



차세대 사회서비스 정보시스템 (희망 이음) 설명회

| 2022. 4

진행순서

- 1 인사말씀 || 차세대사회보장정보시스템구축추진단장
- 2 희망이음 소개 || 시스템2팀장
- 3 질의응답
- 4 마무리 정리

인사말씀

보건복지부 차세대사회보장정보시스템구축추진단장

희망이음 소개

보건복지부 차세대사회보장정보시스템구축추진단 시스템2팀장

목 차

1 사회서비스 정보시스템이란?

- 차세대 사회보장정보시스템 구축사업 소개
- 개념 및 구축 배경
- 법적 근거와 대상 기관

2 희망 이음의 구성

- 개요
- 기관행정업무
- 서비스 제공 관리
- 민관 협업

3 행복이음 개선사항

- 개요
- 시설 및 법인 관리
- 민관 협업

4 개통 일정 및 교육 계획

1

사회서비스 정보시스템 (희망 이음) 이란?

1-1

차세대 사회보장정보시스템 구축 사업 소개

1-1 차세대 사회보장정보시스템 구축 사업 소개

- ✓ '10년 개통된 현행 사회보장정보시스템을 최신 정보통신기술, 국민·사용자의 요구, 변화된 사회보장제도를 반영하여 전면 재구축

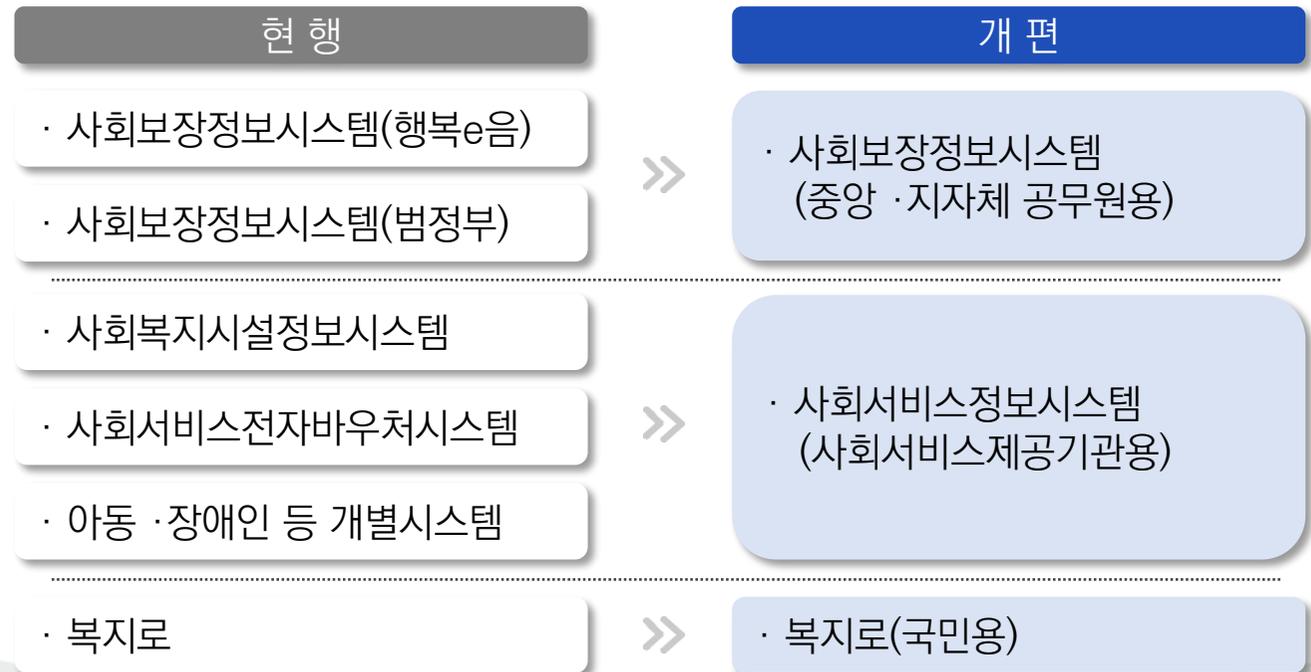
■ 사업 기간

2020년 4월 ~ 2022년 12월

■ 사업자

엘지씨엔에스 컨소시엄

■ 개편 범위



1-1 차세대 사회보장정보시스템 구축 사업 소개

☑ 차세대 사회보장정보시스템 구축사업 추진 필요성

시스템 노후화에 따른 교체 필요

- ☑ 복지 업무의 양적 · 질적 급증으로 인해, 10여년 간 운영해온 기존 시스템의 처리 능력이 한계에 도달(연 평균 시스템 중단 6.5일)

공무원 업무처리용 → 맞춤형 서비스 기능으로 확대 필요

- ☑ 단순히 업무처리를 지원하는 것을 넘어서 시스템으로 유입되는 다양한 정보를 토대로 국민체감형 서비스를 제공할 수 있도록 기능 보강 필요

현금급여, 공적지원 중심 → 돌봄서비스, 민간지원 연계 필요

- ☑ 지방자치단체와 지역사회의 다양한 민간기관이 연계하여 복지대상자를 지원 · 관리 할 수 있는 업무시스템 마련 필요

1-2

개념 및 구축 배경

1-2 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]

1-2 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
- 입양정보시스템 - 국가아동학대 - 가정위탁지원 - 아동자립지원 - 디딤씨앗통장	- 노인학대정보 - 노인맞춤돌봄 - 응급안전안심	- 발달장애인지원정보 - 장애인복지관 - 장애인건강보건관리	- 정신건강 사례관리시스템	- 자활정보 시스템

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

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

☑ 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

1-3

법적 근거와 대상 기관

1-3 법적 근거와 대상기관

☑ 시스템 관련 법적 근거 및 지침

기본칙

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)

민관협력

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)

구축운영

- ◆ 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 제6조의2 제1항, 사회서비스 이용권법 제28조 제1항)

지침

- ◆ 사회서비스 공통업무 지침

1-3 법적 근거와 대상기관

☑ 희망 이음 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 보건복지부장관이 인정한 기관

2

희망 이음 구성



개요

2-1 개요

시시스템의 기본 구성 - 시스템적 측면



☑ 시스템의 주요 기능 구성

➔ 사회서비스 제공기관의 업무분류에 맞추어 기능을 구성

기관행정
업무지원

- 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

사회서비스
제공 관리

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

민관 정보공유
및 협업플랫폼

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

2-2

기관행정 지원

☑ 상용 ERP와 그룹웨어 도입

ERP 및 그룹웨어

As-Is >> To-Be 개선 사항

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**

구분	기존	개선
회계·세무	<ul style="list-style-type: none"> • 단식부기만 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 기관에 따라 단식/복식부기 적용 • 부가세, 법인세 등 세무업무 지원
인사	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자 급여 지급을 위한 최소한의 인사 관리 기능만 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 채용 공고부터 전자 근로계약서까지 원스톱 채용관리 • 교육관리, 근무평정 기능 제공
그룹웨어	<ul style="list-style-type: none"> • 제한적인 의사소통 채널로 인한 신속한 의견 교환 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 의사소통을 활용하여 실시간 의견 교환 • 그룹웨어 통한 전자 결재 등

☑ 상용 ERP 도입으로 효과적인 재무회계 업무와 조직 및 인사관리 지원

➔ ERP의 종사자 정보와 예산회계 정보는 희망이음과 정보 연계

The screenshot displays an HR management system interface. On the left, there is a table listing employees with columns for ID, Name, Position, and Department. The selected employee, '구잔성' (ID: 1000000054), is highlighted in yellow. On the right, a detailed profile for this employee is shown, including personal information, employment details, and contact information.

