

제7회

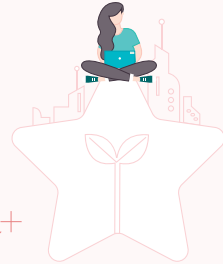
복지

자활사례관리
우수사례
컨퍼런스

▲
▲
▲
#

고용

금융



▲
▲
▲
▲

CONTENTS

제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스



| 자활사례관리 |

인천부평지역자활센터 3



| 자활사례관리 |

경북안동지역자활센터 37

| 자활사례관리 |

광주광산어등지역자활센터 56

| 자활사례관리 |

부산해운대지역자활센터 73

| 자활사례관리 프로그램 |

경기부천나눔지역자활센터 95

CONTENTS

제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스



| 게이트웨이 |

경기시흥작은자리지역자활센터 127

| 자활사례관리 |

강원춘천지역자활센터 151

| 자활사례관리 |

대전중구지역자활센터 167

| 자활사례관리 |

서울구로샐터지역자활센터 189

| 자활사례관리 |

전북진안지역자활센터 221

| 자활사례관리 |

충남아산지역자활센터 242

| 자산형성 사례관리 |

경기부천나눔지역자활센터 258

| 자산형성 사례관리 |

대구달서지역자활센터 277

| 자활사례관리 프로그램 |

서울양천지역자활센터 292

‘희망’의 이름으로 끝까지 손 내밀어준 여러분에게 깊은 존경의 마음을 전합니다.

안녕하세요, 2020년 제구회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스 심사를 맡은 심사위원들입니다. 코로나19로 온 국민이 절망한 2020년, 숱한 어려움 속에서 참여주민을 위해 애쓰신 지역자활센터와 사례관리사 분들께 감사드립니다.

날이 갈수록 자활사례관리의 질이 높아지고 풍성해지는 것 같아 심사를 하는 동안 내내 부듯하고 감격스러웠습니다. 특히 자활사례관리와 게이트웨이 사업은 지난해에 비해 훨씬 체계적이고 전문적으로 수행된 것으로 판단되어 우열을 가리기 어려웠습니다. 작년까지는 사업 수행의 전문성이나 성과에서 기관 간 차이가 있었다면 올해는 사업 수행 수준에서는 거의 분별이 어려웠고 사업 기록이나 보고서 작성에서 순위가 판가름 났다고 해도 과언이 아닙니다. 보고서를 제출한 모든 기관들에게 칭찬과 격려를 보내고 싶습니다.

또한 전반적으로 참여주민의 자립을 어렵게 하는 다양한 문제들에 대한 해결 방안을 모색하면서 근로 역량을 강화하고자 노력한 점이 인상적입니다. 사례관리 수행과정에서 참여주민의 목표달성을 위해 지역사회의 다양한 유관기관과 협력하고 자원을 개발하고 연계하고, 개별적인 특성과 욕구에 기반하여 목표를 설정하고, 참여주민의 변화 정도 측정하는 것을 통해 사례관리사들이 참여주민을 변화의 주체로 보고 있다는 것을 알 수 있었습니다. 사례관리 수행과정도 비교적 일관성 있게 정리하고 있어 사례관리과정에 대해 이해하는데 도움이 되는 사례들이라고 생각합니다.

이에 다음과 같은 내용들이 보완되면 더 좋은 보고서를 기대할 수 있을 것 같아 제언해봅니다. 자활사례관리 프로그램의 경우에는 기관 간 차이가 있었는데 프로그램의 정의나 목표수립, 과정기록, 성과측정의 전반적인 면에서 아직까지는 초보 단계인 듯하지만, 그래도 수행 첫해라는 것을 감안할 때 무난하게 잘 진행되고 있다고 판단됩니다.

심사평

제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스

다만 근로 자체가 어려운 문제 음주자에게 기존의 프로그램을 적용하는 것은 사례관리사에게 무기력감을 조성하여 소진할 수 있는 문제를 초래할 수 있고 결국 다른 참여주민에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 따라서 향후 문제 음주자나 근로 자체가 어려운 주민들에 대한 자활프로그램이나 방법이 별도로 마련될 필요가 있어 보입니다.

즐겁고 행복한 마음으로 주민과 함께 동행한 사례관리사의 기록과 마주했습니다. 기다려주지 못하고 조급했다는 반성과 사례관리사로서 성장할 수 있었다는 자기 변화의 고백도 담겨있었습니다. 삶의 변화를 갈망하고 기꺼이 참여한 참여주민에게도, 좌절과 절망을 경험하며 내적 저항과 두려움을 이겨내야 했던 참여주민에게도, 지역자활센터와 사례관리사는 '희망'의 이름으로 끝까지 손 내밀어준 동반자임을 다시 깨닫게 했습니다.

삶의 목표를 찾아내고, 강점으로 약점을 이겨내며 새로운 삶을 이끌어갈 수 있도록 길잡이 역할을 해준 모든 사례관리사와 지역자활센터에 깊은 존경의 마음을 전합니다.

모두 고생 많으셨습니다.

심사위원 일동

제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스



인천부평지역자활센터 | 3



자활사례관리

| 제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스

인천부평지역자활센터

김경순

1 사례 선정 이유

이○○ 참여자는 과거 지인과 동업을 하다가 사기 및 부도로 인해 이혼을 하게 되었고, 신용불량으로 취업이 어려워지자 노숙인 시설에서 3년 동안 거주하게 됨. 전처는 딸을 데리고 재혼하면서 관계가 단절이 되었고, 어머니와 형제(2남2녀)들과도 재산문제로 갈등이 깊어져 연락이 끊어짐. 이로 인한 심리적 어려움 가중으로 건강이 무너지면서 삶이 황폐해짐.

2000~2017년까지 개인회생절차로 부채 4 억을 갚고, 건강이 안 좋아지면서 나머지 1억을 갚을 수 없게 되자 동업자에게 요청했으나, 오히려 폭력사건에 휘말려 법적조치를 당하게 됨. 이에 삶을 비판하여 편의점에서 강도사건을 저지르고 구치소에 2개월 구금되었다가, 2017년 9월에 4년 집행유예로 출소함. 이후 고시원생활하며 막노동을 하고 병이 깊어지면서 수급신청을 하여 자활근로에 참여하게 됨.

게이트 과정 중, 사업단 실습을 하면서 배정이 안 되는 것에 대한 불만이 있어 포기하고 싶었지만, 당장 생계에 대한 대안이 없는 상황이었고 자활에 대한 불신과 부정적인 생각이 지배적이었음. 그러나 사례관리 상담을 통해 자활사업 과정을 이해하게 되면서, 자활근로 참여로 마음을 정하고 도시농업 사업단 표고버섯재배사업단에 배정되어 실습을 진행하게 됨. 실습기간 동안 버섯에 대한 관심과 농사에 대한 흥미를 갖고 적극적인 태도로 주어진 역할을 성실히 이행하면서 사업단에 적응하게 됨. 하지만 2017년 폭력사건 재판결과 2018.8.31~9.12 까지 사회봉사명령을 받고 조건제시 유예로 부득이 자활종료 하게 됨.

비록 자활참여는 종결되었으나, 전화상담 모니터링을 통해 사회봉사명령 기간 동안 낙심하지 않도록 사례관리가 이루어졌고, 2018.10.1. 자활사업에 재진입하여 도시농업 사업단에서 근로하게 됨. 사업단 재진입과 동시에 버섯재배교육 및 농업 관련 교육을 받는 등 사업단 근로에 성실함을 보임. 또한 심리정서 지원 및 파산면책 진행점검, 부채해결, 주기적인 성인병 관리점검과 이랜드복지재단에 치과치료 서비스지원 연계를 통한 적극적인 치료시점 부터 자신감을 회복하고 사업단 근로에 집중할 수 있는 계기가 마련됨.

그리고 현재는 고시원 생활 탈피를 위해 LH전세임대 신청을 하였으며, 보증금 준비를 위해 센터 주민 협동회에 출자하여 주택안정자금을 마련하고 있으며, 내일키움통장 가입을 통해 자립(창업)을 위한 준비를 하고 있음.

이와 같이 이○ ○ 참여자는 자신의 어려운 상황을 해결하기 위한 방안을 모색하고, 심리적 안정을 찾아가는 과정에서 긍정적인 태도와 실천적인 성향을 보였으며, 자신의 과거에 대해 반성하며 현 상황에서 안주하지 않고 사업단에 관련된 교육을 성실히 이수하여 한층 발전된 업무능력 모습을 보이고 있음.

2020년 부평지역자활센터 신규사업 송이팜랜드(버섯재배)사업단 반장으로 일하면서, 버섯종균기능사 자격증시험에 도전하여 좀 더 나은 버섯재배환경을 만들기 위해 노력하고 있으며, 추후 자립을 준비하고자 최선을 다하며 변화하는 의지를 보여주고 있으므로 본 사례를 선정하게 되었음.

2 사례관리 과정

- 본 센터는 사례관리팀(게이트웨이, 사례관리자, 희망키움통장사례관리자 등)과 교육팀(경과적일자리 지원-사업단운영)으로 구성되어 사례관리지원과 교육지원을 한다.
- 일반사례관리는 사업단 담당자 진행하나, 집중이나 긴급한 사례관리가 필요할 때 사례관리팀에 서비스 의뢰하여 사례케이스 선정을 통해 집중사례관리 할 수 있도록 사례관리 서비스 시스템을 활용한다.
- 본 사례는 C't의 초기 게이트 과정에서부터 문제발생 시에 사업단 팀장과 자활사례관리자가 협업하여 C't에 대한 초기상담 진행 및 문제해결을 위해 참여자의 욕구를 파악하고, 자활근로방해요소를 사정 하여 집중적인 개입으로 c't가 자활근로를 위해 안정적으로 자기역량을 강화 할 수 있도록 지원을 하였다.

○ 참여자 사업단 담당자 사례관리팀에 사례관리서비스의뢰서 접수

사례관리 서비스 의뢰서

▶ 기본정보

사 업 단	도시농업	담당자	이연순
대상자 성명	이**	성별/나이	남/58
가구형태	1인가구	보장구분	조건부수급자
연 락 처	010-5***-****	주거형태	고시원
주 소	인천시 부평구 열우물로 *****		

▶ 세부내용

대상자 특성에 따른 지원 필요성을 기술해주시기 바랍니다.

서비스지원 구분 ☐ 의료 ☐ 주거 ☐ 교육 ☒ 재무관련 ☐ 기타

○ 의뢰사유 :

상기 대상자는 사업부도 후, 오랜 기간 동안 빚을 갚기 위해 여러 가지 일을 하면서 성실히 살았으나, 자신의 건강관리를 할 수 없어 결국 성인병이 생기게 됨.

또한 치료비용 문제로 적절한 시기에 치료를 받지 못한 결과, 치아와 잇몸 상태가 많이 나빠지면서 잘 씹지 못하여 소화가 안 되고 위장장애가 발생이 되어 건강상태가 많이 약해짐. 최근에는 그나마 있던 의치가 흔들리고 악취가 나며, 저작기능을 못하다보니 삶의 의욕을 자꾸 상실하는 것 같아 마음을 다잡는다고 함.

이런 상황에 치아치료의 시급함을 알면서도 재정적 어려움으로 치료비는 엄두도 내지 못하고 있다 보니 심리적 불안으로 인해 근로 중에 예민한 반응을 많이 보이는 모습을 보이기도 함.

그러나 상기인은 채무문제 해결위해서 파산 신청을 통한 신용불량해소 또한 파산면책을 위하여 법률구조공단 등 지원을 받기 위하여 노력 중에 있으며, 부채문제가 해결되면, LH임대 주택을 신청하여 안정된 주거공간에서 살고 싶다는 소박한 소망이 이루어지고 자활사업의 성실참여로 안정된 생활을 원함.

사업단의 대상자에게 전문적 서비스 제공을 통해 효과적인 문제해결을 지원하고자
위와 같이 의뢰하오니 협조하여 주시기 바랍니다.

2019년 01 월 16 일

담당자 : 이 연 순 (확인)

인천부평지역자활센터

■ 개입: 집중 개입기간 2019.01~2020.1 사례관리 종결 후 사후관리

- 부채문제로 인해 심리적으로 불안을 겪고 있고 급히 치과치료가 필요한 참여자(클라이언트)에 대해 도시농업사업 담당팀장이 사례관리팀에 사례를 의뢰하여 논의한 후 자활사례관리자가 상담 및 자원 연계를 위해 사례관리 담당하기로 함.

■ 상황파악

- 자활경로 파악을 위해 인큐베이팅 과정에 진입하게 되었고, 사업단이 아닌 사례관리지원과 자활경로에 대한 재진입 과정임을 알게 되어 자활근로가 아닌 외부일자리를 찾을 생각으로 갖고 있었음을 파악함.
- 인큐베이팅 근로태도에 대한 문제는 없었으나 자활에 대한 불신과 부정적인 인식이 있었음. 도시농업 사업단에 배치된 후 버섯담당 총책을 맡으면서, 근로능력 향상을 위한 자격증 준비 및 경제문제 해결을 위해 파산면책 신청을 하였고, 재무컨설팅교육의 기회가 와서 자산관리 상담을 받으면서 막막했던 생활에서 벗어나는 것 같았으나, 파산면책 과정에서 필요했던 관제비용 마련 및 오랜 부채문제 해결로 인한 스트레스로 건강관리가 안 되면서 고혈압 외에 고지혈증, 당뇨 진단으로 치료가 필요한 상태임.
- 또한 치료비용 부담으로 방치된 치아건강으로 섭식문제로 위장장애가 오면서, 본인의 의지와 상관없이 근로에 지장을 초래하고, 자신의 노력으로만 할 수 없는 현실에 부딪혀 심리적으로 많이 위축되어 있음에 사례관리 개입이 필요함을 인식한 사업단 팀장으로부터 서비스 의뢰를 받게 됨.

■ 활용도구를 이용한 사례파악

○ 활용도구(일반사례)

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| - 기본면접 기록지(2017, 2018년) | - 인큐베이팅 초기상담 |
| - 자립지원계획에 따른 체크리스트 | - 인큐베이팅 참여자 실습평가서 |
| - 도시농업 실습일지 | - 자활근로 사업단 참여(이동) 면접지 |
| | - 2018년 IAP/ISP |

3) 활용도구 결과

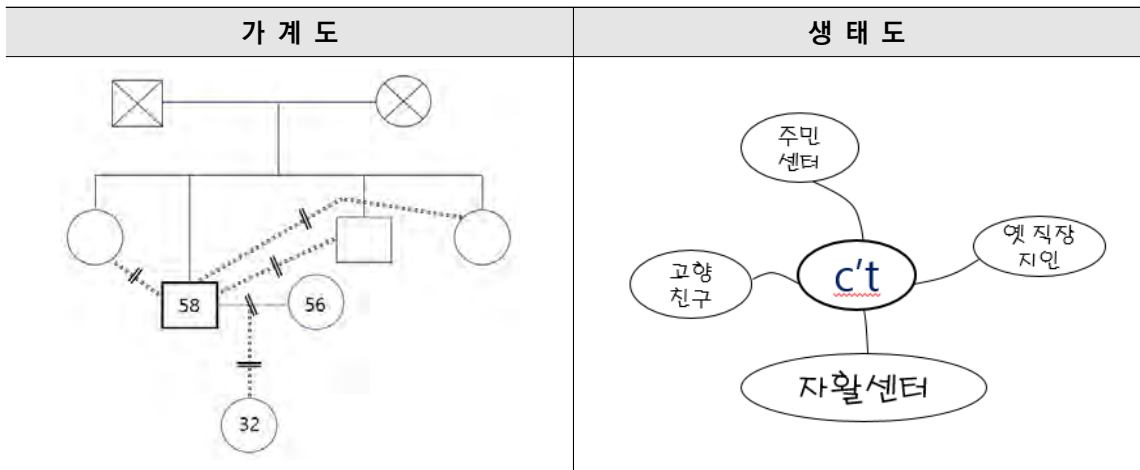
구분	도구명	세부내용	
1	자립지원계획에 따른 체크리스트	활용 동기	근로 중 세운 자립계획 및 실천에 대한 변화 체크
		결 과	근로 : 자활사업단으로 배치하고자 함. → 도시농업으로 배치 건강 : 당뇨, 고혈압 및 체력 관리 → 노력함 대인관계 : 동료들과의 소통 잘하기 → 노력함.
2	인큐베이팅 참여자 실습평가서	활용 동기	실습기간 동안 근로상황을 총 평가하여 배치 유무 판단기준
		결 과	적극적이고 솔선수범의 자세와 버섯배재 담당의 리더 역할을 잘 수행하고, 배우려는 자세와 화합하려는 자세를 보임.
3	사업단 실습일지	활용 동기	사업단 실습기간 동안 근로상황을 총 평가하여 배치 유무 판단기준
		결 과	사업단 관련 교육 습득 및 사업단 관련 업무 충실히 수행
4	자활근로사업단 참여(이동)면접	활용 동기	사업단 근로에 대한 전반적인 평가를 통해 배치 여부를 결정
		결 과	적극적인 태도, 농사에 관심과 흥미가 높고 사업단 실습 참여를 통하여 자존감 향상 및 공동체성을 발휘 → 평가점수 상 : 배치결정
5	2018년 IAP/ISP	근로지원	자활근로 성실히 : 안정된 미래를 위해 →근태관리 성실히/저축
		복지 서비스지원	치과치료 : 건강한 몸 유지를 위해 →지원 외 본인 부담금 마련하기 주거안정 : 안정된 삶을 위해 LH임대주택 신청/목돈마련(보증금)

1. 초기상담

1) 기본사항

성명/성별	이 ○ ○	초기상담일	2017.12.18
건강사항	당뇨, 고혈압, 고지혈증	참여경로	동주민센터
주거형태	보증금 없음/ 월25만원	수급유형	조건부수급
학 력	고졸	직업이력	케이블제조 사업, 전자회사
가구사항	- 수급상황 : 조건부수급자(생계, 의료, 교육) - 세대유형 : 1인독신가구(이혼가정)		

2) 가계도 및 생태도



■ 가족 사항

- 충북 제천에서 2남2녀 중 둘째 태어남. 부유한 집안이었으나, 아버지의 외도로 부모님이 이혼을 하고 어린시절부터 조부모님 밑에서 자람.
- C't는 24살에 숙부님이 집안을 살리려고 기업체 집안과 정약결혼을 시켜서, 사랑없는 결혼생활을 하다 34살에 사업 부도 후 이혼하게 되었으며, 전처는 딸을 데리고 재혼하여 연락이 단절상태.
- 또한 형제 및 다른 가족들과도 부채관계 및 재산문제 갈등으로 인해 관계단절.

■ 건강 상태

- C't는 사업부도 후, 건강관리 소홀로 생긴 성인병(고혈압, 고지혈증, 당뇨)이 생김.
- 치아상태 : 잔존치아 9개, 앞니 브릿지(위, 아래)
치아 상태로 인해 저작활동이 어려워 위장장애 발생. 역류성 식도염으로 건강상태는 약함.

■ 경제/주거 상황

- 주거 : 고시원 월25만원
- 사업부도로 총5억 빚을 짐. 4억은 개인회생절차로 갚은 상태이며, 나머지 1억으로 인해 폭행사건으로 법적조치 당함.
- 채무부문에서 채권자는 삼성카드외 11명으로 2018.4.4. 파산면책을 신청한 상태임.

- 자활급여로 지인부채 30만원, 고시원 월세 25만원, 교통비 7만원, 통신비 4만원, 의료비 5만원, 식생활비 20만원, 경조사비 10만원 정도로 한 달 생활을 하기가 빠듯한 상황임.

■ 심리정서 문제

- 타인과의 대화중에 구취로 인해 대인관계가 소극적이게 되고, 경제 및 치아 건강으로 인한 스트레스와 현실적으로 자신이 할 수 있는 것이 노력만으로는 할 수 없다는 것에 위축되어 있으며, 때때로 사업단에서 예민하고 민감한 행동을 보이거나 본인 스스로가 우울증상을 표현하기도 함.

○ 클라이언트와의 합의사항

- C't는 우선적으로 오랜 기간 동안 부채해결을 위해 자활근로를 통하여 수입욕구가 있었으나, 실습결과 사업단 배치가 안 된 것에 대한 불만으로 부정적인 근로형태를 보임으로 사업단 적응에 다소 염려되는 부분을 보였음.
- 이에 심리·정서적 안정과 사업단 적응에 대한 교육의 필요성으로 개별상담과 사업단 이해를 위한 모니터링으로 자활근로에 대한 긍정적인 생각과 향후, 경로 설정에 도움을 줄 수 있도록 상담하기로 합의함.
- 또한 여러 가지 우여곡절을 겪으면서 자활을 재진입한 경험으로 자존감이 많이 상한 상황 속에서도 자신이 살아내야 하는 이유를 찾을 수 있는 계기를 마련하여 사업단에 필요한 교육을 받을 것을 합의함.

2. 사정단계

1) 욕구사정

구분	욕구사정	우선순위
경제적욕구 (부채문제 해결)	- 파산면책을 신청이 빨리 결정되어 빚을 정리하고 신용회복을 하여, 안정 적인 재무 상태가 되고 싶다. - 안정적인 자산관리를 통하여 주거자금 준비 및 자립을 위한 자금을 마련하고 싶다	1
생활안정 욕구 (주거이전)	- 사업단 관련 자격증 취득으로 미래 자립(창업)을 위한 준비를 하고 싶다. - 한 곳에서 머물러 생활할 수 있는 안정된 주거환경에서 살고 싶다. - LH 영구임대/매입임대 신청 및 보증금 마련을 하고 싶다.	2
건강관리 욕구	- 우선적으로 치과치료를 받아 원활한 저작활동으로 위장장애 개선 바람. - 미래의 안정된 생활을 위해 당뇨, 고혈압, 고지혈증의 질병에 대해 꾸준한 약물복 용과 운동으로 건강관리를 하고 싶다.	3
심리· 정서적욕구	- 부채문제 해결과 치과치료 지원을 받아 건강과 소통의 문제가 해결 되었 으면 좋겠다. - 과거 자신의 삶으로 인해 위축된 자존감을 회복하여 좀 더 나은 미래를 준비하고 싶다.	4
사회적욕구	- 지인 및 동료들과 관계 및 소통으로 가족들과의 단절로 인한 외로움과 우울함을 회 복하는 계기를 만들고 싶다. - 자격증을 준비하고 취득하는 과정에서 자존감을 높임으로써, 자아실현 욕구를 충족 하고 싶다.	5

(2) 주 호소 문제 파악

- 참여자는 파산면책을 하기 위해 법원에서 소송구조신청을 했으나, 파산관재인 비용 및 알고 있는 지식으로 혼자 진행하기 어려워서 사례관리담당자의 개입을 요구함.
- 자활근로에 성실히 임하고 싶으나, 건강(고혈압, 고지혈증, 당뇨)으로 인한 문제와 무너진 치아 상태 로 인해 저작활동이 어렵다보니 위장장애로 인해 역류성 식도염이 심하게 발생하여 고생을 하고 있어 시급하게 치료를 받고 싶다고 호소함.
- 현재 생활하고 있는 고시원의 생활환경에서 식사 및 위생시설이 좋지 않아 하루빨리 탈피하여 안정 된 공간에서 생활하고 싶다고 함. 그러나 생활비를 줄여 저축할 수 있는 금액이 적다보니 자괴감이 든다고 함. 이에 대한 대책을 도움 받고 싶다고 함.
- 자신이 저질러놓은 과거의 잘못으로 인해 가족, 형제, 친지들과의 단절에서 오는 외로움이 미래의 대한 불안으로 우울감이 자신을 괴롭힌다고 함. 이에 상담을 통해 도움을 요청함.

○ 사례관리자 실천내용

오랜 기간 동안 부채해결로 인해 심신이 지쳐 있었으며, 무너진 치아건강으로 인해 식사가 제대로 이루어 지지 않아 위장장애를 가져오는 결과를 초래함.

C't의 욕구에 따라 우선적으로 치과치료를 위한 서비스의뢰를 함.

- 1차 사회복지법인네트워크에 의뢰를 하였으나 선정되지 않음.
- 2차 이랜드 인큐베이팅 위기가정지원사업 온라인 신청으로 한 달여 만에 선정되어 치료 시작함.

(3) 강점/장애물

구 분	강 점	장애물
강점과 장애물	- 자활근로에 만족 - 성실/책임감 - 상대방의 말을 잘 이해함 - 메모 잘하고 배우려는 자세 - 집중력과 계획적이며 실천적임 - 도전정신	- 부채(파산, 빚) - 치아상태 나쁨(잔존치아7개) - 주거 : 고시원 생활 - 지지체계 없음 - 성인병(당뇨, 고혈압, 고지혈증, 위장장애) - 문명에 처짐(컴맹) - 핸드폰 타인명의
강점과 장애물에 대한 도전	- 자격증 도전하기(본인 핸드폰 명의 후) - 도시농업 관련 교육받기 - 자산관리로 저축여력 마련하기 - 컴맹 탈출 : 컴퓨터 배우기	- 파산면책 결정을 위한 노력 (부채해결로 본인 핸드폰명의로 하기) - 치과 서비스받기(본인 부담금 마련하기) - LH 임대주택 신청하기
사례관리자 대응방안	현재 상태에서 발전할 수 있는 계기를 마련을 위해 본인의 의지와 욕구에 따라 함께 가기	

- C't는 부채문제를 해결하려는 욕구가 높아 스스로 법원 파산면책 지원제도인 '소송구조제도'를 알아 보는 등 자발적으로 문제를 해결하려는 의지를 보임.
- 사업단에서 역량을 발휘하며 일을 찾아 근무 할 정도로 모든 일에 적극적으로 임하는 긍정적인 태도를 가지고 있음.
- 본인의 강점과 장애물 잘 인지하고, 강점을 살려 자격증 준비를 계획하여 배우려는 자세를 보임.
- 소통이 잘 되고 자신이 세운 목표 달성을 위해 성실히 임하는 모습을 보임.

(4) 연계자원 및 지원

구분	제공자	내용	
내적 자원	부평지역자활센터 (사업단)	근로기회제공	- 사업단내에서의 안정적인 근로제공, 직무와 관련된 교육을 통해 근로능력향상 및 자립준비에 대한 기대감 형성
	사례관리팀	자산형성 지원사업	- 내일키움통장 가입(근로장려금, 키움장려금 등 국가지원 매칭금으로 목돈마련)
		심리정서	- 사례관리자와 정기적인 사례상담
		지원사업	- 욕구와 상황에 맞는 자원연계 : 사례관리자 (치과치료, 정기적인 지병관리) - 집중사례관리 지원 : 사례관리자/사업단팀장
	교육지원팀	직무/소양 관련 교육	- 건강관리 및 인식개선에 관련된 소양교육 - 사업단 직무능력관련 교육, 자립 준비를 위한 교육
외적 자원 (공식)	부평구청 (주민센터)	- 긴급지원, 기초생활수급비(생계, 의료, 교육)제공, 지역사회보장협의체, 사회안전망 서비스제공, 서류 구비가능	
	인천광역시자활센터	- 정보화 기초교육, 생생현장 희망드림 교육	
	주민협동회	- 목돈마련 기회제공, 보증금 대출가능	
	법원,법률구조공단 서민금융복지지원센터	- 부채상담, 파산면책에 필요한 서류 상담, 부채증명서 확인, 관제인비용 지원 등	
	사회복지법인네트워크 이랜드복지재단	- 치과치료 연계 지원, 의료비, 생활안정 지원 등	
	건치과	- 치과치료 연계지원	
	한국주택토지공사	- 전세임대, 매입임대 신청 등	

○ 활용도구(집중사례)

- | | | |
|---------------------|------------------|---------------------|
| - 사업단 서비스의뢰서 | - 초기면접기록지(2019년) | - 자활사정지 |
| - CES-D 우울검사/문장완성검사 | - 자활육구조사(2019년) | - 2020년 재배(IAP/ISP) |

3) 활용도구 결과

구분	도구명	세부내용	
1	사업단 서비스의뢰서	활용 동기	사업단 근로에 지장을 초래하는 참여주인의 문제가 사례관리 개입이 필요할 때 사업단 팀장이 의뢰서를 작성하여 사례관리팀에 제출함.
		결과	치과치료 및 복합적인 문제로 사업단 근로에 영향을 미치는 것으로 판단되어 사례회의에서 집중사례관리대상자로 선정됨.
2	CES-D 우울검사 (초기상담 시, 종결 시)	활용 동기	자신에게 닥쳐온 여러 가지 문제들로 인해 우울증상을 보임으로 지난 일주일 동안의 상태를 질문을 통해 알아 봄.
		결과	1차 검사에는 총20문항으로 제시된 척도검사 결과 참여주인의 총점 24점으로 경도우울로 심리적인 어려움을 알 수 있었음.
3	문장완성검사	활용 동기	참여자에게 문장의 시작만 제시하고 나머지 문장을 완성하게 하는 검사로 응답자가 작성한 문장을 통해 정신 또는 심리상태를 파악.
		결과	50문항 중 50문항에 15분 정도 소요하여 응답함. 응답한 문항은 짧은 구성이었으나, 50%는 구체적으로 응답함. 질문을 통해 유의미한 문항에 대해서는 심리적 상황을 파악 함.
4	도도(돈우다) 카드	활용 동기	총40개의 단어 20개의 짧은 문장으로 구성. 단어를 사용하여 자신의 마음 말이나 문장으로 표현하는데 유용함.
		결과	1차시에는 낙망해 있는 자신에게 희망의 메시지를, 2차시에는 자존감 회복을 통해 자립에 대한 메시지를 표현함.
5	자활욕구조사	활용 동기	참여주인의 욕구 및 환경상황 등을 파악하여 자활지원계획수립에 반영하고 개별심층상담 시에 활용하기도 함.
		결과	신체 정신적 건강에서의 문제 상황에 노출 및 건강관리, 가족관계 및 소속집단 및 이웃관계에서의 소통 욕구를 파악함.
7	2020년 IAP/ISP	근로지원	창업을 위해 : 버섯종균기능사 취득 준비 내일키움 가입 및 월30만원 이상 저축하기
		복지 서비스지원	주거안정 : 안정된 삶을 위해 →임대주택, 전세임대 신청하기/ 목돈마련하기(보증금)

○ 사례관리자 개입계획

- 사례관리자는 C't의 욕구를 반영하여 우선순위로 정리된 목표와 IAP,ISP 계획에 따라 실행할 수 있도록 개입. 또한 내·외부 자원과 연계를 진행과 센터와 사업단에서의 교육계획에 따라 참여주인에게 필요한 교육 참여를 독려함으로써 사업단 근로 적응 및 직업능력 향상에 도움을 주고자 함.
- 특히, 사례관리팀과 사업단 팀장과의 세심한 관심과 협업을 통해 C't가 본인의 문제에 대해 능동적으로 대처할 수 있도록 적극적인 지원을 주고자 계획함.

3. 계획수립

1) 자립경로(IAP)

자가 진단	단점(문제점, 취업장애요인 등)	지병: 당뇨, 고지혈, 고혈압/치과관련 상태가 나쁘다.
	장점(잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	한 회사에 장기근무, 대인관계 좋음, 성실히 근무했음.
자신의 자활계획	단기목표(1년이내)	사업단에서 성실히 근무하면서 열심히 저축하고 싶다. 부채해결을 빨리하고 싶다 - 파산면책 신속히 결정
	장기목표(3년이내)	주거안정으로 위해 임대주택 신청하고 싶다.
합의된 자활경로		자활근로 잘하기/ 파산면책을 위한 노력
도움을 받고 싶은 것		치과관련해서 도움을 받고 싶다.

2) 자활자원계획 (ISP)

구분	욕구(서술)	목표	실행점검		
			세부내용	연계기관	제공서비스
근로	안정된 미래를 준비하고 싶다.	자활 근로 성실히 하기	근태관리 철저히 하기 사업단 동료들과 잘 지내기	도시농업 사업단	사업단 근로 체크리스트점검
		사업단 관련교육 및 역량강화프로그램 참석	정보화기초교육 농사관련 직무교육	광역자활센터 외부교육기관	사업단 교육지원
			버섯재배전문가 양성과정	여월농업공원	사업단 교육지원
경제	경제적 안정을 찾고 싶다.	파산면책으로 부채문제해결	재무컨설팅 상담 파산면책 진행대처 및 서류제출 잘 하기	가정경제멘토링 법률구조공단 법원	파산면책 진행 사항 점검 및 관제인 비용확인
		내일키움통장 가입 신청	내일키움카드 가입 안내	자산형성지원 담당자	내일키움카드 가입 안내
건강	건강한 미래를 준비하고 싶다.	지병관리 잘하기	당뇨, 고혈압, 고지혈증 관리 잘하기	기존 내원 병원	지속적인 관리점검
		치과치료 지원 서비스 받기	치과치료로 위장장애 개선하기	사회복지법인 네트워크, 이랜드복지재단	치과치료 지원 서비스의뢰하기
주거	안정된 삶을 위해 고시원에서 탈피하고 싶다.	본인 명의 회복	파산면책 결정으로 본인 명의 회복	법률구조공단 법원	파산면책 진행 사항 점검
		LH 매입임대 주택 신청하기	이사비용 및 보증마련하기	한국주택토지공사 임대신청	주거관련 지원연계 및 모니터링

구분	욕구(서술)	목표	실행점검		
			세부내용	연계기관	제공서비스
심리 정서	심리적 불안을 없애고 싶다.	경제, 치과, 주거 문제 해결로 불안탈피	문제해결을 위한 사례관리자 개입 및 심리정서 지원 소통관리 교육	사례관리팀	심리정서 지원 및 욕구별 개입

- C't는 심리적, 경제적으로 힘든 상황에서 자활사업 참여로 생활의 안정을 찾아가기 위해 문제와 상황을 극복할 수 있도록 지속적인 상담과 역량강화활동을 할 수 있는 기회를 제공하였고, 자산형성 지원사업 사례관리자와 자활사례관리자는 C't의 강점을 찾아 조언 및 지원 통해 스스로 문제를 해결 하고 안정적 생활과 근로의욕을 잃지 않도록 지지함.

○ 참여자의 2017~2019년도 자활참여 및 사례관리 과정

[일반사례]

소속	일자	진행유형
게이트	2017.12.18	게이트웨이 초기상담/기본면접기록지 작성
인큐베이팅	2018.03.02	인큐베이팅 참여 : 사업단 경로 재설정
	2018.04.04	채무관련 상담 : 파산면책 신청
도시농업	2018.05.01	사업단 배치 면접 : 도시농업 배치 확정
	2018.06.01	자활육구조사 및 상담
	2018.06.04.~07.03	재무컨설팅 : 개인컨설팅 파산면책 관련 상담
	2018.07.31.	사회봉사명령(2018.8.31.~9.12)으로 자활종료
	2018.10.02.	사업단 재배치 면접 : 도시농업 배치
	2018.11.08	사례관리 배치 상담 (IAP/ISP)
	2018.11.29	버섯교육 수료
	2018.12.11	면책진행 및 내일키움가입 안내

[집중사례]

소속	일자	진행유형
도시농업	2019.01.16	사업단 담당 서비스의뢰
	2019.01.17	초기상담 : 상담, 우울검사

소속	일자	진행유형
도시농업	2019.01.21	사례회의 : 집중사례 대상자 선정
	2019.01.21	사례관리 상담 : 문장완성검사, 자활육구조사
	2019.02.01	사회복지네트워크 서비스의뢰-치과치료(미 선정됨)
	2019.03.04	이랜드 인큐베이팅 위기가정지원사업 치과 의료비 지원
	2019.03.21	사례관리 상담 : 이랜드 실사 및 파산면책, 도도카드 상담
	2019.04.05	이랜드 치과지원 : 치료병원결정 → 부평 건치과
	2019.05.28	사례관리 상담 : 심리·건강, 파산면책 점검
	2019.06.30	사례관리 상담 : 파산면책 결정, 체크리스트 점검
	2019.08.12.	사례관리 상담 : 추석 키트 및 치과진행 관련
	2019.09.23.	사례관리 상담 : 이랜드 치료 종결보고
	2019.11.10.	사례종결 관련 상담 : 자활참여 변화척도/ 내일키움 가입(11.18)
	2020.12.28.	사례관리 종결상담 (도도카드)

[사후관리]

소속	일자	진행유형
도시농업	2020.01.12	새해 사업단 적응 모니터링 : 사업단 반장 선출됨
	2020.01.29	버섯종균기능사준비계획/내일키움 안내(조건유예)-2.17 재 가입
	2020.02.15	자활지원계획 및 모니터링 : IAP/ISP작성, 근로점검
	2020.03.20	모니터링 : 송이팜랜드 신규사업준비 지원
송이팜랜드	2020.05.08	모니터링 : 송이팜랜드 신규 사업 개시/반장선출
	2020.05.15	모니터링/자격증 시험 : 버섯종균기능사 필기시험 합격
	2020.08.12	치과치료 사후관리 안내/사업단 적응 상담(발테크 모화검사)
	2020.09.02	버섯종균기능사 실기 시험 응시
	2020.12.11	2020년 우수사원 시상후보 : 인천시장상 확정

4. 실행 및 점검

1) 내부 사례회의

구분	내용
회의일자/장소	3차 사례회의 : 2020년 1월 21일/센터 교육실
참석자	센터장, 실장, 교육팀장, 사례관리총괄팀장, 자산형성지원사업, 자활사례관리자, 사업단팀장
사례안건	사례관리 서비스의뢰/경제관련 및 복합적인 문제로 인한 대처방안 논의
결과	• 사례관리가 필요함으로 선정 C't의 경우 경제 및 주거안정 욕구, 치과치료 및 소통의 욕구가 있음. 2017년 자활 참여하여 실습과 인큐베이팅을 거쳐 사업단에 배치되기까지 부정적인 상황으로 어려움이 있었으나, 이것을 잘 이겨내고 성실히 근로 중에 부채해결과 건강, 시급한 치과치료를 요하는 상황에 놓이면서 현실적으로 본인이 해결할 수 없음에 자괴감에 빠져 우울증세로 인해 사업단에 지장을 초래하는 경우가 생김. 사례회의를 거쳐 이 후 경제 및 복합적인 문제 발견되어 집중사례관리 대상으로 개입을 하여 문제해결 및 상황 완화를 위해 노력한다면 자활근로 및 향후 자립을 준비하는데 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것으로 판단됨. * 사례관리에서 대처방안 - 현재 진행 중인 파산면책은 삼성카드 외 대출11건의 파산면책 신청은 법원에서 필요한 서류 제출을 요청함. 이에 대한 스트레스와 모니터링이 필요함. - 파산면책이 결정되면 타인 명의의 핸드폰과 압류 통장의 원상복귀로 LH 임대주택 신청 까지 가능 할 것으로 예상됨. - 이에 심리지원 및 치과치료 서비스지원 연계를 우선적으로 할 필요 있음.

2) 실행 및 점검

■ 사례 실행 내용

구분	실행 및 점검 내용	진행시기
근로	정기적인 개별상담 및 심층상담 - 사업단 적응 및 근로유지를 위한 개별상담 진행 근로상황 및 모니터링, 교육, 자격증, 체크리스트 점검 - 심리·정서지원을 위한 심층상담 진행 언어상담 및 도구를 이용함.	2018.6.~현재까지
	인큐베이팅 참여(사업단 경로 재설정)	2018.03.02.
	소통 및 생애설계교육 - 변화되는 시대의 흐름에 맞게 생애설계와 자아존중감 높임	2018.03.19.23
	사업단 배치 결정/재배치 면접 및 도시농업 배치 결정	2018.05.01.2018.10.02

구분	실행 및 점검 내용	진행시기
	자활지원에 따른 체크리스트 : 사업단 팀장과 협업	2018.3~2019.11.
	직무능력향상 교육 - 컴맹탈출을 위한 정보화 기초교육 수료 - 효율적인 농장설계와 작부체계 농장운영에 따른 품목선정, 작부체계, 유통과정, 효율적인 농장운영을 위한 교육 - 원예활동의 전반적인 이해와 활용방안 도시농업 프로그램으로 원예체험강사 활동 역량 키우기 - 버섯의 생리에 대한 이해와 버섯재배 송이팜랜드 직무교육으로 질 높은 버섯재배를 위한 역량강화 → 버섯재배 전문가 과정 수료	2018.11.23. 2019.02.14.25 2019.09.17. 2020.5.27.~28.
	자격증 : 버섯종균기능사 시험 : 필기 합격/실기 응시	2019.06.~2020.09.02
	리더십 관련 - 도시농업 반장으로 선출됨 - 송이팜랜드 : 버섯재배 신규 사업 준비 지원 - 송이팜랜드 : 버섯재배 신규 사업단 개시 반장 선출됨.	2020.01.12. 2020.03.20.~05.08 2020.05.08
	※ 2020년 자활근로 우수사례: 인천시 시장상 수상 확정	2020.12.11
▶ 활용도구 : 초기상담일지/체크리스트/교육결과보고서 및 수료증/자활변화척도검사		
경제	- 재무컨설팅 교육 및 상담 : 가정멘토링 - 생생현장 드림교육 : 재무관리 관련	2018.06.~2019.05.30.
	- 내일키움카드 가입 안내 및 가입 확인	2018.12.~2019.11.18
	부채문제 - 법률구조공단, 법원 : 파산면책 - 재무컨설팅 연계하여 부채증명서 확인 - 파산면책진행을 위해 필요한 서류 구비 변호사에게 제출 - 파산면책 관제인 선임비용은 재무컨설팅 상담 중 본인이 해결하기로 결정, 30만원에 대해서 두 달 모아서 내기로 함.	2018.04.04. 신청 2019.04.30. 결정
	- 파산면책 결정으로 핸드폰 본인 명의로 구입(2019.5.14) - 지인 부채 할부로 나눠서 갚고 있음.	2019.05.~현재까지
	▶ 활용도구 : 재무컨설팅 상담일지/생생드림 교육 수료증/파산면책 관련 법원서류	
건강	건강관련 - 자활공동체 교육을 통한 건강교육 - 건강관리를 위한 주기적 모니터링	2019.01.~현재까지
	서비스 지원 - 민·관 협력을 통한 서비스 연계를 통해 참여자의 욕구 지원 • 사회복지법인네트워크 서비스의뢰 : 미 선정됨 • 이랜드 인큐베이팅 위기가정지원사업 : 선정(500만원지원) • 부평 건치과 : 치료비의 20% 재능기부로 치료 진행	2020.40.05.~09.02 → 치료 종료 2020.09.02.~현재까지 →사후관리
▶ 활용도구 : 서비스의뢰서/치료 결과보고서/치과치료 지원양식		

구분	실행 및 점검 내용	진행시기
주거	- 파산면책 결정으로 본인 명의 회복 • 법률구조공단, 법원에서 파산면책 진행 사항 점검 - 한국주택토지공사 임대신청 • 이사비용 및 보증마련하기/주거관련 지원연계 및 모니터링	2018.04.04.~현재까지
심리정서	- 경제, 치과, 주거 문제 해결로 불안 탈피 - 주기적인 상담 및 모니터링을 통한 심리정서 지원	2019.1.~현재까지
▶ 활용도구 : 문장완성검사/CES-D 우울검사(전,후)/도도카드/발테크 묘화검사		
점검	- 자활지원계획에 따른 체크리스트를 활용하여 계획진행 여부 확인과 피드백 제공 - 심리적 안정을 위한 사업단 팀장의 일반사례관리 상담	2018.3~2019.11.
▶ 활용도구 : 자활지원계획에 따른 체크리스트		

클라이언트 체크리스트 점검

인천부평지역자활센터에서 사례관리의 일환으로 만든 본인이 직접 작성하고 평가하는 체크리스트지

자립지원계획에 따른 체크리스트																														
나의 약속																														
2019년 5월 / 일 ~ 5월 31 일																														
사업단 이 름																														
실 행 계 획 세 우 기																														
내 용		자기관리 (건강, 한글공부, 약속 등)				경제 및 주거안정 (신용회복, 전세임대 등)				역량강화 (수료증, 자격취득, 교육훈련 등)				관계형성 및 의사소통				근태관리 사업단 적응 등												
· 생활, 양육 · 자립, 자활 · 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립		· 파산신청 · 임대주택신청 · 저인용 채입후 · 내원치료를 통한 · 내원치료를 통한				· 자립, 자립 (비정규직) · 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립				· 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립				· 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립				· 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립 · 자립, 자립												
구 분	이 주	주 말	노 려 함	실 행 했 음	실 행 못 함	이 주	주 말	노 려 함	실 행 했 음	실 행 못 함	이 주	주 말	노 려 함	실 행 했 음	실 행 못 함	이 주	주 말	노 려 함	실 행 했 음	실 행 못 함	이 주	주 말	노 려 함	실 행 했 음	실 행 못 함	이 주	주 말	노 려 함	실 행 했 음	실 행 못 함
점수	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점
1주			✓						✓					✓					✓					✓						
2주				✓					✓					✓					✓					✓						
3주			✓						✓					✓					✓					✓						
4주		✓							✓				✓						✓					✓						
5주			✓						✓				✓						✓					✓						
총점																														
나에게 칭찬한마디:																														

자립지원계획에 따른 체크리스트

나의 약속

기간	2019년 // 월 / 일 ~ // 월 30 일																								
사업단											이름														
실행계획세우기																									
내용	자기관리 (건강, 한글공부, 약속 등)					경제 및 주거안정 (신용회복, 전세임대 등)					역량강화 (수료증, 자격취득, 교락훈련 등)					관계형성 및 의사소통					근태관리 사업단 적응 등				
	• 건강상, 양도 • 해결, 치유형대 • 자립관리하기 • 하루 / 1주 이상 • 매일 15분 • 부속수 후속					• 과속성정 • 임대주택 신청 • (보증금 지원)에 • 해결 • 내일까지 자기관리					• 배설 공간 기능과 • 자립을 위한 준비 • 교락터 교육 • 사업단 관련 교육					• 상대방 이해하기 • 상대방 원로와의 • 의사소통 개선하기 • 심리적 안정감 • 불안감 해소					• 출퇴근 철저하기 • 업무관련성 정리 • 이행하기 • 상대방 상황 • 이해와 문제원활화				
구분	아 주 잘 함	잘 함	노 력 함	실 행 못 함	실 행 못 함	아 주 잘 함	잘 함	노 력 함	실 행 못 함	실 행 못 함	아 주 잘 함	잘 함	노 력 함	실 행 못 함	실 행 못 함	아 주 잘 함	잘 함	노 력 함	실 행 못 함	실 행 못 함	아 주 잘 함	잘 함	노 력 함	실 행 못 함	실 행 못 함
점수	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점	25점	20점	15점	10점	0점
1주		✓						✓					✓					✓				✓			
2주		✓						✓					✓					✓				✓			
3주		✓						✓					✓					✓				✓			
4주		✓						✓					✓					✓				✓			
5주		✓						✓					✓					✓				✓			
총점																									

나에게 칭찬한마디:

- C't의 경우 매달 자립지원계획을 실천하기 위해 세부적인 계획을 세우고, 세운 계획을 얼마나 실천했는지 평가하고, 무엇을 잘하고 있는지 자신에게 격려하고 부족한 면을 채워 갈 수 있도록 확인하는 작업을 시행함.
- C't가 계획에 대해 노력하고 있는 점을 볼 수 있으며 무엇을 해야 하는지 정확하게 인지하고 있음.

○ 교육지원

■ 사업단 교육이수 내역(자활정보시스템 참조)

연번	교육제목	교육신청상태	교육기간	이수시간	교육내용
1	3차 자활공동체 교육	수료	2018-06-20	4시간	우울증 극복, 뇌졸중 예방, 관리
2	3차 자활공동체 교육	수료	2019-06-20	4시간	안과 질환, 당뇨병성 예방관리
3	2차 자활공동체 교육	수료	2019-04-19	4시간	올바른 치아관리, 위장, 간 질환 예방 및 관리법, 재무교육

연번	교육제목	교육신청상태	교육기간	이수시간	교육내용
4	2019년 희망드림교육 '공동소양교육(1차)	수료	2019-04-23	4시간	팀워크 향상하기"챌리지 111"
5	취업진단 등 직무교육	수료	2019-05-21	6시간	취업진단. 나와 소통하기. 에니어그램 활용으로 직업 찾기
6	2019년 함께 성장하는 자활공동체교육	수료	2019-01-30	8시간	직장 내 성희롱예방교육, 화재예방교육, 장애인 인식개선교육
7	가정용 전기점검 등	수료	2019-01-23	5시간	안전교육, 누전차단기 시공, 테스터기 사용 등

* 사업단 직무교육과 법정의무교육, 소양교육 진행

■ 직무능력 향상을 위한 자격증 시험

- 한국산업인력공단에서 주관하는 국가자격증

연번	교육제목	구분	응시종목	시험결과	응시년월일
1	2020년 정기기능사 2회	필기	버섯종균기능사	합격	2020.05.15
2	2020년 정기기능사 3회	실기	버섯종균기능사	발표예정	2020.09.02

[시험결과 및 원서접수 내역서]

시험결과 보기

시험명	구분	수험번호	응시종목	시험결과	발표일자
2020년 정기 기능사 3회	필기	07200920	버섯종균기능사	합격	2020.09.02

시험명	2020년 정기 기능사 3회			
수험번호	07200920	시험구분	실기	
종목명	버섯종균기능사	선택분야	선택분야없음	
성명	이승주	생년월일	1962년 03월 01일	
시험일시 및 장소	일 시 : 2020년 09월 02일 (수) 12:30 까지 입실완료 (*주의: 수험자 지참 준비물 미지참자는 응시 불가함) 장 소 : 서울공업고등학교(주차장 매우협소) - 주소 : 서울특별시 동작구 대방동1길 46 (대방동) - 위치 : 지하철 7호선 보라매역 7번출구 도보 5분 ★교내 흡연시 과태료10만원 부과★ 접수기관 : 서울남부지사 결재일자 : 2020년 07월 20일 인 터 넷 : http://www.Q-Net.or.kr 2020년 09월 21일 한국산업인력공단 이사장			
	합격(예정)자 발표일자	2020년 09월 25일 (금) 09:00 - 인터넷 : http://www.Q-Net.or.kr ARS : 1666-0100 (개별통보 하지 않음)	자격증 신청 방법	
검정수수료 환불안내	2020년 07월 20일(월) 10:00 ~ 2020년 07월 23일(목) 23:59 [100% 환불] 2020년 07월 24일(금) 00:00 ~ 2020년 08월 24일(월) 23:59 [50% 환불] ※ 환불기간 이후에는 수수료 환불이 불가합니다.			

5. 평가 및 종결

1) 평가

구 분	실행 및 점검 내용	결과
경제 부채문제 해소	- 법원에 소송구조 신청 및 파산면책 진행 - 재무컨설팅 연계하여 부채증명서 확인 및 필요한 구비서류 제출 - 파산면책 관제인 선임비용은 재무컨설팅 상담 중 본인 해결 결정, 30만원에 대해서 두 달 모아서 내기로 함. - 파산면책 결정으로 핸드폰 본인 명의로 구입	종결
건강 치과치료 해결	- 민·관 협력을 통한 서비스 연계를 통해 참여자의 욕구 지원 • 사회복지법인네트워크 서비스의뢰 : 미 선정됨 • 이랜드 인큐베이팅 위기가정지원사업 : 선정(500만원지원) • 부평 건치과 : 치료비의 20% 재능기부로 치료 진행	종결
건강관리	- 자활공동체 건강교육으로 자신의 건강을 관리 유지할 수 있게 됨. - 건강관리를 위한 주기적 모니터링을 함.	진행 중
주거 해결방안 마련	- 파산면책 결정으로 본인 명의 회복 • 법률구조공단, 법원에서 파산면책 진행 사항 점검 - 한국주택토지공사 임대신청 • 이사비용 및 보증마련하기/주거관련 지원연계 및 모니터링	진행 중
근로 직무역량 강화	- 정보화 기초교육으로 컴맹 탈출으로 사업단 및 실생활에서 사용함. - 도시농업 직무관련 원예체험, 효율적인 농장설계와 작부체계 교육 수료 - 송이팜랜드 직무교육 : 버섯의 생리에 대한 이해와 버섯재배 교육 수료 - 버섯재배전문가 과정 수료 - 버섯종균기능사 국가자격증 시험 준비 → 필기 합격/ 실기 응시 **이와 같은 교육을 받아 사업단 발전에 기여하고자 하는 노력으로 타 참여자 에게 모범 이 됨. → 도시농업 반장으로 선출됨	종결
	- 송이팜랜드 : 버섯재배 신규 사업 준비 지원 - 송이팜랜드 : 버섯재배 신규 사업단개시(5.8) 반장으로 선출되어 역할 충실	진행 중
심리적 안정	- 경제, 치과, 주거 문제 해결로 불안 탈피 - 주기적인 상담 및 모니터링을 통한 심리정서 지원을 통해, 자존감이 높아 지고 심리적 안정으로 인해 우울감이 줄어들고 대인관계 원활해짐. (상담 및 도구 활용으로 심리정서지원을 꾸준히 함)	종결

○ 평가 및 종결에 대한 사후관리 계획

C't와 합의한 목표 중에 우선순위에 해당되는 욕구해결은 대부분 종결이 된 상황임. 초기에는 오랫동안의 부채해결로 인해 지쳐있었던 마음이 우울증상으로 가면서 견디었던 에너지가 모두 소진되어 사업단에서의 근로 적응에 다소 걱정을 하였으나, 문제가 해결되어 가고 심리적으로 지지를 받으면서부터는 성실히 근로를 할 뿐만 아니라 사업단을 주도적으로 이끌어 가게 됨.

또한 전문기술에 대한 교육 및 자격증에 도전하여 자활근로에서의 업무능력 향상 및 향후 자립을 위한 준비를 하고 있으며, 스트레스로 무너졌던 건강을 잘 회복하여 관리 및 유지를 잘 함으로써, 안정된 근로를 할 수 있게 됨에 센터에서의 관심과 개입에 감사함을 느끼며, 새로이 운영 개시된 송이팜랜드 사업단에서 성실히 근로하며, 사업단 리더로 자긍심을 가지고 동료들과의 관계도 원만히 유지하는 모습을 보이고 있음.

이에 사례관리자는 현재까지 목표달성 실행을 위해 노력한 C't에 대해 지속적인 사후관리를 통해 본인이 계획한 목표에 도달할 수 있도록 독려하고 지지할 계획임.

2) 긍정적 변화를 위한 활용도구

(1) 우울측정 평가 도구(CES-D)

우울척도 검사 -전					우울척도 검사 -후						
성인 우울증 척도검사 CES-D검사					성인 우울증 척도검사 CES-D검사						
○ 아래에 있는 항목들은 지난 일주일 동안 여러분의 상태에 대한 질문입니다. 그와 같은 일들이 지난 일주일 동안 얼마나 자주 있었는지 답변해 주십시오.					○ 아래에 있는 항목들은 지난 일주일 동안 여러분의 상태에 대한 질문입니다. 그와 같은 일들이 지난 일주일 동안 얼마나 자주 있었는지 답변해 주십시오.						
문항	내 용	1일이하 없음	1-2일 가끔	3-4일 종종	5일이상 대부분	문항	내 용	1일이하 없음	1-2일 가끔	3-4일 종종	5일이상 대부분
1	평소에는 아무렇지도 않던 일들이 괴롭고 귀찮게 느껴졌다.	0	1	✓	3	1	평소에는 아무렇지도 않던 일들이 괴롭고 귀찮게 느껴졌다.	✓	1	2	3
2	먹고 싶지 않고 식욕이 없다.	0	1	✓	3	2	먹고 싶지 않고 식욕이 없다.	0	✓	2	3
3	어느 누가 도와준다고 하더라도 나의 물리적인 기본을 떨쳐 버릴 수 없을 것 같다.	0	✓	2	3	3	어느 누가 도와준다고 하더라도 나의 물리적인 기본을 떨쳐 버릴 수 없을 것 같다.	✓	1	2	3
4	무슨 일을 하든 정신을 집중하기가 힘들었다.	0	✓	2	3	4	무슨 일을 하든 정신을 집중하기가 힘들었다.	✓	1	2	3
5	비교적 잘 지냈다.	3	2	1	✓	5	비교적 잘 지냈다.	3	2	1	✓
6	상당히 우울했다.	✓	1	2	3	6	상당히 우울했다.	✓	1	2	3
7	모든 일들이 힘들게 느껴졌다.	0	✓	2	3	7	모든 일들이 힘들게 느껴졌다.	✓	1	2	3
8	앞일이 앞당겨져 느껴졌다.	0	✓	2	3	8	앞일이 앞당겨져 느껴졌다.	0	✓	2	3
9	지금까지의 내 인생은 실패작이라는 생각이 들었다.	0	✓	2	3	9	지금까지의 내 인생은 실패작이라는 생각이 들었다.	0	✓	2	3
10	적어도 보통 사람들만큼의 능력은 있었다고 생각 한다.	3	2	1	✓	10	적어도 보통 사람들만큼의 능력은 있었다고 생각 한다.	3	2	1	✓
11	잠을 잤다. (잠을 잘 이루지 못했다.)	0	✓	2	3	11	잠을 잤다. (잠을 잘 이루지 못했다.)	0	✓	2	3
12	두려움을 느꼈다.	0	✓	2	3	12	두려움을 느꼈다.	✓	1	2	3
13	평소에 비해 말수가 적었다.	0	✓	2	3	13	평소에 비해 말수가 적었다.	0	✓	2	3
14	세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	0	1	✓	3	14	세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	✓	1	2	3
15	큰 불안 없이 생활했다.	3	2	1	✓	15	큰 불안 없이 생활했다.	3	2	1	✓
16	사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.	✓	1	2	3	16	사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.	✓	1	2	3
17	갑자기 울음이 나왔다.	0	✓	2	3	17	갑자기 울음이 나왔다.	✓	1	2	3
18	마음이 슬펐다.	0	✓	2	3	18	마음이 슬펐다.	✓	1	2	3
19	사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	✓	1	2	3	19	사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	✓	1	2	3
20	도무지 할 해 나갈 엄두가 나지 않았다.	0	✓	2	3	20	도무지 할 해 나갈 엄두가 나지 않았다.	✓	1	2	3
총 점		11 6 9				총 점		4 9			

그가 = 경로원

4가 = 경성

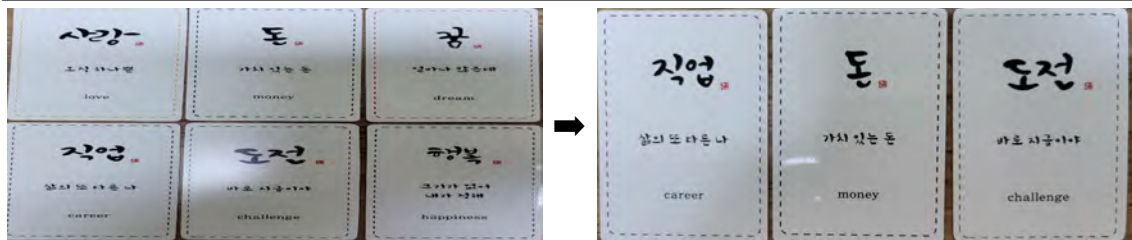
- 초기상담 시, 검사한 성인우울검사와 사례관리 기간에 검사한 성인우울검사를 살펴보면 우울감이 24점으로 경도우울로 나타났었으나, 사례관리를 진행하면서 다시 검사를 받아 본 결과 호전되었다는 점을 볼 수 있다. 클라이언트의 불안감을 해소시켰다고 볼 수 있으며 현재 만족스러운 생활을 하고 있다고 볼 수 있다.

(2) 카드를 이용한 상담(도도카드 : 마음을 돈우다)

2019.03.21. - 1

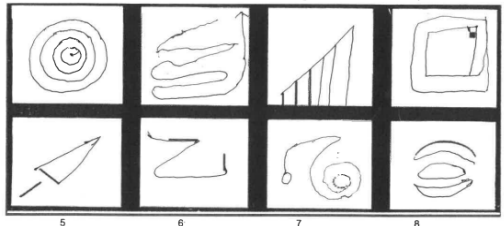


2020.12.27. - 2



- 사례상담 시, C't는 당면한 문제로 인해 우울 및 자존감이 떨어진 상태여서 이 카드를 통해 자신의 마음을 표현하고 자신이 내면의 심리상태를 바라봄으로써 현실을 잘 대처할 수 있는데 도움을 주고자 함.
- 활용에서 6개의 단어를 골라 고른 이유를 말하고, 다시 마음에 드는 3개의 단어를 찾아 문장으로 표현함.
 - : 1차시에는 시간을 두고 자기극복으로 나를 찾아서 행복을 위해 자유를 당당하게 누리고 싶다고 함.
 - : 2차시에는 나에게 맞는 직업을 가져서 성실하게 맘을 흘려서 번 돈으로 어떠한(사랑, 행복, 가정) 도전을 다시 하고 싶다고 함. 이렇게 문장으로 자신의 마음을 표현하니 용기가 나고 행복하다고 함.

(3) 자활참여 후 변화척도/발테크 검사

2019.01.21					2020.08.12																				
다음은 귀하께서 자활사업에 참여하기 이전과 비교해서, 자활사업에 참여한 이후에 일에 대한 생각이 어떻게 변화하였는지 묻는 문항입니다. 해당되는 번호에 ☒ 표 해 주십시오.					WZT(Wartegg-Zeichentest)																				
질문	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	Name : <u>이 * *</u> Test date : _____ Birthdate : _____																				
1. 지금 하는 일이 내 능력에 더 맞다고 생각하게 되었다.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☒ 4	 <table border="1"> <tr><td>1</td><td>원 동/동대 동원 : 적이 확대되는 것 같아. 병명 관측</td></tr> <tr><td>2</td><td>실타래를 풀어서 잘 풀려 위로 상승하는 모습 / 내막처럼 풀려 나감.</td></tr> <tr><td>3</td><td>계단 : 한 계단씩 전진하는 모습이든가 / 내막과 같다</td></tr> <tr><td>4</td><td>장문 : 비바람이 사야가 구름</td></tr> <tr><td>5</td><td>충실함 : 어렵게 바라는 것 → 앞으로 나간 방향</td></tr> <tr><td>6</td><td>부지런 : 끈기는 모습 : 자활을 자립으로 바꾸어 줌</td></tr> <tr><td>7</td><td>자립 : 자립에 이르게 하지만 리듬은 주지 않음 / 마음</td></tr> <tr><td>8</td><td>인 : 인이 중요함 막 한대라도 생겼을 거고 <u>표현하는 것</u></td></tr> </table> ○ 2번 : 쉬어. 표현하는 것. ○ 6번 : 가장 마음에 든다. <u>표현하는 것</u> ○ 7번 : 가장 어려워. ○ 8번 : 쉬어. (스)					1	원 동/동대 동원 : 적이 확대되는 것 같아. 병명 관측	2	실타래를 풀어서 잘 풀려 위로 상승하는 모습 / 내막처럼 풀려 나감.	3	계단 : 한 계단씩 전진하는 모습이든가 / 내막과 같다	4	장문 : 비바람이 사야가 구름	5	충실함 : 어렵게 바라는 것 → 앞으로 나간 방향	6	부지런 : 끈기는 모습 : 자활을 자립으로 바꾸어 줌	7	자립 : 자립에 이르게 하지만 리듬은 주지 않음 / 마음	8	인 : 인이 중요함 막 한대라도 생겼을 거고 <u>표현하는 것</u>
1	원 동/동대 동원 : 적이 확대되는 것 같아. 병명 관측																								
2	실타래를 풀어서 잘 풀려 위로 상승하는 모습 / 내막처럼 풀려 나감.																								
3	계단 : 한 계단씩 전진하는 모습이든가 / 내막과 같다																								
4	장문 : 비바람이 사야가 구름																								
5	충실함 : 어렵게 바라는 것 → 앞으로 나간 방향																								
6	부지런 : 끈기는 모습 : 자활을 자립으로 바꾸어 줌																								
7	자립 : 자립에 이르게 하지만 리듬은 주지 않음 / 마음																								
8	인 : 인이 중요함 막 한대라도 생겼을 거고 <u>표현하는 것</u>																								
2. 내가 일해서 버는 돈이 소중한 것이라고 생각하게 되었다.	☐ 1	☐ 2	☒ 3	☐ 4																					
3. 일하는 것이 즐거워졌다.	☐ 1	☐ 2	☒ 3	☐ 4																					
4. 내 하는 일의 목표를 달성하는 것이 내게 중요해졌다.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☒ 4																					
5. 일을 열심히 하려고 노력하게 되었다.	☐ 1	☐ 2	☒ 3	☐ 4																					
6. 내가 노력만 하면 얼마든지 일할 수 있다고 생각하게 되었다.	☐ 1	☒ 2	☐ 3	☐ 4																					
7. 일하는 목표가 명확해졌다.	☐ 1	☐ 2	☒ 3	☐ 4																					
8. 내가 하는 일의 목표를 달성하는데 전념하게 되었다.	☐ 1	☐ 2	☒ 3	☐ 4																					
9. 일을 하면 내가 일한 만큼의 소득을 볼 수 있다고 생각하게 되었다.	☐ 1	☒ 2	☐ 3	☐ 4																					
10. 일해서 받은 보수가 내가 적적하다고 생각하게 되었다.	☐ 1	☒ 2	☐ 3	☐ 4																					

자활참여 변화척도

- 게이트와 인큐베이팅을 거쳐 사업단에 배치되기 까지 초기에는 자활근로에 대해 부정적이고 반발적이었던 C't는 사업단에 배치되어 우여곡절 속에 재진입하여 근로하면서, 어려운 상황들이 한꺼번에 닥쳐 오면서 집중사례관리 대상자로 개입하게 되면서부터 자활근로에 대해 긍정적인 변화를 보였다고 함.

발테크 묘화검사

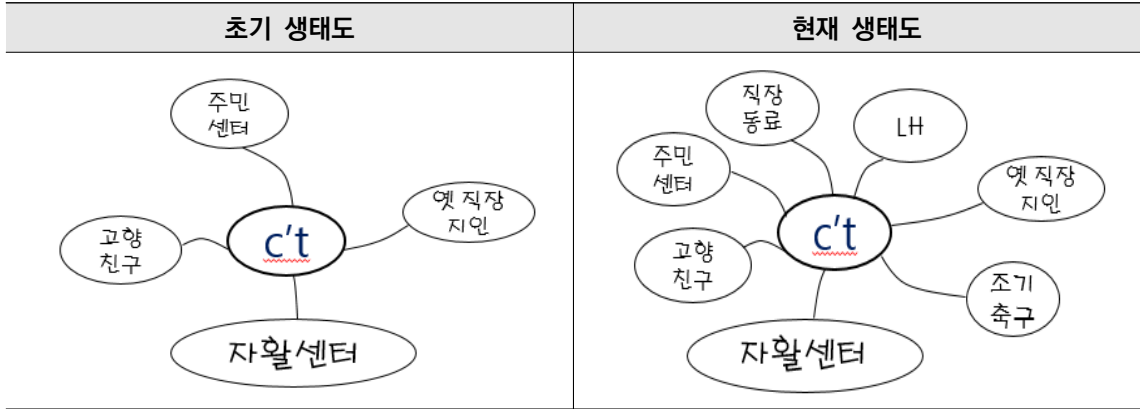
- C't의 내적조화와 균형, 환경에 적응하려는 바람이나 의미, 내적인 규칙에 대한 적응도, 내적실현에 대한 자아, 감성과 감수성을 볼 수 있는 검사임.
- C't는 그림을 그리면서 처음에는 못 그릴 것 같았지만, 막상 해 보니 재밌었다고 함. 그리고 질문을 통해 표현한 내용을 설명하면서, 자신이 생각하고 있는 현실과 미래에 대한 그림이 표현된 것 같아 신기하다고 함. 그림과 질문으로 표현된 것을 보면서 자신의 인생이 실타래처럼 잘 풀리고 사회를 바라보는 안목과 둘레가 넓어져 자활근로 시나 향후, 자립을 하게 되었을 때 실패가 아니라 잘 될 수 있었으면 좋겠다고 함.

3 사례관리 성과 및 함의

1. 자활사업 참여자 변화

구분	참여자 변화 내용
자발적인 참여	- 부채에 대한 문제로 스트레스를 받고 있었으며, 다시 일어서려고 노력은 했지만 쉽지 않았으며 어떻게 해야 하는지 막막했기 때문에, 사업단 팀장과 사례관리자와의 적극적인 상담이 필요함에 본인 상황을 개방하도록 독려하여 사례관리를 진행하게 됨. - 채무문제를 해결하면서 힘들다는 내색 없이 파산면책에 필요한 서류를 구비해서 제출했으며, 지인 빚을 갚고 있는 중에도 변호사관제비용을 스스로 마련함. - 앞날의 계획을 세워 희망을 가지고 실천하고 자발적으로 움직이기 시작하는 계기가 되었음. 사업단에서 긍정적인 사고방식과 적극적인 태도로 업무를 수행하고 있음.
자립에 대한 긍정적 변화	- 자신이 더 이상 아무것도 할 수 없을 것이라는 생각에서 변화되어, 자립하고 싶다는 의지로 자활 근로 기간 중에 다양한 일의 경험과 자격증 준비를 하고 있음. - 꾸준히 병원을 잘 다니면서 건강관리를 하고 있고, 탁구 등 일 1시간 이상 운동하며 건강관리를 잘 하고 있음.
자존감 상승	- 재정문제가 점차 해결되면서 새롭게 하고 싶은 일에 대해서 실천을 통해 조금씩 꿈을 이룰 수 있는 기회를 만들어 가고 있음. - 버섯종균기능사 자격증 준비를 하면서 본인도 할 수 있다는 것을 알게 됨. - 전 사업단에서 자신이 할 수 있는 일을 스스로 찾아 반장으로서 역할을 충실히 하여 사업단에 도움을 주었으며, 사업단을 변경하면서 그 일을 잘 할 수 있을까 걱정했는데 현 사업단에서도 반장 역할을 충실히 감당하면서 다른 일에도 도전할 수 있다는 것을 깨닫게 됨.
심리적 안정	- 사례관리자와 상담을 통해 문제를 하나하나 해결해 가면서 심리적으로 안정을 찾게 되었고, 힘들 때 본인에게 어렵고 버겁다고 생각되었던 일들이 상담을 통해 해결되면서 상의할 곳이 있다는 것에 마음이 놓임. - 마음의 여유가 생겨 앞날을 위해 계획을 세울 수 있게 되었고, 목돈마련(주거 보증금) 마련을 위해 많은 돈은 아니지만 수시로 주민협동회에 저축을 하고 있으며, 자립을 위해 내일키움통장을 가입하여 조건을 만들기 위해 노력하고 있음. - 어려웠던 시기에 자신으로 인해 가족들을 힘들게 했던 과거 자신의 잘못을 반성하고, 열심히 살아서 자리를 잡으면 용기를 내서 가족들과의 소통을 위해 용서를 빌 것이라고 함. 그래서 노년을 외롭지 않게 만들기 위한 노력을 기울이고 싶다고 함.

2. 생태도 변화



2018년 자활근로 초기에는 부도로 인한 이혼, 재산 갈등으로 모든 가족들과의 관계 단절 상태였으며, 3년간의 노숙인 생활과 자신이 어려움 처했을 때 함께 헤어나갈 지지체계가 미약하다보니, 강도행위를 하여 2개월간의 구치소 생활로 인해 사회와의 단절된 생활을 하고 있었음. 그나마 고향친구, 옛 직장 지인을 아주 가끔씩 만남을 갖기는 하였다고 함.

그러나 자활근로를 시작하고 지역자활센터를 중심으로 작은 변화가 생기기 시작함을 알 수 있다.

C't는 앞으로 사업단에서 성실히 근로 하면서 자신의 역량을 강화하면서 자신의 하고자 하는 일을 차곡차곡 준비하는 과정에서 지지체계를 넓혀가고 있다고 함. 향후, 지역 활동을 통해 그 영역을 더욱 확장해 나갈 것으로 보여지며, 또한 상담 중에 표현한 것처럼 자신의 행복을 위해 가족체계를 회복할 것이라고 기대한다.

3. 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

1) 사례관리자의 전문성향상

한국자활연수원 및 인천지역자활센터, 인천광역시자활센터 등 교육기관에 신청하여 사례관리 진행에 필요한 교육을 이수할 수 있었고, 교육을 통해 사례관리의 전문성 향상을 시킴.

- 금융복지상담교육 수료, 인천형정서자활 프로그램 진행 양성교육 수료 후, 센터에서 프로그램 진행, 인지행동프로그램, 정신장애이해와 실제 교육을 통해 사례관리자로서의 역량을 높여 상담에 적용
- 대화상담기법 2,3급 과정 수료 및 자격 취득으로 상담을 통해 기법사용, 관계를 통한 심리적 안정과 자신감 회복의 사례관리 진행에 적용

- 해결중심기법, 관계브릿지, 인지행동프로그램 등 다양한 상담 기법에 대한 교육을 상담대학원을 통해서 정보를 얻고 직접 참가하여 상담에 적용

2) 자활사례관리 협력기관의 중요성 성찰

- 정부에서 지원하는 제도의 한계와 타 용도로 사용하는 것이 허용되지 않는 범위에서의 사례관리 진행에 어려움이 생김. 사례관리 협력기관에서 다양한 방법으로 지원하는 제도가 있어서 많은 사례 케이스를 연결하므로 연계기관의 중요성을 깨닫게 됨.
 - 서민금융복지지원센터 협력기관: 참여자의 재무관리, 채무문제 상담 및 파산면책 진행에 필요한 부채증명서 발급지원, 관제인비용지원 등 경제적으로 도움을 주어 채무에 대한 불안으로부터 벗어날 수 있는 기회제공
 - 인천나누리병원, 인천의료원, 건치과, 사회복지법인네트워크, 이랜드복지재단, 부평구사회보장협의체, 푸른나무 심리센터, 휴마음심리센터 등 협력기관에 연계해서 참여자의 건강을 유지하기 위해 검진과 치료를 지원함으로 자활참여를 원활하게 할 수 있도록 기회제공.
 - 중독관리통합지원센터, 건강복지증진센터 협력기관에 연계해서 알코올중독을 겪고 있는 참여자나, 우울증을 경험하여 불면증을 겪고 있어 업무에 지장을 주는 참여자를 대상으로 집단상담 및 개인 심층상담을 통해 치료와 상담을 병행하도록 격려하고 변화를 가져오게 기회제공.
- ▶ 이번 사례관리를 한 경우도 클라이언트가 불안함에서 벗어날 수 있었던 것은 법원소송구조신청제도가 있었고, 재무컨설팅 개별상담을 통해 개인자산관리 및 면책을 받을 수 있는 계기를 만들었으며, 비용이 많이 들어 치료를 받을 수 없었던 치과치료 또한 경제적으로 어려움을 겪는 클라이언트에게는 간절히 필요한 부분임에 지역자원연계기관의 중요성을 절실히 느끼게 됨.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1. 실무자의 사례관리 역량 강화

1) 실무자 사례관리 위한 교육 지원

- 금융복지교육, 재무컨설팅교육, 대화상담기법상담사 등 사례관리에 필요한 다양한 교육 이수로 채무 상담에 적용
- 센터 실무자 대상으로 하는 정신장애의 이해, 알코올 및 정신질환을 가지고 있는 참여자의 사례관리를 위해 사례관리 역량강화, 분노조절, 끊어진 관계 잇기 등 교육을 이수하여 참여자와 상담을 통해 현실을 파악하고 연계기관을 지원.
- 사례관리 기초과정, 심화과정, 슈퍼바이저 과정, 해결중심 상담기법교육을 비롯한 다양한 교육이수하여 사례관리를 진행하는 과정에서 슈퍼바이저에게 적절한 피드백을 받아 상담 진행.

2) 교육을 통해 역량강화 된 실무자들이 참여자의 사례관리에 활용

- 참여자와의 관계 및 라포형성에 상담기법 적극 활용
- 상담을 통해 참여자의 문제를 파악하고 약점을 해소시키는데 활용.

2. 참여자의 일상생활 점검, 자립·자활의지 향상 동기 부여 및 삶의 질 향상지원

1) 자립·자활 방해요소 제거 및 자원연계

- 월별 체크리스트 및 모니터링을 통한 자활지원계획수립에 대한 실천 확인 및 자존감 향상
- 치과치료의 지원연계를 통한 자신감 향상 및 사회성 회복, 건강회복 지원
- 치료, 상담 등을 지원함으로써 신체적·심리적 건강과 안정을 되찾을 수 있도록 지원
- 한글교육프로그램을 운영하여 쓰기, 읽기가 부족한 참여자와 한글교육이 가능한 다른 참여자 간의 배우고 가르치는 기회 연계 제공
- 부채와 신용불량으로 경제적 어려움에 처한 대상자 재무상담으로 기관연계를 하여 불안에서 벗어나 지속적으로 근무할 수 있도록 돕고 재무컨설팅 지원으로 신용회복의 기회를 제공
- 건강보험료 체납으로 어려움을 겪고 있는 참여자에게 건강보험료를 분납할 수 있도록 연계 - 의료혜택을 받지 못하는 참여자에게 의료비를 지원받을 수 있게 연계

- 인천시에서 시행하는 희망잡(JOB)아 프로젝트(취업성공수당 지급)를 연계하여 취업하여 지속적으로 근무할 수 있도록 상담하며 자활센터 재유입을 막고 사례관리 진행
- 상담 초기에 발견하지 못한 사례들을 놓칠 수 있는 부분 정기적인 모니터링을 통해 강화 (주거환경개선, 교육비 등 다양한 자원을 연계)

2) 자립지원계획을 통한 욕구 반영, 교육지원 및 취업할 수 있도록 지원

- 대상자의 욕구에 따라 훈련기관에서 훈련을 받고 자격증을 취득할 수 있도록 교육비 지원을 하며 취업처 연계로 취업할 수 있도록 지원

3) 텃과나눔주민협동회 운영

- 인천부평지역자활센터에서 2010년에 설립된 텃과나눔 주민협동회는 서로 돕는 협동회로 조합원이 출자하고, 생활자금 신용대출, 생활용품 공동구매, 문화 활동 등의 참여를 할 수 있게 운영되고 보증금이 부족한 가입참여자에게 대출을 해줌으로 조금이나마 여유를 가질 수 있도록 지원
- 전국 자활공제연합회를 만들어 운영하며 조합원 한마당을 금산체육관에서 상반기 체육대회를 개최하여, 센터 주민협동회(자활참여자 자치조직)가 참석하여 더욱 단합하게 도와줌. 하반기는 야유회를 계획하여 쉽이 필요한 참여자에게 쉽을 제공하며 인간관계를 넓힐 수 있도록 기회제공

3. 건강유지·회복 도모를 위한 정신·건강교육 강화

- 센터 참여자 전체 대상으로 실시하는 공동교육에서 질병에 대한 정보제공
- 건강유지에 도움이 될 수 있는 질병 예방의 효과 (당뇨병, 심근경색, 금융사기 예방법, 중년여성의 정신질환 및 우울증 등 다수 교육)
- 1인가구의 참여자가 증가하고 알코올 중독 및 우울증 증상을 갖고 있는 대상자 증가로 중독관리통합센터와 연계 알코올 중독 예방교육을 진행
- 중독관리통합지원센터, 청천보건지소와 연계, 정신건강교육을 참여자 전체 대상으로 진행
- 우울증과 알코올 의존성으로 힘들어 하는 참여자 심리상담센터에 개인 심층상담 연계

4. 사업단 팀장 및 사례관리팀 일상사례관리지원

1) 자활지원계획에 따른 월별 체크리스트 통해 모니터링 실시

- 자립경로와 자활지원계획 수정 및 재설정으로 자활참여의지를 높이기 위해 상담진행
- 모니터링 과정에서 참여하고 있던 사업단에서 부적응 및 참여가 어려운 대상자를 인큐베이팅 과정을 거쳐 재 경로를 설정, 사업단을 전환하여 자활참여를 높이는데 기여

II. 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

1. 사례관리 전문기관으로서 운영조직체계 개편

사례관리 전문기관으로서 인천부평지역자활센터는 사업단 매출에 따라 사회서비스 유형으로 구분하여 사업단을 운영해 조직체계를 개편하고, 근로능력이 부족하여 사례관리가 필요한 참여자를 대상으로 맞춤형 자활사례관리를 강화함.

2. 인천부평지역자활센터는 사례관리팀과 경과적 일자리 팀으로 구성

1) 사례관리팀 구성

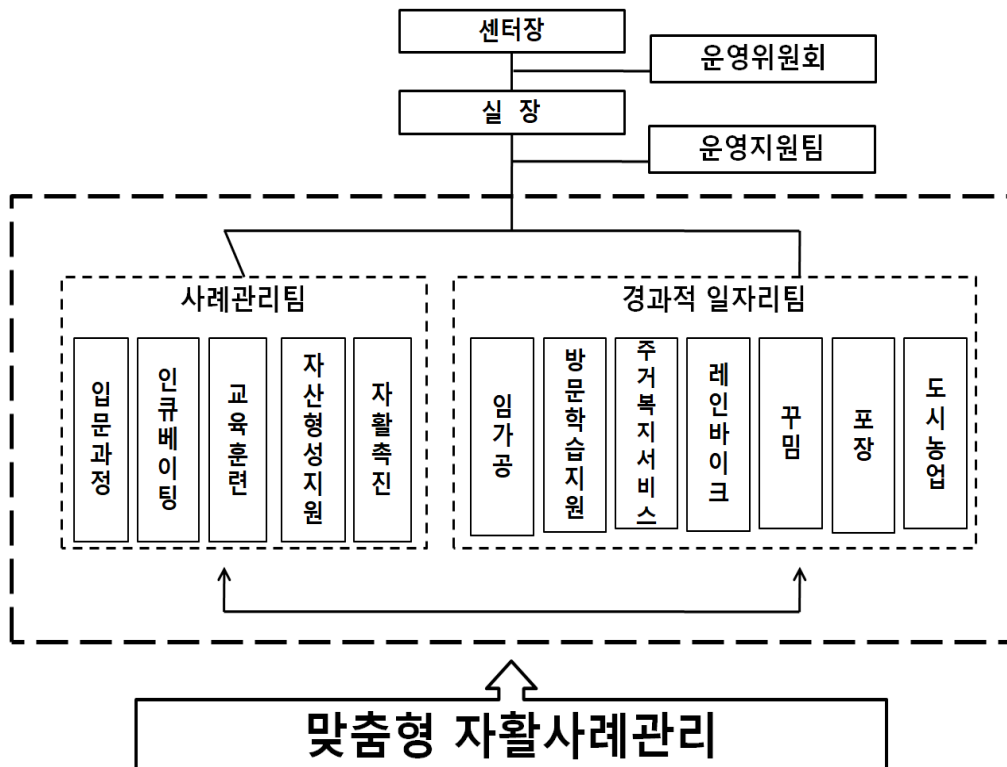
- 센터장과 실장이 실무자의 슈퍼바이저 역할을 담당한다.
- 사례관리 총괄팀장은 인큐베이팅을 운영하면서 상담지원, 교육지원, 현장실습연계 등의 업무를 담당한다.
- 게이트웨이담당자는 자활입문과정에서 참여자 기초상담 및 자립경로 설정을 하며, 사업단 배치를 하기 위해 참여자를 파악하여 취업, 조건유예, 사업단 실습연계 등을 한다.
- 자활사례관리자는 자활지원계획을 수립하며 위기에 직면해 있는 참여자를 집중 사례 관리한다.
- 참여자에게 필요한 자원연계를 통해 참여자의 문제를 해결하고 사업단에서 안정적인 활동을 할 수 있도록 심층상담 및 서비스 연계에 집중한다.
- 교육담당자는 사업단을 운영하며 참여자 전체 교육을 진행하기 위해 교육설계를 하며, 인성교육, 직무교육, 소양교육, 법정의무교육을 받을 수 있도록 지원한다.

- 자산형성지원 사례관리자는 자산형성지원사업을 담당하고 부채문제 상담과 연계, 재무컨설팅지원을 하며, 목돈마련을 위해 필요한 부분을 연계한다. 취업한 참여자에게 취업성공수당을 받을 수 있도록 상담하며 일반회사에서 꾸준히 근무할 수 있도록 격려한다.

(2) 경과적 일자리팀

자활근로사업단 실무자들로 구성되어 있고 근태관리, 월차사용에 대한 관리 등 일상사례관리 상담과 체크리스트를 이용하여, 참여자 스스로 변화하여 자립할 수 있도록 관리하며 참여자 교육관리, 매출관리를 담당한다.

조직체계

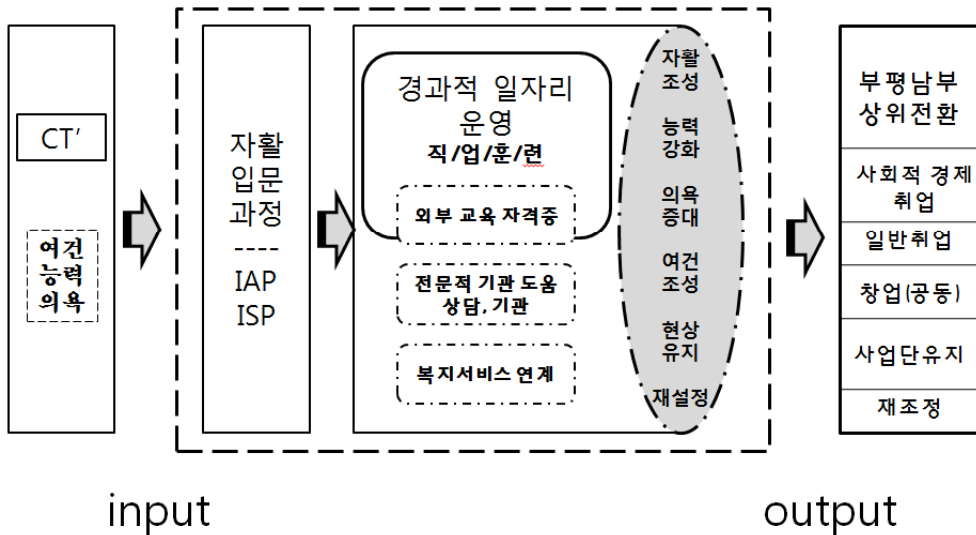


3) 자활사례관리 중점사업 운영에 맞는 사례관리 진행

(1) 인천부평지역자활센터 사례관리 과정

- 인천부평지역자활센터는 매출이 10% 이상인 사회서비스 유형으로 사례관리 전문기관으로 강화하기 위해 운영하고 있다.
- 인천부평지역자활센터 자활참여주민 대상들이 갖고 있는 복합적인 문제와 욕구에 개입하여 체계적이고 지속적인 통합적 자활지원서비스를 제공하여, 정서적 안정 및 자신감을 회복 할 수 있도록 자활사례관리역량을 높인다.

자활사례관리 흐름도



(2) 게이트웨이 공동교육 운영

- 인천부평지역자활센터와 인천부평남부지역자활센터가 함께 게이트웨이 참여자의 교육을 공동으로 진행하였지만 2020년 자활근로사업에 의뢰되는 대상자들이 대폭 늘어나 자체교육으로 진행되고 있다.
- 게이트웨이 센터의 구분 없이 자활경로에 따라 실습 및 사업단 배치로 자활참여를 지원하며 센터 간 사업단에서 다른 사업단으로 변경하기 위해 게이트웨이에 참여할 수 있도록 자활의지를 고취시킨다.
- 인천부평지역자활에 참여한 참여자가 상위전환을 희망하면 사례관리팀과 사업단 팀장이 논의하여 결정하면 부평남부지역자활센터 사업단으로 전환할 수 있는 기회를 제공하고 상위전환으로 연계한다.

(3) 인큐베이팅 운영

- 인천부평지역자활센터 게이트웨이에서 교육을 수료한 참여자가 자신에게 맞는 경로설정을 하지 못했을 때, 인큐베이팅으로 배치하여 상담을 통해 사업단 실습 및 자원연계, 교육연계, 취업연계를 하여 참여자가 쉽게 자활을 접할 수 있도록 기회를 제공한다.
- 사업단 참여자가 대인관계에 문제가 발생할 때 사례관리팀과 사업팀장이 회의를 통해 사업단에서 참여자를 분리하여 다른 사업단에서 실습할 수 있는 기회를 제공한다.

【붙임서류】

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 1. 사례관리서비스의뢰서 | 2. 사례관리동의서 |
| 3. 기본면접기록지 | 4. 자활사정지 |
| 5. ISP, IAP | 6. 인큐베이팅 참여자 실습평가서 |
| 7. 도시농업 실습일지 | 8. 자활근로 사업단 참여(이동)면접지 |
| 9. 자활육구조사지 | 10. 사례회의록 |
| 11. 상담일지(초기/종결) | 12. 재무컨설팅 - 상담일지 |
| 13. 법원 파산선고 결정문 | 14. 치과 서비스의뢰서(기관별) |
| 15. 교육참여 - 수료증, 교육결과보고서 | 16. 한국산업인력공단 - 자격증 시험응시 서류 |
| 16. 성인 우울증척도(CES-D) 검사지 | 17. 문장완성 검사지/해석분류표 |
| 18. 발테크 묘화검사지 | 19. 자활참여 후 변화척도지 |
| 20. 체크리스트 | |

제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스



경북안동지역자활센터 | 37

광주광산어등지역자활센터 | 56

부산해운대지역자활센터 | 73

경기부천나눔지역자활센터 | 95



자활사례관리

| 제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스

경북안동지역자활센터

장명옥

‘슬기로운 자활생활’

1 사례 선정 이유

참여자 박OO님은(43세)는 한부모 가정으로 사업실패와 배우자와의 갈등이 심해져 이혼을 하였고 우울증, 알코올의존, 낮은 자존감을 가진 ct였다. 비교적 젊은 나이이지만 사업과 결혼, 자격증취득의 실패 등 여러 번 좌절을 통해 삶의 나락에서 술과 폭식증으로 하루하루를 보냈었다.

자활참여 이후 집중사례대상자로 선정하여 2번의 내부사례회의와 2019년 상반기 한국자활복지 개발원 주최 사례관리 슈퍼비전에 공모하여 선정이 되었고 전문가 슈퍼비전을 받았다.

