

문서번호	복지정책과-1681
결재일자	2016.1.19.
공개여부	대시민공개

주무관	희망복지지원담당	복지정책과장	교육문화복지국장		
박호혜	강정주	민지선	01/19 박형중		
협 조	복지기획담당 성기창				

「빈곤위기가정 복지플래너사업」 복지대상자 모니터 및 위기가정 발굴 강화 추진계획



2016. 1.

교육문화복지국
복지정책과

「빈곤위기가정 복지플래너사업」 복지대상자 모니터 및 위기가정 발굴 강화 추진계획

- ◆ 빈곤위기가정 복지플래너 사업을 통해 기존 복지대상자에 대한 적극적인 방문 복지서비스 제공 및 지속적인 모니터링을 통해 지원체계를 강화하고,
- ◆ 복지사각지대 해소를 위한 빈곤 위기가정, 은둔·취약계층을 적극 발굴, 다양한 민관 협력 상시보호체계로 지원하고자 함.

I 추진근거

- 찾아가는 동 마을복지센터 실행계획 …… 복지정책과-15114(2015. 6. 30)
- 2015 희망복지지원단 업무안내, 읍면동 사회복지업무 안내(보건복지부)

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 : 2016. 1 ~ 2016. 12. 31(연중)
- 실행주체
 - 빈곤위기가정 복지플래너 총괄 :洞 공공복지 팀장
 - 빈곤위기가정 복지플래너 : 권역 전담공무원(사회복지직공무원)
- 사업대상
 - 기존 대상자 : 기초수급자, 한부모가정, 차상위계층(장애인, 자활, 본인부담경감) 등
 - 신규 대상자 : 복지사각지대 위기가정 및 은둔·취약계층 등

□ 중점 추진내용

- 기존복지대상자에 대한 방문 모니터링 강화로 예방적 복지 실현
- 빈곤위기가정의 체계적인 방문관리로 주민중심의 밀착형 복지기능 강화
 - 행복e음 복지사각지대 발굴관리 시스템 활용, 동단위 돌봄인적안전망 운영
 - 신규 은둔·취약계층 발굴 및 생활실태 방문 점검, 복지서비스 제공 등

【돌봄인적안전망】

- 이웃관계망 : 복지통·반장, 동복지협의체, 마음돌보미, 자원봉사캠프, 주민 등
- 방문형서비스 수행인력 : 독거노인 생활관리사, 장애인활동보조인, 요양보호사, 방문간호사 등
- 방문형 직업종사자 : 우체국 집배원, 전기·가스 검침원, 음료 배달원 등

□ 실행주체별 역할분담

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

IV 세부추진계획

1. 복지대상자에 대한 방문 모니터링 추진

가. 방문 모니터링 대상

- 기존 대상자 : 기초수급자, 한부모가정, 차상위계층(장애인, 자활, 본인부담경감) 등
- 신규 대상자 : 신규 · 전입 복지대상자, 복지사각지대 발굴 가구 등

【우선모니터 대상】

- 신규 기초생활보장수급자
- 복지대상자 중 취약한 1~2인 가구
- 희망복지지원팀에서 모니터를 요청하는 가구
- 복지통·반장, 동복지협의체 등 돌봄인적망에 의해 위기가구로 추천된 가구
- 한부모, 차상위계층 중 학대 방임이 예상되거나 가구원 보호기능이 약화된 가구

나. 방문주체 : 빈곤위기가정 복지플래너, 복지통 · 반장 (최초 방문시 동행방문)

※ 전입자, 취약계층 발굴대상자는 가급적 복지통 · 반장 동행방문

다. 방문 모니터링 방법

1) 연간 방문계획 수립

- ① 기존 복지대상자는 연간 방문 계획 수립
 - 가구특성에 따라 유형구분, 모니터 주기와 방법 설정
 - 연1회 이상 가정방문 실시
 - ※ 통합사례관리 종결가구는 종결 후 , 6개월 단위로 1회, 총 2회 실시
(단, 서비스연계가구는 1회 실시)
- ② 신규복지대상자 선정, 전입, 가구원 추가 등 가구 변동사항이 발생했을 경우, 14일 이내 방문하여 생활실태 조사
 - 자격관련 조사가 아닌 지원 사항 확인을 위한 조사 실시
- ③ 행복e음 복지사각지대발굴관리시스템 및 상시발굴체계를 통해 신규 발굴된 경우, 즉시 방문