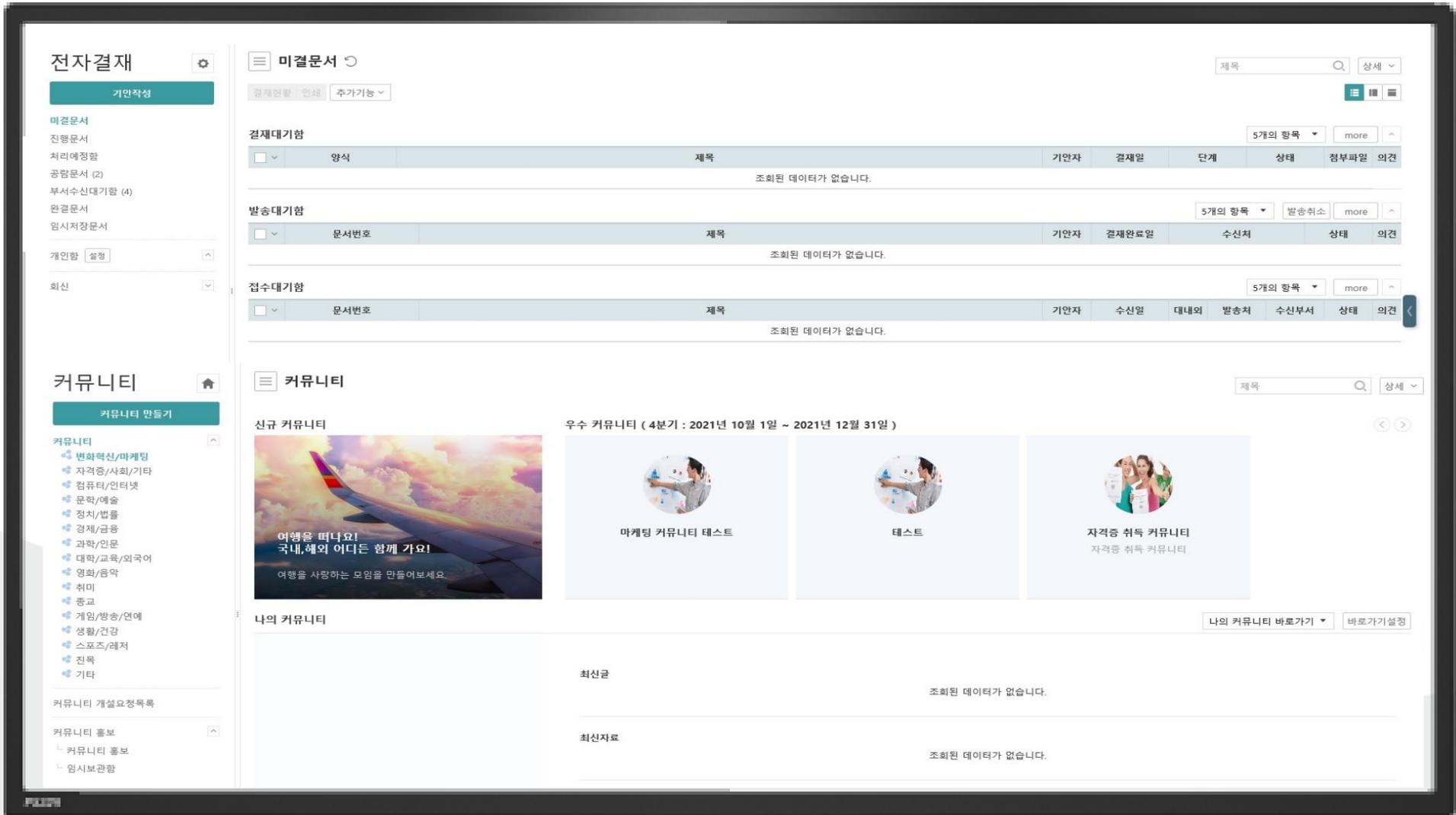
사번	성명	직위	부서
bloom16	bloom16		사회서비스
khjkhj	khjkhj		사회서비스
admin	관리자		사회서비스
2022000010	구자은		사회서비스
1000000054	구잔성		주간보호센터
1000000031	권은영		복지시설정보부
1000000014	길인영		복지시설정보부
1000000023	김기연		복지시설정보부
1000000006	김상길		사회서비스개발팀
1000000015	김상훈		복지시설정보부
1000000001	김성훈		사회서비스
2022000012	김소라		사회서비스
1000000024	김소연		복지시설정보부
1000000055	김영은		사회서비스
1000000016	김영환		복지시설정보부
1000000017	김정운		복지시설정보부
2022000008	김진아		사회서비스
2022000013	김관섭		사회서비스
2022000002	문일권		사회서비스
2022000007	박용희		사회서비스
1000000025	박재중		복지시설정보부
1000000002	박정하		사회서비스
1000000035	박지훈		사회서비스

사번	1000000054		
성명	구잔성	성명(영문)	
주민등록번호		생년월일	1994-03-17 (양)
부서	주간보호센터		
직급		호봉	2호봉 (승호일 : 2022-12-15)
직위		직책	
직종	시설장(원장)	직무	

입사일자	2021-12-15		
재직상태	재직	재직기간	년
현직급승진일		전직급승진일	
현부서발령일			
주소		휴대폰	010-1111-1111
자택전화		팩스번호	
직장전화		서명파일	미등록
이메일			
최종학력			
검직정보			
채용구분	공개채용(일반)		
비고			

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

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



☑ 종사자 자격 및 경력관리 지원

종사자 자격·경력관리

As-Is >> To-Be 개선 사항

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

구분	기존	개선
경력 조회 및 증명서 발급	<ul style="list-style-type: none"> • 이전에 근무했던 기관에 대해 일일이 경력 조회 및 방문하여 증명서 신청 	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템에서 경력 조회 및 확인서 신청
자격증 정보확인	<ul style="list-style-type: none"> • 자격 증명서를 발급받아 제출 	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템에서 자격증 정보 조회
종사자 급여 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 내에서만 수기로 관리하고 있어 지자체에서 종사자 인건비 가이드라인 준수여부 파악 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자의 급여를 시스템으로 관리. 종사자 인건비 가이드라인 준수 여부 확인
교육관리	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 내에서만 수기로 관리하고 있어 교육이수 여부 파악 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육이수 정보의 시스템을 통한 관리 및 법령/지침에 따른 이수 여부 확인

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: 인증여부:

총 3 건) 다운로드

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

☆ 교육이력 추가

교육유형: 전제 교육구분: 사전교육

교육명: 방문간호조무사교육

교육기관명: 조무사협회 교육장소:

시작일자: 2022-03-09 종료일자: 2022-03-24

교육이수시간: 0 시간 교육비: 0 원

수료여부: 수료 미수료 강사성명:

교육내용:

첨부파일: 이동할 항목을 선택하고 원하는 위치로 끌어다 놓습니다

☆ 자격증 목록 (CWWI22310M)

기간: 2021-03-11 ~ 2022-03-11 자격일자구분: 자격취득일자 자격만기

총 3 건) 다운로드

번호	국가자격면허코드명	자격증번호	발급기관	자격면허등급	취득일자	만기일자
1	자동차운전면허1종대형	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