사례관리자와 지속적인 상담을 통해 ct가 강한 자립의지와 성실함, 자격증 취득의 욕구 등, 많은 강점을 가지고 있으며 우울증과 알코올 의존에서 벗어나고자 하는 의지가 강함을 알 수 있었다. 정신건강복지센터 연계를 통해 우울과 알코올의존 등, 자립방해요소는 하나씩 제거를 하였고 자격증 취득지원과 인문학프로그램 참여를 지원함으로써 ct 스스로 자존감을 회복할 수 있도록 도왔다. 참여 주민들과 갈등은 회복이 되었고 수동적으로 데스크에서 접수만 받던 모습에서 탈피하여 직접 센터차량을 운행하며 수거 배달 업무까지 맡아서 하는 능동적인 참여모습을 보여주고 있다.

▶ ct에게 자활사업 참여는 자신의 강점을 파악하고 도전함으로써 삶의 주인공이 되는 계기가 되었다. ct의 무표정이던 얼굴은 한층 더 밝아졌고 차츰 삶의 안정을 찾아가고 있으며 자립에 대한 의지는 더 확고해져 ‘슬기로운 자활생활’을 하고 있다.

ct는 현재 센터의 자활근로사업단에서 성실하게 근로하고 있으며 자활사례관리와 지역사회 연계를 통해 긍정적으로 변화하고 있다. 그동안 움츠려있던 날개를 펴고 비상을 위한 도약을 준비하는 ct가 언젠 가는 멋지게 하늘을 날아오를 것이라 믿는다.

ct의 경우 아직 진행 중인 사례지만, 개인적인 삶의 증진과 자존감 회복 등, 정서적 자활부분에서 성과가 잘 들어난 사례로 그 과정이 우수한 케이스라고 여겨 우수사례로 선정을 하게 되었다.

2 사례관리과정

1) 초기상담 (인테이크)

가. 기본사항 (2019년 기준)

대 상 자	박OO	초기상담일	2019. 3. 14.
건강사항	중증도비만/우울증/폭식증/천식	참여경로	주민센터 의뢰
가구형태	한 부모가구	수급유형	조건부수급자
학력사항	고졸	게이트웨이참여	2019. 3. 18.

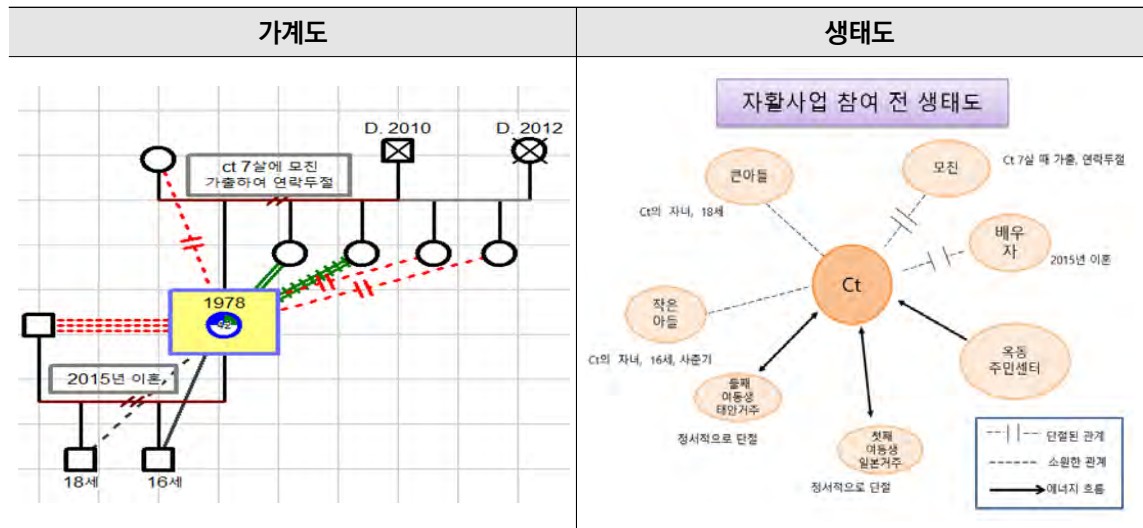
■ 가족사항

No.	관계	성명	연령	성별	동거여부	직업	학력	소득	비고
1	본인(Ct)	박OO	42	여	동거	없음	고졸	없음	
2	자	이OO	17	남	동거	학생	고재학중	없음	
3	자	이OO	15	남	동거	학생	중재학중	없음	

○ 자활사업 참여 안내와 초기상담 실시

- 본 센터는 자활사업으로 진입하는 게이트웨이과정에서 자활사업 안내와 사업단소개, 기초생활보장 제도교육, MBTI를 통한 성격유형검사 등을 실시한다. 초기상담을 통해 참여자의 주소소를 파악하고 사정을 통하여 개입방향을 설정한다. 집중사례대상자일 경우 내부사례회의와 지역사회연계 통해 문제를 사전에 방지하고 있다.
- 개인력 : ct는 2016년 자영업 실패 후 배우자와 갈등으로 이혼을 함. 식당, 마트캐셔, 한의원 보조업무 등을 하며 생활하였음. 취업성공패키지를 통해 간호조무사 자격증 취득을 희망하였으나 자격증취득에 실패하였고 생계를 위해 자활사업에 참여하게 됨.
- 가족력 : 두 명의 아들이 있음. 첫째(고1)는 ct와 대화단절상태 이며 둘째(중2)는 사춘기에 접어들어 밖으로 겹돌고 있음.
- 질병 및 건강·심리 상태 : 중증도비만이며 허리디스크로 장시간 서있는 업무는 힘들다고 함.
- 우울과 알코올의존, 불면증, 천식 등 결핍요소가 많음. 폭식 후 습관적인 구토로 역류성식도염 있음.
- 이혼 후 폭식증으로 체중이 25kg 증가하여 자존감이 많이 낮음.
- 경제적 문제 : 자영업 실패로 인한 채무로 개인워크아웃 진행 중이며 월 20만원씩 채무상환 중임.

나. 가계도와 생태도



2) 사정단계

가. 욕구사정

욕구	욕구사정	연계서비스(자체 및 지역자원)	우선순위
생리적 욕구	- 거둬진 실패로 인하여 자활사업 참여에 대한 불안감 호소	- 자활참여를 통하여 안정적인 소득과 생계유지	1
안전에 대한 욕구	- 자신감 부족과 우울증세 - 폭식증과 알코올의존의 일상으로 현실을 부정하며 불안감 호소	- 정신건강복지센터 연계지원	2
소속감과 애정욕구	- 사춘기의 자녀들과 정서적 단절 - 전 배우자와 경제적 갈등으로 타인의 시선을 꺼려하며 대인관계가 부족	- 자녀들과 유대감 회복과 관련된 상담지원 - 소양교육을 통한 관계개선	3
자아존중의 욕구	- 자격증 취득 욕구 - 채무해결	- 자격증 취득 지원 - 개인워크아웃 통한 채무 해결	4
자아실현의 욕구	- 취업을 통한 자립	- 취업 역량강화 교육 지원	5

사례관리자 과업

- 사정을 통해 ct의 표면적욕구와 내면적 욕구를 파악 함. 알코올의존 선별검사(NAST)와 우울증 척도검사(BDI) 실시하여 ct가 문제를 해결 할 의지를 가지도록 도움.

NAST 알코올 의존 선별검사

알콜 의존 선별검사(NAST)

평소의 알콜사용에 대한 설문지입니다. 잘 읽고 해당되는 항목에 V 또는 O 해주세.

1. 자기 만연이나 우울에 잘 빠지지 술로 이를 해결하려 한다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
2. 혼자 술 마시는 것을 좋아한다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
3. 술마신 다음 남은 액상술을 마신다(마시고 싶다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
4. 취기가 오르면 술을 계속 마시고 싶은 생각이 지배적이다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
5. 술을 마시고 싶은 충동이 생기면 참을 수 없다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
6. 최근에 취음의 일을 기억하지 못하는 경우가 있다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
- (지난 6개월 동안 2회 이상)
7. 술로 인해 대인관계나 사회생활에 피해를 보았다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
8. 술로 인해 공부하는데 상당히 어려움이 있었다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
9. 술로 인해 부모님, 가족으로부터 큰 혼을 소리를 들었다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
10. 술이 깨면 진땀, 손떨림, 불안, 불면을 경험한다. ☒ 그렇다 (V), 아니다 ()
11. 술이 깨면서 공포, 불안, 심하게 떨리는 것을 경험하거나
회개할 보거나 첫소리를 들은 적이 있다. ☒ 그렇다 () , 아니다 (V)
12. 술로 인해 생긴 문제로 치료를 받은 적이 있다. ☒ 그렇다 () , 아니다 (V)

10점 안쪽 기록 담당자

BDI 우울증 척도 검사

우울 척도 검사 (BDI)

이름 : 박우영 연령 : 44 세 성별 : 남 / 19년 6월 11일

이 질문지는 여러분이 일상 생활에서 경험할 수 있는 내용들로 구성되어 있습니다. 각 내용들은 모두 네 개로 분류되어 있는데, 이 네 개 분류들을 자세히 읽어 보시고 그 중 요즘은 (오늘을 포함하여 지난 일주일 동안)의 자신을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 하나의 문장을 선택하여 그 번호를 () 안에 기입하여 주십시오. 하나도 빠지지 않고 반드시 한 문장만을 선택하십시오, 너무 오래 생각하지 마시고 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

- | | | |
|---|------------------------------------|---|
| 1 | ① 나는 슬프지 않다. | / |
| | ② 나는 슬프다. | |
| | ③ 나는 항상 슬프고 기운을 낼 수 없다. | |
| 2 | ④ 나는 너무나 슬프고 불행해서 도저히 견딜 수 없다. | 2 |
| | ⑤ 나는 앞날에 대해서 별로 낙심하지 않는다. | |
| | ⑥ 나는 앞날에 대해서 용기가 나지 않는다. | |
| 3 | ⑦ 나는 앞날을 아주 절망적이고 나아질 기미가 없다고 느낀다. | 2 |
| | ⑧ 나는 실체자라고 느끼지 않는다. | |
| | ⑨ 나는 보통사람들보다 더 많이 실체한 것 같다. | |
| 4 | ⑩ 내가 살아온 과거를 뒤돌아보면, 실체투성이인 것 같다. | 1 |
| | ⑪ 나는 인간으로 완전한 실체자라고 느낀다. | |
| | ⑫ 나는 전과같이 일상생활에 만족하고 있다. | |
| 5 | ⑬ 나의 일상생활은 계속처럼 즐겁지 않다. | 1 |
| | ⑭ 나는 요즘에는 어떤 것에서도 별로 만족을 얻지 못한다. | |
| | ⑮ 나는 모든 것이 다 불만스럽고 싫을 것이다. | |
| 6 | ⑯ 나는 특별히 괴짜감을 느끼지 않는다. | 1 |
| | ⑰ 나는 괴짜감을 느낄 때가 많다. | |
| | ⑱ 나는 항상 괴짜감에 시달리고 있다. | |
| 7 | ⑲ 나는 발을 받고 있다고 느끼지 않는다. | 1 |
| | ⑳ 나는 어쩌면 발을 받을지도 모른다는 느낌이 든다. | |
| | ㉑ 나는 발을 받을 것 같다. | |
| 8 | ㉒ 나는 지금 발을 받고 있다고 느낀다. | 1 |
| | ㉓ 나는 발을 받을 것 같다. | |
| | ㉔ 나는 지금 발을 받고 있다고 느낀다. | |

BDI 우울증 척도 검사

BDI 우울증 척도 검사

- | | | |
|----|---|---|
| 7 | ① 나는 나 자신에게 실망하지 않는다. | 2 |
| | ② 나는 나 자신에게 실망하고 있다. | |
| | ③ 나는 나 자신에게 화가 난다. | |
| | ④ 나는 나 자신을 증오한다. | |
| 8 | ⑤ 내가 다른 사람보다 못한 것 같지는 않다. | 1 |
| | ⑥ 나는 나의 약점이 실수에 대해서 나 자신을 탓하는 편이다. | |
| | ⑦ 내가 한 일이 잘못되었을 때는 언제나 나를 탓한다. | |
| | ⑧ 일어나는 모든 나쁜 일들은 다 내 탓이다. | |
| 9 | ⑨ 나는 자살 같은 것은 생각하지 않는다. | 1 |
| | ⑩ 나는 자살할 생각을 가끔 하지만, 실제로 하지는 않을 것이다. | |
| | ⑪ 자살하고 싶은 생각이 자주 든다. | |
| | ⑫ 나는 기분이 있으면 자살하겠다. | |
| 10 | ⑬ 나는 평소보다 더 슬프지는 않는다. | 1 |
| | ⑭ 나는 평소보다 더 많이 운다. | |
| | ⑮ 나는 요즘을 항상 운다. | |
| | ⑯ 나는 전에는 좋고 싶을 때 울 수 있었지만, 요즘은 울려야 울 기립조차 없다. | |
| 11 | ⑰ 나는 요즘을 평소보다 더 싸움을 내는 편은 아니다. | 1 |
| | ⑱ 나는 평소보다 더 쉽게 싸움이 나고 귀찮아 진다. | |
| | ⑲ 나는 요즘을 항상 싸움을 내고 있다. | |
| | ㉑ 전에는 싸움스런 일로 요즘은 너무 지쳐서 싸움조차 나지 않는다. | |
| 12 | ⑫ 나는 다른 사람들에 대한 관심을 잃지 않고 있다. | 2 |
| | ⑬ 나는 평소보다 다른 사람들에 대한 관심이 줄었다. | |
| | ⑭ 나는 다른 사람들에 대한 관심이 거의 없어졌다. | |
| | ⑮ 나는 다른 사람들에 대한 관심이 완전히 없어졌다. | |
| 13 | ⑯ 나는 평소처럼 걱정을 잘 내린다. | 2 |
| | ⑰ 나는 걱정을 미루는 때가 평소보다 더 많다. | |
| | ⑱ 나는 전에 비해 걱정 내리는 때에 더 큰 어려움을 느낀다. | |
| | ㉑ 나는 더 이상 아무 걱정도 내릴 수가 없다. | |
| 14 | ⑲ 나는 평소보다 내 모습이 더 나빠졌다고 느끼지 않는다. | 2 |
| | ㉑ 나는 나이를 보여거나 매력없이 보일까봐 걱정한다. | |
| | ㉒ 나는 내 모습이 매력있게 변해버린 것 같은 느낌이 든다. | |
| | ㉓ 나는 내가 추하게 보인다고 믿는다. | |

- | | | |
|------------------------------------|--|---|
| 15 | ① 나는 전처럼 일을 할 수 있다. | 2 |
| | ② 어떤 일을 시작하는 데에 전보다 더 많은 노력이 든다. | |
| | ③ 무슨 일이나 하려면 나 자신을 매우 심하게 체질해야만 한다. | |
| | ④ 나는 전혀 아무 일도 할 수가 없다. | |
| 16 | ⑤ 나는 평소처럼 잠을 잘 수가 있다. | 3 |
| | ⑥ 나는 전에 만큼 잠을 자지는 못한다. | |
| | ⑦ 나는 전보다 한 두시간 일찍 깨고 다시 잠들기 어렵다. | |
| | ⑧ 나는 평소보다 몇 시간이나 일찍 깨고, 한번 깨면 다시 잘 수 없다. | |
| 17 | ⑨ 나는 평소보다 더 피곤하지는 않다. | 1 |
| | ⑩ 나는 전보다 더 쉽게 피곤해진다. | |
| | ⑪ 나는 무엇을 해도 피곤해진다. | |
| | ⑫ 나는 너무나 피곤해서 아무 일도 할 수 없다. | |
| 18 | ⑬ 내 식욕은 평소와 다름없다. | 1 |
| | ⑭ 나는 요즘을 전보다 식욕이 좋지 않다. | |
| | ⑮ 나는 요즘을 식욕이 많이 떨어졌다. | |
| | ⑯ 요즘에는 전혀 식욕이 없다. | |
| 19 | ⑰ 요즘을 전보다 별로 좋지 않았다. | 0 |
| | ⑱ 전보다 몸무게가 2Kg 가량 줄었다. | |
| | ㉑ 전보다 몸무게가 5Kg 가량 줄었다. | |
| | ㉒ 전보다 몸무게가 7Kg 가량 줄었다. | |
| ▲ 나는 현재 음식 조절을 하고 있는 중이다. (예, 아니오) | | |
| 20 | ① 나는 건강에 대해 전보다 더 열려하고 있지는 않다. | 1 |
| | ② 나는 여러 가지 통증, 소화불량, 변비 등과 같은 신체적 문제로 걱정하고 있다. | |
| | ③ 나는 건강이 열려되어 다른 일은 생각하기 힘들다. | |
| | ④ 나는 건강이 너무 열려되어 다른 일은 아무 것도 생각할 수 없다. | |
| 21 | ⑤ 나는 요즘 성(sex)에 대한 관심에 별다른 변화가 있는 것 같지는 않다. | 0 |
| | ⑥ 나는 전보다 성(sex)에 대한 관심이 줄었다. | |
| | ⑦ 나는 전보다 성(sex)에 대한 관심이 상당히 줄었다. | |
| | ⑧ 나는 성(sex)에 대한 관심을 완전히 잃었다. | |

평가자 기록란 : 총점 28 평가자 김민우

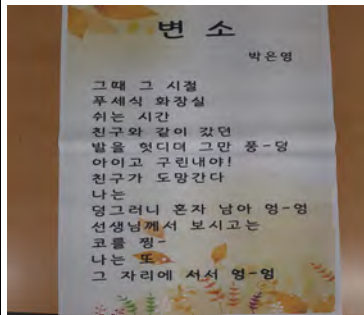
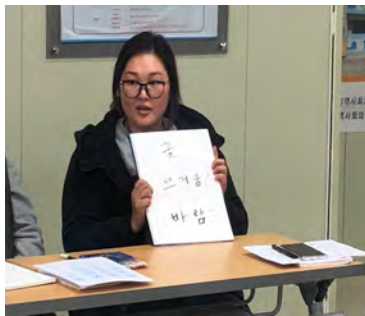
나. Ct의 강점 및 자원사정

구분	제공자	내 용	
Ct	본인	근로여지가 있다. 성실하다.	
	가족	여동생이 정서적으로 지지해준다.	
내적 자원	사업단	근로기회제공	- 사업단 근로제공을 통해 안정적인 소득유지
	사례관리팀	심리정서지원사업	- 사례관리팀에서 집중사례관리 진행
	교육지원팀	직무교육 및 인문학교육	- 직무교육과 소양교육 지원 - 자격증 취득 지원 - 인문학교실 지원
외적 자원	주민센터	기초생활수급자로 생계, 의료, 주거, 교육급여 혜택	
	정신건강복지센터	우울증 상담과 정서적 자활	
	안동병원	정신과 진료를 통하여 우울증과 불면증 치료	

■ Ct의 자존감향상을 위해 10회기에 걸친 인문학 프로그램(자활 時作 되다!) 실시

회차	교육일정	활동내용	회차	교육일정	활동내용
1	10/10	- 인사와 프로그램안내 - 웹업 연극놀이, 시 공책 만들기	6	11/14	- 내가 좋아하는 꽃 소개하기 - 꽃을 시로 표현하기
2	10/17	- 천으로 이미지 연상하기 - 과일로 오감 느끼기	7	11/21	- 손에 대한 기억 나누기 - 손에 관한 시 쓰기
3	10/24	- 자신의 이름으로 삼행시 짓기 - 현장체험학습 (‘시인 할매’ 영화관람)	8	11/28	- 소리 내어 맛깔나게 읽기 - 시 녹음하기
4	10/31	- 시노래 부르기 - 노래가사 바꾸기	9	12/5	- 시 녹음하기 - 발표회 리허설
5	11/7	- 낱말 스피드 퀴즈 - 나의 가족 표현	10	12/6	- 프로그램 전체 발표회

인문학 교육 자활 時作되다!/시집 발간



3) 계획수립

가. 자립경로계획 <IAP> 수립

■ 자가진단	
단 점 (문제점, 취업 장애요인)	- 성격이 급하다. - 건강이 좋지 못하다.
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것)	- 요리를 잘 한다. - 성실하다.

■ 자신의 자활계획	
단기목표 (1년 이내)	- 운전면허증 취득 - 우울증 치료
장기목표 (5년 이내)	- 자립 - 부채상환
■ 합의된 자활경로 및 요청사항	
목표경로	- 취업(일반)
도움을 받고 싶은 것	- 채무조정상담

자립경로(IAP)에서 사례관리자의 실천 내용
- ct가 혼자서 IAP 작성을 어려워하고 작성하는 과정에서 주저하는 모습을 보여, 샘플을 통하여 작성하는 방법을 보충설명하고 직접 작성할 수 있도록 도움. - ct가 비록 자립방해요소를 많이 가지고 있지만 문제중심 보다 강점중심에 초점을 맞춤. - ct가 자립에 대한 의지를 가지고 있으므로 자신의 삶을 스스로 이끌어 갈수 있는 힘을 부여 하고자 하며 가장 긴급하게 해결되어야 할 단기목표와 장기적인 지원이 필요한 장기목표를 설정할 수 있도록 도움.
활용도구 : 자립경로계획서(IAP), IAP 샘플 정보 제공

나. 자활지원계획 <ISP> 수립

구 분	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	연계기관
근로 지원 (취 창업)	안정적인 소득과 생계유지를 위해 근로를 하고 싶다.	자활사업단 참여	실습을 통한 자활사업단 배치	2019. 3.~ 2019. 5.	빙그레 운동화 세탁사업단 배치	안동지역 자활센터
	취업을 위하여 역량을 키우고 싶다.	취업관련 교육 자격증 취득하기	취업역량강화 교육 자격증 취득지원	2019. 5.~ 2024. 4.	취·창업역량 강화교육	교육팀
복지 서비스 지원	폭식증과 우울증을 개선하고 싶다.	음주 횟수 줄이기 우울증 치료	정신건강복지 센터연계	2019. 5.~ 2024. 4.	우울증 척도검사	정신건강 복지센터
	운전면허증을 취득하고 싶다.	운전면허증 취득	운전면허학원 등록	2019. 3.~ 2019. 5.	운전면허취득 비용지원	새한운전 면허학원
	참여주민들과 잘 지내고 싶다. 자존감을 회복하고 싶다.	심리적·정서적 지지를 통해 자존감 향상	인문학 프로그램지원	2019. 5.~ 2024. 4.	인문학교실 참여	교육팀

자활지원계획(ISP)에서 사례관리자의 실천 내용

- ct의 욕구와 IAP에 수립된 자료를 바탕으로 자활지원계획을 작성하였으며, ct 스스로 작성할 수 있도록 샘플자료를 보면서 충분한 보충설명을 함.
- 계획 수립 시 기관에서 게이트웨이프로그램을 통해 제공되는 서비스와 사업단에서 지원 되는 서비스, 외부 자원 연계 방안 등을 검토하여 목표를 설정함.
- ct의 욕구에 맞추어 기관에서 지원 가능한 부분을 단기목표부터 장기목표까지 순차적으로 지원 할 계획이며 우울증과 알코올 의존 등. 자립방해요소는 최우선적으로 해소가 될 수 있도록 긴급 으로 지원할 계획
- ct 스스로 자격증 취득이나 자존감 회복에 대한 욕구가 있어 사례관리자로서 역량강화에 초점을 두고 자기결정권에 대한 지지를 함.
- 실천내용은 ct와 합의를 통하여 작성함으로써 ct스스로 책임감과 자립의지를 고취하도록 함.

활용도구 : 자활지원계획서(ISP), ISP 샘플 정보 제공

4) 실행 및 점검

가. 개입과정

일자/장소	상담내용	사례관리자의견 및 지역자원연계
2019. 3. 14. 2층 상담실	- 초기상담 진행 - 자활사업 참여 안내와 게이트웨이 과정 안내 - 허리디스크로 건강이 좋지 못함을 파악	허리디스크가 있어 허리에 무리가 가지 않는 사업단으로 배정할 계획
2019. 5. 10. 사업단	- 사업단 이동 후 애로사항 점검 - 건강 상담 - 자녀상담 - 채무상담	- 이혼 후 우울증과 알코올의존, 폭식증 파악 - 일 하려는 의지 파악 - 라포형성에 집중
2019. 5. 16. 사업단	- 우울증과 알코올 의존 관련 상담 - 폭식증 상담	예방적 차원에서 집중사례관리가 필요함
2019. 5. 31/ 사업단.	- 우울증과 알코올 의존 관련 상담 - 자활 참여 이후 술을 줄였음. - 우울증 치료와 상담 욕구 표출 - 운전면허증 취득 완료	- 술을 줄여서 한층 표정이 밝아짐 - 술을 줄인 것과 운전면허취득에 관하여 칭찬으로 지지
2019. 6. 11. 사업단	- BDI우울증 척도검사 실시(28점) - NAST알코올 의존 선별 검사 실시(10점)	우울증 척도검사결과와 알코올 의존 검사 결과 수치가 높아 정신건강복지센터로 연계할 계획
2019. 6. 24. 정신건강복지센터	안동시정신건강복지센터 방문동행	- 우울과 알코올의존에서 벗어나고자 하는 의지가 높음 - 지지와 격려
2019. 7. 3. 사업단	- 우울증과 알코올 의존 관련 상담 - 참여주민들과 갈등관련 상담	6월28일 안동용상병원진료 후 약복용 중 - 사업단 회의를 통해 참여주민들과의 관계개선 진행 할 계획 - 약복용 실천에 관하여 칭찬으로 지지

일자/장소	상담내용	사례관리자의견 및 지역자원연계
2019. 8. 14. 사업단	• 불면증 개선 • 알코올 섭취 주 6회 → 주 1회로 줄임 • 자녀상담 • 디스크에 좋은 운동방법 안내 • 3줄 일기 쓰기 권유 • 미용기술자격증취득교육표출	• 병원진료 후 꾸준한 약복용으로 술을 마시지 않아도 잠을 잘 수 있을 만큼 많이 줄임. • ct가 술을 줄이면서 자녀와의 관계개선 됨. • 2020년 광역자활센터 자격증취득지원제도 안내 • 알코올 섭취 줄인 것에 관하여 칭찬으로 지지

일자	상담내용	사례관리자의견 및 지역자원연계
2019. 9. 16. 전화상담	• 참여주민들과 갈등 • 다이어트일기 쓰기 권유	• 참여주민들과 갈등관계 개선 • 소통항상과 관련하여 칭찬으로 지지
2019. 10. 10.	• 인문학교실프로그램 - 자활 時作되다! 10회기로 참여 예정	• 시를 창작함으로써 성취감 높이고 자존감 향상 도모
2019. 10. 15. 물포럼센터	• 건강 상담 - 장염으로 입원 - 무기력하고 기분이 가라 앉아 우울증 약복용 중단 함 • 우울감을 없애려 아크릴화 채색세트와 책을 주문하였다고 함	• 무기력함을 떨쳐버리려 그림과 책을 구매하는 것은 삶을 변화시키려는 의지가 있는 것임을 인지시키고 격려와 칭찬으로 지지
2019. 10. 17. 전화상담	• 우울증 - ct가 무기력을 이유로 스스로 약복용을 중단 함.	• 정신건강복지센터 재의뢰를 통하여 약복용 재 권유
2019. 11. 7. 2층 상담실	• 우울증 - 약복용 보다 상담을 통해 극복하고 싶다는 욕구표출 • 다이어트 일기 쓰기 실천 - 폭식증 줄이기 위해 삼성헬스앱을 통해 운동량과 섭취음식 체크 실천하고 있음.	• 상담을 통해 우울증이 개선되지 않으면 약복용하기로 합의 • 다이어트 일기 쓰기 실천으로 성취감 향상 • 인문학교실을 통해 한 달에 시 1편~2편 쓰기 과제 제시
2019. 12. 26. 사업단	• 우울증 - 2주 전부터 약 복용 시작 - 인문학교실 참여 후 시를 10편 완성	• 인문학교실 참여를 통해 시를 10편 완성함으로써 자존감 향상 • 칭찬으로 지지
2020. 3. 12. 전화상담	• 근황상담 • 코로나19 관련 안내	• 코로나19로 병원진료를 못 받고 있음 • 코로나블루 예방을 위해 강변 산책 권유
2020. 4. 6. 전화상담	• 자녀교복지원 상담 - 자녀 하복지원 사업 안내	• 경북장애인재활지원센터 교복지원 사업 추천
2020. 5. 7. 전화상담	• 자녀교복지원 상담	• 경북장애인재활지원센터 교복지원 사업이 장애인대상이 우선이라 선정되지 않음
202. 8. 31. 전화상담	• 자녀 EBS 교재 전달	• 한국자활센터협회 지원 EBS 교재 전달
2020. 9. 8. 전화상담	• 근황상담 • 건강 상담	• 디스크치료 받고 있음 • 우울증약 잘 복용하고 있음

나. 실행에 대한 점검

■ 1차 내부사례회의

일자	2019. 5. 21.	회의장소	경북안동지역자활센터 2층 센터장실
참여인원	센터장, 실장, 사례관리자 외 실무자7명	회의안건	ct의 사례관리 상황보고 및 개입방향 설정
회의내용	• 우울, 알코올, 폭식, 부채 등 복합적인 문제가 있어 예방적 차원에서 집중사례관리가 필요 함 • ct에게 필요한 자원과 개입방향에 관한 회의 진행	회의결과	• 알코올리듬이 있는 사람에게 운전면허자 격증 취득 지원이 바람직한지 논의 해 볼 필요가 있음. • 일정기간 근태를 잘 이행 했을 때 지지와 함께 지원을 해 주는 방법 필요 • 우울증 척도검사 필요 함

■ 2차 내부사례회의

일자	2019. 6. 21.	회의장소	경북안동지역자활센터 2층 센터장실
참여인원	센터장, 실장, 사례관리자 외 실무자7명	회의안건	ct의 사례관리 상황보고 및 개입방향 설정
회의내용	• 우울증척도검사 결과 28점으로 심각한 우울상태 임 • 알코올선별검사 결과 10점으로 알코올중독 경향성 있음 • ct에게 필요한 자원과 개입방향에 관한 회의 진행	회의결과	• 정신건강복지센터 연계(서비스의뢰서) • 자조모임이 안동에는 없는 관계로 종교생활이나 공동체 모임을 권유 • 운동생활습관 개선으로 음주와 폭식 조절

■ 외부 슈퍼비전

일자	2019. 6. 18.	회의장소	서울 DMCE타워 3층 대회의실
슈퍼바이저	카프치료공체 김익태 국장	회의안건	한국자활복지개발원 주최 상반기 사례관리슈퍼비전데이 공모 신청하여 ct의 사례가 채택됨
슈퍼비전 요청내용	• 우울, 알코올, 폭식, 부채 등 복합적인 문제가 있는 ct 에게 필요한 자원과 개입 방향에 관한 슈퍼비전 요청	슈퍼비전 내용	1. 알코올 의존과 우울은 적극적인 대처가 필요 2. 우울증 진료 받는 병원에서 '항갈망제'도 같이 처방을 받을 수 있도록 안내 3. 적당한 운동의 지도를 받도록 안내 4. 건강한 공동체 경험이 필요. 자조모임 (A.A) 참석 안내

실행에 대한 사례관리자의 실천 내용

- ISP 계획에 따라 실행할 수 있도록 내·외부자원을 연계하여 진행하였다. ct의 자립을 방해하는 요소 제거를 위하여 상담 시 자신감을 가질 수 있도록 지지와 격려를 하였다.
- 집중사례관리와 센터 내 내부사례회의, 외부 슈퍼비전을 통하여 ct에 필요한 자원과 개입 방향설정을 진행 하였다.
- ct가 스스로 알코올 의존과 우울증에서 벗어나려는 의지를 보여 주었기 때문에 사례관리자는 촉진자의 역할을 하였다.

활용도구 : 상담일지, 내부사례회의록

5) 평가 및 종결(진행 중인 사례)

구 분	욕구 및 목표		자활지원계획		결과	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	점검내용	달성여부
근로지원 (취·창업)	안정적인 소득과 생계유지를 위해 근로를 하고 싶다.	자활사업단 참여	실습을 통한 자활사업단 배치	2019. 3.~ 2019. 5.	빙그레 운동화 세탁사업단 참여	목표달성
	취업을 위하여 역량을 키우고 싶다.	취업관련 교육 자격증 취득하기	취업역량강화 교육 자격증 취득지원	2019. 5.~ 2024. 4.	취·창업역량 강화교육 수료/ 시니어건강운동지도 자자격증 취득	목표달성
복지 서비스 지원	폭식증과 우울증을 개선하고 싶다.	음주 횟수 줄이기 우울증 치료	정신건강복지 센터연계	2019. 5.~ 2024. 4.	우울증약복용 음주 회수 주1회로 줄임	목표달성
	운전면허증을 취득하고 싶다.	운전면허증 취득	운전면허학원 등록	2019. 3.~ 2019. 5.	운전면허증 취득을 통하여 성취감 향상	목표달성
	참여주민들과 잘 지내고 싶다. 자존감을 회복하고 싶다.	심리적·정서적 지지를 통해 자존감 향상	인문학프로그램 지원	2019. 5.~ 2024. 4.	인문학교실 참여를 통하여 자존감 회복 참여주민과 갈등관계 개선	목표달성

평가 및 종결에 대한 사례관리자의 실천 내용

- 본 사례는 아직 진행 중인 사례임. ISP를 통해 합의한 목표를 기준으로 목표달성 여부를 평가 하였으며 평가과정에서 새로운 목표를 수립함.
- 향후 목표 수립을 통해 ct가 자립을 향한 의지를 다질 수 있도록 사례관리자로서 점검해 나갈 계획

6) 사후관리

구 분	욕구 및 목표	지원계획
자존감향상	- 2019년 인문학을 통해 자존감이 많이 회복 됨 - 2020년 인문학프로그램도 참여희망	인문학교실프로그램 참여 (인생노래교실)
경 제	- 내일키움통장 가입을 통하여 자산형성하기 - 신용회복을 통하여 개인워크아웃 상환완료 함 - 지인 빚 갚아나가기	- 2021년 내일키움통장 가입 안내 - 긴급 생계비 부족 시 서민금융진흥원을 통한 취약계층대출상품 안내할 계획
자격증취득	미용기술자격증 취득 욕구	2021년 자격증취득 지원 계획
정서 심리	우울증관련 지속적인 상담	정기적인 상담을 통한 사례관리
근 로	수거배달 업무지원에 관한 욕구 표출	ct의 의견을 반영하여 7월부터 수거배달 업무 지원하고 있으며 차후 계속 진행할 계획

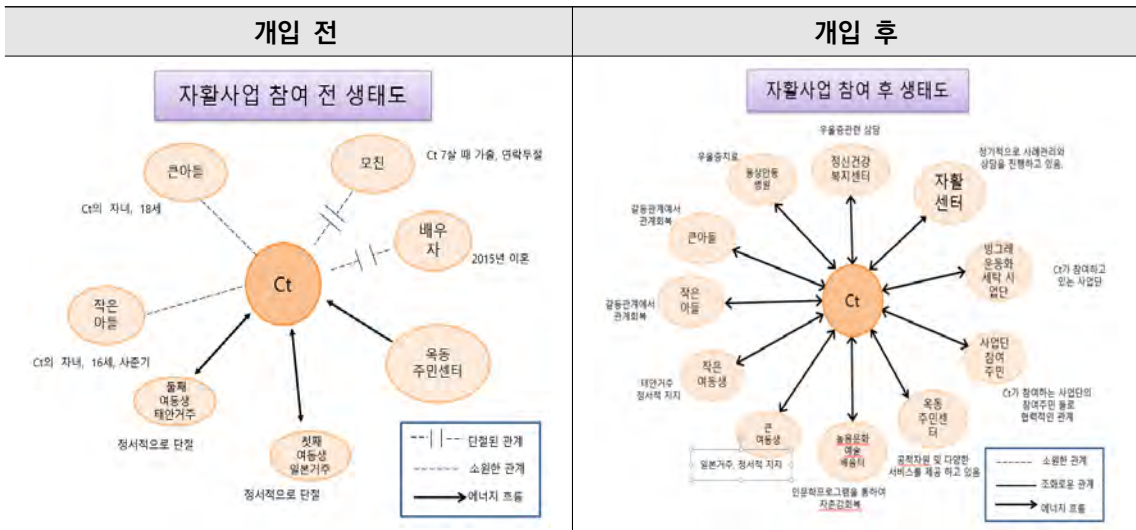
사후관리에 대한 사례관리자의 실천 내용

- 본 사례는 아직 진행 중인 케이스로 심리정서적인 부분에 지속적인 관리가 필요함.
- ct의 자립의지가 높아 우울증극복과 알코올의존 회복에 대한 성과가 있으므로 정서적으로 안정이 될 때까지 정기적인 상담을 통해 격려와 지지를 할 계획
- 목표 하였던 운전면허증과 시니어건강운동지도자 자격증을 취득 후 성취감이 향상되어 차후 ct가 희망하는 자격증 욕구 파악 후 지원할 계획

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

가. 생태도 개입 전후 비교



나. 근로 및 자립 영역

사업단 참여 초반에는 Ct의 피해의식과 관계성 부족으로 인하여 참여주민들과 갈등도 많았고 대화를 단절하며 작은 사업장에서 조차 스스로를 고립시켰다.

지속적인 사례개입을 통해 사업단 참여주민들과 갈등의 폭은 좁아졌고 데스크에서 접수만 받으며 쉬는 시간 핸드폰만 바라보던 수동적인 태도에서 벗어나 직접 수거·배달 업무 까지 지원을 하는 등 능동적인 변화의 모습을 보여주고 있다. 개인위크아웃을 성실하게 상환하여 2020년 5월, 마지막 상환하여 금융권 채무는 다 해결이 되었다. 운전면허증을 취득하고 배달 업무를 하면서 운전에 자신감을 키워 본인명의로 중고차도 구입을 하였다.

또, 시니어운동건강지도자 자격증을 취득하였고, 취업역량강화교육 수료 등 자립준비를 차근차근 해 나가고 있다.

운전면허증	시니어운동건강지도자 자격증	취·창업 역량강화교육 이수
		
운동화 접수를 받는 ct 모습	운동화 배달을 가는 ct 모습	
		

다. 심리정서영역

ct는 이혼 후 사회에 대한 적개심이 많았고 폭식증으로 변해버린 자신의 모습에 스스로 분노하고 있었다. 가족과 친구들조차도 만나지 않고 집에서 술과 음식으로 허한 마음을 달래며 그렇게 몇 년을 생활을 하다 보니 ct에게 남은 건 알코올의존과 25kg의 체중증가, 밖으로 걸도는 아이들, 갚을 수 없는 빚, 실행에 옮길 용기 없는 죽음이었다고, 거기서 만나 곳이 자활이었다. 사람답게 살 수 있는 '마지막 기회'라는 생각으로 자활사업에 참여를 하게 되었다. 정신건강복지센터 연계를 통해 알코올 의존은 매일 소주 2병을 마시던 상황에서 주1회, 1병으로 줄어들었으며 약복용을 꾸준히 하면서 우울증도 많이 회복이 되었고, 무엇보다 폭식횟수가 줄어들면서 체중이 6kg 정도 감량이 되었다.

문학프로그램을 하면서 직접 시를 쓰고 노래를 부르며 응어리진 마음의 울분을 토해 내었고 그로 인해 바닥까지 내려갔던 자존감이 조금씩 회복됨을 알 수 있었다. 사례관리자는 자작시 2편 정도를 목표로 잡았지만 ct는 참여기간 동안 10편의 작품을 완성하였다. 인문학 참여자들의 자작시로 시집도 발간을 하였고, 이를 계기로 ct의 성취감이 향상되면서 2020년 인문학 프로그램 참여를 희망하여 5회기 까지 참여하고 있다.

‘마인드 리셋’, ‘튼튼한 조직 만들기’, ‘마음 다스리기’ 등 소양교육 이수를 통해 참여주민들과 관계형성이 향상되었다. 또 연락이 단절되었던 지인들, 친구들과 다시 연락을 주고받으며 힘들 때 서로 위안이 되는 관계를 만들어 갔고 운동화 배달을 하면서 타 사업단 참여주민들과도 웃으면서 인사를 나누는 등 사회관계망이 확대 되었다.

Ct의 자존감향상 프로그램 사진 ‘2020년 인문학 교실’



2) 사례관리 담당자의 성과 혹은 변화

ct의 경우 사례관리자와 라포가 형성되기 전임에도 불구하고 그동안의 억눌린 감정을 토해내기에 여념이 없었고 짊어진 삶의 무게로 아파하고, 자신의 처지를 비판하며 눈물을 보였었다.

사례관리자는 상담을 통해 ct가 부정적인 요소들뿐만 아니라 자격증취득의 욕구와 자립에 대한 의지, 우울증 극복에 대한 희망, 자녀들에 대한 깊은 애정 등, 그 누구보다 강점이 많이 있음을 파악하게 되었다.

ct의 변화가능성을 기대하며 집중사례관리를 하게 되었고 이후 점차 알코올섭취 횟수가 줄어들었으며 우울증 약을 복용하는 등 희망의 빛이 나타나기 시작하였다.

ct는 이혼 전 자영업을 하면서 두 자녀를 키우는 평범한 가정주부로 살아왔다. 이혼과 함께 찾아온 절망의 긴 시간 끝에서 자활을 만나 새로운 희망을 꿈꾸며 한 발자국씩 내 딛는 ct를 바라보면서 사례관리자로서 어려움에 처한 다른 참여주민들에게 긍정의 메시지를 전해 줄 수 있는 힘을 키울 수 있었다.

또, 내부사례회의와 사업단 실무자와 협업 상담 등, 사례관리자 혼자서 주도하는 사례관리보다는 함께하는 사례관리가 중요하다는 것을 다시 한 번 느낄 수 있었다. 경북광역자활센터 주관의 외부통합사례회의와 한국자활복지개발원 주관 사례관리수퍼비전데이를 통하여 전문가의 슈퍼비전을 받으면서 사례관리에 더 자신감을 가질 수 있었다. 강점관점 사례관리가 ct에게 정서적·심리적 큰 영향력을 줄 수 있다는 것과 사례관리자가 믿는 만큼 참여주민은 성장한다는 것을 깨닫게 되었다.

강점관점 사례관리를 통해 자립방해요소는 제거가 되었고 자립에 대한 의지는 향상 되었으며, 무엇보다 자활사업 참여 전 절망적인 상황에서 벗어나 새로운 도전을 꿈꿀 수 있는 정서적 자활에 성공했다는 점에서 사례관리자 또한 ct를 통해 함께 배우고 성장 할 수 있었다. ct가 자활 참여 후 조금씩 변화된 스스로를 통해 자기효능감이 향상되고 술에 의지를 하는 것이 아니라 자신을 돌아보는 힘을 키움으로써 슬기롭게 코로나19를 견뎌 내는 것을 보면서 사례관리로서 보람을 가질 수 있었다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

가. 정기적인 내부 사례회의

매월 내부사례회의를 통해 센터장님과 실장님, 행정팀장님의 슈퍼비전을 제시 받고 있으며 특히, 센터장님께서 초기상담과 사례관리 과정에서 사례관리자가 반드시 파악해야 하는 내용을 슈퍼비전 해주신다. 내부사례회의 시 ct의 욕구와 요구를 구별하여 요구중심이 아닌 욕구 중심을 사례관리를 진행하며, 자원 연계 시 내·외부 자원의 한계가 있음을 ct에게 오픈하여 사례관리가 서비스제공이라는 인식을 갖지 않고 ct의 강점을 키워 자립의지를 높이도록 하고 있다.

나. 지역과 연계한 자활사례관리 운영 지원

자활센터 참여주민이 중점적으로 거주하는 옥동주민센터와 태화동주민센터를 비롯하여 안동시종합사회복지관, 안동시청희망복지지원단, 안동시지역사회보장협의체, 안동시정신건강복지센터, 건강가정지원센터 등 여러 유관기관과 연대하여 지역자원을 조직화하고 자활 사례관리에 접목 지원함으로써 지역 자원 활용, 사례관리의 전문성 향상을 위한 지원을 하고 있다.

다. 사례관리자 역량강화를 위한 지원

복합적인 문제를 가진 참여주민 상담 시 ct의 문제보다는 ct의 강점을 바라볼 수 있도록 강점관점 사례관리를 할 수 있도록 지원해 주셨다.

경북광역자활센터에서 진행되는 외부통합사례회의에 참여와 외부컨퍼런스 발표의 기회 등, 기관의 시간적 배려로 사례의 다양성을 접하고 다른 실무자와 관계를 넓힐 수 있었다.

또, 사례관리자로서 역량을 키울 수 있도록 자활연수원 교육을 비롯하여 센터 내 직무교육, 광역자활센터 직무교육 등, 기관에서 적극적으로 지원을 해주고 있다.

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

센터 내 사례관리팀 구축으로 자활사례관리 업무흐름도에 따라 참여주민에게 상담과 적합한 서비스를 제공하고 있으며 자활사례관리자, 게이트웨이 전담관리자, 자산형성사례관리자로 한 팀으로 구성되어 있다. 게이트웨이 과정에서 초기상담을 시작으로 사업단 실습 및 배정이 이루어지면 사례관리자에게 필요한 서비스가 있는 대상자를 연계하여 놓치지 않고 포괄적인 서비스를 제공하고 있으며 전문적인 사례관리가 운영되고 있다. 게이트웨이과정에서 시작하여 사업단 배정 후 사례관리자의 정기적인 상담을 통해 참여주민에게 필요한 정보와 참여주민이 필요로 하는 서비스를 연계하고 있으며, 자산형성통장관리를 통해 자립기반을 마련하고 취업처를 제공하여 탈 빈곤을 촉진하고 있다.

또한 사례관리팀과 자활사업팀 실무자의 협업상담을 통해 참여자의 내면적인 욕구를 파악하여 사업단 내 문제를 사전 예방하고 있다.

II. 선택기술

1. 지역적 특색

1) 경북의 중심도시 안동

안동은 경북의 중심에 위치하여 교통의 요충지이며 태백산맥과 낙동강을 끼고 있어 자연경관이 수려하여 하회마을을 비롯하여 도산서원, 병산서원 등 유명관광지가 많이 있다.

예로부터 ‘양반의 도시’로 불릴 만큼 선비정신이 깃들어 진 곳이며, 일제 강점기에는 ‘독립운동의 성지’가 되었고 현재는 ‘한국정신문화의 수도’로 일컬어지고 있다.

인구의 특색이 중·노령층 인구가 많고, 젊은 사람들은 경북도청이 있는 신도시로 많이 이동한 현상이 두드러지고 있다. 이로 인하여 원도시의 상권은 갈수록 퇴화되고 있으며, 그 결과 경제난과 실업난이 증가 되고 있다. 실업난의 증가는 곧 취약계층이 증가 할 수 있는 구조이기 때문에 2017년 이후로 자활참여 주민이 크게 늘어난 추세이다. 특히 올해는 코로나19로 인한 경기악화에 따라 실업자도 대거 양상이 되었으며 문을 닫은 영세자영업자도 늘어났다. 이들이 자활 참여로 몰리게 되면서 2020년 자활참여 주민은 더 가파르게 증가하였다.

또한 경북광역자활센터에서 **금융복지상담업무**를 한 경험과 **자립지원재무상담사 1급 자격증**을 보유하여 과도한 채무로 자립에 어려움을 가지고 있는 참여주민들에게 직접 금융복지상담을 제공 하고 있다. 게이트웨이 교육과정에서 금융과 대출에 관한 이해, 보이스피싱 예방, 채무조정제도 등의 금융교육을 진행함으로써 사례관리자로서 전문성 영역을 넓혀가고 있다. 신용회복위원회를 통한 개인워크아웃 연계와 개인회생, 파산지원, 압류채권 추심 안내문에 대한 이의제기 답변서작성 지원까지 법무사를 통해서 진행해야 하는 전문적인 분야까지 상담이 가능하다.

또, 현재에 안주하지 않고 2019년 건강가정사자격증을 취득 하였고, 감정소모로 스스로 소진되지 않도록 늘 운동을 통해 건강관리에 유의하고 있다. 누구나 한번 쯤 인생의 위기는 올 수 있으며 위기의 순간, 어떤 판단과 의지에 따라 인생이 달라질 수 있음을 ct의 사례를 통해 알 수 있었다.

ct의 경우 우울과 알코올의존의 절망적인 상황에서 자활센터를 만났고 근로를 통하여 자격증을 취득하고 다시 희망을 꿈 꿀 수 있게 되었다. ct가 자활참여를 즐기롭게 해 나갈 수 있도록 이끌어 주는 길라잡이의 역할과 힘든 속내를 털어 놓고 기댈 수 있는 지지자의 역할을 함으로써 사례관리자 또한 ct와 함께 성장하는 계기가 되었다.

[붙임자료]

1. 기본면접기록지
2. 개인정보 수집 및 이용 동의서
3. 자활사정지
4. 자립계획서(IAP)
5. 자활지원계획서(ISP)
6. 상담일지
7. 내부사례회의록
8. 상반기 사례관리 전문슈퍼비전 결과보고서
9. 서비스의뢰서(안동시정신건강복지센터)
10. 과정기록지
11. 자격증
12. 척도지



광주광산어등지역자활센터

오승희

I. 필수기술

1 사례 선정 이유

양○ ○ 참여자는 어릴적 부모의 이혼으로 부친에 대한 기억이 전무하며 모친과 둘이 살던 중 9세 때 모친의 재혼으로 위탁가정에 맡겨졌다. 위탁가정의 부모와 자녀들로부터 물리적·정신적 학대를 받으며 불행한 아동기를 보내다 중학생이 되면서 동네 할머니 집에 맡겨졌고, 고등학생이 되어서는 친구 집과 아파트 경비실에서 쪽잠을 자며 학교를 다니다 방황하던 중 만난 연하의 남자친구와 사이에 아이가 생겼고 남자친구 어머니의 반대로 혼자 아이를 출산하고 양육하게 되었다.

고등학교를 자퇴하고 아직 미성년의 나이에 아이를 출산·양육하면서 세상에 기댈 곳이 없는 외로움과 두려움, 부모에 대한 원망과 어른들에 대한 불신으로 마음이 굳게 닫힌 채 쉼터에서 생활하다 한부모가정 자립 지원을 통해 원룸에서 독립된 생활을 시작하게 되었다. 처음으로 가져보는 내 집에서의 단란한 생활은 오래가지 않았다. 출산 후 3년 만에 나타나 아이가 보는 앞에서 폭언과 폭행을 가한 아이 아빠의 갑작스런 침입으로 인해 거주지를 옮겨야 하는 상황이 되었고 긴급히 지역사회 유관기관과의 통합사례 및 자원연계를 통해 이사와 가재도구 지원 등이 이루어졌다.

자활사업에 처음 참여할 때 두려움과 불신감으로 굳게 닫혀있던 마음은 여러 번의 개별상담이 진행되는 동안 긍정적인 사고로 바뀌기 시작했고 아이와 함께 당당하고 멋진 삶을 살고자 하는 C't의 간절한 욕구에 따른 진로탐색을 통해 사회복지공무원 시험에 도전하는 꿈을 함께 설계하였고, 선행단계로 청년자립도전사업단에 소속하여 컴퓨터자격증 취득, 운전면허 취득에 이어 사회복지사 자격증 과정 진행 중에 있으며, 2021년 사회복지사 2급 자격증을 취득하면 본격적인 사회복지공무원 시험에 도전할 예정이다.

C't는 성장기에 본인이 겪어야 했던 버림과 학대, 방황의 기억들에 대한 트라우마로 인해 자신의 아이에 대한 애착이 누구보다 강한 편이며, 비록 정상적인 가정을 꾸리지는 못했지만 아이가 자신과 같은 불운한 환경에서 자라게 하지 않겠다는 신념 하나로 꿈을 향한 도전을 실현해나가고 있다.

자활사업 초기의 심리정서적 불안과 소극적이고 폐쇄적인 사고를 벗어나 멋진 삶을 향한 뚜렷한 목표를 세워 부단한 노력과 의지로 차근차근 꿈을 이루어나가는 C't의 도전이 반드시 성취되기를 바라며 우수사례로 선정하고자 한다.

2 사례관리 과정

1) 초기상담

초기상담에서 C't는 자활이라는 낯선 환경에 대한 거부감, 두려움과 더불어 생계를 위해 자활사업에 참여해야 하는 경제적 절실함으로 양가감정이 있었다. 모친이 근교에 살고 있지만 왕래가 없는 상황이며 주변에 지지체계가 없어 본인도 어린 나이에 자녀까지 책임져야 하는 양육과 생계의 부담으로 자활근로를 선택하였으나 아이 어린이집 등원으로 인한 출근 시간 문제로 자활근로에 참여할 수 있을지 망설이는 모습을 보였다. C't의 처한 상황이 누군가의 지지와 조력이 필요함을 인지하고 조건부수급 대상이라 자활근로 불참 시 생계비가 중지되는 사유를 안내하고 어린이집에 등원 시간 조정을 요청해서 자활근로에 참여하도록 독려하였다.

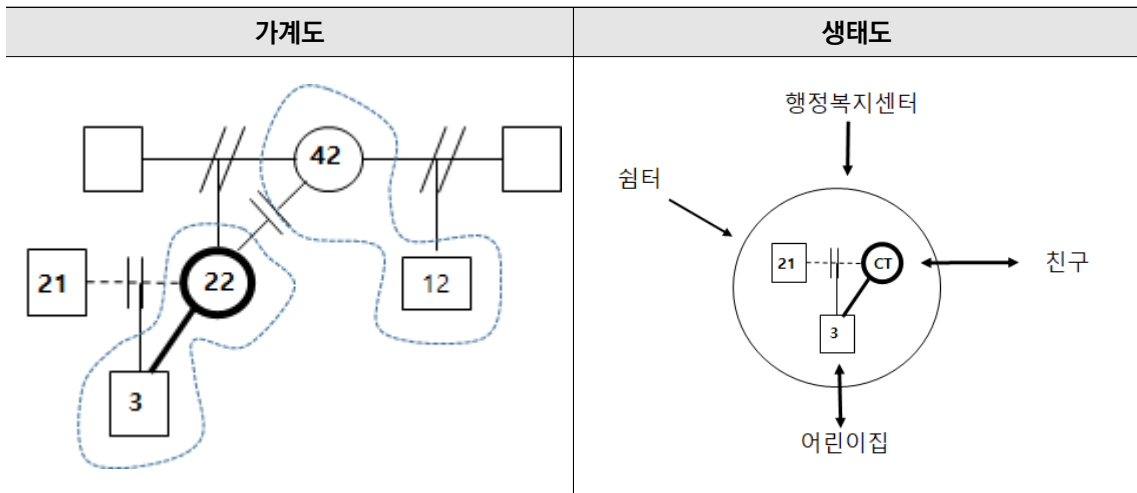
가. 대상자 기본사항

성명	양○○	사례관리기간	2019.07.26.~현재
건강상태	고혈압, 당뇨, 빈혈	참여경로	행정복지센터
학력	검정고시 고졸	수급유형	조건부수급
가구형태	한부모가정	혼인형태	미혼

나. 가족사항

관계	성명	나이	성별	동거여부	학력	소득	직업	기타
본인	양○○	22	여	동거	고졸	100	자활참여자	미혼모
자녀	양○○	3	남	동거	무	0	어린이집	언어발달장애

다. 가계도 및 생태도



☞ 초기상담에 대한 사례관리자의 실천 내용

C't는 쉼터에서 탈시설 후 동행정복지센터의 의뢰로 자활센터에 왔으며, 자녀 양육과 생계 문제에 직면한 상황이었으나 어린시절 트라우마로 인해 사람과 사회에 대한 두려움이 있어 자활사업 참여에 대한 불안감과 불확실성을 덜어주기 위해 심리정서적인 접근으로 편안하고 일상적인 대화를 자주 나누며 라포를 형성해갔다.

2) 사정단계

- C't는 사례관리자와 만나기 이전까지 누군가에게 자신의 욕구를 표출해보지 못하고 살아온 탓에 내면의 욕구를 선뜻 드러내지 못했고 자신의 욕구를 누군가에게 청하는 것이 큰 짐이고 부담이라 생각하였다.
- '일을 하고 싶은데 애기가 있어서 쉽지 않아요' '자격증을 따서 취업하고 싶어요' 라는 언어적 표출을 통해 C't의 이면에 내재 된 욕구를 파악하고 심층 사정을 위해 사례관리욕구조사지를 활용하였다.
- C't는 근로의지와 자신감은 있으나 자녀 돌봄 문제와 사회생활 경험이 없어 혼자서 해결할 방법을 찾지 못해 미래에 대한 불안감과 조급함이 있었다.

가. 문제 및 욕구사정

욕구구분	문제사정	C't의 욕구	우선순위
근로	• 근로경험이 없고 자녀돌봄 문제로 근무시간이 자유롭지 못함	• 아이를 양육하며 근로할 수 있는 일자리가 필요함	1
경제	• 출산, 양육으로 경제활동을 하지 못해 수급비 지원으로 생활, 혼자 자녀를 양육하며 생계를 책임져야 하는 상황	• 생계 문제 해결 및 주택 보증금 마련	2
가족돌봄	• 어린자녀를 혼자서 양육하다 보니 아프거나 비상시에 문제가 됨 • 자녀에 대한 애착이 강함	• 아이가 말이 느리고 체구가 작아서 발달장애 걱정이 됨 • 아프고 병원을 다녀야 함	3
심리정서	• 어려서 부모와 떨어져 위탁가정에서 자라면서 학대받은 트라우마가 있고 미혼모라는 편견에 대한 불편함과 완벽함을 추구하려는 강박이 있음	• 어린시절 학대의 기억에 대한 트라우마 • 미혼모라는 시선에 대한 불편함 • 경제력 있는 좋은 엄마가 되고 싶음	4
주거환경	• 원룸에서 생활하고 있는데 주변환경이 좋지 않고 계약 기간이 끝나면 이사를 해야 함	• 자녀를 양육하기에 주변 환경이 좋지 않아 한부모시설 입주도 생각하고 있음, • 이사 희망	5
건강	• 출산후 살이 찌기 시작해 비만으로 인해 당뇨, 고혈압, 빈혈이 있음	• 다이어트를 해서 살을 빼고 질병을 치료하고 싶음	6

나. 강점 및 자원사정

구분	대상	내용
내적 자원	본인	• 책임감이 강하고 성실하다. • 일의 습득력이 빠르고 공부에 대한 의지가 강하다. • 다른사람의 말을 잘 들어주고 봉사정신이 투철하다.
	자녀	• 유일한 가족이고 삶을 지탱해주는 원동력이다.
외적 자원	자활센터	• 자립준비 기간동안 근로의 기회 제공 및 안정적인 생계 지원
	청년자립도전사업단	• 안정적이고 전문적인 직업을 찾기 위한 사전준비로 진로탐색, 자격증 취득 및 다양한 직업체험의 기회 제공
	사례관리팀	• 주기적인 상담을 통해 내·외적인 자립 장애 요인을 제거하고 유기적인 사회관계망을 통해 통합서비스를 제공함
	행정복지센터	• 수급비 지원 및 위기 사례 개입 • 영유아 발달장애 정밀검사비 지원
	LH주택공사	• 주거복지지원사업으로 임대주택 제공
	○ ○ 구정신	• 어린시절 위탁 부모의 학대에 대한 트라우마 심리상담

구분	대상	내용
	건강복지센터	• 미혼모로서의 스트레스, 우울증, 강박증 심리상담
	○ ○ 건강생활지원센터	• 자녀의 발육부진 개선을 위한 영유아 영양플러스사업 지원
	재능기부센터	• 사회관계망을 통한 후원모집으로 가스렌지, 서랍장 등 생활용품 지원
	○ ○ 지역사회보장협의체	• 침대, 옷장, 밀반찬 지원
	비공식 친구	• 급한 일이 생겼을 때 자녀를 맡기거나 도움 요청
	쉼터선생님	• 쉼터 생활부터 탈시설 후의 고민 상담

☞ 사정단계에 대한 사례관리자의 실천 내용

자활사정지 조사 및 사례관리욕구조사, 자존감 및 자기효능감 척도지 등을 통해 C't의 해결되어야 할 문제점 및 자립 방해 요소와 욕구를 사정하였다. 사정된 욕구의 해결 우선순위를 정한 후 강점과 자원사정을 통해 C't가 스스로 해결해야 할 문제와 내·외적 자원을 통해 해결해야 할 욕구들을 탐색하고 정리하였다.

3) 계획수립

가. 자립계획(IAP)수립

■ 자가진단

단 점 (문제점, 취업장애요인)	• 육아와 집안일을 동시에 하다 보니 새벽까지 공부가 이어져서 늦잠을 자게 되는 문제점이 있다. • 돈을 벌고 싶는데 어떻게 해야 할 지 모르겠다.
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것)	• 하고자 하는 일은 끝까지 노력하는 끈기가 있다. • 다른 사람의 말을 잘 들어주고 봉사정신이 투철하다.

■ 자신의 자활계획

단기목표 (1년 이내)	• 운전면허 취득, 컴퓨터 활용능력 2급 취득 • 사회복지사 2급 취득
장기목표 (3년 이내)	• 사회복지 공무원 시험 도전

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	• 사회복지 공무원 시험 합격
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	• 생계를 위한 근로의 기회 제공 • 전문자격증 취득 • 임대주택 및 주거환경 개선 • 정신건강 전문상담 • 자녀 발달장애 검진 및 치료 • 다이어트 및 건강회복

나. 자활지원계획(ISP)수립

구분	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	연계기관
근로	아이를 양육하며 근로할 수 있는 일자리가 필요함	자활 근로사업 참여하기	사업단전환상담 후 사업단 배치	2019.8.1.~ 2019.12.31	사업단 적응 및 업무 습득	Gateway과정 및 ○○ 사업단 배정
	전문적인 직업을 가져 자녀와 여유로운 생활을 하고 싶음	사회복지 공무원 도전	청년자립도전사업단 배정으로 사회복지사, 컴퓨터자격증 운전면허취득 지원	2020.1.1.~ 2022.12.31	컴퓨터활용능력, 워드프로세서 운전면허 합격 사회복지사 2급 진행중	청년자립 도전사업단, ○○ 대학교 평생교육원
경제	주택 보증금 및 목돈 마련	내일키움 통장 가입	내일키움통장 가입 안내	2020.8.~	자산형성사례관리로 통장 가입 시기 조정	사례관리팀 자산형성 지원사업
가족 돌봄	아이가 말이 느리고 체구가 작아서 발달장애 걱정이 됨 자주 아프고 병원을 다녀야 함	자녀 발달장애 정밀검사 희망	행정부지센터 심리치유센터 연계	2020.04.~	발달장애 검사비 지원, 미술심리, 언어치료	사례관리팀 행정부지센터 ○○ 예술심리 치유센터
심리 정서	어린시절 학대의 기억 트라우마 경제력 있는 좋은 엄마가 되고자 함	마음 건강 회복	○○ 구정신건강복지센터 상담의뢰	2020.1.~ 2020.4.	우울증, 강박증 등 심리검사 및 치료	사례관리팀 ○○ 구 정신건강 건강복지센터
			정신건강의학과 치료	2020.6.~	우울증, 불면증 불안증 치료	○○ 정신건강 의학과

구분	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	연계기관
주거 환경	자녀를 양육하기에 주변 환경이 좋지 않아 한부모시설 입주도 생각하고 있음, 이사 희망	거주지 이전	LH임대주택 지원 연계	2020.4.~ 2020.5.28	LH임대아파트 이사	행정복지센터 LH주택공사
건강	다이어트를 해서 살을 빼고 질병을 치료하고 싶음	다이어트 (10kg감량) 병원 치료	규칙적인 운동 및 식단조절 실행	2019.8.~	매일 운동량 및 식단체크 꾸준한 병원치료	사례관리팀

다. ISP 단계별 목표수립

구분	기간별 세부목표	실행계획	실행기간
단기 목표	• 자활근로 사업단 적응하기	• Gateway과정 후 사업단 배정으로 업무 습득 및 대인관계 적응	6개월 이내
	• 자녀 어린이집 등원훈련	• 근로활동을 위해 자녀의 어린이집 위탁보육 및 적 응훈련	
	• 전문자격증 취득하기	• 청년자립도전사업단 전환하여 컴활 2급, 운전면허 취득	
	• 식습관 개선 및 운동	• 매일 운동량, 식사량 적기	
중기 목표	• 사회복지사 자격증 취득	• ○ ○ 대학교 평생교육원 온라인강의를 통한 교육 진행	1년 이내
	• 거주지 이전하기	• LH임대주택 신청하여 이사하기	
	• 본인과 자녀의 정신건강 치료	• 정신건강복지센터, 자녀발달지체치료기관 연계를 통한 상담 치료	
장기 목표	• 사회복지 공무원시험 도전	• 시험 일정에 맞춘 정보 제공 및 인강 수업 등 교육 지원	3년 이내
	• 내일키움통장 가입, 유지하기	• 자산형성사례관리를 통한 통장가입 및 유지 독려	
	• 본인과 자녀의 건강관리	• 지속적인 상담 치료받기	

☞ 계획수립단계에 대한 사례관리자의 실천 내용

사정을 통해 파악된 참여자의 욕구 사항들에 기반하여 자립계획(IAP)과 자활지원계획(ISP)을 수립하였고, 우선순위로 해결되어야 할 단기목표부터 자활사업 종결 시점까지의 장기목표를 세분하여 C가 책임감을 갖고 수립된 계획을 실천해 나갈수 있도록 계획수립과정에 적극적, 능동적 참여를 유도하였다.

4) 실행 및 점검

가. 내·외부사례회의

일 자	회의 내용	결 과
2019.08.27	- 사업단 배정에 관한 논의 - Gateway과정 기간만으로 사업단 배정이 필요하여 사례회의 개최함	○ ○ 사업단으로 전환 결정 및 사업단 전담관리자 배정
2019.12.24	- 사업단 전환에 관한 논의 - IAP, ISP수립으로 사회복지공무원 시험 도전 계획 수립하여 청년자립도전사업단으로 전환 여부 논의함	사회복지 공무원 진로를 위해 사회복지사 자격증, 컴퓨터자격증, 운전면허취득을 희망하여 청년자립도전사업단으로 전환 결정
2020.01.06	- 아이아빠의 폭행 관련 긴급회의 - 아이아빠가 출산 후 3년 만에 나타나 자녀가 보는 앞에서 폭언과 폭행이 발생함 1. 경찰 신고 여부 관련 2. 폭행으로 인한 상처 치료 3. C't및 자녀의 심리상담 의뢰 4. 재발 방지에 대한 논의	1. 본인의 강한 거부로 경찰신고 보류 2. 병원치료 및 3주 진단서 확보 3. 정신건강복지센터 심리상담 의뢰 4. 긴급알림 및 거주지 이전 논의
2020.03.10	1.6. 아이 아빠의 폭행 사건으로 C't가 불안함을 갖고 살고 있고 현재 거주지가 육아환경에 좋지않으며 계약기간 만료가 다가와 거주지 이전 문제가 시급함	한부모거주시설로 입소하려 하였으나 대기자가 많아 시일이 오래걸린다고 함 행정복지센터에 임대주택 지원 의뢰함
2020.06.03	주거환경개선 지원을 위한 내외부통합 사례회의	1. 사례관리팀: 청소, 짐정리 지원 2. ○ ○ 동지사협: 침대, 옷장 지원 3. ○ ○ 재능기부센터: 가스렌지, 서랍장, 청소기, 기저귀, 생필품 등 지원

나. 본 사례와 관련하여 슈퍼비전 받은 내용과 적용

일 자	회의 내용	결 과
2019.08.27	C't가 어린 나이에 미혼모가 되어 자녀 양육 및 생계유지가 절실한 상황이므로 사업단 배정 시 근로와 육아에 도움이 되는 방향을 제시하도록 함	향후 취업에 실무적인 능력 배양을 고려해서 사업단 전담관리자로 배정하기로 함
2019.12.24	육아와 자활근로를 병행하면서 본인이 희망하는 사회 복지 공무원이 되기까지의 과정에 필요한 자격증 취득 및 시험준비 지원을 위해 청년자립도전사업단으로 전환을 결정함	2020.01.01. 청년자립도전사업단으로 전환

일 자	회의 내용	결 과
2020.01.07	• C't가 아이아빠의 폭행 사건에 대해 보복 우려로 신고를 원치 않으나 사실 내용에 대한 상담 기록 철저, 병원진단서 확보, 상처부위(멍자국) 사진 촬영 등 기록을 남겨 추후 문제 발생에 대비하도록 함 • C't뿐아니라 폭행 현장에 있었던 자녀에 대해서도 심리상담을 통해 치유할 수 있도록 정신 건강 의뢰 가 필요함	○○구정신건강복지센터에 전문심리상담 의뢰로 심리치유
2020.03.10	• 거주지 이전 문제가 시급하므로 C't와 상의하여 한부모거주시설 입소나 임대주택 지원사업을 신청 하도록 안내 • C't의 거부감만 없다면 한부모거주시설 입주로 공동생활 을 하는 것이 자녀와 단둘이 사는 것 보다 안전하고 자녀의 사회성 향상에도 도움이 될 수 있을 것으로 사료됨	한부모거주시설 입소 대기자가 많아 LH임대주택 지원 연계로 임대아파트로 이사함
2020.06.03	• 거주지 이사 후 집 정리를 힘들어하는 C't를 도울 수 있는 방법을 모색 • 지역사회 자원 활용하여 C't와 자녀의 생활에 필요한 물품들을 지원하도록 함	센터사례관리팀 ○○재능기부센터 ○○동지역사회보장협의체 자원연계로 서비스 지원함

다. 실행과정 기록

일 자	내용	실행
2019.07.26	• 지자체 위탁의뢰로 초기면담 실시, 기본면접기록지 및 자활근로참여신청서, 개인정보 동의서 작성	• 8.1. Gateway과정에 참여
2019.08.16	• 자활사정지, 사례관리육구조사, 자립역량평가조사 • 자녀양육과 자활근로 참여를 병행하며 안정된 직업을 찾기 위한 전문자격증 취득 희망	• 자활근로와 자격증 공부를 병행 방법 모색
2019.08.27	• 사업단 배정 관련 내부사례회의 진행 - 자활근로와 공부를 병행할 수 있는 방법을 논의하여 사업단 전담관리자를 맡기기로 함	• 센터 업무 보조를 통해 사회 복지 실무도 익히고 자기 계발의 기회를 제공
2019.09.12	• 진로탐색 및 직업적성검사 결과 사회형, 관습형으로 본인이 희망하는 사회복지사로 진로를 선택함 - 학점은행제를 통한 사회복지사 자격증 취득 희망	• 학점은행제 사회복지사 학습자 등록 신청
2019.10.15	• 컴퓨터자격증 취득 희망	• 워드프로세서, 컴퓨터활용능력 2급 시험공부 시작

일 자	내용	실행
2019.11.01	• 어지럼증 호소, 고혈압, 빈혈약 복용중인데 아침부터 갑작스런 어지럼증으로 병원 진료함	• 병명:기타 실신 및 허탈 충분한 수면과 규칙적인 식사를 하도록 당부
2019.12.24	• 사업단 전환 관련 내부사례회의 진행	• 청년자립도전사업단으로 전환하여 컴퓨터 자격증, 운전 면허, 사회복지사 자격 취득 지원 기회 제공
2020.01.03	• 청년자립도전사업단으로 전환 • 1년 이내 목표: 컴활 합격, 운전면허, 사회복지사 자격 취득 • 3년 이내 목표: 사회복지공무원 시험 합격	• IAP, ISP 수립
2020.01.06	• 어제 아이아빠가 3년만에 갑자기 찾아와서 1시간 동안 아이가 보는 앞에서 폭언 폭행 함, 아이가 충격으로 밥을 먹지 않으려 하고 말을 하지 않음 • 보복이 두려워 경찰에 신고하지 않겠다고 함	• 추후 재발 문제에 대비, 병원진단서 확보 및 상처 부위 사진 찍어 놓음(3주 진단)
2020.01.07	• ○ ○ 구정신건강복지센터 심리상담 의뢰 • 초기 사정시 어린시절 트라우마에 대한 치료를 권유 하였으나 차일피일 미루다 이번 사건으로 긴급하게 정신건강 의뢰를 진행함	• 20.01.16. 정신건강복지센터 방문 상담 예약
2020.01.16	• ○ ○ 구정신건강복지센터에 동행하여 마음건강주치의 와 심리상담 진행함 • 정신건강의학과 진료의뢰서를 받았으나 본인은 병원 치료는 거부하고 상담 치료만 원하여 월 2회 심리상담 진행하기로 함	• 감정의 억압, 잘해야한다는 강박, 우울증 등 진단 • 월 2회 심리상담 진행
2020.01.20	• 사회복지 현장실습 기관 선정을 요청하여 관내 사회복지현장실습 가능한 기관을 알아봄 • 토요일만 실습 가능한 기관이 많지 않아 여기 저기 전화로 수소문 하여 찾음	• ○ ○ 주간보호센터 현장실습 의뢰 기관 선정
2020.01.31	• 사회복지 현장실습 기관 방문하여 실습신청 후 ○ ○ 대학교 평생교육원 학점은행제에 현장실습 과목 수강 신청함	• ○ ○ 주간보호센터 • ○ ○ 대학교 평생교육원 방문
2020.02.20	• 사찰 비전사에서 후원한 사랑의쌀 나눔행사 연계	• 백미 1포 지원함
2020.02.28	• 컴퓨터 자격증 취득	• 컴퓨터 활용능력 2급 합격

라. 자원연계목록

구분	자원명	활용내용
근로	지역자활센터	• 센터 행정업무 보조 근로의 기회 제공
	청년자립도전사업	• 컴퓨터자격증, 운전면허, 사회복지사 자격증 취득 지원
경제	사례관리팀	• 자산형성사업 사례관리를 통한 내일키움통장 가입 준비
가족돌봄	행정복지센터	• 수급비 지원 및 위기 사례 개입
	○ ○ 건강생활지원센터	• 자녀의 발육부진 개선을 위한 영유아 영양플러스사업 지원
	○ ○ 예술심리치유센터	• 자녀 심리치유 및 언어발달장애 치료
심리정서	사례관리팀	• 정기상담 및 자원연계 진행 등 통합서비스 제공
	○ ○ 구정신건강복지센터	• 우울, 강박, 불안장애 등 심리상담 진행
	○ ○ 정신건강의학과	• 우울, 불면, 불안장애 등 심리상담 및 약물치료 진행
주거환경	행정복지센터	• LH주택공사 임대주택 지원 연계
	LH주택공사	• LH임대아파트 보증금 및 입주 지원
	지역사회보장협의체	• 옷장, 침대 지원
	○ ○ 재능기부센터	• 가스렌지, 청소기, 서랍장, 기저귀, 생필품 등 지원
건강	○ ○ 가정의학과	• 고혈압, 당뇨, 비만 치료 관리 진행
	지역사회보장협의체	• 주 1회 밑반찬 지원

☞ 실행 및 점검에 대한 사례관리자의 실천 내용

모든 과정은 C't와 합의된 자립지원계획의 우선순위에 따라 단계별로 진행하였고, 목표달성을 위한 개별상담, 모니터링, 자원발굴 연계 등 다각적인 활동이 이루어졌으며 C't또한 문제의 주체로서 적극적인 참여가 이루어졌다.

자녀 양육에 대한 걱정과 모든 것을 완벽하게 해내려는 욕심이 강박이 되어 우울과 불면이 발생하였으나 본인의 치료 의지가 강하고 자립에 대한 강한 욕구가 있어 잘 이겨내고 있으며, 실행 과정에서 예기치 못한 사건 발생(아이가빠의 폭행건)으로 C't가 다소 위축되는 상황이 벌어지기도 했으나 통합사례관리를 통한 긴급 대응으로 적극적인 대처가 이루어졌고 지역사회의 도움의 손길로 인해 C't의 정서적 사례관리에 긍정적인 효과를 얻을 수 있었다.

5) 평가 및 종결

구분	욕구 및 목표		자활지원계획		결과	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	종결여부
근로	아이를 양육하며 근로할 수 있는 일자리가 필요함	자활근로 사업 참여하기	사업단전환상담 후 사업단 배치	2019.8.1.~ 2019.12.31	사업단 적응 및 업무 습득	종결
경제	주택 보증금 및 목돈 마련	내일키움 통장 가입으로 목돈 마련	내일키움통장 가입 안내	2020.8.~	자산형성사례관 리로 통장 가입 시기 조정	10월중 추진예정
가족 돌봄	아이가 말이 느리고 체구가 작아서 발달장애 걱정이 됨 자주 아프고 병원을 다녀야 함	자녀 발달장애 정밀검사 희망	동행정복지센터 ○ ○ 건강생활 지원센터 ○ ○ 예술심리 치유센터	2020.04.~	발달장애 검사비 지원 영유아영양플러스 사업 지원 미술심리, 언어치료	진행중
심리 정서	어린시절 학대의 기억 트라우마	마음 건강 회복	○ ○ 구 정신건강 복지센터 상담	2020.1.~ 2020.4.	우울증, 강박증 등 심리검사 및 치료	종결
	경제력 있는 좋은 엄마가 되고자 함		정신건강의학과 치료	2020.6.~	우울증, 불면증 불안증 치료	진행중
주거 환경	자녀를 양육하기에 주변 환경이 좋지 않아 한부모시설 입주도 생각하고 있음, 이사 희망	거주지 이전	LH임대주택 지원 연계	2020.4.~ 2020.5.28	LH임대아파트 이사	종결
			지역사회보장 협의체	2020.6.5	옷장, 침대 지원	
			○ ○ 재능기부센터	2020.6.5	가스렌지, 청소기서랍장, 기저귀, 생필품 등 지원	
건강	다이어트를 해서 살을 빼고 질병을 치료하고 싶음	10kg 감량 병원 치료	규칙적인 운동 및 식단조절 실행	2019.8.~	매일 운동량 및 식단 체크 꾸준한 병원 치료	진행중

구분	기간별 세부목표	달성정도	중간종결여부
단기목표	자활근로 사업단 적응하기	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	종결
	자녀 어린이집 등원훈련	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	종결
	컴활2급 및 운전면허 취득	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	종결
	식습관 개선 및 운동하기	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	연장중
중기목표	사회복지사 자격증 취득	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행중
	거주지 이전하기	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	종결
	본인과 자녀의 정신건강 치료	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행중
장기목표	사회복지 공무원시험 도전	□ 달성 □ 진행중 ■ 미실시	향후예정
	내일키움통장 가입, 유지하기	□ 달성 □ 진행중 ■ 미실시	향후예정
	본인과 자녀의 건강관리	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행중

평가 및 종결에 대한 사례관리자의 실천 내용

사례관리를 통해 C,t에게 제공된 서비스는 적절했는지 여부, 서비스의 진행 정도, 서비스 결과의 효과성에 대한 평가를 통해 C,t에게 어떤 변화가 이루어졌는지를 파악하고, 아직 진행 중인 실천 항목에 대해서는 C,t와 함께 마지막까지 성과를 달성할 수 있도록 지속적인 노력을 해나갈 것이다.

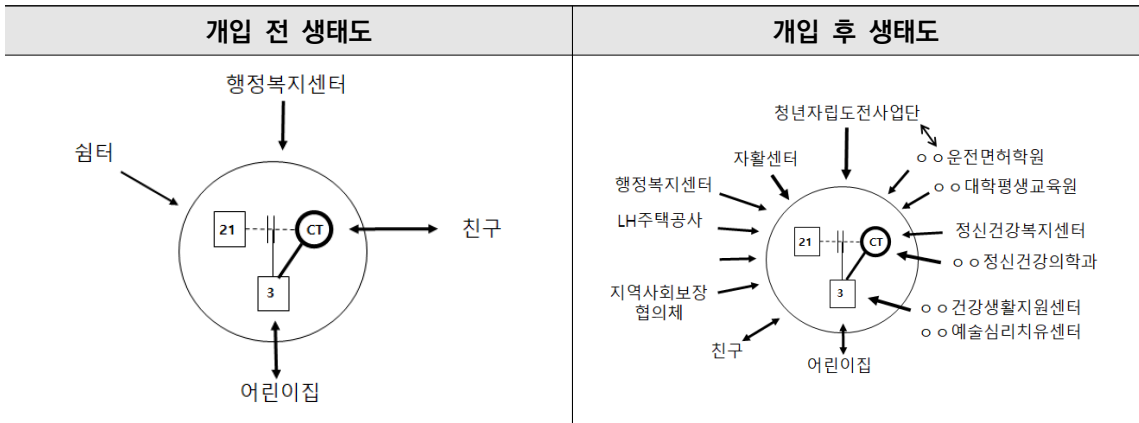
3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

C't의 변화	
근로	- 자활근로 참여로 긴급한 생계 문제 해소함 - 사업단 전담관리업무를 통해 실무능력 배양 및 직원들과의 유대관계 형성으로 대인 관계가 좋아짐
경제	- 자활근로 참여로 주택보증금 마련하여 안전한 곳으로 거주지 이전 - 청년자립도전사업단 참여로 자격증 취득 훈련비 지원받아 금전적 도움이 됨 - 내일키움통장 가입 예정으로 목돈 마련 기회 제공
가족돌봄	자녀의 발육부진 개선을 위한 영유아영양플러스사업 참가 및 언어, 심리치료를 통해 C't의 심리적, 경제적 부담이 줄어듦

C't의 변화	
심리정서	• 사람과 사회에 대한 불신감이 줄어들고 주변에 다양한 지지체계의 존재를 확인 • 폐쇄적인 사고에서 개방적이고 능동적인 사고로 변화 중
주거환경	• 주거지 이전으로 아이 아빠의 불시 침입에 대한 불안감 해소 • 지역사회의 도움으로 집안 정리 및 가재도구 비축, 편리한 생활이 보장됨
건강	• 꾸준한 식이조절과 운동으로 6kg 체중 감량됨 • 자주 어지럼증을 호소하던 초기에 비해 빈도가 많이 줄어들

2) 개입 전·후 생태도 변화



- 자활사업 참여 초기 사례개입 전에는 동행정부지센터와 쉽터 선생님, 친구뿐인 사회관계망이었으나 집중사례관리 개입 후 다양한 지역사회 유관기관들로 사회관계망이 확대되었고, 주변의 지지체계가 없어 혼자서 힘들게 자녀를 양육하며 생계를 걱정하던 폐쇄적인 상황에서 벗어나 다각적인 지지와 옹호를 받음으로써 자신감 향상 및 긍정적 사고의 변화가 이루어지고 있다.

3) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

■ ‘나의 수고가 타인을 행복하게 할 수 있다’는 사명감

부모로부터 버림받고 위탁가정에서 학대를 당한 경험으로 인해 타인에 대한 신뢰가 없어 쉽사리 마음을 열지 않던 C't로부터 ‘팀장님처럼 저도 누군가에게 도움이 되는 사람이 되고 싶어요, 라는 말을 듣게 되기까지 엄마와 같은 마음으로 진심어린 관심과 지지를 통해 라포를 형성, 신뢰를 주는 사례관리자로

인정받게 되면서, 사례관리자로서의 나는 C't의 입장을 이해하고 공감하면서 아픔과 좌절을 함께 느끼고 고뇌하며 함께 방법을 찾아나가는 작은 수고를 통해 참여자를 행복하게 할 수 있다는 사명감에 더 열심히 나의 일을 정진해나가고 있다.

■ 사례관리 실천원칙 준수

본 사례는 강점 지향적 사례관리의 원칙을 적용하였다. C't와 함께 필요한 서비스의 지원과 방법을 결정하는 과정에 적극적인 참여를 유도하여 C't가 성취할 수 있는 것, 이미 가진 자원, 잘할 수 있는 것에 초점을 두고 스스로 자신의 삶에 대한 통제력을 갖고 건강하게 유지해 나가도록 진행하였다.

초기 단계에서 발견하지 못했던 새로운 강점과 자원을 진행 과정에서 지속적으로 발견하고 활용함으로써 사례관리의 성과에 중요한 영향을 미치게 된다는 것을 깊이 있게 경험하였다.

■ 지역사회와 유기적인 협력관계에 대한 노력

지역사회의 다양한 자원들을 활용하는 방법과 또 다른 자원발굴에 대한 필요성, 그리고 이러한 자원들을 모아 통합적인 서비스를 지원해주는 능력의 개발을 위해 지역의 실무자 정기회의에 참석하여 각 기관의 전문가들과 네트워크를 형성, 다양한 정보와 스킬을 공유하며 사례관리의 질적 향상에 부단히 노력하고 있다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

- 매월 정기적인 사례회의 및 주례회의, 임시회의를 소집하여 사례관리 대상자에 대한 즉각적인 논의와 대처로 문제를 해결할 수 있도록 슈퍼비전을 제시함
- 지역사회와 유관기관과 협력 체결을 통해 다양한 서비스 자원을 연계하여 지원해 줄 수 있도록 협력기관 발굴 및 유기적인 협조 관계 유지에 노력함
- 사례관리자의 업무적 소진 방지를 위해 효율적인 업무분장을 통한 다각적인 업무 지원 및 팀별 활동 등에 대한 지원이 이루어짐

- 사례관리자의 업무능력 향상을 위한 외부통합사례회의 참석 독려 및 skill-up 향상에 도움이 되는 다양한 교육 참석에 적극적인 지지 및 지원
- 2020년 하반기부터는 센터장, 실장 공백이라는 센터 내부 사정으로 인해 외부 슈퍼바이저를 통한 슈퍼비전 도움을 받고 있는 실정이지만 직원들 간의 자율적이고 협력적인 분위기에서 기존의 틀을 유지하고 있음

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

본 센터 사례관리팀은 사례관리자, Gateway담당자, 자산형성사례관리자 세 명이 한 팀으로 구성되어 상호 협력하에 운영되고 있다. 위탁의뢰자 초기상담 후 대상자에 대한 정보를 공유하며 사례관리 계획을 수립하고 사업단 배정 및 사례관리 진행 전반 사항에 대해 사례관리팀내 회의와 내부 회의를 통해 결정, 진행하고 있으며, 사업단 참여자에 문제가 발생 시 사업담당 팀장과 사례관리자가 협조하여 개별상담을 진행하고 문제 해결을 위한 내·외부사례회의에 전체 직원들이 참여하여 해결방안을 논의하고 슈퍼비전을 제시하여 사례관리자의 원활한 업무 진행에 많은 도움을 주고 있다.

본 사례의 진행에서는 C't가 청년자립도전사업단으로 전환하면서 진로 설정 및 자격증 취득 지원 등 제반 과정에 청년자립도전사업단 담당자와 긴밀한 협조가 있었으며, 대상자의 거주지 이전으로 이삿짐 정리 등 주거환경 개선 지원에 각 사업담당자들의 자발적인 협조와 지원으로 사례관리 업무 진행에 큰 도움이 되었다.

II. 선택기술

1. 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

1) 지역적 특색

광주광역시 광산구는 5개 자치구의 하나로 광주 면적의 절반에 가까운 면적을 차지하고 있으며 동쪽으로는 서구·북구, 서쪽으로는 함평군, 남쪽으로는 나주시와 남구, 북쪽으로는 장성군과 접하고 있어, 항공교통, 철도교통과 고속도로 및 국도 등의 육상교통이 발달한 교통의 요충지이다.

동부에는 비옥한 평야지를 흐르는 극락강을 경계로 광주시의 서구, 북구와 인접하고 남부는 황룡강, 극락강 유역의 광활한 평야가 나주평야에 이어지면서 나주시 및 남구와 경계를 이루는 전형적인 도·농 복합도시의 형태를 갖추고 있다.

1986년 전남 광산군 송정읍이 송정시로 승격되고 1988년 송정시와 광산군이 광주직할시로 편입되면서 광산구가 신설되고 자치구로 승격되었으며, 하남산단, 진곡산단, 평동산단, 빛그린산단 등 4개의 산업단지와 농촌 세대로 유입된 다문화 외국인을 포함하여 2020년 현재 인구 50만 시대를 맞이하는 외국인 과 내국인이 정겹게 어울리는 **다양성의 도시**이다.

또한 시민사회, 기업, 공공부문 등 민·관의 소통과 협업을 통해 공유활동이 활발히 이루어지고 있으며, 사회복지의 수요에 부응하는 서비스 전달체계를 세우고 지역자원을 확보하는 등 복지사례별 맞춤형 서비스를 제공하여 주민들이 더 좋은 복지를 누리도록 복지정책의 방향과 전략을 수립하고 복지사각지대를 최대한 발굴하여 발 빠르게 대응하고 있는 전국 최우수의 자치구이다.

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

본 센터는 광산구 관내 복지대상자 41,000가구 58,000명이 거주하는 21개 행정동 중 3,110가구로 가장 높은 거주율을 보이는 복지 수요의 중심지인 우산동에 위치하고 있다.

초생활수급자, 노인, 장애인, 다문화 외국인 등 취약계층이 밀집된 환경적 요건으로 인해 주변에 자활 센터를 비롯한 장애인복지관, 종합사회복지관, 건강생활지원센터, 영구임대아파트 등 **소외계층을 위한 인프라가 잘 형성**되어 도움이 필요한 지역주민의 복지접근성 향상과 건강한 지역사회 분위기 형성 및 안전망 구축을 위한 지킴이로서의 역할을 충실히 수행하고 있다.

월 1회 우산동행정복지센터에서는 광산구청 희망복지팀 및 각 기관의 사례관리 담당자가 모여 「**더불어 사는 참사람 숲 우산동 실무자 정기회의**」를 개최, 위기가구 및 집중사례관리 대상자에 대한 개입방법과 지원방안을 논의하는 통합사례회의를 진행하여 **민·관의 긴밀한 협력관계를 통한 사례관리의 질적 향상** 및 **각 기관의 사례관리 노하우를 전수**받아 현장 업무에 적용함으로써 효율적인 업무처리에 많은 도움이 되고 있다.



