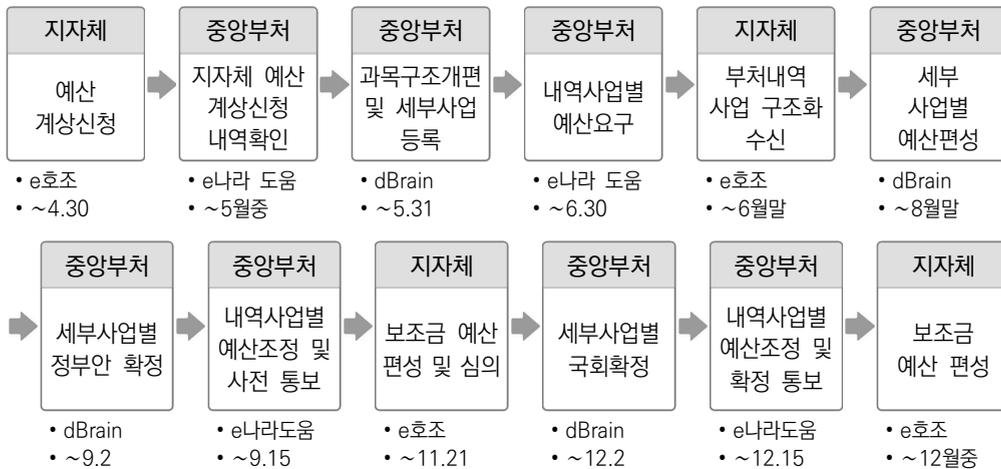
- 시군구는 행복이음에서 신청내역을 수신하고 금액, 계좌번호, 첨부문서 (사업 계획서 등)를 검토하여 반려 또는 승인 조치
  - 반려 시 시설에서 확인할 수 있도록 해당하는 반려사유코드 입력
  - 승인 시 전자문서로 연계하여 결제 진행하고, e호조 전송 후 지출하여 시설에서 등록된 계좌로 교부처리

④ 보조금 수령 및 집행

- 시설에서는 교부신청 시 등록된 사업별 계좌로 보조금 수령 후 사업 집행

**참고** 정부의 예산편성 절차

• 내년 예산의 편성 준비작업은 올해 4월 이전에 시작되며, 8월말 정부안이 확정되고, 국회 심의를 거쳐 12월 예산안이 확정됨



※ 하단의 날짜는 21년도 보조금 편성일정 기준

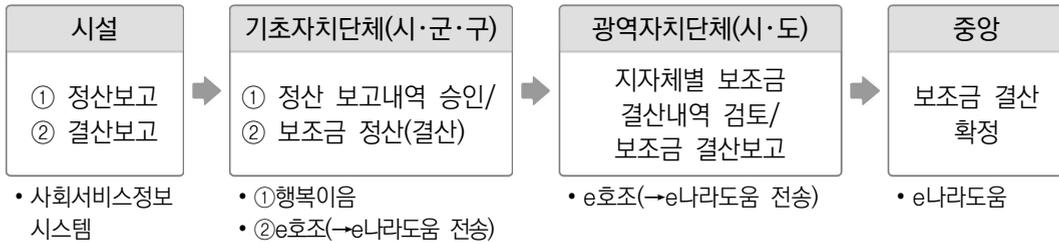
**참고** 사회복지법인·시설의 예산편성

주요 내용	주체	일정
시·군·구에서 법인 또는 시설에 특히 필요하다고 인정하는 사항에 관해 예산편성지침 통보 가능 ※ 각 지자체는 예산과목의 세부 내역에 대하여 관련 규정 등에 위배되지 않게 별도의 지침으로 정함	법인 또는 시설 소재지 관할 시장·군수·구청장	회계연도 <sup>32)</sup> 개시 2개월 전까지
법인은 법인과 법인 산하 시설의 예산편성지침을 결정 ※ 사회복지법인 이외의 자가 시설을 설치·운영하는 경우에도 시설회계를 반드시 두어야 하고, 시설이 여러 개소인 경우 시설의 회계는 각 시설별로 구분하여 관리할 것	법인 대표이사	회계연도 개시 1개월 전까지
회계별 예산(법인회계, 시설회계, 수익사업회계) 편성 ※ 1회계연도의 모든 수입은 세입으로 하고 모든 지출은 세출로 하되, 세입과 세출은 모두 세입·세출예산 과목구분에 따라 예산에 계상하여 편성해야 함. 따라서 보조금 뿐만 아니라 자부담(법인전입금, 사업수입, 이월금, 기타 잡수입 등), 후원금도 포함해야 함 ※ 시설 예산편성을 위해 시군구에서는 예산안이 확정된 보조사업의 경우 가내시 등을 통보할 수 있음	법인 대표이사 및 시설의 장	회계연도 개시 전까지
시설회계 예산안에 대한 시설 운영위원회 보고 ※ 법인이 설치·운영하는 시설의 경우에도 시설회계는 법인이 사회 의결 전 시설 운영위원회에 보고 필요 ※ 법인회계 및 수익사업회계에 대해서는 불필요	시설의 장	예산안 편성 완료시
법인의 회계별 예산(법인회계, 시설회계, 수익사업회계)안에 대한 이사회 의결, 예산안 확정 ※ 법인이 설치·운영하는 시설의 시설회계도 포함 ※ 법인이 아닌 경우에는 시설 운영위원회 보고로 예산안 확정	법인 이사회	예산안 편성 완료시
확정된 예산안을 시장·군수·구청장에 제출 ※ 법인은 법인의 회계별 예산(법인회계, 시설회계, 수익사업회계)을 법인 소재지를 관할하는 시장·군수·구청장에 제출하고, 시설의 장 (법인이 운영하는 시설 포함)은 해당 시설의 시설회계를 시설 소재지 관할 시장·군수·구청장에 제출 ※ 이때에도 보조금 뿐 아니라 자체예산 등이 포함된 법인 또는 시설의 예산안 전체를 제출해야 함	법인 대표이사 및 시설의 장	회계연도 개시 5일 전까지
법인과 시설의 회계별 세입·세출 명세서를 시·군·구, 법인, 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고 ※ 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템에 게재하거나 「영유아보육법」 제49조의2제2항에 따른 공시로 갈음 가능	시장·군수·구청장, 법인 대표이사, 시설의 장	예산안 제출 20일 이내

32) 법인 및 시설의 회계연도는 정부의 회계연도(1. 1~12. 31)에 의함

## 2) 보조금 정산 및 반납 절차

### 가) 보조금 정산



#### ① 시설의 보조금 정산 및 결산보고

- 시설에서는 사회서비스정보시스템을 통해 시군구로 보조금 정산내역을 보고하며, 정산보고서·정산내역서(명부 포함)·총계정원장 등을 첨부
  - 정산내역서는 보조금 신청금액 대비 사용금액 상세내역 보고를 위해 작성하며, 이때 작성한 금액이 정산보고서의 집행내역 정보로 자동 반영됨
    - \* 정산내역서 작성 완료 후 정산보고서를 작성해야 정산 관련 상세정보 반영됨
  - 보조사업 정보에 등록되어있는 보조금 정산주기(월/분기/년)에 맞춰 보고
    - \* 정산주기에 따른 정산보고와 별도로 회계연도 마감 후 결산 실시 필요
  - 회계연도 마감 후 주기에 따른 정산을 완료하면 시군구에 보조금 결산 실시
  - 세입세출결산보고 시에는 보조금 외에도 예산편성시 포함하였던 자부담(법인전입금, 사업수입, 이월금 등), 후원금 등의 결산서를 포함하여 보고

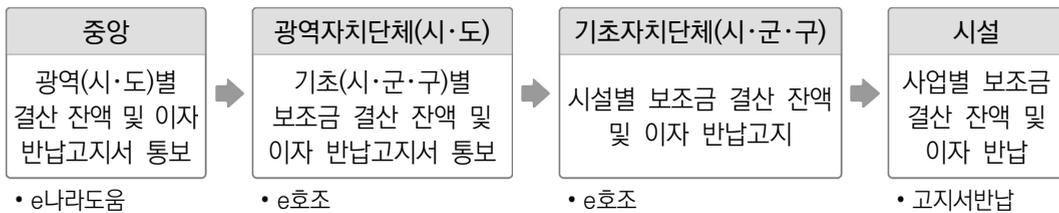
#### ② 지자체의 보조금 정산 승인

- 시군구는 보조금 정산 보고가 수신되면 정산금액, 첨부문서(총계정원장 등)를 검토하여 반려 또는 승인
  - 반려 시 시설에서 확인할 수 있도록 반려사유 입력하며, 승인 시 전자문서로 연계하여 결재 진행
- 필요 시 정산보고서 외에도 지출결의서와 지출증빙서류\*를 시설에게 제출받아 목적 외 사용여부, 회계구분 오류 등을 확인 후 승인
  - \* 계산서, 세금계산서, 신용카드 매출전표와 영수증 등

③ 지자체의 보조금 결산

- 시군구는 회계연도 마감 후 각 시설에서 정산주기에 따라 진행한 정산 내역을 참고하여 결산 실시
  - 시설에서 보고된 잔액 및 이자와 예산 잔액을 취합하여 결산보고 금액 확정
- 시군구는 잔액 및 이자 등 결산 결과를 공문 및 시스템으로 시도에 보고
  - 시군구 담당자는 e호조에서 결산 자료를 e나라도움으로 송신한 후, e나라도움에서 시도로 송신 처리하여 시스템으로도 보고처리
- 시도 담당자는 시군구에서 제출한 결산 자료를 검토한 후 중앙에 공문 및 시스템으로 보고

나) 보조금 결산에 따른 반납처리



① 반납고지서 통보

- 중앙부처에서는 확정된 결산보고서에 따라 집행 잔액 및 이자에 대한 시도별 반납고지서를 e나라도움에 입력하고 반납요청 처리
  - \* 공문으로 광역별 잔액 및 이자 반납 고지서 통보
- 시도에서는 중앙부처의 반납고지서를 시군구별로 분할하여 e호조에 입력하고 정산잔액 및 이자 반납 고지서 통보
- 시군구에서는 시도의 반납고지서를 시설별로 분할하여 정산잔액 및 이자 반납 고지서 통보

② 정산잔액 및 이자 반납

- 시설에서는 반납고지서 기한 내 집행 잔액 및 이자를 시군구로 반납
- 지자체에서는 상위기관에서 통보된 고지서에 기재된 금액을 반납
  - 시군구는 시설에서 반납한 잔액과 예산 미집행 잔액에서 시군구비를 제외한 금액을 반납
  - 시도에서는 중앙에서 발행한 고지서의 금액(시군구에서 반납된 금액에서 시도비를 제외한 금액)을 반납

**참고** 사회복지법인·시설의 결산절차

주요 내용	주체	일정
법인회계와 시설회계의 세입·세출 결산보고서 작성	법인 대표이사 및 시설의 장	출납 완료시
↓		
결산 보고서의 시설 운영위원회 보고 ※ 법인이 설치·운영하는 시설의 경우에도 시설회계는 법인 이사회 의결 전 시설 운영위원회에 보고 필요 ※ 법인회계 및 수익사업회계에 대해서는 불필요	시설의 장	결산보고서 작성 후
↓		
결산 보고서의 법인 이사회 의결 ※ 법인이 설치·운영하는 시설의 시설회계도 포함 ※ 법인이 아닌 경우에는 시설 운영위원회 보고로 결산 보고서 확정	법인 대표이사	결산보고서 작성 후
↓		
확정된 결산 보고서를 시장·군수·구청장에 제출 ※ 법인은 법인회계, 시설회계, 수익사업회계 결산을 법인 소재지를 관할하는 시장·군수·구청장에 제출하고, 시설의 장 (법인이 운영하는 시설도 포함)은 해당 시설의 시설회계 결산을 시설 소재지 관할 시장·군수·구청장에 제출	법인 대표이사 및 시설의 장	다음연도 3월 31일까지
↓		
법인과 시설의 세입·세출 결산서를 시·군·구, 법인, 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고 ※ 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템에 게재하거나 「영유아보육법」 제49조의2제2항에 따른 공시로 같음 가능	시장·군수·구청장, 법인 대표이사, 시설의 장	결산보고서 제출 20일 이내

## 나. 후원금 관리

### 1) 후원금의 관리

#### 가) 후원금의 개념

- 후원금(품)이란 아무런 대가없이 무상으로 받은 금품이나 그 밖의 자산

#### 나) 관리원칙

- 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금의 수입·지출 내용을 공개해야 함
- 법인의 대표이사과 시설장은 후원금을 받은 때에는 후원금 영수증<sup>33)</sup>을 발급·후원자에게 교부하며 발급목록을 별도 장부로 관리하여 비치하여야 함

[후원금 영수증 발급 대장]

연번	일시	후원자(법인)	후원금 유형 및 금액		지정후원금 용도	비고
			지정	비지정		
〈예시〉 1	〈예시〉 2013.1.25	〈예시〉 000법인	〈예시〉 500,000원	-	〈예시〉 아동급식지원	-
2	2013.1.30	000	-	100,000원	-	-
-	-	-	-	-	-	-

- 금융기관 또는 체신관서의 계좌입금을 통해 후원금을 받는 경우에는 법인명의 또는 시설명칭이 부기된 시설장 명의의 후원금전용계좌를 사용해야 함  
※ 이 경우 후원자가 원하는 경우를 제외하고는 영수증 발급 생략할 수 있음

### 2) 후원금의 사용

#### 가) 후원금 전용계좌의 개설

- 각각의 법인 및 시설별로 후원금 전용계좌를 구분하여 사용하고, 미리 후원자에게 후원금 전용계좌 등의 구분에 관한 사항을 반드시 안내<sup>34)</sup>  
※ 법인 산하의 시설이더라도 법인의 후원금 전용계좌와 별도로 시설 고유의 후원금 계좌를 두어야 함(12.6 감사원, “사회복지시설 후원금 등 관리실태” 감사 지적사항)

33) 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조제7항3호의3에서 정하는 기부금영수증

34) 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙」 제41조의4

나) 후원금의 수입 및 사용결과의 통보·보고·공개

- 대표이사과 시설장은 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보
  - \* 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용한 일괄통보와 후원자에 개별통보 모두 가능
- 대표이사과 시설장은 관할 시장·군수·구청장에게 결산보고서를 제출할 때 후원금수입 및 사용결과 보고서를 함께 제출
  - 시·군·구에서는 제출받은 사항에 대한 현황을 정리하여 보건복지부에 송부
    - ※ (주의) 지원대상자의 실명 등 민감정보가 기입되지 않도록 개인정보보호에 유의하여야 함
- 시장·군수·구청장 및 대표이사과 시설장은 후원금수입 및 사용결과 보고서를 인터넷에 공개

※ 사회서비스정보시스템을 통하여 복지포에 후원금수입 및 사용결과보고서를 게시하는 경우, 시·군·구, 법인 및 시설 홈페이지에 공고한 것으로 같음

다) 후원금의 용도 외 사용 금지

- 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 후원자가 지정한 용도 이외로 사용할 수 없음
  - ※ 다만, 지정후원금의 15%는 후원금 모집, 관리, 운영, 사용, 결과보고 등에 필요한 비용으로 사용 가능. 단, 사회복지법인 어린이재단을 통한 지정후원금 및 생활자에 대한 결연후원금은 제외
- 후원자가 용도를 지정하지 않은 후원금에 대해서는 법인 운영비 및 시설 운영비로 사용하되, 관련 법령·지침에 의한 비지정후원금 사용 기준 준수

라) 비지정후원금 사용을 위한 시설 운영비 구분

- 후원금은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙에 따라 세입·세출 예산에 편성하여 사용하고, 가급적 적립·이월하지 않고 회계연도 내에 집행할 수 있도록 노력
  - 후원금을 이월하거나 타 회계로 전출할 경우, 그 세입이 후원금이라는 것을 반드시 명시해야 하며, 이에 따라 이월·전출된 후원금은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙에 따라 사용하여야 함

### 3) 후원금 정보관리



※ 온라인 보고는 [Ⅵ.시군구 온라인] 보고 참조

#### 가) 후원자 등록관리

##### ① 기본정보 등록

- 후원자에게 개인정보 수집 및 국세청 제공을 위한 동의서를 받고 후원자의 기본 인적정보 입력
  - 익명을 원하는 경우에는 주민등록번호 없이 후원자 고유번호 부여 가능
  - 후원자가 단체·법인인 경우에는 단체·법인명과 사업자등록번호를 등록하고, 그 구성원에 대한 정보도 동의를 받아 입력

#### [후원자 주요 정보(변경)]

항목명		세부내용
후원자번호		• 후원자의 기본정보(후원자 고유번호, 성명 등)를 등록하면 자동 생성
인적 정보	후원자고유번호	• 주민등록번호, 사업자등록번호를 입력
	후원자명	• 개인의 성명 또는 기관명
	성별	• 후원자 주민등록번호 기준의 성별(남성, 여성)
후원자구분		• 개인, 민간단체, 영리법인, 비영리법인, 국가기관, 공공기관, 소관법인, 기타 등
개인정보수집 동의		• 시스템 개인정보처리방침 동의 여부
간소화서비스 동의		• 주민등록번호 기준 국세청 연말정산 간소화서비스 연계 동의여부

- 후원자의 개인정보를 관리하는 이유는 적절한 정보서비스를 제공하기 위함
  - 연말정산 시, 기부금에 대한 세액공제를 적용받을 수 있도록 후원내역은 국세청으로 전달됨
  - 단체 후원의 경우 기관의 요청에 따라, 기관명의 또는 모금 구성원 개인 단위로 기부금 영수증 발급 가능
    - \* 기관 명이는 단일 영수증, 모금 구성원 개인 단위는 다중 영수증으로 발급되며 다중 영수증 총계는 모금 총액을 초과할 수 없음

- 그 외에도 사회서비스정보시스템 그룹웨어의 이메일 발송, 문자메시지 발송 기능을 통해 시설의 정보를 후원자와 공유할 수 있음

② 정기후원 등록

- 정기적 후원자일 경우 후원금액과 입금주기 등 정기후원정보를 등록해야 하며, 통장과 CMS로 중 하나를 선택하여 후원방법에 대한 정보도 등록
  - \* CMS(Cash Management Service) : 본인의 동의 아래 매달 일정한 후원금이 계좌에서 자동으로 출금되어 입금되는 서비스
  - \* 시설에서는 회계 연도 전환 시 정기후원정보 후원금 계정에 대해 일괄 변경 가능

[정기후원 등록 정보]

구분		등록정보
정기후원 정보	기본 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 후원금종류, 입금목적, 입금방법, 금액, 후원시작, 시설계좌번호, 입금주기, 회계연도, 계정과목, 정기후원일</li> <li>• 행사, 후원종료일, 내역, 비고</li> </ul>
	CMS정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출금동의파일, 자금종류, 출금형태, 접수구분, 주민번호앞자리/사업번호, 후원 상태, 은행, 계좌번호, 예금주</li> <li>• 선택파일, 승인상태</li> </ul>

※ 입금방법이 통장일 경우에는 기본 정보만 등록

③ 결연등록<sup>35)</sup>

- 정기적으로 후원을 약속했을 경우에 한해 개인이나 단체는 시설 입소자 또는 이용자와 결연 관계를 맺고 정기적으로 금전 및 물품을 후원할 수 있음
  - 시설 입소자 또는 이용자 중 결연할 대상자에 대한 정보를 등록하고, 후원약속사항에 해당 결연 대상자를 지정등록
  - 1명의 후원자에 1명 이상의 대상자 결연 지정 가능
    - \* 후원자의 정기후원정보가 먼저 등록되어있어야 결연지정이 가능

35) 결연이란 후원자가 시설 입소자 또는 이용자를 특정하여 후원하는 것을 말함

[결연등록 시 등록 정보]

구분	등록정보
결연자 기본정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 결연자번호, 결연자명, 등록일, 성별, 입/퇴소 구분</li> <li>• 주민번호, 생년월일, 계좌번호, 입소자관리정보</li> </ul>
결연자 지정정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 결연자번호, 후원금액</li> <li>• 결연자명</li> </ul>

나) 후원금(품) 등록

- 후원자로부터 지급받은 후원금 및 물품의 정보를 시스템에 등록하여야 함
  - CMS 사용기관은 후원금 입금시 정기후원정보를 참조하여 시스템에서 후원금 정보 자동 등록 지원
  - 비정기후원의 경우, 시설에서 후원금 및 물품 정보를 시스템에 입력하여야 함
    - \* 신규 후원자가 비정기후원을 했을 경우에도 후원자 정보를 먼저 등록하고 비정기후원금 또는 물품 정보를 입력
  - 등록된 후원금 및 물품의 정보는 ERP 기능을 통해 기관의 수입으로 회계에 자동 반영됨

[후원금 비정기수입 등록 정보]

구분	등록정보
후원금 및 물품 비정기후원 등록	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 후원자번호, 입금일, 회계연도, 입금방법, 후원금, 후원금종류, 계정, 수수료, 계좌번호</li> <li>• 내역, 행사, 해당년월, 비교</li> </ul>

다) 후원금(품) 사용관리

- 후원금품을 사용한 후 그 내역 및 영수증 등 증빙자료를 입력하여야 함
  - 지정·비지정 후원 구분에 합당하게 사용하고, 사용명세서에 사용일과 사용처를 입력하며, 영수증 등 증빙자료를 첨부
  - 입력된 사용명세서 정보는 ERP 기능을 통해 기관의 지출로 회계에 자동 반영

라) 후원 영수증발급 (단일/다중영수증)

- 후원자에게 후원받은 금액에 대한 영수증을 시스템에서 생성하고 시설 담당자가 확인 후 이메일로 전송
  - 처음 정보 등록 시 후원자가 희망한 경우에는 해당 정보를 국세청에 전송하여 연말정산 세액공제 적용을 받을 수 있도록 조치

[후원영수증생성 등록 정보]

영수증 유형	등록정보	발급 대상
단일 영수증(개인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기부금유형(1), 기부기간, 발행일자, 후원자</li> <li>• 기부금유형(2), 적요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특정 1인 또는 단체에 대한 기부금 영수증 발급</li> </ul>
단일 영수증(전체)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특정 1인 또는 단체에 대한 일정 기간 동안 입금된 후원금 전체 내역에 대한 기부금 영수증 일괄 발급</li> </ul>
다중 영수증	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기부금유형, 기부기간, 발행일자, 후원단체</li> <li>• 적요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단체후원 내역의 구성원별 기부금 영수증 발급</li> </ul>

마) CMS 관리

- CMS는 후원금 입금방법 중 하나로, 매월 정기적으로 동일 금액을 자동출금하여 후원하고자 하는 개인 또는 단체의 후원금을 관리
  - 시설담당자는 후원자의 자동출금동의 증빙자료를 제출받아 후원자 정보 등록하고, 출금이체 신청 내역을 금융결제원, 효성 등 CMS업체로 전송 처리

[CMS 관리 반영 등록 정보]

구분	등록정보	
CMS 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출금형태, 접수구분, 효성 접속 아이디, 효성 접속 패스워드, 자동대출금사용 여부, 데이터전송여부</li> </ul>	
후원자 등록	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 후원자번호, 후원자명, 후원자구분, 성별, 등록일, 모금(자)기관여부, 기부금 단체여부, 개인정보수집동의</li> </ul>	
정기후원 정보	기본 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 후원금종류, 시설계좌번호, 입금목적, 입금주기, 입금방법, 회계연도, 금, 계정과목, 후원시작일, 정기후원일, 출금동의파일</li> </ul>
	CMS 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자금종류, 출금형태, 접수구분, 주민등록번호앞자리/사업번호, 후원상태, 은행, 계좌번호, 예금주</li> </ul>
	통신정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통신사, 전화번호, 명의자명, 주민번호 앞7자리, 후원상태</li> </ul>

## 다. 회계 관리

### 1) 개요

#### 가) 관리원칙

- 사회복지법인의 회계는 다음과 같이 구분하여 관리해야 하며, 사회복지법인 이외의 자가 시설을 설치·운영하는 경우에도 시설회계를 반드시 두어야 함
  - 법인회계 : 사회복지법인의 업무전반에 관한 회계
  - 시설회계 : 사회복지법인이 설치·운영하는 사회복지시설에 관한 회계
  - 수익사업회계 : 사회복지법인이 수행하는 수익사업에 관한 회계
- 회계는 단식부기 사용을 원칙으로 하되, 법인회계와 수익사업회계는 필요하면 복식부기를 사용할 수 있음

#### 나) 전자적 회계 관리

- 국가나 지방자치단체로부터 보조금을 받는 사회복지법인·시설은 사회서비스 정보시스템 또는 보건복지부장관이 검증한 표준연계모듈이 적용된 정보시스템을 사용하여 재무·회계를 처리하여야 함
- 사회복지법인·시설은 사회서비스정보시스템과 연계된 기관업무지원시스템(ERP)을 사용하여 법인·시설의 회계를 관리할 수 있음

### 2) 수입·지출 관리원칙

#### 가) 수입 관리

- 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 행해야 하며, 수납한 수입금은 그 다음날까지 금융기관에 예입하여야 함
- 수입금에 대한 금융기관 거래통장은 법인/시설/수익사업회계로 구분되어야 함

나) 지출 관리

- 지출은 지출사무를 관리하는 자(대표이사, 시설장) 및 그 위임을 받아 지출 명령(예산 범위 내에서)이 있는 것에 한하여 지출원이 행함
- 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나 전자거래로 행함

### 3 조직관리(36)

#### 가. 사회복지시설 운영위원회

##### 1) 개요

##### 가) 목적

- 사회복지시설 운영의 민주성·투명성 제고 및 생활자 권익 향상 등을 위해 사회복지시설 운영위원회(이하 시설운영위원회)를 설치·운영함

##### 나) 설치 및 구성

- 모든 사회복지시설을 대상으로 하며, 설치·운영하지 아니하였을 때에는 사회복지사업법 제40조 제1항에 개선 및 시설장의 교체를 명할 수 있음

구 분	생활자 수가 20인 미만	생활자 수가 20인 이상
생활시설	• 3개소 당 1개 운영위원회를 원칙으로 하되, 해당 시·군·구에 1개소만 있을 경우 해당 시설에 운영위원회 1개 운영	• 1개소 당 1개 운영위원회 운영하되, 위원 수는 생활자 수를 고려하여 시장·군수·구청장이 결정
이용시설	• 시장·군수·구청장이 공동으로 운영위원회를 두는 것이 필요하다고 인정하는 경우에 3개 이내의 시설에 1개 공동위원회 가능	
(공 통) 운영위원회 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위원수 : 5인 이상 15인 이하 (위원장 포함)</li> <li>• 임명 또는 위촉권자 : 관할 시장·군수·구청장</li> <li>• 구성 : ①시설장, ②입소자(이용자) 대표, ③입소자(이용자)의 보호자 대표, ④시설 종사자 대표, ⑤ 해당 시군구 소속 사회복지업무 담당 공무원, ⑥후원자 대표 또는 지역주민, ⑦공익단체에서 추천한 사람, ⑧그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한자</li> <li>• 기타 : 위원장은 호선, 위원임기는 3년으로 하되 연임가능                         <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 100인 이상의 대형시설, 정신요양시설, 장애인시설 등에서는 반드시 관계공무원이 운영위원회 위원으로 참여</li> <li>※ ① 시설장의 친인척, ② 설치·운영자인 법인의 임원 등 특수관계가 명확한 자(시설장 제외)는 위원으로 임명·위촉하지 않도록 할 것</li> </ul> </li> </ul>	

36) 출처 : <사회복지시설 관리안내, 보건복지부>

2) 운영

가) 회의 개최

- 정기회의 : 분기별 1회 이상 정기회의 개최
- 수시회의 : 시설운영위원회 운영규칙에 규정한 회의개최 요건에 해당할 경우 (재적위원 1/3의 요청이 있을 경우 등)

나) 회의의 공개

- 위원회의 회의는 시설생활자, 시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 하되, 개인 정보보호 등 불가피한 사유 시 위원장이 비공개결정을 할 수 있음 (비공개 사유는 공개해야 함)
  - 서면심의회나 서면에 의한 회의는 불가
    - \* 국가감염병 확산 등 특수한 상황이 있어 전자적 방법으로 진행할 경우 운영위원회의 결과를 시스템에 입력 시 전자적방법의 종류(다자간 통화, 다자간 메신저 등)를 기입하고 증빙자료(영상회의 및 메신저 대화내용 저장)를 첨부파일로 등록
- 위원회의 간사는 정기 및 수시회의의 회의록 정보 위원회에 보관
  - \* 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」 제10조제2항에 따른 예산 제출 시 함께 제출
- 시·군·구에 제출된 회의록 중 정책건의가 필요한 사항은 매년 1회(매년 12.1.) 시·도를 경유하여 보건복지부 사회서비스자원과 및 개별 사업과로 보고

[시설운영위원회 심의 및 보고사항]

심의사항	보고사항
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항</li> <li>• 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항</li> <li>• 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항</li> <li>• 시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항</li> <li>• 시설 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항</li> <li>• 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항</li> <li>• 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항</li> <li>• 후원금 조성 및 집행에 관한 사항</li> <li>• 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항</li> </ul> <p style="margin-left: 20px;">※ 위 사항 등을 운영위원회에 사전 보고하는 것으로, 이는 위원회의 심의를 요하는 것은 아님</p>

### 3) 정보시스템을 통한 관리

- 사회복지시설은 사회서비스정보시스템에 운영위원회 운영규정, 설치 상황과 운영위원 위·해촉 명단 및 임기, 회의록 등을 등록하여야 하며, 등록된 자료는 시군구에 온라인으로 보고하여야 함

## 나. 안전관리

### 1) 사회복지시설의 안전점검

#### 가) 자체 안전점검

##### ① 개요

- 사회복지시설의 시설장은 매 반기 시설에 대해 정기안전점검을 실시하여야 하며, 그 결과 해당시설의 안전도가 취약하여 위해의 우려가 있는 때에는 안전점검기관\*에 수시안전점검을 의뢰하여야 함

\* 시설물안전법 제28조에 따른 안전진단전문기관 또는 건설산업기본법 제9조에 따른 전문건설업자

- 정기안전점검과 수시안전점검을 실시할 경우 그 결과를 시군구에 제출해야 하고, 시군구에서는 복지부에 보고하여야 함

##### ② 안전점검 수행절차

- 안전점검은 정기안전점검 → 점검결과 보고 → 이의신청 → 개보수 요구 → 모니터링의 단계를 거쳐 수행하며, 안전점검 결과는 평가플랫폼의 자체평가 항목에 연동됨

절차		내용	정보시스템 입력 내용
1	정기 안전점검	• (시설장) 매 반기 시설에 대하여 정기 안전 점검 실시	• 안전점검 일정관리 • 안전점검 점검표 관리
2	정기 안전점검 결과보고	• (시설장)지자체에 정기 안전 점검 결과 보고	• 자체 안전점검 결과 등록 • 안전점검 결과 시군구 보고
3	수시 안전점검 (필요시)	• (시설장)정기 안전점검 결과 시설의 안전도에 우려가 있을 경우 안전점검 기관에 의뢰하여 수시 안전점검 실시	• 안전점검 결과 조회 • 안전점검 점검표 조회
4	개·보수 요구 (필요시)	• (시장·군수·구청장)필요한 경우 시설의 보완 또는 개보수를 요구할 수 있으며 시설운영자는 이에 응해야 함	• 안전점검 결과 확인
5	모니터링	• (지자체)보수·보강 등 후속조치가 이루어 졌는지 모니터링 실시	• 안전점검 점검표 조회 • 조치 결과 확인

### 나) 외부기관의 안전점검

#### ① 지자체 안전점검

- 시·도 및 시·군·구에서는 하·동절기(5월 및 11월) 등 취약시기에 보건복지부에서 통보하는 안전점검 계획에 따라 종사자 대상 교육훈련 및 안전점검표에 따른 현지점검 실시

#### ② 합동 안전점검

- 정부·지자체·전문가 등으로 합동점검단을 구성하여 중점점검 대상시설에 대하여 안전 취약시기(하·동절기, 태풍발생 시 등)에 시설물 안전관리실태, 매뉴얼 준수여부, 안전의식, 교육·훈련 등 종합점검 실시

- ③ 국토안전관리원(舊 한국시설안전공단) 안전점검
  - 국토안전관리원에서 「시설물의 안전 및 유지관리에 관한 특별법」 제19조에 따라 보건복지부와 협의하여 무상으로 ‘소규모 취약시설 안전점검’\* 실시
    - \* 주요 점검내용 : 시설물 기초지반 침하 및 벽면 균열 발생 여부, 시설물 주변 석축·옹벽, 비탈면의 결함 발생여부 등
  - 안전에 취약하거나 재난의 위험이 있다고 판단되는 시설에 대해 시설장이 요청(또는 지자체 직권)하여 지자체가 보건복지부 주무부서에 신청

#### 다) 제공기관 안전관리 교육훈련

- ① 사회복지시설
  - 소방안전관리자를 선임하여야 하는 사회복지시설의 관계인(소유자, 점유자, 관리자 등)은 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 제22조제3항의 규정에 의하여 그 장소에 상시 근무하거나 거주하는 사람에게 소화·통보·피난 등의 훈련과 소방안전관리에 필요한 교육 연1회 이상 실시
  - 이 경우 피난훈련은 그 소방대상물에 출입하는 사람을 안전한 장소로 대피, 유도하는 훈련 포함
    - ※ 안전관리 인력 확보(안전관리책임관, 소방안전관리자 선임) 관련해서는 「사회복지시설 관리안내」 참고
    - ※ 아동·노인·장애인·정신질환자 거주시설은 개별사업자침에 따라 연2회 이상 훈련 실시 등 개별 시설관련법 교육·훈련에 관한 별도 규정이 있을 경우 별도 규정에 따름
    - ※ 피난훈련 시 사회복지시설 유형별 모의대피훈련 동영상을 참고하여, 시설 유형에 맞는 효과적인 대피훈련 실시
- ② 바우처 제공기관
  - 제공기관은 이용자와 제공인력의 안전을 위해 주기적으로 제공인력을 대상으로 교육을 실시함

2) 보험가입의무<sup>37)</sup>

가) 사회복지시설

- 사회복지시설은 화재 및 안전사고로 인한 손해배상책임의 이행을 위해 책임 보험\* 또는 책임공제\*\*에 가입할 의무가 있음 (「사회복지사업법」 제34조의3)
  - \* 피보험자가 타인의 신체·재산에 손해를 입혀 손해배상의 책임을 지게 된 경우, 그 배상으로 인한 피보험자의 손해를 보상할 것으로 목적으로 하는 손해보험
  - \*\* 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제4조 규정에 따라 설립한 한국사회복지공제회의 책임공제를 의미함
- 시군구에서는 보험에 가입하지 않는 사회복지시설에 대해 「사회복지사업법」 제58조제2항에 따라 300만 원 이하의 과태료 처분을 해야 함
  - 안전점검 시 시설의 보험가입여부를 점검하고 적정한 보상이 담보될 수 있도록 1인당 배상책임보험액의 적정성 여부를 확인
    - \* 시군구에서는 시설에서 보고한 안전점검 결과를 기반으로 적정성 검토
  - 사회복지공제회 무료상담 등을 통해 시설 규모 및 생활자·이용자 수 등 시설 현황을 고려한 적절한 보험 상품을 선택할 수 있도록 지도·안내

나) 바우처 제공기관

- 바우처 제공기관은 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입해야 함
- 또한, 제공인력의 업무상 재해에 대비하여 산재보험에 가입하여야 함
  - ※ 고용형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나(예 : 프리랜서 등) 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요

37) 출처: 〈사회복지시설 관리안내〉

사업명	보험가입 의무		참고: 시스템 관리항목
	손해배상 책임보험	산재보험	
장애인활동지원	○	○	• 4대보험 가입 여부(자동 연계) • 4대보험 비대상 사유 • 손해배상보험 가입유무 및 보험사명 등
지역사회서비스투자	○	○	
산모신생아건강관리지원	○	○	
가사·간병방문지원	○	○	
청년마음건강지원	X	○	
발달재활서비스	X	○	
언어발달지원	X	○	
발달장애인부모상담지원	X	○	
발달장애인주간활동서비스	○	○	
청소년발달장애학생 방과후활동서비스	○	○	

## 다. 온라인 보고

### 1) 개요

#### 가) 추진배경 및 경과

- 사회복지시설 업무의 효율화 및 시설회계의 투명성 제고를 위해 보조금 신청 및 보고 등을 온라인으로 수행함
  - '08년 서울행정시스템(시군구)과 시설정보시스템(시설)간 연계시스템 구축
  - '10년 1월 행복e음이 구축됨에 따라, 시설은 시설정보시스템 → 행복e음으로 보조금 신청 및 보고함
- '22년 사회서비스정보시스템 구축에 따라, 사회서비스 제공기관은 사회서비스 정보시스템 → 행복이음으로 지자체에 보조금 신청 및 보고
  - 지자체 공무원은 행복이음에서 온라인 보고를 통해 보조금 신청 및 교부 등 사회서비스 제공기관 관련 각종 업무를 처리

나) 추진방향

- 사회복지법인 및 시설은 사회복지서비스정보시스템을 통해 온라인으로 보조금을 신청 및 보고하여야 하며, 시설업무 담당 공무원은 보고된 정보를 기준으로 행복이음에서 보조금 신청 교부 등 각종 업무를 처리하여야 함
  - \* 보조금 정산 등의 과정에서 일부 내역을 수기문서로 처리하여 시스템 상의 신청금액과 '집행+반납' 금액이 일치하지 않는 등 문제 발생
- 이를 위해 사회복지서비스정보시스템의 관리정보(입소자 및 이용자 명부, 종사자 명부 등)를 기반으로 자동으로 생성되는 보고정보를 활용하여 각종 보고서를 작성하고 수기(서면)보고는 폐지
- 또한 '10년 10월 시군구 온라인 보고 의무화 정책 시행에 따라 시설 수급자 생계급여 등 보조금은 원칙적으로 온라인 교부신청 시에만 교부
  - ※ 다만, 시·도별로 시설유형 및 시·도 여건에 따른 서면보고가 불가피한 시설의 경우 보건복지부의 사전승인 필요

다) 지방자치단체의 역할

- 지자체장은 사회복지법인 및 시설이 사회복지서비스정보시스템을 사용하도록 독려하여 동 시스템의 확산 및 정착 추진
  - 새로 개설되는 사회복지법인·시설의 경우 사회복지시설 신고단계에서 사회복지서비스정보시스템을 사용하도록 추진
  - 기존 시설의 경우에도 온라인 보고에 어려움을 겪거나, 사회복지서비스정보시스템을 통해 회계, 후원금, 이력관리, 온라인보고 등의 업무를 처리하고자 하는 경우 적극 지원
    - ※ 한국사회보장정보원이 시·도 사회복지협의회를 통해 진행하는 시스템 사용자교육이 원활히 추진될 수 있도록 조치
    - ※ 보조금 청구, 정산보고, 입소자 및 종사자 보고, 후원금 수입 및 사용결과 보고는 사회복지서비스정보시스템을 통해서만 하는 것을 원칙으로 함

라) 사회서비스정보시스템 구축 후 달라지는 점

- 정형보고의 보고서 유형을 18종 → 31여종으로 확대하고 시스템에서 자동으로 생성되는 보고도 늘어, 정보관리 정책수요를 반영하고 업무 부담을 경감
  - ※ 기존 시설정보시스템에서 비정형보고로 자주 보고되던 사항들을 발굴
- 지자체 및 시설의 담당자 편의성을 제고하기 위한 시스템 지원 강화
  - 시설에서 보고 후, 지자체에서 처리되는 상황(접수, 검토, 반려, 승인) 등을 파악할 수 있도록 하고 승인·반려 시 시설 담당자에 알림 지원
  - 반려되는 경우, 기존 작성했던 보고의 정보를 불러와서 재작성할 수 있도록 지원
- 누적된 정형정보는 시설의 관리 및 운영에 활용할 수 있도록, 지자체 및 시설 종사자에게 시계열적 통계정보로 정리하여 제공됨
  - 재정 및 후원금의 변화, 종사자 및 이용자의 변화, 보조금의 집행 등 정보지원
  - 보고된 주요항목은 사회서비스정보시스템 DW의 데이터 마트로 구축되며 접속하여 조회 및 분석 가능
    - \* DW(Data Warehouse) : 대량의 데이터를 기반으로 사용자가 통계 등에 쉽게 접근할 수 있고 분석할 수 있도록 제반기능을 제공하는 분석용 데이터베이스

2) 온라인 보고 범위

가) 시설유형별 보고범위

- 보조금 지급여부와 무관하게 모든 사회복지법인 및 시설은 종사자, 후원금 등에 대해 온라인으로 보고하여야 함

시설유형	보고문서 범위				
	보조금 신청/정산	종사자	입소자	후원금	예/결산
보조금 지급시설	○	○	○	○	○
보조금 미지급시설	×	○	○	○	○
지자체설치시설(위탁운영)	○	○	○	○	○

나) 온라인 보고 내역

① 입소(이용)자

보고서 유형	보 고 대 상 문 서		주기	비고
입소자 입소 발생보고	기존	입소자입소발생보고	발생즉시	생활 시설
입소자 등록정보 변경보고	기존	입소자등록정보변경보고	발생즉시	
병원입퇴원보고	기존	병원입퇴원보고	발생즉시	사회복지시설
지역아동센터 이용자 보고	기존	이용자 이용 종결 발생보고	발생즉시	지역아동센터
다함께돌봄센터 이용자 보고	신규	이용아동(상시/일시) 종결 발생보고	발생즉시	다함께
입소자 퇴소 발생보고	기존	입소자퇴소발생보고 입소자사망발생보고	발생즉시	생활 시설
	신규	사례관리 종결 기록지 본인 또는 법적대리인의 동의서	발생즉시	장애인거주시설
보호아동 퇴소(귀가)신청	신규	퇴소신청서	발생즉시	아동복지시설

② 보조금

보고서 유형		보 고 대 상 문 서		주기	비고
보조금	보조금 (운영비) 교부신청	기존	보조금교부신청서 보조금교부청구서 예산신청내역서 인건비 산출내역서 개인별시간외근무내역서 이용아동 명부(지역아동센터)	월/ 분기/ 반기/ 년	사회복지시설
		신규	급식아동명단(지역아동센터)		
	보조금 (생계비) 교부신청	기존	생계급여산출명단 ※ 시설생계급여 신청 시 교부신청 서류 중 금액이 표기된 보조금 교부 신청서, 보조금교부청구서, 예산 신청내역서, 생계급여산출 내역서를 제외하고 생계급여산출명단만 제출	월	사회복지시설 (생활시설)

보고서 유형		보 고 대 상 문 서		주기	비고
	보조금 정산보고	기존	보조금정산보고서 보조금정산내역서(명부 포함) 총계정원장 * 3억 이상 국고보조사업은 실적보고서 및 검증기관으로부터 정산보고서를 검증받아 정산보고서와 함께 제출	월/ 분기/ 반기/년	사회복지시설
기능 보강 보조금	기능보강 보조금 교부신청	기존	기능보강사업 보조금교부신청서 기능보강사업보조금교부 청구서 기능보강사업 예산신청내역서	월/ 분기/ 반기/년	
	기능보강 보조금 정산보고	기존	기능보강사업 정산보고서 기능보강사업정산내역서 구입장비세부 목록	월/ 분기/ 반기/년	

③ 후원금

보고서 유형	보 고 대 상 문 서		주기	비고
결과보고	기존	후원금 수입, 사용결과보고서	결산시	시설공통

④ 운영위원회

보고서 유형	보 고 대 상 문 서		주기	비고
설치보고	신규	운영위원회 설치현황	매년2.2 8까지	지아센
				시설공통
결과보고	신규	운영위원회 참여 복지시설 회의결과 요약(회의록)	년	사회복지시설
운영위원 위·해촉 요청 보고	신규	운영위원 위·해촉 요청 명단 (임기포함)	발생즉시	
운영규정 보고	신규	운영위원회 운영규정	발생즉시	시설공통

⑤ 기관일반

보고서 유형		보 고 대 상 문 서		주기	비고
제공 기관	변경보고	기존	변경보고(명칭, 소재지 등)	발생즉시	시설 공통
		신규	사업자등록번호, 전화번호, 지급계좌 등	14일 이내	바우처
		신규	재산취득상황 보고 - 재산 취득사유서 1부 - 취득한 재산의 종류, 수량 및 금액을 기재한 서류 1부 - 취득한 재산의 등기부등본 또는 금융기관의 증명서 등 증빙서류 1부	~매년 3월말	법인/ 사회서비스원
		신규	정관변경 인가 - 정관 변경을 결의한 이사회 회의록 사본 - 정관변경안 - 사업변경계획서 - 예산서 및 재산의 소유 증명 서류 - 재산의 평가조서 및 재산수익조서	발생전	법인/ 사회서비스원
		신규	재산처분 허가 - 처분·취득·차입 등의 이유서 등	발생전	법인/ 사회서비스원
	바우처제공기관 승계신고	신규	제공자 지위승계 신고서	발생 1개월 이내	가사간병
	휴·폐업·재개 보고	신규	휴·폐업·재개보고 - 운영중단 사유 해소 조치 보고서	일정 기간 전	
		신규	휴폐업 신고 - 신고서, 사유서 혹은 의결서(법인인 경우), 입소(이용)자 조치계획서	3개월전 /2개월전	시설, 바우처
		신규	휴업자료 자체보관 승인요청	휴업전	바우처
	기타	지도점검 결과보고	신규	지도점검 조치결과 보고	발생즉시

⑥ 종사자

보고서 유형		보 고 대 상 문 서		주기	비고
종사자	종사자 입퇴사 발생보고	기존	종사자입퇴사발생보고 자격증보고	발생 즉시	시설 공통/법인/ 사회서비스원
	종사자 등록정보 변경보고	기존	종사자 등록정보 변경보고	발생 즉시	시설 공통/법인/ 사회서비스원
	종사자 수당신청	기존	종사자 수당 신청	월	시설 공통
장기요양 인력변경 보고		기존	변경신고서 인력변경현황	발생 즉시	

⑦ 예결산

보고서 유형		보 고 대 상 문 서		주기	비고
예산서	예산서	기존	예산총괄표 예산서내역 사업계획서(파일첨부)	년/반기	시설 공통
	추경 예산서	기존	추경예산총괄표 추경예산서내역 수정사업계획서(파일첨부)	년	시설 공통/법인/ 사회서비스원
	현금출납 총계정원장보고	기존	현금출납부 총계정원장	년	장기요양기관
결산서	세입·세출 결산 보고	기존	결산총괄표 세입결산서 세출결산서 사업수입명세서 정부보조금 명세서 후원금품 수입사용내역서 후원금 전용 계정정보 인건비·사업비·사무비·잡지출·기 본재산수입 명세서 예비비 사용조서 관목전용조서	년	시설 공통/법인/ 사회서비스원

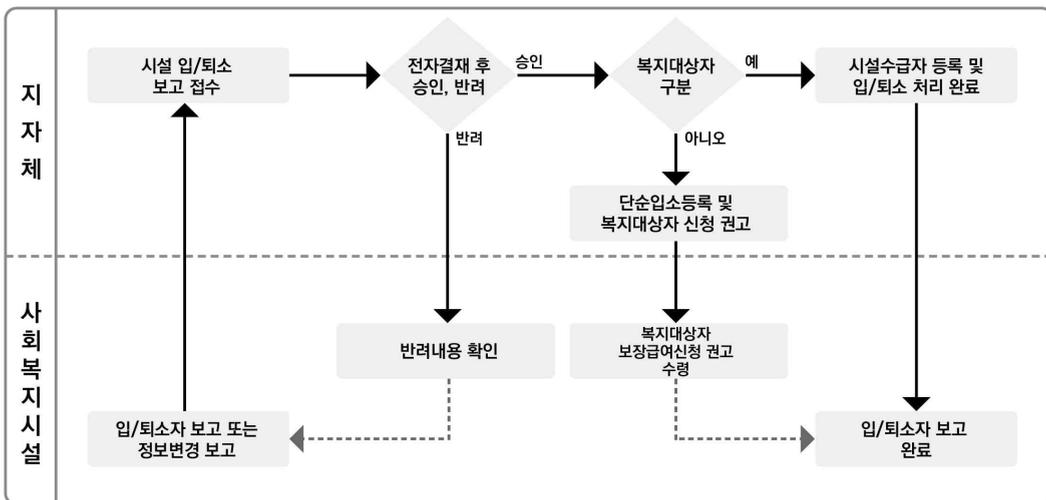
※ 신규로 반영될 보고내역 중 중요도가 떨어지고 비정기적 일화성 보고인 경우에는 시스템을 통한 보고대상에서 제외하는 것으로 변경될 수 있음

### 3) 온라인 보고 절차

#### 가) 생활시설 입소자 보고

- 생활시설에서는 입소자에 대한 신변변화가 발생 시 온라인보고를 통해 즉시 보고
  - 보고대상 : 입·퇴소 발생보고 / 사망 발생보고 / 입소자정보 변경보고
- 온라인보고는 입소 시 전입신고, 사망 시 사망신고 등과는 별도로 보고
  - ※ 입·퇴소 관련 보고 시에는 전체 입소자는 반드시 주민등록변경(전입, 전출) 신고가 선행되어 있어야 하며, 주민등록변경일자를 기준으로 입·퇴소일자를 보고하도록 함
- 보고된 정보를 자치단체에서 확정하면 수급자의 자격과 생계비 등 급여가 자동으로 확정 및 생성됨
  - 시스템에서 타 시설 중복 등록 여부 등 부적정 수급을 방지하기 위해 제공되는 기능을 확인하고 확정
  - 보조금 신청 시 입소자의 생계비는 입소보고가 된 생활인에 대하여 자동 생성되며, 중복지급, 사망자 대상 부적정 지급 등을 방지하기 위해서는 반드시 온라인을 통해 입소자 보고를 하여야 함
- 입소자의 입퇴소일자 등이 변경되는 경우 입소자정보변경보고 수행

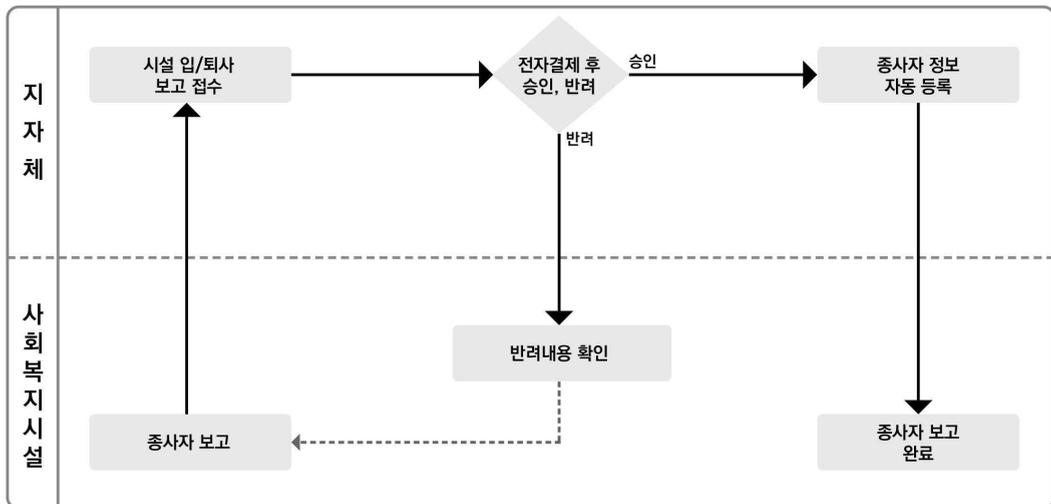
[입·퇴소자 보고 처리절차]



## 나) 종사자 보고

- 모든 사회복지시설에서는 종사자에 대한 입·퇴사 발생 시 온라인보고를 통해 보고
  - 보고대상 : 입·퇴사 발생보고 / 종사자등록정보변경보고
- 보고된 정보를 자치단체에서 확정하면 해당 시설 종사자로 자동 등록
  - 시스템에서 타 시설 중복 등록 여부 등 종사자의 인건비 이중 수급을 방지하기 위해 제공되는 기능을 확인하고 확정함
  - 보조금 신청 시 종사자의 인건비는 입사보고가 된 종사자에 대하여 자동생성되며, 중복지급 등을 방지하기 위해서는 반드시 온라인을 통해 종사자 보고를 하여야 함
- 종사자의 입퇴사일자, 직종 등이 변경되는 경우 종사자등록정보변경보고를 수행

[종사자 보고 처리절차]



- 종사자 처우개선을 위해 자치체에서 직접 수당을 지급(자치체 → 종사자)하는 경우 종사자 수당신청 보고를 활용
  - ※ 시설을 통해 종사자 수당 등을 지원하는 경우(자치체 → 시설 → 종사자) 반드시 보조금 교부신청 및 정산보고를 사용하여 시설회계에 포함될 수 있도록 함

순번	항 목	수행 주체	시스템	처리내용
1	종사자 입퇴사 보고	시설	사회서비스 정보시스템	• 입퇴사 발생 시 보고 * 종사자 보고 후 시군구 승인이 완료된 종사 자에 한하여 종사자수당 신청 가능
2	전자결재 및 승인	시군구	행복이음	• 전자결재 완료 후 승인처리
3	종사자수당 신청	시설	사회서비스 정보시스템	• 종사자수당 신청 기능을 활용하여 온라인 보고
4	전자결재 및 승인	시군구	행복이음	• 전자결재 완료 후 승인 처리
5	급여자료 생성	시군구	행복이음	• 종사자수당 신청 건에 대한 급여자료 확인 및 출력
6	지출품의 및 지급	시군구	e호조	• 행복이음에서 출력한 급여자료를 첨부하여 지 출품의

#### 다) 보조금 교부신청 및 정산

- 사회복지시설의 보조금교부신청 대상 정보는 연초 또는 해당 사업이 확정되는 시점에 지자체에서 보조사업 정보를 등록
- 보조사업 정보 주요내용 : 사업년도, 사업코드, 사업명, 사업분류, 사업비 (보조금 총액), 대상시설, 신청주기, 정산주기 등
  - 지자체에서 보조사업 정보를 해당 사회복지시설에 배정하지 않을 경우 사회복지 시설에서 보조금 신청이 불가함
- 사회복지시설에서는 지자체에서 배정한 보조사업(생계급여, 운영비, 사업비 등)에 따라 보조금 교부신청을 온라인으로 시행
- 입소자 생계급여 처리절차
  - 생계급여 예상액 및 지급액은 행복이음에서 자동 생성되고 시설에서는 생계 급여 대상자명단만 제출

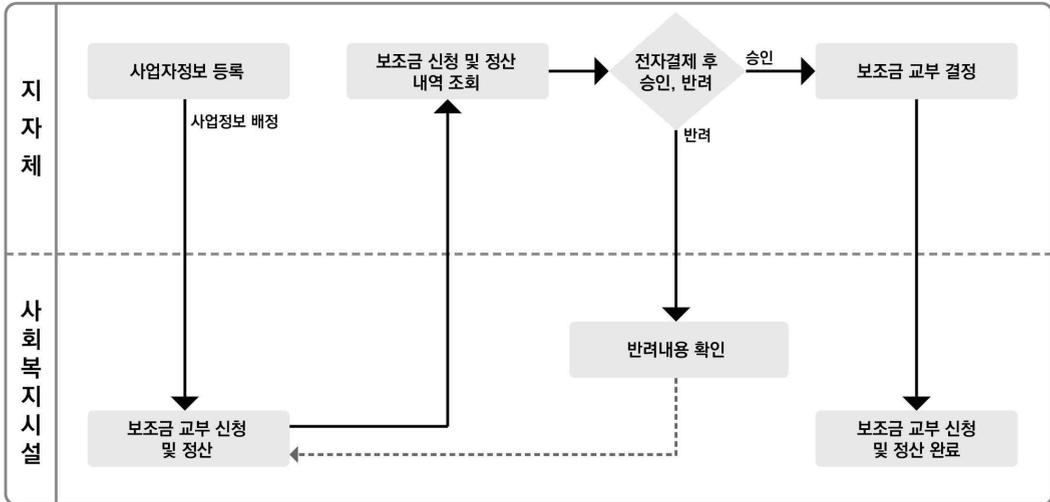
순번	항 목	수행 주체	시스템	처리내용
1	입 소 자 입·퇴소 보고	시설	사회서비스 정보시스템	• 입·퇴소 발생 시 보고 * 입소자 보고 후 시군구 승인이 완료된 입소자에 한하여 생계급여 신청 가능
2	전자결재 및 승인	시군구	행복이음	• 전자결재 완료 후 승인처리
3	보조사업 등록확인	시군구	행복이음	• 보조사업 정보 확인 및 배정
4	생계급여신청	시설	사회서비스 정보시스템	• 시군구에서 배정한 보조사업에 대하여 보조금 신청기능을 활용하여 온라인보고 ※ 생계급여 산출대상 명단 첨부 (전월미지급 대상자는 “시설생계급여미지급 신청”으로 신청가능)
5	전자결재 및 승인	시군구	행복이음	• 전자결재 완료 후 보고문서 승인 처리
6	예상액 생성확인, 확정	시군구	행복이음	• 생계급여에 대한 개인별 급여 예상액 확인, 확정 * 승인 완료된 보고문서의 입소자 기준
7	e호조 연계	시군구	행복이음	• 확정된 생계급여 정보를 e호조로 전송
8	지출품의 및 지급	시군구	e호조	• 행복이음에서 전송한 보조금 정보를 활용하여 지출품의
9	생계급여산출내역 연계	시설	사회서비스 정보시스템	• 행복이음의 생계급여 산출내역을 시설정보시스템 으로 연계하여 시설에서 정산보고 시 활용

- 운영비(인건비), 사업비, 기능보강사업비 등 처리 절차

순번	항 목	수행 주체	시스템	처리내용
1	(인건비 신청 시) 종사자 입퇴사 보고	시설	시설정보 시스템	• 입퇴사 발생 시 보고 * 종사자 보고 후 시군구 승인이 완료된 종사자에 한하여 인건비 신청 가능
2	전자결재 및 승인	시군구	행복이음	• 전자결재 완료 후 승인처리
3	보조사업 등록 확인	시군구	행복이음	• 보조사업 정보 확인 및 배정
4	보조금 신청	시설	시설정보 시스템	• 시군구에서 배정한 보조사업에 대하여 보조금 신청 기능을 활용하여 온라인 보고 ※ 주기별 2회 이상 신청가능
5	전자결재 및 승인	시군구	행복이음	• 전자결재 완료 후 승인 처리
6	e호조 연계	시군구	행복이음	• 동일사업별 보조금신청건을 지급단위로 일괄 결재 후 보조금 정보를 e호조로 전송
7	지출품의 및 지급	시군구	e호조	• 행복이음에서 전송한 보조금 정보를 활용하여 지출품의

- 사회복지시설은 신청한 보조금에 대한 정산내역을 온라인으로 보고

[보조금 신청 및 정산 절차]



라. 그룹웨어를 통한 업무 관리

1) 개요

- 사회복지서비스 제공기관이 사회복지서비스정보시스템을 통해 내부 업무를 전자화할 수 있도록 전자결재 및 문서관리 등이 가능한 기반 시스템을 제공
- 업무 수행과정에서 소관 지자체 및 지역사회 내 다른 기관과 소통할 수 있도록 공문수발신과 메신저 등의 기능을 제공
  - \* 아동권리보장원, 사회복지서비스원 등 각 부문별 관리기관과의 소통에도 활용 가능

2) 그룹웨어를 통한 업무

가) 전자결재

- ① 기안문의 구성
  - 기안문은 두문, 본문 및 결문으로 구성

- 두문은 기관명과 수신란으로 구성하되, 수신자가 없는 내부결재문서인 경우에는 “내부결재”로 표시
- 본문은 제목, 내용 및 붙임으로 구성
- 결문은 발신 명의, 기안자·검토자·협조자·결재권자의 직위 및 서명, 시행일 및 접수일, 기관의 주소·전화번호·팩스번호, 기안자의 이메일 등으로 구성

## ② 문서의 결재

- 결재권자의 서명란에는 서명날짜와 함께 표시
- 위임전결하는 경우에는 전결하는 사람의 서명란에 “전결” 표시 후 서명
- 대결하는 경우에는 대결하는 사람의 서명란에 “대결” 표시를 하고 서명하되, 위임전결사항을 대결하는 경우에는 전결하는 사람의 서명란에 “전결” 표시를 한 후 대결하는 사람의 서명란에 “대결” 표시를 하고 서명

\* 문서의 결재를 위한 조직구성도는 ERP 시스템에 입력

## 나) 문서관리

### ① 문서 접수

- 접수한 문서는 접수일시와 접수등록번호를 접수란에 전자적으로 표시
- 접수란이 없거나 전자적으로 표시할 수 없는 문서의 경우에는 두문의 오른쪽 여백에 “접수인”을 찍고 접수일시와 접수등록번호를 적음

### ② 문서 유통

- 기안문에 관인을 찍는 경우에는 발신 명의 표시의 마지막 글자가 인영의 가운데에 위치하도록 함
- 정보통신망으로 문서를 발신하였을 때에는 발신 기록을 전자적으로 관리

### ③ 문서 관리

- 문서의 생산하였을 때에는 지체없이 생산등록번호를 부여하고 등록

- 문서별 보존기간을 설정하고, 보존기간이 경과한 문서는 기관별 규정에 따라 폐기

**참고** 사회서비스 제공자료 보존 기간(예시)

〈사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 따른 필수(법정) 보존 자료: 5년〉

- 이용자와 체결한 사회서비스 제공 계약에 관한 서류(예 : 서비스계약서 등)
- 사회서비스 제공 및 비용 청구에 관한 자료(예 : 제공기록지, 결제 기록, 정부지원금 관련 자료 등)
- 사회서비스 제공에 대하여 이용자가 부담한 비용에 관한 자료(예: 본인부담금 납입 또는 결제 증빙 자료)
- 그 밖에 사회서비스별로 보건복지부장관이 필요하다고 인정하여 정한 서류
  - 제공인력 채용 시 자격 확인 자료(교육수료증 등)

〈타 법령에 따른 보존 자료: 3년〉

- 제공인력 근로계약, 임금 지급 등에 관한 서류(예 : 근로계약서, 임금대장, 임금의 결정·지급방법과 임금계산의 기초에 관한 서류, 고용·퇴직 관련 자료 등)

다) 자료 이관

- 제공기관은 아래 사유에 해당하는 경우 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따른 필수(법정) 보존 자료를 시·군·구청장에게 이관하여야 함

**참고** 사회서비스 제공자료 이관 사유

- 시장·군수·구청장이 직권으로 제공자의 등록사항을 말소한 경우
- 제공자가 휴업(휴지)(1개월 이상) 또는 폐업(폐지)을 신고한 경우
- 시장·군수·구청장이 제공자의 등록을 취소한 경우

- 다만, 휴업(휴지)의 경우 제공기관이 휴업(휴지)을 시작하기 전일까지 자체 보관(미이관)에 대해 시장·군수·구청장의 승인을 받은 경우에는 제공기관이 직접 보관할 수 있음

## 라) 전자 설문조사

### ① 전자 설문조사 생성 및 참여

- 사회서비스 제공기관은 설문조사 제목, 항목, 범위, 기간 등 입력하여 설문조사지\* 생성

\* 만족도 조사, 통계 조사 등

- 알림을 통해 설문 참여자의 전자 설문조사 참여 독려

### ② 전자 설문조사 관리 및 통계

- 현재 진행중인 설문조사 목록 조회
- 설문조사 결과를 산출하여 다양한 형태의 통계 데이터 도출

## 마) 메신저

- 사회서비스 제공기관 내외의 의사소통을 지원할 수 있는 쪽지 및 협업방, 커뮤니티 기능을 제공
- 메신저의 주소록에는 지자체 및 지역사회 내 사회서비스 제공기관 종사자의 연락처를 공유 (소속 기관, 소속 부서, 이름, 직장 전화번호)

## 3) 그룹웨어를 통한 자료취합 간소화

### 가) 필요성

- 국가·지자체에서 소관 사회서비스 제공기관의 현황을 파악하기 위해 자료의 제출을 요청하고 취합할 필요성은 항상 존재함

\* 사회서비스정보시스템이 구축되고 통계관리가 개선되면, 현행 자료요청 수요 중 일부는 시스템을 통한 조회로 전환될 것으로 전망

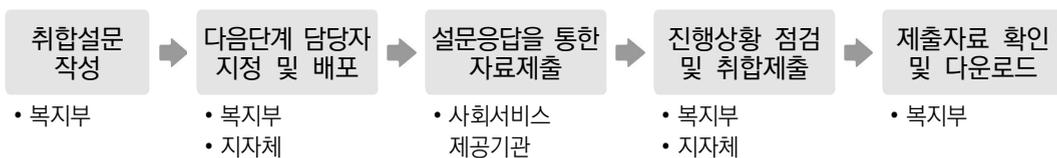
- 자료취합 작업은 공문을 통한 요청 및 수작업에 의한 취합으로 수행
  - 복지부 ↔ 시도 ↔ 시군구 ↔ 읍면동 ↔ 제공기관으로 여러 단계를 거쳐야 하며, 읍면동 ↔ 제공기관 단계는 시스템이 없어 이메일 등으로 요청 및 제출

- 최초 제출요청부터 최종 자료취합까지 두 달 이상 소요되며, 수작업 처리로 인해 중간단계에 있는 모든 담당자에게 업무부담을 발생시킴

#### 나) 업무 방향

- 사회서비스정보시스템에 그룹웨어의 설문조사 기능을 수정한 자료취합 기능을 구현하여 자료의 취합 및 제출 부담을 경감
- 취합할 정보를 설문의 형태로 작성하고, 그룹웨어의 주소록을 활용하여 다음 단계 담당자를 지정하여 배포
  - 복지부에서는 시도 담당자를, 배포받은 시도 담당자는 소관 시군구의 담당자를 지정하는 방식으로 제공기관까지 다단계로 배포
  - 제공기관에서는 설문에 응답하는 형태로 자료를 입력하고 읍면동 담당자에 제출
  - 읍면동 담당자는 모든 소관 제공기관에서 응답을 완료했으면 시군구로 제출, 이 과정을 읍면동 → 시군구 → 시도에서 반복
- 모든 시도에서 제출이 완료되면 복지부에서는 시스템에서 조회하거나 엑셀 등으로 다운로드 받아 취합완료
  - ※ 시도 또는 시군구에서도 같은 방식으로 자료제출 요청 및 취합 가능

#### 다) 절차별 주요내용



##### ① 취합설문 작성

- 제출을 요청할 자료를 설문의 형태로 작성. 문항별로 작성할 내용에 대한 설명문을 입력하고 입력양식을 선택
  - 입력양식은 문항별로 ▲항목 선택형, ▲숫자 입력형, ▲텍스트 입력형, ▲항목선택 후 기타인 경우 텍스트 입력형 등이 제공

② 다음단계 담당자 지정 및 배포

- 복지부에서는 시도 담당자들을, 시도에서는 시군구 담당자들을 그룹웨어 주소록에서 조회하여 지정
  - 배포할 담당자 그룹을 미리 만들어두고 이를 사용하거나, 이전 취합설문에서 지정된 담당자들을 불러와서 가감하여 지정할 수 있음
- 지정이 완료되면 배포를 실행. 배포할 때 해당 담당자의 핸드폰에 사회서비스 정보시스템 앱이 설치되어 있으면 알람 메시지 전송 가능
  - 담당자 부서이동 등을 배포 후 확인한 경우, 배포할 담당자를 삭제하거나 추가하여 배포할 수 있음
- 읍면동에서는 재배포를 할 수 없도록 설정하고 소관 사회서비스 제공기관 담당자에게 배포

③ 설문응답을 통한 자료제출

- 사회서비스 제공기관에서는 설문조사에 응답하는 방식으로 자료 제출
- 복수의 대상에 대해 자료를 작성해야하는 경우, 여러 번 응답하는 방식으로 자료작성 및 제출 가능
  - 자료 제출 전까지 기존 입력자료의 조회 및 삭제 가능
    - \* 복수의 대상에 대한 자료입력의 경우 엑셀 업로드 기능 지원 검토

④ 진행상황 점검 및 모니터링

- 전체적인 자료요청 배포 및 제출 상황을 모니터링 할 수 있음
- 담당자가 배포한 모든 대상으로부터 제출이 완료되면 취합·제출 버튼을 눌러 상위 기관에 제출할 수 있음
  - 불가피한 사유로 제출이 어려운 기관이 있을 경우, 모든 대상자로부터 제출이 완료되지 않아도 취합·제출 버튼을 눌러 제출 가능
    - ※ 지연되는 경우 담당자에 주소록 전화번호로 유선연락 등을 통해 제출요청 가능

- 읍면동에서는 소관 사회서비스 제공기관이 사회서비스정보시스템을 사용하지 않는 경우, 수작업으로 자료를 제출받아 직접 설문응답 방식으로 입력하여 제출할 수 있음
- ⑤ 제출자료 확인 및 다운로드
- 복지부 담당자(또는 최초 자료제출 요청자)는 제출된 자료를 시스템에서 조회하거나 엑셀로 다운로드 할 수 있음

**주의** 사회서비스정보시스템을 통한 자료취합 주의사항

- 자료취합의 경로에 다수의 담당자가 포함되어 있으므로 개인의 신상이 직접적으로 드러나고 민감한 정보가 포함된 자료는 비식별화하여 취합 (예: 주민등록번호 → 생년월일 및 성별)



## 사회서비스의 제공

1. 사회서비스 제공기관의 유형 및 이용 자격
2. 서비스 업무 절차
3. 서비스 제공 정보관리
4. 사회서비스 전자바우처



PART  
**IV**

## 사회서비스의 제공

### 1 사회서비스 제공기관<sup>38)</sup>의 유형 및 이용 자격

#### 가. 생활시설

##### 1) 생활시설의 개념

- 입소자들이 대부분의 일상생활을 영위하게 되는, 주거와 돌봄을 포함한 각종 사회서비스를 제공하는 시설
- 경제적 어려움과 의료 및 돌봄의 문제 등으로 인해 가정에서 필요한 욕구를 충족 받지 못하는 대상자를 보호하고 필요한 서비스를 제공하는 시설

##### 2) 생활시설의 유형

- 입소자의 유형에 따라 다양함

**[보건복지부 소관 사회복지시설 중 생활시설]**

대상자별	시설 종류	
노인	주거	양로시설, 노인 공동생활가정
		노인복지주택
	의료	노인요양시설
		노인요양공동생활가정
학대피해노인전용쉼터		
아동	아동양육시설, 공동생활가정	
	아동일시보호시설	

38) 여성가족부 소관 사회복지시설은 본 지침의 설명 대상에서 제외, 관련 법령 및 지침을 참고

대상자별	시설 종류	
	아동보호치료시설	
	자립지원시설	
	공동생활가정(학대피해아동쉼터로 지정된 곳에 한함)	
장애인	생활시설	장애유형별 거주시설
		중증장애인 거주시설
		장애영유아 거주시설
		장애인단기 거주시설
		장애인공동생활가정
		피해장애인쉼터
		피해장애아동쉼터
정신질환자	정신요양시설	
	정신재활시설 중 생활시설 (공동생활가정, 지역사회전환시설, 직업재활생활시설, 중독자 재활시설)	
노숙인	노숙인자활시설	
	노숙인재활시설	
	노숙인요양시설	

\* 생활시설 유형별 기능 등은 「붙임 4-1」 대상별 생활시설 유형 참조

### 3) 생활시설 입소자격

- 노인 생활시설 : 부양을 받기 어려운 경제적·사회적 환경을 가지거나, 노인성 질병 등으로 돌봄이 필요한 노인, 또는 학대 등으로 인한 보호가 필요한 자
- 아동 생활시설 : 보호자가 없거나, 보호자의 신체적·정신적·경제적 이유 또는 환경상의 이유 및 학대 등으로 가정 내 보호가 어려운 만 18세 미만 아동
- 장애인 생활시설 : 서비스 지원 종합조사 점수 기준을 충족한 장애인 중 부양을 받기 어렵거나 생계 및 의료급여 수급자 또는 장애 영유아, 일시적인 돌봄 및 보호가 필요한 장애인
- 정신질환자 생활시설 : 정신건강의학과 전문의에 의해 정신질환자로 진단된 자 중 본인 또는 보호의무자가 동의한 경우, 또는 정신질환자로서 사회적응을 위한 재활시설 이용이 필요한 자