【 가구유형별 모니터링 주기 】

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
유형② 서비스연계 가구	<ul style="list-style-type: none"> • 일상생활과 관련한 단순한 욕구를 가진 가구 (단순 서비스연계 가구: 금품후원 급식지원 집수리 등) 	연1회	<ul style="list-style-type: none"> • 신규서비스 안내 및 누락서비스 확인
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 • 복지통·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"> • 희망복지지원팀과 사례관리 회의 통한 모니터링 추진 - 희망복지지원팀: '희망콜'로 모니터 실시

※ 동 여건에 따라 모니터링 방법 및 추진 인력 탄력적으로 운영 가능

2) 방문계획 입력(행복e음)

- ☞ 행복e음【모니터 상담관리】 - 모니터상담 후보자 조회 후 가구별 모니터 상담계획 입력
- ☞ 복지대상자 명부 대조 후 누락자는 대상자관리(신규대상자)등록 전출·사망자는 대상자 제외 처리



3) 계획에 따라 방문 모니터 실시

① 방문일정 협의 및 확정

- 월별 계획에 따른 방문 대상자와 방문일정 협의

② 방문상담 준비

- 행복e음 등 전산 정보 통해 가구특성 및 공적급여 등 복지서비스 수혜여부 확인
- ※ '빈곤위기가정복지플래너 방문상담 기록지 '개인정보수집활용 및 제3자제공동의서(플래너용)' 준비

③ 방문상담 진행

- 직원 또는 복지통·반장과 2인 1조로 구성하여 방문 (신규대상자일 경우 가급적 복지통반장과 동행방문)
- 기본사항 점검
 - 가구별 안부확인, 생활실태 점검, 가구상황(주거상태, 청결상태 등)
- 욕구파악
 - 빈곤위기가정복지플래너 방문상담 기록지에 기초하여 기본사항, 건강상태, 경제활동 및 주거형태, 복지욕구 등
- 복지욕구, 고용, 일자리, 보건, 주거 등 서비스 정보 제공(필요시 방문간호사 연계)

4) 상담 후 조치 : 욕구에 대한 피드백 제공

① 상담결과 입력

구 분	기존복지대상자	신규발굴대상자
행복e음	【모니터 상담관리】 ▷ 대상자 더블클릭 후 【실적관리】 상담결과 등록 · 관리	【초기상담】 ▷ 상담 결과 등록
복지플랜시스템	대상자 및 상담기록지(개인정보제공동의서 포함)등록 · 관리	
기 타	엑셀DB대장 작성	

② 내부회의 (빈곤위기가정복지플래너 주간회의) 실시 : 욕구 및 실태조사를 통해 사례 분류

- 일반가구 : 내외부 자원 제공 및 단순 서비스 연계
- 복합위기가구 : 동 복지협의체 사례분과를 통한 통합사례회의(월1회) 개최하여 사례구분, 주사례기관 선정, 서비스계획 및 자원연계 등 협의함
- ※ 단, 단순사례의 경우 동 내부사례회의 개최로 선정, 진행할 수 있음

단순사례→洞, 전문→민간복지기관, 위기긴급→구(긴급사례→區 직접의뢰 가능)

③ 사후관리 : 서비스 연계 확인 등 지속적인 모니터링 실시

2. 복지사각지대 해소를 위한 상시 발굴

가. 추진기간 : 연중상시

나. 발굴대상

- 국가·지자체 및 민간의 도움이 필요하지만 지원받지 못하는 복지소외계층
- 행복e음 복지사각지대 발굴 관리시스템을 활용한 잠재적 위기가구
- 긴급지원법 제2조에 따른 위기사유로 생계유지 등이 어렵게 된 가구(또는 사람)
- 공적지원 대상에 해당되지 않으나, 돌봄 등의 과중한 부담으로 인하여 어려움을 겪고 있는 가구
- 모텔, 여관, 고시원 등에 거주하는 주거취약계층

다. 발굴방법

1) 동절기 취약계층 복지사각지대 집중 발굴

① 추진기간 : '15년 12월 ~ '16년 2월 29일

② 추진방법

- 동주민센터를 중심으로 가정 방문을 통한 발굴 또는 기존 대상자, 타 기관 협조 요청자 등 대상 발굴
- 빈곤위기가정복지플래너, 우리동네주무관, 복지통·반장, 동 지역사회복지협의체, 방문형서비스 수행인력 또는 방문형 직업종사자 등 민관협력체계 활용 발굴

※ 복지정책과-31028(2015.12.30)호 의거 추진(행복e음 통보된 895가구 포함)

2) 복지사각지대 일제조사 실시

① 추진기간 : '16년 상·하반기(연2회)

