

2022년

사회서비스정보시스템(희망이음)

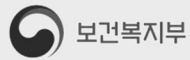
교육교재 (1권) 희망이음 안내



보건복지부



차세대 사회서비스 정보시스템 (희망 이음) 소개



1

목 차

1 사회서비스 정보시스템 이란?

- 개념
- 구축 배경
- 법적 근거와 대상 기관

2 희망 이음의 구성

- 개요
- 기관행정 업무
- 서비스 제공 관리
- 민관 협업

3 사회서비스 공통업무 지침 (21p~)

2

1

사회서비스 정보시스템 (희망 이음) 이란?

3

1-1

개념

4

1-1 개념

- 사회서비스 제공기관에서 수행하는 주요 업무를 정보시스템을 통해 수행 및 관리할 수 있도록 지원하는 시스템

➔ 기관행정 업무, 서비스 제공 관리, 민관 정보 공유 및 협업 업무 지원



[희망 이음을 활용한 전자적 업무처리]

희망이음

5

1-1 개념

- 희망 이음은 사업별로 별도 운영하고 있던 정보시스템을 통합·지원

➔ 아동 - 노인 - 장애인 - 보건 - 자활 등 분야별로 운영되고 있던 정보 시스템을 희망이음으로 통합

아동	노인	장애인	보건	자활
<ul style="list-style-type: none"> - 입양정보시스템 - 국가아동학대 - 가정위탁지원 - 아동자립지원 - 디딤씨앗통장 	<ul style="list-style-type: none"> - 노인학대정보 - 노인맞춤돌봄 - 응급안전안심 	<ul style="list-style-type: none"> - 발달장애인지원정보 - 장애인복지관 - 장애인건강보건관리 	<ul style="list-style-type: none"> - 정신건강 사례관리시스템 	<ul style="list-style-type: none"> - 자활정보 시스템

이를 통해, 개별 시스템을 통한 이중 관리와 대상자의 정보 분절을 방지

희망이음

6

구축 배경

1-2 구축 배경

☉ 사회서비스 관련 정보를 통합 관리하는 시스템의 부재

- ➔ 사회보장정보시스템 (행복이음) 구축을 통해 복지급여 정보는 통합 관리되기 시작하였으나 사회 서비스 정보는 대상·사업별로 분절된 시스템에서 관리 및 일부 수작업 관리
 - 사회복지시설정보시스템, 전자 바우처 시스템, 아동, 노인, 장애인 등 30여개의 개별 시스템 등 운영

- ➔ 수요자를 기준으로 서비스 이력이 통합 관리되지 않아 개인 맞춤형 서비스의 제공이 어렵고 서비스의 중복·누락 등 발생 가능성

☉ 기존 사회복지시설 관련 정보 시스템의 노후화

- ➔ 현행 사회복지시설정보시스템의 경우, 의무화된 회계보고 위주로 사용하고 서비스 이력 및 보건 복지자원 관리 미흡
 - 불편한 사용자 환경 및 정보입력 부담, 업무와 불일치로 인해 서비스 관련 내용은 수기 또는 자체 시스템으로 관리
- ➔ 2005년 개발된 이후, 필요 시마다 임시방편의 기능 추가 및 개선으로 시스템 완성도 저하

1-2 구축 배경

● 사회서비스 정보를 통합 관리하기 위한 시스템 구축

➔ 사회서비스 정보관리체계를 희망이음으로 일원화

- (이용자) 수요자 개인을 중심으로 복지급여 및 공공과 민간을 통한 사회 서비스 수혜이력을 관리
- (종사자) 자격, 경력, 교육, 처분 이력을 통합하여 관리
- (제공 기관) 사업별 지자체 별로 나뉘어 있던 기관 및 운영자의 운영 이력, 처분 평가 등 관련 정보도 하나로 통합
- (사업 정보) 민간에서 수행되는 각종 복지사업의 실적 및 현황 정보를 한눈에 파악

➔ 사회서비스 제공기관의 업무를 효과적으로 지원

- 다양한 사회서비스 제공기관에서 사용할 수 있는 업무 플랫폼 마련
- 시스템 기반 업무처리로 정보 기록 관리 부담을 완화하고 업무 생산성의 향상
- 정보 공유, 공동 사례관리, 서비스 의뢰 등 온라인 네트워크를 활용한 협업 지원

희망이음

9

1-3

법적 근거와 대상 기관

10

1-3 법적 근거와 대상기관

☑ 시스템 관련 법적 근거 및 지침

기본 원칙

보장기관은 사회보장급여와 「사회복지사업법」 제2조제3호 및 제4호의 사회복지법인, 사회복지시설 등 사회보장 관련 민간 법인·단체·시설이 제공하는 복지혜택 또는 서비스를 효과적으로 연계하여 제공할 수 있도록 노력하여야 함 (사회보장급여법 제4조제4항)

민관 협력

보장기관은 사회보장급여와 「사회복지사업법」 제2조제3호 및 제4호의 사회복지법인, 사회복지시설 등 사회보장 관련 민간 법인·단체·시설이 제공하는 복지혜택 또는 서비스를 효과적으로 연계하여 제공할 수 있도록 노력하여야 함 (사회보장급여법 제4조제4항)

구축 운영

◆ 사회서비스정보시스템 구축 운영 (사회보장급여법 제24조 2 제1항)

◆ 사회서비스정보시스템 이용 (사회보장급여법 제24조 2 제2항)

◆ 사회보장정보 등의 표준화 (사회보장급여법 제27조)

◆ 사회복지시설 업무의 전자화 및 사회서비스 전자이용권 관리체계 구축 (사업법 제6조 제1항, 사회서비스 이용권법 제28조 제1항)

지침

◆ 사회서비스 공통업무 지침



11

1-3 법적 근거와 대상기관

☑ 희망이음 사용 대상 기관

제공 기관 정의

◆ 사회서비스 제공기관의 개념

- 국가·지방자치단체 또는 민간이 설립·운영하는 기관으로서 사회서비스를 제공 또는 지원하는 기관 (사회서비스원법 제2조 제2호)
- 사회보장급여법 제24조의2에서는 사회서비스정보시스템을 활용하는 사회서비스 제공기관의 범위(법인·단체·시설·기관 등)를 명시하고 있음

기관 범위

◆ 사회서비스 제공기관의 범위 (사회보장급여법 제24조의2)

- 사회복지법인 및 사회복지시설(사회복지사업법 제2조제3호 및 제4호)
- 사회서비스 제공자(사회서비스이용권법 제2조제4호)
- 광역자활센터 및 자활기업(국민기초생활보장법)
- 독거노인종합지원센터(노인복지법)
- 장기요양기관(노인장기요양보험법)
- 아동권리보장원 및 자립지원 관련 업무 위탁 법인(아동복지법)
- 입양기관(입양특례법)
- 자살예방센터(자살예방법)
- 장애아동 가족지원 업무 위탁 비영리법인(장애아동복지지원법)
- 장애인 직업재활 실시 기관(장애인고용법)
- 중앙보조기기센터 및 지역보조기기센터(장애인보조기기법)
- 중앙장애인권익옹호기관 및 지역장애인권익옹호기관(장애인복지법)
- 정신건강복지센터 및 중독관리통합지원센터(정신건강복지법)
- 중앙장애인보건의료센터 및 지역장애인보건의료센터(장애인건강권법)
- 보건소(지역보건법)
- 그 밖에 보건복지부 장관이 인정한 기관



12

— 2 —

희망 이음 구성

13

— 2-1 —

개요

14

2-1 개요

☑ 시스템의 기본 구성 - 시스템적 측면



희망이음

15

2-1 개요

☑ 시스템의 주요 기능 구성

➔ 사회서비스 제공기관의 업무분류에 맞추어 기능을 구성



- 기관의 재무, 회계, 인사 및 급여관리를 위한 ERP
- 기관 내 외 간 의사소통 및 전자문서 관리를 위한 그룹웨어
- 각종 시군구 보고와 후원 관리
- 종사자 경력, 교육 내역 등 이력 관리

- 사업 및 프로그램 관리 및 온라인을 통한 신청 지원
- 기관별 맞춤형서식을 활용하여 각종 서비스 제공 기록 관리
- 대상자와 서비스(프로그램)간 제공 이력 관리

- 지역사회 내 공공과 민간의 보건복지자원 공유
- 복지 대상자 정보 공유 (원 스크린)
- 사례관리 통합 플랫폼

희망이음

16

기관행정 지원

2-2 기관행정 지원

☑ 상용 ERP와 그룹웨어 도입

ERP 및 그룹웨어		
As-Is » To-Be 개선 사항		
구분	기존	개선
ERP · 그룹웨어 제공기능 ✓ 전자문서, 설문조사, 메신저, 커뮤니티 등 기관 간 또는 구성원 간 다양한 의사소통채널 제공 ✓ ERP · 그룹웨어와 후원금(품), 기관 맞춤형 서비스업무 기능 간 자료를 상호 연계하여 중복 작업 최소화 ✓ ERP시스템을 통한 4대보험 및 소득세 신고, 은행계좌관리 등 편의기능 제공	회계·세무 • 단식부기만 지원	• 기관에 따라 단식/복식부기 선택 • 부가세, 법인세 등 세무업무 지원
	인사 • 종사자 급여 지급을 위한 최소한의 인사 관리 기능만 제공	• 온라인 채용 공고부터 전자 근로계약서까지 원스톱 채용관리 • 교육관리, 근무평정 기능 제공
	그룹웨어 • 제한적인 의사소통 채널로 인한 신속한 의견 교환 곤란	• 다양한 의사소통을 활용하여 실시간 의견 교환 • 그룹웨어 통한 전자 결재 등

2-2 기관행정 지원

☑️ 상용 ERP 도입으로 효과적인 재무회계 업무와 조직 및 인사관리 지원

➔ ERP의 종사자 정보와 예산회계 정보는 희망이음과 정보 연계

The screenshot displays a web-based HR management system. On the left, there is a table listing employees with columns for ID, name, position, and department. On the right, a detailed profile for a specific employee is shown, including personal information (ID, name, birth date), employment details (position, department, hire date), and contact information (phone, email, address).

사번	성명	직위	부서
bloom16	bloom16		사회서비스
khjkhj	khjkhj		사회서비스
admin	관리자		사회서비스
202200010	구자은		사회서비스
100000054	구안성	주간보호센터	
100000031	권은영	복지시설장보부	
100000014	김인영	복지시설장보부	
100000023	김기연	복지시설장보부	
100000006	김상길	사회서비스개발팀	
100000015	김상훈	복지시설장보부	
100000001	김상훈	사회서비스	
202200012	김소라	사회서비스	
100000024	김소연	복지시설장보부	
100000055	김영은	사회서비스	
100000016	김영환	복지시설장보부	
100000017	김정운	복지시설장보부	
202200008	김진아	사회서비스	
202200013	김민섭	사회서비스	
202200002	문원권	사회서비스	
202200007	박종희	사회서비스	
100000025	박재중	복지시설장보부	
100000002	박정하	사회서비스	
100000035	박지훈	사회서비스	

희망이음

2-2 기관행정 지원

☑️ 그룹웨어를 통한 전자문서 관리 및 제공기관 간 커뮤니티 등 협업을 지원

➔ 전자문서를 통한 결재, 기관간 형성된 커뮤니티 통해 업무 관련 정보 공유 등 상호 의사소통

The screenshot shows a groupware interface with several main sections: '전자결재' (Electronic Approval) for managing documents, '커뮤니티' (Community) for user interaction, and '미결문서' (Unsettled Documents) for tracking pending approvals. The community section features a '신규 커뮤니티' (New Community) area with various groups and a '나의 커뮤니티' (My Community) section for personal management.

