

2017  
복지·고용·금융  
자활사례관리  
우수사례





---

# CONTENTS

---

<b>I. 심사위원 강평</b> .....	<b>3</b>
방미나 (나우심리상담센터 소장)	5
이무영 (대덕대학교 교수)	6
임남희 (성장과 리더십 연구소 소장)	7
한소정 (성균관대학교 겸임교수)	8
<b>II. 최우수사례</b> .....	<b>9</b>
장흥지역자활센터	11
<b>III. 우수사례</b> .....	<b>39</b>
광주북구일터지역자활센터	41
부산동래지역자활센터	59
춘천지역자활센터	77
<b>IV. 일반수상사례</b> .....	<b>103</b>
장려상   광주서구지역자활센터	105
대구북구지역자활센터	119
부산동구지역자활센터	144
부산사상지역자활센터	157
부천소사지역자활센터	171
부천원미지역자활센터	189
시흥작은자리지역자활센터	227
전남영광지역자활센터	251

---

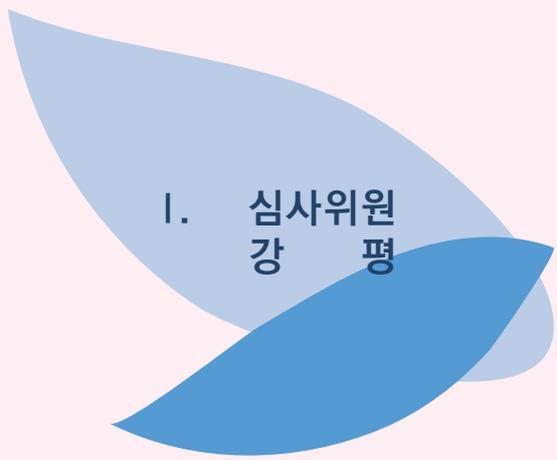


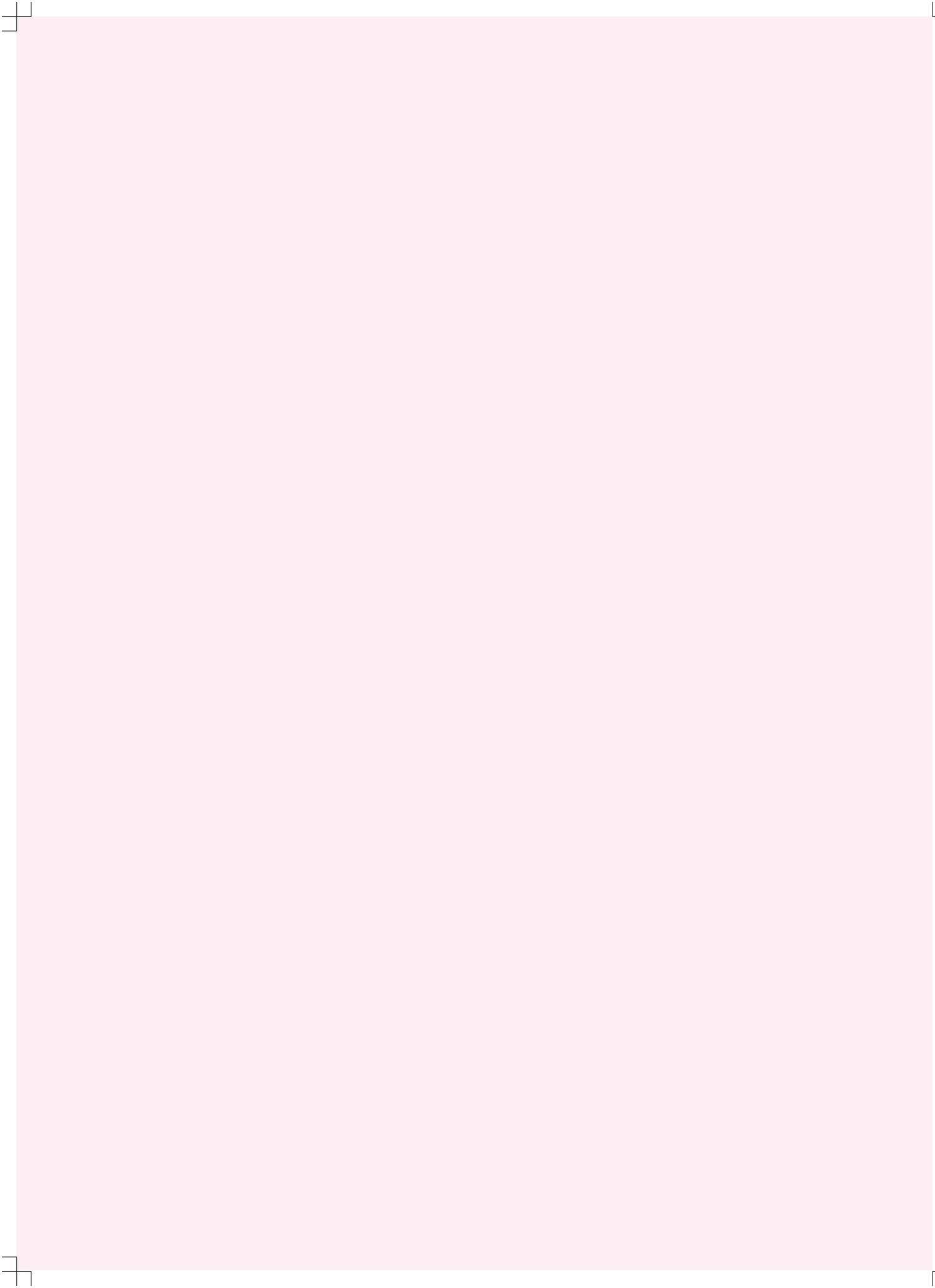
발 행 일 2017년 12월 6일  
펴 낸 곳 재단법인 중양자활센터  
주 소 03766 서울시 서대문구 신촌로 155 해암빌딩 2층  
전 화 02 3415 6900  
홈페이지 <http://www.cssf.or.kr/>

본 자료집에 수록된 사례는 자활사례관리 우수사례 수상작 중 일부 내용을 발췌하였습니다. 각 사례의 저작권은 해당 기관에 있으며 자세한 사항은 해당 기관으로 문의하시기 바랍니다.



I. 심사위원  
강 평





## 심사위원강평 1



나우심리상담센터 소장 **방 미 나**

전반적으로 사례관리 전 과정에 대한 충실한 개입과 기술이 돋보임. 특히 가족구성원과 부부가 동시에 자활사업에 참여하는 사례나 청년세대에 대한 사례는 한국사회 빈곤과 자활사업의 현주소를 조명하고 있다고 여겨짐

특히 자산형성 프로그램이 자활사업과 시너지효과를 보이는 점과 다양한 이슈를 가진 참여자에 대한 지역사회 복지자원의 네트워킹 사례가 해를 거듭할수록 역동적으로 진행되고 있음을 알 수 있었음

또한 다양한 참여주민의 유형에 대한 자활지원의 성공적 사례가 제시된 곳도 있는데, 개입계획에 대한 단계별절차와 실천내용도 체계적이며 복지욕구를 충족하기 위한 개입(자녀지원 등)이 참여주민의 절실한 욕구인 사회관계망확장에 기여했다고 보여짐

금번 사례에서 특이할 점은 개인 취창업이 두드러진 점인데 이는 참여주민의 개인적 특성과 자산형성 프로그램이 기여하는 바가 있다고 여겨지며 자활사업의 전체 맥락에서 고려할 부분이라고 사료됨

이는 개별 기관의 여건과 특성에 부합된 새로운 모듈은 객관화 과정과 검증을 거쳐 전체 지역사회 활센터에 보급하고 확산할 수 있는 프로그램으로 구조화 될 수 있다고 생각됨

그러나 여전히 참여자의 욕구와 자활사업의 목표사이에서 합의된 목표를 설정하는 과정에 미흡함이 드러났고 복지욕구 중심의 사례관리에 비해 자활지원에 대한 ISP가 다소 미흡한 부분이 있어 자활사례관리에 대한 정체성 확립 및 자활사례관리 목표 달성을 위한 사례관리로 방향 수립이 필요함

## 심사위원강평 2



대덕대학교 교수 이무영

전반적으로 사례관리자들의 사례관리 충실성, 지역적 특색에 기반한 사례관리 노하우 적용, 다양한 자원연계 등을 위한 노력 등을 통해 현장에서 실무에 종사하시는 분들의 노고가 매우 크다는 것을 알 수 있었음

특히 참여주민의 복합적인 욕구와 참여주민의 비자발성 등에도 불구하고 충실한 사례관리 진행, 재사정 점검 등 사례관리자의 체계적 사례관리 노력이 돋보임

그럼에도 불구하고 우열을 가려야 함이 안타까운 현실이나, 조금이라도 더 지역적 특색에 기반한 사업을 운영하거나, 사례관리자의 사례관리 과정별 충실성, 체계성 등이 원자료를 통해 입증된 사업들을 우수사례로 심사하였음

한편 앞으로 사례관리에 있어 몇 가지 제안을 하고자 함

- 첫째, 사례관리 성과 측정 목표치가 좀 더 명확하게 제시될 필요가 있음
- 둘째, IAP/ISP 수립에 있어 참여주민의 욕구에 기반한 다각적 목표 수립이 필요함
- 셋째, 욕구사정, 계획수립목표 연계, 성과측정에 이르는 사례관리과정의 논리성 보완이 필요함
- 넷째, 지역적 특성에 기반한 자원연계의 구체화, 창의적 대안 제시 등이 필요함

사회복지분야에서 사례관리는 이용자의 복합적 욕구를 충족하고 삶의 질을 향상하기 위해 매우 중요한 역할을 하므로 자활에 성공하여 보다 행복한 삶을 영위할 수 있도록 자활사례관리자 분들의 적극적인 지원이 필요할 것으로 보임

## 심사위원강평 3



성장과 리더십 연구소 소장 **임 남 희**

지역자활센터에서 참여주민을 직접 지원하는 실무자들의 노고가 담겨있는 사례였기에 의미가 큼. 또한 올해 우수사례에서는 참여 주민의 주호소에 대한 자원연계를 적절하게 실천한 점과 자활에 참여하는데 있어 장애가 되는 요인을 제거하기 위한 자원연계를 적극적으로 실천한 점이 매우 고무적이었음

- 또한 참여주민이 갖는 어려움 뿐 아니라 강점도 함께 사정되었고 사례관리 과정에서 기관 내부 사례회의의 기록 뿐 아니라 통합사례회의의 기록도 체계적으로 갖춘 센터가 있었음

하지만 보다 효과적이고 효율적인 사례관리가 되기 위해서는 다음과 같은 점이 보완되어야 할 것임

- 첫째, 참여주민의 주호소를 욕구사정을 통해 자활 참여를 통해 해결하고자 하는 욕구로 전환하여야 함
- 둘째, 참여주민과 합의한 목표를 달성하기 위해 필요한 장애물 제거에 대한 개입과 사회복지서비스 연계가 이루어져야 함
- 셋째, 참여주민의 대상자의 자원 활용 능력과 대처능력에 대한 기록이 자세히 기술되어야 함
- 넷째, 많은 사례가 사례관리 원론에 대해 기록하고 있으며 전반적으로 실천과정에 대한 기록이 미흡함

이에 위와 같은 점들이 보완된다면 앞으로 사회복지분야에서 자활사례관리가 선도적인 역할을 할 수 있을 것이라고 기대하는 바임

## 심사위원강평 4



성균관대학교 겸임교수 한 소 정

전체적으로 사례관리가 잘 진행되고 있는 것으로 나타남. 특히 자활의지가 약하거나 몇 번의 자활실패 경험이 있는 클라이언트들의 경우 사례관리자들이 인내를 가지고 상담하고 폭넓게 자원을 연계하여 자활에 방해가 되는 장애요소들을 제거함으로써 자활사업단에 적응하고 자활로 이어지도록 도운 사례들이 많이 있어서 자활사업에 있어서 사례관리자 역할의 중요성을 볼 수 있었음

특히 참여주민의 심리적인 불안과 취업을 가로막는 방해요인을 제거하기 위해 다양한 자원을 활용하여 지원함으로써 참여주민이 심리적 안정을 찾게 되고 자활사업의 성과로 연결됨으로써 사례관리전담팀의 역할을 잘 수행하고 있는 것으로 판단됨

그러나 사례관리 수준에 있어 기관 간 편차가 다소 큰 것으로 나타남. 사례관리 수행 역량이 우수한 기관의 경우 제출한 모든 영역의 사업이 우수한 반면 역량이 낮은 기관의 경우 제출한 영역들에서 수행 정도가 낮은 경향이 있어 사례관리 수행 능력이 낮은 기관을 중심으로 집중적인 재교육이 필요하다고 사료됨

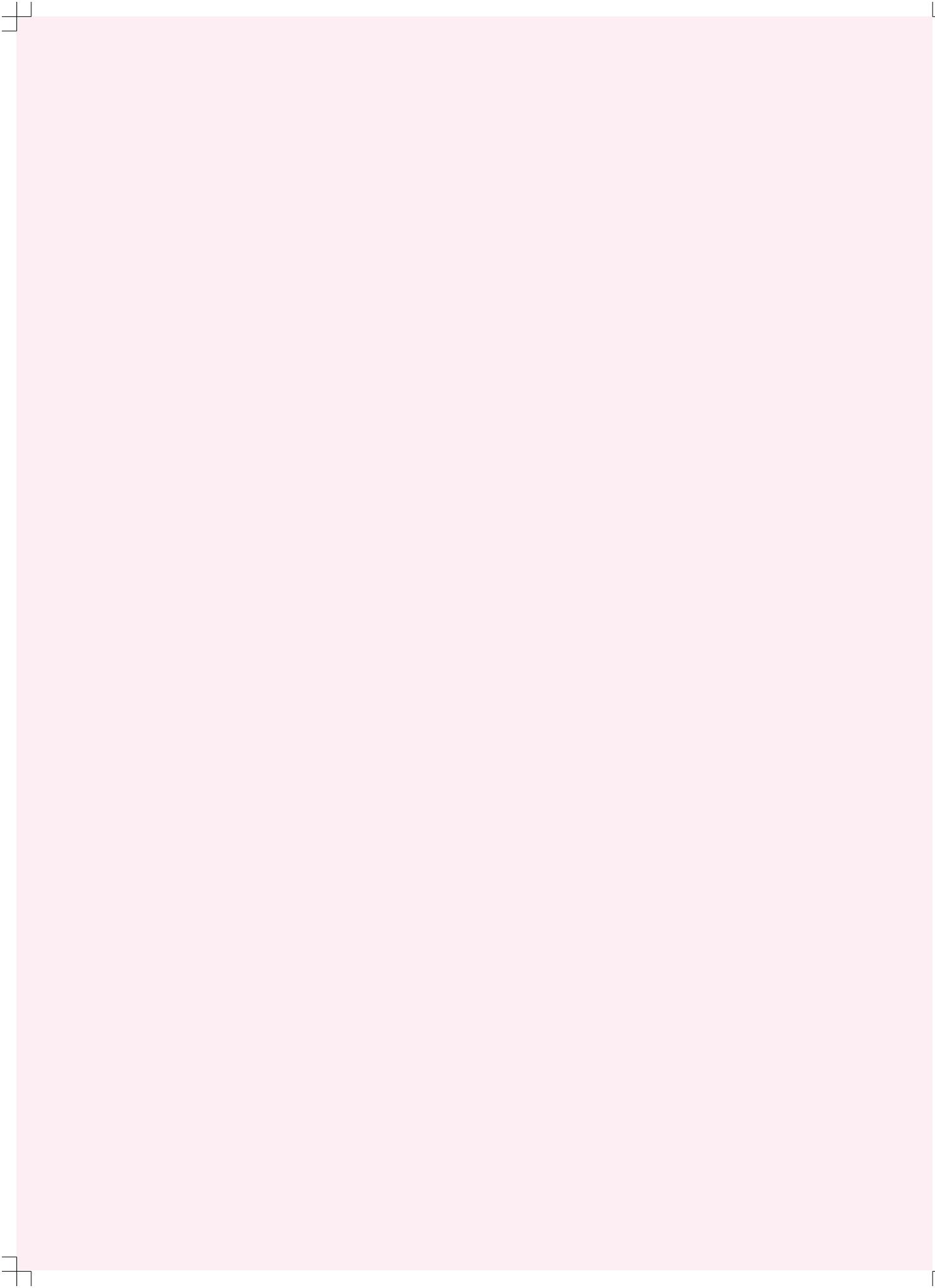
또한 제출된 우수사례 보고서에는 사례관리 기록이 너무 간략하게 되어 있어서 전체적으로 사례관리자의 노력과 개입 방법에 대해 평가하기 어려웠던 사례들도 있음

사례관리에 대한 기록은 사례관리의 성과를 객관적으로 보여줄 수 있는 매우 중요한 자료이므로 지역자활센터 현장에서는 기록에 대한 중요성을 항상 생각하며 충실한 기록을 위한 노력이 필요할 것임



II. 최 우수례

---



## 최우수사례

### 장흥지역자활센터

#### I. 사례 선정 이유

본 사례는 Ct 000씨(49세)가 2012년 남편이 뇌졸중으로 사망하고 7자녀(3남4녀)를 키우며, 2016년 9월에 수급자로 등록되었다. 그리고, 2016년 10월 10일부터 장흥지역자활센터에서 근로를 시작하게 되었다.

Ct는 일본인이며 00교의 교인으로 장흥에서 농사짓는 남편을 만나 결혼이민을 하였으며, 갑작스런 남편의 사망으로 8인 대가족을 이끌어갈 가장이 되어 아무런 준비없이 가정경제를 운영하기 시작했다.

Ct는 2016년 자신이 일본에 계시는 부모님 생각으로 어르신 및 병자에게 도움을 드리고 싶다는 의지로 장흥지역자활센터의 부모사랑간병사업단에서 근로를 원했으며, 근로를 위해서 장흥지역자활에서 강진 옥토요양보호사교육원에 연계하여 요양보호사자격증을 취득하였다. 그리고 요양보호사자격증에 맞는 자활근로사업을 연계하여 2016년 10월부터 부모사랑간병사업단에 참여하게 되어 자활근로를 시작하였다. 자활근로를 하면서 집안일까지 하는 것의 어려움을 상담하여 가사간병서비스 지원을 연계하여 집안의 청소, 빨래 등 가사일의 도움을 받았다.

담당자는 2016년 10월에 사례관리사로 장흥지역자활센터에 들어와 2017년 상담을 통해 Ct의 정보를 알아가면서 '자활급여와 수급비만으로 8인 가족의 생활이 가능할까?'라는 의문을 품고 있던 차에 '2017년 희망플랜 사례관리 금융역량강화지원 프로젝트'의 참여주민으로 선정하여 교육 및 금융코칭을 받기 시작했다.

금융사례코칭을 받으면서 외부전문가의 코칭 및 슈퍼비전과 사례관리사의 상담 및 수입·지출 목록 파악을 통해 생활적자가 매월 110만원 이상 발생하고 있음을 발견하였다.

사례관리 상담 및 통합사례회의를 통해 Ct의 문제점을 인식시키고 집중관리대상자로 분류, Ct의 욕구와 가정경제의 건강성 회복을 위해 관리하게 되었다.

사례선정에 있어 자활센터에서 취업 및 창업의 결정적 목표를 위해서 Ct에게 지원할 수 있는 금융, 복지 사례관리를 함으로써 가정경제의 건전성 확보와 가족구성원간의 원활한 소통을 가능하게 하여 Ct가 센터 및 가정·사회에 대한 믿음을 가지고, 자활근로사업단에서 성실하게 근로할 수 있는 환경을 조성하여 안정적인 근로유지와 부채정리를 통한 자활·자립의 확고한 의지를 품게 되어 본 사례를 선정하게 되었다.

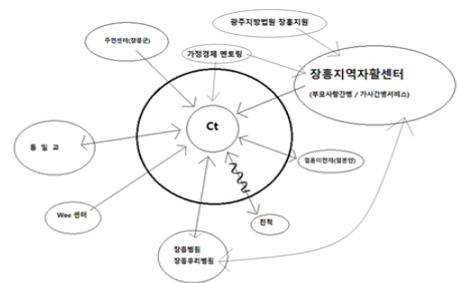
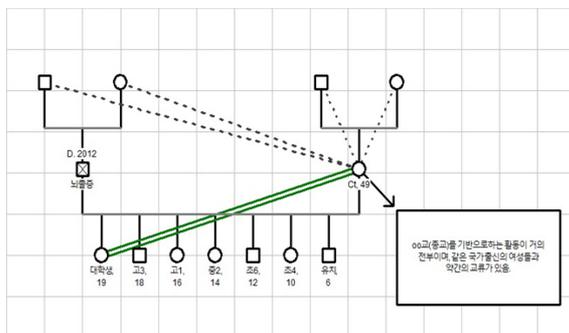
## II. 사례관리 과정

### 1. 초기상담(인테이크)

#### 1) 인적사항

순번	관계	이름	연령	성별	동거 여부	직업	장애 등록	소득 (만원)	비고
1	본인(Ct)	수00	47	女	동거	자활참여자	·	90	수급비-130만원
2	딸	000	19	女	비동거	대학생(00대 원예과1년)	·		기숙사 생활
3	아들	000	18	男	동거	고등학생(00산업고 3년)	·		
4	딸	000	16	女	동거	고등학생(00상고 1년)	·		
5	딸	000	14	女	동거	중학생(00여중 2년)	·		
6	아들	000	12	男	동거	초등학생 (00초등학교 6년)	·		아버지 사망 후 wee센터 미술치료 경험 (현재 종료)
7	딸	000	10	女	동거	초등학생(00초등학교 4년)	·		
8	아들	000	6	男	동거	유치원생(00초병설유치원)	·		
가구 특징		- 수급상황 : 일반수급자(의료, 생계) - 거주상황 : 자가(장흥군 지원사업-건축) - 세대유형 : 한부모가정(배우자 사망), 다문화가정, 다자녀가정							

#### 2) 가계도 및 생태도



3) 초기상담내용

일시	접촉 방법	내용	소요 시간 (분)	상담관점 및 준비과제
03/07	방문	<p>〈사업단 방문에 따른 상담〉</p> <p>1. 수급자 대상자로 장흥병원에서 주간 간병을 하고 있음.(부모사랑간병 사업단)</p> <p>"저는 지금 일이 좋아요. 아이들이 어리고 많아서 저녁에는 집에 가야하는데 3교대가 아니어서 좋아요"</p> <p>"원칙대로는 수급자 대상으로 간병을 해야 하지만 3층에 수급자환자가 없거나 적으면 나이가 많으시분들도 도와드려요"</p> <p>2. 본인이 하는일에 나름 만족하고 있으며, 업무도 충실히 하는것으로 판단 됨.</p> <p>3. 출퇴근을 자전거로 하기때문에 겨울에는 어려움도 있었지만 날씨가 풀리면서 어려움도 자연적으로 줄었다고 함.</p>	30	<p>〈상담사의 상담 관점〉</p> <p>1) Ct는 자활사업단에서의 근로를 만족하고 있는가?</p> <p>2) Ct의 출·퇴근 방법 및 소요시간은 적절한가?</p>
04/10	방문	<p>〈자활근로와 자녀양육 상담〉</p> <p>1. 일반 수급자, 다문화가정, 한부모가정, 다자녀 가정으로 자활근로를 하고 있는 중.</p> <p>2. 자녀가 7명으로 대학교1학년(큰딸), 정남진실고 3학년(아들), 강진병영상고 1학년(딸), 장흥여중 2학년(딸), 장흥서초등학교 6학년(아들), 4학년(딸), 장흥서초병설 유치원(아들)</p> <p>"군에서 집도 지어주셔서 고마운 일이지만 집 지을려고 땅을 사는 바람에 빚이 약간 생겼어요"</p> <p>"빚은 갚으면 되는데 그것 때문에 아이들 교육이 힘들어요. 혹시 장학금 제도가 있으면 알려주세요"</p>	40	<p>〈상담사의 상담 관점〉</p> <p>1) Ct의 8인 가정생활이 자활급여와 수급비로 생활이 가능한가?</p> <p>〈상담사 준비과제〉</p> <p>1) 활용가능한 장학금제도 파악 (지역자원연계 사항 없음-국가장학금 및 지역내 장학금 이용)</p> <p>2) 채무의 규모파악</p> <p>3) 채무관련 도움방법 찾기</p>

2) 사정단계

① 욕구사정

구분	욕구사정	우선순위
경제적 욕구	1. 수입·지출의 균형 - 수입·지출 금액을 정확히 알고 사전 월지출 계획을 세워 활용 - 적자 가정경제에서 보완 가능한 가정경제로 전환	1
	2. 부채상환 및 채무관리 - 정확한 부채를 확인하고, 적절한 채무금액을 유지	2
사회적 욕구	1. 가사 노동 시간조절 - 한부모가정이면서 자녀들이 많아서 가사일이 많음	가사간병서비스 연계 (주2회)
정서적 욕구	1. 가족간의 소통 - 큰딸과 어느정도 소통은 하고 있지만, 경제적인 면에서는 불통 - 큰딸 이외의 자녀들과도 소통을 원함	3
건강에 대한 욕구	1. 건강유지 - 나이가 들어감에 따라 건강에 대한 염려가 생김	4

② 욕구 재사정(금융사례 상담 후)

구분	욕구사정	우선순위
경제적 욕구	1. 수입·지출의 균형 - 수입·지출 금액을 정확히 알고 사전 월지출 계획을 세워 활용 - 적자 가정경제에서 보완 가능한 가정경제로 전환	1
	2. 부채상환 및 채무관리 - 보험 약관대출 파악 후 상환조정 - 카드론 대출 잔액 파악 후 상환조정 - 신용카드 잔액 파악 후 상환조정	2
	3. 보험관리 - 가정보험료의 유지가능 금액을 설정하고, 보험료를 재조정	3
	4. 큰아들을 위한 주택준비 방법 알기 - 주택청약저축 알아보기	7

사회적 욕구	1. 종교와 가정경제의 균형 - oo교 목사에게 현재 가정경제 상황을 설명하여 상호간의 공감형성	5
정서적 욕구	1. 가족간의 소통 - 현 상황을 가족(자녀)과 함께 공유. - 자녀들의 용돈 및 가족공동 지출금에 대해 소통	4
건강에 대한 욕구	1. 건강유지 - 나이가 들어감에 따라 건강에 대한 염려가 생김	6

③ 자원 및 강점

구분	제공자	내용
내적 자원	Ct	일본 4년제 가정학과卒 - 한국어를 제외하고 기본적 지식이 많음 성향 - 이해력과 수용력이 좋음 가정경제 위협의 심각성을 인지하지 못하였으나, 인지후에는 적극적인 태도를 보임
	장흥지역 자활센터	Ct에게 근로기회제공 - 부모사랑간병 사업단 Ct에게 가사간병방문지원 서비스 제공(주2회) Ct의 사례관리 총괄 지원
외적 자원	공식 자원 주민센터	기초생활수급비(의료, 생계) 제공 주택보조사업 진행으로 주택건립
	비공식 자원 통일교	종교활동을 통한 심리적 안정 교인중에 동일 모국인들이 있어 상호간 대화를 나눔으로 심리적 안정이 되고 있음

3) 계획수립

① 서비스계획수립

구분	하위목표	과제	
		Ct 과제	사례관리사 과제
경제적 욕구	1-1 수입·지출의 균형	3영역 가계부 작성 6월 선지출 후기록→7~9월지출예산 작성 후 지출기록(지출평가 경험)	Ct가 정확하게 이해하지 못했던 3영역 가계부를 재설명하고 가계부 중간점검을 시행하여 포기하지 않도록 진행

경제적 욕구	1-2 부채파악 후 상환조정	대출건과 상환조건을 상세히 기록	Ct의 대출건 및 상환조건을 구분하여 정리 상환가능한 대출건을 찾아 Ct와 함께 동행 하여 상환
	1-3 과다 보험료 조정	가족 보험증권 정리 (잃어버린 증권은 재발행)	Ct의 과제를 점검하고 증권 재발행절차 와 편의제공(보험회사 전화상담 및 Fax 제공)
	1-4 자녀의 주택준비 방법알기	큰아들에게 Ct의 하위목표를 설명하고 공 감(고등학교 졸업 후 유지 가능여부 확인)	Ct의 가정경제의 여유자금의 크기를 파 악 Ct와 아들이 공감할 수 있는 금액의 주택 청약 저축을 찾는다
정서적 욕구	2-1 가족간의 소통	가정경제를 자녀들에 알리는 가족모임을 준비	자녀들의 용돈 및 가족공동 지출금의 종 류를 파악하여 Ct에게 설명 및 노트필기 제공
사회적 욕구	3-1 지출비중이 높았 던 현금조정	목사에게 Ct의 가계사정 및 정서상태를 상담	수입에 비해 지출금액이 과도함을 인지할 수 있도록 상담을 진행
건강에 대한 욕구	4-1 Ct의 나이와 건강 상태에 맞는 보험 알기	Ct보험 증권을 정리 시간의 여유를 내서 운동할 시간이 없으므 로 출·퇴근시 자전거 이용을 지속	Ct에게 적절한 보장과 금액에 맞는 보험을 찾는다.

4) 실행 및 점검

일 시	접촉 방법	내용	소요 시간 (분)	금융상담 프로세서, 상담관점 및 준비과제
--------	----------	----	-----------------	---------------------------

<p>06/ 02</p>	<p>내방</p> <p>&lt;금융사례 상담 1차&gt;                  상담내용                  1. ct 사전육구 파악                  1) 가계초회진단                  가계소득 : 현재 최소소득이나 생활하기 빠듯한 수준이라고 생각한다.                  부채상환 : 몇 개의 부채는 이자만 납부하고 있다.                  2) 사전 상담육구                  채무관리를 잘하고 싶다. / 저축을 늘리고 싶다.                  2. 가정인적사항 및 가정경제정보파악                  -일본인, 종교관계로 농사짓는 남편을 만나 결혼이민(일본에서 4년대 졸업)                  -배우자 5년전 뇌졸중으로 사망                  -대학1년생인 딸부터 6세 막내까지 7남매(3남4녀)                  -큰딸 oo대 원예과 1년 재학, 기숙사 생활                  -2016년 9월 수급자 등록(남편 사망후 재산과 부채를 청산하는 시간이 있었고 잔여재산이 소진되는 시점에 수급대상자 등록)                  -자활급여 90만원, 수급비 160만원 (비정규적인 지원물품 있음)                  3. 상담과제도출                  -부채상환 및 채무관리를 잘 하고 싶다.                  -보험관리를 해서 적절하게 조정하고 싶다                  -저축을 늘리고 싶다.                  -큰아들을 위한 주택준비방법을 알고싶다.                  4. 1차 상담평가와 2차 상담준비과제                  1)평가                  - Ct태도 긍정성, 적극적 참여 높다.                  - 가정경제정보수집 보완필요                  2)준비과제                  ① Ct 준비과제                  -6월 3영역 가계부② 작성 -가족 보험증권을 준비</p>	<p>60</p> <p>&lt;금융상담 1차 육구파악 프로세서&gt;                  Ct사전육구파악                  - 정보파악관점①                  가정경제파악                  -가족사항                  -직업 및 소득                  -자산부채                  -지출파악                  Ct의 사전육구와 정보분석을 토대로 상담과제 합의도출</p> <p>&lt;상담사 준비과제&gt;                  -3영역 가계부 작성 중간점검 및 작성독려                  -보험증권을 찾지 못할 경우 재발행 방법을 알려준다.                  -양가부모님의 지원 가능한 형편인지 구체적으로 파악필요.                  &lt;상담사의 정보파악관점①&gt;                  1)근로소득과 수급비소득이 평균적으로 유지되는가?                  2)현재 소비불만 요소는 없는가?                  3)저축의 목적은 정해졌고, 합당한가?                  금액은 적정한가?                  4)가족의료보장은 적절한가?                  &lt;3영역 가계부②&gt;                  1)고정지출/수시지출/ 연지출으로 구분</p>
-------------------	---	---

06/22	방문	<p>&lt;금융사례 1차상담 후 과제점검 및 독려&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3p 가계부 기록을 하고 있으나, 처음쓰는 가계부로 적응이 잘 되지 않고 있다고 말함.</li> <li>가계부 작성과 공유에 대한 거부감은 거의 없으며, 본인이 쓰고 있는 돈의 흐름을 알면서 스스로가 놀라고 있음.             <ol style="list-style-type: none"> <li>중간점검 지출내역                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월 연지출 : 440,000원</li> <li>- 월 수시지출 : 400,000원</li> <li>- 월 고정지출 : 1,660,000원</li> <li>- 월 지출총액 : 2,500,000원</li> <li>- 수입보다 지출이 30~40만원 많다.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>(막연하게 생각했던 것보다 적자폭이 크다는것을 직접적으로 깨달음)</li> <li>수시지출과, 연지출에 혼동이 있었으나 설명 후 이해한 것으로 판단 됨.</li> <li>가족의 보험증권을 한곳에 모아두었다고 함.</li> <li>사는 것이 힘들어서 부모님들과의 연락은 명정에나 한번씩 하는 정도라고 함.</li> </ol>	30	<p>&lt;상담사의 상담 관점&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1차 상담 후 과제수행은 잘 진행되고 있는가?</li> <li>가족의 보험증권을 준비하고 있는가?</li> <li>양가 부모님과 관계는 어떠 한가?</li> </ol>
06/30	통합 사례 회의	<p>&lt;회의내용&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 월 연지출 : 440,000원</li> <li>- 월 수시지출 : 400,000원</li> <li>- 6월 총합 지출 : 2,500,000원</li> <li>- 매월 수입보다 지출이 약 30~40만원정도 많은 상태로 이전의 빚을 만든경우도 매월 생활비로 인한 부채가 쌓여 이루어짐.</li> <li>- 현재 보험약관대출, 카드장기대출, 토지담보대출로 인해 이자와 원금을 함께 또는 이자만 상환하고 있음.</li> </ul> <p>&lt;회의결과&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정경제로 매월 30 ~40만원의 추가 지출이 발생하고 있음 확인</li> <li>- 보험킬설정으로 주보험을 제외한 특약조절로 약 10만원 정도 조절 가능</li> <li>- 휴대폰비용이 상당한 수준(24만원)으로 휴대폰 요금제 조정 가능</li> <li>- 종교(통일교)비용으로 30만원정도의 지출을 분수에 맞게 재조정이 가능하도록 노력.</li> <li>- 6개의 카드사용중에서 2개정도의 카드를 해지하도록 노력</li> <li>- 금융사례 2차 상담이후 솔루션을 도출하여 Ct와 합의하여 동행한다.</li> </ul>	120	<p>일 시 : 2016. 06. 30.(금) 장 소 : 장흥지역자활센터 회의실</p> <p>참석자 장흥지역자활 센터장, 실장, 팀장4명, 사례관리사, 가정경제 멘토링 이사 1명</p> <p>&lt;통합사례회의의 관점&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 집중관리대상자 선정이 적합한가?</li> <li>2) 실행가능성 있는 솔루션 방법인가?</li> <li>3) Ct와 솔루션 방법을 공유하여 실행가능한가?</li> <li>4) 실행 이후 Ct의 가정경제 건강성을 어느 기간까지 유지해야 하는가?(종결시점)</li> </ol>

<p>06/ 30</p>	<p>내방</p> <p>&lt;금융사례 상담 2차&gt;          상담내용          1. 지출파악과 분석(3영역 지출가계부)          1) 월수지 적자가 거의 110만원 이상 발생          2. 자산 및 부채 파악          1) 재산기록에서 누락되어 있었던 논의 드러나면서 수급비가 약 20만원 감소할 것이라고 함.(군청 연락 확인)          2) 농지와 아들 대학입학전형이 관계되어 있다고 생각하고 있으며, 원하는 대학입학 정보를 정확하게 파악해야 함.(학교는 미정이지만 농업관련과를 검토 중)          3. 보험파악          1) 본인을 포함한 가족의 보험료가 497,900원으로 파악됨.          2) 셋째가 신장이 좋지 않다고 함.          4. 상담과제 도출          - 부채가 계속 증가하고 있음을 확인하고 제어할 방법을 찾는다.          - 가족보험가입의 기준을 찾는다.          - 지출조정방법을 찾는다.          5. 2차 상담평가와 3차 상담준비과제          1)평가          - Ct의 적극적 참여와 지금까지의 부채형성 형태를 이해할 수 있다.          (생활비 적자를 보험약관대출로 막고 있었음)          - 현상황을 자녀들과 공유하지 않고 있음.          2)준비과제          ① ct 준비과제          -7월 3영역 가계부② 작성          -카드 대출잔액을 파악</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>&lt;금융상담 2차 프로세서&gt;              Ct의 1차상담 과제 점검              -정보파악관점①              지출파악과 분석              -3영역 가계부파악              -자산 및 부채파악              -보험파악              Ct의 정보분석을 토대로 상담과제 합의도출</p> </div> <p>&lt;상담사의 정보파악관점①&gt;          1)부채의 증감여부를 확인하고 제어가 가능한가?          2)보험가입의 기준이 있는가?          3)지출 조정방법이 있는가?          &lt;상담사 준비과제&gt;          1)정확하게 부채와 보험 지출정보를 파악.          2)생각보다 큰 부채증가로 Ct와의 솔루션 공유 및 합의도출.          (부채와 상환조건을 구체적으로 해야함)          3영역 가계부②          고정지출, 연지출, 수시지출 항목으로 분류</p>
-------------------	--	--

07/04	방문	<p>〈가정경제-지출관련 동행상담〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 사례회의 후 지속적 상담과 가정지출관련 상담 중 월수지 적자가 100여만원 상당임을 인지</li> <li>2. 보험파악 후 보험금액 조정 합의</li> <li>3. 실손만 남기고 해약하여 보험금액을 조정하고, 2차적으로 보험약관대출을 상환</li> <li>4. 월수지 적자금액이 크기때문에 한번에 조절이 불가능하지만, 약 30~40만원정도를 줄임으로써 심적 부담감을 감소시킨다.</li> <li>5. 카드 대출잔액 71만원 확인.</li> </ol>	<p>〈상담사의 상담 관점〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 2차 상담이후 Ct와 충분한 합의가 이루어지는가? - 보험약관대출 9,160,000원을 보험해지를 통해 대출상환과 이자부담을 줄일수 있음을 확인한다. - 보험해약의 불안정성을 실비보험(10만원 이내로 파약)으로 대체한다.</li> </ol>
07/05	방문	<p>〈과다보험 해지관련 상담〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 농o보험 1개와 우oo보험 4개를 해지하여 보험약관대출금 상환하기 위해 동행</li> <li>2. 우oo보험 창구에서 직원의 회유에 Ct가 심적으로 많이 힘들어하는 모습이 보임.</li> <li>3. 보험해지를 못하고 창구를 나옴.</li> <li>4. 보험해지 전에 보험청구건이 있는지 정리하고 장흥병원과 우리병원 입원확인.</li> </ol>	<p>〈상담사의 상담 관점〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 7월4일 상담의 연속으로 보험해지를 통한 대출상환과 이자부담을 줄인다.</li> </ol> <p>※ 보험해지 실패를 통한 경험적 지식</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ct와 사례관리사의 보험중간해지 경험이 없어 창구에서 불필요한 말을 많이 함.</li> <li>2) 창구직원의 회유에 무대응하는 방법도 있을 수 있음.</li> <li>3) Ct에게 해지신청 전에 창구직원의 대응에 대한 사전 교육이 있어야 함.(심리적 안정)</li> </ol>

30	30	<p>&lt;과다보험 해지와 보험료 청구에 관한 동행상담&gt;</p> <p>1. 3건의 보험청구 및 우o보험4개와 농o보험 1개 해지</p> <table border="1" data-bbox="335 637 795 956"> <thead> <tr> <th>보험명</th> <th>청구금액</th> <th>대출상환금액</th> <th>환급금</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>꿈나무순수 (여섯째)</td> <td></td> <td></td> <td>1,034,430원</td> </tr> <tr> <td>어린이 (다섯째)</td> <td>22만원</td> <td>250만원</td> <td>718,780원</td> </tr> <tr> <td>어린이 (둘째)</td> <td>44만원</td> <td>429만원</td> <td>1,149,570원</td> </tr> <tr> <td>교통안전 (첫째)</td> <td></td> <td>110만원</td> <td>299,700원</td> </tr> <tr> <td>내리사랑 아이공제 (넷째)</td> <td>22만원</td> <td></td> <td>936,500원</td> </tr> <tr> <td>합계</td> <td>88만원</td> <td>789만원</td> <td>4,138,980원</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 해지이후에 보험청구금액과 환급금이 통장에 들어오기 때문에 수급에 문제가 발생할 수 있기 때문에 군청 담당자에게 상황을 설명하고 환급금이 입금예정이라고 알림.</p>	보험명	청구금액	대출상환금액	환급금	꿈나무순수 (여섯째)			1,034,430원	어린이 (다섯째)	22만원	250만원	718,780원	어린이 (둘째)	44만원	429만원	1,149,570원	교통안전 (첫째)		110만원	299,700원	내리사랑 아이공제 (넷째)	22만원		936,500원	합계	88만원	789만원	4,138,980원	<p>&lt;상담사의 상담 관점&gt;</p> <p>1) 전날의 실패로 얻은 이득(해지 전 보험청구)에 필요한 서류 준비는 충분한가?</p> <p>2) 청구직원의 대응에 대한 준비는 Ct와 충분히 교류했는가?</p> <p>3) 수급자 통장에 보험청구금액과 환급금 입금예정으로 수급에 영향을 미칠 수 있기 때문에 군청 담당자와 교류가 가능한가? (수급비 축소 예방)</p> <p>※과다보험해지와 보험보장 청구 성과</p> <p>원금상환은 하지 못하고 대출자만 납부하고 있었던 7,890,000원의 부채를 변제하고, 알지 못했던 보험 청구 880,000원과 환급금 4,138,980원으로 5,018,980원의 여유자금 마련 (카드대출금과 담보대출금 상환 및 여유자금으로 남길 예정)</p>
보험명	청구금액	대출상환금액	환급금																												
꿈나무순수 (여섯째)			1,034,430원																												
어린이 (다섯째)	22만원	250만원	718,780원																												
어린이 (둘째)	44만원	429만원	1,149,570원																												
교통안전 (첫째)		110만원	299,700원																												
내리사랑 아이공제 (넷째)	22만원		936,500원																												
합계	88만원	789만원	4,138,980원																												
07/07	내방	<p>&lt;가족 구성원 정보수집 및 대화를 위한 상담&gt;</p> <p>1. 자녀의 상황(학년 및 아르바이트 여부 확인)파악</p> <p>2. Ct의 가정경제설명에 대한 상담</p>	<p>30</p> <p>&lt;상담사의 상담 관점&gt;</p> <p>1) 자녀들의 용돈 및 가족공동지출금의 종류를 파악하여 Ct에게 설명 및 노트필기 제공</p>																												

07/18	방문	<p>&lt;카드채무와 사용에 관한 상담&gt;</p> <p>1. 신용카드를 사용함으로써 계획에 없는 소비를 함.</p> <p>2. 신용카드 정리를 위해 사용금액을 상환. 우은행 카드 : 710,000원 삼은행 카드 : 160,000원 / 농은행 카드 : 510,000원</p> <p>3. 우, 삼, 농은행 카드 파기</p>	70	<p>&lt;상담사의 상담 관점&gt;</p> <p>1. 보험담보대출 정리 후에 지출관리는 잘 하고 있는가?</p> <p>2. 신용카드의 사용은 계획적인가?</p> <p>3. 신용카드 파기에 있어 Ct와 충분한 공감대는 형성되었는가?</p>
07/31	전화	<p>&lt;월차사용과 근무의 시간에 대한 상담&gt;</p> <p>1. 8월 1일 광주 조선대학교병원에 가야하기 때문에 월차 사용을 원함</p> <p>2. 친구가 장흥물축제 겸 장흥에 방문하여 점심시간에 같이 식사하기를 원함</p>	10	<p>&lt;상담사의 상담 관점&gt;</p> <p>1. 월차사용을 할 수 있는가?(월차일수 확인)</p> <p>2. 점심시간은 자유시간으로 스스로 결정하도록 함(시간이 늦추어지면 연락을 하도록 권장)</p>
08/02	방문	<p>&lt;금융사례교육 중간점검&gt;</p> <p>1. 보험약관대출 변제-7,890,000원</p> <p>2. 카드대출금 변제-1,350,000원(천원단위 절삭)</p> <p>3. 3개의 카드 파기(사용금액 완전 변제)</p> <p>4. 대출금 변제로 가계생활의 여유가 생기기 시작</p> <p>5. 사망한 남편이 가입했던 A보험 완납확인 (2명의 자녀가 2028년까지 보장받을수 있는 보험으로 해약시 60만원과 18만원 정도 환급을 받을 수 있으나 보장내역이 좋아 유지하기로 함)</p>	50	<p>&lt;상담사의 상담 관점&gt;</p> <p>1. 금융사례 중간점검으로 성과를 Ct와 공유하고 지금까지의 노고를 격려한다.</p> <p>2. 회복되고 있는 가정경제를 유지하기 위해 계획성 있는 지출을 지속할 수 있는가?</p>

<p>08/ 21</p>	<p>내방</p> <p>&lt;금융사례 3차 상담&gt; 상담내용 1. 지출파악(3영역 가계부 파악) 1)8월 고정지출 : 1,577,500원, 수시지출 : 700,000원, 연지출 : 200,000원(합 : 2,477,500원) (지출수단 : 체크카드와 현금사용) 2)8월 급여 : 900,000원, 수급비 : 1,300,000원 (월 277,000원 마이너스 지출-월지출특성 수련회비 200,000원) 2. 부채상환액 : 주택대출 36만원(카드대출금 無) 3. 보험료 : 17만원 (Ct-암보험, 실비보험 / 자녀-실비보험) (보험료 및 약관대출이자 포함 약 40만원 축소) 4. 아르바이트 하는 자녀들을 보면 왠지 본인 때문에 고생 하는 것 같아서 마음이 아프다. - 아르바이트한 자녀에게는 용돈을 조정한다. - 현재 미안한 마음은 사랑이 아니다. - 방학기간 자녀알바 소득은 특별한 경우이고, 용돈에 대하여 자녀와 대화하여 정한다.</p>	<p>40</p> <div data-bbox="980 416 1259 741" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>&lt;금융상담 3차 프로세서&gt; Ct의 2차상담 과제 점검 └정보파악관점① 지출파악과 분석 └3영역 가계부파악 └부채상환액 파악 └보험료 납입금 파악 └가정경제 소통 파악 Ct의 정보분석을 토대로 상담과제 합의도출</p> </div> <p>&lt;상담사의 정보파악 관점①&gt; 1)Ct가 예상했던 지출금액인가? 2)Ct의 가족소통(가정경제분야)은 적절한가?</p>
<p>09/ 08</p>	<p>내방</p> <p>&lt;금융사례교육 중간점검&gt; 1. 지출 예상금액에 근접하여 사용하고 있음 2. 신용카드를 사용하지 않음으로 편안하다는 것을 깨달음 3. 자녀들과 대화를 하고 있으며, 자녀들이 생각보다 쉽게 받아들여 고마운 마음이 든다</p>	<p>&lt;상담사의 상담관점&gt; 1) Ct가 금융스트레스를 받지 않게 심리적안정을 유도한다.(격려와 성과정리) 2) 지출예상금액에 맞게 지출이 되고 있는가? 3) 자녀들과의 소통은 만족한가?</p>

09/21	내방	<p>&lt;금융사례 최종 상담&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>지출파악과 분석(3영역 지출가계부)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예산금액에 근접하여 결산</li> </ul> </li> <li>예·결산 능력파악             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ct가 스스로 10월 예산을 세워 옴.</li> <li>(추석 명절로 연지출 금액 증가)</li> <li>- 종교헌금을 축소하여 예산 세움.</li> </ul> </li> <li>중간점검만으로도 지속가능 예상.</li> <li>가정경제의 변화를 Ct가 실감하고 있으며, 가족간의 대화도 늘어서 저녁의 삶이 즐거워졌다 함.</li> <li>Ct가 아파 근로가 불가능할 때를 준비하여 고정지출에서 보험료 수정 - 28,000원 증가 (건강과 심리적 불안감 해소)</li> </ol>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>&lt;최종 금융상담 프로세서&gt; Ct의 3차상담 과제 점검 └정보파악관점① 지출파악과 분석 └3영역 가계부파악 └예·결산 능력 파악 └지속가능성 파악 Ct의 소감 및 변화사항 체크 (사후 관리 예상)</p> </div> <p>60</p> <p>&lt;상담사의 정보파악 관점①&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ct가 예상했던 지출금액인가?</li> <li>Ct의 예·결산 능력은 충분한가?</li> <li>Ct의 가정경제 유지능력은 충분한가?</li> <li>Ct의 경제적, 심리적, 사회적 변화는 어떠한가?</li> </ol>
10/10	방문	<p>&lt;지출관련 확인 상담&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>종교헌금 조정확인(헌금 및 십일조 30만원→20만원) (목사님과 집안사정에 대해서 상담완료)</li> <li>자녀가 휴대폰을 원해서 본인의 휴대폰을 주고 새로운 휴대폰 마련(연지출에 기록)</li> <li>예산지출에 근접하게 가정생활 유지</li> <li>가정경제 변화에 대한 유지가능성이 매우 높으며, Ct 스스로가 만족하다고 표현</li> <li>가정경제 건강성 6개월 이상 유지시 내일키움통장 가입 (월 1회 수입·지출 점검 및 피드백)</li> </ol>	<p>30</p> <p>&lt;상담사의 상담관점&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ct의 가정경제 유지능력은 충분한가?</li> <li>Ct는 스스로 변화·유지하려고 노력하는가?</li> <li>변화유지에 대한 스트레스는 생활에서 대응가능한가?</li> <li>사후관리 기간과 방법은 적절한가?</li> <li>사후관리 기간과 방법은 Ct와 공유되는가?</li> </ol>

3. 사례관리 성과 및 합의(평가)

1) 자활참여자의 변화

합의된 목표	수입·지출의 균형	변화정도	1	2	3	4	5
합의된 계획	진행내용	변화내용					
수입·지출의 균형	1. 정확한 수입·지출 금액알기 (3영역 가계부 작성) 2. 가정경제 건강성 회복하기	1. 수입·지출 금액을 정확히 알고 사전 월 지출 계획을 세워 활용. 2. 마이너스 가정경제에서 보안 가능한 가정경제로 전화. 3. 변화된 가정경제 유지가능성 높음.					
합의된 목표	보험관리	변화정도	1	2	3	4	5
합의된 계획	진행내용	변화내용					
과다보험료 조정	1. 가족 보험 보험 파악 2. 가족 보험 재조정	1. 참여자 가정보험료 497,900원에서 가족 실비보험료 약 10만원으로 조정 (본인의 보험은 유지하여 입원 시 근로를 하지 못할 경우 최소한의 생활비 대비)					
합의된 목표	부채상환 및 채무관리	변화정도	1	2	3	4	5
합의된 계획	진행내용	변화내용					
부채파악 후 상환조정	1. 보험 약관대출 파악 후 상환조정 (원금상환은 못하고 이자만 월 6만원 납입하고 있음) 2. 카드론 대출 잔액 파악 후 상환조정 3. 신용카드 잔액 파악 후 상환조정	1. 보험약관대출 789만원을 보험해지를 통한 상환 (자녀보험은 실비보험으로 유지) 2. 보험해지 전 잇고있던 3건의 보험청구 (88만원) 3. 환급금과 보험청구금액으로 413만원의 여유자금 생성 4. 여유자금으로 카드론 대출잔액 72만원과 신용카드 사용잔액 513,906원 상환 (신용카드 3개 해지)					
합의된 목표	큰아들을 위한 주택준비방법 알기	변화정도	1	2	3	4	5
합의된 계획	진행내용	변화내용					
자녀의 주택준비 방법 알기	1. 주택청약 저축 알아보기	1. 아들명의로 주택청약저축 가입 (월 3만원)					

합의된 목표	가족간의 소통	변화정도	1	2	3	4	5
합의된 계획	진행내용	변화내용					
가족간의 소통을 원활하게 한다.	1. 현 상황을 가족(자녀)에게 알린다. 2. 자녀들의 용돈 및 가족공동 지출금에 대해 소통한다.	1. 자녀들에게 미안한 마음이 있어서 소득이 부족한 말을 하지 못했으나 아이들과 소통을 시작했다. 2. 첫째딸과 셋째아들(고1)은 알바를 하고 있음을 확인하고 용돈조정을 했다. 3. 어머니로써 예산결산등 돈관리에 자신감이 생기면서 자녀들과도 막연한 미안함을 버리고 떳떳하게 다가갈 수 있게 되었다.					
합의된 목표	한부모 가정으로 건강에 대한 염려	변화정도	1	2	3	4	5
합의된 계획	진행내용	변화내용					
Ct의 나이와 건강상태에 맞는 보험 알기	1. Ct의 보험증권 정리 2. Ct의 나이와 건강에 맞는 적절한 보장과 금액의 보험을 찾는다.	1. Ct의 보험은 그대로 유지 2. Ct가 아파 근로가 불가능할 때를 준비하여 추가보험가입(건강과 심리적 불안감 해소)					

2) 사례관리담당자 성과 혹은 변화

위의 사례관리경험으로 금융사례업무의 낯설음에서 자활참여자 대부분이 가지고 있는 가정경제의 불안전성을 경험하였으며, 취업 및 창업의 결정적 목표를 위해서 Ct에게 지원할 수 있는 금융, 복지 사례관리를 함으로써 Ct가 센터 및 가정·사회에 대한 믿음을 가지고, 자활근로사업단에서 성실하게 근로할 수 있는 환경을 조성하여 자활·자립의 과정에서 한계단 성장할 수 있다는 자신감을 경험하였다.

- 보험사례관리를 할 수 있다.
- 다른 참여자의 부채관리에 적극적으로 개입하여 활동함(통신비 부채와 개인파산 신청)
- 부채관리는 갚을 부채와 못갚을 부채를 Ct의 상황에 맞춰 판단해야하고, 갚을 부채에 대해 채무조정제도를 활용하거나 사적구제방법(협상)을 사용할 수 있다.

4. 이론

1) 임파워먼트 관점

- Ct는 일본인이고 종교관계로 장흥에서 농사짓는 남편을 만나 결혼이민을 하였으나, 2012년 농사일을 하던 남편이 뇌졸중으로 사망함에도 일상을 포기하지 않고 7남매(3남4녀)를 모성애로 키우며 '부모사랑간

병사업단'에 참여하여 가정을 이끌어 갔다.

2) 강점 관점

- Ct는 부채증가의 위험성을 인지하지 못하고 생활을 하였으나, 금융사례관리와 코칭 이후에 현재상황을 이해하는 속도와 실행방법을 수용하는 태도가 좋아 사례관리 진행에 어려움이 줄어들었다.

3) 저소득층을 위한 금융코칭 프로그램의 개념 및 가능성 탐색 - 『남서울대학교 장동호 교수』

- 가계부채 문제가 우리나라 저소득층의 삶을 크게 위협하고 있다. 하지만 이에 대한 사회복지정책과 실천 프로그램들은 여전히 빈약하다. 이에 본 연구는 최근 미국에서 지역사회 비영리기관들이 제공하기 시작한 금융코칭 프로그램의 개념과 특징을 살펴보고 새로운 빈곤예방 프로그램으로서의 발전 가능성을 탐색하였다. 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 금융코칭은 코칭기법을 통해 클라이언트로 하여금 구체적 현실적 금융목표를 수립 달성하도록 지원하는 프로그램이다. 둘째, 미국에서는 저소득층에게 금융코칭 프로그램을 제공하는 대학과 비영리기관들이 계속 증가하고 있다. 셋째, 이 프로그램들은 약 3개월~1년 동안 주기적 1대1 개입 방식을 취함으로써 클라이언트의 금융문제에 관한 연속적이고 개별화된 대응이 가능하다. 넷째, 외부 금융전문가가 아닌, 기관 내 사회복지사와 지역사회 내자원봉사자들이 금융코칭의 실행주체이다. 전반적으로, 이와 같은 연구 결과들은 금융코칭을 통한 저소득층의 빈곤 예방과 경제적 자립이라는 새로운 목표와 가능성을 한국 사회복지에 제시한다.

유형	서비스통합모델	과업중심모델
특징	다양한 복지서비스를 제공하는 기관에서 클라이언트의 금전적성과(경제적 자립 등)를 유도하기 위해 금융코칭을 제공함. 사례관리 차원에서 다른 프로그램과 결합되고 제공될 수 있음. 비교적 장기간 프로그램이 지속됨으로써 다양한 형태의 금융코칭이 가능.	클라이언트와 코치가 재무계획 및 설계, 신용회복과 같이 특정과업에 목표를 둬.
코칭	유급직원, 사회복지사, 휴먼서비스 종사자 중 금융코칭이나 금융교육 훈련을 받은 사람.	대부분 자원봉사자이며, 주로 재무점검에 초점을 두고 개입.
코칭 기간	약 3개월~1년 사이	약 1~3개월 사이

### 5. 실천도구와 실천방법

단계	실천도구	실천방법
초기 상담	기본면접기록지 [자활서식 10호]	- 사례관리를 좀 더 집중적으로 실천하기 위하여 Ct의 기본정보 및 특성, 욕구에 대해 탐색
	가계도 및 생태도	- 가족내 역동을 이해하거나 가족의역할, 유형, 관계 등을 도식적으로 한눈에 살펴 보기 위함
사정 단계	자활사정지 [자활서식 12호]	- 초기상담한 내용에서 참여자의 주요호소내용, 근로여건, 재무현황, 애로사항을 탐색
계획 단계	자립경로 IAP [자활서식 18호] 복지자원 목록표 [센터 자원목록표]	- Ct의 장·단점 파악과 욕구에 대한 자립계획 및 합의된 자활경로 탐색
실행 단계	자활지원계획 ISP [자활서식 19호]	- Ct의 현재상황, 심리상태, 지적수준을 파악하고 자활지원계획을 진행
	3영역 지출기록지 [가정경제멘토링 서식]	- 가계부를 3P영역(고정지출, 연지출, 수시지출)으로 구분하여 가정경제 지출 금액과 목록 파악(사례금융 코칭자료로 활용)
	상담일지 [자활서식 16호]	- Ct의 환경, 심리상태, 욕구변화등을 파악하여 사례관리를 진행
	가정경제 자산부채표 [가정경제멘토링 서식]	- Ct의 재무자산 및 심리적 안정 상태를 한눈에 살펴보기 위함
	사례회의록 [자활정보시스템 서식]	- Ct의 장애물을 확인하고 센터내·외 지원가능한 자원활용과 내·외부 슈퍼비전을 통한 사례관리를 통합적 시각으로 진행
점검 단계	상담일지 [자활서식 16호]	- 사례관리의 진행과정을 확인하고 Ct와의 상담진행과 보고를 통해 슈퍼비전을 받아 진행

### 6. 지역적 특성

※ 금융상담의 모델, 경험 및 인프라 부족으로 사례관리자의 금융사례교육을 통해 발전

본 센터는 전라남도의 군단위 지자체에 속하여 금융상담의 인프라가 전무한 상태이다. 개인파산을 신청

하려고 법률구조공단에서 상담을 하더라도 광주광역시에 있는 법률구조공단에 전화예약을 한 후에 파산 신청의 도움을 받아야 한다. 이러한 인프라 부족환경에서 금융상담 전문가 또는 경험자를 찾기는 매우 어렵다. 본 센터와 사례관리자도 금융상담의 어려움을 느끼고 ‘2017 희망플랜 금융사례관리 역량강화 프로젝트’에 참여하여 코칭과 슈퍼바이저의 도움을 받았다.

위 사례에서도 확인 할 수 있듯이, Ct에게 지원할 수 있는 금융, 복지 사례관리를 함으로써 Ct는 안정적 가계운영을 통한 경제적·사회적·심리적 안정을 통해 자활의지를 함양할 수 있고, 사례관리사는 전문가로써 발전 할 수 있다. 따라서, 참여자들의 자활을 위해서는 참여자 대부분이 가지고 있는 가정경제문제점을 확인하고 금융, 복지의 종합적 서비스 지원이 필요하다. 이러한 부분에서 금융사례의 지식과 성공경험이 있는 장흥지역자활센터가 사례관리의 강점을 가지고 있다고 판단한다.

## 7. 필수 실천도구

### 1) 참여자 기본면접기록지

7. 필수 실천도구

1) 참여자 기본면접기록지

이 름	수00		
생년월일	1970-00-00		
성 별	○ 남 ● 여		
연 락 처	집) 061)000-0000	비 상 연락처	성명) 김00
	핸드폰) 010-0000-0000		관계) 동료
	이메일)		연락처) 010-0000-0000
주 소	우편번호( 59330 ) 전라남도 장흥군 00읍 00길 00		
최종학력	○무학 ○초중퇴 ○초(재학중) ○초졸 ○중중퇴 ○중(재학중) ○중졸 ○고중퇴 ○고(재학중) ○고졸 ○초대중퇴 ○초대(재학중) ○초대졸(전공: ) ○대중퇴 ○대(재학중) ●대졸(전공:0000 4년제 가정학과) ○기타( )		
자활센터 선택이유	방문 계기	○ 지인소개 ● 주민센터(동사무소) ○ 광고(인터넷, 신문) ○ 기타( )	
	주요 방문 이유	생계유지	
비고			

■ 건강상태

신체적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	●양호 ○보통 ○허약
	●질병 없음 ○질병 있음	●장애 없음 ○장애 있음
	질병명 : ,	장애유형 :
	복 용 약 : ●없음 ○있음	장애등급 :
	●수술경험 없음 ○수술경험 있음	
	수술년도 :	
	수술내용 :	

II. 최우수사례

심리적 건강상태	본인이 생각하는 정신적 건강정도	●양호 ○보통 ○상담 및 치료필요
	●정신질환 없음 ○정신질환 있음	●심리적 어려움 없음 ○심리적 어려움 있음
	주요증상 :	주요증상 :
	치료여부 :	상담여부 :
	치료기관 :	상담기관 :
복 용 약 : ●없음 ○있음	복 용 약 : ●없음 ○있음( )	
●정신장애 없음 ○정신장애 있음		
장애유형 :		
장애등급 :		

음주	●평소 음주하지 않음 ○평소 음주하고 있음
	○소주 ○맥주 ○막걸리 ○양주 ○기타
	음주횟수 : 주( )회 1회당 주량 : ( )병 (1병=7잔)
	현재 음주 관련 힘든 내용 :
●음주로 인한 상담 및 치료경험 없음 ○음주로 인한 상담 및 치료경험 있음	

흡연	●평소 흡연하지 않음 ○평소 흡연하고 있음
	흡연 양 : 주( )개피
	현재 흡연 관련 힘든 내용 :
●흡연으로 인한 상담 및 치료경험 없음 ○흡연으로 인한 상담 및 치료경험 있음(상담 및 치료기관 : )	

상 담 일	2016-10-31	상담유형	●방문 ○내방 ○전화 ○기타( )
상 담 자	김동민		
자활사업 참여형태		●신규참여 ○재참여	
접수경로		●본인요청 ○지자체 의뢰 ○기관 내 의뢰 ○타 기관 의뢰 ○대상자 발굴 ○기타( )	

■ 기초정보

가구형태	혼인관계	○미혼 ○기혼 ○별거 ●사별 ○이혼 ○사실혼관계(동거) ○기타( )			
	세대유형	○독신가구 ○부부 ○부부+ 자녀 ●한부모+ 자녀 ○3세대가구 ○형제자매 ○조부모+ 손자녀 ○비혈연 ○기타( )			
	가구특성 (중복응답)	<input type="checkbox"/> 부부중심가구	<input checked="" type="checkbox"/> 다문화가구	<input type="checkbox"/> 노인부부가구	<input type="checkbox"/> 새터민가구
	<input type="checkbox"/> 공동체가구	<input checked="" type="checkbox"/> 한부모가구	<input type="checkbox"/> 미혼모부가구	<input type="checkbox"/> 조손가구	
	<input type="checkbox"/> 청장년1인가구	<input type="checkbox"/> 독거노인	<input type="checkbox"/> 장애인가구	<input type="checkbox"/> 기타	

가족사항 (실제 동거현황 기준)										
※ 본인 포함										
관계	이름	연령	성별	동거여부	직업	학력	혼인관계	건강/장애	소득	비고
자	000	19	여	비동거	학생	대 (재학중)	미혼		0	
본인	수00	47	여	동거	자활사업 참여자	대중퇴	사별		80	
자	000	6	남	동거	학생	무학	해당없음		0	
자	000	12	남	동거	학생	초 (재학중)	해당없음		0	
자	000	10	여	동거	학생	초 (재학중)	해당없음		0	
자	000	14	여	동거	학생	중 (재학중)	해당없음		0	
자	000	18	남	동거	학생	고 (재학중)	해당없음		0	
자	000	16	여	동거	학생	고 (재학중)	해당없음		0	

기초생활 수급사항	(참여시점) 수급유형	○비수급자
		●수급자 (최초수급시기:2016-00)
		●일반수급자 ○조건부수급자(생계급여) ○자활특례 ○개별급여(○의료 ○교육 ○주거) ○기타( )
	●의료급여1종 ○의료급여2종 ○건강보험 ○지역보험 ○기타( )	
(과거) 수급경험	○수급경험 없음 ●수급경험 있음 (수급기간 :1년 0개월)	
	●생계급여 ○주거급여 ○의료급여 ○교육급여 ○해산급여 ○장제급여 ○자활급여	

■ 취·창업 경험

주요 취업경력	<input type="radio"/> 취업경력 없음 <input type="radio"/> 취업경력 있음
주요 창업경력(자영업 포함)	<input type="radio"/> 창업경력 없음 <input type="radio"/> 창업경력 있음
최근5년 정부일자리사업 참여, 지자체·중앙지원 사업(자활사업 제외)	<input checked="" type="radio"/> 정부일자리참여 경험 없음 <input type="radio"/> 정부일자리참여 경험 있음
자활사업 참여경력	<input checked="" type="radio"/> 참여경력 없음 <input type="radio"/> 참여경력 있음

■ 자격증 및 교육훈련

보유 자격증	<input type="radio"/> 자격증 없음 <input checked="" type="radio"/> 자격증 있음		
유형	자격증명	발급기관	취득일자
국가공인자격	요양보호사	보건복지부	2016-10-03
최근5년 직업훈련이력	<input checked="" type="radio"/> 직업훈련경험 없음 <input type="radio"/> 직업훈련경험 있음		
자활근로 참여이후 상위학력 취득	<input checked="" type="radio"/> 상위학력 취득 없음 <input type="radio"/> 상위학력 취득 있음		

2)개인정보동의서 (3번)

◀ 자활근로 참여 신청서 ▶

1. 장흥군 장흥지역자활센터에서 실시하는 2017년 자활근로사업 참여자의 조건은 아래와 같습니다.

2. 사업(업무)내용 등 참여조건

- 사업(업무)내용 : 사회서비스일자리형
- 작업장소 : 장흥지역자활센터가 정하는 사업장
- 자활급여 등 참여조건
  - " 32,300원 (일일급여로 지급방식은 익월 5일 이내지급)  
지각, 조퇴자는 근무시간에 대해서만 시간단위로 급여를 지급
  - 월~금요일(또는 토요일) 개근시 주 1일 주차수당지급  
(단, 제시한 주간 근로일수가 5일 미만인 경우 주차수당을 지급 하지 않음)
  - 1월간 계속 참여시 1일의 월차수당 추가지급
  - 1일 교통비 3,000원, 원거리실비 2,000원 (단, 원거리실비는 장흥읍내 거주자제외) 근무일에 한하여 지급
- 근무시간
  - 월~ 금요일 (또는 토요일), 1일 8시간(09:00~18:00)
  - ※ 단, 동절기(11월~2월)에는 1일 7시간 근무가능(근로유지형 제외)
  - ※ 지역 및 환자 특성상 정상근무이외의 야간근무, 새벽근무 및 심야근무 (교대근무) 가능
- 휴게시간 : 12:00~13:00(1시간)
- 자활근로사업단 수익금 실적에 따라 내일키움수익금(내일키움통장가입자에 한함)과 자립성과급을 신청 등을 통해 지급 받을 수 있음(사회서비스형, 시장진입형에 한하여 명시)

3. 개인정보제공 및 활용동의

- 신청인은 보건복지부에서 시행하는 자활근로사업 관련 기관에 필요한 개인정보 등을 제공·활용함에 동의합니다.
  - 정보제공 범위 : 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스이력, 취(창)업 정보 등
  - 사용목적 : 자활근로사업 사업수행 및 평가 관련 자료 제공

4. 기타사항

- 자활근로사업 참여시 상습적인 결근, 지각, 조퇴하거나 음주, 근무지 이탈, 자활사업 방해, 폭력, 폭행 또는 감독자의 정당한 지시에 불응하는 등 근무태도가 불성실한 경우 사업 참여를 불허하며 조건부수급자는 조건 불이행으로 생계급여를 중지합니다.  
※ 장흥군의 조건이행 판단기준이외 필요시에는 구체적인 사항은 별도로 정할 수 있음(조건이행 판단기준이 우선함)
- 위에서 게시된 내용 이외의 사항은 「자활사업지침」에 따라 시행되며, 정부방침 변경 또는 사정에 따라 참여조건은 변경될 수 있습니다.

2017. 1. 9.  
장흥지역자활센터장 위 수 미

본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 근무할 것이며, 규정위반에 대한 처분에 대해서도 수용할 것 입니다.

신청인  주민번호  (인)

전남장흥지역자활센터

3) 자활사정지

자 활 사 정 지

사례관리번호	034412017020700 34	참여자 이름	수00	소요시간	<input checked="" type="radio"/> 30분이상 <input type="radio"/> 60분이하 <input type="radio"/> 90분이하 <input type="radio"/> 120분이하
상담자	김동민	상담일자	2017-04-10		
상담방법	<input checked="" type="radio"/> 방문 <input type="radio"/> 내방 <input type="radio"/> 전화 <input type="radio"/> 기타				

■ 참여자 주요 호소내용

자녀(7명)가 많아서 가끔 자녀들의 문제로 일하는데에 영향이 있을 수 있음을 이해해 달라고 하심.  
 빚을 갚고 있어서 교육비, 생활비의 문제가 발생하고 있다

■ 근로여건/욕구

근로욕구			
희망업종	1순위	2순위	3순위
	사회복지/보건업	서비스업	기타
희망 근무여건	이동가능 수단	<input type="radio"/> 자가용 <input type="radio"/> 대중교통(지하철) <input type="radio"/> 대중교통(버스) <input type="radio"/> 대중교통(기타) <input type="radio"/> 도보 <input checked="" type="radio"/> 기타	
	최대 이동가능 거리	30분	
희망 근무수준	입금수준	세전 월 (        120 )만원 이상	
	고용형태	정규직근로자	
		월(        )일, 주(        )시간	



4) IAP(자립경로)

IAP (자립경로)

사례관리번호	03441201702070034	참여자 이름	수00
상담자	김동민	상담일자	2017-06-22

■ 자가진단

단 점 (문제점, 취업 장애요인 등)	부양해야할 자녀가 많다. 일본에서 와서 한국어가 서툴다. 한부모가정. 채무가 많다
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	대학졸업자로 한국어를 제외한 기본지식이 많다. 성격이 차분하다. 현재의 본인의 상태를 인지하고 있다

■ 자신의 자활계획

※ 자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 적어주시기 바랍니다.

단기목표 (1년 이내)	가정경제의 정상화- 채무를 줄이고 불안정한 가정경제를 건전성있는 가계로 전환한다.
장기목표 (3년 이내)	채무완전 변제 또는 정기적 채무변제가 가능한 생활

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

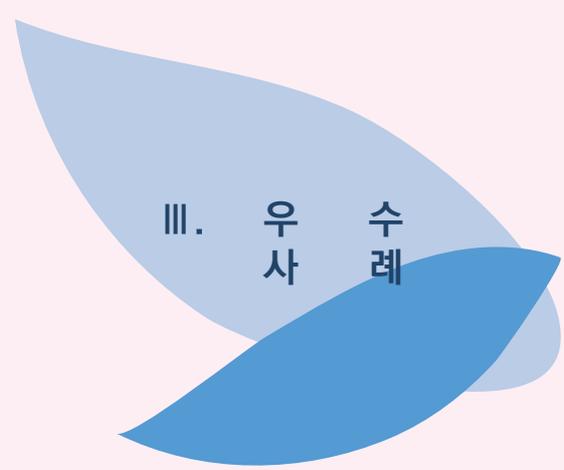
목표경로	취업(자활기업)
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	한부모 가정으로 7명의 자녀를 두고 있어서 지속적인 생활비 적자가 발생하고 있다 채무조정을 통한 건전성 있는 가계로 전환하고 싶다.

5) ISP(자활지원계획)

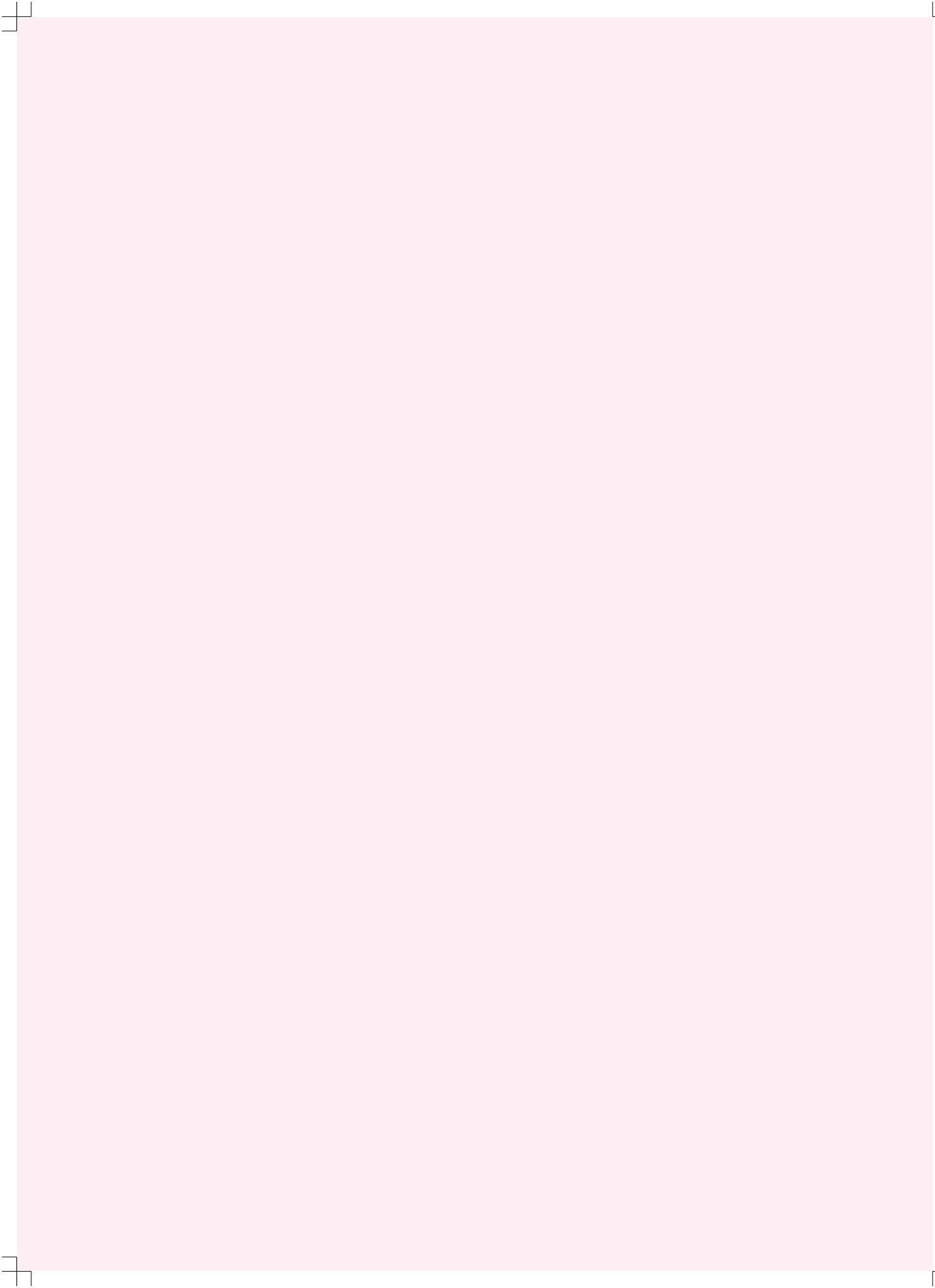
사례관리번호	03441201702070034
--------	-------------------

구 분	참여자의 제시된 욕구 (애로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검				비고
	순 위	내 용	욕구 (서술)	목 표	제공서 비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부 내용	연 계 기 관	담 당 자	연 락 처	
복지 서비스 지원	1	교육과 가계부 작성으로 매달 새활비 적자가 발생하여 채무가 발생됨을 인지. 채무변제와 건전성 있는 소비생활을 통하여 안정된 가계를 유지하고 싶다.  구분체크 : []	원금은 변제하지 못하고 이자만 납부하고 있는 생활에서 벗어나고 싶어요.	보험컨설팅을 통하여 중복된 보화를 해지하고, 약관대출을 변제하고 나머지 해약금은 또다른 카드대출건을 변제하여, 수입에 비해서 과다했던 채무이자와 채무를 줄인다.	금융컨설팅-건전한 소비, 보험컨설팅, 가계부 작성	17년 06월 ~ 17년 12월 <input type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	금융컨설팅		팬앰아요협동조합		

구 분	참여자의 제시된 욕구 (애로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검				비고
	순 위	내 용	욕구 (서술)	목 표	제공서 비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부 내용	연 계 기 관	담 당 자	연 락 처	
복지 서비스 지원											
	2	현재 상황을 가족과 공유  구분체크 : []	현재 상황을 가족과 함께 이야기 나누고 싶어요.	가정경제상황을 공유하고, 자녀들의 용돈 및 가족공동지출금에 대해 소통	금융사례관리	17년 06월 ~ 17년 12월 <input type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단			팬앰아요협동조합		
	3	큰아들의 주택준비 방법 알기  구분체크 : []	큰 아들을 위한 주택준비 방법을 알고 싶어요.	아들명이의 주택청약적금 가입	금융사례관리	년 월 ~ 년 월 <input type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단			팬앰아요협동조합		



Ⅲ. 우 사 수 례



우수사례   
광주북구일터지역자활센터

---

### 1. 사례관리의 선정 이유

위 사례는 자활사업에 참여한 참여자가 게이트웨이에서 자신의 시각장애로 인해 낮은 자존감과 취업에 대한 스트레스를 교육과 상담을 통해서 극복하고 자신의 자립경로 및 실행계획을 단기간에 달성한 후 6개월 이상 취업을 유지하고 높은 만족감을 갖게 된 내용이다.

