

문서번호	복지정책과-17829
결재일자	2015.7.31.
공개여부	대시민공개

주무관	희망복지지원담당	복지정책과장	교육문화복지국장		
이행우	代김은숙	민지선	07/31 도일환		
협 조	자치 행정담당 기초생활보장담당 장애인지원담당 출산다문화지원담당 복지기획담당 복지자원연계담당		代오달교 조민숙 김기란 홍경남 성기창 代손서영		

## 『빈곤위기가정 복지플래너사업』 복지대상자 모니터 및 위기가정 발굴 강화 추진계획



**2015. 7.**

**교육문화복지국**  
**복지정책과**

# 『빈곤위기가정 복지플래너사업』

## 복지대상자 모니터 및 위기가정 발굴 강화 추진계획

- 찾아가는『동 마을복지센터』 출발과 함께 “빈곤위기가정 복지플래너” 사업 활성화를 통해 기존 복지대상자에 대한 적극적인 방문복지 서비스 제공 및 지속적인 모니터링 지원체계를 강화하고,
- 복지사각지대 위기가정, 은둔·취약계층에 대한 지역관계망을 통한 선제적 안전망을 운영하여 상시 보호체계를 구축, 주민의 복지체감도를 제고하고자 함

### I 추진근거

- 찾아가는 동 마을복지센터 실행계획 …………… 복지정책과-15114(2015. 6. 30)
- 2015 희망복지지원단 업무안내, 읍면동 사회복지업무안내 (복지정책과-3939, 2015.2.16 참조)

### II 추진배경

- 소외된 빈곤 위기가정을 직접 찾아가는 수혜자 중심의 복지행정 미흡
- 이웃간 교류단절, 통 담당 공무원 역할 축소로 위기가정 정보파악 곤란
- 주민과 행정의 연결 고리 약화로 위기상황 시 행정의 신속한 대응력 저하
- 사업 인력 간 통합관리체계 부재에 따른 대상자 관리의 중복·누락 발생

### III 추진개요

- 추진기간 : 2015. 7~ 확대시행
- 실행주체
  - 빈곤위기가정 복지플래너 총괄 :洞 공공복지 팀장
  - 빈곤위기가정 복지플래너 : 권역 전담공무원(사회복지직공무원), 협조(우리동네주무관)
- 사업대상
  - 기존 대상자 : 기초수급자, 한부모가정,차상위계층(장애인,자활,본인부담경감)등
  - 신규 대상자 : 복지사각지대 위기가정 및 은둔·취약계층(집중·상시발굴) 등

## □ 중점 추진사항

- 기존 복지대상자에 대한 지속적 모니터링을 통한 예방적 복지 실현
- 권역내 통 담당인 우리동네주무관과의 탄탄한 협조관계를 통한 기존 복지대상자에 대한 안부확인 및 복지사각지대 발굴 강화
- 신규 은둔·취약계층 발굴 및 생활실태 방문 점검, 복지정보 제공 등
- 주민, 동복지협의체, 마음돌보미, 방문형서비스 수행주체 등의 상시협업 체계 구축으로 동 단위 돌봄 인적안전망 운영의 안정화

## IV 추진방법

### 1 빈곤위기가정 복지플래너 구성 및 운영

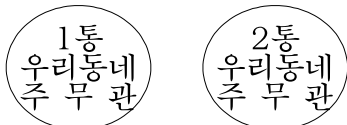
#### □ 실행주체

- 빈곤위기가정 복지플래너 총괄 ⇨洞 공공복지 팀장
- 빈곤위기가정 복지플래너 ⇨ 권역 전담공무원(사회복지직 공무원), 협조(우리동네주무관)
- ※ 권역구분 : 전체 통을 사회복지직 공무원 수(공공복지+보건복지자원)를 고려하여 권역으로 구분