희망이음

2-2 기관행정 지원

● 종사자 자격 및 경력관리 지원

종사자 자격·경력관리

As-Is >> To-Be 개선 사항

	구분	기존	개선
종사자 자격·경력 사항 관리 ✓ 종사자 포털을 통해 기관 근무 경력과 자격 사항 관리 ✓ ERP를 통한 종사자 급여관리 ✓ 자격증 보수 교육 등 기관에서 필수로 받아야 하는 교육 관리	경력 조회 및 증명서 발급	• 이전에 근무했던 기관에 대해 일일이 경력 조회 및 방문하여 증명서 신청	• 시스템에서 경력 조회 및 확인서 신청
	자격증 정보확인	• 자격 증명서를 발급받아 제출	• 시스템에서 자격증 정보 조회
	종사자 급여 관리	• 기관 내에서만 수기로 관리하고 있어 지자체에서 종사자 인건비 가이드라인 준수여부 파악 곤란	• 종사자의 급여를 시스템으로 관리. 종사자 인건비 가이드라인 준수 여부 확인
	교육관리	• 기관 내에서만 수기로 관리하고 있어 교육이수 여부 파악 곤란	• 교육이수 정보의 시스템을 통한 관리 및 법령/지침에 따른 이수 여부 확인

희망이음

21

2-2 기관행정 지원

● 종사자 인사 정보 통합 관리

➔ 종사자 개인의 근무이력, 자격증, 각종 교육이력 등의 통합 관리

근무이력 목록 (CWWI22210M)

입사일자: 2012-03-11 ~ 2022-03-11 서비스기관명: 인종여부: ○

번호	서비스기관명	입사일자	퇴사일자	인종여부	등록일자
1	장기요양지원센터	2022-01-03		미인종	2022-01-26
2	보건복지부	2020-12-01	2022-01-01	미인종	2022-01-28
3	노인돌봄센터-중구	2022-03-10	2022-03-23	미인종	2022-03-11

교육유형: 전체 교육구분: 사전교육

교육기관명: 방문간호조무사교육 교육장소: 교육기간: 조류사협회 종료일자: 2022-03-24

시작일자: 2022-03-09 교육이수시간: 0 시간 교육비: 수료여부: 수료 미수료 강사성명: 교육내용: 첨부파일: 이동할 항목을 선택하고 원하는 위치로 끌어서 놓습니다.

자격증 목록 (CWWI22310M)

기간: 2021-03-11 ~ 2022-03-11 자격일자구분: 자격취득일자 자격만?

번호	국가자격면허코드명	자격증번호	발급기관	자격면허등급	취득일자	만기일자
1	자동차운전면허(종대형)	012-276699-11	서울경찰청	1종대형	2022-01-02	2029-01-01
2	차량기술사	2341122	차량관리협회	1	2022-03-01	
3	사회복지사(1급)	12887646	사회복지사 협회		2022-03-06	2022-03-17

근무 이력

교육 내역

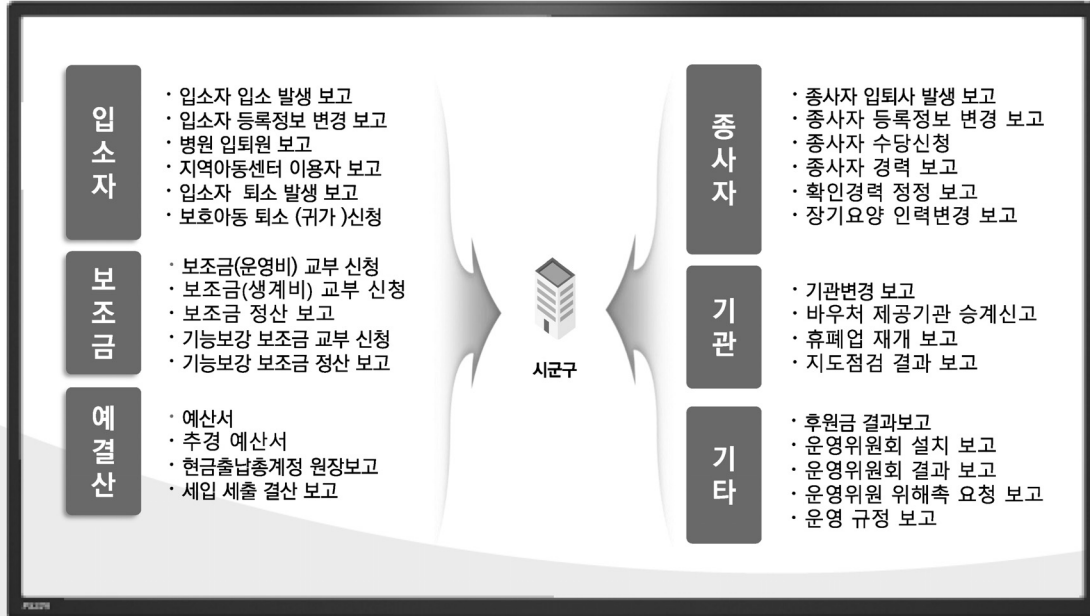
자격증

희망이음

22

2-2 기관행정 지원

시군구 보고 대상 업무



희망이음

23

2-3

서비스 제공 관리

24

2-3 서비스 제공 관리

● 사업 및 프로그램 정보를 관리하고, 제공 프로그램의 신청 경로 다양화

사업 및 프로그램 정보관리 구조

기관에서 제공하는 사업과 서비스를 계층화 구조화

- ✓ 사업 분류 (대분류, 중분류, 소분류) 와 프로그램으로 구성
- 프로그램 : 소분류 사업 하위에서 이용자에게 실제적인 서비스가 이루어지는 가장 기본적인 단위
- 시스템을 통한 신청 접수 및 제공, 실적, 자원의 최소 단위

대분류
사회복지
관 기본

중분류
지역사회
조직
서비스
제공사업

소분류
가족관계
증진
심리정서
지원

프로그램
주말가족
놀이터
도담 가족
프로그램

프로그램 신청 경로

현장 신청

- 사회복지서비스 제공기관에 방문하여 신청서를 작성하고 이용 신청

복지로를 통한 온라인 신청

- 서비스 제공기관에서는 복지로를 통해 온라인으로 신청 받을 프로그램정보를 시스템에 등록
- 이용자는 복지로내에서 원하는 프로그램을 검색하고, 온라인으로 신청

서비스 의뢰

- 이용자는 지자체, 타 기관에 이용을 신청하고 담당 기관에서는 서비스 제공 여부 결정 후 사회복지서비스 제공기관으로 서비스 의뢰
- 예시: 노숙인 시설의 입소의뢰 등

희망이음

25

2-3 서비스 제공 관리

● 대-중-소 사업분류 체계와 프로그램 구조로 기관별 사업 관리, 신청 경로를 확대하여 복지로를 통한 각종 프로그램 검색과 온라인 신청 지원

사업분류 목록

사업 대분류 / 중분류 / 소분류	사용여부
☑ 전문상담사업	Y
☐ 성상담	Y
☑ 센터	Y
☑ 교육복지지원	Y
☐ 안전 및 인권교육	Y
☐ 학습지원	Y
☑ 문화 및 여가지원	Y
☐ 공연 전시 관람지원	Y
☐ 생일잔치	Y
☐ 체육활동지원	Y
☐ 체험 및 여흥지원	Y
☑ 상담	Y
☐ 보로자상담	Y
☐ 심리상담	Y
☐ 외박 및 외출 상담	Y
☐ 유관기관상담	Y
☐ 조기상담	Y

대분류 - 중분류 - 소분류의 사업분류 체계

온라인 신청 정보

온라인신청여부 불가능 불가능 계서 요청상태

* 신청시작일시 2022-02-01 09:30 * 신청종료일시 2022-02-18 15:00

* 신청방법 : 복지로 온라인 신청을 통해 신청 가능합니다.
 * 기초생활보장에 대한 자격 조사를 위해 동의서 첨부가 필요합니다. (권역 확인)

* 신청대상자 : 세종시 주민이외의 누구나 가능

기초생활보장 자살위험 원부요가족 의료급여 상세 바우처
 기초(장액인연금) 지역아동센터 이용자격 장기요양보험 장애정보 장기요양등급

기타 자격

복지로

복지서비스/사업 정보 시물레이션 신청 도담 의뢰지

원하시는 복지서비스 및 키워드를 입력해주세요

복지시설 15 중앙 4 자 민간 1

모바일앱 신청가능 공인인증 필요 현재위치

예시 화면

컴퓨터 복지관 - 책임어주기 프로그램

1년에 5회 그림책을 제공하고, 복지관에서 전무 강사가 책임어주기 서비스를 제공합니다.

희망이음

26

2-3 서비스 제공 관리

● 이용자 정보를 등록 관리하고, 행복 이음과 연계한 공적 자격 확인

이용자 정보 관리

이용자 정보 구성 특징

- 서비스 제공 관리를 위한 최소한의 정보만을 관리 원칙
- 기관유형과 상관없이 공통적인 내용으로 대상자 정보를 구성
- 기본인적사항 일부는 필수 입력 (성명, 주민등록번호, 연락처)

기본인적사항

- 성명, 주민번호, 연락처, 주소, 대상자 태그

장애 및 건강정보

- 장애유무, 정도 유형, 건강상태 등

자격 및 이용정보

- 수혜보장, 서비스, 장기요양정보, 이전 시설 이용내역

교육 정보

- 학력 사항, 직업경력, 자격증, 교육 수료 등

연고자 정보

- 연고자 성명, 대상자와 관계, 연락처, 가계도 등

기타 특이사항

행복 이음과 연계하여 자격 조회 가능

신청 접수 시 별도 서류 없이 온라인 조회를 통해 서비스 이용요건을 만족하는지 확인 가능

단, 대상자의 사전 동의가 반드시 필요

이용자

사회보장정보시스템

〈 조회 가능한 공적 자격 〉

소득 조건	<ul style="list-style-type: none"> 생계, 의료, 주거, 교육 급여 수급 여부 차상위 계층 한부모 가족 기초연금, 장애인 연금 수급 의료급여 상세
자격 조건	<ul style="list-style-type: none"> 장애정보(장애정도, 장애유형) 장기요양등급 관련 정보 국가유공자 각종 바우처 사업별 자격 장애인서비스지원 종합접수



27

2-3 서비스 제공 관리

● 사회보장정보시스템과 대상자 정보를 연계하고 정보 관리 항목 범용화

➔ 대상자 정보를 구성하고 장애정보, 건강정보, 주요 공적 자격 정보를 연계

기본인적사항
자격및이용정보
장애및건강정보
가구원연고자정보
특이사항

기본인적사항

대상자번호	U202111120011	* 대상자명	홍복지	* 정보취급동의	<input checked="" type="radio"/> Y <input type="radio"/> N
주민등록번호	500410-2035273 중복	실명확인여부	<input type="radio"/> Y <input checked="" type="radio"/> N	의료급여전산번호	<input type="text"/>
* 생년월일	1950-04-10 📅	* 성별	여성	연령(안나이)	73(71) 세
* 가족(연고)유무	<input type="radio"/> 유 <input checked="" type="radio"/> 무	담당자	이수현 X Q	* 접수일자	2021-11-12 📅
전화번호	032 - 2732 - 2222	휴대전화번호	010 - 2233 - 4455	긴급연락처	02 - 2121 - 3232
이메일	mohw @ naver.com	주장애유형	지적장애	부장애여부	<input checked="" type="radio"/> Y <input type="radio"/> N
종합장애정도	심한 장애	건강상태상세	세대유형: 특거세대 (자녀:3남2녀 - 큰아들, 막내아들 인전)세대유형: 특거세대	예금주	홍나눔
건강상태	중지않음	계좌번호	101-222-3231	반	반
운행명	003-기업	학년		결연대상여부	<input type="checkbox"/>
학교명	노인실버대학	담당연락처	-		
담당명	홍담무				
주민등록주소	03111 🔍 서울특별시 중로구 보문로				
실거주주소	<input type="checkbox"/> 주민등록주소와 동일 🔍 03111 🔍 서울특별시 중로구 보문로				
비고	<ul style="list-style-type: none"> * 건강여부: 심정맥 복종중 * 노령연금: 약 20만원 수령중 종교: 기독교 (울산동 소재 교회) 세대유형: 특거세대 (자녀:3남2녀 - 큰아들, 막내아들 인전에서 살고 있음) 이용통기: 이웃사촌의 후원으로 등록하게 됨 				

태그정보

대상자태그



28

2-3 서비스 제공 관리

기관별 맞춤형 서식을 통한 서비스 제공 기록 관리

상담, 사정 및 진단, 프로그램 등 맞춤형 서식으로 기록 관리

- ✓ 기존의 시스템 구조에서는 만들어진 항목 위주로 내용을 기록해야 했으나, 업무 단계별 특성에 맞게 템플릿을 구성하고 원하는 내용을 기록
- ✓ 웹 문서 편집기 기반으로 자유롭게 작성하되, 실적 관리, 통계성 정보들은 (대상자정보, 프로그램 정보 등)은 기능화
- ✓ 작성한 기록물은 사업 및 프로그램 실적, 대상자 이력과 연동