2017년 2월 자활센터에 방문한 참여자는 만31세의 젊은 남성이었지만 시각장애를 어릴적부터 겪고 있어 외관상 시력이 불편하다는 사실을 눈으로 확인할 수 있었다. 그로 인해 젊은 나이지만 취업할 수 없다는 좌절감을 가지고 있었다. 취업해서 일을 해야 한다는 생각은 참여자의 또 다른 압박감이 되었고 취업을 못한다는 생각에 잠을 못자고 있었다.

사례관리자는 참여자가 겪고 있는 스트레스와 좌절감은 취업의 욕구와 함께 있다고 생각하고 스트레스 관리, 자존감 향상 교육과 함께 취업처 알선 및 자립계획을 함께 수립하였다. 사례관리자는 참여자와의 상담을 통해 참여자가 가지고 있는 외모 스트레스, 장애를 가지고 있는 스트레스, 숙면을 취하지 못하는 스트레스, 주변 지인들과 관계가 서먹해지는 것, 이 모든 것이 취업의 욕구를 해결하지 못해 발생했다는 것을 알 수 있었다.

게이트웨이 참여기간 동안 개별 상담과 교육을 통해 자신의 스트레스 지수를 낮추고 자립계획을 구체화했다.

이후 참여자가 작성한 IAP를 근거로한 ISP 작성 및 실행에 있어서 참여자에게 필요한 정보를 제공하고 자신감과 자존감을 높일 수 있도록 프로그램이 진행되었다. 프로그램이 진행되는 동시에 취업을 위해서 지역의 일자리 중 참여자가 원하는 취업처를 발굴, 이력서 작성 및 동행면접을 지원하였다.

이러한 노력 끝에 2017년 3월 참여자는 부품조립회사에 취업 성공을 하였고 이후 사후관리로 취업을 유지할 수 있도록 지속적으로 전화 상담을 진행하며 독려했다. 현재 참여자는 6개월 이상 취업을 유지하고 있고 누구보다도 큰 만족감으로 자신의 일터에서 일을 하고 있다.

위 사례는 참여자가 장애를 가지고 있지만 사회에서 일원으로 일을 하고 일상적인 생활을 하는데 어려움이 없도록 자신감을 가지게 되었으며 게이트웨이의 단기간의 교육과 취업지원으로 취업에 성공한 사례로 현재 참여자 스스로 자립할 수 있는 기반을 만들어 나아가고 있는 모습이 큰 성과이기에 사례로 선정하게 되었다.

2. 사례관리 진행 과정

1) 자활사업 참여 전 사례관리

본 센터는 자활센터 참여 전 자활사업 참여 신청서(센터 서식)를 작성하면서 자활사업에 대한 안내와 참여자에 대한 초기상담을 진행하고 있다. 자활사업 참여 신청서 작성 및 상담은 사례관리팀에서 이루어지며 게이트웨이 담당자가 아닌 사례관리 담당자나 자산형성지원사업 담당자가 진행하여 사례관리팀에서 다양한 접근을 할 수 있도록 하였다. 또 위급한 사례의 경우 지역 유관기관과의 연계를 준비할 수 있도록 하며, 사례관리를 진행하는데 있어서 사례관리자가 전문가의 도움이 필요할 경우 도움을 받을 수 있도록 자활사업 참여 전 위탁사례회의를 진행한다.

■ 자활사업 참여 신청서

기본인적사항 기술, 비상연락망 기록									
- 본인 〇〇〇, 미혼, 비상연락망(어머니)									
가족	관계	성명	성별	생년월일	나이	학력	직업	동거여부	기타
가족	본인	〇〇〇	남	〇〇	32		직장인	동거	시각장애6급
가족	아버지	〇〇〇	남	〇〇	60		무직	동거	뇌경색으로 집에서 요양 중
가족	어머니	〇〇〇	여	〇〇	58		무직	동거	배우자 간병 중
가족	여동생	〇〇〇	여	〇〇	23		학생	동거	양호

이력 사항	최종학력 및 전공, 면허취득 - 대학교 졸업(컴퓨터 전공), 워드프로세서, 정보처리기능사
해당 사항 체크	수급유형 및 주거형태, 장애여부, 음주 여부, 자활경력 - 수급상황 : 생계급여, 의료급여, 주거급여 수급자 - 주거상황 : 주공 임대아파트 - 장애여부 : 시각장애 6급, - 음주여부 : 술은 마시나 생활에 지장 없음 - 자활경력 : 파워컴퓨터(컴퓨터 조립)/ 2012, 드림박스(종이상자 제작)/2012~2013
상담 내용 상담 내용 상담 내용 상담 내용	(직업 이력, 건강, 기타 위급상황 등) - 직업 이력 : 알프스(부품조립) / 2016.11~2016.12 근무, 무릎부상으로 퇴사 취업성공패키지 참여 / 2016.2~2016.12, 컴퓨터 활용 부분 참여 - 세대유형 : 미혼, 부부중심가구이나 아버지, 어머니 조건부과유예로 실질적인 가장

■ 위탁사례회의

회의일자	2016. 02. 02	회의장소	센터회의실
참 석 자	실장, 게이트웨이 담당자, 자산형성사업 담당자, 사례관리 담당자	사례대상자	○명
대상자명	회의내용	회의결과	
○○○	- 부모와 여동생과 함께 생활 - 시각장애 6급 - 워드프로세서, 정보처리기능사 자격 소지 - 2013년 북구ilter 드림박스 참여 - 2016년 취업성공패키지 컴퓨터 과정 참여	- GateWay 참여 후 자립경로 설정	

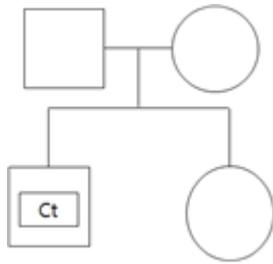
▶ 위탁조정회의에서 참여자의 자활 참여 이력과 연령, 본인의 욕구 등을 고려하여 외부취업을 희망하기에  
취업을 준비할 수 있도록 GateWay과정에서 교육과 상담을 통해 자신의 계획을 구체화 시킬 수 있도록 했다.  
2) 초기상담(인테이크)

■ 기본면접기록지

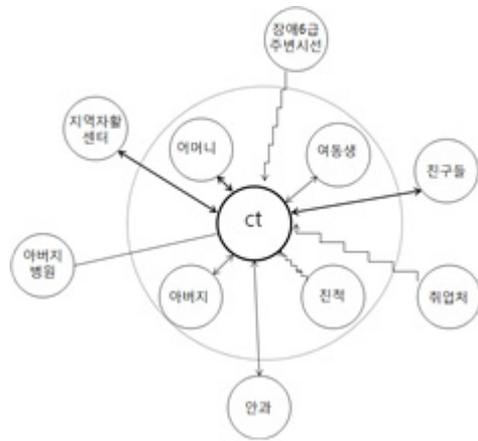
자활사업 참여 신청서를 기반으로 기본면접기록지를 작성하면서 참여자와 게이트웨이 담당자간의 개별 상담을 진행하였다.

참여자는 취업을 준비하던 중 조건이행을 위해 본 센터를 방문하였으며, 자신이 가지고 있는 장애 때문에 취업의 어려움이 있다고 생각하고 있었다.

전공으로의 취업을 위해 취업성공패키지 컴퓨터 활용부분을 이수하였으나 자격증 취득을 하지 못해 자신감이 떨어진 상황이었다.



<가계도>



<생태도>

■ 가계도/ 생태도

■ 일반건강척도(GHQ: General Health Questionnaire)/사례관리욕구조사지

일반주민의 정신건강을 측정하기 위해(한국보건사회연구원 척도지 활용) 만들어진 평가도구로서 정신질환의 가능성을 가려낼 수 있도록 GateWay과정 참여자 모두에게 활용하고 있다. 일반건강척도로써 전반적 정신건강수준, 사회생활 부적응, 불안과 우울 등을 측정하여 위급상황에 대해 대처하고 있다.

참여자의 경우 전반적 정신건강수준, 사회생활 부적응, 불안과 우울 등에 대한 평가에서 보통의 수준으로 측정되었다.

사례관리 욕구조사지의 분석 결과 정신건강부분에서 주목할 만한 문제는 없었으나 취업을 하지 못하고 있는 것에 대한 스트레스를 가지고 있는 상태였다. 취업에 대한 스트레스는 가족 간의 스트레스뿐 아니라 친척들과의 모임에서도 작용하고 있었다.

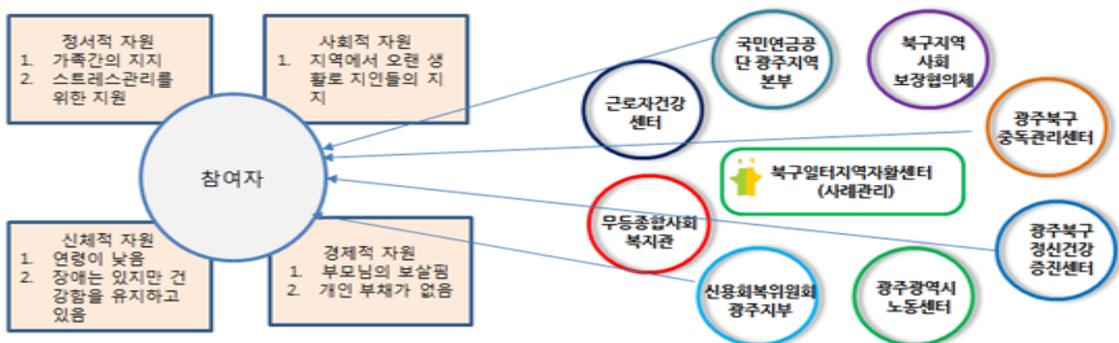
참여자는 조건이행을 위해 자활센터를 방문한 상태이며 자신은 취업을 희망하고는 있지만 적극적으로 못하고 장애를 가지고 있어서 자신감이 없다고 했다.

3) 욕구 사정

우선 해결 욕구	사정 내용	비고
1. 심리·정서적 욕구	- 가족들과 함께 생활하기에 정서적 의지와 지지를 받고 있음 - 하지만 취업에 대한 스트레스 있어 최근에 관계가 서먹해지고 있음 - 가장이셨던 아버지의 뇌출혈로 쓰러져 현재 가정 재활 치료 중 - 어머니는 아버지의 재활을 돕기위해 가족 간병중임	
2. 사회적 욕구	- 현재 사는 곳에서 학교를 졸업하고 생활하고 있어서 가족과 친구들이 있어서 정서적 지원 받고 있음	
3. 신체적 욕구	- 시각장애 6급으로 자신은 생활하는데 불편함이 없지만 외모상 타인의 시선을 느끼며 취업하는데 어려움이 있을 것이라 생각함	
4. 경제적 욕구	- 부모님의 경제력 상실로 실질적인 가장이지만 그 역할을 수행하지 못하고 있어서 미안한 마음이 있음 - 나이가 있어서 부모님으로부터 독립하기를 원함 - 4인 가구 생계비로 생활하고 있음	

▶ 개별상담을 진행하며 요구되는 욕구에 대해 사정하고 우선 해결되어야 하는 욕구에 대한 순서를 정한 후 실행할 수 있도록 했다.

■ 참여자 강점/자원표



4) 계획수립 및 실행단계

회의일자	2017년 2월 17일	회의장소	센터회의실
참석자	게이트웨이 담당자, 자산형성사업 담당자, 사례관리 담당자	사례대상자	○명
대상자명	회의내용		회의결과비고
○○○	- 참여자의 욕구와 목표에 맞는 지역유관기관에 대한 논의 - 참여자와 함께 작성한 ISP의 실현 가능성에 대한 논의		- 주기적인 상담을 통하여 정서적 안정을 지원 - 지역유관기관 연계가 가능한 부분은 연계하여 다양한 정보 제공

■ 1차 사례회의

▶ 정신건강에 의심이 될 만한 상황은 없지만 느끼는 스트레스를 경감할 수 있도록 프로그램 제공, 지역 유관기관의 상담 프로그램 및 정보를 제공하여 필요한 경우에 참여가 활용할 수 있도록 했다.

■ ISP(자활지원계획)

구분 구분	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검		
	욕구 (서술)	목표	제공 서비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부내용	연계기관	담당자/ 연락처
근로 지원 (취창업) 근로 지원 (취창업)	장애를 가지고 있어서 직장을 구하고 작업을 수행하는데 어려움이 있을 것 같아서 자신감이 떨어짐	사업단 실습을 통한 작업수행 능력 확인	사업단 체험 진행	2017.02 ~ 2017.03	자활근로사업단 미르가구공방, 팡돌체베이커리 체험 진행	북구일터지역자활센터 북구동신지역자활센터	○○○ ○○○
	자활에 참여하는 것보다 취업을 하고 싶다.	취업처 면접	이력서 작성 자기소개서 작성 취업처 정보제공 동행면접	2017.02. ~ 2017.03.	이력서 작성 자기소개서 작성 취업처 정보제공 동행면접	북구일터지역자활센터 자연과사람 취업처	정다영

복지 서비스 지원 복지 서비스 지원 복지 서비스 지원 복지 서비스 지원	취업에 대한 스트레스로 밤에 잠들기가 힘들다.	스트레스 관리를 위한 프로그램 참여	스트레스관리 교육 미술치료활동 음악치료활동	2017.02 ~ 2017.03	프로그램 일정 안내 미술치료 프로그램 연계 음악치료 프로그램 연계	정신건강증진센터 전문미술치료사 전문음악치료사	OOO OOO OOO
	장애를 가지고 있어서 직장을 구하는데 어려움이 있을 것 같아서 자신감이 떨어진다.	자신감 향상을 위한 게이트웨이 내에서 교육담당 역할	게이트웨이 기간 동안 교육 도우미 담당	2017.02 ~ 2017.03	참여기간 교육담당 도우미 역할 점검	광주북구일터 지역자활센터	정다영
	결혼위해 부모님으로부터 독립하고 싶다.	독립 후 가계경제관리에 대해 알기	경제교육 프로그램	2017.02 ~ 2017.03	4대보험 바로 알기 재무교육	국민연금공단	OOO OOO
	결혼위해 부모님으로부터 독립하고 싶다.	희망키움통장1 적금통장 만들기	자산형성지원사업 안내	2017.02 ~ 2017.03	자산형성지원사업 안내 시중 은행 적금 알아보기	광주북구일터 지역자활센터	정다영

▶ 작성된 ISP를 바탕으로 게이트웨이과정 기간 동안 스트레스관리와 자신감 향상을 위한 프로그램과 취업활동을 진행하였다.

■ 2차 사례회의

회의일자	2017년 2월 23일	회의장소	센터회의실
참석자	센터장, 실장, 게이트웨이 담당자, 자산형성지원사업 담당자, 사례관리 담당자	사례대상자	○명
대상자명	회의내용	회의결과	
OOO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여자의 욕구를 기반으로 작성한 ISP의 실현 가능 정도에 대한 논의 진행 보고 (2017.02.17. 진행)</li> <li>- 자활프로그램 활용과 지원 방법 논의 및 진행상황 점검</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여자의 정서적 부분 지원과 취업을 원하므로 외부 취업을 준비할 수 있도록 지원</li> <li>- 센터 컴퓨터실을 활용하여 이력서 작성, 정보 검색 진행하도록 안내</li> <li>- 취업처 정보 제공</li> </ul>	

▶ 전차에 진행된 회의 결과 보고를 진행하며 참여자에 대한 지원 방법에 대한 점검을 진행하였다. 참여자가

직접 방법을 찾아갈 수 있도록 도구적인 부분만 센터에서 지원을 할 수 있도록 슈퍼비전을 제시 받았다.

참여자는 공장에서의 부품 조립하는 일을 원하고 있어서 센터 컴퓨터실을 활용하여 정보를 수집하도록 하였다. 수집된 정보를 바탕으로 업체에 맞춤 이력서를 작성하여 서류접수를 하였으며, 면접을 보는 날에는 동행면접을 진행하여 참여자의 긴장감을 완화할 수 있도록 하였다.

5) 평가와 종결

성과목표 성과목표	목표에 대한 평가방법		
	성과지표	자료원	평가 내용 및 평가 지표
참여자 기본욕구 파악	사례관리 욕구조사서, 일반건강척도지 작성	욕구조사서 일반건강척도지	
자립경로 및 자활서비스계획 수립	참여자 IAP, ISP 작성 - 참여자의 자립경로 계획 수립	IAP, ISP 상담일지	교육 프로그램 89% 참여 상담 9회 진행
	장애에 대한 심리적 자신감 증진 -사업단 체험 참여	교육실시 보고서	베이커리 체험 1회 참여 가구공방 체험 1회 참여
	취업에 대한 스트레스 해소 및 조절 - 스트레스관리 프로그램 참여	교육실시 보고서	스트레스관리 프로그램 2회 참여 미술치료 프로그램 2회 참여(총3회) 음악치료 프로그램 1회 참여(총1회)
	취업을 위한 근로 지원 - 사업단 체험, 이력서, 취업정보 제공, 동행면접	GateWay과정 일정표	사업단 체험 2회 취업정보 제공위한 컴퓨터실 활용 동행면접 후 취업
	가계 경제에 관한 교육 - 경제교육 프로그램 참여	교육실시 보고서	경제교육 프로그램 2회 참여(총2회) 자산형성지원사업 안내
	취업		2017년 3월 21일 '네오마루' 취업

▶ 평가는 GateWay과정 참여기간 작성한 IAP에 따른 ISP를 기반으로 프로그램 참여 정도와 만족도를 기반으로 평가하였다.

GateWay과정 참여기간 동안 스스로 문제를 인식하고 문제 해결을 위해 무엇이 필요한 가에 대한 고민을 할 수 있게 했다. 그 과정에서 센터에서 필요한 부분의 자원을 연계하여 참여자가 목표를 향해 나아가고 있음을 인지하게 하여 자신감을 가질 수 있도록 하였다.

6) 사후관리

취업 후 희망키움통장에 대한 안내와 ISP에 근거하여 아직 진행 중인 목표에 대해서 성취할 수 있도록

지지와 격려를 위해 월 1회 전화상담을 계획하였다. 또 취업을 유지할 수 있도록 지지방문을 진행할 수 있도록 계획하였다.

참여자의 경우 단기저축을 진행하여 1인가구로 독립을 하였으며, 6개월 이상의 취업을 유지하고 있다.

### 3. 사례관리 성과 및 함의

#### 1) 자활사업 참여자 변화

참여자의 경우 취업을 원하고 있지만 자신의 장애로 인해 자신감이 많이 떨어져있는 상태였으며, 취업처에 대한 정보 또한 적극적으로 알아보고 있지 못한 상태였다. 게이트웨이기간 동안 제공되는 프로그램에 열심히 참여하며, 연장자들로 구성된 게이트웨이 집단에서 본인이 할 수 있는 것들에 대해 적극적으로 임하며, 교육 보조자의 역할을 하면서 장애로 인한 외모적인 부분에 있어서 자신감을 회복해가는 모습이 관찰되었다. 또 센터 컴퓨터실에서 진행되는 프로그램 시간에 자신의 능력을 살려 다른 참여자들을 돕는 과정에서 스스로를 긍정적으로 평가하며, 자존감이 높아짐을 확인하였다.

자신감이 떨어지고 적극적이지 못했던 참여자가 자신감을 회복하고 나약했던 의지가 강화되는 변화를 보였다.

#### 2) 사례관리 담당자 성과 및 변화

사례관리 담당자로서 게이트웨이 단기간에 참여한 참여자의 긍정적인 변화를 관찰하면서 개인의 내재된 가능성에 대해서 알아가는 사례였다. 장애로 인해 일반인과의 외모 차이로 자신감이 떨어지고, 취업에 대한 당위성은 알지만 의지가 약해 자존감도 낮았던 참여자가 게이트웨이에 참여하면서 자신의 다른 외모에 대한 스트레스를 이겨내고 취업에 대한 의지를 고취시켜나가 스스로 자립하는 모습이 사례관리자에게 성과라고 생각한다.

< 기본연접기록지 >

□ 참여자 작성용

※상당 전, 아래 내용을 직접 작성해 주시기 바랍니다.

작성에 어려움이 있으시다면 사례관리자에게 문의 바랍니다.

성 명		생년월일	86
연 령	32세	성 별	<input checked="" type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여
연 락 처	집) 062-	비 상 연락처	성명) _____
	핸드폰) 010-		관계) 어머니
주 소	우편번호( )		
최종학력	<input type="checkbox"/> 무학 <input type="checkbox"/> 초졸 <input type="checkbox"/> 중졸 <input type="checkbox"/> 고졸	종 교	<input checked="" type="checkbox"/> 천주교 <input type="checkbox"/> 기독교 <input type="checkbox"/> 불교
	<input type="checkbox"/> 초대졸(전공 : _____) <input checked="" type="checkbox"/> 대졸(전공 : 컴퓨터 정보) <input type="checkbox"/> 기타( )		<input type="checkbox"/> 우교 <input type="checkbox"/> 기타
건강상태	본인이 생각하는 건강정도를 체크	<input type="checkbox"/> 양호 <input checked="" type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 허약	
	신체적	<input type="checkbox"/> 질병있음 <input checked="" type="checkbox"/> 질병 없음	<input checked="" type="checkbox"/> 장애있음 <input type="checkbox"/> 장애 없음
		질병명: 복용약: <input type="checkbox"/> 있음 _____ <input type="checkbox"/> 없음	장애유형: 시각장애 장애등급: 6급
	심리정서적	<input type="checkbox"/> 정신질환 있음 <input checked="" type="checkbox"/> 정신질환 없음	주요증상: 치료여부: 치료기관: 복용약: <input type="checkbox"/> 있음 _____ <input checked="" type="checkbox"/> 없음
		<input type="checkbox"/> 심리적 어려움 있음 <input checked="" type="checkbox"/> 심리적 어려움 없음	주요증상: 상담 및 대처여부: 상담 및 대처기관: 복용약: <input type="checkbox"/> 있음 _____ <input checked="" type="checkbox"/> 없음
		<input type="checkbox"/> 정신장애있음 <input checked="" type="checkbox"/> 정신장애 없음	장애유형: 장애등급:
음 주	<input type="checkbox"/> 음주로 인한 상담 및 치료경험 있음 (상담 및 치료기관: _____) <input checked="" type="checkbox"/> 없음		
	주로 마시는 술 종류: 소주 음주횟수: 주( 1 )회 주량: ( 1 )병 <input checked="" type="checkbox"/> 복합 현재 음주 관련 힘든 내용( _____)		
자활센터 선택이유	방문하게 된 계기	<input type="checkbox"/> 지인소개 <input checked="" type="checkbox"/> 주민센터(동사무소) <input type="checkbox"/> 광고(인터넷,신문) <input type="checkbox"/> 기타( )	
	방문한 주된 이유 (이유를 편안하게 적어 주세요)	취업이 어려운 상태로 취업수당과로 인해 임시 센터도 안가셨음	

□ 사례관리자 작성용

사례관리번호(*)		접수경로	<input type="checkbox"/> 본인요청 <input type="checkbox"/> 지자체 의뢰 <input type="checkbox"/> 기관내 의뢰 <input checked="" type="checkbox"/> 타 기관 의뢰 <input type="checkbox"/> 대상자 발굴 <input type="checkbox"/> 기타_____
접수일	2017. 2. 6		
상담일	2017. 2. 9	상담유형	<input type="checkbox"/> 방문 <input checked="" type="checkbox"/> 내방 <input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 기타_____
상담자	정 다영		
자활사업 참여여부		<input type="checkbox"/> 신규참여 <input checked="" type="checkbox"/> 재참여	

\*사례관리번호는 접수일(연-월-일)별로 자동 번호가 부여되며, 각 단계별 이를 통해 참여자를 관리함.

가족/ 주거사항	혼인관계	<input type="checkbox"/> 기혼 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 사별 <input type="checkbox"/> 이혼 <input checked="" type="checkbox"/> 미혼 <input type="checkbox"/> 사실혼관계(동거) <input type="checkbox"/> 기타( )
	가구특성 (*중복체크가능)	<input type="checkbox"/> 독거노인 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 청장년1인가구 <input checked="" type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구 <input type="checkbox"/> 기타
기초생활 수급사항	수급유형	<input type="checkbox"/> 일반수급자 <input checked="" type="checkbox"/> 조건부수급자(생계급여) <input type="checkbox"/> 자활특례 <input type="checkbox"/> 개별급여(의료료 <input type="checkbox"/> 교육 <input checked="" type="checkbox"/> 주거) <input type="checkbox"/> 기타( )
근로경험 (□없음)	취업경력	<input type="checkbox"/> 취업기간(2016. 11 ~ 2017 )년 <input type="checkbox"/> 직장명( 알투스 ) <input type="checkbox"/> 업종( ) <input type="checkbox"/> 담당업무( 부득근집 )
	창업경력	<input type="checkbox"/> 창업기간( )년 <input type="checkbox"/> 업종( ) <input type="checkbox"/> 창업내용( )
	자활사업 참여경력	<input type="checkbox"/> 참여기간( 2012 ~ 2013 )년 <input type="checkbox"/> 참여사업단/기업( 최앤더 / 파워김독려 / 엔지니어 / 드림박스 )
보유자격증	<input type="checkbox"/> 자격증 이름    워드 프로세서, 전보처리기능사.	
사례관리자 종합의견	자활사업 참여여부 결정	<input type="checkbox"/> 참여(□신규 <input checked="" type="checkbox"/> 재참여) <input type="checkbox"/> 미참여 <input type="checkbox"/> 사회서비스 연계/의뢰( )
	기타 특이사항	· 시각 장애 있음 · 2016년 취업성공패키지 참여 (자격증 취득 x)

< 사례관리 및 개인정보 동의서 >

1. 광주북구일터지역자활센터에서 실시하는 Gateway 과정 「여럿이함께」 참여의 조건은 아래와 같습니다.
2. Gateway 과정 참여조건

구분	금액	비고
임금	35,300원	- 센터 출석 시 1일 사회서비스형 급여 (실비포함) 지급 - 3시간 이상 참여, 3시간 미만 참여시 임금의 1/2 지급
실비	3,000원	- 1일 교통비 등 실비 지급. 단, 근무일에 한함
주·월차수당	없음	- 주·월차수당 발생하지 않음 (자활사업단 현장학습으로 인해 매일 출석하더라도 지급되지 않음)
자활장려금	없음	- 자활장려금 지급 대상 (X) ※2016년부터 근로장려세제로 변경
4대 보험	없음	- 4대 보험 가입대상 (X)
기술·자격수당	없음	- 기술·자격수당 지급 대상 (X)
Gateway 과정 참여 조건 세부사항		
<input type="checkbox"/> 센터에서 제시하는 시간 참여 <input type="checkbox"/> 사례관리 상담 및 자립계획서 작성 및 실행 <input type="checkbox"/> Gateway 과정 중 진행되는 모든 교육 이수		

○ 참여기간 : 2017년 2월 6일 ~ 2017년 3월 31일

3. 개인정보제공 및 활용 동의
  - 신청인은 보장기관 및 위탁기관에서 시행하는 자활근로사업 관련 기관에 필요한 개인정보 등을 제공·활용함에 동의합니다.
  - 정보제공 범위 : 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스이력, 서비스 연계 및 취(창)업 정보 등
  - 사용목적 : 자활근로사업 사업수행 및 평가 관련 자료 제공
4. 기타사항
  - Gateway 과정 참여 시 사례관리 담당자와의 상담 불응 및 3회 이상 연락두절, 자활사업단 현장 학습 참여 시 무단 결근, 조퇴, 지각, 폭력, 폭행, 성희롱·성폭력, 음주 또는 감독자의 정당한 지시에 불응하는 등 근무태도가 불성실한 경우 사업 참여를 불허하며 조건부수급자는 조건불이행으로 생계급여가 중지될 수 있습니다.
  - 위에 게시된 내용 이외의 사항은 「자활사업지침」에 따라 시행되며, 정부방침의 변경 또는 센터 사정에 따라 참여조건은 변경될 수 있습니다.

2017. 2. 6.  
광주북구일터지역자활센터

본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 참여할 것이며, 규정 위반에 대한 처분에 대해서도 수용할 것입니다.

신청인 :

생년월일 : 86년

### 자활사정지

사례관리번호		참여자 이름		소요 시간	<input checked="" type="checkbox"/> 30분이상 <input type="checkbox"/> 60분이하 <input type="checkbox"/> 90분이하 <input type="checkbox"/> 120분이하
상담자	정다영	상담일자	2019. 2. 24		
상담방법	<input type="checkbox"/> 방문 <input checked="" type="checkbox"/> 내방 <input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 기타				

■ 참여자 주요 호소내용

· 가락 사업 참여하는 것보다 취업을 하고 싶다. 그런데 인위 때문에 자비가 없습니다.  
 취업에 대한 희망이 있으면 맞추어준. 가족이도 이해해주고 있습니다.

■ 근로여건/욕구

근로욕구			
희망업종	1순위	2순위	3순위
		공강 복동 작업	토장-관련 일
희망 근무여건	이동가능 수단	<input type="checkbox"/> 자가용 <input type="checkbox"/> 대중교통(지하철) <input type="checkbox"/> 도보 <input checked="" type="checkbox"/> 대중교통(버스) <input type="checkbox"/> 대중교통(기타) <input type="checkbox"/> 기타	
	최대 이동가능 거리	40 분	
희망 근무수준	임금수준	세천 월 ( 00 ) 만원 이상	
	고용형태	<input checked="" type="checkbox"/> 정규직근로자 <input type="checkbox"/> 계약직근로자 <input type="checkbox"/> 파트타임근로자 <input type="checkbox"/> 기타(      ) (      ), 월(      )일, 주(      )시간	

■ 재무현황

주거형태	<input checked="" type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 다가구주택 <input type="checkbox"/> 연립주택 <input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 원룸 <input type="checkbox"/> 기숙사 <input type="checkbox"/> 기타	
주거 안정도	<input checked="" type="checkbox"/> 주거안정 <input type="checkbox"/> 1년 이내 이주필요 <input type="checkbox"/> 당장 이주필요 <input type="checkbox"/> 기타	
주거소유	<input type="checkbox"/> 자가 <input checked="" type="checkbox"/> 전세임대 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 임대 <input type="checkbox"/> 기타	
	보증금: ( 26 )만원   월세: ( 78 )만원/월   관리비: (   )만원/월	
수입상태	가계근로소득	근로수입(   )만원   사적이전소득(   )만원   기타(   )만원
	근로소득 외	공공부조( 120 )만원   수당(   )만원   자녀지원(   )만원 연   금(   )만원   기타(   )만원
지출상태	월평균 지출( 120 )만원/ 주요지출내역(1순위: 생필비 / 2순위: 통신비 / 3순위: 용돈 )	
부채상태	<input type="checkbox"/> 부채있음 <input checked="" type="checkbox"/> 부채없음	
	부채금액(   )만원 / 부채사유(   )	
신용상태	<input checked="" type="checkbox"/> 신용양호 <input type="checkbox"/> 신용불량 <input type="checkbox"/> 파산신청 <input type="checkbox"/> 파산면책 <input type="checkbox"/> 개인회생 <input type="checkbox"/> 워크아웃 <input type="checkbox"/> 전환대출 신청 <input type="checkbox"/> 기타	
사례관리자 중 합의견	자활사업 참여 여부 결정	<input type="checkbox"/> 참여(신규) <input checked="" type="checkbox"/> 참여(재참여) <input type="checkbox"/> 미참여 <input type="checkbox"/> 사회서비스 연계/의뢰
	기타 특이사항	- 부모님나 들거 공인 취업하여서 가나 독립투 유함 . - 시가 장애이지만 공장 견습등의 인도 수함 .

■ 자활 애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

사례관리서비스		
자활시 애로사항 (간단체크)	<input type="checkbox"/> 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등) <input type="checkbox"/> 정신건강(우울, 알코올 등) <input type="checkbox"/> 경제(부채, 신용회복 파산 등) <input type="checkbox"/> 주거환경(임대주택 등) <input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 사회관계(이웃, 친구, 종교 등) <input checked="" type="checkbox"/> 의료(질병, 신체장애) <input checked="" type="checkbox"/> 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등) <input type="checkbox"/> 이동/교통 <input type="checkbox"/> 근로의욕
합의된 자활경로	<input checked="" type="checkbox"/> 일반기업 취업 <input type="checkbox"/> 자활기업 취업	<input type="checkbox"/> 일반기업 창업 <input type="checkbox"/> 자활기업 창업 <input type="checkbox"/> 기타

IAP(자립경로)

사제관리번호		참여자 이름	
상담자	김다영	상담일자	2019. 2. 24

■ 자가진단

단점 (문제점, 취업 장애요인 등)	눈이 불편한것, 의지↓
장점 (잘하는 것, 하고싶은 것 등)	취업(컴퓨터) 공강(조립 및 프로그) 희망

■ 자신의 자활계획

※ 자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 적어주시기 바랍니다.

단기목표 (1년 이내)	취업, 저축, 독립 (부원님 집에서 따로 4라서 사느고)
장기목표 (3년 이내)	결혼자금모으기 (3000만원)

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	· 2배 취업.
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	· 2배 취업에 안내. · 희망가방그 통장 안내.

ISP(자활지원계획)

사례관리번호		참여자 이름									
구분	참여자의 제시된 욕구 (예로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검				비고
	순위	내용	욕구 (시술)	목표	제공 서비스	실행기간 (자활사업 진행기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처	
근로 지원 (취창업)	1	자활 참여와 취업 관련 상담 한다	태 취업을 한다	취업 대상 취업	· 취업 지원금 · 12개월 자활 지원 · 등	2017. 2. 6 ~ 2017. 3. 31	· 3월 ~ 3월 면접	자택 상담	서정은	011-0046	3월 31일
		경제 위기의 여파로 인해 자활이 어렵	· 자활을 한다 · 자활을 한다	· 사업 계획서 작성 · 6월 취업	· 사업 계획서 작성 · 6월 취업	2017. 2. 6 ~ 2017. 3. 31	· 3월 ~ 3월 면접 · 6월 취업				
복지 서비스 지원	2	돈을 벌고 싶다. (월 300만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	2017. 2. 6 ~ 2017. 3. 31	· 3월 ~ 3월 면접 · 6월 취업				
		· 월 300 만원 (3000만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	2017. 2. 6 ~ 2017. 3. 31	· 3월 ~ 3월 면접 · 6월 취업				
		· 월 300 만원 (3000만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	· 월 300 만원 (3000만원)	2017. 2. 6 ~ 2017. 3. 31	· 3월 ~ 3월 면접 · 6월 취업				

2017년 2월 24일

참여자:

사례관리자: 정다영 (정다영)

GateWay 종결 보고서	담당	실장	센터장
	정다명	서하은	김중현

참여자명	작성일	2017.03.22	
참여자 연락처	작성자	정다명	

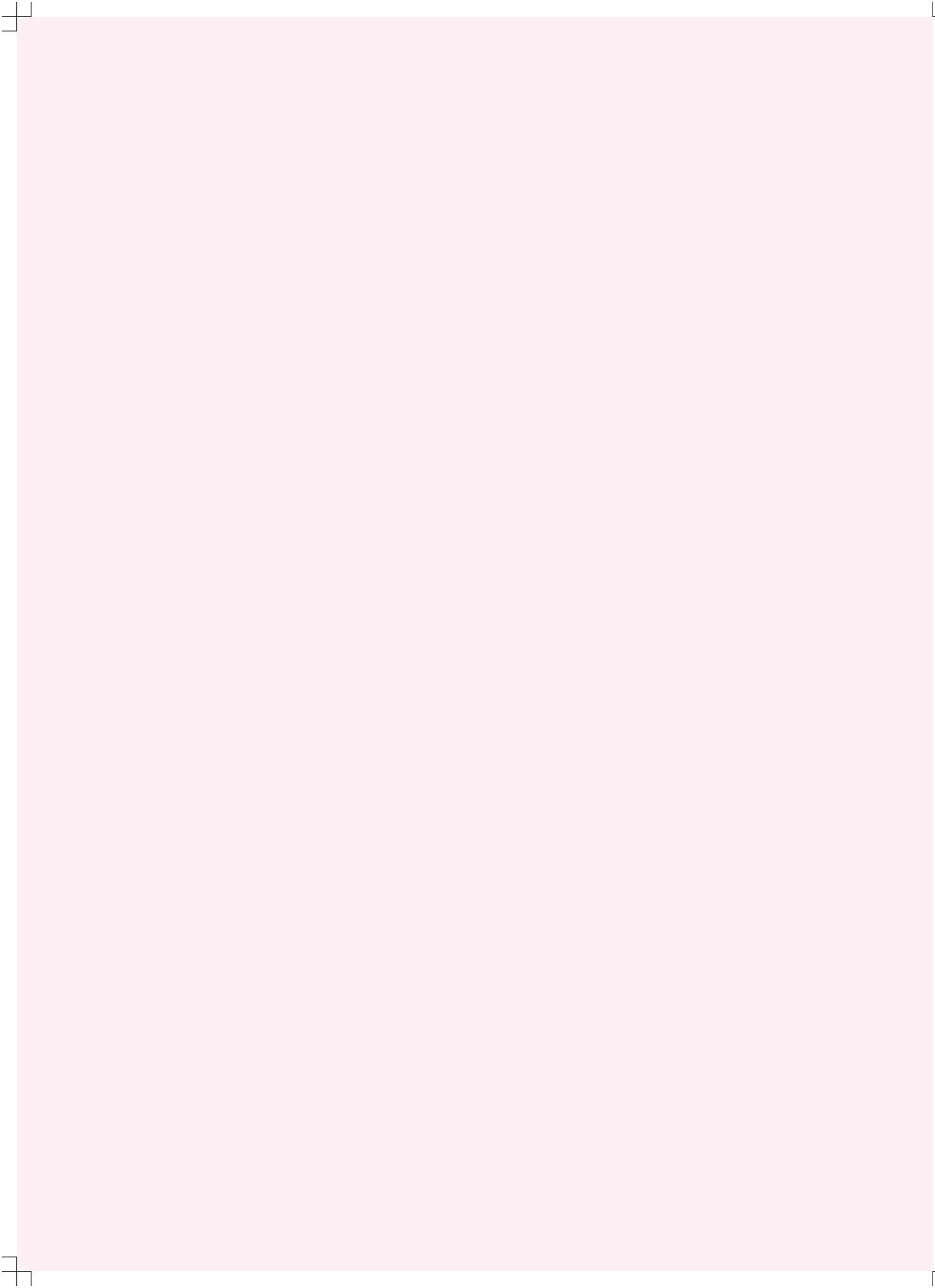
수급유형	사업단 참여현황	
<input type="checkbox"/> 일반수급자 <input checked="" type="checkbox"/> 조건부수급자(생계급여) <input checked="" type="checkbox"/> 개별급여(■의료 □교육 ■주거) <input type="checkbox"/> 자활특례 <input type="checkbox"/> 기타(차상위자)	소속사업단명	여럿이함께
	참여시작일	2017.02.06
	참여종료일	2017.03.20

자립계획 수립여부	종결여부	중도탈락사유	
	<input checked="" type="checkbox"/> 취업 <input type="checkbox"/> 자활기업 <input type="checkbox"/> 시범사업단 <input type="checkbox"/> 복지서비스 연계 <input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 창업 <input type="checkbox"/> 자활근로사업단 <input type="checkbox"/> 타 자활프로그램 연계 <input type="checkbox"/> 중도탈락 <input type="checkbox"/> 자활인큐베이팅	<input type="checkbox"/> 사업부적응 <input type="checkbox"/> 거주이전 <input type="checkbox"/> 건강문제 <input type="checkbox"/> 기타

세부종결결과 (연동)	■취업	네오마루	제조	단순조립	계약직
	□창업	창업개시일자	대표자명	창업업종	상호명
	□자활기업	업체명	업종	업무유형	근로조건
	□자활근로사업단	사업단명		유형	
	□시범사업단	사업단명			
	□자활인큐베이팅	해오름			

◎ 종결의견

참여자	- 2017년 02 06일 GateWay 참여 - 자활근로사업단 참여보다 외부 취업을 희망함
사례관리자	- 자활근로사업단 안내를 했으나 외부 취업을 희망하여, 외부취업처 연계 - 2017년 03월 13일 하남 '왕성테크' 면접, 3월 14일 첨단 '네오마루' 면접 진행 - 2017년 03월 21일 첨단 '네오마루'(LED부품 조립)로 출근하여 GateWay과정 종료



우수사례   
부산동래지역자활센터

---

### I. 자활사례관리의 선정이유

본 사례는 김○○씨(만48세, 미혼남)가 장기간동안 사회와 단절된 은둔생활을 하다가 최근 자활센터를 통해 근로의 기회를 얻고, 심리적·경제적 문제점을 해소하며 사회와 소통하고 자립·자활의 가능성을 키워가고 있는 사례이다.

Ct는 1994년, 20대에 허리디스크 수술을 하였고, 3년 후 재발하여 수술하기를 희망했으나 가족의 지지·지원이 없자 외면당했다고 생각, 이는 가족과의 불화, 대학 중도포기로 이어졌다. 이때부터 은둔형 생활이 시작되며 가족 및 사회와 단절되어 갔다. 가족과의 단절로 경제적 지원이 없어지고, 지속적인 취업실패 및 포기로 생계유지에 어려움이 발생, 건강상태는 더욱 악화되어 기초생활수급자를 신청하였고 일반수급자가 되었다. 하지만 경제적인 어려움이 계속되자 자포자기한 상태로 부산역에서 1년 정도 노숙자생활을 하게 되면서 더욱 가족 및 사회와 단절이 심해져 갔다.

이후 2013년에 조건부수급자로 수급유형이 변경되면서 자활센터로 배치·의뢰되었고, 그 과정은 [표1]과 같다.

2017 복지-고용-금융 자활사례관리 우수사례

구분	참여일자	참여기간	내 용	당시 근로능력 평가점수
1차	2013.11.25	2013.11.25 ~ 2014.02.25	<특징> ① 건강문제(허리디스크) ② 장기간 가족·사회와 단절로 인한 대인기피증상 ③ 자신감결여 ④ 낮은 근로의지 * 종결사유 : 경로 미설정	47점
2차	2015.10.28	2015.10.28 ~ 2015.12.24	<특징> - 1차(2013년 참여)때와 동일함. * 종결사유 : 경로 미설정	45점
3차	2017.04.20	2017.04.20 ~ 진행중	<특징> ① 1,2차와 동일한 상태 ② 전세대출금 연체로 신용불량상태 <사례관리> ① 심리문제가 근본문제라고 판단 ② 심층대상 집중관리 실시	47점

[표1- Ct의 자활센터 참여현황]

구분	참여일자	참여기간	내 용	당시 근로능력 평가점수
3차			③ 과정 : 라포형성 → 정서적 문제해결      사회적응 → 경제적 문제개선                      → 자립·자활도모 * 경로설정 후 시범사업단 참여 중	

[표1]과 같이 Ct의 집중관리가 필요함을 판단하여 본 센터는 총 6개월에 걸쳐 센터 사례회의 2회, 통합사례회의 1회, 전문가 참석 사례회의 1회, 자활사례관리팀 업무회의 2회로 총 6회의 사례회의를 통하여 심리·채무 상담서비스 연계, 각종 교육제공, 반찬지원, 건강관리 기관연계, 최종 자활근로사업단 참여까지 현재 통합적 복지서비스연계 및 집중적인 상담과 관리가 진행되고 있다.

또한 2017년 7월, Ct는 근로미약자를 위해 새롭게 운영하게 된 시범사업단에 참여하게 되었고 현재까지 꾸준히 근무하고 있다. 사업단 참여 초기에는 정상출근이 어려웠으나, 사업단 담당자의 Ct에 대한 이해와

배려, 자활사례관리자와의 긴밀한 협조로 최근에는 정상적 출·퇴근 및 동료와의 협동심 등 사회생활에 적응해 가는 성과를 보이고 있다.

20여년동안 사회와 단절되면서 자포자기한 생활을 반복하던 Ct가 본 센터의 자활근로사업단에 참여하고 자활사례관리 개입 후 조금씩 타인과 소통하고 스스로의 의지로 자신의 문제를 인식하여 조절·개선할 수 있는 능력을 갖춰가고 있다. 이처럼 정상적인 사회생활을 이루어가면서 Ct가 자활에 대한 강한 의지와 가능성을 가지게 된 것이 가장 큰 성과임에 이 사례를 선정하게 되었다.

## II. 자활사례관리 과정

### 1. 초기상담(인테이크)

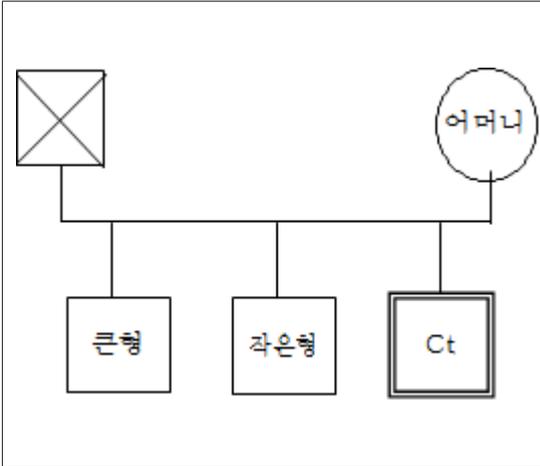
대상자명	김○○ / 남		나 이	만48세(1969년생)
상담일자	2017. 4. 6.(목)		상담장소	센터 상담실
대상자 분류 대상자 분류	가구유형	청장년 1인가구	주거유형	월세(모텔/월30만원)
	수급유형	조건부수급자(생계,의료,주거)		

상담내용	초기상담	<p>▷ <u>심리·신체건강:</u>                      허리디스크 때문에 일상생활과 일자리 구하기가 어려워서 시작했던 노숙자시설에 과도한 음주 및 불규칙한 식사로 인해 건강이 더 악화되었으나, 건강검진은 제대로 받아보지 못해 불안한 상태임. 이처럼 불안정한 생활과 건강악화로 심리적으로 우울감도 강하게 느끼고 있음.</p> <p>▷ <u>근로의지·경제:</u>                      Ct는 '허리디스크로 인해 정상적인 일을 할 수 없다'라며 낮은 근로의지를 보였음. 그리고 과거에 빌린 전세대출금과 통신비 연체료 등으로 신용불량 상태이라 자신명의 핸드폰도 개설하지는 못한다고 함.</p> <p>▷ <u>가족·사회:</u>                      본인의 건강과 경제생활이 어려워지면서 가족과 관계를 끊었다고 함. 그리고 소통하는 사람은 부산역에서 노숙자생활 때 알고 지냈던 노숙자친구 밖에 없다고 함.</p> <p>▷ <u>상담시 Ct의 모습 :</u></p> <p>① Ct의 첫인상은 특유의 체취, 장발의 머리카락과 수염 등의 평범하지 않은 외모로 대화 때 상대방을 뚫어지고 응시하며 강한 경계심을 보였음. 상담 중 '가족도 포기한 자신을 누가 받아 줄 것이냐'는 등 심리적인 상처와 본인에 대한 부정적 인식, 삶에 대해 포기등의 모습이 보였음.</p> <p>② 상담 중에는 내용에 집중하지 못하고 본 센터에 참여한 경험을 과시하는 듯 이야기했지만 정작 자신의 이야기는 하지 않으려고 함. 그렇게 본인에 대한 질문이 계속되자 자신은 조건부수급자라 부득이하게 참여했음을 강조, 과거처럼 Gateway 2달만 참여하고 종결할 계획이니 더 질문하지 말라거나, 뭐가 달라지겠냐는 등 부정적인 인식과 낮은 근로의지를 보였음.</p>			
		유형	문제원인	욕구	우선순위
		경제	일자리마련 못함/ 전세대출금 및 통신비 연체	자활참여/ 채무문제 해결	1
		신체건강	척추질환	허리디스크 치료	3
		심리건강	우울감/ 사회생활 단절	상담요청	2

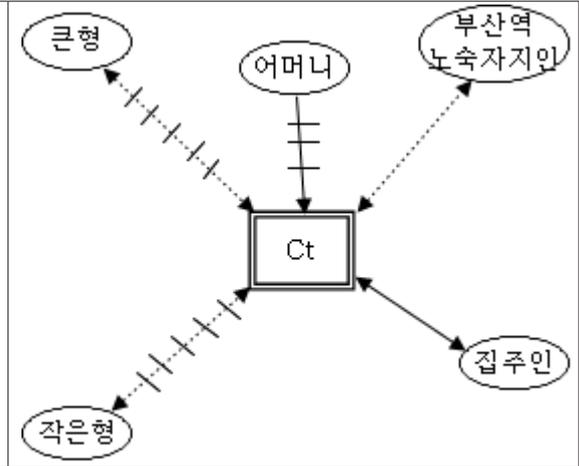
나. 가계도 및 생태도

[표-2]

- 가계도 -



- 생태도 -



다. 사회적 관계망 도표

[표3- Ct의 사회적 관계망 도표]

	생활 영역	물질적 지지	정서적 지지	정보적 지지 (조언)	비판	원조 방향	친밀감	접촉 빈도	알고 지낸 기간
사회적 관계망에서 중요한 인물 (지지 제공자) 사회적 관계망에서 중요한 인물 (지지 제공자)	①동거 가족								
	②다른 가족					①양방향		① 1년 서너번	① 1년 이하
	③직장/학교	①거의 없다	①거의 없다	①거의 없다	①거의 없다	②그들에 게만	①거의 친하지않음	② 한달	② 1년 ~
	④조직	②가끔	②가끔	②가끔	②가끔	③그들이 당신에	②가까운정도	서너번	5년
	⑤친구	③자주	③자주	③자주	③자주	당신에	③매우친함	③ 매주	③ 5년
	⑥이웃					게만		④ 매일	이상
	⑦전문가								
	⑧ 기타								
어머니	②	②	②	①	②	③	②	②	③
노숙자지인	⑥	①	②	②	①	①	①	①	②

2017 복지-고용-금융 자활사례관리 우수사례

집주인	⑥	①	①	①	①	①	①	②	①
큰형	②	①	①	①	③	③	①	①	③
작은형	②	①	①	①	③	③	①	①	③

라. 스크리닝 판정 및 사유

판정결과	( )정보제공대상, ( )일반자활사례관리대상, (○)심층자활사례관리대상, ( )종결
판정사유	2013년 11월, 2015년 10월 2차례 자활센터를 참여하였으나, 근로를 포기하고 경제적·심리적 어려움을 반복하고 있는 Ct로 2017년 4월에 3차로 자활센터에 왔을 때 더 낮아진 근로의지로 자활을 포기한 모습이었음. 그리고 상담 중 과거에 자살시도 이력을 파악하여 사례회의를 통해 깊어진 심리문제와 낮아진 자기효능감 향상이 시급하고, 나아가 근로의지 향상과 자활의 가능성을 키우기 위해 Ct를 심층대상자로 구분하고 자활사례관리를 실시해야 할 것으로 판정.

2. 사정단계

가. 욕구사정

유 형	우선 순위	제시된 욕구	합의된 욕구	내·외적 장애물
경제적문제 경제적문제	1-1	- 일자리를 구하지 못해서 생활이 어려움 - 힘들지 않은 일자리를 구하고 싶음	자활센터에서 노동강도가 낮은 자활근로사업단에서 일하고 싶음.	낮은 근로의지 및 허리디스크
	1-2	과거의 부채를 정리하고 싶음	채무문제 관련 교육 및 상담을 받고 싶음	정보부족과 경제적 어려움 해결의지 부족

심리적문제 심리적문제	2-1	가족에게 외면당하고 오랫동안 일을 못해서 우울함	심리상담 프로그램에 참여하여 우울감을 해소하고 사회에 적응할수 있는 용기를 가지고 싶음 심리상담 프로그램에 참여하여 우울감을 해소하고 사회에 적응할수 있는 용기를 가지고 싶음	가족과의 단절
	2-1	타인과 관계하는 것도 힘들고, 사는 게 어려움		사회와의 단절
신체적문제	3-1	허리디스크와 전반적인 건강상태가 걱정되어서 검진을 받아보고 싶음	건강관리 프로그램을 통해 현재 내 건강상태를 파악하고 건강해 지고 싶음	경제적 어려움과 의지 부족

나. 자원 및 강점

구분		제공자	내용
내적자원		본인	작은 일에도 메모하고, 자료를 모아 놓는 꼼꼼한 성격
외적 자원 외적 자원 외적 자원 외적 자원	공식 자원	부산 동래지역 자활센터	Ct의 자활사례관리 총괄 지원 - 자활센터에 참여함으로 근로기회 제공 - 소양교육 실시로 자기효능감과 근로의욕 향상
		주민센터	기초생활수급비 지급 및 기타 지원
	비공식 자원	어머니	가족과 사회와 단절하고 지내려는 Ct에게 심리적, 생활적인 지원을 하고 있음.
		지인노숙자	사람들과 소통이 단절된 Ct에게 소통의 대상이 되고, 현재 생활을 유지하게 하는 매개체가 되기도 함.

### 3. 계획수립

#### 가. IAP(경로설정)작성

단기목표	- 허리가 아파서 조심스럽지만, 생계유지를 위해 너무 힘들지 않은 일하기 - 일하면서 조금씩 저축하기
장기목표	허리디스크 치료하고 장기적으로 돈을 벌면서 취업가능한 자격증 취득하기
합의된 자활경로	- Ct가 참여 가능한 시범사업단 준비동참 및 참여함 - 자기효능감 향상을 위한 각종 교육을 받음
도움받고 싶은것	- 심리상담을 받아서 우울감과 사회부적응 문제를 개선하도록 함 - 채무문제 상담을 받아 조정 및 해결하도록 함

#### 나. ISP(서비스계획)수립

구분 구분	지원계획 지원계획	과제		자원 자원	평가방법 평가방법
		Ct 과제	자활사례관리자 과제		
경 제 적 문 제	1-1-1 자활사업 참여	Gateway 과정 참여	Ct가 Gateway 에서 중도포기하기 않도록 지속적인 관리 필요	자활사례관리자/ Gateway담당자	Gateway 참여유지 (2개월)
	1-1-2 자활 근로사업단 참여	시범사업단을 개설 및 참여	업무부적응으로 인해 중도포기하지 않도록 사업단담당자와 협조와 공유필요	자활사례관리자/ 사업단담당자	근로유지 (3개월 이상)
	1-2 채무관련 상담 실시	Ct의 채무문제 관련 상담 후 채무조정 진행	채무문제 해결할 수 있는 서비스연계 및 진행여부 확인	희망금융 복지지원센터	채무문제 상담1회 이상 진행

구분 구분	지원계획 지원계획	과제		자원 자원	평가방법 평가방법
		Ct 과제	자활사례관리자 과제		
심 리 적 문 제	2-1 심리상담 실시	전문가와의 상담 및 치료 진행	심리상담을 통해 우울감과 타인에 대한 불신을 개선	정신건강 복지센터 연계	심리상담 1회 이상 참여
	2-2 자기효능감 향상 교육실시	다양한 교육에 적극적으로 참여	교육에 적극적으로 참여할 수 있도록 상담과 관리를 실시	외부교육기관 (동래구청 평생 교육과/ 광역자활센터의 기타)	다양한 교육 3회이상 참여
신 체 적 문 제	3-1 건강검진 실시	연계된 기관을 통해 허리디스크와 전반적인 건강상태에 대한 정확한 파악	건강검진을 통해 Ct의 건강불안증 해소와 근로의지 향상을 도움	보건소 연계	건강 검진기관 1회이상 연계
	3-2 식습관 개선 독려	반찬지원을 받으면서 규칙적인 식사를 하기 위한 노력	Ct가 반찬지원을 놓치지 않고 규칙적으로 식사할 수 있도록 독려	부산동래지역 자활센터	반찬지원 10회이상 실시

4. 실행 및 점검

가. 사례회의

1) 초기 센터 사례회의 실시

	내 용
회의일자/장소	2017.5.10.(수) / 센터 회의실
참 석 자	센터장, 실장, 팀장, Gateway담당자, 자활사례관리자

내 용	Ct의 욕구를 파악하여 제공할 수 있는 서비스 및 복지자원 연계진행	
결 론	Gateway 참여	▷ 센터자체지원: Gateway에 참여하면서 중도탈락하지 않도록 상담과 관리 실시함.
	근로의욕 강화	▷ 센터자체지원: Gateway에 참여하는 동안 자기효능감 및 근로의욕 강화를 위한 교육을 집중적으로 실시함.
	사회와의 소통단절로 생긴 우울감과 적개심 개선	▷ 동래구정신건강복지센터 : 정서적 우울, 사람과 가족에 대한 울분과 적개심에 대한 심리치료 실시함.

2) 2차 센터 집중사례회의 실시

	내 용	
회의일자/장소	2017.6.20.(화) / 센터 회의실	
참 석 자	센터장, 실장, 팀장, Gateway담당자, 자활사례관리자	
지난 사례회의 결과점검	1. Gateway 과정에 참여하면서 매주 실시한 상담과 교육은 실시중임. 2. Gateway 프로그램 중 보건소를 통한 건강관리 프로그램에 참여함. 3. 6/12에 심리상담을 실시하였으며, 강박증 증상과 불면증에 관한 약물치료를 권했으나 Ct가 일단 보류중임.	
내 용	Ct의 Gateway 참여기간 1개월 연장, 시범사업단 운영아이템 관련 논의, 일반대상자에서 심층대상자로 전환	
결 론	Gateway 참여기간 연장 /시범사업단 신설 및 전환	▷ 센터자체지원: Ct가 자활근로사업단 참여를 희망하면서 Gateway 참여기간 2개월에서 1개월 연장하여, Ct처럼 근로능력 미약자가 참여 가능한 시범사업단 운영준비를 참여함
	채무관련 상담실시로 경제문제 해결	▷ 희망금융복지지원센터: 채무문제 상담 및 조정을 실시하여 향후 정상적인 경제활동이 가능하도록 함.

3) 3차 지차체 통합사례회의 실시

		내 용
회의일자/장소	2017.8.24.(목) / 온천1동주민센터 회의실	
참 석 자	외부참석자	- 지차체 통합사례관리 담당자 6명 - 각 복지연계 담당자 9명
	지역자활센터	자활사례관리자
지난 사례회의 결과점검	1. Ct가 1차례 신규사업 아이템 회의에 동참하면서 시범사업단을 함께 준비하고, 7/7에 시범사업단에 참여함. 2. 7/18에 '희망금융복지지원센터'에 상담 실시 후, 서류준비중임.	
내 용	Ct 수집증 및 강박증 발견 및 개선방안 모색	
결 론	지속적인 근로기회 제공으로 정상적인 생활유지 독려	▷ 센터자체지원: 시범사업단으로 참여하면서 조금씩 정상근무가 이루어지고 있으므로, 지속적인 근무를 통해 조금씩 정상적인 일상생활과 사회생활을 경험 할 수 있도록 근로유지를 독려함.
	Ct의 수집증과 강박증 관찰 및 대응책 모색	▷ 센터자체지원: - 현재 Ct의 수집증과 강박증에 대해 본인이 자활센터 에서 알게되는 것을 꺼려하고 있으므로 자활센터에서 는 표현하지 않고 우선 관찰 및 관리를 실시함. - Ct와 같은 증상을 가지고 있는 대상자에게 필요한 치 료나 대응책을 전문가 사례회의를 통해 파악함.

4) 4차 전문가 참석 사례회의 실시

		내 용
회의일자/장소	2017.9. 26.(화) / 센터 회의실	
참 석 자	센 터	센터장, 실장, 팀장, Gateway 담당자, 자활사례관리자
참 석 자	전문가	정신건강사회복지사 정은혜(동래구정신건강복지센터)

지난 사례회의 결과점검	1. 정상 출·퇴근과 동료와 협력하면서 성실히 참여하고 있음. 2. 사업담당자에게 Ct와 같은 수집증과 강박증 환자 대응책을 전달하여 원활히 소통하고 있음.	
내 용	Ct 수집증 및 강박증증상에 대한 이해 및 대처방안	
결 론 결 론	Ct에게 지속적인 상담 및 약물치료 독려함.	▷ 센터자체지원: 시범사업단으로 참여하면서 조금씩 정상근무가 이루어지고 있으므로 지속적인 근무를 통해 정상적인 일상생활도 이루어 질 수 있도록 근로유지를 독려하며, 지속적인 상담을 통해 치료실시를 독려함. ▷ 동래정신건강복지센터 : Ct가 상담이나 치료연계를 희망할 때 언제든지 상담요청하며, 관련 치료기관 연계도 실시하도록 함.
	Ct과의 소통하여 동료간의 관계형성과 근로유지함.	▷ 센터자체지원: Ct처럼 강박증과 수집증 환자를 대하는 방법 습득하여 동료간에 원활한 관계형성과 사업단 업무진행도 가능하도록 하여 Ct가 근로유지와 동료들과 소통이 이루어지도록 함.

나. 계획실행 및 점검

1) 서비스 제공 및 실행점검

구분	서비스계획	제공기관	서비스 내용	지원기간	점검
경 제 문 제	1-1-1 자활사업 참여	부산동래지역 자활센터 (Gateway과정)	- 근로기회 제공과 경제적 소득 지원	2017.4.20~ 7.6	서비스 제공완료
	1-1-2 자활 근로사업단 참여	부산동래지역 자활센터 (시범사업단)	-시범사업단(공동부업)을 운영하면서 Ct에게 일자리 제공	2017.7.7 ~ 진행중	7월7일에 새롭게 운영하게 된 시범사업단에 참여하여 최근까지 근무하고 있음
	1-2 채무관련 상담 실시	희망금융복지 지원센터	- 채무문제에 관련 한 상담 및 조정 지원	2017.7.18~ 진행중	전문가와와의 상담 실시로 채무해결 방안파악 후 채무조정중임.

심 리 적 문 제	2-1 심리상담 실시	동래구정신 건강복지센터	- 정신건강 전문가를 통한 상담실시 및 치료 독려	2017.6.12	우울척도 39점, 자살 생각척도 23점으로 위험군으로 판정. 1 차례 상담 후 약물복용을 권했으나, Ct가 거부함 → 지속적인 상담과 치료독려 필요
	2-2 자기효능감 향상 교육실시	부산광역시활센/ 동래구청평생교육과 / 에듀퍼펙트	- 교육을 통한 자기 효능감 향상 - 생활법률 및 재무관리 정보제공 - 사회부적응문제 훈련을 통해 개선	2017.4.20~ 진행중	다양한 교육을 통한 사회적응훈련 실시와 다양한 정보습득, 그리고 최근까지 실시 한 집단상담 프로그램 참여등 자기효능감 향상을 도왔음.
신 체 적 문 제	3-1 건강검진 실시	동래구보건소	- 전반적인 건강검진을 실시하여, 허리디스크 및 건강상태에 대해 상담 및 진단받음	2017.4.28~ 6.12	3차례 보건소를 통한 전반적인 건강관리 실시함.
	3-2 식습관 개선 독려	부산동래지역자활센터	- 반찬지원으로 규칙적인 식습관형성을 독려함	2017.5.4 ~ 진행중	매주 실시한 반찬지원 총 16회 반찬지원을 실시 하였음.

5. 평가 및 종결

가. 자활사례관리 평가

구분	지원계획	서비스 내용	평가방법	달성율	평 가
경제적문제	1-1-1 자활사업 참여	근로기회 제공과 경제적 소득 지원	Gateway 참여유지 (2개월)	100%이상 (3개월/ 2개월)	- Gateway 총 3개월 참여 (1개월연장) → 자활사업에 참여하면서 경제적 어려움 완화/ Ct가 필요한 물건을 스스로 구입할 수 있으므로 달성.
	1-1-2 자활 근로사업단 참여	시범사업단(공동부업)을 운영 하면서 Ct에 게 일자리 제공	근로유지 (3개월 이상)	100%이상 (3개월/ 3개월이상)	-2017.7.10~ 현재로 3개월이상 참여 → Ct처럼 근로미약자가 참여할 수 있는 시범사업단을 운영하면서 Ct가 근로기회를 얻고 유지하고 있어서 달성.
	1-2 채무관련 상담 실시	채무문제에 관련한 상담 및 조정지원	채무문제 상담1회 이상 진행	100%이상 (2회/1회)	- 전화 1회, 방문 1회로 총 상담 2회 실시 → 채무상담을 통해 스스로 조정중이며 Ct가 문제가 개선되고 있다고 느끼고 있으므로 달성.
심리적문제	2-1 심리상담 실시	정신건강 전문가를 통한 상담실시 및 치료독려	심리상담 1회 이상 참여	100%이상 (1회/1회)	- 심리상담 1회 실시 → 상담 후 약물치료를 권했으나 Ct의 거부로 치료는 진행되지 않고 있음. 대신 자신의 심리적 문제를 파악하였으므로 우수함.
	2-2 자기효능감 향상 교육실시	- 교육을 통한 자기효능감 향상 - 생활법률 및 재무관리 정보제공 - 사회부적응문제 훈련을 통해 개선	다양한 교육 3회이상 참여	100%이상 (44회/3회)	- Gateway에서 40회, 시범사업단 → Ct가 각종의 교육에 참여한 결과, 새로운 정보와 자신을 돌아보는 기회가 되었고, 근로의지와 자기효능감이 향상되어 달성.

구분	지원계획	서비스 내용	평가방법	달성율	평가
신체적문제	3-1 건강검진 실시	- 전반적인 건강검진을 실시하여, 허리디스크 및 건강상태에 대해 상담 및 진단받음	건강검진 기관 1회이상 연계	100%이상 (3회/1회)	- 건강검진 3회 실시 → 4월~6월동안 매월 보건소 연계로 전반적인 건강검진을 실시하여 건강진단을 받고 Ct의 건강불안증을 할 수 있었으므로 달성.
	3-2 식습관 개선 독려	- 균형 잡힌 영양 반찬지원으로 규칙적인 식습관 형성함.	반찬지원 10회이상 실시	100%이상 (16회/10회)	- 반찬지원 16회 실시 → Ct에게 월2회 이상의 반찬이 지원되면서 Ct의 규칙적인 식사와 영양개선이 보이므로 달성.

나. 종결

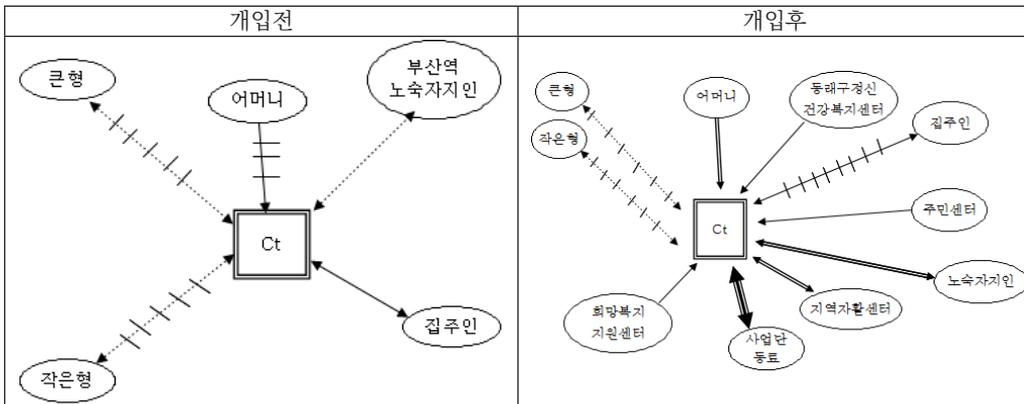
자활사례관리가 진행되고 있는 것으로 종결 및 사후관리는 차후에 진행될 예정이다.

III. 자활사례관리 성과

1. 자활사업 Ct 변화

가. 생태도의 개입 전후 비교

[표4-생태도의 개입 전후 비교]



나 Ct의 개입결과 및 변화

[표5-Ct의 사례관리 개입 전후 비교]

(2017. 9. 30. 기준)

년월 구분	〈개입전〉		〈개입후〉		
	1차 참여(A)	2차 참여(B)	3차 참여(C)	개입후 증감율	
	2013. 11. ~ 2014. 2.	2015. 10. ~ 2015. 11.	2017. 4. ~ 2017. 9.	개입전 1차와 비교	개입전 2차와 비교
근무일수 (출근율)	43일/62일 (69%)	40일/42일 (95%)	108일/111일 (97%)	250%증가	270%증가
결근일수 (결근율)	19일 (31%)	2일 (5%)	3일 (3%)	633%감소	150%증가
교육 이수시간	6시간	29시간	110시간	180%증가	380%증가
심리상담 참여횟수	0회	0회	1회	100%증가	100%증가
건강검진 참여횟수	0회	0회	3회	100%증가	100%증가
경로설정/ 사업단 전환횟수	미설정/0회	미설정/0회	1회/1회	100%증가	100%증가

위의 [표4] 및 [표5]와 같이 여러 차례 본 센터를 참여하면서 개선되는 점이 없던 Ct가 심도 깊은 자활사례관리를 통해서 조금씩 변화함을 볼 수 있었다.

Ct의 첫 번째 큰 변화는 ‘나는 몸이 아파서 일을 못한다’, ‘더 나아질 것이 없다’, ‘어쩔 수 없다’는 등 낮은 의지와 자포자기의 모습을 보이던 Ct가 자활사례관리의 개입과 함께 지속적인 상담과 교육을 통해서 ‘사업단에 한번 참여해 보겠다’는 근로의지의 발현이다.

두 번째 변화로는 시범사업단에 참여한 후 늦은 출근이나 잦은 조퇴 등의 불안한 근무상태를 보이던 Ct가 사업담당자, 자활사례관리자와의 긴밀한 소통으로 정상근무 및 업무규칙에 대해 파악하고 근로의지를 독려 받아 스스로 정상근무를 하고자 노력하면서 최근에는 정상적인 출·퇴근 과 성실한 근무태도를 보이고 있는 점이다.

세 번째 변화는 가족·사회와 단절된 생활로 사회부적응이 염려되던 Ct가 자활근로사업단에 근무하면서 동료와 소통, 자율적으로서 근무규칙을 만들고 업무분담과 동료와 협력하는 모습을 보이며 타인과의 관계형성과 사회성의 긍정적인 발전이다.

네 번째 변화는 Ct가 가장 큰 장애요소로 느끼고 있던 만성질환 허리디스크가 이제는 높아진 근로의욕으로 스스로 조절하고 감당할 수 있는 문제로 바뀌었고, 채무나 건강문제도 상담 및 진단으로 해결하고자 하는 의지가 생긴 점이다. 즉 자신의 문제를 스스로 판단하고 해결해 가는 등 자립·자활의지가 강화된 것이다.

이와 같이 경제적 문제, 심리·신체적 문제, 사회적 문제를 가지고 있던 Ct가 자활사례관리를 통해 마음의 문을 열고 작은 도전부터 시작하여 20여년동안 넘지 못한 한계를 넘고, 조금씩 자신의 경로와 삶을 만들어 가고 있는 Ct의 변화가 큰 성과라고 볼 수 있었다.

## 2. 자활사례관리 담당자 평가

### 가. 자활사례관리팀과 자활사업팀의 협력

센터의 체계화된 자활사례관리시스템과 자활사례관리팀과 집중회의와 센터의 심도깊은 사례회의로 Ct의 욕구사정, 경로설정에 맞추어 즉각적인 지원계획이 진행될 수 있었으며, 자활사례관리자와 Gateway담당자 및 자활사업담당자의 긴밀한 소통으로 Ct에 대한 이해도를 높여 맞춤형 지원과 상담이 진행될 수 있었다.

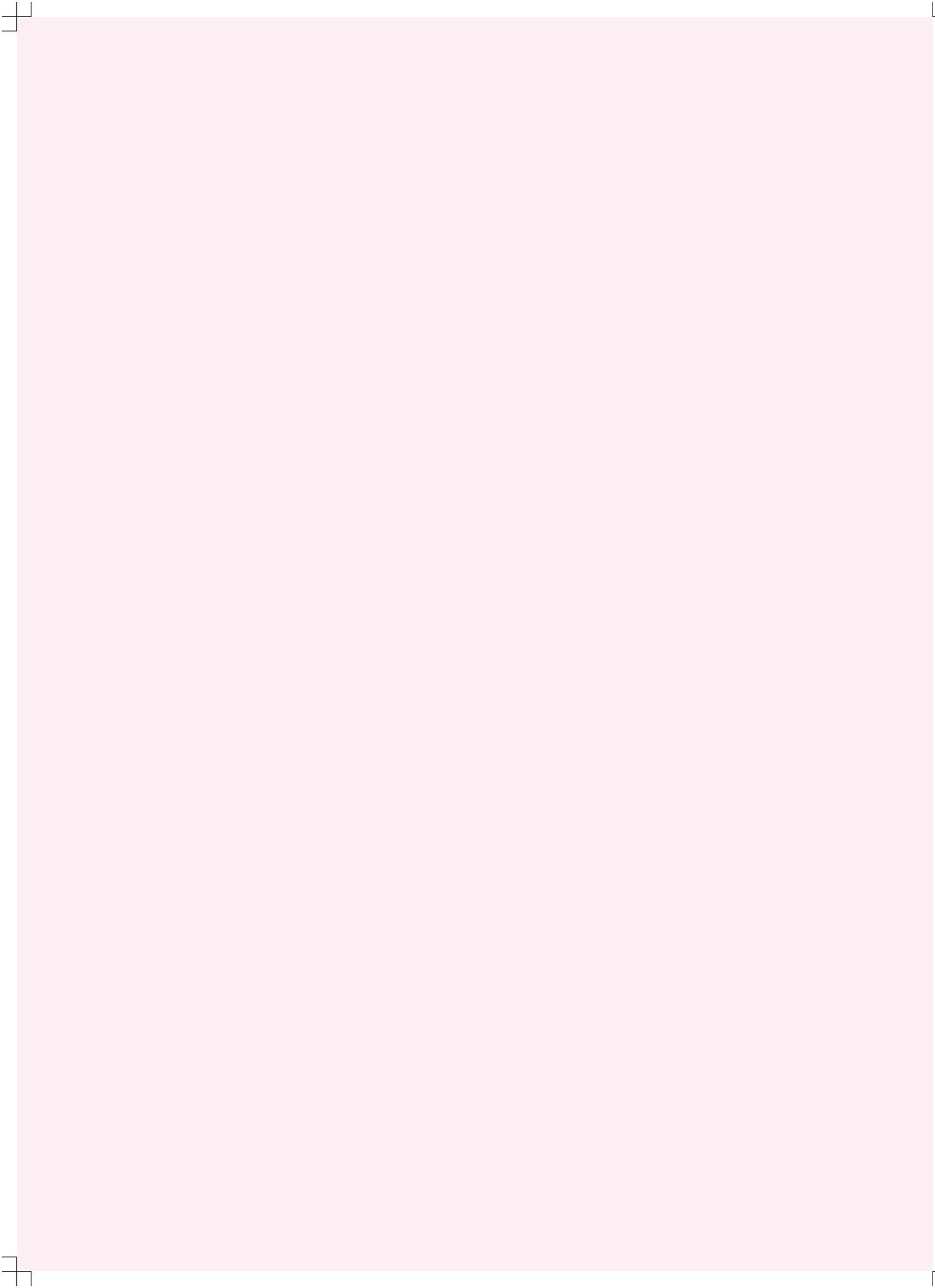
### 나. 외부전문가의 적절한 연계 및 슈퍼비전 제시

그리고 적절한 외부전문가 연계로 Ct가 장기간 해결하지 못하고 있던 심리·신체적 문제와 채무문제를 스스로 인식하여 개선하기 위해 노력할 수 있는 기회를 제공하였으며, 본 센터와 외부 전문기관 간의 소통으로 Ct에게 필요한 지지와 독려를 실시하여 Ct의 중도포기를 막을 수 있었다.