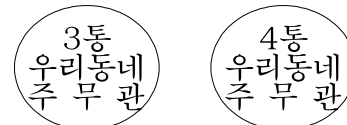
### 2 업무추진 체계

#### 빈곤위기가정 복지플래너 (총괄 : 공공복지 팀장)

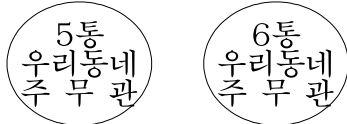
##### 1 권역 (전담 사회복지직)



##### 2 권역 (전담 사회복지직)



##### 3 권역 (전담 사회복지직)



##### 4 권역 (전담 사회복지직)



#### ⇄ 상시 협업 ⇄

#### 돌봄 인적안전망

- 이웃관계망 : 통·반장, 동복지협의체, 마음돌보미, 자원봉사캠프, 주민 등
- 방문형서비스 수행인력 : 서울재가관리사, 보건소 통합방문간호사 등

※ 권역 전담 공무원 : 사회복지직이 권역 담당 역할 수행

※ 우리동네 주무관 : 행정직 및 사회적 등 직렬에 관계없이 각 통 담당이 우리동네 주무관 역할 수행

## 업무체계



### 3

## 실행주체별 역할분담

실행주체	역할
<b>공공복지 팀장</b> (빈곤위기가정복지플래너 총괄)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 복지대상자 모니터링 계획 수립 및 총괄 운영</li> <li>• 빈곤위기가정 복지플래너 주간 회의 주관(주1회)</li> <li>• 복지사각지대 정기 일제조사 계획 수립 및 총괄 운영</li> <li>• 행복e음(초기상담, 모니터상담 관리) 전산입력 상시 점검 등</li> </ul>
<b>보건복지지원 팀장</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지사각지대 일제조사 지원</li> <li>• 돌봄 인적안전망 수시 발굴체계 구축</li> <li>• 인적안전망 협조체계 구축 및 관리</li> <li>• 방문형 서비스 및 돌봄 사업 실무자 매칭 네트워크 구성</li> </ul>
<b>사회복지직 공무원</b> 빈곤위기가정복지플래너 권역 담당	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 복지대상자 모니터링 운영·관리</li> <li>• 복지사각지대 집중·상시 발굴 추진 등</li> <li>• 발굴가구 현장 확인 방문 복지상담 및 유형별 개입 서비스 연계</li> <li>• 돌봄 인적안전망 구축 및 관리</li> <li>• 행복e음(초기상담, 모니터상담 관리, 서비스연계 실적 등) 전산입력</li> </ul>
<b>우리동네 주무관</b> 권역 내 통 담당	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 복지대상자에 대한 안부 확인</li> <li>• 복지사각지대 집중·상시 발굴 업무 적극 협조</li> <li>• 돌봄 인적안전망 활동 관리 등(마음돌보미, 복지협의체, 복지통반장, 방문형서비스인력 등 적극 활용)</li> </ul>

※ 원활한 업무추진을 위한 팀간 긴밀한 협조 및 정보 공유 체계 구축(결재라인협조 등)

## 기존 방문복지 업무와 차별성

구분	기존 방문복지	빈곤위기가정 복지플래너
대상	기초수급자, 차상위계층 등	기 발굴된 가구, 신규 발굴된 은둔 취약계층 가정 등
주체	복지담당공무원 (복지+행정)	사회복지직공무원+우리동네주무관 등
주요내용	공적급여 중심의 욕구파악 및 서비스제공	복지·고용·보건 등 욕구파악 맞춤형 정보제공 및 자원연계 피드백 지역사회 복지욕구 파악 및 연계
기대효과	취약계층대상 선별적 복지수행 공적급여 중심의 서비스제공	촘촘한 발굴 시스템으로 복지사각지대해소 복지·고용·보건 등 맞춤형 통합서비스 실시 지역 내 주민과 주민 관계망 촉진

