



# 복지직무



# 복지직무 목차

## I 복지총괄

1. 복지사업의 통합 체계
2. 조직모형
3. 복지 슈퍼바이저
4. 우리동네주무관

## II 찾아가는 복지, 보편적 복지

1. 복지플래너
2. 복지 통.반장

## III 통합서비스 제공 및 연계

1. 복지 상담전문관
2. 동 단위 사례관리

## IV 복지공동체 구축

1. 복지공동체 의미 및 필요성
2. 주민관계망 활성화
3. 복지자원 조사 및 활동
4. 복지공동체 조성을 위한 민관협력





# 복지총괄

1 복지사업의 통합 체계

2 조직모형

3 복지 수퍼바이저

4 우리동네주무관





# 1 복지사업의 통합체계

복지공무원 확충 등 복지정책의 공공성을 실현하고,

민관협력을 강화하여 ‘지역복지력’ 을 강화하며,

주민참여 활성화를 통해 복지생태계를 구축함으로써,

서울시민의 복지기준선이 달성되고,  
사람중심의 가치가 실현되는 지역사회가 되도록 합니다.

## 공공복지 혁신

### 보편적 복지

- 복지의 권리성 인정
- 시민 욕구의 다양성 인정
- 복지전달의 국가책임 인정

### 찾아가는 복지

- 사각지대 발굴
- 시민대상 방문 복지
- 포괄적 서비스 계획

## 민관협력 강화

### 통합서비스 제공 및 연계

- 민관 통합사례관리 체계
- 서비스 통합과 접근용이성
- 허브기관의 복지 연계

### 지역복지 거버넌스 구축

- 파트너십 협의/ 실행구조
- 전문성에 따른 역할 분담
- 지역자원의 형성과 협력

## 복지 생태계 구축

### 주민참여 활성화

- 주민관계망 복원
- 비공식 복지자원 연계
- 지역적 지식과 절차 존중

### 마을을 통한 복지

- 지역의제 마련의 상설화
- 이용자 주체의 복지
- 주민주도 복지공동체 활성화

- 서울시민 복지의 기준달성
- 보편적 복지의 구현
- 사람과 삶 중심의 지역사회 구축



## 2 조직모형



### 추진목적

일반 민원 행정 중심에서 복지와 주민자치 중심으로  
개편하여 지역사회 안전망 강화 및 지역공동체 조성  
기여

### 추진개요

#### [ 팀 개편 ]

기존 2개팀(행정1, 복지1) → 3개팀(행정1, 복지2)



※ 사회복지직 등 평균 2명→8명 가량 증원

## 필수사항

시 조직모형 개편(안)의 추진목적, 추진방향, 주요내용을 준수하여  
직원배치와 업무분장을 한 경우, 팀명은 자치구 여건에 맞게 변경 가능  
단, 방문인력을 한 팀에만 배치해선 안 되며  
복지1팀, 2팀 공통 업무 수행

- 복지1팀, 2팀은 방문인력을 최대 확보하여  
지역중심 원스톱서비스 추진 강화
  - 직원별 담당구역 지정, 복지관련 원스톱 통합서비스 제공
  - 유사 업무 전략적 대응을 위한 팀간 긴밀한 협업체계 및  
학습조직 운영 필수
- 통합복지상담 인력은 반드시 복지팀 배치, 동 여건에 따라  
전담 또는 순환제 가능



# [사례] 지역중심 원스톱 서비스 추진

## 강동구 암사1동

- 복지1,2팀 전원(팀장, 복지상담전문관 전담 제외)이 지역을 분할하여 복지공통 업무를 수행하고 있음.
- 내방상담은 복지상담전문관 전담 1인과 타 직원 1인 순환제로 운영.
- 3~5개월 월1회 내부학습조직을 운영하여 직원역량강화 추진(행정자치팀도 참여)
- 당초 맞춤형복지팀을 별도로 수행할 때와 달리 지역내 주민 복지체감도, 만족도 향상, 직원역량강화 양측면에서 효과 나타남.

## 종로구 혜화동

- 강동구 암사1동과 유사하게 복지1,2팀 전원(팀장, 복지상담전문관 전담 제외)이 지역을 담당하여 원스톱 서비스 제공
- 전직원 공유와 합의를 통해 복지상담순환제 도입, 주1회 내부학습조직 운영중임
- 복지상담전문관 순환제를 통해 직원역량강화로 지역중심 원스톱서비스 제공 가능. 암사1동과 마찬가지로 주민만족도 향상, 직원역량강화 효과 나타남.

# [ 기본모형 및 업무내용 ]

구분	행정자치팀	복지1팀	복지2팀
인원(예)	11명	6명	6명
직렬	구분 없음(동 주민센터별 여건에 따라 편성)		
기존업무	예산, 회계, 선거, 수방·제설, 청소, 환경, 운전, 통합민원, 자원봉사 등	맞춤형급여, 차상위지원, 한부모, 서울형복지, 장애인, 노인, 영유아, 아동, 청소년, 바우처 등	
신규업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>우리동네주무관</li> <li>주민자치혁신</li> <li>마을공동체조성 주민 참여지원 마을기금</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우리동네주무관</li> <li>복지수퍼바이저</li> <li>찾아가는 복지, 보편복지 : 복지플래너, 방문간호사</li> <li>통합서비스 제공 : 통합복지상담(복지상담전문관, 사례관리)</li> <li>복지생태계 조성 : 복지자원관리, 나눔이웃</li> </ul>	



## [ 신규업무 주요내용 ] 복지팀

### 복지수퍼바이저

복지비전을 공유하고 구성원에 대한 업무지도와 역량을 강화하는 복지 분야  
상급자 또는 선임자

### 찾아가는 복지·보편복지

지역주민들의 복지와 건강문제 해결 및 서비스 제공

- 노령층 진입 65세 연령 도래 어르신 복지건강 정보 안내, 예방적 건강관리
- 임산부 및 영유아에 대한 보편적 건강, 보육관리 정보 제공
- 빈곤위기가정의 체계적 방문관리, 가구별 맞춤형 복지서비스 제공

### 통합서비스 제공

통합복지상담(복지상담전문관)

- 복지상담전문관(팀별 전담인력 1~2명 배치) 및 원스톱 상담서비스 제공
- 내방 민원인의 복지관련 다양한 욕구 해결을 위한 종합상담 창구



## 동단위 사례관리

- 복합적 욕구를 가진 당사자에게 다양한 자원 및 서비스를 제공하여 어려움을 극복할 수 있도록 지원
- 내부 사례회의 및 동단위 통합사례회의 실시
- 동 주민센터, 민간기관, 구 희망복지지원단 협업 추진