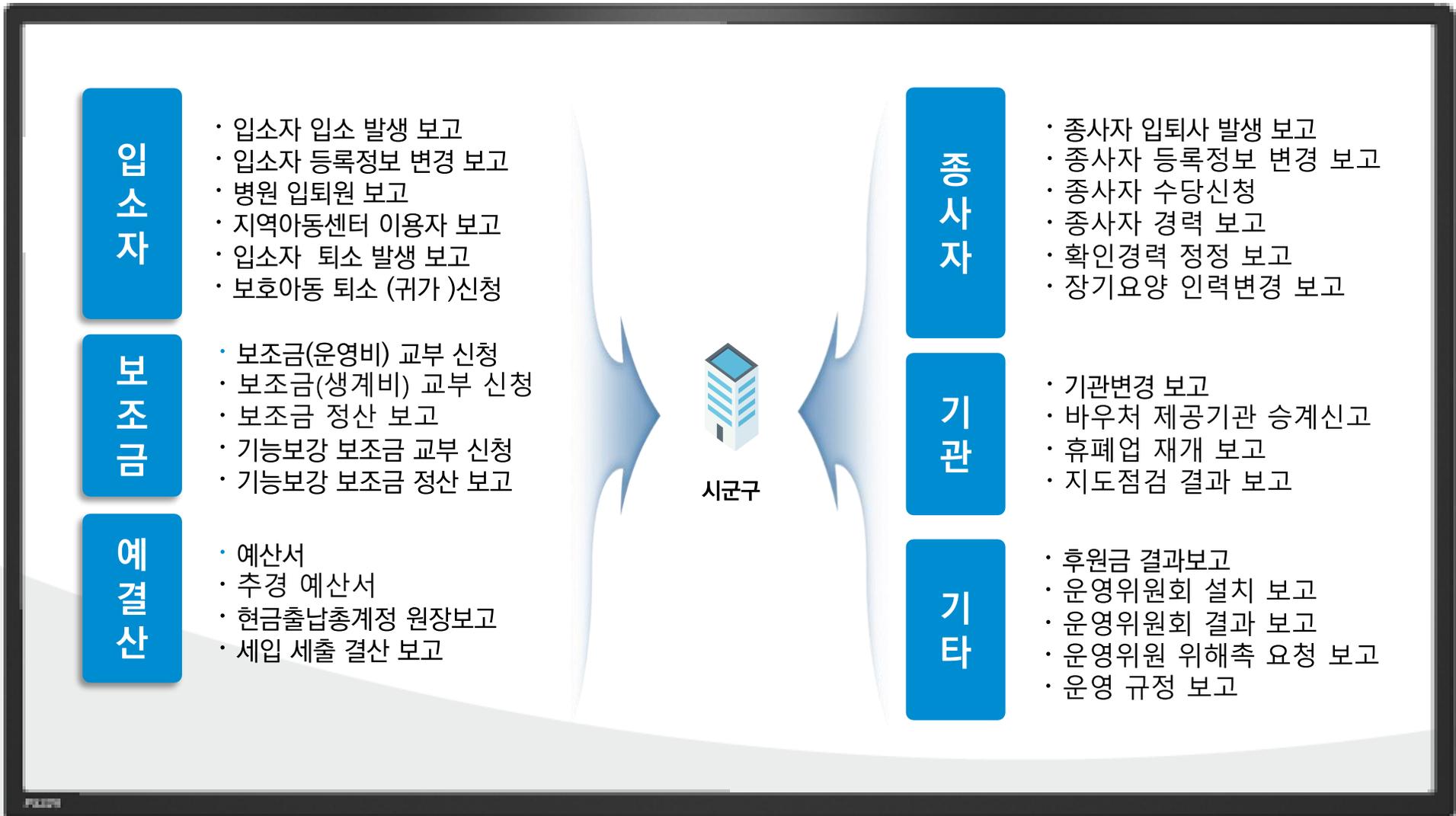
● 근무 이력

● 교육내역

● 자격증

2-2 기관행정 지원

시군구 보고 대상 정형 보고 18종 → 31종으로 확대



2-3

서비스 제공 관리

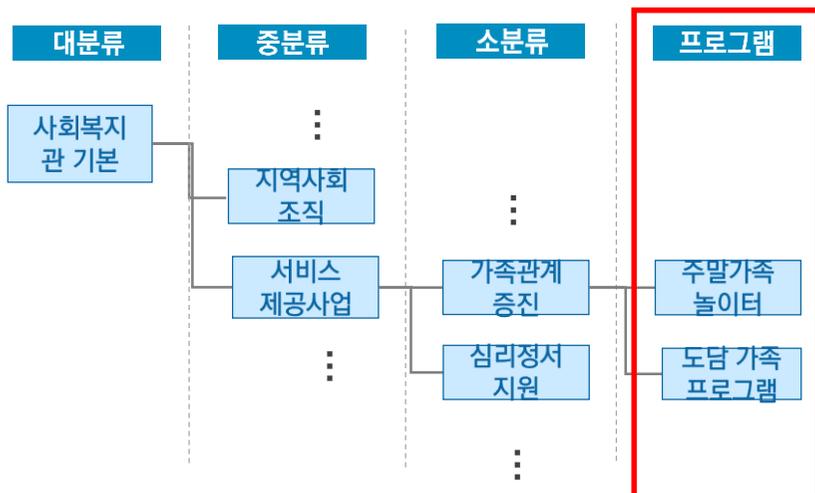
2-3 서비스 제공 관리

☑ 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



프로그램 신청 경로

현장 신청

- 사회서비스 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 사회서비스 제공기관으로 서비스 의뢰
- 예시: 노숙인 시설의 입소의뢰 등

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
쉼터	Y
교육지원	Y
안전 및 인권교육	Y
학습지원	Y
문화 및 여가지원	Y
공연 전시 관람지원	Y
생일잔치	Y
체육활동지원	Y
체험 및 여행지원	Y
상담	Y
보호자상담	Y
쉼터생활상담	Y
외박 및 외출 상담	Y
유관기관상담	Y
초기상담	Y

대분류 - 중분류 - 소분류의 사업분류 체계

온라인 신청 정보

* 온라인신청여부 가능 불가능

* 신청시작일시 2022-02-03 08:30 * 신청종료일시 2022-02-18 15:00

* 신청방법
- 복지로 온라인 신청을 통해 신청 가능합니다.
- 기초생활보장에 대한 자격 조회를 위해 동의서 첨부이 필요합니다. (전역 확인)

* 신청대상자
- 세종시 주민이라면 누구나 가능

조회 자격
 기초생활보장 자살위계중 한부모가족 의료급여 상세 배우처
 기초(장애)연금 지역아동센터 이용자 장기요양보험 장애정보 장기요양등급

기타 자격

복지로 복지서비스/사업 정보 시뮬레이션 신청

원하시는 복지서비스 및 키워드를 입력해주세요

예시 화면

복지시설 15 중앙 4 자... 민간 1

모바일앱 신청가능 공인인증 필요 현재위치

꿈터 복지관 - 책임어주기 프로그램
1년에 5회 그림책을 제공하고, 복지관에서 전무 강사가 책임어주기 서비스를 제공합니다.

민간 프로그램/서비스

신청

복지로를 통한 온라인 신청 지원

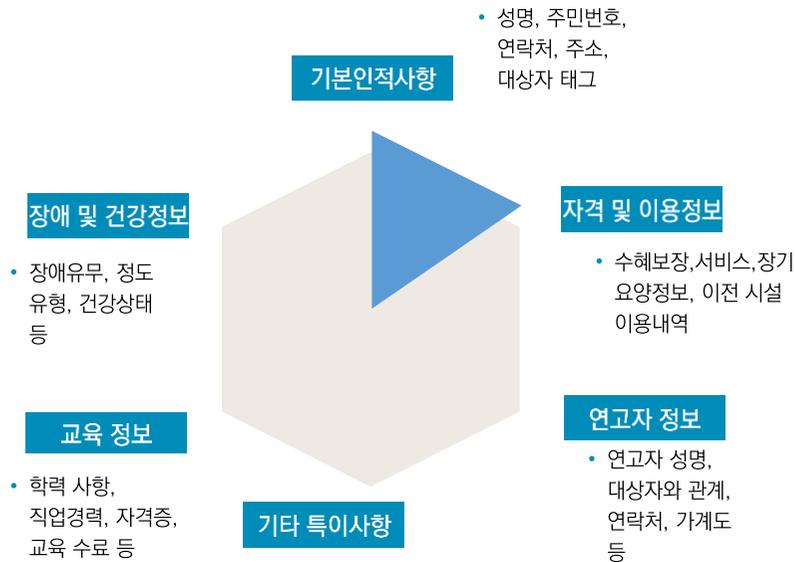
2-3 서비스 제공 관리

☑ 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
- 기본적인사항 일부는 필수 입력 (성명, 주민등록번호, 연락처)



행복 이음과 연계하여 자격 조회 가능

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



< 조회 가능한 공적 자격 >

소득 조건

- 생계, 의료, 주거, 교육 급여 수급 여부
- 차상위 계층
- 한부모 가족
- 기초연금, 장애인 연금 수급
- 의료급여 상세

자격 조건

- 장애정보(장애정도, 장애유형)
- 장기요양등급 관련 정보
- 국가유공자
- 각종 바우처 사업별 자격
- 장애인서비스지원 종합점수

2-3 서비스 제공 관리

☑ 사회보장정보시스템과 대상자 정보를 연계하고 정보 관리 항목 범용화

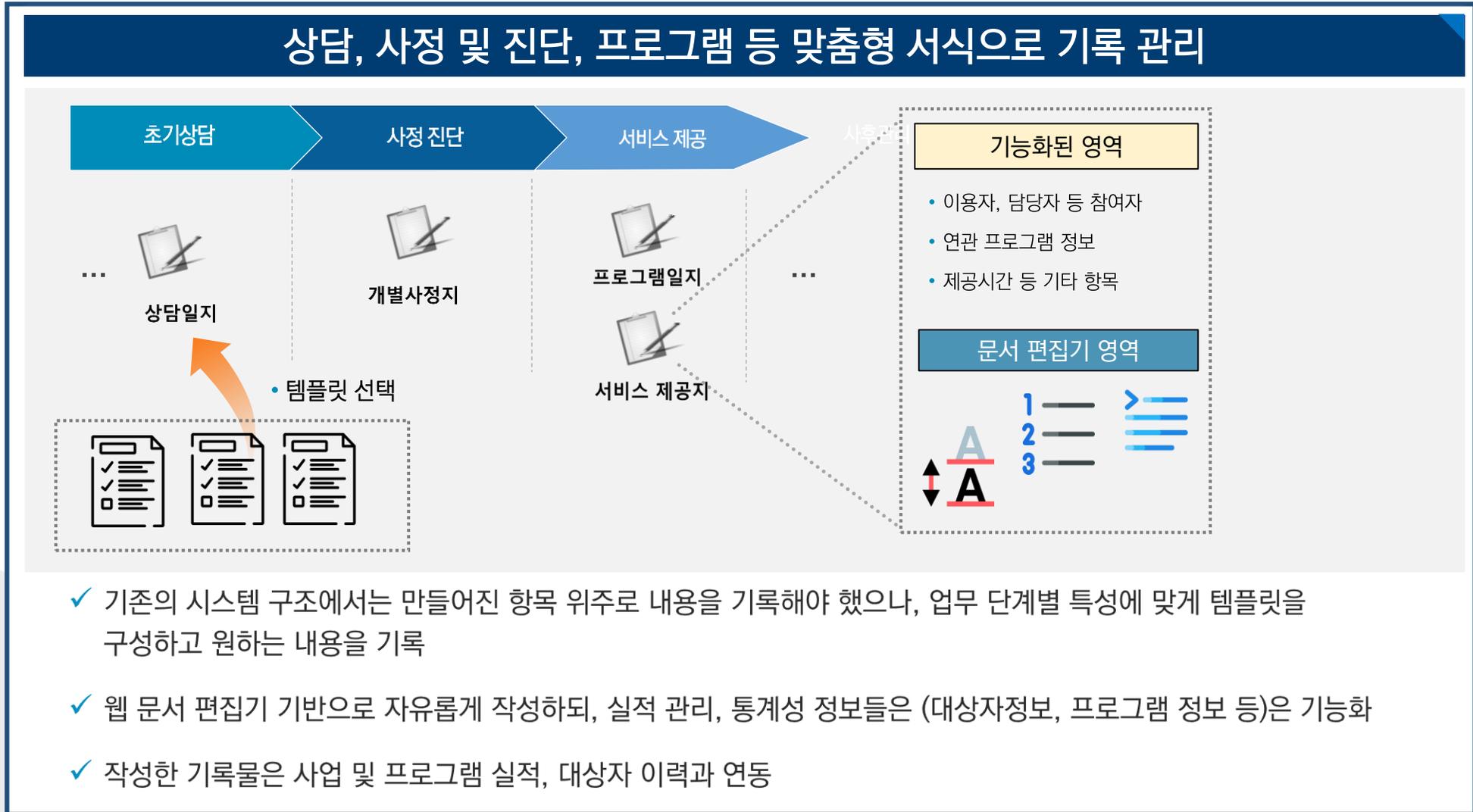
➔ 대상자 정보를 구성하고 장애정보, 건강정보, 주요 공적 자격 정보를 연계