### 다. 통합사례관리를 통한 복합적·합리적·다양한 연계 가능

또한 동래구에서 지자체, 복지기관 담당자, 사례관리자들의 협력으로 활발히 이루어지고 있는 통합사례회의가 있어서 본 센터에서 느낄 수 있는 정보부족과 자원의 한계를 뛰어넘어 Ct에 맞는 풍부한 복지지원과 합리적인 관리를 지속적으로 할 수 있었다.

이처럼 한명의 Ct에 대해 자활사례관리를 실시함은 자활사례관리자 뿐만이 아니라 자활사업담당자와 자활센터의 모든 실무자가 협력하고, 외부의 전문가의 통합적 지원이 있었을 때 비로써 Ct가 자립과 자활로 한걸음 나아갈 수 있다고 생각하며, 이 사례가 위와 같이 진행되었던 우수한 사례라고 생각한다. 또한 Ct의 변화를 보면서 자활사례관리자로서 편견 없는 시각과 풍부한 자원정보 그리고 지치지 않는 관심표현, 그리고 각 담당자와 소통의 필요성등의 무게감을 느끼는 한편 절대 포기하지 않으며 분명 변화가 이루어 질 것임에 대한 희망을 가질 수 있었다.



피지않고 지는 꽃은 없다.

작성자 : 춘천지역자활센터 사례관리자 문경민

1. 사례 선정 이유

그녀(56세)는 큰딸(14세, 당시 8세), 작은딸(12세, 당시 6세)과 함께 빗 때문에 2011년 10월에 춘천으로 이주하였으며, 남편은 몇 개월 뒤에 합가하였다. 아는 언니가 있어 의탁하고자 찾아왔으나 형편이 여의치 않아 그 해 겨울을 추운 창고방에서 살며 너무 힘들어 도망가고 싶었으나 아이들 보고 참았다고 한다.

2016년 12월 자활센터에 다시 의뢰 되었을 당시(2016년12월), 이미 5번째 의뢰된 경우였다. 사업팀장들은 그녀가 주민들과 싸우고, 사업주와 다툼이 발생하며, 오간다는 말없이 사업단을 종료하곤 하였으며, 특하면 자녀 양육을 핑계로 출근을 하지 않고, 자신의 이익과 관련되는 일은 잘 찾아내고, 따지는 것을 좋아하는 비호감적인 참여주민이라고 하였다.

강점관점으로 바라 본 그녀는 똑똑하고 자존심 높으며, 남에게 피해주지 않고, 경우를 알고, 자신의 일을 스스로 처리 할 수 있으며, 자녀를 건강하게 양육하고 있는 것으로 보여 졌다. 본 사례관리팀에서는 그녀의 강점을 활용하여 사례관리를 진행하였으며 그녀는 성공적으로 취업하여 센터를 나갔고, 현재, 탈수급자로 생활하고 있다.

본 센터는 그녀에게 그동안 다양한 정보와 자원을 제공하였다. 그러나 그녀의 변화가 정보와 자원으로 인해 기인했다고 평가하지 않는다. 본 센터는 다양한 강점이 참여주민의 내부에 가득하여 뚫고 나오고 싶지만, 움직이지 못하게 막고 있던 얇은 벽을 다루는 과정을 참여주민과 함께 하였을 뿐이라고 평가한다.

한글을 익히고, 상담을 받고, 자원을 구하고, 취업을 하여 자활센터에서 나갔지만, 여전히 그녀는 센터에 일주일, 혹은 이주일에 한번씩 전화하고 찾아와 아프게 울고 돌아간다. '산너머 산', '좋은 날이 오겠지?'라는

말을 이즈음에 가장 많이 사용한다. 그럼에도 그녀는 여전히 직장에 성실하게 다니고, 아이들을 보살피고 문제를 만드는 남편과 성실하게 살고 있다.

우수사례를 작성하면서 그녀에게 동의를 구했다. 사례를 사용해도 괜찮으냐고 물어보는 내게 그녀는 큰 소리로 답하였다. ‘내가 그 정도는 돼요~?라고’... 그녀를 보면서 자활주민을 기존의 실천이론으로 정형화하면 안 된다는 점을 확인 할 수 있었다. 또한 사례관리자가 드린 작은 편린 하나를 들고 견디기 힘든 상황을 버티면서 살아가는 그녀를 보면서, 실천가로서 힘을 얻고 때로는 용기를 얻는다는 말을 전하고 싶다. 그리고 사례관리자로서의 작은 감사의 표현이 그녀에게 또 다른 위안과 용기가 되었으면 한다. 이미 그녀와 우리는 동료이고 한 마을을 살아가는 주민이며 서로의 힘이 될 것을 믿고 있기 때문이다. 우리... 힘들게 피는 꽃이면 아껴라... 피지 않고 지는 꽃은 없기 때문이다.

## 2. 사례관리 과정

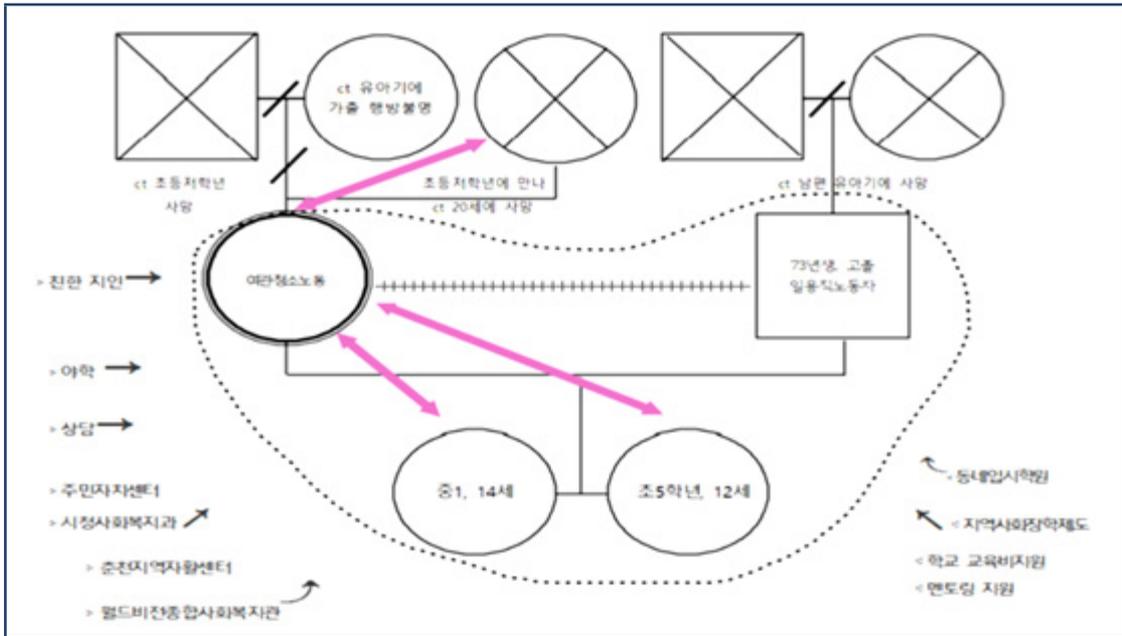
### 1) 초기상담

(1) 의뢰이유 : 기존 사업단에서 여러 번 자활사업에 참여하였으나, 어린 자녀 양육&교육 등을 이유로 성실하게 참여하지 않았고, 사업단에서 주민&관리자 등과의 관계가 좋지 않아 의뢰와 종료를 반복하였으며, 자신에게 필요한 서비스만 제공 받으려고 하는 이기적인 태도 때문에 부정적인 인식이 이미 형성된 상태로 자활사업에 의뢰 되었으며, 전체 사업단에서 사업단 근로 배치를 거절당함.

(2) 가족상황 : 일반수급자, LH공사의 임대주택 거주

구분	관계	나이	학력	장애	직업	소득	참여주민이 생각하는 문제
1	본인	56	무학	무	무	자활급여80만원	경제적 어려움, 자녀교육
2	남편	44	고졸	무	무	일정하지 않음	직업 일정치 않아 수입이 불안정
3	딸1	14	중1	무	중학생	해당사항없음	중학생이 되면서 학업이 불안함
4	딸2	12	초5	무	초등생	해당사항없음	혼자 있지 못 함

(3) 가계도 및 생태도



(4) 초기상담 단계의 초점 : 사업단에서 실습배정을 원하지 않고, 외모와 건강 상 취업이 가능하며, 문맹과 심리적인 문제를 취업 장벽으로 가지고 있다고 판단하였음. 따라서 게이트의 교육과정을 거치면서 상담과 한글교육을 하는 등 취업 장벽을 낮추고 대인관계 능력을 향상 시키는 것으로 초점을 맞추어 상담 진행

(6) 초기상담 결과

- ① 갈등의 표면적 이유 : 상대방의 잘못(과도한 요구, 부당함 등), 타인이 부당하게 요구하는 부분이 참기 어려워 사업단을 그만 두게 되며, 아이들이 아직 어려 엄마의 손이 필요하기 때문에 사업단에 참여하기 어려웠음.
- ② 갈등의 내면적 이유 : 방어기제 철수의 사용, 자신이 취약점(문맹, 잘 따지는 성향)을 들이지 않기 위해 사업단에 적응하지 못하고 있음. 즉 자신의 문맹과 없는 형편을 들이지 않기 위해 시시비비를 가리고 이것으로 이해를 받지 못하면 취약점을 들이기 전에 사업단을 비판하고 그만 두거나 아이들 양육을 핑계대고 아쉬운 것이 없는 것처럼 행동하는 것을 반복함
- ③ 대인관계&가족관계 문제 원인 : 성장기 동안 돌보아 준 어른이 있으나 적당히 거리를 유지한 관계이었기 때문에 자신이 모든 일을 해결하여야 하는 경험이 강력한 권력을 가진 가족 구성원으로서의 역할을 수행하게 함. 이러한 경향성이 연하의 남편이 부인에게 더욱 의존하게 하는 경향이 있으며, 자녀의 자율적 성장을 저해할 수 있음

- ④ 초기상담 결과 : 자신에 관한 충분한 이해와 용서의 과정이 타인에 대한 관계를 장기적으로 유지 할 수 있는 너그러움과 애착을 가질 수 있게 할 것이며, 가족 안에서도 원만한 리더십을 가질 수 있도록 할 것이라고 판단됨, 또한, 자신의 상황을 정확하게 인지하고 있으나 터놓고 인정하고 싶지 않아함. 따라서 자신의 상황을 인정하게 하기 위한 강화작업이 필요하며, 인정한 이후의 삶을 지지하고 격려할 관계경험이 필요함. 마지막으로 문자 해독이 가능할 정도의 교육이 필요함.

2) 사정단계

(1) 욕구사정

구 분		내 용
□ 자아실현욕구		□ 자신의 이야기를 수기로 적길 희망 □ 타인에게 승인 받길 희망
□ 자존의 욕구	□ 명예, 권력, 성취	□ 중학교 졸업장을 취득 □ 4대 보험 내는 직장 취업
□ 소속감과 애정 욕구	□ 타인과 관계, 인정, 단체소속	□ 자녀의 성공적인 양육과 그에 관한 안정감 □ 남편과 관계를 지속적으로 유지
□ 안전에 대한 욕구	□ 신체적, 감정적 안전-위험회피	□ 철수하고 회피하는 자신의 감정 극복 □ 자신을 인정하고 부모와 화해
□ 생리적 욕구	□ 의식주, 수면에 대한 욕구	□ 가족의 생계비와 교육비 필요 □ 남편의 일자리를 통한 안정적 생리적 욕구 해결 희망

(2) 욕구우선순위

내 용	순 위
□ 자신의 이야기를 수기로 적길 희망	10
□ 타인에게 승인 받길 희망	9
□ 중학교 졸업장을 취득	8
□ 4대 보험 내는 직장 취업	7
□ 자녀의 성공적인 양육과 그에 관한 안정감	6
□ 남편과 관계를 지속적으로 유지	5

내 용	순 위
□ 철수하고 회피하는 자신의 감정 극복	4
□ 자신을 인정하고 부모와 화해	3
□ 가족의 생계비와 교육비 필요	2
□ 남편의 일자리를 통한 안정적 생리적 욕구 해결 희망	1

(3) 참여주민의 강점 & 약점

구분	내용	동기
강점	<input type="checkbox"/> 적극적인 생활력 <input type="checkbox"/> 절약하는 생활태도 <input type="checkbox"/> 정확한 일처리 속도와 내용 <input type="checkbox"/> 깔끔하고 단정한 용모 <input type="checkbox"/> 가족에 관한 애정	<input type="checkbox"/> 문맹이라는 약점이 정확하게 행동하고 사회생활의 시시비비를 정확하게 가리는 것으로 대체됨 <input type="checkbox"/> 깔끔한 외모 보상으로 빈곤을 대체함 <input type="checkbox"/> step mother에게 받은 애정이 동력이 됨 <input type="checkbox"/> step mother에게 받은 애정을 잘 사는 것으로 갚고자 함
약점	<input type="checkbox"/> 남편에 관한 자녀양육적인 태도 <input type="checkbox"/> 문맹 <input type="checkbox"/> 낮은 자존감 <input type="checkbox"/> 지속성이 부족한 대인관계	<input type="checkbox"/> 자신의 약점에 상응하는 보상을 바랍 <input type="checkbox"/> 학교에 다니거나 학습할 기회가 없었음 <input type="checkbox"/> 문맹, 빈곤으로 인해 발생함 <input type="checkbox"/> 자신의 약점을 들리기 싫어 표면적인 관계 유지

(4) 사회적 관계 및 자원

수준	대상	내용
개인	<input type="checkbox"/> 지역 단체 <input type="checkbox"/> 친분이 있는 지인	<input type="checkbox"/> 필요시 경제적 지원(긴급지원) <input type="checkbox"/> 물품 및 주거 등 지원(교복, 장학금, 생필품) <input type="checkbox"/> 정보 수집 <input type="checkbox"/> 정서적 교류
지역사회	<input type="checkbox"/> 자활센터 <input type="checkbox"/> 주민자치센터와 시청 복지과 <input type="checkbox"/> 자녀의 학교 자모회	<input type="checkbox"/> 근로에 의한 인건비, 다양한 사회복지서비스 <input type="checkbox"/> 아동지원, 정보 수집, 자원연계 <input type="checkbox"/> 사회활동 영역

(5) 사정 단계의 초점 : 초기 상담을 기초로 하여 참여주민의 욕구를 파악하고, 강점과 약점, 사회적 관계 및 자원을 파악하는 것으로 상담을 진행하였음. 이를 통하여 참여주민의 목표와 기관과 사례관리자의 목표를 구체화하고 협의하는 과정에 초점을 두었음. 또한 참여주민의 욕구가 다양하여 이를 시기별로 구분하여 단기목표와 장기목표로 구분하여 실행할 것을 협의하였음.

(6) 사정 결과

① 센터가 생각하는 목표

구분	목표	내용
1	<input type="checkbox"/> 근무태도	<input type="checkbox"/> 성실한 출근상황 유지

2	<input type="checkbox"/> 대인관계	<input type="checkbox"/> 참여주민 또는 관리자와 원만한 관계 유지, 이타적 태도 필요
---	-------------------------------	--

② 참여주민이 생각하는 목표

구분	목표	내용
1	<input type="checkbox"/> 역량강화 교육	<input type="checkbox"/> 한글교육, 중학교 <input type="checkbox"/> 졸업장을 취득
2	<input type="checkbox"/> 심리상담 지원	<input type="checkbox"/> 타인에게 승인 받길 희망 <input type="checkbox"/> 자신이 감정을 수용하고 극복 <input type="checkbox"/> 부모와의 화해
3	<input type="checkbox"/> 자아실현	<input type="checkbox"/> 자신의 이야기를 수기로 적길 희망
4	<input type="checkbox"/> 자녀교육 지원	<input type="checkbox"/> 자녀의 성공적인 양육과 그에 관한 안정감
5	<input type="checkbox"/> 가정생활 지원	<input type="checkbox"/> 남편의 구직, 관계회복, 가족의 생계비와 교육비 필요, 부채해결
6	<input type="checkbox"/> 취업활동 지원	<input type="checkbox"/> 구직활동

③ 합의된 목표

구분	목표	내용
1	단기 목표	대인관계향상 <input type="checkbox"/> 상담을 통해 대인관계를 향상 시키고 부모와 화해함
		역량강화 <input type="checkbox"/> 한글교육을 통해 자아존중감 향상 및 일상생활 편리성 도모
		취업활동강화 <input type="checkbox"/> 취업가능한 참여주민이기 때문에 다양한 채널을 통해 구직활동
		자녀지원 <input type="checkbox"/> 자녀상담 및 교육상담
		근무태도향상 <input type="checkbox"/> 가족의 생계비와 교육비를 감당하기 위해 성실하게 출근
2	장기 목표	자아실현 <input type="checkbox"/> 자서전 쓰기
		경제적 자립 <input type="checkbox"/> 남편의 취업, 참여주민의 취업, 부채해결
		가정생활지원 <input type="checkbox"/> 남편과의 관계회복

3) 계획수립

(1) 서비스계획수립(IAP/ISP)

목표	하위목표	과제		자원	평가방법
		참여주민 과제	사례관리자 과제		
대인관계 향상	상담을 통해 대인관계를 향상 시키고 부모와 화해함	지속적인 상담에 참여하고 부모와 화해	지속적인 상담에 참여할 수 있도록 격려하고 대인관계변화를 사정함	사례관리자	근로 유지 (6개월) 문제해결력 향상
취업 활동 강화	취업가능한 참여주민이기 때문에 다양한 채널을 통해 구직활동	월2회 취업 활동	지속적인 취업활동을 위한 문서, 면접, 상담을 진행	사례관리자	취업활동횟수

역량 강화	한글교육을 통해 자아존중감 향상 및 일상생활 편리성 도모	지속적인 한글교육에 참여하고 과제를 수행함	성인의 한글교육이므로 지루하지 않도록 진행 (노래, 아는 시 등)	사례관리자 야학 일일학습지연계	문자보내기 간판읽기 버스타기
자녀 지원	자녀상담 및 교육상담	자녀의 일과가 잘 진행 될 수 있도록 관리	참여주민이 자녀양육의 불안에서 스트레스를 받지 않도록 상담하고 자원을 연계	사례관리자 멘토링P연계 학원연계 뇌개발P연계 교복지원 학습비지원연계	스트레스지수 완화 (상담일지)
근무 태도 향상	가족의 생계비와 교육비를 감당하기 위해 성실하게 출근	강화된 자녀교육비의 필요성을 인지하고 만근하기 위해 노력	강점과 필요성을 지속적으로 인식 할 수 있도록 격려하고 강화시킴	사례관리자 인큐베이팅 동료	출근부확인

목표	하위목표	과제		자원	평가방법
		참여주민 과제	사례관리자 과제		
자아 실현	자서전 쓰기	지속적인 글쓰기	지속적 글쓰기의 동기 제공	사례관리자 사후관리	일기쓰기 메모남기기
경제적 자립	남편의 취업을 위한 상담	남편이 책임성을 가질 수 있도록 참여주민에게 상담 서비스 지원	참여자가 포기 하지 않도록 참여자를 지원함	사례관리자	취업여부
	참여주민의 취업	취업	취업을 하기 위해 발생하는 방해요인해소	사례관리자	취업실적
	부채해소	적극적인 해결을 위해 정보를 수집하고 해결	필요한 정보와 자원을 알아보고 지원	사례관리자 신용회복위원회 법률구조공단	신용회복결과 부채상환계획
가정생활 지원	남편과의 관계회복	상담을 통한 관계회복을 위해 과제를 수행함	상담을 받을 수 있는 자원을 연계하고 피드백을 받음	전문심리치료사 사례관리자 자원연계 복지관	부부관계변화 척도 향상

(2) 계획 수립 단계의 초점 : 계획 수립은 협의된 욕구를 중심으로 수립하였으며, 이를 위해 참여주민과 사례관리자가 할 수 있는 일을 구분하였음. 특히, 참여주민의 역할을 중심으로 상담을 진행하였으며, 참여주민이 할 수 있는 가장 쉬운 일부터 진행할 것을 상담하였음. 작은 성취의 경험이 참여주민을

임파워먼트하여 스스로 문제를 해결 할 수 있도록 성장 할 기회를 제공하는 것이 자립자활을 할 수 있는 힘이 될 것으로 판단하였음.

- (3) 계획 수립 결과 : 월 2회 진행되는 사례회의를 통하여 참여주민의 사례관리 계획을 보고하고 각 사업단의 팀장과 사례관리팀의 협의를 진행하였음. 이를 통하여 참여주민에게 제공되는 사례관리 서비스 및 긍정적 변화과정을 공유함으로써 참여주민에 관한 센터의 부정적인 인식을 변화시키기 위한 부차적인 목표도 달성하고자 노력함.

구분	회의일시, 장소	참석자	회의결과
센터	□ 2017. 1. 31(화) □ 16:00~18:00 □ 센터 회의실	□ 사례관리팀5명 □ 각 사업팀장 전원	□ 진행 계획에 대한 보고 및 점검 □ 필요시 가족에 대한 상담도 진행하기로 함(자녀, 남편) □ 센터에서 교육을 진행할 장소제공 □ 참여주민을 인큐베이팅에 배치

#### 4) 실행 및 점검

- (1) 해당 사례관리에서 고려한 관점 : 내담자 중심 관점, 강점관점 적용

- ① 참여주민의 욕구를 해결하는 모든 사례관리 과정을 참여주민과 함께 협의를 통하여 진행함
- ② 참여주민이 필요로 하는 욕구를 중심으로 사례관리를 진행하였으며, 이러한 필요가 센터의 필요와도 적용되도록 사례관리를 진행하였음.
- ③ 참여주민이 가지고 있는 센터와 자활사업에 관한 부정적인 생각을 줄이고 자신에 관해 긍정적인 사고를 할 수 있도록 모든 사례관리와 상담과정에 강점관점을 적용함. 강점관점은 참여주민에게 긍정적으로 자아와 환경에 관해 이해하고 습득할 수 있도록 작용하였음
- ③ 참여주민은 자신이 주체적인 위치가 되고 자신의 문제에 관해 다른 관점으로 보기 시작하면서 보다 적극적이고 즐겁게 자신의 일정을 스스로 조정하고 계획하는 변화된 모습을 보이며 자활사업에 참여함.

- (2) 이론 활용한 실천 도구 : 체계이론, 해결중심 이론 적용

- ① 참여주민이 변화하면 가족체계도 함께 변화하며, 하나의 문제가 해결된다면 여러 가지 다양한 문제를 해결할 힘이 생긴다는 체계이론을 적용하였음. 센터가 모든 문제를 해결하고 역량을 강화시켜 참여주민의 인생을 책임질 수 없다는 한계를 극복하기 위해 체계이론을 적용하여 상담 및 사례관리 실천을 설계함
- ② 다양한 문제를 가진 참여주민에게 문제를 작게 나누고 해결하는 경험을 하게 함으로써 자신감을 가지고 힘을 내 다시 적응을 위해 노력하게 도와주는 해결중심 이론을 적용하여 상담 및

사례관리를 진행함

- ③ 해결중심이론을 적용함으로써 참여주민은 자신의 문제를 주별로 나누어 정리하였으며, 자신이 스스로 일상을 기획하고 행동하는 등의 변화된 모습을 보여주었음
- ④ 많은 자원을 한명의 참여주민에게 줄 수 없는 경우, 혹은 다양한 자원을 제공할 수 없는 경우 해결중심이론은 자신의 자원을 중심으로 문제에 접근하기 때문에 본 참여주민에게 적합하다고 판단되어 적용함. 참여주민은 몇가지의 문제를 제외하면 적극적이고 삶에 관한 애착이 높은 경우이며 또한 본 센터는 1명의 사례관리자에 비해 참여주민의 수가 많아 참여 주민 스스로 문제를 해결하고 접근하게 하는 해결중심이론이 유용하게 적용됨

(3) 개입전략 : 본 참여주민의 사례는 지속관리가 필요한 사례로 판단하여 단기, 중기, 장기의 시기별로 욕구를 구분하여 개입하고 실천하는 전략을 수립하였으며 참여주민을 중심으로 기간별 주도권을 가질 수 있도록 설계하여 참여주민→자녀→남편의 문제를 해결하도록 기획 함

구분	단계	내 용
1	□ 단기(1개월~3개월)	□ 참여주민을 중심으로 개입 □ 사례관리자가 중심이 되어 개입하며 참여주민과 협의
2	□ 중기(4개월~6개월)	□ 참여주민의 자녀를 중심으로 개입 □ 참여주민이 중심이 되어 스스로의 계획을 수립하고 주관함 □ 사례관리자는 부족한 부분에 관해 지원하는 역할을 수행함
3	□ 장기(6개월~사후관리)	□ 참여주민의 남편을 중심으로 개입 □ 참여주민이 전체적인 부분을 계획하고 진행함 □ 사례관리자는 조언하고 지지하는 협력관계를 유지함

(4) 사례회의의 내용 포함

구분	회의일시, 장소	참석자	회의결과
센터	□ 매월 2회 □ 월간 사례회의의 진행 □ 센터 회의실	□ 사례관리팀5명 □ 각 사업팀장 전원	□ 지속적인 참여주민의 변화과정을 점검하고 공유 □ 참여주민에게 서비스를 제공 : 상담, 교육, 교복 지원, 후원 등 센터지원 협의
통합	□ 2.7 한림대학교병원 □ 2.9 춘천교육청 □ 3.7 센터회의실 □ 3.13 한림대학교 □ 4.3 월드비전	□ 의료사회복지사 2명 □ 장학사, 행정관 □ 사례관리팀5명 □ 자원봉사페어참여자 □ 팀장, 팀원2명	□ 자녀 학원 지원, 야학참여, 자녀 지원프로그램, 신용회복지원, 지역사회복지관 서비스 연계, 취업지원, 장학금 후원연계

(5) 서비스 제공 등 구체적 계획실행 방법

구분	주 제	내 용
1	<input type="checkbox"/> 근로유지	<input type="checkbox"/> 강점관점, 해결중심으로 접근 <input type="checkbox"/> 참여주민이 가능할 수 있는 출근 목표와 참여주민의 형편을 고려한 출근 점검 <input type="checkbox"/> 성취감을 가질 수 있도록 출근부 매일 싸인, 동기 강화매개(한글교육) 활용
2	<input type="checkbox"/> 문제해결력 향상	<input type="checkbox"/> 경험을 통한 해결에의 자신감 향상 <input type="checkbox"/> 발생 되는 문제를 함께 해결하는 과정을 통해 경험적으로 학습할 수 있도록함
3	<input type="checkbox"/> 취업활동	<input type="checkbox"/> 자녀를 위해 적극적인 취업활동을 하도록 격려함 <input type="checkbox"/> 자녀에게 삶의 방법과 태도를 물려주는 것임을 지속적으로 상담함
4	<input type="checkbox"/> 한글학습	<input type="checkbox"/> 보지 않고도 읽을 수 있도록 노래와 시를 중심으로 한글교육진행 <input type="checkbox"/> 참여주민 스스로 야학과 일일학습지를 신청하여 적극적으로 학습에 입함
5	<input type="checkbox"/> 자녀 교육 스트레스 지수 완화	<input type="checkbox"/> 직접적인 자녀 상담 및 다양한 서비스 지원과 자원체계를 알려줌으로써 자신감을 가지고 자녀 양육에 임하게 되었음. <input type="checkbox"/> 자활센터가 지속적으로 자녀 양육에 관해 문제가 발생하면 지원할 것임을 알게 됨
6	<input type="checkbox"/> 참여자 취업	<input type="checkbox"/> 다양한 기관의 취업신청을 통해 면접을 보고 취업을 결정함 <input type="checkbox"/> 면접에 실패하는 경우 이를 극복할 수 있도록 상담을 지원함
7	<input type="checkbox"/> 남편의 취업	<input type="checkbox"/> 참여주민과 남편이 스스로 해결하는 과정을 점진만 진행함
8	<input type="checkbox"/> 신용회복	<input type="checkbox"/> 참여주민에게 방법과 절차를 알려주고 서류를 작성하는 과정을 지원함 <input type="checkbox"/> 참여주민의 경우 한글을 배우기는 하였으나 자유롭게 글을 작성하지 못하므로 다양한 행정서류 작성을 지원함
9	<input type="checkbox"/> 부부관계 변화	<input type="checkbox"/> 자신이 주체가 되어 가정을 지키고 원만하게 운영하여야 한다는 가치를 지킬 수 있도록 지속적으로 상담지원

(6) 사례 수퍼비전

구분	회의일시, 장소	참석자	회의결과
센터	<input type="checkbox"/> 2017. 2. 27(월) <input type="checkbox"/> 16:00~18:00 <input type="checkbox"/> 센터 회의실	<input type="checkbox"/> 사례관리팀5명 <input type="checkbox"/> 수퍼바이저, 최경원	<input type="checkbox"/> 사례 종료 보고 <input type="checkbox"/> 사례관리 절차와 과정에 관해 수퍼비전 <input type="checkbox"/> 행정적 종료, 사례관리 지속, 목표 달성 후 종료, 사후 관리 <input type="checkbox"/> 내일키움 통장 가입과 희망키움 통장 가입 불가(부부 총 수입이 가입요건을 벗어남) <input type="checkbox"/> 수급 종료 후 받을 수 있는 혜택이 없음에도 탈수급 하기때문에 가지는 두려움에 관해 상담 필요

(4) 실행 및 점검의 초점 : 다양한 욕구에 맞는 서비스가 참여주민에게 혼란을 가져오지 않도록 실행계획을

구체적이고 단계적으로 적용하였음. 또한 이러한 실천 과정에서 참여주민이 실패를 경험하고 포기하지 않도록 작은 성취들을 찾아 강화하고 격려하여 지속적으로 자신의 삶을 변화시킬 수 있도록 강화하는 방향으로 실행과 점검을 실시하였음. 자신과 가정의 중심이 자신임을 인지시키고 책임감을 가지고 욕구를 해결하는 것이 자녀에게도 좋은 교육이 될 것이라는 등의 간접적인 목적들을 강화하여 실제 실행 및 점검을 할 수 있도록 실천함

- (5) 실행 및 점검 결과 : 실행과정에 취업으로 종료하였으며 종료 후 사후관리를 통하여 지속적인 변화가 가능하도록 지원하고 있음. 참여기간 2개월 동안 단기 목표를 달성함. 취업으로 인하여 종료되었기 때문에 사업단에는 참여하지 못하였으나 종료 후에도 지속적으로 자신의 목표를 달성하기 위해 자원을 요청하는 등 적극적인 문제해결력을 보임

5) 평가 및 종결

(1) 서비스계획(IAP/ISP) 성취 및 평가

목 표	하위목표	평가방법	실행 및 점검결과
대인관계 향상	<input type="checkbox"/> 상담을 통해 대인관계를 향상시키고 부모와 화해함	<input type="checkbox"/> 근로 유지(6개월) <input type="checkbox"/> 문제해결력향상	<input type="checkbox"/> 수행완료(2개월 완료 후 취업) <input type="checkbox"/> 수행완료
취업활동 강화	<input type="checkbox"/> 취업가능한 참여주민이기 때문에 다양한 채널을 통해 구직활동	<input type="checkbox"/> 취업활동횟수	<input type="checkbox"/> 6회취업활동
역량강화	<input type="checkbox"/> 한글교육을 통해 자아존중감 향상 및 일상생활 편리성향상	<input type="checkbox"/> 문자보내기/간판읽기/버스타기	<input type="checkbox"/> 수행완료
자녀지원	<input type="checkbox"/> 자녀상담 및 교육상담	<input type="checkbox"/> 스트레스지수 완화 (상담일지)	<input type="checkbox"/> 스트레스 지수 완화 <input type="checkbox"/> 다양한 자녀 복지 서비스 지원
근무태도 향상	<input type="checkbox"/> 가족의 생계비와 교육비를 감당하기 위해 성실하게 출근	<input type="checkbox"/> 출근부확인	<input type="checkbox"/> 수행완료
자아실현	<input type="checkbox"/> 자서전 쓰기	<input type="checkbox"/> 일기쓰기/메모남기기	<input type="checkbox"/> 메모를 기록하고 있으며 자서전을 쓰는 꿈 가진
경제적 자립	<input type="checkbox"/> 남편의 취업을 위한 상담	<input type="checkbox"/> 취업여부	<input type="checkbox"/> 취업, 월 250만원/남편의 재정관리가 사후 관리의 문제로 남아있음
	<input type="checkbox"/> 참여주민의 취업	<input type="checkbox"/> 취업실적	<input type="checkbox"/> 취업
	<input type="checkbox"/> 부채해소	<input type="checkbox"/> 신용회복결과 <input type="checkbox"/> 부채상환계획	<input type="checkbox"/> 신용회복위원회의 심사를 통과하여 조금씩 부채를 해결함으로써 생활의 안정을 찾음
가정생활	<input type="checkbox"/> 남편과의 관계회복	<input type="checkbox"/> 부부관계변화 향상	<input type="checkbox"/> 진행 중

(2) 관련한 평가

구분	항 목	내 용
1	<input type="checkbox"/> 근로유지	<input type="checkbox"/> 출근 완료, 취업후 근로 유지 확인
2	<input type="checkbox"/> 문제해결력 향상	<input type="checkbox"/> 문제해결력 척도 향상됨
3	<input type="checkbox"/> 취업활동	<input type="checkbox"/> 6회 취업활동, 원서 제출, 면접, 실패 후 상담 진행
4	<input type="checkbox"/> 한글학습	<input type="checkbox"/> 센터 내 학습, 야학, 일일학습지
5	<input type="checkbox"/> 자녀교육 스트레스 지수 완화	<input type="checkbox"/> 스트레스 지수 척도 검사 결과 스트레스 낮아짐
6	<input type="checkbox"/> 참여자 취업	<input type="checkbox"/> 취업, 목욕탕 청소업무, 정규직으로 채용됨, 월100만원급여
7	<input type="checkbox"/> 남편의 취업	<input type="checkbox"/> 남편의 취업 성공, 월 250급여
8	<input type="checkbox"/> 신용회복	<input type="checkbox"/> 신용회복위원회의 심의 통과, 매월 상환, 심리적 안정감 획득
9	<input type="checkbox"/> 부부관계 변화	<input type="checkbox"/> 참여주민 주도적인 자세로 변화, 남편의 재정사고의 연속으로 여전히 문제가 남아 있음

(3) 종결내용 : 2.28일 취업으로 종료, 월급여 100만원의 여관 청소 업무로 취업함. 이후 한차례의 이직을 통해 4대보험이 가입되며, 월 130만원의 급여를 받는 동일 업무로 이직함.

(4) 평가 및 종결 단계의 초점 : 취업으로 행정적 종결이 이루어졌으나 사례관리의 측면에서는 종료되지 않음. 10월 현재 사례관리의 측면에서도 종결되었으며 대부분의 설계된 목표를 달성하였음. 남편에 관한 부분만 사후 관리를 통하여 지원하고 있으며, 글쓰기 작업을 월 1회 지원하고 있음.

(5) 평가 및 종결 단계 결과 : 사후 관리와 달성하여야 하는 목표를 깊게 상담하고 종료함.

6) 사후관리

(1) 사후관리 단계의 초점 : 지금까지 달성된 성과가 지속 유지 될 수 있도록 힘을 주는 것에 초점을 맞춤. 탈수급 등의 원인으로 갑자기 지출되는 가계비용이 늘고 지원이 줄어 힘 드는 부분에 스스로 자긍심을 가질 수 있도록 상담하며, 지원이 가능한 자원의 경우 지원을 지속하며, 지역사회 자원 정보를 알려줌

(2) 사후관리 단계의 과제

목 표	하위목표	사후 과제
대인관계 향상	상담을 통해 대인관계를 향상 시키고 부모와 화해함	상담을 통해 근로가 유지되고 문제해결력이 향상되었으나 지속적인 강화가 사후 필요함
역량 강화	한글교육을 통해 자아존중감 향상 및 일상생활 편리성 도모	자유롭게 문자를 보내고 있으며 간판과 버스안내를 보게 되면서 세상이 좀 다르게 보인다고 함. 참여주민의 나이를 고려하고 현재 누적되어 있는 과업을 고려한다면 장기적인 실천이 필요함

자녀 지원	자녀상담 및 교육상담	중요한 뒤에, 탈수급이 되었으나 자녀지원의 경우는 가능한 범위 내에서 지속적으로 지원하여 격려할 필요가 있음
자아실현	자서전 쓰기	장기적인 계획을 세웠음. 본인이 기록한 내용을 월1회 가량 보여주고 스스로 대견하게 생각함
가정생활 지원	남편과의 관계회복	남편의 지속적인 금전문제로 인해 스트레스를 받고 있으며 사후 관리를 통해 상담을 지원할 계획

(3) 사후 수퍼비전 계획 : 2017년 11월 11일 한국해결중심치료학회 수퍼비전 예정 중

### 3. 사례관리 성과 및 함의

#### 1) 자활사업 참여자 변화

- (1) 참여자 스스로 문제를 인지하고 계획하였으며 실행할 수 있도록 변화됨. 사업단 참여 조차 가능하지 못하던 참여자가 스스로 직장을 구하고 취업에 성공하였으며, 남은 욕구들을 해결하기 위해 스스로 노력하는 등의 변화를 보임
- (2) 참여자가 자신에 관해 긍정적인 생각을 할 수 있도록 인지의 방향이 전환됨으로써 자신의 상황을 수용하고 가족의 문제를 해결 할 수 있는 역량이 강화되었음. 이를 통하여 자신의 문제를 스스로 회피하지 않고 해결 할 수 있는 참여주민의 강점이 표면화 되었음
- (3) 참여자가 자원을 취합하고 이를 운영하면 스스로의 문제를 해결 할 수 있다는 경험을 가지게 되었으며 종료 후 이를 생활에 적용하였음을 확인 할 수 있었음
- (4) 참여자가 자활센터에 관하여 긍정적인 생각을 하고 중심자원으로 적극적으로 활용하게 되었음

#### 2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

- (1) 참여자에 관한 센터의 가치관의 변화를 가져올 수 있는 단초가 되었음. 참여자 중심의 가치가 참여자 스스로를 변화하게 하며, 이를 통하여 보다 나은 방향으로 참여자가 변화할 수 있다는 계기가 됨
- (2) 본 사례의 참여자뿐만 아니라 전체적인 참여자에 관해 인지하고 판단하는 가치의 변화가 시작되었음. 본 사례의 변화 과정을 통해 실무자들의 참여주민을 대하는 태도의 변화가 있었다는 보고가 있었음
- (3) 사례관리자로 채용 된 초기에 담당한 사례로써, 사례관리자에게 사례관리를 하는 전체적인 체계와 구조를 구축하는데 도움이 되었음. 본 사례와 더불어 초기 진행한 사례관리 대상자의 경험을 통하여 지역사회 자원 망을 구축하였으며, 각 사례에 지원해야하는 서비스를 참여주민서비스, 참여주민

가족서비스, 사례관리, 사업부지원업무로 구분하고 정착 시킬 수 있었으며, 참여주민서비스에 집중하여 제한 될 수 있는 사례관리를 가족을 위한 다양한 서비스 체계를 구축하고 이를 사업단 내에서 어떻게 적용하며, 사업팀장들의 협력 구조와 업무 분장을 구체적으로 어떻게 해야 하는지 검증하고 체계를 구축하는 데 도움이 되었음

- (4) 강점관점, 해결중심사례관리가 자활 참여주민에게 유용함을 확인하게 되었음. 내담자 중심적이고 문제를 작게 나누어 해결하며, 이를 내담자의 가치와 강점을 중심으로 적용하는 것에 관해 긍정적인 사례로 작용하였으며, 이를 통하여 이후 자활 참여주민에게 이러한 실천 방법이 방어벽을 허물고 자신의 문제를 스스로 해결하게 하는 방법이 적합한 실천방법의 하나가 될 수 있다는 것을 검증하게 됨
- (5) 참여자는 변화하지 않기 위해 노력하는 것이 아니라 변화하고자 하나 환경이 허락하지 않는 경우 변화에 동참할 수 없음을 확인하게 됨. 자활사업지침과 함께 이러한 참여주민이 변화 가능할 수 있는 탄력적인 방법도 고민되어야 함을 알게 됨

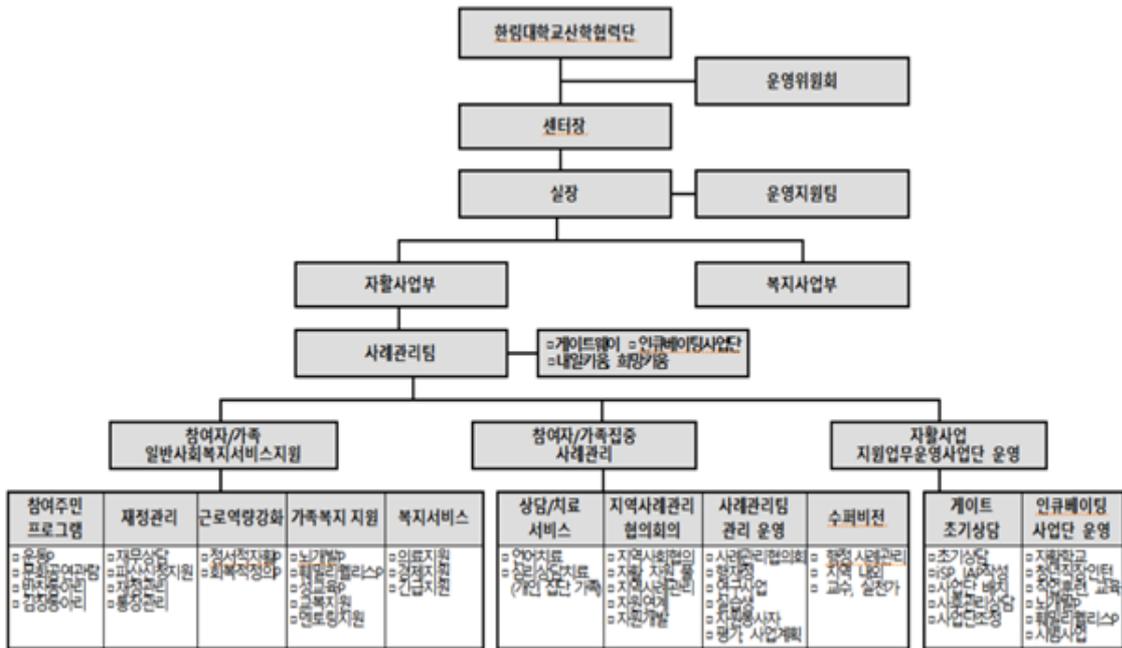
#### 4. 지역적 특색

##### 1) 지역적 특색

- (1) 중소도시지만 다양한 지자체와 대학을 중심으로 다양한 사회복지서비스 자원망이 구축되어있어 사례관리가 원활하게 이루어질 수 있음. 위 사례에서도 알 수 있듯이 다양한 자원이 지역내 구비되어 있어 사례에 적합하게 연결하는 것이 가능함. 그러나 기존의 자원망이 ‘자활답게, 자활스럽게’재구조화는 아직 이루어지지 않아 사례관리를 하면서 동시에 자활기관의 목적과 취지를 설명하고 이해시켜야 한다는 과제가 남아 있음.
- (2) 따라서 현재까지는 자활에 관한 이해를 함께 진행하면서 개별적인 자원연계를 중심으로 사례관리를 진행하였으나 2018년부터는 자활기관에 맞는 자원영역별 사례관리를 진행하고 정기적으로 점검 할 수 있을 것이라고 기대됨(예 : 자활사례관리 의료부문협의회의, 자활사례관리 가족지원프로그램협의회의 등)
- (3) 지역 내 어느 기관 보다 사례관리에 관해 전망을 가지고 적극적으로 지원하고 있어 사례관리자가 팀 내에서 사례관리를 적용할 때 제한점을 가지지 않고 자유롭게 사례관리를 실험하고 적용할 수 있는 기관 분위기와 적극적인 지원이 있음.

##### 2) 소속기관의 고유한 사례관리 노하우

- (1) 사례관리를 다양한 방법으로 시도하고 있음. 개별 참여주민을 중심으로 진행하고 있는 사례관리와 더불어 가족과 주민 전체를 위한 사례관리도 함께 진행할 수 있는 방법을 모색함. 따라서 가족과 참여주민이 참여할 수 있는 다양한 문화동아리를 운영하고, 가족과 참여주민이 각각 받을 수 있는 지원서비스를 구비하기 위해 노력함. 이러한 성과는 사례관리 업무를 사례관리자 단독으로 사례관리를 진행하는 것이 아니라 사업단의 사업을 지원하는 업무를 함께 진행함으로써 역으로 자활사업단 사례관리팀이 함께 사례관리 사업을 운영 하는 업무 분장이 가능하게 됨(그림1참조).
- (2) 점차 근로 역량이 미약한 참여주민이 더 많이 의뢰 될 것을 예측하여 사례관리와 근로유지형의 작업장의 필요성을 사전에 준비함. 따라서 사례관리가 근로미약 참여주민의 근로 동기 강화 및 사업단 운영에 도움이 될 것을 가정하였으며, 이를 위해 자활학교와 같은 주민교육과 사례관리를 접목시킨 자재 참여주민교육 브랜드를 준비하고 있음.
- (3) 성과중심, 사업 중심에서 사람중심 사례관리 중심으로 발상을 전환하여 참여주민의 삶의 질을 높이는 것 또한 자활사업의 목표 중의 하나임을 인식하고 있어 세부적인 사례관리 의사결정 시 도움이 됨



3) 지역적 특색을 반영한 사례관리자의 사례관리 노하우

- (1) 본 사례관리자는 강점관점, 해결중심적 접근을 지향하고 있어 지역적 특색과 참여주민의 특성을 고려한 사례관리를 진행 할 수 있다는 강점을 가지고 있음

- (2) 또한 상담기술을 숙지하고 있어 초기 상담, 사정, 사례계획수립, 평가 등에서 내담자 중심의 상담 기법을 활용하여 목표를 수립하고 실행함
- (3) 지역기반 학교사회복지를 실천한 경험을 가지고 있어, 우리지역의 자원과 네트워크망을 원활하게 다루고 참여주민과 연결시켜 사업의 효과를 향상시킴
- (4) 대학을 기반으로 하는 다양한 수퍼바이저와 교육을 기관에서 실행할 수 있으며, 참여주민 서비스를 연계 함
- (5) 전문계고등학교의 학교사회복지사와 연계가 잘 이루어지고 있어, 참여주민 자녀의 서비스 지원이 용이하며(장학금, 교복, 학원, 진로상담, 학교방문 등), 전문계고등학교 취업과정에서 중도탈락하고 학교로 복귀하는 학생들에게 취업성공패키지와 자활사업단 참여를 통한 사회적응훈련 후 취업을 하는 '취업진로사례관리'를 시범적으로 진행함

붙임1. 기본면접기록지

■ 대상자정보

이름	김00			
생년월일	1961			
성별	● 여			
연락처	집) 000-0000-0000	비상 연락처	성명) 000-0000-0000	
	핸드폰) 000-0000-0000		관계) 000-0000-0000	
	이메일)		연락처) 000-0000-0000	
주소	우편번호( 24335 ) 강원도 춘천시			
최종학력	●무학			
자활센터 선택이유	방문 계기	○ 지인소개 ● 주민센터(동사무소) ○ 광고(인터넷, 신문) ○ 기타()		
	주요 방문 이유	생계유지		

■ 건강상태

신체적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	○양호 ●보통 ○허약
	●질병 없음 ○질병 있음	●장애 없음 ○장애 있음
	질병명 : ,	장애유형 :
	복 용 약 : ●없음 ○있음	장애등급 :
	○수술경험 없음 ●수술경험 있음	
	수술년도 : 2014년	
	수술내용 : 자궁근종	
심리적 건강상태	본인이 생각하는 정신적 건강정도	●양호 ○보통 ○상담 및 치료필요
	●정신질환 없음	●심리적 어려움 없음
	주요증상 :	주요증상 :
	치료여부 :	상담여부 :
	치료기관 :	상담기관 :
	복 용 약 : ●없음 ○있음	복 용 약 : ●없음 ○있음( )

	●정신장애 없음	
	장애유형 : 장애등급 :	
음주	●평소 음주하지 않음 ○평소 음주하고 있음	
	○소주 ○맥주 ○막걸리 ○양주 ○기타	
	음주횟수 : 주( )회                      1회당 주량 : ( )병 (1병=7잔)	
	현재 음주 관련 힘든 내용 :	
	●음주로 인한 상담 및 치료경험 없음 ○음주로 인한 상담 및 치료경험 있음	
흡연	●평소 흡연하지 않음 ○평소 흡연하고 있음	
	흡연 양 : 주( )개피	
	현재 흡연 관련 힘든 내용 :	
	●흡연으로 인한 상담 및 치료경험 없음 ○흡연으로 인한 상담 및 치료경험 있음(상담 및 치료기관 : )	

상 담 일	2017-01-06	상담유형	○방문 ●내방 ○전화 ○기타( )
상 담 자	문경민		
자활사업 참여형태		○신규참여 ●재참여	
접수경로		○본인요청 ●지자체 의뢰 ○기관 내 의뢰 ○타 기관 의뢰 ○대상자 발굴 ○기타( )	

■ 기초정보

가구형태	혼인관계	○미혼 ●기혼 ○별거 ○사별 ○이혼 ○사실혼관계(동거) ○기타()										
	세대유형	○독신가구 ○부부 ●부부+자녀 ○한부모+자녀 ○3세대가구 ○형제자매 ○조부모+손자녀 ○비혈연 ○기타( )										
	가구특성 (중복응답)	■부부중심가구	□다문화가구	□노인부부가구	□새터민가구	□공동체가구	□한부모가구	□미혼모부가구	□조손가구	□청장년1인가구	□독거노인	□장애인가구
가족사항 (실제 동거현황 기준)												
※ 본인 포함												
관계	이름	연령	성별	동거여부	직업	학력	혼인관계	건강/장애	소득	비고		

본인	000	56	여	동거	무직	무학	기혼	건강	0	
남편	000	44	남	동거	기타	고졸	기혼	건강	100	
자	000	12	여	동거	학생	초(재학중)	-	건강	0	
자	000	14	여	동거	학생	중(재학중)	-	건강	0	
기초생활 수급사항	(참여시점) 수급유형	○비수급자 ●수급자 (최초수급시기:2011-08)								
		●일반수급자 ○조건부수급자(생계급여) ○자활특례 ○개별급여(●의료 ●교육 ●주거) ○기타( )								
	●의료급여1종 ○의료급여2종 ○건강보험 ○지역보험 ○기타( )									
	(과거) 수급경험	○수급경험 없음 ●수급경험 있음 (수급기간 :6년 0개월)								
●생계급여 ●주거급여 ●의료급여 ●교육급여 ○해산급여 ○장제급여 ○자활급여										

■ 취·창업 경험

주요 취업경력			○취업경력 없음 ●취업경력 있음			
취업기간	업종	직장명	담당 내용	고용형태	퇴직시점 월 급여	퇴직 사유
2000-01-2010-01	서비스업	춘천에 오기 전에 다수의 식당에서 일함		일용 근로자	100만원	빛으로 인해 춘천으로 이주하면서
주요 창업경력(자영업 포함)			○창업경력 없음 ●창업경력 있음			
창업기간	업종	구체적 사업내용	폐업사유	업체명	매출액(단위:만원)	
1983-01-1990-01	음식점/ 주점업	미혼시기에 장사를 하였음	적자로 폐업	-	100만원/월	
최근5년 정부일자리사업 참여, 지자체·중앙지원 사업(자활사업 제외)			●정부일자리참여 경험 없음			
참여기간	소관부처·지자체	사업명	사업내용	종결사유		
자활사업 참여경력			○참여경력 없음 ●참여경력 있음			
참여기간	참여사업단·자활기업	담당내용	종결사유			
2012-03-2012-04	행복 휴먼케어	청소	개인사유			

2017 복지-고용-금융 자활사례관리 우수사례

2012-08-2012-10	행복휴먼케어	청소	개인사유
2015-05-2015-06	게이트웨이	교육참여	개인사유
2016-05-2016-06	게이트웨이	교육참여	개인사유

■ 자격증 및 교육훈련

보유 자격증		●자격증 없음 ○자격증 있음			
유형	자격증명	발급기관		취득일자	
최근5년 직업훈련이력		●직업훈련경험 없음 ○직업훈련경험 있음			
교육기간	훈련기관명	훈련내용	이수여부	이수시간	중단사유
자활근로 참여이후 상위학력 취득		●상위학력 취득 없음 ○상위학력 취득 있음			
구분	학교명		졸업(예정일자)		

붙임2. 정보이용 동의서

1. 춘천지역자활센터에서 실시하는 Gateway 과정 참여의 조건은 아래와 같습니다.

2. Gateway 과정 참여조건

구분	금액	비고
임금	32,300원	- 센터 출석 시 1일 사회서비스형 급여 (실비포함) 지급
실비	3,000원	- 1일 교통비 등 실비 지급, 단, 근무일에 한함
주·월차수당	없음	- 주·월차수당 발생하지 않음 (자활사업단 현장학습으로 인해 매일 출석하더라도 지급되지 않음)
자활장려금	없음	- 자활장려금 지급 대상 (X) ※2016년부터 근로장려세제로 변경
4대 보험	없음	- 4대 보험 가입대상 (X)
기술·자격수당	없음	- 기술·자격수당 지급 대상 (X)
<b>Gateway 과정 참여 조건 세부사항</b>		
<input type="checkbox"/> 센터에서 제시하는 시간 참여 <input type="checkbox"/> 사례관리 상담 및 자립계획서 작성 및 실행 <input type="checkbox"/> Gateway 과정 중 진행되는 모든 교육 이수		

○ 참여기간 : 2017년 1월 2일 ~ 년 월 일

3. 개인정보제공 및 활용 동의

- 신청인은 보장기관 및 위탁기관에서 시행하는 자활근로사업 관련 기관에 필요한 개인정보 등을 제공·활용함에 동의합니다.
- 정보제공 범위 : 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스이력, 서비스 연계 및 취(창)업 정보 등
- 사용목적 : 자활근로사업 사업수행 및 평가 관련 자료 제공

4. 기타사항

- Gateway 과정 참여 시 사례관리 담당자와의 상담 불응 및 3회 이상 연락두절, 자활사업단 현장학습 참여 시 무단 결근, 조퇴, 지각, 폭력, 폭행, 성희롱·성폭력, 음주 또는 감독자의 정당한 지시에 불응하는 등 근무태도가 불량한 경우 사업 참여를 불허하며 조건부수급자는 조건불이행으로 생계급여가 중지될 수 있습니다.
- 위에 게시된 내용 이외의 사항은 『자활사업지침』에 따라 시행되며, 정부방침의 변경 또는 센터 사정에 따라 참여조건은 변경될 수 있습니다.

2017. 1. 2.

춘천지역자활센터

본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 참여할 것이며, 규정 위반에 대한 처분에 대해서도 수용할 것 입니다.

사회적·기려수 
 센터책임· / /

붙임3. 자활사정지

사례관리번호	032332017012	참여자 이름	김**	소요시간	<input type="radio"/> 30분이상 <input checked="" type="radio"/> 60분이하 <input type="radio"/> 90분이하 <input type="radio"/> 120분이하
상담자	문경민	상담일자	2017-01-09		
상담방법	<input type="radio"/> 방문 <input checked="" type="radio"/> 내방 <input type="radio"/> 전화 <input type="radio"/> 기타				

■ 참여자 주요 호소내용

초기 상담 대상자 자녀와 대인관계 남편의 문제를 호소 특히, 자활사업 참여에 내가 할 수 있는 일이 있는지 상담 자녀가 중학생이 되면서 돈이 많이 들고 자녀가 고등학교에 가기 전에 탈 수급하여 자녀에게 멧멧한 부모가 되고 싶어함. 한글을 배우고 싶은데 배울 곳이 없음 생활이 어려움
---

■ 근로여건/욕구

근로욕구			
희망업종	1순위	2순위	3순위
	기타	서비스업	각종 제조업
희망 근무여건	이동가능 수단	<input type="radio"/> 자가용 <input type="radio"/> 대중교통(지하철) <input checked="" type="radio"/> 대중교통(버스) <input type="radio"/> 대중교통(기타) <input type="radio"/> 도보 <input type="radio"/> 기타	
	최대 이동가능 거리	30분	
희망 근무수준	입금수준	세전 월 (100)만원 이상	
	고용형태	정규직근로자 월(5)일, 주( 40)시간	

■ 재무현황

주거형태	<input type="radio"/> 아파트 <input checked="" type="radio"/> 다가구주택 <input type="radio"/> 연립주택 <input type="radio"/> 단독주택 <input type="radio"/> 원룸 <input type="radio"/> 기숙사 <input type="radio"/> 기타		
주거 안정도	<input checked="" type="radio"/> 주거안정 <input type="radio"/> 1년 이내 이주필요 <input type="radio"/> 당장 이주필요 <input type="radio"/> 기타		
주거소유	<input type="radio"/> 자가 <input type="radio"/> 전세 <input type="radio"/> 월세 <input checked="" type="radio"/> 임대 <input type="radio"/> 기타		
	보증금 :(1000)만원   월세 :(5)만원/월   관리비 :(0)만원/월		
수입상태	가계근로소득근로수입(100)만원   사적이전소득(0)만원   기타(0)만원		
	근로소득 외	공공부조(60)만원   수당(0)만원   자녀지원(0)만원	

		연 금(0)만원 기타(0)만원
지출상태	월평균지출	150)만원/주요지출내역(1순위:교육비/2순위:식료품비/3순위:주택임대료)
부채상태	● 부채있음 ○ 부채없음	
	부채금액(5000)만원 / 부채사유(남편이 사고를 쳐서 생김)	
신용상태	○ 신용양호 ● 신용불량 ○ 파산신청 ○ 파산면책 ○ 개인회생 ○ 워크아웃 ○ 전환대출 신청 ○ 기타	
사례관리자 종합의견	자활사업 참여여부 결정	○ 참여(신규) ● 참여(재참여) ○ 미참여 ○ 사회서비스 연계/의뢰
	기타 특이사항	깔끔한 옷차림, 경우에 맞는 사고 구조, 자신의 문제를 정리를 잘하여 이야기함 사업단에 갈 곳이 있는지 반복하여 물어봄 사업단에 있는 동안 자신은 합리적으로 대응하였으나 사람들이 이상하다고 길게 이야기함

■ 자활 애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

사례관리서비스			
자활 시 애로사항 (간단체크)	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등)</li> <li>□ 정신건강(우울, 알코올 등)</li> <li>■ 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등)</li> <li>□ 이동/교통</li> <li>□ 기타</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사회관계(이웃, 친구, 종교 등)</li> <li>□ 의료(질병, 신체장애)</li> <li>■ 경제(부채, 신용회복 파산 등)</li> <li>□ 주거환경(임대주택 등)</li> <li>□ 근로의욕</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등)</li> <li>□ 정신건강(우울, 알코올 등)</li> <li>■ 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등)</li> <li>□ 이동/교통</li> <li>□ 기타</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사회관계(이웃, 친구, 종교 등)</li> <li>□ 의료(질병, 신체장애)</li> <li>■ 경제(부채, 신용회복 파산 등)</li> <li>□ 주거환경(임대주택 등)</li> <li>□ 근로의욕</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등)</li> <li>□ 정신건강(우울, 알코올 등)</li> <li>■ 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등)</li> <li>□ 이동/교통</li> <li>□ 기타</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사회관계(이웃, 친구, 종교 등)</li> <li>□ 의료(질병, 신체장애)</li> <li>■ 경제(부채, 신용회복 파산 등)</li> <li>□ 주거환경(임대주택 등)</li> <li>□ 근로의욕</li> </ul>		
합의된 자활경로	● 일반기업 취업 ○ 자활기업 취업 ○ 일반기업 창업 ○ 자활기업 창업 ○ 기타		

붙임4. IAP

사례관리번호	03233201701240026	참여자 이름	김**
상담자	문경민	상담일자	2016-01-22

■ 자가진단

약 점 (문제점, 취업 장애요인 등)	남편에 관한 자녀양육적인 태도 문맹 낮은 자존감 지속성이 부족한 대인관계
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	적극적인 생활력 절약하는 생활태도 정확한 일처리 속도와 내용 깔끔하고 단정한 용모 가족에 관한 애정

■ 자신의 자활계획

단기목표 (1년 이내)	대인관계향상 역량강화 취업활동강화 자녀지원 근무태도향상
장기목표 (3년 이내)	자아실현 경제적 자립 가정생활지원

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	취업(일반)
도움을 받고 싶은 것	자신의 이야기를 수기로 적길 희망
(필요한 것)	타인에게 승인 받길 희망 중학교 졸업장을 취득 4대 보험 내는 직장 취업 자녀의 성공적인 양육과 그에 관한 안정감 남편과 관계를 지속적으로 유지 철수하고 회피하는 자신의 감정 극복 자신을 인정하고 부모와 화해 가족의 생계비와 교육비 필요 남편의 일자리를 통한 안정적 생리적 욕구 해결 희망

붙임5. ISP

사제관리번호	03233201701240026
--------	-------------------

구분	참여자의 제시된 욕구 (예로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검				비고
	순위	내용	욕구 (서술)	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처	
근로지원 (취창업)	1	근로역량 강화교육-한글, 건강, 중학교졸업이 없으니 사회에 취업하기 어렵다	한글교육을 통해 자아존중감을 향상하고, 일상생활에서 편리성을 도모하고자 함	한글을 읽을 수 있다	한글교육, 야학 소개	17년 01월 ~ 17년 02월 ■게이트 □사업단	노래와 시를 통해 읽는 법을 알려줌	없음	문경민	01041878437	스스로 일일학습지를 신청하였음
	2	사람들이 나보고 뭐라고 하는데 나는 잘 못한 것이 없다. 합리적으로 생각을 해보고 내게 뭔가를 요구해야지 내가 하지 않아도 되는 일을 요구한다. 사업단에서도 마찬가지로 부당한 일을 많이 당했다.	상담을 통해 대인관계를 향상시키고 부모와 스스로 화해함	자신의 강점과 약점 사회 속에서 자신의 성격을 가지고 적응하기 위해 인정해야하는 것들을 알기 고생하고 열심히 살아온 스스로에게 격려하기	상담	17년 01월 ~ 17년 02월 ■게이트 □사업단	강점 찾기, 사회적 자원망 확인하기	없음	문경민		
	3	취업을 하고 싶어서 여기 저기 알아보고 있는데 도움을 받고 싶다	취업을 하기 위해 여성인력 개발 센터에 등록 지역 신문물 보면서 한글공부와 더불어 취업처에 이력서를 제출하고 면접을 보는 등의 활동을 하기로함	최대 5회 취업활동	문맹이므로 이력서를 작성하고 면접을 보기 전에 업체에 관해 조사하고 정보를 교환함 취업에 실패하는 경우에도 자신감이 떨어지지 않도록 격려하고 지지함 취업 실패의 원인이 되는 것을 객관적인 관점에서 이해하도록 상담을 진행함	17년 01월 ~ 17년 02월 ■게이트 □사업단	취업활동 횟수	여성인력개발센터, 교차로	문경민		
	5	근무태도 향상을 위한 노력을 하고 싶는데, 나는 사람들과 잘 지내지 못한다. 사람들이 나를 싫어하고 괜한 트집을 잡는다고	가족의 생계비를 책임지기 위해(자녀가 중학생이 되면서 특히 학원비 등에 관해 고민) 이제는 싫어도 일해야하니 자활사업단에 갈 수	지속적인 출근만이 사업단 배치를 가능하게 함 따라서 게이트웨이에서 지속적으로 출근 하기로 함	강점관결 상담으로 사업단에 관해 호의적인 생각을 하게 유도함 한글교육을 통해 자신의 필요와 센터 출근이 동일화되게 하여 출근 유도 초기 단계에서는 내담자의	17년 01월 ~ 17년 02월 ■게이트 □사업단	만근	없음	문경민		
복지서비스 지원	4	자녀가 중학생이 되면서 걱정이 많음 학습, 교우관계 등에 관심이 많아 자녀가 잘 적응할지 궁금하나 본인은 경험한 바가 없어 더 걱정되고 스트레스를 받음	자녀 양육으로 인한 스트레스 해소	자녀 교육과 관련된 지역사회 서비스 제공 부모교육을 통한 상담으로 스트레스 해소	자원연계 부모상담	17년 01월 ~ 17년 02월 ■게이트 □사업단	자원연계 횟수와 양, 부모상담여부	월드비전, 학원, 지역장학금, 교육청, 알뜰중독예방센터	문경민		

2017년 11월 25일

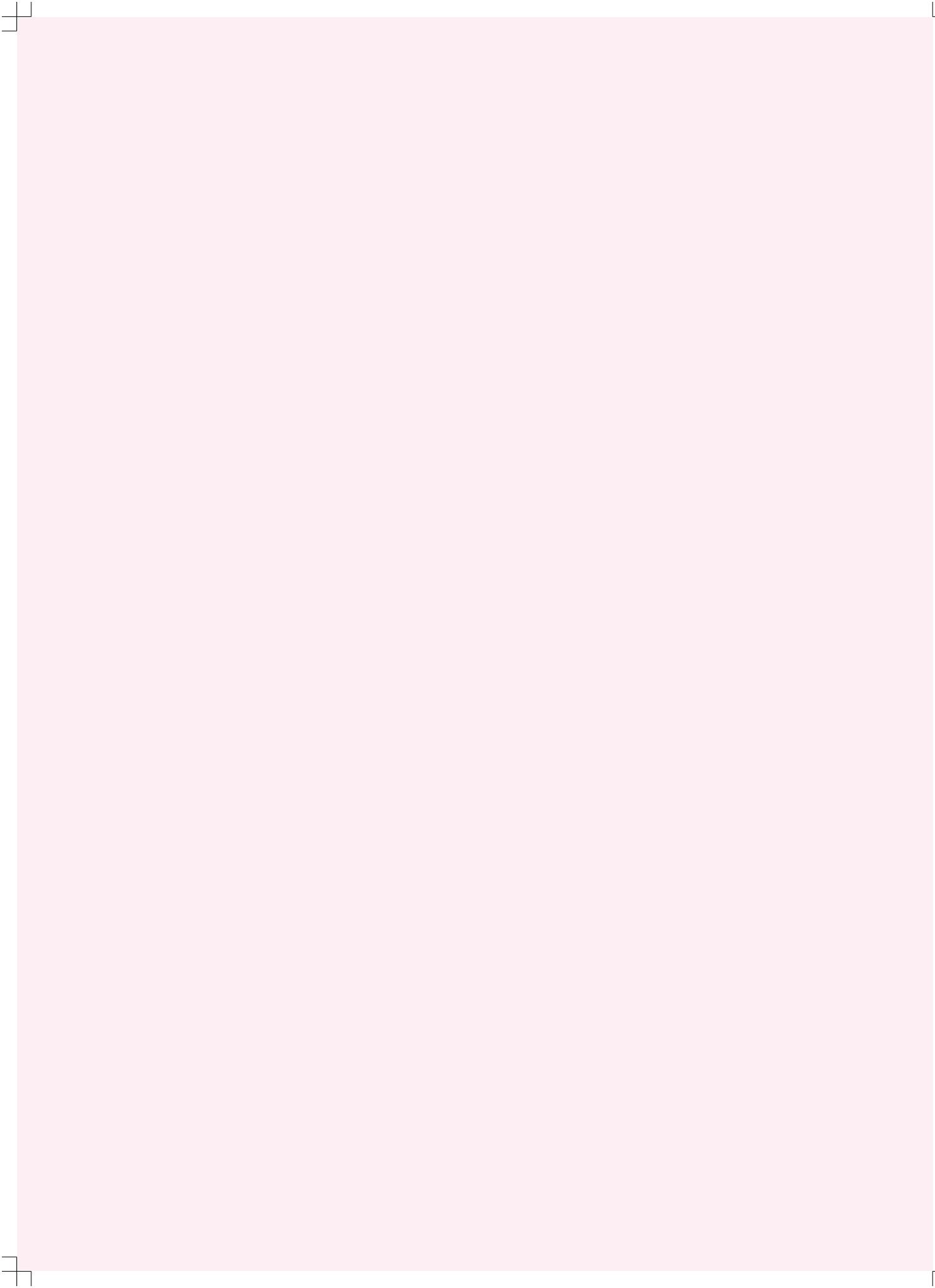
참여자 : 김\*\*(인)      사제관리자 : 문경민(인)





#### IV. 장려상





## 장려상

### 광주서구지역자활센터

#### 1. 선정 이유

대상자는 부모님을 일찍 여의고 우울증과 자살시도로 피폐해진 삶을 살았습니다. 누나가 돈을 벌기 위해 서울로 가면서 집에 혼자 남아 3개월 동안 밖을 나가지 않고, 칩거생활을 했으며, 자살시도 또한 여러 번 시도한 이력을 가지고 있습니다. 우울증과 칩거생활로 인해 사회적으로 적응하지 못하고 단절되어 있을 때 지자체의 권유로 2015년 12월 광주서구지역자활센터에 들어와 Gateway과정부터 참여하기 시작했습니다. 오랫동안 집 밖을 나오지 않아 주변 사람들과의 관계도 무너지고, 생활패턴 자체가 엉망진창이었던 참여자는 Gateway교육을 참석하면서 매일 아침 일찍 일어나 9시까지 출근을 함으로써 조금씩 규칙적인 생활을 하게 되었고, 자립의지 고취를 위한 다양한 교육을 받으면서 자활사업단으로 이동하였습니다. 이후, 다양한 연령대의 선생님들과 부대끼며 지내다보니 완치는 아니지만 우울증도 조금씩 좋아지고 본인 스스로 자립하려는 의지를 보이기 시작하였습니다. 자활근로를 하면서 가족이 생기고 자립 의지가 높아지자 목돈을 마련하고자 내일키움통장에 관심을 보여 가입을 권유하였습니다. 2016년 6월에 내일키움통장에 가입하였으며 단 한 번의 미납 없이 2017년 4월 취업과 동시에 탈수급을 함으로써 지급해지, 전액을 수령 받았습니다. 3년을 오롯이 채우진 않았지만 부모님을 일찍 여의고 힘든 삶을 살았던 대상자에게 내일키움통장은 본인의 자산을 모았다는 성취감과 일한 보람을 느끼게 해주었고, 결국 취업을 통해 높은 소득으로 탈수급을 할 수 있는 원동력이 되어 우수사례로 선정하였습니다.

#### \* 참여자 주요사항

##### 1) 문제상황

- 일찍이 부모님이 사망하여 의지 할 가족은 누나 밖에 없음.
- 우울증이 있었으며 여러 번의 자살시도의 이력이 있음.
- 칩거생활을 오랫동안 유지하여 주변사람들과의 관계가 무너지고 지지체계가 없음.
- 30대의 젊은 나이에 스스로 자립하지 못하고 경제적으로 누나의 도움을 많이 받음.

##### 2) 욕구

- 안정된 직장을 얻길 희망함.
- 경제적으로 자립하길 원함.

### 1. 선정 이유

대상자는 부모님을 일찍 여의고 우울증과 자살시도로 피폐해진 삶을 살았습니다. 누나가 돈을 벌기 위해 서울로 가면서 집에 혼자 남아 3개월 동안 밖을 나가지 않고, 칩거생활을 했으며, 자살시도 또한 여러 번 시도한 이력을 가지고 있습니다. 우울증과 칩거생활로 인해 사회적으로 적응하지 못하고 단절되어 있을 때 지자체의 권유로 2015년 12월 광주서구지역자활센터에 들어와 Gateway과정부터 참여하기 시작했습니다. 오랫동안 집 밖을 나오지 않아 주변 사람들과의 관계도 무너지고, 생활패턴 자체가 엉망진창이었던 참여자는 Gateway교육을 참석하면서 매일 아침 일찍 일어나 9시까지 출근을 함으로써 조금씩 규칙적인 생활을 하게 되었고, 자립의지 고취를 위한 다양한 교육을 받으면서 자활사업단으로 이동하였습니다. 이후, 다양한 연령대의 선생님들과 부대끼며 지내다보니 완치는 아니지만 우울증도 조금씩 좋아지고 본인 스스로 자립하려는 의지를 보이기 시작하였습니다. 자활근로를 하면서 가족이 생기고 자립 의지가 높아지자 목돈을 마련하고자 내일키움통장에 관심을 보여 가입을 권유하였습니다. 2016년 6월에 내일키움통장에 가입하였으며 단 한 번의 미납 없이 2017년 4월 취업과 동시에 탈수급을 함으로써 지급해지, 전액을 수령 받았습니다. 3년을 오롯이 채우진 않았지만 부모님을 일찍 여의고 힘든 삶을 살았던 대상자에게 내일키움통장은 본인의 자산을 모았다는 성취감과 일한 보람을 느끼게 해주었고, 결국 취업을 통해 높은 소득으로 탈수급을 할 수 있는 원동력이 되어 우수사례로 선정하였습니다.

#### \* 참여자 주요사항

##### 1) 문제상황

- 일찍이 부모님이 사망하여 의지 할 가족은 누나 밖에 없음.
- 우울증이 있었으며 여러 번의 자살시도의 이력이 있음.
- 칩거생활을 오랫동안 유지하여 주변사람들과의 관계가 무너지고 지지체계가 없음.
- 30대의 젊은 나이에 스스로 자립하지 못하고 경제적으로 누나의 도움을 많이 받음.

##### 2) 욕구

- 안정된 직장을 얻길 희망함.
- 경제적으로 자립하길 원함.

### 2. 사례관리 과정

#### 1) 초기상담

대상자는 미혼으로 우울증이 심해 자살시도를 여러 번 한 이력을 가지고 있으며 오랜 기간 집 밖으로 나오지 않으면서 사회성이 떨어지고 사회와 단절하며 지냄. 취업을 하여 번듯한 생활을 해야 하는 나이에 경제적으로도 자립여건이 마련되지 않아 문제를 해결하고자 상담을 진행함. 내일키움통장에 대해 설명하고 가입을 유도하여 목돈을 마련 할 수 있도록 도와드림.