## 복지공동체 조성

### 주민관계 활성화 ‘우리동네 나눔이웃’

- 동단위 소지역중심 나눔·돌봄 공동체 조성
- 나눔이웃 주민 주도적 복지사업 기획 추진, 마을공동체 사업 연계

### 복지자원조사 및 활용 ‘우리동네 나눔가게’

- 주민복지 욕구에 즉각적으로 대응하기 위해 복지 관련 자원조사 체계적 관리
- 나눔가게 사업 추진으로 지역주민 나눔공동체 참여 활성화

### 복지공동체 조성을 위한 민관협력 강화

- 동 지역보장협의체, 동 자원봉사 캠프와 협력을 통한 동 단위 민관협력 강화



# 3 복지수퍼바이저



## 정의

복지비전을 공유하고 구성원에 대한 업무지도와 역할을 강화하는 복지 분야 상급자 또는 선임자

## 대상

洞 사회복지직 팀장 (팀장이 없을 경우 사회복지직 선임 주무관)

## 주요역할

- 맞춤형의 사례관리 수퍼비전 제공
- ‘동 단위 사례관리’ 의 주도적 수행
- 민간기관들과 협력체계 구축 활동
- 지역중심 원스톱서비스 촉진 활동



- 복지팀간 업무 안배, 업무 총괄자 지정에 대한 제안
- 기 시행동 벤치마킹 추진, 내부 방향 수립 및 직원 회의 운영
- 원스톱서비스 제공을 위한 내부학습조직 제안 등  
적극적 촉진활동 추진 필요



## ‘찾아가는 동주민센터’ 복지사업 안착

### 교육적 수퍼비전

- 학습조직 운영
- 자기개발 활동

### 행정적 수퍼비전

- 민간기관과 협력체계구축
- 내부사례회의 및 통합사례회의 주재

### 지지적 수퍼비전

- 직무에 대한 가치 공유
- 사례관리 담당자 욕구확인



## 복지사업의 변화 주도



# 4 우리동네주무관



## 직무정의

- 동네에서 주민과 소통하고 문제해결 지원
- 주민관계망 형성을 통한 돌봄 · 나눔 공동체 구축 활동

## 수행주체

- 우리동네주무관 총괄담당: 주무팀 팀장으로 지정
  - 구역 담당공무원 활동에 대한 교육, 모니터링 등 총괄
- 구역 담당공무원: 우리동네주무관
  - 동 전체를 몇 개의 구역으로 세분화하여, 전 직원(동 · 팀장 포함)이 우리동네주무관 역할 수행 원칙(단 민원창구, 복지상담전문관은 제외 가능)
- 주요업무: 구역내 주민과 만남 및 소통
- 시가: 상시적 활동, 주1회 이상

## 핵심내용

### • 주민과의 소통창구

- 담당 구역 내 통·반장 등 주요 인물들과 인사하고 관계 맺기
- 주요 거점을 중심으로 주민 만나기(예: 미장원, 경로당, 공원, 부동산 등)

### • 생활민원 해결

- 지역주민의 생활민원청취
- 區·洞단위 민원해결 담당에게 전달, 주민에게 통보

### • 돌봄·나눔 이웃 발굴 및 연계

- 돌봄이 필요한 이웃 발굴(빈곤위기가정) 및 연계 활동
- 나눔이 가능한 이웃(인적자원) 발굴 및 연계 활동



# [가] 우리동네주무관 활동

## 업무절차

가

우리동네주무관 활동



나

우리동네주무관 활동 후 조치



다

활동내용 공유 및 평가회의

## 핵심내용

### [ 동네 알기 ]

- 동네 탐방을 통한 ‘우리동네’ 제대로 알기: 동네 사진찍기(필수)

### [ 주민관계형성 ]

- 통(반)장과 상시적인 관계 형성·유지하기(필수)
- ‘돌봄이 필요한 주민을 찾아가는’ 이웃(인적자원)과 관계 맺기(필수)
- 구역 내 전입세대와 관계 맺기 : 문자알림서비스 제공(선택)

### [ 문제해결 ]

- 담당 구역을 돌며 - 주민 생활민원 듣기(필수)
- ‘돌봄이 필요한 이웃’ (빈곤위기가정) 안부확인 활동(선택)
- 구역 내 전입세대 방문활동 : 복지사각지대 발굴(선택)
- 동별 특성화 활동 제시 및 추진(선택)



# [나] 우리동네주무관 활동 후 조치

## 돌봄이웃(취약계층) 발굴 시

- 인적사항 및 주요 욕구 기재 후, 해당구역내 빈곤위기가정 복지플래너 인계
- 문제 발견 시, 사례관리 프로세스에 의한 개입 진행
- 필요시, 조치사항에 대해 통장과 공유

## 나눔이웃(인적자원) 발굴 시

- 인적사항 및 활동내용 기재 후, 자원관리담당자 인계
- 조치사항에 대해 당사자(인적자원)에게 통지

## 행정 민원 발생 시

- 행정민원 사항에 대해 기재 후, 관련 행정업무 담당자 인계
- 조치사항에 대해 '행정민원인' 에게 통지

## 우리동네 주무관 활동보고서 작성

- 주민만남 내용 및 조치사항 등 기재, 주 1회 활동보고서 작성



# [다] 활동내용 공유 및 평가회의

## 시기

매달 마지막 주, 월 1회

## 회의 담당자 및 역할

- 우리동네주무관 1호(동장): 회의 주재
- 우리동네주무관 총괄업무담당(행정팀 팀장): 실무총괄

## 회의 참석자

동 주민센터 우리동네주무관 전원

## 주요 회의 내용

### 활동내용 공유

- 주민만남 후 후속조치 사항에 대한 공유
- 동네 탐방 결과 발표 및 토론(개선점, 보존해야 할 것 등 논의)
- 전(前)월 동 별 특성화 활동 수행에 대한 공유
- 동 단위 우리동네주무관의 활동 내용 중 우수사례 공유 및 확산

### 평가 및 개선점 모색

- 각종 행정민원에 대한 해결 방안 모색
- 복지사각지대 내 빈곤소외계층 발굴 방안 및 지원체계 관련 논의
- 기타 주민참여 활성화 방안 논의 등



