

연구기반사업보고 2011-09

2011년 무한돌봄센터 평가 보고서

연구책임 | 전재현 경기복지재단 연구원

Gyeonggi Welfare Foundation
GYEONGGI WELFARE



경기복지재단 연구기반사업보고 2011-09

2011년 무한돌봄센터

평가 보고서

발행일 2011년 12월

발행인 인경석

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 팔달구 인계로 178 ☎ 442-835

Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5937

Homepage. www.ggwf.or.kr

제작처 도서출판 한학문화

서울시 서대문구 대현동 53-37 ☎ 120-170

Tel. 02-313-7593 Fax. 02-393-3016

E-mail. h6332@hanmail.net

- I 들어가며 1
 - 1. 평가 필요성 및 목적 3
 - 2. 평가지표의 구성 5
 - 3. 평가 세부절차 8

- II 무한돌봄센터 운영 현황 11
 - 1. 무한돌봄센터 구성 및 운영 13
 - 2. 무한돌봄센터 역할 17
 - 3. 무한돌봄센터 사례관리 19

- III 무한돌봄센터 평가분석 23
 - 1. 무한돌봄센터 평가 지표별 분석 25
 - A. 운영관리 25
 - B. 조직 및 인력 27
 - C. 무한돌봄 사례관리 32
 - D. 지역인프라연계 37
 - E. 홍보 39
 - 2. 합의 40

- IV 무한돌봄센터 성과 및 발전방안 45
 - 1. 무한돌봄센터 주요성과 47
 - 2. 개선점 및 향후과제 50

- 참고문헌 53

- V 부 록 55

【 표 차례 】

<표 I-1> 2011년 무한돌봄센터 평가지표	6
<표 I-2> 단계별 평가 내용 및 절차	9
<표 I-3> 세부평가 일정	9
<표 II-1> 시·군별 무한돌봄센터 근무자 현황 (2011. 10. 31. 현재)	16
<표 II-2> 무한돌봄센터 관리체계 내 주체별 역할	17
<표 II-3> 대상자의 사례관리구분	20
<표 II-4> 사례관리대상자 수준판정표	21
<표 III-1> 시군의 사업추진의지	26
<표 III-2> 업무협조	27
<표 III-3> 구조	28
<표 III-4> 공공인력	29
<표 III-5> 민간인력	31
<표 III-6> 사례관리 수행	33
<표 III-7> 권역사례회의	34
<표 III-8> 슈퍼비전	35
<표 III-9> 사례관리 노력 및 효과성	36
<표 III-10> 지역인프라 개발 및 관리	38
<표 III-11> 홍보	40

【 그림 차례 】

[그림 Ⅰ-1] 2011년 무한돌봄센터 평가체계	5
[그림 Ⅱ-1] 경기도 무한돌봄센터 사례관리모형	13
[그림 Ⅱ-2] 경기도 무한돌봄센터 모형(도시형, 농촌형, 도농복합형)	15



들어가며

- 1 평가 필요성 및 목적
- 2 평가지표의 구성
- 3 평가 세부절차

I 들어가며

1 평가 필요성 및 목적

1) 필요성

- 경기도는 2010년 1월 남양주시를 시작으로 2011년 4월 군포시까지 30개 시군에 무한돌봄센터를 설치¹⁾ 운영하고 있음.
- 무한돌봄센터는 사례관리업무를 추진하며 많은 성과와 시행착오가 있었지만, 수요자 중심의 맞춤형 복지서비스를 전달하기 위해 끊임없이 노력하며 발전하고 있음.
- 무한돌봄센터 성과와 한계를 분석하고 무한돌봄센터의 발전방안을 모색하기 위해, 2011년 무한돌봄센터 평가를 진행하게 됨.

1) 수원시는 '휴먼서비스센터'라는 무한돌봄센터와 유사한 모형으로 시 자체운영

2) 목적

- 첫째, 평가과정을 통한 무한돌봄센터 서비스 수준 향상 및 운영의 효율성 제고.
- 둘째, 무한돌봄센터 성과 및 한계 분석을 통한 센터별 우수사례 보급 및 발전방안 도출.
- 셋째, 운영모델 및 매뉴얼을 보완하기 위한 연구기반 자료로 활용.

3) 평가체계

- 2011년 무한돌봄센터 평가는 무한돌봄센터 운영구조와 지역사회 네트워크 안정화에 중점을 둠. 무한돌봄센터 운영구조와 지역사회 네트워크 구축은 무한돌봄센터의 효율적인 업무추진을 위해 가장 중요한 요인이기 때문임.
- 평가 대상은 2010년 1월 ~ 2011년 4월 사이에 무한돌봄센터가 설치·운영되고 있는 30개 시·군(성남시는 네트워크팀 미설치로 해당영역만 평가)이며, 평가해당 기간은 2011년 1월 1일 ~ 2011년10월31일까지 임.
- 평가방법은 자체(서류)모니터링 및 현장모니터링으로 구분하여 진행. 자체(서류)모니터링은 평가지표에 따라 자체평가서 및 근거항목을 평가함. 현장평가를 실시하는 현장평가팀은 평가의 공정성 및 전문성 확보를 위해 경기도공무원 2인, 경기도무한돌봄센터연구원 1인, 외부사례관리(학계/현장)전문가 5인으로 구성. 현장평가 시에는 영역별로 평가위원을 지정하여 전문적이고 효율적인 평가 업무가 진행되도록 설계함.
- 평가팀은 총 3개팀(3인1조)으로 구성하여 권역별 현장평가를 실시함. 경기도는 센터장 면담, 경기도무한돌봄센터는 구조 및 실적, 현장/학계전문가는 사례관리영역으로 구분하여 현장평가 수행.



[그림 I -1] 2011년 무한돌봄센터 평가체계

2 평가지표의 구성

- 무한돌봄센터의 평가 지표는 '2010년 경기도무한돌봄센터 모니터링 보고서'의 모니터링 지표를 기본 틀로 활용하되, 다면적 평가요소를 추가하여 개발함.
- 총 4회의 전문가회의, 1회의 시군무한돌봄센터 의견 수렴과정을 통해 평가지표 수정.
- 평가지표는 운영관리, 조직 및 인력, 무한돌봄 사례관리, 지역인프라연계, 홍보, 면접 평가 종합소견 등 6개 분야 12개 영역 30개 세부요소로 구성함. 구체적인 지표구성 내용은 <표 I-1>에 제시.
- 무한돌봄센터의 발전방안에 따라 연차별로 차별화된 평가를 진행할수 있도록 계획중임. 2011년은 센터운영 및 구조(인력구성의 적합성, 종사자 전문성, 고용구조의 안정성등)와 지역사회 네트워킹(협력기관과의 관계등)에 초점을 두어 평가진행.

〈표 I -1〉 2011년 무한돌봄센터 평가지표

평가분야 (배점)	평가영역	평가지표	배점
A. 운영관리 (12)	1. 시군의 사업추진 의지	1) 재정지원 및 예산 집행률	4
		2) 인력지원	4
	2. 업무협조	1) 경기도무한돌봄센터와의 업무협조	4
B. 조직 및 인력 (30)	1. 구조	1) 인력 구성	3
	2. 공공인력	1) 공공인력의 전문성	3
		2) 공공인력의 안정성	2
		3) 교육참여율	4
	3. 민간인력	1) 민간인력의 전문성	3
		2) 민간인력의 안정성	3
		3) 고용구조의 안정성	4
		4) 종사자 처우의 적정성	4
		5) 교육참여율	4
C. 무한돌봄 사례관리 (24)	1. 사례관리수행	1) 욕구사정	3
		2) 목표설정 및 계획수립	3
		3) 모니터링	3
	2. 권역사례회의	1) 사례회의 운영	4
		2) 협력기관 참여율	3
	3. 슈퍼비전	1) 슈퍼비전 체계 구성 및 운영	2
	4. 사례관리 노력 및 효과성	1) 목표달성현황	3
		2) 사례등급변화율	3
D. 지역인프라 연계 (16)	1. 지역인프라 개발 및 관리	1) 자원 개발/연계실적	3
		2) 지역사회복지협의체와의 업무연계	4
		3) 협력기관과의 관계	9
E. 홍 보 (8)	1. 홍보	1) 홍보물 제작	2
		2) 언론 홍보	3
		3) 무한돌봄센터 홈페이지 활용	1
		4) 무한돌봄센터 BI활용여부	2
F. 면접평가 종합소견(10)	1. 면접평가 종합소견	1) 센터장 면접평가	4
		2) 면접평가 종합소견	6
※ 우수프로그램 평가 (확장형)	우수프로그램	우수프로그램 항목별 평가	(별도평가)
6개분야	12개 영역	30개 지표	100

- 평가분야, 평가영역, 평가지표 구성에 대한 세부설명은 다음과 같음.²⁾
- 운영관리 분야에 대한 평가영역은 시군의 사업추진 의지와 업무협조로 구분함. 시군의 사업추진 의지에 대한 하위지표로는 무한돌봄센터 사업에 대한 시군 자체예산의 추가지원 여부, 본예산 집행률, 추가인력지원 및 네트워크팀의 업무지원 여부를 평가하는 문항으로 구성됨. 업무협조 지표로는 경기도무한돌봄센터 교육·행사·간담회 참석등 업무협력 정도를 파악하기 위한 항목으로 구성.
- 조직 및 인력 분야는 구조, 공공인력, 민간인력 영역으로 구분함. 인력구성에 대한 하위지표로는 민·관 인력구성 및 공공인력의 센터업무 전담 여부를 평가하기 위한 항목으로 구성됨. 공공인력에 대한 하위지표로는 사회복지업무 3년 이상 경력, 사회복지사 자격증소지, 사회복지 교육이수시간 100시간이상 여부등을 통해 공공인력 전문성을 파악하기 위한 항목으로 구성. 또한, 공공인력 안정성(전보발령공무원수) 및 교육 참여율에 대한 지표 구성.
민간인력의 전문성은 사회복지 업무경력, 민간인력 안정성(퇴직률), 고용구조의 안정성(민간종사자 2년 이상 계약가능 여부)에 대한 항목으로 구성. 종사자 처우의 적적성은 급여산정 시 경력인정과 수당지급 여부를 파악하기 위한 지표이며, 교육 참여율에 대한 항목으로 구성함.
- 무한돌봄 사례관리 분야에 대한 평가영역은 사례관리수행, 권역사례회의, 슈퍼비전, 사례관리 노력 및 효과성 영역으로 구분함. 사례관리 수행에 대한 하위지표로는 욕구사정, 목표설정 및 계획수립, 모니터링 단계로 구분하여 과정 평가를 하였으며, 학계·현장전문가는 시군센터에서 준비한 20개의 사례파일 중 무작위로 3개를 선택하여 질적 평가를 실시함. 권역사례회의는 네트워크팀당 사례회의 횟수를 양적으로 평가하고, 사례 관련분야 전문가 참석여부, 시군센터 민간전문가 참석여부, 사례판정회의 진행 여부에 대해 질적 평가를 실시함. 협력기관 참여율은 협력기관 실 참석수와 누적 참석수를 파악하고 슈퍼비전은 내·외부 슈퍼비전 횟수를 구분하여 지표구성. 사례관리 노력 및 효과성은 사례관리 종결건수 중 목표가 달성되어 종결된 건수의 비율과 긴급·집중 사례관리대상자에서 단순사례로 전환된 건수의 비율을 평가하기 위한 항목으로 구성.

2) 부록에 2011년 무한돌봄센터 평가지표 첨부

- 지역 인프라연계 분야는 자원연계건수와 연계금액, 지역사회복지협의체와의 유대관계, 협력기관과의 관계를 항목으로 구성. 홍보물 제작은 인쇄물등의 홍보건수와 언론홍보건수, 경기도 홈페이지 활용건수, BI활용 홍보물건수로 구분하여 항목 구성.
- 면접평가 및 종합소견은 센터장의 업무이해, 업무능력, 의지등 을 평가하기 위한 항목으로 구성하고 종합소견지표는 시군의 사업추진의지, 과장의 업무지원, 민·관 협력도등을 평가하기 위함임.
- 우수 프로그램은 농촌형(확장형), 도농복합형(혼합형)모형으로 운영되는 시군무한돌봄센터의 우수 사업에 대한 창의성, 실용성, 사례관리 연계성, 파급 효과성, 추진성과 등의 요소로 구성하여 평가를 실시하여 면접 종합소견에 반영.

3 평가 세부절차

- 무한돌봄센터의 평가는 자체평가, 현장평가, 최종평가 3단계로 진행함.
 - (1단계) 자체평가
 - 시군센터 : 시군센터 운영에 대한 자체 평가
 - (2단계) 현장평가
 - 평가단 : 자체평가 결과를 기초로 시군 센터 현장평가 실시
 - (3단계) 최종 평가결과 확정

〈표 I-2〉 단계별 평가 내용 및 절차

단계	평가방법	주 체	평가내용	세부 절차
1단계	자체 평가	•평가단	<ul style="list-style-type: none"> • 운영관리, 조직 및 인력, 무한돌봄 사례관리, 지역인프라연계, 홍보, 면접평가자 종합소견 등 6개 분야 점검 및 확인 • 자체평가 보고서 및 운영실적 자료 검토 • 자체 평가 시 각 항목에 대한 서류 자료는 현장평가 시 구분하여 배치 	<ul style="list-style-type: none"> • 각 센터로부터 자체평가서를 받아 취합 • 자체평가서 및 운영실적 자료를 바탕으로 평가지표에 따른 평가 및 배점 • 1차 평가회의 개최, 평가단 평가 결과 검토
2단계	현장 점검 및 평가	•평가단	<ul style="list-style-type: none"> • 평가분야 전반에 대한 현장 평가 • 자체평가 서류 확인 및 추가 확인 필요사항 질의 • 사례관리 Case 무작위 평가 및 관련 내용 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 각 센터는 대표자(센터장 등 1~2인)가 참석하여 평가단과 인터뷰 실시, 서류자료 준비 및 추가 요청된 증빙자료 제출
3단계	평가 결과 확정	•평가단	<ul style="list-style-type: none"> • 최종 평가결과 확정 	<ul style="list-style-type: none"> • 현장 평가 후, 2차 평가회의 개최하여 최종 평가결과 확정

〈표 I-3〉 세부평가 일정

구 분	'11년 10월		'11년 11월			'11년 12월
	4주	5~1주	1주	2~4주	5주	1~4주
운영실적보고 완료						
센터별 자체평가보고서 작성						
센터별 자체평가보고서 취합						
서면평가(1차 평가회의)						
현장 평가						
2차 평가 결과회의						
평가결과 분석 및 보고						