자활사례관리 | 제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스

부산해운대지역자활센터

변수림

1 사례 선정 이유

수급유형	지원 결과
차상위자활	가구 독립, 사이버대학 진학, 부채 일부 해결

1. 참여자 기본사항

성명	윤○ ○	참여기간	20.4.8~현재	청년희망캐스팅
참여사업단	청년희망캐스팅			
생년	93년생			
성별	남			

2. 참여자 주요사항

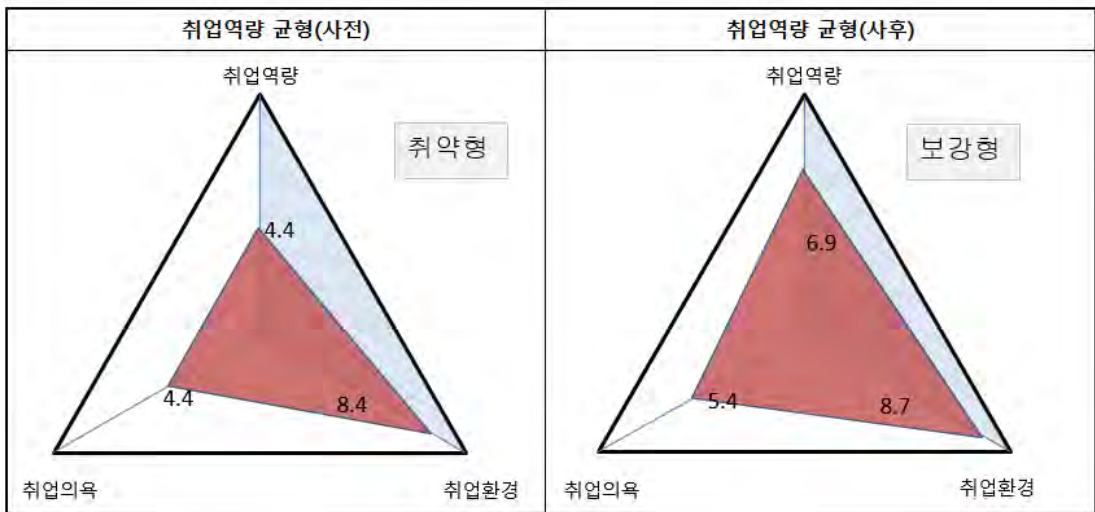
문제상황	• 진학, 부채 등 하고자 하는 것은 많으나 관련된 정보 및 경험의 부족으로 시작을 못하고 있음.
강 점	• 적극적이고, 리더십있음. • 친화력이 있고, 대인관계가 원만한 성격. • 부양해야할 가족이 없음. • 목소리가 크며, 이야기하는 것을 좋아함.
약 점	• 고정적인 급여가 발생하는 일을 많이 해보지 않았음. • 부채가 많고, 정확한 금액을 모름. • 주거지가 불확실하며 교회에서 무상거주하고 있음. • 고도비만임. • 공부하는 것을 좋아하지 않음.

요 구	1. 청년희망캐스팅 사업단에 참여하여 고정적인 수입 얻기 2. 부채문제 해결 3. 주거문제 해결하기 4. 사이버대학(사회복지학과) 진학
-------------------	--

3. 수범사례 제출 배경

- 본 사례는 안정적인 생활에 대한 욕구와 사각지대 청소년과 관련된 진로설정을 했으나 정보 및 경험 부족으로 인해 취업을 하지 못하는 욕구가 강했었음. 또한 재사정을 통해 개인부채와 무주택의 문제를 발견했던 사례임. 자활사업에 참여하게 되면서 안정적인 생활을 할 수 있었고 나아가 다양한 직업체험을 통해 명확한 진로설정을 할 수 있었음. 그에 맞게 비공식자원의 지지와 공식자원의 정보 제공 및 지지를 통해 사이버대학 사회복지학과에 진학할 수 있었음. 또한 교회로부터 주거 독립을 진행했으며 부채해결과 함께 올바른 경제관념을 가져가고 있음. 또한 다양한 직업검사를 통해 취업 역량이 향상되고 있음을 확인할 수 있는 참여자의 사례임.
- 친아버지는 약 5년 전 돌아가시고, 친어머니는 4살 때부터 계시지 않았음. 친아버지의 지속적인 폭력으로 인해 22살 때 형과 집을 나와서 떠돌아다녔으며, 안정적인 주거 없이 무주택으로 후배의 집, 길거리, 지하철, 종교시설(부산금식기도원) 등을 떠돌아다니며 살았음. 이후 알게 된 교회 목사님을 통해 교회에 거주할 수 있게 됨. 교회로부터 독립을 권했으나 재정적인 문제로 인해 본인의 의지가 약했음. 세대독립에 대한 문제가 당면하여 주거 독립을 진행했으며 비공식적 지지체계인 교회와 형, 그리고 공식적인 지지체계인 지역자활센터 및 신한 위기가정재기지원사업을 통해 안정적이고 깔끔한 주거를 확보할 수 있게 되었음.
- 자활근로를 참여하면서 안정적인 소득이 발생하였음. 당장 부채로 인해 생활에 불편한 점이 없어서 해결에 의지가 약했던 참여자를 독려하여 안정적인 소득 및 공적 자원인 부산희망금융복지지원센터와 신용회복위원회를 통해 아버지로 인한 부채와 개인 생활비로 인한 부채문제를 해결해 나가고 있음. 부채만 해결하면 다시 부채가 생길 가능성이 높기에 안정적인 급여를 통해 경제관념을 갖는 것에 대한 의지를 돋우며 개인의 재무관리능력을 향상시키기 위한 교육을 제공하면서 재무관리능력 향상에 대한 의지와 능력을 키워나가고 있음.
- 사각지대 청소년을 돕는 사회복지사라는 진로를 설정했지만 공부하는 것을 좋아하지 않고 공부안한 지 오래됐으며 대학진학에 대한 자신감이 낮았던 참여자에게 비공식자원인 목사님, 사모님의 지지와 사례관리사, 사업단 담당자의 지지 및 독려로 인해 부산사이버대학에 진학할 수 있었음. 또한 다양한 직업체험 및 취업능력향상교육, 직무소양교육을 통해 취업역량을 향상시켜나간 사례임.

- 상담을 통해 고도비만으로 인해 매년 겪는 다리통증 등을 알게 되었고 과거 날씬하고 건강했던 모습을 떠올릴 수 있었음. 그러면서 다이어트를 통한 건강회복 목표로 사례관리를 계속 진행중에 있음. 다이어트는 자립에 대한 직접적인 관련이 있진 않지만 성공적인 목표달성을 통해 성취감을 느끼고 그 성취감이 자립성공에 대한 사전 경험을 될 것을 기대하며 사례관리를 진행하고 있음.
- 결론적으로 자활센터에 의뢰되었을 땐 뚜렷한 진로도 설정되어 있지 않았고, 부채, 무주택, 취업역량 등 자립자활에 낮은 가능성을 가지고 있던 자활참여자가 사례관리를 통해 부채해결, 주거분리, 취업역량강화 및 뚜렷한 진로설정을 통한 취업의지가 향상되었기에 우수사례로 제출함.

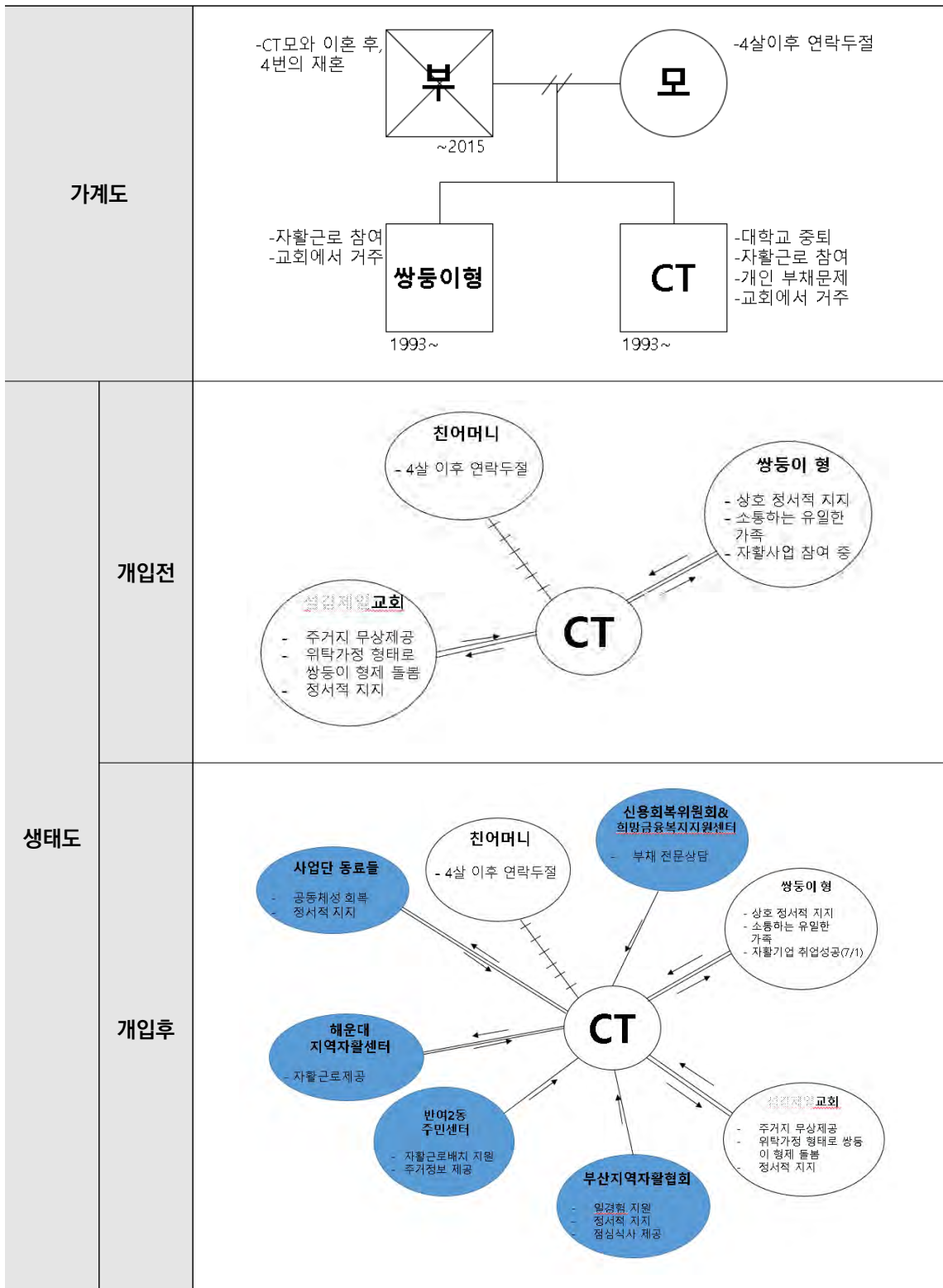


사전사후 설문을 통한 취업역량 향상지표

2 사례관리과정

1-1) 초기상담 기본면접지

성 명	윤○ ○	성 별	남	연 령	28세		
최종학력	대학교 중퇴	건강상태	☐ 상 ☒ 중 ☐ 하				
혼인관계	☐ 기혼 ☐ 별거 ☐ 사별 ☐ 이혼 ☒ 미혼 ☐ 사실혼관계(동거) ☐ 기타 ()						
세대유형	☐ 독신가구 ☐ 부부 ☐ 부부+자녀 ☐ 한부모+자녀 ☐ 3세대가구 ☒ 형제자매 ☐ 조부모+손자녀 ☐ 비혈연 ☐ 기타 ()						
보호유형	☐ 일반수급자 ☐ 조건부수급자 ☐ 자활특례 ☒ 차상위						
의료급여	☐ 의료급여 1종 ☐ 의료급여 2종 ☒ 건강보험						
가족사항	본인포함 가구원수: 2명						
	성명	연령	관계	동거여부	직업	건강상태	비고
	윤○ ○	28세	본인	○	자활사업	중	
	윤△△	28세	형	○	자활사업	중	
경력사항	년/월/일	회사명	업무내용			고용형태	
	2015~2018 (약 2년 6개월)	인력사무소	오수관로 보조 및 차량통제			일용직	
	2020.04~현재	해운대지역자활센터	자활사업 참여			자활근로	
주거형태	☐ 자가 (만원) ☐ 전세(보증금: 만원) ☐ 월세 (보증금: 만원, 월임대료: 만원) ☒ 무상임대 (소유자관계: 교회) ☐ 임대아파트/주택 (보증금: 만원, 월임대료: 원)						
부채상태	☐ 없음 ☒ 있음 (부채금액 : 약 7,000만원/카드연체, 통신비연체, 아버지 부채 등)						
자격사항	자격증명						
	ITQ자격증(한글, 파워포인트)						



1-2) 초기상담내용

구 분	내 용
내 용 (지원 및 상담)	- 친아버지는 약 5년 전 돌아가시고, 친어머니는 4살 때부터 계시지 않았음. - 22살때 친아버지의 폭력으로 인해 형과 집을 나와서 떠돌아다니다가, 6개월 정도 고등학교 후배의 집에 얹혀살았음. 이후 눈치가 보여 나왔고, 길거리나 지하철에서 숙식을 해결함. 아는 누나(고등학교 선배)를 통해서 부산금식기도원(종교시설)에 약 8개월 정도 기거하다가, 알게 된 교회목사님과 사모님이 형제를 거두어 주셔서 약 6년째 교회에서 거주하고 있음. 6년 동안 막노동, 편의점, 식당, 청소 아르바이트를 하며 살았음. 이후 1년의 공백기가 있었고 20년 초에 주민센터의 도움으로 고용노동부 주체 취업성공패키지를 알게 되어 참여하고 있었음. (쌍둥이 형은 지역자활센터를 알게 되어 자활사업에 참여하고 있었음.) 취업성공패키지는 수입이 없어서 생활이 어려워서 취업성공패키지를 그만두고 주민센터의 도움을 받아 2020년 4월부터 지역자활센터 청년희망캐스팅사업단에 의뢰됨. - 인력사무소에서 2년 반동안 일했었음. 오수관로보조 및 차량통제 일을 했었으며, 이후 1년정도 일을 안함. - 쌍둥이 형과 교회(****교회)에 살고 있으며, 형은 청년희망캐스팅으로 일하고 있음. 친어머니와는 연락하지 않고 살고 있으며, 현재 교회 목사님, 사모님과 부모자녀사이 하기로 했음. 집이 없어서 약 6년전부터 교회에서 살고 있으며 교회가 재△동에서 반△동으로 개척나갔음. 재△동에 있을 땐 교회 내 권사님들이 쉬는 곳에서 잠을 잤으며, 반△동으로 이사오면서 형제를 위해 교회에 방 한 칸을 내주셨고 지금은 그 방에서 거주하고 있음. 교회의 전기세와 전화세는 형제가 부담하기로 했으며, 전화세가 현재 약 5만원이었는데, 돈이 없어서 끊긴적이 있음. 그 이후 사모님의 도움으로 33,000원의 전화세를 부담하고 있음. - 민증이 말소되어 있었음. 친아버지가 말소시켜놓음. 무주택으로 있다가 교회를 거주지로 등록하면서 알게 되었음. 건강보험료도 어릴 적 아플 때만 내고 그 외에는 내지 않았었음. 이후 등록했고 신검도 작년에 받음. 작년에 받았을 땐 공익나왔음. 형도 현재 미필로 병무청에 이야기하여 둘 중 한명만 군대 갈 수 있도록 할 것임. 둘 중에 누가 같지는 아직 정하지 않았으며, 생활력이 더 높은 사람이 남기로 잠정 이야기한 상태임. - 목사님, 사모님께서 쌍둥이 형제를 위탁가정처럼 돌보아 주셨고 그에 보은하고자 본인도 사각지대 청소년들을 돕는 일을 하고 싶음. 그래서 사회복지학을 전공하고 싶음.
참여자 의 모습 및 변화	- “친아버지로 인해 집을 나온 후 주변 지인들의 도움으로 생활을 했었는데 그때 알게 된 교회 목사님, 사모님께서 양아버지, 양어머니가 되어주셨어요. 집이 없던 우리에게 교회에서 지낼 수 있게도 해주시고 그 외에 가족처럼 도움을 많이 주셨어요. 제가 받은 것처럼 저도 그런 일을 하고 싶어요.” ⇒ 본인이 하고 싶다고 말하는 일(사회복지)이 있음.
사례관리사 역할	- 안정적이고 정기적인 수입원을 가질 수 있도록 자활사업에 적응하는 것을 도움. - 끝까지 사회복지학을 전공할 수 있도록 지지하기. - 사회복지분야로 일 할 수 있도록 최소한의 자격증 취득 지원.

2) 사정단계

(1) 참여자의 문제 및 욕구사정

구 분	표현된 문제 및 욕구	문제 및 욕구사정
개인적	“저처럼 복지제도를 잘 모르거나 밖에 있는 청소년들을 돕고 싶어요. 저 도 교회 목사님과 사모님의 도움으로 가정의 돌봄을 받는 것처럼 아이 들에게 그런 울타리가 되어주고 싶어요. 그래서 사회복지사 자격증을 따고 싶어요.”	- 사회복지사 자격증 취득을 위한 사이버대학 (사회복지 학과) 진학
사회적	“친아버지로 인해 집을 나온 후 주변 지인들의 도움으로 생활을 했었는 데 그때 알게 된 교회 목사님, 사모님께서 양아버지, 양어머니가 되어주 셨어요. 집이 없던 우리에게 교회에서 지낼 수 있게도 해주시고 그 외 에 가족처럼 도움을 많이 주셨어요.”	- 종교적 지지망이 있음
신체적	“살이 좀 많이 찌었는데 생활하는데 어려움은 없어요.”	- 신체적으로 큰 문제는 없음
심리적	“취업성공패키지를 하고 있었는데 형 △△가 일하면서 돈버는 거 보니까 저도 빨리 돈 벌고 싶어요. 취업성공패키지는 월급을 안줘서 당장 생활 이 힘들어요”	- 생계유지를 위한 수입이 있 으면 좋겠음.
경제적	“1년째 제대로 된 수입이 없어서 교회 사모님께서 주시는 용돈으로 생활 하고 있어요.”	
파악된 문제	- 스스로 생활이 가능하도록 고정적인 수입원 찾기 - 사각지대 청소년을 돕고 싶어 사회복지를 배우고 싶음	
욕구 우선순위	1. 청년희망캐스팅 사업단에 참여하여 고정적인 수입 얻기 2. 사이버대학(사회복지학과) 진학	

(2) 강점 및 약점

구 분	내 용
강 점	- 적극적이며 리더십이 있음. - 목소리가 크며 이야기하는 것을 좋아함. - 친화력이 있고, 대인관계가 원만한 성격. - 부양해야 할 가족이 없음.
약 점	- 고정적인 급여가 발생하는 일을 많이 해보지 않았음. - 주거지가 불확실하며 교회에서 무상거주하고 있음. - 고도비만임. - 공부하는 것을 좋아하지 않음. - 군입대해야 함.

(3) 활용가능한 자원

구 분		내 용
공식 자원	해운대지역자활센터	- 자활근로기회 제공(청년희망캐스팅)
	반송2동주민센터	- 수급비지원 및 자활근로배치지원 - LH 정보제공
비공식 자원	****교회	- 식주를 해결할 수 있도록 돕고 있음 - 목사님, 사모님께서 부모의 역할을 해줌(진로 계획, 재정관리 등)
	쌍둥이 형	- 연락 가능한 유일한 가구구성원으로 상호 정서적 지지가 되고 있음

3) 계획수립: 참여자의 IAP/ISP**(1) 참여자 IAP (2020.4 본인 작성)**

1. 자가진단	
단점	- 건강이 좋지 못하다(초고도비만) - 가정형편이 어렵다. - 공부하는 것을 좋아하지 않는다.
장점	- 목소리가 크다. - 남들 앞에서 이야기 하는 것을 좋아한다. - 사회복지사가 되고 싶다.
2. 자신의 자활계획	
단기목표	- 운전면허 및 컴퓨터자격증 취득하기 - 사회경험 쌓기
장기목표	- 학점 이수하여, 사회복지사 자격증 취득
3. 합의된 자활경로 및 요청사항	
목표경로	☒ 취업 (☒ 일반취업 ☐ 자활기업 취업) ☐ 창업 (☐ 일반창업 ☐ 자활기업 창업) ☐ 기타
도움을 받고 싶은 것	- 자격증 취득 준비

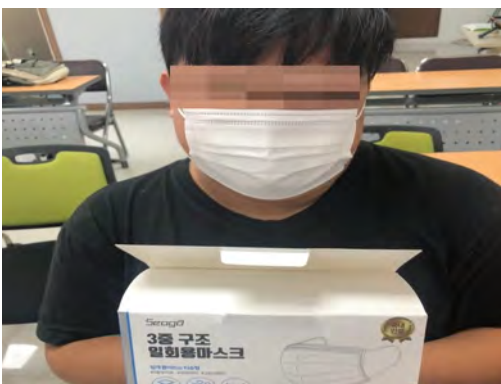
(2) ISP작성 (2020.4 합의)

서비스지원목표		실행계획		
목표	하위목표	서비스 계획	실행기간	자원연계
자활사업 참여	자활참여기간 만료일까지 자활근로 유지(청년희망캐스팅)	자활근로기회 제공	20.4.8~23.4.7	해운대지역자활센터
취업준비	사회복지 전공을 위한 지원	사회복지로 근무하기 위한 기본자격증 취득	20.4.13~23.4.7	해운대지역자활센터

4) 실행 및 점검

(1) 진행

구 분	내 용	
내 용 (지원 및 상담)	2020.4.6	- '청년희망캐스팅' 사업단에 배치함
	2020.4.8	- 취업역량 평가
	2020.4.10	- IAP 작성
	2020.4.13	- ISP 합의
	2020.4.15	- 컴퓨터활용능력 2급 자격증 취득을 위해 본인이 학원 알아보기 - 운전면허증 취득을 위해 필기공부
	2020.5.11	- 직업체험의 일환으로 유튜버로 활동할 수 있도록 지원 (1)
	2020.5.12	- 직업체험의 일환으로 유튜버로 활동할 수 있도록 지원 (2)
	2020.5.14	- 직업체험의 일환으로 유튜버로 활동할 수 있도록 지원 (3)
	2020.5.21	- 직업체험의 일환으로 유튜버로 활동할 수 있도록 지원 (4)
	2020.5.22	- 직업체험의 일환으로 유튜버로 활동할 수 있도록 지원 (5)
	2020.5.26	- 직업체험의 일환으로 부산지역자활협회에 사회복지사 인턴으로 활동하기 위한 동행 면접
	2020.5.29	- 취업능력향상을 위한 취업특강 (이력서, 자소서 작성) (1) - 참여자 소양교육 (정서지원 원예치료) (1) - 자산형성지원사업 교육을 통한 재무관리 지원
	2020.6.3	- 운전면허 필기시험 응시 (55점으로 탈락)
	2020.6.8	- 다면적 진로탐색검사를 통한 진로탐색 - 직업체험의 일환으로 부산지역자활협회에 사회복지사 인턴활동 지원 (6/8-11/7)
	2020.6.10	- 공적자원인 신용회복위원회의 채무상담 서비스 연계
	2020.6.30	- 취업능력향상을 위한 취업특강 (면접, 이미지메이킹) (2)
	2020.7.15	- 신한 위기가정재기지원사업 생활비지원 선정 (50만원)
	2020.7.30	- 참여자 직무교육 (고객응대 및 서비스마인드) (2)
	2020.7.31	- 참여자 소양교육 (정서지원 원예치료) (3)
	2020.8.31	- 취업능력향상을 위한 취업특강 (인사법, 이미지메이킹) (3)

	 서로에게 강력한 정서적 지지체계인 쌍둥이형제	 마스크후원
사진	 부산지역자활협회 인턴 면접	 사회복지사 인턴 활동 (집단교육 안내)
	 유튜버 활동 (1)	 유튜버 활동 (2)

5) 심화상담 및 재사정

(1) 심화상담

구 분	내 용
내 용 (지원 및 상담)	- 형 △△가 자활사업에 참여하게되면서 매달 급여를 받고 나아가 취업을 준비하는 모습이 본인에게 자극이 되었음. 그로인해 원래 취업성공패키지에 참여하고 있었는데 자활사업 참여를 희망하여 해운대지역자활센터 청년희망캐스팅에 의뢰되었음. - 현재 부채는 약 7,000만원 있으며 사유는 카드연체, 통신비연체, 지인대출임. 카드연체는 약 5~600만원정도이며, 통신비연체는 약 1000만원이며, 그 외는 거의 지인대출임. 아버지께서 지인들에게 빌린 대출이며 얼마정도인지 누구한테 빌렸는지에 대한 정확한 정보는 없음. 작년 목사님의 추천으로 희망금융지원센터에 상담을 받았으며, 지인대출은 재산포기각서를 작성하면 갚지 않아도 될 것이라고 했음. 현재 신용도는 어떨지 잘 모르겠다고 하며, 작년 신용도는 9점대라고 함. 급여는 사모님께서 관리해줄 계획임. (본인은 아직 월급을 받지 못했지만 형의 월급을 사모님께서 관리해주고 계시며, 본인의 월급도 사모님께서 관리해주실 것이라고 생각하고 있음.) - 목사님, 사모님에 대한 감사함을 가지고 있음. 주거문제에 대해서 사업단 담당자는 교회에서 나와서 개인 주거환경에서 독립하여 생활하는 것이 좋지 않겠냐는 의견이 있었다고 함. 형제는 결혼을 하게 되면 신혼집을 마련하는 것이 더 나을 것 같다는 생각을 가지고 있으며 형은 현재 여자친구가 있어서 김해 쪽으로 이사가고 싶어하는 마음이 좀 있는 것 같다고 함. 현재 본인은 별 생각이 없으며, 지리적으로 멀어지게 되면 목사님, 사모님에 대한 은혜를 안 갚을 것 같아 걱정하는 마음을 가지고 있음. - 특별히 질병이 있지는 않으나 만성기침을 가지고 있고 병원에 가더라도 감기약만 처방해줘서 그냥 달고 삼. 지금은 코로나19로 인해 기침하는 것이 주변 사람들의 눈총을 많이 받아서 너무 불편함. - 취업을 하고 싶으며 현재 사회복지학을 전공하고 있음. 방통대에 진학할 예정이며, 컴퓨터 활용능력 자격증도 취득하려고 학원을 알아보고 있음. 또한 개인적으로 동영상편집에 대한 스킬도 향상되었으면 좋겠음. 유튜브 등 영상편지를 더 잘하고 싶은 욕구가 있음. 현재 코로나19로 인해 영상예배를 드리는데 그에 대한 질을 높이고 싶은 마음임. 취업은 자격증을 취득하는 3~4년의 기간이 끝난 후에 가능 할 것이라 예상하고 있음. 만약 사회복지분야로 취업을 하지 못하게 된다면 생산직으로 취업할 생각을 가지고 있음.
참여자의 모습 및 변화	- “위탁가정으로 우리에게 부모님이 되어주신 목사님, 사모님처럼 저도 그런 정보를 잘 모르는 청소년을 돕는 일을 하고 싶어요. 공부해본 적이 없어서 공부해보고 취업이 안 되면 생산직으로라도 취업하고 싶어요.” ⇒ 본인이 하고 싶다고 말하는 일(사회복지)은 있으나 안 되면 생산직으로라도 일하겠다는 말을 보았을 때 확실한 진로설정은 아닌 모습이 보였음.
사례 관리사 역할	- 본인이 사회복지 안되면 일반 생산직이라도 해서 취업을 하겠다는 생각을 가지고 있는데, 두루뭉술한 진로가 아닌 명확한 본인의 진로를 설정할 수 있도록 직업체험을 할 수 있도록 다양한 기회를 제공함. 영상에 관심이 있어서 유튜브로 활동할 수 있도록 지원하였으며, 부산지역자활협회에 인턴으로 참여할 수 있도록 지원함. - 아버님으로부터 발생한 부채를 해결하기 위해 희망금융복지지원센터 연계하여 전문상담을 받을 수 있도록 지원함. - 부채의 반복을 방지하기 위해 스스로 자산관리능력 향상할 수 있도록 재정관리교육 진행할 것 - 무주택으로 교회에서 거주하고 있음. 월세 등의 부담으로 인해 주거독립을 못할 것이라 생각하고 있는데 정기적인 수입원을 가지게 되면서 교회로부터 주거독립을 할 수 있도록 정보를 제공하고 주민센터 등을 통해 LH 상담을 받을 수 있도록 연계함. - 후원물품(코로나19 예방물품, 빵, 음료 등)을 배분하여 안전하고 건강하게 생활할 수 있도록 지원함. - 사업단을 통해 매월 소양교육 및 취업능력향상을 위한 교육을 제공하여 직업역량을 향상시킴.

(2) 재사정

(가) 참여자의 문제 및 욕구사정

구 분	표현된 문제 및 욕구	문제 및 욕구사정
개인적	“위탁가정으로 우리에게 부모님이 되어주신 목사님, 사모님처럼 저도 그런 정보를 잘 모르는 청소년을 돕는 일을 하고 싶어요. 공부해본 적이 없어서 공부해보고 취업이 안 되면 생산직으로라도 취업하고 싶어요.”	- 취업을 하고 싶으나 명확한 진로를 설정하지 못함.
신체적	“만성기침을 가지고 있고 병원에 가더라도 감기약만 처방해줘서 그냥 달고 살고 있어요. 지금은 코로나19로 인해 기침하는 것이 주변 사람들의 눈총을 많이 받아서 너무 불편해요”	- 만성기침을 가지고 있고 외에 신체적으로 큰 문제는 없음
경제적	“아버지가 살아계실 때 저희 이름으로 빌린 빚이 좀 있어요. 또 일용직으로 근무할 땐 괜찮았는데 1년 정도 일을 못하다보니 카드빚이 좀 있어요. 통신사에서 독촉장도 날아오고 무엇보다 어디에 얼마의 빚이 있는지 잘 모르겠어요.”	- 개인부채문제해결
파악된 문제	- 교회에 무상거주하고 있으며 교회로부터 독립하여 주거문제 해결 - 사각지대 청소년을 돕고 싶어 사회복지사를 배우고 싶으나 명확하지 않음. - 본인의 카드빚 및 아버지의 빚으로 인한 부채문제	
욕구 우선순위	1 부채문제 해결 2 주거문제 해결하기 3 사이버대학(사회복지학과) 진학	

(나) 활용가능한 자원

구 분	내 용
공식 자원	해운대지역자활센터 - 자활근로기회 제공 (청년희망캐스팅) - 취업특강 및 직무, 소양교육 지원 - 사례지원(진학정보제공, 부채해결 및 자립 동기강화, 주거이전 등)
	부산희망금융 복지지원센터 - 무료채무조정상담 - 자산관리능력 향상교육
	신용회복위원회 - 본인의 명확한 부채 조회
	부산디지털대학교 - 수급자에 대한 학비지원 - 사회복지학과(사회복지사 자격증취득가능)
	신한그룹 - 위기가정 재가지원사업 생활비 지원
	부산지역자활센터협회 - 사회복지사 인턴 체험 (일경험 지원) - 인턴참여시 점심식사 제공 - 정서적 지지체계
	반송2동주민센터 - 수급비지원 및 자활근로배치지원 - LH 정보제공
비공식 자원	****교회 - 식주를 해결할 수 있도록 돕고 있음 - 목사님, 사모님께서 부모의 역할을 해줌(진로 계획, 재정관리 등)
	쌍둥이 형 - 연락 가능한 유일한 가구구성원으로 상호 정서적 지지가 되고 있음

6) 계획수립: 참여자의 ISP 재수립

(1) ISP 재작성

서비스지원목표		실행계획		
목표	하위목표	서비스 계획	실행기간	자원연계
자활사업 참여	자활참여기간 만료일까지 자활근로 유지(청년희망캐스팅)	자활근로기회 제공	20.4.8~23.4.7	해운대지역자활센터
취업준비	사회복지 전공을 위한 지원	사회복지로 근무하기 위한 기본자격증 취득	20.4.8~23.4.7	부산디지털대학교 해운대지역자활센터
부채해결	부채해결	부채해결을 위한 전문상담 연계	20.4.16~22.4.30	희망금융복지지원센터 신용회복위원회 해운대지역자활센터
		자산관리능력 향상교육	20.4.16~20.12.31	해운대지역자활센터
주거지확보를 위한 정보제공	LH 등 정보제공	LH 등 정보제공	20.4.16~20.5.31	반△2동주민센터 해운대지역자활센터
건강회복	다이어트를 통한 건강회복	식이요법 및 운동을 통한 16KG 감량	20.9.14~20.12.31	해운대지역자활센터

7) 실행 및 점검

(1) 진행상담

구 분	내 용	
내 용 (지원 및 상담)	2020.04.16	- 사회복지를 전공하고 싶은 이유는 자신과 같은 사각지대에 있는 청소년들을 돕고 싶은데, 그 길은 사회복지인 것 같아서 전공하고 싶음. 본인은 가정폭력피해자이며 어릴 적 제대로 된 가정돌봄을 받지 못했음. 친아버지 밑에서 어머니가 5번 바뀌었음. 제일 마지막 어머니가 대학을 강요하셔서 ☆☆대학교 예술학과 비올라파트로 들어갔음. 당시 어머니가 ☆☆대학교 대학원생이었으며 오케스트라 지휘여서 입학이 가능했음. 1학기만 다니고 안다녔으며, 현재 잘 모르겠지만 재직상태인 것 같다고 함. 어릴 때 차도 훔치고 지갑도 훔치며 험하게 살았었음. 차상위가 되면서 친어머니를 처음 봤으며, 친어머니는 이미 재혼했고 재정적인 도움을 줄 수 없고 너희도 아버지와 같다면 알아서 잘 살아보라고 했다함. 하지만 친어머니의 존재로 인해 수급은 되지 못하고 차상위만 되었음. - 주거독립을 주민센터 주거상담을 안내하였음. 주거는 욕구는 있으나 들어갈 여건이 안 될 것 같아서 고민 중임. 월세를 감당할 수 있는 재정적 상태 등에 대한 문제로 고민을 하고 있음. (형과 통화했는데 형도 동일함) 다음 주에 주민센터에 연

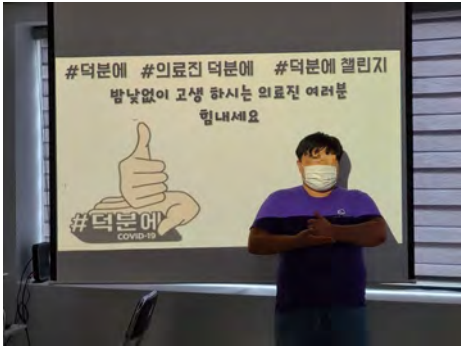
구 분	내 용
	락해서 물어보기로 했음. 같이 가출했던 친구들도 교회에서 3~4일에 한번씩 함께 자기때문에 불편한 점을 좀 있음. - 부채가 어느 정도 있는지 정확한 정보를 몰라서 확인할 수 있는 창구를 안내했음. 또한 카드빚은 희망금융과 상담해보라고 안내했음.(상담 전 희망금융 소장님과 먼저 통화했음) 상담 중 함께 나이스신용에 들어가 조화를 해봤으며, 우리은행(카드 소액결제, 336,000원), 장학재단(등록금 및 생활비, 4,247,000원)만 조회되었고 농협 등에 대한 것은 조회가 안 됨. 상담 후 희망금융에 전화해서 예약을 잡아보라고 했음.
2020.4.16	- 이미용서비스 제공(머리가 길었으나 다듬어져서 만족함)
2020.5.8	- ISP 재수립 및 합의 - 아프리카TV로 방송을 시작했으며, 초기상담 때 관심있던 분야(영상)에 관해 행동하고 있는 모습을 보임. - 5/11(월) 신용회복위원회에 부채내역 확인하러 함께 가기로 했으나 가지 못함을 이야기함. 혼자 잘 다녀오고 다녀온 후 상담하자고 함. - 부채에 대한 내용은 신용회복위원회에 조회하여 희망금융복지지원센터 연계하여 해결을 진행하기로 했으며, 가계부 등 자산관리를 스스로 할 수 있게끔 교육을 병행하자고 함. 합의함. 현재 급여는 사모님께서 관리해주며 주 2만원의 용돈을 받기로 했음. 현실적으로 주 2만원으로 생활이 가능하냐고 물으니, 불가능할 것 같기도 하고 가능할 것 같기도 하다는 애매한 답을 했음. 또한 지금은 긴급재난지원금으로 생활할 수 있을 것 같다고 답을 했으며, 현실적으로 생활할 수 있는 돈으로 합의보아라 했음. - 첫 월급을 타고 목사님사모님께 식사대접을 했음. 두분 다 좋아하셨으며 뿌듯했다고 함. - 진로에 관해서는 사회복지를 전문적으로 공부해보고 싶고 자격증 취득해보고 싶다고 하여 사업단 담당자와 진행하기로 합의 봄. 단, 사회복지를 전문적으로 어떻게 하고 싶은지 등에 관해서는 점차 자세히 상담을 하기로 함. - 무주택으로 주거확보를 위해 정보를 제공하기로 하였음. 당장 이사를 가지는 않겠다고 하여 나중을 위해서라고 정보는 수집해놓으라 했으며 주민센터에 연락해보라고 했음. 알겠다고 함. 나중에 주거를 마련하기 위해선 저축된 돈이 있어야 함을 이야기 함. 청년키움통장 및 내일키움통장에 대해 간략하게 안내했으며 신용회복위원회에 다녀온 후 신용상태를 보고 담당자와 상담을 받아보기로 합의 봄.
2020.5.19	- 5/11 오후 4시에 신용회복위원회에 예약이 되어있었는데 까먹어서 방문하지 않음. 다시 예약을 잡으라고 했으며 6/10 오전 10시로 다시 예약을 잡았다고 함.
2020.5.21	- 쌍둥이 형이 자활기업 통배감자탕에 취업하게 되었으며 월 200만원 상당으로 급여가 책정되었는데 형이 취업을 하게 되면 차상위 탈락될 위험이 높다고 들었음. 만약 LH아파트에 들어가게 되면 차상위 유지가 되는건지 물어봤으며 이 부분은 주민센터에 문의하는 것이 가장 정확할 것이라고 안내했음. - 쌍둥이 모두 수입이 생기면서 목사님사모님께서 너희도 독립하여 살아보는 것은 어떻겠냐는 제의를 하셨고 오늘까지 고민해보고 답변 드리겠다고 했음. 이전에 LH정보와 관련하여 주민센터 연계하였는데 연락해봤다고 물으니 아직 안 해봤다고 함. 주민센터에 전화해서 꼭 알아보라고 하였음. - 부채문제는 크게 불편함을 느끼고 있지 않아 해결의 필요성을 잘 모르겠음. 이사를 위한 저축을 위해서도 부채는 해결되어야 하는 부분이라고 이야기했으며, 지금

구 분	내 용
	은 당면하지 않아서 불편함을 못 느끼지만 곧 느끼게 된다고 적극적으로 임하라 하였음. - 진로는 계속 사회복지로 결정할 것인지에 대한 고민을 해보라 했었음. 고민한 결과 영상제작은 취미나 부수입으로 시작하고, 사회복지를 전공해서 일하는 것으로 결정하였음. 위탁가정이나 건강가정센터에 취업하는 것에 관해 교회목사님사모님과 이야기를 했었으며 그러기 위해서는 사회복지자격증이 있어야 할 것 같다고 함. 진짜 청소년을 위해 일하고 싶다면 지금부터 봉사활동 등 대외활동을 시작하라고 안내했음. 또한 2학기부터 공부를 시작하라고 했으며 지금 신입생입학 지원 받고 있다고 안내했음.
2020.5.25	- 이미용서비스 제공 - 4월 급여는 사모님을 통해 관리하고 있음. 이달의 지출내역은 아래와 같음. 1. 고정지출: 전기세 6만원, 실비보험 6만원, 교회십일조 7만원, 휴대폰요금 4만원, 청년회비 4만원, 가족회비 2만원, 사모님께 빌린 생활비 20만원 2. 일반지출: 식비 및 취미생활 50만원 - 이번 달은 코로나지원금으로 인해 생활이 가능했는데, 다음 달부터도 이런 형태로 생활한다면 부채상환은 물론 계속 어려워질 것을 안내함. 다음 달부터 저금계획과 지출계획을 함께 세움. 1. 수입: 약 120만원 2. 고정지출: 전기세 6만원, 실비보험 6만원, 교회십일조 7만원, 휴대폰요금 4만원, 회비(청년, 가족) 6만원, 사모님께 빌린 생활비 20만원, 신용회복 약 10만원 3. 일반지출: 식비 등 생활비 30만원(6월은 현금 20만원, 코로나 10만원), 비상금 10만원 4. 저축: 20만원(6월은 저축 30만원) - 이렇게 생활하면서 돈 모아서 이사 등등 미래를 계획하고 부채도 상환하는 형태로 가기로 합의함. - 쌍둥이 형과 속히 세대분리할 예정이며 누가 이사 갈지는 수요일 오후까지 결정하여 알려주기로 함.
2020.5.26	- 어제 상담했던 내용을 요약하여 다시 확인했음. 혹시나 하는 마음에 이달 저축할 현금이 남아있는지 확인하였는데 사실 이달 현금은 남아있지 않음. 또한 코로나지원금 10만원도 확실하지 않은 상황임. - 다음 달부터 꼭 약속대로 살기로 약속하며 상담을 마침
2020.6.5	- 지금 이사 갈 집 알아보고 있는지 확인 차 전화함. 다방 등 어플과 중개소를 통해 알아보고 있으며 이번 주 일요일 집을 보러 감. 이번 주 일요일에 보러가는 집은 100/200이며 관리비는 6만원이라고 함. 집이 괜찮으면 바로 계약할 예정임. 또한 보증금을 마련할 돈은 재△동 교회에 있을 때 알던 형님이 빌려주기로 함. 계약 전에 돈이 좀 모이면 보증금을 올리고 월세를 낮출 수 있는지 물어보라고 함. - 청년LH 신청기간은 끝났지만 주민센터에 이야기해놓은 상태이며 신청기간이 되면 주민센터에서 연락주기로 함. 임대아파트 보증금은 약 250정도임. - 월 26만원 고정지출이 일면 저금을 거의 못 할 수도 있는데 지출계획을 잡아봤냐고 물어봤음. 사모님과 이야기를 해서 생활비 빌렸던 1~200만원을 월 20만원에서 월 10만원씩 갚기로 함. (정확하게 얼마인지 확인해볼 필요가 있음.) - 군대는 △△가 가기로 했음. 공익으로 갈 것 같으며, 병무청에 확인해본 결과 △△

구 분	내 용
	가 영장이 먼저 날라 올 예정이라 그렇게 결정함. △△가 군대를 간 후, 2일 뒤쯤 본인은 군대를 가지 않는 서류를 제출할 예정임. △△는 앞전에 부산 고속도로 요 금소 옆 사무실 관리직으로 발령 날 예정이라고 했었는데 바뀌었는데는 잘 모르겠음.
2020.6.12	- 주일에 집(재△동)을 보러 못 갔음. 그리고 그 집은 교회와 멀어서 좀 더 가까운 곳으로 알아보고 있음. 현재 반△동에 300/30 집에 나왔으며 여기 당일 인턴 끝 나고 5시 40분까지 보러가기로 했음. 형이나 목사님, 사모님과 함께 보러가길 권 함. 혹은 돈을 빌려주겠다고 하신 집사님과 함께 가길 권함. - 또한 계약서를 작성하기 전 그 집의 등기부등본을 떼서 집이 안전한 곳인지 꼭 확 인해보길 권함.
2020.6.24	- 이전에 봤던 집도 가지 않기로 함. 교회 집사님께서 살던 집에서 이사가셨는데, 그 집과 계약해서 살기로 함. 200/10으로 계약해주시기로 했으며 교회와도 가까운 곳에 위치하고 있음. 인테리어를 해주기로 하셔서 우선 계약하고 전입신고를 한 후, 인테리어가 완성되면 집에 들어가기로 함. 집에는 7월 초에서 중순쯤 들어갈 예정. 계약은 이번 주 금요일에 하기로 함. - 2학기에 사이버대학에 진학할 계획을 가지고 있음. 저렴한 학교가 있는지 알아봐 줄 수 있냐고 물어보기에 이전에 공문받은 학교(부산디지털대학교)에 대한 정보(등록금, 장학금, 지원일 등)를 제공하였음.
2020.6.26	- 오늘 계약한다고 했었기에 물어보기 위해 연락함. 계약은 오늘 저녁에 하기로 함. 온라인으로 등기사향전부증명서를 떼봤다고 함. 독립을 축하한다고 하니 휴지나 라면이라던지 독립선물 주냐고 물어보기에 장난스럽게 라면사진 보내줌. - 집수리해놓고 7월 2일쯤 이사간다고 함.
2020.6.30	- 그날 계약하지 못함. 오늘 저녁 8시에 만나서 계약하기로 했으며 내일 오전에 주 민센터에 방문하여 전입신고하고 교육장으로 출근할 계획임. 집이 사택과 교회 사 이에 있어서 좋다고 함. - 7월 2일에 이사간다고 했었는데, 그날 오전 11시에 신용회복위원회 상담이 있음 을 다시 인지시켜줬음. 이사가 급한 것은 아니라서 저녁에 이사해도 된다고 응답 함. 독촉장은 사례관리사가 보관하고 있는 것이 있기에 내일 오전에 센터 방문하 여 받아가겠다고 함.
2020.7.1	- 사이버대학 정보 요청한 내용을 전달하였음. 부산은 부산디지털대학밖에 없음을 안내함. - 내일 신용회복위원회 갈 때 챙겨야 할 안내문을 정리해서 안내해줬음. (1. 대법원 사이트 사건번호 인쇄물(한국장학재단, 하나카드) 2. 독촉장 (KT) 3. 나이스신용정 보 조회 인쇄물(한국장학재단, 우리카드) 4. 재직증명서) - 오후에 연락 와서 부산디지털대학에 사회복지학과에 지원했는데, 가족상담학과, 노인복지학과에 대한 관심도 있어서 고민해보고 다시 지원하려고 지원 취소했다고 함. 아버지, 어머니와 대화를 나눠봤는데 아버지는 사회복지학과를 선택해놓고 노 인이나 가족관련 과목을 수강하면 된다고 권하셔서 그 방향으로 고민하고 있음.
2020.7.2	(오전) - 오전 9시 30분경 신용회복위원회에 늦지 않게 가고 있는지 확인전화했음. 주민센 터에 방문했다가 출발할 예정이라고 응답함. 상담 받으면서 기억 못 할 수도 있기 때문에 사진을 찍어놓거나 기록을 열심히 하라고 안내함. '언제나 도와주셔서 감사 합니다'라고 하여 사례관리사는 감동이었음.

구 분	내 용
	(오후) - 오전에 신용회복위원회를 다녀온 후, 저녁에 통화를 함. - 우리은행과 하나은행, KT, 한국장학재단에 대한 이야기를 했음. 신용회복위원회 측에서 전체 부채금액이 적어서 감면은 안될 것이라 하였음. 각 은행에 전화하여서 감면받을 수 있는지 물어보라 하였음. 신용등급이 낮아진 이유는 우리은행임. - 오후에 우리은행에 전화해서 물어봤음. 우리은행에선 BC계열사 모든 카드를 안쓰는 조건으로 감면해주겠다고 했음. 지금당장 입금할 순 없고 월급날 입금할 수 있다고 하니 은행에서 27일에 다시 연락하기로 함. - 하나은행은 전화 끊고 연락할 예정임. - KT, SK, LG, 한국장학재단은 연락 올 때까지 기다리라고 하였음. 한국장학재단은 감면날짜가 되면 알아서 전화 올 것이라고 함. 전화 왔을 때 사정을 이야기하면 감면해 줄 것이라고 함. - 국민은행에도 부채가 있었는데 7년 이상 지나서 정보와 거래내역이 사라져있음. - 부채를 갚으면서 개인 돈 관리하는 능력을 향상시키기 위해 가계부작성을 함께 해보자고 하였음. 가계부는 내일오전 청년교육장에서 만나 직접 작성해보기로 함.
2020.7.3	- 가계부작성을 함께 하였음. 빚을 갚게 되더라도 돈관리가 안되면 다시 빚이 생기기 마련임. 가계부작성을 함께 하였음. 1~3일까지 사용한 돈을 함께 적었는데 현재 이사로 인해 생활용품 구매만 약 20만원 정도 소요했음. 6월 월급을 집 보증금으로 전액 사용하여서 이번달 생활할 수 있는 돈이 30만원인데 그중 20만원을 사용하였음. 가계부를 적는데 생각보다 택시를 자주 탔. 택시비용과 간식비용만 줄여도 훨씬 재정관리가 수월할 것으로 예상됨. - 점심식사, 저녁식사는 교회에서 해결하면 된다고 하지만 점심, 저녁을 계속 사먹었음. 연행이 불일치함. - 보증금 200만원에서 120만원은 급여로 해결했고 나머지 80만원과 월세 10만원은 엄마(사모님)에게 빌렸음. 예전에 빌렸던 돈 포함해서 엄마가 76만원만 받겠다고 했다고 함. 매월 약 10만원정도씩 갚기로 했음. 이제 독립하였기 때문에 본인 통장관리도 엄마가 아닌 본인이 한다고 함. - 현재 치약, 칫솔, 삼푸, 옷걸이 등을 추가로 구매해야하는 상황임. 칫솔은 쓰던 것 들고 가면 안되냐고 물었더니 금토는 교회에서 잘 계획이라고 함. 토월 오전부터 예배준비를 해야하고, 토월 중고등부 모임, 주일 음식준비 등으로 인해 금토는 교회에서 자서 사모님께서 치약칫솔 들고가지 말고 교회에 놔두라고 하셨다고 함. - 매주 가계부 쓴 것을 확인하겠다고 하니, 한 달에 한번만 하면 안 되냐고 함. 타협으로 2주에 1번씩 가계부 확인하겠다고 함.
2020.7.6	- 신한 희망사회프로젝트 위기가정 재가지원사업에 생활비 재가지원금 신청하였음. 선정되어 독립한 집에 가전제품을 구매함.
2020.7.14	- 오늘 부산디지털대학에서 합격했다는 연락을 받음. 받은 것을 안내받았는데 교회에서 한 분께서 사이버대학보다 방송통신대학이 더 공부할 수 있다는 말을 들어서 부산방통대에 신청해보려고 한다고 함. 부산디지털대는 자활협화와 연계되어 있어서 등록금 등이 무료인데 방통대는 아님을 안내함. 학교를 옮기게되면 수업료는 개인부담을 해야한다고 이야기하니 현재 무료인 것이 차상위여서 무료인 줄 알고 있었다고 함. 방통대에 입학할 하려면 국가장학금 신청을 해야하는데 현재 연체되어 있어서 어떻게 될지 모르겠다고 함. 전화를 끊고 국가장학재단에 연락해 볼 생각이라고 함.

구 분	내 용
	- 방통대나 사이버대나 취업을 할때에는 차이가 없음과 차이를 만들고 싶으면 일반 대학에 진학해야함을 안내함. 그리고 방통대는 공부할 것이 많아서 졸업률이 낮음을 안내함. - 나중에 다시 연락와서 국가장학재단의 부채는 현재 건드리기 싫어서 부산디지털대학에 가기로 결정했다고 연락옴.
2020.8.6	- 유선상담을 진행함. 자다일어난 목소리여서 교육장이냐고 물으니 질병으로 인해 병가중이라고 함. - 매년 그랬는데 여름만 되면 다리가 붓고 아픔. 병원에 가보니 종아리에 염증이 있다고 해서 항생제 먹으면서 월요일부터 쉬고 있음. 원인은 알 수 없으나 병원에서 살을 빼라고 했음. 건강을 생각해서 다이어트하길 권함. - 입학일이 언제인지 잘 모르겠으나 수강신청은 했음. 5학점인지 6학점인지 잘 모르겠지만 신청했음. 본인이 다닐 학교이기 때문에 입학일과 학점을 잘 챙겨보길 권함. 입학일이 되면 연락을 것이라고 생각하고 있기에 전에 인터넷으로 꼭 확인해보길 권함. - 우리은행은 BC카드 안쓰는 조건으로 해결했음. 7월급여를 받고 원금 30만원만 갚았음. 이번달도 생활비가 빠듯할 예정. 그래도 저번달에 어머니께도 돈 안빌리고 알뜰하게 생활했음. 하나은행은 은행측에서 기다리라고 답했었음. 내일키움통장을 가입하려면 하나은행에 통장을 만들어야 하는데 은행에 전화해서 ‘본인의 상황을 이야기하고 통장가입이 되는지?’, ‘가입하고 적금을 넣기 시작하면 압류는 안되는지?’ 전화해서 확인해보라 했음.
2020.9.14	- 이미용서비스 제공 - 사이버대학교 등록금 관련하여, 50퍼센트는 학교에서 지원, 나머지 50퍼센트는 한국장학재단 신청을 하려고 하고 있음 - 10월 중간고사 성적관련해서 최소 A등급(90점)이상을 목표로 공부를 하고 있음. - 체중 조절 관련해서, 매월 5키로 정도씩 감량하기로 담당자와 합의 하였고, 최소 12월말까지 100키로 미만으로 체중을 조절해보겠다고 함. 지키지 않았을 경우, 패널티 부여에 대해 합의하였음.
참여자 모습 및 변화	“부채해결이 불필요하게 느껴졌는데 소액이지만 카카오�뱅크에 압류가 들어오니 선생님 말대로 빨리 해결해야겠다는 생각이 들었어요. 대부분이 통신사나 한국장학재단 등 기다려야하는 부채라서 아쉽지만 지금 할 수 있는 부채부터 차근차근 갚아나가니 묵은 때가 벗겨지는 느낌이라서 좋아요. 남은 하나카드도 해결해서 내일키움통장 가입하고 싶어요” ⇒ 사례관리 초기엔 불편함이 느껴지지 않아서 부채해결을 꼭 해야하는지 잘 모르겠다던 참여자가 점차 부채해결의 필요성을 느끼고 나아가 자산형성의 욕구까지 느끼는 모습이 있음.
사례관리자 역할	- 합의한 ISP를 계속 상기시켜서 목표를 달성할 수 있도록 독려하였음. - 공적 자원(희망금융복지지원센터와 신용회복위원회)을 연계하여 정확하게 알지 못했던 부채를 확인하고 해결방안을 찾아갈 수 있도록 지원하였음. 또한 직접 카드사에 연락해서 해결해야하는 부채는 시점이 잘 안되어서 ‘언제까지 연락해서 몇 월 급여로 갚자’ 등의 구체적인 계획을 함께 세웠음. 그로인해 부채해결을 해나가고 있음. 부채해결만 하는 것보다 본인의 자산관리 능력을 향상시켜야 새로운 부채가 만들어지지 않기 때문에 자산관리능력을 키우기 위해 가계부작성을 함께 시작했으며, 잘 할 수 있도록 교육함. - 내일키움통장 가입 권유로 경제적 자립과 함께 본인의 미래를 스스로 생각해보고 계획을 세워볼 수 있도록 교육하며 독려함. - 후원물품 지원 및 이미용서비스 제공으로 경제적인 도움제공.

구 분	내 용
	- 공적 자원(신한 위기가정재기지원사업)에 생활비 신청하여 이사간 집에 가전제품을 꾸릴 수 있도록 지원함.
사진	 교회(이사가기 전 집)에서 옷 보관할 공간이 없어서 쌓아놓음.
	 주거독립한 후, 물품지원으로 옷을 정리보관한 모습
	 신한그룹 생활비지원 신청하여 가전제품을 제공한 꾸릴 수 있도록 지원
	 유튜브 활동 (3)
	 이미용서비스 제공 전
	 이미용서비스 제공 후

(2) 내부사례회의

구 분	내 용
회의일자	2020.4.22
참석자	센터장, 실장, 과장, 자활사업 담당자, 게이트웨이사업 담당자, 자산형성사업 담당자, 사례관리사, 회계 담당자
회의내용	- 쌍둥이 형을 통해 청년희망캐스팅에 참여하게 됨. 취성패 중 자활사업으로 넘어왔음. 형은 통째감자탕에서 인턴참여중임. - 거주지가 없으며 현재 반△동에 위치한 소속 교회(****교회)에 거주하고 있음. 이사는 월세 등 재정적으로 감당할 수 있을 때 가려고 함. 그 때를 대비하여 정보제공을 희망함. - 주민번호가 말소되어 있었으며 교회로 주소지를 옮길 때 알았음. 말소해지한 후 병무청에서 연락왔으며, 작년 신검받았고 공익근무로 확인됨. 형과 동생 중 한명만 가면 된다고 확인했으며 생활력이 더 있는 사람이 남기로 서로 합의함. - 어머니는 총 5번 바뀌었으며 5번째 어머니께서 대학진학을 강요하셔서 ☆☆대학교 음악과를 1학기 진학했으며 그에따른 빛이 있음. 친아버지가 자신의 명의로 빌린 빛도 있음. 목사님의 권유로 희망금융복지지원센터에 연락했었으며, 지인에게 빌린 빛은 아버지가 돌아가셨을 때 재산포기각서를 작성하면 해결되는 문제이며 통신비, 카드 연체는 본인이 직접 승인한 일이기에 납부해야 한다고 안내받음. 정확한 부채금액을 몰라 조회해보았으며, 우리은행 336,000원 장학재단 4,247,000원이 조회되었고, 그 외의 부채는 조회되지 않음. 신용회복위원회에 연락하여 정확한 금액을 확인하고 희망금융복지지원센터에 상담받기로 함. - 자립계획은 취업이며 사회복지학을 전공하여 사회복지 청소년분야로 일하고 싶음. 본인과 같은 사각지대 청소년들 혹은 부모의 돌봄을 잘 받지 못하는 가출청소년을 전문적으로 돕고싶어서 청소년분야로 일하고 싶음. 방통대 진학, 컴활2급 및 운전면허 취득, 영상편집 기술을 익히고 싶어함. - 사회복지로 취업하지 못하면 생산직으로 취업하고 싶어하며 3~4년 후 자립이 가능할 것으로 보임.
회의결과	- 자립계획도 사회복지 청소년분야로 취업하고 싶은 마음이 있는데 취업하지 못하면 생산직으로 일하고 싶다는 말을 보았을 때, 정확한 욕구파악이 안된 것 같음. 상담을 좀더 진행해서 진짜 욕구를 파악할 필요가 있음. - 지금 대두된 문제들을 단지 자립의 장애요소임을 인지시키고 얼마든지 해결된다는 지지를 동행하면 좋을 것 같음. - 카드연체나 통신비연체는 어쩔 수 없이 진 빛이 아닌 것으로 보임. 무조건적인 부채해결이 아닌 지출에 대한 교육을 병행하여 진행할 필요가 보임. - 주거문제에 관해서 보증금을 모아보겠다는 계획을 세워서 진행해도 좋을 것 같음.
슈퍼비전	- 윤○ ○ 씨도 2가지 이상의 욕구를 가지고 있어서 집중대상자로 결정함. - 형제끼리 생활하는데 현재 어떤 사유로 차상위인지 확인해보면 좋을 것 같음. - 카드연체나 통신비는 소액결제 및 게임비로 예상되어짐. 부채문제도 해결해나가면서 지출에 필요한 교육, 예를 들어 가게부작성 등을 병행해야 다시 문제가 발생하지 않을 것 같음.

구 분	내 용
회의일자	2020.5.27
참석자	센터장, 실장, 과장, 자활사업 담당자, 청년희망캐스팅사업 담당자, 자산형성사업 담당자, 사례관리사, 회계담당자
회의내용	- 5/11 신용회복위원회에 부채조회가 예약되어 있었는데 방문하지 않음. 6/10 다시 예약날짜를 잡았음. - 5/8 ISP합의 • 부채해결을 위한 전문상담 진행 (희망금융복지지원센터, 신용회복위원회 등) • 재정관리능력 향상 • 자격증취득 (사회복지사, 컴활, 운전면허 등) • 진로상담 • LH 등 주거관련 정보제공 • 주거확보를 위한 저축 정보제공 - 주거문제는 이사갈 의사가 없었으나 쌍둥이 형의 취업으로 차상위탈락 위기여서 세대분리를 진행할 예정임. 그로인해 이사에 대한 정보가 시급하며 이사는 형 윤△△가 가기로 서로 합의함.
회의결과	- 목표를 단계별로 그리고 구체적으로 설정하는 것이 필요함. 예를들어 목표에 날짜를 부여하여 '이날 까지 ~를 안하면 사례를 종결하겠다'라고 강경하게 말할 필요가 있음. 부채도 본인의 의지로 챙겨가야 하는데 상담일을 놓친 것으로 보아 인식이 제대로 되어 있지 않은 것으로 보임. - 주거문제는 해운대구 기금, 러브하우스, 긴급지원 등 등에 지원받을 사항이 없는지 알아보고, 없다면 대출을 받아 저렴한 곳으로 이사가는 것이 우선되어야 할 것 같음. LH 등 마냥 기다릴 수 없기에 신청하여 선정되기를 기다리면서 다른 곳에 거주하고 있어야 함.
슈퍼비전	- 집중사례대상자의 우선욕구를 파악하여 그 문제에 관해 사례관리사의 개입이 필요함. 우선욕구를 상담을 통해 파악하길 권함. - 교회에서 돈관리를 해주고 있는 부분에선 어린 나이가 아니기에 다른 문제가 생길 걸 대비하여 서둘러 분리시켜줘야 할 필요가 있음.

구 분	내 용
회의일자	2020.6.25
참석자	센터장, 실장, 과장, 자활사업 담당자, 청년희망캐스팅사업 담당자, 게이트웨이사업 담당자, 자산형성사업 담당자, 사례관리사, 회계담당자
회의내용	- 6월 10일 신용회복위원회 방문 후, 부채확인 중에 있음. 독촉장 등 서류 챙겨서 7월 2일 신용회복위원회 재방문 예정. - 세대분리를 위해 이번 달에 이사할 예정임. 교회집사님께 보증금을 빌려 반△동으로 집을 알아보고 있었으며, 교회성도 중 한분이 이사가게 되면서 그 집이 비어 들어가기로 함. 6월 26일 계약서 작성할 예정이며, 7월 내에 세대분리가 들어가야하기에 6월에 전입신고 할 예정. 인테리어 후 7월 초에 이사들어갈 예정.
회의결과	- 지금처럼 사례관리 진행하면 될 것
슈퍼비전	- 지금처럼 사례관리 진행하면 될 것

구 분	내 용
회의일자	2020.7.22
참석자	센터장, 실장, 과장, 자활사업 담당자, 청년희망캐스팅사업 담당자, 게이트웨이사업 담당자, 자산형성사업 담당자, 사례관리사, 회계담당자
회의내용	- 주거문제는 주거이전 완료로 해결되었음. - 7/2 신용회복위원회 재방문하였으며, 부채금액이 적어서(파악된 부채는 현재 약 1,500만원) 감면은 안 되며, 각 은행에 전화하여 감면받을 수 있는지 확인해보길 안내받았음. 우리은행부터 부채해결을 시작할 계획이며 자산관리능력향상을 위한 가계부작성을 시작함. - 한국장학재단 1,340만, 우리카드 30만, 하나카드 70만, KT 60만, SK 30만으로 확인되었으며 LG 와 국민은행은 확인불가함. 신용등급이 낮은 이유는 우리카드때문이며 전화해 본 결과 BC계열의 카드를 안쓰는 조건으로 감면해주겠다고 함. 한국장학재단은 상환일이 되면 알아서 연락이 오는데 상황을 이야기하면 감면해 줄것이라고 안내받음. - 부산디지털대학 사회복지학과에 지원하여 합격하였음. 2020년 2학기 입학예정임.
회의결과	- 지금처럼 사례관리 진행하면 될 것
슈퍼비전	- 지금처럼 사례관리 진행하면 될 것

구 분	내 용
회의일자	2020.8.13
참석자	센터장, 과장, 자활사업 담당자, 게이트웨이사업 담당자, 자산형성사업 담당자, 사례관리사, 회계담당자
회의내용	- 가계부 작성 잘하고 있음. 7월 이사가면서 보증금마련으로 인해 급여를 보증금으로 다 넣음. 그로인해 생활비가 부족했는데 주변사람에게 돈 빌리지 않고 아껴서 사용했음. - 우리은행 대출은 해결함. BC카드를 사용하지 않는 조건으로 이자 감면해줌. 원금만 갚으면 해결된다고 하여 원금 30만원 상환하였음. - 유선상담했으며 8/3부터 다리염증으로 인해 병가중에 있음.
회의결과	- 신한 희망프로젝트 지원받은 것에 대한 내용을 사업단 담당자와 소통하여 사례관리사가 파악해야 함. - 유선으로 가계부작성을 잘 하고 있다고만 확인할 것이 아니라 직접 가계부를 확인하고 잘 작성했는지 확인해야 함. - 참여자의 성향을 보았을 때 말을 잘하는 분이기때문에 다리염증이 확실한지 확인할 필요가 있음. 또한 우리은행 대출해결도 참여자의 말로만 확인할 것이 아니라 서류로 확인해야 함.
슈퍼비전	- 참여자들이 본인의 상황에 대해 인지가 정확하게 안 되어 있다면 때론 직설적으로 인지를 시켜주는 것이 사례관리사의 역할임. - 센터자체 자원맵을 마련할 필요가 있음.



경기부천나눔지역자활센터

손정민

2020년 자활사례관리 우수사업 최종 보고서

사 업 명	1인 가구, 한부모가구 자활 참여자들의 건강한 관계망 형성 및 몸과 마음의 활력을 위한 '힐링 커뮤니티 댄스' 프로그램 <부제: 맘치맘치생생프로젝트>		
기 관 명	경기부천나눔지역자활센터	대 표 자	박동옥
주 소	경기 부천시 경인로 224번길 36, 두레광장 3층 (우:14713)	전화번호	032-323-9946
		FAX	032-323-9949
집행금액	250만원 (+자부담 667,350원)	집행률	보조금 100% (자부담 67%)
총 사업기간	2020년 3월~12월	사업보고기간	2020년 12월
사업담당자 (작성자)	자활 사례관리 팀장	작성자	E-mail
	손 정 민	연락처	전화번호

- Contents -

1. 사업추진내용

1) 사업 참여자 2) 세부사업별 추진내용 3) 기관 연계 협력 4) 계획대비 차이와 원인

2. 목표 및 평가

1) 산출목표 2) 성과목표 3) 과정 평가

3. 사업의 효과 및 향후 계획

1) 영향력 및 기여도 2) 주요 성공 사례 3) 향후 계획

4. 사업 예산집행실적

5. 보완요청사항 반영정도

6. 붙임자료

1 사업 추진내용

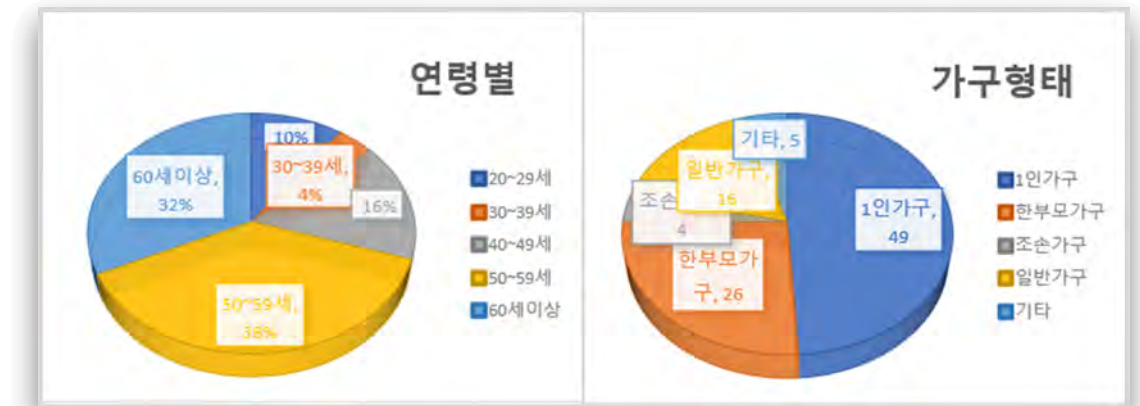
1) 사업 참여자

(1) 참여대상 및 인원

	계획	결과
참여자	1인 가구, 한부모가구 자활참여자 ¹⁾ 중 우울감 및 대인관계의 어려움 ²⁾ 으로 사업단 부적응을 호소하는 참여자 15명 내외	1인 가구, 한부모가구 자활참여자 중 우울감 및 대인관계의 어려움으로 사업단 부적응을 호소하는 참여자 12명

〈표 1〉 2020년 부천나눔지역자활센터 참여주민 일반현황

연령별					가구형태				
20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60세이상	1인가구	한부모가구	조손가구	일반가구	기타
10	4	16	38	32	49	26	4	16	5



1) 2020년 부천나눔지역자활센터 가구형태에 있어서 1인 가구, 한부모가구가 75% 이상을 차지함,

2) 중장년 1인 가구의 사회적 단절, 고독사의 위험, 자살위험 및 한부모가구의 경제적 빈곤, 우울감, 양육 스트레스 등의 현실 장벽이 파악됨.

〈표 2〉 2020년 용문상담심리대학원대학교 협약 운영되는 1:1 심리상담실 이용현황



- 2013년부터 MOU체결, 용문상담심리대학원대학교 상담선생님들의 자원봉사로 운영되는 센터 내 '심리상담실'
- 1:1 심리상담실 이용자 실인원 12명
전체 인원의 12% 정도
- 1인 평균 10회기 정도 상담 진행

(2) 선정기준 및 모집방법

구 분	계 획	결 과
선정기준	- 1순위: 기초면접지에서 확인된 1인가구, 한부모가구 자활 참여자 - 2순위: 심리적 어려움으로 센터 내 1:1 심리상담실을 이용하고 있는 참여자 - 3순위: 우울감과 대인관계의 어려움으로 사업단 내에서 갈등이 빈번하고, 적응하지 못하는 참여자	- 1순위: 1인가구, 한부모가구 자활참여자만 참여 가능함으로 신청 제한 - 2순위: 1:1 심리상담실을 이용하고 있는 참여자 우선 선정 - 3순위: 각 사업단에서 자활근로 부적응(근태, 갈등, 태도 등)을 호소하는 참여자
모집방법	- 홍보 전단 제작, 실무자 회의 및 사업단 월례회의에 참여하여 안내 - 신청자가 계획 인원보다 많을 경우 선정기준표에 의한 선정 - 상담 및 척도 검사를 통해 참여자 선정 및 동의서 작성	- 각 사업단 담당에 의해 자활근로 부적응자(근태, 갈등, 태도 등)로 판단된 참여자 중 실무자 회의를 통해 선별 - 대상자 중 센터 내 1:1 심리상담실 이용참여자 우선 선별 - 기초면접지를 통한 가구 형태 확인, 우울척도³⁾, 대인관계변화척도⁴⁾, 사회망그리드⁵⁾ 측정을 통한 우선순위 대상자 선별 - 선정된 참여자들과 집단 상담을 통해 사업소개 후 참여 여부에 대한 동의서 작성

3) 우울척도(BDI)는 인지적, 정서적, 동기적, 신체적 증상 영역을 포함하는 총 21개 문항으로 구성되어 있다.

4) 대인관계변화척도(schlein&Guerny)의 하위영역은 7개 항목(만족감, 의사소통, 신뢰감, 친근감, 민감성, 개방성, 이해성)으로 구성되어있다.

5) 사회망그리드-9개 항목(생활영역, 물질적지지, 정서적지지, 정보/조언, 비판, 원조방향, 친밀도, 만나는 빈도, 알고 지낸 기간)으로 구성되어 있다.

2) 세부 사업별 추진 내용

〈 프로그램 로드맵 〉

문제	원인	프로그램 가설
- 사업단 내에 잦은 참여자간 갈등 발생 - 사업단 부적응의 가장 큰 어려움으로 <u>관계적 어려움</u> 호소	1인가구, 한부모가구의 증가 → 관계경험의부재, 높은 우울감 1:1 심리상담실 이용자 증가 → 높은 스트레스, 낮은 자존감	“힐링커뮤니티댄스” 프로그램을 통해 우울감, 스트레스를 완화하고, 자존감을 회복하여, 내면의 힘을 채우고, 건강한 관계망을 형성, 사업단에 잘 적응할 수 있다.

(1) 계획대비 추진결과

세부 사업명	계획	결과	달성률
1.세우기 (팀빌딩)	○ 방법 1:1 개인상담 → 선정된 참여자가 가진 주호소 문제 파악 및 프로그램 참여를 통한 해결방안 모색 독려 (동기부여) ○ 시기 : 3월 중 ○ 횟수 : 각 1회 ○ 진행 : 사업 담당자 ○ 예상인원 : 12명(목표-참여율 80%)	○ 방법 1:1 개인상담 → 선정된 참여자가 가진 주호소 문제 파악 및 프로그램 참여를 통한 해결방안 모색 독려 (동기부여) ○ 시기 : 3월 개별진행 ○ 횟수 : 각 1회 ○ 진행 : 사업 담당자 ○ 참여인원 : 12명	100%
	○ 방법 : 집단상담 → “나, 너, 우리 이해하기”, 같은 그림 그리기, 공동체 안에서 발견되는 나의 장점, 단점 찾기 (기대감부여) ○ 시기 : 3월 중 ○ 횟수 : 1회 ○ 진행 : 사업 담당자 ○ 예상인원 : 12명(목표-참여율 80%)	○ 방법 : 집단상담 → “나, 너, 우리 이해하기”, 같은 그림 그리기, 공동체 안에서 발견되는 나의 장점, 단점 찾기 (기대감부여) ○ 시기 : 3.25(수) ○ 횟수 : 1회 ○ 진행 : 사업 담당자 ○ 참여인원 : 10명	100%
2. 채우기 (내면의힘)	○ 방법 : 힐링 커뮤니티 댄스-기초 → 이완, 스트레스감소, 숙면, 항우울, 디톡스, 자존감 향상, 공감능력향상을 위한 춤 ○ 시기 : 4-5월 ○ 횟수 : 5회 (주1회, 2시간) ○ 진행 : 이덕희 (최보결의춤의학교강사) ○ 예상인원 : 12명(목표-참여율 80%)	○ 방법 : 힐링 커뮤니티 댄스-기초 → 이완, 스트레스감소, 숙면, 항우울, 디톡스, 자존감 향상, 공감능력향상을 위한 춤) ○ 시기 : 4-5월 ○ 횟수 : 5회 (주1회, 2시간) ○ 진행 : 이덕희(최보결의춤의학교강사) ○ 참여인원 : 평균 8.4명	87.5%

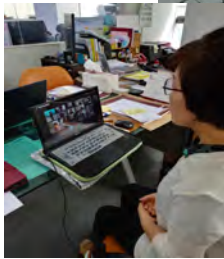
중간보고			
세부 사업명	계획	결과	달성률
3. 발산하기 (자기표현)	○ 방법 : 힐링 커뮤니티 댄스-심화 → 자기이해, 자기표현, 소통, 에너지 발산, 평화를 위한 춤 ○ 시기 : 6-7월 ○ 횟수 : 5회 (주1회, 2시간) ○ 진행 : 이덕희 (최보결의춤의학교강사) ○ 예상인원 : 9명(목표-참여율 80%)	○ 방법 : 힐링 커뮤니티 댄스-심화 → 자기이해, 자기표현, 소통, 에너지 발산, 평화를 위한 춤 # 대면 → 비대면으로 진행('줌') ○ 시기 : 9-10월 진행 ○ 횟수 : 5회 (주1회, 2시간) ○ 진행 : 이덕희(최보결의춤의학교강사) ○ 참여인원 : 평균 6명	67%
4. 어울리기 (함께살기)	○ 방법 : 자조모임 → 원활한 주민 자조모임이 가능할 수 있도록 용문상담심리대학원대학교 상담선생님들의 미술치료 및 교육 프로그램 지원(자원봉사) ○ 시기 : 8월부터~ ○ 횟수 : 월1회, 1시간 ○ 예상인원 : 10명(목표-참여율 80%)	○ 방법 : 자조모임 → 용문상담심리대학원대학교 상담선생님들의 미술치료 및 교육 프로그램 지원. ○ 시기 : 11.25(수) ○ 횟수 : 월1회, 1시간 ○ 참여인원 : 10명	100%

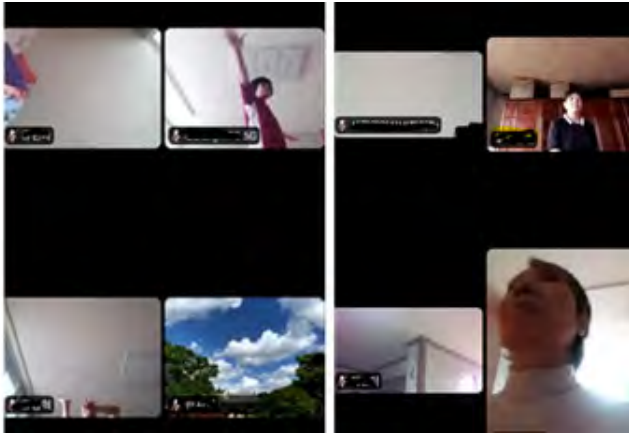
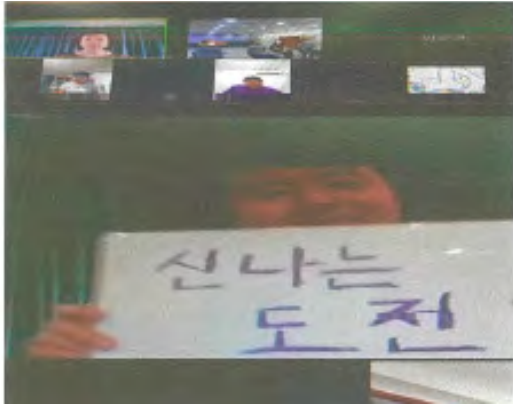
(2) 프로그램 추진내용

세부사업명	내용	관련사진
1.세우기 (팀빌딩)	○ 일 시 : 3월 중 ○ 장 소 : 상담실 ○ 참여인원 : 선별된 12명 ○ 사진내용 : 1:1 개별상담 선정된 참여자가 가진 주 호소 문제 파악 → 동기부여	 
	○ 일 시 : 3.25(수) ○ 장 소 : 도시락사업장 ○ 참여인원 : 10명 ○ 사진내용 : 집단상담 '나, 너, 우리 이해하기' → 기대감 가지기	

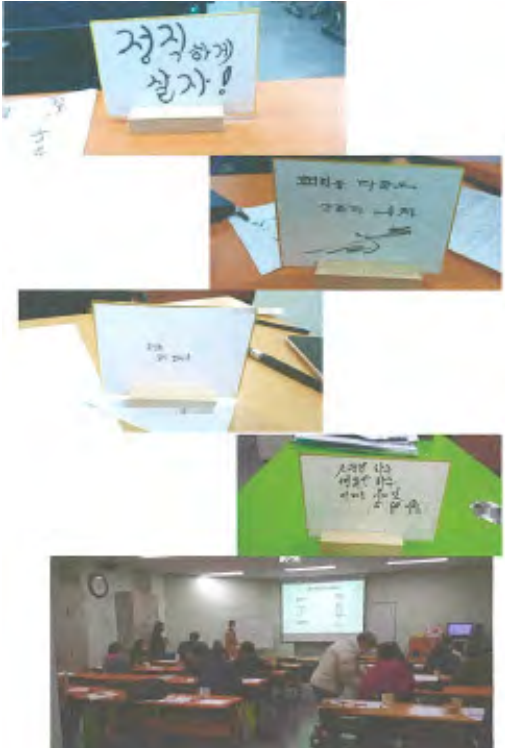
세부사업명	내용	관련사진
2. 채우기 (내면의힘) 1탄	○ 일 시 : 4.23(목) ○ 장 소 : 꿈땀카페 ○ 참여인원 : 10명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 -기초 1탄 첫 시간으로 강사님과 함께 서로를 소개하고, 이름을 불러주며, 서로를 탐색하고, 관계를 형성해 가는 시간, 안녕 춤, 이름 릴레이, 손뼉 릴레이, 걷기 춤 등, 몸과 마음을 이완시키고 긴장을 완화할 수 있는 춤 경험. 처음 만나는 사람들도 있고, 서로에 대한 신뢰관계가 아직 형성되어있지 않아서, 손을 잡거나 스킨십 하는 것에 있어서 불편하거나, 부자연스러워하는 모습도 있었으나, 처음 경험하는 활동에 대체적으로 적극적인 태도로 참여함.	 
2. 채우기 (내면의힘) 2탄	○ 일 시 : 5.7(목) ○ 장 소 : 꿈땀카페 ○ 참여인원 : 8명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 기초 2탄 더하기 빼기, 리더십과 팔로워십, 털기춤 등 안 쓰던 근육을 사용하고 몸으로 다양한 동작을 표현하는 등 몸이 시원하고, 마음이 편안해지는 춤 경험. 어색해하면서도 온몸에 땀을 내며, 몸과 마음을 이완. 처음 해보는 다양한 신체 활동에 다양한 반응이 나옴.	 

세부사업명	내용	관련사진
2. 채우기 (내면의힘) 3탄	○ 일 시 : 5.14(목) ○ 장 소 : 꿈땀카페 ○ 참여인원 : 9명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 기초 3탄 더하기빼기, 리더십과 팔로우십, 꼬리춤, 미러링댄스 등 나를 있는 그대로 인정받고, 표현해 내는 춤경험, 다른 사람의 시선을 신경쓰지 않고, 오롯이 나에게 집중하여 내 몸이 편안한 자세, 내 몸이 말하는 대로 표현해보는 시간을 가짐 서로에 대한 신뢰도가 쌓이고 친밀감이 생겨서 더 편안하게 작업함.	 
2. 채우기 (내면의힘) 4탄	○ 일 시 : 5.21(목) ○ 장 소 : 꿈땀카페 ○ 참여인원 : 8명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 기초 4탄 리더십과 팔로우십, 꼬리춤, 털기춤, 커뮤니티 댄스 등 스스로 어디에서든 몸을 이완하고, 우울함을 날려버리는 춤경험. 내 몸의 아픈 곳, 뭉친 곳 부자연스러운 것들을 모두 털어내 버리는작업. 몸으로 표현해 내는 것이 어느 정도 자연스러워짐	 

세부사업명	내용	관련사진
2. 채우기 (내면의힘) 5탄	○ 일 시 : 5.28(목) ○ 장 소 : 꿈담카페 ○ 참여인원 : 7명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 기초 5탄 미러링 댄스, 털기춤, 디톡스 춤, 세로토닌 댄스 등, 몸을 움직여 마음을 털어내는 작업, 하루의 고된 일과와 고된 관계와 우울감들을 내 몸에서 내보내는 춤 경험, 다 털어내어 이완되고 편안해진 내 몸과 마음을 경험. 자기 경험을 표현하고, 서로 나누는 시간, 서로에게 공감, 소통	 
3. 발산하기 (자기표현) 프로그램 지연 (코로나19)	○ 일 시 : 6월~9월 ○ 장 소 : 변경 ○ 참여인원 : 변동사항발생 ○ 사진내용 : 코로나19로 인한 대면모임 중지, 관련하여 사례팀 회의 비대면 프로그램으로의 가능성 재고, 검토	  
	○ 일 시 : 9월 ○ 장 소 : 와이파이 존 ○ 참여인원 : 9명 ○ 사진내용 : 비대면 프로그램 진행을 위한 “줌(화상채팅)” 설치 및 교육	 

세부사업명	내용	관련사진
3. 발산하기 (자기표현) 프로그램 자연 (코로나19)	○ 일 시 : 9.5(토) ○ 장 소 : 와이파이 존 ○ 참여인원 : 9명 ○ 사진내용 : 비대면 프로그램 진행을 위한 “춤(화상채팅)” 영상회의 - 추진 일정, 방법 안내 사운드체크, 비디오체크	
3. 발산하기 (자기표현) 1탄	○ 일 시 : 9.24(목) ○ 장 소 : 각자집, 센터 ○ 참여인원 : 8명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 심화 1탄 면역력을 높이는 춤 처방전 털기춤, 꼬리춤, 방구석 댄스, 춤 명상 등 몸의 느낌 표현하기	
3. 발산하기 (자기표현) 2탄	○ 일 시 : 10.8(목) ○ 장 소 : 각자집, 센터 ○ 참여인원 : 5명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 심화 2탄 면역력을 높이는 춤 처방전 털기춤, 꼬리춤, 미러링댄스, 평화의 춤 등 내몸의 아픈곳, 불편한 곳 털어내기, 매력적 인 꼬리춤으로 자유로움 표현 하기	

세부사업명	내용	관련사진
3. 발산하기 (자기표현) 3탄	○ 일 시 : 10.15(목) ○ 장 소 : 각자집, 센터 ○ 참여인원 : 5명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 심화 3탄 면역력을 높이는 춤 처방전 털기춤, 미러링 댄스, 감정,느 낌 몸으로 표현하기, 더하기 빼기 춤 등	
3. 발산하기 (자기표현) 4탄	○ 일 시 : 10.22(목) ○ 장 소 : 각자집, 센터 ○ 참여인원 : 5명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 심화 4탄 면역력을 높이는 춤 처방전 털기춤, 더하기빼기춤, 걷기 춤, 자유춤, 그림으로 느낌표 현 이야기 나누기	

세부사업명	내용	관련사진
3. 발산하기 (자기표현) 5탄	○ 일 시 : 10.29(목) ○ 장 소 : 각자집, 센터 ○ 참여인원 : 7명 ○ 사진내용 : 힐링 커뮤니티 댄스 - 심화 5탄 안녕춤, 털기춤, 더하기빼기춤, 미러링1,2, 자유춤, 줌으로 힐링커뮤니티댄스를 진행하며, 느낀점 몸으로 그림으로 표현해보기	
3. 어울리기 (함께살기)	○ 일 시 : 11.25(수) ○ 장 소 : 교육실 ○ 참여인원 : 10명 ○ 사진내용 : 월 1회 미술치료프로그램 및 교육으로 자조모임 지원 '캘리그래피'로 표현하는 나의 비전과 나의 다짐	

(3) 일정별 수행현황

세부 사업명 \ 기간	구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
1. 세우기 (팀빌딩)	계획			○									
	결과			●									
2. 채우기 (내면의힘)	계획				○	○							
	결과				●	●							
3. 발산하기 (자기표현)	계획						○	○					
	결과									●	●		
4. 어울리기 (함께살기)	계획								○	○	○	○	○
	결과											●	●

- 3~5월 1. 세우기 → 2. 채우기 : 수행완료
- 6~9월 코로나19, '사회적 거리두기' 대면 모임 금지조치로 프로그램 지연
- 9~10월 비대면으로 3. 발산하기 진행
- 11월 4. 어울리기 진행

3) 기관 연계협력

기관명	세부 사업명	계획	결과
부천의료복지 사회적협동조합	채우기(내면의힘)	건강카페 '꿈땀' 공간대여 - 10회	건강카페 '꿈땀' 공간대여 - 5회
용문상담심리 대학원대학교	어울리기(함께살기)	월 1회 미술치료 및 교육 프로그램 지원	11/25(수) 나의 미래 그려보기(캘리그래피)

- 잘못된 의료현실을 협동의 힘으로 바뀌고자 다양한 주민활동을 펼치고 있는 '부천의료복지사회적협동조합'에서 운영하는 건강하게 사는 것을 배우고, 즐거운 관계 속에서 행복한 삶을 만들 어 나가는 공간, 건강카페 '꿈땀' 대여
- 2013년부터 MOU체결, 현재까지 용문상담심리대학원대학교 상담선생님들의 자원봉사로 센터 내 심리상담실이 운영되고 있음. 자활근로 참여주민들이 주체적인 모임으로 모여갈 수 있도록 월 1회 미술치료 프로그램 및 교육을 지원하기로 계획, 11우리 25일 캘리그래피로 나의 미래를 그려보는 시간을 가짐.

4) 계획대비 차이와 원인

구분	변경 전	변경 후	변경 사유
사업 참여자	12명	9명	- 사업추진일정 지연으로 참여자 인원 변동사항 발생. - 세우기/채우기 단계까지 12명 발산하기/어울리기 단계에서부터 9명 - 인원 변동 사유 취업 1 디스크 수술 1 부모님 건강 악화 1
사업 추진내용	- 일정 - 발산하기 6-7월 - 어울리기 8월~ - 결과보고 10월 - 사업수행방법 - 대면 집단프로그램 기초 1-5회 심화 1-5회	- 일정 - 발산하기 10-11월 - 어울리기 11월~ - 중간결과보고 9월 - 최종결과보고 12월 - 사업수행방법 - 대면 집단프로그램 기초 1-5회 비대면 집단프로그램 심화 1-5회	- 코로나-19로 일정지연 '사회적 거리두기' 집합 제한 및 금지조치로 5월~9월 현재까지 프로그램 중지 - 비대면 프로그램으로 전환하여 진행 결정 - 비대면 프로그램 진행을 위한 준비 및 시범운영 8월 -강사 및 센터 준비 : 화상 프로그램 진행이 가능한 장비 세팅, 강의내용 정비 9월 -참여자 '중(화상채팅)'교육 및 시범운영 (화상회의진행)
기관 연계협력	- 장소 - 건강카페 '꿈담' 공간대여 - 10회	- 장소 - 건강카페 '꿈담' 공간대여 - 5회 - 비대면 프로그램은 각자 집에서 (Wifi Zone) 진행 예정	코로나19로 집합모임이 금지되면서 프로그램 운영 공간대여 취소

2 목표 및 평가

1) 산출목표

세부 사업명	산출목표	결과	달성률
1. 세우기	① 개인상담 1회	① 개인상담 1회 실시	100%
	①-1. 동프로그램 참여율 80%이상	①-1 동프로그램 참여율 100%	100%
	② 집단상담 1회	② 집단상담 1회 실시	100%
	②-1 동프로그램 참여율 80%이상	②-1 동프로그램 참여율 83%	100%
2. 채우기	① '힐링커뮤니티댄스-기초' 5회	① '힐링커뮤니티댄스-기초'5회 실시	100%
	② 동프로그램 참여율 평균 80%이상	② 동프로그램 참여율 70%	87.5%
3. 발산하기	① '힐링커뮤니티댄스-심화' 5회	① '힐링커뮤니티댄스-심화'5회실시	100%
	② 동프로그램 참여율 평균 80%이상	② 동프로그램 참여율 평균 70%	83.8%
4. 어울리기	① 자조모임 월 1회	① 자조모임 월 1회 실시	100%
	② 동프로그램 참여율 80%이상	② 동프로그램 참여율 100%	100%

2) 성과목표

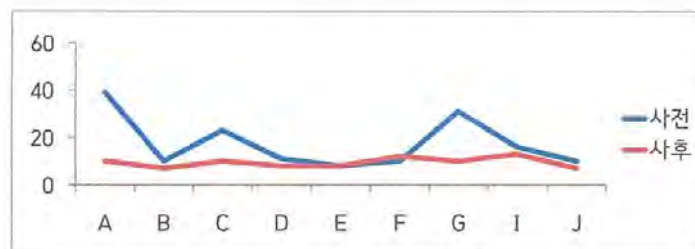
성과목표	평가도구 및 방법	최종 평가 결과
1. 참여자들이 '힐링커뮤니티댄스'에 참여하여 스트레스 완화, 우울감이 감소 한다.	1 • 성과지표: 10% 향상 • 평가도구: 우울 평가척도 • 평가방법: 사전, 사후 설문조사	■ 78% 감소, '힐링커뮤니티댄스'를 통해 참여자들의 스트레스 완화, 우울감이 감소하였음.
	2 • 평가주체: 사업 담당자 • 평가방법: 참여자 인터뷰 프로그램 참여관찰	■ 스스로 스트레스를 완화하고 우울감에서 벗어날 수 있는 역량을 강화하며, 지속적인 노력과 수행이 가능하도록 훈련함.
2. 참여자들이 '힐링커뮤니티댄스'에 참여하여 대인관계 역량을 강화 한다.	1 • 성과지표: 10% 향상 • 평가도구: 대인관계변화척도 • 평가방법: 사전, 사후 설문조사	■ 사전점수의 평균은 70점. 사후점수의 평균은 94점으로 24점 증가, 따라서 프로그램을 통해 참여자들의 대인관계 능력이 향상되었음을 알 수 있음.
	2 • 평가주체: 사업 담당자 • 평가방법: 참여자 인터뷰 프로그램 참여관찰	■ 조직에 필요한 자기의사표현능력, 소통의 필요성을 인식하고 역량을 강화하며, 지속적인 훈련이 가능하도록 지원함.