①참여자 기본면접 기록지

■ 대상자정보

이름	김OO		
생년월일	1984-04-30		
성별	● 남 ○ 여		
연락처	집)	비상 연락처	성명) 김OO
	핸드폰) 010-0000-0000		관계) 누나
	이메일)		연락처) 010-0000-0000
주소	우편번호( ) 광주광역시 서구 화정동		
최종학력	○무학 ○초중퇴 ○초(재학중) ○초졸 ○중중퇴 ○중(재학중) ○중졸 ○고중퇴 ○고(재학중) ●고졸 ○초대중퇴 ○초대(재학중) ○초대졸(전공: ) ○대중퇴 ○대(재학중) ○대졸(전공: ) ○기타( )		
자활센터 선택이유	방문 계기	○ 지인소개 ● 주민센터(동사무소) ○ 광고(인터넷, 신문) ○ 기타( )	
	주요 방문 이유	일자리를 알아보기 위해 방문	
비고			

■ 건강상태

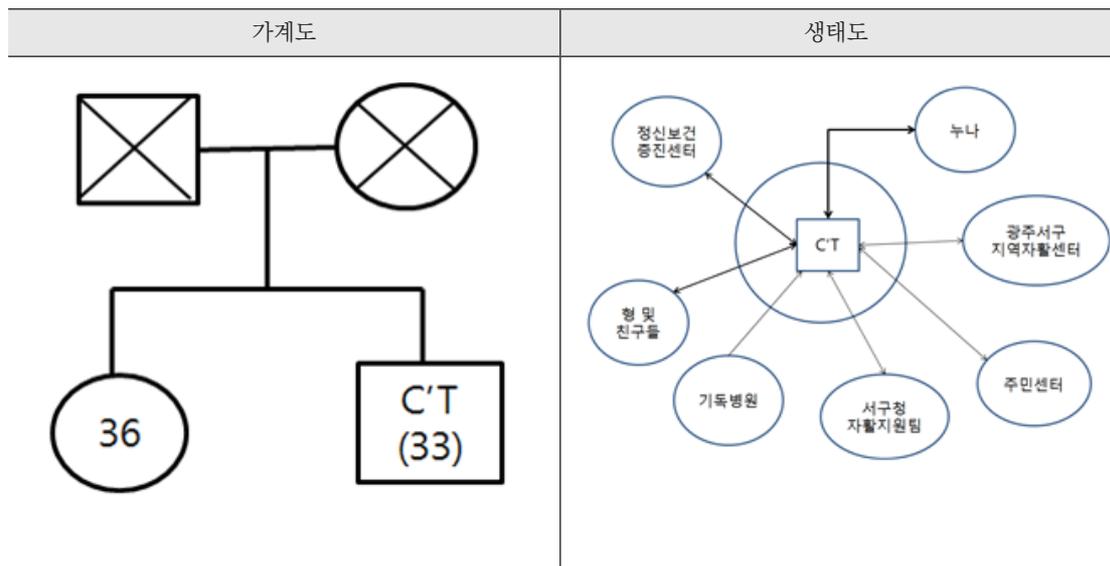
신체적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	○양호 ●보통 ○허약
	●질병 없음 ○질병 있음	●장애 없음 ○장애 있음
	질병명 :	장애유형 :
	복용약 : ●없음 ○있음	장애등급 :
	●수술경험 없음 ○수술경험 있음	
	수술년도 : 수술내용 :	
심리적 건강상태	본인이 생각하는 정신적 건강정도	○양호 ●보통 ○상담 및 치료필요
	●정신질환 없음 ○정신질환 있음	●심리적 어려움 없음 ○심리적 어려움 있음
	주요증상 :	주요증상 :
	치료여부 :	상담여부 :
	치료기관 :	상담기관 :
	복용약 : ●없음 ○있음	복용약 : ●없음 ○있음( )
	●정신장애 없음 ○정신장애 있음	
장애유형 :		
장애등급 :		



IV. 일반수상사례 : 장려상

2년	백화점	서구청	매장관리, 서비스	-	130만원	적성에 맞지 않음
보유 자격증			○자격증 없음 ●자격증 있음			
유형	자격증명	발급기관		취득일자		
국가공인자격	자동차운전면허	경찰청		2012-12		
민간자격	SNS마케팅 전문가	더드림교육문화센터		2016-06		
가구형태	혼인관계	●미혼				
	세대유형	●독신가구				
	가구특성	■1인가구				

②가계도 및 생태도



③스크리닝 기준표

사례관리자	대상자	김OO
	작성일	2016.07.28.
대상	스크리닝 기준	체크

정보제공 또는 서비스 제공대상	1. 현재 우리지역기관의 자원 및 시스템과 관련이 없는 문제에 대해 의뢰한 가정	
	2. 클라이언트의 문제해결을 위해 다양한 정보를 파악하고 있는 가정	√
	3. 기타 정보제공만으로 문제해결이 가능한 가정	
	4. 클라이언트의 문제가 지역기관의 자원과 시스템의 범위가 벗어날 경우 문제 해결 방법을 잘 알지 못하거나 적절한 기관을 찾지 못하는 가정	√
	5. 서비스 및 프로그램 제공만으로 욕구를 충족시킬 수 있는 가정	√
	6. 기타 타 기관 의뢰가 필요한 가정	
잠재적 대 상	1. 가정의 문제를 인식하고 해결하고자 노력하고 있으나 만성적으로 욕구가 미 충족되는 상태인 가정	
	2. 경제적 위기에 처해 있는 가정	√
	3. 질병 및 외적요인에 의해 가족구성원의 역할 상실이 진행되고 있는 가정	
	4. 자녀 양육이 방치되어 있는 가정	
	5. 기타 위험에 노출된 가정	
사례관리 대 상	1. 잠재적 문제가 2~3개 이상 놓여 문제해결에 곤란을 여기고 있는 가정	
	2. 가정의 위기를 외부의 지원 없이 문제 해결 및 변화에 어려움이 있는 가정	
	3. 본인 또는 가정의 위기를 인식하고 있으나 해결 또는 변화하고자 하는 의욕이 부족한 가정	√
	4. 타 기관의 서비스 연계가 어려운 사각지대에 놓인 가정	
위기관리 (긴급지원) 대 상	1. 생명을 위협받고 있거나 심각한 학대나 방임 등의 치명적 상황이 발생하거나 가능성의 경우	
	2. 중대한 영역의 신변관리나 가정생활을 수행할 수 없는 경우	
	3. 심각한 건강문제가 진행 중인 경우	
	4. 노동, 교육, 학습에 대한 참여가 치명적인 수준에 유지되기 어려운 경우	
	5. 시간적으로 긴급한 서비스가 제공되어서 위기 상황으로부터 우선적인 탈피가 필요한 경우	
부적합 대 상	1. 의뢰된 클라이언트가 수혜거부, 가정방문 거부, 상담 거부 등의 이유로 인테이크가 불가능한 가정	
	2. 의뢰된 클라이언트가 기타 지역사회복지관과의 연결을 꺼리는 가정	
	3. 의뢰된 클라이언트가 잠재적 사례관리 대상자로 적합하지 않은 가정	
	4. 기타 서비스를 거절하는 가정	
기 타		

■ 스크리닝 판정 및 사유

판정결과	정보 및 서비스 제공대상	<input type="checkbox"/> Refer 대상	<input type="checkbox"/> 잠재적 대상	<input type="checkbox"/> 사례관리 대상	<input type="checkbox"/> 긴급지원 대상	<input type="checkbox"/> 개입 부적합
판정사유	본 사례는 경제적인 어려움과 우울증을 인식하고 있으나 변화하고자 하는 의욕 및 문제 해결을 위한 정보가 부족함. 하지만 정보 및 서비스제공으로 대상자의 욕구를 충족할 수 있으며 자활센터에서 지속적인 상담과 지원이 있다면 개선 가능할 것으로 판정되어 짐.					

2) 사정단계

① 사정

상담내용	심리상태
	- 어머니가 돌아가실 당시 누나와 어머니의 사이가 좋지 않아 누나에 대한 감정이 많이 상해 있는 상태일 때 우울증이 심해지며 자살시도까지 여러 번 함. 지금은 누나와의 오해가 풀리면서 관계회복. - 사귀던 여자 친구와 헤어지면서 심리적으로 위축이 심해져 집 밖으로 나오지 않았음. 칩거생활을 하면서 사회와 단절된 시기를 보냄. - 감정회복이 몹시 심하여 주변 사람들과 관계를 가지는 데 원활하지 못함.
	주거상황
	- 누나의 도움으로 현재 다가구주택에서 1인가구로 거주하고 있음. - 가족이 생기면서 이사 갈 계획을 세우고 있음. 주택 신청은 해놓은 상태로 입주되면 이사를 할 예정임. (내일키움통장을 통해 보증금을 마련하는데 보태고자 함)
	사회적 관계
	- 대상자가 6살 때 아버지가 사망하고, 21살 때 어머니가 사망함. - 누나만 있으며 누나와의 관계는 현재 가까운 편임. - 친척과는 왕래가 전혀 없음. - 연락하고 지내는 사람은 몇 명 있지만 오랜 시간 칩거로 인해 사회관계가 많이 단절된 상태.
	건강상태
	- 건강은 양호한 편이나 음주를 좋아하여 자주하는 편임. - 심리적으로 우울증이 심해 우울증 약을 복용하였음. 현재는 많이 호전되어 약을 복용하지 않음. - 흡연은 하지 않음.
	경제상황
	- 조건부수급자. - 보증금 1,000만원에 월세 40만원. - 신용은 양호한 편임. - 누나가 경제적으로 보조를 많이 해주는 편임. - 혼자 살 때와는 달리 이제는 책임져야 할 가족이 두 명이 더 생겨 경제적으로 부담을 느낌.
자원 및 강점	
- 젊은 나이로 취업에 대한 폭이 넓고, 기회가 많음. - 초기엔 자립에 대한 의지가 없었으나 지금은 취업 또는 창업을 하여 자립하려는 의지가 높음.	

② 욕구사정순위

우선순위	대상자의 욕구	합의된 목표
1	책임져야 할 가정이 생기면서 빠른 취업을 희망함	희망하는 취업처를 찾아보기로 함
2	경제적 자립을 위한 계획	내일키움통장을 통한 목돈 마련

③ 상담자의견

- 완치는 아니지만 사업단 이동을 통해 참여주민들과 원만한 관계를 유지하기 위해 노력하고 있으며 우울증이 호전되고 있으며 본인 스스로 자립하려는 의지가 보임. 또한 부양해야 하는 가족이 생기면서 경제적으로 자립을 하길 위하여 내일키움통장을 통해 목돈 마련 및 취업을 지원하고자 한다.

3) 계획수립

서비스지원목표		실행계획		
목표	하위목표	서비스 계획	실행기간	자원연계
취업 (취업처 연계)	구직활동	일자리정보활동	2016년 10월 ~ 2017년 01월	구직활동 지원 및 이력서작성, 면접, 자기계발 등을 위한 교육 제공
경제적 자립	주거 구입을 위한 목돈 마련	내일키움통장 안내	16년 06월 ~ 내일키움통장 지급시까지	내일키움통장 가입을 통한 목돈 마련 연계

IAP(자립경로)

사례관리번호	참여자 이름	김OO
상담자	상담일자	2016-10-21

■ 자가진단

단 점 (문제점, 취업 장애요인 등)	결정을 해야 하는 순간에 주위의 말을 쉽게 믿어 일을 그르침.
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	한 번 무슨 일을 시작하면 오래 유지하는 편임.

■ 자신의 자활계획

※ 자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 적어주시기 바랍니다.

단기목표 (1년 이내)	한식과 중식을 배워보고 싶음. 조리사 자격증을 취득하고자 함.
장기목표 (3년 이내)	실력을 키워 본인의 이름으로 된 가게를 창업하고자 함.

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	창업(일반)
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	취업 또는 창업에 대한 정보를 수집하는 데 부족한 면이 많아 본인이 생각하는 회사가 좋은 회사인지 아닌지에 대한 확실한 정보를 얻고 싶어 함.

ISP(자활지원계획)

사례관리번호	
--------	--

구 분	참여자의 제시된 욕구 (애로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	순위	내 용	욕구 (서술)	목 표	제공 서비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부내용	연계기관
근 로 지 원 (취 창업)	1	창업을 원하지만 취업이 우선적으로 필요하다고 생각이 들. 음식과 관련된 곳으로 취업하면 좋겠지만 높은 급여를 받을 수 있는 곳에서 일하고 싶음.	가정이 생김으로써 빠른 취업을 희망함.	취업처에 대한 정보 탐색	취업처에 대한 정보 제공 및 구직 지원	16년 10월 ~ 17년 01월  ■ 사업단	취업처 안내	기O자동차

4) 실행

번호	일자	상담/지원	사례관리 진행사항
1	2015.12.03.	초기상담	욕구조사 및 라포형성
2	2016.01.18.	IAP	자립경로 설정
3	2016.01.19.	ISP	자활지원계획
4	2016.03.07.	사업단 이동	
5	2016.06.10.	내일키움통장 가입	내일키움통장사업 설명
6	2016.06.23.	내일키움통장 상담	
7	2016.10.21.	IAP 및 ISP 재작성	자립경로 재설정 및 자활지원 계획
8	2016.11.30.	자활사업 종결	

5) 점검

서비스지원목표		실행계획			점검 점검
상위목표	하위목표	서비스 계획	실행기간	자원연계	
근로역량강화	구직활동	다양한 일자리 정보를 통해 구직활동 지원	16년 10월 ~ 17년 01월	기O자동차 이력서 제출 안내	전화
근로동기강화	취업을 위한 준비	이력서작성, 면접, 자기개발 등을 위한 교육 제공	16년 09월 ~ 16년 12월	담당자	

6) 종결 및 사후관리

번호	일자	사후관리	비고
1	2017.01.23.	취업유지 문의 및 탈수급으로 인한 내일키움통장 지급해지 안내 , 증빙서류 준비 안내	전화
2	2017.02.21.	지급해지 관련 취업유지 및 증빙서류 제출 안내	전화
3	2017.03.29.	내일키움통장 증빙서류 제출 및 해지	방문
4	2017.04.04.	내일키움통장 수령 안내	전화

3. 참여자 변화와 사례관리 담당자 성과

대상자는 초기상담시 우울증과 여러 번의 자살시도, 3개월 동안 집 밖을 나오지 않아 사회적으로 단절된 심각한 상황이었다. Gateway를 참여하면서 다양한 사람들과 교류하며 규칙적인 생활을 하기 시작하고 자립의 꿈을 위한 다양한 교육을 받았다. 특히나 정신건강증진센터에서 우울증 검사 및 관리를 해줌으로써 조금씩 우울증이 호전되는 모습을 보였다. 점점 변화되는 모습에 사업단으로 이동을 하였고, 같이 일하는 참여자 선생님과 서로 원만한 관계를 유지하기 위해 노력하는 모습도 보였다. 가족이 생기고 아이가 생기면서 본인 스스로 경제적으로 자립하려는 의지를 보이며 내일키움통장을 통해 목돈 마련의 꿈을 키웠다. 6개월 후, 취업에 성공하여 높은 소득으로 탈수급 하여 내일키움통장을 수령 받아 주택구입에 보탬으로써 새로운 출발을 하는 데 큰 도움을 얻을 수 있었다. 아직 젊을 뿐만 아니라 이젠 당당하게 탈수급하여 단란한 가정을 꾸려나가고 있기 때문에 꾸준히 일을 지속함으로써 돈을 모아 창업을 하겠다는 꿈을 꼭 이루길 기대해본다.

\* 자체평가방법

1) 기관 내 자활사례관리가 제대로 운영되고 있는지에 대한 자체평가 체계 및 피드백 구축

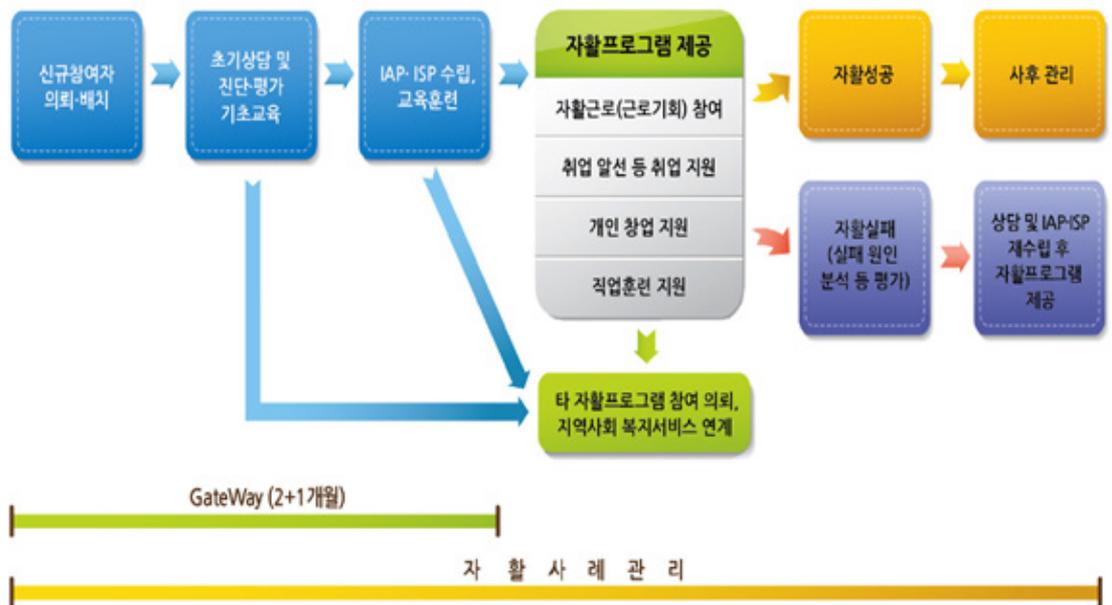
구분	내용	비고
1	사례관리 과정 및 관련 지침에 대한 안내와 교육이 이루어지고 있는가?	
2	아웃리치 또는 의뢰를 통한 참여자 발굴이 이루어지고 있는가?	
3	사례관리대상자선정이 적절한가?	
4	생태체계적 사정을 하고 있는가?	
5	사정을 통해 참여자의 최초의 욕구의 확인과 우선순위 선정이 되고 있는가?	
6	위험요인의 확인 및 분석이 이루어지고 있는가?	
7	사정에 근거한 개별화 개입계획서(ISP)작성이 이루어지는가?	
8	초기목표와 계획에 대한 재사정 및 모니터링 일정계획대로 진행이 되는가?	
9	필요에 따라 서비스의 직접 제공 및 서비스 의뢰를 실시하고 있는가?	
10	24건 이상의 적절한 사례 수 유지하는가?	
11	서비스 만족도에 대한 모니터링이 이루어지는가?	
12	사례종결 계획의 수립을 하고 있는가?	
13	적절한 사후관리 계획과 사후관리계획에 필요한 과정의 기록을 남기는가?	
14	사례관리자에게 슈퍼비전 및 자문 제공이 이루어지는가?	
15	다른 기관이나 개인의 추천에 의한 외부자원 연계가 이루어지고 있는가?	

2) 성과지표와 동시에 자체적으로 생각하는 자활사례관리의 목표 방안을 체계적으로 설정하여 측정가능한 객관적 지표를 제시하도록 노력방안제시

구분	내용	비고
1	사정, 계획, 점검, 평가 과정에서 달성해야 하는 성과에 대해 제시	
2	점검 결과에 따라 필요시 서비스 조정	
3	사례관리의 양적 효과에 대한 기록화 및 문서화	
4	사례관리 프로그램 발전 정도 및 자원 배분	
5	위기관리 방안 및 절차에 관한 교육	

4. 지역특성을 반영한 광주서구지역자활센터의 사례관리

자활사례관리·Gateway 업무흐름도

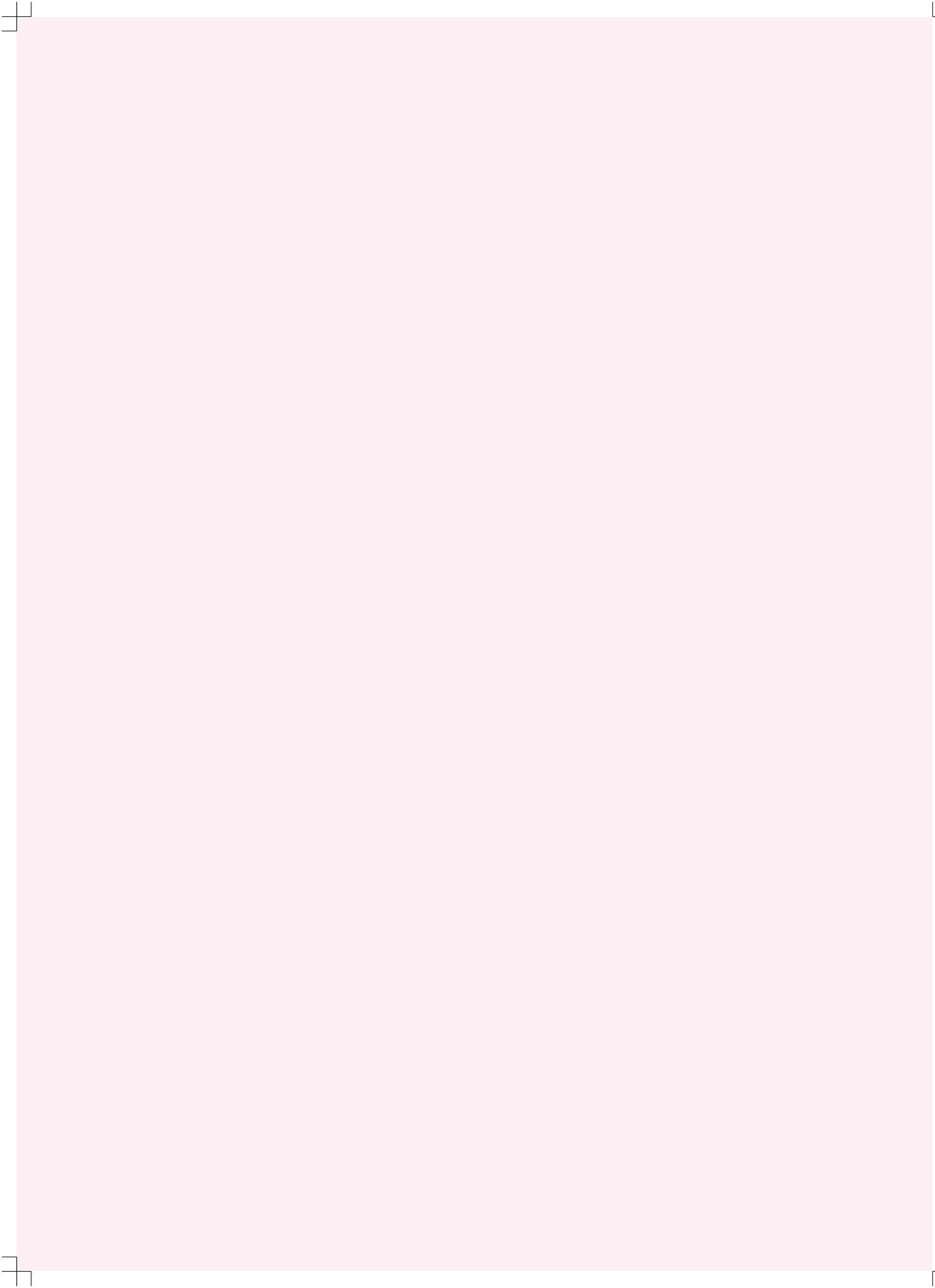


- 맞춤형 자활사례관리 업무흐름도에 따라 참여주민의 자활을 위한 프로그램 활용
  - 맞춤형 자활프로그램 지원을 위한 자활사례관리를 실시하고 있으며 Gateway 과정부터 참여자의 욕구를 파악하되 자립역량을 악화시키고 있는 다양한 영역에서의 복합적인 욕구까지 모두 명확하게 사정하

고 포괄적인 서비스를 제공하여 빈곤에서 벗어나도록 하고 있다.

- Gateway 과정과 사업단 참여를 통해 사례관리자의 지속된 상담으로 참여자에게 필요한 근로 기회 제공은 물론 포괄적인 서비스를 제공하며 일하는 저소득층이 일을 통해 자산형성의 기회를 제공받고 자산형성을 통해 자립기반 마련으로 탈 빈곤을 촉진한다.

■ 특히 서구에서는 서구민 한가족 되기 운동, 희망플러스 사업 등을 통해 지역사회복지서비스가 필요한 소외계층의 복지증진과 복지안전망 구축에 집중하고 있다. 특히 관내 소외계층의 다양한 지역복지지원을 위하여 민 관이 협력하여 복지협의체를 구성하고 정기적인 통합사례회의를 통해 정보를 공유하고 있어 복지기관의 힘으로 해결하기 힘든 경우 지역사회보장지표를 통한 복지협의체의 지원을 이용할 수 있다. 공공기관의 네트워크 형성이 원활하며 특히 광주광역시 서구는, 복지허브화 선도지역으로 선정되어 맞춤형 복지 팀을 조직하고 지역안전망 구축을 위해 읍면동 지역사회보장협의체와 네트워크를 구성하면서 함께 만들어가는 복지허브화 선진모델이 되고 있다. 광주서구지역자활센터는 이러한 복지연계시스템을 활용하여 자활근로에 참여하는 이들 중 복지서비스가 필요한 대상자가 있을시 맞춤형 복지서비스를 실시하기에 용이하며 이번 사례 또한 민간기관에서 해결하기 힘든 사례를 민관통합 사례회의를 통해 원활히 수행할 수 있다.



**장려상**   
 대구북구지역자활센터

**- 새로운 시작 앞에서! -**

**I. 필수기술**

1. 사례 선정 이유

사례 대상자 박○○(61년생, 만56세)씨는 2017년 1월 23일 Gateway과정에 최초 참여하여 초기면접 및 상담을 실시함. 초기상담 시부터 탈수급에 대한 의지와 근로의욕은 매우 높은 편이었으나 스스로에 대한 욕구를 명확히 하지 않아 외부취업정보 및 개인의 적성파악이 미비하여 자립경로 및 방향성을 설정하는데 어려움을 겪고 있었음.

2개월 간의 정기적인 상담을 통하여 대상자의 욕구파악과 이에 따른 세부 목표를 설정하였고, 그 과정에서 다양한 실천기술을 적용, 내·외부 사례회의와 담당자의 사례관리를 통해 불명확하던 자립·자활경로와 의지를 명확히 하게 됨.

게이트웨이 과정 종료 후 2017년 4월 파일럿사업단에 배치되어 반장으로 임명되었으며, 사업단 운영 관리 및 사업단 참여주민들 간의 갈등조정과 업무진행을 탁월하게 수행함으로써 10월 사회서비스형 전환에 큰 기여를 함. 이에 대상자의 주도적이고 성실한 근무태도와 자립경로 설정의 사례가 타의 모범이 된다 판단하여 우수사례로 선정하고자 함.

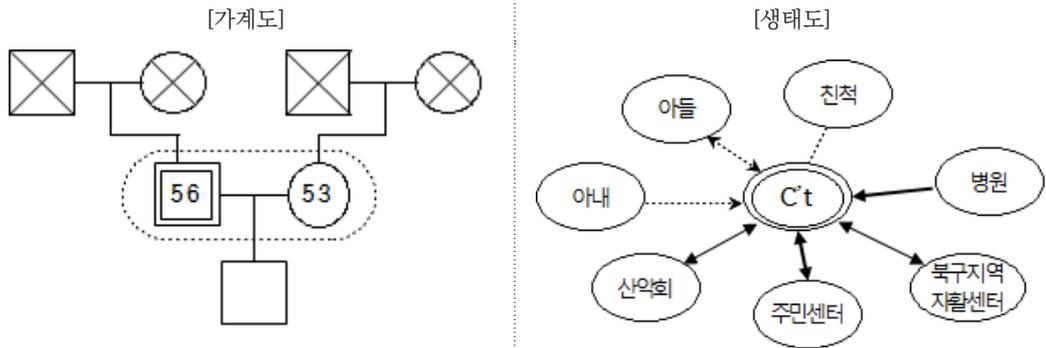
2. 사례관리 과정

1) 초기상담

1. 초기상담일지					
초기상담일	2017. 01. 23.		사례관리자	이 연 주	
성 명	박 ○ ○		주민등록번호	610819 - 1*****	
혼인관계	기혼	학 력	초대졸(무역학과)	종 교	무교
참여유형	■ 조건부수급자	최초 수급시기	2016년	의료급여 유무	■ 의료 급여 2종
가입통장 유형	■ 준비중(11월 예정)			저축목적	창업자금 마련

	관계	이름	성별	동거 여부	학력	건강 상태	장애 (질병)
가족관계 (본인포함)	C't	박○○	男	○	대졸	하약	고혈압, 고지혈, 근골격증양
	처	조○○	女	○	대졸	보통	-
	자	박○○	男	X	대재	양호	-
세대유형	■ 부부+자녀	주거 현황	주거형태 ■ 아파트	주거소유 ■ 영구임대	자격증 ■ 유	-자격증명 : 자동차운전면허증(1종) -기관 : 대구지방경찰청 -취득일자 : 1988(2016.07.04.)	
경제적 현황	가계월소득(정부지원금 제외한 가구 월 근로소득) 약 80 만원						
경제적 현황	소득구조	공공부조 ( 45만원 )			부채금액	없음	

2. 가족관계 및 생태도



- Gateway과정의 첫 상담을 통해 2개월 동안의 과정에 대한 설명을 하고 궁금한 점에 대한 것을 상세히 알려드림.(특히, 자활에서의 월급에 대해 많이 궁금해 하며 시간당 최저임금도 안되는 임금에 대한 불만이 많았음)
- 본 기관의 Gateway과정에서 사례관리는 초기상담에서 대상자의 정보파악이 최우선적인 과제이기에 경청하기, 질문하기, 서로간의 신뢰구축을 많이 사용하여 상담을 진행함.

사회복지실천기술	도구 내용	도구 사용
경청하기	대상자의 언어적인 표현을 정확히 듣고 이를 기억하며 비언어적인 표현을 관찰하고 격려와 지지를 보냄	C't의 상담에 비협조적인 태도에도 공감하면서 경청함.
질문하기	개방형 질문을 통해 대상자의 감정과 주관적 인식에 대한 보다 많은 정보를 이끌어 냄	“박○○님, 기분 좋아보여요. 좋은 일 있으셨어요?” ⇒ 아들이 포스코에 연수 들어간다고 주말에 왔다 갔을 때여서 자신에 대해 많은 이야기를 할 수 있는 시작이 되는 질문이 됨.
신뢰구축 및 라포	신뢰구축을 통해 라포를 형성하여 대상자의 문제를 객관적으로 이해하고 수용할 수 있는 내적 힘을 갖도록 함	상담시간을 통해 C't와 신뢰를 구축하고 라포형성이 되면서 C't를 좀 더 현실에 정확하게 직면할 수 있게 함.

- C't는 첫 인상이 상당히 좋은 것에 비해 자활센터에서 상담을 받게 된 현재 자신의 처지에 우울증상이 생길 정도로 상황을 비판하고 있었으며, 이에 따라 기초자료 작성에도 불성실한 태도를 보임.

- C't는 과거 무역회사에서 근무하던 중 5년 만에 창업을 위해 퇴사하여 인테리어관련 업종의 일을 시작했지만 사업부진으로 폐업하였다고 하며 당시 사람에게 실망하고 배신당했던 것에 대한 트라우마가 있었음. 그러던 중 근골격증양으로 6년 전 암수술을 받고 1년 단위로 지속적인 관리를 한지 5년 만에 완치판정을 받았지만 추적조사는 계속하면서 관리하고 있던 중이었음.

- C't는 완치판정을 받으면서 취업성공패키지에 배치되었다가 자활센터로 왔다고 말함. 본인은 자활사업단에 배정될 사람이 아니라며 지인에게 빌딩관리 일을 부탁해 냈다고 이야기하는 등 일반취업을 선호하였고, 지속적으로 일반취업처에 대한 알선을 원함. 편의점이나 경비관련 일을 하면서 공인중개사자격증을 준비해 취득하면 창업을 하고자 하는 계획을 가지고 있었음.

- C't에게 취업처에 대한 정보제공을 함과 동시에 자활에서의 성장 가능성과 창업에 대한 정보를 제공함. 이러한 정보제공에 C't는 놀라며 본인이 알지 못했던 부분에 대해 상당한 관심을 보임. 그럼에도 자활사업단 임금이 너무 취약하다며 일반취업에 대한 생각을 놓지 못하던 중 Gateway 종료시점까지 취업이 되지 않는 상황이 오자 자활센터에서의 근로에 관심을 가지며 참여 의지를 보임.

## 2) 사정단계

- Gateway 과정에 있어서 사례관리는 C't의 현실에 맞는 자립계획을 수립하고 참여하는 기간동안 성공적인 자립을 위해 맞춤형 경로상담, 기초교육, 취업 및 창업에 관한 정보를 제공하는 것이기에 C't에게 정확한 현실 상황에 직면할 수 있도록 도와주고 사실에 근거하여 자립자활의 경로를 설정하는 것이 중요함.

① 욕구사정 : 사정단계를 통해 C't의 욕구체 초점을 두고, 이를 바탕으로 취업 장애 요소를 확인함과 동시에 자활사업단 배치에 장애가 되는 요소 또한 함께 확인하고자 함.

- 심리사회적 모델을 적용하여 C't의 약점과 불안요소에 대해 충분히 이야기를 나누며 극복할 수 있도록 지지하였으며, 강점강조모델을 적용하여 C't의 목적달성에 영향을 미칠 수 있는 장점을 파악하여 이를 최대한 활용할 수 있도록 다양한 환경을 사정과정을 통해 파악하고자 하였음.

② 자원 및 강점

항목	내용	강·약점	장애요소
가족관계	-암투병을 하면서 아내가 작은 가게를 하고 있고 아들은 포항 포스코에서 연수를 받고 있음. 특별한 문제없이 단란해 보임.	· 강점 : 겉으로 보기에는 더할 나위 없이 단란해 보임.	△
		· 약점 : 사업의 실패, 오랜 암투병을 통한 실업상태로 인해 부부사이에 감정적이고 소소한 말다툼은 자주 있는 편임.	△
건강상태	-고혈압과 암투병 후 추적조사 중	· 강점 : 혈압약 복용중, 암은 완치판정을 받아 관리 중 외모와 인상이 호감형임.	△
		· 약점 : 암수술로 인해 왼쪽팔에 힘이 들어가는 일을 하지 못함.(근골격증상으로 6년 전 왼팔 수술함)	△
경제적사항	-2012년 사업부진과 암투병으로 폐업이후 지속적인 실직상태로 아내가 경제적인 책임을 지고 있음. 신용양호	· 강점 : 생활이 불가능한 것은 아님.	△
		· 약점 : 아내가 주된 경제활동을 하는 상황이 C't에게도 그대로 부담이 되고 있음.	○
사회·심리적 사항	-아들의 포스코 연수생 취업을 뿌듯해함. 반면 아들에게 가장 힘이 되어주어야 할 시기에 전혀 힘이 되어주지 못한 것에 대한 양육부담감과 취업 및 자립에 대한 부담으로 우울증상이 있음. 산악회같은 외부활동을 하고 있음.	· 강점 : 아들의 취업에 힘을 얻음	△
		· 약점 : 취업 및 자립에 대한 부담으로 우울증상. 대인관계에서 좋은 인상을 주려하는 선한사마리아인 콤플렉스 보임. 자활에 참여하는 자신의 처지에 자존감이 상당히 낮아져 있음.	○

③ Gateway 과정 중 실시한 기본 검사 결과 [별첨3. 척도자료 참조]

가족관계 및 스트레스	- 가족의사소통(원활), 가족폭력(없음), 가족부담(경제적인 부담 있음)
직업적성유형	- RIASEC 중 E형(기업형) & S형(사회형)
우울증자가진단	- 20점으로 경미한 우울증상(근로부재의 상황에서 발생한 우울)
사회적바람직성	- 9점으로 보통
전반적인 정신건강 수준	- 42점으로 높은 편임
사회생활 부적응	- 21점으로 보통
불안과 우울	- 15점으로 낮은 편
자활 취업 준비도	- 전체적으로 상당히 높음

④ IAP(자립경로) [별첨1-3. IAP(자립경로) 참조]

사례관리번호	03400201701230003	참여자 이름	박○○
상담자	이연주	상담일자	2017-02-07

■ 자가진단

단 점 (문제점, 취업 장애요인 등)	신체일부(팔)가 불편해서 힘든 일은 하기 힘들
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	대인관계가 원만해서 서비스업종에 종사하고 싶음

■ 자신의 자활계획

※ 자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 적어주시기 바랍니다.

단기목표 (1년 이내)	워크넷을 통해서 적성에 맞는 직업을 구하고자 함(취업)
장기목표 (3년 이내)	공인증개사 시험을 봐서 자격증을 취득하여 취창업에 도움이 되고자함. (취성패에서는 공인증개사 자격과정이 없어서 아쉬웠음)

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	취업(일반)
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	적성에 맞는 직장을 구하는데 도움을 받고 싶고, 공인증개사 자격증을 취득하는데, 정보 및 가이드를 받고 싶음. 월급여(150~200만원 정도)

- C't의 중심욕구

우선순위	C't 욕구	합의된 목표
1	일반취업	빌딩관리, 경비(아파트경비 제외), 편의점 등에 취업지원
2	탈수급	수급자임을 부끄러워하며 빨리 탈수급하기 원함
3	창업	공인중개사 자격증을 취득해 창업을 희망
4	아버지의 역할	경제력 확보를 통한 든든한 부모역할

3) 계획수립

① C't 중심 개입계획 수립

C't 욕구	합의된 목표	서비스 실천방법
일반취업	빌딩관리, 경비(아파트경비 제외), 편의점 등에 취업지원	-취업처 안내 -워크넷, 대구광역자활센터
탈수급	수급자임을 부끄러워하며 빨리 탈수급하기 원함.	-지속적인 취업처 안내
창업	공인중개사 자격증을 취득해 창업을 희망.	-창업관련 안내
아버지의 역할	경제력 확보를 통한 든든한 부모역할.	-부모교육관련 정보제공

② ISP(자활지원계획) [별첨1-4. ISP(자활지원계획) 참조]

사례관리번호	03400201701230003
--------	-------------------

구분	참여자의 제시된 욕구(에로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검				비고	
	순위	내용	욕구(서술)	목표	제공서비스	실행기간(자활사업 전체기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처		
근로지원(취창업)	1	취업을 하고 싶어요	취업지원	이력서 제출 및 면접 실행	취업처 발굴 및 전문기관 알선	17년 01월 ~ 17년 03월 ■게이트 □사업단	이력서 제출					

	2	탈수급을 하고 싶어요.	수급자로 정부보조 받고 있음이 부끄러워요.	탈수급	지속적인 취업처 안내	17년 01월 ~ 17년 03월 ■게이트 □사업단	취업처 및 자격증 정보 안내				
	3	창업을 준비하고 싶어요	공인중개사 시험을 준비해서 창업을 준비하고 싶어요	공인중개사 자격증 취득	자격증시험관련 자료 제공	17년 01월 ~ 17년 03월 ■게이트 □사업단	시험정보 사이트 및 서점 안내				
복지 서비스 지원	4	아버지의 역할	든든한 부모 역할을 하고 싶어요	취업 및 창업을 통한 경제력 확보	지속적인 취업정보 제공 및 부모 교육 관련	17년 01월 ~ 17년 03월 ■게이트 □사업단	부모 교육 관련 정보 제공	복구 건강 가정 지원 센터			
		구분체크 : [기타]									

4) 실행 및 점검

① 1차

■ 사례회의 : 센터 자체 실시 [별첨2-3. 사례회의록 참조]

내 용	
회의일자 / 장소	2017년 2월 7일 (화) / 센터 회의실
참 석 자	센터장, 실장, 팀장, 사례관리팀(Gateway담당자, 사례관리담당자, 금융사례관리담당자)
내 용	Ct의 욕구를 파악하여 자립자활을 위한 일반취업 지원 및 창업지원
결 론	Ct의 취업을 위한 교육알선 및 취업처 연계와 더불어 자활에서의 창업에 대한 가능성을 꾸준히 안내하기로 함

■ 계획실행 : ① 워크넷 취업처 안내, 취업관련 교육연계

② 대구광역자활에서의 취업처 정보 제공

■ 구체적 계획실행방법 : 2개월간 Gateway 상담진행

일자	내용
2017. 01. 23.	Gateway 상담-1회기 : [기본면접기록지] 작성[별첨1-1. 기본면접기록지 참조]
2017. 02. 01.	Gateway 상담-2회기 : [사례관리 욕구조사지] & [자활사정지] 작성[별첨1-2. 자활사정지참조]
2017. 02. 07.	Gateway 상담-3회기 : IAP 작성 및 ISP 공유 [별첨1-3,4 참조]
2017. 02. 07.	사례관리팀+사업팀 회의 [별첨2-3. 사례회의록 참조]
2017. 02. 14.	Gateway 상담-4회기 : [유형1] 검사 [별첨3. 척도자료 참조]
2017. 02. 21.	Gateway 상담-5회기 : [유형2] 검사 [별첨3 참조]
2017. 03. 02.	Gateway 상담-6회기 : [SDS] 검사 [별첨3 참조]
2017. 03. 07.	Gateway 상담-7회기 : 일반건강척도 검사 [별첨3 참조]
2017. 03. 21.	Gateway 상담-8회기 : [자활취업준비도] 작성 / Gateway 종료(03.23.) [별첨3 참조]

[별첨2-1. 1차 실행시 상담일지 참조]

- 2개월간의 상담진행 중 일반취업이 되지 않은 상태에서 기간만료 종료되면서 대구광역자활센터의 취업교육이 연계됨. 하지만, 추후 교육과정이 취업과 직접적인 관련이 없다고 판단한 C't의 요청으로 교육을 취소하였음.

- 3월 말 본 기관에서 파일럿(시범)사업단을 실시하게 되면서 사례회의를 통해 C't의 사업단 참여를 결정하고 전화상담을 통해 사업단배치에 대한 C't의 동의를 받음.

② 2차

■ 사례회의 : 센터 자체 실시 [별첨2-3. 사례회의록 참조]

	내 용
회의일자 / 장소	2017년 4월 4일 (화) / 센터 회의실
참 석 자	센터장, 실장, 팀장, 사례관리팀(Gateway담당자, 사례관리담당자, 금융사례관리담당자)
내 용	C't의 욕구를 파악하여 파일럿(시범) 사업단으로 배치 점검
결 론	C't 스스로 자활사업단에서의 비전을 확인하여 C't의 동의를 통해 C't의 자활사업단 참여여부>센터자체지원 : 자활센터 사업단(파일럿사업단 배치)

■ 구체적 계획실행방법 : 사례회의를 거쳐 파일럿사업단 배치 [별첨2-2. 2차 실행시 상담일지 참조]

일자	내용
2017. 04. 03.	사업팀 및 사례팀 회의를 통해 '파일럿사업단'에 C't배치 점검
2017. 04. 04.	사례팀+사업팀 회의
2017. 04. 10.	C't와의 면담을 통해 '파일럿 사업단'배치를 동의하여 확정함
2017. 04. 17.	파일럿사업단 직무교육-반장으로 합류
2017. 04. 24.	파일럿사업단 첫 출근 [아래 사진 자료 참조]
2017. 04. 25.~현재	사업단 출퇴근 관리시 지속적인 상담진행
2017. 05. 25.	변경된 사항 체크를 위한 상담진행-차상위계층으로 변경됨
2017. 06. 05.	사업단 참여주민의 민원접수로 인한 상담진행
2017. 08. 29.	현장실습 참여주민의 사업단배치를 위한 상담진행
2017. 09. 29.	파일럿사업단의 사회서비스형 최종결정을 위한 간담회 겸 상담진행
2017. 10. 11.	사업단 내 작업취약자들을 위한 제2의 작업에 대한 협의를 위해 상담진행

■ 계획실행 : 구청에 요청하여 C't를 파일럿사업단으로 배치함. C't는 반장이라는 자리를 통해 참여주민 들 관리뿐 아니라, 내부적으로 발생하는 대인관계에서의 문제들을 사례관리자와 함께 상담하면서 사업단을 잘 이끌어 6개월 후인 10월 1일에 사회서비스형으로 진입하게 됨.

- 처음 일반취업을 선호하고, 자활센터에 대한 부정적 인식에 대한 변화를 위해 자활사업단의 비전을 충분히 안내하여 C't 스스로 사업단배치를 선택하도록 안내함.

- 파일럿사업단에서 사회서비스형으로 진입하기 위해서는 6개월간의 시범기간동안 매출액 10%를 달성해야 하는 과제가 있음. C't는 서로 성향이 다른 10명의 참여주민들과의 관계 속에서 발생하는 사소한 갈등이나 의견 차이를 잘 조율하는 능력을 발휘하였고 사업단 내 인원변동으로 인해 발생할 수 있는 매출감소의 어려움에도 침착하게 사업단을 잘 관리하여 안정화시킴.(운전 및 사업단 전반적인 관리감독) [별첨 4-1. 파일럿사업단 회의록 참조]

- C't의 강점을 활용하여 자활에서의 창업의 비전까지 제시하여 처음 자활에 왔을 때와 다르게 자긍심을 가지고 사업단 일에 임할 수 있게 됨.

③ 이론

· 강점관점 : C't의 높은 근로의지, 탈수급의지 및 대인관계에서의 관리능력에 근거하여 Gateway 기간만료 이후에 사후관리를 통해 파일럿사업단에 배치하였으며, 반장이라는 역할을 통해 강점을 잘 살려 파일럿사업단을 사회서비스형으로 성공적으로 진입하도록 함. 동시에 창업을 통한 자립자활까지 장기적인 목

표를 계획하고 있음.

- 생태체계이론 : C't 주변의 모든 생태체계적인 자원을 충분히 활용하여 접근함.

④ 실천도구

실천도구	실천방법
기본면접기록지[자활서식 1호]	초기상담~실행단계까지 C't관련 기본자료로 활용됨
자활사정지[자활서식 3호]	초기상담~실행단계까지 C't관련 기본자료로 활용됨
자립경로(IAP)[자활서식 4호]	사정단계에서 C't의 문제와 필요한 자원을 사정함
자활지원계획(ISP)[자활서식 5호]	실행단계에서 C't의 욕구를 구체적으로 해결하기 위한 실행에 쓰임
[유형1검사] 직업적성검사	초기상담과 사정단계 및 사후관리에 사용됨
[유형2검사] 우울증 자가진단	초기상담과 사정단계 및 사후관리에 사용됨
[가족관계 및 스트레스]검사	초기상담과 사정단계 및 사후관리에 사용됨
[SDS] 사회적바람직성 검사	초기상담과 사정단계 및 사후관리에 사용됨
[일반건강척도(GHQ)]	전반적 정신건강, 사회생활 부적응 정도, 불안과 우울 검사
자활취업 준비도 검사	사정단계에서 욕구사정에 유용하게 쓰임

5) 평가 및 종결

- Gateway과정 기간만료 종료 이후 사후관리 과정에서 파일럿사업단에 배치됨.

전체평가 : C't는 초기 자활사업단에 대한 부정적인 의식과 욕구를 명확히 하지 않아 자립경로의 방향성을 설정하기 어려웠음에도 2개월의 정기적인 Gateway 상담과 다양한 실천기술을 적용하여 명확한 자립 · 자활의 계획을 세우고 근로동기를 부여할 수 있었음.

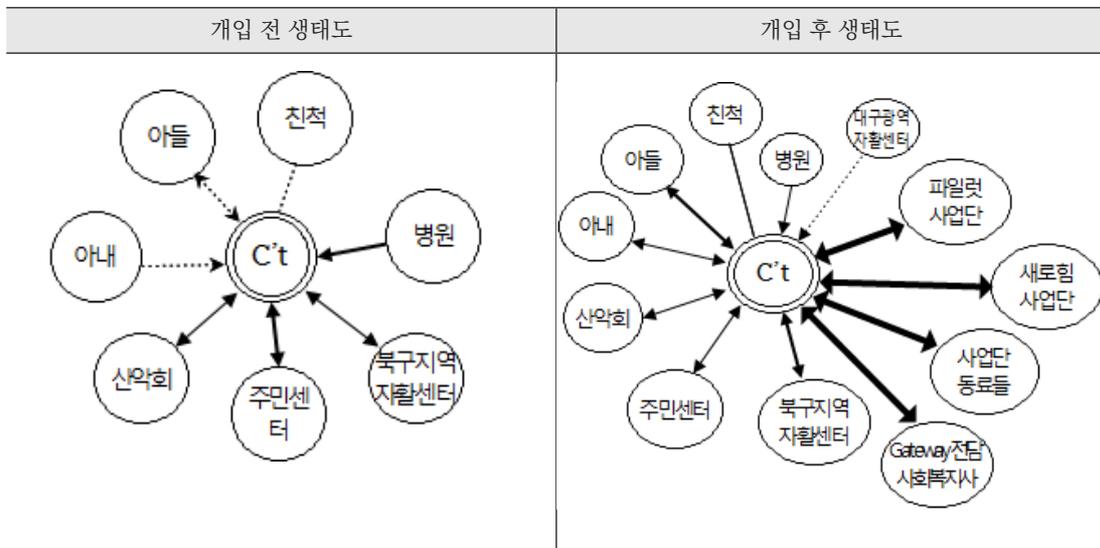
① C't의 의식변화 : 초기 자활사업단에 대한 부정적인 의식에 대해 지속적인 상담을 실시하여 자활사업단에서의 비전과 가능성을 제시함으로써 자립 · 자활의 의지를 더욱 키우게 됨. 파일럿사업단의 배치에 스스로 비전을 가지고 참여하게 됨.

② C't의 강점관점에서의 접근으로 자존감 향상 및 근로동기 부여 : C't는 현실을 직시하지 못하고 구체적인 계획없이 막연하게 빌딩관리를 하고 싶다고 일반취업을 준비하였으나 지속적으로 구직에 실패하여 상당히 자존감이 떨어지고 근로동기 또한 저하되어 있었음. Gateway과정을 통해 자립경로를 명확히 하고 C't의 강점을 잘 살려 사업단 내에서의 반장의 역할을 수행하도록 함. 이로 인해 자존감이 향상되고 근로동기 및 근로의욕이 부여됨. 10명 이상의 각기 다른 성향의 참여주민들을 관리하는 것이 쉬운 일이 아님에도 현재 C't는 참여주민들에게 모두 좋은 평가를 받고 있음.

③ 경제적 자립에 대한 희망 : 10월 사회서비스형으로 진입하면서 내일키움통장 관련 내용을 공지함. C't는 이에 관심을 보이며, 11월 중 내일키움 가입에 대한 개별상담을 요청할 예정임. 창업에 대한 소망에 한 걸음 더 다가갈 수 있게 되어 온전한 경제적 자립과 탈수급에의 희망을 가지게 됨.

3. 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화



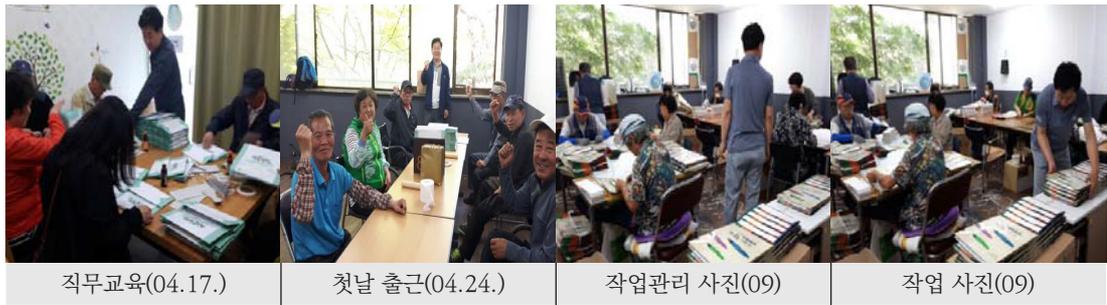
- 개입 후, 가족들과의 상호작용이 눈에 띄게 좋아졌으며, 사업단 관리 및 참여주민들과의 관계 속에서 상호작용이 활발해짐. 많은 네트워크와 생태체계적인 자원의 활용이 눈에 띄게 변화됨.

- 처음 자활사업단에 대한 부정적인 개념이 긍정적으로 변화됨과 동시에 자신의 강점을 살려 사업단에서의 반장으로서 성공적인 과업(사회서비스형으로 진입)을 수행함으로 인해 자존감 및 자긍심이 향상됨.

- 처음 Gateway과정에서 보였던 우울증상을 호소하는 일이 완전히 사라지고 사업단관리로 인해 음주의 양이 확연히 줄어든 것으로 확인됨(이전 : 주3회 1병 ⇒ 월1회 정도 / 우울증 자가진단 20점 ⇒ 7점으로 낮아짐)

- 근골격증양 완치판정을 받았음에도 초기 상담에서 왼손에 힘이 들어가지 않아 힘쓰는 일은 거의 못한다고 의사를 밝혔던 당시의 모습이 상상되지 않을 정도로 의욕적으로 근로에 임하고 있으며, 파일럿사업단의 업무가 쇼핑백작업(마지막 수작업공정과정)이어서 납품 시 그 무게가 상당함에도 포장 및 납품에 성실히 임하고 있음.

- 자존감 향상 및 긍정적인 생활태도는 가족관계에서도 좋은 영향을 미침으로써 부양부담감과 스트레스에서 일부 해소되어 편안해 하는 모습을 확인할 수 있었음.



2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

- 근로를 통한 복합적인 문제해결의 가능성 : 자활근로, 혹은 일자리에 참여하는 것은 단순히 경제적 문제만을 해결하는 것이 아닌 대상자가 가지고 있는 문제의 통합적인 변화를 이끌어 낼 수 있음을 확인하였음. 근로를 통해 규칙적인 일상생활이 가능하고 타인과의 소통으로 사회적 관계 형성에도 긍정적 영향을 미칠 수 있으며, 이는 C't의 자존감과 주도성 회복에도 영향을 줄 수 있는 것임을 확인함.

근로를 통한 개인의 신체적, 심리적, 경제적 문제의 작은 변화가 나아가 가족과 사회관계망까지 유기적인 변화로 이어지는 모습을 보면서 초기과정에서의 적극적인 개입과 목표설정, 사례관리자의 안내가 매우 중요하다는 것을 깨달음.

- 강정관점에서의 상담의 중요성 : C't의 강점을 보고 그 강점의 관점에서 상담이 진행되었을 때 다른 취약한 부분은 함께 향상됨을 보게 됨. C't를 대할 때, C't와 같은 눈으로 C't를 보는 것이 아니라, C't가 가진 강점을 통해 C't를 보고 상담이 진행된다면 더 좋은 결과를 가져올 수 있게 되어 상담에서의 관점이 얼마나 중요한지 더 깊이 정돈하게 됨.

II. 선택기술

1. 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

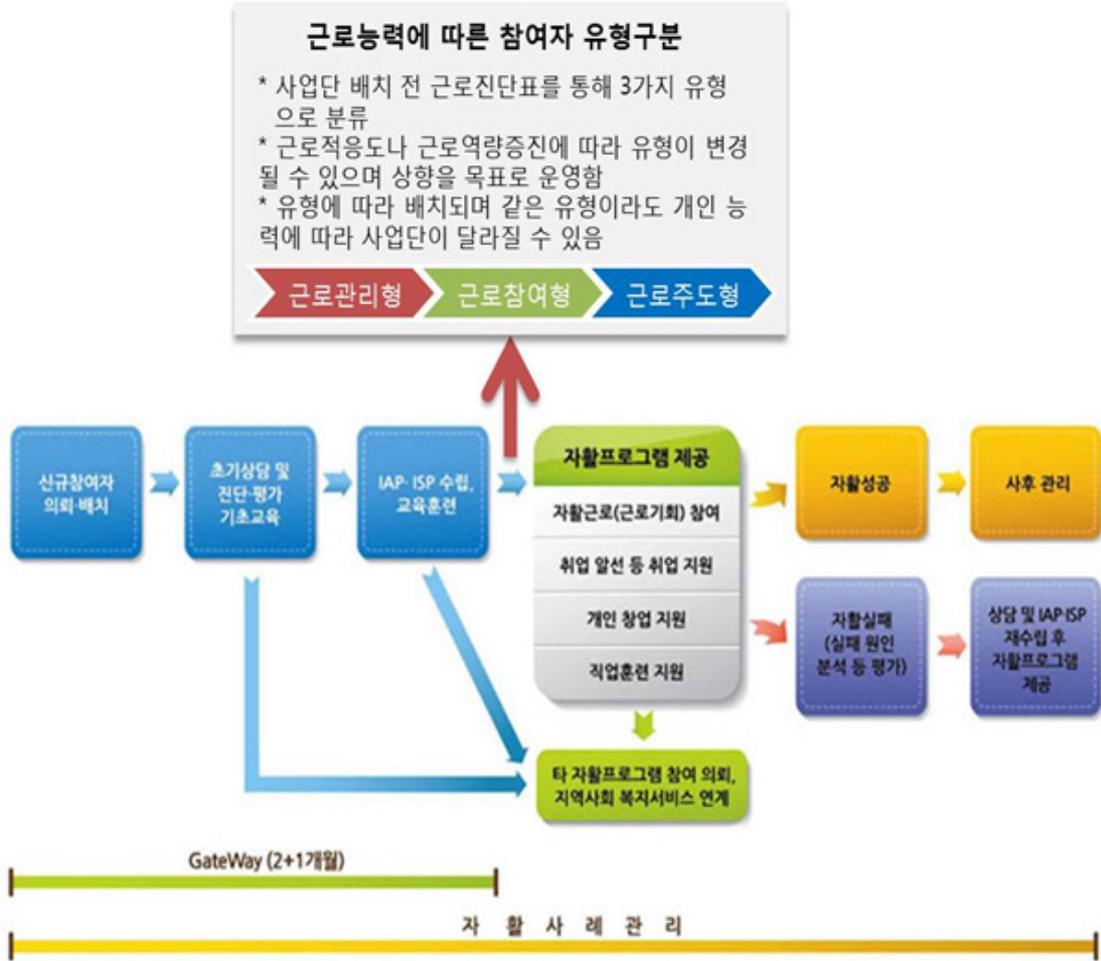
1) 지역적 특색 정리, 기술

- 본 센터가 위치한 대구 북구지역은 전문대 3곳, 대학교 1곳 등의 전문교육기관이 운영되고 있어 지속적인 네트워크 사업을 통한 전문 강사진을 발굴하여 참여주민들의 욕구에 부합하는 전문 교육 및 동기부여 교육 진행이 가능함. 또한, 지역자활센터 사업에 대한 이해도가 높은 대구광역시지역자활센터협회, 대구광역시자활센터 및 대구 9개 지역자활센터에서 진행된 참여주민 교육 및 사례관리에 대한 경험을 기반으로 안정적인 자활·자립을 위한 새로운 방향성을 모색할 수 있을 것으로 사료됨.

- 그 밖에도 본 센터에서 자활사례관리 사업을 진행하면서 자활근로사업 참여주민 및 그 가족들의 주 욕구를 토대로 주거지원, 건강증진, 가족지원, 재무관리, 기타지원 총 5가지 항목으로 구분하여 지역 내에 다양한 자원들을 활용하여 지원하였고 외부 자원 개발에 노력을 지속함.

- 지난 3년간 외부자원 연계 건수가 총 29건, 누적인원이 647명, 총 지원 금액은 113,315,800원에 달하며, 주로 자활근로참여주민 자녀들에 대한 결연후원금(30%), 교복지원(26%), 교육비지원(18.8%), 가족문화지원(9.5%) 순으로 높게 나타났음. 또한, 센터 자체적으로 푸드뱅크를 운영하여 자활근로참여주민들에게 식료품과 물품 등을 제공하였으며 앞으로도 다양한 방면으로 지역 복지자원을 마련하여 본 사업에 활용하고자 함.

2) 지역적 특색을 반영한 사례관리자 혹은 소속 기관 고유의 사례관리 노하우  
 <대구북구지역자활센터 사례관리 흐름도> [별첨4-2. 참여주민 유형구분 참조]



[자료1. 기본면접기록지]

## 참여자 기본면접기록지

■ 대상자정보

<b>이름</b>	박00		
<b>생년월일</b>	1961-08-19		
<b>성별</b>	● 남 ○ 여		
<b>연락처</b>	집)	<b>비상 연락처</b>	성명) 조00
	핸드폰) 010-****-8787		관계) 부인
	이메일)		연락처) 010-****-4104
<b>주소</b>	우편번호( 41*** ) 대구광역시 북구 한강로 (사수동)		
<b>최종학력</b>	○무학 ○초중퇴 ○초(재학중) ○초졸 ○중중퇴 ○중(재학중) ○중졸 ○고중퇴 ○고(재학중) ○고졸 ○초대중퇴 ○초대(재학중) ●초대졸(전공:무역) ○대중퇴 ○대(재학중) ○대졸(전공: ) ○기타( )		
<b>자활센터 선택이유</b>	방문 계기	○ 지인소개 ● 주민센터(동사무소) ○ 광고(인터넷, 신문) ○ 기타( )	
	주요 방문 이유	자활	
<b>비고</b>	C't는 고혈압, 고지혈, 우울증세 있음(일없이 있다보니, 우울증세가 생겼다고 함) 근골격장애으로 6년전쯤 중앙계거 수술하고, 1년단위로 지속적인 관리들 하고 있음. 현재는 추적조 사 중임. C't는 근로경험을 적어주지 않아, 일일이 물어봄. 무역회사에서 무역일을 하다가 5년만에 퇴사해서, 인테리어쪽 일을 하였고, 창업도 했지만, 잘 되지 않아 폐업함. 현재 취성패 후 자활로 오게 됨. C't는 여러 곳에 일을 알아보고 있는 중임. 작년 연말에 계약직으로 얘기해 놓은 지인이 있었는데, 계획대로 진행되지 않아서, 계속 알아보고 있음. C't는 경비, 안내데스크 쪽의 일을 하고 싶어함. 인상이 좋음.		



상 담 일	2017-01-23	상담유형	○방문 ●내방 ○전화 ○기타( )
상 담 자	이연주		
자활사업 참여형태		●신규참여 ○재참여	
접수경로		○본인요청 ●지자체 의뢰 ○기관 내 의뢰 ○타 기관 의뢰 ○대상자 발굴 ○기타( )	

■ 기초정보

가구형태	혼인관계	○미혼 ●기혼 ○별거 ○사별 ○이혼 ○사실혼관계(동거) ○기타( )								
	세대유형	○독신가구 ○부부 ●부부+자녀 ○한부모+자녀 ○3세대가구 ○형제자매 ○조부모+손자녀 ○비혈연 ○기타( )								
	가구특성 (중복응답)	<input checked="" type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 청장년1인가구 <input type="checkbox"/> 독거노인 <input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 기타								
가족사항 (실제 동거현황 기준)										
* 본인 포함										
관계	이름	연령	성별	동거여부	직업	학력	혼인관계	건강/장애	소득	비고
자	박00	24	남	비동거	학생	대(재학중)	미혼		0	
아내	조00	52	여	동거	기타	고졸	기혼		80	
본인	박00	56	남	동거	무직	초대졸	기혼		45	
기초생활 수급사항	(참여시점) 수급유형	○비수급자 ●수급자 (최초수급시기:2016-01)								
		○일반수급자 ●조건부수급자(생계급여) ○자활특례 ○개별급여(○의료 ○교육 ○주거) ○기타( )								
	○의료급여1종 ●의료급여2종 ○건강보험 ○지역보험 ○기타( )									
(과거) 수급경험	●수급경험 없음 ○수급경험 있음 (수급기간 : )									
	○생계급여 ○주거급여 ○의료급여 ○교육급여 ○해산급여 ○장제급여 ○자활급여									

■ 취·창업 경험

주요 취업경력			○취업경력 없음 ●취업경력 있음			
취업기간	업종	직장명	담당내용	고용형태	퇴직시점 월 급여	퇴직 사유
1986-01-1992-12	유통/운송업	제일항공	무역관리	정규직근로자	70만원	이직
2005-01-2007-06	서비스업	블랙앤화이트	관리	정규직근로자	500만원	개인사업 창업
주요 창업경력(자영업 포함)			○창업경력 없음 ●창업경력 있음			
창업기간	업종	구체적 사업내용	폐업사유	업제명	매출액(단위:만원)	
2007-01-2012-12	건설업	건축관련 사업	사업부진	세원ID	10,000만원/월	
최근5년 정부일자리사업 참여, 지자체·중앙지원 사업(자활사업 제외)			●정부일자리참여 경험 없음 ○정부일자리참여 경험 있음			
참여기간	소관부처·지자체	사업명	사업내용	종결사유		
자활사업 참여경력			●참여경력 없음 ○참여경력 있음			
참여기간	참여사업단·자활기업	담당내용	종결사유			

■ 자격증 및 교육훈련

보유 자격증	○자격증 없음 ●자격증 있음

유형	자격증명	발급기관		취득일자	
국가공인자격	자동차운전면허	경찰청		2016-07-04	
최근5년 직업훈련이력		<input checked="" type="radio"/> 직업훈련경험 없음 <input type="radio"/> 직업훈련경험 있음			
교육기간	훈련기관명	훈련내용	이수여부	이수시간	중단사유
자활근로 참여이후 상위학력 취득		<input checked="" type="radio"/> 상위학력 취득 없음 <input type="radio"/> 상위학력 취득 있음			
구분	학교명		졸업(예정일자)		

[자료2. 개인정보 동의서]

**< 사례관리 및 개인정보 동의서 >**

1. 대구 북구지역자활센터에서 실시하는 Gateway 과정 참여의 조건은 아래와 같습니다.

2. Gateway 과정 참여조건

구분	금액	비고
임금	16,150원	- 센터 출석 시 1일 사회서비스형 급여의 50% (3시간 미만 참여)
실비	3,000원	- 1일 교통비 등 실비 지급. 단, 근무일에 한함
주·월차수당	없음	- 주·월차수당 발생하지 않음 (자활사업단 현장학습으로 인해 매일 출석하더라도 지급되지 않음)
자활장려금	없음	- 자활장려금 지급 대상 (X) ※2016년부터 근로장려세제로 변경
4대 보험	없음	- 4대 보험 가입대상 (X)
기술·자격수당	없음	- 기술·자격수당 지급 대상 (X)
<b>Gateway 과정 참여 조건 세부사항</b>		
<input type="checkbox"/> 센터에서 제시하는 시간 참여 <input type="checkbox"/> 사례관리 상담 및 자립계획서 작성 및 실행 <input type="checkbox"/> Gateway 과정 중 진행되는 모든 교육 이수		

○ 참여기간 : 2017년 / 월 22 일 ~ 2017년 3 월 22 일

3. 개인정보제공 및 활용 동의

- 신청인은 보장기관 및 위탁기관에서 시행하는 자활근로사업 관련 기관에 필요한 개인정보 등을 제공 활용함에 동의합니다.
- 정보제공 범위 : 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스이력, 서비스 연계 및 취(장)업 정보 등
- 사용목적 : 자활근로사업 사업수행 및 평가 관련 자료 제공

4. 기타사항

- Gateway 과정 참여 시 사례관리 담당자와의 상담 불응 및 3회 이상 연락두절, 자활사업단 현장학습 참여 시 무단 결근, 조퇴, 지각, 폭력, 폭행, 성희롱, 성폭력, 음주 또는 감독자의 정당한 지시에 불응하는 등 근무태도가 불량할 경우 사업 참여를 불허하며 조건부수급자는 조건불이행으로 생계급여가 중지될 수 있습니다.
- 위에 게시된 내용 이외의 사항은 『자활사업지침』에 따라 시행되며, 정부방침의 변경 또는 센터 사정에 따라 참여조건은 변경될 수 있습니다.

2017. / . 23 .

**북구지역자활센터**

본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 참여할 것이며, 규정 위반에 대한 처분에 대해서도 수용할 것 입니다.

신청인 :

생년월일 :

[자료3. 자활사정지]

### 자 활 사 정 지

사례관리번호	034002017012300 03	참여자 이름	박00	소요시간 ● 30분이상 ○ 60분이하 ○ 90분이하 ○ 120분이하
상담자	이연주	상담일자	2017-02-01	
상담방법	○ 방문 ● 내방 ○ 전화 ○ 기타			

#### ■ 참여자 주요 호소내용

취업

#### ■ 근로여건/육구

근로육구			
희망업종	1순위	2순위	3순위
		서비스업	관광 제조업
희망 근무여건	이동가능 수단	● 자가용 ○ 대중교통(지하철) ○ 대중교통(버스) ○ 대중교통(기타) ○ 도보 ○ 기타	
	최대 이동가능 거리	30분	
희망 근무수준	입금수준	서전 월 ( 150 )만원 이상	
	고용형태	기간제근로자 월( 20 )일, 주( 40 )시간	

■ 재무현황

주거형태	● 아파트 ○ 다가구주택 ○ 연립주택 ○ 단독주택 ○ 임대 ○ 기숙사 ○ 기타	
주거 안정도	● 주거안정 ○ 1년 이내 이주필요 ○ 당장 이주필요 ○ 기타	
주거소유	○ 자가 ○ 전세 ● 월세 ○ 임대 ○ 기타	
	보증금 : ( 4500 )만원 월세 : ( 20 )만원/월 관리비 : ( 10 )만원/월	
수입상태	가계근로소득	근로수입( 80 )만원 사적이전소득( 0 )만원 기타( 0 )만원
	근로소득 외	공공부조( 45 )만원 수당( 0 )만원 자녀지원( 0 )만원
		연금( 0 )만원 기타( 0 )만원
지출상태	월평균 지출( 120 )만원/주요지출내역(1순위: 주택임대료 /2순위: 관리비 /3순위: 식료품비 )	
부채상태	○ 부채있음 ● 부채없음	
	부채금액( )만원 / 부채사유( )	
신용상태	● 신용양호 ○ 신용불량 ○ 파산신청 ○ 파산면책 ○ 개인회생 ○ 워크아웃 ○ 전환대출 신청 ○ 기타	
사해관리자 종합의견	자활사업 참여여부 결정	● 참여(신규) ○ 참여(지참역) ○ 미참여 ○ 사회서비스 연계/의뢰
	기타 특이사항	일반취업을 원함(경비 및 안내)

■ 자활 에로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

사해관리서비스	
자활 시 에로사항 (간단체크)	<input type="checkbox"/> 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등) <input type="checkbox"/> 사회관계(이웃, 친구, 종교 등) <input type="checkbox"/> 정신건강(우울, 알코올 등) <input type="checkbox"/> 의료(질병, 신체장애) <input type="checkbox"/> 경제(부채, 신용회복 파산 등)                      ■ 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등) <input type="checkbox"/> 주거환경(임대주택 등) <input type="checkbox"/> 이동/교통 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 근로의욕
합의된 자활경로	● 일반기업 취업 <input type="checkbox"/> 자활기업 취업 <input type="checkbox"/> 일반기업 창업 <input type="checkbox"/> 자활기업 창업 <input type="checkbox"/> 기타

[자료4. IAP(자립경로)]

## IAP (자립경로)

사례관리번호	03400201701230003	참여자 이름	박00
상담자	이연주	상담일자	2017-02-07

### ■ 자가진단

단 점 (문제점, 취업 장애요인 등)	신체일부(팔)가 불편해서 힘든 일은 하기 힘들
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	대인관계가 원만해서 서비스업동에 종사하고 싶음

### ■ 자신의 자활계획

※ 자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 적어주시기 바랍니다.

단기목표 (1년 이내)	워크넷을 통해서 적성에 맞는 직업을 구하고자 함(취업)
장기목표 (3년 이내)	공인중개사 시험을 봐서 자격증을 취득하여 취창업에 도움이 되고자함 (취성패에서는 공인중개사 자격과정이 없어서 아쉬웠음)

### ■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	취업(일반)
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	적성에 맞는 직장을 구하는데 도움을 받고 싶고, 공인중개사 자격증을 취득하는데, 정보 및 가이드를 받고 싶음. 월급여(150~200만원 정도)

[자료5. ISP(자립지원계획)]

## ISP(자활지원계획회)

사해관리번호		03400201701230003										
구분	참여자의 제시된 욕구 (예로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획회		실행점검				비고	
	순위	내용	욕구 (서술)	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 진행기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처		
근로지원 (취창업)	1	취업을 하고 싶어요	취업지원	이력서 제출 및 면접 실행	취업지 발굴 및 전문기관 알선	17년 01월 ~ 17년 03월 ■개이트 □사업단	이력서 제출					
	2	발수금을 하고 싶어요	수급자로 정부보조 받고 있음이 부끄러움	발수금	지속적인 취업처 안내	17년 01월 ~ 17년 03월 ■개이트 □사업단	취업처 및 자격증 정보 안내					
	3	창업을 준비하고 싶어요	공인중개사 시험을 준비해서 창업을 준비하고 싶어요	공인중개사 자격증 취득	공인중개사 자격증 관련 자료 제공	17년 01월 ~ 17년 03월 ■개이트 □사업단	시험정보사이드 및 서점 안내					
복지서비스 지원	4	아버지의 역할 구분책: [기타]	돈든한 부모역할을 하고 싶어요	취업 및 창업을 통한 경제력 확보	지속적인 취업정보 제공 및 부모교육 관련 정보 제공	17년 01월 ~ 17년 03월 ■개이트 □사업단	부모교육관련 정보 제공	북구건강가정지원센터				

2017년 02월 07일



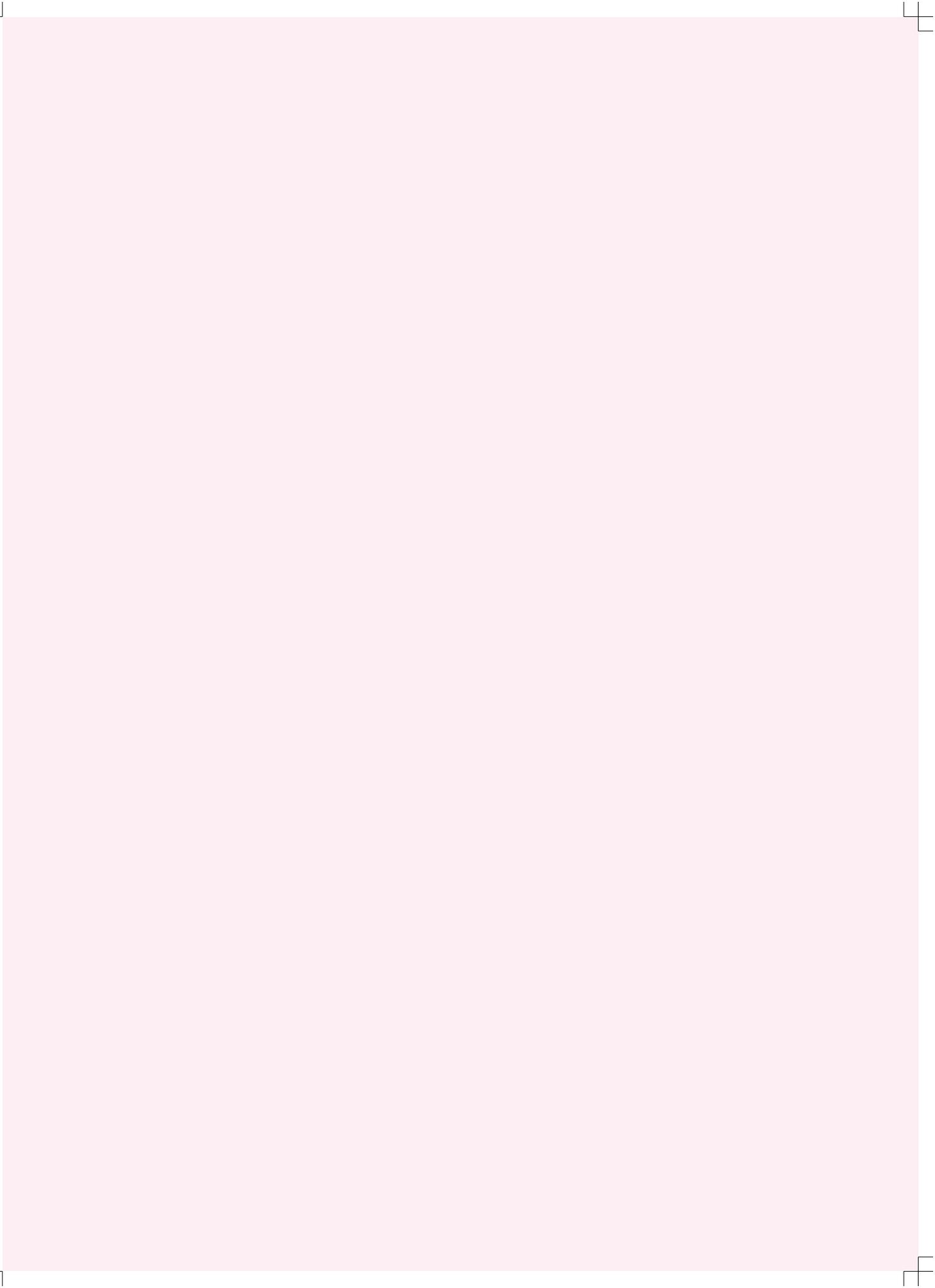
참여자 : 박 00

사해관리자 :

이연주

(인)





I. 자활사례관리 우수사례

1. 사례 선정 이유

부산동구는 부산역과 부산항 국제여객터미널 및 부산연안여객터미널 등 기차, 여객선, 항공편이 교차하는 부산 입출입의 관문으로, 특히 부산역을 중심으로 노숙인들이 밀집하여 있으며 노숙인 관련 복지사업들이 타지역에 비해 활성화되어 있는 지역적 특성이 있다. 그리하여 본 센터에 참여하는 참여자 중에는 노숙인 쉼터를 거쳐 온 대상자를 포함하여 50대, 60대 청장년 1인 독신가구들이 많은 비중을 차지하고 있으며 이들은 일자리 문제, 주거 문제, 채무 문제, 건강 문제, 알콜 문제, 도박 문제 등 복합적인 욕구를 가지고 있다. 이에 참여자 강00의 사례를 통하여 문제를 해결해 나가는 과정을 공유하고자 한다.

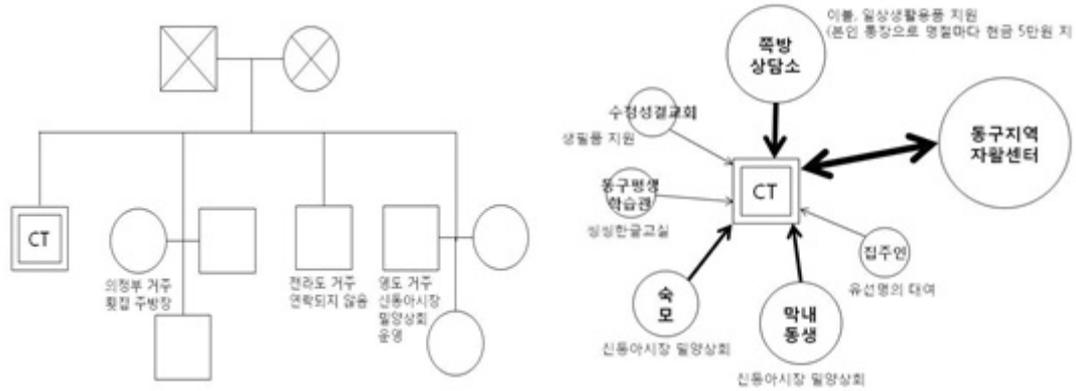
2. 사례관리 과정

1) 초기상담

가. 기본정보

성명	강00	연령	51세	성별	남	학력	초졸
수급유형	조건부수급	세대유형	청장년 1인가구	주거형태	단독주택 (보증금 50만원/ 월세 10만원)		

나. 가계도 및 생태도



■ 초기상담의 사회복지사의 과업 : 대상자는 청장년 1인가구로 이웃이나 친구는 거의 없으나 주말에 수정성결교회에 출석하면서 교회를 통한 정서적 지지 및 생필품 지원을 받고 있으며, 종종 자갈치 신동아시장에서 횡집을 운영하는 숙모나 막내동생의 가게를 방문하여 부식지원을 받으며 생활하고 있고, 한글의 문해능력이 떨어져 지인의 핏으로 자신의 명의를 대여하여 대상자가 감당하지 못할 정도의 채무가 발생하여 채무의 청산과 한글공부, 주거지원, 자산형성 지원에 집중하였다.

