

등록번호	복지지원과-8737
등록일자	2015.5.6.
결재일자	2015.5.7.
공개구분	대시민공개

주무관	맞춤지원팀장	복지지원과장	복지환경국장
노제인	김현성	조충현	05/07 유용렬
협 조			

## 2015년 중구희망복지지원단 운영계획



**복지환경국**  
**복지지원과**



## 2015년 중구희망복지지원단 운영계획

「중구 희망복지지원단」은 복합적 욕구를 가진 대상자에게 통합 사례관리를 제공하고 지역 내 자원 및 방문형 서비스사업을 총괄·운영함으로써 지역단위 통합서비스 제공의 역할을 하고자 함

### I 추진배경

- 복지전달체계 개선대책('11.7.13.보건복지부)
- 사회복지담당공무원 확충에 따른 시군구 복지행정 개선 지침('11.11.3.보건복지부)
- 2015년 희망복지지원단 업무 지침 ('15.3.26.보건복지부)

### II 추진방향

- 통합적서비스 체계구축, 맞춤형서비스 제공 및 복지체감도 향상
- 차상위 계층 등 빈곤층의 탈빈곤, 빈곤예방의 적극적 유도
- 복지대상자 등 지역주민이 활용할 수 있는 서비스·각종 프로그램 등 가용자원에 대한 정기적인 조사 및 활용

### III 조직 및 인력구성

- 조직 및 인력 : 1개팀 운영, 8명(단장, 팀원5명, 통합사례관리사2명)

**목표** → 현장 밀착형 전달체계로 복지 체감도 제고

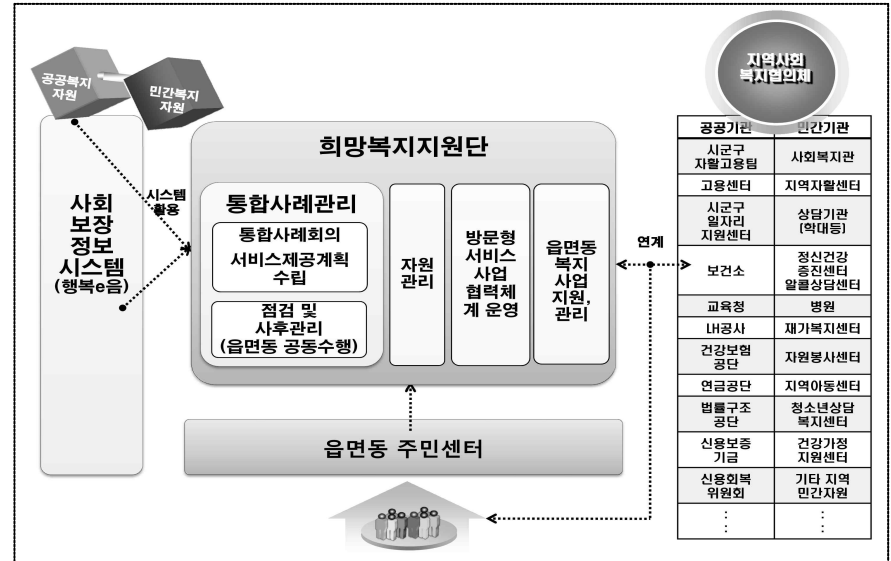


### ● 희망복지지원단 조직도



### IV 주요업무

#### 1 희망복지지원단 업무 수행체계도



## ② 희망복지지원단 세부 사업

### 1. 통합사례관리사업

지역사회 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리·지원체계를 토대로 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·고용·주거·교육·신용법을 등 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고, 이를 지속적으로 모니터링 해나가는 사업