II

# 찾아가는 복지, 보편적 복지

## 1 복지플래너

- 1) 65세 도래 어르신 방문
- 2) 출산 · 양육가정 방문
- 3) 빈곤 · 돌봄위기가정 방문

## 2 복지 통.반장



# 1 복지플래너



## 1-1 65세 도래 어르신 방문

### 목적

- 노령층 진입 65세 연령 도래 어르신에게 찾아가는 보편적 복지 건강 제공

### 실행주체

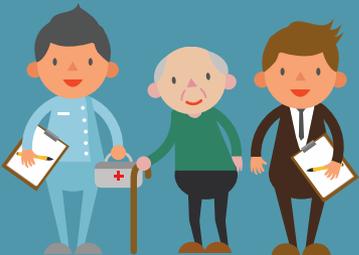
- 동 사회복지담당 공무원 ※ 동 방문간호사 동행

### 대상

- 65세 도래 어르신 가정

### 주요서비스

- 공적 급여, 복지시설 이용 연계
- 정서적 · 심리적 지원, 건강한 가족관계 형성 지원
- 고용 · 세무 · 법률 · 교육 · 문화 · 자원봉사 등 통합적인 서비스 정보 제공
- 복합적 복지욕구를 가진 어르신에 대한 동 단위 사례관리로 연계
- 노인학대 등의 징후 발견시에는 112신고



# 65세 도래 어르신 방문



[65세 도래 어르신]



[대상자 명단 확보]

## 업무체계도

**직접방문**

동 사회복지 담당공무원 + 방문간호사

**대상분류**

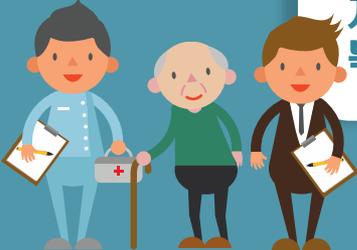
문제 문제 문제 <b>빈곤위기가정</b>	문제 <b>단순가구</b> (보건욕구)	문제 <b>단순가구</b> (복지욕구)
---------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

**지속적인모니터링**

**건강관리**  
[보건소연계]

### 동 단위 사례관리

- 지역사회 복지기관
- 지역사회 보건의료기관
- 구 희망복지 지원단
- 일자리 지원센터
- 금융복지 상담센터
- 마을복지공동체 풀뿌리조직



## 1-2 출산 · 양육가정 방문

### 목 적

- 출산 · 양육가정의 임산부 및 영유아(만3~5세)에 대한 보편적인 건강, 보육관리 및 복지정보·서비스 제공

### 실행주체

- 출산가정 : 예방접종을 한 여성공무원으로 동 당 1인 이상 지정
- 양육가정 : 동 사회복지담당공무원  
[건강육구 확인 시 우리아이 방문간호사와 연계]

### 대 상

- 0세 ~ 1세까지 방문 동의한 출산가정
- 만 3~5세 가정양육수당수급가정

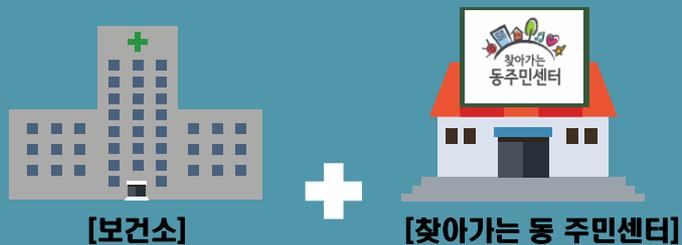
### 주요서비스

- 출산축하서신
- 보육복지정보
  - 출산양육지원금, 양육수당, 보육 바우처 등 제공
  - 출산 및 양육지원 기관 정보 및 자원 등 제공[보육반장 등]
- 위기가정은 빈곤위기가정 담당 복지플래너 및 사례관리 연계
- 돌봄위기(아동학대 및 가정폭력) 의심가구 발견 시 112 신고
- 돌봄위기가정은 돌봄위기 전담 복지플래너 사례 관리 연계



# 출산 · 양육가정 방문

## 업무체계



동주민센터에서는 출생신고시 복지상담전문관의 방문동의 확인후 복지플래너 방문, 필요시 보건소 연계 동행방문



### 동 단위 사례관리

- 지역사회 복지기관
- 지역사회 보건의료기관
- 지역사회 여성아동 가족관련기관
- 구 희망복지 지원단
- 일자리 지원센터
- 금융복지 상담센터
- 마을복지 공동체 플뿌리조직



## 1-8 빈곤위기 가정 방문

### 목적

- 기 발굴된 빈곤위기가정에 대한 지속적인 모니터링 및 지원체계강화
- 은둔·취약계층 발굴 및 지역사회 연계

### 실행주체

- 동 사회복지담당공무원(통반장 동행, 어려울 시 직원등과 함께 방문 수행)

### 대상

- 기존 대상자
  - 국민기초생활보장 수급자
  - 차상위계층: 한부모가족(모자, 부자, 조손, 청소년한부모), 차상위장애인, 차상위자활, 차상위본인부담경감, 차상위계층확인서발급
- 신규대상자 : 은둔·취약계층 등



1-3

# 빈곤위기가정 방문

## 업무체계

### 대상분류

기존  
복지대상자명단



신규 대상자 발굴  
[빈곤위기가정  
통반장 주민조직발굴]



### 대상분류

동 사회복지  
담당공무원



통반장



### 대상분류



빈곤위기가정



단순가구



지속적인모니터링

### 동 단위 사례관리

지역사회  
복지기관

지역사회  
보건의료기관

구 희망복지  
지원단

일자리  
지원센터

금융복지  
상담센터

마을복지공동체  
풀뿌리조직



## 1-4 돌봄위기가정 방문

### 목적

- 돌봄위기(아동학대 및 가정폭력 피해) 가정에 재발 방지를 위한 지속적인 모니터링 및 지원체계 강화
- 돌봄위기 가정의 체계적인 방문관리 강화, 재발방지 복지서비스 실현

### 실행주체

- 돌봄위기 전담 사회복지담당공무원(여성아동분야 2년이상 경험자)
  - \* 통반장 동행, 어려울 시 직원등과 함께 방문 수행, 건강문제 발견 시 동 방문간호사 추가 동행방문

### 대상

- 돌봄위기(아동학대 및 가정폭력 피해) 신고 가정

### 업무체계

- 경찰서, 아동보호전문기관, 가정폭력상담소로부터 의뢰받은 돌봄위기 가구를 방문(동의한 가구에 한하여 방문상담 진행함)
- 필요에 따라 경찰서, 아동보호전문기관, 가정폭력상담소와 사전 사례회의를 통해 사전 욕구 및 서비스 내용을 파악
  - \* APO[학대전담경찰관] 동행 방문

