

ISBN 979-11-92832-16-6

자활사례관리 매뉴얼

2023년 개정판



한국자활복지개발원

자활사례관리 매뉴얼

C O N T E N T S



I. 자활사례관리의 개요

1. 자활사례관리의 필요성	008
2. 자활사례관리의 방향과 목표	008
3. 자활사례관리의 과업과 원칙	008
4. 자활사례관리의 절차	009
5. 자활사례관리 조직 및 인력운영	010
6. 사례회의	013

II. 자활사례관리 세부절차별 운영가이드

1. Intake 단계	018
1. 단계의 목적	018
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트	019
3. 단계의 수행내용	020
2. 사정 단계	024
1. 단계의 목적	024
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트	025
3. 단계의 수행내용	025
3. 계획 수립 단계	030
1. 단계의 목적	030
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트	030
3. 단계의 수행내용	031

4. 실행 및 점검 단계	035
1. 단계의 목적	035
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트	036
3. 단계의 수행내용	037
5. 평가 및 종결 단계	040
1. 단계의 목적	040
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트	041
3. 단계의 수행내용	041
6. 사후관리 단계	044
1. 단계의 목적	044
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트	045
3. 단계의 수행내용	045

III. 자활사례관리 세부절차별 실천기술

Ⅱ. 자활사례관리 바로 알기	048
1. 자활사례관리 상담에서 흔한 오해	048
2. 사례관리 집중 사례 적정 수	049
3. 자활사업 참여 여부 결정 사례회의에서 다룰 내용	049
1. Intake 단계의 실천기술	050
1. 필수서식 작성	050
2. 세부 단계별 실천기술	053
3. 세부 단계별 흔한 상황과 대처	056

자활사례관리 매뉴얼

C O N T E N T S



2. 사정 단계의 실천기술	060
1. 필수서식 작성	060
2. 세부 단계별 실천기술	064
3. 세부 단계별 혼한 상황과 대처	070
3. 계획수립 단계의 실천기술	072
1. 필수서식 작성	072
2. 세부 단계별 실천기술	074
3. 세부 단계별 혼한 상황과 대처	076
4. 실행 및 점검 단계의 실천기술	079
1. 필수(활용)서식 작성	079
2. 세부 단계별 실천기술	083
3. 세부 단계별 혼한 상황과 대처	091
5. 평가 및 종결 단계의 실천기술	092
1. 필수서식 작성	092
2. 세부 단계별 실천기술	095
3. 세부 단계별 혼한 상황과 대처	098

IV. 각종 서식 목록

1. 필수서식	102
[필수서식1] 기본면접기록지	102
[필수서식2] 사례관리 및 개인정보 동의서	108
[필수서식3] 자활사정지	109
[필수서식4] 초기점검지(질적성과지표)	111
[필수서식5] 개인별 자립계획(IAP)	113
[필수서식6] 개인별 자활지원계획(ISP)	114
[필수서식7] 상담일지	115
[필수서식8] 종결점검지(질적성과지표)	116
[필수서식9] 위탁 종결보고서	118
2. 활용서식	120
[활용서식1] 자립역량 진단표	120
[활용서식2] 사례관리 욕구조사지	122
[활용서식3] 자활사업단 현장학습 평가서	126
[활용서식4] 서비스 의뢰서	128
[활용서식5] 과정기록지	129
[활용서식6] 사례회의록	130

I

자활사례관리의 개요



1. 자활사례관리의 필요성
2. 자활사례관리의 방향과 목표
3. 자활사례관리의 과업과 원칙
4. 자활사례관리의 절차
5. 자활사례관리 조직 및 인력운영
6. 사례회의

1. 자활사례관리의 필요성

참여자의 자활 성공은 경제활동 기회 제공만으로 달성이 어려우며 자립역량 악화에 영향을 미치는 다양하고 복합적인 문제들을 사정하여 이를 해결할 수 있는 서비스 제공이 요구됨

2. 자활사례관리의 방향과 목표

1) 자활사례관리의 방향

- ① 1차 핵심 : 참여자의 자립·자활을 방해하는 어려움과 문제 해결
- ② 2차 핵심 : 참여자가 자립·자활을 달성하는 데 필요한 욕구 해결
 - 이를 통해 참여자의 자립 역량을 강화하고, 주체적 삶을 지원

2) 자활사례관리의 목표

- ① 참여자의 사회 경제적 자활 자립 역량 및 문제해결 능력 향상
- ② 참여자의 공식적·비공식적 자원 획득 역량 강화
- ③ 참여자의 심리정서적·신체적 안정 및 강화를 통한 자신감 회복

3. 자활사례관리의 과업과 원칙

- ① 참여자의 개별 특성을 반영하여 서비스를 계획하며, 기관, 사례관리팀, 참여자 간 합의에 의해 서비스를 진행해야 함
- ② 참여자의 단순 욕구 해결보다 참여자의 자립 및 자활 목표에 논리적으로 연계된 서비스 연계활동을 수행할 수 있어야 함

- ③ 참여자의 변화 목표 달성을 위해 지역자원 활용하고, 전문적·행정적 기술을 활용해 사례관리의 수행과정 및 결과를 점검 평가 받음
- ④ 참여자의 공적 지원 서비스 의존도 최소화 및 자립·자활 역량 강화를 위해 참여자 스스로의 주체성, 능동성을 지원해야 함

4. 자활사례관리의 절차

과정	STEP 01 인테이크 단계	STEP 02 사정 단계	STEP 03 계획 수립 단계	STEP 04 실행 및 점검 단계	STEP 05 평가 및 종결 단계	STEP 06 사후관리 단계
주요 과업	- 접수 · 지자체 의뢰 · 본인요청 · 참여자 발굴 - 초기 면접 · 사전고지사항안내 · 자활센터 O.T. · 기본면접기록지 활용 참여자 정보수집 · 자활 욕구, 기대, 목표 확인 - 자활사업 참여 여부 결정 및 행정처리	- 욕구사정 · 참여자 욕구 사정 · 사례관리자 관점 욕구사정 · 합의된 욕구 도출 - 자원사정 · 내/외부 자원 사정 - 걸림돌사정 · 내/외부 걸림돌 사정 - 사정결과 기록 · 자활사정지/상담일지 - 초기점검지 작성	- 개인별 자립 계획(IAP) 수립 · 사정내용 요약 하기 · 자가진단하기 · 장단기 목표 만들기 · 자활경로 합의 하기 - 개인별 자활 지원 계획 (ISP) 수립 · 자활사정 결과 및 IAP 내용숙고 · 우선순위 정하기 · 단기변화목표 정하기 · 목표별 구체적 과업정하기	- ISP에 따른 개별화된 직/간 접 실천 - 점검 · 점검내용 (계획 이행도, 목표성취도, 새로운 욕구) · 점검결과조치 (재사정, ISP재수립, 종결평가) - 재사정	- 평가 · 목표달성측면 평가 : (IAP/ISP) 달성 평가(6개월에 1회) · 서비스 이행정도 평가 - 종결 및 사후 관리 여부 판정 · 종결 사유 및 절차 논의 - 사후관리 계획 수립 · 위탁 종결 보고서 및 종결 점검지 작성	- 사후관리 계획에 따른 진행사항 점검 · 종결 시점 변화/성과 모니터링 · 사후관리 중 특이사항 발생 시 문제해결 · 공식적/비공식적 지지망 활용 점검
	필수 서식	① 기본면접기록지 ② 사례관리 및 개인정보 동의서	③ 자활사정지 ④ 초기점검지 (질적성과지표)	⑤ 개인별 자립 계획(IAP) ⑥ 개인별 자활 지원 계획(ISP)	⑦ 상담일지	⑧ 종결점검지 (질적성과지표) ⑨ 위탁종결 보고서
활용 서식	① 자립역량 진단표 ② 사례관리 욕구조사지 ③ 자활사업단 현장학습 평가서			④ 서비스 의뢰서 ⑤ 과정기록지 ⑥ 사례회의록		
협력 체계	<----- 사례관리팀(게이트웨이 담당자 + 자활사례관리사 + 통장사례관리사) ----->					
기간	<----- 2+1개월(게이트웨이과정) ----->			<---5년(사업단 및 취창업지원)--->		

5. 자활사례관리 조직 및 인력운영

1) 자활사례관리사

참여자의 근로기회 및 근로 가능성을 제고하는 데 필요한 욕구와 문제를 해결하기 위해 사례관리 실천과정을 수행하는 사회복지 전문가

본 매뉴얼은 각 과정에 따른 담당자를 따로 구분하지 않고(예: 게이트웨이 전담관리자, 자활사례관리사, 통장사례관리사) 『사례관리사』로 통칭함

<자활사례관리사 최소 자격 기준¹⁾>

사회복지사 자격증(1급 또는 2급) 보유자 중

- ① 지역자활센터 또는 광역자활센터 3년 이상 경력자
- ② 사회복지관련 실무 5년 이상 경력 보유자
- ③ 사회복지관련 실무 3년 이상 경력자 중 상담 관련 자격증 보유자

위 3가지 항목 중 1가지 이상 충족하는 자

2) 사례관리팀

사례관리팀은 게이트웨이 전담 관리자, 자활사례관리사, 통장사례관리사로 구성됨

다만, 이 전담인력이 배치되지 않은 경우 센터 자체 업무 분장에 따라 사례관리 업무를 수행하는 직원이 사례관리팀의 역할을 담당함

3) 조직 내 자활사례관리 역할 분장

사례관리팀과 자활사업팀 간의 유기적 공동 협력체계 안에서 적극적인 정보공유 및 협조가 이루어져야 함

자활사업팀의 역할 분담은 지역별 각 센터의 실정에 맞도록 협의 조정하여 실시할 것

과정구분		담당자
인테이크 단계		☑ 사례관리팀
사정 단계		☑ 사례관리팀
계획 수립 단계		☑ 사례관리팀
실행 및 점검 단계		☑ 사례관리팀 또는 ☑ 자활사업팀
평가 단계	평가	☑ 사례관리팀 또는 ☑ 자활사업팀
	재사정(IAP/ISP재수립)	☑ 사례관리팀 또는 ☑ 자활사업팀
종결 단계	사업단 종결	☑ 사례관리팀 또는 ☑ 자활사업팀
	사례관리 종결	☑ 사례관리팀
사후관리 단계		☑ 사례관리팀 또는 ☑ 자활사업팀

1) 각 센터여건에 따라 기준에 최대한 준하여 채용할 것

4) 사례관리팀 업무 범위

전담사례관리 인력으로 구성된 사례관리팀은 사례관리 관련 업무만 수행하는 것을 원칙으로 함

< 역할 분장 총괄표 >

담당자	총괄 (센터장 또는 실장)	사례관리팀			자활사업팀
		자활사례관리사	게이트웨이 전담관리자	통장사례관리사	
업무내용	• 센터 사례관리 목표 및 체계 설정	• 참여자 사례관리 총괄	• 게이트웨이 과정 총괄	• 통장 가입자 관리 총괄	• 자활사업단 업무 총괄
	• 사례관리를 위한 팀간 협력체계 구축 및 조정	• 게이트웨이 과정에 참여하지 않는 참여자 사례관리	• 게이트웨이 과정 참여자 사례 관리	• 복지고용 회계 및 행정업무	• 사례회의 참여 및 사례관리팀과의 협업
	• 사례 회의 총괄	• 내부사례회의 주관 및 내용 점검	• 게이트웨이 과정 교육 담당	• 사례회의 참여	• 사업단 참여자 관리
	• 사업단 운영점검 및 조정(자활사업단 현장학습 및 사업단 배치연계)	• 사업팀과의 업무 협력	- 신규참여자, 상시교육, 취·창업, 건강관리, 인문학 교육	• 자립역량 교육 담당	- 근태·작업·휴식관리
	• 사례관리 슈퍼비전	• 외부 회의 참여 및 네트워킹	• 참여자 현장학습 과정 담당	• 통장 가입·유지·해지 지원	- 사업단 교육관리 (자활역량 유지 및 증대를 위한 내외부 교육 기획 및 제공)
		• 외부자원 발굴 (연계) 및 관리	• 게이트웨이 회계 및 행정업무	• 자원발굴, 후원 및 홍보업무	- 참여자 사업단 내 갈등관리
		- 우울증, 알코올, 신용, 건강, 주거 등 사회적응 관련 자원	• 취업처 발굴 및 관리	• 참여자 사례파일 통합관리	- 동행면접, 구직상담 등
		• 참여자 사례파일 관리 총괄	• 사례회의 참여	• 신용관리 지원	• 자활사업단 현장 학습 관리
		• 참여자 사후 관리	• 외부 회의 참여 및 네트워킹		
			• 외부자원 발굴(연계) 및 관리		
			- 우울증, 알코올, 신용, 건강, 주거 등 사회적응 관련 자원		
			• 참여자 사례파일 통합관리		

6. 사례회의

1) 내부사례회의

❖ 목적 : 사례관리사와 지역자활센터 종사자 간 사례회의를 통해 참여주민에 대한 이해도를 제고하고 사례관리의 효과성을 향상하기 위함

❖ 대상 : 자활센터장, 전담 사례관리자, 실장 및 담당 사업단 실무자 등으로 구성

• 필요에 따라 분야별 전문가 참여를 통해 전문서비스 연계 검토*

*자활이 어려운 참여자 : 필요시 희망복지지원단

정신과적인 문제 : 정신건강복지센터

알콜 등 중독문제 : 중독관리통합지원센터 등

❖ 주기 : 월 1회 이상 진행

❖ 회의 내용

• 참여자들의 원활한 사례관리 및 지역자활센터를 통한 참여자들의 건강한 자립·자활을 위해 공유해야 할 전반적인 사항(사업단 근로 상황, 근로 걸림돌요인 등)

• 개인별 ISP 현실성 검토 및 지원계획 수립

• 복지서비스 연계 협의

• 지역자활센터의 효과적 운영 차원에서 사례관리를 위해 사업단과 사례관리팀이 조정·협조해야 할 사항

• 회의 종료 후 : 기록된 사례회의록[활용서식6]을 빠른 시간 내에 참석자들과 공유, 후속조치 검토 및 지속적 점검

Tips | 3부 자활사례관리 바로알기 49page 참고

Tips | 3부 실행단계의 활용서식 작성 예시 81page 참고

2) 통합사례회의

- ❖ 목적 : 지역사회 내 다양한 사회복지 유관 기관 등*과의 연계, 협력을 통해 사례관리 효율성 및 효과성 증대

* Gateway전담관리자, 시·군·구 자활담당공무원, 통합조사관리 업무담당자, 읍면동 사회복지전담공무원, 통합사례관리사, 고용센터 담당자, 지역자활센터 사례관리사, 정신보건센터 정신보건전문요원, 그 외 유관기관 등

- ❖ 참석 대상 : 자활사례관리사 참여 필수

- 자활사례관리사가 없는 센터의 경우 Gateway 전담관리자가 참여
- 필요시 해당분야 전문가 및 지역 내 사례관리 담당 기관 참석 요청

* 정신장애(알코올 등) 참여자 사례관리일 경우 정신건강전문요원 참여 협조요청

- ❖ 주기 : 격월 1회 이상, 외부통합사례회의 참석 또는 관련된 외부기관 및 외부 전문가가 참석하는 사례회의 진행

- ❖ 회의 내용

- 사례관리자 발표
- 사례 토론
- 외부 슈퍼비전을 통해 사례관리사 역량 강화 및 사례관리 자원 발굴
- 합의 : 대안선택, 의사결정, 역할 분담, 개입 시기 및 서비스 제공 시기 결정, 슈퍼비전 등을 합의
- 마무리 : 결정사항 요약
- 회의 종료 후 : 기록된 사례회의록[활용서식6]을 빠른 시간 내에 참석자 및 관련자들과 공유, 후속조치 검토 및 지속적 점검

Tips | 3부 실행단계의 활용서식 작성 예시 82page 참고

- ❖ 통합사례회의를 통해 다양한 복지서비스를 연계·협력하기로 한 기관끼리는 서비스 의뢰서 [활용서식4] 를 작성하여 해당 기관에 송부하도록 함

II

자활사례관리 세부절차별 운영가이드



01. Intake 단계

1. 단계의 목적
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트
3. 단계의 수행내용

02. 사정 단계

1. 단계의 목적
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트
3. 단계의 수행내용

03. 계획 수립 단계

1. 단계의 목적
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트
3. 단계의 수행내용

04. 실행 및 점검 단계

1. 단계의 목적
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트
3. 단계의 수행내용

05. 평가 및 종결 단계

1. 단계의 목적
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트
3. 단계의 수행내용

06. 사후관리 단계

1. 단계의 목적
2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트
3. 단계의 수행내용

01

Intake 단계

1. 단계의 목적

참여자의 기본정보, 주요 문제와 욕구를 파악하고 자활사업 참여시기와 가능여부(건강상태, 본인 의지 정도) 판단

2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트

- 1) 참여자의 자활욕구 파악
- 2) 참여자의 지역자활센터에 대한 오리엔테이션 확인
- 3) 참여자의 자활에 대한 기대, 목표 확인
- 4) 참여자의 자활역량 및 개별적인 자활 자원 파악
- 5) 참여자와의 신뢰 및 협력관계 형성
- 6) 기본면접기록지 작성 및 시스템 입력 [필수서식1]

	STEP1. 인테이크 단계의 자활사례관리 실천 체크리스트	실행여부		작성 서식
		O	X	
초기 면접의 충실성	참여자가 자활센터에 대해 어떻게 인식하고 있는지 파악			필수 서식1
	참여자가 자활센터 참여를 통해 기대하는 것이 무엇인지 파악			
	자활사업 전반에 대한 설명 및 참여 가능한 자활사업에 대한 정보 제공			
	참여자의 관심과 기술, 이전 교육 훈련 경험 파악			
	직업 및 경력 파악			
	이전 공적 일자리 지원 사업 참여 경험 확인			
	이동과 기타 복지서비스 욕구 파악			
	알코올 문제, 노숙 경험, 정신병력 및 우울증 치료 경험 파악			
	근로를 방해하는 요인들 파악(참여자의 심리상태, 지적수준, 자활사업에 대한 이해도, 문제해결능력 등)			
	근로역량을 키우기 위해 선행되어야 할 요인들 파악(근로의지, 사회적 지지 등)			
동의서 작성	자활에 도움이 되는 참여자의 강점(직업경험, 자격사항 등) 파악			필수 서식2
	참여자에게 충분히 설명하여 사례관리에 대해 참여자가 충분히 이해하였는지 확인			
	개인정보활용에 대해 참여자에게 충분히 설명			

3. 단계의 수행내용

접수, 초기면접, 참여여부 결정의 순으로 진행하며, 게이트웨이 담당자(또는 사례관리사)가 지자체 의뢰일로부터 14일 이내에 실시(단, 상황에 따라 조정가능)

접수(신규참여자, 재참여자)



초기면접



참여여부 결정

Tips | 3부 Intake 단계의 실천기술 50page ~ 59page 참고

3-1. 접수

1) 지자체에서 의뢰되는 주민의 경우, 가능한 범위 내에서 위탁의뢰 담당자를 통해 주민에 대한 간단한 정보 수집

*단, 이는 지자체마다 허용하는 기준이 다르므로 정보 수집 때문에 무리하는 것은 지양

2) 주민의 지역자활센터 방문 일정 조율 및 확정

3-2. 초기면접 [필수입력]

1) 사전고지 사항 안내

- ✔ 비밀보장, 솔직한 응답의 필요성, 기록에 대한 양해, 상담 내용에 대한 자활정보시스템 (사회서비스정보시스템) 관리 등

2) 참여자의 지역자활센터에 대한 오리엔테이션 확인 및 정보 제공

- ✔ 자활사업안내 : 지역자활센터 이용 정보 및 자활사업·자활사례관리 안내
- ✔ 조건 이행 방법 안내

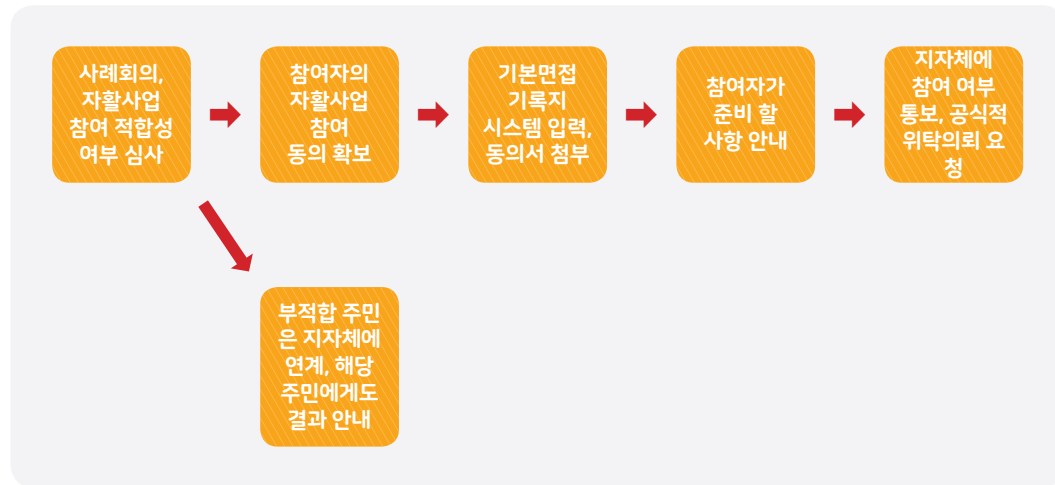
3) 기본면접기록지 [필수서식1]를 활용한 정보 파악

- ✔ 성별, 연령 등 개인 및 가구의 일반적 사항
- ✔ 빈곤 상태와 관련된 정보 및 수급권 취득 및 변동 이력
- ✔ 개인 및 가구의 정신적·신체적 질병 유무 및 치료 이력
→ 이로 인한 근로 능력 및 근로 가능 여부
- ✔ 지역자활센터 의뢰 전 지원받았던 사회복지서비스 이력
- ✔ 기타 자활사업 참여 결정에 필요한 특이사항