2-3 서비스 제공 관리

기관별 맞춤형 서식을 에디터 기반의 기록 관리 지원

기관별 서식 템플릿을 관리

2-3 서비스 제공 관리

- 기관별 맞춤형 서식을 사용할 수 있도록 에디터 기반의 기록관리 지원
 - ➔ 서비스 제공내역을 문서를 편집하는 방식과 유사하게 기록



희망이음

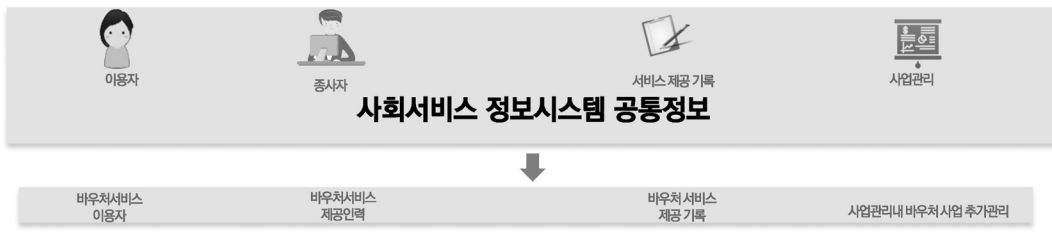
31

2-3 서비스 제공 관리

- 바우처 제공 통합 관리

기존의 별도 시스템으로 운영되던 바우처 제공관리를 통합

- ✓ 사회서비스 제공기관의 서비스 제공과 동일한 방식으로 바우처 계약 체결 - 제공 - 이용내역 관리를 수행
 - 바우처 서비스 제공내역이 별도로 관리되는 것이 아니며, 서비스 제공 관리기능을 통해서 타 서비스 제공과 동일한 방식으로 제공(서비스 제공 기록지, 프로그램 일지 등을 통한 제공내역 관리)이 관리
 - 사회서비스정보시스템의 공통 정보 (이용자, 제공자, 종사자, 운영 프로그램, 서비스, 사업)등을 활용하여 바우처 사업을 관리할 수 있도록 함으로써 이중업무를 방지
- ✓ 바우처 QR결제 등 신규 기능도 추가 예정



희망이음

32

민관 협업 지원

2-4 민관협업 지원

✓ 복지대상자 정보공유 활성화

➔ 원 스크린 등을 통해 복지 대상자의 종합적인 정보를 민간과 공공 간 공유

현황 및 문제점		개선사항													
<p>협업을 위한 공적 채널 부재</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사적 인맥 중심의 유선 연락 선호 • 과거 협업에 대한 기록관리 부재, 상대기관 담당자 변경 시 단절, 경험이 적은 신규자의 업무역량 제한 등 문제 		<p>공공 및 기관의 정보공유활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> • 정보공유 대상기관을 확대하고, 공유되는 정보항목을 권한에 따라 다양화하며, 필요한 절차를 간소화 • 공문수발신, 메신저(쪽지), 자료취합 등 기관 사이의 업무지원 기능 제공 													
<p>'지자체-복지관 정보공유시스템' 제한적 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 현행 지자체-복지관 정보공유시스템 공유범위 협소하고 절차가 복잡하여 제한적으로 활용 중 • 민간 사회서비스 제공기관의 서비스 이력정보도 제한적으로 입수 *전국 복지관 1,089개소의 '20년 시스템 활용실적은 월평균 170건 		<p>< 공공-민간 정보공유 개선방안 ></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>현행</th> <th>향후</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>대상기관 및 업무</td> <td>• 3대 복지관 사례관리자에만 공공의 복지정보 공유</td> <td>• 사회복지시설 전체 및 그 외 일부 기관까지 확대 - 정보조회 대상 업무도 사례관리 및 상담·안내 업무로 확장</td> </tr> <tr> <td>정보 항목</td> <td>• 복지대상자 원스크린 정보 - 기본 인적 정보, 가구구성, 복지수혜이력, 장애유형·등급 등</td> <td>• 사용자 권한에 따라 사례관리 정보, 대상별 특화정보 등 추가 • 사회서비스 이력정보 집계·공유</td> </tr> <tr> <td>절차</td> <td>• 동의서 징구 → 시군구에 승인요청 → 시군구 승인 → 정보열람</td> <td>• 모바일 앱을 통한 본인인증 후 직접 동의 → 정보열람</td> </tr> </tbody> </table>		구분	현행	향후	대상기관 및 업무	• 3대 복지관 사례관리자에만 공공의 복지정보 공유	• 사회복지시설 전체 및 그 외 일부 기관까지 확대 - 정보조회 대상 업무도 사례관리 및 상담·안내 업무로 확장	정보 항목	• 복지대상자 원스크린 정보 - 기본 인적 정보, 가구구성, 복지수혜이력, 장애유형·등급 등	• 사용자 권한에 따라 사례관리 정보, 대상별 특화정보 등 추가 • 사회서비스 이력정보 집계·공유	절차	• 동의서 징구 → 시군구에 승인요청 → 시군구 승인 → 정보열람	• 모바일 앱을 통한 본인인증 후 직접 동의 → 정보열람
구분	현행	향후													
대상기관 및 업무	• 3대 복지관 사례관리자에만 공공의 복지정보 공유	• 사회복지시설 전체 및 그 외 일부 기관까지 확대 - 정보조회 대상 업무도 사례관리 및 상담·안내 업무로 확장													
정보 항목	• 복지대상자 원스크린 정보 - 기본 인적 정보, 가구구성, 복지수혜이력, 장애유형·등급 등	• 사용자 권한에 따라 사례관리 정보, 대상별 특화정보 등 추가 • 사회서비스 이력정보 집계·공유													
절차	• 동의서 징구 → 시군구에 승인요청 → 시군구 승인 → 정보열람	• 모바일 앱을 통한 본인인증 후 직접 동의 → 정보열람													

2-4 민관협업 지원

원 스크린

- ➔ 대상자의 인적 정보, 상담 이력, 자격 급여 이력 정보, 사회서비스 제공 이력, 가구원 정보 및 아동, 노인, 장애인 등 대상자 별 특화된 개인정보 제공



희망이음

35

2-4 민관협업 지원

보건복지자원의 통합 관리 기반 마련

- ➔ 자원관리의 자동화, 정보 공유의 주체를 공급자에서 수요자로 전환

현황 및 문제점									개선사항																																																																
<p>시설자원정보 활용 미흡 · 민관협업 부재</p> <ul style="list-style-type: none"> • 지자체 담당자에 의한 자원관리(총 35만 건 발굴, 14만 건 활용)대비 시설 자원정보는 거의 활용되지 않음 • 복지자원을 매년 조사하여 입력하고 현행화하는 업무부담이 큼 <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th rowspan="2">계</th> <th rowspan="2">전국 자원</th> <th colspan="2">지자체 발굴자원</th> <th colspan="4">연계자원</th> </tr> <tr> <th>희망</th> <th>드림</th> <th>시설</th> <th>푸드뱅크</th> <th>바우처</th> <th>보건소</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>등록건수</td> <td>567,370</td> <td>489</td> <td>261,166</td> <td>89,043</td> <td>197,910</td> <td>884</td> <td>8,554</td> <td>5,356</td> </tr> <tr> <td>활용건수</td> <td>146,235</td> <td>307</td> <td>105,141</td> <td>38,467</td> <td>13</td> <td>230</td> <td>970</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td>활용률</td> <td>25.8%</td> <td>62.8%</td> <td>40.3%</td> <td>43.2%</td> <td>0.0%</td> <td>26.0%</td> <td>11.3%</td> <td>4.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>자원중심의 정보 관리 자원제공이력관리 미흡</p> <p>기관 사이 서비스 접수 처리 미흡</p> <ul style="list-style-type: none"> • 여러 기관 사이에 서비스 의뢰기능이 구현·운용 중이나, 담당자에 의해 접수·처리되지 못하고 묻히는 의뢰 다수 존재 <p>〈행복e음 → 보건소 서비스의뢰 처리내역〉</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>미등록</th> <th>접수</th> <th>진행</th> <th>반려</th> <th>완료</th> <th>합계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>건수</td> <td>3,416</td> <td>465</td> <td>53</td> <td>488</td> <td>1,977</td> <td>6,399</td> </tr> <tr> <td>(비율)</td> <td>(53.4%)</td> <td>(7.3%)</td> <td>(0.8%)</td> <td>(7.6%)</td> <td>(30.9%)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>									구분	계	전국 자원	지자체 발굴자원		연계자원				희망	드림	시설	푸드뱅크	바우처	보건소	등록건수	567,370	489	261,166	89,043	197,910	884	8,554	5,356	활용건수	146,235	307	105,141	38,467	13	230	970	246	활용률	25.8%	62.8%	40.3%	43.2%	0.0%	26.0%	11.3%	4.6%	구분	미등록	접수	진행	반려	완료	합계	건수	3,416	465	53	488	1,977	6,399	(비율)	(53.4%)	(7.3%)	(0.8%)	(7.6%)	(30.9%)		<p>민간기관 역할 강화 서비스 자원화 공유</p> <ul style="list-style-type: none"> • 시설, 공동모금회 등 민간기관의 역할을 강화하고 일상적으로 제공되는 서비스를 자원화하고 공유 • 시설의 등록, 입·퇴소 보고 등 정보를 통해 시스템에서 자동화 관리 <p>자원수요자 관리를 통한 욕구대상자 탐색</p> <ul style="list-style-type: none"> • 자원의 수요자를 관리하여, 새로 자원이 등록될 때 미충족된 욕구가 있던 대상자 등을 찾아서 알림 <p>서비스 의뢰 알림 체계 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 의뢰에 대한 알림을 만들고, 시설의 일상업무를 사회서비스 시스템으로 수행하게 함으로써 인지 가능하도록 조치 	
구분	계	전국 자원	지자체 발굴자원		연계자원																																																																				
			희망	드림	시설	푸드뱅크	바우처	보건소																																																																	
등록건수	567,370	489	261,166	89,043	197,910	884	8,554	5,356																																																																	
활용건수	146,235	307	105,141	38,467	13	230	970	246																																																																	
활용률	25.8%	62.8%	40.3%	43.2%	0.0%	26.0%	11.3%	4.6%																																																																	
구분	미등록	접수	진행	반려	완료	합계																																																																			
건수	3,416	465	53	488	1,977	6,399																																																																			
(비율)	(53.4%)	(7.3%)	(0.8%)	(7.6%)	(30.9%)																																																																				

희망이음

36

2-4 민관협업 지원

- 지역사회에 존재하는 다양한 공공 민간 보건복지자원을 통합 관리하여 대상자 지원의 중복 / 누락 방지

복지자원 관리 (CWRM11100M)

지역: 서울특별시 | 노원구 | 읍면동: | 유효구분: 가용자원 | 공공기관 복지자원: | 내가 등록한 복지자원:

조회구분: 제공주체명 | 제공서비스명 | 서비스제공기간 | 제공주체명

복지자원조회결과 (총 12건)

제공주체명	제공서비스명	제공구분	지원상태	서비스유형	공유범위	담당자명	등록일자
장문서비스	교육지원금	사회복지시설(사서정)	정상	민군	시군구	말	2022-02-28
	육아 예방 집중	사회복지시설(사서정)	정상	민군	공유인할	말	2022-02-10
	2022 중계 의료비지원 서비스	사회복지시설(사서정)	정상	민군	공유인할	말	2022-02-10
	헬스중계예방세미나	사회복지시설(사서정)	정상	프로그래	공유인할	말	2022-02-10
	특권피해상담소	사회복지시설(사서정)	정상	프로그래	시군구	말	2022-02-10
가나다지원센터	임대 주택	사회복지시설(사서정)	정상	민물	공유인할	말	2022-02-10
	지대검사 지원	사회복지시설(사서정)	정상	민군	공유인할	말	2022-02-10
	육아보조	사회복지시설(사서정)	정상	프로그래	공유인할	말	2022-02-10
	단순단서발출선	사회복지시설(사서정)	정상	프로그래	공유인할	말	2022-02-10
	1인칭업 시설 지원	사회복지시설(사서정)	정상	민물	공유인할	말	2022-02-10

복지자원 선택 시 제공주체/제공서비스 요약정보가 조회됩니다.