성과목표	평가도구 및 방법	최종 평가 결과
3. 참여자들이 '힐링커뮤니티 댄스'에 참여하여 <u>사업단 내에서 갈등이 줄고, 긍정적 인 관계, 태도의 변화</u> 를 보여 준다.	1. 평가도구: 사업단적응만족도 • 평가방법: 설문지조사 2. 평가주체: 사업 담당자 • 평가방법: 참여자 인터뷰, 근로사업단 담당자 인터뷰	■ 만족도조사결과 80%이상 만족한다고 응답함 ■ 사업단 내 관계의 중요성을 스스로 인 식하고 노력하는 모습을 보여줌. ■ 참여자들간의 원만한 소통을 통해 일 에 집중하고, 자신의 개인적인 성장 (자격증취득 및 취업)에 집중하는 긍 정적 변화를 보여줌.

(1) 프로그램 효과성 분석 결과

우울척도(BDI-II) 점수

참여자	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
사전	39	10	23	11	8	10	31	13	16	10	4	7
사후	30	7	10	8	8	12	10	13	7	13	7	7
점수감소	-	-	-	-	0	+	-	-	-	-	-	-



-> 프로그램 참여자를 대상으로 우울척도(BDI-II)를 측정한 결과, 최종 9명 참여자
중에서 우울척도(BDI-II)가 감소한 참여자는 7명으로 나타났다. 따라서 $7/9 * 100 =$
78이므로 78%의 성과를 거두었다고 볼 수 있다.

대인관계변화척도 점수

참여자	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	평균점수
사전	43	52	75	87	89	52	43	96	82	106	87	45	70
사후	111	74	80	75	108	116	78	98	98	109	98	94	94



-> 프로그램 참여자를 대상으로 대인관계변화척도의
사전점수와 사후점수를 비교한 결과, 사전점수의 평균
은 70점이고 사후점수의 평균은 94점으로 24점 증가했
다. 따라서 프로그램을 통해 참여자들의 대인관계능력
이 향상되었음을 알 수 있다.

3) 과정 평가

(1) 핵심 사업인 ‘힐링 커뮤니티 댄스’ 프로그램 추진 과정 평가

■ 프로그램 실행 정도 (계획에 따라 진행되지 않은 것)

“국가재난 상황, 코로나19”

3월 준비를 시작으로 7월에 ‘힐링 커뮤니티 댄스’ 기초, 심화 총 10회기 프로그램이 마무리되고, 자조 모임으로 운영될 예정이었으나, 코로나 19로 인해 프로그램 진행이 6월~9월 현재까지 중단된 상태임. 생각하지 않았던 국가재난 상황이 발생하면서 대면 모임 금지에 대한 대비가 미흡했음. 상황이 나아지기를 기다리며, 프로그램을 연기하다가 나아질 기미가 보이지 않고, 프로그램 지연 기간이 길어지며, 취업, 병가 및 개인 사정으로 종결하는 참여자들이 발생,



8월부터는 비대면으로 진행할 수 있는 대체 방법에 대한 고민과 준비작업에 들어감.

화상으로 진행이 가능하도록 강의내용 정비, 가능한 장비 세팅 및 시범 운영을 진행하였고, 9월에는 참여자 개인별 ‘쥬(화상채팅)’ 교육을 실시하고, 화상회의를 진행해보며, 비대면 “힐링 커뮤니티 댄스” 심화 프로그램을 준비함.

■ 국가재난 상황을 극복하며 긍정적인 의미가 있었던 것



“언택트 일상에 적응하다”

프로그램 시작 단계인 ‘세우기’, ‘채우기’ 단계를 넘어가며 집단 역동이 가장 긍정적으로 발휘될 시점인 ‘발산하기’ 단계에서 예상치 못한 코로나19 사태로 프로그램이 중단되며, 참여자들도 이어가던 흥과 에너지 발산이 멈춰진 것에 대하여 아쉬워하고, 한 주, 한 주 프로그램 지연이 계속되는 어쩔 수 없는 상황에 무기력해짐을 느끼고 있었음.

우리 프로그램의 성과목표는 이러한 우울함과 무기력한 상황으로부터 스스로 벗어날 수 있는 역량을 강화하는 것이기에 이대로 있는 것은 안 되겠다는 생각에, 강사와 사례팀이 모여 여러 차례 대안을 간구. 새로운 대안으로 비대면 ‘쥬’ 화상채팅 플랫폼을 이용한

‘힐링 커뮤니티 댄스’ 심화 프로그램 진행을 결정, 각 참여자를 개별로 만나 ‘줌’ 어플을 설치하고 직접 실행해보면서, 코로나 시대의 일상을 살아가는 새로운 소통창구를 마련함. ‘줌’ 플랫폼을 이용한 비대면 ‘힐링 커뮤니티 댄스’ 프로그램 시범적으로 운영해보며, 혼자만의 공간에서 다른 사람 눈치 보지 않고, 자유롭게 몸을 움직이고, 표현 낼 수 있다는 점에서 어쩌면 더 효과적인 프로그램 진행이 가능할 수 있겠다는 가능성을 보게 됨.

바야흐로 지금은 ‘줌’의 시대라고 할 수 있을 정도로 재택근무와 원격강의를 넘어 사적 모임과 취업면접도 화상채팅 플랫폼 ‘줌’을 통해 이루어지고 있음. 이 코로나 19시대 새로운 소통의 창구로 자리 잡은 ‘줌’을 참여자들이 직접 경험해보며, 이 시대의 흐름을 따라 ‘줌’으로 회의, 수업, 소통을 할 수 있다는 것에 높은 만족감과 성취감을 느낌. 특히나 고령층, 문화 소외 계층에게 있어 더 양극화, 소외될 수 있는 ‘언택트 사회’ 속에서 코로나19가 바꾼 우리의 일상에 선도적으로 적응하는 긍정적인 의미가 있었음.



■ 아쉬운 점

프로그램 초반 ‘팀빌딩’ 단계에서는 관계 경험이 부족한 참여자들의 집단이다 보니, 서로 어색해하고, 불편해하는 반응을 보였다면, 2~3회가 지나갈수록 집단 역동이 급격한 친밀함으로 나타나, 근로 후에 잦은 사적 모임으로 발전하면서, 서로에 대한 호칭, 언어사용에 있어서, 사업장에서도 선을 넘는 경우들이 발생, 불편한 오해가 생기는 등, 프로그램에 영향을 주기도 하였음. 다음에 프로그램을 기획한다면, 이런 상황을 예상하여, 프로그램 초반에 미리 사전 교육을 통해 대비하는 것이 필요하다고 생각됨.

(2) 프로그램 참여자들의 특성

- ‘힐링 커뮤니티 댄스-기초’프로그램을 통한 참여자들의 특성, 변화 모습을 참여관찰, 기록함.
- 관찰자 : 손정민

■ 1회기/ 4.23(목) 16:00~18:00

인원	참여자	관찰기록	비고
1	오*미	어색해하면서도 모든 활동에 적극적으로 참여함. 그러나 활동이 끝나고 나서 이러한 프로그램이 자신과 잘 맞지 않는다고 보고함	
2	김*겸	건강상의 이유로 불참	
3	김*읍	프로그램 참여하는 동안 전화가 계속 왔고(벨소리), 진동으로 바뀌달라고 하자 기분 나쁜 내색을 하며, 계속 프로그램 중 전화를 받으러 나갔다 오는 등 집중하지 못함	
4	김*연	의사표현을 어려워하는 듯함, 계속 망설이는 태도를 보였으나, 프로그램을 즐거워함	
5	배*호	어색해하면서, 소극적인 모습을 보임	
6	김*수	내면의 흥을 자유롭게 표현, 긍정적인 반응을 보임	
7	강*균	어색해하고, 활동설명을 잘 이해하지 못하여 엉뚱한 행동을 보이기는 하였으나, 즐거워함	
8	김*철	개인 사정으로 불참(노모를 돌봐야 해서 시간을 내지 못함)	
9	윤*	처음 만나는 사람들과 손잡고, 스킨십하는 것이 어색하다고 함 그러나 프로그램에 전반적으로 긍정적인 반응을 보임	
10	김*선	가정을 벗어난 새로운 집단과의 활동에 즐거움을 표현함	
11	양*정	이현아 참여자와 함께 프로그램 하는것이 싫다며, 먼 길로 돌아와 지각함. 활동에 즐겁게 참여, 그러나 중간에 사업단 근로를 핑계로 1시간만 참여하고 감.	
12	이*아	처음보는 사람들과도 어색함 없이 친밀함을 보임. 자기표현이 크고 강함. 프로그램이 재미있고, 즐겁다고 표현함, 양은정 참여자가 자신을 불편해 하고 있는 것을 모르고 있음.	

■ 2회기/ 5.7(목) 16:00~18:00

인원	참여자	관찰기록	비고
1	오*미	손목부상으로 병가	
2	김*겸	건강상의 이유로 불참. 프로그램 시작하기 전 찾아와 강사와 담당에게 불참하여 미안하다고 사과하고, 병원에 가야해서 프로그램 참여가 어렵다고 보고함.	

인원	참여자	관찰기록	비고
3	김*읍	'리더십, 팔로우십'을 추며 팔로우십은 편안하나 리더십은 나를 따라오는 사람에 대한 책임을 져야 한다는 생각이 있어서 더 어려웠다고 보고함	
4	김*연	자신의 생각을 물어보는 것에 어떻게 대답해야 할지 몰라서 어려워함. 그러나 함께 동작을 하고 몸을 움직이는 것을 즐거워하고 편안해 보임	
5	배*호	아직 몸을 움직이는 것에 소극적이고, 자유하지 못하였으나, 많이 노력함	
6	김*수	가장 적극적이고 자유롭게 표현, 몸이 편안해지고, 마음이 즐겁다고 함, 아픈 것이 싹 잊어 진다고 함.	
7	강*균	여러 사람과 함께 표현하는 동작에 다른 사람에 대한 배려가 많고, 조심스러움, 함께 하는 것이 즐겁다고 표현함.	
8	김*철	사업단 월차 사용, 불참	
9	윤*	몸을 이완하고, 움직이는 활동이 즐겁고, 편안하다고 함. 아직 사람들과 함께 만드는 동작은 어색하긴 하지만, 신선하고 새롭다고 표현	
10	김*선	몸을 이렇게 움직여 본 적이 없다고 함. 몸을 이완하고, 땀을 흘리니, 마음이 편안해지고, 즐거움.	
11	양*정	프로그램은 하고 싶지만 싫은 사람이 있어서 가기 싫다고 함, 불참	
12	이*아	자기표현이 크고, 적극적이며, 춤을 통해 하루의 피로가 다 풀렸다고 보고함.	

■ 3회기/ 5.14(목) 16:00~18:00

인원	참여자	관찰기록	비고
1	오*미	참여자들과 근로 이후 시간에 술을 마시며 함께 어울리는 시간이 찾아져 서로 관계가 편해졌지만, 호칭이나 농담으로 마음 상하는 일들이 발생, 오늘 수업은 몸이 아프다며 참석하지 않음.	
2	김*겸	병원 예약의 이유로 불참. 프로그램 시작하기 전 찾아와 강사와 담당에게 다음 주에는 반드시 참여할 것이라고 약속하고 감	
3	김*읍	이전보다 더 수업에 집중하고 협업 작업에 협조적이었음, 자기표현과 상대방에 대한 피드백이 아주 자연스러웠음	
4	김*연	말보다 동작으로 표현하는 것이 더 자유로움, 춤에서 즐거움이 느껴졌음	
5	배*호	어색함은 있지만, 작업에 익숙 해져가고 있음. 이전보다 적극적으로 자신을 표현해냄	
6	김*수	음악에 몸을 맡기고, 에너지를 자유롭게 표현함. 파킨스로 불편한 몸을 전혀 신경쓰지 않음	
7	강*균	협업 작업의 규칙을 잘 이해하지 못하여 여러 번 설명과 시행착오가 필요했음	

인원	참여자	관찰기록	비고
8	김*철	개인 사정으로 오늘 처음 수업에 참여함, 다른 참여자들의 모습을 낯설어하고, 참여자 이기보다는 관찰자 같은 모습으로 분위기를 탐색함	
9	윤*	적극적으로 참여함, 새로운 것에 대한 즐거움을 표현하였고, 춤을 통한 몸의 움직임이 새롭고 흥미롭다고 보고함	
10	김*선	이 시간이 기다려진다고 함, 집에서도 계속해서 아이들과 해보고 싶다고 보고함	
11	양*정	개인적인 스트레스와 우울감이 높음. 사람들과 함께하는 것이 또 다른 스트레스라며 불참함	
12	이*아	일을 마치고 와서 몸이 힘들고 아프다고 하였으나, 춤으로 몸을 이완하고 스트레스를 해소하면서, 몸이 다 풀리고 나았다고 보고함	

■ 4회기/ 5.21(목) 16:00~18:00

인원	참여자	관찰기록	비고
1	오*미	다른 참여자들과의 잦은 사석모임으로 친밀감이 생겼으나, 농담으로 인한 마음상함이 아직 회복되지 않음. 불참	
2	김*겸	지난 주 약속대로 프로그램 처음 참여, 열심히 하는 참여자들을 보며, 낯설다거나, 이상하다고 지적하며, 프로그램 진행을 방해함	
3	김*읍	‘오늘도 너무 잘 해냈다’ 라고 수업피드백을 함, 의미는 오늘을 성실하게 잘 살아낸 자신을 격려하는 표현이라고 함.	
4	김*연	사람들과 어울릴 수 있는 이 시간이 좋다고 표현함. 그러나 김왕겸 참여자가 열심히 하는 자신을 놀리듯이 말하는 것에 기분이 안좋았다고 함	
5	배*호	일찍 끝내 달라고 3번이나 요구함	
6	김*수	자유롭게 표현하였으나, 중간에 몸이 많이 힘이 들었는지, 쉬었다가 참여함	
7	강*균	춤을 추면서 뭉친 몸들이 다 풀어지는 경험을 했다고 표현함	
8	김*철	지난주 처음 수업에 참여하며 혼자 어울리지 않는 느낌을 받았다고함, 불참	
9	윤*	자활교육 참여로 불참	
10	김*선	집에서도 연습하고 있는데, 기분이 좋아지고, 몸이 시원하다고 함	
11	양*정	몸이 아프다며 불참. 프로그램은 나오지 않으나, 하고 싶다는 표현은 계속함	
12	이*아	일을 할 때는 넘 힘들었는데, 프로그램을 하면서 너무 행복하다고 표현함	

5회기/ 5.28(목) 16:00~18:00

인원	참여자	관찰기록	비고
1	오*미	병가로 불참, 허리가 아프다고 함	
2	김*겸	두 번째 시간임, 지난 시간 태도에 대하여 주중 상담 진행, 노력하는 모습을 보여줌	
3	김*읍	자신보다 다른 사람들과 함께하는 것이기에 열심히 하고 있다고 함, 처음보다 춤추는 것이 자연스럽고, 집에서도 몸이 움직여진다고함	
4	김*연	가장 자유롭고 편안해 보임, 평소에 표현하지 못했던 흥과 에너지가 있음	
5	배*호	요즘 부채로 인해 스트레스가 많아서 지난주 힘들었다고 함, 털기춤으로 다 털어내고 자 열심히 함.	
6	김*수	원래 흥이 많은데, 표현할 수 있는곳이 없었음. 좋은 사람들과 함께 프로그램을 하면서, 춤을 추고, 게임도 하고, 얘기할 수 있는 시간이 참 좋다고 함	
7	강*균	이렇게 땀이 나게 움직이는 경험이 별로 없음, 재미있고, 즐겁다고 보고함	
8	김*철	노모를 부양해야 하는 문제로 사업단 종결, 불참	
9	윤*	모친상으로 불참, 참여자들이 함께 가서 위로함	
10	김*선	월차로 불참	
11	양*정	이현아 참여자와 불편함이 없어지긴 하였으나, 다음 주부터 나온다고 함, 불참	
12	이*아	털기춤, 꼬리춤을 즐겨워하며 흥과 에너지를 마음껏 방출함	

3 사업의 효과 및 향후 계획

1) 영향력 및 기여도

분류	초점	사업효과	객관적 자료
참여자 개인	내적기능 향상	스트레스, 우울감 감소	■ 척도 ■ 참여자 인터뷰 ■ 사업단 담당자 인터뷰 ■ 참여관찰 기록
	긍정적 태도, 행동 변화	자존감, 소통능력 향상	
사업단	관계	참여자간 응집력	
	근로 태도	사업단 내에서 갈등이 줄고, 긍정적인 관계, 태도의 변화	

(1) 개인의 문제해결에 미친 성과

- ① ‘힐링 커뮤니티 댄스’ 프로그램을 통하여 참여자 간 관계 개선, 친밀감을 향상시킴.
- ② ‘힐링 커뮤니티 댄스’ 프로그램을 통하여 몸을 이완하며, 마음의 우울함을 털어내는 경험을 가짐으로서 스스로 스트레스와 우울감을 해소하는 역량 강화로 성취감, 자신감을 가지게 됨.
- ③ 참여자들이 갈등 관계에 쏟던 에너지를 근로에 집중하게 되면서, 자신의 자활자립 성장을 위해 노력하는 긍정적인 변화를 보여줌.

(2) 사업단의 문제해결에 미친 성과

- ① 사업단 내 참여자 간 관계의 중요성에 대한 인식형성.
- ② 사업단 내 갈등 문제해결을 위해 중재할 수 있는 리더십이 생김.
- ③ 참여자들이 스스로 관계를 위한 노력의 모습을 보여주면서, 참여자 갈등 해결 등으로 인한 소진을 미연에 방지하는데 큰 도움이 되고 사업단 운영이 이전보다 더 원활해 졌다는 사업단 담당자의 긍정적인 평가가 있었음.

2) 주요 성공 사례

(1) 인터뷰 “김*읍” 참여자, < 취업성공기 >



“ 나는 얼마 전 아이를 잃고,
아내도 잃었습니다.”

“ 아무거나 괜찮아요.
할 수 있는 일, 아무거나 주세요.”



“하고 싶은 것도, 하기 싫은 것도 없어요.
슬픈 것도, 즐거운 것도 별로 없습니다.
근데 내가 왜 춤을 춰야 되는 거예요?
하지만 하라니까 합니다.”

<리더십 & 팔로우십, 미러링 댄스>

“ 나를 따라 춤을 추지 마세요. 나는 이제 책임감이 두렵습니다.
내가 다른 사람을 따라 춤을 추는 것이 훨씬 편하네요.
나는 그냥 자유롭게, 아무런 책임감도, 부담도 없이
그냥 내 마음대로 춤을 추고 싶습니다.”



“ 다른 사람을 신경쓰는 것이 싫었는데,
나 때문에 다른 사람이 불편한 것이 싫네요.
자꾸 춤을 추면서 앞에 있는 사람을 배려하게 되네요.
그리고 내가 배려 받고 있는 이 느낌도 편안하고 좋습니다. ”

■ 인터뷰 “김*읍” 참여자, 〈 취업성공기 〉

“작년 10월 희귀병을 앓던 아들을 먼저 하늘로 보냈습니다. 그리고 우울증으로 힘들어하던 아내는, 아들을 보내고 나서 나를 떠났습니다. 모든 것을 잃었다는 상실감을 가지고 자활센터에 왔습니다. 무엇을 해야 할지 막막했고, 그냥 시키는 일, 할 수 있는 일이 있다면, 무엇이든 해야지 이 상황을 벗어날 수 있을 것 같았습니다. 센터에서는 이전 직장에서의 경험을 살려 일할 수 있고, 운전이 가능한 점들을 고려하여 도시락 사업단의 배송 및 자재관리 업무를 맡겨주었습니다. 사업단에서는 제가 나이가 가장 어렸고, 사람들과 친해지는 것이 가장 어려웠습니다.

그러다 센터에서 1인가구, 한부모가구를 중심으로 진행하는 ‘힐링 커뮤니티 댄스’ 프로그램을 소개해 주었고, 프로그램을 함께 하면서 좋은 형님, 누님들을 만나 친해질 수 있었습니다.

이전에는 별로 사람한테 관심이 없었는데, 형님, 누님들과 소통하면서 즐겁기도 하고, 자꾸 잘 한다고 칭찬해주시고, 격려해주니까, 더 잘하고 싶은 욕심이 났습니다.

센터에서는 제 경험과 강점, 그리고 도시락 사업단 경험을 통해 푸드트럭이나, 음식점 창업, 취 업의 꿈을 가질 수 있도록 계속 상담과 교육을 지원해주고, 도시락 사업단 배송업무 총괄을 맡겨주었습니다. 도시락 사업단 배송업무 총괄(반장)을 맡게 되면서, 이제는 책임져야 할 일들과, 책임져야 할 사람들이 생겨나기 시작했고, 좋아하는 형님들과, 누님들을 위해서 먼저 술선수범 하고 있는 제 모습을 보게 되었습니다.

도시락 사업단 배송업무 총괄(반장)을 맡아 사업단 팀장님과 사업단 운영에 필요한 제반 업무를 공유하고 함께 논의하면서 내가 이 일을 즐겁게 하고 있다는 것도 알게 되었습니다.

그래서 자신감이 생겼습니다.

센터에서는 저의 이런 변화를 보며, 일반취업으로의 자립 지원 계획을 함께 수립하여 지속적인 격려와 지원을 해주셨고, 드디어 7월에 ‘자재 납품 및 관리’ 담당자로 일반취업을 하게 되었습니다.

육중한 나에게 어울리지 않았던 ‘힐링 커뮤니티 댄스’는 모든 것이 단절된 내 삶에 새로운 가능성을 열어 준 소통창구 같은 것이었습니다. 지금은 덕분에 살도 많이 빠고, 추리닝이 아닌 예쁜 옷도 사 입고, 머리도 했습니다. 그리고 새로운 직장에 잘 적응 중입니다. 이제는 하라니까 하는 춤 말고, 제 몸이 원하는 춤을 춰보려 합니다. 응원해주세요.”

9월의 어느 날, ‘취업확인서’와 함께 커피를 한봉다리 가득 사 들고 온 선생님을 모두가 기립하여 환영, 지속적인 관계를 유지하며 서로를 응원하기로 함.

(2) 포토보이스 “이*아” 참여자

〈 나는 우울할 때 춤을 춘다 〉



“ 음... 우울할 때 나는 집 밖을 나가기도, 일을 하러 가는 것도 싫었어요. 사람들을 만나는 것도 정말 싫고, 모든 것이 짜증스러웠지요. ‘힐링 커뮤니티 댄스’를 참여하기 전에는 스트레스를 받으면 집에서 쉴지도 않고, 누워만 있었어요. 날씨가 좋은지, 나쁜지도 잘 모르고 살았지요.

지금은 그런 우울한 마음이 들 때 춤을 춰요. 음악을 틀어놓고, 아무것도 신경쓰지 않고, 내 몸이 움직이는대로 내 몸의 모든 뼈 마디마디들이 다 흔들리고, 모든 근육들이 다 풀어질 때까지 그냥 몸을 이리저리 흔들며 뽐니다.

그러면 땀이 짙 나면서 뭉친 몸들이 다 풀어지고, 뭉친 마음도 한결 가벼워지는 것 같아요. 아들이 이런 저를 보면서 ”엄마 무서워, 왜 그렇게 춤을 춰“ 그러는데, 내 맘이에요.

나는 아무것도 신경 쓰지 않고, 우울할 때 춤을 춰요.”

이*아 참여자 아들이 사진을 찍어 전달해주었음.

(3) 인터뷰 ”도시락 사업단 담당 실무자“



〈 도시락 사업단 :
웃으며 일해야 밥이 맛있다! 〉



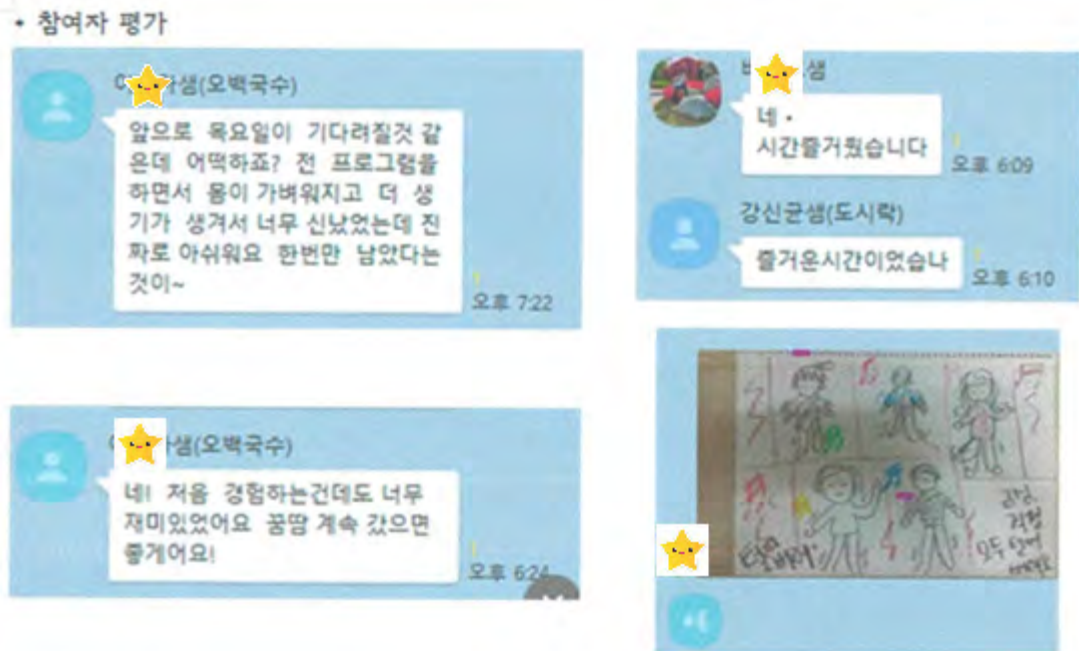
2020년 2월 신규 사업으로 도시락 사업단을 시작하면서, 가장 어려웠던 부분은 참여자 간 관계 문제였다. 2, 3월 두 달 동안 참여자 간 갈등으로 신규 참여자들이 사업단에 적응하지 못하고, 종결, 전환 되는 일이 반복되면서, 사업의 안정적인 운영이 어려웠다. 참여자들이 계속 바뀌면서 음식의 맛도 이랬다, 저랬다 변하기 일쑤고, 여기저기 실수 연발이었다.

참여자들의 안정적인 정착을 위해 사례팀과 상담, 조정, 관계 개선을 위한 교육 등을 진행하다가 올해 새롭게 시도하는 '맘치맘치생생프로젝트' 집단프로그램 참여를 통해 서로를 이해하고, 건강하게 소통하고, 배려하는 훈련을 함께 하기로 하였다.

집단 프로그램을 하면서 가장 먼저 느낀 참여자들의 변화는 서로 굉장히 친해졌다는 것이고, 참여자들이 서로 친해지고, 관계가 편안해지면서 사업단 내 참여자 간 관계의 중요성에 대한 인식이 형성되며, 서로 노력하는 모습들이 보여졌다. 관계 개선은 갈등 해결에 쏟던 에너지를 일과 자신의 개인적인 성장에 집중할 수 있도록 하는 긍정적 변화를 보여주었다. 현재 우리 사업단의 첫 번째 반장으로 세워졌던 참여자가 일반 취업에 성공하며, 모범사례로 다른 참여자들에게 본은 보여주었고, 새로운 반장으로 세워진 참여자는 다른 참여자들과의 좋은 관계 속에서 리더십의 역할을 잘 감당해 주고 있다.

우리는 음식을 만드는 도시락 사업단이다. 음식에는 정직과 정성, 신뢰와 가치가 담겨있어야 한다고 생각한다. 웃으며 즐거운 마음으로 하는 요리에 우리의 신념이 담길 수 있다고 생각한다. 오늘도 우리 도시락 사업단 참여자들은 웃으며 요리를 한다.

(4) 카카오톡 메시지



3) 향후 계획

자활사례관리에서 다루고 있는 다양한 영역, 즉 주거, 경제, 건강, 가족, 사회관계, 의료, 정신건강 등에 관한 사례관리 가운데, 정서를 다루는 사례관리 영역이 다른 영역에 비해서 관심을 받지 못하고 있으며, 필요에 비해 지원체계도 많이 부족한 사정임. 이번 정서 프로그램 사업 신청결과 드러난 효과를 가지고 앞으로 자활사업 참여자들의 정서 영역을 다루는 사례관리가 안정적인 사업단 근로 정착과 유지에 어떤 영향력을 주었는지 피력하고, 지원사업을 확대할 예정임.

- 사업종료시점에서 만족도 조사와 서비스 욕구조사 실시 후 사업을 평가하여 확대 여부를 검토하여 지속적으로 발전시켜 나갈 예정임.
- 수기공모사업을 통해 사례를 공유하고 긍정적인 효과를 지속하게 할 계획임.
- 개인후원자들의 모임을 통해 후원금을 조성하여 사업을 지속할 계획임.

4 예산집행실적

목	세목	세세목	보조금 지원			자부담		
			본예산	집행액	집행률(%)	본예산	집행액	집행률(%)
총 계			2,500,000	2,500,000	100%	1,000,000	667,350	66.7%
인건비	인건비	기타 인건비	2,500,000	2,500,000	100%			
	소 계							
관리 운영비	교육비	교육 진행비				1,000,000	667,350	66.7%
	소 계							

5 보완요청사항 반영 정도

▶ 20. 5. 29, 한국자활복지개발원 : 2020년 자활사례관리 우수사업 회의 → 개선 내용 제안

연번	보완요청사항	반영	미반영	결과														
1	대상자 불분명	✓		■ 1인 가구, 한부모가구 자활참여자 중 우울감 및 대인관계의 어려움으로 사업단 부적응을 호소하는 참여자														
2	대상자 참여 기준 제시	✓		■ 1순위: 기초면접지에서 확인된 1인가구, 한부모가구 자활 참여자 ■ 2순위: 심리적 어려움으로 센터 내 1:1 심리상담실을 이용하고 있는 참여자 ■ 순위: 우울감과 대인관계의 어려움으로 사업단 내에서 갈등이 빈번하고, 적응하지 못하는 참여자														
3	평가도구 보완, 척도 사용	✓		■ 척도 :우울척도, 대인관계변화척도, 사회망그리드 활용 ■ 참여자 인터뷰 ■ 사업단 담당자 인터뷰 ■ 참여관찰 기록														
4	우울 및 정서적 어려움과 프로그램 내용 논리적 연결 필요	✓		■ 문제- 원인 - 프로그램 가설 점검 ■ “힐링커뮤니티댄스”프로그램을 통해 우울감, 스트레스를 완화하고, 자존감을 회복하여, 내면의 힘을 채우고, 건강한 관계망을 형성, 사업단에 잘 적응할 수 있다.														
5	단계별 목적에 따른 산출목표의 적절성 점검	✓		<table><tr><td rowspan="3">1.세우기</td><td>① 개인상담 1회</td></tr><tr><td>①-1. 동프로그램 참여율 80%이상</td></tr><tr><td>② 집단상담 1회</td></tr><tr><td rowspan="3">2.채우기</td><td>②-1 동프로그램 참여율 80%이상</td></tr><tr><td>① ‘힐링커뮤니티댄스-기초’ 5회</td></tr><tr><td>② 동프로그램 참여율 평균 80%이상</td></tr><tr><td rowspan="2">3.발산하기</td><td>① ‘힐링커뮤니티댄스-심화’ 5회</td></tr><tr><td>② 동프로그램 참여율 평균 80%이상</td></tr><tr><td rowspan="2">4.어울리기</td><td>① 자조모임 월 1회</td></tr><tr><td>② 동프로그램 참여율 80%이상</td></tr></table>	1.세우기	① 개인상담 1회	①-1. 동프로그램 참여율 80%이상	② 집단상담 1회	2.채우기	②-1 동프로그램 참여율 80%이상	① ‘힐링커뮤니티댄스-기초’ 5회	② 동프로그램 참여율 평균 80%이상	3.발산하기	① ‘힐링커뮤니티댄스-심화’ 5회	② 동프로그램 참여율 평균 80%이상	4.어울리기	① 자조모임 월 1회	② 동프로그램 참여율 80%이상
1.세우기	① 개인상담 1회																	
	①-1. 동프로그램 참여율 80%이상																	
	② 집단상담 1회																	
2.채우기	②-1 동프로그램 참여율 80%이상																	
	① ‘힐링커뮤니티댄스-기초’ 5회																	
	② 동프로그램 참여율 평균 80%이상																	
3.발산하기	① ‘힐링커뮤니티댄스-심화’ 5회																	
	② 동프로그램 참여율 평균 80%이상																	
4.어울리기	① 자조모임 월 1회																	
	② 동프로그램 참여율 80%이상																	
6	집단 프로그램 구체화	✓		“힐링 커뮤니티 댄스” 기초, 심화 10회기														
7	세부사업추진내용과 목표와의 적합성고민	✓		■ 문제- 원인 - 프로그램 가설 점검														

6 붙임자료

- 1) 2020년 자활사례관리 우수사업 "맘치맘치생생프로젝트" 계획
- 2) 2020년 자활사례관리 우수사업 "맘치맘치생생프로젝트" 3월 진행 결과보고
- 3) 2020년 자활사례관리 우수사업 "맘치맘치생생프로젝트" 4월 진행 결과보고
- 4) 2020년 자활사례관리 우수사업 "맘치맘치생생프로젝트" 5월 진행 결과보고
- 5) 2020년 자활사례관리 우수사업 "맘치맘치생생프로젝트" 9,10월 진행 결과보고
- 6) 2020년 자활사례관리 우수사업 "장소대관료 지출"보고
- 7) 2020년 자활사례관리 우수사업 "맘치맘치생생프로젝트" 변경 계획



장 려 상

경기시흥작은자리지역자활센터	127
강원춘천지역자활센터	151
대전중구지역자활센터	167
서울구로샐터지역자활센터	189
전북진안지역자활센터	221
충남아산지역자활센터	242
경기부천나눔지역자활센터	258
대구달서지역자활센터	277
서울양천지역자활센터	292



경기시흥작은자리지역자활센터

이복순

I. 필수기술

1 사례 선정 이유

강○○씨(남, 50세, 희귀질환자-혈우병)는 10여년 동안 희귀질환의 고통으로 사회와 단절된 채 일에 대한 갈망을 가지고 살아왔다. 참여자는 희귀질환에 대한 사회의 편견과 스스로에 대한 두려움을 이겨내고 자활사업의 문을 두드렸다. 사례관리의 과정을 통해 희귀질환자의 아픔과 두려움을 서로 공감하고 소통을 통한 관심과 배려로 따뜻한 온기를 전하는 시간이길 바래본다.

2019년 10월 14일 강○○님을 만났을 때 첫마디는 “나 같은 사람도 일할 수 있을까요?”였다.

참여자의 첫마디에서 '쉽지 않은 삶을 살아오신 분이구나!'라는 것을 직감적으로 알 수 있었다. 게이트웨이 과정의 첫 상담은 참여자와 라포를 형성하고 신뢰와 친근감을 통해 개인의 삶에 대한 전반적인 상황에 대한 이해를 갖게 되는 첫 관문이다. 참여자에게 낯선 곳에 대한 불안함을 줄이고 참여자가 마음의 문을 열 수 있도록 편안한 분위기와 말투를 유지하는 것은 물론 가족관계, 건강, 주거, 경제, 이력 등 한 사람의 긴 인생이 한시간 남짓한 시간동안 파노라마처럼 지나가는 과정을 경험하게 된다.

강○○ 참여자는 초기상담 시 희귀질환인 혈우병에 대해 이야기 하였고 그로 인해 얼마나 어려운 상황을 겪어 왔는지에 대해 담담하게 말하였다. 살아온 지난날에 대한 상처와 고통 때문인지 자신에 대해 바라보는 시각이 폐쇄적이고 스스로를 꼬박꼬박 싸매어 놓은 듯한 답답함을 가지게 하였다.

혈우병의 고통으로 10여년 동안 혼자 지내다 보니 사람과의 관계에서 오는 스트레스가 심하고 대인관계의 어려움, 자신감 부족 등 심리적 어려움이 심하였다. 또한 빚을 갚아야 한다는 부담감을 가지고 스스로를 자책하며 사회와 단절하며 지낸 시간은 그를 더욱 절망의 늪으로 이끌었다.

우리 센터에서는 혈우병을 가진 참여자가 의뢰된 것이 처음이라 담당자 또한 혈우병에 대한 선입견으로 근로하기는 어렵겠구나라는 생각이 먼저 든 것이 사실이었다. 근로 중에 다치게 되는 상황에 대해 우려스러웠고 내부에서 발생하는 출혈 또한 참여자에게는 목숨과 결부되는 위험한 상황이 생길수도 있음을 감안할 때 배정에 대한 부분이 신중해 질 수 밖에 없었고 혈우병이 일을 못하게 되는 장애요인이 되어서도 안될 것 같은 생각 등으로 매우 조심스러웠다.

게이트웨이 과정에서 사례회의, 외부통합사례회의등을 통해 ct의 상황을 공유하고 병원에서 가까운 곳에 위치한 사업단, 위험도가 낮은 사업단, 응급상황 시 동료들의 행동요령 등 자체적으로 조치할 수 있는 상황에 대해 논의한 이후 일감사업단에 배치되어 근로를 유지하게 되었다.

그러나 올해 6월 건강검진을 진행하던 중 또 한번 혈우병으로 인한 생명의 위협이 있었으나 강인한 의지로 어려움을 이겨내고 사업단으로 복귀하였다.

참여자의 근로에 대한 높은 의지와 자활근로 배치과정, 희귀질환자의 고통과 삶에 대해 나누어 보는 시간이 되길 바라는 마음에서 이 사례를 선정하게 되었다.

2 사례관리 과정

1) 초기상담

① 참여자 기본사항

세대 유형	일반수급자, 1인 가구									
기본 사항	구분	관계	성명	성별	연령	학력	직업	동거 여부	혼인 관계	건강 및 특이사항
	ct	본인	강○○	남	50세	초중퇴	자활 참여자	○	미혼	혈우병, 고혈압, 당뇨

참여자는 2003년 혈우병 진단을 받았으며 과거 어린 시절에는 상처가 나면 남들보다 피가 잘 멈추지 않는다고만 생각하였다.

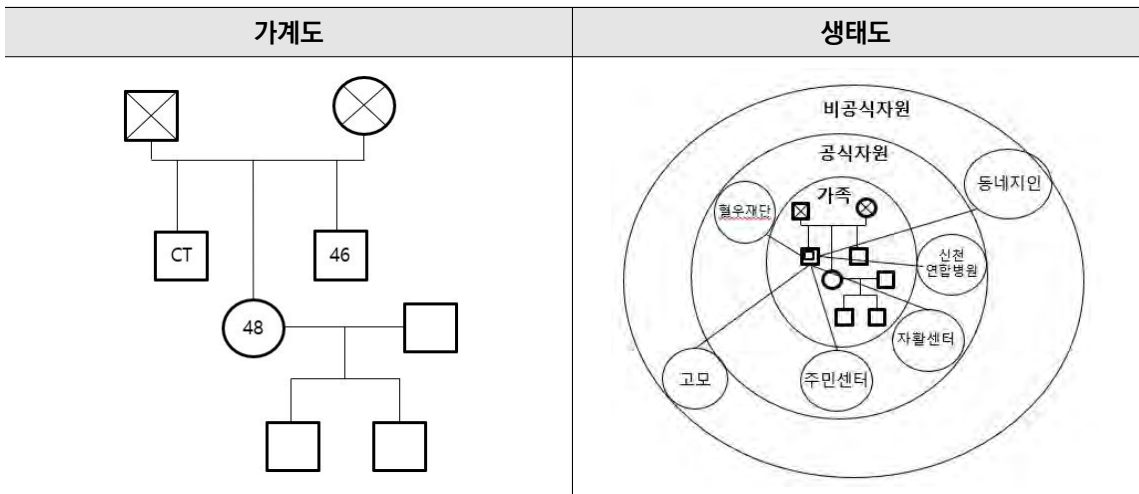
혈우병 진단을 받기전까지 고혈압, 당뇨가 있어도 건강에 크게 신경을 쓰지 않았고 술을 많이 마셨으며 1997년도 까지 스텐가공 업체등의 제조업에 종사하였다. IMF 이후에는 건설 현장 막노동 등의 일을 하면서 생계를 꾸려왔다.

2009년 농흉폐수술(농흉-흉막에 염증이 생기는 질환으로 감염된 균에 의해 맑은 흉수가 끈적한 고름 형태로 바뀌게 되는 것)을 받으면서 혈우병으로 인한 출혈로 10회 이상 재수술을 받았고 한쪽 폐를 절제하였다. 이로 인해 10여년 동안 집에서만 지내게 되었고 병마에 대한 두려움, 직업 상실, 우울감, 자살 충동, 대인관계 단절 등으로 오랜 시간 사회와 고립된 생활을 해 왔다.

혈우병의 무서움을 오랜 기간 겪어오면서 ‘이렇게 살면 뭐하니’하는 생각에 우울감과 자살 충동도 여러번 겪었다고 한다.

최근 2~3년 동안 수술이 잘 되어 출혈이 없는 상태로 지낼 수 있었고 집에만 있다 보니 답답하고 폐인이 될 것 같아 일할 수 있는 곳이 어디 있는지 알아보던 중 지인이 자활사업 참여자여서 자활근로를 신청해 보라고 안내해 주어 자활사업에 참여하게 되었다.

② 가계도 및 생태도



가계도

원가죽증 母는 17세때 사망, 父는 25세때 교통사고로 사망, 남동생, 여동생이 있음. 父가 알콜, 도박, 외도 등으로 母와 싸우거나 폭력, 폭언을 하는 것을 많이 봐왔고 자녀들에게도 폭력과 폭언 술에 취한 모습 등을 많이 보고 자랐음. 고모가 가까운 곳에 살고 있어 정서적 도움을 주고 있으며 동생들과는 명절에 한번 얼굴을 보긴 하지만 형편이 어려워 경제적 도움은 받지 못함.

■ 생애도

신천연합병원에서 고혈압과 당뇨약을 처방받고 있으며 혈우재단에서 응고제 처방과 한곳에 20년 이상 거주하며 오래 알고 지낸 동네 지인, 지역자활센터와 주민센터에서 일자리제공과 복지서비스를 제공하고 있음.

타인과의 스트레스가 높아 사람과의 교류가 적은 편임.

※ 건강, 주거 및 경제, 심리·정서적 어려움 상세기술 :

• 희귀난치성 질환 혈우병

- 참여자가 가지고 있는 혈우병은 혈액이 잘 응고되지 않는 질환으로 혈액 내 혈액응고에 관련된 응고인자가 부족한 질환이다.
- 혈우병의 증상은 멍이 자주 들고, 근육과 관절에서 출혈이 잦으며, 자연출혈 (명확한 이유 없이 몸 안에서 일어나는 갑작스런 출혈), 상처나 발치, 수술 후 출혈의 지속 등이다.
- 희귀난치성질환의 특징 중 하나가 치료가 어렵고 평생 동안 관리를 해 주어야 하기 때문에 병세가 악화 이전인 초기단계에서 정확히 진단을 받고 의료 및 사회복지적 처치를 받아야 하지만 참여자는 늦은 나이에 혈우병 진단을 받아 치료의 어려움을 겪고 있다.
- 혈우병 치료의 목표는 출혈의 예방, 출혈과 그로 인한 합병증 및 손상을 치료하며, 관절 기능을 보존하여 혈우병 환자가 정상적인 사회생활을 가능하도록 돕는 것이다.

• 고혈압, 당뇨관리 문제

- 고혈압, 당뇨약을 복용하고 있으며 혼자 지내다 보니 음식을 다양하게 섭취하기 어렵고 식단이 불규칙하여 영양 불균형이 우려되며 당뇨 수치가 높아 식습관 개선이 필요함.
- 금연과 약물치료는 규칙적으로 하고 있음.
- 음주는 가끔씩 하고 있으며 운동은 거의 하지 않는 상태임.
- 자가교육을 통해 고혈압, 당뇨 관리에 대한 이해를 바탕으로 혈당관리와 합병증 예방이 필요함.

• 주거 및 경제 문제

- 자가에 거주하고 있으며 현재 시가 4,000만원이나 대출금이 3,000만원으로 집을 팔려고 내놓아도 나가지 않는 상황임.
- 초기 집을 구매할 당시에는 대출금이 570만원 정도였으나 혈우병으로 인한 폐수술이 반복되면서 병원비 지출이 커져 주거대출 변경으로 3,000만원을 마련하여 병원비를 지출하였고 이후 건강악

화로 집에만 있게 되면서 의료비, 생활비 등이 부족하여 지인에게 빌린 채무 1,300만원이 추가 발생함.

- 심리, 정서적문제
 - 사람과의 관계에서 스트레스 지수가 높은 편임.
 - 회노애락에 대한 감정의 표현을 잘 하지 않는 편이며 화가 나면 참지 못하고 과격한 말과 행동을 함에 따라 동료들에게 위협적인 모습이 표출됨.
 - 문제상황을 해결하기보다 어려운 상황을 회피함으로 문제를 해결하려고함.
 - 자존감이 낮고 자신에 대한 이해가 부족함.

2) 사정단계

① 문제 및 욕구사정

구분	문제사정	ct의 욕구	우선순위
근로	희귀질환 및 만성질환자로 일할곳을 찾기가 어려워요.	안정적인 직장을 다니고 싶어요.	1
건강	혈우병, 혈압, 당뇨 등 완치가 어려운 질환이라 건강이 염려돼요.	혈우병이 있지만 조심하면서 일할 수 있어요. 고혈압, 당뇨 건강관리에 대한 교육을 받고 싶어요.	2
주거	자가 소유의 빌라가 있으나 부채가 많아 팔고 싶어도 팔수가 없어요.	집에 대한 대출금을 갚으면 집을 팔고 LH영구임대 아파트로 이사 가고 싶어요.	3
경제	지인에게 빌린 돈을 빨리 갚고 싶어요.	일하면서 부채를 조금씩이라도 갚으면 체면이 서고 마음이 편할 것 같아요.	4
심리정서	사람과의 관계가 스트레스예요. 화가 나면 참지를 못하겠어요. 감정표현이 어려워요.	나를 가만히 내버려두면 좋겠어요. 내가 무엇을 좋아하고 싫어하는지 잘 모르겠어요. 자신감을 회복하고 싶어요.	5
사회 관계	희귀질환으로 사회활동 및 대인관계가 단절되었어요.	정서적 지지체계가 확대되면 좋겠어요.	6

② 강점 사정

강점	내용
내적 강점	- 신체적 어려움에도 일하고자 하는 의지가 강함. - 성실한 모습으로 최선을 다하려고 하는 자세 - 책임감이 강하고 약속을 잘 지킴
외적 강점	- 피부가 깨끗하고 깔끔한 인상임 - 주변 정리정돈을 잘하고 행동이 매우 민첩함. - 오래된 지인과의 관계는 지속적으로 연결됨

■ 강점 실천 포인트

신체적 건강의 어려움에도 일하고자 하는 의지가 강하고 최선을 다하려고 하는 자세와 몸을 사리지 않고 일을 하는 것이 강점으로 일을 통해 스스로 만족감을 느끼게 하여 성공적인 수행을 통해 성장의 기회를 제공하기로 함.

③ 척도 사전검사

척도	검사 결과
일반건강척도(GHQ)	- 전반적 건강수준 : 46점, 보통 - 사회생활 부적응 : 20점, 보통 - 불안과 우울 : 27점, 보통
Beck 우울 척도(BDI)	- 총점 24점으로 심한 우울 상태임을 알 수 있음
SDS(사회적 바람직성 척도)	- 7점으로 사회적 바람직성이 낮은 수준
자아존중감	- 총점 18점으로 자아존중감 척도가 낮게 나타남

④ ct와 사례관리자의 과업 우선순위 선정

순위	ct의 욕구 및 문제	합의된 목표
1	근로의 욕구	- 본인의 건강상황에 맞는 일자리 찾기 - 자활근로를 통한 근로 적응 및 소득 유지 - 근로활동을 통한 경제적 안정
2	건강 및 안전의 욕구	- 희귀질환에 대한 인식 개선 - 만성질환관리 교육 - 건강관리로 일상생활 유지 - 사업단 내에서 응급상황에 대한 대처 안내 - 위험상황에 대한 인지

순위	ct의 욕구 및 문제	합의된 목표
3	주거 및 경제적 욕구	- 안정적인 근로로 대출금 및 부채 상환 - 공공임대주택 정보제공 - 자산형성지원매칭금 상담 지원 - 내일키움통장 가입으로 자산형성 기반 마련 - 한마음주민협동회 가입으로 목돈마련
4	심리·정서적 욕구	- 동료들의 정서적 연대감 강화 - 건강에 대한 불안감 완화 - 게이트웨이 자립역량 교육으로 자존감 향상 - 미래에 대한 가능성을 높이는 자격과정 안내로 동기부여
5	사회관계의 욕구	- 사회관계망 확대로 정서적 지지체계 확보 - 사업단 동료들과 대인관계 형성

⑤ 지역자원을 활용한 개입

구분	개입 자원	지원처	비고
내적자원	- 정서적 지지 상호교류 - 건강관리 점검	지인 및 동료	정서지원
외적 자원	- 자활근로 참여를 통하여 일정한 소득유지 - 게이트웨이 교육을 통한 자존감 향상 - 외부통합사례회의 - 상담을 통한 정서지원으로 신뢰감 형성 - 자활사례관리를 통한 만성질환 교육 - 한마음공제조합 & 천원의 행복을 통한 상호부조 도모 - 사회복지자원 정보제공 후원물품 지급 - 자활참여주민 공동체 활동으로 근로의지 향상 (명절행사, 자활한마당, 사업보고대회)	시흥작은자리 지역자활센터	근로제공 식습관 개선
	- 내일키움통장 가입으로 목돈마련 - 내일키움통장 사례관리 - 자활근로 유지	자산형성지원 사업	목돈마련
	- 신천연합병원 건강관리 - 강동성심병원 서비스 연계 - 혈우재단 응고제 처방	신천연합병원 응급상황시 전원	건강관리 혈액응고제
	- 신천연합병원 301네트워크 의료지원사업 연계	신천연합병원 301네트워크	의료비 지원
	- 시흥시 희망의료복지사회적협동조합 - 희망의원 연계(만성질환관리 사업)	시흥시희망의료사회협 '희망의원'	만성질환관리 사업
	- 시흥시 사회복지협의회'좋은이웃들'연계	시흥시사회복지협의회	물품지원

구분	개입 자원	지원처	비고
	- LH 한국토지주택공사 공공 임대주택 정보제공 - 기관 사회공헌사업 사회주택 신청 안내	LH한국토지주택공사 시흥작은자리 지역자활센터	주거지원
비공식 자원	- 정서적 안정 관계	남동생, 여동생	지지체계
	- 정서적 지지와 지역사회 정보공유	고모, 지인	

3) 계획수립

구분	합의된 목표	목표에 따른 과제		자원
		ct 과제	사례관리자 과제	
신체적 문제	근로할 수 있는 신체 여건 마련	혈액응고제 처방, 정기검진 위험에 대한 민감성 갖기	지속 진료 상태 확인 사업단 참여 모니터링 건강 유지 및 지지 상담 응급상황시 병원비 지원연계	담당 팀장 사례관리자 혈우재단 행정복지센터
	근로 가능한 사업단 찾기	위험도가 낮은 사업단	지속근로 가능한 일감사업단 참여 모니터링	담당 팀장 사례관리자
	고혈압, 당뇨 고지혈증 관리	정기적인 약물복용 식습관 개선 집에서 할 수 있는 운동하기 (걷기, 많이 움직이기 등)	만성질환 관리사업 교육참여 집단상담 진행 모니터링 스스로 할 수 있는 식단관리 점검	게이트웨이 담당자 사례관리자 신천연합병원 희망의원(의료사협)
경제적 문제	주거대출 상환	대출이자 상환	대출이자 상환 점검	사례관리자
	지인 빚 갚기	대출금 갚기	대출금 상환 점검	사례관리자
	내일키움통장 가입	내일키움통장 가입	적립금 미납관리 장려금 지원내역 정보제공 재무교육 실시	사례관리자 자산형성지원사업 안내
	한마음 주민협동회	출자금 납입 주민협동회 행사 참여	주민협동회 가입 독려 출자금 납입 여부 및 행사 참여 확인	사례관리자 한마음주민협동회
심리 정서적 문제	자존감 및 대인관계 향상	GateWay 자립역량교육 참여 집단상담 참여	GateWay 자립역량교육 실시 (이코그램, 셀프리더십, 관계형성, 공동체 프로그램 참여)	게이트웨이 담당자 사례관리자
	근로의지 강화	직무교육 실시	적성을 고려한 직무교육 참여독려	사례관리자 교육담당자

구분	합의된 목표	목표에 따른 과제		자원
		ct 과업	사례관리자 과업	
	표출하는 화의 강도 줄이기	화가 나면 심호흡하기 자리를 잠시 피하기 상대방 이해하기	심리정서 집단상담 스트레스 관리를 위한 취미생활 독려	사례관리자 정신건강복지센터 안내
	부정적인 생각 줄이기	업무수행에 대한 성공의 경험 갖기	격려와 지지하기 심리적 안정감 도모하기	사업단 팀장 사례관리자
사회적 문제	동료 참여주민 간의 관계개선	공동체성 향상 프로그램참여	공동체 교육 참여 기관행사 참여독려 개별상담 진행	사례관리자 담당 팀장
	자기효능감 기르기	자활근로를 통한 성취감 기르기	소양교육 실시 심리적 안정감	사례관리자 교육담당자

① 신체적 문제

회귀난치성 질환을 가진 참여자는 스스로 위험에 대한 민감성을 가지고 근로에 참여하여야 함.

자활근로시 근로 강도가 낮고 사고의 위험도가 낮은 사업단에서 근로를 할 수 있도록 배치하고 응급상황 시 대처할 수 있는 안전관리자나 동료들이 참여자의 상황을 인지하여 상황에 대한 대처를 할 수 있어야 함.

참여자는 근로에 대한 의지가 강하여 일에 대한 책임감이 있으나 작업 시 서두르는 측면이 있어 동료들과의 협업 시 모니터링이 필요함.

고혈압과 당뇨관리에 대한 중요성을 인식하게 하여 식습관 개선 프로그램인 만성질환 관리사업에 동참하여 식단관리와 운동 등 자가관리를 할 수 있도록 도움.

② 경제적 문제

참여자의 집은 자가 소유로 시가 4,000만원이며 주거대출금이 3,000만원으로 부채의 비율이 75%임.

주거대출금이 20년 상환으로 5년 정도 채무를 갚은 상황이나 노후된 연립주택으로 낡고 허름하여 집을 내놓아도 팔리지 않는 상태이긴 하나 부동산에 집을 내놓고 매매가 이루어 지면 대출금을 상환하고 LH공공임대아파트로 이사하기로 잠정 협의함.

매월 원금과 이자를 합하여 15만원을 대출금 상환으로 지출하고 있어 대출금이 밀리지 않도록 대출이자 상환을 점검하기로 함.

지인 빚 1,300만원은 계획된 지출을 통한 정기적 상환으로 매월 20만원 정도를 갚기로 하고 한마음주민협동회를 가입해 월 5만원씩 저축하여 자활 종료와 응급상황에 대비하여 예비자금을 저축하기로 함.

③ 심리·정서적 문제

건강문제로 집에서만 지낸 시간이 길어 대인관계가 단절되고 자존감이 낮아 스스로에 대한 생각이 부정적임.

화가 나면 화의 강도 조절이 어렵고 욕설이 나가는 것에 대해 조심하고 조절할 수 있도록 스스로 인지하게 하고 화의 강도와 욕설을 줄여나갈 수 있도록 집단상담을 할 계획임.

게이트웨이 기초교육으로 스스로에 대해 탐색할 시간을 갖게 하고 대인관계 형성에 도움을 줄 계획임.

자립에 대한 의지와 근로에 대한 욕구가 높아 사업단에서 장기근로 할 수 있도록 독려할 필요가 있음.

심리적 문제상황이 나아지지 않을 경우 자원연계를 통해 문제의 해결점에 대해 논의하고 상담을 통해 변화과정을 관찰할 필요가 있으나 현재 정신건강복지센터의 상담 연계에 대해 회의적인 태도를 보이고 있어 상담과 치료에 대한 필요성을 인식하게 하는 과정이 필요함.

④ 사회적 문제

스스로 성격이 좋지 못하다고 생각하여 사람을 만나는 것에 대해 기피하는 경향이 있음.

자활사업에서 동료와 함께 하는 시간이 길어짐을 감안하여 대인관계가 어렵지만 개선점에 대해 노력하는 것을 협의하고 공동체 교육과 집단상담프로그램 참여로 동료 참여 주민간의 관계 개선에 협조할 수 있도록 함.

자활근로를 통한 성취감을 갖게 하고 동료들과의 유대감을 형성하여 자기 역할을 잘 수행할 수 있도록 하고 자기효능감을 높여 안정적인 자활근로를 도모하고자 함.

4) 실행 및 점검

① 사례회의

회의분류	일자	회의 안건	논의 결과
통합	2019년 10월 29일	참여자의 욕구 및 문제사정 공유 개입방안 논의	- 희귀난치성 질환(혈우병)자로 근로강도가 낮고 사고 의 발생율이 적은 사업단을 고려하여 배정 - ct가 사업단에 배정되어 참여 시 다치거나 하는 문제 상황이 생길 경우 해당 사업단에서 응급조치를 하는 안전관리자나 동료에게 ct의 병증에 대해 인지하게 하여 응급 시 119등에 신고 할 수 있도록 조치 - 참여신청서 작성시 기존 질병(혈우병)과 관련하여 문제발생 시 기관에게 책임을 전가하지 않는 상황에 대한 문구를 첨부하여 서명 받기 - 자활사업단 안에서 지지 협조 체계를 만들 수 있도록 주민과의 공동체 형성이 가능하도록 도움
센터	2019년 11월 25일	참여자 사업단 배정관련 회의	- 근로의지가 높고 현재 건강상황으로 볼 때 위험도가 낮은 일감사업단에서 근로를 하게 하는 것이 좋겠음 - 건강상황에 대한 지속적인 모니터링 필요함 - 사업단 적응상황 점검
센터	2020년 05월 11일	만성질환관리사업 대상자 선정 및 진행상황 공유	- 사례관리 만성질환관리사업 대상자 선정 - 만성질환관리 교육 참여 - 만성질환자의 건강회복으로 자활의지 도모
센터	2020년 06월 26일	참여자의 긴급한 의료적 문제로 인한 진행상황 공유	- 혈우병으로 인한 응급 상황 발생으로 병원치료 경과 과정 공유 - 비급여 의료비 지원 연계 - 희귀난치성 질환 자활참여주민의 안전한 사업단 참여 및 내용공유 - 혈우병 스트레스 관리, 감정관리, 우울감 관리 - 관리받고 싶어하지 않는 대상자의 전문기관 연계 필 요성 검토 후 재상담

② 개입내용

월 구분	서비스 내용	담당자
2019년 10월~11월	- 게이트웨이 자립역량강화교육[별첨 1]참조 - 자존감 및 대인관계 향상 - 공동체 의식 함양	이복순
11월 19일	- 일감사업단에서 자활근로 시작 - 근로의지 강화 직무교육 - 취업, 창업교육	백은실/이남희

월 구분	서비스 내용	담당자
12월 23일	- 참여주민 소양교육 - 그림으로 나누는 대화	이남희
2020년 01월 20일	- 상담을 통한 소득과 지출관리 확인 - 주거대출금 및 부채상환액 확인 - 참여주민 소양교육 - 성희롱예방교육 - 스트레스관리교육 - 개인정보보호교육 - 고객응대서비스교육	이복순/백은실
5월 18일~11월 30일	- 만성질환관리 교육 참여[별첨 2]참조	김관형/이복순
06월 12일	- 긴급상황으로 입원 의료비 서비스 연계 - 강동경희대병원(비급여 의료비 지원) - 혈우재단 혈액응고제 처방 및 상담	김관형 강동성심병원 혈우재단
06월 29일	- 안전보건교육	이복순/정우연
08월 10일	- 참여주민의 복지서비스 연계 - 시흥시 사회복지협의회'좋은이웃들' 생필품 연계	시흥시 사회복지협의회

③ 관점 및 이론

강점 관점	- 매순간 최선을 다하는 삶을 살아야 한다는 것을 알고 있으며 어려운 신체 여건 속에서도 일에 대한 열정을 놓지 않으며 힘이 좋고 민첩하여 빠른 추진력으로 맡은 일을 끝낸다는 것이 강점임
생태 체계 관점	- 원가족에게 경제적 도움을 받지 못하는 상황이나 정서적 교류를 나누고 있어 위기상황에서 도움을 줄 수 있을 거라 파악됨. - 자활근로를 통한 심리적 물리적 안정이 현재 ct의 상황을 이겨내는 힘이 되는 것임을 알고 위급 상황 시 적절한 자원연계의 방법을 사용하고 유기적인 목표를 세워나감으로 효과적인 사례개입이 가능하게 됨 - 건강상태에 맞는 자원을 모색하고 ct와 상호 작용하는 주변 환경에 전반적인 이해를 바탕으로 오랜 지인과의 지속적인 관계 형성에 초점을 맞추어 스스로 살아가려는 모습을 지지할 필요가 있음

[별첨 1] 게이트웨이 자립역량교육

교육일시	교육내용	교육목표	교육사진	교육효과
2019년 10월 24일	자활사업의 이해 I	자활사업이 무엇인지 이해하고 근로에 대한 동기부여		자활사업에 대한 이해를 높이고 근로 의지 강화
10월 25일	자활사업의 이해 II	자활근로사업 지침 자활근로 사업단 소개, 자산형성사업에 대한 이해를 바탕으로 스스로에 대한 목표 찾기		근로교육 고취 자활사업 참여기회 제공 자활사업의 긍정적인 면에 대한 이해
10월 30일	이코그램으로 알아보는 나의 성격	자기 자신과 상대방이 다름에 대한 이해를 통해 관계형성에 도움		자기이해와 자아성찰을 통해 타인과의 이해 및 관계형성 증진
11월 08일	영화관람 (설리허드슨 강의 기억)	공동체 활동으로 공감대 형성		문화생활을 통한 즐거움 알기 공동체 의식 함양
11월 12일	셀프 리더쉽 교육	자기를 탐색하고 자신있게 말하는 훈련을 통해 친밀감을 높인다		자존감 향상 타인과의 의사소통 중요성 내면의 힘 강화로 자립의지 증진

교육일시	교육내용	교육목표	교육사진	교육효과
11월 13일	그담 도자기 사업단 체험	도자기에 직접 그림을 그려 보면서 심리적 안정감을 찾음		자신감 회복 공동체 활동으로 공동체성 기르기 자활사업 체험의 기회제공
11월 14일	IAP작성 자활비전 만들기	자립경로 설정		현실성 있는 미래에 대한 계획 세우기 실천 가능한것에 대해 구체적인 계획 세우기
11월 15일	수료식 사업단 현장탐방	수료식 사업단에 직접 방문하여 궁금증을 해소하고 근로의욕 고취		수료식 사업단 현장 탐방으로 자신의 근로능력을 파악

〔별첨 2〕 만성질환관리 사업

2020년 자활사례관리 우수사업『만성질환 자활근로 참여자 자립·자활을 위한 건강 지원사업』

일정	분야	시간/기간	내용	장소	비고
5/18~21	사전검사	09:30~18:30	고혈압·당뇨검사 및 상담 (금연, 금주 상담 병행)	희망의료사협	검사대상자 명단
5/28(목)	결과 및 선별	16:00	검사결과 확인 및 선별	희망의료사협	미증상자 건강안내자료 제공
6/1(월)	사업참여 동의	17:00~18:00	사업참여 동의서 작성	작은자리지역자활센터 7층 회의실	동의서/안내자료
6/8(월)	만성질환교육	16:00~18:00	만성질환의 개요 (희망의원 권오준 원장)	희망의료사협 5층 교육장	현수막, 교육자료 다과
	자조모임	18:00~19:00	아이스브레이킹 참여 소감 및 각오 나눔		
7/13(월)	만성질환교육	16:00~18:00	운동관리(태극권)	희망의료사협 5층 교육장	"
	자조모임	18:00~19:00	서로 체크 및 정보공유		
7/20(월)	조리실습	16:00~18:00	스스로 만드는 건강밥상 1 (안지영 강사)	시흥여성인력개발센터	식재료/레시피
8/10(월)	만성질환교육	16:00~18:00	식생활 관리 (최은민 간호사)	희망의료사협 5층 교육장	현수막, 교육자료 다과
	자조모임	18:00~19:00	생활속 만성질환 경험 나눔		
8/17(월)	조리실습	16:00~18:00	스스로 만드는 건강밥상 2	시흥여성인력개발센터	식재료/레시피
9/7(월)	조리실습	16:00~18:00	스스로 만드는 건강밥상 3	시흥여성인력개발센터	식재료/레시피
9/14(월)	만성질환교육	16:00~18:00	만성질환 합병증 및 치료(희망의원 권오준 원장)	희망의료사협 5층 교육장	현수막, 교육자료 다과
	자조모임	18:00~19:00	자기관리 방법 체험공유 중간 소감나누기		
9/21(월)	조리실습	16:00~18:00	스스로 만드는 건강밥상 4	시흥여성인력개발센터	식재료/레시피
10/12(월)	만성질환교육	16:00~18:00	8체질 1 (희망한의원 이강재 원장)	희망의료사협 5층 교육장	현수막, 교육자료 다과
	자조모임	18:00~19:00	한방을 통한 관리방법		
10/19(월)	조리실습	16:00~18:00	스스로 만드는 건강밥상 5	시흥여성인력개발센터	식재료/레시피
11/9(월)	만성질환교육	16:00~18:00	8체질 2 (희망한의원 이강재 원장)	희망의료사협 5층 교육장	현수막, 교육자료 다과
11/16(월)	조리실습	16:00~18:00	스스로 만드는 건강밥상 6	작은자리지역자활센터 7층 회의실	다과
	자조모임	18:00~19:00	수료식 격려하기, 지속방안 나눔		
11/23~27	사후검사	09:30~18:30	최종 검사 및 결과 확인	희망의료사협	-
11/30(금)	최종보고	-	최종 결과보고서 작성	-	-

■ 만성질환관리사업 참여효과

만성질환관리 교육을 참여하고 LDL콜레스테롤 수치와 당화혈색소가 낮아졌으며 식습관의 중요성을 알고 식습관 개선에도 효과가 있음이 확인됨. 만성질환자의 건강관리를 통해 사업단 결근율을 감소시키고 타의적인 관리에서 자의적인 관리로 변화를 모색하여 삶에 대한 태도 변화와 주변인들과의 관계 개선과 참여주민 서로간의 지지와 격려가 가능한 시간이 됨.

구분	검사 결과	
	사전	사후
혈액검사	- HDL 콜레스테롤 수치 35 - LDL 콜레스테롤 수치 146 - Triglyceride 중성지방 수치 412	- HDL 콜레스테롤 수치 29 - LDL 콜레스테롤 수치 106 - Triglyceride 중성지방 수치 237
혈당수치	- 당화혈색소 7.8	- 당화혈색소 6.3
식습관/식생활 개선	- 인스턴트, 국수 위주의 식생활	- 잡곡밥, 집에서 간단 조리, 야채 위주의 식사

5) 평가 및 종결

① 목표달성 평가

욕구 및 문제	합의된 목표	평가 기준	평가도구	개입결과
신체적 문제	근로할 수 있는 신체 여건 마련	혈액응고제 처방 유무 정기검진 점검 건강유지 및 지지상담	상담일지 혈우재단	혈액응고제 처방 건강유지, 지지상담
	근로가능한 사업단 찾기	위험도가 낮은 사업단 배치여부 일감사업단 근로적응 점검	상담일지 사례회의록	근무일지 일감사업단(임가공) 배치
	고혈압, 당뇨등 만성질환의 안정적인 관리	정기적인 약물복용 점검 만성질환 관리 사업 참여로 식습관 및 당뇨수치 개선	상담일지 사례회의록 교육보고서	혈우재단 정기방문 출혈에 대한 민감성을 가지고 스스로 조심하면서 근로하고 있음 위험도가 낮은 일감사업단에서 근로중임

육구 및 문제	합의된 목표	평가 기준	평가도구	개입결과
경제적 문제	주거대출상환	대출금 상환 점검	상담일지	주거대출금 상환
	지인빚 갚기	빚 상환 여부 확인	상담일지	빚 상환
	자산형성지원 사업	내일키움통장가입	자산형성 지원상담 상담일지	자산형성 지원사업 사례관리 및정보제공
	한마음주민 협동회 가입	출자금 납입 주민협동회 행사 참여	출자금 납입여부 및 행사참여	한마음주민협동회 가입으로 예비자금 확보 가능
심리 정서적 문제	자존감 및 대인관계 향상	GateWay 자립역량교육 참여로 집단상담 참여	교육보고서 상담일지	정서적 안정감 자아탐색시 스스로에 대한 답을 찾는 것을 해본적이 없다며 어려움교육으로 경직된 대인관계 완화
	근로이지 강화	직무교육실시	교육보고서	적성에 맞는 직무교육 진행
	표출하는 화의 강도 줄이기	심리정서 집단상담 취미생활 독려	교육보고서 상담일지	사업단내에서 화내는 횟수 줄이고 동료와 소통
	부정적인 생각 줄이기	업무수행에 대한 성공 경험 갖기	근무일지	심리적 안정감 도모 격려와 지지상담
사회적 문제	동료 참여주민간의 친밀감 기르기	공동체성 함양 프로그램참여 지인과의 교류 확대 여부	상담일지	공동체 교육참여 기회제공 주민과 협업 가능성에 대한 점검 사회관계망 확대
	자기효능감 기르기	자활근로를 통한 성취감기르기	교육출석부 상담일지	심리적 안정감을 가지고 근로 참여

• ct의 변화 :

- 10년 동안 혈우병으로 인해 집에서만 지내게 되면서 피폐해진 몸과 마음은 떨어진 사회관계의 단절만큼 폐쇄적이었다. 초기 게이트웨이 과정을 참여하면서 사람들과의 관계가 불편하다고 호소하였으며 질문지나 물음에 생각해 본적이 없다거나 아무런 답변도 하지 않는 경우가 대부분이었다.
- 일할 수 있는 기회가 주어지자 특유의 꼼꼼함과 성실함으로 사업단의 마무리 단계의 검수와 포장등을 도맡아서 하고 불량을 내지 않는 사람이라는 인식이 퍼지면서 사업단 동료들에게 일 잘하는 사람, 성실한 사람으로 불려지고 있다.
- 대인관계 시 아직도 욕하는 성격이 있어 사업단 동료들과의 불협화음도 있었지만 근로에 대한 의지와 열정을 통해 동료와 신뢰관계를 회복하고 사업단내에서 의사표현에도 적극적으로 참여하고 있다.

- 희귀난치성 질환인 혈우병은 완치가 되기 어렵지만 현실을 받아들이고 매사 다치지 않도록 조심하면서 위급한 상황에서도 침착한 대응을 통해 스스로를 지켜나가는 모습이다.

• 담당자의 평가 :

- 참여자는 올해 6월 건강검진시 발견한 대장용종 제거를 하면서 발생한 장출혈로 또 한번 위험한 순간을 맞이하였다. 장에서 일어난 출혈이 혈우병으로 인하여 지혈이 되지 않아 응급상황이 발생하면서 혈우병 환자의 치료가 가능한 강동경희대병원으로 전원하여 입원치료를 받았다.
- 건강이 매우 쇠약해진 상태로 퇴원을 하여 몹시 걱정이 되었으나 집에서 휴식을 취하면 금방 회복할 거라며 웃음을 보였다. 며칠뒤 사업단 복귀를 하였는데 기운은 없어 보였으나 회복이 된 모습이어서 다행스러웠다.
- 사례관리자가 의료비 지원과 생필품을 연계하여 경제적 도움을 주었고 심리적 안정감을 찾을 수 있도록 아침마다 안부를 확인하였다. 병원에서 퇴원한지 얼마되지 않아 심리적 상태가 많이 회복되진 않았지만 근로를 통한 규칙적인 생활로 부채상환을 해나가면서 빛에 대한 부담감을 줄여가고 있으며 대인관계의 어려움도 조금씩 극복해 나가는 참여자에게서 안도감이 느껴진다.

② 양적평가 : 사전·사후척도 검사 결과

척도	검사 결과	
	사전	사후
일반건강척도(GHQ)	- 전반적 건강수준 : 46점, 보통 - 사회생활 부적응 : 20점, 보통 - 불안과 우울 : 27점, 보통	- 전반적 건강수준 : 42점, 높은편 - 사회생활 부적응 : 25점, 높은편 - 불안과 우울 : 28점, 보통
Beck 우울 척도(BDI)	- 총점 24점으로 심한 우울 상태임을 알 수 있음	- 총점 23점으로 중한 우울 상태가 됨
SDS(사회적 바람직성 척도)	- 7점으로 사회적 바람직성이 낮은 수준	- 4점으로 사회적 바람직성이 낮은 수준
자아존중감	- 총점 18점으로 자아존중감 척도가 낮게 나타남	- 총점 19점으로 자아존중감 척도가 낮게 나타남

■ 척도검사 결과

참여자의 일반건강척도 사전 검사에서 사회생활 부적응 점수가 20점 보통에서 사후검사시 사회생활 부적응 25점으로 높게 나왔으며 Beck 우울척도와 자아존중감 척도도 크게 변하지 않음을 알 수 있다.

희귀질환인 혈우병을 가진 참여자는 신체적 측면만 아니라 사회심리적 정서적으로 생활 전반에 걸쳐 응급상황에 대한 긴장과 의료비용에 대한 걱정, 사회적 편견으로 인한 스트레스 및 감정적인 문제에 직면하여 건강문제로 인해 일반 정상인보다 불안과 우울이 매우 심함을 알 수 있다.

또한 낮은 자존감은 공동체 안에서 부적응으로 화를 과하게 표출하는 등의 모습으로 비춰져 스스로에 대한 죄책감과 부정적인 인식을 심어주었을 것으로 보여진다.

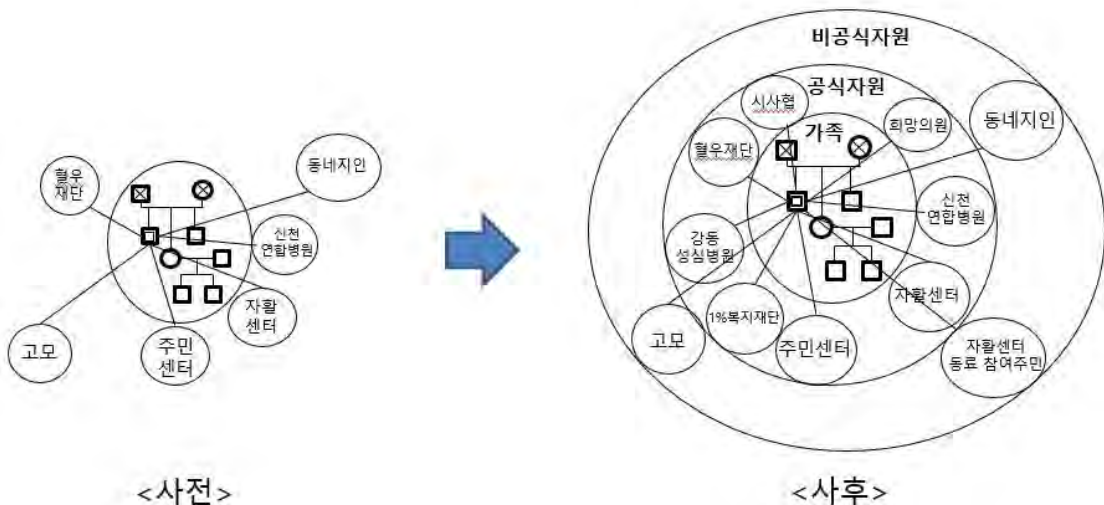
혈우병에 대한 이해도를 높이고 심리적 상담과 함께 지속적인 정서적 지지를 제공하고 정서적 영역을 강화하는 교육이나 자신의 강점을 활용한 성취감을 높일 수 있는 근로 환경도 매우 필요해 보인다.

③ 질적평가 : ct 인터뷰

“처음 혈우병 진단을 받고 병의 위험성과 죽을 수도 있다는 걱정으로 동생들과 많이 울었어요.”
반복적인 출혈을 겪으면서 매순간 최선을 다하는 삶을 살아가야 한다는 것을 알게 되었어요.
일을 할 수 있는 지금이 행복하고 나로 인해 다른 사람에게 피해를 주지 않기 위해 노력합니다.
매사에 스스로 조심하면서 지내려고 해요.
자활센터에서 일할 수 있게 되어 고맙게 생각합니다.

- ct 인터뷰 中

④ 자원연계 결과



구분	사전	사후	자원확대 갯수
내부자원	원가족(남동생, 여동생), 고모	원가족(남동생, 여동생), 고모	2→2
외부자원	신천연합병원, 혈우재단, 지역자활센터, 주민센터,	신천연합병원, 혈우재단, 지역자활센터, 주민센터, 강동성심병원, 희망의원, 시사협, 한마음주민협동회, 1%복지재단	4→9
비공식자원	동네지인	동료참여주민, 지인	1→2

6) 사후관리 계획 및 내용

구분	계획	내용
신체적문제	혈액응고제 처방 및 정기검진 사업단 근로유지 점검 사업단 담당자와 소통 고혈압, 당뇨 정기적인 약물복용	정기상담으로 지속진료 모니터링 사업단 참여 상태 확인 및 정서적 지지 만성질환 관리 여부 및 식습관 개별 점검 스스로 할 수 있는 식단관리 점검
경제적문제	주거대출금 상환 개인채무 상환 자산형성지원사업 안내 한마음주민협동회 납입 및 유지	대출이자 상환점검 원금 잔액 확인 내일키움통장 가입여부 확인 한마음주민협동회 납입 독려
심리·정서적 문제	자존감 및 대인관계 향상 직무교육으로 근로의지 강화 표출하는 화의 강도 줄이기 부정적인 생각 줄이기	교육을 통한 자기이해 직무교육 참여 독려 스트레스 관리를 위한 취미생활 독려 격려와 지지하기로 심리적 안정감 도모
사회적문제	동료 참여주민간의 관계개선 자기효능감 기르기 정서적 지지 상담	공동체 교육 및 행사 참여 자활근로를 통한 성취감 향상 담당자와 친밀한 관계 맺기

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

① 참여자의 건강을 고려한 사업단 배치

참여자는 희귀난치성질환자(혈우병)로 출혈이 발생할 수 있는 심한 육체적 노동이나 안전하지 못한 작업환경에 노출되지 않도록 일감사업단에 배정하여 근로중임.

비교적 안전한 사업단인 임가공 사업단에서 근로하면서 스스로의 건강상황을 체크하며 근로에 임하고 있음.

② 만성질환관리사업 참여로 식습관 개선

만성질환관리사업의 참여 대상자로 교육참여에 매우 적극적이고 성실하게 참여하였고 건강관리수첩 중 '식사일기' 등을 쓰면서 매일 먹는 음식의 중요함에 대해 알게 됨.

고혈압, 당뇨에 대한 식습관 개선 및 관리 방법을 배우면서 인스턴트 식품을 조금씩만 먹으려고 노력하고 있으며 당뇨식을 통해 저염 음식과 식단관리의 중요성을 인식하게 됨.

③ 빚에 대한 부담감 해소

고정적인 소득의 발생으로 주거대출과 지인 빚을 월 정기적으로 갚을 수 있게 되면서 빚에 대한 부담감을 조금씩 줄여가고 있으며 빚 없이 사는 것에 대한 목표를 향해 나가고 있어 주거에 대한 심리적 안정감을 찾아 목돈마련에 대한 계획에도 한발 나아갈 수 있게 됨.

규칙적인 생활을 유지하기 시작하면서 부채를 청산하고자 하는 스스로의 목표를 세우고 조금씩 경제적 자립의 꿈을 키워가고 있음.

④ 정서적 안정감을 통한 대인관계 회복

참여자는 출혈로 인한 반복된 수술로 10여년을 사회와 단절된 채 고립된 생활을 해오면서 우울감과 심리적 불안감, 자존감의 하락 등을 수없이 경험하며 지내옴.

과격한 의사표현과 스스로에 대한 탐색을 해본적이 없으며 교육시간에 불만스럽게 표출하는 등의 모습이 있었지만 일을 시작하면서 힘든 일에도 몸을 사리지 않는 모습, 최선을 다하는 모습이 보여짐.

이런 모습은 함께 일하는 동료들에게도 좋은 본보기가 되어 동료와의 친밀감 형성과 소통의 영역이 넓어지게 되었고 타인에게 인정을 받음으로 스스로도 자신감이 높아져 활력이 느껴지는 모습을 보이고 있음.

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

참여자를 통해 희귀질환자의 고통과 사회적 현상에 대해 관심을 가지게 되었다.

신체적 고통을 감내하며 막대한 병원비와 치료제를 감당하지 못해 대출과 빚을 지게 된 참여자를 만나면서 희귀질환자의 신체, 정신, 경제, 3중고에 대해 알 수 있었다. 사례관리자는 의학적인 치료와 더불어 참여자가 삶의 질을 높일 수 있도록 자신의 환경에 적응하고 스스로 이겨낼 수 있도록 격려하고 희귀질환자들의 병에 대한 이해와 정서적인 안정을 이끌어 낼 수 있는 능력이 필요하다는 것을 알게 되었다.

참여주민의 병식에 대한 이해를 가지고 안부를 물어주고 공감을 해주는 것은 참여자에게 나를 알아주는 한 사람으로 인해 심리적 안정감을 얻고 하루를 살아가는 힘이 되는 것의 중요성에 대해 알 수 있는 기회였다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

- 월 2회 내부사례회의의 진행시 ct의 문제상황에 대해 사례과정을 공유하고 자활사업 참여를 지속할 수 있도록 지지함.
- -희귀질환자인 참여자가 자활사업 수행시 필요한 지원과 어려움에 대해 공감하고 위험도가 낮은 사업단에 배치하여 근로하게 함과 동시에 사업단 담당자 및 동료들에게 응급상황 시 대처요령등에 대해 숙지할 수 있도록 지원함.
- -공적자원 연계가 어려운 참여주민을 선정하여 긴급생계비, 의료비 지원을 정착시켜 자활근로유지를 위한 토대를 마련함.

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

- 사례관리팀은 대상자에게 근로장애요인이 발생하면 월 2회 사례회의 또는 긴급 사례회의를 통해 즉각 개입을 진행함.
- 참여자에게 응급상황 발생 시 병원비 연계와 생필품 연계 등 필요한 서비스가 체계적으로 지원될 수 있도록 도움
- 각자의 역할에 맞는 정보제공과 소통을 통해 대상자에게 필요한 서비스계획을 논의하고 대상자 선정에 대한 믿음과 그들의 강점에 초점을 맞춰 사례관리를 진행하고 있음
- 사업단에서는 근로적응 상황을 상시로 점검하고 자립, 자활을 위해 단계별 자립계획을 정기적으로 점검하여 자기 결정권과 목표의 실행에 대한 책임성을 부여하고 함께 노력함.
- 사업단 참여상황에 대한 정기적인 모니터링으로 참여자 변화상황을 확인하고 사례관리팀의 강점을 바탕으로 한 사례관리 지원체계는 오랜 시간 자활을 유지하고 스스로의 삶의 질을 높이며 살아갈 수 있도록 돕는 유기적이고 능동적인 협조체계를 이어감.

II. 선택기술

1 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

1) 시흥시 민관협력 체계 구축

민관협력 활성화 및 민간자원 활용이 적극적이며 지자체 생활보장과 및 자활지원팀과의 연계가 원활하며 시흥시 무한돌봄센터 및 지역사회보장협의체와 시흥시사회복지협의회 활동이 활발하고 1% 복지재단 등의 민간 복지자원 또한 풍부하다.

시흥시 지자체, 일꾼지역자활센터, 본 센터와 월 1회 정기 통합사례회의를 진행하여 주민의 복합적 문제상황을 공유하고 해결과정에 참여함으로 자활사업 참여율을 높이고 주민에게 필요한 복지 자원망 체계를 구축하고 있다.

지역 내 유관기관 담당자가 함께 참여하여 공공 및 민간의 복지자원에 대한 체계적인 관리로 복합적이고 다양한 욕구를 가진 참여자에게 긴밀한 협조체계를 바탕으로 지역자원을 효율적으로 활용하고 있다.

2) 시흥시 사회복지협의회‘좋은이웃들’사업

복지소외계층 및 위기가정(긴급지원대상)발굴 지원 사업인 ‘좋은이웃들’사업은 공적 지원체계의 혜택을 받지 못하고 있는 복지소외계층에게 식생활지원, 주거지원, 교육지원, 의료지원 등 물품지원을 효율적으로 지원하고 월1회 지원심사를 통해 대상자를 선정하여 맞춤형 지원을 제공하여 어려운 이웃을 돕는 사업에 적극 참여하고 있다.

3) 사회적협동조합으로 직접고용 가능

본 센터는 지역사회 발전, 지역 주민의 권익 복리 증진, 취약계층 일자리 제공 등 공익사업을 전개하는 비영리 목적의 사회적협동조합으로 직접 운영하는 사업에 자활 종료주민을 직접 고용하는 것으로 고용창출에 앞장서고 있다. 외부취업이 어려운 주민을 대상으로 상담을 진행하고 내부 사례회의를 통해 주민의 근로가 가능한지의 여부를 판단하여 고용한다. 직접고용에 대한 참여주민의 인식은 매우 높은 편이며 소득개선과 자기 일을 지속해 나가면서 개인의 성장과 발전에 도움을 주고 있다.



강원춘천지역자활센터

한정은

I. 자활사례관리 과정

1 사례 선정 이유

본 사례인 이○ 군 참여자는 건강 취약의 장벽을 넘어 자활근로사업 유지와 자기 역량 강화를 이룬 참여자이다. 참여자는 택시 운전직에만 종사해오다가 나이가 들면서 2019년 자활근로사업에 참여하게 되었다. 참여자의 나이와 근로능력을 고려한 사업단의 배치 후 참여자는 잘 적응하는 것으로 보였으나 2019년 11월 급격하게 건강 상태가 나빠지면서 중환자실에 입원하게 되었다. 호흡기를 달고 있었을 만큼 건강 상태가 좋지 않았는데, 참여자의 걱정과 불안을 만든 건 병원비이었다. 스스로도 몸이 힘들어 병원에 있어야 함을 알지만 그 비용을 감당하지 못할까 봐 얼른 집에 가고 싶어 하는 양가감정의 모습을 보였다. 이에 사업담당자는 사례관리자에게 의뢰하여 참여자의 의료비 지원을 요청하였다. 참여자의 의료비 부담 해소를 위해 강원대학교병원 사회사업실에 의뢰하여 춘천시청 긴급의료복지지원을 요청하였고, 월드비전 춘천종합사회복지관의 위기지원사업을 신청하여 추가적인 의료비에 대한 지원을 요청하였다. 각 기관의 협조적인 지원으로 참여자는 본인 부담금 없이 경제적으로, 심리적으로 안정된 상태로 퇴원할 수 있게 되었다.

퇴원은 했지만 참여자의 사후 건강관리가 중요할 것으로 보여 사례관리자와 사업담당자는 지속적인 상담을 통해 참여자의 자활근로사업 참여를 종결하는 것이 나을 것으로 판단하여 참여자와 이를 상의하였다. 참여자는 현 상황을 두고 고민한 후 자활근로사업을 종결하기로 하였다. 약 3개월 후, 참여자는 재차 자활근로사업에 참여하고자 센터로 문의전화를 하였다. 3개월이 지났지만 여전히 참여자의 건강이 걱정된 사례관리자는 시청 자립지원직업상담사와 상담하여 시간제 자활로써 참여자를 참여시키는 것으로 결론 내렸다. 이에 참여자가 동의하여 2020년 2월 참여자는 시간제 자활로 재참여하게 되었다. 사례관리자와 게이트웨이 담당자는 참여자의 건강 상태를 항상 1순위로 고려하여 근로에 충분히 적응하고 있는지 모니터링하였다. 걱정과 달리, 참여자는 실습 사업단에서 높은 평가를 받았으며, 시간제 자활에서

전일제 자활로의 전환도 고려할 정도가 되었다. 이에 참여자가 정식 사업단으로 배치되었을 때는 전일제 자활로 전환할 수 있었다(단, 근로 강도가 높지 않은 제조업 업종의 사업단으로 배치함)

이후 참여자는 결근 및 지각 등의 근태 문제를 보이지 않고 성실히 근무하는 모습을 보였다. 자활근로 사업 참여 2~3개월이 지난 후, 참여자는 본인이 원한 전문 운전면허 취득에 관심을 보이게 되었다. 마침 센터와 업무협약을 맺은 한국 폴리텍 대학 춘천캠퍼스에서 지게차 운전면허 자격 과정을 진행한다고 하여 참여자에게 소개하였다. 약 3주간의 긴 교육과정이었음에도 불구하고 참여자는 교육 전 과정에 참여하여 지게차 운전 심화 과정을 수료 후 ‘건설기계조종사’ 면허증을 취득하였다.