② 추진방법

- 주민등록 일제조사 시 병행 추진 (자치행정과와 협력 추진)
- 주민홍보를 통한 발굴(안내문 발송 및 각종 매체 활용)

3) 주거위기가정 발굴 집중조사 실시

① 추진기간 : '16년 상·하반기(연2회)

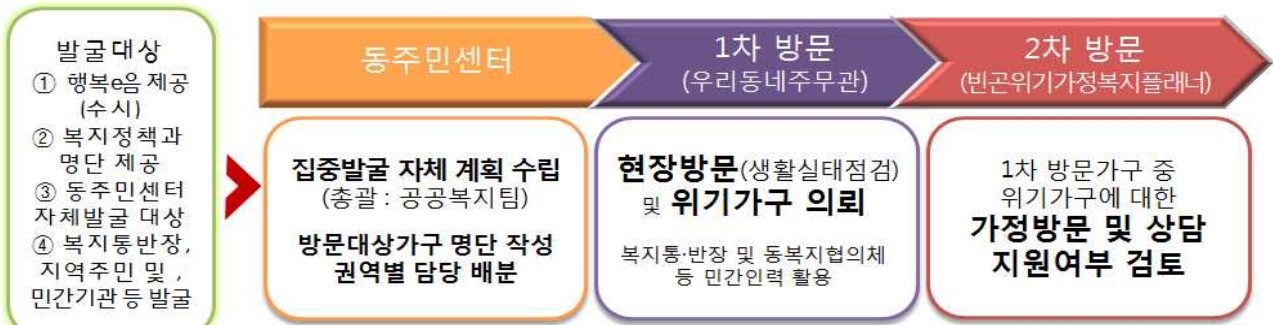
② 추진방법

- 모텔, 여관, 고시원 등에서 거주하는 가족단위 임시거주자 중 발굴
- 관내 숙박업소 및 고시원 등 일제조사 및 안내문 홍보
- 대한숙박업중앙회, (사)한국고시원중앙회 홍보 및 협조 요청

4) 방문형직업종사자 협력을 통한 상시 발굴

- ① 추진기간 : 연중상시
- ② 추진방법 :
 - 우체국 집배원, 전기·가스 검침원, 음료 배달원 등 방문형 직업종사자를 통한 복지사각지대 발굴 및 수시 점검
 - 동별 방문형 직업종사자 명단 확보 후 제공('16.1월중)

라. 집중발굴체계도



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

V 기대효과

- ❑ 취약계층의 복지욕구 및 안전을 위협하는 문제 사전 파악으로 예방적 복지 실현
- ❑ 민관협력 동단위 인적안전망을 통한 대상자 발굴 및 관리체계 강화
- ❑ 다양한 발굴 경로를 통한 복지사각지대 발굴 확대 및 동 중심 사례관리를 통한 맞춤형서비스 제공으로 복지체감도 향상

VI 행정사항

❑ 동별 자체 계획서 수립 및 제출 2016. 1. 22(금)까지

○ 권역별 빈곤위기가정 복지플래너 및 우리동네주무관 구성 현황 제출

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

☐ 행복e음 시스템 【모니터 상담관리 계획】 입력 완료 …… 2016. 1. 29(금)까지

☐ 빈곤위기가정 복지플래너 활동 실적 제출 …… 주간보고(매주 월요일)

○ 최초보고 : '16.1.25(월), 추진기간 : '16.1.1~1.22

동명	추진실적						
	담당자수 ①	총 방문 상담을	구분	방문대상자수 ②	실방문대상 ③	방문상담을 ④	방문상담건수 ⑤
			기존대상자				
			신규대상자				

- ① 담당자수 : 빈곤위기가정 복지플래너로 지정(업무분장상), 활동하는 공무원
- ② 방문대상자 수 : 모니터상담 계획수립 대상자수[사례관리가구, 국민기초생활수급자, 한부모가정 차상위(장애인, 자활 본인부담경감) 등]
- ③ 실방문대상 : 실제 방문한 대상자 수(방문횟수가 아닌 실제 방문한 대상자 수로 기입)
- ④ 방문상담을 : 실방문대상/방문대상자수
- ⑤ 방문상담건수 : 방문대상자를 방문한 건수(횟수)로 대상자 1명을 2회 방문시 2건임

※ 찾아가는 동마을복지센터 1단계 성과관리 방안

- 수행지표 : 방문가구수(횟수), 최저기준 : 플래너 당 월 20가구 또는 20회 《서울시 기준》

- 붙 임 1. 빈곤위기가정 복지플래너 방문상담기록지 1부.
2. 개인정보수집 활용 및 제3자 제공동의서 1부. 끝.