

---

제6회  
복지-고용-금융 자활사례관리  
우수사례 컨퍼런스

---





심사평 ..... 04



| 자활사례관리 |  
경기부천시사지역자활센터 \_김상필 ..... 09

| 게이트웨이 |  
전북익산지역자활센터 \_최은애 ..... 49



| 자활사례관리 |  
부산기장지역자활센터 \_김정인 ..... 75

서울성북지역자활센터 \_장소연 ..... 103

전남신안지역자활센터 \_조연금 ..... 120

| 게이트웨이 |  
대전서구지역자활센터 \_안성온 ..... 135

| 자산형성 사례관리 |  
광주광산지역자활센터 \_선민지 ..... 148

# 누군가의 빛이 되는 여러분을 항상 응원하겠습니다

안녕하세요, 2019년 제6회 복지-고용-금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스 심사를 맡은 심사위원들입니다. 먼저 전국 자활사례관리사 분들의 노고를 치하하는 뜻깊은 행사에 심사위원으로 참석하게 되어 영광입니다. 접수된 작품들을 읽을 때마다 현장에서 흘리시는 송고한 땀의 무게를 느낄 수 있었습니다. 또한 사례관리사 분들의 노력이 어려운 환경에 처한 주민들의 삶을 변화시키고 역경을 딛고 일어설 수 있는 힘이 된다는 사실에 깊은 감명을 받았습니다.

자활사례관리의 전반적 수준이 향상되어 상향평준화 되고 있음을 확인할 수 있었고, 자활사례관리의 성과로 참여자와 참여자 가족의 변화뿐 아니라 사례관리 담당자, 지역 자활센터, 지역사회 유관기관이 함께 성장하고 있는 것을 확인할 수 있었습니다.

이제, 자활사례관리가 지역자활센터 전체의 시작과 끝이 되고 있으며 자활참여자의 욕구를 정확히 파악하기 위해 다양한 사정도구를 활용하고 참여자가 사례관리의 주체가 되도록 하기 위해 많은 시간 참여자를 기다려주고, 강점을 스스로 발견하도록 도우며, 함께 해결점을 찾고, 참여자의 힘을 키워 앞으로 나아가도록 하는 노력들이 두드러졌습니다. 또한 예년에 비해 사례관리 과정에 대한 기록이 전문화되고 있고 심사한 사례의 대부분이 목표를 달성하여 자활 사업 참여, 통장 만기 해지, 취업 및 창업을 유지하고 있는 등 사례관리사와 참여자의 양방향 성과가 뚜렷하게 드러나고 있습니다. 다양한 종류의 분야 혹은 기관에서 사례관리를 하고 있지만 사례관리를 통해서 참여자가 사회적 기능을 회복하고 스스로 경제활동을 함으로써 건강한 사회의 일원으로 편입되는 성과는 자활 분야에서 가장 두드러지게 나타나고 있다는 것은 매우 고무적인 일일 것입니다.



곧 자활사례관리가 타 사례관리의 우수 모델이 될 것으로 기대되며 그렇게 되기 위해서는 다음과 같은 부분에서 함께 노력할 것을 제안합니다.

먼저, 지역별 편차는 여전히 존재하는 것으로 나타나므로 지역별로 차별화하여 사례관리의 전문성을 높이기 위한 노력이 필요합니다.

둘째로, 지역사회 특성을 잘 이해하고 주민의 개별 상황과 욕구에 대한 합의와 계획 수립, 실행 및 모니터, 종결 및 사후관리 진행 등 사례관리과정이 더욱 정교해질 필요가 있습니다. 특히 구체적으로 계획을 수립하고, 계획에 따라 실행, 실행한 내용을 분석, 평가하는 과정이 더욱 체계적으로 이루어지면 좋을 것으로 사료됩니다.

셋째로, 대상자의 변화가 사례관리자의 주관적 관점에 기준하므로 더욱 다양한 객관적 측정도구가 필요하고 문제 음주자와 그의 가족에 대한 이해가 다소 부족하므로 이에 대한 사례관리사들의 공부와 공부가 필요할 것으로 보입니다.

마지막으로 자활 분야에서는 지속적으로 사례관리 자원 확보를 통하여 각 지역자활센터에 사례관리체계를 확립하고 무엇보다도 사례관리자의 전문성 향상을 위한 정책적·제도적 기반이 마련되어야 할 것입니다. 내년에는 올해보다 더 나은 환경에서 즐겁고 보람되게 근무하시기를 희망합니다.

자활사업의 어려운 여건 속에서 항상 변화와 기대를 꿈꾸고 자활참여자의 동반자가 되어주시는 모든 분들께 진심으로 감사드립니다.

한 해 동안 고생 많으셨습니다. 누군가의 빛이 되는 여러분을 항상 응원하겠습니다.

심사위원 일동





제6회 복지-고용-금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스

# 최우수상

09

경기부천소사지역자활센터

김상필 | 자활사례관리

49

전북익산지역자활센터

최은애 | 게이트웨이





최우수상

## 경기 부천소사지역자활센터

김상필 | 자활사례관리

### | 01. 사례 선정 이유 |

윤○○씨는 가족의 해체와 단절로 인한 정신적 고통을 벗어나기 위해 10시간 이상의 고된 노동으로 허리디스크와 관절염 등의 질병이 생겨 생계에도 위협을 받았다. 그 때 만난 현재의 배우자의 병간호로 건강은 호전되었으나 여전한 사회와의 단절은 취업에 대한 두려움으로 이어졌고 어렵게 자활센터를 찾게 되었다. 센터에 와서도 배우자에 대해서는 건강이 좋지 못하다는 이야기만 하였다.

자활사업 초반 근로 중 집에 가야 한다는 사유로 잦은 조퇴가 있었고, 근로에 집중하지 못하는 불안한 상황들이 보였다. 사업단 담당자와 사례관리자는 유기적으로 C't의 상황에 대한 논의가 있었고, 이에 대한 개별상담과 심리정서 프로그램 연계 도중 C't가 배우자의 자살시도 발생으로 긴급하게 상담을 요청하였다.

상담을 통해 배우자의 정신건강이 좋지 못하고 외부활동이 수년간 단절되었으며, 치매와 조현병 등이 의심되는 등의 배우자에 대한 불안함으로 심한 스트레스를 겪고 있음을 호소했다. 특히, 수시로 집에 가서 식사를 챙기고, 위험요소를 확인하며, 전화에 촉각을 곤두세우는 등의 불편한 생활을 지속되었다.

생명과 직결된 위급한 상황으로 무한돌봄센터에 사례를 긴급하게 의뢰하여, 가정에 동행상담을 진행하고 의료기관을 비롯하여 지역사회의 전문기관 연계로 서비스를 제공하였다. 이후 검사를 통해 명확한 진단과 약물복용으로 증세가 많이 호전되어 외부활동 및 운동, 위생상태가 양호해지고 있어 이전과는 정반대의 삶을 살고 있다고 한다.

또한 C't에 대해서는 사업단 참여와 다양한 프로그램 활동을 통한 대인관계 확대, 주거환경개선, 내일키움통장으로 자산형성 기대, 전문기술 자격에 대한 노력 등의 집중 사례관리가 진행되었고 현재는 일반 사례관리로 전환하여 진행하고 있다.

C't의 근본적인 근로방해요인인 배우자에 대한 긴급사례 개입과 본인에 대한 집중사례관리를 통해 근로 집중 및 역량강화 등의 성과가 있었다. 이와 함께 사업단 동료로부터 우수한 근로능력에 대한 평가는 물론 기술을 전수하고 동료들의 자립을 상담해주는 멘토 역할까지 수행하고 있으며, 취업이라는 명확한 목표를 두고 있다.

자활사업 초기 배우자의 건강, 심리정서, 주거환경, 사회단절의 복합적인 위기사례였지만 사례관리를 통해 C't는 긍정적이고 주도적인 삶으로 변화되었고, 더 나아가 자신의 자립을 위해 도전하는 단계에 있어 우수사례로 선정하고자 한다.

※ 2017~2019년도 C't 사례관리 총괄표(집중+긴급→일반사례관리)

집중 사례관리						
연도	초기상담	(재)사정	계획	개입	점검 및 평가	주요성과
2017	- 불안정한 경제상황 - 많은 연령 - 허리협착증, 관절염 - 외부취업 어려움	- 안정적인 경제활동 - 대인관계의 어려움 - 심리정서적 불안 - 건강에 대한 염려	- 사업단 파견근로 참여 - 개별상담 진행 - 종합건강검진 계획	- 사업단 파견근로 진행 - 개별상담 - 직능·소양교육 (정서 지지 기반 마련)	- 사업단 근로계약 - 대인관계 향상 - 정리코디 2급자격증 취득 - 건강검진 차후 실시	<b>근로 기반마련</b> - 안정적 근로 - 대인관계 향상 - 민간자격증 취득
2018		- 내일키움통장 가입 의지 - 정서적인 안정 희망 - C't 건강검진 욕구 - 타일&도배장판 전문기술 필요	- 내일키움통장 가입 - 웨이징 프로젝트 가입 - 남성종합 건강검진 참여 - 인테리어 파견실습 계획	- 내일키움통장 가입 완료 - 웨이징 프로젝트 참여 (대표단 활동) - 남성종합 건강검진 진행 - 인테리어 파견 실습 진행	- 내일키움통장 성실 납입 - 정서지원 P/G 성실참여 - 건강검진 진행 ▶대장암 초기 진단 ▶치료 지원 - 전문 기술 향상	<b>근로 역량강화</b> - 근로에 대한 책임감 향상 - 자산형성 - 심리정서안정 - 건강관리 시작

긴급 사례관리						
연도	초기상담	(재)사정	계획	개입	점검 및 평가	주요성과
2018	상담요청 → 긴급사례 전환	- 배우자의 자살시도 위기 상황 (사업단 담당→사례팀 개입) - 배우자의 돌발행동 우려 - 심리적 불안감 증가 - 근로 집중 안 됨.	- 지역적 차원에서 접근 필요 - 긴급통합 사례회의 개최 (무한돌봄센터 협업) - 배우자의 진단 및 개입	- 가정방문 및 상담 진행 (센터 + 무한돌봄센터 사례담당) - 부천성모병원 종합심리검사 - 검사비용 지원 모색	- 종합심리검사 진행 - 검사비용 지원 - 배우자의 정신적 안정 - C't 심리적 불안 해소	<b>근로 방해요인 제거</b> - 배우자의 건강 문제 개입 - C't의 불안감 해소 - 근로집중
일반 사례관리						
연도	초기상담	(재)사정	계획	개입	점검 및 평가	주요성과
2019				- 정기상담 (C't 가정 및 근로 상황 등) - 웰에이징 프로젝트 참여 - 기술 및 자격증 교육	- 배우자 및 가정 안정 - 주도적인 업무진행 (동료에게 기술전수) - 대표단 활동	<b>자립 역량강화</b> - 사업단멘토 역할(기술 전수) - 전문자격증 취득도전 (타일, 도배장판) - 책임감 향상

## | 02. 사례관리 과정 |

### 1) 초기상담

이혼과 자녀들의 가출로 인해 삶이 지쳐있었고, 오랜기간 대인관계 단절로 인해 근로하는 것에 대해 다소 걱정하는 모습이 보였다. 나이와 허리협착증과 관절염 등으로 건강이 좋지 못해 외부 취업이 안 되서 자활근로부터 참여할 의사가 있어 초기상담을 진행하였다.

## [ 참여주민 기본사항 ]

성명	윤○○	초기상담일	2017.02.20
건강사항	허리디스크 협착증, 관절염	참여경로	동주민센터
가구형태	부부가구	수급유형	조건부수급
학력	중학교 중퇴	직업이력	타일시공, 건물청소

## ◎ 가족사항

No.	관계	성명	나이	성별	동거여부	소득	직업	C't가 생각하는 문제상황
1	본인	윤○○	63	남	동거	100	자활근로	불안정한 경제활동, 건강
2	배우자	원○○	64	여	동거	-	무직	건강상태(불명확한 진단명)

## ◎ 초기상담에 대한 사례관리자의 실천 내용

C't는 동주민센터의 의뢰로 자활센터에 방문하였으며, 건강이 좋지 못하지만 자활근로 참여를 통해 안정적인 수입에 대한 욕구가 있었다. 대인관계 단절로 인해 사업단 적응을 다소 염려하는 부분도 있었다.

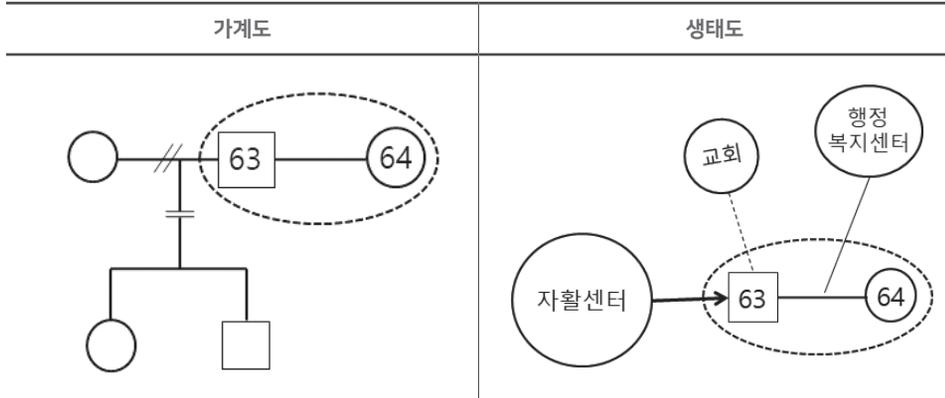
정기적인 개별상담과 모니터링을 할 필요성이 있었으며, 심리정서적인 접근도 필요한 것으로 판단되었다. 향후 심리정서 프로그램에 참여를 유도하여 동료들과 자연스럽게 유대관계를 형성할 수 있도록 진행할 것을 계획하였다.

## ◎ 활용 도구

- ① 초기상담카드(개인정보수집·이용동의서)
- ② 기본면접기록지
- ③ 가계도 및 생태도

## 2) 사정단계

### 가. 가계도 및 생태도



### 나. 문제 및 욕구사정 [우선 순위별 정리]

구분	문제사정	C't욕구	우선 순위
근로	안정적인 직장을 다닌 적이 없다.	안정적인 직장을 다니고 싶다.	1
가족 돌봄	배우자가 자살시도를 했다. 정신병이 의심이 된다.	병원진료를 통해 치료를 받고 싶다.	2
	배우자가 외부와 단절된 채 하루종일 집안에서만 있다.		
심리 정서	집에 혼자 있는 배우자가 문제가 생기지는 않을지 늘 불안하다.	사례개입을 통한 불안감 해소	3
사회 관계	이혼과 자녀 가출 등으로 사회활동 및 대인관계가 단절되었다.	사회관계망 확대와 대인관계를 형성하고 싶다.	4
경제	모아놓은 돈이 없어 경제적으로 늘 불안하다.	내일키움통장 가입을 통해 경제적으로 자립하고 싶다.	5
건강	허리가 좋지 못하고 나이가 있어서 전반적인 건강이 염려스럽다.	종합검진을 받고 싶다.	6
주거 환경	집이 오래되어서 낡고 춥다.	집안의 전체적인 도배와 보일러를 바꾸고 싶다.	7

※ [Dashed Box]: 긴급 사례관리 관련 내용 표시(이하 계속)

사례관리 수준판정	사유
<input checked="" type="checkbox"/> 긴급 <input type="checkbox"/> 집중 <input type="checkbox"/> 일반	C't는 배우자에 대한 불명확한 건강상태로 인해 불안한 생활을 유지하고 있으며, 자살시도 등으로 위급한 사건이 발생하였음. 배우자의 생명과 연관되어 긴급한 상황이며 C't의 심리정서 상태가 갈수록 불안한 상황임. 이에 긴급 사례관리 대상자로 선정하여 무한돌봄센터와 연계하여 위기상황에 대해 적극적으로 개입하기로 함.
<input type="checkbox"/> 긴급 <input checked="" type="checkbox"/> 집중 <input type="checkbox"/> 일반	C't는 오랜기간동안 사회활동과 대인관계가 단절된 채 생활을 하였으며, 사업단 동료들과의 적응 부분에 염려하는 모습을 보였다. 근로 적응, 동료와의 관계형성을 위한 밀착상담과 프로그램에 참여, 주거환경개선과 건강관리 등의 복합적인 어려움이 있어 집중 사례관리 대상으로 선정하여 진행하기로 함.

다. 강점 및 자원사정

구분	제공자	내용	
C't	본인	- 성실하다. - 타일시공 기술력을 보유하고 있다.	
	배우자	- C't의 삶의 원동력이 되어주고 있다.	
내적 자원	사업단	근로기회제공	- 안정적인 사업단 근로제공을 통해 경제적 기반을 다지고 직무와 관련된 다양한 교육을 진행하여 근로 만족도 향상에 기대
	사례관리팀	내일키움통장 가입 (자산형성지원사업)	- 근로장려금, 키움장려금 등 국가지원 매칭금 목돈 마련
		심리정서	- 사례관리자와의 월1회 이상 정기적인 상담 진행
		지원사업	- 웰에이징 프로젝트 참여를 통한 사회관계망 형성에 도움
	건강지원사업	- 유베이스 및 우리인테리어 후원금을 통한 종합건강검진 지원	
교육지원팀	직무 교육 연계	- 자활기업 인테리어 실습을 통해 기술습득 및 훈련과정 이수, 취업준비, 관련 자격증 취득 지원	
외적 자원 (공식)	부천시희망재단	- 저소득 가구를 위한 착한 대출사업 - 한부모 가정을 위한 건강검진 진행비 지원 - 지역사회 저소득 가구를 위한 물품 지원	
	부천시정신 건강복지센터	- 가정방문 및 개별상담 진행 - 정신분야 전문 서비스 개입방안 마련	
	무한돌봄 센터	- 통합사례회의의 주관 및 위기사례 개입	
	부천 성모병원	- 저소득층 위기가구 의료비 지원 - 종합심리검사 진행, 장애등급 판정	
	동주민센터	- 수급비 지원 및 기타물품 지원	

라. 주요활동 척도

구분	도구명	세부내용	
1	개인별 기초 욕구조사	구성	건강, 가족관계 및 돌봄, 사회적 관계, 가정 경제, 자활근로 참여, 자립방향 등의 6가지 영역, 43문항으로 이루어진 욕구조사지를 활용하여 개인의 욕구에 대해 객관적으로 사정함.
		활용동기	초기 상담 시 조사하며, 매년 3~4월 재사정의 도구로 활용하고 있음. 1년 단위로 참여주민의 욕구 및 환경 변화여부를 점검하고 계획수립에 반영하도록 하며, 문항 이외의 욕구는 사례관리자가 개별 심층 상담을 통해 확인하고 있다.
		결과	각 영역별 욕구들을 사정하여 재상담을 통해 실행계획을 수립하고 있으며 필요 시 사례관리팀에서 지원하고 있음.
			건강 : 허리협착증과 관절이 좋지 않아 뼈주사를 월1회 맞고 있음. 필요 시 물리치료 병행하고 있음.
			가족관계 및 돌봄 : 배우자의 건강악화로 불안해 하고 있으며, 근로시간 외에는 살림을 도맡아 하고 있음.
			사회적 관계 : 개인사정으로 대인관계 및 사회관계망이 단절됨
가정 경제 : 목돈이 없어 경제적으로 늘 여유가 없음.			
자활근로참여 시 애로사항 : 배우자의 건강이 좋지 않아 늘 불안한 마음으로 근로를 하고 있음.			
향후 자립방향 : 사업단의 적응과 대인관계 및 사회관계망 회복, 배우자의 명확한 진단과 치료 개입			
2	자기 효능감 척도	구성	총 23문항으로 구성되어 있으며 1~5까지의 리커트로 측정. 본 척도는 최저 23점부터 최고 115점 사이의 점수가 산출, 높은 점수가 나올수록 자기효능감이 높다는 것을 의미한다.
		활용동기	자기효능감에 대한 일반적 인식과 대인관계에서의 자기효능감을 측정하는데 의도가 있다.
		결과	척도 검사 결과 45점으로 나왔으며, 전반적으로 대인관계 및 자기효능감에서 점수가 현저히 낮은 것으로 보였다.
3	사회적 지지 지각척도	구성	개인이 지각한 사회적 지지를 측정하며, 이해, 격려, 관심 등에 관한 정서적 지지 문제 해결과 관련된 정보를 제공해주는 정보적 지지, 자신을 평가해주는 것과 관련한 평가적 지지, 필요한 물건을 제공해주는 것을 포함하는 물질적 지지로 총 4개의 하위영역으로 구성되어 있다. 총 25문항으로 모두 그렇지 않다.(1)에서 모두 그렇다(5)의 5점 척도로 최저 25점에서 최고 125점 사이에 분포, 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것을 의미한다.
		활용동기	주위 사람들로 부터 얼마나 도움을 받고 있다고 느끼는지에 관한 내용으로 사회구성원으로 얼마나 소속감을 느끼는지에 대해 의도가 있다.
		결과	척도 검사 결과 60점으로 나왔으며, 사회구성원으로 소속감을 다소 못느끼고 있다는 결과가 도출되었다.

구분	도구명	세부내용					
4	사회 정서적 고독감 척도	구성	총14문항으로 구성되어 있으며, 56점 만점에 30점 이상인 경우 상당히 고독감을 느끼고 있으며 상담이 필요하다고 볼 수 있음.				
		활용동기	C't는 검사결과 33점으로 확인되었고, 검사 결과 상담을 진행한 결과 새로운 환경 적응에 대한 불안감을 확인할 수 있었음.				
		결과	새로운 환경적응에 대한 불안감으로 인해 적응시까지 사례관리자의 꾸준한 심리정서 지지가 필요하다고 사료되었음.				
5	미술 상담 기법 (솔라리움 사진기법)	구성	<p>- 솔라리움 사진기법(C't의 개별상담 진행시 사용함)</p> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; flex-direction: column; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="font-size: 10px;">사진카드 50장</div> </div> <div style="font-size: 24px;">+</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; flex-direction: column; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="font-size: 10px;">질문카드 1장</div> </div> <div style="font-size: 24px;">+</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; flex-direction: column; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="font-size: 10px;">사용방법 설명서</div> </div> </div> <p>총50장의 사진과 4가지의 질문을 통해 C't에게 질문을 할 수 있으며 이를 통해 삶에 대한 이야기를 듣고 정보를 수집하는데 용이할 수 있다. 또한 초기 라포형성에 많은 도움을 준다.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 50%;">초기상담 시 C't가 선택한 사진</th> <th style="width: 50%;">사례개입 후 C't가 선택한 사진</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	초기상담 시 C't가 선택한 사진	사례개입 후 C't가 선택한 사진		
		초기상담 시 C't가 선택한 사진	사례개입 후 C't가 선택한 사진				
							
활용동기	초기상담 시 C't는 말수가 적었으며 다소 소극적인 태도를 보였음. 자연스런 질문을 통해 대화를 유도하였으며, 이를 통해 정보수집에 용이하였다.						
결과	<p>C't와의 자연스러운 상담을 이끌어 가기 위해 위와 같은 사진을 활용하여 대화를 이어갔다. 더불어 사례 개입 전과 후가 확연하게 차이나는 것을 확인할 수 있었다.</p> <p><b>초기상담 시)</b> 지금 현재 나의 상황이나 상태에 대해 가장 잘 나타낸 사진 4장을 골라주세요.</p> <p><b>사례개입후)</b> 지금 현재 나의 상황이나 앞으로 하고 싶은 것이 있다면 해당하는 사진 4장을 골라주세요.</p> <p>C't는 초기상담 시 상세하게 설명보다는 사진을 통해 자신의 상황을 설명하였고, 무겁고 아프고 앞길이 막막하다라는 표현을 하였다. 사례 개입 후에는 배우자와 함께 살아갈 날들이 기대가 된다는 표현을 하였으며, 나의 도전을 위해 달려갈 것이라고 하였다.</p>						

◎ 사정 단계에서 사례관리자의 실천 내용

본 센터는 개인별기초육구조사서를 통해 참여주민의 욕구 및 생활영역에 대해 총괄적으로 확인하여 재사정을 진행하고 있다. C't에게 시급하고 중요하게 해결되어야 할 욕구에 대해 C't에게 우선순위를 결정하게 하였고, C't의 문제해결에 도움이 되고 개인의 능력을 활용할 수 있도록 강점과 자원을 함께 사정하였다.

또한 사진기법을 활용하여 C't와의 개별상담에서 라포형성과 정보수집을 하는데 노력하였으며, 질문과 대화에 약간의 거부감을 나타내는 C't에게 용이하게 응용하는 계기가 되었다.

◎ 활용 도구

- ① 자활사정지 ② 가계도 및 생태도 ③ 개인별기초육구조사서 ④ 자기효능감 척도  
⑤ 사회정서적 고독감 척도 ⑥ 사회적지지 지각척도 ⑧ 상담일지 ⑨ 미술상담기법

### 3) 계획수립

#### 가. 자립경로계획(IAP)수립

##### ◆ 자가진단

<b>단점</b> (문제점, 취업 장애요인 등)	- 나이가 많다. - 본인과 배우자가 건강이 안 좋다. - 타일관련 전문 자격증이 없다.
<b>장점</b> (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	- 타일 기술자로 오래 근무하고 싶다. - 동료들과 원만하게 잘 지내고 싶다.

##### ◆ 자신의 자활계획

<b>단기목표(1년 이내)</b>	- 자활근로 유지하기 - 건강 회복 및 유지 - 타일 관련 전문기술 자격증 취득
<b>장기목표(5년 이내)</b>	- 자활기업 인테리어 취업

◆ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	- 취업(외부취업 및 자활기업)
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	- 전문기술 교육지원 및 자격증 취득 - 배우자의 명확한 진단과 치료 - 도배, 장판 교체 등의 집수리

◎ 자립경로(IAP)에서 사례관리자의 실천 내용

대상자 본인 스스로 IAP의 작성과 내용을 어려워하여 IAP 샘플을 통한 상세한 설명을 통해 직접 작성할 수 있도록 지도하였으며, 각 문항에 대해 다시 설명하여 이해도를 높였다.

또한 현재 자신이 먼저 해결해야 될 과제와 목표에 대해 설명을 하였으며 이를 기반으로 목표를 구체화하여 개인의 목표가 설정되도록 하였고, 스스로 작성하는 것에 대한 자기결정권과 작성한 목표의 실행에 대한 책임성을 다시 한 번 강조하였다. 또, 합의된 목표와 관련해서도 취업을 위해서 적극적으로 노력하여 자립의지를 다지도록 하였다.

◎ 활용 도구

- ① 자립경로계획서(IAP) ② IAP샘플 정보제공

나. 자활지원계획(ISP)수립 (우선순위별 정리)

구분	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	욕구(서술)	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	연계기관
근로	안정된 직장을 다니고 싶다.	자활근로 사업단 배치	개별상담 및 사업단 배치	2017.03 ~ 2017.08	사업단 적응 관련 개별상담 진행	게이트웨이 및 주거복지 사업단
가족 돌봄	배우자가 외부와 단절된 채 하루종일 집안에서만 있다.	외부 활동하기	커뮤니티 통합 돌봄서비스 연계	2019.10 ~	일상생활 서비스 (가사, 말벗)	통합 돌봄사업단 연계
심리 정서	배우자의 위험행동으로 인해 늘 불안하다.	배우자 건강의 명확한 진단	가정방문 동행상담	2018.05 ~	배우자의 건강문제 진단 및 개입	사례관리팀 부천시무한 돌봄센터

	과거 집안의 복잡한 문제들을 긍정적인 생각으로 변화하고 싶다.	인지 행동 프로그램 참여를 통한 긍정마인드 형성하기	심리정서지원 p/g 연계	2019.1	인지 행동 프로그램을 통한 긍정적 으로의 변화	공동모금회 웰에이징 프로젝트
사회 관계	이혼과 자녀 가출 등으로 사회활동 및 대인관계가 단절되었다.	대인관계 및 사회관계망 형성	심리정서지원 p/g 연계	2018. 01 ~ 2018.12	사업단 적응	공동 모금회 웰에이징 프로젝트
			사례관리팀 나들이 지원	2019. 06.19	대인관계 향상	사례관리팀
경제	모아놓은 돈이 없어 경제적으로 늘 불안하다.	내일키움 통장 가입 및 경제자립	내일키움통장 가입 안내	2018	내일키움 통장 가입 안내 및 유지관리	사례관리팀
건강	허리가 좋지 못하고 나이가 있어서 전반적인 건강이 염려스럽다.	건강검진 및 건강 관리하기	광명 속편한내과 건강검진 실시	2018.07 ~ 2019.06	건강검진 지원 및 사후관리	사례관리팀 광명 속편한내과
주거 환경	집이 오래되서 낡고 춥다.	도배, 장판, 단열제 설치	주거 복지사업단 서비스 연계	2018.12. 05	도배, 장판 단열제 교체	주거복지 사업단
		보일러 교체하기	부천희망재단 보일러 시공 사업 선정	2018.11. 27	보일러 교체	부천 희망재단

#### 다. 자활지원계획(ISP)단계별 목표 수립

구분	기간별 세부목표	실행계획	실행기간
단계목표	- 안정된 직장 다니기	- 주거복지사업단 파견근로 진행	6개월 이내
	- 사업단 적응하기	- 근로적응을 위한 개별상담 진행	
	- 웰에이징 프로젝트 참여하기	- 사회성 향상 프로그램 진행	
	- 도배, 장판 전문기술 습득하기	- 주거복지사업단 무료 집수리 및 효자손서비스 전문기술 숙련하기	
	- 배우자의 위기사례(자살시도)개입 및 향후 계획 수립	- 부천시 무한돌봄센터 통합사례회의의 진행을 통한 위기사례 개입 및 해결방안 마련 - C't 의 안정화된 생활을 기대	
	- 내일키움 통장 가입	- 내일키움 통장 가입 및 개별상담 진행	

구분	기간별 세부목표	실행계획	실행기간
중기목표	- 안정된 자활근로 참여	- 안정적인 자활근로사업 참여 및 지역사회 무료 집수리 및 효자손서비스 제공	1년 이내
	- 웰에이징 프로젝트 성실활동	- 중·장년을 위한 사회관계망 향상 프로그램 참여(나들이 및 연극관람, 체험프로그램 등)를 통한 사회관계망, 자신감 향상 기대	
	- 내일키움통장 유지하기	- 내일키움통장 성실납부 점검의 자산형성 사례관리 진행	
	- 주도적인 서비스 진행하기	- 기술습득 후 전문적인 서비스 주도적으로 진행	
	- 인테리어 자활기업 파견 진행	- 전문화된 기술습득을 위한 외부 인테리어 파견실습 진행	
장기목표	- 도배, 장판, 타일시공 자격증 취득하기	- 전문자격증 취득으로 기술력 향상 및 취업에 대비	3년 이내
	- 자활기업 인테리어 취업하기	- 우리인테리어 파견근로 진행 후 근로 적합 여부 판단 및 취업 결정하기 (도배, 장판 교체 및 창호 기술 등)	
	- 내일키움통장 성실완납	- 취업 3개월 유지 후 내일키움통장 본인적립금 및 수익금 수령하기	

◎ 자활지원계획(ISP)의 사례관리자의 실천 내용

C't의 욕구와 IAP를 통해 작성된 목표를 기반으로 자립지원 계획을 수립하였다. 위의 계획을 수립함에 있어 대상자 본인 스스로 의지가 있어야 실행이 된다는 것을 C't에게 강조하였다. 특히 대상자는 심리정서 부분에 매우 취약한 상황에 있다고 판단하였고 개별상담 진행을 통해 긍정적인 지지를 하였으며, 특히 웰에이징 프로젝트의 프로그램 참여 안내를 통해 심리정서의 취약한 부분들을 추가적으로 보완하려고 노력하였다.

배우자의 현재 상황에 대해서는 무한돌봄센터와 사례관리자가 협업해서 진행할 것을 안내하였으며 C't는 이러한 과정들에 대해 안도감을 표시하고 앞으로의 일들을 적극적으로 진행하려는 의지가 보였다.

◎ 활용 도구

- ① 자활지원계획서(ISP) ② 사례관리 동의서 ③ 개별상담일지

## 4) 실행 및 점검

영역별 우선순위						
① 근로	② 가족돌봄	③ 심리정서	④ 사회적관계	⑤ 경제	⑥ 건강	⑦ 주거환경

### 가. 사례실행내용

#### ① 근로 영역의 실행

진행시기	세부내용
2017.03 ~ 2017.06	정기적인 개별상담 및 심층상담 진행 ① 사업단 환경적응을 위한 개별상담 진행 ② 카드, 사진 등과 같은 미술심리도구를 심리, 정서지원 심층상담 진행
2017.03 ~ 2017.05	자활근로 사업 "주거복지사업단" 파견근로 배치
2017.06	자활근로 사업 "주거복지사업단" 파견근로 종결 후 정식사업단 배치
2017.06 ~ 2017.12	주거복지사업단 무료 집수리 도배장판 및 효자손서비스 기술 숙련 진행
2018.01 ~ 2018.06	자활기업 인테리어 전문기술 향상을 위한 파견 실습 진행
2019.1	2019 부천시 "중·장년 일자리 박람회 참석 예정" - C't의 참여 독려를 통해 취업 의지 향상

#### ② 가족돌봄 영역의 실행(긴급)

진행시기	세부내용
2018.04	부천무한돌봄센터 사례의뢰 및 가정방문 동행 - C't 배우자의 위험 수준의 상황파악을 위해 무한돌봄과 기관 사례관리자 2인이 가정방문하여 동행상담을 진행하였다. 가정환경의 취약한 부분의 파악과 특히 C't가 호소하는 배우자의 치매의심 증상과 자살시도 등의 위험행동의 전문적인 치료개입을 위해 긴급사례관리를 진행하였다.
2018.05	관련 병원의 치료방안 마련 및 개입 - 부천성모병원, 평온정신과, 편슬기 정신병원 등 - 배우자의 명확한 진단을 위해 종합심리검사를 진행하였으며, 정신장애1급 판정을 받았다. 이후 약물복용을 통해 취약했던 정신건강이 회복되는 과정을 보이고 있다.

## ③ 심리·정서 영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.03~ 2018.12 (1년차)	<p><b>공동모금회 주관 “중·장년 1인가구 웰에이징프로젝트” 사업 참여</b></p> <p>- 2018년도 1월부터 시행한 사업으로 노후인식설계, 건강, 정서, 살림, 경제의 다양한 분야로 현재 나의 삶을 돌아볼 수 있는 기회와 타사업단 동료들과 함께 어울릴 수 있는 기회의 장 마련</p> <p><b>웰에이징 프로젝트의 모임의 1년차 대표로 활동</b></p> <p>- C't가 자발적으로 조원들을 위해 대표로서의 활동을 지원했다. 조원들의 의견을 청취하고 취합하여 최종 활동 목표를 조율하는 역할을 하고 있으며 책임감 있게 조원들의 리더로서 활약했다.</p>
2019.01~ 2019.09(현재) (2년차)	<p><b>웰에이징 프로젝트의 모임의 2년차 대표로 활동</b></p> <p>- 2018년도부터 시작한 웰에이징 프로젝트는 올해 2년차 사업으로 선정되어 C't는 연속적으로 참여하고 있다. 사업단 동료들과의 교류는 물론 버킷리스트 작성을 통해 한해의 목표를 설정하고 목표를 이룰 수 있도록 독려하고 있다.</p>
2019.09	<p><b>참여주민 심리정서지원 집단상담프로그램 인생2막! 긍정으로 인생을 설계하라! 프로그램 참여 관련 개별상담 진행</b></p> <p>- 프로그램 참여자 중 자발적으로 참여하도록 설명회를 진행하였음.</p> <p>C't는 사례관리팀에 직접 프로그램에 참여할 것을 접수하였고, 과거 힘들었던 기억들은 버리고 앞으로 변화할 나의 모습이 기대된다는 의견을 내보였다.</p>
2019.10	<p><b>참여주민 심리정서지원 집단상담프로그램 인생2막! 긍정으로 인생을 설계하라! 프로그램 참여 (총6회기)</b></p> <p>- 참여주민의 일상생활에 있어 부정적인 자동적 사고의 변화를 통해 행동수정 및 다양한 상황과 환경에서 적절한 방식으로 대처하는 긍정적 사고의 변화를 기대하는 프로그램이다. 10월 중 총 6회기를 진행할 계획이며 C't의 프로그램 참여를 통해 긍정적로의 변화가 기대되는 상황이다.</p>

## ④ 사회적관계영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.03~ 2018.12	<p><b>중·장년 1인가구를 위한 웰에이징 프로젝트 참여</b></p> <p>- 프로젝트에 참여하면서 다양한 소양교육 및 판매행사 진행 등을 통해 타사업단 주민과의 원활한 소통의 장을 마련하였다.</p>
2018.05 2018.06	<p><b>웰에이징 프로젝트 도시농업교육 참여</b></p> <p>- 공동텃밭의 운영을 위한 이론 및 실습 참여를 통해 지식을 습득하고 자신감을 향상하는 시간을 마련하였다. 더불어 타사업단의 참여자들과 교류를 원활하게 할 수 있는 기틀을 마련하였다.</p>
2018.08	- 부천시사회복지협의회 주관 외부 후원물품(세탁세제)지원
2018.08	- 사회복지네트워크 주관 후원물품 우유(유제품) 지원

진행시기	세부내용
2018.04~ 2018.10	<b>웰에이징 프로젝트 시즌1 공동농작활동 “공동텃밭” 운영</b> - 소그룹별 구역 및 작물을 정하여 공동 농작활동을 진행하고 농작물을 관리함. 수확의 기쁨과 보람 그리고 사업단별 동료들과 많은 교류로 사회성이 향상된 것으로 사료된다.
2018.10	<b>공동모금회 웰에이징 프로젝트 시즌1 “음식나눔장터 판매행사” 진행</b> - 웰에이징 프로젝트에 참여하는 주민들을 구성으로 음식나눔장터를 개최하여 부침개와 음료수 등을 판매하는 행사를 가졌다. 본 행사에서 나온 수익금으로 송편을 구입하여 전체 주민과 함께 풍성한 추석을 함께 나누는 자리를 가졌다.
2018.11	<b>공동모금회 웰에이징 프로젝트 시즌1 “함께 떠나는 나들이” 진행(대학로 일대)</b> - 창경궁 및 대학로의 연극을 관람하는 계기를 마련하였으며, 타사업단과의 원활한 교류를 꾀하였음. 또한 근로와 가정에 지친 C't의 마음을 위로해주는 계기가 되었다.
2019.06	<b>경기도 여주 “명성황후 생가” 나들이 및 체험활동 진행</b> - 근로와 가정에 지쳐있는 C't에게 나들을 제공하여 동료들과의 대인관계 향상에 기여했다. 더불어 부채만들기, 투호던지기 등의 체험학습을 진행하였다.
2019.10	<b>자활사업 참여자 힐링캠프 참여 예정(63빌딩관람, 스트레스 관리 및 소통)</b> - 참여자들간의 격차 해소와 상호 친목도모를 통한 공동체 의식 향상이 기대되며 C't가 참여할 계획이다.