제공주체 정보

제공주체명	장문서비스	사업자등록번호	
제공주체구분	사업자	사업자구분	
유효기간	2022-02-28 ~ 2023-02-28	전화번호	
주소	서울특별시 노원구 홍일로 1004 (공릉동)		
제공서비스명	장문서비스		

제공서비스 정보

제공서비스명	교육지원금	서비스분류	기타서비스 연계-의회
제공기간	2022-02-28 ~ 2023-02-28	서비스유형	사회복지서비스기관
공유범위	시군구	전화번호	-
서비스유형	민군	서비스 설명	교육지원금

희망이음

37

2-4 민관협업 지원

- 범용적으로 사용 가능한 공동사례관리 통합 플랫폼 구축

현황 및 문제점	개선사항																									
<p>정보시스템 분절로 인한 정보공유의 어려움 발생</p> <ul style="list-style-type: none"> 사례관리 사업의 정보시스템은 10여개로 분절되어 있어, 정보공유 및 연계·협력을 수행하기 어려운 상황 	<p>사례관리 사업을 단일 플랫폼으로 통합관리</p> <ul style="list-style-type: none"> 사례관리사업 정보를 공유하고 연계·협력의 기반 마련 																									
<p>사례관리 절차와 용어 상이 협업 어려움 발생</p> <ul style="list-style-type: none"> 사례관리 사업마다 절차가 달라 협업과정 및 시스템 구성 복잡 용어와 항목이 달라 사업간 의사소통 및 데이터 처리가 어려움 * (의사소통) '나이' 항목이라도 한국나이와 만 나이를 사용하는 사업 존재 * (데이터 처리) '나이'로 입력된 사업 대상자는 '연령'으로 검색되지 않음 	<p>여러 사업절차·용어·항목 및 입력 값 표준화</p> <ul style="list-style-type: none"> 사례관리 프로세스, 용어, 항목 등의 표준화된 방안을 마련 																									
	<p>사례관리 사업별 시스템 현황</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>사례관리 종류</th> <th>현 사용 시스템</th> <th>차세대 시스템</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">8대 공공 사례관리</td> <td>통합사례관리(희망복지지원단), 드림스타트, 의료급여</td> <td>• 사회보장정보시스템 (행복e음)</td> <td>행복e음</td> </tr> <tr> <td>방문건강관리</td> <td>• 지역보건의료시스템</td> <td>지역보건 의료시스템</td> </tr> <tr> <td>정신건강, 중독</td> <td>• 정신건강정보시스템</td> <td rowspan="3">정보공유 및 민관협업 플랫폼</td> </tr> <tr> <td>자활</td> <td>• 자활정보시스템</td> </tr> <tr> <td>노인맞춤돌봄</td> <td>• 취약노인지원시스템</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">민간</td> <td>복지관(중합노안장애인)</td> <td>• 시설정보시스템 • 민간 상용 시스템 또는 수기관리</td> <td>사회서비스 정보시스템</td> </tr> <tr> <td>아동분야 (가정위탁, 아동자립, 확대)</td> <td>• 가정위탁정보시스템 • 아동자립지원시스템 • 아동학대정보시스템</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	구분	사례관리 종류	현 사용 시스템	차세대 시스템	8대 공공 사례관리	통합사례관리(희망복지지원단), 드림스타트, 의료급여	• 사회보장정보시스템 (행복e음)	행복e음	방문건강관리	• 지역보건의료시스템	지역보건 의료시스템	정신건강, 중독	• 정신건강정보시스템	정보공유 및 민관협업 플랫폼	자활	• 자활정보시스템	노인맞춤돌봄	• 취약노인지원시스템	민간	복지관(중합노안장애인)	• 시설정보시스템 • 민간 상용 시스템 또는 수기관리	사회서비스 정보시스템	아동분야 (가정위탁, 아동자립, 확대)	• 가정위탁정보시스템 • 아동자립지원시스템 • 아동학대정보시스템	
구분	사례관리 종류	현 사용 시스템	차세대 시스템																							
8대 공공 사례관리	통합사례관리(희망복지지원단), 드림스타트, 의료급여	• 사회보장정보시스템 (행복e음)	행복e음																							
	방문건강관리	• 지역보건의료시스템	지역보건 의료시스템																							
	정신건강, 중독	• 정신건강정보시스템	정보공유 및 민관협업 플랫폼																							
	자활	• 자활정보시스템																								
노인맞춤돌봄	• 취약노인지원시스템																									
민간	복지관(중합노안장애인)	• 시설정보시스템 • 민간 상용 시스템 또는 수기관리	사회서비스 정보시스템																							
	아동분야 (가정위탁, 아동자립, 확대)	• 가정위탁정보시스템 • 아동자립지원시스템 • 아동학대정보시스템																								

희망이음

38

2-4 민관협업 지원

☑ 통합사례관리 플랫폼

➔ 사례관리 사업 간의 원활한 정보 공유 및 연계를 위해 다양한 사례관리를 수행할 수 있는 정보 시스템 환경인 사례관리 통합 플랫폼 구축

표준 프로세스	1. 발굴	2. 초기상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검/평가	9. 종결	10. 사후관리	공통업무
통합사례관리 프로세스	대상자발굴	초기상담	대상자접수	육구및 위기도조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검	종결	사후관리	사례회의 개최	
드림스타트 프로세스	접수		사정	계획	실행	점검	종결	사례회의 관리			
의료급여사례관리 프로세스				대상자 선정 및 사정	관리계획 수립	수행	종결	사례회의 관리			
자활 사례관리	접수 및 초기상담 단계		사정 단계		계획수립	실행 및 점검 단계	평가 및 종결	사후관리	사례회의		
자산형성			조사		IAP 및 ISP 수립	점검/평가	종결				
노인맞춤돌봄	서비스 선정		서비스 선정 접수	대상자 선정조사 및 서비스 상담	서비스 제공계획 수립	서비스 제공	재사정	종결/사후관리	전출입관리 변동관리 상담관리		
중독·정신건강 사례관리프로세스	대상자발굴	초기상담	사정		개별서비스 계획수립	개입	점검/평가	종결	사후관리	사례회의	
자살 위기지원	대상자 발굴		접수	조사 및 선정	계획수립	서비스 제공	평가	종결	사후관리	사례회의	

희망이음

**사회서비스 공통업무
지침**

MEMO



희망이음 지침

I. 기관행정 업무

1 개요

💡 지침의 적용

- ✓ 본 지침은 사회서비스 제공기관 행정에 관하여 공통적인 기준·절차·방법과 이에 따른 정보시스템 활용 방안을 정리한 것
 - 사회복지시설의 관리에 대한 공통업무지침인 「사회복지시설 관리안내」를 중심으로 전자바우처 사업 등 개별 지침을 통합하여 작성
- 🔗 사회복지 시설·법인 행정에 대한 더 자세한 사항은 「사회복지시설 관리안내」, 「사회복지법인 관리안내」를 참조하고, 바우처 사업 포함 개별 사업은 개별 지침을 참조
- ✓ 다른 법령·지침에서 특별히 규정하는 사항은 다른 법령·지침을 우선하여 적용하며, 시스템 활용은 공시 및 시·군·구 보고 등 의무사항 이외에는 권장사항임

1 개요

💡 주요내용

< I. 기관의 설치·변경 및 관리감독 >

- ✓ 사회서비스 제공기관의 설치·변경부터 폐업까지 관할 지자체와 기관이 상호작용하여 수행하는 업무 안내
- ✓ 지도점검 및 행정처분 등 지자체의 관리감독 및 기관에서의 응대에 관한 사항
- ✓ 시스템을 활용한 기관의 설치 변경 및 관리감독 업무 안내

1 개요

< II. 기관운영 >

- ✓ 사회서비스 제공기관의 운영에 필요한 사항을 아래의 세 부분으로 나누어 구성함

종사자관리	채용, 경력·자격 관리, 복무와 급여 지급, 종사자 교육에 관한 사항
-------	--

재무관리	보조금의 신청·정산, 후원금 관리를 중심으로 회계처리 방법 안내
------	-------------------------------------

조직관리	운영위원회, 안전점검 등 기관관리에 필요한 사항, 기관 업무의 전자화 및 협업을 위한 그룹웨어 사용방법을 설명
------	---

2 기관의 설치·변경 및 관리감독

💡 기관의 설치·변경

<서비스 제공기관의 설치>

- ✓ 사회서비스 제공기관을 설치·운영하려는 자는 설치·운영자 자격 요건, 시설·인력·장비 기준을 갖추어 주 사업장 소재지 관할 시·군·구에 신고·등록 등을 신청
- ✓ 제공기관 설치 과정에서 필요한 다양한 서류를 일관된 형식으로 첨부하여 관리하며, 이후 기관운영과정에서 변경이 발생 시 이력관리가 가능하도록 지원

① 신고 및 접수

사군구/정부24
신청서 및 기타 필요 서류 제출
· 사회서비스 제공기관

새울 행정시스템
민원 접수/ 보완 보정 요청
· 처리기관(사군구)

② 검토

행복이음	새울 행정시스템
관리대장 정보 등록 검토결과 등록	민원 처리결과 통보
· 처리기관(사군구)	· 처리기관(사군구)

③ 결정 및 통보

행복이음
허가신고등록증 /지정서 발급
· 처리기관 (사군구/사도)

④ 가입 및 사용신청

사회서비스정보시스템
사회서비스 정보시스템 사용신청
· 사회서비스 제공기관

사회서비스정보시스템
제공기관 설치운영자ID발급
· 시스템 관리자

⑤ 초기정보 입력

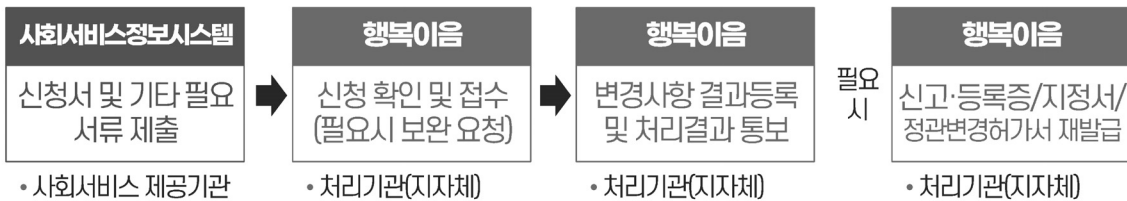
사회서비스정보시스템
시스템 사용
· 사회서비스 제공기관

2 기관의 설치·변경 및 관리감독

💡 기관의 설치·변경

<제공기관의 변경>

- ✓ 사회서비스 제공기관은 설립 후 주요 변경사항이 발생할 경우 주무 행정관청에 보고하여야 하며, 방문 없이 사회서비스정보시스템을 활용하여 변경신고 가능

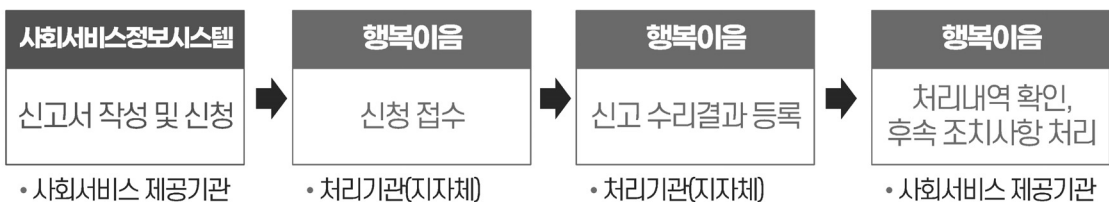


2 기관의 설치·변경 및 관리감독

💡 기관의 설치·변경

<제공기관의 휴·폐업>

- ✓ 사회서비스 제공기관이 휴·폐업 및 재개하고자 하는 때에는 일정 기간 전까지 구비서류를 갖추어 시·군·구(시도)에게 신고하여야 하며, 온라인 신고가 원칙



2 기관의 설치·변경 및 관리감독

💡 지도·점검 및 행정처분

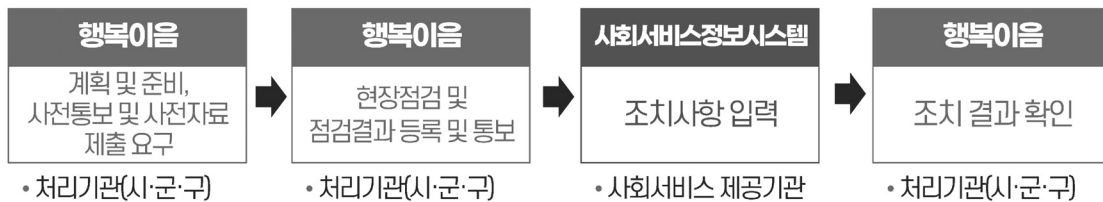
<지도·점검>

- ✓ 시도 및 시·군·구는 관내 사회서비스 제공기관의 운영 및 회계에 대해 정기 또는 수시로 지도·점검을 실시
 - 사회복지시설 및 바우처 제공기관 연 1회 이상, 사회복지법인 3년에 1회 이상
- ✓ 지도·점검 결과에 따라 행정처분하고, 시정·변경 명령한 사항에 대해서는 사후 확인하여 이행여부를 점검