1-4

# 돌봄위기가정 방문

## 업무체계



- ❖ 사전사례회의 : 경찰서, 아동보호전문기관, 가정폭력상담소 등 동주민센터에 의뢰하기 전 가정의 서비스 제공 내용과 욕구중심, 향후 모니터링 방향, 역할 조정 등을 중심으로 정보 공유
- ❖ 방문 시 필요에 따라 학대전담경찰관, 아동보호전문기관 담당자와 동행



구분	모니터주기
주의 대상 가구	격월 1회
서비스 관리 가구	월 1회
통합사례관리 가구	월2회

### 동 단위 사례관리

- 지역사회 복지기관
- 지역사회 보건의료기관
- 지역사회 여성아동 가족관련기관
- 구 희망복지 지원단
- 일자리 지원센터
- 금융복지 상담센터
- 마을복지 공동체 풀뿌리조직

# [사례] 복지플래너가 함께 한 민관네트워크구축

## 성동구 성수1가2동 '어르신 돌봄네트워크' 구축

- 기간: 16.3~
- 대상: 성수1가2동 어르신에 대한 가사지원 및 안부확인 서비스 제공기관
- 내용

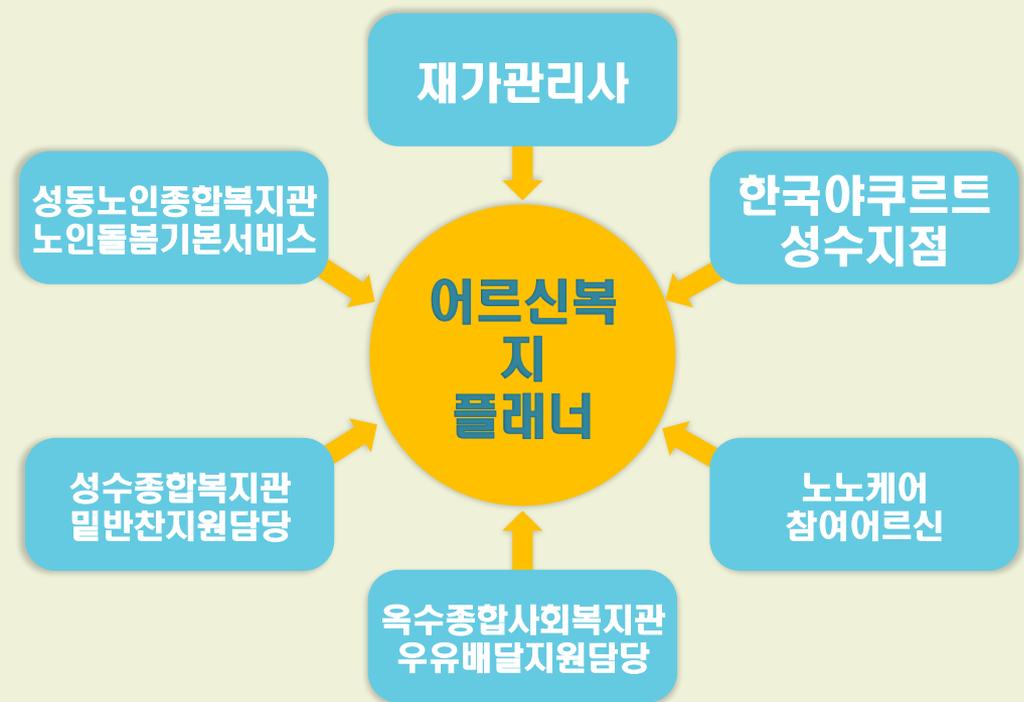
- 민간단체에서 어르신

서비스 정보 공유

- 비상연락망 구축 및 공유

- 네트워크 정기회의 개최

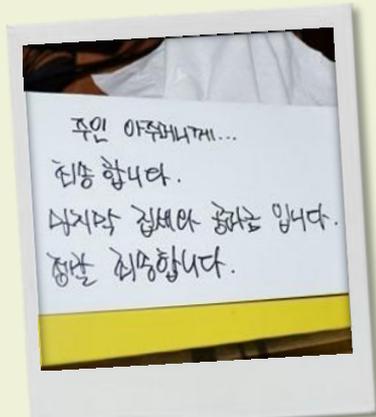
- 위기발생 시 지원방안 마련



# [사례]

## 금천구 시흥동

## \*\*구 세모녀와 \*\*구 세모녀는 왜 달랐을까?



지난 2014년 2월 서울 \*\*구의 한 반지하 셋방에 거주하던 세 모녀가 함께 목숨을 끊었다. 두 딸은 질환을 앓고 있었고, 음식점 일로 월 150만원을 받던 어머니가 몸이 다쳐 실직하자 유일한 수입원이 끊겨 극심한 생활고를 겪었다.

그로부터 1년 반이 지난 지난해 여름 서울 금천구 시흥동 주민센터 김아무개 주무관은 동네주민에게 어렵게 사는 세 모녀가 있다는 얘기를 듣고 사회복지공무원(복지플래너)과 함께 그들의 집을 방문했다.

세 모녀의 반지하방은 월세가 10개월 이상 밀려있었고 가전제품과 가구가 전혀 없었다. 특히 방 안에는 바퀴벌레가 가득할 만큼 환경이 열악했다.

김 주무관은 인근 여관에 이들의 임시거처를 마련해주고 지역내 직능단체, 사회복지공동모금회 등과 함께 성금을 모으는 한편 서울형 긴급생계비와 합쳐 월세 보증금을 마련해줬다.

