

위기가정
통합지원센터
운영 매뉴얼



Contents

I. 총괄

① '위기가정 통합지원'의 이해	04	(5) 서비스 제공 및 연계	28
② 추진근거	04	(6) 모니터링	30
③ 추진경과	05	(7) 종결	32
④ 추진목표 및 전략	05	(8) 사후관리	33

II. 센터의 운영

① 센터의 설치	06	2) 재발우려가정 전화 모니터링	34
② 조직체계	07	3) 합동방문	36

④ 지역 연계 및 협력	37
--------------	----

III. 주요업무

① 통합지원을 위한 업무 체계도	09
② 주요 업무 프로세스	10
③ 주요 단계별 직무 내용	11
1) 주요 단계별 직무 내용	11
(1) 사례접수	11
(2) 사례분류 회의	15
(3) 초기상담	17
(4) 사례회의	25

IV. 센터 운영 사례

① 복지정책과 내 설치	42
② 청사 내 독립된 공간에 설치	43
③ 외부 건물에 별도로 설치(장소 임대)	43



V. 추진사례

[추진사례 1] 광진구 위기가정 통합지원센터	46
[추진사례 2] 구로구 위기가정 통합지원센터	47
[추진사례 3] 동대문구 위기가정 통합지원센터	49
[추진사례 4] 서대문구 위기가정 통합지원센터	50
[추진사례 5] 성동구 위기가정 통합지원센터	51
[추진사례 6] 중랑구 위기가정 통합지원센터	53
[프로그램 운영사례] 노원구 위기가정 통합지원센터	55

VI. 서식

[서식 1] 사례분류 목록	58
[서식 2] 상담일지(초기상담용)	59
[서식 3-1] 위기가정 통합지원센터 월별 추진현황 양식	60
[서식 3-2] 일반사례 관리현황(가구별) 양식	62
[서식 3-3] 고난도사례 관리현황(가구별) 양식	63
[서식 4] 위기도 조사지	64
[서식 5] 상담일지(가정폭력 피해자용) 예시	73
[서식 6] 개인정보 제공 동의서	74

부록

[부록 1] 현장경찰 가정폭력 피해자 권리고지 및 개인정보 연계 동의서
[부록 2] 사례 분류 기준표
[부록 3] 연계기관 목록(민간·공공)
[부록 4] 현장경찰 가정폭력 사건 위험성 조사표 양식
[부록 5] 실무를 위한 정보① 가정폭력 관련 주요 법령
[부록 6] 실무를 위한 정보② 가정폭력 112신고 처리 절차 개요도
[부록 7] 실무를 위한 정보③ 학대예방경찰관(APO) 업무 소개

위기가정 통합지원센터 설치 현황

용어정리

I 총괄

1 '위기가정 통합지원'의 이해

1) 개념

- 위기가정 : 가정 내 폭력·학대로 112 신고 된 가구를 의미
- 위기가정 통합지원 : 위기가정의 정서·법률·경제·의료 등 근본적인 문제해결을 통하여 폭력의 재발을 예방하는 총체적 활동을 의미

2) 대상

- 가정폭력으로 112 신고 된 가구 중 '위기가정 통합지원센터 연계 정보제공'에 동의한 대상 (피해자·가해자 포함)

3) '위기가정 통합지원센터' 운영의 목적

- 위기가정 통합지원센터(이하 '센터')는 전국 최초로 서울시와 서울지방경찰청이 협업하여 가정폭력·학대 피해가구를 위해 통합적으로 지원하여 재발방지를 도모하고자 함

2 추진근거

- 「사회보장기본법」 제29조 제1항
국가와 지방자치단체는 모든 국민이 이용할 수 있고 사회보장급여가 적시에 제공되도록 지역적·기능적으로 균형 잡힌 사회보장 전달체계를 구축하여야 함
- 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제42조의 제1항
지원대상자에게 보건·복지·고용·교육 등에 대한 사회보장급여 및 민간 법인·단체·시설 등이 제공하는 서비스를 종합적으로 연계·제공하는 통합사례관리를 실시할 수 있음
- 「위기가정 통합사례관리」 시범사업 추진계획 (시장방침, '18.5.9)

③ 추진경과

- 2018년 제1차 지역안전 실무협의회 안건 협의 '18. 3. 20.
- 시장 - 서울지방경찰청장 「위기가정 통합지원센터」 구축 업무 협약식 '18. 9. 5.
- 위기가정 통합지원센터 시범 사업 실시(10개구) '18. 10. 10.
성동, 광진, 동대문, 중랑, 도봉, 노원, 서대문, 구로, 금천, 영등포
- 위기가정 통합지원센터 확대운영(5개구) '19. 7.
중구, 은평, 마포, 관악, 송파

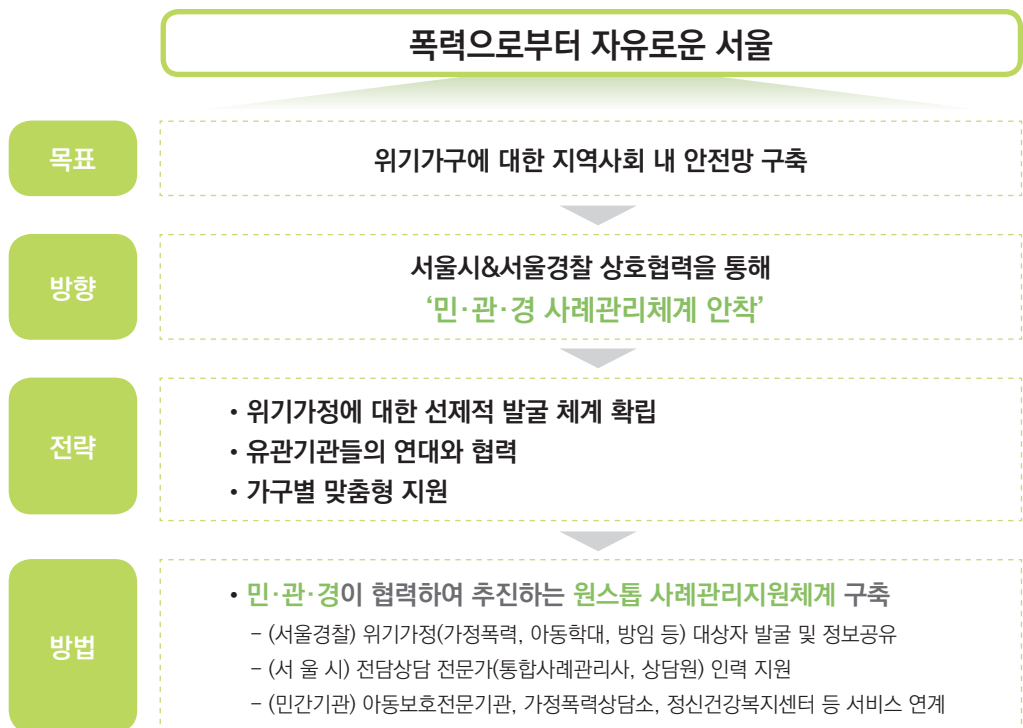
④ 추진목표 및 전략

1) 지역사회 내 위기가정 통합사례관리지원체계 구축

- 서울시와 서울경찰이 함께 협력하여 시민중심의 서비스 지원체계 확립
- 폭력·학대 가구에 대한 경찰의 체계적인 대응과 서울시의 복지 서비스 지원을 통한 근본적인 문제해결 도모
- 복지 사각지대 발굴 및 해소

2) 유관기관 간의 협력과 연대를 통해 체계적 서비스 제공

- 찾·동과의 시스템 연계로 공적돌봄 안전망 강화
- 맞춤형 연계 및 지원으로 복지서비스 향상



II 센터의 운영

1 센터의 설치

1) 센터 설치의 조건

- 센터는 구청 등 관내 적정 장소에 통합사례관리사, 학대예방경찰관(APO), 상담원이 상주하며 통합 서비스를 제공할 수 있도록 함께 근무할 장소를 설치함
- 대상자에 대한 효율적 접근과 관리를 위한 자체 전산망 설치
- 통합사례관리사와 학대예방경찰관(APO)의 원활한 업무수행을 위한 사무 집기류, 전화·컴퓨터 등 제반 여건을 조성토록 함

2) 센터 설치 유형

- 센터는 구청 주무부서(복지정책과) 내 또는 청사건물 내 독립공간에 설치
 - 청사 외 별도의 건물에 설치한 센터는 임대료 발생 및 관련 부서간 소통의 어려움이 발생하여 센터의 설치유형으로 지양
 - 단, 2018년도에는 청사 외 제3의 별도 공간 센터 설치를 인정하였으나, 2019년도 이후 설치하는 센터는 구청 내 또는 구청 외 청사건물에 소재하도록 변경

구청 복지정책과 내



구로·서대문·도봉

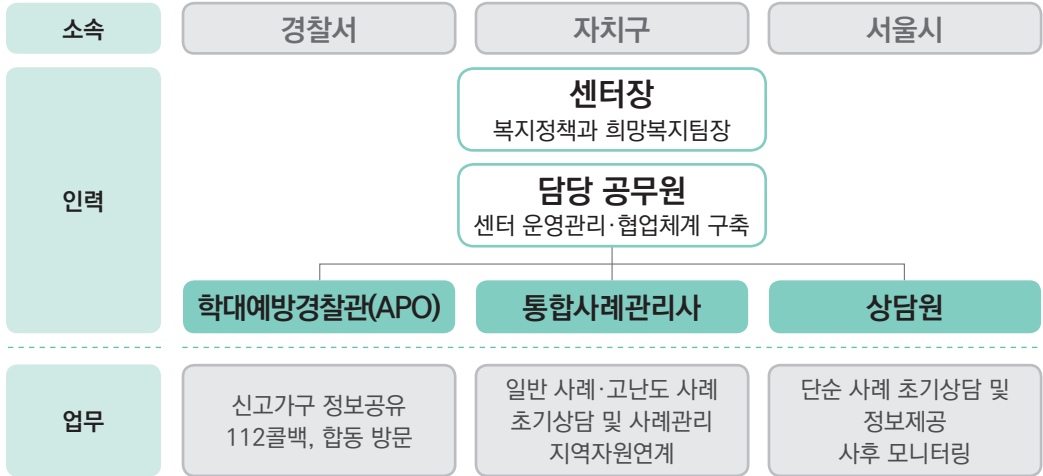
청사건물 내 독립공간



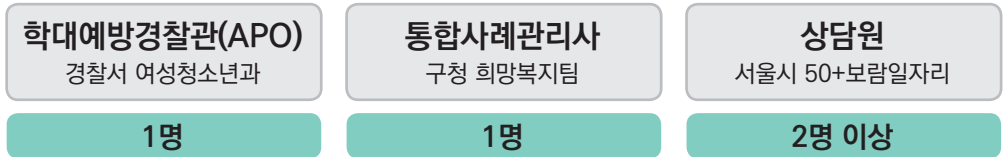
노원·동대문·영등포

※ 각 유형별 센터운영에 대한 세부내용은 IV장 참조

2 조직체계



1) 인력구성



※ 담당 공무원을 제외한 통합사례관리사, 학대예방경찰관(APO), 상담원은 상근

2) 인력 소개

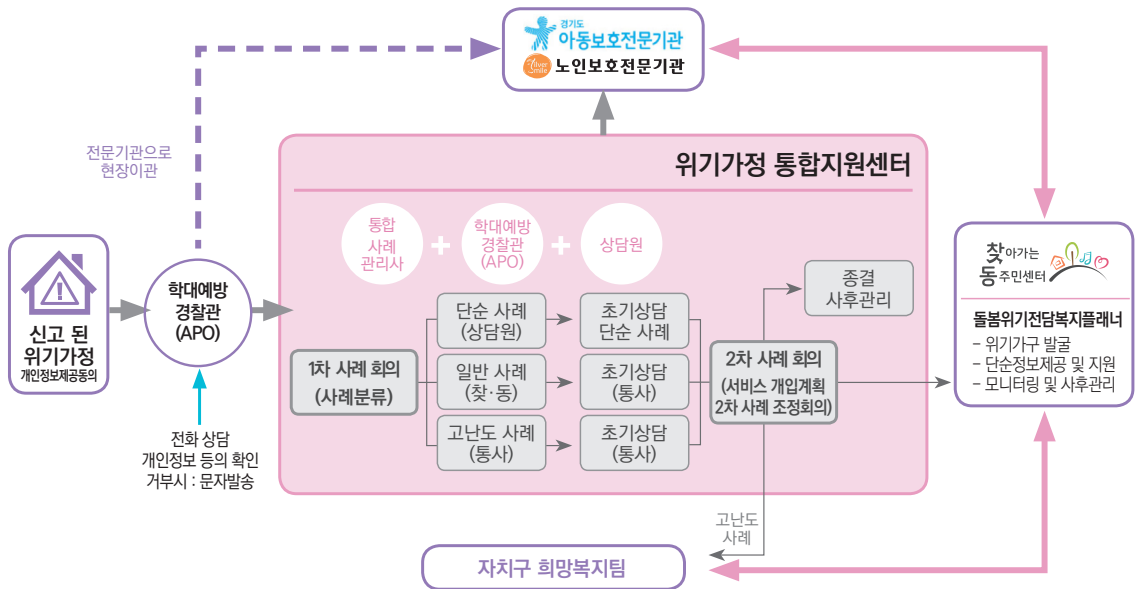
인력	개념
센터장	자치구 희망복지팀 팀장
담당 공무원	자치구 통합사례관리 실무 담당 공무원
통합사례관리사	자치구 희망복지팀 소속으로 관내 복합적 어려움을 지닌 가구를 대상으로 사례관리를 실시하는 전문 인력
학대예방경찰관(APO)	학대예방경찰관 APO(Anti-abuse Police Officer)은 각 경찰서 여성청소년과에 소속된 아동학대 및 가정폭력 등 학대 업무를 전담하는 경찰관
상담원	상담·심리·사회복지 전공 또는 경력의 전문 상담을 수행하는 서울시 50플러스 보람일자리 인력

3) 인력별 주요 역할

담당	역할 내용
센터장	<ul style="list-style-type: none"> • 구 자체 특성에 맞는 팀 구성 및 추진 계획 수립 • 고난도 사례 슈퍼비전(supervision) 제공
담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> • 사례회의 총괄 지원 • 수행인력 및 기관에 대한 조정자 역할 수행 • 부서간 협조 및 지역사회 관계기관과의 연계기반 구축
통합사례관리사	<ul style="list-style-type: none"> • 일반 사례 및 고난도 사례에 대한 초기상담(전화) • 사례관리(서비스 연계 및 지원 포함)
학대예방경찰관(APO)	<ul style="list-style-type: none"> • 경찰에 접수되는 가정폭력 관련 가정 정보공유 • 합동방문
상담원	<ul style="list-style-type: none"> • 단순 사례에 대한 초기상담(전화) • 서비스 정보 제공 • 사후관리

III 주요업무

1 통합지원을 위한 업무 체계도



| 센터 업무 진행 체계 |

- 1 학대예방경찰관(APO)이 가정 내 폭력으로 신고된 사건을 중심으로 '센터 연계사례 목록' 작성
- 2 신고접수 당시 아동학대와 노인학대 사건은 바로 전문기관으로 연계 : 센터와는 별개로 서비스 진행
- 3 학대예방경찰관(APO)이 작성한 '사례분류 목록'을 중심으로 사건에 대한 내용 공유 및 사례 분류 실시
 - ▶ 사례분류 : 단순 사례, 일반 사례, 고난도 사례
- 4 사례판정결과 단순 사례 → 상담원, 일반 사례 및 고난도 사례 → 통합사례관리사가 초기상담 실시 (초기상담은 전화상담 중심으로 진행, 필요 시 내방·가정방문 실시)
- 5 단순 사례는 상담원이 단순 정보 제공 후 종결
- 6 대상자 분류 변경 및 단순 사례의 서비스 지원 필요 시 사례 회의에 의해 서비스 계획 및 진행
- 7 일반 사례의 가정방문 필요 시 찾·동과 연계하여 통합사례관리사가 공동 진행
- 8 고난도 사례 판정 시 희망복지팀 사례로 접수하여 진행
- 9 찾·동에서 관리하는 위기가정 사례 중 가정폭력 재발 시 전문기관으로 의뢰
- 10 찾·동에서 관리하는 위기가정 사례 중 복합적 문제에 대한 해결이 필요할 때 희망복지팀으로 의뢰

2 주요 업무 프로세스



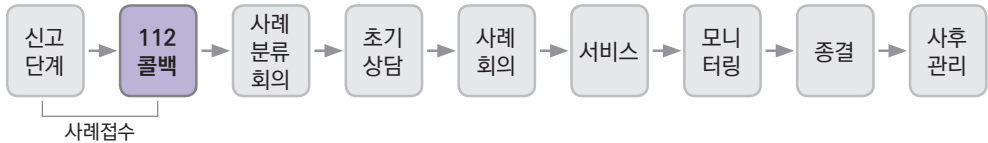
- 1 신고단계와 112 콜백은 경찰서에서 진행되는 과정으로 이 단계를 통해 <위기가정 통합지원센터 연계사례 목록>을 작성 : 학대예방경찰관(APO)
- 2 사례분류 회의를 통해 대상자를 3가지 유형으로 판정(단순 사례/ 일반 사례/ 고난도 사례)
- 3 초기상담은 상담원과 통합사례관리사가 전화상담으로 진행
- 4 초기상담 이후 대상자 재분류, 서비스 계획 수립 등은 사례회의를 통해 논의
- 5 서비스 제공
 - 단순 사례 : 상담원
 - 일반·고난도 사례 : 통합사례관리사
- 6 모니터링은 고난도 사례를 대상으로 통합사례관리사가 수시로 진행
- 7 서비스 종료 후 대상자별 사후관리 진행

사례 구분	담당자	사후관리 주기
단순 사례	상담원	6개월 이후 1회
일반 사례	통합사례관리사, 찾·동	3개월 이후 1회
고난도 사례	통합사례관리사, 찾·동	1개월 이후 1회

③ 주요 단계별 직무 내용

1) 주요 단계별 직무 내용

(1) 사례접수



■ 목적

- 가정폭력 신고가구 중 지구대·파출소 경찰관이 출동한 현장에서 정보제공 동의를 받지 못한 가구에 대해 학대예방경찰관(APO)이 정보제공 동의서 수령과 함께 사건에 대한 추가정보 수집

■ 수행주체

- 학대예방경찰관(APO)

용 어 정 리

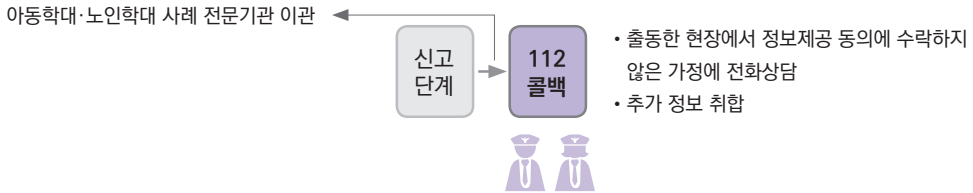
① 112 콜백

경찰에 접수된 112 신고사건 중 가정폭력 사안에 대해 학대예방경찰관(APO)이 대상자에게 전화하여, 형사절차에 대한 안내 및 안전 확인과 함께 사건과 관련된 정보를 파악하고, 센터의 초기상담 등 지원을 위해 개인정보 제공 동의를 받는 과정을 의미

② 콜백 내용

- 경찰 조치 관련 불편·문의사항 확인 및 답변
- 사건처리절차 및 가정보호사건·임시조치 등 관련제도 안내
- 추가 진술 또는 추가 피해, 피해 우려 확인
- (미접수 사건의 경우) 사건접수 의사 확인
- 센터 연계 동의(개인정보 제3자 제공 동의)

■ 세부내용



○ 대상

- 경찰에 신고 된 가정폭력 사건 중 정보 제공에 동의하지 않은 가구
- 신고가구에 대한 추가 정보수집이 필요한 가구

○ 방법

- 전화상담을 통해 정보제공 동의 수령 및 추가정보 수집
- 대상자에 대한 정보를 정리하여 [서식 1] 목차와 동일하게 작성한 「사례분류 목록」을 센터 사례분류회의 시 제공
- 초기 상담이 가능하도록 신고 일자, 종결 내용, 피해자명, 주소, 연락처, 특이사항 등을 작성

〈신고가구로부터 정보제공 동의를 받는 방법〉

■ 경찰은 다음과 같이 피해자에게 구두 또는 서면으로 정보제공 동의를 받음

- 서면 동의: 지구대·파출소 경찰관이 현장에서 신고처리 중 정보제공 동의서를 작성하게 하는 방법
 - ※ [부록 1] 「가정폭력 피해자 권리 및 지원 안내서」 참조
- 구두 동의: 학대예방경찰관(APO)이 신고사건에 대한 콜백 중 구두 동의를 받는 방법

■ 신고이후 센터 접수까지 소요 기간

- 구두 동의의 경우 피해자와 전화 연결 사정에 따라, 서면 동의의 경우 동의서가 현장에서 학대예방경찰관(APO)에게 전달되는 과정에 따라 2~3일 소요될 수 있음
 - ※ 현장에서 개인정보 제공 동의서를 받은 경우, APO가 바로 센터로 사례접수를 하면서 상담원이 전화하여 초기상담과 함께 콜백을 수행할 수 있음

■ 부동의 할 경우, 학대예방경찰관(APO)이 센터안내 등 문자 발송

<개인정보 제공>

1) 경찰의 112신고 등을 통해 수집한 정보를 업무에 활용할 수 있는 것은 개인정보 보호법 제15조에 근거하고 있음

※ 개인정보 보호법 제15조(개인정보의 수집·이용) 제1항 2호, 3호, 5호 등

2호. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우

3호. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우

5호. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우

2) 이러한 정보를 제3자 격인 센터에 공유하려면 목적 외 이용·제공으로 동의를 받아야 함

※ 개인정보 보호법 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한) 제2항 1호

1호. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우

3) 정보의 주체가 되는 가·피해자에게 동의를 받을 때 아래 사항을 알려야 함

※ 개인정보 보호법 제18조 제3항

개인정보 처리자는 제2항 제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 함. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 함

1호. 개인정보를 제공받는 자

2호. 제공받는 자의 이용 목적(제공 시에는 제공받는 자의 이용 목적을 말함)

3호. 이용 또는 제공하는 개인정보의 항목

4호. 제공받는 자의 보유 및 이용 기간(제공 시에는 제공받는 자의 보유 및 이용 기간을 말함)

5호. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익의 내용



실무 Tip

개인정보 및 연계 동의를 안내하는 상담 내용의 예시

“구청과 함께 위기가정통합지원센터를 운영하고 있습니다.