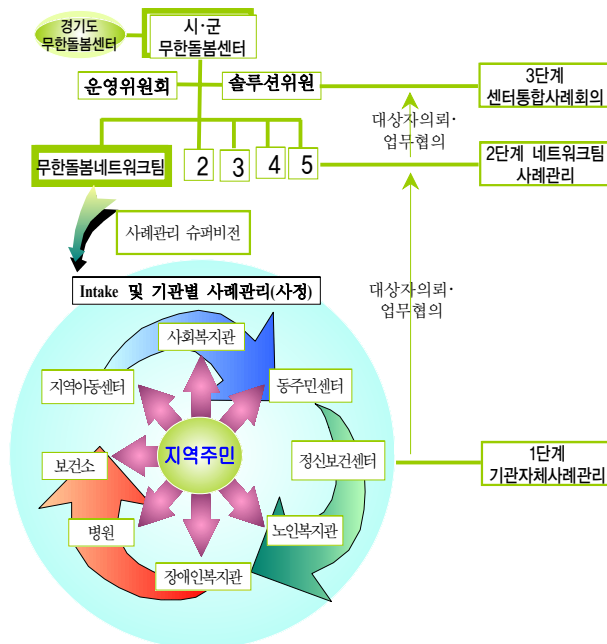


무한돌봄센터 운영 현황

- 1 무한돌봄센터 구성 및 운영
- 2 무한돌봄센터 역할
- 3 무한돌봄센터 사례관리

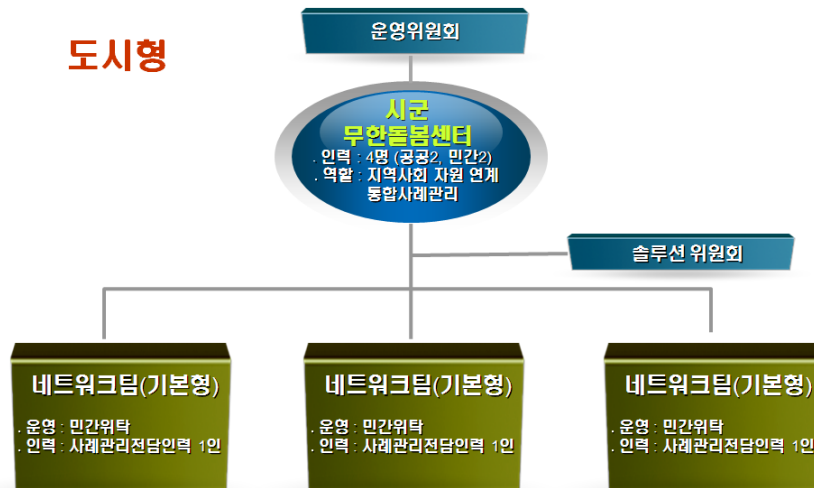
Ⅱ 무한돌봄센터 운영 현황

1 무한돌봄센터 구성 및 운영



[그림 II-1] 경기도 무한돌봄센터 사례관리모형

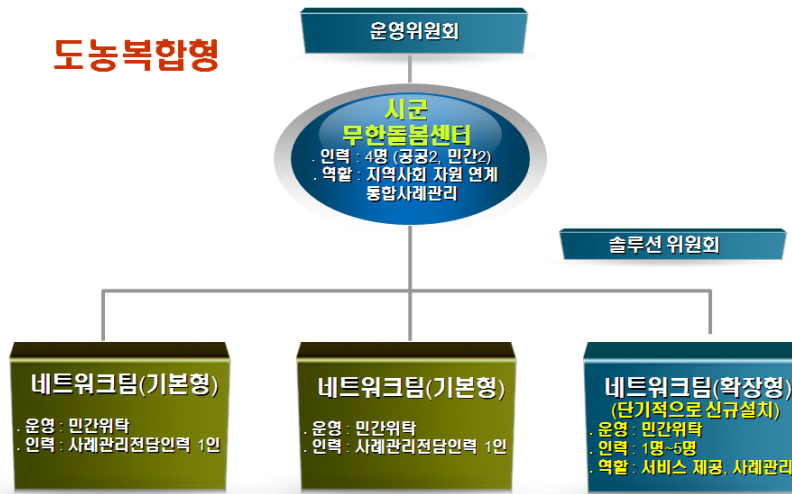
- 경기도 통합사례관리모형은 각 지역을 단위로 연계하는 다층적 구조모형으로 구성됨. 개별기관으로부터 마을·시·군·경기도로 연계되는 중층적인 사례관리체계는 상시적으로 작동되는 서비스네트워크를 통해 위기가구에 대한 발굴과 사례지원, 사후관리에 이르는 과정임. 이는 지속적인 관리과정에서 전문적 역할분담을 통해 기능을 차별화하는 동시에 민·관의 체계적인 연계를 통해 통합적인 서비스지원 및 관리체계로서 기능하도록 구성되어 있음.
- 무한돌봄센터 모형은 지역의 특성에 따라 도시형(기본형), 농촌형(확장형), 도농복합형(혼합형)3가지 유형으로 구성. 도시형의 경우, 지역자원 및 인프라가 확충되어 있는 도시지역에 적합한 모델로서 네트워크팀을 기존 사회복지기관에 설치하고 사례관리 전문가 1인을 배치하는 유형임. 농촌형은 지역인프라가 부족한 농촌지역에 적합한 모델로서 사례관리기능과 함께 위기가구에게 복지서비스를 직접 제공하는 기능을 병행함. 도농복합형은 지역 내 자원의 분포에 따라 도시형과 농촌형을 혼합하여 설치하는 것으로서, 중심지는 도시형 네트워크팀을 설치하고 복지자원이 부족한 외곽지역에는 도농복합형 네트워크팀을 설치함.
- 도시형으로 운영되는 시군은 성남, 고양, 부천, 용인, 안산, 안양, 의정부, 평택, 시흥, 광명, 파주, 군포, 구리, 오산, 하남, 의왕, 여주, 동두천, 양평, 과천, 연천 21개 시군임. 농촌형은 남양주, 광주, 이천, 양주, 안성, 김포 6개 시군이며, 도농복합형은 화성, 포천, 가평 3개 시군임.



농촌형



도농복합형



[그림 II-2] 경기도 무한돌봄센터 모형(도시형, 농촌형, 도농복합형)

무한돌봄센터와 네트워크팀에 종사하는 실무자 총 273명에 대한 구체적인 현황은 아래의 표와 같다(2011년도 10월 31일 기준).

〈표 II-1〉 시·군별 무한돌봄센터 근무자 현황 (2011. 10. 31. 현재)

연번	시·군명	모형	설치일	시센터 (명)	네트워크팀 인원(팀수)	비고	계
총계				117	156(87)		273
1	성남	도시형 (기본형)	'10.3.8	4	7(7)	공무원 3, 사례관리자 1	11
2	고양		'10.2.3	4	8(8)	센터장(민간) 1, 공무원 1, 사례관리자 2	12
3	부천		'10.5.25	4	7(7)	공무원 2, 사례관리자 2	11
4	용인		'10.12.23	4	3(3)	공무원 2, 사례관리자 2	7
5	안산		'10.1.11	4	4(4)	센터장(민간) 1, 공무원 1, 사례관리자 2	8
6	안양		'10.10.8	4	4(4)	공무원 2, 사례관리자 2	8
7	의정부		'10.11.4	3	3(3)	공무원 1, 사례관리자 2	6
8	평택		'10.10.15	3	2(2)	공무원 2, 사례관리자 1	5
9	시흥		'10.11.1	4	12(6)	공무원 2, 사례관리자 2	16
10	광명		'10.3.24	4	3(3)	공무원 2, 사례관리자 2	7
11	파주		'10.3.5	5	4(2)	공무원 2, 사례관리자 3	9
12	군포		'11.4.1	4	2(2)	공무원 2, 사례관리자 2	6
13	구리		'10.5.1	4	2(2)	공무원 2, 사례관리자 2	6
14	오산		'10.3.15	4	2(2)	공무원 2, 사례관리자 2	6
15	하남		'10.12.16	4	2(1)	공무원 2, 사례관리자2	6
16	의왕		'10.2.1	5	2(2)	공무원 2, 사례관리자 3	7
17	여주		'10.9.9	4	2(2)	공무원 2, 사례관리자 2	6
18	동두천		'10.4.1	4	2(1)	공무원 2, 사례관리자 2	6
19	양평		'10.11.16	4	2(2)	공무원 2, 사례관리자 2	6
20	과천		'10.2.1	2	1(1)	공무원 2	3
21	연천		'10.12.1	4	2(2)	공무원 2, 사례관리자 2	6
22	남양주	농촌형 (확장형)	'10.1.2	4	21(4)	공무원 2, 사례관리자 2	25
23	광주		'10.3.8	4	10(2)	공무원 2, 사례관리자 2	14
24	김포		'10.11.15	4	5(1)	공무원 2, 사례관리자 2	9
25	이천		'10.11.17	4	2(2)	공무원 2, 사례관리자 2	6
26	양주		'10.10.13	4	8(2)	공무원 2, 사례관리자 2	12
27	안성		'10.3.22	3	10(2)	공무원 1, 사례관리자 2	13
28	화성		'10.4.1	4	7(3)	공무원 2, 사례관리자 2	11
29	포천	도농 복합형 (혼합형)	'10.3.2	4	11(3)	공무원 2, 사례관리자 2	15
30	가평		'10.4.21	4	6(2)	공무원 2, 사례관리자 2	10

2 무한돌봄센터 역할

〈표 II-2〉 무한돌봄센터 관리체계 내 주체별 역할

구분	주요 역할
시·군 무한돌봄 센터	<ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 추천 대상 욕구조사 실시(욕구조사표 작성) - 민간 및 공공서비스 자원 및 시설 정보 제공 - 자원 발굴 및 서비스 연계 의뢰 - 대상자 적격 유무 및 사례분류 판정회의 - 무한돌봄네트워크팀에서 상정된 서비스 제공계획 검토 및 확정 - 긴급사례에 대해 솔루션 위원회 개최 및 서비스제공 계획 수립 - 사례 종결심사회의 개최(지속, 종결여부 판정) - 시·군 차원에서 부족한 서비스 연계 제공 - 무한돌봄네트워크팀 사례회의에 참석하여 지속적인 관계 유지 - 무한돌봄네트워크팀 사례관리 운영 및 성과평가 - 무한돌봄네트워크팀과 협업체계 구성
무한돌봄 네트워크팀	<ul style="list-style-type: none"> - 협력기관과의 네트워크 구축 - 대상가구 발굴 및 추천(읍면동으로 추천) - 주 사례관리기관 및 서비스 제공기관 배정 - 사례회의 개최(서비스제공 계획 수립 및 서비스제공기관 결정) - 정기사례회의 개최(서비스 점검 및 욕구변화 등 점검) - 복합적 문제발생 시 시·군 무한돌봄센터 솔루션위원회 상정 - 종결평가회의 개최
협력기관	<ul style="list-style-type: none"> - 대상가구 발굴 및 추천(읍·면·동으로 추천) - 욕구조사 지원 및 대상자 정보 제공 협조 (※ 시·군 무한돌봄센터 사례관리전문가 욕구조사) - 사례관리 및 서비스제공 모니터링 - 서비스 및 복지정보 제공

1) 시·군 무한돌봄센터

- 시·군 무한돌봄센터에서는 접수된 신규사례에 대해 사례판정 및 사례배분, 긴급사례에 대한 솔루션 위원회 개최, 지역 내 무한돌봄네트워크팀 등 관련기관과 협업체계 구성 및 통합사례회의 지원 등의 업무를 담당.
- 구체적인 역할을 살펴보면, 첫째, 시·군 단위의 무한돌봄센터의 사례관리전문가는 권역단위로 구성된 네트워크팀에 대한 책임을 지고 권역별 사례관리거점기관과 사례관

리네트워크를 지원하는 조정자의 역할을 담당. 즉 직접서비스의 제공보다는 복지자원 연계, 위기 및 통합사례관리 지원, 무한돌봄네트워크팀 지원 등 지역사회 통합사례관리 지원체계의 조정자 역할을 수행함.

- 둘째, 무한돌봄센터의 사례관리전문가는 지역사회 서비스와 자원을 연계하고 조정하는 기존의 사례관리자 역할과 더불어 보다 적극적으로 지역 내 자원을 개발하고 확대하는 기능을 강화하도록 함. 이는 지역인프라가 풍부한 지역에서도 사례관리자들은 여전히 자원부족의 어려움을 호소하고 있으며 통합사례관리를 위해서는 기본적인 복지인프라뿐 아니라 사회복지 영역을 넘어서는 보건의료, 법률, 교육 등 다양한 영역의 사회적 자원들이 지역사회에서 확보³⁾되어야 하기 때문임. 또한 지역주민들이 함께 공감 할 수 있는 기부문화를 활성화시키고 나눔 사업을 전개함으로써 지역사회 전체의 참여를 촉진시킴.
- 셋째, 통합사례관리와 관련하여, 무한돌봄센터는 문지기(gate-keeper) 역할을 담당하면서 지역전체에서 위기상황에 처하였거나 보호를 필요로 하는 대상자를 의뢰받는 통로역할을 담당하고 지역전체의 위기가구사례에 대한 관리가 이루어지도록 함. 이를 위해서는 무한돌봄네트워크팀으로 부터 발굴·접수된 위기가정 사례건수 및 사례관리 현황(사례관리기관, 지원내용, 서비스연계기관 등)을 수시로 보고받아 시·군의 총괄적인 현황을 파악하고 관리하도록 함.

2) 무한돌봄네트워크팀

- 무한돌봄네트워크팀에서는 의뢰 및 발굴된 사례에 대해 사례회의를 진행하고, 집중 대상 사례에 대한 서비스 제공 및 개입, 자원조직화 및 개발 등의 기능을 담당함.
- 권역별 네트워크팀을 운영하는 무한돌봄 네트워크팀은 기초 자치단체에서 운영하는 시·군단위의 무한돌봄센터와 긴밀하게 연계하여 민간기관 주도로 이루어지는 권역별 통합사례관리네트워크가 탄력적이고 전문적으로 운영되도록 중간지원조직의 역할을 담당하는 핵심기관으로 기능하도록 함.

3) 인적자원의 확보와 관련해서는 해당지역에서 활동하는 지역전문가(의사, 변호사, 교육자, 지자체의 원, 지역복지협의체 위원, 사회복지 현장전문가 등)로 구성된 ‘(가칭)솔루션위원회’를 구성하여 지역별로 진행되는 사례관리의 자문 및 지원기능을 담당.

- 구체적으로, 사례관리 수행기관들 간의 네트워크를 활성화하고 사례회의를 전문적으로 운영하기 위한 행정지원을 함. 또한, 권역별 네트워크팀은 마을단위의 사례관리네트워크에 참여하는 수행기관의 협력을 증진시키기 위한 인센티브와 지지체계를 갖추도록 하며 개별사례를 지원하는 지역 내 사례관리수행기관들에 대해 필요한 자원을 지급할 수 있는 재량권을 부여받아 권역별 사례관리 네트워크를 공식적으로 운영하는 주체로서 기능함. 네트워크팀을 활성화하기 위한 방안으로서 사례회의에 참여하는 협력기관 간 상호 협약을 체결하고 사례회의를 정례화하고, 사례회의에서는 사례 정보공유, 개입방안 및 역할분담, 점검 및 평가결과 공유 등 사례관리의 절차에 따른 계획과 결과 등에 대해 논의함.

3) 협력기관

- 무한돌봄센터가 설치된 시·군에 있는 복지관련 기관들은 협력기관으로서, 관내 대상 가구 발굴 및 추천, 관내 자원발굴, 복지관련 서비스 제공 등의 역할을 담당함.
- 경기도 무한돌봄센터의 통합사례관리체계 하에서는, 개별기관별로 기관의 전문화된 기능과 실무자의 전문성에 기반하여 기관의 내부자원을 활용한 클라이언트의 문제해결을 위한 접근을 하는 동시에 기관외부의 전문적 개입과 서비스연계, 자원발굴이 필요한 경우에 지역 내 서비스연계와 조정을 위해 권역별 네트워크팀으로 사례를 의뢰하고 권역별로 이루어지는 사례회의에 협력기관으로서 참여하여 타 서비스수행기관들과의 연계와 협력을 이루도록 함.
- 협력기관은 지역별 복지자원현황에 따라 보건소, 정신보건센터, 사회복지관, 노인·장애인복지관, 지역아동센터, 건강가정지원센터, 지역자활센터, 병·의원, 학교, 청소년 시설 등으로 다양하게 구성.

3 무한돌봄센터 사례관리

- 사례관리의 주요 대상은 시군에 속한 전체 지역주민들 가운데 생계, 주거, 의료, 교육 고용 등 복합적인 복지욕구를 가지고 있어 사례관리가 필요하다고 판단되는 긴급 또

는 집중관리에 해당되는 개인 혹은 가구임. 주요 대상자를 예로 들면 다음과 같음.

- 기초생활보장수급가구 및 특례지원가구 또는 비수급 저소득가구 중 경제·안전·건강·직업 영역 등 복합적이고 다양한 욕구를 가진 개인 혹은 가구
 - 해체위기가구, 경제적 기능상실 가구, 외부의 지원이 필요한 조손 및 한부모 가구 등 기능회복 또는 개선이 필요한 개인 혹은 가구
 - 긴급지원 대상자 중에서 문제가 지속되거나 위기 상황 해소를 위하여 지속적이고 복합적인 복지서비스를 필요로 하는 개인 혹은 가구
 - 그 외 지역 내 복지 환경과 복지대상자 특성을 고려하여 사례관리 대상자를 선정
- 무한돌봄센터에 의뢰되는 대상자에 대해 제한된 인력으로 모니터링과 개입이 이루어지기 위해서는 효율적인 사례관리방식이 필요함. 이를 위해 무한돌봄대상자를 몇 가지 유형으로 구분하여 개입의 밀도와 지원절차를 정하게 됨. 아래표는 무한돌봄센터 사례관리대상자를 긴급, 집중, 단순의뢰대상자로 유형화하여 무한돌봄센터와 무한돌봄 네트워크팀, 협력기관을 중심으로 구분된 서비스절차를 진행하게 됨.

〈표 II-3〉 대상자의 사례관리구분

구분		설명	
가구 구분	사례 구분		
시·군 거주 지역주 민 전체	위기가구 (빈곤·결손·비행·장애·폭력·학대 등)	긴급 사례관리대상 · 시·군 무한돌봄센터로 의뢰	복합적인 문제를 가지고 있으며, 문제와 욕구가 심각하고 다양한 자원의 긴급한 개입을 요구하는 대상자와 가족
		집중 사례관리대상 · 무한돌봄네트워크팀 주관	복합적 문제를 가지고 있으며 문제와 욕구의 심각성이 높아 통합적 접근을 요구하는 대상자와 가족
		공공연계 사례관리대상 · 사회복지통합서비스 전문요원 주관	복합적 문제를 가지고 있으나 단순한 서비스 연계를 통해 지원이 가능한 대상자와 가족
	일반가구	· 단순의뢰 사례관리대상 협력기관 주관	문제와 욕구의 심각성이 상대적으로 낮아 읍·면·동이나 각 사회복지기관에서 지원 가능한 대상자와 가족
잠재적 사례관리대상		사례관리 서비스를 받지 않고 있는 지역주민	

- 또한 아래 표는 긴급, 집중, 단순의뢰로 구분된 무한돌봄 대상자 유형을 판별하는 수 준판정표로서, 각 유형에 해당하는 세부적인 위기상황을 기술한 내용임.