## V

### 세부 추진방법

#### 1. 공공복지팀

##### 1 기존 복지대상자 방문상담 모니터링 강화

☐ 방문대상 : 기초수급자 및 차상위계층(장애인,자활,본인부담경감) 복지대상자 등

☐ 방문주체

- 빈곤위기가정 복지플래너의 직접 모니터링을 원칙으로 하되, 우리동네 주무관, 돌봄 인적안전망을 통한 안부확인 방식 활용

##### 안부확인 방식 1) 권역 소속 우리동네주무관

- ▶ 복지대상자 중 지속적 안부 확인 필요가구(고령·독거노인가구) 분류
- ▶ 월 초 통별 15가구 정도 담당 우리동네주무관에게 안부 확인 요청
- ▶ (수시) 안부 확인 중 위기가구 발견 시 가정방문을 통한 추가 모니터링 실시
- ▶ (정기) 월 말 안부 확인 결과 정리 및 방문상담 등 추가 개입 필요성 검토

##### 안부확인 방식 2) 돌봄 인적안전망

- ▶ 기존 복지대상자 중 마음돌보미, 방문형서비스 수행주체 등 돌봄 인적안전망에 의해 가정 방문 안부 확인 중인 대상자 명단 확보
- ▶ (수시) 돌봄 인적안전망의 개입 의뢰 시 가정방문을 통한 추가 모니터링 실시
- ▶ (정기) 월 1회 안부 확인 결과 취합 및 추가 방문상담 등 개입 필요성 검토

## 빈곤위기가정 복지플래너 주간회의 개최

- 주 1회, 공공복지 팀장의 주관 하에 권역별 빈곤위기가정복지플래너, 복지상담 전문관 등 주간 상담(방문) 결과 보고 및 사례논의
  - ▶ 회의주기, 참석자 등은 동별 특성 및 여건에 따라 조정 가능  
(주1회, 공공복지 및 보건복지지원팀 가능하면 전원참석 권장)

예비 운영동  
월곡2동  
운영사례

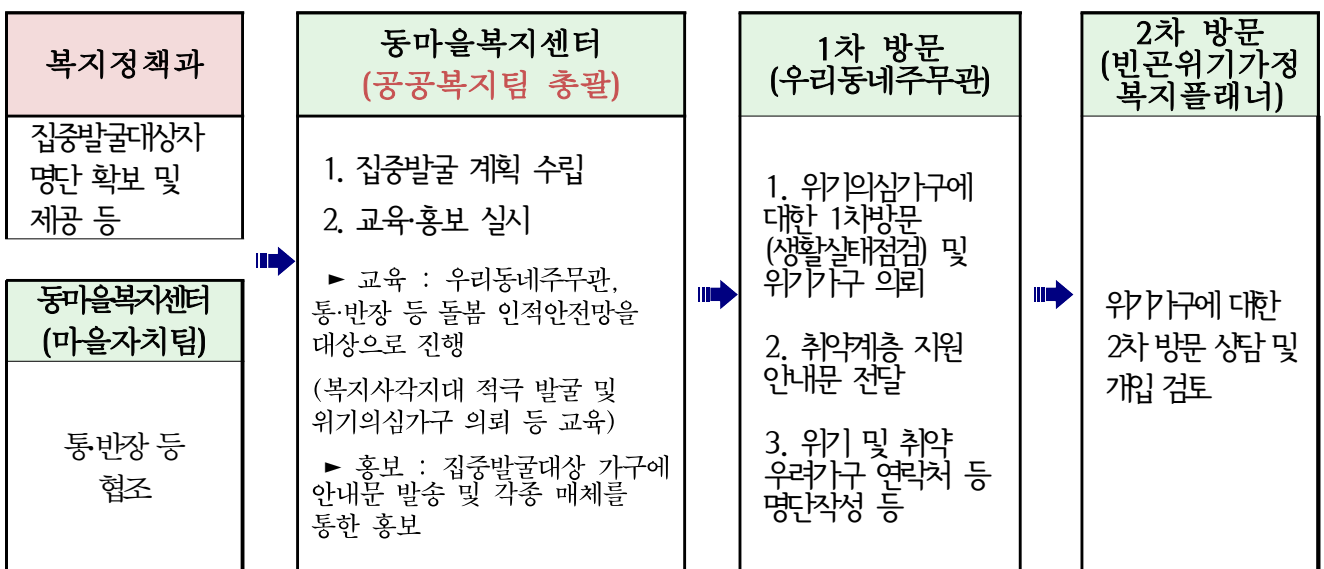
- 매주 금요일(08시~09시) 공공+보건복지팀장 및 팀원 모두 주간회의 참여
- 주단위 복지상담전문관, 복지플래너 등 내방 방문 상담 대상자 전체 1차 스크리닝  
→ 2차 방문 대상자 선정, 대상자 정보 및 기타 업무관련 공유·협조