#### □ 수행절차 및 내용



- **(대상자 접수)** 각 동 주민센터에서 초기상담 거쳐 희망복지지원단에 접수
- **(욕구조사)** 접수된 대상가구를 사례관리와 서비스 연계가구로 구분하기 위한 심층조사
  - 욕구별 위기조사 병행 : 시급성, 중요도 파악, 서비스제공 계획 수립시 우선순위 선정 기준 활용[행복e음 시스템 등록]
- **(대상자구분 및 선정)** 욕구조사 결과를 토대로 통합사례관리자가 주 사례관리자와 협의 대상가구를 선정 ▷ 사례관리가구, 서비스연계가구, 사업대상제외가구
- **(사례회의 개최)** 사례관리 결정 가구에 대해 서비스제공계획 수립·종결까지 수시개최
  - ① **희망복지지원단 내부 사례회의**
    - 회의일시 : 필요시 수시 개최
    - 구성인원 : 5명(단장 외 담당공무원2, 통합사례관리사2)
    - 내 용 : 주요사례 발표(대상사례의 현황, 욕구조사결과, 필요서비스, 의견) 및 사례관리대상자 선정, 단순서비스연계 결정, 종결처리, 미선정 등 결정
  - ② **지역사회복지 협의체 실무분과 회의**
    - 회의일시 : 필요시 수시 개최
    - 구성인원 : 18명(통합사례관리 분과위원)
    - 내 용 : 우수사례 발표, 각 기관별 서비스 정보 공유

### ③ 민간 실무자 연계 회의

- 회의일시 : 필요시 수시 개최
- 구성인원 : 분야별 민관기관 실무자, 희망복지지원단 팀원
- 내 용 : 분야별 민간기관에 의한 사례관리 대상자 서비스 자원 확인 및 연계 방안 논의

- **(서비스제공 계획)** 사례회의 결과를 토대로 개입목표(장·단기)설정, 구체적인 서비스 제공 계획 수립
- **(서비스제공 및 점검)** 계획에 따른 서비스제공, 이행상황 및 대상가구의 환경·욕구 등 변화를 주기적으로 점검파악
- **(종결)** 개입목표 달성, 거부 등의 사유로 개입 불가시 종결여부 결정
  - 긍정적 종결 : 장기목표 달성, 단기목표 달성, 상황호전
  - 여건종결 : 타구전출, 사망, 거절, 포기, 연락두절(3개월)
  - 자체종결 : 기관의 지원, 능력의 한계에 의한 종결
- **(사후 관리)** 일정기간 동안 대상가구 유지 모니터링, 위기상황의 재발예방
  - 종결 후 6개월 단위로 1회 2번 실시(서비스 연계가구: 1회 실시)

### ※ 2014년 통합사례관리 현황

계	사례관리	서비스연계	미선정	종결
119가구/295명	42가구	18가구	18가구	41가구

#### 1) 대상 유형별 현황

계	기초수급자	차상위계층	일반저소득
119가구/ 295명	81가구/198명	22가구/63명	16가구/34명

#### 2) 복지서비스 연계-지원 현황

계	경제	주거	건강	교육	관계	일자리	법률	기타
165명	44명	15명	60명	11명	6명	12명	7명	4명

## 2. 자원관리

복지대상자가 가지고 있는 다양한 욕구에 능동적으로 대처하기 위해서 공공 자원 뿐만 아니라 지역사회가 보유하고 있는 여러 유형을 적극개발 체계적 관리

### □ 수행방법



### □ 주요사업

- 저소득가정 정기후원 및 일시후원 : 성금 및 성품지원
- 위기가정 지원 : 실직·질병·화재 등 긴급 상황 발생한 위기가정 지원
- 1직원 1가정 보살피기 : 직원과 저소득 가정 결연 및 후견인 역할 활성화
- 하루 100원, 드림하티 사업 : 개인, 기업 등 소액후원자 발굴
- 따뜻한 겨울나기 사업 : 모금 생방송 개최 및 사업 홍보 등
- 디딤돌 사업 : 음식점, 학원수강 등 후원업체 발굴하여 저소득 지원
- 맞춤형 푸드뱅크(마켓) 운영 : 개인·관내·업·유관단체 의 식품 및 생필품후원으로 저소득 지원