## 2 복지 통·반장



### 목적

- 통·반장에게 복지사각지대 발굴 등의 역할을 부여하여 복지의 동네 구심점
- 주민중심의 지원체계 강화 및 마을공동체 회복 추진

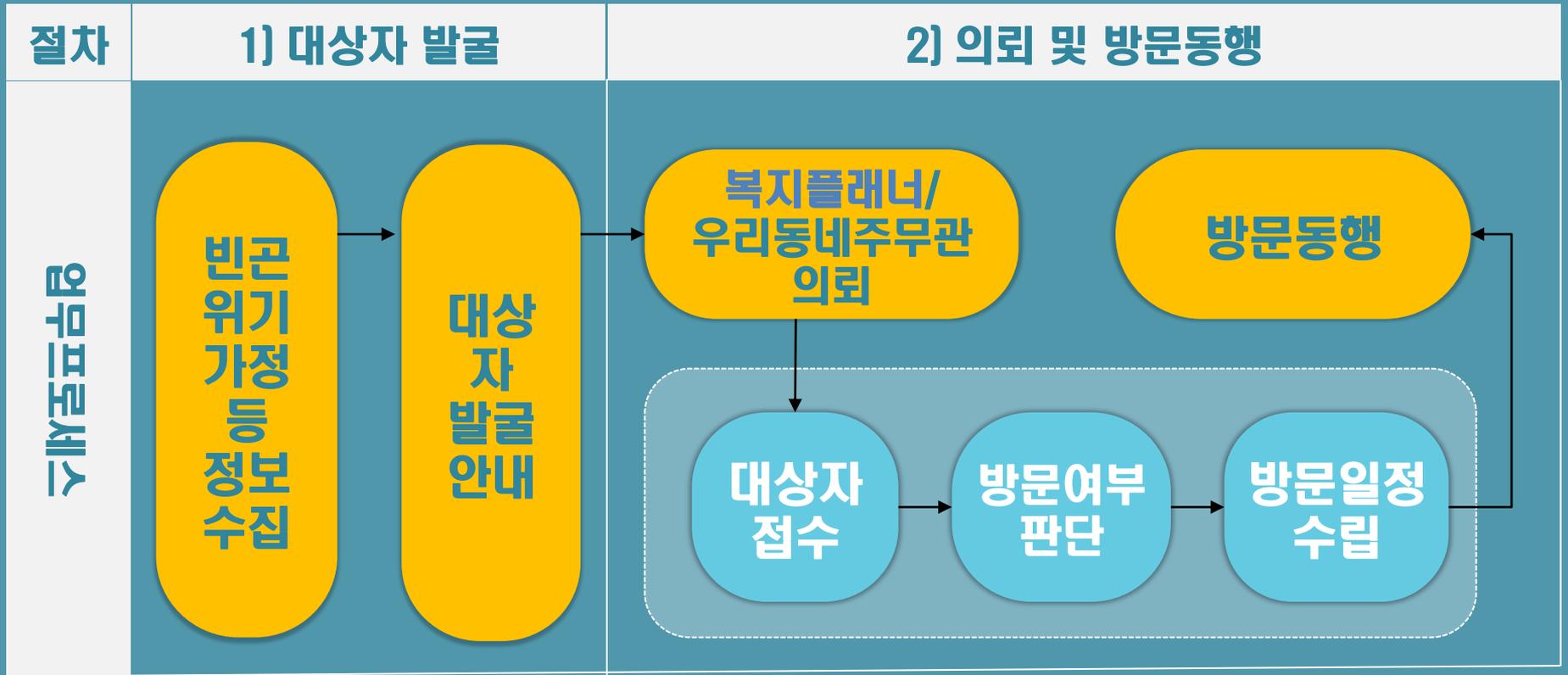
### 역할

- 우리동네주무관과 함께 주민의 ‘소통 창구’ 역할 수행
- 찾아가는 복지 및 자원발굴·연계 적극지원
- 복지플래너와 빈곤위기가구 동행 방문 및 주기적 방문 통해 안부 확인하기
- 주민모임 및 교육참여로 지역 내 문제해결, 공동체 회복에 적극 참여

### 주요 서비스

- 은둔·취약계층에 대한 상시적이고 지속적인 안부확인
- 이웃간 살펴보기, 나눔이웃 사업 연계 등

# 업무체계



# [사례] '우리동네 우리가 살핀다'

## 강동구 암사1동

### 통장 관계형성

- 『1통장 3통담당제』 운영
- 우리동네주무관-복지통장 연락망 card 제작

#### 암사1동 담당주무관 연락망



17통장

조00  
010-2\*\*\*-\*\*\*\*



[마을행정]  
담당직원

이00  
3\*\*\*-\*\*\*\*



[공공복지]  
담당직원

김00  
3\*\*\*-\*\*\*\*

### 우리동네주무관+통장 협업

- 홀몸어르신 중점관리사업 협업
  - 혼자 계신 어르신(50가구)를 대상으로 통장과 어르신 1:1매칭
- 사전 방문희망일자 확인 작업 실시
  - 복지플래너가 만65세 도래 어르신 가정에 방문하기 전 해당 통장이 사전에 어르신을 찾아뵙기
- 마을자원조사(통담당+통장) 실시





# 통합서비스 제공 및 연계

1 복지 상담전문관

2 동 단위 사례관리



# 1 복지 상담전문관



## 목적

- 내방 민원인의 표현되지 않은 이면의 욕구까지 포착하여 종합심층 상담 및 서비스 관련기관 연계
- 복지서비스 신청 초기상담 시 전문적인 종합상담을 통해 서비스 누락 예방
- 다양한 욕구에 대응하는 원스톱 서비스 정보 제공

## 실행주체

- 사회복지직공무원(경력 3년이상 권장)  
※ 동 여건에 따라, 전담 또는 순환제 운영이 가능함.

## 주요서비스

- 찾아가는 동 주민센터 내방민원 응대 및 종합상담 실시
- 민원인의 욕구에 따른 원스톱 서비스 제공
- 타 기관 서비스 필요 시 해당 기관 담당자에게 연계

# 업무체계

??

민원인 방문

찾아가는  
동주민센터

[찾아가는 동주민센터]  
복지전문상담관



마을변호사



마을세무사



기타관련분야  
정보제공

## 내부의뢰

- 복지팀
- 빈곤위기가정  
복지플래너

## 외부의뢰

- 공공기관
- 민간 복지기관

복지분야  
의뢰

내방상담  
진행

정보  
제공



# [사례] 복지업무마스터 직원교육동아리 운영

## 도봉구 방학1동

### 사업 목표

- 신규 사회복지직 대상으로 업무전반적인 지침 교육(스터디) 실시
- 정기적인 모임을 통해 사회복지직 선-후배간 애로사항 및 상담, 해결방안 제시 등의 피드백
- 지침숙지와 업무파악 수준을 높여 동 주민센터를 찾는 민원인에 대한 보다 효과적인 사회복지서비스 제공

### 사업기간

- 1차 8회/ 7.23 ~ 9. 3
- 2차 5회/ 10.15 ~ 12.10

대 상 자 : 사회복지업무 공무원 및 타동 교육희망자

진행방식 : 복지분야별 담당자가 교육준비 및 스터디 진행



2015. 7. 30. 교육사진



2015. 9. 3. 교육사진

# [사례]

**마포구 상암동**

**종합복지상담으로 문제해결 출구가 보인다**

**사업 목표** 2015. 07. 14~

**실행주체** 사회복지직공무원(복지1팀 2명)

## · 내용

- 종합상담창구 운영으로 내방민원인의 다양한 욕구에 대한 종합상담
- 민원인의 욕구별 관련업무 담당자의뢰, 외부기관 의뢰건 구분 및 의뢰
- 의뢰결과 수합 및 내방 민원인에게 결과 통보를 통한 사후관리