⑤ 경제영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.04~ 2019.09(현재)	<b>내일키움통장 가입 및 성실납부를 통한 목돈 마련(3년 만기)</b> - 본인적립금 외 1:0.25 매칭 지원금이 있음.
2018.11	<b>공동모금회 웰에이징프로젝트 일환 살림영역 교육 진행</b> - 미니멀라이프(삶의 공간 단순화)를 통한 절약 있는 삶 교육 진행 <b>공동모금회 웰에이징프로젝트 일환 및 경제교육 진행</b> - 재무관리 및 경제교육, 재취업의 기회요인 탐색
2019.03	<b>평생월급 프로젝트 교육 진행</b> - 국민연금의 이해 및 자산관리를 통해 노후를 대비하여 안정적인 노후를 대비할 수 있도록 교육 진행

⑥ 건강영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.07	<b>유베이스 후원금을 통한 남성종합건강검진 진행</b> - 남성종합건강검진을 통해 대장용종을 제거하였으며, 조직검사결과 고도선종으로 대학병원에 의뢰를 하였음.

⑦ 주거환경 영역의 실행

진행시기	세부내용
2018.11.27	부천희망재단 크리스마스의 기적 사업 선정 - 노후된 보일러로 인해 겨울에는 난방이 전혀 되지 않아 전기장판을 오랜 시간 동안 사용한다고 함. 보일러를 교체하여 원활한 난방이 가능해지고 전기장판의 사용시간이 줄어 화재의 불안함이 감소하였음.
2018.12.05	부천희망재단 크리스마스의 기적 사업 선정 - 단열벽지와 장판을 교체하여 난방 효율성을 높이고 주거환경을 깨끗이 정리하였음.

◎ 실행에 대한 사례관리자의 실천 내용(긴급)

C't 배우자의 자살시도로 인해 긴급하게 개별상담을 진행하였고, 동의하에 무한돌봄센터 측에 위기사례로 긴급하게 사례를 접수하였다. 특히 C't에게 전문기관에 의뢰하여 개입하면 해결할 수 있을 것이라는 믿음을 주었고 정서적으로 안정을 할 수 있도록 독려했다. 또한 통합사례회의의 결과에 대해 C't와 개별상담 시 향후 진행방향에 대해 함께 공유하였다.

◎ 실행에 대한 사례관리자의 실천 내용(집중)

IAP, ISP 계획에 따라 실행할 수 있도록 개입과 관련한 내외부 자원과의 연계를 진행하였다. 우선 순위로 정리된 목표에 대해 C't가 이해할 수 있도록 설명하였고 각 목표들을 성취할 수 있도록 독려했다.

특히, 사회관계망 형성을 원활히 할 수 있도록 웰에이징 프로젝트에 참여하여 동료와의 유대관계 향상에 기여하였고 적극적인 태도로 전환하는 계기가 되었다.

특히 C't의 목표들을 사업단 담당자와 사례관리자가 정기적으로 회의를 진행하여 업무에 매진할 수 있도록 진행하였다.

◎ 활용 도구

① 상담일지 ② 자원활용목록 ③ 직능교육, 사회복지서비스 ④ 웰에이징 프로젝트 관련 서류

### 나. 자원활용목록

구분	자원명	세부내용
심리 정서	사례관리팀	- 정기상담 및 심층상담 진행
	공동모금회	- 공동텃밭운영을 통한 사회관계망 형성 프로그램 - 하바리움 체험 및 원예치료를 통한 심리정서 안정 도모 프로그램
사회 관계	공동모금회	- 음식나눔장터 참여를 통한 전체 참여주민 화합의 장 마련 - 웰에이징 프로젝트 참여자 간의 "함께 떠나는 나들이"로 대인관계 확대 계기 마련
	부천시	- 스트레스 관리 및 소통교육, 참여주민의 격차해소 및 상호관계 증진 기회 마련
근로	주거복지사업단	- 도배, 장판 기술 숙련 및 전문 서비스 진행
	우리인테리어	- 인테리어 전문 현장 기술 습득
건강	광명속편한내과	- 유베이스 후원금을 통한 남성종합건강검진 진행
	부천성모병원	- 배우자의 의료비 지원, 종합심리검사 진행, 약복용(정신관련)
	평온정신과	- 배우자의 진단을 위한 초기 진료 진행(함묵증, 조현병 등)
	편슬기 정신병원	- 배우자의 정신건강 점검을 위한 방문상담 진행(월1회)
경제	사례관리팀	- 내일키움통장 가입을 통한 자산형성
주거 환경	무한돌봄센터	- C't의 배우자 관련 신체 및 정신건강 관련 가정방문 상담 및 통합사례회의 진행
	부천희망재단	- 보일러 및 도배 장판 교체 지원
	부천소사자활센터 주거복지사업단	- 도배, 장판 교체로 주거환경개선사업 진행

### 다. 실행에 대한 점검

#### ◆ 정기사례회의

회차	일정	회의구분	주요내용	결과
1	2018.06.08	C't의 배우자 관련 사례회의 진행	- 배우자의 명확한 병명 진단 및 향후 개입방향 검토	- 평온정신과에 초진 검사 진행 (함묵증, 조현병 의심) - 정확한 진단을 위해 부천성모병원으로 종합심리검사 진행하기로 함.
			- 배우자의 일반수급 가능성 검토	- 역곡3동 주민센터 담당 주무관과의 회의를 통해 조건부수급에서 일반수급으로 전환 검토하기로 함.
2	2018.11.05	C't 부천희망재단 사업 신청 사례회의 진행	- 부천희망재단에서 후원하는 사업으로 집수리 영역인 도배, 장판, 보일러 교체 등을 신청하였음.	- 2018.11.27 보일러 교체 - 2018.12.05 도배, 장판 교체
3	2019.07.17	C't 부천시 보건소 사업신청 사례회의 진행	- 부천시 보건소에서 주관하는 안경지원사업에 신청하였음.	- 상반기 사업에 미선정되어 하반기에 재신청할 계획임.

#### ◎ 점검에 대한 사례관리자의 실천 내용(긴급)

C't 배우자의 명확한 진단을 위해 무한돌봄센터에 의뢰하여 통합사례를 진행하였고, 회의결과를 토대로 개별상담과 내부 사례회의를 진행하였다.

사례를 진행함에 있어 객관적으로 실행되었는지 점검을 하였고, 사례관리자가 필요 시 전문기관의 적절한 슈퍼비전과 피드백을 받아 많은 도움이 되었다.

사례관리자는 C't가 배우자의 상황에 대해 현실을 직시할 수 있도록 밀착상담을 진행하였으며, C't가 현재의 상황을 정확하게 바라보고 해결할 수 있도록 노력하였다. 향후 결과를 토대로 점검과 사례회의를 효과적으로 실행할 수 있도록 노력할 것이다.

#### ◎ 점검에 대한 사례관리자의 실천 내용(집중)

C't의 사회복지서비스를 연계하기 위해 부천희망재단과 부천보건소에 사업신청을 진행하였다. 이 과정에서 주거환경의 부분을 좀 더 명확하게 진행할 수 있었고 사업에 선정되면서 C't의 근로의욕의 향상과 사례관리가 수월하게 진행됨을 알 수 있었다.

또한 사회복지서비스에 대한 연계 시도를 통해 사례관리자의 실천기술이 향상될 수 있었다.

◎ 활용 도구

① 사례회의록 ② 개인별기초육구조사서, IAP, ISP 등

5) 평가 및 종결

구분	육구 및 목표		자활지원계획		결과	
	육구(서술)	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	종결여부
근로	안정된 직장을 다니고 싶다.	자활근로 사업단 배치	개별상담 및 사업단 배치	2017.03 ~ 2017.08	사업단 적응 관련 개별상담 진행	종결
가족 돌봄	배우자가 외부와 단절된 채 하루종일 집안에서만 있다.	외부활동하기	커뮤니티 통합돌봄 서비스	2019.10 ~	일상생활서비스 지원 (가사, 말벗)	추진 예정
심리 정서	배우자의 위험행동으로 인해 늘 불안하다.	배우자 건강의 명확한 진단	가정방문 동행상담	2018.05 ~	배우자의 건강문제 진단 및 개입	종결
	과거 집안의 복잡한 문제들을 긍정적인 생각으로 변화하고 싶다.	인지행동 프로그램 참여를 통한 긍정마인드 형성하기	심리정서지원 p/g 연계	2019.1	인지행동 프로그램을 통한 긍정적로의 변화	추진 예정
사회 관계	이혼과 자녀 가출 등으로 사회활동 및 대인관계가 단절되었다.	대인관계 및 사회관계망 형성	심리정서지원 p/g 연계	2018.01 ~ 2018.12	사업단 적응	종결
			사례관리팀 나들이 지원	2019.06.19	대인관계 향상	종결
경제	모아놓은 돈이 없어 경제적으로 늘 불안하다.	내일키움통장 가입 및 경제자립	내일키움통장 가입 안내	2018.04 ~	내일키움통장 가입 안내 및 유지관리	진행중
건강	허리가 좋지 못하고 나이가 있어서 전반적인 건강이 염려스럽다.	건강검진 및 건강관리하기	광명속편한내과 건강검진 실시	2018.07 ~ 2019.06	건강검진 지원 및 사후관리	종결
주거 환경	집이 오래되서 낡고 춥다.	도배, 장판, 단열제 설치	주거복지사업단 서비스 연계	2018.12.05	도배, 장판 단열제 교체	종결
		보일러 교체하기	부천희망재단 보일러 시공 사업 선정	2018.11.27	보일러 교체	종결

구분	기간별 세부목표	달성정도	중간종결 여부
단기 목표	- 안정된 직장 다니기	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	종결
	- 사업단 적응하기	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	종결
	- 웨에이징 프로젝트 참여하기	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	종결
	- 도배, 장판 전문기술 습득하기	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	종결
	- 배우자의 위기사례(자살시도)개입 및 향후 계획 수립	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	종결
	- 내일키움 통장 가입	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	종결
중기 목표	- 안정된 자활근로 참여	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	진행중
	- 웨에이징 프로젝트 성실참여	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	진행중
	- 내일키움통장 유지하기	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	진행중
	- 주도적인 서비스 진행하기	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	진행중
	- 인테리어 자활기업 파견 진행	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	종결
장기 목표	- 도배, 장판, 타일시공 자격증 취득하기	<input type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input checked="" type="checkbox"/> 미실시	향후 예정
	- 인테리어 자활기업 취업하기	<input type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input checked="" type="checkbox"/> 미실시	향후 예정
	- 내일키움통장 성실완납	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	연장

◎ C't의 향후 진행 예정 사항

C't는 현재 단기목표에 대해서는 대부분 종결이 된 상황이다. 사업단 근로 적응에 다소 걱정했던 부분도 현재는 본인이 사업단을 주도적으로 전문기술을 지역사회에 제공하고 있는 상황이며, 동료들과도 원만한 관계를 유지하고 있다. 또한 배우자의 위기사례에 대해서는 무한돌봄센터와 소사자활센터에서 협업해서 사례에 개입을 하였으며 뚜렷한 병명이 나오거나 치료가 완치된 상황은 아니지만 C't는 기관에서 개입해서 도와준 것에 대해 고마움을 느끼며 심리적으로 안정된 모습을 보이고 있다.

현재는 과거의 일들을 디딤돌 삼아 앞으로 미래의 일들을 하나씩 개척해서 더 나은 모습이 될 것이라는 포부를 가지고 성실근로를 하고 있다.

C't는 자신이 도움을 받은 만큼 나보다 더 어려운 사람에게 도움을 주고 싶다고 하며, 지속적인 사례관리를 통해 의지가 목표에 도달할 수 있도록 독려하고 지지할 계획이다.

◎ 평가 및 종결에 대한 사례관리자의 실천 내용

평가 및 종결은 위와 같이 단기부터 장기목표까지 C't의 목표달성을 위해 체계적으로 수립된 계획의 실행과 완결, 향후 진행 예정으로 정리됨. 이와 관련하여 사례관리자만의 개인적 평가와 종결이 아닌 C't와 함께 평가하고 목표 완수에 대한 종결을 인지하게 하였음. 또한 향후 예정되어 있는 목표에 관해서도 지속적으로 점검하도록 함에 있어 C't와 함께 병행할 예정임.

6) 사후관리

구분	기간별 세부목표	달성정도	중간종결여부
중기 목표	- 안정된 자활근로 참여	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	연장
	- 웰에이징 프로젝트 성실활동	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	향후예정
	- 내일키움통장 유지하기	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	향후예정
	- 주도적인 서비스 진행하기	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	향후예정
장기 목표	- 도배, 장판, 타일시공 자격증 취득하기	<input type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input checked="" type="checkbox"/> 미실시	향후예정
	- 인테리어 자활기업 취업하기	<input type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 진행중 <input checked="" type="checkbox"/> 미실시	향후예정
	- 내일키움통장 성실완납	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 진행중 <input type="checkbox"/> 미실시	진행중

◎ 단기목표를 종결한 상황이며, 과거 소극적이고 불안정한 삶이 현재는 점차 안정된 상황으로 진행되고 있다. 집에 혼자 있는 배우자의 걱정으로 인해 근무도중 조퇴나 점심시간을 활용해서 집에 가서 배우자의 상황을 살피는 일이 빈번하였으나 현재는 이러한 모습들이 현저히 사라진 상황이다. 근로에 더욱 집중하여 기술이 향상되고 사업단의 동료들과 어울리는 시간이 많아지고 신규로 입사하는 참여주민에게는 기술을 전수하는 등의 모습이 관찰되고 있었다.

C't는 정서적인 부분과 근로에 안정이 된 것으로 보이며 2019년 ~ 2020년 상반기까지 인테리어 관련 자격증 교육을 지원하여 전문가로서의 면모와 성공적으로 취업할 수 있도록 지원할 계획이다.

◎ 사후관리에 대한 사례관리자의 실천 내용

현재 안정적으로 자활근로에 참여하고 있다는 것에 대해 관심과 걱리를 표현함으로써 C't가 소진되지 않고 계획을 잘 이행할 수 있도록 점검을 하고 있는 상황이다.

### | 03. 사례관리 성과 및 함의 |

#### 1) 자활사업 참여자 변화



#### ◎ C't의 대화 인터뷰 내용

이렇게 신경써주셔서 제 아내가 지금 엄청 많이 좋아졌습니다. 소사자활센터 선생님들 제 이야기도 들어주시고, 진단도 내려주고 약도 받게 해주어서 지금은 생활이 훨씬 좋아지고 저 역시도 일하는 도중에 불안해서 집에 뛰어 가는 일이 없습니다. 이제는 아내가 집에서 전화도 잘받고 같이 새벽에 운동도 하고 요즘만 같으면 걱정할 것 없이 생활할 것 같습니다. 감사합니다.

#### ◎ C't 가정의 변화



<2017~2018년 상황>



<2019년도>



## ◆ 근로영역

주거복지사업단 참여 초기 당시 C't는 사업단의 동료들과의 적응 부분과 배우자의 건강문제로 인해 근로에 어려움을 겪고 있었다.

C't는 지난 이혼과 자녀의 가출 등으로 인해 마음의 문을 닫고 사회관계와 대인관계 등을 단절하면서 홀로 시간을 보내왔다. 이로 인해 동료들과 함께 일하는 곳이 낯설고 어려웠던 부분은 사실이다. 사례관리자와의 개별상담을 진행하여 근무를 지속할 수 있도록 독려하였으며, 특히 웰에이징 프로젝트에 참여하여 동료들과의 단합과 단체활동을 통해 사회성을 향상시키고 빠른 적응을 위해 노력하였다.

이후 C't는 동료들과의 협업을 통해 이전과는 다른 근로활동을 보였으며, 도배, 장판 등의 전문 기술을 습득하고 지역사회에 전문서비스를 제공하는데 주력하고 있다.

이와 더불어 하루종일 집에서만 지내는 배우자로 인해 늘 불안함을 갖고 있었으며, 근로시간 도중에 조퇴를 사용하거나 점심시간을 활용해서 집에 갔다 오는 등의 근로집중도가 저해되는 행동들을 야기했었다.



“가정이 화목해야 바깥일에도 집중할 수 있어요!!” 라고 C't가 사례관리자에게 건넨 말이다. 비로소 C't는 근로 도중 불안한 마음에 집에 뛰어 들어가 밥을 먹을 필요가 없어졌고, 이제는 동료들과 식사를 같이 하고 때로는 소사어울마당의 복지관에 가서 식사를 하는 경우가 많다고 한다.

이제는 마음의 여유가 생기고 어느덧 3년 가까이 생활하다보니 사업단에서 왕고참이 되어버렸다는 C't는 동료들에게 도배, 장판, 타일 기술 등의 전문적인 기술을 전수해주는 위치에 도달해 있다.

또한 60세 이상의 준고령의 연령임에도 불구하고 타일기술 전문기술 자격증 취득을 통해 인테리어 업체에 취업을 도전해보겠다는 포부도 품고 있다.



< 주거복지사업단 근로현황 >

### ◆ 사회관계영역

자활근로 초기 당시 C't는 이혼과 자녀의 가출 등으로 인해 사회와 대인관계가 단절된 지 오래된 상태였다. 사람들과 왕래도 안 하고 혼자 고된 노동을 보내면서 힘들게 살아왔다. C't는 2018~2019년도에 웰에이징 프로젝트에 대표단으로 활동하면서 건강, 정서, 경제, 체험교육 등을 통해 동료들과의 원활한 의사소통 구조를 확립하고 서로를 도와주는 협동 의식이 향상되는 모습들이 관찰되었다.

대인관계가 확대되고 조원들을 이끄는 리더 역할을 수행하면서 책임의식도 강해졌으며 현재는 사업단 내에서 주도적인 역할을 맡고 있다.



< 사회관계영역 활동 >

### ◆ 심리정서 영역

C't는 과거의 이혼과 자녀의 가출문제에 대한 죄책감으로 인해 심리적으로 힘들어하고 있는 상황이었다. 내 탓으로 인해 가정이 무너졌다는 생각이 머릿속에서 떠나지 않는다고 하였다. 또한 현재의 배우자가 정신적으로 건강이 좋지 못해서 하루 종일 누워 생활하는 것을 보면 가슴이 아프고 앞으로 어떻게 살아가야 할지 막막하다는 이야기를 하였다.

앞으로 희망이 없고 나는 절망만이 있을 것이라며, 모든 것을 내려놓고 싶은 마음뿐이라고만 되뇌었다.

이런 부정적인 생각이 깊이 자리잡혀 있던 C't에게 웰에이징 프로젝트에 참여해서 2년



< 웰에이징 프로젝트 시즌2 활동 >

연속으로 대표활동을 하면서 점진적으로 긍정적으로 변화하는 모습을 보였다. 원예치료프로그램과 인지행동 치료 등을 통해 긍정적으로 변해가고 있는 상황이다.

#### ◆ 건강영역

C't는 허리협착증으로 인해 통증을 간헐적으로 호소하고 있었고, 사업단에서 조퇴를 활용해서 병원에 방문하는 등의 모습을 보였다. 우리 기관 사례관리팀에서 주관하는 건강검진사업에 C't를 사례관리자가 추천하여 선정이 되었으며, 전체적인 종합검진을 진행하였다.

검사결과 대장암 초기라는 병을 진단 받았으며, 신속하게 대학병원에 의뢰하여 치료를 진행하여 현재 활발하게 사업단에서 근무를 진행 중에 있다.

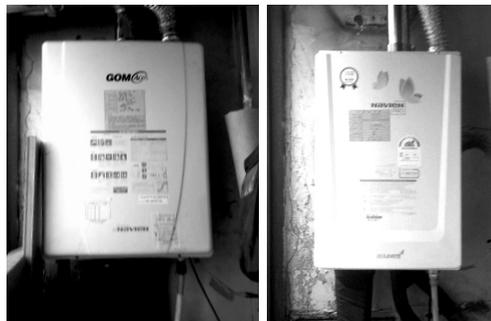
#### ◆ 주거환경영역

20년 이상 된 오래된 다세대 주택에 거주 중에 있었으며, 도배와 장판, 보일러 등의 고장으로 습기와 곰팡이로 인한 위생의 문제가 있었고, 보일러가 고장나면서 하루종일 전기장판을 사용하여 화재의 위험까지 도사리고 있었다.

부천희망재단에서 지원하는 소원을 말해요! 집수리 분야로 신청해서 사업에 2018년도 11월에 선정된 바 있으며 도배, 장판 및 보일러 교체를 시공하는 사례가 있었다.



< C't의 집 도배, 장판 교체 전, 후 >



< C't의 집 보일러 교체 전, 후 >

### ◆ 경제영역

2017년 6월 주거복지사업단에 배치되면서 내일키움통장 가입에 관해 설명하였다. 초반에는 자산형성에 대한 필요성을 느끼지 못하였으며, 몇 차례 거부 의사를 밝혔었다.

정기적으로 들어가는 병원비, 월세 등의 지출과 생활이 안정되지 못해서 마음의 여유가 없었다. 하지만 사례개입 이후 배우자의 정신건강 문제 개입과 본인 건강 등의 개입이 이루어지면서 ‘과제가 하나씩 해결되는 기분이다.’라고 하시면서 2018년 4월에 내일키움통장에 가입해서 현재 2019년 9월까지 성실납부 중에 있으며, 향후 취업을 통해 3년 만기 수급을 목표로 하고 있다.

## 2) 사례관리 담당자 성과 및 변화

### ◆ 긴급, 위기사례의 개입을 통한 신속한 대응과 인식의 변화

자살시도라는 생명과 관련한 위급한 사례를 접하면서 실천으로는 전무했던 상황이었다. 무한돌봄센터에 긴박한 시간에 사례를 의뢰하고 각 기관 전문가들이 모여 통합사례회의를 개최하면서 전문적인 개입이 진행되었다. 이러한 과정속에서 사례관리자의 인식은 아래와 같이 변화하였다.

첫째, **신속한 개입**이었다. 위기에 처한 대상자는 정신적인 고통 속에 있었고 불안함이 끝없이 발현됨을 발견하였다. 신속한 사례관리 개입을 통해 C't가 안정을 되찾아 가는 과정을 보면서 사례관리자 역할에 대한 중요성을 깨닫는 기회가 되었다.

두 번째는, **희망과 기대의 제한이 중요**하다는 것을 인식하게 되었다. 무조건적인 문제해결은 C't에게 지나친 희망을 갖게 하는 것이다. 해결이 가능한 부분과 불가능한 부분은 구분하여 현실적인 희망을 갖게 하는 것이 매우 중요하다.

### ◆ 그림에도 불구하고 C't의 가능성을 확인하다.

본 사례를 진행하면서 C't는 초반에 다소 냉소적이고 부정적인 태도가 현재는 긍정적이고 주도적인 성격으로 변화하는 과정을 보면서 사례관리 초반의

불가능할 것만 같았던 내용들이 가능할 것 같다는 인식으로 자리 잡으면서 사례관리자 또한 참여주민을 바라보는 시선이 긍정적으로 변화하였다.

### ◆ 지역내 권역사례회의의 적극적인 참석

C't의 긴급사례에 투입되면서부터 사례관리자의 전문성의 한계를 느낀 적이 있었다. 정신건강분야와 동주민센터, 복지관 등 각 영역별 전문가들의 개입방향 및 해결방안에 대해 논의하면서 어려운 매듭을 하나씩 풀어나가는 느낌이였다. 지역의 권역네트워크에 적극적으로 참여하면서 각 기관의 전문가들과의 협업이 이루어졌으며 본 기회를 통해 사례관리자는 더욱 네트워크에 성실하게 참여할 계획이다.



< 권역사례회의의 참석 관련 사진 >

### ◆ 다양한 소양교육 및 심리정서 프로그램 발굴, 연계 노력

2018년도 웰에이징 프로젝트를 시작하여 다양한 참여주민이 경제, 살림, 건강, 나들이 프로그램에 참여하면서 유대관계 형성과 사회관계망 확대, 자신감 향상 등의 효과가 나타났다. 2년차에 접어든 프로젝트는 한층 업그레이드하여 시즌2로 프로그램을 시작하였고 사회관계망 형성은 기본으로 건강테마와 원예치료 등을 운영하면서 심리정서 안정에 더욱 주력하였다. C't는 프로그램에 2년차로 참여하고 있고 열정적으로 참여하고 있다.

동료들과의 친근해지는 결과를 넘어 현재는 동료들의 리더로서 자리를 잡고 있는 C't를 바라보면서 사례관리자는 보람을 느끼고 사명감을 가지게 되었다.

## | 04. 사례관리를 위한 지역사회활센터의 지원 |

### 1) 사업단 담당자와의 협업을 통한 효율적인 사례관리 운영

본 센터는 사례관리팀을 중심으로 참여주민에 대한 초기상담 및 자원연계, 후원금 지원과 정기사례회의 개최 등 전반적인 사례관리에 대한 업무를 운영하고 있다.

참여주민에게 필요한 욕구(자녀, 건강, 물품지원, 교육비 등)를 반영하여 사업단 담당자 및 사례관리자가 상시적으로 운영하고 있으며 정기적인 회의도 진행하고 있다.

본 긴급사례의 경우도 사업단의 담당자가 C't와의 상담이 진행되었고, 배우자의 자살시도 건을 사례팀에 긴급하게 의뢰하면서 사례관리자가 신속하게 개입한 케이스이며 사례관리자와 사업단 담당자와의 협업의 중요성을 보여주는 계기가 되었다.

### 2) 지역사회 유관기관 연계를 통한 사례관리 운영지원

부천관내 원종종합사회복지관, 부천시 무한돌봄센터, 심곡종합사회복지관, 소사노인복지관의 권역사례회의 참석을 통해 지역사회에 다양하고 복합적인 문제 및 욕구를 지닌 사례관리 대상자에게 집중적인 문제 및 해결방안에 대한 회의를 월1회 이상 정기적으로 진행하고 있으며, 이를 통해 사례관리자의 전문성 향상에 원활하게 지원하고 있다.

### 3) 자활사례관리 전문성 향상을 위한 슈퍼비전 및 전문교육 지원

전문성 향상과 더 나은 서비스 제공을 위해 월 1회 이상의 정기 사례회의 진행을 통해 슈퍼비전



< 자활사례관리 활동 및 심리정서 프로그램 >

을 제시받고 있으며, 이외의 필요 시 정신장애와 대화기법 등을 통해 우울 및 정신 취약 참여주민들의 폭넓은 대상자를 이해하고 양질의 서비스 제공을 위해 노력하고 있다.

더불어 사례관리자의 소진 방지를 위해 네트워크를 활용한 워크숍이나 교육 등에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원하고 있다.

#### 4) 자활사례관리자의 네트워크 활동 지원

경기지역은 총16개의 기관이 하나의 네트워크 회원제로 운영되고 있다. 경기광역 자활센터에서 사례관리에 필요한 정신장애 교육, 대화기법, 자활사례관리 기초 교육 등을 지원하고 있으며 더불어 외부통합사례회의도 정기적으로 운영되고 있다.

특히, 부천시소사지역자활센터에서 네트워크 대표를 3년째 맡고 있으며 각 기관별 사례관리자들의 기관별 현황공유와 회의 개최, 필요한 외부 교육 등을 조사하고 교육과 외부통합사례회의를 개최하고 있다.



< 자활사례관리 네트워크 활동 및 교육 >

## | 05. 선택기술 |

### 1) 지역적 특색 정리 기술

#### 매년 기관 사례관리 계획 수립을 통한 사례관리 진행

본 센터는 매년 기관 전체 사례관리에 대한 전반적인 계획을 수립하고 있다. 계획에는 사례관리팀의 미션과 비전, 목적, 목표를 비롯하여 사례관리에 대한 SWOT 분석과 이를 토대로 한 전략 수립 등의 내용을 담고 있다.

또한 사례관리 과정 전반에 걸쳐 주요 사항을 비롯하여 사례관리팀과 사례관리자 및 사업단 담당자의 과업을 담고 있으며, 목표의 성취를 위한 평가에도 주력하고 있다.

특히, 참여자 개인별 욕구조사를 매년 계획하여 조사한 내용을 토대로 욕구에 따른 필요자원을 파악하여 서비스 제공에도 노력하고 있다.

#### ◆ 사례관리팀 계획서 중 미션·비전 및 목적

##### ◎ 미션 및 비전

###### 미션 <Mission>

참여주민의 변화 가능성을 믿고  
자립·자활이 지속적으로 이루어질 수 있도록 지원한다.

###### 비전 <Vision>

참여주민이 주체가 되는 사례관리사업 운영  
참여주민 욕구중심의 사회복지서비스제공 및 발굴  
사례관리 전문성으로 신뢰받는 조직

##### ◎ 목적

참여주민의 개인별 욕구를 중심으로 단계별 자립 경로과정을 지원하여 자활근로사업단에서의 적응력을 높이고 개인의 자립역량을 강화한다. 또한 다양한 사회복지서비스 연계로 자립·자활의 방해요소를 제거하여 개인의 자립기반을 마련한다.

## ◆ 기관 내 다양한 자원 보유 및 활발한 서비스 연계

우리기관은 건강, 자녀, 사회적 관계, 주거, 재무 등 다양한 영역의 자원을 확보하고 있다. 해마다 연초 욕구조사를 통해 전체 참여주민의 개인 및 가정의 생활상황과 욕구를 확인하고 있으며, 참여주민이 당면하고 있는 문제해결을 도와 근로방해요인을 제거할 수 있도록 개인별 맞춤형 서비스를 연계하고 있다.

특히, 가족 구성원(배우자 및 자녀)의 자살시도, 자녀의 심리정서적 문제 및 학교 부적응, 강박으로 인한 일상생활 부적응 등 위기의 상황으로 긴급하고 다각적인 개입이 필요한 참여주민의 경우 통합사례관리를 진행하고 있는 무한돌봄네트워크와의 협업을 통해 자원연계 방안을 함께 모색하며 개입하고 있다.

집중사례관리를 통해 지지체계를 마련하도록 하며, 가족 돌봄 부담 완화, 참여주민의 심리 정서적 회복 및 사회적응 등을 도모하여 지속적인 사회활동과 근로가 단절되지 않도록 지원하고 있다.

<2019년도 사회복지서비스 진행 사항>

사회복지서비스	서비스 목록
건강지원	종합건강검진/ 의료비 연계/ 금연교실, 알코올치료/ 정신건강 전문상담/ 심리검사 및 치료 연계
자녀양육/돌봄	신입학 자녀지원(교복, 책가방, 학용품 등)/ 교육비연계/ 멘토링연계/ 결연/ EBS교재 지원
사회적 관계망 형성 프로그램	자조모임/ 동아리/ 공동농작/ 여행/ 문화프로그램
주거지원	보증금 및 임차료 지원/ LH전세임대주택 정보제공/ 에너지효율개선사업(보일러 교체, 창호시공)/ 효자손서비스(생활수리)
재무관리	채무관리/ 재무설계/ 내일키움통장가입/ 소액대출
기타지원	후원 물품 연계/ 지역사회복지서비스 연계

참여주민이 자활사업에 참여하는 기간 동안 단순 일자리 참여에 그치지 않고 기술훈련과 자격취득을 통해 취·창업 기반을 마련하도록 하며, 건강증진·의사

소통향상·자기성장·재무자립의 4가지 테마로 정기적인 소양교육을 진행하여 근로 저하요인을 사전 예방하고 자립-자활의 역량을 강화하도록 하고 있다.

**<2019년도 개별 직무교육 및 소양교육 진행사항>**

교육지원	세부내용
직무교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 취·창업 교육/ 고객응대 및 영업(서비스) 교육</li> <li>- 외식분야(제빵기능사, 한식조리기능사, 바리스타)</li> <li>- 청소위생분야(정리수납전문가)</li> <li>- 주거복지분야(도배기능사, 타일기능사)</li> <li>- 홈패션분야(홈패션 및 양재 자격과정)</li> </ul>
소양교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 심리정서지원교육(스트레스 관리 및 예방교육)</li> <li>- 건강관리교육(미세먼지와 겨울철 건강관리)</li> <li>- 대인관계 및 의사소통 교육(감성 커뮤니케이션/ 마음을 이어주는 커뮤니케이션)</li> <li>- 자립 동기부여 교육(세상의 변화, 나의 변화)</li> <li>- 자산형성교육(평생월급 프로젝트)</li> <li>- 국민기초생활보장제도 교육</li> <li>- 협동조합 설립과정 교육</li> </ul>

**2) 지역적 특색을 반영한 사례관리자 또는 기관 고유의 사례관리 노하우**

저소득 중·장년 1인 가구의 건강한 노후준비를 위한 사회관계망 형성 프로그램  
**“웰에이징(Well-aging) 프로젝트” 시즌2**

**(1) 개요**

- 기간 : 2019년 01월~2019년 12월
- 참여인원 : 50~60대 중·장년 1인 가구 자활참여주민 20명

**프로그램 참여자 선정기준**

1순위 : 프로그램에 자발적으로 참여 의지가 있는 자  
 2순위 : 본 센터 사례관리팀의 회의를 통해 추천된 자

- 지원 : 경기사회복지공동모금회

## (2) 필요성

아래의 표는 경기부천소사지역자활센터의 2013년과 2018년의 참여주민 일반현황 빈도 일부를 비교해 놓은 것으로, 참여주민 연령, 보호유형, 가구유형, 혼인관계에 대한 것이며, 최근 5년간 중년 1인 가구의 증가 추세를 비교해 볼 수 있다.

2013년도에는 50세 이상의 참여주민이 42%를 차지하였으나, 2018년에는 73%로 21%가 증가하였다. 이중 단독가구의 비율도 최근 5년 사이 21%가 증가(2013년 27% → 2018년 48%) 된 것을 볼 수 있다. 자활사업에 참여주민 중 위에서 언급한 중년 1인 가구의 사회단절이나 고독사 등이 우려되는 잠재 대상의 비율이 높다고 할 수 있다.

<경기부천소사지역자활센터 참여주민 일반현황 >

구분		2013년	2018년	구분		2013년	2018년
연령	20~30세	4명(5%)	4명(5%)	보호 유형	수급자	49명(58%)	54명(67%)
	31~40세	9명(11%)	4명(5%)		차상위자활	35명(42%)	27명(33%)
	41~50세	35명(42%)	17명(19%)				
	51~60세	29명(34%)	24명(35%)				
	61세 이상	7명(8%)	31명(38%)				
합계		84명(100%)	81명(100%)	합계	84명(100%)	81명(100%)	
가구 유형	부부가구	20명(24%)	16명(20%)	혼인 관계	미혼	15명(18%)	21명(26%)
	단독가구	23명(27%)	39명(48%)		기혼	20명(24%)	15명(19%)
	한부모가구	36명(43%)	19명(24%)		이혼	37명(44%)	36명(44%)
	기타	5명(6%)	7명(8%)		기타(사별 등)	12명(14%)	9명(11%)
	합계	84명(100%)	89명(100%)		합계	84명(100%)	81명(100%)

위의 내용을 토대로, 소득 중장년층, 특히 1인 가구는 빈곤의 악순환, 사회적 단절, 고독사 등의 사회적 문제에 노출되어 있고 현실 장벽 속에 무기력과 고독감으로 위기에 처해 있다. 이러한 사회적 문제를 예방하기 위해 본 사업을 진행하여 심리 정서적인 측면에 기반을 다지고 현실 적응과 더불어 제2의 인

생이모작을 할 수 있는 자신감을 심어주고자 한다.

또한 자기효능감 향상이라는 본사업의 성과목표가 단지 현상을 극복하는 기능에서 한 발짝 나아가 '어려운 환경과 상황에 있을 때 적절한 준비와 노력을 하여 이를 적극적으로 대비한다'라는 저항력과 행동 결정의 힘이 될 수 있도록 지지하며, 저소득 중·장년 1인가구가 주도적이고 제2의 인생 목표를 통해 적극적인 삶을 살아갈 수 있도록 지원하고자 한다.

본 센터는 이러한 사회현상을 사전에 예방할 수 있는 대표적인 1인가구의 사회적 안전망이다. 이에 자활사업에 참여하고 있는 중년 1인 가구에 대해 다가올

- 1) 노년에 대한 건강한 노후를 인식하고,
- 2) 생활에 필요한 기술과 힘을 기를 수 있도록 하며,
- 3) 지역 내의 사회적관계망을 형성하여 지속적인 사회활동이 유지되도록 하며,
- 4) 제2의 인생의 목표를 설정하여, 적극적이고 주도적인 삶을 이룰 수 있도록 하여, 삶의 전 영역에 걸쳐 균형 있는 노후와 긍정적인 노년의 삶을 준비할 수 있도록 지원하고자 한다.