작년만 해도 건강 악화로 자활근로사업까지 종결한 참여자이지만 자기 건강관리 후 자활근로사업에 재참여하여 시간제에서 전일제로 근로 역량을 향상시켰고, 자신이 원하는 면허증까지 취득하는 등 스스로의 자립역량의 가능성을 키워온 참여자를 춘천지역자활센터의 우수사례로 선정하고자 한다.

2 사례관리 과정

1) 초기상담

본 참여자는 한 가정의 가장으로 평생을 택시 운전하며 생계를 이어왔다. 그러나 배우자의 외도를 목격하고 난 후 2017년 배우자와 이혼하며 불규칙적인 생활을 해왔다. 일상적인 생활을 이어가기 어렵던 참여자는 2018년 긴급 생계비를 신청하여 받았고, 2019년 1월 수급자가 되어 자활근로사업에 참여하게 되었다. 그러나 참여자는 이미 자활근로사업 참여 연령의 끝자락에 놓여 청소 등 단순 근로를 하길 희망하였다.

참여자는 수급 선정이 되었음에도 불구하고 금전 관리가 제대로 되지 않아 자신만의 주거를 소유하지 못하고 모텔에서 지내고 있었다. 모텔의 월세는 체납된 상황이었으며, 식비 지출에도 많은 어려움이 있었던 것으로 파악되었다.

2019년 11월, 참여자가 고혈압성 심장질환으로 갑작스럽게 쓰러지면서 자활근로사업을 종결하게 되었다. 종결 후에도 건강관리에 힘써주길 사례관리자와 약속하였고, 3달 후인 2020년 2월 참여자는 다시 자활근로사업에 참여하길 위하여 신청서를 작성하였다.

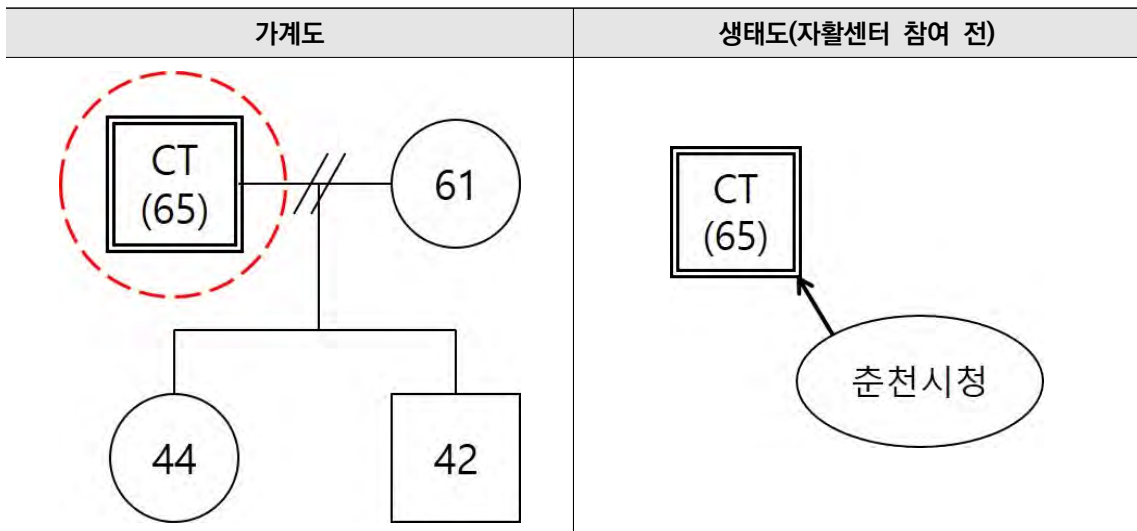
(1) 참여자의 기본사항

참여자 성명	이○ 군	생년월일	1955.5.25
성 별	남	건강상태	- 고혈압성 심장질환 - 뇌경색 - 흡연 및 음주
가구형태	독신가구	수급유형	일반수급자
최종학력	중졸	혼인관계	이혼
참여경로	지자체 의뢰	참여기간	- 2019.5.13. ~ 2019.12.19. - 2020.7.1. ~ 현재(재참여)

(2) 참여자의 취·창업 경험

취업기간	업종	직장명	담당내용	퇴직사유
1974~1981	서비스업(운전직)	대○ 택시	운전	-
1981~1989	서비스업(운전직)	개인택시	운전	-
1989~2017	서비스업(운전직)	공○ 택시	운전	권고사직(실업급여 8개월)

(3) 가계도 및 생태도



(4) 초기상담 결과

- 2019년 초기 상담 결과, 참여자는 이혼 후 상실감으로 직장은 물론 생계까지 잃은 것으로 보임
- 참여자의 지지체계는 수급 신청과 생계급여를 지급해 주는 춘천시청이 유일한 것으로 판단됨
- 참여자의 나이가 타 참여자들에 비해 고령에 속하고, 건강상의 이유(고혈압성 심장질환)로 한차례 종결한 경험이 있어 참여자의 건강에 무리가 가지 않는 강도의 업무를 배정해 줄 필요가 있어 보임

2) 사정단계

2019년 11월 중환자실에 입원할 정도로 건강 상태가 좋지 않은 참여자였으나 참여자는 그간 몸 관리를 하며 많이 나아졌다고 주장하였다. 그리고 자활근로 급여를 받으며 지내다가 생계급여의 비용으로 생활을 하려니 경제적으로 어려움이 더 커졌다고 말했다. 춘천지역자활센터와 춘천시청은 참여자의 나이와 건강을 고려하여 자활근로참여가 우려됨을 설명하였으나 참여자가 센터와 시청에 민원을 넣으며 자활근로참여의 의사를 강하게 표출하였다. 이에 센터 사례관리자는 시청 자립지원직업상담사와 상의하여 시간제 자활로 참여하길 권유하였고 이를 참여자가 동의하여 자활근로사업에 참여하기로 하였다.

참여자는 자활근로사업을 통해 노후 자금을 모으고자 하며, 자활근로 종료 후엔 농촌 주변에 주택을 구하여 자연 속에서 사는 게 꿈이라고 하였다. 또한 평생을 택시 운전을 하며 살았기 때문에 운전에 대해 자신감이 있어 운전면허 이외 중장기 면허를 취득하고 싶은 욕구를 발견하였다.

(1) 욕구사정

우선순위	구분	참여자의 욕구	합의된 욕구	내·외적 장애물
1	근로	“자활근로사업에 다시 참여하고 싶어요.”	자활근로사업 참여 (단, 시간제 참여)	참여자의 나이와 건강
2	주거	“나중에 자연 속에 들어가서 농사 지으며 살고 싶어요.”	자금 마련	-
3	기술 및 교육	“중장기 면허 났으며 좋겠어요.”	중장기 면허 자격증 취득	-

(2) 자원 및 강점

구분	제공자	내용	
내적자원	참여자 본인	- 건강상의 이유로 자활근로를 종결한 경험이 있음에도 불구하고 자활근로에 다시 참여하고자 여러 방면으로 연락을 하며 알아보는 등 의사를 적극적으로 표현할 줄 알 - 자활근로 참여 시 성실하게 참여하는 근면성을 가지고 있음 - 운전에 자신감이 있으며 추가적으로 면허증을 취득하여 스스로의 기술 및 자격을 더 쌓고자 노력함	
외적자원	춘천지역 자활센터	자활사업단	- 자활근로를 통해 얻은 자활급여로 참여자가 경제적 기반을 다질 수 있도록 함 - 교육 및 프로그램 활동 참여 기회 제공
		자활사례관리	- 정기적인 상담 제공 - 외부서비스 및 지원 사업 연계 - 정서적 자활 프로그램
	춘천시청	- 긴급복지지원(의료비) - 기초생활수급비 지원 및 기타 지원	
	월드비전 춘천종합 사회복지관	- 위기 지원 사업을 통한 긴급 의료비 지원	
	한국폴리텍대학 춘천캠퍼스	- 종장기 면허 관련 교육 과정 연계	

3) 계획수립

참여자는 농촌 주택을 얻어 농사를 지으며 살고자 하는 노후 계획이 있다. 이를 이루기 위해 자금 마련의 필요성을 느끼고 자활근로사업의 근로 유지를 희망하고 있다. 이에 참여자는 자활근로 참여 유지와 자금 마련의 계획을 가지고 있으며 사례관리자는 참여자의 건강관리의 계획을 잡고 함께 IAP와 ISP를 세우고자 한다.

(1) 자립경로계획수립(IAP)

■ 자가진단

장점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	- 운전 및 영농 - 트랙터, 이앙기, 경운기 등 사용 가능 - 자연인 생활: 사람을 떠나 산에서 살고 싶다
단점 (문제점, 취업 장애요인 등)	- 건강

■ 자신의 자활계획

단기목표 (1년 이내)	- 자금 마련(500만원) - 건강관리
장기목표 (3년 이내)	- 노후에 거주할 농가주택 마련 - 몸이 허락하는 한 장기근무

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	- 기타(자활근로유지: 시간제 자활 → 전일제 자활)
지역자활센터로부터 도움을 받고 싶은 것(필요한 것)	- 중기 면허증, 포클레인 면허증 취득하고 싶다

(2) 자활지원계획수립(ISP)

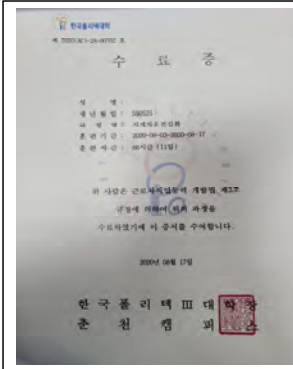
순위	구분	합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
		욕구 (서술)	목표	제공 서비스	실행기간	세부 내용	연계 기관
1	건강	건강 관리	고혈압(뇌경색) 월 1회 진료 및 관리 천식 주 1회 관리	정기적인 상담을 통해 월 병원 진료 여부 확인	2020.3 ~2020.12	- 월마다 병원 진료를 받고 있는지 확인 - 필요 시 병원과 참여자의 건강 상태 공유	한림대학교 춘천성심병원
2	근로	장기 근무 하고픈	자활근로사업 유지	- 시간제 근로로 재참여 - 시간제 근로 적응 후 전일제로 전환	2020.3 ~2025.2	과거 혈압 및 심질환으로 인하여 자활 종료한 경험이 있기에 순차적으로 자활근로에 참여하여 적응하도록 함	춘천지역 자활센터
3	경제	자금 마련	연 500만원 저축 및 빚 면책	정기적인 재무상담	2020.3 ~2021.2	- 정기적으로 상담하여 저축 금액 및 저축 유지 등 확인 - 필요 시 수급자 혜택 적금 통장 안내	춘천지역 자활센터
4	기술 및 교육	중기 면허증, 포크 레인 면허증 취득하고픈	중기 면허 및 포클레인 면허증 취득	중장기 면허 또는 포클레인 면허 교육 지원 사업 연계	2020.3 ~2020.12	중장기 면허 또는 포클레인 면허 교육 과정을 지원하는 강의 및 기관 연계	한국 폴리텍 대학 춘천캠퍼스

4) 실행 및 점검

(1) 사례관리 절차 및 그 결과

참여자의 IAP와 ISP를 기본으로 참여자와의 상담이 진행되었다. 건강, 근로, 기술 습득 등 다양한 부분에서 센터 내부 또는 타 기관과 상담 및 서비스 지원이 이루어졌다. 상담 절차와 그에 따른 서비스 지원 내용은 다음과 같다.

날짜	사례관리 내용	사례관리 결과
2019.2.12	초기상담	- 참여자의 전반적인 정보 파악(건강, 주거 등)
2019.11.18	건강 문제	- 중환자실 입원 확인 - 병문안 방명록 등에 기록이 없는 것으로 보아 가족 및 지인들과 단절된 상태임을 확인 - 지지체계의 부족
2019.11.19	지자체 협조 요청	- 참여자의 가족관계에 대해 문의. 가족과 사이가 좋지 않음을 확인 자활근로사업 일시 중지 신청
2019.11.22	센터 후원금을 통한 생필품 지원	- 참여자가 중환자실에 입원 중이기에 생필품을 스스로 살 여력이 없어 센터 후원금을 통해 지원하기로 결정
2019.11.25	의료지원	- 관할 행정복지센터로부터 간병인 지원 받음 - 추천신청 긴급의료지원 요청 - 월드비전 추천복지관 위기지원사업 신청 (긴급 의료비 지원: 60만원)
2019.11.27	병원 퇴원비 납부	- 각 기관의 의료지원으로 참여자의 자부담없이 병원비 납부함
2019.12.3	센터 내부 사례회의	- 사례회의를 통해 참여자의 건강 상태 및 의료지원 상황 공유 - 참여자가 자활근로사업 일시중지 상황임을 안내
2019.12.19	자활근로사업 종결	- 병원의 의사 소견 상 호흡곤란 현상이 발생할 우려가 있어 충분한 휴식이 필요하다고 함 - 건강관리를 위해 자활근로사업 종결
2020.2.10	자활근로사업 재참여 문의	- 생계유지를 위해 자활근로사업에 다시 참여하길 문의함 - 참여자의 건강 문제가 있으므로 시청 자립지원직업상담사와 상의하여 시간제 근로로 재참여하길 권유 - 참여자 동의하에 시간제 근로로 재참여함
2020.2.14	재참여에 대한 초기상담	- 참여자의 건강 부분에서 집중 상담 - 정기적으로 진료 받는 내용과 약 복용 관련으로 상담 진행
2020.5.13	게이트웨이 집합 프로그램 MBTI 성격유형검사	- MBTI 검사를 통해 나 자신의 성격 유형을 파악하고 동료 참여자와 성격유형 검사 결과를 공유하면서 서로에 대한 이해도를 높이고자 진행

날짜	사례관리 내용	사례관리 결과
		 결과: ESTJ 사물이나 사람을 관리하는 데 타의 추종을 불허하는 뛰어난 실력을 갖춘 관리자
2020.7.17	소양교육 '인생 다큐, 마이웨이'	- 이고그램을 통해 참여자의 자기효능감을 높이고 사업단 내 동료 참여자들과의 공감 능력 향상을 시키기 위해 진행
2020.7.31	지계차 교육 연계	- 한국 폴리텍 대학 춘천캠퍼스와 연계하여 지계차 면허 과정 이수하도록 함 - 8/3(월)~8/17(월) 11일간 10:00~17:00 진행
2020.8.25	건설기계조종사 면허증 취득	- 지계차 교육 이수를 통해 건설기계조종사 면허증 취득함  

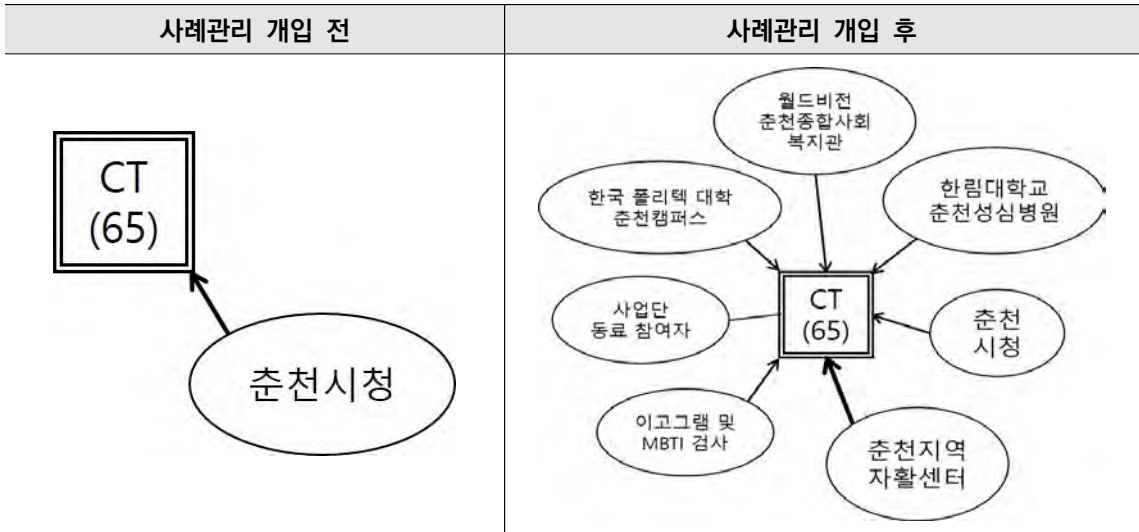
5) 평가 및 종결

2년에 걸쳐 참여자는 건강 악화로 자활근로를 그만둘 만큼 근로 능력이 낮았었지만 자활근로를 통해 경제적 기반을 마련하여 노후를 준비하고자 하는 참여자의 의지가 현재의 참여자를 만든 것으로 보인다. 현재도 건강이 우려되지만 근무 환경에 적응하여 시간제에서 전일제로 전환이 가능해졌다. 또한 자신의 강점인 ‘운전’을 놓지 않고 면허증 취득을 계속적으로 바라왔으며, 그 바람은 지게차 면허 과정을 통해 건설기계조종사 취득으로 이루어지게 되었다. 또한 사례관리자 및 사업담당자와 지속적으로 대면 상담하면서 집에 대한 이야기, 노후에 대한 이야기를 하며 자활근로사업 이후의 계획을 구체적으로 그려나가고 있다.

순위	구분	합의된 욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
		욕구 (서술)	목표	제공 서비스	실행기간	세부 내용	연계 기관
1	건강	건강 관리	고혈압(뇌경색) 월 1회 진료 및 관리 천식 주 1회 관리	정기적인 상담을 통해 월 병원 진료 여부 확인	2020.3 ~2020.12	사례관리자 및 사업담당자가 정기적으로 건강 상황 확인	춘천지역 자활센터
2	근로	장기 근무 하고픈	자활근로사업 유지	- 시간제 근로로 재참여 - 시간제 근로 적응 후 전일제로 전환	2020.3 ~2025.2	- 2월 시간제 자활로 재참여 - 실습 후 전일제 자활 가능할 것으로 보여 전일제 자활로 참여 중	춘천지역 자활센터
3	경제	자금 마련	연 500만원 저축 및 빚 면책	정기적인 재무상담	2020.3 ~2021.2	재무상담 예정	춘천지역 자활센터
4	기술 및 교육	중기 면허증, 포크 레인 면허증 취득하고픈	중기 면허 및 포크레인 면허증 취득	중장기 면허 또는 포크레인 면허 교육 지원 사업 연계	2020.3 ~2020.12	- 지게차 면허 교육 과정 이수 - 건설기계조종사 면허증 취득	한국 폴리텍 대학 춘천캠퍼스

3 사례관리 과정

1) 자활사업 참여자 변화



(1) 의료 지원 및 건강관리

참여자는 자신의 건강 상태(고혈압성 심장질환)로 인해 중환자실 입원과 1~2개월간 병원 진료를 받으며 건강관리에 몰두할 수밖에 없었고, 이에 자활근로사업도 종결하게 되었다. 신체적으로 힘든 것보다 경제적으로 느끼는 부담감이 더 괴로웠던 참여자를 위해 춘천시 긴급의료복지지원사업을 요청하였고 추가적으로 발생한 의료비는 월드비전 춘천종합사회복지관의 위기지원사업에 의뢰하여 지원하였다. 또한 춘천지역자활센터는 참여자가 입원 중 필요로 할 물품들을 지원하였다.

지자체와 타 기관의 지원으로 참여자의 경제적 부담감은 해소되었으며 심리적으로 다소 안정된 참여자는 건강 회복에 더욱 집중할 수 있게 되었다.

(2) 시간제 자활 참여에서 전일제 자활 참여로

2019년 건강상의 이유로 자활근로사업 종결한 참여자는 2020년 2월 다시 자활근로를 하길 원했다. 그러나 춘천시청 자립지원직업상담사와 사례관리자는 참여자의 건강이 완전하게 호전된 것이 아니라고 판단되어 참여자의 자활근로 참여를 걱정하였다. 참여자는 자활근로를 쉬면서 생긴 생활고가 더 이상 버티기 힘들어 자활근로에 참여하길 강력하게 주장하였으며, 이를 시청 자립지원직업상담사와 논의하였

다. 논의 결과, 자활근로사업 참여를 하되 건강의 우려가 있으므로 시간제 자활로 재참여하길 참여자에게 권유하기로 하였고, 참여자는 시간제 자활 참여를 동의하였다.

참여자는 시간제 자활로 지내다 게이트웨이 실습 기간을 거치면서 전일제 자활로도 가능할 것 같다는 의견을 표출하였다. 이에 1~2개월의 적응 기간을 더 가져 정식 사업단에 배치되었을 때는 전일제 자활로 근로할 수 있게 되었다.

(3) 교육 프로그램을 통한 자기 이해와 공감대 형성

자활근로 재참여 후 참여자는 게이트웨이 집합교육 프로그램과 사업단 내 소양교육을 받게 되었다. 게이트웨이 교육을 통해 MBTI 검사를 받았으며 검사를 통해 자신의 성격유형에 대해 알아보고 자신에 대한 이해도를 높이는 시간을 가졌다. 사업단 배치 후에는 동료 참여자들과 이고그램 교육을 하면서 성향을 파악하고 이를 공유함으로써 서로 간의 공감대를 형성하는 기회가 되었다.

(4) 자기계발을 위한 건설기계조종사 면허 취득

참여자는 택시운전사로 일한 경력이 길기에 운전에 대해 자신감이 있었다. 1종 보통 면허를 넘어 중장기 면허, 포클레인 면허 등 전문적인 운전면허증을 취득하길 바랐다. 이에 한국 폴리텍 대학 춘천캠퍼스에서 진행되는 지게차 면허 교육 과정을 안내하였고 참여자는 교육받기 원하였다. 11일간 약 70시간의 교육 과정을 거쳐 참여자는 ‘건설기계조종사’ 면허증을 취득하였고 이를 통해 운전에 대한 자신감과 면허증 취득을 통한 성취감을 느끼게 되었다. 전문적인 면허증을 취득했기에 참여자는 다른 사람들과 다른 본인만의 강점을 한층 더 쌓아 올릴 수 있는 계기가 되었다.

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

참여자 입원 당시, 사례관리자 뿐만 아니라 사업담당자 또한 지자체에 의료 지원을 적극 요청하여 참여자의 사례관리가 사례관리팀과 사업팀이 상호 협조적으로 이루어졌다. 그 과정 속에서 사례관리자는 사례 의뢰의 과정, 의료 지원 체계 등에 대해 구체적으로 알 수 있는 기회가 되었다. 또한 병원과 월드비전 등 타 기관 담당자들과 참여자의 상황을 공유하고 지원 방법을 같이 고민하면서 참여자의 지지체계를 넓혀주고자 하였다.

게이트웨이 집합교육과 사업단 내 소양교육을 통해 MBTI 검사와 이고그램 검사를 하게 하였다. 검사를 통해 참여자 스스로 성향을 살펴보게 하고 자신은 무엇을 좋아하고, 어떤 것을 해야 즐거운지 고민하

도록 하였다. MBTI 검사 후 IAP를 작성하면서 원하는 것, 나의 강점에 대해 더욱 뚜렷하게 적는 모습을 볼 수 있었다(운전에 대한 자신감). 강점을 살리기 위해 계획을 세우는 모습도 발견하였다(증장기 면허 등 전문적인 운전면허증 취득 소망). 또한 이고그램 교육을 통해 동료 참여자들의 성향을 공유하며 서로 간 원활한 의사소통 방법을 배워갔다. 이를 통해 사례관리자는 교육으로 자신감과 자립 계획이 생기고 동료와 의사소통 방법을 익힌 참여자를 보며 프로그램의 긍정적 효과를 다시 한 번 느낄 수 있었다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

- (1) 사례관리 및 참여자에게 필요한 사업을 계획할 때 지자체로부터 예산을 지원받아 사업비로 쓸 수 있도록 계획함
- (2) 내·외부 사례회의 시 참여하여 사례에 대한 슈퍼비전을 제공함

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

(1) 사례관리팀의 지원

구분	내용
사례관리상담	- 초기상담을 통해 참여자의 욕구 및 문제를 파악하고 우선순위를 정하여 앞으로의 자활사업 계획을 세우는데 참고 - 매월 정기적으로 센터 내 사례회의를 진행하여 참여자의 상황을 사업담당자와 공유참여자의 서비스 지원을 위해 타 전문 기관에 사례 의뢰 요청
계획수립	- 초기 상담을 통해 IAP, ISP 계획을 세워 우선순위에 맞게 순차적으로 실행할 수 있도록 도와줌
자원연계	- 춘천시청 긴급의료복지지원 - 월드비전 춘천종합사회복지관 위기지원사업 - 한국 폴리텍 대학 춘천캠퍼스
프로그램 제공	- 게이트웨이 집합교육을 통한 MBTI 검사

(2) 사업단 지원

구분	내용
근로유지 관리	참여자의 근태관리 및 근무 애로사항을 상담하면서 참여자가 자활근로를 유지할 수 있도록 지원 사업단 적응 정도에 따라 시간제 자활에서 전일제 자활로 전환
소양교육	이코그램을 통한 자기 이해와 동료 참여자 간의 공감대와 원활한 의사소통 관계 형성
교육 안내	한국 폴리텍 대학 춘천캠퍼스의 지게차 교육 과정 연계 및 지원

II. 참여자에게 지원된 프로그램

1 ‘인생 다큐, 마이웨이’(이코그램을 바탕으로 인생태도 변화하기)

1) 교육 개요

(1) 교육명: 인생 다큐, 마이웨이

(2) 일 시: 2020.7.17.(금) 10:00 ~ 17:00(총 6시간)

(3) 교육강사: 한국 이코그램연구소 김종호 박사

2) 세부 교육내용

일자	시간	교육내용	비고
7/17 (금)	10:00~11:00	* 아이스브레이킹 - 강사 개인의 이야기를 통해 분위기 해소 및 마음의 문을 여는 시간을 가짐	
	11:00~12:00	* 자화상 그리기 및 영상 시청 - 자화상 그리기를 통해 자신에 대해 더 알아가는 시간을 가짐 - 참여자들의 위기 극복 능력과 자립역량을 향상시키기 위한 영상 시청	
	13:00~16:00	* 자화상 발표하기 - 자신의 이야기를 하고 동료 참여자들의 이야기를 들으며 함께 일하는 동료들의 알지 못했던 부분을 알아감	

일자	시간	교육내용	비고
		* 이고그램 검사 - 이고그램 검사를 통해 본인의 성향을 파악하는 시간을 가짐 * 이고그램 해석 - 다양한 성향의 사례를 들으며 서로 다름을 인정하고 깨닫는 시간을 가짐	
	16:30~17:00	*평가 - 서로 다르고, 서로 있는 그대로 바라보는 것의 중요성을 강조	

3) 교육 평가

- 이고그램 검사와 해석을 통해 참여 주민들의 성향을 알 수 있었으며, 원활한 의사소통 방법과 공감 능력 이 향상되었다.
- 자화상 그리기를 할 때, 문맹인 참여자들을 위해 옆 참여자들이 도와주는 모습을 보며 참여 주민 간의 협동심을 엿볼 수 있었다.

4) 교육 사진

교육 프로그램 활동사진



2 게이트웨이 집합 프로그램(2020년 5월 진행)

1) 교육 개요

(1) 일 사: 2020.5.13.(수)~2020.5.15.(금) 13:30~17:30(4시간씩, 총 12시간)

(2) 대 상 자: 게이트웨이 참여인원 25명(실제 참여인원 23명)

2) 세부 교육일정

일자	시간	주제	교육내용
5/13 (수)	30분	오리엔테이션	- 인사, 자기소개 - 일정안내
	30분	자활사업 안내	- 사업 유형 안내 - 사업단 안내
	1시간	게이트웨이 사업안내 실습안내	- 자활급여 안내 - 근로조건 안내 - 사업유형, 사업단 위치, 근로조건 등 안내 - 실습희망서 작성
	2시간	자기이해	- 자기이해(MBTI 검사 및 활동)
5/14 (목)	1시간	사회적 경제	- 사회적 경제와 나
	1시간	사례공유	- 자활기업 대표
	2시간	자립계획	- 근로장애평가 파악 - IAP, ISP 수립
5/15 (금)	1시간	자산형성사업 안내	- 내일키움통장 안내 - 희망키움통장 안내
	1시간	수료식 및 평가	- 수료식 및 만족도 조사
	2시간	프로그램 정리	- 실습사업단 조정 - 차기 상담일정 조정 - 필수서류 제출

3) 교육 평가

- MBTI 성격유형검사를 실시하여 각 개인이 가진 선호 성향을 파악, 각자의 강점과 장점을 이해하는 시간이 되었다.
- MBTI 성격유형검사는 자활사업 참여 시 오해와 갈등으로 작용했던 성격상의 차이를 이해하고 존중함으로써 협동과 공동작업이 대부분인 자활근로사업 수행에 있어 긍정적인 효과를 기대하였다.



대전중구지역자활센터

박진선

I. 필수기술

1 사례 선정 이유

가. 대상자의 사고로 인한 직장 퇴사 → 건강상태로 인한 근로의욕 저하

박OO 참여주민은 20대부터 화물운수업을 직업으로 하며 생활하였음. 그러나 2015년 운전을 하던 중 교통사고로 인하여 다리를 다쳐 총 15차례의 수술을 하였으며 지체장애 5급 판정을 받았음. 이러한 상황에서 박OO은 직장을 잃게 되었으며 가정의 경제적인 어려움이 시작되었음.

대상자는 마지막 기회라고 생각하여 행정복지센터의 권유로 지역자활센터의 게이트웨이 교육을 신청하게 되었음. 게이트웨이 교육 중 상담에서도 삶에 대한 부정적인 생각을 표현하였으며 미래에 대한 계획이 없고 막막한 상황이었음. 대상자는 당장의 일반취업이 어려운 대상이었으며 본인의 장애로 인한 자립의지도 낮은 상황임에 따라서 근로의지를 높이기 위하여 사업단 참여를 권유하였음.

대상자는 누룽지 제과기 수리를 하는 사업단에 참여를 시작하였으며 초기에는 근로에 의지가 매우 떨어지고 수급자로 생활하기 위한 수동적인 태도로 참여하는 모습을 보였음. 대상자를 집중사례관리 대상으로 선정하여 근로에 방해가 되는 요인 제거, 현재 대상자의 상황과 감정에 대한 지지를 위한 개입을 하였음.

나. 가족구성원 문제 → 근로방해요인으로 작용

대상자의 가정은 다자녀가정으로 배우자와 4명의 자녀와 생활하는 6인가정임. 대상자는 가정에서 유일한 소득원으로 생계를 책임지고 있었으나 갑작스러운 사고와 수술, 장애판정으로 일반시장에서 취업은 어려워졌으며 수급자로 선정되었음. 대상자의 배우자는 만성 우울증으로 인하여 병원에서 치료와 상담을 병행하고 있는 상황이었으며 당장의 근로가 가능한 가구원이 부재하였음.

사례관리 과정에서 대상자의 가정은 대상자가 **경제적인 역할과 가정에서 주 양육자로서의 역할**까지 수행하는 형태임을 알게 되었음. 배우자는 우울증으로 인하여 4명의 자녀를 온전히 양육할 수 없는 상황이었으며 대상자는 가정에서 본인이 수행해야 하는 역할과 현재 교통사고로 인하여 무능력한 본인의 상황에 대하여 극단적으로 생각하고 있었음. 또한 자녀양육에 대한 부담감이 계속해서 높아지면서 가정에서의 역할조차 수행하지 못하여 스트레스가 급격하게 높아지고 있었음.

대상자의 자녀들은 불안한 정서를 보이기 시작하였으며 학교와 유치원 등에서 상담을 요청 할 정도로 4명의 자녀가 모두 학업과 정서에 있어서 불안함이 있었음. 배우자의 우울증도 심해지고 있었으며 지능적인 문제에 대한 진단이 필요한 수준으로 논의되고 있었음.

다. 대상자의 건강문제 → 근로방해요인으로 작용

대상자는 사업단에서 근로를 하면서 치아치료가 시급한 상황이 되었음. 가정에서도 자녀들이 아버지의 모습을 부끄러워해서 걱정하는 모습을 보였으며 음식물 섭취에 어려움까지 이어지는 상황이었음. 대상자가 치료비에 대한 부담을 느껴 치료를 연기하는 상황이었음. 고금리의 대출을 받으면서 치료를 받는 것에 대하여 고민을 하고 있었으며 치료를 위한 진단도 정확하게 없는 상황이었음.

또한 교통사고로 인하여 지체장애 5급을 판정받아 당장의 생계유지를 위한 근로도 어려웠으며 심리적으로도 자신감이 하락하여 미래에 대한 막막함이 있었음.

라. 근로역량의 부족 → 대상자의 자신감 저하

대상자는 과거 교통사고로 인해서 장애판정을 받으면서 운전에 대한 두려움이 생겼음. 그러나 본인이 평생을 주업으로 운전으로 근로를 한 상황으로 운전에 대한 미련이 있었음. 교통사고로 인해서 면허가 취소되었으며 가족들도 대상자가 운전을 하는 것에 대하여 걱정이 많아 스스로 운전면허 취득을 위한 도전은 어려운 상황이었음. 그러나 운전면허 재취득에 대한 마음이 있었으며 당장 결정을 하거나 계획은 세우지는 못하고 있었음.

마. 대상자의 불안한 심리·정서적인 상태

대상자는 주업의 상실과 가족문제에서 오는 어려움 등의 사유로 자신감이 매우 하락되어 있었음. 초기 상담에서는 매우 수동적인 태도였으며 미래에 대한 계획이 없었음. 사업단 참여를 권유하고 근로를 하는 과정에서 대인관계에서 자신감이 없다고 표현하였음. 주업의 상실에서 오는 박탈감이 대상자의 모든 상황에 영향을 미치고 있었으며 심리, 정서적으로 불안정한 상태였음.

그럼에도 불구하고 대상자는 본인이 근로 및 자격증 취득 등의 의지가 있다는 것이 강점으로 발견되었음. 복합적인 문제를 가지고 있지만 모든 문제와 욕구의 중심에는 근로에 대한 의지가 있는 것을 알 수 있음에 따라서 대상자가 스스로의 힘을 키울 수 있도록 개입방향을 설정하였음.

대상자는 통합적인 사례관리를 받으면서 현재 심리, 정서적으로도 안정을 찾아가고 근로의지도 높아지면서 미래를 계획하는 모습을 보이고 있음. 대상자는 본인이 장애를 가지고 있어서 취업이 어렵다는 현실에 대하여 부정적인 생각만 가지고 있었는데 현재는 공공기관(대전도시공사)에 장애인 지원분야로 지원하여 서류심사, 체력심사, 면접 등을 준비하고 있으며 1차에 합격하여 스스로의 만족감도 매우 높으며 긍정적인 사고를 바탕으로 사업단 참여를 하면서 미래를 위한 취업준비를 하고 있음.

바. 우수사례 선정 이유

대상자는 초기상담 당시보다 사고의 방향이 매우 긍정적으로 변화하였으며 미래에 대한 계획과 취업이라는 과제를 가지고 도전하는 모습을 보이고 있음. 현재는 사업단 내에서도 본인에게 부여된 작업의 양을 소화하고 있으며 참여하고 있는 사업단에 최근 시장진입형으로 유형을 변경하면서 근로의욕도 높아진 상황임. 본인의 근로방해요인인 장애라는 요소를 극복하고 장애인 대상 전형으로 취업을 준비하면서 본인과 가정의 미래를 준비하는 태도로 현재 긍정적인 변화와 함께 앞으로의 자립 가능성이 높은 대상임에 따라서 본 센터의 우수사례로 선정하게 되었음.

집중 사례관리						
연도	초기상담	사정	계획	개입	점검 및 평가	주요성과
2018 년도	-건강문제로 인한 취업 어려움 -경제적인 어려움	-장애로 인한 심리적 두려움 -취업역량 부족 -경제적인 어려움에 대한 불안	-게이트웨이 교육 참여 -착한수리센터 사업단 참여 -취업역량강화 -고정급여	-사업단 파견 -개별상담 -직무,소양교육 -운전면허자격증 취득기회 제공	-사업단 근로계약 (대인관계 상담) -운전면허자격 취득 과정 참여 (광역자활센터 연계)	근로의욕 강화 -사업단 참여 -경제적 안정 -대인관계 향상 근로역량 강화 -운전면허 취득
집중 사례관리						
연도	재사정	계획	개입	점검 및 평가	주요성과	
2019 년도	-내일키움통장 가입 의지 -자녀양육 어려움 -가정 내에서 배우자와의 역할문제 -대상자 건강문제 (치아상태로 인한 일상에서 어려움)	-내일키움통장 가입 및 유지 -자녀양육 지원 -배우자의 역할 부여 및 기회 제공 -대상자 현재 치아 상태 검사	-내일키움통장 가입 -배우자 게이트웨이 교육 참여 내부사례회의 자원연계 -자녀양육 지원 -의료복지지원 사업 연계	-내일키움통장 가입 해지 -배우자 상담 -자녀양육 지원 (학습용품지원 및 양육 관련 상담) -의료복지지원사업 (KT&G복지재단 캥거루의료복지지원 사업 연계)	자립기반 마련 -내일키움통장 가입 후 해지 -취업육구 생김 근로방해요인 제거 -자녀양육지원을 통한 심리적 안정 -배우자의 현재 상태 확인 및 개입 -건강관리 및 치료	

일반 사례관리					
연도	재사정	계획	개입	점검 및 평가	주요성과
2020 년도	-취업의지 -내일키움통장 재가입 의지 -자녀양육문제 -사업단에서 대인관계 문제	-취업지원 -내일키움통장 재가입 및 유지 -자녀양육지원 (관련정보공유) -대인관계 상담	-취업정보파악 및 공유, 지원 -내일키움통장 재가입 -자녀 장애등급관련 자원연계 -정기적인 상담 (사업단 내에서 대인관계 문제 정서적인 해소) 외부사례회의 (전문슈퍼비전 회의 사례로 개입)	-취업지원 및 1차 합격 -내일키움통장 성실 납입 및 유지 -가족구성원 상태 확인 및 직면 -상담을 통한 사업단에서의 안정적인 근로유지	자립기반 강화 -내일키움통장 재가 입 후 성실 납입 자립역량 강화 -이력서 작성 및 취업지원 (1차 합격상태) -가족구성원의 전문적인 진단을 통한 확인 (상황에 대한 직면)

2 사례관리 과정

1) 초기상담

대상자는 평생을 주업으로 화물차 운수업에 종사하면서 가정의 생계를 책임지는 가장이었음. 그러나 갑작스러운 교통사고 인해서 장애등급을 받게 되었으며 주업을 잃게 되었음. 대상자는 다자녀가정의 가장으로 경제적인 역할과 배우자의 우울증으로 인해 주 양육자로서의 역할도 하고 있다는 것을 초기상담을 통하여 알 수 있었음. 대상자가 직장을 잃으면서 가정의 경제상황은 급격하게 어려워졌으며 수급자가 되었음. 대상자는 본인의 직업에 대한 상실, 장애로 인한 취업의 어려움, 가정에서 본인의 역할에 대한 상실감 등으로 인해서 매우 부정적인 상태로 초기상담을 진행하였음.

대상자는 본인이 앞으로 재개가 어려울 것이라며 부정적인 미래를 생각하고 있었으며 자활사업에 대하여 전혀 정보가 없는 상태였음. 대상자에게 원동력은 가정에서 본인이 경제적인 부분과 주 양육자로서 역할을 모두 수행하는 것에 대한 자부심으로 보였으나 현재 본인의 주업을 상실하였으며 경제적인 어려움으로 가정의 상황이 어려워지자 자존감이 매우 낮아진 상황이었음.

이러한 상황에서 초기상담을 통하여 대상자에게 자활사업에 대하여 안내하였으며 당장 취업이 어려우니 자활사업에 참여하여 근로의지를 높일 수 있도록 지원하기로 하였음. 초기상담에서는 자활사업 참여에도 수동적인 태도를 보였으며 단순히 수급권 유지를 위한 형태로서의 참여였음.

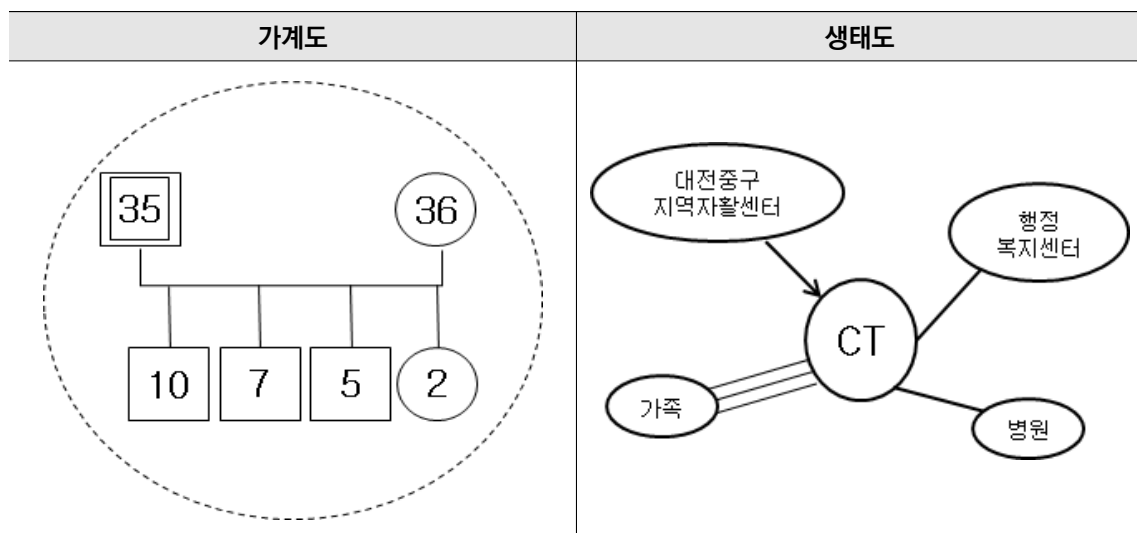
[참여주민 기본사항]

성명	박OO	초기상담일	2018.04.12
건강상태	지체장애 5급	참여경로	행정복지센터 권유
가구형태	6인가구(부부, 자녀 4인)	수급유형	조건부 수급(생계, 의료, 주거, 교육)
학력	고등학교 졸업	직업이력	화물운수 (화물차운전)

[초기상담 당시 가족사항]

관계	성명	연령	성별	직업	학력	혼인관계	건강/장애	소득
본인	박OO	36	남	무	고졸	기혼	지체장애 5급	-
배우자	위OO	38	여	무	고졸	기혼	우울증	-
자녀	박OO	12	남	초등학생	초재	-	-	-
자녀	박OO	9	남	초등학생	초재	-	-	-
자녀	박OO	7	남	유치원	미취학	-	-	-
자녀	박OO	4	여	어린이집	미취학	-	-	-

[가계도 및 생태도]



[초기상담에 대한 사례관리자의 개입사항]

- 대상자는 초기상담에서 의욕이 없는 태도로 일관하였으며 자활사업에 대한 정보가 전혀 없어 수동적인 태도로 상담에 참여하였음. 초기상담 당시에는 주업에 대한 상실, 장애로 인한 취업의 어려움, 가족관계 안에서 본인의 역할에 대한 상실로 인한 부정적인 사고가 있었음.
- 우선적으로 대상자가 근로의지를 가지고 일을 하는 것에 대하여 의욕을 가질 수 있도록 사업단 참여를 권유하여 착한수리센터 사업단에 참여를 시작하였음. 대상자의 부정적인 사고와 수동적인 태도로 사업단 참여에 대한 우려가 있었음. 라포형성과 현재 문제상황에 대한 해소의 창구로서의 역할을 수행하기 위하여 정기적인 상담을 진행하기로 계획하였음.

[초기상담 활용도구/별첨]

- 필수 첨부 원자료: 기본면접기록지
- 선택 첨부 원자료: 가계도, 생태도 (사례양식 내 첨부), 자활근로 참여신청서(2018년~2020년)사례관리 및 개인정보동의서

2) 사정단계

[문제 및 욕구사정]

- 대상자와 사정단계를 거치면서 문제와 욕구를 파악하였으며 **집중사례관리 대상으로 선정**하여 관리하기 시작하였음. 대상자는 자립의지가 있으나 현재 상황에 대한 부정적인 사고로 인해서 미래에 대한 희망이 전혀 없었으며 스스로의 자존감도 매우 부족하여 이에 대한 개입을 통하여 긍정적인 사고로의 변화, 가족 안에서 역할 해소, 자립의지 강화 및 기반마련을 위한 개입을 진행하였음.

구분	문제 사정	CT의 욕구	우선순위
근로	장애로 인한 취업이 어렵다. 역량이 부족하다.	취업을 하고 싶다. 운전면허를 재취득하고 싶다.	1
경제	주업의 상실로 경제적인 어려움이 있다. 가족 구성원이 많아 생계비가 부족하다.	자녀양육을 위한 지원을 원한다. 목돈마련을 위한 내일키움통장에 가입하고 싶다.	4
건강	장애로 인한 다리사용이 어렵다. 치아상태에 문제가 많아 일상생활도 어렵다.	치아치료를 받고 싶다.	2

구분	문제 사정	CT의 욕구	우선순위
가족돌봄	자녀들의 주 양육자가 없다. 자녀들을 양육하기에 막막하다. 배우자의 건강상태가 걱정이다.	가족구성원들 사이에서 본인이 가장으로서 역할을 하고 싶다. 가족구성원들의 정신건강상태가 걱정이다.	3
심리정서	대인관계에 자신이 없다. 사업단에서도 잘 어울릴 자신이 없다.	사업단에서 대인관계로 어려움이 있을 때 도와줬으면 좋겠다.	5

[대상자의 강점]

대상자	가족	외부
-성실하게 근로한 경험이 있다. -운전분야로 자신감을 가지고 있다. -자동차정비기능사 자격증이 있다. -가족에 대한 책임감이 있다.	-대상자 삶의 원동력이 된다. -다자녀가정으로 돌봄의 역할을 형성할 수 있는 기회가 있다.	-지역자활센터에 안정적인 근로를 할 수 있다. -사례관리를 받고 있다.

[대상자가 보유한 자원]

구분	자원	내용
내적자원	사업단 참여	근로의 기회 제공
	심리정서 지원	사례관리자와의 상담 (대상자의 상황 모니터링)
	자녀양육 지원	결연후원사업, 학습용품지원사업 등 연계
	내일키움통장 가입	목돈마련을 위한 자립준비
	건강지원사업	대상자의 치아치료 지원
	대전광역자활센터	근로역량강화 지원 (운전면허 취득 지원)
	직무소양교육	자활사업 참여를 위한 교육 지원
외적자원	행정복지센터	수급권 관련 사항 지원 및 기타 물품 지원
	대전 성모병원	자녀 심리상태 검사 및 장애등급 판정

[주요활용도구]

구분	활용도구	내용
1	외상 후 스트레스 진단 척도	교통사고에 대한 스트레스 정도를 파악 : 대상자는 교통사고 후 주업을 상실하고 삶에 대한 전반적인 의욕이 떨어진 상황에 대한 상담을 진행하였음. 당시 교통사고가 대상자에게 주는 스트레스 정도를 파악하기 위하여 척도를 활용하였음. : 대상자는 14점으로 교통사고에 대한 스트레스가 있는 정도로 파악되었으며 시간이 지나면서 완화되지 않으면 전문가와의 상담이 필요한 정도로 파악되었음.

구분	활용도구	내용
2	스트레스 자가진단 척도	대상자의 전반적인 생활에 대한 스트레스 정도를 파악 : 대상자와 스트레스 자가진단 척도를 통하여 사고 후 현재 상황에 대하여 스트레스 정도를 파악하였으며 본 척도 검사를 통하여 대상자의 상황에 대하여 더욱 파악하는 계기가 되었음. : 대상자는 18점으로 지속적인 스트레스를 받고 있으며 전문가의 도움이 필요한 유의미한 정도의 점수였음.
3	사례관리 욕구조사지 (자활사례관리 매뉴얼 양식 활용)	대상자의 전체적인 욕구 파악 : 대상자가 당면한 문제상황과 욕구를 파악하고 우선순위를 정하면서 자원 및 강점을 파악하였음. : 대상자에게 가장 문제로 여겨지는 부분은 교통사고 당시 상황으로 인하여 본인의 모든 상황에 부정적인 영향을 미친다고 여기고 있다는 것을 알 수 있었음.
4	자립역량 평가 체크리스트 (자활사례관리 매뉴얼 양식 활용)	대상자의 근로의지 파악 : 대상자는 현재 본인의 상황에 대한 부정적인 사고는 하고 있지만 근로를 하겠다는 자립의지는 보이고 있음을 알 수 있었음. 미래를 보다 긍정적으로 계획할 수 있는 역량이 있다는 것을 파악하였음.

[사정단계에서 사례관리자의 개입사항]

대상자와 사정단계를 통해서 욕구를 보다 세밀하게 파악하고 우선순위를 정하여 근로방해요인 제거 및 역량강화에 초점을 두고 계획수립, 실행으로 진행하기로 함. 우선적으로 대상자는 재개를 위한 자립과 본인의 장애를 가장 큰 문제로 생각하고 있음에 따라서 역량강화 및 취업지원을 위한 지원을 진행하기로 하였음. 또한 근로를 하는 동안 방해가 되는 요인(대상자의 건강상태, 가족문제 등) 해결을 위한 강점과 자원을 파악하였음. 당면한 대상자의 욕구를 해결하는 과정에서 계속해서 재사정이 이루어지고 있으며 다양한 정보와 척도를 활용하여 개입하게 되었음.

사정단계에서 대상자의 상황을 보다 확실하게 파악하였으며 라포형성을 하는데 큰 도움이 되었음. 다양한 자원에 대한 정보를 파악하고 대상자가 스스로 할 수 있는 일들에 대해서 역할을 부여하며 함께 풀어나가는 과정에서 대상자와 신뢰감 형성, 계획수립에 대한 긍정적인 사고가 작동할 수 있었음.

[사정단계 활용도구/별첨]

- 필수 첨부 원자료: 자활사정지
- 선택 첨부 원자료: 외상 후 스트레스 진단척도, 스트레스 자가진단 척도, 사례관리 욕구조사지, 자립역량 체크리스트, 상담일지

3) 계획수립

가. 자립경로계획 (IAP) 수립

■ 자가진단

단점 (문제점, 취업 장애요인 등)	- 장애로 인한 취업이 어렵다. - 본인과 배우자, 자녀들의 건강문제가 있다. - 다자녀가정으로 자녀 양육이 어렵다. - 운전면허가 취소되었으며 자신감이 없다.
장점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	- 취업을 하고 싶다, 근로를 하고 싶다. - 운전분야로 근무경험, 자동차정비기능사 자격증 보유 - 가족들과 행복하게 살고 싶다. - 좋은 배우자와 아빠가 되고 싶다.

■ 자신의 자활계획

단기목표 (1년이내)	- 자활사업단에서 근로하기 - 치아건강 회복하기 (일상생활 및 대인관계의 어려움) - 운전면허 재취득 - 가족구성원들의 안정찾기
장기목표 (5년이내)	- 취업 - 경제적인 안정 - 가정에서 가장으로서 역할 회복 - 가정의 행복

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	- 취업 (외부취업)
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	1) 취업준비 지원 (자활사업단 근로, 취업정보 제공 및 취업준비 지원) 2) 대상자 및 가족구성원들의 건강문제 해결 (정확한 진단과 치료, 경제적인 비용 지원) 3) 자격증 취득 (운전면허자격증 재취득) 4) 가정에서 자녀양육 지원 (관련 상담 및 자원연계 희망)

나. 개별 자활지원계획 (ISP) 수립

구분 (우선순위)	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	연계기관
근로 (1)	일을 하고 싶다.	자활사업단 근무	상담 및 사업단 참여 연계	2018년 4월~ 2018년 7월	사업단 참여 상황 점검 및 개별상담	·게이트웨이, ·착한수리센터
	취업을 하고 싶다.	근로상태 확인 및 취업을 위한 준비기간 확보	상담을 통한 대상 자의 상태 점검 취업가능여부에 대한 모니터링 구직서류 준비	2018년 4월~ 2019년 집중 2020년~	개별상담 및 취업진행을 위한 단계별 개입	·사례관리팀 ·대전도시공사
	운전면허를 재취득하고 싶다.	운전면허 재취득	운전면허 재취득을 위한 광역자활 센터 사업 연계	2018년 9월	개별상담 및 운전면허 취득 지원	·광역자활센터 ·사례관리팀
가족 (3)	좋은 아빠가 되고 싶은데 자녀양육이 어렵다.	자녀들의 건강 상태 파악	자녀들의 발달상태 파악을 위한 장애진단 연계	2019년~	개별상담 및 자원연계	·대전성모병원 ·사례관리팀
		자녀 양육관련 경제적인 지원	자원연계 -학습용품지원 -결연후원 연계	2019년~	개별상담 및 자원연계	·KT&G복지재단 (학습용품) ·EBS(학습교재) ·한밭복지재단 (일시 결연후원)
	배우자의 상태를 이해하지만 가정에서 역할이 힘들다.	배우자 건강 상태 파악 및 기능 확인	게이트웨이 교육 참여 및 상담	2019년 12월 ~2020년 1월	개별상담 및 게이트웨이 교육 참여	·행정복지센터, ·게이트웨이, ·사례관리팀, ·신경과 (병원)
심리 (5)	대인관계에서 자신감이 부족하다. 사업단에서 잘 적응 할 수 있을지 모르겠다.	정기적인 상담 및 사업단 적응상황 모니터링	사업단 참여 및 정기적인 상담	2018년 4월~	개별상담 및 사업단 참여	·착한수리센터, ·사례관리팀
경제 (4)	가정의 경제적인 어려움이 있다. 앞으로 생활이 막막하다. 걱정이다.	내일키움통장 가입 및 성실납입	자산형성지원사업 담당자 연계 내일키움통장 안내	2019년~	개별상담 내일키움 통장 가입 및 유지	·사례관리팀 (자산형성사업)
건강 (2)	본인의 현재 치아 상태로 인해서 일상생활이 어렵고 대인관계에서도 자신이 없어진다.	치아상태 점검 치과치료	치아상태 점검, 개별상담, 치과치료 연계	2019년 8월~	개별상담, 건강상태 점검, 치과치료 연계	·KT&G복지재단 (치과치료지원) ·사례관리팀 ·장수일치과

[계획수립단계에서 사례관리자의 개입사항]

대상자와 사정단계에서 파악한 욕구와 자원을 바탕으로 구체적인 계획(IAP,ISP)을 수립하였음. 계획에서 우선순위를 다시 점검하였으며 대상자에게 연계되는 자원은 본인이 책임감을 가질 수 있도록 자부담이 발생하는 자원연계를 계획하였음. 본인 스스로의 의지가 바탕이 될 수 있도록 대상자에게 주도권을 가지는 역할을 계속해서 강조하였으며 앞으로 진행되는 실행단계에서 본인이 실천하고 결과를 얻을 수 있도록 개입 및 연계의 계획을 세웠음.

[계획수립단계 활용도구/별첨]

- 필수 첨부 원자료: IAP, ISP
- 선택 첨부 원자료: 상담일지

4) 실행 및 점검

가. 각 영역별 실행

구분 (우선순위)	진행기간	세부내용
근로 (1)	2019년~2020년 (2020년 7월 사업단 유형변경)	- 사업단 참여상황 점검 및 모니터링 : 착한수리센터사업단이 사회서비스형에서 시장진입형으로 유형을 변경하는 과정에서 본인의 근로의지 및 역량이 높아지고 소속감이 높아지는 모습을 관찰할 수 있었음. 대인관계에서 어려움을 보이는 상황이 수시로 있었으나 상담을 통하여 지지와 공감을 통하여 극복 할 수 있도록 지원하였음. : 내일키움장려금의 증가로 근로의욕이 더욱 높아짐.
	2019년~2020년 (1차 심사 합격)	- 외부취업 : 대상자와 장애에 대한 부분을 극복하고 취업을 지원할 수 있는 분야를 탐색하였으며 대전도시공사의 장애인 취업관련 정보를 알게 되어 지원하였음. 장애인 고용 분야로 경쟁이 상대적으로 낮았으며 3차까지의 심사과정 중에서 1차 심사는 현재 합격한 상황임. : 청년층 CAP+ 직업지도프로그램 교육 수수료내용을 바탕으로 이력서 작성 및 면접 등에 대하여 대상자의 준비과정을 지원하였음. 컴퓨터를 다루는 것을 어려워하여 이에 대하여 함께 지원을 준비하고 지원하였음.
	2018년 8월~9월 (2018년 9월 28일 취득)	- 운전면허 취득 : 대상자는 교통사고의 두려움을 극복하고 본인이 가장 자신 있다고 생각하는 운전면허 취득을 희망함. 광역자활센터의 운전면허 취득 지원사업에 연계하여 취득을 지원하였음.

구분 (우선순위)	진행기간	세부내용
가족 (3)	2019년~2020년	- 자녀들의 건강상태 확인 및 장애진단 : 대상자는 가정에서 주 양육자로서의 역할도 수행하고 있었으며 자녀들의 돌봄기관에서 상담을 계속해서 요청하고 있었으며 역할에 대한 부담을 느끼고 있었음. : 가톨릭대학교 대전성모병원에 연계하여 자녀들의 심리, 정서 관련 검사를 받을 수 있도록 연계하였으며 4명의 자녀 모두 장애등급을 판정받았음. (외부슈퍼비전 회의 안건 진행) : 대상자가 자녀들의 상태를 이해하고 받아들이는 계기가 되었으며 양육자로서 역할부담이 덜어지는 계기가 되었음.
	2019년~2020년	- 자녀양육을 위한 경제적인 지원 : KT&G복지재단, EBS, 한밭복지재단에 각각 연계하여 학습용품지원, 학습교재지원, 결연후원(일시)을 받을 수 있도록 하였으며 근로에 긍정적인 동기부여가 되도록 상담을 통하여 독려하였음. (내부슈퍼비전 회의 안건 진행)
	2019년~2020년	- 배우자의 건강상태 및 기능 점검 : 대상자의 가정에서 역할부담에 대한 해소를 위하여 배우자와의 상담 및 기능 파악을 위하여 게이트웨이 교육을 신청할 수 있도록 연계하였음. 배우자가 게이트웨이 교육과정에서 현재 배우자의 사회적인 기능을 확인할 수 있었으며 진료를 받고 있는 신경과의 우울증 진단 등의 상황을 파악하였음.
심리 (5)	2018년~2020년	- 대인관계에서 자신감이 부족 : 대상자에게 대인관계에서 어려움이 있는 상황에서는 수시로 상담을 통하여 점검하였음. 정기적인 상담을 통하여 대인관계의 문제가 본인의 치아 상태로 인해서 자신감이 떨어지는 부분도 있다는 것을 알 수 있었음. 또한 장애로 인하여 본인이 대인관계에서 예민함을 보인다는 것도 파악하였음. : 사업단 참여 및 대인관계에서의 문제는 계속해서 상담을 진행하고 있으며 취업지원과정에서 문제 상황이 감소하는 모습을 보였음.
경제 (4)	2019년 12월~ 2020년	- 내일키움통장 가입 : 대상자가 경제적인 어려움을 호소하고 미래에 대한 부정적인 사고를 극복하기 위하여 내일키움통장 가입을 독려함. : 대상자는 2019년도 2월에 내일키움통장에 가입하였으나 2019년도 6월에 경제적인 이유로 중도에 해지하였음. 이후 가입을 망설이고 있는 대상자와 상담하여 2020년도 6월에 재가입하여 현재 성실납입을 하고 있음. : 사업단의 유형변경(시장진입형)과 함께 성실납입의 긍정적인 동기부여가 되었음.
건강 (2)	2019년 8월~ 2020년 3월	- 치과치료 진행 : 대상자는 치아상태로 인해서 일상생활의 문제까지 이어지고 있었으며 대인관계에서 자신감이 부족한 이유 중의 하나로 심리적인 영향도 받고 있었음. : 대상자에게 우선적으로 치아치료를 위한 상태를 확인하도록 하였으며 KT&G복지재단 캥거루의료비지원사업에 연계하여 100만원의 치료비용을 지원받았음. (일정금액은 자부담을 하여 치료에 책임감을 가질 수 있도록 일부금액을 지원) : 치료를 받는데 7개월의 과정이 걸렸으며 대상자의 사정으로 치료의 중도포기를 요청하였으나 끝까지 진행할 수 있도록 개입하여 진행하였음. (외부슈퍼비전 회의 안건 진행)

나. 자원활용목록

구분 (우선순위)	자원명	세부내용
근로 (1)	사례관리팀	- 정기적인 상담, 내·외부사례회의 - CAP+ 프로그램 통한 취업 지원
	광역자활센터	- 운전면허취득지원사업 (운전면허 재취득)
가족 (3)	사례관리팀	- 대상자의 배우자 게이트웨이 교육 연계 - 대상자의 배우자 취업성공패키지과정 연계 - 대상자의 배우자와의 상담 및 기능 확인
	KT&G복지재단	- 행복가정학습지원사업 (자녀 학습용품 지원)
	EBS	- EBS 학습교재 지원 (연 2회)
	한발복지재단	- 자녀 일시 결연후원
	대전성모병원	- 자녀 발달검사 및 관련 장애 진단
심리 (5)	사례관리팀	- 정기적인 상담
	KT&G복지재단	- 켄거루의료비지원사업 (치과치료/100만원 지원)
경제 (4)	사례관리팀	- 내일키움통장 가입 및 해지, 재가입 - 관련 상담 지원 (성실납입 독려)
건강 (2)	KT&G복지재단	- 켄거루의료비지원사업 (치과치료/100만원 지원)

[실행단계에서 사례관리자의 개입사항]

대상자와 실행단계에서 욕구에 맞는 자원연계 및 서비스 제공이 이루어졌음. 각각의 과정에서 어려움이 있었으나 재사정 과정을 통하여 목표에 맞게 서비스 제공 및 대상자의 주체적인 힘을 기를 수 있도록 지원하였음. 자원연계의 과정에서는 내부사례회의를 진행하여 적절성을 판단하였으며, 자녀들의 장애등급 판정, 대상자의 치과치료 등에 있어서는 외부사례회의를 통하여 재사정을 하면서 계획을 수정하고 방향성을 잡아갈 수 있었음. 모든 과정에서는 대상자가 주체적으로 문제를 해결할 수 있는 힘을 가지는 것을 목표로 사례관리 방향을 잡고 개입하였음.

[계획수립단계 활용도구/별첨]

- 필수 첨부 원자료: 상담기록지, 내부 사례회의록(2019년도), 외부 사례회의록(2020년도)
- 선택 첨부 원자료: 자원목록표(사례양식 내 첨부), 상담일지, 자원연계 관련 서류 (KT&G복지재단 행복가정학습지원사업 연계/ 켄거루의료비지원사업 연계, 한발복지재단 후원금 지급 자료), 운전면허 취득 지원 관련 자료 (광역자활센터 연계)

5) 평가 및 종결 (2020년 9월 기준)

구분 (우선순위)	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	연계기관
근로	일을 하고 싶다.	자활사업단 근무	상담 및 사업단 참여 연계	2018년 4월~2019년	사업단 참여 상황 점검 및 개별상담	종결
	취업을 하고 싶다.	근로상태 확인 및 취업을 위한 준비기간 확보	상담을 통한 대상자의 상태 점검 취업가능여부에 대한 모니터링 구직서류 준비	2019년도 하반기~현재	개별상담 및 취업진행을 위한 단계별 개입	진행중 (대전도시공사 1차합격, 장애인 전형)
	운전면허를 재취득하고 싶다.	운전면허 재취득	운전면허 재취득을 위한 광역자활센터 사업 연계	2018년 9월	개별상담 및 운전면허 취득 지원	종결 (면허취득)
가족	좋은 아빠가 되고 싶은데 자녀양육이 어렵다.	자녀들의 건강 상태 파악	자녀들의 발달상태 파악을 위한 장애진단 연계	2019년~	개별상담 및 자원연계	종결 (자녀 4인 장애등급 판정)
		자녀 양육관련 경제적인 지원	자원연계 -학습용품지원 -결연후원 연계	2019년~2020년	개별상담 및 자원연계	종결 (자녀양육을 위한 시기별 일시지원)
	배우자의 상태를 이해하지만 가정에서 역할이 힘들다.	배우자 건강 상태 파악 및 기능 확인	게이트웨이 교육 참여 및 상담	2019년 12월~2020년 1월	개별상담 및 게이트웨이 취업성공패키지	종결 (추후 필요시 재사정 후 개입 예정)
심리	대인관계에서 자신감이 부족하다. 사업단에서 잘 적응 할 수 있을지 모르겠다.	정기적인 상담 및 사업단 적응상황 모니터링	사업단 참여 및 정기적인 상담	2018년 4월~2020년	개별상담 및 사업단 참여	진행중 (수시상담)
경제	가정의 경제적인 어려움이 있다. 앞으로 생활이 막막하다. 걱정이다.	내일키움통장 가입 및 성실납입	자산형성지원사업 담당자 연계 내일키움통장 안내	2019년~2020년	개별상담 내일키움통장 가입 및 유지	진행중 (가입후 해지하였으나 재가입 후 성실납입 중)
건강	본인의 현재 치아 상태로 인해서 일상생활이 어렵고 대인관계에서도 자신이 없어진다.	치아상태 점검 치과치료	치아상태 점검, 개별상담, 치과치료 연계	2019년 8월~2020년 3월	개별상담, 건강상태 점검, 치과치료 연계	종결 (치료 종료)

[평가단계에서 사례관리자의 개입사항]

대상자는 현재 사례관리 진행 중인 대상으로 자활센터 처음 진입 당시에는 긴급사례로 판단되어 관리를 하였으나 3년 동안 사례관리를 받으면서 긍정적인 사로를 통한 미래를 계획할 수 있는 역량이 생겼음. 현재는 본인의 근로방해요인인 장애라는 요소를 극복하고 오히려 장애인 고용 분야로 도로공사에 취업을 지원하여 1차 합격한 상황으로 자존감이 높아진 모습을 볼 수 있음. 다양한 자원연계를 통하여 근로에 방해가 되는 요인 제거 및 대상자의 주체적인 역할을 강조하면서 개입하였으며 현재는 근로에 대한 부분에 초점을 맞춰 서비스 및 개입이 진행되고 있음.

6) 사후관리

대상자는 현재 근로라는 욕구에 맞춰 취업을 준비하고 있으며 초기에는 이력서 작성, 컴퓨터를 활용한 접수 등의 부분에 개입하여 지원하였음. 현재는 도로공사에 1차 합격한 상황이며 앞으로 체력분야와 면접 등의 단계가 남아 있는 상황으로 대상자가 준비하는 과정을 점검하고 지원 할 계획임.

대상자의 욕구에 맞춰 다양한 개입과 지원이 이루어졌으며 현재로서는 상담과 취업지원에 대한 부분에 초점을 두고 개입하고 있으며 취업을 해서 자립을 하는 방향으로 개입방향을 잡고 있음.

또한 대상자가 호소하는 문제 상황에 있어서 다양한 자원을 통한 연계와 개입이 이루어졌음. 가족구성원이나 본인의 스트레스들이 본인만의 책임이 아닌 것에 대하여 받아들이고 미래를 준비하는 모습을 보이고 있음. 근로 외의 욕구 및 문제 상황에 대해서는 지속적인 점검을 통하여 확인하고 강점을 통하여 극복할 수 있도록 지원 할 계획임.

구분	세부목표	달성정도	종결여부
중기목표 (과정)	자활사업단 안정적인 참여	진행중	취업 후 종결예정 (사후관리 진행예정)
	내일키움통장 성실 납입/ 유지	진행중	진행예정
장기목표	취업	진행중	진행중
	가정의 경제적인 자립	미진행	향후예정

[사후관리에서 사례관리자의 개입사항]

대상자가 긍정적인 미래를 계획하고 계속해서 도전하고 자립할 수 있는 힘을 기를 수 있도록 사례관리자는 초기 단계보다는 보조의 역할을 하고 있음. 계속해서 주도적인 힘을 가질 수 있도록 지원에 초점을 맞추고 사후 계획을 수립하였음. 대상자에게 계속해서 지지와 격려를 통하여 포기하지 않고 목표를 달성할 수 있도록 점검을 진행하고 있는 상황임.

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

가. 자활사업 참여 초기

대상자는 자활사업 초기 단계에서는 수동적인 태도, 현재와 미래에 대한 부정적인 사고가 가장 큰 특징이었음. 교통사고로 인한 장애, 주업의 상실, 가족체계에서의 역할 상실 등으로 외상 후 스트레스를 경험하고 있다는 것을 알 수 있었음. 작은 근로의 의지가 있었으나 본인이 주체적으로 실행하고 도전할 수 있는 힘은 없는 상태로 보였음. 사례관리자의 권유로 사업단 참여를 시작하였으며 사업단 적응에서도 걱정과 스트레스가 많은 편이었음.

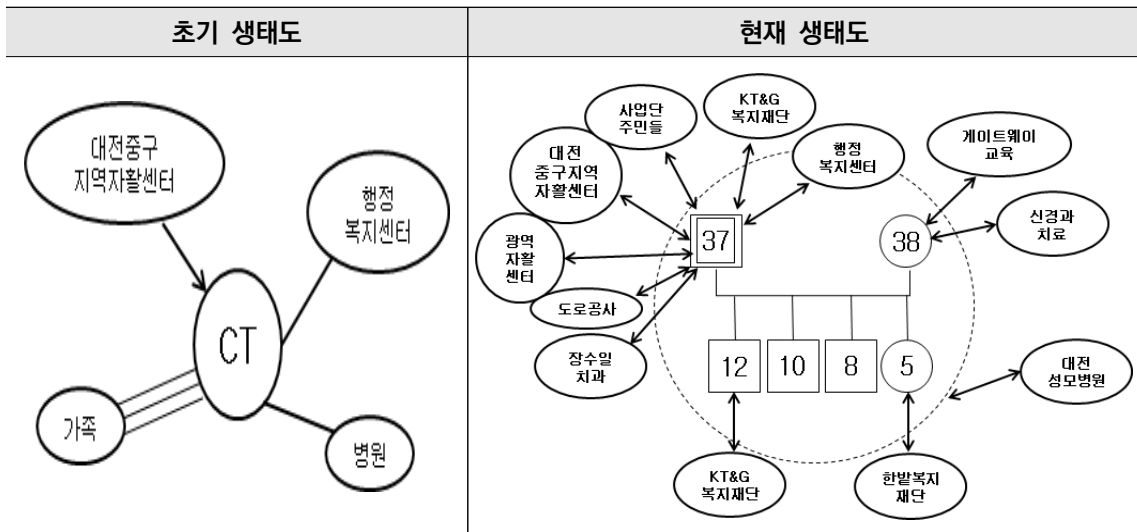
나. 현재 (2020년 9월)

현재 대상자는 본인의 주도적인 힘을 가지고 도전하는 모습하는 모습이 가장 큰 변화임. 대상자가 보인 욕구와 문제를 바탕으로 우선순위를 정하여 자원연계와 개입이 이루어졌으며 가족들의 건강상태와 현재 상황을 대상자가 스스로 직면하게 되는 계기가 되었음. 대상자가 가족들의 건강상태에 대하여 받아들이면서 가족체계에서의 역할에 대한 부담이 해소되고 보다 다양한 자원이 연계되었음.

대상자는 복합적인 욕구를 가지고 있는 대상이었으나 모든 욕구의 기본이 근로에 대한 부분이 중심이었으며 2019년도에 복합적인 문제를 파악하고 개입하였으며 2019년도 하반기부터 현재까지는 근로중심의 욕구로 개입하여 접근하고 있음.

현재 참여하고 있는 착한수리센터에서도 적극적으로 근무하는 모습을 보이고 있으며 사업단이 시장진입형으로 유형을 변경(2020년 7월)하였음. 이러한 부분이 대상자에게 근로의욕이 더욱 높아지고 자부심이 높아지는 계기가 되었음. 현재는 근로에 대한 불안감이 감소하였으며 계속해서 도전하는 모습을 보이고 본인이 주체적으로 행동하는 모습이 크게 증가하였음.

다. 대상자의 활용자원 및 체계의 변화



대상자의 변화 된 생태도를 보면 초기에는 교류하는 자원이 거의 없었으나 현재는 가족체계를 중심으로 교류하는 자원과 대기 및 가용자원이 크게 증가한 것을 알 수 있음. 이는 대상자가 문제를 해결하는 힘이 증가한 것을 의미하고 앞으로 새로운 문제에 당면하더라도 이겨낼 수 있는 본인의 주체적인 힘이 증가했다는 것을 알 수 있음.

라. 대상자의 각 영역별 변화

구분	변화내용	관련자료	
근로	1. 근로역량강화 (운전면허 재취득) 2. 취업에 대한 도전 3. 사업단 참여 (근로의지 강화)		
		사업단 근로 참여	운전면허 취득
가족	1. 가족구성원들의 건강상태 확인 (배우자 우울증, 자녀 4인 장애 등급) 2. 가정상황에 대한 받아들임으로 가족기능의 안정화 (다양한 자원연계 병행)		
		가족사진	학습용품 지원

구분	변화내용	관련자료	
심리	사업단 내에서 대인관계 및 의사소통 능력 증가 (관련 상담 횟수 감소)		
		사업단 회의 사진	근로교육 증진 프로그램
경제	내일키움통장 재가입 및 성실납입		
		자산형성사업 안내	내일키움통장 가입 신청서
건강	치과치료 및 사후관리		
		진단서	

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

가. 대상자 주도적인 사례관리의 힘

대상자는 욕구와 의지는 가지고 있으나 체계 안에서 강점이나 자원을 발굴하거나 수동적인 태도로 재개의 어려움이 있는 대상이었음. 대상자는 근로의 경험이 있는 대상으로 초기단계에서는 사례관리자와 함께 욕구와 목표를 설정하였으나 실행단계에서는 대상자가 주도적으로 자원을 활용하도록 연계자의 역할을 하였음. 자원을 연계하면서 대상자에게 역할부여, 경제적인 지원의 경우 자부담 활용 등으로 대상자가 스스로 자원을 활용하고 성과를 얻을 수 있도록 사례관리를 진행하였음. 현재 대상자는 자활센터 초기보다 주체적인 힘을 가지고 정보와 자원을 탐색하고 사례관리자와 공유하면서 본인의 삶의 주인공으로서 역할을 하는 모습을 보이고 있음. 본 사례를 통하여 사례관리에서 사례관리자의 역할이 대상자의 주도성을 찾아주는 것의 중요성에 대하여 더욱 확실하게 인지하고 사례관리자 스스로도 성장하는 계기가 되었음.

나. 지역사회에서 다양한 자원 확보

대상자는 복합적인 욕구를 가지고 있으나 근로라는 방향으로 최종적인 욕구를 함축하고 있는 대상이었음. 본 사례에 개입하면서 대상자에게 필요한 다양한 자원을 발굴하고 연계하는 역할을 사례관리자로서 수행하였음. 지역사회 안에서 다양한 인적자원, 물적자원을 확보하였으며 앞으로 사례관리를 하는데 다양한 대기자원을 확보할 수 있었음. 또한 자원을 확보하더라도 적절한 시기에 근로방해요인 제거에 목적을 두고 사용할 수 있도록 개입시기를 파악하는 능력이 강화되었음. 사례관리자로서 가용자원과 대기자원에 대한 구별과 자원의 활용에 대한 역량이 강화되었음.

다. 내,외부 사례회의를 통한 슈퍼비전의 적용

대상자의 사례를 바탕으로 내부,외부 사례회의를 진행하였음. 사례관리자로서 혼자 결정하고 개입하기 어려운 부분들에 대하여 내부사례회의를 통하여 대상자의 상황 공유, 서비스의 적절성 파악 등이 이루어질 수 있었음. 또한 통합사례회의를 통하여 대상자에 대한 보다 폭 넓은 슈퍼비전을 받았으며 사례관리에서 당사자성에 대하여 인지하고 대상자의 사례에 개입하는 계기가 되었음.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

가. 내부적지원

복합적인 욕구를 가진 대상자에게 가장 우선되는 욕구는 근로의 욕구였음. 따라서 자활사업단에서 성실하게 근로하는 것을 합의된 계획을 수립하고 진행하였음. **착한수리센터의 담당자와** 대상자의 상황에 대하여 공유하면서 담당자는 근로에 초점을 둔 개입, 사례관리자는 대상자의 복합적인 욕구와 상황에 대한 개입을 중심으로 각자의 역할을 하였음.

자산형성지원사업 담당자와 협업하여 대상자의 경제적인 욕구에 대한 실행을 위하여 내일키움통장 가입과 해지, 재가입 등을 시기에 맞게 할 수 있었음. 대상자 배우자의 사회적인 기능파악을 위하여 게이트웨이 교육에 연계하였으며 **게이트웨이 교육 담당자와 협업**하여 가족문제에 개입하였음.

또한 공식적인 내부사례회의를 통하여 서비스 제공에 대한 부분을 공식적으로 논의하였으며 참여주민의 욕구에 맞는 자원연계가 시기에 맞게 진행될 수 있었음. 비공식적으로는 수시로 센터의 **내부 슈퍼바이저(실장, 센터장)에게 슈퍼비전**을 받으면서 대상자의 사례에 개입하였음.

나. 외부적지원

대상자의 사례에 대하여 총체적인 슈퍼비전이 필요한 부분에 있어서 **광역자활센터의 외부슈퍼비전**회의를 요청하여 진행하였음. 대상자의 사례에 대하여 외부 전문가를 통하여 개입방법에 있어서 당사자성을 인지하고 개입하는데 큰 도움이 되었음. 대상자의 사례는 대상자 스스로 주체성을 가지고 힘을 키우는 데 중점을 두고 개입하여 현재 이 부분이 가장 큰 성과로 나타남.

또한 사례관리자의 상담기술이나 관련 교육 등에 대한 지원이 활발하게 이루어졌음. **청년층 CAP+ 교육**에 참여하여 참여주민의 취업지원을 위한 교육을 수료(4박 5일 과정)하였음. 사례관리자 역량강화를 위한 실무에서 적용이 가능한 **도구를 활용한 상담기법에 대한 교육**을 받아 실제 사례관리에서 접목하여 참여주민들과 라포형성을 하는데 큰 도움이 되고 있음. 또한 자활연수원과 지역사회에서 진행되는 **단계별 사례관리 교육**에 참여하였으며 최근에는 **인지행동치료 교육**을 수료(2박 3일 과정)하면서 각 사례별로 관리하고 개입하는데 큰 도움이 되고 있음.

월 1회 이상의 전문슈퍼비전 회의에 참여하고 다양한 사례에 개입하고 활용하는 방법을 학습하고 있으며 외부 유관기관과 연계하여 사례에 개입하는데 기관의 입장에서 적극적으로 지원함으로써 사례관리자가 전문성을 키우는데 큰 도움이 되고 있음.

사례관리자 교육사진 (CAP+ 교육)	사례관리자 교육사진 (인지행동치료 교육)	외부슈퍼비전회의 사진
		

II. 선택기술

1. 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

1) 지역적 특색 정리, 기술

본 센터는 자활사례관리에서의 목적은 근로방해요인 제거에 초점을 두고 있음. 목적에 맞게 개입하기 위하여 매년 집중 사례관리군과 일반 사례관리군으로 나뉘서 개입하고 있음. 근로동기강화 및 방해요인 제거 등의 목적에 맞는 서비스 및 자원을 제공하도록 하고 있음. 일반 사례관리와 다르게 자활에서 사례관리만의 특성인 근로라는 매개체를 중심으로 사례관리를 진행하고 있음.

본 센터에서는 사례관리팀이 별도로 존재하며 사례관리 내용을 공유하면서 각각의 시기에 맞는 개입이 이루어짐. 게이트웨이에서는 초기 진입단계를 중심으로 관리하며, 사업단 참여에서부터는 단계별 경로설정을 통한 개입이 진행되고 있음. 이러한 과정에서 자립역량강화를 목표로 자산형성지원사업의 담당자를 연계하여 경제적인 부분까지 접근하여 관리하고 있음. 조직화된 사례관리팀의 개입을 통하여 체계적인 사례관리를 받을 수 있도록 연계하고 있음.

또한 자원목록을 공유하고 각 사업단의 참여주민들에게 제공되는 서비스의 내용을 수시로 공유하고 있으며 가용자원, 대기자원을 활용할 수 있도록 오픈하여 관리를 하고 있음. 또한 매년 지역사회 안에서 새로운 자원을 발굴을 팀 내 목표로 운영하고 있음.

집중 사례관리군으로 선정된 대상의 경우, 사업단 담당자까지 협업하여 서비스를 제공하고 각각의 역할의 범위를 정하여 체계적으로 개입하는 것을 중요시하고 있음. 대부분의 집중 사례관리 대상은 복합

적인 문제를 가지고 있는 대상임에 따라서 사례관리 안에서도 역할을 설정하고 관리하는 것을 가장 중요하게 생각하고 있음. 이러한 집중 사례관리 대상자가 일반 사례관리 대상자가 되는 과정에서 대상자 주도적인 힘을 키울 수 있도록 지원함.

〈자원현황〉

건강	의료비지원사업 (우천복지재단,KT&G복지재단), 한부모건강검진, 심리검사 및 치료
경제	내일키움통장, 채무상담 및 관리, 신용회복위원회 연계
가족	자녀양육지원, 결혼후원금 연계, EBS학습교재 지원, 학습용품 지원, 교육비 지원 (KT&G복지재단, 초록우산 어린이재단, 아름다운 재단)
주거	무주택임차자금 지원, LH전세임대주택 정보 안내
기타	후원물품 지원(수시), 지역사회 내 복지서비스 제공 (행정복지센터 연계)

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

대전의 지역적 특성 중 가장 큰 특징은 광역자활센터를 중심으로 사례관리자들간의 회의, 교육, 정보 등의 교류가 활발한 점임. 월 1회 이상의 정기적인 사례회의를 하고 있으며 연초에는 1년동안 진행 될 각 센터의 사례안건을 중심으로 계획을 실행함. 연말에는 1년동안의 활동을 평가하고 내년의 계획을 수립하기 위한 평가회의를 하고 있음. 또한 각 기관의 사례관리자들의 근무기간과 욕구에 맞는 교육을 계획하고 실무에 적용이 가능한 교육을 실제로 운영하고 있음.

실제로 자활연수원과 광역자활센터가 연계하여 실무에 적용이 가능한 도구를 활용한 상담기술에 대하여 교육이 진행되었음. 사진을 도구로 하여 대상자에게 적용이 가능하도록 활용방법과 해석에 대하여 교육을 함으로 실무에서 참여주민들과 라포형성을 하는데 큰 도움이 되고 있음.

집중 및 긴급사례의 경우, 솔루션회의를 개최하여 진행하고 있으며 필요한 자원이 발생 했을 때는 사례관리자간의 교류를 통하여 자원을 공유하여 서비스 제공이 원활할 수 있도록 하고 있음.

사례관리자 실무회의	슈퍼비전회의	사례관리자 대상 교육
		



서울구로삶터지역자활센터

성명숙

I. 필수기술

1 사례 선정 이유

- CT는 8세 때 부친 사망과 모친 가출로 조모의 손을 거쳐 보육시설에서 성장하였다. CT는 보육시설에서 조개 캐기, 지게 일을 시작으로 금속공장 생산직, 건설일용직 등을 하며 40대까지 생활하였다.
- CT는 노숙과 고시원을 오가며 오랫동안 불안정한 생활을 했고 잦은 음주로 고혈압, 간 질환이 생겼다. 현재 52세인 CT는 노동강도가 높은 건설 일은 하기 어려워졌고 수급자가 되어(근로능력평가 65점_증빙1) 2019년 7월, 우리 센터에 의뢰되었다.
- 처음 마주한 자리에서 본 CT는 얼굴색이 검었고 눈은 충혈되어 병색이 완연하였다. 노숙자와 같은 옷차림과 악취로 동료주민들이 함께 일하기 불편해하는 상황이었다.
- 사례관리자는 CT의 자활을 위해서는 위생관리와 건강이 우선이라 판단하고 개인위생과 음주관리를 위한 사례관리 서비스제공에 동의를 구하였다. 구로중독관리통합지원센터와 다나병원 연계로 알코올의존 집중 사례관리를 시작하였고, 종합병원 후원으로 종합건강검진을 진행했다. 불안정한 주거 상황을 해결하기 위해 구로주거복지센터에 의뢰하여 LH전세임대주택을 지원받을 수 있었다. 또한 지역사회 프로젝트 중 하나인 '중장년 1인 가구의 자생력 강화사업' 참가로 유년기 가족해체 후 오랫동안 혼자 살아온 CT가 이웃과 소통하며 취미생활을 시작하였다.
- CT는 아직도 술을 마신다. 그러나 건강을 위해 조절하는 힘이 생겼고, 매일 깔끔한 모습으로 출근한다. 2020년 8월부터는 상위사업단으로 전환하여 의욕적으로 자립을 준비하고 있다.
- 우리 센터 2020년 8월 31일 현재 자활근로사업 참여자는 여성 46.8%, 남성 53.2%로 남성이 더 많다. 남성 중 1인가구가 60.6%이고 1인가구 중 알코올의존 성향을 지닌 주민은 67.5%이다.
- 본 사례는 CT가 자활근로를 시작하고 자활사례관리를 통해 건강과 삶의 안정을 회복하는 모습이 음주문제를 가지고 있는 1인 남성가구의 변화 가능성을 시사하는 모범적인 사례가 된다고 판단하여 선정하였다.

2 사례관리 과정

참여단계별 사례관리 총괄표

구분	초기상담	자활사정	계획	개입	점검 및 평가	주요성과
참여 초기	- 장기간 실직 - 경제생활 불안정 - 월세체납, 이사압박 - 고혈압 - 수지일부 절단 - 음주·흡연 - 개인위생나쁨 - 중장년(52세) - 무연고독거 - 소지자격 없음 - 단순미싱기술 보유	- 높은근로의지 - 안정적인 일자리요구 - 안정적인 경제 활동 희망 - 건강에 대한 염려, 불안 - 불안정한주거 - 사회관계망 빈약	- 개별상담 - 집단프로그램 - 게이트웨이¹⁾ 과정 참여 - 자활근로참여 - 종합건강검진 - 일상, 건강관리 주거안정 - 부채상환, 자산형성 - 사회관계망향상	- 희망사업단 실습²⁾ - 자활근로참여 - 집중사례관리 - 개별상담 - 자활입문, 소양교육 진행 - 종합건강검진 진행(온드림) - 알코올병원(다나) 음주관리치료 연계	- 사업단실습 - 기초사업단 참여계약 - 업무규칙 이행 - 개인위생·용모관리 - 주거복지 자원연계 - 예정	- 안정적 근로, 수입 - 사업단실습참여 - 기초사업단참여 - 자활입문교육 수료 - 건강관리중요성 인식 - 주거환경개선 - 개인위생관리 - 소속감과 사회관계망 향상
구분	초기상담	재사정	계획	개입	점검 및 평가	주요성과
참여 중기		- 기초 사업단참여 중 근태불안정 - 약한체력으로 근로가 힘들 - 주거임대료부담 - 뭇돈마련 의지 - 직무역량 향상 - 사회관계망 확장	- 상위자활 근로사업 전환 - 사업단규칙 - 건강·음주·위생 관리 규칙 설정 - 내일키움통장 가입 - 직무기술 교육참여 - 자격증취득 - 또래관계망구축	- 상위사업단참여 - 집중사례관리 - 정기상담: 다나병원 알코올 의존증 치료, 음주, 흡연관리 - 구로보건소 금연클리닉교육 - 건강관련 교육 - 직무교육진행 - 주거복지센터연계 - 복지관 중장년1인가구지원사업 연계 - 내일키움통장가입 안내	- 상위사업단 참여계약 - 또래 동아리 활동 - 정리수납 컨설팅 2급 자격증 - 공공임대 주택입주 확정(LH 전세임대) - 내일키움 통장가입 예정 - 미성직무 교육진행 예정	- 상위 사업단 전환, 안정적 참여 - 음주관리(절주) - 금연관리(1/2감소) - 민간자격증취득 - 사회관계망 확장 - 저축,채무상환시작 - 주거안정

1) 자활입문교육 및 자활근로사업단 실습 과정(* 본인 희망 사업단 우선 실습 배정)

2) 실습 종료 후 평가를 통한 사업단 배정

1) 초기상담

CT(53세 남성)는 아버지 사별 후 어머니가 가출하여 고모 집에 보내졌다. 고모 집 생활이 여의치 않아, 2년 뒤 보육원에 보내졌고 18세까지 보육원에서 자랐다. CT의 최종학력은 초등학교 졸업이다. 청소년기부터 근로를 시작하였고, 근로 중 왼쪽 다리를 다친 후 강제퇴소 당했다. 퇴소 당시 주민등록증도 발급받지 못하였고 갈 곳이 없어 서울역 노숙을 시작하였다.

2019년 7월 우리센터에 의뢰되어 방문 당시 CT는 고혈압, 간 질환 등 질병으로 일을 하기가 어려워 소득이 없는 상태였다.

CT는 계절에 맞지 않은 옷차림에 상담자와 눈을 맞추지 못하는 등 소통에 어려움이 있었고, 기력 없이 초기상담에 임했다.

CT의 가장 큰 욕구는 “돈 벌어서 내집마련”이었다. 건강이 안 좋으면 일을 할 수가 없다는 것은 인지하고 있었으나(“혈압이 140 이상이면 건설 일을 안 줘요”) 건강을 위해서는 음주를 조절해야 한다는 문제의식이 없었다. 자활역량평가 65점으로 게이트웨이과정에 입문하였다.