〈표 II-4〉 사례관리대상자 수준판정표

<p>긴급 사례관리</p> <p>시·군 무한돌봄센터</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 문제들이 심각하고 다양한 자원의 긴급개입이 필요하다고 판단된 경우 - 대상자, 가족 혹은 의뢰자의 판단으로 긴급개입이 요청된 경우 - 의식주 관련 긴급 상황이 발생했을 경우 - 폭력(아동학대, 성폭력, 자살 등) 발생 또는 위험성이 높다고 판단된 경우 - 갑작스러운 사고(사망 등)로 경제적 및 사회적 위기상황에 직면한 경우 - 집중사례관리에 해당되나 지역 내 연계자원이 부족하다고 판단된 경우 	
<p>집중 사례관리</p> <p>지역별 무한돌봄 네트워크팀</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 문제들이 심각하고 다양한 자원이 필요하여 사례회의를 통해 네트워크팀 협력기관들과의 통합적 개입이 필요한 경우 - 부채 등 경제적인 문제가 가족의 생계에 직접적인 영향을 끼치고 있으나 이를 위한 적절한 관리를 위한 전문적, 법적체계와 연결되어 있지 않은 경우 - 대상자 혹은 가족원이 가족폭력(성학대를 포함하여 방임, 학대 등)에 연루되어 있거나 학대가능성이 있으나 현 상황에서 가족원의 안전문제 해결을 위해 관련 기관의 충분한 협력을 얻을 수 없는 경우 - 대상자 혹은 가족을 위해 의료적 진단과 개입이 요구되나 현 시점에서 자원연결이 불가능한 경우 - 대상자 혹은 가족이 심각한 의료적 문제, 물질중독문제(알코올, 마약중독 등), 행태중독문제(오락, 게임, 도박중독 등), 정신질환문제(정신분열, 우울증 등)가 있으나 치료를 위한 적절한 지원체계와 연결되어 있지 못한 경우 - 대상자 혹은 가족원이 법적체계와 직접 연결되어 있는 경우 (예 : 보호관찰 대상자, 수감자 등) - 기타 대상자, 가족 혹은 의뢰자에 의해 집중적 개입이 요청된 경우 	
<p>공공연계 사례관리</p> <p>시·군 공공 전문요원팀</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 집중사례관리 대상자의 문제유형과 유사하여 다양한 지원이 필요한 경우이나, 네트워크팀 사례회의를 거치지 않고 사회복지통합서비스전문요원의 서비스연계만으로 개입이 가능한 경우 	
<p>단순의뢰 사례관리</p> <p>협력기관</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 긴급개입 및 집중 사례관리 기준에 해당되지 않는 단순의뢰 대상자로 개별기관에서의 사례관리로 충분한 경우 ■ 대상자의 문제해결을 위해 다양한 정보를 파악하고 있을 경우 ■ 기타 정보제공만으로 문제해결이 가능한 경우 ■ 기타 의뢰가 필요한 경우 	
<p>진행계획</p>		
<p>유형구분</p>	<p>0 긴급대상</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시·군 솔루션위원회 의뢰 ■ 서비스 계획 및 제공
	<p>1 집중대상</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 네트워크팀 사례회의 의뢰 ■ 서비스 계획 및 제공
	<p>2 공공연계</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 서비스 계획 및 제공
	<p>3 단순의뢰대상</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 서비스 계획 및 제공



무한돌봄센터 평가분석

1 무한돌봄센터 평가 지표별 분석

2 함의

Ⅲ 무한돌봄센터 평가분석

1 무한돌봄센터 평가 지표별 분석

A. 운영관리

1) 시군의 사업추진의지

- 30개 무한돌봄센터 중 16개 시군(53.3%)에서 무한돌봄센터 사업을 위해 시군의 자체 예산을 추가지원하고 있었으며, 예산지원 사항으로는 직접사업비(사례관리비등), 자산취득비(네트워크팀 차량구입비등), 추가인력 배치에 대한 인건비 지원 등으로 나타남. 2011년 10월 31일 기준으로 운영비예산⁴⁾ 집행률이 60%이하인 시군은 14곳(46.7%)이었음.
- 무한돌봄센터 정규직원 외에 자체적으로 추가인력을 배치한 시군은 27곳(90%)이었으며, 총 137명이 추가 배치되어 있음. 추가 배치된 인력이 시군센터 뿐만 아니라 네트워크팀 업무까지 지원하고 있는 시군은 23곳(79.4%)임. 추가지원 인력형태는 사회

4) 운영비예산: 시군무한돌봄센터 6천만원, 농촌형네트워크팀 4천만원, 도시형네트워크팀 1천만원

복지통합서비스전문요원, 민간전문가, 공공근로 등이며, 지원업무로는 사회복지통합 관리망 입력, 욕구조사, 가정방문 등으로 나타남.

〈표 Ⅲ-1〉 시군의 사업추진의지

문항	구분	빈도(%)
예산지원	있음	16(53.3)
	없음	14(46.7)
	계	30(100)
운영비집행률	60%이상	16(53.3)
	60%이하	14(46.7)
	계	30(100)
추가인력배치	있음	27(90)
	없음	3(10)
	전체	30(100)
네트워크팀 업무지원	있음	23(79.4)
	없음	6(20.6)
	전체	29(100) ※성남네트워크팀미설치

- 과반 수 이상의 시군들이 자체예산지원, 추가인력배치를 통해 무한돌봄센터 업무를 지원하고 있음. 또한, 센터 및 네트워크팀에 자원을 투입하여 복지 거점기관으로서 센터기능을 확대하는 등 시군 특성에 맞는 무한돌봄센터 운영을 위해 노력하는 시군이 늘어나고 있음.
- 반면, 시군무한돌봄센터 운영비(네트워크팀 운영비포함)의 예산 집행률이 60%이하인 시군이 46.7%이며 네트워크팀의 예산 집행률은 높은 반면, 시군무한돌봄센터의 예산 집행률은 저조한 것으로 나타남. 지역현황·네트워크팀 특성 등을 고려한 예산책정 및 운용에 대한 검토가 필요. 무한돌봄센터 운영비 집행 규정은 자산취득비, 직접사업비를 제외하고는 모든 항목에서 사용가능하도록 되어있으므로 시군의 체계적인 예산계획 및 집행의지로 운영비가 효율적으로 집행될 수 있도록 해야 함. 또한, 운영비 일부를 인건비로 전용시킬 수 있도록 조정하여, 민간전문가 호봉상승에 따른 인건비

부족 문제를 해결할 수 있도록 무한돌봄센터 지침개정이 필요함.⁵⁾

2) 업무협조

〈표 Ⅲ-2〉 업무협조

문항	구분	평균
도센터 업무참석	시군평균	10.43회(85%)

※ 2011 경기도무한돌봄센터 교육 및 사업 횟수: 기본형: 12회/확장형: 13회

- 경기도 무한돌봄센터와의 업무협조 영역은 도센터에서 주관한 교육, 행사 등의 참석 횟수로 평가함. 도센터 업무협조 횟수는 시군 평균 10.43회로, 평균 85%의 업무 협조율을 보임. 경기도무한돌봄센터를 중심으로 시군무한돌봄센터가 긴밀한 업무협조 및 네트워킹 유지를 위해 노력하고 있음을 알 수 있음.
- 2011년 경기도무한돌봄센터에서 주최한 사례관리교육, 자원개발교육 등의 참석률은 높게 나타났지만, 경기 북부권역 센터종사자의 교육 참석률은 저조한 것으로 나타남. 경기도무한돌봄센터와의 업무 협조율을 높이기 위해, 경기북부 시군 종사자를 위한 ‘찾아가는 교육단 운영’이 실시되어야 함.

B. 조직 및 인력

1) 구조

- 무한돌봄센터 운영매뉴얼에 제시된 대로 시군센터의 인력이 공공인력 2인, 민간인력 2인(안산, 고양제외⁶⁾)으로 구성된 시군은 25곳(83.3%)이었으며, 미 구성된 시군은 5곳(16.7%)⁷⁾이었음. 공공인력이 타 업무와 병행 없이, 센터 전담인력으로 배치된 시군은 15곳(50%)이었음. 무한돌봄센터장이 서비스연계팀장과의 겸직이 아닌, 무한돌봄센터 전담팀장으로 배치된 시군은 9곳(30%)⁸⁾으로 나타남.

5) 2012년 무한돌봄센터 지침을 개정하여, 운영비의 20%범위 안에서 인건비로 전용시킬 수 있도록 개정함.

6) 시센터를 민간위탁방식으로 운영하며, 민간인력이 센터장이므로 인력구성 완료

7) 행정지원인력 미배치: 안성, 의정부 / 민간인력 미배치: 평택, 성남, 과천

8) 전담팀운영: 남양주, 광주, 안성, 성남, 고양, 안산, 안양, 군포, 화성

〈표 Ⅲ-3〉 구조

문항	구분	빈도(%)
인력구성 (공공2/민간2)	구성	25(83.3)
	미구성	5(16.7)
	계	30(100)
전담공무원수	없음	15(50)
	1인	6(20)
	2인이상	9(30)
	계	30(100)
전담팀운영	운영	9(30)
	미운영	21(70)
	계	30(100)

- 무한돌봄센터 운영 매뉴얼에 제시된 인력 수는 무한돌봄센터 업무를 수행하기 위한 최소한의 인력기준이므로, 효율적인 업무추진을 위해 공공인력 2인, 민간인력 2인의 인력구성이 갖춰져야 함. 현재, 시군의 적극적인 사업추진의지로 무한돌봄센터에 민간사례관리전문가를 추가 배치하여 운영하는 곳(의왕, 파주 등)도 있음. 공공인력이 센터업무를 전담할 경우, 높은 업무 집중도와 민간인력과의 명확한 역할분담으로 인해 센터사업이 효율적으로 운영되는 장점이 있음.

2) 공공인력

- 공공인력의 전문성은 센터장과 행정지원 인력으로 구분하여 분석함. 공공인력의 전문성은 사회복지업무 3년 이상 경력, 사회복지사 2급 이상 자격증 소지, 2006년 이후 사회복지교육 100시간이수 여부 항목으로 평가함.
- 센터장 전문성에서 사회복지업무 3년 이상 경험자는 24명(80%), 사회복지자격증 소지자 18명(60%), 최근 6년간 사회복지교육이수시간이 100시간 이상인자는 21명(70%)이었음. 행정지원인력 중 사회복지업무 3년 이상 경험자는 23명(82.1%), 사회복지자격증 소지자 23명(82.1%), 최근 6년간 사회복지교육이수시간 100시간 이상자는 21명(75%)이었음. 공공인력 교육률⁹⁾은 70.23시간으로 높게 나타남.

- 1년 이내 공공인력 전보가 없는 시군은 17곳(56.7%), 1명인 시군은 11곳(36.7%), 2명 이상은 2개시군(6.7%)임.

〈표 Ⅲ-4〉 공공인력

문항	구분	빈도(%)
센터장 전문성	사회복지업무3년이상	24(80)
	사회복지업무3년이하	6(20)
	사회복지사자격증소지	18(60)
	사회복지사자격증미소지	12(40)
	교육100시간이상('06년~)	21(70)
	교육100시간이하('06년~)	9(30)
	계	30(100)
행정인력 전문성	사회복지업무3년이상	23(82.1)
	사회복지업무3년이하	5(17.9)
	사회복지사자격증소지	23(82.1)
	사회복지사자격증미소지	5(17.9)
	교육100시간이상('06년~)	21(75)
	교육100시간이하('06년~)	7(25)
	계	28(100)
'10년~'11년 공공인력 교육률	평균	70.23시간
1년 이내 전보발령 공무원수	없음	17(56.7)
	1인	11(36.7)
	2인이상	2(6.7)
	계	30(100)

9) 공공인력의 교육률은 2010년-2011년 사회복지교육이수시간으로, 공공인력 전문성 평가요소인 '교육 100시간이상'과 구분하여 평가.

- 공공인력의 전문성이 높을 뿐만 아니라, 사회복지자격증 취득을 위해 교육이수를 하는 등 사회복지 전문성 향상을 위한 의지와 노력도가 높은 반면, 공공인력의 전보률은 43.4%로 공공인력구조가 안정적이지 못한 것으로 나타남.
- 무한돌봄센터 사업에 의지가 있는 시군의 경우, 공공인력의 변화가 적으며 공공인력 구조를 안정적으로 유지하여, 무한돌봄센터 성과에 긍정적인 영향을 미치고 있음. 하지만, 무한돌봄센터 사업에 의지가 없는 시군의 경우, 전보발령이 예상되는 공공인력을 무한돌봄센터에 배치하는 등 불안정한 인력구조로 인해 무한돌봄센터 사업이 원활히 진행되지 못하고 있음.
- 공공인력의 사회복지전문성 향상을 위한 노력과 안정적인 인력구조를 유지하기 위한 시군의 의지가 무한돌봄센터 업무성과에 중요한 영향을 끼치므로 공공인력구조 안정화를 위한 노력이 지속되어야 할 것임.

3) 민간인력

- 민간인력의 사회복지 평균경력은 6년으로 나타났으며, 2년간 평균교육시간은 58.26 시간으로 나타남.
- 2011년 민간인력 215명중 퇴직자는 41명으로 19%의 퇴직률을 나타냄.
- 민간인력 고용구조의 안정성과 처우의 적정성을 평가하기 위해, 시군센터 종사자와 네트워크팀 종사자를 구분하여 분석함.
- 민간종사자 중 2년 이상 근무가 가능한 시군센터는 10곳(34.5%), 네트워크팀은 16곳(55.2%)이었으며, 경력인정 및 수당지급을 받는 시군센터는 각각 22곳(75.9%)으로 나타남. 네트워크팀의 경우 급여산정 시 경력을 인정받은 곳은 27곳(93.1%), 수당을 지급 받는 곳은 22곳(75.9%)으로 네트워크팀의 고용구조와 종사자 처우가 시군센터에 비해 더 안정적인 것을 알 수 있음. 시군무한돌봄센터의 경우, 2년 이상 근무가 가능한 고용형태로는 시간제공무원 계약하여 최대 5년까지 고용이 가능하거나 네트워크팀을 위탁받은 민간기관에서 채용하여, 시군센터로 파견하는 형태임.

〈표 Ⅲ-5〉 민간인력

문항	구분	빈도(%)
민간인력경력	평균	6년
민간퇴직률	평균	19%(41/215)
센터종사자 근무가능 기간	2년이상	10(34.5)
	2년이하	19(65.5)
	계	29(100)
네트워크팀 종사자 근무가능 기간	2년이상	16(55.2)
	2년이하	13(44.8)
	계	29(100)
센터 경력인정	경력인정	22(75.9)
	경력미인정	7(24.1)
	수당지급	22(75.9)
	수당미지급	7(24.1)
	계	29(100)
네트워크팀 경력인정	경력인정	27(93.1)
	경력미인정	2(6.9)
	수당지급	22(75.9)
	수당미지급	7(24.1)
	계	29(100)
'10년~'11년 민간인력 교육률	평균	58.26시간

- 사례관리 업무를 수행하는 민간인력의 전문성은 매우 높게 나타났으며, 평균적으로 사회복지관 과장급 이상의 경력자들이 시군센터 및 네트워크팀에 배치되어 있다고 볼 수 있음. 이는 무한돌봄센터 사업이 단기간 내 안정화 될 수 있었던 중요한 요인 중 하나임.
- 민간인력의 퇴직률은 19%로 나타나서 퇴직률을 낮추기 위한 노력 즉, 고용구조 및 종사자 처우의 안정화를 위한 경기도 및 시군무한돌봄센터의 노력이 요구됨.

C. 무한돌봄 사례관리

1) 사례관리수행

- 사례관리수행에 대한 부분은 욕구사정, 목표설정 및 계획수립, 모니터링으로 구분하여 평가함.
- 욕구사정은 클라이언트 욕구의 근거(가족력, 개인력, 사회력, 자원등)에 대한 기록, 사례관리자 판단(견해), 욕구의 우선순위 및 강점사정표 작성, 사례판정 실시여부에 대한 요소로 평가함. 욕구사정 중 사례관리 수행에 대한 점수는 60점 이하가 7곳(24.1%), 61점 이상 70점 이하가 4곳(13.8%), 71점 이상 80점 이하가 8곳(27.6%), 81점 이상 90점 이하가 6곳(20.7%), 91점 이상 100점 이하가 4곳(13.8%)으로 나타남.
- 목표설정 및 계획수립은 욕구 해결에 대한 목표 수립, 측정·성취 가능한 구체적인 목표수립, 활동에 필요한 시간 계획 작성, 클라이언트 계약 여부를 평가함. 목표설정 및 계획수립에 대한 점수는 60점 이하가 7곳(24.1%), 61점 이상 70점 이하가 9곳(31%), 71점 이상 80점 이하가 5곳(17.2%), 81점 이상 90점 이하가 5곳(17.2%), 91점 이상 100점 이하가 3곳(10.3%)으로 나타남.
- 모니터링에서는 서비스 계획수행, 계획된 서비스 기간 및 횟수(90%이상)달성, 서비스 지원과 상담에 대한 과정기록, 재사정 실시여부에 대한 요소로 평가함. 모니터링에 대한 점수는 60점 이하가 18곳(62.1%), 61점 이상 70점 이하가 4곳(13.8%), 71점 이상 80점 이하가 7곳(24.1%), 81점 이상인 시군은 없음(0%). 모니터링에 대한 점수가 60점 이하가 18곳(62.1%)로, 다른 문항에 비해 높게 나타난 것은 모니터링에 대한 근거자료가 없는 시군이 많았기 때문임.

〈표 Ⅲ-6〉 사례관리 수행

문항	구분	빈도(%)
욕구사정	0점-60점	7(24.1)
	61점-70점	4(13.8)
	71점-80점	8(27.6)
	81점-90점	6(20.7)
	91점-100점	4(13.8)
	계	29(100)
목표설정 및 계획수립	0점-60점	7(24.1)
	61점-70점	9(31.0)
	71점-80점	5(17.2)
	81점-90점	5(17.2)
	91점-100점	3(10.3)
	계	29(100)
모니터링	0점-60점	18(62.1)
	61점-70점	4(13.8)
	71점-80점	7(24.1)
	81점-90점	0(0)
	91점-100점	0(0)
	계	29(100)

- 욕구사정과 목표설정 및 계획수립 수행에 대한 점수대가 81점 이상인 곳이 각각 10개 시군(34.5%), 8개 시군(27.5%)인 반면, 모니터링 수행 과정이 81점 이상인 시군은 한 곳도 없음. 이는 시군센터와 네트워크팀의 욕구사정, 목표설정 및 계획수립에 대한 수준은 높지만 모니터링 필요성에 대한 인식이 부족하여 모니터링이 제대로 수행되지 못하고 있음을 의미함. 클라이언트에게 새롭게 제기된 문제나 상황 요인, 새로운 욕구에 대한 변화 등이 확인되어질 수 있도록 모니터링의 기능을 충실히 수행하여야 함.