- 노숙인 생활시설 : 상당한 기간 동안 일정한 주거 없이 생활하는 만 18세 이상의 사람

\* 상세 입소 대상 및 자격은 [붙임 4-2] 생활시설 입소자격 참조 및 개별 사업 지침을 참고

## 나. 이용시설

### 1) 이용시설의 개념

- 서비스 대상자들이 본인의 집에서 거주하며, 재가 형태 또는 직접 내방하여 돌봄, 치료, 교육, 보호 등 각종 서비스를 제공받는 사회복지시설

### 2) 이용시설의 유형

- 이용시설의 유형은 대상에 따라 노인·아동·장애인 등의 시설로, 기능에 따라 돌봄, 재가, 보호 등으로 구분될 수 있음

대상	서비스 기능					
	재가	돌봄	직업재활	보호	종합서비스	기타
노인	• 재가노인 복지시설	• 노인맞춤돌봄 제공기관	• 노인일자리 지원기관	• 노인보호 전문기관	• 노인복지관	• 노인교실
아동		• 지역아동센터 • 다함께돌봄 센터		• 아동보호 전문기관		• 가정위탁 지원센터
장애인		• 장애인 주간 보호시설	• 장애인근로 사업장 • 장애인보호작업장 • 장애인직업 적응훈련시설 • 장애인생산품 판매시설		• 장애인 복지관	• 장애인의료 재활시설
정신 건강			• 직업재활시설 • 생산품 판매 시설		• 주간재활 시설	• 아동·청소년 정신 건강지원 시설
노숙인					• 노숙인종합 지원센터	• 노숙인 급식시설 • 노숙인 진료시설 • 쪽방상담소
지역 주민 등			• 지역자활센터		• 사회복지관	

※ 사회서비스정보시스템 사용대상이 아닌 어린이집, 경로당 제외

\* 이용시설 유형별 기능 등은 [붙임 4-3] 대상별 이용시설 유형 참조

### 3) 이용시설 입소 자격

#### ○ 노인 이용 시설

- 재가노인복지시설 : 장기요양수급자 또는 심신이 허약하거나 장애가 있어 돌봄이 필요한 노인
- 노인복지관 : 만 60세 이상 노인
- 노인보호전문기관 : 학대 피해 노인
- 노인 일자리 지원기관 : 일자리 사업별 적합자
- 노인 맞춤 돌봄 제공기관 : 돌봄이 필요한 노인 중 국민기초생활수급·차상위·기초연금 수급자 중 서비스가 필요하다고 인정되는 경우

#### ○ 아동 이용 시설

- 가정위탁센터 : 보호자가 없거나 보호자가 아동을 양육하기 적당하지 아니하거나 능력이 없는 경우의 아동
- 지역아동센터 : 지역사회 내 방과 후 돌봄서비스를 필요로 하는 만 18세 미만의 일정 자격을 만족하는 돌봄 취약아동(우선 입소)과 일반아동
- 다함께 돌봄센터 : 돌봄이 필요한 만 6세~12세(초등학생) 아동
- 아동보호 전문기관 : 학대 피해 아동

#### ○ 장애인 이용 시설 : 장애인복지법 제2조의 규정에 의한 장애인

#### ○ 정신질환자 이용시설

- 아동·청소년 정신건강지원시설 : 정신의료기관 및 발달장애 문제로 정신과 전문의의 진단 및 소견을 받은 아동
- 재활시설 : 정신의료기관의 정기적인 치료를 받고 있는 조현병, 양극성장애, 알코올 사용장애 등 정신질환자로서 사회적응 훈련이 필요하고 자해 및 타해의 우려가 적은 자

#### ○ 노숙인 이용시설 : 만 18세 이상이며 상당한 기간동안 일정한 주거 없이 생활하는 자

※ 상세 입소 대상 및 자격은 '붙임 4-5' 이용시설 대상 자격' 및 개별 사업 지침을 참고

## 다. 바우처 사업기관

### 1) 바우처 사업기관 개념

- 바우처 사업계획에 따라 바우처를 지닌 이용자에게 서비스를 제공하는 기관

### 2) 바우처 사업 유형

- 17개 바우처 사업이 운영되고 있으며 이들 사업은 관리·운영방식에 따라 **자체형**과 **금융형**으로 구분, 결제 단위에 따라 **고정형**과 **비고정형**으로 구분
  - (자체형) 서비스 제공 비용을 관리기관에 청구하고, 그 비용을 관리기관이 바우처 제공기관으로 직접 지급
  - (금융형) 서비스 제공 비용을 카드사에 청구하고, 카드사가 사후에 관리기관으로 비용을 청구하여 정산하는 방식
  - 고정된 결제 단가에 제공시간과 횟수를 곱하여 금액을 산정하는 **고정형**과 이용금액을 직접 입력하여 결제하는 **비고정형**으로 구분

※ 바우처 관련 상세 내용은 후단의 사회서비스 전자바우처 및 각 개별 사업 지침을 참고

구분	고정형	비고정형
자체지불형 바우처	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인활동지원</li> <li>• 가사간병방문지원</li> <li>• 산모신생아 건강관리</li> <li>• 발달장애인주간활동서비스</li> <li>• 청소년발달장애학생 방과후활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회서비스투자(일부 사업은 고정형)</li> <li>• 청년마음건강지원</li> <li>• 발달재활서비스</li> <li>• 언어발달지원</li> <li>• 발달장애인 부모상담지원</li> </ul>
금융형 바우처	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이돌봄지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 첫만남이용권</li> <li>• 여성청소년생리용품바우처지원</li> <li>• 임신출산진료비지원</li> <li>• 청소년산모임신출산의료비지원</li> <li>• 기저귀조제분유지원</li> <li>• 에너지바우처</li> </ul>

### 3) 바우처 이용자격

- 바우처 사업별로 제시한 인적 기준 (장애인, 임산부, 아동, 여성청소년 등) 및 소득 기준 (기초 수급, 차상위, 기준 중위소득 이하 등)을 만족하는 자
- ※ 바우처 이용기준 상세 내용은 '붙임 4-9] 바우처 사업 상세 유형 및 이용기준' 및 해당 사업별 지침을 참고

## 2 서비스 업무 절차

### 가. 개요

○ 사회서비스 정보시스템을 활용한 업무 처리 절차

- 신청·접수-자격 확인-결정·통보-서비스 제공 및 기록-서비스 종결 및 사후관리 등 절차로 진행



- 지원 대상자는 사회서비스 제공기관에 제공기관에서 제공하는 프로그램 정보 (이용료, 제공 주기 등) 를 이용접수 상담을 통해 확인하고 이용을 신청
- 기관 담당자는 신청자의 프로그램 이용 자격의 확인 및 제공 여부 결정 후에 서비스 제공

\* 사전에 프로그램 정보 안내 및 시설과 대상자 간 협의를 위해 신청에 앞서 이용접수 상담을 실시할 수 있음

- 신청 접수는 직접 방문, 온라인 신청, 지자체로부터 대상자의 이용 의뢰를 통해 가능

\* 지자체에서 특별히 대상자를 보호할 필요가 있는 경우 지자체에서 신청 및 발굴하여 이용 여부를 결정하고, 서비스를 제공할 기관까지 선정하여 입소 등을 의뢰 (예시: 기초수급자의 생활시설 무료 입소, 요보호아동의 시설 이용 의뢰 등)

- 자격 확인은 서비스 이용에 필요한 자격을 증빙서류로 확인하거나, 당사자 동의하에 제한적으로 사회보장정보시스템(행복이음)에 등록된 자격을 기관에서 조회

- 자격이 확인되지 않거나, 서비스 제공을 위한 별도 소득 재산 확인 및 조사가 필요한 경우, 신청받은 제공기관에서는 관련 지자체에 서비스 의뢰를 통해

조사-자격 결정을 요청하고 결과를 회신받음

- \* 지자체에서 수행하는 신청 → 조사 → 결정 → 사후관리의 과정은 「사회보장 급여 공통업무 안내」 또는 개별 사업지침 따라 수행
- 이용이 결정된 대상자에 대해 필요시 계약을 체결하고 이용료를 수납하며 이용대상자로 등록
- 대상자에게 각종 프로그램 및 서비스를 제공하고 이를 시스템을 통해 서비스가 종료될때까지 기록 및 관리할 수 있음

## 나. 신청·접수

### 1) 신청 절차

단 계	업 무 내 용
이용접수 상담 및 신청 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관에 방문하거나 서비스 의뢰한 대상자에게 프로그램 안내 - 필요시 기존 대상자 또는 지역주민을 발굴하여 이용 안내</li> <li>• 신청 전 프로그램 정보 제공 및 사전 협의 수행</li> </ul>
신청서 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청서를 작성하도록 하고, 필요 구비서류도 제출받음</li> <li>• 개인정보의 수집·제공에 관한 사항을 설명하고 동의받음</li> </ul>
신청서 접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 작성된 신청서의 내용을 확인한 후 시스템에 신청을 등록</li> <li>• 온라인 신청을 접수할 때, 잘못 작성된 부분이 있으면 연락하여 확인하고 반려·정정 처리</li> </ul>

### 2) 신청 경로

#### 가) 개요

- 현장 신청 : 사회서비스 제공기관에 방문하여 신청서를 작성하고 이용 신청
- 온라인 신청 : 이용자가 복지로를 통해 온라인으로 기관에 이용 신청
- 서비스 의뢰 : 이용자는 지자체, 타 기관 등에 이용을 신청하고, 해당 기관에서는 서비스 제공을 결정 후 사회서비스 제공기관으로 서비스 의뢰  
\* 지자체에서 기관을 지정하여 보호를 결정한 경우(예 : 요보호아동 보호) 서비스 의뢰를 통해 기관에 전달됨

#### 참고 복지로를 통한 온라인 신청 대상 기관

연번	대상구분	기관유형	제공기관명	온라인신청
1	자활	시설	지역자활센터	×
2	자활	기타	광역자활센터	×
3	자활	기타	자활기업	×
4	아동	시설	아동양육시설	×
5	아동	시설	아동일시보호시설	×

**참고** 복지료를 통한 온라인 신청 대상 기관

연번	대상구분	기관유형	제공기관명	온라인신청
6	아동	시설	아동보호치료시설	×
7	아동	시설	자립지원시설	×
8	아동	시설	공동생활가정(학대피해아동쉼터 포함)	×
9	아동	시설	지역아동센터	○
10	아동	시설	아동보호전문기관	×
11	아동	시설	가정위탁지원센터	×
12	아동	시설	다함께돌봄센터	○
13	아동	기타	아동권리보장원	×
14	아동	기타	자립지원전담기관	×
15	아동	기타	입양기관	×
16	노인	시설	양로시설	○
17	노인	시설	노인공동생활가정	○
18	노인	시설	노인복지주택	×
19	노인	시설	노인요양시설	○
20	노인	시설	노인요양공동생활가정	○
21	노인	시설	학대피해노인전용쉼터	×
22	노인	시설	재가노인복지시설	○
23	노인	시설	노인복지관	○
24	노인	시설	노인교실	○
25	노인	시설	노인보호전문기관	×
26	노인	시설	노인일자리지원기관	○
27	노인	기타	중앙노인돌봄지원기관	×
28	노인	기타	노인맞춤돌봄서비스제공기관	○
29	노인	기타	노인맞춤돌봄서비스광역지원기관	×
30	노인	기타	장기요양기관	○
31	장애인	시설	장애유형별 거주시설	×
32	장애인	시설	중증장애인 거주시설	×
33	장애인	시설	장애영유아 거주시설	×
34	장애인	시설	장애인단기 거주시설	×
35	장애인	시설	장애인공동생활가정	×

**참고** 복지료를 통한 온라인 신청 대상 기관

연번	대상구분	기관유형	제공기관명	온라인신청
36	장애인	시설	피해장애인쉼터	×
37	장애인	시설	피해장애아동쉼터	×
38	장애인	시설	장애인복지관	○
39	장애인	시설	장애인주간보호시설	○
40	장애인	시설	장애인보호작업장	○
41	장애인	시설	장애인근로사업장	○
42	장애인	시설	장애인직업적응훈련시설	○
43	장애인	시설	장애인의료재활시설	○
44	장애인	시설	장애인생산물판매시설	×
45	장애인	기타	장애인권익옹호기관(중앙, 지역)	○
46	장애인	바우처	언어발달지원서비스 제공기관	○
47	장애인	바우처	발달재활서비스 제공기관	○
48	장애인	기타	장애인 가족지원사업 수행기관	○
49	장애인	바우처	발달장애인 주간활동서비스사업	○
50	장애인	바우처	청소년발달장애학생 방과후활동서비스	○
51	장애인	바우처	발달장애인 부모상담지원 제공기관	○
52	장애인	바우처	장애인활동지원기관	○
53	장애인	기타	보조기기센터(중앙, 지역)	○
54	장애인	시설	중앙장애인보건의료센터	×
55	장애인	시설	지역장애인보건의료센터	×
56	장애인	시설	보건소	×
57	정신	시설	정신요양시설	○
58	정신	시설	생활시설	○
59	정신	시설	재활훈련시설	×
60	정신	시설	생산물판매시설	○
61	정신	시설	중독자재활시설	○
62	정신	시설	종합시설	○
63	정신	기타	정신건강복지센터	○
64	정신	기타	중독관리통합지원센터	○
65	정신	기타	자살예방센터	○

**참고**      복지료를 통한 온라인 신청 대상 기관

연번	대상구분	기관유형	제공기관명	온라인신청
66	노숙인	시설	노숙인자활시설	×
67	노숙인	시설	노숙인재활시설	×
68	노숙인	시설	노숙인요양시설	×
69	노숙인	시설	노숙인종합지원센터	×
70	노숙인	시설	노숙인일시보호시설	×
71	노숙인	시설	노숙인급식시설	×
72	노숙인	시설	노숙인진료시설	×
73	노숙인	시설	쪽방상담소	×
74	바우처	바우처	지역사회서비스투자사업제공기관	○
75	바우처	바우처	산모신생아건강관리지원사업제공기관	○
76	바우처	바우처	가사간병방문지원사업제공기관	○
77	바우처	바우처	청년마음건강지원사업제공기관	○
78	기타	기타	중앙사회복지대체인력지원센터	○
79	기타	기타	시도사회복지대체인력지원센터	○
80	기타	시설	사회복지관	○
81	기타	기타	사회서비스원	×
82	기타	법인	사회복지법인	×

나) 기관 유형별 신청 경로

- ① **지자체에서 신청 접수를 받아 이용 여부를 결정하는 경우**
  - 지자체에서 신청 접수 후 이용 가능 여부를 결정하는 경우, 이용이 가능하다고 결정된 대상자에 대해 시설로 서비스 의뢰하고, 시설에서는 의뢰된 내용을 접수하여 최종 이용 결정 및 대상자로 등록
    - \* 지자체에서 서비스 의뢰를 통해 보낸 관련 정보는 접수 시 자동으로 입력됨
    - \* 장애인생활시설, 기초수급자의 노인생활시설 무료입소 등이 해당
- ② **제공기관 또는 지자체에서 신청 접수 받되, 지자체에서 이용 여부 결정하는 경우**
  - 지역아동센터 : 보호자는 읍면동과 기관 중 선택하여 신청할 수 있음

- 신청인의 편의를 위해 지역아동센터에서 신청을 받은 경우, 시군구로 서비스 의뢰하여 이용 여부에 대한 결정을 요청
- 시군구에서는 자격확인 절차를 거쳐 기관에 돌봄서비스 이용 결정 통보

③ **제공기관**으로 신청하되, 사전에 자격을 얻어야 하는 경우

- **바우처 사업** : 임신·출산 진료비 지원사업\*을 제외한 **바우처** 사업 수급자격은 읍면동·보건소(산모신생아건강관리)로 신청하여 시군구·보건소에서 결정
- \* '건강보험 임신 출산 진료비 지원 신청 및 임신확인서'를 병·의원에서 발급받아 각 카드사 접수처 및공단지사로 방문 신청
- **바우처 자격**을 득한 대상자는 바우처 제공기관에 이용계약 체결 신청

[사회서비스 제공기관별 신청 창구]

신청 창구	아동		노인		장애인		정신질환자		노숙인	
	생활	이용	생활	이용	생활	이용	생활	이용	생활	이용
지자체	모든 입소자	가정위탁 지원센터, 지역 아동센터, 아동보호 전문기관	무료 입소 (기초수급)	재가노인 (무료, 실비) 노인보호 전문기관 노인일자리 지원기관 (공익활동) 노인맞춤돌봄 제공기관	모든 입소자	-	-	아동·청소년 정신건강지원 시설	발굴 입소	-
시설	-	다함께 돌봄센터	실비·유료 입소 <sup>39)</sup>	재가노인시설 (유료) 노인복지관 노인보호 전문기관 노인일자리 지원기관	-	*모든 대상자	모든 입소자	주간재활시설, 직업재활시설	자진 입소 <sup>40)</sup>	*모든 대상자

\* 장애인 이용시설 : 장애인복지관, 주간보호시설, 의료재활시설, 장애인 근로사업장, 장애인 보호작업장, 직업적응 훈련시설

\* 노숙인 이용시설 : 노숙인 종합지원센터, 노숙인 급식시설, 노숙인 진료시설, 쪽방상담소

39) 양로시설, 노인공동생활가정의 실비입소자는 지자체의 자격확인 과정을 거쳐 입소결정

40) 노숙인 시설 입소자는 지자체의 결정을 거쳐 입소

### 3) 사회서비스 제공기관으로 의뢰

- 지자체에서 특정 기관을 지정하여 입소 등을 의뢰하거나, 대상자가 특정 기관을 이용할 것을 희망하는 경우에는 해당 기관으로 **서비스 의뢰 조치**
  - 대상자의 동의를 받아 해당기관에 **대상자 정보 및 첨부 서류**를 시스템을 통해 전송할 수 있음
    - \* 서비스 의뢰의 실행 전, 해당 기관의 여력이 충분한지 시스템 또는 유선 등으로 확인하고 의뢰 조치

### 4) 신청 대상 유형

- 대상자 단위 신청 : 사람을 기준으로 이용 신청이 이루어지며, 대상자가 되면 서비스 제공계획을 수립하여 여러 내부 프로그램을 제공하는 경우
  - \* 생활시설 입소, 지역아동센터 등 돌봄·재가 시설 이용 등
- 프로그램 단위 신청 : 복지관 프로그램 등 프로그램마다 별도로 신청을 받아 운영하게 되는 경우

#### **참고** 신청형 프로그램과 내부형 프로그램

- 신청형 프로그램 : 프로그램이 외부에 공개될 수 있으며 신청·접수 → 자격확인 → 결정의 과정을 거쳐 대상자가 선정되는 프로그램
- 내부형 프로그램 : 기관 내부에서만 등록하여 운영하는 프로그램으로 신청·접수의 과정 없이 운영하는 프로그램

## 다. 자격확인

- 프로그램 이용에 인적요건이나 소득조건 등을 요구하는 경우 자격확인 단계에서 요건을 확인하여 프로그램 이용여부를 결정
  - 이용의 우선순위나 이용료 책정에 반영되는 경우에도 요건을 확인
    - ※ 특정한 조건을 요구하지 않는 경우에는 자격확인 단계 불필요
- 대상자가 시스템을 통한 자격 조회에 동의하는 경우, 사회보장정보시스템(행복이음) 상의 자격정보 중 프로그램 이용에 필요한 정보에 한하여 사회서비스정보시스템(희망이음)을 통해 확인할 수 있음
  - 시스템에서 확인할 수 없는 요건인 경우 구비서류 등을 징구하여 확인
  - 온라인으로 제출된 구비서류도 사회서비스정보시스템에서 확인할 수 있음
    - ※ 소득인정액 등 복잡한 요건을 필요로 하는 경우에는 민간 제공기관이 아닌 지자체에서 조사 및 결정하고 해당 결과를 조회하는 방식이 타당
- 지자체에서 신청받아 결정하고 제공기관으로 이용을 의뢰하는 경우 결정된 자격정보를 포함하여 의뢰
- 제공기관에서 신청받고 지자체에서 자격을 확인하는 경우, 제공기관에서 지자체로 서비스 의뢰를 통해 자격확인을 요청하고 그 응답에 따라 이용을 결정
  - \* 노인 생활시설 실비입소자 소득기준 의뢰, 노숙인 생활시설 입·퇴소심사위원회 의뢰, 지역아동센터 이용결정 의뢰 등

[생활시설의 입소요건 확인]

구분	구분	요건 확인	정보시스템을 통한 확인 여부	
대상	노인	연령 기준 • 만 65세 이상 • 만 60세 이상(유료입소)	O	
	아동	연령 기준 • 만 18세 미만 • 만 24세 이하(자립지원시설)	O	
	장애인	등록 장애인 • 장애인 등록증, 장애인 증명서	O	
	정신건강	정신 질환 소견 • 정신건강의학과 전문의 진단서 또는 소견서 (정신건강 시설 입퇴소신청서 및 필요시 보호의무자 동의서 지참)	X	
	노숙인	대상 인정 범위 • 상당한 기간 동안 일정한 주거 없이 생활하는 만 18세 이상의 사람 • 노숙인시설을 이용하거나 상당한 기간 동안 노숙인 시설에서 생활하는 사람 • 상당한 기간 동안 주거로서의 적절성이 현저히 낮은 곳에서 생활하는 만 18세 이상의 사람	X	
입소요건		국민기초생활수급 • 기초생활 수급 대상자 확인 (정보시스템을 통한 확인)	O	
	소득요건	월평균소득액이 도시근로자 중위소득 이하 • 근로소득자 : 월급명세서 또는 임금대장의 건강보험료를 기초하여 소득 확인 • 사업소득자 : 사업등록증이 있는 경우 사업소득금액 또는 소득금액증명원을 기초하여 소득확인(세무서에서 발급) • 기타소득자 : 근로소득 또는 사업소득 등 실질적인 소득파악이 불가능한자는 주소지 관할 읍면동에 협조를 받아 「국민기초생활보장법」이 정하는 소득 조사를 준용하여 소득 추계	O <sup>41)</sup>	
		차상위계층 • 차상위본인부담경감증명	O	
	판정요건	장기요양등급 • 장기요양 등급 판정을 받은 후 장기요양인정(장기요양시설 입소·이용 신청서 첨부)	O	
		장애 정도 (장애활동점수) • 장애인 서비스지원 종합조사 결과(국민연금공단에서 담당자가 조사결과를 시군구로 전송)	O	
	심의요건	• 장애인생활시설의 입소자 적격성 심사 (장애인복지위원회 등)		X
		• 아동복지시설의 아동복지심의위원회 입소 심사		
• 노숙인 시설의 입소자에 대한 입소·퇴사 심사위원회의 심사				
• 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 경우, 긴급조치 대상 등				

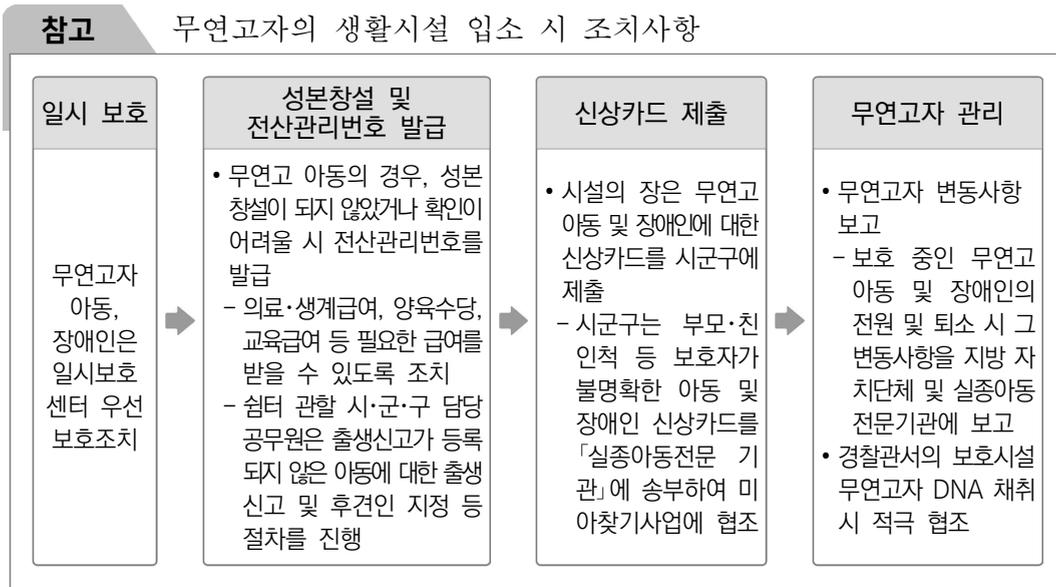
41) 시설에서 해당 소득요건을 직접 확인할 수는 없으나 지자체로 요건확인을 의뢰하여 판정결과를 시스템에서 확인할 수 있음

[이용시설의 이용요건 확인]

구분	구분	요건 확인	정보시스템을 통한 확인 여부	
대상	노인	연령 기준 • 만 65세 이상 • 만 60세 이상	○	
	아동	연령 기준 • 만 18세 미만 • 만 6세~12세 초등학생(다함께 돌봄센터)	○	
	장애인	장애인 기준 • 등록장애인	○	
	정신건강	연령 기준 • 만 6세 이상(아동·청소년 정신건강 지원시설) • 만 15세 이상(주간재활시설, 직업재활시설)	○	
	노숙인	대상 인정 범위 • 상당한 기간 동안 일정한 주거 없이 생활하는 만 18세 이상의 사람 • 노숙인시설을 이용하거나 상당한 기간 동안 노숙인시설에서 생활하는 사람 • 만 18세 이상의 상당한 기간 동안 주거로서의 적절성이 현저히 낮은 곳에서 생활하는 사람	X	
자격	소득 요건	국민기초생활수급	• 기초생활 수급 대상자 확인	○
		차상위계층	• 차상위계층확인서 • 차상위자활 증명서 • 차상위본인부담 경감 대상자 증명서 • 차상위 장애수당 또는 차상위 장애아동수당 대상자 확인서	○
		기초연금 수급	• 기초연금 수급자 확인	○
		교육비 지원	• 초·중·고 교육비 지원 대상자 확인	○
	가구 특성 요건	조손 가족	• 「기초연금법」에 따른 기초연금을 받는 조손가족의 아동을 확인 • 주민등록등본에 등재된 사람(세대원)을 기준으로 조부모와 손자녀로만 이루어진 경우 확인	△(관련 보장이 있는 경우 제한적으로 확인 가능)
		한부모 가족	• 한부모가족 증명서	
		다문화 가족	• 가족관계증명서	
	판정 요건	장애인의 가족	• 등록장애인이 있는 가족의 아동 확인 • 장애인연금 대상자와 동거하는 (손)자녀인 아동 확인	X
		진단 및 소견	• 정신의료기관의 치료를 받고 있는 자 • 정신과 전문의의 진단 및 소견을 받은 자	X
	기타 요건	장기요양 등급	• 장기요양 등급 판정을 받은 후 장기요양인정(장기요양 시설 입소·이용 신청서 첨부)	○
심의 요건		• 장애인직업재활시설의 위원회 적격 여부 평가	X	
학대 요건		• 학대피해를 받고 있는 노인 또는 아동의 가정 등에 현장 조사 등		
	교육 요건	• 이용시설 이용을 위해 필요 교육 이수 여부		

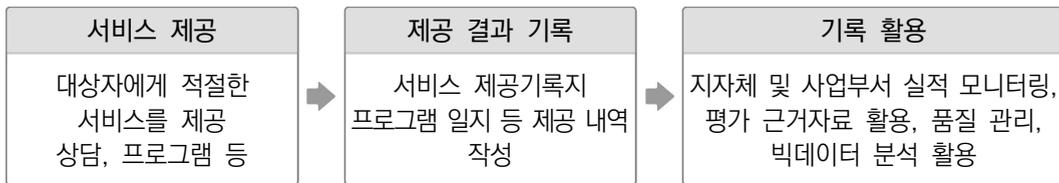
**라. 결정·통보**

- 프로그램 이용 자격을 충족하는 것으로 확인되면, 프로그램 정원과 신청인 및 대기자 수 등을 고려하여 이용 여부를 결정하고 통보
  - 선착순인 경우에는 조사 후 바로 결정·통보
  - 우선순위가 있는 경우에는 모집기간이 경과한 이후 조사결과를 반영하여 결정하고 통보
  - 이용이 결정된 대상자에 대해서는 입소(이용)등록을 수행, 추후 시군구 보고
- 프로그램 정원이 초과된 경우에는 신청인 동의하에 대기자로 등록할 수 있으며, 결원이 생긴 경우 대기자 중에 이용자를 충원
- 온라인 신청인 경우에는 결정되면 자동으로 신청인에게 통보됨
  - ※ 지자체로 입퇴소 보고 또는 이용자 보고를 해야 하는 유형의 기관에서는 이용결정 후 입퇴소 이용관리를 통해 입소 및 이용개시일 기준으로 지자체 보고 조치 실행



## 마. 서비스 제공 및 기록

- 기관에서 제공하는 각종 서비스는 서비스 제공의 근거 및 품질 향상, 실적 관리, 향후 평가 자료 등으로 활용하기 위해 관련 내용을 기록하여 관리하는 것이 중요
- 효율적인 서비스 관리를 위해 서비스 제공 과정 전반에 관한 (계획, 상담, 제공, 생활내용, 건강관리 등) 내용을 사회서비스 정보시스템을 통해 작성·관리 할수 있음



## 바. 프로그램 종결 및 사후관리

### 1) 생활시설

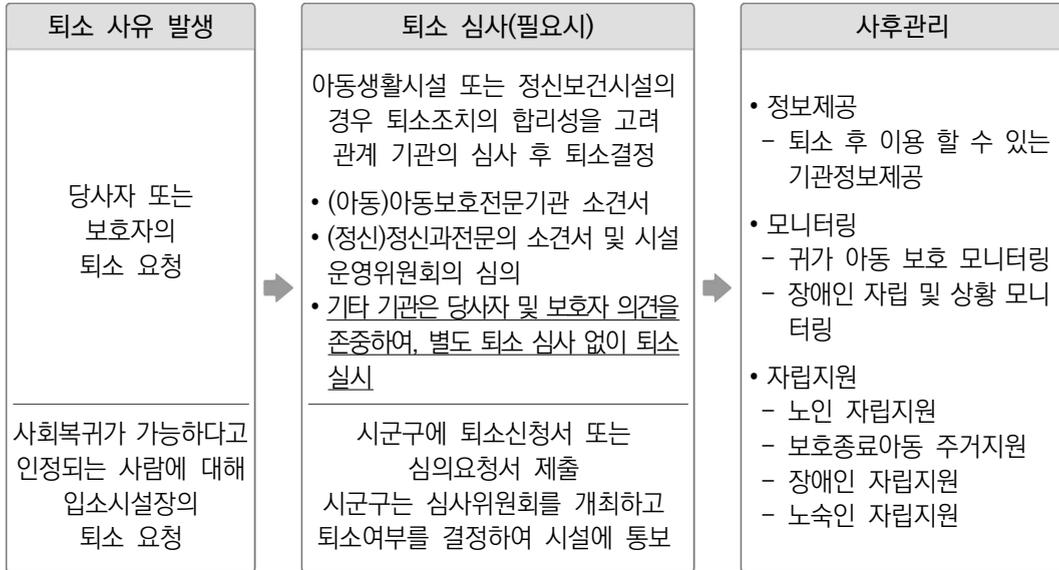
- 퇴소 및 전원 기준에 해당하는 사유가 발생하여 시설에서 입소자가 계속 생활하기 어려운 경우 퇴소 및 전원 조치함
  - 필요시 시군구에 퇴소 및 전원 심사를 요청하고 그 결정에 따라 조치

### 참고

사망으로 종결 시, 상속인이 없는 재산처리 관련

- 사회복지시설에서 생활 중 사망한 무연고자가 남긴 금품에 대해 처리하는 절차는 사회복지사업법을 비롯한 시설별 소관 법률\*에 규정, 이에 따라 처리

\* 노숙인복지법, 노인복지법, 정신건강복지법, 장애인복지법 등



## 2) 이용시설 및 바우처 제공기관

- 프로그램의 제공기간이 만료되거나 목적이 달성된 경우 종료 조치

### 참고 서비스 제공정보의 전달

- 생활시설 전원 또는 이용시설의 이동이 발생했을 때, 대상자에게 연속된 서비스의 제공 등을 위해 필요하다고 판단되는 경우 대상자의 동의를 얻어 서비스 제공정보를 다른 기관으로 전달할 수 있음

### 3 서비스 제공 정보관리

#### 가. 대상자(이용자) 정보관리

##### 1) 개요

##### 가) 목적

- 서비스 제공의 대상자를 명확하게 관리함으로써, 대상자의 변화를 파악하고 적합한 서비스를 제공하여 서비스의 효과성·효율성을 제고
- 지역사회 내에서 다른 기관에 서비스를 의뢰하고 자원을 배분하는 등 협업할 때 다른 기관에서 대상자를 식별할 수 있도록 기준정보로 활용
- 대상자 개인을 중심으로 공공·민간의 서비스 제공이력을 통합 관리하여 서비스의 중복·누락을 방지하고 맞춤형 서비스를 제공하도록 지원

#### 참고 대상자 및 이용자 명칭 관련

- 본 지침 및 시스템의 '대상자'는 시스템 상에서 활용되는 명칭이며, 일반적으로 사회서비스 제공 기관을 통해 각종 서비스를 이용한다는 측면에서 '이용자'라는 명칭이 적절

##### 나) 기본방향

- **(최소 정보 관리 원칙)** 대상자의 개인정보 유출로 인한 개인정보 침해 가능성을 고려하여 서비스 제공을 위한 최소한의 정보만을 시스템을 통해 관리하는 것을 원칙으로 함
  - 사회서비스 제공기관의 개인정보처리자는 서비스 제공과 직접적인 관계가 없는 각종 민감 정보의 수집을 지양하여야 함
  - 최소 정보 관리에 대한 입증 책임은 사회서비스 제공기관에 있음 (개인정보 보호법 제16조)
- **(대상자 정보 구성)** 사회서비스정보시스템의 대상자 정보는 사회서비스 제공 기관에서 자체 수집·이용하는 정보와 사회보장정보시스템과 연계되는 공적 정보로 구성

- 기관 운영의 자율성 등을 고려, 기존과 동일하게 사회서비스 제공기관별로 대상자 정보를 시스템에 등록 및 관리
- 대상자 선정, 서비스 의뢰, 사례 관리 등을 위해 타 기관 정보 시스템 및 사회보장정보시스템과 대상자 정보를 연계하며, 대상자의 개인정보 제공 동의를 받은 후 제한적으로 조회 가능
- ※ 연계 정보 조회 관련 상세 내용은 'VI 민관 협업- 민관 정보공유' 상세 내용 참고

**참고** 사회서비스정보시스템을 통해 조회 가능한 개인정보

- (자격 정보) 기초생활 보장, 차상위계층, 한부모, 의료급여, 바우처 자격, 지역아동센터이용 자격, 장기요양등급, 장애 정보
- (원스크린 정보) 가구 정보, 상세 복지 급여 수혜 이력, 민간 서비스 이력, 상세 건강 정보, 주거 현황, 4대 보험, 노인 일자리 정보, 치매안심센터 이용 내역, 가정 위탁 정보, 학대 여부 등
- (사례 관리 정보) 사례관리 유형, 진행상태, 담당자 및 담당 기관, 욕구 및 문제, 상담 정보 등

- 대상자의 통합 이력 관리를 위해 성명, 주민등록번호(대상자 식별 정보)가 등록된 대상자의 서비스 이력 정보는 사회보장정보시스템 (행복이음) 과 사회서비스정보시스템 (희망이음) 에서 동시에 등록되어 저장 및 관리될 수 있음
- (개인식별번호 대상자) 서비스의 중복·누락을 해소하고 맞춤형 서비스를 제공하기 위해, 대상자에게 미리 고지하고 동의하에 주민등록번호등 개인식별번호를 입력받아 대상자 등록할 수 있음
- 대상자에 대한 시군구보고등을 수행하는 경우(각종 생활 시설), 통합 이력관리가 필요한 경우에는 반 듯 주민등록번호를 입력하여 대상자를 등록하여야 함
- 단, 주민등록번호 등록이 적절치 않은 민감 서비스\*이용 시 전산관리번호를 발급받아 등록
- 일반 사회복지관 등 이용시설의 경우, 주민등록번호를 입력하지 않는 '대상자'로 등록 가능
- \* 단, 이 경우 자신의 서비스 이력이 통합 관리되지 않으며, 시스템을 활용한 자격 확인 등이 불가능, 정보공유 제한됨

**참고**

사회서비스정보시스템에서 주민등록번호 및 민감정보 활용의 법적 근거

- 사회보장급여법 시행령 제28조 (민감정보 및 고유식별정보의 처리)
  - ③ 사회서비스 제공기관의 장은 법 제24조의2에 따른 사회서비스정보시스템의 이용에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강에 관한 정보, 같은 법 시행령 제18조제2호에 따른 범죄경력자료에 해당하는 정보, 같은 영 제19조에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다. <신설 2021. 8. 31.>

**다) 개인정보보호**

- **(원칙)** 사회서비스 제공기관은 이용자의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위해 개인정보보호에 만전을 기해야 함
- **(개인정보 동의)** 사회서비스 정보시스템을 통한 개인정보의 수집, 이용 및 제3자 제공 시 관리되는 개인정보에 관한 정보 주체의 동의를 얻어야 함
  - 다음과 같은 경우에는 반드시 정보주체의 동의를 득해야 함
  - 대상자 등록, 대상자 (주민번호, 연락처 등) 인적 정보 입력, 시스템을 통한 자격 정보 조회, 기관 간 대상자의 정보 공유, 원 스크린을 통한 대상자의 민감 정보 조회
- **(법정 대리인 동의)** 개인정보의 수집, 이용 및 제3자 제공의 동의 시, 정보주체가 만 14세 미만 아동 인 경우 또는 합리적인 사유로 동의를 할 수 없는 경우 법정대리인의 동의를 받아 개인정보를 수집하여야 함
  - 법정대리인의 동의를 받기 위한 필요 최소의 정보 (예: 법정대리인의 성명, 연락처)는 해당 대상자로부터 직접 수집할 수 있음
- **(민감 정보의 관리)** 사회복지서비스의 특성상 대상자의 내밀한 민감 정보를 관리할 가능성이 있어 시스템 내 권한의 부여, 기록의 잠금 등을 활용하여 관계인 외 유출을 방지하여야 함
  - ※ 민감정보 : 사상, 신념, 병력, 신체 및 정신 장애, 유전자 검사 정보 등
  - 대상자 서비스 제공을 위해 필요하지 않은 민감 정보는 시스템을 통해 기록 관리하지 않도록 하며
    - ※ 종합사회복지관의 수명 강습 프로그램을 이용하는 대상자에 대해 가구원의 인적사항, 소득 사항, 직장,

학력 사항 등을 관리해서는 안됨

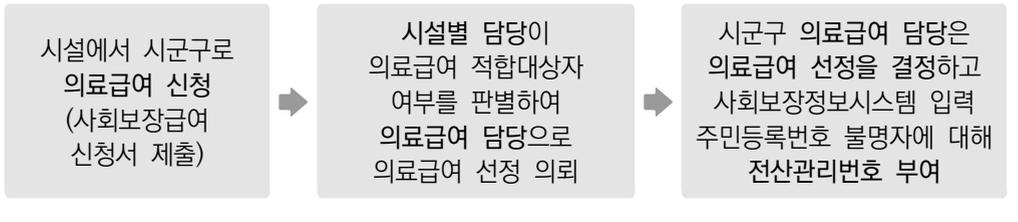
- 시설의 장은 권한 부여시, 민감 정보(상담, 사정, 건강 정보)를 알 필요 (need to know)가 있는 종사자와 관련 업무를 처리해야 할 필요 (need to do)가 있는 종사자를 구분하여 권한을 부여하는 것을 권장

※ 사회복지사와 재활치료사의 경우, 재활치료사는 대상자의 내밀한 상담 내역 및 사정 내역을 알 필요가 없음

- (민감 시설 입소자) 성폭력·가정폭력 시설 등 이용자의 개인정보를 특별히 보호할 필요가 있는 경우에는 관리되는 개인정보를 최소화하며, 외부로의 비공개를 원칙으로 함
- 주민등록번호를 대신하여 사회복지 전산관리번호를 부여받아 관리하고, 연락처, 주소 등은 반드시 필요한 경우 관리
- 시설의 위치 및 연락처 등 정보는 외부에 비공개하며, 시스템을 통한 정보 공유 대상에서도 제외
- 각종 서비스 제공 내역은 익명화, 가명화하여 기록 관리할 수 있도록 함

**참고** 사회복지 전산관리번호 개념 및 발급절차

- 사회복지 전산관리번호(의료급여 전산관리번호) 발급 대상
  - 무연고 또는 무호적자로 주민등록번호가 확인되지 않는 경우 또는 사회복지시설 입소자 중 사생활 보호가 필요한 경우에 한해 전산관리번호 발급
- 사회복지 전산관리번호 발급절차
  - (의료 급여 신청) 원칙적으로 사회복지전산관리번호 (의료급여 전산관리번호) 발급을 위해서는 의료급여를 신청하여야 함 (관할 복지시설로 사회보장급여 신청서 제출)
    - \* 대상자의 개인정보보호를 위한 경우, 시설에서 전산관리번호 발급을 시설담당자가 시군구로 신청하고, 시군구에서 사회보장정보시스템을 통해 발급
  - (제출 및 선정의뢰) 시설에서는 사회보장급여 신청서를 시군구로 제출하고, 시군구의 시설 담당은 의료급여 적합대상 여부를 판별하여 의료급여 소관부서로 의료급여 선정을 의뢰
  - (선정) 시군구의 의료급여 담당은 의료급여 선정을 결정하고, 사회보장정보시스템에 입력. 주민등록 불명자에 대하여 전산관리번호를 자동(또는 수동)부여하여 처리
  - (통보) 의료급여 수급 선정 여부와 전산관리번호를 대상자에게 통보



- (사용자 관리) 시스템 사용자 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하고, 일정 기간 미 이수시 시스템 사용 제한 등 조치
- (모니터링 관제) 개인정보 접근 로그 등을 활용하여 ID 공유, 대량의 정보 반복조회 등 개인정보 오남용 의심사례를 추출하는 개인정보 모니터링 관제 실시
  - 사례로 추출되면 개인정보를 조회한 당사자에게 소명을 요청
  - 당사자는 개인정보 조회 사유를 기관장의 결재를 거쳐 제출하고, 점검 및 소명결과 업무와 무관한 조회 등으로 인지되면 기관에 징계요구 조치
- 정보주체의 개인정보 관리 내역 열람 요청
  - 사회서비스정보시스템 내 정보 관리 내역에 대한 정보주체의 열람 신청 시, 시스템 운영 기관인 한국사회보장정보원에서 해당 개인정보 관리 내역을

개인정보 상시 모니터링 로그 기록 활용하여 제공할 수 있음

- 시스템을 통한 공적 정보 조회시 알림
  - 이용 자격 확인 등 대상자의 공적 정보 조회시 SMS등을 통해 알림을 제공하여, 대상자는 시스템에서 관리되고 있는 자신의 공적 정보가 언제 어디서 누구에게 어떤 업무에 조회되는지 확인할 수 있도록 함

**참고** 서비스 제공업무의 개인정보 보호 관리 방안

업무 단계	신청·접수	조사·결정	대상자 정보 등록	서비스 제공	제공 이력
주요 정보	기초인적사항	복지자격정보	복지자격정보, 이전시설 이용정보	상담내용 등 각종 일지 민감정보	제공 프로그램 정보
	(성명, 주민번호, 주소, 연락처)	(보장구분, 서비스, 시작일자, 종료일자)	(보장구분, 서비스, 시작일자, 종료일자, 이전 시설명, 입소일, 퇴소일)		(프로그램명, 제공횟수, 제공기간 등)
수집 경로	대상자 제출	전산망 조회	전산망 조회	종사자 작성	종사자 작성
정보 열람 범위	공적시스템과 공유	시설내 종사자	시설내 종사자	시설내 종사자	타 시설 공유
개인 정보 침해 위험	주민등록번호, 주소, 연락처	복지자격정보	대상자의 전반적인 개인 정보	상담내역 등 민감정보	가폭 시설 등 민감 시설 이용 정보
정보보호방안	1. 전산관리번호를 통해 등록 가능하며 이전까지 약식대상자로 등록 관리 가능 2. 최초 입력후 주민등록번호는 DB단에서 암호화하여 사용자도 알수 없음 3. 주소는 미일력 허용 4. 당사자의 개인정보 동의	1. 조회항목은 프로그램에 반드 시 필수적인 자격으로만 제한 2. 자격조회시 SMS를 통한 안내문 발송	1. 전산관리번호 등록 2. 민감시설 정보 제외 3. 공적자료 조회시 SMS 안내 4. 대상자 정보 메뉴 권한 제한	1. 기록물 열람 제한 2. 권한 제어	1. 제공 이력별 공유 유무 설정 2. 민감 정보 원천 배제

## 2) 대상자 정보 내역

### 가) 대상자 기본정보

- 사회서비스정보시스템에서는 기관유형과 상관없이 공통적으로 활용할 수 있는 일반적인 내용으로 대상자 기본정보를 구성\*

\* 기본정보는 기본인적사항, 자격 및 이용 정보, 장애 및 건강정보, 거주자 연고자 정보, 특이사항 기록란, 교육 정보, 계좌 및 출납정보, 실종 정보 등 이며, 해당 정보를 모두 시스템에 등록할 필요는 없음 사회서비스 제공을 위한 최소한의 필수 개인정보만 입력·관리하되, 이후 초기 상담 및 사정 등을 통해 대상자 정보를 파악하는 경우 추가로 등록 (다만, 성명, 생년월일, 연락처 필수 입력 정보는 반드시 입력해야만 시스템 내 대상자로 등록 가능함)

#### [대상자 정보 구성]

구분	주요 항목
기본 인적 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성명, 생년월일, 필요시 주민번호 등 식별번호, 연락처, 등본/실거주지주소 등</li> <li>• 시설에서 자체적으로 대상자에 대한 키워드 등록(태그)</li> </ul>
자격 및 이용 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청일자, 신청인, 신청서비스, 신청경로 및 사유 등</li> <li>• 기초/차상위 대상여부, 관련 자격정보, 건강보험료 부과액 등</li> </ul>
장애 및 건강 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애유무와 장애정도, 장애유형, 건강상태</li> <li>• 장애와 관련된 발달사</li> <li>• 대상자의 상세 건강정보는 건강관리 영역에서 조회</li> </ul>
거주자·연고자 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가구원 성명, 대상자와의 관계, 생년월일, 연락처</li> <li>• 가계도 및 가구특성, 주거환경 등</li> </ul>
특이 사항 기록	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설별 자체 개인 정보 관리 서식을 작성하여 관리</li> </ul>
교육 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학력 사항, 학교 정보 (학교명, 반, 학번 등)</li> <li>• 직업경력 사항, 보유 자격증 정보</li> <li>• 각종 교육 수수료 정보</li> </ul>
계좌 및 출납 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 은행명, 계좌번호, 예금주, 계좌별 입출금 내역</li> </ul>
실종 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실종 관련 서식(신상 카드) 내용을 준수</li> </ul>

- 무연고자로 확인된 대상자에 대한 실종 정보(신상 카드)는 반드시 정확하게 입력하여 저장

**참고** 무연고자에 대한 실종 정보 '신상 카드' 작성

- 시설로 의뢰된 이용(입소)자가 무연고자이거나, 신원이 불명하여 실종자일 가능성이 있는 경우 실종정보 '신상 카드'를 작성하여 등록하여야 함
- 무연고자에 대한 유전자 검사 실시 및 검사 여부를 시스템 상으로 등록
- 상세 내용은 사회복지시설 관리 안내 지침 참고

※ 신상카드 관련 서식은 '[붙임 4-10 ~ 4-12]' 참고

- 현장에서 자격 정보 등을 확인하는 경우 증빙서류를 정확히 확인

**참고** 차세대행복e음과 사회서비스정보시스템 이용자 정보의 관계

- (대상자 정보 관리 원칙) 사회보장정보시스템과 사회서비스정보시스템 양쪽에서 관리
  - (상호 정보 연계) 사회보장정보시스템의 대상자 정보 중 공유\*가 필요한 사항은 사회서비스 정보시스템에서 조회 가능하며, 사회서비스정보시스템 정보 중 관리가 필요한 사항은 사회보장 정보시스템으로 연계
- \* 사보정 → 사서정 공유 정보 : 소득 · 자격 정보, 가구 구성 정보 등
- 사서정 → 사보정 공유 정보 : 시설 이용 및 입소 정보, 바우처 이용 정보, 민·관 사례관리 정보 등

나) 대상자 이력정보

- 개별 사회서비스 제공기관 내에서 특정 대상자에게 제공한 서비스의 내역을 한눈에 볼 수 있도록 제공 (Progress Note 기능)
- 대상자별 이력 정보는 일지(프로그램, 업무, 간호 등), 상담, 사정·진단 등 정보 시스템을 통해 입력된 내용을 기반으로 생성
- \* 대상자별·유형별로 일련의 이력정보를 일괄 조회 가능

[제공 이력 예시]

간호 일지		프로그램 일지		상담 일지	
일자	20.11.11	일자	20.11.12	일자	20.11.13
작성자	박XX	작성자	서XX	작성자	이XX
대상자	김XX	대상자	김XX	대상자	김XX
외래 진료		자조 모임 프로그램		경제적 고민 상담	

서비스 대상자 정보	이름 : 김XX	성별 : 남	나이 : 87세
	연락처 : 010-1234-5678		
	장애유무 : 청각 장애		

제공 서비스 내역

20/11/11	박XX	간호 - 외래진료
20/11/12	서XX	프로그램 - 자조 모임 프로그램
20/11/13	이XX	상담 - 경제적 고민 상담

다) 대상자 정보 공유

- 사회서비스정보시스템을 통해 관리되는 대상자 정보는 원칙적으로 시설 내에서만 활용하나, 서비스 의뢰 및 사례관리 등을 제한적으로 공유될 수 있음
  - 단 정보 공유를 위해서는 주민등록번호가 등록된 대상자이어야 하며, 공유에 동의하여야 함
  - 예시 : 기관에서 수행한 상담 정보, 사례 관리 정보, 서비스 수혜 이력 등
- ※ 연계 정보 관련 상세 내용은 VI 민관 협업- 민관 정보공유 상세 내용 참고

**참고**

차세대행복e음과 사회서비스정보시스템 이용자 정보의 관계

- (대상자 정보 관리 원칙) 사회보장정보시스템과 사회서비스정보시스템 양쪽에서 관리
  - (상호 정보 연계) 사회보장정보시스템의 대상자 정보 중 공유\*가 필요한 사항은 사회서비스정보시스템에서 조회 가능하며, 사회서비스정보시스템 정보 중 관리가 필요한 사항은 사회보장정보시스템으로 연계
  - \* 사보정 → 사서정 공유 정보 : 소득 · 자격 정보, 가구 구성 정보 등
  - 사서정 → 사보정 공유 정보 : 시설 이용 및 입소 정보, 바우처 이용 정보, 민·관 사례관리 정보 등

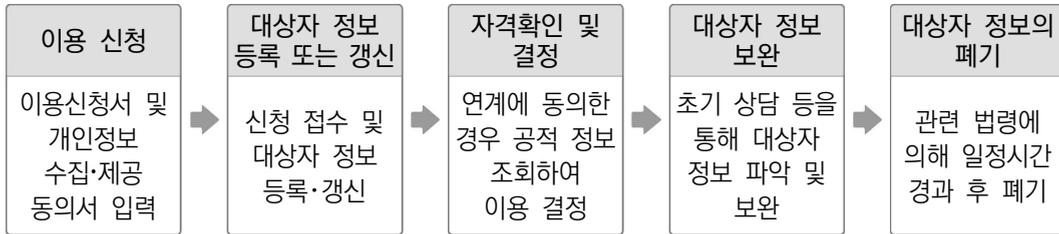
○ 서비스 제공 내역 공유

- 대상자 원 스크린을 통해 대상자가 이용한 기관에서 제공된 서비스 내역을 확인할 수 있도록 함
- 이를 통해 대상자가 어떤 서비스를 받았는지 확인하는 과정을 통하여 비연속적, 분절적 서비스 제공을 보완하고 지역사회 기반의 통합적인 돌봄을 제공하는데 도움
- 대상자 동의 하에 원스크린 조회 권한을 가진 경우에 한하여 이력을 조회할 수 있음
- 사정, 진단, 관찰 등 주관적인 내용 및 일상적인 서비스 제공 내역은 지양하며, 객관적인 서비스 제공 내역 중 공유가 필요한 정보에 한하여 공유
- 시설 입소 및 이용 정보, 신청형 프로그램 제공 내용으로 한정

### 3) 대상자 정보관리 절차

#### 가) 개요

- 사회서비스 제공기관을 이용하고자 하는 자는 제공기관 이용신청서와 개인정보 제공동의서를 작성
- 제공기관 종사자는 대상자 정보를 등록 또는 갱신하고, 대상자가 정보연계에 동의한 경우 공적 정보를 조회하여 제공기관 이용 여부를 결정
- 제공기관에 등록된 후 서비스 제공과정에서 대상자 정보를 보완



## 나) 세부절차

### ① 이용신청

- 사회서비스 제공기관의 이용을 원하는 자는 프로그램 및 제공기관 이용 신청서와 개인정보제공 수집·동의서를 온라인 또는 오프라인에서 작성하여 제공 기관에 제출

### ② 대상자 정보 등록 및 갱신

- 제공기관에서는 대상자의 정보를 조회하고 정보가 존재하지 않으면 대상자에 대한 **신규 등록** 수행
  - 이용신청서\*와 함께 개인정보 수집·제공 동의서를 입력
    - 현장에서 신청 받아 신청서를 입력하거나 온라인 신청을 접수하면, 신청 정보가 자동으로 대상자 정보로 반영됨
    - 접수 담당자는 정보를 확인하여 대상자 등록·갱신 조치 (등록 시 수정 가능)
- \* 제공기관 유형에 따라 생활시설 입소신청, 이용시설 프로그램 신청 등 다양

### ③ 자격확인 및 결정

- 생활 시설 입소, 프로그램 이용 등에 특정한 자격 및 소득 조건이 필요한 경우, 해당 정보를 사회서비스정보시스템을 통해 사회보장정보시스템에 등록된 공적자료를 기관에서 확인할 수 있음
    - 다만, 신청 시 징구한 개인정보 수집·제공 동의서에 대상자가 명시적으로 동의의사를 표한 경우에 한정함
- \* 대상자가 동의하지 않는 경우, 증빙서류 등을 개별적으로 징구
- 연계된 자격·소득 정보는 대상자 기본정보 중 신청 정보에 자동으로 갱신
    - 증빙서류를 징구한 경우, 담당자가 대상자 정보에 입력하고 문서를 스캔하여 첨부

[사회보장정보시스템에서 연계되는 자격요건 내역]

구분	연계 정보
소득 조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생계·의료·주거·교육 급여 수급 여부</li> <li>• 차상위계층</li> <li>• 한부모 가족</li> <li>• 기초연금, 장애인연금 수급 여부</li> <li>• 의료급여 상세</li> </ul>
자격 조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 서비스 지원 종합점수</li> <li>• 장애 정보 (장애정도, 장애유형)</li> <li>• 장기요양등급</li> <li>• 국가유공자</li> <li>• 바우처 사업별 이용 자격</li> <li>• 지역아동센터 이용 자격</li> </ul>

④ 상담 등의 과정에서 대상자 정보 보완

- 사회서비스 제공기관에 대상자로 등록 후 상담, 사정·진단 등의 과정에서 대상자 정보 중 미 입력되거나, 바뀐 정보가 파악되면 이를 입력하여 최신화
- 초기상담에서 입력된 항목은 대상자 정보로 자동 반영

⑤ 대상자 정보의 폐기

- 보유 중인 대상자 정보에 대해 다음과 같은 경우 지체 없이 파기하고 그 내역을 ‘개인정보파일 파기 관리대장’에 기록 관리하여야 함
  - \* 대상자 정보 임의 삭제 시, 파기 내용에 대한 기록 관리 필요
  - 정보주체가 자신의 개인정보에 대해 삭제를 요구하였을 경우
  - 개인정보 파일 관리 규정 및 지침을 따라 보유한 대상자 정보의 보유 목적 달성 시
  - 개인정보 보유 기간이 경과한 경우

개인정보파일명	주요 정보	보유기간
대상자 정보	이름, 주민등록번호, 주소, 연락처 등	* 사회복지사업법에 따른 사회복지 시설 입소 이력자 : 10년 * 기타 서비스 제공 종료 후부터 5년 * 아동복지시설 입소자, 가정위탁대상아동, 장애인 복지시설 입소 이력자의 경우 준영구

※ 다만, 다음의 경우에는 파기 대상에서 제외 가능

- 후원금 및 보조금 등의 정산과 환수 등 사후 관리 대상자
- 법적 분쟁 관련 정보로서 필요한 경우
- 총괄 책임관의 승인을 얻어 시스템 운영에 필요하다고 인정되는 경우

## 나. 서비스 이용 전 상담 등 관리

### 1) 개요

- 서비스 이용 전 ‘초기상담’ → ‘사정’ → ‘서비스계획 수립’의 업무 절차를 통해 대상자 정보 수집, 욕구 파악, 문제 확인을 수행하고 적합한 서비스를 제공
  - 사회서비스정보시스템의 ‘초기상담’ → ‘사정’ → ‘서비스계획 수립’ 업무 기능을 활용하여, 업무 단계별 수행 내용을 시스템 내 작성 및 관리할 수 있음
  - 서비스 제공의 성격이 간단한 경우 별도의 사정, 서비스 계획 수립 등 과정 없이 제공할 수 있음
    - \* 복지관에서 제공하는 각종 프로그램 등 단순 제공형인 경우
  - 각 사업별 지침 및 기관 업무 환경을 고려하여, 각각의 업무단계에서 정보 시스템 활용 유무는 기관 자율적으로 판단

### 2) 초기 상담

- 대상자의 가족사항, 건강상태, 주거환경 등 생활실태와 복지욕구를 파악하고 기관의 정책과 서비스에 부합되는지를 판단
- 상담은 장소에 따라 내방, 방문상담 등으로 구분하고, 방법에 따라 대면, 전화, 서면 상담 등이 있으며, 본인 상담 외 가족, 친족, 이웃과의 상담도 포함
- 대상자의 정보 수집과 자격 진단, 대상자와 공감대(라포: Rapport) 형성, 기관의 서비스 안내, 타 기관 의뢰 등을 수행

- 사회서비스정보시스템의 초기상담을 활용하여 기관별 상담 서식을 작성하고 이에 맞추어 대상자 상담 내역을 기록하여 활용
- 초기상담으로부터 파악되어 입력된 정보는 대상자 정보에 자동으로 반영

### 3) 사정·진단

- 상담 결과, 수집된 자료를 분석하고 종합하여 문제 및 그 원인이 무엇이며, 문제 해결을 위해 무엇이 변화되어야 하는지를 구체화하고 결정하는 과정
- 대상자의 욕구를 파악한 뒤 문제 해결에 최우선적이고 효과적인 프로그램을 결정
- 가계도, 생태도, PIE분류체계, 기관의 자체 진단도구 등 사용 가능
- 사회서비스정보시스템을 활용하여 사정 및 진단 내용을 기록 가능
  - 기관 특성 및 대상자 유형을 고려하여 기관 별 자체 사정 및 진단양식을 템플릿 화하여 관리하고 진단 및 사정 결과를 정보시스템 내 기록물로 저장
  - 사정 시 발견된 대상자의 욕구는 서비스 제공계획 수립에 반영

### 4) 서비스 제공계획 수립

- 표적 문제를 구체화하고 목적과 목표 설정 후 제공계획 수립
- 목표는 개입 이후 기대되는 개인이나 사회체계의 세부적인 변화로 명시적, 측정 가능, 실적으로 달성 가능한 것으로 할 것
- 기관의 프로그램 중 제공할 프로그램을 선택하여 제공 프로그램을 구성하고, 각 프로그램 별로 제공 계획 및 내용\* 등을 작성
  - \* 제공 기간, 제공 서비스, 필요 영역, 목표 횟수 등을 작성

### 5) 전담인력 배치

- 대상자에 대한 전담인력이 필요한 경우 (사회서비스원 긴급 돌봄, 바우처 사업, 생활 시설 등)
  - 대상자에 대해 전담인력을 지정하여 관리할 수 있음

- 전담인력 배치 현황 및 대상자, 배치 인력별 서비스 제공 내역을 간략히 조회할 수 있음

## 다. 사업 및 프로그램 관리

### 1) 개요

- 사회서비스 제공기관에서 제공하는 각종 사업과 서비스를 **계층화·구조화**하여 정보시스템을 통해 체계적으로 관리할 수 있도록 함
- **사업 분류 (대분류·중분류·소분류) - 프로그램**으로 구성
  - 사업 구조 : 상위 사업과 이에 포함되는 하위 사업의 구조로서, 상위 사업일수록 상위 분류(대분류), 하위의 사업은 하위 분류(중, 소분류)로 구성
  - 프로그램 : 소분류 사업 하위에서 대상자에게 실제적인 서비스가 이루어지는 가장 기본적인 단위를 의미
  - 프로그램은 사회서비스 정보시스템을 통한 관리의 기본 단위로 신청·접수 및 통계, 실적관리 등의 단위가 됨

### [사업 - 프로그램 구조]

사업 분류			프로그램
대분류	중분류	소분류	
상위 사업	대분류 사업의 하위 사업	중분류 사업의 하위 사업	소분류 사업 하위에서 대상자에게 실제적인 서비스가 이루어지는 사회서비스정보시스템의 기본 단위, 신청·접수, 각종 일지, 통계, 실적 관리 등의 최소 단위가 됨

### 참고 사업 - 프로그램 개념

- (사업-프로그램 개념) 사업은 일정한 목적과 계획 하에서 지속적으로 수행되는 프로그램의 조합
  - 프로그램은 대상자에 제공되는 사회서비스의 기본 단위로 사회복지정책이 서비스로 구체화되어 대상자에게 전달되는 수단
  - \* 사업계획의 수립, 평가 등은 하위의 프로그램을 묶어 사업 단위로 수행

## 2) 사업 관리

- 기관사업-연간사업-단위사업별 계획을 수립하고, 단위사업은 대-중-소분류로 계층화하여 정보시스템에 등록



### ○ 사업 계획 수립 및 계획서 작성

- 사회서비스 제공기관에서는 사업계획을 단계적으로 작성
- (기관 사업계획) 기관의 미션 및 비전 운영 방향등을 포함하여 수립하고, 이를 구체적으로 실현하기 위한 몇 개년도의 개괄적인 사업계획(중장기 사업 계획) 수립
- (연간 사업계획) 중장기 사업계획에 부합할 수 있으면서, 기관의 목표를 달성하기 위한 1년간 계획을 전년도 사업 결과를 반영하여 수립
- (단위 사업계획) 연간 사업 계획에 부합할 수 있으면서 대상자 및 담당자, 목적, 수행방안, 달성 목표 등을 세부적으로 구체화하여 수립
- 단위 사업은 대분류-중분류-소분류 체계에 맞추어 구조화하여 수립
- 사업 분류가 3단계로 분류되지 않는 사업인 경우, 시스템에서는 아래를 참고하여 대분류-중분류-소분류 체계에 맞추어 입력

### ○ 사업 계획의 정보시스템 등록

- 기관 사업 계획, 연간 사업계획을 작성하여 시스템에 요약된 설명과 첨부파일로 각각 등록
- 기관 사업 계획은 기관별로 1부, 연간 사업 계획은 연도별로 1부를 등록하며 과거 등록된 계획은 이력으로 조회 가능
- 단위 사업계획 등록은 대분류-중분류-소분류로 사업을 범주화 및 계층화하여 입력하고, 단위 사업 분류에 대한 간략한 설명을 작성

**참고** 등록된 사업계획의 활용

- 사업 계획 내의 요약된 설명은 복지로 연계되어 사회서비스 제공기관에 대한 대국민 설명자료로 제공
- 사업 계획의 첨부파일은 사회복지시설 평가의 관련 지표에 대한 자료로 평가위원회에 제출될 수 있음
- 연도별 각 사업별 운영 실적의 집계 단위

**※ 단위사업 분류체계 입력 방법**

- 사회서비스정보시스템 내 사업 분류 체계(대-중-소분류)는 3단계의 계층구조이나, 일반적인 사회서비스 사업은 3단계로 구성되지 않는 경우가 빈번하여, 이런 경우 시스템 내 입력의 일관성 필요

**참고** 단위사업 분류체계와 사업이 맞지 않는 경우

1. 사업분류체계가 3단계 미만 인 경우

- 상위사업 대분류로 입력하고, 하위단계에는 직전의 상위사업명을 입력

예시 : 노인복지관의 사업 분류 (2단계)

사업 대분류	사업 중분류	사업 소분류
상담	일반상담 및 정보제공	〈직전의 상위사업명을 반복해서 입력〉
상담	전문상담	
사례관리 및 지역사회돌봄	위기 및 취약노인 지원	
사례관리 및 지역사회돌봄	지역사회 생활자원연계 및 지원	
사례관리 및 지역사회돌봄	가족기능지원	
건강생활지원	건강증진지원	

사업 대분류	사업 중분류	사업 소분류
상담	일반상담 및 정보제공	일반상담 및 정보제공
상담	전문상담	전문상담
사례관리 및 지역사회돌봄	위기 및 취약노인 지원	위기 및 취약노인 지원
사례관리 및 지역사회돌봄	지역사회 생활자원연계 및 지원	지역사회 생활자원연계 및 지원
사례관리 및 지역사회돌봄	가족기능지원	가족기능지원
건강생활지원	건강증진지원	건강증진지원

2. 사업분류체계가 3단계 초과인 경우

- 방법 1: 상위사업부터 오름차순으로 입력하고, 3단계를 초과하는 사업명은 축약해서 기입
- 방법 2: 3단계 초과 사업명에 대해 미반영 (버림)

○ 사업 유형

- 사회서비스 사업은 복지부 및 지자체 등 행정기관에 의해 기획된 사업이 일선 현장의 민간 사회서비스 제공기관을 통해 제공되거나, 기관 자체적으로 사업을 기획하고 운영하는 방식으로 구분
- 중앙형 사업 : 상위 행정기관에 의해 기획되어 민간을 통해 제공되는 사업 (예: 지역아동센터 운영, 노인맞춤돌봄사업 등)
- 지자체 자체 사업 : 지자체에 의해 기획되며 자체 예산으로 재원을 구성하여 민간을 통해 제공되는 사업을 의미
- 자체형 사업 : 민간 사회서비스 수행기관이 자체 기획하여 수행하는 사업 (예: 복지관 자체 사업 등)

- 사회복지관, 지역아동센터, 장애인 복지관 등 중앙형 사업의 대-중-소 분류가 지침에서 안내된 경우, 지침에 제시된 내용에 맞추어 사업을 등록 및 분류
- 일부 중앙형 사업의 경우, 사회서비스 제공기관의 사업 종류 및 분류체계를 사회서비스정보시스템에서 조회 가능

3) 프로그램 관리

가) 기본방향

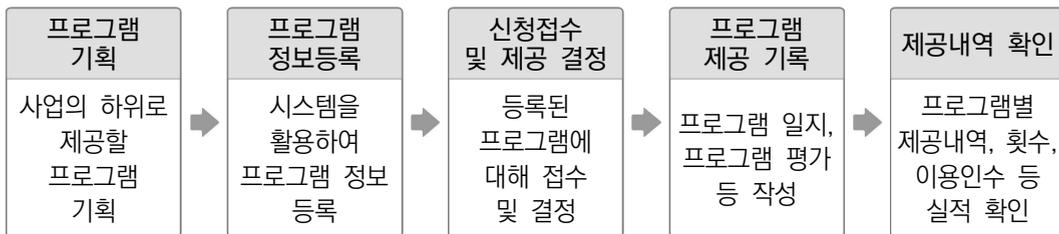
- (프로그램 기반) 시설에서 제공하는 각종 서비스는 프로그램 단위로 운영
  - 신청의 단위 : 프로그램 단위로 신청을 받을 수 있음
  - 상위 사업의 신청을 받아야 하는 경우 해당 사업 내 신청 프로그램을 구성
    - \* 예시 : 노인맞춤돌봄이라는 사업 내 다양한 프로그램이 존재하지만, 노인맞춤돌봄사업에 대한 사업신청을 위해 신청 프로그램을 별도로 구성할 필요

[예시 : 노인맞춤돌봄사업의 프로그램 구성]

	사업대분류	사업중분류	사업소분류	프로그램	
노인 맞춤 돌봄	직접 서비스	안전지원	방문 안전지원	- 안전·안부확인 - 생활안전점검(안전관리점검 위생관리점검) - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)	
			전화안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)	
			ICT 안전지원	- ICT 데이터 확인·점검 - 유사 시 방문 확인 - 유사 시 전화 확인	
		사회참여	사회관계 향상 프로그램	- 문화여가활동 - 평생교육활동 - 체험여행활동	
			자조모임	- 자조모임	
		이하 생략			
노인맞춤돌봄	노인맞춤돌봄	노인맞춤돌봄	노인맞춤돌봄서비스 신청	신청프로그램 구성	

- 관리의 단위 : 서비스 제공기록, 일지, 평가, 스케줄링의 단위이며, 정보시스템을 통한 실적이 집계 및 관리되는 최소 단위
- 복지자원의 단위 : 자원 공유 시 개별 프로그램 단위로 공유

나) 관리 절차



- 단위사업에서 수행될 프로그램을 기획 → 기획한 프로그램 정보를 시스템 등록  
→ 프로그램 단위로 신청·접수 및 서비스 제공 → 프로그램 단위로 각종 기록물  
작성 → 작성된 기록을 바탕으로 실적의 집계

다) 프로그램 등록 방법

- ① 사회서비스 제공기관 자체 사업
- 기획된 프로그램의 기본정보를 입력하고, 자원관리체계에 등록하며, 온라인  
신청이 가능하도록 제반 정보를 입력

구분	주요내용
프로그램 기본 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 명, 목표, 내용, 일정, 담당자, 장소, 정원 등</li> <li>• 상위 단위 사업(대, 중, 소)과 연결</li> </ul>
회계처리를 위한 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산집행 여부, 예산금액, 서비스 요금 등</li> <li>※ 사업비, 이용료가 없는 경우 입력 불필요</li> </ul>
프로그램 대상 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 요건 및 필요 자격</li> </ul>
자원정보로 등록	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자원분류체계 자원의 공개범위, 참여자 정원 등</li> </ul>
온라인 신청을 위한 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 신청 여부, 공개범위, 신청방법, 신청대상자</li> </ul>

- ② 중앙형 사업
- 한국사회보장정보원에서 행복이음의 ‘사업-서비스’ 정보를 일괄 등록하고,  
사회서비스정보시스템에는 관련 유형의 모든 기관에 미리 만들어진 형태로  
사업 및 프로그램을 등록
  - 기관에서 담당자 등을 입력하여 보완하면, 온라인 신청·접수를 개시할 수 있음

## 라) 프로그램 신청 및 접수

- 기관의 각종 서비스의 신청과 접수는 프로그램 단위로 이루어짐
  - 외부로부터 신청·접수를 받아 프로그램 대상자를 결정하는 경우, **신청형 프로그램**, 시설 내부적으로 별도의 신청·접수 없이 제공하는 프로그램은 **내부형 프로그램**으로 구분

### 참고 신청형 프로그램과 내부형 프로그램

- 신청형 프로그램 : 프로그램이 외부에 공개될 수 있으며 신청·접수 → 자격확인 → 결정의 과정을 거쳐 대상자가 선정되는 프로그램  
예시 : 각종 사회서비스 제공기관 입소·이용 신청프로그램, 중앙형 사업의 신청 등
- 내부형 프로그램 : 기관 내부에서만 등록하여 운영하는 프로그램으로 신청·접수의 과정 없이 바로 대상자를 등록하여 운영하는 프로그램

## 마) 프로그램 제공 기록

- 대상자에게 제공되는 각종 프로그램 및 서비스 제공기록은 시스템을 통해 작성하고 관리할 수 있음
  - 프로그램 계획서 : 등록된 프로그램에 대해, 구체적인 프로그램 진행계획이 필요한 경우 작성
  - 제공 일지 : 프로그램일지, 서비스 제공일지 등 프로그램 진행 및 서비스 제공 내역을 작성
  - 언제, 누가, 누구에게, 무엇을, 얼마나, 어떻게 제공했는지 작성
  - 프로그램 제공의 결과가 기록물로 작성되어야 시스템에서 실적으로 집계
  - 기타 기록물 : 공통 일지 등 명시적인 제공 기록지가 아니더라도, 사용자가 자율적으로 만든 기록물이 프로그램 정보를 포함하는 경우, 해당 프로그램을 수행한 것으로 집계함

**참고** 사회서비스 제공 기록 관리

□ 기본 방향

- 기관의 사회 복지 실천 및 서비스 제공 내역 등 돌봄 내역을 사회서비스정보시스템을 활용, 전자기록으로 관리
  - 엄격한 정보 관리가 필요한 최소한의 항목만 데이터 항목으로 관리하고 기관별 서비스 특성에 맞추어 기록물을 구성하고 내용을 입력
- 기관별·서비스별 다양한 기록물을 수용할 수 있도록 정보시스템 내 웹 문서편집기를 활용
  - 기존의 시스템 구조에서는 만들어진 항목 위주 내용을 기록하였으나, 기관별 특성에 맞도록 작성하고 원하는 정보를 담아 관리
  - 기록물 유형 별로 기관 고유의 서식 템플릿을 적용 가능
  - 다만, 법령·지침에 의한 서식이 존재하는 경우에는 그에 따른 양식 적용
- 기관의 사회복지 실천 기록의 전산화를 통해 제공기관의 평가시 종이문서 없는 평가업무의 토대 마련
- 사회서비스 제공 실적을 각종 기록물과 일지를 통해 검색하고, 실적 집계에 활용하며 대상자와 종사자 프로그램 간 상호 연동을 구현