## 업무체계



## 2 동단위 사례관리



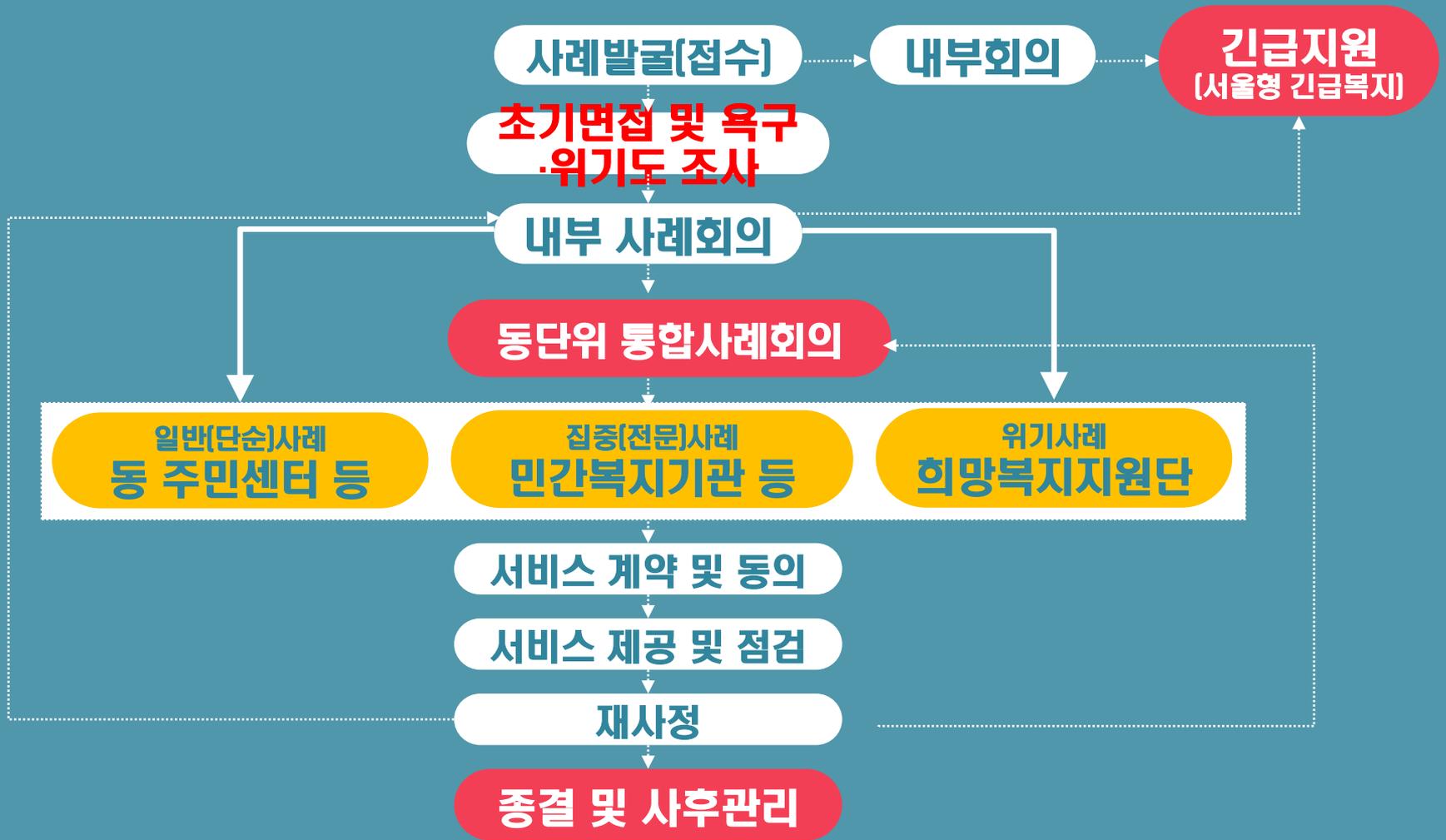
### 정의

- 동 단위에서 복합적인 욕구를 가진 당사자에게 다양한 지역사회 자원을 연계하고 문제해결에 주도적으로 나설 수 있도록 지원하는 것을 의미한다.

### 목표

- **당사자 욕구에 부응하는 최적의 지역사회자원 연계:** 지역사회자원 발굴 및 당사자 연계 지원
- **대상자 누락 · 중복방지:** 기존 사례관리의 분절성을 극복하기 위한 DB 공유
- **신속한 지원체계:** 기존 지원체계의 대상과 범위를 확대하여, 신속하고 효과적인 자원연계

# 업무체계



# [사례 유형 및 사례관리 수행기관(안)]

구분	일반사례	전문사례	위기사례
사례관리의 목적	지역사회 자원과 서비스 연계, 기초상담 등이 필요한 사례	지역사회 자원과 서비스 연계, 심층 상담 및 개입이 필요한 사례	위기 안정화를 주요 목적으로 하며, 현재 당사자의 삶을 위협하는 요소를 제거 혹은 보호장치를 마련함으로써 위기를 안정화하는 것에 초점을 두어야 함.
수행 기관	동 주민센터 등	민간복지기관 등	희망복지지원단 등
* 착안사항: 사례유형별 주 사례기관 선정은, 역할구분(안)과 별개로 통합사례회의의 내부 합의를 존중한다.			

「통합사례관리 가이드라인」 서울시·서울시복지재단(2013), 「사례관리전문가교육」 한국사례관리학회 편(2015) 참조

# [동 단위 통합사례회의 운영]: 새로 추가!!

## 운영방법

## 수시 및 정기회의

내용/구분	수시회의	정기회의
목적	개입계획 수립 및 주 사례기관 선정	주 사례기관 선정 및 조정, 사례개입을 위한 역할 분담, 사례에 대한 현황 공유(각 기관 신규 사례관리대상자, 종결대상자 등), 모니터링 및 재사정, 동료 간 수퍼비전, 자원공유, 기타 행정적 협의 등
참여단위	해당 사례에 대해 전문성이 있는 기관 중심으로 참여	사례 모니터링에 관여된 기관
회의주기	사례 접수 시, 수시진행	월 1회 이상
회의주재	복지수퍼바이저	복지수퍼바이저

## 목적

기관 간 중복 관리 대상자들에 대한 정보 공유를 통한 효율적 관리

## 공유대상자

- 자치구(희망복지지원단) 및 동 주민센터 사례관리대상자
  - 민간복지기관 사례관리대상자
- ※ 정보공유 대상자는 반드시 개인정보 수집·활용 및 제3자 제공 동의서 작성자에 한함.