기본인적사항	자격및이용정보	장애및건강정보	가구원연고자정보	특이사항	
기본인적사항					
대상자번호	U202111120011	* 대상자명	홍복지	* 정보취급동의	<input checked="" type="radio"/> Y <input type="radio"/> N
주민등록번호	500410-2035273 <input type="button" value="중복"/>	실명확인여부	<input type="radio"/> Y <input checked="" type="radio"/> N	의료급여전산번호	<input type="text"/> <input type="button" value="중복"/>
* 생년월일	1950-04-10 <input type="button" value="📅"/>	* 성별	여성 <input type="button" value="v"/>	연령(만나이)	73(71) 세
* 가족(연고)유무	<input type="radio"/> 유 <input checked="" type="radio"/> 무	담당자	이수현 <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="Q"/>	* 접수일자	2021-11-12 <input type="button" value="📅"/>
전화번호	032 - 2732 - 2222	휴대전화번호	010 - 2233 - 4455	긴급연락처	02 - 2121 - 3232
이메일	mohw @ naver.com <input type="button" value="v"/>	주장애유형	지적장애	주소명	<input type="text"/>
종합장애정도	심한 장애	건강상태상세	세대유형: 독거세대 (자녀:3남2녀 - 큰아들,막내아들 인천)세대유형: 독거세대	부장애여부	<input checked="" type="radio"/> Y <input type="radio"/> N
건강상태	좋지않음	계좌번호	101-222-3231	예금주	홍나눔
은행명	003-기업	학년		반	
학교명	노인실버대학	담당연락처	- -	결연대상여부	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>
담임명	홍당무				
주민등록주소	03111 <input type="button" value="Q"/> 서울특별시 종로구 보문로				
실거주지주소	<input type="checkbox"/> 주민등록주소와동일 03111 <input type="button" value="Q"/> 서울특별시 종로구 보문로				
비고	* 건강여부: 심장약 복용중 * 노령연금: 약 20만원 수령중 종교: 기독교 (갈산동 소재 교회) 세대유형: 독거세대 (자녀:3남2녀 - 큰아들,막내아들 인천에서 살고 있음) 이용동기:이웃사촌의 추천으로 등록하게 됨				
태그정보					
대상자태그	신입이용자				



2-3 서비스 제공 관리

기관별 맞춤형 서식을 통한 서비스 제공 기록 관리



2-3 서비스 제공 관리

☑ 기관별 맞춤형 서식을 에디터 기반의 기록 관리 지원

➔ 기관별 서식 템플릿을 관리

☆ 기록물템플릿관리 (CWRI28200M) 서비스 대상자 관리 > 기록물템플릿관리

템플릿목록 전체펼침

- ▶ 사정기록물
- ▶ 진단관리
- ▶ 개인상세발달사
 - ▶ 개인상세발달사아동
 - ▶ 개인상세발달사아동기본템플릿
 - ▶ 개인상세발달사성인
- ▶ 일지
- ▶ 운영관리
- ▶ 프로그램
- ▶ 교육정보
- ▶ 서비스제공기록
- ▶ 건강관리
- ▶ 급식관리

템플릿정보

* 기록물이름: 개인상세발달사아동 * 템플릿이름: 개인상세발달사아동기본템플릿 기본템플릿

기본값 기본글꼴 보통 줄간격

출생전(임신시)

약물복용		출연/음주		질환	
출격		유산		산모연령	

출생시

분만상태	선택	체중	선택	산소호흡기	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무
출기	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무	인큐베이터	선택	뇌손상	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무
			저체중		
			과체중		
			정상		

출생후

고열	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무	중독	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무	경기	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무
질환	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무	황달	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무	외상	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무
수유	<input type="radio"/> 유 <input type="radio"/> 무	사회심리요인			
기타사항					

신체발달(정상발달계형)

목 가누는 시기(3)		앉기(8~9)		네발 걷기 (8~9)	
서기(11)		걸기 (12~13)		뛰기/점프 (15~)	

편집 HTML 미리보기

기관별 맞춤형 서식을 사용할 수 있도록 에디터 기반의 기록관리 지원

서비스 제공내역을 문서를 편집하는 방식과 유사하게 기록

기록물관리 (CWRI28100M) 서비스 대상자 관리 > 기록물관리

* 기간: 2022-02-01 ~ 2022-03-31 담당자: [검색] 분류: 전체 기록물: 전체 [조회]

제목: [검색] 대상자: [검색] 프로그램: [검색] 태그: [검색] 상세조건

상담일지 목록 (총 112건) [행취소] [행복사] [다운로드]

날짜	기록물명	대상자	자수	결재
2022-03-11	상담일지	조성준	1	
2022-03-10	프로그램일지	홍길동 외 1명	4	
2022-03-10	프로그램일지	김산 외 1명	3	
2022-03-10	프로그램계획	조성준 외 3명	2	
2022-03-10	프로그램일지	김종득 외 2명	2	
2022-03-10	상담일지	조성준	1	
2022-03-10	프로그램일지	김산 외 2명	1	
2022-03-10	프로그램계획	test 외 1명	1	
2022-03-09	프로그램일지	김민수	1	
2022-03-08	입/퇴원	김상환	3	
2022-03-08	외래진료	이상수	3	
2022-03-08	재가노인지원사	조성준	2	
2022-03-08	외래진료	김산	2	
2022-03-08	입/퇴원	박용하	2	
2022-03-08	방문요양서비스	조성준	1	
2022-03-08	외래진료	박용하	1	
2022-03-08	입/퇴원	안철순	1	
2022-03-08	재활치료서비스	조성준	1	
2022-03-08	간호서비스	조성준	1	
2022-03-08	재가노인지원사	조성준	1	

상담일지 정보

대상자 내용 프로그램 내용 [대상자 추가버튼을 클릭하시면 대상자,종사자,인적자원,연고자를 추가가능합니다.] [신규] [출력] [결재요청]

* 분류: 일지 * 기록물: 상담일지 * 일자: 2022-03-11 * 담당자: 손설빈 [검색]

* 제목: 조성준 상담 실시 태그: 심층적 상담

대상자: [+] [조성준 X]

프로그램: [+] [이용상담 X]

* 상담방법: 내방상담 * 상담유형: 이용상담 * 상담일자: 2022-03-18 * 공개여부: 공개 비공개

* 상담시간: 01:00 ~ 02:00 소요시간: 1 시간 0 분

상담내용

기관 이용에 대한 상담을 실시 하였음

- 평소 복지관에서 운영하는 베이커리 프로그램에 관심 있었으며, 때마다 모집 공고가 나 지원하게 되었음
- 제과 제빵에 대한 경험이 있는지 ?
- 관련 전공 / 유튜브 간접 체험 / 전혀 없음
- 좋아하는 빵의 유형은 ?
- 소보로 / 식빵 등 담백한 류 / 케이크

상담자의견: [개입내용]