2 기관의 설치·변경 및 관리감독

💡 지도·점검 및 행정처분

<지도·점검>



2 기관의 설치·변경 및 관리감독

💡 지도·점검 및 행정처분

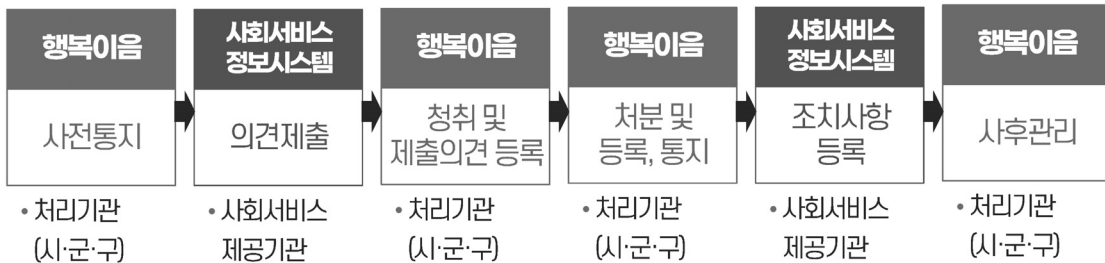
< 행정처분 >

- ✓ 시도 및 시·군·구는 사회서비스 제공기관에 대한 행정처분 내역을 반드시 행복이음에 입력하여야 함
 - 행정처분 정보는 관련 법률 및 시행령 별표에 따른 항목별로 관리되며, 그 내역에 따라 기관에 대한 처분과 사람(시설장, 종사자)에 대한 처분으로 구분됨
- ✓ 행정소송 등을 포함하여 행정처분이 확정될 때까지의 이력이 관리되어야 하며, 지도·점검 결과로 처분이 내려진 경우 입력된 지도·점검 회차와 연결하여 관리

2 기관의 설치·변경 및 관리감독

💡 지도·점검 및 행정처분

< 행정처분 >



3 기관의 운영

💡 인사관리

<개요>

- ✓ **개요** : 종사자의 경력·자격에 대한 정보를 관리하고 결격사유 모니터링, 자격에 대한 교육이수 관련 정보를 관리 할 수 있도록 지원
- ✓ **대상** : 사회서비스 제공기관의 장을 포함하여 기관에서 근무하는 모든 종사자
- ✓ **정보항목** : 기본정보, 자격정보, 경력정보, 교육정보, 급여정보 등

구 분	현 행	개 선
관리주체	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관이 시설정보시스템 및 전자바우처 시스템에서 종사자 정보 등록 및 관리 • 입·퇴사시 계정 생성 및 삭제 	<ul style="list-style-type: none"> • 추가로 종사자 본인이 사회서비스정보시스템 내 포털을 통해서 기관과 독립적으로 직접 정보 등록 및 관리 • 입·퇴사시 접근 권한 부여 및 회수
기본정보	<ul style="list-style-type: none"> • 성명, 주민번호, 연락처, 직위, 직종 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 좌동
자격정보	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자가 자격증 사본 등을 제출하고 스캔하여 지자체에 보고 	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 자격 정보(요양보호사 등)는 시스템으로 연계
경력정보	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자가 근무했던 모든 기관에서 경력증명서 발급받아 제공기관에 제출, 기관장은 전력조회 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관장 및 시·군·구 담당자가 승인한 경력은 '확인된 경력'으로 관리. 반복되는 '경력증명서 재발급 및 전력조회 실시' 대상에서 제외
교육정보	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자 개별 교육 수료 정보는 기관에 사본 제출 • 제공기관 내 교육 및 제공기관별 신청 교육 수료 정보는 기관별 자체 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스정보시스템 내 일부 외부 기관 교육 수료 정보 연계 및 필수교육 수료 여부 입력
급여정보	<ul style="list-style-type: none"> • 직위·직종에 따른 인건비 가이드라인 준수 여부 확인 불가 	<ul style="list-style-type: none"> • ERP 기능과 연계하여 급여 관리 및 인건비 가이드라인 준수 여부 모니터링 가능

3 기관의 운영

<종사자 채용>

- ✓ 채용주체인 기관 설치·운영자는 채용 공고를 등록하여 지원자를 모집하고, 지원자의 자격증, 경력증명서 등 관련 서류를 심사하여 채용을 결정
- ✓ 근로계약을 체결하고 사회서비스정보시스템에 종사자 정보를 입력 또는 갱신
- ✓ 경력을 산정하여 호봉을 확정하고 시·군·구에 임면보고를 등록하면 시·군·구 담당자는 종사자 정보 및 자격기준을 검토하여 행복이음에서 종사자 임면을 승인
- ✓ 사회서비스정보시스템 ERP에서 온라인 채용공고부터 근로계약서, 채용기능 지원

3 기관의 운영

💡 인사관리

<종사자 채용>

	1	2	3	4
절차	채용 공고	채용심사 및 계약	종사자 등록/임면보고	임면확인(승인)
시스템	사회서비스 정보시스템(ERP)	사회서비스 정보시스템(ERP)	사회서비스정보시스템	행복이음
사회복지 시설	<ul style="list-style-type: none"> • 시설 종사자는 공개모집이 원칙 ※ 채용관련 사항을 15일 이상 공고 	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자 관련 자격서류 또는 경력증명서를 심사하여 채용결정 및 근로계약 체결 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스정보시스템에 종사자 정보를 입력 또는 갱신 • 경력을 산정하여 호봉을 확정 • 시·군·구에 임면보고 	<ul style="list-style-type: none"> • 시·군·구청장이 임면확인 • 종사자 정보 및 자격기준 등 검토하여 임면승인
바우처 제공기관	-		<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스정보시스템에 종사자 정보를 입력 또는 갱신 	-

3 기관의 운영

<종사자 자격 및 경력 관리>

🔗 결격사유

지자체 장 및 사회서비스 제공기관의 장은 종사자의 결격사유 해당여부를 개별 법령에 따른 취업제한 규정에 맞게 주기적으로 확인하여야 함

- 행안부 결격사유 정보, 경찰청 범죄경력 정보, 사회보장정보시스템 행정처분 정보 등

🔗 자격

개별 법령에 의한 사회서비스 제공기관 인력기준에 해당되는 자격증 정보는 정보시스템 내 자격관리 기능을 활용하여 체계적으로 관리

- 개별 법령에 따른 전문자격(사회복지사 등), 국가기술자격법에 따른 기술자격(임상심리사 등), 자격기본법에 따른 등록 민간자격(상담심리사, 언어발달지도사 등)

3 기관의 운영

<종사자 자격 및 경력 관리>

🔗 경력

사회서비스정보시스템에서 임면보고, 기관근무, 퇴사 보고한 정보를 기반으로 종사자의 경력정보를 갱신하고 관리

- 과거 근무한 모든 기관에서 경력증명서를 발급받아야 하는 부담을 경감
- ERP 인사 기능에서 기관장 확인을 거쳐 업데이트한 경력사항은 자동으로 경력에 등록

사회서비스정보시스템에 정보가 없는 과거 경력에 대해서는 이전과 같은 방식으로 처리

3 기관의 운영

<종사자 교육>

- ✓ 서비스의 품질을 개선하고, 이용자의 인권을 보호하기 위해 법령·지침에 따라 다양한 종사자 대상 교육을 이수해야 함

🔗 교육유형 분류

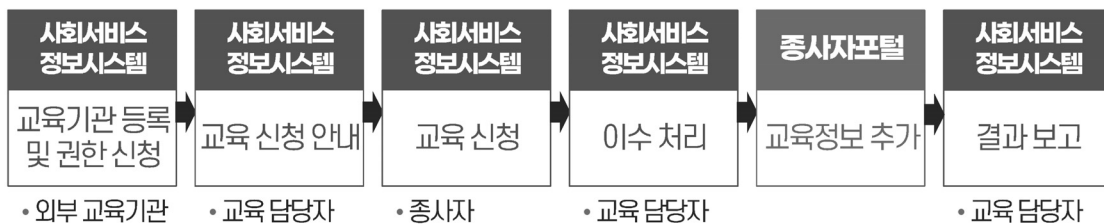
구 분	이수요건
사전자격요건교육	사회서비스 제공기관의 종사자로 근무하기 전에 반드시 이수
자격보수교육	자격소지자의 전문성 향상을 위해 주기적으로 이수
의무교육	매년 종사자가 이수
선택교육	자율적으로 이수

※ 각 교육유형별 세부유형은 향후 추가·변경 등록될 수 있음

3 기관의 운영

<종사자 교육>

- ✓ 사회서비스정보시스템에서는 교육기관과 종사자에 대해 교육 관련 기능을 제공하여 교육의 신청 및 접수와 수료이력 관리를 지원



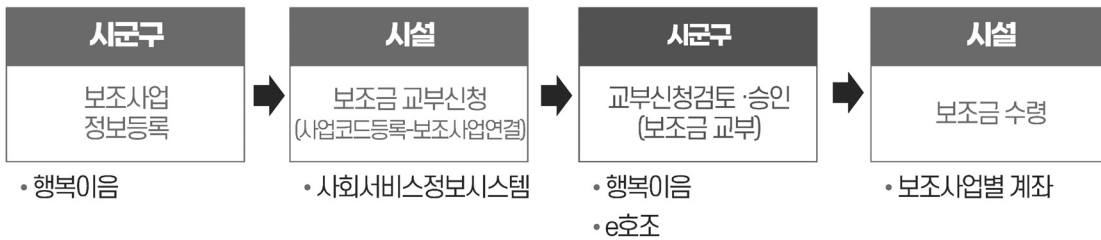
3 기관의 운영

💡 재무관리

< 보조금 관리 >

✓ 사회서비스정보시스템에서 기존과 동일한 보조금 교부 신청 절차를 지원함

🔗 보조금 교부 절차



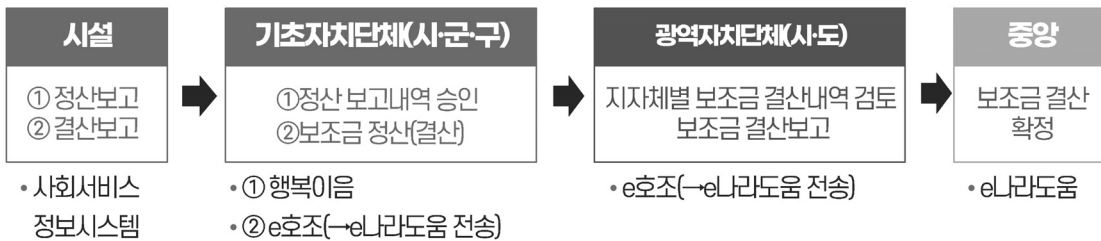
3 기관의 운영

💡 재무관리

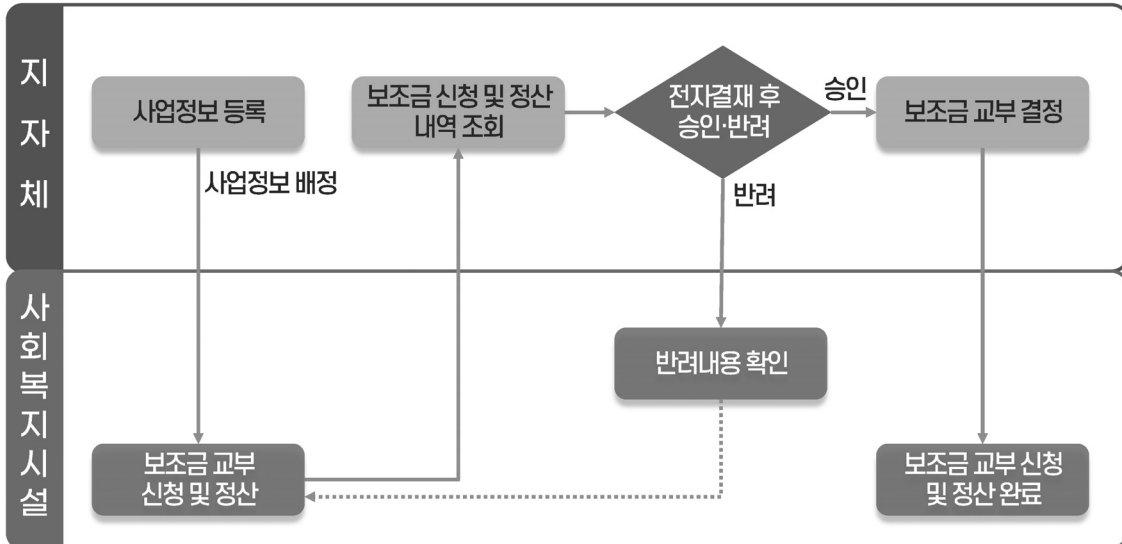
< 보조금 관리 >

✓ 사회서비스정보시스템에서 기존과 동일한 보조금 정산 절차를 지원함

🔗 보조금 정산 절차



8 보조금 신청 및 정산 절차



3 기관의 운영

💡 재무관리

< 후원금(품) 관리 >

- ✓ **관리원칙** : 법인의 대표이사와 시설의 장은 후원금의 수입·지출 내용을 공개해야 함
- ✓ **시설정보시스템과 동일한 후원금(품) 관리 기능을 지원**