센터에서 상담 받으시면 절차나 정보에 대해서도 자세히 안내 받으실 수 있고(2호) 상황에 따라 복지나 경제적인 지원도 받으실 수 있는데, 한번 상담 받아보시겠어요?”

- (거부 시) 동의 안하실 경우 상담이나 경제·복지 지원 등이 불가능한데 괜찮으신가요?(5호)

- (동의 시) 저희가 사건 관련한 내용과 선생님 성함, 연락처, 주소 등 간단한 인적사항(3호)을 센터에 공유하는 것(1호)에 동의하시나요? 동의하신 정보는 센터에서만 사용하며, 상담 종료 시 또는 최대 1년간 보유(4호)하고 파기됩니다.

경찰의 전문기관 통보 의무 및 아동보호전문기관·노인보호전문기관에 연계

1) 신고접수 당시 아동·노인학대 사건은 전문기관으로 통보

센터의 개입은 전문기관이나 신고가정에 혼란을 줄 수 있으므로 전문기관의 요청이 있는 경우에 개입

아동복지법 제27조의2 (아동학대 등의 통보)

- ① 사법경찰관리는 아동 사망 및 상해사건, 가정폭력 사건 등에 관한 직무를 행하는 경우 아동학대가 있었다고 의심할 만한 사유가 있는 때에는 아동보호전문기관에 그 사실을 통보하여야 함
- ② 사법경찰관 또는 보호관찰관은 「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조제1항에 따라 임시조치의 청구를 신청하였을 때에는 보장원 또는 아동보호전문기관에 그 사실을 통보하여야 함

노인복지법 제39조의151항(노인학대 등의 통보)

사법경찰관리는 노인 사망 및 상해사건, 가정폭력 사건 등에 관한 직무를 행하는 경우 노인학대가 있었다고 의심할만한 사유가 있는 때에는 노인보호전문기관에 그 사실을 통보하여야 함

2) 가정폭력 사건

가정폭력으로 접수 된 사건 중 학대 의심이 되는 경우에 한해 전문기관으로 통보하여 보호 및 조사 등 업무를 수행하도록 하고, 센터는 전문기관의 의견 반영하여 위기가정에 대해 지원하는 등 상호 협력하여 지원

가정폭력범죄처벌등에관한특례법 제4조 제2항 7호

사회복지공무원 등 관계자는 가정폭력 신고 의무자

(2) 사례분류 회의



■ 목적

- 사례분류 회의는 센터로 접수된 사례에 대해, 학대예방경찰관(APO)이 제공한 정보 및 의견을 기초 판단자료로 활용하여 초기 개입 주체를 정하는 것을 목적으로 함

■ 수행주체별 역할

담당자	역 할
통합사례관리사	<ul style="list-style-type: none"> • 통합사례관리사는 사례 특성과 위기도에 따라 단순/ 일반/ 고난도 사례로 분류할 수 있도록 의견을 제시 • 신고 된 사례 중 위기도에 따라 일반 사례와 고난도 사례로 분류하여 초기상담은 통합사례관리사가 담당 • 회의자료 준비
학대예방경찰관 (APO)	<ul style="list-style-type: none"> • 학대예방경찰관(APO)은 [서식 1] 「사례분류 목록」을 작성하여 사례분류 회의 시 자료 제공과 함께 사건별 개요를 설명
상담원	<ul style="list-style-type: none"> • 단순 사례로 분류된 대상자에 대해 초기상담 방향 모색

■ 세부내용

- 대상 : 폭력 및 학대로 112 신고 된 사안 중 센터 연계에 동의한 사례
- 사례판정 기준

사례분류	판정 기준
고난도 사례	대상자(가구) 특성(입건·정신병력·피해가 큰 사건·소송·긴급생계지원 등) 및 가용자원 등을 감안하여 개입기간이 1개월 이상 예상되는 가구
일반 사례	대상자(가구)의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입기간이 1개월 미만으로 예상되는 가구
단순 사례	단순 훈계, 말다툼, 처벌의사 없는 경우

※ 사례 분류를 단순/ 일반/ 고난도로 구분하였음. 이 기준은 「찾아가는 동주민센터 매뉴얼」에 준하여 새롭게 분류하였으며, 고난도 사례와 일반 사례의 판정기준과 개입 방식은 찾동과 동일함. 세부 내용은 [부록 2] 「사례분류 기준표」 참조

센터 기준	→	찾아가는 동주민센터 기준
고난도 사례		집중 사례 · 위기 사례
일반 사례		일반 사례
단순 사례		-

■ 유의사항

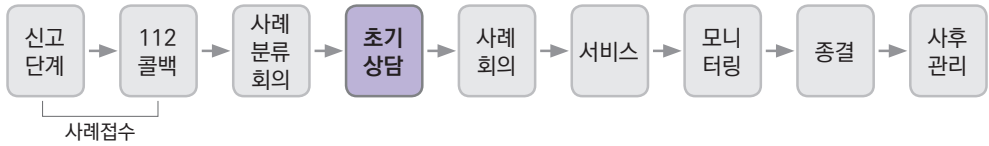
- 사건과 관계없는 필요 이상의 개인정보가 공유되지 않도록 주의
- 사건과 관계된 내용을 당사자의 동의 없이 전산시스템(행복e음 시스템)에서 조회하지 않으며, 신고 내용 역시 행복e음 시스템에 등록하지 않음
- 사례분류회의는 사례 재분류, 서비스 계획 수립 등을 논의하므로 '사례 회의'와 차이가 있음



실무 Tip

- 고난도 사례와 일반 사례 분류는 [부록 2] 「사례분류 기준표」 참조
- 단순 사례는 단순 다툼이나 심리적 공감, 지지가 필요한 사례를 중심으로 분류

(3) 초기상담



■ 목적

- 초기상담은 사건 이후 피해자의 심리상태와 가정환경 및 경제적 상황 등을 파악함으로써 문제해결을 위한 욕구와 지원의 필요성을 파악하는 것을 목적으로 함

■ 준비사항

담당자	대상	내용
상담원	단순 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 112 콜백으로 파악된 내용을 기반으로 초기상담 시 수집 할 정보와 질문 준비 • 상담 시 거부적이고 방어적인 태도가 예상되는 경우 대처 방안 모색
통합사례 관리자	일반·고난도 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 초기상담의 방향을 설정하고 수집할 정보 및 질의 준비

수행 방안

방법	대상	내용
전화상담	모든대상 필수	• 대상자에게 사건당일 신고접수로 안전 확인차 전화하였음을 안내한 후 상담 진행
내방상담	필요 시	• 내방상담이 필요한 경우 피해자가 외국인인 경우, 가해자로 인해 상담이 어려운 경우, 난청 등 어려움이 있는 경우 등



실무 Tip

내방 상담 시 유의사항

- 내방상담 시 별도의 상담공간을 이용하여 마음의 안정을 유도
- 직접 내방에 대해 먼저 지지하고, 상담내용의 비밀보장원칙을 안내
- 대면상담 시 상담자의 얼굴표정 및 자세 등이 대상자에게 직접 노출되므로 주의

1 초기상담 수행방법

① 단순 사례

● 수행주체 : 상담원

수행방법	구분	내용				
전화상담	기본상담	<ul style="list-style-type: none"> · 단순 사례로 분류된 대상자에게 전화 상담 진행 · 안전에 대한 확인 및 복지 욕구 확인 · 상담 기본내용 <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>경찰관련</th> <th>기본사항</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> · 안전에 대한 확인 · 경찰조치 관련 추가 요청사항 · 일반인의 입장에서 접근하여 경찰에 미처 말하지 못한, 알리지 못한 사실여부 확인 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> · 기초 욕구 확인 · 신고 원인, 갈등 원인 등 · 복지상담 이용 의사 확인 (내방상담 여부) </td> </tr> </tbody> </table>	경찰관련	기본사항	<ul style="list-style-type: none"> · 안전에 대한 확인 · 경찰조치 관련 추가 요청사항 · 일반인의 입장에서 접근하여 경찰에 미처 말하지 못한, 알리지 못한 사실여부 확인 	<ul style="list-style-type: none"> · 기초 욕구 확인 · 신고 원인, 갈등 원인 등 · 복지상담 이용 의사 확인 (내방상담 여부)
	경찰관련	기본사항				
<ul style="list-style-type: none"> · 안전에 대한 확인 · 경찰조치 관련 추가 요청사항 · 일반인의 입장에서 접근하여 경찰에 미처 말하지 못한, 알리지 못한 사실여부 확인 	<ul style="list-style-type: none"> · 기초 욕구 확인 · 신고 원인, 갈등 원인 등 · 복지상담 이용 의사 확인 (내방상담 여부) 					
단순정보제공	<ul style="list-style-type: none"> · 관내 이용가능한 기관 및 서비스 정보 제공 ※ [부록 3] 「연계기관 목록」 참조 					
문자발송	상담 거부자	<ul style="list-style-type: none"> · 유선상담 연결을 3회 이상 시도하였음에도 연결이 되지 않을 경우 : 센터 안내 문자 발송 후 종료(1366안내 포함) 				



실무 Tip

전문기관 서비스 의뢰가 필요한 경우

- 사례회의 안건으로 상정하여 전문서비스 연계 및 지원
 - 아동학대, 노인학대 내용이 확인된 가구 → 학대예방경찰관(APO)
 - 경제, 의료 등 복지서비스 지원이 필요한 가구 → 통합사례관리사
- 긴급사안은 구두로 소통하고 [서식 2] 「상담일지(초기상담용)」에 기입



실무 Tip

피해자 대상 상담진행 예시

▶ **인사나누기**

상담원 : 안녕하세요. “**이경찰서 또는 이구청 가정통합지원센터**”

상담원 _____입니다.

(안내) 신고하신 이후 어떻게 지내시는지 안부 확인 차 전화 드립니다.

(질문) 많이 힘드셨을 텐데 잠시 통화가 가능 하십니까요?

- 상담통화 가능하다고 하면 「대상자(피해자) 상담내용 예시」참조하여 상담 진행
- 바쁘다고 하거나 상담 거부 의사를 밝히면
: 차후 상담 약속을 하거나 재통화 설득으로 상담 시도

▶ **상담 진행하기**

1. 신고 이후 가해자와 함께 거주하고 계신가요? (안전 확보 여부 확인)

1-1. 신고 이후에 가해자로부터 재차 위협을 받거나, 폭력을 당한 사실이 있으신가요? (언어폭력, 신체폭력)

- 따로 계시다면 어떤 방법으로 분리되어 거주하고 계신가요?
- 분리되어 있지 않아 안전에 불안감을 가지고 있다면?
: 임시보호조치나 접근금지명령에 대해 설명하고 가정 법원에 신청하여 안전 확보를 할 수 있음을 안내

2. 어떤 일로 갈등(가정폭력)이 발생하였는지요?

(원인 및 지속기간 파악)

2-1. 알코올 중독으로 인한 갈등상황이 발생했다고 하면?

- 가해자의 알코올 중독 치료나 상담을 받아 보신 적이 있나요?
(치료 및 상담경험이 없다고 하면 정신건강복지센터 등 치료기관에 연계해 드릴 수 있다고 안내)

2-2. 정신질환(조현병, 발달장애, 치매 등)이 있다고 하면?

- 정확한 진단을 받아 보신 적이 있나요?
(정신질환 관련 도움을 받을 수 있는 기관을 안내해드리고 진료 및 상담을 받아보도록 권유)

2-3. 경제적 어려움이나 취업 등 생계유지의 어려움으로 갈등 상황이 발생했다고 하면?

- (복지상담을 위한 간략한 소득과 주거현황, 체납상황 등을 파악한 후 내방상담을 받아보도록 권유하고 동의를 받음)

3. 갈등상황(가정폭력)이 얼마에 한 번 발생했나요? (반복성의 주기 파악)

3-1. 시간이 흐름에 따라 나아지시던가요? 아니면 더 심해지시던가요?

4. 갈등상황일 때 다른 가족들은 없었나요? 있었다면 가족들의 반응은 어땠나요?

4-1. 다른 가족들과는 가해자와 갈등상황(가정폭력)이 발생 하지 않고 있나요?

4-2. 다른 가족들로부터 피해사실에 대해 도움을 받으셨나요? 실제로 해결된 측면이 있나요?

5. 많이 힘들셨을 텐데 가정폭력에 대해 가정폭력상담소나 기타 기관의 도움을 받아 보신 적이 있나요?

5-1. 타 기관에서 상담 받아 보신 적이 있으시다면 어떤 도움이 되었나요?

(받아보았는데 도움이 안 되었다고 하면 다른 기관 연계하여 상담을 받을 수 있음을 전달하고 전환 유도하여 상담 권유)

5-2. 상담을 받아보신 적이 없다면 가정폭력 관련 부부 상담이나 개인 상담을 받아보실 생각은 없으신가요?

(묻고 상담 권유)

5-3. 사건 신고당일 출동한 경찰관의 초동 대처에 대해서 힘들셨거나 불편하신 점은 없었나요?

6. 현재 어떤 도움을 받고 싶으신가요?

- 가해자와 더 이상 결혼유지를 못하겠다고 하면

(무료법률상담을 받을 수 있는 지원제도 안내)

무료법률상담(해당 지자체)	대한법률구조공단(132)
	한국가정법률상담소(1644-7077)
	마을번호사제도(동주민센터)

- 결혼생활은 유지를 하려고 하나 심리적 답답함을 호소하면

(가정폭력관련 심리상담소 안내하고 심리상담 권유)

- 특별히 도움 받을 것이 없다고 하면

(마음이 답답할 때나 다시 상담 받고 싶은 생각이 있으시면 언제든지 전화를 달라고 안내하며 종료)

■ 유의사항

- 전문상담은 상담소·치료센터 등 2차 기관으로 연계
 - 센터에서는 상담이나 치료 등 욕구·의지가 생길 수 있도록 동기부여하며, 지속적인 상담은 분야별 전문기관에 의뢰
- 상담 시 본 상담이 가해자 처벌이 목적이 아닌 가족 전체의 안녕과 필요한 사회적 서비스의 제공을 통한 건강한 가족관계 회복임을 강조
- 상담자의 주관적 태도 금물
 - 불필요한 사생활을 파헤치는 상담 주의
 - 한쪽 배우자 옹호, 종교적 발언, 훈계·지시 등 주관적 의견을 제시하지 않도록 주의

실무 Tip
초기상담 시 상담원이 알아두면 유용한 정보

- 사례 분류 후 전화상담 주 대상자가 신고 사례의 상황에 따라 바뀔 수 있으므로 (가해자 ↔ 피해자) 학대예방경찰관(APO)과 논의 후 주 대상자가 피해자가 우선이 될지, 가해자가 우선이 될지, 양측 다 포함이 될지 판단 하도록 함
- 초기 전화상담 진행 시 복지관련 욕구가 있는 대상자에 대해서는 동주민센터 복지플래너 (사회복지 공무원) 방문에 대한 동의를 받은 후 통합사례관리사를 통해 복지플래너 방문상담 연계 요청을 하도록 함
- 가정폭력이라는 민감한 사안에 대해 초기상담을 회피하는 대상자들이 있으므로 거부에 대한 경중을 파악하여 시간을 두고 추가적인 확인 작업 및 설득작업으로 초기상담이 진행될 수 있도록 유도
- 단순 사례는 초기상담 후 종결되므로 상담원은 2차 기관 연계 및 희망복지팀 개입의 필요성 등을 함께 확인해야 함
- 상담 종료 후 상담일지 작성 [서식 2] 상담일지(초기상담용) 참조

② 일반 사례

● 수행주체 : 통합사례관리사

수행방법	구분	내용
전화상담	기본상담	<ul style="list-style-type: none"> • 일반 사례로 분류된 사례에 대하여 안부 확인과 추가적인 욕구가 있는지 확인하기 위한 전화상담임을 안내 • 전일 신고로 인한 피해자의 심리적, 신체적 안부를 먼저 확인하고 초동 대응 시 당황하여 본심과는 달리 적극적인 피해구제를 외면한 상황은 없었는지 확인 • 경찰 신고에 따른 처벌 외에 복지, 의료, 교육, 가정폭력 피해 전문상담, 법률상담 등의 욕구가 있는지 확인
내방상담	필요 시	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자의 사정으로 전화 상담이 어려울 경우 내방상담 또는 가정방문을 진행 단, 센터 내 별도의 상담 공간에서 진행하여 피해자의 심리적 부담감을 완화

수행방법	구분	내용
문자발송	상담 거부자	<ul style="list-style-type: none"> • 유선상담 연결이 3회 이상 시도하였음에도 연결이 되지 않을 경우 → 센터 안내 문자 발송 후 종결
가정방문상담	필요 시	<ul style="list-style-type: none"> • 신고당시 위험도가 높은 가구 중 전화연락이 되지 않는 가구는 통합사례관리사, 학대예방경찰관(APO)가 합동 가정방문 실시
찾·동과 연계	필요 시	<ul style="list-style-type: none"> • 동주민센터의 개입이 필요하다고 판단되는 경우 동주민센터 복지플래너와 논의하여 공동으로 진행

※ 일반 사례 지원은 「2019년 희망복지지원단 업무 안내」 기준과 동일



실무 Tip

원활한 초기상담 진행을 위한 실무전략

- 기관을 소개할 때 가급적 '○○경찰서 또는 ○○ 구청 통합지원센터'로 안내하고 '위기지원'이라는 단어를 의도적으로 생략하여 가정 내부의 문제가 외부로 알려진 것에 대한 오해와 위기라는 단어에서 피해자가 느낄 수 있는 심리적 불안감을 최소화 함
- 가정폭력 발생원인과 반복성을 파악하되, 유책이 피해자에게 있는 경우(ex-외도)에도 본 전화상담은 가정폭력에 대한 피해구제 절차임이 명확히 전달되도록 비심판적 태도를 유지함
- 학대예방경찰관(APO)으로부터 제공받은 가정폭력 사건과 관련된 정보에서 피해자 상담 시 피해자가 부담을 느낄 수 있는 내용을 먼저 언급할 경우 상담을 차단할 수 있으므로 유의 (ex-피해자의 외도, 피해자가 가정 경제에 심각한 불이익을 초래한 내용 등)
- 가정 내 폭력의 반복성이 확인된 사례의 경우 현재까지 '침묵'의 태도로 가정을 지키려 애써온 피해자의 노력을 공감하여 주고 신고행위가 절대 가정을 위해하는 것이 아님을 강조하여 피해자가 적극적인 피해구제를 요청할 수 있도록 격려
- 피해자가 '가정폭력 가해자가 가정방문상담을 거부'하여 상담을 이행할 수 없을 것이라 단정하며 거부할 경우, 가정방문상담이 반드시 부부가 동시에 받아야 하는 것은 아님을 안내하여 피해자의 권리구제 측면의 상담이 우선 시행될 수 있도록 원조함

③ 고난도 사례

● 수행주체 : 통합사례관리사

수행방법	구분	내용
전화상담	필수	<ul style="list-style-type: none"> 고난도 사례에 대하여 통합사례관리 서비스 제공을 전제로 초기상담 실시 가정폭력 사건과 가정내 전반적인 생활 실태를 확인 사건이 발생된 가정의 피해자를 통해 기본 정보를 수집하고 필요할 경우 가해자를 포함한 가구원을 통한 추가 상담 실시 센터 모니터링 서비스, 동주민센터 복지플래너, 구청 희망복지팀 통합사례관리 서비스를 안내하고 구두로 서비스 제공 동의 확인 통합사례관리 서비스의 잠정적 대상으로 판단될 경우 가정방문에 대한 안내와 사례관리 개입을 위한 사정(assessment) 단계 진행 준비
가정방문상담	필요 시	<ul style="list-style-type: none"> 신고 당시 위험도가 높은 가구 중 전화연락이 되지 않는 가구 : 통합사례관리사, 학대예방경찰관(APO) 합동 방문 실시

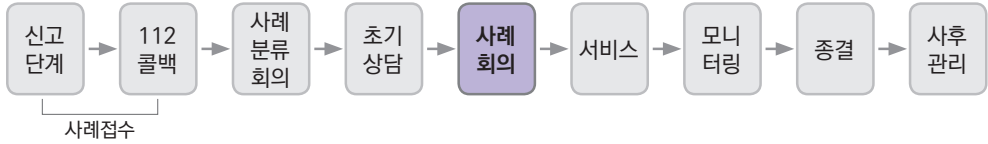
※ 고난도 사례 지원은 「2019년 희망복지지원단 업무 안내」 기준과 동일