2) 사정단계

가. 문제사정

구 분	문제사정	연계한 서비스	연계 이유
정서적 문제	- 단 단어의 읽고 쓰기도 힘들어 일상생활에 많은 불편이 있고, 정서적으로 위축되어 있음.	월 2회 이상 정서지지 상담	일상생활 점진 및 정서적 위축 완화
교육적 문제	- 간단한 단어의 읽고쓰기가 어려워 우리동네발래방사업단에서 작업 시 사용하는 세제를 혼동하거나 고객들의 요구를 이해하는데 한계를 보이는 경우가 종종 있음.	동구청 동구평생학습관 쌍성한글교실	문해능력 향상으로 일상생활 수행능력 향상 및 자존감 향상
경제적 문제	- 과도한 채무로 인하여 여러 대부회사에서의 독촉장 송달로 정서적 불안감이 높으며 은행거래, 핸드폰 개설 등에 어려움을 겪고 있음. - 차압, 압류 등에 대한 불안감으로 적금 가입이나 내일키움통장을 개설하는 금융거래에 부담이 있음.	희망금융 복지지원센터	변제독촉장 송달로 인한 불안감 해소 정상적인 경제활동으로 자산형성 및 원활한 금융거래 도모

주거 문제	보증금 마련의 어려움으로 난방시설이 없고, 실외화장실이 있는 주택에 거주하고 있어 주거이전에 대한 문제가 있음.	공공임대주택 신청	주거환경 개선
-------	--	-----------	---------

나. 문제 우선순위 정하기

우선순위	목 표
1	Ct는 월 2회 이상 주기적인 상담을 통하여 술을 줄이고 하루 2끼 이상 정상적인 식사를 할 수 있도록 지지한다.
2	Ct는 1년 이내에 간단한 단어를 읽고 쓸 수 있다.
3	Ct는 6개월 이내에 개인파산 절차를 완성한다.
4	Ct는 공공임대주택을 신청하여 1년 이내에 이사할 수 있다.
5	Ct는 6개월 이내에 파산절차를 마무리하고 적금을 불입할 수 있다.

다. 자원 및 강점

구 분	제공자	내 용	
내적자원	막내동생 및 숙모	부식 지원 및 정서적 지지	
외적자원 외적자원 외적자원 외적자원 외적자원 외적자원 외적자원 외적자원	공식자원 공식자원	부산동구지역자활센터	Ct의 사례관리 총괄 지원-근로기회 제공,
	공식자원	주민센터	기초생활수급 - 주거급여, 의료급여
	공식자원	희망복지금융지원센터	채무관련 상담 제공
	공식자원	무료법률구조공단	개인파산 진행
	공식자원	동구쪽방상담소	금품지원 및 결핵검진, 주거지원 등
	공식자원	동구평생학습관	한글 학습
	비공식자원 비공식자원	집주인	Ct에 대한 상황을 이해하고 유선방송 명의 대여 등
		수정성결교회	생필품 지원 및 정서적 지지

■ 사정단계의 사회복지사의 과업 : 복합적인 문제를 가지고 있어, 욕구의 우선순위 중 가장 시급히 해결해야 할 단기목표와 장기적인 지원이 필요한 장기목표를 선정하고 효율적인 계획단계를 사정하였다.

3) 계획수립

목 표	하위목표	과 제		자 원	평가방법
		Ct의 과제	사례관리자의 과제		
정서 문제	1-1 심리적 지지	혼자 술 먹는 횟수를 줄이고 정상적인 식사를 하루 2끼 이상 섭취	Ct와 월 2회 이상 상담을 진행하여 정서적 위축 과 불안감을 해소	사례관리자 사업단 담당자	문진 시진
교육 문제	1-1 주2회 한글교실 참여	동구평생학습관 쌍쌍한글교실 주 2회 참여	Ct가 한글교실 참여 가능하도록 사업단 담당자의 협조 요청	사례관리자 사업단담당자 한글교실 강사	월 1회 한글교실 출결확인
경제 문제	1-1 자활근로 사업참여	우리동네빨래방 사업단에 참여하여 계속적 근로를 진행함	Ct가 중도탈락하지 않도록 주기적으로 지지상담 진행	사례관리자 사업단 담당자	근로유지 (36개월 만근)
경제 문제	2-1 개인파산 진행	채무가 누락되지 않도록 이전 채무의 종류를 기억해 냄	Ct의 채무관련 상담 진행과 파산절차 진행을 위한 기관 연계 및 서류 준비	슈퍼바이저 (박보름 변호사) 희망복지지원단 무로법률구조공단 사례관리자	개인파산 선고 및 면책결정문 수령
경제 문제	3-1 자산형성	개인파산, 면책 후 적금통장 개설	보증금 등 목돈 마련할 수 있도록 지지	사례관리자 새마을금고 담당자	적금통장 확인
주거 문제	1-1 임대주택 신청	쪽방상담소를 통하여 LH에 매입임대주택 신청	공공임대주택 신청 안내	사례관리자 쪽방상담소 담당자 LH 매입임대담당자	매입임대주택 적합 판정

■ 계획단계의 사회복지사의 과업 : 정서적, 교육적, 경제적으로 복합적인 문제를 가지고 있는 Ct이기 때문에 정서적으로 지지거나 중도에 포기하지 않도록 지속적인 상담과 실행단계를 계획하였다.

4) 실행 및 점검

가. 사례회의 실시 : 외부전문가 슈퍼비전 회의

구 분	내 용	
회의일자/ 장소	2017년 4월 20일/ 센터 상담실	
참석자	내부 : 실장, 팀장, 사례관리팀(사례관리전담, Gateway 담당, 통장 담당) 외부전문가 : 법무부 인권구조과 박보름 변호사	
내용	Ct의 문제해결을 위한 사례관리 진행과정 점검 및 복지자원 점검	
결론	Ct의 지속적인 한글 학습	<p>┌ 센터 자체지원: 한글학습의 필요성을 절실히 느끼지 못하고 결석률이 높은 참여자에 대해 주기적인 상담을 통하여 학습의욕 고취 기대 및 소속 사업단에서의 원활한 업무 수행 희망함.</p>
	Ct의 개인파산 절차 진행 및 공공임대주택 신청	<p>┌ 슈퍼바이저 파산면책이 가능한 경우로 판단되며, 한글 인지력 부족으로 사례관리자와 동행하여 행정서류의 준비가 필요할 것입니다. 채권독촉장 및 신용정보회사, 국민행복기금 등을 통하여 정확한 채무규모를 확인하여 파산진행하고 참여주민에 대한 정기적인 금융교육의 참여가 필요할 것으로 사료됩니다.</p> <p>┌ 희망금융복지지원센터 채무상담을 통하여 확인한 바, 채무 금액이 많으므로 채무조정보다는 개인파산절차의 진행이 필요함. 광역자활기금으로 지원하는 파산관재인 비용 30만원 한도 내 지원 가능함</p> <p>┌ 무료법률구조공단 접수된 파산관련 서류 검토하여 파산관재인 선임하고 법원에 서류 접수할 것임</p> <p>┌ 동구쪽방상담소 노숙인 관련 업무를 진행하는 동구쪽방상담소를 통하여 임대주택을 신청할 경우 임대보증금의 감면 혜택이 발생하므로 쪽방상담소를 통하여 LH(한국토지주택공사)에 매입임대주택 신청하도록 함</p> <p>┌ 사례관리자 문해능력이 낮은 참여자로, 서류준비에 어려움이 있으므로 기관 방문 및 기관 상담, 서류 준비 시 동행이 필요함</p>
	보증금 마련을 위한 적금 가입	<p>┌ 파산면책 결정문 수령 후 Ct의 거래은행인 새마을 금고를 통한 적금 가입 ※ 혹시 누락된 채무와 각종 벌금의 독촉장 송달 우려로 면책결정 이후 1년여 간은 은행거래에 대한 불안감 잔존 예상됨.</p>

나 점검

일 시	상담내용	상담결과	상담의견	
3월	9일	개인파산 신청을 위한 서류 준비 상황 점검	혼자서 발급처를 찾아다니는 것이 어려워 택시를 타고 다니다 포기하고, 그 스트레스로 술 마시고 거의 준비하지 못함	문해능력이 낮아 서류발급처를 찾아 다니는 것에 어려움을 느낌
	14일	동행하여 서류 준비	즉시발급 가능한 서류는 발급 받았고, 우편요청 필요한 발급처(대부회사)는 준비서류 확인하고 이동전화요금 부채증명서 필요함을 확인함	대부회사와 통화하여 부채증명서 요청 시 필요한 서류 확인함.
	22일	대부회사 부채증명서 요청을 위한 서류 준비함 (부채증명원 신청서 1부, 사용인감 1부, 신분증 사본, 수수료 입금증)	브라보캐피탈앤드대부주식회사, 제일호더블류홀딩스에 요구받은 서류 송부함	서류 봉인하여 우체국 방문하여 송달 하도록 안내하고 송달 확인함
	30일	파산진행을 위한 서류 점검하고 Ct가 구술한 진술서 정리하여 희망금융복지지원센터에 서류 접수함	희망금융복지지원센터 담당자로부터 서류 확인 받고, 고지혈증에 대한 진단서 보증 요구받음	2016년 기초수급자 신청 당시 고지혈증으로 2개월 입원치료 하였으나 이후 재검 시 진단되지 않아 복약 중단하여 진단서 발급에 어려움 있음
	31일	희망금융복지지원센터 담당자와 통화하여 진단서 발급의 어려움을 설명하였고, 이후 확인된 흥국생명의 노후설계연금보험 적립 종신 연금 예상환급금 확인서 요구 받음	흥국생명(02-2002-7000)과 통화하여 팩스송신 부탁함.	희망금융복지지원센터로 바로 팩스(868-5868) 송신함.
4월	3일	근로역량강화를 위한 운동화·이불 팔래기술 향상교육에 참여함	약품사용법, 재질별 염색방법, 간단한 운동화 수선법 등에 대한 교육에 참여함	맡은 일에 대해 실수하지 않으려는 모습을 볼 수 있었고 매우 집중하는 모습을 볼 수 있었음.
	4일	대한법률구조공단 담당자 결정되어 4/10에 면담일정 결정됨	본인확인에 필요한 도장, 신분증과 서류 복사비용 2만원 준비할 것	기관 방문 시 동행 필요함
	10일	대한법률구조공단 담당자(이재규 계장)와 면담함	준비서류 확인 받고, 서울보증보험 통하여 이동전화 단말기비용에 대한 채무 확인 요구 받음	서울보증보험 통화하여 KT단말기요금 포함 4건에 대하여 1,326,710원의 채무 확인함

일 시		상담내용	상담결과	상담의견
	12일	파산관재인 수수료 자부담 재안내	광역자활기금의 지원금 30만원을 초과하는 금액에 대한 본인자부담 발생 가능성 재안내함	자부담금에 대해 지나친 부담을 갖지 않도록 지지해 드립니다
	2일	파산관재인 비용 초과분 안내	파산관재인 비용 50만원 발생하여 광역자활기금 지원금 제외한 20만원의 자부담금 발생 안내와 입금방법 설명드립니다	파산금액이 180,034,757원으로 파산관재인 비용 50만원 발생함
5월	22일	파산선고일 알림	5/30, 15:30, 부산지방법원 306호 법정	사례관리자 동행 가능함을 알려 심리적 안정 제공함
	22일	한글 학습에 대한 모니터링	최근 파산절차 진행을 위해 탄력적인 근무를 하여 한글교실의 결석이 잦음	한글학습 정도를 파악하고 동기부여함
	22일	매입임대주택 선정 적합 판정 받음	5.25~5.26에 집 둘러보러 갈 예정임	채광, 습기, 배수, 도시가스 유무 등 살필 것을 안내함
	30일	개인파산 선고됨	파산관재인 면담 후 필요 시 서류보증하고 면책될 예정임 6/26 파산관재인 면담 7/25 면책을 위한 1회 집회	파산선고 되어 안도와 고마움을 포함
6월	2일	참여중인 사업단 유형 변경됨 (사회서비스형 「시장형」)	사업단 유형 변경으로 근로기간이 연장되어 일반취업에 대한 부담 경감, 안정적으로 채무, 주거 등 문제해결 가능해짐	근로기간 연장으로 취업에 대한 부담 경감
	26일	파산관재인 면담 개인파산 신청인 자료제출 목록 준비하여 변호사 사무실 방문함	채무발생 시기와 원인, 채무변제의 노력과정 등 진술서에 기반하여 사실관계 재확인하고 보증서류 요구받음	울산지방법원에서 발급해야하는 서류는 동생이 가게를 비우고 동행하기로 함
	28일	막내동생과 울산지방법원 다녀옴	울산지방법원에서 발급받아야하는 서류는 대상자 명의로 물건 확인 불가하여 나머지 서류 준비하여 우편 발송함	정확한 채무 발생 시기를 기억하지 못함
7월	20일	2017년 자활근로 참여자 소양교육 “생활법률교육”	현재 진행 중인 개인파산 및 면책과정과 향후 주거문제 해결을 위한 사전교육으로 임대차보호법에 대한 교육에 참여함.	전문가의 교육을 받음으로써 생활태도에 대한 변화를 기대함.

일 시	상담내용	상담결과	상담의견	
	25일	더 이상의 서류 보증 없이 면책 결정됨	결정문은 8/1에 무료법률구조공단에서 수령할 예정임	2주 후부터 개인명의의 핸드폰, 통장 개설 가능함
	25일	한글학습 모니터링	년초에 비해 단어 읽기 실력이 향상되어 물품 접수에 어려움이 경감됨	한글학습에 빠지지 않도록 지지함
8월	1일	무료법률구조공단 방문하여 면책결정문 수령함	복귀하는 중에 Ct는 사업단 근로 시 어려운 점들을 상담하고 이후 채무발생 하지 않도록 생활할 것을 다짐함	센터와 사례관리에 대한 신뢰가 매우 높아짐
	9일	MG신용정보(주)에서 이동전화 (010-3131-9088) 미납요금 224,980원에 대한 납부독촉장을 받음	담당자(김정희/02-769-0948)를 통하여 원금 특별감면 30%+8,000원 받고 15만원을 3개월 분납하기로 함.	Ct의 기억에 없는 추가 채무 발현에 대한 불안감 있음
	21일	헬로비전 명의변경 건	집주인 명의로 되어있던 유선방송 명의를 Ct로 변경함	서류 준비하여 팩스 송신하고 확인함
9월	14일	근로역량강화를 위한 운동화·이불 빨래기술 향상교육에 참여함.	새로 도입한 기기 작동법과 다양한 세탁방법에 대한 교육 참여함.	사업단에 참여 기간이 길어질수록, 교육 참여 횟수가 쌓일수록 사업단 내에서의 실수 빈도가 현저히 낮아짐.
	18일	매입임대주택 둘러봄	5월에 매입임대주택 선정되었으나 혼자살기에 집이 너무 넓어 포기하고 다시 집 둘러봄	8~9평 정도의 작은 빌라로 이사할 계획을 세움
	29일	매입임대주택 재선택함	9월에 선택하였던 집은 지인에게 먼저 양보하고 다시 선택함	11월 경 이사할 예정이라고 함
10월 10월	13일	입주하기로 결정한 매입임대주택 입주를 망설임	입주하기로 결정하였으나 교통이 불편하고 이미 구축되어 있는 사회지지망을 벗어나는 것에 대해 아쉬움이 많음	이사에 대해 원점에서 다시 검토함
	17일	매입임대주택 입주 포기하고 일반주택 찾아보기로 함	매입임대주택의 보증금으로 마련한 돈과 현재 보증금을 합하여 관내에서 일반주택을 알아보기로 결정함.	공공임대주택 입주를 포기하고 관내에 계속 머물기로 결정하면서 동료들과 함께 일반주택을 찾아보기로 함.

■ 실행 및 점검단계의 사회복지사의 과업 : Ct는 낮은 문해능력으로 인하여 참여중인 우리동네빨래방 사업단(이불, 운동화 전문)에서 세제를 혼동하는 경우와 P.O.S(point of sale: 판매 시점 정보 관리)관리에 어려움이 있어 한글공부에 대한 지속적인 동기부여와 지지상담을 진행하였고, 개인파산절차를 진행함에 있어 동행하여 30여 종류 이상의 서류준비를 하였으며, 파산선고 및 면책선고 시에도 동행하여 추후에 발생할 수 있는 사안에 대하여 대비함. 기관 방문이나 법정 출두 시 위촉되거나 불안해하지 않도록 정서적 지지하였으며 자산형성은 새마을금고를 이용하여 하고 있으나 추가 채무변제독촉장을 받기 때문에 문제 해결을 위한 개입은 지금도 계속 진행 중이다. 주거문제는 매입임대주택 입주대상자로 선정되어 11월경에 이사할 결심을 하였으나 주거지가 이제껏 살아온 거점과 동떨어져 있고, 교통이 불편하여 공공임대의 입주를 포기하고 센터와 동료참여자들과 함께 집을 구해야하므로 이 또한 계속 진행 중이다.

## 5) 평가

### 가. 본 사례관리 건 진행 중 고려한 관점

이 사례의 Ct는 교육·행정·법률·주거 등의 다양하고 복합적인 문제를 가지고 있었기 때문에 센터자체에서 체계적인 사례관리 시스템으로 집중적인 상담과 사례회의를 통한 계획수립 및 진행으로 Ct가 중도에 자활근로를 탈락하거나 문제해결을 포기하지 않도록 전문가·기관연계 등 다방면의 자원 연계를 실시하였다.

### 나. 이론

#### ㄱ 생태체계이론

청장년 1인가구로 생활하고 있지만 인근 구에 거주하고 있는 막내동생과 숙모로 등 친인척과 교회로부터 정서적인 지지와 부식 및 생필품을 지원 받고 있고, 채무로 인한 어려운 문제들은 희망금융복지지원센터와 무료법률구조공단을 통하여 해결하였고, 주거문제는 동구쪽방상담소와 동구지역자활센터를 통하여 진행 중이며 자산형성의 문제와 추가 채무에 대한 문제들은 본 센터 자체에서 지원하고 있다.

#### ㄴ 임파워먼트 관점

Ct는 문해능력이 낮고, 채무변제독촉장으로 불안감이 높았지만, 소속 사업단에서 항상 성실하고 책임감 있는 모습으로 근태관리가 우수하여 쇼핑백제조사업단에서 새로 만들어진 우리동네빨래방사업단으로 차출되어 근무하고 있으며, 개인파산절차 진행 중에도 홀로 기관을 방문하거나 서류를 작성할 수 없어 사례관리자의 동행에 안도해하며 성실히 과정을 완성하였다.

#### ㄷ 해결중심모델

Ct의 문제와 해결책은 별개이며 Ct가 원하는 채무해결, 주거환경 개선, 자산형성에 초점을 맞추고, Ct의 성실한 근무태도와 문제를 해결하고자하는 의지에 집중하여 Ct와 함께 개인파산면책을 완성하였고 주거문제를 해결하고 있으며 자산형성을 위해 적금을 불입하고 있다.

### 3. 사례관리 성과 및 함의

#### 1) 자활사업 참여자의 변화

Ct는 오랜 선원생활과 건설현장의 일용직으로 생활하다가 건강이 나빠지면서 자활근로에 참여하게 되었다. 자활근로는 노숙인 쉼터에서 생활할 당시 동료의 소개로 알게 되었고, 자활근로 시작하면서 먼저, 쇼핑백제조사업단에 참여할 당시에는 왜소한 체구로 한글의 읽기쓰기가 되지 않아 매우 주눅 든 모습을 보였으나 근속할수록 동료들과의 친밀감이 향상되고, 여성참여자들로부터 반찬지원 등을 받고, 센터 자체의 체계적인 사례관리를 받으면서 한글을 익히기 시작하였고, 자신이 불안해하고 자신을 짓누르던 어려운 채무 및 주거문제들이 해결되는 과정을 겪으면서 점차 마음을 열고 자신의 문제에 대해 “도와주세요.”, “감사합니다.”라는 표현을 할 수 있게 되었다.

#### 2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

다년간 사례관리 업무를 진행해오면서 집중적인 관리가 필요한 사례들을 경험하였으며, 이 사례와 같이 청장년1인 가구이면서 노숙인 쉼터를 거쳐 온 복합적인 문제를 가진 사례는 동구지역자활센터에 근무하면서 흔히 보게 되는 사례가 되었다.

이번 사례는 원가족과의 관계가 대체로 원만한 편이라 정서적 지원과 물품지원이 가능한 편이었고 사례관리의 진행에 큰 어려움은 없었다. 보통의 경우에는 서비스 안내를 하면 Ct가 기관을 방문하거나 서비스를 신청할 수가 있었지만 이번의 경우에는 매번 Ct를 동행하여 안내자, 조력자, 대변자, 옹호자로서의 역할을 수행하였다.

지역자활센터 내 대부분의 참여자들이 겪는 문제 중의 하나인, 채무관련 문제의 해결과정에서 채무관련 상담, 서류준비, 무료법률구조공단 상담, 파산선고를 받기위해 법정 출두, 파산관재인 상담, 면책결정문 수령까지 Ct와 항상 함께 하면서 개인파산절차와 채무조정에 실질적인 경험을 쌓는 좋은 계기가 되었으며 향후 지역자활센터의 사례관리자로서의 역량 강화에 많은 도움이 되었다.

### 4. 지역특성을 반영한 사례관리 방식

#### 1) 지역적 특색

부산동구지역은 대도시 자치구이면서 통신망과 교통망이 잘 발달되어 있으나 주거지역보다는 상업시설과 사무실이 밀집해 있는 지역으로 부산광역시의 다른 구에 비해 인구는 적은 편이다. 그리고 기후가 온난하여 인구 대비 노인비율과 저소득층 비율이 높은 편이고 특히, 통계에 잡히지 않는 노숙인이 다른 구에 비해 많으며 지역자활센터에서 근로하는 참여자 비율에서도 청장년 1인 가구와 50대 및 60대의 비율이 높은 특색을 보이고 있다.

#### 2) 지역적 특색을 반영한 사례관리 방법

부산동구지역자활센터에 참여하고 있는 참여주민의 비율도 청장년 1인 가구와 50대 및 60대의 비율이 높아 채무문제, 주거문제, 알콜문제, 도박 문제 등 복합적인 문제를 가지고 있는 참여자들이 많다.

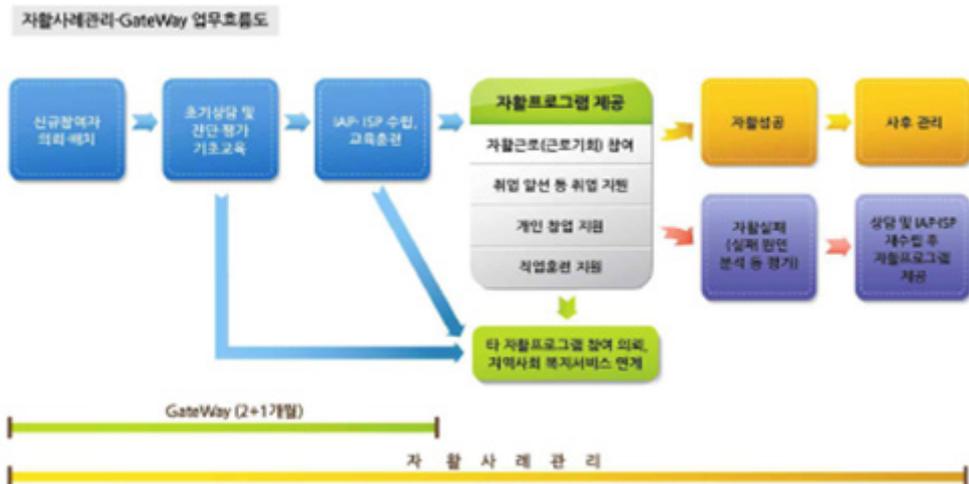
다행히 부산동구지역에는 노숙인들을 관리하고 지원하는 동구쪽방상담소가 있어서, 고시원이나 여관 등에서 보증금 없이 월세로 생활하거나 일반주택에서 보증금 100만원 미만으로 월세로 생활하고 있는 참여주민들 대상으로는 동구쪽방상담소와 연계하여 주거문제, 치과치료, 문화체험 등에 도움을 받고 있다. 노숙인들이 많이 유입되는 지역적 특색으로 부산광역시, 동구쪽방상담소, 동구지역자활센터가 협업하여 희망자활사업단을 운영하면서 사례관리를 진행하여 노숙인들의 생활패턴과 실생활에 대한 이해가 높은 편이다.

대도시의 이점으로 알콜문제 및 도박문제를 연계할 수 있는 중독통합관리센터와 동구정신건강복지센터가 있고, 채무를 상담하고 파산관재인 비용의 일부를 광역자활기금으로 지원 받을 수 있는 희망금융복지지원센터와 무료법률구조공단이 있어 채무상담 및 개인파산 진행에 많은 도움을 받고 있다.

센터에서 사업단 참여주민 전체를 대상으로, 위기도를 고려하여 꾸준히 상담을 진행하면서 가족관계가 단절되었거나 살면서 속임을 당한 경험들도 정서적 지지를 받게 되고, 게이트웨이 과정의 초기상담에서 이야기하지 못했던 문제들을 라포가 형성되는 과정을 거치면서 심층상담이 이루어지고 있다.

현재 참여사업단에서 문제상황을 일으키지 않고 조용히 계시는 참여주민들 중에서도 여러 가지 문제를 가지고 있는 경우가 많아 전체 사업단 참여자를 꾸준히 상담하려고 노력하고 있다.

3) 부산동구지역자활센터는 초기 자활지원센터로 시작하였고, 1998년에 개소하여 사례관리시범사업 초기부터 꾸준히 참여주민을 위한 사례관리를 진행하였다. 사례관리자의 전문성이 더해지고 사업단 담당자들의 참여주민에 대한 복지적 관점에서의 이해도가 매우 높은 편이다. 더불어 자활사례관리 흐름도에 충실한 사례관리가 이루어지고 있다는 자긍심을 가지고 있다.

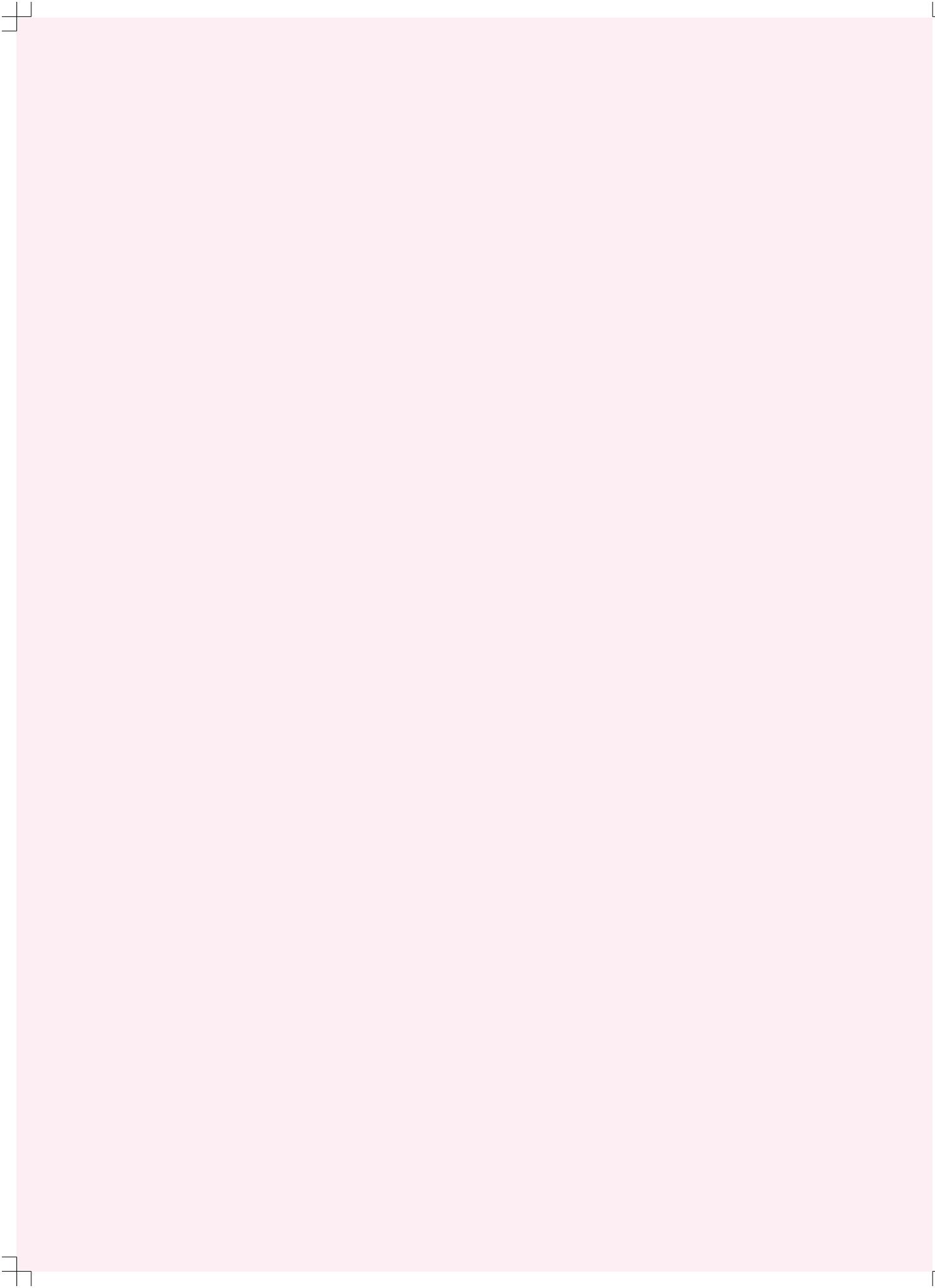


〈붙임자료목록〉

[붙임1 과정기록지, 상담일지, 사례회의록]

[붙임2 사례관리과정에 따른 사용도구]

과 정	도구목록	비고
초기상담	- 참여자 기본면접기록지 - 사례관리 및 개인정보동의서	
사정	- 자활사정지 - 가계도 및 생태도 - 사례관리 욕구조사지 - 자립역량 평가표 - 교육계획 및 결과서	
계획수립	- 개인별자립계획서(IAP) - 개인별 자립지원계획서(ISP) - 게이트웨이종결보고서 - 사례회의록 - 자원목록표	※붙임1 사례회의록 참조
실행 및 점검	- 자활근로참여신청서 - 지역자활근로 근로자 작업규칙 - 상담일지 - 서비스 의뢰서	※붙임1 상담일지 참조



장려상   
부산사상지역자활센터

**I. 사례 개요**

1. 사례제목

간절함으로 이룬 재취업의 기회

2. 사례현황

1) 대상자 인적사항

성명	박00	연령	만 59세	성별	남	학력	고졸
수급유형	조건부 수급자	세대유형	독신 가구	주거형태	다가구 주택	가구유형	청장년 1인 가구

2) 사례관리 기간

2017년 2월 1일 ~ 2017년 4월 30일

3) 자활사업 참여 경력

2015년 08월 10일 ~ 2015년 11월 04일 게이트웨이 참여 후 취업으로 종료

2016년 06월 01일 ~ 2017년 01월 25일 취업성공패키지 참여 후 미취업으로 종료

2017년 02월 01일 ~ 2017년 04월 30일 게이트웨이 참여 후 취업으로 종료

4) 사례 진행 과정



3. 선정사유

- 재취업 성공 후 탈수급

대상자 박00씨는 2015년 8월 우리 센터에 의뢰되어 게이트웨이 취업지원을 통해 알선으로 경비직 취업에 성공하였으나 부 간병을 위해 4개월 근속 후 퇴사함. 부 사망 후 재취업을 위해 고용노동부 취업성공패키지에 참여하여 취업지원을 받았으나, 미취업 기간만료로 종료되어 우리 센터에 재의뢰됨. 오른쪽 팔꿈치 관절염으로 인한 근력 약화(힘을 거의 쓰지 못함), 앞니 치아 손상 등의 건강문제와 모, 막내동생 부양 등의 어려운 상황 속에서도 취업에 대한 높은 의지로 게이트웨이 취업지원 전과정에 성실히 참여함. 마침내 재취업에 성공하였으며 기준소득액 초과로 탈수급되어 실질적인 자활을 시작하였음.

II. 사례관리 과정

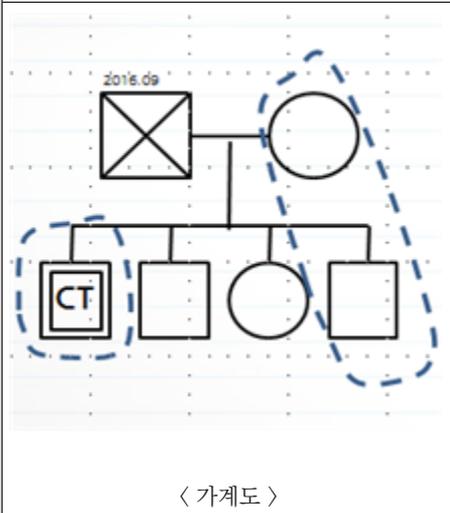
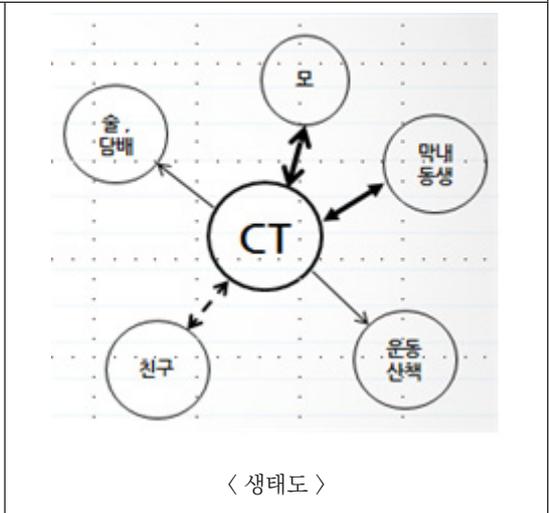
1. 초기상담

1) 목표

- 1차목표-라포형성/ 2차목표-정보 확인 및 자활사업 참여 가능여부 파악

2) 내용

- 초기상담지 작성 및 문답을 통해 가족력, 건강문제, 근로경험 등을 확인하고 자활사업 및 기관에 대한 정보를 안내함.

<p>개인 및 가족상황</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청장년 1인가구(만 59세)로 사실혼 관계의 배우자가 있었으나 성격문제로 헤어짐. 자녀는 없음.</li> <li>- 부는 1년전 사망하였고 부산 사하구에 모와 하반신 장애인 막내동생이 함께 생활하고 있음.</li> <li>- 3남1녀 중 장남으로 현재 모와 막내동생을 부양하고 있음.</li> </ul>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>&lt; 가계도 &gt;</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>&lt; 생태도 &gt;</p> </div> </div>

건강상태	- 고혈압, 고지혈증으로 꾸준히 약을 복용중이며 3년전부터 오른쪽 팔꿈치 관절염이 심하여 힘을 거의 주지 못함. 담당의사는 수술을 권유하나 수술 후에는 4년동안 팔을 사용할 수 없는데 생계와 가족 부양문제로 현재는 수술 의사가 없다고 함. - 앓니 손상으로 인한 발음 부정확. (음주-주2회/ 흡연-1일 반갑)
근로경험	- 프레스 성형 14년 - 재고관리 2년 (팔 건강 악화로 퇴사) - 아파트 경비 4개월
자격증	- 일반경비원 신입교육 이수증 (2015년 게이트웨이사업 참여시 취득)
서비스 욕구	- 1차 파악된 욕구는 계속된 구직실패로 인한 재취업에 대한 두려움 제거였으며, 안정적인 가족부양을 위해 빠른 취업을 희망하였음.

3) 상담방법

- 새로운 장소와 상담자가 낯설게 느껴질 수 있으므로 날씨이야기 및 음료를 권하며 부드럽고 편안한 분위기를 조성함.
- 상담 말미에 “어떤 계획을 가지고 우리 센터에 방문 하셨습니까?”라는 질문을 함으로써 신규 참여주민이 평소 자활(일)에 대해 어느 정도 생각하고 있으며 구체적인 계획을 가지고 있는지에 대해 파악해 볼 수 있었음.(향후 상담진행방법 및 계획을 세우는데 도움이 됨.)

< 초기상담지 >



4. 사정단계

1) 목표

- 참여자 특성 이해 및 정보수집, 자활 및 사례관리 욕구 파악 → 참여유형 분류  
(자활근로 참여형/ 취창업 지원형/ 사례관리 지원형/ 미참여)

2) 내용

- 건강, 가족, 돌봄, 사회관계망, 경제, 자립계획 등 구체적인 욕구 확인 및 사례관리자 연계 필요성을 파악

건강 (신체, 정서)	- 신체적 문제: 가장 큰 문제는 오른쪽 팔꿈치 관절염으로 인한 근력 부족인데 일상생활에는 문제가 없으나 취업후 업무에서 문제가 발생할 가능성이 있음. 2년전부터 수술을 해야한다는 이야기를 듣고 있으나 현재 본인의 상황으로는 수술후 일을 하지 못하면 생계가 곤란하기 때문에 향후 5년간은 수술에 대한 의사가 없음. 앞니 치아 손상으로 대화시 입을 크게 벌리지 않음. - 정서적 문제: 미취업으로 인한 스트레스가 있으나 심각한 수준은 아닌 것으로 확인됨.
가족/돌봄	- 거주지는 다르나 모와 장애가 있는 막내동생을 부양하고 있음,(주2~3회 방문)
사회적 관계	- 배우자와의 결혼 실패, 경제적인 문제, 부모 부양등으로 인해 친구 및 지인 들과의 사적인 만남은 거의 없으나 집주면 산책로에서 운동을 하며 만나는 이웃 들과 인사하며 지낸다고 함. - 두명의 동생들이 있지만 명절이외에는 거의 연락을 하지 않으며 장남이 부모님을 부양해야 한다는 책임감을 가지고 있음,
경제	- 보증금 100만원에 월 10만원을 지불하는 다가구 주택에 거주중이며 30년 이상의 노후된 주택이라 위생상태가 좋지 않음. 취업후 목돈을 모아 이주를 희망하고 있음. - 채무없이 신용양호함.
자립	- 3개월 이내 취업을 목표로 하고 있으며 안정적인 수입이 발생하면 저축을 통해 이주를 계획하고 있음.
강점	- 가족부양이라는 근로동기가 뚜렷하며 과거 근로경험이 있음. - 일반경비원 신입교육 이수증 소지
약점	- 장기 미취업, 팔꿈치 관절염 및 치아 손상(입을 벌리지 않아 발음이 부정확함) 으로 면접 및 채용에 장애요인이 될 수 있음.



타인을 알아가는 시간	- 의사소통교육 : 자존감 향상, 일치적 대화법, 나 전달법 등을 통해 건강한 의사 소통 방법 안내 - CS교육 : 인사, 표정, 자세, 화법 등 다양한 소통방법에 대해 강의하고 실습	외부강사
직업을 알아가는 시간	- 취업특강 : 자기탐색, 구직서류 작성법, 취업정보, 면접기법 등 구직 역량을 강화하기 위한 강의 및 실습 - 직업세계의 변화 : 직업의 탄생과 소멸, 직업의 변화 이유, 다양한 삶의 모습 안내를 통해 직업에 대한 시야를 확장시킴	Gateway 담당자, 외부강사
미래를 알아가는 시간	- 나의 생애 조망하기 : 중장년의 특성 이해, 일과 인생의 의미, 삶의 가치 탐색 - 버킷리스트 작성 : 생활고로 잊고 살았던 나의 꿈을 다시 생각해보며 자활에 대한 의지를 다짐	사례관리 담당자, 외부강사
자활기초 교육	- 자활사례관리, 자활기업 창업, 희망/내일키움 통장 안내 : 참여주민이 알고 있어야 할 자활사업 전반에 대한 안내 및 문답시간 - 재무교육 : 채무문제뿐만 아니라 소비패턴 파악, 생애설계 등을 통해 올바른 지출을 위한 계획을 세우는 시간	자활근로사업 담당자, 사례관리팀담당자
소양교육	- 통합공예 : 다양한 공예품을 만들어보며 숨어있던 나를 표현해 볼 수 있음 - 인문학 : 인문학을 통해 나의 가치를 발견하고 나만의 장점을 발견하는 시간 - 생활법률, 안전관리교육	부서장, 외부강사
영상시청	- 강연100도씨 자활성공자 영상 : 자활사업을 통해 성공한 참여주민의 스토리를 간접 경험해보며 '나도 성공할 수 있는 방법이 있다'는 자신감과 가능성을 보여 주어 자활에 대한 막연한 생각을 구체적으로 바꿀 수 있도록 지지하는 시간	Gateway 담당자

4) 교육방법

- 신규 참여주민을 대상으로 3주 과정이 진행되며 외부강사, 부서장, 사례관리팀, 자활근로사업 담당자 모두가 강의에 참여함으로써 다양한 시각에서 참여주민을 관찰하고 이는 사례관리회의시 유용한 정보를 공유할 수 있음.

1) '함께 성장함으로 세상을 아름답게 한다'는 사상지역자활센터 비전에서 착안하여 교육을 통해 모든 실무자와 참여주민이 함께 성장해갈 수 있다는 의미의 기초자활 + 취/창업 교육이 결합된 우리센터 고유의 프로그램이다.

4) 교육프로그램 사진

	
<p>오리엔테이션/ 빗장열기</p>	<p>건강관리</p>
	
<p>인문학 교육</p>	<p>미술치료</p>
	
<p>재무교육 &amp; 생애설계</p>	<p>모의면접</p>

6. 계획수립

1) 목표

- 참여자 개개인의 개별적인 욕구 및 자활역량에 따른 합의된 자활계획 수립

2) 내용

- 계획수립은 참여자의 강점과 의지를 중심으로 우선순위를 정하며 센터에서 지원 또는 연계 가능한 서비스에 대해 계획하여 합의

IAP	강점	일을 하는데 두려움이 없음	상담사 의견	성실함, 취업의지가 높음
	약점	내성적, 적응이 늦은 편	상담사 의견	건강문제(오른팔 근력)
	단기목표	취업하여 1년이상 근속하기		
	장기목표	더 나은 곳으로 이사하기		
	합의된 경로	이력서 작성, 정보제공 등 구직활동을 위한 지원		
ISP	▷ 1순위 : 취업			
	제시된 욕구	합의된 목표	제공서비스	실행기간
	경제적 어려움	경비직 취업	이력서지원, 취업교육, 동행면접 등	2.28 ~ 3.31
	▷ 2순위 : 의료서비스(앞니 손상 치료)			
사례관리 회의	제시된 욕구	합의된 목표	제공서비스	실행기간
	치아 복원	치아 치료	복지관, 주민센터 치아지원 연계	2.28 ~ 3.31
	<p>- 구성: 사례관리팀, 자활사업팀, 부서장</p> <p>- 참여주민의 기본정보, 강점, 자활장애 요인, IAP 등의 정보를 바탕으로 적절한 자활지원 계획을 논의 함.</p> <p>- 박00씨의 구직욕구가 높으나 계속된 실패로 자신감이 하락되어 있음 → 취업지원에 앞서 성공의 경험을 할 수 있도록 작은 목표를 세워 달성하도록 지원.</p>			



3) 상담방법

- 달성가능성이 높은 목표설정은 성취의 기쁨을 느끼는 동시에 자존감을 향상시키는 효과를 가져올 수 있음.

- 실습예정자, 사례관리지원자의 경우 계획 설정시 담당자(사업단/사례관리자)와의 상담을 즉시 연계하여 빠른 실천을 도와 외부의 부정확한 정보유입을 사전에 차단함.

7. 실행 및 점검

1) 목표

- ISP에 따른 목표달성을 위한 서비스 지원, 세부적인 점검 및 재사정

2) 내용

- 자활계획에 따라 자활프로그램 지원, 복지서비스 자원연계, 모니터링, 재사정 등 다양한 활동을 지원

<p>관점 및 이론</p>	<p>- 강점관점, 임파워먼트 - 자활계획 실행시 가장 중점을 두는 부분은 참여주민의 감정을 최대한 활용하여 본인 스스로 자신의 문제와 장애물들을 깨닫고 해결해 나갈 수 있도록 지원하는 것임. 즉 참여주민에게 주어진 환경을 스스로 개선할 수 있는 힘을 키우고 자기주장과 발언을 할 수 있는 기회를 가지도록 함. - 대상자 박00씨 또한 잦은 구직실패로 인해 낮아진 자존감을 상담과 교육을 통해 스스로 향상되어질 수 있도록 지지하고 대상자 스스로 본인이 가진 장점을 찾고 자활 활동시 그것을 최대한 발휘할 수 있도록 지원함.</p>
<p>개입전략</p>	<p>- 구직의욕이 높고 취업에 대한 동기가 확실한 대상자이므로 구직일정은 스스로 계획 할 수 있도록 지지하고 본인 요청시 동행면접 진행 및 취업추천서 발송등의 보조 역할을 지원하도록 계획함.</p>
<p>지원내용</p>	<p>▷ 1순위 : 취업</p> <p>① 취업욕구조사 : 구직활동 전 구체적인 취업희망조건에 대해 작성하고 공유함. ② 구직활동일지 : 매일 구직 활동한 정보를 작성함으로써 구직동기를 강화하고 변화하는 직업정보를 스스로 확인할 수 있는 계기가 됨. ③ 이력서클리닉 : 이력서 및 자기소개서 클리닉을 통해 구직기술을 향상시킴. ④ 구인처 알선 : 상담, 취업욕구조사, 구직활동일지를 토대로 구인처를 알선함. ⑤ 동행면접 : 면접시에는 대상자에 대한 직접적인 이야기는 피하고 기관소개 및 알선에 대해서만 언급, 면접 후 피드백에 효과적. ⑥ 취업추천서 발송 : 동일경력 이 적은 대상자에 적합하며 대상자의 장점을 부각. ⑦ 채용박람회 동행 : 다른 구직자들을 만날 수 있는 기회가 되며 면접에 대한 부담감을 줄일 수 있음.</p> <p style="text-align: center;">〈 구직활동 서류 〉</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>▷ 2순위 : 의료서비스 (앞니 손상 치료)</p> <p>① 사상구 복지관 및 주민센터 의뢰 ② 치아손상으로 인해 영양상의 문제가 발생하거나 일상생활에 문제가 있는 상태가 아니므로 지원이 불가능함을 확인함. 추후 서비스 지원 가능할 시 연계하기로 함.</p>

모니터링	- 취업활동일지 작성 및 상담을 통해 수시로 활동에 대한 공유 및 피드백 제공 - 월 1회 자활근로활동 평가서를 통해 참여자 변화 확인
재사정	- 게이트웨이 참여 2개월간 대부분 서류전형에는 합격하였으나 면접에서 미채용됨. - 문제점 파악 : 구부정한 자세, 치아손상으로 스스로 입을 적게 벌려 발음이 부정확함 → 체격이 왜소한 데다 자신감이 없어 보임. - 계획 : 모의면접 진행. 취업추천서 발송으로 참여주민에 대한 신뢰도를 높임. 1개월 연장 지원 논의
사례회의	- 주1회 팀회의/ 월1회 통합사례회의를 통해 현황을 공유하고 슈퍼비전을 받음. - 대상자의 취업의지, 적극적인 구직활동이 확인되므로 1개월 연장하여 지원함을 결정함.(2+1)

3) 상담방법

- 자기이해를 위해 다양한 직업심리검사를 사용할 수 있지만 50세 이상 중장년층의 경우 흥미에 따른 직업을 추천해주는 직업선호도 검사보다는 구직자의 현재 상황이나 상태를 확인할 수 있는 직업가치관검사나 구직준비도검사를 활용하는 것이 더 적합함.
- ‘최소한의 구직활동’을 합의하여 매일 구인처를 탐색해봄으로써 참여주민의 구직동기를 강화시킬 수 있음.  
ex) 일 3곳이상 채용정보 탐색, 1곳이상 이력서 제출, 주 1회이상 면접, 기초자활 및 취업교육 참여



8. 평가 및 종결평가 및 종결

1) 목표

- 자활목표의 달성여부 확인, 사후관리 계획 설정

2) 내용

- 대면을 통해 참여자와 합의하에 목표달성 정도를 확인하고 종결을 결정함

취업	- 2017.05.01. 아파트 경비직으로 취업 성공.
----	--------------------------------

의료 서비스	- 타기관 연계 결과 앞니 손상이 영양문제나 일상생활에 문제를 일으키지는 않아 지원이 불가능하므로 추후 근로 수입을 통해 치료하기로 함. - 치료계획: 임플란트 비용 200만원/ 치료비로 매월 20만원 저축, 1년이내 치료
사후관리 계획	- 최소 1년간 사후관리가 진행됨을 안내하고 근속을 독려함. - 사업장 방문, 채용담당자 대면상담, 일자리나눔 모범기업 현판식

3) 상담방법

- 미달성한 목표에 대해서도 앞으로 어떻게 해결할 것인지에 대해 논의하여 사후관리중에도 지원할 수 있는 부분은 추후 정보를 제공하도록 함

8. 사후관리

1) 목표

- 사후관리 계획에 따른 진행상황 확인, 근로유지 모니터링 및 서비스 요구에 대응

2) 내용

- 달성된 성과유지 및 새로운 문제 상황에 대처할 수 있도록 대면/유선 등의 방법을 통해 최소 6개월~1년 이상 진행

일자	방법	내용	일자	방법	내용
05.03	유선	첫 근무 소감 확인	7.18	유선	애로사항 확인
05.11	유선	애로사항 확인	8.21	내방	직장적응 상담
05.17	방문	사업장 방문 (관리소장 면담)	9.28	유선	근로확인 및 명절인사
06.14	방문	일자리나눔 모범기업 현판식	-	-	-

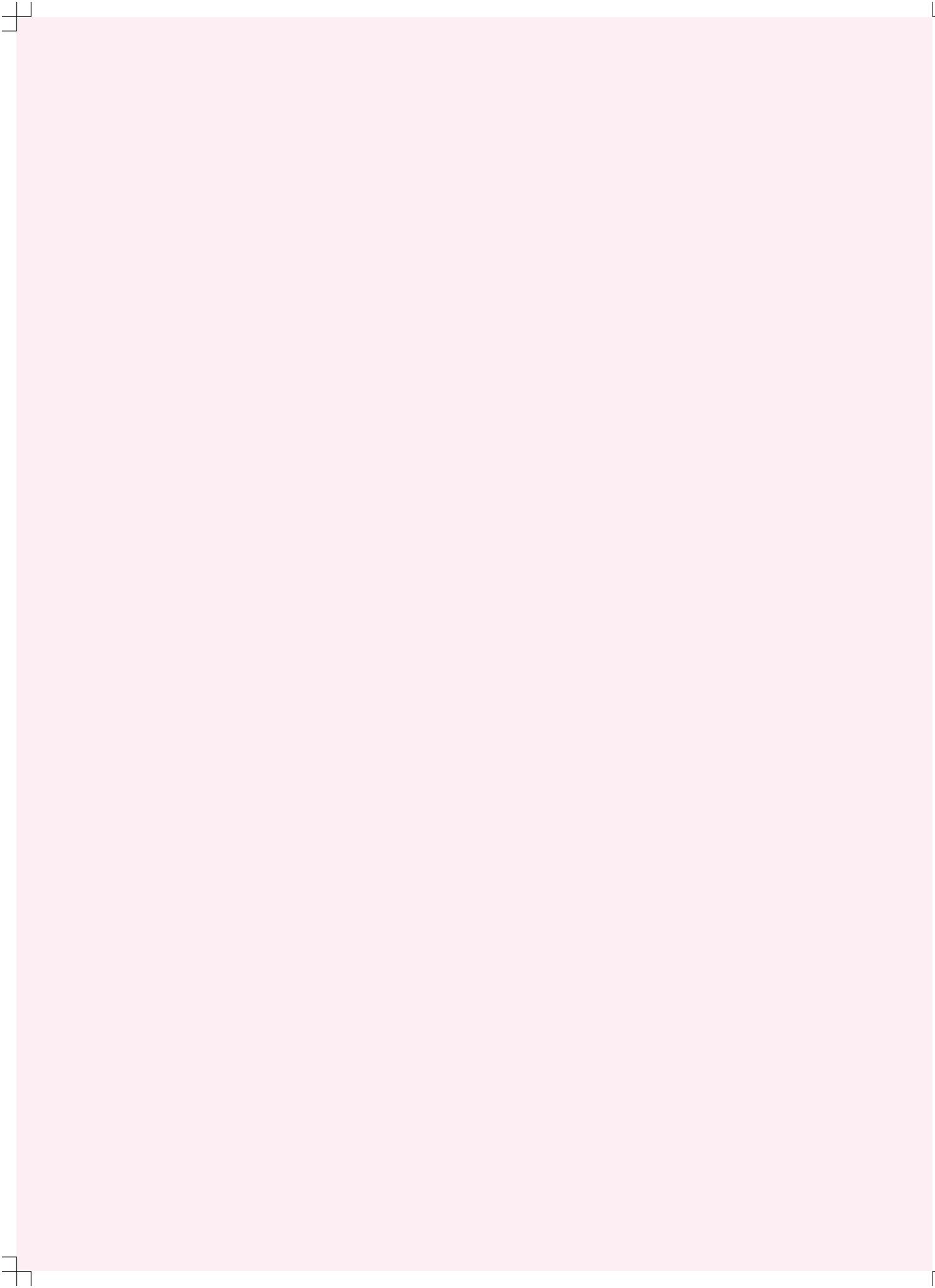
3) 일자리 나눔 모범기업 현판식

- 자활사업 참여주민을 채용한 기업에 현판을 증정함으로써 양질의 취업처를 확보하고 추가 고용의 기회를 얻을 수 있음. 또한 사업체와의 업무효율성을 높이고 지역사회 자원을 보다 효과적으로 확보할 수 있는 계기를 마련함.



조건부수급자로 중학교에 다니는 아들은 홀로 키우던 내담자는 특유의 모성애와 열정으로 늦은 나이였지만 주택관리사 시험에 도전하였고 여러번 낙방 끝에 결국은 합격하여 당시 아파트 관리사무소 일반직원으로 취업하였던 기억이 있다. 이후에도 1년정도 전화와 안부문자를 주고 받다가 연락이 끊겼었는데 그 내담자가 관리소장까지 역량을 키워 누군가를 채용할 수 있는 위치에 있는 것을 보니 뿌듯함을 넘어 감격스럽기까지 했다.

“가장 힘들 때 선생님을 만났었는데 말 한마디가 정말 많은 힘이 되었고 지금도 그때 생각하면 너무 감사한 마음이 듭니다.”라는 그 분의 말과 내가 지원하였던 내담자가 채용담당자가 되어 다시 내 내담자를 채용하는 신선한 경험에 다시 한번 자활에 대한 의미를 생각해보는 계기가 되었다. 언젠가 박00씨도, 혹은 다른 참여 주민들도 얼마든지 인생이 바뀔 수 있다는 희망을 가지고 그 분들에게 그 희망을 온전히 전달하는 Gateway 담당자가 될 것이다.



## 장려상

### 부천소사지역자활센터

#### I. 필수 기술

##### 1. 사례 선정 이유

사례대상자인 김○○氏는 북한이탈주민 한부모 여성가장으로서 두 자녀를 양육하고 있는 수급자이다.

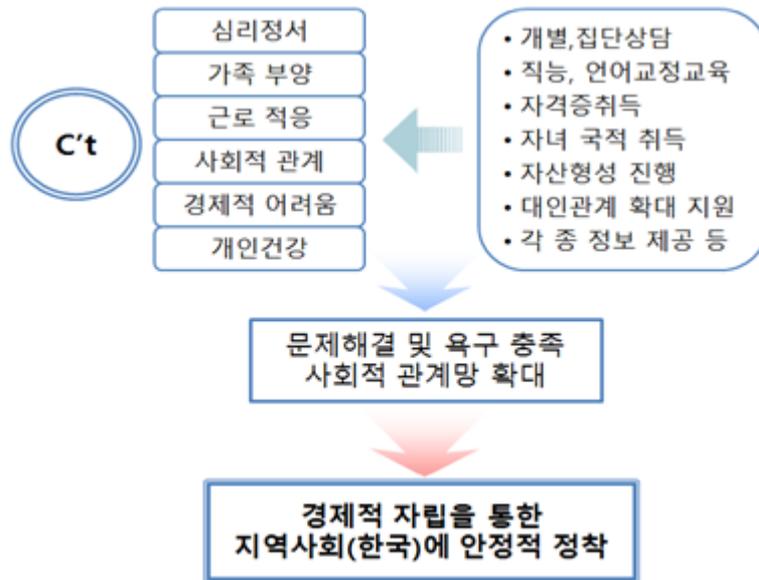
탈북인으로 호적에 올리지 못하여 자녀의 신변 위협을 받고 있는 상태에서 한국 입국을 하였다.

참여 초기당시 경제적인 어려움, 북한에서의 수술 부작용으로 인한 언어소통의 어려움(북한 사투리 및 부정확 발음), 이로 인한 대인관계 불안 등이 있었다. 또 자녀의 한국 국적 취득과 교육 및 보호 등 양육의 어려움과 개인의 정서적 신체적 건강문제 등이 있었다. 무엇보다도 목숨을 걸고 온 한국에서의 안정적 정착과 자립에 대한 불안을 가지고 있었으며, 사회적 관계망이 하나센터를 제외하고는 전무한 상태였다.

그래서 사례대상자 개인과 가족을 중심으로 자신의 내부 및 주위 자원과 도구를 확장하려는 의도이자 과정한 임파워먼트 관점을 토대로 하였다. 특히, 사례대상자가 강점으로 가지고 있는 손기술과 재봉기술 등의 잠재력을 높여 경제적, 사회적 문제를 해결하고자 하였으며, 목표인 자립과 한국사회의 안정적 정착을 할 수 있는 능력을 향상시키는데 초점을 두었다. 또한 사례관리자는 정보제공, 조정, 연계, 상담 등의 역할을 통해 개인의 목표 달성을 지원하였다.

사례대상자 개인이 가지고 있는 여러 가지 경험과 잠재적인 가능성, 그리고 한국 사회에 대한 열린 기회를 잘 활용할 수 있도록 지원하였고, 이를 통해 현재는 초기 참여보다 자녀양육의 안정, 대인관계 확대, 경제적 활동 안정, 사회관계망 등이 확대되었다.

자활에서 중요 목표인 자립과 자활을 지원함에 있어 본 사례는 개인의 역량 강화 임파워먼트 관점의 사례 관리 표본적 모델이며, 사례관리자의 다양한 역할과 사업단 담당자와의 효과적인 협업을 통해 경제적 자립 목표를 달성할 수 있는 기반을 마련한 사례이다.



2. 사례관리 과정

1) 초기상담

■ 참여주민 기본사항

성명(나이)	김○○(만47세)	초기상담날짜	2015.10.14
대상특성	북한이탈주민	참여경로	타기관 의뢰
가구형태	한부모가구	수급유형	일반수급
학력	대졸-전기공학/북한	직업이력	선반공장8년, 봉제공장2년 외

■ 초기상담 당시 주요사항

구분	내용
가족사항	자녀 3명(동거: 15세/여-대안학교 재학, 2세/여-어린이집 대기, 첫째자녀 비동거)
경제사항	생계급여 약100만원, 부채없음
주거형태	LH국민임대주택(보증금 1,280만원/ 월세 22만원)
건강상태	보통(잡은 두통, 북한에 있을 때 유방암 수술)
희망사업단	사회서비스형 수미인사업단(북한이탈주민 대상 사업단)
주요욕구	대한민국 정착, 본인과 자녀들의 적응, 자녀의 국적 문제 해결, 자격증 취득 외

■ 초기상담에 대한 사례관리자의 실천 내용

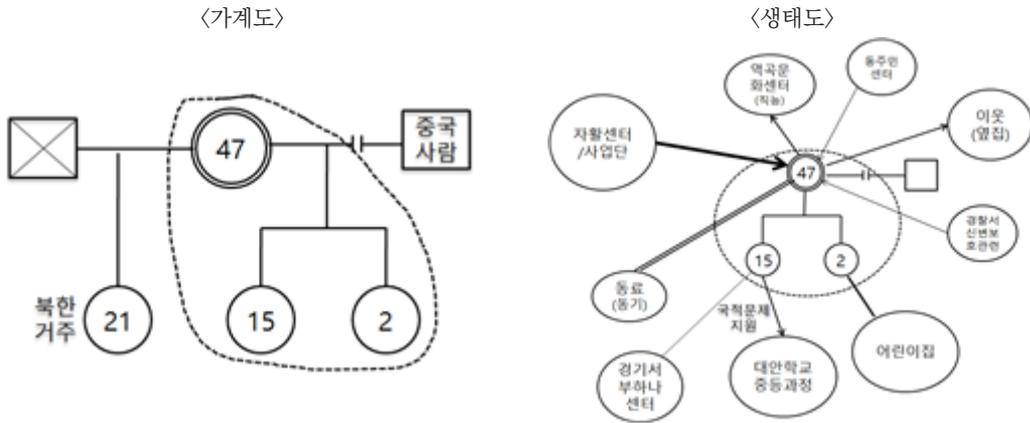
: 초기상담 당시 경직된 상태로 불안한 모습을 보였고, 상담자의 질문에 조심스러운 답변을 하였다. 대한민국에서의 근로경험이 전혀 없어 자활 참여 적응에 대해 자신 없는 태도를 보이기도 하였지만, 자활사업에 대한 자세한 안내 및 정보제공을 통해 참여를 결정하였다.

낯선 사람에게 자신의 문제를 노출해야 하는 부담과 불안을 해소시키기 위해 다양한 정보제공을 통한 신뢰구축에 초점을 맞춰 진행하였다.

■ 활용도구

- ① 초기상담카드 ② 기본면접기록지 ③ 개인정보수집·이용 동의서 ④ 가계도 ⑤ 구직지원검사결과표

2) 사정단계



가) 문제 및 욕구사정

영역	문제사정	C't의 욕구	우선순위
심리 정서	- 새로운 환경 적응에 대한 불안감	- 새로운 환경 적응에 대한 불안감 해소	1
	- 양육 부담으로 인한 스트레스	- 양육 스트레스 해소	15
가족	- 둘째자녀(15세)의 학교 적응에 대한 불안감	- 자녀의 학교 환경에 대한 적응	3
	- 셋째자녀(3세)의 어린이집 적응에 대한 불안감	- 자녀의 어린이집 적응	2
	- 어린이집이 쉬거나 아이가 아플 때 맡길 곳 없음	- 미취학 자녀의 보육	7
	- 둘째자녀에게 대한민국 국적이 없음	- 둘째자녀의 대한민국 국적 해결	6
근로	- 대한민국에서의 근로경험 없음	- 자활근로 적응(근태, 동료관계 등)	4
	- 무슨 일을 해야 할지 잘 모르겠음	- 직업 탐색 및 취·창업 진로결정	16
	- 자격증이 하나도 없음	- 취업에 필요한 기술자격증 취득	9

사회적 관계	- 북한사투리와 수술 후유증으로 인해 말투가 어눌하여 의사소통이 잘 안됨	- 원활한 의사소통을 위한 북한사투리 언어교정	11
	- 사람들의 선입견, 문화적 차이가 있을까 두려움	- 사람들과의 원활한 의사소통	13
	- 부천에 아는 사람이 없어 도움 받을 곳이 없음	- 자활센터 내 사람들과 관계형성	12
경제	- 보험료, 주거비 등의 고정 지출이 부담됨	- 기초생활 해결	5
	- 저축한 돈이 없어 생활에 여유가 없음	- 매월 저축을 통한 목돈 마련	8
건강	- 잦은 두통, 위염, 식도염, 소화불량 외	- 아프지 않고 건강상태 유지	10
	- 노산(46세 출산)으로 인한 체력저하 및 피로감	- 건강관리	14

나) 강점 및 자원사정

영역	강점	자원
심리 정서	- 긍정적인 사고 (문제를 바라보는 C't의 태도)	- 교회출석을 통한 신앙생활
가족	- 자녀에 대한 적극적인 양육태도	- 둘째자녀(15세)가 막내(3세)를 잘 돌봄 - 두 자녀의 사이가 좋음 - 남북하나재단에서 실시하는 대한민국 정착 프로그램
근로	- 손재주가 좋음. 미싱을 다룰 수 있음	- 직업경험: 봉제공장 2년 / 선반공장 8년 - 남북하나재단 지원 자활근로사업 참여
사회적 관계	- 긍정적 대인관계(붙임성이 좋음)	- 친절하게 지역정보를 알려주는 옆집 이웃이 있음 - 자활사업단 동료 - 남북하나재단에서 실시하는 대한민국 정착 프로그램 - 부천소사경찰서 보안협력과 담당보호관의 정기적 연락
경제	- 생활력이 강함 - 부채가 없음	- 거주지가 안정적임(LH국민임대주택) - 북한이탈주민을 위한 자산형성프로그램이 있음
건강	- 특별한 질병은 없음	- 한부모 여성가장 대상 건강 예방프로그램 다수 있음

다) 주요 활용 척도

no	도구명	세부내용
1	개인별 기초욕구조사	건강, 가족관계 및 돌봄, 사회적 관계, 가정 경제, 자활근로 참여, 향후 자립방향 등의 6가지 영역, 43문항으로 이루어진 욕구조사지를 활용하여 개인의 욕구에 대해 객관적으로 사정함. 초기 사정 시 조사하며, 매년 3-4월 중 재사정의 도구로 활용하고 있음. 1년 단위로 참여주민의 욕구 및 환경 변화여부를 점검하고 계획수립에 반영하도록 하며, 문항에서 발견되지 못한 욕구는 사례관리자가 개별 심층상담을 통해 확인하고 있음.
2	사회정서적 고독감척도	총 15문항으로 구성되어 있으며, 45점 만점에서 29점 이상인 경우 '상당히 고독감을 느끼고 있으며 상담이 필요하다.'고 볼 수 있음. C't는 검사결과 33점으로 확인되었으며, 검사 결과를 토대로 상담을 진행한 결과 '새로운 환경 적응에 대한 불안감'을 확인할 수 있었음. 이에 환경 적응 시까지 사례관리자의 꾸준한 심리정서 지지가 필요하다고 사료되었음.
3	일반정신건강 척도(GHQ)	총 18문항으로 구성되어 있으며, 72점 만점에 40점 이상인 경우 '심리적 불안감이 매우 크며 상담이 필요하다.'고 볼 수 있음. C't는 검사결과 50점으로 확인되었으며, 이 척도 역시 사회정서적고독감척도와 유사한 것으로 판단되어 C't가 환경적응을 통한 심리적 안정이 이루어질 수 있도록 사례관리자의 개입이 필요하다고 사료되었음.
4	자아존중감 척도	총 10문항으로 구성되어 있으며, 40점 만점에 30점 이상인 경우 '자아존중감이 높음'으로 볼 수 있음. C't는 검사결과 35점으로 자아존중감이 매우 높게 확인 되었고, 어려운 환경 가운데에서도 이를 극복할 수 있는 내적역량이라고 판단되었음. 이러한 강점을 활용하여 지속적인 적응과 근로의 동기부여를 통해 스스로의 힘을 발휘하여 과업에 달성할 수 있도록 지지의 중요성을 확인할 수 있었음.

■ 사정단계에 대한 사례관리자의 실천 내용

: 본 센터에서는 개인별 기초욕구조사를 통해 생활영역 전반의 총체적 욕구를 확인하여 기초사정 및 재사정을 진행하고 있다. 2015년 10월 초기사정 당시 C't는 6가지 욕구영역에서 16개나 되는 다양한 욕구를 발견하였다. 이중 시급하고 중요하게 해결되어야 할 욕구에 대해 C't 스스로가 우선순위를 결정하였고, C't의 문제해결에 도움이 되고 개인의 능력을 활용할 수 있도록 강점과 자원을 함께 사정하였다.

■ 활용도구 및 자료

- ① 자활사정지 ② 가계도 및 생태도 ③ 개인별기초욕구조사서 ④ 사회정서적 고독감 척도
- ⑤ 일반정신건강척도(GHQ) ⑥ 자아존중감 척도 ⑦ 상담일지 ⑧ 사례회의록

3) 계획수립

가) 자립경로계획(IAP) 수립

■ 자가진단

구분	장점	단점	잘 할수 있는 일	가장 하고 싶은 일
1회차 (2015년)	·매사에 긍정적인 성격 ·사람들과 잘 지냄 ·책임감이 있음	·대한민국에 온지 얼마 되지 않아 자신감이 없음 ·북한사투리	·바느질 ·사람들과 친해지는 것	·대한민국에서 정착 ·자활근로사업단 적응 ·자격증 취득
2회차 (2016년)	·매사에 긍정적인 성격 ·책임감이 강함 ·무엇이든 열심히 함	·북한사투리	·인견패타올 만들기 ·간단한 소품 만들기	·홈패션분야 취업 또는 옷수선집 창업
3회차 (2017년)	·매사에 긍정적인 성격 ·어려움을 잘 이겨냄	·패션양재과정 수료만 했고, 자격증은 없음 ·취업을 해야할지 창업을 해야할지 명확하지 않음(창업에 더 관심 있음) ·혼자 아이 키우는 양육부담. 막내와 자주 시간을 갖지 못함. ·두통과 만성피로	·홈패션과 양재 교육도 많이 받아 이제는 재단도 가능 (옷과 홈패션 작품을 만들 수 있음)	·홈패션분야 취업 또는 옷수선집 창업

■ 연도별 세부목표

구분	1단계	2단계	3단계
	2015.10~2016.3(6개월)	2015.10~2016.9(1년)	2015.10 ~ 2018.9(3년)
1회차 (2015년)	·대한민국 환경 적응 ·아이들 환경 적응(어린이집, 학교) ·둘째자녀 국적 취득 ·자활근로 적응 ·아이들 잘 키우기	·대한민국에서 다양한 경험, 활동 ·성실하게 자활근로 참여 ·기술교육 받기 ·적금 들기 ·사람들과 잘 지내기 ·직업종류 알아보기 ·아이들 잘 키우기	·기술 자격증 취득 ·성실하게 자활근로 참여 ·취업처 알아보기 ·아이들 잘 키우기
	2016.4~9(6개월)	2016.4~2017.3(1년)	2016.4~2018.12 (약3년/종결시까지)
2회차 (2016년) 2회차 (2016년)	·둘째자녀 국적 취득 ·성실하게 자활근로 참여 ·패션양재과정 교육 ·미래행복통장 가입 ·홈패션 박람회 가보기 ·아이들 잘 키우기	·패션양재 사별과정 완료 ·다양한 사회활동 하기 ·성실하게 자활근로 참여 ·아이들 잘 키우기	·패션양재 자격증 취득 ·취업 또는 자활기업 참여 결정 ·성실하게 자활근로 참여 ·아이들 잘 키우기

	단기목표(1년 이내)	장기목표(3년 이내)
3회차 (2017년)	·패션양재 포트폴리오 제출 및 자격증 취득	·운전면허 자격증, 컴퓨터 자격증 취득하기
3회차 (2017년)	·성실하게 자활근로 하기 ·아이들 잘 키우기	·홈패션 관련분야 자활기업 창업 또는 외부 취업 ·미래행복통장 완납을 통한 목돈 마련하기

■ 자립경로계획(IAP)에 대한 사례관리자의 실천 내용

: C't 본인 스스로 IAP 양식 작성을 어려워하여 사례관리자는 IAP 샘플을 제공하여 작성법을 숙지하게 하였고, 각 문항에 대한 정보제공과 의미를 충분히 안내하여 IAP 작성에 대한 이해도를 높였다. 시급하고 중요하게 우선적으로 해결해야 할 욕구를 구체화하여 개인의 목표가 수립되도록 하였으며, 계획 수립을 스스로 정하는 것에 대한 자기결정권과 정한 목표의 실행에 대한 책임성을 강조하였다.

■ 활용도구

- ① 자립경로계획서(IAP) ② IAP 샘플 주 용어 정보제공 등

나) 자활지원계획(ISP) 수립

구분	기간별 세부목표	실행계획	실행기간
단기목표	·환경 적응을 위한 심리-정서지지	·적응관련상담 및 미술치료프로그램	6개월 이내
	·자녀의 어린이집 입소 및 적응 직원	·적응기간 동안 근태조정 ·하원 후 센터 내 키즈카페 이용	
	·자녀의 대한민국 국적 취득	·경기서부하나센터 법률서비스 이용	
	·자활근로 적응	·수미인사업단 배치	
중기목표	·북한사투리 언어교정	·남북하나재단 정착프로그램 참여	1년 이내
	·관심직업분야 탐색	·사업관련분야 선진지 및 박람회 견학	
	·사람들과 관계형성을 위한 활동	·경기사회복지공동모금회 여가동아리 참여	
	·양육부담 및 스트레스 해소를 위한 정서지원	·정서지원프로그램 연계	
	·건강유지 및 예방	·한부모여성종합건강검진 연계	
장기목표	·자활근로 지속 참여를 통한 정기소득 발생	·자활근로 성실 참여	3년 이내
	·북한이탈주민 자산형성통장 가입 및 매월 35만원 성실납부	·미래행복통장 가입 ·정기상담(점검)	
	·3년 이내 사업관련 자격증 취득	·교육기관 연계	
	·홈패션 관련분야 취업 또는 자활기업 창업	·정기상담(정보제공)	

**자활근로를 통한 최종목표는?**

**지역사회(한국)에 안정적으로 정착하여 창업을 통해 경제적 자립을 이루는 것**

■ 자활지원계획(ISP)에 대한 사례관리자의 실천 내용

: 사정단계에서 발견된 C't의 욕구와 IAP를 통해 작성된 목표를 기반으로 자립지원 계획을 세웠다. C't가 기관에 지원 요청하는 부분, 기관차원에서 개입 가능한 부분을 6개월 이내에 실행되어야 할 단기목표부터 자활참여기간인 3년 이내에 진행되어야 할 장기목표까지 순차적으로 자립 지원 목표를 설정하였다.

특히 우리기관 차원의 자원부족으로 인한 한계부분에서는 경기서부하나센터, 하나재단, 전문교육기관 등의 외부자원을 적극 활용하고자 하였으며, 활동계획에 대한 C't의 합의동의를 통해 본인의 참여의지를 높이고자 하였다.

■ 활용도구

- ① 자활지원계획서(ISP) / 활동계획에 대한 C't와의 합의·동의 포함 ② 상담일지

4) 실행 및 점검

가) 사례실행 내용

■ 심리·정서 영역의 실행

진행시기	세부내용
2015.10~현재	·정기적인 개별상담 : 환경적응을 위한 심리·정서지지, 정보제공 등에 관한 상담
2015.11~12	·정서지원 미술치료집단프로그램(총 3회기) : 감정카드, 콜라주 등 다양한 미술치료기법을 활용하여 역경의 마음을 만지고, 삶의 목표를 재설정하는 긍정적인 동기부여 제공
2017.4	·북한이탈주민 정서지원프로그램 - 제주도 여행(2박 3일) : 외부 후원금을 확보하여 사업단 내에서 근로의욕고취와 정서지원을 위한 여행 프로그램을 진행하였으며, C't의 경우 미취학자녀를 동반하여 아이와 함께 보내는 시간을 통해 자녀와의 유대관계 향상을 도모하였음

■ 가족영역의 실행

진행시기	세부내용
2015.10~현재	·미취학자녀의 어린이집 입소 및 적응지원 : 어린이집 적응기간 동안 일찍 귀가하는 자녀를 위해 하원 후 센터 내 키즈카페 내의 보육을 활용하였으며, 자녀가 아프거나 어린이집 휴원 시 근태를 조정하여 보육할 수 있는 환경기반을 마련하였음.
2016.06	·자녀의 대한민국 국적 취득 : 탈북이후 둘째자녀의 국적이 해결되지 않아 대한민국 정착에 걸림돌로 작용하고 있었으며, 이를 해결하기 위한 C't의 노력들을 적극 지지하고, 행정처리를 지원하였음.
2017.05	·가족영화관람을 위한 문화상품권 지원 : 자녀와 함께 시간을 보내고 싶은 C't의 욕구를 확인하여 문화소외계층의 문화 예술 체험 기회를 제공하는 자원을 연계하였음.

■ 근로영역의 실행

진행시기	세부내용
2015.11~현재	·소양교육 다수 참여 : 합리적 금융소비교육 외 27개의 교육 참여
2015.11 ~2016.03	·홈패션 전과정 수료(초급~사범과정) : 기술교육에 대한 욕구와 기초 바느질이 가능 하였던 점을 고려하여 사업단 배치 후 홈패션 초급과정부터 교육을 진행하였음. C't의 관심도가 높고 소질부분을 발견하여 소품제작을 전반적으로 다루는 홈패션 전과정을 5개월의 기간동안 수료하였음
2016.03 ~2016.12	·패션양재 전과정 수료(초급~사범과정) : 난이도가 높은 패션양재 사범과정까지 수료가 완료되었고, 옷의 수선은 물론 재단까지 가능하게 되었음. 사업단 내에서 반장 역할을 하며 가방, 인견패타올 등의 다양한 생상품 제작을 주도적으로 하고 있고, 사업단 내에서 다른 동료들에게 기술을 전수 할 정도로 기술력이 매우 향상 되었음
2016.04~현재	·사업단 생상품 판매를 위한 각종 행사 부스운영 : 부천·시흥사회적경제 페스티벌, 남북어울림한마당 외의 다수 지역 판매행사에 참여하고 있으며, 고객응대, 판매기술 등이 향상되었음
2016.05	·사업단워크숍-북한이탈주민 창업성공사례업체(바느질이야기) 방문 : 양재·수선 등의 자격증을 취득하여 강사활동, 수선집을 운영하는 대한민국 정착이 선공적으로 이루어진 북한이탈주민의 업체를 방문하여 창업과정에 대한 전반적인 설명을 듣고 자립에 대한 동기부여가 되었음
2016.06	·사업단워크숍-서울국제핸드메이드페어 방문 : 홈패션, 양재 분야도 단순소품, 옷 제작이나 수선만 있는 것이 아니라 다양한 분야와 아이템이 있는 것에 대해 향후 진로방향을 고민하는 계기가 되었음.

