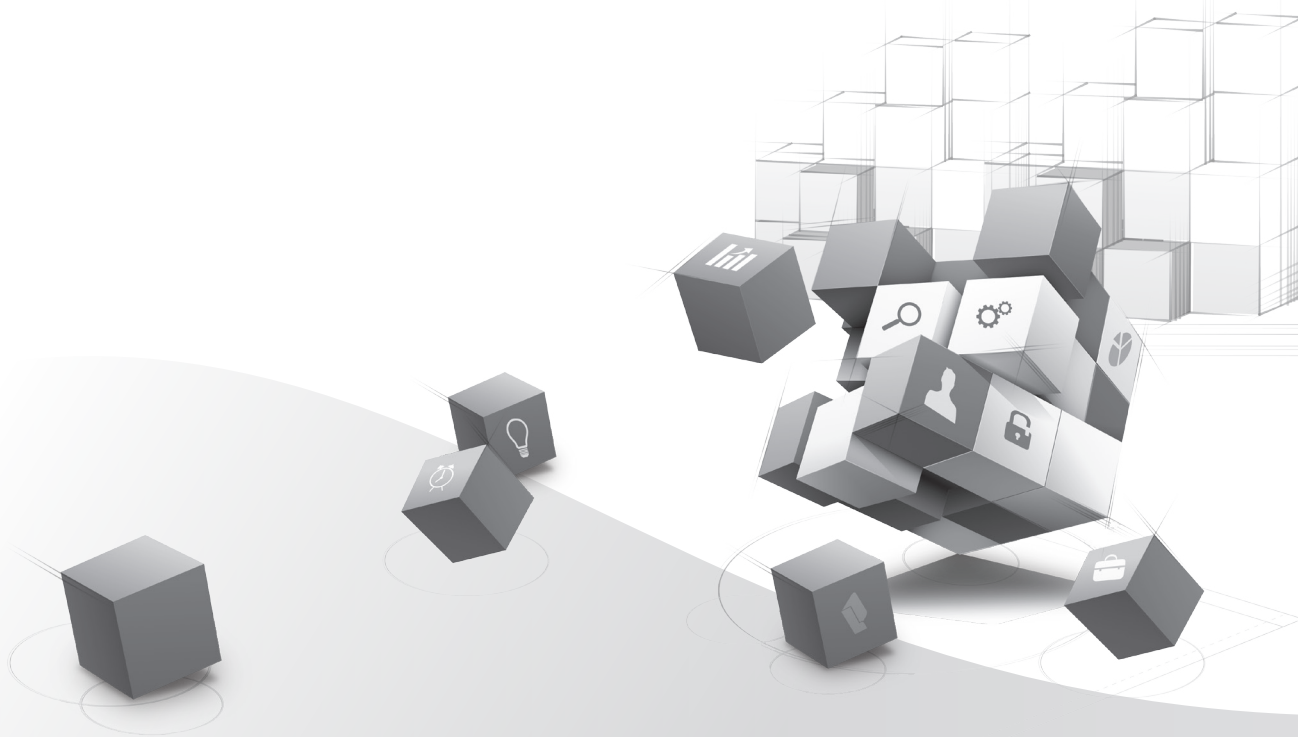


2015

자활사례관리 안내 매뉴얼



보건복지부
MINISTRY OF HEALTH & WELFARE



중앙자활센터

본 자활사례관리 안내 매뉴얼은
전국에 있는 지역자활센터에서 사례관리 업무를 담당하고 있는 실무자의
업무수행 관련하여 관련 용어와 절차 및 내용에 대한 공통된 기반을 확립
하기 위한 기본적 내용을 담고 있습니다.

제안된 기본적인 내용은
지금까지 전국의 여러 지역자활센터에서 활용, 실천해온
사례관리 실천요소와 서식을 기반으로 일반화시킨 것으로
개별 기관의 상황에 따라 융통성 있게 적용 및 응용하되
공통된 실천의 양과 질이 확립될 수 있도록 안내한 것입니다.

본 매뉴얼을 기초로
개별 기관의 지역사회 현실에 대응한
보다 전문적이고 체계적인 계획이 더해져서
자활사례관리의 목적과 실천이 자활참여자 분들의 자립자활을 보다 효율
적으로 지원하는 방향에서 달성되길 바랍니다.

목차

2015 자활사례관리 안내 매뉴얼

자활사례관리 안내 매뉴얼 소개 _ 6

I. 자활사례관리 개요 _ 11

- 1. 자활사례관리 개념 _ 12
- 2. 자활사례관리 절차 _ 15
- 3. 자활사례관리 조직 및 인력운영 _ 19

II. 자활사례관리 주요 과정 _ 21

- 1. 인테이크(참여단계) _ 22
 - [필수서식1] 기본면접 기록지 _ 28
 - [필수서식2] 게이트웨이 참여동의서 _ 33
- 2. 사정단계 _ 35
 - [필수서식3] 자활사정지 _ 42
- 3. 계획수립단계 _ 51
 - [필수서식4] IAP(자립경로) _ 63
 - [필수서식5] ISP(자활지원계획) _ 65
- 4. 실행 및 점검단계 _ 68
- 5. 평가 및 종결단계 _ 76
 - [필수서식6] 종결 보고서 _ 81
- 6. 사후관리단계 _ 83

Ⅲ. 부 록 _ 87

1. 활용서식

- 활용서식 총괄표 _ 88
- [활용서식1] 자립역량 평가표 _ 89
- [활용서식2] 교육계획 및 결과서 _ 92
- [활용서식3] 자활사업단 현장학습 평가서 _ 94
- [활용서식4] 게이트웨이 종결보고서 _ 96
- [활용서식5] 서비스 의뢰서 _ 97
- [활용서식6] 자원 목록표 _ 98
- [활용서식7] 자원 연계표 _ 99
- [활용서식8] 취업 확인서 _ 100

2. 기본 참고서식

- 기본 참고서식 총괄표 _ 101
- [참고서식1] 연간 사례관리 계획 _ 102
- [참고서식2] 과정기록지 _ 104
- [참고서식3] 상담일지 _ 105
- [참고서식4] 사례관리 욕구조사지 _ 106

3. 주제별 교육 예시 _ 111

자활사례관리 안내 매뉴얼 소개

I 매뉴얼 필요성

- '12년부터 60개 지역자활센터에서 자활사례관리 시범사업을 진행, 자활참여자에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있는 기반 마련
- 이와 관련해 연구용역이나 센터의 실정에 기초한 자활사례관리 매뉴얼이 개발되기 시작하였으나 이에 대한 공통된 실천기반을 확립시키지 못해 왔음
- 그러나 현 정부에 들어와 자활참여자 및 자활서비스 전달체계의 근본적 변형이 이루어지고 노동 우선이 강조되면서 취약계층에 대한 노동연계복지의 전문화와 이를 지원하기 위한 자활사례관리 접근이 더욱 요구되고 있음
- 이에 따라 자활사례관리 접근의 목적과 실행방법에 대한 보다 표준화되고 공통된 실천 가이드에 대한 현장의 욕구가 높아지고 있음
- 이번 매뉴얼은 그동안 센터별로 난립되어온 자활사례관리의 개념, 목적, 관련 용어와 실천내용에 대한 보다 공통된 기준을 제공하는데 초점을 두었으며, 구체적인 실천도 구로서 활용되기 위해서는 지속적인 보완이 필요함

I 매뉴얼 발행 목적

- 사례관리 업무를 진행하기 위한 실천 가이드로 활용
- 그동안 개별 기관들 사이에서 확립시켜 사용되어 온 자활사례관리의 개념과 목적, 용어, 절차 및 양식을 조사, 비교 분석하여 이를 보다 일반화, 표준화시키는 방안을 마련하고자 함
- 향후 보다 직접적인 실천도구로 활용될 수 있는 자활사례관리 실천 매뉴얼을 개발하기 위한 기초 확립

I 매뉴얼 발행 과정

- 자활사례관리 관련자료 취합, 검토(*15.2)
 - 광역·지역자활센터에서 사용하고 있는 매뉴얼과 양식
 - 유관기관 사례관리 매뉴얼 분석 등
- 자활사례관리 매뉴얼 집필위원 구성(*15.3)
 - 교수, 광역·지역자활센터 등 자활현장 전문가로 구성(9명)
- 장시간의 심층적인 집담회를 통해 자활사례관리 실천을 안내하는 표준화된 내용과 가설을 추출하여 집필 진행(*15.3~5)
 - 전문 간담회의를 통해 자활사례관리의 개념, 목적, 관련 용어, 절차, 실천내용, 양식 등을 조사, 검토, 토의 및 자문
- 매뉴얼 초안 공유, 현장 의견수렴(*15.5)
- 최종 수정 및 보완, 발행(*15.8)

I 매뉴얼 구성

매뉴얼은 3개의 장으로 구성되어 있고, 각 장의 내용은 다음과 같다.

● 1장 자활사례관리 개요

자활사례관리의 개념, 필요성, 목적 등 자활사업에서의 자활사례관리의 의의와 의미를 정립해 놓았다. 그리고 자활사례관리의 원칙과 절차, 조직 및 업무분담 방향이 제시되어 있다.

● 2장 자활사례관리 주요 과정

각 단계별 개념, 수행주체, 시기, 주요과업, 진행내용 등 사례관리자가 실천 과정에서 알아야 하는 내용을 담았다. 또한 사용하면 좋을 만한 실천 팁, 고려해야 할 점, 현장 적용사례를 제시하여 실천 과정 중 활용할 수 있도록 하였다.

● 3장 부록

자활사례관리 실천 과정 중 필수적으로 사용해야 할 ‘필수서식’, 활용하면 좋을 만한 ‘활용서식’을 제시하였다. 필수서식은 일반적인 상황에 따라 작성된 것이며, 활용서식은 각 기관별 상황에 따라 융통성 있게 적용 및 응용될 수 있음을 전제로 하였다. 또한 서식에 대한 ‘작성방법’, 그리고 서식의 각 항목을 왜 작성해야 하는지에 대한 ‘작성사유’를 적어 사례관리자의 이해를 돕고자 하였다. 필수서식과 활용서식은 각 단계별로 사용할 수 있으며, ‘기본 참고서식’은 단계와 상관없이 공통적으로 사용할 수 있는 활용서식을 말한다.

본 매뉴얼에서는 사례관리 주요 과정과 서식을 별도의 장으로 구성하였는데, 이는 매뉴얼 이용자들이 실천 과정에서 필요로 한 정보를 손쉽게 찾아볼 수 있도록 돕기 위함이다.

I 매뉴얼 활용방법

첫째, 본 매뉴얼은 자활현장에서 사례관리자가 자활참여자의 사례관리 업무를 수행하는데 필요한 정보들을 담고 있으나, 사례관리의 성과는 사례관리 환경체계, 참여자와 사례관리자의 개별적인 특성에 따라 상이하게 나타날 수 있다. 따라서 사례관리가 행해지

는 환경(조직 및 지역) 및 사례관리자의 역량에 대한 성찰, 개별 사례에 대한 심층적인 분석, 자문 및 슈퍼비전, 사례회의 등을 보완적으로 활용하기를 권고한다.

둘째, 척도에 대한 부분은 심리 전문가가 해야 할 역할이다. 따라서 자활참여자의 현황 파악을 위하여 척도(예 : 우울증, 알코올중독, 자기효능감 등)를 사용하고자 한다면 사례관리자가 직접 척도 검사를 하기보다 지역 내 자원(예 : 정신병원, 정신과 등)을 활용하여 연계하는 것을 권고한다. 따라서 척도에 대한 부분은 매뉴얼에 포함하지 않았으나, 참고용 척도는 중앙자활센터 홈페이지(www.cssf.or.kr) 도란도란(내부 커뮤니티)에 게시한 자료를 참고 바란다.

셋째, 본 매뉴얼은 자활사업 영역에서 최초로 시도한 표준 실천 가이드라인이다. 향후 발생하는 보완점들은 지속적인 모니터링을 통해 점검해 나가고, 체계적인 연구를 통해 점차 발전시켜 나갈 계획이다.

I 매뉴얼 보완 방향

본 매뉴얼은 개별 기관들 사이에서 사용되는 자활사례관리의 개념과 목적, 용어, 절차 및 양식을 표준화하기 위한 실천 가이드로서의 자활사례관리 활용에 대한 공통된 기반을 형성하는데 초점을 두었다.

이번 매뉴얼을 기반으로 향후 개별 사업 단위별로 이루어지는 사례관리 매뉴얼을 지속적으로 제공할 예정이다. 이를 위하여 현재 현장에서 공유되고 논의되는 다양한 참여자의 개인적 및 환경적 조건과 사업단 관리자들 사이에서 이루어지고 있는 사례관리의 필요성에 대한 의견을 상시적으로 모을 것이다. 또한, 이를 기반으로 현장의 사례관리에 대한 분명한 목표와 관리, 우수한 프로세스와 절차에 대하여 성과관리가 이루어지도록 준비할 예정이다.

특히, 현재의 안내 매뉴얼은 자활사례관리에 대한 기초 가이드로서 목적을 가지고 있는바, 향후 보다 보완된 매뉴얼을 현장에 지속적으로 제공할 것이며, 이를 기반으로 자활사례관리 서비스의 전문화를 도모할 계획이다.

향후, 지속적으로 진행될 매뉴얼의 주요 보완내용은 다음과 같다.

첫째, 게이트웨이 업무의 전문화

자활사업에서 게이트웨이 단계는 참여자의 자활욕구 및 관련 자원을 전체적(holistic) 관점에서 사정하여 맞춤형 자립경로의 개발, 자활의지 및 인적자본의 구체적 개발, 자활 지원계획을 수립하는 단계이다. 심층적 사례관리대상자와 일반적 사례관리대상자를 구분하는 등 사례관리 실천의 전문성이 가장 중요하게 발휘되어야 할 과업들이 집중되어 있다. 따라서 이와 관련한 과업들에 대해 보다 전문적인 실천 가이드를 제공할 업무 매뉴얼의 개발과 보완이 이루어질 것이다.

둘째, 서류 및 행정업무의 효율적 최소화과 전산화

사례관리자들이 서류 및 행정업무에 압도되지 않도록 기관, 법인, 지자체, 평가기관 등의 서류양식을 통일하되 양적·질적제고를 고려한 서류업무의 최소화, 이를 쉽게 적용할 수 있는 전산시스템을 개발한다.

셋째, 조직적 차원의 자활사례관리 업무 시스템 구축

사례관리가 게이트웨이 단계에서 중단되지 않도록 하기 위한 조직적 차원의 사례관리 시스템을 구축하기 위해 앞으로 상향적 논의를 통해 보다 실제적 방안을 제안하도록 한다.

넷째, 현장의 자활사례관리 업무를 반영한 평가지표 개발

노동만이 아니라 사회복지의 필요를 동시에 충족시킴으로써 노동연계복지의 목적을 충실하게 달성하는 자활사업이 되도록 하기 위해 사례관리 실천이 활용, 촉진되는 평가지표를 개선·개발해가도록 한다.

다섯째, 개별 기관과 광역차원이 연계된 사례관리 업무를 지원하는 방안

구단위, 광역단위에서의 사례회의 및 조정, 슈퍼비전체계를 수립하고 사례관리 업무를 효율적으로 전문화할 수 있도록 지원하는 자활사례관리 연계지원시스템을 개발하도록 한다.

2 0 1 5 자 활 사 례 관 리 안 내 매 뉴 얼

자활사례관리 개요

I

I

자활사례관리 개요

1. 자활사례관리 개요

1) 자활사례관리의 개념¹⁾

- 자활사례관리란 자활참여자가 근로기회 및 근로 가능성을 제고하는 데 필요한 복합적인 개인욕구를 충족시켜 주기 위한 실천방법을 의미한다. 이것은 근로기회 및 근로 가능성을 제고하기 위해서 참여자에게 필요한 구체적인 행동과 복합적으로 요구되는 서비스 영역을 사정, 자활계획을 수립하여 이를 도울 수 있는 관련 서비스들을 연결, 모니터링, 조정, 옹호하여 지역사회 포괄적인 자원을 동원함으로써 확보된다.
- 자활참여자가 지역사회에서 실직과 빈곤으로부터 악화되고 악화된 심리적, 신체적, 사회적, 경제적 자립역량을 회복하는 것에 초점을 두고 궁극적으로 고용 또는 경제적 자활의 유지를 돕기 위한 복지연계 실천활동이다.

1) Popple & Leighninger(2011)와 NASW(1984)의 사례관리에 대한 일반적 정의와 지역자활센터 현장 실무자의 의견을 기초로 개념을 도출하였다.

2) 자활사례관리의 필요성과 목적

(1) 자활사례관리의 필요성

- 자활참여자들이 자활하기 위해서는 단순히 이들에 대한 경제적 활동을 제공하는 것으로는 한계가 있음. 자활사례관리접근은 이들의 자립역량을 악화시키고 있는 개인 차원에서의 약물남용, 정신건강, 심리·신체적 건강, 영양문제, 가족 차원에서의 가족 보호, 가정폭력, 지역사회에서의 소외 등 다양한 영역에서의 복합적인 욕구들을 모두 명확하게 사정하여 이를 효율적이고, 효과적으로 대처, 해결할 수 있는 포괄적인 서비스를 지속적으로 고려, 제공하는 것을 가능하게 해줌
- 자활참여자의 직업유지를 보다 더 도울 수 있는 개별화된 서비스 제공을 할 수 있음
- 참여자 및 가족에 대한 옹호, 직접적인 서비스를 위해 잦은 접촉이 요구되고 이에 대해 헌신하는 시간이 보다 요구됨. 이를 통해 보다 적절한 서비스를 제공하는데 열쇠가 될 수 있는 정보 수집을 가능케 함
- 자활참여자의 자활을 촉진하기 위해서는 지역사회 민관, 공공조직 간의 협동 및 광범위한 조직적 재구조화가 요구됨. 이를 가능하게 하는 전문적인 사회복지실천방법으로서 사례관리를 적용, 활용할 필요가 있음

(2) 자활사례관리의 목적

- 자활참여자가 근로기회를 갖고 근로활동을 유지하기 위해 요구하는 자활욕구를 개별화하여 필요한 원조의 제 영역을 구체화한다. 이를 기초로 가장 적합한 서비스를 찾고, 효과적으로 배열, 조정, 옹호하는 활동을 통해 이들의 근로 가능성과 지역사회에서의 독립적인 생활을 지원함으로써 나아가 빈곤에서 벗어나도록 함
- 자활참여자의 자활촉진을 위하여 참여자와 환경체계의 역량을 강화하고 자활서비스의 효율·효과성을 증진시키는 것임
 - 자활참여자의 사회·경제적 자활자립 역량 및 문제해결 능력 향상
 - 자활참여자의 공식적·비공식적 자원역량 강화
 - 자활참여자의 심리·정서적 안정 및 강화로 사회진출에 대한 자신감 회복

3) 추진방향

- 자활사업 참여 전 진입(Gateway)과정을 프로그램화하여 개인별 자립경로(Individual Action Plan)와 개인별 자활지원계획(Individual Service Plan)을 기반으로 한 지원 실시
- 자활사례관리를 통해 자활방향 수립을 지원하며 자활을 위해 필요한 서비스 연계와 조정, 점검 및 사후관리 실시

4) 자활사례관리 과정에서 사례관리자의 과업과 원칙

- 자활참여자의 욕구 사정과 관련 프로그램을 단순히 연계하는 것으로 끝나는 것이 아니라 참여자의 욕구와 서비스 연계의 근거를 논리적으로 제시할 수 있어야 함. 지역 사회의 다양한 서비스 공급자들이 참여자들의 개별화된 욕구를 정기적으로 검토하고 있는지, 자원이 효과적으로 관리되었는지, 그리고 서비스 이용자가 단일한 접촉지점을 갖고 있는지를 확인해야하는 책임이 있음
- 이 때 강조되는 기술적 쟁점은 참여자의 공적 지원에 대한 의존도를 최소화하고, 단순한 아웃리치 활동과 구별되는 이들의 심리사회적 차원에서의 자활역량 강화, 사회적응, 경제적 자활을 성취, 유지하도록 하는 강점은 극대화하고, 이를 방해하는 장애물은 통제 혹은 제거하는데 초점을 둠
- 따라서 사례관리자는 자활참여자가 공적 지원에 대해서만 의존하는 것을 예방하는 것과 그들의 경제적 자립을 확보할 수 있는 욕구에 민감하고 구체화된 집중적 서비스를 연계하는 것 사이에 균형을 유지하는 원칙이 요구됨
- 사례관리자는 자활참여자의 자활지원을 위한 전문적인 지지자이자 파트너로서 전문가임을 인정하고 이들의 개별적 수준에서 서비스를 계획하며, 기관 및 사례관리팀, 참여자의 합의에 의해 서비스를 진행해야 함

2. 자활사례관리 절차

자활사례관리는 인테이크(참여단계), 사정단계, 계획수립단계, 실행 및 점검단계, 평가 및 종결단계, 사후관리단계의 총 6단계로 진행된다.