## 공유 민간복지기관

- 예시: 복지관(지역사회, 노인, 장애인), 정신건강증진센터, 노인복지센터, 드림스타트 등
- ※ 착안사항
- 공유 민간복지기관은 사례관리를 시행하는 기관에 한함.
  - 사례관리 대상자 공유를 위한 민간복지기관의 참여는 자치구의 상황에 따라 자율적으로 조정 가능함.

# 공유방법

- 공유시기: 분기 1회
- 공유주체: 구청 희망복지지원단(민·관 사례관리대상자들에 대한 정기적인 공유·관리)

※ **시·군·구 희망복지지원단의 역할** 『희망복지지원단 업무안내』 [보건복지부, 2017]

- 민관협력을 통한 지역단위 통합적 서비스제공 체계 구축
- 희망복지지원단을 중심으로 동주민센터와 지역사회 내 복지기관의 연계 협력

- 공유절차



- ※ 자치구 차원에서 민·관의 합의를 이루어질 경우, 구 희망복지지원단이 아닌 동 단위의 사례관리 대상자 공유도 가능함(노원구 사례)
- ※ 보건복지부, 서울시 차원의 민관통합시스템이 구축될 경우, 이를 활용한 대상자 정보 및 자원 공유 가능함.

IV

# 복지 공동체 조성

1. 주민관계 활성화 : 우리동네 나눔이웃
2. 복지자원 조사 및 활용 : 우리동네 나눔가게
3. 복지분야 민관협력



# 복지공동체 의미 및 필요성



## 의미

이웃이 이웃을 돌보는 지속가능한 나눔·돌봄공동체 구축

**“우리 이웃은 마을안에서 함께 돌본다”**

## 필요성

- 사례관리 후, 다양한 주민욕구 특히, ‘관계의 결핍’ 등 어려움에 대한 지속가능한 돌봄 지지체계 마련
- 지역내 다양한 민간자원과 주민이 참여한 나눔활성화 기반 마련

### ※ Tip. 복지공동체와 마을공동체

복지공동체는 마을공동체를 지향하는 사업이다.

단, “어려운 이웃을 마을 안에서 돌보는주민들의 나눔과 돌봄 공동체”

즉, 복지와 관련된 마을의제에 방점을 두고 있다.

## 추진방법 및 주요사업

- 주민관계 활성화, ‘우리동네 나눔이웃’
- 복지자원 조사 및 활용, ‘우리동네 나눔가게’
- 복지분야 민.관 협력,  
‘동지역사회보장협의체, 동자원봉사 캠프 협력’

### ※ Tip. 민간 ‘나눔이웃, 디딤돌사업’ 과의 차이

‘우리동네 나눔이웃’ 과 ‘우리동네 나눔가게’ 는 기존 민간복지기관에서 추진 해 온 ‘나눔이웃, 디딤돌’ 사업을 찾동사업과 연계하여 재설계, 동단위로 소지역화 한 것이다.  
[서울시 희망복지지원과 : ‘우리동네 이웃사촌’ 프로젝트 참고]



# 1. 주민관계 활성화



## 1) 총괄개요

동 단위 주민관계망 확산 및 촉진으로 복지사각지대를 해소하고  
취약계층 주민이 지역사회 구성원으로 자립할 수 있도록 지원

※ **우리동네주무관 활동(전동)**

## 2) 주요사업 : ‘우리동네 나눔이웃’ [17년 197개동]

### 나눔이웃 정의

- ‘나눔·돌봄’ 이란 공통의 주제를 가지고 만난 주민들의 모임
- 어르신, 장애인 등 ‘복지대상자’ 분들도 참여 가능
- 주민이 ‘주도적’ 으로 복지사업 기획·추진해보는 경험 축적
- ‘복지의제’ 에서 ‘보편적 생활의제’ 로 확대 가능

### 수행 주체

- 사업담당 : 나눔이웃 담당자, 해당팀장
- 사업지원 : 동장, 우리동네주무관

### 3) 우리동네 나눔이웃 사업개요

- 사업기간: 2017. 4~12
- 사업대상: 25개 자치구 197개동
- **동 주민센터 업무프로세스**



- 추진방법 : 동에서 직접 추진
- 동 선정방식 : 동 수요파악(자치구) → 현황조사(구 추진지원단) → 심사결정(자치구+구추진지원단) → 결과보고(구→시)



## 2. 복지자원조사 및 활용



### 1) 총괄개요

#### 목적

- 찾아가는 복지·보편적 복지 시행에 따라 증가하는 주민 복지욕구에 즉각적으로 대응하기 위해 복지관련 자원을 총괄적으로 조사·발굴 및 체계적 관리
- 지역주민의 나눔공동체 참여 활성화로 복지공동체 조성

#### 복지자원의 종류

- 지역주민의 복지서비스 제공을 위한 모든 재화 및 서비스
  - 공공자원: 중앙, 지방 정부 등 공적급여 및 사회복지서비스 등
  - 민간자원: 민간기관, 종교단체, 지역주민 등을 통해 제공되는 복지서비스 및 후원금품