2017 복지-고용-금융 자활사례관리 우수사례

2016.07~현재	·부천시 진로체험학교 홈패션 디자이너 과정 강사 활동 : 그동안의 습득한 기술을 활용하여 중학생 대상 강의(미싱 기초 및 소품만들기 교육)를 진행하였음.
2016.11	·전국 우수자활생산품 경진대회 '은상' 수상 : 사업단내 주력상품인 인견패타올의 품질을 인정받아 전국 자활센터의 생산품과의 경진을 통해 '은상' 수상의 쾌거를 이루어 자신감이 더욱 향상 되었음.
2017.01~현재	·패션양재 자격증 취득 포트폴리오 과제 진행중 : 홈패션 및 패션양재의 전과정을 수료하여 패션양재 자격증을 취득에 도전할 수 있는 자격이 되었고, 그동안의 작품 사진과 과정을 수집하여 포트폴리오 제출만 남은 상황임. 문화센터에서 강사활동을 제안받을 정도로 기술력을 인정 받고 있음.

■ 사회적관계영역의 실행

진행시기	세부내용
2016.01	·MBTI를 통한 의사소통 집단프로그램 :사업단 참여주민 상호간의 이해 증진을 위한 MBTI 성격유형 검사 진행
2016.03~12	·경기사회복지공동모금회 지원사업 '희망날개달기' 프로젝트 :여가동아리 활동, 재능기부형태의 지역사회 복지기관 봉사활동 외
2016.04~05	·언어교정 스피치 교육 :상황별 대화, 발성훈련, 표준화법, 구사훈련 외
2016.06	·의사소통 집단프로그램 '나+너=우리' : 나를 이해하고 상대방을 알아가며, 사업단 속에서의 효과적인 의사소통과 대인관계 형성을 통해 자활근로에 원활하게 참여하고자 함

■ 경제영역의 실행

진행시기	세부내용
2016.05~현재	·미래행복통장 가입 및 성실납부를 통한 목돈마련 : 근로소득이 있는 입국 5년 이내의 북한이탈주민 자산형성통장 : 정부의 1:1 매칭과 더불어 추가 지원금 있음

■ 건강영역의 실행

진행시기	세부내용
2017.07	·한부모여성가장 종합건강검진 진행 : 건강으로 인한 근로단절을 위해 예방차원의 종합건강검진을 진행함
2017.08	·한부모여성가장 정밀검진 진행(뇌 MRI촬영) : 1차 종합건강검진의 뇌 CT촬영을 통해 뇌경색이 의심되어 2차 검진 진행되었으나 다행히 질병은 발견되지 않았고 지속적으로 정기 건강관리에 대한 의사소견이 있었음

나) 자원활용 목록

구분	자원명	세부내용
심리·정서 영역	사례관리팀	정기상담, 집단프로그램(미술치료) 외
	내부자원	정서지원프로그램(제주도 여행)
	수미인사업단	정서지원프로그램(제주도 여행) 계획 및 실행
가족영역	장난감재활용사업단	미취학자녀의 어린이집 적응 지원 / 센터 내 키즈카페 보육
	경기서부하나센터	자녀의 대한민국 국적 취득을 위한 법률서비스 제공
	부천희망재단	가족영화관람을 위한 문화상품권 지원
근로영역	지역 내 다수 교육기관	소양교육 진행
	한국문화센터 역곡지부	홈패션 및 패션양재 기술교육 진행
	부천·시흥사회 적경제페스티벌 외 다수 지역행사	생산물 판매를 통한 고객응대 및 판매기술 향상
	바느질이야기	북한이탈주민 창업성공사례를 통해 자립에 대한 동기부여됨
	서울국제핸드메이드페어	홈패션, 양재의 다양한 분야와 아이템을 접하는 계기 마련
	부천시 교육청	진로체험학교의 홈패션 디자이너 과정 강의
사회적관계 영역	사례관리팀	정기상담, 집단프로그램(MBTI, 나+너=우리 프로그램) 진행
	경기사회복지공동모금회	여가동아리, 지역사회 복지기관 봉사활동 진행 등
	남북하나재단	북한이탈주민 대상 언어교정 스피치 교육 연계
경제영역	통일부	미래행복통장 가입을 통한 자산형성
건강영역	대전여민회(아름다운재단)	종합건강검진, 정밀검진(뇌MRI) 연계

■ 실행에 대한 사례관리자의 실천 내용

: IAP, ISP의 계획에 따라 실행할 수 있도록 주기적인 점검을 하였다. 사회복지 서비스 제공시에는 불필요한 서비스는 제공하지 않고 계획에 맞춘 서비스 제공에 노력하였으며, 필요한 자원의 경우 개발하여 진행하였다. 또한 사업단 담당자와 협업을 통하여 모니터링과 업무분장, 서비스 진행 등이 원활하게 이루어졌다.

■ 활용도구 및 자료

- ① 자원활용 목록 ② 상담일지 ③ 직능교육, 사회복지서비스, 사회활동 등과 관련한 목록

다) 실행에 대한 점검

■ 정기 사례회의

회차	진행일정	회의구분	주요내용
1	2015.10.18	C't 초기사정관련 사례회의	·욕구조사를 통한 사정내용 공유 및 개입방향 결정
2	2016.03.10	C't 2차 사정관련 사례회의	·팅-2016년 사례진행 공유 및 목표달성 여부 확인 ·욕구재사정의 내용 공유 및 향후 개입방향 결정
3	2017.03.27	C't 3차 사정관련 사례회의	·팅-2017년 사례진행 공유 및 목표달성 여부 확인 ·욕구재사정의 내용 공유 및 향후 개입방향 결정
4	2017.04.11	대전여민회 종합건강검진 지원 대상 선정 사례회의	·내부 신청자 중 연계대상 선정

■ 슈퍼비전

구분	수퍼바이저	진행일정	주요내용 및 역할
내부수퍼비전	센터장	내부 정기사례회의의 시 진행	사정 및 자립계획 평가, 개입방법에 대한 자문, 행정적인 지도 외
외부수퍼비전	외부	2015.12.14	복지경력 20년/현) 통일복지연구소 대표, 복지관 사무국장 역할: 북한이탈주민 지원에 대한 전문적 자문 제공

■ 점검에 대한 사례관리자의 실천 내용

: 계획 실행을 위한 정기적인 상담과 개인별 욕구조사서를 기초하여 정기적인 분석과 사례회의를 토대로 이루어졌다. 각 사례회의 때마다 슈퍼비전을 받고 이를 계획 실행에 반영하는 노력을 기울였다. 특히 사례관리팀이 놓칠 수 있는 부분에 대해 외부 슈퍼비전을 통한 전문 자문이 있었으며, 점검을 통해 재사정과 중간 종결과정이 진행되도록 하였다.

■ 활용도구

- ① 사례회의록 ② 사례의뢰서 ③ 슈퍼비전기록지 ④ 개인별 기초욕구조사지

5) 평가 및 종결

구분	기간별 세부목표	달성정도	중간종결여부
단기목표	·환경 적응을 위한 심리-정서지지	■ 달성 □ 진행중	종결
	·자녀의 어린이집 입소 및 적응 지원	■ 달성 □ 진행중	종결
	·자녀의 대한민국 국적 취득	■ 달성 □ 진행중	종결
	·자활근로 적응	■ 달성 □ 진행중	종결
중기목표	·북한사투리 언어교정	■ 달성 □ 진행중	종결
	·관심직업분야 탐색	■ 달성 □ 진행중	종결
	·사람들과 관계형성을 위한 활동	□ 달성 ■ 진행중	연장
	·양육부담 및 스트레스 해소를 위한 정서지원	□ 달성 ■ 진행중	연장
	·건강유지 및 예방	□ 달성 ■ 진행중	연장
장기목표	·자활근로 지속 참여를 통한 정기소득 발생	□ 달성 ■ 진행중	연장
	·북한이탈주민 자산형성통장 가입 및 매월 35만원 성실납부	□ 달성 ■ 진행중	연장
	·3년 이내 사업관련 자격증 취득	□ 달성 ■ 진행중	연장
	·홈패션 관련분야 취업 또는 자활기업 창업	□ 달성 ■ 진행중	연장

3. 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

가) 경제적 자립 기회 마련

- 자활근로 사업에 참여하면서 홈패션, 양재 등의 직능교육을 수료 하였고, 양재기술 사범 자격증 취득을 눈앞에 두고 있는 상황이다. 특히 교육을 이수받은 곳에서 아직 사범 자격증이 없고, 포트폴리오 작성을 통해 자격 과정이 진행중이지만 강사 제안을 받을 정도로 실력이 많이 향상되었다.

- 향상된 실력만큼이 자립 목표도 명확해져 어려운 사람들과 함께 경제적 자립을 일궈가는 자활기업 창업으로 자립 경로를 계획하여 함께 일하는 동료와 2019년 창업할 계획에 있다.

- 미래행복통장 가입한지 18개월이 지난 현재 매월 35만원을 꾸준히 적금하고 있어 3년이 만기되는 시점에는 약 2,800만원의 자산이 형성될 예정이다.

나) 심리정서적 안정

- 탈북으로 인한 심리적 트라우마와 한국 정착인 새로운 곳에 대한 심리적 불안감, 낯선 사람들에 대한 공포, 모르는 지리에 대한 걱정과 자신의 건강에 대한 염려 등이 초기에는 매우 컸으나 지금은 많은 것을 극복

하고 어느 누구보다 긍정적으로 생활하려는 의지가 강하다.

다) 양육 부담 해소

- 둘째 자녀가 대안학교에 매우 잘 적응하고 있다. 성적도 매우 우수하여 학교에서 칭찬을 많이 받고 있으며, 향후 선생님이 되는 것을 목표로 공부하고 있고 연주의 자존감도 많이 향상 되었다. 또 막내 자녀도 어린 이집에 가는 것을 매우 즐겁게 생각하고 있으며, 가끔 엄마가 일하는 곳에 놀러 와서 엄마의 사업단 동료들을 즐겁게 해주기도 한다. 올 해초 센터에서 진행했던 정서지원으로 막내자녀와 함께 갔던 제주도 여행과 관련 해서 어린이집에서 사랑을 종종하고 있다며 엄마가 매우 흐뭇해 하고 있다. 자녀를 양육하는 부담에서 완전히 해소된 것은 아니지만 가족 내 웃음이 많아져 행복하다고 한다.

라) 대인관계 확대 및 사회적 관계망 확대

- 수술후유증으로 인한 말이 어눌한 부분과 북한 사투리로 인해 대화에 잘 끼지 않으려고 했던 부분이 있었으나 언어교정 교육과 이후 자신만의 노력으로 많이 나아졌다. 지역 판매행사를 통해 열심히 판매도 하고, 진로체험학교에서 학생들을 성의 있게 지도하여 참여 학교에서도 긍정적으로 평가되고 있다.

- 초기 함께 탈북한 동료와 옆집 아주머니가 주요 사회관계망이었으나, 현재는 센터의 여러 사람들과도 잘 어울리고, 학원 강사들과도 원활한 관계를 유지하고 있으며, 2016년부터 다닌 교회 활동도 열심히 하고 있어 관계망이 많이 확대가 된 상태이다.

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

가) 상담 및 사례관리 기술의 발전

- 사례관리자가 자격증을 보유하고 있는 미술치료를 적극 활용하여 개인 및 집단의 관계 형성 도움이 되었다. 기타 사례관리의 다양한 도구를 적용해 보는 과정에서 참여주민에게도 도움이 되지만 사안별 적용에 대한 이해와 경험의 폭이 확대 되어졌다.

나) 참여주민의 협소한 사회적 관계망 확대 : 지역 자원 확보 및 기타 자원 연계 등

- 이번 사례의 경우 사회적 관계망이 매우 적은 상황에서 자활센터에 대한 의존도가 높은 상황에서 개인의 사회적 관계망을 확대시킴에 있어 주요한 요소가 바로 신뢰였다. 자활센터는 신뢰할 수 있었으나 다른 사람이나 단체에 대한 불안감이 있었기에 이를 해소하고 적응하여 보다 많은 사회적 관계망이 형성될 수 있도록 정기적인 상담과 충분한 정보제공 등으로 신뢰 형성을 기반하였다. 또한 관계망을 형성함에 있어 지리적인 위치도 중요한데, 한국 지리에 익숙하지 않은 본 사례를 위해서 집과 자활센터를 중심으로 편안한 거리를 중심으로 활동 동선을 구성하였고, 먼거리였던 언어교정 교육은 사업단 담당자와 협업하여 함께 지원을 진행하여 다른 두려움 없이 교육에 집중할 수 있도록 지원하였다.

다) 참여주민 중심의 계획수립으로 참여주민의 욕구 및 목표 성취 지원

- 언어 표현이 조금 다르고, 한국 사회에 대한 본인의 정보가 부족한 부분이 많았으나 이 부분에 대한 지원

을 하되, 전적으로 참여주민의 의지로 자립과정이 진행 될 수 있도록 하여 욕구와 목표 성취가 더 원활하였다고 판단되며, 사례관리자 및 사업담당자와 함께 보람을 느끼고있다.

#### 라) 사업담당자와의 협업을 통한 효과적이고 효율적인 사례관리

- 사업담당자의 적극적 지지를 통해 본 사례에 대한 원활한 모니터링이 있었다. 특히 자립목표의 중심에 있었던 자격증 취득, 언어교정 등의 교육 지원에 대한 참여 사업단내 소통과 업무 분장 등이 이루어 질 수 있었다. 이는 사업담당자와의 잦은 회의를 통한 정보교류와 협업이 가지고 온 성과라고 생각한다.

#### 마) 전반적으로 개인의 적응과 성장, 발전에 대한 인식의 변화

- 본 사례를 지켜보면서 불안과 두려움으로 의심이 중심되었던 초기 과정을 거쳐 잘 적응하고 성장하고 있으며, 더 큰 발전으로 이어질 것에 대한 감동과 기대가 있었다. 전반적 과정을 통해 간혹 어려운 부분도 있었으나 자활사업을 통해 무조건 성장하고 발전할 수 있다는 인식이 변화되는 계기가 되었다.

## II. 선택 기술

### 1. 정기적인 개인별 기초 욕구조사 실시

본 센터는 매년 개인별 기초 욕구조사를 토대로 참여주민의 자립지원을 준비하고 진행하고 있다.

기초 욕구조사 내용에는 개인 기초자료로 보호유형, 학력 및 경력, 주거환경, 경제현황, 가족사항과 서비스를 제공 받았던 이력과 함께, 1) 건강의 욕구(신체적, 정신적 건강문제) 10문항, 2) 가족관계 및 돌봄의 욕구(가족구성원의 갈등완화, 긍정적 관계, 보육, 간병 등) 9문항, 3) 사회적 관계의 욕구(주변인물 및 사회적 집단 내에서의 관계형성과 유지) 8문항, 4) 가정 경제의 욕구(기본적인 생활에 필요한 경제적 문제 해결 및 기본적 자산관리) 11문항, 5) 향후 자립관련 문항 4문항 등 기초내용을 제외하고 42문항으로 이루어져 있다.

개인별 기초 욕구조사는 사정(재사정)을 위한 기초 도구로 사용하고 있으며, 개별 상담, 자활지원계획(ISP) 수립, 사례회의 등을 통하여 참여주민 개별 근로역량에 따라 근로유형별 사업단 배치, 욕구에 기초한 사회복지서비스 제공과 근로방해 요인에 대한 제거 노력, 실질적 자립지원을 위한 직무 및 소양 교육 지원 등을 토대로 자립체계마련을 위한 노력을 기울이고 있다.

### 2. 미술치료를 활용한 사례관리

#### 1) 미술치료 프로그램 소개

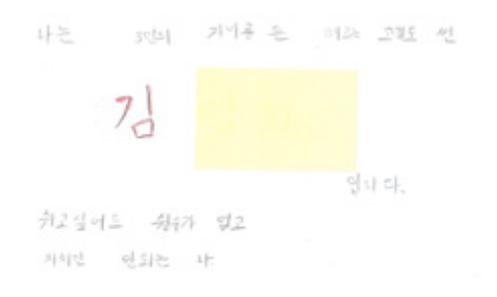
미술치료의 강점 중 하나는 말로써 자신의 내면 세계나 어려움, 욕구, 희망 등을 쉽게 표현할 수 있다.

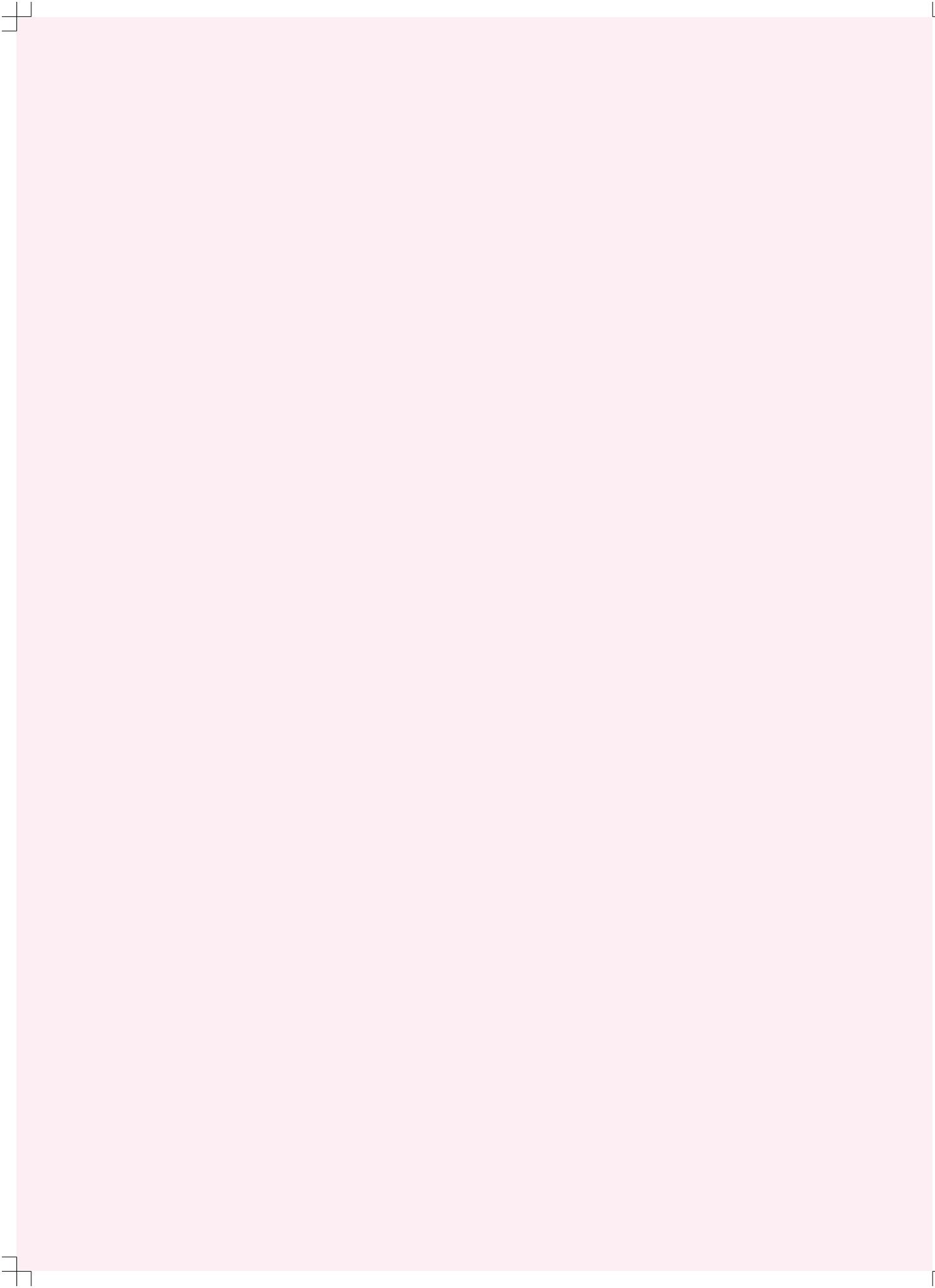
말보다는 그림으로 표현하는 것이 공포나 불안감이 감소하며, 자유로운 표현을 통해 심리적 안정감을 꾀할 수 있다.

2) 미술치료 프로그램 구성 개요

구 분		내 용	
진행		사례관리자 : 미술치료사 1급 자격, 자활사업 경력5년(사회복지총경력7년)	
참가인원		3명~5명	
장소		집단 프로그램실	
회차		총 3회~4회 / 회차별 1시간30분~2시간	
구성 내용	회차	주제	내용
	1회	나는 ---입니다	다양한 색상을 가지고 단어들을 통해 자기를 소개하기
	2회	요즘 나는 ~~	다양하게 준비된 카드 중에서 최근의 자신의 상황을 잘 나타내는 사진을 고르고 설명하기
	3회	나의 미래	미래의 자신의 모습을 잡지와 신문 등을 활용한 풀라주로 표현하기
	4회	나의 강점과 단점	나의 기술매칭과 관련한 앱을 그려봄으로써 자신이 잘할 수 있는 부분과 보완해야 할 부분 생각해보기
기타		상황에 따라 필요할 경우 개별 상담으로 미술치료 적용 충분한 소통과 공유를 위해 5명을 넘지 않도록 구성 인원 구성 시 상황에 따라 동일 사업단이나 다른 사업단으로 구성 가능	

3) 활용 사례

구분	효과 및 활용 사례	사례 사진
게이트웨이	<p>초기 상호간에 라포 형성에 도움 사례관리자와 빠르고 향후에도 지속적인 관계 유지가 가능</p> <p>▷ 예쁜 색과 다양한 도구들을 활용하여 자신이 하고 싶은 말을 자유롭게 표현</p>	
욕구사정	<p>표현하기 어려운 문제나 문제라고 인식하지 못하고 있는 부분에 대한 표출 및 정보 수집 가능</p> <p>▷ 남들에게 부끄러워 표현하지 못했으나 답답한 속내를 카드를 지목함으로 자연스럽게 문제가 표출됨. 문제 상황을 표현한 후 서비스 지원으로 이어지기도 함</p>	
자립계획 수립	<p>자신의 향후 자립 계획이나 목표에 대한 기대감 증진 근로이익 증진에 대한 동기화 가능</p> <p>▷ 미래의 나의 모습을 플라쥬로 표현 자활근로를 통해 경제적 생활 안정과 향후 목돈을 마련하여 노후에는 전원주택에서 멋진 배우자를 만나는 삶을 기대함.</p>	
사업단 (집단)	<p>사업단 동료간 관심과 이해 증진 의사소통의 어려움 해소 역압된 감정 표현 수월 및 수용 가능</p> <p>▷ 각자 자기의 작품을 발표하고 귀 기울이는 시간을 가짐. 평소 이해가지 않았던 행동에 대한 이해도 증진됨. 말을 많이 하지 않더라도 함께 공감대를 형성하는 시간이었음</p>	



## 장려상

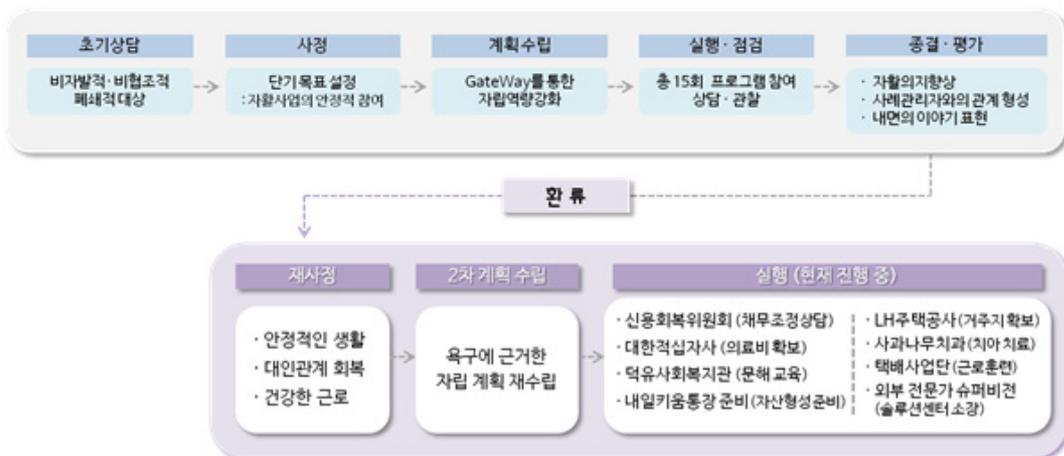
### 부천원미지역자활센터

#### 1. 사례선정 이유

해당 사례는 앞서 제시하였던 본 센터 자활사례관리 과정 중 초기-참여단계에 걸쳐 사례관리가 진행되는 사례이다. 참여자는 초기상담 시 미온적인 태도와 자활사업에 대한 부정적인 의견을 피력하여 자활사업에 안정적으로 정착하는 단기목표를 설정하였다. 하지만 GateWay 과정을 수행하면서 스스로에 대한 애정과 자활사업에 대한 관심이 높아지게 되었으며, 이는 새롭고 보다 구체적인 욕구로 발현되었다. 이에 종결과정에서 다시 재사정으로 환류하여 2차 계획 수립 후 사례관리가 진행되고 있다.

부채상환 및 자산형성, 안정적 거주지 마련, 치아 치료, 문해교육, 근로훈련 등 참여자와 함께 새롭게 수립한 자립계획은 다양한 지역 자원과의 협력이 필요하였고, 이에 지역 내 치과, 복지관(문해교육), 대한적십자사(의료비), LH주택공사(거주지), 신용회복위원회·법률구조공단(채무조정), 부천시청(자산형성) 등과의 연계로 복합적 서비스가 진행 중에 있다.

비자발적, 비협조적인 태도로 자활사업에 참여하였지만 세심한 관찰과 강점 중심의 지지, 격려를 통해 끝내 참여자의 변화를 이끌어내었고 새롭게 확인되는 욕구를 기반으로 다양한 지역자원을 동원·서비스를 제공하여 느리지만 조금씩 자신의 목표를 향해 나아가고 있는 사례이다. 특히 자활근로사업이라는 큰 틀 안에서 다른 참여자들과의 협의, 이해의 과정을 거치며 공동체적 환경으로 생활해나가는 참여자의 노력이 돋보이는 사례라 판단되어 선정하게 되었다.



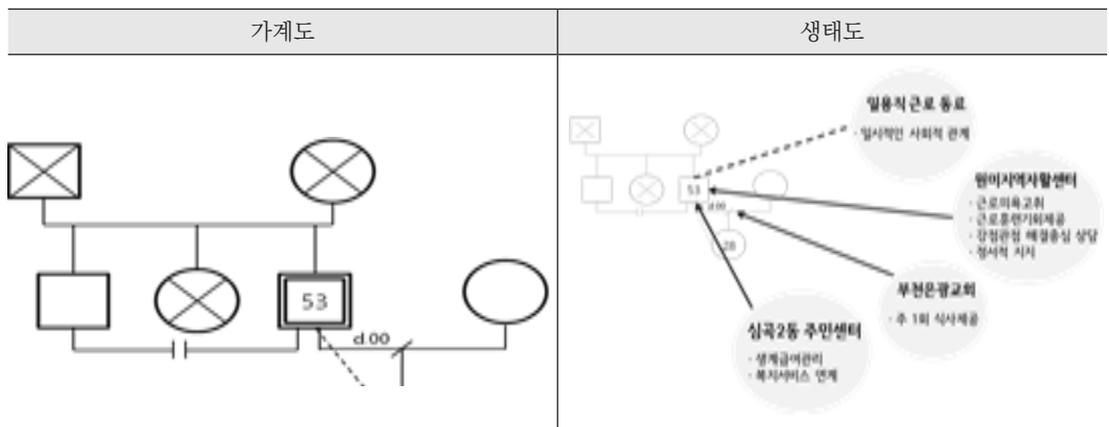
2. 사례관리 과정

- 인적사항

최초 접수 일자	2017년 1월 25일	참여경로	부천고용복지플러스센터
성명	유OO (남)	연령	만 52세
특징	- 무학, 문해의 어려움 - 심각한 치아 손실	- 폐쇄적이고 방어적인 태도 - 고시원 거주	

I. 초기상담

맨 처음 참여자를 만났을 때의 모습이 아직도 기억에 생생하다. 조심스럽게 두드린 문 앞에 서 있는 참여자는 한눈에 보아도 치아 손실이 심각해보였고, 마치 나도 알고 있다고 얘기하듯 눈을 마주치지 않은 채 시선은 아래로만 향해갔다. 식생활의 어려움 탓인지 왜소한 체격을 갖고 있었으며, 실제로 이야기를 나누기 시작하자 빠진 치아 속 어눌한 발음이 새어 나왔다. 하지만 어눌한 발음 속에서 나오는 이야기는 다소 강했다. “내가 예전에 하루 일하면 20만원 벌었는데, 한 달에 80만원 준다고요? 나는 이런 일을 할 사람이 아닌데..” 20만원 정도의 일당을 받고 근로를 했었던 과거의 경험은 월 80만원 정도의 자활근로사업 참여를 거부하게 되는 요인으로 작용되는 듯 했고, 이로 인해 자활근로사업 참여는 수급자격을 유지하기 위한 조건으로만 기능하게 되었다. 또한 자활근로사업 안내 외의 내용에는 폐쇄적인 모습을 보여, 기본면접기록지 이외에 참여자의 이야기를 듣기는 참 어려웠다.



■ 기초정보

1. 개인력	- 참여자는 어린 시절 가정의 형편이 어려워 학교를 다니지 못함(문해의 어려움 有). - 주로 일용직 근로를 통해 생계를 유지해왔고, 자신의 학력과 나이가 들어 보이는 외모의 문제로 취업에 어려움을 겪었다고 생각함.
2. 가족력	- 배우자와의 이혼 및 어머니 별세 후, 1인 가구로 생활하고 있음. - 자녀와 월 1회 정기적으로 만나고 있음.
3. 경제상황	- 생계비 이외 수입이 전무한 상황임. - 주로 월세(20만원), 담배 및 음주(10만원), 생활비(9만원) 등으로 지출됨. - 현재 무직이나 과거 일용직 현장에서 근무할 당시 일당 20만원의 급여를 받음. - 카드 사용으로 인한 부채가 약 2천만원 있음.
4. 건강상황	- 2015.12 어깨염증으로 인해 근로를 중단하고 약을 복용 중임. - 음주량은 일 1~2병, 흡연량은 일 1갑이므로 건강관리가 유의됨.
5. 주거상황	- 1개의 방안에 화장실이 구비된 고시원(월세 20만원)에서 생활하고 있음.
6. 사회심리적 상황	- 과거에는 일용직 현장에서 만나게 된 사람들과 주로 관계를 맺으며 사회활동을 하였음.

■ 사회복지사 의견

- 단편적인 정보만 제공하고 초기상담에 비협조적인 태도로 일관하고 있어, 우선 단기 목표를 설정하여 자활근로사업에 안정적으로 참여토록 하는데 목표를 두었다.
- 이에 2017.02부터 진행되는 GateWay 교육 참여를 유도하여 참여자의 욕구와 강점을 면밀히 파악하고자 하였으며, 초기상담 과정에서 드러난 문해의 어려움을 고려하여 교육 과정에 대한 사전 안내를 진행하고자 했다.

II. 사 정

- 척도 검사에 대한 극심한 거부반응을 보여 사전검사를 진행하지 않았으며, 참여자의 표면화된 문제를 기준으로 욕구를 추출하였다.

표면화된 문제	욕구(추출)
“내가 예전에 하루 일하면 20만원 벌었어요. 나는 이런 일을 할 사람이 아니에요”	근로 눈높이 조정
이혼, 부모님 별세 후 홀로 살아감	공동체성 향상
자활근로사업 및 타 참여자에 대한 무시	
조건 불이행으로 인한 생계비 중단 위험	자활근로사업 참여

- 참여자는 전반적으로 자활근로사업에 대한 불편함을 토로하면서도 교육 및 근로활동에 대한 의지를 표하였는데, 이는 생계비 이외 수입이 전무한 상황에서 약 2천만원의 부채를 감당해야 한다는 경제적인 압박이 작용된 결과라고 보여졌다.
- 이에 참여자의 욕구 및 경제현황(부채 2천만원)을 고려하여 다양한 경로 설정이 가능하도록 자활근로 사업 안내, 취업을 위한 구직역량강화교육, 재무교육 등 전반적인 내용이 포함되어 있는 GateWay 교육 참여를 안내하였다.

### III. 계획수립

우선순위	욕구	전략(접근방법)	수행방법
1	근로 눈높이 조정	· GateWay 자립역량강화교육  · 집중 개별 상담	· 근로관련 정보 제공(자활근로사업, 취업 등) · 적성흥미 체크리스트 척도 검사  · 개인욕구 및 강점, 자원 확인 · '내가 바라는 미래 모습' 계획 수립
2	공동체성 향상	· TIP 한국형정서적자활 프로그램  · 칭찬 나누기 · 참여태도 변화정도 관찰 · 문화 활동 함께 체험하기	· 스스로에 대한 긍정적 이미지 제고 · '나의 마음' 표현하기  · 자신 혹은 타인에게 칭찬 나누기 · 관찰기록(타 참여자와의 접촉빈도 등) · 만화교실 및 영화감상 등 다양한 문화 활동 체험
3	자활근로 사업 참여	· 현장교육 오리엔테이션 · GateWay 현장교육 · 단계별 근로훈련	· 교육처, 교육시간 및 기간 등 관련 세부내용 확인 · 현장 적응모니터링 실시 · 업무일지를 통한 직무 모니터링

### IV. 실행 및 점검

- 다소 폐쇄적인 모습을 보이고 있는 참여자의 보다 깊이 있는 이해를 위해 총 15일 간 진행되는 'GateWay-자립역량강화교육' 내 참여자의 변화 정도를 측정하였다.

■ ‘GateWay-자립역량강화교육’ 프로그램(15회기) - 2017.02.08~2017.02.28

- 1~3일차 진행 현황

주요내용	- 기관소개, 지침안내, 자산형성교육 등 자활근로사업과 관련된 기본사항을 증점적으로 다룸.
참여자 현황	- 쉬는시간에 타 참여자가 간식을 건네도 “괜찮습니다”라며 거부하는 모습을 보임. - 교육시간 이외에도 주위 사람들과 소통하지 않으며, 교육 내용에도 관심이 없는 듯 한 방관자적 태도를 고수하고 있음.
실무자 소견	- 교육 초기단계로 여타 참여자들의 방어적이고 폐쇄적인 모습이 공통적으로 나타나고 있는 시기임. 이에 참여자의 역할이 본격화되는 4일차 이후부터 구체적인 관찰 및 개별상담을 진행하고자 함. - 또한 4일차부터 문해력이 요구되는 것에 대한 사전 양해를 구하고, 프로그램 이전 개별상담을 통해 교육내용을 안내받고 유인물을 작성하는 것에 대한 참여자 의사를 확인하고자 함.

- 4~6일차 진행 현황

주요내용	- TIP : ‘나는 누구인가?’, ‘나의 가치와 역량’, ‘나의 미래와 가능성’
참여자 현황	- 프로그램 이전 개별상담을 통해 교육안내 및 유인물을 작성하겠다는 참여자의 결정이 있었음. 이에 사전 안내가 진행되고 있었으나 문해의 어려움은 가중되는 것으로 보임. - 실제로 참여자는 “이걸 왜 하는지 모르겠어요”, “저에게 따로 질문은 안 했으면 좋겠어요”라며 불만을 표출하기도 하였으며, 프로그램 내에서 본인의 이야기를 하던 도중 “저는 괜찮습니다”, “여기까지만 말하겠습니다” 등 간략히 얘기하거나 발언을 중단하기도 함.
실무자 소견	- 1:1 상담 보다 집단활동에서 더욱 폐쇄적인 모습을 보이는 편임. - 해당 내용과 관련하여 사례관리 supervision(외부)을 받았으며, 얘기하는 것을 원하지 않는 참여자에게 오히려 발언권 기회의 제한을 두면 본인이 스스로 이야기를 하고 싶어질 것이라는 피드백을 받음. - 이에 본인에게 질문을 하지 말아달라는 참여자의 의견과 발언권 기회의 제한을 두고 진행해보라는 supervision 내용을 반영하여 진행해보고자 함.

-7~9일차 진행 현황

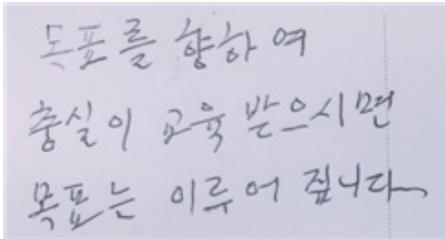
주요내용	- TIP : ‘삶의 의미와 감사’, ‘새로운 나를 향해’
참여자 현황	- 참여자의 요청대로 발언의 기회가 줄어들자 자발적으로 손을 들고 “이건 제가 이야기해보겠습니다”라며 적극적으로 얘기함. - 또한 풍선 부는 활동을 어려워하는 참여자에게 먼저 “대신 불어드릴까요?”라고 묻고, 풍선을 불어주는 등 타인에게도 점차 다가가는 모습을 보임. - 그간 비협조적인 반응을 보여 왔지만 프로그램 종료 시기가 되자 “선생님들이 따로 도와주고 이끌어주려고 해서 할 수 있었어요”라며 본인의 감정과 마음을 표현함.

실무자 소견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 해당 회기에 참여자의 의견과 supervision 내용을 반영하여 질문 횟수를 제한하여 진행하자 참여자가 적극적으로 이야기하려는 모습이 관찰됨.</li> <li>- 또한 사전에 작성한 유인물과 프로그램 활동이 연관될 수 있도록 유인물을 작성하는 시간에 “선생님은 이 질문에 이렇게 대답하셨네요”라고 재설명함. 그러자 해당 내용을 자신 있게 발표하는 모습을 보임.</li> <li>- 이를 미루어보아 글을 작성하는 것보다 읽는 것에 대한 어려움을 더욱 느끼고 있으며, 작성한 글과 다른 이야기를 할 것이라는 우려감에 상황을 회피하게 된 것으로 추측됨.</li> </ul>
--------	---

-10~12일차 진행 현황

주요내용	- 타인을 칭찬하며 나의 장점도 알기, 취업 시 필요한 이력서 작성 및 사진촬영, IAP 수립 등
참여자 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 칭찬롤링페이퍼 활동에 대한 부정적 참여가 우려되었으나 “수고하셨습니다”처럼 짝막하게나마 열심히 작성하는 모습을 보임.</li> <li>- 자활근로사업 중 거점택배사업단, 택배사업단에 큰 관심을 보였으며, 사업 담당자에게 질문하는 등 적극적인 태도로 임함. IAP 수립 과정에서도 1)거점택배사업단, 2)택배사업단을 우선순위로 고려하고 있었으며, 안정적인 생활을 목표로 두고 있음을 확인함.</li> </ul>
실무자 소견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여자는 타 참여자가 작성한 롤링페이퍼에 관심을 보이지 않음. 하지만 실무자가 ‘무뚝뚝하지만 다정다감한 모습이 있으신 것 같아요. 감사했어요!’라고 작성되어 있는 글을 읽자 미소를 띠.</li> <li>- 참여자의 행동변화 및 타 참여자가 작성한 롤링페이퍼 내용을 미루어 보면 근로의지고취 뿐만 아니라 대인관계에서도 점차 개방적인 모습으로 변화하고 있는 것으로 확인됨.</li> </ul>

-13~15일차 진행 현황

주요내용	- 교육과정을 통해 습득하게 된 정보를 점검하고 공유하는 활동 위주로 진행함.
참여자 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육 수료식에서 “자립에 발판을 만들어주려고 노력하는 것에 감사하고, 공동체를 생각하게 되었어요. 아직 큰 변화는 없지만 점점 나아지리라 믿어요”라며 소감을 발표함.</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>‘다음 교육생에게 전하는 편지’</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>‘가치 마인드맵’</p> </div> </div>
실무자 소견	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 타인에 대한 회의감으로 홀로 살아가는 것이 편하다며, 주로 폐쇄적인 모습을 보여 왔던 교육 전과 달리 적극적이고 자발적으로 이야기하는 모습에 큰 변화가 있었음.</li> <li>- 또한 ‘혼자’라는 이야기를 줄곧 해오던 참여자가 스스로 ‘공동체’라는 표현을 사용하게 된 것이 변화의 근거라고 봄.</li> </ul>

■ 욕구별 실행결과

욕구	실행내용	결과			
근로 눈높이 조정	· 자활근로사업·사회서비스 소개 · 재무·자산형성·구직역량강화교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인 근로 의지 및 역량을 고려한 자립계획서(IAP) 수립에 앞서, 근로와 관련된 정보를 수집하는 시간을 가짐.</li> <li>- 적성흥미 체크리스트 척도 검사 결과, 현실적 유형으로 취업가능 직종은 아래와 같음을 확인함.</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center;">대상자 취업가 능 직종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 운전직(화물, 버스, 택배, 기타배달), 택시, 대리운전, 지게차 운전</li> <li>· 건설업 단순노무</li> <li>· 청소관련직(환경미화원, 건물청소원, 세차, 가사도우미)</li> <li>· 주차관리원</li> <li>· 생산관련 단순노무(제조, 포장, 목재가공)</li> <li>· 식품가공(식품가공 관련직)</li> </ul> </td> </tr> </table>	대상자 취업가 능 직종	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 운전직(화물, 버스, 택배, 기타배달), 택시, 대리운전, 지게차 운전</li> <li>· 건설업 단순노무</li> <li>· 청소관련직(환경미화원, 건물청소원, 세차, 가사도우미)</li> <li>· 주차관리원</li> <li>· 생산관련 단순노무(제조, 포장, 목재가공)</li> <li>· 식품가공(식품가공 관련직)</li> </ul>	
	대상자 취업가 능 직종	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 운전직(화물, 버스, 택배, 기타배달), 택시, 대리운전, 지게차 운전</li> <li>· 건설업 단순노무</li> <li>· 청소관련직(환경미화원, 건물청소원, 세차, 가사도우미)</li> <li>· 주차관리원</li> <li>· 생산관련 단순노무(제조, 포장, 목재가공)</li> <li>· 식품가공(식품가공 관련직)</li> </ul>			
· 집중 개별 상담	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">강점</th> <th style="text-align: center;">계획</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">“나는 끈기가 있고, 판단을 잘 하는 사람입니다”</td> <td style="text-align: center;">“미래의 나는 안정적인 생활을 하고 있길 바라요. 이에 자활사업을 참여하고 싶습니다”</td> </tr> </table>	강점	계획	“나는 끈기가 있고, 판단을 잘 하는 사람입니다”	“미래의 나는 안정적인 생활을 하고 있길 바라요. 이에 자활사업을 참여하고 싶습니다”
강점	계획				
“나는 끈기가 있고, 판단을 잘 하는 사람입니다”	“미래의 나는 안정적인 생활을 하고 있길 바라요. 이에 자활사업을 참여하고 싶습니다”				
공동체성 향상	· TIP 한국형정서적자활프로그램	회기	참여자 표현		
		1	“이걸 왜 하는지 모르겠어요.”		
		2	“여기까지만 말하겠습니다”		
		3	“저에게 따로 질문은 안 했으면 좋겠어요”		
		4	손을 들며 “이건 제가 이야기해보겠습니다”		
	5	“선생님들이 따로 도와주고 이끌어주려고 해서 할 수 있었어요”			
■ 소감 “자립 발판을 만들어주려고 노력하는 것에 감사하고, 공동체를 생각하게 되었어요. 점점 나아지리라 믿어요”					
· 칭찬틀링페이퍼	유OO선생님은요!				
	- 무뚝뚝하면서도 다정한 사람	- 조용하고 차분한 사람			
	- 오래 보면 진국일 것 같은 사람	- 꾸준히 일할 사람			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 만화교실(명함, 컵, 액자 만들기)</li> <li>· 영화감상</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문해의 어려움을 보이던 참여자가 만화를 매개로 한 프로그램에 제약 없이 적극적인 태도로 참여함.</li> <li>- 교육만족도 조사 결과, 5점 만점 중 4.5점으로 응답함.</li> </ul>
자활근로 사업 참여	· 현장교육 오리엔테이션	<p>“무슨 일이 나에게 맞을지 모르겠어요”</p> <p>▼</p> <p>“택배사업단에서 일을 해보고 싶어요”</p>
	· GateWay 현장교육	<p>▼</p> <p>“택배사업단에서 오래 일을 할 수 있었으면 좋겠어요”</p> <p>▼</p>
	· 단계별 근로훈련	<p>“차곡차곡 쌓아갈 수 있는 시간을 주세요”</p> <p>→ 참여자 스스로 천천히 업무를 익힐 수 있는 시간을 요청함.</p>

■ 자활근로사업 현장교육

- 참여자는 자립역량강화교육 과정을 통해 근로의욕이 점차 고취되는 모습을 보였으며, 개별상담 및 IAP 수립과정에서 택배사업단 참여를 원한다는 의견을 제시하였다.

- 이에 택배사업단 현장교육을 통해 단계별 근로훈련을 진행하고, 현장에서 요구되는 업무 수행 능력(주소지 확인 및 배송, 문자메시지 발송 등)에 따라 사업단 전환 가능성을 논의하기로 하였다. 더불어 교육 과정에서 정확히 판단되지 않았던 문해 정도를 현장교육 기간을 통해 구체적으로 관찰해보는 시간을 갖고자 했다.

V. 평가 및 종결

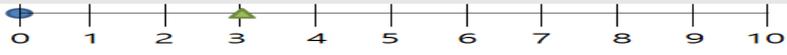
■ 객관적 척도를 활용한 효과성 평가

- 1)자립역량 평가 체크리스트, 2)일반건강척도, 3)자존감 및 자기효능감 척도는 초기단계 과정에서 참여자의 거부반응으로 인해 사전·사후 검사가 아닌 사후 검사로 진행되었다.

- 자립역량 평가 체크리스트: 근로능력은 있는 편이나 근로의지는 평균 대비 낮은 편임.
- 일반건강척도(GHQ): 전반적인 정신건강 수준이 높고, 사회생활 부적응과 불안 및 우울 정도는 낮은 편임.
- 자존감 및 자기효능감 척도: 총점 60점 중 29점으로 자존감, 자기효능감, 개방성, 협동성 모든 항목에서 '보통'으로 나타남.

- 그러나 사전 검사가 실행되지 않았기에 변화지점에 대한 객관성을 검증할 수 없어, 자기진단 형태의 척도질문을 활용하여 효과성을 점검하는 과정을 가졌다.

■ 자가 평가 척도를 활용한 효과성 평가

“10은 ‘내가 원하는대로 살고 있다’이고, 1은 ‘전혀 그러지 않다’입니다. 지금은 1부터 10 중에 어디인가요?”	
자가평가척도 결과	
○ 사전검사 (2017.02.08)	“지금의 나는 아무것도 없기 때문에 0이죠. 1도 아니에요”
△ 사후검사 (2017.02.28)	“앞으로는 몰라도 지금은 3점정도 되는 것 같습니다”

- 참여자의 자가 평가 결과 사전검사 0점 → 사후검사 3점으로 유의미한 변화가 있었음을 확인하였고, 본 결과를 미루어보아 초기 및 사정단계가 참여자에게 긍정적인 요인으로 작용되었음을 알 수 있었다. 이에 사전검사 척도의 부재로 입증되기 어려웠던 효과성을 검증하기 위한 대체자료로 활용하고자 한다.

- 또한 참여자가 사전검사 시에는 ‘지금의 나’에 대해서만 거론하는 모습을 보였다면, 사후검사에서는 ‘앞으로는 몰라도’라는 표현을 사용하였다. 이는 참여자의 미래에 대한 고민과 기대가 간접적으로 드러나는 부분이라고 본다.

■ 사진으로 말하다 - photo voice를 활용한 평가

- 참여자가 교육 전·후 직접 선택한 사진과 이를 표현하는 언어를 통해 참여자의 변화 정도를 파악하기 위한 photo voice를 실행하였다.

Photo-voice 사전		“여기 보이시죠? 나무 뗏목에 서있는 사람이 저 같아요. 사진을 보면 안개가 자욱하고, 하늘도 보이고 산도 보이지만 내가 진짜 사진 속이 사람이라고 생각하면 뭐가 보이겠어요. 아무것도 안 보이잖아요. 그러니까 이게 나예요”
Photo-voice 사후		“사진을 보니 속이 되게 시원해져요. 그리고 여기 달리고 있는 개가 마치 저인 것 같아요. 새롭게 일을 시작한다는 것에 신이 난 것 같기도 하고, 앞만 보고 달릴 수 있을 것 같아서 속이 후련하네요”

- 위 내용을 미루어보면 참여자는 사진 속 인물, 동물에 본인을 빗대어 표현하고 있다.  
- 사전검사에서는 본인이 처한 상황조차 알 수 없는 ‘아무것도 보이지 않는 나’였지만, 사후 검사에서는 ‘새롭게 일을 시작하는, 앞만 보고 달릴 수 있는 나’를 드러냄으로써, 일과 미래가 다소 막막했던 과거와

달리 새롭게 일을 시작하는 것에 대한 기대가 두드러지고 있음을 확인하였다.

■ 종결상담

- 상담은 교육 및 근로경험에 대한 이야기와 그 속에서 발견되었던 참여자의 강점을 주축으로 진행되었다. 참여자는 일을 하고 있다는 자체만으로도 만족감을 드러냈고, 업무적용 및 타 참여자와의 관계형성을 위해 보인 경청과 성실한 자세는 사업단 내에서 큰 강점으로 발휘되었다.

- 또한 교육 및 상담이 진행될수록 사례관리자와의 긴밀한 라포가 형성되었으며, 근로의욕이 점차 증진되면서 근로유지 및 장기적 참여를 위한 새로운 문제와 욕구들(치아치료, 거주지, 대인관계, 한글교육 등)이 부각되기 시작하였다.

■ 사례회의실시(자활사업팀·사례관리팀)

- 신규 자활근로사업 참여자의 자활경로를 조정하기 위한 사례회의를 월 1회 실시(2017.04)하였다.

사례관리자	자활사업 담당자
- 자활근로사업에 대한 인식이 점차 변화되고 있음. - 참여 의지가 높아져, 자활근로사업단 참여를 희망함. - 한글교육의 필요성 증대로 교육을 원하고 있음.	- 현장교육에서의 적응도는 높은 편임. - 그러나 문해력의 부족함으로 문자메시지 발송, 주소 확인 등에 어려움을 겪고 있음.
⇒ 자활근로사업 참여 의지 및 적응도가 높아 사업단 전환의 가능성이 농후함. 하지만 문해의 어려움이 나타나고 있고, 스스로도 원하고 있기에 장기적 참여가 가능하도록 한글 교육 연계 진행하기로 함. ⇒ 또한 사례관리자와의 라포형성으로 새로운 욕구가 발견되고 있어, 재사정을 진행하기로 함.	

VI. 재사정단계

■ 추가 정보

1. 가구상황	- 1990년도 결혼, 1991년도 자녀 출산을 하였으나 배우자의 외도로 1992년도에 이혼함. 이후 다른 사람과 재혼을 하며 화목한 가정을 꾸렸으나 배우자가 본인의 사업이 활성화되자 시어머니와 자녀를 돌보는 것에 대한 어려움을 토로하여 이혼을 하게 됨. - 2번의 이혼 과정(배우자의 외도 등)으로 타인에 대한 불신의 감정이 생기게 되었음. - 참여자는 자녀 양육에 큰 역할을 해주었던 어머니와 누나가 별세하자 혼자 사는 것이 나을 것 같다고 판단하여 부친에 오게 되었고, 점차 홀로 살아가는 방법을 터득하게 됨. - 현재는 형과 자녀가 유일무이한 가족이지만 형과는 오래 전부터 연락두절됨.
2. 경제상황	- 카드사용 및 지인의 명의의 도용 등으로 인한 부채가 약 2천만원 정도가 있음.
3. 건강상황	- 건강악화로 일을 할 수 없다는 것에 대한 좌절감과 스트레스로 치아가 빠지기 시작하여 현재 윗니 2개, 아랫니 6개만 남아있음.
4. 주거상황	- 현재 고시원에서 거주하다 보니 채광 및 환기가 어렵고, 음식 조리를 위해서는 공동 주방을 이용해야 하기에 일상생활에 큰 불편함을 겪고 있음.
5. 사회심리적 상황	- 과거에는 일용직 현장에서 만나게 된 사람들과 주로 관계를 맺으며 사회활동을 하였음. 하지만 일을 그만두게 된 후, 타인과의 관계 형성 및 유지까지 중단한 채 살아옴.

☞ “안정적으로 살고 싶어요”

- 과거 비정기적인 근로활동, 급여로 인해 불안감을 경험해 본 바 있어 정기적 급여를 희망함. 정기적인 급여를 마련함으로써 부채청산, 자산형성, 안정적인 거주지 마련에 대한 계획을 고려하고 있음.

☞ “사실 다른 사람들과 함께 살고 베푸는 것을 좋아합니다”

- 2번의 이혼 과정과 지인의 명의 도용 등으로 인해 대인관계에 회의감을 느껴, 사회적 교류 없이 홀로 생활하며 지내음.  
- 하지만 자활근로사업 참여를 통해 더불어 사는 것에 대한 꿈을 꾸게 되었고, 식생활의 어려움 정도로 여겨지던 치아문제가 다른 사람에게 웃어줄 수 없는 이유가 되자 해결하고 싶은 마음까지 생김.

☞ “택배사업단에서 프로그가 되고 싶어요”

- 택배사업단에서 일을 하다 보니 주소 확인 및 문자 발송 등에 있어 한글의 필요성을 느끼게 되었고, 장기적으로 운전면허증을 취득하고 싶은 마음이 생겨 한글 교육에 대한 욕구가 추가됨.  
- 또한 단기간 내 빠른 업무 숙지가 좋긴 하지만 오류를 최소화하고, 정확한 업무 수행을 위해 일정계획을 설정하여 단계별 근로훈련을 받길 희망하고 있음.

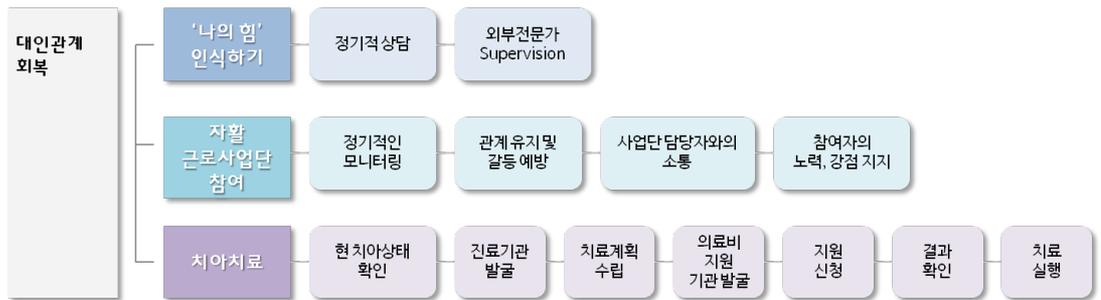
VII. 재사정에 기반한 계획수립

욕구 및 목표	자활지원계획	전략	활용 가능한 자원
대인관계 회복	■ '나의 힘' 인식하기	· '나'를 먼저 이해하기 · Fact 칭찬하기	· 솔루션센터 김윤주 소장
	■ 자활근로사업단 참여	· 자활근로사업단 적응 모니터링 · 단체생활 내에서의 강점, 칭찬 공유	· 자활사업 담당자 및 참여자 · 공동체 강화 척도
	■ 치아 치료	· 진료 계획 수립 · 외부 지원 단체 발굴	· 지역 내 치과, 복지자원 활용 · 부천시사례관리연합회
전문가, 건강한 근로	■ 한글공부	· 교육기관 발굴 및 교육계획 수립 · 정기적 모니터링	· 지역 내 복지관 프로그램 · 부천시사례관리연합회
	■ 단계별 근로훈련	· 단계별 근로훈련 제공 · 근무적용 및 유지 모니터링 실시	· 자활사업 담당자 및 참여자
	■ 치아 치료	· 치아 치료를 통한 자존감 회복 · 사회적 관계 향상 도모 · 식생활 문제 개선	· 지역 내 치아 진료기관 · 참여자 인터뷰 자료

안정적인 생활	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정기적인 소득 확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개별상담(자활사업 참여 독려 및 유지)</li> <li>· 급여지급 현황 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자활사업 담당자</li> <li>· 희망디자인사업 담당자</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 부채상환</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 채무조정상담 및 계획 수립</li> <li>· 관련 기관 연계, 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 희망디자인사업</li> <li>· 신용회복위원회, 법률구조공단 등</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 안정적인 거주지 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 거주지 마련 계획 수립 및 정보 수집</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· LH주택공사</li> <li>· 행정복지센터 정보 공유</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자산형성지원사업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사업안내 및 가입상담 진행</li> <li>· 내일키움통장 유지 독려 상담 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 내일키움통장사업 담당자</li> <li>· 부천시 내일키움통장 담당 주사</li> </ul>

### VIII. 재사정에 기반한 실행 및 점검

#### 1. 대인관계 회복



#### ■ '나의 힘' 인식하기

- 2번의 이혼과 지인의 명의 도용 등으로 대인관계에서 회의감을 느껴온 참여자에게 우선적으로 필요한 것은 스스로에 대한 격려와 칭찬이라고 보았다. 이에 나를 먼저 이해하고 칭찬함으로써 '나 자신'에 대한 긍정적인 이미지를 재고시키고, 타인과의 관계를 형성하는 과정에서 촉진하는 기능으로 작용시키고자 하였다.

1) '나'를 먼저 이해하기

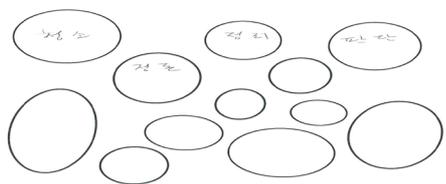
일자	세부내용	주요 쟁점
2017.05.02	· 나는 누구인가? 유OO 참여자 “저는 제게 주어진 역할을 충실히 해나가려고 노력하는 사람이에요”	√ 내에 대한 격려 와이해  √ 미래 계획
2017.06.05	· 내가 지금까지 걸어온 길을 한마디로 표현한다면? 유OO 참여자 “세상에 안 해본 것 없이 여기저기 일자리를 찾았고, 지금 여기까지 왔죠”	
2017.07.04	· 내가 매일 아침 일어날 수 있는 이유는? 유OO 참여자 “미래를 만들어 나갈 수 있는 희망, 할 수 있다는 힘이죠”	
2017.08.10	· 사람들이 기억해주시기를 바라는 나의 모습은? 유OO 참여자 “나보다 더 힘든 사람들을 도우며 함께 가는 사람으로 기억하길 바랍니다”	
2017.09.08	· 나의 미래는 어떠한 모습인가? 유OO 참여자 “내가 열심히 한 대가로 앞을 향해 나아가는 모습이었으면 좋겠네요”	

2) Fact 칭찬하기

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.05.02	· 현장교육 후 사업단 전환에 대한 축하 자활사례관리자 김선경 사회복지사 “선생님께서 근무시간보다 일찍 나가서 준비하시고, 열심히 참여하셨기 때문에 가능했던거예요. 축하드려요”	√ 응원, 독려  √ 변화 모니터링
2017.06.23	· 근로 및 한글교육 병행에 대한 지지 자활사례관리자 김선경 사회복지사 “일만 하는 것도 어려운데.. 공부까지 하시다니 선생님 참 대단하시네요” “복지관 선생님도 너무 열심히 잘하신다고, 예이스라고 하시던데요?”	

<p>2017.07.14</p>	<p>· 타인에 대한 인식 변화</p> <p>유OO 참여자</p> <p>“그 전에 주변인은 그냥 너는 너고, 나는 나 그렇죠. 그런 면에서는 내가 다가갔지만 상대방이 나를 안 받아주니까 나도 받아줄 필요가 없죠”</p> <p>“하지만 다시 단체생활을 하다 보니 조금씩 달라지는 것 같아요”</p> <p>자활사례관리자 김선경 사회복지사</p> <p>“다시 사람을 믿는다는 것이 쉬운 일이 아닌데.. 많은 노력들을 하시는데 느껴지는 것 같아 기뻐요. 좋은 선생님 곁에 좋은 사람들이 함께하길 바랄게요”</p>	
<p>2017.08.25</p>	<p>· 타 참여자에게 사용하지 않는 식료품 전달 사실 확인</p> <p>자활사례관리자 김선경 사회복지사</p> <p>“아무리 사용하지 않는 것이라고 하지만.. 그래도 쉬운 일이 아니었을텐데.. 선생님의 배려 덕분에 그 분 아이까지 즐거운 식사가 되었을거예요!”</p> <p>유OO 참여자</p> <p>“제가 잘한 것이 아니라 원미지역자활센터에서 일도 하고 도움을 받으면서, 언젠가는 나도 베풀 때가 있겠지..라는 생각을 하며 사는 것은 사실이에요”</p>	
<p>2017.09.22</p>	<p>· LH 정보 수집 및 신청에 대한 응원, 독려</p> <p>자활사례관리자 김선경 사회복지사</p> <p>“선생님께서 나도 정보를 알아보겠다라고 하셨지만 실제로 알아보고, 신청하셨다니 놀라워요. 앞으로 모든 일에 있어 충분히 잘하실 것 같아요”</p>	

3) 내가 잘할 수 있는 것과 잘하고 싶은 것

내가 잘할 수 있는 것	내가 잘하고 싶은 것	
<p>▶ 내가 생각하기에 나는 <u>선전의중하다</u>를 정말 잘한다.</p> <p>▶ 사람들은 나에게 <u>판단</u>을 잘한다고 한다.</p> 	<p>①</p>	<p>한글</p>
	<p>②</p>	<p>택배사업단 일</p>
	<p>③</p>	<p>밝게 웃기</p>

4) 사례관리 supervision(외부)

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.07.27	· 사업단 내 갈등 발생 시, 사례관리자가 수행해야 하는 역할	√ 갈등관리
2017.08.29	· 사례 진행내용 공유 및 supervision	

■ 자활근로사업단 참여

강점	참여자의 노력	사례관리자의 노력
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 성실한 태도</li> <li>· 경청하는 모습</li> <li>· 끈기와 배려</li> <li>· 터디지만 정확한 업무처리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 한글습득</li> <li>· 사업단 내 원만한 관계유지를 위한 노력</li> <li>① 근무시간보다 이른 시간에 출근</li> <li>② 자활사업 담당자와의 지속적인 소통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지속적인 관찰, 모니터링</li> <li>· SMS를 통한 근황 공유 (근로훈련의 일환)</li> </ul>

- ‘다른 사람과 함께 살아가고 싶다’는 참여자의 욕구를 기반으로 대인관계회복을 위한 자활근로사업 참여(공동체생활)가 진행되고 있다.

- ‘대인관계 회복’이라는 목표를 두고 사업단 내에서의 적응 그리고 타 참여자와의 사회적 지지체계 형성, 공동체 생활 속에서 발휘되는 강점에 초점을 두어 모니터링을 실시하고 있으며, 월 1회 대면상담을 통해 1개월간의 일상생활을 공유하고 그 속에서 내가 잘해온 것을 지지하고 있다.

■ 치아 치료

“지역자활센터에 오기 전엔 밥 먹을 때만 불편했어요. 그런데 이젠 음식은 두 번째라고 봐요”

“상대방과 이야기를 할 때 고개를 숙이고, 마음껏 웃지 못하는 것이 더 불편해졌어요”

“그런 면에서 첫 번째는 다른 사람(지인 혹은 고객 등)과 대면할 때의 어려움인거고, 두 번째가 식사인 것 같아요”

1) 치료계획 수립

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.09.08	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 현 치아 상태 재확인(참여자 자가 진단)</li> </ul> <p>유OO 참여자 “이가 2년 전부터 빠지기 시작해서 지금은 6개밖에 없어요. 진료비도 무섭고 물어만 보기도 나오는 것도 미안해서 치과도 한번 못 갔습니다”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ 치아상태확인</li> <li>√ 치료계획수립</li> </ul>
2017.09.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 견적 지원 가능한 진료기관 확인</li> <li>· 지역 내 복지관 자원을 활용한 치과연계 발굴(부천시심곡종합사회복지관)</li> </ul>	

2017 복지-고용-금융 자활사례관리 우수사례

2017.09.22	· 지역 내 진료기관 최종 발굴(부천사과나무치과)	
2017.09.25	· 치과 안내 및 진료일자 조정	
2017.10.11	· 치과 동행, 치아 상황 확인 및 치료계획 확인	
2017.10.17	· 치료계획서 수령(치과 재방문)	

2) 치아 치료 관련 외부 지원 단체 발굴

일자	세부내용	주요 쟁점														
2017.09 (수시진행)	· 의료비 지원 사업 외부지원 단체 발굴	√ 의료비지원														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>단체명 / 자원</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· 스마일재단 치과치료비 지원</td> <td>· 대상 제한 : 장애인</td> </tr> <tr> <td>· 경기도의료원 치과치료비 지원</td> <td>· 대상 제한 : 저소득층아동</td> </tr> <tr> <td>· 이랜드복지재단 치과치료비 지원</td> <td>· 지원 일시중단(2017.06~2017.12)</td> </tr> <tr> <td>· 부천시 보건소 치아예방사업</td> <td>· 진료 및 치료불가, 예방 상담만 가능</td> </tr> <tr> <td>· 인천가톨릭사회복지회</td> <td>· 활용 가능한 자원 확인 요청</td> </tr> <tr> <td>· 부천희망재단 후원금 모집</td> <td>· 최대 100만원</td> </tr> </tbody> </table>		단체명 / 자원	비고	· 스마일재단 치과치료비 지원	· 대상 제한 : 장애인	· 경기도의료원 치과치료비 지원	· 대상 제한 : 저소득층아동	· 이랜드복지재단 치과치료비 지원	· 지원 일시중단(2017.06~2017.12)	· 부천시 보건소 치아예방사업	· 진료 및 치료불가, 예방 상담만 가능	· 인천가톨릭사회복지회	· 활용 가능한 자원 확인 요청	· 부천희망재단 후원금 모집	· 최대 100만원
	단체명 / 자원		비고													
	· 스마일재단 치과치료비 지원		· 대상 제한 : 장애인													
	· 경기도의료원 치과치료비 지원		· 대상 제한 : 저소득층아동													
	· 이랜드복지재단 치과치료비 지원		· 지원 일시중단(2017.06~2017.12)													
	· 부천시 보건소 치아예방사업		· 진료 및 치료불가, 예방 상담만 가능													
· 인천가톨릭사회복지회	· 활용 가능한 자원 확인 요청															
· 부천희망재단 후원금 모집	· 최대 100만원															
2017.09.19	· 의료비 지원 사업 외부지원 단체 추가 발굴, 확정 : 대한적십자사 희망풍차사업 - 저소득층 의료비지원(최대 300만원 지원)															
2017.09.20	· 대한적십자사 희망풍차사업 구비서류 확인(수급자증명서, 치료계획서 등)															
2017.10.25	· 대한적십자사 희망풍차사업 지원신청서 제출															
2017.10.30	· 대한적십자사 희망풍차사업 위원회 개최, 지원 여부 확인															
2017.11.01	· 대한적십자사 희망풍차사업 대상 선정 확인															
2017.11.03	· 치아 발치 및 치료계획 실행															

2. 전문가, 건강한 근로



■ 한글공부

1) 근로시간 내 교육에 대한 동의

일자	세부내용		주요 쟁점
2017.05.01	· 근무지 및 근무시간 점검, 조정 가능 여부 확인 · 희망교육계획 수립(밀받침 위주, 문자메시지 발송 위주의 한글교육)		√ 참여자 및 사업단사 전 동의
2017.05.04	사업단 동의	· 사전 동의를 위한 공유 범위 확인 (유OO 참여자·사례관리자)	
2017.05.23		· 택배사업단 월례회의를 통한 다른 참여자들의 동의	
2017.05.23~25		· 택배사업단 타 참여자 개별상담	

2) 교육기관 발굴

- 교육 및 근로가 원활히 연계될 수 있도록 근무지 위치 및 근무시간을 고려한 교육기관을 발굴하였으며, 현 근무지(부천시 덕유마을)에 위치한 덕유사회복지관 한글교육프로그램 안내를 진행하였다.

일자	세부내용		주요 쟁점
2017.05 (수시진행)	· 지역 내 복지관 자원 확인		√ 지역 내 자원 발굴
	단체명	자원	
	· 덕유사회복지관	· 한글교육프로그램	
	· 춘의종합사회복지관	· 춘의성인문해학교	
	· 삼정종합사회복지관	· 평생교육사업-성인문해교육	
· 부천시자원봉사센터	· 자원봉사자 파견		
2017.05.19	· 덕유사회복지관 한글교육프로그램 세부 안내		

3) 교육 계획 수립 및 실행

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.05.26	· 교육계획 수립(화, 목 09:30~11:30 교육 / 초기단계동행 및 프로그램 참관)	√ 자원연계 √ 프로그램 참관
2017.05.31	· 한글교육프로그램 신청 및 덕유사회복지관 동행 ★ 덕유사회복지관 성인지혜학교(한글교육) 김수정 사회복지사 “밀받침에 어려움을 갖고 계시긴 하지만 그래도 잘 쓰는 편이시네요. 강사분이 쉬는 시간에 개별 교육을 해주시니 문자메시지 발송 연습도 요청 드릴게요”	
	2017.06.01	

4) 정기적 모니터링 및 만족도 조사

(자원연계점검 4회 / 근로시간 내 교육으로 인한 갈등조정 회의 3회 / 개별상담 4회)

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.06.08 (자원연계점검)	<p>★ 덕유사회복지관 성인지혜학교(한글교육) 김수정 사회복지사</p> <p>“이야기를 많이 하는 편은 아니지만 열심히 잘 참여하고 계세요”</p>	
2017.07.13 (개별상담)	 <p>유OO 참여자</p> <p>“예전에는 일 끝나고 술을 마시다 보면 씻고 자느라, 공부할 기회도 필요도 없었죠. 그래도 택배 일을 해보겠다고 배워보니, 죽기 전까지 써먹을 수도 있고 밑받침이랑 문자 보내는 방법에 대해서도 많이 배워 제가 감사하죠”</p>	
2017.07.14 (자원연계점검)	<p>★ 덕유사회복지관 성인지혜학교(한글교육) 김수정 사회복지사</p> <p>“숙제도 빠짐없이 해오시고, 결석도 없이 잘 다니고 계십니다”</p>	
2017.07.21 (개별상담)	<p>· 사업단 내 인원 축소로 인한 교육 일시 중단 의사 확인</p> <p>유OO 참여자</p> <p>“사업단에서 일하던 사람이 그만뒀어요. 그러다 보니 교육을 가는 것이 좀 눈치 보이네요. 우선 사람이 구해질 때까지는 교육 참여를 못할 것 같아요”</p>	<p>√ 사업단내 갈등조정</p>
2017.07.25 (사례회의)	<p>· 사업단 내 갈등 발생으로 인한 사례회의(사례관리자·사업담당자 필수 참석)</p>	<p>- 간담회 개최</p> <p>- 교육기준 수립</p>
2017.07.26 (사업단 간담회)	<p>· 사업단 물량 급증 및 결원 발생 시 근로참여가 우선시 되었으면 좋겠다는 사업단의 견해를 확인함.</p>	<p>√ 만족도 변화 (2점→5점→6점)</p>
2017.07.26 (개별상담)	<p>· 사업단 간담회 후 개별상담, 예외적인 사항에 대한 동의 재확인</p> <p>유OO 참여자</p> <p>“다른 선생님들 입장에서는 당연히 그럴 수 밖에 없죠. 나도 일이 많을 때 교육 받는건 좀 불편해요. 그래서 동의한거니 걱정 마세요”</p>	
2017.07.28 (자원연계점검)	<p>· 덕유사회복지관 한글교육 담당자에게 문의한 결과, 예외적인 상황일 경우 교육 일자 변경이 가능하다는 답변을 받음.</p>	
2017.08.02 (사업단 간담회)	<p>· 사업단 물량 증대 및 인원 감소 등 일정 상황 발생할 경우에만 교육참석일자 변경 합의</p> <p>· 사업단 참여자들에게 재안내</p>	
2017.08.16 (자원연계점검)	<p>· 교육 모니터링</p> <p>★ 덕유사회복지관 성인지혜학교(한글교육) 김수정 사회복지사</p> <p>“가끔 사업단 일로 못 오시긴 하지만 결석이 잦지 않았어요. 월 1회 정도였던 것 같아요”</p>	

2017.09.01 (개별상담)	· 교육 만족도 조사 유OO 참여자 “지금은 6점이에요. 앞으로 8점이 된다면 마음 편히 그만 둘 수 있을 것 같아요”	
----------------------	---	--

■ 단계별 근로훈련

- 2017.10 참여자 인터뷰 과정에서 나타난 “이왕 일을 시작한거 택배분야에서 프로가 되고 싶어요.”라는 욕구를 기반으로, 단계별 근로의 경험과 훈련의 과정을 제공하고 있다.

- 본 훈련은 단기간의 경험으로 종료되는 것이 아니라 나만의 기술을 습득하고, 내가 하고 있는 분야의 전문가 및 건강한 근로자로 성장할 수 있는 발판으로 마련하고자 한다. 또한 2인 1조로 구성된 팀 안에서 일을 수행하며 배우는 것으로, 근로훈련과 더불어 사회적 관계가 형성될 수 있음에도 의의를 둔다.



- 현재 위 과정처럼 직무기술을 구분하여 순차적인 근로훈련을 제공하고 있으며, 본 과정에 대한 근로 모니터링을 위해 자활사업 담당자와 월 1회 이상 회의를 실시하였다.

■ 치아 치료

- 현재 외부자원연계 위주로 치아 치료에 대한 개입이 진행되고 있다.  
 - 참여자는 지속적으로 치아로 인한 자존감 결여, 관계형성의 어려움, 식생활의 문제를 표현해왔기에 치료를 통해 치아상태가 호전된다면 1)자존감 회복, 2)사회적 관계 향상 도모, 3)식생활 문제 개선에 대한 긍정적인 변화를 이끌어낼 것이라 기대한다.



3. 안정적인 생활

■ 정기적인 소득 확보

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.05.10	· 자활근로참여 독려 상담, 수입 및 지출 계획 확인	√ 근로근황점검  √ 근로적응상담 및 독려
2017.05.11	· 자활사업 담당자에게 상담 결과 공유	
2017.05.31	· 5월 급여 지급 현황 확인 및 근로적응상담 유OO 참여자 “오늘은 급여가 나왔으니 닭죽을 먹는 날이에요”	
2017.06.30	· 6월 급여 지급 현황 확인 및 근로적응상담 유OO 참여자 “날이 더워 힘들었으니 든든하게 안주 챙겨서 한 잔하고 폭 자려고요”	
2017.07.24	· 자활사업 담당자에게 근무 모니터링 요청 및 확인	
2017.07.31	· 7월 급여 지급 현황 확인 및 근로적응상담 유OO 참여자 “이제는 정기적으로 일을 할 수 있을 것 같으니 걱정 마세요”	
2017.08.02	· 정기적인 소득 확보가 진행되고 있음을 확인, 모니터링 일시 중단	
2017.10.16	· 근로 근황 점검 유OO 참여자 “이렇게 안정적인 생활은 처음이에요. 그리고 내가 이렇게 6~7개월 동안 버텼다는 것도 내 자신도 놀라워요. 여태껏 안해봤으니까요”	

■ 부채상환 - 희망디자인사업 권주애 사회복지사

1) 채무조정상담 및 계획 수립

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.06.01	· 채무조정상담 실행(부채규모, 부채사유, 참여자 의사 확인)	√ 참여자 의사확인
2017.06.09	· 신용회복 관련 기관을 통한 세부계획 수립 안내	

2) 관련 기관 연계 및 모니터링

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.06.13	· 서민금융통합지원센터 연계	√ 희망디자인, 관련 기관 연계
2017.06.30	· 서민금융통합지원센터 상담일정 조정 사실 확인	
2017.07.04	· 실행 모니터링	

■ 안정적인 거주지 마련(2017.09 실행)

1) 거주지 마련 계획 수립

- LH주택공사에서 진행되고 있는 주거 관련 정보를 통해 계획을 수립하게 되었다. 참여자는 현재 고시원에서 납부하고 있는 월세보다는 적겠지만 그럼에도 영구임대아파트가 임대주택보다 월세비용이 높으므로, 임대주택신청만을 희망하고 있다는 의견을 강력히 전해왔다. 이에 LH임대주택과 관련된 정보를 우선적으로 사례관리자와 함께 알아보기로 했다.

2) LH임대주택정보 수집

- 참여자는 지인과 주민센터 문의를 통해 LH임대주택 신청은 연 1회만 진행된다는 정보를 수집하고, 신청기간 및 방법 등을 확인하여 사례관리자에게까지 안내하는 모습을 보였다.