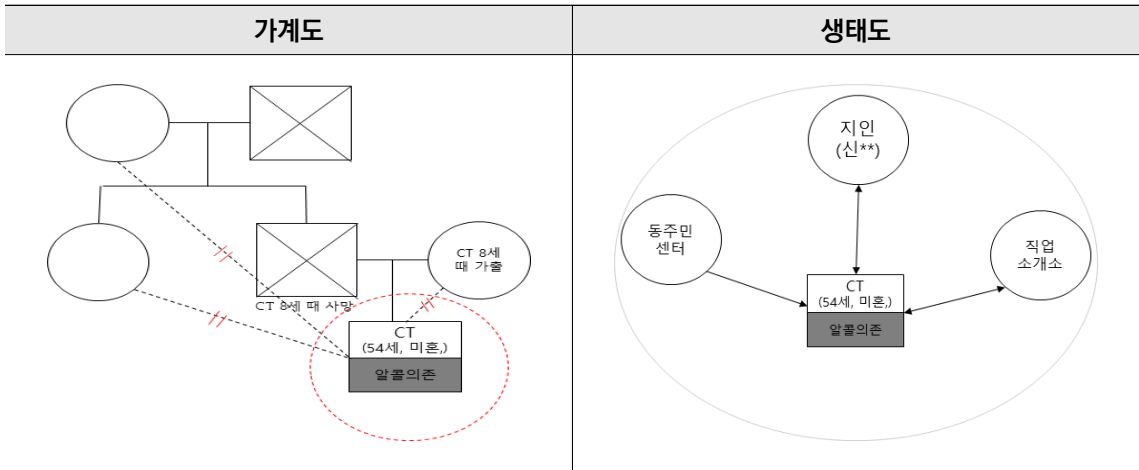
(1) 참여자 기초정보

성명	이○ ○	성별	남
참여경로	지자체 의뢰	초기상담일	2019년 07월 15일
세대유형	1인가구(독거)	최초보장구분	조건부 수급 ³⁾
건강상태	고혈압, 간질환(지방간, 간염)	심리적 어려움	불안
음주횟수	주3-4회/1회당 소주1병	흡연량	일1갑
학력	초졸	주거형태	고시원
직업이력	금속공장 생산직, 건설일용직	현재 수급유형	자활특례



3) 자활사업참여 후 '자활특례'로 보장구분 변동

(2) 가계도 및 생태도



(3) 기초정보

개인력	- 보육시설에서 성장(청소년기 시설에서 근로 중 다리를 다쳐 퇴소) - 비정기(1,3,6학년) 초등교육과정 이수(학력: 초졸) - 감정표현을 잘 못하고 자신감이 없음 - 소득이 없어서 불안함
가족력	- 8세때 부친 사망, 모친 가출 - 형제자매 없음 - 2년간 할머니와 고모에게 위탁, 보육시설 생활하며 연락이 끊김
경제상황	- 생계급여 외 소득없음 - 부채 250만원(카드사용 후 연체)
건강상황	- 고혈압, 지방간, 간염 - 음주: 주3-4회, 회당 소주1-2병 - 흡연: 하루 1갑
주거상황	- 보증금: 100만원/20만원 월세 (2개월 월세 밀림)
사회적 관계망	- 지인 1명, 종교활동(가끔)

■ 초기상담에 대한 사례관리자의 과업

- CT의 개인사, 가족력, 경제상황, 건강, 주거상황을 파악하고 자립 장애물 제거를 위한 정보수집 및 CT의 핵심욕구 파악.
- CT의 핵심욕구 : 주거안정과 이를 위한 일자리
- 자활사업 참여안내 및 자립계획 수립
- 기초생활 안정을 위한 근로기회 제공 및 복지서비스 연계

■ 활용도구

- ① 기본면접기록지-첨부1

2) 사정단계

(1) 문제 및 욕구사정

구분	문제사정	표현된 욕구	합의된 욕구	순위
근로	혈압이 높아서 예전처럼 힘든 일을 할 수 없다	접근가능한 일자리	자활사업 성실참여	1
건강	안색이 어둡고 근로가 어려울 정도로 혈압이 높음 과음 및 흡연과다 습관있음	건강한 생활	건강검진, 절주시도	2
주거	돈 모아서 안정된 거주공간으로 이전하고 싶음	주거안정	임대주택 신청	3
경제	생활고로 인한 카드빚 250만원 정도 있음	채무해결	카드빚 분할상환	4
	자활급여 받으면 한 달에 얼마씩 저축하고 싶다	미래대비	내일키움통장 가입	5
기타	종교활동을 재개하고 싶다 사람들과 소통하고 싶다.	심리정서적 지지망	동료, 이웃과 관계맺기	6

※ CT는 본인의 건강문제가 근로에 지장을 초래하여 생활고를 경험하였음. CT는 근로유지를 위해 건강관리가 중요하다는 점에 동의하고 사례관리에 합의하였다.

(2) 자원 및 강점사정

구분		제공자	내용
내적자원		CT	• 일자리를 얻고자 하는 생존의지 • 책임감이 강함 • 채무를 해결하고 안정된 공간에서 살고자 하는 희망 • 저축으로 미래를 대비하고 싶음 • 생산, 건설일용, 미싱 등 다종의 일 경험 • 타인, 사회와 소통하고 관계맺고 싶은 감정
외 적 자 원	공식 자원	시군구	• 긴급생계비 지원 • 수급권 부여(조건부 생계, 의료, 주거급여 지원)
		우리센터	• 일자리 및 사회복지서비스 제공 • 개인별 자활사례관리서비스 기획, 제공, 심리정서적 지지 • 자립계획 설계, 교육지원 • 새로운 사회관계망 형성 지원 • 안정된 곳으로 거처를 옮기고 미래를 대비하고 싶음
		구로구보건소	• 건강상담 및 건강관리 프로그램 운영
		다나병원	• 음주관리 상담 및 약 처방(2019년 8월부터 이용 중)
		구로중독관리 통합지원센터	• CT의 음주관리를 위한 거점상담, 프로그램 제공 (2019년말까지 제공)
		구로구정신건강 복지센터	• CT의 음주관리를 위한 검사, 상담, 프로그램 제공 (2020년부터 제공)
		구로주거복지센터	• 상담, 자원연계(이사비용, 생필품 구입비 지원 및 주택 정보수집) • 공공임대주택 신청지원 및 선정 후 후속관리
		서울성모병원	• '온드림자선 건강검진' 서비스 제공
	비공식 자원	동료주민	• 자활사업 참여로 만나는 동료와 공감 및 정서적 지지
		종교활동	• 심리·정서적 지지망 재조직화

■ 활용도구

- ① 자활사정지(가계도 및 생태도)-첨부2
- ② 자립역량기초설문지-첨부3
- ③ 사례관리 욕구조사지-첨부4
- ④ 자활역량평가표-첨부5
- ⑤ 사례관리 및 개인정보 동의서-첨부6

3) 계획수립

(1) 자립경로계획(IAP)

① 자가진단

단점 (문제점, 취업 장애요인 등)	- 기운이 없고 건강 - 과음 및 흡연(하루1갑) 성향 - 중장년의 나이(새로운 일자리를 찾기에 어려운 나이) - 보유자격증이 없음
강점/장점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	- 성실하고 책임감이 강함 - 미싱, 주물생산 근로경험 및 기술 보유

② 자신의 자활계획

단기목표 (1년 이내)	- 상위단계 자활근로사업단으로 전환 - 건강검진 및 관리, 절주 - 안정적인 거주지 마련 - 부채해결 - 성당출석
장기목표 (4년 이내)	- 안정적인 일(취업)을 해서 돈을 버는 것 - 건강회복 - 저축

③ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	■ 취업 (☐ 일반취업 ■ 자활기업 취업) ☐ 창업 (☐ 일반창업 ☐ 자활기업 창업) ☐ 기타
지역자활센터부터 도움을 받고 싶은 것	- 일자리 : 자활근로사업 참여로 일정한 소득과 기술습득 - 주거문제 : 현재 주거환경이 열악하여 안정된 공간으로 이사 - 건강검진 : 건강검진으로 질병이 있으면 치료받고 건강해지고 싶음

■ 자립경로계획(IAP)에 대한 사례관리자의 과업

- CT에게 자립경로계획을 스스로 작성하도록 했으나 생각을 글로 쓰는 것을 어려워 함
- CT가 작성한 자립경로계획을 놓고 사례관리자가 질문을 통해 구체화.
- 계획이행에는 본인의 의지와 책임감이 필수적이며 이에 이행가능한 계획 수립이 중요함을 안내
- 자립경로계획의 현실화, 구체화, 실행지원, 점검, 확인, 독려, 지지, 필요자원 연계, 관련정보 제공

- 상위단계 자활근로사업단에 참여하면서 일정기간 경과 후 스스로 정한 자립경로를 더 구체적이고 현실적으로 수정·보완할 필요가 있음을 상기시킴

■ 활용도구

- ① 자립경로계획서(IAP) -첨부7
- ② 희망사업단적성지-첨부8

(2) 자활지원계획(ISP)수립(우선순위별)

구분	욕구 및 목표		자활지원-계획		실행점검	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	세부 내용	연계 기관
근로 1	꾸준히 안정적으로 일을 하고싶다.	자활근로참여 하기	-실습참여 -사업단배치	-'19.7.16.~'19.9.30. -2019.10.1.~	사업단적응 개별상담	게이트웨이, 사업단
건강 2	혈압이 높고 음주로 건강이 걱정된다.	건강검진과 건강관리하기	-종합건강검진 실시 -음주관리상담	-'19.08~'19.12 -'19.07.16~	건강검진, 관리점검	사례 관리팀
주거 3	월세가 부담으로 이사를 가야해서 걱정된다	공공임대주택으로이사	주거복지서비스 연계	'19.07.16~	임대주택 신청	구로주거 복지센터, 주민센터
경제 4	카드빚을 갚고싶다.	부채상환하기	급여관리상담	19.08~	성실참여 관리	사례관리팀
	5 생활비가 없어 불안한다	내일키움통장 가입	내일키움가입안내	'20.10~'23.10	가입안내 및 유지관리	사례관리팀
사회 관계 6	사회활동이 단절되었다.	사회적관계 구축	사업단참여	;19.7.16~	사업단 적응 종교활동	사례관리팀, 사업단,성

(3) 자활지원계획(ISP) 단계별 목표 수립

구분	목표	내용	과제	기간
단기 목표	결근없는 성실한 자활참여	지각, 결근, 음주자활참여 등 물의없는 성실한 자활근로 참여	대상자 근로능력과 경험에 맞는 사업단 실습 후 배정 및 참여	'19.9-10
	건강검진, 근로에 지장없도록 음주관리*	높은 혈압, 간질환 개선 희망 종합건강검진을 받고 싶음 아무래도 과한 음주 및 흡연 이 건강에 좋지않은거 같음	건강검진 기회 제공 고혈압 관리 * 음주관리는 '자활참여에 지장가지 않도록 관리'하기로 동의함 (병원·상담기관 이용 및 사례관리)	~'19.12
	전/월세집 마련	고시원에서 나오기	전/월세 보증금 마련	
	카드빚 정리 *스스로 해결가능	생계비가 없어서 카드사용(250만원)하고 못갚음	카드빚 해결 *스스로 해결가능	
	심신안정 및 사회적 관계구축	원래 가지고 있던 종교활동을 계속하기 희망	종교활동 재개	
중기 목표	건강검진, 근로에 지장없도록 음주관리*	음주관리-상시 음주 중 건강검진을 받고 싶음	전문상담 및 치료지원 연계(동의함) : 병원, 중독센터 등 * 매일 ⇄ 주2회 음주량: 소주1병⇄반병⇄1-2잔 건강검진 기회 제공	~'20.12 (12개월 내)
	임대주택 신청	고시원에서 벗어나길 희망	SH, LH 임대주택 신청 : 동 주민센터 또는 주거복지센터 이용 자부담 마련 * 긴급생계비 지원 알아보기	
	상위사업단 전환	택배 또는 봉재기술 활용가능 사업단 전환	상위사업단 전환	
	카드빚 정리 *스스로 해결가능	생계비가 없어서 카드사용(250만원)했어요	카드빚 청산	'20.12
장기 목표	내일키움 가입	월 일정금액 저축 희망	내일키움저축통장 가입 및 지급해지 * (자활기업/일반)취업으로 내일키움 지원금 수령	자활 종료 전
	건강관리 근로에 지장없도록 음주관리	건강회복, 규칙적인 운동, 음주 및 흡연관리(건강검진 결과에 따른 문제점 발견 후 동의)	·보건소 이용 연1회 건강검진 (필요시, 추가정밀검진도 지원 예정) ·규칙적 운동 (본인이 노력한다고 함) ·정신건강복지센터 이용 및 다나병원 내원 성실 참여 (모니터링)	
	취업	봉재기술 활용가능 취업	·유사사업단 운영경험 기회 제공 ·자활기업 취업	

※ CT는 음주와 흡연에 대해 스스로 관리가능하다는 신념이 강하여 건강검진을 우선 지원하였음

검진결과에 따른 의료전문가의 음주 및 흡연관리 필요 소견에 따라 건강관리 사례관리를 진행하기로 동의함
음주관리: 기관연계, 병원진료 및 약 처방으로 자활근로 참여에 지장이 없는 수준의 절주를 하기로 합의하여
사례관리 진행 중임

흡연량 줄이기: '하루 1갑 피우는걸 어떻게 줄여요.'라고 강한 거부감을 보였으나, 건강검진 결과에서 '니코틴 의존성이 생긴 상태' 소견을 확인하고 '스스로 노력하겠음'으로 흡연량 줄이기에 동의함.

■ 자활지원계획(ISP)수립에 대한 사례관리자의 과업

- IAP에 작성한 CT의 욕구와 필요자원을 바탕으로 자활지원-서비스제공계획 수립
- CT의 욕구충족과 자립경로수립에 따른 목표를 이루기 위해 CT가 노력해야 함을 안내
- CT의 목표에 따른 과제수행 모니터링, 정기상담을 통한 지지와 독려
- 목표수행과 과제 이해여부 확인, 재설명을 반복하여 안내받은 정보에 대한 CT의 이해를 높임
- 자활근로 성실참여, 실습수행으로 정해진 기간 안에 게이트웨이에서 상위사업단으로 진입 견인
- 절주를 위한 외부지원기관 프로그램 참가 및 절주약속 실천, 투약관리
- CT 흡연량 줄이기 독려, 종합건강검진 서비스 제공 시 검진받을 수 있도록 안내 및 사후관리

■ 활용도구

- ① ISP(서비스제공) 자활지원계획서-첨부9

4) 실행 및 점검

(1) 근로영역

시기	실행내용
2019.7.16.~7.19	- 게이트웨이 및 자활입문교육 참여
2019.8.1.~8.6	- 사업단 파견실습 진행-택배사업단
2019. 8.30	- 게이트웨이 종결, 기초사업단 으로 전환
2019.9.1.~2020.8.31	- 기초사업단 수사사업단 참여
2020.9.1.~	- 상위사업단 <알뜰가게사업단> 전환 성공 - 봉제기술 교육 및 관련 실무 예정

(2) 건강-음주관리

시기	실행내용
2019.08.23	- 다나병원 소개 ⁴⁾
2019.10.08	- 구로중독관리통합지원센터 연계 : 월1회(매월2주차 목요일 오전10시) 거점상담진행, 주1회(매주 목요일 오후3시) 개별상담 및 프로그램 제공
2019.11.30	- 2019.12.31 센터 업무 종료로 거점상담지원서비스 종료함
2019.12.31	- 음주관리 개별상담 및 프로그램 제공 종료 ⁵⁾
2020.04.24	- 정신건강복지센터 음주관리를 위한 사례관리 진행 동의여부 확인
2020.04.27	- 정신건강복지센터 연계
2020.05.13	- 정신건강복지센터 내방상담 및 검사진행
2020.09.03	- 코로나19로 중단된 정신건강복지센터 상담 재개

(3) 건강-건강검진

시기	실행내용
2019.11.26	- 온드림자선 건강검진 프로그램 신청
2020.01.16	- 종합건강검진 진행
2020.02.06	- 검진결과 수령 - 건강관리계획 재수립
2020.02.11	- 내과 추가검사 진행(결과: 지방간, 만성간염, 투약 및 절주 필요)

※ 건강검진 결과에 따른 내과, 안과, 비뇨기과 추가 검사 진행 및 관리 시작함

(4) 주거지원

시기	실행내용
2019.11	- 2020 임대주택 정보 제공
2020.06.05	- 구로구주거복지센터 연계
2020.06.11	- LH전세임대 정보제공 및 신청지원
2020.07	- LH전세임대 선정
2020.09.04	- CT가 이사할 주택 찾음

※ 전세계약, 이사 및 생활용품구입, LH주거복지재단의 이사비용지원 연계

4) CT가 아직은 자활근로 참여주민이 아닌 게이트웨이 소속으로 기관간 연계가 불가하여 음주관리 전문 병원을 소개하고 직접 내원하도록 안내함

5) 구로중독관리통합지원센터의 음주관리 업무는 구로구정신건강복지센터로 이관됨

■ 실행 및 점검단계에서 사례관리자의 과업

- CT의 자립지원계획 실행에 필요한 외부자원 및 기관을 연계하고 유관기관 사례관리 진행경과를 회신하여 경과 확인
- CT의 음주관리는 문제의식이 미약하여 건강관리를 잘하고 있는지 점검할 필요가 있음. 또한 부채가 늘어나지 않도록 꾸준히 빚을 상환하여 신용불량이 되지 않도록 하는 것이 과제임

■ 활용도구

- ① 게이트웨이파견활동동의서-첨부10
- ② 사례관리회의록(게이트웨이 실습평가회의록)-첨부11
- ③ 자활입문교육등 교육관련 서류-첨부12
- ④ 게이트웨이종결보고서-첨부13
- ⑤ 자활근로참여신청서 -첨부14
- ⑥ 자원목록표, 자원연계관련서류 -첨부15
- ⑦ 상담일지-첨부16

5) 재사정

(1) 참여자의 욕구 및 우선순위 변경

: 고정 일자리와 급여로 인한 생활이 안정된 이후 확장된 욕구 생성과 우선순위 변화에 따른 재 사정.
CT는 건강문제 및 음주가 근로에 장애가 되는 상황을 인식하고 최우선으로 개선 해나가기로 합의 함

구분	문제사정	참여자의 욕구	합의된 욕구	우선 순위
건강	체력 및 건강이 좋지 않아 8시간 근로가 어렵다. 니코틴 의존성이 생긴 상태(금연 시 금단증상 발생 가능함) 혈압이 높다	건강한 생활	- 추가검사 및 건강관리 - 근로에 지장 없도록 음주관리* - 흡연량 줄이기	2→1
근로	음주문제로 근태가 불안정 하다. 전문기술을 배울 수 있는 상위사업단으로 전환하고 싶다.	보다 안정된일자리	술마시지않고 만근하여 안정적인 자활급여 수령	1→2
주거	불안정한 주거(고시원생활) 상황을 해결하고 싶다.	주거안정	임대주택신청 및 선정	3

구분	문제사정	참여자의 욕구	합의된 욕구	우선 순위
경제	빚을 갚고 싶다.	채무해결	내일키움 적립	4
	보증금용으로 뭇돈을 마련하고 싶다.	목돈마련	카드빚 정리 *스스로 해결가능	5
사회 관계	대인관계 및 사회관계망을 확장하고 싶다.	또래관계망 구축	중장년 프로그램 참여	6

6) 계획수립: 자활지원계획(ISP) 재수립

구분	목표	내용	과제	기간
단기 목표	결근없는 자활참여	지각, 결근, 음주자활참여 등 물의 없는 성실한 자활근로 참여	음주참여, 결근 없이 전환사업단 근무에 적응하기	~'20.12
	추가검사 및 건강관리/근로에 지장없도록 음주관리/흡연량 줄이기	건강검진결과에 따른 추가검사, 건강관리, 음주 및 흡연관리진행 *음주관리- 연계기관이용 흡연량 줄이기- 스스로 진행 후 필요시 지원	내과, 안과 추가검사 및 건강관리 근로에 지장 없는 음주관리 흡연량 줄이기	
	카드빚 정리	자활참여 전 생활고로 사용한 카드빚(자활 참여 후 20만원 갚음)	소액채무로 스스로 해결 및 경과 모니터링	
	심신안정 및 사회적 관계구축	사회관계망 결핍 : 가족, 친척 없음 알고지내는 지인1명	중장년 1인가구지원사업 참여	
중기 목표	사업단 안착	CT의 봉재기술 활용, 판매 노하우 배우기 등 사업단에 적응하기	사업단 적응 후 취업 준비	~'21.6
	건강관리	CT 본인의 건강상태에 대한 올바른 이해 및 건강 지키기	전문상담 및 치료지원 연계 지속이용 : 병원, 정신건강복지센터 등 음주량 및 흡연량 줄이기 * 음주횟수: 매일 ⇄ 주1-2회 음주량: 소주반병 ⇄ 1-2잔 운동량 늘리기 고혈압, 간염 등 질환의 지속관리	
		정기건강검진 진행	생애주기별 정기건강검진 진행	
	부채해결	자활참여 전 생활고로 사용한 카드빚 (20만원 갚고 230만원 남음)	소액채무로 스스로 해결 및 경과 모니터링	
	내일키움 적립	긴급하게 사용할 여유자금 마련희망	내일키움 가입안내 및 유지관리	

구분	목표	내용	과제	기간
장기 목표	자활기업취업	봉재기술 활용가능 취업	·유사사업단 운영경험 기회 제공 ·자활기업 취업	자활 종료 전
	건강관리	정기건강검진 이행 혈압, 간염의 정기내원 및 처방약 복용 음주 및 흡연관리 규칙적인 운동(건강검진 결과에 따른 문제 점 발견 후 동의)	·보건소 이용 연1회 건강검진 (필요시, 추가정밀검사 지원가능) ·규칙적 운동 (본인이 노력한다고 함) ·정신건강복지센터 이용 및 OO병원 내원과 처방약 복용 (모니터링)	
	경제안정	소액저축통장 개설희망	내일기움 저축 가입 및 유지관리	

■ 활용도구

- ① 자활재사정지-첨부17

7) 실행 및 점검

(1) 상위사업단 전환

시기	실행내용
2020.08.10	- 상위사업단(알뜰가게) 실습 시작
2020.09.01	- 사업단 전환

(2) 중장년 프로그램 참여

시기	실행내용
2020.08.20	- 회원종합사회복지관 '중장년 1인가구 지원사업' 참여신청
2020.09	- 회원종합사회복지관 프로그램 담당자가 가정방문 사례관리 진행 예정

※ 회원종합사회복지관 프로그램 참여연계

■ 실행 및 점검단계에서 사례관리자의 과업

- CT는 자활근로 참여 초기 희망하던 주거와 근로 안정으로 심리적 안정감을 찾고, 자신감을 회복하였음. 건강회복과 절주의 필요성을 느끼고 CT 스스로 건강관리에 적극성을 보이기 시작하였음.
- 사례관리자는 CT의 적극적인 자립계획 이행을 독려하며 추가된 CT의 욕구에 맞는 자원(회원종합사회복지관 프로그램)을 연계하였고, 향후 CT의 건강관리에 필요한 자원연계도 진행예정임

■ 활용도구

- ① ISP(자립경로) 자활지원계획서-첨부18
- ② 회원복지관 프로그램연계공문-첨부19
- ③ 사업단 참여 확인서-첨부20

8) 평가 및 진행경과 점검

구분	욕구 및 목표		자활지원계획		결과	
	욕구	목표	제공서비스	실행기간	세부내용	종결여부
근로	고정일자리	결근없는 성실한 자활참여	개별상담 및 사업단 배치	'19.7~10.01	사업단 적응관련 개별상담진행	게이트웨이/인큐 베이팅 사업단
		상위사업단 전환	개별상담 및 사업단 실습	'20.8.10.~31	알뜰가게 실습	상위사업단 전환
건강	건강한 생활	건강검진, 건강관리, 음주 및 흡연량 줄이기	개별상담 외부자원연계(다나 병원, 중독관리통합지원 센터, 정신건강복지센터, 온드림자선건강검 진)	'19.8~	종합건강검진, 음주관리 전문상담 및 약처방, 거점상담 및 AA프로그램 참여, 심리정서검사 및 개별상담,	종합건강검진_ 20.01.16 음주관리 진행 중
주거	주거안정	임대주택 신청	주민센터, 주거복지센터연계 -SH/LH 임대주택 신청지원	'20.6~	LH전세임대 선정, LH주거복지재단 자부담 및 이사비용 지원	1개월 내 전세 임대주택 으로 이사예정
경제	채무해결	카드빚 정리	개별상담 및 경과 모니터링	'20.10~	20만원 갚음	21년 말까지 해결예정
	저축	내일키움 가입	채무해결 후 가입정보제공 및 유지관리지원	실행 전		
사회관계	사회심리적 안정	사회적 관계구축	중장년 1인가구 원사업 연계	'20.8~	도래프로그램 참여	-

■ 평가 및 종결에 대한 사례관리자의 과업

- 더 나은 환경에서 거주하고자 하는 욕구는 있으나 정보가 없었던 CT에게 LH임대주택 신청정보제공 및 신청서류작성 지원으로 임대주택 입주선정됨
- 주거안정으로 CT가 심리적 안정감을 가지고 적극적으로 자활근로에 참여할 수 있게 되었음.
- 향후 본인의 욕구를 알아차리고 표현하는 내적 자신감을 가질 수 있도록 격려
- 전방위적 지원 결과 및 사후관리 모니터링

■ 활용도구

- ① 상담일지
- ② 프로그램 연계 공문-증빙
- ③ 사업단 참여 확인서-증빙

9) 자원활용 목록

구분	자원명	세부내용
근로	- 드림택배사업단 - 수사사업단 - 알뜰가게사업단 - 교육기관	- 사업단 실습참여, 상담 - 기초사업단 참여, 근로 및 교육 - 상위사업단 전환, 근로 및 직무 교육 - 정립수납전문과과정 등 직무 교육 진행
건강	- 구로중독관리통합지원센터 - 다나병원 - 정신건강복지센터 - 구로구보건소 - 온드림자선건강검진	- 온드림자선건강검진 신청, 서울성모병원종합건강검진 진행 - 내몸 튼튼해 지는 운동프로그램진행 - 중독관리 교육 및 상담프로그램 참여 - 대사중후군 검사 및 금연클리닉
주거	- 구로구주거복지센터 - 동주민센터	- 공공임대주택서비스 연계
경제	- 사례관리팀	- 내일키움통장가입안내, 자산형성계획수립
사회관계	- 사례관리팀 - 회원종합사회복지관 - 지역내 성당, 교육기관	- 상호존중인터 만들기 교육프로그램 진행 - 중장년 1인가구 토래 프로그램 참여 - 종교생활

10) 사례관리 진행 점검

구분	기간별 세부목표	달성성정도	중간종결 여부
단기 목표	자활근로사업단 참여	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	2019.10.1
	건강검진	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	종결
	주거안정-일터가까운 곳으로 이사	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	종결
	꾸준한 급여와 부채상환시작	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행 중
	사회관계확장	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행 중
중기 목표	근로에 지장없도록 음주관리	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행 중
	주거안정- 공공임대주택으로 이사	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	종결
	상위사업단 전환	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	2020.9.1
	카드빚 정리	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행 중
	심신안정 및 사회적 관계구축	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행 중
	저축/내일키움 가입	□ 달성 □ 진행중 ■ 미실시	진행예정
장기 목표	자활기업 취업	□ 달성 □ 진행중 ■ 미실시	진행예정
	건강관리	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	진행 중
	경제안정/내일키움 저축 가입 및 유지관리	□ 달성 □ 진행중 ■ 미실시	진행 예정

■ 사후관리에 대한 사례관리자의 과업

- CT의 건강관리 및 음주관리는 CT의 자활참여 초기부터 자원연계 및 개별상담을 지속하며 CT 스스로 잘 관리할 수 있도록 지속하였고 그 결과로 CT가 본인의 건강문제에 대해 인식하고 음주 및 흡연에 대한 관리의 필요성을 이해하게 되었음
- 현재, CT는 상위사업단 전환으로 근로에 대한 안정감을 가지고 CT의 채무해결에 대한 계획이 수립된 상태임. CT가 꾸준히 성실한 자활근로에 참여하고 채무를 해결할 수 있도록 경과 모니터링을 진행하고 있음

① 근로

CT가 처음 자활근로 참여에 의뢰되었을 때, 건강상의 문제로 장기간의 실직, 경제적인 어려움이 월세가 밀려 생활고로 내몰리는 상황이었다. 그럼에도 CT는 포기하지 않고 근로를 하여 생계를 유지한다는 마음가짐을 유지하였다.

CT는 유년기를 지낸 보육원에 있을 때부터 근로를 하였다. 지게질을 하다가 다리를 다치고 보육원에서 쫓겨나서도 일을 해야 먹고 산다는 생각으로 숙식가능 공장을 찾았다. 공장의 부당한 대우에 나와서도 다시 숙식제공 공장을 찾아 근로하였다. 그리고 오른손 검지와 중지가 잘리는 상해를 입었다. 산업재해보장은커녕 CT는 또 일자리를 잃었다. 이후로 CT는 일용직 근로로 생활을 유지하였다.

본인의 근로경험을 이야기하며 CT는 수줍지만 위축되지 않고, 당당하다. 자활참여 초기, CT는 근로를 할 수 있음에 행복하다고 했다. 지금은 안정된 자활근로 참여와 상위사업단 전환으로 심리적 안정을 찾아가고 있다.

지금도 CT는 전환된 사업단에서 물품판매로 매출을 늘리는 것에 적극성을 보이고, 꾀은 일을 마다하지 않는다. 사업단 동료들과 원만한 관계를 유지하며 열심히 전환된 사업단에 적응 중이다.



② 건강

CT는 자활참여 초기 ‘고혈압, 간 질환’이 있음을 언급하였고 알코올의존과 흡연습관을 이야기하였다. CT는 본인의 건강문제가 일자리 상실의 경과를 가져왔다고 이야기하였다. 하지만, CT는 건강과 음주 및 흡연은 별개라는 생각이 확고하였고 본인의 음주와 흡연습관을 개선하려는 생각은 가지고 있지 않았다.

CT의 개별상담으로 건강관리를 위한 음주관리가 필요함을 이야기하였고 자활참여가 간절했던 CT는 사례개입에 동의하였다. ‘온드림자선 건강검진’ 지원을 통한 종합건강검진 결과를 받아보고, 본인이 생각 하던 것보다 건강이 나쁨을 확인하고 CT는 건강을 위한 음주관리와 흡연량 줄이기에 자발적인 적극성을 보였다.

CT는 여전히 음주를 하고 흡연을 하고 있다. 그러나, 지금은 본인의 건강을 생각하여 소주 한병이 아닌 한두 잔의 반주를 하고 흡연량은 1일 한갑에서 반갑으로 줄이기 위해 노력 중이다.

③ 주거

자활참여 초기부터 CT는 시종일관 ‘돈 모아서 방 한칸 마련할 거예요.’라는 말을 반복하였다. 하지만 정작 ‘전세임대신청’ 정보를 들었을 때, 주민센터를 찾아가 ‘어떻게’ 임대주택을 신청하는지 문의하는 것조차 조심스러워하며 망설였다.

CT에게는 낯선 경험이었고, 조력이 필요하였다. 구로구주거복지센터는 이런 CT에게 최적의 조력기관이었다. LH전세임대 신청에서부터 선정된 주민에게 집을 찾아주는 사업, 이사비용지원과 생활용품 지원, LH주거복지재단의 ‘비주택자 자부담 지원’ 까지 CT에게 꼭 맞춤형 지원기관이었다. CT는 이렇게 구로구주거복지센터의 도움으로 LH전세임대에 신청하였고 선정되었다. 주거복지센터의 임대주택 찾아주기 사업으로 본인이 거주할 집도 찾았고, 자부담 없이도 전세임대주택으로 이사를 준비 중이다.

CT의 생애 첫 주거공간이 생기는거다. CT는 요즘 이사, 생활용품 구입, 집 정리 등에 대한 이야기가 부쩍 늘었다. 주거안정은 CT에게 심리적 안정감을 주었고 자신감의 계기가 되어 CT의 자활근로 참여에 활력이 되었다.

④ 경제

CT는 자활참여로 근로에 대한 불안을 해소하였고 매월 수령하는 자활급여로 규모있는 경제생활을 하게 되었다. 자활참여 이전 생활고로 아직 남아있는 카드빚도 조금씩 갚아가며 200여만원을 모았다. 두둑한 목돈 마련은 아니지만, 작은 방 한칸을 마련하기 위해 필요한 자금을 마련 중이다.

CT는 소액(250만원)의 빚이 있다. CT 스스로 해결가능하다고 판단하고 매월 조금씩 갚아가는 중이다. 내년에 빚을 모두 갚으면 은행에서 적금도 시작할꺼라고 한다. 이런 CT에게 사례관리 담당자는 내일키움 적립통장을 안내하였다. CT가 빚을 해결하는 내년에는 내일키움적립을 시작하도록 권유하였다. 내일키움적립은 CT에게 경제적 안정과 함께 자활자립의 목표도 생각해보는 계기가 되었다.

⑤ 사회관계

자활참여 초기 CT는 지인 1명(신**)이 있다고 하였다. 가족도 친척도 없다. 그러던 CT가 인큐베이팅 사업단에 배정되고 난 후, 종교활동을 시작하였다. 작년 11월 개별상담에 기도 도구를 들고 와서는 ‘2주전부터 성당을 가기 시작하였다. 사람도 만나고...’하고 이야기하였다. 그리고 코로나19로 사회적 거리두기가 있기 전까지 주말이면 종교 활동도 하였다. CT는 심리적 안정과 사회적 관계에 관심을 가지기 시작하였다.

CT는 사업단 주민들과 원만한 관계를 유지하고 있다. 바뀐 사업단의 동료들은 서로를 ‘선생님’이라 호칭한다. 호칭만큼 사업단 동료들은 서로를 존중하며 협력도 한다. 요즘 만나는 CT는 사람을 대하는 모습에 자신감과 활기가 두드러진다. 고객을 응대하며 물건 판매에도 수줍어하지 않고 적극적이다.

CT는 지역의 한 기관에서 진행하는 1인가구 지원 프로그램에 참여를 신청하였다. 또래 1인가구 주민들이 모여 목공예도 하고, 요리도 하며 주민 간의 네트워크를 만들고 지역자원과 연계도 하는 중장년 1인가구 맞춤형 프로그램에 참여 대기 중이다.

자활근로는 사회적으로 고립되어 생활하던 CT에게 다방면으로 맞춤형 인생전환의 계기가 되었고 CT는 지금 변화 중이다. 앞으로 더욱 발전하는 CT의 모습이 비슷한 많은 참여주민들에게 격려가 되길 기대해본다.



2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

“하나의 희망은 다른 희망을 꿈꾸게 한다.”

CT의 욕구에 맞는 단계적 적절한 사례개입

사례관리 담당자는 오랜 음주습관으로 건강이 악화되고 일용직근로조차 힘들어 극도로 어려운 상황에 처한 CT와 처음 만났다. 지지해 주는 가족하나 없고 주거도 불안정한 상태에서 수급자가 되어 자활센터에 의뢰된 CT는 건강, 경제, 주거, 일상생활등 해결해 할 복합적 욕구를 가지고 있었다. CT 욕구와 의지 그리고 속도 맞게 단계적으로 차근차근 하나씩 해결하기 위해 노력했다. 모든 것이 막막한 상황에서는 어떤 것도 쓸모 없이 느껴져 절망속에서 불안한 안주를 했을 거라고 생각한다. 둘러싸고 있던 장애가 하나씩 개선되고 해결되어 감에 CT가 스스로 새로운 희망을 만들고 있음을 알게 되었다. 새로운 꿈을 이루기 위해 변해가는 모습을 보면서 영킨 실타래의 가느다란 첫 실오라기 한 끝을 찾아주는 자활사례관리의 큰 역할을 알게 되었다.

① CT의 조력자

자활참여 초기에 CT는 경제적 어려움을 호소하며 음주관리를 위한 병원진료를 회피하였다. 안정적인 일자리와 수입을 위해서는 음주관리가 반드시 달성되어야만 했다. 사례관리 담당자는 CT의 병원비 지원 여부를 고심하였다. 병원에 전화하여 CT의 사정을 이야기하니 ‘비슷한 상황의 환자들이 많다. 병원비가 부족하면 다음 번 내원 시 지불해도 된다’는 설명을 들었다. CT에게 병원답변을 안내하고 CT 스스로 병원비를 해결하며 음주관리 하도록 독려했다.

처음에 CT는 모자란 병원비를 사업단 동료에게 빌리기도 하고 병원비가 없어 진료를 거르기도 하였다. 동료간 금전거래는 불가하며 안정적인 자활근로 참여로 고정 수입이 있어야 병원에 다닐 수 있음을 안내하였다. CT가 안정된 자활근로참여를 지속하기위해 음주관리가 절대적임도 강조하였다. 이후로 CT는 병원비가 모자라면 다음번 병원 내원 시에 지불하며 꾸준히 병원을 내원하여 상담을 받고 약도 처방받아 복용하였다.

CT는 이제 병원비가 밀린다거나 약값이 부족하다고 하지 않는다. 더욱이, 본인의 음주관리를 아직도 진행해야 하느냐는, 포기하기 위한 질문도 하지 않는다. CT의 이런 변화는 사례관리자로 하여금 ‘어떠한 사례개입도 내담자 스스로의 자발성이 동반되어야 하며, 사례관리자의 꾸준한 조력이 필요함’을 확인하는 계기가 되었다.

② CT의 사회관계망 확대를 위한 중재자

게이트웨이에 참여하며 사업단 실습 중이던 CT에게 같이 일하는 동료들의 불만이 재기되었다. CT 몸에서 악취가 나서 도저히 같이 일할 수 없다는 불만이었다. CT는 이미 한번의 실습거부를 경험한 상황이었다. 사례관리 담당자는 CT가 실습 중인 사업단의 동료들에게 CT도 개선하러 노력하는 중이니 지지하고 격려할 수 있도록 동의를 이끌어내었다. 그리고 CT와 상담하면서 ‘자활근로도 작은 사회이며, 개인위생관리가 중요함’을 설명하였다. CT는 이를 오해 없이 받아주었고 급변하지는 않아도 개인위생관리를 위해 꾸준히 노력하였다.

CT는 지금 본인의 위생관리와 외모에 관심을 가지고 자활참여 동료들만 아니라 고객과도 직접 대면하며 자신감을 지닌 SELLER로 변신 중이다. CT와 집단의 갈등 중재에 사례관리 담당자의 역할이 중요하며 민감함을 경험할 수 있었다.

③ CT에게 필요한 서비스 제공자

검고 거친 피부에 혈색 없이 피곤해 보이는 CT는 본인의 건강상태에 대해 잘 알지 못하였다. ‘한번도 건강검진을 받아보지 않았다’고 말하는 CT에게 무조건 ‘건강관리를 위해 음주량을 줄이고 흡연량을 줄이

라'고 하기에는 설득력이 부족하였다. 마침 신청 가능한 건강검진 외부자원이 있어, CT의 종합건강검진을 신청하였다. 그리고 올해 초, CT는 생애 처음으로 대학병원에서 종합건강검진을 받게 되었다.

검진결과 CT의 건강은 본인이 생각하던 이상으로 염려스러운 상태로 몇몇 추가검사를 권유받았고 흡연은 음주보다 더욱 확실하게 CT에게 '니코틴 의존증이 생긴 상태'라는 경고를 주었다. 부가설명이 필요 없는 강한 알람이었고, CT 스스로 흡연량을 줄이겠다는 결심을 하는 계기가 되었다. 이후로 CT는 하루1갑이던 흡연량을 2-3일에 1갑으로 줄이는 노력 중이다. 건강검진 이전에는 흡연량을 줄이는 이야기에 짜증도 내던 CT가 자연스럽게 본인의 노력을 이야기하게 되었다.

④ 지역내 자원의 연계 및 협력의 중요성

CT의 사례관리는 담당자 한 사람의 전문성과 역량만으로는 한계가 있다. 사례관리 담당자는 그동안 우리센터와 유기적인 협력관계에 있는 관내 기관들을 활용하여 CT의 음주관리, 건강관리, 주거안정을 지원하였다. CT에게 주거안정은 가장 큰 심리정서적 안정감을 주었다. 그리고, 지금은 종교활동, 소모임에도 두드러지게 관심을 보인다. 회원복지관의 '중장년 1인가구 지원사업' 참여 역시 CT의 사회심리적 관계망 구축에 도움이 되는 지역자원으로 연계하였고, 활발한 활동이 기대되는 바이다.

“그럼에도 불구하고 그는 자활하기에 충분하다.”

술을 마시고 건강하지 못하고 냄새 때문에 사람들이 멀리한다고 해도, 화려한 경력도 없고 별다른 능력도 없다고 해도 단 한 가지 이유만으로 충분하다. 일하고 싶어 하는 한 가지 이유, 시간을 잘 지키는 한 가지 이유, 배우려고 노력한다는 한 가지 이유... 우리들의 CT에게는 자활하기에 충분한 단 한 가지 이유가 무수히 많다는 것을 다시 한번 알게 된다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원

• 사례관리팀 전문성 향상을 위한 교육과 사례회의

우리 센터는 사례관리담당자가 전문성 향상을 위한 관련 교육에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원하고 있다. 슈퍼바이저 및 사례관리담당자가 한국자활연수원과 서울광역자활센터에서 실시하는 상담 및 사례관리 필수 교육에 참여하고 있으며 이외에도 필요한 교육에 참여 할 수 있도록 양질의 사례관리 제공을 위해 노력하고 있다.

사례관리 담당자가 참여주민의 사례관리 진행 시, 사례관리 담당자의 업무 효율성과 안전을 최우선으로 한다. 사례관리담당자 혼자서 위기에 빠지거나, 어려움에 봉착하지 않도록 협력과 모니터링이 상시 이루어진다. 월 1회의 정기 사례회의를 통해 슈퍼비전을 제시하고 있으며, 필요 시 수시로 개별 및 사례회의의 운영이 가능한 체계를 갖추고 있다. 또한, 참여주민의 공통된 문제는 매주 업무회의를 통해 대안을 마련하고, 중간관리자는 CT의 긴급한 문제는 수시로 진행상황을 보고받고 슈퍼비전을 하고 있으며 정기적인 점검은 사례회의를 통해 슈퍼비전을 하고 있다.

- ① 사업 담당자의 사례관리가 필요한 주민의 사례관리 의뢰 및 진행협조
- ② 내부/외부 사례회의를 통한 사례관리 경과 공유 및 사례관리 방향설정
- ③ 슈퍼바이저의 사례관리 정기 및 상시 모니터링과 슈퍼비전

〈긴급사례회의〉



〈내부통합사례회의〉



• 센터전체 사례관리역량강화 노력

우리센터는 사례관리 담당자뿐 아니라 종사자 전체의 사례관리 역량강화를 위해 센터차원의 종사자 전체 정기적 사례관리 교육을 진행하고 있다. 조직의 전문성과 역량강화로 사례관리의 이해를 높여 사례관리팀과의 상호 협업 및 참여주민에 대한 서비스 질을 높이기 위함이다.

교육의 예로 성공회대학교 상담학과 교수를 모시고 ‘해결중심의 사례관리’ 8회기(16시간) 교육을 받아 강점관점 사례관리를 강화 할 수 있었다. 또한, 우리 센터에 알코올 문제가 있는 참여자가 늘어가면서 구로중독관리통합지원센터 센터장을 모시고 알코올문제가 있는 주민의 집중 사례관리에 대해 교육을 받고 업무에 적용하고 있다.



2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

• 자활참여 초기(상담부터 자활근로사업단 배치까지)

우리센터는 사례관리 담당자와 게이트웨이 담당자 업무가 구분되어 있으나 상시 상호간 협업하는 방식으로 사례관리를 진행한다. 초기상담에서부터 자활사업단 배정까지 신규참여주민의 사례관리 진행에서 있을 수 있는 담당자의 업무 과중을 방지하고자 함이다.

우리 센터 게이트웨이 담당자는 자활주민 초기상담을 하고, 게이트웨이과정으로 IAP와 ISP수립과 자활근로 실습을 지원한다. 여기서 집중사례관리가 필요하면 사례회의를 거쳐 사례관리 담당자가 재사정을 하고 개입하게 된다.

자활근로실습이 끝나면, 실습한 사업단의 평가를 거쳐 사례회의팀의 사업단 전환평가를 바탕으로 자활근로사업단으로 배치된다. 평가에서 자활근로사업으로 전환이 어려운 주민은 주민에게 실습에 대한 평가를 설명하고 개선할 기회를 한번 더 주게된다. 이런 경우 실습이 연장되어 사업단 전환이 다른 참여자보다 늦어질 수 있다. 때로는 자립지원계획(ISP)의 수립을 위한 상담에서 주민의 문제가 도출된다. 이럴 때면 참여주민의 실습기간이 연장되기도 하나 대부분은 사업단 배치를 통해 정식 자활참여를 시작한 후 필요에 의해 집중 사례관리 진행으로 문제해결을 지원한다.

• 자활사업 참여주민의 사례관리

사업담당자의 의뢰 또는 참여주민의 문제가 갑작스럽게 도출됨, 참여주민의 고질적 중독이나 특정 지원을 요하는 다양한 문제 등에 대한 사례관리는 상시 이루어진다. 대상자별 필요에 따라 집중사례와 일반사례로 구분하고 관리한다, 사례관리내용은 상시 사업담당자와 공유 및 협조가 이루어진다. 때로는 외부 사례회의에 사업담당자가 함께 참여하며 의견을 공유하기도 한다.

• 자활사례관리를 위한 네트워크활동과 특화 프로그램 운영

사례관리자가 지역내 네트워크 활동 및 유관기관과의 외부사례회의에 참여토록 함으로써

담당자들과의 유대를 강화하고 상호간 정보 및 고충 나눔으로 관련 업무와 담당자 소진방지를 도모하고 있다.

우리 센터 자활근로참여자의 사례관리는 2가지 종류가 있다. 첫째는 참여주민 개인의 자활계획에 따라 개입하는 방법과, 둘째는 참여주민의 공통적인 문제를 집단 상담과 프로그램을 통해 해결하고 있다. 우리 주민의 특색을 반영하여 외부 전문 기관과 연계한 특화 프로그램을 운영하고 있다.

첫 번째 예시는 알코올이 문제가 되는 주민이 있어 전문기관에 연계하여 주민개인이 프로그램에 참여하고 상담을 받는 방법이고, 또 다른 방법은 알코올 문제가 있는 주민을 모아 교육프로그램을 갖고 집단 상담을 한 경우이다.

두 번째 예시는 1인 남성주민 중에 집안이 정리정돈이 서툴고 식사도 제대로 못하면서 술로 때우는 경우가 있다. 각 사업단마다 이러한 주민들을 모아 구로여성인력센터와 협업으로 '정리수납 2급' 교육으로 집을 깔끔하게 정리정돈을 할 수 있게 했고, 건강한 식생활 습관의 시작 '나만의 레시피 만들기' 요리 교육을 실시하여 1인 남성이 집에서 밥을 직접 해 먹도록 도움을 주었다.

세 번째는 예시는 식습관이 불량하고 운동을 하지 않아 건강이 안 좋은 주민을 위해 구로보건소와 협업하여 '내 몸에 무리가 지 않는 건강 체조'를 한 달간 실시하였다. 이러한 과정은 실무자 전체회의를

거쳐 주민의 공통된 문제를 파악하고, 문제해결을 위해 대상자의 참여 의사를 물은 다음 사례관리자와 교육담당자가 프로그램을 계획·실행하였다.

구로구 동통합사례회의



내 몸에 무리가지 않는 건강 체조



정리수납 교육



나만의 레시피 만들기



21,676가구에서 2019년에는 30,156가구로 8천500여가구가 증가하였다. 1인 가구의 성비는 남성이 52.3%로 47.7%인 1인여성가구보다 높은 비율을 차지하였다. 더욱이 근로를 하지 않는 1인가구는 29.5%이고 1인 노인가구의 평균연령은 74.4세로 조사되었다⁹⁾.

우리센터를 이용하는 자활참여주민의 특성 또한 이러한 지역적 1인가구 특성과 다르지 않다. 우리센터의 자활참여인구 역시 독거 남성 노년층이 두드러진다. 그리고 이러한 노인층의 상당수는 고시원, 쪽방, 원룸 등 화장실과 부엌 등의 시설이 구비되지 않은 불안정한 형태의 거주인 달방 생활을 한다. 그리고 불안정한 주거형태만큼이나 일상생활의 불안정, 이로 인한 음주문제와 우울감의 증가 또한 우리센터 참여주민들에서 두드러지는 양상이다. 그래서 우리센터 주민들의 자활참여 지원을 위한 사례관리에서는 참여주민의 음주관리와 주거지원이 지배적이다.

구로삶터지역자활센터는 지역자원을 활용한 참여주민의 음주문제 해결과 주거지원, 자활을 장애요인을 제거하기 위한 통합사례관리 및 사례회의에 참여하고 서비스를 연계하고 있다.

구로구의 자원이라고 할 수 있는 사회복지시설은 지역자활센터 2개, 종합사회복지관 3개, 다문화가족지원센터 1개, 여성복지시설(모자원) 6개, 장애인복지시설 24개, 노인종합복지관 2개, 아동양육시설 및 그룹홈 6개, 지역아동센터 20개, 구로구주거복지센터, 서울특별시한부모지원센터, 구로여성인력개발센터, 구로중독관리통합지원센터, 청소년수련관, 청소년상담복지센터, 청소년쉼터 등 70개 이상의 다양한 복지시설이 있다.

또한, 공공기관인 서울시50플러스남부캠퍼스와 구로구보건소, 구로정신보건센터 등이 있다.

2) 지역적 특색을 반영한 사례관리자 혹은 소속기관 고유의 사례관리 노하우

올해는 코로나19로 유관기관간의 협력과 참여주민의 활동에 제약이 있었음에도 우리센터는 참여주민의 문제해결을 위해 유관기관과 협업활동을 이어왔다. 참여주민의 다양한 주거관련 욕구를 해소하고자 구로주거복지센터와 업무협약도 체결하였다. 중장년 1인가구를 지원하는 화원종합사회복지관의 특화사업에도 우리센터가 업무협약을 체결하고 활동 중이다.

구로구사회복지증진을 위해 『구로구사회복지협의체』라는 민·관이 함께하는 기관에 우리 센터는 분과위원으로 활동하고 있으며, 2000년 02월 28일 구로사회복지기관이 『구로구사회복지협의회』를 창립했고 창립 당시부터 우리센터는 적극적으로 활동하고 있다.

사회복지기관 간 신뢰를 쌓은 관계는 사례관리 시 자문을 구하거나 자원연계 시 협력이 원활하게 이루어진다.

9) 서울연구데이터서비스(<http://data.si.re.kr/node/129>)

CT의 경우, 흡연과 건강이 문제가 되어 보건소를 연계하여 ‘찾아가는 이동금연클리닉’ 교육을 2차례 받고 ‘내 몸에 무리가 지 않는 건강 체조’ 프로그램에 한 달간 참여했고, ‘대사후후군검사’를 했다. 구로여성인력개발센터와 함께 취업지원교육 이력서작성 및 면접기술, 성희롱예방교육에 참여했으며, 구로중독관리통합지원센터 연계하여 다나병원 ‘알코올 중독관리 전문가 상담’ 과 ‘AA회복자 거점상담’을 진행했으며, 구로주거복지센터에 연계하여 LH공사의 전세임대를 지원받아 주거가 안정되는 등 다양하게 지역자원을 활용한 사례관리가 진행되었다.

이렇듯 지역연대활동은 지역의 자원에 대한 정보공유와 서비스연계를 원활하게 할 수 있었고, 구로구 온 동네가 참여한 자활참여주민의 자활장애요인 제거는 주민이 자활·자립하는데 큰 힘이 되고 있다.



• 유관기관들과 유기적 협력관계 유지

우리센터는 관내 유관기관의 업무협조 요청에 상시 적극적이다. 유관기관의 특정 목적 실태조사, 워크숍, 프로그램 등에도 함께 한다. 이러한 유관기관의 업무협조 요청은 참여주민들에게 안내되고 동의가 구해진 주민들을 대상으로 요청 이벤트의 참여가 이루어진다.

2019년 중독관리통합지원센터의 ‘노숙인 및 취약계층 알코올중독문제 관련 지역사회 유관기관 설문’, ‘주거복지센터의 ‘비주택 거주민 주거실태조사’와 회원복지관이 주관하는 ‘중장년 1인가구지원사업’에 CT의 참여 동의 및 신청도 유관기관의 업무협조 요청에 대한 우리센터의 협조이자, 때마침 CT에게 필요한 자원의 연계로 CT의 주거안정과 사회적 네트워크 마련의 기회가 되었다.

• 유관기관간의 TFT 가동

구로구는 동 주민센터나 구청을 중심으로 통합사례회의가 정례화 되어있다. 우리센터도 참여주민의 사례가 상정되는 통합사례회의에 자발적 신청 또는 참석 요청으로 사례관리 담당자가 회의에 참여하고 있다. 이렇게 유기적인 관계의 형성은 언제고 우리센터 참여주민과 그 가족에게 필요한 긴급지원을 상정하여 함께 논의하고 대응할 수 있는 귀한 지역자원들이다.

우리센터는 지금 자활근로 참여주민의 자녀에게 발생된 문제 해결을 위한 TFT에 협업 중이다. 어느 기관이라고 할 것 없이 함께 하는 구로구청 희망복지팀, 드림스타트, 아동보호전문기관, OO중학교, OO초등학교, 건강가정지원센터와 우리센터를 포함한 7개의 기관 사례관리 담당자들 모두가 열정을 가지고 문제해결방안을 모색하며 추가 발생 사안들의 신속한 공유와 긴급지원 논의도 진행 중이다.

올해 초 이루어진 CT의 종합건강검진결과 우려되는 건강문제의 추가검사 진행 소견을 받아보고 발생 가능 한 추가 의료지원이 신속하게 이루어질 수 있도록 빠른 사례논의의 진행도 가능하였다. 다행히 긴급한 의료지원 상황은 발생하지 않았으나, 상시로 협력이 가능함을 확인하는 계기가 되었다.



첨부자료 목록_총 124매(목록표 포함)

번호	제 목	매수
1	기본면접기록지(개인정보수집·이용동의서)	3 매
2	자활사정지(가계도 및 생태도)	2 매
3	자립역량기초설문지	2 매
4	사례관리 욕구조사지	4 매
5	자활역량평가표	1 매
6	사례관리 및 개인정보 동의서	1 매
7	자립경로계획서(IAP)	1 매
8	희망사업단작성지	1 매
9	ISP(자립경로) 자활지원계획서	1 매
10	게이트웨이파견활동동의서	1 매
11	사례관리회의록(게이트웨이 실습평가회의록)	2 매
12-1	자활입문교육	4 매
12-2	직무교육_2019	12 매
12-3	직무교육_2020	11 매
12-4	소양교육_2019	11 매
12-5	정리수납컨설턴트 자격증	1 매
13	게이트웨이종결보고서	1 매
14	자활근로참여신청서	3 매
15-1	자원목록표	5 매
15-2	자원연계관련서류-중독관리통합지원센터	3 매
15-3-1	온드림자선 건강검진 지원결정 사례관리회의록	1 매
15-3-2	신청서 및 동의서	2 매
15-3-3	검사결과	21 매
15-4	추가검사-진료소견서	2 매
15-5	구로구정신건강복지센터 연계공문	4 매
15-6	구로주거복지센터-사례경과 회신	1 매
16	상담일지(자필 동의서 2매 포함)	15 매
17	자활(재)사정지	1 매
18	ISP(자립경로) 자활지원계획서	1 매
19	회원복지관 프로그램 연계 공문	2 매
20	사업단 참여 확인서	1 매
21	개입 전후 생태도 변화	1 매



전북진안지역자활센터

박지은

1 사례 선정 이유

1년 동안 칩거(蟄居)하며 게임중독이었던 20대 청년... 자활사업을 통해 사회의 멋진 일원으로 성장하여 이제는 실무자 버금가는 업무 능력을 뽐내는 자활도우미가 되었다. 그리고 자활센터 실무자를 꿈꾼다..

대상자를 처음 만난 건 자활사업에 참여중인 대상자의 어머니의 병실에서였다. 대상자는 다리가 골절된 어머니를 간병하고 있었고 어머니 곁에서 휴대폰 게임중이었다. 덩수룩한 머리와 굳은 표정의 대상자는 병문안을 간 내게 꾸벅 인사를 했다.

대상자의 어머니는 날 보자마자 아들에 대한 걱정을 늘어놓으셨고 그것을 곁에서 묵묵히 듣고 있는 모습은 처음의 굳은 표정보다는 다소 나아진 모습이었지만 여전히 무표정이었다. 병문안을 한 후 사무실로 복귀하기 전 대상자에게 말을 건넸다. 간병이 힘들지 않냐고.. 하지만 그는 짧게 '아니오'란 대답으로 대화를 차단했다.

몇 달 뒤 대상자의 어머니가 퇴원을 하고 사업단에 복귀했을 때 건강을 살피기 위해 방문한 곳에서 어머니의 뉘두리가 이어졌다. 집에서 1년 쯤 게임만 하고 밥도 안 먹는 아들 걱정에 사업단에 나와도 일에 집중하기가 힘들다고.. 같은 사업단에 다니던 대상자의 외숙모 또한 대상자의 건강과 지금 생활의 답답함을 공감하여 자활센터에 다니게 하고 싶다고 하셨다. 대상자의 어머니가 안정적으로 사업에 참여하기 위해서라도 대상자를 만나야 했다.

그렇게 처음 만남은 어둡고 게임중독이라는 불명예스러운 모습이었으나 현재 대상자는 자활사업에 진입하여 체계적인 자활사례관리 시스템에서 상담 받고 자활자립계획을 함께 수립하며 한단계 한단계 앞으로 나아가고 있다. 본인에게 필요한 자격을 선택하고 자격을 취득하면서 대상자는 자신감과 자존감을 회복해 나갔고 이제는 지역자활센터에서 제일 열심히 그리고 일 잘하는 자활도우미로 변했다.

또한 2~3년 후에는 지역자활센터 직원이 되고 싶다고 사회복지사의 꿈을 꾸고 있다.

자활사업 진입, 초기상담, 사정, 계획 수립, 실행 그리고 단기목표 종결까지 이르는 과정 속에서 대상자 본인의 삶을 주도적으로 변화시키고 있고 지금도 조금씩 앞으로 나아가고 있는 대상자의 이야기를 우수 사례로 선정하고자 한다.

2 사례관리 과정

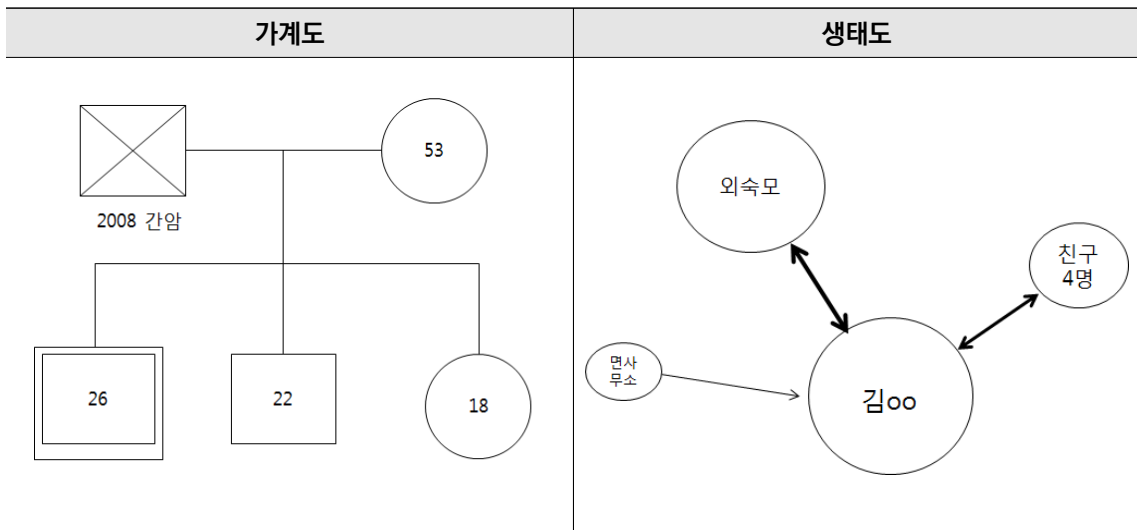
가. 초기상담

주요 상담내용	• 참여동기-대상자의 외숙모와 어머니가 현재 자활근로에 참여하고 있으며 군 제대 후 대상자가 1년 째 게임에만 몰두하고 있어 대상자의 외숙모가 자활근로사업을 권유. • 참여의지-뭔가 새롭게 시작하는 것이 두렵다고 표현했으나 참여에 대해 기대감도 있다고 표현. 어떤 사업단이든 해보고 싶다고 사업 참여의사 밝힘. • 상담모습-자신의 생각을 정확하게 표현하였고 질문에 느리지만 차분한 태도로 상담에 임하는 모습. 사업에 관련된 궁금한 내용도 상담자에게 먼저 질문하며 적극적으로 상담에 임함.
상담일	• 2018년 6월 14일(목) 오후 2시 - 센터 상담실
담당자	• 사례관리사
주요 내용	• 인사나누기(얼굴익히기), 초기상담-기초 정보 수집, 방문동기 파악, 참여의사 확인 등
활용도구	• 개인정보제공·활용 동의서, 기본면접 기록지, 가계도 및 생태도

1) 기본사항

이 름	김 O O				생년 월일		92. O. O.
참여 경로	가족(외숙모)의 권유				보호 유형		조건부수급자
학 력	고졸(대학교 중퇴)				가구 특징		한부모 가구(2인)
가족 사항	No.	관계	성명	생년(나이)	성별	동거여부	직업
	1	모	윤OO	65년(56세)	여	동거	자활근로 참여
	2	본인	김OO	92년(29세)	남	동거	무직
	3	동생	김OO	96년(25세)	남	분리	대학생
	4	동생	김OO	00년(21세)	여	분리	법무사사무실 근무
	특이사항		아버지- 참여자가 고등학교 1학년 때 아버지가 간암으로 사망 어머니- 2008년부터 자활근로사업 참여 중				
근로 경험	20대 초반 3개월 정도 세차장 아르바이트 2015년부터 1년 정도 공공 근로 참여						
건강 상태	신체적·정신적 건강상태 양호						
기타 참고사항	2014년 7월 군 제대 후 1년 정도 게임하며 가정 내에서만 생활						

2) 가계도 및 생태도(1차 초기상담 시 작성)



3) <초기상담> 단계에서의 사례관리 실천내용

사례팀 의견	상담을 요청했을 때 일정을 미루거나 거부하지 않고 내방한 점을 긍정적으로 평가할 수 있음. 초기상담 결과에 따라 사업단 배치 전 게이트웨이단계를 거쳐 사업단 배치 전 상담 및 프로그램 지원을 통해 자연스러운 대인관계형성을 유도할 수 있도록 함.
▼	
사례관리사의 실천	- 센터에 방문하고 상담에 성실히 임해준 점에 대한 긍정적 메시지 전달 (칭찬하기 등) - 게이트웨이 과정 및 자활사업에 대한 안내 - 게이트웨이 진행 시 사업단 실습 기간 동안 주민과의 관계형성에 주목하여 모니터링을 실시하며 자연스럽게 유대관계가 형성될 수 있도록 정기적 상담 및 정서프로그램 진행예정

나. 사정단계

주요 상담내용	• 욕구 및 사정 - 현재 취업에 대한 생각은 없음. 하지만 취업할 때 필요한 자격증이 있 다면 취득 하고 싶음. 자활근로사업을 경험해 보고 싶고 어려운 기술이 필요 없는 단순 업무를 하고자 함. 살고 있는 지역 및 주거에 대한 변화에 대한 욕구 표현. • 상담모습 - 초기 상담보다는 자신의 생각을 적극적으로 표현함. 아직 새로운 상황에 적 응하는 것 에 대한 두려움을 표현하였으나 기대하는 모습도 함께 있었음.
상담일	• 2018년 7월 17일(화) 오후 2시 - 센터 상담실
담당자	• 사례관리사
주요 내용	• 기초교육, 심층사정, 진안형자활사례관리 유형진단
활용도구	• 사례관리 및 개인정보 동의서, 프로그램지, 욕구조사지, 자활사정지, 사례관리유형진단표

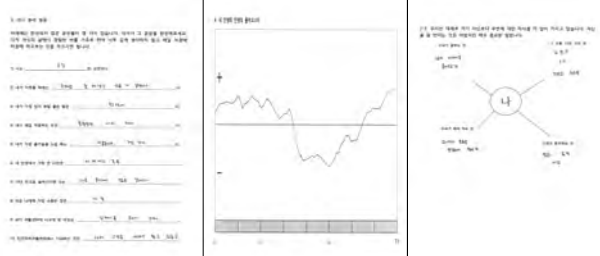
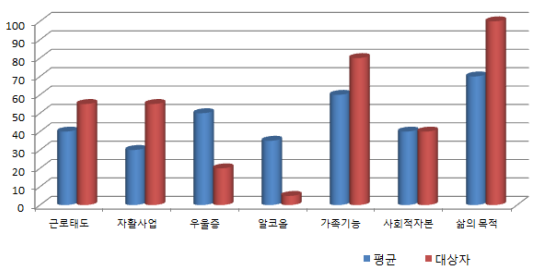
1) 문제 및 욕구사정(우선순위 및 수준)

영역	문제 사정	대상자의 욕구	우선 순위	사례관 수준
근로	안정적인 근로를 한 경험 없다.	정기적인 일을 하고 싶다	1	☐ 집중 ☒ 일반
심리정서	대학 부적응으로 3개월 만에 중퇴. 자신감이 없고 대인관계 어려움 있음	자신감을 회복하고 싶다 사업단 주민과 잘 어울리고 싶다	2	☐ 집중 ☒ 일반
자활역량	취업에 필요한 컴퓨터 및 운전면허 자격증 없다.	컴퓨터 자격증 및 운전면허 자격증을 취득하고 싶다.	3	☐ 집중 ☒ 일반
경제	월 100만원 어머니의 소득으로 지내왔으며 경제적으로 어려움이 있고 목돈필요	목돈을 마련하고 싶다.	4	☐ 집중 ☒ 일반
주거	거주하는 집이 읍내와 거리가 멀어 차편이 불편하고 할 만한 게 없다	진안읍에 있는 아파트로 이사하고 싶다.	5	☐ 집중 ☒ 일반

2) 강점 및 자원 사정

구분	제공자		내 용
내적자원	대상자 본인		컴퓨터 활용 능력 및 정보 탐색 능력(사무 업무 가능) 성실함
	대상자 가족		근로 참여시 안정감 제공 (가족 간에 긴장을 유발하는 요인 없음)
외적자원	진안지역 자활센터	사업단	근로기회 제공 및 업무 배치를 통한 효능감 향상 지원 성실한 근태 관리를 통한 안정적 소득 유지 지원 직무능력 향상을 위한 교육 제공
		사례팀	정서적 지지를 위한 정기적 상담 제공 및 프로그램 제공 자산형성을 위한 사업 참여 독려 및 경제적 자립기반 마련 도움 삶의 만족도 향상을 위한 사례관리 교육 제공 취업 역량 강화를 위한 자격증 취득 지원
	산림복지진흥원		참여주민 숲체험 활동 지원
	푸드뱅크		지역사회 저소득 가구를 위한 물품 지원
	전북광역자활센터		취업역량강화를 위한 취득비용 지원
	한국자활연수원	정서함양 프로그램 선정(제주도)	
		자활도우미 역량강화 교육	
	사회복지과		수급비 지원 및 기타 물품 지원 >

3) 주요활동 척도(※진안지역자활센터 자체 개발 척도)

연번	도구 명	세부 내용	결과		
1	프로그램지	자기개방성을 높이고 집단 상담 시 상호작용을 이끌어 낼 수 있도록 프로그램지 활용			
			〈자기분석표〉	〈인생곡선〉	〈나를 아는 것〉
연번	도구 명	세부 내용	결과		
2	근로에 대한 태도 척도	근로의 적극성, 두려움, 경험 등 측정	 ■ 평균 ■ 대상자 〈진안지역자활센터 참여주민 척도 결과 평균값과 대상자 척도 결과 비교표〉 전체적인 결과가 현재 참여주민과 비교했을 때 전체적으로 높은(긍정적인) 결과치가 나왔으나 사회적 자본 부분에서는 평균에 흡사한 결과. 이는 대상자 또한 다른 주민처럼 사회적 자본(가족 외 도움 받을 자원체계)이 부족하다는 척도 분석이 가능하다.		
	자활사업에 대한 태도 척도	자활사업에 대한 경험, 의지 등 측정			
	우울증 척도	현재의 우울감, 우울경험 등 측정			
	알코올 수준 척도	현재의 우울감, 우울경험, 가능성 등 측정			
	가족기능 척도	대상자에게 가족이 미치는 영향, 가족의 기능 등 측정			
	사회적 자본 척도	대상자가 갖고 있는 가족, 친척, 친구 등의 영향력과 크기 등 측정			
	삶의 목적 척도	현재의 우울감, 우울감 경험 등 측정			
3	사례관리 욕구조사지	주민의 욕구를 객관 문항을 통해 파악	- 건강의 욕구: 없음 - 가족관계 및 돌봄의 욕구: 없음 - 사회적관계의 욕구: - 가정경제의 욕구		

4) <사정 단계>에서의 사례관리 실천내용

사례팀 의견	현재 취업에 대한 욕구는 없다고 했지만 향후 취업에 필요한 자격증을 취득하고 싶다고 표현한 걸로 보아 관련 자격증 취득으로 자신감이 상승하면 취업에 대한 욕구가 나타날 것으로 보임. 자활근로사업단에 배치되어 안정적인 경제활동을 하고 주거지에 대한 변화를 통해 외부활동을 하고자하는 욕구가 보임. 자신의 자신을 사례팀에게 더 표현할 수 있도록 라포 형성에 집중하고 정서적 프로그램도 병행하기로 함.
사례관리사의 실천	▼ - 대상자와의 라포 형성을 위해 <인생 곡선 그려보기> 프로그램 진행 - 게이트웨이 과정 중 사업단 실습을 기존보다 1주일 더 할애하여 경험 제공. - 컴퓨터 관련 자격증 및 운전면허 자격증 취득을 위한 학원정보 제공 - 자격증 취득 비용 지원을 위해 광역자활센터 <자격증비용지원사업>에 지원 - 경제적자활지원을 위한 자산형성지원사업(내일키움)에 대한 안내 - 진안군청에서 수급자를 위해 보유하고 있는 진안읍 고향마을 아파트에 대한 정보를 수집하고 제공 - 진안읍 일반 아파트에 입주할 수 있는 청약통장에 대한 정보 제공

다. 계획수립

주요 상담내용	• 수립기준 - 상담을 통해 사정단계의 파악 된 욕구 중 대상자가 긴급하게 해결하고 자하며 지역자활센터에서 지원 가능한 것을 대상자와 함께 우선순위 매김 • 수립내용 1순위: 근로-정기적인 일을 하고 싶다 2순위: 자신감을 회복하고 싶다/사업단 주민과 잘 어울리고 싶다 3순위: 자활역량-컴퓨터 자격증 및 운전면허 자격증을 취득하고 싶다. • 참여모습 -사업단에 참여하는 것에 대한 두려움이 아직 남아있었으나 게이트웨이 과정을 통해 형성된 신뢰로 상담자에게 보다 많은 얘기함. 자신의 계획에 대해 표현 할 수 있어서 좋다고 말함. 초기상담 때보다 밝은 표정으로 얘기하며 웃는 모습 보임
상담일	• 2018년 7월 20일(금) 오후 2시 - 센터 상담실
담당자	• 사례관리사
주요 내용	• IAP, ISP동의서
활용도구	• IAP기록지, ISP기록지

1) 자립경로계획(IAP)

가) 자가진단

단 점 (문제점, 취업장애요인 등)	- 일반 노동시장에서의 근로 경험이 없음 - 자격증 등 취업관련 기반 없음 - 취업에 대한 생각(의지) 없음
장점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	- 하겠다고 다짐하면 하는 꼭 해내는 편이다 - 화가 나도 잘 참는 편이다

나) 자신의 자활계획

단기목표(1년 이내)	- 자활근로 유지하기 - 자격증 취득하기(운전면허증 1종)
장기목표(3년 이내)	- 사무직(전문직) 취업

다) 합의된 자활경로

목표경로	- 사무직(전문직) 취업
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	- 컴퓨터 및 운전면허 관련 자격증 취득 - 급여 관리 및 적금 등에 대한 도움 - 주거변화에 대한 정보 및 방법

2) 자활지원계획(ISP) - 우선순위별 정리

우선 순위	영역	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
		욕구(서술)	목표	제공 서비스	실행기간	세부내용	연계기관
1	근로	안정적인 근로를 한 경험 없다.	정기적인 일을 하고 싶다	개별상담 및 사업단 배치	2018.7.23~현재	사업단 적응관련 개별상담	게이트웨이 목재가공/ 하안나라 사업단
2	심리 정서	대학생활 부적응으로 3개월만에 중퇴. 자신감이 없고 대인관계 어려움 있음	자신감을 회복하고 싶다 사업단 주민과 잘 어울리고 싶다	정서프로그램 제공	2018.10.~2019.12	숲체험 가족여행 문화교실 (사진반)	산림진흥원 한국자활연수원

우선 순위	영역	욕구 및 목표		자활지원계획		실행점검	
		욕구(서술)	목표	제공 서비스	실행기간	세부내용	연계기관
3	자활 역량	취업에 필요한 컴퓨터 및 운전면허 자격증 없다.	컴퓨터 자격증 및 운전면허 자격증을 취득하고 싶다.	자격증 취득 정보 및 비용지원 연계	2018.10.~2019.1.	자격증정보제공 자격증비용지원 연계	전북광역 자활센터
4	경제	월 100만원 어머니의 소득으로 지내왔으며 경제적으로 어려움이 있고 목돈필요	목돈을 마련하고 싶다.	내일키움통장 가입	2018.9.	내일키움통장가입 및 유지관리	사례팀
5	주거	거주하는 집이 읍내와 거리가 멀어 차편이 불편하고 할만한 게 없다	진안읍에 있는 아파트로 이사하고 싶다.	청약통장가입 및 유지 수급자아파트 정보제공	2019.10.	정보제공 대기자명단올리기	진안군청
				거주하는 집 수리	2019.2.	도배, 장판	자활기업 협의회

3) 자활지원계획(ISP) 단계별 목표 수립

구분	세부 목표	실행 계획	비고
단기 목표	자활근로사업단 참여를 통한 가구소득 창출하기	안정된 자활근로사업 참여 (목재가공사업 단으로 배치)	
	상담 및 정서적 프로그램을 통한 자신감 회복하기	자신감회복 관련 프로그램 참여 (의사표현하기, 가족여행 등)	
	내일키움통장 가입 및 유지하기	내일키움통장 가입 및 개별상담 진행	
	운전면허 자격증 취득하기	운전면허 학원 알아보기 자격취득비용 연계	진안- 학원 없음
중기 목표	취업에 필요한 컴퓨터 자격증 취득하기	자격증 선정 및 학원정보제공 자격비용 지원 연계	진안- 학원 없음
	주거변화(진안읍 소재 아파트)	아파트에 대기자명단에 등재 후 확정되면 아파트에 입주하기	
장기 목표	취업을 통해 내일키움통장 수령하여 목돈 마련하기	취업 3개월 유지 후 내일키움통장 본인 적립 및 수익금 수령하기	
	사무직(전문직) 취업	자활기업 및 사회복지기관 등 취업결정하기	

4) <계획 단계>에서의 사례관리 실천 내용

사례팀 의견	정기적인 상담을 통해 자활근로사업단에 잘 적응하기 위해 본인이 해야 할 일을 파악하고 향후 취업을 위해 준비해야 할 계획을 함께 수립. 초기 상담 때 보다 본인의 의사를 분명하고 정확하게 표현. 지속적인 정서적 지지와 상담 실행.
사례 관리사의 실천	계획수립 시 본인 의견을 표현한 것에 대한 긍정적 전달 (칭찬하기 등) 계획을 수립할 때 대상자의 역할, 지역자활센터 역할에 대해 함께 얘기하며 역할 수행이 잘 될 수 있도록 지속적인 상담(월 2회)과 정서적지지(칭찬, 격려 등) 자격증 취득을 위한 지역자원 연계(광역자활센터)

라. 실행 및 점검

담당자	• 사례관리사
주요 내용	• 맞춤형 서비스 제공, 교육·훈련 제공
활용도구	• ISP 실행점검지, 과정기록지, 상담일지

1) 영역별 실행 내용

가) 근로 영역 실행 내용

진행 시기	개입 및 실행 내용
2018년 7월 23일~12월 31일	목재가공사업단(사회서비스유형) 배치
2019년 1월 1일~10월 31일	하안나라사업단(시장진입유형) 배치
2019년 11월 1일~2020년 9월 현재	자활도우미사업단 배치

나) 심리정서 영역 실행 내용

진행 시기	개입 및 실행 내용
2018년 10월 1일~11월 30일	센터 자체 문화프로그램 <사진반> 참여
2019년 4월 17일~18일	정서지원프로그램의 일환인 <숲체험> 참여(칠곡)
2019년 10월 31일~31일	정서지원프로그램의 일환인 <제주도가족여행>참여

다) 자활역량 영역 실행 내용

진행 시기	개입 및 실행 내용
2018년 7월 23일~12월 31일	노동력을 발휘할 수 있는 사업단 배치
2019년 1월 1일 ~10월 31일	고객응대 및 거래처 소통이 필요한 사업단으로 변경(하안나라)
	컴퓨터 업무 역할 배정으로 사무능력 배양
2019년 11월 1일~2020년 9월 현재	사무업무 경험을 위한 사업단으로 변경(자활도우미)

라) 경제 영역 실행 내용

진행 시기	개입 및 실행 내용
2018년 8월	자산형성지원사업 가입
2018년 10월~2019년 10월	센터 재무교육 프로그램 3회 참여-급여관리, 적금활용 등 정보제공
2020년 3월/7월	자활도우미 수당 지급(개인기본교육, 심화교육 수료)

마) 주거 영역 실행 내용

진행 시기	개입 및 실행 내용
2018년 8월	자활기업협의회에서 도배, 장판교체
2019년 3월	아파트 청약통장 가입 및 유지

2) 실행에 대한 점검(사례회의)

회차	일정	주요내용	결과
1	2018.12.19.	사업단변경 (목재가공→ 하안나라사업단)	- 목재가공사업단(사회서비스유형)에서 주민과의 유대관계도 좋고 서류작업도 가능할 정도로 업무능력 향상 - 시장형 사업단으로 전환하여 고객응대, 각종 세금 관련 서류 등의 업무 배정하여 사무능력 배양하기로 함.
2	2018.10.24.	운전면허자격취득에 관련 내용	- 취업을 위한 운전면허자격이 필요함 - 관련 자격증을 취득할 수 있도록 정보제공하고 취득비용을 지원 해줄 수 있도록 자원연계 - 평일 4시간 교육시간 확보
3	2019.10.2.	사업단변경 (하안나라→ 자활도우미)	- 행정보조 자활도우미 1명을 센터에서 선출 예정 - 주민소통, 사무능력을 감안하여 대상자를 선정 - 대상자의 의견을 묻고 합의 후 관련 교육 진행
4	2020.8.19.	자활도우미 업무에 대한 점검	- 행정도우미 업무 진행 1년 경과에 따른 점검 - 현재 총무부 보조업무를 충실히 수행 중 - 자활정보시스템 업무를 추가로 배정하여 사무능력 배양할 수 있도록 기회 제공

※ 생애도

생태도	비고
	※ 자활근로사업에 배치 후 대상자가 보다 많은 정보를 주었고 사업단 진입 후 대상의 생활 영역이 확장되면서 추가적인 생태도 작성 필요

3) 자원활용목록

구분	자원명	세부내용
심리 정서	사례관리팀	정기상담 정서프로그램운영
	한국자활연수원	정서함양 프로그램 선정(제주도) 자활도우미 역량강화 교육
자활 역량	전북광역자활센터	취업역량강화를 위한 취득비용 지원
경제	사례팀	내일키움 통장 가입을 통한 자산형성
주거	진안군	진안군이 확보하고 있는 수급자용 아파트 대기자 명단 등재
	진안자활기업협의회	현재 거주하고 있는 집 수리(도배, 장판 등)

4) <실행 및 점검 단계>에서의 사례관리 실천 내용

사례팀 의견	초기 배치된 사업단에서 참여주민간과 잘 적응하였으며 사업단 주민의 평가도 좋음. 사업단 서류 작업(현장작업일지, 근무상황부 정리 등)도 원활하게 진행. 자활도우미사업단으로 사업단이 변경된 후 센터 행정보조 업무도 무리없이 진행되고 있으며 직원들과의 소통 및 업무 수행 능력이 좋다는 실무자 평가가 있음. 향 후 사무직(전문직)으로 취업하기 위한 자격증 취득과과 자신감 회복을 위한 정서적지지 필요
▼	
사례관리사의 실천	- 취업을 위한 기본 자격증인 운전면허 취득 지원(정보 및 학원비 연계) - 사업단 적응 및 업무 수행에 대한 긍정적 메시지 전달(칭찬하기 등) - 사업단 변경(목재가공사사업단→하안나라사업단→자활도우미)시 정기적 상담(주 1회)를 통한 정서적지지 - 사무직에 필요한 컴퓨터 관련 자격증에 대한 정보 제공 - 내일키움수익금 통장 유지에 대한 확인

마. (단기목표 달성에 대한)평가 및 종결

주요 상담내용	• 평가 - 현재 단기, 중기, 장기 계획 중 중기목표를 실행 중. 단기계획으로 수립된 사업단참여로 가구소득창출, 자신감회복, 운전면허자격 취득은 달성했다고 평가. 중기목표 및 장기 목표는 진행 중. • 종결 - 단기목표 종결
담당자	• 사례관리사
주요 내용	• 사례종결 유형 결정 및 종결, 사후관리 계획
활용도구	• (단기목표)종결보고서

1) 자립지원계획(IAP) (단기목표)종결 평가

구분	목표	결과	
		세부내용	종결여부
단기 목표	자활근로사업단 참여를 통한 가구소득 창출하기	목재가공사사업단으로 배치	종결
	상담 및 정서적 프로그램을 통한 자신감 회복하기	자기자신돌아보기/의사표현하기 가족여행 다녀오기	종결
	내일키움통장 가입 및 유지하기	내일키움통장 가입 완료 성실히 납부 중	종결
	운전면허 자격증 취득하기	운전면허 1종 취득	종결

2) 단계별 종결 평가

구분	세부 목표	달성정도	종결여부
단기 목표	자활근로사업단 참여를 통한 가구소득 창출하기	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	■ 종결 □ 진행중 □ 예정
	상담 및 정서적 프로그램을 통한 자신감 회복하기	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	■ 종결 □ 진행중 □ 예정
	내일키움통장 가입 및 유지하기	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	■ 종결 □ 진행중 □ 예정
	운전면허 자격증 취득하기	■ 달성 □ 진행중 □ 미실시	■ 종결 □ 진행중 □ 예정
중기 목표	취업에 필요한 컴퓨터자격증 취득하기	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	□ 종결 ■ 진행중 □ 예정
	주거변화(진안읍 소재 아파트)	□ 달성 □ 진행중 ■ 미실시	□ 종결 □ 진행중 ■ 예정
장기 목표	취업을 통해 내일키움통장 수령하여 자산 기반 마련하기	□ 달성 ■ 진행중 □ 미실시	□ 종결 ■ 진행중 □ 예정
	사무직(전문직) 취업	□ 달성 □ 진행중 ■ 미실시	□ 종결 □ 진행중 ■ 예정

3) <종결 단계>에서의 사례관리 실천 내용

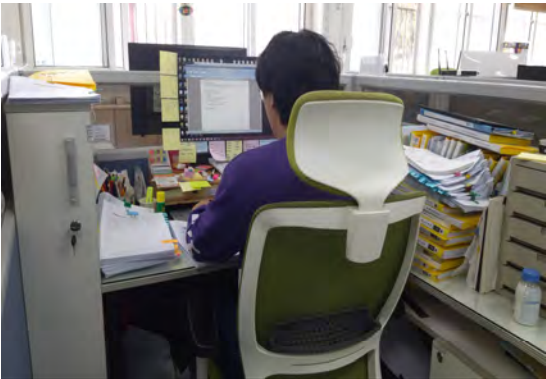
사례팀
의견

단기목표 중 결과물에 확실히 보이는 것은 달성됐다고 판단된다. 하지만 자신감 회복 부분은 대상자가 보이는 표정, 말투, 행동, 대상자의 의견 등을 토대로 달성됐다고 판단되었기 때문에 완벽한 달성이라고 보기는 어려울 수도 있다. 자신감 회복 및 자존감 향상 부분이 낮아지지 않기 위해 중기목표를 진행하면서 지속적으로 정기상담(월 1회)을 진행하고 대상자에게 정서적 지지를 보내도록 한다.

사례
관리사의
실천

- 단기목표를 달성한 것에 대한 긍정적 메시지 전달(칭찬하기, 격려하기 등)
- 단기목표 달성 시 어려웠던 점, 의미 있던 점 등을 대상자와 상담 및 프로그램지를 활용하여 작성해보기
- 중기목표에 대한 점검 및 대상자 의견을 재확인해보고 실행계획 수립하기
- 장기목표에 대한 언급을 통해 최종목표에 대한 목표의식을 재확인하기

※ 대상자의 모습

정서프로그램 행사 대표 사진	〈사진반〉활동 중 대상자가 찍은 사진
	
자활도우미 활동 모습	운전면허 자격증
	

3 사례관리 성과 및 함의

가. 자활사업 참여자의 변화

- 근로영역: 일반노동시장의 경험이 없었던 대상자는 사업단에 배치되어 주민들과 안정적으로 적응하였으며 사업단 각종 서류작업을 원활하게 진행하였다. 이런 결과물로 고객응대 및 복잡한 서류가 많은 시장진입유형사업단으로 변경하여 확장된 근로를 진행하였다. 2년 후 대상자는 업무에 필요한

운전면허자격을 취득하였고 그 결과 자활도우미로 선정되어 센터근무로 업무를 변경하였고 행정보조 업무를 충실히 해 내고 있다.

- 심리정서영역: 자신의 생각과 의사를 표현하는데 소극적이었던 대상자는 자신을 드러내고 자신의 욕구를 표출하는 지속적인 정서지원프로그램참여와 상담으로 사업 초기보다 자신감을 많이 회복하였다. 자신감의 회복은 밝은 표정과 힘 있는 목소리로 표현되었으며 적극적인 사업 참여로 이어져 자존감향상에 도움을 주었다.
- 자활역량영역: 취업에 필요한 자격증을 상담을 통해 고민하고 결정한 후 적극적으로 취득에 노력한 결과 운전면허1종 자격을 시험에 응시 2번 만에 성공하였다. 또한 현재는 컴퓨터 관련 자격증을 취득하기 위해 공부중이다.
- 경제영역: 어머니의 소득 100만원이 전부였던 가구 소득에 대상자의 소득 100만원이 추가됨에 따라 대상자본인이 생각하는 안정적인 경제소득에 만족함을 드러냈다. 현재 재무교육에 참여한 결과로 급여의 지출, 적금 등 대상자의 소득에 대한 계획을 수립하여 자산의 기반을 마련하고 있다.
- 주거영역: 주거지 변경을 위해 아파트 청약저축에 가입하여 현재까지 유지하고 있으며 진안읍에 수 급자를 위한 아파트가 나오면 입주하기 위해 진안군청에 신청해 놓은 상태이다. 외부 활동을 위한 진안읍으로 주거지 변경을 원하고 원하는 것을 이루기 위해 저축하고 정보를 스스로 수집하는 적극적인 모습으로 노력하고 있다.

이제 용기가 납니다.

“갑작스런 아버지의 죽음에 제겐 가장으로서의 무게를 더해주었습니다. 대학교에 갔지만 대학생활이 힘들었고 외로웠습니다. 그래서 게임에만 시간을 보내고 1년 동안 아무것도 할 수 없었습니다. 나에게 관심 갖는 가족이 부담스러웠고 내 미래에 대해 얘기하고 고민할 누구도 곁에 없었습니다. 하지만 이제 두렵지만 한 발 한 발 앞으로 나아가고 있는 내 자신을 보고 스스로 대견하고 자랑스럽습니다. 내가 내 삶을 계획하고 그것을 이뤄나가는 결과를 볼 때 그것만큼 가슴 뜨거워지는 건 없습니다. 그걸 한 번 느끼고 나니 두 번은 더욱 기대되고 설렘이었습니다. 운전면허증을 따고 행정 보조일을 하면서 외부업무를 보러 센터 차량을 몰고 나갈 때 웬지 직장인이 된 것처럼 기분이 좋습니다. 이제 자활센터 직원들처럼 일해 보고 싶은 마음이 조금 씩 일어납니다. 그리고 웬지.. 할 수 있을 것도 같습니다. 안정적인 직업을 꿈꾸고 도전해 볼 용기가 생겨납니다. 해보고 싶습니다..”

※2020년 9월 대상자와 인터뷰한 내용 중 일부를 정리하였습니다.

(지역신문에 나온 대상자 기사)

전북진안지역자활센터 김○ ○ …사회도 적극적으로 청년에게 손 내밀어 주길

2019년 새해가 밝았다. 아쉬움 가득한 2018년을 보내고 새해를 맞는 진안사람들의 소망과 바람은 무엇일까? 진안신문사에서는 새해를 맞아 다양한 분야의 실무자를 만나 새해소망을 들어보는 시간을 마련했다. 교육, 문화·예술, 농업, 시민사회단체, 지역경제 분야 등 자기 자리에서 진안을 바라보며 진안의 변화를 꿈꾸는 이들의 새해소망은 무엇일까? <편집자 주>

▲ 전북진안지역자활센터 김○ ○ 씨.