3 기관의 운영

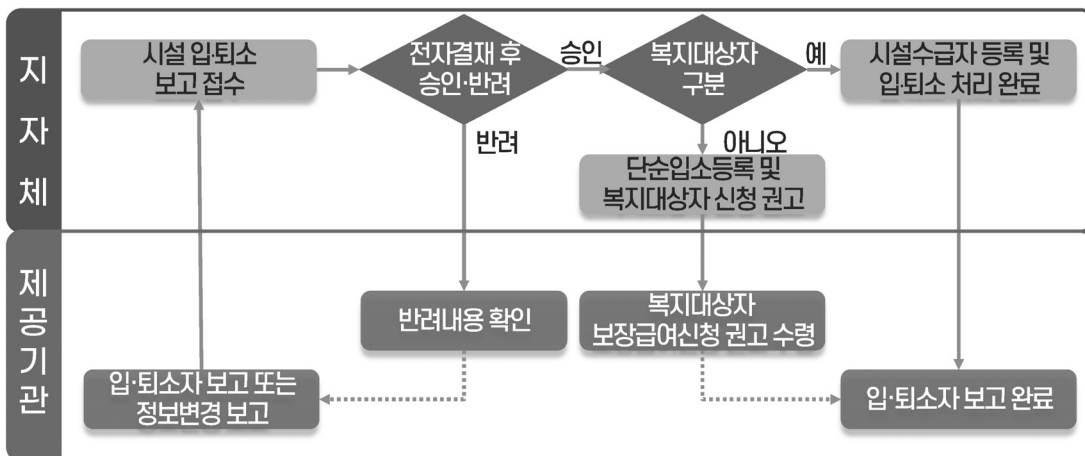
💡 조직관리

< 온라인 보고 >

- ✓ 사회복지시설 업무의 효율화 및 시설회계의 투명성 제고를 위해 보조금 신청 및 보고 등을 온라인으로 수행
- ✓ 정형보고의 보고서 유형 확대(18종 → 31여종), 시스템에서 자동으로 생성되는 보고 확대
- ✓ 보조금 지급여부와 무관하게 모든 사회복지법인 및 시설은 종사자, 후원금 등에 대해 온라인으로 보고하여야 함

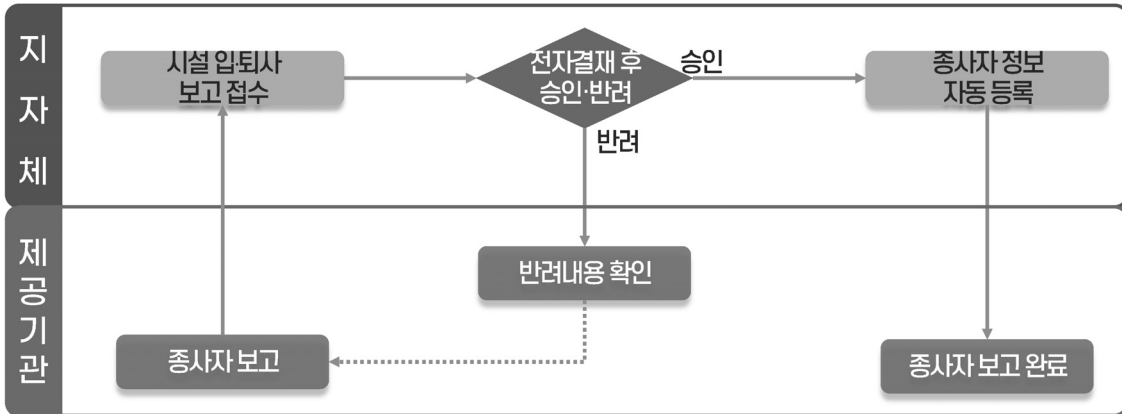
3 기관의 운영

- ✓ 생활시설에서는 입소자에 대한 신변변화가 발생 시 온라인보고를 통해 즉시 보고
 - 보고대상: 입·퇴소 발생보고 / 사망 발생보고 / 입소자정보 변경보고



3 기관의 운영

- ✓ 모든 사회복지시설에서는 종사자에 대한 입·퇴사 발생 시 온라인보고를 통해 보고
 - 보고대상 : 입·퇴사 발생보고 / 종사자등록정보변경보고



3 기관의 운영

< 그룹웨어를 통한 자료 취합 간소화 >

- ✓ 국가·지자체에서 소관 사회복지서비스 제공기관의 현황을 파악하기 위해 자료의 제출을 요청하고 취합할 경우 공문·이메일이 아닌 그룹웨어 시스템을 활용



주의 사회서비스정보시스템을 통한 자료 취합 시 주의사항

자료취합의 경로에 다수의 담당자가 포함되어 있으므로 개인의 신상이 직접적으로 드러나고 민감한 정보가 포함된 자료는 비식별화하여 취합(예: 주민등록번호 → 생년월일 및 성별)

희망이음

II. 서비스제공 업무

1 서비스 제공업무

💡 지침 구성

- ✓ 일반적인 사회서비스 제공기관에서 서비스 제공 관련 업무 수행 시 시스템을 활용하는 절차 및 구조, 정보 관리에 대한 내용으로 구성

1. 사회서비스 제공기관 유형 및 이용자격

- 생활시설과 이용시설, 바우처 제공기관으로 분류 기관별 개념과 유형, 이용 자격 안내

2. 서비스 업무 절차

- 시스템을 통한 신청 접수부터 서비스 제공 관리까지 업무를 수행하는 절차와 세부 내용

3. 서비스 제공 정보 관리

- 시스템을 통해 관리되는 대상자, 사업 및 프로그램 정보의 구성, 정보의 등록 및 활용

1 서비스 제공업무

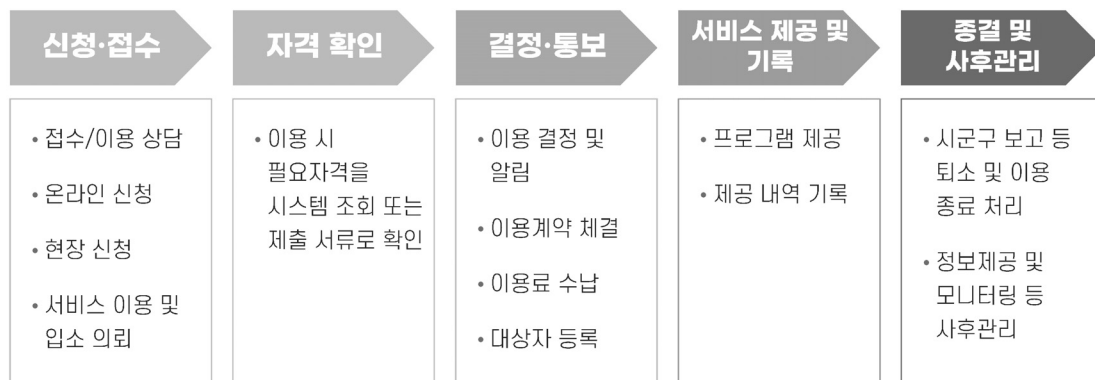
💡 1. 사회서비스 제공기관의 유형 및 이용 자격

- ✓ 생활 시설과 이용 시설, 바우처 사업기관으로 나누어 각 시설별로 어떤 유형이 있는지, 각 시설별로 누가 이용할 수 있는지 안내
- ✓ 시설 별 상세 이용 자격 및 유형, 기능은 개별 사업 지침을 참고할 것을 권장

1 서비스 제공업무

💡 2. 서비스 업무 절차 - 개요

- ✓ 서비스 업무 절차 개요



1 서비스 제공업무

💡 2. 서비스 업무 절차 - 개요

- ✓ 사회서비스 제공 기관의 이용 및 접수관련 상담을 실시 (생략가능), 이용자는 온라인 또는 오프라인으로 프로그램 이용을 신청, 기관의 담당자는 신청자의 프로그램 이용자격 조사 및 제공 여부 결정하여 서비스 제공
- ❖ 자격확인 절차는 일반적으로 대상자의 공적 자격과 관련 증빙 자료를 확인하여 이용료 감면 및 이용 대상자를 선정하는 단계를 의미, 행정기관에서 대상자의 자격을 확인하여 해당 서비스의 제공 여부를 결정하는 업무 절차를 민간기관에 유사하게 적용
- ✓ 자격 결정 후 대상자가 직접 서비스 제공 기관을 선택하여 이용 계약을 체결 하거나 지자체 등 행정기관에서 이용자격을 결정하고 기관까지 선정하여 입소 등을 의뢰

1 서비스 제공업무

💡 2. 서비스 업무 절차 - 신청·접수

✓ 신청 절차

단 계	업 무 내 용
접수 이용 상담	· 기관에 방문하거나 서비스 의뢰한 대상자에게 프로그램 안내 (이용 가능 서비스, 가격 등) · 필요 시 기존 대상자 또는 지역주민을 발굴하여 상담하여 이용 안내함
신청서 작성	· 신청서를 작성하도록 하고, 필요 구비서류도 제출 받음 · 개인 정보의 수집·제공에 관한 사항을 설명하고 동의 받음
신청서 접수	· 작성된 신청서의 내용을 확인한 후 시스템에 등록 · 온라인 신청을 접수할 때, 잘못 작성된 부분이 있으면 연락하여 확인하고 반러·정정 처리

1 서비스 제공업무

2. 서비스 업무 절차 - 신청·접수

- ✓ 이용 접수 상담 및 안내
 - 이용자는 온라인, 전화 또는 기관에 방문하여 이용에 관한 안내 및 상담을 받을 수 있음 - 이용 상담을 통해 기관에서 운영하는 프로그램 등을 안내하고, 제공인력 및 이용자의 생활여건을 고려하여 제공할 서비스를 협의하게 됨
- ✓ 신청 경로
 - 현장 신청 : 사회서비스 제공기관에 방문하여 신청서를 작성하고 이용 신청
 - 온라인 신청 : 이용자가 복지로를 통해 온라인으로 기관에 이용 신청
 - 서비스 의뢰 : 이용자는 지자체, 타 기관 등에 이용을 신청하고, 해당 기관에서는 서비스 제공을 결정 후 제공 기관으로 서비스 의뢰

※ 지자체에서 기관을 지정하여 보호를 결정한 경우(예: 요보호 아동 보호)에도 서비스 의리를 통해 해당 기관에 전달

1 서비스 제공업무

2. 서비스 업무 절차 - 신청·접수

- ✓ 기관 유형별 신청 경로

신청 창구	아동		노인		장애인		정신질환자		노숙인	
	생활	이용	생활	이용	생활	이용	생활	이용	생활	이용
지자체	모든 입소자	가정위탁 지원센터, 지역 아동센터, 아동보호 전문기관	무료입소 (7초수급)	재가노인 (무료, 실비) 노인보호 전문기관 노인일자리지원 기관 (공익활동) 노인맞춤돌봄 제공기관	모든 입소자	-	-	아동, 청소년 정신건강 지원시설	발굴 입소	-
시설	-	다함께 돌봄센터	실비·유료 입소	재가노인 시설(유료) 노인복지관 노인보호 전문기관 노인일자리지원 기관	-	*모든 대상자	모든 입소자	주간 재활시설, 직업 재활시설	자진 입소	*모든 대상 자

1 서비스 제공업무

💡 2. 서비스 업무 절차 - 신청·접수

- ✓ 사회서비스 제공기관 의뢰
 - 지자체에서 특정 기관을 지정하여 입소 등을 의뢰하거나, 대상자가 특정 기관을 이용할 것을 희망하는 경우에는 해당 기관으로 서비스 의뢰 조치
- ✓ 신청 대상 유형
 - 대상자 단위 신청 : 사람을 기준으로 신청, ISP 수립 및 여러 내부 프로그램 제공
 - 프로그램 단위 신청 : 복지관 프로그램 등 프로그램 별 신청 받아 운영

1 서비스 제공업무

💡 2. 서비스 업무 절차 - 신청·접수

- ✓ 대상자 단위 신청과 프로그램 단위 신청

전제는 시설 입소 또는 통합적 케어를 제공하는 다수 프로그램으로 구성된 서비스를 신청 하는 경우로서 N개의 서비스에 대한 서비스 제공계획이 수립되게 되며,
후자의 경우에는 단일 프로그램에 대한 신청으로 대상자 관점에서의 별도 서비스 제공계획을 수립하지 않음