4) 참여자의 자활욕구 및 자활에 대한 기대, 목표 확인

- ✔ 자활사업 참여를 통해 달라지기 바라는 점, 기대하는 것을 구체적으로 확인

3-3. 자활사업 참여 여부 결정 및 행정처리



5) 지자체에 자활사업 참여 여부를 통보하고 공식적으로 위탁의뢰 요청

* 지자체마다 다를 수 있으나 일반적으로 위탁의뢰를 요청하면 지자체에서 위탁의뢰서를 송부한 후 참여자 DB를 자활정보시스템(사회서비스정보시스템)에서 확인할 수 있도록 온라인 상으로 배정

6) 자활사업 부적합 주민은 지자체에 재의뢰하고 주민에게도 해당 내용을 안내

1) 관·실장이 배석한 사례관리팀 상시 회의를 통해 자활사업 참여 적합 여부 심사

Tips | 3부 자활사례관리 바로알기 49page 참고

2) 참여자의 자활참여 동의 확보를 통한 최종 결정

* 유선 전화로 주민에게 자활사업 참여 적합 여부를 통보할 수 있으나 <사례관리 및 개인정보 동의서>는 반드시 재상담을 통해 작성

3) 게이트웨이 과정 안내 및 사례관리 및 개인정보 동의서 [필수서식2] 작성하여 자활정보 시스템(사회서비스정보시스템) 기본면접기록지 해당 부분에 첨부

4) 자활사업 참여를 위해 참여자가 준비할 내용, 출근시간, 장소, 주요업무, 구비서류(주민등록등본, 수급자증명서, 통장사본, 신분증사본, 반명함 사진 등) 안내

02

사정 단계

1. 단계의 목적

참여자와 사례관리자가 함께 참여자의 자활 욕구를 구체화하고, 참여자의 내적 자원과 외적 자원, 자립·자활 방해요인에 대한 이해를 향상시키는 단계로, 참여자의 개인별 자립 계획(IAP) 및 사례관리를 통한 개인별 자활 지원 계획(ISP)의 기반을 마련함

2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트

1) 욕구사정

참여자가 제시한 욕구 및 사례관리자 관점의 욕구 사정, 합의된 욕구 도출

2) 자활계획에 활용할 내적·외적 자원 사정

3) 자활목표 달성에 방해될 내적·외적 걸림돌 사정

4) 자활사정지 [필수서식3] 작성

5) 초기점검지 [필수서식4] 작성

	STEP2. 사정 단계의 자활사례관리 실천 체크리스트	실행여부		작성 서식
		O	X	
자활 사정지 등 작성	자활 관련 합의된 욕구를 도출하였는지 점검			필수 서식 3,4
	자활 관련 합의된 욕구 실현에의 걸림돌요인이 파악되었는지 점검			
	자활 관련 합의된 욕구 실현에 활용할 자원이 파악되었는지 점검			
	욕구사정, 자원사정, 걸림돌 사정 결과를 종합의견란에 기술했는지 점검			
	참여자의 변화측정을 위해 초기점검지(질적자활성과척도)를 작성했는지 점검			
욕구조사 면담 시	직접적으로 요구하는 서비스 이면에 있는 욕구를 탐색했는지 점검			
	참여자가 보고하지 않았으나 사례관리담당자의 판단으로 개입이 필요하다고 여겨지는 내용은 없었는지 점검			
	참여자 욕구의 우선순위를 중요하게 고려했는지 점검			
	충분한 공감과 합의과정을 통한 신뢰감 형성 여부 파악			

3. 단계의 수행내용

욕구사정으로부터 시작해서 자원사정, 걸림돌 사정을 수행하며, 첫 사정은 게이트웨이 시작 후 2개월 이내에 완료하는 것을 권장함(단. 상황에 따라 조정 가능)

3-1. 욕구 사정

1) 참여자가 제시한 욕구 사정

- ✔ 참여자가 호소하는 주요 내용(제시된 욕구)을 확인
- ✔ 사례관리자의 관점이 아닌 참여자의 관점에서 중요한 것이 무엇인지를 구체적으로 파악
 - * 자활사정지 '참여자 주요 호소내용'란에는 반드시 참여자의 언어로(대화체, 과정기록 양식) 직접 기록
- ✔ 참여자의 욕구 파악을 위해 사례관리 욕구조사지[활용서식2]를 활용할 수 있음

2) 사례관리자 관점의 욕구 사정

- ✔ 참여자가 제시한 욕구로부터 시작하여 사례관리자의 관점에서 참여자의 자립·자활을 위해 필요한 것을 파악하기 위한 상담을 진행함
- ✔ 사례관리자가 파악한 욕구는 자활사정지 '사례관리자 종합의견'란에 사례관리자의 언어 (이야기체 기록 양식)로 기록
 - * 욕구는 추상적이기보다는 구체적으로, 과정이나 방법·계획이 아닌 결과지향적인 표현으로 기록하고, 향후에 목표로 전환될 것을 감안하며 기록함

3) 합의된 욕구 도출

- ✔ 참여자가 제시한 욕구와 사례관리자가 파악한 욕구를 함께 검토하면서 상호 협력하여 실현할 욕구를 도출함
- ✔ 합의 과정에서 중요한 기준은 참여자의 욕구와 근로와의 관련성이므로, 참여자가 중요하게 생각하고 필요하다고 인식하는 욕구이면서 근로와 관련성이 높은 욕구를 우선 합의함

3-2. 자원 사정

1) 내부 자원 사정

- ✔ 참여자와 합의된 욕구를 해결하거나 자립·자활에 도움이 되는 개인 내적인 강점을 확인함
 - * 예 : 참여자가 선호하는 것, 잘하는 것, 지적·신체적 능력, 합의된 욕구와 관련한 참여자의 경험 등
- ✔ 참여자의 개인별 역량 파악을 위해 [자립역량진단표](활용서식1)를 활용할 수 있음

2) 외부 자원 사정

- ✔ 참여자와 합의된 욕구를 해결하거나 자립·자활에 활용할 수 있는 개인을 넘어서는 공식적 자원과 비공식적 자원을 확인함

3-3. 걸림돌 사정

1) 내부 걸림돌 사정

- ✔ 참여자의 욕구 해결이나 자립·자활에 방해되는 개인 내적인 요소들을 확인함
- ✔ 참여자의 욕구 해결에 부정적으로 작용하는 심리적·정서적 상태 또는 태도
 - * 예 : 우울증으로 인한 무력감, 낮은 자존감, 근로경험 없음, 비판적인 태도 등

2) 외부 걸림돌 사정

- ✔ 참여자의 욕구 해결이나 자립·자활에 방해되는 외적 환경 요소들을 확인함
- ✔ 참여자 자신보다는 참여자에게 어려움을 초래하는 사람이나 내용
 - * 예 : 비협조적인 가족, 자활에 대한 부정적인 사회인식 등

- ☑ 부적절한 자원, 고갈된 자원 등도 외부 걸림돌에 포함됨
- ☑ 외부 걸림돌에 대한 개입을 위해 가구원의 참여가 필요한 경우에는 참여자와 가구원의 동의를 얻어 사례관리에 참여시킬 수 있음
- * 만약 참여자의 가구원을 사례관리에 포함시키기 위해서는 해당 가구원에게 [사례관리 및 개인 정보 동의서]를 받아야 함

3-4. 사정결과 기록 [필수입력]

Tips | 3부 사정 단계의 필수서식 작성 예시 60page ~ 61page 참고

- 1) 자활사정 결과는 자활사정지[필수서식3]의 사례관리자 종합의견란에 욕구사정, 걸림돌 사정, 자원사정으로 범주화하여 이야기체기록 양식으로 기록함
- 2) 요약된 사정결과 기록 외에 심층 사정 내용을 통해 파악되는 자세한 정보를 상담일지 [필수서식7]에 기록함
- 3) 사정과정에서 파악된 내용을 기록하는 방법은 각각의 유형에 따른 장단점을 고려하여 선택할 수 있음. 참여자의 의견을 있는 그대로 기록하기 위해서는 <과정기록>의 방법으로, 상담 내용의 주제별로 범주화하여 요약된 형태로 기록하기 위해서는 <이야기체 기록>의 방법으로 기록하는 것을 권고함

Tips | 3부 사정과정에서 파악된 정보의 기록 유형 68page ~ 69page 참고

3-5. 초기점검지 작성 [필수입력]

Tips | 3부 사정 단계의 필수서식 작성 예시 62page ~ 63page 참고

- 1) 향후 자활사업 참여 전과 후를 비교했을 때, 자활사업이 참여자의 태도 변화에 얼마나 영향을 주었는지 확인하기 위한 목적으로 작성함
- 2) 초기점검지 [필수서식4]는 참여자가 직접 작성하는 것이 원칙이며, 향후 사례관리 대상은 매 1년마다 1회 동일한 설문지를 [중간점검지]로 작성하고, 종결 시점에는 모든 참여자가 동일한 설문지를 [종결점검지]로 작성함

사회서비스정보시스템 활용

[필수서식4] 초기점검지 시스템 입력

- ① 사회서비스정보시스템 로그인
- ② 자활근로 사례관리 ➡ 사례관리 대상자 목록 조회 ➡ 참여자 선택 및 조회 ➡ 조사 ➡ 초기점검지 입력



03

계획 수립 단계

1. 단계의 목적

참여자의 개별적인 욕구 및 자립·자활 역량, 기관의 서비스 지원 가능성 등을 고려하여 개인별 자립 계획(Individual Action Plan)과 개인별 자활 지원 계획(Individual Service Plan) 수립

2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트

1) 개인별 자립 계획(IAP) 수립

- 자가진단하기
- 장단기목표 만들기
- 자활경로 합의하기

2) 개인별 자활 지원 계획(ISP) 수립

- 우선순위 정하기
- 단기 변화목표 정하기
- 목표별 구체적 과업 정하기

3) IAP 서식 작성 [필수서식5]

4) ISP 서식 작성 [필수서식6]

	STEP3. 계획수립 단계의 자활사례관리 실천 체크리스트	실행여부		작성 서식
		O	X	
참여자 중심의 목표 설정	합의된 욕구에 기반하여 목표와 계획을 수립하였는지 점검			필수 서식 5
	목표달성 여부에 대한 평가 계획이 수립되었는지 점검			
	목표 수립 시 목표달성 가능성, 구체성, 측정가능성 등이 고려되었는지 점검			
목표 달성을 위한 서비스 제공 계획 수립	참여자의 자원과 강점이 계획수립에 반영되었는지 점검			필수 서식6
	근로지원 욕구와 복지서비스 욕구로 구분하여 목표를 수립하고 이에 대한 서비스 계획이 수립되었는지 점검			
	목표 달성을 위한 시간 계획, 자원 및 서비스 제공방식 등이 구체적으로 제시되었는지 점검			
	계획에 포함된 서비스가 공적인 영역과 비공식적 자원의 활용에 대한 것을 균형 있게 포함하고 있는지 점검			
참여 및 동의	욕구에 따른 서비스 지원 계획의 우선순위를 참여자와 합의를 통해 설정했는지 점검			
	자원지원계획(ISP)의 동의 여부를 확인하고 날인된 참여자 자필 사인 점검			

3. 단계의 수행내용

Tips | 3부 계획수립 단계의 실천기술 72page ~ 78page 참고

3-1. 개인별 자립 계획(Individual Action Plan) 수립 [필수서식5]



1) 자활사정 내용 요약하기

- ✓ 참여자와 사례관리자가 함께 욕구사정, 자원사정, 걸림돌 사정 결과를 다시한번 자세히 살펴봄

2) 자가진단하기

- ✓ 자활사정 내용 중 자원사정 결과를 보면서 참여자의 자활을 위해 활용할 수 있는 것을 [강점]에 기록함
- ✓ 자활사정 내용 중 걸림돌사정 결과를 보면서 참여자의 자활에 방해될 것으로 예상되는 것을 [약점]에 기록함

3) 합의된 장·단기 목표 만들기

- ✓ 합의된 욕구를 참여자와 사례관리자가 함께 목표로 전환함
- ✓ 목표설정 시에는 평가를 위해 목표달성 기한을 제시함
- ✓ 단기목표는 1년 이내에 달성 가능한 목표를 말하며, 명시적·구체적·행동적이어야 하고 쉽게 해결이 가능한 것이어야 함

* 예 : 한 달 동안 지각 및 결근, 조퇴 없는 출근율 90% 이상 유지

- ✓ 장기목표는 5년 이내에 달성 가능한 목표를 말하며, 사업단이 종결되는 시점에 어떤 변화가 이루어질 수 있을지를 표현하는 목표여야 함

* 예 : 일반취업을 할 수 있도록 2년 간 단주 유지하기

4) 자활경로 합의하기

- ✓ 합의된 자활경로는 자활사업단 근로 및 향후 취창업과 관련된 것으로 한정함

Tips | 3부 계획수립단계의 필수서식 작성 예시 72page 참고

3-2. 개인별 자활 지원 계획(Individual Service Plan) 수립 [필수서식6]

초기 계획 수립은 참여자 의뢰 후 3개월 이내(게이트웨이 과정 내)에, 재수립은 자활근로사업단 전환 이후 3개월 이내에 수립함. 단, 참여자에 따라 일정은 변경될 수 있음



1) 자활사정 결과 및 IAP 내용 숙고

- ✓ 참여자와 함께 자활사정 결과와 IAP 수립 내용을 다시 살펴보는 것으로 시작함

2) 우선순위 정하기

- ☑ 합의된 욕구 중에서 참여자의 가치와 선호, 심각성과 위급성, 참여자의 역량과 자원 등을 고려하여 사례관리자와 참여자가 함께 우선순위를 정함

Tips | 3부 계획수립 단계의 실천기술의 SMART 원칙 74page 참고

3) 단기 변화목표 정하기

- ☑ 단기*에 도달 가능한 ‘합의된 목표’를 정함. ‘합의된 목표’는 SMART형식에 기반하여 단문으로 작성하고 최대 3개 내외로 설정할 것을 권고함

* 게이트웨이 단계에서는 3개월, 사업단 참여 이후에는 6개월을 기준으로 함

4) 단기목표별 구체적 과업 정하기

- ☑ 각각의 단기목표별 구체적 과업을 정할 때에는 자활사정 과정에서 확인한 자원사정과 걸림돌사정 결과를 반영하여 ‘개별화’된 ISP를 수립함

Tips | 3부 계획수립단계의 필수서식 작성 예시 73page 참고

04

실행 및 점검 단계

1. 단계의 목적

목표 달성을 위해 수립된 계획이 원활히 실행될 수 있도록 사례관리팀과 자활사업팀이 협업을 통해 자활사례관리 종결 시까지 자활 프로그램 및 복지서비스(자원) 발굴·연계·조정 등 다양한 활동을 수행

2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트

- 1) ISP에 따른 개별화된 직·간접 실천
- 2) 참여자에게 자활지원계획에 근거한 근로지원과 복지서비스 등이 이행되었는지 점검하여 상담일지 작성 [필수서식]
- 3) 재사정 필요 여부 점검하고 필요시 수행

	STEP4. 실행 및 점검 단계의 자활사례관리 실천 체크리스트	실행여부		작성 서식
		O	X	
자활지원 계획 이행 점검	자활지원계획대로 근로 또는 복지에 대한 지원이 이뤄지고 있는지, 게이트웨이 기간동안 3개월에 1회 이상, 사업단 참여기간 동안 6개월에 1회 이상 점검			필수 서식 6, 7
	제공되는 서비스의 제공기간·횟수·내용이 자활지원계획(ISP)과 일치하는지 점검			
	사례관리 점검 내용에 따라 후속조치(욕구재조사 및 재수립, 종결)가 충실하게 이루어지는지 점검			
사례회의의 충실성	기관 내 슈퍼비전이 월 1회 이상 이루어지는지 점검 (내외부 사례회의를 통한 슈퍼비전 포함)			활용 서식 6
	기관 내 사례회의를 정기적으로 운영하는지 점검			
	통합사례회의를 2개월에 1회 이상 운영하는지 점검			

3. 단계의 수행내용

Tips | 3부 실행 및 점검 단계의 실천기술 79page ~ 91page 참고

1) ISP에 따른 개별화된 직·간접 실천

직간접 실천의 세부내용은 Ⅲ 자활사례관리 세부절차별 실천기술 파트 참고

2) 점검

① 횟수

계획 수립 이후 최소 1회 이상 ISP에 따라 실행이 이루어지고 있는지 점검하고 확인함

② 담당

사례관리팀 또는 자활사업팀에서 담당자 지정하여 수행

③ 점검할 내용

☑ 계획 이행도 점검 : 사례관리자와 참여자 모두 수립된 ISP 대로 과업·활동·책임을 다하고 있으며 노력하고 있는지, ISP에 따라 적절히 내·외부 서비스가 이행되고 있는지를 검토함

☑ 목표 성취 점검 : 서비스 제공 및 실행 과정을 통해 ISP, IAP의 목표가 성취되어 가고 있는가를 점검함

☑ 새로운 욕구 발견 : 서비스 제공 및 실행 과정 중 참여자의 새로운 욕구가 발견되거나 새로운 욕구가 발생했는지에 대한 정보를 파악함

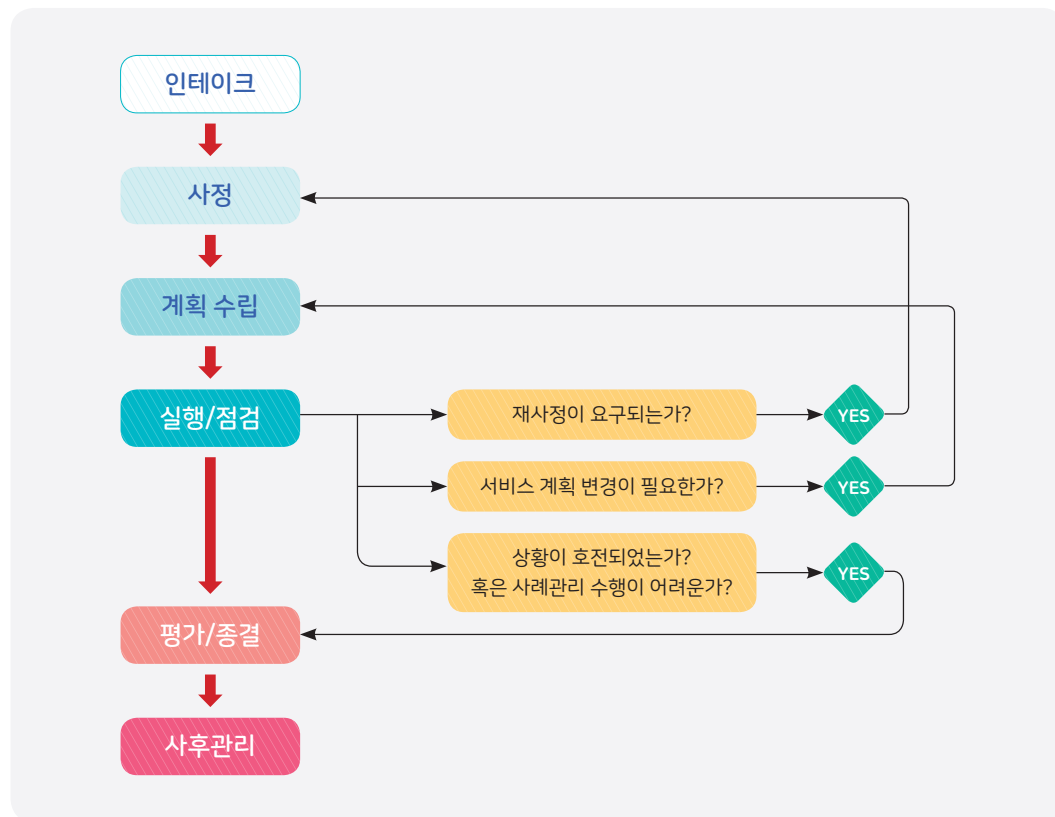
④ 점검 결과 조치

점검결과	조치방안
• 참여자(가구)를 둘러싼 환경의 변화가 발생하여 재검토가 필요한 경우 • 사례관리가 진행되는 동안 심각한 신규 욕구 또는 문제가 발생한 경우	재사정
• 사례관리 서비스의 양 또는 횟수에 대해 참여자가 변경 요청 시 • 사례관리사의 판단 결과 서비스의 양 또는 횟수의 변경이 필요한 경우 • 욕구 재조사 결과 사례관리 서비스 종류 변경이 필요한 경우 • 서비스 제공자의 여건 변화로 서비스 제공이 어려운 경우	ISP 재수립
• 참여자(가구)의 상황이 자활사업참여 종결 기준에 부합한 경우	종결을 위한 평가