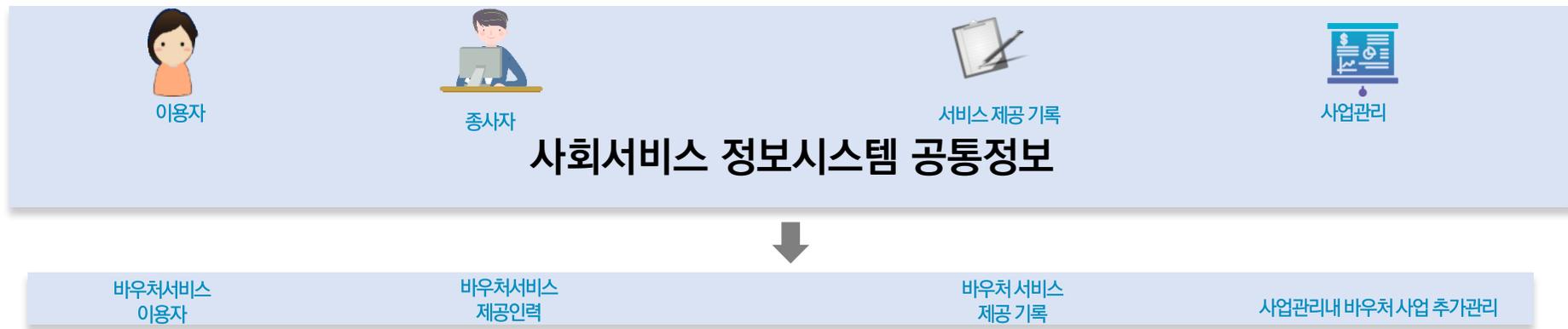
[삭제] [저장]

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



2-4

민관 협업 지원

❶ 복지대상자 정보공유 활성화

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

현황 및 문제점	개선사항													
<p style="text-align: center;">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 style="font-size: 1.2em; margin: 0;">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 style="text-align: center;">‘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 style="font-size: 1.2em; margin: 0;">〈 공공-민간 정보공유 개선방안 〉</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0072bc; color: white;">구분</th> <th style="background-color: #0072bc; color: white;">현행</th> <th style="background-color: #0072bc; color: white;">향후</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #0072bc; color: white;">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 style="background-color: #0072bc; color: white;">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 style="background-color: #0072bc; color: white;">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												

☑️ 보건복지자원의 통합 관리 기반 마련

➔ 자원관리의 자동화, 정보 공유의 주체를 공급자에서 수요자로 전환

현황 및 문제점

시설자원정보 활용 미흡 · 민관협업 부재

- 지자체 담당자에 의한 자원관리(총 35만 건 발굴, 14만 건 활용)대비 시설 자원정보는 거의 활용되지 않음
- 복지자원을 매번 조사하여 입력하고 현행화하는 업무부담이 큼

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
	(100%)	(0.2%)	(71.9%)	(26.3%)	(0.0%)	(0.2%)	(0.7%)	(0.2%)
활용률	25.8%	62.8%	40.3%	43.2%	0.0%	26.0%	11.3%	4.6%

자원중심의 정보 관리 자원제공이력관리 미흡

기관 사이 서비스 접수 처리 미흡

- 여러 기관 사이에 서비스 의뢰기능이 구현·운용 중이나, 담당자에 의해 접수·처리되지 못하고 묻히는 의뢰 다수 존재

〈행복e음 → 보건소 서비스의뢰 처리내역〉

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%)	

개선사항

민간기관 역할 강화 서비스 자원화 공유

- 시설, 공동모금회 등 민간기관의 역할을 강화하고 일상적으로 제공되는 서비스를 자원화하고 공유
- 시설의 등록, 입·퇴소 보고 등 정보를 통해 시스템에서 자동화 관리

자원수요자 관리를 통한 욕구대상자 탐색

- 자원의 수요자를 관리하여, 새로 자원이 등록될 때 미충족된 욕구가 있던 대상자 등을 찾아서 알림

서비스 의뢰 알림 체계 구축

- 서비스 의뢰에 대한 알림을 만들고, 시설의 일상업무를 사회서비스 시스템으로 수행하게 함으로써 인지 가능하도록 조치

지역사회에 존재하는 다양한 공공 민간 보건복지자원을통합 관리하여 대상자 지원의 중복 / 누락 방지

☆ 복지자원 관리 (CWRM11100M)
복지자원 > 자원관리

* 지역 서울특별시 노원구 읍면동

사업자등록번호

조회구분 제공주체명 제공서비스명 서비스제공기관

유효구분 가용자원 종료자원 공공기관 복지자원

담당자명

제공주체명

내가 등록한 복지자원

복지자원 조회결과 (총 12건) 복지자원조회_임시

제공주체명	제공서비스명	제공구분	자원상태	서비스유형	공유범위	담당자명	등록일자
정공서비스	교육지원금	사회복지시설(사서정)	정상	현금	시군구	명	2022-02-28
	독감 예방 접종	사회복지시설(사서정)	정상	현금	공유안함	명	2022-02-10
	2022 동계 의로비지원 서비스	사회복지시설(사서정)	정상	현금	공유안함	명	2022-02-10
	헬스중독예방세미나	사회복지시설(사서정)	정상	프로그램	공유안함	명	2022-02-10
	폭력피해상담소	사회복지시설(사서정)	정상	프로그램	시군구	명	2022-02-10
가나다지원센터	임대 주택	사회복지시설(사서정)	정상	현물	공유안함	명	2022-02-10
	치매검사 지원	사회복지시설(사서정)	정상	현금	공유안함	명	2022-02-10
	육아보호	사회복지시설(사서정)	정상	프로그램	공유안함	명	2022-02-10
	댄스댄스레볼루션	사회복지시설(사서정)	정상	프로그램	공유안함	명	2022-02-10
	1인창업 시설 지원	사회복지시설(사서정)	정상	현물	공유안함	명	2022-02-10
	취업훈련교육	사회복지시설(사서정)	정상	프로그램	공유안함	명	2022-02-10
	취미활동교육	사회복지시설(사서정)	정상	프로그램	시군구	명	2022-02-10

20
<< < 1 > >>

❗ 복지자원 선택 시 제공주체/제공서비스 요약정보가 조회 됩니다.

제공주체 정보

제공주체명	정공서비스	사업자등록번호	<input type="text"/>
제공주체구분	사업자	사업자구분	<input type="text"/>
유효기간	2022-02-28 ~ 2023-02-28 <input type="button" value="달력"/>		
담당자명	<input type="text"/>	전화번호	<input type="text"/>
주소	서울특별시 노원구 동일로 1004 (공릉동)		
제공주체설명	정공서비스		

제공서비스 정보

제공서비스명	교육지원금	서비스분류	기타서비스 연계-의회
제공기간	2022-02-28 ~ 2023-02-28 <input type="button" value="달력"/>		
공유범위	시군구	서비스의뢰범위	사회서비스기관
서비스유형	현금	전화번호	-
서비스 설명	교육지원금		

42

범용적으로 사용 가능한 공동사례관리 통합 플랫폼 구축

현황 및 문제점

정보시스템 분절로 인한 정보공유의 어려움 발생

- 사례관리 사업의 정보시스템은 10여개로 분절되어 있어, 정보공유 및 연계·협력을 수행하기 어려운 상황

사례관리 절차와 용어 상이 협업 어려움 발생

- 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

개선사항

사례관리 사업을 단일 플랫폼으로 통합관리

- 사례관리사업 정보를 공유하고 연계·협력의 기반 마련

여러 사업절차·용어·항목 및 입력 값 표준화

- 사례관리 프로세스, 용어, 항목 등의 표준화된 방안을 마련

사례관리 사업별 시스템 현황

구분	사례관리종류	現사용시스템	차세대시스템	
8대공공 사례관리	통합사례관리(희망복지지원단), 드림스타트, 의료급여	• 사회보장정보시스템 (행복e음)	행복e음	정보공유 및 민관협업 플랫폼
	방문건강관리	• 지역보건의료시스템	지역보건 의료시스템	
	정신건강, 중독 자활	• 정신건강정보시스템 • 자활정보시스템		
	노인맞춤돌봄	• 취약노인지원시스템		
민간	복지관(종합·노인·장애인)	• 시설정보시스템 • 민간 상용 시스템 또는 수기관리	사회서비스 정보시스템	
	아동분야 (가정위탁, 아동자립, 학대)	• 가정위탁정보시스템 • 아동자립지원시스템 • 아동학대정보시스템		

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	대상자구분 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 신청	서비스 신청 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