■ 유의사항

● 초기상담 결과 사례분류 재판정이 필요한 경우

- 초기상담 결과 단순 사례로 변경·판단된 사례는 상담원에게 업무 재배정
- 일반 사례로 분류된 사례에 대해 찾아가는 동주민센터 복지플래너에게 유선으로 논의 후 의뢰
 - 필요 시 합동 가정방문 실시
 - 의뢰 전 대상자에게 사전 안내 필수

(4) 사례회의



■ 목적

- 초기상담 결과 논의 및 검토, 기존사례 진행상황 공유
- 위기가정 사례재분류(단순 사례 ↔ 일반 사례·고난도 사례)
- 위기가정 사례별 개입계획 수립 및 서비스 제공 적정기관 선정 및 연계 논의
- 단순 사례 종결 및 사후관리 논의
- 모니터링, 진행사항 공유

용 어 정 리

· 사례회의

사례분류 회의 결과를 기반으로 초기상담 실시 후 사례유형 조정, 위기가정에 대한 개입방안 논의 및 진행상황을 공유하기 위한 센터 내부회의



실무 Tip

사례회의 운영 방법

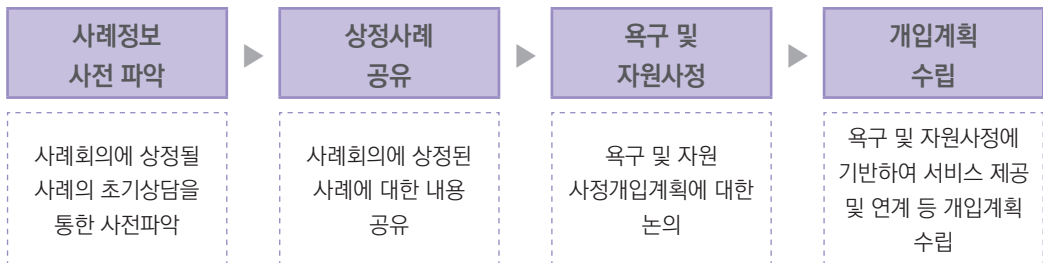
- 사례회의는 담당자(통합사례관리사 ↔ 상담원) 변경 필요 여부, 진행사항 공유, 향후 지원 논의 중심으로 진행
- 찾·동과 연계하여 개입이 필요한 경우, 해당 지역 담당 복지플래너를 사례회의에 참석할 수 있도록 요청하여 함께 논의하여 인계
- 경찰 재발우려가정(A, B)에 대한 사항, 합동방문 일정 조율 등 기타 협력사항과 센터 관련 행정사항에 대해 논의

※ 재발우려가정(A,B) : p.36 <경찰 재발우려가정 등급 선정·해제 기준> 참조

■ 사례회의의 참석 범위

- 희망복지팀 팀장
- 담당 공무원
- 통합사례관리사
- 학대예방경찰관(APO)
- 상담원
- (긴급 위기사례로 인한 필요시) 위기가정 사례에 대한 해당분야 전문가(학대, 가정폭력, 상담, 정신과 분야 등), 관계부서 및 실무담당자, 동주민센터 복지플래너, 대상자, 대상자의 보호자 등

■ 사례회의의 수행과정



※ 단순 사례에 대한 사후관리 및 종결 논의 가능

- 운영주기 : 주 1회 이상 개최

※ 고난도·일반 사례의 위기상황 발생 시 수시로 실시

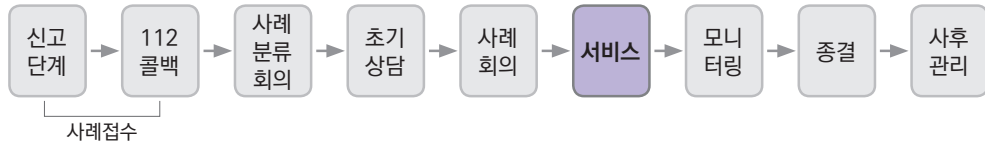
■ 참석자별 역할

대 상	내 용
희망복지팀 팀장	<ul style="list-style-type: none"> • 사례 수퍼비전
담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> • 회의주재 및 회의 참가자 범위를 결정
통합사례관리사	<ul style="list-style-type: none"> • 초기상담을 통해 위기가정의 문제 상황, 욕구 확인 및 서비스연계 등 지원방안 검토 • 회의자료 준비(위기가정 사례 개요, 주요 욕구 및 문제와 논의할 안건 중심) 전화 상담을 통해 파악된 정보를 토대로 정정하거나 담당자 변경이 필요한 사안을 사례로 상정 ※ 사회보장정보시스템(행복e음)을 통한 공공 복지서비스 수혜이력 파악 및 개인식별이 가능한 정보(성명, 주민등록번호, 핸드폰번호 등)는 반드시 삭제 • 사례별로 개입 가능한 서비스 자원에 대해 확인하고 서비스 연계 방법에 대해 확인 • 사례회의록 작성 및 행정처리 수행
학대예방경찰관(APO)	<ul style="list-style-type: none"> • 초기상담 가정에 대해, 경찰 관련 요청사항 확인 및 가정방문 필요성 논의 • 기존 진행 중인 사례에 대해 경과사항 공유 및 향후 계획 등 논의 • 재발우려가정(A, B) 중 센터 상담원에 의한 모니터링 동의 가구 정리 및 경과사항 공유
상담원	<ul style="list-style-type: none"> • 단순 사례의 초기상담 진행 내용에 대해 공유하고 1차 구분한 단순상담 종료 대상자와 서비스 연계 대상자의 적절성에 대해 논의 • 서비스 욕구에 맞는 지원가능 자원에 대해 논의하고 확인 • 서비스 연계 방법에 대해 확인

■ 유의사항

- 사례회의는 경직된 분위기보다는 참석자들이 자연스럽게 의견을 개진할 수 있는 분위기에서 실시
- 사례회의록 작성 시 결과중심으로 간략히 작성
- 대상자가 노출하기를 꺼려하는 민감한 사항은 담당자 간에 공유가 되지 않도록 각별히 주의 단, 타해 또는 자해 위험이 있는 경우는 정보를 공유, 그렇지 않은 경우는 비밀보장 원칙준수
- 대상자의 동의를 반드시 전제로 하되, 위험이 우려되나 거부적인 가정에 대해서는 학대예방경찰관(APO)과 반드시 논의하여 사후관리 방안을 검토

(5) 서비스 제공 및 연계



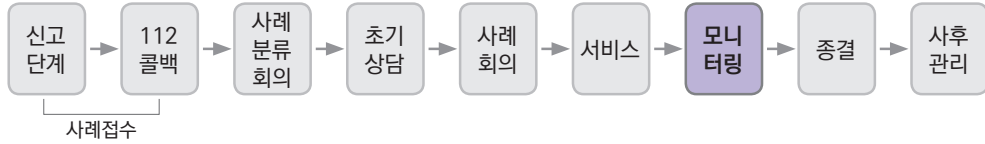
■ 목적

- 구체적인 서비스 제공 계획을 수립하여 가정폭력 위기가정의 형사처벌 과정과 별개로 복지, 고용, 교육, 의료 등의 분야에 필요한 사회적 서비스를 이용할 수 있도록 함
- 서비스 연계, 정보 제공, 대상 가구의 환경·육구 변화 등을 주기적으로 점검함과 동시에 가정폭력에 대한 위험도를 수시로 확인하여 재발을 예방하고 안전망을 확보

■ 수행주체별 역할

담당자	대상	내용
통합 사례관리사	공통	<ul style="list-style-type: none"> • [서식 4] 「위기도 조사지», [서식 6] 「개인정보 제공 동의서」 준비 • 상담 시 필요한 자원을 미리 파악하고 가정방문 시 안내할 수 있도록 준비 • 문제영역에 대해 파악을 한 후 적절한 자원을 모색하여 전략을 세움
	일반 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 찾·동 '돌봄위기가구 전담복지플래너 또는 사례관리담당 복지플래너'와 업무 연계 • 찾·동 복지플래너와 대상자에 대한 기본 정보를 공유하며, 필요에 따라 가정방문상담은 공동으로 추진 • 대상자의 욕구를 파악하여 지역 내 자원연계 또는 동주민센터 사례관리팀 사례회의를 통해 일반 사례관리대상자로 선정하여 공적자원 연계 및 서비스지원을 통하여 위기가 해소될 수 있도록 함
	고난도 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 「희망복지지원단 업무 안내」의 '집중사례' 지원방법에 따라 통합사례관리 서비스 제공 • 발생된 가정폭력 사건의 재신고 여부 및 학대예방경찰관(APO) 의견 등을 서비스 제공 계획 시 참고 • 서비스 제공 점검은 전화, 가정방문, 서비스 제공기관 방문, 서비스 제공기관 담당자와의 연계를 통해 실시하며, 필요에 따라 학대예방경찰관(APO)와 동행 방문을 실시 • 고난도 사례의 경우는 통합사례관리사가 욕구사정을 한 후 희망복지지원팀 내부사례회의를 통해 고난도 사례관리 대상자로 선정이 되면 목표수립과 서비스계획수립 등 통합사례관리 업무절차에 따라 진행

(6) 모니터링



■ 목적

- 가정폭력이 발생한 가구의 안전을 포함한 근황을 점검
- 제공된 서비스에 대한 만족도 및 정보 제공한 연계 서비스에 대한 이행정도를 파악
- 가구에 대한 정보를 학대예방경찰관(APO) 및 관계기관과 함께 공유하여 재발을 방지하도록 함
 - ※ 필요시 복지플래너 또는 학대예방경찰관(APO)과 공동 실시

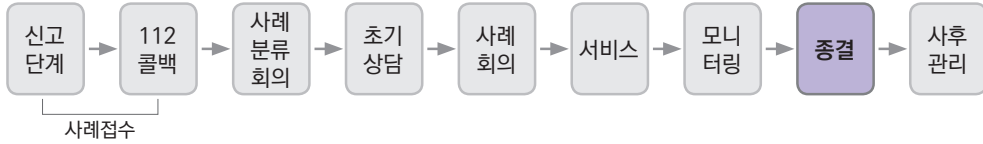
■ 모니터링 주기

담당자	대상	내용
통합 사례관리사	공통	※ 위기가도가 높았던 가구는 종결 직후 빠른 시일 내 첫 모니터 상담 실시하며 상담 계획 추가하여 실시 • 대상자의 기본 생활 근황 및 복지 욕구를 파악하고 가정폭력 재발 위험에 대한 부분을 반드시 확인 • 모니터링 내용 중 학대예방경찰관(APO) 및 관계 전문기관 (아동보호전문기관, 노인보호전문기관, 상담센터 등)에 공유할 사항에 대해서는 지체 없이 공유 • 가정폭력 재발 또는 우려되는 상황 시 학대예방경찰관(APO) 또는 전문기관 담당자와 함께 가정방문 실시 ※ 3회 이상 전화연락이 안될 시 안내문자 발송 후 종결처리
	일반 사례	• 찾·동으로 의뢰된 사례관리에 대한 모니터링 및 컨설팅을 실시하여 사례관리 진행여부를 파악
	고난도 사례	• 고난도 사례관리 대상자에 대한 모니터링은 희망복지팀 통합사례관리 사후관리 절차에 따름

■ 유의사항

- 가정폭력이라는 문제에 대해 피해자 및 가해자가 다시 기억하고 싶어 하지 않는 마음이 있으므로 상처에 대한 문제적 접근보다는 안부 확인을 하며 현 상황에 대한 파악을 하고 예방이 될 수 있도록 접근

(7) 종결



■ 목적

- 통합사례관리 대상자의 문제가 해소되었거나 상황이 호전, 개입목표가 달성되었다고 판단될 경우 또는 대상자의 거부 등의 사유로 통합사례관리 서비스 제공이 어렵다고 판단될 경우 종결
- 서비스 지원 및 필요 정보가 제공된 신고 사례 대상에 대해 지속적 모니터링이 필요한지, 추가적 서비스 개입이 필요하지 않은지 판단하는 과정으로 개입과 종료를 결정하고자 함

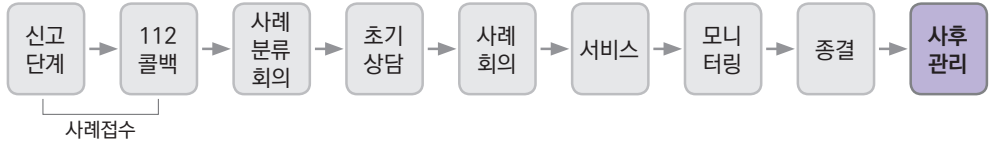
■ 수행주체별 수행역할

담당자	역할
통합사례관리사	<ul style="list-style-type: none"> • 업무의 절차는 희망복지팀 통합사례관리 업무 절차에 따름 • 종결 논의 시 학대예방경찰관(APO)을 통해 가정폭력 신고의 결과를 반드시 확인하여 종결 여부 판단에 참고
상담원	<ul style="list-style-type: none"> • 단순 사례 대상자에 대해 모니터링 단계에서 확인 점검이 된 상황에 대해 공유하고 종료 여부 결정하여 종료

■ 유의사항

- 대상자에게 위기상황 발생 시 지원 요청하도록 안내

(8) 사후관리



■ 목적

- 사후관리는 모든 개입이 끝나고 일정주기로 재발 여부 확인 및 관련 제도를 재차 안내하여 재발 시 접근이 용이하도록 하고자 함

■ 수행주체별 역할

담당자	대상	구분	역할
상담원	단순 사례	종결로부터 6개월 경과	<ul style="list-style-type: none"> • 단순 사례 대상자에 대해 재발방지를 목적으로 사후관리 전화 상담을 진행하는 것임을 인지하고 문제적 접근보다는 안부확인을 중심으로 진행 • 의뢰된 재발우려가정 대상 사후관리
찾아가는 동주민센터	일반 사례	종결로부터 3개월 경과	<ul style="list-style-type: none"> • 희망복지지원팀 업무 안내에 따라 일반 사례는 동주민센터 담당자가 사후관리를 직접 시행 단, 필요시 통합사례관리사 합동방문 실시
	고난도 사례	종결로부터 1개월 경과	<ul style="list-style-type: none"> • 통합사례관리 종결된 가구는 동 모니터링 대상자로 분류 • 모니터링 대상 가구별로 상담 계획을 수립하여 1개월 단위로 2회 모니터링 실시



실무 Tip

- 사후관리 상담진행 후 [서식 5] 상담일지 (가정폭력 피해자용) 예시 참조

2) 재발우려가정 전화 모니터링

■ 목적

- 학대예방경찰관(APO)은 신고된 가정에 대해 자체 선정기준(재발우려가정 A등급·B등급)을 선정하여 주기적으로 모니터링을 실시
- 학대예방경찰관(APO)은 이 과정을 수행 중에 피해자의 동의를 있는 경우 상담원에게 의뢰하여 실시할 수 있도록 함
- 상담원을 통한 모니터링은 보다 전문성을 갖춘 상담원이 실시함으로써 모니터링의 질을 높이고 경찰이 아닌 일반인이 수행함으로써 피해자에게 편안하게 상담을 할 수 있는 환경을 제공하고 경찰은 현장방문과 정보 공유, 가해자 대응 등에 집중하는 것을 목적으로 함

■ 수행주체별 역할

담당자	역할
학대예방경찰관 (APO)	<ul style="list-style-type: none"> • 신고된 가정에 대해 선정기준에 따라 재발우려가정 선정 • 콜백 또는 초회 모니터링 실시 중 센터 상담원의 모니터링 위탁 제도 안내 및 동의 확인 • 동의한 사례에 대해 상담원에게 모니터링 위탁(사건정보 및 방법, 주기, 일정, 주요 확인사항 등 설명) • 동의 거부한 사례에 대해서는 경찰 자체 모니터링 유지 • 재발우려가정에 대한 모니터링 실시
상담원	<ul style="list-style-type: none"> • 위탁 받은 재발우려가정에 대해 주기별로 모니터링 실시 • 피해 발생원인 확인 및 원인의 반복·지속 여부 등 재발 가능성 확인, 기타 갈등사안 확인 • 모니터링 결과를 학대예방경찰관(APO)에게 전달

■ 경찰 재발우려가정 등급 선정·해제 기준

분류	선정 기준	모니터링
A(위험)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 최근 3년간 가정폭력 입건 전력 3회 이상(본 건 포함) ■ 최근 3년간 가해자가 가정폭력으로 구속된 전력 1회 이상 ■ 최근 1년간 신고 출동 이력 3회 이상(동일 건 연속 신고 및 명백한 오인 신고 제외) ■ 최근 1년간 피해자가 주취 폭력 경험 3회 이상(미신고건 포함) ■ 긴급임시조치 결정 또는 임시조치 신청된 경우 (피해자보호명령 또는 신변안전조치 포함) 	1개월 1회 ※ 전화 또는 방문
B(우려)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 최근 3년간 가정폭력 입건 전력 2회 이상(본 건 포함) ■ 최근 1년간 신고 출동 이력 2회이상(동일 건 연속 신고 및 명백한 오인 신고 제외) ■ 최근 1년간 피해자가 주취 폭력 경험 2회 이상(미신고건 포함) 	2개월 1회 ※ 전화 또는 방문
기 타	<p>단순 일회성 신고라도 △ 가해자의 위험성(주취, 정신병력, 살인 등 강력 범죄 전과), △ 행위의 위험성(흉기휴대, 목조름, 방화 등), △ 피해의 심각성(상해 등 발생) 등 종합적으로 고려하여 A·B지정하여 관리</p>	

- 각 등급별 기준 중 한 가지 기준이라도 해당 시 관련 등급으로 분류
- 가정폭력 재발우려가정 대상 최초 모니터링은 '10일' 내 신속히 실시
- 학대예방경찰관(APO)업무관리시스템에 입력, 재신고 시 엄정 대응토록 신고 이력 관리

해제 기준	<ol style="list-style-type: none"> ① 3개월간 신고이력이 없는 경우(단, A등급은 B등급 격하, 모니터링 후 해제) ② 재발우려가정 심사위원회 회의를 통해 해제 결정한 경우 ③ 대상자가 모니터링 거부한 경우(명시적 의사 확인 후 해제, 기록 유지하여 신고출동 시 활용)
-------	---

3) 합동방문

■ 목적

- 사례의 위기도와 상황에 따라 통합사례관리사와 학대예방경찰관(APO)이 함께 가정방문을 실시함으로써 복지와 사법 관련 문제를 동시에 해결할 수 있음

■ 수행주체

- 통합사례관리사
- 학대예방경찰관(APO)

■ 세부내용

- 대상
 - 초기상담을 진행하기 위하여 전화상담을 시도하였으나 3회 이상 연락이 안 될 경우
 - 신고 당시 위험도가 높은 경우 학대예방경찰관(APO)에 의해 복지분야의 상담을 위해 통합사례관리사의 합동방문이 필요하다고 판단되는 경우
 - ※ [부록 4] 「현장경찰 가정폭력 사건 위험성 조사표 양식」 참조
 - 통합사례관리사에 의해 방문자의 안전에 대한 우려 등 학대예방경찰관(APO)의 합동방문이 필요하다고 판단되는 경우
 - 대상자의 특성 상 동행방문이 필요하다고 판단되는 경우
- 방법
 - 통합사례관리사와 학대예방경찰관(APO)가 일정을 조율하여 함께 가정방문 실시

■ 유의사항

- 센터에 접수된 사례는 필요시 합동방문 반드시 실시
- 학대예방경찰관(APO)은 찾·동에서 합동방문 의뢰 시 가정폭력·아동학대·노인학대 등의 문제가 포함된 사례에 국한하여 가정방문 실시. 기타 안전의 위험으로 동행방문 요청 시 지역경찰(지구대·파출소)에 협조 요청하는 것을 원칙으로 함

4 지역 연계 및 협력

| 위기가구 안전망 구축을 위한 민·관·경 협력 네트워크 |



• 동 지역사회보장협의체 : 동 단위 돌봄위기 문제 이슈화, 동단위 안전망 구축
 • 주민자치 : 지역사회안전망 구축의 의제 개발, 지원체계 구축

• 구 지역사회보장협의체 : 구 단위 돌봄위기 가구 지원대책 마련, 통합사례관리 체계 구축
 • 아동여성안전지역연대 : 돌봄위기 가구 발생 시 긴급의료비 지원, 예방교육 및 캠페인

〈출처: 서울시여성가족재단, 2018〉

■ 목적

- 위기가구의 안전과 가정폭력의 재발방지차원에서 민·관·경 협력을 기초하여 지역단위 안전망을 구축 및 협업

수행주체별 역할

담당자	역할
담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> • 공공부문 사례관리 사업 간 연계·협력체계 • 자치구 차원의 서비스 연계 관련 기관 현황 조사 및 협력 방안 수립 • 긴급사례발생 시 긴급지원 체계 마련 • 위기가정의 서비스 욕구에 따른 대책 마련
통합 사례관리사	<ul style="list-style-type: none"> • 민간 서비스 지원기관들과의 업무 협조체계 구축 • 통합사례관리체계에 따른 역할분담 • 민관협력 활성화를 위한 가교적 역할 수행
학대예방경찰관 (APO)	<ul style="list-style-type: none"> • 경찰과 자치구 간의 협력체계 활성화를 위한 가교역할 수행