1 서비스 제공업무

💡 2. 서비스 업무 절차 - 자격 확인

- ✓ 프로그램 이용에 인적 요건, 소득 조건 등이 필요한 경우 자격확인 단계에서 요건을 확인하여 이용 여부 결정
- ✓ 시스템을 통한 정보 조회에 동의하는 경우, 사회보장정보시스템(행복이음)에 등록된 정보를 조회할 수 있음
- ✓ 제공기관에서 신청을 받은 후, 지자체에서 이용 자격을 확인해야 하는 경우 기관에서 지자체로 서비스 의뢰를 통해 자격 확인 요청

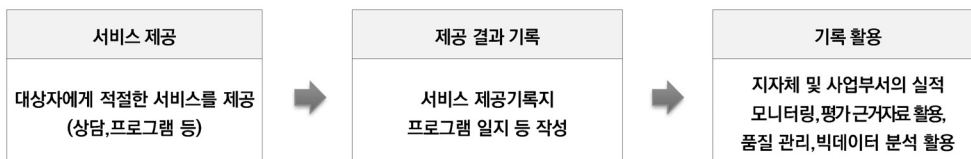
1 서비스 제공업무

💡 2. 서비스 업무 절차 - 결정·통보

- ✓ 자격 확인 후에 서비스 제공의 대상자 여부를 최종 선정(결정)하고 통보

💡 2. 서비스 업무 절차 - 서비스 제공 및 기록

- ✓ 기관에서 제공하는 각종 서비스는 제공 근거, 품질 관리, 실적 및 평가자료 활용을 위해 제공 과정 전반이 기록되어 관리될 필요



1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 개요

- ✓ 희망이음 시스템을 통해 관리되는 정보에 대해 설명
- ✓ 대상자 정보와 사업 및 프로그램 정보
- ✓ 각 영역 별 항목 및 구조, 연관된 업무 수행에 대한 설명으로 구성

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 대상자 정보 관리

- ✓ 기본 방향
 - 사회서비스 정보시스템 (희망 이음) 에서 관리되는 개인 정보는 최소화
 - 타 시스템 및 사회보장 정보시스템 (행복 이음) 연계를 통해 제한적으로 각종 정보 조회 가능
 - 주민등록번호 기반으로 대상자 등록, 주민등록번호가 불필요하거나 민감한 업무는 약식 대상으로 주민등록번호 없이 관리

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 대상자 정보 관리

✓ 정보 구성

- (대상자 기본정보) 기관 유형과 무관하게 공통적인 내용으로 구성
- 기본 인적 사항, 자격 및 이용정보, 장애 및 건강정보, 연고자 정보, 교육 정보, 계좌 및 출납 정보, 특이 사항, 실종 정보
- (관련 업무) 아동 카드 입력, 무연고자에 대한 실종 정보 입력 등

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 대상자 정보 관리

✓ 정보 구성

구분	주요 항목
기본 인적 사항	·성명, 주민등록번호, 연락처, 등본/실거주주소 등 ·시설에서 자체적으로 대상자에 대한 키워드 등록(태그)
자격 및 이용 정보	·신청일자, 신청인, 신청서비스, 신청경로 및 사유 등 ·기초/자상위 대상여부, 관련 자격정보
장애 및 건강 정보	·장애유무와 장애정도, 장애유형, 건강상태 ·장애와 관련된 발달사 ·대상자의 상세 건강정보는 건강관리 영역에서 조회
거주자·연고자 정보	·가구원 성명, 대상자와의 관계, 생년월일, 연락처 ·가계도 및 가구특성, 주거환경 등
특이 사항 기록	· 시설별 자체 개인 정보 관리 서식을 작성하여 관리
교육 정보	·학력 사항, 학교 정보 (학교명, 반, 학년 등) ·직업경력 사항, 보유 자격증 정보 ·각종 교육 수료 정보
계좌 및 출납 정보	·은행명, 계좌번호, 예금주, 계좌별 입출금 내역
실종 정보	·실종 관련 서식(신상 카드) 내용을 준수

1 서비스 제공업무

3. 서비스 제공 정보 관리 - 대상자 정보 관리

✓ 정보 구성

- (대상자 이력정보) 개별 기관에서 제공한 서비스 내역

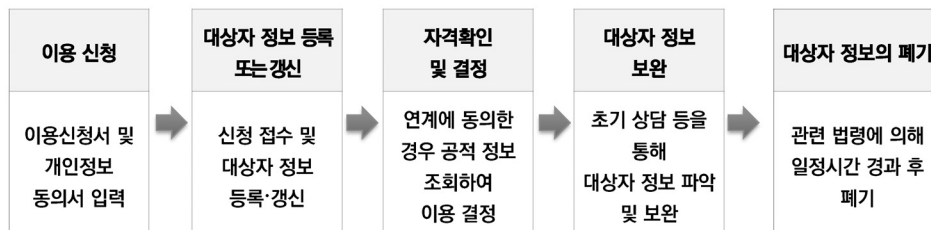
상담 일지		간호 일지		프로그램 일지	
일자	20.11.13	일자	20.11.11	일자	20.11.12
작성자	이XX	작성자	박XX	작성자	서XX
대상자	김XX	대상자	김XX	대상자	김XX
경제적 고민 상담		이래 진료		자조 모임 프로그램	

서비스 대상자 정보	이름 : 김XX 성별 : 남 나이 : 87세 연락처 : 010-1234-5678	
제공 서비스 내역		
20/11/11	박XX	간호 - 외래진료
20/11/12	서XX	프로그램 - 자조 모임 프로그램
20/11/13	이XX	상담 - 경제적 고민 상담

1 서비스 제공업무

3. 서비스 제공 정보 관리 - 대상자 정보 관리

✓ 정보 관리 절차



1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 대상자 정보 관리

- ✓ 이용신청
 - 이용신청서와 개인정보제공 동의서를 온라인 또는 오프라인으로 제출
- ✓ 대상자 정보 등록 및 갱신
 - 대상자 정보 조회하여 신규 등록 또는 갱신, 신청서와 개인정보 제공동의서 입력
- ✓ 자격확인 및 결정
 - 개인정보 제공에 동의한 경우에 한해 시스템을 통한 자격 조회 및 이용 결정
- ✓ 상담 등의 과정에서 대상자 정보 보완
 - 제공기관에 대상자로 등록 후, 상담, 사정, 진단 등의 과정을 통해 대상자 정보 보완

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 대상자 정보 관리

- ✓ 시스템 통한 자격 조회 범위

구분	연계 정보
소득 조건	·생계·의료·주거·교육 급여 수급 여부 ·차상위 계층 ·한부모 가족 ·기초연금, 장애인연금 수급 ·의료급여 상세
자격 조건	·장애인 서비스 지원 종합점수 ·장애 정보 (장애 정도, 장애유형) ·장기요양등급 ·국가유공자 ·바우처 사업별 이용 자격 ·지역아동센터 이용 자격

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 대상자 정보 관리

✓ 서비스 이용 전 상담 등 관리

- 서비스 이용 전 '초기 상담' '사정' '서비스 계획 수립' 의 업무 절차를 통해 대상자 정보 수집, 욕구 파악, 문제 확인을 수행하고 적합한 서비스를 제공
- 서비스 제공의 성격이 간단한 경우, 별도의 사정, 서비스 계획 수립 등 과정 없이 제공할 수 있음
 - ❖ 복지관에서 제공하는 각종 프로그램 등 단순 제공형인 경우

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 사업 및 프로그램 정보 관리

✓ 기본 방향

- 사회서비스 제공기관에서 제공하는 각종 사업과 서비스가 구조화·계층화하여 정보시스템을 통해 체계적으로 관리

사업 - 프로그램 구조			
사업 분류			프로그램
대분류	중분류	소분류	
상위 사업	대분류 사업의 하위 사업	중분류 사업의 하위 사업	소분류 사업에서 이루어지는 사회서비스정보시스템의 기본 단위 신청 접수, 각종 일지, 통계, 실적 관리 등의 최소 단위가 됨

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 사업 및 프로그램 정보 관리

✓ 사업관리



- 기관사업-연간사업-단위사업별 계획을 수립하고, 단위사업은 대-중-소분류로 계층화하여 정보시스템에 등록
- 사업정보 등록은 사업계획서를 첨부형태로 등록하고 분류체계를 설정함
- 사업 유형은 중앙형 사업 / 지자체 사업 / 자체형 사업으로 나누어 지며 특히 중앙형 사업은 행복이음과 연계되어 행정기관에서 민간 제공기관의 사업을 관리할 수 있음

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 사업 및 프로그램 정보 관리

✓ 프로그램 관리

- (프로그램 기반) 신청 및 복지 자원, 관리, 실적의 기본단위
- 상위 사업의 신청을 받기 위해 별도로 신청 프로그램을 구성할 필요
- 신청 단위가 대분류 사업, 혹은 중분류 사업, 프로그램 단위 등으로 나누어질 수 있어 이를 프로그램 단위로 통일

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 사업 및 프로그램 정보 관리

✓ 프로그램 관리 절차



1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 사업 및 프로그램 정보 관리

✓ 프로그램 등록

- 기획된 프로그램의 기본정보를 입력하고, 자원 관리 체계에 등록, 필요 시 온라인 신청이 가능하도록 제반 정보 입력
- 중앙형 사업의 경우 시스템내에 프로그램 정보가 미리 구성될 수도 있음

✓ 프로그램 신청 및 접수

- 기관의 각종 서비스는 프로그램 단위로 신청이 이루어짐
- (신청형 프로그램) 신청·접수를 받아 프로그램 대상자를 결정하는 경우
- (내부형 프로그램) 별도의 신청과정 없이 바로 대상자를 등록하여 운영

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 사업 및 프로그램 정보 관리

✓ 프로그램 제공 기록

- 제공되는 각종 프로그램 및 서비스 제공 기록은 시스템을 통해 작성하고 관리 권장
- 프로그램 계획서 : 등록된 프로그램에 상세 계획이 필요한 경우 작성
- 제공 일지 : 프로그램 일지, 서비스 제공 일지 등 프로그램 진행 및 서비스 제공 내역을 작성
 - 언제, 누가, 누구에게, 무엇을, 얼마나, 어떻게 제공했는지
 - 프로그램 제공 결과가 기록물이 작성되어야 시스템에서 실적으로 집계

1 서비스 제공업무

💡 3. 서비스 제공 정보 관리 - 사업 및 프로그램 정보 관리

✓ 복지로를 통한 온라인 신청 지원

- 사회서비스 제공기관은 기획한 프로그램을 등록하고, 이용자는 자신이 필요한 프로그램을 조회하고 신청할 수 있는 온라인 환경 (복지로) 구현
- (제공기관) 프로그램을 기획하고 시스템을 통해 등록 및 관리, 등록된 정보는 수요자에 제공
- (수요자) 복지로에서 지역사회 내 개설된 프로그램 정보를 검색하여 온라인으로 신청

희망이음

Ⅲ. 민관협력 업무

2 민관협력 - 1. 정보공유

추진 배경

- ✓ 복지대상자의 복합적인 욕구를 개인 맞춤형으로 지원하기 위해서는 지역사회 내 다양한 전문성에 기반한 공공-민간 기관들의 협업이 필요

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 법적 근거

참고 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 대한 법률」 제24조의2

제24조의2 (사회서비스정보시스템의 구축·운영 등)

- ⑥ 보건복지부장관은 보장기관과 사회서비스 제공기관이 수급권자에게 사회보장급여를 효과적으로 제공할 수 있도록 사회서비스정보시스템을 사회보장정보시스템과 연계하여 운영한다.
- ⑦ 보건복지부장관은 사회서비스 제공기관이 제4조제4항의 사회보장급여와 복지혜택 또는 서비스를 제공하거나 상담·안내하는 데 필요할 경우 보건복지부령으로 정하는 절차에 따라 대상자의 동의를 받아 사회보장정보시스템 또는 사회서비스정보시스템에 등록된 대상자의 정보를 이용하게 할 수 있다. 다만, 개별법에서 규정하는 불가피한 경우에는 동의 절차를 생략할 수 있다.

