

문서번호	복지정책과-3939
결재일자	2015.2.16.
공개여부	대시민공개

주무관	희망복지지원담당	복지정책과장	교육문화복지국장		
이행우	성기창	민지선	02/16 도일환		
협 조	기초생활보장담당 조민숙 장애인지원담당 정수영 출산다문화지원담당 홍경남 복지기획담당 이병성				

-찾아내는 맞춤형 서비스를 위한-
복지대상자 모니터 강화 추진계획



2015. 2.

**교육문화복지국
 복지정책과**

-찾아내는 맞춤형 서비스를 위한- 복지대상자 **모니터 강화 추진계획**

복지대상자 및 취약계층에 대한 찾아내는 방문복지로 밀도있는 모니터를 실시하고 이를 바탕으로 필요한 서비스를 적절히 제공하여 지원의 효과성 제고 및 상시 보호체계의 내실을 기하고자 함

I 추진근거

- 2015 희망복지지원단 업무안내
- 2015 읍면동사회복지 업무안내

II 추진목적

- 취약계층의 안전 여부 및 안전을 위협하는 요소 확인
- 사례관리 및 서비스연계로 자립과 탈빈곤이 가능한 가구 발굴
- 지역자원의 효과적 재분배를 위한 급여 및 서비스의 만족도와 제공의 적절성 확인
- 동중심 통합사례관리 전면 실시 전 방문복지 강화

III 추진개요

- 기 간 : 연중
- 대 상 : 국민기초생활보장수급자 및 차상위계층 복지대상자 등
- 방문(모니터)주기
 - 월 별 : 단독가구 중 장애, 노인, 질병가구 등
 - 분기별 : 노인장기요양보험, 가사방문서비스 등 외부 서비스 지원 중인 가구
 - 반기별 : 통합사례관리 종결가구(6개월 단위로 1회, 총2회 실시)
 - 연(1회) : 공공부조 및 법정서비스 제공으로 생활이 가능한 일반가구 등

□ 추진방향

- 찾아내는 방문복지를 통한 복지사각지대 발생 예방 및 방지
- 위기예방과 욕구변화에 대한 모니터링
- 개별대상자에 대한 모니터 주기와 방법을 정하고 계획에 따라 모니터링 실시
- 복합적이고 다양한 욕구의 서비스연계 및 사례관리가 필요한 통합사례관리대상가구 발굴

IV

업무수행체계

□ 희망복지지원팀

- 가구유형별 모니터 주기 및 방법 제시
- 동 주민센터 모니터링 현황에 대한 점검

□ 동 주민센터

- 사회복지담당이 총괄하되, 개별 복지대상자에 대한 모니터 계획(모니터 방법, 상담주기 등) 수립¹⁾ 후, 계획에 따라 모니터 실시
 - 행복e음에 각 사업 담당자별 모니터 계획 및 실적등록
(기초, 한부모, 장애인, 차상위 담당이 행복e음에 가구별 모니터 계획, 실적 등록)
- 모니터링에 필요한 보조인력 활용하고 각 영역(방문, 전화 등 모니터링)별로 모니터링 주기에 따라 보조인력을 적절히 배치 활용
 - 보조인력은 동 복지협의체 위원, 복지위원, 통반장, 사회복지공익근무요원, 사회복지도우미, 장애인행정도우미 등
 - 보조인력은 보조적인 역할 수행, 총괄과 최종적인 확인은 복지담당공무원 수행
- 종결된 통합사례관리대상가구의 경우, 만족도 조사 병행 실시

1) 행복e음 [상담신청 ▷ 안내상담 ▷ 모니터상담관리] 에서 모니터상담 후보자 조회 후, 가구별 모니터 상담계획(주, 월, 분기, 반기)을 등록 [계획저장] 처리

□ 모니터 방법

- 모니터상담지 서식(붙임1)을 활용하며 상담 실시
 - 행복e음【모니터상담관리】에서 모니터상담 후보자 조회²⁾ 후, 가구별 모니터 상담계획(주, 월, 분기, 반기)을 수립 후, 계획에 따라 모니터 상담 실시
 - 상담결과는 행복e음 【모니터상담관리- 실적관리】에서 등록·관리
- 보조담당 모니터 요원 활용
 - 담당자의 가구방문 외에 전화모니터상담, 동 복지협의체 위원, 복지위원, 통·반장 등 지역자원 활용
 - 일자리사업 활용한 안부확인서비스 실시
 - 방문형서비스 수행 인력(방문간호사, 장애인활동보조인, 노인돌보미 등) 연계