3

행복이음 개선사항



개요

3-1 개요

차세대 시스템에서는 사용자에게 따라 시스템 구분

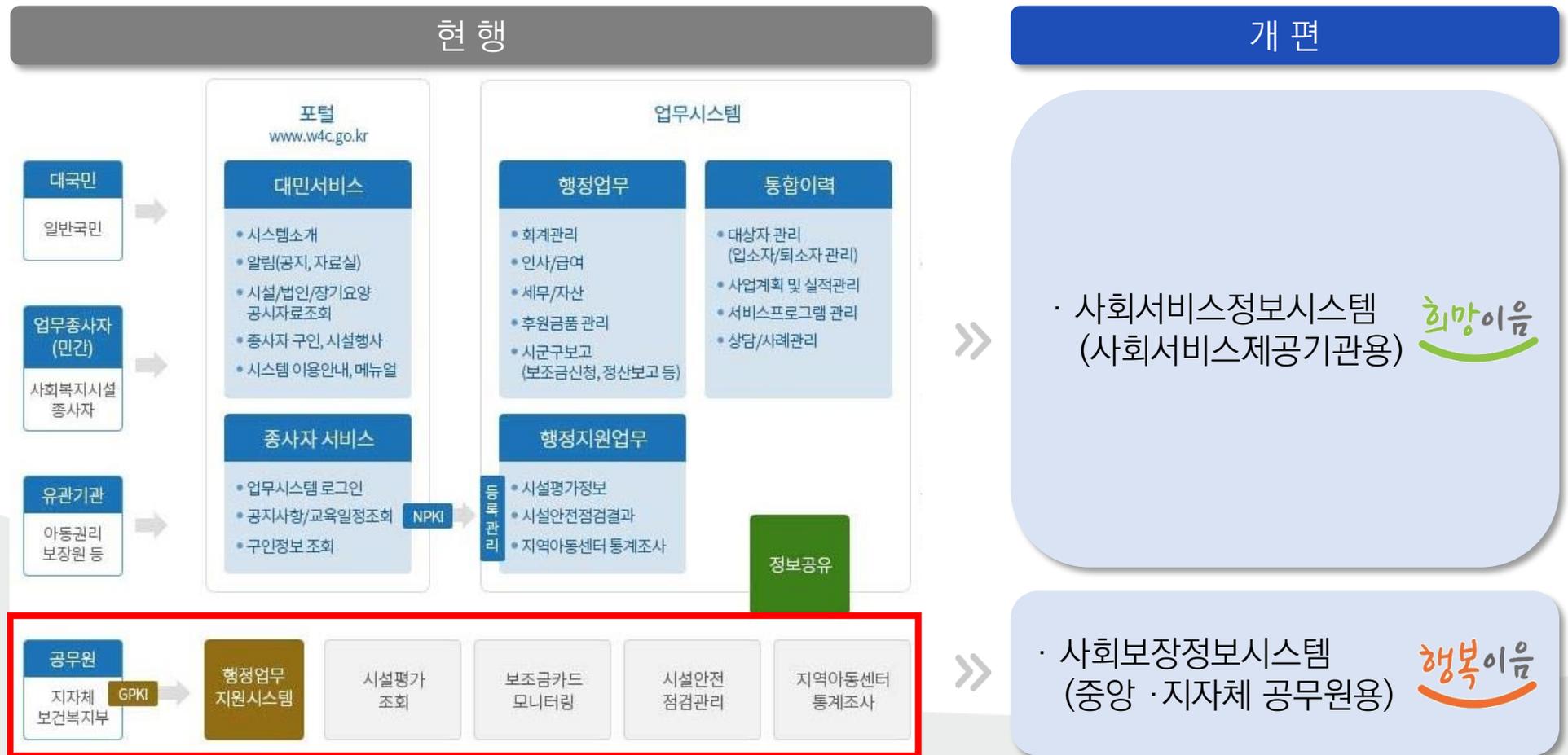
→ 공무원은 행복이음, 사회서비스 제공기관은 희망이음, 국민은 복지로 사용



3-1 개요

시설정보시스템 공무원 업무 기능(행정업무지원시스템)은 차세대 행복이음으로 이관

→ 지자체 공무원은 차세대 행복이음에서 시설 안전점검 관리, 보조금 카드 모니터링 등 업무 수행



3-1 개요

전자바우처 시스템 공무원 업무 기능은 차세대 행복이음으로 이관

→ 지자체 공무원은 행복이음에서 제공기관 관리, 적정급여관리 등 업무 수행



개편

· 사회서비스정보시스템 (사회서비스제공기관용) **희망이음**

· 사회보장정보시스템 (중앙·지자체 공무원용) **행복이음**



3-2

시설 관리

✓ 시설 및 법인 관리 기능 개선

시설 및 법인 관리 기능 개선사항

As-Is >> To-Be 개선 사항

구분	기존	개선
시군구 보고	<ul style="list-style-type: none"> 시군구 보고 중 정정보고 18종 	<ul style="list-style-type: none"> 정정보고 항목 31종으로 확대 (정관변경, 운영위원회 결과 및 위원 위해촉 등) 예산서, 결산 보고 등 희망이음에서 보고한 화면과 동일한 화면을 조회 가능
문서 유통 및 자료 취합	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지시설과 외부 이메일을 사용한 공문 송부 및 자료취합 	<ul style="list-style-type: none"> 온나라 시스템으로 사회복지시설 및 법인에 문서 유통 가능 그룹웨어를 사용하여 편리하게 자료 공유 및 취합 가능
시설 관리	<ul style="list-style-type: none"> 종사자가 요건 및 정원 직접 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지시설 등록 또는 온라인 보고 시 구비요건 및 요건에 맞는 입소정원 자동 체크

3-2 시설 관리

시군구 보고 대상 정형 보고 항목 18종 → 31종으로 확대



3-2 시설 관리

☑ 사회서비스 제공기관에 전자문서 유통 가능

➡ 문서24 수신처에서 사회복지시설 및 법인을 추가하면 희망이음 문서대장에서 수신

온나라에서 사회복지시설 및 법인 수신처에 추가

법인명	주소
경익운수(주)	대전광역시 유성구 계백로801번길 31 (원내동)
성원골프	경기도 여주시 여주남로 343 (연라동)
주식회사 엔알디	873-86-00867 [상세] 경기도 화성시 동탄기흥로 594-7 (영천동)
행복샘터	859-82-00451 [상세] 전라남도 순천시 삼산로 92-5 (홍당동)
(사) 충청남도장애인단체연합회	312-82-12915 [상세] 충청남도 천안시 서북구 오성로 107(두정동)

사회서비스 제공기관은 그룹웨어 문서대장에서 문서 접수

번호	제목	접수번호	접수일자	발송처	수신부서	대내외
000043	2021-11-25 사서정 수신처 #1	사회서비스(접)-20	2021-11-25	사회서비스	사회서비스	대외
<input type="checkbox"/>	사회서비스-000038 접수문서 보관함 테스트1	18	2021-11-16	사회서비스	사회서비스	대내
<input type="checkbox"/>	사회서비스-000037 fffffff	17	2021-11-16	사회서비스	사회서비스	대내
<input type="checkbox"/>	사회서비스-000033 회신기안 테스트	16	2021-11-02	사회서비스	사회서비스	대내
<input type="checkbox"/>	사회서비스-000025 회신기안 테스트1	9	2021-10-26	사회서비스	사회서비스	대내
<input type="checkbox"/>	사회서비스-000023 회신기안 *****	8	2021-10-19	사회서비스	사회서비스	대내
<input type="checkbox"/>	사회서비스-000021 회신기안 테스트1	7	2021-10-18	사회서비스	사회서비스	대내
<input type="checkbox"/>	사회서비스-000017 대외공문 테스트 #1		2021-09-13	사회서비스	사회서비스	대내
<input type="checkbox"/>	개발팀-000006 접수 테스트 #2	6	2021-09-13	개발팀	사회서비스	대내
<input type="checkbox"/>	개발팀-000005 접수 테스트 #1	5	2021-09-13	개발팀	사회서비스	대내

3-2 시설 관리

✔ 그룹웨어를 통한 자료취합 간소화

그룹웨어를 사용해 사회복지시설 대상 설문조사 및 자료취합 가능



- ✔ 국가 및 지자체에서 소관 사회서비스 제공기관의 현황을 파악하기 위해 자료 제출을 요청하고 취합할 때 공문이나 이메일이 아닌 그룹웨어 시스템을 활용
- ✔ 자료 취합 경로에 다수의 담당자가 포함되어 있으므로 개인 신상이 직접적으로 드러나고 민감한 정보가 포함된 자료는 비식별화하여 취합 (예: 주민등록번호 → 생년월일 및 성별)

3-3

민관 협업

3-3 민관 협업

민관 협업 기능 개선

민관 협업 기능 개선사항

As-Is >> To-Be 개선 사항

구분	기존	개선
대상자 정보공유	<ul style="list-style-type: none"> • 공적 급여 중심의 원스크린 구성 • 일괄적인 원스크린 정보 항목 공유 (기본 인적정보, 가구구성, 복지 수혜이력 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 민간 사회서비스 수혜이력, 사례관리 이력 등 정보항목 확대 • 사용자 권한에 따라 사례관리 정보, 대상자별 특화정보 등 공유정보 항목 다양화
복지자원 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 지자체 담당자가 복지자원을 매번 조사하여 입력하고 현행화하는 업무부담 • 자원 중심의 정보관리 미흡하여 검색 불편 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 제공기관도 자원 등록 및 관리 수행 • 검색 엔진 및 지도 기반 복지자원 조회
의뢰 제공 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 담당자에 의해 접수 및 처리되지 못하고 묻히는 의뢰 다수 존재 • 하나의 서비스 - 한 명의 대상자 단위로만 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 의뢰 알림 기능, 진행현황 조회 기능 • 한 명의 대상자에 대한 다양한 서비스, 하나의 서비스에 대한 여러명의 대상자 관리 가능