3) 재사정

사업단 근로 중 위기 또는 걸림돌이 발생하거나 시급한 다른 욕구가 드러나 IAP, ISP의 변경이 필요할 경우 재사정을 수행

* 사업단 배치 후 1년 경과 시 자활사업단에서 IAP, ISP 재수립 실시 권고, 자활사업팀과 사례관리 팀의 협업을 통한 재사정 및 점검



<점검 내용에 따른 조치>

05

평가 및 종결 단계

1. 단계의 목적

사례관리 과정에 참여한 참여자가 그들의 욕구와 변화목표에 부합하는 서비스를 적절히 제공받고 이를 통해 원하는 변화를 성취하였는지를 확인한 후 종결, 재사정, IAP/ISP 재수립 등을 판단

2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트

- 1) 참여자의 자활지원계획 목표 대비 변화 정도를 평가
- 2) 사례회의를 통해 종결 및 재의뢰 사유가 적절한지 판단
- 3) 위탁종결보고서 [필수서식9] 작성
- 4) 종결점검지 [필수서식8] 작성
- 5) 종결 후 사후관리 계획 수립 및 점검

	STEP5. 평가 및 종결단계 단계의 체크리스트	실행여부		작성 서식
		O	X	
계획 이행 및 목표 달성 평가	자활지원계획(ISP)의 목표대비 참여자의 변화 정도를 평가			
	자활지원계획(ISP)의 서비스 계획 대비 이행수준을 평가			
종결사유 적절성 등	참여자의 종결 시 명확한 사유가 기재되었는지 점검			필수 서식 8, 9
	종결 시 내부사례회의를 통해 논의하고 결정하였는지 점검			
	참여자의 변화측정을 위해 종결점검지(질적자활성과척도)를 작성했는지 점검			
사후관리 계획수립	사후관리 동안 점검할 내용과 점검주기(종결이후 6개월 이내에 1회 이상)에 대한 계획이 기술되어 있는지 점검			
	참여자가 안정적인 경제활동 및 사회활동이 유지되고 있는지를 점검하는 사후관리계획이 있는지 점검			

3. 단계의 수행내용

Tips | 3부 평가 및 종결 단계의 실천기술 92page~98page 참고

06

사후관리 단계

1. 단계의 목적

종결 평가 후 일정기간동안 참여자의 변화지속 여부를 모니터링하고, 재개입 필요성을 조기에 판단함

2. 단계의 주요과업 및 실천 체크리스트

사후관리계획에 따른 실행 및 점검(종결 이후 6개월 이내에 1회 이상 실시)

	STEP6. 사후관리단계 단계의 체크리스트	실행여부		작성 서식
		O	X	
사후관리 수행	사후관리 동안 점검한 내용과 점검주기가 기술되어 있는지 점검			
	종결이후 참여자의 상황에 대하여 기술되어 있는지 점검			

3. 단계의 수행내용

◎ 사후관리 계획에 따른 진행사항 점검

- 종결 이후 사례관리는 사례관리팀과 자활사업팀이 협업을 통해 사후관리 계획 기간 만료 시까지 실시함
- 참여자 종결 시점에 나타났던 긍정적 변화나 성과가 지속적으로 유지되고 있는지에 대해 사례관리사가 지지와 격려를 기반으로 하여 지속적으로 모니터링함
- 합의한 사후관리 기간 동안 사후관리를 실시하고 특히 사항이나 위기 상황이 발생하면 내부 지역자활센터 종사자들과 지역사회 유관기관과의 협의를 통해 문제를 해결해나가도록 함
- 특히 서비스 제공기관 및 지역사회와의 협조체계를 구축하고 공식적 지지망 뿐 아니라 참여자의 비공식적 지지망을 활용한 효율적 사례관리가 될 수 있도록 지속적인 모니터링 수행

III

자활사례관리 세부절차별 실천기술



자활사례관리 바로 알기

1. 자활사례관리 상담에서 흔한 오해
2. 사례관리 집중 사례 적정 수
3. 자활사업 참여 여부 결정 사례회의에서 다룰 내용

01. Intake 단계의 실천기술

1. 필수서식 작성
2. 세부 단계별 실천기술
3. 세부 단계별 흔한 상황과 대처

02. 사정 단계의 실천기술

1. 필수서식 작성
2. 세부 단계별 실천기술
3. 세부 단계별 흔한 상황과 대처

03. 계획수립 단계의 실천기술

1. 필수서식 작성
2. 세부 단계별 실천기술
3. 세부 단계별 흔한 상황과 대처

04. 실행 및 점검 단계의 실천기술

1. 필수(활용)서식 작성
2. 세부 단계별 실천기술
3. 세부 단계별 흔한 상황과 대처

05. 평가 및 종결 단계의 실천기술

1. 필수서식 작성
2. 세부 단계별 실천기술
3. 세부 단계별 흔한 상황과 대처



자활사례관리 바로 알기

1. 자활사례관리 상담에서 흔한 오해

1. 사례관리는 상담이다. (X)

상담은 사례관리에서 활용하는 하나의 도구일 뿐, 사례관리가 곧 상담은 아닙니다. 사례관리는 상담 외에도 여러 가지 활동을 포괄하는 사회복지실천의 방법 중 하나이므로 사례관리와 상담이 동일한 개념은 아닙니다.

2. 사례관리사는 전문 상담가이다. (X)

사회복지를 전공한 사례관리사는 상담의 전문가가 아닙니다. 사회복지실천론에서 개입을 위한 면접론, 관계론을 배우고 각 센터에서 실제 상담을 수행하고 있지만 이는 일반 상담에 국한될 뿐 전문 상담가가 아니기 때문에 임상심리 상담, 고급 상담이나 치료 등은 전문가에게 의뢰하도록 합니다.

3. 사례관리사는 치료자이다. (X)

2번과 마찬가지로 사례관리사는 훈련된 치료자가 아니기 때문에 심리·정서적 치료가 필요한 참여자들은 전문 기관에 의뢰하도록 합니다. 다만, 사례관리사와의 상담 과정에서 참여자는 사례관리사에게 많은 것을 털어놓고 감정의 환기를 경험할 수는 있지만 그 자체를 치료로 보기는 어렵습니다.

2. 사례관리의 집중 사례 적정 수

- 일반적으로 한 사례관리사는 집중 사례를 20case 이내에서 담당하는 것이 적정합니다. 사례관리 서비스의 질 관리를 위해 case 수를 적정하게 유지하는 것이 좋습니다.
- 사례수와 사례관리의 질은 필연적으로 반비례할 수밖에 없습니다. 즉, 사례수가 늘어나면 사례관리의 질은 떨어질 수밖에 없습니다.

3. 자활사업 참여 여부 결정 사례회의에서 다룰 내용

- 자활사업 참여 여부를 확정합니다.
- 자활사업 참여 가능 주민의 경우, 사업단 참여 시작일과 사례관리 담당자(게이트웨이 전담관리자나 사례관리사 등 사례관리팀이 없는 경우)를 결정합니다.
- 자활사업 참여가 불가능한 주민의 경우, 지자체 재의뢰 및 필요 고용복지서비스 연계를 논의합니다.
 - 🔴 자활사업 참여가 불가능한 주민을 위한 복지서비스 연계(예: 알콜, 신체적 질병 등)에 대한 권한과 책임이 지역자활센터에 없으므로 기본적인 정보를 제공(예: 병원이나 정신건강복지센터 위치나 전화번호 등)하는 것에 국한하고 직접적으로 깊게 개입하지 않는 것이 좋습니다. 또한 서비스 연계를 위한 정보가 제공됐을 때에는 지자체와 이를 공유하고 기록으로도 남겨 놓도록 합니다.
- 자활사업 참여 불가능한 주민의 기록 보관 방법을 논의하여 결정합니다.
 - 🔴 참여 불가 주민의 기본 정보, 사례회의 자료, 서비스 연계 내용 등을 따로 모아 파일에 보관하여야 하는데 사례관리사 개인이 보관하는 것 보다 사례회의에서 기록 보관 기간, 장소 등을 논의하여 결정하는 것이 좋습니다.

01

Intake 단계의 실천기술

1. 필수서식 작성

1) 기본면접기록지 [필수서식1] 작성

참여자 작성용 기본면접기록지 작성을 참여자에게 요청하되, 기본면접기록지 항목별 작성방법 및 작성이유를 숙지하고 필요시 참여자에게 설명함

- **학력** : 초대졸, 대졸의 경우 전공내용을 적어 추후 관련 전공을 살릴 수 있는 일자리를 연계하기 위해 확인하고자 함. 또한 초대졸, 대졸에 따라 개입정도가 다르기 때문에 구분하여 작성함
- **주소** : 주민등록상 주소지와 실거주지가 다른 주민의 경우, 두 개의 주소를 모두 기재하도록 함
- **비상연락처** : 참여자가 갑자기 연락이 안되거나 위급 시 연락을 하기위해 필요함.
참여자에게 이러한 이유와 목적을 사전에 알려주고, 참여자와 평소 자주 왕래하는 주변인(가족, 친구, 이웃 등)의 연락처를 기재하도록 안내함

- **건강상태-본인이 생각하는 건강 정도** : 참여자가 생각하는 건강 정도를 확인하고, 선택에 대한 이유를 확인하고자 함
- **건강상태-신체적** : 참여자의 신체적 질병과 정도를 파악하기 위하여 복용하고 있는 약과 증상, 치료력을 확인함. 궁극적으로 신체적 건강상태가 근로에 미치는 영향과 지원이 필요한 정도를 확인함
- **건강상태-심리적** : 참여자의 심리적 질병과 정도를 파악하기 위하여 복용하고 있는 약과 증상, 치료력을 확인함. 궁극적으로 심리·정신적 건강상태가 근로에 미치는 영향과 지원이 필요한 정도를 확인함
 - * 정신과 치료 중인 주민의 경우, 주치의로부터 소견서나 진단서를 발급받아 자활근로 참여가 주민의 정신건강문제를 치료하고 회복해가는 데 미칠 수 있는 영향을 확인하고, 이를 자활사업 참여 적합성 판정의 근거 자료로 제시할 수 있음을 안내함
- **건강상태-음주** : 음주 관련 상담 및 치료경험이 있는지 확인하고, 있다면 음주 관련 어떤 어려움이 있는지 확인함(음주 관련 상담 및 치료경험이 있다는 것은 자신의 음주문제에 대한 통찰이 가능함을 의미함). 이와 함께 평소 음주 패턴을 확인하여 음주가 근로에 미치는 영향과 지원이 필요한 정도를 확인함
- **자활센터에 기대하는 것(기존의 '자활센터 방문 이유'를 수정한 것임)** : 자활센터와 함께 해결하고 싶은 문제나 이루고 싶은 목표를 참여자의 언어로 기재하도록 함

2) 사례관리 및 개인정보 동의서 [필수서식2] 작성

- 참여자가 게이트웨이 과정 및 개인정보 제공과 활용 내용을 완전히 이해할 수 있도록 잘 설명함

 중노년이나 지적 기능에 문제가 있는 참여자의 경우, 한 번에 이해할 수 없을 수 있으므로 예를 들면서 차근차근히 잘 설명함

- 지역자활센터 이용이나 향후 제공받게 될 사례관리가 단순히 원하는 서비스를 모두 받을 수 있는 것으로 이해되어 참여자의 의존성을 높이지 않도록 주의함

*예: “사례관리를 받게 되시면 ~~~를 해드려요.” 라는 이야기는 삼가함

- 사례관리 과정은 사례관리사, 참여자, 기관이 모두 노력하여 효과를 얻을 수 있도록 하는 것이 매우 중요함을 인지시키고 특히 참여자의 적극적인 참여가 가장 중요하다는 것을 숙지시킴

- 동의서 작성 시 동의 여부를 정확하게 확인하고 서명은 반드시 참여자가 직접 하도록 함
단, 글씨를 모르는 경우 빈 종이에 글씨를 적어 따라서 그릴 수 있도록 함

- 만약 동의서 작성에 예민하게 반응하거나 거부하는 경우에 사례관리사는 동의서 작성이 서비스를 제공하기 위한 과정이며 필요한 절차라는 것과 비밀보장을 설명함으로써 안심시키는 것이 중요함

- 그럼에도 불구하고 계속 거부한다면 참여자를 위해 기다려주는 것이 좋음
하지만 게이트웨이 과정 내에 동의서는 꼭 작성하도록 함

2. 세부 단계별 실천기술

1) 접수

① 자활센터 첫 방문 일정 조율을 위한 전화 상담 및 확정

- 참여자가 방문하기 좋은 시간으로 최대한 맞추도록 함
 - ▶ 초기면접 담당자의 안전을 위해 근무 시간에 사무실에서 만나는 것으로 함
- 가정방문 면접은 최대한 자제하도록 함
- 지역자활센터의 위치를 상세하게 안내하여 초행길의 부담을 덜 수 있도록 함
- 일정 조정이나 길을 찾는 전화를 쉽게 할 수 있도록 “담당자의 사무실 내선번호”를 안내함
- 유선전화를 통한 간단한 안내라도 담당자와 센터의 “첫 인상”임을 유념하고 친절하게 안내함

② 기본면접기록지의 내용 및 자활사업 참여 기준, 지역자활센터에 대한 정보를 충분히 숙지

- 자활사업 참여 기준은 보건복지부에서 매년 발행하는 「자활사업 안내」의 “자활사업대상자 선정 및 관리” 부분을 참조

2) 초기면접

① 물리적 환경 준비와 참여자의 초기 긴장 완화

- 초기면접자는 의뢰된 참여자와의 신뢰관계를 형성하여 안정적인 감정을 가지고 파트너십을 형성할 수 있도록 도움(서로의 신뢰관계는 향후 사례관리 과정 진행에서 중요한 밑거름이 됨)

◎ 초기면접자는 초기 상담 전 상담실을 청결하게 정비하고 티슈 등을 준비함

- 상담실에는 포크, 칼, 화병 등 위험한 물건과 참여자 개인 파일 등 중요한 자료는 모두 치우도록 함
- 참여자가 센터에 방문을 하면 상냥하고 친절하게 인사를 한 후 상담실로 안내함
- 참여자의 기호에 맞는 차를 준비하고 대접함

 예기치 않은 위험을 예방하기 위해 유리컵이나 찻잔이 아닌 종이컵을 사용함
또한 겨울에는 뜨거운 차가 아닌 미지근한 차를 대접함

◎ 인사, 날씨, 식사 등 편안함을 주는 인사와 대화로 긴장을 완화시키고, 초기면접자를 소개함

- 예 : “오시는 길은 멀지 않으셨어요? 저희 센터는 찾기 쉬우셨나요?” 등
- 참여자가 이해할 수 있는 쉬운 표현을 사용하고 전문용어의 사용은 지양함
- 예를 들어, “저는 게이트웨이 담당자 000입니다. 게이트웨이는 자활사업에 참여하는 분들이 초기 2~3개월 동안 자활센터에 대해 이해하고 적응할 수 있도록 지원하는 과정입니다. 이 과정 동안에 여러 가지 교육과 상담, 현장체험기회 등이 제공될 겁니다. 저의 역할은 이러한 게이트웨이 과정을 전체적으로 관리하고, 여러분이 자활센터에 초기 적응하는 것을 지원하는 것입니다.”

◎ 면접시간, 면접에서 다룰 내용 등에 대해 자세히 안내함

- 소요 시간, 초기면접에서 다룰 내용(필요로 하는 정보와 이유 등)에 대해 설명함
- 한 번의 초기면접으로는 주민의 정보를 충분히 파악하기 어려울 수 있기에 자활사업 참여가 확정되는 경우 개인정보제공 동의서 작성과 체계적인 자활지원계획 수립을 위해 몇차례 추가적인 상담이 시행될 것임을 미리 설명함

② 지역자활센터에 대한 정보제공

◎ 참여자의 현재 심리상태, 지적수준, 자활사업 이해정도 등을 주의 깊게 고려함

- 참여자의 표정, 말의 속도, 태도 등 비언어적 메시지를 통해 참여자의 심리상태를 파악할 수 있음

*예 : 우울증을 겪고 있는 사람은 말의 속도가 느리고, 사고의 흐름이 느려지는 모습을 흔히 볼 수 있고, 대화 과정 중 침묵이 흐를 수 있음. 반대로 조증 상태의 사람은 말의 속도가 빠르고 발화량도 많아져 수다스러워 보일 수 있으며, 아이디어가 샘솟는 듯한 모습으로 비춰질 수 있음

◎ 정보를 논리적, 체계적, 단계적으로 정확하게 제공함

- 지역자활센터 소개를 위한 자료(리플렛, 팸플릿 등)나 자활사업 참여 조건 안내 자료 등은 미리 준비하여 자료를 함께 보면서 진행함

◎ 말의 빠른 속도, 어려운 단어, 잘못된 문법, 어색한 문장 사용을 피함

- 평소 말하는 속도보다 약간 느린 속도로 말하는 것이 참여자를 편하게 할 수 있음
- 생소한 환경에서 많은 양의 정보를 받아들여야 하는 상황이기 때문에, 평소 말하는 속도조차 빠르게 느껴질 수 있기 때문임
- 우리에게 익숙한 단어(게이트웨이, 사례관리, 사업단 등)도 참여자에게는 어려운 단어로 느껴질 수 있다는 점을 고려함

◎ 문해능력을 파악함

◎ 참여자의 이야기를 경청하는 것은 중요하나 정해진 시간을 효율적으로 사용하고 초기 면접의 목표를 달성하기 위해 지나치게 장황하게 얘기하는 참여자의 이야기는 적절한 선에서 끊을 수 있어야 함

- 단, 이야기를 중도에 끊는 경우 주민의 감정이 상하지 않도록 최대한 조심함

*예 : “오늘 너무 중요한 말씀을 해주시는데, 저희가 약속된 시간이 있고 우리 선생님께서 이 곳에 오래 계시는 것이 불편하실 수 있어 일단 이것부터 말씀드려볼까(나누어볼까) 합니다. 괜찮으시겠어요?”

3. 세부 단계별 흔한 상황과 대처

1) 초기면접 단계에서 마주할 수 있는 상황별 대처

아래 제시하는 상황을 비롯해 초기면접 단계에서 마주한 특수한 상황에 대해 대처한 과정과 결과는 모두 기록으로 남김. 특히 자활사업 참여를 희망하지 않는 주민의 의사는 주민이 표현한 그대로 기록함

① 정신질환이 의심되는 주민이 자활사업에 참여하기 원하는 경우

- 주인을 통해 이용하고 있는 질환 관련 의료기관 및 지역사회 유관기관(예: 정신건강복지센터)의 진단 및 치료 이력을 탐색함
 -  아직 자활사업 참여가 확정되지 않아 사례관리 책임이 지역자활센터로 위임되지 않았기 때문에 유관 기관에 주민에 대한 정보를 공유하기 위한 서비스 연계(업무 협조)를 요청할 수 없음
- 상담과정에서 정신질환으로 의심되는 증상이 관찰되면 함부로 진단하지 말고 있는 그대로 (보고 듣고 관찰한 것을) 기록함
- 지역자활센터에서 주민의 자활사업 참여에 대한 의사결정권을 갖고 있는 사람과 참여 여부에 대해 상의하고 참여 여부를 결정함

② 자활사업에 참여하기 싫다고 하는 경우

- 객관적인 범위 내에서 자활에 대한 정보를 안내함
- 주민의 자활참여 거부 이유에 대해 설명을 요청함
- 주민의 의견에 따라 단번에 결정하는 것이 아니라 가능하면 2~3차례 안내를 더 해보도록 하고 사례회의를 통해 이와 같은 내용을 논의하고 참여 여부를 결정함
- 주민이 완강하게 거부하면 주민센터와 협의를 통해 자활사업 참여를 결정함

③ 건강이 안좋기 때문에 일을 못한다고 이야기하는 경우

- 건강에 대한 상황을 정확히 파악하고(예: 진단명, 복약 상황, 근로에 방해되는 고통의 강도, 근로가능한 시간 등) 자활사업 참여 유예 등에 해당하는지 공식적인 절차를 확인함
- 건강이 좋지 않은 상황에서 자활사업에 참여하였을 때 제공받을 수 있는 사례관리를 통한 의료복지서비스 연계 및 자활사업 미참여 시 받게 되는 불이익(조건불이행으로 인한 수급권 탈락)등을 안내함
- 수집된 건강 상황 및 주민의 의사를 사례회의에서 논의하고 이에 대한 내용을 주민센터와 협의하여 자활사업 참여를 결정함

④ 참여자가 술에 취해 있을 경우

- 주취 상태에서 상담이 어려움을 충분히 설명한 후 재방문 날짜를 조율하고 더 이상의 상담을 진행하지 않습니다.
 -  알콜 중독 등 음주로 인해 자활사업 참여가 어렵다고 판단되나 참여를 희망할 경우, 참여자와의 동의를 거쳐 참여자의 음주내력과 중독 상황 등의 정보를 수집하고 지역 내 중독치료센터를 연계, 전문가와 협력하여 자활사업에 참여할 수 있도록 합니다.