### □ 수행주체

- 희망복지지원단 자원관리(반) : 단장 및 자원관리 담당자 3명
  - 지역사회공식·비공식 자원현황 관리 및 정보제공, 자원개발 기획 실천, 분야별 자원 관리 담당(기관)와 정기 워크샵, 공동 교육 등 연계협력체계 조성
- 지역사회복지협의체 (2015. 7월 지역사회보장협의체로 명칭 변경 예정)
  - 지역사회가 보유하고 있는 공공·민간 자원 정보를 공유하고 지역사회에 필요한 자원의 개발·발굴 등 협의·실천해 나갈 수 있는 기능수행
- 중구자원봉사센터
  - 희망복지지원단 등 사업부서가 필요로 하는 인적 자원제공
- 동주민센터 : 15개 동
  - 희망복지지원단 등과 협력하여 자원·발굴 적극 수행

## 3. 지역보호체계 운영

지역사회의 보호가 필요한 사회취약계층을 민관협력 토대의 지역네트워크 기반으로 지역단위에서 보호해 나가기 위한 시스템 구축 및 운영

### □ 수행주체

#### ○ 희망복지지원단

- 지역보호체계 구축 및 운영상 총괄관리 수행
  - 방문형 서비스 사업 현황 조사 및 연계협력방안 수립(모니터 포함)
  - 방문형 서비스 사업 담당(기관)과의 “협력회의” 운영
  - 지역특성에 기초한 중장기적 지역복지 추진 활성화 방안 마련 등
  - 지역사회복지협의체 및 동 인적안전망 운영 활성화 지원

#### ○ 동 주민센터 : 15개 동

- 관할 구역의 방문형 서비스 수행 인력(기관)과 구체적인 협력 시행체계를 만들고, 이를 기초로 복지대상자에 대한 방문 상담 수행 및 정보공유
- 특히, 복지위원의 위촉 및 관리를 전담 수행하고 통반장 등 지역주민의 적극 참여에 기반하여 동에서 방문형서비스 인력도 연계협력체계 반영

#### ○ 지역사회복지협의체 (2015. 7월 지역사회보장협의체로 명칭 변경 예정)

- 민관협력이 기초하여 지역 내 복지문제에 대한 효과적 대응을 제시하는 등 지역 단위 민관 거버넌스 주체로 역할 수행

## □ 운영 내용

### 1) 방문형 서비스 사업

복지대상자의 여건과 생활상의 여러 욕구에 적극적으로 대응하기 위해 서비스 제공자가 찾아가서 돌봄·의료(보건)상담·정보제공 등을 수행

### ○ 방문형서비스 협력체계 운영대상 사업

사업 구분	주요 대상	사업 내용	제공 기관
동방문상담	• 국민기초생활수급자 • 차상위	복지대상자 모니터링	• 동주민센터
통합사례관리	• 국민기초생활수급자, 차상위 • 일반저소득 등 위기가구	욕구조사, 서비스 제공, 모니터링	• 희망복지지원단
방문건강관리서비스	• 기초수급자 • 건강보험 20%이하 가구	노인 만성질환자 등 질환별·주별 건강관리	• 중구보건소
노인돌봄기본서비스	• 65세이상 독거노인 (일상생활지원필요)	안전확인, 생활교육, 보건복지 연계 등	• 약수노인종합복지관
노인돌봄종합서비스	• 65세이상 차매중풍 등 질환자	가사활동지원, 주간보호	• 중구지역자활센터 • 재가노인복지센터
장애인활동지원서비스	• 1~2급 장애인 (일상생활지원필요)	신변처리, 가사지원, 이동보조	• 중구지역자활센터 • 중구길벗 장애인 자립생활지원센터
가사간병 방문도우미	• 국민기초생활수급자 • 차상위	가사간병 서비스 지원	• 중구지역자활센터
노인장기요양 방문요양서비스	• 장기요양보험 3등급이상	신체활동, 가사활동 등 지원	• 재가장기요양기관
노인장기요양 방문목욕서비스	• 장기요양보험 3등급이상	목욕서비스	• 재가장기요양기관
노인학대 예방	• 학대판정 노인	상담 및 일시보호등 서비스 제공	• 노인보호 전문기관