세부내용

- 위기가정통합지원체계 구축을 위한 민·관·경 협력 간담회
 - 자치구 단위 아동학대 및 가정폭력 관련 민·관·경 기관이 참여
 - 아동학대 및 가정폭력 관련하여 자치구 현황 파악
 - 대상 가정에 대한 지원체계 논의
 - 지역사회내의 안전망 구축 계획 수립
 - 위기·긴급사례 발생 시 지원체계 구축
- 자치구 내부 위기가정통합지원 계획 수립
 - 관련 부서와의 협업을 통한 계획 수립
 - 동주민센터와의 협력 및 지원체계 구축 논의
 - 학대 및 폭력 관련 위기가정 지원 계획 수립
- 사례회의(통합사례회의) 추진
 - 일반 사례 및 고난도 사례에 대한 개입 계획 수립 시 적극 참여할 수 있도록 협조 요청
 - 대상자 욕구중심의 관계 기관 참여
 - 대상자 지원이 통합적으로 이루어질 수 있도록 모니터링 실시
- 자원조사 및 현황 조사
 - 법률, 의료, 교육, 상담, 보호, 복지 관련 자원 목록 조사
 - 세부적인 서비스 및 지원 내용 파악

● 관련 위원회 및 협력체계와의 협업

- 자치구의 아동·여성안전지역연대와의 협력을 통해 피해자 지원 대책 마련

근거 : 성폭력방지및피해자보호등에관한법률 제3조(국가 등의 책무)

- 지역사회보장협의체와 협력을 통해 대상자 가구 복지 및 역량 강화

근거 : 사회보장급여의이용·제공및수급권자발굴에관한법률 제41조

- 경찰청의 통합솔루션 운영 : 재발 우려 가정의 대책 마련

근거 : 경찰청 학대예방경찰관(APO) 업무 매뉴얼

- 향후 자치구 차원의 폭력 및 학대 예방 및 재발방지의 종합대책 마련의 기틀

■ 유의사항

● 서비스 정보 제공 시: 관련 기관의 정보를 명확히 파악하고 이용 가능한 자원을 제공

● 서비스 연계 시

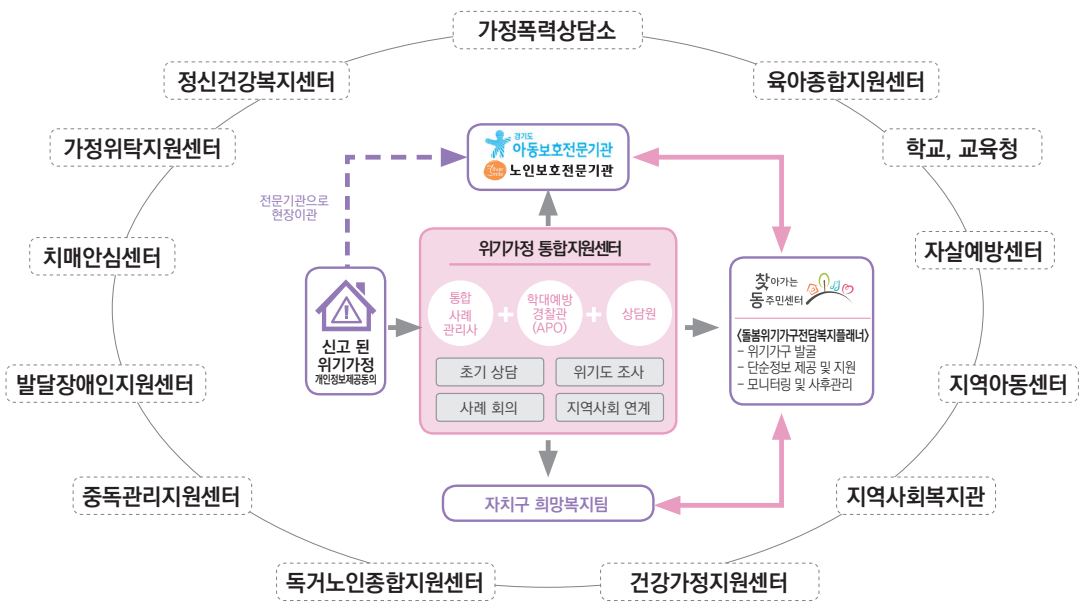
- 대상자의 욕구를 명확히 제시하고 이용 가능한 서비스인지 파악하여 연계

특히 장기화되는 지원은 지속적으로 서비스 연계 현황 모니터링 실시

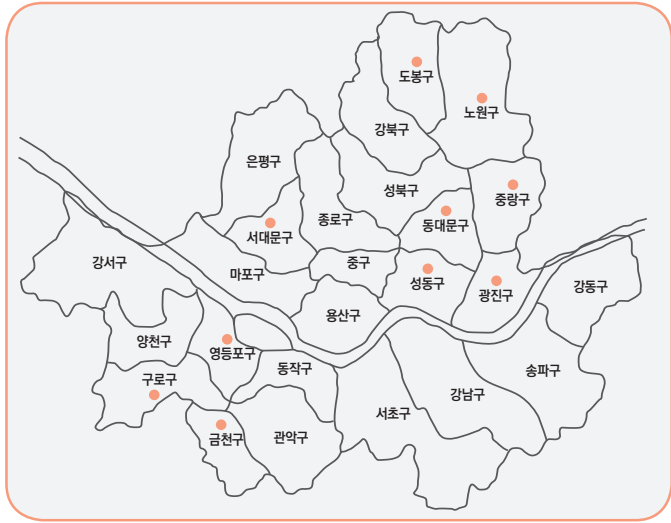
- 사전에 논의하여 서비스 중복 및 누락을 방지할 수 있도록 협의하여 실시

● 서비스 정보 제공 및 사후 모니터링을 통해 서비스의 만족도 및 개선사항을 파악하여 논의

■ 위기가정 통합지원센터와 지역사회와의 협력 체계도



IV 센터 운영 사례



| 2018년도 10개 자치구 설치 현황 |

인력배치 현황

자치구	통합사례관리사					학대예방경찰관(APO)					상담원		
	자치구 전체			센터		자치구 전체			센터				
	계	남	여	남	여	계	남	여	남	여	계	남	여
광진	4	-	4		1	3	2	1	1	2	2	-	2
구로	5	-	5	-		2	1	1	0	1	2	1	1
금천	4	1	3	1		3	2	1	1		2	-	2
노원	7	1	6	1일씩 순환		4	1	3	2인 격주 순환		2	-	2
도봉	5	1	4	1주씩 순환		3	1	2	1주씩 순환		2	-	2
동대문	4	1	3	1		4	1	3	1		2	-	2
서대문	4	-	4		1	3	1	2	1		2	-	2
성동	4	-	4	3개월씩 순환		2	1	1	1		2	-	2
영등포	5	-	5	1일씩 순환		2	1	1	1	1	2	-	2
중랑	3	-	3	없음		4	2	2	1	1	1	-	1
계	45	4	41	-		30	13	17	-		19		

(2019. 3. 30 기준)

기본인력구성

- 팀장, 담당 공무원, 통합사례관리사, 학대예방경찰관(APO), 상담원으로 구성
- 실제 센터의 업무를 수행하는 수행인력은 센터별로 상이함. 일반적으로 통합사례관리사·학대예방경찰관(APO)·상담원 3인 중심으로 구성된 센터 유형이 가장 많은 것으로 조사되었고, 통합사례관리사가 부재한 센터도 존재
- 자치구별 인력배치가 상이한 배경에는 신고건수와 찾·동과의 연계 밀착도 등이 영향을 미치고 있었음

근무 형태

- 담당 공무원은 센터의 설치 형태에 따라 업무 집중여부가 상이하게 나타남. 즉 같은 청사 내 위치한 경우 업무 집중도가 높은 반면, 센터 위치가 원거리에 설치되어 있는 경우 물리적 한계로 인해 다른 인력이 총괄하는 형태를 보임
- 통합사례관리사는 1인이 전담 또는 1일에서 1주일 간격으로 순환근무를 하는 형태로 나뉨
- 학대예방경찰관(APO)은 센터에 1명에서 3명까지 근무를 하되 그 형태 역시 전담 또는 순환 근무를 하고 있었음
- 상담원은 자치구별 2명씩 배치되어 근무를 하고 있었지만, 상담원들의 충분한 상담 진행을 위해 총원 또는 근무시간 연장이 필요한 것으로 나타남

■ 센터의 설치 유형

① 복지정책과 내 설치

- 해당 자치구 : 구로, 서대문, 도봉
- 운영의 장·단점

장점	단점
<ul style="list-style-type: none"> • 동일한 공간에서 업무가 이루어지므로 업무 소통이 원활함 • 사례 지원을 위한 논의가 신속하고 정확하게 이루어질 수 있음 • 담당 공무원이 센터 업무에 좀 더 집중할 수 있음 • 센터 운영에 필요한 경비, 인력을 별도로 두지 않아도 됨 	<ul style="list-style-type: none"> • 초기상담(전화상담) 시 업무 소음으로 인해 센터인력과 기존인력 간의 상호 방해가 될 수 있음 • 청사 공간부족으로 별도의 상담공간 확보가 어려워 수시로 내방상담을 진행하는데 한계가 있음 • 기존 공간에 센터를 설치함에 따라 독립센터로서 정체성이 모호할 수 있음(역할 구분 불명확)



② 청사 내 독립된 공간에 설치

- 해당 자치구 : 영등포, 노원, 동대문
- 운영의 장·단점

장점	단점
<ul style="list-style-type: none"> • 조용하고 안정된 공간에서 전화상담 및 내방상담이 이루어 질 수 있음 • 독립된 공간에서 센터만의 독립된 업무 수행이 가능함 • 사례판정회의 등 사례별 개인정보 누설에 대한 위험이 없음 • 매일 이루어지는 회의 공간 확보가 수월함 	<ul style="list-style-type: none"> • 구청과 센터의 거리에 따른 명확한 업무 구분과 행정의 결합도가 상이함 • 별도의 센터를 관리하고 운영해야 하는 인력과 에너지가 필요함 • 담당 공무원의 업무 결합 및 집중도가 분산될 수 있음 • 별도 공간 확보에 대한 부담감이 있음



③ 외부 건물에 별도로 설치(장소 임대)

- 해당 자치구 : 금천, 광진, 성동, 중랑
- 운영의 장·단점

장점	단점
<ul style="list-style-type: none"> • 조용하고 안정된 공간에서 전화상담 및 내방상담이 이루어 질 수 있음 • 독립된 공간에서 센터만의 독립된 업무 수행이 가능함 • 사례판정회의 등 사례별 개인정보 누설에 대한 위험이 없음 • 매일 이루어지는 회의 공간 확보가 수월함 	<ul style="list-style-type: none"> • 별도의 공간 운영을 위한 임대료 및 운영경비 부담이 있음 • 별도의 센터를 관리하고 운영해야 하는 인력과 에너지가 필요함 • 담당 공무원의 업무 결합 및 집중도가 분산될 수 있음 • 수행인력 안전에 대한 우려가 있음



위기가정 통합지원센터 운영 매뉴얼

V. 추진사례

[추진사례 1] 광진구 위기가정 통합지원센터

[추진사례 2] 구로구 위기가정 통합지원센터

[추진사례 3] 동대문구 위기가정 통합지원센터

[추진사례 4] 서대문구 위기가정 통합지원센터

[추진사례 5] 성동구 위기가정 통합지원센터

[추진사례 6] 중랑구 위기가정 통합지원센터

[프로그램 운영사례] 노원구 위기가정 통합지원센터

[추진사례 1]

광진구 위기가정 통합지원센터

● 사례 개요

- 가구 유형 : 주민등록상 4인 가구(남편의 가출로 실제 3인 가구 생활 중)
- 주요 어려움 : 남편의 가정폭력, 외도로 인한 남편의 가출(생계부양자의 부재), 경제적 독립의 어려움, 자녀양육 비용 부담, 이혼비용의 부담, 음식섭취 어려움 및 건강악화

● 진행 내용

- 진행과정 : 112 신고 → 182 안내 → 위기가정 통합지원센터
- 상황요약
 - 8년 전 남편과 결혼 후 남편이 직장을 그만두고 ct조연상(가명)이 임신 9개월 까지 가장의 역할을 담당함
 - ct조연상이 출산을 위해 직장을 그만두었으나 남편은 게임중독으로 인해 폭력적 성향을 표출함
 - 출산 후에도 폭력이 지속되었고, 둘째 출산 후 남편이 외도하며 가출함
 - ct조연상은 남편의 외도와 가출로 식이섭취와 건강 악화의 어려움을 겪으며 입원치료를 받음
 - 남편이 한동안 매월 200만 원 정도의 생활비를 보내어 폭언과 폭력을 행사해도 참고 살았으나 현재는 연락두절이 되어 자녀 둘과 살아가기 어려움을 느낌
 - ct조연상(40대 중반)은 특별한 기술이나 자격증이 없어 구직에 대한 자신이 없음
 - 자녀들이 아직 어리고 아버지의 폭력성으로 인해 마음의 상처를 받은 딸의 치료가 필요함
- 연계 서비스
 - APO 경찰(접근금지 명령신청) : 남편의 폭력으로부터 자녀와 대상자의 안전확보
 - 무료법률 변호사 : 법률적 도움을 통해 스스로 홀로서기 준비
 - 새로운 주거지 이전
 - 취업교육 지원

● 성과와 의미

- 폭력성이 있는 남편으로부터의 접근금지 명령신청을 통한 ct와 자녀의 안전 확보를 통해 정서적 안정 확보
- 무료법률 변호를 통한 이혼 변호사 선임비용 부담 해소
- 주거지 이전으로 인한 안정감 확보
- 원하는 취업교육 이수를 통한 미래에 대한 희망과 자신감 확보

[추진사례 2]

구로구 위기가정 통합지원센터

●● 사례 개요

- 가구 유형 : 부부중심 4인 가구, 장애인가구, 국민기초생활수급자

부: 정신장애(조현병), 모: 지적3급, 자1: 자폐2급, 자2: 지적2급

- 주요 어려움 : 가족관계 갈등, 부모의 자녀양육 역량 부족, 부의 무기력감, 자녀들의 폭력성향, 식생활환경 문제, 자1의 건강문제(당뇨 : 저혈당 쇼크) → 만성적 문제 성향을 보이고 있음

●● 내용 (대상자 수기 형식)

“나는 엄마입니다.”

나는 남편과 두 아들을 둔 엄마입니다. 가족 모두가 장애가 있지만, 나는 우리 가정을 깨끗하게 지키고 싶습니다. 하지만 하루하루가 힘들 때가 많습니다. 남편은 조현병 증세로 인해 불안감과 불면증으로 일상생활을 힘들어하고, 아무렇지도 않게 제 약을 먹는 등 심각한 증세를 나타내고 있습니다. 중학생과 고등학생이 된 아들들은 어려서부터 남편의 폭언과 폭행을 경험했고, 지금은 아이들이 남편에게 폭력을 행사하고 있습니다. 남편보다도 커버린 아들들은 부모의 말을 무시하며, 자신들의 욕구가 받아들여지지 않으면 분노와 욕설 등의 과격한 행동을 보이고 있습니다. 그럴 때면 우리 부부는 아이들을 감당하기 힘듭니다. 오히려 남편이 먼저 경찰에 신고하고, 그 모습을 본 아이들도 경찰에 전화합니다. 저 역시 순간의 불안감과 힘겨움을 감당 못해 경찰에 또 신고합니다. 하루밤에 인근 지구대 경찰관이 4-5회씩 집에 다녀간 적도 있습니다.

“차가운 이웃들의 시선과 작은 이사”

첫째 아들은 뭐든지 자기 마음대로 하려하고 자신의 마음에 안 들면 폭언과 폭행 등의 분노 표출이 부모인 우리가 감당할 수 없는 수준입니다. 둘째 아들조차 그런 형을 닮아가고 있습니다. 반복되는 아이들의 분노 및 감정 표출, 그로 인한 소음은 이웃들로부터 따가운 눈총과 민원의 원인이 되었고, 그럴 때마다 우리는 도망가듯 다른 곳으로 이사할 수밖에 없었습니다.

그 날도 첫째 아이의 행동으로 인해 112에 신고했고, 경찰관이 집에 방문했습니다. 분노 표출과 감정이 통제되지 않는 아이를 할 수 없이 정신과 병원에 입원시킬 수밖에 없었습니다. 지금까지 아이와 떨어져 본 적이 없었기에 낯선 병동에 혼자 있을 아이를 생각하니 걱정되고 불안했습니다.

“따뜻한 시선”

우리부부의 불안한 마음과 아이의 걱정해 대해 도움을 주고자 여러 기관에서 찾아오셨습니다. 아이가 입원한 병원에서 우리 부부는 성프란치스코장애인복지관 사회복지사, 구청 사례관리사, 병원 원무과 부장님, 구로경찰서 APO 경찰관(3명)을 만났습니다. 그리고 어떻게 하는 것이 우리 가족에게, 입원해 있는 첫째 아이에게 더 나은 것인지 함께 이야기했습니다.

우선, 기관 선생님들은 우리 부부가 느끼는 불안감과 아이 걱정 등에 대해 이해해주셨습니다. 남편은 아이가 밥은 잘 먹는지, 약은 잘 먹는지, 당뇨를 앓고 있는데 혈당체크 등의 관리가 잘 되는지 걱정하는 부분에 대해 질문했습니다. 우리의 궁금증에 대해 병원 원무과 부장님이 상세히 설명해 주셨고, 매주 1회씩 아이를 면회할 수 있음을 확인했습니다. 아이가 얼마동안 입원해야 하는가에 대해 함께 이야기한 결과 3개월 입원을 결정했습니다. 아이와 떨어져 있는 동안 우리의 생활이 어떻게 달라지는지 우리 부부도 경험해보기로 했습니다.

“도움의 손길”

아이가 입원해 있는 동안 우리는 계획했던 이사를 진행하였고, 대로변의 시끄러웠던 곳에서 조용한 곳으로 이사를 할 수 있었습니다. 나는 첫째 아이가 퇴원하면 한결 쾌적한 환경에서 생활할 수 있도록 아이 방을 준비하였습니다. 이사는 했지만 고장 난 생활가전이 많아 고민하고 있을 때 구로구청의 지원으로 중고 생활가전을 마련할 수 있었습니다. 동 주민센터의 찾동 방문간호사는 우리 부부의 건강상태를 체크해주고 복약관리 방법에 대해 친절하게 설명해주었습니다. 복지플래너는 어려운 점이 있으면 언제든지 상담하라고 권해주었습니다. 나는 성프란치스코장애인복지관의 개인상담 과정에 참여하여 마음속의 이야기를 털어놓을 수 있었습니다. 일상생활을 하면서 잘 모르는 일들을 도와주는 이웃분도 소개받았습니다. 입원해 있는 첫째 아이를 면회할 때마다 병원에서는 아이가 어떻게 적응하고 있는지 설명해주셨습니다. APO 경찰관도 우리가족들에 대해 관심을 가져주시고 방문해주셨습니다.

“혼자라고 느끼는 순간, 곁에 함께해주는 지역사회기관(사람들)”

우리 가정의 문제는 여전히 계속되고 있습니다. 남편은 구분 없이 약을 남용하고 있으며 자신이 건디기 힘들면 스스로 119를 불러 병원에 입·퇴원을 반복하고 있습니다. 첫째 아이는 계속 입원중이고, 둘째 아이는 학교에 적응하기 힘들어하고 있습니다. 남편과 아이들 때문에 스스로 지칠 때가 많습니다.

그럴 때, 나는 늘 혼자라고 느꼈습니다. 도와주는 가족도, 이웃도 없고 내 이야기에 귀 기울여주는 어느 누구도 없다는 현실에 외로움이 컸습니다.

그러나, 지금은 내 이야기를 조용히 들어주고, 내 수고에 대해 위로해주며, 나 자신을 소중히 여기라고 응원해주는 분들이 있습니다. 내가 혼자라고 느끼는 순간, 곳곳하게 할 수 있는 일을 하나씩 하도록 격려해주는 선생님들과 기관들이 있어 용기 내어 오늘도 살아갈 힘을 얻고 있습니다.