3-3 민관 협업

원스크린 조회항목 확대

민간 분야의 시설 입퇴소, 프로그램 이용, 자원 제공 내역, 사례관리 이력 등 사회서비스 수혜이력 조회 가능

원스크린 조회 (CWOS11100M)

대상자 관리 > 개인정보수신내역 관리

대상자 (총 76건)

등록일자	대상자
2022-01-28	
2022-02-03	
2022-02-04	
2022-02-04	
2022-02-17	
2022-02-17	
2022-02-24	
2022-02-25	
2022-02-28	

가구구성 정보

관계	성명	연령	결혼	조회 가능여부	조회기간
본인				Y	1990-01-01~9999-12-30

행복e을 가족사항 정보

관계	성명	연령	결혼	전화번호	휴대전화
----	----	----	----	------	------

상담내역 수혜이력 사례관리 **민간서비스이력** 시설입퇴소 보장

화면고정

기본정보

성명	생년월일	나이(만 나이)
장애유형	장애정도	자격
전화번호	휴대전화	기타연락처
등본주소		
실거주주소		

상담내역

상담종류: 내가 수행한 상담

번호	상담업무구분	상담일자	상담경로	상담채널	상담기관	상담자명	상담자연락처	상담내용
----	--------	------	------	------	------	------	--------	------

20

대상자 등록 개인정보활용동의 개인정보활용동의 승인요청 원스크린

3-3 민관 협업

- 지자체 등록자원 뿐만 아니라 민간 사회서비스 제공기관에서 등록된 복지자원 정보도 조회 및 서비스 의뢰 가능

복지자원조회
✕

태그조회

* 지역

서울특별시

노원구

읍면동

검색어

🔄 🔍 조회

상세조건 ▾

☑ 아동

☑ 양육

돌봄

방과후

☑ 안전

☑ 여성

자립

☑ 가정

상담

안전한주거

주제

☑ 계절

☑ 봄

재활

노인

☑ 복지

☑ 급여

오전

시간

돌봄

지도서비스

(총 1,086 건)

주요문제별 서비스분류

	제공기관	제공서비스명	서비스분류	서비스유형	담당자명
<input type="checkbox"/>	학림사	쌀지원 25 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	한화케미칼	쌀지원 54 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	베데스다복지재단	쌀지원 52 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	손창수 노래교실	쌀지원 68 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	상계3.4동 영광교회	쌀지원 93 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	손창수 노래교실	쌀지원 33 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	손창수 노래교실	쌀지원 35 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	상계3.4동 영광교회	쌀지원 83 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	상계3.4동 영광교회	쌀지원 85 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	상계3.4동 영광교회	쌀지원 91 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	손창수 노래교실	쌀지원 74 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	손창수 노래교실	쌀지원 41 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	상계3.4동 영광교회	쌀지원 28 테스트	식료품 지원	현물	02
<input type="checkbox"/>	향사랑삼맥희 봉사단	쌀지원 40 테스트	식료품 지원	현물	02

20
<< < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 > >>

내가 찾은 검색어

0208 ✕

쌀 ✕

테스트 ✕

현금 ✕

주간 인기 검색어

현물 -

현금 -

정신과 -

테스트 -

제공주체 -

확인

3-3 민관 협업

☑ 조회 조건을 만족하는 복지자원 정보를 지도(GIS) 기반으로 조회

복지자원조회
✕

태그조회 🔍

+ -

- ▣ 아동
 - ▣ 양육
 - 돌봄
 - 방과후
- ▣ 안전
 - ▣ 여성
 - 자립
 - ▣ 가정
 - 상담
 - 안전한주거
- 주제
- ▣ 계절
 - ▣ 봄
 - 재활
- 노인
- ▣ 복지
 - ▣ 급여
 - 오전
 - 시간

* 지역 서울특별시 노원구 읍면동

검색어 쌀

🔄 🔍 조회

상세조건 ▾

조회결과 지도서비스

제공주체

- 공릉2동주민복지협의회**
 서울특별시 노원구 공릉동 87번지 7호
- 대한적십자(중랑노원봉사센터)**
 서울특별시 노원구 상계동 764
- 베데스다복지재단**
 서울특별시 노원구 중계동 426번지 3호

제공서비스

- 현물** 백미_5_테스트
 식료품 지원
 2012.12.01 ~ 2024.05.22 | 0221162532
- 현물** 백미_8_테스트
 식료품 지원
 2012.12.01 ~ 2024.05.22 | 0221162532
- 현물** 백미_10_테스트
 식료품 지원
 2012.12.01 ~ 2024.05.22 | 0221162532

내가 찾은 검색어

- 0208 ×
- 쌀 ×
- 테스트 ×
- 현금 ×

주간 인기 검색어

- 현물 -
- 현금 -
- 정신과 -
- 테스트 -
- 제공주체 -

확인

59

3-3 민관 협업

☑ 서비스 제공관리 - 대상자 중심, 서비스 중심 관리 모두 가능

한 명의 대상자에 대한 다양한 서비스 제공 관리

☆ 의뢰·제공관리 1200

서비스의뢰 대상자의뢰

대상자관리 서비스관리

대상자 성명 주민(외국인)등록번호 서비스 그룹 전체 조회구분 담당부

담당업연동 전체 내가 담당한 대상자 제공서비스명

* 조회기간 상담일자 2021-03-16 ~ 2022-03-16 진행상태 전체 대기 신청 제공 반려

대상자목록 (총 59 건) 공동모금회 신청은 서비스관리탭에서 신청가능합니다.

번호	상담일자	요청일자	대상자	생년월일	나이(세)	전화번호
11	2022-02-23	2022-02-23				
12	2022-02-23	2022-02-23				
13	2022-02-23	2022-02-23				
14	2022-02-23	2022-02-23				
15	2022-02-22	2022-02-22				
16	2022-02-22	2022-02-22				

20

서비스 제공목록 (총 11 건) 서비스제공 처리가능여부 : 내부서비스는 직접 서비스제공, 서비스반려 처리가 가능하며, 외부서비스는 타 기관에서 제공하는 사

번호	내부/외부 서비스구분	서비스의뢰 가능여부	의뢰기관	제공주체명	제공서비스명
1	내부서비스	-	서울특별시 노원구		Test
2	내부서비스	-	서울특별시 노원구		상계경신교회 라면 후원 3...
3	내부서비스	-	서울특별시 노원구		자원봉사캠프 저소득세대 현...
4	내부서비스	-	서울특별시 노원구		자원봉사캠프 저소득세대 현...

내부서비스 외부서비스

20

신청(완료)서출력 서비스점검관리 기타서비스제공

대상자한명

여러개의서비스

하나의 서비스를 받는 여러 명의 대상자 관리

☆ 의뢰·제공관리 1200

서비스의뢰 대

대상자관리 서비스관리

* 지역 서울특별시 노원구 읍면동 서비스분류 전체

검색어 * 서비스제공기간 2022-02-14

진행상태 전체 대기 신청 제공 반려 완료 내/외부 서비스 전체

서비스목록 (총 17,025 건) 서비스제공 처리가능여부 : 내부서비스는 직접 서비스제공, 반려 처리가 가능하나, 외부서비스

내부/외부 서비스구분	서비스의뢰 가능여부	제공주체명	대분류
내부서비스	-	구립수락지역아동센터	경제
내부서비스	-	구립수락지역아동센터	돌봄
내부서비스	-	구립수락지역아동센터	보육 및 교육
내부서비스	-	구립수락지역아동센터	보육 및 교육

내부서비스 외부서비스

20

대상자목록 (총 1 건)

번호	상담일자	요청일자	대상자	생년월일	나이
1	2022-03-07	2022-03-08			

20

여러 명의대상자

3-3 민관 협업

☑ 서비스 의뢰 후 진행 현황 확인 가능

공유사항관리
✕

의뢰자정보

의뢰일자	2022-03-08	의뢰자명		전화번호	
의뢰기관	서울특별시 노원구				

대상자정보

* 대상자					
성별	생년월일	전화번호	휴대폰번호		
주소					

진행현황

번호	공유구분	처리일자	처리자	업무구분	진행상태	공유내용
3	담당자공유	2022-03-16		서비스연계	서비스신청	○○○님과 상담 진행 후 서비스 신청 진행했습니다.
2	시스템공유	2022-03-11		서비스연계	서비스신청	서비스 신청완료
1	시스템공유	2022-03-11		의뢰접수	의뢰접수	서비스 의뢰 접수 완료