1) 인테이크(참여단계)

(1) 주요과업

- 접수
 - 신규 참여자 : 본인 요청, 의뢰(지자체, 타기관 등), 참여자 발굴
 - 재참여자
- 초기면접 : 자활사업 안내, 참여자에 대한 기본 정보 수집
- 참여여부 결정 : 게이트웨이 참여 동의서 작성, 지자체 재의뢰

(2) 서식

- [필수서식1] 기본면접 기록지
- [필수서식2] 사례관리 및 개인정보동의서

2) 사정단계

(1) 주요과업

- 게이트웨이를 통한 욕구사정 : 취·창업 욕구, 취·창업 장애요인, 근로역량, 자원 및 강점

(2) 서식

- [필수서식3] 자활사정지
- [활용서식1] 자활역량평가표
- [활용서식2] 교육계획 및 결과서

3) 계획수립단계

(1) 주요과업

- 자활경로 및 지원계획 : IAP, ISP 작성
- 계약

(2) 서식

- [필수서식4] IAP(자립경로)
- [필수서식5] ISP(자활지원계획) / 실행점검
- [활용서식3] 자활사업단 현장학습 평가서
- [활용서식4] 게이트웨이 종결보고서

4) 실행 및 점검단계

(1) 주요과업

- 자활프로그램 발굴연계 · 모니터링
 - 사업단 연계 · 유지(사업단 근무여건 고려)
 - 취업지원 : 구직면접 ➡ 취업코칭 ➡ 알선
 - 취업연계(예: 취업성공패키지)
 - 창업지원(개인/자활기업) : 창업교육/컨설팅
 - 자산형성지원
- 복지서비스 및 자원연계(심리정서/경제/교육/법률/의료/주거/기타서비스)

(2) 서식

- [활용서식5] 서비스 의뢰서
- [활용서식6] 자원목록표
- [활용서식7] 자원연계표

5) 평가 및 종결단계

(1) 주요과업

- 자활목표달성(IAP/ISP성취률)
- 복지서비스 및 자원연계달성
- 서비스만족도 조사
- 종결과 사후관리 여부 판정

(2) 서식

- [필수서식5] 종결보고서(서비스 내용 점검)
- [활용서식8] 취업확인서

6) 사후관리단계

(1) 주요과업

- 서비스 연계
- 취·창업 모니터링

자활사례관리 절차 총괄표						
과정	STEP 01 인테이크(참여단계)	STEP 02 사정단계	STEP 03 계획수립단계	STEP 04 실행 및 점검단계	STEP 05 평가 및 종결단계	STEP 06 사후관리단계
주요 과업	- 접수 - 신규 참여자 - 본인 요청 - 의뢰(지자체, 타기관 등) - 대상자 발굴 - 재참여자 - 초기면접 - 자활사업 안내 - 기본정보수집 - 참여여부 결정 - 게이트웨이 참여 동의서 작성 - 지자체 제의외	- 게이트웨이를 통한 욕구 사정 - 취·창업 욕구 - 취·창업 장애요인 - 근로역량 - 자원 및 강점	- 자활경로 및 지원계획 - IAP, SP작성 - 계약	- 자활프로그램 발굴연계·모니터링 1 사업단 연계·유지 2 취업지원 ·구직면접 → 취업코칭 → 알선 3 창업연계(예: 취성패) ·창업교육/컨설팅 4 자선형성지원 - 복지서비스 및 자원연계(심리정서/경제/교육/법률/의료/주거/기타서비스)	- 자활목표달성(AP/SP 성취율) - 복지서비스 및 자원연계 달성 - 서비스민족도 조사 - 종결과 사후관리 여부 판정	- 서비스 연계 - 취·창업 모니터링
실행 방법	교육 / 훈련 자활사업단 현장학습(견학·체험) 통합사례회의					
필수 서식	1 기본면접기록지 2 사례관리 및 개인정보 동의서	3 자활사정지	3 IAP(자립경로) 4 SP(자활지원계획) / 실행점검		5 종결보고서(서비스 내용 점검)	
활용 서식		1 자활역량평가표 2 교육계획 및 결과서	3 자활사업단 현장학습 평가서	5 서비스 의뢰서 6 자원목록표 7 자원연계표	8 취업확인서	
참고 서식	7a 연간 사례관리 계획서 1a 과정기록지 2a 상담일지 3a 사례관리 욕구조사지					
협력 체계	사례관리팀(총괄+사례관리+게이트웨이+희망키움동장 사례관리)					자활사업팀
기간	3개월(게이트웨이 과정)					3년(사업단 및 취업지원) 최대 12개월

3. 자활사례관리 조직 및 인력운영

1) 기본방향

- 다양한 욕구를 가진 자활참여자의 자활계획에 따라, 자활서비스(근로기회 제공, 근로여건 조성, 근로역량 강화)를 체계적으로 제공하기 위해 사례관리팀과 자활사업팀 간의 유기적인 협력체계를 구축함
- 공동 협력체계 안에서 사례관리팀과 자활사업팀 간에 정보공유 및 협조요청이 이루어져야 함

2) 조직 내 역할 분장

과정구분	담당자
STEP 01 인테이크(참여단계)	■ 사례관리팀
STEP 02 사정단계	■ 사례관리팀
STEP 03 계획수립단계	■ 사례관리팀
STEP 04 실행 및 점검단계	■ 사업단 배치 시 • 근로기회 제공 : 자활사업팀 • 근로여건 조성 : 자활사업팀 • 근로역량 강화 : 자활사업팀 ■ 취·창업 시 • 근로기회 제공 : 사례관리팀 • 근로여건 조성 : 사례관리팀 • 근로역량 강화 : 사례관리팀
STEP 05 평가 및 종결단계	■ 사업단 배치 시 : 자활사업팀 ■ 취·창업 시 : 사례관리팀
STEP 06 사후관리단계	■ 자원총괄관리 : 사례관리팀 ■ 발굴 : 사례관리팀 + 자활사업팀

! 팀 구성 예시

- 사례관리팀 : 사례관리 총괄+사례관리 담당(60개 시범기관)+게이트웨이 담당
+희망키움통장 사례관리 담당

※ 자활사례관리팀 구성에 있어 팀 인원 확보가 우선되어야 함(최소 3명 이상)

- 자활사업팀(자활근로사업단 담당)

역할 분장 총괄표(예시)

※센터별 상황과 여건에 따라 역할 분장 후 시행

담당자	총괄(센터장 또는 실장)	사례관리자	게이트웨이 담당자	희망키움통장 사례관리자	자활사업팀
업무 내용	■ 센터 사례관리 목표 및 방향 설정 ■ 사례관리를 위한 팀간 업무협력 체계 구축 및 조정 ■ 사례 회의 총괄 및 ISP실행조정 ■ 사업단 운영점검 및 조정(자활사업단 현장학습 및 사업단 배치연계) ■ 사례관리 슈퍼비전 총괄	■ 인테이크 및 대상자 상담 ■ gateway과정 기획 및 사업총괄 ■ 참여자 역량 강화 교육프로그램 기획 및 사업총괄 ■ gateway과정에 대한 사례관리 슈퍼비전 총괄 ■ 사례관리 사업평가총괄 ■ 사례회의 주관 및 내용 점검 ■ 사례관리 업무 진행 시 필요에 따른 사업운영팀과의 업무협력 ■ 외부네트워크(외부회의-네트워킹, 지역사례관리 회의) ■ 자활경로 조정 ■ 외부 자원 발굴(연계) 및 관리 - 우물중, 일코을, 신용, 건강, 주거 등 사회적응 관련 자원	■ Gateway 과정 참여자 상담 ■ Gateway 과정 교육 담당 - 신규 참여자, 상시교육, 취업, 건강관리, 인문학 교육 ■ Gateway 회계 및 행정업무 ■ 취업처 발굴 및 관리 ■ 참여자 사례관리 ■ 사례회의 참여 ■ 참여자 사례파일 통합관리 ■ 정보 제공 파일 및 게시판 관리	■ 복지고용 회계 및 행정업무 ■ 개인별 참여자 사례파일 관리 ■ 사례회의 참여 개최 ■ 자선형성 과정 교육 담당 - 금융교육, 소비교육, 창업교육 등 ■ 희망키움통장, 내일키움통장 관리(참여자 확대 및 유지 관리) ■ 자활성공자 사례관리 ■ 자원발굴, 후원 및 홍보업무	■ 현장학습 사업단 TO 확보, 현장학습과정 모니터링, 현장학습과정 모니터링에 대한 gateway담당자와 정보 공유 ■ 사업단 배치를 위한 사례회의 ■ 사업단 배치에 따른 신규 참여자 오리엔테이션 ■ 배치 참여자에 대한 사례관리 - 근태 · 작업 · 휴식관리 - 사업단 교육관리(자활역량 유지 및 증대를 위한 내외부교육 기획 및 제공) - 갈등관리 - 참여장벽요인 감소를 위한 지역자원연계 - 동행면접, 구직상담 등 - 자활사업단 현장학습 및 체험 관리 및 상담
공통 업무	■ 기관 전체 참여자에 대한 개별 자립계획 및 자립지원 계획 수립. ■ 정기적인 사례관리 상담 : 집중 사례관리 대상(매월), 일반 사례관리 대상(각월) : gateway 과정에서는 개별사례관리, 사업단 참여과정에서는 집단사례관리방식 포함 ■ 집중사례관리 대상자(사업단 배정 후 적응기간, 취업희망자, 문제요인 있는 경우 등)에 대한 팀 간 연계 사례관리 ■ IAP · ISP 점검확인				

2 0 1 5 자 활 사 례 관 리 안 내 매 뉴 얼

자활사례관리 주요 과정



II

자활사례관리 주요 과정

1. 인테이크(참여단계)



1) 개념

- 신규 참여자(자발적 자활사업 참여 희망자, 지자체, 타기관 등의 의뢰자, 신규 발굴자 등)와 재참여자 대상으로 자활사업 기본정보 제공 및 참여자 개인정보 파악을 위한 인테이크 진행(재참여자의 경우, 자활사업 기본정보 제공은 생략 가능)
- 자활참여자에게 요구되는 역량의 정도를 탐색하는 과정으로 지역자활센터에 대한 기초정보와 주민이 제공하는 정보가 교류됨. 근로 의지와 동기, 역량 등 자활가능성에 초점을 두고 자활사업에 대해 상세히 안내하며 참여자에 대한 기초정보와 개인력 등을 탐색함. 특히 참여자의 경계심과 약한 근로의지를 감안하여 초기면접은 참여자와 라포형성(신뢰관계)에 중점을 둠

2) 수행주체 : 사례관리팀

3) 시기

의뢰 요청 후 3일 이내 처리(단, 상황에 따라 조정 가능)

※ 지자체 위탁의뢰 시기: 매월 첫째 주, 셋째 주 화요일로 정함(효과적인 지원을 위해 격주 1회를 권고함. 단, 지자체와 협의 후 주차는 조정 가능)

4) 주요과업

- 자활참여자의 자활욕구 파악
 - 자활참여자가 지역자활센터를 선택한 중요한 욕구, 이유 파악
- 참여자의 지역자활센터에 대한 오리엔테이션 확인
 - 참여자가 지역자활센터를 어떻게 인지하고 있는지 확인
- 자활참여자의 자활에 대한 기대, 목표 확인
 - 참여자가 지역자활센터 참여를 통해 무엇을 기대하는지 확인
- 자활참여자의 자활역량 및 개별적인 자활 자원 파악
 - 참여자 일반특성을 포함하여 가구특성, 건강상태, 직업력, 근로능력 등을 파악
- 자활참여자 선정 기준 적합성 판정
 - 참여자 관련정보 수집을 통해 자활사업 참여 대상으로 적합한지 아닌지 판단

5) 진행내용



(1)접수

- 신규 참여자 : 본인 요청, 의뢰(지자체, 타기관 등), 대상자 발굴
- 재참여자

(2)초기면접

! 초기면접 전 준비사항

- 위탁의뢰 담당자를 통해 참여자에 대한 간단한 정보를 수집한다.
- 약속 1일 전 만남 일정과 장소를 확인한다.

! 면접 진행 시 참고사항

- 사례관리자는 참여자와 신뢰관계를 형성하여 안정적인 감정을 가지고 파트너십을 형성할 수 있도록 도와야 함(서로의 신뢰관계는 향후 사례관리 과정 진행에서 중요한 밑거름이 됨)
- 인사, 날씨, 식사 등 편안함을 주는 인사와 대화로 긴장을 완화시키고, “어떤 이야기부터 할까요?” 질문으로 참여자의 선택권한을 부여함
- 사례관리자는 가능한 문제를 정확하게 파악하려고 노력해야 하며, 실제적인 문제가 무엇인지를 보다 면밀하게 파악해 나가야 하고, 우선순위도 결정해야 함
- 참여자가 주로 이야기하는 것을 통해 ‘무엇이 달라지기를 바라는지’, ‘지역자활센터에 기대하는 바가 무엇인지’를 탐색함

● 자활사업 안내

- 지역자활센터 및 자활사업 소개, 참여과정 등에 대해 안내함(예: 자활사업 취지·제도, 지역자활센터 주요기능과 역할)
- 조건을 이행할 수 있는 방법 안내(조건부수급의 경우) : 취업성공패키지, 자활근로사업, 소득신고(차상위 제외), 근로능력평가(차상위 제외)
※ 취업성공패키지 사업 참여를 희망하는 경우, 지자체에 조건부와 변경 및 취업성공패키지로의 의뢰 요청 가능

● 기본 정보 수집

- 사례관리자는 좀 더 집중적으로 사례관리를 실천하기 위하여 참여자의 기본정보 및 특성, 욕구에 대해 탐색함

≡ 주요 기본정보 유형

- 개인정보 : 성별, 연령, 학력, 종교, 경제수준, 주거 및 동거 유형, 주요 질병 및 장애 여부 등
- 가족사항 : 가족 구성원, 가족 구성원의 특이사항(장애, 질병 등)
- 직업력 : 직업 경험 및 경제생활, 훈련 및 자격 사항 등
- 자활참여경로 : 자활사업 참여 과정 등

- 사례관리자는 참여자의 문제를 객관적이고 정확하게 파악하며, 해결되어야 하는 문제와 욕구의 우선순위를 파악해야 함

※ 근로 가능여부 판단 시, 자립역량 사정표를 활용할 수 있음

! 정보교류 시 유의할 점

- 참여자의 현재 심리상태, 지적수준, 자활사업 이해정도 등을 주의 깊게 고려할 것
- 정보를 논리적, 체계적, 단계적으로 정확하게 제공할 것(복잡한 사항은 서면으로 제공)
- 속도, 어려운 단어, 잘못된 문법, 어색한 문장 사용을 피할 것
- 문해능력을 파악할 것

(3) 참여여부 결정

- 사례관리팀 회의를 통해 자활사업 참여 적합여부를 심사
- 사례관리팀의 적합여부에 대한 참여자의 자활참여 동의에 따른 최종 결정
- **적합** 게이트웨이 참여 동의서(개인정보동의서) 작성
 - 적합할 경우 게이트웨이에 배치하며, 게이트웨이 참여 기간 및 참여 조건을 구체적으로 안내한 후, 서비스 내용과 권리, 의무가 명시된 참여 동의서를 작성
 - 이후 참여자가 준비할 내용, 출근 시간, 장소, 주요업무 등을 안내
 - ※ 구비서류 : 주민등록등본, 수급자증명서, 통장사본, 신분증사본, 반명함사진
- **부적합** 지자체 재의뢰
 - 자활사업 참여가 적합하지 않을 경우, 지자체에 자활사업 참여 부적합을 통보하여 재의뢰 함. 이때, 재의뢰 조건과 행정절차를 명시해주어야 함.



① 정신질환이 있으나 일을 하길 원하는 경우/정신질환이 의심되는 경우

- 참여자가 이용하고 있는 질환관련 의료기관 및 지역사회 유관기관(예: 정신건강증진센터)에 대해 알아본다.
- 의사 진단 상황과 본인 의견을 구분한다.
- 면접과정에서 “황설수설”, “지리멸렬”, “망상 발언” 등 정신질환으로 의심되는 증상을 있는 그대로-즉, 듣고 관찰한 그대로 기록한다.
- 기관에서 의사결정권을 갖고 있는 사람과 참여여부에 대해 상의한다.
- 담당 동사무소에 연락해서 주민에 대한 정보를 추가로 수집한다.(이 경우, 동사무소 담당자에게 자활센터 사례관리에 대해 안내하여 개인정보 공유(업무협조)를 받는다)

② 자활사업에 참여하기 싫다고 하는 경우

- 주민의 자활참여 거부 이유에 대해 설명을 요청한다.
“참여를 안 하시기로 선택한 것에 대해 설명을 부탁드립니다. 안하시는 선생님의 이유에 대해서 아는 것도 제가 하는 일 중의 하나입니다. 부탁드립니다.”
- 초기과정에서 사례관리자가 탐색한 주민이 바라는 바를 요약하고 주민에게 확인 받는다.
“OOO님은 ...으로 지내기를 바라시는데 지역자활센터에 참여하게 되면 ...을 유지하기가 곤란해져서 다른 방법을 찾기를 선택하시는 거라고 이해되는데요... 맞나요?”
- 객관적인 범위 내에서 자활에 대한 정보를 안내한다.
“필요하시면 자활사업에 대한 안내를 좀 더 자세하게 설명해드릴 수 있습니다. 어떻게 할까요?”
- 스스로 선택할 수 있도록 한다.
“저의 안내가 OOO님께서 선택하시는데 도움이 되길 바랍니다. 혹시 결정하시는데 시간은 얼마나 필요하신가요?”

③ 건강이 안 좋기 때문에 힘든 일을 못한다고 이야기하는 경우

- 건강상황과 근로 참여 선택을 구분한다.

“건강이 안 좋으시군요. 그리고 통증(질환)은 어떻게 관리하세요? 여러 가지 일 중에서 건강에 대한 관리는 몇 번째로 중요한가요?”

“자활센터에 참여하셔서 어떤 일을 할 수 있다고 생각하셨나요?”

“아주 조금이라도 참여가 가능하다면 무슨 일을 하실 수 있으세요?”

- 건강 상황은 어떻게 하고자 하며, 근로 참여는 어떻게 할 것인지 참여자의 의견을 질문하고 요약한다.

“OOO님, 아픈 것에 대해 어떻게 하실 계획이신가요?”

“혹시 치료나 관리를 다르게 하실 계획인가요?”

“자활센터 참여를 어떻게 조정하면 참여가 가능 하겠나 하실까요?”

“자활센터 참여를 위해 OOO님은 어떻게 하시기로 하셨나요?”

- 자활사업단 현장학습을 통해 근로능력을 파악한다.

“자활사업단 현장학습에 가셔서 일을 하실 수 있는지, 직접 해보니까 어떻게 다른지를 알아보는 과정입니다. OOO님도 아셔야하고, 저희도 알아야 하니까요.”

- 사례회의에서 건강상태로 인한 참여 불가능이 결정되면 행정과정에 따라 처리한다.

④ 음주상태로 방문하신 경우

- 술냄새가 나며 “횡설수설”등

“OOO님 술을 드시고 오신거 같습니다. 맞으신지요? 저희가 술을 드신 상황에서는 상담이 어려우니 다시 한번 방문을 부탁드립니다, 재방문 일정은 다시 전화로 안내 드리겠습니다.”

- 알콜중독 등 음주로 인해 자활사업 참여가 어렵다고 판단되나 참여를 희망할 경우, 참여자와의 동의를 거쳐 참여자의 음주내력과 중독상황 등의 정보를 수집하고 지역 내 중독 치료센터를 연계, 전문가와 협력하여 자활사업에 참여할 수 있도록 한다.

[필수서식1]

기본면접 기록지

● 참여자 작성용

※ 상담 전, 아래 내용을 직접 작성해 주시기 바랍니다. 작성에 어려움이 있으시다면 사례관리자에게 문의 바랍니다.

성명			생년월일	YY-MM-DD
연령			성별	☐ 남 ☐ 여
연락처	☎ CP)	비상 연락처	☎ (성명 / 관계)	
주소	우편번호(-)			
최종학력	☐ 무학 ☐ 초졸 ☐ 중졸 ☐ 고졸 ☐ 초대졸(전공 :) ☐ 대졸(전공 :) ☐ 기타()		종 교	☐ 천주교 ☐ 기독교 ☐ 불교 ☐ 무교 ☐ 기타
건강상태	본인이 생각하는 건강정도를 체크		☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 허약	
	신체적	☐ 질병 있음 ☐ 질병 없음		☐ 장애 있음 ☐ 장애 없음
		질병명 : 복용약 : ☐ 있음 ☐ 없음		장애유형 : 장애등급 :
	심리정서적	☐ 정신질환 있음 ☐ 정신질환 없음		주요증상 : 치료여부 : 치료기관 : 복용약 : ☐ 있음 : _____ ☐ 없음
		☐ 심리적 어려움 있음 ☐ 심리적 어려움 없음		주요증상 : 상담 및 대처여부 : 상담 및 대처기관 : 복용약 : ☐ 있음 : _____ ☐ 없음
		☐ 정신장애 있음 ☐ 정신장애 없음		장애유형 : 장애등급 :
음 주	☐ 음주로 인한 상담 및 치료경험 있음 ☐ 없음		상담 및 치료기관 :	
	주로 마시는 술 종류: 음주횟수 : 주()회 주량 : ()병 현재 음주 관련 힘든 내용()			
자활센터 선택이유	방문하게 된 계기		☐ 지인소개 ☐ 주민센터(동사무소) ☐ 광고(인터넷, 신문) ☐ 기타()	
	방문한 주된 이유를 편안하게 적어 주세요			

● 사례관리자 작성용

사례관리번호(*)	YYMMDD-000	접수경로	☐ 본인 요청 ☐ 지자체 의뢰 ☐ 기관 내 의뢰 ☐ 타기관 의뢰 ☐ 대상자 발굴 ☐ 기타 : _____
접 수 일	YY-MM-DD		
상 담 일	YY-MM-DD	상담유형	☐ 방문 ☐ 내방 ☐ 전화 ☐ 기타 : _____
상 담 자			
자활사업 참여여부		☐ 신규참여 ☐ 재참여	

가족/ 주거사항	혼인관계	☐ 기혼 ☐ 별거 ☐ 사별 ☐ 이혼 ☐ 미혼 ☐ 사실혼관계(동거) ☐ 기타()			
	가구특성 (* 중복체크가능)	☐ 독거노인 ☐ 공동체가구 ☐ 미혼모부가구	☐ 조손가구 ☐ 노인부부가구 ☐ 장애인가구	☐ 한부모가구 ☐ 청장년1인가구 ☐ 다문화가구	☐ 새터민가구 ☐ 부부중심가구 ☐ 기타
기초생활 수급사항	수급유형	☐ 일반수급자 ☐ 조건부수급자(생계급여) ☐ 자활특례 ☐ 개별급여(☐ 의료 ☐ 교육 ☐ 주거) ☐ 기타()			
근로경험 (□ 없음)	취업경력	☐ 취업기간()년 ☐ 업종() ☐ 직장명() ☐ 담당업무()			
	창업경력	☐ 창업기간()년 ☐ 업종() ☐ 창업내용()			
	자활사업 참여경력	☐ 참여 기간()년 ☐ 참여사업단/기업()			
보유 자격증	☐ 자격증 이름()				
사례관리자 종합의견	자활사업 참여여부 결정	☐ 참여(☐ 신규 ☐ 재참여) ☐ 미참여 ☐ 사회서비스 연계/의뢰()			
	기타 특이사항				

