부 록

1. 통합사례관리 관련 서식
2. 복지자원 표준 분류체계
3. 범정부 서비스 의뢰체계 안내
4. 희망복지지원단 시스템 입력 관련 다빈도 오류사례
5. 우울증 자가진단 도구 PHQ-9
6. 고용 관련 주요 서비스
7. 법률홈닥터
8. 신용회복위원회
9. 자주 묻는 질문들(FAQ)

참고 1

통합사례관리 관련 서식

〈서식 1〉 초기상담지 ····· 5
〈서식 2〉 개인정보 활용 동의서 ····· 8
〈서식 3〉 욕구 및 위기도 통합조사양식 ····· 10
〈서식 4〉 사례회의록 ····· 25
〈서식 5〉 서비스 제공계획 및 점검표 ····· 29
〈서식 6〉 서비스 의뢰서 ····· 31
〈서식 7〉 사례관리 종결심사서 ····· 33
〈서식 8〉 모니터 상담지 ····· 37
〈서식 9〉 만족도 설문지 ····· 42
〈서식 10〉 솔루션회의 의뢰서 ····· 43
〈서식 11〉 솔루션회의록 ····· 44

서식 1 초기상담지

초 기 상 담 내 역

①상담번호			②상담일자	--		③(차) 상담	
④상담자			소속		연락처		
⑤의뢰경로	☐ 사각지대 조사 ☐ 대상자(가족) ☐ 기관 ☐ 주민 ☐ 지역사회보장협의체 ☐ 명예사회복지공무원				의뢰사유		
상담장소	☐ 행정복지센터 ☐ 대상자 가정 ☐ 기타						
⑥대상자			주민등록번호		성별	☐ 남 ☐ 여	
연락처	집(직장)		휴대전화		주소	등본주소	
	긴급연락처					실거주지주소	
사회보장 급여	☐ 사회보장급여 수급(조회가능) ☐ 사회보장급여 비수급						
⑦가구유형	☐ 1인가구 ☐ 한부모가구 ☐ 부부+자녀가구 ☐ 조부모+부모+자녀가구 ☐ 조부모+손자녀가구 ☐ 공동체(비혈연) ☐ 소년소녀가구 ☐ 부부중심가구 ☐ 기타( )						
구성원 특성	☐ 장애인 ☐ 다문화 ☐ 북한이탈주민						

⑧가족사항	관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	생애주기	장애등록여부	직업	전화번호

생 애 주 기 : (1)영유아 (2)아동 (3)청소년 (4)청년 (5)중장년 (6)노년
주 요 문 제 : (1)경제 (2)돌봄 (3)신체건강 (4)정신건강 (5)주거 (6)일자리 (7)보육 및 교육 (8)관계 (9)안전 (10)법률 및 권익보장 (11)문화 및 여가
직 업 : (1)공무원 (2)법조인 (3)군인 (4)교직원 (5)성직자 (6)의료인 (7)회사원 (8)자영업 (9)금융업 (10)농/축/수산/광업 (11)학생 (12)무직 (13)일용노무자 (14)기타

⑨주거형태	☐ 단독주택	☐ 아파트	☐ 연립주택·다세대주택	☐ 임대주택·아파트	☐ 비거주용 건물 내 주택	☐ 오피스텔
	☐ 숙박업소	☐ 기숙사 및 특수 사회시설	☐ 판잣집, 비닐하우스, 컨테이너 등	☐ 노숙	☐ 기타( )	
⑨주거점유 형태	☐ 자가	☐ 전세	☐ 보증금 없는 월세	☐ 보증금 있는 월세		
	☐ 일세·사글세·연세	☐ 무상	☐ 시설 / 그룹홈	☐ 기타( )		
⑩상담내용						
⑪주요문제	☐ 경제	☐ 돌봄	☐ 신체건강	☐ 정신건강	☐ 주거	☐ 일자리
	☐ 보육 및 교육	☐ 관계	☐ 안전	☐ 법률 및 권익보장	☐ 문화 및 여가	
⑫상담결과 판정의견	☐ 사회보장급여 신청 ☐ 서비스 연계 ☐ 통합 사례 관리 ☐ 타 사례 관리 사업 연계 ☐ 지역사회통합돌봄대상 ☐ 기타( )					
⑬상담자종합의견						

부 록
서식 및 참고자료

(1) 작성 방법 - 초기상담지

항 목	작성방법
① 상담번호	○ 기관번호- 날짜(형식 : YYYYMMDD)- 당일 접수 순서에 따른 일련번호 부여
② 상담일자	○ 처음 대면이나 전화로 초기상담을 실시한 날을 기준으로 작성
③ (차)상담	○ 상담차수 기록
④ 상담자명, 소속, 연락처	○ 접수 상담을 개시한 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록
⑤ 의뢰경로	○ 초기상담에 이르게 된 경로를 선택 - (사각지대조사) 복지사각지대 및 지자체 사각지대 조사, 사례관리자가 주민 상담 과정 혹은 가정, 지역사회 방문 중 서비스 대상자 잠정 평가를 통해 의뢰·발굴된 경우에 선택 - (대상자(가족)) 대상자 및 가족이 자발적으로 전화, 이메일, 편지, 내방 등의 경로로 위기가구 의뢰를 요청한 경우 선택 - (기관) 유관 기관 및 부서 등에서 위기가구 의뢰한 경우 선택 - (주민) 일반 이웃 주민이 위기가구 의뢰한 경우 선택 - (지역사회보장협의체) 지역사회보장협의체에서 위기가구 의뢰한 경우 선택 - (명예사회복지공무원) 명예사회복지공무원이 위기가구 의뢰한 경우 선택
⑥ 대상자성명, 성별, 주민등록번호, 전화번호, 주소	○ 초기상담을 한 대상자 이름 및 기타 인적사항(성별, 주민등록번호, 연락처 주소)을 기록 ○ 대상자는 반드시 세대주를 의미하지 않으며, 가구구성원 중 가장 보호가 필요한 자 또는 가구구성원을 대표하는 자를 기록, 향후 이 대상자를 중심으로 사례관리 서비스가 제공되며, 가족구성원들이 가지고 있는 욕구 및 문제의 해결과 변화를 위한 계획수립과 서비스 제공이 이루어지게 됨
⑦ 가구유형	○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택 - (1인가구) 가구 구성원이 1인인 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (부부+자녀가구) 부모와 자녀로 구성된 가구 - (조부모+부모+자녀가구) 조부모와 부모 자녀 3세대로 구성된 가구 - (조부모+손자녀가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (공동체(비혈연))혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력이 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록
⑧ 가족사항	○ 초기상담 대상자와 가구원에 대한 기본 정보, 가구원 특성, 가구원별 문제(욕구), 개별 연락처 등 기록
⑨ 주거유형, 주거점유형태	○ 대상가구의 주거 형태(단독주택, 아파트, 연립주택·다세대주택 등) 및 유형(자가, 전세, 보증금 없는 월세 등)을 선택
⑩ 상담내용	○ 대상자 및 가족이 제시하고 있는 주요문제 및 걱정의 내용을 기록 ○ 대상자·가족이 원하는 도움 또는 지원 내용은 상담 중 피면담자가 하는 말을 중심으로 기록 ○ 대상자·가족의 주요문제는 잠재된 욕구로 면담자가 파악한 문제점을 기록

항 목	작성방법
⑪ 주요문제	○ 대상자와의 초기상담을 통해 파악한 욕구의 주요 유형별 구분을 실시함 - 경제 : 식비, 주거비, 의료비, 교육비, 난방비, 공과금 체납 등 기초생활 해결이 어렵거나 수입에 비해 과도한 지출, 부채, 신용불량, 압류 등 재정상 문제가 있는 경우 - 돌봄 : 식사 및 준비, 옷입기, 씻기, 화장실 가기, 외출하기, 약물 복용 등 일상 생활 수행이 어렵거나 철에 맞는 의복이나 신발, 생활용품, 난방용품 등 의식주 관련 자원이 부족한 경우 - 신체건강 : 중증질환(암, 뇌혈관계 질환, 심장질환, 희귀난치질환 등) 및 만성질환(당뇨병, 고혈압 등)의 신체적 질환으로 어려움이 있거나 영양결핍 및 비만 등 신체적 건강에 문제가 있는 경우 - 정신건강 : 정신적 질환(환각/망상 등 조현병, 우울증, 조울증, 불안 및 강박, 중독, 자해/자살, 분노조절, 치매, 지적 및 발달장애 등)으로 어려움이 있거나 대인기피, 은둔형 외톨이, 과도한 스트레스 등 심리적·정서적 건강에 문제가 있는 경우 - 주거 : 집 내/외부 환경이 열악 혹은 노후되어 환경개선이 필요하거나 철거 및 퇴거 위기 혹은 쉼터나 보호시설 등 시설 입소 등이 필요한 경우 - 일자리 : 실업 및 실직, 사업 실패로 어려움이 있거나 잦은 직장 이동 및 결근 등의 문제가 있는 경우 - 보육 및 교육 : 기초 학습 습득에 어려움이 있거나 학업 유지의 어려움 등의 문제로 보육 및 교육 환경 개선이 필요한 경우 - 관계 : 가족간의 갈등·소원·단절 등의 문제가 있거나, 친인척 및 이웃간의 갈등·소원·단절등의 문제가 있는 경우 - 안전 : 가정폭력·학대·방임 등 가족 내 안전에 문제가 있거나 직장·학교·데이트 폭력 및 협박·착취 등의 위협이 있는 경우 - 법률 및 권익보장 : 이혼·부채·파산·신용불량·친권상실·신분상실 등 법률적 문제가 있거나 차별 및 권리침해(인권침해) 등으로 문제가 있는 경우 - 문화 및 여가 : 문화 및 여가 생활에 있어 어려움이 있는 경우
⑫ 상담결과 판정의견	○ 사례에 대한 잠정적인 서비스진행계획에 대한 의사결정을 진행 - 사회보장급여 신청 : 사회보장급여 신청으로 욕구 해결이 가능한 경우 - 서비스 연계·통합사례관리 : 주요문제별 서비스 수행방법 중에서 민간 서비스 제공이 하나라도 있는 경우 - 타 사례관리 사업에 연계 : 타 사례관리 사업에서 주요 욕구 해결이 가능한 경우 - 단순 정보제공으로 문제 및 욕구해결이 가능한 경우 또는 서비스 거절, 상담 거부 등으로 초기 상담이 어려운 경우 서비스 제외 대상자로 기록
⑬ 상담자 종합의견	○ 일차적으로 대상자 유형 분류의 사유를 기술하고, 향후 사례관리 또는 공공서비스 제공을 위해 필요하다고 생각되는 정보를 상담자의 의견을 중심으로 기술

서식 2 개인정보활용 동의서 (※ 시스템 미구현 서식)

※ 본 서식은 동의서 샘플양식으로 각 시군구에서 상황에 맞게 활용 가능

통합사례관리 서비스제공을 위한 개인정보 수집·이용, 제공 동의서

개인정보 보호법 규정에 따라 처리하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용, 제3자 제공 목적, 개인정보의 보유 및 이용기간을 안내 드리오니 자세히 읽은 후 동의하여 주시기 바랍니다.

☐ 개인정보 수집·이용 내역**(일반개인정보)**

항목		수집목적	보유기간
필수	**- 대상자 정보(성명)**	**통합사례관리 서비스 제공**	**통합사례관리 서비스 종결 후 5년**
선택	**- 대상자 정보(성별, 나이, 연락처, 보장내역, 자격, 가족관계 및 혼인관계 정보, 소득·재산소계 등)** **- 가구구성 정보(성명, 주소, 직업, 보장내역, 연락처 등)**		

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 **개인정보를 수집·이용**하는데 **동의**하십니까?
☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

☐ 개인정보 수집 및 이용 내역**(고유식별정보)**

항목	수집목적	보유기간
(대상자) 주민등록번호*(외국인등록번호) **(가족 구성원) 주민등록번호*(외국인등록번호)**	**통합사례관리 서비스 제공**	**통합사례관리 서비스 종결 후 5년**

* 주민등록번호(외국인등록번호)는『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』시행령 제28조에 따라 수집·이용

☞ 위와 같이 **고유식별정보를 수집·이용**하는데 **동의**하십니까?
☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

☐ 개인정보 수집 및 이용 내역**(민감정보)**

항목	수집목적	보유기간
-「개인정보 보호법」 제23조 제1항 각 호와 동법 시행령 제18조 각 호에서 정하고 있는 민감정보* (예 : 건강 상태/ 주거 사항/ 경제 상황/ 가구 구성 등 생활 실태)	**통합사례관리 서비스 제공**	**통합사례관리 서비스 종결 후 5년**

* 민감정보는『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』시행령 제28조에 따라 수집·이용

☞ 위와 같이 **민감정보를 수집·이용**하는데 **동의**하십니까?
☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

□ 개인정보 제3자 제공 내역

제공받는 기관	제공목적	제공하는 항목	보유기간
- 사례관리 담당자 - 사례회의 참석자(기관) - 서비스 제공기관(기관명 :) - 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 제2조에 따른 보장기관 및 제51조 제1항에 따라 보장기관의 장으로부터 권한 또는 업무의 일부를 위임받은 공공기관 - 동법 제16조제2항에 따른 관계 기관·법인·단체·시설 - 7대 공공부문 사례관리 사업(통합사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 드림스타트, 방문건강관리, 의료급여사례관리, 자활사례관리, 중독 및 정신건강사례관리) 수행 기관 및 시설	통합사례관리 서비스 제공	- 대상자 정보 (성명, 주민등록번호*, 연락처, 주소) - 가족구성원 정보 (성명, 연령, 동거여부, 연락처) - 사례관리 정보 (가족력, 개인력, 서비스 제공이력 등)	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

* 주민등록번호는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 시행령 제28조에 따라 수집·이용

※ 위의 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 **개인정보를 제3자에게 제공**하는데 **동의**하십니까?
□ 동의함 □ 동의하지 않음

년 월 일

본인 성명 (서명 또는 인)

※ 법정대리인의 동의가 필요한 경우
(정보주체가 만 14세 미만 아동, 피성년후견인, 피한정후견인 등(민법 제5·10·13조))

☞ 위와 같이 **개인정보를 수집·이용**하는데 **동의**하십니까? □ 예 □ 아니오
☞ 위와 같이 **고유식별정보를 수집·이용**하는데 **동의**하십니까? □ 예 □ 아니오
☞ 위와 같이 **민감정보를 수집·이용**하는데 **동의**하십니까? □ 예 □ 아니오
☞ 위와 같이 **개인정보를 제3자에게 제공**하는데 **동의**하십니까? □ 예 □ 아니오

년 월 일

본인 성명 (서명 또는 인)
법정대리인 성명 (서명 또는 인)

○○○ 시군구청장, 한국사회보장정보원장 귀하

서식 3 욕구 및 위기도 통합조사표

욕구 및 위기도 통합조사양식

대상자성명		대상자 주민등록번호		대상자 연락처	대상자전화번호:	☐ 신규 ☐ 재조사( )차
주 소					대상자 연락처: 긴급연락처:	

주거 사항	거처 유형	☐ 단독주택 ☐ 아파트 ☐ 연립주택 ☐ 다세대주택 ☐ 임대주택 ☐ 비거주용 건물 내 주택 ☐ 오피스텔 ☐ 숙박업소 ☐ 기숙사 및 특수 사회 시설 ☐ 판잣집 ☐ 비닐하우스 ☐ 컨테이너 ☐ 노숙 ☐ 기타
	주거 비용 부담유형	☐ 자가 ☐ 전세 ☐ 월세 ☐ 보증금 없는 월세 ☐ 일세·사글세·연세 ☐ 무상 ☐ 시설/그룹홈 ☐ 기타
	거주기간	년 개월

가족 사항	가구주와의 관계	성명	주민번호	연령	성별	동거여부	학력	직업	연락처	장애	질병	비고

가구 유형	☐ 1인가구 ☐ 한부모가구 ☐ 부부+자녀가구 ☐ 조부모+부모+자녀가구 ☐ 조부모+손자녀가구 ☐ 공동체(비혈연) ☐ 소년소녀가구 ☐ 부부중심가구 ☐ 장애인 ☐ 다문화 ☐ 북한이탈주민 ☐ 기타

서비스 이력	수혜자	개시일-종료일	급여·서비스명	서비스유형	제공주기	제공기관	서비스상태

	욕구 영역		대상자 성명	욕구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)			위기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
				주요현상	주요원인							
욕구 영역	경제	기초 생활 해결		① 식비 부족 ② 주거비 부족 ③ 의료비 부족 ④ 교육비 부족 ⑤ 난방비 부족 ⑥ 공과금 체납 ⑦ 기타	· 실적/휴폐업 · 파산 · 질병 및 상해 · 저임금 · 부양의무자의 부양 기피 · 근로능력부족 · 정보부족 · 기타		1. 나 혹은 나의 가족은 돈이 없어서 어려움을 겪고 있다. ① 돈이 없어서 식사를 못 하고 있거나 식료품 구입이 어렵다. ② 치료비가 없어서 병원을 못 가고 있다. ③ 집세가 3개월 이상 밀려있다. ④ 공과금(사회보험료, 전화요금, 가스요금, 수도요금, 전기요금, 관리비 중 하나 이상)이 3개월 이상 연체되어 있다. ⑤ 교육비를 기한 내 납부하지 못하고 있다. ⑥ 돈이 없어서 계절에 맞는 의복을 마련할 수 없다. ⑦ 난방비가 없어서 추운 겨울에 난방을 사용하지 못하고 있다. 0) 해당사항이 0개인 경우 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2-3개인 경우 3) 해당사항이 4개 이상인 경우 / 혹은 ①②③④ 중에 하나라도 해당하는 경우					
		재정 관리		① 수입 대비 과도한 지출 (불필요한 소비) ② 부채, 신용불량, 압류	· 재정관리능력부족: 지적장애, 치매, 정신질환, 미성년 등 · 파산 · 사고 및 질병, 범죄연루 · 기타		2. 나 혹은 나의 가족은 금전관리에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 도움이 있으면 금전관리가 가능하다. 2) 수입보다 지출이 더 많다. 3) 금전관리 자체가 어렵다(개인 역량 부족, 건강, 장애, 기타 사유). 3. 나 혹은 나의 가족은 빚과 관련된 문제를 해결하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 빚은 있으나 갚아 나가고 있다. 2) 빚을 갚을 능력이 없다. 3) 지속적인 채무독촉을 받고 있다.					
	돌봄	돌봄 지원		① 식사 및 준비, 옷입기, 씻기, 화장실 가기, 외출하기, 약물 복용 등 일상생활수행이 어려움 ② 긴급상황 대처 곤란 ③ 기타	· 노쇠,장애,질병 · 돌봄 제공할 가족원이나 지지자원 없음/미약 · 기타		1. 나 혹은 나의 가족은 식사하기, 화장실 가기, 씻기, 옷입기 등 기본적인 일상생활 동작을 수행하는 데 어려움이 있다. 0) 혼자 가능(해당사항 없음). 1) 부분 도움 필요. 2) 완전 도움 필요. 1. 나 혹은 나의 가족은 보호가 필요한 가족원(노인, 장애인, 아동 등)을 돌보는 데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 돌봄 능력이 부족하며 지원체계를 알지 못한다. 2) 돌봄 능력은 있으나 돌볼 의지가 없다.					

부 록
서식 및 참고자료

	욕구 영역		대상자 성명	욕구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)			위기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
				주요현상	주요원인							
욕구영역	돌봄	일상 생활 지원		* 의식주 관련 자원 부족 ① 식생활자원 ② 철에 맞는 의복이나 신발 ③ 생활용품 ④ 난방용품 ⑤ 기타	· 생활비 부족 · 노쇠,장애,질병 · 일상생활을 지원할 가족원이나 지지자원 없음/미약 · 기타		3. 나 혹은 나의 가족은 의식주 자원*이 부족하여 일상생활을 유지하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 약간 부족하지만 일상생활유지가 가능하다. 2) 일상생활유지에 일부 어려움이 있다. 3) 일상생활유지에 큰 어려움이 있다. *의식주 자원 : 식료품, 의복, 생활용품, 냉난방 기구 등 기초적인 일상생활을 유지하는데 필요한 물품					
	신체적 건강	신체적 질환 관리		* 신체적 질병(질병경) ① 중증질환(암, 뇌혈관계 질환, 심장질환, 희귀난치질환) ② 만성질환(당뇨병, 고혈압 등) ③ 기타	· 유전, 생활습관, 노화, 사고 · 치료동기부족 · 질병관리능력부족 · 질병관리자원 및 지원체계부족 · 기타		1. 나 혹은 나의 가족은 신체적 질환으로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 신체적 질환이 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다. 2) 신체적 질환으로 인해 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 신체적 질환으로 인해 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.					
		신체적 건강 유지		① 영양결핍 ② 비만 ③ 기타	· 잘못된 식습관 및 생활습관 · 정보 부족 · 건강관리능력부족 · 건강관리자원 및 지원체계부족 · 기타		2. 나 혹은 나의 가족은 신체적 건강 문제를 관리하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 관리하는데 어려움이 있으나, 관리하기를 원하고 있다. 2) 관리하는데 어려움이 있고, 건강관리를 위한 지원체계가 충분하지 않다. 3) 관리하는데 어려움이 있고, 건강관리를 위한 지원체계가 전혀 없다.					