### (3) 사업내용

<웰에이징 프로젝트 시즌2 슬로건>  
**긍정으로 인생을 생각하라!!!**

세부 사업명	활동(수행방법)
New Start 웰에이징 시즌2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업설명회/1회 실시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업운영 취지 및 연간 사업계획 설명</li> </ul> </li> <li>○ 마음열기 오픈닝 프로그램/1회 실시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 프로그램 참여자 간의 라포형성 및 친목도모를 위한 프로그램 실시</li> <li>- 자기소개 및 소감나누기, 팀빌딩게임, 레트레이션, 다과 및 식사</li> <li>- 20명*1회기 진행</li> </ul> </li> </ul>

세부 사업명		활동(수행방법)																					
<p>웰에이징 시즌2 STEP1</p>	<p>인생2막! 긍정으로 인생을 생각하라!</p>	<p>○ 긍정적 사고 전환을 위한 심리정서프로그램(인지행동치료)/6회 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 일상생활에 있어 부정적인 자동적 사고의 변화를 통해 행동수정을 목적으로 하며, 다양한 상황과 환경에서 적절한 방식으로 대처하는 긍정적 사고의 변화를 최종 목표로 진행</li> <li>- 집단의 역동을 활용한 변화 촉진(전문 심리상담가 집단상담 진행)</li> <li>- 9명*2그룹*6회기(주1회 진행)</li> </ul> <p>※세부프로그램 내용</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th colspan="2">내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1회기</td> <td>좋은생각, 좋은느낌을 찾아서(만남)</td> <td>- 프로그램 및 진행자 소개, 일정소개 - 촉진적 관계형성을 위한 워밍업 (스펙트로그램, 신체활동)</td> </tr> <tr> <td>2회기</td> <td>My Story</td> <td>- 내 삶의 이야기 - 내가 원하는 삶은?</td> </tr> <tr> <td>3회기</td> <td>뇌, 마음, 습관</td> <td>- 사고-정서-행동의 관계 이해</td> </tr> <tr> <td>4회기</td> <td>좋은생각과 행동 부정 생각과 행동</td> <td>- 즐거웠을 때, 행복을 느꼈을 때? - 우울할 때, 슬플때, 불안할 때?</td> </tr> <tr> <td>5회기</td> <td>보이지 않는 나 보이는 나</td> <td>- 부정의 고리, 긍정의 고리 - 행동은 선택이다</td> </tr> <tr> <td>6회기</td> <td>좋은생각, 좋은느낌 (새로운 행동으로)</td> <td>- 다시쓰는 My story, 새로운 시작 (좋은 행동습관 형성을 위한)</td> </tr> </tbody> </table>	구분	내용		1회기	좋은생각, 좋은느낌을 찾아서(만남)	- 프로그램 및 진행자 소개, 일정소개 - 촉진적 관계형성을 위한 워밍업 (스펙트로그램, 신체활동)	2회기	My Story	- 내 삶의 이야기 - 내가 원하는 삶은?	3회기	뇌, 마음, 습관	- 사고-정서-행동의 관계 이해	4회기	좋은생각과 행동 부정 생각과 행동	- 즐거웠을 때, 행복을 느꼈을 때? - 우울할 때, 슬플때, 불안할 때?	5회기	보이지 않는 나 보이는 나	- 부정의 고리, 긍정의 고리 - 행동은 선택이다	6회기	좋은생각, 좋은느낌 (새로운 행동으로)	- 다시쓰는 My story, 새로운 시작 (좋은 행동습관 형성을 위한)
구분	내용																						
1회기	좋은생각, 좋은느낌을 찾아서(만남)	- 프로그램 및 진행자 소개, 일정소개 - 촉진적 관계형성을 위한 워밍업 (스펙트로그램, 신체활동)																					
2회기	My Story	- 내 삶의 이야기 - 내가 원하는 삶은?																					
3회기	뇌, 마음, 습관	- 사고-정서-행동의 관계 이해																					
4회기	좋은생각과 행동 부정 생각과 행동	- 즐거웠을 때, 행복을 느꼈을 때? - 우울할 때, 슬플때, 불안할 때?																					
5회기	보이지 않는 나 보이는 나	- 부정의 고리, 긍정의 고리 - 행동은 선택이다																					
6회기	좋은생각, 좋은느낌 (새로운 행동으로)	- 다시쓰는 My story, 새로운 시작 (좋은 행동습관 형성을 위한)																					
<p>웰에이징 시즌2 STEP2</p>	<p>인생2막! 새로운 도약!</p>	<p>○ 버킷리스트 프로그램 진행 /4회 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성취감과 행복감을 통해 인생 후반의 가치관 및 삶을 계획하는데 좋은 영향을 끼칠 수 있도록 기대함.</li> <li>- 이를 수 있고, 실현 가능한 총 4개의 계획을 정하여 개인 및 공동실행 (필수영역) 가족, 친구, 이웃과의 단절된 관계 회복1가지 실행/개인별 ⇒ 개인의 단절된 관계 회복을 통해 사회관계망 확대 /그룹별 (선택영역) 여행, 맛집, 학습 등의 자유 영역 3가지 실행/그룹별 ⇒ 월별 정기모임 시간에 사진, 활동보고를 통해 진행 상황 공유</li> </ul>																					
<p>웰에이징 시즌2 STEP3</p>	<p>함께하는 동행</p>	<p>○ 인생2막! 인생을 가드닝 하라!(공동농작활동/가든 가꾸기)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 따뜻한 관심과 사랑으로 자세히 관찰하며, 부족한 것은 채워주고 과한 것은 비워주며, 웃자란 것은 다음어주는 스토리가 있는 인생케어 프로그램</li> <li>- 식물을 활용한 가드닝을 통해 자연친화적인 재료들을 사용함으로써 심리정서에 안정감을 줄 수 있으며, 집단활동을 통해 참여자들 간의 소통 및 화합을 도모</li> <li>- 5명*4명(5월~10월/주1회/6개월간) 진행</li> </ul>																					

세부 사업명	활동(수행방법)								
	<p>※세부프로그램 내용</p> <table border="1" data-bbox="629 407 1232 858"> <thead> <tr> <th data-bbox="629 407 768 442">구분</th> <th data-bbox="768 407 1232 442">내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="629 442 768 633">가든 디자인교육</td> <td data-bbox="768 442 1232 633">- 같은 성질의 다육식물을 한곳에 모아 개성있는 화분에 모아 심는 과정으로 자갈과 흙에 대한 촉감, 성질을 이해하고 식물에 대한 성장과정을 이해하고, 심리, 정서에 도움(플라워액자만들기, 다육식물, 식물가드닝 체험/3회) - 전문강사 초청 집단교육 진행</td> </tr> <tr> <td data-bbox="629 633 768 789">공동농작활동 (가든가꾸기 및 함께하는 힐링)</td> <td data-bbox="768 633 1232 789">- 허브, 여주 등과 같은 신체 및 정신안정에 좋은 식물들을 관리함과 더불어 힐링이 될 수 있는 텃밭(미니정원)가꾸기 - 함께하는 힐링공간 고정, 티타임 - 주1회 진행</td> </tr> <tr> <td data-bbox="629 789 768 858">우수가드너 선발</td> <td data-bbox="768 789 1232 858">- 참여도를 높이고 성취감을 고취하기 위한 시상 진행/1회</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="608 887 1146 1005">○ 프로그램 참여자 정기모임(회의)/월1회 실시 - 참여자 주최 및 진행의 정기모임을 통해 참여자들의 의견을 프로그램에 적극 반영하고자 함. - 향후 자조 모임으로의 발전 가능성을 기대함.</p>	구분	내용	가든 디자인교육	- 같은 성질의 다육식물을 한곳에 모아 개성있는 화분에 모아 심는 과정으로 자갈과 흙에 대한 촉감, 성질을 이해하고 식물에 대한 성장과정을 이해하고, 심리, 정서에 도움(플라워액자만들기, 다육식물, 식물가드닝 체험/3회) - 전문강사 초청 집단교육 진행	공동농작활동 (가든가꾸기 및 함께하는 힐링)	- 허브, 여주 등과 같은 신체 및 정신안정에 좋은 식물들을 관리함과 더불어 힐링이 될 수 있는 텃밭(미니정원)가꾸기 - 함께하는 힐링공간 고정, 티타임 - 주1회 진행	우수가드너 선발	- 참여도를 높이고 성취감을 고취하기 위한 시상 진행/1회
구분	내용								
가든 디자인교육	- 같은 성질의 다육식물을 한곳에 모아 개성있는 화분에 모아 심는 과정으로 자갈과 흙에 대한 촉감, 성질을 이해하고 식물에 대한 성장과정을 이해하고, 심리, 정서에 도움(플라워액자만들기, 다육식물, 식물가드닝 체험/3회) - 전문강사 초청 집단교육 진행								
공동농작활동 (가든가꾸기 및 함께하는 힐링)	- 허브, 여주 등과 같은 신체 및 정신안정에 좋은 식물들을 관리함과 더불어 힐링이 될 수 있는 텃밭(미니정원)가꾸기 - 함께하는 힐링공간 고정, 티타임 - 주1회 진행								
우수가드너 선발	- 참여도를 높이고 성취감을 고취하기 위한 시상 진행/1회								
사업보고대회	○ 연간활동 보고 및 화합의 시간 마련/ 1회								

#### (4) 웰에이징 프로젝트 시즌2 프로그램에 대하여

2018년도 1차년 사업은 중년1인 가구의 사회단절 및 고독사 등의 사회적 문제에 대해 예방 차원의 프로그램으로 노후인식 및 인생설계교육, 기초생활에 관한 라이프 기술 강화프로그램, 공동텃밭 가꾸기를 매개로한 사회관계망 형성 프로그램을 중심으로 진행되었다. 10개월의 기간 동안 긍정적 노년 준비에 대한 동기부여와 참여자 간의 라포형성이 어느 정도 달성되었다고 생각하나 본 사업을 통해 형성된 사회관계망을 자조모임으로 발전하여 결속력을 다지기엔 다소 짧은 기간이라고 판단된다. 본 사업의 필요성을 절실히 느끼며 의미 있게 시작한 만큼 1차년 사업에 다루지 못했던 부분을 보완하여 2019년도에 연속적으로 실시한다.

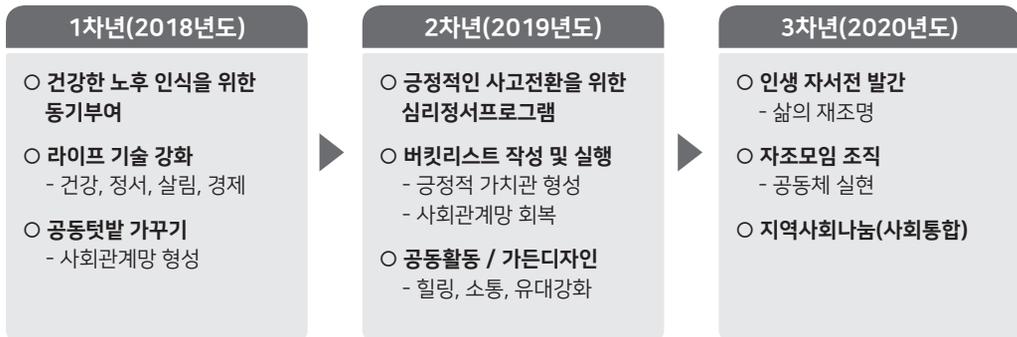
2차년 사업에서는 다양한 상황과 환경에 적절한 방식으로 대처하며 긍정적인 사고로의 전환을 도모하는 심리정서 지원 프로그램과 더불어 버킷리스트라는 매개로 개인의 단절된 관계를 회복하여 사회관계망을 확대하고, 참여자

간의 공감, 이해, 함께하는 활동을 통해 조직의 자주성을 높여 자조모임으로 발전해 나갈 수 있는 기반을 마련하고자 한다.

또한 공동텃밭의 확장 프로그램으로 가든 디자인을 통한 공동농작활동을 운영하여 참여자들 간의 유대관계를 강화하고 소통 및 화합을 도모하는 참여형 프로그램을 진행한다.

이뿐 아니라 최종 2차년 사업에서 지역사회에 꾸준히 활동할 수 있는 사업운영을 통해 사회 문제해결과 더불어 지역공동체 실현 및 사회통합의 목표를 이루고자 하며, 프로그램 참여자들이 자활 종결 후에도 더 이상 우울 및 고독감으로 사회와 단절되지 않도록 적극적으로 지원하고자 한다.

<3차년 웰에이징 프로젝트 단계별 사업 흐름도>



(5) 웰에이징 프로젝트 시즌2 활동의 의미 및 결과

- 노년의 건강에 대한 인식  
저소득 1인가구의 자활근로 종결(노후실업) 이후 막연하고 대비책 없는 것에 대해 노후 준비에 대한 필요성을 인식시킬 수 있는 계기가 되었다.
- 정보 제공 및 공유  
혼자 살아가면서 일상생활에서 불편함을 느끼고 있는 다양한 생활의 고충들을 정보제공과 기술습득을 통해 어느 정도 불편함들이 해소되었다.
- 동료와의 단합 및 심리정서적 안정감  
활동을 통해서 동병상련의 동료들과 유기적인 관계들을 지속적으로 맺음

으로써 사회적 단절을 통한 우울증, 고독감, 고독사 등에 대해 심리정서적 안정감을 얻으며, 향후 관련한 문제를 예방하고 건강한 노년의 삶이 영위 될 수 있을 것으로 기대된다.

#### ○ 지역내 사회관계망 형성 및 확대

2년 연속 사업 운영으로 사업단 동료들과의 관계 형성이 원활했던 것으로 보이며, 동료뿐만 아니라 살고 있는 거주지 이웃들과의 나눔을 통해 사회 관계망의 형성과 확대를 기대한다. 특히, 텃밭을 지역에 이웃들과 향후 함께 가꾸고 나누는 활동들이 지속될 것을 기대한다.

#### ○ 제2의 인생 목표 설정 및 주도적 인생 전환

버킷리스트 작성을 통해 한해의 목표를 설정하여 목표에 도달하도록 하여 성취감을 느끼고, 주도적인 인생을 영위함으로써 자신감 있는 생활을 기대한다.

### (6) 사업종료 후 지향점

#### ○ 지원기간 이후, 자조모임 활동

본 사업을 기반으로 저소득 중·장년 1인 가구의 자조모임을 통한 네트워크 활동을 활발히 진행할 예정이며, 결속력과 의미성을 연속하여 지원기간 이후에도 자체적으로 활동할 수 있도록 기관에서는 공간, 시간적인 지원과 더불어 지역사회 환원사업을 통해 지역 저소득주민들이 상호 정서적 교류를 지속 진행할 수 있도록 협력한다.

#### ○ 지원기간 이후, 자조모임 활동

본 사업을 기반으로 저소득 중·장년1인 가구의 자조모임을 통한 네트워크 활동을 활발히 진행할 예정이며, 결속력과 의미성을 연속하여 지원기간 이후에도 자체적으로 활동할 수 있도록 기관에서는 공간, 시간적인 지원과 더불어 지역사회 환원사업을 통해 지역 저소득 주민들이 상호 교류를 지속할 수 있도록 협력한다.

#### ○ 주민 욕구를 반영한 정서지원사업 계속 운영

본 사업을 통해 저소득주민의 자기효능감 향상, 사회적지지에 대한 지각도 향상, 고독감 감소 등의 목표를 달성하여 프로그램에 대한 효과성을 확인하고, 이를 바탕으로 저소득 중·장년 1인 가구뿐 아니라 우리기관에 소속된 한부모가구, 청년 1인가구 등 다양한 대상들의 욕구를 반영하여 기관차원에서 저소득 주민들의 정서를 지원하고자 한다.

뿐만 아니라 그들의 가족기능회복을 위한 가족집단프로그램, 문화공연지원사업 등 다양한 프로그램 개발하여 저소득주민들이 자립-자활하는 데에 필요한 근로의욕증진을 도모할 것이다.



< 사전설명회 >



< 버킷리스트 작성 >



< 정서지원(체험)프로그램 >



< 회의 진행 >



< 힐링프로그램 >



< 가드닝 프로그램 >



최 우수 상

## 전북 익산지역자활센터

최은애 | 게이트웨이

### | 01. 사례 선정 이유 |

김○○ 참여자(남, 29세)는 울산에서 부모님의 이혼으로 초등학교 5학년 때 익산으로 이사를 왔다. 아버지 혼자 참여자를 키울 수 없어 익산에서도 시골인 여산면에서 농사를 짓는 조부모님이 참여자를 양육하였으며 올해 LH임대아파트에 선정되어 독립하면서 익산지역자활센터에 참여하게 되었다.

참여자는 최근 3년 사귀던 여자친구(결혼까지 약속한 사이)의 죽음으로 인한 상실감과 슬픔으로 인해 부모님의 이혼에 대한 원망, 조부모님과 생활하면서 겪어야 했던 책임과 부담감으로 고통스러워하며 하루에 30분밖에 못잘 정도의 불면증에 시달리고 있었다.

또한 4~5년 전 오토바이 사고(본인 직접 운전)로 동승자와 상대방 피해자의 치료 및 합의금 등으로 6천만 원의 채무가 있는 상황이다.

참여자와 깊게 연관된 사람(여자친구)의 죽음으로 인한 상실감이 상당하였고 그로 인해 그 이전에 자신이 처한 상황들(어머니의 가출, 부모님의 이혼, 어머니와의 연락을 반대하는 아버지, 조부모님과 살면서 본인이 감당해야 하는 책임과 부담감)을 부정하고 있었다. 갑작스런 사고로 인해 충격이 커서 불면증과 분노(친구와 술자리에서 폭행사건)의 감정으로 표출되고 있었고 참여자가 낸 사고로 인한 채무를 해결하지 못하고 있는 상황이어서 집중사례로 선정하게 되었다.

## | 02. 사례관리 과정 |



구 분	상담일자	상담내용	상담의견
1차 초기상담	2019.04.15	- 초기상담. 기본면접기록지 작성 - 2월부터 치과치료 증으로 치료 끝나고 5월 2일부터 참여하고 싶어함.	- 치과치료 후 참여하기로 함.
2차 집중상담	2019.05.09	- 게이트웨이 참여 후 심리정서문제로 인해 불면증으로 힘들어하여 정신과 상담 받기를 희망하여 상담 실시함.	- 정신건강상담센터 의뢰하기로 결정함. - 정신과 전문상담, 검사 진행하기로 함.
3차 정신건강 상담센터 연계 정신의학과 병원동행	2019.05.10	- ○○정신건강상담센터 연계하여 상담 진행함. - ○○정신건강상담센터에서 전문적인 검사나 상담을 제안하여 ○○○정신의학과 병원동행함. (간단한 검사와 초기상담 진행함)	- ○○정신건강상담센터: 단주 권함. 불면증으로 인한 정신의학과 진단제안함. - ○○○정신의학과: 15분 설문검사 진행, 안정제 처방.

구분	상담일자	상담내용	상담의견
4차 사정	2019.05.14	- 참여자의 주요 호소내용 및 욕구 파악: 불면증 치료, 부채 해결, 자격증 취득 희망(사회복지, 보육교사, 특수면허, 대형면허)	- 갑작스런 사고(여자친구의 죽음)로 인한 불면증으로 고통을 호소하고 있음. 심리정서 문제를 해결하는데 집중개입하기로 함. - 부채 해결 위한 재무상담 진행하기로 함. - 자격증 취득 관련 지원하기로 함.
5차 정선건강 상담센터 및 정신의학과 2차 상담 진행	2019.05.14	- ○○정선건강상담센터 2차 상담 진행: 안정제 복용 후 불안증세 완화. 집단프로그램 권하였으나 참여자가 원치 않음. - ○○○정신의학과: 특별한 상담은 없고, 검사결과 확인 후 재상담 하기로 함.	- 불면증으로 인한 수면제 처방을 원하나 병원에서 위험하다고 처방을 검토 중임. - 지인을 통해 알게 된 심리상담소에서 40만 원 상당의 검사를 무료로 진행해주시기로 하여 연계함.
6차 심리정서 변화 상담	2019.05.21	- ○○○정신의학과: 검사결과 우울증이나 스트레스 보통정도로 나옴. 6개월간 약 복용 후 상담 병행. - 친구결혼식에 다녀와서 술 생각이 났지만 참았다고 함.	- 술을 마시면 실수를 할 것 같아 자제를 하는 모습에서 참여자가 노력하고 있음을 확인함.
7차 전화상담	2019.05.29	- ○○○정신의학과: 약 처방 없음. 뇌파검사 권함(안정제를 복용함에도 잠을 이루지 못해).	- 뇌파검사를 하려면 입원을 해야 하고 비용이 발생하여 고민해보기로 함.
8차 재무상담	2019.06.03	- 신용회복 희망하여 고모가 아는 변호사를 통해 파산신청함.	- 참여자가 자활근로를 하고 있어 파산 절차 받음.
9차 대면상담	2019.06.07	- 다른 병원에서 수면제를 처방받아 복용했음에도 잠을 이루지 못함.	- 불면증을 극복할 다른 방법들을 알려주고 시도해보지만 잠을 이루지 못함. 불안한 심리정서 문제를 극복할 수 있는 다른 방안을 강구해보기로 함.
10차 대면상담	2019.06.10	- 파산신청에 필요한 서류 발급해드림(급여명세서, 재직증명서) - ○○○정신의학과에서 입원치료 권하여 원대병원 입원여부 알아보기로 함.	- 불면증 해결 위해 입원치료 의사 확인 후 진행하기 위해 예약함.
11차 재무상담	2019.06.20	- 대한법률구조공단 동행: 파산면책과 개인회생 장단점 파악. 참여자에게는 파산면책이 가능하며 1년여 정도 기간 소요됨.	- 변호사에게 파산면책 신청하였으므로 계속 진행하기로 함.

게이트웨이 최우수상\_전북익산지역자활센터

구 분	상담일자	상담내용	상담의견
12차 IAP수립	2019.07.03	- 참여자는 조부모의 사랑을 많이 받아 기본적으로 성향은 긍정적이고 밝은 편임. 가정환경과 갑작스런 사건으로 인해 불안정한 심리상태로 불면증 등의 어려움을 겪고 있음.	- 참여자의 장단점, 장단기 목표 수립하여 구체적인 서비스 계획 수립함.
13차 ISP수립	2019.07.11	- 사람 특히 아이들을 좋아해서 보육교사, 사회복지사 공부하고 싶어함. - 대형면허, 특수면허 자격증 취득 원함. - 불면증을 극복하고 자활사업단에 가서 꾸준히 소득활동을 하고, 파산면책 받고 싶어함. - 게이트웨이에 있으면서 다른 참여자들과 관계하면서 처음보다 밝아진 모습을 확인하고, 다른 참여자들을 통해서도 확인함.	- 자격증 취득지원 - 학업관련 대학 연계 - 불면증 치료 연계 - 신용회복 지원(파산면책)
14차 사업단 배정관련 상담	2019.07.12	- 사업단 배정관련 상담 - 심리검사결과: 우울증 80%, 정신분열 90% - 조부가 장애등급검사를 받아볼 것에 대한 의견을 제시해 검사에 따른 도움 받기를 희망함.	- 장애등급검사를 받으려면 입원을 3주 정도는 해야해서 검사여부를 당장 결정하지 못함.
15차 사업단 배정상담	2019.07.25	- 사례회의를 통해 사업단 배정 결정된 사항을 안내드림.	- 원하는 사업단에 진입하여 매우 만족해하며 공부도 하고 자격증도 취득하신다고 함.
16차 대면상담	2019.08.07	- 게이트웨이 5기 교육생들과 준비해 온 프로그램(레크레이션)을 함께 함.	- 참여자는 사회복지 공부를 하고 싶어했고 레크리에이션에도 관심이 있어 게이트웨이에서 프로그램을 시연해볼 수 있도록 진행함.
17차 사업단 적응관련 상담	2019.08.16	- 매점사업단 진입 후 적응을 잘 하고 계신지 직접 방문하여 상담 진행함. - OO정신건강상담센터의 상담은 더 이상 원치 않아 종결함.	- 사업단 반장님으로부터 매우 성실하게 근무하고 있으며 다른 참여자들과도 매우 잘 지내고 있음을 확인함.
18차 조부 별세	2019.09.13	- 친부모와도 다름없던 친할아버지 사망하심.	- 추석에 근무일인데 참여하지 못함을 되려 미안해 함(상실감을 견딜 수 있을 정도로 심리정서적인 측면은 건강해졌다고 사료됨).

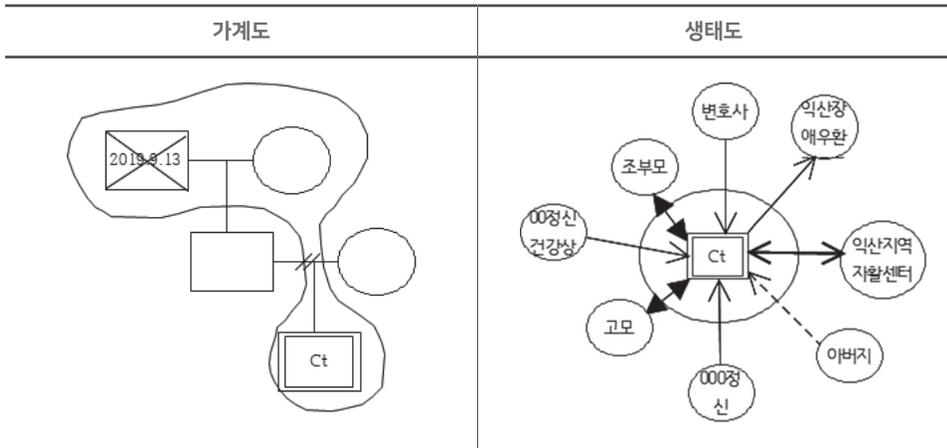
## 1) 초기상담

### ◎ 대상자정보

작성일	2019년 4월 15일	생년월일	1991-11-00
이름	김00	성별	<input checked="" type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여
주소	전북 익산시 무왕로 22길 12 주공1차아파트		
최종학력	<input type="checkbox"/> 무학 <input type="checkbox"/> 초중퇴 <input type="checkbox"/> 초졸 <input type="checkbox"/> 중중퇴 <input type="checkbox"/> 중졸 <input type="checkbox"/> 고중퇴 <input checked="" type="checkbox"/> 고졸 <input type="checkbox"/> 초대중퇴 <input type="checkbox"/> 초대졸(전공: ) <input type="checkbox"/> 대중퇴 <input type="checkbox"/> 대졸(전공: ) <input type="checkbox"/> 기타( )		
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	자활근로	

▷ 미혼, 조부모와 함께 살다가 최근에 임대아파트 선정되어 독립함.

### ◎ 가계도 및 생태도



### ◎ 건강상태

신체적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	<input checked="" type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 허약
	<input checked="" type="checkbox"/> 질병 없음 <input type="checkbox"/> 질병 있음	<input checked="" type="checkbox"/> 장애 없음 <input type="checkbox"/> 장애 있음
	질병명: 복용약: <input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음 _____	장애유형: 장애등급:
	<input type="checkbox"/> 수술경험 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 수술경험 있음	
	수술년도: 2015년도 수술내용: 교통사고 발목수술	

- ▷ 4~5년 전 오토바이 사고로 발목을 다쳐 수술하여 물리치료 받고 있음.
- ▷ 치과 충치치료를 2019년 2월부터 받았고 이후 5월 2일 참여를 희망함.

심리적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 보통 <input checked="" type="checkbox"/> 상당 및 치료필요
	<input checked="" type="checkbox"/> 정신질환 없음 <input type="checkbox"/> 정신질환 있음	<input type="checkbox"/> 심리적 어려움 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 심리적 어려움 있음
	주요증상: _____ 치료여부: _____ 치료기관: _____ 복용약: <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음 _____	주요증상: _____ 상담여부: _____ 상담기관: _____ 복용약: <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음 _____
	<input checked="" type="checkbox"/> 정신장애 없음 <input type="checkbox"/> 정신장애 있음	
	장애유형: 장애등급:	

- ▷ 여자친구의 죽음으로 인한 상실감으로 정신과 상담 희망함.
- ▷ 불면증, 아버지에 대한 원망, 조부모님과 함께 생활하면서 받는 스트레스 등이 보임.

음주	<input checked="" type="checkbox"/> 평소 음주하지 않음 <input type="checkbox"/> 평소 음주하고 있음
	주로 마시는 술 종류: <input type="checkbox"/> 소주 <input type="checkbox"/> 맥주 <input type="checkbox"/> 막걸리 <input type="checkbox"/> 양주 <input type="checkbox"/> 기타 음주횟수: 주(    )회    1회당 주량: (    )병 (1병=7잔) 현재 음주 관련 힘든 내용: _____
	<input type="checkbox"/> 음주로 인한 상담 및 치료경험 없음 <input type="checkbox"/> 음주로 인한 상담 및 치료경험 있음(상담 및 치료기관: _____)

- ▷ 평소 음주는 하지 않으나 한 번 술을 마시게 되면 죽겠다 싶을 정도로 마신다고 함. 최근에 친구와 술을 마시다가 술에 취한 친구가 실수를 해서 친구의 뺨을 주먹으로 쳐서 상해를 입었다고 함. 주변에서 말리지 않았다면 친구가 죽었을지도 모른다고 함.

흡연	<input type="checkbox"/> 평소 흡연하지 않음 <input checked="" type="checkbox"/> 평소 흡연하고 있음
	흡연양 : 주(4)갑 (1갑=20개피) 현재 흡연 관련 힘든 내용 : _____
	<input checked="" type="checkbox"/> 흡연으로 인한 상담 및 치료경험 없음 <input type="checkbox"/> 흡연으로 인한 상담 및 치료경험 있음(상담 및 치료기관: _____)

▷ 하루에 반갑 정도를 피우며 스트레스가 심할때는 한갑까지도 피운다고 함.

### ◎ 취·창업 경험

주요 취업경력	<input type="checkbox"/> 취업경력 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 취업경력 있음
---------	---

▷ 작은아버지의 소개로 골프장, 스키장 알바를 매년 했으며, 서빙, 막노동 등의 일도 해봄.

### ◎ 자격증 및 교육훈련

보유 자격증	<input type="checkbox"/> 자격증 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 자격증 있음
--------	---

▷ 운전면허 1종 보통 있음(트럭, 수동 가능).

▷ 대형면허, 특수면허 자격증 취득희망.

### ◎ 최근5년 직업훈련이력

최근5년 직업훈련이력	<input type="checkbox"/> 직업훈련경험 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 직업훈련경험 있음					
	교육기간	훈련기관명	훈련내용	이수여부	이수시간	중단사유
	2014년	익산폴리텍	용접산업설비	이수		

▷ 용접산업설비 교육은 이수하였으나 자격증은 취득하지 않았고, 실무현장에서 해보지 못했다고 함.

## 2) 사정단계

### 가. 욕구사정

유형	우선순위	제시된 욕구	합의된 욕구	자원 및 강점
심리적 문제	1-1	최근 결혼까지 약속한 여자친구가 교통사고로 사망하여 상실감이 큼.	정신과 상담을 받고 상실감 등을 극복하고 싶음.	- 심리적 어려움을 극복하고자 하는 의지가 큼.
	1-2	어릴 때 부모의 이혼(母의 가출), 조부모와 함께 살면서 느끼는 책임감 등 심리적 부담감을 덜어내고 싶음.	심리정서문제로 불면증으로 표출되어 해결하고 싶음.	- 조부모와 친척들과 원만한 관계를 유지하고 있어 참여자에게 도움을 주고자 함(지인이 운영하는 심리상담소, 고모가 아는 변호사 등)
경제적 문제	2	오토바이 사고로 6천만 원 상당의 부채를 정리하고 싶음.	재무상담 및 파산면책으로 부채를 청산하고 싶음.	- 고모가 소개시켜 준 변호사의 도움으로 파산면책 수월하게 진행할 수 있음.
교육 욕구	3-1	사회복지 관련(아동복지, 레크리에이션 강사, 심리학) 공부를 하고 싶어요.	사회복지 관련 자격증을 취득하고 싶음.	- 사람을 좋아하고 특히 아이들을 좋아해 아이들관련 시설이나 기관에서 봉사활동 희망함. - 레크리에이션에 관심이 있고 재능기부를 하고 싶어함.
	3-2	대형면허, 특수면허를 취득하고 싶어요.	사업단에서 활용할 수 있는 자격증을 취득하고 싶음.	- 사업단에서 운전이 필요할 경우 솔선수범하여 지원하고자 함. - 매점사업단에서 손님이 없을 때 공부를 할 수 있는 환경적인 여건이 됨.

### 나. 강점사정

구분	제공자	내용
내적자원	본인	- 다른 사람들의 말을 잘 들어준다. - 장거리 운전을 잘한다. - 예의를 지킬 줄 안다 - 장난치고 애교를 잘 부린다. - 분위기를 잘 띄운다. - 봉사활동을 잘한다. ※ 참여자가 직접 작성한 내용을 옮김.

구분		제공자	내용
외적 자원	공식 자원	지역자활센터	게이트웨이: 2019.05.02.~2019.07.31 매점사업단 자활근로: 8월 진입하여 근로 중 자활사례관리 총괄지원 - 심리정서적문제: ○○정신건강상담센터, ○○○정신의학과 연계 - 경제적문제: 대한법률구조공단 동행하여 법률상담 진행 - 교육육구: 사회복지대학 2020년 등록예정, 광역자활센터 전문 인력양성과정 자격증 취득 지원예정(대형면허)
		○○정신건강 상담센터	- 심리정서문제 상담(4회): 집단프로그램 권하였으나 참여자가 원치 않아 개별상담 4회 실시 후 종결함.
		○○○ 정신의학과	- 상담 및 치료(3회): 전문적인 설문검사 실시(우울증, 스트레스 보통수준), 약 처방(신경안정제, 수면제는 위험하여 처방해지지 않음). 뇌파검사 권하였으나 참여자가 원치 않음.
	비공식 자원	친할아버지	- 참여자에게 실질적으로 많은 도움을 주고 있음(경제적, 지인연계, 조언 등)
		고모	- 참여자의 부채 해결 위해 변호사 연계
		동네지인	- 심리상담소 운영하고 있어 40만 원 상당의 심리검사 무료로 해줌. - 검사결과: 우울증 80%, 정신분열 90%(여자친구 사고 후 바로 검사하여 수치가 높게 나온 것으로 보임)
		○○장애우 환경교통봉사대	2018년 11월부터 봉사활동 시작. 매월1회 야간 순찰, 축제 및 행사시 지원

### 3) 계획수립

#### 가. IAP(경로설정)작성

구분	육구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	육구(서술)	목표	제공 서비스	실행기간	세부내용	연계기관
근로지원 (취·창업)	하고 싶은 것(공부, 자격증취득)이 많아서 돈을 모으고 싶어요.	자활근로 (차상위자활 3년)를 통해 목돈 (1천만 원) 마련하기	자활센터	19년 8월 ~	- 매점사업단 진입하여 자활근로 - 내일키움통장 가입하여 목돈마련하기	자활센터

구분	육구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	육구(서술)	목표	제공 서비스	실행기간	세부내용	연계기관
	사회복지를 공부해서 아이들이 있는 곳에서 일하고 싶어요.	사회복지 관련 대학진학 및 학점은행제 등록하기	자활센터	20년 1월 ~	- 2020년 사회복지 관련 학과 등록하기	○○대학
복지 서비스 지원	사랑하는 사람의 죽음으로 인한 상실감, 가족으로부터 받는 고통, 부담감으로 인해 잠을 못자요.	심리정서 상담을 통해 하루에 3시간 이상 수면하기	정신건강 상담센터 의뢰	19년 5월 ~ 19년 7월	- ○○정신건강 상담센터 의뢰하여 상담 진행 - ○○○정신외과 상담 및 약물치료 실시 - ○○○상담소 심리검사 실시	○○ 정신건강 상담센터 ○○○ 정신 의학과 ○○○ 상담소
	오토바이 사고로 6천여만 원의 부채가 있는데 해결하고 싶어요.	파산면책으로 인해 부채0원 만들기	재무 상담	19년 5월 ~	- 대한법률구조공단 법률자문상담 진행 - 파산면책진행	○○○ 변호사 사무실

## 4) 실행 및 점검

### 가. 사례회의

일자	내용	결론
2019. 04.23.	○ 신규자 참여관련 회의 - 가족력, 건강상태, 생활력, 주요문제 및 육구, 기타사항 - 참여자의 주요문제: 심리정서적 문제, 경제적 문제(부채)	- 심리정서적 문제나 경제적 문제는 바로 개입할 수 있도록 하고 집중사례로 총괄적인 관리가 이루어질 수 있도록 함. - 게이트웨이 참여동안 게이트웨이 담당과 사례관리사가 같이 개입할 수 있도록 함.
2019. 06.20	○ 참여자 파산면책관련 회의 - 대한법률구조공단 법률자문결과 참여자는 파산면책이 가능하며 기간은 1년 정도 소요됨. - 참여자의 고모가 아는 변호사를 통해 진행예정.	- 참여자의 경제적 문제에 대해서는 파산면책이 진행되는 과정을 점검하도록 함.