●● 성과와 의미

- 연계기관 간의 협업으로 가구 상황에 대해 촘촘한 모니터링과 점검이 이루어짐
- 가구에 대한 서비스 연계 시 서비스 조정으로 중복지원을 예방
- 문제 상황을 보이는 가구원의 개입에 어려움이 있을 경우 경찰 및 APO의 동행 시 상담과정 참여를 보다 안정적으로 유도(거부감 표현을 자제)
- 동 통합사례회의, 연계 기관 간의 회의 등을 통해 가구상황 및 서비스 내용 공유하며, 사례관리 과정 중에 검토가 필요한 내용 등에 대해 다양한 의견 수집
- 폭력문제 가구의 신고접수 이후 상황에 대해 APO와의 유기적인 논의로 진행사항을 파악

[추진사례 3]

동대문구 위기가정 통합지원센터

● 사례 개요

- 가구 유형 : 중국 국적 다문화 가정, 미취학 자녀 3인(7,5,4세)
- 주요 어려움 : ct중국 출신 결혼이민자의 국적 미취득, 남편의 가정폭력, 폭력 가해자의 지속적인 협박, 생계 및 주거비 등으로 인한 경제적 어려움

● 진행 내용

- 사례 발굴경로 : 가출로 인한 임시보호소 입소 후 자발적 사건접수
 - 경찰서를 통한 대상자와 자녀의 임시보호소 입소
 - 위기가정 통합지원센터에서의 상담원 모니터링 진행(동주민센터 및 동대문구다문화가족지원센터공유)
 - 구청 통합사례관리 대상자 선정을 통한 관리 시작
- 진행과정
 - 장기간 가정폭력을 겪어온 ct가 자녀(3명)를 데리고 집을 나옴
 - 경찰서를 통해 임시보호소로 입소함
 - 가해자의 협박문자 등을 통한 보복의 두려움으로 처벌의사를 숨겼으나 지속적인 설득 끝에 스스로 사건접수를 진행함
- 연계 서비스
 - 대상자와 자녀의 임시보호소 입소
 - 구청, 동주민센터, 다문화가족지원센터, 지역기관의 협력을 통한 긴급 주거지, 생계비, 주거비, 최소한의 가구 및 가전제품 등을 지원
 - ct의 다문화가족지원센터 연계를 통한 소득활동 시작
 - 동주민센터에서의 서울형 긴급복지지원 신청을 통한 생계비(1,000천원), 주거비(300천원) 지원
 - 경찰서를 통한 당사자 신변보호 조치 시행

● 성과와 의미

- 대상자 및 자녀의 임시보호소 입소를 통한 안전 확보
- 구청, 동주민센터, 다문화가족지원센터, 지역기관 협력을 통한 대상자 주거 안정 확보
- 생계비, 주거비, 최소한의 가구와 가전제품 지원을 통한 가정폭력 피해자의 독립지원 및 생계 지원
- 대상자 신변보호조치를 통한 스마트워치 제공 및 순찰이 이루어짐으로서 보복에 대한 두려움 감소
- 민·관·경의 상호협력을 통해 대상자에 적극적 지원을 제공함으로써 가정폭력 가해자로부터 피해자를 분리시키고 안정된 독립적 생활을 지원 제공함

[추진사례 4]

서대문구 위기가정 통합지원센터

●● 사례 개요

- 가구 유형 : 3인 가구
- 주요 어려움 : 장기간 지속된 남편의 가정폭력, 생활고, 폭력피해로 인한 후유증으로 생계위협, 남편의 이혼 거부, 이혼의 장기화로 인한 위협

●● 진행 내용

- 진행과정 : 112신고접수 → 위기가정통합지원센터 상담 → 복지상담
- 상황요약
 - 생활고로 인한 말다툼 중 남편이 아내의 얼굴과 머리를 주먹으로 수차례 폭행
 - 현재 전세 6,000만원의 집에 살고 있으며, 그동안 생활비를 ct가 마련함 하지만 사건 이후 후유증으로 몸이 안 좋아져 일을 할 수 없게 됨(생활고)
 - 오랜 기간 남편의 폭력이 있었으나 중학생 딸 때문에 버티다 참을 수 없어 이혼을 결심
 - 해바라기센터에서 이혼과 관련한 무료법률상담을 받음 (높은 소송비의 부담)
 - 남편이 전세보증금 6,000만원을 빼앗기지 않으려고 이혼을 반대하여 ct가 이혼소송을 진행함
 - 이혼의 장기화로 시댁식구들과 남편으로부터의 위협에 대한 불안감 상승
- 연계 서비스
 - 위기가정통합지원센터 상담을 통해 복지 상담으로 연계됨
 - 경찰을 통한 접근금지명령 신청 및 스마트워치를 지원받음
 - 가정폭력으로 인한 생계곤란 위기사유'로 우선 3개월 간 긴급생계비 지원 결정

●● 성과와 의미

- 112 신고 및 접수, 수사가 진행되면서 종료될 사례였으나 시범사업인 위기가정통합지원센터를 통한 복지 상담을 진행하면서 복지사각지대를 발굴하고 긴급생계비 지원을 통해 생활고를 예방함

[추진사례 5]

성동구 위기가정 통합지원센터

● 사례 개요

- 가구 유형 : 2인 가정(정신질환 이력 있는 딸, 초기 치매노인)
- 주요 어려움 : 정신질환 입원 이력이 있는 딸의 언어적 폭력과 학대로 인한 대상자의 노숙생활, 치매 초기증상을 가진 대상자

● 진행 내용

- 진행과정 : 112 신고접수 → 경찰, 성동치매안심센터, 건강보험공단, 동 주민센터, 희망복지팀 등 총 5개 기관과 통합사례회의
- 상황요약
 - 정신질환으로 정신병원 입원 이력이 있는 딸과 동거하는 대상자(여, 78세, 초기치매)가 딸의 학대로 노숙생활을 하고 있다고 이웃주민들에 의해 노인학대 의심 신고가 접수됨
 - 대상자가 딸에게 언어폭력과 학대를 받고 있다는 정황은 있으나, 대상자는 딸에 대한 두려움으로 가까운 지인을 제외하고는 딸에 대해 말하기를 꺼렸으며 도움을 거부함
 - 딸은 대상자를 난방도 안 한 집에, 돈 한 푼도 주지 않고, 먹을 것도 없이 방치하고, 잦은 열쇠 변경으로 집에 들어갈 수 없게 하고, 집 전화와 핸드폰을 파손시켜 대상자와 연락을 취할 수 없게 함
 - 집을 배회하는 대상자를 보고 딱하게 여긴 이웃주민이 준 돈으로 찜질방에서 숙식을 해결하는 등 딸의 학대가 점점 심해짐
 - 또한, 딸은 대상자 명의의 부동산 명의 변경 및 매매를 시도하는 등 심각한 범죄행위의 정황도 포착됨
 - 지역 주민들의 신고와 제보, 경찰과 지역기관의 협력을 통해 9개월 동안 70회 이상 지속적인 상담과 가정방문, 지역 유관기관과 솔루션 회의, 건강상태 파악과 치매검진, 병원 동행, 일시보호소 입소 시도, 요양등급 심사와 변경 신청 등 학대를 일삼는 딸과 분리시키기 위해 수많은 시도를 함
 - 요양시설 비용 부담으로 대상자의 시설입소를 거부하는 딸을 설득시켜 요양원에 성공적으로 입소시킴
- 연계 서비스
 - 경찰, 성동치매안심센터, 건강보험공단, 동 주민센터, 희망복지팀 등 총 5개 기관과 통합사례회의를 통한 시설 장기요양시설 입소

•• 성과와 의미

- 민·관·경 기관 간 협력을 통한 가구 상황에 대한 정확한 진단을 통한 안정적 솔루션제공
- 문제 상황을 보이는 가구원의 개입에 어려움을 여러 차례 상담과정의 참여지원을 통해 설득함으로써 대상자의 주거안정과 치매치료를 제공함
- 통합사례회의 및 연계기관 간의 회의를 통해서 가구상황 및 서비스 내용을 공유하고, 사례관리과정 중 검토가 필요한 내용에 대해 다양한 의견을 수집

[추진사례 5]

중랑구 위기가정 통합지원센터

● 사례 개요

- 가구 유형 : 재혼가정
- 주요 어려움 : 남편의 가정폭력(알코올성), 시부모 치매, 남편의 큰형 보호, 남편의 둘째형의 협박, 남편의 유흥생활

● 진행 내용

- 진행과정 : 112 자발적 신고 → 위기가정통합지원센터와 초기 상담
- 상황요약
 - 전 남편과 사별 후 홀로 남매를 키우다 10년 전 재혼
 - 차량정비기술자인 현 남편을 만나 경제적 어려움이 없이 행복한 생활을 할 것이라 예상했으나 현실은 치매인 시부모와 요양원에 있는 큰형을 부양해야 했고, 둘째 형은 조직폭력배로 수시로 '죽인다'는 전화로 피해자를 괴롭혔으며 남편은 술만 마시면 가정폭력을 행사함
 - 자녀들이 이 사실을 알게 되면 큰일이 벌어질 것을 우려하여 치매인 시부모를 부양하며 생활함
 - 하지만 남편은 월급의 대부분을 유흥비로 탕진하고 최소한의 생활비만 지급하는 등 가정에 소홀한 태도를 보임
 - 또한 남편은 술을 마시거나 기분이 안 좋으면 폭력을 행사함
 - 이에 112에 자발적 신고를 하였으며 위기가정 통합지원센터와의 초기 상담 시 자살을 암시
 - 고난도 사례로 선정, 학대예방경찰(APO)를 통해 신변보호를 받을 수 있도록 임시조치 신청하고 자녀와 연락을 시도해 대상자의 자살예방 및 정서적 지지를 보낼 수 있도록 가족의 역할을 부여함
 - 심신이 많이 지쳐 외부활동을 꺼리는 대상자를 위해 변호사가 직접 가정방문하여 이혼 및 기타 법률상담을 진행하였으며, 자살 예방 팀은 정기적인 전화 상담을 통해 안부확인 및 정서적지지
 - 이혼 진행 중 남편의 반성으로 다시 한 번 기회를 주기로 하여 현재 폭력 없는 가정생활을 이어감
- 연계 서비스
 - 위기가정 통합지원센터 초기 상담 진행을 통한 자살암시 발견
 - 통합사례관리사와 경찰, 보건소 자살 예방 팀의 가정방문을 통한 자살을 방지
 - 학대예방경찰(APO)를 통해 신변보호를 받을 수 있도록 임시조치 신청
 - 외부활동을 꺼리는 대상자를 위한 변호사 가정방문을 통한 이혼 및 기타 법률 상담 진행
 - 자살예방 팀의 정기적 전화 상담을 통한 안부확인 및 정서적지지 확보

● 성과와 의미

- 가정폭력 속에서 혼자 고립되었던 대상자에게 가족과 사회의 지지체계 형성을 도와 자존감을 회복하고 남편의 폭력에 적극 대응하도록 도움
- 112 신고 가구에 대한 초기상담진행으로 경찰과 구청이 협업하여 위기상황에 선제적 대응을 통해 자살을 미연에 방지

[프로그램 운영사례]

노원구 위기가정 통합지원센터

●● 개요

- 참여대상자 : 가정폭력 피해자 5가정(부부)
- 참여 프로그램 : 가정폭력 피해가정 회복 지원을 위한 마주하기 프로그램
- 프로그램 내용 :
 - 가정폭력 피해자에 대한 물적 보상·상담·모니터링 보호활동을 강화 발전시킨 형태로 피해자의 근원적 심리상태 회복을 위한 산림 치유 프로그램
 - ‘마주하기’ 프로그램을 통해, 심리적 외상 경험 후 스트레스와 위축된 심신 회복을 위한 격려와 치유의 프로그램 시행

●● 내용

- 일 시 : 2019. 5.11(토) 08:00~17:00
- 행선지 : 노원구민회관 ↔ 유명산자연휴양림
- 참여 지원 : 『유명산자연휴양림』 산림치유 프로그램
가족치료사 등 피해회복 전문가(외부전문가 : 서울여대 가족상담 연구센터 유상명 실장)
- 참석자 : 총 15인

구분	인원	참석 대상
노원구청	2인	위기가정 통합지원센터 담당주무관, 서울시 상담사
노원경찰서	2인	APO(학대예방전담경찰)
피해자	10인	가정폭력 피해자 5가정(부부)
월계상담소	2인	월계우리가족상담소장(강진아), 가족치료전문가(유상명)

•• 성과와 의미

- 민·관·경 공동 사업 추진으로 기관 간 협력 역량 강화
- 가정폭력 관련 기관 간 협력 시너지 활용을 통한 위기가정 통합지원센터 기능 강화
- 숲 치유프로그램 참여, 서울여대가족치료 전문가 진행 집단상담(Group Work) 실시를 통해 위기가정 통합지원센터 전문성, 효과성 증진





위기가정 통합지원센터 운영 매뉴얼

VI. 서식

- [서식 1] 사례분류 목록
- [서식 2] 상담일지(초기상담용)
- [서식 3-1] 위기가정 통합지원센터 월별 추진현황 양식
- [서식 3-2] 일반사례 관리현황(가구별) 양식
- [서식 3-3] 고난도사례 관리현황(가구별) 양식
- [서식 4] 위기도 조사지
- [서식 5] 상담일지(가정폭력 피해자용) 예시
- [서식 6] 개인정보 제공 동의서

[서식 1] 사례분류 목록

'19년 0월 00일, 사례분류 목록

No	접수일자	종결코드	신고내용	신고처리결과	피해자명	피해자정보	분류 결과
849	2019-05-01	현장조치	여성분과 남자가 싸우고 있다며/여자 우는 소리	부부간에 의견 차이로 말싸움이 있었던 것으로, 신체적 폭행 없고 처벌의사 없어 상담 후 현장종결	김약자	주소 : 생년월일 : 연락처 : 추가정보 :	

[서식 2] 상담일지(초기상담용)

상담일지(초기상담용)

상담자명	홍길동	상담일자	2019. . . () :	
가해자	장길동(43세)	☎ 010 - 0000 - 0000	관계	부
피해자	임길녀(18세)	☎ 010 - 0000 - 0000		딸
상담내용				
조치사항 (연계·지원)				

작성 안내

- 아래 실적 작성시 기본이 되는 단위는 "가구"임. 일부 건수가 필요한 부분은 별도 명시(초기상담건수 (E1), 사례회의건수(F), 서비스연계건수(G4, G5), H, 합동방문건수 → 분홍색 셀)
- 각 항목은 기본적으로 해당 월의 실적이나, 일부 누계 관리 실적 포함(고난도 사례 및 일반사례 대상가구 누계 → 파란색 셀)

APO 작성 부분

(A) 112신고건수 등 : ①112 실신고 건수 + ②기타 고소, 고발, 진정, 117신고(가정폭력) 등 112신고 이외 경로로 접수된 가정폭력 접수건수

* 112 실신고건수 : 112신고 건수 중 허위, 오인, 동일 신고 등으로 종결처리된 건수는 제외

(B) 센터의뢰건수 : 112신고건수(A) 중 개인정보제공 동의 후 센터에 의뢰된 건수 * $A=B+C$ <검증1>

* 미의뢰 건수(C) 중 전문기관 의뢰는 센터로 명단이 오지 않는 경우만 해당(전문기관과 센터에 동시 의뢰할 경우는 "센터 의뢰 건수(B)"에 체크)

자치구 작성 부분

(D) 1차 사례판정을 통해 분류된 가구(B와 D의 합계는 일치해야 함 <검증2>)

(E) 상담건수는 전화/내방/방문 등으로 상담이 실시된 건수임(부재, 무응답 등은 카운트하지 않음), 1가구에 대하여 2회 이상 상담을 실시한 경우 상담건수만큼 기재

* 초기상담율(%) : 초기상담 실시가구(E)/센터 의뢰 건수(B)

(F) 센터에서 주 1회 이상 실시하는 사례회의 총 건수(희망복지지원단 통합사례회의와 무관)

* 사례회의 과정에서 (2)사례분류 결과와 달라질 수 있으며, 상담실시가구의 합(E)과 재분류 결과의 합($F1+2+3$)은 일치하여야 함 <검증3>

(G2, G3) 고난도/일반 사례의 경우 1개월 이내에 끝나지 않는 사례들이 있으므로 해당 월에 신규로 책정된 가구와 기존에 관리하던(진행, 종결) 가구의 누계를 구분 작성

* $G11(\text{단순상담으로 끝나는 가구})+G12(\text{이용가능한 기관 및 서비스정보를 제공한 가구})=F1, G2=F2, G3=F3$

(G4,G5) 센터(및 희망복지팀)에서 제공한 서비스(맞춤형급여, 긴급복지 등 지원) 및 센터 외부 자원(공공, 민간 서비스 포함) 연계한 건수 작성

(H) 모니터링상담건수 : 정보제공 및 연계서비스에 대한 이행 여부 파악 등 모니터링 실시건수 기재

(7) 사후관리 : 상담원이 작성(6개월 후 단순사례 사후관리 실시한 가구, APO가 의뢰한 재발우려가정 모니터링 가구 수치 기재)

[서식 3-2] 일반사례 관리현황(가구별)

- 일반사례에 대해 월 1회(월초) 진행사항 체크하여 현행화 (특히, 하늘색 셀은 종결될 때까지 계속 확인 필요)
- (기준센터) '19. 7월부터 작성 / (신규센터) '19. 7~8월 개소시기부터 작성

연번	신고 접수 일자	증결 일자	관할 동	유형 a	대상 성별 (피해자)	연령 (대상, 관계 등)	센터(희망복지팀) 직접 지원						외부지원 연계						필요시 상담 의뢰(해당 또는 대상만 작성)				종결 일자	비고										
							주요 문제 (소개, 관개 등)	소개 (건수)	만출 형 급 여	서기 초 위 급	국가 긴급 급	사례 관리 사 업 비	상담 c	기타 내용 기재	연계 기관 명 (내용)	소계 (건수)	건강 의 료 지 원	법 률 지 원	경 제 적 지 원	심 리 상 담	일 시/기 타	기타 내용 기재			연 번	찾동 의뢰 일자	동 사례 회의 실시 여부 d	사례 회의 실시 결과 e	서비스 연계 건 수	서비스 연계 내용				
1	2018. 12.07	00	동	김남/ 00여	45	남편 의 알콜, 폭력	3		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2019. 02.03					
2							-																											
3							-																											
4							-																											
5							-																											
6							-																											
7							-																											
8							-																											
9							-																											
10							-																											

a 유형 : 1. 아동학대 2. 노인학대 3. 가정폭력 4. 복합
 b 센터(희망복지팀) 직접지원 : 센터직접지원 및 외부지원 연계 실적은 서비스 유형에 대한 건수임(반복적으로 제공되는 횟수의 의미는 아님)
 c 상담 : 통합사례관리사가 정기적으로 안부확인 및 상담실시한 건수(영문, 전화 등)
 d 동 사례회의 실시여부 : 월초 전월 말 기준 실시 여부 확인 후 기재, 미실시 건의 경우 그 다음 달에 확인하여 수정하면 됨
 e 사례회의 실시결과 : 콤박스 선택(1. 사례관리기구 선정 2. 서비스연계기구 선정 3. 미선정)

[서식 4] 위기도 조사지

육구영역별 위기도 평가기준

1) 안전 : 가족구성원 또는 외부인과의 관계에서 야기되는 기초적 신변보호상의 위기정도 (12점)

1. 안전	위기도 문항	0	1	2	3
가족 내 안전유지	1. 함께 거주하고 있는 가족구성원이 본인이나 가족을 위협하고 있거나 위협할 것 같다. ① 신체적 폭력 ② 정서적 폭력 ③ 성적 폭력 ④ 방임과 방치 ⑤ 경제적 폭력 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점.				
	2. 본인이 가족(비동거 가족포함)을 위협하고 있거나 위협할 것 같다. ① 신체적 폭력 ② 정서적 폭력 ③ 성적 폭력 ④ 방임과 방치 ⑤ 경제적 폭력 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점.				
가족 외부로 부터의 안전유지	3. 비동거 가족, 친척, 친구, 이웃, 사회(학교, 직장 등) 등이 본인이나 가족을 위협하고 있거나 위협할 것 같다. ① 신체적 폭력 ② 정서적 폭력 ③ 성적 폭력 ④ 방임과 방치 ⑤ 경제적 폭력 0) 해당사항 없음. 3) 어느 하나라도 해당시 3점.				
	4. 응급상황이 발생할 경우 도움을 받는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 도움을 요청할 지원체계는 있으나, 충분하지 않다. 2) 응급 시 도움을 요청할 지원 체계는 있으나, 원만한 관계가 아니다. 3) 도움을 요청할 지원 체계가 전혀 없다 / 응급상황을 인지하지 못 한다.				

2) 건강 : 대상자 및 가족구성원의 신체적·정신적 건강문제로 인한 생활상의 위기정도(18점)

2. 건강	위기도 문항	0	1	2	3
신체적 건강유지	<p>1. 본인이나 동거 가족이 신체적 건강 문제로 어려움을 겪고 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 신체적 건강 문제가 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다.</p> <p>2) 신체적 건강 문제로 일부 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있다.</p> <p>3) 신체적 건강 문제로 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.</p>				
	<p>2. 본인이나 동거가족이 신체적 건강 문제를 관리하는데 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 관리하는데 어려움이 있으나, 관리하기를 원하고 있다.</p> <p>2) 관리하는데 어려움이 있고, 건강관리를 위한 지원체계가 충분하지 않다.</p> <p>3) 관리하는데 어려움이 있고, 건강관리를 위한 지원체계가 전혀 없다.</p>				
정신적 건강유지	<p>3. 본인이나 동거가족이 중독, 우울, 조현증(정신분열) 등의 정신질환으로 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 어려움은 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다.</p> <p>2) 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다.</p> <p>3) 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.</p>				
	<p>4. 본인이나 동거가족이 중독, 우울, 조현증(정신분열)등의 정신질환에 대한 증상관리가 어렵다.</p> <p>① 질병인식(병식)이 없다 ② 증상관리를 도와 줄 자원이 없다 ③ 증상관리가 안 되고 있다 ④ 자해나 타해의 시도나 위험이 있다</p> <p>0) 해당사항 없음.</p> <p>3) 어느 하나라도 해당 시 3점.</p>				
	<p>5. 본인이나 동거가족이 약물을 복용하는데 어려움이 있다.</p> <p>0) 가족의 도움을 받거나 스스로 약물을 처방대로 복용하고 있다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 약물 복용을 도와주는 지원 체계가 있지만, 규칙적인 약물 복용이 어렵다.</p> <p>2) 약물 복용을 도와줄 지원 체계가 충분하지 않아서, 규칙적인 약물복용이 어렵다.</p> <p>3) 약물 복용이 전혀 이루어지지 않는다 / 약물 치료를 거부한다.</p>				
	<p>6. 본인이나 동거가족이 지난 6개월 동안 자살을 시도하거나 구체적인 방법을 생각한 적이 있다.</p> <p>0) 해당사항 없음.</p> <p>1) 자살을 생각한 적이 있다.</p> <p>2) 자살을 위한 구체적인 방법을 생각한 적이 있다.</p> <p>3) 자살을 시도한 적이 있다.</p>				

3) 일상생활유지 : 기능적 및 수단적 일상생활유지상의 위기정도(9점)

3. 일상 생활 유지	위기도 문항	0	1	2	3
의식주 관련 일상생활 유지	1. 자신의 건강을 해치거나 타인에게 피해를 줄 정도로 본인이나 동거가족이 일상생활을 유지하는데 어려움이 있다. ① 식사 ② 대소변 등 용변처리 ③ 옷 입기(세탁포함) ④ 세수, 목욕 등 몸씻기 ⑤ 청소 ⑥ 정리정돈 ⑦ 수면 ⑧ 그 외 가사활동 0) 해당사항이 0개인 경우 / 누군가의 도움을 받으며 원활하게 수행하고 있는 경우 / 해당사항 없음. 1) 해당사항이 1개인 경우(도움을 받아도 충분하지 않을 경우 포함). 2) 해당사항이 2개인 경우(도움을 받아도 충분하지 않을 경우 포함). 3) 해당사항이 3개 이상인 경우(도움을 받아도 충분하지 않을 경우 포함)/영유아인 경우 1, 2, 7 중 하나라도 해당하면 3점.				
	2. 본인이나 동거가족이 외출하는데 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 불편하지만 외출이 가능하다. 2) 외부(자원)의 도움이 있으면 외출이 가능하다. 3) 이용할 만한 교통수단이 없어서 외출할 수 없다 / 도움이 있어도 외출이 어렵다.				
여가생활 활용	3. 본인이나 동거가족이 여가생활에 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 자원은 있으나, 정보부족으로 여가를 즐기지 못하고 있다. 2) 자원이나 정보의 부족으로 여가를 즐기지 못하고 있다. 3) 즐겨하는 일이 전혀 없다.				