[필수서식1] 작성방법/작성사유

항 목	작성방법	작성사유
<참여자 작성용>		
비상연락처		• 참여자가 갑자기 연락이 안되거나 위급 시 연락을 하기 위해 필요함. 대상자에게 이러한 이유와 목적을 사전에 알려 주어야 함
최종학력	• 참여자의 최종학력을 기재하며, 초대졸, 대졸은 전공을 적도록 함 • 기타에는 자퇴, 재학 등 졸업이 아닌 부분을 적고 그 사유를 적음	• 초대졸, 대졸의 경우 전공내용을 적어 추후 관련 전공을 살릴 수 있는 일자리를 연계하고자 함 • 또한 초대졸, 대졸에 따라 개입정도가 다르기 때문에 구분하여 작성함
종 교	• 참여자의 종교를 확인 해당 내용에 포함되어 있지 않을 경우 기타를 선택함	
건강상태 본인생각 건강정도	• 참여자가 판단하는 본인의 건강정도를 (인호), (보통), (하약)중에서 선택함	• 참여자가 생각하는 건강정도를 확인하고, 선택에 대한 그 이유를 확인하고자 함
건강상태 신체적	• 참여자가 신체적 건강관련 복용하고 있는 약이 있을 경우 내용을 적도록 함(예: 골다공증, 혈압 등)	• 참여자의 신체적 질병정도를 파악하기 위하여 복용하고 있는 약의 종류를 확인함
건강상태 심리정서적	• 참여자가 심리정서적 건강관련 복용하고 있는 약이 있을 경우 내용을 적도록 함; • 이때 정신과 전문의의 진단과 치료적 개입이 있었던 정신질환과 일상생활에서 경험하는 심리적 어려움 구분하여 조사(예: 우울증 등)	• 참여자의 심리적 질병정도를 파악하기 위하여 복용하고 있는 약의 종류를 확인함
건강상태 음주	• 음주관련 상담 및 치료경험이 있는지, 있다면 어느 곳에서 치료를 받았으며 음주관련 힘든 내용이 있다면 기재하도록 함; 이때 음주관련 힘든 내용은 음주로 인한 신체질환, 정신적 어려움, 사회관계나 직업활동의 문제 등을 모두 포함함.	
건강상태 장애	• 참여자가 장애가 있는지의 여부를 확인하고, 장애종류 및 등급을 파악	• 어떠한 장애가 있는지를 파악하고자 함
지활센터 선택이유	참여자가 지역지활센터를 선택한 중요한 이유를 파악	참여자의 언어로 기재함

항 목	작성방법	작성사유
<사례관리자 작성용>		
사례관리번호	• 사례관리번호는 접수일(YYMMDD)별로 자동으로 번호가 부여되며, 각 단계별 이를 불러와서 참여자를 관리함	• 참여자 관리를 위하여 고유한 사례관리번호를 부여함(※시스템에서 자동생성)
접 수 일	• 기관에서 참여자를 접수한 날짜를 기재(YY-MM-DD)	• 접수일과 상담일은 다를 수 있어, 이를 확인하고자 함
상 담 일	• 기관에서 처음으로 참여자를 상담(기본면접)한 날짜를 기재(YY-MM-DD)	
상 담 자	• 상담을 진행한 직원의 이름을 기재	
접수경로	자활센터에 이르게 된 경로를 선택 • 본인 요청 참여자가 자발적으로 서비스를 요청한 경우 • 자자체 의뢰 시 · 군 · 구를 통해 의뢰된 경우 • 기관 내 의뢰 의뢰부서 및 의뢰사유를 상세히 기록 • 타기관 의뢰 의뢰기관 및 의뢰자, 연락처, 의뢰목적 등을 상세히 기록 • 대상자 발굴 사례관리자가 상담과정 혹은 가정 · 지역사회 방문 중 잠정평가하여 직접 초기면접을 한 경우에 선택 • 기타 항목에 없는 기타 접수경로를 기록	• 참여자가 어떠한 경로를 통해 자활센터에 오게 되었는지, 그 사유를 확인하고자 함
상담유형	• 상담유형을 선택	• 어떠한 방법으로 상담을 실시하였는지 확인
지활사업 참여여부	• 신규참여인지, 재 참여인지를 선택	• 신규참여, 재참여에 따라 사례관리 방법이 다를 수 있어 확인
가족 / 주가사항 혼인관계	• 참여자의 혼인관계 여부를 파악	• 혼인관계 형태에 따른 여건을 파악하고자 함
가족 / 주가사항 가구특성	• 참여자가 어떠한 가구 특성이 있는지를 파악, 중복체크를 통해 특성들을 통합적으로 확인함	

항목	작성방법	작성사유
수급상황 수급유형	• 해당 수급유형을 체크 (※ 2015 국민기초생활보장사업 개정부분 반영)	
근로경력 취업경력	• 취업기간, 업종, 직종명, 담당업무를 기재 업종구분 : 워크넷(http://www.work.go.kr) ▶ 직업 진로 ▶ 한국직업전망 참조 ①경영 및 기획 관련직 ②금융 및 보험관련직 ③교육 및 연구관련직 ④법률 및 공공서비스관련직 ⑤의료 및 보건관련직 ⑥사회복지관련 ⑦문화예술관련직 ⑧디자인 및 방송관련직 ⑨운송 및 여행관련직 ⑩영업 및 판매관련직 ⑪개인서비스관련직 ⑫건설관련직 ⑬기계 및 재료관련직 ⑭화학/섬유 및 환경관련직 ⑮전기/전자 및 정보통신관련직 ⑯식품가공 및 농림어업관련직	• 참여자의 취업경력을 보다 심층적으로 파악하고자 함. • 자립계획을 수립할 때 이러한 경력들을 우선적으로 고려하고자 함
근로경력 창업경력	• 창업기간, 업종, 창업내용(자영업 포함)을 기재	
근로경력 자활사업 참여경력	• 희망리본, 취업성공패키지, 타 복지기관, 기타 등 참여자의 경험을 기재	
보유 자격증	• 참여자가 가지고 있는 자격증 이름을 기재. 자격증이 많을 경우, 추가하여 기재하도록 함	
사례관리자 종합의견	• 기본면접을 통해 자활사업 참여여부를 결정하며, 기본면접 시 특이사항이 있을 경우 의견을 별도로 기재(예 : 행동특성이나 현재 보여주는 모습(의복상태, 청결정도 등)	

[필수서식2]

사례관리 및 개인정보 동의서

1. ○○지역자활센터에서 실시하는 Gateway 과정 참여의 조건은 아래와 같습니다.

2. Gateway 과정 참여 조건

구 분	금 액	담당자
임금	원	－ 센터 출석 시 1일 사회서비스형 급여(실비포함) 지급
실비	원	－ 1일 교통비 등 실비 지급. 단, 근무일에 한함
주·월차수당	없음	－ 주·월차수당 발생하지 않음(자활사업단 현장학습으로 인해 매일 출석하더라도 지급되지 않음)
자활장려금	없음	－ 자활장려금 지급 대상 (X) ※2016년부터 근로장려세제로 변경
4대 보험	없음	－ 4대 보험 가입대상 (X)
기술·자격수당	없음	－ 기술·자격수당 지급 대상 (X)

Gateway 과정 참여 조건 세부사항

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

● 참여 기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

3. 개인정보 제공 및 활용 동의

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

4. 기타사항

- Gateway 과정 참여 시 사례관리 담당자와의 상담 불응 및 3회 이상 연락두절, 자살사유단 현장학습 참여 시 무단 결근, 조퇴, 지각, 폭력, 폭행, 성희롱·성폭력, 음주 또는 감동자의 정당한 지시에 불응하는 등 근무태도가 불성실한 경우 사업참여를 불허하며 조건부수급자는 조건불이행으로 생계급여가 중지될 수 있습니다.

- 위에 제시된 내용 이외의 사항은 『자활사업지침』에 따라 시행되며, 정부방침의 변경 또는 센터 사정에 따라
참여 조건은 변경될 수 있습니다.

• • •

○○지역자활센터

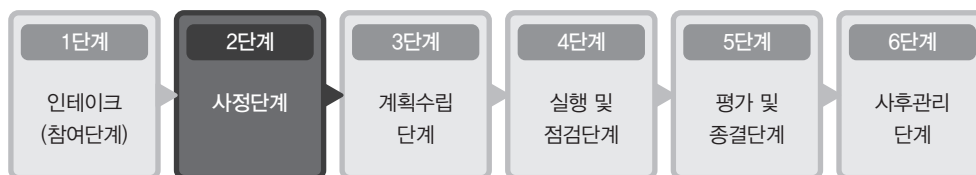
본인은 위 내용을 충분히 이해하고 규정에 따라 참여할 것이며, 규정 위반에 대한 처분에 대해서도 수용할 것입니다.

● 신청인 : (인) ● 생년월일 :

[필수서식2] 작성방법/작성사유

항 목	작성방법	작성사유
게이트웨이 참여 조건	• 입금 센터 출석 시 시간에 상관없이 1일 사회서비스형 급여(실비포함) 지급액을 기재함 • 실비 1일 교통비 등 실비 지급액을 기재함	• 참여자에게 게이트웨이 과정을 참여할 때 조건을 명확하게 안내하고자 함
참여 기간	• 게이트웨이에 참여 기간을 년, 월, 일별로 기재함	
개인정보 제공 및 활용 동의		
기타사항	-	• 추가적으로 참여자에게 안내해야 하는 부분을 명시하여 참여자가 게이트웨이에 과정에 성실하게 참여할 수 있도록 함
신청인 서명	• 신청인 이름, 주민등록번호를 기재하며 신청인 서명(자필) 혹은 도장을 반드시 반드시 반도록 함.	

2. 사정단계



1) 개념

- 자활참여자의 특성, 역량, 환경 및 자원 등 참여자의 특성을 이해하고, 자활계획을 세우는데 필요한 충분한 정보를 수집, 파악하여 자활욕구, 자활역량 및 자립기반 등에 대한 분석 실시
- 인테이크 과정에서 축적된 자활참여자의 정보를 바탕으로 참여자의 욕구, 문제, 장애, 자원, 강점 등을 체계적으로 사정하며, 각 분야 전문가들과 협력하며 정보를 분석함

2) 수행주체 : 사례관리팀

3) 시기

자활사업 참여 4주 이내

※참여자 및 센터 상황에 따라 달라질 수 있음

4) 주요과업

- 참여자가 가지고 있는 가족, 주거, 경제 등의 여건과 근로능력, 경력, 욕구 등을 종합적으로 파악
- 자활참여에 방해가 되거나 장애가 될 수 있는 대상, 관계, 상황을 파악하고, 이러한 장애요인에 대한 참여자의 대처방안 파악
- 참여자의 문제 해결에 도움이 되는 자원, 강점을 확인

5) 진행내용

참여자 정보수집(가족, 주거·경제, 근로능력, 근로경력, 여건·욕구)

(1) 참여자 주요 호소내용

- 참여자가 호소하는 주요내용을 확인(참여자 언어로 기재)
- 무엇이 어렵다고 호소하는지, 호소하는 문제(장애물)는 언제, 어디서, 누구와 함께, 어떻게 드러나는지, 참여자는 문제(장애물)를 어떻게 표현하는지 등을 확인함

! 장애물 사정 실천팁

- 참여자의 문제와 장애물에 대해서는 개인의 책임에 의해 발생한 것과 사회적 책임에 의해 발생한 내용을 각각 객관적으로 구분하여 인식하는 것이 필요하다.
- 내부장애물 사정 : 참여자의 문제를 해결하거나 자활참여에 방해가 되는 개인 내적인 요소들을 확인하고 함께 인식한다.
(예: 부정적인 자활 기대, 무기력, 자활에 장애가 되는 질병 등)
- 외부장애물 사정 : 가족환경, 지역사회환경, 역사적 환경, 정치·경제적 환경, 법적인 환경 등이 참여자 개인에게는 장애물로 작용할 수 있다. 장애물을 이해하고 확인한다.(예: 자활에 비협조적인 가족, 자활에 대해 부정적인 사회인식 등)

(2)일반사항

- 참여자의 현재 상황을 개인적, 환경적 측면에서 찾음
 - 필요 시 자활역량평가표 및 체크리스트를 활용할 수 있음. 또한 IAP 이 단계에서 활용하여 함께 작성하면 도움 될 수 있음
- 참여자 욕구파악을 위해 관찰, 검사를 활용할 수 있음
 - 관찰 : 비언어적인 형태의 자료를 수집할 때 유용한 방법. 관찰을 통해 사례관리자는 참여자의 정보를 자연스럽게 수집할 수 있음.
 - 검사 : 참여자의 심리·정서적 상태(지능, 성격, 대처행동의 유형, 자아개념, 불안이나, 우울의 정도 등)신체건강 상태 등을 심리검사도구나 의료적 검사를 통해 파악함.

※ 검사는 전문기관 의뢰를 지향함

※ 참고용 검사 도구는 추후 중앙자활센터 홈페이지(www.cssf.or.kr) 도란도란(내부 커뮤니티)를 통해 공유할 예정임

! 문제와 욕구사정 실천팁

- 일상적인 것에서 핵심 문제나 욕구(질문 목록)로 초점을 좁혀나간다(깔대기 기법).
- 질문은 이야기 식으로 자연스럽게 이어간다.
‘가장 전문적인 상담은 편안하고 자연스럽게 진행되는 상담이다.’
- 이해가 되지 않는 상황이나 욕구는 참여자에게 직접 질문하여 확인한다.
‘나름대로는 항상 이유가 있다.’
- 하루 일과를 확인한다.
‘기상시간, 식사시간과 횟수, 수면시간, 주간활동 등을 체크한다.’
- 생태체계학적 관점에서 참여자의 주변환경까지 사정한다.
‘참여자 방, 주방, 씽크대, 냉장고, 화장실, 마당, 집주변, 지리적 특성, 마을 환경, 참여자의 문제와 관련된 법률 등 전체적으로 꼼꼼하게 관찰한다’
- 참여자 스스로 욕구를 인식하고, 표현하고, 이야기하고, 합의하도록 돕는다.
- 요구를 욕구로 전환하고, 욕구 충족을 위한 선호를 재탐색한다.
- 직접적으로 요구하는 서비스에 초점을 두지 말고, 그 이면에 있는 욕구를 탐색해야 한다.
- 욕구영역별로 누락된 사정이 없는지 확인한다.
- 욕구영역별 목록을 충분히 숙지하여 자연스럽게 다음 질문으로 이어가도록 한다.
- 오픈하고 상담에 응해 준 것에 대하여 고마움을 표현한다.

(3) 근로역량

- 참여자가 취·창업을 위한 근로역량이 어느 정도 되는지를 근로능력, 경력, 여건, 욕구 측면에서 확인

(4) 자원 및 강점

- 자원 : 자원은 참여자의 자활에 도움이 되고, 자활가능성을 높이는데 활용하 수 있는 모든 내적, 외적 요소들로서 크게 내부 자원, 외부 자원으로 구분될 수 있음
 - 내부 자원 : 내적동기, 지적·신체적 능력, 가족관계·사회관계 형성과 유지 등
 - 외부 자원 : 비공식 자원(자연적 원조자, 자원봉사자), 공식 자원(공적 자원, 사적 자원), 주민이 필요한 자원을 얻는데 겪는 어려움 등

! 자원 사정 실천팁

- 문제해결과 욕구충족을 위해 활용될 수 있는 자원을 사정한다.
- 내적 자원과 외적 자원이 있으며, 내적 자원은 주로 참여자의 강점을 활용하는 것이며, 외적 자원은 참여자와 가족이 이용가능한 사회적 자원을 의미한다.
- 사례관리자가 이용 가능한 자원에 대한 정보력과 자원동원능력은 참여자의 역량 강화에 직접적인 영향을 미친다.

! 강점 사정 질문 실천팁

- 좋아하는 것, 잘 하는 것, 하고 싶은 것, 관심사로부터 시작한다.
 - “제일 좋아하는 음식(과일...)은 어떤 음식인가요?”
 - “좋아하는 사람은 어떤 사람인가요?”
 - “제일 좋아하는 상황은 어떤 것일까요? 예를 들면 혼자 있을 때, 엄마와 같이 있을 때, 밤에 음악 들을 때 등”
 - “언제(무슨 일이 생기면) 기분이 좋아지나요?”
- 과거의 좋았던 일 떠올리기
 - “어렸을 때(혹은 젊을 때) 기억에 남는 좋았던 일은 어떤 것인가요?”
 - “어렸을 때의 장래희망은 무엇이었나요?”

“어렸을 때 무엇을 잘 했다고 생각하세요?”

“그동안 잘 했다고 생각하는 것이 있다면 무엇일까요?”

● 미래의 소망 확인하기

“만약에 소원이 이루어진다면, 만약에 기적이 일어난다면 어떤 일이 일어나면 좋겠어요?”

“10년 후에 내가 바라는 모습은 어떤 모습일까요?”

● 현재 수준에서 강점 찾기

“현재 상황에서 잘 할 수 있는 일이 있다면 무엇일까요?”

“이번 주(올해)에 하고 싶은 일이 있다면 무엇일까요?”

6) 실천방법

(1) 교육/훈련

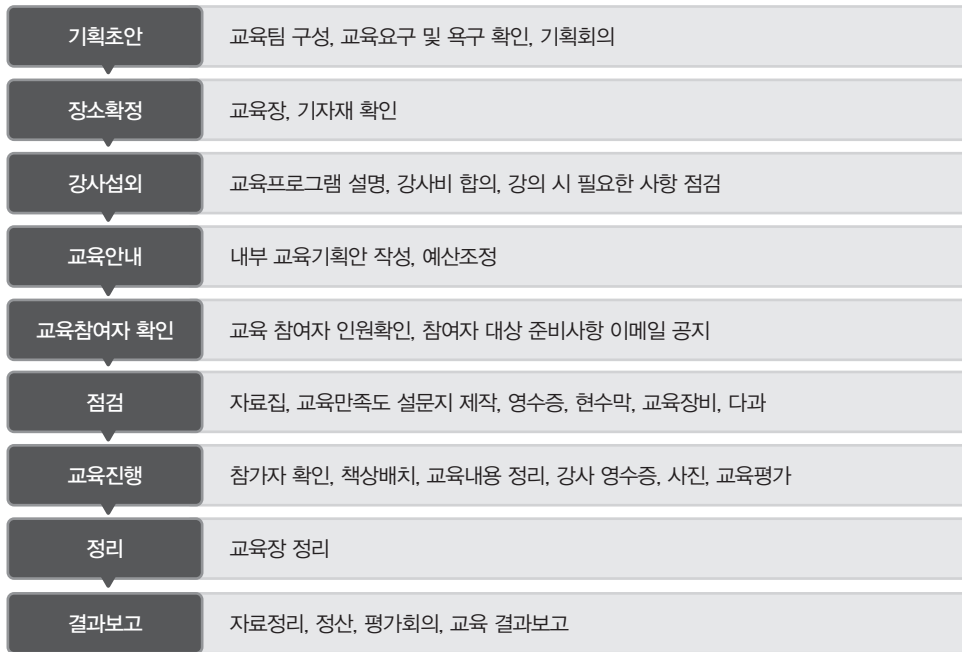
● 교육목적

- 국민기초생활보장법 등 자활사업 이해도를 높여 사업에 적응할 수 있도록 함.
- 참여자 욕구를 드러내고, 강점을 알아낼 수 있는 능력 개발
- 자신감 회복과 호혜적인 대인관계 능력 향상
- 자기결정능력과 자기자활계획 수립능력 개발
- 직업인으로서 자세, 이미지 메이킹 능력 개발 등

! 사례관리자가 집중해야 할 부분

- 교육참여시작 ▶ 진행 ▶ 종결과정에서 참여자의 심리·정서적 특성과 태도변화를 탐색함
- 주민의 경험에 근거한 신념을 이해하고 지지함
- 자주쓰는 용어와 표현방법, 교육생들과 어떻게 지내는지를 탐색함
- 정보를 어떻게 습득하고 습득된 정보를 어느 정도 이해하는지를 탐색함

● 교육절차



(2) 자활사업단 현장학습(견학·체험)

※ 자활사업단 현장학습(견학·체험)은 기관 상황에 따라, '사정단계' 혹은 '계획수립단계'에서 견학이나 교육 프로그램으로 이루어질 수 있음. 단, 참여자들이 실제 자활사업단 근무로 배치된 것으로 인식되지 않도록 주의.

● 확인해야 할 부분

- 건강상태 : 근력, 신체기능 정도, 정신건강
- 역량 : 생산적 활동의 수행 정도, 변화가능 정도, 과거 근로경험이 근로에 미치는 정도

● 내용

- 직업훈련 : 사업단 근로체험, 직장체험



현장에서 적용하기

- 참여자가 정확한 정보를 제공하지 않는 경우
 - 제공을 거부하는 내용에 대해서는 계속 질문하지 않는다.
 - 사례관리자가 알아야 할 내용에 대해 설명하고 답변을 부탁한다.
 “제가 ##님의 말씀을 들어야 할 내용은 ____입니다. 이것에 대해 이야기 해 주시면 제가 일하는 데 많이 도움 되겠습니다. 이 중에서 어떤 이야기부터 해주실 수 있으세요?”
 - 더 알아야 할 것에 대해서는 “조금 있다가 여쭙볼까요...,” , “언제 다시 여쭙 볼까요?” 등의 질문으로 시간적 여유를 갖는다.

- 깊이 생각하게 만드는 질문을 거부하는 경우(예 : 그런 것에 대해 생각하고 싶지 않아요, 너무 어렵고 머리 아파요)
 - 참여자가 그 주제에 대해서 다루고 싶어 하지 않는 경우
 “그러시군요... 다음에 괜찮으실 때나 필요할 때 다시 이야기 하지요.”
 - 시간이 필요한 경우에는 시간과 침묵을 사용한다.

- 하루에 많은 사람들과 면담진행으로 인해 내담자에 대한 알고자하는 태도를 유지하기 힘들거나 면담에 집중하기 어려운 경우
 - 휴식시간을 갖기 위해 면담과 면담 사이에 최소한 20~30분 여유를 두고 약속한다.
 - 참여자의 사례관리 과정을 정확히 숙지하고 필요한 기본 질문을 연습하자.