□ 일지 작성 및 관리 (기록물 관리)

- 제공기관에서 작성하는 각종 기록물을 정보시스템을 활용하여 작성 및 관리
- (기록물 유형) 일지의 유형은 사용자가 입력하는 메타 정보에 따라 유연하게 변경됨
  - 대상자 정보, 종사자 정보, 기관정보, 프로그램 정보 등 메타정보를 조합하여 각종 기록물을 구성

입력 메타 정보	일지유형 (예시)
없음	기관운영일지
대상자 정보	상담, 사정·진단 일지
프로그램 정보	프로그램 운영일지
대상자, 프로그램 정보	대상자별 프로그램 제공일지

- (작성 서식) 각종 일지 등 기록물에 대해 각 사업별 지침에서 제시한 표준 서식이 있는 경우, 해당 서식을 웹 문서 양식으로 제공
  - 표준 서식이 없는 경우 : 기관별로 구성한 서식 사용
  - 기관에서 필요한 별도 유형의 서식이 필요한 경우 이를 템플릿 화하여 사용할 수 있음
  - 복지부 또는 민간 협회에서 시스템에 담아야 할 별도 표준 서식이 있는 경우, 차세대 추진단 및 한국사회보장정보원을 통해 요청하여 기본 서식으로 지정할 수 있도록 지원할 예정
- (기록물 작성 방법) 기록물 유형 및 형식을 선택하면 기본으로 지정된 템플릿과 항목들을 입력하여 작성

**참고** 사회서비스 제공 기록 관리

- 웹 문서 편집기 상단 데이터 입력 항목(메타 항목)들은 실적 및 통계로 관리 가능, 하단 웹 편집기 입력란은 실적 및 통계 관리가 되지 않음
- (태그 기능 활용) 기록물의 분류가 애매한 경우, 태그를 활용해 더 세부적인 주제 및 영역을 표현할 수 있으며, 검색 시 활용함.
- (실적 집계) 웹에디터가 적용되지 않은 상단부분 (제목, 대상자, 프로그램, 담당자, 일자, Tag 항목 등 메타 항목)에 대해 실적 집계가 이루어짐
- 특히, 프로그램 및 서비스 제공 실적은 작성된 기록물이 실적으로 인정되는 개념임을 유의

〈 예시 〉

- √ 1개의 프로그램과 N명의 참여자로 이루어진 기록물 ⇨ 프로그램 1회, N명 참여
- √ N개의 프로그램과 1명의 참여자로 이루어진 기록물 ⇨ 프로그램 N회 1명 참여
- √ 1개의 프로그램에 1명의 참여자로 이루어진 기록물 ⇨ 프로그램 1회, 참여자 1명

- (연계 및 활용) 일지는 기관 내부에서만 조회가능한 대상자 개인별 이력정보(Progress Note)로 연결되어 관리되며,
  - 관련 평가지표가 있는 경우에는 지표에 따라 일자 유형별로 평가위원이 조회할 수 있도록 제공될 수도 있음
  - 작성된 일지는 대상자별, 담당자별, 프로그램별 태그 명 등으로 조회·검색할 수 있도록 지원
- 일정 관리 기능 활용



- (일정 등록) 사회서비스정보시스템의 스케줄러에 종사자 개인 또는 팀의 서비스 제공 일정을 등록하여 공유할 수 있음
- 일정 등록 시 수행 예정 프로그램 및 작성할 일자 등록, 일정에 맞추어 프로그램을 수행하고, 그 결과를 기록물로 작성

바) 프로그램 이력 공유

- 대상자에게 제공된 각종 프로그램 내역은 사회보장정보시스템에 등록된 대상자 공유정보에 연계되어 반영될 수 있음
  - 사회서비스 제공기관으로부터 제공된 서비스에 대해 기관 내 수혜이력이 생성되고, 중요 사업 및 프로그램은 사회보장정보시스템 대상자 정보의 수혜이력에 반영 (단 주민등록번호 관리 대상자에 한정함)
  - 반영된 이력은 제한적으로 타 민간 시설 또는 행정기관에서 조회 가능

**참고** 사회보장정보시스템(행복e음) 프로그램 수혜 이력 공유

- 행복e음에서는 ‘사업-서비스’의 구조로 개별 사업에 대한 정보가 관리
  - ‘사업’은 사회서비스 제공기관의 유형으로 구성되며,
  - 그 하위에 있는 ‘서비스’\*는 개인에 대한 구체적인 지원 내역으로 구성됨
    - \* ‘서비스’는 서비스 대상자 선정 및 제공 과정에서 행정기관의 역할이 있는 명시적인 공적 서비스로 구성 (제공기관에서 제공하는 일련의 모든 서비스는 국가 및 지자체의 지원 및 보조에 의해 수행되므로 공적 서비스로 볼 수 있으나, 행복e음에서 관리되는 서비스만으로 한정함)
  - 개인의 수혜이력은 과거 제공받은 ‘사업-서비스’의 정보로 구성됨
- 사회서비스정보시스템에서는 ‘기관-사업-프로그램’ 구조로 사회서비스 사업 정보가 관리되며, 개인의 수혜이력이 저장
  - 프로그램은 자원분류체계와 연동되어 보건복지자원 중 하나로 관리됨
  - 제공기관에서 사업은 같은 목적의 프로그램을 묶어 관리하기 위하여 설정
  - 기관은 실제 서비스가 제공된 기관명이 관리됨

〈‘사업-서비스’ 및 ‘사업-프로그램’ 구조의 예시〉

행복e음 (지자체)		사회서비스정보시스템 (사회서비스 제공기관)		
사업	서비스	기관	사업	프로그램
아동양육시설	아동양육시설 입소	송인복지관	자립지원사업	경제교육

사) 복지로를 통한 프로그램 온라인 신청

- 사회서비스 제공기관에서는 이용자에게 제공할 프로그램을 등록하고, 이용자는 자신이 필요한 프로그램을 조회하고 신청할 수 있는 온라인 환경(복지로) 구현
- 사회서비스 제공기관은 사업과 프로그램을 기획하고, 자율적으로 시스템에 등록하여 관리할 수 있으며 등록된 정보는 수요자에 제공
  - \* ▲프로그램 내용, ▲정원·현원 ▲기관 정보▲이용료 등
- 사회서비스 수요자는 복지로에서 지역사회 내 개설된 프로그램 정보를 검색하여 온라인으로 신청
  - 정보 접근성이 낮은 노인 등을 위해서는 사례관리자가 검색·의뢰

- 국가·지자체가 기획한 사업\*도 온라인 상에서 수요자와 공급자가 이어질 수 있도록 조치

\* 국가·지자체 바우처 사업(지역사회서비스 투자사업 포함), 지역아동센터 이용 등

### 참고 복지료를 통한 프로그램 온라인 신청

#### □ 신청 대상

- (시설 이용·입소) 사회서비스 제공기관 이용, 입소 시 이용자는 시설에 방문 없이 온라인으로 신청
  - 이용자와 시설 간 계약의 형태로 입소 및 이용하는 경우
  - 단, 지자체를 통해 입소 또는 이용절차가 진행되는 경우, 시설이 사회서비스 정보시스템 사용 대상 기관일지라도 온라인 신청 불가\*
    - \* 장애인거주시설, 아동생활시설 등 지자체를 통해 입소 및 이용하는 경우 불가
- (시설 프로그램) 시설에서 운영하는 프로그램 중, 외부에서 신청을 받는 프로그램에 대해 시설 방문 없이 온라인으로 신청
- (전자 바우처) 온라인 신청을 통해 계약 가능한 전자 바우처 사업의 이용자-제공 자간 계약

#### □ 프로세스

##### ① (사회서비스 제공기관)

- 프로그램 정보를 사회서비스정보시스템에서 입력하고 온라인 신청 여부를 설정
- 온라인 신청 정보 입력
  - 신청 기간, 신청 방법, 신청대상자 입력, 조회 받을 공적 자격 선택

##### ② (복지로 이용자)

- 복지료를 통해 필요한 서비스를 검색하여 현원, 정원, 대상 등을 고려하여 신청
  - \* 신청 시, 이용 대기를 허용한 경우 이용 대기 신청, 시설 또는 프로그램에 대한 이용 후기 조회 가능
- 복지로 로그인 → 원하는 사회서비스 제공기관 프로그램 검색
  - 상세 프로그램정보(정/현원, 첨부서류, 기간, 일정 등) 확인 및 신청
  - 개인정보 동의 확인 → 신청정보 입력 → 신청완료

## 4 사회서비스 전자바우처

### 가. 개요

#### 1) 도입배경

- 기존 사회복지서비스는 공급자 지원방식으로 이루어져 수요자의 선택권이 제한
  - 수요자 중심의 직접 지원방식으로 바우처(서비스 이용권) 제도를 도입
- 업무 효율성 확보, 정보 집적 관리를 통한 사회서비스의 효율적 운영을 위해 금융기관 시스템을 활용한 「전자식 바우처」 추진

#### 2) 사회서비스 전자바우처 정의

- 사회서비스 이용자가 사회서비스 제공자에게 제시하여 일정한 사회서비스를 제공받을 수 있도록 그 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액이 전자적인 방법으로 기록된 증표
  - \* 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제2조(정의)
    - 이용자별 등급에 따른 서비스 지원 금액(시간)을 ‘바우처 포인트’로 매월 지원, 바우처는 정부지원금(예탁금)과 대상자의 본인부담금\*이 합산되어 생성
    - \* 대상자가 바우처를 이용하기 위해 부담해야 할 금액으로 소득수준에 따라 차등 부과

### 참고 차세대시스템에서 달라지는 점

- 복지로를 활용한 바우처 자격 신청 및 제공기관 이용계약 체결 신청
  - 차세대 복지로의 온라인 신청 기능을 통해 모든 바우처사업의 자격을 신청할 수 있으며, 자체형 바우처는 제공기관을 검색하여 이용계약 체결 신청도 온라인으로 가능
  - \* 아이돌봄지원사업은 자체홈페이지에서 이용신청 가능
- QR코드를 활용한 바우처 결제(자체형 바우처 한정)
  - 바우처 카드(국민행복카드)가 없어도 복지로 앱에서 바우처 QR코드를 생성 가능
  - 바우처 제공인력이 모바일 사회서비스정보시스템 내의 바우처 QR결제 기능을 활용하여 바우처 QR코드를 스캔하면 바우처 결제 가능
- 복지로 내의 복지지갑을 통해 바우처 잔량 확인 및 바우처 이용내역 확인 가능
  - 바우처별 이용 가능한 바우처 잔량 확인, 과거 바우처 이용내역을 한 번에 확인 가능

### 3) 전자바우처 사업 형태

#### 가) 관리·운영방식에 따른 구분

##### ① 자체형

- 바우처 제공기관이 이용자에게 서비스 제공 후 그 비용을 전자바우처 관리기관(한국사회보장정보원)에 청구하고, 전자바우처 관리기관에서 그 비용을 정산하여 바우처 제공기관에 직접 지급하는 바우처 사업유형

##### ② 금융형

- 바우처 제공기관이 이용자에게 서비스 제공 후 그 비용을 카드사에게 청구하면 카드사에서 선지급하고, 카드사가 그 비용을 전자바우처 관리기관(한국사회보장정보원)에 청구하면 정산하여 지급하는 바우처 사업유형
  - 주로 일반 금융카드 단말기가 설치되어 있는 제공기관(병원, 상점 등)을 활용하는 바우처 사업이 해당

#### 나) 결제단위에 따른 구분

##### ① 고정형

- 서비스 시간, 횟수 단위의 결제단가를 정해놓고, 이용 시간/횟수에 단가를 곱하여 자동으로 이용금액이 정해지는 방식

##### ② 비고정형

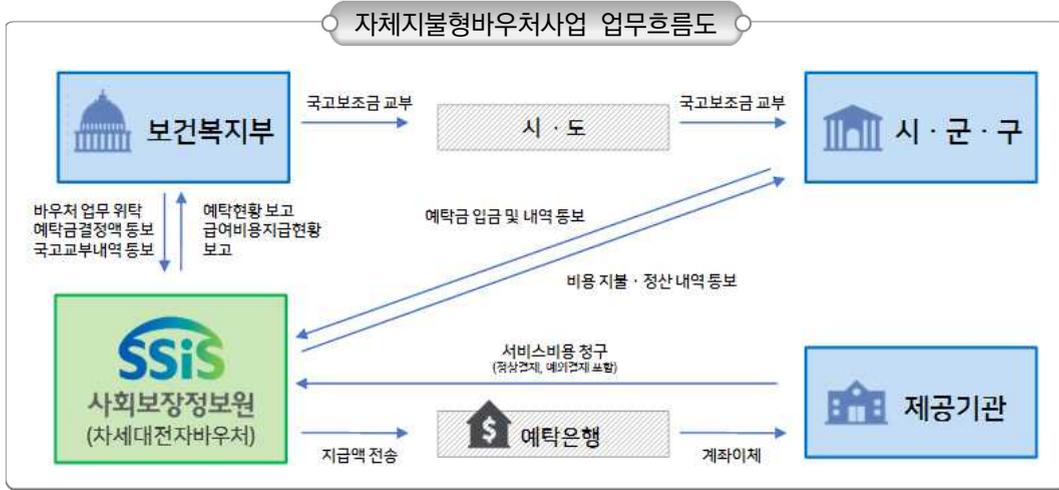
- 서비스 이용금액을 직접 입력하여 결제하는 방식

구분	고정형	비고정형
자체지불형 바우처	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인활동지원</li> <li>• 가사간병방문지원</li> <li>• 산모신생아 건강관리</li> <li>• 발달장애인주간활동서비스</li> <li>• 청소년발달장애학생 방과후활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회서비스투자(일부 사업은 고정형)</li> <li>• 청년마음건강지원</li> <li>• 발달재활서비스</li> <li>• 언어발달지원</li> <li>• 발달장애인 부모상담지원</li> </ul>
금융형 바우처	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이돌봄지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 첫만남이용권</li> <li>• 여성청소년생리용품바우처지원</li> <li>• 임신출산진료비지원</li> <li>• 청소년산모임신출산의료비지원</li> <li>• 기저귀조제분유지원</li> <li>• 에너지바우처</li> </ul>

#### 4) 운영 체계

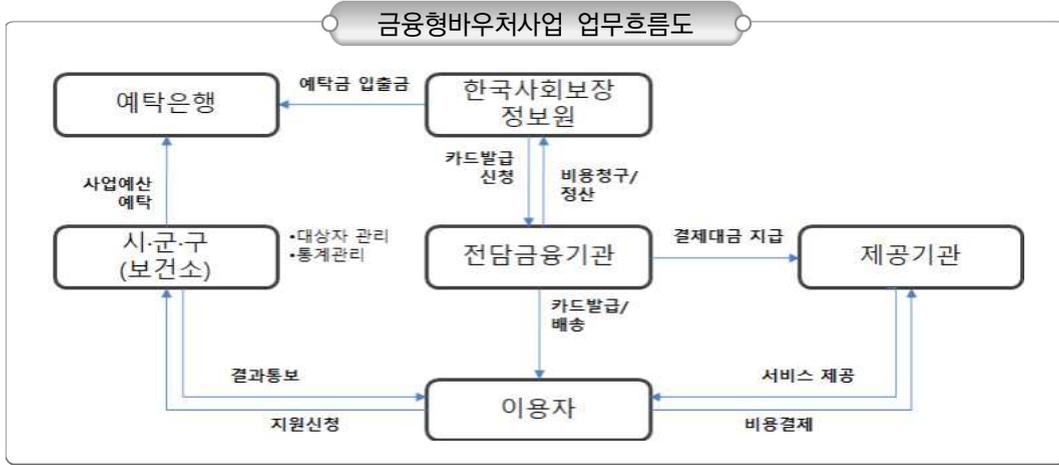
##### 가) 자체지불형 바우처 사업의 업무 흐름도

- 사회서비스정보시스템(바우처)을 통해 결제·지불·정산까지 일괄처리
- (카드발급) 행복e음을 통해 대상자의 연령, 서비스유형 등에 따라 카드사 또는 정보원 발급카드 신청, 신용체크카드는 카드발급 TM동의 신청 또는 카드 발급사(카드사, 은행 등) 직접 방문 신청 가능
- (서비스 결제) 바우처 제공기관을 통해 대상자에게 서비스 제공 후 대상자의 바우처 카드와 제공인력의 전용단말기를 통해 서비스 비용 결제
- (예탁금 수납·정산) 지자체(시군구)는 바우처 사업별 소요예산을 사회보장정보원으로 예탁하고 사회보장정보원은 제공기관에 서비스 비용 지급 후 지자체(시군구)별 예탁 및 집행내역을 정산



### 나) 금융형 바우처 사업의 업무 흐름도

- 사회보장정보원과 카드사간 연계를 통해 카드발급, 바우처결제, 서비스 비용 지급, 정산 등 수행
- (대상자 선정) 서비스 대상자가 지자체(시군구) 주민센터, 보건소, 건보지사, 카드사영업점 등 사업별 신청처를 방문하여 서비스를 신청하고, 사업별 담당자는 행복e음 및 사업별 운영시스템을 통해 자격결정처리 후 사회서비스정보시스템으로 전송
- (카드발급) 행복e음으로부터 카드발급 TM동의 신청 또는 카드발급사(카드사, 은행 등) 직접방문 신청 시 다양한 바우처 이용이 가능한 바우처통합카드(국민 행복카드)를 이용자에게 발급
- (서비스 실시) 바우처별 요양기관 진료, 돌봄서비스, 물품구매, 공공서비스(전기/도시가스/지역난방) 이용 후 국민행복카드를 통해 서비스 비용 결제
- (예탁금 수납·정산) 지자체(시군구), 사업주관기관은 바우처사업별 소요예산을 사회보장정보원으로 예탁하고 사회보장정보원은 금융기관(카드사)에 서비스 비용 사후정산 후 지자체(시군구)별 예탁 및 집행내역을 정산
- (서비스 비용 지급) 금융기관(카드사)는 서비스 제공기관의 서비스비용 결제 요청을 처리하여 서비스비용을 매일 또는 매월 지급



### 5) 전자바우처 표준 업무처리 절차

#### 가) 이용자 관점 표준 프로세스

표준 프로세스	신청/접수	조사/판정	결정	카드발급/바우처생성	서비스 이용	결제/정산	사후관리
장애인활동지원	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정 (대상판정)	결정(시군구)	결과통지, 카드수령	본인부담금 입금, 이용계약, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	모니터링
지역사회서비스투자	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 이용계약, 본인부담금 납부, 서비스 이용	결제/정산 조회 및 보고	소명 및 사실확인
평생아용간담자	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 이용계약, 본인부담금 납부, 서비스 이용	결제/정산 조회 및 보고	결과통보
산모신생아건강관리	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 이용계약, 본인부담금 납부, 서비스 이용	결제/정산 조회 및 보고	입사/처분
가사간담활동지원	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지, 카드수령	본인부담금 입금, 이용계약, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
발달장애서비스	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 이용계약, 본인부담금 납부, 서비스 이용	결제/정산 조회 및 보고	
언어발달지원	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 이용계약, 본인부담금 납부, 서비스 이용	결제/정산 조회 및 보고	
발달장애인부모상담지원	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 이용계약, 본인부담금 납부, 서비스 이용	결제/정산 조회 및 보고	
발달장애인주간활동	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 이용계약, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
장소별발달장애학생발과후	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 이용계약, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
립산·출산전후비지원	서비스 신청/접수 (발문/준비안)		결정 (공인/카드사)	결과통지	카드수령, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
장소별산모건강관리료비	서비스 신청/접수(발문)	대상판정(SSIS)	결정(SSIS)	결과통지 (카드사)	카드수령, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
저소득층가정거주 조제품류	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
에너지바우처	서비스 신청/접수(발문)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
아이돌봄지원	서비스 신청/접수(발문)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지, 카드수령	본인부담금 납부, 이용계약, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
여성청소년성리교육	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	
겨울날아용권	서비스 신청/접수 (발문/준비안)	대상판정(승인통)	결정(시군구)	결과통지	카드수령, 서비스이용	결제/정산 조회 및 보고	

## 나) 제공인력/기관 관점 표준 프로세스

표준 프로세스	제공기관 지정/통목	결정	서비스 제공	결제/청산	사후관리
장애인활동지원	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	<pre>                     graph TD                         A[모니터링] --&gt; B[소정 및 사실확인]                         B --&gt; C[결과통보]                         C --&gt; D[심사/차분]                     </pre>
지역사회서비스투자	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
청년마중건강지원	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
산모·신생아건강관리	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
가사간병방문지원	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
발달장애서비스	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
언어발달지원	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
발달장애인부모 상담지원	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
발달장애인주간활동	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
청소년발달장애학생방과후	지정/통목 신청 제공인력 희망가입	접수/심사/결정 결과 통지	제공 계약 이용자/제공인력 회합 서비스 제공	결제 급여/비용 수합	
임신·출산전보비지원			서비스 제공	결제 예탁금 지급계좌 출금요청	
청소년산모임신출산의료비			서비스 제공	결제 예탁금 지급계좌 출금요청	
저소득출가자귀 조제분류			서비스 제공	결제 예탁금 지급계좌 출금요청	
에너지바우처			서비스 제공	결제 예탁금 지급계좌 출금요청 필요고지 지급대상 확인	
아이돌봄지원	여가부 지정 통목서비스 제공기관 등록	접수/심사/결정 결과 통지	제공계약 서비스 제공	비용정보 전송 예탁금 지급계좌 출금요청	
역동청소년영리활동			서비스 제공	결제 예탁금 지급계좌 출금요청	
첫만남이용권			서비스 제공	결제 예탁금 지급계좌 출금요청	

## 나. 바우처 서비스 이용 전 조치사항

### 1) 국민행복카드 발급

#### 가) 국민행복카드 개요

- (개념) 국가가 제공하는 다양한 바우처 서비스를 이용할 수 있는 통합 카드
  - 발급기관 : 전자바우처 통합카드사업 계약 카드사(BC카드, 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드), 한국사회보장정보원\*
    - \* 자체형 바우처 전용카드에 한함
  - 발급 대상 : 바우처 이용자가 아니어도 국민 누구나 발급 가능
    - ※ 바우처 서비스 이용여부와 상관 없이 일반 금융카드로 사용 가능(전용카드 제외)
- (유형) 신용카드, 체크카드, 전용카드로 구성

구분	금융카드		전용카드	
	신용카드	체크카드	금융형	자체형*
발급기준	(만 19세 이상) 본인 선택 (만 14~19세 미만) 체크카드		신용·체크카드 발급 제한자 - 신용불량, 계좌개설 불가 등	만 14세 미만, 만 75세 이상, 장애인활동지원 중 지적· 자폐성장애, 지역사회서비스 중 정신건강 토탈케어, 장애인·노인돌봄여행, 치매환자가족여행 서비스 이용자
결제계좌	모든 은행계좌	해당은행 계좌	불필요	
발급기관	BC카드, 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, KB국민카드			한국사회보장정보원
발급방법	카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청하거나, 읍면동에서 바우처 신청 시 함께 신청		카드사 영업점 방문 신청	읍면동에서 바우처 신청 시 함께 신청

\* 자체형 전용카드 발급대상자 중 만 14세 이상인 경우 본인 의사에 따라 전용카드와 일반 국민행복카드(신용·체크) 중 선택 가능

\*\* 신용·체크카드 발급이 어려우나 자체형 전용카드 발급 대상이 아닌 경우에는 지자체에서 한국사회보장정보원으로 공문 발송 시 대상자에게 사회서비스 전용카드 발급 가능

## 나) 국민행복카드 발급절차

업무절차	처리내용		업무주체
	카드사별 신청장소 방문	읍면동에서 함께 신청	
신청서 작성 및 제출	<ul style="list-style-type: none"> <li>카드사별 신청장소에 방문하여 상담 후 신청서 작성 및 제출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>읍면동에서 바우처 신청 시 '국민행복카드 상담 전화를 위한 개인정보 동의서'(신용/체크카드 발급 시) 또는 '사회서비스 전용 국민행복카드 발급 신청서'(자체형 전용카드 발급 시)를 함께 작성·제출</li> </ul>	신청인
신청정보 입력		<ul style="list-style-type: none"> <li>사회보장정보시스템에 국민행복카드 신청정보 입력</li> </ul>	읍·면·동
카드 발급 정보 전송		<ul style="list-style-type: none"> <li>사회보장정보시스템에 입력된 카드발급신청 정보 전송 (시·군·구 → 한국사회보장정보원 → 해당 카드사)</li> </ul>	시·군·구
카드 제작·배송	<ul style="list-style-type: none"> <li>카드사가 카드발급 심사 후 제작·배송</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(신용/체크카드) 카드사가 카드 발급 상담 전화로 본인확인 및 대상자 정보 수집, 카드발급 심사 후 제작·배송</li> <li>(자체형 전용카드) 카드 제작 후 월 8회 (매주 월, 목요일) 이상 배송</li> <li>* 수취인 부재 시 대상자 관할 읍·면·동 주민 센터로 반송</li> </ul>	카드사, 한국 사회보장 정보원
카드 수령	<ul style="list-style-type: none"> <li>바우처 카드 수령</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>바우처 카드 수령</li> </ul>	신청인

### ① 카드발급 신청

- 각 카드사 홈페이지 또는 카드사별 신청 장소에 방문해서 신청하거나, 읍면동에서 바우처 신청 시 함께 신청
  - (신용카드) 카드사별 신청장소 방문 신청, 카드사 홈페이지/콜센터에서 신청하거나 읍면동에서 바우처 신청 시 함께 신청
  - (체크카드/금융형 전용카드) 카드사별 신청장소 방문 신청
  - (자체형 전용카드) 읍면동에서 바우처 신청 시 함께 신청

- 읍면동에서 국민행복카드 발급신청을 접수한 경우 신청정보를 행복e음에 입력
  - 시군구에서는 카드발급 신청정보를 시스템을 통해 한국사회보장정보원으로 전송
  - 한국사회보장정보원에서는 금융카드 발급신청 정보를 각 카드사로 전송
  - 각 카드사는 상담전화를 통해 본인확인 및 대상자 정보 수집
- 카드사별 신청 장소

카드사	BC카드	삼성카드	롯데카드	KB국민카드	신한카드
신청 장소	각 카드사 홈페이지				
	전국 14개 은행* 영업점	신세계·세이 백화점, 새마을금고	롯데백화점 카드센터, 롯데카드 지점	전국 KB국민카드, KB국민은행 영업점	전국 신한은행, 신한카드 영업점

\* 우리은행, IBK기업은행, NH농협, 하나은행, (하나카드 영업점), 우체국, SC제일은행, 대구은행, 부산은행, 경남은행, 전북은행, 광주은행, 제주은행, 수협, 신한

② 카드 제작 및 배송

- 금융카드
  - (신용카드) 자격확인 및 심사 후 3~7일 이내 배송
  - (체크카드) 금융기관 방문 시 즉시 발급 가능하나, 즉시 발급 불가한 경우에는 별도 배송 실시
- 전용카드(자체형)
  - 한국사회보장정보원이 매주 월요일과 목요일에 카드를 발급 (월 8회)
  - 카드 발급 후 1주일 이내에 우체국을 통해 카드가 배송되며, 2회 방문 시에도 수취인 부재 시 주민센터로 배송
    - ※ 주민센터 담당자는 배송된 카드를 대상자에게 전달 요망(배송 봉투 겉면의 연락처 활용)
  - 사회서비스정보시스템을 통해 배송현황 조회 가능
    - ※ 조회결과 바우처 카드가 발급되었음에도 불구하고 2주 이내에 배송이 되지 않은 경우, 한국사회보장정보원(1566-3232, 단축 4번) 또는 서비스 대상자 주소지 읍·면·동 주민센터로 문의

③ 카드 재발급

- (금융카드) 카드사 영업점 방문, 홈페이지 또는 콜센터를 통해 신청
- (자체형 전용카드) 읍·면·동 주민센터를 방문하여 신청 서류 작성 및 제출  
\* 신규 신청 시와 동일

2) 바우처 생성

가) 개요

- 바우처 생성이란 바우처 카드 및 단말기를 활용해 바우처 사용이 가능하도록 사업별·등급별 사용 가능금액을 전자적으로 기록하는 것을 의미  
- 바우처 이용자는 바우처 생성 이후에만 바우처 사용 가능

나) 바우처 생성 시점(바우처 이용가능 시점)

① 자체형 바우처

- 매월 말일 정기적으로 바우처가 생성되며, 장애인활동지원 및 가사·간병 방문 지원 바우처는 예외적으로 수시 생성\* 및 추가 생성\*\* 가능  
\* 당월 1일~15일 중 본인부담금 납부일 익일 생성  
\*\* 당월 16~25일 중 신청일 익일 생성

② 금융형 바우처

- 바우처 신청 후 이용대상자로 결정 시 생성

다) 본인부담금 납부

- 바우처는 정부지원금(예탁금)과 대상자의 본인부담금\*으로 구성  
\* 대상자가 바우처를 이용하기 위해 부담해야 할 금액
- 일부 바우처\*의 경우 시스템상 본인부담금 납부가 확인되어야 바우처 생성  
\* 장애인 활동지원, 가사·간병방문지원, 아이돌봄지원
- 아이돌봄지원사업의 경우 아이돌봄지원시스템에서 결제 시 본인부담금을 계좌에서 차감

사업명	납부처
① 장애인활동지원	• 대상자별 가상계좌
② 지역사회서비스 투자	• 바우처 제공기관
③ 산모 신생아 건강관리 지원	• 바우처 제공기관
④ 가사·간병 방문지원	• 대상자별 가상계좌
⑤ 청년마음건강지원	• 바우처 제공기관
⑥ 발달재활서비스	• 바우처 제공기관
⑦ 언어발달지원	• 바우처 제공기관
⑧ 발달장애인 부모상담지원	• 바우처 제공기관
⑨ 발달장애인 주간활동서비스	• 본인부담금 없음
⑩ 청소년 발달장애학생 방과 후 활동서비스	• 본인부담금 없음
⑪ 첫만남이용권	• 본인부담금 없음
⑫ 임신출산 진료비지원	• 본인부담금 없음
⑬ 청소년산모 임신출산 의료비지원	• 본인부담금 없음
⑭ 저소득층 기저귀·조제분유지원	• 본인부담금 없음
⑮ 에너지바우처	• 본인부담금 없음
⑯ 아이돌봄지원	• 국민행복카드와 연결된 계좌
⑰ 여성청소년생리용품바우처지원	• 본인부담금 없음

**참고** 본인부담금 환급

- 본인부담금 환급 대상
  - 사망, 본인포기, 자격 중지, 미사용 등으로 당초 생성된 바우처를 덜 이용했거나 본인부담금을 과입금한 경우
    - \* 사업연도 종료 시의 본인부담금 잔액(초과 입금분, 바우처 결제 후 잔액)에 대해서는 별도로 환급하지 않으며, 한국사회보장정보원이 다음연도 본인부담금으로 활용될 수 있도록 이월
- 수급자에 대한 본인부담금 환급
  - 본인부담금을 과다 입금한 경우 특별자치시·특별자치도·시·군·구 담당자가 사회보장정보시스템을 통해 환급을 요청하면 2주 이내에 환급
    - \* 환급 시 바우처 생성에 활용되지 않은 본인부담금만 환급 가능
- 수급자였던 자에 대한 본인부담금 환급
  - 별도 신청 없이 한국사회보장정보원이 해당 대상자의 환급계좌로 본인부담금 잔액 환급
    - \* 서비스 해지 후 60일 이내 환급이 원칙이나, 환급 계좌가 부정확한 경우 환급이 보류되므로 시·군·구에서 정상 계좌를 확인하여 환급계좌 변경 필요
- 본인부담금 환급 결과는 사회서비스정보시스템에서 확인 가능

### 라) 바우처 사용기간

- 바우처 사업별로 사용기간이 상이하며, 당월 미사용 바우처가 이월되는 경우도 있으나, 해당 연도 12월 말까지만 이월 가능하며, 12월 31일이 지나면 소멸되어 사용 불가\*

\* 지역사회서비스투자사업은 예외적으로 연도이월 가능

사업명	사용기간 및 이월기준
① 장애인활동지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전월 미사용 바우처 잔량은 당월로 이월</li> <li>• 단, 전월 미사용 바우처 잔량이 1개월 분을 초과하는 경우 당월 바우처는 생성되지 않음</li> <li>* 시도(시군구)추가 지원은 해당월 말일까지 사용가능하며, 미사용 바우처는 소멸</li> </ul>
② 지역사회서비스 투자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1개월마다 생성되는 사업은 당월바우처를 다음달까지 이월하여 사용가능하며 미사용 바우처 소멸</li> <li>• 2개월 이상의 주기로 생성되는 사업은 대상자별 지원기간 종료일까지 이월하여 사용 가능(연도이월)</li> </ul>
③ 산모·신생아 건강 관리 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출산일로부터 60일 이내까지 사용가능.</li> <li>• 단, 미숙아, 선천성 이상아 출산 등으로 입원한 경우는 퇴원일로부터 60일 이내</li> <li>* 이 경우에도 출산일로부터 120일, 출산예정일로부터 60일 중 늦은 날자가 경과하면 바우처 소멸</li> </ul>
④ 가사·간병 방문지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전월 미사용 바우처 잔량은 당월로 이월</li> <li>• 단, 전월 미사용 바우처 잔량이 1개월 분을 초과하는 경우 당월 바우처는 생성되지 않음</li> </ul>
⑤ 발달재활서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당월 말일까지 사용 가능하며, 미사용 바우처 소멸</li> </ul>
⑥ 언어발달지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당월 말일까지 사용 가능하며, 미사용 바우처 소멸</li> </ul>
⑦ 발달장애인 부모상담 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당월 말일까지 사용 가능하며, 미사용 바우처 소멸</li> </ul>
⑧ 발달장애인 주간활동 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당월 말일까지 사용 가능하며, 미사용 바우처 소멸</li> </ul>
⑨ 청소년발달장애학생 방과후 활동서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당월 말일까지 사용 가능하며, 미사용 바우처 소멸</li> </ul>
⑩ 임신출산 진료비지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출산일(분만예정일·유산진단일)부터 1년까지 사용 가능</li> </ul>
⑪ 청소년산모임신출산 의료비지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분만예정일(유산진단일, 출산 이후 서비스 신청한 경우 출산일)이후 1년까지 사용 가능</li> </ul>
⑫ 저소득층 기저귀·조제 분유지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자의 지원기간 종료일까지 사용 가능 (분기별 미사용 잔액은 지원기간 종료일까지 이월)</li> </ul>

사업명	사용기간 및 이월기준
⑬ 에너지바우처	• 매년 사업 시행 시 정해진 기간 동안 사용가능 ※ 2021년 동절기 : 2021.10.6.~2022.4.30
⑭ 아이돌봄지원	• 아이돌봄지원 시스템에서 별도 관리
⑮ 여성청소년 생리용품 바우처지원	• 대상자의 지원기간 종료일까지 사용 가능 (분기별 미사용 잔액은 이월되며, 연도말 잔량 소멸)
⑯ 청년마음건강지원	• 서비스 지원기간(3개월)까지 이월
⑰ 첫만남이용권	• 아동 출생일(주민등록일)로부터 1년까지 사용 가능

- 바우처 수급자격 상실로 자격이 중지된 경우, 중지사유에 따라 바우처 결제가능 기간 상이
  - 시·군·구는 수급자의 당월 잔여 바우처 이용 여부, 급여 미결제 내역 등을 확인하고 자격상실 처리

**[중지사유별 바우처 중지 및 결제 유효기간]**

중지사유	요건	바우처 사용 중지	바우처 결제 유효기간
본인포기	수급자(본인)가 급여 중지 요청	중지요청일 다음날부터	중지전송된 당일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
사망·말소 등	수급자가 사망한 것으로 확인(자동처리)	사망일로 확인된 날의 다음날부터	
자격정지	관계법령에 의거 바우처 효력을 정지해야 하는 경우	자격정지 기간 동안	
실종·가출 (확인필요)	수급자의 실종 또는 가출신고 접수	중지요청일이 속한 달의 다음 달 1일부터	중지요청일이 속한 월 말일 24:00까지만 결제가 가능 (잔여 바우처 소멸)
자격종료	연령 도래 등 수급자격 종료	수급자격 종료일이 속한 달의 다음 달 1일부터	수급자격 종료일이 속한 월 말일 24:00까지만 결제가 가능
판정결과변경 (탈락)	수급자격 불인정	수급자격 종료일이 속한 월의 다음 달 1일부터	(잔여 바우처 소멸)

## 다. 서비스 이용

### 1) 바우처 서비스 이용·결제

#### 가) 자체형 바우처

- 이용자가 제공기관과 이용계약 체결 후 바우처 서비스 이용 시 결제 실시

#### **참고** 복지료를 활용한 바우처 자격 신청 및 바우처 서비스 이용신청

- 차세대 복지료의 온라인 신청 기능을 활용해서 모든 전자바우처 자격 신청 가능
- 자체형 바우처의 경우 복지료를 통해서 바우처 제공기관을 검색하고 이용신청 가능
  - 서비스를 원하는 지역의 제공기관 검색 가능
  - 제공기관을 선택하면 제공기관 기본 정보, 이용자 평가내역, 서비스 이용 가능 여부 등의 정보를 제공
- \* 금융형바우처는 대부분 이용신청이 별도로 필요 없으며, 아이돌봄지원사업의 경우 자체 홈페이지를 통해 이용신청 가능
- 복지료에서 바우처 잔량 및 결제 내역 조회 가능

- 결제수단은 결제단말기(전용 단말기 또는 스마트폰) + 국민행복카드
- 결제단말기에 국민행복카드를 태그하여 실시간으로 결제정보 전송(이용시간, 이용금액, 제공인력, 이용자 등)
  - 결제단말기 분실·고장, 카드 분실·훼손 등 정상적인 결제가 불가능한 경우에 한하여 소급결제 인정

#### 나) 금융형 바우처

- 이용자가 바우처 제공기관(병원, 상점 등)에서 서비스 이용·물품 구매 후 일반 카드 단말기와 국민행복카드를 활용하여 결제하면 바우처 사용 가능
- 금융형 바우처 중 에너지바우처의 요금차감, 아이돌봄지원사업의 결제 방식은 각 사업 지침을 참조

#### **참고** ARS를 활용한 바우처 정보조회

- ARS 1644-9911을 통해서 바우처 잔량 조회, 본인부담금 납부조회, 바우처 생성확인, 바우처 카드발급 조회, 결제 승인번호 조회 가능

## 2) 서비스 제공기관 단말기 관리(자체형 바우처)

### 가) 개요

- 단말기 제작 및 보급 업무를 전담 업체(LGU+)에 위탁하고, 한국사회보장정보원은 단말기 신청, 등록, 활용 등 현황을 관리
  - ※ 단말기 신청, 보급은 사회서비스정보시스템을 통해 통합적으로 관리
- 단말기는 무상으로 공급되며, 제공기관은 월별 통신료만 부담
  - 단말기는 개통완료 후 배송됨에 따라, 단말기 수령 후 실제 결제에 사용하지 않더라도 월 통신료가 발생됨에 유의하여 제공기관에서 필요한 수량만 신청
- 단말기 보유기준(권장사항)
  - (가정방문형 사업) 제공인력 1인당 1대가 원칙이나, 단말기 고장 또는 제공인력 입·퇴사 등을 고려하여 제공인력 대비 10% 추가보유 가능
    - ※ 제공기관은 단말기 보유현황을 고려하여 신규단말기 신청
  - (기관방문형 사업) 대상자가 제공기관에 방문하여 서비스를 제공받는 사업의 경우 사업특성에 따라 단말기 결제가 가능한 수량만큼 보유

### 나) 단말기 신청 및 보급

- (전용 단말기 신청) 제공기관
  - (신청가능 기종) 무선 전용 단말기 UT-77L
  - 법인 명의 신청 및 개통이 원칙이며, 개인사업자인 경우 대표자 명의로 개별가입 가능
  - 시·군·구로부터 제공기관으로 지정을 받고 사회서비스정보시스템에 정보등록이 완료된 활동지원기관에 한하여 신청 가능
    - ※ 단말기 신청 전 사회서비스정보시스템에 제공인력 정보 입력 후 제공인력 카드 신청 필요
  - 사회서비스정보시스템 내 단말기 신청 메뉴에서 필요수량을 입력하고, FAX 또는 E-mail을 통해 신청서 및 관련 서류를 전송
    - ※ FAX: 0303-0944-0656 / E-mail: vmobile@ssis.or.kr
    - ※ 신청 및 개통문의: 단말기 보급사 콜센터 1899-0656

구 분	구비서류 (가입유형별로 확인 후 제출)
공통	• 가입신청서, 자동이체계좌사본(제공기관 등록/지정 시 제출한 급여비용 입금계좌), 신분증 사본, 정보활용 동의서, 가입내용확인서
법인	• 사업자등록증, 법인인감증명서, 법인위임장(법인인감 날인)
영리단체 (법인 소속)	• 고유번호증(또는 사업자등록증), 법인인감증명서, 사업자등록증명원 (또는 등기부 등본), 위임공문
비영리단체	• 고유번호증(또는 사업자등록증), 위임공문
개인사업자	• 사업자등록증, 개인인감증명서

- 법인명의 신청 시 개통 가능 대수에 제한은 없으나, 서비스 비용수령 계좌를 단말기 통신비 지출계좌로 자동이체 설정해야 함

○ (전용 단말기 개통 및 배송) 보급사(LGU+) → 제공기관

- 단말기 보급사(LGU+)는 개통 관련 서류 접수 후 개통하여 제공기관으로 택배로 발송하며, 개통일로부터 1~2주 이내(영업일 기준)에 단말기 수령가능
  - ※ 신청서류가 미비한 경우 개통이 진행되지 않으며, 신청서에 기재된 연락처로 개통 확인이 진행
  - ※ 1개월 이상 서류 미제출 기관은 신청내역 반려

○ (전용 단말기 사용 등록) 제공기관

- (등록 대상 기종) VT-900, VT-11, UT-55L, UT-77L
  - ※ VT-900, VT-11, UT-55L 단말기는 신규신청 불가하며, 중고 단말기를 양도 받아 등록 및 사용 가능
- 제공기관은 단말기 수령 후 사회서비스정보시스템에 단말기별 제공인력과 단말기 정보를 등록하여야 하며, 미등록 시 바우처 결제 불가능
  - ※ 사회서비스정보시스템: 카드/단말기관리》단말기관리》단말기사용등록/변경
- 사회서비스정보시스템에 단말기를 등록한 후에는 별도의 조치 없이 사용가능

- 단말기를 통해 비용지급 대상 제공기관이 구분되므로 단말기 1대당 특정 제공기관 1개소와 매칭하여야 함
  - 다만, 단일 제공기관 내에서는 복수의 제공인력이 1개 단말기에 매칭 가능함
- 제공인력이 복수의 제공기관에 등록되어 급여를 제공할 경우에는 제공기관별로 단말기를 제공인력과 매칭하여 각각 등록하여야 함

- (전용 단말기 비용청구) 개통일부터 과금되어 후 익월부터 청구되며, 단말기 개통서류 제출 시 신청한 자동이체 계좌를 통하여 비용청구
  - 자동이체 계좌는 제공기관 등록 시 제출한 서비스 비용 입금계좌를 사용해야 하며, 사업 수행 중 단독으로 변경 불가(입금계좌 변경 시 자동이체 계좌도 변경)
  - 약정기간 내 단말기 해지 시 사용기간에 따른 위약금이 발생하며, 단말기 일시정지 시 월 이용요금의 50%에 해당하는 요금 발생하고, 해당 기간은 약정기간에 미포함
  - 단말기 일시정지는 최대 3개월(연 2회)까지 가능하며, 개통 후 3개월 이내에는 일시정지 불가

#### 다) 단말기 고장 수리

- (고장 수리 신청) 단말기 제조사 콜센터(1577-8911)에 접수 후 택배 발송
  - 제공기관은 택배 발송 전 유선으로 상담하여 고장상태에 따른 수리기간 및 수리비용 발생 유무를 반드시 확인
    - ※ 택배 발송처: 수리 지정점에 대한 자세한 정보는 보급사 홈페이지([www.inavi.com](http://www.inavi.com))에서 확인
    - ※ 구형단말기(VT-900, VT-11)는 고장 수리 신청 불가하며, 고장 시 스마트폰 또는 신형 단말기(UT-77L)로 교체하여야 함
- (수리비용) 전용 단말기(UT-55L, UT-77L) 개통 24개월 이내의 고장은 무상 수리 원칙이나, 사용자 과실이나 천재지변 또는 무상수리 기간 종료 시에는 유상처리
  - 택배비는 제공기관 과실 외에는 단말기 보급사 부담하되, 유상 수리 시에는 제공기관과 제조사(발송처)가 상호 부담

#### 3) 모바일 바우처 결제 앱

\* 모바일 사회서비스정보시스템 內 포함

#### 가) 단말기 등록절차

- 단말기등록정보 미등록시 등록확인 실패가 표시되고 사업자등록번호 입력 화면으로 전환

- 단말기를 신청한 기관의 사업자 등록번호를 입력
- 등록을 성공하면 기관정보 화면에 단말기 등록완료 메시지 표시

#### 나) 서비스 추가/삭제 절차

- 초기화면 > 메뉴에서 서비스 추가/삭제 버튼 터치
- 서비스 항목을 터치하면 체크표시(선택)가 설정/해제
- 확인버튼을 터치하면 선택이 적용

#### 다) 제공인력정보 등록 및 변경 절차

- 메뉴화면에서 제공인력정보 버튼을 터치하여 제공인력의 ID, 성명, 소속기관을 등록

#### 라) 결제 절차

##### ① NFC 결제(카드 접촉방식)

- NFC로 결제하고자 할 때 이용자의 국민행복카드를 단말기 뒷면에 접촉
- 서비스 제공 완료 후 결제정보, 서비스종류, 제공시간을 입력하여 결제 완료
- 소급결제 및 거래취소 가능
  - \* 일부 스마트폰 기종은 호환 불가로 인해 NFC 결제가 불가능할 수 있음

##### ② QR코드 결제

- 제공인력은 단말기에서 QR코드 인식이 가능한 카메라를 구동
- 이용자 단말기에서 복지로 앱을 활용, QR코드를 생성하여 카메라로 인식

## 라. 바우처 급여비용 지급 및 정산

### 1) 바우처 급여비용 예탁

#### 가) 개요

- 바우처 급여비용 지급업무를 효율적으로 관리하기 위해 전문기관(한국사회보장정보원)에 위탁

#### 나) 위탁근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권에 관한 법률」 제20조 (사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급)
  - 아래 5개 사업은 별도의 위탁근거를 마련

사업명		위탁근거
자체형	① 장애인활동지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「장애인활동 지원에 관한 법률 시행령」 제22조 (활동지원급여 지급 업무의 수탁기관)</li> </ul>
금융형	⑩ 임신출산 진료비지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민건강보험법 제50조(부가급여) 및 제112조(업무의 위탁)</li> <li>• 국민건강보험법 시행령 제23조(부가급여)</li> <li>• 국민건강보험법 시행규칙 제24조(임신·출산 진료비 이용권의 신청 및 발급 등), 제64조(업무의 위탁) 제3항 및 제4항</li> <li>• ‘임신·출산 진료비 지급 등에 관한 기준’ 제7조(임신·출산 진료비 신청·지급 관련 업무의 위탁)</li> </ul>
	⑪ 청소년산모 임신출산 의료비지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행령 제7조(업무의 위탁)</li> </ul>
	⑬ 에너지바우처	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 에너지법 제16조의5(전담기관의 지정)</li> <li>• 에너지이용권 사업 운영에 관한 규정 (산업부 고시 제 2021-118호)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제10조(사회보장정보원과의 업무연계 등) 에너지이용권 비용 정산에 관한 업무</li> <li>- 제11조(주택관리공단과의 업무연계 등) 에너지이용권 비용 정산에 관한 업무</li> </ul> </li> </ul>
	⑭ 아이돌봄지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이돌봄지원법 제34조(권한 등의 위임 및 위탁)</li> <li>• 아이돌봄지원법 시행령 제5조(권한 등의 위임 및 위탁)</li> </ul>

다) 업무처리 절차

- 보건복지부는 각 특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도지사에게 국고보조금 교부
- 시·도는 시·군·구별 예탁금액을 정해 국비, 시·도비를 포함하여 시·군·구에 보조금 교부
- 시·도, 시·군·구는 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비를 포함한 서비스 비용을 한국사회보장정보원 지정계좌에 1월 중 당해연도 1차분 사업비 예탁  
\* 전년도 지급하지 못한 비용은 당해연도 예탁금으로 지급
- 시·군·구는 예산조정 등으로 기예탁한 사업비 환급이 필요하거나, 시·군·구 내 타 사업 계좌 또는 타 시·군·구 계좌로 사업비를 오예탁 한 경우 사회보장정보시스템에 환급요청 내역을 등록한 후 한국사회보장정보원으로 환급을 요청

[예탁금 수시환급 절차]

단계	주체	업무내용
환급액, 환급계좌 확인	시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회보장정보시스템에서 예탁액, 사용액, 잔액 및 환급가능 금액 확인</li> <li>• 사회보장정보시스템을 통한 환급이 가능한 환급계좌 확인</li> </ul>
공문발송	시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환급요청 공문 한국사회보장정보원으로 발송 (환급요청금액 및 환급계좌 명시)</li> </ul>
수시환급 신청	시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회보장정보시스템에 수시환급 신청(환급요청금액, 환급계좌등록, 계좌실명조회, 공문서번호입력)</li> </ul>
요청내역 확인 및 환급실시	한국사회 보장 정보원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회보장정보시스템 등록내역과 공문 확인</li> <li>• 시군구별 사업별 지정 환급계좌로 예탁금 환급</li> </ul>
수시환급 결과조회	시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회보장정보시스템을 통해 수시환급 결과 확인</li> </ul>

[오납예탁금 출금 신청 절차]

단계	주체	업무내용
오예탁 사업명, 오예탁내역 확인	시군구	• 사회보장정보시스템에서 예탁액, 오입금일자, 오입금액, 오예탁 사업명 확인
공문발송	시군구	• 오납예탁금 출금요청 공문 정보원으로 발송 (오입금일자, 입금액, 오예탁사업명, 계좌 명시)
오납예탁금 출금신청	시군구	• 사회보장정보시스템에 오납예탁금 출금 신청 (변경사유, 대상사업, 출금요청금액, 공문서번호입력)
요청내역 확인 및 환급실시	한국사회 보장정보원	• 사회보장정보시스템 등록내역과 공문 확인 • 지정 정정예탁 계좌로 예탁금 오납출금 처리
예탁금 입출금조회	시군구	• 사회보장정보시스템을 통해 오납예탁금 출금 결과 확인

※ 업무처리 주체는 오입금 사업비 보유 부서로, 오입금 받은 부서에서 신청 및 공문 발송

- 시·군·구는 예산금액의 변동이 수반되는 사업 계획을 변경하였을 경우에는 시·도를 경유하여 보건복지부장관에게 즉시 보고하고 보건복지부장관은 그 내역을 다음 분기 예탁금 결정액에 반영

2) 급여비용의 청구 및 지급

가) 자체형 바우처

① 비용 청구

- (청구기관) 제공기관
- (청구 및 결제 원칙) 제공기관은 결제 단말기(전용 단말기, 스마트폰)와 바우처 카드를 활용한 결제를 통해 시군구에 급여비용 청구
  - 시군구에서는 급여비용 지급과 정산 등 업무를 한국사회보장정보원에 위탁
  - 단, 전용단말기 등을 활용하여 '실시간 청구'가 불가능한 경우 추후 소급 결제로 청구하고 소급결제도 불가능한 경우, 예외적으로 해당 지자체의 심사를 거쳐 사회서비스정보시스템을 통한 예외지급 청구 가능

구분	급여비용 청구기간	정기지급일
1차	매월 1일~10일	15일
2차	매월 11일~20일	25일
3차	매월 21일~말일	다음달 5일

② 비용의 지급

- (정기지급) 한국사회보장정보원은 월 3회(10일 단위) 정기지급일에 제공기관이 청구한 서비스 비용을 지급

※ 다만, 매년 1월은 사업비 예탁 일정 등을 감안하여 월 1회만 서비스 비용을 지급(다음 달 5일)  
 ※ 지급일이 토·일·공휴일인 경우 전일 지급하며, 설 등 장기 연휴인 경우 청구일정 등 감안해 지급일정 조정 가능

- 시·군·구별 예탁금 범위 내에서 청구된 서비스 비용이 지급되며, 정기지급일에 예탁금이 부족할 경우 지급이 지연될 수 있음에 유의

정기지급일	추가 예탁일	추가 지급일
15일	15일	16~18일 이내
15일	20일	21~23일 이내
25일	26일	27~29일 이내

- (추가지급) 예탁금 부족 등으로 지급이 지연된 시·군·구가 정기지급일 이후에 사업비를 예탁하면 예탁일 2~3일 이내에 서비스 비용을 추가 지급

- 사회보장정보원은 예탁금 잔액이 부족한 시·군·구의 사업비 예탁이 지연되는 경우 예탁금 잔액의 범위 내에서만 급여비용을 지급

- (비용지급 계좌) 제공기관 등록 시 행복e음을 통해 사회서비스정보시스템으로 전송한 계좌에 한하여 급여비용을 지급
- 제공기관은 기존 계좌를 변경하고자 하는 경우 시·군·구로 계좌 변경을 요청하고, 시·군·구는 변경된 계좌 정보를 행복e음을 통해 한국사회보장정보원으로 전송

※ 급여비용 지급계좌는 활동지원기관이 법인인 경우에는 법인 또는 기관 명의의 계좌만 가능하고, 개인사업자인 경우에 한하여 대표자 명의 계좌 사용 가능

- 급여비용 지급내역 및 예탁 부족액은 사회보장정보시스템에서 확인 가능
  - 시·군·구는 정기지급 후 사회보장정보시스템에서 예탁금 부족으로 인한 미지급액\*을 확인하고, 예탁 마감일 이전에 사업비 예탁 필요

**참고** 과·오청구 비용의 반환

• (관련근거) 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제20조제4항

[과오납반납 처리절차]



- 과·오 청구 여부 확인
  - 급여 제공계획과 급여 제공 시간(바우처 결제시간)을 비교하여 제공인력의 실제 급여 제공 여부 등을 정기적으로 확인
  - 급여 제공에 대한 비용 뿐 아니라 원거리 교통비 등 지급되는 모든 비용에 대해서 과·오 청구 여부를 점검
- 과·오 청구 비용 반환 방법
  - (반환방법) 제공기관은 과·오청구가 확인되는 경우 지체 없이 사회서비스정보시스템을 통해 해당 비용을 반환하고 처리결과를 확인
  - (반환기간) 사회서비스정보시스템을 활용한 반환은 당해연도 사업기간(1~12월) 내에만 가능하며, 전년도 사업기간의 과·오청구 청구 건은 관할 시·군·구로 반환
- 과·오 청구 반환 비용의 처리
  - (과·오 반납 승인) 한국사회보장정보원은 제공기관이 반환한 과·오청구 내역 검토 후 청구일로부터 3일 이내에 승인하고 해당 결제에 사용된 바우처를 복원
    - ※ 과·오청구 내역 승인 시 바우처가 자동으로 복원되나, 시·군·구의 요청이 있을 경우 바우처 소멸처리도 가능
    - ※ 복원된 바우처를 활용하여 기 제공 서비스 중 정상 서비스분에 대한 소급결제가 가능
  - (반납 비용 차감) 과·오청구 승인 후 승인일이 속한 급여 제공 비용 지급 시 과·오 청구 비용을 차감하고 지급
  - (직접반납) 지급액 부족 등의 사유로 제공기관이 반환한 과·오청구 비용을 차감 지급할 수 없을 경우에는 해당 제공기관으로 직접반납을 요청
    - ※ 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환해야 함

### 나) 금융형 바우처

사업명	급여비용 청구기간	정기지급일
임신출산진료비지원	• 매월 5일, 20일	• 청구 확인 후 7일 이내
청소년산모 임신출산의료비지원	• 당월 5일	• 매 분기 5일 이내 (1, 4, 7, 10월)
저소득층 기저귀·조제분유지원	• 매월 10일경	• 청구일로부터 10일 이내
에너지바우처	• (실물카드) 카드 단말기를 통해 사용 금액 자동 청구 • (가상카드) 하절기, 동절기 각 1회	• 청구일로부터 3~7일 이내
아이돌봄지원	• 확인불가	• 확인불가
여성청소년생리용품 바우처지원	• 카드 단말기를 통해 사용금액 자동 청구	• 청구일로부터 3~5일 이내
첫만남이용권	• 당월 5일	• 청구일로부터 10일 이내

### 다) 예외지급

#### ① 개요

- 대상자 및 제공인력의 서비스 이용(제공) 후 결제매체(바우처카드, 단말기)를 통한 정상적인 결제가 불가능한 경우에 한하여 제공기관의 결제 없이 예외적으로 급여비용을 지급하는 제도
- 실시간 결제가 불가능한 상황에 대해 소명할 수 있는 청구공문 및 증빙서류를 제출하고, 사회서비스정보시스템을 통해 신청

#### [예외지급 청구대상]

구분	예외지급 사유	증빙자료 제출	제출처
특별자치도·특별자치시·시·군·구 승인	• 바우처가 생성된 대상자에 한하여 자격해지 (사망, 본인포기 등) 등으로 바우처가 소멸 되어 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 불가피한 사유라고 인정하는 경우 ※ 사유발생월 당시 바우처 잔량이 있는 경우에 한함	• 청구공문 • 증빙서류 - 서비스제공 기록지 - 실시간미결제 사유서	특별자치도·특별자치시·시·군·구
사회보장정보원승인	• 사회서비스정보시스템의 중단으로 바우처가 소멸되었거나 미생성 또는 오생성 된 경우 ※ 사회서비스정보시스템 게시판에 예외청구 안내 공지 시에만 청구 가능		사회보장정보원

※ 바우처 미생성 등으로 바우처 잔량이 없거나 부족한 대상자는 해당 월 예외지급 청구 불가

② 특별자치시·특별자치도·시·군·구 승인

- 제공기관은 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 특별자치시·특별자치도·시·군·구 인정사유 시 청구양식을 포함한 청구 공문 및 증빙서류(서비스 제공 기록지, 실시간 미결제 사유서)를 작성하여 제출하고, 사회서비스정보시스템으로 예외지급 신청
  - (신청기준) 신청일자 기준으로 90일 전까지의 서비스만 신청 가능
  - (신청기간) 매월 1일부터 말일까지(단, 최초 신청시작일은 매년 2월 1일임)
- 특별자치시·특별자치도·시·군·구는 활동지원기관의 청구 공문이 접수되면 증빙서류 심사 후, 사회보장정보시스템을 통해 예외지급 승인
  - 승인기간은 매월 1일부터 말일까지이며, 전월 26일에서 당월 25일까지 승인된 서비스에 한하여 매월 26일 비용을 지급
    - ※ 26일이 토·일·공휴일인 경우, 비용은 익일에 지급

[예외지급 청구양식]

성명	주민 번호	활동 지원 기관명	사업자 번호	사업 구분	사업 유형 (서비스 코드)	급여 구간	청구 금액 (시간)	사유 발생월	청구사유
홍길순	111111-222222	○○○ 복지센터	111-11-11111	장애인 활동 지원	장애인 활동지원 (HWG001)	1구간_가형	322,800 (10.760 × 30)	2월	갱신신청 과정에서 대상자 자격 착오 해지되어 2월 잔여 바우처 미결제

[예외지급 업무처리 절차]

구분	단계	내 용	처리 기한
제공기관	예외 지급 신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청구공문, 증빙서류(실시간미결제사유서, 활동지원 급여 제공기록지) 제출</li> <li>• 사회서비스정보시스템에서 예외지급 신청</li> </ul>	매월 1일~말일
특별자치시·특별자치도·시·군·구	예외 지급 승인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청구공문 및 증빙서류를 심사하고 사회보장정보 시스템을 통해 예외지급 승인</li> </ul>	매월 1일~말일
사회보장 정보원	비용 지급	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회보장정보시스템을 통해 승인된 예외지급 신청 건에 한하여 비용 지급</li> <li>※ 해당 월의 미승인 예외지급 청구 건은 익월 승인 후 지급됨에 유의</li> </ul>	매월 26일

③ 한국사회보장정보원 승인

- 사회서비스정보시스템 중단으로 인해 바우처가 소멸되었거나 미생성 또는 오생성된 경우, 제공기관은 사회서비스정보시스템에 공지되는 예외지급청구 안내에 따라 청구공문 및 증빙서류를 제출하고, 사회서비스정보시스템으로 예외지급 신청
- 한국사회보장정보원은 제공기관의 청구 공문이 접수되면 증빙서류 심사 후 사회서비스정보시스템을 통해 예외지급 승인

3) 정산

- 한국사회보장정보원이 급여비용 지급내역을 총괄하여 정산
  - 매월 15일까지 시·도 및 시·군·구에 사회보장정보시스템으로 정산내역 제공
    - ※ 청소년임신출산의료비지원사업 : 카드사에서 매입(결제 및 결제취소)으로 확인한 일자를 기준으로 함
  - 한국사회보장정보원은 회계연도 종료 2개월 이내에 시·도 및 시·군·구로 정산내역 통보
    - 시·도 : 시·도별 및 시군구별 정산내역을 공문을 통해 통보
    - 시·군·구(보건소) : 시·군·구별 정산서 및 항목별 정산내역을 사회보장정보 시스템을 통해 확인 및 출력
- 이자수입의 처리 : 연 1회(결산 시)
  - 한국사회보장정보원은 예탁으로 인해 발생한 이자수입을 연말정산시 환급
  - 시·군·구별 사업비 예탁일 기준으로 금융기관과 체결된 계약에 따른 금리로 적용하며, 제공기관에 대한 급여비용 지급 후 잔액에 대해 일할 계산하여 산출
  - 한국사회보장정보원은 이자수입이 특별자치시·특별자치도·시·군·구에 귀속되는 점을 감안하여 계좌 개설 시 법인세 원천징수가 되지 않도록 조치
- 예탁금 잔액 및 이자 환급
  - 한국사회보장정보원은 각 시군구별 예탁금 사용 잔액 및 이자수입이 발생할 경우 해당 시군구가 지정한 계좌로 환급 처리
  - 한국사회보장정보원은 예탁금 사용 잔액 및 이자수입 환급 시 10원 단위 미만은 절사하되, 절사한 금액은 한국사회보장정보원 수입으로 처리

### 마. 부당이득 차감지급

- (관련근거) 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제21조  
「장애인활동 지원에 관한 법률 시행령」 제24조
  - (요청기간) 시군구는 제공기관에 대한 부당이득 징수 처분 확정 후 당해연도 사업기간(1~12월)의 부당이득에 대해 한국사회보장정보원으로 차감지급을 요청
    - (요청방법) 차감지급은 이자를 제외한 원금(승인금액)에 한하여 가능하며, 사회서비스정보시스템에 해당 내역을 등록하고 한국사회보장정보원에 공문으로 통보
- ※ 전년도 부당이득 징수 시 사회보장정보원을 통한 차감지급은 불가하며, 직접 환수 후 특별자치시·특별자치도·시·도를 통해 보건복지부로 반납고지서 발급을 요청

#### [부당이득 차감지급 절차]

단계	주체	업무내용
행정처분완료	시군구	• 부정사용 등에 대해 행정처분 등 조치 완료
↓		
부당이득 차감 등록	시군구	• 사회보장정보시스템에 행정처분 내역에 따른 결제 건을 환수할 수 있도록 등록 • 등록 시 전액 및 부분 환수를 구분하여 등록
↓		
공문발송	시군구	• 사회보장정보시스템에서 차감등록 내역을 다운로드 후 공문 발송(다운로드 파일은 '붙임' 파일로 송부)
↓		
요청내역 확인	사회보장 정보원	• 사회보장정보시스템 등록내역과 공문 비교
↓		
차감 실시	사회보장 정보원	• 등록된 내용과 공문의 일치여부 확인 후 차감지급 실시

- (부당이득 정산) 한국사회보장정보원은 특별자치시·특별자치도·시·군·구 요청이 있을 경우 차감지급 내역을 사회서비스정보시스템에 등록하고, 등록일이 속한 급여 제공 비용 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급
  - (차감지급 결과확인) 시·군·구의 차감지급이 완료된 건은 사회서비스정보시스템에서 차감지급 결과 확인

- (직접반납) 지급액 부족 등의 사유로 부당이득 징수 내역에 대한 차감 지급이 불가능한 경우에는 제공기관으로 직접 반납을 요청
  - ※ 제공기관은 한국사회보장정보원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환해야 함
  - ※ 한국사회보장정보원은 해당 제공기관이 사업연도 종료 시까지 대집행 비용을 반납하지 않을 경우, 미집행 내역을 특별자치시·특별자치도·시·군·구로 통보하여 부당이득 징수가 완료될 수 있도록 조치
- 시·군·구는 사회보장정보시스템에서 환수 결과를 확인



# 사회서비스 평가

1. 사회서비스 평가 개요
2. 사회서비스 평가 추진체계
3. 평가절차 표준화
4. 평가영역 및 지표
5. 사회서비스 평가의 전자화



PART  
V

# 사회서비스 평가

\* 본 평가 내용은 현 시점에서 평가의 표준적인 내용을 정리한 것으로서, 실제 구체적인 내용은 평가계획에 따라 변동될 수 있음

## 1 사회서비스 평가 개요

- 사회서비스 제공기관의 효율적 운영과 이용인·생활인에 대한 서비스 질 제고를 위하여 각 사업·서비스별 평가 제도를 운용
  - 5개 사회서비스 사업\*에 대해서는 표준화된 평가 절차를 마련하여 사회서비스 정보시스템을 통해 평가를 수행할 수 있도록 지원할 예정
- \* 사회복지시설 평가, 사회서비스 품질평가, 지역아동센터 평가, 가정위탁지원센터 평가, 장애인활동지원센터 평가 기타 평가제도에서도 절차와 구조가 유사한 경우 사회서비스 정보시스템의 평가 기능 활용 가능

구분	사회복지시설 평가	사회서비스 품질평가	장애인활동 지원평가	가정위탁지원센터 평가	지역아동센터 평가
담당부서	사회서비스 정책과	사회서비스 정책과	장애인 서비스과	아동권리과	아동권리과
평가기관	중앙사회서비스원	중앙사회서비스원	국민연금공단	아동권리보장원	아동권리보장원
법적근거	「사회복지사업법」 제43조의2	「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조	「장애인활동 지원에 관한 법률」 제25조	「아동복지법」 시행령 제50조, 「사회복지사업법」 제43조의 2	「아동복지법」 시행령 제 54조, 「보조금관리에 관한 법률」 제 18조
평가대상	장애인 거주시설 등 14개 유형의 시설	산모·신생아 건강 관리 사업, 가사·간병 방문 지원사업, 지역사회투자사업 발달재활서비스 언어발달지원서비스	장애인 활동지원기관	지역가정위탁 지원센터 17개 기관 <sup>42)</sup>	진입평가 <sup>43)</sup> , 심화평가 <sup>44)</sup> , 운영비 지원 특례평가 <sup>45)</sup> 대상시설
평가주기	시설 유형별로 3년에 1번씩 평가	사업 유형별로 3년에 1번씩 평가	2년 주기로 분산평가 실시	3년 주기로 평가	심화평가(3년 주기), 진입평가(신규시설)

## 2 사회서비스 평가 추진체계

- 주관기관은 평가정책 수립 및 총괄 업무를 수행
- 시행기관은 평가지표 개발, 품질관리 업무 전반을 수행
- 평가위원회는 평가계획 수립 및 평가 결과에 대한 심의·의결 업무 수행
- 현장평가단은 현장평가 업무 및 평가대상기관에 대한 교육 등 수행

구분	사회복지시설 평가	사회서비스 품질평가	장애인 활동지원 평가	가정위탁 지원센터 평가	지역아동센터 평가
주관 기관	보건복지부 (사회서비스정책과)	보건복지부 (사회서비스정책과)	보건복지부 (장애인서비스과 및 지자체)	보건복지부 (아동권리과)	보건복지부 (인구정책총괄과)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지시설 평가정책 총괄 및 제도 개선</li> <li>• 사회복지시설 평가 계획 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 품질평가 정책수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (복지부) 평가 정책 수립 등</li> <li>• (지자체) 활동지원기관 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가업무 총괄</li> <li>• 종합평가결과 활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가업무 총괄</li> <li>• 종합평가결과 활용 및 정책반영</li> </ul>
시행 기관	중앙사회서비스원	중앙사회서비스원	국민연금공단	아동권리보장원	아동권리보장원
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설평가사업 운영·관리</li> <li>• 현장평가단 구성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 품질평가사업 운영·관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가 운영 및 관리(위탁)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가지표 개발 및 평가안내</li> <li>• 평가위원 구성</li> <li>• 평가실시 및 이의신청 접수</li> <li>• 평가결과분석 및 최종보고서 발간</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가지표 개발 및 평가대상 시설 평가안내</li> <li>• 평가위원 구성, 교육관리, 중앙 평가위원회 운영</li> </ul>

- 42) 강원, 경기, 경기북부, 경남, 경북, 광주, 대구, 대전, 부산, 서울, 울산, 인천, 전남, 전북, 제주, 충남, 충북 가정위탁 지원센터
- 43) 시설신고 후 평가직전 12개월 이상 매월 평균 10인 이상 이용아동에 대한 운영실적이 있는 신규시설로 지자체에서 대상을 선정하여 평가
- 44) 정부보조금 지원시설 중 3년 이상 운영실적이 있는 기존시설에 대한 평가
- 45) 운영비지원여부만 결정하는 것으로 연중 상시 매월 진행

구분	사회복지시설 평가	사회서비스 품질평가	장애인 활동지원 평가	가정위탁 지원센터 평가	지역아동센터 평가
평가 수행 주체	사회복지시설 평가위원회 지표개발 실무위원회 평가운영 실무위원회	품질평가위원회	활동지원기관 평가위원회	평가위원단 (학계, 공무원, 현장전문가)	시·도 / 시·군·구
	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가계획 및 결과 심의·의결</li> <li>평가기준 및 지표개발,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가계획 및 결과심의·의결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가계획 및 결과심의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장평가 수행</li> <li>평가결과 심의 및 최종 평가점수 산정</li> <li>평가위원 재심의 및 재심의 결과 공지</li> <li>최종결과 공지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(시도) 시군구에 대한 평가 총괄, 평가결과 활용 및 정책반영 등</li> <li>(시·군·구) 특례 적용 시설 선정 및 복지부 공문 통보, 평가시설 관리 등</li> </ul>
	현장평가단	현장평가단	현장평가단		지역아동센터 시도지원단
	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장평가 수행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제공기관 현장평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(공단) 현장평가 수행</li> <li>(외부) 정성지표 평가수행</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>현장평가 지원</li> <li>평가대상시설 교육 및 운영 컨설팅 진행</li> </ul>
	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>품질평가자문단</li> <li>평가기준 및 지표개발, 현장 평가단 구성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>활동지원기관 평가자문단</li> <li>평가제도 등 관련 자문</li> </ul>	-	-

### 3 평가절차 표준화

#### 가. 개요

- 사회복지시설 평가를 포함한 다양한 평가에서 사회서비스정보시스템 내 평가 기능을 범용적으로 활용할 수 있도록 현행 평가 절차를 포괄하는 표준화된 평가 절차를 마련
  - ‘평가 준비’ → ‘평가 실행’ → ‘사후 관리’ 단계로 구성

[표준화된 평가 절차]

평가 준비 단계	평가 계획 수립
	평가대상기관 선정
	평가위원 선정 및 배정
	평가 자료 정비
평가 실행 단계	자체 평가
	온라인 평가
	현장 평가
	평가 결과 확인 및 재평가
사후 관리 단계	평가결과 심의
	평가결과 공개
	인센티브 지급 및 컨설팅

## 나. 평가 준비 단계

### 1) 평가계획 수립

- 평가 시행·주관기관은 연간 평가 일정과 사용될 평가지표 등이 포함된 세부 실행계획을 마련
- 평가유형에 따른 대상기관 선정기준을 수립하고 평가 설명회를 개최하여 세부 실행계획 및 자체 평가자료 작성방법 등 안내
  - (평가 계획 수립 절차) 평가 제도 설정 → 평가 제도별 지표 Pool 구성 → 평가계획 수립 → 계획별 평가지표 설정

### 2) 평가 대상기관 선정

- 평가 시행·주관 기관은 평가 대상기관을 추출하여 해당 시도(지자체)에 대상 기관 확인 요청하여 평가 대상기관 선정
- 평가대상에 추가 또는 제외\*가 필요한 기관은 증빙자료를 첨부하여 시도(지자체)에 신청하고 시도(지자체)는 평가 시행·주관기관으로 승인 요청
  - \* 휴·폐업, 천재지변 등으로 평가 실행이 불가능한 경우
- 평가 시행·주관기관은 신청·제외 요청목록을 검토하여 평가 대상기관을 확정하고, 시도(지자체) 및 대상기관 최종 통보