이번호 새해소망은 청년분야로, 전북진안지역자활센터(센터장 김완술)에 근무하고 있는 김○ ○ (28) 청년을 만나보았다. 대학교에 다니다가 개인적 사정으로 인해 학업을 그만두고, 군대에도 다녀오고 나니 이렇다 할 일자리가 없었다.

면사무소에서 업무보조 일을 할 기회가 생겨 업무보조를 하다가 전북진안지역자활센터. 한동안 이렇다 할 무엇을 찾지 못하고 지내다 자활센터에 들어와 일을 하면서 앞으로의 계획을 조금씩 세우고 있다.

김○ ○ 씨는 "아직은 이렇다 할 명확한 것은 없다. 올해 제가 이루고 싶은 것은 자격증을 하나 더 따고 싶다"며 "지난해 연말에 시작해서 올해 초 운전면허를 취득했었다. 올해는 컴퓨터 활용 자격증을 따고 싶다"고 말했다.

대학에서 그만 둔 공부는 전자공학이었는데 조금이나마 연관이 있고 다양하게 활용할 수 있는 컴퓨터 활용에 대한 자격증을 취득하겠다는 꿈을 꾸고 있는 것.

올해 ○ ○ 씨가 이루길 바라는 소망이 하나 더 있다.

사회복지 공부를 시작하는 것.

"면사무소에서 사회복지 보조업무를 한 적이 있었다. 어르신들을 도와 드리면서 도움 드린다는 생각보다 내가 도움 받는 기분이었다. 의외로 저와 잘 맞는 분야를 발견했고, 앞으로 고령화 시대에 맞는 전망 있는 분야라고 생각이 들었다."

물론 대중매체에서는 사회복지사들이 어렵고 힘든 일이라고 하지만 자신에게는 긍정적으로 다가왔다. 일을 하고 있으니 방송통신대학을 통해 사회복지사 공부를 시작하려고 한다. 그렇게 조금씩 꿈을 이뤄가는 소망을 품고 있다. 이 시대를 어렵게 살아가는 청년으로서 사회에 바라는 것은 없을까.

"젊은 사람들은 관공서에 들어가는 게 참 어려워요. 일자리를 찾는 사람이 더 노력하기도 해야겠지만 기관 등에서 일자리 정보를 좀 더 적극적으로 주시면 좋겠어요. 도시에서는 인터넷으로 구인구직을 하고 있는데 지방에서는 알아보는 일이 쉽지 않아요. 먼단위 일자리까지 정보제공이 되는 시스템이 있으면 좋겠어요."

사회도 청년에게 적극적으로 손 내밀어 주길 바라는 마음이다.

전에는 사람 만날 일이 드물어 사람을 만나 소통하는 것들이 힘들었다는 ○ ○ 씨. 그러나 자활을 만나고 자활 안에서 많은 사람을 만나면서 스스로 변화를 느끼고 있는 ○ ○ 씨이다.

김○ ○ 씨를 지켜보는 김호룡 팀장은 ○ ○ 씨를 어떻게 보고 있을까.

"○ ○ 씨가 일반시장에서 왜 못 어울렸을까 생각된다. 능력 있고 열심히 한다. 조금만 뒷받침 해주면 다른 사람들보다 더 잘 할 수 있겠다 기대하고 있다. ○ ○ 씨는 자활에 오래 있으면 안 되는 사람이다."

일반적으로 전북진안지역자활센터는 수급자나 차상위계층에 있고 일반시장에서 적응하기 어려운 사람들이 트레이닝하는 곳이기 때문에 자신의 능력을 펼칠 수 있는 곳을 찾아나서기 바라는 마음이다.

나. 사례관리 담당자의 성과 및 변화

- 참여주민의 삶의 주인공은 주민 자신이다.
 - 아무리 좋은 취업처가 있더라도 주민의 의지가 있지 않으면 취업은 어렵다. 하지만 취업에 한발 가까이 가기 위해 사례관리사로 할 일은 주민이 해야 할 역할, 센터에서 지원해줄 수 있는 역할, 사례관리사가 실천할 수 있는 역할을 구분 짓고 각자의 역할을 하는 것이다. 여기서 사례관리사인 내가 가장 중요하게 생각하는 건 주민의 삶의 주인공은 주민이란 사실이다. 그 사실을 주민이 알 수 있도록 격려하고 지지하며 필요한 정보를 제공하는 자신의 생각과 의사를 표현하는데 소극적이었던 대상자는 자신을 드러내고 자신의 욕구를 표출하는 지속적인 정서지원프로그램참여와 상담으로 사업 초기보다 자신감을 많이 회복하였다. 자신감의 회복은 밝은 표정과 힘 있는 목소리로 표현되었으며 적극적인 사업 참여로 이어져 자존감향상에 도움을 주었다.
- 상담과 교육은 사람을 변화시킨다는 믿음이다
 - 많은 예산과 시간을 들여 자활센터에서는 교육을 진행하고 있다. 매출도 중요하고 근무시간을 채우는 것도 중요하지만 본 센터에서는 월2회 이상의 교육을 진행하고 정기 및 수시 상담을 진행하고 있다. 그 이유는 대상자 김○○ 씨처럼 격려와 미래가 있는 상담과 교육이 사람을 변화시킬 수 있다는 믿음이 있기 때문이다. 이번 사례로 그것을 보다 확실히 믿게 되었다. 변화하지 않는 사람은 없다. 어느 순간 다른 사람으로 변하는 교육은 없다. 하지만 교육시간에 참고 앉아 있는 것, 줄더라도 자리를 이탈하지 않는 것 그것이 교육의 시작이고 변화다. 자활에서 교육은 그렇다. 그리고 격려와 미래가 있는 상담은 대상자의 마음을 움직이고 그것은 곧 자활근로사업을 대하는 자세로 발현된다. 상담과 교육은 사람을 분명히 변화시킨다.
- 자활사업의 의미를 스스로 깨닫다
 - 이번 사례관리를 통해 일반 노동시장에서의 근로가 없는 대상자를 자활사업으로 이끌면서 지금 현재 진안지역자활센터가 진행하고 있는 저소득층의 자활사업이 누군가의 삶에 매우 중요한 역할을 하고 있다는 사실을 알았다. 건강한 사회의 일원으로 성장하는 모습에 자활사업의 의미를 스스로 깨닫게 되었다.

주민과 함께 한 걸음 또 성장한 나

사례관리사 6년차. 진안지역자활센터 참여주민 대부분의 성격과 자활역량은 거의 다 파악 되었습니다. 하지만 자활..이란 숙제 앞에서는 작아집니다. 자활과는 거리가 멀 듯 보였던 주민의 갑작스런 취업 성공(스스로 취업이 된 상황), 아무리 격려와지지, 각종 교육을 진행해도 자활에 머물고 싶어 하고 취업의지가 올라가지 않는 상황이 되면 마음이 답답합니다. 하지만 대상자를 만나 나의 격려와 지지에 변화되는 얼굴표정을 보면서, 자신의 계획을 세우고자 열심히인 나를 보며 성실히 함께 본인의 이야기를 꺼내며 용기 내는 대상자를 보며 마음속에 뜨거운 무언가를 느꼈습니다. 이론적인 성장도 중요하지만 감정을 다루고 마음을 읽어주는 게 먼저인 상담자로서의 사례관리사에겐 이런 주민의 성장이 곧 나의 성장으로 이어지는 걸 다 시 한번 느꼈습니다.

‘김○○ 씨~고맙습니다.. 우리 함께 한 걸음 더 나아갑니다..’라고 말하고 싶습니다.

사례관리사 박지은

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

가. 매뉴얼개발 사업 진행

■ 농촌의 자활사업 현장에 맞춘 자체 매뉴얼개발

- 기 간 : 2015년~2020년 진행 중
- 협약처 : 예수대학교 사회복지과 교수진
- 예산 : 자활활성화기금 활용(누적액 36,000천원)
- 진행사항

연도	매뉴얼 개발	특이점 및 보완점
20년	자체 프로그램 매뉴얼	개발된 매뉴얼을 기반으로 진안지역자활센터에서 필요한 자체 정서 프로그램 개발
19년	매뉴얼 실행	18년도 개발된 모델에 대한 실행 → 진안형 사례관리 매뉴얼 완성을 위한 실무에서의 문제점, 특이점 발견을 위해 노력
18년	진안형자활사례관리운영 모델 2차개발	1차 개발된 모델과 2년 동안 파악된 문제점 및 보완점을 중심으로 2차 모델 개발 → 안내서와 상충되는 부분 발견 → 진안형 사례관리만의 부각되지 못함 발견
17년	매뉴얼 실행을 위한 직원교육 및 컨설팅	→ 실무자 업무능력 향상을 위한 전문가와 컨설팅 → 주민상담 및 교육 시 발생하는 문제점 컨설팅
16년	매뉴얼 실행	매뉴얼 실행단계에서 나타나는 문제발생 → 지속적인 컨설팅을 진행하며 실행과정 수정 → 실무자의 업무과중과 상담스킬 등 부족점 파악
15년	진안형자활사례관리운영 모델 1차 개발	주민 유형별 구분된 교육을 중심으로 사례관리 →유형별 교육의 목표수립 및 진행의 한계 발생

나. <지역조사>연구사업 진행

■ 우리 지역(진안)에 맞는 지역복지 실천을 위한 조사연구사업

- 기간 : 2017년~2019년
- 기관 : 다른미래협동조합
- 예산 : 자활활성화기금 활용(누적액 30,000천원)
- 진행표

연도	연구내용	연구결과 및 센터활용
19년	1. 진안지역자활센터의 미션과 비전 수립을 위한 워크숍 진행 2. 진안지역자활센터의 지역 내 위상과 역할 평가 3. 진안지역자활센터의 지역사회 역할 모델 수립	• 지역자활센터가 지역 내에서 역할을 찾기 위해 비전을 수립하고 그 안에서 지역자활센터 역할을 찾기 위함.
18년	1. 진안지역자활센터의 자활근로 운영에 대한 분석 2. 진안지역자활센터 근로복지 서비스의 효과성 분석 3. 진안지역자활센터 맞춤형 사례관리 지표(안) 제시	• 자활근로 프로그램 운영은 정부가 요구하는 제도적 목적 추구하되 지역과 참여자의 상황을 고려하여 운영 • 자활프로그램 관련 고려 사항 확인 • 장애인 직업재활 과정과 실무자 FGI 내용을 참고해서 자활근로사업의 표준근로역량을 측정하기 위한 요소들을 추출해 지표(안)도출
17년	1. 진안지역자활센터의 사업현황을 살펴보고 진단 2. 진안지역자활센터의 실무자 및 참여자들이 활용할 수 있는 지역 정보를 구축 3. 진안지역자활센터의 기존사례관리 사업에 대한 점검	• 비교적 체계적인 사례관리 시스템운영 하지만 기관 내부의 긴장이 존재하고 보완해야할 부분 존재 • 시장진입에 초점을 두기보다 활용 가능한 시장을 어떻게 만들 것 인가에 초점을 두고 전략수립

다. 활발한 <사례관리 사업>운영

■ 센터 실무자 모두가 사례팀! 진행하는 교육 모두가 사례관리 교육!

- 기간 : 2017년~2020년
- 기관 : 진안지역자활센터 사례팀
- 진행표

진행내용	진행내역				
	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년9월
사례회의 진행 건수	28회	12회	17회	13회	21회
각종 복지서비스 및 P/G 연계 수혜건수	10건	8건	5건	5건	2건
참여자 맞춤형 교육	40회	30회	20회	20회	2회
사례관리 모니터링(참여주민 수 기준)	80%	75%	85%	90%	30%
사례관리 네트워크 회의	10회	8회	5회	5회	1회

※ 활동모습 사진자료





충남아산지역자활센터

오자혜

1 사례 선정 이유

본 사례 c.t인 김○ ○ 씨는 한부모 여성으로 성씨가 모두 다른 삼남매를 홀로 키우고 있다. 젊은 나이에 세 번의 결혼과 세 번의 이혼을 경험한 c.t는 세 아이의 양육을 책임지게 되었고 그렇게 네 식구의 생계를 도맡은 가장이되었다. 가장으로서 어깨가 무거웠지만 c.t는 학력 또한 낮아 직업선택의 어려움이 많았다. 다자녀에 미취학 자녀가 있어 엄마로써 신경써야할 부분이 많기에 주말근무나 잔업이 요구되는 직장은 다닐 수가 없어, 주로 시간제 아르바이트로 생계를 유지하였으나 이마저도 쉽지가 않았다. 서비스 직종에 종사한 경험이 많아 그 분야를 선호하지만 면접과정에서 탈락이 잦았다. 그 이유는 바로 c.t의 의료적 문제에 있었다.

c.t는 젊은 나이임에도 불구하고 장시간 지속되어 온 만성복합치주염으로 인해 한눈에 보기에 치아 치료가 시급한 상황이었다. 원만하지 않은 결혼생활과 이혼문제로 심한 갈등을 겪은 c.t는 스트레스 과다와 수면부족으로 면역력이 떨어져 치아가 자주 아팠고 잇몸이 자주 부어올랐다. 약한 잇몸이 치아를 잡아주지 못해 치아뿌리만 걸쳐있어, 아이들과 생활 속에서 일어나는 작은 충격에도 쉽게 이가 빠져 결손치아는 계속 늘어나는 상황이었다. 특히 앞니의 손실이 심해 심미적으로 좋지 못하고 앞니를 사용하는 저작활동에 어려움이 컸다. 전문가의 소견으로도 잇몸염증이 심해 남아있는 치아를 모두 발치해야하는 상황이었으며 젊은 연령대를 고려하여 일상생활에 불편함이 없도록 틀니보다는 임플란트와 브릿지 치료를 권유받았으나 일반인도 감당하기 버거운 고가의 수술치료비를 감당할 수 없어 시도조차 할 수 없었다. 2018년 지역 내 종합사회복지관에서 치료지원 사업으로 치료 소견을 받았으나 4천만원 상당의 큰 치료비가 요구되어 지원할 수 있는 진료비 상한선을 넘어 대상자 선정이 좌절된 경험도 있었다.

이렇듯 c.t의 낮은 학력과 심각한 치아손실, 부족한 직업력은 다자녀를 양육해야하는 한부모 가정으로 써의 역할까지 더해져 점차 직업선택의 장애요인이 되어 사회진출을 방해하고 있었다. 하지만 c.t는 도움을 청할만한 곳이 없었다. 친정 부모님은 아버지의 사업실패와 부채로 통장사용이 불가할 만큼 신용이

좋지 않아 경제적 지원을 보장 받기 어렵고 몇 년 전 백령도로 거처를 옮겨 더더욱 왕래가 어렵게 되었다. c.t 또한 친인척에게 핸드폰 명의를 빌려준 일로 연체료가 늘어나는 상황이었고 점차 경제활동이 어려워져 2018년에 수급자가 되었다. 주변의 권유로 치과보험 가입도 고민하였으나 보험료를 납입하려면 근로를 통한 안정적인 경제활동이 전제되어야하나 근로의 기회조차 쉽게 얻기 어려운 상황에서 선불리 가입할 수 없었다.

이렇게 c.t는 생계의 어려움이 있자 2019년 4월 지자체의 의뢰를 통해 본 센터에 오게 되었다. 낮은 환경에서 근로를 해야 하는 부담감과 반복된 취업실패와 치아문제로 자존감이 낮았지만 젊은 연령대와 밝고 씩씩한 성격, 특유의 불임성으로 중도 포기가 많은 사업단에서도 맡은 역할을 충실히 발휘하였다. c.t는 자신의 아이들을 위해서도 본인 스스로 상위학력취득과 자격증 취득에 관심을 보이는 등 능동적으로 자신의 환경을 개선하려는 의지를 보였다. 올해는 센터의 의료지원사업 선정노력으로 전액 무료로 치아치료를 받고 고등검정고시에 응시하는 등 점차 자신의 계획에 맞춰 성장하고 있다. 이에 본 센터는 c.t의 자활·자립의지를 신뢰하고 앞으로의 가능성을 지지하기 위해 집중사례로 선정하여 관리하게 되었다.

2 사례관리 과정

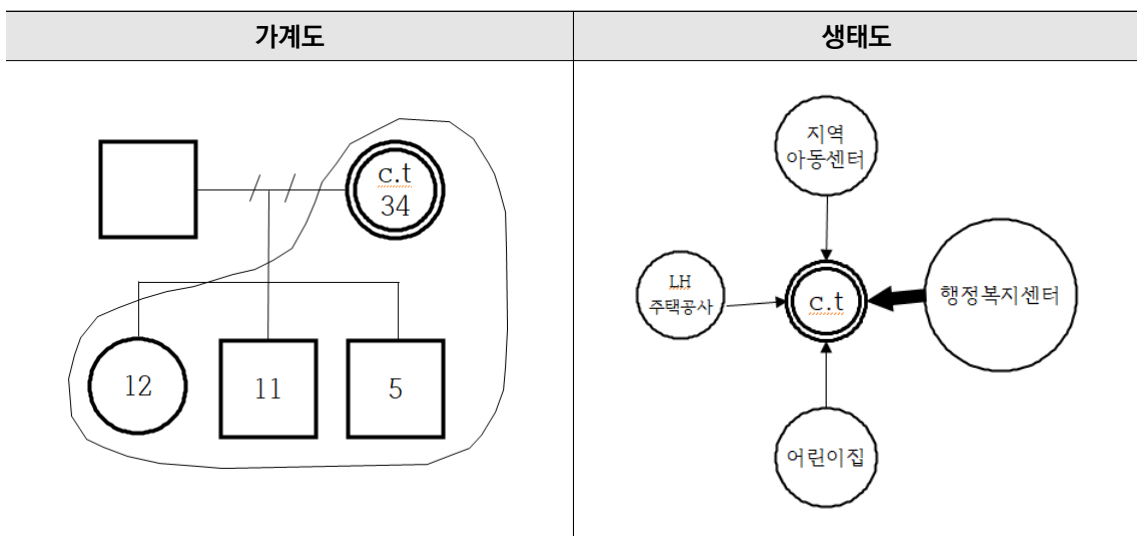
1) 초기상담

(1) 기본정보

대상자명	김○ ○ /34세		성별	여
참여경로	지자체 의뢰		수급유형	조건부수급자
학력	중졸		혼인관계	이혼
가구특성	한부모+자녀		주거형태	다가구주택(전세, LH 전세보증금)
가족관계	성명	관계	연령	직업
	김○ ○	본인	34	자활근로자
	은○	자녀	12	학생
	은○	자녀	11	학생
	은○	자녀	5	미취학

지자체의 의뢰를 받아 2019년 4월 22일 c.t의 초기상담이 진행되었다. 30대 초반이지만 앓된 얼굴의 c.t는 아이 셋을 둔 엄마로 보이지 않을 만큼 어려 보였다. 방문한 주된 이유를 묻자 “조건부수급자라서 일을 해야 생계비를 준다고 해서 왔다”며 본인의 의지와는 상관없이 온듯했다. 상담을 진행하자 심하게 상한 치아가 눈에 들어왔다. 군데군데 빠진 치아가 많았고 앞니들은 서로 어긋나 있었으며 잇몸이 깊이 내려앉아 상한 치아 뿌리가 보일정도였다. 상한 치아를 의식해서인지 입을 최대한 다물고 이야기를 하려는 모습을 보였다. 치아 때문에 발음도 부정확했다. c.t는 상담이 어색하고 불편한지 담당자와 눈 마주침을 피하고 다른 곳을 응시하며 대화를 이어나갔다. 이 때문에 고등학교에 진학하지 않은 사유나 개인 가정사에 대해서는 질문할 수 없었다. 라포형성 전이였고 젊은 여성인 점을 감안하여 점진적인 접근을 통해 개인의 욕구나 환경을 알아보기로 하고 초기상담 단계에서는 기본적인 근로능력과 경력에만 초점을 두고 상담을 이어갔다.

(2) 가계도 및 생태도



■ 초기상담을 통해 확인된 정보

방문목적	조건부수급자로 일하지 않으면 생계비가 안 나온다고 해서 방문
건강상태	신체적 질병이나 심리적 문제는 없으나 심각한 만성치주염을 앓고 있어 치료가 필요함.
가정환경	이혼으로 자녀 3명을 홀로 양육 중, 육아를 도와줄 지지체계가 없음.
근로경험	편의점, 김밥집, 식당 아르바이트 경력, 자격증 없음.
상담결과	기본적인 자활센터 안내 후 게이트웨이 교육 참여하기로 함

(3) 사례관리자 의견

c.t는 중졸 학력으로 주로 편의점, 김밥가게, 한식당 아르바이트를 하며 생활하였고 서비스업종이 적성에 잘 맞았다고 한다. 사업주들이 일을 맡기고 자리를 비울정도였다고 하니 업무 완성도가 높고 책임감이 강한 인상을 받았다. 자격증은 없지만 포스기를 다룰 줄 알고 물품관리 등의 노하우가 있었다. 자신은 앉아서 일하기보다는 움직이는 일을 좋아한다며 일 자체에 어려움이 없었으나, 주말에 아이들을 봐줄 사람이 없다보니 주5일 낮 동안 일하는 직장을 찾기가 힘들었다고 한다. 더욱이 치아문제로 면접 시 탈락하는 경우가 많아 자활센터에서 일을 하게 되면 치아보험에 가입하고 싶다고 했다. 담당자는 여타의 의뢰자들처럼 경제적인 문제만 과도하게 호소하기 보다는 자신이 해온 일과 할 수 있는 일에 대해 담당하게 설명하는 모습이 인상적이었다. 젊은 연령대라는 강점과 정신적으로 건강한 점에서 자립가능성이 엿보여 자활센터에 대해 간략히 설명한 뒤 게이트웨이 과정에 참여할 수 있도록 안내하였다.

2) 사정단계

(1) 욕구사정

■ 참여자 주요 호소내용

- 취업을 원하지만 치아문제로 면접에서 탈락하니 아쉬워요.
- 치아보험을 들면 치료와 보상을 받을 수 있다고 하여 보험 가입을 하고 싶어요.
- 서비스업(편의점, 식당)에 경력이 있어 관련 사업단에서 일하고 싶어요.
- 아이가 있어 토, 일요일 휴무가 있는 직장을 원해요.

■ 주거/경제사항

주거형태	☐ 단독주택(☐ 원룸 ☐ 다가구주택) ■ 공동주택(☐ 다세대 ■연립주택 ☐ 기숙사 ☐ 아파트) ☐ 기타()
주거 안정도	☐ 주거안정 ☐ 1년 이내 이주필요 ☐ 당장 이주필요 ■ 기타(계약기간은 1년 남아있으나 건물이 오래되 물이새서 이사 가야할 것 같음)
주거소유	☐ 자가 ■ 전세 ☐ 월세 ☐ 임대 ☐ 기타 () ☐ 보증금 : 6천만원(LH전세보증금 5700, 자부담 300) ☐ 월세 : ☐ 관리비 : 2만원
지출상태	월평균 지출(180)만원/주요지출내역(1순위 : 식비/ 2순위 : 공과금 /3순위 : 병원비 등)
부채상태	■ 부채금액(400)만원 ☐ 부채사유(친인척에게 핸드폰명의를 빌려주었는데 요금연체 생김)
신용상태	☐ 신용양호 ☐ 신용불량 ☐ 파산신청 ☐ 파산면책 ☐ 개인회생 ☐ 워크아웃 ☐ 전환대출 신청 ■ 기타()

■ 자활 애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

자활 시 애로사항 (간단체크)	☒ 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등) ☐ 정신건강(우울, 알콜 등) ☐ 경제(부채, 신용회복, 파산 등) ☐ 주거환경(임대주택 등) ☐ 기타	☐ 사회관계(이웃, 친구, 종교 등) ☒ 의료(질병, 신체장애) ☒ 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등) ☐ 이동/교통 ☐ 근로의욕
합의된 자활경로	☐ 취업(□일반취업 □자활기업 취업) ☐ 창업(□일반창업 □자활기업 창업) ☒ 자활근로사업단 배치(◇◇◇ 사업단)	

(2) 욕구 우선순위

우선순위		내용
1	근로	자녀양육과 병행할 수 있는 안정적인 근로환경과 시간
2	의료	치아치료를 위한 보험가입
3	교육훈련	학력, 기술부족 등을 보완할 수 있는 전문교육과 훈련

3) 계획수립

(1) 서비스계획 수립

IAP (자립경로)	단점	- 한부모 가정으로 홀로 자녀양육, 주말근로 불가 - 심한 치주염으로 치아치료 필요 - 중졸 학력으로 직업 선택에 제한이 많음 - 자격증이 없음
	장점	- 일처리가 빠르고 정확함 - 서비스업 경력이 많아 노하우가 있음 - PC사용이 가능하여 간단한 업무 처리 가능 - 불임성이 좋아 사람들과 잘 지냄
	단기목표	- 외식사업단에 참여하여 서비스업 관련 자격증을 취득한다.
	장기목표	- 내일키움통장 가입하여 목돈 마련한다. - 고등학교 검정고시 준비 및 응시
	합의된 목표	- 사업단에 근로하면서 전문자격증 취득하고 상위학력 취득하여 서비스직종에 취업하고 싶다.
	도움을 받고 싶은 것	- 학습에 필요한 지원

ISP (자립지원 계획)	제시된 욕구	합의된 욕구 및 목표	제공서비스	실행 및 점검
	근로	자녀양육과 병행할 수 있는 안정적인 근로환경과 시간	자활근로사업 참여	-오늘은국수사업단 배정 -적응 모니터링
	의료	치아치료를 위한 자원 연계	외부 자원연계	-의료지원 공모 -치아보험 정보제공 -내일키움통장 가입
	교육훈련	학력, 기술부족 등을 보완할 수 있는 전문교육과 훈련	자활근로자 자격증취득 지 원 사업	-전문자격증 취득지원 -내일배움카드 안내

(2) 사례관리자 의견

c.t는 다자녀를 안정적으로 양육하면서 본인이 선호하는 서비스직종의 사업단근로를 원하였다. 마침 센터에서 신규사업으로 개업한 외식사업단에서 포스기를 사용할 수 있고 홀서빙과 커피제조 판매를 겸직할 수 있는 참여자를 위하여 c.t를 추천하였다. 커피기기 사용은 처음이었지만 바리스타사업단에서 일했던 동료가 방법을 알려주자 금세 사용법을 익혔다. 하지만 다른 문제가 있었다. 외식사업단의 특성상 근무시간이 저녁 8시까지이고 교대근무와 주말근무를 시행해야했다. c.t는 어린자녀가 있어 근무시간을 맞추기 어려웠다. 다행히 사업담당자와 참여주민들이 의논해 c.t의 근무시간을 조정해주기로 하였다. c.t의 성실한 근무태도와 동료들의 신뢰 덕분에 c.t는 사업단에서 안정적으로 근로를 시작할 수 있었다.

c.t는 근로 다음으로 의료부분의 치료욕구가 강하였다. 하지만 치료해야할 치아가 대부분이어서 상당한 비용과 치료기간이 예상되었다. 의료부분은 c.t 스스로 단시간 내 해결할 수 없다고 판단하여 자활근로 참여 안정화와 적응여부를 천천히 모니터링 한 후 외부자원을 활용하거나 내일키움통장 가입을 통한 치과 치료비 마련, 개인치과보험 가입 등 다각적 측면에서 c.t와 협의하여 접근하기로 하였다.

마지막으로 교육훈련 부분은 c.t의 참여의지와 자립계획에 따라서 센터 내 교육지원 예산을 활용하거나 광역센터의 자격증 취득 지원 사업 등 외부자원을 활용하는 방향으로 센터와 논의하여 진행하기로 하였다. 그 밖에 소액의 부채문제나 자녀양육 영역도 근로에 영향을 미칠 것으로 예상되었으나 이 부분은 c.t가 스스로 해결해나갈 수 있음을 피력하여 추후 도움 요청 시에 개입하도록 하였다.

4) 실행 및 점검

(1) 영역별 과정

■ 근로 영역

상담일/장소	상담내용	상담결과	상담의견
19. 04. 22	의뢰자 초기상담	4. 25부터 게이트 참여	참여결정
19. 04. 25	게이트웨이 참여 시작	온라인 교육	게이트웨이 배정
19. 05. 23	자활참여 여부 결정	6. 1부터 오늘은국수사업단 배정	적응 모니터링
19. 06. 03	사업단 전환	게이트웨이 종결	배정 후 모니터링
19. 06. 20	자가진단 자활계획수립	학업 및 자격증 취득지원	구체적 욕구 확인
19. 10. 06	사업단 반장과의 갈등	충돌보다는 담당자와 협의하도록 중재	갈등원인 파악, 반장의 정신과적 문제로 타 동료들과도 갈등상황 확인
19. 12. 05	외식기업 연계형 사업 추진 논의	현 사업단에 적용하기 어렵다고 판단	메뉴 개발에 관심 재고
20. 02. 01	자활도우미 사업단으로 전환	근로계약서, 보안각서, 업무분장	학습병행 지원
20. 06. 19	자활도우미 고충상담	동료에 대한 일방적인 불만 해소를 위해 업무분장 필요	자활도우미 사업단 적응을 위한 정서적 지원 필요
20. 06. 26	자활도우미 업무분장 및 화합 독려	동료와 사업단 특성에 대한 이해, 시험에 대한 압박감 완화	일과 학습병행에 대한 스트레스 완화가 필요
20. 08. 25	결근문제와 자녀돌봄 문제, 학습부진 등	자활급여에 대한 절실함 부족, 이전으로 돌아가려는 퇴행적 모습 보임	사례회의 안건 상정
20. 08. 26	자활도우미 휴관관련 공지	인턴·도우미형 사업단은 일괄적으로 휴관 시에도 근무함을 전달	휴무여부와 상관없이 근로에 집중하기로 함
20. 9. 4	자활참여 목적확인	고등검정고시패스와 운전면허자격증 취득하여 내일키움통장 적립금 수령	운전면허학원 등록 및 학습계획공유
20. 9. 15	시간제자활근로 참여의사 확인	검정고시학원 조사하기, 일정에 따라 계획 세우기	시간제 자활근로 추진시 내용 공유

의료 영역

상담일/장소	상담내용	상담결과	상담의견
	한국자원봉사협의회 은둔 환자 의료지원사업 공모 대상자 내부선정	c.t가 참여를 희망하여 점진 적으로 상담진행 예정	사례관리사와 라포 부족으로 정보획 득에 시간 소요 예상
19. 08. 02	 		
20. 01. 31	은둔환자 의료지원사업 선정시 치료과정 설명	개인정보동의서, 참가서약서 작성	병원 방문 시 기관협조
20. 03. 06	대상자 최종 선정 확인 선정결과 통보, 진행과정 협의	사회복귀활동 계획 이행 독려	치료를 통한 자활의지 확인
20. 04. 21	1차 진료 치과(서울) 동행 및 치료계획 공유	임플란트 시술 동의, 수술일 정 협의	자력으로 통원치료 가능
	 		
20. 05. 15	2차 진료	수면마취 전체 치아 발치	수술 후 상태 확인
20. 05. 20	3차 진료	발치 상태 확인, 틀니 제작	4차 진료일정 확인
20. 05. 27	4차 진료	실밥 제거, 틀니착용	5차 진료일정 확인
20. 06. 24	5차 진료	잇몸 상태	6차 진료일정 확인
20. 07. 27	6차 진료	뼈이식 수술	통증으로 인한 결근 우려

■ 기타 영역

상담일/장소	상담내용	상담결과	상담의견
19. 07. 08	막내 자녀(4세) 가정돌봄으로 결근	어린이집 방학으로 5일간 결근	아이돌보미 서비스 안내
19. 11. 22	둘째 자녀(10세) 지역아동센터 친구들에게 따돌림 문제로 조기퇴근 요청	안정될 때까지 가정에서 돌보도록 지원, 자녀학원 알아보기	시간제 근로 필요성 대두
19. 11. 28	둘째(10세) 심리적 문제	스포츠바우처로 태권도 학원 등록 처리 위해 조퇴 신청 수락	가정의 안정화 필요
20. 03. 24	EBS 학습교재 지원	5학년 1학기 교재(첫째 대상)	외부 후원 대상자 발굴 요청시 연계
20. 06. 18	내일키움통장 상담	20년 5기 가입	자격증 취득을 통한 만기 수급계획수립
20. 08. 12	EBS 학습교재 지원	5학년 2학기 교재(첫째 대상)	외부 후원 대상자 발굴 요청시 연계

(2) 사례회의

■ 1차 사례회의

일시	2020년 01월 13일	회의장소	본 센터
참석자	사례회의 위원회(센터장 외 5명)	회의제목	김○ ○ -사업단 전환 배치
대상자	김○ ○		
회의내용	- 국수사업장에서 점심시간 대 영업 업무지원을 위해 배치되었으나 현재는 사업운영이 원활함 - 학력은 중졸이나 사업장에서 조리과 서빙 등 업무에 뛰어나고, 행정능력도 상당한 수준임 - 상위학력 취득을 희망하고 있으며, 고졸이후 운전면허증, 조리사자격증 등을 취득하고 싶어 함 - 국수사업장 영업시간과 참여자 근무시간이 불일치하였으나, 사업단 운영 초기 안정화를 위해 배치를 하였고, 역할을 충분히 수행하였음 - 사업단 내에서 자립역량을 강화하기 위해 상위학력 취득을 위한 학습을 시도하였으나 영업장의 특성상 지속이 어려웠음 - 자활사업 참여기간 동안 자녀양육과 상위학력 취득, 자동차운전면허 취득 등을 희망하고 있음		
회의결과	- 본인의 자립경로에 대한 명확한 의지를 파악할 필요성이 있어 보임 - 외식업종 종사도 희망하고 상위학력 취득, 기타 자격증 취득 등 다양한 목표를 갖고 있어 자립을 위한 목표에 우선순위를 정하도록 함 - 1.20.(월) 센터장과 상담 실시 후 상기 내용을 재확인 후 자활도우미사업단으로 배치		

2차 사례회의

일시	2020년 01월 13일	회의장소	본 센터
참석자	사례회의 위원회(센터장 외 7명)	회의제목	김○ ○ -근로와 학습병행의 어려움
대상자	김○ ○		
회의내용	- 상위학력 취득목가 있어 상담을 통해 2월부터 자활도우미사업단으로 전환 배치 - 고등검정고시 결과 1차와 동일하게 사회과목만 패스한 것으로 나타남. 자가 학습을 하다 보니 초기보다 학습에 대한 열의가 떨어지고 사무실에서 공부하기가 눈치 보인다면 너무 지루하고 힘들다고 함 - 다른 사업단으로 이동을 희망하거나 센터를 종결하고 이전처럼 단기 아르바이트를 하며 생활하는 방법을 이야기하는 등 점점 자기계획과 멀어져 이전 환경으로 돌아가려는 퇴행적인 모습을 보임 - 현재 학습을 돕기 위해 접수한 사이버대학교 검정과정은 검정고시 시험 종료와 함께 서비스 중지된 상황으로 유튜브 통해 학습하고 있다고 함 - 대상자는 돈을 지불하더라도 교육과정이 자세하고 기한 제한이 없는 교육 업체를 원하고 있음 - 담당자가 다른 사업단에서는 학습병행이 더욱 곤란할 것이며 자녀양육에 영향이 없는 사업단을 찾아야하는데 현재는 그러한 사업단이 없어 배치이동에는 어려움이 있음을 전달하였고 근로, 학습, 양육 등을 모두 수행해야하는 대상자의 입장을 공감하고 슬럼프를 잘 극복해 나가도록 지지하였음 - 담당자는 대상자가 근로와 학습병행의 어려움을 도울 수 있는 해결책을 찾고자 함.		
회의결과	- 우선은 심리적 불안을 전환시키기 위해 욕구가 있는 운전면허자격증 공부를 권유하도록 함. - 학력취득에 욕구가 있음은 분명하나 현재 참여자 환경 상 자가학습만으로 진행하기에는 역부족임. 이에 오프라인 교육연계를 추진하고 싶으나 근로시간 내에 많은 교육시간을 할애할 수 없고 이것이 선례가 되어 다른 참여자가 악용할 수도 있어 시행하기 조심스러운 면이 있음. - 담당자가 지지를 통해 압박감을 완화시키고 장기적으로 진행하기로 하였으나 자활근로와 학업의 병행이 사실상 충돌하는게 사실임. - 상담과정들을 정리하다보니 이 대상자야말로 시간제근로의 필요성이 대두되는 케이스라고 판단되어 자활도우미 업무를 시간제근로로 참여하는 방안을 검토하기로 함.		

(3) 사례관리자 의견

c.t는 2019년 6월부터 본인이 원한 외식사업단에서 근로를 시작하였다. 사업단의 막내로 개업 후 가장 바쁜 시기에 주문과 홀서빙, 김밥조리와 식품포장, 커피판매까지 다양한 업무를 소화해내었다. 홀과 주방을 오가는 바쁜 업무였지만 움직이는 일을 좋아해 항상 능동적이고 적극적이었다. 이는 동료들에게 신뢰를 얻는 계기가 되었고 사업단 실무자가 사업단을 운영하는데도 큰 의지가 되었다. 하지만 모든 과정이 순조롭지만은 않았다. 신규사업단이기에 운영방향에 대한 의견은 늘 분분했고 의견 충돌로 사업단반장에게 상처를 받기도하였다. 여러 가지 신메뉴 개발에 시행착오도 겪었다. 하지만 자신처럼 한부모 가장인 동료들과 협동한 덕분에 중도 포기자가 많은 사업단임에도 불구하고 맡은바 역할을 충실히 해내고 있었다.

c.t는 업무이해력이 높고 사회성이 좋아 사업단에 적응하는데 큰 어려움이 없었지만 고객을 대면하는 직종이다 보니 대화를 할 때마다 상한치아가 몹시 신경 쓰였다. 웃음이 많은 성격임에도 고객들 앞에서는

늘 무표정으로 일했다. 모두들 c.t를 볼 때마다 치료의 필요성을 느꼈지만 달리 지원할 방법이 없었다. 그 시기 센터는 한국자원봉사자협의회에서 주최하는 ‘은둔환자 의료지원사업’ 대상자 선정발굴에 대한 홍보공문을 받게 되었고 c.t를 적임자로 선정하였다. 이를 계기로 현 사례관리자는 c.t를 의료지원에 공모하기로 하고 집중사례관리를 시작하게 되었다. 하지만 낮을 가리는 c.t는 사례관리자와 라포형성에 상당한 시간이 소요되었다. 젊은 나이에 여러 어려운 상황들을 경험한 c.t는 자신의 이야기를 쉽사리 꺼내지 못하였고 자신의 이야기가 외부로 알려질까 몹시 염려하였다. 사례관리자 또한 기존의 상담 자료들로는 c.t를 정확히 파악하기 힘들어 정보획득에 상당한 시간이 소요될 걸로 판단하고 매번 간단한 상담으로 c.t와 친밀감을 나누듯 점진적으로 접근하고자 노력하였다. 모든 것은 c.t를 도와주기위한 계획을 세우는 과정임을 알리고 대면상담을 어려워하는 c.t에게 전화로 짧은 상담을 시도하거나 업무 차 잠시 사무실에 들린 c.t에게 반갑게 인사하며 근황을 묻는 등 지지관계를 확장하는데 집중하였다. 혹여라도 c.t가 조사 당하는 느낌을 받지 않도록 무리해서 모든 것을 알려하거나 기록하지 않았다. 그러다보니 정보를 파악하는데 예상보다 더한 시간이 걸렸다. 하지만 이러한 과정을 거치자, c.t는 자신을 지원하는 계획이 어느 정도 진행되고 있는지 오히려 궁금해 하였고 관련서류 요청에도 거리낌 없이 제출하는 등 협조하기 시작했다. c.t를 알게 된지 4개월이 지나 c.t의 지원필요성이 담긴 신청서를 제출하였고 한달 뒤 치과치료 전액을 지원받게 되었다는 기쁜 소식을 접하게 되었다. 치료병원도 서울에 위치해 다소 거리가 있었지만 너무나 소원하던 치료의 기회였기 때문에 전 차이를 받치고 임플란트를 이식해야하는 힘든 치료과정에도 불구하고 적극적으로 치료에 임하고 있다.

c.t는 의료지원에 선정되기 한달 전 외식사업단에서 자활도우미로 업무이동을 하였다. 자신의 낮은 학력이 아이들에게도 영향을 미친다고 느낀 c.t는 검정고시 과정을 꼭 통과하고 싶었다. 틈틈이 사업장에서 공부를 시도 하였지만 서비스직종의 특성상 쉽지 않았다. 결국 상담과 사례회의를 통해 자활도우미로 업무를 전환시키고 틈틈이 책을 볼 수 있도록 지원하였다. 모두가 한마음으로 c.t의 치료소식을 축하하였고 다시 공부를 시작한 c.t를 응원하였다. 하지만 근로와 학습병행은 그리 쉽지 않았다. 오랜 기간 손을 놓았던 터라 생각처럼 성적이 오르지 않았다. 더욱이 알고 지낸 동료들의 자격증 합격소식이 전해지자 c.t는 조급한 마음에 공부에 더욱 집중하지 못하였다. 퇴근 후에도 코로나로 학교에 가지 않는 아이들을 챙기느라 바빠 자신만의 시간을 좀처럼 갖기 어려웠다. 이에 사례관리자는 압박감을 해소하고자 여유를 가지고 천천히 도전하기를 권유하였지만 좀처럼 마음을 다잡지 못하였다.

c.t의 이런 상황은 업무에 영향을 미쳤다. 함께 일하는 동료와 겸임업무가 없음에도 불구하고 일방적인 비방과 불만을 토로하였고 동료를 이해하려하지 않았다. 또한 사무실에서 일하기 불편하고 전처럼 활동적인 업무를 하고 싶다면 사업단 전환을 요구하기도 하는 등 자신의 계획과 역행하기 시작했다. c.t의 모습에 사례관리자는 몹시 당황스러웠지만 근로, 육아와 살림, 학습 등 모든 짐을 홀로 짊어진 c.t의 입장을 헤아리니 마냥 고민만 할 순 없었다. 사례관리자는 c.t의 불안한 감정을 환기하기 위해 올해 시험

이 끝난 검정고시 공부는 잠시 내려놓고 평소 관심이 있었던 운전면허 공부를 시작하기로 했다. c.t는 다시 활력을 얻었다. 새롭게 집중할 수 있는 목표가 생기자 스스로 공부계획을 짜고 학원등록을 사례관리자와 논의하는 등 예전의 모습을 되찾기 시작했다.

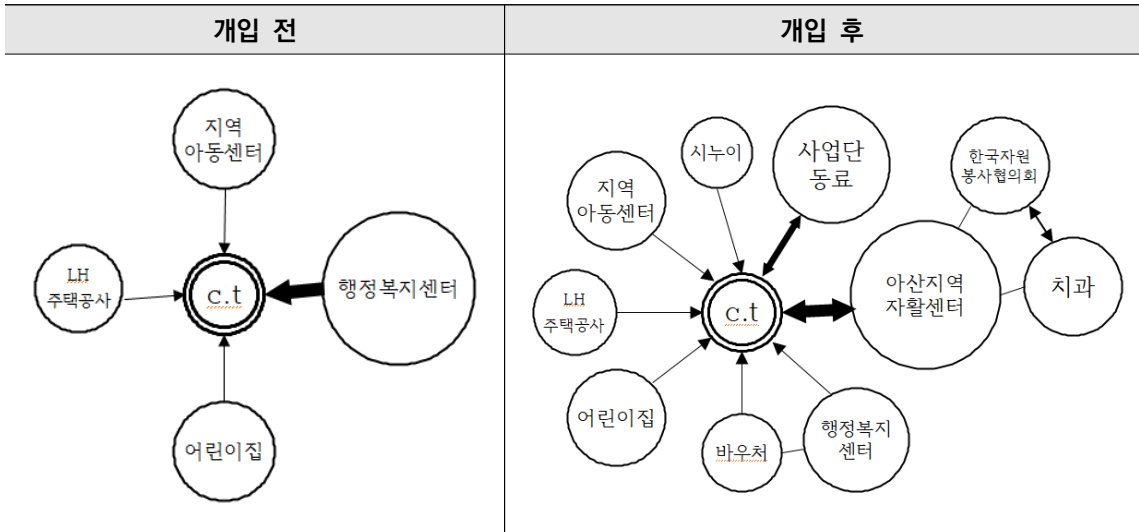
5) 평가 및 종결

구분		욕구 및 목표	제공서비스	실행기간	결과
1	근로	자녀양육과 병행할 수 있는 안정적인 근로환경과 시간	-국수사업단 배치 -적응 모니터링	2019. 06 ~	진행중
2	의료	치아치료를 위한 자원 연계	-의료지원 선정, 치료모니터링 -내일키움통장 가입	2020. 03 ~	진행중
3	교육훈련	학력, 기술부족 등을 보완할 수 있는 전문교육과 훈련	-전문자격증 취득지원 -내일배움카드 안내	2020. 02 ~	진행중

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

(1) 개입 후 다양한 자원 선택 및 활용



c.t와 센터의 인연은 1년 남짓이지만 c.t의 환경은 큰 변화를 겪었다. 개입 초기 제공 받고 있었던 생계지원과 주거지원, 자녀돌봄지원 외에도 c.t와 자녀들을 위한 지원체계가 더욱 다양하게 확대되었다. 이로서 c.t는 자녀에 대한 불안을 내려놓고 안심하고 근로에 집중할 수 있었고 자녀를 케어 하느라 소홀했던 자신에게 더욱 집중할 수 있는 환경이 조성되었다. 이러한 환경적 요인은 한부모라는 사회적 편견으로 움츠려 있었던 c.t에게 능동적이고 주체적으로 자신의 삶을 변화시킬 수 있는 힘을 실어주었다. 초기 경제적 문제와 돌봄 문제로 여유가 없었던 c.t는 현재 스스로 필요한 자원을 찾아내 선택, 조정할 수 있게 되었고 다양한 사회적 안전망을 통해 자활의지를 더욱 확고히 할 수 있었다.

(2) 역량강화를 위한 개인의 노력

c.t는 본격적으로 치과치료를 받기 시작하면서부터 삶에 대한 높은 기대감을 나타내기 시작했다. 자신의 의지만으로는 극복할 수 없었던 의료문제를 오랜 기간 안고 살아야했던 c.t는 자존감이 부족해 늘 타인의 눈치를 보며 자신의 감정을 솔직하게 표현하지 못하였다. 사례관리자를 향해 아프다, 힘들다 호소하는 다른 참여자들과는 달리 c.t는 늘 자신은 괜찮다며 자신에게 관심이 집중되고 개입하는 것을

꺼려하였다. 낮은 학력의 영향으로 사회활동과 경험이 부족했기 때문에 자신이 가진 장점이 많음에도 불구하고 직업 선택에 시야가 좁아 단순반복 업무만 선호하며 현재에 안주하는 모습이었다. 근로의욕은 높았지만 정작 자신의 삶을 위한 변화로 활용하지 못하고 있었다. 하지만 사례관리자가 개입 후 사회복귀 준비에 적극성을 보였다. 학업에 대한 압박감이 상당했지만 포기하지 않고 더욱 효율적으로 공부하기 위한 방법을 모색하는 등 자신의 역량강화에 관심을 갖고 노력 중이다.

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

(1) 신뢰, 시간, 공감, 관계의 중요성

사례관리는 상당기간 꾸준히 만나면서 신뢰를 쌓아야 가능한 일이다. 신뢰를 바탕으로 기관의 뜻을 전하고 c.t가 그 제안을 받아들여 함께 움직일 때까지 기다리고 의논해야 한다. 그 모든 과정에는 c.t를 진심으로 공감하는 마음이 전제되어야 한다. 하지만 c.t와 현 사례관리자의 만남은 갑작스러웠다. 사례관리자는 자활센터에 입사한지 얼마 되지 않았고 c.t는 다른 실무자와 초기상담을 이미 마치고 근로중인 상황이었다. 그런 c.t와 사례관리자가 처음 의료지원 공모를 위해 만났을 때 매우 어색하고 불편하였다. c.t는 자신의 과거를 다시 설명해야 하는 곤란함이 있었고 사례관리자는 보다 많은 정보를 얻어야 그것을 활용해 c.t를 도울 수 있었다. 만약 접근을 잘못한다면 c.t가 불쾌해 할 수도 있는 상황이었다. 시간을 통해 신뢰를 쌓을 시간이 부족한 것이다. 따라서 사례관리자는 불편한 전문가가 아닌 기혼여성의 입장에서 또래의 자녀를 둔 학부모의 입장에서 접근하며 공감대를 형성하려 노력하였다. 사례관리자만 보면 긴장하는 c.t를 풀어주고자 문제를 붙잡고 씨름하기 보다는 일상적인 이야기를 나누는 이웃의 모습을 보이려 노력하였다. 점차 시간이 지나자 c.t와 많은 대화를 나눌 수 있었고 이제는 거리낌 없이 사례관리자를 찾고 농담을 주고받을 정도로 c.t와 가까워졌다. 하지만 지금도 c.t를 처음 만났을 때의 한마디를 잊을 수가 없다. 치과치료를 받으면 무엇이 달라질지를 묻자 “더 이상 전화 상담이 아닌 아이 학교 선생님을 직접 만나 상담도 받고 공개수업에 참석해 친구엄마들과 이야기를 하고 싶다”였다. 누군가에게는 당연하고 사소한 일상이 c.t에게는 망설이고 주저할 수 밖에 없는 간절한 바람이었던 것이다. c.t의 모든 목표는 현재 진행형이고 어쩌면 긍정적인 결과를 얻지 못할 수도 있다. 하지만 이번 사례를 정리하면서 신뢰와 시간, 공감, 관계의 중요성을 다시 한번 깨닫게 되었고 사례관리 성과에 연연하기 보다는 c.t의 입장에서 생각하고 실천하고자 다짐하는 좋은 경험이 되었다.

(2) 강점 관점의 접근

이 사례는 현 사례관리자 혼자만의 노력이 결코 아니다. 초기 상담자와 사업단 실무자, 자산형성 담당

자와 슈퍼바이저 모두가 관심을 기우려 지원방법을 모색하였고 c.t 또한 이에 부응하고자 노력한 결과물이다. 또한 본 센터 실무자들이 강점 관점의 접근으로 노력한 덕분이기도 하다. 사례관리자는 c.t에게 강점을 찾아주고 자기 부정에 빠져 찾을 수 없다면 다른 시각으로 전환하여 바라볼 수 있도록 도와주며 약점이라도 강점이 될 수 있도록 외부 자원을 연결하였을 뿐이다. 이를 통해 c.t는 지속적인 긍정의 메시지를 받게 되고 자신의 잠재력을 발견하게 되었으며 결국 스스로 해결할 수 있는 자기 권한을 누릴 수 있게 된 것이다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 사례관리 시스템 구축

본 센터의 사례관리 이전 체계는 자산형성사업 담당자가 사례관리파트를 겸직하는 방식으로 진행되어 전담 업무 과중시 사례관리업무에 집중할 수 없는 문제점이 있었다. 따라서 본 센터는 시행정과 협의 후 게이트웨이 전담자를 배치하여 자산형성사업과 사례관리사업 담당으로 역할을 분담하였다. 사례관리팀 체계 구축을 통해 자활사업 참여 저해요인 해소와 개인별 맞춤형 사례관리를 진행하고 있다.

2) 사례관리 컨설팅, 선진지 견학, 교육 등을 통해 수립한 운영체계의 실제화

본 센터는 사례관리의 중요성을 인식하고 현장 실정에 맞는 사례관리사업 기반을 조성해나가고자 전문가 컨설팅과 선진지 견학, 교육 등을 실시하였고 사례관리 추진체계의 도식화를 완료하였다. 이를 협업에 적용하고자 센터장, 실장을 포함한 자활사업팀과 사례관리팀 전원이 참여하는 사례회의 위원회를 조직하였고 매주 1회 사례회의를 진행함으로써 집단 논의체계를 통한 사례공유와 개입계획 등을 수립하고 있다. 이를 통해 사례관리자와 참여자를 지원하는 논의가 이루어져 담당자의 부담을 완화하는 효과를 가져왔다. 본 센터는 게이트웨이 단계 전수보고는 물론 긴급사례 발생 시 즉각 사례관리팀과 공유하여 긴급 사례회의가 실시될 수 있도록 협력체계를 공고히 하고 있다.

3) 일상적 사례관리 체계를 위한 노력

게이트웨이 과정을 거쳐 자활근로 사업단 배치 이후에도 사업단 담당자들의 일상적 상담 체계를 적극 활용하고 있다. 다양한 상담과정에서 얻은 정보를 상시 공유하는 것은 물론 심층사례관리가 필요한 케이스를 사례관리팀에 신속히 의뢰하여 빠른 개입이 시행되도록 긴밀히 협조하고 있다.



경기부천나눔지역자활센터

정도화

1 사례 선정 이유

자산형성지원사업 사례관리의 목표는, 종합적인 사례관리 서비스를 제공하여 가입자의 지급해지를 독려하고 수급 자격에서 벗어나 중산층으로의 진입을 지원하는 것이다. ¹⁾

위의 목표처럼 중산층으로 진입하기 위해서는 재산을 축적하는 것이 중요하다. 하지만 이 목돈 마련이란 것은 자활센터에서 정기적인 급여를 받는 것만으로는 이루기 어려운 목표다. ‘돈’에 대한 건강한 관념, 주거의 안정, 참여자 주변 재무 환경의 투명성, 그리고 미래에 대해 길게 볼 수 있는 안목을 갖는 것도 이루어져야 목표를 달성할 수 있다. 그래서 자산형성지원사업의 사례관리 서비스에 ‘재무적으로’가 아닌 ‘종합적인’이라는 말이 붙는 것 같다.

이번 사례는 참여자의 ‘노력’과 사업팀의 ‘지원’, ‘사례팀의 ’지지‘라는 탁월한 협업의 ‘종합적인 사례관리 서비스’가 결국, 참여자의 성공적인 변화를 이끌어내었기에 우수사례로 선정하게 되었다.

먼저, 참여자가 처음 센터를 찾아왔을 때 참여자는 초등학교에 재학 중인 자녀 둘과 함께 원룸에서 생활하고 있었다. 아내는 결혼 생활 내내 가정을 돌보지 않았고 참여자에게 사채 빚까지 떠넘기고 집을 나가 별거중인 상태였다. 둘째 아들은 희귀질환인 당원병²⁾을 앓고 있어 매일 대학병원에서 치료를 받고 있었다. 현재까지 치료제가 발명되지 않아 옥수수 전분을 수시로 섭취해야 하고 영양섭취에 더욱더 신경을 써야 해서 참여자는 자녀의 케어를 위한 시간과 비용의 큰 부담을 안고 있었다. 혼자 감당하기에는 너무 버거운 현실에 한부모 자격으로 지원을 받고자 아내에게 이혼을 요구하였지만, 아내가 이를 거절하면서 한부모 혜택도 받을 수 없었다.

1) 자산형성지원사업 사례관리 매뉴얼 참조.

2) 당원병 : 합성 및 분해를 담당하는 효소에 이상이 있어 글리코젠이 사용되지 않고 축적되는, 유전대사질환으로 간이 커지고 저혈당에 쉽게 떨어지는 증상이 나타난다.

참여자는 자활센터에 오기 전, 베이커리와 수리회사 등의 여러 업종에서의 근무경력과 요식업 창업의 경험도 있었다. 하지만 다양한 이력에도 불구하고 각 회사에서 근무한 기간이 짧아 경력으로 인정되지 않았고 재취업의 어려움이 불안정한 생계로 이어지고 있었다.

이런 상황에서 벗어나고자 타 자활센터에 참여하여 다양한 영역에서 삶의 질 개선을 이루었지만 창업과 내일키움통장 지급해지를 코앞에 두고 그것을 달성하는데 실패하였다. 자활센터의 지원에도 자립을 하지 못한 경험이 있어서 그런지 상담 시 눈을 맞추지 못하고, 질문에도 “잘 모르겠다”며 의사표현도 정확하게 하지 못할 정도로 소극적이었다.

근로 능력이 있음에도 낮은 자존감으로 소통과 참여에 소극적인 모습을 보이는 참여자를 위해 사업단 담당자와 사례관리팀의 사례관리로 함께 해결 방안을 모색하고자 하였다. 먼저, 정기적인 수입이 없어 채무가 쌓인 부분은 사업단 배치로 근로를 제공하여 점차 해결할 수 있도록 하였고 매월 지출되는 자녀의 치료비는 후원 매칭 사업에 연계하여 지원을 받을 수 있도록 하였다. 창업으로 자립을 하고자 하였던 부분은 지속적인 창업지원사업 정보 제공과 심층상담을 통해 푸드 트럭 계약까지 이뤄내는 성과를 경험할 수 있도록 하였다. 계획한대로 결과를 얻게 되자, 참여자는 자신감을 갖게 되었고 이전하고는 다른 진취적인 태도로 삶을 살아가고 있다.

2 사례관리 과정

초기 상담 시 참여자는 책상을 내려다보거나 먼 곳을 응시하며 대화를 했었다. 그래서 상담사는 참여자의 욕구를 파악하기 위해 여러 질문들과 심리 검사지를 활용하여 상담을 진행하였다. 정기적 상담으로 상담사와 관계가 형성되자 참여자는 자신의 얘기를 들려주었다. 어린 시절 아버지의 가정폭력을 당했던 경험이 아내와의 관계에서도 영향을 미치고 있었으며 참여자는 가정을 지키고 싶다는 신념이 강해, 10년이 넘는 시간 동안 가정을 돌보지 않고 많은 빚을 지고 있는 아내에게 인내하며 그 시간을 견뎌왔다고 하였다. 그래서 상담사는 참여자의 사정단계에 더욱더 집중하여 참여자의 필요와 욕구를 파악하는 것에 노력하였다.

1) 초기상담

(1) 참여자 기본사항

이름	신○ ○	초기상담일	2019.05.30
학력	초대졸	가구특성	아내와 별거, 실질적 한부모가구
수급유형	차상위	주거형태	LH매입임대(보증금500만원/월세30만원)
부채유무	유	통장유형	내일키움통장

(2) 가족사항

번호	관계	이름	연령	성별	동거여부	직업	학력	건강	소득(만원)	비고
1	본인	신○ ○	45	남	○	자활근로	초대졸	좋음	70	별거
2	처	정○ ○	44	여	×	무			0	별거
3	자	신○ ○	13	여	○	학생	중학교	좋음	0	
4	자	신○ ○	12	남	○	학생	중학교	희귀질환	0	

(3) 건강상태

※ 참여자가 체크한 내용임

신체적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	● 양호 ○ 보통 ○ 허약
	● 질병 없음 ○ 질병 있음	● 장애 없음 ○ 장애 있음
	복용약 : ● 없음 ○ 있음	● 수술경험 없음 ○ 수술경험 있음
심리적 건강상태	본인이 생각하는 정신적 건강정도	● 양호 ○ 보통 ○ 상담 및 치료필요
	● 정신질환 없음 ○ 정신질환 있음	● 심리적 어려움 없음 ○ 심리적 어려움 있음
	복용약 : ● 없음 ○ 있음	복용약 : ● 없음 ○ 있음
음주	● 정신장애 없음 ○ 정신장애 있음	
	○ 평소 음주하지 않음 ● 평소 음주하고 있음	
	○ 소주 ○ 맥주 ○ 막걸리 ○ 양주 ● 기타	
	음주횟수 : 주 6회/1회당 주량 : 1병(1병=7잔)	
	현재 음주 관련 힘든 내용 : 없음	
흡연	● 음주로 인한 상담 및 치료경험 없음	
	○ 음주로 인한 상담 및 치료경험 있음	
	○ 평소 흡연하지 않음 ● 평소 흡연하고 있음	
	흡연 양 : 주 140개피	
	현재 흡연 관련 힘든 내용 : 없음	
	● 흡연으로 인한 상담 및 치료경험 없음	
	○ 흡연으로 인한 상담 및 치료경험 있음	

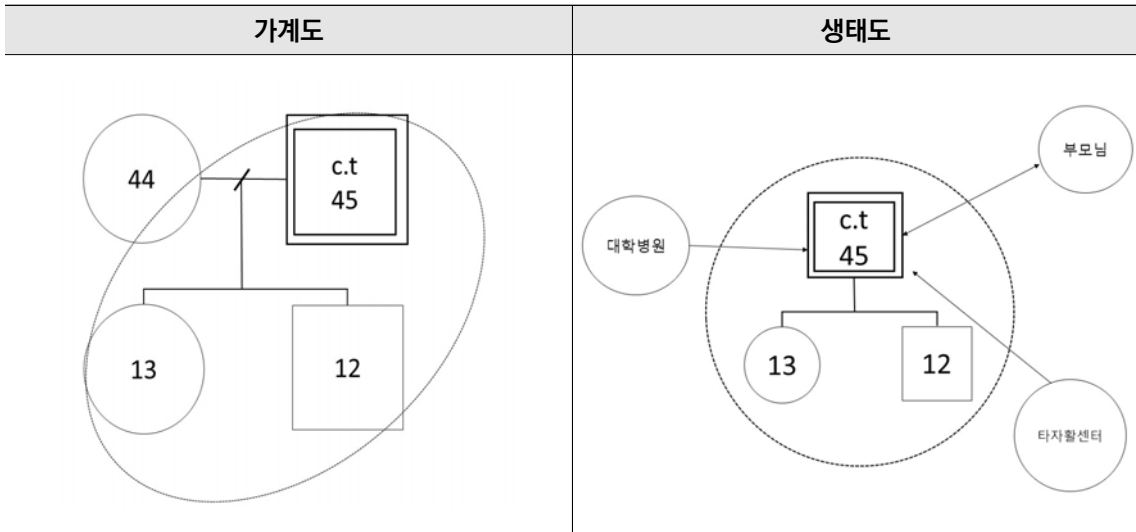
(4) 취창업 경험

주요 취업경력			○ 취업경력 없음 ● 취업경력 있음			
취업기간	업종	직장명	담당내용	고용형태	퇴직시점 월 급여	퇴직 사유
1995.01~1997.01	음식점	신라명과	제빵	정규직	70만원	임금체불, 불화
1997.01~1999.01	수리업	청계천 공구상가	공구판매, 수리	정규직	0만원	
1999.01~2002.01	금융/보험업	외환카드사	모니터링	기간제	200만원	론스타사건(해고)
2005.01~2006.01	유통/운송업	인천공항	딜리버리	기간제	70만원	작은아버지의 사업 권유
2006.01~2007.01	수리업	현대자동차 수리점	세차	기간제	180만원	작은아버지와 부친의 싸움
주요 창업경력(자영업 포함)			○ 창업경력 없음 ● 창업경력 있음			
창업기간	업종	구체적 사업내용	폐업사유		업체명	매출액
2007.07~2007.09	음식점	고기집	매출부진, 아들의 희귀병 투병으로 사업에 집중할 수가 없었음		오삼구이	0만원

(5) 정부일자리 사업 참여

최근5년 정부일자리사업 참여, 지자체·중앙지원 사업(자활사업 제외)		○ 정부일자리참여 없음 ● 정부일자리참여 있음		
참여기간	소관부처·지자체	사업명	사업내용	종결사유
2015.01~2015.03	고용노동부	취업성공패키지	자전거정비자격증취득	자격증 취득
2018.09~2018.10	고용노동부	취업성공패키지	바리스타자격증 취득	자격증 취득
자활사업 참여경력		○ 참여경력 없음 ● 참여경력 있음		
참여기간	참여사업단·자활기업	담당내용	종결사유	
2015.02~2018.02	소사지역자활센터	제과제빵사업단 (생산, 유통)	창업 준비(내일키움통장 수령×)	

(6) 가계도 및 생태도



(7) 자격증 및 교육훈련

보유 자격증		○ 자격증 없음 ● 자격증 있음	
유형	자격증명	발급기관	취득일자
민간	바리스타 2급	뉴브레인직업능력개발훈련시설	2019.01.01
민간	청소관리사 2급	미래인재교육원	2017.04.01
민간	정리정돈 1급	무궁화문화센터연합회	2017.01.01
민간	자전거정비사 1급	한국자전거정비기술학원	2015.01.01
국가공인	제빵기능사	한국기술자격검정원	1999.01.01
국가공인	자동차운전면허	경찰청	1998.01.01

(8) 직업훈련이력

최근5년 직업훈련이력		○ 직업훈련경험 없음 ● 직업훈련경험 있음	
참여기간	훈련기관명	훈련내용	이수여부
2015.01~2015.03	취업성공패키지	자전거정비1급	이수
2019.01~2019.02	취업성공패키지	바리스타2급	이수

2) 주민의 문제 발굴 과정

상담일자	구분	상담 내용	파악 문제(욕구)
2019.05.30	초기상담	초기상담, 기본면접기록지 작성	자녀 병간호로 인해 근로시간이 길지 않은 사업단으로 배정 원함
2019.05.31	자활사정	참여자 주 호소내용 파악, 재무현황, 자활애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항 등	“아들 걱정밖에 없습니다.” - 여성용품 바우처 사용방법을 모름 - 내일키움통장 환수해지 한 적 있음 - 소득 70만원, 지출 85만원
2019.06.03	심리검사	우울검사, 일반건강척도, 사회바람직성검사, 가족관계 및 스트레스 등의 다양한 심리상담검사 진행	- 전반적으로 정상 범위에 속함 - 알콜 의존도가 조금 높음
2019.06.03	IAP	- 자신의 단점, 장점 및 자활계획 설정 - 합의된 자활경로 및 요청사항 작성	- 부채정리(150만원)와 침구류 구입 500만원 이상 적금 - 푸드트럭 창업 - 양육에 관련된 정보를 제공받고 싶다고 요청
2019.06.07	ISP	자활지원계획 설정	- 자활근로 제공 - 내일키움통장 가입상담 - 자녀양육 지원서비스 연계
2019.06.10 ~06.14	자활기본교육	- 자활과 사업단 소개 - 자존감 및 근로의욕 증진 교육 진행	카페사업단에 관심을 보임
2019.06.17	사업단 배정	- 나눔택배 사업단에서 실습 진행 - 카페 사업단에서 실습 진행 - 이후 카페 사업단으로 배정	- 본인의 경력과 자격증을 살려 카페사업단으로 배정받고 싶음 - 자활 이후 창업 업종을 카페&베이커리로 결정함
2019.07.22	자원연계 상담	희망나눔행사 상담	- 후원금으로 아들 병원비 충당하기를 원함 - 내일키움통장 유지를 독려해야 함
2020.02.14	자원연계 상담	초록우산 어린이재단 차량지원사업계획서 작성	작성을 어려워하여 가이드위한 상담 필요
2020.02.28	자원연계 상담	초록우산 어린이재단 차량지원사업신청서 작성	새로운 메뉴 개발과 지속적인 독려 필요
2020.04.22	자원연계 상담	초록우산어린이재단 차량지원사업 선정됨	센터에서 지속적인 작업장 제공, 원두 납품 등 사후 지원 필요
2020.06.24	자활종결	푸드 트럭 창업 준비 집중위해 자활종결	사후 점검 및 작업장 제공, 원두 납품 등의 지원이 필요

3) 사정 단계

(1) 욕구 사정

구분	파악 내용	합의된 욕구
경제	- 부채(150만원)를 정리하고 싶어 함 500만원 이상 목돈을 모으고 싶어함 - 아들의 치료비가 매월 10만원 이상 지출되고 있음 - 타 자활센터에서 내일키움통장 가입 후 환수해지한 경험이 있음	- 부채 청산 500만원 이상 목돈 마련
주거	- 주거 환경 개선의 필요성 - 세 식구가 원룸에서 살고 있음(딸13세, 아들12세) - 침구류 등의 생활용품이 잘 갖춰지지 않음	- 방 3개의 주택으로 이사 - 가구, 생활용품의 구입
가족	- 아내와 이혼하고 한부모 지원을 받고 싶어함 - 여성용품 바꾸처를 받았지만 사용 방법을 몰라 사용하지 못하고 있음 - 아들이 희귀병을 앓고 있어 걱정임	자녀 양육 정보 및 지원 제공
근로	- 생계를 유지하며 자녀를 케어하기 위해 너무 이른 시간이나 늦은 시간에 근로가 어려움 - 푸드 트럭 창업 실패의 경험이 있음 - 취업보다는 창업을 희망하고 있고 상가를 임대하는 것도 생각하고 있음	창업으로 방향성 계획
정서	아버지의 가정폭력, 결혼생활 실패, 창업 실패 경험으로 대인 관계에서 자기표현을 적극적으로 하지 못함	- 삶의 태도가 적극적으로 변화 필요 - 자립계획의 성취로 자신감 향상

(2) 강점과 약점

구분	제공자	내용
강점	본인	- 어느 분야든 맡은 일을 철저하게 마무리하는 편 - 새로운 곳에 가서도 적응을 잘함 - 사람들과의 관계가 원활한 편
	센터	- 업무지시를 빠르게 이해하고 성실히 일을 처리함 - 동료 사이에서 성실성과 원만한 관계성을 인정받음 - 보유하고 있는 자격증이 다양하고 특히, 베이커리 분야에 실력을 갖추고 있음 - 자녀들과의 관계가 친밀하여 근로와 자립 의지에 좋은 영향을 줌
약점	본인	자녀 양육으로 인해 근로 시간 제약과 집중력이 분산되는 점
	센터	자기 의사 표현을 명확히 하지 못함

(3) 욕구 파악 검사지

BDI-II

1. 성명: (19) 김경남 2. 나이: 44

이 설문지는 21문항으로 구성되어 있습니다. 각 문항을 주의 깊게 읽고 **본문을** **크게** **적당** **조금** **전혀** **아니다** **그렇지 않다** **그렇다** 또는 **V**로 표시하십시오.

영아 문학에서 여러 항목이 동일하게 작성되어 있으므로, 가장 높은 점수를 선택하십시오. 16번과 18번 문항을 도화에서 어떤 문항이든 1 항목만 선택해서 **○**로 또는 **△**로 하십시오.

1. 슬픔을 느끼지 않는다	2. 나는 대부분의 사건에 좌절감을 느낀다
3. 나는 많은 시간 슬픔을 느낀다	4. 나는 항상 좌절감을 느낀다
5. 나는 항상 슬프다	6. 일을 할 때 기쁨을 느끼지 않는다
7. 나는 권할 수 없을 정도로 너무 슬프거나 불행하다	8. 나는 일을 할 때 기쁨을 느끼지 않는다
9. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다	10. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다
11. 나는 미래에 대해서 전보다 더 낙관적이다	12. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다
13. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다	14. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다
15. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다	16. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다
17. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다	18. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다
19. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다	20. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다
21. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다	22. 나는 내 미래에 관해서 슬프게 느끼고 있다

김경남

일반건강척도(GHQ)

다음은 당신의 최근의 일반적인 건강에 대한 질문이다. 각 문항마다 아래의 항목에 얼마나 자주 일어났는지 해당 빈도에 표시(1, 2, 3)해 주시기 바랍니다.

질문	전혀 그렇지 않다	매일	그만	확실히 그렇다
1. 무엇을 하든 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
2. 어떤 특별한 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
3. 자신이 할 수 있는 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
4. 자신이 할 수 있는 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
5. 계속해서 건강을 지킬 수 있었습니까?	1	2	3	4
6. 계속해서 건강을 지킬 수 있었습니까?	1	2	3	4
7. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
8. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
9. 무엇을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
10. 자신이 할 수 있는 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
11. 무엇이든 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
12. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
13. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
14. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
15. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
16. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
17. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
18. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
19. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4
20. 일을 할 수 있었습니까?	1	2	3	4

(1) 전혀: 1번
(2) 매일: 2번
(3) 그만: 3번
(4) 확실히: 4번

SDS

여러분의 성격에 대해 알아보는 설문지로서 성실하게 응답해 주시기 바랍니다. '당연히' 'O', '불가능' 'X'로 표시해 주십시오.

- 나는 누군가 격려를 해주지 않으면 내 일을 계속하기 어려울 때가 있다 (X)
- 내 마음대로 못 할 때 짜증이 난다 (X)
- 나는 내 능력이 너무 부족하다고 생각되어 일을 포기한 적이 있다 (X)
- 나는 권위자들의 의견이 옳다는 것을 알더라도 그들에게 반대하고 싶을 때가 있다 (X)
- 나는 누구와 이야기 하더라도 항상 경청한다 (O)
- 나는 가끔 남을 이용한 적이 있다 (X)
- 언제나 나는 나의 실수를 기꺼이 시정하려고 한다 (O)
- 때때로 나는 용서하고 잊어버리고 보다는 앙갚음하려고 한다 (X)
- 나는 내 말에 맞지 않는 사람에게까지 항상 예의바르다 (O)
- 나는 다른 사람들이 내 생각과 매우 다른 생각을 할 때 결코 불쾌하게 생각하지 않는다 (O)
- 가끔 나는 다른 사람들의 행동에 큰 질투를 느낀 적이 있다 (X)
- 나는 다른 사람들이 부탁을 해줄 때 때때로 거절한다 (X)
- 나는 고요의 남의 감정을 상하게 할 한 적은 없다 (X)

김경남

적성흥미 체크리스트

- 가게를 좋아한다. (X)
- 라디오나 TV를 수리하는 것을 좋아한다. (X)
- 수중에 같이 손으로 만드는 것을 좋아한다. (X)
- 장난감이나 과학을 만드는 것을 좋아한다. (X)
- 전기공학 수리하는 것을 좋아한다. (X)
- 취미나 취미에 관한 것을 좋아한다. (X)
- 주식이나 경제에 관한 기사를 자주 읽는다. (X)
- 전쟁의 원인과 지도력에 대해 관심이 있다. (X)
- 새로운 것에 대한 호기심이 많다. (X)
- 학창시절에 공부하는 것을 좋아했다. (X)
- 시나 소설을 좋아한다. (X)
- 음악을 듣거나, 악기 연주하는 것을 좋아한다. (X)
- 그림이나 만화 그리하는 것을 좋아한다. (X)
- 문화예술 관련 활동이나 취미생활을 하고 있다. (X)
- 무용이나 춤 등을 좋아한다. (X)
- 아이들을 가르치는 것을 좋아한다. (X)
- 종교적이거나 영적인 문제에 관심이 있다. (X)
- 병원에서 사람을 돕거나 간호원 등의 일을 하고 있다. (X)
- 사람들을 돕는 상담자로서 일하고 있다. (X)
- 자율분사 하며 어떻게 사는 사람들을 돕고 있다. (X)
- 영양사나 식품 관련에 관심이 있다. (X)
- 능력있는 지도자나 개인으로서 일하고 있다. (X)
- 보통이나 자동차 관련 등을 하고 있다. (X)
- 종교적인 사상으로 일하고 있다. (X)
- 장식적인 일하기를 좋아한다. (X)
- 가게를 쓰고 정리하는 것으로 좋아한다. (X)
- 종교적인 일하기를 하고 있다. (X)
- 학창시절에 공부하는 것을 좋아했다. (X)
- 반복적인 일을 해도 지루하지 않은 편이다. (X)
- 창조적인 일로서 상급을 관리하고, 정리하고 있다. (X)

김경남

가족관계 및 스트레스

최근 3개월간 당신과 가족생활에 관한 질문이다. 잘 읽고 해당번호에 표시(V, O)해 주시기 바랍니다

최근 3개월간	전혀 그렇지 않다	어딘가 편하다	그런 편이다	확실히 그렇다
1. 우리 가족은 비교적 주저함이 없이 서로 대화하는 편이다	0	1	2	3 (3)
2. 우리 가족은 문제가 생겼을 때 대화를 할 수 있는 편이다	0	1	2	3 (2)
3. 우리 가족은 서로에게 느끼는 감정을 솔직히 말할 수 있다	0	1	2	3 (3)
4. 우리 가족은 서로의 입장에 대해 잘 이해하는 편이다	0	1	2	3 (3)
5. 가족 간에 서로를 지르거나 욕을 하는 일이 있다	X	1	2	3
6. 가족 간에 불만을 부르는 일이 있다	0	1	2	3
7. 가족 간에 좋지않, 증오, 원수 등을 사용하거나 위협하는 일이 있다	0	1	2	3
8. 가족 간에 손이나 발, 다른 몸으로 때리는 일이 있다	0	1	2	3
9. 가족 간에 심하게 때리 한쪽이 상처를 입거나 부상을 입힌 일이 있다	0	1	2	3
10. 가족의 비식수 등 경제적 지출에 대한 부담이 크다	0	1	2	3 (2)
11. 가족 중 노인이나 만성질환자를 돌보는 부담이 크다	0	1	2	3
12. 자녀교육비와 양육 등에 있어 부담이 크다	0	1	2	3
13. 가족으로 인해 자기생활이나 자기개발을 할 여력이 없다	0	1	2	3 (3)
14. 가족으로 인해 정신적 스트레스와 부담이 크다	0	1	2	3

가족내분 : 불만족 (3)

가족분화 : 전지각 (0.2)

가족분화 : 불만족 (1.2)

알콜 의존 선별검사(NAST)

병소의 알콜 사용에 대한 설문지입니다. 잘 읽고 해당하는 항목에 V 또는 O 해주세요.

1. 지가 연민이나 우물에 잘 빠지며 술로 마를 해결하려 한다. 그렇다 () 아니다 (O)
2. 혼자 술 마시는 것을 좋아한다. 그렇다 (O) 아니다 ()
3. 술마신 다음 날은 해장술을 마신다(마시고 있다. 그렇다 (O) 아니다 ()
4. 취기가 오르면 술을 계속 마시고 싶은 생각이 지배적이다. 그렇다 () 아니다 (O)
5. 술을 마시고 싶은 충동이 생기면 참을 수 없다. 그렇다 () 아니다 (O)
6. 최근에 쉬음이 일을 기억하지 못하는 경우가 있다. 그렇다 (O) 아니다 ()
- (지난 6개월 동안 2회 이상)
7. 술로 인해 대인관계나 사회생활에 피해를 보았다. 그렇다 () 아니다 (O)
8. 술로 인해 공부하는데 심한 어려움이 있었다. 그렇다 () 아니다 (O)
9. 술로 인해 부모님, 가족으로부터 받은 사랑을 잃었다. 그렇다 () 아니다 (O)
10. 술이 깨면 진땀, 손떨림, 불안, 불면을 경험한다. 그렇다 () 아니다 (O)
11. 술이 깨면서 몸도, 몸이 심하게 떨리는 것을 경험하거나, 옷깃을 보거나 땀소리를 흘린 적이 있다. 그렇다 () 아니다 (O)
12. 술로 인해 생긴 문제로 치료를 받은 적이 있다. 그렇다 () 아니다 (O)

7월 : 알콜 의존 2주

자활 취업 준비도

아래 문항들을 읽거나 회답(정답지원이 아닌 일반회답)에 대한 자신의 생각을 묻는 문항입니다. 여러분의 생각을 잘 나타내는 보기를 참조해 해당 항목에 O 또는 V를 주세요.

분량	새 품	전혀 그렇지 않다	어딘가 편하다	그런 편이다	확실히 그렇다
1. 나쁜 취업이나 일할 준비가 되어 있다	X				O
2. 나는 자격증 취득, 취업정보탐색, 취업상담 등 다양한 구직활동을 하고 있다.					O
3. 나는 자활에 참여하는 것이 취업에 많은 도움이 된다고 생각한다.					O
4. 취업은 내 인생에서 꼭 필요하다.					O
5. 취업을 위해서는 내 자신이 변화해야 한다고 생각한다.					O
6. 나는 경제적 자립을 해야 한다고 생각한다.					O
7. 나는 내가 본 것으로 여가나 취미생활을 할 수 있다.				O	
8. 나는 스스로의 힘으로 틈과 미흡한 건강관리를 할 수 있다.				O	
9. 나는 지하철이나 버스 등 교통편을 잘 이용할 수 있다.					O
10. 나는 직업주에 대한 걱정이 없도록 노력하고 있다.					O

취업준비 : 4

취업준비도 : 2.6

니코틴 의존 설문지(FTQ)

다음 항목은 당신의 니코틴 의존도를 알아보기 위한 설문지입니다. 모든 문항에 답해 주시고 각 문항에서 자신에게 해당되는 항목에 V 또는 O 해주세요.

문 장	항 목
1. 담배는 하루의 첫 담배를 마칠 기성 후에 언제 피고 싶습니까?	() 30분 이내 (O) 30분 이후
2. 담배는 금연구역에서도 담배 피우려는 것을 참기 어렵습니까?	() 예 (O) 아니오
3. 하루 중 언제 피우는 담배가 가장 만족스러울 것 같습니까?	() 아침 첫 담배 (O) 기타
4. 하루에 담배를 몇 개비 정도 피우십니까?	() 15개비 이하 (O) 16-25개비 () 26개비 이상
5. 아침에 피우는 담배가 다른 시간에 피는 담배보다 많은 양을 흡입하십니까?	() 예 (O) 아니오
6. 몸이 불편해서 누워있을 때에도 담배를 피고 싶습니까?	(O) 예 () 아니오
7. 피우는 담배의 니코틴 함량이 어느 정도입니까?	() 적다 (0.8mg이하) (O) 중간 (1.0-1.2mg) () 많다 (1.3mg이상)
8. 담배를 피울 때 담배연기를 자주 들이마십니까?	() 전혀 들이지 않는다 () 가끔씩 들이마신다 (O) 항상 들이마신다

* 니코틴 함량(mg). 마일드세븐(마일드): 0.67

말보로: 1.1 단말: 1.2

디스: 0.73 엑스포(광드): 0.36 엑스포(마일드): 0.2

88(마일드): 0.65 88(디스마일드): 0.70

0.4mg

4) 계획수립 단계

(1) IAP(자립경로계획)

■ 자가진단

단점 (문제점, 취업 장애요인 등)	- 양육으로 인한 시간제약과 집중력 분산
장점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	- 어느 분야든 맡은 일은 철저히 마무리하는 성격임 - 적응 잘함 - 관계가 원활한 편임

■ 자신의 자활계획

단기목표(1년 이내)	- 부채 정리하기, - 청구료 구입하기(50만원 정도 지출 예상)
장기목표(5년 이내)	- 500만원 이상 적금하기(생계유지) - 푸드트럭 창업하기 - 상가공장 임대하기

■ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	- 창업
도움을 받고 싶은 것(필요한 것)	- 생활 중 양육에 관련된 소소한 정보 제공(EBS 등)

(2) ISP(자활지원계획)

구분	참여자의 제시된 욕구(애로사항)	합의된 욕구 및 목표	자활지원계획	
	내용	목표	제공서비스	실행기간
경제	“부채를 정리하고 싶어요” (150만원)	자활급여로 상환	사업단 배치 및 재무 관리 상담	2019.06~2019.12
	“500만원 이상 목돈을 마련해서 창 업자금으로 사용하고 싶어요”	내일키움통장 가입 및 지급해지하기	내일키움통장 가입상 담 및 지급해지 사례 관리	2019.07~2022.04
주거	“세 식구가 생활하기에 집(원룸)이 너무 좁아요” (딸13세/아들12세)	방이 2개 이상인 집으로 이사하기	LH주거복지사업 연계	2019.06~2020.06

구분	참여자의 제시된 욕구(애로사항)	합의된 욕구 및 목표	자활지원계획	
	내용	목표	제공서비스	실행기간
가족	“아들이 희귀병을 앓고 있어 걱정이예요” (치료비 매월 10만원 이상 지출)	자녀 건강 꾸준히 점검 하고 케어하기	건강 관련 정보제공 및 후원 연계	2019.06~
	“양육에 대한 정보를 얻고 도움을 받고 싶어요”	자녀 양육을 위한 지원 서비스 연계에 협조하기	자녀양육을 위한 지원 서비스 연계(KT&G 복지재단 사업)	2019.06~
근로	“창업을 하고 싶어요” (푸드트럭)	사업단에서 자활기업으 로 창업하기 or 창업지 원사업에 지원하기	개별 상담 및 창업 관 련 정보 제공	2019.06~

5) 서비스 실행 내용

이전의 실패들을 성취로 극복하면 자존감의 회복과 자립 의지에 도움이 될 것이라 판단하여 참여자의 자활과 내일키움통장 지급해지에 실패 한 경험에 중점을 두고 서비스를 실행하고자 하였다.

먼저, 참여자는 창업이라는 자립목표를 가지고 있었기에 사회서비스형인 카페사업단에서 창업멤버로 시장에 진출하는 방법과 푸드 트럭 지원사업 공모가 있으면 지원해서 창업하는 방법으로 자립 준비를 하였다. 그에 필요한 베이커리 작업장 임대와 후원 연계 등으로 자활에 대한 기대감을 높일 수 있도록 독려하였다.

구분	시기	실행 내용
근로	2019.05~2019.06	■ 참여자의 장점을 살리고 종결 이후 진로 계획과 연관된 사업단 배치를 위해 개별상담 및 심층상담 진행(심리검사지 활용) ■ 안정적인 적응 위해 자활기본교육 제공 ■ 안정적인 사업단 배치 위해 다양한 실습근로 제공
	2019.07	■ 본인이 희망하고 적성에 맞는 “카페사업단”으로 배치
	2019.08~	■ 베이커리 연습과 메뉴 개발을 위해 작업장을 임대하여 제공, 시간적 여유가 있을 때 언제든지 사용할 수 있도록 함
	2020.02~2020.06	■ 초록우산어린이재단 기프트카 캠페인(차량지원사업) 정보 제공 및 사업계획서 작성 지원 ■ 기프트카 캠페인 신청서 작성, 피드백 등의 지원 위해 지속적인 심층상담 진행함 ■ 기프트카 캠페인 면접에 실무자가 동행하여 지원 및 참관 ■ 기프트카 캠페인에 최종 합격하여 푸드 트럭 계약함
	2020.06~2022.06	■ 기프트카 캠페인에서 제공하는 창업 컨설팅이 2년 간 4회 제공 예정 ■ 창업 이후에도 필요시에는 센터에서 임대한 작업장 이용할 수 있게 지원함 ■ 푸드 트럭에 사용할 원두 납품 지원

구분	시기	실행 내용
경제	2019.07~2020.05	▪ 희망나눔행사(후원)에 연계하여 1년 동안 매월 10만원씩 지원함 (아들 치료비로 사용함)
	2019.08~	▪ 내일키움통장 가입 상담하여 납입 시작 ▪ 이전 환수해지 경험이 있어 지속적인 사례관리를 통해 지급해지를 독려함
	2020.06~2020.09	▪ 초록우산어린이재단 기프트카 캠페인 최종합격으로 푸드 트럭 내부개조에 400만원, 보험금 300만원 지원받음
	2020.06	▪ 자산형성지원사업비로 창업 물품(조리도구) 지원
가족	2019.08	▪ 자녀 양육을 위해 지역아동센터 소개 및 연계
	2020.06~2022.06	▪ 기프트카 캠페인 참여 기간 2년 동안 자녀 사례관리를 연2회 실시 예정
주거	2019.07~2020.03	▪ LH주거복지사업 상담 진행 ▪ LH임대 신청 모집 안내 및 신청서 준비 지원 ▪ 주거급여 신청 안내 및 독려

6) 평가 및 종결

참여자는 푸드 트럭 창업에 집중하고 있지만 완료되지 않은 목표들이 있어 현재도 지속적으로 상담을 진행하고 있는 상황이다. 올해 안으로 계획했던 모든 목표가 달성 완료될 예정이므로 사례관리는 적절하였다고 평가할 수 있다.

구분	목표	달성 여부	종결 및 종결 예정 시기	결과 및 평가
경제	자활급여로 부채 상환하기	완료	2020.02	▪ 적성에 맞는 자활근로를 하여 생활비로 저축 뿐 아니라 부채를 전부 상환하였기에 적절하였다고 평가
	내일키움통장 가입 및 지급해지하기	진행중	2020.12	▪ 창업 or 자격증으로 지급해지하여 목돈을 받을 예정이고 달성할 수 있도록 지속적인 독려가 필요
주거	방이 2개 이상인 집으로 이사하기	완료	2019.12	“제가 살아본 집 중에 최고예요. 너무 행복합니다” ▪ 15평 이상의 LH임대주택으로 이사하였기에 주거사업 상담과 안내는 적절했다고 평가할 수 있음, 주거급여 신청 안내도 이루어져 현재는 주거급여 지원을 받고 있음
가족	자녀 건강 꾸준히 점검하고 케어하기	진행중	평생	▪ 초록우산어린이재단 기프트카 사업 참여로 자녀 사례관리 2년에 4번 진행, 지역아동센터에 소개하여 지원을 받을 수 있게 하였음
	자녀 양육을 위한 지원 서비스 연계에 협조하기	완료	2020.06	▪ 지역아동센터에 소개, 후원 매칭 사업 연계, 초록우산어린이재단에서의 자녀 대상 사례관리 진행하였음

구분	목표	달성 여부	종결 및 종결 예정 시기	결과 및 평가
근로	사업단에서 자활기업으로 창업하기 or 창업지원사업에 지원하기	진행중	2020.12	7월 창업 예정이었으나 내정되어 있는 장소가 코로나로 운영 중지되어 시기를 기다리고 있는 상황임 9월 중순에는 영업장소가 결정되어 사업을 시작할 예정임

7) 사후 관리

(1) 근로영역

푸드 트럭 창업의 장애요인 파악과 제거를 위해 지속적인 사례관리를 진행하고 있다. 참여자는 6월에 푸드 트럭 자리에 대한 입찰공고가 뜨면 지원하여 자리를 잡고 영업을 할 예정이었다. 모집 예정이었던 지역은 김포의 아라뱃길인데 새롭게 조성되는 ‘푸드트럭 존’이 오픈 예정이었지만 코로나로 인해 모든 계획이 취소되었다. 야심차게 준비 중이었던 터라 상심이 적지 않았지만 푸드 트럭 내부에 설치할 기구나 기계 등을 구입하며 입찰 공고가 나올 때까지 내부 인테리어를 진행하며 기다렸다. 기다리는 시간이 예상했던 것보다 더 길어지자 센터에서는 사후 관리 상담을 통해 다른 장소를 함께 찾아보기로 결정하였다. 초록우산어린이재단도 함께 컨설팅 상담을 진행하여 9월 말에는 장소를 물색해 푸드 트럭 사업을 시작할 수 있도록 지원하겠다고 하였다.

장소를 물색할 동안, 그리고 창업 이후에도 우리 센터에서는 임대하고 있는 작업장을 사용할 수 있도록 지원하기로 하였다. 자활근로에 참여하지 않아도 평생의 동반자로서 지원과 연계를 아끼지 않을 것이다.