2) 권역사례회의

- 시군무한돌봄센터 네트워크팀 평균 권역사례회의 수는 총 1,072회임. 10개월간(평가 해당기간) 네트워크팀 평균 권역사례회의 수는 13.41회로 네트워크팀당 월 1회 이상 권역사례회의가 진행되었음. 네트워크팀 중 권역사례회의를 최대 50회를 진행한 곳이 있는 반면, 권역사례회의를 자체사례회의로 대체하여 권역사례회의가 한 번도 시행되지 않은 것으로 평가된 네트워크팀도 있음.
- 사례판정회의진행¹⁰⁾, 권역회의 시 센터사례관리전문가가 참석, 사례회의 시 사례관리대상자 욕구에 맞는 협력기관이 참석한 시군은 각 26곳¹¹⁾으로 나타남. 시군평균 권역사례회의에 1회 이상 참석한 누적협력기관수는 189개 기관, 실기관수는 36기관이 참석하여 지역단위의 통합사례관리를 위해 많은 기관들이 협력하는 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-7〉 권역사례회의

문항	구분	빈도(%)
권역사례회의수	네트워크팀평균	최대:50회 최소:0회
		팀평균 13.41회(총1,072회)
사례회의운영	권역회의시 시센터전문가 참석	26(89.7)
	권역회의시 시센터전문가 미참석	3(10.3)
	관련기관참석	26(89.7)
	관련기관미참석	3(10.3)
	사례판정회의진행	26(89.7)
	사례판정회의미진행	3(10.3)
	계	30(100)
협력기관수	시군센터 누적평균	189기관(총5,483기관)
	시군센터 실수평균	36기관(총1,072기관)

10) 고양, 의정부, 이천, 성남은 무한돌봄센터 운영매뉴얼에 따른 사례판정회의의 진행이 안됨.

11) 시군센터평가 시, 사례회의록을 무작위로 선정하여 평가함. 선정사례 중 한 사례라도 욕구에 기반한 협력기관이 참석하지 않았을 시 부적합사례로 평가.

- 무한돌봄센터가 지역기반의 사회복지전달체계로서 역할을 강화하기 위해서 가장 중요한 것은 권역사례회의임. 네트워크팀당 권역회의수가 월평균 1.34회로 나타나서, 2010년에 비해 권역사례회의가 활성화 되고 정례화 되었음을 알 수 있음. 하지만, 일부 네트워크팀의 권역사례회의를 대체한 자체 사례회의 진행은 무한돌봄센터에서 추구하는 지역기반의 사례관리가 아닌 기존 개별기관의 사례관리 틀에서 벗어나지 못함이 원인으로 보여 짐.
- 시군무한돌봄센터 사례관리전문가는 네트워크팀의 권역사례회의를 면밀히 모니터링 하여, 네트워크팀 간의 수준편차를 최소화 하여야 함. 또한 권역사례회의를 정례화하고, 권역사례회의의 질적 수준향상을 위한 네트워크팀과의 긴밀한 협의가 이뤄야 할 것임.

3) 슈퍼비전

- 시군센터가 사례관리업무수행을 위해 외부사례관리전문가에게 슈퍼비전을 받은 횟수는 시군평균 9.75회, 네트워크팀 슈퍼바이저에게 슈퍼비전을 받은 평균 횟수는 87.27회 인 것으로 나타남. 외부 슈퍼비전을 가장 많이 받은 시군은 74회인 반면, 한 번도 받지 않은 시군도 있음. 최대 573회의 내부슈퍼비전을 받은 시군이 있는 반면, 네트워크팀을 공공직영으로 운영함으로 인해 슈퍼비전이 한 번도 시행되지 않은 시군도 있음.

〈표 Ⅲ-8〉 슈퍼비전

문항	구분	최대값	최소값	평균	비고
슈퍼비전	외부	74	0	9.75회	실시: 22곳 미실시: 8곳
	내부	573	0	87.27회	실시:28곳 미실시:1곳

- 2010년도에는 외부 슈퍼비전을 받는 시군이 거의 없었던 반면, 2011년도에는 22개 시군이 사례관리전문성을 높이기 위해 외부전문가를 초빙하여 슈퍼비전을 진행하고 있었음. 내부 슈퍼비전이 진행이 안 되는 곳은 1곳 뿐 이었으며, 대부분 시군의 내부 수

퍼비전은 활발히 이뤄지고 있었음. 하지만, 수퍼비전에 대한 지역별 편차가 크게 나타나고 있으므로, 내·외부 수퍼비전을 체계화하고 표준화할 필요가 있음. 체계적인 수퍼비전이 사례관리 서비스 질과 사례관리자의 전문성 향상에 긍정적인 영향을 끼치므로, 수퍼비전이 실시되지 않는 시군의 경우 수퍼비전을 의무화하거나 정례화하도록 해야 함. 또한 운영 및 사례관리에 집중되어있는 슈퍼비전 영역을 자원개발 및 인프라구축 등 다양한 분야로 확대해 나가야 함.

4) 사례관리 노력 및 효과성

- 초기 사례판정 시, 긴급집중사례로 구분된 사례는 3,433건이었으며 재사정과 사례재판정을 통해 단순사례로 사례등급이 변화된 사례는 1,448사례로 사례등급 변화율은 43%임.¹²⁾
- 긴급집중사례 3,433건 중 사례관리가 수행되어 종결된 건수는 1,187건(35%)이었으며, 그 중에 대상자욕구에 기반한 계획수립 및 목표가 달성되어 종결된 건수는 697건으로 목표달성률¹³⁾은 59%로 나타남.

〈표 Ⅲ-9〉 사례관리 노력 및 효과성

문항	구분	빈도(%)
사례등급변화율	긴급집중사례수	3,433
	단순사례전환수	1,448
	등급변화율	43%
사례관리 종결비율	긴급집중사례수	3,433
	총종결건수	1,187
	사례종결률	35%
목표달성현황	총종결건수	1,187
	목표달성건수	697
	목표달성률	59%

12) 긴급·집중사례: 복합적인 문제와 욕구의 심각성이 높아 긴급 또는 통합적인 접근이 요구되는 대상자 / 단순사례: 문제와 욕구의 심각성이 낮아 공공·민간기관에서 자체 지원이 가능한 대상자

13) 종결사례건수의 목표달성률은 문제가 해결되어 종결된 사례관리 건수로 해석할 수 있음.

- 안전, 건강, 일상생활, 경제, 정서 등 복합적인 문제로 지역사회 사각지대에 놓여있던 가구에서 복지관이용, 경제지원등 단순한 서비스만으로도 지역사회의 건강한 사회적 구성원으로 살아갈 수 있는 가구로 변경된 사례등급변화율이 43%임. 현장평가 시 실질적인 사례등급변화율이 더 높은 것으로 파악되었지만 자체평가 사례등급변화율이 낮게 평가된 것은, 사례등급이 변화되었음에도 불구하고 진행사례에 대한 재사정과 재판정이 이뤄지지 않는 시군이 많았기 때문임.
- 종결사례에 대한 목표 달성률과 사례등급변화율이 높게 나타났지만, 목표가 달성된 사례를 협력기관에 이관하지 못하고 네트워크팀에서 관리하고 있다는 이유로 종결로 표기 안 된 사례가 있음. 목표가 달성되어 문제가 해결된 사례에 대해 네트워크팀에서 모니터링 하는 수준의 사례관리를 하는 것은 의미가 없음. 협력기관으로 사례를 이관하여 협력기관의 사례관리에 대해 모니터링 할 수 있는 비율을 높일 수 있도록 협력기관과의 관계를 증진시키려는 노력필요.

D. 지역인프라연계

1) 지역인프라 개발 및 관리

- 10개월(평가해당기간)간 자원연계건수는 총 198,046건, 자원개발연계금액은 1백 8억3천3백만원이었음. 시군평균 6,601건 / 3억6천1백만원의 자원이 개발되어 취약계층에게 연계되고 있는 것으로 나타남.
- 지역사회복지협의체와의 관계에서 지역사회복지협의체 위원이 무한돌봄센터 운영위원에 포함된 곳이 26개시군(89.7%), 지역사회복지협의체와 사례관리교육, 서비스 제공 등의 업무협조를 하고 있는 시군이 26곳(89.7%), 지역사회복지협의체 분과에 무한돌봄센터 실무자가 참석하는 곳이 23개시군(79.3%), 지역사회복지협의체 간사가 무한돌봄센터 사례회의에 참석하는 시군은 15곳(51.7%)인 것으로 나타남.
- 협력기관과의 관계를 평가하기 위해, 전체협력기관 중 87개 기관을 무작위로 선정하여 전화 조사를 실시함.

- 협력기관과의 관계에서 무한돌봄센터의 사례의뢰나 서비스요청이 왔을 때 긍정적으로 수용하고 있는 협력기관이 86곳(99%), 협력기관에 사례를 연계한 후에도 무한돌봄센터에 지속적인 문의 및 방문이 이뤄지고 있다고 응답한 곳이 85기관(98%), 협력기관에서 무한돌봄센터에서 연계된 대상자에 대해 충실히 지원한다는 곳은 85기관(98%)으로 나타남. 또한, 협력기관에서 무한돌봄센터에 사례를 의뢰한 후에도 대상자에 대해 지속적으로 모니터링 한다는 기관이 61곳(71%), 무한돌봄센터가 지역단위 통합사례관리에 매우 도움이 된다고 응답한 곳이 85개 기관(98%), 앞으로도 지속적으로 센터와 업무협력을 하겠다는 곳은 87곳(100%)으로 나타남.

〈표 Ⅲ-10〉 지역인프라 개발 및 관리

문항	구분	빈도(%)
자원개발/연계	연계건수(평균)	6,601건(총198,046건)
	연계금액(평균)	3억6천1백만원(총1백8억3천3백만원)
협의체관계	협의체위원운영위포함	26(89.7)
	협의체위원운영위 미포함	3(10.3)
	협의체업무협조	26(89.7)
	협의체업무비협조	3(10.3)
	협의체분과 센터실무자참여	23(79.3)
	협의체분과 센터실무자미참여	6(20.7)
	협의체간사 권역회의참석	15(51.7)
	협의체간사 권역회의미참석	14(48.3)
	계	29(100)
협력기관관계	의뢰사례수용 긍정적	86(99)
	의뢰사례수용 부정적	1(1)
	연계후방문 수행	85(98)
	연계후방문 미수행	2(2)
	사례요구지원 수행	85(98)
	사례요구지원 미수행	2(2)
	협력기관의 모니터링 수행	61(71)
	협력기관의 모니터링 미수행	26(29)
	지역단위통합사례관리 도움됨	85(98)

문항	구분	빈도(%)
	지역단위통합사례관리 도움안됨	2(2)
	지속적인 협력하겠음	87(100)
	협력하지 않겠음	0(2)
	계	87(100)

- 무한돌봄센터를 중심으로 한 자원개발 및 연계가 활발히 이뤄지고 있으며, 대부분의 시군센터에서 지역사회복지협의체와의 역할 분담 및 교류가 이뤄지고 있음. 반면, 지역사회복지협의체 업무 특성상 협의체간사가 권역회의에 참석하는 시군은 15곳(51.7%)에 그치는 것으로 나타남. 지역사회복지협의체와 교류가 잘되는 시군의 경우, 무한돌봄센터는 사례관리를 진행하고 지역사회복지협의체에서는 교육 및 지역조사, 연구 등을 지원하며 협력이 활발히 이뤄지는 것으로 나타남.
- 또한, 협력기관들이 무한돌봄센터의 사례관리 및 업무협조에 대해서 긍정적으로 수용하고 있으며 충실히 협력해주고 있음. 사례의뢰 후 모니터링을 한다는 기관이 71%인 것은 대부분 읍면동사무소¹⁴⁾의 응답이었으므로, 민간기관의 모니터링은 높은 것으로 해석할 수 있음. 무엇보다 무한돌봄센터가 지역단위의 사례관리에 도움이 된다고 응답한 기관이 98%였으며, 지속적으로 센터와 업무협력을 하겠다는 곳은 100%로 나타남. 또한, 협력기관들은 무한돌봄센터를 통해 자원연계가 효율적으로 이뤄지고 있고, 지역 협력기관에 대한 네트워킹에 도움이 된다고 생각하고 있음. 무한돌봄센터에 대한 협력기관의 긍정적인 인식과 강한 협력의지는, 무한돌봄센터가 지역기반의 통합사례관리 기능을 확대하여 사회복지전달체계로서의 발전하는 과정에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 요인임.

E. 홍보

1) 홍보

- 홍보 현황을 살펴보면, 홍보물제작 건수는 총 1,523건(시군평균 50.86건), 시군별 평균 언론에 홍보된건수는 773건(시군평균 26.56건)으로 나타남. 27개 시군이 경기도무한

14) 읍면동사무소의 경우, 사례관리업무 수행의 한계로 인해 사례발굴 및 의뢰 역할을 주로 담당

돌봄센터 홈페이지를 5회 이상 활용하였으며 무한돌봄센터 BI를 활용하여 홍보물을 제작한 건수는 283건(시군평균 9건)임.

〈표 Ⅲ-11〉 홍보

문항	구분	최대값	최소값	평균/빈도(%)
홍보	홍보물제작	146	7	50.86건(총 1,523건)
	언론홍보	87	4	26.56건(총 773건)
	도센터 홈페이지 5회 이상 활용			27(90%)
	도센터 홈페이지 5회 미만 활용			3(10%)
	BI활용	21	0	9건(총 283건)
	계			29(100)

- 홍보는 사례발굴과 무한돌봄센터의 이미지를 긍정적으로 향상시키는데 매우 중요하므로, 무한돌봄센터 홍보를 위한 시군의 다양한 노력은 매우 긍정적으로 평가되어짐.
- 무엇보다 올해는 중앙방송에 무한돌봄센터 사례가 다수 방영되고, 사업을 중심으로 한 홍보도 많이 이뤄짐. 중앙 및 지방정부의 경기도무한돌봄센터 벤치마킹도 증가하여 경기도사회복지정책 및 서비스에 대한 인지도가 향상될 수 있었다는 점에서 의미가 있음.

2 함의

- 시군의 사업추진 의지
 - 무한돌봄센터 운영관리 분야 평가분석을 통해 확인할 수 있는 것은, 무한돌봄센터에 대한 시군의 사업추진의지가 높아지고 있다는 것임. 무한돌봄센터 사업추진을 위한 시군자체 예산 및 추가인력지원 등을 통해 지역단위의 사례관리 업무가 강화되고 있음.

- 이는 무한돌봄센터가 도사업이라는 인식에서 벗어나, 31개 시군의 특성에 맞는 모형으로 진화하고 있다는 점에서 의미가 있음. 네트워크팀의 역할을 강화하여, 사회복지 전달체계로서 센터기능을 확대 운영하는 등 선진적인 모형을 구축하기 위한 시군의 의지가 높아지고 있음.

● 조직 및 인력

- 조직 및 인력분야에서는, 안정적인 무한돌봄센터 운영을 위해서는 민관협력 체계의 안정적인 인력구조 유지가 중요함을 알 수 있음. 25개의 시군무한돌봄센터가 민간인력 2인, 공공인력 2인으로 구성되어있음. 하지만 공공인력이 미 배치된 시군의 경우, 사례관리와 관련된 행정업무에 대한 지원을 못 받고 있으며, 민간인력의 행정업무 과중으로 인해 네트워크팀 사례관리업무 지원에 제한을 받는 등 업무수행에 대한 어려움을 보이고 있음.
- 민간인력이 미 배치된 시군 역시, 제한된 민간인력으로 네트워크팀의 업무를 지원하는데 어려움이 있었으며, 행정인력의 역할혼돈과 민간전문가의 소진이 발생하고 있었음. 또한, 공공·민간인력의 전문성이 높은 반면 공공인력의 전보률과 민간인력의 퇴직률이 높게 나타난 것은 인력구조가 안정적이지 못함을 의미함.
- 무한돌봄센터의 안정적인 인력구성은 사례관리 업무수행 및 성과에 긍정적인영향을 미치므로 인력 및 고용구조, 종사자 처우의 안정화를 통해 무한돌봄센터 구조와 사례관리 업무수행이 안정화될 수 있도록 하여야 함.

● 사례관리 수행

- 사례관리 수행은 2010년도에 비해 체계적으로 이뤄지고 있으나, 시군별 편차가 크게 나타나고 있으므로 다음과 같은 점이 보완되어야 할 것임.
- 첫째, 체계적이고 일관성 있는 사례판정회의를 통해, 사례등급에 대한 명확한 구분이 이뤄져야 함. 시군의 자체판정표를 활용할 수 있지만, 시군센터와 네트워크팀간의 합의를 근거로 한 사례판정 필요.

