

2024. 1. 29.(월) 석간용

이 보도자료는 2024년 1월 29일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 서울시복지재단 지역복지본부

지역복지본부장

이수진

02-6353-0330

공공복지팀장

이유정

02-6353-0341

사진없음 사진있음 쪽수 : 6쪽

관련 누리집

<https://wish.welfare.seoul.kr/>

서울복지재단, 지난해 복지현장 위기 컨설팅 사례 모아 서울 전 자치구 배포

- 2021년부터 3년간 정신질환 등 총 225건의 공공복지 위기사례 컨설팅 지원
- 기초수급자 연락 두절 시 대응방안 등 현장사례 및 실제 적용 가능한 업무노하우 담아
- 재단, “컨설팅 유사 사례 공유로 현장실무자가 겪는 사례관리 어려움 해소 기대”

[2023년 복지현장대응컨설팅 실제사례]

가족관계가 단절되어 혼자 사는 치매 여성 노인 A씨의 자택에는 이웃남성(정신질환, 전과자)이 자유롭게 출입하고 있어 범죄 우려가 높은 상황이다. 이에 A씨의 복지플래너는 어떻게 A씨의 안전을 확보할 수 있을지 동주민센터에서 컨설팅을 의뢰했다. 이에 센터에서는 A씨의 응급상황 등에 대한 대처를 위해 홈캠 설치와 치매공공후견사업을 통한 후견인 지정 등 지속적인 관찰을 제안하고 정신건강복지센터와의 협력을 통해 이웃남성의 정신질환 관리 필요성을 제기하기도 했다. 현재 A씨는 자택에 설치된 홈캠과 공동주택 관리인, 요양보호사, 동주민센터, 복지관 등의 협업을 통한 촘촘한 모니터링으로 보다 안전하게 관리받고 있다.

[컨설팅 의뢰인(A씨 복지플래너) 소감]

“컨설팅을 통해 예방적 차원에서 직접적으로 적용 가능한 답변을 받게 되어 심적 부담을 줄이고 유관기관과 연대하여 접근할 수 있었습니다. 특히 문제의 관점을 전환하여 이웃남성에 대한 개입까지 할 수 있도록 의견 주셔서 시야를 확장할 수 있었습니다.”

- 서울시복지재단(이하 재단)이 아동학대, 장기민원, 치매어르신 보호 등 복합적이고 공무원 혼자 감당하기 어려운 공공 복지현장의 위기사례에 대한 대응 매뉴얼과 유사사례에 대한 컨설팅 내용을 공유하기 위해 지난해 현장 사례를 담은 모음집을 제작해 서울시 425개 전 동주민센터에 배포했다고 밝혔다.
- ‘복지현장대응컨설팅’은 복지업무 경력 15년 이상의 사회복지 공무원과 정신질환 및 가정폭력 등 각 분야의 전문지식을 갖춘 현장 전문가 30여 명으로 구성된 전문 컨설턴트가 복지현안에 대한 전문적 자문을 제공하는 사업이다. 재단에서는 지난 2021년부터 ‘복지현장대응컨설팅’ 사업을 통해 3년간 총 255건의 복지현장 위기사례 컨설팅을 지원한 바 있다.
- 이번 사례집에는 지난 한 해 동안 광역단위 온라인 사례관리 컨설팅을 통해 진행된 사례 중 10개를 선정해 대상자 모니터링, 민원응대, 사회복지 보장비용 부정수급 대상자 등 복지행정 관련 일반 업무 수행과 저장강박, 정신질환 및 치매 대상자 개입 등 고난도 위기사례 개입 시 현장 실무자들이 참고할 수 있는 정보가 담겼다.
- 특히 위기사례 중 ▲기초수급자 대상자가 연락두절 될 때 동주민센터의 모니터링 방법 ▲대상자 보호자가 과도한 민원을 요구 또는 협박할 시 대응 방안 ▲공적지원에 한계가 있는 정신질환 의심 대상자의 사례관리 및 대상자 보호자의 비협조 상황에서 개입 방법 등 다양한 현장 노하우를 담아 공공복지 현장 실무자의 대응력을 강화하고자 했다
- 복지현장대응컨설팅 사례 모음집은 공유복지플랫폼(wish.welfare.seoul.kr)에서 PDF 파일 형태로 내려받을 수 있으며, 컨설팅 신청은 복지재단 내

서울복지교육센터가 운영하는 공유복지플랫폼(wish.welfare.seoul.kr)에서 가능하다.

- 이수진 서울시복지재단 지역복지본부장은 “최근 복지현장의 위기사례들은 자살 시도, 치매, 무연고 등 복합적이고 공무원 혼자 감당하기 어려운 경우가 많다”며, “사례모음집에 담긴 컨설팅 사례가 복지현장에서 발생하는 다양한 위기 사례 대응 및 개입방향 설정 시 도움이 되었으면 한다.”고 말했다.

붙임. 2023 복지현장대응컨설팅 사례모음집 표지 및 목차



2023년
복지현장대응컨설팅 사례모음집

앞아두면



꼭

붙임이 있는 현장사례

Contents

Part 1. 대상자의 주변인으로 인해 발생하는 어려움

- 사례 1** 가정위탁 중인 아동의 수급정보를 요청하는 친부에게 반대할 수 있는 법적 근거 10
#가정위탁 #학대행위자 #개인정보요청 #피해아동
- 사례 2** 대상자의 보호자가 과도한 민원을 요구하거나 협박할 시 대응방안 14
#장기민원 #담당자 소진 #행정기관 대응

Part 2. 수급자 관리의 어려움, 해결책은?

- 사례 3** 사회복지 보장비용을 부정 수급한 대상자에게 징수권 행사를 위한 소멸시효 인정시점 22
#부정수급 #소멸시효 #환수결정일
- 사례 4** 요양병원에 입원 중인 의식불명 수급자의 생계급여를 자녀가 유용한 것이 의심되는 경우 후속조치 28
#의식불명 #생계급여 #유용
- 사례 5** 기초수급자인 대상자가 연락두절 될 때 동주민센터의 모니터링 방법 34
#모니터링 #척신정지 #연락두절(미연락)

Part 3. 향후 문제발생이 예상되는 대상가구, 어떻게 개입해야 할까요?

- 사례 6** 치매 여성 노인에게 접근하는 이웃 남성으로부터 40
 대상자의 안전을 위한 예방적 조치방법 문의
 #치매어르신 #무의탁 #행정기관 사전예방
- 사례 7** 거동이 불편한 1인 장년 가구의 45
 건강보험료 체납 문제 개입방법
 #복지사각지대 #건강보험료 체납 #의료보험 적용불가

Part 4. '정신건강+신체적 어려움'을 갖고 있는 복합 위기사례 대응

- 사례 8** 공적지원에 한계가 있는 52
 정신질환 의심 대상자 사례관리 시 고려사항
 #정신질환 #신체질환 #서비스 거부
- 사례 9** 신원 미상의 복지서비스를 거부하는 60
 저장강박장애 의심 1인가구 개입방법
 #신원미상 #저장강박장애가구 #거부적 클라이언트
- 사례 10** 정신질환과 저장강박증세가 있고, 66
 대상자의 보호자가 비협조적인 상황 속 개입방법
 #정신질환 #신체질환 #저장강박증세 #비협조적 태도 #종교적 신념