자활사정지

사례관리번호	YYMMDD-000	면접일	YY-MM-DD
면접자	YY-MM-DD	면접방법	☐ 방문 ☐ 내방 ☐ 전화

1. 참여자 주요 호소내용

2. 일반사항

성명		생년월일		사 진 (3cm×4cm)
연령		성별	☐ 남 ☐ 여	
연락처	☎	비상 연락처	☎	
	CP)		(성명 / 관계)	
주소	우편번호(-)			
최종학력	☐ 무학 ☐ 초중퇴 ☐ 초졸 ☐ 중중퇴 ☐ 중졸 ☐ 고중퇴 ☐ 고졸 ☐ 초대중퇴 ☐ 초대졸(전공 :) ☐ 대중퇴 ☐ 대졸(전공 :) ☐ 기타()			
의료급여	☐ 의료급여 1종 ☐ 의료급여 2종 ☐ 건강보험 ☐ 지역보험 ☐ 기타 ()			
최초 수급시기*	YY-MM			
수급경력*	☐ 생계급여 ☐ 주거급여 ☐ 의료급여 ☐ 교육급여 ☐ 해산급여 ☐ 장제급여 ☐ 자활급여			

*최초수급시기, 수급경력 : 필요 시 지자체 확인

5. 근로능력

건강상태	신체적 건강상태	복용약물 종류	의사처방 복용약물	약물 종류: 복용기간:
			비처방 복용약물	약물 종류: 복용기간:
			중독성 약물	
		질병	의사 진단명 :	
			병원방문 : 월 회	
		수술이력	☐ 수술연도 : ()년 ☐ 수술내용()	
		장애	장애종류 :	
	장애등급 :			
	신체적 건강상태에 대한 주관적 평가		☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 허약	
	심리정서적 건강상태	심리정서적 건강상태에 대한 주관적 평가	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 상담 및 치료필요	
보유 자격증				
최근 5년 직업훈련이력(총 회)				
교육기간	훈련기관명	훈련내용	이수여부	중단사유
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				

6. 근로경력

주요 취업경력						
취업기간	업종	직장명	담당내용	고용형태	급 여	퇴직사유
YY-MM ~ YY-MM						

주요 창업경력(자영업)					
창업기간	업종	구체적 사업내용	폐업사유	창업지원 기관명	매출액 (월만원)
YY-MM ~ YY-MM					

최근 5년 정부일자리사업 참여(총 회), 자활사업 제외한 지자체 중앙 지원사업					
참여 기간	사업구분	소관부처	프로그램명	프로그램내용	종결사유
YY-MM ~ YY-MM					

7. 근로여건/육구

근로육구			
희망 업종	1순위	2순위	3순위
희망 근무여건	이동가능 수단	☐ 도보 ☐ 대중교통 ☐ 기타	
	최대 이동가능 거리	()분	
희망 최저근무수준	임금수준 : 월 ()만원		
	근무일수 : 월 ()일, 주()시간		
	고용형태 : ☐ 정규직 ☐ 계약직 ☐ 파트타임 ☐ 기타 ()		

8. 자활 애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

근로육구		
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()	

[필수서식3] 작성방법/작성사유

항 목	작성방법	작성사유
사례관리번호	• 사례관리번호는 접수일(YMMDD)별로 자동으로 번호가 부여되며, 각 단계별 이를 물려와서 참여자를 관리함	• 참여자 관리를 위하여 고유한 사례관리번호를 부여함(※시스템에서 자동생성)
면접일	• 전문서식을 진행한 날짜를 기재	
면접자	• 면접을 진행한 사례관리자의 이름을 기재	
면접방법	• 가정방문, 내방, 전화 중에서 선택	• 어떠한 방법으로 상담을 실시하였는지 확인하고자 함
〈1. 참여자 주요 호소내용〉		
	• 참여자가 주요하게 호소하는 내용(문제)을 참여자의 언어로 기재	
〈2. 일반사항〉		
사 진	• 3cm×4cm 사진을 부착	• 동명이인 등 참여자를 쉽게 확인하고자 함
최종학력	• 참여자의 최종학력을 기재하며, 초대졸, 대졸은 전공을 적도록 함 • 기타에는 자퇴, 재학 등 졸업이 아닌 부분을 적고 그 사유를 적음	• 초대졸, 대졸의 경우 전공내용을 적어 추후 관련 전공을 살릴 수 있는 일자리를 연계하고, 관련 사실을 분명하게 확인하고자 함. • 기본면접 기록지에 있는 부분을 한번 더 확인
의료급여	• 의료급여 종류를 체크	• 참여자의 의료급여 특성을 보다 심층적으로 파악하고자 함
최초수급시기	• 최초 수급자가 된 시기를 연, 월로 기재	• 수급기간이 어느 정도 되었는지를 확인하기 위해 작성
수급경력	• 정부로부터 한번이라도 수급 받은 적이 있을 경우 체크함	• 이전에 수급을 받은 경협이 있을 경우 체크함. • 세부내용을 모르면 사례관리자가 상담을 통해 확인

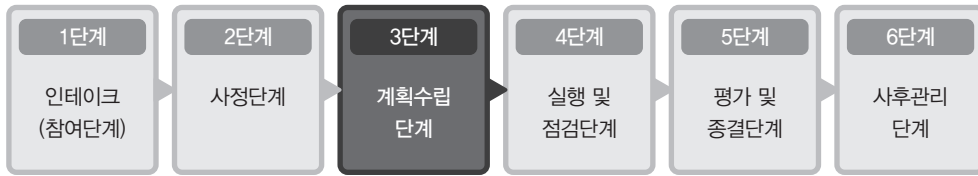
항 목	작성방법	작성사유
<3. 가족사항>		
세대유형	• 참여자의 세대유형을 파악	• 기본면접 기록지에서 파악한 가구특성 및 세대유형을 함께 확인함
가족사항	• 관계 어떠한 관계인지를 기재 (예: 부, 모, 형, 제 등) • 성명 • 연령 2자리로 기록 • 성별 • 동거여부 함께 거주하고 있을 경우 동거에 체크 • 직업 • 학력 • 혼인관계 결혼을 한 상태인지를 체크 • 건강 / 장애 가족의 건강/장애 정도를 서술하여 기술함 • 소득 월평균 소득을 만원 단위로 기재 • 비고 추가로 기재할 사항을 적음	
가계도	• 참여자와 관련한 가계도를 그림	• 참여자가 처해있는 여건을 종합적으로 파악
생태도	• 참여자와 관련한 생태도를 그림	• 참여자가 처해있는 여건을 종합적으로 파악
<4. 주거 / 경제사항>		
주거형태	• 단독주택 일반적인 단독주택 외에도 다중주택(원룸), 다가구주택(3층 이하), 공관을 포함 • 공동주택 - 다세대주택 : 공동주택으로, 세대별 등기를 별도로 하여 소유하거나 분양할 수 있음 - 연립주택 : 4층 이하인 주택 - 아파트 : 5층 이상 - 기숙사 • 기타 여관 등	

항 목	작성방법	작성사유
주거 안정도	• 주거 인정, 1년 이내 이주 필요, 당장 이주 필요, 기타 중 해당 사항에 체크	• 참여자의 주거형태가 안정적인 상황인지를 파악
주거소유	• 자가, 전세, 월세, 임대, 기타 중 각 해당하는 부분을 체크하고, 보증금, 월세, 관리비를 각각 구분하여 기재	
수입상태	• 수입을 가계근로소득, 근로소득 외로 구분하여 금액을 기재 (단위 : 만원)	• 참여자의 경제상태를 보다 심층적으로 파악
지출상태	• 월 평균 지출액을 기재하고, 주요 지출되는 내역을 크게 3가지로 기재	
부채상태	• 참여자의 부채금액을 기재하고, 부채가 발생한 사유를 간략하게 기재	
신용상태	• 참여자의 신용상태 정도를 각 해당사항에 체크	
〈5. 근로능력〉		
건강상태 신체적	• 복용약물 종류 복용하고 있는 약물의 종류를 모두 기재. 의사처방/비처방에 따라 복용약물을 기재하고, 중독성 약물이 있을 경우 기재(예 : 고혈압, 두통약, 수면제 등) • 질병 의사진단이 있다면, 진단명을 기재. 병원을 월 평균 몇 회 가는지를 기재 • 장애 장애종류 및 등급을 확인 • 신체건강 정도 참여자 본인이 생각하고 있는 신체적인 상태를 모두 기재 • 심리건강 정도 참여자 본인이 생각하고 있는 심리적인 상태를 모두 기재 (예 : 정신분열증, 알콜 의존도)	• 복용약물 종류 참여자가 체해있는 상황을 종합적으로 파악 • 장애 기본면접 기록지 내용을 다시 한 번 확인하고자 함
건강상태 심리정서적		• 기본면접 기록지 내용을 다시 한번 확인하고자 함. • 추가되는 부분이 있을 경우 추가.
보유 자격증	• 참여자가 가지고 있는 자격증 이름을 기재. 자격증이 많을 경우, 추가하여 기재하도록 함	
직업훈련이력	최근 5년간 직업관련 훈련받은 경험에 있을 경우 내용을 기재 • 교육기간 연, 월, 일로 기재함 • 훈련기관명 개인적으로 훈련받은 기관들을 기재 (예 : 여성인력개발센터, 취업성공패키지, 희망리본, 공공기관 등) • 훈련내용 훈련받았던 내용을 기재 • 이수여부 이수 받았는지 여부를 선택 • 중단사유 만약 중단하였다면, 그 이유가 무엇이었는지를 기재	

항 목	작성방법	작성사유
<6. 근로경력>		
주요취업경력	• 취업기간 연, 월로 기재함 • 업종 취업관련 업종을 확인 업종구분 : 워크넷(http://www.work.go.kr) ▶ 직업 진로 ▶ 한국직업전망 참조 ①경영 및 기획 관련직 ②금융 및 보험관련직 ③교육 및 연구관련직 ④법률 및 공공서비스관련직 ⑤의료 및 보건관련직 ⑥사회복지관련 ⑦문화예술관련직 ⑧디자인 및 방송관련직 ⑨운송 및 여행관련직 ⑩영업 및 판매관련직 ⑪개인서비스관련직 ⑫건설관련직 ⑬기계 및 재료관련직 ⑭화학/섬유 및 환경관련직 ⑮전기/전자 및 정보통신관련직 ⑯식품가공 및 농림어업관련직 • 직장명 • 담당업무 • 고용형태 정규직/비정규직/일용직/기타 • 급여 월평균 급여를 만원 단위로 기재 • 퇴직사유 퇴직하게 된 이유를 기재	• 기본면접 기록지 내용을 다시 한 번 확인하며, 고용형태, 급여, 퇴직사유 등 세부적인 부분을 파악하고자 함. • 자립계획을 수립하는데 취업경력을 고려하고자 하며, 주요한 취업경력을 중심으로 기재함.(이력서처럼 일지별 단순 나열이 아님)
주요창업경력	• 창업기간 연, 월로 기재함 • 업종 창업관련 업종을 확인 • 구체적 사업내용 구체적으로 창업했던 사업내용을 기재함 (예: 분식집 ▶ 떡볶이, 오뎅, 김밥판매 등) • 폐업사유 사업부진 / 행정처분 / 계절사업 / 법인전환 / 면세포기 / 면세적용 / 제적 / 해산(합병) / 양도 · 양수 / 기타 • 창업지원기관명 복지재단 등 일자리 지원기관 • 매출액 월 매출액을 만원 단위로 기재	

항 목	작성방법	작성사유
정부일자리사업	자활사업이나 타 자활사업 포함, 정부일자리사업에 참여한 경험에 있을 경우 관련내용을 기재함 • 참여 기간 연, 월로 기재함 • 사업구분 • 소관부처 • 프로그램명 • 프로그램내용 • 종결사유	
〈7. 근로여건/육구〉		
희망업종	• 참여자가 희망하는 업종을 1~3순위로 기재	
희망근무여건	• 참여자가 근로할 때 이동가능 수단은 어떻게 되는지, 최대 이동가능 거리는 어디까지 가능한지를 파악	• 근무여건을 세부적으로 파악
희망최저근무수준	• 희망하는 최저 근무수준을 임금 / 근무일수 / 고용형태에 따라 기재	• 최저수준으로 생각하는 근무여건을 파악하고자 함. • 이 보다 높은 정도로 개입을 실시하고자 함.
〈8. 자활 애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항〉		
자활 시 애로사항	• 참여자가 자활에 어려움을 겪고 있는 부분을 체크함	
합의된 자활경로	• 참여자와 사례관리자 간에 합의된 자활경로를 확인함	

3. 계획수립단계



1) 개념

- 참여자 개개인의 개별적인 자활욕구, 자활역량 등에 따라 기관의 서비스지원 가능성 등을 고려하여, 참여자와 함께 자활계획을 수립함
- 참여자의 욕구를 근거로 목표를 수립하고 실천을 구체화하여 계획하는 과정임.
 - 계획단계에서 목표수립은 사례관리 종결여부를 결정하고 평가의 근거가 되며, 참여자의 자립 경로서(IAP), 사례관리자의 개인별 자활지원계획서(ISP)를 수립하는데 있어서 방향성을 제시하는 기능을 함.
 - 계획수립은 참여자의 강점과 의지를 중심으로 실천에 대한 우선순위가 정해지고, 근로지원 계획과 복지서비스 지원계획을 구분하여 구체적으로 계획되어야 함. 마지막으로 참여자와 사례관리 계획에 대해 합의하는 계약으로 완성됨.

2) 수행주체 : 사례관리팀, 자활사업팀, 자활참여자

3) 시 기

- 1차 수립 : 참여자 의뢰 후 2개월 이내(게이트웨이 과정 내)
- 2차 수립 : 자활근로사업단 전환 이후 3개월 이내(재수립 및 수정가능)
 - 단, 참여 이후 사정과정을 통해 시기를 조절할 수 있음

4) 주요과업

- 자활과정에서 예측되는 애로사항과 합의된 욕구를 기반으로 하여 필요한 서비스 계획 수립
- 참여자가 표현한 욕구를 근로지원 욕구와 복지서비스 욕구로 구분하여 각각에 대한 지원목표 수립
- 목표, 제공 서비스, 실행방법을 구분하여 구체적으로 계획

5) 진행내용



(1) 자활경로 및 지원계획 수립

- 자립경로(IAP : Individual Action Plan)
 - 자활 프로그램 참여를 통한 참여자의 계획(목표)을 구체적으로 확인함
 - 자활계획을 위하여 지역자활센터를 어떻게 활용할 것인가, 지역자활센터 서비스나 프로그램 활용에 있어서 참여자는 무엇이 필요한가, 단계별 기간 중 참여자와 지역자활센터의 역할은 무엇인가 등에 대해 탐색 후 협의함

! 지원계획 수립 시 참고사항

- 계획은 전단계의 사정 결과에 충실해야 하며, 참여자의 욕구 및 강점에 부합되는 개입 계획을 세워야 함
- 지원계획 수립과정에 가능한 경우 참여자와 더불어 참여자 가족이 함께 참여하는 것을 권장함
- 수립된 계획은 참여자 가족의 욕구변화나 재사정 이후 변화될 수 있음.
- 계획에 포함된 서비스는 공적인 영역뿐만 아니라 비공식적 자원의 활용에 대한

것까지 포함되어야 함.

- 모든 계획은 문서화하여 참여자의 동의를 통해 계약을 맺는 형태로 되어야 함
- 욕구영역별 개입목표를 수립하고, 문제의 심각성을 감안해 우선순위 및 개입시기를 결정함
- 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공 횟수, 시간 등을 반드시 포함함

자립계획에 따른 점검 내용

① 참여자가 A직종에 취업하고자 하는 자립계획을 세웠다면..

- A직종이 자기 적성과 능력에 맞는지 검토하여야 함.
- A직종에 취업할 수 있는 경쟁력(예: 경력, 연령, 학력 등) 있는가를 A직종의 구인 및 구직 정보에 대해 조사하여야 함.
- 참여자가 만약 신용불량자라면 신용회복을 한 후에야 취업이 가능 할 수 있음
- 참여자가 전과가 있다면 이것도 취업에 영향을 줄 수 있음
- 만약 취업하는 데 자격증이 필요하다면 기관 상황에 따라 자격증 취득할 수 있는 교육을 할 수 있도록 지원할 수 있음.
- 만약 취업하는데 현장경험이 필요하다면 일정 기간 동안 현장 파견근무를 통해 경험을 쌓을 수 있도록 할 수 있음.
- 자립계획의 정해진 기간 동안 성과가 없으면, 자활게이트웨이 과정 사업을 종료하거나 일정 기간 동안 현재의 자립계획을 다시 수정할 수도 있음.

② 참여자가 B업종에 창업하고자 하는 자립계획을 세웠다면..

- B업종이 참여자 적성과 능력에 맞는지 검토하여야 함
- B업종의 시장전망이 어떠한지(예: 소비자패턴분석, 경쟁사분석, 투자자본규모, 주위상권분석 등) 조사하여야 함.
- 참여자가 만약 신용불량자라면 신용회복을 한 후에 사업자등록을 하는 것이 좋을 수 있음
- 부가세 등 체납된 세금이 있다면, 꼭 해당행정기관과 상담하여 해결방안을 가지고 있어

야 함

- 창업을 준비할 때 충분한 컨설팅을 받는 것이 도움이 됨
- 개인 자산이 적고 신용이 없더라도 소액대출 제도 등의 대출 제도를 조사하여 이용할 수 있음
- 만약 창업하는 데 자격증이 필요하다면 기관 상황에 따라 자격증 취득할 수 있는 교육을 할 수 있도록 지원할 수 있음
- 만약 현장경험이 필요하다면 일정 기간 동안 현장 파견근무를 통해 경험을 쌓을 수 있음.
- 자립계획의 정해진 기간 동안 성과가 없으면, 자활게이트웨이 과정 사업을 종료하거나 일정 기간 동안 현재의 자립계획을 다시 수정할 수도 있음

③ 참여하고 있는 자활센터의 다른 자활사업단으로 가고자 하는 자립계획을 세웠다면,

- 참여자가 가고자 하는 자활사업단이 적성과 능력에 맞는지 검토하여야 함
- 또한, 가고자 하는 자활사업단이 추가 인원을 필요로 하는지 파악하여야 함.
- 그 자활사업단의 앞으로의 진행과정이나 전망을 검토하여야 함.
- 만약 적성과 능력 또한 그 자활사업단에서 먼저 일하고 있는 분들과 팀워크가 맞는지 알아보고 싶다면 일정 기간 동안 자활사업단 현장학습(견학·체험)을 할 수 있음.
- 일정 기간 자활사업단 현장학습을 진행한 후 평가를 통해 긍정적이면, 가고자 하는 자활사업단으로 이전할 수 있음
- 하지만, 평가가 부정적이면 일정 기간 동안 현재의 자립계획을 다시 수정하거나 자활인큐베이팅 사업을 종료해야 함

④ 참여하고 있는 자활센터에 없는 새로운 자활사업단을 만들고자 하는 자립계획을 세웠다면,

- 자활근로사업의 예산, 인사관리 등 운영에 대해 이해하여야 함. 또한, 자활기업에 대해서도 이해하여야 함.
- 만들고자 하는 자활사업단의 사업아이템이 시장성이 있는지 조사하여야 함
- 또한, 투자비 등 초기 자금이 자활근로 예산으로 가능하지 조사하여야 함
- 조사한 근거에 따라 사업성이 있다고 판단되면 사업계획서를 완성하여 자활센터의 승인 절차를 밟아야 함(승인절차에 미승인, 아이템 변경, 사업보완 등의 조치가 있음)
- 자활센터의 승인을 득할 경우 일정 기간 시범적으로 운영하며 사업성과를 측정함.

- 사업성과가 긍정적인 평가를 받는다면 예산 한도 내에서 새로운 자활근로사업으로 만들어 질 수 있으나, 자활근로사업의 최종 승인은 해당 시·군·구의 행정관청에서 함.
- 하지만 평가가 부정적이면 일정 기간 동안 현재의 자립계획을 다시 수정하거나 자활게이트웨이 과정을 종료해야 함

○ 자활지원계획: 개별사례관리서비스 계획(ISP : Individual Service Plan)

- IAP에서 탐색된 ‘계획’을 기반으로 하여 참여자의 수준에서 현실에 부합하는 복지서비스, 실행 방법 등에 초점을 맞춤
 - 타 지역자활센터 사례관리프로그램 연계
 - 사례관리전문기관 및 참여자 문제해결에 적합한 타기관/서비스 연계
 - 조건제시유예 정보 제공 등
- 1차 수립 후에도 모니터링, 재사정을 통해 수정 가능함

! 자활경로 수립 시 참고사항

○ 참여자가 달성하기 원하는 변화 목표를 기록하기

- 참여자의 언어로 표현 및 기술되고, 사례관리자는 구체적이고 행동적으로 전환하여 문서화하는 역할을 함

○ 목표 수립 시 근로활동과의 연계성을 찾아 작성

- 참여자** “남편과의 갈등을 줄이고 싶어요.”
- 상담자** “남편과의 갈등이 일을 하시는데 어떤 영향을 주나요?”
- 참여자** “남편이랑 갈등이 있으니 마음이 불편하고 일에 집중할 수 없고 하기도 싫어요.”
- 상담자** “남편과 갈등이 줄어들면 일에 집중할 수 있고 일할 의욕도 높아지나요?”
- 참여자** “네. 맞아요. 갈등이 줄어들면 일에 집중할 수 있고 하고 싶은 마음도 생길 것 같아요.”
- 상담자** “남편과의 갈등을 줄이기 위해서는 어떤 게 필요한가요?”
- 참여자** “음... 서로 상처 되는 말을 하지 않으면 될 것 같아요.”
- 상담자** “어떤 말에 상처를 받게 되시던가요?”
- 참여자** “말을 할 때 부정적으로 비꼬는 경우가 많아요. 그래서 상처를 받아요.”
- 상담자** “남편분만 비꼬는 말투를 사용하시나요?”

참여자 “솔직히.. 저도 화가 나니까 비파서 말해요.(웃음)”

상담자 “(웃음) 쌍방이네요~. 그럼 서로 긍정적인 대화를 하도록 노력하면 남편과의 갈등이 줄어들고 일을 하시는데도 도움이 되실까요?”

참여자 “네. 그렇게 되면 좋겠어요.”

상담자 “그럼, 일에 대한 집중과 의욕을 높이기 위해서 긍정적 대화방법을 목표로 잡아볼까요?”

참여자 “네. 그게 좋겠어요.”

- 목표에 잘 도달할 수 있도록 참여자가 할 수 있는 활동이나 해야 하는 전략을 결정하기
 - 참여자가 가지고 있는 강점을 활용하여 계획을 수립
- 긍정적이고 실현가능성 있는 목표수립
 - ‘OOO하지 않기’ 보다 ➡ ‘OOO하기’라는 표현으로 실천 행동을 수립할 수 있도록 작성
(예: 술마시지 않기 X, 금요일 저녁에만 술 마시기 O)
- 활동을 수행하는데 필요한 자원이나 시간 계획
- 욕구, 상위목표, 하위목표를 포함함
- 변경의 가능성과 기회가 있음을 공지하고, 일관적 맥락이 이루어질 때까지 충분히 면접, 기록함
- 정서-성격에 대한 부분을 포함시켜, 본인과 타인에 대한 이해를 높임
(예: 한국형 이고그램, 직업선호도 검사 등 활용)
- 탈수급에 대한 예상기간을 알려주고, 관련 두려움이 있을 경우 다루어줌

● 계약(자활경로 합의)

- IAP, ISP 작성 내용을 토대로 참여자와 사례관리자의 역할에 대해 합의함

! 계약 수립 시 참고사항

- 최초 점검 일에 참여자의 역할을 수행했는지 필히 확인해야 함
 - 자존감이 낮은 경우, 자신의 수행능력과 상관없이 역할을 합의할 수 있음
“지난번에 저희가 계획 했던 부분이 너무 제 의견 위주로 됐었나봐요, 혹시 000님이 생각하신 방식이 있으셨을 것 같은데 말씀해 주실 수 있나요?”
 - 자존감이 높은 경우, 높은 수준의 목표를 설정할 수 있음
 - 자신의 역할에 자신 없어 하는 경우, 참여자는 자신의 역할을 수행하지 않을 수 있음. 참여자 역할의 수위를 한 단계 낮추어 성공경험을 제공할 필요가 있음.