	욕구 영역		대상자 성명	욕구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)			위기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
				주요현상	주요원인							
욕 구 영 역	정신적 건강	정신적 질환 관리		① 환각/망상 (조현병) ② 기분장애 (우울증,조울증) ③ 불안 및 강박 ④ 중독문제 (알코올,약물, 도박,인터넷 게임 등) ⑤ 자해/자살 ⑥ 수면문제 ⑦ 성격문제 ⑧ 분노조절, 공격적 행동 ⑨ 치매 ⑩ 이상한 행동 ⑪ 주의산만, 과잉행동 ⑫ 지적 및 발달장애 ⑬ 기타	· 정신질환 · 지적 및 발달장애 · 심리적 외상 · 가족갈등이나 가정불화 · 치료동기부족 · 질병관리능력부족 · 질병관리자원 및 지원체계부족 · 기타		1. 나 혹은 나의 가족은 정신적 질환* 으로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 정신질환이 있으나 증상 및 약물관리가 잘 되고 일상생활 및 사회생활이 대체로 가능하다. 2) 정신질환의 증상관리나 약물관리가 되지 않아 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있다. 3) 정신질환의 증상관리나 약물관리가 되지 않아 자타해의 위험이 있다. *정신적 질환 : 우울증, 조현병, 양극성장애 등의 정신질환 및 중독문제(알코올, 약물, 도박, 인터넷 게임 등) 등					
							2. 나 혹은 나의 가족은 지난 6개월 동안 자살을 시도하거나 구체적인 방법을 생각한 적이 있다 0) 해당사항 없음. 1) 자살을 생각한 적 있다. 2) 자살을 위한 구체적인 방법을 생각한 적 있다. 3) 자살을 시도한 적 있다.					
		심리·정서적 건강 유지		① 대인기피, 은둔형 외톨이 ② 정서-행동상의 문제 ③ 스트레스 ④ 부적응	· 스트레스 · 심리적 외상 · 가족갈등이나 가정불화 · 심리정서적 건강 관리 능력부족 · 심리정서적 건강 관리자원 및 지원체계부족 · 기타		3. 나 혹은 나의 가족은 심리·정서적 건강 문제*로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 심리·정서적 건강 문제가 있으나 일상생활 및 사회생활이 대체로 가능하다. 2) 심리·정서적 건강문제로 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 심리·정서적 건강문제로 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다. *심리·정서적 건강 문제 : 진단받은 정신질환은 현재 없지만 심리적, 정서적 문제를 지니고 있는 경우					

부 록
서식 및 참고자료

	욕구 영역		대상자 성명	욕구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)			위기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
				주요현상	주요원인							
욕구 영역	주거	주거 내·외부 환경 개선		① 집안 내부환경 열악 및 노후 ② 집안 외부환경 열악 및 노후 ③ 공간이 협소하거나 편의 시설이 부족함 ④ 기타	· 노후 및 낙후, 안전문제 · 편의시설 등 시설부족 문제 · 주거환경 위생관리의 문제 · 유해 환경 문제 · 상습침수 등 환경조건 문제		1. 나 혹은 나의 가족이 거주하는 집의 생활환경이 열악하다. [점검사항] ①화장실 ②주방시설 ③도배장판 ④전기시설 ⑤가스시설 ⑥상하수도시설 ⑦냉난방시설 ⑧위생상태(곰팡이,찌든 때,방역불량 등) ⑨창호/문짝 ⑩주변 환경 ⑪채광 ⑫쓰레기 더미 ⑬기타 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 주거환경이 약간 열악하다. 2) 주거환경이 대체로 열악하다. 3) 주거환경이 매우 열악하다.					
							2. 나 혹은 나의 가족은 거주하는 집의 안전상의 문제로 어려움을 겪고 있다. [점검사항] ①화재위험 ②전기선 누출 ③누수 ④가스누출 ⑤방범장치 미비 ⑥침수 ⑦붕괴위험 ⑧기타 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 어려움이 있으나 대책을 마련할 수 있다. 2) 어려움이 있으나 대책 마련을 못 하고 있다.					
							3. 나 혹은 나의 가족은 거주하는 집의 주거공간 혹은 편의시설 부족으로 생활하는데 어려움이 있다. [점검사항] ①공간부족(휠체어 이동공간 부족) ②가족수 대비 부족한 방의 수 ③문턱 ④안전바 미설치 ⑤싱크,찬장,가구 등 높낮이 미조절 ⑥욕실 미개조 ⑦램프미설치 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 약간 어렵다. 2) 대체로 어렵다. 3) 매우 어렵다.					
		주거지 마련		① 철거 및 퇴거위기 ② 쉼터나 보호시설등의 시설 입소가 필요 ③ 기타	· 임대계약만료 · 지역개발 · 노쇠,장애,질병 등 · 학대나 폭력등으로 인한 위험 · 부양의무자나 보호자 부재 · 기타		4. 현재 거주지가 불안정하거나 적절하지 못하여 어려움*이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 어려움이 있어서 새로운 주거지를 마련하고 있다. 2) 어려움이 있으나 대책을 마련하지 못하고 있다. *임대주택, 임시주거 지원, 시설입소 등의 욕구를 구별하여 조사 *어려움 예시 : 철거 및 퇴거 위기, 임대만료, 독립생활이 가능하지 않거나 위험요소 등					

	욕구 영역		대상자 성명	욕구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)			위기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
				주요현상	주요원인							
욕구 영역	일자리	취(창)업		① 실업/실직 ② 사업실패 ③ 기타	· 신체.정신적 건강문제 · 근로능력 부족 : 경험 및 경력 부족, 직업기술 부족 · 취업동기(의지) 부족 · 정보부족 · 기타		1. 나 혹은 나의 가족은 구직에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 근로능력은 부족하나 일할 의지가 있다. 2) 근로능력은 있으나 가족돌봄, 자녀양육, 일자리 발굴 등으로 일하기 어렵다. 3) 근로능력은 있으나 일할 의지가 없다.					
		고용 유지		① 잦은 직장 이동 ② 잦은 결근 ③ 고용주의 불만족 ④ 직장적응이 어려움 ⑤ 사업체유지의 어려움 ⑥ 기타	· 낮은 직무만족: 저임금, 비정규직, 열악한 근로환경 · 업무능력부족 · 낮은 자존감 · 조직생활부적응: 따돌림, 사회관계기술 부족 · 기타		2. 나 혹은 나의 가족은 직장생활을 유지하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 직장생활을 유지하는데 어려움이 약간 있다. 2) 직장생활을 유지하는데 어려움이 많다. 3) 언제든지 정리해고 될 수 있다.					
	보육 및 교육	기초 학습 습득 및 향상		① 읽기, 쓰기, 말하기 능력 부족 ② 수리 계산 능력 부족 ③ 그 외 학습 능력 부족	· 신체적, 정신적 장애 · 경제적 빈곤 · 보호자의 무관심/의지부족 · 본인의 무관심/의지부족 · 이성문제 및 교우관계 · 정보부족 · 기타		1. 나 혹은 나의 자녀는 일상생활 및 사회생활유지를 위해 필요한 기초학습능력이 부족하다. [점검사항] ①읽기 ②쓰기 ③간단한 계산하기 ④이해하기 0) 해당사항 없음. 1) 기초학습능력이 약간 부족하다. 2) 대체로 부족하다. 3) 매우 부족하다.					

부 록
서식 및 참고자료

	욕구 영역		대상자 성명	욕구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)			위기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
				주요현상	주요원인							
욕구 영역	보육 및 교육	보육 및 교육 환경 개선		① 특수교육이 필요함 ② 상급학교 진학의 어려움 ③ 학업유지의 어려움 ④ 학업중단(가출, 무단결석 등) ⑤ 학교생활 적응의 어려움 ⑥ 기타			2. (고등학생 이하) 나 혹은 나의 자녀는 학교생활에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 등교는 하지만 학교생활에 어려움을 표현하고 있다. 2) 등교는 하지만 교칙을 위반하거나(무단지각, 조퇴, 다른 학생에게 해를 입히는 행위, 징계 등) 따돌림 등의 어려움이 있다. 3) 무단으로 결석하고 있다.					
							3. (고등학생 이하) 나 혹은 나의 자녀는 학업유지에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 장애 등으로 특수교육을 받아야 하는데 못하고 있다.(거리, 비용 등의 이유). 2) 상급학교 진학(검정고시포함), 특기 개발, 기타 학업을 유지하기 위한 자원이 부족하다. 3) 학업을 중단하였으며(의무교육), 학업을 유지하려는 의지나 대안이 없다.					
	관계	가족 관계		① 가족 간 갈등 ② 가족 간 관계소원 ③ 가족 간 관계단절 ④ 기타	· 배우자 외도 · 성격차이 · 종교갈등,자녀양육 문제갈등 · 경제적 문제 · 무관심 · 기타		1. 나 혹은 나의 가족은 가족(동거 및 비동거 가족 포함)관계로 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 가족관계로 인한 어려움이 약간 있다. 2) 가족관계로 인해 일상 및 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 가족관계로 인해 일상 및 사회생활에 지장이 많다.					
		사회적 관계		① 친인척 갈등/소원/단절 ② 이웃간 갈등/소원/단절 ③ 소속집단 내 관계 어려움	· 정신적 문제 · 경제적 갈등 · 적응력 부족 · 기타		2. 나 혹은 나의 가족은 일상적 어려움을 항시 의논할 사람이 있다. 0) 여러명 있다. 1) 1-2명 있다. 2) 전혀 없다.					
							3. 나 혹은 나의 가족은 일상적 어려움을 해결하는데 실제로 도와줄 사람이 있다. 0) 여러명 있다. 1) 1-2명 있다. 2) 전혀 없다.					
							4. 나 혹은 나의 가족은 타인에게 피해를 주는 언행으로 이웃과 갈등을 유발하고 있다. 0) 유발하고 있지 않다(해당사항 없음). 1) 유발하고 있으나 조정이 가능하다. 2) 유발하고 있으며 해결되지 않고 있다.					

	욕구 영역		대상자 성명	욕구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)			위기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
				주요현상	주요원인							
욕구 영역	안전	가족 내 안전		① 가정폭력 ② 학대 ③ 방임 ④ 자기방임 ⑤ 기타	· 정신질환 · 중독문제 · 폭력적 성향 · 양육기술미흡 · 보호역할가구원 부재 · 가족구성원간 갈등 · 경제적 빈곤 · 기타		1. 나 혹은 나의 가족은 동거하는 가족으로부터 다음과 같은 학대와 폭력의 당할 위험이 있다. ①신체적 폭력 ②정서적 폭력(언어적 폭력) ③성적 폭력 ④방임 ⑤경제적 폭력 ⑥자기 방임 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점. 2. 나 혹은 나의 가족은 동거하는 가족에게 다음과 같은 학대와 폭력을 행사할 것 같다. ①신체적 폭력 ②정서적 폭력(언어적 폭력) ③성적 폭력 ④방임 ⑤경제적 폭력 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점.					
		가족 외부로 부터의 안전		① 폭력(직장폭력, 학교폭력, 데이트폭력, 성폭력 등) ② 협박, 위협 ③ 착취 ④ 기타	· 자기보호능력 미약, 꾀임/약용 · 관계갈등 · 원한 관계 · 부채/금전거래 문제 · 기타		3. 가족 외부로부터의 위험(직장 폭력, 학교폭력, 성폭력, 범죄피해 기타 등)으로 나 혹은 나의 가족의 안전이 위협받고 있다. 0) 해당사항 없음. 3) 위협받고 있다.					
	법률 및 권익 보장	법률적 지원		① 이혼 ② 부채/파산/신용불량 ③ 친권상실, 후견인 지정 ④ 국적문제 ⑤ 사고보상처리 ⑥ 신분상실 ⑦ 기타	· 법률지식 및 정보부족 · 법적후견인부재 (장애,미성년 등) · 폭력/범죄 · 이혼 · 사고(의료,산재, 교통사고 등) · 결혼이민/이주/난민/탈북 · 주민등록말소 · 경제적능력 부족 · 기타		1. 나 혹은 나의 가족은 법적 문제로 어려움을 겪고 있다. 0) 어려움이 없다(해당사항 없음). 1) 어려움이 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다. 2) 법적 문제로 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 법적 문제로 일상생활이나 사회생활에 지장이 많다.					

	욕구 영역		대상자 성명	욕구 내용 (* 주요 현상 및 원인분류표 내용을 포함하여 작성)			위기도 문항	0	1	2	3	우선 순위
				주요현상	주요원인							
욕구영역	법률 및 권익 보장	권익 보장		① 차별대우(차별) ② 권리침해 (인권침해)	· 성별,장애,인종에 따른 차별 · 착취 · 부당한 철거나 이주 요구 · 기타		2. 나 혹은 나의 가족은 차별대우나 불이익을 받고 있다. 0) 차별대우나 불이익을 받고 있지 않다(해당사항 없음). 1) 차별이나 불이익을 받고 있지만 권익보장을 위한 지원체계가 있다. 2) 차별이나 불이익을 받고 있지만 권익보장을 위한 지원체계가 미흡하다. 3) 차별이나 불이익을 받고 있지만 권익보장을 위한 지원체계가 전혀 없다.					
	문화 및 여가	문화 및 여가 생활 활용		① 문화생활 어려움 ② 취미활동 어려움 ③ 기타	· 문화 및 여가생활 자원 부족 · 문화 및 여가생활 정보 부족 · 시간 부족 · 동기 부족 · 기타		** 문화 및 여가생활활용의 경우 욕구 조사는 하지만 위기도 평가에서는 제외함					

강점 및 장애물				
가족력	가족원 특성 및 가족관계			
	가족 내 사건 및 특성			
개인력	가족관계	성명	나이	특이사항
요청서비스 내역				

검토의견	주요 욕구	욕구명	욕구 내용
	종합의견		
	사회적지지자원		
접수 번호			작성일자
담 당 자			소 속
			연 락 처

(1) 작성 방법

① 욕구 및 위기도 통합조사양식

항 목	작성방법
① 대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소	○ 대상자의 대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소를 기재 ○ 연락처는 집, 직장, 휴대전화와 비상연락처를 기재
② 신규, 재조사	○ 대상가구에 대해 욕구 및 위기도 통합조사표를 신규로 작성하는 경우 '신규'로 체크를 하고, 재조사인 경우 '재조사'를 체크한 후 해당 차수를 숫자로 기입함
③ 주거 사항	○ 대상 가구의 거처 유형을 단독주택, 아파트, 연립주택, 다세대주택, 임대주택, 비거주용 건물 내 주택, 오피스텔, 숙박업소, 기숙사 및 특수 사회 시설, 판잣집, 비닐하우스, 컨테이너, 노숙 중 해당 사항에 체크 거처유형은 사례관리지가 거주지의 건물형태를 보고 판단하여 기재함. ○ 대상 가구의 주거 비용 부담 유형을 자가, 전세, 월세(보증금 유/무와 월세), 무상 중 해당 사항에 체크, 주거비용부담을 어떤 형식으로 하느냐에 대한 정보로 파악 ○ 거주기간 : 현재 집에서 거주한 기간
④ 가족사항	○ 욕구조사 대상자를 포함한 가구원의 정보를 기재 가구주와의 관계, 성명, 주민번호, 연령, 성별, 동거여부, 학력, 직업, 결혼상태, 연락처, 장애, 질병, 비고
⑤ 가구유형	○ 현재 동거하고 있는 가족 구성원에 따라 가구유형을 선택하여 해당하는 사항에 체크 [서식1]참고 - 1인 가구 - 한부모 가구, - 부부+자녀 가구 - 조부모+부모+자녀 가구 - 조부모+손자녀가구 - 공동체(비혈연) ○ 추가적으로 대상 가구의 특수성을 반영하여 장애인, 다문화, 북한이탈주민 등에 체크하거나 기타란에 기술, 중복해서 체크 가능
⑥ 서비스이력	○ 대상가구가 조사시점 현재 제공받은 서비스 내역을 사례관리 시스템에서 조회, 참조하여 세부적인 욕구 조사를 실시함(※ 시스템 내에서 해당 정보 자동 연계 출력 가능)
⑦ 욕구영역별 욕구내용	○ 욕구 영역별로 욕구 내용을 육하원칙 하에 구체적으로 기술하며, 주요 현상 및 주요 원인 보기 목록을 참고하여 현재 해당 욕구 미충족으로 인해 발생하는 주요 현상과 주요 원인 및 주요 원인제공자에 관한 내용을 포함하여 작성 ○ 욕구 조사 시 욕구 영역별로 '위기도 조사지'를 바로 작성 ○ 세부작성방법은 [②욕구 영역별 욕구내용]을 참조
⑧ 강점 및 장애물	○ 욕구 영역별 욕구 내용을 종합하여 대상자 가구의 강점과 장애물을 작성 ○ 강점은 대상자의 욕구충족과 현재 당면한 문제를 해결하는데 도움이 되는 역량과 자원을 파악 ○ 장애물은 욕구충족과 문제해결에 방해가 되는 요소들을 평가
⑨ 가족력	○ 가족력은 가계도와 가족 내의 특별한 사건이나 특성을 중심으로 작성 ○ 가족력 기록이 간소화되었다고 해서 중요한 정보가 아니라는 의미는 아님. 대상자의 연령이나 생애주기, 가족환경을 고려하여 가족력이 중요한 정보에 해당할 경우 자세히 기술

항 목	작성방법
⑩ 개인력	○ 개인력은 생애주기 전반을 아울러 특별한 사건이나 이슈를 중심으로 작성 ○ 발달과정 중 특히 대상자에게 중요한 영향을 미쳤던 시기의 사건과 그 당시 느낀 감정 및 대처방법, 이후 그 사건에 부여하는 의미등에 대해서 질문하여 작성 ○ 가족력과 마찬가지로 간소화되었지만 대상자의 연령이나 생애주기를 고려하여 개인력 정보의 중요성을 판단 예) 노인대상자의 경우 아동기부터 노년기까지의 개인력 정보가 상세하게 필요하지 않거나, 기억하는데 한계가 있음을 고려, 반면에 청소년이나 성인초기의 대상자의 경우 상대적으로 개인력 조사를 상세히 할 필요가 있음 ○ 발달 단계에 따른 주요 개인력 조사 내용 : 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기, 장년기, 노년기 • 임신기간 : 임신 및 임신기간 모의 감정 상태나 영양상태, 생활환경, 원하던 아이였는지, 임신기간이나 출산 중의 문제점, 임신 중 모의 알코올이나 흡연 등에 관한 정보 • 유아기 : 수유상태, 배변훈련, 언어 발달, 신체적 발달적 특이사항, 주 양육자와의 애착상태(분리불안, 모성박탈) • 아동기 : 양육자의 훈육상태, 또래 관계, 학업성취도, 및 기타 인지적, 신체, 정서적 발달 정도 • 청소년기 : 자아정체성, 가족관계, 교우관계, 학업달성정도, 사춘기 특성, 이성에 대한 태도, 진로희망, 문제행동 등 • 성인기 : 대인관계, 직업력 및 경제활동, 군대생활(남), 이성교제, 결혼 및 부부관계, 기타 사회활동, 법적 문제 등 • 노년기 : 신체건강상태, 인지기능, 사별경험, 노년기 변화에 따른 반응, 가족관계, 죽음에 대한 태도 등
⑪ 요청 서비스 내역	○ 사례관리 대상자가 상담을 통해 직접적으로 요청한 서비스 내역을 구체적으로 기술
⑫ 검토 의견	○ '욕구 영역별 욕구 내용'에서 우선순위로 정해진 11개의 욕구 항목의 주요 현상과 원인을 확인하고 육하 원칙하에 구체적으로 기술 ○ 종합의견은 욕구 및 위기도 조사를 통합하여 한 번만 작성하며, 사례관리자의 전문적 판단을 기반으로 대상자의 표현된 욕구와 표현되지 않은 욕구 및 활용 가능한 자원의 유무와 활용 능력에 대해 기술하고 그에 따른 해결방법에 대하여 작성
⑬ 접수번호, 작성일자, 담당자명 등	○ 접수번호와 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록

② 욕구 영역별 욕구내용

욕구 영역		드러난 주요현상	확인된 욕구
대분류	중분류		
경제	기초생활 해결	① 식비 부족 ② 주거비 부족 ③ 의료비 부족 ④ 교육비 부족 ⑤ 난방비 부족 ⑥ 공과금 체납 ⑦ 기타	• 의식주 및 의료, 교육비, 공과금, 난방비 등 기초생활유지를 위한 현금급여 성격의 욕구
	재정관리	① 수입에 비해 과도한 지출(불필요한 소비) ② 부채, 신용불량, 압류	• 취약계층의 경제적 안정과 재정적 건전성 향상 • 효과적인 돈 관리와 부채관리
돌봄	돌봄지원	① 식사 및 준비, 옷입기, 씻기, 화장실 가기, 외출하기, 약물복용 등 일상생활 수행이 어려움 ② 긴급상황 대처 곤란 ③ 기타	• 일상생활 유지를 위해 돌봄서비스가 필요한 경우 (예 : 장기요양, 노인맞춤형돌봄, 장애인활동지원, 이동지원, 아동돌봄 등)
	일상생활지원	① 식생활자원 ② 철에 맞는 의복이나 신발 ③ 생활용품 ④ 난방용품 ⑤ 기타 * 의식주 관련 자원 부족	• 일상생활지원을 위한 의식주관련 현물지원 (예 : 후원으로 연결하는 쌀, 라면, 반찬, 외식상품권, 생활용품, 연탄지원, 난방기구 등등)
신체적 건강	신체적 질환 관리	* 신체적 질병(질병명) ① 중증질환(암, 뇌혈관계 질환, 심장질환, 희귀난치질환) ② 만성질환(당뇨병, 고혈압 등) ③ 기타	• 진단받은 신체적 질병의 적절한 치료와 질병 관리에 관한 욕구
	신체적 건강 유지	① 영양결핍 ② 비만 ③ 기타	• 신체적 질병이 의심되거나 비만, 영양결핍 등의 신체적 건강유지와 관련된 욕구
정신적 건강	정신적 질환 관리	① 환각/망상(조현병) ② 기분장애(우울증, 조울증) ③ 불안 및 강박 ④ 중독문제(알코올, 약물, 도박, 인터넷 게임 등) ⑤ 자해/자살 ⑥ 수면문제 ⑦ 성격문제 ⑧ 분노조절, 공격적 행동 ⑨ 치매 ⑩ 이상한 행동 ⑪ 주의산만, 과잉행동 ⑫ 지적 및 발달장애 ⑬ 기타	• 진단받은 정신적 질환이 있거나 드러난 현상 등으로 정신질환이 의심되어 적절한 정신질환의 치료와 관리가 필요한 경우
	심리·정서적 건강 유지	① 대인기피. 은둔형 외톨이 ② 정서-행동상의 문제 ③ 과도한 스트레스 ④ 부적응	• 심리·정서적 건강에 관한 욕구 • 대인관계, 스트레스, 부적응 심리·정서적 어려움의 해결
주거	주거 내·외부 환경개선	① 집안 내부환경 열악 및 노후 ② 집안 외부환경 열악 및 노후 ③ 공간이 협소하거나 편의시설이 부족함 ④ 기타	• 거주지 내외부의 환경개선이 필요한 경우