### ※ 2014년도 방문형 서비스 실적 현황

계	단독방문	공동방문 (동주민센터-보건소)	기타 공동방문 (동주민센터-기타 방문기관)
1,163가구	1,023가구	84가구	56가구

## 2) 동 인적 안전망 운영 활성화 지원

지역주민의 욕구에 맞는 서비스를 연계·지원하기 위해 동 단위로 위촉

### ① 이웃살피미(복지통장제)

- 구 성 일 : 2014. 5 (2014.3 보건복지부 「복지사각지대 발굴지원종합대책」)
- 인 원 : 1,249명
- 단 위 : 15개동 주민센터별 구성
- 주요기능
  - 관내 취약 계층 가구 방문을 통해 사각지대 발굴 및 취약주민 근황파악
  - 복지사각지대 발굴시 동 주민센터로 연계 → 동 담당자 방문상담 및 지원

### ② 동 민관협의체

- 구 성 일 : 2014. 4 (중구지역사회복지협의체 운영조례 제3조의1)
- 인 원 : 총173명 (각 동별 20명 이하)
- 단 위 : 15개동 주민센터별 구성
- 주요기능
  - 지역 직능단체·자원봉사자 등과 인적 네트워크를 구축하여 지역 내 복지사각지대 발굴 및 서비스·자원 연계하여 동 주민센터 통보

### ③ 동 복지위원

- 구 성 일 : 2011. 3 (사회복지사업법 제8조)
- 인 원 : 31명(동별 2인 이상)
- 단 위 : 15개동 주민센터별 구성
- 주요기능 : 지역주민 중 사회복지사업에 도움을 필요로 하는 대상에 대한 선도 및 상담 지원

## 4. 동 복지사업 지원·관리

동 복지업무 중 희망복지지원단 관련 업무에 적극적 지원·관리를 통해 지역주민을 위한 공공복지서비스 수행기관으로 정착 기능을 할 수 있도록 지원

- 초기상담 및 종합정보안내
  - 초기상담 주기적 점검 및 점검결과 피드백, 상담기법 교육기회 마련
- 전문가 자문을 통한 슈퍼비전 교육 실시 : 연 2회 이상
- 통합사례관리 사업 대상 발굴·의뢰 체계 상시 점검 및 독려
- 지역사회 자원개발 : 동 단위 지역사회 자원개발 전략 및 수행 방안 적극 안내
- 방문형 서비스 사업간 연계 실행 점검 모니터링 등

## V 기대효과

- 복합욕구를 가지고 있는 저소득 가구에 대한 복지보건·고용·교육·주거 등 맞춤형서비스 제공
- 대상가구에 적합한 자원을 지원하는 서비스 중심의 복지행정수행으로 복지체감도 향상
- 공공과 민간복지간 연계협력 활성화를 통한 탄력적 대응과 주민주도의 지역 내 문제해결

## VI 홍보계획

- **홍보기간** : 연중
- **홍보대상** : 일반주민, 관공서(구, 동주민센터), 학교, 사회복지관련 유관기관 등
- **홍보내용**
  - 희망복지지원단 사업( 대상, 신청방법, 서비스제공 등)
  - 드림하티 사업, 사례관리 우수사례 보도 등 홍보
- **홍보방법**
  - ① **온라인 홍보**
    - 구청 및 각 동 홈페이지, 각 동별 SNS계정 (트위터, 페이스북 등) 통한 홍보
    - 중구희망복지지원단 온라인 카페 홍보(<http://cafe.naver.com/jungguhope>)
  - ② **오프라인 홍보**
    - 관내 현수막 부착 : 지정 게시대 권역별 4곳
    - 구 및 동 전광판·게시판·엘리베이터 등 홍보
    - 각 동 통장협의회 및 직능단체 회의시 회의자료 배포 홍보
    - 홍보책자 발간 : 우수사례집 발간을 통한 홍보
  - ③ **언론 홍보**
    - 지역신문, 중구광장 등을 보도자료 배포를 통한 정기적 홍보
- **소요예산** : 3,000천원 (국비20, 시비40, 구비40)
  - 예산과목 : 복지지원과, 취약계층 복지증진, 저소득층 서비스연계 및 지원, 사례관리, 일반운영비

## VII 행정사항

- 사례관리 대상가구 수시 발굴 및 통합사례 초기상담, 서비스 연계·지원
  - ▷ 신규발굴 및 관리가구 150%이상 증가 목표
- 「희망복지지원단」 홍보