(2) 게이트웨이 과정 종료

6) 실천방법

(1) 통합사례회의

● 목적

사례회의는 사례관리 과정에서 드러난 참여자의 새로운 문제, 그리고 사례관리 계획대로 수행하기 어려운 상황이나 사례관리자가 통제하기 어려운 상황이 발생한 경우, 이러한 문제/욕구에 대해 참여자를 지원하는 기관 내외의 전문가들이 함께 참여자의 상황 전반에 대해 함께 사정하고 이를 해결하기 위한 대안을 함께 모색함으로써 통합적인 사례관리 계획을 세우고 상호 간의 역할을 조정하는 전문 활동임.

- 판단결정 : 참여자 의뢰 후 초기면접 결과 참여자 선정에 대한 회의/종결 여부 결정
- 보고검증 : 사정 및 계획 결과 보고/개입과정 보고/점검 및 평가, 종결 보고
- 갈등조정 : 내부 실천가 역할 갈등 및 개입방법 차이 논의/원칙 마련
- 문제해결 : 참여자 비협조/사업단 배치 후 재사정 상황 발생/필요한 서비스 개발 및 동원
- 이해확인 : 욕구와 목표 개입 방향의 이해/지원 가능한 자원 동원 방법
- 아이디어 : 팀에서 사례관리자에게 도움 줄 것, 정보 활용의 고려사항, 분석 방법 등

● 사전 준비사항

- 회의 목적과 목표설정
 - : 내부 팀 회의, 선정회의, 기관 사례회의, 지역사회 통합사례회의, 점검, 평가, 종결 심사회

의 등 회의 목적과 목표에 따라 주요 안건과 주체가 달라짐.

• 회의 관련 정보(시기, 장소, 준비내용, 참여자)확인

: 공문, 전화, 메일, 업무연락을 통해 회의 목표와 안건을 사전에 전달하고 확인함.

• 참석자(전문가, 의사결정자, 업무관련)결정 : 공개적 참여와 비공개적 참여를 적절히 배치함.

• 참가자의 역할 결정(리더/촉진자/서기) : 사회자, 기록자, 슈퍼바이저의 역할을 분명히 함.

• 진행항목 작성(항목별 논의 방식 및 절차 결정) : 회의안건과 논의 절차를 준비함.

• 예상시간 : 시작 시간과 마치는 시간을 공지함.

○ 회의 진행내용

• 시작 : 참석자 환영, 주제, 목적의 중요성 설명, 회의 순서 및 시간 검토, 역할 안내(발표자, 토론자, 기록자 등)

• 사례검토(case review)

▶ 사례관리자 발표

– 통합사례관리 의뢰 배경 및 사례정보 공유

– 사례정보구성 : 개인 인적 사항, 자활참여경로, 기존의 사정내용 및 사례관리 수행 내용
점검(목표수립, ISP-IAP내용, 수행내용 등), 통합사례관리 의뢰 사유가 되는 사건이나 문제

▶ 사례관리자 외 기관 내외 전문가의 정보 공유

– 참여자에 대한 각 기관 혹은 담당자의 추가 정보 공유

• 사례 토론(case conference)

– 발표자의 요청 및 제언. 사례관리자가 회의를 통해 도움받기 원하는 것 중심으로 사례점검

– 회의 참석자 간 공유된 정보를 근거로 '재사정-목표점검 및 수정-개입 계획 점검 및 수정-상호 간 역할 조정 및 협조방안 논의'

• 합의 : 대안선택, 의사결정, 역할 분담, 실천 시기 및 제공시기 결정, 비용/이윤분석, 슈퍼비전

• 마무리 : 결정사항 요약, 중간 점검일, 후속조치 검토

• 회의 종료 후 : 기록된 회의록을 빠른 시간 내에 참석자와 관련자(참여자 포함)들에게 알리고, 합의와 공감대를 가진 활동계획을 주제, 시작예정일, 완료예정일, 담당자, 책임자, 회의 주최자(협력기관, 사무국)에게 보고함.



현장에서 적용하기

- 자립계획수립을 사례관리자에게 대신 해달라고 의존하는 경우
 - 사례관리자가 대신 작성하면 무엇이 다른지 질문을 통해 참여자가 무엇을 불편해하고, 작성 결과가 어떻게 되기를 바라는지 탐색
 - 문해와 작문 능력으로 불편해 하면 현장에서 사례관리자가 대필하는 형식을 취할 수 있음
“OOO님께서 말씀하시는데로 제가 적을게요. 괜찮으세요?”
 - 작성결과에 대한 책임과 관련한 부담이면 IAP와 관련한 기관의 필요성을 설명 후 협조를 부탁
“OOO님께서 근로와 관련해서 무엇을 하고자 하는지 아는 것이 저희가 해야할 일입니다. 자활센터에서 본인 할 수 있는 일과 하고자 하는 것을 알려주시기를 부탁드립니다.”
- 현실적으로 수행하기 어려울 정도로 너무 많은 계획을 세우는 경우
 - 우선순위 정하기
“OOO님께서 세운 여러 가지 중에서 가장 먼저 해야할 것은 무엇일까요?”
 - 적절한 시기 정하기
“이번 주 중 언제부터 시작하면 좋을까요?”
“오늘 저와 헤어진 후부터 바로 할 수 있는 것은 무엇인가요?”
 - 많은 계획을 세우는 이유에 대해 관심 갖기
“원하는 것을 하기위해 여러 가지 많은 생각을 하시는군요. 많은 것을 생각하신 좋은 이유에 대해 궁금하군요, 설명해 주실 수 있으세요?”
- 내가 바라는 것을 잘 모르겠다고 하는 경우
 - 사정기간을 넉넉하게 갖기
“혹시 다음번 만날 때까지 지내시면서 이것은 계속 일어나면 좋겠다하는 것을 잘 살펴보고 말씀해 주세요. 아주 작은 것이라도 잘 살펴보고 이야기해주세요.”
 - 참여자의 욕구를 특정상황이나 장소로 폭을 좁혀 구체적인 설명 듣기
“이번 주 경험하신 것 중에서 그래도 이것은 좀 낫다 하는 것이 있으신가요?”
“최근 생활에서 이런일은 자주 일어나면 좋겠다라고 하신 일은 무엇인가요?”
 - 지역자활센터 참여를 통해 얻고자 하는 것을 구체적으로 알아보기
- 참여자가 계획 내용에 대해 인지하지 않은 채 합의가 이루어지는 경우
 - 지역자활센터에서 무엇을 할 것인지 참여자가 이해하는 수준에서 직접 설명 듣고 요약하기

“○○○님께서 무엇을 할 수 있을지 직접 설명해주세요?”

“○○○님 설명을 듣고 제가 여기 표에 적으면 되는지 여쭙볼게요.”

- 참여자에게 익숙한 언어로 변화하기를 원하고 기대하는 목표에 대해 설명 듣고 계획의 적절함에 대해 점검하기
- 자립계획서와 지원계획서의 맥락을 점검하기
- 참여자 스스로 자활·자립하고자 하는데 주변 환경의 영향이 부정적일 경우
 - 참여자가 자신의 환경을 통제하는 방법 탐색하기
 - “○○○님은 그 상황에서 어떻게 하시나요?”
 - “○○○님이 그렇게 하시는 것이 어떻게 도움이 되나요?”
 - 효과가 있었던 것을 다시 인식하고 계속하기 위해 필요한 것 찾기
 - “하셨던 것 중에서 조금 나아진 것이 있나요?”
 - “그것을 계속하기는 쉽지 않지만 그래도 하기 위해서 필요한 것은 무엇인가요?”
 - 새로운 시도를 위해 참여자에게 필요한 것 찾기
 - 정보 제공하고 스스로 선택할 수 있는 기회 제공 하기
- 시간이 오래 걸려 어려운 경우
 - 문제 상황이 현재 생활에서 어떻게 드러나는지 탐색하기
 - 사람, 장소, 시기, 주인의 행동 등으로 구체화하여 문제 상황에 대한 인식을 전환하기
 - 문제 원인 제거에서 현재 달라지기를 바라는 것으로 초점 전환하기
- 본인이나 가족의 알콜 의존으로 인한 문제로 힘들어 하는 경우
 - 술 문제가 근로에 방해를 주는 장애물인지 사정
 - “지금 이야기하시는 술마시는 것이 일하는데 어떻게 방해가 되세요?”
 - 술 문제가 해결되면 생활이 어떻게 달라지는 사정
 - “문제가 되는 술이 해결되면 지내시는 것이 어떻게 달라지나요?”
 - 달라지는 생활을 위해 무엇이 필요한지 사정
 - “○○○님이 말씀하시는 달라지게 하기 위해서는 무엇이 필요한가요?”
 - 달라지는 생활과 필요한 것을 위해 무엇을 할 것인가?에 대한 계획
 - “필요한 것을 마련하기 위해서 ○○○님과 저는 무엇을 해야하나요? 지금부터...”
 - 필요 시 알콜상담센터 연계

- 신경정신과 상담에 대해 본인이 거부하는 경우
 - 현재 증상에 대한 참여자의 의미 경험

“OOO님 머릿속이나 마음속에 일어나는 일에 대해서 설명해주세요.”

“사람들의 어떤 행동이 힘드시나요?”
 - 증상에 대해 인식이 있는 경우와 없는 경우를 구분

“지금 OOO님의 어려움을 사람들은 뭐라고 하나요?”
 - 병식이 없는 경우 주민이 할 수 있는 것에 초점

“아픈 것도 아니고, OOO님은 가만히 있는데, 주변 사람들이 뭐라하는 것에 대해 OOO님과 저는 무엇을 하면 될까요?”
 - 병식이 있는 경우 치료를 위한 다른 방법 선택을 위한 탐색

“병원에 가는 것 대신에 또 다른 것은 뭐가 있나요?”
 - 다른 방법 탐색 중 현재는 어떻게 할 것인가? 행동계획과 실천

“OOO님과 제가 지금 당장 할 수 있는 일은 무엇인가요?”
- 사례회의 초점
 - 문제의 심각성과 사례관리자의 활동내용 보고에서 담당 사례관리자가 참여자를 가장 잘 알고 있다는 믿음으로 “지금 상황에서 무엇이 조금 다르면 담당자에게 도움이 될 수 있는가?” 질문
- 기존 참여자 사례관리 대상자 선정 예시
 - 목표 달성에 참여자 혼자서 해결할 수 없는 장애물이 있는 경우
 - 사업단 담당자 및 기관내부 자원으로 참여자의 복잡한 문제를 해결할 수 없는 경우
 - 사례관리팀에 의뢰 후 지역사회와 함께 해결
- 기존 참여자 접수 시 사례관리팀의 역할
 - 사업단 참여 주민 중 목표달성을 위해 체계적 해결이 요구되는 참여자 접수
 - 사례관리 참여자 선정 및 구분 회의
 - 사례관리 참여자 VS (단순)서비스 연계 구분
 - 사례관리참여자 선정 후 사례관리 과정 진행
- 기존 참여자 사례관리를 위한 사례회의 내용
 - 주민이 호소하는 현재의 문제와 주민의 자활목표 공유

- 참여자와 담당자 및 기관에서 문제해결을 위해 노력했던 내용 공유
 - 사례관리 의뢰 시 도움 받고 싶은 것 공유
 - 사례관리 대상 및 과정 결정 : 시기, 담당자
- 신규 참여자 사례관리 과정 협조 내용
 - 게이트웨이 과정 의뢰
 - 게이트웨이 참여 기간동안 사례관리 과정 수행
 - 사업단 라운딩과 근로 능력 및 참여에 필요한 제반 사항 사정
 - 자활계획 수립과 자활 센터 참여를 위한 교육 기획과 참여, 개별 개입 추진
 - 사업단 의뢰 및 결정 회의
- 신규 참여자 사례회의 내용 예시
 - 주민 의뢰 시 문제 점 논의
 - 경과 및 특이사항
 - 사업단 참여 기준 공유와 조정
 - 사업단 참여자 목표 공유와 조정
 - (최종 자립계획 공유) 모니터링 초점과 기간 합의
- 통합사례회의 예시
 - 선정 보류 및 조건부과 변경 논의
 - 사례관리 경과 및 모니터링 결과 공유
 - 센터 역할 조정 가능성 검토
 - 참여 및 지속여부 결정, 종결과 referral 결정
 - 참석 대상 : 센터 관련자, 공공, 민간 유관기관
 - 점검, 평가 및 종결 심사 회의
 - 게이트웨이 참여 종결 시기 조정과 결정
- 점검과 평가 및 종결회의 내용 예시
 - 사업단 배치와 종결심사
 - 지역사회 referral 결정과 종결심사
 - 약속불이행 및 연락 두절 등에 대한 종결심사
 - 사후관리 결과 보고 및 재참여 결정 심사

[필수서식4]

IAP(자립경로)

사례관리번호	작성일
--------	-----

1. 자가진단

단 점 (문제점, 취업장애요인 등)	
장 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	

2. 자신의 자활계획

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

단기목표(1년 이내)	
장기목표(3년 이내)	

3. 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	☐ 취업 (☐ 일반취업 ☐ 자활기업 취업) ☐ 창업 (☐ 일반창업 ☐ 자활기업 창업) ☐ 기타
지역자활센터로부터 도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	

[필수서식4] 작성방법/작성사유

항 목	작성방법	작성사유
자기진단	• 단점 참여자가 생각하는 문제점, 자립(자활)관련 장애요인 등을 작성 • 장점 참여자가 생각하는 잘하는 것, 하고 싶은 것 등을 작성	참여자 언어로 작성할 수 있도록 함
자신의 자활계획	• 자활프로그램 참여 후, 본인의 계획(목표)에 대해 작성 • 단기목표 1년 이내 이루고 싶은 계획(목표)을 작성 • 장기목표 3년 이내 이루고 싶은 계획(목표)을 작성	참여자 언어로 작성할 수 있도록 함
자활경로 / 목표경로	• 참여자와 사례관리자 간에 합의된 부분을 중심으로 작성 • 취업, 창업, 기타에 해당되는 부분에 체크	근로유지 희망자의 경우, 자활사업에 대한 취지를 설명해주고 취·창업을 위한 목표를 수립할 수 있도록 안내가 필요함
지역자활센터 도움 받고싶은 것	• 참여자가 지역자활센터를 통해 도움받고 싶은 것(필요한 것)이 무엇인지를 확인하여 작성	참여자 언어로 작성할 수 있도록 함

[필수서식5]

ISP(자활지원계획)

사별관리번호		서비스 기간		비 고						
구 분	참여자의 제시된 욕구 (애로사항)		합의된 욕구 및 목표		지활지원계획		실행점검			비 고
	순 위	내 용	욕구(사실)	목 표	제공서비스	실행기간 (지활사업 전체기간)	세부내용	연계기관	담당자	
근로지원 (취·창업)	1	자녀들에게 부담이 되지 않는 부모가 되기 위해 돈을 벌고 싶다	자활 프로그램 참여	공익형 자활근로 사업 참여 (자활사업단 현장학습)	지역자활센터 자활근로사업 현장학습 진행	00년 00월 ~ 00년 00월 ■ 게이트 □ 사업단		00사업단	홍길동	1234-5678
	2					~ □ 게이트 □ 사업단				
							~ □ 게이트 □ 사업단			
복지서비스 지원	1	남편과의 갈등을 해결하고 싶다 구분체크 : (가족관계)	남편과의 갈등 해결	남편과 싸우지 않는 대화방법 배우기(교육)	공정적인 대화기법 교육 연계	00년 00월 ~ 00년 00월 □ 게이트 □ 사업단	부모역할을 위한 아버지 학교	건강가정 지원센터	김영미	1234-5678
	2	구분체크 : ()				~ □ 게이트 □ 사업단				
		구분체크 : ()				~ □ 게이트 □ 사업단				

년 월 일

참여자 : (인) 시별관리자 : (인)

[필수서식5] 작성방법/작성사유

항 목	작성방법	작성사유
참여자의 제시된 욕구(애로사항)	• 순위 참여자의 자활근로 참여 방법을 가장 먼저 1순위에 작성하고 참여자가 호소하는 욕구 중 우선순위를 확인하여 2순위부터 기재 • 내용 우선순위에 제시된 욕구를 기재 (예: 자녀들에게 부담이 되지 않는 부모가 되기 위해 돈을 벌고 싶다.) • 구분체크 ※ 복지 서비스 지원 부분만 해당 참여자가 제시하는 욕구 내용에 해당되는 부분을 체크 (체크문항) ☐ 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등) ☐ 정신건강(우울, 알콜 등) ☐ 경제(부채, 신용회복, 파산 등) ☐ 주거환경(임대주택 등) ☐ 사회관계(이웃, 친구, 종교 등) ☐ 의료(질병, 신체장애) ☐ 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등) ☐ 이동/교통 ☐ 근로의욕 ☐ 기타	
합의된 욕구(서술)	• 참여자와 사례관리자 간에 합의된 욕구를 기재 (예: 자활프로그램 참여, 남편과의 갈등 해결, 하리통증 관리, 나이 들어도 할 수 있는 일 찾기)	
목 표	• 합의된 욕구를 위한 구체적인 목표를 기재. 이때, 자활센터의 지원부분이 목표 안에 포함되어야 함 (예: 자활프로그램 참여 ▶ 공익형 자활근로사업 참여(자활사업단 현장학습), 남편과의 갈등 해결 ▶ 남편과 싸우지 않는 대화방법 배우기(교육), 하리통증 관리 ▶ 물리치료 실시, 하리근력 강화(운동), 나이 들어도 할 수 있는 일 찾기 ▶ 통곡마사지 기술배우기(교육))	

항 목	작성방법	작성사유
제공서비스	• 목표를 수행하기 위한 세부적인 제공서비스를 기재(연계기관을 통한 서비스 내용) (예: 지역자활센터 자활근로사업 자활사업단 현장학습 진행, 긍정적인 대화기법 교육연계)	
실행기간	• 전체 실행기간을 년-월로 기재 • 게이트, 사업단 중 어느 곳에서 진행할 지를 체크함. (동시에 진행되면, 동시 체크함)	• 게이트웨이, 사례관리 담당자 간에 협의하여 진행
연계기관	• 연계기관명을 기재	
담당자	• 내 · 외부 담당자를 기재 (예: 내부 : ○○○사례관리자, ○○○사회복지사, 외부 : 주민센터, 한국사회복지협의회, 아이플러스유)	
연락처	• 담당자 연락처를 기재	
서 명	• 참여자, 사례관리자의 이름과 서명을 날인함	• ISP 작성내용을 확인하고 책임감을 갖도록 함

4. 실행 및 점검단계



1) 개념

- 자활계획에 따라 자활프로그램 발굴연계, 복지서비스 및 자원연계, 모니터링, 재사정 등 다양한 활동을 효과적으로 지원함
- 실행단계는 참여자가 지역자활센터를 자원으로 활용하여 사례관리자와 함께 자발적으로 수립한 목표 달성을 위해 계획된 실천 내용을 수행하는 모든 과정을 포함함.
 - 참여자는 실행과정에서 사업단 소속이나 교육 등에 적극적, 자발적으로 참여함으로써 자신의 역량을 증진시키는 노력을 기울임.
 - 이때, 자활지원계획(ISP) 수립에 근거하여 서비스 계획과 기간, 자원연계가 목표와 맥락을 같이 하는 것이 중요하며, 실행(개입) 전부터 이미 활용하고 자원에 대한 활용과 점검을 수행하도록 함. 이 과정에서는 지역사회와 빈번한 교류가 진행되기도 하고 점검과정에서 다른 욕구가 드러날 경우 이전과정으로 환류(feedback) 할 수 있음.

2) 수행주체 : 사례관리팀, 자활사업팀, 참여자, 참여자 가족

! 사례관리자가 변경되는 경우

- 초기 게이트웨이 담당자 ➡ 자활사업팀 또는 사례관리팀
 - 게이트웨이 담당자는 실행을 위한 서비스의뢰를 사업단 실무자에게 요청하도록 함(이때, 서비스의뢰를 사례회의로 대체할 수 있음)
 - 게이트웨이 담당자는 사업단 진입 시 참여자의 사정내용(욕구, 강점, 장애물 등), 참여초기와 비교하여 변화된 내용, 게이트웨이 종결보고서와 함께 변경된 주 사례관리자와 계획과정에서 작성된 문서를 공유하고 필요한 서류를 이관함.

- 사업단 배치 후 담당자 전환에 따른 업무이관은 사례회의를 통해 결정하고 진행함.
- 변경된 주 사례관리자는 게이트웨이 담당자가 제공한 정보를 토대로 주민에 대한 실행과 점검을 병행하며 주민의 자립계획에 따른 목표에 도달할 수 있도록 지원 함.
- 주 사례관리자가 변경되는 과정에서 주민이 이것에 대해 혼란을 겪지 않도록 충분한 설명을 하고 개입 면접 시 공식적 소개와 이관절차를 시행 함.
- 변경된 주 사례관리자(사업단 담당자)는 면접을 통해 라포형성, 사업단에 기대하는 바, 주민의 정보수준을 탐색하면서 사업단에서 준수해야하는 규칙에 대해 설명하고 합의함.