욕구 영역		드러난 주요현상	확인된 욕구
대분류	중분류		
	주거지 마련	① 철거 및 퇴거위기 ② 쉼터나 보호시설 등의 시설입소가 필요 ③ 기타	• 현재의 주거지가 적절치 않아서 새로운 주거지 마련이 필요한 경우 • 주거지 마련을 위한 주거비는 기초생활욕구에 해당하며 새로운 주거지 마련을 위한 정보제공이나 자격신청 등
일자리	취(창)업	① 실업/실직 ② 사업실패 ③ 기타	• 취업과 창업의 욕구, 구직에 관한 욕구
	고용 유지	① 잦은 직장 이동 ② 잦은 결근 ③ 고용주의 불만족 ④ 직장적응의 어려움 ⑤ 사업체 유지의 어려움 ⑥ 기타	• 현재의 일자리를 유지하기 위한 욕구
보육 및 교육	기초학습 습득 및 향상	① 읽기, 쓰기, 말하기 능력 부족 ② 수리 계산 능력 부족 ③ 그 외 학습 능력 부족	• 기초학습능력향상과 관련된 욕구 • 읽기, 쓰기, 계산하기, 이해하기 등
	보육 및 교육 환경 개선	① 특수교육이 필요함 ② 상급학교 진학의 어려움 ③ 학업유지의 어려움 ④ 학업중단(가출,무단결석 등) ⑤ 학교생활 적응의 어려움 ⑥ 기타	• 학교생활 및 학업 유지의 어려움
관계	가족관계	① 가족 간 갈등 ② 가족 간 관계 소원 ③ 가족 간 관계 단절 ④ 기타	• 가족관계 향상의 욕구
	사회적 관계	① 친인척 갈등/소원/단절 ② 이웃간 갈등/소원/단절 ③ 소속집단 내 관계 어려움	• 가족 외의 친지, 이웃 등과의 관계 향상 및 유지의 욕구
안전	가족 내 안전	① 가정폭력 ② 학대 ③ 방임 ④ 자기방임(노인) ⑤ 기타	• 가족 내 학대, 방임 및 폭력과 관련된 안전의 욕구
	가족 외부로부터의 안전	① 폭력의 위험(직장폭력, 학교폭력, 데이트 폭력, 성폭력 등) ② 협박, 위협 ③ 착취 ④ 기타	• 가족 외 범죄피해, 성폭력, 데이트 폭력, 협박, 위협, 노동력 착취 등의 위험으로부터 안전의 욕구
법률 및 권익 보장	법률적 지원	① 이혼 ② 부채/파산/신용불량 ③ 친권상실, 후견인 지정 ④ 국적문제 ⑤ 사고보상처리 ⑥ 신분상실 ⑦ 기타	• 부채관리, 신용회복, 이혼 및 양육비분쟁, 국적취득, 성년후견 등 법률적 지원에 관한 욕구
	권익보장	① 차별대우(차별) ② 권리침해(인권침해)	• 차별, 권리침해와 관련된 욕구
문화 및 여가	문화 및 여가생활 활용	① 문화생활 어려움 ② 취미활동 어려움 ③ 기타	• 문화 및 여가생활에 관한 욕구 • 나들이, 문화체험, 취미활동 등

▣ 사례관리 대상자 선정 기준표

번호	욕구 영역	총점	사례관리 여부 기준표	해당 여부
1	경제		- 1번 문항이 3점인 경우 - 3번 문항이 2점 이상인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
2	돌봄		- 1번, 2번 문항 중 어느 한 문항이라도 1점 이상인 경우 - 3번 문항이 2점 이상인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
3	신체적 건강		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
4	정신적 건강		- 어느 한 문항이라도 2점 이상인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
5	주거		- 1~3번 문항의 총점이 4점 이상인 경우 - 4번 문항이 2점 이상인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
6	일자리		- 1번 문항이 2점 이상인 경우 - 2번 문항이 2점 이상인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
7	보육 및 교육		- 1번 문항이 2점 이상인 경우 - 2번 문항이 2점 이상인 경우 - 3번 문항이 1~3번 중 하나라도 해당하는 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
8	관계		- 1번 문항이 3점인 경우 - 2~4번 문항 중 어느 한 문항이라도 2점인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
9	안전		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
10	법률 및 권익보장		- 1번 문항이 2점 이상인 경우 - 2번 문항이 2점 이상인 경우	☐ 해당 ☐ 비해당
총 점				
(잠재적) 통합사례관리 대상자 선정 여부		각 욕구 영역별로 어느 하나라도 '해당'에 표시된 경우는 통합사례관리 대상자로 선정함.		☐ 선정 ☐ 미선정

③ 위기도 조사지

❑ 위기도 조사지 작성 원칙

- 위기도 조사지 문항에 따라 욕구 영역별 위기도 점수에 체크
  : 위기도 조사에 해당하는 문항을 대상자에게 질문하여 파악하거나 객관적인 근거나 사례관리자의 관찰을 근거로 평가
- 문제의 원인과 관계없이 현재의 상황만을 기준으로 위기도를 작성
- 위기도 조사지는 욕구 조사 시 '욕구 영역별 욕구 내용'을 작성하면서 해당 욕구 영역의 위기도 조사 문항에 대해 사례관리자가 최종 판단하여 기입
- 각 욕구 영역의 위기도 점수는 문제가 더 심각한 가구원을 중심으로 기입
- 각 보기 항목에서 중복체크 될 경우보다 심각한 점수를 선택
- 정보가 없는 경우는 '해당 사항 없음'에 기입

❑ 위기도 조사지 활용 방법

- 사례관리대상자 선정 기준표에 근거하여 욕구 영역별 위기점수가 잠재적 사례관리 대상자인지 판단
- 욕구 영역별 단일 혹은 복수의 위기에 대해 해당에 체크하면 잠재적 사례관리 대상자로 선정
- 사례회의(내부 또는 통합 사례회의)를 통해 사례관리 대상 가구, 서비스 연계 가구, 미선정 가구 판정
- 사례관리 대상 가구는 욕구 영역별 위기도 점수를 기준으로 장단기 목표 설정 및 서비스 연계 계획 수립
- 위기도 점수는 초기 위기도와 현재 시점의 점수 변화 및 위기 해당 여부의 변경에 따라 사례관리개입 이후 대상자의 변화를 모니터링하는 지표로 활용 가능

※ 대상자 선정 단계에서는 욕구 영역별 위기도 정도에 따라 잠재적 사례관리대상자 선정의 근거로 활용하고, 서비스 제공 및 대상자 변화 관찰을 위한 모니터링 단계에서 위기도 점수 활용. 단, 위기도 총점의 높낮이로 사례종결의 근거 삼지 않음

서식 4 사례회의록

사례회의록

① 사례관리 번호		대상자명	
회의 차수		회의 일시	
② 작성자		소속 기관	
③ 회의 제목			
④ 회의 내용			
⑤ 회의 결과			
⑥ 내부 참석자			
⑦ 외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	소속 : 직책 : 이름 :		
⑧ 외부 참석자 (외부 전문가)	소속 : 직책 : 이름 :		
⑨ 차기 회의 예정 일시	( )차 :		

(1) 작성 방법 - 사례회의록

항목	작성방법
① 사례관리 번호 대상자명, 회의 차수, 회의 일시	○ 사례회의 대상의 사례관리 번호, 대상자명, 회의 차수, 회의 일시 기록
② 작성자, 소속 기관	○ 작성자명, 소속 기관을 기록
③회의 제목	○ 사례회의의 주요 안건을 요약하여 작성
④회의 내용	○ 사례회의 주요 내용을 작성, 세부 작성방법은 정해져 있지 않으며, 사례별, 회의내용별 정리
⑤회의 결과	○ 회의 내용 중 결정사항, 협조사항, 향후 추진사항 등을 중심으로 간략하게 요약
⑥내부 참석자	○ 희망복지지원단, 시군구 및 읍면동의 유관부서 담당자 등 내부 참석자를 기록
⑦외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	○ 회의 안건 관련 외부 유관기관 참석자, 사례관련인(예. 사례관리 대상자, 가족, 복지위원)을 기록
⑧외부 참석자 (외부 전문가)	○ 사례 슈퍼비전 제공 등의 목적으로 참석한 외부 전문가를 기록
⑨차기 회의 예정 일시	○ 차기 사례회의 필요 시, 차기회의의 일정을 협의하여 기록

(2) 작성 예시 - 통합사례회의

사례관리 번호		대상자명	○○○
회의 차수	(1)차 회의	회의 일시	20**/**/**- 14:00
작성자	△△△	소속 기관	희망복지지원단
회의 제목	○○○ 가구의 사례관리 개입방안 논의		
회의 내용	[대상사례 개요] - (가족사항) 부자가정 ・ ○○○(부, 43세) 이혼, 알콜의존증, 일용직 ・ △△△(자, 14세) 중1 재학 - ○○○은 경제적 문제로 부인과 이혼하고 자△△△과 생활하고 있음. - ○○○은 이혼 스트레스, 경제적 어려움 등으로 인한 스트레스로 과도하게 음주를 하였으며, 몇 차례 자살기도를 하기도 함. 입원치료를 통해 안정을 찾아가던 중 최근 우울감이 심해지면서 음주문제가 재발된 상황임. - 자 △△△은 부와의 관계는 원만한 편이나 학습능력이 매우 떨어져서 의기소침해 있고 이로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪고 있음.(욕구조사 시 간이 척도지를 활용하여 아동의 심리상태를 확인한 결과 양호한 것으로 나타난 심리적인 문제가능성은 낮은 것으로 보여짐.) [주요 욕구와 문제] - 정신적 건강유지 : ○○○은 우울감으로 인한 습관성 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하는데 어려움을 호소하며 전문기관의 도움을 받길 원하고 있음. - 기초지식 습득 및 향상 : △△△는 학습의지는 있으나 기초학습능력이 매우 부족한 상태로 학습지원이 필요함. - 취(창)업 : ○○○은 안정적인 일자리를 구하고 싶어함. - 자산관리 : ○○○은 전처로 인해 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정된 생활을 하고 싶어함. [서비스 제공계획] - 정신적 건강유지 : 정신과 상담을 통해 약물치료를 하면서, 음주관리를 위해 알콜 상담센터 단주모임 병행하여 음주에 대한 자기 조절력을 기르도록 돕는 것이 필요 - 기초지식 습득 및 향상 : 자기주도학습이 가능하도록 일대일 학습멘토 연계를 통한 체계적인 학습지도 필요 - 취(창)업 : 희망리본사업 연계하여 전담 사례관리자의 체계적인 관리를 통해 안정된 일자리에 취업할 수 있도록 지원 - 자산관리 : 우울감과 음주의 주요원인인 부채해결을 위한 지원방안 마련		
회의 결과	[개입방안] - 정신적 건강유지 : 음주문제 해결을 위한 전문기관 연계 - 기초지식 습득 및 향상 : 학습능력 향상을 위한 학습지원 방안 마련 - 취(창)업 : 안정적인 일자리 확보를 위한 취업활동 지원 - 자산관리 : 채무문제 해결방안 마련을 위한 무료법률상담 실시		
내부 참석자	- 희망복지원단 팀장 ○○○, 담당 ○○○, 통합사례관리사 ○○○, ○○○		
외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	소속 : **희망리본본부 직책 : 사례관리자(직업상담사) 이름 : △△△		
외부 참석자 (외부 전문가)	소속 : **대학교 사회복지학과 직책 : 교수 이름 : △△△		
차기 회의 예정 일시	(2)차 : 20**/**/**- 10:00		

(3) 작성 예시 - 내부사례회의

사례관리 번호		대상자명	○○○
회의 차수	(1)차 회의	회의 일시	20**/**/**- 14:00
작성자	△△△	소속 기관	희망복지지원단
회의 제목	대상자 선정회의		
회의 내용	[대상사례 개요] - (가족사항) 부자가정 • ○○○(부, 43세) 이혼, 알콜의존증, 일용직 • △△△(자, 14세) 중1 재학 - ○○○은 경제적 문제로 부인과 이혼하고 자△△△과 생활하고 있음. - ○○○은 이혼 스트레스, 경제적 어려움 등으로 인한 스트레스로 과도하게 음주를 하였으며 여러 차례 자살기도를 하기도 함. 병원 입원치료를 통해 많이 호전된 상황이지만 최근 우울감을 호소하며 또다시 음주문제를 보이고 있음. - 자 △△△은 부와의 관계는 원만한 편이나 학습능력이 매우 떨어져서 의기소침해 있으며, 이로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪고 있음. [주요 욕구와 문제] - 정신적 건강유지 : ○○○은 우울감으로 인한 습관성 음주를 절제하고 싶어 하나 스스로 극복하는데 어려움을 호소하며 전문기관의 도움을 받길 원하고 있음. - 기초지식 습득 및 향상 : △△△는 학습의지는 강하나 기초학습능력이 매우 부족한 상태로 학습지원이 필요함. - 취(창)업 : ○○○은 안정적인 일자리를 구하고 싶어함. - 자산관리 : ○○○은 전처로 인해 신용불량자가 된 상태로 채무해결을 통해 안정된 생활을 하고 싶어함. [위기도 점수] : 40점(보호대상자)		
회의 결과	대상자가 문제상황을 극복하고자 하는 의지는 강하나 스스로 극복할 능력이 부족한 상황으로 사례관리 대상자로 선정하여 주요욕구 및 문제에 대해 적절한 개입과 관리가 필요한 것으로 사료됨. ☞ 사례관리 대상자로 선정		
내부 참석자	- 희망복지원단 팀장 ○○○, 담당 ○○○, 통합사례관리사 전원		
외부 참석자 (수행기관 종사자 등)	-		
외부 참석자 (외부 전문가)	-		
차기 회의 예정 일시	(2)차 : 20**/**/**- 10:00		

서비스 제공계획 및 점검표

①사례관리번호		②대상자 성명		③사례관리 담당자		점검일자		사례관리 담당 소속	

장단기목표

④목표구분	목표내용	우선순위
단기 목표		
장기 목표		

욕구	문제영역	⑤개입목표	⑥서비스명	프로그램명	대상자 성명	⑦우선순위	⑧개입시기	⑨서비스 시작일자	서비스 종료일자	횟수 (회/1주당)	⑩제공기관	담당자 성명	⑪점검방법	⑫이행여부	⑬변경내용	⑭변경사유
경제																
돌봄																
…																

⑮대상자 실태 및 변화	

⑯ 본인은 년 월 일부터 상기와 같은 서비스 이용에 동의하며, 적극적으로 변화 노력에 동참할 것을 약속합니다. 또한 더 나은 생활지원을 위해 협력하는 기관들과 본인 및 가족의 기초정보 및 서비스진행과정에 대한 정보를 공유하는 것에 대해 동의합니다.

20 년 월 일 성 명: (인)

20 년 월 일 사례관리자: (인)

부 록
서식 및 참고자료

(1) 작성 방법 - 서비스 제공계획 및 점검표

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

서식 6 서비스 의뢰서

서비스 [□ 신청 □ 변경] 의뢰서

① 작성 일자		② 담 당 자	(인)
소 속		연 락 처	
③ 의뢰기관		④ 의뢰날짜	
의뢰기관 담 당 자		의뢰기관 연 락 처	
⑤ 서비스 대상자 성 명		전화번호	(집) (H.P.)
주 소	자택)		
⑥ 가구유형	□ 1인가구 □ 한부모가구 □ 부부+자녀가구 □ 조부모+부모+자녀가구 □ 조부모+손자녀가구 □ 공동체(비혈연) □ 소년소녀가구 □ 부부중심가구 □ 기타		□ 장애인 □ 다문화 □ 북한이탈주민
⑦ 대상자 요구서비스			
⑧ 주 의뢰 문제		의뢰 서비스	
⑨ 첨부내용			

(1) 작성 방법 - 서비스 의뢰서

항목	작성방법
① 작성일자	○ 서비스 의뢰서 작성 일자 기록
② 담당자, 소속, 연락처	○ 사례관리 담당자명, 소속, 연락처 작성
③ 의뢰기관, 의뢰기관 담당자, 연락처	○ 서비스 의뢰기관명, 의뢰기관 담당자, 연락처 작성
④ 의뢰날짜	○ 서비스 의뢰일자 기록
⑤ 서비스대상자 성명, 연락처, 주소	○ 의뢰대상자 정보 작성(서비스대상자 성명, 연락처, 주소)
⑥ 가구유형	○ 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택 - (1인가구) 가구 구성원이 1인인 가구 - (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구 - (부부+자녀가구) 부모와 자녀로 구성된 가구 - (조부모+부모+자녀가구) 조부모와 부모 자녀 3세대로 구성된 가구 - (조부모+손자녀가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구 - (공동체(비혈연)) 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구 - (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력이 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구 - (부부중심가구) 부부 중심으로 구성된 가구 - (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록 - (장애인가구) 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능 - (다문화가구) 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본 가구 유형과 별도로 체크 - (북한이탈주민) 가구 구성원 중에 북한이탈주민이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능
⑦ 대상자 요구서비스	○ 대상자가 요구하는 서비스 기록
⑧ 주의뢰문제, 의뢰서비스	○ 주 의뢰 문제(욕구) 및 의뢰서비스 작성
⑨ 첨부내용	○ 의뢰대상 및 문제에 대한 참고자료 기록

서식 7 사례관리 종결심사서

사례관리 종결심사서

관리번호		대상자명		종결심사 승인일자	
종결심사 담당자		소속		연락처	

요청일자	인적정보	욕구조사	위기도 조사	사례회의	대상자 선정	제공계획	서비스 점검	종결심사

① 단기성과 목표				① 장기성과 목표			
번호	목표내용	성과구분	성과내역	번호	목표내용	성과구분	성과내역
1				1			
2				2			
3				3			

②서비스 개입(성과)	
③대상자 변화(성과)	
④종결심사 의견 (특이사항/ 사후관리)	
⑤종결심사 결과	☐ 재조사 ☐ 종결
⑥종결 유형	☐ 장기목표 달성 ☐ 단기목표 달성 ☐ 상황호전( )
	☐ 거절이나 포기( ) ☐ 연락두절 ☐ 이사또는사망 ☐ 자체종결

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

(1) 작성 방법 - 사례관리 종결심사서

항목	작성방법
① 성과목표 (단기·장기)별 성과내용	○ (목표내용) 대상자와의 상담을 통해 서비스제공계획 수립 시 설정한 장·단기 목표 내용 기록 ○ (성과구분) 전혀 달성하지 못함, 기대수준이하로 달성, 보통수준, 기대한 정도의 목표 달성, 기대 이상의 목표달성 등 달성여부 및 달성 정도 기록 ○ (성과내역) 목표별 성과내용을 기록
② 서비스 개입 (성과)	○ 성과목표 달성 여부 결과를 기초로, 서비스 지속 제공 여부 필요성, 타 기관 의뢰 필요성 등 종결에 대한 담당자 개인의 전문적인 의견을 기술
③ 대상자 변화 (성과)	○ 개입을 통해 대상자 및 가족의 변화된 정도를 기술
④ 종결심사 의견	○ 사례관리 대상자를 둘러싼 이해관계자 간의 사례회의를 통해 대상자의 변화를 유도하고 적절한 보호 조치가 이루어졌는지 여부를 평가하고 대상자에 대한 종결 여부 논의 결과를 요약하여 기록 ※ 장기 목표 달성 없이 단기 목표 달성만으로 종결할 경우 그 사유를 특이사항란에 명기
⑤ 종결심사 결과	○ 대상자를 둘러싼 중대한 환경 및 욕구의 변화가 발생한 경우 욕구 조사를 재차 실시하며, 그 외의 경우 종결 처리
⑥ 종결 유형	○ (장기목표 달성) 대상자의 욕구 및 문제점을 진단하여 당초 수립했던 장기목표 달성으로 판단되는 경우 ○ (단기목표 달성) 대상자의 욕구 및 문제점을 진단하여 당초 수립했던 단기목표 달성으로 판단되는 경우 ○ (상황호전) 위기도 조사를 실시한 결과, 사례관리 전후 점수가 @점 이상 향상되고 대상자의 취업 또는 환경 변화로 인하여 상황이 호전되어 더 이상 사례관리 서비스가 불필요한 경우 ○ (거절이나 포기) 서비스에 대한 거부가 지속되는 경우 또는 사례관리 서비스에 대한 동의 이후 계약에 대해 해지를 요구하여 사례관리 진행의 중단이 야기되는 경우 ○ (연락두절) 대상자가 의도적으로 사례관리자를 회피하여 3개월 이상 연락을 끊는 경우 ○ (이사 또는 사망) 대상자의 이사로 인해 타 지역으로 사례관리를 이관해야할 경우 또는 사망으로 인해 더 이상 사례관리를 진행할 수 없는 경우 ○ (자체종결) 기관의 자원·능력의 한계, 사례관리 대상자의 소극적 참여 등

(2) 작성 예시 - 사례관리 종결심사서

관리번호		대상자명	○○○	종결심사 승인일자	20**-**-**
종결심사 담당자	△△△	소속	희망복지지원단	연락처	**-****-****

요청일자	인적정보	욕구조사	위기도 조사	사례회의	대상자선정	제공계획	서비스점검	종결심사
20**-**-**	20**-**-**	20**-**-**	20**-**-**	20**-**-**	20**-**-**	20**-**-**	20**-**-**	20**-**-**

단기성과 목표				장기성과 목표			
번호	목표내용	성과구분	성과내역	번호	목표내용	성과구분	성과내역
1	전문기관 연계를 통한 알콜의존증 치료 및 관리(부)	기대한 정도의 목표달성	주1회 정신과 상담 및 약물치료 시행 중이며, 알콜상담센터 단주 모임에 참여하면서 음주관리하고 있음.	1	알콜의존증 치료를 통한 음주에 대한 자기 조절력 기르기(부)	기대한 정도의 목표달성	약물치료와 단주모임을 병행하면서 5개월 이상 금주를 하고 있음.
2	학습멘토 연계를 통한 자기주도학습 방법 습득(자)	기대 이상의 목표달성	대학생 학습멘토 연계되어 주2회 학습지도 받으면서 스스로 공부하는 방법을 터득하고 있음.	2	학습능력 향상을 통해 자신감을 갖고 학교생활하기 (자)	기대한 정도의 목표달성	최근 실시한 학습평가에서 성적이 많이 향상되어 공부 및 학교생활에 자신감을 보이고 있음.
3	채무문제 해결을 통한 경제적 부담감 완화 (부)	기대한 정도의 목표달성	무료법률상담을 통해 개인회생제도 신청하여 회생절차를 밟는 중으로 경제적 부담감이 많이 완화됨.	3	취업을 통한 생활안정 (부)	보통수준	희망리본사업에 참여하면서 도배기술에 관심이 생겨 자격 취득을 위해 학원수강 중에 있으며, 자격 취득 후 자활센터 통해 일자리 연계 받기로 함.
				4	희망리본사업 참여를 통한 근로능력강화(부)	기대한 정도의 목표달성	희망리본사업에 결석없이 참여하고 있으며, 본인이 하고 싶은 일에 대한 구체적인 계획을 세우는 등 강한 자립의지를 보이고 있음.

<table>
<tr><td>서비스 개입(성과)</td><td>○ 약물치료
- 치료에 적극적으로 임하고 약물관리도 잘 되고 있어, 5월부터는 주1회 진료에서 격주 진료로 일정 조정됨.
**정신과 주치의와의 지속적인 의사소통을 통해 병원치료에 대한 모니터링을 지속할 예정임.

○ 단주모임
- 단주모임에 관심을 보이며 빠짐없이 참여하고 있으며 담당자와 라포형성도 잘 되어 있어 알콜상담센터를 통해 모니터링 실시하는 것으로 협의함.

○ 일대일 학습멘토
- **대학교 사회봉사단 통해 대학생 자원봉사가 연계되어 주2회 학습지도 받고 있음. 자원봉사자가 정서지원 또한 해주고 있어 △△△가 매우 좋아하고 있음. 원래 계획은 6개월간 연계하는 것이었으나 대상자와 자원봉사자 모두 연장하는 것에 동의하여 추후 6개월간 더 지속하기로 함.

○ 희망리본사업
- **희망리본사업 6개월째 참여중임. ○○○이 도배기술을 배워 취업하기를 원해 무료학원 연계하여 도배사 자격증 취득 과정반 수강 중에 있음. 자격증 취득 후 자활센터 통해 일자리 연계받기로 함.