### 3) 평가위원 선정 및 배정

- 평가 시행기관에서는 평가위원을 모집하거나, 시스템 내 평가위원 Pool을 활용하여 후보군을 구성하고 자격 및 이력 등을 고려하여 현장평가단 선정
- 현장평가단 대상 평가 유의사항 및 지표 등 사전교육을 실시하고, 교육 이수자에게 해당 연도 위원 활동 자격 부여 및 현장평가단 배정
- 기관과 평가위원의 일정을 고려하여 현장평가 일정을 확정·등록

#### 4) 평가자료 정비

- 평가 대상기관에서는 공개된 평가지표에 따라 정보시스템에 미입력된 자료를 입력하는 등 정비작업 수행

[표준 평가절차와 사업별 현행 평가절차 비교 (평가준비 단계)]

표준 평가절차	사회복지시설	사회서비스 품질평가	장애인활동지원	가정위탁 지원센터	지역아동센터	
평가준비	평가계획 수립	중앙 사회서비스원	중앙 사회서비스원	복지부	아동권리 보장원	중앙지원단 아동권리 보장원 지자체
	평가신청/제외신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가 대상시설 확정</li> <li>평가 지표개발 및 설명회 개최</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>품질평가 사업 안내 및 권역별 설명회 개최</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가대상사업 확정</li> <li>평가지표설명회 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17개 가정위탁 지원센터 대상 평가 계획을 통해 평가위원 선정, 평가일정 등 계획</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가사업, 평가 계획수립 안내, 지자체가 평가 대상시설 선정</li> </ul>
	평가대상 기관 확정	-	-	-		-
	평가대상 기관 통보	-	-	-	-	-
	평가위원 선정 및 배정	복지부/중앙사회 서비스원/지자체	중앙사회서비스원	복지부/지자체	-	아동권리보장원
	평가위원 교육 및 일정 확정	<ul style="list-style-type: none"> <li>시·도 추천 및 자체 공개모집</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>학계 및 현장 전문가 구성 위촉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장평가단 (지역본부 및 외부평가단) 및 활동 지원기관 평가자문단 구성</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가위원 추천 및 선정, 교육</li> </ul>
	평가자료 정비	-	-	-	-	-

## 다. 평가 진행 단계

### 1) 자체 평가

- (자체평가 입력) 평가대상기관은 사회서비스정보시스템을 통해 본 평가에 앞서 평가지표별 기관현황을 자체적으로 점검하고 평가 자료를 보완
- (자료 보완) 사회서비스정보시스템을 통한 평가가 불가능한 평가 내용 또는 현장 평가 시 근거 자료 제출이 필요한 경우 자료를 등록하여 제출

### 2) 온라인 평가

- (평가 실시) 평가위원은 사회서비스정보시스템을 통해 평가대상기관의 평가 지표별 근거 자료, 현황을 확인하여 평가를 실시

### 3) 현장 평가

- (사전 확인) 평가위원은 현장평가 실시 전, 평가대상기관의 기본정보 및 자체 평가 결과를 확인
- (평가 실시) 평가위원은 일정별로 평가대상기관에 방문하여 현장평가를 수행하여 평가결과를 등록
- (평가 거부 및 재평가) 평가대상기관은 평가 중 평가위원의 위압, 불성실 등의 사유로 평가거부를 원할 시 현장평가 거부 신청 및 재평가 신청<sup>46)</sup>
- (만족도 조사) 평가대상기관을 대상으로 현장평가를 수행한 평가위원에 대한 만족도 조사 실시

### 4) 평가 결과 확인 및 재평가

- (평가결과 확인) 평가대상기관은 현장평가 (정량 평가) 결과를 사회서비스정보 시스템을 통해 확인

46) 평가 거부 및 재평가: 시스템상으로 구현 예정, 실제 평가 도입여부 평가시행기관 협의 필요 사항

- (이의 신청) 평가대상기관은 현장평가결과에 소명이 필요할 경우 평가제도별로 정해진 일자 이내 이의신청 제출
- (검토 및 재평가) 평가위원은 이의신청 상세내용을 확인하여 평가대상 결과에 대한 재심의 수행

[표준 평가절차와 사업별 현행 평가절차 비교 (평가진행 단계)]

표준 평가절차	사회복지시설	사회서비스 품질평가	장애인활동지원	가정위탁 지원센터	지역아동센터
평가진행	<b>자체평가</b> 사회복지시설 • 자체평가 실시 및 결과제출	<b>제공기관</b> • 자체평가 실시 및 결과제출		가정위탁 지원센터 • 자체평가 실시 및 결과제출	평가대상시설 • 자체평가 실시 및 결과제출
	<b>온라인 평가</b>				
	<b>현장평가</b> 현장평가단 • 현장평가 실시 및 결과등록	현장평가단 • 현장평가 실시 및 결과등록	국민연금공단 (지역본부) • 현장평가 실시 • 외부평가단에서 정성평가 (서면)	평가위원 • 현장평가 실시	아동권리보장원 • 현장평가 실시 및 결과등록
				평가 결과 심의 • 2차 회의를 통해 현장 평가 결과 심의	
	<b>평가거부/재평가</b>				
	<b>평가위원 만족도 조사</b> 사회복지시설 • 평가시설을 대상으로 평가위원에 대한 만족도 조사	제공기관 • (조사전문기관) 이용자 및 제공 인력을 대상으로 서비스 만족도 조사	활동지원기관 • (외부전문 리서치기관) 이용자를 대상으로 서비스 만족도 조사		평가대상시설 • 평가시설을 대상으로 평가위원에 대한 만족도 조사
	<b>평가결과 확인</b> 중앙 사회복지서비스원 • 확인평가 실시	중앙 사회복지서비스원 • 확인평가 실시	국민연금공단 (지역본부) • 확인평가 실시	평가위원 • 평가결과 재심의	
				아동권리보장원 • 가정위탁 지원센터 이의신청 접수	아동권리보장원 • 평가시설 이의신청 접수
	<b>이의신청</b> 중앙 사회복지서비스원 • 시설 이의신청 접수	중앙 사회복지서비스원 • 제공기관 이의신청 접수	국민연금공단 (지역본부) • 활동지원기관 이의신청 접수	아동권리보장원 • 가정위탁 지원센터 이의신청 접수	아동권리보장원 • 평가시설 이의신청 접수
<b>검토 및 재평가</b>					

## 라. 사후 관리 단계

### 1) 평가결과 심의

- 평가 시행기관에서는 이의신청 심의 결과 및 평가 적용 기간 중 행정처분내역 등 추가 고려 사항을 반영하여 평가결과를 산출
- 평가 위원회는 평가 시행기관에서 산출한 결과를 취합하여 최종 평가결과를 심의·의결하여 확정

### 2) 평가결과 공개

- 평가대상기관에 사회서비스정보시스템을 통해 평가 상세 결과를 통보하고 포털 등을 통해 대국민 대상 평가결과를 공개

### 3) 인센티브 지급 및 컨설팅

- 최종 평가결과를 토대로 선정 기준에 따라 우수기관에는 인센티브를 제공하고, 미흡기관에는 컨설팅을 제공하여 품질관리 도모

[표준 평가절차와 사업별 현행 평가절차 비교 (사후관리 단계)]

표준 평가절차		사회 복지시설	사회서비스 품질평가	장애인 활동지원	가정위탁 지원센터	지역아동센터
사 후 관 리	평가결과 심의	사회복지시설 평가위원회 • 평가결과 확정	품질평가 위원회 • 평가결과 확정	활동지원기관 평가위원회 • 평가결과 확정	평가위원회 • 평가결과 확정	중앙평가위원회 • 평가결과 확정 및 재평가 대상 선정
	평가결과 공개	보건복지부, 중앙사회 서비스원	중앙 사회서비스원	한국사회보장 정보원	아동권리 보장원	아동권리보장원 지자체
	인센티브 지급 및 컨설팅	중앙 사회서비스원	중앙 사회서비스원	한국사회보장 정보원	-	아동권리보장원 지자체
		• 우수기관 인센티브 지급 및 미흡기관 대상 컨설팅	• 우수기관 인센티브 지급 및 미흡기관 대상 컨설팅	• 우수기관 인센티브 지급 및 미흡기관 대상 컨설팅		확인평가 (심화평가 재평가)   • 컨설팅 후 재평가 실시

#### 4) 평가결과의 활용

##### [평가결과 공개 현황]

평가	내용	근거 법률
사회복지 시설평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>최종 결과가 확정된 경우 평가등급을 보건복지부 홈페이지 (<a href="http://www.mohw.go.kr">http://www.mohw.go.kr</a>) 공개</li> <li>사회복지시설 평가 홈페이지 (<a href="http://eval.w4c.go.kr">http://eval.w4c.go.kr</a>) 공개</li> <li>사회복지시설정보시스템 (<a href="http://www.w4c.go.kr">http://www.w4c.go.kr</a>)\ 개별통보 및 복지지도에 공개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「사회복지사업법」 제43조의2제1항 보건복지부장관과 시·도 지사는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하고, 그 결과를 공표하거나 시설의 감독·지원 등에 반영할 수 있으며 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다.</li> <li>「사회복지사업법」 시행규칙 제27조의2제3항 보건복지부장관과 시·도 지사는 제1항에 따라 평가의 결과를 해당 기관의 홈페이지 등에 게시하여야 한다.</li> </ul>
사회 서비스 품질평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>전자바우처시스템을 통해 지자체 및 제공기관에 최종 평가결과 (평가결과 등급 및 세부점수) 통보</li> <li>바우처 포털 (<a href="http://www.socialservice.or.kr">http://www.socialservice.or.kr</a>) 및 복지포 (<a href="http://www.bokjiro.go.kr">http://www.bokjiro.go.kr</a>)를 통해 대국민에 평가결과 (평가등급) 공개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제29조 보건복지부장관은 이용자의 사회서비스 선택권을 보장하고 사회서비스 질을 높이기 위하여 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공개하여야 한다. 1. 제공자의 현황 2. 제공자의 사회서비스의 제공 실적 및 품질 3. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항</li> </ul>
장애인 활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>보건복지부, 지자체, 장애인활동지원 홈페이지 (<a href="http://www.ableservice.or.kr">http://www.ableservice.or.kr</a>)에 평가결과 (평가등급 및 점수) 공개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「장애인활동 지원에 관한 법률」 제25조제1항 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 활동지원기관이 제16조제3항에 따른 활동지원급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적정하게 활동지원급여를 제공하였는지를 평가한 후 그 결과를 공개하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.</li> <li>「장애인활동 지원에 관한 법률」 시행규칙 제28조 제2항 공단은 제1항에 따라 평가한 결과를 공단의 홈페이지 등을 통하여 공개하여야 한다.</li> <li>「활동지원기관 평가에 관한 고시」 제8조(평가 결과의 공개 및 활용) 공단은 제10조에 의한 평가위원회의 심의를 거쳐 평가 분석 결과를 관계 중앙행정기관, 특별자치도·시·군·구, 공단의 홈페이지 등에 공개하여야 한다.</li> </ul>

평가	내용	근거 법률
가정위탁 지원 센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동권리보장원에서는 최종 확정된 평가 점수를 개별 시설에 공문을 통해 공지</li> <li>• 보건복지부에 평가점수와 등급 통보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「사회복지사업법」 제43조의2제1항 보건복지부장관과 시·도 지사는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하고, 그 결과를 공표하거나 시설의 감독·지원 등에 반영할 수 있으며 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다.</li> </ul>
지역아동 센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동권리보장원에서는 최종 확정된 평가점수와 등급을 개별 시설에 통지                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가대상시설이 지역아동센터평가시스템 (<a href="http://www.icarevalue.or.kr">http://www.icarevalue.or.kr</a>) 시설아이디로 로그인하여 평가결과 확인 및 출력</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「사회복지사업법」 시행규칙 제27조의2제3항 보건복지부장관과 시·도 지사는 제1항에 따라 평가의 결과를 해당 기관의 홈페이지 등에 게시하여야 한다.</li> <li>• 「아동복지법」 시행령 제54조제2항 국가 또는 지방자치단체는 제1항에 따라 아동복지시설 운영에 필요한 비용을 보조하는 경우 사회복지사업법 제43조의2에 따라 시설의 평가 결과 등 해당 아동복지시설의 운영 실적을 고려하여 보조할 수 있다.</li> </ul>

[평가별 사후관리]

평가	구분	내용			
사회복지 시설평가	인센티브지급	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금전적 인센티브 제공</li> </ul>			
		구분	우수시설	개선시설	
	대상	총점기준 상위 10% 이내	이전 평가대비 개선점수 기준 상위 5% 이내		
	지원내용	시설당 7,000천원	시설당 3,500천원		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* 공동생활가정 등 소규모시설은 규모를 고려하여 금액 차등적용</li> <li>** 인센티브 지급 기준은 예산 등 사정에 따라 변경될 수 있음</li> <li>• 비금전적 인센티브: '사회복지의 날' 포상 추천</li> </ul>			
	미흡기관 대상 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영역별 C등급 이하 시설 대상 역량강화교육 제공</li> <li>• 운영개선이 필요한 품질 관리 대상(전체등급 D, F시설)인 경우 취약요인을 분석 하여 맞춤형 컨설팅 제공</li> <li>• 평가우수시설 방문 기회 제공 및 품질관리 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 컨설팅 참여 인력: 우수평가시설 관계자, 관련 학계 전문가 등</li> </ul> </li> </ul>			
사회 서비스 품질평가	인센티브 지급 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금전적 인센티브 제공</li> </ul>			
		구분	우수시설	개선시설	노력사업
		대상	평가사업군별 총점 기준 상위 10%이내	이전 평가대비 개선점수 기준 상위 5% 이내	전차 평가결과와 현평가결과 모두 A등급 사업
		지원내용	사업당 3,000천원	사업당 1,500천원	사업당 2,000천원

평가	구분	내용																								
		<ul style="list-style-type: none"> <li>* 한 기관에서 2개이상 사업 선정시, 예산범위 내 차감지급 가능</li> <li>** 인센티브 지급 기준은 예산 등 사정에 따라 변경될 수 있음</li> <li>• 우수사업에 한해 장관상 및 현판 수여</li> </ul>																								
	미흡기관 대상 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (미흡기관) 1:1 맞춤형 컨설팅, 역량강화 교육, 우수기관 방문 등</li> </ul>																								
장애인 활동 지원	인센티브지급	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (최우수기관) 평가결과 전국 상위 10% 이내 30개 기관 인센티브 차등 지급(300만원~1,500만원) 및 최우수기관 현판 증정</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>이용자(명)</th> <th>~ 49</th> <th>50~99</th> <th>100~149</th> <th>150~199</th> <th>200~</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>평가결과 1~3위</td> <td>1,100만원</td> <td>1,200만원</td> <td>1,300만원</td> <td>1,400만원</td> <td>1,500만원</td> </tr> <tr> <td>4~6위</td> <td>600만원</td> <td>700만원</td> <td>800만원</td> <td>900만원</td> <td>1,000만원</td> </tr> <tr> <td>7위~30위</td> <td colspan="5">300만원</td> </tr> </tbody> </table>	이용자(명)	~ 49	50~99	100~149	150~199	200~	평가결과 1~3위	1,100만원	1,200만원	1,300만원	1,400만원	1,500만원	4~6위	600만원	700만원	800만원	900만원	1,000만원	7위~30위	300만원				
		이용자(명)	~ 49	50~99	100~149	150~199	200~																			
		평가결과 1~3위	1,100만원	1,200만원	1,300만원	1,400만원	1,500만원																			
4~6위	600만원	700만원	800만원	900만원	1,000만원																					
7위~30위	300만원																									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (성과향상 우수기관) 평가결과 80점 이상인 기관으로, 종전평가를 고려하여 선정 인센티브 일괄 100만원 지급</li> </ul>																										
	미흡기관 대상 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘공단 서비스 품질 지원반에서 컨설팅 지원</li> <li>• 평가 우수기관 사례 벤치마킹 및 현장밀착형 컨설팅 실시</li> </ul>																								
지역 아동 센터	인센티브지급	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가결과 A~C등급시설은 운영비 지원기준에 따라 운영비 지원</li> </ul>																								
	미흡기관 대상 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심화평가 미흡(D등급) 시설의 운영역량 개선을 위해 운영컨설팅 지원 지자체의 의뢰에 따라 지역아동센터시도지원에서 10시간 컨설팅 진행</li> <li>• 심화평가 미 통과(non-pass) 시설에 대해 1년간의 맞춤형 컨설팅 의무 참여 후 재평가 참여 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 운영개선 계획서 미제출 및 컨설팅 미참여 시 재평가 참여불가</li> </ul> </li> <li>- 지자체에서 지역아동센터지원단으로 의뢰하여 운영개선 계획서를 통한 집중 컨설팅과 운영 컨설팅을 1년간 지원 (집중 컨설팅) 평가결과분석 및 시설운영개선을 위해 3개월간 지원 (운영 컨설팅) 중앙평가위원회 심사를 통해 확정된 운영개선계획서에 따라 시도 지원단에서 9개월간 지원</li> </ul>																								

## 4 평가영역 및 지표

### 가. 개요

#### 1) 평가영역의 구성

- 5개 대상 사업의 평가지표는 ▲시설 및 운영, ▲조직관리, ▲서비스제공, ▲이용자의 권리, ▲지역연계, ▲현장평가 의견의 6가지 평가영역으로 구성
  - 시설 및 운영 : 시설환경, 안전관리, 재정·회계, 사업관리 체계 등 평가
  - 조직관리 : 종사자의 전문성, 인사관리, 업무환경 및 권익보호 등 평가
  - 서비스 제공 및 성과 : 프로그램 및 서비스의 체계적 수행, 이용자 만족도 등 평가
  - 이용자의 권리 : 인권침해 예방, 개인정보 관리 등 이용자 권리보장을 평가
  - 지역연계 : 지역 내 자원의 확보, 다른 기관과의 협력 등 평가
  - 현장평가 의견 : 전반적인 수준, 서비스 품질향상 노력 등을 평가

#### 2) 평가지표 풀(pool)의 활용

- 이전 평가에 사용되었던 평가지표, 다른 사업의 평가지표도 Pool의 형태로 관리하여 평가준비 단계에서 지표 선정할 때 참고할 수 있도록 지원
  - 평가를 구성하는 영역별로, 구체적인 세부지표 단위로 지표의 Pool을 관리
    - \* 평가지표는 ▲평가지표의 정의, ▲평가지표의 유형, ▲값 도출 방법 등으로 구성
  - 실제 평가가 이루어졌던 결과 값을 지표 단위로 관리하여, 사회서비스정보 시스템의 DW에서 통계 분석이 가능하도록 지원할 예정
    - \* 기관 유형별, 지역별, 연도별, 지표별 통계 추출이 가능하도록 구현
  - 지자체의 자율성을 강화하는 사회서비스 사업평가의 정책방향을 지원할 수 있도록, 평가 제도별 독자적인 평가지표도 Pool에 반영하고 평가에 활용

[사회서비스 관련 대상 사업의 평가영역 구성]

구분	사회복지시설	사회서비스 품질평가	장애인활동지원	가정위탁 지원센터	지역아동센터
시설 및 운영	A. 시설 및 환경 A1. 편의시설의 적절성 A2. 안전관리 A3. 응급상황 및 화재예방 안전 체계 구축	A. 기관운영 A1. 운영체계	A. 기관운영 A1. 사업관리 A1.1. 기관운영의 체계적 관리 A1.2. 재무·회계 관리	1. 조직운영 및 관리 1.2 시설 안전 및 응급상황 대처	4. 운영기반 4.1 종사자의 실천 활동 4.3 사업계획서의 체계성 4.4 시설 및 환경 4.5 회계 관리 4.6 후원금 관리
	B. 재정 및 조직운영 B1. 사업비 B2. 법인전입금 및 후원금 B3. 회계의 투명성 B4. 사회적가치 실현 기업 구매 금액			3. 재정 3.1 재정	
조직 관리	B. 재정 및 조직운영 B5. 직원충원률 B6. 직원 근속률 B7. 직원 교육활동비 및 내·외부 교육 참여시간 B8. 직원채용의 공정성 B9. 시설장 등의 전문성 B10. 직원교육 B11. 직원복지	B. 제공인력 관리 B1. 제공인력 관리 및 교육 B2. 직원복지	A. 기관운영 A2. 인력관리 A2.1 자격요건 및 채용절차 A2.2 복리후생	1. 조직운영 및 관리 1.1 조직운영	4. 운영기반 4.2 종사자 의무교육 4.7 아동 출결관리 및 5대 의무교육
				2. 인적 자원 관리 2.1 인력관리	
서비스 제공 및 성과	C. 프로그램 및 서비스 * 유형별 지표 상이 2021년 노인복지관 예시 C1. 기본사업 계획의 전문성 C2. 본사업 운영평가 C3. 프로그램 수행과정	C. 서비스 제공 및 평가 C1. 서비스 운영체계 C2. 서비스 제공 C3. 서비스 관리 C4. 서비스종료  D. 서비스 성과 D1. 이용자 유지율 D2. 이용자 만족도 D3. 제공인력 만족도	B. 서비스 제공 B1. 서비스 제공계획 수립 B2. 서비스 품질 관리 B3. 서비스 제공 결과	4. 서비스 4.1 위탁가정의 모집 및 교육 4.2 위탁아동의 보호 신청과 배치 4.3 사정 4.4 서비스 계획 4.5 사례회의 4.6 서비스 실행 4.7 모니터링 4.8 사후관리 4.9 부모지원 4.10 자립지원	2. 프로그램 2.1 문화프로그램 2.2 교육프로그램 2.3 특화프로그램
				3. 아동개별지원 3.1 개별 아동관리 3.2 일상생활관리 3.3 아동에 대한 정서지원 3.4 보호자참여 지원	
이용자 권리	D. 이용자의 권리 D1. 비밀보장 D2. 학대예방 및	B. 제공인력 관리 B2.2 고충처리		1. 조직운영 및 관리 1.3 정보화	1. 아동권리 1.1 아동의 권리 보장

구분	사회복지시설	사회서비스 품질평가	장애인활동지원	가정위탁 지원센터	지역아동센터
	인권보장 D3. 고충처리	C. 서비스 제공 및 평가 C3. 서비스 관리 C3.1 이용자 불만처리			1.2 아동 자치회 운영
지역 연계	E. 지역사회 연계 E1. 외부자원개발 E2. 자원봉사자관리 E3. 후원금(품) 개발 및 관리	C. 서비스 제공 및 평가 C4. 서비스종료 C4.2 지역사회 연계	C. 종합의견 C2. 기관정보 제공 및 지역사회 협력	5.지역연계·홍보 5.1 지역연계 5.2 홍보	
현장 평가 의견	F. 시설운영전반 F1. 시설운영의 전반적 수준 F2. 서비스 질적 수준 F3. 자체평가의 정확성	E. 현장평가단 E1. 평가전반	C. 종합의견 C1. 기관의 전반적인 노력		-

## 나. 평가제도별 평가영역 및 지표

### 1) 사회복지시설

- 일반시설 경우 6개 영역\* 40개 내외 평가지표로 구성

\* 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 프로그램 및 서비스, 이용자의 권리, 지역사회 관계, 시설 운영전반

- 대부분의 시설에 적용되는 공통지표와 시설유형별로 적용되는 개별지표로 구분

#### 예시 사회복지시설평가 일반시설 공통지표 예시

평가영역	평가지표	세부지표
A. 시설 및 환경	A1. 편의시설의 적절성	① 편의시설 설치여부 확인
		② 시설의 환경에 대한 유지·보수를 실시한 실적 확인
		③ 시설 내·외부에 운동 또는 휴식을 할 수 있는 공간 확보 확인
		④ 이용자의 편의를 위한 냉·난방 시설 설치 확인

**예시** 사회복지시설평가 일반시설(사회복지관) 개별지표 예시

평가영역	평가지표	세부지표
C. 프로그램 및 서비스	C1-1. 사례관리 실행체계	① 사례관리 업무지침, 매뉴얼 마련 및 시행 여부 확인
		② 사례관리 전담팀 구성 및 팀원별 업무분장 확인
		③ 사례회의 월 평균 2회 이상 운영여부 확인
		④ 효과적인 사례개입을 위해 통합사례회의 또는 솔루션위원회를 통한 서비스 조정 및 연계, 사례판정, 평가 여부 확인
		⑤ 사례관리업무 전반에 관해 기관 내부적으로 보고체계 수립여부

- 공동생활가정 등 소규모 시설에 대해서는 4~5개 평가영역\*에서 20~30개 내외 평가지표로 평가

\* (공동생활가정) 시설 환경 및 운영, 이용자 권리, 프로그램 및 서비스, 시설 운영 전반

\* (장애인단기거주시설) 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 프로그램 및 서비스, 이용자 권리, 시설운영 전반

**예시** 사회복지시설평가 공동생활가정(한부모가족 공동생활가정) 개별지표 예시

평가영역	평가지표	세부평가항목
C. 프로그램 및 서비스	C1. 학업/자립/ 진로지원 프로그램	① 학업/자립/진로관련 상담 실시여부 확인
		② 학업/자립/진로관련 프로그램 실시여부 확인
		③ 학업/자립/진로관련 연계서비스 실시여부 확인
		④ 경제교육 실시여부 확인
		⑤ 평가항목 ①~④ 외에 학업/자립/진로지원 서비스 확인

2) 사회서비스 품질평가<sup>47)</sup>

- 사회서비스는 5개 영역\* 30개 내외 평가지표로 구성
  - \* 기관운영, 제공인력 관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 평가, 현장평가단
- 전자바우처 사업 5개(산모·신생아 건강관리지원사업 등)에서 공통으로 적용되는 공통지표와 바우처 사업별로 적용되는 특화지표로 구분

47) 출처 : <2021년도 사회서비스 품질평가 편람>

**예시** 사회서비스 품질평가 공통지표 예시

평가영역		평가지표	평가항목
A. 기관 운영	A1. 운영 체계	A1.1. 운영규정 및 지침	① 운영 규정
			② 윤리행동 강령
			③ 시설 및 이용자 안전관리지침(규정)
			④ 개인정보처리방침
			⑤ 제공인력 공유

**예시** 사회서비스 품질평가 특화지표 예시

평가영역		평가지표	평가항목
C. 서비스 제공 및 평가	C.5. 서비스 특화 지표	C5.1. 서비스 연계관리	① (초기상담) 서비스 제공에 필요한 정보를 모두 포함
			② (서비스 제공계획) 초기상담 결과와 사전검사 결과를 서비스 계획에 구체적으로 반영
			③ (서비스 제공) 서비스 일정에 맞는 서비스 제공 및 기록 관리

3) 장애인활동지원<sup>48)</sup>

○ 장애인활동지원은 4개 분야 7개 영역\* 26개 평가지표로 구성

\* 기관운영(사업관리, 인력관리), 서비스제공(제공계획수립, 품질관리, 결과), 종합의견, 가점 및 감점

**예시** 장애인활동지원 평가지표 예시

평가영역		평가지표	세부평가내용
A. 기관 운영	A.1. 사업 관리	A.1.1. 기관 운영의 체계적 관리	① 활동지원사업 운영위원회 구성 및 운영
			② 기관 운영규정 마련 및 비치
			③ 사업계획서 작성

48) 출처 : <2020년 장애인 활동지원기관 평가 매뉴얼>

4) 가정위탁지원센터<sup>49)</sup>

- 가정위탁지원센터는 5개 영역\* 43개 평가지표로 구성

\* 조직운영 및 관리, 인적자원관리, 재정, 서비스, 지역연계·홍보

**예시** 가정위탁지원센터 평가지표 예시

평가영역		평가지표	세부내용
1. 조직 운영 및 관리	1.1. 조직 운영	1.1.1 위탁운영 위원회 구성 및 운영의 적절성	① 각 분야별 운영위원의 분포가 다양하게 구성되어 있다.
			② 운영위원회가 최소 분기 1회 이상 운영되고 있다.
			③ 운영위원회 심의 관련 내용이 기록·관리되고 있다.
			④ 운영위원회 운영위원의 1년 평균 참석률은 60% 이상이다.

5) 지역아동센터<sup>50)</sup>

- 진입평가와 심화평가에 동일지표 동일배점을 적용하며 4개 영역\* 17개 지표로 구성

\* 아동권리, 프로그램, 아동개별지원, 운영기반

**예시** 지역아동센터 평가지표 예시

평가영역	평가지표	평가항목
1. 아동권리	1-1) 아동의 권리보장	① 아동권리 규정
		② 아동권리 교육(아동)
		③ 아동권리 교육(종사자)
		④ 아동권리 규제

49) 출처 : <가정위탁지원센터 현장평가지표>

50) 출처 : <2020년 지역아동센터 평가사업 안내>

## 5 사회서비스 평가의 전자화

### 가. 개요

- 그간의 평가는 종이문서 기반으로 수행되어, 문서의 작성·제출·관리에 따른 업무 부담이 발생하였으며 사후적인 통계처리 등에도 한계가 존재하였음
- 사회서비스정보시스템에서는 평가를 전자화하여 종이문서 없는(Paperless) 평가 수행체계를 구축할 계획
  - 평소의 일상적인 업무처리 결과를 시스템에 입력하고, 평가 시점에 그 내용이 취합되어 평가위원회에 전달되도록 하여 평가 대상기관의 부담을 경감
  - 평가위원도 시스템에 접속하여 각종 평가 관련 자료를 확인하며, 태블릿 등을 활용하여 현장평가 결과를 입력할 수 있도록 구현
  - 메신저 등을 통해 평가위원과 평가 대상기관의 의사소통 지원

### 나. 평가지표 전자화 방안

#### 1) 개요

- 평가의 전자화 방안은 평가지표의 유형에 따라 다르게 적용·구현됨
  - 회계·인사 정보로부터 추출이 가능한 수치형 지표는 시스템에서 그 값이 자동으로 계산되어 평가 대상기관과 평가위원에게 제공
    - \* (예시) '시설의 사업비 비율 = 사업비 / 경상운영비' 지표 : 지난 3년간 ERP 회계에 입력된 사업비와 경상운영비 금액의 합계로 자동계산
  - 평가위원이 증빙자료를 검증해야하는 등록형 평가지표와 검토·판단해야하는 정성적 평가지표에 대해, 평가위원에 시스템 조회권한을 부여하거나 제출된 자료를 열람할 수 있도록 하여 전자화된 평가를 지원
    - \* 관련 시스템 기능이 존재하는 지표는 입력된 사항을 조회할 수 있도록 하고, 기능이 없거나 조회가 어려운 지표는 온라인으로 자료를 제출하도록 구현
  - 현장확인형 지표 등은 평가위원이 직접 시스템에 입력하도록 하여 구현

[평가지표 유형별 전자화 방안]

구분	평가지표 유형	전자화 구현방법	자동화 수준
수치형 평가 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>시스템에서 자동으로 추출 가능한 통계적·객관적 수치</li> <li>* (예시) 기관의 사업비 비율</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>계산식에 의한 자동 계산형</li> <li>※ 자체평가 단계부터 산출값 제공</li> </ul>	높음
등록형 평가 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>지침, 매뉴얼 및 증빙자료로 평가되는 지표</li> <li>* (예시) 안전사고에 대한 모의훈련 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시스템 조회형                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가위원이 관련 업무기능의 조회 권한을 부여받아, 시설에서 입력한 내용을 검토하여 평가</li> </ul> </li> <li>자료 제출형                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가 대상기관에서 시스템을 통해 자료를 제출하고, 평가 위원은 그 자료를 확인하여 평가</li> <li>※ 지표 등록시 전자화방안 선택</li> </ul> </li> </ul>	
정성적 평가 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보시스템에 입력된 자료를 평가위원이 검토·판단하여, 평점을 부여하는 지표</li> <li>* (예시) 사업계획의 적절성</li> </ul>		
현장 확인형 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가위원이 현장에서 확인하고 평가내용을 직접 입력</li> <li>* (예시) 공동생활가정 주변의 유해환경 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가위원 입력형                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 모바일 환경에서 확인한 내용을 시스템에 입력</li> </ul> </li> </ul>	낮음

2) 유형별 전자화 방안

가) 수치형 평가 지표

- 회계, 인사 등 기관의 운영과 관련된 지표들이 주로 해당되며, 시군구에 보고된 검증된 정보를 중심으로 시스템에서 평가 값을 도출
  - 평가 주관기관이 설정한 평가 기간에 따라 입력된 정보를 추출하여 계산
  - 평가 대상기관은 자체 평가 단계에서 값을 확인할 수 있으며, 특별한 사유가 없다면 값을 수정할 수 없는 것이 원칙
    - \* 회계 관련 사항은 평가 제도별 정해진 시점을 기준으로 값을 확정하며 그 이후에는 수정 불가
- 전자화 수준이 가장 높고 평가 업무 부담도 낮으나, 시스템에 정보가 입력되어 있어야 하며 평가지표가 도입될 때 추출·계산 기능이 반영되어야 함
- 사회서비스정보시스템 미사용 기관에 대해서는 등록형 평가지표처럼 온라인으로 자료를 제출하도록 하고 평가위원이 계산하여 평가 수행

[수치형 평가지표 예시]

평가지표 영역	지표	산정방법
재정 및 조직운영	후원금 비율	<ul style="list-style-type: none"> <li>후원금 비율을 계산하여 배점</li> <li>* 후원금 비율 = 최근 3년 간 후원금 합계 / 최근 3년 간 경상보조금 합*100</li> </ul>
재정 및 조직운영	직원 총원율	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원 총원율을 계산하여 배점</li> <li>* 직원총원율 = 3년간 월별 확보직원수의 합 / 3년간 법정배치 직원 수 / 36개월 * 100</li> </ul>
재정 및 조직운영	직원 근속률	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원 근속률을 계산하여기준에 따라 배점</li> <li>* 직원 근속률= 최근 3년 12월 기준 근속 지원 수 합계/ 최근 3년 12월 기준 확보 직원 수 합계*100</li> </ul>
재정 및 조직운영	직원 교육활동비	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원 1인당 3년 평균 교육비 지출액을 배점</li> <li>* 직원 1인당 평균 교육비 지출액= 최근 3년 간 교육 활동비/ 최근 3년 간 월별 확보 직원 수</li> </ul>

나) 등록형 평가 지표

- 내부 운영지침, 복무 지침, 보험증권 등 증빙자료를 평가위원이 확인하여 검증하는 유형의 평가 지표들이 주로 해당됨
  - \* (예시) 안전사고에 대한 모의훈련 시행확인 지표 : 모의훈련 사진, 계획서, 결과보고 등 등록된 자료로 판단
- 시스템에 지표와 관련된 기능이 구현되어 있으면 그 기능을 연결하여, 평가위원이 조회할 수 있도록 조치
  - 평가대상 기관에서는 자료정비 단계에서 지표에 따라 시스템 입력내용 정비
    - \* 평가 주관·시행기관이 지표 정의 시 전자화 유형도 함께 등록, 한국사회보장정보원에서는 그에 따라 시스템에 반영
- 기능이 없거나, 참고자료 제출을 희망하거나, 평가위원의 조회를 원하지 않으면 기관이 자체평가 단계에서 해당 지표에 자료를 등록하여 평가위원에 제출
  - \* 사회서비스정보시스템을 업무에 사용하지 않는 기관은 평가시스템을 활용해 자체 평가 단계에서 자료를 등록하여 제출할 수 있음
- 자체평가 단계에서 지표의 배점기준에 따라 자체 평가한 결과를 입력하고 평가위원은 그 내용을 검증

**[등록형 평가 지표 예시]**

평가지표 영역	지표	산정방법
이용자의 권리	학대예방 및 인권보장	• 인권침해 관련 규정 마련 여부 : 인권침해 관련 규정 문서를 시스템에 등록
시설 및 환경	(전체공통) 안전관리	• 책임보험(공제) 가입여부와 내용확인 : 보험증권을 시스템에 등록
시설 및 환경	(전체공통) 응급상황에 대한 안전체계 구축	• 응급대처 매뉴얼 확인 : 안전사고, 비상사태, 응급상황 등에 대처할 수 있는 매뉴얼을 시스템 등록
인적자원 관리	(전체공통) 직원복지	• 직원복지 내용 확인 : 직원복지 관련(학비지원, 수학기회 제공, 직원자녀 장학금 제도)등 관련 근거자료를 제출

**다) 정성적 평가지표**

- 평가 대상기관의 프로그램 운용 및 서비스 제공에 관련된 지표가 주로 해당되며, 배점기준에 따라 평가위원의 검토와 판단이 필요한 지표
  - \* (예시) 생활시설의 아동상담 지표 : '개별 아동의 심리정서, 대인관계, 일상생활 등을 파악하고, 이를 아동 보호에 반영함' → 평가위원이 시스템에 입력된 아동의 상담일지 또는 시설운영일지를 조회하여 시설의 아동상담을 평가
- 정성적 평가지표의 전자화 방안은 등록형 평가지표와 동일한 방식으로 구현

**[정성적 평가지표 예시]**

평가지표 영역	지표	산정방법
프로그램 및 서비스	이용자의 건강한 식사지원	• 이용자가 즐겁게 식사할 수 있는 환경 지원 여부 확인 : 시설 운영 일지, 급식 일지 및 생활 일지를 열람
프로그램 및 서비스	이용자 욕구 및 만족도 조사	• 이용자의 욕구 및 만족도 조사결과가 시설운영 및 서비스개발 등에 반영되고 있는지 확인 : 개인별 서비스 지원 계획, 프로그램 계획서를 열람
프로그램 및 서비스	개별서비스 사정의 체계성	• 욕구사정의 내용은 문제중심이 아닌 강점위주로 사정하고 있는지 확인 : 개인별 욕구사정지, 개인별 서비스 지원 계획서를 열람
프로그램 및 서비스	이용자의 자립지원	• 이용자의 자립을 촉진하기 위한 프로그램이 있는지 확인 : 자립 관련 태그 또는 유형으로 설정된 프로그램 계획서 및 일지 등을 열람

### 라) 현장평가형 지표

- 각종 설비의 설치 유무 등 평가위원이 현장에서 확인해야 하는 시설 및 환경 영역의 지표
  - 시설장 등과의 인터뷰 결과, 전체적인 총평 등도 평가위원이 결과를 작성하여 입력하는 지표 포함
    - \* (예시) '취사 장비와 냉장고, 화장실 등 실내 환경의 청결성 확인' 지표
- PC 환경 외 태블릿 등 모바일 기기도 지원하여, 현장에서 평가 실시 후 바로 결과를 입력 가능

#### [현장평가형 지표 예시]

평가지표 영역	지표	산정방법
시설 및 환경	편의시설 설치여부	• 시설 내·외부에 운동 또는 휴식을 할 수 있는 공간 확보 확인 : 현장에서 휴식 공간 확인
시설 및 환경	(전체공통) 안전관리	• 안전·보건표지의 설치 또는 부착 확인 : 안전·보건표지가 필요한 장소에 부착되어 있는지 현장 확인

#### 참고 신규지표의 반영시 고려사항

- '수치 계산형' 또는 '시스템 조회형'으로 평가지표를 전자화하기 위해서는 적어도 2~3년의 시간 동안 여러 단계를 거쳐 준비하는 과정이 필요함
  - ①지표를 기획한 이후, ②시스템에 관련 기능이 없으면 기능을 구현하고,
  - ③일정 기간 동안 평가대상 기관에서 그 기능을 사용하여 업무를 수행하며,
  - ④수치 계산형 또는 시스템 조회형 지표로 자동화 기능을 시스템에 구현해야 함
- 긴 적용기간을 필요로 하는 경우, 평가지표를 적시에 반영할 수 없는 문제가 발생하기 때문에 단계적으로 자동화하는 방안이 필요함
- 처음 도입되는 지표는 자동화 수준이 낮은 '평가위원 입력형'이나 '자료 제출형'으로 구현하여 즉시 반영될 수 있도록 하고,
  - 이후 기능이 구현되고 관련 업무의 시스템을 통한 처리 및 입력이 정착되면, '수치 계산형' 또는 '시스템 조회형'으로 전환하여 평가 부담 경감 추진



## 민관협업

1. 민관 정보공유
2. 사례관리
3. 보건복지자원 관리
4. 서비스 의뢰



PART  
VI

## 민관협업

### 1 민관 정보공유

#### 가. 개요

##### 1) 추진배경

- 복지대상자의 복합적인 욕구를 개인 맞춤형으로 지원하기 위해서는 지역사회 내 다양한 전문성에 기반한 공공-민간 기관들의 협업이 필요
- 효과적으로 협업을 수행하기 위해서는 관련 기관 사이에 대상자에 대한 정보의 공유와 의사소통이 지원되어야 함
- 지자체에서는 복지대상자가 민간부문에서 제공받은 서비스 이력과 사례관리 정보를 확인할 수 있어야 중복·누락 없는 서비스 제공이 가능
- 민간 사회서비스 제공기관에서 적절한 서비스를 제공하기 위해서는 대상자에 대한 이해가 선행되어야 하며,
  - 기본적인 인적정보와 급여·서비스의 수혜이력을 파악할 수 있으면 효과적인 상담 수행 및 서비스 제공 가능

##### 2) 법적근거

- 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제24조의2 제6항 및 제7항

**참고** 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제24조의2

제24조의2 (사회서비스정보시스템의 구축·운영 등)

- ⑥ 보건복지부장관은 보장기관과 사회서비스 제공기관이 수급권자에게 사회보장급여를 효과적으로 제공할 수 있도록 사회서비스정보시스템을 사회보장정보시스템과 연계하여 운영한다.
- ⑦ 보건복지부장관은 사회서비스 제공기관이 제4조제4항의 사회보장급여와 복지혜택 또는 서비스를 제공하거나 상담·안내하는 데 필요할 경우 보건복지부령으로 정하는 절차에 따라 대상자의 동의를 받아 사회보장정보시스템 또는 사회서비스정보시스템에 등록된 대상자의 정보를 이용하게 할 수 있다. 다만, 개별법에서 규정하는 불가피한 경우에는 동의 절차를 생략할 수 있다.

3) 대상기관

가) 지자체

- 행복이음을 통해 업무를 수행하는 지자체 복지담당 공무원 및 비공무원 사례 관리 담당자

나) 사회서비스 제공기관

- 사회서비스정보시스템을 사용하는 사회서비스 제공기관 중 복지대상자의 정보공유가 필요한 기관

[사회서비스 제공기관별 원스크린 사용 기관]

연번	대상	기관유형	제공기관명	원스크린 사용여부
1	노인	생활	노인요양시설	○
2			노인요양공동생활가정	○
3			재가노인복지시설	○
4			장기요양기관	○
5			양로시설	○
6			노인공동생활가정	○
7			노인복지주택	○
8			학대피해노인전용쉼터	○
9			기타	중앙노인돌봄지원기관
10	노인맞춤돌봄서비스제공기관	○		

연번	대상	기관유형	제공기관명	원스크린 사용여부
11		이용	노인맞춤돌봄 광역지원기관	0
12			노인보호전문기관	0
13			노인복지관	0
14			노인교실	0
15			노인일자리지원기관	0
16	아동	기타	아동권리보장원	0
17		기타	입양기관	0
18		이용	가정위탁지원센터	0
19		생활	자립지원전담기관	0
20			아동양육시설	0
21			아동공동생활가정	0
22			아동일시보호시설	0
23			아동보호치료시설	0
24			자립지원시설	0
25		이용	아동보호전문기관	0
26			학대피해아동쉼터	0
27			지역아동센터	0
28			다함께돌봄센터	0
29	장애인	생활	장애유형별 거주시설	0
30			중증장애인 거주시설	0
31			장애영유아 거주시설	0
32			장애인단기 거주시설	0
33			장애인공동생활가정	0
34			피해장애인쉼터	0
35			피해장애아동쉼터	0
36		기타	장애인권익옹호기관	0
37			중앙장애인보건의료센터	X
38			지역장애인보건의료센터	0
39		이용	중증장애인 직업재활지원 수행기관	X

연번	대상	기관유형	제공기관명	원스크린 사용여부
40			보조기기센터(중앙, 지역)	O
41			장애인보호작업장	X
42			장애인근로사업장	X
43			장애인직업적응훈련시설	X
44			장애인생산물판매시설	X
45			장애인복지관	O
46			장애인가족지원사업수행기관	O
47			장애인활동지원기관	O
48			발달재활서비스 제공기관	O
49			언어발달 지원기관	O
50			발달장애인부모상담지원기관	O
51			발달장애인주간활동제공기관	O
52			장애인주간보호시설	O
53			장애인체육시설	X
54			장애인수련시설	X
55			청소년발달장애학생 방과후서비스 제공기관	X
56		생활	정신요양시설	O
57		생활	생활시설	O
58		이용	재활훈련시설	O
59		이용	생산물판매시설	X
60	정신	이용	중독자재활시설	O
61		이용	종합시설	O
62		이용	정신건강복지센터	O
63		이용	중독관리통합지원센터	O
64		이용	자살예방센터	O
65		생활	노숙인자활시설	O
66	노숙인	생활	노숙인재활시설	O
67		생활	노숙인요양시설	O

연번	대상	기관유형	제공기관명	원스크린 사용여부
68		기타	노숙인종합지원센터	O
69		이용	노숙인일시보호시설	O
70			노숙인급식시설	X
71			노숙인진료시설	O
72			쪽방상담소	O
73	이용		지역자활센터	O
74	기타	기타	광역자활센터	X
75			자활기업	X
76			보건소	X
77			중앙사회복지대체인력지원센터	X
78			시도사회복지대체인력지원센터	X
79		바우처	지역사회서비스투자제공기관	X
80			산모신생아건강관리지원기관	X
81			가사간병 방문 지원기관	X

#### 4) 정보공유 방식

##### 가) 접속 조회형 정보



##### ① 지자체

##### ● 행복이음의 원스크린을 통해 조회할 수 있는 복지대상자의 정보

- 기존 원스크린의 인적, 소득·재산, 급여 수혜이력 정보 이외에도 사회서비스 제공이력 정보\*를 추가로 제공

\* '기관명 - 서비스명'으로 구성된 개략적인 이력정보 제공

- 권한에 따라 조회할 수 있는 정보의 범위가 달라지며, 별도의 대상자 동의 절차나 내부 승인절차 불필요

\* 본 지침의 '나. 정보공유 절차 - 2) 정보공유 권한 요청 및 승인' 참조

② 사회서비스 제공기관

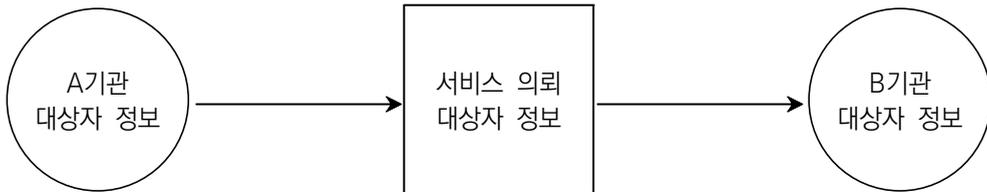
- 사회서비스정보시스템의 공공-민간 정보공유 DB에 접속하여 조회할 수 있는 정보

- 대상자가 동의하면 권한을 획득하고 일정 기간 정보조회 가능
- 대상자의 정보가 변경된 경우에도 갱신된 최신 정보를 조회할 수 있음
- 해당 정보는 개별 사회서비스 제공기관에서 직접 수정·변경할 수 없음\*

\* 제공기관에서 서비스를 제공하면 그 이력 등은 공공-민간 정보공유 DB에 반영됨

※ 이 지침의 민관 정보공유 부분에서는 접속 조회형을 중심으로 설명

나) 기관 제출형 정보



- 온라인 신청, 서비스 의뢰 등의 과정에서 지자체 또는 사회서비스 제공 기관으로 제출된 형태의 자료

- 자료 제출 시 대상자의 동의가 선행되었기 때문에 별도의 동의과정이 필요하지 않으며, 개인정보보호법에 따른 자료폐기 전까지 조회·활용 가능
- 자료가 제출될 시점의 정보로 대상자의 정보가 변경되어도 갱신되지 않음
- 해당 정보는 기관 내 '이용자 정보'에 자동반영할 수 있으며 담당자에 의한 수정·변경 가능

※ 더 자세한 사항은 이 지침의 이용자 관리, 서비스 의뢰 등의 부분 참조

**참고** 사례관리형 정보

- 사례관리를 수행하는 기간 동안 대상자의 동의를 받아 접속 조회형 정보를 열람할 수 있도록 허용
  - 과거 사례관리 이력 및 담당자 정보를 제공하여, 더 나은 서비스를 제공하기 위해 필요할 경우 과거 담당자에 문의할 수 있도록 지원
  - ※ 상담·안내 권한 보유자에 비해 사례관리와 관련된 추가 정보를 제공
- 다른 종류의 사례관리를 다른 기관에 의뢰할 때에는 상담, 조사, 서비스 계획 등 사례관리의 상세 내용을 공유할 수 있음
  - 대상자에게 동의 받아 기관 제출형 정보의 형태로 다른 기관에 제공
- 다른 기관과 공동사례관리를 수행할 때에는 주·공동사례관리자가 각자 입력한 욕구조사, 서비스제 공계획, 종결 등의 내용을 함께 조회 가능

5) 정보 조회가능 기간

가) 지자체

- 별도의 조회가능 기간 제한은 없으며, 행복이음 내 복지대상자 정보 폐기 후에는 조회 불가

나) 사회서비스 제공기관

- 상담·안내 등을 위한 기본 조회가능 기간은 1주일이며, 사례관리 등 일정 기간동안 심층적인 업무수행이 필요한 경우 최대 3개월까지 조회 가능
  - 조회가능 기간은 개인정보 수집·제공 동의서에서 대상자가 직접 기입하며, 조회가능 기간 이후에도 조회하려면 동의서를 다시 요청

구분	접속조회형	기관제출형	사례관리형
조회기간	1주일	5년*	최대 3개월

\* 개인정보 폐기절차를 따름. 기본적으로 5년간 보관하나 기관·정보 유형에 따라 각각 달리 규정되어 있음 (이 지침의 개인정보보호 부분 참조)

6) 정보주체의 동의사실에 대한 열람

- 대상자는 복지로의 ‘복지지갑’\*에서 정보동의 사실에 대해 확인할 수 있음
  - 동의한 일시, 대상 기관, 동의방법(서면, 온라인, 패드) 등 명시

- 개인정보 관련 동의가 발생했을 경우 대상자에게 SMS 등을 통해 알림 제공

## 나. 정보공유 절차



### 1) 시스템 사용자 등록

- 정보공유 기능을 활용하고자하는 자는 먼저 행복이음(지자체) 또는 희망이음(민간)의 계정을 부여받아야 함.
- 행복이음을 사용하고자 하는 복지업무 담당자가 사용자 등록을 요청하면, 기관총괄책임자(지자체 사회복지주무과장)가 확인 후 승인
  - \* 사전에 새울행정정보시스템에 사용자 등록이 되어있어야 함. 자세한 내용은 사회보장정보시스템 권한관리 통합지침 참조
- 사회서비스 제공기관 종사자는 희망이음 종사자 포털의 사용자 등록 화면에서 실명인증 후 기본정보를 입력하고 사용자 등록
  - 종사자 임면보고 후 승인되면 해당 기관의 업무권한이 부여됨
  - \* 이 지침의 기관행정 장의 종사자 관리 참조

### 2) 정보공유 권한 요청 및 승인

#### 가) 정보공유 사용자 유형

##### ① 지자체

- 기관총괄책임자 : 시·도 및 시·군·구 사회복지주무과장
- 사례관리팀장 : 사례관리 업무를 총괄하여 수행하는 자
- 사회복지시설담당팀장 : 유형별 사회복지시설 관련 업무를 총괄하여 수행하는 자
- 사례관리자 : 사례관리 업무를 수행하는 자
- 사회복지시설담당 : 유형별 사회복지시설 관련 업무를 담당하는 자

② 민간(사회서비스 제공기관)

- 사회서비스 제공기관 관리자 : 사회서비스 제공기관의 장 또는 권한부여에 있어 그 역할을 위임받은 자
- 사례관리자 : 사례관리 업무를 수행하는 자
- 상담·안내담당자 : 상담 및 안내 업무를 수행하는 자
  - ※ 신규 사용자 유형이 추가되는 경우 시스템 관리자가 사용 유형을 신설한 후 지자체 및 사회서비스 제공기관에 안내

나) 권한부여 절차

① 지자체

- 업무처리 담당자가 사용자 ID를 등록하고, 기관총괄책임자가 사용자별 업무범위에 부합하도록 권한 부여

② 민간(사회서비스 제공기관)

- 사례관리자, 상담·안내담당자가 개인정보보호교육\*을 이수하고, 보안서약서를 시스템에 등록한 후 정보공유 권한 부여 신청
  - \* 교육관리시스템 LMS(Learning Management System)에 접속하여 '사회서비스정보시스템 개인정보 보호교육'을 이수하면 사회서비스정보시스템으로 교육이수 정보가 자동 연동
- 사회서비스 제공기관의 관리자는 담당자의 권한신청 내용을 최종 확인하고 시군구에 정보공유 권한 부여 요청
  - 사회서비스 제공기관 소관 지자체의 사례관리팀장은 ~~또는 시설업무 담당자는~~ 각 기관별 정보공유 권한 요청자에 대해 입력정보의 사실여부 확인 후 적합자에 한해 확인 처리
  - 지자체의 기관총괄책임자는 사용자관리 화면에서 권한 요청을 최종 승인하고 권한 부여

다) 권한부여 인원 제한

- 사회서비스 제공기관의 정보공유 권한부여 인원은 상담·안내담당자 5명, 사례 관리자 3명 이내로 제한
  - 다만, 지자체에서 해당 기관의 업무와 지역여건을 고려하여 더 많은 인원에 조회권한이 필요하다고 승인하는 경우 최대인원 변경가능
  - \* 지자체 사례관리팀장이 권한을 승인할 때, 시스템상에서 해당 기관의 권한을 부여받은 종사자 수를 함께 표출

라) 권한관리

① 사용실태 점검

- 지자체 기관총괄책임자 및 사회서비스 제공기관 관리자는 주기적으로 정보공유 권한이 있는 사용자의 사용실태를 점검하고 필요시 권한 조정

② 권한 중지 및 일시정지

① 권한 중지

- 사회서비스 제공기관 관리자는 종사자가 퇴직하거나, 담당업무가 변경 되어 대상자의 정보를 조회할 필요가 없어진 경우 즉시 권한 중지 처리
  - \* 기관 내 종사자의 권한관리 화면에서 민관 정보공유 권한 '미사용' 처리
  - \* (참고) 지자체에 퇴사보고하여 승인된 경우 자동으로 모든 권한이 회수됨
- 희망이음에서 권한 중지처리되면, 행복이음에서는 자동으로 지자체 사례관리 팀장의 '인지할 일'을 통해 해당사항을 알림
  - ※ 퇴직·업무종료 등으로 권한이 없는 자가 복지대상자 정보공유 기능을 이용하는 경우 법에 따라 처벌을 받을 수 있음

**참고**

사회보장급여법 상 처벌규정

- 제31조(사회보장정보 침해행위 등의 금지) 누구든지 사회보장정보를 처리할 때 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
  - 4. 정당한 권한이 없거나 허용된 권한을 초과하여 사회보장정보를 처리하는 행위
- 제54조(벌칙) ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.
  - 4. 제31조제4호를 위반한 사람

② 권한 일시정지 및 복구

- 권한 부여 이후 2개월간 로그인 이력이 없는 미사용자의 정보조회 권한은 시스템에서 자동으로 일시정지 처리됨
- 일시정지된 권한을 복구하려면 사용자가 권한 복구를 요청하고 사회서비스 제공기관 최고관리자가 승인하여 복구 가능

3) 대상자 동의 절차

가) 동의 시점

- 복지대상자가 지자체 또는 사회서비스 제공기관을 방문하여 상담·안내받거나 또는 사례관리 과정을 시작하는 등 민관 정보공유가 필요한 경우

나) 동의서 내용

- 공공-민간의 대상자의 정보를 활용·조회하는 것에 대한 동의 [붙임 6-1 참조]

다) 동의 방법

① 서면동의

- 개인정보 수집·제공 동의서를 출력하여 대상자에 설명하고 자필로 동의서명을 받은 후, 동의서를 스캔하여 시스템에 등록
  - 사회서비스정보시스템 모바일 앱의 서명패드를 활용하여 서명 가능
- 사회서비스 제공기관의 장에게 대상자의 정보조회 승인 결재\*를 받으면, 조회 가능 기간동안 권한에 따라 정보조회 가능

② 온라인 동의

- 사회서비스 제공기관의 담당자가 개인정보 수집·제공에 대해 설명하고 사회서비스정보시스템을 통해 대상자에게 동의요청
  - 대상자는 본인인증 후 복지로 앱에 로그인하여 개인정보 제공 동의

- 그 후 사회서비스 제공기관의 장에게 대상자의 정보조회 승인 결재를 받으면 정보조회 가능

#### 라) 동의절차의 생략

- 개별법에서 규정하는 경우 동의 절차 생략 가능
  - ※ 아동학대 이력정보를 아동보호전문기관에 제공하는 경우와 같이 대상자 본인이 제공에 대해 동의하지 않을 가능성이 높지만 정보제공이 불가피한 경우

#### 4) 정보 조회

- 지자체 담당자와 사례관리자는 행복e음 원스크린을 통해 대상자 정보 조회
- 사회서비스 제공기관의 담당자는 사회서비스정보시스템을 통해 정보 조회
  - 민관 정보공유 권한을 획득한 기관 내 모든 담당자는 권한범위 내에서 정보 제공에 동의한 조회기간 내 대상자의 정보를 조회할 수 있음
    - ※ 민관 정보공유 대상자에 대한 조회는 시스템에 의한 '개인정보 상시 모니터링'의 대상이 되며 이상징후가 발견되는 경우 소명요구를 받음
    - ※ ID를 빌려주는 등 권한범위를 넘어 조회하거나, 정보를 유출하는 경우 개인정보보호법 및 사회보장급여법에 의한 처벌 대상이 됨

## 다. 정보공유 내용

### 1) 원스크린 정보조회 (접속조회형)

#### 가) 기본정보

○ 대상자의 특성과 무관하게 공통적으로 관리되는 정보

- 인적정보, 상담내역, 사회서비스 수혜이력, 복지멤버십 정보 등으로 구성됨

구분	항목
인적정보	성명, 생년월일, (만)나이, 장애유형, 장애정도, 자격, 연락처(전화번호/휴대전화번호), 기타연락처, 실거주주소
상담내역	상담종류, 상담업무구분, 상담일자, 상담경로, 상담채널, 상담기관, 상담자명, 상담자연락처 상담내용
수혜이력	관리행정동, 보장구분, 급여서비스명, 상세급여서비스명, 지급주기, 수혜금액, 급여서비스 상태, 지급일자
사례관리	사례관리유형, 대상자유형, 대상자상세유형, 진행상태, 담당기관, 담당자, 기관연락처
민간서비스이력	제공주체명, 제공서비스, 제공기간, 제공서비스구분, 진행상태, 담당자명, 담당자연락처
시설입퇴소	시설명, 입소/이용일자, 입소/이용유형, 퇴소/종결일자, 퇴소/종결유형
복지멤버십(가입정보)	신청인, 가입일자, 관리행정동, 가입상태, 안내방식
복지멤버십 (제공가능서비스)	순번, 안내그룹, 사업, 수혜대상자, 자원단위, 지원유형, 소관부처, 판정일자, 중복지원제한사업(건)
보장	보장, 보장상태, 책정일자, 책정사유

#### 다) 정보의 차등제공

- 대상자가 제공을 동의한 정보의 범위, 종사자의 권한 범위, 해당 기관 업무의 성격 등에 따라 조회가능한 정보는 차등하여 제공됨
  - 대상자는 정보제공 동의 시, 상담·안내 목적과 사례관리 목적을 구분하여 제공범위를 결정하여야 함
  - 사례관리 범위로 정보제공에 동의하였더라도 상담·안내 권한을 가진 종사자에게는 사례관리 관련 정보가 제공되지 않음

- 아동, 노인, 장애인 등의 특화정보는 해당 분야 시설종사자 및 지자체 담당자에게만 제공되며, 담당 업무에 따라 필요한 정보만 제공

#### 라) 민감성 정보에 대한 정책

- 민감성 정보에 대한 조회 권한은 별도로 부여
  - 권한을 부여받을 수 있는 업무 담당자를 사전에 정의하고, 해당 권한이 있는 업무 담당자만 민감성 정보 조회 가능
  - 권한 보유자 현황에 대한 주기적 조사를 통해 인사이동, 담당 업무 변경 등이 발생했을 경우 권한 회수 조치
  - 개인정보 상시 모니터링을 통해 부적절한 정보조회가 의심될 경우 소명 요청, 소명 결과 개인정보를 부적절하게 이용한 것으로 판단될 경우 징계 등의 조치를 요구
    - \* 민간기관의 경우 일정 기간 정보공유 권한 회수 등 추가 조치

- 시스템 상에서 민감성 정보는 별도 탭으로 구성, 권한이 있는 담당자만 조회

### 2) 사례관리 정보 공유

#### 가) 사례관리 간 연계·협력

##### ① 타 사례관리 의뢰

- (개요) 사례관리사가 사례관리 진행과정에서 대상자에 대한 타 사례관리 사업 의뢰가 필요할 것으로 판단될 경우\* 대상자 의뢰
  - \* 예시) ① 아동 사례관리 제한 연령 도래로 인한 종결 시 지속적 사례관리가 필요한 경우 통합사례관리 의뢰, ② 자활 사례관리 중 중독이나 정신건강 문제로 자활사업 참여에 어려움이 있는 대상자를 정신건강·중독 사례관리 사업으로 의뢰 등
- (정보 공유) 대상자 의뢰 시 대상자 인적정보, 의뢰자 정보, 의뢰사유, 초기상담·조사 결과 등 대상자의 정보를 함께 공유, 이후 상담내용 등 진행 경과 공유, 사례관리 종결 시 종결통보 및 사후관리 요청 등

② 공동조사·사례회의

- (개요) 분야별 전문성을 가진 사례관리자들이 동일한 대상자에 대해 필요에 따라 함께 방문상담·욕구조사·사례회의 등을 실시
  - \* 예) 방문건강관리, 노인맞춤돌봄 등 방문형 서비스 인력 간 협력하여 방문 스케줄 공유, 공동 사례회의 수행
- (정보공유) 대상자 인적정보, 조사·회의 일정, 조사결과, 회의록 등의 정보 공유
  - ※ 상세 내용은 II.사례관리-7.사례관리 간 연계 참고

구분	공유 항목
대상자 의뢰	(필수) 대상자 인적정보, 의뢰자 정보, 의뢰사유, 의뢰자 의견 (추가) 초기상담/조사 결과
공동조사	대상자 기본정보, 방문일정, 공동조사 목적
공동 사례회의	대상자 기본정보, 회의일정, 회의록
종결통보	대상자 기본정보, 목표 달성 내용·의견, 종결심사 결과, 사후관리 요청 여부

나) 공동사례관리

- 두 개 이상의 기관이 협의에 의해 동일한 대상자(가구)에 대해 같은 유형의 사례관리 사업을 공동으로 수행하는 것을 의미함
  - \* 예) 지자체 희망복지지원단과 민간 복지관이 공동으로 통합사례관리 사업 수행
- 주 사례관리자와 공동 사례관리자 사이에 욕구사정, 서비스 제공계획 수립, 서비스 제공결과 등 대상자의 사례관리 정보를 공유할 수 있음

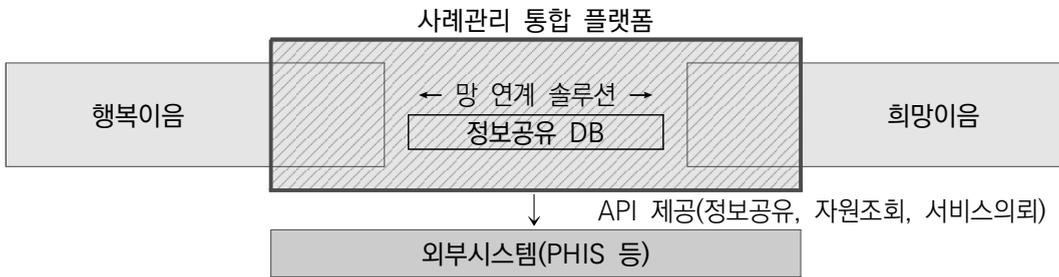
다) 사례관리 정보의 전달

- 다른 시군구로 전입하는 등 사례관리를 수행하는 기관이 변경된 경우, 기존 사례관리 정보를 공유하여 단절되지 않는 서비스를 제공할 필요
  - 대상자에게 동의를 받아 과거 일정 기간의 정보를 열람

## 2 사례관리

### 가. 개요

- 사례관리 사업 간의 원활한 정보 공유 및 연계를 위해 다양한 사례관리를 수행할 수 있는 정보시스템 환경인 사례관리 통합 플랫폼 구축
  - 공공과 민간의 다양한 기관들이 하나의 시스템을 사용하는 것처럼, 업무처리와 협업에 필요한 공통적 기능을 구현
  - 행정망의 행복e음, 인터넷망의 희망이음을 구심점으로 동일 기능을 복사하여 구축



\* 행정망은 행복e음, 인터넷망은 희망이음 내에 구축

### 나. 대상 사업

- 사례관리 통합 플랫폼 사용대상 사업 (12종)

구 분		기존 시스템	향후 시스템	
공공 사례관리*	통합사례관리	행복e음	행복e음	통합 사례관리 플랫폼
	드림스타트			
	의료급여사례관리			
	자활사례관리	자활정보시스템	희망이음	
	자산형성			
	정신건강사례관리 중독관리통합지원	정신건강정보시스템		
	자살예방사례관리			
	노인맞춤돌봄서비스	취약노인지원시스템		

구 분		기존 시스템	향후 시스템	
민 간	3대 복지관(종합/노인/장애인) 사례관리	사시정	희망 이음	통합 사례 관리 플랫폼
	가정위탁보호	사시정		
	보호아동 자립지원	사시정		
	보호종료아동 주거지원 통합서비스	-		
	아동학대예방 및 피해아동보호	국가아동학대정보시스템		

\* 방문건강 사례관리는 차세대 PHIS 활용, 정보 연계

#### 다. 사례관리 사업별 표준 프로세스 적용

- (시스템 구성) 사례관리 사업별로 표준 프로세스의 각 단계에 해당하는 업무 절차가 있을 경우에만 해당 단계의 시스템 기능 표출
  - \* 예) 의료급여사례관리의 경우 시스템에서 '5.선정' 단계부터 표출
- 사례관리 사업별 업무 프로세스

#### [공공 사례관리별 관리시스템 기능 목록]

표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검/평가	9. 발굴	10. 발굴	11. 발굴
통합사례관리 프로세스	대상자발굴	초기상담	대상자접수	육구 및 위기도 조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의 개최	
드림스타트 프로세스		접수		사정		계획	실행	점검	종결	사례회의 관리	
의료급여사례관리 프로세스					대상자 선정 및 사정	관리계획 수립	수행		종결	사례회의 관리	
자활 사례관리		접수 및 초기상담 단계		사정 단계		계획수립	실행 및 점검 단계		평가 및 종결	사후관리	사례회의
자선형성				조사		IAP 및 ISP 수립		점검/평가	종결		
노인맞춤돌봄	서비스 신청		서비스 신청 접수	대상자 선정조사 및 서비스 상담		서비스 제공계획 수립	서비스 제공	재사정	종결/사후관리	전출입관리 변동관리 상담관리	
중독·정신건강 사례관리프로세스	대상자발굴	초기상담		사정		개별서비스 계획수립	개입	점검/평가	종결	사후관리	사례회의
자살 위기지원	대상자발굴		접수	조사 및 선정		계획수립	서비스제공	평가	종결	사후관리	사례회의

[민간 사례관리별 관리시스템 기능 목록]

표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검/평가	9. 발굴	10. 발굴	11. 발굴
3대 복지관 사례관리	대상자발굴	초기상담	대상자접수	욕구 및 위기도 조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의/원스크린	조회
가정위탁보호	4. 사례관리		4. 사례관리			4. 사례관리		5. 종결		원스크린	조회
보호아동 자립지원	발굴	상담		조사		계획 수립	서비스 제공	보호 종료 점검 및 사후관리 계획 수립	사후관리 모니터링	사례회의/원스크린	조회
보호종료아동 주거지원	발굴		접수	사정		계획수립	실행	점검 및 평가	종결	사후관리	사례회의/원스크린
아동학대예방 및 피해아동 보고	사례전환		사례 담당자 지정	안전평가		서비스 계획	서비스 제공	사례점검	종결	사후관리	사례회의/원스크린
커뮤니티케어	발굴	초기상담	접수	조사	대상자 선정	서비스 제공계획	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의/원스크린	조회

\* 사례관리 사업별 세부 적용 방안은 [붙임 6-3] 참조

라. 사례관리 간 연계

1) 개요

- 사례관리 사업별 대상자 및 영역이 상이하므로, 상담 및 욕구조사를 통해 파악된 대상자의 문제를 해결하기 위해 필요시 타 사례관리 사업과의 연계·협력 실시

2) 대상 사업

- 사례관리 공통플랫폼을 사용하는 공공 8대 사례관리 사업 및 민간 사례관리 사업
  - (공공)통합사례관리, 드림스타트, 의료급여사례관리, 자활사례관리, 방문건강 사례관리, 정신건강사례관리, 중독관리통합지원, 노인맞춤돌봄서비스
  - (민간) 3대 복지관(장애인, 노인, 사회)사례관리, 가정위탁보호, 보호아동자립 지원, 보호종료아동 주거지원, 아동학대예방 및 피해아동 보고

### 3) 연계 유형

#### 가) 대상자 의뢰

- (개요) 초기상담 또는 욕구사정, 위기도 조사 등을 수행하며 타 사례관리 사업 의뢰가 필요할 것으로 판단된 경우 해당 사례관리 사업으로 대상자 의뢰
- (결과통보) 의뢰를 받은 타 사례관리 사업 담당자는 접수/반려 여부를 의뢰자에게 통보하고, 발굴 단계부터 사례관리 프로세스 진행
- (원 사례관리) 타 사례관리 사업에 대상자 의뢰를 하더라도 기존에 진행하던 사례관리가 종료되어야 하는 것은 아니며 다수의 사례관리를 동시에 진행하며 필요시 연계·협력 가능

#### 나) 공동조사

- 분야별 전문성을 가진 사례관리자들이 필요에 따라 함께 방문상담·욕구조사 등을 실시

#### 다) 공동사례회의

- 대상자와 관계된 유관 기관(부서)들이 참여하여 대상자의 문제 상황 및 욕구 분석, 대상자 선정, 장·단기 목표 및 서비스 제공계획을 수립

#### 라) 종결통보

- 사례관리 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 어려울 경우 사례회의를 통해 종결 결정하고 대상자 및 서비스 의뢰한 기관에 종결 통보

#### 마) 사후관리요청

- 사례관리 종결 후 대상자의 변화가 지속적으로 유지되는지 등을 모니터링하고 새로운 문제나 욕구가 발생할 경우 재개입 필요성을 판단하여 위기상황 재발 예방을 위한 사후관리요청

마. 공동사례관리

1) 개요

- 두 개 이상의 기관이 협의에 의해 대상자(가구)를 공동으로 동일한 사례관리 사업을 수행하는 협업 체계

2) 주체별 역할

- 주사례관리자 : 사례관리의 쏠 프로세스를 담당
- 공동사례관리자 : 서비스계획 수립, 제공 및 점검 업무를 분담

3) 공동사례관리 절차

- 주사례관리자가 발굴~선정까지 절차 진행 후 공동사례회의를 통해 공동사례 관리 수행 여부 및 공동사례관리자 선정
- 계획~점검 및 평가까지의 업무를 주사례관리자와 공동사례관리자가 함께 수행
- 종결 및 사후관리는 주사례관리자가 수행, 공동사례관리자는 필요시 정보 열람

주체	발굴	초기 상담	접수	조사	선정	계획	제공	점검 및 평가	종결	사후 관리
주	입력/ 조회	입력/ 조회	입력/ 조회							
공동				조회	조회	입력/ 조회	입력/ 조회	입력/ 조회	조회	
공동사례회의										

### 3 보건복지자원 관리

#### 가. 보건복지자원 개요

##### 1) 정의

- 대상자의 욕구를 충족시키고 잠재된 위험 및 문제에 대응하고 해결하기 위한 지역사회 내 유·무형의 서비스와 물질적 요소를 총칭

##### 2) 구성

##### 가) 배분주체

- 자원을 직접 생산하거나 자원공급원으로부터 제공받아 다수의 제공주체에게 배분하는 주체
  - \* 예) 지역 기업이 김장철에 김치를 지역사회복지협회를 통해 사회복지시설들에 배분하는 경우, 배분 주체는 지역사회복지협회, 자원의 제공주체는 사회복지시설