2) 초기면접 단계에서의 흔한 실수

✚ (참여자용) 기본면접기록지 작성을 참여자에게만 맡겨둠

- 기본면접기록지 작성을 참여자에게 맡겨둔 채 자리를 떠나 다른 업무를 보고 일정 시간이 경과한 후에 다시 상담실로 돌아오는 경우가 있음

⚠ 참여자가 기본면접기록지를 작성하는 과정을 관찰하면서 필요한 도움을 줄 수 있어야 함
예를 들어 문해능력이 부족한 참여자의 경우 기록지 작성에 어려움을 겪을 수 있음
그때에는 기록지를 옆에서 읽어주면서 참여자가 답하는 내용을 대신 기록해야 할 수 있음

✚ 특정 항목의 기록에 거부감을 표현하는 참여자에게 냉담한 반응을 보이는 경우

- 참여자가 기본면접기록지를 기록하다 특정항목에 대해 기록하는 것을 부담스러워하거나 거부감을 표현하면서 “이걸 왜 적으라고 하는 거예요?” “이거 꼭 적어야 해요?”라고 묻는 경우가 있음
- 이때 무의식적으로 차갑게 반응하거나, 무조건 기록해야 한다고 강압적인 태도를 보이면 첫 만남부터 관계형성에 어려움을 겪을 수 있음

⚠ 참여자가 기본면접기록지 작성 항목 중 어떻게 작성하는 것인지 몰라서 어려움을 겪는 경우에는 해당항목을 작성하는 요령이나 이유를 설명할 수 있어야 함. 충분한 설명에도 불구하고 작성을 부담스러워하는 경우에는 “작성을 원치 않으시는 부분은 남겨두시고 나머지 부분만 작성하셔도 됩니다”라고 안내함

3) 초기면접 단계에서의 자주하는 질문

FAQ - 주민과 첫 만남에서 무엇부터 물어봐야 하나요?

- Q** 주민과 처음 만나서 상담을 하다보면 무슨 얘기부터 해야하는지, 주민으로부터 어떤 정보를 알아야 되는지, 어떻게 질문을 해야되는지 궁금합니다.
- A** '주민에게 '어떤 어려움이 있을까?' '주민이 가장 중요하게 여기는 것은 무엇일까?'를 중심으로 아래 항목을 기준으로 질문하시면 도움이 될 것 같습니다.

질문 예시

- ▶ 현재 상황에서 어떤 것이 달라지기를 바라십니까?
- ▶ 일하는 데 어떤 어려움을 가지고 계십니까?
- ▶ 현재의 상황을 어렵게 하는 문제는 무엇입니까?
- ▶ 개선을 위해서 어떤 도움을 받고 싶으십니까?
- ▶ 가장 심각한 문제와 필요한 지원의 우선 순위는 무엇입니까?

02

사정 단계의 실천기술

1. 필수서식 작성

1) 자활사정지[필수서식3] 작성

① 자활사정지 - '참여자 주요 호소내용'기록 예시

① 자활사정지

< 참여자 주요 호소 내용 >

기록 예시

“아버지의 사업 부도로 인해 부채가 있어요”

“자활 급여만으로 3인 가구 생계유지가 힘들지만, 돈을 모으고 싶어요”

“취업을 위해 자격증을 취득하고 싶어요”

“만사가 귀찮고 우울해요. 이렇게 살아서 뭐하나 싶어요”



② 자활사정지 - '사례관리자 종합의견'기록 예시

[자활사정 시점 : 게이트웨이 단계]

• 사례관리자 종합의견

자활사업 참여여부 결정	● 참여(● 신규 ○ 재참여) ○ 미참여 ○ 사회서비스연계/의뢰()
자활사정 결과 종합의견	1. 욕구 사정 결과 가. 제시된 욕구 “모텔에 살고 있으니, 음식 해먹기도 힘들고 월세가 35만원이라서 부담스러워요” “주택으로 이사하고 싶어요” (욕구영역 : 주거) “빨리 일을 해서 이 상황에서 벗어나고 싶어요” “오른쪽 팔꿈치가 아파서 몸을 많이 쓰는 일은 못해요” (욕구영역 : 경제 및 근로) “혼자 있으니까 외로울 때가 많아요. 우울증도 심해지고 불면증 약과 술이 없으면 잠을 자기 힘들어요” (욕구영역 : 정신건강) “팔꿈치 때문에 물리치료를 정기적으로 했는데 비용이 부담스러워서 못하고 있어요” (욕구영역 : 신체건강) 나. 사례관리자가 파악한 욕구 - 비용부담이 적은 안정적 주택으로 이사가 필요함 - 팔꿈치에 무리가 되지 않는 일자리를 필요로 함 - 불면증과 우울증 치료가 필요함 - 팔꿈치 치료를 위한 정형외과 진료 필요함 다. 합의된 욕구 - 일반주택으로 이사하기(욕구영역 : 주거) - 팔꿈치에 무리가 되지 않는 사업단 참여하기(욕구영역 : 근로 및 경제) - 정신과 치료를 시작하고 유지하기(욕구영역 : 정신건강) - 정형외과 치료를 다시 시작하고 유지하기(욕구영역 : 신체건강)
	2. 자원 사정 결과 가. 내적 자원 - 근로의욕이 높고 성격이 밝음 - 30년간 선반밀링작업을 하여 제작 및 생산직에 자신있고 선호함 - 정신건강 관련 서비스 이용에 거부감이 없음 - 사람들과 함께 있을 때에는 외로움을 느끼지 않고 심리적으로 편안한 상태를 느낀 적이 있음 나. 외적 자원 - 지역자활센터 공동작업사업단, 청소사업단 - 00구 희망복지지원단 통합사례관리 서비스 - 대한적십자사 희망풍차 긴급지원사업(보충금 지원) - 00구 정신건강복지센터 사례관리서비스 - 00병원(정신건강의학과) 약물치료 및 입원치료 서비스
	3. 걸림돌 사정 결과 가. 내적 걸림돌 - 팔꿈치 관절염 때문에 몸을 많이 쓰는 일이 어려움 - 이사를 위한 목돈(보증금)이 없음 - 외롭거나 대인관계에 갈등이 있을 때 술에 의존함 - 이혼 후 가족들과 단절된 후 대인관계에 소극적인 태도를 가지게 됨 나. 외적 걸림돌 - 가족과의 단절로 비공식적인 지지체계가 부족함

자활근로 참여자 질적 성과지표

본 점검은 자활사업 참여자들의 정서적 자활 정도를 파악하기 위해
 ▲ 자활의지(고용희망), ▲ 근로장벽, ▲ 자활행동을 조사하는 것으로,
 참여자 중심 자활사업 성과평가를 위한 지표입니다.

- 참여자가 직접 입력하는 것을 원칙으로 합니다.
 (단, 참여자가 시각장애인이거나 문맹인 경우 사례관리자가 질문을 불러주고 대신 입력)
- 점검시점
 - 초기점검은 참여자의 자활사업 진입시점 시 자활 정도 파악

☑ 5점 척도 : 문항별 1~5점 입력

- 매우 그렇지 않다(1점) - 약간 그렇지 않다(2점) - 보통이다(3점) - 약간 그렇다(4점) - 매우 그렇다(5점)
- 27번은 역문항으로,
 매우 그렇지 않다(5점) - 약간 그렇지 않다(4점) - 보통이다(3점) - 약간 그렇다(2점) - 매우 그렇다(1점)

영역	하위차원	세부 문항
자활 의지	가치와 역량에 대한 인지	1) 나는 마음만 먹으면 무슨 일이든 잘 해낼 수 있다.
		2) 나는 일자리를 구하거나 일하는 내 모습에 만족한다.
		3) 나는 내가 원하는 직장에서 일할 수 있다.
		4) 나는 일하면서 마주치는 어려움을 극복할 수 있다.
	미래 전망 동기 부여	5) 나는 일과 관련하여 이루고 싶은 꿈이 있다.
		6) 나는 내가 원하는 일을 하기 위해 경험을 쌓고 있다.
		7) 나는 앞으로의 내 삶은 지금보다 더 나아질 것으로 생각한다.
		8) 나는 앞으로 내 직업을 통해 이룰 것을 생각하면 힘이 난다.
		9) 나는 일과 관련한 목표를 이루기 위해 노력하고 있다.
	기술과 자원 활용	10) 나는 내가 가진 기술을 직장/직업에서 어떻게 사용할지 알고 있다.
		11) 나는 내가 가진 자원(예. 끈기, 성실함, 근면함, 유쾌함, 친근함, 유머 등의 성격, 친구, 가족 등)을 직장/직업에서 어떻게 사용할지 알고 있다.
		12) 나는 내 기술을 활용하여 원하는 일을 하기 위한 경력을 쌓고 있다.
		13) 나는 내 자원(예. 끈기, 성실함, 근면함, 유쾌함, 친근함 등의 성격, 친구, 가족 등)을 활용하여 원하는 일을 하기 위한 경력을 쌓고 있다.
	목표 지향	14) 나는 지금보다 더 많은 수입을 얻는 방법을 찾아낼 것이다.
		15) 현재 내가 하는 일은 내가 원하는 일을 하는 데 도움이 될 것이다.

☑ 자활의지 영역

참여자 자신의 가치와
 역량을 인지하고, 근로 및
 구직과 관련하여 얼마나
 동기부여 되어 목표를
 설정하고 목표성취를 위해
 나아가고 있는지를 점검

영역	하위차원	세부 문항
근로 장벽	인적 자본 부족	16) 나는 취업에 필요한 직업 기술을 갖추고 있다.
		17) 나는 취업에 필요한 직업 경력을 갖추고 있다.
		18) 나는 취업에 필요한 사회생활 경험을 갖추고 있다.
	정보 부족	19) 나는 직업훈련 및 교육 관련 정보를 활용하고 있다.
		20) 나는 구직 관련 정보를 활용하고 있다.
		21) 나는 복지서비스 관련 정보를 활용하고 있다.
자활 행동	근로 관련 행동	22) 나는 지각 및 무단결근을 하지 않는 등 근무시간을 준수한다.
		23) 나는 사업단에서 작업장 규칙을 준수한다.
		24) 나는 사업단에서 책임감을 느끼고 맡은 일을 완수한다.
		25) 나는 사업단에서 내가 맡은 일을 잘 이해하고 순서대로 수행한다.
		26) 나는 화가 났을 때 효과적으로 대처하는 방법을 알고 있다.
	일상 생활	27) 나는 솔로 인해서 일상생활에 지장이 있다.
		28) 나는 업무 시간에 일에 집중한다.
		29) 나는 이웃이나 지인과 안부를 나눈다.
	사회적 관계 행동	30) 나는 사업단 동료들과 편안하게 대화를 나눈다.
		31) 나는 사업단 동료들이나 실무자와 도움을 주고 받는다.
		32) 나는 집을 깨끗하게 유지한다.
	청결 외모	33) 나는 몸과 옷을 깨끗하게 유지한다.
		34) 나는 외모에 신경을 쓴다.
		35) 나는 끼니를 놓치지 않고 챙겨 먹는다.
	건강 관리 행동	36) 나는 몸이 좋지 않을 때 병원에 간다.
		37) 나는 처방받은 약이 있다면 처방대로 약을 복용한다.

☑ 근로장벽 영역

근로 및 구직과 관련하여
 인적자본, 정보측면에서
 인지하는 장벽의 정도 점검

☑ 자활행동 영역

스스로 자신이 근로
 관련, 일상생활, 청결,
 건강관리 측면에서
 자활을 위한 행동을
 수행하고 있는지 점검

27번
 역문항
 유의

2. 세부 단계별 실천기술

중요!	사정(Assessment)과 진단(Diagnosis)의 차이점
사정	참여자에 대한 긍정적 관점으로 자원과 강점에 초점을 두고 참여자와 함께 진행해가는 역동적인 과정
진단	참여자의 문제에 초점을 두고 전문가가 진행하는 일방적인 과정
< 진단이 아닌 사정을, 문제중심이 아닌 강점관점으로 >	
사례관리에서 사례관리사는 참여자를 진단(Diagnosis)하는 것이 아닌, 상호 적극적인 참여에 기반한 사정(Assessment)을 통해 정보를 수집해야 함. 따라서 참여자를 문제 중심으로 볼 것이 아니라 문제 해결의 주체로 보고 참여자의 강점과 자원에 초점을 맞출 것을 권고함	

1) 욕구 사정 실천기술

① 참여자가 제시한 욕구 사정

- 참여자의 입장에서, 참여자가 중요하게 생각하는 것, 필요로 하는 것, 의미 있어 하는 것이 무엇인지 이해하는 데 초점을 맞춤

예시) 제시된 욕구를 확인하기 위한 질문

- ▶ 선생님, 혹시 요즘 가장 어려운 부분이 어떤 건지 말씀해주실 수 있을까요?
- ▶ 저희 센터에서 가장 도움받기를 원하시는 부분이 있으시다면 무엇일까요?
- ▶ 선생님께서 지금보다 조금 더 나은 삶을 살기 위해 저희가 어떤 부분을 도와드리면 좋을까요?

- 참여자가 제시하는 욕구가 사례관리자의 관점에서 볼 때 비현실적인 것이어도 판단하지 않고 경청하며 구체적으로 확인함
- 참여자가 추상적이거나 두루뭉술하게 이야기하는 경우 사례관리자는 '알고 싶어하는 자세'로 욕구를 구체화하기 위해 질문함

구체화 질문의 예)

- ▶ **참여자**: "그냥 남들처럼 평범하게 살고 싶어요"
- ▶ **사례관리자**: "남들처럼 평범한 삶을 살고 싶으시군요.
그럼 남들처럼 평범하게 사는 것은 구체적으로 어떤 건가요?
예를 들어 말씀해주실 수 있을까요?"
- ▶ **참여자**: "남들처럼 9시에 출근하고 6시에 퇴근하고,
저녁이나 주말에는 취미 생활도 하고, 매달 조금씩 저축해서
목돈도 모아가고 그렇게 살고 싶어요"

- ▶ 참여자가 제시한 욕구를 기록할 때에는 과정기록 양식(참여자의 표현 그대로 직접 인용)으로 기록함

② 사례관리자 관점의 욕구 사정

- 참여자 개인 뿐 아니라 생태체계적 관점에서 참여자를 둘러싸고 있는 환경
(예: 가족, 친인척, 친구, 조직, 지역사회)까지 사정함
- 참여자의 요구를 욕구로 전환하고, 욕구 충족을 위한 방법을 함께 재탐색함
- 직접적으로 요구하는 서비스 이면에 있는 욕구를 탐색해야 함

*예

- ▶ **참여자**: "도시락 배달을 해주세요."
- ▶ **사례관리자**: "선생님께서 도시락 배달을 받으시기 원하는 이유가 뭘까요?"
- ▶ **참여자**: "반찬이 없어서 건강이 더 나빠지는 것 같아서요."
➡ 건강 관리에 대한 욕구 발견
- ▶ **사례관리자**: "그렇다면 도시락만 있으면 건강 관리가 잘 되는 것일까요?
건강관리를 위한 또다른 방법 중에 선생님께서 하실 일은 무엇이 있을까요?"
➡ 건강 관리를 위해 참여자가 할 수 있는 일도 함께 탐색
- ▶ **참여자**: "내가 술을 좀 줄이면 좋겠는데...."
- ▶ **사례관리자**: "선생님께서 정말 좋은 생각을 해주셨네요.
그렇다면 얼마나 줄이실 수 있는지 저와 얘기해보실까요?"
➡ 참여자에게도 역할을 부여하여 자신의 문제를 자신이 해결해나갈도록 지원

- 참여자의 자립·자활을 위해 빨리 해결되기를 원하는 순서를 기준으로 상담을 진행하되 전반적인 사정 및 종합적인 검토가 종료되지 않은 상태에서 선부르게 개입하지 않음
 - 단 긴급 및 응급 상황은 사례개입이 가능하나 이는 센터 내의 충분한 합의를 바탕으로 이루어져야 함
- 다각도에서 참여자에 대한 정보를 파악하기 위해 다양한 검사 도구를 활용할 수 있음

참고!	척도 등(예시)	출처
근로	자활의지 척도	Mossholder(1980), 권용신(2009)
	한국형 고용 희망 척도	Hong 등(2009), 최상미(2017)
	정서적 자활 척도	엄태영(2014)
	자활행동 척도	최상미(2019)
	직업심리검사 (직업선호도 검사, 직업가치관 검사, 직업적성검사, 중장년 직업력량검사 등)	워크넷(www.work.go.kr)
가족관계	가족관계 척도	양옥경·김연수(2007)
	가족사정 척도	Epstein 등(1983), 오승환(2001)
사회적 관계	대인관계유능성 척도	배성만(2015)
	문제해결능력 척도	Heppner&Petersen(1982), 박은숙(2014)
정신건강	BPRS(간편정신상태검사)	김창윤 외(2001)
	BDI(우울척도)	Beck, A. T(1967), 이영호·송종용(1991)
	AUDIT-K (한국어판 알코올사용장애 진단검사)	이병욱 등(2000)
의료	전문의 소견서 또는 진단서	
경제	현금급여 수령액, 수입/지출 규모 등	

- 표준화된 척도를 활용할 경우 각 척도에 대한 활용요령을 숙지할 필요가 있음
- 참고로, 공동모금회에서 발간한 척도집(2017년 발행)을 공동모금회 홈페이지-사업-나눔문화활성화-나눔문화연구소-연구자료 경로에서 무료로 다운로드 가능함

③ 합의된 욕구 도출

- 참여자가 제시한 욕구와 사례관리사가 파악한 욕구를 함께 재확인하는 것으로부터 시작함
- 사례관리사가 파악한 욕구가 참여주민에게 중요한 이유에 대해 자세하게 설명함
- 사례관리사의 전문적 지식과 가치, 기관의 역할과 역량, 지역사회 공식적·비공식적 자원의 활용 가능성 등을 고려하여 현실적으로 실행 가능한 것부터 합의함
- 합의된 욕구를 기록할 때에는 참여주민의 입장에서 기록함
 - * 예 : 시장진입형 자활사업단 참여시키기(X), 시장진입형 자활사업단 참여하기(O)

2) 자원 및 걸림돌 사정 실천기술

① 자원 및 장애물 사정 요령

- 합의된 욕구의 해결 또는 자립·자활이라는 궁극적 목표를 달성하는 것과의 관련성을 가지고 확인함
- 자원 사정 시에는 현재 활용하고 있거나 이용 가능한 자원 뿐 아니라, 과거에 이용해 본 자원과 이용 경험, 알고는 있지만 이용한 경험이 없는 자원에 대해서도 확인함

* 참여주민이 과거에 이용해 본 자원이 무엇인지, 자원이용 시 경험이 어떠했는지에 따라 ISP 수립 및 실행단계에서 활용 가능성이 달라짐

- 강점 사정 시에는 막연하게 참여주민의 ‘긍정적인 특성’ 즉, 장점만 나열하지 않도록 주의함

* 각각의 합의된 욕구와 연결시켜가며 향후 ISP 수립 시 계획에 반영할 것을 고려함

중요!	강점사정의 가이드라인(Selebey, 1996) 자활에 적용하기
◎ 합의된 욕구와 관련한 참여자의 경험에서 강점을 찾음 ◎ 합의된 욕구와 관련하여 참여자가 시도하고 노력한 것이 무엇인지 궁금해 함 합의된 욕구와 관련한 참여자의 경험 중 ‘실패’로 인식되기 쉬운 경험에도 주목하여, 그 경험에서 배우고 깨달은 것이 무엇인지 확인함 ◎ 해결중심상담모델의 예외질문을 통해 강점을 확인할 수 있음 * 예) “문제가 일어나지 않을 때는 언제인가요?” “술을 마시지 않을 때는 언제인가요?” “우울하지 않을 때는 언제인가요?” ◎ 참여자와 그를 둘러싼 환경의 강점도 사정함 ◎ 참여자와 언어의 눈높이를 맞춤 ◎ 사정을 사례관리사와 참여자가 공동으로 진행하고 사례관리사가 먼저 주장하지 않음 ◎ 사정의 내용은 합의를 이루도록 함 ◎ 진단하지 말고 사정하며 참여자가 원하는 것(필요로 하는 서비스)에 집중함	

3) 사정과정에서 파악된 정보의 기록 유형

이야기체 기록

» 이야기체 기록의 개념

- ▶ 상담 내용 및 개입의 진행사항을 요약하여 보고하는 형태의 기록
- ▶ 주제와 시간에 따라서 조직화하고 재구성함

» 이야기체 기록의 장점

- ▶ 개인력이나 직업력 등 사정을 위한 특정 정보들을 문서화하기에 유용함

» 이야기체 기록의 단점

- ▶ 기록할 내용을 선택하고 조직화하여 체계적으로 요약할 수 있는 개인의 능력에 따라 기록의 편차가 생길 수 있음
- ▶ 기록의 편차에 따라 기록을 검토하고 원하는 정보를 찾는 시간이 달라질 수 있음