□ 모니터 대상

○ 기존 관리대상 가구

- 기초수급자, 한부모, 차상위계층 등 동주민센터 관리가구 등

○ 신규 대상가구

- 신규 기초생활보장수급자, 한부모 등
- 동 복지협의체 위원, 복지위원, 통반장 등에 의해 위기가구로 추천된 가구
- 학대 방임이 예상되거나 가구원 보호기능이 약화된 가구 등

※ 정기계획 외 신규복지대상자 선정, 전입, 가구원 추가 등 가구 변동 사항이 발생했을 경우는 14일 이내 방문하여 생활실태 조사(자격관련 조사가 아닌 지원사항 확인을 위한 조사) 실시

2) 후보자 조회시, 기초수급자 사례관리대상자,서비스연계대상자, 기타 등으로 구분하여 조회(단, 기초수급자인 동시에 사례관리대상자인 경우는 사례관리대상자로 조회됨)

□ 주요 모니터 내용

- 대상자의 건강 · 영양 상태, 주거환경 등 생활실태와 욕구파악
 - ※ 종결 통합사례관리 대상가구의 경우, 대상가구의 변화모습, 위기상황 재발여부, 새로운 문제나 욕구의 발생 조기 발견 등을 위주로 상담
- 제공된 급여 · 서비스가 제대로 전달되고 있는지 파악
- 신규 제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원 정보 제공

□ 가구유형별 모니터링 주기³⁾

구분	가구특성	모니터 주기	모니터 내용
유형① 일반가구	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 부조 및 법정서비스 제공으로 생활이 가능한 가구 (현 보장내용외 기타 다른 욕구가 없거나 잠재된 가구) • 장기입원 등으로 사례관리 추진이 불가능한 가구 	연1회	<ul style="list-style-type: none"> • 생활실태 점검 및 복지 욕구 재사정 • 신규서비스 안내 및 누락서비스 확인
유형② 서비스연계 가구	<ul style="list-style-type: none"> • 일상생활과 관련한 단순한 욕구를 가진 가구 (단순 서비스연계 가구 : 금품후원, 급식지원, 집수리 등) 	연1회	
유형③ 주의대상 가구	<ul style="list-style-type: none"> • 단독가구 중 장애, 노인, 질병가구 등, 2인 가구 중 1인이 장애 또는 질병으로 스스로 생활하지 못하는 가구 • 통 · 반장 등에 의해 신고된 가구 등 • 스스로 위기관리가 어려운 가구원이 포함된 가구 	월1회	<ul style="list-style-type: none"> • 생활실태 점검 및 복지욕구 재사정 • 지역(민간) 사례관리 내용 확인
유형④ 서비스관리 가구	<ul style="list-style-type: none"> • 외부 사회서비스(사례관리) 지원중인 가구 (노인장기요양보험, 가사방문서비스, 방문보건서비스 등) 	분기1회(방문) 월1회 (스크리닝)	<ul style="list-style-type: none"> • 신규서비스 안내 및 누락서비스 확인
유형⑤ 통합사례 관리 종결가구	<ul style="list-style-type: none"> • 일상생활 관련 욕구와 자발적 문제해결능력 관련 욕구를 복합적으로 가진 가구 • 정신장애인가구, 해체위기가구 등 개입이 필요한 조손가구 등 개별서비스 연계를 통한 복지증진 외에 상담, 심리치료, 생활관리 등 직접 서비스를 통한 기능회복(개선)이 필요한 가구 	6개월 단위로 1회, 총2회 실시	<ul style="list-style-type: none"> • 희망복지지원팀 모니터 실시 • 희망복지지원팀과 사례관리 회의 통한 모니터링 추진

3) 모니터 상담계획 수립시 대상자 특성에 맞도록 조정 가능

(1) 유형①~⑤ : 연 1회에서 주 1회, 연간조사계획에 따라 생활실태 점검 및 복지욕구 확인으로

신규서비스 안내와 누락서비스를 체크

(2) 유형③ : 일정한서비스를 장기간 단순 제공하는 대상은 월 1회 정도 모니터하며, 복지관 등 민간서비스 · 보건소 연계 등에서 다차원적 서비스를 지원받고 있는 가구는 주 1회(전화포함) 정도의 모니터 필요