- 둘째, 사례관리대상자 뿐만 아니라 주변 환경에 대한 포괄적인 욕구파악과 강점사정이 충분히 이뤄질 수 있도록 하여야 함. 개인뿐만 아니라 주변자원에 대한 종합적인 사정이 이뤄져야 함.
- 셋째, 욕구가 클라이언트의 욕구인지 사례관리자의 욕구인지 불분명함. 클라이언트 욕구에 대한 사례관리자의 의견을 별도로 작성하여, 클라이언트와 사례관리자의 합의된 욕구를 표출하는 것이 필요.
- 넷째, 사례관리전문가 중심이 아닌 클라이언트 변화중심의 목표설정이 강조되어야 함. 사례에 대해 포괄적인 사정 후, 계획수립은 전문가가 주고 싶은 단순서비스 위주로 기술된 경우가 있음. 또한 서비스 계획 변경 시, 재사정에 따른 클라이언트 욕구변화에 대한 근거가 변경 계획에 기록되어야 할 것임.
- 다섯째, 욕구와 개입 간 목표의 연관성이 명확히 드러날 수 있도록 구체적이며 측정 가능한 목표설정이 이뤄져 함. 측정 불가능한 개입계획으로 서비스 종결 시 목표가 달성되었는지 확인이 불가능한 사례 발생.
- 여섯째, 모니터링 계획의 적정성, 절차와 과정에 대한 적시성과 충실성. 그리고 클라이언트의 변화를 중심으로 새롭게 제기된 문제나 욕구에 대한 확인이 이루어질 수 있도록 모니터링의 기능을 충실히 수행해야 함.
- 일곱째, 욕구변경 시 재사정이 이뤄지지 않으며, 대상자의 변화 내용이 누락된 경우가 많음. 대상자의 변화는 욕구영역과 개입목표를 중심으로 이뤄져야 하며 목표달성 측정 후, 종결사유로서의 적합성이 나타날 수 있도록 기록이 보완되어야 함.
- 마지막으로 평가 시, 기록에 대한 중요성에 대해 인지하는 시군이 적은 것으로 보임. 사례관리 기록은 연속성 있는 사례관리와 사례관리전문가의 전문성을 나타낼 수 있는 중요한 근거가 됨. 사례관리 과정이 일지에 충실히 기록이 되어 질 수 있도록 노력해야 함.

● 권역사례회의

- 권역사례회의는 2010년에 비해 정례화 되고 안착화 된 것으로 보임. 하지만, 네트워크팀당 권역사례회의의 양적·질적 수준 편차가 크게 나타남. 일부 네트워크팀의 경우, 권역사례회의 시 참석하는 협력기관이 대상자 욕구에 기반한 기관이 아닌 경우가 있었음. 협력기관의 참여가 부적합한 경우는 2가지로 구분할 수 있음.
- 첫째, 사례관리 대상자 특성과 관련이 없는 기관이 참석한 경우임. 예를 들어 장애인 가구의 권역사례회의 시, 장애인 관련기관의 참석이 없는 경우가 있었으며, 사례회의의 구조만을 갖추기 위해 협약된 기관만을 모아 사례회의가 진행됨.
- 둘째, 사례관리대상자 특성에 맞는 기관이 참석하였더라도 욕구와는 무관한 기관이 참석한 경우임. 장애인가구라고 하더라도 권역사례회의 시 취업에 대한 개입이 논의 되었을 경우, 직업재활전문가나 취업 전문가가 회의에 참여하여야 하는데 그렇지 못한 경우임. 대상자 욕구에 기반한 협력기관 참여유도 및 네트워크의 구조 확대를 위한 시군무한돌봄센터의 노력이 필요함.
- 경기도무한돌봄센터가 사회복지전달체계로서의 통합성, 접근용이성, 전문성, 적절성에 대한 원칙을 달성하고 실현하기 위해서는 권역사례회의의 정례화가 필요함. 시군 무한돌봄센터는 네트워크팀의 권역사례회의를 면밀히 모니터링 하여, 네트워크팀간의 편차를 최소화 하고, 권역사례회의를 안착화하기 위한 네트워크팀과의 지속적인 협의가 필요함.

● 사례관리 노력 및 효과성

- 무한돌봄센터의 사례관리에 대한 적극적인 노력 및 높은 효과성에도 불구하고 보완되어야 할 점은, 시군센터 및 네트워크팀의 다각적인 노력을 통해 목표달성 사례에 대한 비율을 높일 수 있도록 해야 한다는 것임. 현장평가 시 목표달성 종결사례 비율이 80%이상으로 파악되었음에도 불구하고, 목표가 달성된 사례를 협력기관에 이관하지 못한 채 네트워크팀에서 관리 하고 있다는 이유로 사례를 종결하지 못하고 있음. 집중사례의 복합적인 문제가 해결되어 단순한 서비스 제공 수준의 개입만 이뤄질 경우, 목표달성 사례로 종결시키는 과정에 대한 논의가 필요하며 협력기관으로 목표

달성 사례나 단순사례를 이관하려는 노력 및 시도가 이뤄져야 할 것임. 또한 사례판정회의 시 신규사례뿐만 아니라, 기존사례에 대한 모니터링수행 및 사례등급 조정을 위한 재판정을 통해 주 사례기관과 역할 분담하는 것이 필요함.

● 협력기관과의 관계

- 지역인프라 개발 및 관리영역 분석을 통해, 무한돌봄센터를 중심으로 자원연계 및 협력기관 인프라구축이 활발히 진행되고 있음을 알 수 있음. 특히, 협력기관은 무한돌봄센터에 대해 매우 긍정적인 인식을 하고 있으며, 협력의지가 강하게 나타나고 있음. 그럼에도 불구하고, 협력기관 관계증진을 위해 보완되어야 할 사항은 다음과 같음.
- 첫째, 협력기관으로 서비스 의뢰 시, 협력기관의 서비스 내용과 의뢰 대상자에 대한 면밀한 조사가 필요함. 정보가 부족한 상황에서 대상자를 의뢰함으로써, 협력기관과의 업무연계 및 수행에 있어 어려움 발생.
- 둘째, 네트워크팀간 사례의뢰 과정의 표준화 필요. 네트워크팀간 업무 협력도, 서비스 수준, 개입방식의 차이로 인해 협력기관의 혼란 발생. 시군센터의 네트워크팀별 사례의뢰 과정에 대한 모니터링 실시 및 네트워크팀 간의 합의가 이뤄져야 함.
- 셋째, 모니터링 필요성에 대한 인식부족으로 사례 이관 후에 모니터링 수행 미흡. 협력기관으로 이관한 사례에 대한 체계적이고 지속적인 모니터링 실시.
- 넷째, 무한돌봄센터와 네트워크팀의 인력부족으로 인한, 협력기관과의 연계업무에 한계가 있음. 기본형 네트워크팀의 경우 1인의 인력으로 지역 내 거점기관의 역할을 하기에는 한계가 있음. 네트워크팀 업무를 활성화 하기위한 인력 추가배치 필요¹⁵⁾
- 마지막으로 협력기관과의 관계증진을 위한 다양한 협력사업 필요. 협력기관 워크숍이나 자원 배분사업 뿐만 아니라, 지역사회 사례관리자들을 위한 정기적인 스터디 실시 등 지역사회 네트워크를 활성화하기 위한 시군무한돌봄센터의 적극적인 노력이 필요함.

15) 2011년 확충되는 공공인력의 네트워크팀지원을 통한, 네트워크팀 업무강화.

IV

무한돌봄센터 성과 및 발전방안

1 무한돌봄센터 주요성과

2 개선점 및 향후과제

Ⅳ 무한돌봄센터 성과 및 발전방안

1 무한돌봄센터 주요성과

1) 지역기반 사례관리를 통한 공공복지 비용절감

- 민관협력 기관들 간의 자원공유 및 활용을 통해, 위기가구 중심의 효율적인 자원연계가 이뤄지고 있음(자원개발 및 연계액 108억3천3백만원)
- 복지예산에 투입되는 공공복지 비용 절감으로 효율적인 사회복지서비스 제공가능
 - ※ 협력기관의견: “무한돌봄센터를 통해 기관 간 물적 자원이 제공되어 사례관리와 네트워킹에 도움이 됨”

2) 사회복지전달체계로서의 사례관리체계 확립

- 전문성이 기반 된 사례관리 진행 (사회복지직공무원 1명이상 배치 29곳. 공공인력 사회복지업무 3년 이상 경력 81%. 민간인력 사회복지 평균경력 6년(과장급))

- 사례관리 전문성 향상을 위한 노력(외부 수퍼비전평균 9.75회, 내부 수퍼비전 평균 87.27회 / 공공교육70시간, 민간교육 58시간¹⁶⁾)
- 권역사례회의 안정화를 통한, 사회복지전달체계로서의 기반확립(네트워크팀당 권역 사례회의수는 13.41회)

3) 사례관리를 중심으로 한 민관협력기관 네트워크 구축

- 사례관리, 교육, 지역사회조사 및 연구 등 지역사회복지협의체와 업무협력을 하는 시군 26곳 (89.7%).
 - ※ 지역사회 내 부족한 복지시설 충원을 위한 계획을 공동으로 추진하는 등 긴밀한 협력도 이뤄짐
- 시군평균 36개의 협력기관들이 지역기반의 사례관리를 위해 협력(누적 협력기관 5,483곳, 실기관수는 1,072곳)
- 협력기관의 98%가 무한돌봄센터를 통해 지역기반의 통합 사례관리에 도움이 된다고 응답(앞으로도 무한돌봄센터와 협력을 유지하겠다고 응답한 기관은 100%)
- 지역기관들의 통합사례관리 중요성에 대한 인식이 향상되고 있으며, 무한돌봄센터에 대해 매우 협조적인 것을 알 수 있음.

※ 광명시 사례

- '광명희망나기운동' 본부 운영
- 광명시 사회복지협의회와 연계, 지역기관과의 효율적인 자원배분을 통한 협력기관 관계 강화

16) 사회복지사 의무보수교육 년 8시간, 정신보건사회복지사 20시간

4) 책임성 있는 사례관리를 통한 지역주민(취약계층) 복지체감도 향상

- 기존 개별기관 중심의 사례관리는 이용자에 대한 사회복지서비스 제공에 국한되었으며, 지역 내 위기가구 사례관리에 대한 책임성 및 기관 간 연계가 부족하였음.
- 민관협력 사례관리로 무한돌봄센터 사례관리 대상자중 59%가 목표 달성(문제해결), 42%는 심각한 위기사례에서 단순사례로 전환.
- 복합적인 문제를 가진 대상자에 대해 지역이 책임을 지고 사례관리를 진행하여, 취약계층의 어려움이 해소되고 있다는 점을 알 수 있음.

※ 사례등급변화 사례: 남양주시 박○○(남, 나이 39세) / 1남 2녀 한부모가구
- 남편 뺑소니 사고사망, 사업실패로 전 재산 탕진 후, 서울에서 경기도로 이주. 주거지 없이 사찰을 전전하며 생활. 3자녀의 보육, 생계, 주거가 불안, 가족 해체상황
- 무한돌봄센터의 개입으로 안정적인 주거지 확보, 신용회복, 장학금지급, 생필품지원, 자녀 학습지원으로 건강한 가족생활유지

5) 지역사회 복지공동체 의식형성에 기여

- 관의 공신력, 민의 전문성에 지역주민들의 적극적인 협력이 이뤄짐. 지역주민을 통한 사각지대 발굴 및 마을중심의 사례관리가 진행됨.
- 사례관리대상자가 시·군에 감사편지를 보내고, 복지민원수가 감소하는 등 긍정적인 영향발생. 지역사회 내 사례관리 필요성 및 무한돌봄센터 운영에 대한 시군의지 향상.(예산 추가지원 16곳, 인력 추가배치 27곳)
- 취약계층 지원에 지역주민이 참여하면서, 복지공동체 의식이 형성됨.(사례회의 참석, 자원제공 등 지역주민의 적극적인 참여가 이뤄지고 있음)

※ 광주시 사례

- '이동행복나눔센터' 운영
- 사회복지사, 간호사 등 전담인력과 차량 9대 100% 시비 지원, 지역주민을 위한 찾아가는 복지·보건 서비스 제공

※ 화성시 사례

- 서부네트워크팀(농촌형) 사무실을 『송산면 포도영농조합』에서 무료임대

※ 안성시 사례

- 무주택 독거노인을 위해, 지역주민과 이장이 거주지 무료제공 및 이사지원

2 개선점 및 향후과제

1) 인력구조의 안정화 및 효율적인 운영비 집행

- 공공인력이 안정적으로 유지될 수 있도록 도센터 컨설팅 및 시군의 의지필요.
※ 공공인력 1년 이내 전보 발령한 시군 13곳(43.4%)
- 2011년 4월부터 시행되는 희망복지지원단¹⁷⁾을 통해 공공인력이 확충되어, 무한돌봄센터 인력구조가 안정화 될 것으로 보임. 하지만 민간인력이 미 배치된 시군의 경우 민간인력 배치를 통해, 사례관리의 전문성이 유지될 수 있도록 하여야 함.
- 시군의 운영비 집행률이 60%이상인 곳이 16곳(53.3%)에 불과함. 시군센터 및 네트워크팀의 효율적인 예산운용에 대한 검토 및 지침 필요

2) 민간인력 고용안정화 및 사례관리 전문성 유지

- 시군센터 2년 이하 계약직 19곳, 네트워크팀 2년 이하 계약직 13개곳, 2년 이상 근무

17) 보건복지부 지역복지과로부터(2011.11.3) 경기도는 '무한돌봄센터' 명칭 인정

가능한 시군의 경우라도 정규직은 소수에 불과함.

- 현재, 무한돌봄센터의 가장 큰 문제 중 하나인 민간인력의 고용안정화를 위한 대책이 강구되어야 함.¹⁸⁾ (민간인력의 평균퇴직률은 19% / 215명 중 41명이 퇴직)
- 경기도 북부지역에 위치한 시군센터 사례관리전문가들의 경우, 교육 참석의 어려움으로 교육참석률 낮음. 도센터의 ‘찾아가는 맞춤형교육’ 시행필요.

3) 권역사례회의의 정착화와 체계적인 사례관리 운영

- 네트워크팀당 권역회의 사례 수는 13.41회, 회의당 평균 14개 기관이 참석. 하지만, 대상자 욕구에 맞지 않는 협력기관이 참석하는 시군이 있음. 다양한 네트워크 구조 확대 및 대상자 욕구중심의 사례회의 진행 필요
- 사례관리 기록의 중요성에 대해 인식 낮음. 특히 사례에 대한 재사정 및 모니터링을 통한 사후관리에 대한 기록이 미흡한 것으로 나타남. 무한돌봄센터가 추구하는 지역 기반의 전문적인 사례관리가 이뤄질 수 있도록 사례관리 기록 강화.
- 사례관리 수행에 대한 시군별편차가 크게 나타남. 4권역(동부, 서부, 남부, 북부)으로 구분하여, 모니터링 권역별 책임제 실시.
- 경기도무한돌봄센터는 2012년도부터 전문 컨설팅단을 운영하여 구조, 사례관리, 자원개발, 네트워킹에 대한 전문적인 컨설팅을 진행할 예정임.

4) 지역기관과의 네트워킹 강화

- 지역사회복지협의체와의 업무연계가 대체적으로 잘 이뤄지고 있지만, 사례관리 업무에 대한 역할조정이 안된 시군이 있음. 무한돌봄센터는 사례관리, 지역사회복지협의체는 사례관리 활성화를 위한 지역사회조사, 교육 등의 역할을 강화할 수 있도록 협의 필요.

18) 경기도무한돌봄센터의 질의를 통해, 민간전문가에 대해서는 계속 고용 근거 마련(2011.12.29. 고용노동부 유권해석) / 민간전문가 경력인정에 대해서는 보건복지부와 협의 중

- 협력기관과의 관계 및 인식도는 매우 긍정적인 것으로 평가됨. 그러나 네트워크팀 간의 의뢰수준과 개입정도, 업무협력, 서비스정도, 접근방식 차이존재로 혼란스럽다는 의견이 있음. 시군 무한돌봄센터는 네트워크팀과 협력기관에 대한 모니터링을 체계화 하여 협력기관과의 네트워킹이 활성화될 수 있도록 하여야 함.

5) 사회복지전달체계 역할 수행

- 현재, 다양한 분야의 사례관리에서 사각지대 발생(노인장기요양 등급외자 사례관리, 인터넷 중독 청소년 사례관리, 사각지대의 방임아동 사례관리 등).
- 각 분야의 전문가들은 지역 내 사각지대 대상자에 대한 사례관리에 한계로 무한돌봄센터 네트워크팀에서 거점역할을 해주기를 희망함. 네트워크팀이 분야별 사례관리의 거점역할이 되도록 기능을 확대하고 보건, 복지급여, 고용 등 서비스를 총괄하는 종합서비스센터로서의 역할이 확대될 수 있도록 발전시켜야 함.
- 네트워크팀 인력이 부족한 시군의 인력보강 필요.¹⁹⁾ 2011년 4월부터 충원되는 공공 인력을 네트워크팀에 배치, 인력보강과 민관협력체계 강화할 예정임.

※ 남양주시 사례

- 네트워크팀을 중심으로 사회복지전달체계 개편
- 무한돌봄희망케어센터를 중심으로 복지, 보건, 금융, 드림스타등의 기능통합 및 통합관리전산시스템을 개발하여 종합복지센터로서의 기능강화

19) 파주, 동두천(도시형 네트워크팀) 의 경우, 도센터와의 협의를 통해 민간인력 추가지원.

참고문헌

- 홍선미·민소영·한소정·성은미. 2010. 『무한돌봄센터 사례관리매뉴얼』. 경기복지재단.
- 성은미·민소영·한소정·홍선미·박미정·조용임. 2010. 『2010년 경기도 무한돌봄센터 모니터링 보고서』.
경기복지재단.