3) 시 기

- 게이트웨이 과정 종결 후 자활프로그램 참여 기간 중 수시로 진행

4) 주요과업

(1) 자활목표 달성을 위한 ISP 세부 실행과정을 지원

(2) 근로 및 복지서비스에 따른 지원내용을 세부적으로 점검

- 취·창업지원의 경우 참여자 욕구 파악 후, 사업단 근무여건을 고려하여 지원함, 자활참여자 대상 IAP, ISP 재수립

5) 진행내용



(1) 근로지원

사업단 근무여건에 따라 지원 가능성 여부가 달라짐

- 취업지원
 - 구직상담
 - ISP를 통해 참여자의 취업의지, 현재 상황, 심리상태, 지적수준 등을 확인

- 참여자의 과거 근로경력과 자신감 향상을 위한 강점을 나누고, 칭찬을 통한 긍정적 동기강화를 실시
- 참여자의 직업과 관련된 자기이해 정도 확인 및 점검을 위한 검사를 진행할 수 있음(예: 워크넷 활용)

• 취업코칭

- 참여자의 직업이 선택되어지면, 이력서 및 자기소개서 작성을 통해 구체적인 구직활동을 진행할 수 있도록 지원
- 참여자와 협의 후 참여자에게 맞는 구직정보를 제공함
- 참여자가 자발적으로 구직정보를 찾고, 활동할 수 있도록 적극적으로 개입함
- 구직활동 중 면접 진행 시 모의 면접을 진행하고, 면접 상황에서 예상 질문, 주의 사항 등을 점검함

! 구직기술 향상을 위한 교육 예시

- 강점찾기 및 걸림돌 극복
- 이력서 · 자기소개서 작성법
- 취업정보 찾기(인턴십, 직업역량 강화를 위한 코칭 등)
- 면접스킬 및 직장예절 교육
- 모델링 강의(성공사례자 강의)

• 취업알선

- 취업알선 시 구인업체의 현실적인 근로조건 및 근무환경 구인 정보에 대해 정확히 전달함
- 구인 업체의 담당자를 통해 세부적인 업체 정보를 받을 수 있도록 지원함
- 최소 면접 전 날 참여자의 동의를 얻어 동행면접을 진행함
 - ※ 상황에 따라 반드시 동행면접으로 진행해야 하는 경우도 있으며, 가능하다면 동행면접으로 진행하는 것이 참여자의 취업에 도움이 되고 있음.

• 취업연계

- 참여자가 취업할 수 있도록 프로그램을 직접적으로 연계함(예: 취업성공패키지)
 - ※ 단, 취업성공패키지를 연결할 경우 자활사업은 종료됨

● 창업지원

• 개인창업

- 창업에 대한 이해 기초교육, 창업학교 교육 실시
- 사업계획서 작성, 시장조사, 마케팅, 입지선정 등 컨설팅 등 연계 (예: 소상공인시장진흥공단)



개인창업 면접 시 참고사항

- 초기면접에서 개인창업의 욕구가 있다고 파악된 참여자와 자활근로 또는 자활 기업을 거친 후 개인 창업을 희망하는 참여자는 그 기본 조건과 특성이 다르므로 지원방식을 달리하는 것이 바람직함

● 개인창업 및 신사업개발의 단계

개인창업 욕구 면접 ▶ 창업준비 ▶ 업종선정(아이템 선정) ▶ 사업계획 수립 ▶ 창업교육 및 창업컨설팅 ▶ 입지선정 ▶ 창업자금 자원연계(자금확보) ▶ 개업준비 ▶ 개업

• 공동창업(자활기업)

- 구성원 행정업무 능력 향상, 올바른 의사결정 문화형성 지원을 위한 교육 실시(예: 기안작성, 수입/지출결의서 작성, 회계업무(계좌이체, 카드결제), 회의문화 등)
 - ※ 직업능력개발계좌제(내일배움카드), 직업훈련기관 위탁교육, 지자체 교육문화회관 등을 적극적으로 연계·활용
- 기금지원 연계, 사업계획 작성지원, 컨설팅 지원 및 연계
- 재무설계 교육, 신용관련 상담 지원
 - ※ 신용회복위원회, 법률구조공단 등을 적극적으로 연계·활용

(2) 복지서비스지원

● 돌봄

- 가정봉사원 파견, 주간보호프로그램, 요양보호서비스, 간병·노인돌봄미, 장애인활동보조인 서비스, 아동치료기관 서비스 이용(심리치료, 발달장애 치료, 언어치료 등), 가사도우미 서비스, 밑반찬 배달, 환자수발도우미 파견, 보육시설 연계, 방과후 시설 및 도우미 연계 등

● 심리정서

- 가족상담, 자녀성교육 지원, 부모역할을 위한 아버지학교, 부모역할교육, 스트레스 관리

● 경제적

- 무료채무조정상담 서비스, 신용회복지원, 신용회복교육, 채무관리 · 자산관리, 개인/공동창업 컨설팅

● 교육

- 장애통합교육보조원 서비스, 학업 멘토링, 학원 연계, 학습지 지원연계

● 법률

- 무료법률상담소 연계, 부당해고, 임금체불, 이혼, 양육권, 재산분할 등 법률관련 문제 지원

● 의료

- 알콜 및 약물 오 · 남용에 대한 상담, 긴급의료비 지원서비스

● 주거

- 주택정보 제공, 주택자금 지원연계, 장기전세, 공공임대, 전세임대, 무료집수리사업, 일시보호 시설, 청소지원서비스

● 자산형성지원

- 희망키움통장 I, II, 내일키움통장 가입 안내

● 기타

- 결혼이민자 가정(한글교육, 사회문화교육), 탈북자(정착지원 및 상담)



복지서비스 및 자원 연계 시 참고사항

- 기관의 의뢰를 위해서는 의뢰기관에서 누구를 접촉해야하는지 파악해야함.
- 기관에 의뢰 시에는 공문 및 기관의 양식에 맞추어 공식적인 절차를 걸침.
- 참여자 의뢰서를 작성하는 것이 좋으며, 의뢰서에는 의뢰한 주요 문제점과 의뢰 서비스 내용을 기록함. 이 외에도 초기 사정의 내용을 함께 기록해 둬.

- 참여자를 의뢰할 때는 최대한 기대하는 서비스의 내용을 정확하게 기록하여 전달하며, 의뢰기관이 요청할 경우 보호 참여자에 대한 정보를 전달하도록 함.
- 상황에 따라 의뢰기관에게 참여자의 상황에 대한 기록을 요구할 수 있음.
- 참여자의 편의 및 지속적인 참여를 위해 지리적 접근성을 고려해서 인근 지역사회 회기관으로 의뢰하도록 함.
- 관할지역 내 지역사회복지협의체를 적극 활용함.
- 필요하다면 참여자를 동반할 수 있음. 거동이 불편하거나 인지능력이 부족한 경우, 또는 미성년자이거나 서비스 제공 과정이 원활하지 않은 경우, 필요하다면 참여자를 동행할 수 있음.
- 참여자가 서비스나 정보를 적절하게 제공받기 위하여 스스로의 목소리를 낼 수 있도록 지지해줌. 또한, 참여자에 대한 이해 및 정보가 부족한 기관에게는 참여자의 입장에 서서 설명해줌.
- 자원 이용 후에는 참여자와 경험을 검토함. 참여자가 서비스를 이용하면서 겪게 되었던 성공이나 실패를 검토하고, 왜 그렇게 되었는지를 참여자와 서로 이야기함. 이러한 과정 속에서 참여자가 너무 의존적이 되거나 혹은 너무 서비스를 받지 못하게 되는 상황을 방지하는 노력이 필요함.
- 의뢰한 기관의 실무자와 정기적으로 정보를 교환함. 참여자가 서비스를 제대로 받고 있는지, 기관 입장에서 어려움은 없는지 등을 타진함. 공식적인 양식이나 이메일의 정기적 교환, 정기적인 사례회의, 기관 간 식사 기회를 마련하는 노력 등이 포함될 수 있음.



모니터링 시 참고사항

1. 참여자 모니터링

- 사례관리자는 참여자와의 면접 등으로 교육 혹은 연계된 외부 자원의 진행 경과와 참여자의 변화에 미치고 있는 영향 등이 어떻게 나타나고 있는지에 대해 면밀하게 파악하여야 함.
- 참여자에게서 이러한 긍정적 변화나 서비스목표로 향해 나아가고 있는 모습이 나타나면, 이 내용을 서로 공유하고 아낌없는 지지와 격려 및 칭찬을 해줌.
- 근로유지에 필요한 정보 및 지원서비스가 발견될 때마다 참여자에게 제공함.

2. 연계기관 모니터링

- 연계기관의 해당 담당자 혹은 관련 전문가와 전화, 혹은 방문을 통해 연계 프로그램의 진행 경과에 대한 점검과 참여자 상황에 대해 파악하고 그 내용을 서로 공유함
 - 서비스 제공 계획과 서비스 제공기관, 횟수, 내용이 일치하는지
 - 서비스 제공 여건, 서비스 제공자의 변화여부, 제공기관 사이의 연계 · 협력이 원활한지 등

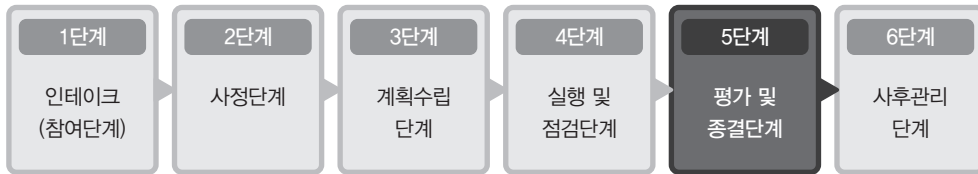


현장에서 적용하기

- 참여자의 목표 재설정을 위한 탐색이 요구되는 경우
 - 목표 재설정이 필요한 좋은(긍정적인) 이유는 무엇인가?
 - 달라지고자 하는 계기는 무엇인가?
 - 참여자가 자활센터에 참여하는 것이 생활에 어떤 영향을 주고 있는가?
 - 참여자는 자활센터에서 제공하는 서비스 내용에 대해 어떻게 이해하고 있는가?
 - 사업단 내 근무 과정에서 센터와 참여자가 각각 다르게 할 것은 무엇인가?
 - 사례관리 초기단계인 게이트웨이 과정으로 환류되면, 자활장려금(수급자 해당), 급여 등 개인지원 내용의 변화에 대해 알고 있는가?

- 사업단 부적응으로 원치 않게 환류되는 경우
 - 현재 사업단 참여 경험을 이후 자활센터 참여에 어떻게 활용할 수 있을까?
 - 사업단에서 일하기 힘들었음에도 어떻게 지금까지 지속할 수 있었는가?(대처능력에 대한 지지와 칭찬)
 - 사정을 통해 원하는 것을 이루기 위해 환경-대인관계-조건-근로강도 등 무엇을 다르게 하는 것이 필요한지 탐색
 - 사업단 참여 중 조금이라도 달랐던 경우가 있었는가?
 - 달랐던 경우에 참여자는 무엇을 하고 있었는가?
 - 지금까지 해온 것 중 계속되어야 할 것은 무엇인가?(금전적 어려움 해소, 자산형성(내일키움통장), 일, 소속감 등)
 - 참여자가 원하는 것에 초점을 맞춤으로 갈등의 원인에 집중하는 것을 약화시킨다.
- 취업설계 시 어떠한 일을 해야 될지 모를 때
 - 참여자가 일을 해야 하지만 경력단절 및 경험 등이 없을 때, 직업선호도검사, 직업가치관검사, 구직준비도검사 등을 통해 알아보고 '자기이해'를 통해 직업의 다양성과 개인의 흥미, 적성을 알아보도록 한다.
 - 참여자가 일을 회피하고 있을 때, 지금 상황에 참여자를 이해하는 부분을 설명을 하고, 현 주민의 상황에 대해 나눠보도록 한다.
- 구직정보를 찾고 있으나, 본인의 상황과 맞지 않는 일자리를 선호할 때
 - 참여자가 원하는 급여와 능력이 맞지 않을 경우, 현재 구인업체에서 원하는 구인정보를 안내하고 참여자의 능력과 상이한 부분을 안내한다.
 - 구인업체에서 원하는 이력서와 자기소개서를 작성해 보고 지원을 통해 현실에서 이뤄지지 않는다는 것을 확인한다.
- 취업 후 근로를 유지 못하고 계속 퇴사를 할 때
 - 참여자의 힘든 부분을 알고 싶다고 질문 후 충분히 듣고, 참여자가 취업 시 원하는 부분을 듣고, 참여자가 직접 구인정보를 찾고 구직활동을 할 수 있도록 안내한다.
 - 취업 시 구인업체의 정보에 대해 정확히 전달하고, 출근 시 과업에 정확히 인지할 수 있도록 안내한다.

5. 평가 및 종결단계



1) 개념

- 자활프로그램 발굴연계 · 모니터링, 복지서비스 및 자원연계 등을 종합적으로 판단하여 자활목표달성, 복지서비스 및 자원연계달성 정도, 서비스만족도 등을 평가한 후 종결과 사후관리 여부를 판정
- 종결은 사례관리자와 참여자가 과정을 종료하는 단계로 개입점검과 평가 결과 목표 달성 정도에 따라 결정됨.

종결사유

- － 사례관리 목표 달성: 예) 참여자가 취·창업 등으로 자활근로를 종료
- － 참여자의 요청이나 지역자활센터에서 종결을 요청한 경우
- － 그 외 개인적인 이유로 참여를 중단한 경우 등

2) 수행주체 : 사례관리팀, 자활사업팀, 참여자

3) 시기

3년 이내

4) 주요과업

(1) 참여자와 함께 설정한 자활목표(IAP, ISP, 성취율)가 달성되었는지 확인

(2) 참여자의 서비스만족도가 어떤지 확인

(3) 종결과 사후관리 여부가 올바르게 이루어졌는지를 확인

※ 사정/계획수립 단계로 돌아가는 참여자의 경우, 지원계획 재수립 필요

5) 진행내용



(1) 종결/중도탈락 사유

종결/중도탈락된 사유를 자활성공, 유형변경, 기간만료, 개인사유별로 확인

● 종결절차

종결에 대한 결정은 사례관리자 - 참여자 간에 이루어져야 함

• 종결시점 알림

- 종결 결정 후 서면이나 구두로 종결날짜를 알리고 종결절차를 간략하게 알림
- 서비스 거부나 퇴사 등 갑자기 종결하더라도 지금까지 진행했던 내용이나 성취, 불만족스러웠던 점을 정리하기 위한 시간을 갖도록 노력함.

• 종결준비 단서확인

- 스스로 중요한 사안에 대한 결정을 하는 경우
- 초기에 비해 전화 횟수가 많이 줄어드는 경우
- 내·외적자원을 혼자 개발하여 자신의 문제를 해결하는 경우

• 성과확인

- 자활센터 사례관리자를 만나면서 알고 해온 것 가운데 앞으로 살아가면서 도움이 될 수 있는 것이 있다면 어떤 것이 있었는가?

- 앞으로 살아가면서 비슷한 어려움이 생겼을 때 그 때는 이번 경험을 통해 이전에 해온 것과 어떻게 다르게 할 수 있겠는가?
- 성취하지 못한 것들에 대해서도 함께 생각하며 향후 어떻게 다룰 것인지 검토
※필요한 경우 [참고서식4] 욕구조사지'를 활용하여 사전/사후 성과를 확인할 수 있음

! 종결 시 고려사항

- 종결까지 사례관리자가 계속 애정(caring)을 갖는 것은 필수적 요소임.
- 사례관리자는 의지할 수 있도록 하나 서비스는 제한적이라는 것을 강조하고, 반드시 참여자와 함께 사후계획을 세우고, 필요시 언제라도 다시 연락을 취할 수 있도록 문을 열어 놓는 것을 잊지 말아야 함.
- 이때 활용하는 전략은 일시적 종결의 경우 종결보고서에 반드시 사후관리를 명시하고 이를 참여자와 구두로 확인해야 하며 완전한 종결의 경우는 구두로 필요시 다시 연락을 취할 수 있다는 얘기를 해 주는 것으로 마무리하는 것이 적절함.
- 욕구나 문제가 해결되어 종결된 참여자도 문제가 재발하거나 새로운 욕구가 발생할 수 있으므로 지속적인 사후관리를 통해서 참여자의 긍정적 변화 유지여부 확인.

(2)사후관리 계획

- 반드시 참여자와 함께 사후계획을 세우고, 필요 시 언제라도 다시 연락을 취할 수 있도록 함.
- 종결과정 동안 사후관리 계획이 꼭 필요함을 확인(사후관리 만남 준비)
- 사후관리 목적과 방법, 기간, 점검 되어야 할 내용에 대한 구체적인 계획수립



- 사례관리 과정에서 변화의 단서를 탐색하기 어려운 경우, 문제가 되풀이 되는 경우

- 참여자의 생각과 변화에 대한 의사를 확인함.

“OOO님은 본인이 자활센터에 참여하시면서 무엇이 달라지셨나요? 무엇을 보면 알 수 있을까요?”

- 참여자에게 이전의 문제와 현재의 문제는 어떻게 다른가?에 대한 설명을 부탁함.

“얼마전에도 비슷한 어려움에 대해서 말씀하셨는데, 그것과 지금 말씀하시는 것은 무엇이 다른가요?”

- 참여자의 수준에서 할 수 있는 일을 제시하도록 한다.

“OOO님이 노력하고 계신다는 것을 어떻게 보여주실 수 있나요? 센터 담당자나 동료들은 OOO님의 어떤 모습을 보고 노력하고 있구나 할까요?”

- 계속되는 문제나 어려움으로 참여자가 힘들어하는 것을 아는 것과 함께할 수 없다는 것을 구분하여 전달

“OOO님께서 동료들과의 지내는 것 (출근하는 것, 술드시는 것)을 혼자서 할려고 노력했는데도 잘 안되어서 힘들다는 것을 알게되었습니다. 그리고 센터에서는 선생님의 어려움을 해결하기에 적절치 않다는 결정을 내렸습니다. 지역자활센터는 일하는 능력을 키우는 역할이 가장 중요한 우선 순위입니다. OOO님의 어려움에 대해서는 지자체와 협의해서 적절한 방법을 찾아보도록 하겠습니다”

- 센터 내 사례관리자 간에 평가가 일치하지 않는 경우 : 사업운영팀과 사례관리팀내 사례관리자의 입장 차이가 있는 경우(근로능력, 적응정도, 근로여건, 주민의 만족감 등)

- 참여자의 주 사례관리자의 의견을 중심으로 논의함.

- 계획과정에서 작성한 개인별 자활지원계획(ISP)의 욕구 - 상위목표 - 하위목표를 기준으로 달성 정도와 달성되어 가고 있는 신호를 근거로 평가함.

- 다른 의견은 목표달성의 효과와 효율에 근거하여 제시함.
- 참여 기간 제한, 자격변동 등 행정적 사유로 인한 종결을 준비해야하는 경우
 - 종결 이후 경제활동을 위한 준비상태를 함께 점검하고 지원이 필요한 부분을 미리 상의 (타프로그램 연계)
 - 자활사업에 참여하는 동안 개선된 근로여건을 유지하는데 필요한 지역사회 유관기관 의뢰나 행정적 지원을 고려함.
 - 갑자기 지자체로부터 예측하지 못한 요인으로 인해 자격유형이 변경되었음을 통보받은 경우에는 예측되는 상황에 대한 정보를 제공함.
 - 자활센터 사례관리 경험이 어려움에 대처하는데 어떻게 활용될 수 있는지 탐색함으로써 스스로 변화에 대해 대비 할 수 있도록 도움
- 정신적 · 신체적 질병의 확인, 악화로 인한 종결을 결정해야하는 경우
 - 참여과정 중 확인한 정신적 · 신체적 건강상의 문제를 상세히 기록함
 - 참여 기간중 제출한 관련 진단서, 진료확인서 등을 누적관리함.
 - 기록과 증빙서류를 근거로 행정기관 담당자와 사례관리 종결에 대한 필요성을 설명하고, 지자체의 지원을 협의함.
 - 참여자에게 자활사업의 특성과 본인이 가진 질병으로 인한 어려움을 설명하고 치료에 집중 할 것을 제안함.
 - 종결 이후 지자체 혹은 유관기관으로 의뢰절차와 내용에 대해 안내함

[필수서식6]

종결보고서

사례관리번호		작성일	
수급유형		자활사업단 현장학습 참여현황	
☐ 일반수급자 ☐ 조건부수급자(생계급여) ☐ 개별급여(☐ 의료 ☐ 교육 ☐ 주거) ☐ 자활특례 ☐ 기타()		소속사업단명	
		참여시작일	
		참여종료일	

1. 종결/중도탈락 사유

자립계획 수립여부	종결여부		중도탈락사유		
	☐ 취업 ☐ 창업 ☐ 자활기업 ☐ 자활근로사업단 ☐ 시범사업단 ☐ 타 자활프로그램 연계 ☐ 복지서비스 연계 ☐ 중도탈락		☐ 사업부적응 ☐ 거주이전 ☐ 건강문제 ☐ 기타		
세부종결결과 (연동)	☐ 취업	업체명	업종	업무유형	근로조건
	☐ 창업	창업개시일자	대표자명	창업업종	상호명
	☐ 자활기업	업체명	업종	업무유형	근로조건
	☐ 자활근로사업단	사업단명	유형		
	☐ 시범사업단	사업단명			
종결결정일					

2. 사후관리 계획

--

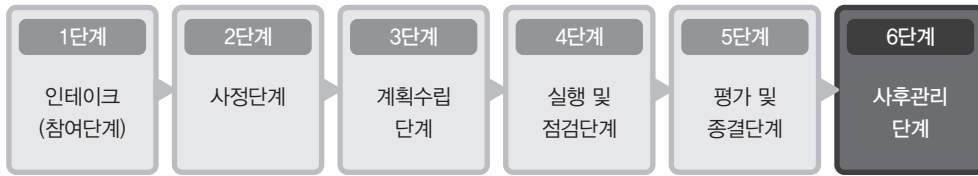
3. 종합의견

참여자	
사례관리자	

[필수서식6] 작성방법/작성사유

항 목	작성방법	작성사유
종결/중도탈락 사유	• 해당사항에 체크(중복체크 가능)	
종결결정일	• 최종적인 종결 결정일을 YYYYMMDD로 작성	
사후관리 계획	• 종결 이후에 사후관리 계획을 작성	
종합의견	• 참여자, 사례관리자에 대한 의견을 각각 기재	

6. 사후관리 단계



1) 개념

- 자활목표 달성자가 달성된 성과를 유지할 수 있도록 사례관리자의 지속적인 관리, 지지활동을 통해 안정적인 경제활동 및 사회활동을 촉진하는 단계
- 사례관리 종결 후 참여자의 상황을 점검하면서 필요에 따라 물적 자원 연계와 서비스 제공 기간을 연장할 수 있음. 또한 일정 기간의 사후관리를 통해 종결 전에 예상치 못한 문제가 발생하거나 변화가 생겼을 경우 도움을 청할 수 있는 기회가 되며 참여자가 예상치 못한 문제에 대처하는데 도움을 줄 수 있음.