4) 가족관계 : 가족구성원의 갈등 및 보육, 간병 등의 돌봄보호상의 위기정도(9점)

4. 가족 관계	위기도 문항	0	1	2	3
관계형성	1. 가족(동거 및 비동거 가족포함)으로부터 도움을 받는데 어려움이 있다. 0) 필요할 때 도움을 충분히 받을 수 있다 / 해당사항 없음. 1) 필요할 때 도움을 받고 있으나 충분하지 않다. 2) 필요할 때 도움을 요청할 가족은 있으나, 원만한 관계는 아니다. 3) 필요할 때 도움을 요청할 가족이 전혀 없다. (연락하고 사는 가족이 전혀 없는 경우도 포함)				
	2. 가족(동거 및 비동거 가족포함)갈등으로 어려움이 있다. 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 가족갈등이 있으나 가구원들의 일상생활 및 사회생활이 가능하다. 2) 가족갈등으로 인해 가구원들의 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다. 3) 가족갈등으로 인해 가구원들의 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.				
가족 돌봄	3. 보호가 필요한 영유아, 아동, 노인, 장애인 등을 돌보는데 어려움이 있다. 0) 돌봄 가구원이 없다 / 돌보는 데 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 돌봄 능력이 부족하나 의지가 있다. 2) 돌봄 능력이 부족하며, 지원체계가 충분하지 않다. 3) 돌봄 능력이 부족하며, 지원체계가 전혀 없다 / 돌봄 의지가 없다.				

5) 사회적 관계 : 친지, 이웃 및 소속집단 내에서의 관계형성 및 유지상의 위기정도(12점)

5. 사회적 관계	위기도 문항	0	1	2	3
친인척 및 이웃 간 관계 형성	<p>1. 친구, 이웃, 지인이나 친인척으로부터 도움을 받는데 어려움이 있다.</p> <p>0) 필요할 때 도움을 충분히 받을 수 있다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 필요할 때 도움을 받고 있으나 충분하지 않다.</p> <p>2) 필요할 때 도움을 요청할 친구, 이웃, 지인이나 친인척은 있으나, 원만한 관계는 아니다.</p> <p>3) 필요할 때 도움을 요청할 친구, 이웃, 지인이나 친인척이 전혀 없다(연락하고 사는 친구, 이웃, 지인이나 친인척이 전혀 없는 경우도 포함).</p>				
소속된 집단 및 사회생활	<p>2. 직장동료, 소속된 단체나 기관으로부터 도움을 받는데 어려움이 있다.</p> <p>0) 필요할 때 도움을 충분히 받을 수 있다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 필요할 때 도움을 받고 있으나 충분하지 않다.</p> <p>2) 필요할 때 도움을 요청할 직장동료, 소속된 단체나 기관은 있으나, 원만한 관계는 아니다.</p> <p>3) 필요할 때 도움을 요청할 직장동료, 소속된 단체나 기관이 전혀 없다.</p>				
소속된 집단 및 사회생활	<p>3. 본인이나 동거 가족이 자기 방이나 집에서 나오지 않는다.</p> <p>0) 일상생활 및 사회생활 유지에 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 방이나 집에서 거의 나오지 않으나, 기본적인 생활이 가능하고 소수의 타인(가족 포함)과 관계를 유지하고 있다.</p> <p>2) 방이나 집에서 거의 나오지 않은 채 기본적인 생활은 하지만, 다른 사람(가족 포함)과 접촉이 없다.</p> <p>3) 방이나 집에서 거의 나오지 않은 채 기본적인 생활이 어렵거나 다른 사람(가족 포함)과 접촉이 없다.</p>				
소속된 집단 및 사회생활	<p>4. 타인에게 피해를 주는 연행으로 이웃과 갈등을 유발하고 있다.</p> <p>0) 유발하고 있지 않다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 유발하고 있으나 조정이 가능하다.</p> <p>3) 유발하고 있다.</p>				

6) 경제 : 기본적인 생활에 필요한 경제적 문제 및 자산관리상의 위기정도(9점)

6. 경제	위기도 문항	0	1	2	3
기초 생활해결	<p>1. 돈이 없어서 어려움을 겪고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 돈이 없어 식사를 못하고 있거나 식료품 구입이 어렵다. ② 공교육비를 기한 내 납부하지 못하고 있다. ③ 계절에 맞는 의복과 신발을 구입하지 못하고 있다. ④ 치료비가 없어서 본인이나 가족이 병원을 못 가고 있다. ⑤ 집세가 3개월 이상 밀려있다. ⑥ 안정적으로 살 수 있는 집이 없다(퇴거위험, 노숙, 비닐하우스, 쪽방, 고시원, 여관/여인숙, 찜질방, 쉼터 등). ⑦ 난방장치가 없거나, 난방비 때문에 추운 겨울에 난방을 사용하지 못하고 있다. ⑧ 공과금(사회보험료, 전화요금, 가스요금, 수도요금, 전기요금, 관리비 중 하나 이상)이 밀려있다. ⑨ 공과금 연체로 사회보험급여 자격정지, 전화중단, 가스차단, 단수, 단전 중 하나 이상의 상태에 있다. <ul style="list-style-type: none"> 0) 해당사항이 0개인 경우 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2~3개인 경우 3) 해당사항이 4개 이상인 경우 / 1, 4, 5, 6, 9번에 하나라도 해당하는 경우 				
자산관리	<p>2. 금전관리에 어려움이 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 도움이 있을 경우 금전관리가 가능하다. 2) 수입보다 지출이 더 많다. 3) 금전관리 자체가 어렵다(개인 역량부족, 건강, 장애, 기타 사유). <p>3. 빚과 관련된 문제를 해결하는데 어려움이 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 빚은 있으나 갚아 나가고 있다. 2) 빚을 갚을 능력이 없거나, 빚 갚을 능력이 없으면서 계속해서 빚을 내고 있다. 3) 빚 갚을 능력이 없으며 지속적으로 채무 독촉을 받고 있다. 				

7) 교육 : 일상생활 유지에 필요한 기초교육 습득상의 위기정도(9점)

7. 교육	위기도 문항	0	1	2	3
기초학습 습득 및 향상	<p>1. 본인이나 자녀가 일상생활 및 사회생활유지를 위해 필요한 기본능력이 부족하다.</p> <p>① 듣기 ② 읽기 ③ 쓰기 ④ 말하기 ⑤ 다른 사람의 말 이해하기 ⑥ 신문, 글 등을 이해하기 ⑦ 간단한 계산하기</p> <p>0) 해당사항이 0개인 경우 / 현재 도움을 받아서 원활하게 수행하고 있는 경우 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 해당사항이 1개인 경우(도움이 필요한 경우) 2) 해당사항이 2개인 경우(도움이 필요한 경우) 3) 해당사항이 3개 이상인 경우(도움이 필요한 경우)</p>				
교육환경 개선	<p>2. 본인(고등학생이하)이나 자녀(고등학생이하)가 학교생활에 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 등교는 하지만 학교생활에 어려움을 표현하고 있다. 2) 등교는 하지만 학교 규칙 및 생활규정을 위반(무단이탈, 무단지각, 무단조퇴)하거나 징계(정학, 사회봉사 등)를 받고 있다. 3) 등교는 하지만 다른 학생으로부터 따돌림을 받고 있거나, 다른 학생에게 해를 입히고 있다 / 무단으로 결석하고 있다.</p>				
	<p>3. 본인(고등학생이하)이나 자녀(고등학생이하)의 학업유지에 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 장애 등으로 특수교육을 받아야 하지만 그러지 못하고 있다(거리, 비용 등의 이유). 2) 상급학교에 진학하거나(검정고시포함) 특기를 개발하거나 학업을 유지하려는데 자원이 부족하다. 3) 학업을 유지하려는 의지나 대안이 없다 / 현재 의무교육을 받고 있지 않다.</p>				

8) 고용 : 취업·창업상 문제 및 직업기능 수행상의 위기정도(6점)

8. 고용	위기도 문항	0	1	2	3
취(창)업	<p>1. 본인이나 동거 가족이 구직에 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 근로능력은 부족하나 일할 의지가 있다. 2) 근로능력은 있으나 가족돌봄, 자녀양육, 일자리 발굴 등으로 일하기 어렵다. 3) 근로능력도 부족하고 가족돌봄, 자녀양육, 일자리 발굴 등으로 일하기 어렵다 / 일할 의지가 없다.</p>				
고용 유지	<p>2. 본인이나 동거 가족이 직장생활을 유지하는데 어려움이 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 근무조건이 맞지 않아 직장생활을 유지하는데 어려움이 있다. 2) 개인적인 방해요소로 직장생활을 유지하는데 어려움이 있다. 3) 언제든지 정리 해고될 수 있다.</p>				

9) 생활환경 : 거주지의 내외부적 환경 및 권익보장상의 위기정도(12점)

9. 생활 환경	위기도 문항	0	1	2	3
주거내부 환경개선 과 안전	<p>1. 본인이나 가족의 안전과 건강에 해를 끼칠 정도로 거주하는 집의 생활환경이 열악하다.</p> <p>① 화장실 ② 주방시설 ③ 도배장판 ④ 전기시설 ⑤ 가스시설 ⑥ 상하수도시설 ⑦ 냉난방시설 ⑧ 위생상태(곰팡이, 찌든 때, 방역불량, 배설물처리 불량, 쓰레기 등) ⑨ 창호/문짝 ⑩ 주변 환경 ⑪ 채광</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2개인 경우 3) 해당사항이 3개 이상인 경우</p>				
	<p>2. 거주하는 집에 안전상의 문제로 어려움을 겪고 있다.</p> <p>① 히터나 전기장판 과열 ② 전기선 누출 ③ 누수 ④ 가스누출 ⑤ 배란다 안전장치 미비 ⑥ 방범장치 미비 ⑦ 침수 ⑧ 붕괴위험 ⑨ 그 외 기타</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 어려움이 있으나 임시방편을 마련하였다. 2) 어려움이 있으나 대책을 마련 중에 있다. 3) 어려움이 있으나 대책 마련을 못하고 있다.</p>				
	<p>3. 거주하는 집에서 신체활동상에 어려움이 있다.</p> <p>① 공간부족(휠체어 이동공간부족) ② 문턱 ③ 안전바 미설치 ④ 싱크, 찬장, 가구 등 높낮이 미조정 ⑤ 욕실 미개조 ⑥ 램프미설치</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음. 1) 해당사항이 1개인 경우 2) 해당사항이 2개인 경우 3) 해당사항이 3개 이상인 경우</p>				
주거 내·외부 환경과 지역사회	<p>4. 주거 내·외부 환경 때문에 이웃과 갈등을 유발하고 있다.</p> <p>0) 유발하고 있지 않다 / 해당사항 없음. 1) 유발하고 있으나 조정이 가능하다 3) 유발하고 있다.</p>				

10) 법률 및 권익보장 : 가족구성원의 권익보장상의 위기정도(6점)

10. 법률 및 권익보장	위기도 문항	0	1	2	3
권익보장	<p>1. 차별대우나 불이익을 받고 있다.</p> <p>0) 차별대우나 불이익을 받고 있지 않다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 차별대우나 불이익을 받고 있지만, 옹호를 위한 지원 체계가 있다.</p> <p>2) 차별대우나 불이익을 받고 있으며, 옹호를 위한 지원 체계가 충분하지 않다.</p> <p>3) 차별대우나 불이익을 받고 있으며, 옹호를 위한 지원 체계가 전혀 없다.</p>				
법률적 지원	<p>2. 본인이나 동거가족이 법적문제로 어려움을 겪고 있다.</p> <p>0) 어려움이 없다 / 해당사항 없음.</p> <p>1) 어려움이 있으나 일상생활 및 사회생활이 가능하다.</p> <p>2) 법적문제로 일상생활이나 사회생활에 일부 어려움이 있다.</p> <p>3) 법적문제로 일상생활이나 사회생활이 전혀 안 된다.</p>				

■ 사례관리 대상자 선정 기준표

번호	욕구영역	총점	사례관리 여부 기준표	해당여부
1	안전		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
2	건강		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
			- 6번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
3	일상생활유지		- 1번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
4	가족관계		- 3번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
5	사회적 관계		- 어느 한 문항이라도 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
6	경제		- 1번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
			- 3번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
7	교육		- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
			- 3번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
8	고용		- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
9	생활환경		- 1~3번 문항의 총점이 4점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
			- 4번 문항이 3점인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
10	법률 및 권익 보장		- 2번 문항이 2점 이상인 경우	<input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 비해당
총점				
(잠재적) 통합사례관리 대상자 선정 여부			각 욕구 영역별로 어느 하나라도 '해당'에 표시(☑)된 경우는 통합사례관리 대상자로 선정함	<input type="checkbox"/> 선정 <input type="checkbox"/> 미선정

※ 위기도 조사 활용 방법은 「2019 통합사례관리 위기도 사정도구 활용 매뉴얼」 참고

[서식 5] 상담일지(학대피해자용)

상담일지(학대피해자용)

상담자명	홍길동	상담일자	2019. . . () :	
가해자	장길동(43세)	☎ 010 - 0000 - 0000	관계	부
피해자	임길녀(18세)	☎ 010 - 0000 - 0000		딸
상담내용	※ 사후관리 상담과 기록을 위한 예시			
		구분	내용	
		가정환경	<ul style="list-style-type: none"> · 가족 내 분위기가 어떠한지요? · 가족 간의 의사소통은 잘 이루어지고 있는지? · 최근 가족 내의 힘든 일이 있었다면 어떤 문제였는지? 	
		일상생활 및 외부지원	<ul style="list-style-type: none"> · 식사는 잘 하고 있는지? · 수면상태는 어떠한지? · 외부활동은 하고 있는지? · 경제적 어려움은 있는지? · 가족외의 도움을 받고 있는 분이 있다면 누구인지? 어떤 도움을 받고 있는지? 	
		심리상태	<ul style="list-style-type: none"> · 최근 감정 상태는 어떠한지? · 최근마음이 불편하거나 힘든 일이 있었는지? · 어떻게 잘 견디고 있는지? 그 이유는? 	
		건강	<ul style="list-style-type: none"> · 건강관련 도움이 필요하신지? 	
		서비스 내용	<ul style="list-style-type: none"> · 적절하게 서비스가 제공되고 있는가? · 다른 서비스 욕구가 발생되었는가? 	
조치사항 (연계·지원)				

[서식 6] 개인정보 제공 동의서

● **통합사례관리 서비스제공을 위한 개인정보 수집·이용, 제공 동의서**

개인정보 보호법 규정에 따라 처리하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용, 제3자 제공목적, 개인정보의 보유 및 이용기간을 안내 드리오니 자세히 읽은 후 동의하여 주시기 바랍니다.

● **개인정보 수집·이용 내역(일반 개인정보)**

항목		수집목적	보유기간
필수	- 대상자 정보(성명)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년
선택	- 대상자 정보(성별, 나이, 연락처, 보장내역, 자격, 가족관계 및 혼인관계 정보, 소득·재산소계 등) - 가구구성 정보(성명, 주소, 직업, 보장내역, 연락처 등)		

* 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ **위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?**

동의함 동의하지 않음

● **개인정보 수집 및 이용 내역(고유식별정보)**

항목	수집목적	보유기간
(대상자) 주민등록번호*(외국인등록번호) (가족 구성원) 주민등록번호*(외국인등록번호)	통합사례관리 서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

* 주민등록번호(외국인등록번호)는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 시행령 제27조에 따라 수집·이용

☞ **위와 같이 고유식별정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?**

동의함 동의하지 않음

● **개인정보 수집 및 이용 내역(민감정보)**

항목	수집목적	보유기간
- 『개인정보 보호법』 제23조 제1항 각 호와 동법 시행령 제18조 각 호에서 정하고 있는 민감정보* (예 : 건강상태/ 주거 사항/ 경제 상황/ 가구 구성 등 생활 실태)	통합사례관리서비스 제공	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

* 민감정보는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 시행령 제27조에 따라 수집·이용

● 개인정보 제3자 제공 내역

제공받는 기관	제공목적	제공하는 항목	보유기간
- 사례관리 담당자 - 사례회의 참석자(기관) - 서비스 제공기관 (기관명 :) 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 제2조에 따른 보장기관 및 제51조 제1항에 따라 보장기관의 장으로부터 권한 또는 업무의 일부를 위임받은 공공기관 동법 제16조 제2항에 따른 관계 기관·법인·단체·시설 7대 공공부문 사례관리 사업(통합사례관리, 노인돌봄기본서비스, 드림스타트, 방문건강관리, 의료급여사례관리, 자활사례관리, 중독 및 정신건강사례관리) 수행 기관 및 시설	통합사례관리 서비스 제공	- 대상자 정보 (성명, 주민등록번호*, 연락처, 주소) - 가족구성원 정보 (성명, 연령, 동거여부, 연락처) - 사례관리 정보 (가족력, 개인력, 서비스 제공이력 등)	통합사례관리 서비스 종결 후 5년

* 주민등록번호(외국인등록번호)는 『사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률』 시행령 제27조에 따라 수집·이용

※ 위의 개인정보를 제 3자에게 제공하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 개인정보를 제 3자에게 제공하는데 동의하십니까?

동의함 동의하지 않음

년 월 일

본인 성명 (서명 또는 인)

※ 법정대리인의 동의가 필요한 경우
 (정보주체가 만 14세 미만 아동, 피성년후견인, 피한정후견인 등(민법 제 5·10·13조))

- ☞ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? 예 아니오
- ☞ 위와 같이 고유식별정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? 예 아니오
- ☞ 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? 예 아니오
- ☞ 위와 같이 개인정보를 제 3자에게 제공하는데 동의하십니까? 예 아니오

년 월 일

본인 성명 (서명 또는 인)
 법정대리인 성명 (서명 또는 인)

○○○구청장 귀하



위기가정 통합지원센터 운영 매뉴얼

부록

[부록 1] 현장경찰 가정폭력 피해자 권리고지 및 개인정보 연계 동의서

[부록 2] 사례 분류 기준표

[부록 3] 연계기관 목록(민간·공공)

[부록 4] 현장경찰 가정폭력 사건 위험성 조사표 양식

[부록 5] 실무를 위한 정보① 가정폭력 관련 주요 법령

[부록 6] 실무를 위한 정보② 가정폭력 112신고 처리 절차 개요도

[부록 7] 실무를 위한 정보③ 학대예방경찰관(APO) 업무 소개

[부록 2] 사례 분류 기준표

위기사례와 일반 사례 분류 2019년 희망복지팀 업무안내

○ 사례 유형 및 사례관리 수행 시 역할 구분

구분	일반 사례	집중 사례	위기 사례
사례관리의 목표	지역사회 자원과 서비스 연계, 기초상담 등이 필요한 사례로 복지 당사자의 문제해결	지역사회 자원과 서비스 연계, 심층상담 및 개입이 필요한 사례로 복지당사자의 자립	<ul style="list-style-type: none"> • 위기안정화를 주요 목적으로 하며, 현재 당사자의 삶을 위협하는 요소를 제거 혹은 보호 장치를 마련함으로써 위기를 안정화하는 것에 초점 • 복지당사자의 문제해결
방법	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 연계 및 모니터링 • 위기사례에 대한 게이트 키퍼(gate-keeper) • 보건·복지 연계 	<ul style="list-style-type: none"> • 당사자의 조직화 • 지속적 정서지원 • 관계망 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 치료적 개입을 위한 지원 • 전문기관과 협력
대상	서비스 연계로 문제해결이 가능한 사례	장기간 개입이 필요한 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 집중, 복합사례 • 전문적인 개입이 필요한 사례
특징	<ul style="list-style-type: none"> • 범정부 사회복지사업, 공공서비스 기반으로 즉각적인 자원연계 중심의 사례관리 수행 • 위기사례에 대한 게이트 키퍼(gate-keeper) 및 보건 복지 연계 수행 	<ul style="list-style-type: none"> • 정서적 관여 관계망 강화, 지역사회 안착 등 장기간 개입이 필요한 사례에 대한 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 개별 동(洞)에서 해결하기 어려운 복합적 위기가구에 공식적 기관 및 제도 연계 (예시: 법적 문제 등)를 통한 지원
수행기관	동주민센터 등	민간복지기관 등	희망복지팀 등
비고★	센터의 일반 사례에 해당	센터의 고난도 사례에 해당	