○ 무료법률상담
- 채무문제 관련 무료법률 홈닥터 상담을 통해 개인회생제도 안내받고 회생 신청하여 5년 동안 월 5만원씩 변제하는 것으로 승인받음. 현재 4개월 납부하였으며 아직까지 연체 없이 성실히 변제하고 있음.</td></tr>
<tr><td>대상자 변화(성과)</td><td>○ ○○○은 통합사례관리 지원을 받으면서 단주 및 자립의지가 더욱 강해졌으며, △△△도 개입 전보다 활발해지고 학교생활에도 흥미를 보이고 있음.</td></tr>
<tr><td>종결심사 의견 (특이사항/ 사후관리)</td><td>○ 단기목표 달성 및 문제상황 호전으로 통합사례관리 종결하고, ○○○의 음주관리는 알콜상담센터에서 모니터링 실시하기로 함. 음주문제 외 나머지 사항에 대해서는 동주민센터에서 전반적으로 관리하면서 추가 개입이 필요하거나 도움이 필요한 사항이 있을 경우 희망복지지원단과 협의하여 개입하기로 함.</td></tr>
<tr><td>종결심사 결과</td><td>☐ 재조사 ■ 종결</td></tr>
<tr><td rowspan="2">종결 유형</td><td>☐ 장기목표 달성 ■ 단기목표 달성 ☐ 상황호전( )</td></tr>
<tr><td>☐ 거절이나 포기( ) ☐ 연락두절 ☐ 이사또는사망 ☐ 자체종결</td></tr>
</table>

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

서식 8 모니터 상담지(읍면동)

모니터 상담지

①방문일시 : 년 월 일 상담자 :

②세대주		주민등록번호 (외국인등록번호)		전화번호	
주소				휴대전화	
	특이사항 :			비상연락처	

③가족사항(이전 상담결과에서 변화된 사항이 있는지 확인)							
세대주와의관계	성 명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병

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

주요문제	☐ 경제 문제	☐ 돌봄 문제	☐ 신체적 건강 문제
	☐ 정신적 건강 문제	☐ 주거문제	☐ 일자리 문제
	☐ 보육 및 교육 문제	☐ 관계문제	☐ 안전 문제
	☐ 법률 및 권익보장 문제	☐ 문화 및 여가 문제	

④주변관계			
개인/기관	관계/기관명	성명/부서 또는 담당자	연락처

종교	☐ 기독교	☐ 천주교	☐ 불교	☐ 기타( )
	* 다니는 곳( )	위치( )	관계( )	

⑤상담 내용 및 조치 사항

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

⑦ 복지서비스			
성명	현재지원	복지서비스	☐ 반찬, 도시락 ☐ 요양보호,돌봄 ☐ 아동/청소년지원 ( ) ☐ 기관프로그램이용 ( ) ☐ 기타 ( )
			만족도 ☐ 만족 ☐ 보통 ☐ 불만족(사유 :)
		후원금(물품)	금액/내용 : 기간 : 주기 :
			만족도 ☐ 만족 ☐ 보통 ☐ 불만족(사유 :)
	희망지원		☐ 정부양곡 ☐ 무선페이징 ☐ 건강검진(검진이력 년, 희망항목) ☐ 주거지원 (☐ 영구임대 ☐ 매입임대 ☐전세자금) ☐ 집수리 ☐ 세탁 (주 회) ☐ 급식 (주 회) ☐ 가사도움 (주 회) ☐ 노인돌보미 ☐ 장애인활동보조지원 ☐ 산모신생아도우미 ☐ 가사간병방문도우미 ☐ 장애아동재활치료 ☐ 아동인지능력향상서비스 ☐ 여행바우처 ☐ 문화바우처 ☐ 스포츠바우처 ☐ 기타 ( )
	의 견		☐ 긴급지원필요 ☐ 우선지원 필요 ☐ 지원필요하나 시급하지는 않음

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

(1) 작성 방법 - 모니터 상담지

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

(2) 작성 예시 - 모니터 상담지

모니터 상담지

방문일시 : 20○○년 ○월 ○일 상담자 : △△△

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

가족사항(이전 상담결과에서 변화된 사항이 있는지 확인)							
세대주와의 관계	성 명	연령	동거	학력	직업	건강상태	장애 및 질병
본인	○○○		○	고졸	자활참여	질병	당뇨
자	△△△		○	중2	학생	양호	
자	□□□		○	초6	학생	장애	발달2급(자폐)

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

주요문제	■ 경제 문제	□ 돌봄 문제	■ 신체적 건강 문제
	□ 정신적 건강 문제	■ 주거문제	□ 일자리 문제
	□ 보육 및 교육 문제	□ 관계문제	■ 안전 문제
	□ 법률 및 권익보장 문제	□ 문화 및 여가 문제	

주변관계			
개인/기관	관계/기관명	성명/부서또는담당자	연락처
개인	형제	○○○	
기관	○○교회	목사	

종교	□ 기독교	□ 천주교	□ 불교	□ 기타( )
	* 다니는곳(○○교회)	위치( )	관계( )	

상담 내용 및 조치 사항
○○○ 세대는 지속적인 자활참여와 장애아동에 대한 돌봄 등에 대한 서비스제공에 따라, 사례관리 종료 세대로 현재는 주요문제 재발 없이 생활하고 있으나, 주거지 노후 등으로 어려움을 호소하는 바, 영구임대 아파트를 신청함, 3개월 이후 재상담을 추진할 예정임.

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

⑦복지서비스			
성명	현재지원	복지서비스	■ 반찬, 도시락 ■ 요양보호,돌봄 □ 아동/청소년지원 ( ) □ 기관프로그램이용 ( ) □ 기타 ( )
			만족도 ■ 만족 □ 보통 □ 불만족(사유 :)
		후원금(물품)	금액/내용 : 기간 : 주기 :
			만족도 □ 만족 □ 보통 □ 불만족(사유 :)
	희망지원		□ 정부양곡 □ 무선페이징 □ 건강검진(검진이력 년, 희망항목) ■ 주거지원 (□ 영구임대 □ 매입임대 □전세자금) □ 집수리 □ 세탁 (주 회) □ 급식 (주 회) □ 가사도움 (주 회) □ 노인돌보미 □ 장애인활동보조지원 □ 산모신생아도우미 □ 가사간병방문도우미 □ 장애아동재활치료 □ 아동인지능력향상서비스 □ 여행바우처 □ 문화바우처 □ 스포츠바우처 □ 기타 ( )
	의 견		□ 긴급지원필요 ■ 우선지원 필요 □ 지원필요하나 시급하지는 않음

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

서식 9 만족도 설문지

설문지

문항내용		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
서비스 내용에 대한 만족도	1. 귀하가 원하거나 필요하다고 생각되는 서비스가 제공되었습니까?					
	2. 서비스를 받은 후 귀하의 생활문제가 해결되었습니까?					
	3. 귀하가 필요로 했던 서비스가 시기적으로 적절히 제공되었습니까?					
	4. 귀하가 제공받은 서비스에 만족하십니까?					
서비스 과정에 대한 만족도	5. 귀하는 서비스제공과정 및 절차에 대한 설명을 담당자에게 자세히 들으셨습니까?					
	6. 귀하가 원했던 서비스 관련 정보가 충분히 제공 되었습니까?					
	7. 귀하가 원했던 서비스가 신속하게 제공되었습니까?					
	8. 귀하는 사례관리자(담당자)의 전문성에 대해 만족하십니까?					
사례 관리자에 대한 만족도	9. 귀하와 사례관리자(담당자)가 친밀한 관계였다고 생각하십니까?					
	10. 귀하의 의견에 대해 사례관리자(담당자)는 친절히 응대하였습니까?					
	11. 사례관리자(담당자)가 귀하를 존중하고 있다는 느낌을 받으셨습니까?					
	12. 귀하는 사례관리자(담당자)와의 의사소통이 원활했다고 생각하십니까?					

서식 10 솔루션회의 의뢰서 (※ 시스템 미구현 서식, 필요 시 지자체 실정에 맞게 변경하여 활용 가능)

솔루션회의 의뢰서

솔루션회의 요청자							
의뢰자				소속기관			
요청일시				연락처			
사례대상자							
성명		성별/나이			선정일		
주소					사례관리자		
가구특성		공적급여유형			의뢰경로		
혼인관계	미혼 □ 기혼 □ 별거 □ 이혼 □ 사별 □ 기타 □						
직업		종교			최종학력		
건강상태	양호 □ 보통 □ 허약 □	질병유무	유 □ 무 □		치료여부	유 □ 무 □	
		장애유무	유 □ 무 □		장애등급		
가족형태							
주거사항		주거형태			주거소유		
경제상황		가계소득			부채상태		
		정부지원금			월 평균 지출		

가족사항	관계	성명	연력	성별	직업	동거	건강상태	비고

사진자료	
가계도 및 생태도	
사례관리 진행내용	
솔루션회의 의뢰내용	

서식 11 솔루션 회의록

솔루션 회의록

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

(1) 작성 방법 - 솔루션회의록

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

참고 2 복지자원 표준 분류체계

복지자원 표준 분류체계
<11개 대분류 35개 중분류>

□ 복지자원 표준분류표(대분류 11종, 중분류 35종)

대분류	중분류	대분류	중분류
1. 경제 (현금중심) (8)	1-1. 일자리 관련 비용지원	6. 일자리 (4)	6-1. 직업(유지)상담 및 알선
	1-2. 주거 관련 비용지원		6-2. 직업(유지)교육 및 훈련
	1-3. 의료비 지원		6-3. 일자리사업지원
	1-4. 일상생활 관련 비용지원		6-4. 창업지원
	1-5. 보호·돌봄·요양 관련 비용지원	7. 보육 및 교육 (3)	7-1. 양육지원
	1-6. 보육 및 교육 관련 비용지원		7-2. 학습지원
	1-7. 법률지원 관련 비용지원		7-3. 진로지도 및 상담
	1-8. 문화·여가 관련 비용지원	8.관계	*욕구-자원 매칭을 위해 구성 (실제 분류 없음)
2. 신체적 건강 (5)	2-1. 건강증진	9. 안전 (2)	9-1. 안전 교육·점검
	2-2. 의약품·의약외품지원		9-2. 학대·폭력피해지원
	2-3. 검진 및 선별검사	10. 법률 및 권익보장 (2)	10-1. 인권교육
	2-4. 진단 및 치료		10-2. 법률상담
	2-5. 재활	11. 문화 및 여가 (2)	11-1. 문화복지
3. 정신적 건강 (4)	3-1. 정신건강 증진		11-2. 평생교육
	3-2. 검진 및 선별검사		
	3-3. 진단 및 치료		
	3-4. 상담 및 정신건강 프로그램		
4. 주거 (2)	4-1. 주거환경관리		
	4-2. 주거지 제공 및 이주 지원		
5. 일상생활 (3)	5-1. 일상생활 유지· 돌봄지원		
	5-2. 시설보호		
	5-3. 경제생활 지원		

□ 복지자원 표준분류 예제 및 설명

대분류	중분류	소분류	예시
1. 경제	1-1. 일자리 관련 비용지원	1-1-1직업교육비 지원	- 학원등록비지원, 내일배움카드지원, 직업교육재료비지원, 자격증취득비지원 (청소년, 북한이탈주민, 결혼이민자, 저소득층 등) 등
		1-1-2. 자립비용지원	- 자립정착금지원(북한이탈주민정착금지원 등), 취약계층가구 경제적자립지원, 희망내일키움통장사업(희망키움통장, 내일키움통장, 청년희망키움통장), 희망플러스통장사업, 창업자금지원, 희망키움통장사업, 디딤씨앗통장(아동발달지원계좌), 청년내일키움공제, 희망두배청년통장, 청년노동자통장, 청년재직자내일채움공제, 청년저축계좌, 청년구직활동지원금, 내일이룸학교 등
	1-2. 주거 관련 비용지원	1-2-1. 주거비지원(임대료)	- 전세비지원(신혼부부임차보증금이자지원사업 등), 월세비지원(청년월세지원 등), 주거보증금지원, 버팀목 전세자금대출(주택도시기금), 주거안정 월세대출(주택도시기금), 임대보증금지원, 비주택거주자임차보증금지원(주거사다리지원사업, 비주택거주자주거상향사업 등), 희망온돌취약계층 위기가구지원사업 등
		1-2-2. 관리비지원	- 상하수도요금지원, 전기요금지원, 가스요금지원 등
		1-2-3. 이사비지원	- 기초수급자이사비용지원, 저소득장애인이사비지원, 주거약자 보금자리이사 서비스(보금자리이사비지원), 공인중개수수료 지원 등
		1-2-4. 냉·난방비지원(난방유 포함)	- 중장애인가구 냉·난방비지원, 사랑의 난방비사업(한국지역난방공사, 굿네이버스 등), 저소득층 냉·난방비지원(에너지바우처), 난방유지원, 보일러교체지원금 등
	1-3. 의료비 지원	1-3-1. 의료비	- 간병비, 의료비지원, 검사비지원, 난임부부시술비지원(난임부부수술비지원), 정신과진료비용지원, 심리치료비용지원, 의료비감면, 출산비용지원(긴급복지해산비지원, 임신·출산진료비지원, 의료기관외 출산시 출산비 지급, 청소년산모임신/출산의료비지원사업 등), 보건의료 현금지원(긴급복지의료지원, 암환자의료비지원, 신생아난청진단의료지원, 장애입양아동의료비지원, 의료급여중증 및 희귀난치성질환자지원, 고위험임산부의료비지원 등), 정신건강 및 중독현금지원(자살시도자 및 정신질환자 응급의료비지원, 정신질환자의료비지원, 정신질환자치료지원사업, 치매치료관리비, 치매진단검사비용지원 등), 신체건강현금지원(임산부건강관리비, 선천성대사이상검사 및 환아관리지원, 노인안검진및개안수술지원 등), 저소득장애인등록진단서발급비 및 검사비지원, 종합건강검진비지원, 인공관절수술(비)연계 등
		1-3-2. 약제비	- 약제비지원 등

대분류	중분류	소분류	예시
	1-4. 일상생활 관련 비용지원	1-4-1. 생필수품비지원	- 식료품·비주류음료비, 주류·담배비, 의류·신발비, 교통비, 통신비, 기타상품· 서비스비, 공동모금회 긴급지원, 공동모금회 후원(지정기탁)현금, 공동모금회예치금(시군지정기탁), 장애수당, 각종후원금지원 등
		1-4-2. 조세공과금비	- 사회보장부담금, TV수신료, 보험료지원, 건강보험료경감, 주민세면제, 지방세 비과세감면(주민세, 취득세, 자동차세, 재산세, 지역자원시설세 등), 국세감면(저소득층 과세특례, 세액공제, 면세, 감면 등) 등
	1-5. 보호·돌봄·요양 관련 비용지원	1-5-1. 가족돌봄비 지원	- 어르신돌봄가족휴가제(가족휴가비+어르신돌봄비지원), 한부모가족아동양육비 지원, 가족돌봄비용긴급지원(코로나19), 장기요양비, 요양비용지원 등
		1-5-2. 시설비 지원	- 보호시설비지원, 양로시설비지원, 요양시설비지원 등
	1-6. 보육 및 교육 관련 비용지원	1-6-1. 보육비지원	- 아동수당지원, 장애아동양육수당, 장애아보육료지원, 가정위탁아동지원, 양육비지원, 학교밖아동지원금(아동양육한시지원금(코로나19) 등), 학교밖청소년수당, 학교밖청소년교통비지원, 학교밖청소년교육재난지원금(코로나19), 다문화보육료지원, 방과후보육료지원, 장애아동입양양육보조금, 입양아동양육수당, 시간연장형보육료지원, 한부모가족자녀교육비지원 등
		1-6-2. 교육유지비지원	- 장학금지원, 학원비지원, 급식비지원(학교급식비지원, 어린이집 급식비지원 등), 교복비지원, 수학여행비지원, 북한이탈주민 교육지원, 국가장학금, 학자금대출, 국가근로장학금 등
	1-7. 법률지원 관련 비용 지원	1-7-1. 법률지원 관련 비용 지원	- 법률구조대상자지원(대한법률구조공단), 무료법률구조지원(소상공인시장진흥공단), 무료법률지원(한국성폭력위기센터), 제증명서발급수수료면제, 주민등록재등록비지원(주민등록거주불명자재등록비지원, 주민등록말소자주민등록재등록지원) 등
	1-8. 문화 및 여가 관련 비용지원	1-8-1. 문화 및 여가 관련 비용지원	- 문화활동비용지원, 여가활동비용지원, 가족기념사진촬영, 가족여행비지원(어르신돌봄, 발달장애인 등) 등
2. 신체적 건강	2-1. 건강증진	2-1-1. 교육 및 상담	- 금연교육, 금연상담전화, 금주교육, 절주교육 및 학교금주교육, 영양교육, 영양 상담, 영양·식생활교육, 예비부모교육(청소년대상 예비부모교육, 예비부부교실 등), 구강교육, 아토피예방교육, 낙상예방교육, 건강교육 및 정보제공, 체성분검사 및 운동상담, 건강상담(인터넷건강상담, 시민건강관리센터 운동상담실, 건강한밥상, 튼튼한아이이유식상담 등), 보건 및 질병예방교육, 질병예방교육, 응급처치교육, 위생교육, 방문건강관리서비스(가정간호서비스, 가정방문건강관리, 찾아가는 어르신방문건강관리), 만성질환질병상담, 건강정보제공, 보건정보 안내 등

대분류	중분류	소분류	예시
		2-1-2. 건강증진 프로그램	- 보건소금연클리닉, 병의원금연치료, 찾아가는 금연서비스, 금연캠프, 장애인맞춤형운동서비스, 장애인맞춤형운동처방서비스, 대상별 운동프로그램, 순환운동프로그램, 취약아동건강프로그램, 비만치료, 비만관리((비만)아동건강관리서비스 등), 비만예방관리, 임산부교실, 산전·후관리(산전·후건강관리), 임신·출산(축하/육아)용품지원, 임산부영유아영양보충, 산모·신생아돌봄서비스, 산모·신생아건강관리지원사업, 산후도우미, 투약관리, 건강관리(청년맞춤형 신체 및 정신건강증진서비스(서울청년사회서비스사업단), 헬스리셋프로젝트 등), 건강생활실천통합서비스, 자조모임, 방문건강관리서비스(가정간호서비스, 건강행태 개선, 임산부·신생아 및 영유아 건강관리, 노인허약예방관리, 찾아가는 어르신방문건강관리, 다문화가족 및 북한이탈주민건강관리 등) 등
		2-1-3. 예방접종	- 예방접종지원, 예방접종안내(영유아, 성인 등) 등
		2-1-4. 기타 건강증진활동	- 재난(코로나19) 상담 및 검사지원 등
	2-2. 의약품·의약외품지원	2-2-1. 건강·응급·의약외 용품 지원	- 파스지원, 핫팩지원, 건강용품지원, 헌혈증지원, 구급함지원, 안경지원, 보청기지원, 틀니지원, 기저귀지원, 여성위생용품(생리대지원, 저소득층여성·청소년위생용품지원 등), 마스크 등
		2-2-2. 의약품·한약 지원	- 영양보충제지원, 구충제지원, 알레르기질환지원, 보습제지원, 비상약품지원, 한약지원, 빈혈제지원 등
	2-3. 주거관련 비용지원	2-3-1. 영유아 건강검진	- 영유아건강검진, 선천성대사이상검사, 난청조기진단, 발달검사(영유아발달검사) 등
		2-3-2. 학령기 건강검진	- 이동청소년검진, 발달검사(학령기), 학교밖청소년건강검진 등
		2-3-3. 일반건강검진	- 일반건강검진, 구강검진, 안과검진, 노인건강검진, 난청조기진단(노인) 등
		2-3-4. 암건진	- 암검진 등
		2-3-5. 심뇌혈관질환 위험요인 선별검사	- 방문건강관리 고혈압, 당뇨병 검사, 활력증후측정 등
		2-3-6. 기타검진	- 특수질병건강진단 등
	2-4. 진단	2-4-1. 지역사회 만성질환 관리	- 만성질환(고혈압, 당뇨)관리, 심혈관질환관리, 방문건강관리서비스(가정간호서비스, 가정방문건강관리, 찾아가는 어르신 방문건강관리) 등
		2-4-2. 응급의료 연계	- 응급의료서비스, 응급이송지원, 응급실 등
		2-4-3. 외래진료 연계	- 일반진료, 촉탁의진료, 아토피치료, 저신장치료, 환경성질환치료, 알레르기질환지원, 치과진료, 한방진료, 유전자검사 등

대분류	중분류	소분류	예시
		2-4-4. 입원진료 연계	- 병동, 중환자실, 입원진료, 신체장애진단 등
	2-5. 재활	2-5-1. 지역사회 재활	- 보건소프로그램(재활운동프로그램, 지역사회재활프로그램, 집콕재활운동교실), 오감만족 공예재활교실 등), 시각장애인 안마서비스, 발달재활서비스사업, 중도시각장애인/척수장애인재활훈련지원 등
		2-5-2. 외래진료	- 재활치료, 물리치료 (예시: 수치료, 감각치료, 언어치료, 작업치료, 적외선치료, 전기치료, 통증치료, 온열 및 냉치료, 운동치료(스트레칭, 요가), 신체기능훈련, 청력훈련 등)
		2-5-3. 입원진료	- 재활치료 등
		2-5-4. 한방진료	- 수지침, 기타 한방치료 등
3. 정신적 건강	3-1. 정신건강 증진	3-1-1. 정신건강교육	- 정신건강증진교육(스트레스, 우울, 불안, 생명존중 등), 우울증 예방교육, 정신건강교육(아동·청소년·성인·노인 등), 자살예방교육, 자살예방인식개선 교육 등
		3-1-2. 중독예방교육	- 알코올중독예방교육, 약물중독/오남용예방교육, 인터넷중독 예방교육, 도박 중독예방교육, 기타중독예방교육(가족치유 모임 및 교육, 생애주기별중독예방 등) 등
		3-1-3. 인지기능증진교육	- 치매교육, 치매관리 등
	3-2. 검진 및 선별검사	3-2-1. 정신건강검진 (선별검사)	- 우울증선별검사, 일반정신건강검진, 아동정신건강검진 등
		3-2-2. 중독건강검진(선별검사)	- 행위중독 검진/선별검사, 물질중독 검진/선별검사 등
		3-2-3. 치매검진(선별검사)	- 치매검진, 치매조기검진 등
	3-3. 진단 및 치료	3-3-1. 지역사회 정신건강 관리	- 정신질환자사례관리, 정신건강토탈케어서비스 등
		3-3-2. 정신건강 외래	- 우울증, 조현병, 양극성장애 등 정신질환 관련 진단검사, 지적장애 및 정신질환 진단, 심리검사, 행위중독 진단검사(인터넷), 물질중독 진단검사, 특정 정신질환 관련 치료, 행위중독(도박/인터넷 등)치료, 물질중독(알코올/약물 등)치료 정신과진료, 심리치료 등
		3-3-3. 정신건강 응급 및 입원 개입	- 정신질환개입, 중독개입, 입원(정신의료기관 입원의뢰, 정신과 진료) 등
	3-4. 상담 및 정신건강 프로그램	3-4-1. 상담	- 우울증상담, 자살예방상담, 알콜중독상담, 약물중독상담, 인터넷중독상담, 반려 동물지원(매개치료), 아동청소년심리지원서비스, 우리아이심리지원서비스, 아동정서발달지원서비스, 가족상담(건강가정지원센터 가족상담, 비대면상담 등), 부부상담(부부친밀감플러스, 부부관계 회복을 위한 코칭 프로그램 등), 정신건강토탈케어서비스, 현장상담(거리노숙인