- ▶ 대상자 및 복지자원 정보 공유 및 피드백
- ▶ 향후 서비스 지원계획 공유 및 동 내부사례회의 시 이관할 복합사례, 타기관 의뢰 필요 사례 논의 및 정리
- ▶ 회의 개최시, 보건복지지원 팀장에 대한 내부협조 및 참여 요청 등

## 복지사각지대 취약계층 정기 일제조사 추진

- 조사주체 : 우리동네주무관, 빈곤위기가정복지플래너, 통·반장 등
- 조사주기 : 연2회(주민등록 일제조사기간 중 3월, 9월)
- 조사대상
  - 수급탈락·중지가구, 생활요금 체납가구(단전·단가스·단수 가구) 등
  - 쪽방거주자 및 그 밖의 취약가구 등

### 집중발굴 체계도



## 주민 홍보 및 발굴체계 구축

### □ 상시 주민홍보 및 발굴체계 마련

- 취약계층과 접촉이 많은 사람 중심 안내문 제공 등 홍보

예시1) 거리노숙인, 일용직 노동자, 여인숙·고시원 등 주거취약계층 거주자 등  
 예시2) 여인숙 사장, 고시원 원장, 고물상 사장 등  
 예시3) 병의원, 동네슈퍼, 은행 등에 안내문 부착 등

- 취약지역 정기점검 체계 마련(주민조직활용: 전담구역 지정 순찰)
  - ▶ 창고, 공원 화장실, 교각아래, 폐가, 등을 구역화하여 통·반장 등 활용
- 방문형서비스 실무자를 통한 발굴
  - ▶ 방문간호사, 장애인활동보조인, 노인돌보미, 요양보호사 등

## 2 보건복지지원팀

### 돌봄 인적안전망 수시 발굴체계 구축

□ 방문주체 : 빈곤위기가정복지플래너 중심으로 복지사각지대 발굴

### □ 추진방법

- 연중 ‘어려운 이웃을 동마을복지센터에 알려주세요’ 운동 등을 통해 복지 사각지대 발굴에 대한 주민들의 적극적인 참여 유도
- 우리동네주무관, 돌봄 인적안전망을 통한 취약계층 발굴에 대한 관리망 구축

#### 발굴 방식 1) 권역 소속 우리동네주무관

- ▶ (1차 방문) 우리동네주무관이 직·간접 방식에 따라 빈곤위기가정 발굴
  - 직접 : 담당 통 살핌, 전입 독거·부부노인가구 보건·복지정보카드 방문 전달 과정 중 발굴된 사례
  - 간접 : 통·반장이 발굴하여 우리동네주무관에게 의뢰한 사례
- ▶ 발굴 즉시 우리동네주무관은 권역 담당 빈곤위기가정복지플래너에게 의뢰
  - ※ 의뢰 시 대상 가구에 대한 1차 방문 결과(인적사항 및 생활실태) 전달
- ▶ (2차 방문) 대상 가구에 대한 빈곤위기가정복지플래너의 현장 확인 및 상담 실시
- ▶ 위기 유형에 따른 복지서비스 제공 및 연계, 사례관리 의뢰 등 지원