〈출처 : 찾아가는 동주민센터 업무매뉴얼, 서울특별시, 2018, 181〉

위기 사례의 예시

- 정신질환(알코올 중독 포함)으로 응급입원이 필요한 경우
- 학대 및 가정폭력으로 인해 긴급 분리조치가 필요한 경우
단, 아동/노인학대사례의 경우 아동/노인보호전문기관으로 즉시 상담 연계
- 무연고자, 부랑인, 노숙인 등과 같이 긴급 주거지원이 필요한 경우
- 기타 위기가구 및 시군구청장이 긴급하다고 판단한 경우

〈출처 : 통합사례관리 실천가이드, ssis 사회보장정보원, 2018〉

•• 타 사례관리 사업으로 의뢰

○ (아동사례관리-드림스타트)로 의뢰

- 의뢰 기준 : 대상가구의 주 대상자가 12세 이하 아동(초등학생 이하)으로 취약계층(수급자 및 차상위계층 가정, 보호대상 한부모가정 등) 아동 중 건강, 언어, 기초학습, 심리정서 등 복합적인 문제 및 욕구로 인해 지속적인 사례관리가 필요한 경우 아동통합사례관리(드림스타트사업) 대상으로 의뢰 가능

※ 2014년 1월부터 선정단계에서 시스템으로 의뢰 가능하며, 대상자 선정 또는 미선정 경우 모두 아동통합사례관리 대상자로 의뢰 가능. 단, 대상자 의뢰 전 중복서비스 연계 방지를 위한 사전 협의 필요

- 1) 동주민센터 초기상담 이후 의뢰 사유 발생 시 사전 협의 후 공문을 통해 드림스타트 사업으로 대상자 의뢰
- 2) 의뢰된 대상자 사례관리 종료 시 통보
- 3) 대상자 의뢰는 1회 가능하며, 동일 대상자 재의뢰는 불가능
- 4) 사례관리 종결 이후 의뢰사유 발생 시 사전 협의 후 공문을 통해 드림스타트 사업으로 대상자 의뢰

▶ 아동학대 의심사례 발견 시 아동보호전문기관 및 수사기관에 신고(아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)

※ 2014.9.29.부터는 처벌이 강화되어 “의심만 되어도” 신고하여야 하며, 신고하지 않은 경우, 500만원 이하의 과태료 부과

○ (노인학대사례관리-지역노인보호전문기관)으로 의뢰

- 의뢰 기준 : 대상자가 65세 이상 학대 피해 노인일 경우, 선정단계에서 지역노인보호전문기관 사례관리 대상으로 의뢰 가능

▶ 대상 의뢰 기준

- 노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 등 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 한 경우 (노인복지법 제1조의2제4호)

○ (정신건강사례관리-정신건강복지센터)로 의뢰

- 의뢰 기준 : 다음과 같은 대상자는 각 지역별 정신건강복지센터 의뢰양식을 통해 사례관리대상으로 의뢰 가능

▶ 대상 의뢰 기준

- 정신질환으로 자살 및 자·타해의 위험성이 의심되는 경우
- 정신질환이 의심되나 치료를 받지 않고 있는 경우
- 약물 및 증상관리가 안되어 잦은 재발을 하고 있는 경우
- 정신병원 퇴원 후 지역사회 적응이 필요한 경우

○ (알코올 중독-중독관리통합지원센터)로 의뢰

▶ 대상 의뢰 기준

- 알코올 중독으로 인해 자·타해의 위험성이 의심되는 경우
- 알코올 중독에 대한 사정평가 및 치료기관 의뢰가 필요한 경우
- 알코올 중독의 문제점을 인식하고 도움을 요청한 경우
- 알코올 중독의 잦은 재발로 입·퇴원을 반복하는 경우
- 알코올 중독으로 인한 퇴원 후 지역사회 적응이 필요한 경우

○ (장애인 건강보건 사례관리-보건소 지역사회중심재활 사업)으로 의뢰

- 1) 대상자 기준 : '장애인' 및 '손상이나 질병발생 후 완전한 회복이 어려워 일정기간 내 장애인이 될 것으로 예상되는 자'
- 2) 의뢰 기준 : 대상자의 의료·건강보건 서비스가 필요할 경우, 선정단계에서 보건소 지역사회 중심재활사업 사례관리 대상으로 의뢰

※ 대상자 선정 또는 미선정 경우, 모두 보건소 지역사회중심재활사업 사례관리 대상자로 의뢰 가능.
단, 대상자 의뢰 전 중복서비스 연계 방지를 위한 사전 협의 필요

[부록 3] 연계기관 목록(민간·공공)

연계기관 목록

1. 노인보호전문기관

기관명	관할지역	주소	전화번호
서울특별시 북부노인보호전문기관	강북구, 광진구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 성동구, 성북구, 중랑구	강북구 노해로69 대성빌딩 2층 (수유동)	02-921-1389
서울특별시 남부노인보호전문기관	강남구, 강동구, 관악구, 금천구, 동작구, 서초구, 송파구, 영등포구, 용산구	서초구 남부순환로 2124 3층	02-3472-1389
서울특별시 서부노인보호전문기관	강서구, 구로구, 마포구, 서대문구, 양천구, 은평구, 종로구, 중구	은평구 역말로10길 30-1	02-3157-6389

2. 아동보호전문기관

기관명	관할지역	주소	전화번호
서울아동보호 전문기관	강동구, 강남구, 서초구, 송파구, 관악구, 동작구	강남구 광평로34길 124 (수서동)	02-2040-4242
서울동부 아동보호전문기관	중구, 동대문구, 중랑구, 성동구, 광진구	동대문구 답십리로 69길 106	02-2247-1391
서울강서 아동보호전문기관	강서구, 양천구	강서구 양천로47가길 12 시정헌빌딩 2층 (가양동)	02-3665-5183-5
서울은평 아동보호전문기관	종로구, 은평구, 강북구	은평구 은평로 210, 4층(응암동)	02-3157-1391
서울영등포 아동보호전문기관	영등포구, 구로구, 금천구	영등포구 당산로2길 12	02-842-0094
서울성북 아동보호전문기관	도봉구, 성북구	성북구 동소문로3길 36 1층(타운힐빌딩)	02-923-5440
서울마포 아동보호전문기관	서대문구, 마포구, 용산구	마포구 신수로 46, 401호(신수동)	02-422-1391
서울동남권 아동보호전문기관	강동구, 강남구, 서초구, 송파구, 관악구, 동작구	서울특별시 송파구 동남로 103	02-474-1391 02-474-1394
서울노원구 아동보호전문기관	노원구	서울특별시 노원구 노원로 331	02-974-1391

3. 정신건강복지센터

기관명	주소	전화번호
강남구정신건강복지센터	강남구 일원9길 38 형일빌딩 3층	02-2226-0344
강동구정신건강복지센터	강동구 성내로 45(성내동 541-2) 강동구보건소 1층	02-471-3223
강북구정신건강복지센터	강북구 삼양로 19길 154 강북구보건소분소 3층	02-985-0222
강서구정신건강복지센터	강서구 공향대로 561 강서구보건소 지하1층	02-2600-5926
관악구정신건강복지센터	관악구 관악로 145 관악구청별관 4층	02-879-4911
광진구정신건강복지센터	광진구 중곡동 긴고랑로 110번지 중곡종합건강센터 4층	02-450-1895
구로구정신건강복지센터	구로구 구로중앙로 28길 35-2 보성빌딩 5층	02-861-2284
금천구정신건강복지센터	금천구 시흥대로 123길 11 5층(독산1동 주민센터 건물)	02-3281-9314
노원구정신건강복지센터	노원구 437 노원구청 2층	02-2116-4591
도봉구정신건강복지센터	도봉구 방학로3길 117 도봉구보건소 1층	02-2091-5223, 5233
동대문구정신건강복지센터	동대문구 홍릉로 81 홍릉문화복지센터 2층	02-963-1621
동작구정신건강복지센터	동작구 남부순환로 2025 동작노인건강증진센터 3층	02-588-1455
마포구정신건강복지센터	마포구 성산로 4길 15 성산1동주민센터 3층	02-3272-4937
서대문구정신건강복지센터	서대문구 연희로 290 서대문보건소 별관 우리들 4층	02-337-2165
서초마음건강센터 (서초구정신건강복지센터)	서초구 염곡말길 9 아트원 3층	02-2155-8215
성동구정신건강복지센터	성동구 금호로 114 성동구보건소분소 3층	02-2298-1080
성북구정신건강복지센터	성북구 화랑로 63 성북구보건소 6층	02-2241-6301~14
송파구정신건강복지센터	송파구 양산로 5 송파구보건지소 2층	02-421-5871
양천구정신건강복지센터	양천구 목동서로 339 양천구보건소 지하 1층	02-2061-8881
은평구정신건강복지센터	서울 은평구 연서로34길 11 불광보건분소 3층	02-351-8680
영등포구정신건강복지센터	영등포구 당산로 123 영등포보건소 4층	02-2670-4793
용산구정신건강복지센터	용산구 녹사평대로 150 용산구보건소 1층	02-2199-8370 02-2199-8371~9
종로구정신건강복지센터	종로구 성균관로 15길 10	02-745-0199
중구정신건강복지센터	중구 서소문로 6길 16 중림종합복지센터 3층	02-2236-6606
중랑구정신건강복지센터	중랑구 면목로 238 중랑구민회관 1층	02-3422-3804

4. 건강가정다문화가족지원센터

기관명	주소	전화번호
강남구건강가정다문화가족지원센터	강남구 개포로 617-8 4층	02-3412-2222
강동구건강가정다문화가족지원센터	강동구 양재대로 138길 41 2층	02-471-0812
강북구건강가정다문화가족지원센터	강북구 한천로 129길 6	02-987-2567
강서구건강가정다문화가족지원센터	강서구 강서로 5길 50 곰달래 문화복지센터 4층	02-2606-2017
관악구건강가정다문화가족지원센터	관악구 신림로 3길 35 김삼준문화복지기념관 3층 사무실	02-883-9383
광진구건강가정다문화가족지원센터	광진구 아차산로 24길 17 자양공공힐링센터 5층	02-458-0622(건가)
구로구건강가정다문화가족지원센터	구로구 우마2길 35 2,3층	02-869-0317
금천구건강가정다문화가족지원센터	금천구 금하로 11길 40, 1층	02-803-7747
노원구건강가정다문화가족지원센터	노원구 동일로 173 가길94 가온빌딩 3층	02-979-3501
도봉구건강가정다문화가족지원센터	도봉구 도봉로 552 도봉구민회관 2층	02-995-6800
동대문구건강가정다문화가족지원센터	동대문구 청계천로 521 다사랑행복센터 7층	02-957-0760
동작구건강가정다문화가족지원센터	동작구 동작대로29길 63-26, 2,3층	02-599-3301
마포구건강가정다문화가족지원센터	마포구 양화로 19(합정동) 홀트아동복지회 지하 2층	02-3142-5482
서대문구건강가정다문화가족지원센터	서대문구 증가로 244 2층	02-322-7595
서초구건강가정다문화가족지원센터	서초구 강남대로 201 서초문화예술회관 2층	02-576-2851

기관명	주소	전화번호
성동구건강가정다문화가족지원센터	성동구 무학로 6길 9(홍익동) 3층	02-3395-9445
성북구건강가정다문화가족지원센터	성북구 안암로 145 고려대학교 라이시움 102호	02-3290-1660
송파구건강가정다문화가족지원센터	송파구 양산로 5(거여동) 송파보건지소 2층	02-443-3844(건가)
양천구건강가정다문화가족지원센터	양천구 중앙로46길 57 양천구 남부순환로88길 5-7층	02-2065-3400(건가)
영등포구건강가정다문화가족지원센터	영등포구 영등포로 84길 24-5 신길종합사회복지관 4층	02-2678-2193
용산구건강가정다문화가족지원센터	용산구 이태원로 224-19 한남동공영주차장 복합문화센터 3층	02-797-9184
은평구건강가정다문화가족지원센터	은평구 서오릉로 174 3층	02-376-3731
종로구건강가정다문화가족지원센터	종로구 창신길 124 동 부여성문화센터 2층	02-764-3524
중랑구건강가정다문화가족지원센터	중랑구 용마산로 369	02-435-4142
중구건강가정다문화가족지원센터	중구 퇴계로 460 중구종합복지센터 10층	02-2279-3891

5. 중독관리통합지원센터

기관명	관할지역	주소	전화번호
도봉중독관리 통합지원센터	도봉구	도봉구 방학로 53 (방학동) 백운빌딩2층	02-6082-6793~4
노원구중독관리 통합지원센터	노원구	노원구 노원로 16길 15(하계동) 중계주공아파트 9단지 912동 1층	02-6941-3677~8
강북구중독관리 통합지원센터	강북구	강북구 삼양로 335-1 2층	02-989-9223~4
구로중독관리 통합지원센터	구로구	구로구 새말로 60, 지하1층 (구로동)	02-2679-9353

6. 가정폭력상담소

기관명	전화	위치	상담시간	비고
한국여성의전화부설 가정폭력상담소	02-2263-6464 (상담소) 02-3156-5400 (사무실)	은평구 녹번동	월~금 10-17	- 가해자상담위탁기관 - 매주 월요일 무료법률상담 - 면접상담 시 사전 전화통화
한국여성상담센터	02-953-2017 (상담소) 02-953-1704 (사무실)	성북구 안암동 (6호선 보문역에서 200m)	월~금 10 - 17	* 가해자(가폭)상담위탁기관 - 가해자 상담/무료 - 가해자집단상담/무료 * 피해자(가폭/성폭)심리상담 - 피해자 상담/무료 - 피해자집단상담/무료 - 부부캠프/무료 - 부부집단상담/무료 - 심리검사/무료
잠실 가정폭력상담소	02-423-7806 (잠실종합 사회복지관) 02-2202-7806 (잠실가정 폭력상담소)	송파구 잠실동	월~금 10 - 17	* 가해자 지원사업 (가해자상담위탁기관) - 개별 및 부부상담, 집단상담, 부부캠프 * 피해자 지원사업 - 심리상담, 법률지원, 의료지원, 쉼터연계, 부부상담 * 상담사업 - 부부갈등, 대인관계문제, 가족 간의 갈등, 기타 심리, 정서 상담 → 모든 사업 무료 진행
서울강서양천 여성의전화 부설 강서양천가정폭력 상담소	02-2605-8455 (사무실) 02-2605-8466 (상담소)	강서구 화곡동	월~금 10 - 17	* 피해자 심리상담 - 심리상담 - 법률지원 - 의료지원 * 지속·대면상담 - 피해자 상담
은평 가정폭력상담소	02-326-1366 02-308-1185	은평구 수색동	월~금 09 - 18	- 피해자 위기지원(병원, 법률) - 가해자 교정치료프로그램(집단, 부부) - 가정폭력 예방교육
서대문 가정폭력관련상담소	02-364-0413	서대문구 북아현동	월~금 10 - 19	- 집단, 내적치유프로그램, 부부집단 - 전화통화 후 유료, 무료 상담
한국가정상담센터	02-842-0004 (사무실)	영등포동	월~금 10 - 17 토 10 - 13	- 알코올 중독, 가정폭력, 일반가족상담 - 알코올 중독일 경우 위기상황에 병원 이송 등 조치가능 - 심리상담/유료 - 부부상담/유료 - 지속 대면상담/ 유료
한국가정법률상담소 중구지부 부설 가정폭력관련상담소	02-2238-6554 02-2238-6551 010-360-6551	중구 다산동	월~금 10 - 17	* 가해자 상담위탁기관 - 가해자 상담 - 피해자 상담 - 부부상담 - 집단상담 - 가족캠프 - 자조모임 * 피해자 심리상담 - 심리상담 - 심리검사 - 법률지원 - 의료지원 - 자녀미술치료 - 집단상담 - 심신회복캠프 - 자조모임

기관명	전화	위치	상담시간	비고
다사랑가정폭력 상담소	02-713-0281~5 02-713-0283	용산구 청파동	월~금 09 - 18 토 10 - 17	- 주로 가정문제 상담 - 다문화, 내국인 가정폭력상담
한영신학대학교부설 가정폭력상담소	02-2067- 4590 (상담소) 02-2067- 4594 (사무실)	구로구 개봉동	월~금 10 - 17	- 심리상담/무료 - 부부상담/유료 - 지속 대면상담/유료 - 미술치료, 심리검사
월계우리가족 상담소	02-904- 0179 (상담소/사무실 겸용)	노원구 월계동	월~금 10 - 17	* 위기상담(쉼터연계, 법률지원, 기타정보제공) * 피해자심리상담(무료) * 가해자상담위탁기관(무료) - 가해자상담 - 부부상담 - 집단상담 - 부부캠프 - 가정폭력근절교육
동대문 가정폭력 상담소	02-2248- 7702 02-2248-7720	동대문구 장안동	월~금 09 - 17 토 09 - 15	- 심리상담/무료 - 부부상담/무료 - 지속대면상담/무료
동산 가정폭력 상담소	02-599-7646 (사무실) 02-3478-7646 (상담소)	방배동	월~금 10 - 17	- 전화상담(무료) - 면접상담(유료)
대한가정법률복지 상담원 부설 가정 폭력상담소	02-3675-0142~3 02-2697-0155	양천구 신정동	월~금 10 - 16 토 10 - 12	- 이혼, 소송절차, 가정폭력, 자녀문제, 재산관계, 주택임대차, 교통사고, 성폭력, 폭행, 상해, 협박, 사기, 남녀차별 등 역울한 일을 당하고도 돈이 없거나 법을 몰라서 호소할 곳조차 찾지 못하는 분들을 위해 무료로 법률상담과 조정, 화해, 무료대서를 상담을 통해 진행
가족과 성건강 아동청소년상담소 (통합상담)	02-2688-1366 (상담소) 070-8128-1366 (사무실)	구로구 오류동	월~금 09 - 18	* 성폭력피해자 심리상담 - 심리상담/무료 - 법률지원/무료 - 의료지원/무료 * 성폭력 가해자 상담 - 기초수급, 차상위 및 기타 지불불능자/무료 * 성폭력 피해자 자녀돌봄 프로그램 운영 - 무료(매주 월-토)

기관명	전화	위치	상담시간	비고
금천 가정폭력상담소	02-849-2255 (상담소) 070-7717-0061 (사무실)	금천구 독산1동	월~금 10 - 17 토 10 - 15	<ul style="list-style-type: none"> - 심리상담/무료 - 부부상담/유료 - 지속대면상담/유료 - 가해자상담 - 피해자상담 - 부부캠프 - 미술, 음악, 놀이 드라마 치료 * 피해자 심리상담 <ul style="list-style-type: none"> - 심리상담 - 법률지원 - 의료지원
꿈터 가정폭력상담소	02-6083-4971 02-6083-4972	영등포구 신길동	월~금 10 - 17 (예약 시 가능)	<ul style="list-style-type: none"> * 피해자 심리상담/무료 <ul style="list-style-type: none"> - 심리상담 - 법률지원 - 의료지원
나우미 가정폭력상담센터	02-2062-1366	양천구 목동	월~금 09 - 18 (휴일은 사전예약 상담만 가능)	<ul style="list-style-type: none"> * 가정폭력 가해자 교정치료 프로그램/무료 <ul style="list-style-type: none"> - 전화상담 - 개인/부부/가족상담 - 부부캠프 등 * 피해자상담/무료 <ul style="list-style-type: none"> - 심리상담 - 법률지원 연계 - 의료지원 연계
남성의전화 부설 서울가정폭력 상담소	02-2652-0456 (사무실) 02-2653-1366 (상담소)	양천구 목동	월~금 10 - 17	<ul style="list-style-type: none"> * 가해자 상담위탁기관 * 피해자 상담/무료 <ul style="list-style-type: none"> - 심리상담 - 폭력피해상담 - 법률자문 및 상담 - 의료지원 - 쉼터 연계 * 가해자 상담/무료 <ul style="list-style-type: none"> - 개별상담 - 부부상담 - 집단상담, 부부집단 - 부부캠프 * 폭력재발방지 교정치료 <ul style="list-style-type: none"> - 행위자집단교육(매주 금요일) * 가족상담/무료 <ul style="list-style-type: none"> - 개별(부부)상담 - 자녀문제 상담 - 이혼위기, 법률상담 - 전화상담 * 심리치료 <ul style="list-style-type: none"> - 미술치료

7. 가정폭력 피해자 일시보호센터

▶ 1366 또는 가정폭력상담소를 통해 이용가능

8. 법률홈닥터

기관명	관할지역	전화번호	비고
강서구 법률홈닥터	강서구	02-2600-6530	<ul style="list-style-type: none"> ● 법률홈닥터 제도는? : 법무부와 지방자치단체·사회복지협의회가 함께 진행하는 사업으로서, 법률홈닥터가 지역거점기관에 상주하면서 취약계층에게 1차 무료법률서비스를 제공하는 “찾아가는 법률주치의” 제도 ● 도움 받을 수 있는 분야는? 채권·채무, 근로관계·임금, 이혼·친권·양육권, 손해배상, 개인회생·파산 등 생활법률 전반에 관하여 도움을 받을 수 있음 ● 지원 내용은? 법률상담, 법 교육, 소송절차 안내, 법률구조 법인 및 사회복지기관 연계 등의 법률서비스를 지원 ● 신청방법은? 평일 10시부터 17시까지 각 기관 연락처로 전화하여 법률상담·법 교육 등 일정을 예약
관악구 법률홈닥터	관악구	02-879-7631	
광진구 법률홈닥터	광진구	02-450-7408	
노원구 법률홈닥터	노원구	02-2116-3508	
도봉구 법률홈닥터	도봉구	02-2091-3009	
동작구 법률홈닥터	동작구	02-820-9612	
마포구 법률홈닥터	마포구	02-3153-8529	
서대문구 법률홈닥터	서대문구	02-330-1558	
서울시사회복지사협의회	서울 전역	02-2021-1745	
양천구 법률홈닥터	양천구	02-2620-3352	
은평구 법률홈닥터	은평구	02-351-7020	
종로구 법률홈닥터	종로구	02-2148-1384	
중랑구 법률홈닥터	중랑구	02-2094-1623	