3) LH임대주택신청 접수

- 참여자는 스스로 2017.09 LH임대주택신청을 접수하였고, 실제로 공고시기(2018.03)에 맞춰 신청서를 작성할 계획 중에 있다고 하였다.

- 이는 참여자가 자발적으로 자원을 발굴하고 실행하였다는데 의의가 있으며, 방관자적인 모습에서 내 삶을 주도하는 진취적인 모습으로까지의 변화했음을 시사하는 부분이기도 하다.

■ 자산형성지원사업

일자	세부내용	주요 쟁점
2017.07.05	· 내일키움통장 안내, 가입상담 유OO 참여자 “3년 후, 적금까지 수령한 제 모습을 볼 수 있었으면 좋겠어요”	√ 자산형성지원 계획 지지
2017.07.07	· 내일키움통장 신청서 작성	
2017.07.12	· 내일키움통장 참여 결정 통지(부천시청)	
2017.07.21	· 통장개설 및 본인적립금 입금 확인	
2017.08.21	· 본인적립금 입금 확인	
2017.09.11	· 내일키움통장 교육 안내	
2017.09.20	· 내일키움통장 유지에 대한 지지, 본인적립금 입금 확인 자산형성지원사업 손예진 사회복지사 “통장 가입 후 한 번도 미납한 적이 없으시네요. 꾸준히 적립하시는 선생님의 모습이 참 멋지십니다. 항상 응원할게요”	
2017.10.20	· 내일키움통장 유지 독려 상담, 본인적립금 입금 확인	

### 3. 사례관리 성과 및 함의

#### I. 자활사업 참여자 변화

##### ■ 참여자의 자가평가(2017.10.10 - 참여자 인터뷰 내용 일부 발췌)

자활사업에 참여하던 최초의 시기에 참여자는 비협조적, 비자발적인 모습으로 일관하였으나, 최근 참여자와 함께 했던 인터뷰 내용은 상당 부분 변화되었음을 확인할 수 있었다.

자신의 강점	“예전의 저는 오래 일을 해 본적이 없어요. 그래서 지금의 제가 놀라워요. 분명히 오래 일 한 적이 없었는데.. 지금 저의 장점은 스스로 버틸 수 있는 끈기인 것 같아요”
뚜렷한 목표 설정	Q - 자활사례관리자 김선경 사회복지사, A - 참여자 A : “3년 뒤의 저는 택배 쪽에서 프로그 되어있었으면 좋겠어요” Q : “지금 그 목표를 향해 나아가고 계시는 중인가요?” A : “네. 맞아요” Q : “그러면 예전에 나는 0에서 출발했다고 하셨었는데, 지금은 얼마정도 온 것 같으세요?” A : “한 30~40%로 온 것 같아요. 왜냐하면 일을 제가 천천히 가르쳐달라고 했어요. 한번에 배우면 헛갈리고 실수를 하게 되니까, 익숙해지면 하나씩 더 배우면서 일하고 있어요. 하나라도 확실히 배워 놓은 다음에 하고 싶다고 했는데 잘 지켜주시더라고요” Q : “나중에 택배쪽으로는 창업도 희망하시는건가요?” A : “그 때 가봐야 알겠지만 다 같이 마음을 모아 도와준다면 할 수도 있겠죠. 우선 택배분야의 최고가 되고 싶은거고, 지금은 실수 안하고 정확하게 일했으면 좋겠다 생각하고 있어요”
스스로에 대한 평가	“대견하죠. 단체 생활을 안 해보고 개인 생활만 했으니까. 내 자신이 대견해요. 저도 몰랐어요. 제가 이렇게 길게 붙어있을 줄...”
동력	“따뜻한 말 한마디요. 함께한 선생님들 때문에 제가 살고 있는 거 아니겠습니까. 이걸 농담이 아니에요. 물질적으로 얼마 주고 그런 것보다 따뜻한 말 한마디를 건네주는게 정말 고마웠어요”

위 내용들을 토대로 볼 때 참여자는 현재 끊임없이 변화하고 있고, 분명한 목표를 향해 나아갈 것이라는 기대를 갖게 한다. 자신의 삶을 스스로 개척해나갈 것이라는 의지는 그 어떤 격려, 조력 보다 강한 힘으로 참여자의 “더디지만 나아가는” 걸음 걸음에 의미를 갖게 한다.

참여자와의 함께 할 수 있는 시간은 앞으로도 많이 남아있다. 본 센터는 다양한 방법들로 참여자와 함께 성장하는 환경을 구축하는데 노력할 것이다.

#### II. 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

최근 지역자활센터에서 비자발적, 비협조적인 태도를 지닌 참여자는 쉽게 접할 수 있는 대상임에 분명하지만, 그러한 참여자들과 소통한다는 것은 익숙해지기 어려운 일 중에 하나일 것이다. 질문에 반응하지

않고, 자신의 이야기를 꺼내는 것을 거부하는 참여자에게 어떠한 정보를 취득하기 위하여 계속해서 질문해야만 하는 사회복지사는 때론 참여자 앞에서 별거벗겨진 심정일 때도 있다. 그리고 그러한 상황이 누적되면 참여자를 회피하고 싶어지거나, 부정적인 시각으로 참여자를 바라보게 되는 것 또한 사실이다.

하지만 외부전문가의 슈퍼비전과 사례관리 교육, 내부 사례회의 등은 그러한 사회복지사의 고착을 예방하는 데 도움이 되었다. 본인의 의지와 상관없이 억지로 참여해야 하는 상황에서 얼마나 협조적으로 자신의 이야기를 표현할 수 있을까? 자활을 위한 목표를 수립함에 있어 그들이 얼마나 자신의 미래를 구체적으로 그릴 수 있을까? 위 과정들은 사실 이처럼 참여자들을 또 다른 시각에서 바라보게 하는 결정적인 계기가 되었음에 분명하다. 참여자의 입장에서 시작했던 금번의 사례관리 과정은 사례관리자에게 「인식의 전환」이라는 가장 값진 선물이 되었다.

#### ■ 질문이 갖는 힘

사회복지에서 상담의 중요성은 막연하게 알고 있었으나 어떤 관점으로 참여자를 바라보는가?, 어떠한 기술로 대화를 이끌어 가는가?, 어느 정도로 소통할 수 있는가?에 따라 모든 과정이 달라진다는 것을 몸소 경험할 수 있었던 기간이었다.

센터에서 진행되었던 정기적인 「사례관리 슈퍼비전(외부)」을 통해 보편적인 혹은 특별한 참여자들과 상담을 진행할 때 유의할 점들을 점검 받을 수 있었고, 해결중심에서 활용하는 효과적인 질문기법(대처질문, 예외질문 등) 등을 실제로 활용하여 보다 풍부한 정보 취득, 다양한 사례관리 수행하는 데에 활용할 수 있었다.

#### ■ 기다림에 대한 재발견

자활사업에 대한 비아냥과 비협조적인 태도로 무장한 참여자에게 초기상담에서 근본적 욕구를 끌어낸다는 것은 사실상 불가능에 가깝다. 그럼에도 불구하고 우리는 그렇게 하지 못하는 사회복지사가 능력이 없거나 역할을 제대로 수행하지 못한다고 조급해했을 것이다. 하지만 현재의 사례는 기관 전체적으로 참여자를 이해하고 기다림의 시간을 가졌다. 변화를 요구받는 참여자는 두렵다. 변화를 요구받는 상황이면 참여자뿐만 아니라 우리 모두 두려울 것이다.

게이트웨이(자립역량강화교육, TIP 등) 기간 동안 우리는 참여자가 스스로 열기를 기다렸고, 실제 기다렸던 보람이 결실을 맺게 되었다. 누구보다 성실히 자신을 이야기하고 주위의 이야기를 듣는 참여자는 앞으로의 미래도 스스로 성실하게 꾸려가고 있다. 이는 있는 그대로 단기목표를 설정하고 참여자를 기다렸던 시간에 만들어낸 성과이다. 이것이 참여자의 자발적인 선택이었기 때문에 변화하고픈 미래를 그릴 수 있는 선순환적 구조를 만들어냈다고 평가된다. 결국 여유를 가지고 참여자를 기다리고, 있는 그대로 인정하는 것이 사례관리의 전제조건임을 확신하게 되었다.

■ 모두 함께 공동체 안에서 이루어진 사례관리

참여자의 사례관리 과정에서 가장 중요했던 부분은 타 참여자가 함께 했다는 점을 꼽을 수 있다. 업무역량 강화를 위하여 문해교육이 필요했던 참여자는 덕유사회복지관의 한글교실로 의뢰되었으나, 근로에 필요한 시간과 일부 중첩되며 다른 참여자들의 불만을 야기하였다. 하지만 참여자의 변화과정을 이해하면서 조금씩 양보하는 과정으로 전환되며, 참여자의 변화에 시너지 효과를 가져 온 원동력이 되었다. 이처럼 사례관리는 사회복지사와 참여자만의 관계로 이루어지는 것은 아니었다. 또 지역사회 자원(혹은 전문가)과 참여자만으로도 이루어지지 않았다. 참여자는 자신이 속해있는 사업단의 모든 동료로부터 응원을 받았고, 배려 받았음에 분명하다. 이처럼 자활사례관리는 공동체에 속해있는 모든 이들의 함께 이루어내는 성과임을 확인할 수 있었다.

**붙임 자료**

1. 기본면접기록지 - 참여자 작성용 1부
2. 기본면접기록지 - 사례관리자 작성용 1부
3. 자활사례관리사업 사례관리 동의서 1부
4. 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서 1부
5. 자활사정지 1부
6. 자립계획서(IAP) 2부
7. 자활지원계획서(ISP) 2부

■ 기본면접기록지 - 참여자 작성용

< 기본면접기록지 >

○ 참여자 작성용

\*상당 전, 아래 내용을 직접 작성해 주시기 바랍니다. 작성에 어려움이 있으시면 사례관리자에게 문의 바랍니다.

상 담 일	2019.01.25	상 담 자	김현경
-------	------------	-------	-----

■ 대상자정보

이 름		생년월일	1955
		성 별	남 <input type="radio"/> 여 <input type="radio"/>
연 락 처	집)	비 상 연락처	성명)
	핸드폰)		관계)
	이메일)		연락처)
주 소	우편번호( ) 부산광역시 남구 <del>.....</del>		
최종학력	<input type="radio"/> 무학 <input type="radio"/> 초중퇴 <input type="radio"/> 초졸 <input type="radio"/> 중중퇴 <input type="radio"/> 중졸 <input type="radio"/> 고중퇴 <input type="radio"/> 고졸 <input type="radio"/> 초대중퇴 <input type="radio"/> 초대졸(전공 : ) <input type="radio"/> 대중퇴 <input type="radio"/> 대졸(전공 : ) <input type="radio"/> 기타( )		
자활센터 선택이유	방문하게 된 계기	<input type="radio"/> 지인소개 <input type="radio"/> 주민센터(동사무소) <input type="radio"/> 광고(인터넷, 신문) <input type="radio"/> 기타_____	
	방문한 주된 이유	부산 북,고용플러스센터	

- 기본면접기록지 - 참여자 작성용
- 기본면접기록지 - 사례관리자 작성용
- 기본면접기록지 - 사례관리자 작성용

■ 건강상태

신체적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	<input type="radio"/> 양호 <input checked="" type="radio"/> 보통 <input type="radio"/> 허약
	<input checked="" type="radio"/> 질병 없음 <input type="radio"/> 질병 있음 질병명: _____ 복용약: <input type="radio"/> 없음 <input checked="" type="radio"/> 있음 <u>어제비정</u> <input checked="" type="radio"/> 수술경험 없음 <input type="radio"/> 수술경험 있음 수술년도: _____ 수술내용: _____	<input checked="" type="radio"/> 장애 없음 <input type="radio"/> 장애 있음 장애유형: _____ 장애등급: _____
심리적 건강상태	본인이 생각하는 정신적 건강정도	<input checked="" type="radio"/> 양호 <input type="radio"/> 보통 <input type="radio"/> 상담 및 치료필요
	<input checked="" type="radio"/> 정신질환 없음 <input type="radio"/> 정신질환 있음 주요증상: _____ 치료여부: _____ 치료기관: _____ 복용약: <input checked="" type="radio"/> 없음 <input type="radio"/> 있음 _____ <input checked="" type="radio"/> 정신장애 없음 <input type="radio"/> 정신장애 있음 장애유형: _____ 장애등급: _____	<input checked="" type="radio"/> 심리적 어려움 없음 <input type="radio"/> 심리적 어려움 있음 주요증상: _____ 상담여부: _____ 상담기관: _____ 복용약: <input checked="" type="radio"/> 없음 <input type="radio"/> 있음 _____
음주	<input type="radio"/> 평소 음주하지 않음 <input checked="" type="radio"/> 평소 음주하고 있음 주로 마시는 술 종류: <input checked="" type="radio"/> 소주 <input type="radio"/> 맥주 <input type="radio"/> 막걸리 <input type="radio"/> 양주 <input type="radio"/> 기타 음주횟수: 주( / )회 1회당 주량: ( / )병 (1병=7잔) 현재 음주 관련 힘든 내용: <u>X</u> (가려 마시지 않음) <input checked="" type="radio"/> 음주로 인한 상담 및 치료경험 없음 <input type="radio"/> 음주로 인한 상담 및 치료경험 있음(상담 및 치료기관: _____)	
흡연	<input type="radio"/> 평소 흡연하지 않음 <input checked="" type="radio"/> 평소 흡연하고 있음 흡연량: 주( )갑 (1갑=20개피) 현재 흡연 관련 힘든 내용: _____ <input checked="" type="radio"/> 흡연으로 인한 상담 및 치료경험 없음 <input type="radio"/> 흡연으로 인한 상담 및 치료경험 있음(상담 및 치료기관: _____)	

기본면접지(사례관리자 작성용)

상 담 일	2017.02.01	상담유형	<input checked="" type="checkbox"/> 방문	<input type="checkbox"/> 내방	<input type="checkbox"/> 전화	<input type="checkbox"/> 기타_____
상 담 자	김현경					
자활사업 참여형태		<input checked="" type="checkbox"/> 신규참여 <input type="checkbox"/> 재참여				
접수경로		<input type="checkbox"/> 본인요청 <input type="checkbox"/> 지자체 의뢰 <input type="checkbox"/> 기관내의뢰 <input checked="" type="checkbox"/> 타기관의뢰 <input type="checkbox"/> 대상자발굴 <input type="checkbox"/> 기타( )				

■ 기초정보

가구형태	혼인관계	<input type="checkbox"/> 미혼 <input type="checkbox"/> 기혼 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 사별 <input checked="" type="checkbox"/> 이혼 <input type="checkbox"/> 사실혼관계(동거) <input type="checkbox"/> 기타( )					
	세대유형	<input checked="" type="checkbox"/> 신가가구 <input type="checkbox"/> 부부 <input type="checkbox"/> 부부+자녀 <input type="checkbox"/> 한부모+자녀 <input type="checkbox"/> 3세대가구 <input type="checkbox"/> 형제자매 <input type="checkbox"/> 조부모+손자녀 <input type="checkbox"/> 비혈연 <input type="checkbox"/> 기타( )					
	가구특성 (* 중복체크가능)	<input type="checkbox"/> 부부중심가구	<input type="checkbox"/> 다문화가구	<input type="checkbox"/> 노인부부가구	<input type="checkbox"/> 새터민가구		
		<input type="checkbox"/> 공동체가구	<input type="checkbox"/> 한부모가구	<input type="checkbox"/> 미혼모부가구	<input type="checkbox"/> 조손가구		
		<input checked="" type="checkbox"/> 장장년1인가구	<input type="checkbox"/> 독거노인	<input type="checkbox"/> 장애인가구	<input type="checkbox"/> 기타		

가족사항 (실제 동거현황 기준)

\*본인을 포함하여 등록합니다.

관 계	이 름	연 령	성 별	동거여부	직업	학력	혼인관계	건강/장애	소득	비 고
본인	유	5	남	Y	무직	대학	이혼	치아대형	60	

기초생활 수급사항	(참여시점) 수급유형	<input type="checkbox"/> 비수급자 <input checked="" type="checkbox"/> 수급자 (최초수급시기: 2008. ) *수급자'를 선택했을 경우 <input type="checkbox"/> 일반수급자 <input checked="" type="checkbox"/> 조건부수급자(생계급여) <input type="checkbox"/> 자활특례 <input type="checkbox"/> 개별급여(○의료 ○교육 ○주거) <input type="checkbox"/> 기타( )
	(과거) 수급경험	<input checked="" type="checkbox"/> 수급경험 없음 <input type="checkbox"/> 수급경험 있음 (수급기간: ) <input type="checkbox"/> 생계급여 <input type="checkbox"/> 주거급여 <input type="checkbox"/> 의료급여 <input type="checkbox"/> 교육급여 <input type="checkbox"/> 해산급여 <input type="checkbox"/> 장제급여 <input type="checkbox"/> 자활급여

■ 취창업 경험

주요 취업경력						
<input checked="" type="checkbox"/> 취업경력 없음 <input type="checkbox"/> 취업경력 있음 (일회적 취업 경험도)						
취업기간	업종	직장명	담당내용	고용형태	퇴직시점 월급여(단위:만원)	퇴직사유
주요 창업경력(자영업 포함)						
<input checked="" type="checkbox"/> 창업경력 없음 <input type="checkbox"/> 창업경력 있음						
창업기간	업종	구체적 사업내용	폐업사유	업체명	매출액(단위:만원)	

최근 5년 정부일자리사업 참여, 지자체-중앙지원 사업(자활사업 제외)				
<input checked="" type="checkbox"/> 정부일자리참여 경험 없음 <input type="checkbox"/> 정부일자리참여 경험 있음				
참여기간	소관부처·지자체	사업명	사업내용	종결사유
자활사업 참여경력				
<input checked="" type="checkbox"/> 참여경력 없음 <input type="checkbox"/> 참여경력 있음				
참여기간	참여사업단·자활기업	담당내용	종결사유	

■자격증 및 교육훈련

보유 자격증					
<input checked="" type="checkbox"/> 자격증 없음 <input type="checkbox"/> 자격증 있음					
유형	자격증명	발급기관	취득일자	첨부파일	
최근 5년 직업훈련이력					
<input checked="" type="checkbox"/> 직업훈련경험 없음 <input type="checkbox"/> 직업훈련경험 있음					
교육기간	훈련기관명	훈련내용	이수여부	이수시간	중단사유
자활근로 참여이후 상위학력 취득					
<input checked="" type="checkbox"/> 상위학력 취득 없음 <input type="checkbox"/> 상위학력 취득 있음					
구분	학교명	졸업(예정)일자	첨부파일		

■재무현황

주거형태	<input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 다가구주택 <input type="checkbox"/> 연립주택 <input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 원룸 <input type="checkbox"/> 기숙사 <input checked="" type="checkbox"/> 기타( <u>고사실</u> )				
주거 안정도	<input type="checkbox"/> 주거안정 <input checked="" type="checkbox"/> 1년 이내 이주필요 <input type="checkbox"/> 당장 이주필요 <input type="checkbox"/> 기타(   )				
주거소유	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input checked="" type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 임대 <input type="checkbox"/> 기타 (   )				
	보증금 : ( <u>0</u> )만원      월세 : ( <u>29</u> )만원/월      관리비 : (   )만원/월				
수입상태	가계근로소득	근로수입(   )만원	사적이전소득(   )만원	기타(   )만원	
	근로소득 외	공공부조(   )만원	수당(   )만원	자녀지원(   )만원	연금(   )만원 기타(   )
지출상태	월평균 지출(   )만원 / 주요지출내역(1순위 : _____ / 2순위 : _____ / 3순위 : _____)				
부채상태	<input type="checkbox"/> 부채 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 부채 있음				
	부채금액( <u>0</u> )만원 / 부채사유( <u>카드, 지인 차기</u> )				
신용상태	<input type="checkbox"/> 신용양호 <input checked="" type="checkbox"/> 신용불량 <input type="checkbox"/> 파산신청 <input type="checkbox"/> 파산면책				
	<input type="checkbox"/> 개인회생 <input type="checkbox"/> 워크아웃 <input type="checkbox"/> 전환대출 신청 <input type="checkbox"/> 기타(   )				
사례관리자 종합의견	자활사업 참여여부 결정		<input checked="" type="checkbox"/> 참여( <u>0</u> )신규 <input type="checkbox"/> 재참여 <input type="checkbox"/> 미참여		
	기타 특이사항		<input type="checkbox"/> 사회서비스 연계/의뢰(   )		

■ 자활사례관리사업 사례관리 동의서

### 자활사례관리사업 사례관리 동의서

본인    (대리인   )는, 부천원미지역자활센터 사례관리 서비스 이용에 동의하며, 사례관리 진행에 있어 적극적으로 변화의 노력에 동참할 것을 약속합니다.

또한 사례관리의 모든 절차 및 서비스 제공 및 개인정보는 비밀보장을 원칙으로 하나, 보다 나은 서비스 제공을 위해서 개인이력, 생활상의 어려운 점, 가족구성원 간의 관계 및 개인정보를 필요한 범위에 따라 사례관리 업무 관련 담당자 및 사례 회의에 참여하는 관계 기관 및 서비스협력기관과 공유하는 것에 대해 충분히 이해 하였고, 이에 동의합니다.

더불어 사례관리사(사례관리수행 담당)로부터 받은 서비스와 상담내용이 본인 및 해당가구에 대한 지원과 전문가 양성을 위한 훈련 및 학문적 목적에 사용되어 질 수 있음을 허락합니다.

2017 년 3월 / 일

참여자 성명:        
생년월일:    /    /   

대리자 성명: (인)  
생년월일:    /    /     
참여자와의관계:

■ 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서

## 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서

부천원미지역자활센터는 개인정보를 수집·이용하거나 제 3자에게 제공하고자 하는 경우 '개인정보보호법' 제 15조, 제 17조에 따라 본인의 동의를 얻어야 합니다. 이에 개인정보 활용에 관한 세부내용을 안내드리오니 충분히 검토하신 후 작성해 주시기 바랍니다.

1. 개인정보의 수집·이용목적

① 정보수집 이용목적	- 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스이력, 취창업 정보 등 - 자활근로사업 사업수행 및 평가 관련 자료 제공
② 개인정보수집항목	- 공통사항 : 기본정보(성명, 주소, 연락처, 생년월일, 이메일주소), 행사사진, 동영상 - 사회복지서비스 제공을 위한 욕구조사 - 기타 사회복지서비스 계획 수립과 관련한 정보
③ 개인정보의 보유 및 이용기간	- 개인정보 보유 및 이용기간은 동의자의 거부요청이 있을 시까지 유효함.
④ 수집정보활용	- 사회복지서비스 제공을 위하여 서비스연계기관간의 서비스 연계와 관련한 사항에 관한 정보 제공, 연동시스템(자활정보시스템, 사회복지시설정보시스템) 연계 - 문자 서비스, 우편, E-Mail을 통한 복지서비스 정보 제공 - 사회복지서비스 사업의 지원기관에 진행내용 및 결과자료의 제공

2. 상기 본인은 부천원미지역자활센터에서 본인에 대한 사회복지서비스를 실시하기 위하여 상기의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의합니다.

동의함  동의하지 않음

3. 본인은 부천원미지역자활센터에 개인정보 수집 및 활용 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부 시에는 교육접수 및 자활근로사업 참여에 제한을 받습니다.

동의함  동의하지 않음

2017년 9월 1일

서비스 신청자 : (인)

(신청인이 14세 미만인 경우) 법정 대리인(보호자) : (인)



■ 자립계획서(IAP)

IAP (자립경로)

사례관리번호		참여자 이름	유00
상담자	김선경	상담일자	2017-02-23

■ 자가진단

단 점 (문제점, 취업 장애요인 등)	어깨통증
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	자활사업에 참여(택배사업단)

■ 자신의 자활계획

※ 자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 적어주시기 바랍니다.

단기목표 (1년 이내)	안정적인 생활(채무로 인한 힘든 생활 벗어나기)
장기목표 (3년 이내)	자활사업에 참여하는 것

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	자활근로사업단 참여(택배사업단)
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	일, 부채해결

■ 자립계획서(IAP)

IAP (자립경로)

사례관리번호		참여자 이름	유00
상담자	김선경	상담일자	2017-04-25

■ 자가진단

단 점 (문제점, 취업 장애요인 등)	대인관계의 어려움, 치아(택배사업단 업무가 서비스적이라 불편함), 문해의 어려움
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	택배사업단 업무, 항상 최선을 다하는 것

■ 자신의 자활계획

※ 자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 적어주시기 바랍니다.

단기목표 (1년 이내)	안정적인 생활 유지, 부채탕감
장기목표 (3년 이내)	자활근로사업(택배사업단) 참여 유지, 3년 만기 후 내일키움통장 적립금 수령

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	자활근로사업단 참여(택배사업단) 유지
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	택배를 수령할 고객이 부재할 경우, 문자를 발송해야 하는데 문해에 어려움이 있어 힘들. 치아서비스(식사, 대인관계에서의 불편함)

### ISP(자활지원계획)

사례관리번호

구분	참여자의 제시된 욕구 (예외사항)		협의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검				비고
	순위	내용	욕구 (서술)	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처	
근로지원 (귀속업)	1	"내가 예전에 하루 일하면 20만원 받았어요. 나는 이런 일을 할 생각이 아니에요."	근로 능력이 조정	직상에 맞는 일자리 찾기	직업역량강화교육 및 개별 집중 상담	17년 02월 ~ 17년 02월	직업역량강화교육	게이트웨이 담당자	이미리	032-611-0970	
	2	이혼, 부모님 별세 후 홀로 살아감, 직황근로사업 및 타 참여자에 대한 무시	공동체성 향상	대인관계 형성	TIP 한국행정시책 지원 프로그램, 질산나누기, 참여해도 변화감도 받을 수화 활동 함께 체험하기	17년 02월 ~ 17년 02월	TIP 한국행정시책 지원 프로그램	TIP 담당자	김선경	032-611-0970	
	3	조건 부여없이 인한 생계비 지원의 위협	자활근로사업 참여	자활근로사업 유지	심수오리엔테이션, GateWay원장교육, 단계별 근로지원	17년 02월 ~ 17년 01월	자활근로사업단 원장교육	택배사업단 담당자	김주성	032-651-7390	

2017년 02월 28일

참여자 : 유



사례관리자 :

김선경

(인)

■ 자활지원계획(ISP)

■ 자활지원계획(ISP)

사례관리번호

ISP(자활지원계획)

구분	참여자의 제시된 욕구 (여조사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행진전				비고
	순위	내용	욕구 (사출)	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 전제기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처	
근로지원 (취업인)	2	다른 사업들과 관계없이 참여를 배움과 싶어요	생활근로사업 참여를 통한 단계별 생활의 견인	대인관계 회복	작업근로사업 참여 동선, 지적 상담	17년 05월 ~ 20년 04월 <input type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	작업근로사업 참여 유지, 동선, 지적	작업사례관리 직원사업 담당자	김신경	032-611-0970	
	5	전문의 일을 배우고 싶어요	단계별 근로훈련 제공	전문가, 건강한 근로	단계별 근로 훈련, 근무처 등 및 유망 모니터링	17년 05월 ~ 17년 12월 <input type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	단계별 근로훈련 및 모니터링	작업사례관리 직원사업 담당자	김신경	032-611-0970	
	7	장기적인 급여가 있으면 좋겠어요	근로유치	안정적인 생활	근로은행금 지원 및 채용 상담	17년 02월 ~ 20년 01월 <input checked="" type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	근로은행금 지원, 참여유치 동선	작업사례관리 직원사업 담당자	김신경	032-611-0970	
	10	돈을 모으고 싶어요	자산형성지원사업 가입	안정적인 생활	자산형성지원사업 가입 안내, 유지 동선	17년 07월 ~ 20년 06월 <input type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	자산형성지원사업 담당자 인계, 유지	작업사례관리 직원사업 담당자	김신경	032-611-0970	
	1	나를 긍정적으로 생각하고 싶어요	나를 먼저 이해하고 칭찬하기	대인관계 회복	강원인식상담, 외부전문가 supervision	17년 05월 ~ 17년 12월 <input type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	강원인식상담 중심 접근 상담	작업사례관리 직원사업 담당자	김신경	032-611-0970	
부적시비 스지원	3	사업은 언제든 별개 옳고 싶어요 구분제표 : [의료(장병, 신체장애)]	건강한 적아 갖기(적아치 의료)	대인관계 회복	적액 내 적아 및 복지 지원 안내	17년 09월 ~ 17년 12월 <input type="checkbox"/> 게이트 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	선요기관 및 복지비지원사업 연계	적액 내 적아 및 복지 지원	김신경	032-611-0970	

■ 자활지원계획(ISP)

구분	참여자의 제시된 욕구 (예로사항)		함의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검				비고
	순위	내용	욕구 (사유)	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 전제기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처	
부각시키 스케일	1	한달을 배우고 싶어요 구분제목: [직업능력 (나어, 할리, 기술부족, 교육 등)]	한달보유 인재를 통한 근 모역량강화, 문제의 향상	전문가, 건강한 근 모	한글교육 프 로그램 발급 및 연계, 정 기적 모니터링	17년 05월 ~ 18년 12 월 <input type="checkbox"/> 제이브 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	교육프로그램 발주 및 연계	지역 내 복지 관 프로그램	김신경	032-611-097 0	
	6	부모 역할에 막고 싶 어요 구분제목: [외로(정액, 신체장애)]	건강한 차아 갖기(차아차 건강한 요)	전문가, 건강한 근 모	차아 최초로 지원기관 및 중, 연계, 실 용 모니터링	17년 11월 ~ 18년 12 월 <input type="checkbox"/> 제이브 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	차아최초비 지 원기관 발주, 연계, 실행	자활사태관리 지원사업 담당 자	김신경	032-611-097 0	
	8	맛을 갈고 싶어요 구분제목: [경제(부채, 신용회복, 파산 등)]	부채를 해결할 수 있는 방법을 알고 개회율 채우 고 있음	안정적인 생활	채무조정상담 및 연계 수업 기관 연계	17년 08월 ~ 17년 08 월 <input type="checkbox"/> 제이브 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	채무조정상담 실행 및 관련 기관 연계, 모 니터링	의양다자인사 업	원주애	032-611-097 0	
	9	안정적인 후예 사 고 싶어요 구분제목: [주거환경 (임대주택 등)]	가구적외 관련된 정보를 알고 마련하고 있음	안정적인 생활	거주지 마련 계획 수립 및 정보 수 집	17년 09월 ~ 17년 12 월 <input type="checkbox"/> 제이브 <input checked="" type="checkbox"/> 사업단	거주지마련계획 수립 및 정보수 집, 연계	자활사태관리 지원사업 담당 자	김신경	032-611-097 0	

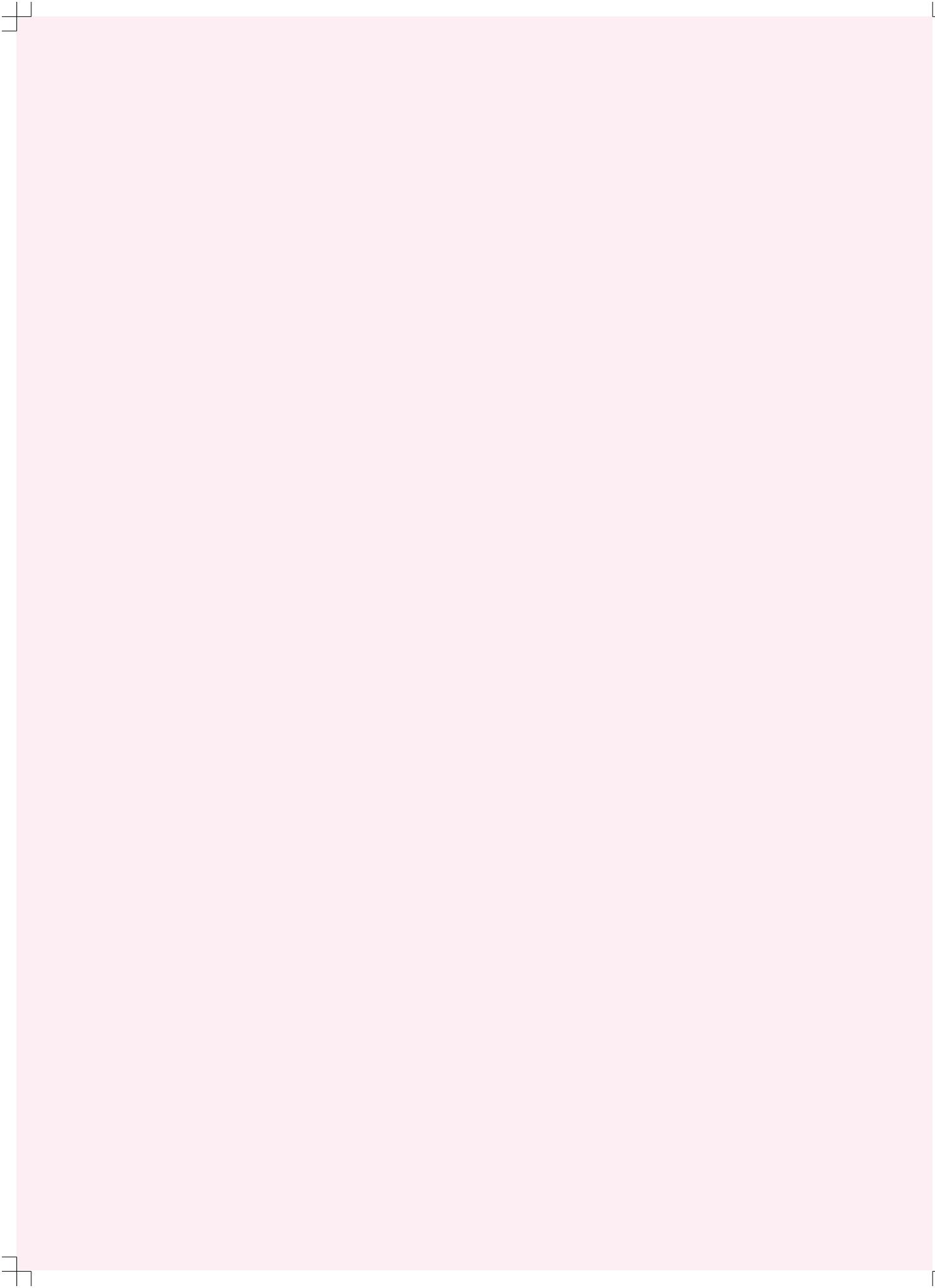
2017년 11월 23일

참여자 : 유



사회관리자 : 김선경

(인)



장려상   
시흥작은자리지역자활센터

---

“주민을 믿고, 지역사회와 함께! (자활사례관리)”

I. 필수기술

1. 사례 선정 이유

- ▶ 수동적 자활참여자였던 32세 청년이 동료의 어려움을 함께 나누게 되다!
- ▶ 재진입 사례, 본 센터의 사례관리를 시작으로 지역사회가 함께 움직여 극복하다!

2017년 1월 3일, 새해 첫 만남이었다. 추운 겨울이었음에도 불구하고 얇은 점퍼 하나만 걸치고 센터 사무실 문을 열고 들어 온 젊은 청년이 게이트웨이 담당자를 찾았다. 시흥시청 사회복지과로부터 의뢰받은 32세 남성이었다.

재진입자로 전입자가 기록해놓은 상담일지 등을 보면서 이미지를 상상했었는데, 첫인상은 생각보다 심각했다. 때에 맞지 않는 얇은 옷차림, 사이즈가 맞지 않아 구겨 신은 신발, 마르고 푸석푸석한 얼굴, 피곤해 보이는 충혈된 눈 그리고 상담에 집중하기 힘들 정도로 냄새가 많이 나 위생상태의 심각성을 가늠할 수 있었다.

ct의母가 정신과 약물남용 부작용으로 요양병원에 4년째 장기입원하게 되면서 떠안게 된 병원비에 대한 부담감, 엉망이 되어버린 식생활과 위생 상태, 그에 따른 불안 및 우울 등의 심리적 고통으로 ct는 하루하루를 어떻게 버티며 살아야하나 매우 힘들어했다.

더욱이 ct는 지적능력과 사회성이 낮아 합리적인 판단이 힘들고, 냄새가 많이 나 취업이 안 되고 있어 해결방안을 찾지 못한 채 삶의 고통을 그대로 안고 정신과 약에만 의존하고 있었다.

이렇게 복합적인 문제를 안고 자활에 발을 내디딘 ct가 어떻게 동료의 어려움을 함께 나눌 수 있을 만큼 성장했는지, 본 센터의 사례관리를 시작으로 지역사회가 ct를 위해 함께 움직였던 지난 10개월의 여정을 소개하고자 한다.

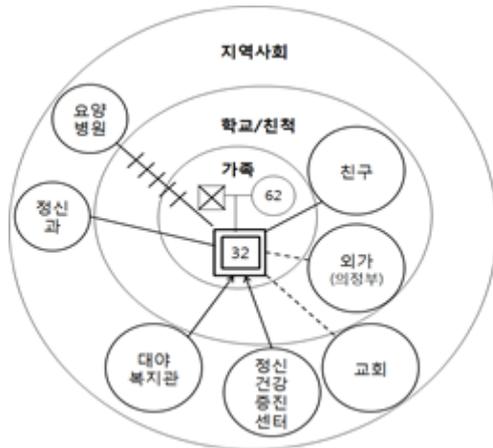
2. 사례관리 과정

1) 초기상담

① 개인 및 가족사항

가구 특징	수급상황 : 조건부 생계급여, 의료·주거급여 수급자 세대유형 : 실질적인 1인 가구 (미혼, 父 사망, 母 장기입원 중) 거주상황 : 연립빌라 전세 / 특이사항 : 재진입자						
가족 사항	관계	성명 (나이, 성별)	장애 등록	학력	직업	ct의 욕구 및 문제	우선 순위
	본인 (ct)	김○○ (32세, 男)	-	고졸	자활 근로	근로를 통한 소득 유지	1
						위생 및 식사문제	3
						연체된 공과금 해결	4
불안 및 우울, 고독함 등의 심리적 어려움	5						
母	김○○ (62세, 女)	추진 예정	초졸	無	연체된 병원비 해결	2	

② 가계도 및 생태도



- 가계도

- ct는 32세 남성으로 혼자 살고 있음.
- 父 중1때 사망
- 母 정신과 약물남용 부작용으로 경추손상을 입어 2014년 5월부터 요양병원에 장기입원 중(요양3등급)

- 생태도

사회관계망	관계	내용
정신건강증진센터	도움 받음.	방문상담, 대야복지관 식권 할인
대야복지관	도움 받음.	정신건강증진센터에서 할인받은 식권으로 점심 해결
정신과의원	긍정적 관계	수면제 및 신경안정제 처방받아 복용 중
친구	긍정적 관계	외로울 때 집으로 초대함.
교회	관계 미약	작년까지 반찬 후원 (올해는 끊겼다고 함.)
외가(의정부)	관계 미약	거리가 멀어 실질적 도움은 안되지만, 정서적으로 의지가 됨.
요양병원	긴장 관계	母 병원비가 많이 밀려 있음.

2) 사정단계

① 욕구 및 문제 사정

구분	욕구 사정	문제 사정
경제적 사항 I	근로소득 등을 통한 병원비 해결	- 母가 정신과약 한달치를 일주일 만에 빈속에 복용하면서 부작용으로 만취한 사람처럼 계단에서 굴러 경추 손상을 입음. 점점 악화되어 사지마비가 와 요양병원에 4년째 장기입원 중으로, 470만원의 병원비가 밀려있음. 母 응급실 검사비, 母 카드 연체비, 주거 문제로 지출된 비용이 있어 병원비를 제때에 내지 못함.
환경적 사항	주변정리가 잘 안됨.	- 집안 청소가 안 되어 있고, 빨지 않은 옷을 계속 입어 냄새가 남. - 정신건강증진센터에서 대야복지관 식권 할인받아 점심을 먹고 있음. 그 외에는 결식 또는 인스턴트식품으로 끼니 때움. 집에 있는 쌀이 오래되어 벌레가 나옴.
경제적 사항 II	연체된 공과금을 어떻게 해야 할지 도움 받고 싶음.	- 母 병원비 외, 병원에서 받아먹는 야쿠르트 월 4만원(4개월분 연체) - LH전세자금 대출 이자 월 4만원(12개월 연체) - 정수기 렌탈비 월 5만원(4개월분 연체) / 도시가스 월 5만원(67만원 연체) - TV, 컴퓨터 등을 켜놓고 다녀 전기세 월 15~20만원 / 수도세 월 2만원 - 핸드폰 월 10~12만원 / 인터넷, 와이파이 월 12만원 - 그밖에 마트 외상값(술, 인스턴트식품 등), 한빛방송 연체료 등
심리적 사항	잠 잘자고 걱정이 없으면 좋겠음, 자신감 향상	- 병원비 부담, 밀린 공과금 등으로 두통이 와 잠을 이루지 못함. - 무슨 일을 할 때 잘못하면 어쩌나 하는 불안감이 늘 있음. - 귀가했을 때 아무도 없고 어두운 게 싫어 전기를 켜놓고 다녀 전기세 많이 나옴. - 이러한 심리적 고통으로 정신과 약 복용 중, 약을 먹지 않으면 잠을 못 잠.

\* 경제적사항 I 과 II는 ct의 해결되길 바라는 우선순위가 달라 구분해 놓은 것임.

② ct 강점 사정

강점	내용
내적 강점	- 근로를 통해 연체된 병원비와 공과금을 갚으려는 의지 - 남의 말을 잘 들어줌. - 착하고 성실함, 시간약속을 잘 지킴.
외적 강점	- 손가락이 길어서 만들고 조립하는 섬세한 일을 잘하며 관심이 있음. (컴퓨터 등의 조립 경험 有) - 외로울 때 시간을 함께 보낼 친구가 있음.

③ 척도 사전검사

척도	검사 결과
자아존중감	- 총점 19점으로, 자아존중감 척도가 낮게 나타남.
알코올의존도 선별척도(NAST)	- 알코올의존도가 높진 않으나 체크한 두 개의 항목(아래)을 보면, 알코올 의존도가 높아지지 않도록 관리할 필요가 있음. √ 자기연민에 잘 빠지며 이것을 술로 해결한다. √ 일단 술을 마시면 계속 마시고 싶다. - 음주 체크 : 주3회, 주량 10, 맥주
Beck 우울 척도(BDI)	- 총점 22점으로, 중한 우울 상태에 빠져있다는 것을 알 수 있음.

④ ct와 사례관리자의 과업 우선순위 선정

순위	ct의 욕구 및 문제	합의된 목표
1	근로를 통한 소득 유지	- 자활근로를 통한 근로 적응 및 소득 유지 - 상·하반기 취업교육 참석
2	연체된 병원비 해결	- 母 거주지 분리, 별도 수급액으로 병원비 납부 - 무한돌봄 의뢰를 통한 긴급생계비 신청
3	위생 및 식사문제	- 자원봉사자를 연계하여 집안 대청소와 빨래 - 쌀, 반찬, 밥술 등의 후원을 받아 제때 식사 챙겨먹기 - 청결 유지를 위한 위생교육 참석
4	연체된 공과금 해결	- 공과금 자동이체, 소득과 지출 관리 등
5	불안 및 우울, 고독함 등의 심리적 어려움	- 본 센터 및 정신건강증진센터 방문 상담을 통한 자존감 향상

⑤ 지역자원을 활용한 개입

구분	개입 자원	지원처
외적 자원	- 자활근로를 통한 근로 적응 및 소득 유지 - 취업교육, 구인처 정보제공 등의 구직 지원 - 무한돌봄 사례 의뢰 - 소득과 지출 관리 / 상담을 통한 정서지원 - 시흥시보건소 연계 위생 및 건강교육 진행 - 교육훈련 및 물품 지원(쌀, 빵, 의복, 생필품 등) - 한마음공제조합 & 천원의 행복을 통한 상호부조 도모 - 자활참여주민 근로의지 향상PG 진행(나들이, 명절행사 등)	경기시흥작은자리 지역자활센터
	-母 실거주지인 요양원으로 주소지 변경, 수급액 별도 책정 - 사례관리직접사업비 50만원 지원, 생계비지원사업 신청 - 요양병원과의 의사소통 (공공기관의 신원보증 역할)	대야신천 행정복지센터
	- 생계비지원사업 선정 및 지원	시흥시1%복지재단
	- 공과금 자동이체 교육 등 - 집안 대청소 및 빨래를 위한 자원봉사자 연계 - 밥솥, 쌀, 반찬 등 지원	작은자리 종합사회복지관
	- ct와 母 상담을 통한 심리적 어려움 지원 - 정신과에서 처방받고 있는 약물 복용지도 - 대야복지관 식권 할인을 통한 점심식사 지원	시흥시정신건강 증진센터
비공식 자원	- 작년까지 반찬 후원	교회
	- 원거리로 실질적 도움은 안되지만 ct에게 정서적 의지가 됨.	외가 (의정부)
	- 외로울 때 집으로 초대함.	친구

3) 계획수립

구분	합의된 목표	목표에 따른 과제		자원
		ct 과업	사례관리자 과업	
경제적 사항	근로를 통한 소득유지	일품사업단 자활근로	자활근로 유지를 위한 사례관리	사례관리자 사업단 팀장, 동료
		취업교육 참석	취업교육 등의 구직 지원	취업교육 강사
	母 등본 분리	母 주소지 변경	등본 분리 절차 안내	대야신천행정복지센터
	병원비 긴급지원 및 감면 요청	병원비 지원서류 준비	사례관리사업비 및 생계비 신청, 병원비 감면 요청	행정복지센터, 1%복지재단 연계
	공과금 자동이체	자동이체 처리	자동이체 방법 안내 및 점검	복지관 연계
환경적 사항	집 청소&빨래	집 청소&빨래 참여	주민자치회 연계하여 집 청소와 빨래 등 진행	복지관, 주민자치회 연계
	인스턴트 아닌 제대로 된 식사	제때 식사 챙겨먹기	전기밥솥과 반찬 후원, 점심 식권 할인	정신건강증진센터, 복지관 연계
	청결유지를 위한 위생교육	위생교육 참석	위생교육 추진	보건소 연계
심리적 사항	정기적인 상담, 약 복용 관리	정기 방문상담, 약 복용	매월 상담, 약 복용 관리	정신건강증진센터 연계

4) 실행 및 점검

① 개입내용

월 구분	서비스 내용	담당자
1월	재진입자로 ct의 강점과 욕구에 따라 일품사업단 실습 연계 무한돌봄 사례의뢰, 가정방문	이현주, 김용현
2월	위생관리 관련 상담	이현주
3월	무한돌봄 사례 선정, 母 병원비 지원(생계비 및 감면요청) 풀짚업자켓 후원 (얇은 점퍼 하나만 입고 다녀 후원받아 전달)	이현주, 김관형
4월	일품사업단 자활근로 시작 신천동주민자치회에서 가정방문 청소&빨래 봉사 진행 건강교육(고혈압, 당뇨 I), 온라인마케팅 입문교육	김용현 이현주, 김관형

5월	<p>母 등본 분리, 공과금 자동이체 등 직접사업비 지원하여 보일러 및 싱크대 하수구 수리 전기밥솥과 쌀, 반찬 후원 소방안전 및 심폐소생술, 커뮤니케이션 교육, 생활공예 체험</p>	이현주, 김관형
6월	<p>상담을 통한 소득과 지출 관리, 母 별도 수급액 재확인 긴급 의료문제 발생으로 301네트워크 의뢰, 치료 진행 CS심화, 건강교육(고혈압, 당뇨II)</p>	이현주, 김관형
7월	<p>쌀 10kg 후원, 취업교육, 개인정보보호교육</p>	김관형, 이복순
8월	<p>신천동주민자치회에서 가정방문 청소&amp;빨래 봉사 진행 가정방문(함께 살게 된 주민과 갈등은 없는지 살펴 봄) 웃음치료, 산업안전보건교육</p>	이현주, 김용현
9월	<p>한마음공제조합 &amp; 천원의 행복 안내 후 가입 건강교육(당뇨심화)</p>	이현주
10월	<p>취업교육/ 심리극을 활용한 자기이해와 치유PG</p>	이현주

② 내부 사례회의

일자	회의 안건	논의 결과
2017년 1월 23일	ct 욕구 및 문제 사정 공유, 개입방안 논의	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일품사업단 실습 연계, 근로 적용할 수 있도록 지원</li> <li>- 취업교육, 구인처 정보제공 / 보건소 연계 위생교육 필요</li> <li>- 무한돌봄 사례관리 의뢰, 협력하여 지역자원 연계 및 진행</li> </ul>
2017년 3월 27일	ct 자활근로 및 사례관리 진행사항 공유	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4월 1일부로 일품사업단 배정, 자활근로를 통한 소득유지</li> <li>- 무한돌봄 사례관리 의뢰하여 대상자로 선정됨.</li> <li>- 시흥시정신건강증진센터에서 매월 상담 진행</li> </ul>
2017년 5월 22일	ct 사례관리 진행사항 공유 및 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일품사업단에서 성실하게 자활근로하고 있음.</li> <li>- 무한돌봄 사례관리 진행사항 공유                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사례관리직접사업비, 1%복지재단 생계비 지원, 병원비 감면 요청</li> <li>· 母 거주지를 분리하여 별도로 수급비를 책정 받을 수 있도록 함.</li> <li>· 보일러 및 싱크대 수리, 대청소/ 공과금 자동이체 등</li> </ul> </li> </ul>
2017년 6월 12일	ct의 의료문제 발생, 긴급 사례회의의 진행	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 우측 저작 통증 호소/ 301네트워크에 의뢰하여 의료비 지원받아, 정밀 검사 및 치료받을 수 있도록 해야 함.</li> <li>- 母 주소지를 병원으로 옮겼으나 생계급여가 여전히 ct 통장으로 입금되고 있음을 행정복지센터에 전달하여 분리될 수 있도록 할 필요</li> <li>- 신천동주민자치회에서 가정방문하여 청소와 빨래 봉사 진행 예정</li> </ul>

③ 외부 슈퍼비전

일시 및 장소	2017년 6월 26일(월) 15:00~19:00 / 센터 5층 교육장
외부 슈퍼바이저	강미경 (사회복지연구소 마:실 연구소장)
슈퍼비전 주제	강점관점 직원교육, ct의 강점 함께 찾아보기
슈퍼비전 내용	ct 사례 공유 후 강점 찾기 - 강점은 ct의 문제해결, 변화 목표달성의 원동력 - '나는 내 삶의 주인'이라는 관점, '미래의 가능성'에 초점 - ct의 강점과 자원을 적극 활용하여 함께 서비스 계획을 수립, 이를 통해 ct의 삶의 주체성 및 자기결정권을 향상시킬 수 있도록 함.

④ 실천도구

구분	단계	실천방법	실천도구
자활 사례 관리팀	초기면접 ↓ 사정 (유형화) ↓ 계획수립 (IAP/ISP)	. 기본정보파악, 정보제공	첫만남북
		. 자활사업 참여여부 결정 후 결과통보	자활근로 참여신청서&동의서 기본면접기록지
		. 욕구, 자원, 장애요인, 환경, 근로역량 파악 . 문제 사정 및 우선순위 선정 . 참여주민 유형화 및 집중 사례관리대상자 선정	자활사정지, 자활역량평가표 자활역량평가 체크리스트 사례관리 욕구조사지
		. ct의 욕구와 문제, 강점과 자원을 종합적으로 검토하여 자립경로와 자활지원계획 수립	IAP (자립경로) ISP (자활지원계획)
자활 사례 관리팀 + 자활 근로 사업팀	실행 및 점검 ↓ 평가 및 종결 ↓ 사후관리	. 자활계획에 따른 서비스 실행 및 자원 연계 - 취·창업 / 사업단 유지 - 복지서비스연계 (자산형성, 신용회복, 법률, 주거, 보육 등) - 공제조합, 자산형성(희망·내일키움통장 신청)	상담일지, 서비스 의뢰서 복지자원 종합안내서 사례회의록, 복지서비스 현황표 희망·내일키움통장 신청서 교육이수 현황표
		. 모니터링 . 분기별 IAP, ISP 점검	외부 슈퍼비전 기록지
		. ct의 변화정도(목표) 확인 등의 평가 진행	참여자 변화영역 평가서 척도
		. 사업종료 : 자활성공(취·창업), 개인사정(포기)	취업확인서, 종결보고서
		. 종결 이후의 계획수립 후 종결 준비	상담일지, 사후관리대장
		. 사후관리 (취.창업 성공자 사후관리 등)	

⑤ 관점 및 이론

강점 관점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ct가 가지고 있는 문제보다 '자원과 강점을 함께 찾고, 할 수 있다는 가능성'을 중심으로 사례관리를 진행하였음.</li> <li>- '나는 내 삶의 주인'이라는 관점으로 ct가 자신이 원하는 모습을 위해 주체적으로 움직이도록, 목표에 따른 실천계획을 함께 수립하였음.</li> <li>- ct 스스로 '내 삶이 어떻게 변했으면 좋겠는지'를 찾고, 함께 계획을 수립하는 과정을 통해 ct의 역량이 강화됨.</li> </ul>
생태 체계 관점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ct을 둘러싼 환경의 다양한 관계망과 상호작용, 사회적 변화 등에 관심을 가짐으로써 통합적인 사례 개입이 가능하게 됨.</li> <li>- ct에게 영향을 미치는 가족 및 지인, 지역사회 등의 모든 환경을 사정하고, 그 상호작용에 대한 포괄적인 이해를 바탕으로 효과적인 사례개입 방법을 모색하였음.</li> </ul>
네트 워크 이론	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ct의 복합적인 욕구는 지역사회 차원에서 다양한 유관기관의 참여와 협력을 통해서 충족될 수 있었음.</li> <li>- 본 센터의 무한돌봄 의뢰(1월)를 시작으로, 지역사회 유관기관들이 ct의 사례를 함께 논의하게 되었음. 기관별로 자원을 공유하고 역할을 분담하여 자원의 중복 및 공백, 단절을 막을 수 있었고, 기관별 서비스 조정을 통해 효율성을 증대할 수 있었음.</li> </ul>

5) 평가 및 종결

① 목표달성 평가

욕구 및 문제	합의된 목표	평가 기준	평가도구	개입결과
근로소득 유지	-자활근로를 통한 소득 유지 -상·하반기 취업교육 참석	-일품사업단 자활근로 -취업교육 참석	-근무일지 -교육 출석부	월 32만원 납부하고 있으며, 남은 연체금 납부하기 위해 저축 중
母子 병원비 해결	-母子 거주지 분리, 수급액을 별도로 받아 병원비로 납부 -무한돌봄 의뢰를 통한 긴급생계비 신청	-등본 분리, 별도 수급책정 -긴급생계비 및 병원비 감면으로 일부(150만원) 해결	-자활급여 및 수급 통장	
위생 및 식사문제	-자원봉사자 연계 청소&빨래 -쌀, 반찬, 밥술 후원받아 제때 식사 -청결 유지를 위한 위생교육 참석	-보일러, 싱크대 수리(1회) -주민자치회 방문 청소&빨래(2회) -작은자리복지관에서 전기밥솥과 쌀, 반찬 후원	-관련서류 복지관 구비	제때 식사와 청결 유지하고 있음. 모니터링(3회) 결과, 정리습관 필요
공과금 해결	-공과금 자동이체, 소득과 지출 관리 등	-공과금 자동이체 처리, 전기절약, 돈 관리	[별첨 1] 참조	[별첨 1] 참조

심리적 어려움	-센터 방문 상담 등을 통한 자존감 향상	-상담 및 약 복용지도	-상담일지 -척도	자존감 향상
기타	-301네트워크 의뢰, 내원	-검사 및 치료 진행	-의뢰서	건강 회복, 복용 약 감소

- ct는 母 요양병원 입원으로 쓰나미처럼 밀려온 복합적 어려움을 극복하고 안정을 찾아가고 있다. 본 센터의 자활근로와 사례관리를 시작으로 지역사회 복지네트워크가 결합하면서 빛을 갠아나가고 있고, 갠을 수 있다는 자신감을 얻음으로써 정신과 약의 복용 양도 줄었다. 또한, 컴퓨터 등의 조립 경험(IAP 참조)을 살려 현재의 사업단에서 본인의 강점을 한껏 발휘하고 있다.

[ 별첨 1 ] 연체된 공과금 사례관리 전후 비교

사례관리 전	사례관리 후
- 母 병원비 연체+월 32만원	- 母 거주지 분리, 별도 수급비로 병원비 납부 중 - 남은 연체금은 납부하기 위해 모으고 있음.
- 母 병원에서 받아먹는 야쿠르트 4개월분 연체+월 4만원	- 母 병원에서 받아먹는 야쿠르트 완납, 월 4만원 납부하고 있음(끊으면 母가 소리를 지른다고 함).
- 정수기 렌탈비 4개월분 연체+월 5만원	- 정수기 렌탈비 완납, 월 5만원 납부 중, 계약 끝나면 빼기로 약속함.
- LH전세자금 대출 이자 12개월 연체 +월 4만원	- LH전세자금 대출 이자 연체금 포함 월 12만원 납부 중
- 냉장고, TV, 컴퓨터 등을 켜놓고 다녀 전기세 월 15~20만원/ 수도세 월 2만원	- 전기절약 교육 후 실천하여 도시가스+전기세+수도세 월 4만원으로 줄임.
- 핸드폰 월 10~12만원	- 핸드폰 월 10~12만원
- 인터넷, 와이파이 월 12만원	- 인터넷 월 4만원으로 줄임.
- 슈퍼 외상값(술, 인스턴트식품 등)	- 슈퍼 외상값(술, 인스턴트식품 등) 갠고, 생활비 월 20만원 안에서 소비
- 기타	- 한마음공제조합 10만원 납입하고 있음. - 도시가스 67만원 연체금과 한빛방송(끊음.) 연체료는 아직 남아있음.

수입 = 자활급여 86만원 + 母 별도 수급비 52만원 / 지출 후 잔액 저축하고 있음.

한전 및 도시가스, 야쿠르트, 정수기 렌탈비 자동이체 하였으며, 다른 지출항목도 자동이체 예정

② 양적평가 : 사전·사후척도 검사 결과

척도	검사 결과	
	사전	사후
자아존중감	- 총점 19점	- 총점 30점으로, 자아존중감 척도 11점 향상됨.
알코올의존도 선별척도(NAST)	- 2개의 항목 체크 - 음주 체크 : 주3회, 주량 5, 맥주	- 체크한 항목 없음(의존도 0) - 음주 체크 : 주1회, 주량 1, 소주 주로 마시는 술이 맥주에서 소주로 바뀌었지만, 음주 횟수 및 주량은 많이 줄었다는 것을 알 수 있음.
Beck 우울 척도(BDI)	- 총점 22점 - 중한 우울 상태	- 총점 9점으로, 우울하지 않은 상태가 됨. ※ 우울집단 선별을 위한 절단점인 16점 이하

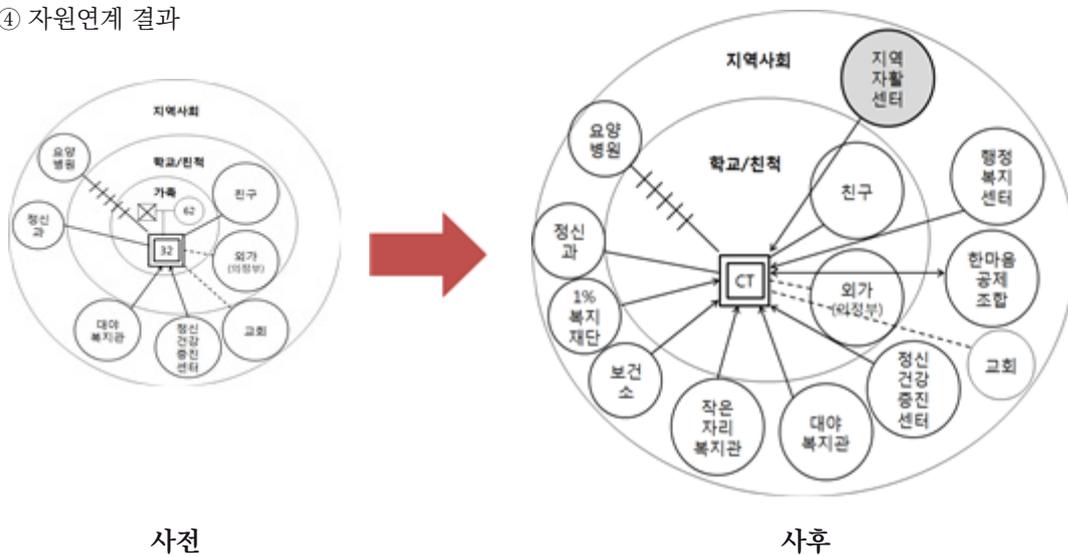
③ 질적평가 : ct 인터뷰

“집에 혼자 있으면 아직도 약간 우울할 때가 있는데, 돈 낼 거 계산해본다거나 최근에 산 자전거를 타고 한 바퀴 돌아요. 그러니까 괜찮아지는 거 같아요.

아침에 출근할 곳이 있다는 것이 매우 좋고, 병원비 값을 방법도 생기고 두통이 많이 사라진 느낌이에요. 그리고 함께 밥을 먹는 사람이 있어서 좋더라고요.”

- ct 인터뷰 中

④ 자원연계 결과



### 3. 사례관리 성과 및 함의

#### 1) 자활사업 참여자 변화

##### ① 수동적 자활참여자였던 ct가 동료의 어려움을 함께 나누는 사람이 되다!

지난 7월, ct가 있는 일품사업단 참여주민 중 한명이 고시원에서 갑자기 내쫓기게 되어 긴급사례회의를 진행하였다. 센터에서는 긴급이사비용을 지원하기로 하였으나, 당장 짐을 어디로 옮겨야 할지가 문제였다. 그때 ct가 본인의 집으로 이사할 수 있도록 도움을 손길을 내민 것이다. 요양병원에 장기입원 중인母的 방이 비어있었기 때문이다.

최근 두 분이 동거하게 되면서 갈등은 없는지 걱정되어 가정방문을 해보았는데, 예상을 깨고 깨끗하게 잘 생활하고 있었다. ct에게는 아버지 같은 식구가 생긴 것이다. 힘들 때마다 고민을 들어주고, 아침과 저녁 밥상을 차려주었으며, 이제 더 이상 어두운 집에 혼자 귀가하지 않아도 되었다.

##### ② 자활근로를 통해 소속감을 느끼고, 자존감이 향상되었으며, 우울증에서 벗어나다!

“일반 회사에 다니면 조금만 실수해도 어른들이 큰소리로 욕박지르거나 화를 내면 무서워 일을 하기 어려웠는데, 사업단에 오니 어른들이 소리를 지르거나 하지 않고 부모님처럼 잘 가르쳐주어 좋아요.”

- ct 인터뷰 中

1월 첫 만남을 떠올리면, 그게 올해였나 싶을 정도로 ct에게 많은 일들과 변화가 있었다. 얼굴에 자신감이 생겼고, 웃는 모습도 눈에 띄었다. 집에는 정서적 교감을 나눌 수 있는 아버지 같은 동거인이 생겼으며, 하루하루를 버티는 삶에서 앞날에 대한 자신의 생각을 말하는 사람이 되었다. 내년에 운전면허와 자동차 정비 자격증을 취득하여 취업을 하고 싶다고 한 것이다.

#### 2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

##### ① 재진입자라는 편견을 넘어 ct의 강점을 믿고 지원

2015년 ct는 정신건강문제로 자활근로를 하지 못하고 게이트웨이를 종료했다. 당시 상담일지 등을 보면서 ‘이번에는 가능할까?’라는 의문과 편견이 생겼으나, 본 센터에서는 내부 사례회의와 수퍼비전을 거쳐 ct의 강점을 믿고 일품사업단에서 자활근로할 수 있도록 결정하였다. 그때의 결정이 ct가 변화할 수 있는 기반이 되었다.

② 본 센터의 자활근로와 사례관리로 변화의 첫발을 내딛다.

본 센터가 ct의 사례를 무한돌봄에 의뢰하면서 산발적으로 흩어져있던 지역사회가 연대하기 시작했다. ct가 재진입자였고, 복합적인 어려움이 있어 어떻게 개입해야 좋을지 막막했으나 무작정 센터와 유관기관 실무자들에게 의지하기로 결심하고 전화하고 방문했다. 집단지성이라고 했던가. 함께하니 하나 둘 길이 보이기 시작하면서 센터도, 주민도 가능성에 대한 기대와 변화를 위한 의지를 갖게 되었다.

3) 총평

“주민을 믿고, 지역사회와 함께!”

본 센터의 자활사례관리는 ‘참여주민이 주체이며, 전문가임을 인정’하는 것부터 출발한다. ct의 욕구와 문제의 우선순위를 놓고 실무자로서 흔들릴 때마다 ct의 의지와 강점을 믿었다. 그리고 결국 모든 변화의 출발은 ct의 의지가 수반되어야 한다는 것을 이번 사례를 정리하면서 다시한번 느낄 수 있었다.

ct를 위해 함께 머리를 맞대어 고민 해준 본 센터와 시흥지역 유관기관 실무자 모두에게 감사의 인사를 전하고 싶다.

II. 선택기술

1. 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

1) 시흥지역 복지네트워크를 활용한 자활사례관리 진행

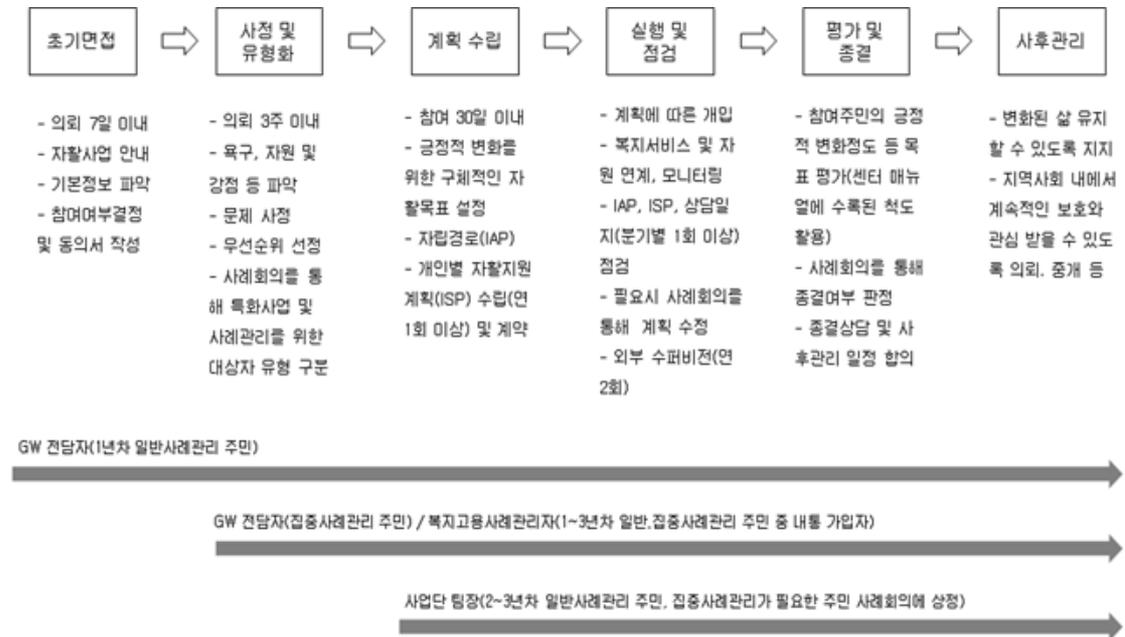
네트워크	내용
취약계층 건강권 수호 지원사업 '네트워크'	- 사회복지공동모금회에서 지원하고 대한의료사회복지협회가 컨소시엄기관과 협력하여 진행하는 취약계층 보건·의료·복지 지원사업 - 컨소시엄기관 중 하나인 신천연합병원이 본 센터와 근거리에 위치해있어 자활참여주민의 의료적 문제가 발생했을 때, 의뢰하여 지원(진료비, 입원비, 검사 및 치료비, 간병비 등)받고 있음.
시흥시 1%복지재단	- 기초보장제도와 사회보험제도권 밖 제3섹터의 틈새 저소득층을 위한 다양한 지원사업과 복지서비스 등으로 시흥시민의 삶의 질 향상 도모
그밖에	- 시흥시무한돌봄센터, 시흥시정신건강증진센터, 시흥시보건소, 행정동별 종합사회복지관 등

2) 기관 고유의 사례관리 노하우

- ① 여러 차례 내부사례회의를 거쳐 수정·완성한 <2017 자활사례관리 매뉴얼>을 구비하고 있어,
  - 담당자가 바뀌어도 사례관리가 중단되지 않음.
  - 신입실무자가 입사해도 참여주민에게 지역사회 안에서 동일한 서비스 제공 가능

- 내부 사례회의를 통해 참여주민을 사례관리 유형별(집중·위기·일반), 참여연도별로 구분하여 효과적인 사례관리 선택&집중이 이루어지고 있음.
- 알코올, 당뇨 등 근로장애요인을 가지고 있는 참여주민 별도 교육 및 자조모임 실시
  - 당뇨자조모임(Health Up Group, HUG) 운영 계획 수립
  - 지속적인 외부자원연계(삼성 '나눔과 꿈' 지원사업 신청 등; 만성질환 고위험군 자활근로참여자 자립 지원을 위한 건강 지원 사업 '내 삶의 주치의는 바로 나') 시도
- 자활근로 인센티브, 긴급 생활비 등 본 센터만의 사회공헌사업비를 책정하여 지원

[ 별첨 2 ] 본 센터의 자활사례관리 체계도



[ 별첨 3 ] 사례관리 및 개인정보 수집·이용 동의서

< 사례관리 및 개인정보 동의서 >

1. 사회적협동조합경기시흥작은자리지역자활센터에서 실시하는 Gateway과정 참여의 조건은 아래와 같습니다.

2. Gateway 과정 참여조건

구분	금액	비고
임금	32,300원	- 센터 출석 시 1일 사회서비스형 급여
실비	3,000원	- 1일 교통비 등 실비 지급. 단, 근무일에 한함
주·월차수당	없음	- 주·월차수당 발생하지 않음 (자활사업단 현장학습으로 인해 매일 출석하더라도 지급되지 않음)
자활장려금	없음	- 자활장려금 지급 대상 (X) *2016년부터 근로장려세제로 변경
4대 보험	없음	- 4대 보험 가입대상 (X)
기술·자격수당	없음	- 기술·자격수당 지급 대상 (X)
Gateway 과정 참여 조건 세부사항		
<input type="checkbox"/> 센터에서 제시하는 시간 참여 <input type="checkbox"/> 사례관리 상담 및 자립계획서 작성 및 실행 <input type="checkbox"/> Gateway 과정 중 진행되는 모든 교육 이수		

○ 참여기간 : 2017년 1월 3일 ~ 2017년 4월 2일

3. 개인정보제공 및 활용 동의

○ 신청인은 보장기관 및 위탁기관에서 시행하는 자활근로사업 관련 기관에 필요한 개인정보 등을 제공·활용함에 동의합니다.

- 정보제공 범위 : 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스이력, 서비스 연계 및 취(창)업 정보 등
- 사용목적 : 자활근로사업 사업수행 및 평가 관련 자료 제공

4. 기타사항

- Gateway 과정 참여 시 사례관리 담당자와의 상담 불응 및 3회 이상 연락두절, 자활사업단 현장 학습 참여 시 무단 결근, 조퇴, 지각, 폭력, 폭행, 성희롱·성폭력, 음주 또는 감독자의 정당한 지시에 불응하는 등 근무태도가 불성실한 경우 사업 참여를 불허하며 조건부수급자는 조건불이행으로 생계급여가 중지될 수 있습니다.
- 위에 게시된 내용이외의 사항은 「자활사업지침」에 따라 시행되며, 정부방침의 변경 또는 센터 사정에 따라 참여조건은 변경될 수 있습니다.

2017. 1. 3.

사회적협동조합경기시흥작은자리지역자활센터

본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 참여할 것이며, 규정 위반에 대한 처분에 대해서도 수용할 것 입니다.

□ 신청인 : 김

□ 생년월일 : 96/

### 개인정보 수집·이용 동의서

(법률 제10465호 개인정보 보호법에 따름)

#### ① 기본 개인정보 및 민감정보 수집·이용

개인정보의 수집 및 이용 목적	사회적협동조합 경기시흥작은자리지역자활센터(이하 "센터")에서 진행되는 사업(자활근로사업·자활기업·부설사업 등 사업수행 및 평가 관련 자료 제공)
개인정보의 보유 및 이용 기간	이용기간 : 센터 사업과 상호연관성이 있는 기간 보유기간 : 개인정보는 10년 보관 ※개인정보의 이용목적이 소멸 된 경우에도 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유 할 수 있음을 안내하여 드립니다.
수집하는 기본 개인정보 항목 및 범위	성명, 생년월일, 주민등록번호, 외국인등록번호, 주소, 연락처, 전자우편, 사진, 자활근로사업·자활기업 참여자의 서비스이력, 취(창)업 정보 등
수집하는 기본 민감정보 항목	신체장애, 신체정보, 범죄사실, 성적지향, 정치성향 및 개인정보 보호법 제23조에서 정한 사항
동의 거부 권리 및 동의 거부에 따른 제한사항	상기 내용은 본 기관에서 시행하는 센터 자활사업에 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 동의하지 않을 수 있으나, 그 경우 원활한 지원이 어려워질 수 있음을 알려드립니다.
기본 개인정보 및 민감정보 수집 및 이용에 동의하십니까? <input checked="" type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음	

#### ② 개인정보 제3자 제공

개인정보를 제공받는 자	센터 사업과 관련한 정보제공이 필요하다고 판단하는 자
개인정보를 제공 받는 자의 개인정보 이용 목적	센터 사업과 관련한 지원과 서비스 제공 및 사업수행, 평가 관련 자료제공
제공되는 개인정보 항목	위 ①에 기재한 내용
개인정보를 제공 받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간	이용기간 : 해당 지원과 서비스가 제공되는 기간 보유기간 : 정보주체의 동의 없이 보유하지 못함
동의 거부 권리 및 동의 거부에 따른 제한사항	상기 내용은 본 기관에서 시행하는 센터 자활사업에 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 동의하지 않을 수 있으나, 그 경우 원활한 지원이 어려워질 수 있음을 알려드립니다.
개인정보 제3자 제공에 동의하십니까? <input checked="" type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음	

#### ③ 제공된 개인정보의 파기 안내

제공된 개인정보의 이용 목적 달성 혹은 해당 정보의 보유에 대한 불필요성이 인식될 경우 경기시흥작은자리지역자활센터는 지체 없이 영구 삭제함을 원칙으로 하며, 파기의 방법은 문서의 경우 파쇄, 전자D/B 경우 복구할 수 없는 기술적 방법을 통해 원본 및 백업본을 파기함을 개인정보 제공자에게 공지 합니다.
---

개인정보 보호법 등 관련 법규에 의거하여 상기 본인은 위와 같이 개인정보 수집 및 활용에 동의합니다.

2017년 4월 1 일

성명 : 김 

사회적협동조합 경기시흥작은자리지역자활센터 귀하

※ 개인정보 제공자가 동의한 내용의 다른 목적으로 활용하지 않으며, 제공된 개인정보의 이용을 거부하고자 할 때에는 개인정보 관리책임자를 통해 열람, 정정, 삭제를 요구할 수 있습니다.