## 발굴 방식 2) 권역 소속 돌봄 인적안전망

- ▶ 마음돌보미, 방문형서비스 수행주체 등이 가정방문 시 빈곤위기가정복지플래너의 개입이 필요하다 판단되는 위기가구에 대해 발굴 즉시 개입 의뢰
- ▶ 대상 가구에 대한 빈곤위기가정복지플래너의 현장 확인 및 상담 실시
- ▶ 위기 유형에 따른 복지서비스 제공 및 연계, 사례관리 의뢰 등 지원

## 2 돌봄 인적안전망 협조체계 구축 및 관리

### □ 돌봄 인적안전망 간담회 실시

- 분기별 1회 정도 권역별 또는 단체·기관별 간담회를 실시, 복지사각지대에 대한 상시 발굴 및 즉각 조치가 가능하도록 권역 소속 돌봄 인적안전망과 담당 빈곤위기가정복지플래너 간의 긴밀한 협조체계 구축 필요
- 동별 특성 및 여건에 따라 간담회 주기 및 실시 여부 등 조정 가능

### □ 돌봄 인적안전망 활동 관리

- 월 1회 돌봄 인적안전망 안부확인 결과 및 활동 관리 여부에 대한 점검 실시

## 3 방문형서비스 및 돌봄사업 매칭 네트워크 구축

### □ 추진목적

- 복지대상자의 여건과 생활상 욕구에 적극적으로 대응하기 위하여 방문형 서비스 및 돌봄사업의 연계·협력을 강화

### □ 추진내용

- 복지수요와 공급의 조정 및 서비스 공급망 확충
- 지역 인적안전망의 매칭 기능 활성화
- 위기상황 발생 시 신속한 긴급대응체계 구축

### □ 구성 및 운영

- 방문형 서비스 사업 네트워크 구성
- (區) 해당부서 실무자 간담회 실시, 사업전반 협의 및 조정(분기1회)
- (洞) 방문형서비스 돌봄사업 봉사자 대표자 회의에서 정보공유 및 필요 서비스 매칭(수시)



## VI 모니터 추진 방법(행복e음 등록)

### 1 방문계획 수립 ☞ 기존 복지대상자는 연간 방문계획 수립

#### ① 대상자 명단 추출(기존 복지대상자)

#### ② 가구별 방문(모니터) 주기 계획

※ 가구유형별 모니터링 주기1)

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

1) 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

## 방문계획 입력(행복e음)

☞ 행복e음[모니터상담관리] → 모니터상담 후보자 조회 후, 가구별 모니터 상담계획 입력

### ☐ 모니터 대상

- ① 기존 : 기초수급자, 차상위계층 등 (행복e음 시스템 명단 확보, 등록·관리)
- ② 신규 : 신규 기초수급자 · 차상위, 복지사각지대 발굴 가구 등(수시 등록·관리)

※ 정기계획 외 신규 복지대상자 선정, 전입, 가구원 추가 등 가구변동사항이 발생했을 경우일 이내 방문하여 생활실태 조사(자격관련 조사가 아닌 지원사항 확인을 위한 조사) 실시

## 계획에 따라 방문상담(모니터) 진행

☞ 방문상담기록지 서식 활용하여 상담 실시

- ① 사전방문 예약
- ② 방문상담 준비 : 방문상담기록지 등
  - ▶ 사전검토 : 방문일정 확정된 가구에 대한 기본사항 조회기재  
(개인정보이력, 공적급여, 민간복지 수혜이력 등)
- ③ 방문상담 진행 : 기본사항 점검 → 욕구파악 → 서비스 정보제공 등
- ④ 주요 모니터 내용
  - ▶ 대상가구의 생활실태, 가구 상황파악(주거상태, 청결상태 등)
  - ▶ 욕구파악 : 기본사항, 건강·영양상태, 경제활동 및 주거형태, 복지욕구 등
  - ▶ 제공된 급여·서비스가 제대로 전달되고 있는지 파악
  - ▶ 신규제도 및 서비스, 변화된 내용, 이용 가능한 자원정보 제공