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 방식

접속조회형 원스크린을 통해 공유DB에 존재하는 대상자 정보 조회

기관제출형 온라인 신청, 서비스 의뢰 등의 과정에서 지자체 또는 사회서비스 제공기관으로 제출된 형태의 자료

※ 지침에서는 접속조회형(원스크린)을 중심으로 설명

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 원스크린 정보 조회 기간

< 지자체 >

- ✓ 별도의 조회가능 기간 제한은 없으며, 행복e음 내 복지대상자 정보 폐기 후에는 조회 불가

< 사회서비스 제공기관 >

- ✓ 상담안내 등을 위한 기본 조회가능 기간은 1주일이며, 사례관리 등 일정 기간동안 심층적인 업무수행이 필요한 경우 최대 3개월까지 조회 가능
- 조회가능 기간은 개인정보 수집, 제공 동의서에서 대상자가 직접 기입하며, 조회가능 기간 이후에도 조회하려면 동의서를 다시 징구

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 절차



2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 절차

1

시스템
사용자 등록

✓ 행복이음 또는 희망이음 계정 생성

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 절차

2

권한 요청 및
승인

✓ 지자체

- 업무처리 담당자가 사용자 ID를 등록하고, 기관총괄책임자가 사용자별 업무범위에 부합하도록 권한 부여

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 절차

2
권한 요청 및
승인

✓ 민간기관

- 사례관리자, 상담·안내담당자가 개인정보보호교육을 이수하고, 보안서약서를 시스템에 등록한 후 정보공유 권한 부여 신청
- 사회서비스 제공기관의 관리자는 담당자의 권한신청 내용을 최종 확인하고 시군구에 정보공유 권한 부여 요청
- 사회서비스 제공기관 소관 지자체의 사례관리팀장 또는 시설업무 담당자는 각 기관별 정보공유 권한 요청자에 대해 입력정보의 사실여부 확인 후 적합자에 한해 확인 처리
- 지자체의 기관총괄책임자는 사용자관리 화면에서 권한 요청을 최종 승인하고 권한 부여

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 절차

3
대상자
동의 획득

✓ 서면동의

- 개인정보 수집·제공 동의서를 출력하여 대상자에 설명하고 자필로 동의서명을 받은 후, 동의서를 스캔하여 시스템에 등록
- 사회서비스정보시스템 모바일 앱의 서명패드를 활용하여 서명 가능
- 사회서비스 제공기관의 장에게 대상자의 정보조회 승인 결재*를 받으면, 조회가능 기간동안 권한에 따라 정보조회 가능

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 절차

3

대상자
동의 획득

✓ 온라인동의

- 사회서비스 제공기관의 담당자가 개인정보 수집·제공에 대해 설명하고 사회서비스정보시스템을 통해 대상자에게 동의요청
- 대상자는 본인인증 후 복지로 앱에 로그인하여 개인정보 제공 동의
- 그 후 사회서비스 제공기관의 장에게 대상자의 정보조회 승인 결재를 받으면 정보조회 가능

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 절차

4

정보
조회

- ✓ 원스크린을 통해 정보 조회

2 민관협력 - 1. 정보공유

💡 정보공유 내용

<기본정보>

- ✓ 대상자의 특성과 무관하게 공통적으로 관리되는 정보
 - 인적정보, 자격·급여이력 정보, 사회서비스 제공이력, 가구원 정보 등으로 구성됨

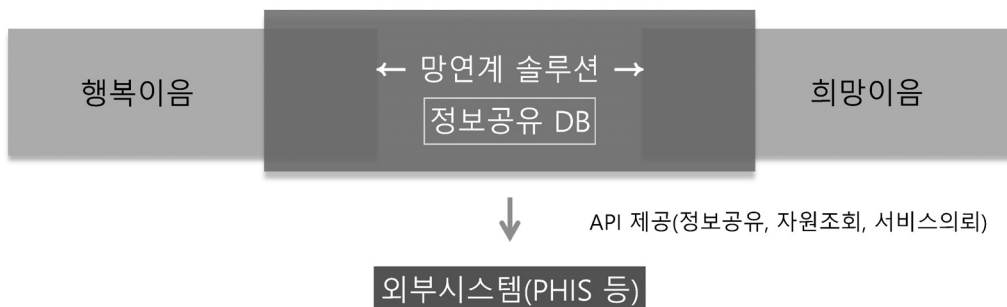
<특화정보>

- ✓ 아동, 노인, 장애인 등 대상자군별 특화된 정보 제공

2 민관협력 - 2. 사례관리

💡 개요

- ✓ 사례관리 사업 간의 원활한 정보 공유 및 연계를 위해 다양한 사례관리를 수행할 수 있는 정보시스템 환경인 사례관리 통합 플랫폼 구축



2 민관협력 - 2. 사례관리

💡 대상사업

구분		기존 시스템	향후 시스템	
공공 사례 관리	통합사례관리	행복이음	행복이음	통합 사례 관리 플랫폼
	드림스타트			
	의료급여사례관리			
	자활사례관리	자활정보시스템	희망이음	
	정신건강사례관리 중독관리통합지원	정신건강정보시스템		
	자살예방사례관리	취약노인지원시스템		
	노인맞춤돌봄서비스			
민간	3대 복지관(종합/노인/장애인) 사례관리	사시정		
	가정위탁보호	사시정		
	보호아동 자립지원	사시정		
	보호종료아동 주거지원 통합서비스	-		
	아동학대예방 및 피해아동보호	국가아동학대정보시스템		

2 민관협력 - 2. 사례관리

💡 표준 프로세스

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
발굴	초기 상담	접수	조사	선정	계획	제공	점검·평가	종결	사후관리

- ✓ 사례관리 사업별로 표준 프로세스의 각 단계에 해당하는 업무 절차가 있을 경우에만 해당 단계의 시스템 기능 표출

표준 프로세스	1.발굴	2. 초기 상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9.종결	10. 사후관리	공통업무
통합사례관리 프로세스	대상자 발굴	초기상담	대상자 접수	욕구 및 위기도 조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검		종결	사후관리	사례회의 개최
드림스타트 프로세스	접수		사정	계획		실행	점검	종결		사례회의 관리	
의료급여사례관리 프로세스					대상자 선정 및 사정	관리계획 수립	수행		종결		사례회의 관리
자활 사례관리	접수 및 초기상담 단계		사정 단계			계획수립	실행 및 점검 단계	평가 및 종결		사후관리	사례회의
노인맞춤돌봄	서비스 신청		서비스 신청접수	대상자 선정조사 및 서비스 상담		서비스제공 계획수립	서비스 제공	재사정	종결/사후관리		전출입관리 변동관리 상담관리
중독·정신건강 사례관리프로세스	대상자 발굴	초기상담		사정	개별서비스 계획수립		개입	점검/평가	종결	사후관리	사례회의
자살 위기지원	대상자 발굴		접수	조사 및 선정		계획수립	서비스 제공	평가	종결	사후관리	사례회의

표준 프로세스	1.발굴	2. 초기 상담	3. 접수	4. 조사	5. 선정	6. 계획	7. 제공	8. 점검·평가	9.종결	10. 사후관리	공통업무
3대 복지관 사례관리	대상자 발굴	초기상담	대상자 접수	욕구 및 위기도 조사	대상자 구분 및 선정	서비스 제공계획 수립	서비스 제공 및 점검		종결	사후관리	사례회의/ 원스크린 조회
가정위탁보호	4.사례 관리		4.사례관리			4. 사례관리			5.종결		원스크린 조회
보호아동 자립지원	발굴	상담		조사		계획 수립	서비스 제공	보호 종료 점검 및 사후관리 계획 수립		사후관리 모니터링	사례회의/ 원스크린 조회
보호종료아동 주거지원	발굴	접수		사정		계획수립	실행	점검 및 평가	종결	사후관리	사례회의/ 원스크린 조회
아동학대예방 및 피해아동 보고	사례전환		사례 담당자 지정	안전평가		서비스 계획	서비스 제공	사례점검	종결	사후관리	사례회의/ 원스크린 조회
커뮤니티케어	발굴	초기상담	접수	조사	대상자 선정	서비스 제공계획	서비스 제공 및 점검		종결	사후관리	사례회의/ 원스크린 조회

2 민관협력 - 2. 사례관리

💡 사례관리 간 연계 - 사례관리 의뢰

◆ 개요

초기상담 또는 욕구사정, 위기도 조사 등을 수행하며 타 사례관리 사업 의뢰가 필요할 것으로 판단된 경우 해당 사례관리 사업으로 대상자 의뢰

◆ 시스템기능

다른 사례관리 사업 의뢰

◆ 필수연계정보

대상자 인적정보, 의뢰자 정보, 의뢰사유, 의뢰자 의견

◆ 추가연계정보

초기상담/조사 결과

※ 대상자 의뢰 및 정보 연계 시 대상자의 동의 획득 필요

2 민관협력 - 2. 사례관리

💡 사례관리 간 연계 - 사례관리 의뢰

◆ 결과통보

의뢰를 받은 타 사례관리 사업 담당자는 접수/반려 여부를 의뢰자에게 통보하고, 발굴단계부터 사례관리 프로세스 진행

◆ 원 사례관리

타 사례관리 사업에 대상자 의뢰를 하더라도 기존에 진행하던 사례관리가 종료되어야 하는 것은 아니며 다수의 사례관리를 동시에 진행하며 필요시 연계-협력 가능

2 민관협력 - 3. 자원관리

💡 보건복지자원 개요

📍 정의

- ✓ 대상자의 욕구를 충족시키고 잠재된 위험 및 문제에 대응하고 해결하기 위한 지역사회 내 유·무형의 서비스와 물질적 요소를 총칭

📍 배분주체

- ✓ 자원을 직접 생산하거나 자원공급원으로부터 제공받아 다수의 제공주체에게 배분하는 주체

예 지역 기업이 김장철에 김치를 지역사회복지협의회를 통해 사회복지시설들에 배분하는 경우, 배분 주체는 지역사회복지협의회, 자원의 제공주체는 사회복지시설대상자의 특성과 무관하게 공통적으로 관리되는 정보

2 민관협력 - 3. 자원관리

💡 보건복지자원 개요

📍 제공주체

- ✓ 자원을 제공하는 주체로 대상자에게 최종적으로 자원을 전달하는 접점
- ✓ 개인, 사업자, 단체, 시설, 기관 등을 통칭

📍 제공서비스

- ✓ 제공주체가 제공하는 현금·현물 및 서비스

2 민관협력 - 3. 자원관리

💡 자원관리 수행 주체

- ✓ 지자체(시군구, 읍면동), 사회서비스 제공기관 등 자원제공주체가 수행하는 것이 원칙
 - 자원제공주체가 관리하는 것이 현실적으로 어려울 경우 지자체 및 사회서비스 제공기관에서 대신 관리 가능

2 민관협력 - 3. 자원관리

💡 보건복지자원 관리 절차



2 민관협력 - 3. 자원관리

💡 자원관리 자동화

- ✓ 희망이음을 통해 등록된 프로그램은 자원으로 자동 등록
- ✓ 자원등록의 기준이 되는 프로그램 정보, 기관정보가 변경되면 자원정보도 자동으로 갱신

2 민관협력 - 3. 자원관리

💡 자원 대기자 관리

📍 개요

- ✓ 욕구사정 결과 지원할 필요성은 발견되었으나 자원부족 등으로 지원받지 못한 대상자를 자원대기자로 등록
- ✓ 새로운 자원이 입력되면 자원대기자를 등록한 담당자에게 알려 지원 요청할 수 있도록 구현
- ✓ 자원 기획 또는 제공 단계에서 현황파악, 대상자 검색 등에 활용

📍 등록

- ✓ 미충족 욕구 및 필요한 자원 유형, 등록자 정보 및 알림 여부 등을 입력하여 자원대기자를 등록

2 민관협력 - 3. 자원관리

💡 자원 대기자 관리

📍 조회

- ✓ 자원개발 시, 지역사회 자원대기자 현황 조회 기능을 제공
- ✓ 자원 등록 시 해당 자원에 대한 대기자 검색 기능
 - 필요시 해당 대기자를 등록한 담당자에게 알림 전송 가능

2 민관협력 - 3. 자원관리

💡 자원 대기자 관리

📍 알림

- ✓ 대기중인 자원이 시스템에 등록되었을 때 대기자를 등록하고 알림신청을 한 담당자에게 시스템을 통한 알림 제공
- ✓ 알림을 받은 담당자는 등록된 자원의 정보를 확인하고 대상자에게 제공하기 적합한 자원일 경우 서비스 의뢰

📍 종결

- ✓ 대기하던 자원이 제공되어 욕구가 충족되었을 경우 대기자 목록에서 제외

2 민관협력 - 4. 서비스 의뢰

유형

자원에 대한 서비스 의뢰

- ✓ 특정 자원을 지정하여 대상자에게 제공하도록 의뢰
 - 생활시설 입소, 프로그램 신청 등 별도 신청 절차가 있는 경우, 의뢰 받은 기관에서 대상자에 안내하고 신청절차를 진행하도록 함
 - * 대상자에게 안내하고 의뢰 받은 서비스 외의 서비스도 제공 가능

2 민관협력 - 4. 서비스 의뢰

유형

대상에 대한 서비스 의뢰

- ✓ 특정 자원을 지정하지 않고 대상자에 대한 종합적인 서비스 제공을 의뢰
 - 의뢰대상 기관이 제공하는 서비스 현황을 확인할 수 없거나, 제공기관에서의 상담을 통한 종합적인 서비스 제공이 필요한 경우 이 방식으로 의뢰