##### 나) 제공주체

- 자원을 제공하는 주체로 대상자에게 최종적으로 자원을 전달하는 접점
- 개인, 사업자, 단체, 시설, 기관 등을 통칭

##### 다) 제공서비스

- 제공주체가 제공하는 현금·현물 및 서비스

서비스 유형	주요내용
현금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현금, 또는 현금성 지원에 해당하는 급여                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장학금, 학비지원, 교육비지원, 의료비지원, 생계비지원 등</li> </ul> </li> </ul>
현물	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실물로서 물품이 제공되는 경우에 해당                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연탄지원, 김장김치지원, 가전제품 지원 등</li> </ul> </li> </ul>
바우처	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일정 용도 안에서 수급자가 원하는 재화나 서비스를 선택하여 구매할 수 있게 하는 이용권</li> </ul>

서비스 유형	주요내용
프로그램	• 시설이나 기관이 비교적 정기적·정례적으로 제공하는 신체적·정신적지지, 지원 및 교육과정
자원봉사	• 개인이나 단체 구성원이 가지고 있는 지식, 기술과 노동력을 제공하여 대상자에게 도움을 주는 것
시설입소	• 사회복지시설 중 입소시설에서 제공
대여/감면	• 지자체 개별사업으로 각종 자금을 대여하거나 이용료를 감면

### 3) 자원의 표준분류체계

- 보건복지자원은 표준분류체계에 따라 분류되며 그 결과는 등록, 검색, 사후 관리에 활용됨
  - 상담·사례관리 결과 도출된 욕구에 대응되는 자원이 분류체계를 통해 1차 검색되며, 자원을 선택하여 서비스 제공계획을 수립함
  - 보건복지사업 기획을 지원하기 위한 자원통계도 분류체계에 따라 작성됨

대분류	중분류	소분류
1. 경제 (현금 중심)	1-1. 일자리 관련 비용지원	1-1-1. 직업교육비지원
		1-1-2. 자립비용지원
	1-2. 주거 관련 비용지원	1-2-1. 주거비지원 (임대료)
		1-2-2. 관리비지원
		1-2-3. 이사비지원
		1-2-4. 냉·난방비지원(난방유 포함)
	1-3. 의료비 지원	1-3-1. 의료비
		1-3-2. 약제비
	1-4. 일상생활 관련 비용지원	1-4-1. 생필수품비지원
		1-4-2. 조세공과금비
	1-5. 보호·돌봄·요양 관련 비용지원	1-5-1. 가족돌봄비 지원
		1-5-2. 시설비지원
	1-6. 보육 및 교육 관련 비용지원	1-6-1. 보육비지원
		1-6-2. 교육유지비지원

대분류	중분류	소분류
	1-7. 법률지원 관련 비용지원	1-7-1. 법률지원 관련 비용지원
	1-8. 문화 및 여가 관련 비용지원	1-8-1. 문화 및 여가 관련 비용지원
2. 신체적 건강	2-1. 건강증진	2-1-1. 교육 및 상담
		2-1-2. 건강증진 프로그램
		2-1-3. 예방접종
		2-1-4. 기타 건강증진활동
	2-2. 의약품·의약외품 지원	2-2-1. 건강·응급·의약 외 용품 지원
		2-2-2. 의약품·한약 지원
	2-3. 검진 및 선별검사	2-3-1. 영유아 건강검진
		2-3-2. 학령기 건강검진
		2-3-3. 일반건강검진
		2-3-4. 암검진
		2-3-5. 심뇌혈관질환 위험요인 선별검사
		2-3-6. 기타 검진
	2-4. 진단 및 치료	2-4-1. 지역사회 만성질환 관리
		2-4-2. 응급의료 연계
		2-4-3. 외래진료 연계
		2-4-4. 입원진료 연계
	2-5. 재활	2-5-1. 지역사회 재활
		2-5-2. 외래진료
		2-5-3. 입원진료
		2-5-4. 한방진료
3. 정신적 건강	3-1. 정신건강 증진	3-1-1. 정신건강교육
		3-1-2. 중독예방교육
		3-1-3. 인지기능증진교육
	3-2. 검진 및 선별검사	3-2-1. 정신건강 검진 (선별검사)
		3-2-2. 중독건강 검진 (선별검사)
		3-2-3. 치매 검진 (선별검사)

대분류	중분류	소분류	
	3-3. 진단 및 치료	3-3-1. 지역사회 정신건강 관리	
		3-3-2. 정신건강 외래	
		3-3-3. 정신건강 응급 및 입원 개입	
	3-4. 상담 및 정신건강 프로그램	3-4-1. 상담	
3-4-2. 집단개입			
4.주거	4-1. 주거환경 관리	4-1-1. 주택개량	
		4-1-2. 주거내부환경개선	
	4-2. 주거지 제공 및 이주 지원	4-2-1. 임시주거지원	
		4-2-2. 임대주택지원	
		4-2-3. 이사지원	
5.돌봄	5-1. 일상생활 유지· 돌봄지원	5-1-1. 가사·간병 지원	
		5-1-2. 위생지원 (이미용 등)	
		5-1-3. 이동지원	
		5-1-4. 활동지원	
		5-1-5. 보장구 지원(의지, 보조기, 휠체어 등)	
	5-2. 시설보호	5-2-1. 장·단기시설보호	
		5-2-2. 주·야간보호	
	5-3. 경제생활 지원	5-3-1. 경제교육· 정보제공	
		5-3-2. 생활용품지원(단순물품지원)	
		5-3-3. 식료품 지원	
		5-3-4. 기타서비스 연계·의뢰	
		5-3-5. 장제서비스	
	6.일자리	6-1. 직업(유지) 상담 및 알선	6-1-1. 직업(유지) 상담 및 알선
		6-2. 직업(유지)교육 및 훈련	6-2-1. 직업검사
			6-2-2. 직업훈련 및 교육
6-2-3. 취업 후 관리			
6-3. 일자리사업지원		6-3-1. 자활근로사업	
		6-3-2. 공공근로사업	
		6-3-3. 일자리사업	

대분류	중분류	소분류
	6-4. 창업지원	6-4-1. 창업관련 시설·현물지원
		6-4-2. 창업관련 교육·기술지원
7.보육 및 교육	7-1. 양육지원	7-1-1. 양육상담
		7-1-2. 부모교육
		7-1-3. 보육·아동 돌봄지원
		7-1-4. 입양상담 및 지원
	7-2. 학습지원	7-2-1. 발달지원
		7-2-2. 기초학력지원
		7-2-3. 비교과학습 지원
		7-2-4. 학습용품지원
	7-3. 진로지도 및 상담	7-3-1. 진로상담
		7-3-2. 진로체험활동
8. 관계	3. 정신적 건강의 3-4. 상담 및 정신건강 활용	
9.안전	9-1. 안전교육·점검	9-1-1. 안전교육·정보제공
		9-1-2. 안전(관리) 확인
	9-2. 학대·폭력 피해지원	9-2-1. 학대 및 폭력피해 신고·접수
		9-2-2. 학대 및 폭력피해자 상담
		9-2-3. 학대 및 폭력피해자 시설지원
10.법률 및 권익보장	10-1. 인권교육	10-1-1. 인권교육
		10-1-2. 권익보장지원
	10-2. 법률상담	10-2-1. 법률상담 및 지원
		10-2-2. 법률교육· 정보제공
11. 문화 및 여가	11-1. 문화복지	11-1-1. 문화·여가·취미 활동지원
	11-2. 평생교육	11-2-1. 평생교육

## 나. 보건복지자원 관리

### 1) 개요

#### 가) 목적

- 지역사회에 존재하는 다양한 공공·민간 보건복지자원을 통합 관리하여 대상자 지원의 중복·누락을 방지
- 다양한 민간 자원을 발굴·활용하여 공공 복지급여·서비스의 사각지대를 보완
- 사례관리 및 서비스 제공자가 지역사회 내 보건복지 자원의 현황을 인지하고 자원을 최대한 활용하여 대상자를 지원할 수 있도록 정보제공

#### 나) 필요성

- 보건복지자원은 최초 생성 이후 활용시마다 소진되어 가용량이 변화하고, 모두 소진되거나 특정시점에 도달했을 때 종료되는 특성이 있음
- 자원정보의 최초 등록 이외에도 현행화 등 정보의 지속적인 관리가 필요

#### [보건복지자원 관리 절차]



#### 다) 수행주체

- 지자체(시군구, 읍면동), 사회서비스 제공기관 등 자원제공주체가 수행하는 것이 원칙
  - 자원제공주체가 관리하는 것이 현실적으로 어려울 경우 지자체 및 사회 서비스 제공기관에서 대신 관리 가능

[수행주체별 사용 시스템]

수행주체	사용 시스템
지자체	• 행복e음
사회서비스 제공기관	• 희망이음
기타 자원제공주체	• (자체시스템이 있는 경우) 자체시스템 활용, 행복e음과 연계 • (자체시스템이 없는 경우) 사회서비스정보시스템

2) 자원 관리 개선방향

가) 민관협업을 통한 자원관리

① 현황 및 문제점

- 그간 자원관리는 지자체 희망복지지원단을 중심으로 수행, 연평균 6만 건 이상의 자원을 지자체에서 발굴하고 '19년 기준 115만 명에게 지원
- 기관별로 각각 자원을 별도로 관리하고 있으며, 자원정보의 공유와 협업이 이루어지지 않고있는 것은 한계
  - 지자체에서 발굴한 자원이 '일상생활 지원' 영역에 편중되어 있고, 사회복지시설 등의 프로그램 자원의 활용률은 매우 낮음

② 개선방향

- 공공과 민간에서 기획·발굴한 자원을 통합 관리하고 공유될 수 있도록 하여 지역사회 내 자원 활용의 효율성 제고
  - \* 기존 시스템에서도 여러 기관의 자원을 조회할 수는 있었으나, 메뉴 등 UI가 분절되어 있고 서비스 의뢰로 연계되지 않는 등 사용자 입장에서 통합되지 못함
- 사회복지시설 등에서 일상적으로 제공하는 서비스를 자원화하여 프로그램 자원의 공유 활용 강화
- 자원 제공주체의 권한과 책임을 강화하여 자율적인 관리가 가능하도록 지원
  - 단, 민간발굴자원 등 제공주체에 의한 관리가 어려운 경우에는 해당 자원을 위탁받은 기관에서 관리주체로 역할

자원주체의 권한과 책임 강화

- (권한) 자원의 공유범위, 공유기간 등을 해당 기관에서 판단하여 자유롭게 설정
  - \* 공유를 원하지 않는 자원은 비공개 또는 MOU를 맺은 기관에만 공유 가능
  - \* 다만, 비공개 자원의 수혜이력은 공유되도록 하여 중복·누락 지원을 방지
- (책임) 공개된 자원에 대해서는 서비스 의뢰 등에 대응해야 하며, 자원정보를 현행화해야 함. 일정기간 미사용 시 문자메시지 등으로 알려 갱신하도록 조치
  - ※ 생활시설 입소 등 기관의 고유 역할에 해당되는 자원은 시스템에서 자동등록하고 기관에서 관리하여야 함

나) 시스템을 통한 자동화된 관리 도입

① 현황 및 문제점

- 자원의 등록 및 현행화를 위한 일선 현장의 업무부담 발생. 시스템이 구축되어도 등록하지 않거나 현행화되지 않을 가능성 존재함

② 개선방향

- 시스템에 저장되는 정보를 기준으로 일부 자원은 자동으로 등록하고, 가용자원의 수량을 자동으로 갱신하며, 폐업 등의 경우에는 현행화 조치

자원관리의 자동화 예시

- (등록) 생활시설이 신고·접수되어 행복e음 및 희망이음에 등록되면, '6. 보호 및 돌봄요양 - 6-1. 장기 시설보호' 자원으로도 자동 등록
- (가용자원) 생활시설의 입·퇴소 보고 시, 현원/정원 정보 갱신되어 자원에 반영
- (현행화) 사업자등록번호 기준으로 국세청 정보를 연계, 폐업신고된 시설은 공유되는 자원정보에서 제외처리

다) 수요자 측면의 자원정보 관리 도입

① 현황 및 문제점

- 자원의 등록, 실적 입력 등 공급관리 중심의 자원관리체계 및 시스템 운용
- 자원의 제공이력도 사업별로 관리되어 수요자 기준으로 통합 조회되지 않음

## ② 개선방향

- 수요자 개인을 중심으로 공공·민간의 자원 수혜이력을 통합 관리·조회
  - 중복·누락을 방지하기 위해 수혜이력에 대한 검색기능\* 강화
    - \* 예) 관할 읍면동 내 차상위 계층 이하 중 2개월 동안 '김장', '반찬', '식사' 관련 자원을 받지 못한 대상자 목록 조회
- 상담·사례관리 결과 도출된 욕구가 자원부족 등에 의해 지원으로 이어지지 못한 경우, 미충족 욕구로 등록하고 향후 자원이 공급될 때 알림 처리

## 3) 보건복지자원 관리 절차

### 가) 자원의 발굴 및 개발

#### ① 발굴

- 조사를 통해 지역사회의 사회서비스·각종 프로그램 등 보건복지자원 정보를 확인하고 시스템에 등록
  - 자원을 필요로 하는 기관에 정보를 제공하고, 향후 지역사회 자원개발의 기초자료로 활용

#### ② 개발

- 개발이 필요한 자원 분야를 선정하고 직접 혹은 자원 제공주체들과 협력하여 신규 자원 개발
  - 수요에 비해 공급이 명확하게 부족한 분야를 선정. 시스템에서 제공하는 데이터 및 오프라인 자원조사 결과 등을 활용
  - 과거 개발한 자원에 대해 활용실적 및 수요부족 해소 등 효과를 검토하고 보완하여 신규 자원개발에 반영

#### ③ 시스템 활용

- 지역사회 내 자원과 관련된 데이터를 조회하여 분야선정 등 개발기획에 활용
  - (수요) 상담·사례관리 결과 파악된 욕구 중 지원으로 이어지지 못한 욕구에 대한 정보, 프로그램 자원에 대한 대기·반려 정보 등

- (공급) 자원분류체계에 따른 분야별 자원 등록 및 활용 현황 정보

## 나) 자원의 시스템 등록

### ① 개요

- 발굴/개발단계를 통해 확인된 보건복지자원 정보를 시스템에 등록하고 필요시 타 기관에 정보 공유

### ② 제공주체 등록

- 제공주체 목록을 검색하여 자원제공주체를 선택
- 시스템에 등록되어 있지 않은 제공주체의 경우 신규 등록 필요
- 지자체 및 사회서비스정보시스템을 사용하는 사회서비스 제공기관은 제공 주체로 자동 등록

### ③ 제공서비스 유형 선택

- 표준 자원분류체계를 검색하여 제공서비스 유형을 선택

### ④ 자원기본정보 입력

- 프로그램명, 서비스유형, 제공기간, 본인부담금, 이용정원, 연락처 등 입력

### ⑤ 태그 설정

- 자원 조회를 위해 자원에 개인화된 태그\* 등록 가능, 자주 사용되는 태그는 공통태그로 관리

\* 개인이 자원에 대해 등록한 태그는 타인과 공유되지 않음

### ⑥ 공유범위 설정

- 자원정보의 공유 범위\*를 설정, 자원 조회 시 적용

\* 기관내, 읍면동, 시군구, 시도, 전국, 특정기관 공유, 복지로 표출 여부 등

## 다) 자원의 현행화

### ① 필요성

- 보건복지자원은 활용시마다 소진되어 가용량이 변화하고, 모두 소진되거나 특정시점에 도달하면 사용이 불가하므로, 시스템을 통해 조회되는 자원의 가용성을 확보하기 위해 지속적인 현행화가 필요

### ② 수행주체

- 기본적으로 자원 현행화는 자원을 등록한 곳에서 담당
- 희망복지지원단은 지역사회 내 자원 전반에 대해 매월 현행화 실시

### ③ 자원의 현행화 내역

- 등록한 자원에 대해 ▲보유량 소진, ▲프로그램 내역 변경, ▲연락처 변경 등 자원제공 요청을 처리하기 위한 현행화 필요
  - 시스템에서는 해당 기관에서 등록한 자원에 대해 검색하고 변경할 수 있는 기능을 제공
- 지역 내 자원관리 측면에서 희망복지지원단에서는 ▲유효기간 경과, ▲장기간 (6개월) 미사용 자원, ▲이용자 신고자원에 대해 처리 필요
  - 유효기간이 경과되거나 장기간 미사용인 경우 매월 건 수를 알리고 일괄 조회하여 연장처리할 수 있도록 조치. 연장하지 않으면 시스템에서 자동으로 미사용 처리
  - 이용자가 가용한 자원이 아니라고 신고한 경우에는 희망복지지원단에서 확인하여 미사용 처리
    - \* 이용자 신고 시, 희망복지지원단의 자원관리자에게 처리할 일로 시스템에서 알림
- 자원 제공주체 등록 시 입력한 사업자등록번호로 국세청 휴·폐업 자료를 연계하여 휴·폐업된 제공주체 및 관리주체의 자원은 미사용 처리
  - 단, 제공주체와 관리주체가 다르고 제공주체만 휴·폐업한 경우 관리주체에 알리고 미사용 처리에서는 제외

④ 미사용 처리된 과거 자원정보의 활용

- 자원 발굴에 활용할 수 있도록 미사용 처리된 자원의 이력 조회 기능 제공
  - 김장지원 등 매년 특정 시기에 반복되는 자원은 조회하여 기간변경 후 재등록할 수 있도록 기능 제공

라) 보건복지자원 조회 및 활용

① 자원이용기관

- 시스템을 활용하여 대상자에게 적합한 지역사회 자원 조회
  - 욕구/자원분류체계, 태그\* 등을 활용하여 적합한 자원 검색
    - \* 사용자 개인별로 자원에 본인만의 태그 설정 가능, 자원 검색 시 해당 태그를 활용하여 검색 가능
  - 시스템을 통해 제공되는 추천 자원\* 활용
    - \* 대상자의 인적 정보, 욕구, 지역사회 자원 활용 특성 등을 바탕으로 자원 추천
    - \* '22년부터 욕구분류체계와 자원분류체계의 대분류를 통일하여 욕구 도출 시 적합한 자원 검색 가능
  - 지리정보(GIS)를 활용, 사회서비스의 접근성을 고려한 조회 지원
- 적합한 자원의 정보를 확인한 후 시스템을 활용하거나 직접 연락하여 서비스 의뢰
  - 자원과 대상자를 선택하고, 해당 자원의 제공주체가 희망이음을 활용할 경우 시스템을 통한 의뢰 가능
    - \* 제공주체가 시스템을 사용하지 않아 시스템을 통한 의뢰가 불가능할 경우 자원 정보를 참고하여 직접 서비스 의뢰
  - 서비스 의뢰 후 서비스제공/반려 여부 확인 및 진행상황 확인, 특이사항 공유 가능
  - 특정 서비스를 선택하기 어려운 경우 특정 기관을 선택하여 대상자 의뢰 가능(해당 기관에서 상담 후 적합한 서비스 제공)
    - \* 상세 내용은 IV. 타 기관 서비스 연계 참고

## ② 자원제공주체

- 자원에 대한 서비스 의뢰를 수신한 경우, 대상자 정보를 확인하고, 필요시 상담을 거쳐 자원 제공/반려 여부를 회신
- 이후 대상자에게 자원을 제공하고 시스템에 자원 제공 내역을 등록
  - 현금, 현물 등의 경우 자원 제공 결과를 입력
  - 서비스의 경우 희망이음의 서비스 제공기능을 통해 서비스 제공내역을 입력하면 자원 제공 결과에 연동되어 자동 입력

## 4) 자원관리의 자동화

### 가) 자원의 등록

#### ○ 생활·재가·돌봄 시설

- 생활시설이 신고·접수되어 행복e음 및 희망이음에 등록되면, '6. 보호 및 돌봄요양 - 6-1. 장기 시설보호' 자원으로도 자동 등록
- 해당 시설이 휴업·폐업할 경우 등록된 자원은 미사용 처리

#### ○ 복지관 등 이용시설의 프로그램

- 민간 이용시설에서 기획하여 시스템에 입력한 프로그램은 자원으로 자동등록
- 자원정보는 비공개로 할 수 있으나, 개인별 수혜이력은 관리됨
- 단, 법령·지침 등에 의해 의무적으로 운영해야하는 프로그램은 공개된 자원으로 운영하여야 함

#### ○ 바우처 제공기관

- 기관정보, 서비스 내역 및 대상 지역 정보가 프로그램 자원으로 자동등록

#### ○ 연계시스템 자원

- ANSYS(치매안심통합관리시스템), PHIS(지역보건의료정보시스템), 푸드뱅크, 공동모금회 등 희망이음과 연계된 시스템에서 관리되는 자원이 연계를 통해 희망이음에 자동 등록

### 나) 자동등록된 자원 현행화

- 자원등록의 기준이 되는 사업정보, 기관정보가 변경되면 자원정보도 자동으로 갱신
- 지자체로 이용자의 입·퇴소가 보고되고 승인되면, 현원/정원 정보도 갱신되어 자원에 반영

## 다. 보건복지자원 수요자 관리

### 1) 자원의 수혜이력 관리

#### 가) 개요

- 공공-민간의 보건복지자원 수혜이력을 수요자 개인을 중심으로 통합 관리
  - ▲ 서비스를 제공한 기관, ▲ 자원분류체계에 따른 자원종류, ▲ 제공시점 등의 정보가 관리

#### 나) 활용

- 상담·사례관리 등의 과정에서 중복·누락 없는 지원을 위해 수요자의 정보를 조회하고 부족한 자원을 할당
- 자원도입을 기획하는 과정에서 수혜이력에 기반한 통계정보의 활용
- 사회보장정보와 자원의 수혜이력을 활용하여 적정 지원대상자를 검색\*할 수 있는 기능 제공
  - \* (예시) 지역 내 차상위 이하 가구 중 최근 3개월 내 김장, 밀반찬 등 유사 지원을 받지 못한 가구 검색

### 2) 자원대기자의 관리

#### 가) 개요

- 욕구사정 결과 지원할 필요성은 발견되었으나 자원부족 등으로 지원받지 못한 대상자를 자원대기자로 등록

- 새로운 자원이 입력되면 자원대기자를 등록한 담당자에게 알려 지원 요청할 수 있도록 구현
- 자원 기획 또는 제공 단계에서 현황파악, 대상자 검색 등에 활용

#### 나) 등록

- 미충족 욕구 및 필요한 자원 유형, 등록자 정보 및 알림 여부 등을 입력하여 자원대기자를 등록

#### 다) 조회

- 자원개발 시, 지역사회 자원대기자 현황 조회 기능을 제공
- 자원 등록 시 해당 자원에 대한 대기자 검색 가능
  - 필요시 해당 대기자를 등록한 담당자에게 알림 전송 가능
- 자원유형, 욕구, 대기기간, 위험도 등의 조건으로 대기자 검색기능 제공하고, 우선순위를 적용한 추천 기능 제공

#### 라) 알림

- 대기 중인 자원이 시스템에 등록되었을 때 대기자를 등록하고 알림신청을 한 담당자에게 시스템을 통한 알림 제공
- 알림을 받은 담당자는 등록된 자원의 정보를 확인하고 대상자에게 제공하기 적합한 자원일 경우 서비스 의뢰

#### 마) 종결

- 대기하던 자원이 제공되어 욕구가 충족되었을 경우 대기자 목록에서 제외

## 라. 자원 배분

### 1) 개요

- 사회복지협의회, 복지재단, 각종 시설협회, 공동모금회 등에서 후원을 통해 확보한 대량의 자원을 적합한 사회서비스 제공기관을 선정하여 배분
- 배분하려는 자원을 시스템에 등록하면 자원을 배분 받고자 하는 사회서비스 제공기관에서 해당 자원을 선택하여 자원 배분 신청

### 2) 주요기능

- 배분하려는 자원을 시스템에 등록하여 사회서비스 제공기관들이 조회
  - 선착순 방식으로 배분하는 자원의 경우 시스템 등록 일시를 사전에 공지
- 사회서비스 제공기관은 배분자원에 대해 배분 신청
  - 배분하려는 자원을 등록한 기관에서 신청 가능 기관 유형/지역/규모 등을 제한 가능
  - 프로그램 운영을 위한 예산 배분의 경우 사업계획서 등을 첨부하여 신청
- 배분 대상기관 선정은 선착순 또는 심사·선정 방식으로 제공
  - 선착순 선정 시 정해진 물량이 소진되면 신청 마감, 이후 부적합 기관 등의 발생으로 인해 잔여 물량 발생 시 추가 배분
- 자원 배분 대상 기관이 선정되면 해당 기관의 자원·프로그램으로 등록
- 자원 배분 이후 자원 활용 결과(물품 배분, 프로그램 운영 등)를 보고

### 3) 사용자

- 지역사회보장협의체, 복지재단, 사회복지협의회, 사회서비스 제공기관이 아닌 자원제공기관 등

**마. 자원 관리를 위한 제도적 반영사항**

- 보건복지자원의 원활한 관리를 위해 지자체 뿐만 아니라 사회서비스 제공 기관의 자원관리 수행 여부를 평가 항목에 포함하는 방안 검토 필요
- 자원관리 우수 기관에 인센티브 제공 방안 검토 필요

## 4 서비스 의뢰

### 가. 개요

- 복지대상자의 복합적인 욕구 및 문제영역을 해결하기 위해 타 기관의 서비스가 필요한 경우 서비스 의뢰를 통해 통합적인 서비스 제공

### 나. 유형

#### 1) 자원에 대한 서비스 의뢰

- 특정 자원을 지정하여 대상자에게 제공하도록 의뢰
  - 생활시설 입소, 프로그램 신청 등 별도 신청 절차가 있는 경우, 의뢰받은 기관에서 대상자에 안내하고 신청절차를 진행하도록 함
  - \* 대상자에게 안내하고 의뢰받은 서비스 외의 서비스도 제공 가능

#### 2) 대상자에 대한 서비스 의뢰

- 특정 자원을 지정하지 않고 대상자에 대한 종합적인 서비스 제공을 의뢰
  - 의뢰대상 기관이 제공하는 서비스 현황을 확인할 수 없거나, 제공기관에서의 상담을 통한 종합적인 서비스 제공이 필요한 경우 이 방식으로 의뢰

### 다. 의뢰 절차

#### 1) 서비스 의뢰 요청자

##### 가) 대상자에 대한 파악

- 대상자에 대한 상담 또는 욕구사정, 위기도 조사 등을 통해 대상자가 필요로 하는 서비스 영역(욕구)을 확인
  - 사례관리 대상자가 아닐 경우라도 욕구사정 도구, 욕구분류체계, 자원분류체계 등을 활용하여 욕구 확인 가능

## 나) 자원 검색

- 대상자의 인적정보, 욕구, 필요자원분야 등의 정보를 활용하여 지역사회에서 제공 가능한 서비스 검색
  - 행복e음 및 희망이음의 서비스 추천기능\*을 활용
    - \* 인적정보, 욕구와 매칭되는 자원, 지역사회에서 주로 활용되는 자원 등 제공
- 해당 자원의 제공가능 여부를 시스템 또는 직접 연락을 통해 확인
  - \* 현원/정원이 관리되는 서비스의 경우 시스템을 통해 가용여부 제공
  - \*\* 만료된 서비스, 장기간 미사용된 서비스의 경우 목록에서 자동 제외

## 다) 서비스 의뢰

- 대상자와 서비스가 정해지면 추가 정보와 함께 서비스 의뢰
  - \* 서비스 의뢰 사유, 주요문제영역, 추가 의견 등
- 행복e음 또는 희망이음을 통해 관리되는 서비스는 시스템을 통한 서비스 의뢰 가능
  - 시스템을 통해 관리되지 않는 서비스는 유선/공문 등을 통해 의뢰 후 결과를 시스템에 입력
- 특정 서비스를 선택하기 어려운 경우 특정 기관을 선택하여 대상자 의뢰 가능 (해당 기관에서 상담 후 적합한 서비스 제공)
- 서비스 의뢰 시 대상자의 정보를 의뢰 기관에게 전달하게 되므로 대상자로부터 개인정보제공동의 획득 필요

## 라) 접수/반려 여부 확인

- 서비스를 의뢰받은 기관에서는 7일 이내에 접수/반려 여부를 시스템을 통해 회신
  - 7일 이내에 접수되지 않은 의뢰 건은 자동으로 반려 처리
- 서비스를 의뢰받은 기관에서 접수 이후 반려 사유가 발생했을 경우 시스템을 통해 반려처리 시 사유를 입력하면 해당 내용을 의뢰 기관에 공유

마) 진행상황 공유

- 서비스를 의뢰받은 기관에서는 의뢰 접수 이후 서비스 제공내역, 특이사항 등을 의뢰 기관에 수시로 공유

2) 서비스 의뢰 수신자

- 자원에 대한 서비스 의뢰를 수신한 경우, 대상자 정보를 확인하고, 필요시 상담을 거쳐 자원 제공/반려 여부를 회신
- 이후 대상자에게 자원을 제공하고 시스템에 자원 제공 내역을 등록
  - 현금, 현물 등의 경우 자원 제공 결과를 입력
  - 서비스의 경우 희망이음의 서비스 제공기능을 통해 서비스 제공내역을 입력하면 자원 제공 결과에 연동되어 자동 입력

● “사회서비스의 제공” 관련  
붙임 자료



붙임

IV

## “사회서비스의 제공” 관련 붙임 자료

### 붙임 4-1 대상별 생활시설 유형

#### 가) 노인 생활시설

- 노인 생활시설은 큰 틀에서 노인주거 복지시설 및 노인의료 복지시설로 분류
- 노인주거 복지시설은 기초생활수급 노인 등을 대상으로 주거공간과 급식 및 일상생활 필요한 편의를 제공하는 시설
- 노인의료 복지시설은 노인성 질환으로 심신에 장애가 발생한 노인을 대상으로 요양 및 일상생활에 필요한 편의를 제공
  - ※ 노인의료 복지시설은 장기요양기관 지정 신청을 통해 장기요양기관이 될 수 있으며, 실제 대부분의 시설이 장기요양기관으로 운영되고 있음

대상	시설	시설 별 정의 및 기능	
노인	주거	양로시설	• 노인을 입소시켜 급식과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 입소정원 10명 이상 시설
		노인공동생활가정	• 노인들에게 가정과 같은 주거여건과 급식, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 입소정원 5명 이상 9명 이하 시설
		노인복지주택	• 노인에게 주거시설을 분양* 또는 임대하여 주거의 편의·생활지도 상담 및 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설
	의료	노인요양시설	• 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
		노인요양공동생활가정	• 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
		학대피해노인 전용쉼터	• 노인학대로 인하여 피해를 입은 노인을 일정기간 보호하고 심신 치유 프로그램을 제공하기 위한 시설

## 나) 아동 생활시설

- 아동생활시설에서는 보호대상아동에게 보호(일시보호) 및 치료, 양육, 취업 및 자립을 지원
  - \* 보호대상 아동<sup>51)</sup> : 보호자가 없거나 보호자로부터 이탈된 아동 또는 보호자가 아동을 학대하는 경우 등 그 보호자가 아동을 양육하기에 적당하지 아니하거나 양육할 능력이 없는 경우의 아동

대상	시설	시설 별 정의 및 기능
아동	아동양육시설	• 보호대상아동을 입소시켜 보호, 양육 및 취업훈련, 자립지원 서비스 등을 제공하는 것을 목적으로 하는 시설
	공동생활가정	• 보호대상아동에게 가정과 같은 주거여건과 보호, 양육, 자립지원 서비스를 제공하는 것을 목적으로 하는 시설
	아동일시보호시설	• 보호대상아동을 일시보호하고 아동에 대한 향후의 양육대책수립 및 보호조치를 행하는 것을 목적으로 하는 시설
	아동보호치료시설	• 불량행위를 하거나 불량행위를 할 우려가 있는 아동으로서 보호자가 없거나 친권자나 후견인이 입소를 신청한 아동 또는 가정법원, 지방법원 소년부지원에서 보호위탁된 19세 미만인 사람을 입소시켜 치료와 선도 통하여 건전한 사회인으로 육성하는 시설 • 정서적·행동적 장애로 인하여 어려움을 겪고 있는 아동 또는 학대로 인하여 부모로부터 일시 격리되어 치료받을 필요가 있는 아동을 보호 및 치료하는 시설
	자립지원시설	• 아동복지시설에서 퇴소한 사람에게 취업준비 기간 또는 취업 후 일정 기간 동안 보호함으로써 자립을 지원하는 것을 목적으로 하는 시설

51) 아동복지법 제3조제4호

## 다) 장애인 생활시설

- 거주공간을 활용하여 일반가정에서 생활하기 어려운 장애인에게 일정기간 동안 거주·요양·지원 등의 서비스를 제공하는 동시에 지역사회생활을 지원하는 시설

대상	시설	시설 별 정의 및 기능
장애인	장애유형별 거주시설	• 장애유형이 같거나 유사한 장애를 가진 사람들을 이용하게 하여 그들의 장애유형에 적합한 주거지원·일상생활지원·지역사회생활 지원 등의 서비스를 제공하는 시설
	중증장애인 거주시설	• 장애의 정도가 심하여 항상 도움이 필요한 장애인에게 주거지원·일상생활지원·지역사회생활지원·요양서비스를 제공하는 시설
	장애영유아 거주시설	• 6세 미만의 장애영유아를 보호하고 재활에 필요한 주거지원·일상생활지원·지역사회생활지원·요양서비스를 제공하는 시설
	장애인단기 거주시설	• 보호자의 일시적 부재 등으로 도움이 필요한 장애인에게 단기간 주거서비스, 일상생활지원서비스, 지역사회생활서비스를 제공하는 시설
	장애인 공동생활가정	• 장애인들이 스스로 사회에 적응하기 위하여 전문인력의 지도를 받으며 공동으로 생활하는 지역사회 내의 소규모 주거시설
	피해장애인 쉼터	• 폭력, 학대 등 피해를 입은 장애인(피해 장애인)이 학대가 발생한 장소에서 벗어나 독립적인 삶을 위한 새로운 거주공간으로 정착하기 전까지 일시적으로 거주공간 및 필요한 지원서비스를 제공
	피해장애아동 쉼터	• 피해장애아동이 학대가 발생한 장소에서 벗어나 독립적인 삶을 위한 새로운 거주공간에 정착하기 전까지 일시적으로 거주공간 및 치료, 양육서비스 등 필요한 지원서비스를 제공함으로써 심신의 회복 지원

### 라) 정신질환자 생활시설

- 정신질환자를 입소시켜 요양서비스를 제공하는 정신요양시설과 사회적응을 위한 각종 훈련 및 생활지도를 하는 정신재활생활시설로 분류

대상	시설	시설 별 정의 및 기능
정신 건강	정신요양시설	• 정신질환자를 입소시켜 요양 서비스를 제공하는 시설
	정신재활시설 중 생활시설 (공동생활가정, 지역사회전환시설, 직업재활생활시설, 중독자재활시설)	• 정신질환자 또는 정신건강상 문제가 있는 사람(기질성 정신장애, 알코올, 약물중독, 조현병, 망상장애, 기분장애, 정서장애, 불안장애, 강박장애, 이밖에 준하는 장애)의 사회 적응을 위한 각종 훈련과 생활 지도를 하는 시설

### 마) 노숙인 생활시설

- 노숙인의 정상적인 사회 복귀를 위한 각종서비스를 제공하는 시설
- 입소하는 노숙인의 건강 상태 및 자립 여건에 의해 자활시설, 재활시설, 요양 시설로 분류

대상	시설	시설 별 정의 및 기능
노숙인	노숙인자활시설	• 건강상 특별한 문제가 없고 일할 의지 및 직업능력이 있는 노숙인등을 입소시켜 생활지도·상담·안전관리 또는 전문적인 직업상담·훈련 등의 복지서비스를 직접 제공하거나 직업훈련기관 또는 고용지원기관 등과의 연계를 통해 노숙인 등의 자활·자립을 지원
	노숙인재활시설	• 신체장애, 정신장애, 그 밖의 질환 등으로 인하여 자립이 어렵고 치료와 보호가 필요한 노숙인 등을 입소시켜 치료 및 각종 재활 프로그램을 제공하고 사회적응훈련을 실시함으로써 노숙인 등의 신체적·정신적 재활을 통한 자립기반 조성을 지원
	노숙인요양시설	• 건강상의 문제 등으로 인하여 단기간 내 가정 및 사회복귀가 어려운 노숙인 등을 입소시켜 상담·치료 또는 요양서비스를 제공

## 붙임 4-2 생활시설 입소자격

### 가) 노인 생활시설

시 설		대 상	입 소 요 건	비 고	
주 거	공통	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 양로시설·노인공동생활가정 : 일상생활에 지장이 없는 자</li> <li>• 노인복지주택 : 단독취사 등 독립된 주거생활을 하는데 지장이 없는 자</li> </ul>			
	양로시설 및 노인공동 생활가정	무료입소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 65세 이상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생계 또는 의료급여 수급자</li> <li>• 부양의무자로부터 부양을 받지 못하는 자</li> <li>• 학대피해노인</li> <li>• 긴급조치 대상자</li> </ul>	※ 만 65세 미만의 배우자도 함께 입소 가능
		실비입소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 65세 이상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도시근로자 1인당 월 평균 소득액 이하인 자</li> </ul>	
		유료입소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 60세 이상</li> </ul>		
	노인복지 주택	유료입소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 60세 이상</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 부양을 책임지고 있는 19세 미만의 자녀·손자녀도 함께 입소 가능</li> </ul>
의 료	공통	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인성 질환 등으로 요양을 필요로 하는 자</li> </ul>			
	노인 요양시설 및 노인요양 공동생활 가정	무료입소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만65세 이상 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 노인장기요양보험법 제15조에 따른 시설급여 대상인 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생계 또는 의료급여 수급자 (65세 이상)</li> <li>• 부양의무자로부터 부양을 받지 못하는 자(65세 이상)</li> <li>• 노인보호전문기관에서 학대피해노인으로서 입소를 의뢰한 노인</li> <li>• 긴급조치 대상자</li> </ul>	※ 양로시설 입소가 불가능한 경우 입소 대상
		실비입소			
		유료입소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 60세 이상</li> </ul>		
학대피해 노인전용쉼터		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 65세 이상 학대피해노인으로 노인보호전문기관장이 쉼터의 보호가 필요하다고 인정되는 자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인이 입소를 희망하거나 동의</li> <li>• 학대피해노인의 고령으로 의사능력이 불완전한 경우 학대행위자가 아닌 보호자 또는 관계공무원, 후견인이 입소에 동의하는 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 우선순위 (1순위) 응급사례 (2순위) 비응급사례 (3순위) 잠재사례</li> </ul>	

나) 아동 생활시설

시설	대상	입 소 요 건	비 고
아동양육시설, 공동생활가정		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보호자가 없거나 보호자로부터 이탈된 아동</li> <li>• 보호자로부터 학대받은 아동</li> <li>• 보호자의 학대로 아동보호전문 기관에 신고되어 해당 기관이 지자체장에게 보호 조치를 의뢰한 아동</li> <li>• 보호자의 질병, 가출 등으로 가정 내에서 보호하기 어려운 아동</li> <li>• 지자체장이 특별히 보호가 필요하다고 인정하는 아동</li> </ul>	※ 보호기간 연장 <sup>52)</sup> (질병, 장애 등의 이유로 보호 기간의 연장 요청 가능)
아동일시보호시설			-
아동보호치료시설		• 만 18세 미만	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 불량행위를 하거나 불량행위를 할 우려가 있는 아동으로서 보호자가 없거나 친권자나 후견인이 입소를 신청한 아동</li> <li>• 가정법원, 지방법원 소년부지원에서 보호위탁된 19세 미만인 사람을 입소</li> <li>• 정서적·행동적 장애로 인하여 어려움을 겪고 있는 아동 또는 학대로 인하여 부모로부터 일시 격리되어 치료 받을 필요가 있는 아동</li> </ul>
자립지원시설	• 만 24세 이하	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보호종료 아동중 취업(우선), 취업준비 중, 기초생활보장 수급자</li> </ul>	-

52) 아동복지법 제16조 및 동법 시행령 제22조

### 다) 장애인 생활시설

시설		대상	입 소 요 건	비 고
시설 공통	무료 입소	• 각 거주시설별 대상 장애인	• 생계 또는 의료급여 수급자 • 부양자가 없거나 부양을 받을 수 없는 자	-
	실비 입소	• 각 거주시설별 대상 장애인	• 시설 소재지 관할 시군구 담당 부서에서 입소 결정	-
장애유형별 거주시설	• 지적, 시각, 청각언어, 지체 장애인	• 서비스지원 종합조사 <sup>53)</sup> * 점수 충족 (성인 : 120점, 아동 : 110점)	※ 실비이용 대상 자는 시설 정원의 30%까지 허용	
중증장애인 거주시설	• 중증 장애인	• 서비스지원 종합조사 점수 충족 (성인 : 240점, 아동 : 190점)		
장애영유아 거주시설	• 만 6세미만의 장애 영유아			
장애인단기 거주시설	• 1개월 기준으로 보호자의 휴식 또는 일시적 피난 등이 필요한 장애인			
장애인 공동생활 가정	• 시설 및 재가장애인으로서 공동 생활가정에서 생활하는 것이 재활 및 자립에 더 효과적이라고 인정 되는 자 • 낮 시간 동안 근로, 고용훈련, 교육 및 재활훈련 등에 참여하고 있는 자 • 사회재활교사의 도움을 받아 공동 생활을 하는 데 큰 지장이 없는 자			

53) 서비스 지원 종합조사

- 신청인의 신체·정신기능의 상태 및 활동지원이 필요한 정도 등을 조사
- 서비스 지원 종합조사 결과는 시설 입소를 위한 최소한의 요건(필수조건)으로 지자체 상황 혹은 지방 장애인 복지 위원회 등에서 적격성 여부를 심사하여 결정 가능

\* 서비스 지원 종합조사표 [붙임1-1] 참조

### 라) 정신질환자 생활시설

시 설	대 상	입 소 요 건	비 고
정신요양 시설	정신건강의학과 전문의에 의 하여 정신질환자로 진단된 자	• 본인이 당해 시설에 입소하기를 원하는 자	※ 국민기초생활보장 법에 의한 생계급여 및 의료급여 수급자는 무료입소
		• 정신건강복지법에 의한 보호 의무자의 동의를 받아 시설에 입소하고자 하는 자	
		• 정신요양시설에 입소가 필요 하다고 진단되고 보호의무자 2명 이상이 시설 입소를 신청한 자	
정신재활 시설	• 만 15세 이상의 조현병, 양극성 장애, 알코올 사용장애 등 정신 질환자로 정신의료기관의 정기 적인 치료를 받고 있는 자	• 정신질환자로서 사회 적응 훈련이 필요하고 자해 및 타해의 우려가 적은 자 • 기타 정신질환자의 주치의가 기능 상의 장애로 인해 사회 적응 훈련을 포함한 정신재활시설의 입소 및 이용을 특별히 의뢰하는 경우	※ 정신질환을 동반하는 경우에는 지적장애 인도 입소 가능 ※ 만 15세 미만의 소 아는 특별프로그램을 분리·운영하는 경우에 한하여 입소 가능

### 마) 노숙인 생활시설

시 설	대 상	입 소 요 건	비 고
노숙인 자활시설	• 상당한 기간 동안 일정한 주거 없이 생활하는 만 18세 이상의 사람 • 상당한 기간 동안 주거로서의 적절성이 현저히 낮은 곳에서 생활하는 만 18세 이상의 사람	• 건강상 특별한 문제가 없고 일할 의지 및 직업능력이 있는 노숙인	-
노숙인 재활시설		• 신체장애, 정신장애, 그 밖의 질환 등으로 인하여 자립이 어렵고 치료와 보호가 필요한 노숙인	-
노숙인 요양시설		• 건강상의 문제 등으로 인하여 단기간 내 가정 및 사회복귀가 어려운 노숙인	-

### 붙임 4-3 대상자별 이용시설 유형

#### 1) 아동

- 아동의 보호, 교육 등을 위하여 아동이 이용할 수 있는 문화, 오락, 그 밖의 서비스를 제공하는 시설

시설	시설별 정의 및 기능
가정위탁지원 센터	• 가정위탁보호가 필요한 아동을 위탁가정으로 배치하고, 관할 행정기관(읍·면·동, 시·군·구)과 협조하여 위탁아동 및 위탁가정 사례관리를 실시하는 기관
지역아동센터	• 방과 후 돌봄이 필요한 지역사회 아동의 건전육성을 위하여 보호(안전한 보호, 급식 등), 교육(일상생활 지도, 학습능력 제고 등), 건전한 놀이와 오락(문화서비스)의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설
다함께 돌봄센터	• 초등학교의 정규교육 이외의 시간동안 지역 내 돌봄의 거점 기능을 수행하고 지역 내 돌봄 수요 및 자원을 고려하여 상시·일시 돌봄, 프로그램 운영, 등·하원지원, 급·간식 지원, 자녀 돌봄 관련 상담 등 서비스를 제공하는 시설
아동보호 전문기관	• 학대받은 아동의 발견, 보호, 치료에 대한 신속처리 및 아동학대예방을 위한 시설로 응급보호, 피해아동과 학대행위자를 위한 상담·치료 등 서비스를 제공하는 시설
자립지원 전담기관	• 보호대상아동의 위탁 보호 종료 또는 아동복지시설 퇴소 이후의 자립을 지원하기 위해 보호종료 후 5년간 사후관리 및 각종 자립지원 서비스를 제공하는 시설

#### 2) 노인

- 노인들의 건강하고 안정된 노후생활을 위하여 노인보호, 노인여가, 일자리지원 등의 서비스를 지원

시설	시설별 정의 및 기능
재가노인 복지시설	• 정신적, 신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 수행하기 곤란한 노인과 노인부양가정에 방문요양서비스, 주야간보호서비스, 단기보호서비스 등 보건복지부령이 정하는 서비스를 재가노인에게 제공함을 목적으로 하는 시설
노인복지관	• 노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지, 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설
노인보호전문	• 학대받은 노인의 발견·보호·치료 등을 신속히 처리하고 노인학대를 예방하기 위해

시설	시설별 정의 및 기능
기관	노인학대 신고전화의 운영 및 사례접수, 현장조사, 노인학대 관련 상담 등 그 밖에 노인의 보호를 위하여 보건복지부령으로 정하는 사항을 수행하는 시설
노인일자리 지원기관	• 지역사회 등에서 노인 일자리의 개발·지원, 창업육성 및 노인에 의한 재화의 생산·판매 등을 직접 담당하는 기관
노인맞춤돌봄 제공기관	• 독거·조손·고령부부 가구 노인 및 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스(안전지원, 사회 참여, 생활지원 등)를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방을 지원하는 기관

### 3) 장애인

- 이용자에게 편의를 제공하고 재활 및 사회·경제 활동의 참여를 위한 교육적·심리적 훈련 등의 서비스를 제공하는 시설

시설	시설별 정의 및 기능	
지역 사회 재활 시설	장애인복지관	• 장애인에 대한 각종 상담 및 사회심리·교육·직업·의료재활 등 장애인의 지역사회생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하고 장애에 대한 사회적 인식개선 사업을 수행하는 시설
	장애인 주간보호시설	• 장애인을 주간에 일시 보호하여 장애인에게 필요한 재활서비스를 제공하는 시설 • 일상생활, 여가활동, 교육·훈련, 지역사회적응활동 등을 지원
장애인 의료 재활시설	• 장애인을 위한 의료재활사업을 효율적으로 수행하기 위하여 사회복지법인 등 비영리법인 부설 의료재활시설 운영에 필요한 사항을 정고 의료관계 법령과 장애인 복지관련 법령이 정하는 바에 따라 장애인 의료재활을 위하여 최선의 서비스를 제공하는 시설 • 장애인 진단, 의료재활상담 및 치료, 장애인보조기구의 제작, 판매 등을 수행	
직업 재활 시설	장애인 근로 사업장	• 직업능력은 있으나 이동 및 접근성이나 사회적 제약 등으로 취업이 어려운 장애인에게 근로의 기회를 제공하고, 최저임금 이상의 임금을 지급하며, 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 직업 재활시설 • 일반사업장에서의 취업이 어려운 장애인에게 일정한 기간 직업훈련과 고용 기회를 제공하여 장애인의 직업능력을 향상시켜 안정적인 직업생활을 영위할 수 있도록 조력하는 역할
	장애인 보호	• 직업능력이 낮은 장애인에게 직업적응능력향상, 직무기능 향상훈련 등

시설		시설별 정의 및 기능
	작업장	훈련기회를 제공하고, 보호고용환경에서 근로의 기회를 제공하여 이에 상응하는 유상 임금을 지급하며, 장애인 근로사업장이나 그 밖의 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 직업 재활시설
	장애인 직업적응 훈련 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업능력이 극히 낮은 장애인에게 작업활동, 일상생활훈련 등을 제공하여 기초작업능력을 습득시키고, 작업평가 및 사회적응 훈련 등을 실시하여 장애인보호작업장 또는 장애인근로사업장이나 그 밖의 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 직업 훈련시설</li> </ul>
장애인 생산품 판매시설		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인직업재활시설 등이 생산하는 장애인 생산품과 서비스·용역의 판매를 촉진하기 위하여 생산시설 등의 판매활동과 유통 대행, 생산품과 서비스·용역 관련 상담·관리, 홍보, 판로 개척 및 관련 정보를 제공하는 등 마케팅 및 판매 활성화를 지원하는 시설</li> </ul>

#### 4) 정신건강

- 정신질환자를 정신의료기관에 입원시키거나 정신요양시설에 입소시키지 아니하고 사회적응을 위한 각종 훈련과 생활지도를 행하는 시설

시설		시설별 정의 및 기능
훈련 시설	아동·청소년 정신건강지원시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신질환 아동, 청소년을 대상으로 한 상담, 교육, 및 정보 제공 등을 지원하는 시설</li> </ul>
	주간재활시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신질환자들에게 작업·기술지도, 직업훈련, 사회적응훈련, 취업지원 등의 서비스를 제공하는 시설</li> </ul>
	직업재활시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신질환자들이 특별히 준비된 작업환경에서 직업적응, 직무기능향상 등 직업재활훈련을 받거나 직업생활을 할 수 있도록 지원하며, 일정한 기간이 지난 후 직업능력을 갖추면 고용시장에 참여할 수 있도록 지원하는 시설</li> </ul>
생산품 판매시설		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신질환자들이 생산한 생산품을 판매하거나 유통을 대행하고, 정신질환자들이 생산한 생산품이나 서비스에 관한 상담, 홍보, 마케팅, 판로개척, 정보제공 등을 지원하는 시설</li> </ul>

## 5) 노숙인

- 노숙인 등에 대한 복지서비스 제공 체계를 구축하여 이들의 건전한 사회복귀와 복지증진에 이바지하기 위한 서비스를 제공하는 시설

시설	시설별 정의 및 기능
노숙인 종합지원센터	• 주거·의료·고용 지원을 위한 상담 및 복지 서비스를 연계하고 심리상담 및 위기관리사업 등 노숙인 등의 복지증진에 필요한 사업으로 보건복지부장관이 정한 사업을 제공하는 시설
노숙인 급식시설	• 노숙인에게 필요한 급식서비스를 제공하기 위해 설치된 기관으로 「식품위생법」 제88조 제1항에 따라 집단급식소로 신고 되어 운영되는 시설
노숙인 진료시설	• 「노숙인복지법」 제12조 및 동법 시행규칙 제5조에 따라 국가와 지방자치단체가 노숙인 등에게 필요한 의료서비스를 제공하기 위하여 노숙인 진료기관으로 지정한 의료급여기관
쪽방 상담소	• 쪽방 거주자에 대한 상담, 취업지원, 생계지원, 기타 행정지원 서비스를 제공하는 시설

## 6) 지역주민

시설	시설별 정의 및 기능
사회복지관	• 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역 주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지 문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공

## 붙임 4-4 기능별 이용시설 제공서비스

- 시설 서비스를 총 생활안전, 문화여가, 직업재활, 사례관리, 교육, 연계 총 6개의 특징별로 구분
  - 생활·안전 : 생활지도, 보호, 목욕, 급식 등의 서비스 제공
  - 문화·여가 : 관람, 견학, 공연, 행사 등 여가 관련 서비스 제공
  - 직업재활 : 취업과 관련된 교육, 지도, 훈련 등의 서비스 제공
  - 사례관리 : 발굴, 조사, 서비스 계획수립 등 사례관리 서비스 제공
  - 교육 : 생활, 사회성, 학습 등의 교육 서비스 제공
  - 연계 : 타 서비스에 대한 정보 제공, 관련기관으로 연계 및 지역사회 홍보 등

### 1) 재가

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류
재가노인 복지시설	방문요양서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신체활동지원서비스(세면, 배설 등 지원)</li> <li>• 가사활동지원서비스(취사, 청소, 세탁 등 지원)</li> <li>• 개인활동지원서비스(외출동행, 생활상담 등 지원)</li> </ul>	• 생활·안전
	주야간 보호서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스 일상생활지원</li> <li>• 급식, 목욕, 배설 등 서비스</li> <li>• 노인 가족에 대한 교육 및 상담</li> </ul>	• 생활·안전
	단기보호서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신체활동지원, 기능 회복 훈련, 그 밖의 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 서비스</li> <li>• 그 밖에 노인요양시설 또는 노인요양공동생활 가정의 사업에 준하는 서비스</li> </ul>	• 생활·안전
	방문목욕서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기 등이며, 목욕 후 주변 정리 등의 서비스</li> </ul>	• 생활·안전
	재가노인 지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회에서 노인의 자립생활을 위협하는 모든 (신체, 정신, 경제, 사회적) 위기로인에 대한 대응</li> <li>• 노인의 건강하고 안전한 삶을 도모하기 위한위기관리 체계 구축, 욕구기반 위기관리 서비스 제공, 위기상황 관리 및 긴급지원을 수행</li> </ul>	• 사례관리

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류
	방문간호서비스	• 간호사정 및 진단 등 기본간호, 욕창치료 및 단순 상처 치료 등 간호, 검사관련 사항, 투약관련지도, 환자·가족 대상 건강관리에 필요한 식이요법 등 교육훈련, 상담 등	• 생활·안전
노인 맞춤돌봄 제공기관	안전지원	• 방문 안전지원(안전·안부확인, 생활안전점검 등) • 전화 안전지원(안전·안부확인, 정보제공 등) • ICT 안전지원(ICT 데이터 확인점검, 유사 시 방문 확인)	• 생활·안전
	사회참여	• 사회관계 향상 프로그램(문화여가, 평생교육 등) • 자조모임	• 문화·여가
	생활교육	• 신체건강분야 교육(영양, 보건, 건강운동 교육) • 정신건강분야 교육(우울예방, 인지활동 프로그램)	• 교육
	일상생활 지원	• 이동·활동지원(외출동행지원) • 가사지원(식사, 청소관리)	• 생활·안전
	연계서비스	• 생활자원연계(생활용품, 식료품, 후원금 지원) • 주거개선연계(주거위생개선, 주거환경개선) • 건강지원연계(의료연계지원, 건강보조지원) • 기타서비스(기타 일상생활에 필요한 서비스 연계)	• 연계

## 2) 돌봄

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류
지역 아동센터	보호	• 생활관리(일상생활관리, 위생건강관리, 급식지도) • 안전관리(생활안전지도, 안전귀가지도, 5대안전의무교육)	• 생활·안전
	교육	• 학습지도(숙제지도, 교과학습지도) • 특기적성(예체능활동, 적성교육) • 성장과 권리(인성·사회성 교육, 자치회의 및 동아리활동)	• 교육
	문화	• 체험활동(관람·견학, 캠프·여행) • 참여활동(공연, 행사 등)	• 문화·여가
	정서지원	• 상담(연고자 상담, 아동 상담, 정서지원 프로그램) • 가족지원(보호자교육, 행사·모임)	• 생활·안전
	지역사회연계	• 홍보(기관홍보) • 연계(인적연계, 기관연계)	• 연계
다함께 돌봄센터	기본프로그램	• 출결확인 • 아동지원(위생청결 안정 등 일상생활교육, 아동 및 학부모상담) • 급·간식 지원	• 생활·안전

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류
	공통프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 숙제지도(알림장 확인, 숙제 확인)</li> <li>• 독서지도(독서활동 프로그램 운영)</li> <li>• 신체활동(운동, 또래놀이)</li> <li>• 휴식(자유활동, 휴식)</li> </ul>	• 생활·안전
	학습활동 (특별활동)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기초외국어(외국어활동 프로그램 운영)</li> <li>• 예체능(예체능활동 프로그램 운영)</li> <li>• 과학(과학 체험활동 프로그램 운영)</li> <li>• 체험활동(문화 체험 활동 프로그램 운영)</li> </ul>	• 교육
장애인 주간 보호시설	일상생활 지원	• 식사 및 간식지원, 건강관리 및 위생관리 및 일상생활 훈련 등을 통해 자립생활능력을 배양	• 생활·안전
	여가활동 지원	• 의미 있는 낮 시간 활동을 위한 문화·예술, 스포츠, 여가·취미 활동 등 체험위주의 여가활동을 제공	• 문화·여가
	교육·훈련 지원	• 일상생활에 필요한 안전, 교양 및 언어·인지 등의 교육과 직업훈련, 사회구성원으로써의 권리의 이해를 위한 성교육, 인권교육 등의 교육·훈련 지원	• 교육
	지역사회 적응활동 지원	• 사회구성원으로서의 능력배양을 위하여 공공기관 및 대중교통 이용 등 활동 서비스 지원	• 생활·안전
	특별활동 지원	• 여행, 캠프 및 기념일 활동 등 새로운 환경과 정보를 접하고 정서함양을 통한 자기발전을 도모할 수 있도록 지원	• 문화·여가
	자원봉사자 개발 및 실습생교육지도	• 이용 장애인의 욕구와 시설에서 활용할 수 있는 자원 봉사자를 개발하고, 장애인에 대한 이해 및 사회복지 현장의 이해를 위한 사회복지 현장실습생 지도	-
	기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차량, 인력 등 허용범위 내에서 장애인 주간보호시설 이용을 위한 교통편의를 제공</li> <li>• 이용 장애인과 그 가족과의 상담 등을 통해 욕구를 파악 하여 그에 맞는 서비스를 개발하고, 가족들의 부양부담 경감을 위한 다양한 가족 지원 서비스 제공 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생활·안전</li> <li>• 사례관리</li> </ul>
주간 재활시설	사회 재활활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회기술 및 일상생활기술 증진을 위한 활동</li> <li>• 정신건강 증진을 포함한 약물 및 증상 관리</li> <li>• 스트레스 관리 및 긴장 완화를 위한 교육 및 체험</li> <li>• 동료 상담 등을 통한 소통, 여가 및 문화 활동 제공</li> <li>• 정규학교 및 지역사회 평생교육 참여</li> </ul>	• 문화·여가

### 3) 직업재활

시설	제공 서비스		서비스 요약	서비스 분류
노인 일자리 지원기관	공공 영	공익활동	• 노인이 자기만족과 성취감 향상 및 지역사회 공인 증진을 위해 참여하는 활동	• 직업재활
		재능나눔	• 재능을 보유한 노인이 자기만족과 성취감 향상, 지역 사회 공익 증진을 위해 자발적으로 참여하는 봉사 성격의 각종 활동	• 직업재활
	사회서비스형		• 노인의 경력과 활동역량을 활용하여 사회적 도움이 필요한 영역(지역사회 돌봄, 안전 관련 등)에 서비스를 제공하는 일자리	• 직업재활
	민 간 형	시장형 사업단	• 참여자 인건비 일부를 보충지원하고 추가 사업 수익으로 연중 운영하는 노인일자리	• 직업재활
		취업알선형	• 수요처의 요구에 의해서 일정 교육을 수료하거나 관련된 업무능력이 있는 자를 해당 수요처로 연계하여 근무기간에 대한 일정 임금을 지급받을 수 있는 일자리	• 직업재활
		시니어 인턴쉽	• 만 60세 이상자의 고용촉진을 위해 시업에 인건비를 지원하여 계속고용을 유도하는 사업	• 직업재활
		고령자 친화기업	• 고령자가 경쟁력을 가질 수 있는 적합한 직종에서 다수의 고령자를 고용하는 기업 설립 지원	• 직업재활
장애인 근로 사업장	사회적응 훈련		• 대인적응기술, 사회성훈련 등	• 교육
	직무기능향상훈련		• 직무분석에 따른 직무변경, 개조, 보조공학 개입에 따른 훈련	• 직업재활
	직무개발		• 지역사회 노동시장 분석 및 정보제공 • 직무분석 및 개입 • 전이계획 및 실행, 사후 지도	• 직업재활
장애인 보호 작업장	직업적응훈련		• 일상생활훈련, 사회적응훈련 • 작업 태도 및 기술훈련	• 직업재활
	문제해결훈련		• 의사소통 기술훈련, 대인관계능력 향상훈련 • 문제해결훈련, 위급 혹은 응급상황 대비훈련 • 자기옹호 및 주장훈련	• 교육
	직업평가		• 작업표본평가 및 현장평가	• 직업재활
	직무기능향상훈련		• 직무분석에 따른 직무변경, 개조, 보조공학 개입에 따른 훈련	• 직업재활
	지역사회 자원활용 훈련		• 지역사회 적응훈련	• 교육

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류
장애인 직업적응 훈련시설	재활기능 기초훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식사, 위생관리, 옷 입기 등 기초적 생활기능 교육</li> <li>• 기초영양섭취, 일상약품 사용, 응급 시 처치 등 훈련</li> <li>• 의사소통기능 교육</li> <li>• 동성 및 이성관계에 따른 행동, 사회규범에 따른 행동 등 교육</li> <li>• 고용 및 직업 준비 교육</li> <li>• 교통수단 이용, 지리적 위치 등 이동기능 교육</li> <li>• 시간관리 기능 교육</li> <li>• 개인별 재정관리 기능 교육</li> <li>• 필요한 대화 및 사람에 대한 주의력 습득, 기억능력훈련 등 생활 학습기능 훈련</li> <li>• 운동 및 지각기능을 위한 균형 잡기 훈련 등</li> </ul>	• 교육
	작업기초 기능훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인의 욕구에 대한 사회적, 심리적, 신체적 전반적인 접근</li> <li>• 의복착탈, 용의 단정 등 자립 훈련</li> <li>• 개인 및 대인관계 행동 훈련</li> <li>• 정보처리능력 훈련(시각, 청각, 촉각, 언어이해)</li> <li>• 단어기억, 반응의 일반화와 대안행동 등 교육</li> <li>• 시간, 운동 협응, 변별과 분류 등 직업적 기능 훈련</li> <li>• 대리감각의 개발(감각운동, 언어 및 행동적응훈련 등)</li> <li>• 구체적인 직업기술 개발</li> </ul>	• 직업재활
직업 재활시설	직업재활활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순 반복적인 작업훈련을 포함하는 보호작업</li> <li>• 고용 촉진을 위한 지역사회 자원 연계를 통한 작업훈련</li> <li>• 취업 알선 및 취업 지도</li> <li>• 취업자의 직업 유지 및 관리</li> <li>• 정신재활시설 내·외부에서 물품을 생산하거나 생산품을 판매하는 활동과 관련된 제반 활동</li> </ul>	• 직업재활

#### 4) 보호

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류
노인보호 전문기관	신고접수 및 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24시간 노인학대 신고전화의 운영 및 사례접수</li> <li>• 노인학대 의심사례에 대한 현장조사</li> <li>• 지역노인학대사례판정위원회, 자체사례회의 운영</li> </ul>	• 사례관리
	교육 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역단위 및 일반인을 대상으로 한 노인학대 예방교육 및 홍보</li> <li>• 노인학대행위자를 대상으로 한 재발방지 교육</li> <li>• 노인복지시설 및 재가장기요양기관 설치·운영자와 그 종사자를 대상으로 노인인권교육 실시 등</li> </ul>	• 교육
	지역사회 연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학대피해노인의 의료기관 치료의뢰 및 노인복지시설 입소의뢰</li> <li>• 지역사회의 보건복지서비스가 피해노인 등에게 제공될 수 있도록 관련기관과의 협력 체계 구축</li> </ul>	• 연계
아동보호 전문기관	신고접수, 응급보호 및 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동학대범죄 신고 24시간 접수</li> <li>• 아동학대 사건처리 및 아동학대 피해 관련 법률서비스 지원이 필요한 경우 법률서비스 연계 및 지원</li> <li>• 응급조치 등 피해아동에 대한 일시보호서비스 제공</li> <li>• 아동보호전문기관 내 사례전문위원회 개최</li> </ul>	• 사례관리
	상담·치료	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신체적·정신적 치료가 필요한 피해아동에게 의료적 처치 및 이에 따른 비용 지원</li> <li>• 연계 서비스 지원</li> <li>• 의료비·의료서비스 지원</li> <li>• 학대피해로 인한 심리·정서적인 개입이 필요한 피해아동에게 심리검사 및 심리치료 서비스 지원</li> <li>• 아동학대가정 회복을 위한 통합프로그램 등</li> </ul>	• 생활·안전
	교육 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분기 1회 이상 지역신문, 유선방송 및 시정홍보 전광판, 리플렛, 홍보물품 배포 등을 활용하여 아동학대에 방 홍보 실시</li> <li>• 지역주민 인식개선을 위한 교육 등 실시</li> </ul>	• 연계

### 5) 종합서비스

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류
노인 복지관	상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인 복지 정보, 경제, 법률 등 외부전문가를 활용한 상담</li> <li>학대 및 인권, 애도, 상실 관계 등에 대한 개별 혹은 집단 상담</li> </ul>	• 생활·안전
	사례관리 및 지역사회돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li>위기 및 취약노인에 대한 자립지원 서비스 지원</li> <li>지역사회 생활자원 연계 및 지원</li> <li>가족 기능 지원(가족상담, 가족캠프 등)</li> </ul>	• 사례관리
	건강생활지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>건강증진 지원(건강교육 및 상담 등)</li> <li>기능회복지원(진료 및 운동요법 등)</li> <li>급식지원(경로식당, 푸드뱅크 등)</li> </ul>	• 생활·안전
	노년사회화 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>평생교육 지원(정보화, 사회학, 한글, 외국어교실 등)</li> <li>취미여가 지원(예능활동, 문화활동 등)</li> </ul>	• 문화·여가
	지역자원 및 조직화	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역자원 개발 및 지역복지 연계</li> <li>주거지원</li> </ul>	• 연계
	사회참여 및 권익증진	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회참여 지원(노인 일자리 및 사회활동지원 등)</li> <li>노인권익증진(편의시설 설치, 양성평등 교육 등)</li> <li>고용 및 소득지원(고령자취업지원, 취업교육 등)</li> </ul>	• 직업재활
	돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li>요양서비스(치매환자 프로그램, 주야간보호 등)</li> </ul>	• 생활·안전
장애인 복지관	상담·사례관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>긴급대상자 위기사례관리</li> <li>집중관리대상자 사례관리</li> <li>직접서비스 제공</li> <li>자원연계 및 서비스 중개</li> <li>모니터링 및 재사정</li> <li>종결 및 사후관리</li> </ul>	• 사례관리
	기능강화지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>운동·지각 향상(운동, 작업활동, 수중운동 등)</li> <li>의사소통 향상(언어치료)</li> <li>학습능력 향상(특수교육)</li> <li>사회적응력 향상(심리운동, 특수체육, 음악활동 등)</li> </ul>	• 교육
	장애인 가족지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담교육(가족지원 전문상담)</li> <li>가족기능강화(가족 휴식지원, 가족역량강화 지원 등)</li> <li>양육지원(가족 돌봄지원, 주간 및 단기보호, 방과후 교실 등)</li> <li>여성장애인 복지 증진(여성장애인 상담실 및 쉼터운영 등)</li> <li>장애인 무료급식(결식우려 장애인 무료급식소 운영 등)</li> </ul>	• 생활·안전

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류	
	역량강화 및 권익옹호 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 역량강화 및 지역 사회참여 활동지원(동료상담, 주거 서비스 등)</li> <li>• 권익옹호(장애인차별금지법 준수 운동, 법률적인 지원 등)</li> <li>• 정보제공(장애인정보화교육, 시청각장애인 도서 제작 등)</li> <li>• 수어관련(수어교실, 수어 봉사원 양성 및 파견 등)</li> </ul>	• 생활·안전	
	작업지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직업상담 및 평가</li> <li>• 직업적응 및 역량개발훈련</li> <li>• 사업체 개발 및 관리</li> </ul>	• 직업재활	
	지역사회 네트워크	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회장애인 복지 서비스 개발 및 지원</li> <li>• 지역의 사회통합환경 조성(장애 인식개선 등)</li> <li>• 주민조직 지원(주민조직체 형성 및 교육 등)</li> <li>• 민관협력 네트워크 구축(지역사회보장협의체 활동)</li> <li>• 지역자원개발 및 관리(자원봉사자, 후원자 개발 및 관리)</li> </ul>	• 연계	
	평생교육 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 및 프로그램(평생교육 전문상담 등)</li> <li>• 기초문화 및 학력보완교육(한글, 문화 프로그램 등)</li> <li>• 문화예술 및 인문교육(여가스포츠 및 문화 프로그램 등)</li> <li>• 시민참여교육(시민의식 프로그램 등)</li> </ul>	• 교육	
	사회서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인활동지원(활동보조, 방문간호, 방문목욕)</li> <li>• 장애아동 재활치료(언어·청능치료, 미술·음악치료 등)</li> </ul>	• 생활·안전	
노숙인 종합지원 센터	응급조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일시 잠자리 제공, 식사 제공, 응급처치</li> <li>• 3~4개월 주거비 및 생활용품비 지원</li> <li>• 주민등록 복원 및 수급자책정 등</li> </ul>	• 생활·안전	
	상담 및 서비스 연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거·의료·고용 지원을 위한 상담</li> <li>• 심리 상담</li> <li>• 의료급여 등 복지서비스연계</li> </ul>	• 생활·안전 • 연계	
사회 복지관	사 례 관 리	사례발굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자 발굴 및 개입계획 수립</li> </ul>	• 사례관리
		사례개입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스 제공을 위한 사례개입</li> </ul>	• 사례관리
		서비스연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰</li> </ul>	• 연계
	서 비 스 제 공	가족기능 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가족관계증진사업</li> <li>• 가족기능보완사업</li> <li>• 가정문제해결·치료</li> <li>• 부양가족지원</li> <li>• 다문화가정, 북한이탈주민 등 이용자 특성을 반영한 사업</li> </ul>	• 생활·안전

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류	
	지역사회 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 급식서비스</li> <li>• 보건의료서비스</li> <li>• 경제적 지원</li> <li>• 일상생활 지원</li> <li>• 정서서비스</li> <li>• 일시보호서비스</li> <li>• 재가복지봉사서비스</li> </ul>	• 생활·안전	
	교육문화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동·청소년 사회교육</li> <li>• 기능 습득을 목적으로 하는 성인사회교육</li> <li>• 노인 여가·문화</li> <li>• 문화복지사업</li> </ul>	• 교육	
	자활지원 등 기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직업기능훈련</li> <li>• 취업알선</li> <li>• 직업능력개발</li> <li>• 그 밖의 특화사업</li> </ul>	• 직업재활	
	지역 조직화	복지네트워크 구축	• 지역사회연계사업, 지역육구조사, 실습지도 등 복지 서비스 공급의 효율성 제고	• 연계
		주민 조직화	• 주민복지증진사업, 주민조직화 사업, 주민교육 실시	• 연계
		자원개발 및 관리	• 자원봉사자 개발·관리, 후원자 개발·관리	• 연계

## 6) 기타

시설	제공 서비스	서비스 요약	서비스 분류
가정위탁 지원센터	대리양육, 친·인척 가정위탁	<ul style="list-style-type: none"> <li>대리양육 가정위탁(조부모에 의한 양육)</li> <li>친·인척가정위탁(조부모를 제외한 친인척에 의한 양육)</li> </ul>	• 생활·안전
	일반, 전문 가정위탁	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반 가정위탁(혈연관계가 없는 일반인에 의한 양육)</li> <li>전문 가정위탁(만 2세 이하 영아, 학대피해아동 등 전문적인 보살핌이 필요한 아동)</li> </ul>	• 생활·안전
	일시가정위탁	<ul style="list-style-type: none"> <li>보호대상 아동에 대한 긴급보호 조치</li> </ul>	• 생활·안전
장애인 의료 재활시설	진료 및 재활	<ul style="list-style-type: none"> <li>입원 및 통원, 낮 병원을 통한 장애인 진료</li> <li>장애의 진단 및 포괄적이고 전문적인 재활치료</li> <li>장애인에 대한 의료재활상담</li> <li>장애인의 기타 질환에 대한 진단 및 치료</li> <li>장애인보조기구의 제작, 판매, 검수 및 수리</li> <li>장애인 재활 및 재발 방지에 관한 교육</li> <li>장애인 등록을 위한 진단</li> </ul>	• 생활·안전
아동· 청소년 정신건강 지원시설	지역사회 연계체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>유관기관 간 연계·협력</li> <li>복지관, 지역아동센터, 병의원, 정신건강증진시설 등의 연계를 통하여 통합적 치료개입 및 서비스 제공</li> </ul>	• 연계
	아동 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경치료</li> <li>개별치료 (놀이치료, 심리상담, 예술치료, 인지학습 치료 등)</li> <li>집단치료 (또래관계 증진, 정서인식 및 표현, 분노조절 등)</li> </ul>	• 생활·안전
	부모 및 가족 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>개별 양육상담 및 코칭</li> <li>집단 부모교육</li> <li>가족상담 및 치료</li> </ul>	• 교육
노숙인 급식시설	급식서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>무료급식 제공</li> </ul>	• 생활·안전
노숙인 진료시설	의료서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>무료진료 및 유료진료 제공 (비급여 항목 본인 부담)</li> </ul>	• 생활·안전
쪽방 상담소	보호 및 생활지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담, 취업지원, 생계지원, 기타 행정서비스 제공</li> </ul>	• 생활·안전