### ※ TIP (연중 필요한 욕구 파악)

- 주거상황 : 난방 (기름, LPG, 도시가스, 연탄, 전기장판등기타) 집수리(도배, 장판), 가스타이머 설치여부, 선풍기, 전기장판, 이불 필요여부 등
- 월세금, 공과금체납여부, 현재 받고 있는 민간 서비스(교회, 친인척)등
- 독거(노인, 중증장애인, 중증질환)가구 비상연락망, 수급자 전화번호 재확인
- 65세이상 : 안과(백내장, 녹내장등), 치과질환(틀니, 치과치료등)
- \* 주의사항 : 상담시 후원(밀반찬등)민간연계 욕구, 급여부분에 대해서는 민감한 부분, 답변시 주의
- ※ 종결 통합사례관리 대상가구는, 대상가구의 변화모습, 위기상황 재발여부, 새로운 문제나 욕구의 발생 조기발견 등을 위주로 상담

## 상담 후 조치 → 초기상담 입력(행복e음) → 욕구에 대한 피드백 제공

- ☞ 상담결과 엑셀자료 정리, 초기상담, 행복e음[모니터상담관리-실적관리]에서 등록·관리
- ☞ 내부회의(정기 및 수사회) : 대상가구 욕구 및 실태조사 파악을 통한 사례 수준 분류
- ☞ 일반가구 : 공적자원 및 단순 서비스 연계, 담당자 서비스 의뢰 및 종결, 사후관리
- ☞ 복합위기가구 : 사례관리 담당자 의뢰 및 이관 → 동중심 사례관리

### ※ 주의사항 : 행복e음에 실적등록시 주의사항

· 방문내용 입력시,

보호가구 특히 기초수급자의 경우는 가구사항, 부양자, 주거사항, 소득, 재산등의 보호내용 또는 급여가 변동될 수 있기 때문에, 행복e음 입력자료와 변동이 있을 경우 반드시 기초수급담당 상의후 입력요망

(예 : 자녀가 부양자인데 같이 사는 경우, 주거(보증금, 월세)변동, 소득변동, 취업여부 등 행복e음 입력자료와 변동이 있을 경우 증빙서류를 제출받아 처리)

## VII 기대효과

- 취약계층의 안전여부 및 안전을 위협하는 문제 사전 파악·예방
- 공무원 및 통반장 등 지역주민 관계망 연계를 통한 대상자 발굴·관리 체계강화
- 지역관계망을 통한 상시 보호체계를 구축, 주민의 복지체감도 향상

## VIII 행정사항

- 동별 자체 계획서 수립 및 제출 ..... 2015. 8. 12(수)까지

○ 권역별 빈곤위기가정 복지플래너 및 우리동네주무관 구성 현황 포함 제출

동명	총 권역수	총괄담당 팀장	권역 구분	빈곤위기 플래너 권역담당	우리동네주무관 ( )통 담당	비고
성북동	2	공공복지팀장 행정6급 000	1권역	사회8급 000	1통 담당 기능7급 000	
			2권역	사회7급 000	2통 담당 행정8급 000	
					3통 담당 행정7급 000	
					4통 담당 사회7급 000	

○ 계획서 제출시 연간 모니터링 대상자 명단(행복e음 엑셀 추출) 제출  
(연간계획 수립 후, 인사이동시 모니터 상담관리에서 담당자 변경)

붙임 빈곤위기가정 복지플래너 업무가이드 및 서식 자료 각 1부. 끝.