일자	내용	결론
2019. 07.24	<p>○ 참여자 사업단 배정관련 회의</p> <p>- 운전가능, 친절하여 매점사업단 적합.</p> <p>○ 참여자의 심리정서문제관련 회의</p> <p>- ○○ 정신건강상담센터와 ○○○ 정신의학과 연계·진행하여 약물치료를 병행하면서 심리적인 안정을 찾아가고 있음.</p> <p>- 게이트웨이에 참여하면서 다른 참여자들과 소통을 통해 표정도 밝아지고 사업단 지원도 자진해서 할 정도로 적극적인 태도를 보임.</p>	<p>- 참여자가 원하는 사업단 진입여부 확정.</p> <p>- 참여자의 심리정서적문제에 있어 처음 상담 시와는 다르게 매우 좋아진 모습이 다른 참여자들을 통해서도 확인할 수 있음.</p> <p>- 참여자의 개입 전과 후의 변화 정도에 대해 객관화할 수 있는 점검이 필요할 것으로 보임.</p>

## 나. 실행

일자	내용	실행
2019. 05.09	<p>&lt;심리정서문제 상담1차&gt;</p> <p>사랑하던 사람의 사고로 인한 상실감, 가족(조부모)에 대한 부담감 등으로부터 벗어나고 싶은 심정이 분노로 표출되고 있으나 스스로 해결의지가 강해 먼저 상담을 요청하였음.</p> <p>W: 요즘 정신적으로 많이 힘들어서 잠 못잔다고 들었는데 어떤 부분이 얼마나 힘드세요?</p> <p>C: 여자친구가 아침에 출근하려고 택시를 탔는데 사고로 죽었어요. 열흘정도 되었어요. 장례식은 잘 치렀는데 저는 가지 않았어요. 너무 힘들어서 여자친구 부모님께 못갈것 같다고 말씀드렸어요. 여자친구와는 3년정도 사귀었고 결혼까지 약속한 상황이었어요. 여자친구 말고도 다른 문제로 힘들어요. 최근들어 어릴 때 기억까지 떠올라요. 특히 초등학교 때 부모님이 이혼하셨을 때가 자꾸 떠올라요.</p> <p>W: 사랑하는 사람의 상실로 인해 많이 힘드시겠어요. 부모님이 이혼하는 과정에서 많이 힘드셨나봐요. 힘들게 이혼하신 과정을 지켜보셨던것 같은데...</p> <p>C: 네... 아빠는 엄마와의 연락을 허락했는데 엄마가 연락을 끊었어요. 이유는 모르겠어요. 여산으로 와서 할머니, 할아버지와 살면서... 아니 제가 가장 힘든 건 가족과 관련된 것을 제가 해야 한다는 거예요. 할머니가 편찮으신데 제가 병원동행하고, 집안의 무슨 일이 있으면 저에게 의지해요.</p> <p>W: 그로 인한 부담이 매우 큰 것 같네요. 그런 책임을 원치 않으신건가요?</p> <p>C: 그렇진 않는데... 부담스러운것 같아요. 어릴 때부터 그래왔으니까요. 독립하고서도 마찬가지고. 최근들어 주변에서 농담을 하는 것도 거슬리고 화가나고 심할땐 죽어버리고 싶다는 생각도 해요.</p> <p>W: 힘들땐 어떻게 푸나요?</p> <p>C: 평소엔 술을 안마시다가 한번 마시면 죽겠다 싶을 정도로 마셔요. 흡연도 하루에 반갑정도 피우고요.</p> <p>W: 흡연과 음주로 스트레스를 푸는군요.</p>	<p>- 정신건강 상담센터나 정신의학과 연계하여 전문적인 상담을 받아보는 것이 시급하다고 봄.</p> <p>- 불면증으로 인해 일상생활이 힘들정도이므로 약물치료가 필요하다고 보여짐.</p>

일자	내용	실행
	<p>C: 그런 것 같아요. 한번은 폭발했어요. 친구와 술마시다가 술에 취한 친구가 저에게 실수를 해서 주먹으로 뺨을 쳤어요. 멍이 들고 친구와는 다음날 둘다 사과했어요. 주변에서 말리지 않았다면 친구가 죽었을지도 몰라요. 불면증은 2개월 전부터 그랬던 것 같아요. 이사 준비하면서부터 스트레스가 심했던 것 같아요. 최근에 여친 죽어서 더 심해졌고요.</p> <p>W: 어떻게 하면 지금의 문제가 해결될 수 있을거라고 생각하세요?</p> <p>C: 정신과 상담을 받고 싶은데 기록이 남는다고 해서 그게 나중에 걸림돌이 될까봐 못받겠어요.</p> <p>W: 전혀 그렇지 않아요. 감기 같은 거라고 생각하세요~ 마음의 감기가 걸려 나오려고 병원에 가는 거고 요즘 현대인들은 마음의 병을 치료하기 위해 병원을 찾는거라서 편견같은 게 없답니다. 오히려 극복하려는 의지가 있는 것으로 보고 긍정적으로 볼 수 있지요. 그럼 전문기관의 상담을 받는 게 좋을 것 같아요.</p> <p>C: 네. 저도 제 문제가 어떤건지 검사를 받고 싶어요. 어떤 문제인지 진단을 받으면 해결방법도 있을 것 같고요. 그리고 시간낭비 하고 싶지 않아요. 이렇게 헛되이 시간을 보내면 후회할 것 같아요. 자격증이라도 따고 싶어요. 대형면허같은.</p> <p>W: 대형면허 취득하려는 이유가 있을까요?</p> <p>C: 뭐든지 자격증을 취득하고 싶어서요.</p> <p>W: 아이들을 좋아한다는 얘기를 들었어요. 보육교사나 사회복지사는 어떨까요? 할머니가 아프셔서 요양보호사도 생각하고 있다고 들었는데, 아직 젊으니 요양보호사보다는 사회복지사가 어떨지, 지난번 초기상담때 교통봉사대에서 봉사활동도 한다고 하여 추천드려봅니다. 취업도 잘 될거예요. 사회복지현장에서 남자 사회복지사는 유리하거든요.</p> <p>C: 네. 첨엔 자활을 바로 종결하고 취업하려고 했는데 자활근로하면서 자격증도 취득하고 공부도 하고 싶어졌어요.</p> <p>W: 네. 자활근로하시면서 공부도 하고, 자격증도 취득하고, 참여하면서 여러 도움을 받으셔서 진로를 확실히 정하고 취업하시는 것도 좋은 방법이라고 생각합니다. 선생님은 이미 해답을 스스로 갖고 계신것 같아요. 아무 것도 하지 않으면 힘들어질 시간에 생산적인 활동을 하면서 보내고, 자활근로를 하면서 자립을 위한 준비도 병행하고, 지금의 문제를 해결하기 위해 전문적인 상담을 받고, 불면증으로 잠을 이루지 못해 신체적으로도 많이 피로하기 때문에 불면증 약 등을 처방받는 것도 좋은 방법이라고 생각합니다. 제가 도움을 드릴 수 있는 부분과 스스로 할 수 있는 방법을 같이 모색해보면 좋겠어요. 결국 본인의 문제는 본인이 해결해야 하거든요. 저는 단지 지지와 격려만 해드릴 수 있습니다.</p>	

일자	내용	실행
2019. 05.10	<p>&lt;심리정서문제 상담 2차&gt;            ○○정신건강상담센터 의뢰하여 상담 진행. ○○○정신학과 연결해줌.</p> <p>○○정신건강상담센터 상담내용            술은 한달에 한번이나 두달에 한번 마시는데 마시면 몇병을 마시는지 모를 정도임(최대 10병까지도 마셔봄).            중학교때 처음 친구들과 가출하여 자살 계획까지 세웠는데 무서워서 시도는 하지 못함.            - 상담사 의견: 술은 우울성향을 불러일으킬 수 있으므로 단주해야 함. 술을 같이 마시는 친구는 만나지 않는 것이 좋음. 불면증이 심하고 심리적으로 불안하여 친구를 폭행한 점을 들어 정신과 상담을 받는 것이 필요함.            ○○정신학과 추천해줌(추천사유: 다른 의사와 달리 상담 위주로 진행되어 약 처방 외에 도움을 받을 수 있음.)</p> <p>○○○정신학과 병원동행            - 30분 상담. 15분 설문검사 진행. 약 처방(신경안정제)</p>	<p>- ○○정신건강 상담센터 주1회 상담 진행하기로 함.            - ○○○정신학과 1주일 후 재진.</p>
2019. 05.16.	<p>&lt;심리정서문제 상담 3차&gt;            단주결심. 불안증세 호전. 집단프로그램 원치 않음.</p> <p>○○정신건강상담센터 2차 상담내용            약 복용 후 불안증세는 호전되었다고 함. 집단프로그램 참여를 권유했으며 프로그램 안내지 받아봄. 흡연은 중학교 때부터 했으며 이틀에 한갑정도 피우며 앞으로는 줄일거라고 함. 단주 결심함(게이트웨이 반장님이 술자리 하자고 했는데 거절함.)</p>	<p>- 단주하고 있는지 등 일상상담을 통한 모니터링 실시함.</p>
2019. 05.21	<p>&lt;심리정서문제 상담 4차&gt;            우울증, 스트레스 검사결과 보통수준. 심리정서변화 정도 모니터링.</p> <p>○○○정신학과 재진            여전히 수면문제가 있어 신경안정제를 더 강한 것으로 처방해줌. 설문결과 우울증이나 스트레스 보통정도 수준으로 나옴. 지난주와 이번주 동안 큰 차이가 없어 6개월간 약복용과 함께 상담을 진행하기로 함.</p> <p>친구 결혼식에서 여자친구가 생각나 술을 마시고 싶었지만 꼭 참았다고 함. 친구가 소개팅을 해주었는데 몸과 마음이 불편한 친구라 지금 자신도 마음의 여유가 없어 거절하였다고 함.</p>	<p>- 심리정서적으로 변화 정도 계속 모니터링 실시함.</p>
2019. 05.29	<p>&lt;심리정서문제 상담 5차&gt;            ○○○정신학과 3차 방문. 게이트웨이에서의 소통을 통해 긍정적인 변화 보임.</p> <p>○○○정신학과에서 무엇보다도 수면문제로 고통을 호소하고 있어 뇌파검사를 권함. 동네 지인을 통해 심리검사 받음.</p> <p>게이트웨이에 참여하면서 다른 참여자들과 소통하는 과정에서 자신의 이야기를 털어놓고 더 힘든 얘기들을 들으면서 정화가 되는 것 같다고 하심.</p>	<p>- 게이트웨이 집단상담이 참여자에게 심리정서문제에 더 유용하게 작용함.</p>

일자	내용	실행
2019. 06.03	<p>&lt;경제적 문제 상담 1차&gt;                      신용회복 관련 고모의 지인 변호사를 통해 상담, 파산면책 신청함.                      신용회복을 위해서는 월소득 100만 원 유지해야 함. 사업단으로 가셔도 파산면책 진행가능할지 고민함(사업단 급여와 게이트웨이 급여의 차이로 인해).</p>	<p>- 신용회복관련 사례회의 통해 결정하기로 함.</p>
2019. 06.07	<p>&lt;심리정서문제 상담 6차&gt;                      수면제로도 불면증 해결 안 됨. 게이트웨이 참여자들과 친분이 쌓이면서 점차 불안증세도 완화됨.                      아는 지인을 통해 수면제를 구해서 며칠 복용했지만 여전히 잠을 이루지 못하고 하루에 2시간도 못잔다고 함.                      불면증을 해결하기 위한 여러 방법을 제안함.                      게이트웨이 교육을 받으면서 다른 참여자들과 개인적으로 친분을 쌓으면서 만나고 의지하면서 심리정서적으로 안정을 찾아가고 있다고 함. 나이 차이가 제법 있지만 누나처럼 형처럼 챙겨주고 진심으로 조언해줌이 너무 고맙다고 함.</p>	<p>- 불면증 해결 위한 여러방법을 제안하고 시도해보기로 함.</p>
2019. 06.10	<p>&lt;경제적 문제 상담 2차&gt;                      파산신청 관련 필요한 서류 발급. 입원치료 관련 ○○대학병원 알아봄.                      변호사와 상담결과 3개월간 100만 원내 소득이면 파산신청이 가능하다고 하였다고 함. 필요한 서류 요청함(급여명세서, 재직증명서).                      ○○○정신의학과에서 불면증 관련하여 입원치료 권하여 게이트웨이에 있는 동안 입원치료 생각해본다고 함.</p>	<p>- 입원치료 여부는 조금 더 지켜보고 결정하기로 함.</p>
2019. 06.20	<p>&lt;경제적 문제 상담 3차&gt;                      ○○대한법률구조공단 부채 해결 위한 법률자문 받음. 파산면책 진행하기로 함.                      - 전문가: 면책불허가 사항에 해당되는 건지... 현재 법원신고등록번호가 나온건지...                      - C: 제가 신호가 없는 곳에서 사고가 나서요. 그때 특별히 형사처벌 받거나 하지는 않았어요. 그리고 아직 그 변호사사무실에서 법원에 신고서도 내지 않은 걸로 알고 있어요.                      - 전문가:그럼 파산면책신청이 가능한건데 왜 아직까지 법원에 신고조차 못했을까요. 수수료는 지불하였나요?                      - C: 네. 156만 원인가 낸거 같아요. 계좌이체로요.                      - 전문가: 그러면 그 변호사 사무실에 전화하셔서 이렇게 지지부진한 이유가 무엇인지 묻고 해줄 수 없다면 환불을 해주면 내가 알아서 하겠다고 하세요. 그리고 전주에 있는 법률구조공단에서 다시 신청하세요.                      - SW: 그럼 이런 경우 선생님은 파산면책이 나온가요, 개인회생이 나온가요</p>	<p>- 파산면책 진행하기로 하고 경과 모니터링 실시함.</p>

일자	내용	실행
	<p>- 전문가: 급여가 110만 원 이상이면 파산면책이 안될 거예요. 그런 경우 생활비를 제외한 나머지를 5년 정도 납입하고 면책을 받는 개인회생을 해야 하구요. 그런데 하다가 직장을 잃게 되거나 하면 다시 원위치니깐 파산면책이 낮죠. 급여를 100만 원 정도 받으시면 파산면책을 할 수 있어요</p> <p>- C: 네 그 변호사도 급여를 90~100만 원정도 받으면 법원에 서류를 신청할 수 있다고 했어요.</p> <p>- 전문가: 그러면 1년동안 직장생활은 어떻게 했어요?</p> <p>- C: 아르바이트하면서 50만 원 정도 현금으로 받았어요.</p> <p>- 전문가: 그래서 지금까지 신청못한거일 수 있어요. 이제 급여를 받고 있으니 신청가능하니까 해달라고 하세요. 법원에 신청을 해도 판결이 날 때까지 1년여 시간이 걸려요.</p> <p>- C: 네 알겠습니다. 우선 변호사사무실에 전화해서 신청해달라고 하고 못한다고 하면 환불을 요구받은 뒤 다시 와서 신청하겠습니다.</p>	
<p>2019. 07.11</p>	<p>&lt;심리정서문제 상담 7차&gt; 심리검사 결과 우울증 80%. 정신분열 90% 나옴(심리검사를 실시한 때가 여자친구 사고 후 얼마되지 않아 높게 나온 것으로 보임). 게이트웨이에서 다른 참여자들에게 먼저 다가가는 모습을 보이면서 심리정서적으로 매우 안정되고 좋아진 변화 정도를 볼 수 있음.</p> <p>최근에는 병원에도 가지 않고 약도 먹지 않는다고 함. 마음을 비우고 게이트웨이에 다른 참여자들과의 관계에서도 먼저 다가가는 연락하니 오히려 마음이 편해졌다고 함. 할아버지가 권유한 장애등급검사는 3주간 입원을 요해 8월에 사업단으로 가야하는 상황에서 어려울 것 같다고 미룸. 매점 사업단 희망하며 사업단에 가서 대형면허, 중장비 자격증도 취득하고 싶고, 사회복지 공부도 하고 싶다고 함.</p>	<p>- 심리정서적으로 안정되면서 상담이나 검사가 필요하지 않게 됨.</p>
<p>2019. 07.25</p>	<p><b>사례회의를 통한 사업단 배경결정</b> 참여자가 원하는 사업단으로 진입하게 되어 매우 만족하며 자신의 자활계획을 수립함.</p> <p>- 참여자의 자활계획: 사업단에 진입하여 대형면허나 특수면허(지게차, 중장비)를 취득, 2020년 사회복지 관련 대학진학 및 학점은행제 등록, 사회복지사자격증, 레크레이션2급 자격증 취득</p>	<p>- 사업단 진입 후 근무상황 등 모니터링함.</p>
<p>2019. 07.30</p>	<p><b>지역사회탐방</b> 참여자가 감정을 다스리는데 아직은 미숙하지만 자신의 잘못을 알고 시정하는 모습에서 점점 긍정적으로 변화되고 있음을 볼 수 있었음.</p> <p>게이트웨이 참여자들과 지역사회 탐방을 다녀옴. 몇 명의 신입참여자와 갈등이 있었고, 참여자가 중재를 하다가 화를 참지 못하고 잠깐의 소동이 있었음. 탐방을 마치고 오는 길에 사과를 하고 갈등을 해결함.</p>	<p>- 참여자가 다른 참여자들의 잘못된 행동에 순간 감정 조절을 못했지만 곧바로 사과하는 모습을 보임.</p>

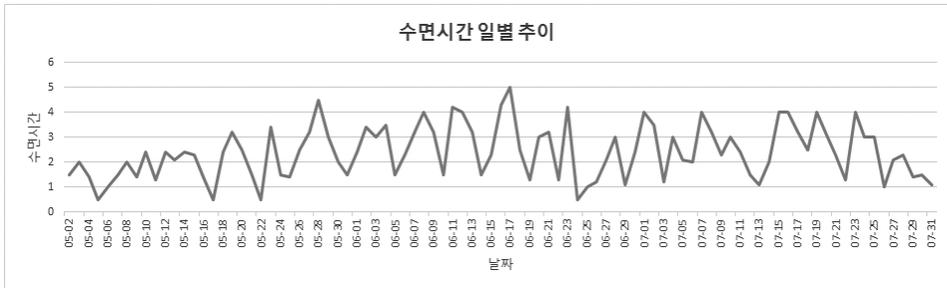
일자	내용	실행
2019. 08.16	<p>사업단 진입 후 사례관리                      ○○정산건강상담센터 더 이상 상담원칙치 않아 종결함.                      사업단 적응 잘하고 있는지 직접 방문하여 상담함.</p> <p>- 사업단 반장님: 청소도 매일 스스로 찾아서 하고, 어떤 일이든지 시키지 않아도 찾아서 하려고 하는 편입니다. 운전도 잘해서 팀원들 차량운행을 해주고 있고, 근무일정을 짤 때 최대한 다른 팀원들을 배려한 후 주말근무 등도 마다하지 않습니다.</p>	- 사업단 근무 잘하고 있으며 계속 모니터링.
2019. 09.13	<p>친할아버지 사망.                      친부모와 다름없던 친할아버지의 사망으로 인해 사랑하는 사람의 상실을 두 번째 겪게 됨.</p>	
2019. 09.17	<p>자격증 취득 지원                      - 전북광역자활센터 전문인력양성과정 자격증 취득과정 신청                      - 2019년 12월까지 대형면허 자격증 취득</p> <p>- 친할아버지 발인을 끝냈고, 잘 보내드렸다고 함. 다른 참여자들이 많이 조문해주어서 너무 감사드린다고 함. 비교적 안정된 목소리에 수요일부터 출근한다고 함.</p>	- 자격증 취득과정 모니터링.

◎ 신규자 교육

교육내용	교육목표	교육사진	교육효과
<p>자활의 이해                      (자활역사, 자활사업, 내일 희망키움통장, 국민기초생활 보장법의 이해)</p>	<p>자활이 무엇인지 이해할 수 있으며 자발적 참여 동기부여</p>		<p>참여자로서의 역할과 권리에 대한 인식이 높아짐.</p>
<p>시와 인문학/수묵화 그리기</p>	<p>인문학을 통해 자아성찰 및 주체성을 확립</p>		<p>자아성찰의 계기가 됨.</p>
<p>다양한 체험활동                      (커피방향제 만들기, 보석궤기 체험, 천연염색체험, 비누만들기)</p>	<p>다양한 체험활동을 통한 오감만족과 경험의 확장</p>		<p>새로운 경험과 체험을 통한 교육만족도 증대.</p>

교육내용	교육목표	교육사진	교육효과
원예치료 및 미술치료, 음악치료	심신의 안정 및 자활 도모		심신의 안정 및 힐링의 시간이 됨.

◎ 심리정서문제-불면증 해결정도(수면시간 일별추이)



5월 2일부터 게이트웨이 과정을 마치는 7월 31일까지 참여 동안 참여자의 수면시간을 일별로 파악한 결과 하루 3시간 이상 수면이 3개월간(91일) 25일로 27.4% 달성하여 불면증이 해결되지 않음을 알 수 있다. 참여자의 수면장애는 질병으로 인식하고 장기적인 치료가 필요하다고 사료된다.

다. 서비스 실행점검

구분	목표	서비스 내용	지원 기간	점검
근로지원 (취·창업)	자활근로 통해 목돈 1천만 원 마련하기	- ○○○ 사업단 진입하여 자활근로 - 내일키움통장 가입하여 목돈마련하기	2019.08~	- 2019년 8월 1일부터 ○○○사업단에서 근무중임. - 신용회복 후 내일키움통장 가입할 예정임(현재 파산면책과정으로 신용불량상태임).
	사회복지 관련 대학진학 및 학점은행제 등록하기	- 2020년 사회복지 관련 학과 등록하기	2020.~	- 내년에 대학진학예정임. - 2019년 10월부터 광역자활센터 전문인력양성과정으로 운전면허 취득과정 신청함.

구분	목표	서비스 내용	지원 기간	점검
복지 서비스 지원	심리정서 상담을 통해 하루에 3시간 이상 수면하기	- ○○정신건강상담센터 의뢰하여 상담 진행	2019.05. ~ 2019.09.	- ○○정신건강상담센터 의뢰하여 상담 4회 진행함. - ○○○정신외과 상담 및 물리치료 3회 진행함. - 심리상담소 연계하여 상담검사 실시 1회 진행함. - 사례관리사 개입하여 상담 7회 진행함.
	파산면책으로 인해 부채 0원 만들기	- 대한법률구조공단 법률자문상담 진행 - 파산면책 진행	2019.05~	- 경제적문제 관련 상담3차 진행함. - 대한법률구조공단 동행하여 법률자문받음. - 변호사 통한 파산면책 진행함.

### | 03. 사례관리 성과 및 함의 |

사례관리사는 참여자의 사례관리를 강점관점 이론에 입각하여 진행하였다. 사례회의에서는 초기상담 후 재상담이 진행되면서 참여자의 문제를 병리관점으로 보고 상담 및 치료에 중점을 두고 개입해야 한다는 의견과 강점관점으로 보고 참여자가 주체가 되어 개입해야 한다는 의견으로 나뉘었다. 담당 사례관리사는 재상담 시 강점관점에 기반을 두고 상담을 진행한 결과 참여자 스스로의 문제해결 의지가 강하고 먼저 전문가의 개입을 요청하는 등의 적극성을 보였다는 점에서 강점모델로 사례관리를 실행했다.

#### 1) 자활사업 참여자 변화

강점모델의 주요개념에 비추어 참여자의 변화 정도를 파악해보았다.

(1) 참여자는 처음에 강하게 자신의 현재 상황을 부정하고 분노하였지만 자신의 행동, 감정 등을 수정하고자 하는 의지를 보였다.

“저도 제 문제가 어떤 건지 검사를 받고 싶어요. 어떤 문제인지 진단을 받으면 해결방법도 있을 것 같고요. 그리고 시간낭비 하고 싶지 않아요. 이렇게 헛되이 시간

을 보내면 후회할 것 같아요. 자격증이라도 따고 싶어요. 대형면허 같은.”이란 참여자의 말에서 변화하고자 하는 의지를 볼 수 있었다.

변화가능성을 보인 참여자는 상담과 치료에 적극적으로 참여하였다. 게이트웨이 교육 때도 적극적으로 참여하는 모습을 보였으며, 자활사업단 업무지원 시 먼저 참여하겠다는 의사를 밝히며 지원하였다.

- (2) 자신의 상황에 대한 긍정적인 기대, 잘 해결될 것이라는 믿음으로 문제를 해결하는 과정으로 점점 가까워질 수 있었다. 정신과 상담을 받는 것에 대해서 기록이 남는 건 아닌지, 주변의 시선 때문에 망설였지만 편견을 없애고 잘 해결될 수 있을 거라는 믿음을 드리자 금세 적극적으로 자신의 상황을 해결하기 시작하였다. 게이트웨이에서 반장(결근하는 참여자를 독려하여 다음날 출근을 하도록 함)을 도와 교육이 원활하게 이루어질 수 있도록 하였다.
- (3) 참여자로 하여금 자신 및 외부환경 속에서 스스로 자원을 발견·확대할 수 있도록 권한을 부여하였다. 매주 참여자에게 미션을 주어 노력 및 변화 정도를 상담하였다. 미션은 실행가능한 쉬운 것으로부터 시작하여 점차적으로 단계를 높였다. ‘불면증을 해결하기 위한 방법들을 알아보고 실행해보기’라는 미션을 주면 일주일 동안 실행해보고 그 변화 정도를 사례관리사와 함께 공유하였다. 그렇게 미션을 완수해가면서 참여자는 자신과 주변환경 속에서 자원들을 스스로 찾고 실행으로 옮겼다. 사례관리사는 지지와 독려를 통해 참여자의 변화가능성을 더 높여줄 수 있었다.
- (4) 참여자가 가정, 조직, 지역사회에서 책임 있고 당당한 구성원의 지위를 갖도록 하였다. 참여자는 가정에서 가장 역할을 하는 것에 대한 부담감이 컸고 그에 대한 불만을 토로하였다. 여러 번의 상담을 통해 참여자는 가장 역할에 대한 부담이 있는 반면 책임감과 그로 인해 자신의 존재감이나 자존감과도 연관되어 있음을 알 수 있었다. 참여자에게 최근에 일어난 사건들로 인해 현재의 상황마저도 부담이 될 수 있음을 상담을 통해 변화시켰고 참여자는 가정에서의 역할을 이전보다도 더 잘 수행하고 있음(할머니의 병원동행, 할아버지와 이전보다 더 깊은 대화를 나눔)을 관찰할 수 있었다.

- (5) 치유와 온전성 개념으로 장애, 질병, 상해, 평형상실 등에 직면한 신체 또는 정신이 이러한 위험요소에 저항하여 스스로 온전한 상태로 되돌아오도록 하였다. 참여자는 상실감과 분노, 현실 부정 등으로 불면증, 신경쇠약 상태를 보였다. 참여자는 현실에 대한 부정을 술이나 담배로 풀었는데 술을 마시면 자제하지 못하고 10병 이상을 마시고 그로 인해 다른 사건(폭행사건)이 있어서 참여자 스스로 술자리를 피하는 노력을 하였다.
- (6) 참여자가 경험하고 있는 현상이나 감정 등을 전문가의 입장에서가 아닌 참여자의 입장에서 이해하고 인정해주어 참여자의 자존감이 향상되었다. 참여자 스스로 욕구나 문제를 말하고 스스로 해결방안을 찾을 수 있도록 안내자의 역할만 하였다. 참여자는 가족과 지인에게 자신의 문제를 알렸고 도움을 요청하여 동네 지인을 통해 무료로 심리검사를 받고, 고모의 지인을 통해 파산면책을 할 수 있었다. 주체적으로 해결하려는 의지는 해결의 효율성과 효과성을 극대화 시킬 수 있었다.
- (7) 다른 체계와 효율적으로 상호작용하고 사회적, 물리적 환경의 자원체계에 기여할 수 있는, 주위환경과 상호작용하기 위해 참여자가 보유하고 있는 지식과 기술을 최대한 동원하였다. 참여자의 역량을 강화시키고 잠재력과 자기실현을 지향하였다. 참여자의 장점과 강점을 최대한 동원하여 역량을 강화하였다. 참여자는 사람들과 어울리는 것을 좋아하고 특히 아동을 좋아했다. 아동을 좋아하는 참여자에게 건강가정지원센터의 돌봄교실에서 아이들과 놀아주기 봉사활동에 참여하게 하였다. 처음 참여후로 참여자는 지속적으로 봉사활동에 참여하였고 아이들의 만족도 또한 매우 높았다. 게이트웨이에서도 분위기메이커로서 밝고 긍정적인 모습을 보여주었다. 여전히 불면증은 있지만 일상생활에 있어 전혀 어려움이 없고 사업단에서도 적극적으로 근무에 임하고 있다. 다른 사업단에 지원을 나가기도 하고(운송 및 배달지원), 참여자 간 친목모임도 참여하고 있다.

## 2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

사례관리 전반에 강점모델을 적용하고 실천해볼 수 있는 사례관리로서 의미가 있었다. 초기상담을 통한 참여자의 상황은 당장 참여자를 종결해야 하는 상황이었다. 참여자는 상실감과 분노가 상당했고 참여자의 친구를 폭행해 경찰서에 입건되었었다. 다른 참여자들의 말과 행동에 감정조절에 어려움을 호소했고, 죽이고 싶다는 말을 했다. 재상담 시 참여자가 문제를 해결하고자 하는 의지를 보임에 강점모델에 입각해 접근하기로 하고 참여자의 장점이나 강점을 최대한 끌어내는 작업을 시도하였다. 미션을 통한 자신감 회복 및 향상, 자원과 방안을 참여자 스스로 찾도록 하여 자존감을 고양시켰다. 참여자가 적극적으로 교육과 근무에 임하는 태도, 친목모임에 참여하여 다른 참여자들과 관계를 도모하는 모습을 보면서 강점모델이 참여자의 역량을 강화하고 사례관리사와 동등한 관계가 가능하다는 것을 체감할 수 있었다.

사례관리의 주요 기능은 참여자의 잠재력을 극대화함으로써 문제를 해결하고 환경체계를 활용할 수 있는 능력 함양이다. 사례관리사는 해결사가 아니었다. 참여자의 문제나 욕구를 최대한 많이 도출하고 그것을 해결하는 것이 사례관리라는 잘못된 편견에 사로잡혀 ‘사례관리’라는 그 자체에 막중한 비중과 부담감으로 처음부터 마지막까지 손을 떼지 못한다. 해결해주지 못하면 자책하기 일쑤다. 본 사례는 처음부터 그런 부담을 내려놓고 진행하였다. 참여자가 해결하려는 의지를 보였고 향후 계획 또한 스스로 갖고 있었다. 최대한 참여자의 자원을 활용하였고, 참여자가 스스로 하도록 권한을 부여하였다. 권한부여는 참여자의 자존감과 자신감 향상을 이끌었고 사례관리사는 많은 시간과 에너지를 쏟지 않고도 참여자가 원하는 결과를 도출해가고 있음을 확인할 수 있었다. “사회복지사가 되고 싶어요. 레크리에이션 자격증을 취득할 거예요.” 참여자의 말이다. ‘자활’의 사전적 정의는 ‘자기 힘으로 살아감’이다. 사례관리사로서 참여자가 ‘자활’할 수 있도록 정보제공, 자원연계 등의 기회를 제공하고 안내했을 뿐이다. 강점모델로 참여자의 역량 강화를 통해 최대한의 효과를 낸 사례관리로서 본 사례에 대한 의의가 컸다고 사료된다.

## | 04. 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원 |

본 센터는 2005년부터 사례관리에 대한 중요성을 인식하고 사업운영에 있어 알코올 중독, 우울증 및 자아존중감 향상 그리고 사회적 지지체계를 지원하기 위해 전체 참여 주민을 대상으로 관련 교육은 물론 심리검사, 문화활동, 공동체 훈련, 월간회의, 평가회의, 워크숍, 자조적인 ‘희망세상’ 등을 실시하고 지원해 왔다. 특히 심리검사와 알코올 중독 그리고 우울증에 대한 접근은 지역의 관련 기관 및 병원과의 연계활동을 통해 검사 및 정신과 상담을 받을 수 있도록 했으며, 사회구조적인 측면과 함께 통합적인 사례 관리체계를 구축하여 진행해 오고 있다. 이를 통해 우울증이나 알코올 중독 참여주민의 경우 상당히 완화되어 자활사업에 적응하고 활동할 수 있게 되었고, 사업단 내용에 대한 공유를 통하여 상호이해과정과 민주적 의사소통 그리고 리더십 및 역량강화가 이루어지고 있다.

수시 상담뿐만 아니라 사업단별로 분기별 정기 상담을 통한 가족 내 어려움, 경제적 문제, 법률적 문제 등 다양하고 복잡한 문제들에 대해 심리상담센터와 건강지원센터 등 지역자원을 활용하여 어려움을 해결하고 있다. 또한 주거, 치과를 포함한 의료비, 생활비 등의 다양한 사업 공모전에 선정되어 경제적인 부담감 완화는 물론이고 심리정서적인 안정감에도 도움이 되었다. 뿐만 아니라 매주 화요일 정기 사례관리 회의를 통하여 참여주민들의 욕구와 문제점에 대한 공유와 합의를 이루어 나가고 있으며 매주 목요일 목요공부를 통해 실무자들의 역량강화를 위한 노력을 하고 있다.

### 1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

참여자 주체의 사례관리가 진행되도록 사례관리사는 개입을 최소화하고 사례관리사의 안전이 위협되거나 긴급한 위기상황 시 센터에서의 적극적인 개입이 이루어질 수 있도록 슈퍼비전을 제시하였다.

- 슈퍼비전 1: 참여자의 자활역량, 욕구, 특성, 환경요인 등을 정확히 파악하여 센터에서 지원할 수 있는 서비스가 있는지, 타기관에 연계해야 하는지를 초기상담 및 사정단계에서 파악하는 것이 중요하다.

- 슈퍼비전 2: IAP, ISP 수립 시 참여자의 욕구를 파악하고 합의된 목표점을 찾는 게 중요하다. 참여자의 자발적인 참여를 이끌어내기 위해 표면화되지 않은 욕구도 들여다봐야 하며 재욕구화 하는 작업이 필요하다. 이는 결코 쉽지 않은 작업으로 지속적인 노력이 요구된다.
- 슈퍼비전 3: 사례관리사는 지속적으로 참여자를 지켜보면서 참여자의 욕구와 특성, 역량강화 등 여러 관점에서 서비스를 지원해야 하며, 환경요인을 잘 관찰하여야 한다. 초기상담부터 게이트웨이로 진입하고 사업단 배정 이후에도 IAP, ISP 점검 및 이에 따른 실행계획과 실행이 계속 이어져야 한다.
- 슈퍼비전 4: 참여자의 life history를 통해 사회적 환경을 이해하고 문제나 욕구를 구체화하면 사례관리의 미스매칭을 줄일 수 있다.

## 2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

게이트웨이 전담관리자와 사례관리사가 함께 사례관리를 진행하였다. 게이트웨이 전담관리자는 참여자가 게이트웨이에서 교육을 받고, 참여자들 간 관계에 대한 관찰을 사례관리사와 함께 공유하고 사례관리사는 집중상담과 외부자원 연계를 맡아가며 개입을 하였다.

참여자가 사업단으로 배정된 후로는 사업담당 부장을 통해 참여자의 근태나 기타 특이사항을분기별 정기점검과 필요 시 수시로 점검하였다. 사례관리팀과 사업단의 원활한 의사소통으로 인해 참여자는 10월부터 광역자활센터의 전문인력 양성과정으로 대형면허를 취득할 예정이다.





제6회 복지-고용-금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스

# 장려상

75

**부산기장지역자활센터**  
김정인 | 자활사례관리

135

**대전서구지역자활센터**  
안성온 | 게이트웨이

103

**서울성북지역자활센터**  
장소연 | 자활사례관리

148

**광주광산지역자활센터**  
선민지 | 자산형성 사례관리

120

**전남신안지역자활센터**  
조연금 | 자활사례관리





장려상

## 부산 기장지역자활센터

김정인 | 자활사례관리

### | 01. 사례 선정 이유 |

본 사례는 ct ○○○씨(여, 29세)가 우울, 공황장애, 가정폭력 등으로 장기간 사회와 단절된 채 은둔 생활을 해 온 케이스이다. 하지만 기장지역자활센터 자활사업 참여로 인연을 맺음으로서 근로 기회, 심리·경제적 어려움 해소, 사회관계능력 향상 등으로 자립·자활의 가능성을 가지고 자활기업 창업이라는 꿈을 키워가고 있다.

ct는 1989년, 세상 밖으로 나온 지 며칠 되지 않아 쌍둥이 언니와 함께 고아원에 버려졌다. 고아원에서 함께 생활하던 언니·오빠들의 폭언과 폭행, 부모 부재로 인한 친구들의 따돌림 등으로 하루에도 여러 번 부모님에 대한 원망으로 힘든 유년시절을 보내야만 했다. 부모님에 대한 원망은 세상에 대한 불만으로 바뀌었고, 이런 불만으로 잦은 가출, 비행 등으로 품행장애로 정신병원에서 입원치료를 받기도 했다. 하지만 고등학교 졸업과 동시에 쌍둥이 언니의 임신으로 ct는 조카가 단순히 자신과 같은 불행으로 힘들고, 외로운 삶을 살지 않도록 충주에 위치한 자동차 부품공장에 취업하여 돈을 모으기 시작했다. 조카만 생각하며 밤·낮 없이 일만 하던 ct는 갑작스러운 호흡곤란과 가슴 두근거림으로 쓰러졌고 공황장애를 진단받게 되었다. 이후 심리적 불안감과 공황장애 증상은 하루가 다르게 심해졌고 잦은 자살충동으로 간단한 일상생활까지 어려워진 ct는 또 다시 정신병원에서 입원치료를 받을 수밖에 없었다.

ct의 병간호, 어린 조카의 양육, 형부의 외도 등으로 심리·경제적으로 힘이 든 언니는 이 모든 잘못을 ct의 탓으로 생각하고 조금씩 ct에게 폭언·폭행을 하기 시작했다. 매일 같이 들려오는 ct와 언니의 싸움 소리, 조카의 울음소리로 이웃주민의 민원으로 잦은 이사를 다녔지만 변화되는 것은 아무 것도 없었다. 오히려 시간이 흐를수록 폭행의 강도와 횟수가 점점 증가함에 따라 언니는 도구(칼, 유리접시, 소주병 등)까지 사용하기 시작했다. 생명의 위협을 느낀 ct는 경찰, 소방서 등에 도움을 요청했으나 오히려 언니의 감정만 격하게 만드는 결과가 되어 어느 순간부터 이에 따른 괴로움과 고통, 불안함 등을 매일 술로 달래기 시작했다. 하루도 빠짐없이 이루어진 쌍둥이 언니의 폭행·폭언, ct의 (심리적 불안감 해소를 위한)음주, 경찰 신고/출동, 또 다시 언니의 폭행·폭언이 지속적으로 이루어졌으며 이를 오랜 시간 동안 지켜보던 한 경찰관이 지자체에 도움을 요청하게 되면서 기장지역자활센터에 의뢰가 되었다.

공황장애, 우울증, 자살충동, 사회에 대한 불만 등으로 사회와 단절된 채 자포자기로 생활하던 ct는 기장지역자활센터 자활근로 사업 참여 및 사례관리를 통해 자신의 문제점을 인지하고 개선할 수 있는 능력을 조금씩 갖추어 나가기 시작했다. 약 2년 동안 사례관리를 해온 결과 ct는 제2의 삶, 새로운 삶을 위해 끊임없이 노력하는 모습이 돋보이는 사례로 판단되어 우수사례로 선정하게 되었다.

## | 02. 사례관리 과정 |

### 1) 초기상담

#### (1) 기본정보

성명	○○○/ 29세		성별	여	
참여경로	지자체 의뢰		초기 상담일	2017. 02. 02.(목)	
세대유형	형제자매		수급유형	일반수급	
학력	대학 중퇴		주거형태	투룸 (보증금:300만 원, 월세:8만 원)	
가족사항	성명(나이)	관계	등거여부	직업	건강상태
	○○○(29세)	본인	○	-	공황장애
	○☆☆(29세)	쌍둥이 언니	○	보육교사	양호
	□□□ (9세)	조카	○	초등학생	양호

기장군청으로부터 ct를 의뢰받았을 당시 “공황장애로 대중교통 이용이 어려워요. 자활근로는 가능할 거 같은데 대중교통 이용이 어려워서 가능할지 모르겠어요.”라는 자립지원 상담사 선생님의 말에 ct와 통화 후 가정으로 방문하여 초기상담을 진행했다. ct와의 첫 만남은 팔·다리에 그려져 있는 화려한 문신, 샛노란색으로 염색한 머리, 집 안 곳곳에 놓여있는 술병과 담배꽂초로 놀라움의 연속이었다.