※ 경기시흥작은자리지역자활센터 개인정보 관리 책임자 : 실 장 임신옥 031-313-2733

[ 별첨 4 ] 기본면접기록지

### 참여자 기본면접기록지

■ 대상자정보

이름	김○○		
생년월일	1986-11-10		
성별	● 남 ○ 여		
연락처	집) 無	비상 연락처	성명) 조○○
	핸드폰) 010-○○○○-○○○○		관계) 친구
	이메일) rlawjdtjq000@naver.com		연락처) 010-○○○○-○○○○
주소	우편번호( 14948 ) 경기도 시흥시 신천천서로		
최종학력	○무학 ○초중퇴 ○초(재학중) ○초졸 ○중중퇴 ○중(재학중) ○중졸 ○고중퇴 ○고(재학중) ●고졸 ○초대중퇴 ○초대(재학중) ○초대졸(전공: ) ○대중퇴 ○대(재학중) ○대졸(전공: ) ○기타( )		
자활센터 선택이유	방문 계기	○ 지인소개 ● 주민센터(동사무소) ○ 광고(인터넷, 신문) ○ 기타( )	
	주요 방문 이유	근로소득을 통해 母 병원비 등을 갚기 위해	
비고	종교 無		

■ 건강상태

신체적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	○양호 ○보통 ●허약
	○질병 없음 ●질병 있음	●장애 없음 ○장애 있음
	질병명 : B형간염(전염성 없음)	장애유형 :
	복용약 : ●없음 ○있음	장애등급 :
	●수술경험 없음 ○수술경험 있음	
수술년도 :	햇벌이 강하면 어지럽고, 빈혈이 있다. 그럴 때면 걸다가 마트에서 음료수 사마시며 쓴다.	
수술내용 :		

경기시흥작은자리지역자활센터 에서 인쇄한 문서입니다. (이\*주)

심리적 건강상태	본인이 생각하는 정신적 건강정도	○양호 ○보통 ●상담 및 치료필요
	●정신질환 없음 ○정신질환 있음	○심리적 어려움 없음 ●심리적 어려움 있음
	주요증상 : 치료여부 : 치료기관 : 복 용 약 : ●없음 ○있음	주요증상 : 불안 및 우울 상담여부 : 진행 중 상담기관 : 시흥시정신건강증진센터, 시흥정신과 복 용 약 : ○없음 ●있음(수면제 및 신경안정제)
	●정신장애 없음 ○정신장애 있음	
	장애유형 : 장애등급 :	
음주	○평소 음주하지 않음 ●평소 음주하고 있음	
	○소주 ●맥주 ○막걸리 ○양주 ○기타	
	음주횟수 : 주( 3 )회 1회당 주량 : ( 2~5 )병 (1병=7잔)	
	현재 음주 관련 힘든 내용 :	
	●음주로 인한 상담 및 치료경험 없음 ○음주로 인한 상담 및 치료경험 있음	
흡연	●평소 흡연하지 않음 ○평소 흡연하고 있음	
	흡연 양 : 주( )개피	
	현재 흡연 관련 힘든 내용 :	
	●흡연으로 인한 상담 및 치료경험 없음 ○흡연으로 인한 상담 및 치료경험 있음(상담 및 치료기관 : )	

상 담 일	2017-01-03	상담유형	○방문 ●내방 ○전화 ○기타( )
상 담 자	이현주		
자활사업 참여형태		○신규참여 ●재참여	
접수경로		○본인요청 ●지자체 의뢰 ○기관 내 의뢰 ○타 기관 의뢰 ○대상자 발굴 ○기타( )	

경기시흥작은자리지역자활센터 에서 인쇄한 문서입니다. (이\*주)

■ 기초정보

가구형태	혼인관계	<input checked="" type="radio"/> 미혼 <input type="radio"/> 기혼 <input type="radio"/> 별거 <input type="radio"/> 사별 <input type="radio"/> 이혼 <input type="radio"/> 사실혼관계(동거) <input type="radio"/> 기타( )								
	세대유형	<input type="radio"/> 독신가구 <input type="radio"/> 부부 <input type="radio"/> 부부+ 자녀 <input checked="" type="radio"/> 한부모+ 자녀 <input type="radio"/> 3세대가구 <input type="radio"/> 형제자매 <input type="radio"/> 조부모+ 손자녀 <input type="radio"/> 비혈연 <input type="radio"/> 기타( )								
	가구특성 (중복응답)	<input type="checkbox"/> 부부중심가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input checked="" type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 청장년1인가구 <input type="checkbox"/> 독거노인 <input type="checkbox"/> 장애인가구 <input type="checkbox"/> 기타								
가족사항 (실제 동거현황 기준)										
※ 본인 포함										
관계	이름	연령	성별	동거여부	직업	학력	혼인관계	건강/장애	소득	비고
본인	김○○	32	남	동거	無	고졸	미혼	우울 등	無	자활참여
부모	김○○	62	여	비동거	無	초졸	이혼	요양3등급	無	
기초생활 수급사항	(참여시점) 수급유형	<input type="radio"/> 비수급자 <input checked="" type="radio"/> 수급자 (최초수급시기:2005-07)								
		<input type="radio"/> 일반수급자 <input checked="" type="radio"/> 조건부수급자(생계급여) <input type="radio"/> 자활특례 <input checked="" type="radio"/> 개별급여(●의료 <input type="radio"/> 교육    ●주거) <input type="radio"/> 기타( )								
		<input type="radio"/> 의료급여1종 <input checked="" type="radio"/> 의료급여2종 <input type="radio"/> 건강보험 <input type="radio"/> 지역보험 <input type="radio"/> 기타( )								
	(과거) 수급경험	<input type="radio"/> 수급경험 없음 <input checked="" type="radio"/> 수급경험 있음 (수급기간 : - )  <input checked="" type="radio"/> 생계급여 <input checked="" type="radio"/> 주거급여 <input checked="" type="radio"/> 의료급여 <input type="radio"/> 교육급여 <input type="radio"/> 해산급여 <input type="radio"/> 장제급여 <input type="radio"/> 자활급여								

■ 취·창업 경험

자활사업 참여경력		<input type="radio"/> 참여경력 없음 <input checked="" type="radio"/> 참여경력 있음	
참여기간	참여사업단·자활기업	담당내용	종결사유
2005년	재활용, 컴윈	조립 등	동료와의 관계 문제 (결끄러웠다고 함)
2015.9.23.~11.30	경기시흥작은자리 지역자활센터	GateWay	건강문제

경기시흥작은자리지역자활센터 에서 인쇄한 문서입니다. (이\*주)

[ 별첨 5 ] 자활사정지

## 자 활 사 정 지

사례관리번호	033532017030300 02	참여자 이름	김○○	소요시간	<input type="radio"/> 30분이상 <input checked="" type="radio"/> 60분이하 <input type="radio"/> 90분이하 <input type="radio"/> 120분이하
상담자	이현주	상담일자	2017-01-17		
상담방법	<input type="radio"/> 방문 <input checked="" type="radio"/> 내방 <input type="radio"/> 전화 <input type="radio"/> 기타				

### ■ 참여자 주요 호소내용

어머니 병원비가 많이 밀려있어 정신적으로 힘이 든다. 병원에서 독촉함.  
 연체된 공과금을 어떻게 해야 할지 막막하다.  
 특별한 자격증이나 기술이 없어서 그런지 취업이 안 된다.  
 정신과에서 처방받은 약을 먹지 않으면 잠들기 어렵다. (불안, 우울 등)  
 냄새난다는 말을 종종 들어, 본인 나름대로 목욕탕도 가고 신경을 쓰는데도 잘 안 된다.

### ■ 근로여건/육구

근로육구			
희망업종	1순위	2순위	3순위
	기타(조립, 분해 등)	컴퓨터/시스템 통합 관리업	수리업
희망 근무여건	이동가능 수단	<input type="radio"/> 자가용 <input type="radio"/> 대중교통(지하철) <input checked="" type="radio"/> 대중교통(버스) <input type="radio"/> 대중교통(기타) <input type="radio"/> 도보 <input type="radio"/> 기타	
	최대 이동가능 거리	60분	
희망 근무수준	입금수준	세전 월 (     100 )만원 이상	
	고용형태	정규직근로자	
		월(     5     )일, 주(     40     )시간	

■ 재무현황

주거형태	○ 아파트 ○ 다가구주택 ● 연립주택 ○ 단독주택 ○ 원룸 ○ 기숙사 ○ 기타		
주거 안정도	● 주거안정 ○ 1년 이내 이주필요 ○ 당장 이주필요 ○ 기타		
주거소유	○ 자가 ● 전세 ○ 월세 ○ 임대 ○ 기타		
	보증금 :(	2,500)만원 월세 :(	0)만원/월 관리비 :(
수입상태	가계근로소득	근로수입(	0)만원 사적이전소득(
	근로소득 외	공공부조(	有)만원 수당(
		연	금(
지출상태	월평균 지출(		
부채상태	● 부채있음 ○ 부채없음		
	부채금액(	470)만원 / 부채사유(	어머니 병원비)
신용상태	○ 신용양호 ● 신용불량 ○ 파산신청 ○ 파산면책 ○ 개인회생 ○ 워크아웃 ○ 전환대출 신청 ○ 기타		
사례관리자 종합의견	자활사업 참여여부 결정	○ 참여(신규) ● 참여(재참여) ○ 미참여 ○ 사회서비스 연계/의뢰	
	기타 특이사항	시간이 갈수록 빛이 짧아지고 있는 상황 때문에 심리적 어려움이 있음. 위생관리가 안되고 있음. 무한돌봄에 의뢰하여 지역자원 연계 필요.	

■ 자활 애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

사례관리서비스	
자활 시 애로사항 (간단체크)	<input type="checkbox"/> 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등) <input type="checkbox"/> 사회관계(이웃, 친구, 종교 등) <input type="checkbox"/> 정신건강(우울, 알코올 등) <input type="checkbox"/> 의료(질병, 신체장애) <input checked="" type="checkbox"/> 경제(부채, 신용회복 파산 등) <input type="checkbox"/> 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등) <input type="checkbox"/> 주거환경(임대주택 등) <input type="checkbox"/> 이동/교통 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 근로의욕
합의된 자활경로	● 일반기업 취업 ○ 자활기업 취업 ○ 일반기업 창업 ○ 자활기업 창업 ○ 기타

[ 별첨 6 ] 자립경로(IAP)

① 자가진단

단점 (문제점, 취업장애요인 등)	새로운 곳에서 적응이 잘 안됨, 두통이 생길 것 같은 일을 잘 안함. 학력이 낮고, 마땅한 기술이 없음.
장점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	컴퓨터 등 조립 경험, 남의 말을 잘 들어줌, 같이 놀 친구가 있음.

② 자신의 자활계획

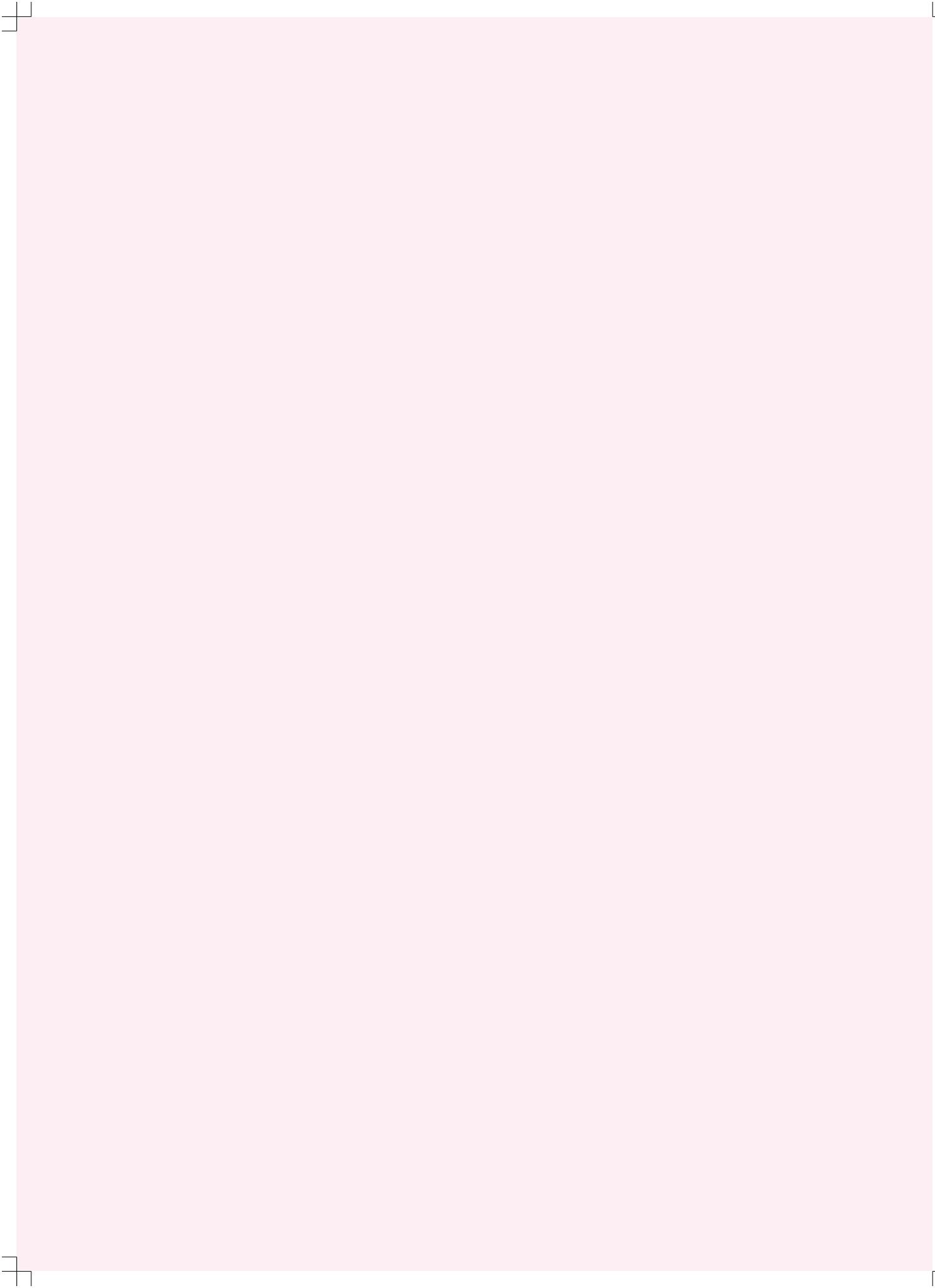
단기목표 (1년 이내)	어머니 병원비 납부
장기목표 (3년 이내)	취업을 통한 소득 유지

③ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	일반 취업
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	부품 조립 공장 구인정보 제공 등 밀린 병원비 조금이라도 해결될 수 있도록 도움 받고 싶음.

[ 별첨 7 ] 자활지원계획(ISP)

참여자의 제시된 욕구 참여자의 제시된 욕구	합의된 욕구		자활지원계획		실행점검
	욕구(서술)	목표	제공 서비스	실행기간	자원연계
母병원비가 밀려있어 근로해야 함.	근로소득을 통한 병원비 해결	자활근로 및 취업교육 참여	사업단 연계 자활근로할 수 있도록 지원, 취업교육 진행	2017년 1~12월	일품사업단
母병원비가 많이 밀려 있음. 母병원비가 많이 밀려 있음.	병원비가 조금이라도 해결될 수 있도록 도움 받고 싶음. 병원비가 조금이라도 해결될 수 있도록 도움 받고 싶음.	母 거주지 분리	母 등본 분리 절차 안내, 수급액 별도 책정	2017년 1~6월	대야신천 행정복지센터 대야신천 행정복지센터
		긴급생계비 지원 신청	무한돌봄 의뢰를 통한 긴급생계비 지원	2017년 1~3월	
집이 지저분하고 빨래가 쌓여있음.	주변정리 잘 안됨.	집안 청소와 빨래	자원봉사자 연계 청소와 빨래 지원	2017년 1~12월	작은자리 복지관 작은자리 복지관
아침과 저녁은 군것질로 때움.	밥 잘 먹고 싶음.	제때 식사 챙겨먹기	밥술, 쌀, 반찬 등 후원	2017년 1~6월	
냄새난다는 얘기를 많이 들어서 나름 씻는데도 잘 안됨.	어떻게 해야 할지 방법을 알려 줬음 좋겠음.	위생교육 참석	보건소 연계 위생교육 진행	2017년 1~12월	시흥시보건소
병원비에 대한 부담감, 밀린 공과금 등으로 두통이 와 잠을 잘 못 잠.	어떻게 해야 할지 도움 받고 싶음.	전기절약, 공과금 자동이체 실천	전기절약 교육, 공과금 자동이체 방법 안내	2017년 1~6월	작은자리 복지관
불안, 우울, 불면증 등	잠을 잘 자고, 걱정이 없었으면 좋겠음.	방문상담 등을 통한 자존감 향상	상담 및 정신과 약 복용 지도	2017년 1~12월	시흥시정신 건강증진센터



**장려상**   
전남영광지역자활센터

■ 인적사항

성명	김○○	성별/나이	여/만43세	학력	중졸
혼인관계	이혼(2008년)	주거형태	사돈집 단독주택 내 방1칸(무료)		
수급유형	국민기초생활수급자(조건부수급)				
참여기간	2015.9.4.~2017.7.31.(1년 11개월)				
사후관리기간	2017.8.1.~2018.12.31				

I. 필수기술

1. 사례 선정 이유

참여자는 어릴 적 부모로부터 반복 학습된 농산어촌의 한계를 일찍부터 알고 17세에 중학교 졸업 후 도시로 취업을 나갔으나 직장생활에 잘 적응을 하지 못했다. 서울 봉재공장에서 재봉틀 보조로 일하다 20세에 남편을 만나 두 딸의 출산하고 결혼생활을 하였으나 저학력과 전문기술이 없는 20대 초반의 부부가 서울에서의 직장 및 가정생활은 순탄치 않았고 급기야 배우자의 도박과 외도로 인해 합의이혼 후 두 딸의 양육권을 남편에게 맡기고 모텔과 달방을 전전하며 불안정한 생활을 하였다. 2011년 그런 참여주민을 보다 못한 친정 부모와 가족의 권유로 고향으로 내려와 도시생활에서의 황폐해진 몸과 마음을 회복하고 싶어 했다.

시골에 내려왔지만 잘 할 수 있는 기술도 없고, 중학교 졸업장으로 구직활동을 원하였으나 마땅치 않아 분식집 점원, 모텔청소, 주유소 주유원 등의 단순 일자리 밖에는 할 수가 없었다. 그러다 동생의 권유로 읍면사무소 사회복지전담공무원과 면담 후 자활센터를 소개받고 찾아와 여러 차례 면담을 통해 사례대상자의 장점을 찾았으며 우리센터에서 집중적이고 체계적인 교육기회를 제공하면 참여회원들간에 롤모델이 될 수 있을 것 같다는 센터장님의 안목과 나 역시 사회복지사로써의 열정과 소명으로 도전해 보고 싶었다.

참여자는 초기 사업단 배치 시 인간관계에 있어서 배려심 없고 자기중심적이라는 주변의 평을 받았다. 업무와 개인적 불편함에 대하여 아무생각없이 주변에 표출함으로써 사업 참여 동료간에 언어적 또는 비언

어적 상처를 주는 부분이 있어서 사업단 팀장과 사례관리사로서 자활하는데 너무나 큰 장벽으로 느껴졌다.

그럼에도 자활사례관리를 통해 상위학력 취득, 요양보호사 자격취득, 안정된 주거공간 확보, 자녀에 대한 미안함 등의 초기 사정욕구에 대한 순차적 개입지원으로 자활근로참여 동기강화와 동료 간의 관계형성을 잘하도록 목표설정을 하였고 처음 계획한 자활사업참여 3년보다 일찍 목표를 성취하여 1년 만에 고등학교과정 검정고시 합격과 요양보호사 자격증을 취득 하였다.

하지만 사업단 내 고질적인 관계적 마찰로 인해 어려움을 겪으면서도, 자활 센터 밖의 사회생활에 대한 막연한 두려움이 있음을 파악하고 자립·자활에 대한 동기부여가 필요한 시점이였다.

이에 영광지역자활센터에서는 전남광역자활센터와 희망플랜 금융사례관리 프로젝트를 함께 수행하면서 이를 통해 참여주민이 스스로에 대한 삶의 인식의 전환점을 갖게 하였고, 스스로 가정경제를 꾸려갈 수 있는 방법을 훈련함으로써 자신의 삶에 대한 주체성을 회복시켰다. 희망플랜 금융사례관리 프로젝트에 참여한 참여자는 “어떻게 내게 이런 기회가 주어졌는지 감격스럽다”라는 표현을 할 정도로 자신감을 가지고 생활해 나가면서 현재는 노인요양전문병원에 요양보호사로서 활동하고 있다.

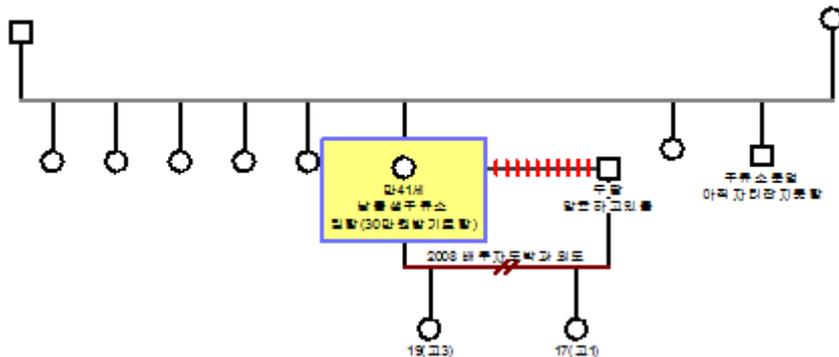
자활을 종료한 이후에도 취업 유지 및 지역 내 구성원으로서의 안정적인 삶의 토대를 다질 수 있도록 지속적인 사후관리가 이루어지고 있어서 이번 성공사례로 선정하게 되었다.

## 2. 사례관리 과정

### 1) 초기상담

참여자는 안정적인 일자리, 부채정리, 배움, 독립적인 공간마련의 욕구가 있는 것으로 파악되었으나, 장기간 일자리를 가져 본적이 없고, 가족을 제외한 사회적관계망이 형성되지 않은 상태로 혼자 생활하는데 익숙하여, 삶의 주체성 회복 및 일자리를 갖기 위한 동기부여가 필요함을 느끼고 교육과 취미활동 등을 통한 긍정적인 need 지원에 중점을 두고자 하였음.

#### ■ 가족 및 사회적 관계망



- 전 남편의 외도와 도박으로 인하여 7년 전(2008년)에 이혼함. 현재 사돈(남동생 처갓집)집에서 신세를 지고 있음.

- 전 남편이 아이들을 양육하고 있는 것은 다행이지만 아이들이 우선시 되지 않고 아직도 도박을 하고 있는 것 같으며 도박을 할 돈을 아이들에게 사용하면 좋을 텐데... 라며 아직도 “속을 못차렸다”“아이들이 건전하게 자라나는 것이 기적”이라고 말함.

- 전 남편과는 이혼 후 연락하지 않고 지낸다고 하며 두 딸은 남편이 양육하고 있음.

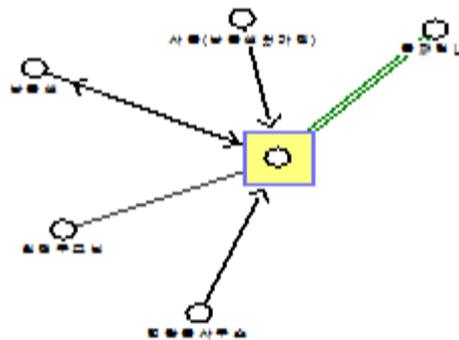
- 두 딸은 전 남편이 양육하고 있음

- 두 딸 모두 공부를 잘 하며(장학금 받는다함) 대학진학 할 생각을 가지고 있으며, 건강상태는 양호하다고 함.

- 두 딸과 전화나 카톡으로 연락을 자주 하고 지냄.(안부, 학교생활 등)

- 엄마와 떨어져 지내고 있으나, 삐뚤어지지 않고 바르게 자라고 있어 고맙게 생각하고 있다고 함.

- 두 딸들에게 용돈이라도 줄 수 있는 엄마가 되고 싶다고 함.



- 작은언니에게는 심적으로 많은 위로를 받고 있음(정서적 지원)

- 작은형부가 주유소를 운영하는데, 남동생이 작은 형부 밑에서 오랫동안 일을 하여 형부가 주유소를 차려주었다고 함.

- 친정 부모님은 참여자가 남동생이 자리 잡을 때까지 주유 일을 도와주기를 바란다고 함.

- 참여자는 남동생의 주유소에서 점원일을 하면서(한달에 30만원. 필요할때만 남동생에게 청구하고 있음), 그 조건으로 사돈집에서 거주하고 있다고 함.

※ 가족 이외에는 사회적 관계망이 거의 형성되어있지 않음.

▪ 공식적 자원 : 국민기초생활수급자 선정(2015.8.31.) 생계, 의료, 주거급여

▪ 비공식적 자원 : 가족

2) 사정단계

우리지역의 참여주민 대부분 가계부채문제가 있고 국민행복기금이나 금융복지상담센터 등 공식적·비공식적 자원과 연계하여 당장의 부채문제가 해결이 되더라도 어느 정도 시간이 경과하면 다시 가계부채 문제가 발생되는 사례가 발생하고 있다.

사례대상인 참여자도 초기자활참여시 걱정하던 부채가 해결되었지만, 부채가 없어졌다는 안도감과 그 동안 하고 싶었던 소비를 하면서 계획성 없는 지출이 늘어나고 있었고 카드사용(현금서비스, 카드결제)하는 것은 부채가 아니라는 생각을 하였다. 월세가 밀리는 경우가 발생하면서 돈이 부족한 이유를 모르겠다 고 하였다. 계획성 있는 지출과 지출에 대한 문제점을 파악할 필요가 있었다.

센터 내 사례회의와 통합사례회의를 통해 금융역량강화프로그램에 대해 공유하고 의논하면서 17년 5월 부터 참여자에게 금융코칭 프로그램인 서비스통합모델”(Collins and Murrell(2010, 4-11)을 지원하였다.

전남광역자활센터를 통해 접하게 된 금융코칭은 코칭기법을 통해 참여자가 금전관리 및 금융과 관련하여 의미 있는 목표를 수립하게 되고 이를 스스로 달성할 수 있도록 지원함으로써 경제적 안정을 강화하는 새로운 유형의 금융역량강화 프로그램이다. 1대1관계로 일정한 기간 동안 참여자가 금전 및 금융에 관련한 현실적이고 구체적인 목표와 실행계획을 스스로 설정하게 하고 금전 및 금융관리에 관한 기본적 지식 과 기술, 정서적·사회적 지지를 제공하며 참여자의 실행계획이행 상태를 지속적으로 모니터링 하는 방식으로 현실에서 참여자의 경제상황을 실제로 개선하고 만족도를 높일 수 있다.

금융역량강화 프로그램을 통해 참여자는 스스로 지출의 문제점을 찾아내고 계획성 있는 소비를 하게 되었으며, 자활에만 머물려고 하던 생각에서 벗어나 취업을 긍정적으로 생각하게 되면서 예정보다 빨리 취업을 하는 계기가 되었다.

■ 주요문제와 욕구

경제적 욕구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이제껏 안정적인 일자리를 가져본 적이 한 번도 없어서 내가 할 수 있는 일을 배워서 안정된 일자리를 찾아서 매달 월급을 받았으면 좋겠어요.</li> <li>- 내 앞으로 있는 부채를 정리하고 싶어요. 그 인간(전남편을 칭함)이 갚아줄리 없으니까 능력만 되면 갚고 싶어요.</li> <li>- 사돈집에서 독립하고 싶어요. 내가 지금 능력이 안 되니까 얹혀서 살고 있는거나 마찬가지로 싫어요. 나만의 보금자리를 갖고 싶죠.</li> </ul>
--------	--

사회적 욕구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안정적인 직업을 갖고 싶어요.</li> <li>- 내가 좋은 직장을 가질 수 없는 것은 가방끈이 짧아서인 것 같다는 생각이 들어요. 고등학교 졸업장을 갖고 싶어요. 그러면 자신감이 생길 것 같아요.(이력서 쓸 때가 제일 창피해요)이혼하고 내려와서 검정고시 도전을 했었는데 혼자 하려니까 공부가 안되어서 포기하게 되었어요.</li> <li>- 지금껏 아는 사람이라고는 친정식구들을 통해서 알게 된 사람들뿐이라 마음을 터놓고 만나는 사람이 없어요. 사람들과 함께 어울리고 싶어요.</li> </ul>
정서적 욕구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족(친정)들에게 짐이 되지 않고, “혼자서도 알아서 잘 하네”라는 말을 듣고 싶어요.</li> <li>- 나도 “할 수 있다”는 자신감을 갖고 싶어요.</li> <li>- 아이들에게 용돈이라도 줄 수 있는 엄마가 되고 싶은 마음 이에요.</li> <li>- 항상 돈이 부족하기 때문에 저축에 대한 생각을 해 보지도 못했고 돈 관리를 할 수 도 없어요. 지금은 내가 필요한 것이 있으면 남동생에게 달라고 하는데, 돈 관리를 할 수 있는 날이 오려나 모르겠어요.</li> </ul>
건강에 대한 욕구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이혼하고 우울증으로 약복용을 하였다가 정신력으로 이겨냈다.</li> <li>- 건강은 자신 있어요. 날씬한 몸매를 위해서 매일 규칙적으로 걷기운동 해요. 잠자기 전과 일어나서 스트레칭도 하고요. 건강하니까 무슨 일이든 시켜준다면 할 수 있어요. “무거운 것도 잘 들어요. 쌀 포대같은거”</li> </ul>

■ 욕구에 대한 우선순위 결정

우선순위	참여자 욕구	합의된 목표	목표구분
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족들(친정)에게 짐이 되지 않고, 두 딸들에게 용돈이라도 주고 싶다.</li> <li>- 지금 할 수 있는 일을 배우고 싶다.(청소, 간병)</li> <li>- 안정적인 직장을 갖고 싶다.</li> <li>- 인정받고 싶다.</li> </ul>	자활사업단 참여	장기
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이력서에 당당하게 고등학교 졸업이라고 쓰고 싶다</li> <li>- 자신감을 갖고 싶다.</li> </ul>	검정고시 합격(고졸)	장기
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 내 보금자리를 마련해서 독립하고 싶다.</li> <li>- 주택마련목적 저축하기</li> </ul>	내일키움통장 가입	장기
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 부채를 갚고 싶다.(600만원/삼성생명)</li> </ul>	매월 일정금액 상환	장기

■ 강점과 약점

강 점	약 점
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 배우려는 의지가 있다.</li> <li>- 일을 하려는 욕구가 있다.</li> <li>- 맡은 일은 신속히 처리한다.(참여자 주장)</li> <li>- 외모 꾸미기를 좋아한다</li> <li>- 가족의 경제적 지원을 받고 있다.(주거지, 용돈)</li> <li>- 두 딸들과 자주 연락을 하고 지낸다.</li> <li>- 스마트폰 사용을 잘 한다.</li> <li>- 궁금한 것을 솔직하게 질문 한다</li> <li>- 건강하다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 낮은 학력으로 자존감이 낮다(중졸)</li> <li>- 사회적관계망이 거의 없다</li> <li>- 직장경험이 단기간으로 짧다.</li> <li>- 때와 장소에 관계없이 상대방의 기분을 배려하지 않고 독단적으로 내뱉는다</li> <li>- 부채(600만원)가 있다.</li> </ul>

3) 계획수립 서비스계획수립, IAP/ISP 작성

- ① 계획수립의 필요성에 대해 동기부여 (참여자가 자신의 욕구를 해결하기 위함임을 인지) 및 공유
- ② 참여자 욕구 기록 후 함께 공유
- ③ 욕구들에 대해 우선순위를 참여자에게 정하도록 함.
- ④ 욕구 해결을 위한 자원 및 장애물 파악 후 참여자와 공유

IAP(자립경로)에 따라 욕구와 계획을 참여자와 협의, 욕구의 우선순위에 따라 사례관리 진행을 함에 있어 참여자와 사례관리자의 역할을 분담하여 실행계획을 세웠으며, 실행을 하는데 있어 참여자가 주도적이 되어 성실히 수행할 것을 약속하였음.(사례관리자는 참여자가 자신의 문제를 스스로 해결하려는 적극성을 갖도록 지지하는 역할을 하여 참여자 스스로 문제해결능력을 배양하여 자신감을 갖기를 기대)

현실을 반영하여 실행 가능한 목표를 설정하고 참여자가 할 수 있는 내용으로 참여자가 직접 IAP/ISP 작성하여 담당자와 1차적으로 공유함

- 1차수립 : 게이트웨이
- 2차수립 : 자활근로사업단 전환 후2개월이내(재수립 및 수정)

※ 참여자 게이트웨이 과정에서 1회 수정(현장체험사업단 변경), 자활근로사업단 전환 후 2회(2016년 자격증취득 2017년 금융교육) 수정하였음.

4)실행 및 점검

- 개입이 계획에 따라 적절하게 이루어지고 있는지에 대한 확인과 계획수립 이후 변화된 상황에 대한 정보탐색 및 재사정을 하였음.
- 참여자의 주된 욕구들을 참여자가 직접 적극적으로 참여하고 문제를 해결할 수 있도록 방향을 제시해주는 역할을 하는데 중점을 두었음.

■ 참여자 업무수행도에 대한 평가는 좋았으나, 동료들과의 갈등관계가 빈번하게 발생하여 갈등관계를 해소하기 위하여 사업팀과 사례관리팀의 중간매개역할을 하여 관계의 중요성에 대해 참여자가 인식하고 인지하는데 중점을 두고자 하였음. (갈등관계 발생 후 상담이 이루어지면 일정기간동안 갈등관계가 해소 됨)

참여에 대한 동기 부여	15년 9월 ~ 15년 11월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪교육을 통한 동기부여</li> <li>- 지역자활센터의 역할 이해</li> <li>- 직장인의 자세와 역할, 대인관계형성 교육</li> <li>- 인문학 문화탐방, 나눔행복 교육</li> <li>- 댄스 동아리활동 참여(참여과정에서 협동심의 중요성을 알게 되었으며, 소속감과 성취감을 느끼는 계기가 됨)</li> </ul>
자활 사업단 참여	15년 12월 ~ 17년 7월	자활근로 사업단 현장체험을 통한 복지간병사업단 전환 및 지속적 참여
	15년 11월	청소사업단 현장체험 => 현장교육 방식(매일 체험현장과 동료교육자가 변경되어 소통의 문제가 발생하는 등 청소사업단에서 현장체험을 거부당함
	15년 11월	참여자 상담 및 기관사례회의 실시 현장체험 사업단 변경 결정(복지간병사업단)
	15년 11월	복지간병사업단 현장체험
	16년 12월 ~ 17년 1월	자격증과 상위학력 취득 이후 동료들과의 갈등관계가 드러나기 시작.(자기중심적 사고, 말투 등이 문제가 됨) ※ 기관사례회의 실시. 사업팀장의 상담을 통한 일시적 억제.
	17년 2월	상담을 통해 소통과 동료들과의 관계가 중요함을 인식함
	17년 3월	사업팀장과 사례관리자 상담(갈등관리방법, 갈등대처 및 예방법을 공유하고 나 전달법 연습하기 과제 제시)
	17년 4월	소양교육(갈등관리방법)
17년 7월	자활을 벗어나는 것에 대한 두려움 극복, 취업에 대한 긍정적 생각을 가지게 됨	
주거 독립	15년 12월	<p>자활근로 사업단 전환 후 사돈집에서 나와 원룸으로 독립함.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보증금300만원 / 월25만원(12월초 사업단전환하면서 안정적인수입을 기대하며 결정)</li> </ul>
상위 학력 (고교졸업) 취득 및 자격증 취득	16년 4월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고등학교과정 검정고시 합격</li> <li>- 게이트웨이 과정: 영광군청소년상담센터 하랑교실 연계, 흥미와 동기화를 위해 교육과정 참여할 수 있도록 교육연계, 교육강사와 관계형성 지원</li> <li>- 복지간병사업단 전환 후: 근무스케줄 조정 및 동료들의 격려와지지 지원</li> <li>- 정기적상담을 통한 실행점검 및 격려</li> <li>- 연계기관과 수시 네트워크를 통한 정보공유 및 관련정보 참여자에게 제공</li> </ul>

	16년 11월	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 요양보호사 자격증취득</li> <li>- 사례회의를 통한 참여자 욕구 공유 및 IAP/ISP 의논</li> <li>- 청람요양보호사교육원 연계 및 정보제공</li> <li>- 복지간병사업단 동료(요양보호사자격증취득참여자)와 멘토 멘티관계 맺어줌</li> <li>- 복지간병사업단 근무스케줄 조정 및 사업팀의 격려와 정서적 지지</li> <li>- 정기적상담을 통한 실행점검 및 격려</li> <li>※ 미래를 위해 간호조무사 자격증 취득 욕구를 표현함(18년도 사후관리)</li> </ul>
부채 정리	15년 12월	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험사(삼성생명) 부채로 독촉을 받는 상황에서 국민행복기금을 통하여 채무조정신청</li> <li>- 부채 600만원에서 70%감면으로 180만원으로 조정됨</li> </ul>
	16년 1월 ~16년 12월	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월15만원씩 납부하여 부채 정리함</li> </ul>
저축 하기	16년 3월 ~17년 7월	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 내일키움통장 가입(가입금액 월10만원) =&gt;17년 8월 취업으로 특별해지대상</li> </ul>
	16년 7월 ~17년 9월 현재	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 은행저축(월40만원)=&gt;주택마련 목적</li> </ul>
희망 플랜 금융 사례 관리  프로 그램 참여	17년 5월 ~17년 9월	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 저축에 집착하면서 갑자기 발생하는 지출에 대한 예산이 없어 카드현금서비스를 받는 일이 종종 발생.</li> <li>- 16년 12월 부채 상환 후 심리적 안도감으로 지출이 늘어나기 시작함</li> <li>- 17년 4월 금융역량강화 사업 소개를 받고 참여의사 나타냄</li> <li>▪ 집합교육 1회/ 개별코칭5회 실시               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비퍼즐게임 활용 가계운영 방식과 소비에 따른 가족구성원의 마음공감</li> <li>• 월지출현황과 년지출현황에 대해 파악 소비만족감 나누기</li> <li>• 금융에 대한 이해, 교육 후 감정나누기</li> <li>• 보험에 대한 이해, 실손의료비 공감</li> <li>• 지출파악을 통한 예산 결산 연습</li> </ul> </li> <li>※ 지출파악을 통해 계획성 있는 소비의 필요성을 인식하게 되었다고 함.</li> <li>※ 돈을 어떻게 쓰는 줄을 몰랐는데 이제는 내가 내 소비를 조정하고 혼자서도 잘 살 수 있겠다는 자신감이 생겼다고 함.</li> <li>※ 혼자서 계속 잘 할 수 있을지 모르겠지만 다시 한 번 열심히 살아보고 싶다고 함.</li> </ul>

취업	17년 1월 ~17년 7월	- 탈수급에 대한 막연한 불안감 - 자활근로(복지간병)를 직장이라고 생각하고 취업을 두려워함 ※ 정기적 상담을 통해 취업의 필요성과 장점, 탈수급의 당연성에 대하여 이야기 나눔 ※ 희망플랜 금융사례관리를 통한 참여자의 자기경험을 재인식할 수 있도록 심화 상담 진행
	17년 8월	- 취업성공 (사후관리를 통해 안정된 취업유지 필요) ※영광공립전문요양병원 취업

5) 평가

참여자 욕구에 개입했던 프로그램 및 자원연계에 대해 참여자 욕구 및 목표달성, 문제해결정도를 평가한 후 종결과 사후관리 여부 결정함.

■ 목표달성 정도

합의된 목표	변화내용	목표달성 여부
1. 자활근로 사업 참여	- 15년 12월부터 복지간병사업단으로 전환하여 17년 7월까지 성실히 참여 - 요양보호사 자격증에 관심 갖기 시작	목표달성
2. 고교 검정고시 합격	- 이력서를 쓰는데 부끄럽지 않다는 표현. 자존감 상승	목표달성
3. 저축(내집마련하기)	- 내집마련을 목적으로 저축을 하며 저축의 필요성을 인식함. - 내일키움통장 가입(16년3월~17년7월 ) - 저축(월40만원, 16년7월부터)	취업으로 인하여 내일키움통장 특별해지대상
4. 부채정리(600만원)	- 채무조정으로 부채금액 감소(600만원→180만원) - 매월 15만원씩 성실히 납부 - 부채로 인한 불안감에서 벗어남	목표달성
5. 요양보호사 자격증 취득	- 16년 11월 자격증취득 - 자신감, 자존감 상승	목표달성
6. 삶의 인식태도 전환을 통해 스스로 가정경제 운영하는 방법 배우기 (금융역량강화프로그램 참여-금융코칭 서비스통합모델적용)	- 참여자의 현 가정경제 진단 - 계획적인 소비방법 체득화를 위한 솔루션 제공 및 훈련 - 돈 문제의 막연한 불만족을 넘어서 실용적인 방법을 이해하고 실행하여 두려움이 많이 감소함 - 부채를 통한 소비를 하지 않으려고 하며 예산을 세울 줄 알게 되었으며, 저축의 목표가 분명해짐 - 지출을 위하여 항목별로 통장을 나누어 관리를 할 줄 알게 됨 - 계획적으로 비상자금을 확보함 - 미래준비를 위해 자격을 갖추려고 구체적으로 생각하고 계획하여 준비하고 있음. - 탈수급과 취업에 대한 막연한 두려움에서 용기를 얻는 계기가 됨.	목표달성

7. 취업	취업을 결정하고 취업 성공 후 만족스러워 함. ※ 자신감과 자존감 상승	목표달성
-------	--	------

6) 사후관리 계획

사후관리 내용		사후관리 일정
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 취업유지상태 확인(최소6개월이상)</li> <li>· 월1회이상 대면상담을 통한 적응여부 파악</li> <li>※ 취업처 방문을 통해 대인관계형성과 적응도 파악 (관리자 면담 및 동료 미팅)</li> </ul>		- 17년8월~9월(완료) - 17년10월~18년1월(계획)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 탈수급 준비하기</li> <li>- 취업으로 인한 소득으로 탈수급(의료급여)이 된다는 것을 인식하고 있도록 정보전달</li> <li>- 건강보험납부와 병원진료 본인부담금납부에 대한 이해</li> </ul>		- 17년 8월~11월 ※ 취업유지로 17년 10월 탈수급
금융역량강화 지원	전문가 1:1 코칭(퀵스타아요협동조합)	- 17년 8월~9월(완료) - 17년 12월, 18년 3월, 6월(계획)
	사례관리자 만족도 확인(대면상담)	- 17년 8월~9월(완료) - 17년 10월~18년 6월(계획)
	사례관리자 예산결산 피드백	- 17년 8월~9월(완료) - 17년 10월~18년 6월(계획)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 심리정서와 소통역량 지원</li> <li>- 지역내 프로그램 연계(정신건강증진센터, 문화원, 지자체)</li> <li>- 직업과 직장생활의 필요성을 실감하고 소통의 중요성 인식 할 수 있도록 정보전달</li> </ul>		- 17년 10월~18년 6월(계획)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 내일키움통장 특별해지 지원</li> <li>- 적립금 수령을 위한 증빙서류(주택임대비 자금으로 청구) 안내 및 지원</li> </ul>		- 17년 11월(계획)
미래직업준비를 위한 자격증취득(간호조무사) 지원	교육원 연계(청람간호학원)	- 17년 9월(완료)
	자격취득을 위한 목표 지지	- 17년 10월~18년 12월
	교육비 준비에 대한 안내 및 실행점검	- 17년 10월~18년 12월

### 3. 사례관리 성과 및 함의

#### 1) 자활사업 참여자 변화

- “과연 할 수 있는 일이 있을까?”라는 생각으로 게이트웨이과정에 참여하였으나, 교육과 상담을 통해 동기부여를 함으로써 자신의 욕구에 대하여 도전해보고 싶다는 생각을 가지게 되는 됨.
- 자신의 욕구에 대하여 계획하고 실행하면서 상위학력취득(고교졸업), 요양보호사자격증취득, 부채정리, 취업성공 등은 자신의 미래가 더 이상 불안하지 않으며, 무슨 일이든 할 수 있다는 자신감을 갖게 됨.
- 동료들과의 갈등관계가 반복적으로 발생하면서 자신의 문제점을 인정하는데 많은 시간이 걸렸으나 정서적 지원으로 소통과 동료들과의 원만한 관계가 중요함을 인식하게 됨
- 희망플랜 금융사례관리 역량강화프로그램 참여 후 삶의 인식태도 전환 및 스스로 가정경제를 운영할 수 있는 방법을 배움으로써, 계획적인 소비 방법을 훈련을 통해, 부채를 통한 소비를 하지 않으려고 함. 지출의 목표가 분명해졌음. 계획적으로 비상자금을 확보하고 지출계획을 세우는 계기가 되었으며 통장 나누기를 통한 항목별 지출을 실행하여 “계획성 있게 지출하는 돈 관리를 할 것이라”는 다짐을 이야기함.

#### 2) 사례관리 담당자의 성과 혹은 변화

- 참여자를 처음 만나면서 참여자가 인간관계에 어려움이 있을 것 같다는 예측을 하였다. 자기중심적인 생각과 상대방을 배려하지 않은 솔직한 자기감정표현이 장애요소가 될 수 있음을 파악하고 정서적인 부분에 중점을 둔 사례관리를 하고자 하였다.
- 근로방해요소를 제거하고 안정적인 자활참여를 하는 경우와 취업에 성공하더라도 다시 자활에 재진입 하는 사례가 발생하는 문제점에 대하여 고민하던 중 저소득층을 위한 금융코칭 프로그램(서비스통합모델)을 접하게 되었고 참여자와 함께 금융코칭 프로그램에 직접 참여하면서 금융코칭 프로그램이 참여자의 경제상황을 실제로 개선하고 만족도를 높여 자활 의지를 갖게 하는데 기여하는 점을 체감하게 되었다.
- 참여주민들의 사례관리를 함에 있어 근로방해요인과 기술, 건강, 등등의 욕구해결과 함께 참여주민의 경제상황을 개선할 수 있는 사례관리를 할 수 있다는 자신감을 얻게 되었다.

## II. 선택기술

### 1. 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리

고용(신체적)+복지(정신적)+금융(경제적) 3가지 종합서비스가 가능한 사례관리를 하고 있다.

우리센터는 비영리 사회복지법인으로 2001년 보건복지부로부터 지정받은 전국에서 유일하게 의료법인(종합병원/정신병원)이 운영하는 기관이다 (정신보건전문요원을 배출하는 학습기관이기도 함)

우리센터는 법인과 재단, 지자체와 연대가 활발하여 매월 정기적으로 민관통합사례회의를 통해 지자체의 통합사례관리자, 복지담당자, 자립지원상담사, 지역자활센터의 실장, 사례관리담당자, 정신보건전문요원, 정신과전문의사 등이 모여 사례에 대해 공유, 의논하고 다양한 need를 충족하기엔 부족한 농촌지역에서 필요한 자원과 Net-work 지원방식을 조달하고 있다.

센터 내 참여주민들의 사례관리는 2012년부터 센터 내 기관사례회의 월2회, 참여주민들의 특성을 고려하여 정신장애 참여자들의 사례관리를 위한 유관기관사례회의 매월1회 등, 참여주민들을 위한 통합사례회의를 월2회 지속적으로 실시하고 있다. 사례회의 내용 중에는 지역 내 전문기관과의 자원연계, 상담, 조언 등을 통해 참여자가 스스로 자립이 가능토록 하는데 중요한 역할을 하고 있다.

민관통합사례회의의 시작은 2012년 11월부터 현재까지 지속적으로 진행하고 있으며 우리기관의 강점이 라고 생각한다. 이 강점을 잘 살리면서 참여주민들의 경제적 자립을 최우선 목표로 올해 처음으로 도입한 금융코칭 프로그램은 서비스통합모델”(Collins and Murrel(2010, 4-11)로 다양한 복지서비스를 제공하는 기관에서 참여자들의 금전적 성과(경제적 자립 등)을 유도하기 위한 것으로 정해진 기간 동안 개인의 금융행위 변화를 이끌어 내기 위한 집중관리를 통해 금융문제를 예방하며 개인재무계획수립, 신용관리, 부채감소에 있어 참여한 주민들이 프로그램 도입에 대한 만족도 및 인식과 태도의 변화로 볼 때 그동안 우리센터가 고용+복지 분야의 사례관리를 벗어나 이번 금융역량강화를 위한 금융사례관리를 추가하여 가시적이고 긍정적인 면에서 한 단계 더 발전하여 고용(신체적)+복지(정신적)+금융(경제적) 3가지 종합서비스가 가능한 사례관리를 할 수 있어 우리센터만의 강점으로 부각될 것이라 생각된다.

초기 상담지

결	담당	실장	센터장
재			

최 초 상담일자	2015.9.4(금)		상 담 장 소	영광지역자활센터상담실	
성 명	김:		주민등록번호	740424	
연 락 처	집		비상연락처	010- ( )	
	휴대폰	010-		(관계)	남동생 (김 )
주 소	영광읍 ( )				
최종학력	( )학교 ( )학과 ※ ■졸업 □재학 □중퇴 □기타( )			종교	기독교
건강상태	건강정도	■양호 □보통 □허약			
	질병유무	□유 ■무		질병종류	
	장애유무	□유 ■무		장애종류	
직업경력	*건물청소(인천) *모텔청소(3개월) <i>청산관 7개월</i> *음식점 설거지, 서빙(1년2월)				
자활사업 참여 경력	해당없음				
창업 경력	해당없음				
자활사업 참여사유	조건부수급자(사회복지과 권유로)				
기타 사항	*갈끔한 차림으로 남동생과 함께 내방하여 상담하였음 *7년전 이혼 후 영광으로 내려와서 혼자 생활하고 있으며, 딸들과는(19세, 17세) 자주 통화도 하고 카톡도 하면서 지내고 있다고 함. 전남편과는 따로 연락을 하지 않고 있으며 연락이 와도 내담자가 피한다고 함 *7년전 이혼증에 힘들어서 병원진료 후 우울증으로 약복용을 일주일정도 하였으나, 의지력으로 이겨내고자 추가복용 하지 않았으며 지금은 회복되어 건강하다고 함 *중졸 학력이라 이력서 작성할때 창피하여 2009년도에 혼자 검정고시 준비하여 시험봤는데 떨어졌다고 함. (고등학교과정 검정고시에 관심은 있어보였음) *청소에 관심이 많아 청소관련 일을 해보고 싶다고 욕구표현하였음.				
조치결과	9/7(월) 2차 상담키로 하였음				

초기 상담지

결	담당	실장	센터장
재			

최 초 상담일자	2015.9.4(금)		상 담 장 소	영광지역자활센터상담실	
성 명	김:		주민등록번호	740424	
연 락 처	집		비상연락처	010- (관계) 남동생 (김 )	
	휴대폰	010-			
주 소	영광읍 { - - - - }				
최종학력	( 중 )학교 ( )학과 ※ ■졸업 □재학 □중퇴 □기타( )			종교	기독교
건강상태	건강정도	■양호 □보통 □허약			
	질병유무	□유 ■무		질병종류	
	장애유무	□유 ■무		장애종류	
직업경력	*건물청소(인천) *모델청소(3개월) <i>합성화 개원</i> *음식점 설거지,서빙(1년2월)				
자활사업 참여 경력	해당없음				
창업 경력	해당없음				
자활사업 참여사유	조건부수급자(사회복지과 권유로)				
기타 사항	*갈끔한 차림으로 남동생과 함께 내방하여 상담하였음 *7년전 이혼 후 영광으로 내려와서 혼자 생활하고 있으며, 딸들과는(19세, 17세) 자주 통화도 하고 카톡도 하면서 지내고 있다고 함. 전남편과는 따로 연락을 하지 않고 있으며 연락이 와도 내담자가 피한다고 함 *7년전 이혼증음에 힘들어서 병원진료 후 우울증으로 약복용을 일주일정도 하였으나, 의지력으로 이겨내고자 추가복용 하지 않았으며 지금은 회복되어 건강하다고 함 *중졸 학력이라 이력서 작성할때 창피하여 2009년도에 혼자 검정고시 준비하여 시험봤는데 떨어졌다고 함. (고등학교교장 검정고시에 관심은 있어보였음) * 청소에 관심이 많아 청소관련 일을 해보고 싶다고 욕구표현하였음.				
조지결과	9/7(월) 2차 상담키로 하였음				

사례관리 및 개인정보 동의서

1. 전남영광지역자활센터에서 실시하는 Gateway과정 참여의 조건은 아래와 같습니다.
2. GateWay 과정 참여 조건

구분	금액	담당자
임금	30,270	-센터 출석 시 1일 사회서비스형 급여(실비포함) 지급
실비	3,000	-1일 교통비 등 실비 지급. 단, 근무일에 한함
주·월차수당	없음	-주·월차수당 발생하지 않음(자활사업단 현장학습으로 인해 매일 출석하더라도 지급되지 않음)
자활장려금	없음	자활장려금 지급대상(x) ※2016년부터 근로장려세제로 변경
4대 보험	없음	-4대보험 가입대상(x)
기술·자격수당	없음	-기술·자격수당 지급 대상(x)

GateWay 과정 참여 조건 세부사항

- 센터에서 제시하는 시간 참여
- 사례관리 상담 및 자립계획서 작성 및 실행
- GateWay 과정 중 진행되는 모든 교육 이수

○ 참여 기간 : 2015년 9 월 4 일 ~      년      월      일

3. 개인정보제공 및 활용 동의

- 신청인은 보장기관 및 위탁기관에서 시행하는 자활근로사업 관련 기관에 필요한 개인정보 등을 제공·활용함에 동의합니다.
  - 정보제공 범위 : 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스이력, 취(창)업 정보 등
  - 사용목적 : 자활근로사업 사업수행 및 평가 관련 자료 제공

4. 기타 사항

- Gateway사업 참여 시 사례관리 담당자와의 상담 불응 및 3회 이상 연락두절, 자활사업단 현장학습 참여 시 무단 결근, 조퇴, 지각, 폭력, 폭행, 성희롱·성폭력, 음주 또는 감독자의 정당한 지시에 불응하는 등 근무태도가 불성실한 경우 사업참여를 불허하여 조건부수급자는 조건불이행으로 생계급여가 중지될 수 있습니다.
- 위에 게시된 내용이외의 사항은 『자활사업지침』에 따라 시행되며, 정부방침의 변경 또는 사정에 따라 참여조건은 변경될 수 있습니다.

2015. 9. 9.

전남영광지역자활센터장 정 기 철



본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 참여할 것이며, 규정 위반에 대한 처분에 대해서도 수용할 것입니다.

○신청인 : 김 (인)      ○생년월일 : 1974      ○연락처 : 010-

**자활참여자 사정·관리카드**

결	담당	실장	센터장
재			

**1. 상담자일반사항**

최 초 상담일자	2015.9.9		상 담 장 소	영광지역자활센터상 담실	
성 명	김		주민등록번호	740424- !	
연 락 처	집		비상연락처	010-	
	휴대폰	010-		(관계)	
주 소	영광읍				
최종학력	( )학교 ( ) <input checked="" type="checkbox"/> 졸업 <input type="checkbox"/> 재학 <input type="checkbox"/> 중퇴 <input type="checkbox"/> 기타( )			종교	
건강상태	건강정도	<input checked="" type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 허약			
	질병유무	<input type="checkbox"/> 유 <input checked="" type="checkbox"/> 무	질병종류		
	장애유무	<input type="checkbox"/> 유 <input checked="" type="checkbox"/> 무	장애종류		

**2. 가족사항 / 주거사항**

혼인관계	<input type="checkbox"/> 미혼 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 사별(10년전) <input checked="" type="checkbox"/> 이혼 <input type="checkbox"/> 사실혼관계(동거) <input type="checkbox"/> 기타( )							
세대유형	<input checked="" type="checkbox"/> 독신가구 <input type="checkbox"/> 부부 <input type="checkbox"/> 부부+자녀 <input type="checkbox"/> 한부모+자녀 <input type="checkbox"/> 3세대가구 <input type="checkbox"/> 형제자매 <input type="checkbox"/> 조부모+손자녀 <input type="checkbox"/> 비혈연 <input type="checkbox"/> 기타( )							
보호유형	<input type="checkbox"/> 일반수급자 <input checked="" type="checkbox"/> 조건부수급자 <input type="checkbox"/> 자활특례 <input type="checkbox"/> 차상위							
최 초 수급시기	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 수급기간 :    년    월							
의료급여	<input type="checkbox"/> 의료급여1종 <input checked="" type="checkbox"/> 의료급여2종 <input type="checkbox"/> 건강보험 <input type="checkbox"/> 기타( )							
가족사항(가구 수 : 본인포함 명)								
성 명	연령	관계	동거여부	가구주 여부	직업	건강상태	소득정도	비고
김	19	딸	x	x	고3년	양호		
김	17	딸	x	x	고2년	양호		
주거형태	<input checked="" type="checkbox"/> 단독주택( ) <input type="checkbox"/> 다세대주택 <input type="checkbox"/> 연립 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 기타( )							
주거소유	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세(    원) <input type="checkbox"/> 월세(1년기준90만원) <input checked="" type="checkbox"/> 임대(무료/사돈집-남동생처가집) <input type="checkbox"/> 기타( )							

3. 경제상황 / 여건 (월 기준)

가계근로소득	<input checked="" type="checkbox"/> 근로수입(30)만원-30만원 받기로 했는데 필요할때 남동생에게 달라고 한다 <input type="checkbox"/> 사적이전소득( )만원 <input type="checkbox"/> 기타( )만원
근로소득 외	<input type="checkbox"/> 공공부조( )만원 <input type="checkbox"/> 수당( ) <input type="checkbox"/> 자녀지원( ) <input type="checkbox"/> 연금( ) <input type="checkbox"/> 연금( )
가계총소득 ①+②	<input type="checkbox"/> 20만원 미만 <input type="checkbox"/> 20-50만원 미만 <input type="checkbox"/> 50-80만원 미만 <input type="checkbox"/> 80-110만원 미만 <input type="checkbox"/> 110-150만원 미만 <input type="checkbox"/> 150-200만원 미만 <input type="checkbox"/> 200만원 이상
월평균지출	( )만원 / 주요지출내역(공과금,생계비, 대출금 상환 등) 저축0만원 ※잘 모르겠다. 휴대폰요금도 남동생이 내주고 있어서 필요하다고 하면 남동생이 거의 다 사다주니까
부채상태	<input checked="" type="checkbox"/> 부채금액( 600)만원 <input checked="" type="checkbox"/> 부채사유(전남편의 보험회사약관대출)

4. 근로상황 / 여건

근로경험	<input checked="" type="checkbox"/> 유(아르바이트) <input type="checkbox"/> 무		근로의지	<input checked="" type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하		
자활사업경험	<input type="checkbox"/> 유 <input checked="" type="checkbox"/> 무		참여기간	( )년 ( )월		
타 취업지원 프로그램 참여 여부	<input type="checkbox"/> 유 <input checked="" type="checkbox"/> 무		총 실업기간	( )년 ( )월		
구직등록이전 개인구직활동	<input type="checkbox"/> 이력서제출 <input type="checkbox"/> 취업면접 <input type="checkbox"/> 직업능력습득 <input type="checkbox"/> 교육기관진학 <input checked="" type="checkbox"/> 無					
자격증유무	<input type="checkbox"/> 유 <input checked="" type="checkbox"/> 무		자격증명			
최근 5년 취업경력(총 회, 근무기간 년 월)						
근무기간	직장명	직종	직무내용	고용형태	급여	기타
2012(2개월)	계경원	음식점	서빙	일용직	100	
최근5년 정부일자리사업 참여(총 회), 자활사업 제외한 지자체 중앙 지원사업						
참여기간	사업구분	소관부처	프로그램명	프로그램내용	종결사유	
해	당	없	음			
최근5년 직업훈련이력(총 회)						
교육기간	훈련기간명	프로그램내용		이수여부	중단사유	
해	당	없		음		
최근5년 창업경력(총 회)						
사업기간	상호명	업종	사업내용	폐업사유	창업지원 기관명	매출액 (월만원)
해	당	없	음			

사례관리서비스	
맞춤형 교육지원	<input checked="" type="checkbox"/> 기술교육(청소) <input checked="" type="checkbox"/> 근로동기교육(검정고시,직무기초능력향상,의사소통/대인관계향상,댄스동아리활동) <input type="checkbox"/> 자격증취득교육 <input type="checkbox"/> 기타( )
복지서비스 연계 (근로여건조성)	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/>자녀문제(양육,돌봄 등)  <input type="checkbox"/>부양문제(간병 등)  <input type="checkbox"/>정신건강(우울,알코올 등)  <input type="checkbox"/>의료문제(질병, 신체장애)                 </div> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/>부채문제(신용회복, 파산 등)  <input checked="" type="checkbox"/>주거문제(독립된공간으로 이사를 원함)  <input type="checkbox"/>이동/교통문제  <input type="checkbox"/>기타( )                 </div> </div>
취업지원	<input type="checkbox"/> 취업기술(면접기술, 서류지원 등) <input type="checkbox"/> 동행면접 <input checked="" type="checkbox"/> 직장체험(청소사업단 현장체험) <input type="checkbox"/> 기타( )

5. 종합의견

상담내용 (상담자 의견)	<p><b>■ 심리적인 면</b></p> <p>*이혼 후 영광으로 내려와서 남동생과 부모님의 도움을 받으면서 생활했다. 지금도 사돈집(남동생 처가집)에서 살고 있다. 남동생도 가정이 있어서 언제까지 도움을 받을수 없는 일이고 지인의 도움으로 어떻게 하여 자활을 오게 되었는데, 일을해야겠다고 생각했는데 일도 하고, 또 하고싶었지만 못했던 검정고시 공부도 하게 되어 너무 너무 좋다. 인문학교육도 접해보고, 이런경험이 처음이라 행복하다. 이런저런 도움을 받는것 같아 열심히 노력해야겠다고 생각하고 있다.</p>
	<p><b>■ 사회적인 면</b></p> <p>*지금까지 제대로 사회생활을 한 경험이 없다. 언니 아는사람과 관계되는 곳에서 일하거나 집안일 도와주고 용돈받는 정도여서, 자활사업 참여하면서 함께 어울리고 배우고 돈도 벌고 싶다                      *검정고시 교육이 없는 날엔 현장실습을 하고 싶다. 일도 빨리 배우고 싶다.</p>
	<p><b>■ 신체적인 면</b></p> <p>*160센티미터의 키에 마른체형이지만 건강하며, 매일 규칙적인 운동을 하고 있어 무거운짐(쌀포대 등) 운반도 거뜰히 한다고 함</p>
	<p><b>■ 경제적인 면</b></p> <p>*3년전 일을 한 이후로 특별한 직업생활을 하지 않아 경제적으로 무능한 상태이며, 휴대폰요금이나 기타 필요한것은 남동생과 친정부모의 도움을 받아 생활하였다고 함.                      *이제 자활에서 수입이 생기면 계획성 있게 쓰도록 해야되겠다                      *전남편의 대출로 인하여 발생한 보험대출금이 얼마인지 정확히 모르겠다. 600만원이었는데 몇년전에 200만원에 해결하자고 연락이 왔었는데 돈이 없어 갚지 못했는데 갖고싶다.                      *돈을 모으면 사돈덕에서 나오고싶다. 내집도 장만하면 정말 좋겠다.(내일키움통장관심)</p>

<p>상담결과</p>	<p><input type="checkbox"/> 취업 <input type="checkbox"/> 창업 <input checked="" type="checkbox"/> 교육(인문학-문화원,댄스동아리-줌바댄스) <input type="checkbox"/> 사회서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 전문기관 연계(영광군청소년상담센터-하랑교실 )</p>			
<p>SUPERVISOR 의견</p>	<p>사회생활을 해본 경험이 부족하고 단기간의 아르바이트생활에 익숙하여 동기부여가 중요한 과제라고 봄.</p>			
<p>상담자</p>	<p>소속부서</p>	<p>사례관리팀</p>	<p>상담자 성명</p>	<p>이성희</p>

< IAP(자립경로) >

사례관리번호	김	작성일	2015.9.9
--------	---	-----	----------

□ 자가진단

단 점 (문제점, 취업장애요인 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 낮은 학력(중졸)</li> <li>- 하나에 집중하면 다른일을 하지 못한다.</li> <li>- 직장생활을 한 경험이 거의 없다.(단기간 아르바이트)</li> </ul>
장 점 (잘하는 것, 하고싶은 것 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-배우려는 의지가 있다.</li> <li>-맡은일에 대해서는 책임을 갖고 신속히 처리한다.</li> <li>-결근을 하지 않을 자신이 있다.</li> <li>-안정적으로 할 수 있는 일이면 무엇이든 하고싶다.(청소 경험이 있어서 해보고 싶다)</li> </ul>

□ 자신의 자활계획

자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 적어주시기 바랍니다.	
단기목표 (1년 이내)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-안정된 소득을 위해 자활사업에 적응하여 참여하기(청소사업)</li> <li>-사돈집에서 독립하기</li> </ul>
장기목표 (3년 이내)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-검정고시 합격(고등학교과정)</li> <li>-부채정리(600만원)</li> <li>-내집마련하여 독립하기 (내일키움통장 가입)</li> </ul>

□ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	<ul style="list-style-type: none"> <li>■취업 (□일반취업 ■자활기업 취업)</li> <li>□창업 (□일반취업 □자활기업 취업)</li> <li>■기타(자활근로사업 참여)</li> </ul>
지역자활센터로부터 도움을 받고 싶은 것(필요한 것)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 검정고시 공부에 필요한 도움 받고 싶다.</li> <li>- 자활근로사업에 잘 적응할 수 있도록 도와주세요</li> </ul>

< ISP(자활지원계획) / 실행 점검 >

사례관리번호	(간 )	서비스 기간	2015.9~2019.2
--------	------	--------	---------------

구분	참여자의 제시된 욕구(이로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검				비고
	순위	내용	욕구(사실)	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 진체기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처	
근로 지원 (취창업)	1	나도 할 수 있는 자질을 찾고 싶다 / 기쁨에 참여 하고 싶다 / 두 팔을 움뻛고도 줄 수 있는 안정적 직장을 갖고 싶다 / 내기 할 수 있는 일들 배우고 싶어서 / 인정받고 싶다	자활프로그램 참여	1. 자활근로사업 참여 (자활사업단 참여) / 2. 자활근로사업단 (정소)	1. 자활근로사업 현 장 2. 직장의 자생안 정 3. 인문학, 문화 4. 나, 동행, 교육 5. 중바덴스 동아리	2015.9-2015.12 ■개이트 □사업단	정소사업 현장체험 직장매칭, 대화기법 인문학, 문화 프로그램 방, 나눔행복 댄스 음극회활동	정소사업 지체교육 및 타지역의 영광문화원	사업담당 담당자 사레관리 사레관리 자		
복지 서비스 지원	2	이런식에 담당하게 고등학교 졸업이라고 쓰고 싶다.	고등학교 과정 검정고시 합격하고 싶다	고교과정 검정고시 응시하여 합격하기	프로그램 연계	2015.9-2016.8 ■개이트 ■사업단	프로그램 신청	영광청소년상담 센터 하양교실	박*		
	3	사돈집에 영희 사는 것이 불행하다. 내 모금자리들 마련해서 독립하고 싶다.	무돈을 마련하여 나만의 공간으로 독립하고 싶다.	저축하여 목돈마련하기 (내일키움통장 가입하기)	내일키움통장가입	2016.2-2019.2 □개이트 ■사업단	내일키움통장 가입 내일키움통장 가입	내일키움담당	홍무담당		
	4	전날같이 남기 빈 마음에 스트레스. 생각도 안하고 쉬울수록 생각하면 아무무엇것도 못한다	안화병명 600만원 대출금을 갚아야 할 수 있다. 대출금과 저축을 할 수 있다.	1. 정확한 부채 확인(국민행복기 신청하여 부채상환 신청하기)	1. 부채확인 정교계 국민행복기 제도 2. 부채상환계획 공 유	2016.1-2019.2 □개이트 ■사업단	정기상담을 통해 부채 상환여부 점검	국민행복기금	사레관리 자		

2015년 9월 10일

참여자 : 김: 

사례관리자 : 이성희 (원) 

< ISP(자활지원계획) / 실행 점검 >

사례관리번호		(감: )		서비스 기간		2015.9~2019.2			
구분	숙위	참여자의 제시된 욕구(이로사항)		자활지원계획		실행점검		비고	
		내용	합의된 욕구 및 목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부내용	연계기관		담당자
근로지원팀(취업팀)		<p>나도 할 수 있다는 자신감을 찾고 싶다 / 가정에 힘이 되고 싶고 두 딸에게 양육자 부담 줄 수 있는 양질의 직장을 갖고 싶다 / 내가 할 수 있는 일을 배우고 싶어 싶다 / 인생고 걸고 싶어</p>	<p>1. 자활근로사업 참여 (자활사업단 현장학습)</p> <p>2. 자활근로사업단 진한 (정식)</p>	<p>1. 자활근로사업 참여</p> <p>2. 자활사업단 현장학습</p> <p>3. 직장인 자제와 역할, 내인관계형성 교육</p> <p>3. 인문학 문화탐방, 나눔행복 교육</p> <p>4. 증바댄스 동아리 활동</p>	<p>2015.9-2015.12</p> <p>■게이트 ■사업단</p>	<p>정소사업 운영지원</p> <p>복지간병 현장지원</p> <p>직전예절, 티셔츠, 대화가법</p> <p>인문학 문화탐방, 나눔행복, 댄스 동아리활동</p>	<p>정소사업</p> <p>복지간병</p> <p>지체교육 및 인터넷강의</p> <p>영광문화원</p> <p>증바댄스학원</p>	<p>사업담당</p> <p>사업담당</p> <p>사례관리자</p> <p>사례관리자</p>	
2		<p>이런저런 고민하게 되고 싶고 졸업하고 싶은 것 같다</p>	<p>고등학교 과정 경험고시 응시하여 합격하기</p>	<p>프로그램 연계</p>	<p>2015.9~2016.8</p> <p>■게이트 ■사업단</p>		<p>정*</p>		
3		<p>사모님에 얽혀 사는 것이 불편하다. 내 보금지리를 마련해서 독립하고 싶다.</p>	<p>저축하여 부동산 마련하기 (내일키움통장 가입)</p>	<p>-내일키움통장가입</p>	<p>2016.2~2019.2</p> <p>□게이트 ■사업단</p>	<p>내일키움통장가입(유지관리여부)</p>	<p>박*</p>	<p>총무담당</p>	
4		<p>전남에 남지 못한다 때문에 스트레스다. 겨울철 생각 안하고 신용불량이면 아무것도 못한다</p>	<p>1. 부채정리(180만원) ※수급자로 원금의 70% 감면받을 수 있다.</p>	<p>부채상환계획 공유</p>	<p>2016.1~2016.12</p> <p>□게이트 ■사업단</p>	<p>정기산업을 통해 부채 상환여부 점검</p>	<p>국민행복기금</p>	<p>사례관리자</p>	

2015년 11월 20일

참여자 : 김  사례관리자 : 이성희 (인) 

< 게이트웨이 종결보고서 >	담당	실장	센터장
			

참여자명	김	작성일	2015. 12. 10
참여자 연락처	010-	작성자	이성희

수급유형	현장학습 참여현황		
<input type="checkbox"/> 일반수급자 <input checked="" type="checkbox"/> 조건부수급자(생계급여) <input checked="" type="checkbox"/> 개별급여( <input checked="" type="checkbox"/> 의료 <input type="checkbox"/> 교육 <input checked="" type="checkbox"/> 주거) <input type="checkbox"/> 자활특례 <input type="checkbox"/> 차상위	소속사업단명	복지간병	
	참여시작일	2015. 11. 25	
	참여종료일	2015. 12. 3	

자립계획	종결여부			중도탈락사유	
수립여부	<input type="checkbox"/> 취업 <input type="checkbox"/> 창업 <input type="checkbox"/> 자활기업 <input checked="" type="checkbox"/> 자활근로사업단 <input type="checkbox"/> 시범사업단 <input type="checkbox"/> 타 자활프로그램 연계 <input type="checkbox"/> 복지서비스 연계 <input type="checkbox"/> 중도탈락			<input type="checkbox"/> 사업부적응 <input type="checkbox"/> 거주이전 <input type="checkbox"/> 건강문제 <input type="checkbox"/> 기타	
세부종결 결과 (연동)	<input type="checkbox"/> 취업	업체명	업종	업무유형	근로조건
	<input type="checkbox"/> 창업	창업개시일자	대표자명	창업업종	상호명
	<input type="checkbox"/> 자활기업	업체명	업종	업무유형	근로조건
	<input checked="" type="checkbox"/> 자활근로사업단	복지간병사업	시장진입형		
	<input type="checkbox"/> 시범사업단	사업단명			

◎ 종결의견

참여자	청소를 잘 할 수 있을것이라 생각했는데, 그것도 아닌것 같고 간병에서 실습을 해보는데 간병사님들이 잘 대해주어서 잘 할 수 있을것 같다. 사업단전환 못하면 어떻게 할지 막막했는데 기회를 얻을 수 있어서 잘 해보도록 노력하겠다.
사례관리자	다른사람의 입장을 고려하지 않고 자신의 생각을 그대로 표현함으로써 관계에 어려움이 발생하고 있음. 사업단전환후에도 관계형성에 문제가 되지 않도록 하여야겠음. 업무에 대한 부분은 적극적으로 하려는 노력을 사업단에서 잘 보고 있는것 같음.

< ISP(자활지원계획) / 실행 점검 >

사례관리번호	(김 )	서비스 기간	2016.4~2016.11
--------	------	--------	----------------

구분	참여자의 제시된 욕구(에로사항)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획				실행점검			비고
	순위	내용	욕구(서술)	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처		
복지서비스 지원	1	시도집에 없혀 시는 것이 불편하다. 내 볼거리를 마련해서 독립하고 싶다.	모든을 마련하여 남편의 공수만으로 독립하고 싶다.	저축하여 목돈마련하기 (내일키움통장 가입)	-내일키움통장가입	2016.3-2019.2 □게이트 ■사업단	내일키움통장 유지 확인	내일키움금단	총무팀장		16년 3월가 입 유지중	
	2	전남편이 남기 빈 때문에 스트레스다. 가아줄 생각도 안하고 시용불량이면 아무것도 못한다	한화생명 600만원 대출금 갚아야 많을수록 대출을 할 수 있다.	1. 부채정리(180만원) 필수금잔액 70% 감면받음	부채상환계획 공유	2016.1-2016.12 □게이트 ■사업단	정기상당금 통해 보채 상환여부 상담(월회)	국민행복기금	사례관리자		상환중	
	3	간병인이 적성에 맞다. 이병들이 있어 하는데 자신감을 가질수 있을 것 같다.	요양보호사 자격증 취득하고 싶다.	요양보호사 자격증 취득하기(아간 반 응독)	-교육기관연계 -사업단 협조요청 (근무스케줄)	2016.4-2016.11 □게이트 ■사업단	-정기상당금 통한 정지지 -교육진흥상황 체크(교육원연계-사례관리자)	청양요양보호사 교육원	이*		*간호 조무사 자격증 2017년 계획 가지고 있음	

2016년 4월 7일

참여자 : 김 (인) 사례관리자 : 이성희 (인)

< ISP(자활지원계획) / 실행 점검 >

사례관리번호		(김)		서비스 기간		2017.5~2017.11					
구분	순위	참여자의 제시된 욕구(에르스형)		합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검			비고
		내용	욕구(사실)	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 진행기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처	
복지 서비스 지원	/	-작년에 빛을 다 갖고 카드 사용하면서 현금서비스를 받고 있다. -전술도 하고 있고 필요할것에만 돈을 쓰는데 작년보다 더 빠듯한 것 같다.	합의된 것은 많은데 현상 본이 부풀이다.	계획성있게 지출하는 돈관리 배우기	금융역량강화 프로그램 지원	2016.3~2019.2 □게이트 ■사업단	-금융역량강화 진행교육회 -개별코칭5회	전남광역자활센 터	구		

2017년 4월 12일



사례관리자 : 이성희 (인)

(인)

참여자 : 김

< 종결보고서 >				담당 	실장 	센터장 	
참여자명	김:	작성일	17.8.10				
참여자 연락처	010-	작성자	이성희				
수급유형		자활사업단 참여현황					
<input type="checkbox"/> 일반수급자 <input type="checkbox"/> 조건부수급자(생계급여) <input type="checkbox"/> 개별급여(□의료 □교육 □주거) <input checked="" type="checkbox"/> 자활특례 <input type="checkbox"/> 차상위		소속사업단명	복지간병				
		참여시작일	2015.12.7				
		참여종료일	2017.7.31				
1. 종결/중도탈락 사유							
자립계획 수립여부	종결여부			중도탈락사유			
	<input checked="" type="checkbox"/> 취업 <input type="checkbox"/> 창업 <input type="checkbox"/> 자활기업 <input type="checkbox"/> 자활근로사업단 <input type="checkbox"/> 시범사업단 <input type="checkbox"/> 타 자활프로그램 연계 <input type="checkbox"/> 복지서비스 연계 <input type="checkbox"/> 중도탈락 <input type="checkbox"/> 차상위탈락			<input type="checkbox"/> 사업부적용 <input type="checkbox"/> 거주이전 <input type="checkbox"/> 건강문제 <input type="checkbox"/> 기타			
세부종결 결과 (연동)	<input checked="" type="checkbox"/> 취업	공립영광노인전문요양병원	업종	업무유형(주5일)	근로조건(기간제)		
	<input type="checkbox"/> 창업	창업개시일자	대표자명	창업업종	상호명		
	<input type="checkbox"/> 자활기업	업체명	업종	업무유형	근로조건		
	<input type="checkbox"/> 자활근로사업단	사업단명	유형				
	<input type="checkbox"/> 시범사업단	사업단명					
종결결정일							
2. 사후관리 계획							
*취업유지상대확인(6개월이상=>월1회 대면상담을 통한 적응여부파악/취업처방문을 통해 대인관계형성과 적응도 파악) *탈수급에 대한 준비(관련정보 및 4대보험관련 인식시키기), 금융역량강화 지원 *심리정서와 소통역량지원, 내일키움통장 특별해지 지원 *미래직업준비를 위한 자격증취득 지원(간호조무사-정서적지지)							
3. 종합의견							
참여자	*자활에서 많은 혜택을 받을수 있어서 좋았다. 직장을 잡을 수 있는 자격조건도 얻었고 믿고 의논할 수 있는 사람을 알게 되어 너무 좋다. *어디를 가나 나 하기 나름이라는 말을 잘 담고 노력하겠다.						
사례관리자	*c't는 긍정적인 피드백을 통해 용기를 얻고 노력하는 형이지만, 자신의 생각을 여과없이 표현하는 것이 관계형성에 어려움을 갖게 될 수도 있어 사후관리를 통해 지원하고자 함.						