대분류	중분류	소분류	예시
			아웃리치), 노인심리상담, 성인ADHD(성인ADHD클리닉, 심리교육, 인지행동치료), 아동·청소년심리지원서비스(심리·행동, ADHD), 트라우마치료지원(재난정신건강교육 등), 자살위험군예방서비스 등
		3-4-2. 집단개입	- 알코올중독재활치료, 놀이치료, 미술치료, 독서치료, 웃음치료, 원예치료, 음악 치료, 멘토링, 대인관계훈련, 가족관계개선지원, 놀이, 미술·원예·독서·음악·웃음치료, 복지관 멘토링, 사회적응훈련, 사회성향상지원, 무용치료, 지역내 치료프로그램, 가족캠프, 가족결연맺기, 말벗지원, 안부확인 및 정서지원(노인맞춤형정서지원서비스 등), 사회적응대인관계 등
4. 주거	4-1. 주거환경관리	4-1-1. 주택개량	- 집수리지원(일반), 화장실개보수지원, 지붕개량지원, 도색·도배·장판지원, 누수· 방수지원, 보일러교체·수리, 전기공사 및 점검, 방충망설치·수리, 가스공사 및 점검, 불량주거환경개선, 주거환경관련서비스연계, 주거상담 및 정보제공, 저소득층에너지효율개선(단열/창호/바닥시공 및 고효율보일러교체지원), 노후공공임대주택시설개선(그린홈) 등
		4-1-2. 주거내부 환경개선	- 청소지원(클린케어서비스, 깔끄미 등), 방역서비스, 방역장비대여서비스, 정리정돈(집정리), 토탈홈케어서비스사업 등
	4-2. 주거지 제공 및 이주 지원	4-2-1. 임시주거지원	- 긴급주거지원제도, 노숙인 임시주거지원, 산불피해 이재민 임시주거지원 등
		4-2-2. 임대주택지원	- 매입임대주택, 영구임대주택, 지원주택, 영구임대주택 행정절차지원, 공공임대, 행복주택 등
		4-2-3. 이사지원	- 행복나눔보금자리무료이사지원, 공인중개사연결·알선 등
5. 돌봄	5-1. 일상생활 유지·돌봄지원	5-1-1. 가사·간병지원	- 가사지원, 식사지원, 도시락지원, 급식지원, 밑반찬지원, 세탁, 청소, 의류 및 침구관리, 물품관리, 장보기지원, 일상생활훈련 및 교육, 가사간병방문지원사업, 간병서비스, 노인맞춤돌봄서비스, 재가노인지원서비스, 방문요양서비스, 돌봄SOS센터사업 등
		5-1-2. 위생지원(이미용 등)	- 개인위생관리, 목욕, 이미용지원, 위생용품지원(세척제, 위생물수건, 화장지, 기저귀 등), 용변관리, 재가노인지원서비스, 방문요양서비스 등
		5-1-3. 이동지원	- 차량지원, 동행지원, 송영지원, 등하교지원, 실버카지원, 재가노인지원서비스, 방문요양서비스 등
		5-1-4. 활동지원	- 수화지원, 장애인활동지원서비스(신체·가사·사회활동, 방문목욕·간호 등), 외국인통역서비스, 물품배송서비스, 개인활동지원, 행정 및 일상업무지원, 중증장애인활동보조사업, 발달장애인주간활동서비스사업 등

대분류	중분류	소분류	예시
		5-1-5. 보장구지원(의지, 보조기, 휠체어, 정형구두 등)	- 보장구지원(의지, 보조기, 휠체어, 정형구두 등), 보행보조기, 재활기구지원, 보장구대여, 보장구수리, 재활보조기구지원, 장애인보조기기렌탈서비스 등
	5-2. 시설보호.	5-2-1. 장·단기시설 보호	- 가정위탁보호, 아동보호시설, 자립지원시설, 노숙인자활시설, 노숙인요양시설, 일시보호시설, 일시보호시설(노숙인, 노인, 아동, 장애인, 한부모자), 가족쉼터(노숙인), 정신재활시설(생활시설), 공동생활가정, 지역사회전환시설, 자립생활체험홈 등
		5-2-2. 주·야간보호	- 주간보호시설(아동, 장애인 등), 야간보호시설(노인, 아동 등), 단기보호센터, 노인/어르신유치원 등
	5-3. 경제생활 지원	5-3-1. 경제교육·정보제공	- 기획재정부 경제배움e, KDI경제정보센터 경제교육(온라인), KDI경제정보센터 e경제정보, 금융복지상담센터(찾아가는 금융상담, 찾아가는 금융교육 등) 등
		5-3-2. 생활용품지원 (단순물품지원)	- 가구지원·관리, 가전제품지원·관리, 상품권지원, 출산용품지원, 청소용품지원, 의류지원, 침구지원, 냉·난방용품, 냉·난방용품관리, 아동·유아용품, 안전용품지원, 컴퓨터지원, 실종예방물품지원, 요양·돌봄관련 물품지원, 기타 생활용품지원, 북한이탈주민생활필수품지원 사랑의 그린PC보급(장애인, 다문화가정, 북한이탈주민 등), 기저귀·조제분유지원사업 등
		5-3-3. 식료품 지원	- 도시락지원, 급식지원, 밑반찬지원, 쌀지원, 잡곡지원, 떡국지원, 라면지원, 김치지원, 고기지원, 간식지원, 식·음료품지원, 식사관리, 외식지원, 기타 부식지원, 푸드마켓사업, 푸드뱅크사업 등
		5-3-4. 기타서비스연계·의뢰	- 공동모금회후원(지정기탁)현물, 공동모금회기획사업, 복지서비스정보물 제공, 생계유지활동지원, 생애이벤트지원, 시설대관서비스, 취약계층우대증발급, 공동모금회 후원의뢰 등
		5-3-5. 장제서비스	- 장제 관련 현금서비스(장제급여지원, 장례(비)지원 등), 장제 관련 기타서비스(임종교육, 영정사진촬영 등), 사망이후유류금품처리, 무연고자장제지원, 사후시보증금공탁서비스(무연고자사망시보증금의반환및공탁 등) 등
6. 일자리	6-1. 직업(유지)상담 및 알선	6-1-1. 직업(유지)상담 및 알선	- 직업 및 취업상담, 직업상담, 취업 후 상담, 퇴직 후 직업상담, 맞춤형취업능력향상프로그램, 취업박람회 개최 등
	6-2. 직업(유지)교육 및 훈련	6-2-1. 직업검사	- 직업능력평가, 직업적성검사 등
		6-2-2. 직업훈련 및 교육	- 직업 및 직장 체험, 직무교육, 보호직업장지원, 공동직업장지원, 직업재활훈련, 자격증취득지원, 청년취업아카데미 등
		6-2-3. 취업후관리	- 취업자간담회, 취업자자조모임 등

대분류	중분류	소분류	예시
	6-3. 일자리사업 지원	6-3-1. 자활근로사업	- 의약품과 의약외품 및 보장구 등 신체건강 및 일상생활 편의를 위한 보건의료 관련 물품지원 서비스
		6-3-2. 공공근로사업	- 지역자활센터연계 등
		6-3-3. 일자리사업	- 지역공동체일자리사업, 노인일자리사업(공익활동, 재능나눔, 사회서비스형, 시장형사업단, 시니어인턴십, 고령화친화기업 등), 사회적일자리사업(공원유지관리사업, 보행안전지도사업, 보행안전도우미, 깨끗한 골목길 조성사업, 스쿨존교통안전 지킴이 등), 취업성공패키지사업, 구직등록, 50플러스일자리 사업 등
	6-4. 창업지원	6-4-1. 창업관련 시설·현물지원	- 창업지원센터 입주서비스(서울), 농촌유휴시설활용창업지원사업, 메이커스페이스구축지원, 사회적기업가육성사업(시설, 자금, 멘토링, 교육, 자원연계 등 지원), 청년등 협동조합 창업지원사업(멘토링, 컨설팅, 활동비용 등 지원) 등
		6-4-2. 창업관련 교육·기술지원	- 창업교육(창업스쿨, e-창업스쿨, 소상공인창업아카데미, 실전창업교육(창업진흥원) 등), 희망가게운영 등
7. 보육 및 교육	7-1. 양육지원	7-1-1. 양육상담	- 발달장애인부모상담지원사업, 육아종합지원센터 온라인양육상담, 내방(또는 가정 방문)상담, 육아종합지원센터 아이사랑 플래너 등
		7-1-2. 부모교육	- 육아종합지원센터 공통부모교육(클로버부모교육, 포괄적양육정보안내부모교육, 부모양육태도점검부모교육, 자녀권리존중 부모교육, 영유아발달이해부모교육, 양육스트레스관리부모 교육), 발달장애인부모교육지원, 여성가족부 부모교육 등
		7-1-3. 보육·아동돌봄지원	- 방과후돌봄서비스(초등돌봄교실, 지역아동센터, 청소년 방과후 아카데미, 다함께돌봄), 드림스타트, 어린이집연계, 아이돌봄서비스, 장애아가족양육지원, 시간연장보육서비스, 시간제보육서비스 등
		7-1-4. 입양상담 및 지원	- 한국입양가족상담센터 입양부모교육(예비입양부모교육, 난임 입양부모교육, 유자녀입양부모교육, 특수욕구아입양부모교육), 아동권리보장원 입양인온라인상담, 한국입양가족상담센터 입양지원 프로그램(찾아가는 '문지방상담', '입양가족적응력 향상'심리상담, '라이프북'집단상담, 입양부모집단치유) 등
	7-2. 학습지원	7-2-1. 발달지원	- 인지학습치료, 발달검사, 언어발달지원사업, 점자교육, 수화교육, 장애특수교육, 다문화가정아동정서발달서비스(다문화가족자녀아동발달서비스, 다문화가족언어발달지원서비스 등), 영유아발달지원서비스 등
		7-2-2. 기초학력지원	- 기초학습지원, 독서논술지도, 학습지지원, 보충학습, 도서(대여)지원, 다문화한국어 교육, 방문학습지원, 학업중단학생 학습지원, 학교밖청소년맞춤형지원사업, 위기청소년특별지원 사업 등

대분류	중분류	소분류	예시
		7-2-3. 비교과 학습지원	- 방과후교실, 봉사학습, 생활교육, 역사교실, 환경교육, 외국어 교육, 예체능교육, 각종특기적성교육, 동아리활동지원, 코딩 교육, 아동비전형성지원서비스, 발달장애학생방과후활동 서비스사업, 집단교육프로그램(나눔교육, 배려교육 등) 등
		7-2-4. 학습용품지원	- 구재지원, 학용품지원, 교육환경개선 등
	7-3. 진로지도 및 상담	7-3-1. 진로상담	- 커리어넷(온라인) 진로상담, 워크넷 진로상담, 청소년진로상담, 학교밖청소년 자립지원, 위기청소년특별지원사업 등
		7-3-2. 진로체험활동	- 진로탐색 및 체험, 의사소통능력향상기술지원, 학교생활 적응력향상지원, 아동 자아존중감 향상지원, 사회예절교육, 학업 및 학력복귀지원, 학교밖청소년인턴십지원, 내일이룸 학교(학교밖청소년대상맞춤형직업교육) 등
8. 관계	욕구 분류체계와 대분류 일치를 위해 생성한 항목, 별도의 중분류/소분류 없음		
9. 안전	9-1. 안전 교육·점검	9-1-1. 안전교육·정보제공	- 교통안전교육, 실종·유괴예방교육, 재난대비안전교육, 학대 및 폭력예방교육(학대예방교육, 성폭력예방교육, 성희롱예방 교육, 성매매예방교육, 가정폭력예방교육, 학교폭력예방교육 등), 사회·재난안전정보제공, ICT 데이터 확인·점검 등
		9-1-2. 안전(관리) 확인	- 독거노인·중증장애인응급안전알림서비스, 주기적 안전확인, 지역사회알람서비스, 노숙인시설사후관리, 인적안전망(이장, 통장, 지역사회보장협의체 위원 활용 등), 실종예방물품지원, 응급안전안심서비스사업(독거어르신 생활건강관리 솔루션 사업(IoT) 등), 안전도우미 등
	9-2. 학대·폭력피해 지원	9-2-1. 학대 및 폭력피해 신고·접수	- 여성긴급전화1366(가정폭력·성폭력·성매매·성희롱, 데이트 폭력·스토킹 등), 안전Dream아동·여성·장애인 경찰지원 센터신고, 위기가정통합지원센터 연계 등
		9-2-2. 학대 및 폭력피해자 상담	- 여성긴급전화1366(가정폭력·성폭력·성매매·성희롱, 데이트 폭력·스토킹 등), 성폭력상담(한국성폭력위기센터), 여성폭력 사이버상담, 가정폭력상담, 성매매피해상담 성희롱피해상담, 아동보호전문기관 상담, 노인보호전문기관 상담, 정신보건 센터 상담, 폭력피해자상담 등
		9-2-3. 학대 및 폭력피해자 시설지원	- 가정폭력·성폭력피해자시설입소지원, 성매매피해여성시설 입소지원, 폭력피해자쉼터입소지원 등
10. 법률 및 권익보장	10-1. 인권교육	10-1-1. 인권교육	- 아동권리교육, 노인인권교육, 장애인인권교육, 장애인가족 장애인차별인식개선 교육 등
		10-2-2. 권익보장지원	- 노인권익향상지원 등

대분류	중분류	소분류	예시
	10-2. 법률상담	10-2-1. 법률상담 및 지원	- 개인파산 및 회생절차 지원, 신용회복절차지원, 채무상담(신용회복위원회 상담, 채무상담센터 무료상담 등), 금융상담(공공재무 상담, 찾아가는 금융상담 등), 이혼법률상담, 법률홈닥터(무료법률상담), 마을변호사(무료법률상담), 주민등록회복, 수급권신청, 장애등록 등
		10-2-2. 법률교육·정보제공	- 다문화가족 법문화교육, 북한이탈주민법문화교육, 청소년법교육, 일반인 생활법률교육, 학교폭력예방교육, 각종법률정보제공, 기타 법교육(비행청소년법교육, 학생자치법정, 기타 생활법률강의 등) 등
11. 문화 및 여가	11-1. 문화복지	11-1-1. 문화·여가·취미 활동지원	- 영화관람, 공연관람, 스포츠경기관람, 문화예술현장탐방, 문화예술교육, 문화바우처사업, 미술관, 문화전시관람 등 공연·전시관람 지원, 스포츠바우처, 체육대회참여, 클럽 및 모임지원, 체육활동 물품지원, 생활체육활동 등 체육활동지원, 야외활동지원, 동물원 및 놀이공원 견학, 캠프 및 여행지원, 체험활동지원, 효도관광지원, 돌봄여행서비스 여행바우처 등 체험 및 여행지원, 음악교실, 미술교실, 요리교실, 바둑교실, 원예교실, 다도교실, 레크레이션 프로그램 참여, 문화강좌 참여, 동아리활동, 공예교실, 노인여가프로그램, 놀이프로그램, 사물놀이, 예체능활동, 종교활동 등 취미활동지원, 인문학프로그램, 각종 해외연수 및 해외탐방(저소득아동해외문화탐방, 취약계층, 저소득층청소년해외문화탐방, 저소득층자녀해외봉사활동지원 등), 다문화·저소득층자녀해외캠프, 산림복지서비스이용권, 통합문화이용권, 치매환자가족을 위한 여행서비스, 장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스 등
	11-2. 평생교육	11-2-1. 평생교육	- 정보화교육, 노인교실, 노인대학, 노인학교, 노인/어르신 유치원, 은퇴준비교육, 외국어교육, 성인한글교실, 한자교육, 경제금융교육, 인문학강좌(노숙인), 예체능교육 등

참고 3 범정부 서비스 의뢰 체계 안내

문의: 보건복지부 복지정보기획과 044-202-3173

가. 목적

- 사회보장정보시스템을 기반으로, 각 부처(기관)와 지자체, 민간시설·기관에서 제공하고 있는 사회보장서비스가 필요한 대상자를 상호 간에 의뢰할 수 있는 체계를 마련해 사각지대 해소 및 원스톱 복지서비스 실현 도모
- (근거)「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제14조, 제16조

> **제14조(민관협력)**
> ① 보장기관과 관계 기관·법인·단체·시설은 지역사회 내 사회보장이 필요한 지원대상자를 발굴하고, 가정과 지역공동체의 자발적인 협조가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.
>
> **제16조(수급권자등에 대한 상담·안내, 의뢰 등)**
> ① 보장기관의 업무담당자는 수급권자 등이 필요로 하는 사회보장급여의 이용이 다른 보장기관의 권한에 속한다고 판단되는 경우 신청인 또는 수급권자등에게 제1항에 따른 사항과 해당 보장기관을 안내하고, 필요한 경우 해당 보장기관 또는 관계기관·법인·단체·시설에 사회보장급여 또는 복지혜택·서비스의 제공을 의뢰하여야 한다.
> ② 보건복지부장관은 제1항 및 제2항에 따른 상담·안내·의뢰가 사회보장정보시스템을 통해 효율적으로 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.

나. 개념

- (개요) 사회보장정보시스템을 기반으로, 각 부처(기관)와 지자체에서 제공하고 있는 사회보장서비스가 필요한 대상자를 발굴하여 관할 지자체 및 부처(기관)로 상호 의뢰
  - '서비스 의뢰'는 민원인의 복지욕구 해소를 위해 기존 취약계층 발굴 경로에 더해 범정부 보장기관과 지자체 간 협력을 통해 복지 사각지대를 발굴·지원하기 위한 취지이므로, 서비스 의뢰가 활성화될 수 있도록 적극적인 업무처리 필요

    ※「민원처리에 관한 법률」의 적용을 받는 '민원사무'에 해당하지 않음

〈서비스 의뢰 개념도〉

● (활용유형)

구분	내용
기관 → 지자체	- 보장기관에서 지자체 복지서비스가 필요한 대상자를 발굴, 의뢰 ☞ 의뢰된 대상자를 접수, 상담하여 지자체 복지서비스 제공
지자체 → 기관	- 지자체에서 타 보장기관의 서비스가 필요한 대상자 발굴, 의뢰 ☞ 복지사각지대 조치 등 '복지대상자 발굴업무'로 타 기관으로 연계
기관 → 기관	- 보장기관에서 공공보장기관, 민간시설·기관의 서비스가 필요한 대상자 발굴, 의뢰 ☞ 의뢰받은 기관에서 의뢰된 대상자를 접수, 상담하여 기관서비스 제공

● (서비스 의뢰 활용 기관)

- 보건소, 푸드뱅크, 사회복지시설 및 26개 공공보장기관에서 서비스 의뢰 활용, 단계적으로 보장기관 신규 확대 및 지자체와 공공보장기관, 민간시설·기관 간 정보연계 확대 추진

〈'23년 12월말 기준 26개 공공보장기관〉

순번	기관명	지원서비스
① 기관→지자체 단방향 서비스 의뢰		
1	국민연금공단	노후준비 지원
2	병무청	생계곤란 사회복무요원, 병역의무자
3	국립암센터	보건/의료 지원
4	경찰청	범죄 피해자 및 가족 지원
5	응급안전지원센터	독거노인, 중증장애인 지원
6	국가보훈부	국가유공자 지원
7	경기의료원(이천)	보건/의료 지원
8	제주의료원	
② 지자체→기관 단방향 서비스 의뢰		
9	국민건강보험공단	재난의료비지원
③ 지자체↔기관 양방향 서비스 의뢰		
10	고용복지+센터	고용 지원
11	LH공사	주거 지원
12	서민금융진흥원	서민금융 지원
13	정신건강복지센터	정신질환, 자살예방, 중독관리 대상자 지원

순번	기관명	지원서비스
14	장애인고용공단	장애인 고용 지원
15	신용회복위원회	채무조정 지원
17	한국보훈복지의료공단 보훈병원 (중앙보훈병원 및 5개 지방보훈병원)	국가유공자, 보훈대상자 의료 지원 * 5개 지방보훈병원(부산, 광주, 대구, 대전, 인천)
18	근로복지공단	산업재해, 근로자 생활안정자금
19	경기복지재단	경기서민금융복지지원센터 서민금융지원
20	공주의료원	보건/의료 지원
21	속초의료원	
22	안동의료원	
23	경기의료원(수원)	
24	마산의료원	
25	순천의료원	
26	천안의료원	
27	서귀포의료원	

다. 서비스의뢰 절차 및 지자체 역할

□ 기관 → 지자체 서비스 의뢰

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

- (서비스의뢰 절차)

(의뢰 기관) 공공보장기관, 민간시설·기관

대상자 발굴 ▶ 상담 진행 ▶ 의뢰 실시

- 민원인 복지욕구를 파악
- 서비스 의뢰 안내 및 희망의사 확인
- '복지서비스 의뢰 신청서(동의서)' 작성
- 원하는 지원, 상담내용 입력 후 의뢰 실시

⇨ 서비스 의뢰

(제공 기관) 지자체(읍면동)

의뢰 접수 ▶ 상담 진행 ▶ 서비스 제공

서비스 제공	
공적 급여	긴급 복지
서비스 연계	사례 관리

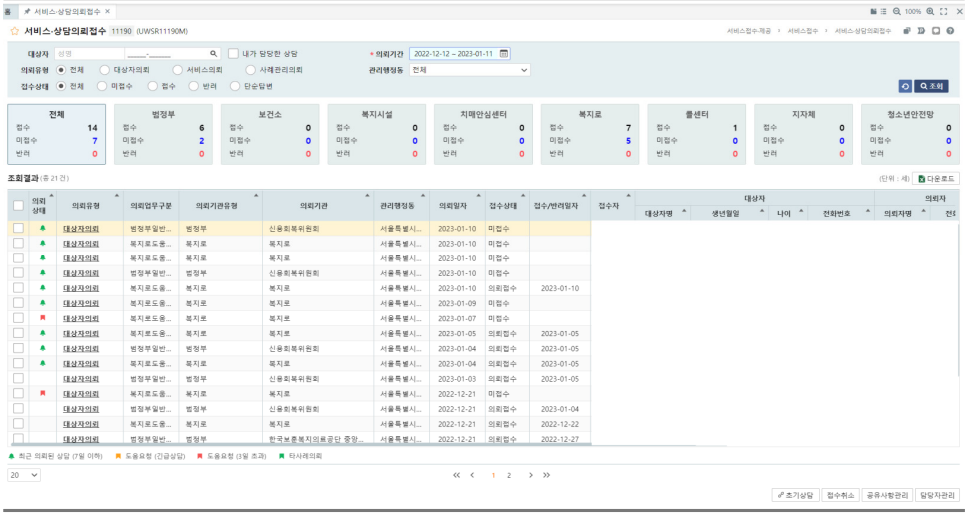
- 행복e음 서비스의뢰 목록 확인
- 민원인 유선 연락 후 의뢰 접수 또는 반려
- 민원인 상담내용을 행복e음 초기상담 등록
- 민원인 복지 욕구에 따른 공적급여, 긴급복지, 민간서비스 연계, 사례관리 등 서비스 제공

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

① 의뢰 접수

- 행복이음 화면에서 타 부처(기관) 서비스 의뢰 요청 내용 확인

행복이음 접근방법	① 서비스접수·제공 〉 서비스접수 〉 서비스·상담의뢰접수 ② 초기상담 〉 알림 메시지



- 서비스 의뢰 요청내용을 참고하여 대상자에 대한 방문·유선연락을 통해서 원하는 지원과 희망하는 복지서비스를 파악하고 행복이음 서비스의뢰 접수·반려 의견 등록

⇒ 접수·반려의견은 서비스 의뢰를 요청한 의뢰기관으로 전달되어 민원인 상담 시 활용되므로 가능한 의뢰대상자에 대한 향후 조치내용 등 상세 작성 요청

- 서비스 의뢰 처리는 읍면동의 초기상담 권한이 있는 복지공무원이 수행 가능

② 초기상담 진행

- 행복이음에서 서비스 의뢰 접수한 의뢰대상자의 기본 정보, 복지욕구, 상담 내용 등을 토대로 초기상담을 진행

⇒ 읍면동에서 제공 가능한 복지서비스를 사전에 검토

- 서비스 의뢰 접수 건을 선택 후 초기상담을 진행한 경우는 초기상담 접수경로가 '범정부 서비스 의뢰'로 선택됨

③ 복지서비스 제공

- 의뢰 대상자 욕구에 따른 지자체 공적급여, 긴급복지, 민간서비스 연계, 사례관리 등 복지 서비스를 제공

⇒ 서비스 유형에 따른 처리단계별 처리내용은 서비스 의뢰를 요청한 의뢰기관으로 전달되어 민원인 상담 시 활용

● (활용사례)

> **(장애인고용공단 → 지자체 복지서비스 의뢰)**
> **"지자체 복지서비스 의뢰로 육아·경제 문제로 구직활동이 어려움을 딛고 구직 성공"**
> • 장애인고용공단 지사를 방문한 장애인 A씨(시각장애 4급)는 12살, 14살 두 명의 자녀를 홀로 키우는 여성가장으로 육아와 경제적 문제로 취업이 쉽지 않음. 공단 담당자는 취업이 되기 위해서는 생계비, 양육비, 학습지원 등 복지서비스를 제공받아 구직 요건이 개선되어야 한다고 판단했고, 사회보장정보시스템 서비스의뢰를 통해 관할 지자체(읍면동)에 복지서비스를 의뢰
> ☞ 주민센터 복지공무원은 공단에서 의뢰된 A씨를 상담 후 통합사례관리 대상자로 선정, 생필품 지원 및 자녀들에게는 '드림스타트 사업(학습지원)'을 지원함으로 경제 여건 및 방과 후 시간 육아 부담이 현격히 개선되었고 이후 공단의 지속적 취업알선으로 본인 원하는 사업체 (○○교육)에 입사함.