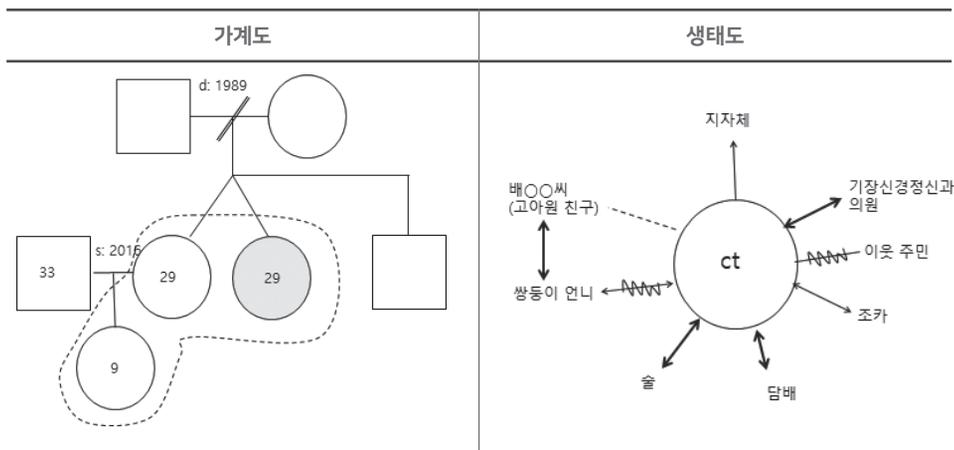
공황장애로 ct는 공장에서 퇴사한 이후 3~4년 동안 일을 하지 못했으나, 경제적 어려움으로 일을 하고 싶다는 의사를 보였다. 하지만 “공황장애로 택시만 타고 다녀요. 대중교통 이용하기가 겁나요. 특히 일반 버스만 타면 흔들리는 승차감으로 저도 모르게 숨이 차고 정신이 혼미해져요.”라는 말과 함께 자신이 살아온 과정, 감정, 언니와의 관계 등에 관해 한참이나 이야기를 이어갔다.



▶ 초기상담 단계에서 사회복지사의 과업

- ct는 쌍둥이 언니의 폭행·폭언으로 심리적 불안감 및 생명의 위협을 느끼고 있는 상황임에도 불구하고 경제적 어려움으로 자립을 하지 못하고 있는 상황이었다. 초기상담을 통해 ct의 욕구를 파악한 후, 이를 반영하여 자립경로 계획을 세웠다. 합의된 자립경로에 맞추어 언니와의 관계회복, 대중교통 이용, 안정적인 경제활동 지원에 집중하였다.

(2) 가계도 및 생태도



### (3) 기초정보

개인력	- 고아원에서 성장했음. - 학창시절 부모님의 부재, 같은 고아원 출신인 언니·오빠들의 폭행 등으로 심리적 불안감이 매우 높음. - 활동적이며 자신의 감정이나 의사를 정확히 표현함.
가족력	- 출생과 동시에 쌍둥이 언니와 함께 고아원에서 생활함. - 2016년도 경찰의 도움으로 아버지를 만났으며 이후 안부 연락만 하고 있음. - 고아원 퇴소 이후 쌍둥이 언니 및 조카와 함께 생활하고 있음.
경제상황	- 생계급여 이외 수입이 전무함. - 부채 없음.
건강상황	- 신체적 건강상태는 양호함. - 18세에 품행장애로 진단, 20대 초반 공황장애로 진단받았으며 약 4년 넘게 약물복용 중임. - 음주 : 주 5회, 1회당 소주 4병 - 흡연 : 하루 2갑
주거상황	- 보증금 300만 원, 월세 8만 원인 투룸에서 생활함. - 쌍둥이 언니와 조카는 방에서 생활하며, ct는 거실에서 생활함.
사회·심리적 상황	- 쌍둥이 언니에게 의지를 많이 함. - 사람과의 관계를 중요시 여기며 끊임없는 관심과 애정의 대한 욕구가 강함.

## 2) 사정단계

### (1) 욕구사정

우선 순위	욕구	참여자의 욕구	합의된 욕구	내·외적 장애물
1	심리·정서적 욕구	“언니가 감정조절이 어려운거 같아요. 말로 할 수 있는 문제인데도 불구하고 욕을 하며 때릴 때마다 너무 힘들어요. 처음에는 저도 같이 때리고 싸웠는데 이제는 그럴 힘도 없어요. 예전처럼 서로 의지하며, 사이좋게 잘 지내고 싶는데 가능할지 모르겠어요.”	언니와의 관계 개선	감정 조절이 어려운 언니의 폭행·폭언
2	신체적 욕구	“공황장애 증상이 많이 없어졌어요. 대중교통 이용도 가까운 거리(버스1~2코스)거나 누군가와 함께 이용하면 가능하지만 혼자서는 겁이 나요. 언제 또 다시 공황장애 증상이 나타날지 몰라서 더 그런 거 같아요.”	혼자 대중교통 이용 가능	질병으로 인한 이동거리의 제한

우선 순위	욕구	참여자의 욕구	합의된 욕구	내·외적 장애물
3	경제적 욕구	“20대 초반처럼 직장생활을 하고 싶어요. 그때 몸은 많이 힘들었지만 월급 받는 재미로 열심히 일을 했거든요. 다시 그렇게 일을 하고 싶어요. 하지만 학교도 아직 다 못 마쳤고, 경력도 단절되고, 몸도 안 좋고, 기술이 없어서 다시 취업할 수 있을지 걱정돼요. 저는 다시 학업도, 직장도 다니고 싶어요.”	근로활동을 통한 경제적 안정화	경제적 어려움

## (2) 자원 및 강점

구분	제공자	내용	
내적 자원	본인	- 활동적이며, 자신의 감정이나 의사를 정확히 표현함 - 대인관계를 중요시 여기며, 가족관계 개선에 강한 의지를 보임	
외적 자원	공식 자원	기장지역 자활센터	- 자활근로 기회제공 - 다양한 교육 및 서비스 지원을 통한 자기효능감과 근로의욕 향상
		기장군청	- 기초생활수급 및 기타지원
	비공식 자원	부산아이 상담클리닉센터	- 주기적인 약물 및 증상관리
		쌍둥이 언니, 조카	- ct를 가장 잘 이해하고 공감해주는 존재로 함께 있는 것만으로도 심리적 안정감을 가짐 - 경제적 어려움으로 ct가 스스로 독립하길 원함

### ▶ 사정 단계에서 사회복지사의 과업

- 현재 ct가 놓여있는 상황에서 본인이 시급하고 중요하게 생각하는 욕구에 대해 스스로 우선순위를 결정할 수 있도록 하였다. 사례관리자는 ct와 함께 문제해결에 도움이 되는 개인의 강점과 활용할 수 있는 서비스 자원을 파악하여 함께 사정하였다.
- 본 센터는 GateWay 과정이 없는 관계로 사례관리자는 사업단 담당자들과 사례 회의를 통해 ct의 자활근로 여부 및 사업단 배정에 대해 논의하였다.

<b>일시</b>	2017.02.03. (금)	<b>회의장소</b>	본 센터 회의실
<b>참석자</b>	센터장, 실장, 과장, 팀장, 실무자, 사례관리자	<b>회의안건</b>	<input type="checkbox"/> 서비스 지원 <input type="checkbox"/> 자원연계 <input checked="" type="checkbox"/> 기타 (자활근로 여부)
<b>회의내용</b>	<b>회의결과</b>		
▶ 자활근로 및 사례관리대상 선정 여부	- 정신건강, 가족, 경제적 문제 등 다양하고 복합적인 문제를 지닌 ct를 자활근로 참여 및 사례관리대상자로 선정하여 맞춤형 서비스를 지원, 개입하도록 함. 특히 언니와의 관계에서 폭행·폭언 등 위협적인 행동이 오가고 있는 상황이므로 빠른 시일 안에 문제 해결을 위한 대처방안이 필요함. ct의 안전 문제부터 확보 및 해결할 수 있도록 함.		
▶ 사업단 배정	- ct는 공황장애로 대중교통 이용이 어려운 상황임. 하지만 출근시간을 지키는 것보다 대중교통을 이용하여 사무실까지 오는 것에 의미를 둘 수 있도록 함.		



### 3) 계획수립

#### (1) 자립경로계획(IAP) 수립

##### ■ 자가진단

<b>단점</b> (문제점, 취업 장애요인 등)	<ul style="list-style-type: none"><li>- 가족들이 저를 돈으로 생각해요. 돈이 필요할 때만 저한테 잘해주는 거 같아요.</li><li>- 고아원에서 성장해서 그런지 저보다 나이 많은 사람들과 함께 있는 것이 불편하고 너무 힘들어요. 전 친해서 편하게 생각하고 행동을 하는 반면, 상대방들은 그렇게 생각을 안 하는 거 같아요.</li><li>- 팔, 다리에 문신이 크게 그려져 있어요. 처음에는 저를 무시하고 괴롭히는 사람들에게 강하게 보이기 위해 했는데 지금은 오히려 이 문신으로 인해 사람들하고 멀어지는 거 같아요.</li></ul>
<b>장점</b> (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	<ul style="list-style-type: none"><li>- 제가 해야 되는 일은 열심히 해요. 몸 안 아끼고 께 안 부리고 열심히 해요. 특히 몸 쓰는 일은 자신 있어요.</li><li>- 술을 잘 마셔요. 보통 사람들보다 더 잘 마시는 거 같아요.</li><li>- 공부는 못 했는데 고아원 원장님 도움으로 무사히 고등학교 졸업하고 대학까지 진학했어요. 비록 휴학하긴 했지만요.</li></ul>

##### ■ 자신의 자활계획

<b>단기목표</b> (1년 이내)	<ul style="list-style-type: none"><li>- 적금통장 가입 (월 10만 원 이상)</li><li>- 자활근로 참여 및 6개월 이상 유지</li><li>- 대학졸업장 취득</li></ul>
<b>장기목표</b> (3년 이내)	<ul style="list-style-type: none"><li>- 언니 집에서 독립</li><li>- 언니와의 관계 개선</li><li>- 혼자 대중교통 이용</li></ul>

##### ■ 합의된 자활경로 및 요청사항

<b>도움을 받고 싶은 것</b> (필요한 것)	<ul style="list-style-type: none"><li>- 제가 사업단에 잘 적응할 수 있도록 도와주셨으면 좋겠어요. 팔, 다리 문신으로 사람들이 오해를 많이 하거든요. 전 자활근로를 통해 다시 제 삶을 살아가고 싶어요.</li></ul>
-------------------------------	--

▶ **자립경로(IAP) 단계에서 사회복지사의 과업**

- ct가 사례관리 실천 과정에 책임감을 갖고 함께 참여할 수 있도록 스스로 작성할 수 있도록 하였음. 하지만 IAP 작성을 어려워하여 사례관리자가 각 문항에 대한 설명을 통해 작성할 수 있도록 하였음.
- 사례관리자의 입장이 아닌 ct가 원하는 방향에서 실천 가능한 것을 위주로 작성할 수 있도록 하였음.

**(2) 자활지원계획(ISP) 수립**

영역	참여자 참여된 욕구	장기목표(1년 이상)	지원계획
		단기목표 (6개월~ 1년 이내)	
심리·정서적 욕구	언니와의 관계 개선	<p>독립을 통해 서로의 소중함 및 생활 존중</p> <p>1. 월 1회 이상 기장군정신건강복지센터와 주기적인 상담을 통해 억압된 감정 해소</p>	▶ <b>기장군정신건강복지센터 연계 :</b> 상담을 통해 언니와의 관계에서 발생하는 심리적 문제(감정) 해소
신체적 욕구	혼자 대중교통 이용	<p>대중교통 이용 시 심리적 불안감 해소</p> <p>1. 전문의(부산아이사랑공감 클리닉)와의 상담을 통한 공황장애에 관한 약물복용 2. 짧은 거리(10분 이내)부터 대중교통이용을 통한 불안감 감소</p>	<p>▶ <b>대중교통 이용 훈련 :</b> 사례관리자와 함께 대중교통 이용을 통한 심리적 불안감을 일으키는 원인 파악 및 해소를 통한 훈련 계획 수립, 실행(공황장애 증상 정도에 따라 이동 거리를 넓힘)</p> <p>▶ <b>약물복용 :</b> 대중교통 이용 훈련을 통한 공황장애 증상 정도에 따라 전문의와 상담을 통해 훈련에 반영</p>
경제적 욕구	근로활동을 통한 경제적 안정화	<p>취·창업을 통해 경제적 안정감 도모</p> <p>1. 무단결근 없이 6개월 이상 자활근로 참여 2. 대학졸업장 취득</p>	<p>▶ <b>자활근로 사업 참여</b></p> <p>▶ <b>학점은행제(혹은 사이버대학)</b> <b>진학 :</b> 졸업장 취득 시 필요한 이수 과목(사회복지 실습) 신청 및 이수</p>

▶ 자활지원계획(ISP) 단계에서 사회복지사의 과업

- ct는 IAP 성취를 위한 욕구를 해결하는데 필요한 자립지원 계획을 사례관리자와 함께 수립함으로써 책임성을 한 번 더 부여할 수 있도록 하였다.
- 사례관리자는 생태학적 관점과 강점관점을 적절하게 활용하여 ct가 중도에 포기하지 않도록 지속적인 상담과 실행단계를 계획, 제공하였다.

4) 실행 및 점검 (진행과정-요약)

구분	일자	내용	사례관리자 의견 및 지역네트워크	비고
심리·정서적 욕구	2017.02	▶ ct와 함께 병원에 내방하여 심리적 완화를 위한 해결방안 모색	▶ 언니와 싸움이 발생할 때 마다 분노(감정)조절의 어려움, 음주, 자살충동 등이 반복적으로 발생하고 있으므로 빠른 시일 안에 독립하기로 함.	
	2017.03	▶ 이웃 주민으로부터 부산동부아동보호전문기관에 아동학대 신고가 접수되어 이에 따른 상담 진행 ▶ ct는 아동학대 가해자로 지목된 부분에 대해 억울함 호소	▶ 상담을 통해 ct의 감정을 공감하며 지지함.	▶ 기장군청 희망복지지원단 통합사례관리 연계 ▶ 쌍둥이 언니, 조카 : 병원 및 정신건강복지센터 연계
		▶ 독립을 위한 이사 관련 상담 진행	▶ ct는 본인과 조카를 위해 독립을 결정함. ▶ 독립을 하게 될 경우 발생할 수 있는 경제적, 정서적 문제 등에 관해 상담을 진행함.	▶ 보증금 100만 원, 월세 40만 원인 원룸으로 이사

구분	일자	내용	사례관리자 의견 및 지역네트워크	비고
신체적 욕구	2017.02 -2017.09	▶ 대중교통 이용 훈련 : 사례관리자(혹은 참여자)와 함께 매일 출·퇴근 시 대중교통 이용	▶ 반복적인 훈련을 통한 심리적 안정감을 도모할 수 있도록 함. ▶ ct는 대중교통 이용 시 낮선 바깥 풍경으로 인해 심리적 부담감을 느낀다는 것을 파악함.	▶ 부산아이사랑공감 클리닉센터 전문의와 상담을 통해 훈련계획 수립
	2017.03 - 2017.05	▶ 자활근로 참여 이후 같은 사업단 참여자들과의 잦은 음주로 약물복용 거부, 감정조절의 어려움 등으로 문제점(뺨소니, 폭행사건, 자살충동 등) 발생 ▶ ct로 인해 발생한 문제(사건)를 해결하기 위한 상담 진행	▶ 병원 동행, 알콜상담을 통해 약물 관리 및 교육에 참여할 수 있도록 함.	▶ 해운대중독관리 통합지원센터 연계 : 알콜 상담 및 교육 참여 유도
경제적 욕구	2017.02 - 2017.06	▶ 대학 졸업장 취득을 위한 상담 진행	▶ 미이수 과목 파악 후 디지털대학을 통해 과목 신청 (사회복지 현장 실습) ▶ 실습처 파악 및 선정	▶ △△복지관 주간보호센터로 실습처 결정
	2017.02 - 2017.04	▶ 대중교통을 이용하여 출근하던 도중 갑작스런 발작으로 집 근처 사업단으로 전환 요청  ▶ 이사와 동시에 사업단 전환 요청 ▶ ct는 본인 스스로 기장군청 구내식당 사업단으로 전환 요청	▶ 집 근처 사업단으로 전환 (희망샘사업단 → 다찬반찬사업단)  ▶ 사업단 전환 (다찬반찬사업단 → 기장군청 구내식당사업단)	

ct는 자활근로 참여 이후 지속적으로 음주 문제를 보여 사례관리자는 상담을 통해 알콜 중독의 심각성, 금주의 필요성 등에 관해 설명하였다. 이후 ct는 본인의 음주 문제를 인지하고 개선하고자 노력하였다. 하지만 며칠 지나지 않아 음주를 할 수 밖에 없는 본인만의 이유를 만들고 있는 ct를 볼 수 있었다.

이 이외에도 ct는 저녁 늦게 같은 사업단 참여자 혹은 사례관리자에게 수시로 전화를 하여 앞뒤 문맥이 맞지 않는 자신의 이야기를 하거나 음주 후 과격한 행동, 자살충동(혹은 시도), 고성방가 등으로 사례관리자는 늦은 시간(혹은 새벽) 경찰서에 자주 방문할 수밖에 없었다.

사례관리자는 때 마침 2017.05.24.(수) ~ 05.26.(금) 한국자활연수원에서 『자활사례관리 ‘정신장애의 이해 및 실제’』 교육을 받으며 용호중 교수로부터 슈퍼비전을 받았다.

내용	슈퍼비전 결과
▶ <b>언니와 관계</b> : 쌍둥이 언니의 폭행·폭언, 아동학대 문제 등으로 독립을 한 상황임. 이후 ct는 심리적 안정감을 찾고 있으나 언니는 지속적으로 ct를 찾아오고 돈을 요구하고 있음.	▶ 현재 생활하는 곳은 분리가 되어 있지만 심리적으로는 분리가 안 된 것으로 보임. 말로는 언니가 계속 찾아와서 힘들다고 하지만 실제로는 그렇지 않을 수가 있음. 본인이 스스로 심리적 관계를 정리할 수 있도록 해야 됨.
▶ <b>음주문제</b> : ct는 대인관계 향상을 위해 술을 이용함. 하지만 술로 인해 문제가 발생하고 있음.	▶ 알콜 중독이 있는 것으로 보임. 알콜 중독은 본인이 인지를 하지 않는 이상 치료가 힘든 질환 중 하나임.
▶ <b>규칙</b> : ct에게 사건, 사고가 너무 많이 일어남. ct의 예의 없는 행동과 말투, 거짓말 술 등으로 인해 문제가 발생하는 건지 없는 이야기를 지어내는 건지 알 수 없을 정도로 너무 많은 일들이 일어나고 있음. 현재까지는 함께 문제해결을 하였으나 언제까지 해야 하는지, ct가 사례관리자를 엄마로 착각하고 있는 것은 아닌지 이해가 되지 않음.	▶ 고아원에서 성장한 영향이 큰 것으로 보임. 수많은 아이들 사이에서 살아남기 위해 하나의 수단으로 이용한 것이 성인이 된 이후에도 아직까지 남아있는 것으로 보임. ▶ 쌍둥이 언니와 매일 싸움을 하고 있음에도 불구하고 독립하기 전까지 생활한 것은 애정결핍과 관심을 받기 위한 하나의 수단으로 생각됨. 지금 그 관심이 사례관리자에게로 옮겨져 언니와의 문제가 덜 발생한 것으로 보여짐. 사례관리자에게 ‘나에게 관심을 가져주세요.’라고 하는 하나의 표현이며 이 표현을 만들기 위해 거짓말을 하고 행동(혹은 리액션)이 커지고, 술을 마시는 것임.

<총평>

ct에게 규칙을 정해주는 것이 필요함. “전화는 업무시간에만 받고, 근무시간 이외에는 상담을 하지 않겠다.” 등으로 규칙을 정하고 ct로부터 동의를 얻는 것이 필요함. 현재 사례관리자가 모든 이야기를 들어주고 함께 고민해주는 부분이 ct에게 심리적 안정감을 가져다주는 행동이지만 역으로 ct가 스스로 문제를 해결할 수 있는 기회를 주지 않는 것과 같음. 규칙을 정하고, 규칙대로 행동이 이루어질 때 분명히 ct는 과격행동, 폭력성 등을 보일 수 있지만 사례관리자는 흔들려서는 안 됨. 사례관리자가 흔들릴 경우에는 또 다시 새로운 문제가 발생할 것임.

사례관리자는 용호중 교수에게 슈퍼비전을 받은 대로 ct와 근무시간 이외에는 상담 불가, 상담시간은 1시간으로 규칙을 정해놓은 후 사례관리를 이어나갔다. ct는 (새로운) 관심을 받고자 지속적으로 음주 및 같은 사업단 참여자들에게 만취된 상태로 전화하기 시작하여 긴급 사례회의를 개최하였다.

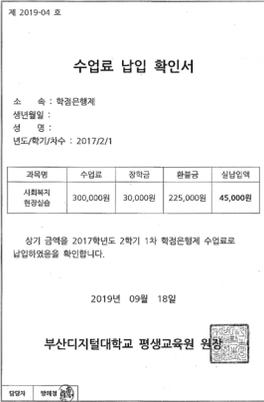


일시	2017.07.31. (월)	회의장소	본 센터 회의실
참석자	센터장, 실장, 과장, 팀장, 실무자, 사례관리자	회의안건	<input checked="" type="checkbox"/> 서비스 지원 <input checked="" type="checkbox"/> 자원연계 <input type="checkbox"/> 기타
회의내용	회의결과		
<p>▶ <b>사업단 변경 문제</b> : 술의 영향으로 정신과적 문제가 발생하고 있는 상황임. 위험한 물건(불, 칼, 가위 등)이 많은 기장군청 구내식당 사업단에서 지속적으로 근무하는 것이 맞는 지 혹은 사업단 변경을 한다면 어느 사업단이 맞는지에 관한 논의함.</p>	<p>▶ 기장군청 구내식당 사업단에는 많은 사람들이 이용하는 공간으로 지속적으로 근무하게 될 경우 사업단의 피해와 ct에게 부정적 요소가 많아 부적합한으로 공간으로 판단됨. 현재 알콜 문제로 분노조절까지 되지 않고 있는 상황으로 사무실과 가까운 희망샘 사업단으로 배치할 수 있도록 함. 참여자들과 친하게 지내는 것은 관찮으나 기장군청 구내식당 사업단처럼 음주 및 참여자 간 갈등 등이 발생하지 않도록 사업단 반장님과 논의를 통해 규칙을 정할 수 있도록 함.</p>		
<p>▶ <b>음주</b> : 술이라는 매개체를 이용하여 참여자들의 관심과 사랑을 받고자 함. 술자리에서 함께 웃고, 이야기하는 것이 사람들과 친해지는 방법이라고 생각하고 있으며 그 관계를 유지하기 위해 본인이 먼저 술을 권함. 현재 술로 인해 분노조절이 되지 않고 있으며 자신의 문제점에 대해 인지하지 못하고 피해자라고만 생각함.</p>	<p>▶ 음주로 발생한 문제점을 인지하지 못하고 술을 마실 수밖에 없는 사유에 대해서만 이야기를 하고 있음. 해운대중독관리통합지원센터와 논의를 통해 알콜 상담, 알콜 중독 및 심각성에 대해 인지하고 치료까지 이어질 수 있도록 함.</p>		
<p>▶ <b>대인관계</b> : 끊임없이 사랑과 관심을 받고자 함. 그 매개체에 술이 이용되기도 하지만 그 이외에도 상대방에게 연락을 취해 자신의 유년시절(고아원, 정신병원 강제입원)이나 다른 거짓말을 통해 관심(집중)을 받고자 함.</p>	<p>▶ 사람과의 관계를 맺고, 끊고 하는 방법에 대해 학습이 되어 있지 않는 것으로 보임. 자활사례관리자와 규칙을 정해 정해진 시간 내에 상담을 진행하고 사람들과 소통하는 방법에 대해 습득할 수 있도록 함.</p>		

자활사례관리 장려상\_부산기장지역자활센터

▶ 서비스 개입내용 및 점검

: ct의 새로운 욕구 및 문제점으로 재사정을 위한 서비스 개입 현황 점검

영역	합의된 목표	실천방법	자원연계	평가	비고
심리·정서적 욕구	언니와의 관계 개선	약물관리 및 상담 진행	▶ 기장군정신건강 복지센터	<input type="checkbox"/> 달성 <input checked="" type="checkbox"/> 연장 <input type="checkbox"/> 재사정 <input type="checkbox"/> 미달성	▶ 언니 및 조카 : 아동보호전문기관, 기장군청 통합사례관리를 통한 병원 진료 및 상담 진행
신체적 욕구	혼자 대중교통 이용	대중교통 이용 훈련	▶ 부산아이사랑공감 클리닉 ▶ 윤성옥신경정신과	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 연장 <input type="checkbox"/> 재사정 <input type="checkbox"/> 미달성	▶ 기장군 내에서는 혼자 대중교통을 이용하여 이동이 가능함
경제적 욕구	근로활동을 통한 경제적 안정화	학점 (사회복지 실습) 신청  	▶ 부산디지털대학교 학점은행제	<input type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 연장 <input type="checkbox"/> 재사정 <input checked="" type="checkbox"/> 미달성	▶ 대학졸업장 취득을 위해 학점은행제 등록은 하였으나 ct의 정신과적 문제(우울, 공황장애, 알콜 등)로 중단
		자활근로 기회 제공	▶ 기장지역자활센터	<input checked="" type="checkbox"/> 달성 <input type="checkbox"/> 연장 <input type="checkbox"/> 재사정 <input type="checkbox"/> 미달성	▶ 참여 중



▶ **실행 및 점검 단계에서 사회복지사의 과업**

- ct와 함께 수립한 IAP, ISP 계획 수립에 따라 실행할 수 있도록 상담 및 내·외부 자원과 연계하여 진행하였다. 하지만 ct의 음주문제로 인해 발생하는 도발적인 문제들로 인해 계획에 차질이 발생하기도 하였으나 내·외부 사례회의, 전문가 슈퍼비전을 통해 문제를 해결함으로써 본 계획대로 이어나갈 수 있었다.

**5) 재사정**

우선순위	욕구	참여자의 욕구	합의된 욕구	내·외적 장애물
1	소속의 욕구	“계속 기장군청 구내식당사업단에서 일하고 싶어요. 사업단 내에서는 크게 사고 친 거 없잖아요. 근무시간 이후에 술 먹고 난동 부려서 그렇지.”	시장진입형 (기장군청 구내식당) 사업단 전환	과도한 음주
2	신체적 욕구	“더 이상 술 안 마실게요. 술 마시고 나면 저도 기억하지 못할 만큼 많은 일들이 발생하는 거 같아요. 이 기회로 안 마셔야 될 거 같은데 자신이 없어요.”	금주	술에 대한 절제력
		“술을 많이 마셔서 그런지 살이 엄청 쪼어요. 살이 찌니 몸도 그만큼 무겁고 힘들어요. 이번 기회에 살도 빼고 싶어요.”	체중감량	
3	경제적 욕구	“급하게 언니 집에서 나오면서 월세 40만 원인 집에서 생활하고 있어요. 월세가 너무 부담스러워요. 이왕이면 돈을 모아서 보증금을 올리더라도 월세는 적게 냈으면 좋겠어요.”	이사	과도한 월세
		“전 돈이 없으면 너무 불안해요. 나중에 제가 아플 때나 필요할 때 걱정 없이 사용할 수 있도록 돈을 모으고 싶어요.”	내일키움 통장 지급해지	돈 관리

▶ **재사정 단계에서 사회복지사의 과업**

- 자활근로 사업에 참여하면서 발생한 ct의 새로운 욕구와 문제점을 파악하여 재사정을 진행하였다. 재사정을 진행하는 과정에서 ct는 기장군청 구내식당 사업단에서 지속적으로 근무할 것을 요구하였다.

## 6) 자활지원계획(ISP) 재수립 (2017.08)

영역	참여자 합의된 욕구	장기목표(1년 이상)	지원계획
		단기목표 (6개월~ 1년 이내)	
소속의 욕구	시장진입형 (기장군청 구내식당) 사업단 전환	자활근로 시간 중 6개월 이상 알콜 문제가 발생하지 않을 경우 기장군청 구내식당 사업단으로 전환	▶ <b>기장군정신건강복지센터</b> : 우울, 감정조절과 관련하여 상담 진행
		1. 월 1회 이상 기장군정신건강복지센터와 정신관련 상담 진행	
신체적욕구	금주	금주  1. 알콜의 문제점 및 필요성 인지 2. 3개월 이상 단주	▶ <b>해운대중독관리통합지원 센터</b> : 알콜 상담 및 AA교육 연계 ▶ <b>부산온사랑병원</b> : 알콜 전문 병원 연계 ▶ <b>지역특화프로그램 "Smile Yolo"</b>
	체중감량	건강 회복  5kg 이상 체중 감량 및 유지	▶ <b>지역특화프로그램 "Smile Yolo"</b>
경제적욕구	이사	매입임대주택을 통한 안정된 주거지 확보  보증금 확보를 위해 적금 가입 (최소 월 10만 원)	▶ <b>LH주택공사</b> : 매입임대 신청
	내일키움통장 지급해지	내일키움통장 지급해지  3년간 월 10만 원씩 납부	▶ <b>내일키움통장가입</b>

### ▶ 자활지원계획(ISP) 재수립 단계에서 사회복지사의 과업

- ct의 새로운 욕구와 문제점을 파악하여 ISP를 재수립하였다. 재수립하는 과정에서 사례관리자는 ct와의 상담을 통해 실천 가능한 목표인지, 어떤 방법으로 목표를 달성할 계획인지에 대해 구체적으로 물어보는 시간을 함께 가졌다.
- 술로 인한 신체적 건강과 관련된 부분에서는 AUDIT-K(알콜사용장애 선별검사)를 활용하여 문제점을 인지하고 함께 해결해나갈 수 있도록 하였다.

## 7) 실행 및 점검 (진행과정-요약)

구분	일자	내용	사례관리자 의견 및 지역네트워크	비고
소속의 욕구	2017.08 - 현재	▶ 자활근로 및 언니와의 관계에서 발생하는 문제점들을 해결하는 과정에서 겪게 되는 자신의 감정(기분)들을 상담을 통해 표현 및 해소하는 할 수 있도록 상담을 진행함	▶ ct는 자신의 감정이나 생각을 표현하는데 있어 매우 서툴름. 그러므로 자신의 감정을 정확하게 표현할 수 있도록 상담을 통해 훈련함	▶ 기장군정신건강 복지센터 모니터링을 통해 약물복용 및 감정 조절 관련 상황 확인
	2018.04	▶ 사업단 전환 요청 (희망샘사업단 → 기장군청구내식당사업단)	▶ 6개월 간 알콜로 사업단 내 문제가 발생하지 않았으나 주말마다 이루어지는 폭음으로 인해 사업단 요청이 이루어지지 않음	
	2018.12	▶ 사업단 전환 관련 상담 (희망샘사업단 → 기장군청구내식당사업단)	▶ 2019년 1월부터 시장진입형 기장군청 구내식당 사업단으로 전환하기로 함	▶ 사업단 전환
신체적 욕구	2017.08 - 2017.12	▶ 지역특화프로그램 Smile Yolo 참여 시 변화되고 있는 부분, 애로사항 등에 관한 상담 진행	▶ ct는 체력증진을 위한 개별 운동 시간에 음악 소리가 너무 커 숨 쉬기가 힘들고 정신이 멍해진다고 함. 그로 인해 ct는 별도로 프로그램실에서 운동하기로 함	
	2018.03 - 2018.09	▶ 병원 진료를 통한 음주의 심각성, 건강상태, 금주의 필요성 등에 관한 상담 진행	▶ 사례관리자는 함께 병원에 동행하여 객관적인 검사 자료를 통해 ct가 문제의 심각성을 스스로 인지할 수 있도록 함	▶ 부산온사랑병원 동행
	2018.09 - 현재	▶ AA교육 참여 및 알콜 관련 상담 진행	▶ 월 2회 이상 AA교육 참여 ▶ 해운대중독관리통합지원 센터 첫 방문시 동행	▶ 해운대중독관리 통합지원센터
	2019.01 - 2019.03	▶ 새해 목표로 금연에 대한 의지를 보여 금연 관련 상담 진행	▶ ct 이외에도 새해 목표로 금연을 하고 싶다는 참여자가 많아 금연캠프 계획	▶ 부산금연지원센터 연계 : 1박 2일 금연캠프 계획, 진행

구분	일자	내용	사례관리자 의견 및 지역네트워크	비고
경제적 욕구	2017.09	▶ 내일키움통장 관련 정보 제공	▶ 내일키움통장 가입 전 지급해지 관련 조건 상황에 대해 안내함	
	2018.01 2018.03	▶ LH주택공사 전세임대 관련 정보제공 및 신청	▶ 전세임대 신청을 위한 서류 (현장)접수 동행 ▶ 선정 이후, 계약서 작성을 위한 LH주택공사 동행	▶ 선정되지 않음
	2018.04	▶ LH주택공사 매입임대 관련 정보제공 및 신청	▶ 매입임대 신청을 위한 서류 (현장)접수 동행	▶ 선정됨
	2018.1	▶ 내일키움통장 가입 요청 : 자활기업 창업으로 내일키움통장 지급해지에 관한 의지를 표현함	▶ 내일키움통장 가입 신청서 작성	▶ 2018.11 가입

부산시 자활기금을 활용한 지역특화프로그램 “Smile Yolo”를 활용하여 ct가 술에 대한 욕구와 체중감량을 동시에 이루어질 수 있도록 진행하였다. Smile Yolo 프로그램은 기장지역자활센터 자활근로 참여자 중 알콜 의존증, 우울증 등으로 기초체력 및 삶의 의욕이 저하되어 있는 참여자 대상으로 이루어진 프로그램이다.

### 『Smile Yolo』

#### 몸과 마음의 조화로운 성장과 치유를 위한 통합 프로그램

사업기획의도	<p>자활사업 참여자들은 복합적인 문제로 인해 알콜 및 건강 문제가 매우 심각한 상황임. 이러한 문제는 자활근로활동에도 부정적인 영향을 미치고 있으며 알콜과 건강문제가 해소되지 않는 한 자활근로가 지속적으로 이어지기 어려운 상황임. 본 센터에서는 자활사업 참여자 중 특히 알콜, 신체·정신적 건강문제가 심각한 자활사업 참여자들을 대상으로 프로그램을 통한 신체·정신적 변화를 스스로 자각하고 관리할 수 있는 기회를 제공함으로써 지속적인 자활근로 참여 및 자립역량을 강화시키고자 본 프로그램을 기획·제공하게 되었음.</p>
--------	--



자활사례관리 장려상\_부산기장지역자활센터

AUDIT-K (알콜사용장애 선별검사)를 1년 단위로 총 3회의 걸쳐 검사를 진행했다. 1차 검사에서는 36점으로 전문치료가 필요하다고 나왔으나 지역특화프로그램 Smile Yolo 참여, 알콜전문병원(부산온사랑병원) 진료, 해운대중독관리통합지원센터 알콜 상담 및 AA교육 참여 등으로 많은 변화를 가져왔다. 2차 검사에서 4점, 3차 검사에서 0점으로 지속적인 병원 진료 및 알콜 상담, AA교육 참여로 금주를 유지하고 있는 것으로 확인되고 있다.



체중감량

- ▶ 지역특화프로그램 Smile-Yolo 참여
- ▶ 식습관조절

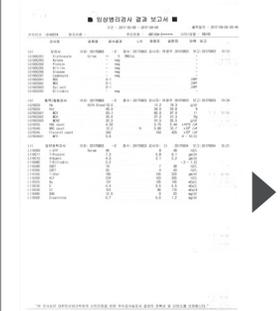
- ▶ 림 화이트니스
- ▶ 지역특화프로그램 Smile-Yolo

- 달성
- 연장
- 재사정
- 미달성

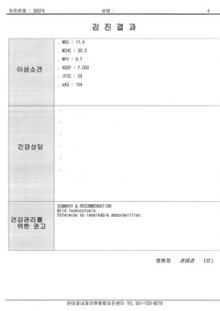
▶ 식습관, 운동으로 체중감량 증임



지역특화프로그램 Smile-Yolo 사전-사후 검사지로 인바디 검사를 진행했다. 하지만 ct는 우울, 공황장애, 알콜 관련 약물 복용으로 오히려 사후검사에서 체중, BMI 수치가 높았다.



2017.08.03.(목)



2018.04.26.(목)



2018.08.20.(목)



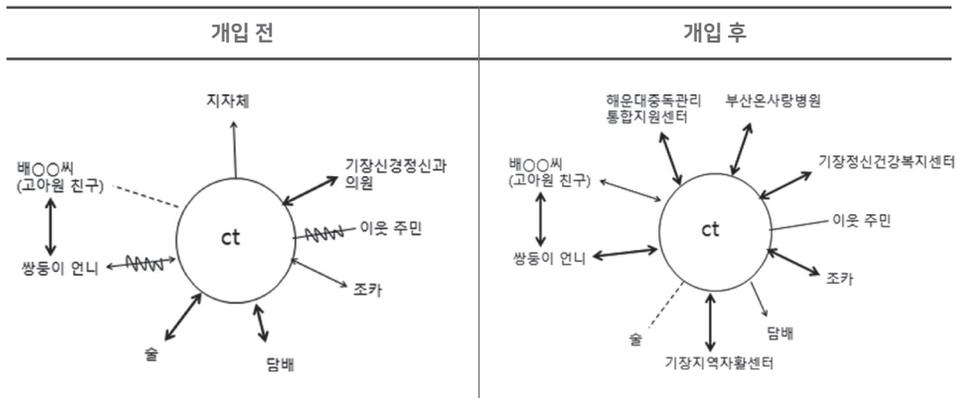
▶ 2차 실행 및 점검 단계에서 사회복지사의 과업

- 사례관리자는 ct와 주기적으로 상담을 진행하면서 지역특화프로그램 “Smile Yolo” 참여, 기장군정신건강복지센터, 해운대중독관리통합지원센터, 부산온사랑 병원 등과 연계를 통해 각 센터마다 자신이 맡은 역할을 수행할 수 있도록 하였다. 사례관리자는 월 1회 이상 모니터링을 통해 서비스 개입에 관한 전반적인 부분을 확인하고 ct가 스스로 목표를 달성할 수 있도록 긍정적인 피드백을 제공하였다.

| 03. 사례관리 성과 및 함의 |

1) 자활사업 참여자 변화

(1) 생태도의 개입 전후 변화



(2) 참여자의 개입 결과 및 변화

ct는 자활사업 참여 전 공황장애, 사회와의 관계 단절, 가족구성원 간의 갈등 등으로 복합적인 문제를 지니고 있었다. 이후 자활사업 참여로 새로운 문제 또한 지속적으로 발견되었으나 지역사회 여러 기관과의 협력으로 인해 긍

정적인 변화를 가져왔다.