2) 수행주체 : 사례관리팀, 자활사업팀, 참여자

3) 시기

종결시점 ~ 종결 후 최대 12개월 이내

4) 주요과업

(1) 참여자의 사후관리 계획에 따른 진행사항을 확인

(2) 참여자의 취·창업 관련 모니터링 및 서비스 요구에 대한 대응



5) 진행내용

사후관리 계획(취·창업) 모니터링

(1) 취·창업 모니터링

- 취업 시, 채용업체와의 연락체계 구축으로 취업자 근로현황 파악
 - 취업현황 파악을 위하여 취업확인서를 활용하는 방법을 권고함
- 창업 시, 멘토 연계로 사업정착 및 활성화를 위한 지원

(2) 서비스 연계

- 각종 복지자원정보 제공 및 연계를 통해 안정적인 경제활동 및 사회활동 촉진(예: 자산형성지원제도, 창업자금 및 생활안정자금 등 안내)



● 사후관리를 거절하는 경우

- 사후관리를 위한 면접이 불편한 이유를 경청

“OOO님이 센터 참여 이후 어떻게 지내시는지를 아는 것도 제가 하는 일 중 하나인데 저와의 연락이 어떻게 이루어지길 바라시나요?”

- 사후관리의 방법과 시기 등을 조정이 필요한 것인지, 자신의 상황을 다시 공유하는 것이 불편한지 탐색 후 참여자의 의사를 수용함

● 종결 후 재참여를 원하는 경우

- 행정적으로 재참여 가능성을 위한 시간이 필요함을 알림

- 참여 여부에 대해 기관 내 회의와 행정적 절차가 필요함을 설명

- 과거 참여과정에 대한 기록과 평가, 관련 실무자들의 의견을 종합하여 사례회의를 진행하고, 재참여 여부를 결정하고, 이를 해당 주민에게 통보함.

- 재참여가 불가할 경우 센터의 입장과 사유를 참여자의 수준에서 설명함.

- 센터와 논의 없이 행정기관에서 재의뢰한 경우 기관의 논의 과정이 필요함을 행정기관과 참여자에게 알리고, 수순에 의거하여 진행함.

● 협력기관 및 행정기관에 대한 사후관리

- 지역사회 연계기관과 사례관리 점검과정을 공유함.

“OOO님이 귀 기관의 서비스를 활용하는데 저희 센터가 무엇을 더(다르게) 해야 하나요?”

- 협력기관과 원활한 네트워크를 위한 사업 안내 및 활동내용을 안내하는 기관정보를 정기적으로 제공할 수 있음.

- 종결과정에서 협력기관에 종결을 앞두고 있음을 알리고, 더할 것과 계속할 것, 다르게 할 것 등 이후 협력이 필요한 사항에 대해 공유함.

- 지역사회 협력기관과 함께할 수 있는 프로그램이나 행사에 동참할 수 있는 기회를 마련하여 네트워크 망을 공고히 함

- 사후관리 시 참여자의 상황이 악화되었을 경우
 - 더 상황이 나빠지지 않게 지금 하고 있는 것이 무엇인지 확인함
 - 지금까지와 다른 어떤 도움이 필요한지 확인
 - 앞으로 무엇을 어떻게 다르게 할 것인지 확인

2 0 1 5 자 활 사 례 관 리 안 내 매 뉴 얼

부 록



1. 활용서식

활용서식 총괄표

단계구분	양식내용	비 고
01 인테이크(참여단계)		
02 사정단계	[활용서식1] 자활역량평가표	
	[활용서식2] 교육계획 및 결과서	
03 계획수립단계	[활용서식3] 자활사업단 현장학습 평가서	
	[활용서식4] 게이트웨이 종결보고서	
04 실행 및 점검단계	[활용서식5] 서비스 의뢰서	
	[활용서식6] 자원 목록표	
	[활용서식7] 자원 연계표	
05 평가 및 종결단계	[활용서식8] 취업확인서	
06 사후관리 단계		

자활역량 평가표

참여자명		사정 일시		담당자	
영역	내용	평가기준	배점기준	평가	비고
개인적 상황 (55)	연령 (10)	34세 이하	10		
		35세 ~ 44세	8		
		45세 ~ 55세	6		
		56세 이상	2		
	근로의지 (10)	상	10		
		중	5		
		하	0		
	학력 (5)	제4직능 수준(~대학, 대학원교육 수준)	5		
		제3직능 수준(~고등, 기술교육 수준)	4		
		제2직능 수준(~중등교육 수준)	3		
		제1직능 수준(~초등교육 수준)	2		
	근로능력 (5)	8시간 이상 근로가능 및 비장애	5		
		4시간 이상 근로가능	3		
		4시간 미만 근로가능	0		
	질병정도(정서심리) (10)	질병 없음	10		
		단기치료(3월 이내)가 필요한 질병	8		
		장기치료(6월 이내) 필요한 질병	6		
		만성질환(6월 이상)	0		
	경력단절기간 (10)	1년 이하	10		
		2년 ~ 3년	8		
		4년 ~ 5년	6		
		6년 이상	4		
		경력 없음	0		
	자격증 보유 (5)	2개 이상	5		
		1개 이상	4		
		자격증은 없으나 기술은 있음	3		
		없음	0		

영역	내 용	평가기준	배점기준	평 가	비 고
환경적 상황 (25)	공적부조(현금급여) (10)	최대수령액의 0~43%	10		
		최대수령액의 44~50%	8		
		최대수령액의 51~70%	6		
		최대수령액의 71% 이상	4		
	가족사항 (10)	장애요소 없음	10		
		서비스 연계 시 즉시 해소	8		
		부분 돌봄대상 1명 이상	6		
		부분 돌봄대상 2명 이상	4		
		직접 돌봄대상 1명 이상	0		
	신용정도 (5)	관련 없음	5		
		개인 회생 및 신용회복 필요	3		
		파산 필요	0		
담당자 의견 (20)	참여자의 자립의지 및 서식 태도(0/2/4/6/8/10)				
	취업 가능성(0/2/4/6/8/10)				
합계					
Supervisor 평가점수(-5점 ~ +5점)					
진 단 + 평 가 결과	☐ A그룹 : 단기 성과 대상 (80~100점) ☐ B그룹 : 중기 성과 대상 (60~79점) ☐ C그룹 : 장기 성과 대상 (0~59점)		점		

※ 자립역량 평가_체크리스트

● 근로의지

다음은 귀하의 근로의지에 대한 질문입니다. 해당사항에 모두 체크해 주시기 바랍니다.

질문내용	해당사항 체크
1. 나는 노는 것 보다 일하는 것이 낫다.	
2. 나는 직업을 구하기 위해서 다른 사람에게 도움을 요청한다.	
3. 나는 마음에 들지 않는 일이라도 일단 취업하는 것이 좋다.	
4. 나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	
5. 나는 취업관련 행사나 채용 박람회에 참석한 적이 있다.	
6. 나는 가정에 조금이라도 경제적 보탬이 된다면 취업 하겠다.	
7. 나는 대부분의 사람이 기피하는 일이라도 일단 취직 하겠다.	
8. 나는 제시된 임금이 마음에 들지 않더라도 우선 취업 하겠다.	
9. 나는 일자리(직장) 교통편이 불편하더라도 우선 취업 하겠다.	
10. 나는 만성질환(당뇨, 고혈압 등)이 있어도 일 할 수 있다.	

● 근로능력

다음은 귀하의 근로능력에 대한 질문입니다. 해당사항에 모두 체크해 주시기 바랍니다.

질문내용	해당사항 체크
1. 나는 원하는 일을 8시간 이상 근로 가능하다.	
2. 나는 원하는 일을 4시간 이상 근로 가능하다.	
3. 나는 원하는 일을 4시간 미만 근로 가능하다.	

● 건강상태

다음은 귀하의 건강상태에 대한 질문입니다. 해당사항에 모두 체크해 주시기 바랍니다.

질문내용	해당사항 체크
1. 나는 질병(질환)이 없다.	
2. 나의 질병(질환)은 3개월 이내 단기 치료가 필요하다.	
3. 나의 질병(질환)은 6개월 이내 장기 치료가 필요하다.	
4. 나의 질병(질환)은 만성질환으로 6개월 이상 치료가 필요하다.	

교육계획 및 결과서

1. 개요

- 사업명 : 신규 참여자 역량 강화 교육
- 일시 : 20 년 월 일() ~ 월 일()
- 장소 : 교육장
- 대상 : 신규 참여자 명
- 목적
 - 자활사업에 대한 전반적인 이해를 돕는다.
 - 교육을 통해 센터와 참여자 간의 긍정적 관계를 형성하고 공동체성 함양을 돕는다.
 - 참여자 자신을 발견하고, 자신의 강점을 통해 자기개발과 자활의지가 향상될 수 있도록 돕는다.
- 교육비 : 원

2. 내용

- 1일차 : 20 년 월 일()

교육시간	소요시간	구분	내용	담당자	비고
09:00~09:30	30분	OT	인사, 자기소개, 일정안내 등	담당자	
09:30~11:00	90분	기본교육	공동체, 생명	기관장	
11:00~12:30	90분		국민기초생활보장법 및 자활사업 안내	실장	
12:30~13:30	60분	중식			
13:30~16:30	180분	자기발견 /공동체성함양	자기발견 혹은 공동체 관련 교육 (성격유형검사, 공동체교육 등)	전문가	
16:30~17:00	30분	마무리	소감나누기	담당자	

- 2일차 : 20 년 월 일()

교육시간	소요시간	구분	내용	담당자	비고
09:00~09:10	10분	아침인사	일사, 일정안내 등	담당자	
09:10~12:10	180분		- 자존감 향상관련 동영상, 자료 활용 - 내가 보는 나의 강점, 남이보는 나의 강점 등	기관장	
12:10~13:00	50분	중식			
13:00~14:00	60분	기본교육	게이트웨이사업 안내	담당자	
14:00~17:00	180분	목표수립	개인별 자립경로 생각해보기 간단히 작성해 보기	담당자	
17:00~17:30	30분	마무리	소감나누기 및 수료식	담당자	

3. 예 산

구 분	산출내역	금 액	비 고
회의비	7,000원×00명×00일	000,000	
간식비			
진행비			
예비비			
합 계			

4. 기대효과

자활사업단 현장학습 평가서

		차수	주차
평가기간	년 월 일 ~ 월 일(일)	대상자	
대상기관	사업단/기업	평가자 (사업단담당)	(인)
현장학습내용		총점	점 /36 점

* 총점기준 25점 이상 적합 / 24점 이하 부적합

* 평가점수 : 평가기준표 참조

평가항목		평가결과	점수	내용기술
업무수행 능력	1. 기초 체력이 갖춰져 있는가?			
	2. 작업내용을 정확히 이해하는가?			
	3. 예측하지 못한 업무 발생 시 능동적으로 수행하는가?			
업무수행 태도	4. 출 · 퇴근시간을 준수하는가?			
	5. 친절한 태도로 서비스를 제공하는가?			
	6. 성실히 작업에 임하는가?			
	7. 다른 동료들과 협력하여 일하는가?			
의사소통 능력	8. 다른 동료들의 말에 귀 기울이는가?			
	9. 긍정적으로 대화 / 표현 하는가?			
규정준수	비위생 · 비청결 ()회 / 거친언어 ()회 / 거친행동 ()회 / 근무중 음주 ()회 / 작업장무단이탈 ()회 / 재물손실 : 도난, 파손, 분실, 절도 등 ()회 / 동료갈등유발 ()회 / 소비자민원발생 ()회			
총평	※ 대상자의 우수한 활동내용, 현장학습 과정에서의 성장 및 변화, 발전가능성에 대해 작성해주세요.			

● 평가기준표 참조

평가항목		평가결과	점수	내용기술
업무수행 능력	1. 기초 체력이 갖춰져 있는가?	4	4	밝고 건강해 보인다.
		3	3	아픈 곳이 있지만 일하는데 지장은 없다고 한다.
		2	2	아프다는 말을 하며 참여하지 않는다.
	2. 작업내용을 정확히 이해하는가?	1	1	누워있거나 병원을 자주 간다.
		4	4	한 번 설명하면 이해하고 행동한다.
		3	3	2~3번 설명하면 이해하고 행동한다.
		2	2	반복적으로 이야기해도 잘 이해하지 못한다.
		1	1	설명한대로 하지 않고 자기 마음대로 행동한다.
	3. 예측하지 못한 업무 발생 시 능동적으로 수행하는가?	4	4	해결책을 이야기하며 수습하려 노력한다.
		3	3	누구 잘못인지 따진 뒤 수습하려 노력한다.
		2	2	슬그머니 뒤로 빠진다.
		1	1	누구 잘못인지 따지기만 하고 수습하려 안한다.
업무수행 태도	4. 출 · 퇴근시간을 준수하는가?	4	4	지각, 근무지 이탈을 한 경우가 없다.
		3	3	연락하고 지각 조퇴하는 경우가 있다.
		2	2	연락 없이 지각하는 경우가 있다.
		1	1	말없이 사라지는 경우가 있다.
	5. 친절한 태도로 서비스를 제공하는가?	4	4	기분이 안 좋아도 웃으면서 사람을 대한다.
		3	3	기분이 좋을때만 웃으면서 사람을 대한다.
		2	2	가끔씩 무뚝뚝한 표정을 할 때가 있다.
		1	1	무뚝뚝한 표정을 하고 있다.
	6. 성실히 작업에 임하는가?	4	4	먼저 작업에 참여한다.
		3	3	작업에 마지막으로 참여한다.
		2	2	눈치를 보며 작업에 참여하지 않는다.
		1	1	작업에 참여하지 않는다.
	7. 다른 동료들과 협력하여 일하는가?	4	4	도움을 청하기 전에 다가와서 함께 한다.
		3	3	혼자하기 어려운 경우 도움을 청한다.
		2	2	혼자서만 일하려 한다.
		1	1	누가 지시하면 못마땅해 하며 하지 않는다.
의사소통 능력	8. 다른 동료들의 말에 귀 기울이는가?	4	4	상대의 말을 인정해 준다.
		3	3	상대의 말을 다 듣고 자기 말을 한다.
		2	2	상대방의 말을 끊고 자기 말을 한다.
		1	1	상대의 말을 무시한다.
	9. 긍정적으로 대화 / 표현 하는가?	4	4	주로 긍정적인 말로 표현한다.
		3	3	주로 부정적인 말로 표현한다.
		2	2	크게 언성을 높이며 소리를 지른다.
		1	1	손가락질 등을 하며 소리를 지른다.

게이트웨이 종결보고서

작성자		작성일	
참여자 연락처		작성자	

수급유형	자활사업단 현장학습 참여현황
☐ 일반수급자 ☐ 조건부수급자(생계급여) ☐ 개별급여(☐ 의료 ☐ 교육 ☐ 주거) ☐ 자활특례 ☐ 기타()	소속사업단명 참여시작일 참여종료일

	종결여부	중도탈락사유
자립계획 수립여부	☐ 취업 ☐ 창업 ☐ 자활기업 ☐ 자활근로사업단 ☐ 시범사업단 ☐ 타 자활프로그램 연계 ☐ 복지서비스 연계 ☐ 중도탈락	☐ 사업부적응 ☐ 거주이전 ☐ 건강문제 ☐ 기타
세부종결결과 (연동)	☐ 취업	업체명 업종 업무유형 근로조건
	☐ 창업	창업개시일자 대표자명 창업업종 상호명
	☐ 자활기업	업체명 업종 업무유형 근로조건
	☐ 자활근로사업단	사업단명 유형
	☐ 시범사업단	사업단명

● 종결의견

참여자	
사례관리자	

서비스 의뢰서

성명		성별 / 나이	
주소		전화번호	
서비스요청자		참여자와의 관계	

의뢰사유	
참여자 주호소문제	
첨부내용	

본 기관의 참여자에게 전문적 서비스 제공을 통해 효과적인 문제해결을
지원하고자 위와 같이 의뢰하오니 협조하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

기관명 : ○○지역자활센터
사례관리자 :

[활용서식6]

자원 목록표

※ 엑셀파일로 제공예정 / 각 탭별로 구분

● 법률

연번	기관명	담당자/직책	연락처	제공서비스	이용요건	비고
	○○법률구조공단			법률구조, 소송구조	수급자(소송구조)	

● 교육

연번	기관명	담당자/직책	연락처	제공서비스	이용요건	비고
	○○종합사회복지관			아동 방과후 교실	초등학생 (1~6학년)	

[활용서식6]

자원 연계표

[illegible]

* 심리정서, 경제, 교육, 법률, 의료, 주거, 기타

취업 확인서

성명			
성별	☐ 남 ☐ 여	연령	만()세
주소			
취업처명	업종		
업체주소	사업자등록번호 : 대표자 성명 : 주소 : 전화번호 : 업체규모(근무자수) :		
월급여	월급여	취업일자	
		퇴직일자	
주당근무 시간	주()시간 근무시간 :		
4대보험 가입여부	☐ 건강보험(노인장기요양보험포함) ☐ 국민연금 ☐ 고용보험(*고용보험 사업장관리번호:) ☐ 산재보험		
확인자 성명	확인자 전화번호 (H.P)		

상기인은 ()년 ()월 ()일부터 현재까지 근무 중임을 확인합니다.

년 월 일

회사명 :

대표자 : (직인)

용도 : 기관제출용

* 고용보험 사업장관리번호 확인방법?

: 취업장의 주소지를 관할하는 근로복지공단이나 고용지원센터에서 전화로 확인 가능함

2. 기본 참고서식

기본 참고서식 총괄표

양식내용	비 고
[참고서식1] 연간 사례관리 계획서	
[참고서식2] 과정기록지	
[참고서식3] 상담일지	
[참고서식4] 사례관리 욕구조사지	

연간 사례관리 계획

내용 월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	점검 무늬
Gateway 서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	초기서식 전문서식	INTAKE 서식일지
Gateway IAP 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	IAP기록지
Gateway ISP 작성	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP기록지 종결보고서
자활참여자 IAP 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성	자립계획서 작성 및 서식 작성										IAP기록지
자활참여자 ISP 작성				ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의	ISP작성 서비스등의 서비스등의							ISP기록지 종결보고서
IAP 실행점검			1분기 모니터링			2분기 모니터링			3분기 모니터링			4분기 모니터링	IAP점검표
ISP 실행점검 (Gateway & 사업단)	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	점검표 확인	ISP점검표
자활사업단 환경학습서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	전화서식 내방서식	신청서·일지 평가서 월차신청서
취업지원리			1분기 전화서식			2분기 전화서식			3분기 전화서식			4분기 전화서식	취업확인서

내용 월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	점검 점진 목록
정보 제공지 제작(AP활동)			교육, 취업, 창업 정보 추가	교육, 취업, 창업 정보 추가			교육, 취업, 창업 정보 추가			교육, 취업, 창업 정보 추가			제작 파일내용
위키시네 개입	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외부연계	외로서 (각 센터별)
신규 참여자 교육(월수변 경가능)				첫째 주 5회 진행	첫째 주 5회 진행	첫째 주 5회 진행	첫째 주 5회 진행		첫째 주 5회 진행	첫째 주 5회 진행	첫째 주 5회 진행	첫째 주 5회 진행	계획서 교육진행일지 결과보고서
외부강사 수퍼비전						수퍼비전					수퍼비전		사례선정
외부강사 수퍼비전 (예산편성)													
사례관리 전문교육				교육			교육	교육					결과보고서
문서화	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	일지작성 파일제작	개인별 참여지파일
사례관리팀 평가(분기)						상반기 평가						하반기 평가	계획서 WP, SP정검표 목표점진표
MOU체결		협약식 및 자원발굴	협약식 및 자원발굴	협약식 및 자원발굴	협약식 및 자원발굴	협약식 및 자원발굴	협약식 및 자원발굴		협약식 및 자원발굴	협약식 및 자원발굴	협약식 및 자원발굴	협약식 및 자원발굴	협약서

[참고서식2]

과정기록지

● 참여자 : ○ ○ ○

● 기간 : YYMMDD ~ YYMMDD

[illegible]

[참고서식3]

상담일지

상담일		상담장소		상담유형	
참여자 성명		소 속		상담자	
상담목적					
상담내용					
상담자 의견					
상담결과					
비 고					

사례관리 욕구조사지

1. 건강의 욕구(신체적·정신적 건강문제)

질문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준이다
신체적 건강	지속적인 관리를 요하는 만성질환으로 일상생활의 불편함이 있습니까? (질환명 :) 예: 고혈압, 당뇨 등	0	1	2	3
	과거 수술이나 상해(교통사고 등)로 인하여 일상생활의 불편함 이 있습니까? (질환명 :) 예: 각종 암, 뇌졸중, 교통사고 등	0	1	2	3
정신적 건강	정서적으로 불안하며 스트레스를 자주 느끼십니까? * 우울하거나 슬픈 기분이 지속된다 * 자주 화가 나거나 짜증이 난다 * 걱정과 불안이 지속된다	0	1	2	3
	불안과 스트레스로 밤에 잠을 청하지 못하고 불면증에 시달리십 니까?	0	1	2	3
	집에 항상 술을 준비해 두어 습관적(주 3회 이상)으로 술을 마십 니까? 혹은 술로 잠을 청하는 경우가 있습니까?	0	1	2	3
	정신질환, 과도한 음주, 인터넷 사용, 게임이나 도박, 기타 정신 적 문제로 다른 생활에 문제가 생기고 있습니까? (직장 결근, 대인기피, 육아 및 가사 기피, 외출 자제 등)	0	1	2	3

● 자기관리 중 건강과 관련된 기초조사입니다. 응답해 주세요.

운동	0) 매일	1) 주 2~3회	2) 주 1회	3) 한달에 1~2회
식사	0) 일 3회	1) 일 2회	2) 일 1회	3) 기타()
흡연	0) 흡연하지 않음	1) 일 1갑 이하	2) 일 1갑	3) 일 2갑 이상
음주	0) 술을 마시지 않음 ※ 1회 평균 주량(병)	1) 월 1~2회	2) 주 1~2회	3) 주 3회 이상

2. 가족관계 및 돌봄의 욕구(가족 구성원의 갈등완화, 긍정적 관계, 보육, 간병 등)

질문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준이다
가족 관계	가족 구성원들은 대체로 원만한 관계를 유지하고 있습니까? * 배우자 간, 형제자매 간, 부모 - 자녀 간, 조부모 - 자녀 간, 시부모·장인 간	0	1	2	3
	가족 구성원들의 무관심으로 인해 외롭다고 느끼거나 심리적 고통을 경험하고 있습니까?	0	1	2	3
	가족 내 갈등 및 문제로 도움을 요청하거나 상담을 할 수 있는 친척, 지인, 기관 등이 있습니까?	아니오		예	
가족 돌봄	가족 중 아동·노인·장애인 등에 대한 돌봄 부담으로 고달프고 여유가 없다고 느끼십니까?	0	1	2	3
	지난 1년 간 아동·노인·장애인 등에 대한 돌봄 부담으로 인하여 가족원을 포기하거나 죽고 싶다는 생각을 하였습니까?	0	1	2	3

● 자기관리 중 건강과 관련된 기초조사입니다. 응답해 주세요.