이야기체 기록 tip

- 면접이 끝난 후 가능한 빨리 기록함
- 하나의 문단에는 하나의 주제에 해당되는 내용만 기록함
- 한 문단은 3줄~5줄 이내로 짧게 기록함
- 각 문단은 두괄식으로 작성하고, 핵심 내용은 소제목으로 기록함

과정기록

» 과정기록의 개념

- ▶ 면접 과정을 시간의 흐름에 따라 기술하는 방법임
- ▶ 사례관리사와 참여자의 대화 내용을 있는 그대로 기록하고 대화에서 나타난 참여자와 사례관리사의 반응도 함께 기록함
- ▶ 별도의 란에 사회복지사의 판단이나 해석을 첨가할 수 있음

» 과정기록의 장점

- ▶ 참여자의 의사나 상황이 왜곡되어 전달될 가능성이 낮음
- ▶ 사례관리사의 상담 기술 훈련이나 교육의 수단으로 유용하게 사용할 수 있음
- ▶ 상담 내용의 복기를 통한 사례관리사의 실천 행동과 결정을 분석함으로써 자기 인식을 향상시킬 수 있음
- ▶ 사례 진행을 점검하고 면접 중에 일어난 상호작용을 파악함으로써 잘못된 사례 진행을 사전에 예방할 수 있음

» 과정기록의 단점

- ▶ 시간과 비용이 많이 소요됨
- ▶ 기록 내용이 방대하여 보관이 용이하지 않음

3. 세부 단계별 혼한 상황과 대처

욕구사정 단계에서의 혼한 실수

» 근로영역의 욕구 사정 누락

- ▶ 근로영역의 욕구 사정을 하지 않고 근로영역 외 여러 복지서비스 영역의 욕구 사정에만 몰두하는 경우가 있음

 자활사례관리의 욕구 사정에서는 근로영역의 욕구사정에 최우선 순위를 두고 누락하지 않아야 함
그 외 복지서비스 영역의 욕구는 근로영역의 욕구와 영향을 주고 받는 관계에서 파악함

» 제시된 욕구(주호소)에 집중하지 못함

- ▶ 사례관리사의 선입견이나 편견으로 인해 참여주민이 제시하는 욕구에 대해 집중하기 보다는 자신의 잣대를 가지고 판단하고 제한하는 경우가 있음

 제시된 욕구를 사정할 때에는 참여주민의 입장과 관점이 중요함

» 욕구를 구체화하지 않고 추상적이거나 막연한 상태로 남겨둠

- ▶ 참여주민이 추상적이거나 막연하게 제시하는 욕구에 대해 구체화 질문을 하지 않음

 참여주민이 제시하는 욕구의 실체를 분명하게 이해하기 위해 구체화 질문을 통해 참여자가 자신의 욕구를 구체적으로 탐색해갈 수 있도록 촉진함

자원 사정 단계에서의 혼한 실수

» 막연하게 현재 이용하고 있는 기관명이나 서비스만 나열하는 경우

- ▶ 욕구사정 단계에서 합의된 욕구와의 관련성을 고려하여 구체적으로 기록하지 않으면, 이후 ISP 수립 단계에서 자원사정 결과의 활용이 어려워짐

 자원사정 결과는 ISP 수립 단계에서 목표 달성을 위한 '계획' 작성의 재료가 됨을 기억함

걸림돌 사정 단계에서의 혼한 실수

» 막연하게 참여자의 부정적인 특성만 나열

- ▶ 합의된 욕구 또는 자립·자활을 실현해가는 데 방해가 될 요소들을 구체적으로 확인하지 않고, 막연하게 부정적으로 비춰지는 참여주민의 특성이나 상황을 나열함
- ▶ 단순히 욕구가 해결되지 않은 상태 자체를 기술하는 경우도 있음

 걸림돌 사정 결과에 대한 대책을 ISP 수립 단계에서 '실행계획'에 제시함

예) 걸림돌 사정

- ▶ 음주 문제(X)
- ▶ 다른 지역자활센터 사업단 참여 시 음주 후 무단결근이 반복되어 조건 불이행으로 종료된 경험이 있음(O)

FAQ - 사정 단계에서 자주하는 질문

Q '하고 싶은 것이 없다' 또는 '무엇을 해야 할지 모르겠다'는 등 근로 욕구나 동기를 전혀 표현하지 않는 참여자는 어떻게 해야 하는지 궁금합니다.

A 제한된 경험 속에서 욕구를 인식하고 표현하는 것 자체가 어려울 수 있으므로, 다양한 경험을 통해 욕구를 찾아가는 것 자체를 합의된 욕구로 도출할 수 있습니다.

욕구사정 예)

- ▶ 제시된 욕구 : "하고 싶은 게 없어요. 뭘 해야 할 지 모르겠어요"
- ▶ 사례관리자 파악한 욕구 : 적성에 맞는 일을 찾을 필요가 있음
- ▶ 합의된 욕구 : 적성검사/상담, 사업단 현장학습 등을 통해 선호하는 일 찾기

03

계획수립 단계의 실천기술

1.필수서식 작성

1) IAP[필수서식5] 작성 예시

(61쪽 자활사정지 [사례관리자 종합의견] 예시 사례와 연결됨)

참여자 이름	차○○	성별	남	생년월일	68.00.00	연락처	■■■■■■■■■■
보장구분	차상위자활	사업단명	공동작업사업단		사례관리번호		

☑ 자립경로 차수

IAP작성 차수	1	상담자		상담일자	
----------	---	-----	--	------	--

☑ 자가진단

약점 (문제점, 취업 걸림돌 등)	- 팔꿈치 관절염 때문에 몸을 많이 쓰는 일이 어려움 - 이사를 위한 목돈(보증금)이 없음 - 외롭거나 대인관계에 갈등이 있을 때 술에 의존함 - 이혼 후 가족들과 단절된 후 대인관계에 소극적임
강점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	- 긍정적인 성격, 일하고자 하는 의지 강함 - 생산직은 자신 있음 - 정신건강 서비스 이용에 거부감 없음 - 사람들과 함께 있을 때 외로움을 느끼지 않고 편안했던 경험 있음

☑ 장·단기 성과목표

단기목표 (1년 이내)	[주 거] 3개월 이내 보증금 마련 - 6개월 이내 일반주택으로 이사 [근 로] 3개월 이내 사업단 적응 - 1년간 사업단 근로 90% 이상 유지 [신체건강] 1년간 월1회 정형외과 외래치료 90% 이상 유지 [정신건강] 1년간 월2회 정신과 진료 90% 이상 유지
장기목표 (5년 이내)	- 자활기업 취업 - 술 마시지 않고 우울감과 스트레스 관리하기 - 근로에 어려움을 초래하지 않게 팔꿈치 관절염 관리하기

☑ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	○일반기업 취업 ●자활기업 취업 ○일반기업 창업 ○자활기업 창업○기타()
도움을 받고 싶은 것(필요한 것)	사업단에서 오래 일할 수 있게 도와주세요 이사할 수 있게 도와주세요

2) ISP[필수서식6] 작성 예시

(61쪽 자활사정지 [사례관리자 종합의견] 예시 사례와 연결됨)

참여자 이름	차○○	성별	남	생년월일	68.00.00	연락처	■■■■■■■■■■
보장구분	차상위 자활	사업단명	공동작업사업단		사례관리번호		

☑ ISP(자활 지원 계획)

참여자자 제시한 욕구			합의된 욕구/목표		실행계획			실행 점검
순 위	욕구 영역	내용	합의된 욕구	합의된 목표	실행과제	실행기간 (6개월 이내)	실행 단계	일 내 자 용
1	근로	“빨리 일을 해서 이 상황에서 벗어나고 싶어요”	팔꿈치에 무리가 되지 않는 사업단 참여하기	3개월 동안 사업단 근로 90% 이상 유지하기	- 00년00월00일까지 청소사업단, 공동작업사업단 실습, 적성에 맞는 사업단 선정 - 00년00월00일까지 사업단 배치 주1회 사업단 근로유지 지원 개별상담	00년 00월00일 - 00년 00월00일	게이트 웨이	
2	주거	“모텔에 살고 있으니, 음식 해먹기도 힘들고 월세가 35만원이라서 부담스러워요”	일반 주택으로 이사하기	3개월 이내에 보증금 마련하기	- 00년00월00까지 00구 통합사례관리팀 연계 - 00년00월00까지 대한적십자사 희망풍차 긴급지원사업 신청	00년 00월00일 - 00년 00월00일	게이트 웨이	
3	신체 건강	“팔꿈치 때문에 물리치 료를 정기적으로 했는 데 비용이 부담스러워 서 못하고 있어요”	정형외과 치료 시작 및 유지하기	3개월 동안 월1회 정형외과 진료 90% 이상 유지하기	- 월 1회 병원 진료 확인 - 주 1회 약물복용 상태 확인	00년 00월00일 - 00년 00월00일	게이트 웨이	
4	정신 건강	“혼자 있으니까 외로울 때가 많아요. 우울증도 심해지고 불면증 약과 술이 없으면 잠을 자기 힘들어요”	정신과 치료 시작 및 유지하기	3개월 동안 월2회 정신과 진료 90% 이상 유지하기	- 월 2회 병원 진료 확인 - 주 1회 사례관리자와 개별 상담 (기분 및 약물복용 상태, 부작용 등 확인)	00년 00월00일 - 00년 00월00일	게이트 웨이	

2. 세부 단계별 실천기술

1) IAP 수립 단계의 실천기술

① IAP 수립 시 주의할 사항

- 사례관리사는 자신의 기대를 참여자에게 강요하거나 일방적으로 설정한 목표에 대한 동의와 서명만 받는 형태로 진행하면 안 됨. 참여자가 사례관리 실천 과정에 책임감을 갖고 함께 참여할 수 있도록 지역자활센터에 바라는 부분과 스스로 노력할 수 있는 부분을 함께 고민하고 논의하여 합의된 목표를 수립해야 함
- IAP는 참여자와 사례관리사가 함께 하는 작업이지만, 참여자가 기록하는 것을 원칙으로 함 단, 참여자가 문맹일 때 참여자의 동의 하에 사례관리사가 대리하여 기록할 수 있음

② 단기목표를 만들 때 기억할 SMART 원칙

- 구체적(Specific)이고 명확하게
- 측정(Measurable)할 수 있는 목표로
- 달성 가능한(Achievable) 수준에서
- 결과중심적으로(Result-oriented)
- 목표 시한을 제시하여(Time limited) 수립함

2) ISP 수립 단계의 실천기술

ISP 작성 요령

» 참여자가 제시한 욕구

- ▶ 욕구영역 : 소득, 주택, 고용/직업, 건강/보호, 정신건강, 사회적 관계, 여가/휴식, 일상활동, 이동수단, 법적 욕구, 교육, 기타 등에서 해당되는 욕구 범주를 선택하여 기록함
- ▶ 내용 : 참여자가 IAP 성취를 위해 필요하다고 제시한 욕구를 사정 결과에 근거하여 작성하되, 참여자의 욕구 표현 그대로 기록함

예시

- ▶ 바리스타 자격증 취득을 원함(X) / "바리스타 자격증을 취득하고 싶습니다" (O)

» 합의된 욕구/목표

- ▶ 합의된 욕구 : 사정결과에 근거하여 작성하되, 참여자의 입장에서 기록함

예시

- ▶ 청소사업단에 배치(X) / 청소사업단에 참여(O)

- ▶ 합의된 목표 : 합의된 욕구를 SMART 원칙(구체적이고, 측정가능하게, 달성가능한 수준에서, 결과중심적으로, 목표 시한을 제시하여)에 근거하여 작성함

예시

- ▶ 청소사업단에서 전일제로 근로하기(X)
- ▶ 00년00월00일까지 6개월 동안 청소사업단 출근율 90% 이상 유지하기(O)

» 실행계획

- ▶ 실행과제 : 합의된 목표를 달성하기 위해 실행할 과업을 구체적으로(누가, 언제(기간), 무엇을, 어떻게) 제시하되 자원사정에서 확인된 내적/외적 자원을 활용하고, 다른 한편으로는 걸림돌사정에서 확인된 방해요소에 대처하기 위한 실천과제를 포함하도록 함
- ▶ 실행기간 : 6개월 범위 내에서 구체적으로 과제를 수행할 기간을 제시
- ▶ 실행단계 : 게이트웨이 단계인지, 사업단 참여 단계인지를 구분하여 기록

» 실행점검

- ▶ 실행계획이 제대로 실행되고 있는지 확인하여 기록하는 것으로, 계획 수립 단계가 아닌 「실행 및 점검 단계」에서 실제 서비스 지원을 진행하며 표시함

3. 세부 단계별 혼한 상황과 대처

1) IAP 수립 내용에 따라 점검할 내용

① 사업단에서 근로하는 것으로 IAP를 수립한 경우

- 사업단 근로 특성이 참여자의 상황(ex. 경력, 연령, 학력, 건강 등)에 적합한지 여부를 확인함
- 사업단 종결 후 유사 직종으로 취(창)업을 할 것인지 단순히 근로를 경험하고자 하는 것인지 확인함. 만약 유사 직종으로 취(창)업을 할 계획이 있다면 추후 관련 자격증 취득이나 시장 동향에 따라 추가로 준비되어야 할 것들이 있을 수 있음
- 현장경험이 필요하다면 일정기간 동안 현장 파견근무(실습)를 통해 경험을 쌓도록 지원할 수 있음

② 창업으로 IAP를 수립한 경우

- 창업을 할 직종이 참여자의 상황(ex. 경력, 연령, 학력, 건강 등)에 적합한지 여부를 확인함
- 관련 업종의 시장전망이 어떠한지(ex. 소비자패턴분석, 경쟁사분석, 투자자본규모, 주위 상권분석 등) 파악함
- 참여자가 만약 신용불량자라면 신용회복을 한 후에 사업자등록을 하는 것이 나으므로 신용회복을 지원하는 부분에 대해 참여자와 논의함
- 부가세 등 체납된 세금이 있다면 해당 행정 기관과의 상담을 통해 해결방안을 강구해야 함
- 신용 대출, 관련 자격증, 창업을 위한 컨설팅 등에 대한 필요 정보를 제공함

* 이 때, 이러한 상황 분석 및 자격증, 신용 대출 정보 등은 가능한 한 참여자가 스스로 해보도록 권장함

③ 일반기업이나 자활기업 취업으로 IAP를 수립한 경우

- 취업을 할 직종이 참여자의 상황(ex. 경력, 연령, 학력, 건강 등)에 적합한지 여부를 확인함
- 실제로 취업이 된다면 근로를 지속할 수 있는 참여자의 역량이 충분한지 확인함
- 취업 시장에 부적응했을 때 필요한 대안을 검토함

④ 현재 사업단에 없는 새로운 사업단 창업으로 IAP를 수립한 경우

- 자활근로 사업의 예산, 인사관리, 자활기업 등 자활사업 운영 전반에 대해 이해하고 적격여부를 판단함
- 사업 아이템의 시장성 유무 및 자활근로 예산으로 투자비 등 초기 자금을 조달 가능 여부를 조사함
- 경쟁력이 있다고 판단되면, 사업계획서를 완성하여 자활센터의 승인절차를 거쳐 일정 기간 시범적으로 운영하며 사업성과를 확인한 후 정식 사업단을 출범함
- 자활근로 사업의 최종 승인은 해당 시군구의 행정관청에서 수행하므로 행정 절차를 마무리함

2) IAP 작성 시 흔한 실수

IAP 작성을 참여주민에게만 맡겨둠

- ⓧ IAP작성을 참여주민에게 맡겨둔 채 자리를 떠나거나, 집에서 작성해 오도록 하는 등 사례관리사가 IAP 작성과정을 지원하지 않는 경우가 있음

🔔 IAP는 참여주민이 작성하는 것을 원칙으로 하지만, 사례관리사는 참여주민과 함께 자활사정 내용을 다시한번 살펴보면서 사정결과가 IAP와 어떻게 연결되는지를 설명함

자활사정 결과와 IAP 간 연결성이 부족

- ⓧ IAP에 기록한 장·단기 목표와 자활사정 결과에 기록한 욕구사정 결과가 연결되지 않고, IAP의 자가진단에 기록한 강·약점과 자활사정 결과에 기록한 자원사정·결림돌사정 결과가 서로 연결되지 않는 경우가 있음

🔔 IAP의 장·단기 목표는 욕구사정에 근거하고, IAP의 자가진단 항목에 기록하는 강·약점은 자원사정 및 결림돌 사정 결과에 근거함

04

실행 및 점검 단계의 실천기술

1. 필수(활용)서식 작성

1) 상담일지 [필수서식기] 작성 예시1

사례관리번호	0000-0000	참여자 이름	박 ○ 철	
상담자	강 ○ 정	상담일자	2021. 03. 05	
상담영역	◎본인 ○가족 ○관련자 ○기관 및 전문가 ○취업처 관련자 ○기타	상담유형	○<근로동기강화>상담 ○<근로동기강화>채무조정상담 ○<근로동기강화>직업심리검사 ○<근로동기강화>정보제공 ◎<근로동기강화>기타 ○<근로역량강화>외부위탁교육 ○<근로역량강화>정보제공 ○<근로역량강화>기타 ○<취업지원>취업알선 ○<취업지원>동행면접 ○<취업지원>이력서작성 ○<취업지원>직업정보제공 ○<취업지원>기타	○<창업지원>창업초기 상담 ○<창업지원>전문기관·전문가자문 ○<창업지원>자금관련 ○<창업지원>사업계획서 ○<창업지원>정보제공 ○<창업지원>기타 ○<복지서비스>부채관련 ○<복지서비스>의료 ○<복지서비스>교육훈련 ○<복지서비스>주택 ○<복지서비스>가정불화 ○<복지서비스>양육 ○<복지서비스>기타
상담시간	20분	상담방법	◎대면상담(내방) ○대면상담(방문) ○전화(수신) ○전화(발신) ○이메일(수신)	○이메일(발신) ○SMS·메신저(수신) ○SMS·메신저(발신) ○기타
상담목적	ISP 실행 점검			
상담내용	○ ISP 목표별 세부 실행 계획에 따른 실행 상황 점검 - 공동작업 사업단 근태에 특별한 어려움 호소하지 않고, 특이사항 관찰되지 않음 - 월 1회 정형외과 외래진료 받고 있고, 약 복용도 빠트리지 않고 있음 확인함 - 우울증 약 복용에 어려움 없으나, 가끔 복통이나 두통 등 부작용으로 어려움 있음을 확인함			
상담자의견	ISP 대로 원활히 실행되고 있으나, 우울증 약 부작용에 대해서는 다음 외래 때 주치의에게 보고 하고 도움 받을 필요성이 있겠음			
상담결과	ISP 대로 원활히 수행되고 있음을 확인했음 다음 정신과 외래 때 우울증 약 부작용에 대해 주치의에게 보고할 예정임			
비 고				

2) 상담일지 [필수서식7] 작성 예시2

사례관리번호	0000-0000	참여자 이름	박 ○ 철	
상담자	강 ○ 정	상담일자	2022. 04. 15.	
상담영역	◎본인 ○가족 ○관련자 ○기관 및 전문가 ○취업처 관련자 ○기타	상담유형	○<근로동기강화>상담 ○<근로동기강화>채무조정상담 ○<근로동기강화>직업심리검사 ○<근로동기강화>정보제공 ◎<근로동기강화>기타 ○<근로역량강화>외부위탁교육 ○<근로역량강화>정보제공 ○<근로역량강화>기타 ○<취업지원>취업알선 ○<취업지원>동행면접 ○<취업지원>이력서작성 ○<취업지원>직업정보제공 ○<취업지원>기타	○<창업지원>창업초기 상담 ○<창업지원>전문기관·전문가자문 ○<창업지원>자금관련 ○<창업지원>사업계획서 ○<창업지원>정보제공 ○<창업지원>기타 ○<복지서비스>부채관련 ○<복지서비스>의료 ○<복지서비스>교육훈련 ○<복지서비스>주택 ○<복지서비스>가정불화 ○<복지서비스>양육 ○<복지서비스>기타
상담시간	20분	상담방법	◎대면상담(내방) ○대면상담(방문) ○전화(수신) ○전화(발신) ○이메일(수신)	○이메일(발신) ○SMS·메신저(수신) ○SMS·메신저(발신) ○기타
상담목적	참여주민 간의 갈등 상황에 대한 구체적인 정보 확인			
상담내용	○ 갈등 상황에 대한 참여주민의 호소 - 사업단 참여주민 12명 중 8명이 힘들어하고 있음 - 000매니저의 강압적 말투에 대한 어려움 호소 - 000매니저가 사업단 내 문제가 생길 때마다 무조건 다른 주민들 탓을 하며 원망함 - 000매니저가 주민들 업무 부여에 차별을 함 - 매니저 교체를 희망함			
상담자의견	근태 및 업무 분장과 관련한 원칙을 세울 필요가 있음 항상 균등한 업무 부여가 될 수 없으므로, 업무부여에 차이가 있을 시 참여주민들이 납득할 수 있는 설명을 제공할 필요가 있음			
상담결과	다음주 월요일 아침, 사업단 주민이 모두 참여하는 월례회의를 개최하여 근태 및 업무 분장과 관련하여 모두가 납득할 수 있는 원칙을 만들기로 함			
비 고				