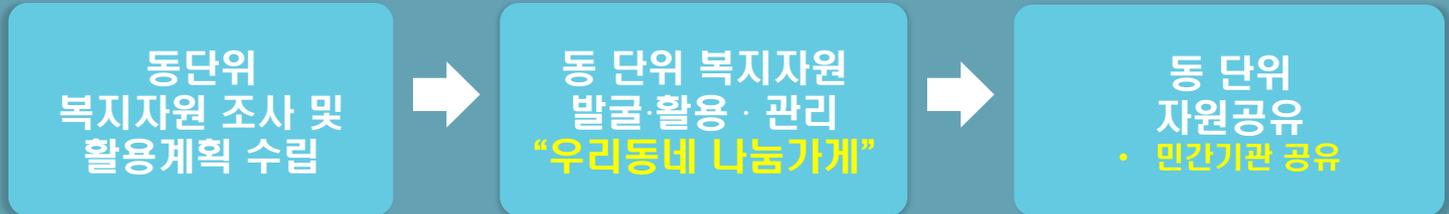
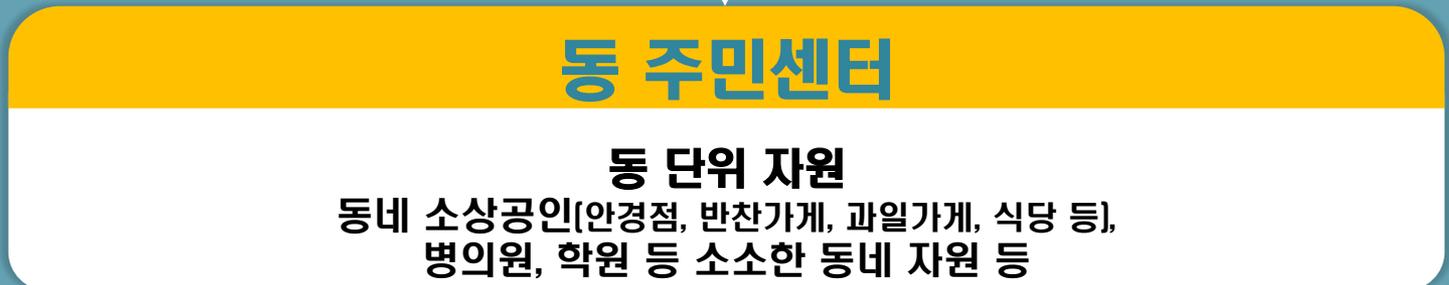
#### 주요내용

- 주민욕구에 기반한 필요자원을 목록화 하고 부족한 자원을 개발
- 시·자치구, 동 주민센터 역할분담을 통해 각단위별 자원개발 및 활용
- 지역주민의 참여 활성화로 나눔공동체 조성 “우리동네 나눔가게”

#### 실행주체

- 동 자원관리담당자

# 업무 프로세스



# 1) 주요사업 : 우리동네 나눔가게

[전체 사업명 : 아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게]

## 사업의미

- 나눔가게는 지역의 각종 상점, 학원, 기업체 등이 업체 고유의 물품 또는 서비스를 직접 기부하여 지역의 어려운 이웃을 도우며,
- 도움을 받은 주민들은 나눔을 실천한 상점을 칭찬하여 격려할 뿐만 아니라, 또 다른 주민을 도와주면서 지역사회를 ‘나눔공동체’로 만들어가는 사업임

## 나눔가게 정의 및 특징

- 지역내 기부업체 [소상공인, 이·미용, 교육, 병·의원 등]
- 후원금이 아닌 기부업체 고유의 물품, 서비스로 지원
- 1년 이상 기부 유지 또는 월1회[분기]이상 기부 참여  
※ 일시적인 후원이나 후원금은 해당되지 않음



## 실행주체

- 사업 담당 : 자원관리담당자  
※ 동 여건에 따라 다른 업무 담당자 수행 가능
- 사업 지원 : 동장, 우리동네주무관, 동지역사회보장협의체

## 사업내용

- 도움이 필요한 주민들의 욕구 파악 후 필요 나눔자원 발굴 및 연계
- 나눔가게에 대한 체계적 관리, 유지를 통해 자원 공유 및 활성화 촉진
- 도움을 받은 주민도 나눔가게 칭찬활동(감사, 칭찬메시지 전달 등)에 참여하여 공동체 조성

## 업무프로세스



# 3. 복지분야 민-관 협력



## 1) 동지역사회보장협의체

### 필요성

- 지역내 주요 자원인 동지역사회보장협의체를 활용하여 복지사각지대 주민 발굴 및 지원체계 마련
- 우리동네 나눔이웃, 나눔가게 사업 추진 시 적극 협력

### 주요협력내용

- 지역사회 내 취약계층 발굴
- 지역 내 자원현황 조사, 자원 발굴
  - 복지자원조사 및 활용. 특히, 나눔가게 발굴에 있어 동지역사회보장 협의체와 협력추진 가능
- 지역특화 사업 수행

## 2) 동 자원봉사 캠프

### 연계의 필요성 및 목적

- 지역의 주민관계망 조성을 위해 ‘동 자원봉사 캠프’ [서울시 370개동 운영중]라는 기존 인프라의 활동을 복지플래너, 우리동네 주무관 등과 연계함으로써
- 복지전달체계 개편과 마을공동체 구성에 유용한 역할 기대

### 연계방안

- 연계활동

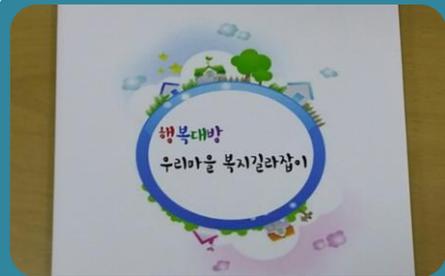
구분	수행주체	역할
자원봉사 자원을 찾동사업에 연계	동 캠프	<b>복지당사자 돌봄 활동</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공이 부족하거나 공공의 영역이 아닌 부분 보완</li> <li>• 서비스 연계 및 돌봄 프로그램 운영</li> </ul> <b>지역사회 돌봄 활동</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민의 지역사회 관심 촉진 프로그램 운영</li> <li>• 지역의제 발굴 및 해결을 위한 공동 노력 마련</li> </ul> <b>지역자원 발굴 및 연계</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 동 캠프의 핵심역할이자 찾동과 강한 결합지점 지역의 인적자원 발굴 및 찾동에 연계</li> </ul>
자원봉사 활성화 지원	찾동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동단위 자원봉사 역량강화 및 활성화를 위해 동 캠프 및 봉사자에 대한 지지, 지원, 환경 조성 등</li> </ul>

- 업무 담당 : 동 주민센터 내 기존 자원봉사담당자

# [사례] 복지자원 및 복지서비스 안내 책자

동작구 대방동

우리마을복지 길라잡이



책자표지



활용사진

제작기간: 2015. 9. 21. ~ 10. 8.

내용: 관내 복지자원 및 주요 복지서비스 안내 책자 제작  
구성

- 한눈으로 복지사업: 상황별 지원 가능 복지서비스 및 문의처 목록화
- 주요복지사업 안내: 맞춤형급여, 서울형기초보장제도 등
- 기타복지 정보: 관내 주요 기관·시설 현황 및 연락처 등

활용방법: 동 복지인력(공무원, 민간)이 복지서비스 안내 시 활용

배부대상: 복지플래너, 복지·통반장, 관내 복지시설 등

감사합니다