질문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준이다
(초· 중·고 자녀가 있는 경우만 응답)	자녀의 학업 성적이 우수한 편이나 적극적으로 지원해주지 못해 걱정 및 심리적 부담이 되고 있습니까? * 자녀의 학교 성적 정도 ①상 ②상중 ③중 ④하	0	1	2	3
	자녀가 또래친구 및 대인 관계의 어려움을 겪고 있습니까?	0	1	2	3
	자녀가 심리정서적인 불안(ADHD 등)으로 어려움을 겪고 있습니까?	0	1	2	3
	자녀 지원을 위한 서비스가 필요하십니까? ①멘토링서비스 ②교육서비스 ③의료서비스 ④기타()	0		3	
	기타 요청사항				

2. 사회적 관계의 욕구(주변인물 및 사회적 집단 내에서의 관계형성과 유지)

질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준이다
친인척, 이웃 관계	이웃, 친인척 등과의 친교모임에 참석하는데 어려움을 느끼거나 부담감을 갖고 있습니까?	0	1	2	3
	이웃, 친인척 등 다른 사람들과의 갈등으로 인한 스트레스 때문에 어려움이 있습니까?	0	1	2	3
소속된 집단 및 사회 생활	여러 사람 앞에 나서거나 모르는 사람과 친해지는 데에 두려움을 느끼고 있습니까?	0	1	2	3
	직장동료와의 갈등으로 인한 스트레스가 있습니까?	0	1	2	3
	활동하고 있는 종교단체, 친교모임 등이 있습니까? ① 종교단체 ② 친목모임 ③ 기타()	아니오		예	
		3		0	

● 어려운 일이 있을 때 도움을 받을 수 있는 친척, 친구, 이웃의 여부를 체크 해주세요. 또한 어떤 부분을 도움 받을 수 있는지를 함께 체크 해주세요(중복체크 가능)

종류	구분					상담	물품	금전	기타
부모님 및 친척	☐ 없다	☐ 1명	☐ 2명	☐ 3명	☐ 4명 이상				
친구	☐ 없다	☐ 1명	☐ 2명	☐ 3명	☐ 4명 이상				
이웃	☐ 없다	☐ 1명	☐ 2명	☐ 3명	☐ 4명 이상				

4. 가정 경제의 욕구(기본적인 생활에 필요한 경제적 문제해결 및 기본적 자산관리)

질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준이다
생활 환경	현재 거주지의 생활환경이 열악(습기, 곰팡이, 반지하, 바퀴벌레 등)하여 이사하고 싶은 욕구가 있습니까?	0	1	2	3
	거주지의 위생상태(습기, 곰팡이, 바퀴벌레 등)가 본인이나 가족의 건강, 생활에 지장이 있을 정도로 영향을 미치고 있습니까?	0	1	2	3
	혹시 지난 1년 간 집 주변에 쓰레기 혹은 고물 등을 쌓아두어 이웃들로부터 항의를 듣거나 민원제기를 받은 경험이 있습니까?	아니오		예	
		0		3	

질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준이다
의식주 관련 일상 생활	지난 1년 동안 돈이 없어서 2달 이상 집세가 밀렸거나 집세를 낼 수 없어서 집을 옮긴 적이 있습니까?	아니오		예	
		0		3	
	지난 1년 동안 돈이 없어서 전기세, 전화세, 수도세 중 하나 이상을 내지 못해 전기, 전화, 수도 등이 끊긴 적이 있습니까?	0		3	
자산 관리	지난 1년 동안 돈이 없어 추운 겨울에 난방을 하지 못한 적이 있습니까?	0		3	
	가구의 자산을 관리하고 싶은 생각이 있으나 능력이 부재하여 자산관리의 어려움이 있습니까? * 관리할 자산이 없을 경우 아니오 '0'에 체크	0		3	
	우리 가정에 금융기관, 카드빚, 사채, 이웃에게 빌린 돈 등 갚아야 할 빚이 있습니까?	0		3	
지난 1년 간 경제적 어려움으로 인해 심각한 우울을 경험하거나 자살을 생각해 본 경험이 있습니까?		0		4	

● 개인이 보유하고 있는 자산에 관한 질문입니다. 해당되는 것을 체크 해주세요.(중복체크 가능)

- ☐ 민간보험 ☐ 은행 적금 ☐ 주식 및 펀드 ☐ 계 ☐ 내일키움통장
☐ 희망키움통장 ☐ 기타()

5. 향후 자립관련 문항

1) 향후 자립 방향을 어떻게 계획하고 계십니까?

- ① 취업 ② 창업 ③ 기타()

2) 귀하가 계획하시는 취업, 창업 등의 자립가능성에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 가능성이 매우 높다 ② 가능성이 높은 편이다 ③ 그저 그렇다
 ④ 가능성이 낮은 편이다 ⑤ 가능성이 거의 없다

3) 귀하는 향후 어느 정도 시간이 지나면 자립이 가능할 것으로 생각하십니까?

- ① 1년 이내 ② 2~3년 ③ 3~4년 ④ 4~5년 ⑤ 5년 이상

4) 귀하의 자립(취업, 창업 등)에 있어서 어려움으로 예측되는 것은 무엇입니까?(중복체크 가능)

- ① 마땅한 기술을 가지고 있지 못하다
 ② 학력이 낮다
 ③ 나이가 너무 많다
 ④ 건강상의 문제가 있다
 ⑤ 어떠한 직장이 있는지 취업정보를 얻기가 어렵다
 ⑥ 일을 하는 동안 집안일(육아, 노부모, 장애인 가족 병간호 등)을 돌보아 줄 사람이 없다.
 ⑦ 기타()

5) 자립 계획

최종목표		(□ 취업 / □ 창업 / □ 기타)	
단계	기간	계획수립 및 세부목표	기관 요청사항
1단계	2015년 1월 ~ 2015년 12월(1년)		
2단계	2016년 1월 ~ 2016년 12월(2년)		
3단계	2017년 1월 ~ 2017년 12월(3년)		

● 상담자 의견

3. 주제별 교육예시

1) 자활사업 일반

과목명	주요주제	교육내용
자활사업 개론	자활사업 역사와 철학	- 자활사업 초기 이념과 사회적 변화 - 국민기초생활보장제도 배경과 도입 - 과정 및 민간단체 참여 - 지역사회와 자활사업
	지역자활센터 기능과 역할	- 기관설립 의미 - 조직운영원칙과 역량 강화 - 지역사회 조직과 민간참여
	자활사업의 운영체계	- 참여자 자활사업 참여과정 - 자활사업단 운영 현황 - 자활사업 세부지침
자활사업단 이해	자활사업단 목적과 운영	- 자활사업단의 목적 - 자활사업단의 운영방향 - 자활사업단의 운영 사례
	사업설명과 역할분담	- 자활사업단의 유형 - 효과적인 주민참여 - 바람직한 역할 분담
	운영방법의 원칙과 기준 세우기	- 사업단 성공을 위한 원칙 만들기 - 사업단 운영의 기준 만들기 - 사업단 관련 문서 서식과 작성
노동과 직업	노동, 일과 자기성장	- 노동의 의미 - 일의 보람 - 자활사업과 노동
	인간관계와 노동	- 참여자의 상호이해 - 참여자의 협동과 노동 - 참여자의 역할과 노동
	노동과 연대	- 협동하는 삶 - 협동하는 경영 - 자활사업과 상호연대
생활법률과 상담	국민기초생활보장법	- 국민기초생활보장법 개요 - 주요 지원내용
	저소득층 지원제도	- 대출, 점포지원, 임대아파트 신청, 장제비 등 - 임대차 보호법 - 4대보험

과목명	주요주제	교육내용
영업 기초과정	영업의 기본과정과 활동	- 시장조사와 개척 - 시장고객이 파악과 관리 - 사업전망의 예측과 적용
	고객감동 상담기술	- 최상의 신뢰구축, 영업사원 예절 - 고객과의 바람직한 협상기법 - 고객 스스로의 감동 촉발기법
일반마케팅 전략실무	마케팅의 정의와 종류	- 마케팅의 정의 - 거래 마케팅 관계 마케팅 - 고객을 위한 마케팅 전략
	고객과 구매의사결정 이해	- 고객의 세분화 전략 - 상품, 가격, 유통, 촉진의 상호전략 - 마케팅 조사와 정보 : 시장상황분석, 판로개척, 홍보

2) 리더십 개발

과목명	주요주제	교육내용
주민지도력 의 성품과 역할	바람직한 지도력	- 지도력 영역 - 지도력 특징 - 의식과 감동
	주민지도력의 개념	- 주민지도력의 원천 - 주민지도력 정의 - 주민지도력 요소
	주민지도력의 성품과 역할	- 주민지도력 바람직한 성품 - 주민지도력의 바람직한 역할 - 주민지도력의 성품과 역할 개발
주민관계 기술	주민관계의 개념	- 주민관계의 핵심 - 주민관계의 마음 - 주민관계 신뢰성
	주민관계기술 발전시키기	- 구성원간 조화와 일치 - 일관성 있는 마음가짐과 생활태도 - 주민관계 기술의 실제
주민지도력 팀워크 개발	주민지도력 팀 건설의 개요	- 팀워크 개념 - 팀워크 정신 - 효율적인 팀의 특징
	주민지도력 팀 건설과정	- 팀 구성원의 자질과 품성개발 - 팀 목표와 역할 공유 - 구성원 간의 피드백

과목명	주요주제	교육내용
주민지도력 팀워크 개발	지도력 팀워크를 이루기 위한 방법 과 방향	- 팀워크의 원칙 - 팀워크의 방해요인 - 바람직한 팀의 징표들
민주적인 회의 촉진 기술	민주적인 회의 촉진 개요	- 민주적인 회의의 개념 - 회의의 목적 - 성공적인 회의
	회의 촉진자의 역할	- 회의 촉진자가 해야 할 일 - 촉진자가 피해야 할 일 - 촉진자의 역할 개발
	민주적 회의의 운영	- 회의의 기본조건 - 기본적인 준비와 계획 - 회의의 평가
의사결정과 계획 수립	참여적 의사결정의 개요	- 참여적 의사결정의 목적 - 참여적 의사결정의 의의 - 결정을 도출하기 위한 지침
	의사결정의 기본 과정	- 책임있는 결정 내리기 단계 - 결정을 살아내기 위한 지침 - 의사결정의 도구
협동조합의 운영과 실제	협동하는 사람들의 협동정신	- 협동의 의의와 협동생활 - 협동의 가치와 원칙 - 협동조합의 조합원 정신
	협동하는 사람들의 협동경영 구조	- 협동조합의 기본구조 - 협동경영의 일반 - 사례로 본 협동조합

3) 자기개발

과목명	주요주제	교육내용
자기성장 하기	나를 찾아서	- 나는 누구인가? - 가치관 경매 - 자서전 쓰기
	너와의 만남	- 신뢰의 산책 - 경청의 대화 - 자기수용과 개방
	자기 성찰의 도구	- MBTI 성격유형 - 애니어그램 이야기 - 효과적인 사람들의 7가지 습관

과목명	주요주제	교육내용
자기생활 태도와 가치관 개발	나의 생활태도 바라보기	- 일과 가정 - 생활리듬과 자기성장 - 일상의 관심과 행동
	나의 가치관 바라보기	- 나의 가치관 점검 - 나와 너의 가치관 - 사회구성원으로 살아가는 가치관
	나의 생활태도와 가치관 개발	- 자기실현의 자유와 책임 - 형성되는 가치관의 의미 - 자기 가치화 과정
자기갈등 관리	갈등관리의 개요	- 갈등의 정의 - 갈등의 원인 - 갈등 관리의 원칙
	개인적 갈등의 처리방식	- 역할갈등 - 목표갈등 - 좌절에 의한 갈등
	갈등관리의 유형과 사례	- 갈등관리의 5가지 유형 - 갈등관리의 사례 - 갈등관리의 효과
분노조절 프로그램	자기 드러내기 및 상황이해	- 불만 표현하기 - 다른 사람에 대한 느낌 반응하기 - 분노에 반응하기
	자신의 변화 인식	- 분노의 원인 파악하기 - 자기 주장적으로 반응하기 - 자율적으로 통제하기
	분노조절 방법 익히기	- 분노 감정의 각성 - 인지 재구조화 - 친사회적 행동 만들기
효과적인 피드백 기술	피드백 개요	- 피드백의 개념 - 피드백의 정의 - 효과적인 피드백의 특징
	효과적인 피드백의 지침들	- 피드백 준비 - 피드백의 자세 - 피드백의 결과
	효과적인 피드백의 징표와 사례	- 효과적인 피드백의 징표들 - 비효과적인 피드백 사례 - 효과적인 피드백의 사례

과목명	주요주제	교육내용
직장인의 자세와 역할 (직장예절)	직장의 이해	- 직장의 의미와 직장인의 자세 - 직장생활의 중요성 - 바람직한 직장인의 모습
	마음을 움직이는 직장매너	- 관심과 신뢰를 주는 관계 - 인정하고 협력하는 일의 자세 - 상호 존중하는 대화와 태도
	직장인의 에티켓	- 규칙 준수와 업무습관 - 상황과 세심한 배려(대화, 인사, 전화응대) - 나의 이미지 체크(태도, 습관, 대화, 표정과 자세)
고객 친절 서비스	고객의 이해	- 고객이란? - 고객의 유형 - 고객 만족이란?
	친절 서비스의 기본요건	- 서비스 이해(매너와 에티켓) - 서비스의 기본행동과 예절(말씨, 호칭, 용어, 인사) - 고객 불평, 민원의 발생과 처리
	상황별 응대 예절의 실제	- 자신의 이미지 - 올바른 자세(인사, 표정과 말씨, 대화 연출, 메모작성, 안내) - 비즈니스 매너(회의진행, 소개하는 법, 방문예절)
부부와 자녀 관계	가족관계의 이해	- 가족과 사회 - 가족문제의 유형 - 가정생활과 부부의 역할 균형
	빈곤가족의 접근과 대책	- 빈곤가족 문제와 종합적 가족복지 - 가족간 갈등 해결 - 바람직한 부모역할 훈련(PET)
	부모와 자녀	- 자녀 성장을 돕는 대화와 교육 - 자녀 성교육, 인터넷 중독예방 - 아동문제와 학대예방
직무 스트레스 관리	스트레스의 정의와 개념	- 스트레스란 - 스트레스 원인 - 스트레스 신체현상
	직무스트레스 요인	- 스트레스와 업무관계 - 스트레스 상태와 상황인식 - 상태별 스트레스 해결방안
	스트레스 관리	- 마음풀기(노래, 춤, 심신운동) - 자기 성찰과 탐구(호흡과 명상, 휴식과 여행) - 신체 이완 운동과 식습관

과목명	주요주제	교육내용
바람직한 건강관리	건강관리의 개요	- 건강과 생활 - 환경과 건강관리 - 섭생, 수면, 생활습관
	건강관리 요령	- 건강과 인간관계 증진 - 작업장 안전과 건강관리 - 가족과 건강관리
	건강관리 예시	- 정신건강(우울증, 화병, 스트레스, 음주, 흡연) - 운동요법(걷기, 달리기, 기체조, 요가, 스포츠댄스) - 생활 속의 건강(숙면, 수지침, 압봉, 발 마사지)
가정경제와 신용관리	가계 경제의 구조	- 경제와 소비 - 소비구조 이해 - 소비자와 신용관리 - 신용정보의 유통
	가계관리와 신용관리	- 신용정보의 내용 - 가족과 신용회복(채무조정, 파산, 면책) - 개인 신용정보와 사례
	합리적 가계생활	- 경제적 가치관과 자기 테스트 - 합리적 소비를 위한 의사결정 방법 - 효율적인 가계 설계 및 관리
건강한 생활문화	인생주기와 여가생활	- 가족과 생애설계 - 가정의 시간관리 전략 - 가난, 건강 그리고 여가
	일과 여가	- 일과 자유시간의 중요성 - 지속적인 일상 생활리듬 - 개인의 능력개발, 자아성취, 가정생활
	다양한 여가생활의 개발	- 문화교육(수화, 풍물, 연극, 악기, 노래, 율동배우기) - 개인, 동아리활동(자기개발, 주말농장, 관광, 영화, 생일) - 종교 및 취미생활(종교, 건강관리, 화초키우기, 등산)
당당한 여성의 삶	여성의 사회, 경제적 현실	- 한국사회 여성의 현실과 빈곤의 여성화 - 성인지적 관점과 여성문제 - 생애주기별 여성문제
	주체적 여성의 생활	- 당당한 여성, 건강한 여성 - 저소득층 여성의 사회·경제적 지위 향상 - 의사결정 능력 향상 훈련
	부부문제와 여성	- 부부문제의 유형 및 대응 - 부부간 의사소통 - 부부의 성

과목명	주요주제	교육내용
환경과 생명	지구촌의 환경변화	- 세계관과 가치관의 변화 - 환경문제와 생태계 파괴(오염, 황사, 오존층 파괴, 온난화) - 잘사는 나라, 가난한 나라(부익부 빈익빈)
	환경과 생명운동	- 환경의 보존과 순환 - 생명 중심의 가치관 - 더불어 사는 사회(자연과 인간, 인간과 인간)
	경쟁과 대립에서 상생으로	- 생활 속의 환경, 친환경적 삶의 방식 - 공생적 사회관계와 경제 - 지역적 소유와 협동하는 삶

4) 자활비전개발

과목명	주요주제	교육내용
빈곤의이해 한국의 빈곤과 현실	빈곤의 양상	- 세계화의 의미 - 세계화의 과정과 신자유주의의 득세 - 배제당하는 다수와 배제하는 소수
	신빈곤의 발생과 유형 -생산부문	- 생산문화의 변화 - 고용불안정형 빈곤 - 노동불능형 빈곤
	신빈곤의 발생과 유형 -재생산(소비)부문	- 재생산(소비) 부문의 변화 - 소비불안정형 빈곤 - 가정해체형 빈곤
사회적 경제와 사회적기업 의 이해	사회적 경제와 사회적기업	- 사회적 경제의 개념과 범주 - 탈빈곤 정책과 사회적 기업의 등장 - 사회적 기업의 의미와 특성
	외국의 사회적기업의 이해	- 각국의 사회적 기업의 현황 - 각국의 사회적 기업 지원 정책 - 외국의 사회적 기업의 시사점
근로연계 복지정책 이해	근로연계 복지정책의 개념	- 근로연계 복지정책의 등장 - 근로연계 복지정책의 성격과 유형 - 노동시장과 관련한 쟁점들
	외국의 근로연계 복지정책 비교	- 각국의 근로연계 복지프로그램 - 근로연계 복지정책의 도입과 사회변화 - 각국의 근로연계 복지정책의 가능성과 한계
	한국의 근로연계 복지정책	- 복지제도와 자활사업 - 자활지원제도의 특성과 한계 - 근로연계 복지정책으로써 자활사업의 개선방안

과목명	주요주제	교육내용
자활기업의 이해와 실무	자활기업의 이해	- 자활기업 역사 - 자활기업의 개념과 현황 - 자활기업의 과제
	자활기업의 실무	- 자활기업의 준비(사업계획과 운영준비) - 자활기업의 설립절차 - 자활기업의 세무회계 일반 - 자활기업과 기관이 역할(참여와 지원)
창업준비 실무	창업의 이해	- 창업의 사회환경과 개념 - 창업의 절차 - 창업의 타당성 검토(시장, 기술, 수익, 위험요소, 경영능력)
	창업의 준비단계	- 인허가, 법률적 검토 - 사업계획서 작성과 사업성 분석(상권 분석, 환경(아이템)분석, 마케팅계획, 생산계획, 인력계획, 재무계획) - 창업아이템 선정전략
	창업의 개시 업무	- 창업자금 조달하기 - 자금지원제도와 지원절차 - 인사 및 총무, 경리 및 회계업무
지역바로 알기	우리지역의 역사와 현황	- 우리지역의 역사적 배경 - 우리지역의 일반현황 - 우리지역의 일반적 특징
	우리지역의 특수성과 현안	- 지역사회 문화 - 주민들의 의식구조 - 지역사회 개발의 정책
	더불어 사는 지역사회 만들기	- 지역사회 문제 일반 - 지역주민들의 삶의 욕구와 희망 - 지역사회 다양한 활동과 비전 탐색
주민운동과 지역공동체	주민운동의 개념	- 주민운동의 정의 - 주민운동의 역사적 흐름 - 주민조직화의 기본 원칙
	주민운동의 접근전략	- 현안 중심의 접근 - 사회 경제 프로젝트 중심의 접근 - 통합적인 지역개발 중심의 접근
	지역공동체 운동의 방향	- 주민의 참여 활성화 - 주민의 사회적 영향력 확보 - 공동체 정신의 함양
시민사회 운동의 이해	시민사회운동의 기초	- 시민사회(NGO)운동의 개념 - 시민사회운동의 역사적 흐름과 의미 - 시민사회운동의 지향

과목명	주요주제	교육내용
시민사회 운동의 이해	시민사회운동의 현실	- 시민사회운동의 활동현황 - 시민사회운동의 사회적 기여와 영향력 - 시민사회운동의 바람직한 자세와 역할
	시민사회운동의 도전과 과제	- 정치개혁과 시민사회의 분화 - 새로운 방법과 공간, 그리고 넓어진 연대 - 끊임없는 내적 성찰
지역정치와 지방정치	일상생활과 정치의식	- 빈곤층 문제와 정치의식 - 빈곤층 문화와 정치의식 - 빈곤층 생활과 정치의식
	지역정치의 이해	- 중앙정치와 지역정치 - 의회정치와 주민정치 - 지역정치와 주민자치
	지방의회	- 지방의회의 운영구조와 일 - 바람직한 조례제정 사례 - 지방의원과 지역운동, 주민참여
지역문화와 지역언론	빈곤층 문화에 대한 이해	- 문화, 빈민문화란 무엇인가 - 기존 문화활동의 검토 - 빈민문화활동의 모색
	지역문화활동의 사례	- 빈민문화 활동 사례 - 지역단위 문화활동 사례 - 대중집회와 문화
	지역언론 창출	- 지역언론의 필요성 - 지역언론의 창출 - 지역언론과 주민참여

중앙자활센터

재단법인 중앙자활센터

100-863 서울 중구 퇴계로 213, 일흥빌딩 7층

재단법인 중앙자활센터 자립기반팀 홍보담당 차장 김지선

T: 02-3415-6941 / **F:** 010-7210-7292 / **web:** www.cssf.or.kr