3) 내부 사례회의록 [활용서식6] 작성 예시

회의일시	2021. 04. 10. 10:00	회의장소	00지역자활센터 3층 회의실
대상자	정 ○ ○	회의안건	참여주민 민원 제기 건에 대한 논의
참석자	실장, 사례관리자 외 실무자 7명		
회의내용	1. 민원 발생 현황 및 경과 설명 가. 사건 개요 - 3월 10일, 세탁사업단 000 참여자가 세탁물 배달 운전 중 속도위반으로 과태료 56,000원 발생함 - 과태료는 개인 부담임을 설명하고 부담하도록 안내하였음 - 이에, 참여자는 자신이 과태료를 부담하는 것에 대한 부담함을 주장함 나. 00시에 민원 접수됨 - 3월 28일, 000 참여자가 과태료 부담의 부담함을 00시에 민원 제기함 - 00시 담당자는 000 참여자에게 '보조금으로 운영되는 근로의 특성 상, 속도위반 과태료는 본인이 부담할 수밖에 없다는 것을 설명'하고 민원을 정리함 다. 사업단 담당 팀장 상담 - 참여자가 운전자로 자격수당을 받고 있는 부분은 과태료 발생 등을 포함한 위험부담을 감수해야 하는 것이기 때문임을 설명함 - 과태료 발생은 개인의 실수이므로 다른 사업단도 동일한 기준을 가지고 모든 운전자들이 과태료를 본인부담하고 있음을 설명함 - 그러나 참여자는 받아들이지 않고 과태료 납부를 거부함 2. 논의 가. 속도위반 문제는 명백한 개인 잘못이므로 본인 부담이 맞음 나. 개인의 잘못을 인정하는지 여부에 따라 다른 조치 필요 - 개인의 잘못을 인정하지만, 경제적인 어려움 때문에 본인 부담을 거부하는 것이라면 다른 방법을 논의할 필요가 있겠음 - 개인의 잘못을 인정하지 않을 경우, 참여자가 운전직을 계속할 수 없고 사업단 변경이나 취업 쪽으로 상담할 필요가 있겠음 다. 사업단 내 운전 시에 발생할 수 있는 과태료에 대한 규칙을 다시 세울 필요가 있음		
회의결과	1. 위 논의 결과를 바탕으로 000과장이 000참여자와 재상담 하기로 함 2. 사업단 내 운전 시에 발생할 수 있는 과태료에 대한 규칙을 다시 만들기로 함 3. 재상담 결과를 가지고 4월 17일 오전10시 사례회의를 다시 열기로 함		
슈퍼비전	○ 소통의 중요성 - 사실 그 자체보다 감정의 문제가 되면 사건의 본질은 중요하지 않게 됨. 따라서 감정적인 소통이 되지 않도록 주의하는 것이 필요함 - 참여자들과 계속해서 의논하고, 설명하고 상호 이해하기 위한 노력이 필요함 - 참여자의 언행은 항상 그럴 만한 이유가 있다는 믿음을 가지고 함께 논의하고 합의해 가는 과정을 가지기를 바람		

4) 통합 사례회의록 [활용서식6] 작성 예시

회의일시	2022. 05. 11. 10:00	회의장소	○○ 지역자활센터 2층 회의실
대상자	신○○	회의안건	유관기관 간 서비스 연계 및 협력을 위한 회의
참석자	실장, 사례관리사, 00사업단 담당 000팀장, 00동 행정복지센터 000주무관, 00정신건강복지센터 000정신건강사회복지사, 00대학교 사회복지학과 000교수(외부 수퍼바이저)		
회의내용	1. 최00 참여자의 최근 주호소 문제 등 사례관리 진행 현황 공유 : 사례관리사 발표 - 현재 참여자 동생의 정신질환 증상(강박, 폭력, 자해 등)으로 인해 자신이 동생을 혼자 감당하기 힘들다고 호소함 - 참여자 동생으로 인해 어머니도 경제활동이 중단되어 참여자 본인이 경제적 가장 역할을 하는 상황에 대해 부담을 느끼고 있음 2. 수퍼비전 요청 사항 - 참여자 사례관리의 범위를 어디까지 설정할 것인지, 어디에 초점을 두고 사례관리하는 것이 좋을지 수퍼비전이 필요함 3. 유관기관 종사자 의견 - 000 정신건강사회복지사 : 참여자 동생의 행동문제가 정신질환의 증상으로 인한 것인지, 인격적인 문제인지는 확인이 필요해 보이고, 정신질환이 있다면 정확한 평가와 진단이 필요함. 아울러, 자타해 위험성 정도를 파악하여 비자발적 치료의 필요성도 검토할 필요가 있을 것임. 참여자 주민에 대한 지속적인 모니터링을 위해 참여주민과도 정기적인 상담이 필요함 - 000 주무관 : 참여자 어머니의 근로 능력 및 근로 가능 여부를 확인해야겠고, 참여자 가정의 경제적인 상황에 대한 정확한 평가가 필요해 보임		
회의결과	- 참여자와 가족의 현 상황을 정확히 파악하기 위한 상담과 관찰이 필요하고, 이를 통해 정확하게 욕구와 자원, 걸림돌을 사정하는 것이 개입전략 수립의 전제라는 것에 공감대를 형성함 - 자활센터, 정신건강복지센터, 행정복지센터 각 기관이 협업을 위해 각자 담당해야할 역할을 분담함 - 가구상황에 대한 문제가 지속적으로 발생되는 점에서 참여자 개인을 넘어 가구사례 개입을 진행하기로 함		
슈퍼비전	- 동생으로 인해 어머니와 참여자의 심리적·정서적 스트레스가 심해 보여 가족 구성원 모두 사례개입이 필요한 상황임 - 참여자 동생의 정서행동문제에 대해서는 정신건강복지센터에서 좀더 적극적으로 개입해야겠음		

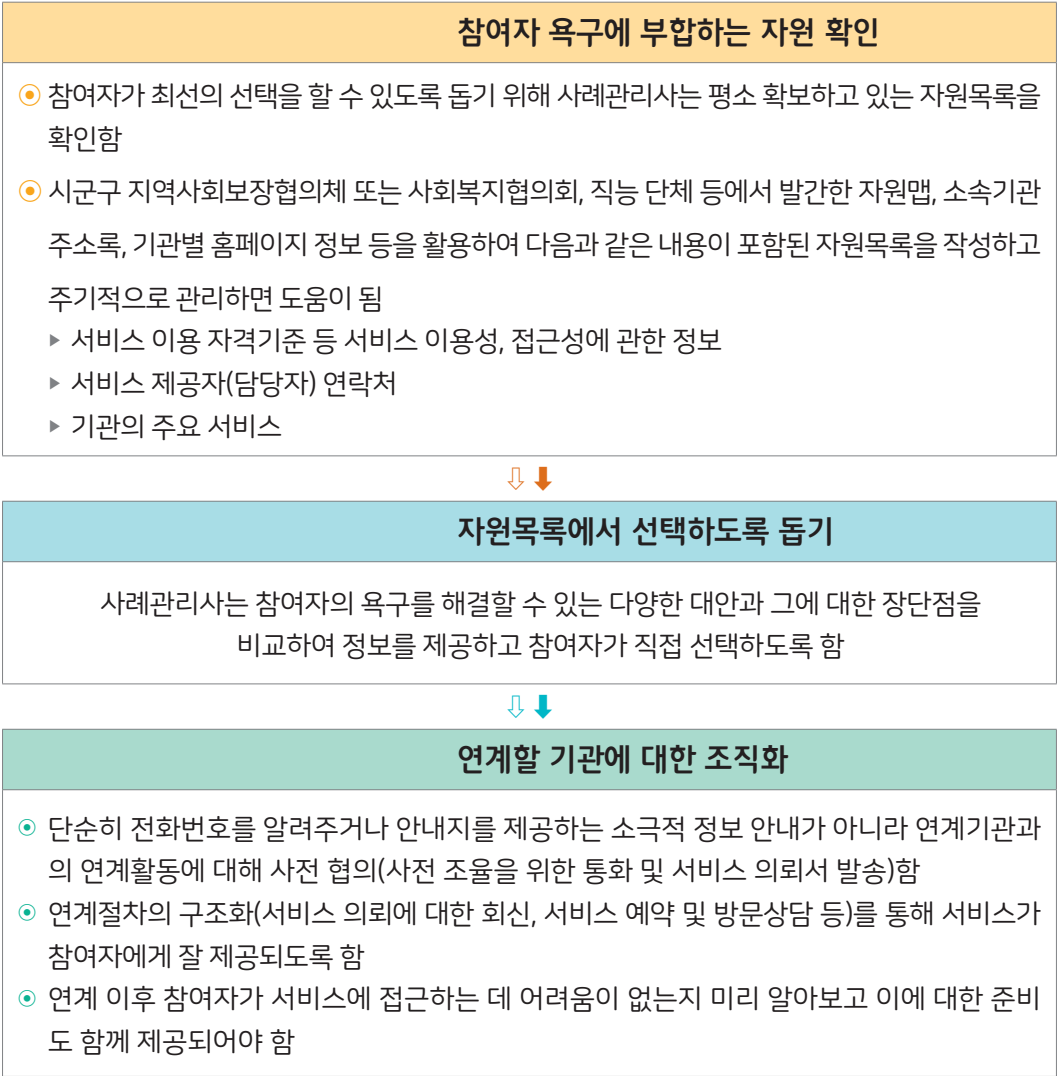
2. 세부 단계별 실천기술

1) 상담 및 정보 제공

근로 역량 및 근로 동기 강화를 위한 상담, IAP, ISP 달성에 있어 걸림돌 대처를 위한 상담, IAP, ISP 달성을 위해 필요한 정보를 제공하는 활동을 모두 포괄하며 전문적 치료와는 구분되어야 함

2) 서비스 연계

① 서비스 연계 과정



② 서비스 연계 및 제공에 있어 점검해야 할 사항

참여자에 대한 점검사항

- ④ 서비스 제공을 통한 참여자의 변화 정도(IAP/ISP와의 일치성, 참여자의 삶의 변화)
- ④ 참여자가 연계된 서비스에 실제로 참여하는 정도, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성, 서비스의 품질과 이에 대한 참여자의 만족도, 서비스 제공방법의 적절성 등
- ④ 참여자 욕구 및 환경 변화에 따라 욕구재조사 또는 IAP/ISP 수정 여부

서비스 제공기관에 대한 점검사항

- ④ 서비스 제공계획, 서비스 제공기간, 횟수, 내용 일치성
- ④ 서비스 제공여건, 서비스 제공자의 변화여부
- ④ 서비스 제공기관 사이의 연계 및 협력의 원활성 등

3) 자원망 개발과 지원

- ✔ 자원망 개발과 지원은 연계와 다른 개념으로, 참여자에게 연계할 수 있는 공식적·비공식적 자원을 개발하고 강화하는 데 초점을 두는 실천방법임
- ✔ 사례관리사는 참여자의 욕구충족과 문제해결을 위해 공식적·비공식적 자원을 개발하고 자원망들이 잘 기능할 수 있도록 지원하는 역할을 해야 함. 또한 잠재적인 자원망을 개발하기 위해 시민단체, 종교단체, 비영리단체 등과 협력하거나 모금활동 등을 통해 자원을 발굴하여 지원할 수 있음
 - 공식적 서비스 : 공공 및 민간기관, 사회단체, 공식협의체, 기타 회원조직(의사회, 약사회 등)
 - 비공식적 서비스 : 가족, 친척, 친구, 동료, 이웃, 자원봉사자, 종교활동집단
- ✔ 사례관리사가 발굴하거나 지역사회 유관기관을 통해 전달받은 자원의 정보는 기관별 자원 목록에 수시 업데이트 함
 - 지역사회보장협의체에서 조직화해 놓은 자원 목록 활용
 - 시군구 희망복지지원단에서 조직화해놓은 서비스 자원 목록 활용
 - 복지로 복지정보망 활용

실행 단계에서 제공할 수 있는 서비스 내용

1. 근로지원

1) 취업지원

① 구직상담

- 참여자에 대한 자료를 통해 취업의지, 현재 상황, 심리상태, 지적수준 등을 확인함
- 참여자와의 상담을 통해 자신감 향상 및 근로·취창업 의욕, 동기를 강화함
- 필요시 참여자의 직업과 관련된 자기이해 정도 확인을 위한 검사를 진행할 수 있음

② 취업코칭

- 참여자와 협의 후 참여자에게 적합한 구직정보를 제공함
 - * 이때, 사례관리사가 모든 정보를 제공하는 것이 아니라 참여자가 자발적으로 구직정보를 찾고, 활동할 수 있도록 지원하는 것이 무엇보다 중요함
- 참여자가 원하는 직업 및 직종이 선택되면, 이력서 및 자기소개서 작성 등 구체적으로 구직 활동을 지원함

구직기술 향상을 위한 교육 예시

- 자신의 강점 및 걸림돌 극복 방법 찾기
- 이력서·자기소개서 작성법
- 취업정보 찾기(인턴십, 직업역량 강화를 위한 코칭 등)
- 면접스킬 및 직장예절 교육
- 성공사례자 강의를 통한 모델링

- 구직활동 지원에서는 모의 면접을 통해 면접 상황에서의 예상 질문, 주의 사항 등을 점검함

③ 취업알선

- 취업알선 시 구인업체의 현실적인 근로조건 및 근무환경 등과 같은 정보를 정확히 전달함
- 구인 업체의 담당자를 안내함으로써 추가 정보를 받을 수 있도록 지원함
- 필요한 경우, 참여자의 동의를 얻어 동행면접을 진행할 수도 있음

2) 창업지원

① 개인창업

- 창업에 대한 욕구가 있는 참여자들을 대상으로 창업 기초교육, 창업학교 교육 등을 실시할 수 있음
- 사업계획서 작성, 시장조사, 마케팅, 입지선정 등 창업 전반에 대한 컨설팅을 지원할 수 있음

② 공동창업(자활기업)

- 자활기업을 창업할 구성원들의 행정업무 능력 향상과 올바른 의사결정 문화형성을 위한 교육을 실시할 수 있음
 - * 예 : 기안 작성, 수입/지출결의서 작성, 회계업무(계좌이체, 카드결제), 회의문화, 사업계획 작성지원, 재무설계 교육 등
- 필요 시, 직업 능력 개발 계좌제(내일배움카드), 직업훈련기관 위탁교육, 지자체 교육문화회관 등을 적극적으로 연계·활용함
- 신용회복위원회, 법률구조공단을 활용하여 기금지원, 신용관련 상담 및 컨설팅을 지원하거나 연계할 수 있음

2. 복지서비스지원

- 참여자의 근로·취창업 지원 시, 참여자의 IAP, ISP 달성에 관련된 경우에만 한하여 다음과 같은 서비스를 연계 및 지원할 수 있음
 - * 돌봄 지원 서비스 : 가정봉사원 파견, 주간보호프로그램, 요양보호서비스, 간병·노인돌봄, 아동 치료 기관 서비스 이용(심리치료, 발달장애 치료, 언어치료 등), 장애인 활동 보조 서비스, 가사도우미 서비스, 밀반찬 배달, 환자 수발 도우미 파견, 보육시설 연계, 방과 후 시설 및 도우미 연계 등
 - * 심리정서 지원 서비스 : 가족상담, 자녀성교육 지원, 부모역할을 위한 아버지 학교, 부모 역할 교육, 스트레스 관리 등
 - * 경제적 지원 서비스 : 자산형성지원, 무료 채무 조정상담 서비스, 신용회복지원, 신용회복교육, 채무관리, 자산 관리, 개인·공동창업 컨설팅 등
 - * 교육 지원 서비스 : 장애 통합 교육 보조 서비스, 학업 멘토링, 학원 연계, 학습지 지원연계 등
 - * 법률 지원 서비스 : 무료법률상담소 연계, 부당해고·임금체불·이혼·양육권·재산분할 등 법률관련문제 지원 등
 - * 의료 지원 서비스 : 알콜 및 약물 오남용에 대한 상담, 긴급의료비 지원서비스 등
 - * 주거 지원 서비스 : 주택정보제공, 주택자금 지원연계, 장기전세, 공공임대, 전세임대, 무료집수리사업, 일시보호 시설, 청소지원서비스 등
 - * 기타 지원 서비스 : 결혼이민자 가정 한글교육 및 사회문화교육, 북한이탈주민 정착지원 및 상담 등

4) 점검

- ✔ 이 단계에서 사례관리사가 주의해야 할 사항은 참여자의 IAP, ISP 달성 과정 뿐 아니라 서비스 자원에 대한 점검도 함께 이루어져야 한다는 것임
- ✔ 서비스 제공과정에서 불편하거나 어려운 사항은 없는지, 서비스 제공 기관 담당자가 참여자의 변화에 민감하게 반응하고 있는지 확인함
- ✔ 자원의 특성과 상황에 적합한 피드백이 제공될 때 참여자의 자발적이고 지속적인 참여를 이끌어 낼 수 있음

참여자 점검을 위한 질문

- ⓧ 참여자 스스로 노력하고 있는가?
- ⓧ 참여자가 연계된 근로나 복지서비스에 실제로 참여하고 있는가?
- ⓧ 참여자가 자신의 강점을 활용하고 있는가?
- ⓧ 참여자가 목표달성 노력을 하고 있는가?
- ⓧ 참여자의 외부자원 서비스 담당자와의 상호작용은 적절한가?
- ⓧ 참여자에게 새로운 욕구가 발생하였는가?

서비스 점검을 위한 질문

- ⓧ 외부 서비스는 제공기간, 횟수, 내용이 자활지원계획(ISP)과 일치하는가?
- ⓧ 외부 서비스 담당자는 서비스 실행을 위해 노력하고 있는가?
- ⓧ 외부 서비스의 내용의 양과 질은 충분하고 적절한가?
(참여자에게 제공되는 서비스가 욕구충족과 어려움 해결에 기여하는가)
- ⓧ 외부 서비스 제공방법은 적절한가?
- ⓧ 외부 서비스 담당자는 참여자와 적절한 상호작용을 하고 있는가?
- ⓧ 외부 서비스 담당자는 지역자활센터 사례관리팀과 연계나 협력이 원활한가?

5) 사례회의

① 내부사례회의

내부사례회의

- ⓧ 참여자와 가족, 그리고 그를 둘러싼 환경에 대한 자료수집의 결과 검토
- ⓧ 참여자의 문제와 욕구, 강점, 장애물, 자원에 대한 사정 및 재사정
- ⓧ 참여자에 대한 개입 방안 협의
- ⓧ 개별화된 통합적 서비스 계획의 수립 및 검토
- ⓧ 참여자에 대한 개입상황 및 변화과정 점검
- ⓧ 참여자에 대한 평가와 종결여부 결정
- ⓧ 사례관리와 관련한 행정적인 사항 점검

내부사례회의 참석자

- ⓧ 대부분의 지역자활센터에서 사례관리팀과 관/실장만 참석하는 사례회의를 실시하고 있음
- ⓧ 참여자들의 사업단 내 근로 상황을 포함한 다양한 정보를 공유하고 주요 사항을 함께 의논, 결정하기 위해서는 가능하면 내부사례회의에 전직원이 참석하는 것을 권장함
- ⓧ 다만, 사례회의에서 논의되어야 하는 참여자와 직접 관련이 없는 직원은 의무적으로 참석하지 않도록 탄력적으로 사례회의를 운영할 수 있음

② 통합사례회의

통합사례회의 전 고려해야 할 사항

- ⓧ 통합사례회의를 통해 해결할 수 있는 과제는 무엇인가?
- ⓧ 통합사례회의를 통해 결정해야 할 서비스 제공 관련 내용은 무엇인가?
- ⓧ 참여자의 개인정보를 어느 선까지 공개할 것인가?