그 중에서도 가장 큰 변화는 첫째, **대중교통 이용**이다.

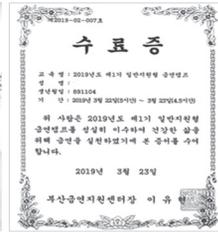
공황장애로 대중교통을 이용하지 못했던 ct는 자활사례관리자, 같은 사업단 참여자들과 매일 사업단 출근 혹은 병원동행 시 조금씩 대중교통을 이용하는 연습을 하였다. 그 결과 지금은 누구의 도움도 없이 기장군 내(1시간 정도)에 서는 혼자서 대중교통을 이용할 수 있게 되었다. ct는 주말이 되면 대중교통을 이용하여 그동안 하지 못했던 여행을 다니며 새로운 삶의 활력소를 얻게 되었다고 한다.

둘째, **금주로 인한 건강회복**이다.

ct는 심리적 불안감, 대인관계 형성 등을 위해 술을 하나의 매개체로 오랜 시간 동안 이용해왔다. 단시간에 술 문제를 인지하고 금주한다는 것은 무리가 있으므로 지역특화프로그램 Smile Yolo 프로그램을 적극적으로 활용했다. 프로그램에 참여하는 자활근로 참여자들과 함께 알콜 관련 교육, 상담, 운동 등을 함으로써 서로 경쟁의식에 적극적으로 참여하는 결과를 가져올 수 있었다. 무엇보다도 프로그램 참여 전 건강검진과 알콜전문병원에서 받은 검사결과 과체중, 성인병 등으로 인해 건강에 적신호가 왔으며 그에 따른 심각성을 인지할 수 있었다. 그 이후부터 ct 스스로 알콜억제제를 복용하며 단주를 하기 시작하였고 매일 3~4시간씩 운동과 식이조절을 병행하며 2년 짜 체중관리에 노력 중이다. 지금도 ct는 하루 일과를 운동으로 마무리하며 술에 대한 유혹을 벗어내고 있는 중이다. ct는 금주를 시작으로 지금은 금연에도 도전 중이다.



< 지역특화프로그램 "Smile Yolo" >



< 1박 2일 금연캠프 수료 >

셋째, **사회기술훈련을 통한 대인관계능력 향상**이다.

ct는 타인에게 관심을 얻기 위해 고아원에서 어린 시절, 정신병원 강제입원 경험 또는 불우한 가정환경 등 동정심 유발로 인관관계를 형성하고 그러한 인간관계에 과도하게 집착하는 모습을 보였다. 상대방이 본인의 불우한 이야기에 피로감을 느끼거나 관심이 부족하다고 생각되는 경우 거짓말, 술자리 등을 통해 자신을 향한 지속적인 관심을 유지하고자 노력하였다. 하지만 사례관리자와의 지속적인 상담과 규칙, 사회기술훈련 등을 통해 현재는 긍정적으로 타인과의 관계를 형성하고 유지하는 방법을 터득하고 실천하고 있다.

마지막으로, **새로운 삶을 위한 새로운 도전**이다.

ct는 누군가에게 의지하며 그 상대가 자신을 위해 무엇이든, 어떤 일이든 대신 해결해주고 함께 해줄 것은 원했었다. 자활근로를 통해 사례관리자와 함께 IAP, ISP 계획을 수립하고 실천하는 과정에서 실패와 성공을 모두 경험해 본 ct는 어느 순간 성공으로 인한 성취감과 성취감을 이루기 위한 노력의 단맛을 알게 되었다. ct는 이제 자신만의 새로운 삶을 위해 새로운 도전을 시도 중이다. ct가 가장 좋아하는 기장군청 구내식당 사업단 참여자들과 자활기업 창업을 위한 준비 중이다. 자활기업을 창업할 장소를 살펴보고, 아이템을 구상하며 현재 행복한 날들을 꿈꾸고 있다.

## 2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

ct는 오랜 시간 공황장애와 우울증으로 사회와 단절된 상태에서 자활근로에 참여하였다. 자활근로 참여 자체가 ct에게는 엄청난 용기와 두려움인 반면 사례관리자 또한 ct의 질병에 관한 정보 및 지식이 부족한 탓에 많은 실패와 절망을 지속적으로 경험할 수밖에 없었다. 하지만 ct를 사례관리하는 과정(내·외부 사례회의: 7건, 상담: 291건)에서 많은 것을 배우고 성장할 수 있는 계기가 되었다.

### 첫째, 자활사례팀과 자활사업팀 협력

공황장애로 인해 사업단 출근 시 대중교통 이용이 어렵고, 대인관계가 서툰 탓에 사업단 전환이 자주 발생하였다. 하지만 자활사례관리팀과 자활사업팀이 함께 사례회의를 통해 지속적으로 소통 및 의견을 나눔으로서 ct에 대한 이해도가 높아져 맞춤형 서비스 개입이 가능했다.

### 둘째, 내·외부 전문가 슈퍼비전

ct의 질병에 관한 정보 및 전문 지식이 부족하여 사례회의 이외에도 수시로 외부 전문가(정신과 의사, 기장군정신건강복지센터, 해운대중독관리통합지원센터 등)들의 슈퍼비전을 받아 ct에게 보다 전문적인 서비스를 제공할 수 있었다. 이러한 다각적인 지원을 통해 ct의 긍정적인 변화를 유도할 수 있었다.

### 셋째, 지역사회 네트워크를 통한 통합사례관리

지자체, 복지관 담당자, 정신건강복지센터, 중독관리통합지원센터 사례관리자들의 협력 및 역할 분담을 통해 ct에게 적합한 서비스 개입 및 관리가 지속적으로 이어져 올 수 있었다. 주기적인 모니터링 또한 서비스 개입에 있어 수정·보완할 수 있는 계기가 되어 사례관리에 큰 도움이 되었다.

## | 04. 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원 |

### 1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원을 구체적으로 기술

자활사례관리팀의 참여자에 대한 정보 부족 및 자활근로 사업단 경험과 이해 부족에서 기인한 문제를 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전을 통해 보완 및 해소하고 있다. 또한 개인별 사례관리 목표 설정 및 계획 수립 등의 방향설정에 있어 일관성을 유지할 수 있도록 조언을 해주고 있다. 무엇보다도 오랜 시간 지역자활센터 근무 경험을 통한 노하우와 지지, 자활사업단과의 협력을 통한 ct의 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 중간다리로서의 역할은 사례관리에 큰 도움이 되고 있다.

### 2) 사례관리팀 및 사업단의 지원을 구체적으로 기술

ct의 경우 대중교통 이용의 어려움과 알콜 문제, 참여자 간의 갈등 등으로 사업단 변경이 자주 발생하였다. 그때마다 사례회의를 진행하기도 하였으나 매일 아침 함께 티타임을 통해 ct의 현 상황과 서비스 계획에 관해 함께 논의함으로써 사업단 변경 및 적응에 많은 도움을 받을 수 있었다. 무엇보다도 근무 시간을 할애 받아 병원 내방, 알콜 교육 및 상담 등이 이루어질 수 있도록 아낌없이 지원을 해줘 서비스 개입을 원활하게 진행할 수 있었다.

## | 05. 선택기술 |

### 1) 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

#### (1) 지역적 특색 정리, 기술

##### ▶ 민관 간의 원활한 네트워크를 통한 통합사례회의

부산시 기장지역에서는 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 기장군청 희망복지팀 등 민관간의 네트워크가 활성화(사례관리솔루션, 지역협의체등)되어 있다. 복합적인 문제로 인해 다양한 서비스 및 자원이 필요한 경우 기관 자체에서 통합사례회의를 개최하기도 하지만 민관 통합사례회의를 통해 함께 사례를 공유하고 문제점에 대해 논의한다. 네트워크 회의를 통해 각 기관은 ct의 욕구에 맞추어 함께 목표, 계획을 설정하여 필요한 자원이 있으면 중복되지 않도록 지원방안에 대해서도 함께 논의한다. 논의를 통해 계획한 목표는 각 기관이 함께 달성하기 위해 역할 분담이 체계적으로 이루어지며 각 기관은 자신의 역할에만 집중할 수 있게 되었다.

기장군 민관통합사례회의는 군민들의 안녕과 안전을 위해 원활한 복지서비스 제공 및 체계적인 보호방안을 통해 자활·자립을 돕고 있다. 이는 기장군만의 강점이라고 판단된다.



## (2) 지역적 특색을 반영한 사례관리자 혹은 소속 기관 고유의 사례관리 노하우

### ▶ 강점을 살린 맞춤형 사례관리

본 센터는 지속적인 상담을 통해 ct의 강점을 찾고 그 강점을 활용해 스스로 자신의 욕구를 충족시킬 수 있도록 강점을 살린 맞춤형 사례관리를 진행하고 있다. 지속적인 상담을 통해 ct가 처해 있는 현실을 인지하고, 그 속에서 자신의 강점을 발견하고 활용하여 스스로 문제를 해결하고 변화시킬 수 있도록 진행하고 있다.

위 사례 역시 ct의 역량과 강점을 고려하여 스스로 문제를 해결할 수 있는 능력을 키울 수 있도록 하였다. 사례관리자는 그 능력을 키울 수 있도록 통합사례회의를 통해 ct에게 연계된 기관들과 함께 목표 및 계획을 세워 역할을 분담하였다. 이렇게 진행된 사례관리는 추후 ct에게 또 다른 문제가 발생을 하여도 한번 이겨낸 경험을 되살려 그 문제를 잘 해결해 나갈 수 있다고 생각한다.

### ▶ TFT 상시 가동

자활사업담당자와 사례관리담당자간 사례관리 사안 공유가 잘되어 있어서 집중(위기)대상자에게 긴급 상황이 발생되었을 경우 TFT 상시 가동으로 빠른 대응력을 확보하였다.

무엇보다도 본 센터뿐만 아니라 기장군청 희망복지팀, 각 읍·면·동에 긴급 상황에 대해 요청을 하면 ct의 문제 상황에 맞추어 적절한 복지서비스 또한 제공받을 수 있었다.



장려상

## 서울 성북지역자활센터

장소연 | 자활사례관리

### | 01. 사례 선정 이유 |

본 사례 윤○○님은 전남에서 태어났으며 부모가 일찍 사망하여 어려서부터 공생원에서 생활하였다. 14세에 서울로 상경하여 인쇄소에서 심부름을 하며 지냈고, 이후 퀵서비스업체에서 근무하였다. 퀵서비스 업무를 하며 오토바이 사고로 손해보험회사와 법정 분쟁을 하여 소송하였지만 재판 결과 패소하였다. 이로 인해 변호사 비용을 포함한 재판 비용을 떠맡게 되었고 갚을 능력이 되지 않아 신용불량자가 되었다.

윤○○님은 2017년 7월 우리센터에 처음 방문하였다.

방문 당시 불면증과 우울증으로 힘들어하고 있었다. 불면증으로 인해 매일 저녁이면 술에 의지하여 잠자리에 들었고, 우울증 때문에 모든 생활이 무기력해 있었다. 또한 당뇨와 혈압, 무릎수술 후유증으로 신체적인 건강상태도 매우 좋지 않았다.

거주지는 보증금 없는 월세로 습기, 곰팡이, 벌레 등 매우 취약한 주거환경에서 생활하고 있었다. 본인 말에 의하면 그 당시 하루하루 살아가는 게 두려웠다고 했다. 미래에 대한 계획도 희망도 전혀 없었고 모든 것이 귀찮아 극단적인 생각까지 했다고 한다.

이렇게 윤○○님은 건강문제, 주거문제, 경제문제 등 복합적인 어려움과 우울로 인해 무기력한 상태였기에 자활사례관리가 필요한 상황이었다. 우리센터 사례회의와 참여자 동의를 통해 우선 참여자가 안정적으로 사업단에 참여하고 자립의지를 키우는데 장애가

되는 부채, 건강, 주거 문제를 해결하기 위한 사례관리를 시작하였다.

삶에 큰 의미를 두지 않았던 윤○○님은 현재 깨끗하고 안정된 주거환경과 소속감 있는 근로환경에서 자신감을 회복하고 우울증을 개선하고 있다. 모든 것이 귀찮아 무기력했던 대상자가 부채문제를 직면하고 상환하고 있으며 신용을 회복하였다. 지금은 자활과 자립을 목표로 노력하고 있다. 이에 윤○○님을 우수사례로 선정하게 되었다.

## | 02. 사례관리 과정 |

### 1) 참여자 기본사항

세대유형	독신 1인 가구								
가족사항	관계	성명	연령	성별	동거여부	직업	학력	혼인관계	비고
	본인	윤○○	57	남	동거	자활참여	초졸	미혼	

### 2) 초기상담

#### 2017년 7월 17일 우리센터에 방문하다

참여자는 2017년 7월 17일부터 9월 15일까지 우리센터 Gateway과정에 참여하였다. 참여자는 미혼으로 불면증과 우울증이 심하여 음주 의존도가 높았으며, 자존감이 매우 낮고 살고 싶지 않다는 말을 자주 하였다.

무기력한 상태로 근로의지가 전혀 없었으나 조건부수급이라 어쩔 수 없이 자활에 참여하게 된 윤○○님은 게이트웨이 참여기간 중 교육 시 책상에 앉으려 있는 모습이 많았고 주민들과의 상호작용이 적었다. 이에 상담을 통해 정신과 의원을 연계하여 불면증과 우울증 치료를 받기로 했다.

참여자의 부채문제로 사업단 담당자의 사례관리 요청에 의해 2019년 2월 25일, 참여자와 상담을 시작하다.

참여자는 채무로 인해 신용불량 상태이며 신용문제로 자산형성을 위한 내일키움통장 등 신청자격이 되지 않아 불이익이 많은 상황이었다. 참여자와 상담을 통해 알게 된 부채상황은 크게 3가지(재판 패소로 인한 재판비용, 핸드폰기기 미납금, 핸드폰요금 미납금)로 요약되었으나 금액은 정확하지 않았다.

건강상태 또한 혈압, 당뇨, 고지혈, 우울 등으로 약을 달고 살았다. 우리센터 방문하기 전까지 사는 것이 고달파 자살 등도 생각했다고 했다. 일상생활에 큰 변화 없이 하루하루를 그냥 살고 있다고 했다.

최근 이사를 하였으나 보증금 없는 월세(반지하)이며 예전에 살던 집보다는 곰팡이나 벌레 등이 없어 환경은 좀 더 나아졌다고 했다. 하지만 월세에 대한 부담감을 가지고 있었다.

### ◎ 초기상담 후 확인된 정보

경제상황	- 수입 : 자활근로 월 소득액 120만 원 - 부채 : 오토바이 교통사고 이후 재판비용 약105만 원 핸드폰기기 미납금(약 110만 원) 핸드폰요금 미납금(약 30만 원, LG통신)
건강상황	- 신체적 건강 : 혈압, 당뇨, 고지혈, 무릎관절 - 정신적 건강 : 불면증, 우울증 - 흡연 : 일 2갑 이상 - 음주 : 주 4회 이상
주거상황	- 보증금 없는 월세(35만 원/ 반지하)
사회관계 상황	- 1인 가구 - 부모님 안계시며 왕래하는 친척 없음. - 사람들과 친해지는 데 두려움 갖고 있으며, 어려움 발생 시 도움을 받을 수 있는 친구, 이웃 등 거의 없음.
근로경력 및 자격증	- 퀵서비스 근무 및 운영 - 자동차운전면허증(2015년)
향후 자립계획	- 학력이 낮고, 마땅한 기술이 없으며 건강상태 좋지 않음. - 신용불량으로 취업 가능성 낮음.

### 3) 사정단계

#### (1) 욕구사정

##### ◎ 참여자 주요 호소내용

- 현재 살고 있는 거주지 월세가 부담스러워요. 반지하라 환경도 좋지 않아요.
- 무릎 통증 약을 복용하고 있지만 자활에서 일하며 힘들 때가 많아요.
- 혼자 있으면 우울증 때문에 가끔씩 안 좋은 생각(자살 등) 을 할 때가 있어요.

##### ◎ 참여자 재무상황

주거형태	<input type="checkbox"/> 아파트 <input checked="" type="checkbox"/> 다가구주택 <input type="checkbox"/> 연립주택 <input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 원룸 <input type="checkbox"/> 기숙사 <input type="checkbox"/> 기타	
주거안정도	<input type="checkbox"/> 주거안정 <input type="checkbox"/> 1년 이내 이주필요 <input type="checkbox"/> 당장 이주필요 <input checked="" type="checkbox"/> 기타(안정된 곳으로 이사 원함)	
주거소유	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input checked="" type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 임대 <input type="checkbox"/> 기타 보증금 : (0)만 원 월세 : (35)만 원/월 관리비 : (0)만 원/월	
수입상태	가계근로소득	근로수입(0)만 원 사적이전소득(0)만 원 기타(0)만 원
	근로소득 외	공공부조(0)만 원 수당(0)만 원 자녀지원(0)만 원
		연금(0)만 원 기타(0)만 원
지출상태	월평균 지출(100)만 원/주요지출내역(1순위:주택임대료/2순위:식료품비/3순위:용돈)	
부채상태	<input checked="" type="checkbox"/> 부채있음 <input type="checkbox"/> 부채없음	
	부채금액(250)만 원 / 부채사유(핸드폰 기기값, 통신료, 동부화재 재판비용)	
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(신규) <input type="checkbox"/> 참여(재참여) <input type="checkbox"/> 미참여 <input type="checkbox"/> 사회서비스 연계/의뢰
	기타 특이사항	- 우울증, 불면증

◎ 자활 애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

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

(2) 사례관리 목표 및 우선순위 정하기

우선순위	목표
1	<b>부채</b> - 부채문제를 인식하고 상환하기 위한 의지 독려 - 신용회복
2	<b>이사</b> - 깨끗하고 안정된 주거 공간 확보(이사하기) - 월세 월 350,000원 지출에 대한 부담으로 월세 지출 줄이기
3	<b>건강</b> - 술, 담배 줄이기(술 : 매일 2병 → 주2~3회 2병, 담배 : 하루 2갑 → 하루 1갑) - 체중 감량(2019년 한 해 동안 80kg대로 체중 감량 - 현재 108kg)
4	<b>근로</b> - 안정적으로 사업단 참여하기(동료들과 관계형성, 성실참여)

4) 서비스 계획 수립

구분	참여자 문제 및 애로사항	사례관리 계획
경제문제	- 신용불량에 대한 인식 부재 - 부채문제해결에 대한 의지 없음	- 신용회복 - 신용불량에 대한 인식 개선(교육, 상담 등) - 부채상환 및 채무조정 - 내일키움통장 가입
주거문제	- 생활환경 열악(위생문제) - 월세로 인한 지출 부담	- 깨끗하고 안정된 주거지 확보 - 월세부담 줄이기(임대주택 신청)
건강문제	- 혈압, 당뇨, 고지혈, 무릎통증 등 호소	- 정기적인 병원 방문과 약 복용 - 식사조절 및 체중감량 - 술, 담배 줄이기

구분	참여자 문제 및 애로사항	사례관리 계획
정신건강문제	- 불면증, 우울증	- 심리·정서 지원 - 술 없이 잠자기 - 우울감 줄이기
자활근로 및 사회관계	- 근로의지 약함 - 사람 앞에 나서거나 모르는 사람과 친해지는데 두려움 있음.	- 근로동기 강화 - 타인이해를 통한 사회관계성 확립 - 사업단 참여주민들과 건강한 관계 형성

## 5) 실행 및 점검

### (1) 사례관리 실행

일시	서비스영역	서비스 진행	실행 및 결과
2/25	초기상담 지원	- 대상자 상황 파악(건강, 부채, 주거 등)	
3/14	부채문제 (전문기관 상담)	- 재무상담을 위해 서울금융복지상담센터 담당자와 상담 - 미납된 핸드폰 기기의 채무가 보증보험으로 넘어갔는지 점검 필요. - 참여자의 직접 방문 요함.	- 핸드폰 기기값에 대한 채무 확인 결과 보증보험으로 넘어감
3/18	부채문제 (전문기관 방문)	- 금융복지상담센터 방문 - 참여자의 부채상황 파악하였으며, 부채가 소액이라 파산, 회생은 적당치 않다고 함. - 재판비용 관련한 부채는 보험회사와 직접 문의하며 감면 또는 분할상환에 대해 협의 유도하라고 함. - 서울보증보험으로 넘어간 핸드폰 기기값은 채무조정이 가능하며 협의에 어려움 발생 시 신용회복위원회에서 워크아웃을 신청하는 것도 가능하다고 함. - 미납된 핸드폰요금 관련하여 LG통신은 사기업이라 조정이 불가능할 것으로 예상된다고 함	- 국민은행 압류된 통장에 50만 원 정도 적립되어 있으며, 통장압류를 풀고 미납된 핸드폰요금을 정리하기로 함

일시	서비스영역	서비스 진행	실행 및 결과
3/19	부채문제 (관련기관 방문)	- 대한법률구조공단 및 법원 방문 - 압류금지채권범위변경 신청 관련 상담 받고 필요서류 안내받음 - 법원 방문하여 채권자 회사 법인등기부등본과 압류 은행의 법인등기부등본 발급함. - 대상자의 압류된 주요 금융기관 예금 무거래확인서와 잔액증명서 발급함.	<압류금지채권범위변경 신청 필요서류> 채권압류추심결정문, 주민등록등초본 각1부, 수급증명서, 압류된 통장거래내역서, 주요 금융기관별 예금 무거래확인서, 은행 잔액증명서, 채권자 회사 법인등기부등본, 압류 풀려는 은행의 법인등기부등본, 신분증, 도장 등
3/22	부채문제	- 법률구조공단 동행 방문 - 압류금지채권범위변경 신청 - 심사기간은 2~3주 소요 - 이후 신청 결과서를 가지고 은행 방문하여 잔액을 찾고, 핸드폰미납요금을 상환할 계획	- 압류금지채권범위변경 신청 완료되어 압류통장에 있는 금액(50만 원) 찾아 핸드폰미납요금 일부 상환함. (5/31)
4/12	주거문제	- 동주민센터 방문 - '취약계층 주거지원 사업' 신청서 제출	- 4/23 결과가 나왔으며 대상자의 주거상황이 장기투숙 형태이기는 하나 정식 고시텔, 여관, 쪽방 등의 형태가 아니라 취약계층 주거지원 대상으로 부적합하다고 함.
4/23	의료지원	- 정신과병원 동행 방문 - 전문의와 상담	- 처방 약 성분에 대해 설명 들었으며, 현재 대상자의 상태 확인.
4/26	주거문제	- 동주민센터 방문 - '서울형 임차보증금 지원사업' 신청	- 5/27 신청결과 나왔으며, 대상으로 선정되어 1개월 내에 전세임대 계약 체결하고 전세계약서 제출 요함
5/8	심리·정서 지원 (상담 및 교육)	- 인문학교육 지원 ·자신을 돌아보며 자아 존중감 회복 ·타인에 대한 이해를 통해 사회 관계성 확립 ·신체훈련, 감정훈련 등 감각 깨우침을 통해 건강한 습관 형성 ·외부활동에 참여하며 문화생활 경험, 정서적 지원.	- 5/8~7/10까지 주 1회 인문학교육 지원 - 자신에 대해 되돌아보는 계기 됨 - 참여 후 사업단 주민들과 관계 확장 - 소외감 해소

일시	서비스영역	서비스 진행	실행 및 결과
6/13	부채문제	- 채무조정상담 - 손해보험회사로부터 대상자 부채증명서 발급받아 확인 - 처음에 예상했던 부채금액보다 컸음	- 보험사 담당자와 분할상환에 대해 논의 - 신용회복위원회와 상담
6/27	부채문제	- 신용회복위원회 방문 - 채무조정 상담 - 보험회사와 법적소송으로 패소한 비용에 대한 부채는 금액조정이 어렵다고 함.	- 보험사와 변제금액 합의하여 분할 상환하기로 함.
	복지서비스 (물품지원, 재활용센터)	- 전세임대주택 선정되어 입주 예정 - 가정에 필요한 가구(중고물품) 지원공문 요청	- 구청 청소행정과를 통해 신청, 이사 후 재활용물품 지원함
7/3	부채문제 (법률상담)	- 부채상환 관련 보험사와 통화 - 대상자 채권에 대해 신용정보회사로 위임했다고 하여 법률홈닥터전문변호사와 상담	- 추심업무 위임받은 신용정보회사로부터 연락 오면 부채상환 상담하기로 함
8/2	부채문제 (압류해제 신청)	- 정기적인 부채상환을 약속하고 보험사와 합의하여 압류해제 신청요청 함.	- 손해보험회사에서 법원에 압류해제 접수함 (사건번호 알려줌)
8/14	부채문제 (압류해제 확정)	- 압류은행에 해제통지서 송달됨 - 대상자에게 해제통지서 발송됨	- 대상자 명의로 입출금 가능한 통장 발급
9/10	복지서비스 (문화 활동참여)	- 사업단 주민들과 미술관 방문	- 사업단 주민들과 긍정적인 관계 형성 및 정서적 안정 지원
9/18	심리·정서 지원 (상담 및 교육)	- 인문학 교육 지원 · 사진 활동 프로그램을 통해 생각을 자유롭게 표현 · 역사교육을 통해 역사의식을 갖고 오늘의 내 삶을 되돌아보는 시간 갖기 · 함께 영화 관람하며 참여주민들과 긍정적인 관계형성 · 문화 활동을 통한 정서 지원	- 9/18~11/28까지 주 1회 인문학교육 지원

## (2) 사례회의

### ◎ 1차 사례회의

일시	2019년 03월 21일	회의장소	센터회의실
참석자	센터장, 실장, 게이트웨이담당자, 자산형성사업담당자, 사례관리담당자	회의안건	기타 (전문기관 방문상담 결과 공유 및 개입방향 논의)
대상자	<b>회의내용</b>	<b>회의결과</b>	
윤○○	- 부채 관련 서울금융복지센터 상담결과 공유 - 주거문제 방향 논의	- 참여자의 자활의지가 약하기 때문에 초기에는 동행하며 사례관리개입이 필요함. - 3종류의 부채에 대해 한 가지씩 해결하기로 함. - 전세임대 보증금 마련을 위해 '서울형 임차보증금 지원사업' 신청하기로 함.	

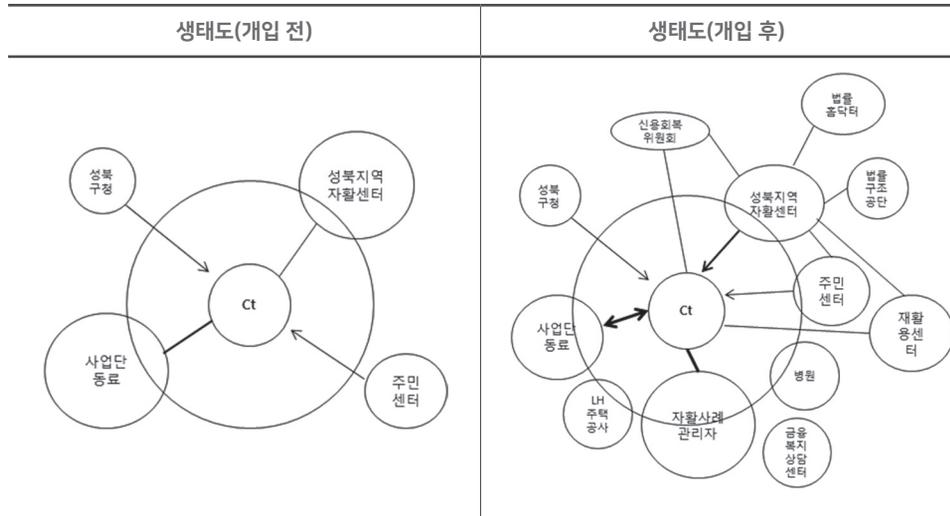
### ◎ 사례관리 점검 및 향후 계획 수립 사례회의

일시	2019년 7월 22일	회의장소	센터회의실
참석자	센터장, 실장, 게이트웨이담당자, 자산형성사업담당자, 사례관리담당자	회의안건	서비스 지원
대상자	<b>회의내용</b>	<b>회의결과</b>	
윤○○	- 서비스 수립계획 이후 사례관리 진행 상황 공유 - 향후 사례관리 계획 논의	- 참여자가 아직도 신용회복에 대한 의지가 적음. - 자신감 회복을 위한 지원 필요 - 참여자와 함께 부채상환 계획서를 재 확인하기로 함.	

### (3) 사례관리를 위한 자원연계

연계자원	내용
서울금융복지상담센터	- 재무상담 및 금융상담 지원
대한법률구조공단	- 압류금지채권범위변경신청 지원
북부지방법원	- 채권압류회사 등기사항 증명서 지원
신용회복위원회	- 채무조정 및 신용회복 상담 지원
DB손해보험주식회사	- 압류해제 신청 지원, 부채금 분할상환 지원
성북재활용센터	- 재활용품 지원(가구, 가전제품)
국민은행(장위동지점)	- 각종 증명서 발급 지원
성북구청	- 물품수령을 위한 공문 지원
월곡1동주민센터	- 취약계층 주거지원사업 - 서울형임차보증금지원사업 관련 지원
행복찾기정신과의원	- 상담 및 복용약 제공
LH주택공사	- 전세임대주택 지원
법률홈닥터(변호사)	- 부채 관련 법류업무 상담

#### (4) 사례관리 전·후 관계망



#### (5) 향후계획

목표	향후계획
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 부채문제를 인식하고 상환하기 위한 의지 독려</li> <li>- 신용회복</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7월부터 월 20만 원씩 상환하고 있으며 2020년까지 모든 부채를 상환</li> <li>- 2019년 하반기 자산형성을 위한 내일키움통장 가입 지원</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 깨끗하고 안정된 주거 공간 확보 (이사하기)</li> <li>- 월세 350,000원 지출에 대한 부담으로 월세 지출 줄이기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019년 6월 28일 전세임대주택 입주로 사례관리 종결 (서울형임차보증금 지원, 가구 가전제품 서비스연계)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 술, 담배 줄이기(술 : 매일 2병 → 주2~3회 2병, 담배 : 하루 2갑 → 하루 1갑)</li> <li>- 체중 감량 (2019년 한해동안 80kg대로 체중 감량 - 현재 108kg)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정기적인 술, 담배 관련 모니터링 및 상담 지원</li> <li>- 16kg 체중감량 성공</li> <li>- 80kg대까지 체중감량 지지</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안정적으로 사업단 참여하기 (동료들과 관계형성, 성실참여)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주민들과 함께 하는 인문학교육 지원</li> <li>- 정서적 지지</li> </ul>

## | 03. 사례관리 성과 및 합의 |

### 1) 참여자의 변화

첫째, 신용을 회복하였다.

참여자는 신용불량으로 압류통장을 사용하고 있었지만 일상생활에 불편함이 없으며 신용회복에 대한 인식도 의지도 전혀 없었다. 그리고 매우 무기력한 상태였기에 아무 것도 하려하지 않았다. 그래서 필요 기관(서울금융복지상담센터, 법률구조공단, 법원 등) 방문 시 처음엔 사례관리자와 동행하며 일을 처리했고, 그때마다 자활 의지를 독려하고 설득하였다. 그 결과 신용회복위원회 방문상담, 압류를 걸고 있는 보험회사와의 얽혀 있는 문제들도 대상자와 함께 풀어 나갈 수 있었다.

조금씩 부채 해결 방향이 보이던 상황에서 새로운 어려움에 부딪혔다. 참여자를 통해 처음에 들었던 부채금액보다 더 많은 부채금액이 있음을 확인하게 되었고, 참여자도 실망하여 부채상환을 거부하기 시작했던 것이다. 처음부터 참여자는 부채상환 의지가 없었기에 사례관리 과정에서 이와 같은 어려움이 반복되었다. 사례관리하며 많이 지칠 수 있는 상황이었지만 지속적인 상담과 설득으로 하나 둘씩 풀어나갔고 참여자도 조금씩 바뀌어 갔다.

지금은 참여자 스스로 자활급여에서 매월 20만 원씩 부채를 상환하고 있다. 사례관리자로서 보람이 있었던 사건은 최근에 참여자가 받은 근로 장려금 전액(55만원)을 스스로 결정하여 부채상환에 사용하였다는 것이다.

그리고 부채와 관련하여 손해보험 회사와 약속한 내용이 있었다. 부채상환을 잘 이행하겠다는 조건으로 처음 1회 상환 내역을 확인하면 통장압류를 미리 풀어주기로 하였다. 7월부터 급여에서 부채를 상환하였고, 보험회사에서는 첫 납부 확인 후 법원에 압류해제 신청을 해주었다. 참여자 명의로 통장 거래가 가능하게 된 것이다. 윤○○님은 집으로 발송된 압류해제 통지서를 받고 곧바로 은행에서 본인 명의로 통장을 만들었다.

이후 사례관리자에게 기다렸다는 듯이 본인의 통장을 보여주며 “**팀장님! 저 이제 신용불량자 아니에요.**” 라고 자랑스럽게 말하였다. 사례관리자로서 너무나 기쁘고 감동되었던 순간이었다.

앞으로 자산형성을 위해 윤○○님 이름으로 내일키움통장도 가입할 예정이다.

### **둘째, 우울감이 개선되고 있다.**

참여자의 정신건강 관련해서 정신과에 동행 방문하여 전문의 상담을 받았고, 처방받은 약을 대상자가 잘 복용하고 있는지 확인하였다. 과거 불면증으로 인해 술로 잠을 청했으나 현재는 술 없이 잠을 자고 있다. 아직 불면증과 우울증 약을 의지하고 있지만 자활사업단에 참여하여 주민들과 소통하며 생활하니 우울감이 많이 해소되고 있다. 또한 흡연량과 음주회수, 음주량이 많이 줄었다. 당뇨와 혈압, 무릎관절 통증 회복을 위해 시작하였던 식사조절과 체중감량의 노력으로 몸무게가 108kg에서 92kg으로 무려 16kg을 감량하였다. 지금은 무릎 통증이 많이 감소하였으며 앞으로 몸무게 80kg대를 목표로 꾸준히 노력하고 있다.

### **셋째, 깨끗하고 안정된 주거지로 이전하였다.**

주거문제와 관련해서 2019년 6월 28일 전세임대주택에 입주하였다. 처음에 자활에서 근무하며 전세임대주택에 선정이 되었으나 보증금이 전혀 없어 계약이 무산되었고, '취약계층 주거지원' 사업에 신청하였으나 선정되지 않았다. 이후 '서울형 임차보증금 지원' 사업에 선정되어 전세 보증금을 지원받아 입주 할 수 있었다. 매우 취약했던 주거환경에서 깨끗한 주거지로 이사를 하며 대상자는 몸과 마음의 안정을 되찾을 수 있었다. 이사 후 윤○○님은 하나 둘씩 집안 살림을 장만하며 새로운 경험과 재미를 느낀다고 했다.

### ◎ 사례관리 이후 참여자 변화

사례관리 개입 전	사례관리 개입 후
- 부채문제로 신용불량 상태 - 불안하고 위축	- 신용을 회복하여 본인명의의 통장 발급 - 자신감 회복
- 불안과 불면증으로 술을 의지하여 잠을 청함.	- 저녁시간에 혼자 술 먹는 일 전혀 없음 - 정신과 치료를 받으며 약 복용
- 우울증으로 자살 등을 생각함.	- 자활사업단에 소속되어 소외감 해소 - 참여주민들과 관계 맺고 왕래하며 우울감 개선
- 음주 : 주 5회(2~3병) / 흡연 : 일 2갑 이상	- 음주 : 주 2~3회(1병반) / 흡연 : 일 1갑 이하
- 혈압, 당뇨, 무릎통증 호소함.	- 체중조절로 무릎통증 감소 - 혈압, 당뇨수치 안정
- 취약한 주거환경과 월세에 대한 부담	- 전세임대주택으로 이전, 월세지출 없음.
- 무기력하고 근로의지 낮았음.	- 사업단에서 결근 없이 성실히 참여하고 있음. - 사업단 총무역할 담당

## 2) 사례관리 담당자의 성과

윤○○님은 건강문제, 주거문제, 부채문제 등 복합적인 어려움과 우울증으로 인해 무기력한 상태였다. 사례관리를 통해 참여자의 일상에 작은 변화라도 일어나기를 기대하는 마음으로 첫 상담을 시작하였다. 우선, 참여자의 부채상황과 건강상태를 확인하였고, 이후 지속적인 상담을 통해 사례관리자와 관계를 긍정적으로 쌓아갔다.

참여자가 가지고 있던 어려움과 문제들은 각각 개별적으로 풀어갈 수 있는 것은 아니었다. 참여자에게 속한 불면, 우울, 무기력함, 취약한 주거, 부채 등의 문제들은 서로 유기적으로 연결이 되어 있었고, 통합적인 개입으로 문제가 회복될 수 있었다고 생각한다.

참여자의 주거환경이 개선되며 월세 지출이 줄어들어 심리적인 안정과 여유가

생겼고, 자활공동체에 소속되어 주민들과 함께 근로하며 우울증 개선에도 영향을 미쳤다. 업무를 내지 못했던 부채문제를 조금씩 해결해 가며 신용을 회복하고 자신감을 가졌다. 그리고 자산형성을 계획할 수 있었으며 본인의 건강에 대해서도 되돌아볼 수 있는 여력이 생겼을 것이다. 참여자가 안고 있는 여러 문제들이 사례관리 개입이라는 자극을 통해 총체적으로 영향을 미치며 긍정적인 변화로 이끌 수 있었다고 생각한다.

이제 윤○○님은 빛으로 힘들었던 인생에서 빛나는 인생에 한 걸음씩 나아가고 있다. 앞으로 더 큰 용기를 가지고 자립에 도전할 수 있도록 지속적인 지원과 지지자로서의 사례관리 역할을 담당할 계획이다. 이번 사례를 통해 변호사와 상담을 하고 법률기관 방문 등의 업무를 처리하며, 사례관리자로서 부족했던 채무조정 정보와 부채 관련 법률업무에 대해서도 많이 배웠다. 그리고 윤○○님의 변화를 보며 편견 없는 시각과 꾸준한 관심이 얼마나 중요한지, 또 사례관리자가 포기하지 않는다면 분명히 대상자는 변할 수 있다는 사실을 다시 한 번 깨달았다.