## 붙임 4-5 이용시설 대상 자격

### 가) 노인

시설	대상 <sup>54)</sup>	자격 <sup>55)</sup>	비고	
재가노인복지시설	• 만 65세 이상 또는 만 65세미만 노인성질환자	• 장기요양급여수급자	-	
	• 만 65세 이상	• 심신이 허약하거나 장애가 있는 자	-	
	• 만 60세 이상	• 심신이 허약하거나 장애가 있는 자(이용비용 전부를 수납받아운영하는 시설의 경우)	-	
노인복지관	• 만 60세 이상	-	※ 자녀·친지 등의 연고가 있는 경우, 거주지역 내 이용할 여가시설이 없는 경우 타지역 노인 복지관 이용가능	
노인보호전문기관	• 만 65세 이상	• 학대피해노인	-	
노인 일자리 지원 기관	공익활동	• 만 65세 이상	• 기초연금수급자	-
	재능나눔 활동	• 만 60세 이상	-	-
	시장형 사업단	• 만 60세 이상	• 사업특성 적합자	-
	고령자친화기업	• 만 60세 이상	• 사업특성 적합자	-
	시니어 인턴십	• 만 60세 이상	• 개발원 및 수행기관에서 진행 하는 교육을 이수한 자	※ 중앙정부 및 지방자치 단체재정지원 일자리 사업 등에 참여 중인 자는 제외
	취업알선형	• 만 60세 이상	-	-
	사회서비스형	• 만 65세 이상	-	※ 일부 유형 만 60세 이상 참여 가능
노인맞춤돌봄 제공기관	• 만 65세 이상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민기초 생활수급자</li> <li>• 차상위계층</li> <li>• 기초연금 수급자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유사 중복 사업 자격에 해당되지 않는 자</li> </ul>	※ 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 중복 시에도 예외적으로 제공 가능

\* 시설을 이용하려는 사람은 대상요건과 자격요건을 각각 충족하여야 함

## 나) 아동

- 
- 54) 각 시설별 이용이 가능한 연령, 장애등록 여부 등의 요건
  - 55) 각 시설을 이용하는데 필요한 소득, 가구특성, 심의 등의 요건

시설	대상	자격	비고
가정위탁 지원센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>만18세 미만의 아동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보호자가 없거나 보호자로부터 이탈된 아동</li> <li>보호자가 아동을 양육하기에 적당하지 아니하거나 능력이 없는 경우의 아동</li> </ul>	-
지역 아동센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>만 18세 미만의 아동으로서 초등학교 및 중학교에 재학 중인 아동</li> <li>지역아동센터 이용 중·고등학교 진학한 고등학생</li> <li>지역아동센터를 이용하는 아동의 형제·자매인 미취학아동 또는 고등학생</li> <li>18세 이상이나 계속해서 지역아동센터를 이용하는 고등학생</li> <li>기타 지역이나 가구 특성에 따라 시군구청장이 인정한 경우</li> <li>학교 밖 청소년으로서 만18세 미만의 아동</li> <li>어린이집·유치원 등을 이용할 수 없는 미취학 아동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>생계·의료·주거·교육급여 수급자</li> <li>기초연금 수급자 (조손가족인 경우)</li> <li>차상위계층</li> <li>차상위자활 대상자의 아동 또는 대상자</li> <li>차상위본인부담 경감 대상자의 (손)자녀 또는 경감 대상 아동</li> <li>등록장애인이 있는 가족의 아동 및 등록장애인 아동</li> <li>장애인연금 대상자 및 동거하는 (손)자녀인 아동</li> <li>초·중·고 교육비 지원 대상자인 아동</li> <li>조손가족 아동</li> <li>한부모가족 아동</li> <li>다문화가족 아동</li> <li>건강보험료 본인부담금이 가구 원수별 기준 중위소득 100% 이하인 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ (돌봄특례아동) 일반아동에 해당 되나 시장·군수·구청장이 돌봄이 필요하다고 인정하는 경우 이용 가능</li> <li>※ 시설별 신고정원의 20% 범위 내에서 일반아동도 이용 가능</li> </ul>
다함께 돌봄센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>돌봄이 필요한 만 6세~12세 (초등학생) 아동</li> </ul>	-	-
아동보호 전문기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>학대피해아동</li> <li>학대피해아동의 가족</li> <li>학대행위자</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 모든 아동 또는 일반인을 대상으로 하는 교육사업의 경우 대상자가 아니더라도 서비스 이용 가능</li> </ul>
지립지원 전담기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동복지시설·가정위탁 보호조치가 종결된 만 18세 이상 대상자</li> </ul>	-	

다) 장애인

시설	대상	자격	비고
장애인 복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인복지법 제2조의 규정에 의한 장애인</li> <li>• 규정에 의한 장애인은 아니지만 전문의 소견 또는 이용시설 진단판정 결과 서비스 지원이 필요한 자</li> </ul>	-	※ 해당 지역 주민도 사회 통합 프로그램을 일부 이용할 수 있음
장애인주간 보호시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인복지법 제2조의 규정에 의한 장애인</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 국민기초생활보장 대상 수급자, 중증 장애(중복 장애 등)를 우선 선정</li> <li>※ 규정에 의한 장애인은 아니지만 전문의 소견 또는 이용시설 진단판정 결과 서비스 지원이 필요한 자</li> </ul>
장애인 의료 재활시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인복지법 제2조의 규정에 의한 장애인</li> </ul>	-	※ 진료상 여유가 있을 경우 지역주민을 대상으로 일반인 진료 가능
장애인 근로사업장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인복지법 제2조의 규정에 의한 장애인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위원회 적격 여부 평가 결과 교통, 접근성 또는 적응의 문제 등으로 경쟁적인 고용시장으로의 취업이 어렵다고 판단된 자</li> </ul>	※ 근로장애인의 60% 이상을 장애의 정도가 심한 장애인으로 유지
장애인 보호작업장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인복지법 제2조의 규정에 의한 장애인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의료, 직업능력, 심리 평가 등의 결과와 초기면접 정보를 토대로 적격 여부 평가결과 경쟁적인 고용 시장이나 장애인 근로 사업장에서 생산능력을 발휘하기 어렵다고 판단된 자</li> </ul>	※ 근로장애인의 80% 이상을 장애의 정도가 심한 장애인으로 유지
장애인 직업적응 훈련시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애의 정도가 심한 장애인<sup>56)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위원회 적격 여부 평가 결과 장애인 보호 작업장이나 장애인 근로사업장에서 생산능력을 발휘하기 어려운 자</li> </ul>	※ 근로장애인의 80% 이상을 발달장애인으로 유지

56) 장애인복지법 시행규칙 [별표1: 장애인의 장애정도]

## 라) 정신건강

시설	대상	자격	비고
아동·청소년 정신건강 지원시설	• 만 6세 이상의 아동	<ul style="list-style-type: none"> <li>정서, 행동, 대인관계와 관련된 문제를 가진 아동</li> <li>정신의료기관 및 발달장애 문제로 정신과 전문의의 진단 및 소견을 받은 아동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 틱새 계층 및 저소득층 아동 우선</li> <li>※ 자해 및 타해의 위험이 있는 아동 제외</li> </ul>
주간 재활시설	• 만 15세 이상	<ul style="list-style-type: none"> <li>정신의료기관의 정기적인 치료를 받고 있는 조현병, 양극성장애, 알코올 사용장애 등 정신질환자로서 사회적 훈련이 필요하고 자해 및 타해의 우려가 적은 자</li> <li>기타 정신질환자의 주치의가 기능상의 장애로 인해 사회적응훈련을 포함한 정신재활시설의 입소 및 이용을 특별히 의뢰하는 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 정신질환을 동반하는 경우에는 지적장애 인도 입소 가능</li> <li>※ 만 15세 미만의 소아 정신질환자는 특별 프로그램을 분리·운영하는 경우에 한하여 입소 가능</li> </ul>
직업 재활시설			

## 마) 노숙인

시설	대상	자격	비고
노숙인 종합지원센터	• 상당한 기간 동안 일정한 주거 없이 생활하는 만 18세 이상의 사람	-	-
노숙인 급식시설	• 노숙인시설을 이용하거나 상당한 기간 동안 노숙인 시설에서 생활하는 사람	-	-
노숙인 진료시설	• 상당한 기간 동안 주거로서의 적절성이 현저히 낮은 곳에서 생활하는 만 18세 이상의 사람	-	-
쪽방 상담소	• 쪽방거주자	-	-

**불임 4-6 서비스 지원 종합조사표 조사항목 및 종합점수 산정방법 - 성인용 조사표**

성인(만 19세 이상)	종합점수 = (0.01225X1 + 0.05583X2 + CX3) × 30
--------------	---

조사영역	조사항목	문항별 점수				산정방법
기능제한 (X1)	일상생활동작(ADL)	①	②	③	④	13개 항목의 문항별 점수를 합산
	1. 옷갈아입기	0점	4점	8점	24점	
	2. 목욕하기	0점	3점	6점	18점	
	3. 구강청결	0점	2점	4점	12점	
	4. 음식물넘기기	0점	2점	4점	12점	
	5. 식사하기	0점	4점	8점	24점	
	6. 누운 상태에서 자세 바꾸기	0점	2점	4점	12점	
	7. 옮겨앉기	0점	5점	10점	30점	
	8. 시청각복합평가	0점	6점	12점	36점	
	9. 앉은자세유지	0점	3점	6점	18점	
	10. 실내이동	0점	4점	8점	24점	
	11. 실외이동	0점	8점	16점	48점	
	12. 배변	0점	6점	12점	36점	
	13. 배뇨	0점	4점	8점	24점	
	계	318점				
	수단적 일상생활동작(IADL)	①	②	③	④	8개 항목의 문항별 점수를 합산
	1. 전화사용	0점	2점	4점	12점	
	2. 물건사기	0점	2점	4점	12점	
	3. 식사준비	0점	4점	8점	24점	
	4. 청소	0점	2점	4점	12점	
	5. 빨래하기	0점	2점	4점	12점	
6. 약챙겨먹기	0점	2점	4점	12점		
7. 금전관리	0점	2점	4점	12점		
8. 대중교통이용	0점	4점	8점	24점		
계	120점					

조사영역	조사항목	문항별 점수			산정방법
		①	②	③	
	인지행동특성	①	②	③	8개 항목의 문항별 점수를 합산
	1. 주의력	0점	10점	20점	
	2. 위험인식 및 대처	0점	9점	18점	
	3. 환각·망상	0점	2점	4점	
	4. 조울상태	0점	2점	4점	
	5. 문제행동	0점	4점	8점	
	6. 공격행동	0점	4점	8점	
	7. 자해행동	0점	4점	8점	
	8. 집단생활부적응	0점	12점	24점	
계	94점				
사회활동 (X2)	사회활동	①	②	항목 간 합산되지 않고 최대 24점만 인정	
	1. 직장생활	0점	24점		
	2. 학교생활	0점	12점		
가구환경 (X3)	가구특성	①	②	항목 간 합산되지 않고 최대 36점만 인정	
	1. 독거가구	0점	36점		
	2. 취약가구	0점	36점		
	3. 본인을 제외한 가족의 사회생활	0점	12점		
	주거특성	①	②	항목 간 합산되지 않고 최대 4점만 인정	
	1. 이동에 제한이 있고, 지하층 또는 2층 이상 거주	0점	2점		
2. 이동에 제한이 있고, 엘리베이터 없는 지하층 또는 2층 이상 거주	0점	4점			

**불임 4-7 서비스 지원 종합조사표 조사항목 및 종합점수 산정방법 - 아동용 조사표**

아동(만 19세 미만)	종합점수 = (0.01574X1 + 0.05583X2 + CX3) × 30
--------------	---

조사영역	조사항목	문항별 점수				산정방법
기능제한 (X1)	일상생활동작(ADL)	①	②	③	④	9개 항목의 문항별 점수를 합산
	1. 옷갈아입기	0점	4점	8점	24점	
	2. 목욕하기	0점	2점	4점	12점	
	3. 구강청결	0점	2점	4점	12점	
	4. 식사하기	0점	5점	10점	30점	
	5. 누운 상태에서 자세 바꾸기	0점	2점	4점	12점	
	6. 옮겨앉기	0점	3점	6점	18점	
	7. 걷기	0점	9점	18점	54점	
	8. 화장실사용하기	0점	7점	14점	42점	
	9. 시청각복합평가	0점	5점	10점	30점	
	계	234점				
	수단적 일상생활동작(IADL)	①	②	③	④	6개 항목의 문항별 점수를 합산
	1. 전화사용	0점	2점	4점	12점	
	2. 물건사기	0점	2점	4점	12점	
	3. 금전관리	0점	2점	4점	12점	
	4. 대중교통이용	0점	4점	8점	24점	
	5. 본인물건관리하기	0점	2점	4점	12점	
	6. 학습하기	0점	4점	8점	24점	
	계	96점				
	인지행동특성	①	②	③	④	5개 항목의 문항별 점수를 합산
	1. 문제행동	0점	3점	6점	18점	
2. 공격행동	0점	2점	4점	12점		
3. 자해행동	0점	2점	4점	12점		
4. 위험인지하기	0점	3점	6점	18점		
5. 의사소통하기	0점	4점	8점	24점		
계	84점					

조사영역	조사항목	문항별 점수		산정방법
사회활동 (X2)	사회활동	①	②	항목 간 합산되지 않고 최대 24점만 인정
	1. 직장생활	0점	24점	
	2. 학교생활	0점	12점	
가구환경 (X3)	가구특성	①	②	항목 간 합산되지 않고 최대 36점만 인정
	1. 한부모 및 조손가족	0점	18점	
	2. 취약가구	0점	36점	
	3. 본인을 제외한 가족의 사회생활	0점	12점	
	주거특성	①	②	항목 간 합산되지 않고 최대 4점만 인정
	1. 이동에 제한이 있고, 지하층 또는 2층 이상 거주	0점	2점	
2. 이동에 제한이 있고, 엘리베이터 없는 지하층 또는 2층 이상 거주	0점	4점		

※ 아동용 조사표를 적용하기 위한 나이 판단은 신청일을 기준으로 함

### 불임 4-8 서비스 지원 종합조사표 조사항목 및 종합점수 산정방법

[서비스 지원 종합조사 결과에 따른 종합점수 산정]

구 분	산출방법
성인(만19세 이상)	종합점수 = (0.01225X1 + 0.05583X2 + CX3) × 30
아동(만19세 미만)	종합점수 = (0.01574X1 + 0.05583X2 + CX3) × 30

- 1) X1: 일상생활동작(ADL), 수단적 일상생활동작(IADL), 인지행동특성에 따라 부여된 서비스 지원 종합조사의 X1영역 점수를 합산한 값  
\* 성인(만19세 이상)은 115점 이상, 아동(만19세 미만)은 89점 이상인 경우 인정
- 2) X2: 직장 또는 학교생활 여부에 따라 부여된 서비스 지원 종합조사의 X2영역 점수
- 3) X3: 가구 및 주거특성에 따라 부여된 서비스 지원 종합조사의 X3영역 점수를 합산한 값
- 4) C: 서비스 지원 종합조사의 X1영역 합산점수에 따라 적용하는 조정 계수

C 계수		0.0374	0.0415	0.0519	0.1038	0.1453	0.2075
X1영역 합산점수	성인	115~ 199점	200~ 254점	255~ 289점	290~ 359점	360~ 429점	430점 이상
	아동	89~ 154점	155~ 197점	198~ 224점	225~ 279점	280~ 333점	334점 이상

- 5) 1개월은 30일로 봄

※ 산출된 종합점수는 소수 두 번째 자리 이하의 값을 버림하여 표기하며, 최대 484.7점

○ 우선 입소이용대상

- 장애인 중 국민기초생활보장수급자 및 부양자가 없거나 부양을 받을 수 없는 자로서 아래에 해당하는 자

시설종류	대상	서비스지원 종합조사 기능제한(X1) 점수
중증장애인거주시설	성인	240점
	아동	190점
장애유형별거주시설	성인	120점
	아동	110점

※ 장애영유아거주시설, 장애인단기거주시설, 장애인공동생활가정은 서비스지원 종합조사 점수와 관계없이 입소 가능

※ 서비스 지원 종합조사 결과는 시설 입소를 위한 최소한의 요건(필수조건)으로 지자체 상황 혹은 지방 장애인 복지위원회 등에서 적격성 여부를 심사하여 결정 가능

## 불임 4-9 바우처 사업 상세 유형 및 이용기준

### 1) 바우처 사업유형

사업명	서비스내용
장애인활동지원	일상생활과 사회활동이 어려운 장애인에게 활동보조, 방문목욕, 방문간호 서비스 제공
지역사회서비스투자	아동, 장애인, 노인 등 다양한 수요에 부합하는 서비스 제공
산모신생아 건강관리지원	출산 가정에 산후조리 가정방문 서비스 제공
가사간병 방문지원	신체수발, 가사지원, 일상생활, 간병지원 등 재가 가사·간병지원 서비스
발달재활서비스	언어·청능, 미술·음악·행동·놀이·심리운동·재활심리, 감각·운동 등 발달 재활서비스 제공
언어발달지원	언어발달진단서비스 (언어재활, 청능재활 등 언어재활서비스 및 독서지도, 수화지도)
발달장애인 부모상담지원	발달장애인 부모에게 개별/집단 상담을 12개월간 제공
발달장애인 주간활동서비스	발달장애인이 지역사회의 다양한 기관이나 장소를 이용 및 참여하여 동료 대상자와 함께 낮 시간을 보낼 수 있도록 기관 및 외부 협력기관을 통한 다양한 참여 프로그램 제공
청소년발달장애학생 방과 후 활동서비스	
임신출산 진료비지원	임신과 출산에 관련된 진료를 위해 임신부가 지정요양기관에서 받는 진료비용 제공
청소년산모 임신출산 의료비지원	임신과 출산에 관련된 진료를 위해 임신부가 지정요양기관에서 받는 진료비용 제공
기저귀·조제분유 지원	기저귀 및 조제분유 (기저귀지원 대상 중 산모가 질병·사망으로 모유수유 불가능한 경우)
에너지바우처	전기, 도시가스, 지역난방, 등유, LPG, 연탄 구입 지원
아이돌봄지원	개별 가정 특성 및 아동발달을 고려하여 아동 및 영아의 집에서 놀이활동, 등·하원, 식사 및 간식 챙겨주기, 영아 이유식 먹이기, 젖병소독 등 돌봄 서비스 제공
여성청소년생리용품 바우처지원	여성 생리대, 생리컵, 탐폰 등 생리용품 지원비용 급여
청년마음건강지원	청년 대상 전문적 심리상담서비스 제공
첫만남이용권	출생 아동에게 200만원의 첫만남이용권을 지급

## 2) 바우처 이용기준

사업명	인적기준		소득기준	
	자격조건	예외조건	자격조건	예외조건
① 장애인 활동지원	만6세 이상~ 만65세 미만 등록 장애인  종합점수 42점 이상	기존 활동지원급여 수 급자였으나 만65세 이 후 장기요양급여를 신 청하여 받지 못한 자  65세 미만 활동지원급여 수급자 또는 수급자였던 사람이 장기요양급여 수급자가 되었으나 장기 요양급여 인정등급을 포기한 자	- (소득기준과 무관하 게 신청가능)	
② 지역사회 서비스투자	-	-	전국가구 기준 중위소득 120%이하(사업별로 상이)	장애인, 노인대상 사업 : 중위소득 140%  노인대상 사업 : 기초연금 수급자  장애인 보조기기 렌탈, 비만아동 건강관리 : 소득기준 없음
③ 산모신생아 건강관리 지원	산모 * 임신 16주 이후 발생한 유산·사산의 경우도 지원 대상에 포함		생계·의료·주거·교육 급여 수급자 또는 차상위 계층에 해당하는 출산 가정  기준중위소득 150% 이하	시·도지사가 별도 소득 기준을 정하여 승인한 출산 가정(또는 산모) <sup>57)</sup>
④ 가사·간병 방문지원	만 65세 미만의 장애 정도가 심한 장애인, 중증 질환자, 한부모가정, 소년 소녀가정, 장기입원 사례 관리 퇴원자 등	단독으로 일상생활이 가능하거나 실제 생활을 함께 하는 부양가족이 있는 경우 선정 지양	기준중위소득 70%이하	-
⑤ 발달재활 서비스	만18세미만의 등록 장애 아동(시각, 청각, 언어, 지적, 자폐성, 뇌병변)	-	기준중위 소득 180% 이하	-
⑥ 언어발달 지원	만 12세 미만 비장애 아동 <sup>58)</sup>	-	기준중위소득 120% 이하	-

사업명	인적기준		소득기준	
	자격조건	예외조건	자격조건	예외조건
⑦ 발달장애인 부모상담 지원	발달장애인 자녀의 부모 및 보호자 (장애유형 : 지적, 자폐성만 해당)	발달장애인과 거주를 같이하면서 부모를 대신하여 발달 장애인을 돌보는 보호자(2촌 이내)도 이용 가능	-	-
⑧ 발달장애인 주간활동 서비스	만18세 이상 65세 미만 발달장애인	취업자 또는 취업지원 및 직업재활 서비스 대상자 일지라도 주 15시간(월 60시간) 이내 단기근로자는 주간활동서비스 이용 가능	-	-
⑨ 청소년 발달 장애학생 방과 후 활동서비스	6세 이상 18세 미만 재학 중인 발달장애 학생	만18세 이상의 재학생의 경우 재학증명서 제출 시 방과 후 활동서비스 이용 가능	-	-
⑩ 임신출산 진료비지원	(임산부) 임신·출산(유산·사산 포함)이 확인된 건강보험 가입자 또는 피부양자 (유산에는 자궁 외 임신도 포함됨)	(1세 미만 영유아의 법정 대리인) 출산한 가입자 또는 피부양자가 임신·출산 진료비를 신청하지 않고 사망한 경우에 한정	-	-
⑪ 청소년산모 임신출산 의료비지원	임신헌인서상 임신 확인 일 기준 만18세 미만 청소년 산모	-	-	-
⑫ 저소득층 기저귀 조제분유 지원	〈기저귀〉 만 2세 미만 영아의 장애인 가구 (부 또는 모 또는 영아가 일반 장애인으로 등록된 가구)	-	기초생활보장수급자, 차상위계층, 한부모가족 수급 가구	기본 지원대상의 소득 수준을 초과하더라도 광역 시·도지사 및 기초 자치단체의 장이 별도의 자체 기준을 정하여 추가 지원 가능
	〈조제분유〉 기저귀 지원대상 중 시설 등 아동 산모의 사망/질병으로 모유수유가 불가능한 경우		기준중위소득 80% 이하의 다자녀(2인 이상) 가구	
⑬ 에너지 바우처	수급자(본인) 또는 세대원이 노인, 영유아, 장애인,	-	생계급여 또는 의료급여 수급자	-

사업명	인적기준		소득기준	
	자격조건	예외조건	자격조건	예외조건
	임산부, 한부모가족 등의 가구원 특성을 가진 경우			
⑭ 아이돌봄 지원	영아종일제서비스 : 만 3개월 이상 ~ 만 36개월 이하 영아	-	양육공백이 발생하는 가정 중에서 기준 중위 소득이 150% 이하인 가구	-
	시간제서비스 : 만 3개월 이상 ~ 만 12세 이하 아동			
	질병감염아동지원서비스 : 법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 만 12세 이하의 시설 이용 아동		양육공백이 발생하지 않는 가정(전업주부 등) 또는 기준 중위소득이 150%를 초과하는 가구	
	기관연계서비스 : 사회 복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 만 0세 ~12세 아동			
⑮ 여성청소년 생리용품 바우처지원	만9세~만24세 여성청소년	-	생계/의료/주거/교육 급여 수급자, 법정차상 위계층, 한부모가족 지원대상자	-
⑯ 청년마음 건강지원	만19세~34세 청년	-	-	-
⑰ 첫만남 이용권	'22.1.1일 이후 출생아로서 출생신고 되어 정상적으로 주민등록번호를 부여받은 아동	아동복지법 제52조제1항 제1호의 아동양육시설이나 같은 항 제4호의 공동생활가정에서 보호 조치되고 있으면서, 출생신고 이전 사회복지 전산관리번호를 부여받은 아동	-	-

57) ①희귀질환·중증난치질환 산모, ②장애인인 산모 및 신생아, ③쌍생아 이상 출산 가정, ④셋째아 이상 출산 가정, ⑤ 새터민 산모, ⑥결혼이민 산모, ⑦미혼모 산모, ⑧둘째아 이상 출산 가정, ⑨분만 취약지 산모, ⑩기준중위소득 150% 초과 출산가정

58) 부모의 장애유형 : 한쪽 부모 및 조손가정의 한쪽 조부모가 시각·청각·언어·지적·자폐성·뇌병변 등록장애인

## 붙임 4-10 신상카드 서식 - 아동 등(장애인, 치매환자 포함)의 신상카드

- 가. 실종 당시 18세 미만인 아동  
 나. 「장애인복지법」 제2조의 장애인 중 지적장애인, 자폐성장애인 또는 정신장애인  
 다. 「치매관리법」 제2조제2호의 치매환자

[별지 제2호서식] <개정 2008.7.31>

(양쪽)

신 상 카 드													
인적 사항 및 기본 사항	성 명		성별	번호 ( )	1.남 2.여	주민등록번호	(당시 세 추정/확실)		사진 부착 (3cm × 4cm)				
	발견일자	년 월 일		발견지역 (주소)									
	발견장 소	번호 ( )	1. 아파트 2. 빌라 3. 주택가 4. 놀이터 5. 학교(유치원 등) 6. 타인의 집 7. 학원 8. 상가(시장) 9. 터미널·역 10. 종교시설(교회·성당·절 등) 11. 공원 12. 산 13. 버스정류장 14. 병원 15. 노상 16. PC방·오락실 17. 자가 18. 회사 19. 기타( )										
	보호장소	시설(기관)명:			번호 ( )	1. 아동복지시설 2. 장애인복지시설 3. 정신요양시설 4. 부랑인복지시설 5. 노인복지시설 6. 정신의료기관							
	입소원동기	연락처:			주소:								
	응급진료	최초입원일자			진료기관 (전화번호)		응급진료조치 행정기관명						
		병 명			응급진료 사 황								
	무연고자 확 인	확인일자			확인기관								
	행려병자 선 정	보장기관명			선정 일자	행려병자 번호		의료급여 종 별		( ) 종			
	신 체 특 징	치 아	번호 ( )	1. 정상 2. 틀니 3. 빠드렁니 4. 옹니 5. 금니 6. 은니 7. 의치 8. 때운 이빨 9. 임플란트 10. 기타( )						치아 특징	서술:		
눈 모 양		번호 ( )	1. 특징 없음 2. 쌍꺼풀 있음 3. 쌍꺼풀 없음 4. 기타( )										
얼 굴 색		번호 ( )	1. 보통 2. 검은 편 3. 흰 편 4. 기타( )										
흉 터		번호 ( )	1. 머리 2. 얼굴 3. 팔 4. 손 5. 등 6. 몸통 7. 둔부 8. 다리 9. 발 10. 기타( )						모양	서술:			
수술자국		번호 ( )	1. 머리 2. 얼굴 3. 팔 4. 손 5. 등 6. 몸통 7. 둔부 8. 다리 9. 발 10. 기타( )						모양	서술:			
점		번호 ( )	1. 머리 2. 얼굴 3. 팔 4. 손 5. 등 6. 몸통 7. 둔부 8. 다리 9. 발 10. 기타( )						모양	서술:			
문 신		번호 ( )	1. 머리 2. 얼굴 3. 팔 4. 손 5. 등 6. 몸통 7. 둔부 8. 다리 9. 발 10. 기타( )						모양	서술:			
병 력		번호 ( )	1. 뇌질환 2. 심장질환 3. 간질환 4. 그 밖의 내과질환 5. 외과질환(골절 등) 6. 기타( )				장애 유형	번호 ( ) 예1-2 1. 지적장애(1급, 2급, 3급) 2. 자폐성장애(1급, 2급, 3급) 3. 정신장애(1급, 2급, 3급) 4. 중북장애( )급, ( )급 5. 기타( )					
신 장		cm	체 격	1. 비만 2. 건장 3. 보통 4. 왜소 5. 특이체형 6. 기타 ( )	일반영 양	1. 삼각형 2. 역삼각형 3. 계란형 4. 사각형 5. 둥근형 6. 가늘한형 7. 기타( )	두 발 색 상	1. 흑색 2. 백색 3. 반백 4. 갈색 5. 염색 6. 기타 ( )	두 발 형 태	1. 삭발 2. 긴 생머리 3. 짧은 생머리 4. 긴 곱슬머리 5. 짧은 곱슬머리 6. 긴 퍼머머리 7. 짧은 퍼머머리 8. 단발머리 9. 묶음머리 10. 짧은 스포츠형 11. 보통 가르머리 12. 대머리 13. 기타( )			
체 중		kg								번호 ( )	번호 ( )	번호 ( )	번호 ( )
그 밖의 특징							유전자 (DNA)	번호 ( )	1. 채취 2. 미채취				

210mm × 297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

(뒤쪽)

옷 · 소 지 품 · 그 밖 의 정 보	전체옷 차림	번호 ( )	1. 정장차림 2. 군복차림 3. 작업복차림 4. 운동복차림 5. 가족옷차림 6. 한복차림 7. 캐주얼차림 8. 속옷차림 9. 투피스 10. 원피스 11. 교복차림 12. 기타( ) 13. 알 수 없음			
	상 의	번호 ( ) 예)1-4	1. 긴팔	1. 양복 2. 잠바 3. 캐주얼 4. 운동복 5. 속옷차림 6. 원피스 7. 투피스 8. 유니폼 9. 와이셔츠·남방 10. 코트류 11. 티셔츠 12. 카디건(스웨터) 13. 작업복 14. 브라우스 15. 기타( ) 16. 알 수 없음		
			2. 반팔			
		번호 ( )	1. 흰색계통 2. 검은색계통 3. 회색계통 4. 빨간색계통 5. 파란색계통 6. 갈색계통 7. 녹색계통 8. 노란색계통 9. 물색계통 10. 보라색계통 11. 분홍색계통 12. 주황색계통 13. 하늘색계통 14. 기타( ) 15. 알 수 없음			
		번호 ( )	1. 가로줄무늬 2. 세로줄무늬 3. 체크무늬 4. 민무늬 5. 물방울무늬 6. 꽃무늬 7. 기타( ) 8. 알 수 없음			
	당시 옷차림	상 표 명				
	하 의	번호 ( ) 예)1-4	1. 긴	1. 정장바지 2. 운동복 3. 잠옷 4. 치마 5. 유니폼 6. 면바지 7. 청바지 8. 작업복 9. 속옷 10. 통바지 11. 기타( ) 12. 알 수 없음		
			2. 짧은			
		번호 ( )	1. 흰색계통 2. 검은색계통 3. 회색계통 4. 빨간색계통 5. 파란색계통 6. 갈색계통 7. 녹색계통 8. 노란색계통 9. 물색계통 10. 보라색계통 11. 분홍색계통 12. 주황색계통 13. 하늘색계통 14. 기타( ) 15. 알 수 없음			
		번호 ( )	1. 가로줄무늬 2. 세로줄무늬 3. 체크무늬 4. 민무늬 5. 물방울무늬 6. 꽃무늬 7. 기타( ) 8. 알 수 없음			
당시 하의	상 표 명					
그 밖 의 정 보	실종 (입소)	번호 ( )	1. 운동화 2. 구두 3. 고무신 4. 장화 5. 샌들 6. 슬리퍼 7. 부츠 8. 단화 9. 등산화 10. 털신 11. 맨발 12. 기타( ) 13. 알 수 없음		발길이	mm
	당시 신발	번호 ( )	1. 흰색계통 2. 검은색계통 3. 회색계통 4. 빨간색계통 5. 파란색계통 6. 갈색계통 7. 녹색계통 8. 노란색계통 9. 물색계통 10. 보라색계통 11. 분홍색계통 12. 주황색계통 13. 하늘색계통 14. 기타( ) 15. 알 수 없음			
	상 표 명					
	안경	번호 ( )	1. 미착용 2. 금테 3. 은테 4. 볼테 5. 무테 6. 선글라스 7. 콘택트렌즈 8. 기타( )			
모자	번호 ( )	1. 미착용 2. 흰색계통 3. 검은색계통 4. 회색계통 5. 빨간색계통 6. 파란색계통 7. 갈색계통 8. 녹색계통 9. 노란색계통 10. 물색계통 11. 보라색계통 12. 분홍색계통 13. 주황색계통 14. 하늘색계통 15. 기타( ) 16. 알 수 없음				
	신체 장신구	번호 ( )	1. 반지 2. 목걸이 3. 귀걸이 4. 팔찌 5. 머리띠 6. 머리핀 7. 기타( )	소지품	번호 ( )	1. 휴대폰 2. 가방 3. 시계 4. 기타( )
보호 개요	간단하게 서술 - 발생당시 상황 - 입소경위 등					
보호 아동등 조치 사항	연월일	조치내용	보호시설명	주 소	비고	
작 성 자	작성일	년 월 일	작 성 자	성명: (서명 또는 날인)		
				소속:		
				직급:		
				연락처:		
			관할경찰서명			

## 붙임 4-11 신상카드 서식 - 노인 신상카드

■ 노인복지법 시행규칙 [별지 제20호의12서식] <개정 2011.4.15>

### 신상카드

※ [ ]에는 해당되는 곳에 √표를 합니다.

구분	[ ]신원확인 [ ]신원불명		발생당시 사진
	182신고 [ ]유 [ ]무		
	[ ]실종 [ ]가출 [ ]기타:( )		
	[ ]남 [ ]여		
인적사항	성명	주민등록번호	연령 세 ([ ]추정 [ ]확실)
	주소		
	기타		
	발생일시	발생장소	
보호자	성명	주민등록번호	
	주소	전화번호(이동전화번호)	
신체 및 외적 사항	신장	cm	
	얼굴형	[ ]등근형 [ ]긴형 [ ]삼각형 [ ]역삼각형 [ ]네모형	
	체격	[ ]아름 [ ]보통 [ ]비대	
	두발	[ ]장발 [ ]단발 [ ]삭발 / [ ]곱슬 [ ]파마 [ ]커트	
	착의사항	상의	하의 신발
	그 밖의 신체특징		
특이사항			
조치사항	연월일	조치내용	
	보호시설(가정)명	주소	
신고자	신고일자	성명 (서명 또는 인)	
	소속기관	전화번호	e-mail

210mm × 297mm[보존용지(1종) 120g/㎡]



퇴소 처리					
퇴소일			담당	총무	원장
퇴소 사유					
목적지 (전원기관명)					
인수자	성명		생년월일		
	주소				
	전화번호		관계		
	직업				
보관금품 수령증					
품명	수량(금액)	보관장소	품명	수량(금액)	수령자 서명 또는 인
특기사항					

2022년 사회서비스 공통업무안내  
Ministry of Health and Welfare

붙임

VI

“민관협업” 관련  
붙임 자료



붙임

VI

## “민관협업”관련 붙임 자료

### 붙임 6-1 개인정보 수집 및 활용 동의서

개인정보 수집 및 활용 동의서				
1. 개인정보 수집·이용에 관한 사항				
<input type="checkbox"/> 개인정보 활용 목적 동 동의서를 접수한 사회서비스 제공기관의 장이 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제24조의2에 따라 사회보장급여의 효율적인 제공을 위하여 개인정보를 활용하고자 합니다.				
<input type="checkbox"/> 활용할 개인정보와 동의요청 범위				
수집 방법	수집 항목		동의(√ 체크)	
정보주체로부터 직접 수집	성명		[ ]	
	주민등록번호(외국인등록번호)		[ ]	
	생년월일		[ ]	
	주소		[ ]	
	연락처		[ ]	
	...		[ ]	
사회보장정보 시스템과의 연계를 통해 조회	기본정보		인적정보	
			소득재산정보	
			자격이력	
			급여이력	[ ]
			민간 서비스 이력	
			가구원 정보	
	특화정보*		장기요양정보	
			노인	[ ]
			노인학대정보	
			돌봄서비스 이력	
아동		일자리정보		
		출생정보	[ ]	

개인정보 수집 및 활용 동의서							
수집 방법	수집 항목		동의(√ 체크)				
		가구정보	[ ]				
		건강정보					
		학교생활정보					
		가정위탁정보					
		친부모정보					
		위탁부모정보					
		범죄정보					
		시설정보					
		보육정보					
		건강정보					
		장애인		돌봄서비스 정보	[ ]		
				보조기 이력정보			
<p>* 특화정보의 수집은 사회서비스 제공기관별로 활용 권한이 있는 정보에 한함</p> <p><input type="checkbox"/> 개인정보 보유 및 파기                      활용할 정보 중 정보주체로부터 직접 수집한 정보는 5년간 보유하고 그 기간이 경과하면 파기하며, 사회보장정보시스템과의 연계를 통해 조회하는 정보는 동의를 받은 시점부터 일주일간 조회 가능하고 그 기간이 경과하면 조회할 수 없음을 고지합니다.</p> <p>2. 제3자 제공에 관한 사항</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 75%;">제3자 제공에 관한 사항</th> <th style="width: 25%;">동의(√ 체크)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <input type="checkbox"/> 제공받는 자 : 보장기관의 장  <input type="checkbox"/> 제공받는 자의 이용 목적 : 사회보장급여의 효율적인 제공  <input type="checkbox"/> 제공할 개인정보 범위 : 사회서비스 제공기관의 서비스 제공이력, 사례관리 정보  <input type="checkbox"/> 제공받은 자의 개인정보 보유·이용 기간: 5년                 </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">[ ]</td> </tr> </tbody> </table> <p>본인은 위와 같이 개인정보를 수집 및 활용하는데 동의합니다.</p> <p style="text-align: center;">                     _____ 년    _____ 월    _____ 일                      본인    성명    (서명 또는 인)                      사회서비스 제공기관장 귀하                 </p>				제3자 제공에 관한 사항	동의(√ 체크)	<input type="checkbox"/> 제공받는 자 : 보장기관의 장 <input type="checkbox"/> 제공받는 자의 이용 목적 : 사회보장급여의 효율적인 제공 <input type="checkbox"/> 제공할 개인정보 범위 : 사회서비스 제공기관의 서비스 제공이력, 사례관리 정보 <input type="checkbox"/> 제공받은 자의 개인정보 보유·이용 기간: 5년	[ ]
제3자 제공에 관한 사항	동의(√ 체크)						
<input type="checkbox"/> 제공받는 자 : 보장기관의 장 <input type="checkbox"/> 제공받는 자의 이용 목적 : 사회보장급여의 효율적인 제공 <input type="checkbox"/> 제공할 개인정보 범위 : 사회서비스 제공기관의 서비스 제공이력, 사례관리 정보 <input type="checkbox"/> 제공받은 자의 개인정보 보유·이용 기간: 5년	[ ]						

## 붙임 6-2 사례관리 정보 표준화

### 1) 사회서비스정보시스템의 정보표준화 방향

#### 가) 업무절차의 유형화·표준화

- 다양한 사회서비스 사업의 업무절차를 유형화·표준화하고, 업무절차를 뼈대로 시스템 구성
  - 다른 사업과 별도의 절차를 구성해야할 분명한 필요성이 있으면 독립적인 유형으로 구축
  - 별도 유형의 필요성이 명확하지 않은 작은 차이는 유형 내에서 표준화 협의

#### 예시 별도 유형 구분의 예시

- 생활시설 입소 절차는 지자체에 신청하여 입소할 시설을 지자체에서 결정하는 유형①과 신청인이 시설을 결정하여 시설에 신청하고 지자체의 승인을 받는 유형②로 구분
    - (유형①) 기초수급자 등은 주거 마련에 지자체 책임성이 요구되는 경우로 지자체로 신청하여 지자체에서 입소할 시설을 섭외
    - (유형②) 실비입소자 등은 개별시설에 대한 판단에 기반하여 신청하며, 본인부담이 있는 점 등을 감안하여 시설로 신청
- ☞ 별도 유형의 필요성이 존재하므로 2가지 절차를 다른 유형으로 시스템에 구현

#### 나) 서식과 항목의 정보표준화

- 표준화된 업무절차를 뼈대로 하되, 업무절차의 각 단계별 서식·항목은 사업에 따라 자동차 부품처럼 교체할 수 있도록 하여 사업별 특성을 반영
- 여러 사업에서 공통적으로 사용하는 항목들은 하나로 모아 구성하여 서식의 일부를 여러 사업에서 공유할 수 있도록 조치
  - \* 기존 서식의 일부변경이 발생할 수 있음
- 또한 같은 이름의 항목은 같은 의미와 입력 값을 가지도록 용어·입력값 표준화 작업도 수행

## 2) 사례관리 표준 프로세스 구성

### 가) 개요

- 개별 사례관리 업무에서 유사한 역할을 수행하는 업무 프로세스를 같은 범주로 묶어 표준 프로세스 구성

### 나) 구성 방식

- 사례관리 통합 플랫폼을 사용할 각 사례관리 사업들의 현행 절차를 기반으로 사례관리 이론에 어긋나지 않도록 구성
  - 업무절차를 세분화하고 가능한 모든 절차를 포함시켜 다양한 사업에 대한 범용성 확보
  - 사업별로 불필요한 절차는 활용하지 않도록 하여 현행 절차의 변동 최소화
  - 세분화를 통해 표준 프로세스로 연계·협력을 정의할 수 있도록 구성

### 다) 필요성

- 업무 프로세스를 표준 범주화하여 연계·협력 절차 간소화
  - 담당자가 타 사업의 세부절차를 모두 숙지하지 않더라도 표준 절차를 기반으로 이해하고 연계·협력 작업 수행 가능
- 향후 새로운 사업이 사례관리 플랫폼에 추가될 때, 사업특성에 맞는 항목·서식이 구성되면 큰 변경 없이 반영할 수 있는 시스템 구조를 마련

### 라) 표준 프로세스 구성

[사례관리 표준 프로세스]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	+	공동 업무
발굴	초기 상담	접수	조사	선정	계획	제공	점검 및 평가	종결	사후 관리		

[사례관리 표준 절차별 정의]

연번	절차명	정의
1	발굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 대상자를 발굴하는 단계</li> <li>• 발굴경로 : 의뢰, 자발적 방문, 아웃리치</li> </ul>
2	초기 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 대상자의 현재 상황을 파악하고 적절한 서비스 연계를 위한 기초 정보를 수집하는 단계</li> <li>• 인적정보, 가족사항, 주요문제 등</li> </ul>
3	접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 대상자에게 제공되는 서비스의 내용과 한계 등에 관한 정보가 제공되는 단계</li> <li>• 사례관리 대상자에 대한 사회심리적인 정보를 모으고, 신청서를 작성, 일상적인 개입을 실시하는 등의 일련의 과정을 진행</li> </ul>
4	조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 표준화된 면접 기술이나 개발된 여러 가지 조사도구들을 활용하여 사례관리 대상자의 욕구와 문제를 좀 더 철저하게 파악하는 단계</li> </ul>
5	선정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사 단계를 거친 후 사례관리 대상자로 선정할 것인지, 사례관리 대상자로 단순한 의뢰 혹은 정보제공 대상자인지, 또는 서비스 거부로 인하여 종결하여야 하는지 등을 결정하는 단계</li> </ul>
6	계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사 결과에 기초하여 단기, 중기, 장기 목표를 설정하고 사례관리 대상자의 긍정적 변화를 위한 서비스 및 자원 지원 계획을 수립하는 단계</li> </ul>
7	제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 계획을 실행하기 위해 공식적인 또는 비공식적인 서비스 및 자원을 직접적 또는 간접적으로 제공하는 단계</li> <li>• 직접적 제공은 사례관리자가 직접적으로 서비스, 프로그램, 자원 등을 제공하는 것</li> <li>• 간접적 제공은 사례관리 대상자가 적절한 서비스 및 자원을 제공받기 위한 연계</li> <li>• 사례관리 대상자가 각종 장애물이 있는지를 파악하고 장애물을 제거하도록 하는 옹호활동도 제공 단계에 포함</li> </ul>
8	점검 및 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 진행 과정을 관찰 또는 감독하며 사례관리 전체 과정이 어떻게 수행되고 있으며 어떠한 결과를 가져오는지에 대하여 살펴보는 단계</li> <li>• 점검 단계는 서비스 과정 측면에서 서비스 및 자원 지원 계획이 적합하고 적절하게 실행되고 있는지 살펴보는 것</li> <li>• 평가 단계는 사례관리 대상자에게 긍정적 변화가 이루어졌는지 계획 단계에 수립한 목표를 달성하였는지 살펴보는 것</li> </ul>
9	종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 점검 및 평가를 통해 사례관리 대상자에 대한 개입을 종료하는 단계</li> <li>• 사례관리 종결은 사례관리 목표 달성, 사례관리 불가능 상황(장기입원, 시설입소, 등), 사례관리 대상자 거부 등과 같은 다양한 사유로 발생</li> </ul>
10	사후 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 종결 이후 일정기간 동안 사례관리 대상자의 변화 여부를 판단하여 재개입 여부를 판단하는 단계</li> <li>• 사례관리 대상자의 목표 달성이 일시적으로 유지되거나 주어진 상황이 급변하는 경우 사후관리를 통해 사례관리 대상자로의 재선정 여부를 판단</li> </ul>
공통업무		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각 사례관리 단계에서 반복적·지속적으로 이루어지는 업무</li> <li>• 사례관리 회의, 솔루션 회의, 사례관리 대상자 정보의 변동(전출입 관리 등) 등</li> </ul>

### 3) 사례관리 정보 항목 표준화

#### 가) 개요

- 2개 이상의 사례관리 사업에서 공통으로 사용되는 항목의 명칭 및 입력값은 하나로 통일
  - 동일한 의미를 갖는 항목은 시스템 내에 하나만 존재하도록 구성

#### 나) 필요성

- 정보시스템을 통한 ▲ 검색, ▲ 통계추출, ▲ 자동입력, ▲ 사후분석 등이 가능한 데이터 구조 마련
  - \* 항목이 표준화되지 않을 경우, '나이'를 기반으로 통계를 추출하면 '연령'을 사용하는 사업 대상자는 검색 대상에서 제외 수 있음

#### 다) 용어에 대한 적용예시

- 항목 중 대상자의 성명은 사업에 따라, 사업 내에서도 서식에 따라 '성명', '대상자성명', '대상자명', '참여자명', '참여자이름' 등 다른 명칭으로 사용
  - 사업별로 다른 명칭을 '대상자 성명'으로 통일하여 적용
  - 사례관리자 성명, 가구원 성명 등 다른 정보항목이 존재함을 고려

통합	드림	의료	자활	노인	표준항목 대상자 성명
대상자성명	대상자명	대상자성명	성명	성명	
성명	성명	대상자명	참여자명		
		성명	참여자이름		

#### 라) 입력값에 대한 적용예시

- 항목 중 주거형태는 여러 사업에서 명칭과 의미가 동일하게 사용되고 있으나 선택 가능한 입력 값의 범위\*는 사업마다 다름
  - \* '여관/고시원/쪽방'은 통합 사례관리와 드림스타트에서만 사용. '기숙사'는 자활 사례관리에서만 사용

- ▲ 건축법상 주택분류체계, ▲ 입력자의 이해도, ▲ 기존 입력값과의 관계 등을 고려하여 주거형태에 대한 표준 입력값 마련

항목명	사례관리사업	입력방법	입력 값
주거형태	통합/드림	선택/ 텍스트	• 단독주택, 다세대주택, 연립, 아파트, 무허가옴막/비닐하우스, 여관/고시원/쪽방, 기타
	의료급여	텍스트	-
	자활	선택/ 텍스트	• 아파트, 다가구주택, 연립주택, 단독주택, 원룸, 기숙사, 기타 (텍스트 입력)
주거형태	표준안	선택/ 텍스트	• 단독주택, 다가구/다세대/연립 주택, 아파트, 기숙사, 무허가 옴막/비닐하우스, 오피스텔/원룸, 여관/고시원/쪽방, 기타 (텍스트 입력)

## 불임 6-3 사례관리 사업별 표준 프로세스 적용 방안

### 1) 공공 사례관리

#### 가) 통합사례관리

##### ① 통합사례관리 개요

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

##### ① 목적

- 지역주민의 복합적 욕구에 맞춤형 서비스를 연계·제공하여 지역주민 지원, 복지제도 효율성 향상, 빈곤계층 탈빈곤·빈곤 예방

##### ② 대상

- 공적급여대상자 중 고난도 복지욕구(정신건강, 안전 등)를 가진 가구, 공적급여 탈락자, 지자체 복지사각지대 조사 발굴가구, 청·중장년 1인 가구, 저소득/청소년 한부모 가구, 휴·폐업자, 실직자, 자살 고위험군 등

##### ③ 수행조직

- 통합사례관리사는 시군구 희망복지지원단 소속, 필요에 따라 읍면동 배치함(통합 사례관리 사업은 읍면동 공무원들과 함께 수행함)

##### ④ 자격 및 기준<sup>59)</sup>

- 사회복지사 1급 자격증을 취득한 후 사회복지분야 근무 경력이 2년 이상인 사람

59) 출처 : 사회보장급여법 제42조의2, 동법 시행규칙 제7조의2

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

⑤ 역할

- 대상자 발굴, 접수, 욕구조사, 사례회의 개최, 서비스 제공계획 수립, 서비스 제공 및 점검, 종결, 사후관리

⑥ 규모

예산	제공인력	대상인원
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17,184백만원 (국비 기준, 보조율 50%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합사례관리사 928명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '19년 109,515가구 (읍면동 사례관리가구 포함)</li> </ul>

② 통합사례관리 절차

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

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
통합사례관리 프로세스	대상자발굴	초기상담	대상자접수	욕구및 위기도조사	대상자구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의 개최	
1. 발굴 (대상자 발굴)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 주민센터 등과 같은 공공영역과 지역주민 및 관련 민간기관에서 대상자를 발굴</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>〈읍·면·동 찾아가는 보건복지전담팀〉</li> <li>• 도움이 필요함에도 적절한 서비스를 받지 못한 가구에 대해 방문 또는 유선 확인</li> </ul>	행복e음	사례관리 의뢰	희망복지 지원단에 사례관리를 의뢰	읍·면·동 찾아가는 보건복지 전담팀						

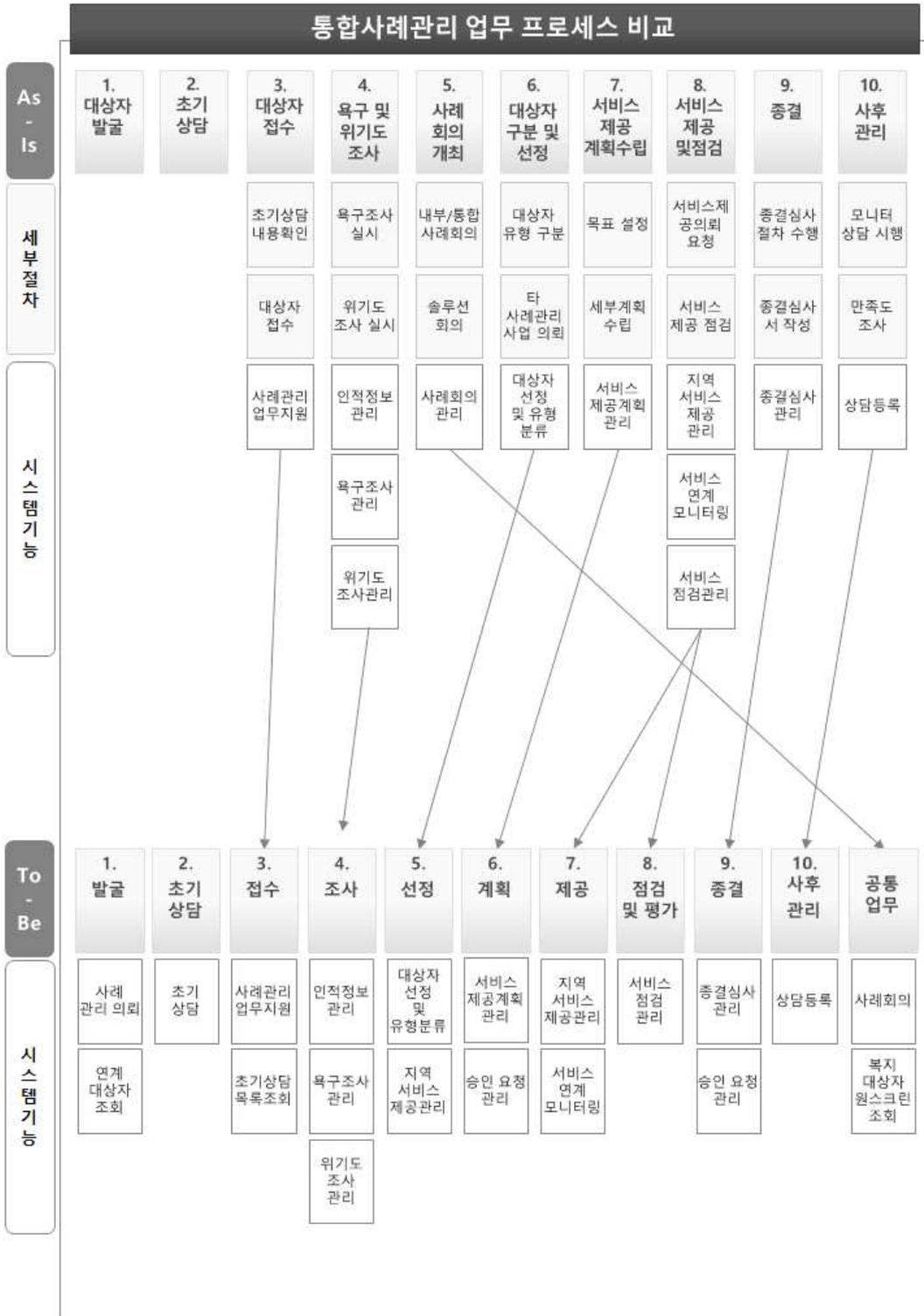
업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
통합사례관리 프로세스	대상자발굴	초기상담	대상자접수	욕구및 위기도조사	대상자구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의 개최	
	<p>〈통합조사관리팀〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>복지대상자 자산조사 수행 과정에서 인지한 정보를 토대로 통합사례관리 사업 필요가구를 읍·면·동에 의뢰</li> </ul>							<p>동조팀에서 자체 발굴한 대상자를 읍·면·동으로 사례관리 의뢰</p>		통합조사 관리팀	
	<p>〈희망복지지원단〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>읍·면·동에서 발굴한 사례관리 대상자의 정보를 조회하여 시·군·구 단위에서의 계획 수립</li> </ul>							연계 대상자 조회	의뢰 및 연계 요청된 대상자의 목록을 조회	희망복지 지원단	
	<p>〈민간사례관리기관〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회보장협의체, 교육청(학교), 고용센터, 노인보호전문기관, 아동보호전문기관, 노인돌봄서비스 수행 기관 등에서 대상자 의뢰</li> </ul>				사서정	사례관리 의뢰	민간에서 발굴한 사례관리 대상자를 읍·면·동 및 희망복지지원단에 의뢰	민간 사례 관리 기관			
2. 초기상담 (초기 상담)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리 대상의 문제와 욕구에 대한 일차적 상담으로 대상자의 기본정보, 가족사항 등 주요 문제와 욕구를 파악</li> </ul>									
		수행내용		시스템명	기능명	기능설명		수행주체			
	<p>〈읍·면·동〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>위기도 조사표를 활용한 위기개입 초동대응</li> <li>초기상담 후 지역 내 자원이 부족하거나 협력 체계가 미흡하여 해결이 어려운 고난도 사례의 경우 희망복지지원단 및 전문기관(경찰, 아동보호전문기관, 노인보호전문기관 등)으로 신고 또는 의뢰</li> </ul>		행복e음	초기 상담	초기상담 등록, 상담 목록 조회 및 대상자 정보 관리, 통합 상담 관리		읍·면·동 찾아가는 보건복지 전담팀				
3. 접수 (대상자 접수)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>읍·면·동에서 초기상담을 거쳐 희망복지지원단에 의뢰한 통합사례관리 사업 대상가구 접수</li> </ul>									
		수행내용		시스템명	기능명	기능설명		수행주체			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>권역형 읍·면·동의 경우, 초기상담 후 모든 사례관리 대상은 권역형 중심 읍·면·동으로 의뢰</li> <li>읍·면·동에서 초기상담 후 지역 내 자원이 부족하거나 협력 체계가 미흡하여 해결이 어려운 고난도 사례의 경우 희망복지지원단으로 요청 가능하며, 시·군·구·읍·면·동 간 충분한 사전협의를 통해 주사례관리 기관 결정</li> </ul>		행복e음	사례관리 업무지원	대상자 접수, 담당자 지정·변경 등 담당자 관리, 사례관리 이관 관리, 통합사례관리 사업후보군 확인		시군구 사례관리 팀장				
		초기상담 목록조회		초기상담 상세 내역 확인 및 보완요청, 고난도 사례 선정사유 조회		시군구 사례관리 팀장					

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
통합사례관리 프로세스	대상자발굴	초기상담	대상자접수	욕구 및 위기도조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의 개최	
4. 조사 (욕구 및 위기도 조사)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (욕구조사) 통합사례관리가 필요한 가구를 대상으로 욕구영역별 현상 및 원인을 파악하여 그 결과에 따라 사례관리 가구와 서비스 연계 가구로 구분 선정하기 위한 심층조사</li> <li>• (위기도 조사) 사례관리 대상자 선정을 위한 기준으로, 대상가구의 위기정도 파악 및 사례관리 종결의 적정성 판단 등에 활용</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (욕구조사) 통합사례관리가 필요한 가구를 대상으로 실시, 그 결과에 따라 사례관리 가구와 서비스 연계 가구로 구분 선정하기 위한 심층 조사. 통합사례관리 사업 절차를 진행하는 과정에서 대상가구의 주요 욕구가 변화된 경우 추가 실시</li> <li>• (위기도 조사) 사례관리자 선정을 위한 기준으로, 대상가구의 위기정도 파악 및 사례관리 종결의 적정성 판단 등에 활용</li> <li>• (욕구 및 위기도 조사 시기) 통합 사례관리 사업 요청일로부터 10일 내외의 기간 중에 실시하고, 위기도 조사는 욕구조사와 병행하여 실시 하되, 사례관리 종결 전에도 다시 한 번 실시하여 통합사례관리의 효과성 및 종결의 적정성을 판단하는 기초자료로 활용</li> </ul>	행복e음	욕구조사 관리	욕구정보 입력 및 조회, 가계도 작성, 개인정보 활용등의	시·군·구 주사례 관리자						
			인적정보 관리	인적정보 조회, 가구원 조회, 자산현황, 서비스 수혜이력 등							
	위기도 조사 관리	위기도 수준 측정 및 접수 선정									
5. 선정 (대상자 구분 및 선정)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례회의 결과를 바탕으로 대상가구를 사례관리 가구와 서비스 연계 가구로 구분·선정 (사업대상에서 제외 결정 포함)</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구 및 위기도 조사 결과를 토대로 사례회의를 통해 시군구 사례관리 팀장이 주사례관리자와 협의하여 대상가구 구분을 결정</li> <li>• (사례관리 가구) 원칙적으로 대상 가구의 특성 및 가용자원 등을 감안 하여 개입 기간을 기준으로 1개월 이상 예상되는 가구</li> <li>• (서비스 연계 가구) 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간이 1개월 미만으로 예상되는 가구로 선정 후 30일 이내 관련 서비스 연계</li> </ul>	행복e음	대상자 선정 및 유형분류	선정된 대상자 조회, 등록 및 관리, 대상자 유형구분, 연계신청, 사례관리 대상자 이관 및 의뢰	시·군·구 사례관리 팀장/ 주사례 관리자						
			지역 서비스 제공관리	서비스 연계 대상가구 점검결과 등록	시·군·구 사례관리 팀장/ 주사례 관리자						

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능						
	표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
	통합사례관리 프로세스	대상자발굴	초기상담	대상자접수	욕구및 위기도조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의 개최	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (미선정 가구) 통합사례관리 사업이 불필요한 경우, 대상자 연락두절 및 거부 등으로 인해 기한 내에 욕구 조사를 수행하지 못한 경우(미선정 처리 후, 재신청 유도)</li> <li>• (서비스 제공의뢰 요청) 사례관리 가구 및 서비스 연계가구에 필요한 서비스 의뢰 내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청</li> <li>• (서비스 제공점검) 서비스 연계 후 1~3개월 이내에 대상가구의 참여 여부와 서비스 제공기관의 서비스 제공 상황 등 점검</li> <li>• (사례관리 의뢰) 아동사례관리, 의료 급여사례관리 등에 의뢰</li> </ul>											
6. 계획 (서비스 제공계획 수립)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례회의 결과를 토대로 선정된 사례관리 가구에 대한 개입목표(장·단기)를 설정하고, 구체적인 서비스 제공 계획 수립</li> </ul>										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (단기목표) 서비스 제공 후 3~6개월 이내에 달성 가능한 목표 수립. 장기 목표를 달성하기 위해 단계별로 제공해야 하는 서비스와 연관되게 설정하고, 개입시기를 고려하여 구체적으로 수립</li> <li>• (장기목표) 6개월 이상의 개입을 통해 대상가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표 설정</li> </ul>	행복e음	서비스 제공계획 관리	장·단기 목표와 욕구영역별 서비스 제공계획 등록	시·군·구 읍·면·동 주사례 관리자						
			승인요청 관리	사례관리 제공계획에 대한 통합사례관리 팀장의 승인을 요청하고 처리하는 기능	시·군·구 사례관리 팀장							
7. 제공 (서비스 제공 및 점검)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 가구에게 서비스 제공계획에 따른 서비스를 제공</li> </ul>										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주사례관리자는 서비스 제공계획에 따라 사례관리 대상가구의 서비스 의뢰 내용을 기술하여 해당 기관에 서비스 제공 요청</li> </ul>	행복e음	지역 서비스 제공관리	서비스점검 결과 등록	시·군·구 읍·면·동 주사례 관리자						
			서비스 연계 모니터링	서비스 연계 결과 및 연계 후 제공되는 서비스에 대한 모니터링								

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
	대상자발굴	초기상담	대상자접수	요구및 위기도조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의 개최	
8. 점검·평가 (서비스 제공 및 점검)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>이행 상황 및 대상가구의 환경·육구 변화 등을 주기적으로 점검·파악</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<사례관리 가구 점검사항> <ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리 서비스를 통한 대상자의 변화 정도</li> <li>대상자가 연계된 서비스에 실제로 참여하는 정도</li> <li>서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성</li> <li>서비스의 품질과 이에 대한 대상자의 만족도</li> <li>서비스의 제공방법의 적절성 등</li> <li>대상자 육구 및 환경 변화에 따라 육구재조사</li> </ul> <서비스 제공기관 점검사항> <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 제공계획, 서비스 제공기간, 횟수, 내용 일치성</li> <li>서비스 제공여건, 서비스 제공자의 변화여부</li> <li>서비스 제공기관 사이의 연계 및 협력의 원활성 등</li> </ul> <점검 후 조치> <ul style="list-style-type: none"> <li>육구재조사, 서비스 제공 계획 재수립, 종결을 위한 사례관리 평가</li> </ul>	행복e음	서비스 점검관리	서비스 제공계획별 이행점검 후 서비스 점검방법(전화, 내방, 방문), 이행상태(이행 종료, 이행 중, 불이행), 변경내용, 변경 사유결과를 등록	읍·면·동 주사례 관리자					
		<종결유형> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상가구의 긍정적 변화에 의한 종결</li> <li>대상가구 여건에 의한 종결</li> <li>거절, 포기, 연락두절로 인한 종결</li> <li>기관의 자원한계로 인한 자체종결</li> </ul> <종결절차> <ul style="list-style-type: none"> <li>위기도 조사 실시 : 사례관리 가구의 위기 심각도의 변화를 측정</li> <li>종결사례 평가 : 서비스 제공 과정, 위기도 조사 결과 등을 종합하여 적정성 및 대상가구의 변화를 평가</li> </ul>	행복e음	종결심사 관리	목표 달성 내용·의견을 기록하고, 종결심사 결과·종결유형 기록	읍·면·동 주사례 관리자					
9. 종결 (종결)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리의 개입목표가 달성되었거나 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 사례회의를 통해 종결 여부 결정</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<종결심사> <ul style="list-style-type: none"> <li>종결심사 결과를 등록하여 통합사례관리 팀장에게 사례종결 승인 요청</li> </ul> <종결심사 승인> <ul style="list-style-type: none"> <li>종결심사 요청건에 대한 조회 및 승인처리</li> </ul>	행복e음	종결심사 관리	종결심사 승인요청 관리	읍·면·동 주사례 관리자					
	<종결심사 승인> <ul style="list-style-type: none"> <li>종결심사 승인요청 관리</li> </ul>	행복e음	승인 요청 관리	종결심사 요청건에 대한 조회 및 승인처리	시·군·구 사례관리 팀장 및						

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
통합사례관리 프로세스	대상자발굴	초기상담	대상자접수	욕구및 위기도조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의 개최	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례회의 실시 : 종결사례 평가, 목표 달성 정도 등 사례관리 개입 전체 과정을 평가하여 종결 여부 결정</li> <li>• 종결심사서 작성 : 서비스 제공계획에 따른 목표달성 정도, 변화정도, 사후 관리계획 등 정리</li> <li>• 시스템을 통해 사례종결을 등록하고 시·군·구 사례관리 팀장의 승인</li> </ul>									읍·면·동 주사례 관리자	
10. 사후관리 (사후 관리)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합사례관리 가구(사례관리 가구 및 서비스 연계 가구)에 대한 개입 종결 후 일정기간을 설정하여 대상가구가 변화를 지속적으로 유지하는지 등을 모니터링</li> <li>• 사후관리 결과 새로운 문제나 욕구가 발생할 경우에는 재개입 필요성 등을 판단하여 위기상황의 재발 예방</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원칙적으로 대상가구에 대해 방문 상담을 실시하고 상담·사례관리 시스템의 상담내용을 입력하고, 특이 사항 있는 경우에는 희망 복지지원단 또는 읍·면·동 찾아가는 보건복지 상담팀에 즉시 보고</li> <li>• 읍·면·동은 만족도 조사와 병행</li> <li>• 사후관리 결과 새로운 문제나 욕구가 발생할 경우에는 재개입 필요성 등을 판단하여 위기상황의 재발 예방</li> <li>• 종결 후 9개월 내 2회 실시, 단, 최초 1회는 3개월 이내 실시(서비스 연계 가구는 1회 실시)</li> </ul>	행복e음	상담 기록	대상가구의 가족사항, 건강상태, 복지서비스, 주거환경 등에 대해 모니터 시행 후 상담지를 기록하고 상담 결과에 따른 조치 내역 기록	읍·면·동 주사례 관리자					
공통관리 (사례 회의 개최)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 선정, 종결 시 필수로 진행하되(사례회의 최소 2회) 대상자 구분·선정 및 사례관리 가구에 대한 서비스 제공계획 수립부터 사례관리가 진행된 이후 대상 가구의 욕구 변화 및 문제해결 정도, 서비스 제공 점검, 주사례관리자의 개입 방법, 사례관리 종결 등을 협의하기 위하여 수시로 실시(욕구조사를 기초로 하되, 필요 시 자산조사 결과도 활용)</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사례회의) 시·군·구에서 직접 수행하는 사례의 경우 내부사례회의와 통합사례회의를 개최할 수 있음</li> <li>• (솔루션 회의) 읍·면·동에서 통합 사례회의를 최소 1회 이상 진행해 보았으나 더 큰 범위의 자원과 전문가 개입이 필요하여 시·군·구로 요청한 사례에 대해 다루며 다양한 기관 담당자 및 전문가로 구성된 사례 해결 중심의 회의</li> </ul>	행복e음	사례 회의	대상자별 사례회의 내용을 등록하고 관련 첨부서류는 파일 첨부	시·군·구 읍·면·동 통합사례 관리팀장					
			행복e음	솔루션 회의	읍면동은 대상자별 솔루션 회의 의뢰내용 등록하고 시군구는 솔루션 회의 내용 등록	시·군·구 읍·면·동 주사례 관리자					



## 나) 드림스타트 사례관리

### ① 드림스타트 사례관리 개요

- 취약계층 아동과 가족 중 사업대상 아동 발굴 및 문제·욕구 파악, 지역자원 연계를 통해 건강, 영양, 교육, 문화, 복지 등의 맞춤형 통합서비스 제공

#### ① 목적

- 취약계층 아동에게 맞춤형 통합서비스를 제공하여 아동의 건강한 성장과 발달 도모

#### ② 대상

- 만 12세 이하(초등학생 이하) 취약계층 아동 및 가족, 임산부

#### ③ 수행조직

- 229개 시·군·구 드림스타트, 아동권리보장원

#### ④ 자격 및 기준<sup>60)</sup>

- 아동복지법 시행령 제37조(취약계층 아동에 대한 통합서비스지원 등) ③ 보건복지부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 법 제37조제2항에 따라 통합서비스지원 업무를 수행하기 위한 통합서비스지원기관을 설치·운영하여야 함
- 통합서비스지원기관에는 보건복지부장관이 정하는 바에 따라 공무원과 민간 전문인력을 배치하여야 함
  - 시·군·구 드림스타트 아동통합사례관리사 자격 및 기준
    - 보건(간호사) : 간호사 자격을 취득한 후, 해당 분야 근무경력이 2년 이상인 자
    - 복지(사회복지사) : ①사회복지사 1급을 취득한 후, 해당 분야 근무경력이 2년 이상인 자 ②사회복지사 2급을 취득한 후, 해당 분야 근무경력이 4년 이상인 자

60) 출처 : 아동복지법 시행령 제37조, 드림스타트 사업안내

- 보육(보육교사) : ①보육교사 1급 자격을 취득한 후, 해당 분야 근무경력이 2년 이상인 자②보육교사 2급 자격을 취득한 후, 해당 분야 근무경력이 4년 이상인 자
- 교육(정교사, 준교사) : ①정교사 자격을 취득한 후, 해당 분야 근무경력이 2년 이상인 자②준교사 자격을 취득한 후, 해당 분야 근무경력이 4년 이상인 자

⑤ 역할

- 드림스타트 총괄(팀장), 지역자원 발굴·연계 등(전담공무원), 통합서비스 및 사례관리(아동통합사례관리사)

⑥ 규모

예산	제공인력	대상인원
• 53,718백만원 (국고보조율 : 서울 50%, 지방 80%)	• 1,533명 (팀장 및 공무원 591명, 아동통합사례관리사 942명)	• 161천명 (임산부 2, 영아 3, 유아 18, 취학 138)

② 드림스타트 사례관리 절차

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능						
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검-평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
드림스타트 프로세스	접수		사정	계획		실행	점검	종결		사례회의/ 원스크린 조회	