통합사례회의 시 개인정보 보호

- ④ 지역사회 내 통합사례회의에 시작 전 참석자들에게 개인정보 제3자 제공 동의서 등을 받아두어야 함
- ④ 사례회의 안건과 직접적인 연관이 없는 정보는 공개하지 않음
- ④ 통합사례회의 전 내부사례회의를 통해 통합사례회의를 통해 다룰 내용의 기준선에 대해 사전에 논의 및 합의할 것을 권장함

통합사례회의 시 사례관리사 발표에 포함할 내용

- ④ 통합사례관리 의뢰 배경 및 사례정보 공유
- ④ 사례정보구성 : 참여자 인적 사항, 자활참여경로, 기존의 사정내용 및 사례 관리 수행 내용 점검(목표수립, IAP·ISP 내용, 수행내용 등), 통합사례관리 의뢰 사유가 되는 사건이나 문제
- ④ 참여자에 대한 각 기관 혹은 담당자의 추가 정보 공유

통합사례회의 시 사례토론에 포함할 내용

- ④ 참여자의 문제를 해결할 수 있는 가장 효율적인 방안 탐색
- ④ 동원 가능한 자원의 장·단점을 확인하고 참석자들이 연계할 자원을 함께 선택
- ④ 장·단기 목표 달성을 위한 주사례기관과 협력기관의 역할 분장
- ④ 해당 통합사례회의에 참석한 기관 중 필요한 자원이 없을 경우 대안 탐색
- ④ 하나의 결론으로 합의되기 어려운 경우, 재회의 소집

3. 세부 단계별 혼한 상황과 대처

실행 및 점검 단계에서의 혼한 실수

④ ISP에 근거하지 않은 실행

- ▶ ISP에서 계획되지 않은 서비스를 제공하는 경우가 종종 있음. 이러한 현상은 주로 그때그때 발생하는 문제에 대응하는 방식으로 서비스를 제공할 때 발생하곤 함

 ISP는 자활사정 결과에 근거한 체계적인 계획이고, 사례관리 서비스는 ISP에 근거하여 수행하는 것이 원칙임. 그때그때 발생하는 문제에 대해 대응할 필요가 있을 때에는 그 문제를 새롭게 발견한 걸림돌로 보는 것이 타당함. 새로운 걸림돌을 발견했다면 재사정을 통해 걸림돌 사정 결과를 수정하고, 걸림돌 재사정 결과를 바탕으로 ISP를 수정한 뒤, 계획에 근거하여 개입하는 것이 필요함

④ ISP 대로 실행되고 있는지 점검하지 않음

- ▶ ISP 대로 실행되고 있는지 점검하지 않으면, ISP가 실효성을 발휘하지 않는 상태에 이르더라도 시의적절한 조치를 취하지 못하게 됨. 훌륭한 계획이 수립된 후에도 갑자기 발생하는 걸림돌들로 인해 계획대로 실행되지 못하는 경우가 허다하므로 정기적으로 점검하지 않으면 ISP의 실효성을 담보하기 어려움

 ISP 대로 실행되고 있는지 점검하는 것은 적어도 6개월에 1회 이상 실시해야 하며, 점검결과는 상담일지에 기록하고, 시스템에도 입력하는 것이 필요함

05

평가 및 종결 단계의 실천기술

1. 필수서식 작성

1) 위탁 종결보고서[필수서식9] 작성 예시

사례관리번호	0000-0000	참여자 이름	송 ○ ○
작성자	오 ○ ○	작성일자	2022-02-11
종료시점 수급유형	○ 일반수급자 ● 조건부수급자(생계급여) ○ 자활특례 ○ 차상위 ○ 일반인 ○ 시설수급자 ○ 특례가구원 ○ 기타		

☑ 종결/중도탈락 이유

종결사유	○ 취업(일반기업) ○ 취업(자활기업) ○ 취업(장기요양) ○ 취업(복권기금) ○ 취업(바우처) ○ 취업(기타)					○ 창업(개인) ○ 창업(자활기업) ○ 창업(기타) ○ 사업기준(조건불이행) ○ 사업기준(기간만료) ○ 사업기준(대상자취소) ○ 사업기준(사업단종결)					○ 개인사유(탈수급) ● 개인사유(건강) ○ 개인사유(이사) ○ 개인사유(진학) ○ 개인사유(사망) ○ 개인사유(군입대) ○ 기타				
세부 종결 결과 (연동)	○ 취업	업체명	업종	고용 형태	취업 일자	퇴사 여부	퇴사 일자	취업 후 6개월간 급여(세전)							
								1	2	3	4	5	6		
	○ 창업	업체명	업종	사업자 등록 여부	창업 일자	폐업 여부	폐업 일자	취업 후 6개월간 급여(세전)							
								1	2	3	4	5	6		
종결결정일	2022-02-11														

☑ 사후관리 계획

허리디스크 수술 예정으로, 수술, 회복 등의 건강 상태 점검, 이후 취업 연계를 위해 2022년 5월 중 상담 예정

☑ 종합의견

참여자	- 허리디스크가 있었는데, 자전거 사고로 심해지면서, 수술을 계획하고 있음 - 수술 후 몸을 회복해서 취업하기를 희망함
사례관리자	- 허리디스크로 앉아서 하는 일이 어려운 상태임. - 허리디스크 수술 후, 회복 상태를 봐서, 일반 취업 가능할 것으로 판단되며, 본인도 일반 취업을 희망하고 있음 - 탈수급유지지원팀 연계하여 취업관련 정보 제공 예정

자활근로 참여자 질적 성과지표

본 점검은 자활사업 참여자들의 정서적 자활 정도를 파악하기 위해 ▲ 자활의지(고용희망), ▲ 근로장벽, ▲ 자활행동을 조사하는 것으로, 참여자 중심 자활사업 성과평가를 위한 지표입니다.

- 참여자가 직접 입력하는 것을 원칙으로 합니다.
(단, 참여자가 시각장애인이거나 문맹인 경우 사례관리자가 질문을 불러주고 대신 입력)
- 점검시점
- 종결점검은 참여자의 자활사업 종결시점 시 자활 정도 파악

☑ 5점 척도 : 문항별 1~5점 입력

• 매우 그렇지 않다(1점) - 약간 그렇지 않다(2점) - 보통이다(3점) - 약간 그렇다(4점) - 매우 그렇다(5점)

• 27번은 역문항으로,
매우 그렇지 않다(5점) - 약간 그렇지 않다(4점) - 보통이다(3점) - 약간 그렇다(2점) - 매우 그렇다(1점)

영역	하위차원	세부 문항
자활 의지	가치와 역량에 대한 인지	1) 나는 마음만 먹으면 무슨 일이든 잘 해낼 수 있다.
		2) 나는 일자리를 구하거나 일하는 내 모습에 만족한다.
		3) 나는 내가 원하는 직장에서 일할 수 있다.
		4) 나는 일하면서 마주치는 어려움을 극복할 수 있다.
	미래 전망 동기 부여	5) 나는 일과 관련하여 이루고 싶은 꿈이 있다.
		6) 나는 내가 원하는 일을 하기 위해 경험을 쌓고 있다.
		7) 나는 앞으로의 내 삶은 지금보다 더 나아질 것으로 생각한다.
		8) 나는 앞으로 내 직업을 통해 이룰 것을 생각하면 힘이 난다.
		9) 나는 일과 관련한 목표를 이루기 위해 노력하고 있다.
	기술과 자원 활용	10) 나는 내가 가진 기술을 직장/직업에서 어떻게 사용할지 알고 있다.
		11) 나는 내가 가진 자원(예. 끈기, 성실함, 근면함, 유쾌함, 친근함, 유머 등의 성격, 친구, 가족 등)을 직장/직업에서 어떻게 사용할지 알고 있다.
		12) 나는 내 기술을 활용하여 원하는 일을 하기 위한 경력을 쌓고 있다.
		13) 나는 내 자원(예. 끈기, 성실함, 근면함, 유쾌함, 친근함 등의 성격, 친구, 가족 등)을 활용하여 원하는 일을 하기 위한 경력을 쌓고 있다.
	목표 지향	14) 나는 지금보다 더 많은 수입을 얻는 방법을 찾아낼 것이다.
		15) 현재 내가 하는 일은 내가 원하는 일을 하는 데 도움이 될 것이다.

☑ 자활의지 영역

참여자가 종결시점에서 자신의 가치와 역량을 인지하고, 근로 및 조직과 관련하여 얼마나 동기부여되어 목표를 설정하고 목표성취를 위해 나아가고 있느냐를 점검

영역	하위차원	세부 문항
근로 장벽	인적 자본 부족	16) 나는 취업에 필요한 직업 기술을 갖추고 있다.
		17) 나는 취업에 필요한 직업 경력을 갖추고 있다.
		18) 나는 취업에 필요한 사회생활 경험을 갖추고 있다.
	정보 부족	19) 나는 직업훈련 및 교육 관련 정보를 활용하고 있다.
		20) 나는 구직 관련 정보를 활용하고 있다.
		21) 나는 복지서비스 관련 정보를 활용하고 있다.
자활 행동	근로 관련 행동	22) 나는 지각 및 무단결근을 하지 않는 등 근무시간을 준수한다.
		23) 나는 사업단에서 작업장 규칙을 준수한다.
		24) 나는 사업단에서 책임감을 느끼고 맡은 일을 완수한다.
		25) 나는 사업단에서 내가 맡은 일을 잘 이해하고 순서대로 수행한다.
	일상 생활	26) 나는 화가 났을 때 효과적으로 대처하는 방법을 알고 있다.
		27) 나는 술로 인해서 일상생활에 지장이 있다.
		28) 나는 업무 시간에 일에 집중한다.
	사회적 관계 행동	29) 나는 이웃이나 지인과 안부를 나눈다.
		30) 나는 사업단 동료들과 편안하게 대화를 나눈다.
		31) 나는 사업단 동료들이나 실무자와 도움을 주고 받는다.
	청결 외모	32) 나는 집을 깨끗하게 유지한다.
		33) 나는 몸과 옷을 깨끗하게 유지한다.
		34) 나는 외모에 신경을 쓴다.
	건강 관리 행동	35) 나는 끼니를 놓치지 않고 챙겨 먹는다.
		36) 나는 몸이 좋지 않을 때 병원에 간다.
		37) 나는 처방받은 약이 있다면 처방대로 약을 복용한다.

☑ 근로장벽 영역

근로 및 구직과 관련하여
참여자가 종결시점에서
인적자본, 정보측면에서
인지하는 장벽의 정도 점검

☑ 자활행동 영역

참여자가 종결시점에
서 스스로 자신이
근로 관련, 일상생활,
청결, 건강관리 측면
에서 자활을 위한
행동을 수행하고
있는지 점검

27번
역문항
유의

2. 세부 단계별 실천기술

1) 평가

평가단계에서 포함되어야 하는 활동

- ☞ 참여자의 목표를 확인하고 달성하는 데 도움이 되었는지의 여부
- ☞ 측정 가능한 목표에 도달할 수 있도록 전략적인 계획 수립
- ☞ 참여자에게 필요한 다양한 재정 지원 및 자원의 공평한 분배를 고려한 프로그램 예산의 확보
- ☞ 적절한 측정도구를 사용한 평가
- ☞ 과정 및 성과목표의 측정
- ☞ 사례관리사, 프로그램, 기관차원의 자기 평가
- ☞ 동료 사례관리사의 검토, 슈퍼비전, 자문의 활용
- ☞ 서비스 의뢰 또는 종결과정에 대한 평가
- ☞ 참여자, 사례관리 예산제공기관 등에서 평가자료 요청 시 참여자의 개인정보 보호 및 비밀보장을 고려한 평가결과의 공유

평가 과정에서 사례관리사의 점검 목록

- ☞ 사례관리 과정별·사례별 정확하고 시기적절한 정보가 획득되었는가?
- ☞ 사례관리사의 활동에 대한 평가가 이루어지고 있는가?
- ☞ 주기적인 평가를 실시하였는가?
- ☞ 평가일정 및 평가방법에 대해서 참여자에게 충분히 설명하였는가?
- ☞ 사례관리를 통한 변화나 향상에 대해 참여자의 자기 평가를 반영하고 있는가?
- ☞ 목표달성을 위한 서비스의 양과 질에 대한 평가가 이루어지고 있는가?
- ☞ 개입계획이 비용 효과적인가?
- ☞ 참여자의 독립성을 개발하고 유지하기 위한 노력을 하고 있는가?
- ☞ 사례관리의 효과에 대한 기록이 이루어지고 있는가?
- ☞ 사례관리를 통해 참여자가 이용가능한 지역사회의 프로그램 발전 정도 및 자원배분의 적합성을 검토하고 있는가?

2) 종결

종결에 도움이 되는 원칙

- Ⓢ 종결까지 사례관리사가 계속 애정(caring)을 갖는 것은 필수적 요소임
- Ⓢ 참여자가 계속적인 도움을 요청할 수는 있지만 종결 후의 서비스는 제한적이라는 점을 분명하게 함
- Ⓢ 참여자와 함께 사후관리 계획을 세우고 필요시 언제라도 다시 연락을 취할 수 있도록 문을 열어놓음
- Ⓢ 효과적인 종결을 위해서는 종결에 대한 예고가 필수적이며 종결에 대한 참여자의 저항에 대한 인식과 대처가 필수적임

종결에 대한 부정적 정서 다루기

- Ⓢ 종결에 대한 저항을 파악할 수 있는 징후: 참여자가 새로운 문제나 욕구를 제기하거나 직접적으로 종결에 대한 불안을 호소
- Ⓢ 종결의 준비를 사례관리 초기단계에서부터 시작하고 종결의 시점과 기준에 대해 참여자와 지속적으로 합의하며 종결시점이 다가올수록 이에 대한 환기와 재확인이 필요함
- Ⓢ 사례관리 과정에서 참여자가 성취한 목표와 성과에 대한 축하와 지지, 격려의 시간을 충분히 가짐
- Ⓢ 앞으로 발생할 수도 있는 다양한 어려움에 대해서도 미리 나누고 어떻게 대응해야 할지 종결에서 다룸
- Ⓢ 위기 상황이 발생할 경우 언제든지 다시 사례관리사에게 도움을 요청할 수 있는 여지를 제공하여 안전감을 가질 수 있도록 함

종결 후 대처와 사후관리

1단계 : 지지제공

- Ⓢ 참여자가 사례관리서비스 종결 이후 독립적으로 자신의 삶을 유지해 나가야 하는 상황에 직면하면서 희망과 자신감뿐만 아니라 불안함을 경험할 수 있음
- Ⓢ 따라서 사례관리자는 사례관리 과정을 통해 나타난 성공의 경험과 강점을 근거로 참여자를 지지함

2단계 : 종결 후 대처방안을 참여자와 공유

- Ⓢ 사례관리 과정에서 발견하게 된 참여자의 강점과 자원을 공유하고 이를 통해 스스로 문제를 해결할 수 있는 능력을 인지하도록 도움
- Ⓢ 또한 추후 발생할 수 있는 어려움에 직면할 경우 이러한 강점과 자원을 활용하여 극복할 수 있도록 안내

3단계 : 사후관리에 대해 고지

- Ⓢ 종결 전 참여자에게 사례관리 서비스의 종결에 대하여 미리 고지함.
종결 후 1년 동안 6개월에 1회씩 총 2번의 사후관리 계획에 대해 설명하고 이해를 구함

4단계 : 지역서비스로의 연계 가능성 설명

- Ⓢ 필요한 경우 지역 내 서비스 기관의 도움을 받을 수 있음을 설명하고 구체적으로 어떤 기관에서 도움을 받을 수 있는지에 대해 정보 제공함

3. 세부 단계별 흔한 상황과 대처

평가 및 종결 단계에서의 흔한 실수



④ 평가결과를 환류하지 않음

IAP 및 ISP 목표의 달성 정도와 평가 결과를 IAP 및 ISP 재수립에 반영하거나, 재사정에 반영해야 함에도 불구하고 평가결과가 향후 계획에 아무런 영향을 끼치지 못함

 평가결과에 따라 ISP의 목표가 달라져야 하는 경우, 목표는 그대로 두더라도 세부실행계획이 달라져야 하는 경우, 재사정을 해야하는 경우 등 다양한 상황이 발생할 수 있음
평가의 목적은 평가 결과의 환류를 통해 IAP와 ISP의 실효성을 높이는 것에 있음을 기억할 필요가 있음

④ 종결단계에서 부정적 정서를 다루지 않음

종결 단계에서는 흔히 부정적 정서가 발생할 수 있음에도 불구하고, 세심하게 부정적 정서를 다루지 않고 행정적인 처리에 급급한 경우가 있음

 IAP 및 ISP 목표 달성에 의해 성공적으로 종결하는 경우이든, 조건 불이행으로 종결하는 경우이든 부정적인 정서가 발생할 수 있으므로, 종결단계에서 부정적 정서를 다루는 것은 선택이 아닌 필수 사항임

IV

각종 서식 목록



01. 필수서식

- [필수서식1] 기본면접기록지
- [필수서식2] 사례관리 및 개인정보 동의서
- [필수서식3] 자활사정지
- [필수서식4] 초기점검지(질적성과지표)
- [필수서식5] 개인별자립계획(IAP)
- [필수서식6] 개인별 자활지원계획(ISP)
- [필수서식7] 상담일지
- [필수서식8] 종결점검지(질적성과지표)
- [필수서식9] 위탁 종결보고서

02. 활용서식

- [활용서식1] 자립역량 진단표
- [활용서식2] 사례관리 욕구조사지
- [활용서식3] 자활사업단 현장학습 평가서
- [활용서식4] 서비스 의뢰서
- [활용서식5] 과정기록지
- [활용서식6] 사례회의록

01

필수서식

[필수서식1] 기본면접기록지

☑ 참여자정보

사례관리번호				생년월일			
이 름				성 별	○ 남 ○ 여		
연 락 처	집)	비 상 연락처	성명)				
	핸드폰)		관계)				
	이메일)		연락처)				
주 소	우편번호()						
최종학력	○ 무학		○ 초중퇴		○ 초졸		○ 중중퇴
	○ 중졸		○ 고중퇴		○ 고졸		○ 초대중퇴
	○ 초대졸(전공 :)		○ 대중퇴		○ 대졸(전공 :)		○ 기타()
자활센터 선택이유	방문하게 된 계기		○ 지인소개 ○ 읍·면·동 행정복지센터 ○ 광고(인터넷, 신문) ○ 기타 _____				
	자활센터에 기대하는 점						

☑ 사례관리자 작성용

상 담 일		상담유형	○ 방문 ○ 내방 ○ 전화 ○ 기타 _____
상 담 자		상담자 소속	
		상담자 전화번호	
자활사업 참여형태		○ 신규참여 ○ 재참여	
접수경로		○ 본인요청	○ 지자체 의뢰
		○ 타기관의뢰	○ 대상자발굴 ○ 기관내의뢰 ○ 기타()

☑ 기초정보

가구 형태	혼인관계	○ 미혼 ○ 기혼 ○ 별거 ○ 사별 ○ 이혼 ○ 사실혼관계(동거) ○ 기타()			
	세대유형	○ 독신가구 ○ 부부 ○ 부부 + 자녀 ○ 한부모 + 자녀 ○ 3세대가구 ○ 형제자매 ○ 조부모 + 손자녀 ○ 비혈연 ○ 기타()			
	가구유형 (*중복체크 가능)	☐ 부부중심가구 ☐ 공동체가구 ☐ 청장년 1인가구 ☐ 비혈연동거가구	☐ 다문화가구 ☐ 한부모가구 ☐ 독거노인 ☐ 기타	☐ 노인부부가구 ☐ 미혼모부가구 ☐ 장애인가구	☐ 새터민가구 ☐ 조손가구

* 가족사항(실제 동거현황 기준) ※본인을 포함하여 등록합니다.