## | 04. 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원 |

### 1) Gateway 기초교육 지원

참여자는 게이트웨이 사업단에서 기초교육에 참여하며 심리정서 지원, 자존감 향상, 자기관리, 관계형성 프로그램, 스트레스 관리, 중독관리, 사업단 안내 등 근로동기 및 의욕강화를 위한 다양한 시칭각교육을 지원받았다.

### 2) 자활사업단에서 교육과 자격취득 지원

게이트웨이 과정을 마치고 거리주거환경개선 사업단으로 전환하여 자활근로에 참여하였으며 사업단에서 직무교육과 선진지 견학, 현장실습 및 근로 등 대상자의

역량강화를 위해 다각도로 노력하였다. 그 결과 청소관리사2급 자격증도 취득하였다.

센터 내부에서 지원한 소양교육과 인문학교육 프로그램을 통해 자신을 돌아보며 자신의 강점 파악, 주체적인 자아발견 등 내면의 힘을 강화하였다. 또한 나와 다른 타인을 이해하는 사회적 관계성을 확립, 확장하였고 사업단 주민들과 함께 자활에서 근무하며 소속감, 책임감, 공동체성 등을 깨닫게 하였다.

### 3) 서비스 연계

사례회의를 통한 개입방향 논의, 채무조정 상담 및 신용회복 지원, 서울형임차보증금 지원사업 연계, 사례관리 상담을 통한 심리정서 지원, 외부활동과 문화체험, 재활용센터 등 다양한 지역자원을 활용한 서비스를 지원하였다.

### 4) 사례관리팀 및 사업단의 지원

지역자활센터에서 사례관리 업무는 매우 중요하다. 자활에 어려움을 겪고 있는 참여자의 문제와 욕구를 정확히 파악하고 강점을 살려 효과적인 자립을 지원해야 한다. 사례관리 업무를 지원하다 보면 다양하고 복합적인 문제로 인해 사례관리 담당자들이 어려움에 직면하게 된다.

이번 윤○○님의 사례처럼 우울증과 무기력감으로 모든 것이 귀찮아 의욕이 없는 참여자를 만나면 사례관리자로서 상황을 회피하거나 내려놓고 싶은 생각이 들 때도 있다. 하지만 사례관리자가 혼자만의 업무가 아니며 사례관리팀과 사업단 담당자들이 함께 하는 것이기에 시작할 수 있는 힘이 생긴다.

참여자가 자활센터에 처음 방문하여 게이트웨이 사업단에서 2개월의 훈련과정에 참여하는 동안 게이트웨이 담당자는 참여자를 사정하고 필요한 기초교육을 제공하였다. 자립경로를 설정하고, 자활지원계획을 수립하였으며 교육 참여 시 참여자의 활동들을 모니터링 하였다.

게이트웨이 사례관리를 바탕으로 사업단 전환 이후 사업담당자, 자활사례관리 담당자는 협업을 통해 참여자의 자립을 꾸준히 지원하였다. 사업담당자는 사업단에서 참여자의 업무능력, 관계문제, 건강상태 등 자활에 장애가 되는 부분에 대해 사례관리자와 수시로 논의하여 필요한 교육프로그램을 지원하고, 서비스를 연계하고 상담 등을 지원할 수 있도록 협력하였다.

우리 센터는 센터장님을 중심으로 월 1회 이상의 내부사례회의를 통해 자활지원1과, 자활지원2과, 사례관리과의 긴밀한 협조체계가 잘 형성되어 있다. 이로 인해 참여자의 문제 발생 시 사례관리과의 조기 개입과 문제를 예방하고 해결할 수 있는 시스템이 원활히 작동되고 있다. 그리고 월 2회의 사례관리과 회의, 월 1회 이상의 민·관 통합사례회의를 통해 참여자의 사례관리 방향설정 및 외부자원연계, 자립계획 실행 점검 등 자활사례관리가 효과적으로 운영되고 있다.



장려상

## 전남 신안지역자활센터

조연금 | 자활사례관리

### | 01. 사례 선정 이유 |

‘섬’에서 생활하는 우리 신안지역자활센터 참여자들은 다른 지역 참여자들과는 달리 지역적 여건으로 자활사업 참여에 애로 사항이 많다.

‘섬’ 지역은 지리적 사회적 특성상 다양한 일자리가 부족하고, 몇 안 되는 일자리마저도 성별, 연령 제한 등으로 일자리를 구하기 어려우며, 또 기초단체에서 실시하는 지역 일자리 참여도 매우 제한적이고, 지역사회의 복지자원도 상대적으로 부족하다. 또한 ‘섬’이라는 특성으로 이동거리와 교통수단의 제한은 절대적이라 할 만큼 근로와 자활에 악영향을 미치는 어려운 상황에서 살아가고 있다.

이번 자활사례관리 공모 대상으로 선정된 김○○씨도 고향을 떠나 도시 생활을 하다가 경제적 실패를 경험하고, 2018년 고향 하의도로 돌아와서 일자리를 찾으려 했지만 마땅한 일자리를 구하지 못한 채 경제적으로 더욱 어려움을 겪는 과정에서 지푸라기라도 잡는 심정으로 하의면사무소에 일자리를 부탁하였고, 신안지역자활센터에 연계되었다.

기본면접 당시 참여자는 ‘죽고 싶을 만큼 현재의 생활이 힘들다’고 말하는 등 자존감이 심각하게 훼손된 상황(자존감 지수 -3)이었고, 돈 문제로 인한 일상적인 스트레스와 미래에 대한 막연한 불안 등으로 우울을 호소하며, 사회에 대한 불만도 드러냈다.

최우선으로 자살 예방을 위한 상담을 진행하였는데 섬 지역의 특성상 대면 상담이 어려워 매주 1회 이상 전화 상담을 중심으로 하고 대면 상담을 겸하여 실시하였다. 동시에 돈 문제로 인한 스트레스에 대응하기 위해 상담 과정에서 금융문제를 구체적으로 파

악하였다. 그 결과 참여자의 채무불이행으로 인한 신용불량 상태와 채권추심으로 인한 큰 스트레스, 전 직장에서의 임금 체불로 인한 경제적 어려움, 사회에 대한 분노, 현재 경제생활의 어려움과 현재의 불안과 어려움으로 인한 노후의 삶에 대한 불안 등이 문제로 파악되었다. 이런 문제들이 복합되어 죽고 싶을 정도의 심리상태와 우울감과 자존감 훼손 상황이 발생하는 것으로 파악하였다.

이에 사례회의를 통해 체불 임금 돌려받기, 채무조정, 노후 불안 완화 등에 초점을 두기로 하고 사례관리를 진행하였다. 체불 임금 돌려받기는 법률구조공단 상담을 활용하였고, 채무조정은 전남광역자활사업인 희망플랜과 전남금융복지상담센터를 활용하였다. 노후불안 완화는 국민연금을 활용하고 자활사업을 통한 자활기업 창업 모색을 진행하였다. 동시에 참여자의 일상생활에서의 금융에 대한 역량을 강화하여 금융문제의 재발을 방지하여 스트레스와 불안감이 없는 자활참여를 안내하고 촉진하였다.

그 결과 체불된 임금은 법률구조공단을 통해 소송을 진행하여 참여자에게 유리한 상황이 되어 사회적 분노가 완화된 상황이며, 전남금융복지상담센터 상담사의 출장상담을 통해 채무조정을 안내받고 진행 중에 있으며, 희망플랜사업을 활용하여 일상에서 소비와 금융문제에 대한 교육과 상담을 제공하며 사례관리사가 안내하고 촉진하고 있으며, 국민연금관리공단 상담을 통해 미납된 국민연금을 분할 납부하기로 하고 이를 위해 일상의 소비를 조정하기로 하였다.

이러한 과정을 통해 참여자의 긴급하고 주요한 문제 해결에 가닥이 잡혔고, 동시에 자살 예방 및 우울감 완화와 자존감 회복이 상당 부분 이루어졌으며, 일상적인 돈 문제에 대한 대응이 잘 이루어지고 있다. 사례회의를 통해 과정과 성과를 평가하고 공유하였다.

현재 참여자는 자존감 향상을 위해 매일 자존감 일기 쓰기, 내가 좋아하는 활동하기 등 10가지 실천을 노력하고 있으며(자존감지수 36으로 향상됨), 과거 직업 이력인 일식 조리사 경험을 활용하여 고향 하의도에서 횃집을 운영하는 자활기업창업의 꿈을 가지게 되었음에 감사의 인사를 본 센터에 전하였다. 이에 공모 사례로 선정하게 되었다.

## | 02. 사례관리 과정 |

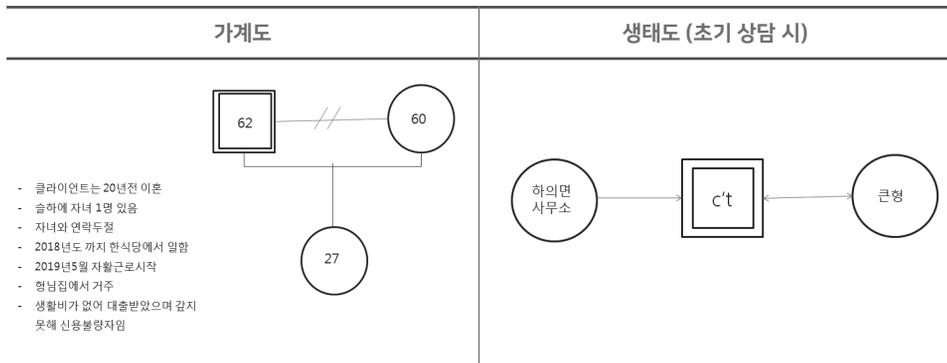
### 1) 초기상담

- ▶ 참여자는 중학교 졸업 후 광주광역시에서 직장 생활을 했으며, 광주에서 직장 생활 중 부인을 만나 결혼한 후 1999년에 부인과 이혼하고 홀로 생활함.
- ▶ 일식조리사 자격증을 보유하고 있으며, 광주에서 40년간 일식집 주방에서 일했고, 9개월 치의 임금을 받지 못한 채 2017년 10월에 직장을 그만둠.
- ▶ 임금을 받지 못하는 동안 대출을 받아 생활하였고, 퇴직 후에도 일정한 수입 없이 경제적으로 어려움을 많이 겪다 2018년 5월에 고향인 신안군 하의면에 돌아옴.
- ▶ 수입이 일정하지 않아 대출금을 상환하지 못하여 신용불량자가 되었고 채권추심에 시달려 매우 우울하며, 전 직장의 체불 임금으로 밤에 잠을 설치기도 하고, 경제생활이 힘들어서 죽고 싶은 생각까지 든다고 함.

### 가) 인적사항

성명	김○○	연령	62세	성별	남	학력	중졸
수급유형	차상위	세대유형	독신가구	주거형태	단독주택	가구유형	1인 가구

### 나) 가계도 및 생태도



### 다) 환경상황

- ▶ **경제상황** : 금융기관 대출금 1,000만 원 연체 증으로 신용불량상태, 체불 임금미상환으로 신용불량자 상태임(체불 임금 약 2,800만 원을 받지 못하고 있음).
- ▶ **신체적 건강상태** : 약간 마른 체형이지만 특이한 질병은 없음.
- ▶ **심리적 건강상태** : 자존감이 매우 낮은 상태로 불안감과 우울감, 분노를 표현함.
- ▶ **근무태도** : 우울한 모습을 보면 성실히 근무를 할 수 있을지 걱정이 됨.
- ▶ **기술자격증 사항** : 일식조리사, 운전면허 1종 보통
- ▶ **참여자 주 욕구 사항** : 신용회복 및 체불 임금을 꼭 받길 원함.
- ▶ **주거형태** : 공가 상태였던 형님의 농가주택을 관리해주며 임시로 기거하고 있음.

## 2) 사정단계

### 가) 욕구 사정 및 문제 사정

구분	욕구사정	문제사정
신체적 사항	예전보다 기력이 많이 약해졌다.	▶ 경제적 어려움으로 마음이 힘들어 자주 음주를 함. ▶ 혼자서 생활하고 있어 규칙적인 식생활을 하지 못함.
정서적 사항	우울감과 절망감을 이기고 싶다.	▶ 체불 임금을 생각할 때 우울하고 화가 남. ▶ 채권추심으로 인한 스트레스가 매우 큼. ▶ 채무를 생각하고 채권추심을 받으면 절망감 등 부정적 감정이 있음. ▶ 자존감이 많이 낮음.
경제적 사항	신용회복 하고 싶다.	▶ 금융권 부채 1,000만 원과 채권추심상황 (현대캐피탈 500만 원, 농협보험대출 500만 원) ▶ 미래(노후)에 대한 계획과 준비가 전혀 없음.
사회적 사항	힘들 때 도움 받을 곳이 있으면 좋겠다.	▶ 스스로 외부와 단절된 생활을 하면서 자신을 고립함. ▶ 임금체불과 지원자원이 없는 등 사회에 대한 불만이 많음.

### 나) 욕구우선순위

욕구순위	클라이언트 욕구	목표
1. 경제적 사항	체불 임금을 받고 싶고, 신용불량을 벗어나고 싶음.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 소송으로 체불 임금 환수</li> <li>▶ 채무조정 제도를 통한 채권추심 벗어나기와 신용회복</li> <li>▶ 일상에서의 돈 문제 해결을 위한 금융역량강화</li> </ul>
2. 정서적 사항	자존감 회복 및 정서적 안정 회복하고 싶음.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 상담, 교육, 필요한 정보제공 등으로 자존감 향상 및 정서적 안정감 유지</li> </ul>
3. 사회적 사항	사회적 관심과 도움을 받고 싶음.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 상담을 통하여 적합한 자원과 연계를 통한 지원</li> </ul>
4. 신체적 사항	예전처럼 건강한 생활을 하고 싶음.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 건강한 식단과 조리 등 건강관리에 필요한 실천과 정보 획득</li> </ul>

### 다) 클라이언트 자원 및 강점

구분	자원	강점
내적자원	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 일식조리사자격증</li> <li>▶ 운전면허 1종 보통</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 무엇이든 하려는 의지력이 있음.</li> <li>▶ 40년간 일식집 주방장 경력</li> <li>▶ 성실하고 손재주가 뛰어남.</li> </ul>
외적자원	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 지자체(면사무소)</li> <li>▶ 지역자활센터</li> <li>▶ 광역자활센터</li> <li>▶ 금융역량강화 전문기관</li> <li>▶ 전남금융복지상담센터</li> <li>▶ 법률구조공단</li> <li>▶ 심리정서 상담센터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 근로기회 제공, 자활프로그램 제공</li> <li>▶ 내일키움통장 등 각종 사회복지 정보제공</li> <li>▶ 전남광역 자활 희망플랜사업을 활용한 금융역량강화전문기관의 금융역량강화 개입과 금융사례관리역량강화재무상담 등 금융역량강화</li> <li>▶ 전남금융복지상담센터를 통한 채무조정</li> <li>▶ 체불 임금을 받기 위한 소송</li> <li>▶ 심리상담 등 정서역량강화 프로그램 제공</li> </ul>

### 3) 계획수립

#### 가) 서비스계획 수립

IAP (자립경로)	단 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 생활 근거지가 섬 지역으로 일자리가 부족함.</li> <li>▶ 체불 임금으로 인한 분노와 절망감</li> <li>▶ 금융채무연체와 채권추심상황으로 인한 우울과 스트레스</li> <li>▶ 미래(직업, 노후)에 대한 막연한 불안감이 큼.</li> <li>▶ 복합적인 문제로 자아존중감이 상실됨.</li> </ul>
	강 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 일식조리사자격증 보유</li> <li>▶ 40년 일식집 주방장 경력</li> <li>▶ 손재주가 많고 성실함.</li> </ul>
	단기목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 현대캐피탈 채무변제 시작하기</li> <li>▶ 국민연금 미납입금 납입</li> <li>▶ 농협보험 정리와 채무변제</li> <li>▶ 내일키움통장 가입</li> </ul>
	장기목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 체불된 임금 받기</li> <li>▶ 국민연금 지속적 납입으로 노후 생활비 마련</li> <li>▶ 내일키움통장 활용으로 자활기업 창업 등 자활에 활용</li> </ul>
	합의된 목표	▶ 자활사업단 근로에 계속 참여하면서 자립에 필요한 시장 조사와 주변 여건 타당성 등을 검토하여 일식 주방장 경력을 활용할 수 있는 자활기업 회집 창업

ISP (자활지원 계획)	욕구순위	제시욕구 및 합의된 욕구	
	1	제시된 욕구	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 체불된 임금 받기</li> <li>▶ 신용회복을 위한 금융기관 채무조정</li> </ul>
	합의된 욕구 및 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 법률구조공단 활용을 통한 체불 임금 해결</li> <li>▶ 채무조정제도 활용을 통한 부채 해결</li> <li>▶ 금융역량강화를 통한 일상적인 돈 문제 대응력 기르기</li> </ul>	
	제공서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 무료법률구조공단 상담 연계</li> <li>▶ 신용회복위원회 상담 연계</li> <li>▶ 전남금융복지상담센터 상담 연계</li> <li>▶ 전남광역자활 희망플랜사업 연계</li> </ul>	
	실행기간	2019. 06 ~ 2020.10.	

2	제시된 욕구	▶ 지속적인 자활근로사업 참여 ▶ 자활기업 창업(회집, 한식)
	합의된 욕구 및 목표	▶ 자활근로사업에 성실히 참여하여 내일키움통장 가입으로 노후생활 목돈마련 ▶ 자활기업 창업을 위한 시장조사 등
	제공서비스	▶ 내일키움통장 가입 절차 및 방법 안내 ▶ 자활기업 창업에 필요한 교육 참여
	실행기간	2019. 05. ~2022.05

#### 4) 실행 및 점검

##### 가) 서비스 제공 및 구체적 실행 방법

참여자의 기본정보를 파악할 수 있는 초기상담 실시와 참여자의 심리적 건강 상태를 확인할 수 있는 자존감 테스트(자존감지수 -3)를 통하여 처음 사정 단계를 도입하였고, 참여자의 욕구에 맞는 서비스를 제공하고자 매주 1회 이상 전화 상담 및 대면 상담 실시와 사례회의를 실시하여 참여자의 경제적 문제와 심리적 상태, 주거문제 등을 파악하여 해결책 등을 도출하였으며, 참여자의 욕구 문제를 해결하기 위해서 참여자에게 필요한 소양교육, 자존감 테스트(자존감 지수 36) 및 희망플랜 사례관리 역량강화지원 프로그램 “금융역량 강화교육” 등을 실시하여 참여자의 심리적 안정과 일상생활비, 공공요금, 품위유지비 지출 등에 관해 무개념이었던 참여자에게 금융에 대한 인식 전환의 계기가 되도록 만들어 주었고, 참여자의 금융복지상담센터 등 전문자원 연계를 통하여 신용회복과 법률구조공단의 체불 임금 문제 해결, 국민연금관리공단과의 상담으로 국민연금 유지 등에 적극 개입하여 참여자의 욕구 중 최우선 순위인 경제적 문제점을 참여자와 함께 논의하고 하나씩 해결해 나감으로 안정적인 가정경제를 이끌어갈 수 있도록 하였으며, 참여자가 고향에서 잘 정착하여 생활할 수 있도록 참여자의 형제들과 협의하여 안정적인 주거환경을 마련해줌.

나) 초기 상담부터 실행 및 점검까지 일련의 과정과 결과

일 자	내 용	결 과
5. 07	참여자 기본정보 파악을 위한 초기상담 실시	▶ 참여자의 가족사항 및 주거환경 파악 ▶ 신체적, 정서적 건강상태 파악
5. 31	체불 임금 및 신용회복을 위한 사례회의 실시	▶ 법률구조공단에 상담 의뢰하기로 함. ▶ 금융복지상담센터 상담 의뢰하기로 함.
6. 10	금융역량강화 및 정서적 안정을 위한 소양교육 안내	▶ 참여자의 금융소비 및 자립에 필요한 교육을 안내 ▶ 교통 여건상 1박2일 동안 실시하는 교육 참석 여부 파악 및 참석자 명단확인
6. 14	자립 및 금융역량강화를 위한 소양교육 실시	▶ 참여자의 자립에 필요한 소양교육 실시 ▶ 가계재무관리 등 금융역량강화 교육 실시함.
6. 14	자존감향상을 위한 정서지원 상담	▶ 심리상담 및 자존감 테스트(자존감지수-3) ▶ 자존감 높이기 위한 10가지 매일 실천사항 추천 및 실천토록 지도함
6. 20	채무조정을 위해 전남금융복지상담센터 상담의뢰	▶ 전남금융복지상담센터 상담사와 상담일정 협의함. (참여자 및 일정 조정) ▶ 상담을 통하여 농협보험 약관대출금 해결 방법을 찾기로 협의함.
6. 25	돈 문제 해결 및 금융역량강화를 위한 희망플랜 금융역량강화교육 실시	▶ 참여자에게 광역자활센터에서 추진하는 금융역량 강화교육에 관한 정보를 제공하고 금융역량강화교육의 필요성을 인지시킴. ▶ 금융에 대한 인식전환 및 금융코칭, 금융상담
6. 25	신용회복 및 체불 임금 해결 위한 대면상담 실시	▶ 신용회복 방법과 체불 임금을 돌려받기 위한 해결책 등을 논의함. ▶ 금융복지센터 상담의뢰 연계 건 안내 ▶ 금융역량강화를 위해 전문기관 인력(괜찮아요 협동조합 대표)과 대면상담 실시
7. 09	체불 임금 처리과정 확인 차 전화상담 실시	▶ 법률구조공단의 체불 임금 소송 진행 사항 확인 결과 아직 소송 진행 중임을 확인 ▶ 전남금융복지상담센터와 상담일정 조율하였으나 참여자와 시간이 맞지 않아 추후 일정을 다시 조율하기로 함.
7. 11	희망플랜 '소규모사업장 경영' 교육실시	▶ '소규모사업장 경영' 역량강화에 필요한 교육 실시

7. 11	육구 파악하기 위해 대면상담 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 근로 동기 부여 및 현재 심리상태 상담</li> <li>▶ 채무 문제, 신용회복 문제, 체불 임금 등 육구 해결 방법을 위한 전문상담기관과 상담을 진행할 수 있도록 함.</li> <li>▶ 농협보험 약관대출 건은 기존 보험을 해지하고 신규로 보험을 가입할 수 있도록 관련 정보 제공함.</li> </ul>
7. 12	대면상담 실시 (자존감 테스트)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 자존감 테스트를 실시한 바 자존감 지수 36점으로 초기 자존감 테스트(자존감 지수 -4) 때보다 많이 높아짐.</li> </ul>
7. 15	미 납입된 국민연금보험료 확인 후 전화상담 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 미 납입된 국민연금보험을 분할 납입이 가능한지 국민연금관리공단에 문의한 바 분할 납입이 가능하여 참여자에게 안내함.</li> <li>▶ 금융거래한도계좌에 관한 내용 안내</li> </ul>
7. 22	체불 임금 소송 건 진행사항 확인하기 위해 전화상담 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 소송 진행 중인 체불 임금 건에 관한 현재 진행 사항 확인한 바 8월 중에 결과가 나올 것으로 예상됨.</li> </ul>
7. 23	가정경제 금융역량강화를 위한 교육 안내 및 전화상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 희망플랜 역량강화를 위해 교육 안내하고 소비심리 파악</li> <li>▶ 정서적 상담을 실시한 바 심리적 안정감과 자신감을 찾음.</li> </ul>
7. 30	신용회복을 위한 전화상담 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 현대캐피탈, 농협보험 약관대출 채무와 관련 신용회복위원회 상담 절차 등을 안내</li> <li>▶ 현대캐피탈 채무 변제를 위해서 신용회복위원회에 분할상환, 감면 신청할 수 있음을 안내함.</li> </ul>
8. 01	미 납입 국민연금 납입을 위한 전화상담 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 국민연금 미납금 분할 청구는 국민연금공단에 접수하도록 함.</li> <li>▶ 국민연금 수령은 만 62세부터 수령함을 안내함.</li> </ul>
8. 06	전남금융복지상담센터 상담일정 협의	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 전남금융복지상담센터와 상담 일정 협의 (8월 13일 상담실시 예정)</li> <li>▶ 현대캐피탈에 채무변제 및 신용회복을 위해 상담 진행 가능 확인함.</li> </ul>
8. 06	채무변제 및 신용회복을 위한 전화상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 신용회복을 위한 절차에 대해 안내하고 상담을 받을 수 있는지 확인함.</li> <li>▶ 전남금융복지센터와 협의한 상담일시 안내</li> </ul>
8. 12	채무 및 신용회복하기 위한 금융상담 사전 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 전남금융복지상담센터 상담사와 참여자에게 금융 상담 예약 건에 관한 준비사항 등을 사전 확인</li> </ul>
8. 13	채무 및 신용회복 위한 전남금융복지상담센터 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 전남금융복지상담센터 상담사로부터 1차 금융상담 실시</li> <li>▶ 현대캐피탈 채무 변제는 신용회복위원회에 사전 접수해야 함을 안내함.</li> <li>▶ 신용회복위원회, 국민연금관리공단 상담예약 (8.30)</li> </ul>

8. 26	신용회복위원회방문시 필요한 서류 및 법률구조공단 소송확인 위해 전화상담 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 신용회복위원회 제출 서류 등 준비사항 확인</li> <li>▶ 법률구조공단 소송 진행 사항 확인한 바 계속 진행 중임을 확인함.</li> </ul>
8. 30	신용회복위원회, 전남금융복지상담센터, 국민연금공단 방문 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 신용회복위원회 목포지부 방문 상담을 통하여 개인 워크아웃 신청 절차 등을 상담함.</li> <li>▶ 전남금융복지상담센터 방문 상담하여 현대캐피탈 대출금 월 5만 원 분할 상환 및 감면 신청서 제출</li> <li>▶ 국민연금관리공단 방문하여 국민연금 미납입금 납입방법 등에 관한 사항을 상담</li> </ul>
8.3	우울증 척도 검사 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 초기에는 우울상태로 나타남(24점).</li> <li>▶ 우울증 척도 검사결과 8점(우울하지 않은 상태)</li> </ul>
9. 02	신용회복 및 실손 보험 건에 대한 사례회의 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 참여자의 신용회복 및 체불 임금에 관한 추진사항 논의</li> <li>▶ 실손보험 가입에 따른 효율성 등에 관한 내용 논의한 바 약관 대출을 해결하기 위해서 기존 보험을 해약하고 신규보험을 가입하도록 결정함.</li> <li>▶ 그동안 추진했던 사항과 미진했던 사항 확인 및 검토</li> </ul>
9. 09	신용회복 및 채무변제를 위한 상담 및 사례회의 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 신용회복위원회에 현대캐피탈 채무변제를 분할 상환하도록 신청하였음 통지함.</li> <li>▶ 국민연금 분할 납입하여 계속 유지하도록 결정함.</li> <li>▶ 국민연금보험을 노후에 참여자가 안정된 생활 자금으로 이용할 수 있도록 함.</li> </ul>
9. 18	심리적 안정을 위한 푸드아트테라피, 도형심리 교육 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 참여자의 심리적 안정을 위해 도형심리 및 미술치료를 함으로써 마음을 치유하고 안정된 심리상태를 계속 유지할 수 있도록 힐링 프로그램에 참여시킴.</li> </ul>

## 5) 평가 및 종결

채무조정, 신용회복, 체불 임금 돌려받기, 국민연금 재가입, 내일키움통장 가입, 우울감 완화, 자족감 회복 등 참여자의 욕구와 문제 해결이 상당 부분 이루어진 상태로 평가하며, 참여자의 일상적인 돈 문제 대응을 위한 금융역량강화와 정서역량강화가 진행 중이므로 이후 1년 정도의 사후관리를 통하여 참여자의 자활에 기여하고자 하며 집중적인 사례관리는 종결하기로 함.

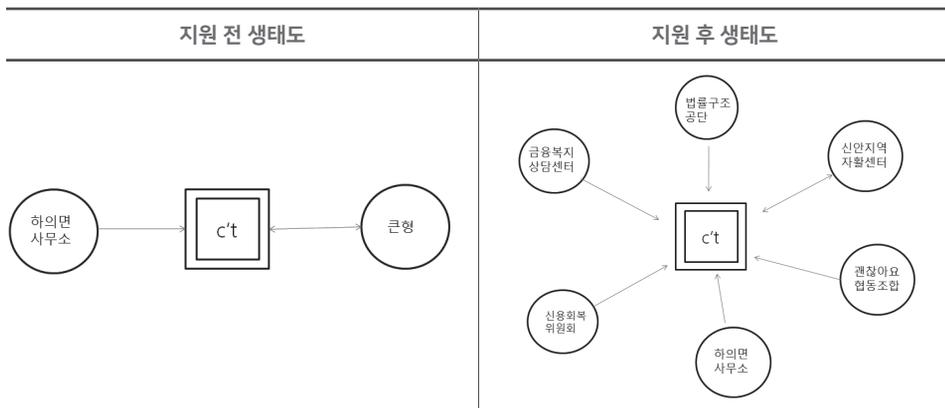
## 6) 사후관리

구분	일정	사후관리	실행 및 점검
정서역량	2019.10 ~ 2020.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 지속적인 지지와 격려 및 상담 진행</li> <li>▶ 정기적 자존감 테스트 실시(자존감 향상)</li> <li>▶ 스트레스 해소 방법관리 교육 제공</li> </ul>	사례관리사
금융역량	2019.10 ~ 2020.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 10월 중 보험대출금 상환하기 위해 실손보험 해지하고 신규 실손보험 가입 확인</li> <li>▶ 신용회복위원회 현대캐피탈 분할 상환이 매월 이루어지고 있는지 확인</li> <li>▶ 미납 국민연금 상환하고 있는지 매월 확인</li> <li>▶ 신용회복되면 내일키움통장 가입 독려</li> </ul>	사례관리사
자활역량	2019.10~ 2020.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 참여자 자활자립을 위해 취·창업의 장애요인을 파악 제거하고, 자립심 증진을 위한 환경과 교육 등으로 자립 역량강화 지원</li> <li>▶ 역량강화 교육일자에 맞춰 근로활동 유지 점검</li> <li>▶ 사례회의를 통해 협조체계 유지를 위한 많은 노력하고 적극적인 지원</li> </ul>	사례관리사/ 사업단 담당자
복지지원	2019.10~ 2020.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 주거환경 실태 정기적 확인</li> <li>▶ 주기적으로 방문 및 전화 상담 등을 실시하여 참여자 관리 및 변화된 욕구와 새로운 문제점 확인</li> </ul>	사례관리사/ 사업단담당자

### | 03. 사례관리 성과 및 함의 |

#### 1) 자활사업 참여자 변화

구분	변화 전	변화 후
정서역량	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 경제적 어려움 등으로 우울감과 절망감 등 부정적인 감정이 많았음.</li> <li>▶ 자존감(지수-3)이 매우 낮았음.</li> <li>▶ 사회에 대한 불만이 많았고 대인 관계 또한 원활하지 못하였음.</li> <li>▶ 체불된 임금으로 불면증 생김.</li> <li>▶ 짜증과 자괴감 등 통제가 어려운 감정을 보임.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 경제적 문제 해결로 생활에 활기가 생김.</li> <li>▶ 자존감이 상승하고 삶의 의욕을 보임.</li> <li>▶ 자신의 감정을 숨기지 않고 적극적으로 협조하고, 긍정적인 모습을 보임.</li> <li>▶ 음주 횟수가 줄어들음.</li> </ul>
자활역량	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 무기력하고 의욕이 상실된 모습을 보임.</li> <li>▶ 성실하게 자활사업에 참여할 수 있을지 의구심이 있음.</li> <li>▶ 대인관계가 원활하지 못하여 동료들과 협업에 문제가 있음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 무엇보다 일을 할 수 있는 것이 즐겁다고 함.</li> <li>▶ 일에 매진함으로써 분노가 사라지고 자신감이 생겼음.</li> <li>▶ 자활근로에 참여하면서 신규사업인 식당, 횃집을 하고 싶은 새로운 꿈이 생김.</li> <li>▶ 일을 하면서 보람을 느끼고 긍정적인 마인드를 가짐.</li> </ul>
금융역량	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 불필요한 소비지출이 많았음.</li> <li>▶ 금융기관 대출금 미상환으로 신용불량자로 전락함.</li> <li>▶ 체불 임금으로 스트레스를 받고 있음.</li> <li>▶ 국민연금 미납으로 노후에 불안함을 느낌.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 금융역량강화 교육을 통하여 경제관념이 생김.</li> <li>▶ 술자리 등 불필요한 지출이 줄어들음.</li> <li>▶ 채무조정으로 신용회복을 할 수 있다는 기대감에 분노가 사라졌고 모든 일에 자신감이 생김.</li> <li>▶ 국민연금 분할납입으로 노후에 국민연금 수령할 수 있어 안정된 생활을 함.</li> </ul>



## 2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

신안지역자활센터는 섬 지역을 관할하고 있어, 센터에서 자활사업장에 방문하여 사례관리 및 상담 업무를 시행하기에는 교통문제 등의 애로사항이 많다.

자활사업장을 운영하는 읍·면에는 1개의 사업장을 두고 있으며, 내국인은 젊은 참여자 보다는 노령의 참여자가 많고 결혼이주여성들도 많은 비중을 차지하고 있다.

각 읍·면별 평균 인구수가 약 3,000여 명으로 소규모 자영 농민이 많으며 인적, 물적, 지리적, 환경적 제한 등으로 인해 참여자들의 자활사업 다양화 시행이 어렵고, 참여자들의 사례관리에서도 사례관리에 필요한 자원이 많이 부족한 실정이다.

첫째, 섬 지역 특성에 대응하는 사례관리를 해 볼 수 있었고 성과를 확인하였다는 점이다. 육지처럼 자주 만날 수 없는 한계로 인해 전화를 주로 활용하였고, 참여자를 직접 만나는 날에 시간을 효율적으로 쓰는 상담과 정보와 자원제공이 이루어져야 했고 이것을 세밀히 계획하고 잘 준비하는 것이 중요하다는 것을 느꼈다.

둘째, 사례관리자는 참여자에게 필요한 법률, 금융 등 다양한 정보와 자원을 활용해야 한다는 것을 느꼈다. 특별히 금융역량이 참여자의 일상생활과 자활에 미치는 영향이 매우 크다는 것을 이번 사례관리를 통해 실감하였고, 이후 매우 고려하여 사례관리를 실천할 예정이다.

셋째, 이번 사례관리는 자활센터 직원 모두가 참여하여 사례회의를 진행하였다는 점이 주목할 만한 점이다. 이를 통해 참여자의 욕구와 문제 파악과 사정 및 대응에 이르기까지 동료들과 공유하고 공감하는 가운데 같은 방향과 안내를 할 수 있었고 효과성이 있었다는 점이 특이할 만하다.

## | 04. 사례관리를 위한 지역사회활센터의 지원 |

- ▶ 초기 상담을 실시하여 사정단계에서 참여자의 욕구 등을 정확히 파악하였으며, 상담실시 후에는 사례관리회의를 실시하여 참여자가 무엇보다 우선적으로 해결해야 할 문제점과 장애요소들의 급선무와 경중을 가려 지원계획 등을 수립하였음.
- ▶ 문제 해결책 등을 제시하거나 사례관리를 추진할 때 참여자의 의견을 최대한 반영하였고, 틈틈이 진행과정을 참여자에게 전화 통화 등으로 설명하여 드림.
- ▶ 참여자 욕구해결에 가장 적합한 지역 전문자원을 연계하여 참여자의 욕구와 문제점을 해결하였음.
- ▶ 사례관리를 진행하면서 참여자에게 필요한 교육을 실시하였고, 유익한 정보를 수시로 제공함.
- ▶ 지역사회활센터 전 직원의 역량 강화를 위한 교육실시 및 외부사례회의를 실시함.
- ▶ 참여자가 금융복지상담센터 등 지역 전문자원을 방문할 경우 차량을 제공하고 동행하여줌.
- ▶ 광역자활의 희망플랜사업에 참여하기로 한 점, 함께 시간을 내어 희망플랜을 활용한 점

## | 05. 선택기술 |

### 1) 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

신안지역자활센터에서는 여러 섬 지역을 관할하고 있어 참여자 대면 상담이나 자활사업장 방문을 할 때 선박을 이용(최소 왕복 40분, 최대 왕복 4시간)해야 하고 사전에 기상 여건을 확인해야 하는 등 교통 편의성 불편함과, 출장 시 장시간을 이동해야하는 등 지리적 여건 때문에 자활사업 업무를 추진하는데 애로 사항이 많다.

섬에서 생활하는 참여자들도 자활센터에서 실시하는 교육이나 각종 행사에 참여하려면 선박을 이용하여 모두 함께 움직여 참석해야 하고, 참석 후엔 뱃길이 끊

겨 육지에서 1박을 하고 귀가해야 하는 등 참여자들 또한 큰 불편을 겪고 있다.

이런 불편한 교통 환경과 지역적 여건들은 자연스럽게 섬 지역 참여자들의 상호 간 결속력을 강화시키는 구심점이 되었다.

우리 신안지역자활센터에서는 이러한 지역적 특성과 인적 관계를 이용하여 같은 지역 참여자들 또는 자활사업장 구성원들끼리 자조 모임을 자주 실시할 수 있도록 지도하고 독려하여, 참여자들의 근로역량 강화와 자립의지를 높여주고, 참여자 개인의 문제와 자활사업장 공동체 문제를 참여자들 스스로가 자체적으로 해결할 수 있도록 하여 참여자들의 자립심을 향상시키고 강화하였다.