(2) 경제영역

올해 9월, 상담을 통해 지급해지를 위한 좀 더 확실한 방법을 강구해보자고 하여 자격증 취득을 준비하기 시작하였다. 참여자는 물류에서 사용하는 지게차 자격증을 취득하면 푸드 트럭 창업 이후에 어떻게 될지 모를 상황에 대비할 수 있다고 생각하여 준비하기로 하였다. 상담 이후 바로, 학원에 등록하였고 한 달간의 교육과 시험을 통해 취득할 예정이다. 상담 시 지게차 자격증 준비 과정과 학원의 위치, 비용까지 스스로 조사한 자료를 가지고 왔었다. 내일키움통장 지급해지를 위해 이미 자발적으로 자격증에 대해 알아보고 준비하고 있었던 것이다. 지원금의 사용계획이 명확하고 창업을 목전에 두고 있기에 지급해지에 대한 열의가 대단하다. 참여자는 상담이 거듭 진행될수록 예상 했던 모습과 반응보다 더 진취적으로 변화된 모습을 보인다.

이후에도 창업자금으로 사용할 수 있도록 지급해지를 받을 때까지 사례관리를 진행할 예정이다.

(3) 가족 돌봄 영역

참여자는 자녀 케어에 대한 관심이 매우 높은 편이었다. 집에 엄마가 함께 살지 않기 때문에 여성용품 바우처 대상자임에도 사용방법을 몰라 첫째 딸이 이용하지 못함에 안타까워하였고 둘째 아들은 완치될 수 없는 희귀병을 앓고 있어 마음 아파하였다. 그래서 자립계획에도 자녀들을 양육하는 부분에서 필요한 정보를 제공 받고 싶다고 적었었다. 자활 참여 기간 동안 후원 매칭 사업, EBS교재, 후원 물품 등 많은 자원 연계를 하였지만 이와 같은 혜택을 종결 이후에도 받을 수 있도록 하였다. 센터 협약처인 치과에서 필요시 무료 진료를 받을 수 있고 EBS교재 및 자녀들에게 필요한 물품을 후원 받았을 때 참여자에게 연계 가능하도록 말이다. 참여자의 가정이 정서적으로 건강하게 세워지는 것이 센터의 목표이다.

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

“제가 이렇게 새롭게 시작할 수 있는 것은 많은 분들의 도움이 있었기에 가능했습니다. 센터에 너무 감사합니다. 꼭 성공해서, 다른 참여자들에게도 희망이 되고, 용기가 되었으면, 좋겠네요. 열심히 해보겠습니다.”

참여자는 자활참여 초기에 가지고 있던 근로, 가족, 주거, 경제 등, 각 영역의 장애 요인들을 단기, 중기, 장기적인 목표를 가지고 한 단계씩 해결해 가며, 자활자립으로의 성공적인 변화와 성장을 보여주었다.

(1) 근로영역

초기면접으로 참여자를 처음 만나 상담을 시작했을 때, 참여자는 상담자의 눈을 바라보지 못하고, 상담자의 질문에 “잘 모르겠다.”, “괜찮다.”의 대답을 반복하며 불안, 긴장하는 모습을 보였다. 그러나 점차, 사업단 안에서 자신이 잘하는 일과 하고 싶은 일들을 찾고, 훈련하며, 자신감을 회복하였다. 현재는 사업단 신메뉴 개발에 있어서 자신의 의견을 적극적으로 피력하며 자유롭게 아이디어를 내고, 도전하는 모습을 보여주었다. 이에 센터에서는 참여자의 강점을 신뢰하고 사업단을 확장할 계획을 가지고, 베이커리 작업장을 마련하였다. 참여자는 쉬는 날에도 작업장에 나와 제빵 연습과 신메뉴 개발에 힘쓰고, 주변

소비층에 대한 연구와 조사를 통해 소비자의 필요에 맞는 세트메뉴를 개발하여 사업단 이익 창출에도 큰 도움을 주었다.

또한, 함께 일하는 동료들과의 친밀한 관계 속에 멘토로서의 역할을 감당할 정도로 성장과 변화를 보여주었다. 이런 모습들이 '초록우산어린이재단의 기프트카' 선정을 위한 면접 시 강점으로 피력되어 높은 점수를 받았다.

(2) 가족영역과 주거영역

한부모 가정으로 청소년기의 두 자녀를 홀로 양육하고 있어, 근로시간에 제약이 있었다. 그리고 아들이 희귀병을 앓고 있어, 더 많은 돌봄과 집중이 필요했다. 자활참여 시점에는 원룸에서 세 식구가 생활을 했고 청소년기 자녀들에게 불편한 환경이었다. 이에 가족영역에서 가장 우선적인 해결과제로 삼은 것은 주거 개선이었고, LH주거복지사업 상담을 진행하여 임대주택에 선정, 방이 2개 있는 집으로 이사를 했다. 아이들에게 방을 마련해 줄 수 있고, 안정적인 환경에서 아이들이 생활할 수 있다는 것에 큰 만족도를 보였고, 이사한 지역의 가까운 지역아동센터를 소개하여 자녀들이 아빠가 일을 하러 갔을 때에도 안전한 보호를 받을 수 있도록 안내하였다.

(3) 경제영역

초기참여 시 부채는 150만원 정도였고, 큰 액수가 아님에도 정기적인 수입이 없어 계속 부채 금액이 늘어날 수밖에 없는 상황이었다. 사업단에 안정적으로 정착한 후에 성실하게 근로하며, 부채를 상환하였고, 이후 목돈마련을 위해 내일키움통장에 가입하였다.

이전에 내일키움통장 환수해지를 한 경험이 있었기에 유지에 대한 자신감이 없었고, 내일키움통장을 통한 목돈마련에 큰 비전을 갖지 못했다. 적립금을 제 때에 납입하지 않아 미납되는 달도 있었고, 환수해지 요건에 대한 준비도 미흡했다. 자산형성 사례관리자는 이러한 참여자와 지속적인 문자, 유선 및 대면 상담 등을 진행하여 구체적인 사례관리 계획을 세워 참여자의 동기를 강화시키고, 목돈마련을 통해 이루고자 하는 비전을 함께 세웠다. 참여자가 이전부터 마음에 품고 있던 창업의 꿈을 내일키움통장 지원금을 통해 현실로 이뤄내자는 계획에 합의하고, 중●장기적인 실천 계획을 세워 지지하였다. 현재, 푸드 트럭 지원사업에 선정되어 창업을 현실로 이뤄내었고, 지급해지를 눈앞에 두고 있다.

(4) 참여자 활동 사진

자활기본교육	2019년 사업보고대회
	
쿠킹클래스	초록우산어린이재단 기프트카 계약
	

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화

(1) 자활 참여자에 대한 이해와 신뢰

참여자가 타 자활센터에서의 경력도 있고 다른 참여자들보다 갖추고 있는 부분이 많다고 판단하여 좀 더 빨리, 많이 달성하기를 기대했었다. 참여자가 그 속도를 따라오지 못하는 것처럼 보일 때에는 답답해하는 사례관리자의 마음이 표현되기도 하였다. 하지만 참여자는 자신만의 느린 발걸음으로 본인이 계획했던 것들을 다 이루었다. 푸드 트럭 창업이라는 쉽지 않은 과정에서도 포기하지 않고 천천히 발걸음을 떼어갔고 차량 계약까지 이루어냈다. 그 과정을 지켜보니, 사례관리자의 역할은 참여자가 기대한 목표치에 도달되는 속도가 느리다고 먼저 실망하지 않아야 하고, 참여자 개인의 특성에 맞출 수 있는 자세가 자활을 이루어내는 과정에서 매우 중요하다는 것을 깨달았다.

(2) 다양한 자원 발굴과 연계노력

이번 사례를 경험하면서 다양한 자원연계 및 취업지원이 왜 중요한지 알게 되었다. 만약 초록우산어린이재단 기프트카 사업에 대해 알지 못했다면 사업단에서 자활기업으로 창업하는 방향으로만 설정해서 사례관리를 진행했을 것이다. 많은 에너지를 투입한다고 해서 모든 참여자가 같은 결과를 낼 수는 없지만 다양한 방법과 루트의 지원이 참여자들의 자립 경로 선택의 다양성을 부여해줄 수 있다고 생각하게 되었다. 물론 사례관리 과정에서 참여자가 사례관리자를 전적으로 의존하지 않게 조절이 필요하다. 하지만 다양한 서비스 지원과 연계를 한다고 해도 참여자가 주체가 되어 자립계획을 실행한다면 종결 이후의 삶에서 스스로가 자립의 방법을 찾을 수 있다고 본다.

그리고 충분한 사례관리가 실행되었다면 계획한대로 결과가 나오지 않아도 후회가 남지 않을 것이라 생각한다.

(3) 최선의 직접 서비스 제공을 위해 '신용상담사' 자격증에 도전

센터에 오는 참여자들 중 경제적 문제를 겪고 있는 경우가 대부분이다. 신용불량자이거나 과도한 자녀 교육비 지출로 카드 돌려막기를 하는 등등의 어려움이다. 지속적으로 상담을 하다 보면 참여자의 경제 상황에서 고질적인 문제가 무엇인지 알 수 있는데 전문적인 지식이 부족하여 해결책을 제시해주지 못하였다. 개인적인 능력의 한계를 경험하고 개선을 해보고자 올해 신용상담사 자격증을 준비 중에 있다. 신용상담사 자격증은 신용 문제가 있는 사람들의 해결을 위해 노력하는, 다른 채무와 채무 관련 자격증보다 복지적인 성격을 가지고 있다. 자격증을 취득하면 전문상담사의 도움이 없이도 해결할 수 있는 사례들은 직접 사례관리를 진행할 계획이다.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 센터, 센터장 및 중간관리자의 슈퍼비전 및 지원

본 센터는 사례관리의 중요성을 높이 생각하고, 실무자들이 사례관리를 이해하며 필요한 역량을 가질 수 있도록 매년 실무자 대상, 사례관리 교육을 실시하고 있다. 작년에 이어 올해도 사례관리 심화 교육을 이틀에 걸쳐 실시하였고, 이를 통하여, 일관성 있고, 체계적이며, 우리 센터만의 독창적인 사례관리가 이루어 질 수 있도록 노력하고 있다.

센터장 및 중간관리자는 사례관리자의 강점을 잘 이해하고, 창의적으로 일할 수 있도록 다양한 시도와 노력을 지지한다. 자유롭고 편안한 소통분위기 속에서 실시간 피드백과 슈퍼비전을 주어 방향성을 잘 잡아주는 역할을 함으로 사례관리자가 더 적극적으로 일할 수 있도록 돕는다.

또한 자산형성 전문가로서 갖추어야 할 역량 강화를 위하여 자격증 및 교육 지원을 아끼지 않는다.

사례관리자가 자신감을 가지고 창의적으로 일할 수 있는 것은 이러한 센터의 지원과 전문적이고, 본질과 목표를 항상 놓치지 않는 센터장 및 중간관리자의 명철한 슈퍼비전과 신뢰가 있기 때문이다.

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원

우리 자활센터는 센터장, 실장, 게이트웨이 전담관리자, 자활사례관리사, 통장사례관리사, 청년자립도 전사업단 담당자로 구성된 사례관리팀이 운영되어지고 있으며, 균형 있는 업무 분장으로 자활사업에 참여하고 있는 참여자들의 전반적인 욕구를 파악하여 다양한 사례를 효과적으로 관리하고 있다. 정기적인 정례회의 및 긴급사례회의를 통하여 필요한 교육, 상담, 자원 연계 등을 진행한다. 지금까지 그래왔던 것처럼 사례관리팀의 유기적인 협력을 통해 앞으로도 체계적이고, 효율적인 사례관리를 진행할 예정이다.

또한 사례관리팀은 자활참여주민들의 자활사업단 정착에 있어서 중요한 역할을 담당하고 있다. 이에 각 사업단의 높은 신뢰를 가지고 있으며, 각종 사례관리 사업, 교육 프로그램, 상담 등의 수행에 있어서 사업단의 적극적인 협조와 지원을 받고 있다.

3) 각 분야의 전문기관 연계를 통한 사례관리 지원

작년에 이어 올해 우리 센터는 (사)일과 사람'에서 운영하는 '빛탈출 프로젝트' 사업을 연계, 1:1 재무 컨설팅을 실시하였다. 이를 통해 경제적 약자인 참여자들의 신용문제를 상담 받을 수 있도록 지원하였다. 자활센터에서 근로하는 참여자들은 신용불량인 경우가 많은데, 이를 회복해야 자활자립의 목표에 한걸음 더 다가갈 수 있다. 2019년에 이어 올해, 현재 30명이 넘는 참여자가 1:1 재무 컨설팅에 연계되어 파산, 회생, 워크아웃 등의 신용회복 과정 중에 있다.

신용회복은 내일키움통장 가입을 통한 목돈 마련을 가능하게 한다. 이는 자활 참여자들에게 자활근로의 의지를 높이고, 유지하도록 하는데 큰 동기부여가 된다.

이 외에도 용문심리상담대학원 상담사 선생님들로 운영되는 심리상담실을 통한 정서 지원, LH주거복지센터를 통한 주거지원, 하나재단(북한이탈주민)을 통한 북한이탈주민들을 위한 사업지원, 공정거래무역의 교육 지원 등등의 전문기관 연계를 통한 사례관리를 진행하고 있다.



자산형성 사례관리

| 제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스

대구달서지역자활센터

이남순

I. 필수기술

1 사례 선정 이유

■ 일반사항

- 남/1954년생/미혼, 독거남
 - 2017년 자활참여 당시 : 원룸 거주/보증금 300만원, 월세26만원
 - 2018년 4월 LH임대아파트 입주함
 - 성서공단 알루미늄 제조업에 근무하면서 청력이 악화되어 작은 소리로 대화가 어려울 때도 있음.
 - 만65세 이상이 되면 국민연금 수령함.
 - 현재 연락하고 지내는 가족은 없음.
 - 내일키움통장가입 : 2019년 1기 - 2월
 - 성 과 : 2020년 8월 7일 '요양보호사자격'증 취득함
-
- 대상자는 자활근로사업에 참여함에 있어 67세라는 적지 않은 나이에 누구보다 성실히 최선을 다하고 있음.
 - 자활사업에 참여하면서도 더 발전된 삶을 위해 끊임없이 자기 계발에 힘쓰고 있음.
 - 영어 회화, 일어, 근로복지공단 기타 동아리 활동, 문화센터 평생교육원 쉼트 수업, 요양보호사 수업(요양보호사 자격증 취득)

- 자활 근로 사업 종료 후 노후의 경제활동 유지를 위해 자활 근로 사업 종료 후 요양보호사 수업을 받은 후 요양보호사 자격증 취득함.
 - 무엇보다 대상자는 스스로 자산형성에 대한 기준을 세우고 그것을 통해 베풀고 나누는 삶을 실천함 : 대상자는 기초생활 보장 수급자가 되기 전에도 수입에 10% 이상은 사회에 기부한다는 생각으로 여러 사회단체나 사회복지기관 등에 매달 일정한 금액을 정하여 후원을 하였으며, 생계가 어려워 밥 한 끼를 걱정해야 하는 상황에 어쩔 수 없이 여러 단체의 후원을 정리하였지만, 1:1 결연한 콩고에 있는 아프리카 어린이에 대한 지원은 중단할 수가 없어서 어려운 상황에서도 계속 후원과 지원을 하였으며, 지금까지도 지갑에 아이의 사진을 넣고 다니며 힘들 때마다 들여다보며 힘을 얻는다고 함.
무엇보다 감동적인 것은 대상자는 미혼이라 자식이 없으므로, 같은 사업단의 참여자 중에 초등학교 자녀들에게 각 한 명당 한 달에 2만 원씩, 1년짜리 적금을 들어 해당 부모님들에게 전달하기로 하였으며, 아이들이 초등학교를 입학할 때에는 직접 백화점에 가서 책가방을 선물하기도 하였음.
- * 대상자는 근로에 대한 의지가 강하고, 아침에 빨리 눈을 떠 자활에 출근하고 싶다고 말할 정도로 열정을 가지고 있을 뿐 아니라, 자활 근로 참여에 늘 감사한 마음을 가지고 자활 근로 사업에 임하고 있음. 현재 자활사업자 전체에서 3번째로 고령자이지만 늘 밝고 긍정적이며, 자신의 더욱 나은 미래를 위해 노력하는 마음으로 지금까지 자활사업에 참여한 다른 참여자들에 비해 월등히 모범적이고 건실하며 진정 본 자활센터의 표어인 ‘더불어 살아가는 삶의 공동체’에 부합하는 삶을 사는 우수 자활 참여인으로 타의 귀감이 되고 있음.

2 사례관리 과정

1) 주민의 욕구 파악 내용 기술

■ 경제적 문제 욕구(생계, 근로, 건강)

“2013~2015년까지 성서공단에 알루미늄제조 공장에서 일하였는데, 너무 무거운 것을 많이 들어야 해서 허리도 많이 아프고, 당뇨도 심해져서 더 이상 근로를 할 수가 없었어요…. 또한 종일 돌아가는 기계소리 때문에 청력이 약해져서 소통에 크게 문제는 없지만, 작은 소리는 잘 듣지 못해요…”

“당뇨가 약을 먹는 초기 단계라 그렇게 심하게 올라가지는 않지만, 좀 쉽게 피로해지는 것 같아요, 중간에 당이 떨어지면 빨리 음식 보충을 해줘야 남은 근로를 소화할 수 있는 것 같아요…. 오후 4시 정도가 되면 뭐든 먹어야 해요…. 웃음”

■ 생활환경에 대한 욕구/주거 욕구

“그때는 도저히 힘들어서 퇴사하였으나, 건강을 챙기고 나니 생활비에 대한 걱정이 생겼어요. 저는 원룸 월세도 내어야 하고 이것저것 최소한의 경비를 따져 보니 80만 원은 있어야 생활을 할 수 있을 것 같았어요….

도저히 안 되겠다 생각하고 무작정 주민센터를 찾아가서 먹고 살 수 있도록 도와 달라고 했어요…. 그리고 자활을 알게 되었고, 저는 지금 여기가 정말 감사해요….

예전에는 일이 너무 힘들었는데, 그렇지도 않고 내가 할 수 있는 일을 할 수 있어서 정말 좋은 것 같아요..”

“현재 원룸에서 보증금 300만 원에 월세 26만 원에 생활하고 있어요.

여기 와서 LH공사 임대아파트 신청에 대한 정보를 들었어요, 나도 신청해서 편한한 거주지로 옮기고 싶어요….

■ 교육 및 정서적 욕구

“5년 동안만 참여할 수 있으니, 여기 있으면서 컴퓨터도 배우고 싶고, 현재 봉제사업단에 일하고 있으니 수선교육을 받아서 자활을 종료하게 되면 옷 수선 가게를 해도 괜찮을 것 같아요….

영어공부도 해서 영어도 잘하고 싶구요, 일어도 잘하고 싶어요..

저는 뭐든지 배우는 걸 좋아해요..”

“요리하는 것도 좋아하고 여행도 좋아해요.. 지금 자차는 없지만, 예전에도 시간이 나면 자동차를 렌트 해서 혼자서 여기저기 여행 가는 것을 좋아합니다.

자활센터에 와서 운전할 경우가 많아서 운전이 많이 늘어서 좋아요….

형편이 나아지면 자동차를 한 대사고 싶기도 해요….”

2) 주민의 욕구 해결 계획 수립 내용 기술

제시된 욕구	합의된 목표	해결 계획
*집에서 가까운 곳에서 일하고 싶어요…. *한 달에 생활비 80만 원이 필요해요…. *어릴 때 집에 미싱이 있어서 엄마가 미싱 일을 하실 때 도와주던 기억이 있어요.. 그래서 미싱을 더 배우고 싶어요…	- 센터 내 작업장이 있는 도담 봉제 사업단에 참가하기로 함.	- 자활 근로사업단 도담봉제사업단 배치
*지금 월세 26만 원 원룸에 살고 있는데, 너무 안 좋아요…. 수급자가 되면서 임대아파트 신청하는 것도 알게 되어서, 나도 신당주공아파트로 이사 가고 싶어서 신청했는데, 생각보다 빨리 당첨되었어요… 앞에 대기자가 많아서 한 2년 정도 걸릴 것 같아요…	- 자활 근로에 참여하면서 LH 주공아파트 입주를 기다리기로 함.	- 대기 순번을 분기에 한 번씩 확인하면서 순번이 다가올 때마다 이사에 대한 희망을 품음.
*영어, 일본어, 수선 등, 배우고 싶은 게 많아요.	- 우선은 봉제사업단에 들어가서 봉제기 술을 배우는 것에 집중하기로 함.	- 봉제사업단에 배치하기로 함.
*자활을 종료하게 되면 국민연금을 받게 되는데 안정된 생활을 계속 유지하고 싶어요. ‘내일키움 통장’에 대해서도 알고 싶어요	- 자활 근로 종료 후에도 지금처럼 안정된 생활을 하고 싶음. - 내일키움 통장에 가입하여 장려금 지원을 받으면 LH 임대료 비용에 사용하고자 함.	- 현재 상황에서는 65세 이후에도 자활 근로가 가능한 기간까지 참여하기로 함. - 최대한 자활 근로를 우선적으로 참여를 하고 내일키움통장 만기에 자활 근로가 종료될 수 있도록 가입 시기를 조정하기로 함.

3) 개인별 욕구 해결 계획 수립 내용 기술

- 근로 : 도담사업단에 배치하여 자활 근로를 계속할 수 있도록 함.
- 건강 : 자활사업단 참여로 규칙적인 생활을 영위할 수 있도록 하며, 청력 약화로 인해 가끔씩 소통의 문제가 있어 보청기 착용을 권유함. 진행 중에 있음.
하루일과 계획표를 작성하여, 당뇨에 대한 식단조절과 운동을 병행함.
사업단 참여 후 금연하여, 현재도 계속 유지하고 있음.
- 주거 : 2017년 사업단 참여시 원룸에서 생활하여, 열악한 주거환경에 대해 어려움을 호소 하였으나, LH임대아파트 대기 중 2018년 4월에 입주함. 아파트 입주 후 주거환경에 대해 매우 만족하며, 특히 근로사업장 바로 앞에 위치하고 있어 근로 참여 의지가 더욱 높아짐. 주거복지정책에 대해 다른 참여자들에게 정보를 제공하며 홍보함.
- 교육 및 학습 : 봉제사업단에 참여하며 수선교육, 색감교육 등 정기적인 봉제교육을 받고 실전에 접목하여 생상품 판매로 연결시켰으며, 사업단에서 만드는 생상품에 대한 작업지시서를 나름대로 체계적으로 정리하여 생상품 작업에 효율성을 높임.
센터실무자들과 함께 기타동아리교육을 받고 연말 행사 때 발표회를 가짐.
- 경제 및 노후 : 2019년 2월 내일키움통장 가입, 2019년 11월부터 요양보호사 자격증 수업을 듣고, 2020년 8월 요양보호사 자격증을 취득하여 내일키움통장 장려금 수령 자격 요건을 충족함

4) 서비스 실행 내용 기술

■ 2017년

- Gate Way 과정 참여 : 2017. 3. 6~5. 31 신규교육 진행
 - 자활사업소개, 도형상담, 부채관리와 신용회복제도 등 교육 진행
- 자활근로사업단/도담봉제사업단 참여 : 2017. 6. 1~현재까지
- 지역사회공헌사업 : 도담사업단(마스크, 토시, 가방), 에코백
- 교육서비스지원
 - 2017.11.24. 소양교육 : 감성교육, 나트륨교육, em교육, 노후준비교육
 - 2017.11.23. 소양교육 : 금융교육, 대인관계, 안전교육

- 2017.12.12. 소양교육 : 자활 참여주민 소양교육 '인문학 학교'
- 2017.10.23. 직무교육 : 봉제사업 참여주민 역량강화 교육(기초과정)
- 2017.10.20. 직무교육 : 봉제사업 참여주민 역량강화 교육(입문과정)
- 2017. 9.25. 소양교육 : 자활 참여주민 소양교육 '효과적인 의사소통'(1차)
- 2017. 4.14. 직무교육 : 자활 참여주민 '취업역량강화' 교육
- 지역사회연계 및 사업단 활동지원
 - 대구YWCA연계 '북한이탈주민 희망나눔배움터 봉제체험' : 2017.6.14.(수)
 - 대구세계비치발리볼대회 플리마켓 참여 : 7/14(금)-16(토)
 - 선진지(신상품개발 시장조사)견학 교육 : 8/23(수) 서울 인사동 외
 - 2017년 달서자활가족캠프 : 2017. 9.15(금) 부산일대
 - 지역주민과 함께하는 행복나눔바자회 : 2017. 9.18(월)-19(화)
 - 대구YWCA 큰장날 : 2017. 9.26(화)
 - 대구엑스코 공예문화박람회 : 2017.10.13.(금)
 - 진천동 저소득층 이웃돕기 바자회 : 2017. 10.19(목)
 - 대구YWCA-카부츠데이 참여 : 2017.10.21.(토)
 - 지역사회공헌사업 : 2017. 9. 6(화), 11.28(화)/에코백 (저소득가정지원)
 - 2017 달서자활가족축제 : 12/15(금) 성서롯데시네마/영화문화지원
 - 2017 자활근로종무식 : 2017.12.29.(금)
 - 참여자 명절맞이 정서지원사업 : 설, 추석 참여자 답례품 지원
- 정서 및 문화, 생활지원/후원품지원서비스
 - 행복한 빵 나누기 : 전체사업단 대상
 - 푸드플러스(돼지삼겹살, 닭발편육세트) : 연3회/대명미트
 - 2017년 시즌 프로야구 관람지원 : 사회복지사협의회
 - 건강지원 : 달서구행복나눔과 연계/건강검진 지원

■ 2018년도

• 교육서비스 지원

- 2018. 1.16-2.8 직무교육 : 2018년 상반기 도담사업단 직무교육-수선교육/센터자체교육진행
- 2018. 1.24. 소양교육 : 정리수납 교육
- 2018. 1.25. 소양교육 : 심폐소생술
- 2018. 4.12 소양교육 : 자활참여주민 소양교육 '관계증진 커뮤니케이션'
- 2018. 7. 9 소양교육 : 발표능력향상을 위한 스피치교육
- 2018. 8. 7 소양교육 : 알기쉬운 주거복지
- 2018. 8. 9 소양교육 : 건강과 스트레스
- 2018.10. 2~11.22 직무교육 : 봉제사업 참여주민 역량강화교육
- 2018.10.16. 소양교육 : 자활참여주민 소양교육 '마음산책'
- 2018.10.19. 소양교육 : 자활인문한마당
- 2018.11.27. 소양교육 : 웰빙수지건강요법
- 2018.11.27. 소양교육 : 영화치료프로그램
- 2018.11.28. 소양교육 : 찾아가는 통일교육
- 2018.11.29. 소양교육 : 포장교육

• 지역사회연계 및 사업단활동

- 대구지역자활 별별장터 (연8회)
- 자활인문한마당 : 10/19(금)/참여자 장기자랑 ‘
- 달서나눔장터(6월-10월/5회) 봉사활동 참여
- 2018 달서자활캠프 2018.10.8.(월)
- 스마일링교복나눔운동 무료수선부스 진행 2018. 2.24(토)
- 지역사회보장협의체 연계 저소득층 음식지원 2월 26일(월)
- 대구핸드메이트 아트페어 2018년 4월 25일(수) - 27일(금)/5월23(일)-25(일)
- 성주생명문화축제 :2018. 5.17일(목)-5월19일(토)
- 대구YWCA희망나눔배움터 “탈북민여성 봉제체험” : 7/19(목)

- 대구YWCA큰장날:2018. 9.14.(금)
- 성빈교회 바자회: 2018.10.20.(토)
- 충성교회 바자회:2018.10.25.(목)
- 행복나눔가게 바자회(용산1동 행정복지센터) : 10/18(목)
- 2018년 달서자활 가족축제 : 2018.12.14.(금)
- 2018년 달서자활 종무식 2018.12.31.(월)
- 정서 및 문화, 생활지원/후원품지원서비스
 - 행복한 빵 나누기 : 월 중
 - 푸드플러스(막창, 곱창, 삼겹살) : 연4회/대명미트, 신라식품
 - 생선세트 : 대구주거환경개선협회
 - 정월대보름음식지원 : 2018. 2.26(월) 이곡2동 지역사회 보장협의체
 - 2018년 희망배달마차 희망푸드박스 사업 : 5/29(화) 달서구사회복지협의회
 - 노스페이스 의류 나눔 ; 2018. 8. 9(목)/사회복지공동모금회
 - 달서자활가족축제 : 2018.12.14.(금)/달서자원위원회, DGB성당시장지점
 - 한국노총근로자생활문화 기타동아리수업 프로그램 신청: 주 1회 센터 강사방문, 실무자, 참여자가 같이 수업진행

■ 2019년도

- 교육서비스 지원
 - 2019. 4. 1~4.23 직무교육 : 2019년 상반기 참여자 직무교육/색감교육
 - 2019. 4. 8~4. 8 소양교육 : 달서자활 아카데미(성희통예방교육/대인관계, 금융사기예방교육, 의사소통교육)
 - 2019. 5. 27 직무교육 : 자활참여주민 직무교육 'VMD 및 매장관리'
 - 2019. 6. 18 소양교육 : 2019년 6월 달서자활아카데미 (생활환경과 EM/안전보건교육)
 - 2019. 9. 17 소양교육 : 2019년 9월 달서자활아카데미(cs교육/힐링인문학)
 - 2019. 9. 20 소양교육 : 2019년 9월 달서자활아카데미(레크&창작활동/미디어로 떠나는 해외여행)

- 2019. 12월 달서자활 아카데미(직장내 괴롭힘예방교육/직장내 장애인인식개선교육/메이커스페이스 운영사례 교육)
- 상품진열사 자격증 과정 : 2018. 11. 26(화)
- 자원순환교육 : 4/30-5/28(화)/대구YWCA
- 지역사회연계지원활동 및 사업단활동
 - 이곡2동연계 정월대보름 음식나눔 행사 : 2/18(월)
 - 스마일링 교복나눔행사 무료수선 : 2/23(토)
 - 행복나눔가게 바자회 : 10/25
 - 사업단반장회의 : 12/5(목)
- 정서 및 문화, 생활지원/후원품지원서비스
 - 대구자활인문한마당 : 10/18(금)
 - 달서자활가족축제 : 12/12(목)
 - 야구관람(티켓) 배분
 - 이곡2동 주민센터 식료품 지원(도시락)
 - 식품지원(삼겹살, 닭발, 편육, 빵/성신식품, 대명미트, 신라식품, 더 바다를 테라스, 대구은하수로 타리클럽)
 - 빗자루, 쓰레받기(아름다운가게)
 - 도시락지원(이곡2동행정복지센터)
 - 손목시계, 공기청정기, 프로야구티켓, 스카프(대구사회복지협의회)

3 사례관리 성과 및 함의

1) 자활사업 참여자 변화

■ 자활근로사업을 통한 보람되고 즐거운 일터

대상자는 자활근로를 참여하면서 근로의 소중함을 느끼고, 매일매일 일하는 것이 즐겁다고 함. 처음 자활근로 시작할 당시에는 오랫동안 혼자서 생활하여 성격상 고집도 있고, 스스로가 이해가 되지 못하면 남의 말을 이해하고 받아들이기 어려운 부분이 있었으나, 차차 사업단에 익숙해지면서 사업단 소통 부분에서도 많이 좋아짐.

대상자는 새로운 것을 배우고, 익히는 것에 대해서 매우 적극적이고 무엇보다 근로에 있어서 누구보다 적극적인 자세로 임하여 사업단에 관련된 일뿐만 아니라, 센터와 참여자에 관련된 모든 일에도 누구보다 적극적이고 열심인 자세로 임하여 다른 참여자들의 모범이 됨. 어렵고 힘든 일은 무엇보다 먼저 스스로 나서고, 센터에서 부탁하거나 참여하는 일에는 나이가 많다고 거절하거나 싫은 내색을 하지 않고 긍정적으로 참여함.

■ 깨끗한 보금자리를 찾음

자활근로사업에 참여하기 전에도 경제적 부분에서도 남에게 의지를 하지 하고 노후를 위해 준비를 하였으나, 한달에 최저 생활이 어려워지면서 수급자 신청을 하게 되었음.

2017년 자활근로 사업단 초기 참여시에는 원룸에서 생활을 하면서 주거가 열악하였으나 자활근로에 참여하며 LH 임대아파트를 신청하면서 당침이 됨. 자활 근로를 하면서 계속 좋은 일이 생겨서 좋다고 하시며, 주기적으로 입주 일자가 어느 정도 남았는지를 확인하면서 기대하고 기다림. 2018년 4월 9일 드디어 기다리던 아파트에 입주하면서 사업단 사람들과 같이 모여 집들이를 하며 축하함.

■ 더불어 나누는 자활공동체의 실현

대상자는 2018년부터~2019년까지는 자활 근로사업단 반장을 맡으면서 더욱더 적극적으로 사업단 근로에 매진함. 대상자가 결혼하지 않고 미혼으로 생활을 하다 보니, 아이들은 좋아하지만, 자식이 없어 사업단 참여자들의 아이들에 대한 애정이 깊음. 아이들의 이름대로 일정 금액의 적금을 넣어 1년이 지나면 부모님들에게 주어 애들이 좋아하거나 필요로 하는 물건을 사주도록 함. 또한, 초등학교 입학하는 애들에게는 백화점에 가서 가방을 사서 선물로 주기도 함. 사업단에 한부모 가정에 사람들이 이사하거나 집안에 공구를 사용해야 할 필요가 있을 경우에는 술선수범하여 사업단 사람들과 협력하여 도움을 줌.

대상자는 자활 근로사업단에 들어오기 전부터 수입에 대한 10%를 사회공헌을 위해서 사용하기로 마음을 먹고 여러 곳에 도움이 필요한 그곳에 후원하면서 직접적으로 실천을 하고 있었음. 그러나 생활이 어렵게 되면서 몇 군대를 정리하게 되었으나, 결연을 맺고 지내던 아프리카 소녀와는 어려운 가운데서도 지속적으로 후원을 계속 진행하였으며, 늘 지갑 속에 사진을 넣고 다니며 힘들 때마다 사진을 들여다본다고 함.

참여자뿐만 아니라 실무자들에게도 귀감이 됨.

■ 배우는 즐거움이 일하는 즐거움을 두 배로 만들어요~^^

대상자는 모든 교육프로그램에도 적극적으로 참여함. 봉제직무교육으로 수선교육을 받고 싶다고 하여 직무교육을 진행하였으며, 그 후로 자활 근로를 그만두고 나면 수선집을 창업하고 싶은 생각을 가지게 됨.

참여자는 자활 근로에 참여하면서 사업단 참여자들과 같이 근로 후에도 문화센터에서 켈트강좌를 듣기도 하고, 영어공부, 일어 공부 등을 꾸준히 하며 일상을 알차게 보냄.

요리하는 것도 좋아해서 김치를 담궈 사무실에도 주고, 사업단 사람들과도 나눔.

또한, 센터에서 한국노총근로자 생활문화 기타동아리 수업 프로그램 신청하여 주 1회 강사가 방문하여 실무자, 참여자가 같이 기타수업을 받음. 새로운 악기를 배우는 것에 대해 거부감 없이 손가락에 굳은 살이 베여 힘들어하기도 하였으나, 기타를 배우면서 매일 아침 일찍 출근하여 문도 열리지 않은 사업장 앞에 앉아서 센터 복도 전체를 울리며 ‘클레멘타인’ 노래를 흥얼거리며 연주하는 모습은 다른 사람에게도 재미와 흥미를 더해주는 역할을 하였고, 실무자에게도 큰 힘을 주어 3개월 동안 재미있게 수업을 진행할 수 있었음. 그해 12월 달서자활 가족 축제에서는 같이 교육을 받은 참여자와 무대에 올라 기타 듀엣을 연주하며 그동안 받은 기타실력을 뽐내기도 하였음.

대상자는 어떤 일이든, 프로그램이든지 적극적으로 참여하여 대구지역 9개 모든 지역자활센터 참여자들이 함께하는 ‘자활 인문 한마당’ 장기자랑에 센터의 대표로 참여하였고, 자활 가족 축제나 종무식 등 친목을 도모하는 모든 무대에서도 적극적으로 참여하여 분위기를 이끌어 나가고, 다른 참여자들 앞에서는 꼭 센터에 대한 고마움을 표현하는 것을 잊지 않음.

크리스마스에는 봉제사업단 참여자와 센터 전 실무자들에게 크리스마스 카드를 직접 우편으로 보내는 세심함도 잊지 않음.

반장을 그만두고 나서도 사업단에 제일 어렵고 힘든 일을 하는 것에 대해서는 전혀 불만을 표현하지 않음.

대상자는 자활사업에 참여하면서 다양한 프로그램 참여와 반장 활동 등 다양한 문화 활동을 통해 정서적 지원을 받으며, 자존감을 회복하고 삶의 긍정적인 에너지를 받음.

■ 노후를 위한 제2의 인생 준비 완료

대상자는 60대 나이에 비하여 젊고 근로 능력도 뛰어나지만, 오랫동안 혼자서 생활을 하다 보니 당뇨도 생기고 건강도 좋은 편이 아니었으나, 자활 근로사업단 참여를 시작하면서 민간 사업장보다는 사업장에 함께 하는 사람들과 좀 더 여유로운 마음으로 근로에 참여할 수 있게 되면서 이른 새벽에 규칙적인 운동을 하게 되고, 금연도 시작하여 만3년을 넘긴 시간 동안 금연을 진행하고 있음

자활 근로를 시작하면서부터 내일키움통장에 대해 궁금해하며 관심을 가짐. 그러나, 지금은 65세 이상 참여에 대한 나이에 대한 부담감이 있으니, 최대한 자활 근로 만기 기간에 맞게 내일키움 통장에 가입하기로 함.

2018년 12월에 같은 사업단에 내일키움 통장에 가입한 참여자가 사회복지사 자격증과 요양복지사 자격증을 따는 것을 보고, 대상자도 노후를 생각해서 요양보호사 자격증을 목표로 정하여 2019년 2월에 내일키움 통장에 가입함.

대상자는 2019년 11월부터 자활 근로가 끝난 후에 한 시간 거리의 학원 수업을 위해 저녁 식사를 포기하면서 수업을 받으려 다님. 올해 1월에는 계속되는 일정의 무리로 인해 당 수치도 많이 올라가고, 건강에 약간 무리가 있음. 그래도 포기하지 않고 대상자는 건강을 체크하며 결근과 근로를 병행하면서까지 최선을 다함. 그 결과로 올해 코로나로 인해 요양보호사 자격증 시험이 연기되는 등 악조건에도 불구하고, 2020년 8월 7일 요양보호사 자격증을 취득하는 좋은 결실을 맺음. 그로 인해 내일키움통장이 만기가 되면 장려금도 수령이 가능하게 됨.

대상자는 이제는 앞으로 자활을 종료하게 되면, 수선집 창업에 대한 꿈과 남자 요양보호사로 근로를 할 수 있으면 취업을 하여 어려운 사람들 도와주고 싶다는 두 가지 꿈을 가지게 됨.

대상자는 조건부 수급자로 자활 근로를 시작하였으나, 현재는 탈수급 하여 차상위자활로 자활 근로에 참여하고 있음.

2) 사례관리 담당자 성과 혹은 변화 :

대상자의 열성적인 사업단 참여 모습은 사업단 담당자에게도 보람과 의미를 불어넣는 계기가 되었다. 비록 나이가 많음에도 늘 배우고 노력하여 새로운 곳을 개척해 나가는 모습은 센터의 모든 참여자와 실무자들에게 좋은 영향력을 끼치게 하였다. 무엇보다 어려운 환경 속에서도 작은 희망과 보람에 기뻐하고 급여 일부를 어려운 사람들과 나누는 모습은 오히려 실무자 자신을 한 번 더 돌아보는 계기가 되었음.

대상자 지갑 속에 아프리카 소녀의 사진은 실무자에게 작은 기부로 나눔을 실천하게 하는 용기를 주었음.

대상자는 자활 근로 사업의 제일 좋은 성공사례로 볼 수 있으며, 사례관리자로 자활사업을 진행하면서 제일 큰 보람을 느낄 수 있도록 하였음.

4 사례관리를 위한 지역자활센터의 지원

1) 중간관리자, 센터장의 슈퍼비전 및 지원을 구체적으로 기술

- 매일 아침 전 직원회의를 진행하여, 사업단 전체의 일정을 논하고 참여자들의 문제사례를 공유함.
- 자활참여자들의 문제사례에 대해 적극적으로 공유하여 개별적 맞춤형 사례관리가 진행될 수 있도록 하며, 참여자들이 필요한 욕구나 정보 제공과 지역사회와 연계된 여러 기관과 자원들을 즉시 연계하여 지원할 수 있도록 함.
그로 인해 무엇보다 문제를 예방하는 것을 목적으로 하고, 사건화된 문제가 최소화될 수 있도록 함.
- 매일의 사례회의 외에 월 1회 이상 실무자 회의를 진행하여 또한 문제사례의 진행 상태를 점검하고 사후관리 등이 진행될 수 있도록 함.
- 전 실무자들의 사례관리 강화를 위하여 1년에 한 번은 모든 실무자가 사례관리와 관련된 교육을 받을 수 있도록 지원함.
- 특히 게이트웨이의 경우 사업단 참여를 결정하기 전에 모든 게이트웨이 참여자를 센터에서 파악하고 논의하여 사업단 담당자와 사업단 참여자들, 게이트 참여자들의 상황을 고려하여 서로가 부합할 수 있는 사업단 배치가 진행될 수 있도록 함.
- 질병으로 인한 긴급치료를 요하는 경우 KT&G 캥거루 의료지원사업 등 여러 후원을 신청하여 도움이 될 수 있도록 하였음.
- 의료지원 중에 제일 힘든 치과 치료 연계를 위해 법인에 ‘착한 치과’에 지원을 받아 참여자들이 사례로 선정되어 임플란트 치료를 받을 수 있도록 함.
- 지역보장협의체 네트워크 활성화를 통해 지역의료원 연계로 무료 건강검진 진행
- 고시원에 생활하면서 임대아파트에 선정이 되었으나 보증금이 없는 참여자들에게 ‘사랑의 금융 119’를 신청하여 선정될 수 있도록 연계함.

2) 사례관리팀 및 사업단의 지원을 구체적으로 기술

- 사업단운영에 맞는 직무교육을 위탁 교육센터에 맡기기보다는 센터 내에서 직접 적으로 필요한 교육이 이루어질 수 있도록 연계하여 직접 지원함.
 - *봉제사업단 : 수선교육,
 - *도예사업단 : 도예기초교육, 핸드페인팅교육(단계별)
 - *공방사업단 : 수제비누 만들기 교육 등
 - *커피 사업단 : 바리스타 교육, 커피마스터 교육
- 전체 사업단 참여자들이 참여할 수 있는 ‘색감 교육’ ‘상품 진열사 2급’, ‘수납정리 2급’ 자격증 과정을 자체적으로 실시하여, 사업단뿐만 아니라 참여자들의 자존감을 얻을 수 있도록 지원함.
- 자활 근로 아카데미를 분기마다 진행하여 ‘법정 의무교육’과 소양 교육함.
- 직무나 소양 교육뿐만 아니라 시장조사, 선진지 견학 등을 통해 사업단 참여자들의 업무 및 기술 능력을 높이고 사업단 참여의 적극성을 독려함
- 달서자활캠프와 달서자활아카데미, 종무식, 영화지원프로그램 등 정서적인 프로그램 지원으로 어울림 마당과 자활사업단 공로자 수상, 친목 도모 등을 통하여 자활 근로 사업에 대한 참여 의미를 부여할 수 있도록 함.
- 지속적인 사례관리지원과 후원물품 나눔을 통해 정서지원 실천함

II. 선택기술

1. 지역적 특색이 반영된 고유한 사례관리 노하우

본 센터는 대구에서 유일하게 성서권, 월배권 2개로 나뉜 지역자활센터가 운영되고 있음. 센터는 주로 성서권 참여자를 대상으로 자활 근로 사업을 실시하고 있으나, 2012년을 기점으로 꾸준히 변화하는 자활정책과 신도시 조성 붐으로 인한 다른 지역과 달서구의 월배권의 활발한 도시재생사업과 신월성, 신월배 등 사업과는 달리, IMF이후 산업의 쇠퇴화가 심화되고 있는 성서공단권과 그와 더불어 별다른 도시발전 계획도 진행되지 않고 있으며, 자활 근로 참여자의 근로능력도 현저히 떨어져 도시의 노화와

함께 자활참여자의 고령화도 같이 진행됨. 초창기부터 주로 여성 참여자들이 많아 봉제나, 공방, 도예, 청소 등 전문적인 기술을 이용한 소품을 생산과 판매를 중심으로 사업단이 활성화되게 되었다고 할 수 있음. 그로 인해 무엇보다 중요시되는 정서적인 부분의 사례관리를 먼저 진행되었다고 할 수 있음.

1) 사업단에 배치된 초보자를 위해 경력자들과 같이 공존하여 경력자 중 1명을 기술 교육자로 지정하여 신규 참여자가 올 때마다 기본적인 기술과 저 난이도의 기술을 지도 해 주고 있음

2) 사업단과 게이트웨이 과정 참여자들에게 심성계발프로그램 실시

3) 연 2회 이상 사업단 반장님들의 회의를 통해 사업단의 공통된 고충을 해결하도록 노력함.

4) 센터 개소 이래 지금까지 연 8회 이상 사업단 자치 회의를 진행하고 있음.

5) 자활 근로 아카데미 진행 : 2000년 8월 복지부 지정 이후 매년 정기적으로 진행하는 프로그램으로 전체 참여자가 모여서 친교를 나누며 자활 의지를 높일 수 있는 소양 교육, 근로자로서의 직무교육, 사회문제에 대한 공감프로그램, 긴장된 정서의 이완과 공동체성을 향상시키는 감수성 프로그램, 공동체 캠프 등을 실시하고 있음

6) 자활 근로 캠프 : 사업단들의 친목 도모와 공동체 문화 확산에 노력함.

7) 자활 가족 축제 : 자활사업 참여자, 자활기업 대표, 운영지원의원, 실무자들 참여하여 자활 근로 사업과 지역 저소득층을 위한 사업을 격려하고 정서적 근로 의지 향상과 사회적 소속감을 높여 공동체 의식을 함양시킴

- 자활 근로사업단, 자활기업 참여자 유공자 표창 및 시상식
- 지역 관계기관 관계자 초청 사회 네트워크 유지
- 영화관 전체 임대하여 단체 영화감상/정서적 유대감 높임.

8) 지역사회공헌 및 봉사활동 실천을 통해 사회구성원으로 나눔과 봉사를 실천함

달서구청 스마일링 교복나눔사업, 취약계층 무료물품 지원, 지역 노인복지센터 경로잔치 자원봉사활동, 지역청소년쉼터 행사 자원봉사활동, 지역 내 바자회 개최, 탈북주민 직업 체험활동 지원 등

9) 자활가족 종무식 : 모두가 하나 되기

- 사업의 계획에서 프로그램 진행까지 실무자들이 한 명 한 명의 사업단 참여자를 생각하며 권위와 격식 없이 오로지 참여자 중심의 프로그램을 준비하여 진행하고 있음.(레크레이션 및 친목도모, 마음 열기)
- 참여자들이 다른 프로그램보다 가장 적극적이고 자율적이며 크게 웃는 모습을 볼 수 있음.
- 실무자와 참여자들이 한 해 동안 수고와 노력을 서로가 격려하고 축하하며 마음껏 이야기하고 소통하는 프로그램



서울양천지역자활센터

이승완

사업명	자활참여자를 위한 맞춤형 가정방문 위생교육 -어서 와! 우리 집은 처음이지!-
사업기간	2020.3.23.~12.18.
사업장소	참여자 각 가정
사업대상	자활참여자 중 사례회의를 거쳐 위생교육이 필요하다고 판단되어 선정된 30명

1 사업의 필요성

1. 사업 계획 배경

우리 센터는 올해 신규 총원 인원을 제외하고 평균 근속 년수가 7년 이상인 장기 근속자가 많은 센터임. 그 기간 동안 꾸준히 자활참여자들을 관찰해 온 경험적 배경을 갖고 있는데, 최근 점차 개인의 위생관리가 부족하여 다른 참여자 및 직원에게 불편감을 조성하거나 개인의 건강이 우려될 정도의 위생이 불결해 보이는 참여자들이 관찰되었고, 타 센터와의 교류에서도 참여자들의 위생에 대해 고민하는 경우가 많다는 것을 알 수 있었음.

위생은 건강에 유익하도록 조건을 갖추거나 대책을 세워 건강의 보전·증진을 도모하여 질병을 예방·치유할 수 있도록 힘써서 급성 질환이나 감염증의 예방과 치료까지도 포함이 되는 의미를 갖고 있음. 또한, 각 개인의 건강을 국가·사회가 돌보아 주어야 한다는 개념으로 본다면 자활을 넘어 사회복지라는 측면으로도 해석할 수 있습니다¹⁾. 자립을 목표로 하는 자활에서는 개인의 위생에 대한 접근은 필수라고 판단할 수 있는 근거가 됨.

1) 사회를 구성하는 각 개인의 건강을 국가·사회가 돌보아 주어야 한다는 개념으로 사회복지라는 측면에서 해석되기도 한다. (네이버 두산백과 인용)

전문적 지식과 경험을 참고하고자 하였으나, 자활센터에서 위생에 접근한 경험도 부족하고, 공유되고 있는 정보를 찾을 수 없었음. 센터 자체적으로 고민하여 접근을 해보기로 했고, 집단 교육으로 개인·가정의 청결, 세탁 및 옷 관리 등 다양한 주제로의 접근을 시도한 경험이 다수 있음. 그러나, 변화를 이끌어내는 못했음. 센터에서 위생용품과 관련된 후원품을 나눠주는 경우가 있는데, 그 과정에서 관찰된 참여자의 모습 중에는 자신에게는 이런 것들이 필요가 없다고 이야기하거나, 바디워시가 무엇인지 모르는 참여자, 치약은 하나만 있어도 얼마나 오래 쓰는지 모르겠다고 하는 참여자, 칫솔은 하나면 충분한 거 아니냐고 이야기하는 참여자 등 사용법 자체를 잘 모르는 참여자부터 개인의 위생에 소홀한 참여자까지 다양한 경우가 있었음. 상담 과정에서 옷은 얼마에 한 번씩 빨아 입어야 하는데요?, 다른 사람들은 머리를 매일 감아요? 등 위생과 관련된 질문을 하는 참여자들을 고려해봤을 때 참여자를 위한 위생교육이 꼭 필요하다고 판단하게 됨.

개개인의 위생 상황이 모두 다르다는 것이 가장 큰 핵심이면서, 위생에 대한 개인의 이해도와 습관, 가정 환경 등 위생에 대한 복합적인 차이를 효과적으로 개입할 수 있는 방법을 찾고자 하였고, 그 과정에서 참여자들의 눈높이에 맞는 개별 교육이 진행되어야 할 필요가 높다고 판단하여 개개인의 특징에 맞는 교육을 진행하고자 ‘자활참여자를 위한 맞춤형 가정방문 위생교육’을 실시하게 되었음.

참여자들이 자활에 성공하기 위해서는 단순히 이들에게 경제 활동 기회를 제공하는 것으로는 한계가 있으며, 자활사례관리는 참여자들의 자립 역량을 악화시키는 개인 차원의 약물남용, 정신건강, 심리·신체적 건강, 영양문제, 가족 차원의 가족 보호, 가정폭력, 지역사회에서의 소외 등 다양하고 복합적인 문제들을 사정하고 이를 해결할 수 있는 서비스를 제공하여 자립·자활을 도모하도록 지원하기 위해 필요하다고 정의를 하고 있음²⁾. 이에 따라 자활사례관리의 우수사업으로써 참여자의 위생문제에 대한 접근은 개인 역량의 가장 기초적인 부분을 다루게 되며, 나아가 가정 방문을 통해 새로운 개입 영역 발굴의 기회로 삼아 지역사회의 사례관리의 리더로써 자활센터의 역할을 확고히 하고자 함.

2) 중앙자활센터 자활사례관리 안내 매뉴얼

2 사업의 목표

1. 사업의 목표

1) 정량 목표

- 목표 인원 90% 이상 가정방문 후 선별적 재방문 5가정
- 자원연계 3건 이상
- 건강한 가정환경을 유지하는데 시급한 위생관련 지원 3건 이상

2) 정성 목표

- 위생에 대한 개념 확립 및 실천으로 참여자의 건강한 삶 개선
- 가정 내 환경 개선을 도모하여 참여자의 위생상태 개선
- 필요시 지역사회 서비스의 지속적 개입 및 새로운 사례관리 영역 확장

2. 사업의 목표 평가 도구 및 방법

1) 정량 목표

구분 (가정 수)			평가
방문	자원 연계	직접 서비스 제공	
20 건 이하	0건	0건	미흡
21 건 이상	1건 이상	1건 이상	보통
24 건 이상	2건 이상	2건 이상	우수
27 건 이상	3건 이상	3건 이상	매우우수

2) 정성 목표

- 각 사업단의 촉진자 또는 팀장을 통해 대상자의 의복, 악취, 세안, 면도 등 눈으로 확인할 수 있는 변화가 있는지 조사 관찰

- 가정에 재 방문하여 개인 또는 가정 환경의 변화에 대한 조사 관찰

변화 관찰	평가
2명 이하	미흡
3명 이상	보통
4명 이상	우수
5명 이상	매우우수

- 만족도 조사 5점 만점 리커트 척도를 활용한 평가 (*만족도 조사지 첨부)

5점 만점	평가
3.0 점 이하	미흡
3.0 점 이상	보통
4.0 점 이상	우수
4.5 점 이상	매우우수

- 종합적인 의견을 묻는 주관식 질문을 통해 추가 의견 수렴하여 새로운 사례관리 서비스 제공이 필요한 대상자 조사

3 사업의 내용

1. 세부 사업 추진 내용

- 대상자 발굴 : 사례관리팀 및 사업단 팀장이 참여한 사례회의를 통해 대상자를 선발함. 다른 참여자들로부터 위생에 대한 문제가 빈번히 언급되거나 담당 팀장이 판단하기에 가정환경에 대한 조사가 필요해 보이거나 용모에서 위생문제 관련 언급이 필요해 보이는 참여자를 추천받아 회의를 거쳐 대상자를 선발함.
- 가정방문 : 개별교육을 위한 방법으로 사적인 공간에서 대화로 자연스러움을 이끌어내고, 개인의 위생문제는 가정환경과 매우 밀접한 문제이므로 가정방문을 통해 집중적으로 개선사항을 찾아 문제 해결이 가능한 방법을 제안, 가정방문을 통해 새롭게 알 수 있는 또 다른 사례관리 개입 영역 발굴의 기회로 삼고자 가정방문을 통한 일대일 대면 교육을 실시하고자함.
또한 집단교육의 진행은 모든 참여자로부터 효과성을 기대하기 어렵다고 판단하고, 좀 더 실현가능하며, 집중관리를 할 수 있다고 판단되는 가정방문의 형식으로 진행하고자 함.

- 체크리스트 작성, 위생용품 키트제작 : 개인의 위생을 관리하기 위해서는 자신의 신체 및 거주 공간에 대한 관리가 필요하나, 옷 세탁 방법, 위생물품의 필요성 및 적절한 교환시기, 가정 내 흡연이나 쓰레기 처리 미흡으로 인한 악취 등에 대해 관리하는 방법이나, 필요 물품의 사용방법 등에 대한 기초정보가 미흡하여 이에 대한 교육 방법으로 체크리스트를 만들었음. 교육이라는 형식은 참여자에게 거부감을 일으킬 수 있어 오히려 역효과가 날 수 있기 때문에 본인이 스스로 체크하면서 각 문항에 대해 사례관리자와 바람직한 방법에 대해 이야기를 나누는 형식으로 위생교육을 실시하여 위생교육을 받는 대상자에 대한 낙인이나 자신의 위생문제에 대해 수치심을 최소화하고자 하는데 중점을 두고자 했음.

위생용품을 키트로 제작하여 필요한 물품이 무엇이 있는지 종합적으로 이해할 수 있도록 했으며, 하나씩 사용법에 대해 언급하여 자신이 모르고 있던 사항에 대해서 자연스럽게 알아가도록 유도하는데 목적이 있음.

■ 위생 교육 체크리스트

연번	구분	체크리스트	예	보통	아니오
1	개인위생	하루 양치질을 3회 이상 한다.			
2		면도 등 세안을 매일 2번 이상 한다.			
3		샤워를 매일 한다.			
4		머리감기를 매일 한다.			
5		이불, 운동화 등 세탁의 필요성을 느낀다.			
6		계절에 맞는 의복이 충분히 있다.			
7		나의 모습을 다른 사람이 어떻게 볼지 생각해본 적이 있다.			
8		다른 사람의 개인위생에 대해 못마땅해 한 적이 있다.			
9		외출 후 꼭 손 씻기를 한다.			
10		외출 시 마스크를 꼭 착용한다.			
11	가정환경 개선	집안 청소는 꼭 해야 하는 일이 아니다.			
12		걸레, 행주, 청소기(혹은 빗자루 등) 가정 내 위생관리를 위한 용품이 구비되어 있다.			
13		환기를 매일 한다.			
14		분리수거를 매주 한다.			
15		바퀴벌레 등 해결해야 하는 문제가 있다.			
16		가정 내 흡연을 한다.			
17		곰팡이 등 가정환경 개선이 필요하다.			
18		누군가 나의 환경을 코칭 해준다면 적극적으로 응대할 것이다.			
19		거주지 이전이 필요한 상황이다.			
20	기타	기타 건의사항이나 하고 싶은 말이 있습니까? (개선해야겠다고 생각하는 부분이 있습니까?)			

■ 위생 교육 내용_위 체크리스트를 활용하여 각 문항 별로 다음의 내용으로 교육을 실시함.

연번	구분	교육 내용
1	개인위생	하루 양치질을 3회 이상 하는 것이 바람직하지만, 최소한 일상생활에서 아침, 잠들기 전 2회 이상은 실천해야 건강한 치아를 유지할 수 있으며, 타인과의 대화에서 입냄새로 인한 불쾌감을 해소할 수 있다. 칫솔의 교체주기는 2~3개월이 적절하며, 칫솔모가 손상된 경우 즉시 교체해줘야 하며 건조하게 관리해야 한다.
2		여자: 하루 2번 이상의 세안 남자: 하루 2번 이상의 세안과 외출 시 면도를 통한 개인 위생관리가 필요하다. 면도를 하지 않는 모습은 타인에게 비위생적으로 비춰질 수 있다.
3		샤워를 매일 한다. 여름에는 땀을 흘리고 난 뒤 샤워는 꼭 필요하며, 땀을 흘렸다고 생각이 들지 않더라도 매일 샤워해야 하며, 겨울철에는 2~3일에 1회 정도도 가능. 땀을 흘리고 난뒤 샤워를 하지 않을 경우 타인에게는 악취가 될 수 있다. 샤워타올도 습기가 많은 곳에 머무는 시간이 많기 때문에 2~3개월 마다 교체해주는 것이 좋다.
4		올바른 머리감기를 통해 탈모, 비듬 등 두피관리로 청결함을 유지할 수 있으며 비누보다는 샴푸를 활용하는 것이 좋다.
5		세탁을 통한 위생관리 용품에는 이불, 운동화 등 다양한 것이 있을 수 있다. 피부와 직접 닿는 이불의 경우 2주에서 한 달 이내에 한 번씩 세탁을 해야 피부 건강을 유지할 수 있으며, 운동화의 경우 비가 와서 젖었거나, 이물질이 심하게 묻은 경우, 발에 땀이 많이 났을 경우에는 좀 더 주의깊게 세탁 및 건조해야 악취가 나지 않는다. 의복을 깔끔하게 입고 있더라도, 신발을 관리하지 않으면 위생적이라는 이미지를 확보할 수 없다.
6		의복을 무조건 많이 구비하는 것이 아니라, 세탁하여 교체하여 입는데 불편함이 없을 정도는 갖추어야 한다. 세탁세제는 액체를 활용하면 세제 찌꺼기가 남는 것을 방지할 수 있으며, 정전기를 방지하기 위해 적당량의 섬유유연제는 큰 도움이 된다. 부득이하게 세탁이 어려운 경우 섬유탈취제를 활용할 수 있다. 계절에 맞지 않는 의복이나 이불은 정리함을 활용하여 정리할 수 있다.
7		나의 모습을 다른 사람이 어떻게 볼지 생각해본다면 좀 더 자신의 위생을 관리하는데 도움이 된다.
8		다른 사람의 개인위생에 대해 못마땅해한 경험이 있다면, 마찬가지로 나도 타인에게 같은 입장이 될 수 있다는 것을 인식한다.
9		외출 후 꼭 손 씻기를 하여 외부로부터 나의 위생도 지킬 수 있다.
10		외출 시 마스크를 꼭 착용하여 코로나19 감염병 예방을 실천할 수 있다.
11	가정환경 개선	집안을 청결하게 하기 위해서는 설거지, 음식 쓰레기 관리 등을 수시로 관리해야 하며, 쓸기, 닦기는 기본 청결을 위해 꼭 필요하다.
12		걸레, 행주, 청소기(혹은 빗자루 등) 가정 내 위생관리를 위한 용품을 구비하고, 사용 후 건조, 먼지 털기 등 용품관리도 해야 한다.
13		환기를 매일 해야 가정 내 오염된 공기를 배출하고, 습기를 조절하여 곰팡이를 예방할 수 있으며, 호흡기 건강에 꼭 필요하다.

연번	구분	교육 내용
14	가정환경 개선	분리수거를 지역 내 운영방법에 맞춰 실시하여, 쓰레기가 쌓여 악취, 벌레 번식 등으로부터 예방한다.
15		가정의 위생을 충분히 관리하고 있음에도 불구하고, 바퀴벌레 등 해결방안을 찾지 못한 문제점이 있다면 함께 고민하고 해결방법을 찾아볼 수 있다.
16		가정 내 흡연은 나 자신의 건강 문제를 발생시킬 뿐만 아니라, 공동주택 공간에서 타인의 건강까지도 위협할 수 있고 갈등을 유발할 수도 있어 지정된 흡연공간을 활용하거나 금연을 통해 더 건강한 삶을 유지할 수 있다.
17		곰팡이 등 가정 내 악취를 유발하거나, 개인의 건강을 해치고 있는 문제가 있다면 함께 고민하고 해결방법을 찾아볼 수 있다.
18		지금의 가정환경을 본인이 스스로 돌아보고, 혹시 자신이 인지하지 못하고 있는 문제가 있다면 코칭을 해줄 수 있는 외부기관 연계 등에 대해 적극적인 태도를 갖고 있는지 살펴보고, 필요시 추후 진행여부에 영향을 줄 수 있다.
19		거주지 이전이 필요하다면 가정환경 개선에 대한 초점보다는 이전에 대해 초점을 맞춰 위생관리를 진행할 수 있으며, 자가 유무, 계약 연장 유무에 따른 접근 방법을 다르게 할 수 있다.
20	기타	방문교육 과정에서 놓치는 부분이 없는지 다시 한 번 살펴볼 수 있다.

위생용품 키트 물품 내역

리빙박스 이불정리함, 페리오 치약, 가그린 구강청정제, 2080스마트케어칫솔(4입), 케라시스 두피클리닉 샴푸, 페브리즈 서유탈취제, 살림백서 세탁세제, 살림백서 섬유유연제, 크린방비세트 비누, 방 걸레, 샤워타올



- 특이사항_코로나19 : 위생문제에 접근하는데 용이하게 작용 및 개인의 건강을 유지하기 위해 위생에 대한 필요성을 인지할 수 있는 기본 정보를 사회의 분위기를 통해 습득하고 있는 상황으로, 사례관리자가 위생교육을 실시하는 것에 대해 긍정적인 이미지를 갖는데 도움이 되었음. 시기적으로도 필요성이 두각되는 사업을 진행하게 되었고, 위생에 대한 접근 중 낙인을 우려하였으나 오히려 자신들의 위생문제에 관심을 가져주는 것에 대해 고마움을 표현하기도 함.

- 사업의 단점: 개인의 성향이나 습관을 개선하는 것이 매우 어려운 부분이기 때문에 교육 대상자 모두가 즉각적인 변화를 기대할 수는 없는 한계와 꼭 필요하다고 판단되는 참여자이나 본인이 강하게 거부하는 경우 설득하여 진행하는데 한계가 있음. 반복적으로 지속되는 사업으로 정착된다면 좀 더 큰 변화를 기대할 수 있다고 판단됨. 노하우의 축적이나 대상자들의 관점에 대한 이해력이 향상 된다면 자활참여자의 개인 역량을 강화하는데 큰 도움이 될 것으로 기대됨.

또한 참여자들의 위생문제와 관련된 교육 프로그램이나 교육 내용 등 이미 진행되어 참고할 수 있는 문헌이나 공유가 가능한 경험이 부족하여 새로운 영역을 개척해 나가야 한다는 한계가 있음.

개인의 위생상태에 변화가 있었음을 사례관리자가 관찰 할 수 있었음에도 불구하고, 사진촬영이나 외부 공개에 대한 거부로 결과보고에 대한 어려움이 있음.

■ 개인위생 및 가정환경 파악

① 김**(30세, 남)	② 김**(46세, 여)	③ 김**(59세, 남)
• 정리정돈은 잘 되어 있었으나, 전체적인 청소 상태가 불량 • 식기는 사용 후 닦아놓고, 바닥청소도 병행해야 위생적인 가정환경이 될 수 있음을 교육 • 환기는 잘되고 있어서 악취는 없었음	• 양치질이나 머리감기 등 개인위생이 다소 부족한 부분에 대한 관리 강조 • 새로 임대주택에 이사하여 가정환경은 전반적으로 양호했음 • 기존 주택에 곰팡이가 심했던 것을 언급하여 환기의 중요성을 충분히 언급함	• 고시원으로 매우 협소하였으나 위생상태가 양호했음 • 치아관리에 대한 위생교육이 필요하여 강조함 • 안정적인 주택으로 이사를 하기 위해서는 저축이 필요함을 강조
④ 김**(47세, 남)	⑤ 김**(22세, 남)	⑥ 김**(54세, 남)
• 전반적으로 위생이 양호했으나반지하 주택으로 환기와 시트지로 곰팡이 문제를 해결하려고 시도한 흔적은 보였으나 근본적 해결은 어려웠고, 바닥에서 올라오는 습기로 전체적인 습도조절이 안되어 벽지가 모두 얼룩져 있었으며 곳곳에 곰팡이로 덧붙인 벽지가 많아 도배시공이 필요해 보임 • 습기조절에 환기가 매우 중요함을 설명함 • 개인 위생은 양호함	• 정리정돈이 매우 미흡했고, 환기를 거의 하지 않아 벽지에 곰팡이가 심해 환기의 중요성을 여러 번 강조 • 6개월 뒤 계약만료로 이사를 해야 할 것 같다고 하여 도배 등 자원 연계는 보류 • 공간활용법에 대한 교육 병행 • 개인 의복관리가 필요한 대상으로 세탁 및 옷 갈아입기 강조 • 사업단 내 작업용 옷에 대해 총괄 세탁 서비스 제공	• 전체적인 쓰레기집으로 가정 위생에 전반적인 개입 필요 • 건강이 급격히 저하되는 시점에 가정방문하게 되어 초기 의료 개입 중 • 집안 위생개입은 강하게 거부하여 건강 회복 후 집안 위생관리 및 개인 위생까지 재접근이 매우 필요

⑦ 박**(55세, 여)	⑧ 백**(61세, 남)	⑨ 이**(51세, 남)
• 가정 내 애완견을 키우면서 관리가 되지 않아 악취가 매우 심한데, 본인은 잘 인지하지 못하고 있어 타인에게 불쾌감을 줄 수 있음을 강조하고 환기와 애완견 위생관리 필요성 강조 • 허리통증으로 이불빨래가 밀려있어 세탁 서비스 연계함	• 매우 심한 쓰레기집 • 악취의 원인이 가정 내 쓰레기였다 는 것을 알게 되었으나 본인이 해결 하겠다고 하여 조금씩 치우고 있음 (미흡하게나마 치워나가고 있음을 확인 중) • 자원연계를 통한 해결에는 매우 비 협조적인 태도이며, 굳이 자신이 치 우겠다고 다짐하고 있어 주 1회 방 문하여 점검하고 있음 • 가정 내 흡연도 매우 심하여 금연 클리닉 권고 중	• 쓰레기는 없으나 청소를 거의 하지 않는 가정 • 추후 집 정리를 했다면 확인 사진을 보내기도 하는 등 관심받는 것에 매 우 호의적으로 협조함 • 코로나19로 출근을 안하게 되면서 개인위생관리를 전혀 하지 않았으 나 교육 후 머리를 자르고 파마까지 하는 등 변화가 돋보였음 • 매입임대 선정되어 이사함
⑩ 양**(62세, 남)	⑪ 최**(60세, 남)	⑫ 강**(63세, 여)
• 먼지에 예민했고 정리정돈은 잘되 어 있었으나 방바닥에 흙이나 먼지 등 발에 밟히는 이물질감이 심함. (사진으로 표현이 안됨) • 실내 흡연과 적절한 의복관리가 미흡하여 세탁관련 교육 강조 • 이불 세탁 서비스 연계 • 빗자루를 잘 활용한 청소 교육	• 청소상태는 양호하나, 공간활용이 부족하여 정리정돈에 대한 교육 실 시 • 개인위생 상태는 양호 • 욕실관리가 미흡하여 락스 사용법 에 대해 안내	• 창틀 부위에 전체적으로 곰팡이가 많은 단점이 있으나 개인이 스스로 해결할 수 있음을 확인 • 실내 흡연이 문제로 지적되지만 환 기나 청소 상태가 양호하여 추가적 개입은 필요가 없음 • 긴 장마로 욕실 천장이 무너지고 있 으나 집 주인과 합의하여 수리 예정 이라고 함
⑬ 전**(25세, 여)	⑭ 최**(40세, 남)	⑮ 정**(65세, 남)
• 도배, 정리정돈, 방충망, 청소상태 등 전체적으로 개입이 필요해 보이 나 비협조적인 가정으로 접근이 어 렵음 • 특히 어머니의 짐이 많고, 쓸모 없 는 물건을 버리지 못하고 쌓아두기 시작하여 추후 쓰레기집이 될 가능 성이 충분히 보여 개입이 필요함	• 저장강박증으로 점차 집안에 쓰레 기가 쌓여가고 있는 가정 • 개인이 충분히 위생에 대해 인지하 고 있으나 매우 비협조적임 • 가정 방문을 통해 어머니와 상담진 행이 가능했고, 이를 통해 두발, 수 염 등 개인 위생을 해결하게 위해서 는 정서적 접근이 필요함을 알게 됨. 해결방법에 대해 좀 더 고민해 봐야 하는 가정임 • 어머니가 버리지 못하고 쌓아놓은 주방용품도 많았음	• 집을 거의 청소하지 않고 지낼 것이 라는 생각이 들었음 • 거실을 외출용 신발을 신고 돌아다 니고, 애완견이 집 밖과 집안을 마 구 오고다니는 것에 대해 조치를 취 하지 않아 애완견에 대한 위생관리 도 필요함을 교육함 • 실내 흡연도 심하여 개입이 필요하 나 본인은 임대주택으로 이사를 할 계획이라며 위생관리에 관심이 매 우 부족함 • 만65세 종결을 앞두고 있어 외부기 관에 연계할 계획임

①⑥ 조**(62세, 남)	①⑦ 황**(63세, 남)	①⑧ 전**(44세, 남)
• 전반적으로 매우 양호 • 모범적 생활환경이라고 판단되어 추가적인 교육이나 개입이 필요하지 않아 지지와 격려함	• 정리정돈은 매우 깨끗했으나 습기 조절이 되지않아 전체적으로 곰팡이가 올라오고 있었음 • 습기 문제를 해결하기 위해 벽 앞에 초를 방마다 켜 놓았음 • 초를 켜는 자리에 벽지가 그을려있어 화재에 대한 위험을 설명하고 초를 켜는 것보다 잦은 환기가 더 효과적이라고 안내 • 실내 흡연으로 담배냄새가 집에 베어 있어 최소한 담배꽂초라도 자주 치워야 함을 강조	• 평소 집안이 지저분하여 주위 사람들로부터 편견을 많이 받았다고 함 • 사례관리자의 방문을 기회로 이틀간 집청소를 했다고 함 • 집에서 퀴퀴한 냄새가 나는 것 같아 방마다 향초를 사서 피워놓았다고 하는 모습이 인상적이었으며, 스스로 관리할 수 있는 능력이 충분함을 확인할 수 있는 기회였음
①⑨ 강**(60세, 남)	②⑩ 안**(60세, 남)	②⑪ 김**(55세, 남)
• 고시원에 오래 거주하다가 매입임대로 이사를 온 가정으로 짐이 많지 않았으나 옷에 먼지가 앉도록 보관하고 있어 보관함 활용법에 대해 안내 • 세탁기가 작아 겨울이불 빨래를 못하고 있어 세탁서비스 연계	• 반지하 가정으로 환기를 전혀 하지 않고 있었으며 집에 불을 잘 켜지도 않는다고 함 • 외부와 연결된 방은 곳곳에 곰팡이가 눈에 띄었고, 장판이 심하게 파손되어 교체해야 할 수준임 • 환기를 통한 습기조절 교육 • 이사를 원하고 있어 환경개선에는 관심이 없음	• 아토피 자녀를 키우고 있어 집안 청소에 특별히 신경을 쓰고 있다고 함 • 가정 위생이 매우 양호
②② 서**(54세, 남)	②③ 이**(60세, 여)	②④ 남**(53세, 남)
• 고시원 거주중인 대상자로 주거마련에 대한 관심과 의지가 높아 SH와 연계하여 거주 이전 준비 중 • 택배업무를 수행하면서 땀을 많이 흘리기 때문에 특히 개인위생과 의복관리가 필요함 강조	• 집 정리정돈과 위생은 매우 양호하나 사용하지 않는 짐이 집 절반을 차지할 정도 • 베란다와 사용하지 않는 작은 방에 천장까지 차곡차곡 짐을 쌓아 둠 • 사용하지 않는 물건은 재활용사업단을 통해 기부하도록 권고	• 냉장고 등 큰 물건들도 자리를 잡지 못하고 정리가 안된 모습 • 이사를 준비하고 있어서 굳이 청소를 하지 않아도 된다고 하지만 아직 이사가 한 달 이상 남았음 • 이사를 준비하고 있음을 센터와 공유하지 않고 있었던 사항임 • 바닥청소를 하지 않아 실내에서 슬리퍼를 신고 생활하고 있었음 • 청소도구를 활용한 실내 청소 강조

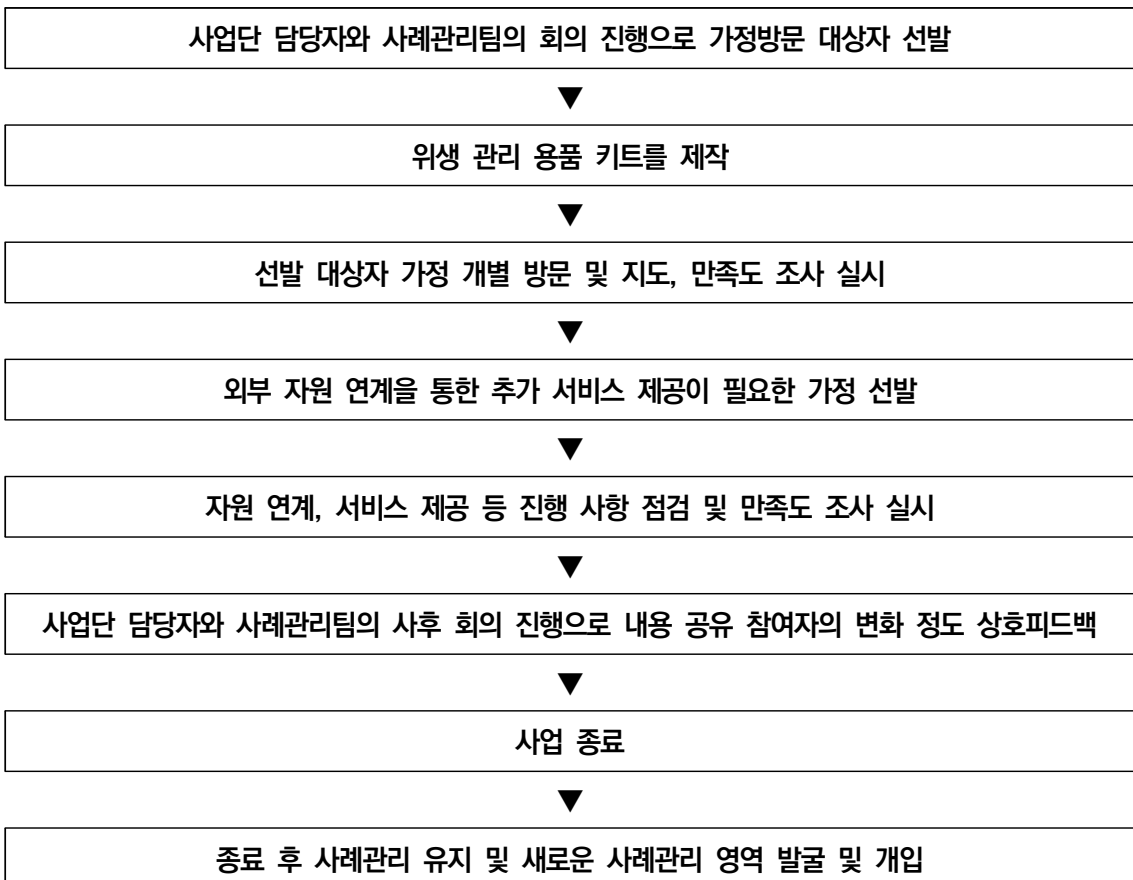
㉔ 이**(26세, 남)	㉕ 채**(22세, 남)	㉖ 김**(47세, 남)
• 사진 촬영에 매우 예민함 • 바퀴벌레가 교육 중에도 10마리 이상이 눈에 띄었고, 천장에 늘어진 거미줄이 다수임 • 방안에 있는 겨울 옷들은 모두 곰팡이가 피어 냄새가 심함 • 가정위생 및 의복관리, 환기 교육 실시하고 추후 재점검 필요 • 평소 양치질을 자주 하지 않아 입냄새가 심하고 수염을 잘 자르지 않는 등 개인위생에 대한 교육도 함께 실시함	• 가정환경이 매우 양호 • 모범적 생활환경이라고 판단되어 추가적인 교육이나 개입이 필요하지 않아 지지와 격려함	• 누수로 인한 가정환경 개선이 필요 • 임차인과의 합의점을 잘 이끌어 낼 수 있도록 임대인의 권리와 요청 가능한 범위에 대한 안내 • 청소상태가 매우 양호하고 정리정돈이 잘 되어 있어 지지함
㉗ 정**(61세, 남)	㉘ 윤**(56세, 남)	㉙ 이**(60세, 남)
• 임대주택 장기거주로 도배와 장판 교체가 필요해보였으나 이미 주택공사에서 지원해주기로 계획되어 있음을 확인 • 환기를 잘하고 있었고, 정리정돈도 매우 양호 했음	• 정리정돈이나 쓰레기는 집 안에 방치된 것 없이 잘 관리하고 있었으나, 옷 방에 곰팡이가 심해 옷과 집안에 곰팡이 냄새가 심함, 시급한 개선이 필요해 보임 • 싱크대 하수관 청소가 미흡하여 지적하고, 낡은 싱크대라 하더라도 관리가 필요함을 설명 • 개인위생관리는 매우 양호함	• 화장실이 없는 집으로 위생문제가 두드러짐 • 현관과 주방이 일체형이며 벽에 곰팡이가 매우 심해 집 안에 들어서면 서부터 곰팡이 냄새가 남, 곰팡이 문제 해결이 시급해 보였음 • 안방에 곰팡이가 많이 피어있었으나, 주택공사에서 곰팡이로 인해 도배를 새로 받기로 계획되어 있다고 함

2. 사업 추진 경과

방문 교육 진행 현황	- 총 30 가정 실시 완료
방문 교육을 통해 이뤄낸 성과	• 가정 환경 개선에 도움 (사례관리자의 방문만으로도 집을 스스로 치우는 기회가 됨) • 실내 청소, 환기 등 기초적인 관리 방법 숙지 • 머리 컷트, 수염 깎기 등 개인 위생의 즉각적인 변화 • 개인 용품 활용 방법 및 개인 청결의 중요성 인식 • 타인에게 불쾌감 조성에 대한 일부 해소에 도움 • 쓰레기 집 등 위생상태가 매우 심한 가정 발굴 • 자활센터에서 위생교육에 대한 선두적 역할 • 초기 의료개입을 통한 건강관리 • 필요가정 선별하여 도배 지원 • 바퀴벌레 약 제공 및 활용방법 교육 • 방역 서비스 1회 진행

방문 교육 진행 현황	- 총 30 가정 실시 완료
위생 교육 이외 가정 방문을 통해 추가된 사업 효과	• 가족과의 만남을 통해 참여자에 대한 이해의 폭 확대 • 아동 양육에 부적절한 가정환경 발굴
사업을 통한 서비스 연계 현황	• 보라매병원 의료비 지원 • 긴급돌봄 SOS 연계, 병원 동행 지원 • SH와 연계하여 안정적인 주거 마련 • 세탁 사업단 연계를 통한 이불 세탁 서비스 제공 • 페인트 구입_후원금 지원
추진 예정 사항	• 쓰레기집 해결을 위한 대상자 설득 • 쓰레기집 연계 가능한 자원 확보 • 동 주민센터, 구청 희망복지팀 연계를 통한 개입 • 개인 위생에 대한 이해로 새로운 접근방법 시도 • 2차 방역서비스 진행

3. 사업 추진 일정



4. 사업 추진 결과

사업 목표	평가도구 및 방법				평가 결과	달성률
목표 인원 90% 이상 가정방문 후 선별적 재방문 5가정	구분 (가정 수)			평가	- 30가정 방문교육 실시 - 7가정*2회 방역 방문 실시 - 애완견 위생관리 교육 - 3가정 도배, 페인트칠 지원 → 총 48회 방문	150%
	방문	자원 연계	직접 서비스 제공			
자원연계 3건 이상	20 건 이후	0건	0건	미흡	- 의료지원_보라매병원 연계 - 돌봄SOS연계 - 주거지원 연계 → 자원연계 3건	100%
	21 건 이상	1건 이상	1건 이상	보통		
건강한 가정환경을 유지하는데 시급한 물품구입 지원 3건 이상	24 건 이상	2건 이상	2건 이상	우수	- 쓰레기&폐기물 봉투 지원 2건 - 애완견 위생물품 지원 1건 - 페인트 구입지원 1건(후원금) → 물품구입 지원 4건	133%
	27 건 이상	3건 이상	3건 이상	매우 우수		
참여자의 건강한 가정환경 개선	가정환경 개선 3가정 이상				- 도배지원 2가정 - 페인트칠 지원 1가정 - 방역서비스 7가정(2회) - 애완견 위생관리로 악취 개선 1가정 - 이불 세탁지원 2가정 → 13가정(중복제외 9가정)	300%
필요시 지역사회 서비스의 지속적 개입 및 사례관리 협조	외부기관 사례회의 5회				- SH주거복지센터, 신정4동 주민센터, 복지정책과 희망복지팀, 목4동 주민센 터, 한빛종합사회복지관 → 외부기관 사례회의 5건	100%
가정방문 후 참여자의 위생상태 개선으로 고충민원 해소	사업을 통한 변화 관찰				- 집안 쓰레기청소 시작 2명 - 개인위생에 대해 관심을 갖고 주위사 람에게 질문을 하는 등 태도 변화 1명 - 사례관리자 방문만으로도 하루종일 청 소를 함 1명 - 헤어 컷트하고 파마함 & 집 청소 전, 후를 사진찍어 자랑함 1명 - 30명 중 2명 이상으로 변화관찰 불가, 12명은 초기 관찰 양호, 11명 변화관 찰 없음 → 변화 관찰 5명	100%
	개인 변화 관찰		평가			
	2명 이하		미흡			
	3명 이상		보통			
	4명 이상		우수			
	5명 이상		매우우수			

4 소요예산

1. 총 사업 예산 (자활사례관리 우수사업 공모를 통한 예산 확보)

(단위: 천원)

비목	세목	금액	내용	세부 산출내역
운영비	일반수용비	150,000	기관방문회의비	30,000*5=150,000
	기타운영비	1,500,000	위생관리용품 구입비	50,000원*30가정방문=1,500,000
		1,350,000	방문가정에 대한 직접사업비	270,000*5=1,350,000
예산 총액		3,000,000		3,000,000

5 기대효과

1. 사업 수행으로 인한 기대 효과

1) 개인 위생 관리의 중요성 이해 및 건강 증진

- 감염병 확산 예방 뿐만 아니라, 개인의 면역 증진 및 기초체력을 확보하기 위해서는 개인 위생 뿐만 아니라 가정환경 개선도 필요하다는 것을 인식
- 위생문제를 해결함으로써 신체적 건강 증진 및 정신적 건강 증진에도 기여할 수 있음
- 건강을 위해 가정 내 쓰레기, 방충망, 벌레, 곰팡이 등에 대한 개입 기회
- 개인 위생은 개인의 자립역량에 가장 기초적인 부분이라는 것 이해
- 코로나19는 안전한 지역은 없으며 모든 국민이 개인의 위생개념을 갖고 실천하는 것이 더욱 중요한 시점에 따라 개인의 위생관리에 대한 인식 제고

2) 참여자 개인위생의 긍정적 변화(시도)

- 방문 당시 사례관리자의 시선 등을 인식하여 집안을 깨끗하게 치워놓는 행위를 이끌어 내는 것 자체로도 교육의 효과가 크다고 볼 수 있음
- 개인 용모에 대한 개선 : 이발, 면도, 양치질, 옷 갈아입기 등 단순 관찰로도 변화를 확인할 수 있었음
- 가정 환경에 대해 스스로 정리하고 해결하도록 유도하여 지속하여 위생관리를 할 수 있는 역량 향상 기대

3) 타인과의 관계 개선

- 사회라는 것은 혼자 살아가는 곳이 아니라는 것을 이해하고, 사회적 관계 속에서 타인의 시선에서 자신을 스스로 판단할 수 있는 능력 향상
- 타인이 느낄 수 있는 불쾌감을 해소하여 원활한 사회적 관계형성 기반 마련

4) 새로운 사례관리 서비스 개입 영역 확보

- 참여자 가정 환경 조사의 기초 자료 마련하여 거주지 이전, 가정 내 필요 서비스 파악 등 정보 수집 및 관련 서비스 연계의 기회
- 가족을 관찰할 수 있는 기회가 되어 참여자에 대한 사례관리자의 이해도 증진으로 다양한 접근 시도의 기회 확보
- 위생교육은 종결하지만, 쓰레기 집 마무리, 이사가 필요한 가정에 대한 개입 등 지속적으로 개입해야 하는 사업으로의 확장
- 가정방문을 통해 시급히 해결해야 하는 문제에 초기 접근을 용이하게 하여 즉각적 대처 가능 (급격히 건강 악화된 참여자를 초기 발굴하여 병원에 의뢰가 가능했음, 빠른 회복으로 사업단 근로 복귀를 기대함.)

2. 사업 결과의 활용 계획

- 실시한 위생 교육의 진행과정에서 수집된 정보를 바탕으로 새로운 교육 소재 확보
- 자활참여자를 대상으로 효과적인 위생교육의 노하우 확보로 추후 진행되는 위생교육에 기초자료로 활용
- 사업 진행으로 해결할 수 없는 문제에 대해 집중사례관리를 지속하여 사례관리의 질적 서비스 제공의 영역 확보 및 외부기관과의 연계를 통해 지역사회 내 자활센터의 선두적 역할 제고

3. 사진자료 (개별 가정방문 사진, 본인 거부 가정 제외함)

1	- 쓰레기 집 환경개선 개입 - 쓰레기봉투 구입 & 청소 협조로 개선 중 - 안방 전, 후 비교 가능 (사진 촬영에 비협조적 임)
	
안방 쓰레기 치우기 전, 후 비교	
	
거실 쓰레기 배출 중	

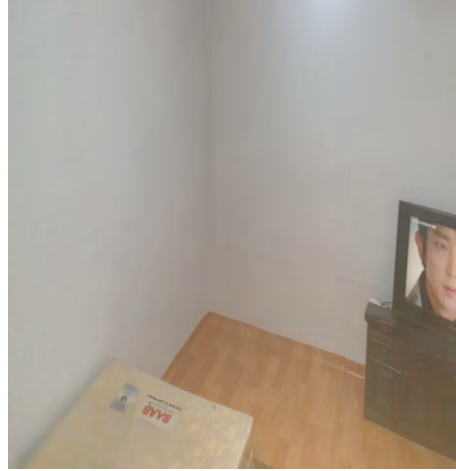
2

• 해충퇴치가 필요한 가정 선발하여 방역서비스 제공
_ 7가정

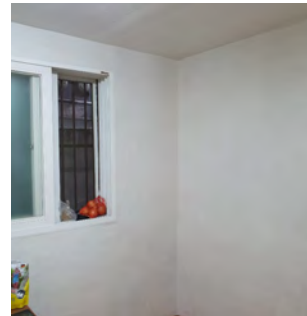


3

- 집안 곰팡이로 인한 악취, 위생 개선을 위한 도배(부분실시) 및 페인트 칠 지원 (전, 후 비교 _ 3가정)



찌든 때가 심하고, 담배로 인한 악취 해결 전, 후



옷 방 도배 지원 전, 후



페인트 칠 전, 후 (페인트_후원금 지원)

제7회 복지·고용·금융 자활사례관리 우수사례 컨퍼런스

2020년 12월 인쇄

2020년 12월 발행

발행처 : 한국자활복지개발원

08504 서울시 서대문구 충정로 13, 삼창빌딩 5층

전 화 : 02-3415-6900

인 쇄 : 경성문화사 (02-786-2999)