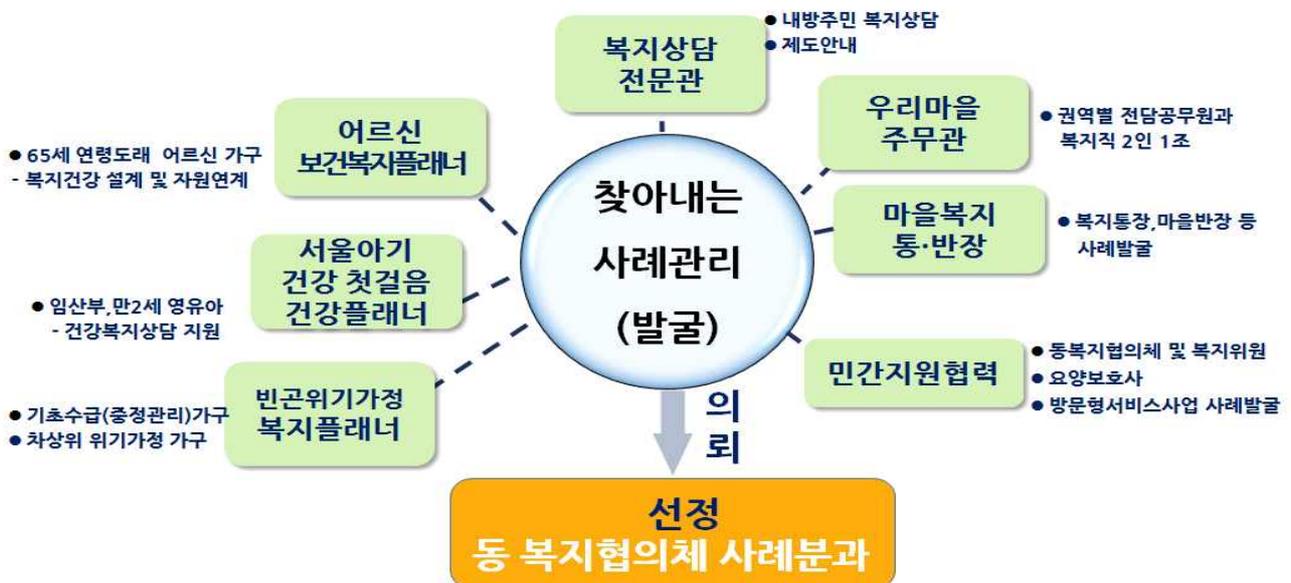
(3) 유형④ : 독거노인, 정신장애인 등 주의가 필요한 가구(단독가구 위주)의 직접 모니터 주기는 분기 1회 정도로 하며, 중간에 월 1회정도의 주기로 서비스 실시기관과 대상자에게 각각 서비스 내용과 만족도를 확인함

(4) 유형⑤ : 희망복지지원팀에서 사례관리가 종결된 가구는 행복e음을 통해 대상자별 모니터링 계획을 수립하고 계획에 따라 모니터 상담 시행

VI

향후계획

- 월별 모니터 실적 점검 후, 모니터 상담실적 洞행정 실적 심사 반영
- 복지대상자 모니터 추진사업은 '15. 7. 1 마을복지 시범사업 추진시 "동중심 통합 사례관리" 사업과 연계·협조 실시 예정 ※우선 시범동 월곡2동('15. 3. 1~)
- ※ 『마을복지 시범사업 추진』 통합사례관리 대상자 발굴 및 선정 체계(안)
 - 찾아내는 복지인력 확보를 통한 다양한 사업과 방문복지 협력



○ 시범 실시 전·후 복지대상자 모니터 분장(안)

시범 실시 전	시범 실시 후 ('15. 7. 1~)
<ul style="list-style-type: none"> · 각 사업 담당자별 모니터 계획 및 실적 등록 (기초, 한부모, 장애인, 차상위 담당 등) 	<ul style="list-style-type: none"> · 사례담당 : 사례관리 종결가구(반기) · 기초담당 : 기초수급 신규선정·전입자 가구(14일 이내) · 우리마을주무관 : 기초수급 (연 1회 가구) · 빈곤위기가정 플래너 : 기초수급 (월·분기 가구) · 한부모, 차상위 담당 : 각 사업별 관리가구
<p>사회복지(기초)담당 총괄</p>	<p>복지상담 전문관 총괄</p>

VII

행정사항

- 희망복지지원팀
 - 월별 모니터 실적 점검 결과 통보 ----- 분기
- 동 주민센터
 - 동별 자체 모니터 계획서 수립 및 제출 : 2015. 3. 13(금)까지
 - ※ 계획서 제출 시 연간 모니터링 대상자 명단 (엑셀 추출) 제출
 - 행복 e음 연간 모니터 계획 수립(가구수 별) : 2015. 3. 13(금) 완료

- 붙임 1. 모니터 상담지 1부
2. 동별 복지대상자 현황 1부. 끝.