□ 지자체 → 기관 서비스 의뢰

● (개요) 지자체가 민원인의 복지 욕구에 따라 보장기관과 서비스를 선택하여 서비스 의뢰하면 보장기관은 의뢰된 대상자에게 지자체가 요청한 서비스를 제공

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

● (서비스 의뢰 절차)

(의뢰 기관) 지자체(읍면동)				(제공 기관) 공공보장기관, 민간시설·기관		
대상자 발굴	▶ 상담 진행	▶ 의뢰 실시 *보장기관 및 서비스 지정	⇨ 서비스 의뢰	의뢰 접수	▶ 상담 진행	▶ 서비스 제공
◦ 민원인 복지욕구를 파악 초기상담 등록 ◦ 서비스 의뢰 안내 및 희망의사 확인 ◦ 행복이음 화면에서 복지욕구별 보장기관 및 제공 서비스 선택 후 의뢰 실시 ◦ 행복이음 화면에서 서비스의뢰 결과 확인				◦ 지자체 서비스 의뢰 목록 확인 ◦ 민원인 유선 연락 후 의뢰 접수 또는 반려 ◦ 보장기관 서비스 제공		

● (지자체 역할)

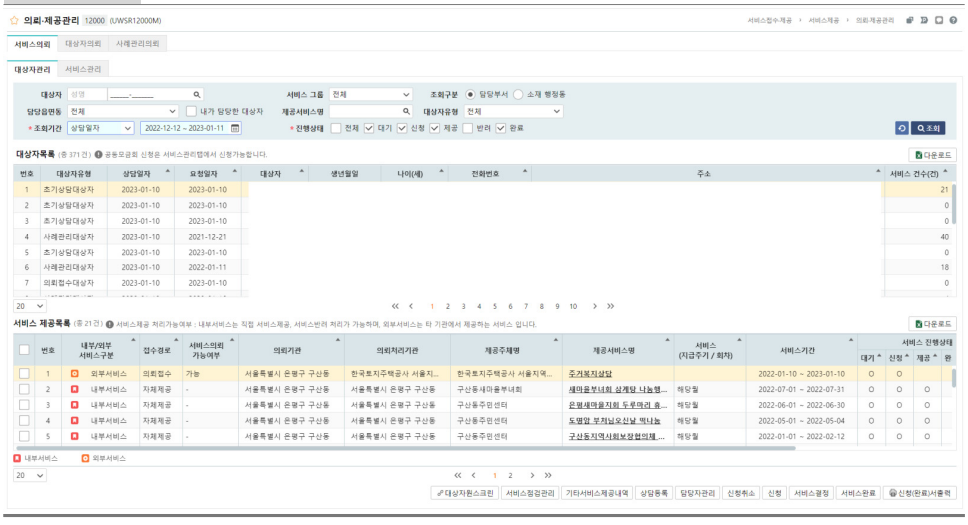
① 대상자 발굴

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

② 의뢰 실시

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

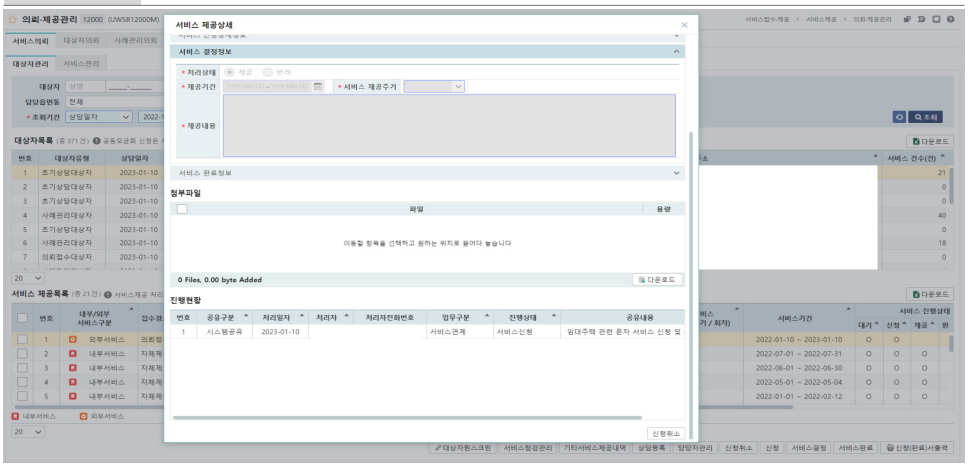
행복이음 접근방법	서비스접수·제공 〉 서비스제공 〉 의뢰·제공관리



③ 서비스 제공 결과 확인

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

행복이음 접근방법	서비스접수·제공 〉 서비스제공 〉 의뢰·제공관리 〉 서비스제공 상세



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

● (활용사례)

(지자체 → 서민금융진흥원 서비스 의뢰)
"서민금융진흥원 서비스 의뢰를 통해 고금리 대출을 저금리 대출로"

• 자녀3명을 키우고 있는 한부모 가정으로 월세 및 생계비 마련을 위해 보험·캐피털 대출, 현금서비스 등 고금리(10%~15%)의 대출을 받아 생활하고 있었음. 지자체에서 주거급여와 생계비 지원에 대해서는 지원가능하나, 고이율 대출 해결이 필요하여 서민금융진흥원으로 "서민금융종합상담" 의뢰함.

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

(지자체 → 신용회복위원회 개인채무조정 상담 의뢰)
"지자체 채무조정 상담 의뢰로 채무부담도 줄이고 정상적 신용활동의 궤도에 안착"

• 경기도 오산시 대원동행정복지센터에서 신용회복위원회 수원지부로 채무조정 연계된 A씨는 기초수급자로 신용카드와 대부업체 채무 약 1억 2,000만원이 지속적으로 연체되어 은행 거리가 정지되고 심한 채무 추심을 받는 등 생활에 많은 어려움을 겪고 있었음.

☞ 신용회복위원회 심사역은 행정복지센터에서 의뢰된 A씨를 상담 후 개인워크아웃 접수를 안내했고, 원금의 64%를 감면하여 약 2,200만원의 채무를 장기간 분할상환 할 수 있도록 지원하였음. 접수 이후 채권 추심이 중단되고, 통장 거래도 가능해져 신용문제를 겪었던 신청인의 어려움이 완화됨.

□ 기관 → 기관 서비스의뢰

- (개요) 공공보장기관 및 민간시설·기관에 방문한 민원인의 복지 욕구에 따라 공공보장기관, 민간시설·기관의 서비스를 선택하여 서비스의뢰하면 의뢰받은 기관에서 의뢰된 대상자에게 의뢰한 기관이 요청한 서비스를 제공

- (서비스의뢰 절차)

(의뢰 기관) 공공보장기관, 민간시설·기관				(제공 기관) 공공보장기관, 민간시설·기관		
대상자 발굴 ▶	상담 진행 ▶	의뢰 실시 *의뢰기관 및 서비스 지정	⇨ 서비스의뢰	의뢰 접수 ▶	상담 진행 ▶	서비스 제공
◦ 민원인 복지 욕구를 파악 초기상담 등록 ◦ 서비스의뢰 안내 및 희망의사 확인 ◦ 복지 욕구별 공공보장기관, 민간시설·기관의 제공서비스 선택 후 의뢰 실시 ◦ 서비스의뢰 결과 확인				◦ 타 기관에서 의뢰한 서비스의뢰 목록 확인 ◦ 민원인 유선 연락 후 의뢰 접수 또는 반려 ◦ 민간시설·기관 서비스 제공		

- (의뢰기관 역할)

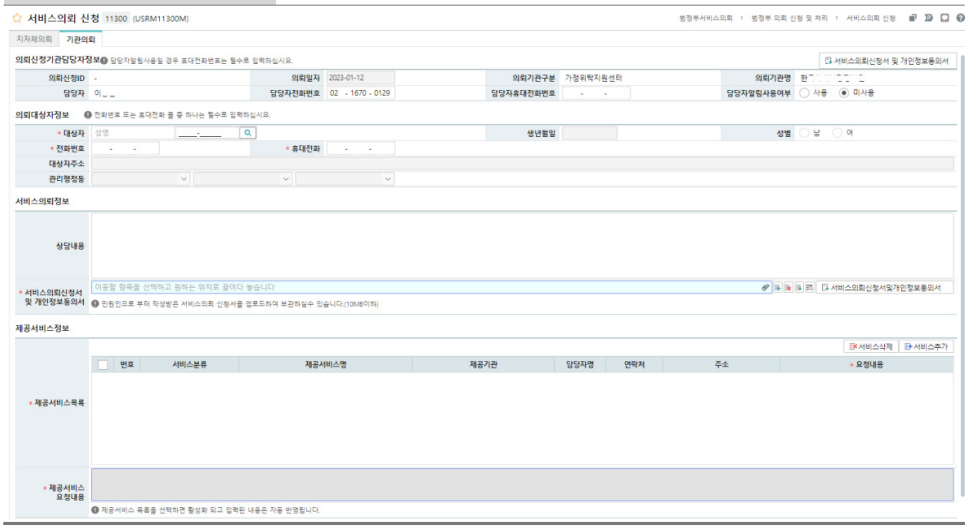
① 대상자 발굴

- 공공보장기관, 민간시설·기관에서 민원인의 기본 정보, 복지 욕구, 상담 내용 등을 토대로 초기상담을 진행 ⇒ 타 공공보장기관, 민간시설·기관에서 제공 가능한 복지서비스를 사전에 검토

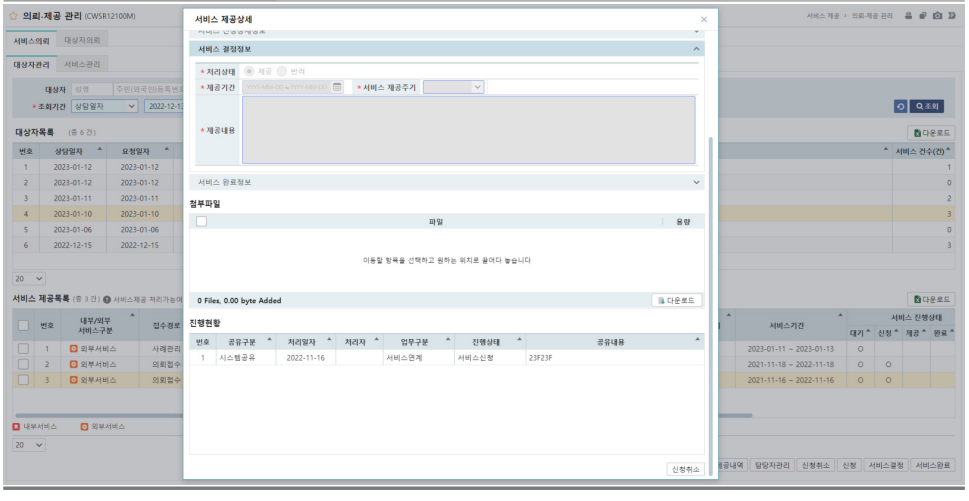
② 의뢰 실시

- 행복이음(공공보장기관), 희망이음(민간시설·기관)에 민원인의 복지 욕구에 대한 민간시설·기관의 제공서비스의뢰 신청

공공 보장기관 행복이음 접근방법	범정부 서비스의뢰 〉 범정부 의뢰 신청 및 처리 〉 서비스의뢰 신청 〉 [기관의뢰] 선택



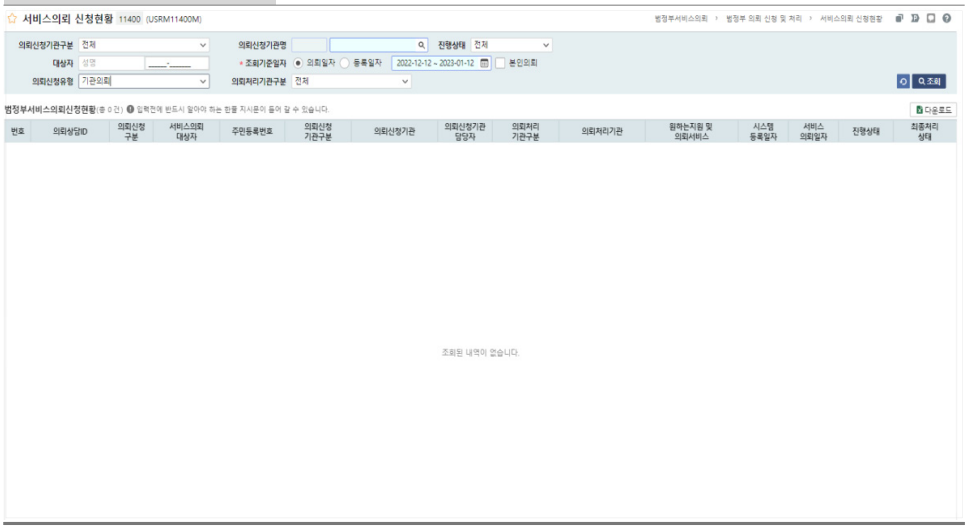
민간시설· 기관 희망이음 접근방법	서비스제공 〉 의뢰·제공 관리 〉 의뢰·제공 관리 〉 서비스 제공상세



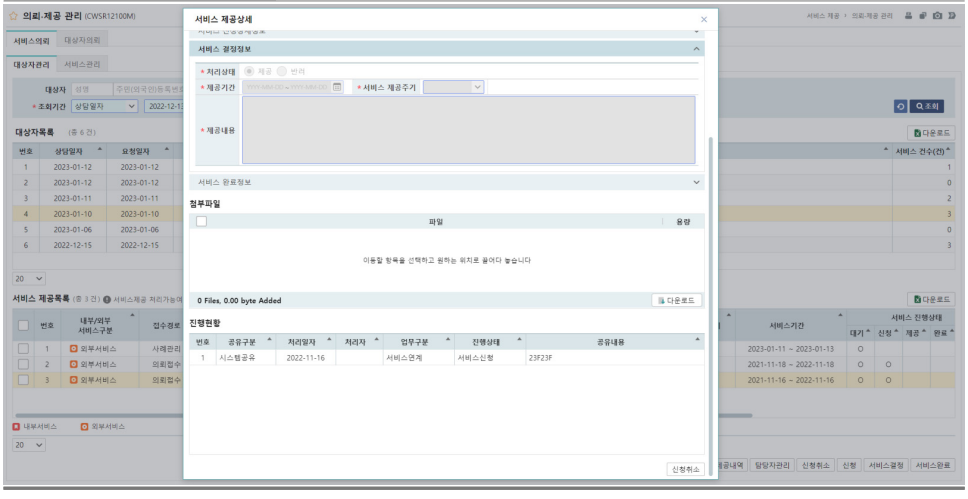
③ 서비스 제공 결과 확인

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

공공 보장기관	행복이음 접근방법	범정부 서비스의뢰 〉 범정부 의뢰 신청 및 처리 〉 서비스의뢰 신청현황



민간시설·기관	희망이음 접근방법	서비스제공 〉 의뢰·제공 관리 〉 의뢰·제공 관리 〉 서비스 제공상세



● (활용사례)

(종합복지관 → 서민금융진흥원, 한국토지주택공사 서비스의뢰)
"종합복지관 서비스의뢰를 통해 금융부채 해소 및 임대주택 서비스 제공"

• 종합복지관에서 사업실패로 쪽방에 거주하는 A씨에게 금융채무 문제 및 주거문제 해결이 필요하여 서민금융진흥원 "서민금융종합상담"과 한국토지주택공사 "주거복지상담"의뢰함.

☞ A씨에게 서민금융진흥원에서 "서민금융종합상담"을 통해 저 금리대출 전환, 금융교육을 제공하였으며, 한국토지주택공사는 임대주택알림서비스 제공 및 주거지원서비스 제공.

(병무청 → 정신건강복지센터 서비스의뢰)
"병역의무자에 대한 심리지원 서비스의뢰를 통한 청년 정신건강문제 조기 해결"

• 정신건강/심리문제로 병역이행이 어려워 전역을 앞둔 병역의무자 C씨에 대해 병무청에서 전역 이후 안정적인 사회적응을 위해 정신건강복지센터로 서비스의뢰 요청

☞ 정신건강복지센터 C씨에게 심리상담서비스 제공 및 병원치료를 제공

□ (기관별 제공서비스)

① 고용복지+센터

제공서비스	서비스 설명
실업급여	- 근로자가 이직하여 근로의 의사 및 능력을 가지고 있음에도 불구하고 취업하지 못한 상태에서 적극적인 재취업활동을 하는 경우 지급하는 급여 * 실업급여는『구직급여』와『취업촉진수당』으로 분류되며, 취업촉진수당은 조기재취업수당, 직업능력개발 수당, 광역 구직활동비, 이주비가 있음
직업훈련	- 실업자, 자영업자 등의 자율적인 직업능력개발을 지원하기 위하여 내일배움카드를 발급하고, 일정금액의 훈련비를 지원하여 직업능력개발 훈련에 참여할 수 있도록 하며, 직업능력개발관련 훈련이력을 종합적으로 관리
직업진로 상담지도	- 다양한 직업 탐색 및 효과적인 취업기술을 습득, 자신감을 회복하여 신속히 취업 할 수 있도록 다양한 프로그램 운영
취업지원 및 상담	- 구직자에게 취업지원 서비스를, 구인업체에게는 구인업체 인력지원 서비스를 제공

② LH 공사 (마이홈상담센터 56개소)

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

③ 서민금융진흥원 (서민금융통합지원센터 50개소)

<table>
<tr><th>제공서비스</th><th>서비스 설명</th></tr>
<tr><td>서민금융
종합상담
(맞춤대출 서비스 등)</td><td>- 저소득·저신용자 대상 정책 서민금융 상품 및 제도안내와 휴면예금·보험금 조회·지급, 본인의 부채를 분석하여 최적의 맞춤형 상담 서비스를 제공</td></tr>
<tr><td>고금리부채 상담</td><td>- 현재 소득이 있고, 연체가 없는 서민들을 대상으로 정책 서민금융 상품 및 민간 금융회사의 일반 신용대출 상품(250개 상품)을 비교·분석하여 본인에게 가장 적합한 대출 상품을 안내·신청
- 과도한 채무로 채무경감이 필요한 경우 채무조정 등 연계서비스 제공</td></tr>
<tr><td>자영업자
무료 컨설팅</td><td>- 경영진단이 필요한 자영업자에게 서민금융진흥원 소속의 전문 컨설턴트가 맞춤형 컨설팅 서비스를 무료로 제공
<table>
<tr><td>지원 내용</td><td>상권 및 입지분석, 경영진단, 사업성분석, 홍보 및 마케팅, 점포운영, 프랜차이즈, 고객 서비스, 인테리어 및 익스테리어, 세무·회계 등</td></tr>
<tr><td>수행 방법</td><td>담당 컨설턴트가 사업장을 2회 방문해 경영진단, 상권분석 장·단기과제 등을 포함한 맞춤형 보고서 제공</td></tr>
<tr><td>지원 업종</td><td>음식점, 편의점·슈퍼마켓, 의류도소매(악세사리 포함), 화장품도소매, 기타 도소매, 이·미용(네일아트포함), 세탁업, 자동차 관련업, IT관련업 (온라인쇼핑몰포함), 오락·문화·운동 관련업, 기타 서비스업 등 전 업종</td></tr>
<tr><td>비 용</td><td>신청자 부담은 없으며, 전액 서민금융진흥원에서 지급</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>저소득층아동보험
상담</td><td>- (보험료 무료) 한부모가족의 만 17세 이하 아동과 그 부양자(친권자) 중 아래 두 가지 조건을 모두 충족한 자(한부모가족 아동양육비 지원 대상자, 생계/의료급여 대상자가 아닌 자)
<table>
<tr><th>구 분</th><th>보 장 내 용</th><th>보장금액</th></tr>
<tr><td>부양자</td><td>• 질병/상해 후유장해(3~100%)
• 대중교통 상해 후유장해</td><td>3,000만원</td></tr>
<tr><td rowspan="9">아 동</td><td>• 상해 후유장해(3~100%) • 대중교통 상해 후유장해</td><td>3,000만원</td></tr>
<tr><td>• 질병 후유장해(3~100%) *만 15세 미만 아동 제외</td><td>3,000만원</td></tr>
<tr><td>• 입원일당(상해/질병), 출산제외</td><td>3만원</td></tr>
<tr><td>• 골절진단비(치아파절 포함)</td><td>7만원</td></tr>
<tr><td>• 암진단비(재진단 제외)</td><td>1,000만원</td></tr>
<tr><td>• 수술비 • 식중독 입원일당(입원4일 이상 시)</td><td>10만원</td></tr>
<tr><td>• 탈구, 신경손상, 압착손상, 위로금</td><td>30만원</td></tr>
<tr><td>• 폭력피해 위로금</td><td>100만원</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