부 록

부록. 2011 무한돌봄센터 평가지표

평가분야 (배점)	평가영역	평가지표	배점
A. 운영관리 (12)	1. 시군의 사업추진 의지	1) 재정지원 및 예산 집행률	4
		2) 인력지원	4
	2. 업무협조	1) 경기도무한돌봄센터와의 업무협조	4
B. 조직 및 인력 (30)	1. 구조	1) 인력 구성	3
	2. 공공인력	1) 공공인력의 전문성	3
		2) 공공인력의 안정성	2
		3) 교육참여율	4
	3. 민간인력	1) 민간인력의 전문성	3
		2) 민간인력의 안정성	3
		3) 고용구조의 안정성	4
		4) 종사자 처우의 적정성	4
		5) 교육참여율	4
	C. 무한돌봄 사례관리 (24)	1. 사례관리수행	1) 욕구사정
2) 목표설정 및 계획수립			3
3) 모니터링			3
2. 권역사례회의		1) 사례회의 운영	4
		2) 협력기관 참여율	3
3. 수퍼비전		1) 수퍼비전 체계 구성 및 운영	2
4. 사례관리 노력 및 효과성		1) 목표달성현황	3
		2) 사례등급변화율	3
D. 지역인프라 연계 (16)	1. 지역인프라 개발 및 관리	1) 자원 개발/연계실적	3
		2) 지역사회복지협의체와의 업무연계	4
		3) 협력기관과의 관계	9
E. 홍 보 (8)	1. 홍보	1) 홍보물 제작	2
		2) 언론 홍보	3
		3) 무한돌봄센터 홈페이지 활용	1
		4) 무한돌봄센터 BI활용여부	2
F. 면접평가 종합소견(10)	1. 면접평가 종합소견	1) 센터장 면접평가	4
		2) 면접평가 종합소견	6
※ 우수프로그램 평가 (확장형)	우수프로그램	우수프로그램 항목별 평가	(별도 평가)
6개분야	12개 영역	30개 지표	100

A. 운영관리

1. 시·군의 사업추진의지

평가지표	평가척도																						
1) 재정지원 및 예산 집행률	다음의 ①~②각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악																						
	① 예산(직접사업비) 추가지원 ② 운영비의 예산집행률이 60%이상																						
	배점	(4) - 2개 해당 (2) - 1개 해당 (0) - 없음																					
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시·군센터의 센터사업에 대한 관심과 추진 의지는 사업 운영을 효율적으로 수행하기 위해 중요한 사항이므로 이에 대한 평가를 실시한다. - ① 무한돌봄센터 예산(지방비) 추가지원은 본예산을 제외한, 무한돌봄센터 및 네트워크팀 지원을 위한 시군 자체예산의 추가지원을 의미한다. (예, 타부서의 예산을 활용한 사례관리비 지원, 네트워크팀 차량지원등) - ② 운영비의 예산 집행률은 2011년 10월 31일까지를 기준으로 한다. (시센터와 네트워크팀 운영비 집행률을 합산하여 적용) 																							
<p>◆ 평가근거자료</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 센터 공간, 차량지급, 프로그램 비용 등 무한돌봄센터 사업비 이외에 지방비가 사업에 투입된 경우 이를 증명할 수 있는 서류 2) 사업계획서, 결과보고서, 예산집행 현황등 증명서류 : <붙임 1> 																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>시센터</th> <th>네트워크팀(기본형4개)</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>추가지원 예산액</td> <td>예) 2천만원</td> <td>4천만원/전용차량2대지원</td> <td>①</td> </tr> <tr> <td>추가지원 예산집행액</td> <td>1천만원</td> <td>2천만원/차량2대 지원</td> <td>①</td> </tr> <tr> <td>전체운영비 예산</td> <td>6천만원</td> <td>4천만원</td> <td>②</td> </tr> <tr> <td>전체운영비 집행액</td> <td>4천만원</td> <td>3천만원</td> <td>②</td> </tr> </tbody> </table>				구분	시센터	네트워크팀(기본형4개)	비고	추가지원 예산액	예) 2천만원	4천만원/전용차량2대지원	①	추가지원 예산집행액	1천만원	2천만원/차량2대 지원	①	전체운영비 예산	6천만원	4천만원	②	전체운영비 집행액	4천만원	3천만원	②
구분	시센터	네트워크팀(기본형4개)	비고																				
추가지원 예산액	예) 2천만원	4천만원/전용차량2대지원	①																				
추가지원 예산집행액	1천만원	2천만원/차량2대 지원	①																				
전체운영비 예산	6천만원	4천만원	②																				
전체운영비 집행액	4천만원	3천만원	②																				

평가지표	평가척도													
2) 인력지원	다음의 ①~②각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악													
	① 사회복지통합서비스전문요원등의 인력 추가 배치 ② 추가인력의 네트워크팀 업무지원													
	배점	(4) - 2개 해당 (2) - 1개 해당 (0) - 없음												
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시·군센터의 센터사업에 대한 관심과 추진 의지는 사업 운영을 효율적으로 수행하기 위해 중요한 사항이므로 이에 대한 평가를 실시한다. - ① 시·군센터와 네트워크팀 민간인력 정원 외에 사회복지 통합서비스 전문요원등의 인력을 시·군센터에 추가 배치하여 업무지원을 하고 있는지 확인한다. 시·군센터 및 네트워크팀의 민간인력 추가배치도 ○에 해당된다. - ② 추가인력의 네트워크팀 업무지원은 사회복지 통합서비스 전문요원등의 추가 인력이 네트워크팀의 사례관리업무를 지원할 경우 해당된다.(예, 행복e음 입력지원, 가정방문등) - 사회복지통합서비스전문요원등의 인력이 추가배치되었지만, 시센터 사례관리만 지원하고 네트워크팀의 업무를 지원하지 않을 경우, ②는 ×로 체크. 														
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>1) 사회복지통합서비스전문요원등 추가인력 배치 확인가능 서류(업무분장표등)</p> <p>2) 현장평가 : <붙임 1></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>시센터</th> <th>네트워크팀(4개)</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>지원인력</td> <td>예) 전문요원 2명</td> <td>전문요원4명</td> <td></td> </tr> <tr> <td>지원업무</td> <td>전산망입력</td> <td>가정방문, 욕구조사</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			구분	시센터	네트워크팀(4개)	비고	지원인력	예) 전문요원 2명	전문요원4명		지원업무	전산망입력	가정방문, 욕구조사	
구분	시센터	네트워크팀(4개)	비고											
지원인력	예) 전문요원 2명	전문요원4명												
지원업무	전산망입력	가정방문, 욕구조사												

2. 업무협조

평가지표	평가척도																																				
1) 경기도무한돌봄센터 와의 업무협조	'11년 교육·행사·간담회 참석횟수의 합/ '11년 교육·행사·간담회 개최 수																																				
	-교육 참석횟수()회 -행사 참석횟수()회 -간담회 참석횟수()회	참석횟수()회/전체횟수																																			
	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점																																			
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경기도무한돌봄센터로 신청되는 교육·행사·간담회 참석여부를 평가한다. - 행사 및 교육은 경기도무한돌봄센터가 주관한 경우만 해당(도센터 공문발송 기준) ※ 단, 2011년 1월 이후 개소 시군센터는 설치일 이후부터 평가적용. 																																					
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>1) 도센터 교육·행사 참석자료 : <붙임 1></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">구분</th> <th style="background-color: #cccccc;">참석교육</th> <th style="background-color: #cccccc;">참석행사</th> <th style="background-color: #cccccc;">참석간담회</th> <th style="background-color: #cccccc;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">예)○○시센터</td> <td>사례관리교육(기초)</td> <td>리프레쉬캠프</td> <td>1권역별간담회</td> <td></td> </tr> <tr> <td>자원개발교육</td> <td>걷기대회</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 무한돌봄센터교육/행사/간담회 목록(참조)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">교육</th> <th style="background-color: #cccccc;">행사</th> <th style="background-color: #cccccc;">간담회</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.사례관리교육(기초)/3월</td> <td>4.복지경기포럼/5월</td> <td>10.확장형네트워크팀 간담회/3월</td> </tr> <tr> <td>2.사례관리교육(심화)/5월</td> <td>5.걷기대회/6월</td> <td>11.센터장간담회Ⅰ/2월</td> </tr> <tr> <td>3.자원개발교육/10월</td> <td>6.리프레쉬캠프/6월</td> <td>12.센터장간담회Ⅱ/8월</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7.워크숍/7월</td> <td>13.권역별간담회/8월-9월</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8.나눔문화지원사업/9월</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>9.해외연수/10월</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 기본형 12개/ 확장형 13개</p>			구분	참석교육	참석행사	참석간담회	비고	예)○○시센터	사례관리교육(기초)	리프레쉬캠프	1권역별간담회		자원개발교육	걷기대회			교육	행사	간담회	1.사례관리교육(기초)/3월	4.복지경기포럼/5월	10.확장형네트워크팀 간담회/3월	2.사례관리교육(심화)/5월	5.걷기대회/6월	11.센터장간담회Ⅰ/2월	3.자원개발교육/10월	6.리프레쉬캠프/6월	12.센터장간담회Ⅱ/8월		7.워크숍/7월	13.권역별간담회/8월-9월		8.나눔문화지원사업/9월			9.해외연수/10월	
구분	참석교육	참석행사	참석간담회	비고																																	
예)○○시센터	사례관리교육(기초)	리프레쉬캠프	1권역별간담회																																		
	자원개발교육	걷기대회																																			
교육	행사	간담회																																			
1.사례관리교육(기초)/3월	4.복지경기포럼/5월	10.확장형네트워크팀 간담회/3월																																			
2.사례관리교육(심화)/5월	5.걷기대회/6월	11.센터장간담회Ⅰ/2월																																			
3.자원개발교육/10월	6.리프레쉬캠프/6월	12.센터장간담회Ⅱ/8월																																			
	7.워크숍/7월	13.권역별간담회/8월-9월																																			
	8.나눔문화지원사업/9월																																				
	9.해외연수/10월																																				

B. 조직 및 인력

1. 구조

평가지표	평가척도														
1) 인력 구성	다음의 ①~③각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악														
	① 담당공무원 2인, 민간인력 2인이상 구성 ② 공무원 1인이 무한돌봄센터 업무 전담 ③ 공무원 2인이 무한돌봄센터 업무 전담(센터장)														
	배점	(3) - 3개 해당 (2) - 2개 해당 (1) - 1개 해당 (0) - 없음													
◆ 해설 - 원활한 무한돌봄센터 사업추진을 위한 무한돌봄센터 인력구성 여부를 확인하여 평가한다. - ① 담당공무원이란 무한돌봄센터 전담 또는 겸직 공무원을 의미한다. - ① 민간인력이란 사회복지통합서비스 전문요원을 제외한 민간 사례관리전문가만 해당한다. - ② 무한돌봄센터 업무전담이란 자원봉사관리등 타업무와 병행이 아닌 무한돌봄센터 업무만 수행하는 인력으로 구성하였을 경우 해당한다. - ③ 무한돌봄센터 전담팀이 구성되어 센터장이 센터업무를 전담하는 경우 해당한다. ※ 단, 센터장이 민간일 경우, 담당공무원 1인이 센터업무 전담이면 3점 적용.															
◆ 평가근거자료 1) 인력분장표, 사령장, 현장방문 : <붙임 1>															
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>센터배치 공무원(명)</th> <th>센터업무전담공무원(명)</th> <th>민간인력(명)</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>-</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>전담팀운영</td> </tr> </tbody> </table>				센터배치 공무원(명)	센터업무전담공무원(명)	민간인력(명)	비고	2	-	1		2	2	2	전담팀운영
센터배치 공무원(명)	센터업무전담공무원(명)	민간인력(명)	비고												
2	-	1													
2	2	2	전담팀운영												

2. 공공인력

평가지표	평가척도												
1) 공공인력의 전문성	공공인력 개인별 점수/센터 공공인력 실근무자 수 ※ 공공인력 개인별로 다음의 ①~③ 각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악하여 평균점수를 산출, 센터장을 포함하여 현재 근무 중인 공무원 해당												
	① 사회복지관련 업무 3년이상 경험자 () ② 담당 분야 자격증 소지자 () ③ 사회복지관련 교육이수시간이 100시간 이상인 자 ()	배점											
	문항에 해당할 시 1점 평균점수 : ()점 / ()명												
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 무한돌봄센터는 민/관 전달체계를 중심으로 추진되므로 각 분야별 공무원의 전문성은 중요한 사항이다. 따라서 높은 수준의 사례관리 서비스를 제공하고 지역인프라를 적합하게 연계하기 위하여 공무원의 전문성을 평가한다. - 공무원은 '11년(10월31일 현재)도 무한돌봄센터에서 근무하고 있는 모든 공무원을 의미한다. - ② 담당분야 자격증은 사회복지사 2급이상 자격증만 해당 - ③ 사회복지관련교육은 2006년 이후, 사회복지관련 지금까지의 누적교육시간을 포함 <p>※ 단, 2011년 경기도무한돌봄센터(경기복지재단포함)에서 실시한 사례관리교육(기초) 또는 (심화)과정 이수자에 한해 교육이수 시간 상관없이 ③에 (○) 체크</p>													
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>1) 경력 증빙자료, 자격증, 교육 이수자료등 : <붙임 1></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>이름</th> <th>사회복지업무 3년이상</th> <th>자격증소지 (직급)</th> <th>사회복지교육이수 100시간</th> <th>도센터(재단포함) 사례관리교육참석유무</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>예) 홍길동</td> <td>○</td> <td>× (행정6급)</td> <td>○</td> <td>○ (3.24~3.26)</td> </tr> </tbody> </table>				이름	사회복지업무 3년이상	자격증소지 (직급)	사회복지교육이수 100시간	도센터(재단포함) 사례관리교육참석유무	예) 홍길동	○	× (행정6급)	○	○ (3.24~3.26)
이름	사회복지업무 3년이상	자격증소지 (직급)	사회복지교육이수 100시간	도센터(재단포함) 사례관리교육참석유무									
예) 홍길동	○	× (행정6급)	○	○ (3.24~3.26)									

평가지표	평가척도	
2) 공공인력의 안정성	다음의 ①~③각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악 (‘11년 전보발령한 공무원 수)	
	① 전보발령한 공무원 인원 없음 ② 전보발령한 공무원 인원수가 1명임 ③ 전보발령한 공무원 인원수가 2명이상임	
	배점	(2) - ① 해당 (1) - ② 해당 (0) - ③ 해당
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 무한돌봄센터 담당 공무원이 안정적으로 사례관리 지원, 자원연계하기 위하여 공무원의 잦은 인사이동은 권장하지 않고 있다. - 전보발령한 공무원 수에서 퇴직자, 출산휴가자, 육아휴직자, 병가휴직자, 센터업무 1년 이상 담당자는 다른 팀으로 발령된 자에서 제외한다. <p>※ 단, ‘10년부터 ’11년간 1년 이상 근무자에 한하여 근무기간을 증명하기 위한 서류를 첨부하고, 전보발령 공무원 수에서 제외한다.(예, 2010년 7월1일부터 2011년 6월30일까지 근무하고 다른 팀으로 발령된 경우, 전보발령한 공무원수에서 제외)</p>		
<p>◆ 평가 근거 자료</p> <p>1) 인사발령 공문</p>		

평가지표	평가척도																
3) 교육참여율	(’11년 무한돌봄센터 공무원의 개인별 교육시간의 합/ ’11년 무한돌봄센터 공공인력 정원)																
	·’11년 무한돌봄센터 공무원이 참석한 개인별 교육 시간의 합 : ()시간 ·’11년 무한돌봄센터 공공인력 실근무자 수 : ()명 ·교육참석 평균 시간 : ()시간																
	배점 ※ 센터평균기준으로 평가단이 배점																
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 무한돌봄센터 교육을 포함한 공직사회 교육으로 현재 무한돌봄센터에서 근무중인 공공인력의 <u>사회복지 관련 이수 교육 시간만</u> 해당된다. 공무원이 참석한 교육 시간의 합이란 때 교육마다 참석한 교육 시간의 합을 의미함. 개인별 참석 횟수에 따라 해당 배점을 산출 한 후, 배점의 평균을 산출하여 해당 센터 공무원의 교육참여율을 측정한다. - 공무원은 ’11년(10월31일 현재)도 무한돌봄센터에서 근무하고 있는 모든 공무원을 의미한다. - 교육시간은 ’11년1월 - ’11년10월간 교육이수시간을 기준으로 한다. - 교육 참석 평균 시간은 소수점 제외하여 계산(예시: 20.5시간→20시간) - 교육시간 명시가 어려울 시 1일 교육을 5시간으로 산정하여 기재. - 센터장 간담회도 교육에 포함. 																	
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>1) 서류 모니터링 : <붙임 1></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>교육주최</th> <th>교육종류</th> <th>참석자</th> <th>교육명</th> <th>일시</th> <th>장소</th> <th>교육시간</th> <th>주관기관</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>경기도무한돌봄센터</td> <td>사례관리</td> <td>홍길동</td> <td>무한돌봄센터 사례관리교육</td> <td>’11.3.20-3.22</td> <td>경기복지재단</td> <td>18</td> <td>도센터</td> </tr> </tbody> </table> <p>2) 현장 확인 : 수료증, 상시학습인정공문, 근무상황부, 교육이수증 등 교육 이수여부를 확인할 수 있는 증서</p>		교육주최	교육종류	참석자	교육명	일시	장소	교육시간	주관기관	경기도무한돌봄센터	사례관리	홍길동	무한돌봄센터 사례관리교육	’11.3.20-3.22	경기복지재단	18	도센터
교육주최	교육종류	참석자	교육명	일시	장소	교육시간	주관기관										
경기도무한돌봄센터	사례관리	홍길동	무한돌봄센터 사례관리교육	’11.3.20-3.22	경기복지재단	18	도센터										