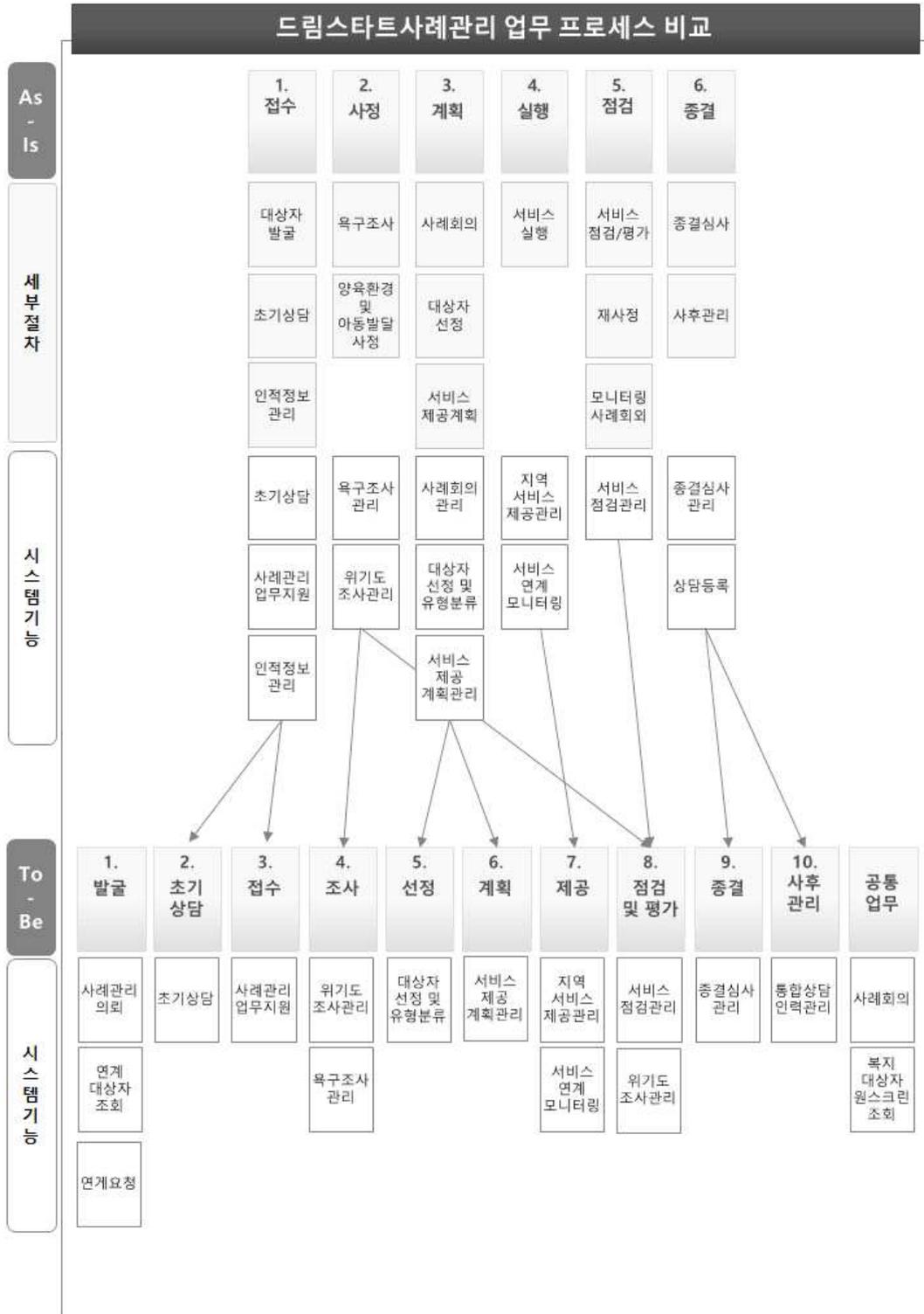
  

정의	지역사회 내 취약계층 아동 중 드림스타트 사례관리가 필요한 대상자를 발굴하는 과정				
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
1. 발굴 (접수)	• 개별(본인 및 타인) 의뢰 접수	사회 서비스 정보 시스템	사례관리 의뢰 연계요청	가구단위 사례관리의 경우 찾아가는 보건 복지 전담팀에 의뢰 타 민간 사례관리 기관에 사례관리 연계를 요청	민간사례 관리기관
	〈찾아가는 보건복지전담팀〉 • 행복e음 내 취약계층 아동 중 가정 방문을 통한 드림스타트 자체 발굴	행복e음	사례관리 의뢰	관련기관에 사례관리 의뢰	읍·면·동 찾아가는 보건복지 전담팀

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
드림스타트 프로세스	접수		사정	계획		실행	점검	종결		사례회의/ 원스크린 조회	
	<p>〈시·군·구〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역아동센터, 아동보호전문기관, 어린이집, 유치원, 초등학교 등에서 의뢰 접수</li> </ul>			연계 대상자 조회	의뢰 및 연계 요청된 대상자의 목록을 조회		시군구 희망복지 지원단 시군구 드림스타트 아동통합 사례관리사				
2. 초기상담 (접수)	정의	대상자의 가정을 방문하여 처음으로 실시하는 상담									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>행복e음을 통해 확인이 가능한 서비스 수혜 이력, 가구원의 인적 사항 등 대상자와 관련된 기본정보를 사전에 파악</li> <li>가정방문을 통해 대상자 정보 및 종합의견 정리</li> <li>대상자 및 가족 구성원의 개인정보 수집 안내 및 이용·제공에 대한 동의서 수집 및 관리</li> </ul>	행복e음	초기상담	초기상담 등록, 상담 내역 조회 및 대상자 정보 관리, 통합 상담 관리, 개인정보수집이용 동의서 관리	시군구 드림스타트 아동통합 사례관리사					
3. 접수 (인적정보관리)	정의	대상자 및 가구에 대한 세부 정보를 파악하고 수집하는 과정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 주거사항, 가구유형, 가족 사항, 소득현황, 대상자별 개별 정보 등 확인</li> <li>가구현황은 공통 양식을 활용하고, 대상자에 따라 취학 전, 취학 중, 임신부 양식 선택</li> </ul>	행복e음	인적정보 관리	대상자 및 가구에 대한 세부정보 파악 및 수집	시군구 드림스타트 아동통합 사례관리사					
4. 조사 (사정)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 및 가족의 전반적인 상황에 대한 욕구 및 문제를 종합적으로 분석하는 단계</li> <li>아동발달 사정으로 구성</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>(아동발달 사정) 대상자 및 가족 구성원의 다양한 욕구와 상황, 현재 및 미래의 발생 가능한 위기요인 등을 사례관리사의 전문가적 시각을 통해 종합적으로 파악하는 과정으로 결과에 따라 드림스타트 대상자 선정 여부 및 사례관리 등급 결정</li> <li>(사례관리 등급) 위기개입, 집중사례 관리, 일반사례관리</li> </ul>	행복e음	아동 발달 사정	아동발달을 사정하기 위하여 위기도 수준 측정 및 접수 선정	시군구 드림스타트 아동통합 사례관리사					

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
드림스타트 프로세스	접수		사정	계획		실행	점검	종결		사례회의/ 원스크린 조회	
5. 선정 (계획)	정의	사정 및 사례회의 논의 결과에 따라 드림스타트 사례관리 대상자를 최종 확정하는 과정									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>드림스타트 사례관리 대상자 선정, 미선정 및 서비스 연계대상자 선정</li> <li>가구단위의 사례관리가 필요한 경우, 찾아가는 보건복지상담팀으로의 의뢰 여부 결정</li> </ul>	행복e음	대상자 선정 및 유형분류	대상자 선정 여부 결정 및 사례관리 대상자와 서비스 연계대상자 구분	시군구 드림스타트 아동통합 사례관리사						
6. 계획 (계획)	정의	대상자의 장·단기 목표 달성을 위한 서비스 제공 전략을 구체적으로 수립하는 과정									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 문제 및 욕구를 해결하기 위한 맞춤형서비스의 구체적인 전략 수립</li> <li>서비스 제공전략은 서비스 제공자, 전달방법, 제공 횟수 및 시간, 서비스 비용 및 부담, 평가방법 등을 포함</li> </ul>	행복e음	서비스 제공계획 관리	장·단기 목표와 서비스 제공계획 등록	시군구 드림스타트 아동통합 사례관리사						
7. 제공 (실행)	정의	지역사회 내 다양한 자원과 연계하여 대상자에게 통합서비스를 제공하는 단계									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 계획 내용에 근거하여 지역사회 내 다양한 자원과 연계하여 대상자에게 통합서비스를 제공하는 단계</li> <li>(기본서비스) 가정방문을 통한 대상자 면담</li> <li>(필수서비스) 아동의 전인적 발달을 위해 필수적으로 제공하는 서비스</li> <li>(맞춤서비스) 사정결과에 따라 제공하는 서비스</li> </ul>	행복e음	지역 서비스 제공관리  서비스 연계 모니터링	지역사회서비스 투자사업 등 유관사업에 서비스를 연계 신청관리  서비스 연계 결과 및 연계 후 제공되는 서비스에 대한 모니터링	시군구 드림스타트 아동통합 사례관리사						
8. 점검·평가 (점검)	정의	사정주기 내에 제공된 모든 서비스에 대한 종합적인 점검을 실시하는 단계 서비스 점검 및 평가, 아동발달 재사정으로 구성									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(서비스 점검·평가) 사정 주기 내에 대상자에게 제공된 서비스의 적절성 등 서비스에 대한 종합적인 점검을 실시하는 과정</li> <li>(아동발달 재사정) 서비스 개입 후 대상자의 변화 상황을 점검하기 위하여 사례등급에 따른 주기에 맞추어 재사정 실시</li> </ul>	행복e음	서비스 점검관리  아동발달 사정	제공계획별 이행점검 후 서비스 점검방법 (전화, 내방, 방문), 이행상태(종료, 이행 중, 불이행), 변경 내용 및 사유 등록  아동발달 재사정을 위한 도구 지원	시군구 드림스타트 아동통합 사례관리사						

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
드림스타트 프로세스	접수		사정	계획	실행	점검	종결		사례회의/ 원스크린 조회		
9. 종결 (종결)	정의	드림스타트 사례관리 전 과정의 마지막 과정으로, 사례관리 종결 여부 및 유형을 결정하는 단계									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체	<ul style="list-style-type: none"> <li>드림스타트 사례관리 과정을 마무리하는 과정으로, 종결이 불가피한 대상자에 대한 드림스타트 사례관리 종결여부를 협의하고 결정</li> <li>재사정 주기 도래 또는 종결사유 발생 시, '아동발달 재사정'과 '사례회의' 실시 후, 종결심사서 작성 절차에 따라 재조사 또는 종결 실시</li> <li>(종결사유) 목표달성, 연령도래, 이사, 연락두절, 서비스 거절/포기 등</li> </ul>				
10. 사후관리 (종결)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>종결 이후, 대상자 및 가족이 성취한 변화들을 유지하고 있는지 파악하고, 재개입 여부를 판단하기 위한 과정</li> <li>문제가 재발했거나 재발할 우려가 있을 시 즉각적으로 개입하여 위험에 노출되는 것을 방지하는 효과 및 긴급 시 사회적 안전망 역할</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체	<ul style="list-style-type: none"> <li>종결사례회의 시 수립한 사후관리 계획을 바탕으로 변화 상황, 안정화 여부 등에 대한 모니터링을 통해 재개입 필요성을 조기에 판단하는 사후관리 실시</li> </ul>				
공통관리	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>(사례회의) 대상자 선정, 문제 및 욕구 분석, 서비스 제공계획 수립, 점검, 종결 여부 등 대상자의 통합사례관리 전 과정에 대한 협의 및 조정이 이루어지는 과정</li> <li>(원스크린 조회) 기본정보 및 대상자 유형별 특화정보 조회</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체	<ul style="list-style-type: none"> <li>(사례회의) 초기상담, 인적정보관리, 아동발달 사정결과를 통해 파악된 정보를 근거로 사례회의를 실시하며 등급에 따라 1개월 ~ 6개월 이내로 실시</li> <li>(원스크린 조회) 인적정보, 소득재산정보, 자격·급여이력 정보, 사회서비스 제공이력, 가구원정보 및 특화정보 등을 조회</li> </ul>				



## 다) 의료급여 사례관리

### ① 의료급여 사례관리 개요

- 의료급여 수급권자의 삶의 질 향상과 적정 의료 이용을 목적으로 수급권자의 욕구를 사정하고 건강 상담 및 필요한 정보를 제공하는 일련의 과정

#### ① 목적

- 수급권자의 건강관리 능력 향상 및 합리적 의료이용 유도 등을 통해 건강 삶의 질 향상 및 재정 안정화 도모 (근거: 의료급여법 제5조의 2)

#### ② 대상

- 의료급여수급권자 중 신규수급자, 고위험군\*, 장기입원\*\*, 집중관리군\*\*\*  
 \* (고위험군) 질병 대비 다빈도 의료이용자로 의료쇼핑, 약물과다, 중복처방 등 비합리적 의료이용대상자  
 \*\* (장기입원) 장기입원자(동일상병 31일 이상 입원자, 반복입퇴원자, 숙식목적 입원자 등)  
 \*\*\* (집중관리군) 복합적 의료복지 문제로 지속적 관리가 필요한 대상자

#### ③ 수행조직

- 보건복지부, 17개 시·도 및 228개 시·군·구

#### ④ 자격 및 기준<sup>61)</sup>

- 「의료법」 제2조에 따른 의료인으로서 같은 법 제3조에 따른 의료기관에서 2년 이상 근무한 경력을 가진 자

#### ⑤ 역할

- 수급권자의 건강관리 능력향상을 위한 교육 및 상담, 의료급여제도 안내 및 의료기관 이용 상담, 복약지도, 보장시설 등 보건복지자원과의 연계 등  
 \* (그 밖의 의료급여 관련 업무) 급여일수 연장승인 관리, 조건부 승인(선택의료급여기관), 상해요인조사, 중복청구 급여비용 관리, 동일성분의약품 중복투약 관리 등

61) 출처 : 의료급여법 시행규칙 제2조의3 제1항

⑥ 규모

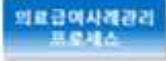
예산	제공인력	대상인원
• 17,482백만 원	• 의료급여관리사 정원 649명	• 의료급여관리사 1인당 연간 300명 관리

② 의료급여 사례관리 절차

○ 신규 의료급여수급자 사례관리

- 의료급여법 제3조에 의하여 의료급여수급권을 최초로 취득한 자로서 1개월 이내인 자 또는 재취득자에 대한 사례관리
- 취득사유가 신규취득, 관외전입, 보호유형변경인자는 신규 의료급여 수급자로 취급

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능						
표준 프로세스	1. 발굴	2. 조사상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 정전·평가	9. 종료
의료급여사례관리 프로세스				대상자 선정 및 사정	관리계획 수립	수행			
5. 선정 (대상자 선정 및 사정)	정의	신규 의료급여수급자 전체 명단을 확보							
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보장기관 자격관리 담당자로부터 월별 신규 의료급여수급자 명단 확보</li> <li>• 행복e음 시스템 (한국사회보장정보원)을 통한 명단 조회</li> </ul>	행복e음	자격관리 (지침상 확인)  복지 대상자 원스크린 조회  기초 조사서 관리	수급권자 목록을 조회하여 월별 신규 의료급여수급자 명단 조회  가구원 정보, 주거유형, 학력, 상담내역 등 조회 (지침상 확인)	시·군·구 의료급여관리사				
6. 계획 (관리계획 수립)	정의	• 의료급여제도 안내문 및 리플릿 준비하고 교육계획을 수립							
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안내문, 리플릿 등 서신 발송 계획 수립</li> <li>• 사례관리 대상자를 위한 교육계획 수립 및 계획서 보고, 교육 참석안내 공문발송</li> </ul>	행복e음	기초 조사서 관리	대상자에 대한 기초조사 내역 등록	시·군·구 의료급여관리사				

업무 프로세스	주요 내용	시스템 기능			
 	        	대상자 선정 및 사정	관련계획 수립	수행	종결
	<ul style="list-style-type: none"> <li>방문 및 전화 대상자 명단확보</li> </ul>				
7. 제공 (수행)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>제도 안내문 및 리플릿 등의 서신을 발송하고, 교육, 방문 및 전화를 통해 안내</li> </ul>			
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
	<ul style="list-style-type: none"> <li>〈서신(안내문, 리플릿 등) 발송〉</li> <li>의료급여사례관리 개요 및 의료급여수급자로 선정된 안내</li> <li>의료급여일수 연장승인 및 선택의료급여기관 제도</li> <li>시군구청명, 담당 부서명 및 담당자 연락처 등</li> </ul> <p>〈교육〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>교육 대상 : 신규 의료급여수급자로 선정된 전체 대상자</li> <li>교육 방법 : 집합교육, 소그룹 교육, 개별교육을 선택·실시</li> </ul> <p>〈방문 및 전화〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>신규 의료급여 수급자 중 1종 수급자, 복합만성질환을 보유한 자, 독거노인, 65세 이상자 등에게 방문 및 전화로 내용 안내</li> </ul>	행복e음	수행 기록지 관리	사례관리 수행 내용을 차수별로 등록 (제도이해 부족, 비합리적 의료이용, 약물 중복처방 등)	시·군·구 의료급여 관리사
<ul style="list-style-type: none"> <li>〈교육〉</li> <li>교육 대상 : 신규 의료급여수급자로 선정된 전체 대상자</li> <li>교육 방법 : 집합교육, 소그룹 교육, 개별교육을 선택·실시</li> </ul> <p>〈방문 및 전화〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>신규 의료급여 수급자 중 1종 수급자, 복합만성질환을 보유한 자, 독거노인, 65세 이상자 등에게 방문 및 전화로 내용 안내</li> </ul>	의료급여 사례관리 사업단 홈페이지	자료실	리플릿을 다운로드하여 사례관리 대상자에게 서신 (지침상 확인)		
9. 종결 (종결)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리 기간(1개월)이 도래 시 종결 처리하는 과정</li> </ul>			
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
	<ul style="list-style-type: none"> <li>행복e음 시스템에서 자체 평가서를 등록하고 종결 처리함</li> </ul>	행복e음	자체 평가서 관리	종결형태, 중도종결 사유, 관리사 전체 평가	시·군·구 의료급여 관리사
공통업무 (사례회의 관리)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>유관기관과 협력체계를 구축하고 복합적인 욕구 또는 문제를 보유한 대상자에 대해 각각적인 접근을 통해 대상자 삶의 질 향상 도모</li> </ul>			
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
	<ul style="list-style-type: none"> <li>의료급여 관련부서, 보건복지서비스 제공기관 등과 협조체계구축 및 관리 방안 논의</li> <li>대상자의 효율적인 사례관리를 위해 보장기관 내 각 단위사업 업무 담당자와 사례검토회의 개최 (의료급여 사례관리 안내 지침에서 사례회의 절차 확인)</li> </ul>	행복e음	사례회의	대상자별 사례회의 내용을 등록/조회	시·군·구 의료급여 관리사

○ 고위험군, 장기입원자 및 집중관리군 사례관리

- (고위험군 사례관리 대상) 질병대비 다빈도 의료이용자를 대상으로 자가 건강관리 능력 향상, 합리적 의료이용 유도, 지지체계 구축을 통하여 건강, 삶의 질 향상과 재정 안정화 기여
- (장기입원 사례관리 대상) 장기입원자 또는 입원관리 대상자와 장기입원자 또는 다빈도 입원자가 있는 의료급여기관 및 사회복지시설을 포함하여 통합적으로 관리
- (집중관리군 사례관리 대상) 질병대비 과다의료이용자로 단기간의 관리로는 의료이용 행태가 변화되지 않아 지속적인 관찰 및 상담이 필요한 대상자  
※ 장기입원자 또는 입원관리 대상자 중 중재가 필요한 대상 등을 건강보험심사평가원에 심사연계 필요

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리
의료급여사례관리 프로세스					대상자 선정 및 요구사정	목표설정 및 계획수립	수행	평가 및 종결		

정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의료급여종합정보지원시스템(DW시스템), 의료급여기관 등을 통해 대상자 명단을 확보하고, 사례관리 대상자 요구 성과 지표를 활용한 요구사정 및 진단</li> </ul>				
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
5. 선정 (대상자 선정 및 요구사정)	<b>고위험군 사례관리</b> <대상자 선정> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 질병대비 다빈도 이용자로 의료쇼핑, 약물과다, 중복처방 등 비합리적 의료 이용이 의심되는 대상자</li> <li>• 입내원일수, 전체 급여일수 등을 감안하여 우선순위 선정</li> <li>• 보장기관 자체 발굴</li> </ul> <요구사정> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (기초자료 수집) 행복e음 및 DW 시스템을 통해 기초자료 수집</li> <li>• (요구 사정) 영역별 세부 항목을 토대로 의료급여수급자 요구사정 지표별 측정기준표 및 사례관리 대상자 요구 성과지표 확인</li> <li>• (요구진단) 요구 사정된 항목을 문제 영역에 따라 분류 및 요구 진단</li> </ul>	행복e음	외래기초 조사서 관리	고위험군 대상자에 대한 기초조사 내역 등록	시·군·구 의료급여 관리사
			장기 입원 관리군 기초조사서 관리	장기입원 관리군 대상자에 대한 기초조사 내역 등록	
			집중 관리군 기초조사서 관리	의료급여 수급권자 정보를 조회하여 근로능력, 장애, 의료급여 등 관련 자료 참고	
			복지 대상자 원스크린 조회	보장, 주소, 급여·서비스, 상담내역, 부양의무자 등 참고	
	<b>장기입원 사례관리</b> <대상자 선정> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자별 시스템 진료내역을 확인</li> </ul>				

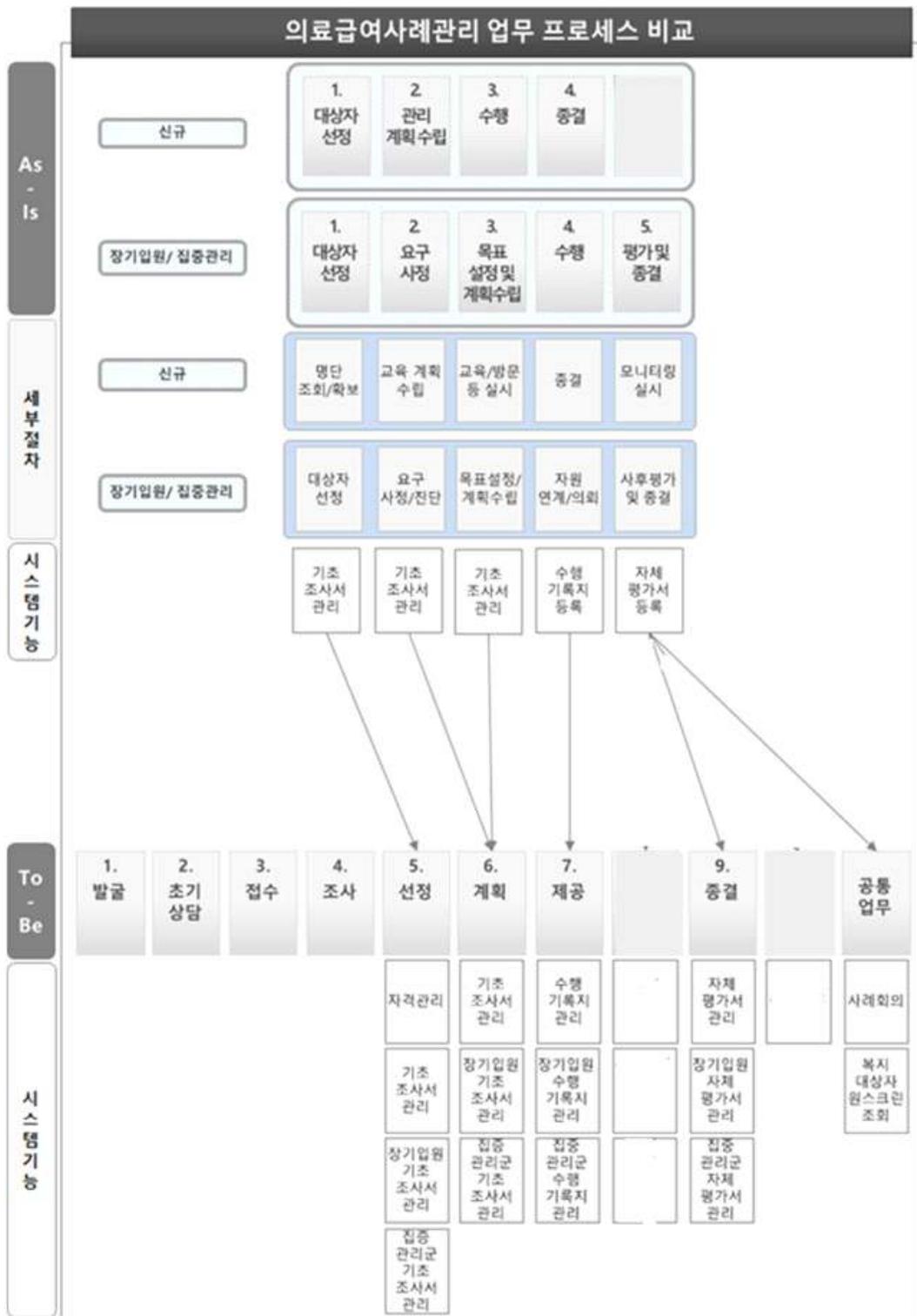
업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능						
	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	
표준 프로세스					대상자 선정 및 요구사정	목표설정 및 계획수립	수행	평가 및 종결			
의료급여사례관리 프로세스					대상자 선정 및 요구사정	목표설정 및 계획수립	수행	평가 및 종결			
	분석하여 질환대비 장기 입원, 반복적인 입·퇴원자 등 다빈도 입원이 의심되는 대상자 선정  <요구사정> • (기초자료 수집)행복e음, DW시스템, 의료급여기관으로부터 현황파악을 통해 기초자료 수집 및 장기입원 내역 확인 • (요구 사정) 영역별 세부 항목을 토대로 의료급여수급자 요구사정 지표별 측정기준표 및 사례관리 대상자 요구성과지표 확인 • (요구진단) 요구 사정된 항목을 문제영역에 따라 분류 및 요구 진단  집중관리군 사례관리  <대상자 선정> • 고위험군 통보명단 및 일회용 점안제·물리치료 이용 상위자 명단 활용  <요구사정> • (기초자료 수집)행복e음, DW시스템을 통해 기초자료 수집 및 의료이용 현황 파악 • (요구 사정) 보유질환, 급여일수, 총진료비, 이용 의료기관 수 등 의료이용 행태 파악 • (요구진단) 요구 사정한 영역별 세부 항목에 대해 주요문제 확인 및 요구 진단										
6. 계획 (목표설정 및 계획 수립)	정의	• 요구진단 목록을 작성하고 그에 맞는 목표를 설정하여 수행 가능한 활동 위주로 구체적인 계획을 수립 및 수립 후 세부 계획 내용을 대상자에게 설명하고 적극적인 참여 독려									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	고위험군 사례관리 • 요구 진단별 목표 설정에 따라 수행 가능한 활동 위주로 구체적인 계획 수립 (연간 목표관리 인원 수, 관리 기준 등 고려) • 계획 수립 후 세부 계획 내용을 대상자에게 설명하고 적극적인 참여 독려	행복e음	외래 기초조사서관리  장기입원관리군 기초조사서관리	고위험군 대상자에 대한 기초조사 내역 등록  장기입원 대상 자에 대한 기초조사 내역 등록	시·군·구 의료급여관리사						

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능					
	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리
표준 프로세스					대상자 선정 및 요구사정	목표설정 및 계획수립	수행	평가 및 종결		
의료급여사례관리 프로세스					대상자 선정 및 요구사정	목표설정 및 계획수립	수행	평가 및 종결		
	<p><b>장기입원 사례관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>요구 진단별 목표 설정에 따라 수행 가능한 활동 위주로 구체적인 계획 수립 (사례관리 기간, 수행 내용 및 방법, 상담일 등 기재)</li> <li>대상자와 함께 목표 설정 및 계획 수립</li> <li>장기입원자를 포함하여 해당 의료급여기관 및 사회복지시설에 대한 수행활동 계획 수립</li> </ul> <p><b>집중관리군 사례관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>수행 시기, 내용, 방법, 횟수 등을 고려하여 수행 가능한 활동 위주의 구체적인 수행 계획 수립</li> <li>계획 수립 후 세부 주요내용을 대상자에게 설명하고 적극적인 참여 독려</li> </ul>					집중관리군 기초조사서 관리	집중관리군 대상자에 대한 기초조사서 내역 등록			
	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>제도 안내문 및 리플릿 등의 서신을 발송하고, 교육, 방문 및 전화를 통해 안내</li> </ul>								
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체				
7. 제공 (수행)	<p><b>고위험군·장기입원 사례관리</b></p> <p>〈서신(안내문, 리플릿 등) 발송〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>의료급여제도 및 의료급여사례관리 등 개요 안내</li> <li>사례관리 대상자로 선정된 사유 안내</li> <li>올바른 약물 복용법, 만성질환 관리 등 건강관리 방법 안내</li> </ul> <p>〈방문 및 전화〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>방문일정 약속, 대상자와 신뢰관계 구축</li> <li>현 의료이용 행태에 대해 설명하고 추후 수행계획을 안내하여 참여 독려</li> <li>올바른 약물 복용법, 질환관리, 생활습관 관리 등 구체적, 실천내용 중심 상담</li> <li>의료급여기관, 시설 방문하여 대상자 현 건강상태, 치료내역, 추후 치료 계획 등 파악</li> </ul> <p>〈자원연계〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>요구사정 후 필요시 자원연계</li> </ul>		행복e음	외래 수행 기록지 관리	고위험군 사례관리 수행 내용을 차수별로 등록 (제도이해 부족, 비합리적 의료이용, 약물 중복처방 등)	시·군·구 의료급여 관리사				
				장기입원 관리군 수행 기록지 관리	장기입원 사례관리 수행 내용을 차수별로 등록 (제도이해 부족, 비합리적 의료이용, 약물 중복처방 등)					
				집중관리군 수행 기록지 관리	집중관리 사례관리 수행내용을 차수별로 등록(제도이해 부족, 비합리적 의료이용, 약물 중복처방 등)					

업무 프로세스		주요 내용				시스템 기능				
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리
의료급여사례관리 프로세스					대상자 선정 및 요구사정	목표설정 및 계획수립	수행	평가 및 종결		
	<b>집중관리군 사례관리</b> • 적합한 교육자료 선택 및 방법 등을 고려하여 수행 • 계획된 목표에 맞는 수행활동 진행, 추가 필요한 수행내용 여부 등 확인 • 대상자의 생활습관 관리, 의료이용 행태 등 실천 정도 파악 및 지지 • 필요시 재 상담 실시									
8. 점검·평가 (평가 및 점검)	정의	사례관리 대상자 요구 성과지표를 활용하여 사후평가 실시								
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체				
9. 종결 (종결)	정의	사례관리 기간 종료 및 목표달성 등의 사유로 사례관리를 종결								
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체				
		• 종결기준에 따라 사례관리 종결 후, 행복e음 자체평가서에 등록 <b>고위험군 사례관리</b> • 모든 수행을 종료한 후 대상자의 요구 변화를 최종 평가하고 사전 평가점수와 비교하여 문제영역별 목표 달성 여부 확인 • 행복e음 시스템 자체평가서는 수행 기록지 마지막 차수의 수행평가 점수가 최종 사후접수로 기록 • 합리적 의료이용, 지지체계 구축, 건강 삶의 질, 의료급여관리사 전체 평가 항목에 대해 최종적으로 평가 실시 <일반종결> • 목표 관리횟수가 끝나고 사례관리 기간이 도래한 경우 <조기종결> • 사례관리 기간과 목표관리 횟수를 모두 채우지 않았지만 목표 달성으로 더 이상 사례관리가 필요하지 않다고 판단될 때, 즉 종결기준을 적용하여	행복e음	장기입원 자체 평가서 관리  집중관리군 자체 평가서 관리  외래 자체평가서 관리	장기입원 대상자의 종결형태, 중도종결 사유, 사후평가항목입력, 관리전체 평가  집중관리군 대상자의 종결형태, 중도종결 사유, 사후평가항목입력, 관리전체 평가  고위험군대상자의 종결형태, 중도종결 사유, 사후평가항목입력, 관리전체 평가	시·군·구 의료급여 관리사				

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능						
	표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리
의료급여사례관리 프로세스					대상자 선정 및 요구사정	목표설정 및 계획수립	수행	평가 및 종결			
	<p>충족되는 경우</p> <p>〈중도종결〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 사망, 전출, 수급 중지 등으로 인해 사례관리가 어려워진 경우</li> <li>의료급여관리사의 질병, 부상, 출산, 육아, 퇴직 등 사유가 발생한 경우</li> <li>적극적인 수행에도 의료이용 행태 변화 가능성이 없다고 판단한 경우</li> </ul> <p>〈강제종결〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>행복e음에 사례관리 입력 오류건을 삭제한 경우</li> </ul> <p>장기입원 사례관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>모든 수행을 종료한 후 대상자의 요구 변화를 최종 평가하고 사전 평가점수와 비교하여 문제영역별 목표 달성 여부 확인</li> <li>행복e음 시스템 자체평가서는 수행 기록지 마지막 차수의 수행평가 점수가 최종 사후점수로 기록</li> <li>합리적 의료이용, 지지체계 구축, 건강 삶의 질, 의료급여관리사 전체 평가 항목에 대해 최종적으로 평가 실시</li> </ul> <p>〈일반종결〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>목표관리 횟수가 끝나고 사례관리 기간이 도래한 경우</li> </ul> <p>〈조기종결〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리 기간 내 퇴원한 경우</li> </ul> <p>〈중도종결〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 사망, 전출, 수급 중지 등으로 인해 사례관리가 어려워진 경우</li> <li>의료급여관리사의 질병, 부상, 출산, 육아, 퇴직 등 사유가 발생한 경우</li> <li>적극적인 수행에도 의료이용 행태 변화 가능성이 없는 경우</li> </ul> <p>〈재개입〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리 종결 후 다시 사례관리가 필요한 경우 종결 1개월 후 수행 시작</li> </ul>										

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리
의료급여사례관리 프로세스					대상자 선정 및 요구사정	목표설정 및 계획수립	수행	평가 및 종결		
	<p>집중관리군 사례관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 주관적 건강 상태, 건강관심도, 건강 삶의 질 항목을 사례관리 전·후로 비교</li> <li>목표 대비 달성 여부 평가 실시</li> <li>목표 대비 달성 기인요인 및 미진사유 등 파악하여 향후 사례관리 시 활용</li> </ul> <p>〈일반종결〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>목표 관리횟수가 끝나고 사례관리 기간이 도래한 경우</li> </ul> <p>〈중도종결〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 사망, 전출, 수급 중지 등으로 인해 사례관리가 어려워진 경우</li> <li>의료급여관리사의 질병, 부상, 출산, 육아, 퇴직 등 사유가 발생한 경우</li> </ul> <p>〈재개입〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>전년도 사례관리 수행 여부와 관계 없이 당해 연도 집중관리군 선정 기준에 부합하면 다시 대상자 선정·관리</li> </ul>									



## 라) 자활 사례관리

### ① 자활 사례관리 개요

- 참여자의 개인별 자활지원계획에 바탕을 두어 일에 대한 의욕·자존감 고취 등을 모니터링하고 자립에 필요한 각종 서비스를 연계 지원하는 자활 프로그램의 일종으로 자활사례관리를 통해 자활방향 수립을 지원하며 자활을 위해 필요한 서비스 연계와 조정, 점검 및 사후관리 실시

#### ① 목적

- 참여자에게 근로의 기회제공, 취업알선 등 자활프로그램 지원과 참여자의 자활프로그램 수행 모니터링 및 사후평가 등 자활참여자의 자립을 지원하기 위하여 도입('12년~)

#### ② 대상

- 자활근로 참여자 중 지속적인 상담 및 근로의욕 고취가 필요한 대상자 (알콜 중독, 정신질환 등 근로 능력 미흡)

#### ③ 수행조직

- 자활사례관리사 배치 지역자활센터

#### ④ 자격 및 기준

- 사회복지사 자격 2급 이상 보유자 중 지역자활센터 또는 광역자활센터 3년 이상 경력자
- 사회복지사 자격 2급 이상 보유자 중 사회복지관련 실무 5년 이상 경력 보유자
- 사회복지사 자격 2급 이상 보유자 중 사회복지관련 실무 3년 이상 경력자 중 상담 관련 자격증 보유자

⑤ 역할

- 자활근로 참여자 중 지속적인 상담 및 근로의욕 고취가 필요한 대상자 (알콜중독, 정신질환 등 근로의욕 미흡)에 대해 상담, 가구 내 복지서비스가 필요한 대상자에 대한 서비스 연계

⑥ 규모

예산	제공인력	대상인원
• 2,100백만원	• 자활사례관리사 90명 (’22년 하반기 35명 추가 채용)	• 자활근로 참여자(밀착관리) 및 탈수급자(사후관리)

[참고: 자활사례관리 대상자(자활근로 참여자) 현황(’18~’21년)]

구분	’18년	’19년	’20년	’21년
자활사례관리사(명)	90	90	90	90
자활참여자(명)	41,617	48,903	55,500	60,476
1인당 사례관리대상(명)	462	543	617	672

② 자활 사례관리 절차

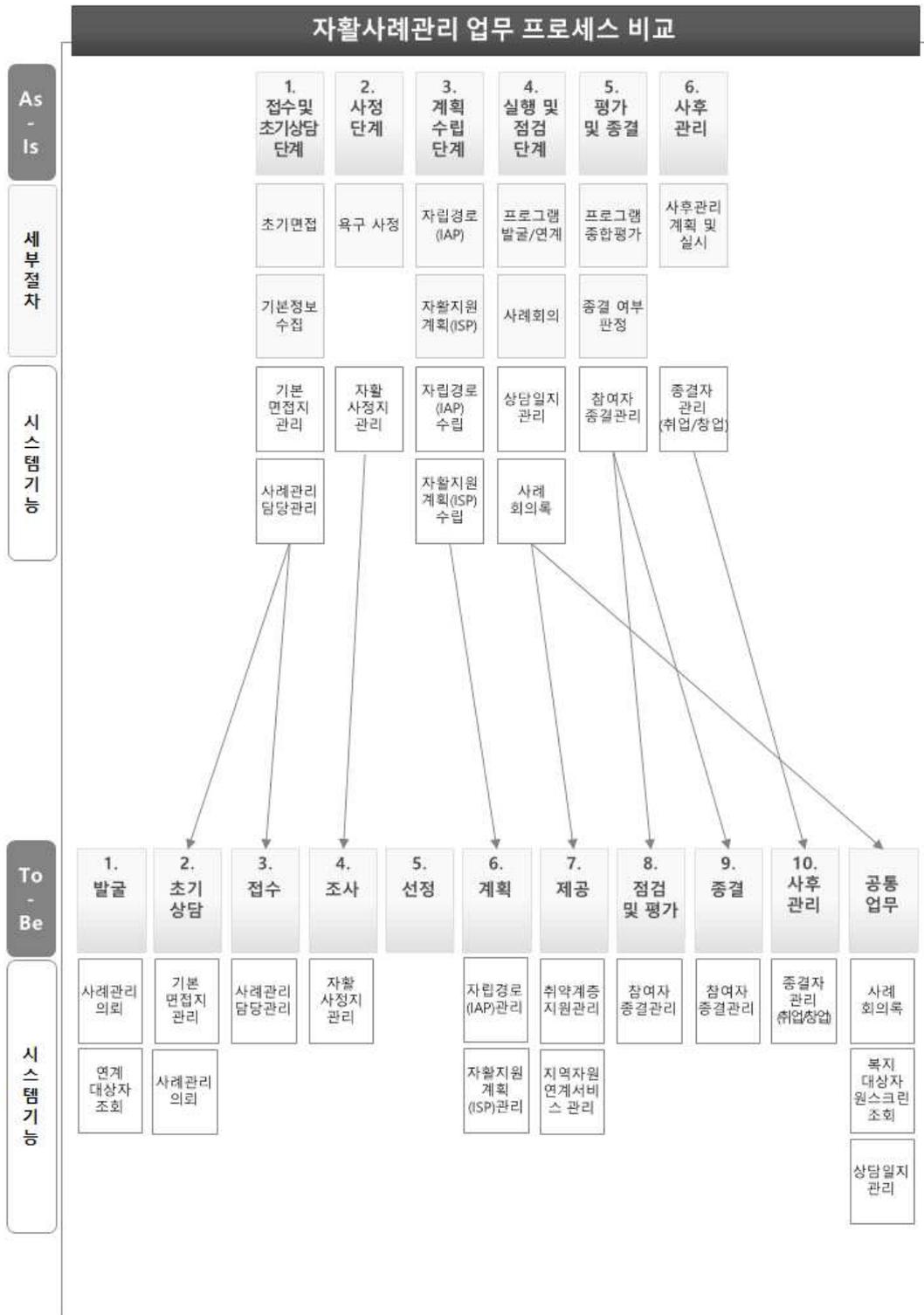
업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능						
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자활 사례관리	접수 및 초기상담 단계		사정 단계	계획수립		실행 및 점검 단계	평가 및 종결		사후관리	사례회의	
1. 발굴 (신규참여자 의뢰·배치)	정의	• 자활능력이 있는 조건부 수급자를 발굴하거나 대상자가 직접 이용신청									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<시군구 통합조사관리팀> • 신규수급자 근로능력 판정 및 조건 부과 • 매년 근로능력 재판정 실시 • 반기별 근로능력 있는 조건부과유 예자의 확인조사 • 의료·주거·교육급여수급(권)자의 자활참여 지속적 관리  <시군구 자활고용지원팀> * (시·군·구) 대상자에게 자활사업 및 지역자활센터 안내 → (지역	사서정	사례 관리 의뢰	지역자활센터에서 자활참여자에 대한 사례관리	자활 사례 관리자 등	타 사례 관리자 등					

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능							
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무	
자활 사례관리	접수 및 초기상담 단계		사정 단계		계획수립		실행 및 점검 단계		평가 및 종결		사후관리	사례회의
	자활센터) 자활사업 상세 내용 및 참여절차 소개 → (읍·면·동) 자활사업 참여 조치 ** 자치단체 사정에 따라 통합조사팀 또는 읍면동에서 대상자 안내 가능 <읍면동> • 근로능력 있는 수급자의 자활지원을 위하여 필요한 욕구 조사 및 생활실태 파악 • 대상가구별 분기 1회 방문상담과 연계하여 통합조사팀의 조건부과유예자 반기조사 및 자활고용지원팀의 조건부수급자 분기조사 협조 <기타(민간위탁기관 등)> • 본인 요청에 의한 발굴 • 기관내 발굴 • 타기관 의뢰 • 직접 발굴 등											
2. 초기상담 (접수 및 초기상담 단계)	정의	• 신규참여 대상자의 기본정보 수립 및 상담 진행										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		• 사례관리 대상자의 기본정보 수집 • 초기 면접 진행 - 자활사업안내, 기본정보 수집, Gateway 참여여부 결정 및 지자체 재의뢰, 참여 동의서 작성 • 지자체 의뢰 후 7일 이내 실시	사서정	기본 면접지 관리	사례관리대상자 및 자활사업단정보를 조회·등록 * 미참여 의사를 밝힌 대상자 종결처리	지역 자활센터 자활사례 관리자 및 게이트웨이전담팀						
3. 접수 (접수 및 초기상담 단계)	정의	• 신규참여자 의뢰 및 배치										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		• 사례관리 과정에 대한 설명과 일정 안내 • Gateway 참여여부 결정 및 지자체 재의뢰 • Gateway 참여 동의서 작성	사서정	사례관리 담당관리	사례관리대상자의 건강상태, 취·창업경험, 자격증 등을 등록	지역 자활센터 자활사례 관리자 및 게이트웨이전담팀						
4. 조사 (사정 단계)	정의	• 참여자의 자활역량, 욕구, 특성, 장애요인, 환경 및 자원 등에 대한 파악을 위하여 전문상담 및 사정 실시										

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능									
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무	
자활 사례관리	접수 및 초기상담 단계		사정 단계		계획수립		실행 및 점검 단계		평가 및 종결		사후관리	사례회의
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명		수행주체					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참여자 교육/훈련 및 자활사업단 현장학습 실시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기초교육 과정은 지역사회 인프리를 통해 자율적으로 실시</li> </ul> </li> </ul>		사서정	자활 사정지 관리	사례관리대상자의 협의사항 등을 등록 (호소 내용, 근로 여건 및 욕구, 재무현황, 자활 애로사항, 자활경로)		지역 자활센터 자활사례 관리자 및 게이트웨이 전담팀					
6. 계획 (계획 수립 단계)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자별 자립경로 및 자활지원계획 수립을 통해 대상가구의 긍정적인 변화를 도모하기 위한 목표 설정</li> </ul>										
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명		수행주체					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참여자 개인별 자립경로(IAP) 및 자활지원계획(ISP) 수립(참여자 의뢰 후 2개월 이내 실시)</li> <li>• 참여자 교육/훈련 및 자활사업단 현장학습 지속 실시</li> <li>• 필요시 사례회의를 통해 참여자 중심의 재사정 및 서비스 계획 재수립</li> </ul>		사서정	자립경로 (IAP) 관리 자활지원 계획 (ISP) 관리	사례관리대상자의 장·단기자활 목표 등을 관리 근로지원, 복지서비스지원 등 자활지원계획을 관리		지역 자활센터 자활사례 관리자					
7. 제공 (실행 및 점검 단계)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참여자의 IAP/ISP를 성취할 수 있는 자활프로그램 발굴 연계, 모니터링</li> </ul>										
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명		수행주체					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업단 연계, 유지</li> <li>• 취·창업 지원</li> <li>• 자산형성 지원</li> <li>• 복지서비스 및 자원 연계</li> </ul>		사서정	취약계층 지원관리 지역자원 연계서비스 관리	취약계층 대상자를 지원하고 관리 지역 자원을 연계하고 연계서비스를 수행 내역 관리		지역 자활센터 자활사례 관리자					
8. 점검·평가 (평가 및 종결)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성취율과 관련하여 종합 평가 진행</li> </ul>										
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명		수행주체					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참여주민의 자활목표(IAP/ISP) 성취율과 관련하여 자활프로그램 발굴 연계, 모니터링, 복지서비스 연계 등을 종합적으로 평가</li> </ul>		사서정	참여자 종결관리	자활지원계획 목표 대비 사례관리대상자의 변화 정도 등을 관리		지역 자활센터 자활사례 관리자					
9. 종결 (평가 및 종결)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종결과 사후관리 여부 판정</li> </ul>										
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명		수행주체					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위탁 종결보고서를 활용하여 종결과 사후관리 여부 판정</li> <li>• 타 사례관리 사업으로 연계가 필요할</li> </ul>		사서정	참여자 종결관리	대상자의 종결 판정 및 관리		지역 자활센터 자활사례					

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능						
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무	
자활 사례관리	접수 및 초기상담 단계		사정 단계		계획수립		실행 및 점검 단계		평가 및 종결		사후관리	사례회의
	시, 위탁종결보고서상의 종결 및 중도 탈락이유 중 '기타' 항목에 체크하고 타 사례관리 사업으로 연계										관리사	
10. 사후관리 (사후관리)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 대상자의 성과가 유지될 수 있도록 지속적인 관리</li> </ul>										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 종결 후 12월 이내에 지속적으로 사후관리 계획에 따라 진행상황을 모니터링</li> <li>• 참여자의 취·창업 관련 모니터링 및 서비스 요구에 대한 대응</li> <li>• 서비스 제공기관 및 지역 사회와의 협조체계 구축</li> </ul>	사서정	종결자 관리 (취업 / 창업)	사례관리대상자의 취·창업관련 모니터링	지역 자활센터 자활사례 관리사						
공동사항 (사례회의)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리사와 지역자활센터 종사자 간 사례회의를 통해 참여주민에 대한 이해도를 제고 하고 사례관리의 효과성 향상</li> </ul>										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 필요 시 자활근로사업단 담당자가 참여하는 사례회의를 통한 참여자 중심의 재정 및 서비스 계획 재수립 진행</li> <li>• 사례관리사와 지역자활센터 종사자 간 사례회의 진행</li> </ul>	사서정	사례 회의록 상담일지 관리	상담영역, 상담유형, 상담결과, 상담자의견 등 상담 내용을 등록 회의안건, 회의결과, 슈퍼비전 등 사례회의내용을 등록	지역 자활센터 자활사례 관리사						

※ 출처 : 2020년 자활사업안내



## 다) 자산형성(통장 사례관리)

### i) 자산형성

- 통장유지를 위한 상담, 교육 자원연계, 대상자 변화관리를 통해 가입자 통장유지 방해요소를 발견하고 완화 및 제거하는 일련의 과정

#### ① 목적

- 통장사업 가입자의 중도탈락을 방지하고, 복합적 자립방해요소를 지닌 근로 빈곤층의 자립역량향상을 위해 고용, 복지, 재무관리 등 종합적인 사례관리 서비스 연계 필요

#### ② 대상

- 희망키움(I, II)·내일·청년희망키움통장, 청년저축계좌, 희망저축계좌II 참여자  
- 희망키움통장II, 내일키움통장, 희망저축계좌II 참여자는 사례관리 연 2회 필수

#### ③ 수행조직

- 보건복지부
  - 자립지원과
  - 한국자활복지개발원
- 시·도(시·군·구)
- 지역자활센터(전담 통장사례관리사 및 실무자)

#### ④ 자격 및 기준

- 사회복지사 또는 자활사업, 사회복지사업, 직업상담, 교육 기획 및 운영 등 관련 경력자

#### ⑤ 역할

- 통장유지를 위한 상담, 교육, 복지자원연계, 대상자 변화관리 등을 통해 가입자 통장 유지 방해 요소를 발견하고 완화 또는 제거

ii) 자산형성(통장 사례관리)

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검 및 평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자산형성				4. 조사		IAP 및 ISP수립		8. 점검 및 평가	9. 종결		공통업무
4. 조사 (조사)	정의	대상자의 기본정보를 파악 및 욕구조사									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 기본정보 파악</li> <li>통장 가입자로 확정된 대상자의 사례관리정보 목록 조회</li> <li>상담에 필요한 부채현황 및 가계재무현황 등 재무 및 가구기본 정보 등 초기상담지 내용 조사</li> <li>경제, 주거, 가족관계, 의료 등 필요한 서비스 분야 파악</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	사례관리 대상자 목록조회  조사	통장 가입자로 확정된 대상자의 목록을 조회  가구, 통장가입, 근로, 주거 환경 등 정보 조사	통장 사례관리사						
6. 계획 (IAP 및 ISP 수립)	정의	사례관리 대상자의 서비스 제공 계획 수립 및 상담, 교육, 자원연계 등 실행									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리 자립경로 및 서비스 제공 (자활지원계획) 계획 수립</li> <li>서비스 제공 우선순위 결정</li> <li>상담, 교육, 내·외부 자원연계</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	자립경로 (IAP)  자활지원 (ISP)	사례관리 대상자의 세부육구 및 목표 설정·관리  사례관리 대상자의 IAP에 따른 우선순위 및 자원 연계 등 세부 서비스 제공 관리	통장 사례관리사						
8. 점검 및 평가 (점검 및 평가)	정의	ISP 목표달성을 점검 결과에 따라 재사정 또는 계속 진행 결정									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISP 목표달성을 파악</li> <li>대상자 서비스 만족 수준 파악</li> <li>합의된 욕구의 해결정도 및 가입자의 문제상황 변화도 확인</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	자활지원 계획(ISP) 실행점검  중간 점검지	사례관리 대상자의 ISP실행점검 정보 관리  사례관리 대상자의 중간점검지 정보관리 (가입자일반사항, 사업참여 만족도)	통장 사례관리사						
9. 종결 (종결)	정의	통장 해지에 의한 서비스 종결(심화사례관리 종결)									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>통장 해지 시 서비스 종결(통장 유지 중 상호 합의하에 심화사례관리 종결 가능)</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	사례관리 종결	사례관리 대상자의 일반사항 정보 관리  사례관리 대상자의 만족도 조사지 정보 관리	통장 사례관리사						

마) 노인맞춤돌봄

① 노인맞춤돌봄서비스 개요

- 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방

\* 종전 6개 노인돌봄사업(노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기사서서비스, 독거노인 사회관계활성화 사업, 초기독거노인 자립지원 사업, 지역사회 자원연계 사업) 통합

① 목적

- 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 기능·건강 악화 예방

② 대상

- 만65세 이상 기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자 중 독거·조손 가구 등 돌봄이 필요한 노인(대상자 선정도구를 통해 우선순위에 따라 선정)

③ 수행조직

- 시·군·구에서 지역 내 노인인구, 접근성 등을 고려, 권역을 설정하여 수행기관 선정·위탁(646개소, 비영리법인·사회복지법인 내 운영시설)

④ 역할

- 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활분야의 다양한 서비스를 서비스 제공 계획에 따라 직접 또는 연계 제공
  - 방문형, 통원형(집단프로그램)등의 직접 서비스 및 연계 서비스 제공

⑤ 규모

예산	제공인력	대상인원
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 431,967백만원 (국비기준, 보조율 서울 50%, 지방 70%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전담사회복지사1,953명, 생활지원사 31,250명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 독거 등 돌봄필요노인 50만명</li> </ul>

- (전담사회복지사) 사회복지사업 근무경력\*이 있는 사회복지사 자격증 소지자로 서비스 상담, 서비스 제공계획 수립, 생활지원사 업무 지도·관리, 자원 발굴·연계 등(일 8시간 근무)
- (생활지원사) 직접 서비스 제공, 모니터링 등(일 5시간 근무)

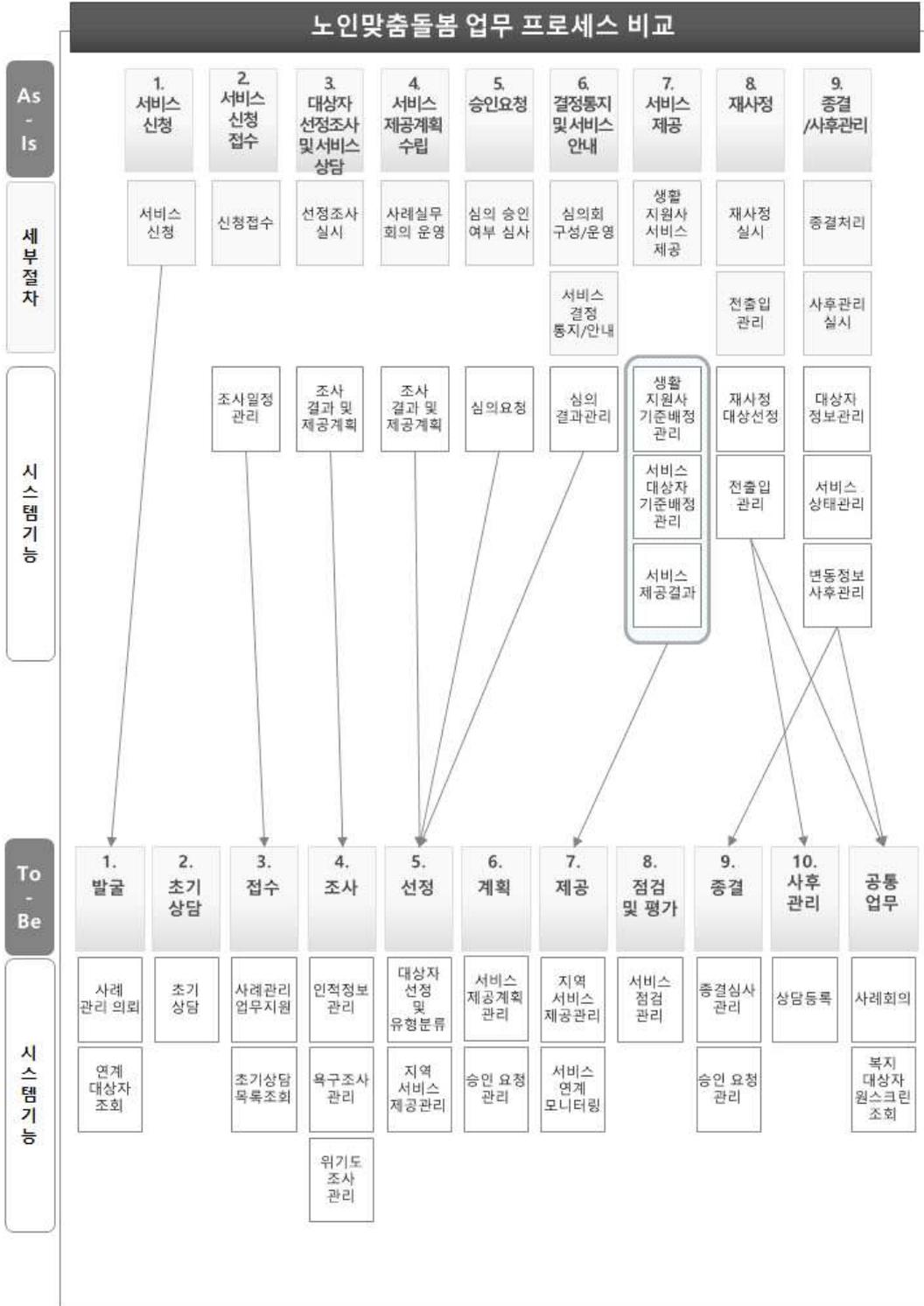
## ② 노인맞춤돌봄 절차

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
노인맞춤돌봄	서비스 신청		서비스 신청 접수	대상자 선정조사 및 서비스 상담		서비스 제공계획 수립	서비스 제공	재사정	종결/ 사후관리		전환입관리 변동관리 상담관리
1. 발굴 (서비스 신청)	정의	• 노인맞춤돌봄서비스를 필요로 하는 노인 또는 그 가족 등이 서비스 신청									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명		수행주체					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>읍·면·동 주민센터에서 신청 접수 * 우편·팩스 신청자는 읍·면·동에 제출 사실을 확인하여야 함</li> <li>읍·면·동 공무원이 직권 신청하는 경우 신청자의 동의(신청서)를 받아 신청서 대리 작성 및 신청</li> <li>기존 지역사회 자원연계 대상자 * 기존 지역사회 자원연계 대상자 중 장기요양 '등급자'는 '사후관리 대상'으로서 사후관리 서비스제공</li> </ul>	행복e음	연계대상자 조회	지역사회 자원연계 대상자 조회		읍면동 시군구 담당 공무원					
		사례 관리 의뢰	긴급돌봄 대상자가 읍면동에 방문하여 신청한 경우 시군구에 대상자 의뢰								
3. 접수 (서비스 신청 접수)	정의	• 읍·면·동 담당공무원은 신청자의 나이, 소득, 유사중복 서비스 수혜 여부 등 신청자격 확인 후 접수 및 수행기관에 통보									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명		수행주체					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(방문신청)신청서류를 받은 후 신청자 또는 대리 신청자가 내방한 상태에서 사회보장정보시스템(이하 '행복e음') 조회를 통해 신청자의 나이, 소득, 유사중복 서비스 수혜 여부(제외 대상) 등 신청자격 확인</li> <li>(전화·우편·팩스 신청)신청서를 담당 공무원이 대리 작성하여 접수</li> </ul>	행복e음	조사일정 관리	가정 방문 등을 통해 진행되는 조사 일정 관리		읍면동 담당 공무원					
		사례관리 업무지원	대상자 접수, 담당자 지정·변경 등 담당자 관리, 사례관리 이관 관리								
4. 조사 (대상자 선정조사 및 서비스 상담)	정의	서비스 신청자(또는 대상자)의 가정 방문 등을 통해 선정조사 및 서비스상담 실시									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명		수행주체					
	• (선정조사) 돌봄 필요를 판단하기 위하여 사회·관계적, 신체적, 정신적	사회 서비스	조사결과 및 제공	조사 결과와 그에 따른 제공계획 입력		전담 사회복지사					

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
노인맞춤돌봄	서비스 신청		서비스 신청 접수	대상자 선정조사 및 서비스 상담		서비스 제공계획 수립	서비스 제공	재사정	종결/사후관리		전달입관리 변동관리 상담관리
	측면의 복합적 욕구를 종합적으로 평가 • (서비스상담) 대상자 선정조사 결과를 기반으로 신청자와의 상담을 통해 신청자 개개인의 개별적·복합적 욕구를 파악하여 서비스 욕구 우선 순위를 도출 • (서비스제공계획) 대상자 선정조사 결과에 따라 대상자 자격기준에 해당되는 경우에 한해 서비스 내용, 서비스 방법, 제공빈도, 담당 생활지원사 배정 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립			정보시스템	계획 상담 관리	및 관리	상담내용 등록 및 관리	또는 선임 생활지원사			
5. 선정 (대상자 선정조사 및 서비스 상담)	정의	• 대상자 선정조사 결과를 바탕으로 대상자 선정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		* (수행기관) 대상자 선정조사 결과 및 서비스제공계획에 대하여 짐의 요청 * 대상자 선정조사 결과 대상자 기준에 해당되지 않은 경우 서비스 제공계획 없이 대상자 선정조사 결과만 심의 요청. 단, 예외적으로 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 서비스 제공계획을 수립하여 심의 요청할 수 있음	사회서비스 정보시스템	조사 결과 및 제공계획 심의요청	조사 결과와 그에 따른 제공계획 입력 및 관리 선정조사 결과 확인을 위한 심의 요청	전담 사회복지사					
		• (시군구)수행기관 조사를 통해 선정된 대상자와 수행기관이 수립한 서비스 제공계획의 적합성, 타당성 등을 심의하여 승인여부 결정 • 대상자 선정 결과를 수행기관에 통보	행복e음	심의결과 관리	요청된 결과 조회 및 관리, 선정결과 통보	시군구					
6. 계획 (서비스 제공계획 수립)	정의	• 서비스 내용, 서비스 방법, 제공빈도, 담당 생활지원사 배정 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		• 대상자 선정조사 결과에 따라 대상자 자격기준에 해당되는 경우에 한해 서비스 내용, 서비스 방법, 제공빈도, 담당 생활지원사 배정 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립 * 서비스 계획은 시군구 심의 요청	행복e음	조사 결과 및 제공계획	조사결과와 그에 따른 제공계획 입력 및 관리	전담 사회복지사					

업무 프로세스	주요 내용									시스템 기능	
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
노인맞춤돌봄	서비스 신청		서비스 신청 접수	대상자 선정조사 및 서비스 상담		서비스 제공계획 수립	서비스 제공	재사정	종결/ 사후관리		전달입관리 변동관리 상담관리
	전 조사 단계에서 수립된 서비스 계획과 동일함										
7. 제공 (서비스 제공)	정의	서비스 제공계획에 따라 담당 생활지원사 및 지원인력이 서비스 제공									
		수행내용			시스템명	기능명	기능설명			수행주체	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 제공계획에 따라 제공하되, 필요시 유연하고 탄력적인 대응을 통해 이용자가 일상생활을 영위할 수 있도록 지원</li> <li>서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고 노인맞춤돌봄시스템에 실적 상시 입력·관리</li> </ul>			사회 서비스 정보 시스템	생활지원사 기준 배정 관리	대상자 별 담당 생활지원사 배정 및 조회, 관리			전담 사회복지사	
						서비스 대상자 기준 배정 관리	서비스 대상자 배정 및 관리				
				서비스 제공 결과	서비스 제공 결과 등록			전담 사회복지사 및 생활 지원사			
8. 점검·평가 (재사정)	정의	서비스 이용자의 욕구와 상태 등에 맞는 적절한 서비스가 제공되고 있는지 재사정									
		수행내용			시스템명	기능명	기능설명			수행주체	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>(시군구)이용자의 소득자격, 유사 중복 사업 수혜여부 등 대상 자격을 행복e음 조회 등을 통해 재검증</li> <li>(전담사회복지사) 대상자 선정조사 부터 서비스 상담, 서비스 제공계획 수립까지 재사정</li> <li>오류정정, 서비스 종결이 필요한 경우 등 상황에 따라 과정의 일부만 재사정 가능</li> <li>대상자의 요청이나 필요하다고 판단 되는 경우 등 필요시 수시 재사정 진행</li> </ul>			사회서비스 정보시스템	서비스 점검 관리	서비스 제공계획별 이행점검 후 서비스 점검방법(전화, 내방, 방문), 이행상태(이행 종료, 이행 중, 불이행), 변경내용, 변경 사유결과를 등록			전담 사회복지사 또는 선임 생활지원사	
						행복e음	기초 조사서 관리	대상자에 대한 기초조사 내역 등록			
9. 종결 (종결/ 사후 관리)	정의	사망, 시설 입소, 서비스 거부 등의 사유로 서비스 종결이 필요할 경우 사례실무회의 및 시·군·구 승인을 통해 종결처리									
		수행내용			시스템명	기능명	기능설명			수행주체	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>종결 대상에 해당하는 경우 노인맞춤돌봄협의체 심의, 시·군·구 승인, 수행기관 사례실무회의 등 필요한 절차를 거쳐 종결 처리</li> <li>시군구는 서비스가 종결된 대상자에 대해 종결 결정 서면 통지</li> </ul>			사회서비스 정보시스템	서비스 상태 관리	서비스 종결의 필요성 판단 및 관리			전담 사회복지사	

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
노인맞춤돌봄	서비스 신청		서비스 신청 접수	대상자 선정조사 및 서비스상담	서비스 제공계획 수립	서비스 제공	재사정	종결/사후관리			전출입관리 변동관리 상담관리
10. 사후관리 (종결/ 사후 관리)	정의	• 종결 후 모니터링, 자원연계가 필요한 대상자에 대하여 일정기간 사후관리 실시									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>안부확인 및 모니터링 실시</li> <li>반기별 1회 이상 방문, 분기별 1회 이상 우선통화 실시</li> <li>특이사항 보고 및 필요시 읍·면·동 연계</li> <li>필요시 자원연계서비스 제공</li> <li>자원연계서비스 제공 등 실적을 시스템에 입력·관리</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	재사정 대상 선정	모니터링 결과를 바탕으로 재사정이 필요하다고 판단되는 대상 선정	생활지원사 또는 전담 사회복지사						
공통사항	정의	• (원스크린 조회) 기본정보 및 대상자 유형별 특화정보 조회									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(상담관리) 사례관리 전반에 걸쳐 진행되는 상담 내역 기록 및 관리</li> <li>(변동정보 관리)대상자의 소득자격, 유사중복 사업 수혜여부 등 대상 자격을 조회 등을 통해 재검증</li> <li>(전출입 관리)거주지 이전 등으로 전출시 서비스 자격은 유지하면서 전입한 지역의 수행기관에 연계 및 확인 실시</li> <li>(원스크린 조회) 인적정보, 소득재산 정보, 자격·급여이력 정보, 사회 서비스 제공이력, 가구원정보 및 특화 정보 등을 조회</li> </ul>	사회 서비스 정보 시스템	상담 관리	상담 내역을 기록 및 관리	전담 사회복지사						
			변동 정보 사후 관리	대상자의 변동정보 관리	읍면동 담당 공무원						
전출입 관리			대상자의 전출입 관리	전담 사회복지사							
복지 대상자 원스크린 조회	등본, 실거주지 주소, 소득, 가족구성원, 상담 사례관리 이력, 특화정보 등 조회	전담 사회복지사									



바) 중독·정신건강 사례관리

① 중독·정신건강 사례관리 개요

- 정신건강복지센터는 지역사회를 기반으로 하여 주민들의 정신건강문제에 대한 통합적이고 지속적인 서비스 제공을 목표로 함

① 목적

- 지역주민의 정신질환을 예방하고 정신질환자의 조기발견, 상담 및 사례관리, 재활서비스 제공

② 대상

- 정신질환자와 그 가족 등 일반주민

③ 수행조직

- 기초 정신건강복지센터(전국 244개소), 중독관리통합지원센터(전국 50개소)

④ 자격 및 기준

- 정신건강전문요원, 간호사, 사회복지사, 임상심리사

⑤ 역할

- 정신건강문제 상담, 사례관리, 재활 서비스 등 제공

⑥ 규모

예산	제공인력	대상인원
• 37,623 백만원 (국비 50%, 지방비 50%)	• ('18) 약 2,300여명	• ('18)등록관리 회원 수 약 73,000여명

## ② 중독·정신건강 사례관리 절차

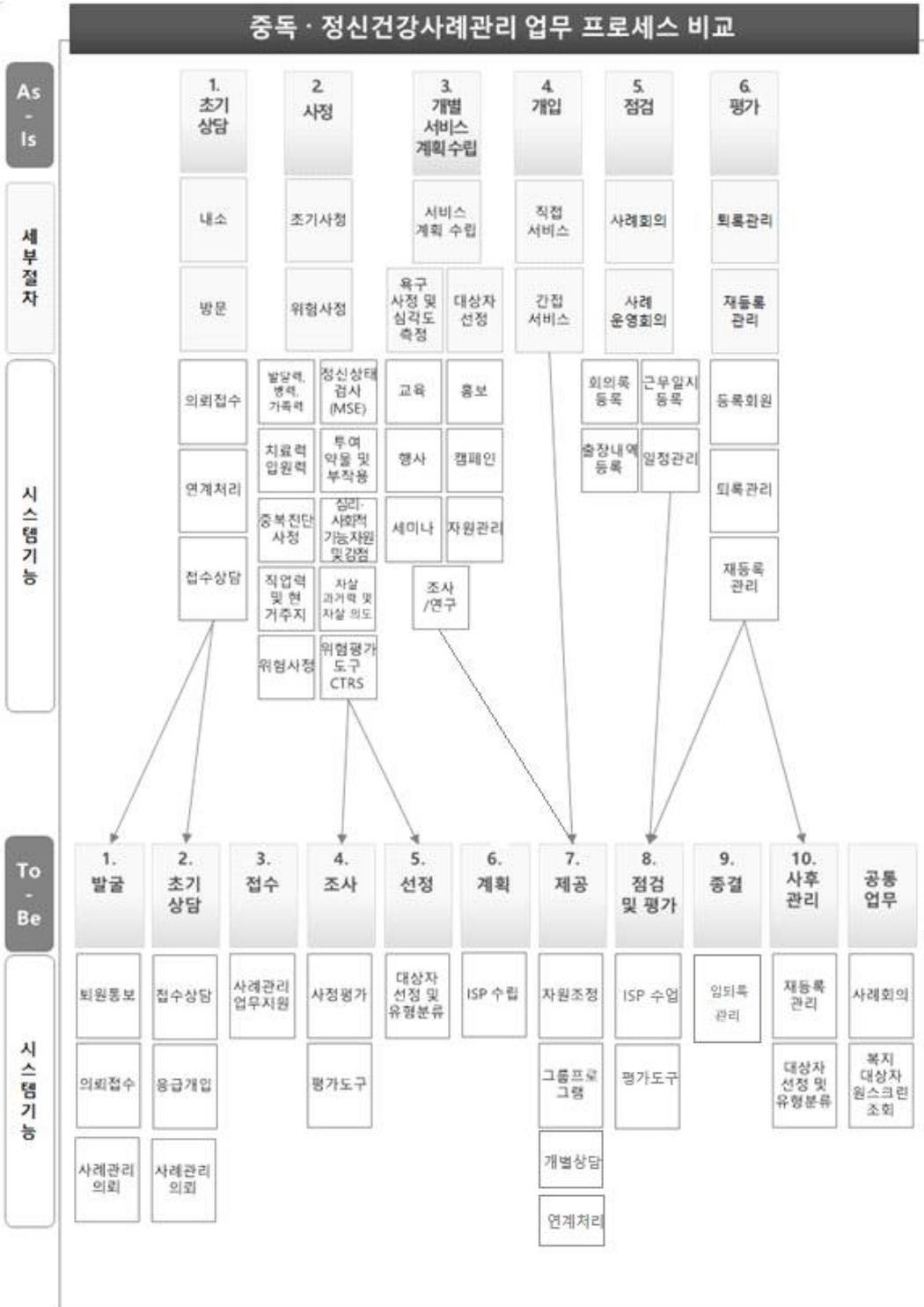
업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
표준 프로세스											
중독·정신건강 사례관리프로세스	대상자발굴	초기상담	사정	선정	개별서비스 계획수립	개입	점검/평가			사후관리	사례회의/원스크린 조회
1. 발굴 (대상자 발굴)	정의	중독정신질환을 가지고 있는 대상자를 다양한 경로를 통해 발견하고 사례관리가 필요한 대상인지 파악									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>정신(중독)건강에 관심이 있거나 도움을 필요로 하는 대상자(정신질환 및 중독자, 고위험군, 가족 등)가 직접 요청</li> <li>(의료기관) 퇴원(퇴소) 사실 통지를 통한 의뢰, 외래진료를 통한 의뢰</li> <li>(자체발굴)지역사회 내 캠페인 또는 홍보, 예방교육 사업을 통한 기관 자체 발굴</li> <li>(지역사회 유관기관 의뢰) 정신보건기관, 지역사회기관, 행정기관, 등을 통한 의뢰</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	퇴원 통보  의뢰 접수	퇴원통보 접수 내역 조회 (퇴원 접수상담, 이관, 등록, 반려 등)  타 기관으로부터 수신된 접수의뢰 요청 목록 조회	사례관리사						
	행복e음	사례 관리 의뢰	정신건강사례관리 기관에 사례관리를 의뢰	공공 사례관리 기관							
2. 초기상담 (초기 상담)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>등록 전 과정으로 대상자가 내소 또는 방문하여 사례관리를 안내하고, 기본적인 인적사항, 의뢰경로, 주요 중독문제, 현재 치료여부 및 약물 관리, 지지체계 등을 파악</li> <li>사례관리 서비스가 적합하지 않은 경우 단순서비스이용/정보제공/타 기관 의뢰 /종결의 과정으로 진행되고, 타 영역의 서비스 제공이 필요한 경우 대상자 동의를 거쳐 지원</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<p>〈기본정보〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 정보: 성명, 성별, 나이, 연락처, 주소, 의료보장정보, 진단명, 치료병원, 주치의, 의뢰 경로 등</li> <li>정보제공자 및 의뢰자와 의뢰기관 정보</li> </ul> <p>〈상담 정보〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>의뢰경로, 문제종류, 상담유형 및 이력, 정신건강문제종류 등</li> </ul> <p>〈상담내용〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>주 호소 (Chief Complain)</li> <li>정신과적 증상 및 신체 질환</li> <li>정신 및 중독질환으로 인해 발생되어지는 일상생활 문제</li> <li>과거 병력 및 치료정보</li> <li>지지체계(가족사항, 도움을 받을 수 있는 자원)</li> </ul>	사회서비스 정보시스템 사회서비스 정보시스템	접수 상담  응급 개입	초기상담 내용 기록 및 관리  응급개입팀 운영기관에서의 위기관리	사례관리사						
3. 접수 (초기 상담)			사례 관리 의뢰 업무 지원	담당자 지정·변경 등 담당자 관리, 사례 관리 이관 관리, 사례 관리 사업후보군 확인							