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

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

* 제공서비스는 지방의료원 특성에 따라 다를 수 있음

⑤ 지역 정신건강복지센터

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

⑥ 장애인고용공단

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

⑦ 보건소

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

⑧ 근로복지공단

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

⑨ 신용회복위원회(서민금융통합지원센터 50개소)

제공서비스	서비스 설명
연체전 채무조정 (신속채무조정)	채무를 정상적으로 상환하기 어려운 분들에게 일정기간 채무상환을 유예하거나 상환기간을 연장하는 등의 채무조정을 지원합니다. **지원대상** - 연체기간 30일 이하 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만 - 실업/휴직/폐업/질병/신용도하락 등이 발생한 채무자 중 '연체전 채무조정(신속채무조정)' 없이 정상적인 채무상환이 어려운 채무자 **지원내용** - 연체이자 감면 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능
이자율 채무조정 (프리워크아웃)	채무상환부담이 크신 분들에게 이자율 인하, 상환기간 연장 등을 통해 금융채무불이행자가 되지 않도록 도와드립니다. **지원대상** - 연체기간 30일 초과 90일 미만 - 2개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하 (무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하) - 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만 **지원내용** - 연체이자 감면 및 약정이자율의 50%까지 이자율 인하 - 최장 10년 범위 내 상환기간 연장 - 최장 3년 범위 내 상환 유예 가능

<table>
<tr><th>제공서비스</th><th>서비스 설명</th></tr>
<tr><td>채무조정
(개인워크아웃)</td><td>채무상환부담이 커 장기연체 중이신 분들에게 채무감면, 상환기간 연장 등을 통해 안정적인 채무상환을 도와드립니다.
<table>
<tr><td>지원대상</td><td>- 연체기간 3개월 이상
- 1개 이상의 금융회사에 채무가 있고 총 채무액 15억원 이하
(무담보채무 5억원 이하, 담보채무 10억원 이하)
- 최근 6개월 내 신규 발생 채무원금이 총 채무원금의 30% 미만</td></tr>
<tr><td>지원내용</td><td>- 연체이자 및 이자 전액 감면
- 채무자 상환능력에 따라 미상각채권 원금 0~30%, 상각채권 원금 20~70% 범위 내에서 감면
- 최장 8년 범위 내 상환기간 연장</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

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

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

* 제공서비스는 지방보훈병원 특성에 따라 다를 수 있음

⑪ 경기복지재단(경기서민금융복지지원센터)

제공서비스	서비스 설명
금융복지	- 채무조정제도(개인회생, 파산면책, 신용회복, 국민행복기금(채무조정), 채무협상 등) 지원 - 재무상담(재무설계 등) 지원 - 채무자 지원(채무자대리인제도 지원, 불법 사금융·불법 채권추심 신고 등) - 찾아가는 채무, 재무 상담 - 금융교육(재무건전성, 피해예방, 사고예방 등) - 복지상담(복지서비스, 복지연계, 일자리 안내 등) 지원

참고 4 통합사례관리 시스템 입력 관련 다빈도 오류 사례

1 초기상담

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

◪ 초기상담 내용이 불충분한 경우

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

● 작성 사례

- "○○서비스 지원요청"
- "○○통장이 도움이 필요하다고 함"

◪ 사례관리 요청(의뢰대상 부적격)에 대한 이해가 부족한 경우

사례관리 사업 및 의뢰대상에 대한 이해부족으로 부적절 대상자를 의뢰하는 경우

● 작성 사례

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

실천을 위한 Tip

- 읍면동 대상으로 사례관리 교육 및 상담기록 가이드 제공
  - ☞ 읍면동 순회 교육(통합사례관리 및 초기상담 시스템 교육)
  - ☞ 초기상담의 내용에 대한 지속적인 피드백

- 사각지대 대상자 발굴을 위한 적극적 실천 사례
  - ☞ 수급탈락 대상자에 체계적인 상담, 지역특성을 고려한 사각지대 발굴 노력(쪽방촌 전세대 조사, 독거노인 조사 등)
  - ☞ 지역보호체계(복지위원, 통반장, 지역주민 봉사대 등) 적극 활용

❶ 사례관리 의뢰대상

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

❷ 사례관리 의뢰내용

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

2 욕구 및 위기도 조사

▸ 욕구조사는 접수된 대상가구를 사례관리 대상가구와 서비스 연계 가구로 선정하기 위한 심층조사 단계
▸ 초기상담을 기초로 기본 정보 및 주요 문제(욕구)에 대한 근거 등을 확대해 나가고, 확보된 정보를 통해 전문적인 사정(Assessment)을 하고 이를 통해 사례관리 목표 수립의 근거를 마련

대상자에 관한 정보수집 미흡으로 인한 심층적 사정 한계

전반적인 대상자의 정보 수집이 불충분하거나, 대상자의 문제나 욕구와 관련 있는 주요 정보가 누락된 경우

작성 사례

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

통합사례관리사의 전문적 사정(Assessment) 미흡

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

작성 사례

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

실천을 위한 Tip

- 위기도 조사결과는 대상자 선정기준이며, 서비스 제공계획 수립 시, 우선순위 결정, 사례종결 시 종결의 적정성 판단 기준 등으로 활용
  ☞ 사회복지 실천현장에서 자주 활용되는 조사 척도 등을 활용 가능

❶ 욕구조사 수행방안

준비사항

- 욕구조사를 위한 대상자와의 방문일정 협의
- 대상자와 관련한 사전 정보 수집 (행복이음, 의뢰주체, 지역주민 등)
- 특정 문제를 가진 대상자에 대한 접근일 경우에는 전문기관을 통해 주의사항 등을 확보(공동 방문 등)

※ 대상가구의 특성 및 안전문제 등을 감안하여 방문 시 2인 방문

욕구조사 및 위기도 조사 실시

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

3 사례회의

▸ 사례회의는 사례에 대한 전문적 판단을 위한 의사결정 방안으로 목적과 방법에 따라 내부 사례회의와 통합사례회의로 추진
▸ 사례회의는 통합사례관리 추진 절차마다 수시로 개최 가능

형식적인 사례회의를 추진하는 경우

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

작성 사례

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

특정 문제의 사례는 통합사례회의를 통한 민·관 공동접근 필요

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

작성 사례

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

실천을 위한 Tip

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

❶ 사례회의운영(고려사항)

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

❷ 사례회의에서 다뤄져야 할 내용

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

4 대상자 선정

▸ 욕구조사 결과를 토대로 대상가구를 사례관리 가구, 서비스 연계 가구, 미선정(제외) 가구로 구분·선정
▸ 대상자 선정결과를 통보하고, 사례관리 가구에는 개인정보활용 동의 및 서비스에 대한 안내 시행

부적절한 대상자를 선정하는 경우

사례관리 대상과 서비스 연계 대상자의 구분에 대한 모호, 여러 개의 단순 서비스가 필요한 대상자를 사례관리 대상자로 선정하는 사례 다수

작성 사례

- 여러 개의 단순서비스 연계 대상자
  (도시락 서비스와 도배 서비스만 필요한 대상자)
- 시설(병원) 입소 대상, 욕구가 미확인된 기초수급신청자 등

❶ 대상자 구분

준비사항

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

5 목표 및 서비스 제공계획 수립

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

사례관리 목표 수립 및 목표의 장·단기 구분 미흡

욕구 사정의 불충분, 사례관리 담당자의 실천 기술 미숙으로 인한 목표달성의 부적절

작성 사례

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

❶ 목표달성 시 고려사항

- 목표달성 가능성
- 구체성
- 측정가능성
- 장기, 단기목표 구분

◢ 욕구조사를 통해 도출된 대상자의 욕구와 목표가 불일치

욕구조사에서 확인된 대상자의 욕구와 목표 설정이 불일치한 경우

● 작성 사례

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

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

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

● 작성 사례

- 목표별로 서비스 제공이 불균형적으로 이뤄진 경우-목표영역인 '안전'과 '경제' 중 '경제' 부분만 서비스 제공이 집중되고, '안전'은 서비스 제공이 이뤄지지 않은 경우
- 물품지원, 정보제공 등 단편적인 서비스 제공만으로 한정

❷ 장·단기 목표 구분

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

❸ 서비스 제공 및 이용 동의

- (제공기관) 서비스 기관의 책임자의 서비스 제공 동의
- (이용자) 대상자의 서비스 이용 동의

☞ 서비스 이용 동의가 이뤄지지 않을 경우, 대상자 서비스 거부, 중도포기 등 발생가능성이 높으므로 서비스 제공계획을 충분하게 설명하고 서면으로 이용 동의를 구해야 함

6 서비스 제공 및 점검

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

◢ 서비스 점검에 있어 대상자 변화에 대한 점검내용 부족

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

● 작성 사례

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

❶ 서비스 점검항목

- (대상자 점검) 대상자 상황변화, 욕구 재사정, 서비스 참여여부, 서비스 양·내용·품질 등에 대한 만족도
- (서비스 점검) 서비스 제공(지원) 계획과 실제 제공내역의 일치, 서비스 제공 여건 변화 여부 등

7 종결 및 사후관리

▸ 사례관리의 개입 목표가 달성되었거나 대상자의 사례관리 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 종결을 결정

▸ 사례관리 종결 후, 일정기간을 설정하여 대상가구의 변화 유지여부, 재개입의 필요성 등을 판단하기 위한 사후관리 진행 필요

사례종결 근거 미약

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

작성 사례

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

의도적으로 사례종결을 지연시키는 경우

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

작성 사례

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

위기 재발가능성이 높은 종결대상자 등 사후관리 계획 미수립

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

읍면동 사후관리의 적극 시행을 통해 사례관리 종결대상자 관리 필요

❶ 종결 시 고려사항

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

❷ 종결 시 주의사항

- 대상자의 종결 수용을 위해 대상자와 사전에 종결 논의
- 종결 후에도 필요 시 도움 요청이 가능함을 안내
- 지속적인 사후관리를 통해 대상자의 문제 재발 및 새로운 욕구에 대응

참고 5 우울증 자가진단 도구 PHQ-9

요즘 괜찮으신가요?

먼저 읽어주세요!

1. 이 검사는 정답이 있는 것이 아닙니다. 자신의 상태에 대해 솔직하게 응답해주시면 됩니다.
2. 이 검사를 통해서는 정확한 진단을 내리기 어렵습니다. 다만, 점수가 10점 이상일 경우 전문가의 진찰을 받으셔야 합니다.
3. 질문에서 '지난 2주'는 '어제'부터 그 전 2주 동안을 말합니다.
4. 점수가 높을수록 우울증상이 더 심함을 의미합니다.

질문) 지난 2주 동안 아래 증상들에 얼마나 자주 시달렸습니까?

문 항	전혀 아니다	여러 날 동안	일주일 이상	거의 매일
1. 일을 하는 것에 대한 흥미나 재미가 거의 없음	0	1	2	3
2. 가라앉은 느낌, 우울감 혹은 절망감	0	1	2	3
3. 잠들기 어렵거나 자꾸 깨어남, 혹은 너무 많이 잠	0	1	2	3
4. 피곤함, 기력이 저하됨	0	1	2	3
5. 식욕 저하 혹은 과식	0	1	2	3
6. 내 자신이 나쁜 사람이라는 느낌 혹은 내 자신을 실패자라고 느끼거나, 나 때문에 나 자신이나 내 가족이 불행하게 되었다는 느낌	0	1	2	3
7. 신문을 읽거나 TV를 볼 때 집중하기 어려움	0	1	2	3
8. 남들이 알아챌 정도로 거동이나 말이 느림. 또는 반대로 너무 초조하고 안절부절 못해서 평소보다 많이 돌아다니고 서성거림	0	1	2	3
9. 나는 차라리 죽는 것이 낫겠다는 등의 생각 혹은 어떤 식으로든 스스로를 자해하는 생각들	0	1	2	3

□ PHQ-9 검사결과 판별기준

• PHQ-9 검사결과 판별기준은 다음과 같습니다.

총점	우울증상 없음	가벼운 우울증상	중간 정도 우울증 의심	심한 우울증 의심
문항 1~9번의 응답점수 합산(0~27점 분포)	0~4점	5~9점	10~19점	20~29점

양호 (0-4점)	가끔 우울감을 느낄 수 있지만 건강한 마음을 갖고 있습니다.
가벼운 우울증상 (5-9점)	종종 우울감을 경험하지만 위험한 수준은 아닙니다. 정기적인 검진을 통해 건강한 마음을 위한 관리가 필요합니다.
중간정도 우울증 의심 (10-19점)	자주 우울감을 경험하고 있어 전문가의 도움이 필요합니다. 주변에 도움을 요청하거나 전문기관을 찾아가세요.
심한 우울증 의심 (20-27점)	거의 매일 우울감을 경험하며 마음이 많이 힘든 상황입니다. 반드시 전문가의 도움이 필요하니 지금 바로 찾아가세요.

• 특히, PHQ-9 총점이 10점 이상으로 주요우울장애가 의심되거나 또는 9번 문항을 1점 이상으로 응답한 경우(즉, 자살/자해 생각이 있는 경우) 가까운 병·의원(정신건강의학과 등 전문의)에서 진료를 받거나, 정신건강복지센터(또는 정신건강상담전화)에서 상담을 받을 수 있도록 안내하여야 합니다.

• 만약, 전문적인 진료나 상담에 의뢰하고자 할 때는 준비된 '의뢰동의서' 서식을 이용하여 클라이언트의 동의여부를 분명히 확인하여야 합니다.

• PHQ-9 검사결과에 대한 상담은 의사 또는 숙련된 정신건강전문가가 실시하여야 합니다. 따라서, 검사결과에 대해서 응답자에게 자세히 설명하는 것은 지양해주시고, 위에 제시된 고위험군에 해당할 경우 보다 전문적인 진단을 받을 수 있도록 안내하여 주시기 바랍니다.

□ 우울증 선별도구 PHQ-9 안내

- PHQ-9란 무엇인가요?
  - 본래 명칭은 Patient Health Questionnaire-9으로 1999년 Spitzer와 그의 동료들에 의해 개발된 우울증 선별도구입니다.
  - PHQ-9은 국·내외 수많은 연구에서 선별도구로서의 타당성과 효율성이 입증되어, 현재 국가건강검진, 국민건강영양조사, 지역사회건강조사 등 주요 검진 및 조사에서 우울증 선별에 사용되고 있습니다.
- 누가 이 검사를 받을 수 있나요?
  - 만 19세 이상의 성인이면 남녀노소 누구나 이 검사를 통해 우울증 의심 정도를 알아볼 수 있습니다.
- 어떻게 구성되어 있나요?
  - 최근 2주간 상태에 대해 묻는 9개의 문항으로 구성되어 있습니다.
  - '전혀 아니다'에서 '거의 매일'의 응답보기 4개 중 하나를 골라 각 문항에 답하도록 되어 있습니다.
- 검사하는 방법은 어떻게 되나요?
  - 검사를 받는 사람이 직접 답을 작성하는 자기기입식 설문입니다.
  - 다만, 노인이나 시각장애인 등의 경우, 필요 시 설문내용을 숙지한 전문가가 문항을 읽어주고 답변을 기입할 수 있습니다.
  - 만약 위와 같이 면접조사를 진행할 경우, 다음의 조사지침을 준수해야 합니다.
- 조사문항과 응답보기가 적혀 있는 그대로 질문합니다.
- 조사문항과 응답보기를 순서대로, 빠짐없이 질문합니다.
- 유도질문은 하지 않습니다.
- 정확한 응답을 얻기 위한 추가질문(캐묻기) 시, 중립을 유지하고, 응답내용을 왜곡하지 않습니다.
- '면접조사 전날로부터 2주 동안'이라는 준거기간을 반드시 말해주어야 합니다. 예를 들어, 면접날이 수요일이라면 어제인 화요일부터 지지난주 수요일까지가 준거기간입니다.
- 각 증상에 며칠 동안 시달렸는지를 질문하는 것이 아니라 얼마나 자주 시달렸는지를 질문합니다.

  * 질문 예시 – "1번. 일을 하는 것에 대한 흥미나 재미가 거의 없음. 얼마나 자주 시달리셨나요?
  전혀 아니다, 여러날 동안, 일주일 이상, 거의 매일
  4가지 중에 골라주세요."

의 뢰 동 의 서

우울증 선별검사(PHQ-9) 결과, 귀하께 보다 전문적인 진단과 서비스가 필요하다고 판단되어 귀하가 정신건강의학과 병·의원(또는 정신건강복지센터 및 자살예방센터)에서 진료(또는 상담)를 받으실 수 있도록 연계해 드리고자 합니다. 이 동의서는 저희가 귀하의 개인정보를 거주하시는 지역 정신건강의학과 병·의원(또는 정신건강복지센터 및 자살예방 센터)에 제공하고, 해당기관의 전문가들이 귀하께 연락을 드려 이용하실 수 있는 진료(또는 상담) 서비스를 안내하는 것에 동의하시는지를 확인하는 것입니다.

귀하의 개인정보는 개인정보 보호법 등에 따라 비밀 준수 의무 범위 내에서만 활용되며, 목적 이외의 용도로 이용하거나 타 기관에 제공하지 않습니다.

1. 개인정보의 제공에 관한 동의

사례관리자로부터 본인의 개인정보를 본인이 거주하고 있는 지역의 정신건강의학과 병·의원(또는 정신건강복지센터 및 자살예방센터)에 제공하는 아래의 내용에 대해 설명을 충분히 들었으며, 관련 사항을 제공하는 것에 동의합니다.

① 정보 활용기관: 본인 거주 지역 정신건강의학과 병·의원, 정신건강복지센터, 자살예방센터
② 개인정보 제공 목적: 우울증 선별검사(PHQ-9) 결과에 의거하여 필요한 자에게 진료 및 상담 서비스 제공
③ 제공하는 개인정보 항목: 성명, 주소, 전화번호 등 개인식별정보와 우울증 선별검사(PHQ-9) 결과 자료
④ 개인정보 보유 및 이용기간: 2년
⑤ 귀하는 개인정보를 제3자에게 제공하는 것에 대해 동의를 거부할 권리가 있으며, 이 경우에는 전문적인 우울증 관리서비스 제공 대상에서 제외될 수 있습니다.

동의함 □ 동의하지 않음 □

2. 민감정보의 처리에 관한 동의

우울증 선별검사(PHQ-9) 결과 자료는 민감정보로 사례관리자로부터 개인정보 처리에 관하여 고지 받았으며, 이를 충분히 이해하고 동의합니다.

동의함 □ 동의하지 않음 □

3. 진료(또는 상담) 서비스 안내에 관한 동의

위에서 제시한 본인의 개인정보를 제공받은 정신건강의학과 병·의원(또는 정신건강복지센터 및 자살예방센터)에서 근무하는 전문가들이 본인에게 연락하여 이용가능한 진료(또는 상담) 서비스를 안내하는 것에 대해 고지 받았으며, 이를 충분히 이해하고 동의합니다.

동의함 □ 동의하지 않음 □

년 월 일

동의자	성명	(서명)	전화번호	
사례관리자	성명			

참고 6 고용 관련 주요 서비스

〈 취업지원 및 직업훈련 지원 〉

<table>
<tr><th>명칭</th><th colspan="2">주 요 내 용</th></tr>
<tr><td rowspan="3">국민취업지원제도
(www.work.go.kr/kua)</td><td colspan="2">• 취업을 원하는 사람에게 취업지원서비스를 종합적으로 제공하고, 저소득 구직자에게는 생계를 위한 최소한의 소득 지원. 참여 자격요건을 갖춘 사람에게 고용복지플러스센터에서 관련 취업지원서비스와 수당(비용) 지원
※ 2021년 01월 01일 「구직자 취업촉진 및 생활안정지원에 관한 법률」에 근거한, 한국형 실업부조 ‘국민취업지원제도’ 시행</td></tr>
<tr><td>Ⅰ유형</td><td>Ⅱ유형</td></tr>
<tr><td>• (요건심사형) 15~69세 구직자 중 가구 단위 중위소득 50% 이하 & 재산 4억 이하이면서, 취업 경험(최근 2년 이내 100일 또는 800시간 이상)이 있을 것
• (선발형) 요건심사형 중 취업경험요건을 충족하지 못한 사람(단, 18~34세의 청년은 중위소득 120%이하, 취업경험 무관)</td><td>• 특정계층: 결혼이민자, 위기청소년, 월 소득 250만원 미만인 특수형태근로종사자, 영세 자영업자 등
• (청년) 18~34세 구직자
• (중장년) 35~69세, 중위소득 100%이하</td></tr>
<tr><td>• 구직촉진수당(50만원×6개월) 및 취업지원서비스 제공</td><td>• 취업활동비용 및 취업지원서비스 제공</td></tr>
<tr><td>자활근로</td><td colspan="2">조건부 수급자, 자활특례자, 일반 수급자 중 희망자(근로 능력 무관), 차상위계층, 전문기술 보유자 등으로 연령기준 만 18세 생일이 속한 달부터 만 65세 참여 원칙(조건부과유예자 제외)
참여자에게 자활근로 유형별 자활근로인건비 지급(시장진입형 1일 8시간, 주5일 근무 58,660원)</td></tr>
<tr><td>직업훈련 지원
(국민내일배움카드)</td><td colspan="2">• 지원대상: 국민 누구나 신청 가능
※ 기존 실업자·재직자로 분리·운영되던 내일배움카드를 국민내일배움카드로 통합 (’20. 1. 1.)
※ 다만, 현직 공무원, 사립학교 교직원, 졸업예정자 이외 재학생, 연 매출 1억 5천만원 이상의 자영업자, 월 임금 300만원 이상인 대규모기업종사자(45세 미만) 특수형태 근로종사자 등은 제외
• 지원한도: 1인당 300~500만원까지, 훈련비의 45~85% 지원
※ 140시간 이상 과정 수강 시 훈련장려금(월 최대11만 6천원) 지원
• 유효기간: 계좌 발급일로부터 5년</td></tr>
</table>

〈 취업정보 및 관련서비스 제공기관 현황 〉

명칭	세부사항	주 요 내 용	담당부처
지역자활센터	www.jahwal.or.kr	• 현황: 16개 지부, 250개소 • 주요내용: 근로능력 있는 저소득층에게 일할 기회 등 집중적·체계적 자활지원서비스 제공, 수급자·차상위계층의 자활 촉진에 필요한 사업(자활근로, 자활기업 지원) 수행	보건복지부
고용복지플러스센터	www.workplus.go.kr	• 현황: 171개소(고용센터 2개소, 고용복지플러스센터 98개소, 고용복지센터 30, 출장소 41) • 주요내용: 구직자 취업지원 서비스 및 구인업체 인력지원 서비스 제공(취업지원), 근로자 실업급여, 능력개발비용 및 사업주 고용유지, 교육훈련비용 지원 관리	고용노동부
워크넷	www.work.go.kr ☎1350	• 주요내용: 전 국민 대상으로 구인·구직·직업진로 정보를 제공하는 공공 취업포털로 공공·민간 일자리에 대한 채용정보, 직업, 진로, 취업가이드, 시간선택제 일자리, 강소기업, 고용복지정책 안내	고용노동부
여성새로일하기센터	saeil.mogef.go.kr ☎1544-1199	• 현황: 159개소 • 주요내용: 경력단절여성 및 구직여성 등을 대상으로 직업상담, 구인/구직관리, 직업교육, 인턴십, 취창업 지원, 취업 후 사후관리, 경력단절예방 등을 종합적으로 지원	여성가족부
시도 시군구별 일자리종합센터	지역별 상이	구직자에 대한 일자리 정보 제공 등 * 17개 시도에 일자리종합센터 배치	지방자치단체
한국장애인고용공단	www.kead.or.kr ☎1588-1519	• 현황: 본부, 고용개발원, 6개 지역본부, 14개 지사, 5개 직업능력개발원 • 주요내용: 장애인이 직업생활을 통하여 자립할 수 있도록 지원하고, 사업주의 장애인 고용을 전문적으로 지원	고용노동부
장애인고용포털	www.worktogether.or.kr	• 주요내용: 고용 장려금, 장애인 구인·구직, 채용정보 제공	고용노동부
국방전직교육원	www.moti.or.kr ☎1588-9402	• 현황: 1개소 • 주요내용: 전역예정장병을 대상으로 다양한 전직 지원 활동 지원	국방부

참고 7 법률홈닥터

□ 법률홈닥터는?