3. 민간인력

평가지표	평가척도												
1) 민간인력의 전문성	(센터 및 네트워크팀 민간의 전문성에 해당하는 배점의 합/ '11년 무한돌봄센터 민간인력 실 근무자 수)												
	① 사회복지 분야 1년 미만 유경험자 () ② 사회복지 분야 1년 이상 3년 미만 유경험자 () ③ 사회복지 분야 3년 이상 5년 미만 유경험자 () ④ 사회복지 분야 5년 이상 7년 미만 유경험자 () ⑤ 사회복지 분야 7년 이상 유경험자 ()												
	배점												
	(5) - ⑤ 해당 (4) - ④ 해당 (3) - ③ 해당 (2) - ② 해당 (1) - ① 해당 ※ 센터평균기준으로 평가단이 배점												
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역단위 맞춤형 통합서비스 제공을 목적으로 하는 무한돌봄센터의 민간인력의 전문성은 매우 중요한 사항이다. 따라서 높은 수준의 서비스를 제공하고 지역인프라를 적합하게 연계하기 위하여 민간의 전문성을 평가한다. - 민간인력 실 근무자수는 '11년(10월31일 현재) 무한돌봄센터에서 근무하는 모든 민간인력(센터 예산 인건비 적용대상 기준) - 경력산정일은 '11년 10월 31일 기준 <ul style="list-style-type: none"> ※ 전문인력(민간인력) 선발 자격요건은 관련 분야에 대한 지식 및 실무적용능력(사례관리경력)을 갖춘 자를 선발할 수 있도록 면접을 통해 충원하며, 이때 관련 분야 자격증이나 학위소지자를 우선 채용해야 함 													
<p>◆ 평가근거자료</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 이력서(관련 자격증, 경력, 전공), 경력증명서(센터, 네트워크 입사 시 서류제출) 2) 자격증, 학력조건 충족자가 미달할 경우 관련 증빙 서류 제출 : <붙임 1> 													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">소속</th> <th style="background-color: #cccccc;">성명</th> <th style="background-color: #cccccc;">경력</th> <th style="background-color: #cccccc;">전문성해당배점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">○시 무한돌봄센터</td> <td style="text-align: center;">홍길동</td> <td style="text-align: center;">6년 3개월</td> <td style="text-align: center;">③</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○네트워크팀</td> <td style="text-align: center;">김영희</td> <td style="text-align: center;">3년 4개월</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		소속	성명	경력	전문성해당배점	○시 무한돌봄센터	홍길동	6년 3개월	③	○네트워크팀	김영희	3년 4개월	
소속	성명	경력	전문성해당배점										
○시 무한돌봄센터	홍길동	6년 3개월	③										
○네트워크팀	김영희	3년 4개월											

평가지표	평가척도	
2) 민간인력의 안정성	('11년 퇴직한 무한돌봄센터+네트워크팀 민간인력 수 / '11년 무한돌봄센터+네트워크팀 민간인력 실근무자 수)	
	·'11년 무한돌봄센터+네트워크팀에서 퇴직한 민간인력 수: ()명 ·'11년 무한돌봄센터+네트워크팀 민간인력 실근무자 수: ()명 ·평균퇴직자 : ()명	
	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 무한돌봄센터 담당 민간인력이 안정적으로 사례관리를 하기 위하여 민간인력의 잦은 인사이동은 권장하지 않고 있다. - 특별한 사유(병가, 출산휴가)가 없는 한 2년 이상 근무를 권장 한다. - 무한돌봄센터 및 네트워크팀에 근무하는 모든 인원을 포함하여 계산한다. - 평균 퇴직자수는 소수점 첫째자리까지 계산(예시:1.6명) 		
<p>◆ 평가 근거 자료</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 인사발령 공문 2) 인력배치표 등 		

평가지표	평가척도	
3) 고용구조의 안정성	다음의 ①~②각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악	
	① 센터 민간전문가 2년초과 근무가능 ② 네트워크팀 민간전문가 2년초과 근무가능	
	배점	(4) - 2개 해당 (2) - 1개 해당 (0) - 없음
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 무한돌봄센터 민간인력이 안정적으로 사례관리, 네트워킹 업무를 하기 위하여 민간인력 고용구조가 무엇보다 중요하다. - ① 시간제 공무원으로 채용되어, 연장이 5년까지 가능하거나 / 네트워크팀 위탁기관에서 고용하여 2년이상 초과근무가 가능하다고 인정될 경우, 점수부여. {예, 계약기간 2010.5.1 ~ (○) / 계약기간 2010.5.1~2012.4.30(×)} - ② 네트워크팀의 경우, 전체네트워크팀 근무인원 중(센터예산 인건비 지급기준) 계약종료기간이 명시되어있을 시, 해당항목에 대한 점수는 없음. {예, 계약기간 2010.5.1 ~ (○) / 계약기간 2010.5.1~2012.4.30(×)} 		
<p>◆ 평가 근거 자료</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 고용계약문서등 2) 인력분장표, 사령장, 현장확인 		

평가지표	평가척도																						
4) 종사자 처우의 적정성	다음의 ①~④각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악																						
	① 센터 민간 전문가 급여산정 시 경력 고려 여부 ② 네트워크팀 민간전문가 급여산정 시 경력 고려 여부 ③ 센터 민간전문가 수당 지급 여부 ④ 네트워크팀 민간전문가 수당 지급 여부																						
	배점	(4) - 4개 해당 (3) - 3개 해당 (2) - 2개 해당 (1) - 1개 해당 (0) - 없음																					
◆ 해설 - 무한돌봄센터 민간인력이 안정적으로 사례관리, 네트워킹 업무를 하기 위하여 적절한 종사자 처우마련이 무엇보다 중요하다. - ①,②의 경우, 민간전문가 급여 산정 시 경력을 고려하지 않고 정액제로 산정하였을 경우, ×로 체크. 단, 경력을 고려하여 급여를 산정하였을 경우, 경력과 급여액에 대한 비교 없이 ○로 체크. - ③,④의 경우, 무한돌봄센터 운영매뉴얼을 기준으로 모든 네트워크팀 근무인원에 대한 사례관리 전문가 수당지급만을 (시간외 수당등은 제외)평가한다.																							
◆ 평가 근거 자료 1) 급여지급표, 수당지급표 등 : <붙임 1>																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>소속</th> <th>성명</th> <th>전체사회 복지경력</th> <th>급여산정 시 인정된 경력</th> <th>사유</th> <th>수당지급 여부</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>○시 무한돌봄센터</td> <td>홍길동</td> <td>6년 3개월</td> <td>5년 3개월</td> <td>1년은 복지관 운영지침기준에 포함 안됨</td> <td>지급</td> </tr> <tr> <td>○네트워크팀</td> <td>김영희</td> <td>3년 4개월</td> <td>3년</td> <td></td> <td>미지급</td> </tr> </tbody> </table>						소속	성명	전체사회 복지경력	급여산정 시 인정된 경력	사유	수당지급 여부	○시 무한돌봄센터	홍길동	6년 3개월	5년 3개월	1년은 복지관 운영지침기준에 포함 안됨	지급	○네트워크팀	김영희	3년 4개월	3년		미지급
소속	성명	전체사회 복지경력	급여산정 시 인정된 경력	사유	수당지급 여부																		
○시 무한돌봄센터	홍길동	6년 3개월	5년 3개월	1년은 복지관 운영지침기준에 포함 안됨	지급																		
○네트워크팀	김영희	3년 4개월	3년		미지급																		

평가지표	평가척도																
5) 교육참여율	('10년 - '11년 무한돌봄센터+네트워크팀 민간인력의 개인별 교육시간의 합 / '11년 무한돌봄센터+네트워크팀 민간인력 정원)																
	<ul style="list-style-type: none"> ·'10년 - '11년 무한돌봄센터 민간인력이 참석한 교육 시간의 합 : ()시간 ·'11년 무한돌봄센터 민간인력 정원 : ()명 ·교육참석 평균 시간 : ()시간 																
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">배점</td> <td>※ 센터평균기준으로 평가단이 배점</td> </tr> </table>	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점														
배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점																
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 도/시·군 무한돌봄센터 주관 교육 및 외부교육(사례관리관련)으로 퇴직 또는 전보 발령된 직원이 받은 교육 시간도 모두 포함된다. 민간전문가가 참석한 교육 시간의 합이란 매 교육마다 참석한 교육 시간의 합을 의미함. 개인별 참석 시간에 따라 해당 배점을 산출 한 후, 배점의 평균을 산출하여 해당 센터 민간전문가의 교육참여율을 측정한다. - '11년 민간전문가 수는 무한돌봄센터에서 근무하는 민간인력 수의 정원을 의미한다. - 교육 참석 평균 시간 소수점 제외하여 계산(예시:37.5시간→37시간) - 교육시간 명시가 어려울 시 1일 교육을 5시간으로 산정. 																	
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>1) 서류 모니터링 : <붙임 1></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th>내/외 교육구분</th> <th>교육 종류</th> <th>참석자</th> <th>교육명</th> <th>일시</th> <th>장소</th> <th>교육 시간</th> <th>주관기관</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>외부</td> <td>사례 관리</td> <td>홍길동</td> <td>무한돌봄센터사례관리교육</td> <td>3.20-22</td> <td>경기복지재단</td> <td>18</td> <td>도센터</td> </tr> </tbody> </table> <p>2) 현장 모니터링 : 수료증, 상시학습인정공문, 근무상황부, 교육이수증 등 교육 이수여부를 확인할 수 있는 증서</p>		내/외 교육구분	교육 종류	참석자	교육명	일시	장소	교육 시간	주관기관	외부	사례 관리	홍길동	무한돌봄센터사례관리교육	3.20-22	경기복지재단	18	도센터
내/외 교육구분	교육 종류	참석자	교육명	일시	장소	교육 시간	주관기관										
외부	사례 관리	홍길동	무한돌봄센터사례관리교육	3.20-22	경기복지재단	18	도센터										

C. 무한돌봄 사례관리

1. 사례관리 수행

평가지표	평가척도	
1) 욕구사정	다음의 요소들을 배점기준으로 하여, 사례 평가	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 클라이언트 욕구의 근거를 설명할 가족력, 개인력, 사회력, 자원 등에 대한 기록되어 있다. ○ 클라이언트 욕구에 대한 사례관리자의 판단(견해)이 기록되어 있다. ○ 해결해야 할 욕구의 우선순위가 정해져 있다. ○ 클라이언트 강점을 사정하고 강점사정표를 작성하였다. ○ 사례판정회의가 실시되어 사례등급에 대한 구분이 이뤄졌다. 	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">배점</td> <td>※ 평가요소를 기준으로 평가단이 배점</td> </tr> </table>	배점
배점	※ 평가요소를 기준으로 평가단이 배점	
<p>* 각 사례점수 1) 점 2) 점 3) 점</p>		
<p>◆ 해설 - 사례관리 수행 과정 중 욕구 사정이 충분히 이루어졌는지를 평가하는 지표 - 사례관리 케이스 중 3케이스 무작위 선정하여 정성평가</p>		
<p>◆ 평가근거자료 1) 서류 모니터링 : 없음 2) 현장 모니터링 : 사례관리 집중 대상자 목록(20case준비), 사례파일</p>		

평가지표	평가척도	
2) 목표설정 및 계획 수립	다음의 요소들을 배점기준으로 하여, 사례별 평가	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 욕구 해결에 대한 목표가 수립되었다. ○ 목표는 측정 가능하도록 수립되었다. ○ 목표는 성취 가능한 구체적인 것으로 수립되었다. ○ 활동에 필요한 시간 계획이 포함되어 있다. ○ 클라이언트와 기관 간 계획에 대한 동의를 얻고 계약을 하였다. 	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">배점</td> <td>※ 평가요소를 기준으로 평가단이 배점</td> </tr> </table>	배점
배점	※ 평가요소를 기준으로 평가단이 배점	
<p>* 각 사례점수 1) 점 2) 점 3) 점</p>		
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 수행 과정 중 욕구사정에 따른 사례관리 계획이 적절히 수립되었는지를 평가하는 지표 - 사례관리 케이스 중 3케이스 무작위 선정하여 정성평가 		
<p>◆ 평가근거자료</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 서류 모니터링 : 없음 2) 현장 모니터링 : 사례관리 대상자 목록(20case준비), 사례파일 		

평가지표	평가척도	
3) 모니터링	다음의 요소들을 배점기준으로 하여, 사례별 평가	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 계획대로 서비스가 제공되었다. ○ 계획된 서비스 기간 및 횟수를 (90%이상) 달성하였다. ○ 서비스 지원과 상담에 대한 과정(process) 혹은 진전도(progress)가 기록되어 있다. ○ 필요한 경우, 재사정이 이루어졌다. 	
	배점	※ 평가요소를 기준으로 평가단이 배점
<p>* 각 사례점수 1) 점 2) 점 3) 점</p>		
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 수행 과정 중 사례관리 계획에 따라 서비스가 적절히 수행되고 있는지를 평가하는 지표 - 사례관리 케이스 중 3케이스 무작위 선정하여 정성평가 		
<p>◆ 평가근거자료</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 서류 모니터링 : 없음 2) 현장 모니터링 : 사례관리 대상자 목록(20case준비), 사례파일 		

평가지표	평가척도
1) 사례회의운영	·①괄호 안에 숫자 기입/ ②④ 각각에 ○ 또는 ×로 체크
	① 권역사례회의 수()회 / 네트워크팀 수()개 ② 관련 분야 전문가(협력기관)가 참여여부() ③ 시·군무한돌봄센터 사례관리전문가 사례회의 참석여부() ④ 사례판정회의 진행여부()
	배점
* 각 사례점수 1) 점 2) 점 3) 점	
◆ 해설 - 운영실적 보고 상에서 확인 - ① 권역 사례회의: 네트워크팀 슈퍼바이저를 중심으로 집중사례에 대한 사례관리를 위해 1개 이상의 협력기관이 참석하는 회의. 사례판정회의나 자체사례회의 제외. - ② 권역사례회의에 사례특성에 맞는 전문가가 참석한 경우 ‘○’ (예, 정신질환 CT에 대한 치료계획이 포함되어 있지만, 정신보건 전문가 미참석 시 ‘×’) - ③ 사례회의 기록에서 참석자 확인 - ④ 사례판정회의(조정자 참석)가 정기적으로 이뤄지는지를 평가	
◆ 평가근거자료 1) 서류 모니터링 : 운영실적 2) 현장 모니터링 : 사례회의 목록(20case준비), 사례회의파일 3사례 회의기록 확인 (사례관리계획(회의)일지, 수당지급표 등)	
네트워크팀명	2011년 권역사례회의 일자
남부네트워크팀	3.20/4.15/5.28/6.15/7.15
북부네트워크팀	2.20/3.10/4.15/5.20/9.19
사례판정회의 일자	사례판정회의 참석자명단(중복제외)
3.20/4.15/5.28/6.15/7.15	이대호(시센터장),이범호(남부네트워크팀 조정자), 김태균(남부네트워크팀 사례관리자) ※ 명단자료가 없을 경우, 구두로 설명

2. 권역사례회의

평가지표	평가척도			
2) 협력기관 참여율	사례회의 협력기관 참석기관수 a. 전체 사례회의 참석기관수(누적) b. 사례회의 한번이상 참석한 협력기관수(중복제외)			
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">배점</td> <td>a. ()곳 / b. ()곳</td> </tr> </table>	배점	a. ()곳 / b. ()곳	
배점	a. ()곳 / b. ()곳			
※ 센터평균기준으로 평가단이 배점				
<p>◆ 해설</p> <p>지역사회 내 기관들이 권역사례회의, 솔루션회의 등에 얼마나 참여하는지를 평가하기 위한 지표</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사례회의 참석 대상 기관, 실제 사례회의에 참여한 기관현황을 점검하여 시·군별 네트워킹 현황 점검 - b 는 '11년중 한번이상 사례회의에 참석한 기관목록을 제출한다. <p>※ 지역현황별 가중치 적용</p>				
<p>◆ 평가근거자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서류모니터링(운영실적보고) : <붙임 1> <table border="1" style="width: 100%; margin: 10px 0;"> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: center;">1회이상 권역사례회의 참석한 협력기관명</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">경기도 정신보건센터</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">경기도 장애인복지관</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현장 모니터링 : 사례회의 계획(안), 사례회의 결과 		1회이상 권역사례회의 참석한 협력기관명	경기도 정신보건센터	경기도 장애인복지관
1회이상 권역사례회의 참석한 협력기관명				
경기도 정신보건센터				
경기도 장애인복지관				