9. 주거복지센터

기관명	주소	전화번호
강동주거복지센터	서울시 강동구올림픽로 660 엘크루 507호	02-6933-6870
도봉주거복지센터	서울시 도봉구 도봉로 152길 26 렉시온프라자 204호	02-6958-8081~5
동대문주거복지센터	서울시 동대문구 장한로6 장안빌딩 602호	02-2138-1901~5
서초주거복지센터	서울시 서초구 청계산로9길 1-3 내곡선포레 1층	02-6202~9000~2
성동주거복지센터	서울시 성동구 고산자로 253 다남매타워 1204호	02-6933-8051~5
양천주거복지센터	서울시 양천구 신정동 995-6 정동프라자 501호	02-6933-6190~4
용산주거복지센터	서울시 용산구 한강대로 251 서조빌딩 3층	02-6713-5055
중구주거복지센터	서울시 중구 마른대로 156 광희빌딩 별관 6층	02-2138-8791~5
중랑주거복지센터	서울시 중랑구 신내로16길 33 신내의료안심주택 상가 103호	02-3421-8960~2

10. 서울금융복지상담센터

기관명	관할지역	위치	전화번호
도봉센터	도봉, 강북	도봉구청 지하 1층 종합상담센터 내	1644-0120 / 내선번호 4#
성북센터	성북, 동대문	성북구청 3층 내	1644-0120 / 내선번호 12#
시청센터	중구, 종로, 서대문	더익스체인지서울 3층	1644-0120 / 내선번호 1#
마포센터	마포, 은평	마포구청 3층 중소기업 상담센터 내	1644-0120 / 내선번호 3#
영등포센터	영등포, 용산	영등포구청역(2, 5호선) 1번출구 근처 NH강서원마이홈센터 1층 내	1644-0120 / 내선번호 6#
양천센터	양천, 강서	양천구청 1층 종합민원실 내	1644-0120 / 내선번호 7#
구로센터	구로, 동작	구로디지털단지(2호선) 근처 서울관악고용복지플러스센터 3층 내	1644-0120 / 내선번호 11#
금천센터	금천	금천구청 1층 통합민원실 내	1644-0120 / 내선번호 5#
관악센터	관악, 서초, 강남	관악구청 별관 1층	1644-0120 / 내선번호 13#
송파센터	송파, 강동	경찰병원역(3호선) 근처 서울동부고용복지플러스센터 3층 내	1644-0120 / 내선번호 8#
성동센터	성동, 광진	성동구청 1층 민원여권과 민원실 내	1644-0120 / 내선번호 2#
중랑센터	중랑	중랑구청 1층 민원여권과 내	1644-0120 / 내선번호 9#
노원센터	노원	태릉입구역(6, 7호선) 근처 노원사회적경제지원센터 1층	1644-0120 / 내선번호 14#

11. ☎ 1366 여성의 전화

- 위기에 처한 여성을 위한 연중 24시간 운영되는 여성긴급전화
 - 가정폭력, 성폭력, 성매매, 데이트폭력 등 위기상황에 처한 여성 및 피해자 가족 이웃에게 긴급전화상담, 전화통화에 의한 초기상담, 긴급보호, 긴급피난처 제공 보호시설 안내 및 연계

12. 범죄피해자지원센터

- 범죄 피해자들에게 금전적 지원·심리 상담 등을 실시하며, 긴급 생계비, 학자금, 의료비 등의 경제적 지원은 물론 취업 알선, 심리상담 등도 진행

기관명	관할지역	위치	전화번호
한국범죄피해자 지원중앙센터	강남구, 관악구, 동작구, 서초구, 종로구, 중구	서울시 서초구 반포대로 158 서울중앙지방검찰청 B110호	02-534-4901
서울동부범죄 피해자지원센터	강동구, 광진구, 성동구, 송파구	서울시 송파구 정의로 30 서울동부지방검찰청 102호	02-455-4954 02-455-5005
서울남부범죄 피해자지원센터	강서구, 구로구, 금천구, 양천구, 영등포구	서울시 양천구 신월로 390 서울남부지방검찰청 1018호	02-2645-1301 02-2644-1302
서울서부범죄 피해자지원센터	마포구, 서대문구, 용산구, 은평구	서울시 마포구 마포대로 174 서울서부지방검찰청 별관 102호	02-3270-4504-4505
서울북부범죄 피해자지원센터	강북구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 성북구, 중랑구	서울시 도봉구 마들로 747 서울북부지방검찰청 219호	02-3399-4776

13. 대한법률구조공단

- 법률구조제도는 경제적으로 어렵거나 법을 몰라서 법의 보호를 충분히 받지 못하는 국민에게 법률상담, 변호사 또는 공익법무관에 의한 소송대리 및 형사변호 등의 법률적 지원을 통하여 적법한 절차에 의하여 정당한 권리를 보호받을 수 있도록 함으로써 국민의 기본적 인권을 옹호하는 법률분야의 사회복지제도

기관명	관할지역	위치	전화번호
서울중앙지부	강남구, 관악구, 동작구, 서초구, 종로구, 중구	서울시 서초구 법원로4길 17	02-3482-0132
서울중앙지부 개인회생·파산종합 지원센터	서울 전지역	서울시 서초구 서초대로 250 스타갤러리빌딩 9층	02-3482-1708
서울주택·상가건물 임대차분쟁조정위원회	서울, 강원도	서울시 서초구 법원로2길 21	02-6941-3430
서울동부지부	강동구, 광진구, 성동구, 송파구	서울시 송파구 법원로 114, 엠스테이트 비동 317호	02-453-0708
서울남부지부	강서구, 구로구, 금천구, 양천구, 영등포구	서울시 양천구 신월로 366 승소빌딩 2층	02-2646-6117
서울북부지부	강북구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 성북구, 중랑구	서울시 도봉구 도봉로 801 제일정형외과 5층	02-978-4240
서울서부지부	마포구, 서대문구, 용산구, 은평구	서울시 마포구 마포대로 180 마포법조빌딩 4층	02-713-6039

14. 서민금융진흥원

- 서민의 금융생활 관련 상담, 교육 및 정보제공, 서민의 경제적 자립을 지원하기 위한 취업 및 금융 상품 등의 알선

구분	지점명	위치	전화번호
통합지점	강남통합지점	서울시 강남구 강남대로 450 (역삼동) 한국자산관리공사 1층	1397
통합지점	양천통합지점	서울시 양천구 목동로 177, 정동빌딩 7층 (신정동)	1397
통합지점	광진통합지점	서울시 광진구 광나루로56길 85, 테크노마트 사무동 5층 (구의동)	1397
통합지점	노원통합지점	서울시 노원구 노해로 455, 인산빌딩 3층 (상계동)	1397
통합지점	중구통합지점	서울시 중구 세종대로 124, 프레스빌딩 6층 (태평로1가)	1397
통합지점	관악통합지점	서울시 관악구 시흥대로 578, 광안빌딩 6층 (신림동)	1397

[부록 4] 현장경찰 가정폭력 사건 위험성 조사표 양식

현장경찰 가정폭력 사건 위험성 조사표

<112신고 사건번호 : >

조사 전 유의사항			
<ul style="list-style-type: none"> · 피해자를 가해자와 장소적으로 분리하고, 피해자의 안전과 보호가 본 조사의 목적임을 설명해 주세요. · 본 위험성 조사표는 피해자의 진술과 현장 상황을 토대로 작성되며, 조사 결과는 향후 사건처리·긴급임시조치의 근거가 될 수 있음을 안내해 주세요. · 각 문항은 피해자 진술, 육안 관찰, PDA 상 '재발우려가정' 정보 등을 통해 확인하고, 증거는 문서·사진 등으로 기록해 두세요. <p>※ 관련근거 - 「가정폭력방지법」 제9조의4 '현장출입조사', 「가정폭력처벌법」 제5조 '응급조치'</p>			
기본 정보			
1. 피해자 성명 :		2. 피해자 연락처 :	
3. 가해자 성명 :		4. 피해자 국적 : 한국() / 기타()	
5. 주소지 :		6. 관계 :	
개방형 질문			
1. 신고한 내용에 대해 구체적으로 모두 진술해 주세요. 어떤 피해를 입으셨나요? ※ 피해자가 충분히 답할 수 있도록 시간적 여유를 주고, 경청하는 자세를 보여주세요			
구체적인 범죄피해 유형 (개방형 질문의 답변 내용을 토대로 확인하고, 未확인 사안에 대해선 구체적으로 질문)	예	아니오	확인 안됨
1. (상해) 병원 치료가 필요한 출혈이나 상처가 생겼나요?	()	()	()
2. (특수폭행·협박) 흉기나 위험한 물건으로 때리거나 위협하였나요?	()	()	()
3. (감금) 친구·가족·의사 등 다른 사람을 만나지 못하도록 외부 출입을 통제하였나요?	()	()	()
4. (손괴) 집안 물건을 손괴하였나요?	()	()	()
5. (상습) 과거에도 본인 또는 자녀나 다른 부양가족이 맞은 적 있나요?	()	()	()
6. (일반폭행·협박) 신고 당시 맞았거나 협박을 당하였나요?	()	()	()

※ 1~5번 해당 → 최소 발생보고
/ 6번만 해당 → 명시적인 사건접수 불원 의사가 없을 경우 최소 발생보고

재발 위험요인		예	아니오	확인 안됨
결정 문항	1. 가해자가 접근금지 명령을 위반하였거나 위반한 적이 있나요?	()	()	()
피해자 질문 문항	2. 경찰이 돌아간 후에도 폭력이 계속될 것 같나요?	()	()	()
	3. 가정폭력의 빈도가 잦아지거나, 점점 심해지고 있나요?	()	()	()
	4. 이전에 가정폭력으로 상담이나 치료 받은 적 있나요?	()	()	()
	5. 가해자가 약물·음주 등 정신적 문제가 있나요?	()	()	()
	6. 가해자가 자살을 시도하거나 자살하겠다고 겁을 준 적 있나요?	()	()	()
경찰관 판단 문항	7. 가해자가 가정폭력의 원인을 피해자 탓(음주, 정신질환)으로 돌리는 등 정당화 시도	()	()	()
	8. 가해자가 경찰관의 지시에 따르지 않는 등 통제 어려움	()	()	()
※ 재발 위험요인 중 △3개 이상 해당, △3개 미만이라도 '결정문항'에 해당할 경우 '고위험 가해자'로 분류 → 긴급입시조치 적극 실시 ※ '입시조치' 위반 시 '과태료 부과·유치장 유치 신청' 가능 / '피해자보호명령' 위반 시 '현행범 체포' 가능				
조사자 의견란 (아래 문항에 대한 내용은 112신고시스템 '종결내용'에 상세히 작성)				
1. 피해자 안전 확보 관련 최우선적으로 필요한 조치는 무엇인가요? (보호시설·의료기관 인도 등) 2. 피해자 진술 외 위험요인을 확인할 수 있는 다른 정보가 있나요? (주변인 진술·현장상황 등) 3. 기타 의견 : (사건처리·긴급입시조치가 어려운 사유 등을 기재)				
※ 현장조사 및 조치가 마무리된 경우 '가정폭력 피해자 권리 및 지원 안내서'를 피해자에게 교부하여 주시기 바랍니다.				
조사자 성명·계급		소속		

[부록 5] 실무를 위한 정보① 가정폭력 관련 주요 법령

● 가정보호사건(가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제2조 제6호)

구분	형사사건	가정보호사건
개념	죄를 범한 경우 형법에 의해 재판을 받게 된다.	가정폭력처벌법에 의해 가정법원의 보호처분 결정을 받게 된다.
대상	일반적인 대부분의 사건	경미하거나 우발적이며, 치료·상담 등으로 문제 해결이 필요한 사건
효과	벌금·징역 등의 형	접근금지·상담명령·사회봉사명령 등 보호처분 ※ 전과기록이 남지 않는다

● 임시조치(가정폭력처벌법 제8조)

구분	내용
개념	경찰관은 가정폭력 범죄가 재발될 우려가 있는 경우 '임시조치'를 검사에게 신청할 수 있음 (긴급한 경우 경찰관 직권으로 '긴급임시조치'가 가능함)
신청 방법	경찰관에게 긴급임시조치 / 임시조치 요청
효과	△ 주거지로부터 퇴거 등 격리 △ 주거지, 직장으로부터 100미터 이내 접근금지 △ 휴대전화, 메신저 등 연락 금지 ※ 법원 결정 시, 최대 6개월간 효력 발생(기본 2개월, 연장 2회 가능) ※ 결정사항 위반 시, 최대 500만원의 과태료 부과

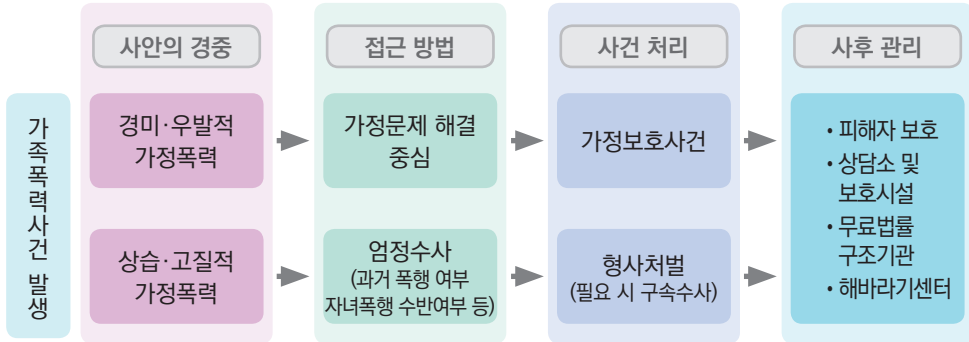
● 피해자보호명령 제도(가정폭력처벌법 제55조의2)

구분	내용
개념	피해자는 재발 우려 등 보호가 필요한 경우 법원에 '피해자보호명령'을 청구할 수 있음
신청 방법	피해자가 직접 가정법원에 신청 (구비서류 : 가족관계증명서, 주민등록등본, 기본증명서, 피해 관련 사진·진술서 등)
효과	△ 주거지로부터 퇴거 등 격리 △ 주거지, 직장으로부터 100미터 이내 접근금지 △ 휴대전화, 메신저 등 연락 금지 ※ 결정사항 위반 시, 최대 2년 징역 또는 최대 2천만원 벌금형

● 주민등록 열람 제한 제도(주민등록법 제29조)

구분	내용
개념	피해자는 가해자와 주민등록지를 달리하는 경우, 주민센터 등 지자체에 본인과 세대원의 주민등록표의 열람 또는 등·초본의 교부를 제한하도록 신청할 수 있음
신청 방법	피해자가 직접 주민센터 방문 신청 또는 인터넷(민원24)으로 신청 (구비서류 : 가정폭력 상담소 상담사실 확인서, 경찰 사건사고 사실확인원 등)
효과	△가해자가 피해자의 주민등록표 등 열람 또는 등·초본 교부를 받을 수 없음

[부록 6] 실무를 위한 정보② 가정폭력 112신고 처리 절차 개요도



[부록 7] 실무를 위한 정보③ 학대예방경찰관(APO) 업무 소개

● 학대예방경찰관(Anti-abuse Police Officer)이란?

- 가정폭력, 아동·노인학대 등에 대한 예방·수사 연계·사후관리 등 총괄하여 현장 컨트롤 타워 역할을 수행하는 전담 경찰
- 지역경찰 및 여성청소년수사팀-APO 간의 정보공유로 신고·사건처리 시 다각적인 판단(지역·여청)과 맞춤형 보호·지원(APO) 등 상호 보완

● 업무 내용

대분류	소분류	업무내용
사건 대응	사건 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 신고 된 사건에 대해, 초동 대응 단계부터 종결 시까지 전 과정을 시스템을 통해 모니터링 • (아동학대) 필요 시 현장 출동하여 직접 피해여부를 확인
	콜백	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 또는 피해자에게 전화하여 안전, 조치 적절성, 재발우려 가능성 등을 파악하고 필요한 정보를 제공
	전수합심	<ul style="list-style-type: none"> • 신고 된 사건에 대해 현장처리가 적절했는지를 검토하고 보완조치 • 재발우려 가능성이 있어 지속적으로 관리가 필요한 가정을 선정
피해자 보호·지원	재발우려가정 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 재발우려 가능성에 따라 A·B등급으로 지정된 가정에 대해 주기 별 전화 모니터링을 실시하여 안전여부 확인
	기관 연계	<ul style="list-style-type: none"> • 가·피해자의 상태에 따라 지자체, 상담소, 의료기관 등 연계하여 지원의뢰
	솔루션팀 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 복수의 지속적인 지원이 필요한 경우에 지원에 관한 사항을 결정하기 위한 경찰 주관의 다기관 참여 TF
교육·행정 등 기타	현장경찰 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 지구대·파출소 및 수사팀 등 현장에서 가정폭력 사건 대응능력 제고를 위한 교육
	피해자 지원기관과 협력관계 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 관내 및 인근 지원기관과 MOU 및 실무사항 논의 등 협력관계 구축
	통계 관리 및 관련 행정업무	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 내부 통계, 성과, 민원 응대, 공문 처리 등 제반 행정업무

위기가정 통합지원센터 설치 현황('19.7월 현재)

연번	센터명	설치장소	담당부서	비고
1	성동센터	성동구청 인근	복지정책과 (02-2286-6278)	2018년 설치
2	광진센터	광진구청 인근	복지정책과 (02-450-7301)	
3	동대문센터	동대문보건소	복지정책과 (02-2127-4559)	
4	중랑센터	중랑구청 인근	복지정책과 (02-2094-1659)	
5	도봉센터	도봉구청	복지정책과 (02-2091-3012)	
6	노원센터	노원구민회관	복지정책과 (02-2116-3667)	
7	서대문센터	서대문구청	복지정책과 (02-330-8638)	
8	구로센터	구로구청	복지정책과 (02-860-2919)	
9	금천센터	금천구청 인근	복지정책과 (02-2627-2873)	
10	영등포센터	영등포구청	복지정책과 (02-2670-3958)	
11	중구센터	중구청	복지지원과 (02-3396-5317)	2019년 설치
12	은평센터	은평구의회	복지정책과 (02-351-7013)	
13	마포센터	마포구청	복지행정과 (02-3153-8843)	
14	관악센터	관악구민회관	복지정책과 (02-879-5891)	
15	송파센터	송파구청	복지정책과 (02-2147-2699)	

용어정리

① 사회보장급여

국민연금, 군인 연금 등 각종 공적 연금 제도에서 받는 연금과 일시금, 산재 및 고용 보험에서 받는 돈, 기초생활보장 급여, 장애자 수당 따위와 같이 최소한의 소득 보장을 위해 지급되는 급여를 통틀어 이르는 말

② 사례관리

복합적 욕구를 가진 당사자에 대한 체계적 사정을 통해, 다양한 서비스 자원을 연계하여 사회생활의 어려움을 극복할 수 있도록 돕는 사회복지 실천방법

③ 사례회의

사례분류 회의 결과를 기반으로 초기상담 실시 후 사례유형 조정, 위기가정에 대한 개입방안 논의 및 진행상황을 위한 센터 내부회의

④ 슈퍼바이저(supervisor)

사례관리 실천을 위해 사전 경험이 풍부한 상급자가 지도·감독하는 일로 업무지시 및 평가, 행정적 감시가 아닌, 목표에 따른 교육·행정·지시적 슈퍼비전을 제공하는 자

⑤ 복지플래너

누구나 언제든지 주민의 권리로써 복지를 누릴 수 있도록 직접 찾아가 안내하며 마을 안에 빈곤, 학대, 소외 등으로 고통 받는 주민이 없도록 하는 동 사회복지 담당 공무원

⑥ 희망복지지원단

맞춤형 복지 서비스를 지원하는 조직으로 서울시에서는 '희망복지팀'으로 칭함

⑦ 행복e음(사회보장정보시스템)

각종 사회복지 급여 및 서비스 지원 대상자의 자격과 이력에 관한 정보를 통합 관리하고, 지방자치단체의 복지업무 처리를 지원하는 시스템

⑧ 112 콜백

경찰에 접수된 112 신고사건 중 가정폭력 사안에 대해 학대예방경찰관(APO)이 대상자에게 전화하여, 형사절차에 대한 안내 및 안전 확인과 함께 사건과 관련된 정보를 파악하고, 센터의 초기상담 등 지원을 위해 개인정보 제공 동의를 받는 과정을 의미

⑨ 파출소·지구대

파출소는 어떤 지역에 파견된 경찰관이 그 관할 구역의 치안과 일차적인 경찰 업무를 처리하도록 만든 곳으로 파출소 2~3개 정도를 묶어 통합한 조직이 지구대임

| 출처 | 학대전담경찰관 업무매뉴얼(2017)

사회보장정보원 홈페이지(<http://www.ssis.or.kr>)

찾아가는 동주민센터 업무매뉴얼(2018)

네이버 지식사전

I · SEŌUL · U

너와 나의 서울

2019 위기가정 통합지원센터 운영 매뉴얼

발행처	서울특별시
발행인	서울특별시장 박원순
편집인	복지정책실장 강병호
발행일	2019년 7월
제작부서	복지정책실 지역돌봄복지과
제작지원	서울시여성가족재단
주소	서울특별시 중구 세종대로 110

비매품 본 제작물은 저작권 및 판권은 서울특별시에 있습니다.



위기가정
통합지원센터
운영 매뉴얼