담당자 공유사항 정보

진행상태	서비스신청
* 공유내용	

공유사항전송

4

향후 계획

☑ 사회서비스정보시스템 및 희망이음 개통 일정

➔ 희망이음 일부 기능에 한해 6월 중 1차 개통, 전체 기능 개통은 9월 추진

Ⅰ 1차 개통

- 개통일자 : '22. 6. 7.(화)
- 개통범위 : 기존 사회복지시설정보시스템에 있는 기능
 - 희망이음의 인사, 회계, 급여 등 기관행정 업무, 시군구 보고, 서비스 관리, 상담 사례관리 등

Ⅱ 2차 개통 (희망이음 전체 기능 개통)

- 개통일자 : '22. 9월 중
- 개통범위 : 사회서비스 전자바우처 기능, 아동 노인 장애인 등 분야별 시스템 통합, 사회서비스 평가 등

✓ 1차 개통(6.7) 전 시범운영 및 시험운영 추진

➔ 일부 시설에서 시범운영(4월) 후 전체 시설 대상으로 시험운영(5월) 추진

Ⅰ 시범운영(4.13~4.22일)

- 대상시설 : 서울 종로구 2개 복지관, 경기 광명시 2개 복지관, 경북 성주군 1개 복지관
- 운영방안 : 인사, 회계, 급여 등 기관행정 업무 기능 테스트 및 검증

Ⅰ 시험운영(5월 초)

- 대상시설 : 사회복지시설정보시스템을 사용하는 모든 시설
- 운영방안 : 1차 개통 범위 중 주요 기능을 임시로 오픈하여 일선 기관에 시스템 접속, 체험 제공

※ 시험운영 일정 및 추진방안은 추후 별도 안내

✓ 1차 개통 교육 운영계획

➔ 온라인 교육(4.18일~) 및 오프라인 교육(5.2일~) 병행 추진

Ⅰ 온라인 교육

- YouTube 라이브 실시간 강의 : 4.18~4.29 10일간 매일 오전, 오후 1시간씩 총 20개 과정 진행
- 강의 영상 업로드 : 사회보장정보원 교육 홈페이지(LMS)에 강의 영상 업로드(5월 중순~)

Ⅱ 오프라인 교육

- 사회보장정보원 교육 홈페이지에서 온라인으로 신청 접수(4.18~)
- 5개 권역으로 나누어 권역별 전산교육장에서 실시(5.2~)

※ 온라인 및 오프라인 교육 신청 링크는 4월 중 공문으로 별도 안내

✓ 행복이음 사회서비스 관련 기능 개통 일정 및 교육 계획

➔ 차세대 행복이음은 일부 기능에 한해 '21.9월 1차 개통 완료, 전체 기능 개통은 6.7일

I 개통 일정

- 개통일자 : '22. 6. 7.(화)
- 개통범위 : 행복이음 전체 기능
 - 시설 및 법인 관리, 사례관리 및 민관 협업 등 사회복지시설 관련 기능 포함

I 교육

- 운영일정 : 전국 지자체 공무원 대상으로 온라인 교육 지속 운영 예정(4월 중~)
- 운영방식 : 행복이음 교육 과정 내 세부 과정으로 포함하여 운영
 - 민관협력(사례관리, 자원공유, 서비스 의뢰), 시설 및 법인

**희망이음이 현장에 정착되기 위해서는
기관의 적극적인 참여와 시스템 활용이 중요 !!!**

Q&A

사전질의 답변

Q1. 사회복지시설의 해당 시스템 이용은 필수인가요?

- 사회복지서비스정보시스템 사용이 법적 의무는 아님
- 다만, 사회복지시설 관리안내 지침에서 규정하는 사회복지시설(노인, 장애인, 아동 등) 중 보건복지부 소관의 사회복지시설 및 사회복지법인은 본 시스템 사용 대상으로, 시군구 온라인 보고 의무화 정책에 따라 보조금은 원칙적으로 시스템 온라인 교부 신청시에만 교부를 처리함

Q2. 근로시간 및 근무 일자가 상이한 경우에도 ERP를 통한 급여관리가 가능한가요?
또한, 급여명세서 교부 의무화에 따른 급여명세서 작성 및 출력이 가능한가요?

- 기본급 및 수당 등 종사자별로 개별 급여내용을 구성할 수 있음
- 개정된 법령에 맞춰 급여명세서 교부가 가능

Q3. 지역자활센터의 경우 별도의 ‘자활정보시스템’을 사용하고 있어
시스템 중복사용에 대한 어려움이 있을 것 같은데 시스템 간 연동이 가능한가요?

- 자활 사례관리, 자산형성 사례관리 기능은 9월 사서정 2차개통 때부터 희망이음을 사용
- 사례관리 대상자 정보는 자활정보시스템, 행복e음과 연계될 예정

분야	시스템명	통합/연계
공통 (2)	사회서비스 전자바우처시스템	통합
	사회복지시설정보시스템	통합
아동 (9)	입양정보관리시스템	통합
	국가아동학대시스템	통합
	가정위탁지원시스템	통합
	아동자립지원시스템	통합
	지역아동센터시스템	통합
	다함께돌봄센터시스템	통합
	디딤씨앗통장시스템	통합
	e-아동행복지원시스템	연계
	보육통합정보시스템	연계
노인 (8)	노인학대예방시스템	통합
	취약노인지원시스템	통합
	노인맞춤돌봄시스템	통합
	응급안전돌봄시스템	통합
	노인일자리운영시스템	연계
	장기요양통합정보시스템	연계
	치매안심통합관리시스템	연계
	e하늘 장사정보시스템	연계

분야	시스템명	통합/연계
장애인 (6)	발달장애인지원정보시스템	통합
	장애인복지관 정보시스템	통합
	장애인활동지원정보시스템	부분통합
	장애인일자리지원시스템	연계
	장애인학대정보시스템	연계
	직업재활통합관리 전산시스템	연계
보건 (5)	정신건강사례관리시스템	통합
	지역보건의료시스템	연계
	국가입퇴원관리시스템	연계
	건강관리통합정보시스템	연계
	지역거점공공병원알리미시스템	연계
자활	자활정보시스템	부분통합
기타	푸드뱅크	연계
	VMS	연계

Q4. 협회별 서식 관련 추후 협의 및 논의 과정이 있는지? 서식 사용이 의무인지?

- 협회별 서식 관련 추가 협의를 계획하고 있지는 않음.
- 협회 의견수렴한 권장서식은 기록물 관리의 영역별, 시설별 기본 템플릿으로 제공할 예정
서식 사용은 의무가 아니며, 템플릿은 수정, 삭제 및 추가가 가능

Q5. 자체 서식을 입력할 수 있는지?

- 기록물 관리 - 에디터 영역에서 자체 서식으로 작성, 수정, 삭제 가능

Q6. 기존 시설정보시스템의 정보를 별도 입력절차 없이 호환되어 사용 가능한가요?

- ➔ 사회복지시설정보시스템, 바우처 시스템 및 통합 대상 시스템에 있는 데이터는 차세대 시스템에 전환할 예정으로, 별도 입력 불필요

Q7. 장애인복지관에서 사용 중인 진우정보시스템 이관 진행상황

- ➔ 현행 시설정보시스템은 희망이음으로 전면 재구축되며, 진우정보시스템도 희망이음으로 통합하기로 장애인복지관과 협의('21.1월)
- ➔ 세부 이관 계획은 시스템 개통 이후 장애인복지관협회와 협의 예정

Q8. 시스템을 사용하는 주체(공공, 민간)가 동등하게 자료를 공유할 수 있나요?

- ▶ 대상자의 동의가 있다면 민간에서 행복이음에서 수집한 공적급여 정보를 조회할 수 있고, 공공에서는 희망이음에서 수집한 사회서비스 제공 정보를 조회할 수 있음
- ▶ 원스크린을 통해 행복이음에 있는 대상자 정보 조회 가능
(인적 정보, 가구원 정보, 공적급여 이력, 민간 사회서비스 수혜이력, 상담사례관리 이력 등)

Q9. 사회복지시설 보조금 신청 및 정산 시 실시간 변동 반영이 가능한가요?

- ▶ 실시간 불가(15분 간격 반영)

Q10. 각 협회에서 시설 대상 교육을 진행할 수 있도록 장소 및 자료 지원 필요

→ 교육 매뉴얼 및 교재 자료 제공 가능하며, 교육 장소는 복지부 차원에서 지원이 어려움

Q11. 매뉴얼은 언제 배포하나요?

→ 온라인 강의 업로드 시 매뉴얼도 함께 배포할 예정(4월 말)

Q12. 권역별 교육 시행 여부

→ 온라인 강의를 기본으로 진행할 예정이며,

5월 초부터 5개 권역별 오프라인 실습 교육도 신청한 대상자에 한해 진행 예정

* 서울경기권, 충청권, 강원권, 전라제주권, 경상권

감사합니다!