3. 슈퍼비전

평가지표	평가척도																						
1) 슈퍼비전 체계 구성 및 운영	내·외부 슈퍼비전 진행 횟수																						
	a. 외부슈퍼비전 횟수 b. 내부슈퍼비전 횟수																						
	배점	a. ()회 / b. ()회																					
※ 센터평균기준으로 평가단이 배점																							
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 외부 슈퍼바이저는 사례관리전문가(실무자, 교수)이며, 내부슈퍼바이저는 내부실무자(네트워크 팀장등)으로 구분. - a 의 경우,외부 슈퍼바이저가 구성되어 있지 않거나 슈퍼비전 체계 자체가 구성되어 있지 않은 경우 ‘x’ - 슈퍼비전 기록, 기안지 등을 통해 확인 - 기록지에 슈퍼비전 시간과 사례에 기초하여 어떠한 내용의 슈퍼비전이 제공되었는지 체계적으로 기록되어 있고, 적절한 대안을 제시한 경우 ‘o’ - b 의 경우, 내부 슈퍼바이저(네트워크팀 위탁기관의 중간관리자)가 권역사례회의 또는 네트워크 팀 자체회의를 통해 슈퍼비전을 제공하여 서류로 증명할 수 있는 경우에 해당. <p>※ 외부슈퍼바이저 자격 : 다음 중 한 가지 조건 충족할 경우 전문가라고 판단함. ·사례관리 경력이 10년 이상 ·특정분야(알콜중독, 정신장애 등)에 대한 복지서비스 제공 경험이 7년 이상 ·사례관리, 특정분야(알콜중독, 정신장애 등)의 학계교수</p> <p>※ 내부슈퍼바이저 자격 : 네트워크팀 사례관리전문가 선임(중간관리자급)</p>																							
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>슈퍼비전이력서 및 경력증명서 / 슈퍼비전 운영 관련 기안문, 회의록 등 : <붙임 1></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>구분</th> <th>소속/직급</th> <th>성명</th> <th>전체사회복지 경력</th> <th>슈퍼비전 일자</th> <th>슈퍼비전내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>외부</td> <td>○○ 학교/교수</td> <td>홍길동</td> <td>6년 3개월</td> <td>3.20/6.15/9.27</td> <td>사례관리수행</td> </tr> <tr> <td>내부</td> <td>○네트워크팀</td> <td>김영희</td> <td>3년 4개월</td> <td>1.20/2.24/3.14</td> <td>사례관리기록</td> </tr> </tbody> </table>						구분	소속/직급	성명	전체사회복지 경력	슈퍼비전 일자	슈퍼비전내용	외부	○○ 학교/교수	홍길동	6년 3개월	3.20/6.15/9.27	사례관리수행	내부	○네트워크팀	김영희	3년 4개월	1.20/2.24/3.14	사례관리기록
구분	소속/직급	성명	전체사회복지 경력	슈퍼비전 일자	슈퍼비전내용																		
외부	○○ 학교/교수	홍길동	6년 3개월	3.20/6.15/9.27	사례관리수행																		
내부	○네트워크팀	김영희	3년 4개월	1.20/2.24/3.14	사례관리기록																		

4. 사례관리 노력 및 효과성

평가지표	평가척도										
1) 목표달성 현황	사례관리 종결 사유 건수 중에서 목표가 달성되어 종결된 건수 a. 목표달성 종결사례 건수/ 총 종결건수										
	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점									
* 각 사례점수 1) 점 2) 점 3) 점											
<p>◆ 해설</p> <p>① 주요 점검사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 목표달성 종결사례 건수/ 총 종결건수 <p>② 주요 점검사항 설명</p> <ul style="list-style-type: none"> - 집중 및 긴급사례를 대상으로 함. - 목표달성 종결사례 건수: 사례관리의 종결 사유 중 목표가 달성되어 종결된 총 건수 (※사망, 거주지변경, 대상자 의사에 따른 개입중단등은 제외) - 총 종결건수 : 2011년도에 평가를 통해 종결된 건수의 총합 <p>* 사례관리 케이스 중 3케이스 무작위 선정하여 정성평가(20case준비)</p>											
<p>◆ 평가근거자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서류 모니터링 : <붙임 1> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">초기사례등급</th> <th style="background-color: #cccccc;">총 사례종결건수(10.31 기준)</th> <th style="background-color: #cccccc;">목표달성으로 인한 종결 건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>집중</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>긴급</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현장 모니터링 : 사례회의록, 종결평가서, 종결심사 회의록, 사회복지통합서비스 전산망 자료 등 			초기사례등급	총 사례종결건수(10.31 기준)	목표달성으로 인한 종결 건수	집중			긴급		
초기사례등급	총 사례종결건수(10.31 기준)	목표달성으로 인한 종결 건수									
집중											
긴급											

평가지표	평가척도																	
2) 사례등급변화율	긴급·집중 사례관리대상자수에서 일반이나 공공연계로 사례등급이 변화된 비율 a. 긴급이나 집중유형이 일반이나 공공연계유형으로 전환된 사례수 / 총 긴급·집중 사례관리대상자수																	
	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점																
* 각 사례점수 1) 점 2) 점 3) 점																		
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 총 사례관리 유형 중 사례판정회의를 통해, 긴급이나 집중으로 등록되었던 사례가 일반이나 연계 유형으로 전환되는 변화율을 측정하여 사례관리 노력도와 효과성을 파악 - 등급변화에 대한 기준은 서비스계획의 서비스가 어느정도 달성되었는지 서비스 점검 및 모니터링 자료를 점검 <p>○ 주요 점검사항 설명</p> <ul style="list-style-type: none"> - 긴급이나 집중유형이 일반이나 공공연계유형으로 전환된 사례수 : 초기 등록시 긴급이나 집중으로 분류되었던 사례 중, 사례관리 진행 과정동안 일반이나 공공연계유형으로 조정된 사례의 총 수 - 총 긴급·집중 사례관리대상자수: 총 등록된 사례관리대상자수 - 무한돌봄 사례관리 매뉴얼에 따르면, 권역사례회의는 네트워크팀에서 월 2회이상 수행하도록 되어있으며, 이 때 초기 판정된 사례유형이 변경되어야하는지 논의하게 됨. 이 논의를 바탕으로 사례유형의 판정이 변경되어야할 경우, 시센터에 의뢰하여 사례유형을 재판정하게 됨. 이렇게 재판정되는 사례 중, 긴급이나 집중유형이 일반이나 연계유형으로 전환된 경우를 측정함. * 사례관리 케이스 중 3케이스 무작위 선정하여 정성평가(20case준비) 																		
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>○ 서류 모니터링 : <붙임 1></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="background-color: #cccccc;">초기상담시</th> <th colspan="3" style="background-color: #cccccc;">현재</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">긴급</th> <th style="background-color: #cccccc;">집중</th> <th style="background-color: #cccccc;">공공연계/단순</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">긴급</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">집중</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 현장 모니터링 : 사례판정회의록(사례판정지), 사례회의록</p>				초기상담시	현재			긴급	집중	공공연계/단순	긴급				집중			
초기상담시	현재																	
	긴급	집중	공공연계/단순															
긴급																		
집중																		

D. 지역인프라 연계

1. 지역인프라 개발 및 관리

평가지표	평가척도	
1) 자원개발/연계실적	a. 자원연계 건수: () 건 b. 후원 및 기증 자원연계에 대한 금액 환산치: ()원	
	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 후원 및 기증받은 자원을 사례관리 대상자에게 연계한 연계금액 환산치를 합산 - 금액 환산 방식과 규모에 대해서는 평가단의 평가에 의해 수정될 수 있음 ※ <u>지역현황별 가중치 적용</u> 		
<p>◆ 평가근거자료</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 후원기증관리 대장 2) 운영실적보고 3) 자원연계 현황 		

평가지표	평가척도	
2) 지역사회복지협의체와의 업무연계	다음 각각에 대해 ○, ×로 확인하여 ○의 개수 확인	
	① 지역사회복지협의체 위원이 운영위원회 명단에 포함. ② 지역사회복지협의체와 사례관리 교육, 현황조사, 서비스제공 등 사례관리 업무연계 및 협조여부 ③ 지역사회복지협의체 통합서비스분과에 무한돌봄센터 실무자 참석 여부 ④ 무한돌봄센터 사례회의에 지역복지협의체 간사 참석 여부	
	배점	(4) - 4개 해당 (3) - 3개 해당 (2) - 2개 해당 (1) - 1개 해당 (0) - 없음
◆ 해설 - 지역사회복지협의체와의 긍정적인 관계는 무한돌봄센터 업무활성화에 도움이 됨. - 지역사회복지협의체와 긍정적인 관계를 유지하고 있는지 확인 - ②는 협의체와의 사례관리 업무연계 및 원활한 협조를 위함 임.		
◆ 평가근거자료 1) 사례회의록, 교육 및 워크숍 보고서 등		

평가지표	평가척도															
3) 협력기관과의 관계	<ul style="list-style-type: none"> · 다음의 ①-⑥ 각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악하여 배점 기준에 따라 점수를 각 사례점수에 표시 															
	<ul style="list-style-type: none"> ① 협력기관에서는 무한돌봄센터로부터 의뢰 또는 연계 요청이 왔을 때에 어떻게 수용하고 계십니까?(수용성) ② 무한돌봄센터는 협력기관에 의뢰 또는 연계이후에도 지속적으로 관심을 갖고 클라이언트의 관계 등에 대해 문의 또는 방문이 있었습니까?(연계-활용도) ③ 협력기관에서는 무한돌봄센터에서 의뢰 또는 연계한 사안에 대해 클라이언트의 욕구에 충실하게 지원하였습니까?(욕구 충족성) ④ 협력기관에서는 무한돌봄센터에서 사례를 종결한 이후에도 클라이언트에 대한 지속적인 관심과 점검을 하고 있습니까?(모니터) ⑤ 무한돌봄센터가 지역단위 통합사례관리에 도움이 된다고 생각하십니까?(인식도) ⑥ 우리기관은 지속적으로 무한돌봄센터와 업무적으로 협력할 것입니까?(협력의지) 															
	배점 (9) - 6개 해당 (7.5) - 5개 해당 (6) - 4개 해당 (4.5) - 3개 해당 (3) - 2개 해당 (1.5) - 1개 해당 (0) - 없음 * 표본사례 4기관 중 해당하는 점수/4기관															
* 각 사례점수 1) 점 2) 점 3) 점																
◆ 해설 - 협력기관과의 긍정적인 관계를 평가하는 지표 - 경기도무한돌봄센터에서 협력기관을 무작위 선정하여(4개기관) 전화조사 실시																
◆ 평가근거자료 ○ 사례회의에 1회이상 참석한 협력기관명과 기관장, 회의참석 대표 실무자 명단 모두 제출 / 경기도무한돌봄센터 전화조사 : <붙임 1>																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">사례회의에 1회이상 참석한 협력기관명</th> <th style="background-color: #cccccc;">협력기관 기관장</th> <th style="background-color: #cccccc;">기관장 전화번호</th> <th style="background-color: #cccccc;">협력기관 실무자</th> <th style="background-color: #cccccc;">실무자 전화번호</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">경기도 정신보건센터</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">경기도 장애인복지관</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		사례회의에 1회이상 참석한 협력기관명	협력기관 기관장	기관장 전화번호	협력기관 실무자	실무자 전화번호	경기도 정신보건센터					경기도 장애인복지관				
사례회의에 1회이상 참석한 협력기관명	협력기관 기관장	기관장 전화번호	협력기관 실무자	실무자 전화번호												
경기도 정신보건센터																
경기도 장애인복지관																

E. 홍보

1. 홍보

평가지표	평가척도																					
1) 홍보물 제작	'11년 무한돌봄센터의 각 홍보매체별 건수																					
	() 건																					
	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점																				
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 무한돌봄센터 홍보를 위한 각 센터의 홍보물 배포 노력을 평가하기 위하여, 센터소식지 제작 여부를 확인한다. - 기타홍보물 제작 여부를 확인한다. 																						
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>1) 홍보자료(사진),품의서, 예산집행(홍보비) 내역서 등 : <붙임 1></p> <p style="text-align: right;">(단위: 건)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th colspan="5">홍보매체의 종류</th> </tr> <tr> <th>계</th> <th>인쇄물</th> <th>전광판</th> <th>온라인홍보</th> <th>기 타</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						구분	홍보매체의 종류					계	인쇄물	전광판	온라인홍보	기 타						
구분	홍보매체의 종류																					
	계	인쇄물	전광판	온라인홍보	기 타																	

평가지표	평가척도																					
2) 언론홍보	'11년 무한돌봄센터의 언론홍보 건수																					
	()건																					
	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점																				
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역신문, 지역방송 등을 통한 홍보를 위해 별도의 보도 자료를 배포하였는지를 확인하고 전체 작성 및 배포 건수를 기록한다. - 지역신문, 지역방송 등의 매체에서 보도된 결과물을 확인한다. ※ 외부의 신문 방송 홍보이며 동일 내용의 여러 신문 방송 보도(홍보) (일자포함)는 1 건에 해당함. 																						
<p>◆ 평가근거자료</p> <ul style="list-style-type: none"> - 품의서, 보도내용 등 증빙자료 제출 : <붙임 1> <p style="text-align: right;">(단위 : 건)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th colspan="6">언론의 종류</th> </tr> <tr> <th>계</th> <th>지역신문</th> <th>중앙신문</th> <th>지역방송</th> <th>중앙방송</th> <th>기타</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			구분	언론의 종류						계	지역신문	중앙신문	지역방송	중앙방송	기타							
구분	언론의 종류																					
	계	지역신문	중앙신문	지역방송	중앙방송	기타																

평가지표	평가척도	
3) 경기도무한돌봄센터 홈페이지 활용	다음의 ① 각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악	
	① 경기도무한돌봄센터 홈페이지에 5회이상 보도자료 게재()	
	배점	(1) - 해당 (0) - 해당 없음
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - '11년 무한돌봄센터 홈페이지/카페 에 보도자료, 공지사항, 센터소식지가 게재된 것을 확인한다. - 보도자료실에는 지역사회홍보에서 작성된 보도자료가 등록되어 있어야 한다. (최소 5건 이상이 등록되어 있어야 함.) 		
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>1) 무한돌봄센터 홈페이지</p>		

평가지표	평가척도	
4) 무한돌봄센터 BI활용 여부	다음의 ① 각각에 ○ 또는 ×로 체크하고, ○의 개수를 파악	
	① 무한돌봄 BI 활용 홍보물()건	
	배점	※ 센터평균기준으로 평가단이 배점
<p>◆ 해설</p> <ul style="list-style-type: none"> - 홍보물은 기념품, 명함, 조끼등 일반인에게 노출되는 물품만 해당 - 홍보물 제작 시 무한돌봄 BI 사용 여부(무한돌봄 BI가 사용된 홍보물이 1개 이상 있어야 함) (차량지급 시군의 경우 차량에 BI랩핑이 안되어 있을 경우, 0.5점 감점) 		
<p>◆ 평가근거자료</p> <p>1) 무한돌봄 BI가 사용된 홍보물, 홍보물 사진 등</p>		

F. 면접평가종합소견

- 면접평가를 통해 센터 자체평가서 내용 확인 및 조정

평가지표	영역	내용	점수
1) 센터장 평가	(사업이행도, 추진의지등)	ex) 센터이해도, 민관업무조정, 민간인력지원정도등	4점만점 ()점
2) 면접평가 종합소견	(민관 협력등 전반적인 무한돌봄센터사업에 대한 평가)	ex) 과장업무지원, 민관협력도, 행정시스템 권한부여등	6점만점 ()점

※ 면접평가 종합소견 점수는 평가위원들 각각 점수의 평균을 계산하여 적용 함

G. 우수프로그램 평가(확장형, 혼합형의 경우해당)

□ 우수프로그램

<p>《사업명 : ○○○》</p> <p>○○시·군센터 ○○네트워크팀</p>
<p>□ 사업배경 및 목적</p> <p>※ 경기도에 확산, 전파 가능한 수범사례</p>
<p>□ 사업 내용</p> <p>○ 추진실적</p> <p>- 주요내용</p> <p>·</p> <p>○</p>
<p>□ 추진 일정(생략가능)</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>□ 성과 및 기대효과</p>
<p>□ 관련사진 등(별도 첨부 가능)</p>

-우수프로그램 평가 기준-

1. 제출건수 평가기준

- 제출건수 : 확장형 네트워크팀당 우수프로그램 1건 제출

2. 항목별 평가내용

- 창의 실용성
 - 시책의 독창성·창의성 → 과거 프로그램과의 유사성 정도
 - 목표의 구체성, 적절성, 실현가능성 → 목표의 구체성 정도 등
 - 추진체계 → 주관·협조·보조부서 등의 역할과 기능, 전체 차원의 조정 등
 - 수단의 효율성 → 목표 달성을 위해 동원한 인적·물적 자원의 적절성
ex) 시군의 재정여건에 비하여 예산을 투입한 정도
- 분야와의 연계성
 - 사례관리 분야와의 관련성
→ 제출된 우수 프로그램이 무한돌봄센터 사례관리와 관련된 정도
 - 유관 기관 간 협력도
→ 해당 우수 프로그램과 관련된 무한돌봄센터, 협력기관 등이 당초의 기능과역할을 제대로 수행한 정도 등
- 파급 효과성
 - 지속적인 활용 가능성 → 해당 우수 프로그램의 지속적인 활용 가능 정도
- 추진 성과
 - 목표 달성도 → 당초 설정한 목표가 달성된 정도
 - 무한돌봄센터 기대 효과
→ 무한돌봄에 실제 미친 영향 정도, 타 분야 시책과의 연계를 통한시너지효과 정도 등

3. 항목별 배점내용

《 프로그램 명 : ○○ 》

《 네트워크팀 명 : ○○ 》

평가항목(배점)	세부항목	배점	평점
계		100	
창의실용성(25)	◦ 시책의 독창성·창의성	10	
	◦ 목표의 구체성, 적절성, 실현가능성	5	
	◦ 추진체계	5	
	◦ 수단의 효율성	5	
분야와의연계성(20)	◦ 분야와의 관련성	20	
	◦ 유관 기관간 협력도	5	
파급 효과성(20)	◦ 지속적인 활용 가능성	20	
추진성과(30)	◦ 목표달성도	20	
	◦ 기대 효과성	10	

경기복지재단

경기도 수원시 팔달구 인계로 178
Tel. 1577 4312
Fax. 031 898 5937
www.ggwf.or.kr