법적 도움을 받기 어려운 서민을 대상으로 법률복지 서비스를 제공하는 법무부 소속 변호사로, 전국 시청·구청·사회복지협의회에 배치되어 법률상담, 법교육, 법률문서작성, 복지연계 등의 서비스를 제공(대표전화 법무부 인권구조과 ☎ 02-2110-3824, 4252)

□ 지원대상자는?

기초생활수급자, 장애인, 독거노인, 결혼이주여성, 범죄피해자, 농어촌 주민, 저소득 주민 등 법률적인 도움이 필요하지만 도움을 받기 어려운 서민 대상

□ 도움을 받을 수 있는 분야는?

채권·채무, 임대차, 이혼·친권·양육권, 상속·유언, 손해배상, 근로관계·임금, 개인회생, 파산 등 생활법률 전반에 관한 법률서비스

□ 이용방법은?

평일 10시부터 17시까지 가까운 기관 연락처로 전화하여 문의, 필요시 예약 후 방문
인터넷을 통한 신청 가능(www.lawhomedoctor.moj.go.kr)

[전국 배치기관 현황]

연번	상세 주소	전화번호
1	서울 강서구 화곡로44나길 72 (화곡동) 강서구청 별관2층 복지정책과	02-2600-6530
2	서울 관악구 관악로 145 (봉천동) 관악구청 8층 법률홈닥터	02-879-7631
3	서울 광진구 자양로 117(자양동) 광진구청 복지정책과	02-450-7408
4	서울 노원구 노해로 437 (상계동) 노원구청 1층 일자리&생활법률 상담센터	02-2116-3508
5	서울 도봉구 노해로 44길 9(쌍문동) 도봉구청 지하1층 종합상담센터	02-2091-3009
6	서울 동작구 장승배기로 161 (노량진동) 동작구청 별관 5층 복지정책과	02-820-9612
7	서울 마포구 월드컵로 212 (성산동) 마포구청 3층 법률상담센터	02-3153-8529

연번	상세 주소	전화번호
8	서울 서대문구 연희로 248 (연희동) 서대문구청 4층 세미나실	02-330-1558
9	서울 마포구 백범로 31길 21 6층 (공덕동) 서울시사회복지협의회	02-2021-1745
10	서울 양천구 목동동로 81 (신정동) 양천구청 해누리타운 5층 복지정책과	02-2620-3352
11	서울 은평구 은평로 195 (녹번동) 은평구청 구의회 3층 법률홈닥터 상담실	02-351-7020
12	서울 종로구 삼봉로 43 (수송동) 종로구청 본관 3층 기획예산과 무료법률상담실	02-2148-1384
13	서울 중랑구 봉화산로 179(신내동) 중랑구청 복지정책과	02-2094-1623
14	인천광역시 강화군 강화대로 394 강화군청 지킴이센터 2층	032-932-7179
15	인천광역시 미추홀구 독정이로 95(숭의동) 미추홀구청 법률홈닥터	032-880-5910
16	인천광역시 남동구 용천로 208 (간석동) 인천광역시사회복지회관 503호 인천광역시사회복지협의회	032-437-7432
17	인천광역시 서구 서곶로 307 (심곡동) 서구청 법률홈닥터	032-880-5896
18	경기도 광주시 행정타운로 50 (송정동) 광주시청 법률홈닥터	031-760-3795
19	경기도 고양시 덕양구 화중로 104 고양시 덕양구청 5층 법률홈닥터상담실	031-8075-5600
20	경기도 광명시 시청로 20 (철산동) 광명시청 지하 1층 종합민원실 복지정책과	02-2680-6350
21	경기도 남양주시 경춘로 1037 (금곡동) 남양주시청 신관 2층 복지총괄과	031-590-8721
22	경기도 동두천시 방죽로 23 동두천시청 1층 민원봉사과	031-860-2036
23	경기도 성남시 중원구 성남대로 997 (여수동) 성남시청 2층 무한돌봄센터	031-729-2493
24	경기도 수원시 권선구 권선로 768 (권선동) 1층 수원시휴먼서비스센터 수원시사회복지협의회	070-7878-9365
25	경기도 안산시 단원구 화랑로 387 (고잔동) 안산시청 1층 희망두드림복지상담실	031-481-2592
26	경기도 안성시 시청길25 (봉산동) 안성시청 본관 1층 법률홈닥터실	031-678-2178
27	경기도 오산시 성호대로 141 오산시청 3층 무한돌봄센터	031-8036-7427
28	경기도 이천시 부악로 40 (중리동) 이천시청 9층 법률홈닥터 무료법률상담실	031-645-3855
29	강원도 삼척시 중앙로 296 삼척시청 3층 법률홈닥터 무료법률상담실	033-570-3633
30	강원도 속초시 청초호반로 296 (금호동) 속초시청 속초시사회복지회관 3층 속초시사회복지협의회	033-639-2632

연번	상세 주소	전화번호
31	강원도 태백시 태붐로 21 태백시청 본관 2층 법률홈닥터 사무실	033-550-2277
32	대전광역시 동구 동구청로 147 (가오동) 동구청 1층 법률홈닥터실	042-251-6229
33	대전광역시 서구 둔산로 100(둔산동) 대전광역시청 2층 민원실 법률홈닥터	042-270-2384
34	충청남도 논산시 시민로 210번길 9 (내동) 논산시청 1층 원스톱민원과	041-746-6044
35	충청남도 서산시 호수공원1로 22,(석남동 18-2) 5층 서산고용복지플러스센터	041-664-1739
36	충청남도 아산시 시민로 456 아산시청 1층 종합민원실 법률홈닥터상담실	041-540-2075
37	충청남도 천안시 서북구 번영로 156 (불당동) 천안시청 8층 예산법무과	041-521-3292
38	충청북도 청주시 흥덕구 공단로 87(복대동) 충청북도종합사회복지센터 300호 충청북도사회복지협의회	043-238-0843
39	충청북도 충주시 으뜸로 21 (금릉동) 충주시청 5층 복지정책과	043-850-5959
40	광주광역시 남구 봉선로 1 (주월동) 남구청 7층 감사담당관실	062-607-2133
41	광주광역시 서구 경열로 33 (농성동) 서구청 5층 복지정책과 사례관리팀	062-360-7039
42	광주광역시 광산구 광산로 29번길 14 (송정동) 광산구청(지산빌딩) 4층 법무지원과 법률홈닥터실	062-960-3672
43	전라남도 순천시 장명로 30(장천동) 순천시청 나동 4층 법률홈닥터실	061-749-3394
44	전라남도 무안군 삼향읍 오룡3길 22 전남사회복지회관 1층 전라남도사회복지협의회	061-285-1161
45	전라북도 익산시 인북로 32길 1(남중동) 익산시청 4층 법률홈닥터 상담실	063-858-9280
46	전라북도 전주시 덕진구 전주천동로 483 (금암동) 3층 전라북도사회복지협의회	063-251-1860
47	전라북도 전주시 완산구 노송광장로 10 전주시청 생활복지과	063-281-0309
48	대구광역시 달서구 학산로 45 (월성동) 달서구청 2층 행복나눔과 행복이음팀	053-667-3541
49	대구광역시 동구 아양로 22 (신암동) 대구동부고용복지플러스센터 2층 법률홈닥터실	053-667-6921
50	대구광역시 북구 옥산로 65 (침산동) 북구청 1층 주민행복과	053-665-3123
51	대구광역시 수성구 달구벌대로 2450 (범어동) 수성구청 별관 3층 법률홈닥터 상담실	053-666-2667
52	경상북도 경산시 남매로 159 (중방동) 경산시청 2층 복지정책과	053-810-5925

연번	상세 주소	전화번호
53	경상북도 구미시 송정대로 55(송정동) 구미시청 2층 복지정책과	054-480-5149
54	경상북도 영주시 시청로 1 (휴천동) 영주시청 2층 기획감사실	054-639-6059
55	경상북도 포항시 남구 시청로 1 (대잠동) 포항시청 10층 예산법무과 무료법률상담실	054-270-5754
56	부산광역시 연제구 중앙대로 1001 (연산동) 부산광역시청 법률홈닥터	051-888-3155
57	부산광역시 남구 못골로 19 (대연동) 남구청 6층 주민지원과	051-607-4317
58	부산광역시 사상구 학감대로 242 (감전동) 사상구청 5층 복지정책과	051-310-4317
59	부산광역시 수영구 남천동로 100 (남천동) 수영구청 기획감사실	051-610-4027
60	부산광역시 해운대구 중동2로 11 (중1동) 해운대구청 법률홈닥터	051-749-5689
61	울산광역시 남구 중앙로 201(산정동) 울산광역시청	052-229-2288
62	경상남도 김해시 호계로 418 조은빌딩 2층 경남사회서비스원 커뮤니티케어센터	055-328-8239
63	경상남도 진주시 동진로 155 (상대동) 진주시청 법률홈닥터	055-755-7560
64	경상남도 창원시 성산구 창이대로 706번길 16-23(성산구 사파민원센터)	055-272-5466
65	제주특별자치도 제주시 청풍남8길 12-1 (화북일동) 제주특별자치도사회복지협의회	064-702-3782

참고 8 신용회복위원회

□ 설립배경

- 2002. 10. 1. 금융채무불이행자 문제 해결을 위하여 금융회사간 신용회복지원협약에 따라 자율협의체로 출범
- 채무조정의 공정성과 객관성을 확보하고 신용관리에 관한 상담 및 교육 등 공익적 업무를 보다 효율적으로 수행하기 위해 2003. 11. 1. 비영리사단법인으로 전환
- 2016. 3. 22.「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」제정에 따라 2016. 9. 23. 특별법에 의한 특수법인으로 재출범

□ 설립목적

- 개인채무자에 대한 채무조정과 서민의 경제적 회생에 필요한 사항 지원
- 개인의 신용관리에 관한 상담과 교육 등을 통하여 올바른 신용관리문화를 육성하고 서민생활의 안정과 경제 사회의 균형 있는 발전에 이바지

□ 주요업무

- 개인채무조정(채무조정, 이자율채무조정, 연체전채무조정), 개인회생·파산면책신청 지원, 소액금융, 신용교육, 신용복지컨설팅 등

□ 전화상담

- 신용회복위원회 고객만족부(콜센터)를 통해 채무문제 상담 및 지원세제도 안내
- 상담대표전화: (국내) 1600-5500 / (해외) 82-2-6337-2000

  ※ 운영시간: (평일) 9:00 ~ 18:00

□ 방문상담

- 신용회복위원회 전국 지부 또는 서민금융통합지원센터 내 신용회복 상담창구에서 1:1 맞춤 상담 지원
- 상담시간: (평일) 9:00 ~ 17:00
- 필요서류: 신분증 (상담비용 무료, 단 접수 시 접수비용 발생)

  ※ 방문예약: 고객만족부(콜센터) ☎1600-5500

□ 홈페이지 : www.ccrs.or.kr

참고 9 자주 묻는 질문들(FAQ)

질문 1 사례관리 사업비 집행 : 집행 원칙

Q) 다양한 위기사유로 사례관리 대상자로 선정되어 지원이 필요한 경우가 많은데, 지침에 나와 있는 대상자 지원비 외의 항목으로 사례관리 사업비 지원이 필요한 경우에도 지원할 수 있나요? (질병치료를 위한 의료비, 주거환경 개선비용 등)

A) 네, 지침에 나와 있는 사업비 집행 불가 내역을 제외하고는 필요한 경우 **사례회의를 통해 지원여부 결정** 후 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능합니다.(회의록 등 증빙자료 구비)

질문 2 사례관리 사업비 집행 : 집행 원칙

Q) 서비스 연계대상자로 선정된 경우에도 사례관리 사업비를 집행할 수 있나요?

A) 네, 집행할 수 있습니다.
다만, 사례관리 대상자나 서비스 연계대상자 모두 **사례관리 수행 시 최대한 공적자원과 민간자원을 우선 연계**하는 것이 **원칙**이며, **지원 가능한 자원이 없을 경우에 한해 서비스 연계 대상자도 사례관리 사업비 집행이 가능**합니다.

질문 3 사례관리 사업비(운영비) 집행 : 출장여비

Q) 인건비에서 지원되는 월 12만원으로는 통합사례관리사의 출장여비가 부족합니다.
사례관리 사업비에서 부족한 출장여비를 집행할 수 있나요?

A) 네, 2019년부터 사례관리 사업비 내의 기타운영비로 편성·집행이 가능합니다.
단, **인건비에서 지원하는 관내·외 출장여비(월 120,000원) 소진 후 집행 가능**합니다.
아울러, 출장여비 추가 편성에 대한 상한액 등은 지자체 자율로 정하시면 됩니다.

질문 4 사례관리 사업비(운영비) 집행 : 이동통신요금

Q) 사례관리 사업비에서 업무용 이동통신요금을 집행할 수 있나요?

A) 네, 통합사례관리 업무전용 공용폰 사용 시 단말기 구입비는 집행 불가하나, 이동통신요금(단말기 비용과 통신요금 연동 가능)은 집행이 가능합니다. 단, 시군구 당 이동통신요금 합계액은 10만원 이내 집행 가능하며, 1대당 월 5만원을 초과할 수는 없습니다.

질문 5 **사례관리 사업비(운영비) 집행 : 기관방문·가정방문 시 물품구입**

Q) 대상자 가정방문 또는 병문안 시 물품 구입비로 음료 등을 구입해도 되나요?

A) 네, 구입 가능합니다. 자원발굴을 위한 **기관방문, 대상자 가정방문 또는 병문안**에 한하여 기타운영비로 음료 등 구입 가능합니다.

질문 6 **사례관리 사업비(운영비) 집행 : 홍보물품 제작**

Q) 홍보물품 제작(구입)이 연 2회로 제한되어 있는데, 추가 제작(구입) 가능한가요?

A) 네, 통상적으로는 **상·하반기 연 2회만 제작(구입) 가능**하나, **특정시기(혹한기·혹서기 등)**에 한해 **취약계층 방문을 위한 추가 제작(구입)**은 가능합니다. 또한 **홍보물품 제작(구입) 계획을 수립**하여 사업비를 집행하여야 하며, 통합사례관리 사업 목적임을 명시하여 선거 관련 법령에 저촉되지 않도록 유의하여야 합니다.

질문 7 **사례관리 사업비(지원비) 집행 : 대상자 지원비**

Q) 대상자 지원비의 지원 가능 기간이 정해져 있나요?
그리고 대상가구의 사례관리가 종결된 이후 재차 사례관리 가구로 선정된 경우, 추가 지원할 수 있나요?

A) 아니요, 지원 가능 기간은 정해져 있지 않으며, 1가구당 최대 지원액 100만원은 횟수 관계없이 회계연도 기준으로 지원 가능합니다. 다만 지자체에서 현재 진행 중인 사례관리 가구 수, 사업비 예산 현황, 대상가구의 상황 등 지자체의 종합적 상황을 고려하여 지원 여부를 판단하여 주시기 바랍니다.(일부 가구에 과도하게 편중되지 않도록 유의) 또한, 사례관리 종결 이후 동일 가구가 재차 사례관리 가구로 선정된 경우 추가지원을 할 수 있으나 한 가구에 집중 지원되는 형평성 문제가 발생할 수 있으므로 마찬가지로 종합적 상황을 고려하여 추가 지원 여부를 판단하여 주시기 바랍니다.

질문 8 **사례관리 사업비(지원비) 집행 : 의료비**

Q) 의료비의 경우 사례관리 대상자로 선정된 후 발생한 의료비만 지원이 가능한가요?
대상자로 선정되기 전 체납된 의료비도 지원할 수 있나요?

A) **대상자로 선정된 이후 의료비에 한하여 지급**이 가능합니다.
다만, **대상자로 선정되기 전 체납된 의료비로 경제적 위기 상황에 처한 경우** 민간자원을 발굴·연계하여 집행하는 것을 우선 고려해야 하며, **'불가피한 경우' 사례회의를 통해 지원 여부 결정** 후 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능합니다.(회의록 등 증빙자료 구비)

질문 9 **사례관리 사업비(지원비) 집행 : 의료비**

Q) 기초생활수급자 및 차상위 등 저소득 계층의 경우 진료비용 중 의료비 비급여 항목만 지원 가능한데, 필요한 경우 급여 항목을 지원해도 되나요?

A) 기초생활수급자 및 차상위 등 저소득 계층이 **다른 의료비 보조 사업에서 의료비 급여 항목을 지원받고 있는 경우 비급여 항목만 지원 가능**합니다.(급여 항목 중복지원 금지)
따라서, 저소득 계층의 경우 **다른 의료비 보조 사업에서 의료비 급여 항목을 지원받고 있지 않다면 의료비 급여 항목도 지원이 가능**합니다.

질문 10 **사례관리 사업비(지원비) 집행 : 아파트 관리비**

Q) 생활지원비의 경우 단전·단수, 도시가스 체납액만 지원 가능한데, 아파트 관리비의 경우 전기, 수도, 일반관리비 등이 함께 포함되어 있습니다. 이런 경우 관리비도 지원 가능한가요?

A) 대상자가 관리비 미납 또는 체납의 사유로 경제적 위기 상황에 처한 경우에는 **사례회의를 통해 지원여부 결정** 후 내부 결재 절차를 거쳐 집행 가능합니다.(회의록 등 증빙자료 구비)

질문 11 **통합사례관리사 배치 : 읍면동 배치와 업무 분장**

Q) 통합사례관리사 읍면동 배치와 업무 분장은 어떤 절차로 진행해야 하나요?

A) 통합사례관리사를 읍면동에 배치할 경우 **정식 절차(공문)**를 통해 배치 및 업무 분장을 실시하여야 하며, **사례관리 외 기타 보조 업무가 부여되지 않도록 시군구의 지도·감독**이 이루어져야 합니다.

질문 12 **자원관리 : 현행화 시기**

Q) 일제정비를 진행하지 않는데 자원 정비는 언제 수행해야하나요?

A) 자원의 정비는 상시정비로 변경되어 필요 시 수시로 자원정비를 진행하시면 됩니다.
* 행복이음 메뉴위치: 자원관리>복지자원 관리>복지자원 정비

질문 13 **시스템 활용 : 읍면동 사회보장정보시스템(행복이음)**

Q) 찾아가는 보건·복지서비스 추진 읍면동인데 사회보장정보시스템(행복이음)에서 사례관리 진행을 할 수 없습니다.

A) 찾아가는 보건·복지서비스 모형별(기존 권역형/기본형) 권한 신청을 하셔야합니다. 찾아가는 보건·복지서비스 모형(기존 권역형/기본형)에 따라 **관할 시군구 기관총괄책임자(업무보조자)에게 행복이음 시스템(시스템관리 〉 권역관리 〉 권역요청관리)**을 통한 **'찾아가는 보건·복지서비스(기존 권역형/기본형)' 권한을 요청**하셔야 합니다.

질문 14 **시스템 활용 : 실적 관리**

Q) 찾아가는 보건·복지서비스 모형별(기존 권역형/기본형) 권한을 부여 받았는데 '찾아가는 보건·복지서비스 실적 관리' 메뉴가 보이지 않습니다.

A) 해당 메뉴는 **'찾아가는 보건복지팀' 또는 '찾아가는 보건복지팀(비공무원)' 권한**이 있어야 조회 가능합니다. 관할 시군구 기관총괄책임자(업무보조자)에게 확인하여 메뉴가 보이지 않는 사용자의 해당 권한이 정상적으로 부여되어있는지 확인하시기 바랍니다.

질문 15 **시스템 활용 : 실적 등록**

Q) 찾아가는 보건·복지서비스 추진 읍면동이나, 추진실적 목록에서 조회되지 않아 실적을 등록할 수 없습니다.

A) 해당 월에 실적을 입력하기 위해서는 '추진실적' 화면 우측 하단의 '등록' 버튼을 통해서 등록하고, 이후에는 조회 버튼을 통해서 조회된 실적을 더블 클릭하여 수정할 수 있습니다. '추진실적'에서 조회되는 리스트는 지자체에서 실적을 입력한 경우 조회되나, 기존 권역형의 경우 중심동에서 입력한 실적이 없어도 일반동에서 먼저 실적을 입력하면 해당 권역의 실적이 리스트에 조회가 되고 있습니다. 하지만 이러한 경우, 실질적으로 중심동의 실적이 입력된 것은 아니므로 중심동은 '등록' 버튼을 통하여 실적을 등록하시기 바랍니다.

2024년 희망복지지원단 업무안내

▌인쇄일 : 2024년 3월

▌발행일 : 2024년 3월

▌발행처 : 보건복지부 지역복지과
Tel. 044) 202-3134, 3133
Fax. 044) 202-3952

▌보건복지부 홈페이지 : http://www.mohw.go.kr

▌인쇄처 : 이문기획
Tel. 044) 866-1610