## 대전 서구지역자활센터

안성은 | 게이트웨이

### | 01. 게이트웨이 과정 운영 목적 |

#### 1) 제도적 목적<sup>1</sup>

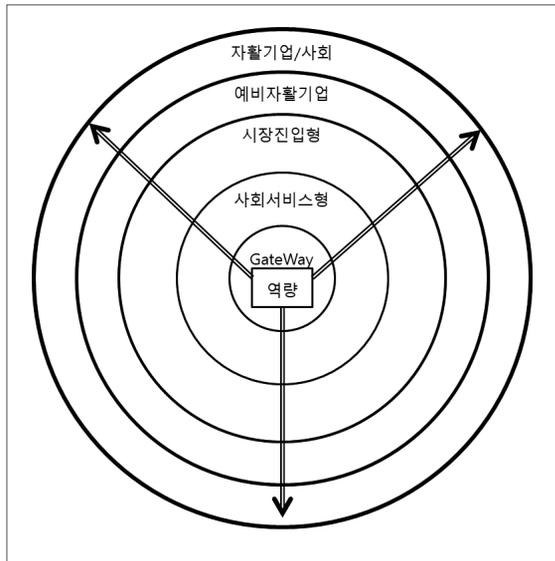
- ① 자활사업 참여자의 욕구, 적성, 능력, 여건에 따라 개인별 맞춤형 자립계획 및 경로제공과 적절한 자활프로그램 연계로 효과적인 자립을 지원하는 경로설정 프로그램
- ② 배치된 참여자의 상담, 기초교육, 사정, IAP, ISP 수립 과정으로 자활사례관리 의 초기 과정

#### 2) 본 지역자활센터의 운영 목적

- ① 자활근로사업에 대한 전반적인 이해를 돕고, 참여자의 정서적 안정, 현실적인 자립 계획 수립 및 안정적인 일자리 창출과 취업을 도모케 함.
- ② 대인관계 성공경험을 통해 타인은 경쟁상대가 아니라 협력관계임을 알게 하고, 동료관계를 형성할 수 있도록 함.
- ③ 참여주민의 약화된 사회/정서적 기능을 향상시키고, 작은 사회(자활근로 사업 단)에 진입할 수 있는 역량을 향상시킴.

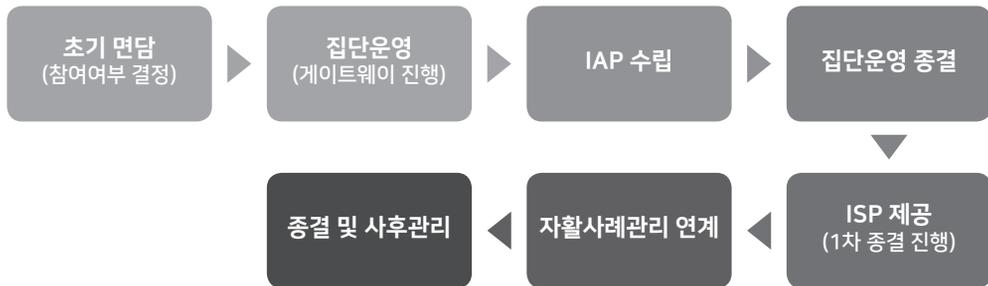
1. 2019년 자활사업 안내 46p.

- 게이트웨이 과정은 참여주민의 역량강화가 일어나는 기본적인 단계임
- 게이트웨이의 집단 경험을 통해 참여주민의 삶의 방향은 크게 좌우될 수 있음.
- 따라서 게이트웨이 과정은 매우 중요한 과업을 수행하고 있으며, 단편적인 교육 제공이나 사업단 참여 전 임시로 대기하는 단계로 인식해서는 안 됨.



참여주민의 사회/정서적 기능 및 역량강화 발달 단계

## | 02. 진행 과정 |



### 1) 초기면담

자활사업 의뢰 이후 참여주민의 내/외부 환경을 사정하고 게이트웨이 과정 참여 여부를 결정하는 단계

### 2) 집단운영

게이트웨이 과정에 참여하면서 참여주민 간 서로 역동이 일어나며 사회적 관계를

형성하는 단계, 이 단계를 통해서 참여주민의 역량강화가 일어나 대인관계 성공경험(사회적 성공)을 느낄 수 있게 되고 삶의 큰 방향을 설정할 수 있게 됨.

① 이 단계에서 담당자는 참여주민의 행동이나 정서를 잘 살펴볼 필요가 있으며, 이를 통해 참여주민의 특성을 파악할 수 있어야 함. 즉 집단운영 자체가 참여주민의 사정도로 활용이 됨. 또한 이를 통해 추후 적극적인 개입이 필요한 참여주민은 자활사례관리로 연계할 수 있도록 노력해야 함.

② 대인관계 실패경험을 느끼게 되는 참여주민은 어떻게 하는가?

**<참여주민에게는>**

- 자신이 좋은 대인관계를 형성하고자 했던 노력을 질문과 반응을 통해 인식시키며 지지와 격려를 실시.
- 늘 좋은 대인관계를 형성한다는 것은 삶을 살아가면서 어려운 것(불가능)임을 안내
- 좋은 대인관계 형성을 위해 자신이 해왔던 것 외에 다른 것들이 있는지 생각해보도록 함.

**<담당자는>**

- 참여주민이 대인관계를 형성하기 어려워했던 변수를 파악해야 함.  
(자기주장이 세다, 집단에 적극적이지 않다 등-)필요하다면 근원적인 감정을 살펴봐야 함. 우울, 비합리적 신념 등)
- 참여주민이 자활근로 사업단에 참여하게 될 경우 합의된 목표를 수립하고, 자활사례관리를 통해서 그 변수를 다룰 수 있도록 해야 함.
- 중요한 것은 그 변수가 참여주민의 대인관계에 어떤 영향을 미치는지, 본인이 인식할 수 있도록 해야 함.

### 3) IAP수립

집단에 참여하면서 막연하게 세웠던 자신의 삶의 방향을 구체화시키는 단계

① 게이트웨이 과정에서 큰 숲을 제공할 수 있지만 구체적인 계단은 제공할 수 없다. 자활 사례관리와 자활사업 프로그램을 통해 큰 숲을 만들 수 있는 구체적인 계단을 제공해야 한다.

#### 4) 집단운영 종결

본 지역자활센터에서는 “수료식”의 형태로 집단운영을 종결한다.

#### 5) ISP제공

집단 종결 이후 크게 자활근로 사업단에 참여하는 주민과, 게이트웨이 과정을 종결하는 주민으로 나뉜다. 게이트웨이 과정을 종결하게 되는 경우, 종결이 자신에게 어떠한 영향을 미칠 것인지 IAP수립과정에서 구체적으로 안내하고 적절한 계획을 수립할 수 있도록 지원해야 한다. ISP제공을 통해 게이트웨이 과정을 종결하게 되는 경우 종결감정을 잘 다룰 수 있도록 해야 함.

##### ① 종결감정 다루기

- (게이트웨이 이후 바로 종결할 경우) 자신이 선택한 결정에 따라 잘 수행할 수 있음을 응원하고 격려하기.
- (게이트웨이 이후 바로 종결할 경우) 지역자활센터는 닫힌 곳이 아니라 언제나 열려 있으며, 힘들면 기댈 수 있는 곳임을 인식시키기
- (사업단에 참여할 경우) 게이트웨이 과정과 다른 분위기 일 수도 있음을 안내하기
- (사업단에 참여할 경우) 지역자활센터에서는 혼자가 아니므로 어려운 일을 혼자 해결하기보다 담당자 및 사례관리자에게 나눔으로써 같이 해결할 수 있도록 지지하고 격려하기
- (사업단 참여 전) 참여주민의 “직업의식” 교육(매슬로우의 인간 욕구 5단계 이론)

#### 6) 자활사례관리 연계

게이트웨이 과정을 종결하는 주민은 기본적으로 지자체 연계를 원칙으로 하며, 자활근로사업단에 참여하는 주민은 기본적으로 사업운영팀에 연계를 하되, 고도의 개입이 필요한 주민은 자활사례관리자에게 연계를 한다.

#### 7) 종결 및 사후관리

참여주민이 자신이 계획한 방향으로 적절하게 나아가기 시작했다면, 모든 과정을 종료하며 사후관리를 진행한다.

### | 03. 세부 진행과정 |



**1) 본 지역자활센터는 주 5일/09:00~12:00/월 평균 15~20일 정도 게이트웨이 과정을 운영하고 있음.**

주차	교육명	교육내용	교육목적
1주차	정서적 자활프로그램	나를 소개합니다	긴장감 해소, 계기제공
	게이트웨이 안내	게이트웨이 전반적 안내	게이트웨이의 이해
2주차	애니어그램	애니어그램 안내 및 검사	나의 성향 이해
	건강관리/체크	보건증/B형간염검사	건강상태 파악/자원연계를 위한 사전작업
	스트레스와 우울증	스트레스와 우울증 이해	올바른 스트레스/우울증의 이해 /자원연계 접근성 작업
	알코올의 이해	올바른 음주 방법	건강한 음주문화 이해 /자원연계 접근성 작업
	행복한 삶, 행복한 나	나에 대한 통찰적 교육	상황의 해석이 나에게 있음을 인식
	나와 일의 관계	직장과 직업의 이해	올바른 직장관 확립

주차	교육명	교육내용	교육목적
	금융교육	보험/채무/ 금융에 대한 이해	효율적인 소비문화/ 자원연계를 위한 사정작업
	정서적 자활프로그램	삶의 목표 수립하기(골라주)	내가 원하는 목표 탐색, 목표를 달성할 구체적 방법 생각해보기
3주차	자활사업단 및 센터개요	자활사업의 이해	자활근로가 추구하는 목적 이해하기
	자활기업 안내	자활기업의 이해	자활기업 창업을 통해 경제적 가치외에 개인적 가치를 찾을수 있도록 도움
	자활사업단 현장방문	자활사업의 이해	실제로 사업단에 방문하여 IAP수립 지원
	자활사례관리 안내	자활사례관리의 이해	필요한 대기자원으로서 언제든지 활용할 수 있도록 함
	사회서비스 안내	사회서비스 사업의 이해	사회서비스의 이해 및 활용방법 찾기
	국민기초생활보장법 안내	국민기초생활보장법 이해	실제로 적용받고 있는 제도를 이해함으로써 자신의 상황에 맞게 생존전략을 수립할 수 있도록 지원
	사회적 경제의 이해	사회적 경제의 이해	협동조합/사회적 경제의 의미를 알고, 자활사업이 추구하는 방향성을 이해
	정서적 자활프로그램	장애물 제거하기(풍선터뜨리기)	나를 방해하고 있는 장애물 인식, 극복방법 찾기
4주차	자활계획수립	개인별 IAP수립	게이트웨이 종료 이후 자신에게 맞는 자활계획을 수립
	행복설계아카데미	국민연금의 이해/노후설계	미래를 계획할 수 있는 다양한 선택지 제공
	가치성장카드	나의 소중한 가치 찾기	가치찾기를 통해 자신이 성장시키고 싶은 가치를 기억하고 성장할 수 있도록 도움
	정서적 자활프로그램	수료식	수료증 수여, 나눔의 시간
기타	IAP별 ISP제공	IAP에 적절한 서비스 제공	자활근로 사업단 실습/ 게이트웨이 종결

※ 센터의 사정이나 강사의 일정에 따라 변경 될 수 있음.

## 2) 그 외 추가적으로 진행하는 교육

### (1) 영상교육(인간의 두 얼굴, 어쩌다 어른, We Can do that 등)

- ① 인간의 두 얼굴 : 환경 속의 인간을 관점으로 하여 환경이 나에게 미치는 영향을 이해하고, 그 환경 속에서 내가 어떠한 삶의 자세를 갖고 살아가야 하는지 일깨우도록 함. 궁극적으로 긍정적인 생각을 함양할 수 있도록 하고, 협업하여 극복할 수 있는 자세를 갖도록 함.
- ② 어쩌다 어른(김창욱) : 나와 너와의 소통의 방법, 그리고 나와 나와와의 소통의 방법을 알도록 하여 나를 이해하고 상대를 이해할 수 있도록 함.
- ③ We Can do that : 정신질환을 가진 사람들이 협동조합을 만들어 어려움을 극복하는 과정을 담은 영화. 혼자서는 쉽지 않지만 동료들 모아 힘을 합치면 할 수 있음을 알게 해주고 곁에 있는 사람이 경쟁자가 아니라 함께하는 동료임을 느끼게 한다.

### (2) 직업의식교육(자활근로도 직업이다)

매슬로우의 인간 욕구 5단계 이론 적용을 통해 각 개인이 생각하는 직업의 의식을 고취시킨다.

## | 04. 게이트웨이 운영의 효과성 |

### 1) 사회 진입을 위한 발판을 마련

- 자활근로에 참여하는 상당 수 사람은 사회진입에 실패 후 소외되어 있다가 “조건부 수급” 책정으로 진입하는 경우가 많음.
- 이러한 경우를 볼 때, 참여주민은 정서/사회적 기능이 낮을 가능성이 높고, 혼자서 모든 행동의 책임을 감당해야 하는 사회에 재진입하는 것은 쉽지 않을 것임.
- 그러나 게이트웨이 과정을 통해 집단경험을 하게 되고, 이를 통해 자신의 역량을 강화해야 할 점이 무엇인지 깨닫게 됨. 이것은 정서/사회적 기능을 향상시킬 수 있는 요소이며 사회에 재진입할 수 있게 하는 큰 자원이 됨.

## 2) 다양한 정보제공을 통한 생존전략 수립

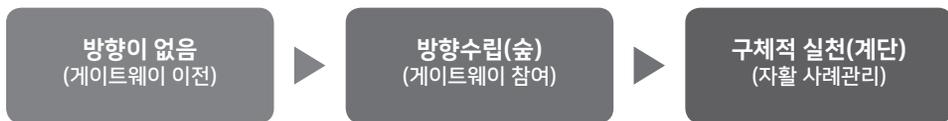
- 자활근로에 참여하는 상당 수 사람은 “자활근로 사업의 의의”와 “국민기초생활보장법”에 대한 이해가 거의 없음. 그러면서 비공식 네트워크(이웃, 지인 등)가 매우 활성화 되어있음.
- 자활근로사업의 경우 단순 일자리 제공으로 알고 오는 사람들이 많음. 이에 게이트웨이 과정을 통해 자활근로사업은 자활기업 창업으로 가는 디딤돌이며, 자활근로사업 참여는 내가 스스로 살아갈 수 있는 기반을 마련하는 과정임을 인식하여 자립의 동기부여를 실시함.
- 국민기초생활보장법의 경우 각 개인에 대해 적용받게 되는 재산과 소득에 대한 기준이 다름에도 불구하고, 비공식 네트워크를 통해 기준을 일원화시킬 위험이 매우 높고, 행동으로 옮기게 되면 참여주민의 직접적인 생계에 타격을 입게 됨.
- 때문에 게이트웨이 과정에서 국민기초생활보장법 이해를 통해 개별에 따른 적용 기준을 이해하며, 이를 통해 자신의 상황에 맞는 생존전략(자활사업 참여/타 자활사업 참여/일반노동시장 참여/조건제시유예 등)을 수립할 수 있게 도움.
- 게이트웨이 과정에 참여했던 많은 주민은 자신이 처한 객관적 상황을 알게되어 유익했다는 평이 많음.

## 3) 잠재적 사례관리 대상자의 사정

- 집단 역동이 일어나며 보편적이지 않은 참여주민의 정서를 확인할 수 있음. 이를 통해 사례관리가 필요한 대상자를 사정할 수 있게 됨.
- 이러한 참여주민은 자활근로사업단 실습 배치 회의 때 실습을 진행할 경우 어떻게 사례관리를 진행할 것인지, 사업단에서 협조해야 하는 상황이 무엇인지 구체적인 개입 계획을 세워 다루어야 함.
- 때문에 게이트웨이 과정에서의 자활근로사업단 실습 배치 회의는 단순히 배치를 결정하는 것이 아니라, 참여주민의 사회적 안전망도 같이 구축해야 하는 중요한 과업을 수행해야 함.

#### 4) 숲을 만들어가는 과정(동기부여)

- 많은 참여주민은 게이트웨이 과정에서 구체적인 삶의 목표를 수립하기 어려워 함. 그 이유인즉 경험해보지 않았고, 삶의 목표를 수립 해본 적이 없기 때문임.
- 때문에 게이트웨이 과정에서는 구체적인 실천 방법을 제시하기보다, 큰 틀에서의 방향을 결정할 수 있도록 돕고, 나아갈 수 있도록 해야 함.
- 이후 구체적인 실천 방법은 자활사례관리를 통해서 달성할 수 있도록 해야 함.



방향 없음 (게이트웨이 이전)	삶의 주체를 갖고 살아가기보다 주어진 환경에 상황을 급급하게 극복하며 살아감.
방향수립(숲) (게이트웨이 참여)	자신의 존재 의의를 생각해보게 되고, 앞으로 어떠한 삶을 살고 싶은지 수립하게 됨.
구체적 실천(계단) (자활 사례관리)	원하는 삶을 살아가기 위해 달성해야 하는 과업이 발생하고, 과업 달성을 통해 원하는 삶을 이룰 수 있게 도움.

- 예를 들어 게이트웨이 과정에서 참여주민이 식당 사업단에 참여해서 창업을 하고 싶다는 방향이 나올 수 있지만, 창업을 하기 위해서는 어떤 점을 성장시켜야 하고 보완해야 하는지 게이트웨이 과정에서 구체적으로 나오긴 어려움. 왜냐하면 사업단의 현 상황을 모르고, 구체적으로 경험해보지 않았기 때문임.
- 때문에 식당 사업단 참여 이후, 음식기술, CS교육, 회계행정운영 등 개발해야 하는 과업이 발생할 가능성이 매우 높고, 이러한 과업은 자활사례관리나 사업단 운영을 통해서 달성할 수 있도록 해야 함.
- 결국 과업의 달성은 참여주민의 동기를 부여하고, 창업의 가능성을 높이며 참여주민이 식당 사업단을 창업할 수 있게 되는 구체적인 계단이 됨.

#### 5) 자원연계의 접근성 강화

- 정신건강복지센터, 중독관리통합지원센터 등 자원연계가 직접적으로 이루어지는 기관 담당자들이 방문하여 교육을 진행하고 있음. 이를 통해 추후 자원연계

를 진행할 때 참여주민은 연계기관 담당자와 대면 경험이 있기 때문에 자원연계 및 라포형성이 용이하며, 결과적으로 참여주민의 자원 접근성을 강화시키는 역할을 하게 됨.

## | 05. 게이트웨이 운영의 한계 |

### 1) IAP수립의 한계

- 위에서 언급했듯 게이트웨이 과정에서 구체적 실천방법이 나오는 것은 쉽지 않음. 때문에 IAP수립의 어려움을 갖고 오게 됨.
- 1년과 5년 목표를 수립해야 하는데, 많은 사람이 구체적이지 않은 목표를 수립함.  
(Ex : 잘 살고 싶어요. 자녀를 잘 키워야죠. 내 집 마련하고 싶어요. 행복해야죠. 잘 지내야죠 등)
- 이런 경우 담당자가 적극적으로 방향을 수립할 수 있는 질문을 던져야 함.  
(Ex : 어떤 모습이 ○○○님의 잘 사는 모습이실까요?, 자녀를 잘 키운다는 것은 어떤 의미인가요?, 어떤 모습이 ○○○님에게 행복한 모습인가요? 등)

### 2) 개방형 집단의 한계

- 게이트웨이 과정의 특성상 개방형 집단으로 운영을 해야 하고, 이러한 운영방식은 집단역동을 일으키기 어려운 변수로 작용함.
- 또한 집단의 인원을 고정할 수 없는 점도 집단역동을 일으키기 어려운 변수임.

### 3) 동기부여의 유한성

- 게이트웨이 과정의 동기부여를 통해 변화할 삶에 대한 기대를 갖고 자활근로사업단에 참여하지만, 외부 환경의 변수로 인해 동기가 상승되거나 유지되지 않고 감소하거나 꺾이는 경우가 많음.
- 집단에 진입 이후 기존 집단에 동화되어 방향을 잃는 경우가 많음.
- 자활근로사업의 특성상 집단의 분위기 및 집단 압력에 따라 개개인은 행동의 제약을 받게 되므로 긍정적인 집단 분위기를 조성할 필요가 있음.
- 정서적 자활프로그램 개발 당시에도 이러한 한계점에 부딪혀 고민이 많았음.
- 정서적 자활프로그램에서는 자조모임을 조성하여 지속적으로 동기를 유지하고자 했음.

### 4) 담당자의 보호체계 구축 미비

- 게이트웨이 과정은 지자체에서 의뢰온 신원 미상의 참여주민을 만나야 하나, 구체적인 정보를 공유받기는 쉽지 않은 상황임.
- 전염성 질환, 정신질환, 범죄 경력이 있는 참여주민의 유입이 있으나 정보 부족으로 상담 중 알게되는 경우가 많고, 이럴 경우 담당자의 신변이나 참여주민이 위험에 빠지게 되는 상황이 발생할 수 있음.
- 이에 각 부처별 정보공유체계를 구축하여 담당자의 보호체계를 구축해야 함.

## | 06. 발전을 위한 제언 |

### 1) 게이트웨이의 역할 재정립

- 게이트웨이 과정은 교육을 제공하고 사업단을 안내하는 단편적인 과정이 아니라, 각 개인의 실존적 가치를 느끼게 하고 삶의 방향을 결정할 수 있는 매우 중요한 역할로서 정립되어야 함. 때문에 하면 좋고 안 해도 괜찮은 선택옵션이 아니라 무조건 진행해야 하는 필수적인 요소가 되어야 함.

### 2) 게이트웨이 사업비의 다양성 확보

- 현재 게이트웨이 과정은 자산취득, 차량비용, 임대비용으로 사용이 불가능함. 그러나 현장에서는 교육진행을 위한 비품구입이나, 교육 진행에 필요한 수송 차량운행, 교육장 임대 등 다양한 방면의 사업비 사용이 필요함.
- 이에 게이트웨이 과정에 사업비를 다양하게 활용할 수 있게끔 하여 효과적인 프로그램을 구성/진행할 수 있는 기반을 조성할 필요가 있음.

### 3) 사례관리 기능의 확대

- 최근 지역자활센터는 경계선적 근로능력<sup>3</sup>을 갖고 있는 참여주민이 많이 유입되고 있음. 때문에 자활사례관리는 필수적인 요소이고 자활사례관리의 기능을 확대시켜야 함.
- 현재 자활사례관리는 센터상담과 타 자원연계 정도에 국한되어 있음. 때문에 자원 투입이 필요한 사례의 경우 자원발굴을 하지 못하면 사례관리 진행이 어렵게 되어 누락되는 상황이 발생하게 됨.
- 이에 의료비, 전문상담비, 주거비 등 위급한 상황일 때 바로 활용할 수 있는 사업비를 확보하여 사례관리 기능을 확대할 필요가 있음.

2. 2019년 자활사업안내 51p.

3. 복합적인 근로가 되지 않고, 단순한 근로만 되는 사람을 뜻함.

- 센터 자체적으로 사례관리 사업비를 두기 힘들다면 한국자활복지개발원의 재원으로 하여 각 센터가 사례관리비용이 필요할 때 신청하여 심사후 지급하는 형태로 운영할 수도 있을 것임.

#### 4) 지역사회 보호체계 기능의 확대

- 경계선적 근로능력과 정신질환(의심)을 갖고 있는 참여주민은 대인관계형성의 어려움 등으로 자활근로사업에 참여하지 못하고 종결하게 되는 상황이 비일비재함.
- 이러한 참여주민은 조건부 수급자에 속하면서 조건이행을 하지 못하는 상황이 되어 복지사각지대가 발생하게 됨.
- 때문에 지역자활센터는 이러한 경계선적 근로능력을 갖고 있는 사람을 사정하여 복지사각지대가 되지 않도록 지역사회 보호체계를 구축해야 하는 추가적인 기능이 요구되고 있음.
- 그러나 현재 자원연계 외에 보호체계를 구축할 수 있는 방법이 없고, 자원연계의 경우에도 참여주민이 거부하면 연계가 어렵기 때문에 적극적인 사각지대해소에 개입할 수 없는 상황임.
- 때문에 지역자활센터 내 자활보장위원회<sup>4</sup>를 구성하여 조건제시유예 등의 보호체계를 구축할 수 있는 기능이 주어진다면 지역사회 보호체계 기능이 확대되며 복지사각지대를 감소시킬수 있을것임.

감사합니다.

4. 지역자활센터+관련전문가+지자체 담당자로 구성한다



장려상

## 광주 광산지역자활센터

선민지 | 자산형성 사례관리

### | 01. 사례 선정 이유 |

베트남 출신인 참여자는 2009년 국제결혼을 통해 한국에 정착·생활 중으로 슬하에 1녀를 두었다. 단, 의사소통의 어려움과 배우자의 잦은 폭행 등으로 결혼생활은 원만하지 못했으며 이를 해결하기 위해 배우자에게 이혼을 요구하였지만, 자녀 양육문제와 경제적인 이유로 동의해 주지 않아 생활비 일부 지원과 자녀양육 등을 떠맡는 조건으로 2013년 합의 이혼하게 되었다.

이혼 후, 베트남 출신 지인의 도움으로 200만 원을 융통하게 되었으며 보증금 200만 원/ 월 40만 원 생활 중 참여중인 자활센터 사례관리사의 지원을 통해 현거주지로 이사를 하게 되었다. 자활센터 참여 전, 전자부품조립업체 취업을 통해 생계를 꾸려 가려 하였으나, 업체로부터 권고사직을 당하게 되었으며 타업체 취업 후에도 유사한 사항이 지속되어 종래엔 주민센터 권유로 현 자활사업에 참여하게 되었다.

자활근로사업 참여로 취업과 해고의 문제는 해결되었으나, 최저임금에 못 미치는 금액으로 월세, 공과금, 융통금(일부), 전남편의 생활비(월 10만 원) 등을 지출하고 나면 가계를 꾸리는데 빠듯함이 지속되며, 덧붙여 거주 중인 주택의 계약만료가 도래(임대료 인상요구)하고 있어 이에 대한 어려움도 호소하였다. 또한, 한국문화를 전혀 모르고, 한국어가 서툴러서 혼자서 집을 구할 수 없어 이에 대한 사정이 밝은 사람의 도움을 절실히 필요로 하고 있는 실정이었다.

이에 우리 센터에서는 참여자가 언어소통과 문화적응이 안 된 어려운 한국생활 속에

서도 성실히 자활근로에 임하고 있었기에 참여자가 거주할만한 LH임대주택을 연계하였으며, 이후에도 어린 자녀의 양육을 위해 노력하는 모습이 타 참여주민에 귀감이 되어 해당 사례를 선정하게 되었다.

## | 02. 사례관리 과정 |

### 1) 초기상담

#### (1) 참여자 기본사항

성명	도티검후인	나이	35세
대상특성	다문화	가구특성	한부모가구
학력	중졸	통장유형	내일키움통장
수급유형	조건부	주거형태	아파트(보증금 200만 원/ 월세 40만 원)

#### (2) 참여자 주요사항

##### ▶ 문제상황

- 한국어 구사 능력 거의 없음(의사소통 등 일상생활에 지장)
- 전남편의 폭력으로 인해 이혼 후, 혼자 자녀 양육
- 월세 납부에 대한 부담이 큼
- 자녀교육비가 없어서 지역아동센터 마저 보낼 수 없는 형편

##### ▶ 욕구

- 안정적인 거주지 마련
- 한국어능력 향상
- 바리스타자격증 취득과 커피사업단에서 경험을 통한 관련 업체 취업
- 목돈 마련을 통해 자녀 미술학원 등록

### (3) 초기상담결과

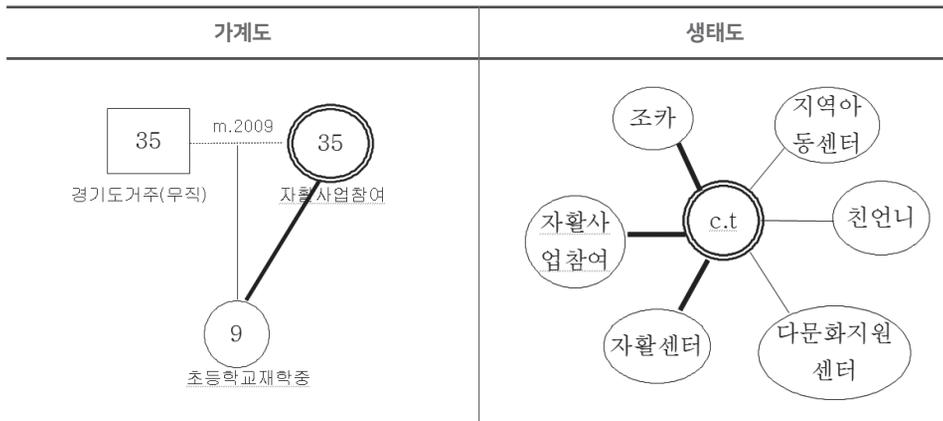
▶ 경제적 어려움 호소

- 수입의 40% 이상 주거비 지출
- 매달 전남편에게 10만 원 지급
- 자녀양육 부담(양육비 가중)

▶ 긍정적인 마인드

- 주어진 상황에 최선을 다하고자 함
- 자녀교육에 대한 열의가 높음
- 취업을 통한 생활의 안정을 찾고자 하는 욕구가 강함

### (4) 가계도 및 생태도



## 2) 계획수립

### (1) 자립경로(IAP)

▶ 자가진단

<p>단점 (문제점, 어려움을 겪고 있는것)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 한국어가 미숙하여 의사소통의 어려움.</li> <li>2. 문제해결 능력이 떨어짐.</li> <li>3. 현거주지 계약만료와 월세부담으로 인한 이사 고려</li> <li>4. 경제적 어려움으로 인한 자녀학원을 못 보냄.</li> </ol>
----------------------------------	---

<b>장점 (잘하고 있는것)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 건강하고 성실한 자활참여</li> <li>2. 요리 및 청소</li> <li>3. 자활사업단에서 대인관계 좋음.</li> </ol>
-------------------------	---

▶ **자신의 자활계획**

<b>단기목표(1년 이내)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. LH임대보증금 마련(600만 원)</li> <li>2. 커피사업단에 참여하여 바리스타 자격증 취득</li> <li>3. 한국어 공부하여 의사소통능력 향상</li> </ol>
<b>장기목표(3년 이내)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 안정적인 거주지 마련</li> <li>2. 내일키움통장 만기지급 및 목돈 마련하여 자녀교육비 마련</li> <li>3. 자격증취득하여 커피관련 분야 취업</li> </ol>

▶ **합의된 자활경로 및 요청사항**

<b>목표경로</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 다문화지원센터연계하여 한국어공부 및 자활참여 성실참여</li> <li>2. 내일키움통장 가입유지</li> </ol>
<b>도움을 받고 싶은 것</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 거주지 및 이사관련 정보제공</li> <li>2. 커피사업단 이관 및 자격증 취득을 위한 지원</li> <li>3. 한국어공부 지원</li> </ol>

(2) **자활지원계획 (ISP)**

제시된 욕구	합의된 욕구(장애물)	합의된 목표	서비스실천계획
자산형성	보증금마련 및 이사비용	희망키움통장 II 해지, 내일키움통장 가입	내일키움통장 성실유지
주거환경개선	월세부담 경감	월세부담 없고 사업장 근교 이사	LH임대 정보제공
한국어공부	한국어 미숙으로 의사소통문제	다문화지원센터 연계	다문화지원센터 한국어공부
자녀교육	자녀학원비 마련	자녀명의 통장개설, 지역아동센터 연계	지역아동센터 등록
취업연계	바리스타자격증 및 커피사업단 이관	한국어능력시험 합격 후, 커피사업단 이관	취업처 연계

### 3) 욕구에 따른 사례관리 개입내용

#### 욕구1. 경제적 자립을 위한 자산형성

이혼으로 인한 경제적 어려움으로 이사를 해야하는데 보증금이 전혀 없는 상태여서 진퇴양난 같은 상황에 도움을 요청함. 초기상담을 통해 가계재무를 파악함. 자활센터 참여로 인해 2018년 5월에 가입한 희망키움통장Ⅱ를 환수해지해서 이 사비용을 마련하고 해지와 동시에 내일키움통장을 신규가입하여 향후 보증금 마련을 위한 계획을 세움.

#### 욕구2. 안정적인 거주지 마련

보증금 200만 원 월세 40만 원에 거주하고 있는 아파트가 8월 말까지 계약만료로 새로운 거주지 마련이 시급하였으며, 주민센터와 LH주거지원을 상담을 통해 LH 매입임대주택 신청이 가능하여 매입임대주택에 보증금 없이 월세 13만 원에 최종 선정됨. 근무중인 자활센터 인근으로 이사를 통해 출퇴근 시간과 비용을 절감함.

#### 욕구3. 한국어능력향상

현재까지 한국에서 10년을 거주하지만 불행한 결혼생활과 이혼, 회사를 다니느라 제대로 언어습득을 할 수 있는 시간 부족과 기회가 없어서 언어소통에 문제. 특히, 행정처리, 자녀양육에 많은 어려움과 문제점 노출.

자녀와의 소통과 일상생활에 지장이 없도록 다문화지원센터 등록을 통해 한국어 공부를 시작하였으며, 한국어능력시험에 도전을 통한 자신감 증대.

#### 욕구4. 자녀교육

자녀가 미술에 관심이 많고 수학과 영어가 뒤쳐져서 학원에 보내고 싶으나 경제적인 여건으로 보낼 수가 없는 상태임. 이사 후, 지출에서 절약된 월 교통비를 자녀 명의의 통장을 개설하여 자녀 교육비로 사용 위한 목돈을 마련하기로 함.

현재는 초등 2학년이므로 지역아동센터에 연계하여 부족한 공부와 미술공부 등을 배워서 진로탐색의 시간을 갖게 하고 향후 자녀 적성에 맞춰 학원에 보내기로 함.

#### 욕구5. 취업연계

바리스타 자격증 취득을 통해 커피에 관련된 일을 하고 싶다 피력하였으나, 언어 장벽과 의사소통의 문제로 서비스분야에서 근무할 수 있는 한계가 있는 상태임. 향후 한국어능력시험에 합격하고 언어능력향상이 된 후 커피사업단으로 이관하여

경험을 쌓고 바리스타 자격증을 취득하겠다는 계획을 세움. 내일키움통장 만기도 래시점에 커피 관련 업체로 취업하고자 하는 의지를 가지고 있음.

구분	일자	서비스내용	담당자
1	2019.06.28	- 희망키움통장 II (2018년1기) 가입자로 자활센터 근무로 인한 통장유지가 불가하여 환수해지 처리 - 초기상담 진행	자산형성담당 선민지
2	2019.07.08	- LH매입임대 주택 동행 상담, 주민센터에 방문하여 주거지원 및 서류발급	
3	2019.07.19	- LH임대주택 현장방문 및 다문화지원센터연계	
4	2019.07.23	- LH광산권주거복지센터 방문하여 계약서 작성 - 아람드리지역아동센터 방문, 상담 진행 자녀등록 - 다문화지원센터 방문 상담 진행	
5	2019.07.26	- 희망키움통장 II 환수해지(하나은행 방문) - 주민센터 전입신고 완료	
6	2019.08.02	- 내일키움통장 신규 가입 (2019년 7기)	
7	2019.08.22	- 2019년 다문화가족모국방문사업 『아름다운비행』 선정	사례관리담당고금성

#### 4) 평가

##### ▶ 개인별 욕구 해결 및 지원

- 가장 시급했던 주거지 이전과 보증금 및 월세경감이 해결되어 불안한 생활이 안정화됨.
- 언어소통에 큰 문제점이 있어 일상생활에 지장이 있는 상태지만 한국어공부를 할 수 있는 기회를 제공하여 향후 발전될 가능성이 매우 높음.

## | 03. 사례관리 성과 및 함의 |

### 1) 자활사업 참여자 변화

- 한부모와 다문화라는 특수성을 가지고 한국생활의 어려움에 처해있을 때 도움을 받게 되어 너무 기뻐하고 행복해 함.
- 무엇보다도 자신감을 갖게 되어 자활참여도 더 적극적이고 밝고 활발해졌으며 서툴지만 한국어 공부도 열심히 하고 있음.
- 내일키움통장을 잘 유지하여 만기 때 꼭 “지급해지” 받아서 더 좋은 환경에서 자녀를 양육하겠다는 계획과 포부를 갖게 됨.

## | 04. 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원 |

### 1) 사례관리팀

- 매입임대주택신청 및 전입신고, 이사관련행정처리, 다문화지원센터, 지역아동센터 동행 지원함.
- 2019년 KAC한국공항공사후원하고 대한적십자사에서 주관하는 다문화가족 모국 방문사업 『아름다운 비행』에 신청하여 선정되어 11월29일 고향인 베트남에 자녀와 함께 방문예정임.

### 2) 사업팀

- 후원자 연계를 통한 결연후원금 지원 예정
- 동절기 출퇴근 시간 조정을 통한 자녀 양육 시간 추가 부여

## | 05. 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우 |

### 1) 지역적 특색

- 광산구는 인구 50만 시대를 맞이하는 전국에서 가장 넓고 성장하는 도시로 광주의 미래를 풍요롭게 만들어가는 희망 생산도시, 광주와 전남, 호남과 전국을 이어주는 **광역통 거점도시**이며, 도시와 농촌, 첨단과학과 전통문화, 신도심과 구도심이 조화롭게 공존하는 첨단이면서도 **자연친화적인 도농복합도시**, 광주 외국인 주민의 절반이 살고 있으며, 외국인과 내국인이 정겹게 어울리는 **다양성을 가진 도시**로 아시아를 품은 **다문화도시**이다.
- 지난 1996년 시범사업 이후 20년. 자활은 저소득 취약계층을 지원하는 국가 공공부조 인프라로서, 그리고 사회적경제의 모태로서 자리매김해 왔다. 자활사업의 결과물은 사회적경제의 기본토양으로 역할을 했으며, 지역자활센터는 지역의 저소득 주민을 조직·지원해 사회적경제의 주축으로 성장할 수 있는 환경의 기반이 됐고 저소득층에게 집중적인 자립지원서비스를 제공하여 자립의욕과 기술능력을 향상시키고 소득 창출을 위한 일자리를 제공함으로써 궁극적으로 자립할 수 있도록 도와주는 민간센터로서 생산적 복지구현을 위한 지역 단위 인프라다.
- 광산구에서 지역자활센터는 본 센터를 포함하여 2곳으로 400여 명이 고용되어 참여하고 있고 1천명이 넘는 주민들에게 복지서비스를 제공하고 사회적 공동체로서 참여자, 종사자, 유관기관 등 소통이 제일 중요하다고 할 수 있다.

### 2) 지역적 특색을 반영한 소속 기관 고유의 사례관리

- 우리 광산지역자활센터에서는 2016년 지역자활센터 성과평가결과 지역특화사업에 선정되어 다문화라는 다양성을 가진 특색을 살려 지역특화사업으로 “DADADA” **다정다감한 다문화가정지원사업**(국립장성숲체험, 나눔걷기페스티벌 등)을 진행하고 있다.
- 다문화지원센터와 연계하여 한국어공부를 일주일에 한 번 진행하고 있다.

**한국자활복지개발원**

서울시 서대문구 총정로 13, 삼창빌딩 5층 02-3415-6900

---

디자인, 제작 소야 070-4616-4040