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
중독·정신건강 사례관리프로세스	대상자발굴	초기상담	사정	선정	개별서비스 계획수립	개입	점검/평가		사후관리	사례회의/ 원스크린 조회	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>자살 및 폭력 사고/시도/ 계획</li> <li>등록 전 사정평가 (선별검사도구 활용)</li> <li>기타 사업별 사정항목                             <ul style="list-style-type: none"> <li>중독: 주요 중독 양상 및 금단 현상, 단중독 경험, 중독관련 과거력 및 치료력</li> <li>아동·청소년: 어린 시절 생활, 발달과업 수행 여부 등</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;">〈상담결과〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상담자의 개입, 대상자의 태도 및 반응</li> <li>다음 개입 계획(등록여부, 관련기관 연계, 단기개입 등)</li> </ul> <p style="text-align: center;">〈조치정보〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>주요조치분류(1, 2순위) 등록형태, 위기분류척도 등</li> </ul>										
4. 조사 (사정)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 발달력, 병력, 치료력(정신 및 중독질환 관련 치료정보, 가족력사정), 재활 서비스 이용 이력(타 기관 서비스이용 이력, 직업력) 조사</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<p style="text-align: center;">〈초기사정〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 인적정보(학력, 의료보장 등 복지서비스 이용 정보)</li> <li>대상자의 발달력, 병력(가족력 포함), 정신 및 중독질환의 진단력 등을 포함한 치료력, 재활서비스이용이력</li> <li>치료력 및 입원력에 대한 사정 수행</li> <li>중독진단에 대한 정기적사정</li> <li>현 외래 정보 및 복용약물 정보 및 부작용</li> <li>대상자의 자살관련 과거력 및 현재 자살에 대한 생각, 시도 계획을 폭 넓게 사정</li> <li>심리사회적 기능, 자원 및 강점 사정</li> <li>과거 및 현재 직업력에 대해 사정</li> <li>신체질환 유무, 신체질환에 대한 정기적 검사 수행</li> </ul> <p style="text-align: center;">〈정신건강검진도구 활용 평가〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>정신상태검사(MSE) 수행</li> <li>위험평가는 대상자의 위험을 최소화 하기 위한 과정으로 정신과적 위기</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	사정 평가	초기사정을 통해 얻어진 정보를 병력, 치료정보, 재활정보로 분리하여 입력	사례관리사					
			평가 도구	MSE, 위험평가, 증상 및 기능 평가도구를 활용하여 검사한 결과 값 과 평가한 내용을 기록							

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능						
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검/평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
중독·정신건강 사례관리프로세스	대상자발굴	초기상담	사정	선정	개별서비스 계획수립	개입	점검/평가			사후관리	사례회의/ 원스크린 조회
	분류 평정척도를 활용하여 평가 • 대상자의 기능 및 증상에 대해 표준화 된 검진도구를 활용하여 평가										
5. 선정 (선정)	정의	• 사업유형 구분하여 대상자 선정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		• 개별 서비스 계획 수립을 위하여 조사 결과에 따른 대상자의 사업유형 구분	사회서비스 정보시스템	대상자 선정 및 유형 분류	대상자 선정 여부 결정 및 사례관리 대상자와 서비스 연계 대상자 구분	사례관리사					
6. 계획 (개별 서비스 계획 수립)	정의	• 대상자, 가족, 정신의학과 전문의, 기타 서비스 제공자 등의 사정을 통해 욕구를 파악하여 사례관리서비스 계획 수립 • 서비스계획은 최소 6개월에 1회 이상 정기적으로 실시하고 이를 통해 대상자의 서비스 관리구분을 결정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<욕구사정 및 심각도 평가> • 정신건강 통합서비스 평가 척도를 활용 • 등록 대상자 욕구도 조사, 기능평가, 증상평가 <서비스 및 연계 계획 수립> • 대상자의 욕구 및 강점 등의 사정 평가 내용을 계획에 반영 • 항목의 심각도에 따라 개입해야 할 문제 및 개입방법 설정 • 연계일자, 연계기관, 연계형태, 연계 사유 등을 포함한 계획 수립 <결과 및 총평> • 대상자, 가족 및 연계기관 담당자와 서비스 제공 계획에 대해 공유 및 합의 필요 • 계획에 따른 장단기 목표를 설정하고 세부 계획에 대한 요약	사회서비스 정보시스템	ISP 수립	수립된 개인별 서비스 제공 계획 입력 및 관리	사례관리사					
7. 제공 (개입)	정의	• 수립된 계획을 바탕으로 관리 구분에 따른 직 간접 사례관리 서비스 제공									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<심리사회적 개입> • 사례관리 서비스 계획에 근거하여 대상자 및 가족에 대해 집중적이고	사회서비스 정보시스템	개별 상담	대상자 및 가족 등을 대상으로 일대일 상담내용 기록	사례관리사					

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
중독·정신건강 사례관리프로세스	대상자발굴	초기상담	사정	선정	개별서비스 계획수립	개입	점검/평가	사후관리	사례회의/원스크린 조회		
	지속적인 심리사회적 상담 수행 • 대상자 및 가족을 대상으로 적절한 개별교육 활동 수행 • 정신건강서비스 제공을 위해 치료 연계 및 유지, 복지서비스 연계 및 자문, 취업장 관리 등 대상자와 직접적 관련이 있는 기관 혹은 종사자와의 정기적 의사소통 진행(예: 주치의와 정기적인 의사소통) 〈사회재활 프로그램의 제공〉 • 지역 내 정신재활시설이 있는 경우 연계를 원칙으로 하고 부재한 경우 해당 기관에서 제공 • 치료적 목적으로 사업 유형별 프로그램 구성 및 집단 운영 〈대상자 및 가족과의 협력〉 • 전반적인 사례관리 수행 과정에 대하여 대상자 및 가족과 공유 • 대상자 및 가족에게 기본적인 정보 제공					자원 조정	대상자와의 직접적 관련 있는 기관 종사자와의 의사소통 내용 기록				
						그룹 프로그램	프로그램의 목표, 세부내용, 회기별 프로그램 전체평가, 추후프로그램 공지 등을 입력				
8. 점검·평가 (점검/평가)	정의	• 대상자의 기능 수준 및 증상관리, 삶의 질이 개선되고 있는지 평가 • 성공 및 장애요인 분석을 통해 재 사정, 계획 재수립의 단계 수행									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		• 사례관리 서비스 관리 구분에 변화가 발생할 수 있으며, 앞서 제시된 기준들에 의거하여 퇴록과 서비스 유예 등을 결정	사회서비스 정보시스템	평가 도구	기능 및 증상 등 검진도구를 활용하여 재평가	사례관리사					
			ISP 수립	개별서비스계획 재수립							
9. 종결	정의	• 평가과정을 통해 퇴록기 결정된 대상자에 대한 연계 및 퇴록처리									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		〈퇴록대상 기준〉 • 대상자가 타 지역으로 전출 및 사망한 경우 퇴록 처리, 전출할 경우 대상자 동의를 얻어 해당지역 센터로 연계 • 다음과 같은 경우 정신건강의학과 전문자가 포함된 사례회의 통해 퇴록 결정(본인 요구 등 서비스 거부, 대상자의 기능향상, 연락 두절 등	사회 서비스 정보 시스템	연계 처리	타 사례관리 기관으로 연계 요청, 사례관리 이관	사례관리사					
			입퇴록 관리	대상자의 입퇴록 관련 세부내용 기록							

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검/평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
중독·정신건강 사례관리프로세스	대상자발굴	초기상담	사정	선정	개별서비스 계획수립	개입	점검/평가			사후관리	사례회의/원스크린 조회
10. 사후관리 (사후 관리)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자가 지역 사회에 안정적으로 정착할 수 있도록 지속적인 서비스 제공</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>단편적 개입이나 단기간 치료만으로 회복되는 것이 아니기 때문에 대상자가 지역 사회에 안정적으로 정착할 수 있도록 유기적이고 지속적인 서비스 제공</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>재등록 관리</li> <li>대상자 선정 및 유형 분류</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 재등록 관리</li> <li>서비스 연계대상자 관리</li> </ul>	사례관리사						
공통업무	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>(사례회의) 대상자의 사회적 기능에 해당하는 상태 점검을 위해 치료계획 회의, 사례검토 회의를 통한 점검</li> <li>(원스크린 조회) 기본정보 및 대상자 유형별 특화정보 조회</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(사례회의) 일일/주간/월간 사례회의</li> <li>사례운영 회의(상/하반기)</li> <li>유관기관 사례회의(지역사회 유관 기관과 연 4회이상)</li> <li>(원스크린 조회) 인적정보, 소득재산 정보, 자격·급여이력 정보, 사회 서비스 제공이력, 가구원정보 및 특화정보 등을 조회</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례 회의</li> <li>복지 대상자 원스크린 조회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례회의 내역을 기록하고 진행사항 관리</li> <li>등본, 실거주지 주소, 소득, 가족구성원, 상담 사례관리 이력, 특화정보 등 조회</li> </ul>	사례관리사						



## 사) 자살 위기지원

### ① 자살 위기지원 서비스 개요

- 자살위험자에게 구조화된 상담서비스 제공 및 정신과적 치료를 연계하고, 만성적·복합적 어려움을 지닌 자살위험자에 대하여 지역사회 내 통합사례관리 체계에 의뢰 및 연계하는 자살예방사업

#### ① 목적

- 정신적 어려움을 가진 자살위험자에게 상담서비스를 제공함으로써 자살위험성을 낮추고, 자살 위험자의 문제 및 욕구에 따라 자원을 연계하고 통합사례관리 의뢰를 통해 적절한 서비스를 제공받을 수 있도록 지원

#### ② 대상

- 자살 위험자(자살시도자, 자살의도자 등) 중 자살 위기지원 서비스를 신청하거나 발굴·의뢰된 자

#### ③ 수행조직

- 자살예방센터, 정신건강복지센터 내 자살예방사업팀, 경찰 또는 소방, 희망복지 지원단(보건복지전담팀), 공공부문 사례관리 수행기관과 관련 유관기관

#### ④ 역할

- 정신적 어려움을 가진 자살위험자에게 구조화된 상담서비스 제공 및 정신과적 치료 연계

② 자살 위기지원 서비스 절차

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자살 위기지원	대상자 발굴		접수	조사 및 선정	계획수립	서비스제공	평가	종결	추후관리	사례회의/ 웹스크린 조회	
1. 발굴 (대상자 발굴)	정의	자살위험성이 높은 대상자를 자살위기지원 서비스에 의뢰 또는 발굴									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(자살예방센터) 자살위험성이 높아 자살위기지원 서비스 제공이 필요하다고 판단한 대상자를 발굴</li> <li>(공공사례관리 기관) 자살예방센터, 경찰·소방 및 기타 유사기관에서 자살위험성이 높아 자살위기지원 서비스 제공이 필요하다고 판단한 대상자를 의뢰</li> </ul>	사회서비스정보시스템	의뢰 접수	타 기관으로부터 수신된 접수의뢰 요청 목록 조회	자살예방 사업수행 기관실무자						
	행복e음	의뢰	드림스타트, 통합조사팀 등 공공사례관리 기관에서 자살예방 센터에 서비스 의뢰	공공 사례관리 기관							
3. 접수 (접수)	정의	본인 신청 또는 의뢰 및 발굴을 통한 자살 위험자 접수									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>정신과적위기분류평정척도(CRI)실시 및 서비스 제공여부 및 적합성 판정 여부 접수</li> <li>서비스 제공 및 개인정보활용에 관한 구두동의여부 확인</li> <li>〈기본정보 파악〉</li> <li>자살위험자 기본정보 확인 (개인정보 및 보호자 정보)</li> <li>접수 경로 확인</li> <li>〈접수 상담〉</li> <li>주호소 문제 및 주요증상 파악</li> <li>자·타해 위험성 확인 (정신과적 위기 분류 평정척도 - CRI 활용)</li> </ul>	사회서비스정보시스템	인적 정보 관리	인적정보 조회, 가구원 조회, 자산현황, 서비스 수혜이력 등	자살예방 사업수행 기관실무자						
		접수 상담	상담 내용 기록 및 관리								
4. 조사 (조사 및 선정)	정의	자살 위기지원 서비스 대상자 선정을 위해 대상자의 자살위험성을 중심으로 정보를 파악									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>자살위험성 심층 조사를 위하여 대상자와 대면상담 진행</li> <li>대상자의 여건에 따라 출동, 방문, 내방상담 등 다양한 환경에서 조사 진행</li> <li>자살위험성 심층 조사표를 활용하여 각 영역별 자살 위기사항 파악</li> </ul>	사회서비스정보시스템	조사 일정 관리	가정 방문 등을 통해 진행되는 조사 일정 관리	자살 예방 센터 사례담당자						
		사정 평가	초기사정 및 위험평가 정보 입력								
		평가 도구	평가도구								

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검/평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자살 위기지원	대상자 발굴		접수	조사 및 선정	계획수립	서비스제공	평가	종결	사후관리	사례회의/ 웹스CREEN 조회	
	〈심층 조사 항목〉 • (필수)정신과적 위기분류 평정척도 (CRI) • (필수)사전/ 사후 평가 척도 • (선택)그 외 자살 위험성 간접 평가 도구 선택 활용										
5. 선정 (대상자 구분 및 선정)	정의	• 조사과정에서 파악된 정보를 근거로 전문가적 종합적 판단, 사례회의 등을 통해 대상자 선정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명					수행주체	
		• 자살위기 대상자의 위험성을 객관적으로 파악하되, 전문가 판단을 종합하여 최종적 사례회의를 통하여 대상자 선정 • 대상자의 필요에 따라 자살 위기지원 서비스, 통합사례관리 의뢰, 서비스 연계로 유형 분류 〈위기지원 서비스 대상〉 • 자살 위기지원 상담 서비스(8회)를 집중적으로 제공하는 일반적 절차 적용이 가능하다고 판단되는 자 〈통합사례관리 의뢰 대상〉 • 만성적·복합적 자살 위기상황으로 자살 위기지원 상담(8회) 진행과 함께 다양한 서비스가 집중적으로 제공될 수 있도록 지역사회 내 통합사례관리팀으로 의뢰가 필요한 자 〈서비스 연계 대상〉 • 통합사례관리는 불필요하나 자살 위기지원 상담 서비스와 함께 단순 서비스 연계를 통해 문제해결이 가능한 자	사회서비스 정보시스템	대상자 선정 및 유형 분류	대상자 선정 여부 결정 및 자살 위기지원 서비스 대상자와 통합사례관리 의뢰 대상자, 서비스 연계대상자 구분					자살 예방 센터 사례담당자	
6. 계획 (계획 수립)	정의	• 사례회의 결과를 토대로 서비스 대상자에 대한 자살위험성과 과거력, 가족력, 지지체계, 자원 등에 대해 파악한 자료를 종합하여 서비스 제공 계획을 수립									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명					수행주체	
		• 서비스 대상자의 동의를 받아 개입 계획 수립 • 서비스 제공, 개인정보 제공 활용 동의(서면동의 필수)	사회서비스 정보시스템	ISP 수립	수립된 개인별 서비스 제공 계획 입력 및 관리					자살 예방 센터 사례담당자	

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자살 위기지원	대상자 발굴	접수	조사 및 선정	계획수립	서비스제공	평가	종결	추후관리	사례회의/ 웹스크린 조회		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>만성·복합사례로 인하여 통합적인 개입이 필요하다고 판단될 경우 통합 사례관리 의뢰</li> </ul>				연계 처리	타 사례관리 기관으로 연계 요청					
7. 제공 (서비스 제공)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>자살위험성 감소를 목적으로 구조화된 자살위기 상담 서비스(8회기) 제공하며 필요시 정신과적 입원/치료 연계 및 치료비지원을 실시</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>자살 위기상담 서비스(8회) 제공</li> <li>필요 서비스 연계 (정신과적 치료 연계, 의료비 지원, 지역 사회 내 기타 서비스 연계 등)</li> <li>서비스 제공 계획 이행 상황, 자살 위험성 변화 주기적으로 점검 및 파악 통합사례회의 실시 (공동 개입 시)</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	자원 조정	대상자 별 제공되는 자원 관리 및 조정	자살 예방 센터 사례담당자					
8. 점검·평가 (평가)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>자살위기에 대한 호전상황, 목표달성 등을 조사하여 점검, 평가</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 사후평가 척도, 서비스 만족도 평가 및 실무자의 과정 및 결과평가 등을 진행</li> </ul> <p>〈평가 내용〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>자살위험성, 정신과적 증상, 대상자의 만족도평가를 통한 대상자의 변화 정도 파악</li> <li>계획 이행정도 평가를 통한 목표달성 정도 파악</li> <li>대상자의 협응도, 연계자원 적절성, 유관기관과의 협력도 등을 통한 서비스 진행과정 평가</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	서비스 점검 관리	서비스 제공계획별 이행점검 후 서비스 점검방법(전화, 내방, 방문), 이행상태(이행 종료, 이행 중, 불이행), 변경내용, 변경 사유결과를 등록	자살 예방 센터 사례담당자					
9. 종결 (종결)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>자살위험성 감소 또는 종결 기준에 의한 사유로 서비스 제공을 마무리 하는 단계</li> </ul>									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 제공 과정에 대한 리뷰, 격려 등을 통해 종결 이후 긍정적 변화를 유지해나갈 수 있도록 독려</li> <li>종결 이후 도움을 요청할 수 있는 정보 제공</li> <li>추후관리 계획수립 및 동의</li> <li>필요시 대상자와 합의 하에 사례 이관/서비스 연계 후 종결</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	종결 관리	대상자의 종결 관리	자살 예방 센터 사례담당자					
			의뢰/연계	타 사례관리 기관으로 의뢰/연계 요청							

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검/평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자살 위기지원	대상자 발굴		접수	조사 및 선정	계획수립	서비스제공	평가	종결	추후관리	사례회의/원스크린 조회	
10. 사후관리 (추후 관리)	정의	• 종결 후 일정기간 동안 변화를 지속적으로 유지하는 지 모니터링									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<기본 추후관리> • 종결 후 추후관리에 동의한 사람을 대상으로 최대 6개월 진행 • 매달 문자발송 및 전화통화 (3개월, 6개월) <장기 추후관리> • 반복적 자살사고/ 자살시도 대상자에게 최대 3년까지 진행 • 매달 문자발송 및 전화통화 (3개월, 6개월)	사회서비스 정보시스템	추후 관리	추후관리 실시 후 기록	자살 예방 센터 사례담당자					
공통관리	정의	• (사례회의) 조사 및 선정, 종결, 사례이관을 결정하고 서비스 제공 과정에서 사례 개입 현황 공유 및 개입 방안을 논의하기 위해 진행 • (원스크린 조회) 기본정보 및 대상자 유형별 특화정보 조회									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		• (사례회의) 조사 및 선정, 평가 단계에서 필수적으로 수행하며 이외 필요시 수행 • 내부 사례회의를 통해 서비스 종결 및 사례이관 결정 • 의뢰 및 연계 진행되는 사례의 경우 외부 사례회의를 통해 역할분담 평가 및 효과성 평가, 종결 또는 사례이관 여부를 결정 • (원스크린 조회) 인적정보, 소득재산 정보, 자격·급여이력 정보, 사회 서비스 제공이력, 가구원정보 및 특화 정보 등을 조회	사회서비스 정보시스템	사례 회의	사례회의 내용을 기록하고 진행사항 관리	자살 예방 센터 사례담당자					
			복지 대상자 원스크린 조회	등본, 실거주지 주소, 소득, 가족구성원, 상담 사례관리 이력, 특화정보 등 조회							

가) 장애인 건강보건 사례관리<sup>62)</sup>

① 장애인 건강보건사례관리 개요

- 장애인 건강보건사례관리는 사례관리 모델의 기본 개념을 기반으로 보건의료 관련
- 다양하고 복합적 욕구를 가진 장애인(예비장애인)을 대상으로 지역사회 공공·민간자원을 통합적으로 연계·제공하고 이를 지속적으로 모니터링하기 위함

① 목적

- 장애인(예비장애인)의 보건의료 관련 욕구에 맞춰 맞춤형 서비스를 연계·제공함으로써 장애인이 건강한 삶을 유지할 수 있도록 지원

② 대상

- 주된 장애로 집중치료가 필요하거나 기타 질병으로 긴급입원 및 검사 등 보건의료적 복합문제를 가지고 있어 지역장애인보건의료센터에서 사전서비스 계획수립이 필요한 최중증 집중관리대상자

③ 수행조직

- 지역장애인보건의료센터(19개소), 보건소 지역사회중심재활사업

62) 장애인 건강보건관리사업 공통업무 지침 별도 제작 예정

## ② 장애인 건강보건사례관리 개요

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
	1.발굴	2.초기상담	3.접수	4.조사	5.선정	6.계획	7.제공	8.점검,평가	9.종결	10.사후관리	공통업무
표준프로세스	발굴	초기상담	접수	조사	선정	계획	제공	점검	종결	사후관리	사례회의
장애인건강보건 프로세스	발굴 접수	초기상담및대상자분류	조사	선정	계획	제공	점검	종결	사후관리	사례회의	
1. 발굴 (접수)	정의	• 지역사회 내 장애인(예비장애인) 중 사례관리가 필요한 대상자를 발굴하는 과정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보건소, 재활의료기관에서 의뢰 및 접수</li> <li>• 장애인(예비장애인) 중 자체발굴</li> </ul>	장애인 건강보건 관리시스템 (구축중)	사례 관리 의뢰	타기관에서 사례관리가 필요한 대상자 의뢰	보건소 담당자 등					
2. 초기상담 및 대상자 분류	정의	• 초기상담 및 사례관리대상자 우선 분류									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기 상담 및 체크리스트를 통해 사례 관리 대상자 우선 분류</li> <li>• 대상자 및 가족 구성원의 개인정보 수집 안내 및 이용·제공에 대한 동의서 수집 및 관리</li> </ul>	장애인 건강보건 관리시스템	초기 상담 및 대상자 분류	초기상담 등록, 상담 내역 조회 및 대상자 분류정보 관리 개인정보수집이용 동의서 관리	장애인 건강보건 사례관리 담당자					
3. 조사	정의	• 대상자 및 가족의 전반적인 상황에 대한 욕구 및 문제를 전반적으로 확인									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (건강보건사례관리 평가지) 대상자의 신체적 건강, 정신적 건강, 건강행태, 일상생활 유지 등 전반적으로 평가</li> </ul>	장애인 건강보건 관리시스템	장애인 건강보건 사례관리 평가지 관리	대상자의 건강상태, 건강행태 등을 등록	장애인 건강보건 사례관리 담당자					
5. 선정	정의	• 사례회의 논의 결과에 따라 장애인건강보건 사례관리 대상자를 최종 확정하는 과정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인건강보건 사례관리 대상자 선정, 미선정 및 서비스 연계대상자 선정</li> </ul>	장애인 건강보건 관리시스템	대상자 선정	대상자 선정 여부 결정 및 사례관리 대상자와 서비스 연계대상자 구분	장애인 건강보건 사례관리 담당자					
6. 계획 (계획)	정의	• 대상자의 장·단기 목표 달성을 위한 서비스 제공 전략을 구체적으로 수립하는 과정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자의 문제 및 욕구를 해결하기 위한 맞춤서비스의 구체적인 전략 수립</li> </ul>	장애인 건강보건 관리시스템	서비스 제공 계획 관리	장·단기 목표와 서비스 제공계획 등록	장애인 건강보건 사례관리 담당자					

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준프로세스	1.발굴	2.초기상담	3.접수	4.조사	5.신청	6.계획	7.제공	8.점검,평가	9.종결	10.사후관리	공동업무
장애인건강보건 프로세스	발굴 접수	초기상담 및대상자분류	조사	신청	계획	제공	점검	종결	사후관리	사례회의	
7. 제공	정의	• 지역사회 내 다양한 자원과 연계하여 대상자에게 통합서비스를 제공하는 단계									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	• 서비스 계획 내용에 근거하여 지역 사회 내 다양한 자원과 연계하여 대상자에게 통합서비스를 제공하는 단계	장애인 건강보건 관리시스템	서비스 제공 관리 서비스 연계 모니터링	보건소, 복지관 등 유관사업에 서비스를 연계 신청관리 서비스 연계 결과 및 연계 후 제공되는 서비스에 대한 모니터링	장애인 건강보건 사례관리 담당자						
8. 점검	정의	• 사정주기 내에 제공된 모든 서비스에 대한 종합적인 점검을 실시하는 단계									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	• (서비스 점검) 사정 주기 내에 대상자에게 제공된 서비스의 적절성 등 서비스에 대한 점검을 실시하는 과정	장애인 건강보건 관리시스템	서비스 점검 관리	제공계획별 이행점검 후 서비스 점검내용 등록	장애인 건강보건 사례관리 담당자						
9. 종결 (종결)	정의	• 사례관리 전 과정의 마지막 과정으로, 사례관리 종결 여부 및 유형을 결정하는 단계									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	• 사례관리 과정을 마무리하는 과정으로, 종결사유 작성	장애인 건강보건 관리시스템	종결 관리	목표 달성 내용·의견을 기록하고, 결과 기록	장애인 건강보건 사례관리 담당자						
10. 사후관리	정의	• 사례관리 대상자의 성과가 유지될 수 있도록 지속적인 관리									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	• 사례관리 종결 후 12월 이내에 지속적으로 사후관리 계획에 따라 진행상황을 모니터링	장애인 건강보건 관리시스템	사후관리	사후관리 실시 후 등록	장애인 건강보건 사례관리 담당자						
공동관리	정의	• (사례회의) 대상자 선정, 문제 및 욕구 분석, 서비스 제공계획 수립, 점검, 종결 여부 등 대상자의 사례관리 전 과정에 대한 협의 및 조정이 이루어지는 과정									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	• 사례관리자 및 사례회의 참여자를 중심으로 재사정 및 서비스 계획 재수립 등 회의 진행	장애인 건강보건 관리시스템	사례 회의	대상자별 사례회의 내용을 등록/조회	장애인 건강보건 사례관리 담당자						

## 2) 민간 사례관리

### 가) 3대복지관(종합/노인/장애인) 사례관리 (통합사례관리 부분임)

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능						
	표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
3대 복지관 사례관리	대상자발굴	초기상담	대상자접수	욕구및 위기도조사	대상자구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의/원스크린 조회		
1. 발굴 (대상자 발굴)	정의											
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체							
		행복e음	사례 관리 의뢰	희망복지지원단에 사례관리를 의뢰								
				동조팀에서 자체 발굴한 대상자를 읍·면·동으로 사례관리 의뢰								
		연계 대상자 조회	의뢰 및 연계 요청된 대상자의 목록을 조회									
		사회서비스 정보시스템	사례 관리 의뢰	민간에서 발굴한 사례관리 대상자를 읍·면·동 및 희망복지지원단에 의뢰								
2. 초기상담 (초기 상담)	정의											
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체							
		사회서비스 정보시스템	초기 상담	초기상담 등록, 상담 목록 조회 및 대상자 정보 관리, 통합 상담 관리								
3. 접수 (대상자접수)	정의											
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체							
		사회서비스 정보시스템	사례 관리 업무 지원	대상자 접수, 담당자 지정·변경 등 담당자 관리, 사례관리 이관 관리, 3대 복지관 사례관리 사업후보군 확인								
				초기 상담 상세 내역 확인 및 보완요청 고년도 사례 선정사유 조회								
		초기 상담 목록 조회										

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
3대 복지관 사례관리	대상자발굴	초기상담	대상자접수	욕구및 위기도조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의/ 원스크린 조회	
4. 조사 (욕구 및 위기도 조사)	정의										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
			사회서비스 정보시스템	욕구 조사 관리	욕구정보 입력 및 조회, 가계도 작성, 개인정보 활용등의						
				인적 정보 관리	인적정보 조회, 가구원 조회, 자산현황, 서비스 수혜이력 등						
		위기도 조사 관리		위기도 수준 측정 및 접수 산정							
5. 선정 (대상자 구분 및 선정)	정의										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
			사회서비스 정보시스템	대상자 선정 및 유형 분류	선정된 대상자 조회, 등록 및 관리, 대상자 유형구분, 연계신청, 사례관리 대상자 이관 및 의뢰						
				지역 서비스 제공 관리	서비스 연계 대상가구 점검결과 등록						
6. 계획 (서비스 제공계획 수립)	정의										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
			사회서비스 정보시스템	서비스 제공 계획 관리	장·단기 목표와 욕구영역별 서비스 제공계획 등록						
				승인 요청 관리	사례관리 제공계획에 대한 사례관리 팀장의 승인을 요청하고 처리하는 기능						
7. 제공 (서비스 제공 및 점검)	정의										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
			사회서비스 정보시스템	지역 서비스 제공 관리	서비스점검 결과 등록						

업무 프로세스	주요 내용		시스템 기능								
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
3대 복지관 사례관리	대상자발굴	초기상담	대상자접수	육구및 위기도조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검		종결	사후관리	사례회의/원스크린 조회
						서비스 연계 모니터링	서비스 연계 결과 및 연계 후 제공되는 서비스에 대한 모니터링				
8. 점검·평가 (서비스 제공 및 점검)	정의										
		수행내용		시스템명	기능명	기능설명			수행주체		
				사회서비스 정보시스템	서비스 점검 관리	서비스 제공계획별 이행점검 후 서비스 점검방법(전화, 내방, 방문), 이행상태(이행 종료, 이행 중, 불이행), 변경내용, 변경 사유결과를 등록					
9. 종결 (종결)	정의										
		수행내용		시스템명	기능명	기능설명			수행주체		
				사회서비스 정보시스템	종결 심사 관리	목표 달성 내용·의견을 기록하고, 종결심사 결과·종결유형 기록					
					종결 심사 관리	종결심사 결과를 등록하여 사례관리 팀장에게 사례 종결 승인 요청					
			승인 요청 관리		종결심사 요청건에 대한 조회 및 승인처리						
10. 사후관리 (사후 관리)	정의										
		수행내용		시스템명	기능명	기능설명			수행주체		
				사회서비스 정보시스템	상담 등록	대상가구의 가족사항, 건강상태, 복지서비스, 주거환경 등에 대해 모니터 시행 후 상담지를 기록하고 상담 결과에 따른 조치 내역 기록					

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
3대 복지관 사례관리	대상자발굴	초기상담	대상자접수	육구및 위기도조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의/원스크린 조회	

공통관리	정의				
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
		사회서비스 정보시스템	사례 회의	(사례회의) 대상자별 사례회의 내용을 등록하고 관련 첨부서류는 파일 첨부  (솔루션 회의) 대상자별 솔루션 회의 의뢰내용 등록 및 솔루션 회의 내용 등록	
		복지 대상자 원스크린 조회	등본, 실거주지 주소, 소득, 가족구성원, 상담 사례관리 이력, 특화정보 등 조회		

## 나) 가정위탁보호

### ① 가정위탁보호 개요

- 가정위탁이란 보호대상아동의 보호를 위하여 성범죄, 가정폭력, 아동학대, 정신질환 등의 전력이 없으며 아동복지법령이 정하는 기준에 적합한 가정에 보호대상아동을 일정 기간 위탁하는 것(아동복지법 제3조)

#### ① 목적

- 보호대상아동을 보호·양육하기를 희망하는 가정에 위탁 양육 함으로써 가정적인 분위기에서 건전한 사회인으로 자랄 수 있도록 지원
- 보호대상아동 발생시 가정보호를 우선하도록 하며, 특히 2세 미만 영아의 경우 가정보호 우선 실시 필요

#### ② 대상

- 18세 미만의 아동(18세 이상인 경우에도 고등학교 재학 중인 아동은 포함)
  - 보호자가 없거나 보호자로부터 이탈된 아동
  - 아동을 학대하는 경우 등 그 보호자가 아동을 양육하기에 적당하지 아니하거나 능력이 없는 경우의 아동

#### ③ 수행조직

- 아동권리보장원 및 지역 가정위탁지원센터(시도별 18개소)

④ 자격 및 기준

유형	자격기준	경력기준
센터장	-	• 학대아동보호사업, 관련 기관에서 3년 이상 근무
	• 사회복지사 1급 자격자취득 후 사회복지 업무에 5년이상(아동 관련 사회복지 업무 3년이상) 종사한 경력이 있는 경우	-
	• 7급 이상 공무원	• 국가나 지방자치단체에서 사회복지사업에 관한 행정업무에 5년 이상 종사
	• 의사·한의사 또는 치과의사	• 3년 이상 진료 경력 보유
	• 정신보건전문요원	• 사회복지 업무에 5년 이상 종사
	• 보육교사 1급	• 아동 관련 사회복지 업무에 5년 이상 종사
상담원	• 유치원, 초등학교 또는 중등학교 교사	• 사회복지사업에 5년 이상 종사
	• 사회복지사 1급	-
임상 심리 치료 전문 인력	• 심리학, 복지심리학, 아동복지 또는 사회복지 관련 교과목 이수 및 졸업	-
	• 임상심리사 자격	-
자립 지원 전담 요원	• 전문적인 아동의 심리치료를 할 수 있는 사람 (놀이·미술·음악치료, 심리상담 등)	-
	• 직업능력개발훈련교사	-
	• 사회복지사 2급 이상	-
	• 초등 중등 교사 자격	-
	• 아동·사회복지 관련 학과 졸업자	• 1년 이상 아동복지 업무에 종사

⑤ 역할

- 대리양육 가정위탁, 친·인척 가정위탁, 일반 가정위탁 등 위탁가정 선정 및 관리 제공

## ② 가정위탁보호 절차

### ① 가정위탁보호 전체 프로세스

구 분	일반가정위탁(친인척)	일반(친인척 외)/전문가정위탁
1. 신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (보호아동 의뢰) 친권자, 후견인, 아동을 보호·양육·교육하거나 그러한 의무가 있는 자 또는 업무·고용 등의 관계로 사실상 아동을 보호·감독하는 자가 관할 아동거주지 시·군·구 또는 읍·면·동에 신청</li> <li>• (위탁보호 희망자) 관할 아동 거주지 시·군·구, 읍·면·동에 신청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (보호아동 의뢰) 친권자, 후견인, 아동을 보호·양육·교육하거나 그러한 의무가 있는 자 또는 업무·고용 등의 관계로 사실상 아동을 보호·감독하는 자가 관할 아동거주지 시·군·구 또는 읍·면·동에 신청</li> <li>• (위탁보호 희망자) 관할 아동 거주지 시·군·구, 읍·면·동 또는 가정위탁지원센터에 신청</li> </ul>
2. 가정 환경 조사	<b>읍면동</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동 및 위탁보호 희망자 상담 및 부모교육 이수 적극 안내</li> <li>• 아동과 위탁보호 희망자의 상담 내역을 바탕으로 시군구에 위탁보호 신청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의뢰된 아동을 대상으로 상담 진행 및 보호대상 아동 조사서 등을 작성</li> <li>• 상담을 통해 작성된 보호대상아동 조사서를 시군구에 제출</li> </ul>
	<b>시군구</b>	
3. 위탁 보호 결정	<b>가정위탁지원센터</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부모교육 이수 적극 안내</li> <li>• 위탁부모 등 거주 소재지 관할 경찰관서의 장에게 범죄경력 조회 및 보건복지부장관에게 국가 아동학대정보시스템 정보 조회하여 결격사유 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가정위탁지원센터에 위탁가정 발굴 의뢰</li> <li>• 위탁부모 등 거주 소재지 관할 경찰관서의 장에게 범죄경력 조회 및 보건복지부장관에게 국가 아동학대정보시스템 정보 조회하여 결격사유 확인</li> </ul>
	<b>시군구</b>	
4. 사례 관리	<b>가정위탁지원센터</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기상담, 욕구조사, 아동복지심의위원회 등의 결과를 토대로 사례결정위원회 심의를 통해 위탁보호 결정</li> <li>• 결정 통보 및 관련서류를 관할 가정위탁지원센터 발송</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사결과를 바탕으로 사례결정위원회 심의를 통해 위탁보호 결정</li> <li>• 결정 통보 및 관련서류를 관할 가정위탁지원센터 및 위탁가정 소재 시군구 또는 시도에 발송</li> </ul>
	<b>가정위탁지원센터</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 계획 수립을 위해 친부모, 위탁부모, 아동뿐 아니라 친인척이나 주변 중요한 사람들이 서비스 계획 전 과정에 다 참여할 수 있도록 권고</li> <li>• 서비스 목표, 목표달성 시점, 서비스 제공자 등을 바탕으로 서비스 계획 수립</li> <li>• 위탁부모 양성교육 및 보수교육 실시, 위탁아동·부모 지원서비스 연계, 친가정 지원서비스 제공</li> </ul>	

구 분	일반가정위탁(친인척)	일반(친인척 외)/전문가정위탁
	등 위탁가정 관리 업무 수행 • 신규 책정된 경우 3개월 이내에 위탁가정을 방문하도록 하고, 이후 분기별 1회 이상 방문 또는 전화연결 등을 통하여 아동의 적응상태 및 양육실태 등을 파악	
5. 종결	<b>시군구</b>	
	<친가정 복귀> • 가정위탁지원센터장의 의견 청취 후 의뢰받은 날로부터 7일 이내 양육 상황 점검표를 활용하여 부모의 경제적·건강 문제 등이 해결되었는지 확인점검 • 아동복지심의위원회 심의를 거쳐 아동의 귀가 조치 여부 결정 <보호종료(18세 도래, 보호조치 변경)> • 종결 또는 보호기간 연장 결정을 결정하여 가정위탁지원센터에 결과 통보	
	<b>가정위탁지원센터</b>	
	• 아동가정복귀 신청서 또는 아동 보호조치의 종료신청서를 시군구에 제출	

② 가정위탁보호 사례관리 프로세스

\* 가정위탁보호 전체 프로세스는 총 5단계로 구성되며 아래의 표는 4.사례관리와 5.종결 단계를 표준프로세스 10단계로 구성함

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
가정위탁보호	4. 사례관리		4. 사례관리			4. 사례관리			5. 종결		원스크린 조회

1. 발굴 (사례 관리)	정의	• 시군구의 조사결과를 토대로 위탁보호가 결정된 경우 가정위탁지원센터에게 위탁가정을 연계				
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
		• 범죄경력 조회 및 결격사유 확인 결과에 따라 가정위탁보호 결정 후 해당 가정위탁지원센터에 통보	행복e음	의뢰 접수	타 기관으로부터 수신된 접수의뢰 요청 목록 조회	시군구 담당 공무원
3. 접수 (사례 관리)	정의	• 결정 통보를 받은 가정위탁지원센터는 아동을 가정위탁보호 사례관리 접수				
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
		• 가정위탁보호 결정 통보를 받은 가정위탁지원센터는 아동을 위탁가정으로 배치	사회서비스 정보시스템 (연구용역)	정보 공유		가정 위탁 지원 센터
4. 조사 (사례 관리)	정의	• 서비스 계획을 위해 친가정, 위탁아동, 위탁가정에 대하여 사정 진행				
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
		• (친가정) 경제적 상황, 부부관계, 아동양육 역량 등 • (위탁아동) 건강상의 위험, 아동 학대의 위험 등 • (위탁가정) 주거환경, 가정 내 물리적 환경 등 • 신규 책정된 일반위탁 및 대리양육, 친·인척위탁가정에 대하여 위탁보호 3개월 이내에 위탁가정 방문	사회서비스 정보시스템	육구 조사 (연구용역)	육구조사표 등록 및 관리	가정 위탁 지원 센터
6. 계획 (사례 관리)	정의	• 목표설정 및 세부계획 수립				
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체
		• 서비스 계획을 위해 친부모, 위탁부모, 아동뿐 아니라 친인척이나 주변 중요한 사람들이 서비스 계획 전 과정에 참여 <서비스 계획 작성 사항> • 서비스목표는 측정 가능한 방법으로 기술	사회서비스 정보시스템	아동 카드 관리 (연구용역)	친부모 정보, 아동학대 이력, 분리보호조치 여부 등 기록	가정 위탁 지원 센터

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
가정위탁보호	4. 사례관리		4. 사례관리			4. 사례관리		5. 종결			원스크린 조회
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바람직한 결과의 목표달성 시점</li> <li>• 제공될 서비스와 지원서비스 제공자</li> <li>• 부모의 서명, 필요한 경우 아동의 서명</li> <li>• 장애가 있는 위탁아동의 경우 특수 교육에 개별화된 계획 수립</li> <li>• 친부모의 양육능력과 아동 상황을 고려한 영구배치계획 등</li> </ul>										
7. 제공 (사례 관리)	정의	• 서비스 제공의뢰 요청 및 제공									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위탁부모 교육, 위탁아동·부모 지원 서비스 연계, 친가정 지원 서비스</li> <li>• (아동카드)아동카드 기재·관리</li> <li>• (상담)위탁아동, 위탁가정, 친가정 상담</li> <li>• (업무지원) 복지서비스제공 등</li> <li>• (교육)위탁부모교육</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	서비스 제공 일시	서비스 제공일지 등록 및 관리	가정 위탁 지원 센터						
8. 점검·평가 (사례 관리)	정의	• 서비스 제공점검									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분기별 1회 이상 방문 또는 전화를 통하여 아동의 적응상태 및 양육실태 파악</li> <li>• 방문 및 양육 상황 파악 결과 조치 사항이 필요한 경우 시군구, 읍면동 협조</li> <li>• 위탁아동의 아동학대 사실을 알게 된 즉시 시군구에 통보</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	서비스 점검 관리	서비스 제공계획 점검 후 서비스 점검 방법(전화, 방문, 내방), 이행 상태(이행 종료, 이행 중, 불이행), 변경 내용, 사유 및 결과 등록	가정 위탁 지원 센터						
9. 종결 (종결)	정의	• 상담회기 종결, 위탁부모교육 종결, 연계 서비스 기간 종결									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담회기 종결, 위탁부모교육 종결, 연계 서비스 기간 종결</li> <li>• 서비스 재개입 여부 결정</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	입퇴록 관리	대상자의 입퇴록 관리							
공통관리	정의	• (원스크린 조회) 기본정보 및 대상자 유형별 특화정보 조회									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
	• (원스크린 조회) 인적정보, 소득재산 정보, 자격·급여이력 정보, 사회	행복e음	복지 대상자	등본, 실거주지 주소, 소득, 가족구성원,							

2022년 사회서비스 공통업무안내

업무 프로세스	주요 내용										시스템 기능	
표준 프로세스	1. 발급	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무	
가정위탁보호	4. 사례관리		4. 사례관리			4. 사례관리			5. 종결		원스크린 조회	
	서비스 제공이력, 가구원정보 및 특화 정보 등을 조회						원스크린 조회	상담 사례관리 이력, 특화정보 등 조회				

※ 출처① : 2022년 아동분야 사업안내

※ 출처② : 가정위탁지원센터 통합업무 매뉴얼

## 다) 보호아동 자립지원

### ① 보호아동 자립지원 개요

- 보호대상아동의 보호종료 이후 자립에 필요한 주거·생활·교육·취업 등의 지원

#### ① 목적

- 보호대상아동의 자립준비 역량강화 및 보호종료 후 안정적인 사회진출과 자립실현

#### ② 대상

- 가정위탁보호 중인 아동
- 아동복지시설에서 보호 중인 아동
- 아동복지시설에서 퇴소 또는 가정위탁 보호종료 후 5년이 지나지 아니한 아동

#### ③ 수행조직

- 보건복지부
  - 아동권리과
  - 아동권리보장원(자립지원부)
- 시·도(시·군·구)
- 담당부서
  - 시·도 자립지원전담기관
- 아동복지시설(아동양육시설, 공동생활가정, 가정위탁지원센터)

#### ④ 자격 및 기준

- 자립지원위원회, 자립지원전담요원, 생활지도원, 자립지원 전담인력

#### ⑤ 역할

- 자립지원계획 수립, 자립지원대상자 상담 및 사후관리, 자립지원 프로그램 개발 및 운영

② 보호아동 자립지원 절차

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능				
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결
보호아동 자립지원	발굴	상담		조사		계획 수립	서비스 제공	보호종료 점검 및 사후관리 계획 수립	
1. 발굴 (대상자 발굴)	정의	• 자립지원이 필요한 대상자 발굴							
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체				
	• 아동권리보장원의 장, 가정위탁지원센터의 장 및 아동복지시설의 장은 보호하고 있는 아동을 대상으로 자립지원절차가 필요한 대상자 목록 조회	사회서비스 정보시스템	연계 대상자 조회	의뢰 및 연계 요청된 대상자의 목록을 조회	아동 복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)				
2. 초기상담 (상담)	정의	• 보호종료아동이 안정적인 자립생활이 가능한지 상담을 통한 현황 파악							
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체				
	• 아동권리보장원의 장, 가정위탁지원센터의 장 및 아동복지시설의 장은 보호하고 있는 만15세 이상의 아동을 대상으로 매년 개별 아동에 대한 자립지원계획 수립을 위한 상담 진행	사회서비스 정보시스템	상담 일지	초기 상담 내역 입력 및 관리	아동 복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)				
4. 조사 (조사)	정의	• 자립지원 대상 아동의 대한 자립기술 및 자립 수준 평가 진행							
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체				
	• 자립지원대상아동의 자립기술평가 및 자립지원계획수립(매년 12월 까지) • 만15세 이상 아동에 대한 자립기술평가 및 자립지원계획 수립(매년 1~3월) • 대상아동의 자립지원 관련 현황을 시스템 입력 및 지자체 보고	사회서비스 정보시스템	자립 기술 평가	자립기술평가 관리	아동 복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)				
6. 계획 (계획 수립)	정의	• 실제 보호종료 시점에 초점을 맞춰 남은 기간 동안 준비할 내용을 점검							

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능				
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결
보호아동 자립지원	발굴	상담		조사		계획 수립	서비스 제공	보호 종료 점검 및 사후관리 계획 수립	
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명			수행주체	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동권리보장원, 가정위탁지원센터, 아동복지시설의 장은 보호하고 있는 만15세 이상의 아동을 대상으로 매년 개별자립지원계획 수립</li> <li>평가에 기초하여 평균이하 영역에 대해서 집중지원 할 수 있도록 계획</li> <li>희망진로 (진학, 취업 등)에 따라 이를 지원하기 위해 제공되어야 할 서비스가 무엇인지 등 결정</li> </ul>		사회서비스 정보시스템	자립지원 계획서	자립지원 계획서 입력			아동 복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)	
	정의	자립지원계획서에 기초하여 필요한 시점에 서비스(프로그램) 제공							
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명			수행주체	
7. 제공 (서비스 제공)	<ul style="list-style-type: none"> <li>자립지원계획서 내용에 기초하여 개별 아동별로 제공</li> <li>자립지원프로그램은 영역별로 자립 기술평가 점수가 평균 이하인 아동에 대해서 제공, 프로그램에 따라 개별 또는 집단으로 제공</li> <li>프로그램 진행 중 과정평가 등을 실행하여 프로그램 모니터링 진행</li> </ul>		사회서비스 정보시스템	자립준비 프로그램 일지	자립준비프로그램 일지 작성 및 관리			아동 복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)	
	정의	자립지원 프로그램 현황 및 성과관리							
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명			수행주체	
8. 점검·평가 (보호 종료 점검 및 사후관리 계획 수립)	<ul style="list-style-type: none"> <li>개별 아동별로 자립지원계획에 기초하여 서비스를 제공하면서 서비스가 계획대로 제공되고 있는지 목표 달성이 가능한지 등을 점검(모니터링) 하고, 필요하면 재사정하여 계획을 다시 수립하거나 서비스 내용 및 방법 등을 수정함</li> <li>자립지원 현황 및 성과관리, 결과보고</li> </ul>		사회서비스 정보시스템	사례 관리 일지	사례관리 일지 작성 및 관리			아동 복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)	
				서비스 제공 평가	서비스 제공 대상자의 참여도, 성취도, 변화상태, 추가 필요한 서비스 점검 후 결과 등록				
	정의	보호종료 절차와 과정을 상세히 안내하고 심리적인 준비를 할 수 있도록 지원 및 사후관리 계획 수립							
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명			수행주체	
9. 종결 (보호 종료 점검 및 사후관리 계획 수립)	<ul style="list-style-type: none"> <li>연락처, 보호종료 사유, 학력, 경제</li> </ul>		사회서비스	자립정책	종료사유 점검 및			아동	

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능				
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결
보호아동 자립지원	발굴	상담		조사		계획 수립	서비스 제공	보호 종료 점검 및 사후관리 계획 수립	
	상황, 주거형태, 취업 및 진학 상황, 생활비 등을 점검하면서 퇴소·종결 카드 작성 • 자립정착금과 CDA(디딤씨앗통장) 지원금액 및 수령절차 안내 • 사후관리 계획수립			정보시스템	금 사용계획서  자립준비 도점검  보호 종료 관리	퇴소·종결 관리		복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)	
	정의	• 만18세 이상 보호종료 후 5년까지 매년 자립수준평가를 통해서 사후관리 모니터링을 수행							
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체			
10. 사후관리 (사후관리 모니터링)		〈보호종료아동 자립정착 지원〉 • 안정적인 자립생활 정착이 이루어질 때까지 상담, 사후관리, 자립에 필요한 자원발굴 연계 등 지원 • 취업, 직업훈련, 주거, 진학, 경제 등 관련하여 자립준비 수준 점검 • 만18세 이후 보호종료아동 자립수준 평가 진행 (매년 1회 이상, 12월말 까지 입력)	사회서비스 정보시스템	종결자 관리	대상자의 자립수준 관련 모니터링	아동 복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)			
		〈일반 사후관리〉 • 자립수준평가서를 정기적으로 작성하여, 보호종료 이후 순조롭게 지역 사회에 적응하며 자립 생활을 하고 있는 지 점검		자립 수준 평가	자립수준 평가 관리				
		〈집중지원 사후관리〉 • 실제 자립생활에 어려움이 되고 있는 영역과 욕구, 강점 및 자원을 확인하여 자립실행계획에 반영한 후 필요한 지원을 할 수 있도록 함 • 재사정에 기초하여 실제 자립생활을 위한 목표/서비스 설정, 제공 방법 확정, 모니터링 및 평가 • 자립실행 지원을 위한 서비스가 계획대로 적절하게 제공되고 있는지, 그대로 진행되면 목표를 달성하여 순조롭게 자립실행 할 수 있는지							

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능				
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결
보호아동 자립지원	발굴	상담		조사		계획 수립	서비스 제공	보호 종료 점검 및 사후관리 계획 수립	
	모니터링								
공동관리	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사례회의)보호종료 후 실제로 자립생활을 할 수 있는지 구체적으로 확인</li> <li>• (원스크린 조회) 기본정보 및 대상자 유형별 특화정보 조회</li> </ul>							
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사례회의) 지역사회 통합돌봄 사례 조정회의 진행</li> <li>• 욕구 평가 및 사례회의나 자문회의 실시를 통해 보호종료 및 연장여부, 사후관리 유형(일반/집중지원) 결정</li> <li>• 진학하고자 하는데 학교가 확정되지 못할 경우, 취업하고자 하는데 취업이 확정되지 못할 경우, 연장하거나 집중 지원 사후관리 하도록 사후관리 유형 판정</li> <li>* 사후관리 일반과 집중을 나누는 것의 기준은 사례회의나 자문회의를 통해 판단</li> <li>• 자립준비도 점검척도(보호종료 점검용) 사용돌봄계획을 수립하여 이의 총합이 개인별 통합돌봄계획 (ISP)으로 이어지는 지역케어회의 (사례회의) 운영</li> <li>• (원스크린 조회) 인적정보, 소득재산 정보, 자격·급여이력 정보, 사회서비스 제공이력, 가구원정보 및 특화정보 등을 조회</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	사례회의	대상자별 사례회의 내용을 등록하고 관련 첨부서류 파일 첨부	아동 복지시설 (아동 양육시설, 공동 생활가정, 가정위탁지원센터)				
		복지 대상자 원스크린 조회	등본, 실거주지 주소, 소득, 가족구성원, 상담 사례관리 이력, 특화정보 등 조회						

※ 출처 : 자립지원 업무매뉴얼

## 라) 자립지원 통합서비스

### ① 자립지원 통합서비스 개요

- 보호종료 5년 이내 자립준비청년(보호종료아동)에 대한 주거, 생활, 취업, 교육, 건강 등 개인별 맞춤형 사례관리 서비스 제공

#### ① 목적

- 자립준비청년(보호종료아동)의 욕구에 따른 사례관리로 사회·경제·심리적 자립생활 기반을 구축하고, 자립역량강화 및 자립 안전망을 마련

#### ② 대상

- 아동복지시설, 가정위탁 보호종료 5년 이내 자립준비청년 중 초기상담을 거쳐 자립지원 통합서비스 대상자로 선정된 자

\* 시도별 배분 기준에 따른 최대 지원 인원 내에서 수시 선정

#### ③ 수행조직

- 시·도 자립지원전담기관
- 아동권리과, 아동권리보장원, 시·도 담당부서 등

#### ④ 자격 및 기준

자격기준	경력기준
사회복지사 1급 이상의 자격	사회복지사업 2년 이상 종사
사회복지사 2급 이상의 자격	사회복지사업 4년 이상 종사
정신건강사회복지사 2급 이상의 자격	사회복지 및 보건분야 2년 이상 종사
간호사 면허	사회복지 및 보건업무 2년 이상 종사
초등학교 또는 중등학교 교사 자격	사회복지 업무 2년 이상 종사
청소년지도사 2급 또는 청소년상담사 3급 자격	사회복지 업무 4년 이상 종사

⑤ 역할

- 맞춤형 자립지원 서비스 제공 및 복지급여·서비스 연계

⑥ 자립지원 통합서비스 절차

업무 프로세스		주요 내용				시스템 기능						
표준 프로세스		1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자립지원 통합서비스		발굴	접수	사정			계획수립	실행	점검 및 평가	종결	사후관리	사례회의/ 원스크린 조회
1. 발굴 (대상자 발굴)	정의	자립지원통합서비스를 통한 맞춤형 사례관리 지원이 필요하다 인정되어 초기상담을 수행할 대상자를 선정하는 단계										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>사후관리 대상자 중 자립지원통합 서비스를 지원할 필요가 있다고 판단되어 초기상담을 실시 할 대상자 선정</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	연계 대상자 조회	초기상담 대상자 목록을 조회	자립지원전담기관						
2. 초기상담 (접수)	정의	대상자의 문제 및 인적정보 파악을 위한 초기상담 진행										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<초기상담> <ul style="list-style-type: none"> <li>초기상담지를 작성하여 기본 인적 정보를 파악하여 관리</li> <li>대상자의 주요 욕구 및 특이사항 파악</li> <li>초기상담을 통해 자립지원통합서비스 지원 필요성을 재점검하고 지원 대상으로 적합한 경우 접수 진행</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	초기 상담	초기상담 등록, 상담 내역 조회 및 대상자 정보 관리, 상담 관리,	자립지원전담기관						
3. 접수 (접수)	정의	초기상담 결과 자립지원통합서비스 대상 여부를 확정하고 서비스 제공에 대하여 안내하며 계약하는 단계										
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<접수> <ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보수집·이용 동의서 작성</li> <li>자립지원통합서비스 서약서 작성-</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	사례 관리 업무 지원	대상자 접수, 담당자 지정·변경 등 담당자 관리, 사례관리 이관 관리, 개인정보수집이용 동의서 등록·관리, 자립지원통합서비스 서약서 등록·관리	자립지원전담기관						
4. 조사 (욕구사정)	정의	대상자의 특성, 욕구, 문제, 자원체계, 사회관계망 등을 종합적으로 분석하여 사례관리 목표를 수립하는 단계										

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자립지원 통합서비스	발굴	접수		사정		계획수립	실행	점검 및 평가	종결	사후관리	사례회의/ 원스크린 조회
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
	<욕구사정> • 욕구조사를 위한 상담 실시 • 욕구조사표를 바탕으로 대상자의 욕구 파악 • 위기도 조사 활용		사회서비스 정보시스템	욕구사정	욕구조사표 등록 및 관리, 위기도 조사지 등록·관리	자립지원전담기관					
5. 계획 (서비스 제공 계획 수립)	정의	사정을 통해 파악된 내용을 기반으로 변화 목표 설정 및 서비스 계획 수립 단계									
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
	• 대상자에 대한 개입목표(장·단기)를 설정하고 구체적인 서비스 제공 계획 수립 • 대상자와 개별 욕구·특성에 맞는 서비스 계획을 협의·조정하여 서비스 제공 계획 및 점검표 작성 • 서비스 제공계획에 따라 서비스 이용과 대상자 참여에 대한 동의 서명		사회서비스 정보시스템	서비스 제공 계획 관리	서비스 목표와 욕구영역 및 특성 별 서비스 제공 계획 등록	자립지원전담기관					
6. 제공 (실행)	정의	서비스 제공 계획에 따른 사례관리서비스 및 자원연계 등을 제공하는 단계									
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
	• 자립지원, 긴급수요 대응 등의 목적으로 사례회의 및 대상자와 함께 계획한 내용에 근거하여 서비스 제공 • 복지급여, 자립지원 서비스 등 활용 가능한 자원을 적극 연계 <사례관리비의 집행> • 의료비, 심리상담비, 생활지원비, 주거지원비, 교육훈련비, 식비·다과비, 방역물품 지원비를 사례관리비로 사용할 수 있으며 해당 시·도에서 집행내역 관리		사회서비스 정보시스템	서비스 제공 관리	서비스 제공 내역 관리, 서비스 의뢰서 등록·관리	자립지원전담기관					
7. 점검·평가 (점검 및 평가)	정의	이행 상황 및 대상자의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검 및 파악하는 단계									
	수행내용		시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
	• 대상자와 상담, 서비스 이용 동행, 서비스 제공자를 통해 서비스 제공 계획 이행 상황 및 대상자의 변화를 점검 및 평가 <점검 및 평가 항목>		사회서비스 정보시스템	서비스 점검 관리	서비스 제공계획 점검 후 이행 상태(이행 종료, 이행 중, 불이행), 변경내용, 사유 및 결과 등록	자립지원전담기관					

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자립지원 통합서비스	발굴	접수		사정		계획수립	실행	점검 및 평가	종결	사후관리	사례회의/ 원스크린 조회
	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 변화 정도(수립된 성과목표와의 일치성, 삶의 목표)</li> <li>대상자가 연계 서비스 참여 정도, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성, 서비스의 품질, 대상자의 만족도, 서비스 제공방법의 적절성 등</li> <li>서비스 제공기관의 서비스 제공기간, 횟수, 내용 일치성, 제공여건 등 〈조치사항〉</li> <li>서비스 점검 및 평가 결과에 따라 욕구 재조사, 서비스 제공 계획 재수립, 종결 또는 사례이관 등 조치</li> </ul>										
8. 종결 (종결)	정의	목표달성과 서비스 기간 만료 등의 이유로 서비스 제공 및 사례관리 과정을 마무리하는 단계									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>사례회의를 통해 종결 여부 결정</li> <li>대상자에게 종결에 대한 사전동의 및 안내(자립지원통합서비스 종결 동의서 작성)</li> <li>위기도 조사지 재검토 〈종결 시 점검사항〉</li> <li>변화 목표 달성 여부</li> <li>제공된 서비스의 효과 여부</li> <li>대상자 만족도</li> <li>대상자에 대한 통합사례관리사의 종합 의견 〈종결 심사서〉</li> <li>종결사유, 제공된 서비스, 대상자 변화 사항, 대상자 만족도, 통합사례관리사 의견, 사후관리 의견 등을 포함한 종결심사서 작성 〈종결 후 조치사항〉</li> <li>보호종료 후 5년이 지난 경우 종결 하되, 문제가 지속되는 경우 읍면동 보건복지팀이나 인근 종합사회복지관으로 사례 이관 조치</li> </ul>	사회서비스정보시스템	종결심사관리	목표 달성 내용·의견을 기록하고, 종결심사 결과·종결유형 기록, 종결 동의서 등록·관리	자립지원전담기관					
10. 사후관리 (사후관리)	정의	종결 이후 변화된 상황을 유지하고 있는지 모니터링 및 개입의 필요성을 판단하는 과정									
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체					

업무 프로세스	주요 내용					시스템 기능					
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검-평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
자립지원 통합서비스	발굴	접수	사정			계획수립	실행	점검 및 평가	종결	사후관리	사례회의/원스크린 조회
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종결 후 변화된 상황 유지 여부 모니터링</li> <li>• 보호종료 후 5년 이내인 경우 사후관리 대상으로 기본 사후관리 실시 또는 추가적 지원이 필요한 경우 자립지원통합서비스 연장 지원</li> </ul>					사회서비스 정보시스템	재등록 관리	대상자의 재등록 관리			자립지원전담기관
공통업무	정의	(원스크린 조회) 기본정보 및 대상자 유형별 특화정보 조회									
		수행내용			시스템명	기능명	기능설명			수행주체	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사례회의) 대상자의 욕구 변화 및 문제해결 정도, 서비스 제공 점검, 개입방법 등을 협의하기 위해 수시 개최</li> <li>• 사례관리 전반에 대한 점검 및 평가</li> <li>• (원스크린 조회) 인적정보, 소득재산 정보, 자격·급여이력 정보, 사회 서비스 제공이력, 가구원정보 및 특화 정보 등을 조회</li> <li>• 위기도 조사지 결과, 대상자의 욕구·문제 상황 등에 따라 관련기관에 연계 서비스 요청</li> </ul>			사회서비스 정보시스템	사례 회의	대상자별 사례회의 내용을 등록하고 관련 첨부서류 파일 첨부			자립지원전담기관	
				복지 대상자 원스크린 조회	등본, 실거주지 주소, 소득, 가족구성원, 상담 사례관리 이력, 특화정보 등 조회						
					연계요청	관련기관에 사례관리 의뢰					

마) 아동학대예방 및 피해아동보호

① 아동학대예방 및 피해아동 보호 개요

- 아동학대 예방 강화 및 피해아동에 대한 적극적인 보호를 통해 아동의 안정적인 성장환경 조성 및 권리증진 도모

① 목적

- 아동학대 예방과 방지<sup>63)</sup>

② 대상

- 아동학대 등으로 인하여 보호 및 치료가 필요한 아동, 학대 위기 아동

③ 수행조직

- 아동관리보장원 아동학대 예방본부, 아동보호전문기관, 시·도 및 시·군·구

④ 자격 및 기준

유형	자격기준	경력기준
관장	-	• 아동보호전문기관에서 3년 이상 상담원으로 근무
	• 사회복지사 1급 자격	• 아동 관련 사회복지 업무에 5년 이상 근무 • 사회복지사업에 7년 이상 근무
	• 7급 이상 공무원	• 국가나 지방자치단체에서 아동복지사업에 관한 행정업무에 5년 이상 종사
상담원	• 고등교육법 제2조에 따른 학교, 평생교육 시설, 비영리법인 중 아동복지 또는 사회복지 관련 업무를 수행하는 비영리법인에서 개설·운영하는 교육과정 수료	-
	• 사회복지사 1급	-

63) 출처 : 아동복지법 제10조의2

유형	자격기준	경력기준
	• 심리학, 복지심리학, 아동복지 또는 사회복지 관련 교과목 이수 및 졸업	-
임상 심리치료 전문인력	• 임상심리사 자격	-
	• 전문적인 아동의 심리치료를 할 수 있는 사람 (놀이·미술·음악치료, 심리상담 등)	-

⑤ 역할

- 아동학대 신고접수, 현장조사 및 응급보호
- 피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대행위자를 위한 상담·치료 및 교육
- 아동학대예방 교육 및 홍보
- 피해아동 가정의 사후관리
- 자체사례회의 운영 및 아동학대사례전문위원회 설치 및 운영

② 아동학대예방 및 피해아동 보호 절차

○ 아동학대예방 및 피해아동 보호 전체 프로세스

구 분		수행 내역	
사건관리	1. 신고접수	읍면동 전수조사 • e아동행복지원시스템의 사회보장 빅데이터 분석을 통해 보호가 필요한 아동 발견 및 조사를 통해 아동학대 의심 신고	아동학대 신고 및 수사의뢰 • (신고)아동과 밀접하게 접촉하는 종사자를 아동학대 신고의무자로 규정 • 신고의무자는 직무 수행과정에서 아동학대 범죄를 알게 된 경우나 의심이 있는 경우 즉시 신고
	2. 사건담당자지정	-	-
	3. 아동학대조사	• 시군구 아동학대전담공무원이 신고된 장소 방문 • 양육환경, 아동이 안전 상황 점검, 복지 서비스 필요 여부 확인 • 방문확인 과정에서 위급한 학대징후 발견 시 법적 조치(즉각분리 또는 응급조치) 실시	• (경찰)아동학대 신고 또는 수사 의뢰를 받은 아동에 대하여 아동의 소재, 안전 등에 대하여 수사 실시
	4. 사례판단	• 조사 결과에 따라 아동복지법 상 아동학대 판단 실시(아동학대사례/일반사례) • 학대정황은 없으나 지원이 필요한 아동은 상담·사례 관리 및 유관기관 (드림스타트, 지역아동센터 등)과 연계해 복지 지원 강화	
	5. 조치관리	• 학대피해로 인해 보호가 필요한 아동을 법적 근거에 따라 보호체계 유지 또는 변경함 • 아동학대행위자의 개선 및 재학대 방지를 위해 법적 근거를 활용하여 처벌 또는 처분이 이루어지도록 하거나, 관련 서비스를 받을 수 있도록 조치함	
	[피해아동보호 계획]	• 아동학대조사, 사례판단 등을 바탕으로 피해아동, 학대행위자 및 그 가족에게 필요한 전반적인 보호 및 지원계획을 수립함	
6. 사례연계	• 사건관리가 진행 중인 사례를 연계하여 사건 및 사례관리가 동시에 이루어지게 하는 단계		
사례관리	7. 사례담당자지정	• 사례로 연계가 이루어진 사건의 사례담당자 지정 (전문기관의 관장 및 팀장)	
	8. 초기면접 및 사정	• 서비스 계획 수립 전 대상자의 안전 및 위험수준 평가	
	9. 사례관리계획	• 초기면접 및 사정 결과에 따라 필요한 서비스 제공 수준 파악 • 서비스 및 심리치료 제공 정도와 횟수를 파악하여 계획수립	
	10. 서비스제공	• 상담치료 및 교육, 의료비 및 의료서비스 지원, 심리치료 회복 프로그램, 법률지원 서비스 등을 제공 • 서비스제공 등록 및 서비스제공 내용, 심리치료 제공 내용, 사례점검 등을 등록 및 관리	
	11. 사례점검	• 사례관리 실시 여부, 사례종결 가능 여부 평가 및 점검내용 등록·관리 • 보호대상아동의 적응상태, 변화정도 및 성과목표 일치성 파악 • 계획에 따른 서비스 제공 여부, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성 점검 • 아동의 만족도 및 서비스 제공방법의 적절성 확인	
	12. 종결 후 개입	• 종결사례에 대한 재학대 여부 확인 등 사후관리	

○ 아동학대예방 및 피해아동 보호 사례관리 프로세스

업무 프로세스		주요 내용			시스템 기능						
표준 프로세스		1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결	
아동학대예방 및 피해아동 보고		사례전환		사례 담당자 지정	안전평가		서비스 계획	서비스 제공	사례점검	종결	
1. 발굴 (사례 연계)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 전수조사 및 아동학대 조사(사건관리) 결과를 통해 사례관리가 필요하다고 판단된 대상자를 사례관리로 전환</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 정기조사, 경찰 신고접수, 시군구 행정전화 등을 통해 발굴한 학대피해 아동을 드림스타트, 아동보호전문기관 등에 사례관리 연계</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	연계 대상자 조회	연계 요청된 대상자의 목록을 조회	아동 보호 전문 기관					
3. 접수 (사례 담당자 지정)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 담당자 지정</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 연계를 통해 접수된 아동학대 사건에 대하여 사례관리 담당자 지정 (전문기관의 관장 및 팀장)</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	사례 담당자 지정	사례관리 담당자 지정						
4. 초기면접 및 사정	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획수립을 위한 사례관리 대상자 조사 실시</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 계획 수립 전 대상자의 안전 및 위험수준 등을 평가하여 사례관리 개입 방향과 수준을 결정</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	초기면접 및 사정	초기면접 및 사정 내용 입력	아동 보호 전문 기관					
6. 계획 (사례관리 계획)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공이 필요한 서비스의 종류와 제공의 정도 및 횟수 수립</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공이 필요한 서비스 종류를 판단하여 서비스 제공계획 및 심리치료 계획 수립</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	사례관리 계획	사례관리계획 입력 및 관리	아동 보호 전문 기관					
7. 제공 (서비스 제공)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 계획에 따른 서비스 제공</li> </ul>									
	수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;상담·치료 및 교육&gt;</li> <li>• 피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대행위자를 대상으로 진행</li> <li>• 사례관리 중 학대행위자의 알코올 문제, 정신질환 등으로 인하여 아동의 신변이 위협받는 경우, 행위자가 신속히 진단 및 입원치료를 받을 수 있도록 조치</li> </ul>	사회서비스 정보시스템	서비스 제공, 심리치료 1. 담당자 관리	서비스 제공 내역 관리  심리치료 내역 관리	아동 보호 전문 기관					

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능				
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결
아동학대예방 및 피해아동 보고	사례전환		사례 담당자 지정	안전평가		서비스 계획	서비스 제공	사례점검	종결
	<의료비 및 의로서비스 지원> • 치료비 지원, 의약품·의약외품 및 보장구 지원, 질병예방 및 건강관리, 검진, 진단 및 치료, 재활치료, 정신 건강 교육, 정서발달, 치유지원, 정신 질환자 치료, 사회복귀 지원 등 <치료회복프로그램 운영> • 심리검사 및 심리치료 서비스 지원 <법률지원> • 법률서비스 지원이 필요한 경우 법률 서비스 연계 및 지원						2. 면담, 3. 상담, 4. 계획, 5. 제공, 6. 종결, 7. 사후관리		
	정의	• 사례관리 점검 및 사례종결 가능 여부 평가 점검내용 등록 및 관리							
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체			
8. 점검·평가 (사례 점검)		• 보호대상아동의 적응상태, 변화정도 및 성과목표 일치성 파악 • 계획에 따른 서비스 제공 여부, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성 점검 • 전화·방문상담·설문지 등을 통해 대상아동의 생활실태 파악 • 서비스의 품질과 아동의 만족도 및 서비스 제공방법의 적절성 확인 • 보호계획에 따른 서비스 제공 내용의 일치성 확인	행복이음, 희망이음	사례 점검	제공 서비스 점검 및 사례관리 현황 조회	아동 보호 전문 기관, 시군구 아동학대전담공무원			
	정의	• 보호자의 학대 가능성에 대해 면밀히 사정하고 사례관리 종결에 대하여 신중하게 검토							
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체			
9. 종결 (사례종결)		• 사례관리 종결 시 시군구 아동학대전담 공무원에 통보 • 원가정으로 복귀할 경우 보호자의 아동학대 가능성에 대해 면밀히 사정 • 아동의 욕구 및 환경 변화에 따라 욕구 재조사 또는 보호계획 수정 여부 판단 • (읍면동)필요한 경우 드림스타트 또는 희망복지지원단으로 이관 • (아동보호전문기관)피해아동 또는 그 가족에 대한 복지서비스 연계 판단 및 요청	행복이음	심리치료 종결 서비스 상태 관리 이관 대상 이관 수발신	치료 종결 사유 검토 및 파악 서비스 종결의 필요성 판단 및 관리 이관 대상 파악 및 관리 종결로 이관 수 발신 종결로	시군구 아동학대전담공무원			

업무 프로세스	주요 내용				시스템 기능				
표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9. 종결
아동학대예방 및 피해아동 보고	사례전환		사례 담당자 지정	안전평가		서비스 계획	서비스 제공	사례점검	종결
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(읍면동, 시군구 행복복지지원단) 빈곤·실직 등으로 통합적 복지 지원이 필요한 가구에 대해 '원스톱'으로 서비스가 연계·지원될 수 있도록 조치</li> </ul>								
10. 사후관리 (종결 후 개입)	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>종결 통보 이후 지속적인 사후관리가 이루어질 수 있도록 조치</li> </ul>							
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>종결사례에 대한 재학대 여부 확인 등 사후관리</li> </ul>	희망이음	종결 후 개입	사후관리 실시 후 결과 등록	아동 보호 전문 기관/ 읍면동 시군구			
공통관리	정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>(사례회의) 자체사례회의의 운영 및 아동학대사례전문위원회 설치 및 운영</li> <li>(원스크린 조회) 기본정보 및 대상자 유형별 특화정보 조회</li> </ul>							
		수행내용	시스템명	기능명	기능설명	수행주체			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>(사례회의) 지자체의 아동학대 담당 공무원은 관할 경찰서의 아동학대 담당 경찰관과 함께 아동학대사례 전문위원회의 당연직 위원이므로 아동학대 예방 및 피해아동에 대한 지원 등을 위한 심의에 적극 참여</li> <li>(원스크린 조회) 인적정보, 소득재산 정보, 자격·급여이력 정보, 사회 서비스 제공이력, 가구원정보 및 특화 정보 등을 조회</li> </ul>	행복이음 희망이음	회의록 복지 대상자 원스크린 조회	회의록 입력 등본, 실거주지 주소, 소득, 가족구성원, 상담 사례관리 이력, 특화정보 등 조회				