관계	이름	연령	성별	동거 여부	직업	혼인 관계	신체적 장애	정신적 장애	소득	비고

☑ 기초생활수급사항

기초 생활 수급 사항	(참여시점) 수급유형	○ 비수급자 ○ 수급자(최초수급시기 :)
		* '수급자'를 선택했을 경우 ○ 일반수급자 ○ 조건부수급자(생계급여) ○ 자활특례 ○ 개별급여(○ 의료 ○ 교육 ○ 주거) ○ 기타()
		* '의료'를 선택했을 경우 ○ 의료급여1종 ○ 의료급여2종 ○ 건강보험 ○ 지역보험 ○ 기타()
	(과거) 수급 경험	○ 수급경험 없음 ○ 수급경험 있음(수급기간 :) ○ 생계급여 ○ 주거급여 ○ 의료급여 ○ 교육급여 ○ 해산급여 ○ 장애급여 ○ 자활급여

☑ 건강상태

신체적 건강상태	본인이 생각하는 신체적 건강정도	○ 양호 ○ 보통 ○ 허약
	○ 질병 없음 ○ 질병 있음	○ 장애 없음 ○ 장애 있음
	질병명 : 복용약 ○ 없음 ○ 있음 _____	장애유형 : 장애정도 •최초(초기상담시) : _____ •현재 : _____
	○ 수술경험 없음 ○ 수술경험 있음	신체적 건강상태 관련 애로사항·특이사항
	수술년도 : 수술내용 : _____	
심리적 건강상태	본인이 생각하는 정신적 건강정도	○ 양호 ○ 보통 ○ 상담 및 치료필요
	○ 정신질환 없음 ○ 정신질환 있음	○ 심리적 어려움 없음 ○ 심리적 어려움 있음
	주요증상 : _____ 치료여부 : 치료기관 : _____ 복 용 약 : ○ 없음 ○ 있음 _____	주요증상 : _____ 상담여부 : 상담기관 : _____ 복 용 약 : ○ 없음 ○ 있음 _____
	○ 정신장애 없음 ○ 정신장애 있음	장애유형 : 장애등급 :
	음주	○ 평소 음주하지 않음 ○ 평소 음주하고 있음
주로 마시는 술 종류 : ○ 소주 ○ 맥주 ○ 막걸리 ○ 양주 ○ 기타 음주횟수 : 주()회 1회당 주량 : () (1병=7잔) 현재 음주 관련 힘든 내용 : _____		
○ 음주로 인한 상담 및 치료 경험 없음 ○ 음주로 인한 상담 및 치료 경험 있음(상담 및 치료기관 : _____)		
흡연	○ 평소 흡연하지 않음 ○ 평소 흡연하고 있음	
	흡연양 : 1일 () 개피 현재 흡연 관련 힘든 내용 : _____	
	○ 흡연으로 인한 상담 및 치료경험 없음 ○ 흡연으로 인한 상담 및 치료경험 있음(상담 및 치료기관 : _____)	

☑ 취·창업 경험

주요 취업 경력						
○ 취업경력 없음				○ 취업경력 있음		
취업기간	업종	직장명	담당내용	고용형태	퇴직시점 월급여 (단위:만원)	퇴직 사유
주요 창업 경력(자영업 포함)						
○ 창업경력 없음				○ 창업경력 있음		
창업기간	업종	구체적 사업내용	폐업사유	업체명	매출액 (단위:만원/월)	
최근5년 정부일자리사업 참여, 지자체·중앙지원 사업(자활사업 제외)						
○ 정부일자리 참여 경험 없음				○ 정부일자리 참여 경험 있음		
참여기간	소관부처·지자체	사업명	사업내용	종결사유		
자활사업 참여경력						
○ 참여경력 없음				○ 참여경력 있음		
참여기간	참여사업단·자활기업	담당내용	종결사유			

☑ 자격증 및 교육훈련

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

☑ 재무현황

주거형태	○ 아파트 ○ 다가구주택 ○ 연립주택 ○ 단독주택 ○ 원룸 ○ 기숙사 ○ 기타()				
주거안정도	○ 주거안정 ○ 1년 이내 이주필요 ○ 당장 이주필요 ○ 기타()				
주거소유	○ 자가 ○ 전세 ○ 월세 ○ 임대 ○ 기타()				
	보증금 : ()만 원 월세 : ()만 원 월 관리비 : ()만 원/월				
수입상태	가계 근로소득	근로수입()만 원 사적이전소득()만 원 기 타()만 원			
	근로소득 외	공공부조()만 원 수당()만 원 자녀지원()만 원 연 금()만 원 기타()만 원			
지출상태	월 평균 지출()만 원 주요지출내역(1순위 : / 2순위 : / 3순위 :)				
부채상태	○ 부채 없음 ○ 부채 있음				
	부채금액()만 원 부채사유()				
신용상태	○ 신용양호 ○ 신용불량 ○ 파산신청 ○ 파산면책 ○ 개인회생 ○ 워크아웃 ○ 전환대출 신청 ○ 기타()				

[필수서식2] 사례관리 및 개인정보 동의서

사례관리 및 개인정보 동의서

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

구분	금액	비고
임 금	원	센터 출석 시 1일 사회서비스형 급여(실비포함) 지급
실 비	원	1일 교통비 등 실비 지급, 단, 근무일에 한함
주·월차 수당	없음	주·월차수당 발생하지 않음(자활사업단 현장학습으로 인해 매일 출석하더라도 지급되지 않음)
자활장려금	없음	자활장려금 지급 대상(X)
4대 보험	없음	4대 보험 가입대상(X)
기술자격수당	없음	기술·자격수당 지급 대상(X)
Gateway 과정 참여 조건 세부사항		
센터에서 제시하는 시간 참여 / 사례관리 상담 및 자기계획서 작성 및 실행 / Gateway 과정 중 진행되는 모든 교육 이수		

• 참여기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

3. 개인정보제공 및 활용 동의

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

4. 기타사항

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

○○ 지역자활센터

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

☐ 신청인 : (인) ☐ 생년월일 :

[필수서식3] 자활사정지

사례관리번호	참여자 이름	소요 시간	○ 30분 이하 ○ 60분 이하 ○ 90분 이하 ○ 120분 이하 ○ 120분 초과
상담자	상담일자		
상담방법	○ 내방 ○ 방문 ○ 전화		

☒ 참여자 주요 호소내용

☒ 근로여건/욕구

근로욕구			
희망업종	1순위	2순위	3순위
희망 근무여건	이동가능 수단	○ 자가용 ○ 대중교통(지하철) ○ 대중교통(기타) ○ 도보 ○ 대중교통(버스) ○ 기타	
	최대 이동가능 거리	()분	
희망 근무수준	임금수준	세전 월 ()만 원 이상	
	고용형태	○ 정규직근로자 ○ 단시간근로자 ○ 기간제근로자 ○ 기간제 근로자가 아닌 한시적근로자 ○ 일일근로자 ○ 용역근로자 ○ 특수형태근로자	
		* 파트타임 선택했을 경우 월 ()일, 주()시간	

☑ 자활 애로사항 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

자활 시 애로사항 (중복 체크가능)	☐ 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등)	☐ 사회관계(이웃, 친구, 종교 등)
	☐ 정신건강(우울, 알코올 등)	☐ 의료(질병, 신체장애)
	☐ 경제(부채, 신용회복, 파산 등)	☐ 직업능력(나이, 학력, 기술부족, 교육 등)
	☐ 주거환경(임대주택 등)	☐ 이동/교통
	☐ 기타	☐ 근로의욕
합의된 자활경로	☐ 일반기업 취업	☐ 일반기업 창업
	☐ 자활기업 취업	☐ 자활기업 창업
	☐ 기타()	

☑ 사례관리자 종합의견

자활사업 참여여부 결정	☐ 참여(☐ 신규 ☐ 재참여) ☐ 미참여
	☐ 사회서비스연계/의뢰()
자활사정 결과 종합의견	

[필수서식4] 초기점검지(질적성과지표)

영역	하위 차원	세부 문항	매우 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
자 활 의 지	가치와 역량	1) 나는 마음만 먹으면 무슨 일이든 잘 해낼 수 있다.					
		2) 나는 일자리를 구하거나 일하는 내 모습에 만족한다.					
		3) 나는 내가 원하는 직장에서 일할 수 있다.					
		4) 나는 일하면서 마주치는 어려움을 극복할 수 있다.					
	미래 전망 동기 부여	5) 나는 일과 관련하여 이루고 싶은 꿈이 있다.					
		6) 나는 내가 원하는 일을 하기 위해 경험을 쌓고 있다.					
		7) 나는 앞으로의 내 삶은 지금보다 더 나아질 거로 생각한다.					
		8) 나는 앞으로 내 직업을 통해 이룰 것을 생각하면 힘이 난다.					
		9) 나는 일과 관련한 목표를 이루기 위해 노력하고 있다					
	기술과 자원 활용	10) 나는 내가 가진 기술을 직장/직업에서 어떻게 사용할지 알고 있다.					
		11) 나는 내가 가진 자원(예. 끈기, 성실함, 근면함, 유쾌함, 친근함, 유머 등의 성격, 친구, 가족 등)을 직장/직업에서 어떻게 사용할지 알고 있다.					
		12) 나는 내 기술을 활용하여 원하는 일을 하기 위한 경력을 쌓고 있다.					
		13) 나는 내 자원(예. 끈기, 성실함, 근면함, 유쾌함, 친근함 등의 성격, 친구, 가족 등)을 활용하여 원하는 일을 하기 위한 경력을 쌓고 있다.					
	목표 지향	14) 나는 지금보다 더 많은 수입을 얻는 방법을 찾아낼 것이다.					
		15) 현재 내가 하는 일은 내가 원하는 일을 하는 데 도움이 될 것이다.					
	근로 장 벽	16) 나는 취업에 필요한 직업 기술을 갖추고 있다.					
		17) 나는 취업에 필요한 직업 경력을 갖추고 있다.					
		18) 나는 취업에 필요한 사회생활 경험을 갖추고 있다.					

영역	하위 차원	세부 문항	매우 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
근로 장벽	정보 부족	19) 나는 직업훈련 및 교육 관련 정보를 활용하고 있다.					
		20) 나는 구직 관련 정보를 활용하고 있다.					
		21) 나는 복지서비스 관련 정보를 활용하고 있다.					
자 활 행 동	근로 관련 행동	22) 나는 지각 및 무단결근을 하지 않는 등 근무시간을 준수한다.					
		23) 나는 사업단에서 작업장 규칙을 준수한다.					
		24) 나는 사업단에서 책임감을 느끼고 맡은 일을 완수한다.					
		25) 나는 사업단에서 내가 맡은 일을 잘 이해하고 순서대로 수행한다.					
	일상 생활	26) 나는 화가 났을 때 효과적으로 대처하는 방법을 알고 있다.					
		27) 나는 술로 인해서 일상생활에 지장이 있다.					
		28) 나는 업무 시간에 일에 집중한다.					
	사회 관계 행동	29) 나는 이웃이나 지인과 안부를 나눈다.					
		30) 나는 사업단 동료들과 편안하게 대화를 나눈다.					
		31) 나는 사업단 동료들이나 실무자와 도움을 주고 받는다.					
	청결 외모	32) 나는 집을 깨끗하게 유지한다.					
		33) 나는 몸과 옷을 깨끗하게 유지한다.					
		34) 나는 외모에 신경을 쓴다.					
	건강 관리 행동	35) 나는 끼니를 놓치지 않고 챙겨 먹는다.					
		36) 나는 몸이 좋지 않을 때 병원에 간다.					
		37) 나는 처방받은 약이 있다면 처방대로 약을 복용한다.					

[필수서식5] 개인별자립계획(IAP)

참여자 이름		성별		생년월일		연락처	
보장구분		사업단명				사례관리번호	

☑ 자립경로 차수

IAP 작성차수		상담자		상담일자	
----------	--	-----	--	------	--

☑ 자가진단

약 점 (문제점, 취업 걸림돌 등)	
강 점 (잘하는 것, 하고 싶은 것 등)	

☑ 장·단기 성과목표

단기목표 (1년 이내)	
중기목표	
장기목표 (5년 이내)	

☑ 합의된 자활경로 및 요청사항

목표경로	○일반기업 취업 ○자활기업 취업 ○일반기업 창업 ○자활기업 창업 ○기타()
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	

[필수서식6] 개인별 자활지원계획(ISP)

참여자 이름		성별		생년월일		연락처	
보장구분		사업단명				사례 관리번호	

☑ 자립경로 차수

참여자가 제시한 욕구			합의된 욕구/목표		실행계획			실행점검	
순 위	욕구 영역	내용	합의된 욕구	합의된 목표	실행과제	실행기간 (6개월 이내)	실행 단계	일 자	내용
1									
2									
3									
4									

년 월 일

참여자 : (인) / 사례관리자 : (인)

[필수서식기] 상담일지

사례관리 번호		참여자 이름	
상담자		상담 일자	
상담 영역	○ 본인 ○ 가족 ○ 관련자 ○ 기관 및 전문가 ○ 취업처 관련자 ○ 기타	상담 유형	○ <근로동기강화>상담 ○ <근로동기강화>채무조정상담 ○ <근로동기강화>직업심리검사 ○ <근로동기강화>정보제공 ○ <근로동기강화>기타 ○ <근로역량강화>외부위탁교육 ○ <근로역량강화>정보제공 ○ <근로역량강화>기타 ○ <취업지원>취업알선 ○ <취업지원>동행면접 ○ <취업지원>이력서작성 ○ <취업지원>직업정보제공 ○ <취업지원>기타 ○ <창업지원>창업초기 상담 ○ <창업지원>전문기관·전문가 자문 ○ <창업지원>자금관련 ○ <창업지원>사업계획서 ○ <창업지원>정보제공 ○ <창업지원>기타 ○ <복지서비스>부채관련 ○ <복지서비스>의료 ○ <복지서비스>교육훈련 ○ <복지서비스>주택 ○ <복지서비스>가정불화 ○ <복지서비스>양육 ○ <복지서비스>기타
상담 시간	[1분~180분] * 10분 초과시 10분 단위 선택	상담 방법	○ 대면상담(내방) ○ 대면상담(방문) ○ 전화(수신) ○ 전화(발신) ○ 이메일(수신) ○ 이메일(발신) ○ SMS·메신저(수신) ○ SMS·메신저(발신) ○ 기타
상담 목적			
상담 내용			
상담자 의견			
상담 결과			
비 고			

[필수서식8] 종결점검지(질적성과지표)

영역	하위 차원	세부 문항	매우 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
자 활 의 지	가치와 역량	1) 나는 마음만 먹으면 무슨 일이든 잘 해낼 수 있다.					
		2) 나는 일자리를 구하거나 일하는 내 모습에 만족한다.					
		3) 나는 내가 원하는 직장에서 일할 수 있다.					
		4) 나는 일하면서 마주치는 어려움을 극복할 수 있다.					
	미래 전망 동기 부여	5) 나는 일과 관련하여 이루고 싶은 꿈이 있다.					
		6) 나는 내가 원하는 일을 하기 위해 경험을 쌓고 있다.					
		7) 나는 앞으로의 내 삶은 지금보다 더 나아질 거로 생각한다.					
		8) 나는 앞으로 내 직업을 통해 이룰 것을 생각하면 힘이 난다.					
		9) 나는 일과 관련한 목표를 이루기 위해 노력하고 있다.					
	기술과 자원 활용	10) 나는 내가 가진 기술을 직장/직업에서 어떻게 사용할지 알고 있다.					
		11) 나는 내가 가진 자원(예. 끈기, 성실함, 근면함, 유쾌함, 친근함, 유머 등의 성격, 친구, 가족 등)을 직장/직업에서 어떻게 사용할지 알고 있다.					
		12) 나는 내 기술을 활용하여 원하는 일을 하기 위한 경력을 쌓고 있다.					
		13) 나는 내 자원(예. 끈기, 성실함, 근면함, 유쾌함, 친근함 등의 성격, 친구, 가족 등)을 활용하여 원하는 일을 하기 위한 경력을 쌓고 있다.					
	목표 지향	14) 나는 지금보다 더 많은 수입을 얻는 방법을 찾아낼 것이다.					
		15) 현재 내가 하는 일은 내가 원하는 일을 하는 데 도움이 될 것이다.					

영역	하위 차원	세부 문항	매우 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
근 로 장 벽	인적 자본의 부족	16) 나는 취업에 필요한 직업 기술을 갖추고 있다.					
		17) 나는 취업에 필요한 직업 경력을 갖추고 있다.					
		18) 나는 취업에 필요한 사회생활 경험을 갖추고 있다.					
	정보 부족	19) 나는 직업훈련 및 교육 관련 정보를 활용하고 있다.					
		20) 나는 구직 관련 정보를 활용하고 있다.					
자 활 행 동	근로 관련 행동	21) 나는 복지서비스 관련 정보를 활용하고 있다.					
		22) 나는 지각 및 무단결근을 하지 않는 등 근무시간을 준수한다.					
		23) 나는 사업단에서 작업장 규칙을 준수한다.					
		24) 나는 사업단에서 책임감을 느끼고 맡은 일을 완수한다.					
	일상 생활	25) 나는 사업단에서 내가 맡은 일을 잘 이해하고 순서대로 수행한다.					
		26) 나는 화가 났을 때 효과적으로 대처하는 방법을 알고 있다.					
		27) 나는 술로 인해서 일상생활에 지장이 있다.					
	사회 관계 행동	28) 나는 업무 시간에 일에 집중한다.					
		29) 나는 이웃이나 지인과 안부를 나눈다.					
		30) 나는 사업단 동료들과 편안하게 대화를 나눈다.					
	청결 외모	31) 나는 사업단 동료들이나 실무자와 도움을 주고 받는다.					
		32) 나는 집을 깨끗하게 유지한다.					
		33) 나는 몸과 옷을 깨끗하게 유지한다.					
	건강 관리 행동	34) 나는 외모에 신경을 쓴다.					
		35) 나는 끼니를 놓치지 않고 챙겨 먹는다.					
		36) 나는 몸이 좋지 않을 때 병원에 간다.					
		37) 나는 처방받은 약이 있다면 처방대로 약을 복용한다.					

[필수서식9] 위탁 종결보고서

사례관리번호		참여자 이름	
작성자		작성일자	

종료시점 수급유형	○ 일반수급자 ○ 조건부수급자(생계급여) ○ 자활특례 ○ 차상위	○ 일반인 ○ 시설수급자 ○ 특례가구원 ○ 기타
--------------	---	--

☒ 종결/중도탈락 이유

종결사유	○ 취업(일반기업) ○ 취업(자활기업) ○ 취업(장기요양) ○ 취업(복권기금) ○ 취업(바우처) ○ 취업(기타)		○ 창업(개인) ○ 창업(자활기업) ○ 창업(기타) ○ 사업기준(조건불이행) ○ 사업기준(기간만료) ○ 사업기준(대상자취소) ○ 사업기준(사업단종결)		○ 개인사유(탈수급) ○ 개인사유(건강) ○ 개인사유(이사) ○ 개인사유(진학) ○ 개인사유(사망) ○ 개인사유(군입대) ○ 기타	
세부 종결 결과 (연동)	○ 취업	업체명	업종	고용 형태	취업 일자	
	○ 창업	업체명	업종		창업 일자	
종결결정일						

☒ 사후관리 계획

☒ 종합의견

참여자	
사례관리자	

02

활용서식

[활용서식1] 자립역량 진단표

참여자명	사정 일시		담당자	(인)	
영역	내 용	평가기준	배점기준	평 가	비 고
개인적 상황 (55)	연 령 (10)	34세이하	10		
		35세 ~ 44세	8		
		45세 ~ 55세	6		
		56세 이상	2		
	근로의지 (10)	상	10		
		중	5		
		하	0		
	학 력 (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)	8시간이상 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		
		장기치료가(6월 이내) 필요한 질병	6		
		만성질환(6월 이상)	0		
	경력단절 기간 (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	내용	평가기준	배점기준	평가	비고
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 연계시 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		
		파산필요	0		
담당자 의견 (20)	참여자의 자립의지 및 서식 태도(0/2/4/6/8/10)				
	취업 가능성(0/2/4/6/8/10)				
합 계					
슈퍼바이저 평가점수(-5점 ~ +5점)					
진단·평가 결과	• A그룹 : 단기 성과대상 (80~100점) • B그룹 : 중기 성과대상 (60~79점) • C그룹 : 장기 성과대상 (0~59점)		점		

[활용서식2] 사례관리 욕구조사지

1. 건강의 욕구(신체적·정신적 건강문제)

질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준 이다
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 불편함이 있습니까? (질환명 :) • 예 : 암, 뇌졸중, 교통사고 등	0	1	2	3
정신적 건강	정서적으로 불안하며 스트레스를 자주 느끼십니까? • 예 : 우울하거나 슬픈 기분이 지속된다 자주 화가 나거나 짜증이 난다/ 걱정과 불안이 지속된다 등	0	1	2	3
	불안과 스트레스로 밤에 잠을 청하지 못하고 불면증에 시달리십니까?	0	1	2	3
	집에 항상 술을 준비해 두어 습관적(주 3회 이상)으로 술을 마십니까? 혹은 술로 잠을 청하는 경우가 있습니까?	0	1	2	3
	정신질환, 과도한 음주, 인터넷사용, 게임이나 도박, 기타 정신적 문제로 다른 생활에 문제가 생기고 있습니까? (직장 결근, 대인기피, 육아 및 가사 기피, 외출 자제 등)	0	1	2	3

운동	0점) 매 일	1점) 주 2~3회	2점) 주 1회	3점) 월 1~2회
식사	0점) 일 3회	1점) 일 2회	2점) 일 1회	
흡연	0점) 비흡연	1점) 일 1갑 미만	2점) 일 1갑 이상 ~2갑 미만	3점) 일 2갑 이상
음주	0점) 비음주	1점) 월 1~2회	2점) 주 1~2회	3점) 주 3회 이상

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

질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준 이다
가족 관계	가족구성원들은 대체로 원만한 관계를 유지하고 있습니까? • 예: 배우자간, 형제자매간, 부모-자녀간, 조부모-자녀간 등	0	1	2	3
	가족구성원들의 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	
		3		0	
질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준 이다
가족 돌봄	가족 중 아동·노인·장애인에 대한 돌봄 부담으로 고달프고 여유가 없다고 느끼십니까?	0	1	2	3
	지난 1년간 아동·노인·장애인 등에 대한 돌봄 부담으로 인하여 가족원을 포기하거나 죽고 싶다는 생각을 하였습니까?	0	1	2	3

※ 다음 문항은 초·중·고 자녀가 있는 경우만 응답하세요.

질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준 이다
자녀 교육	자녀의 학업 성적이 우수한 편이나 적극적으로 지원해주지 못 해 걱정 및 심리적 부담이 되고 있습니까?	0	1	2	3
	자녀가 또래친구 및 대인 관계의 어려움을 겪고 있습니까?	0	1	2	3
	자녀가 심리정서적인 불안(ADHD 등)으로 어려움을 겪고 있습 니까?	0	1	2	3
	질 문	아니오		예	
	자녀 지원을 위한 교육서비스가 필요하십니까?	0		3	
	자녀 지원을 위한 의료서비스가 필요하십니까?	0		3	
	(기타 요청사항)				

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

질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준 이다
친인척, 이웃 관계	이웃, 친인척 등과의 친교모임에 참석하는 데 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 종교단체나 친교모임 등이 있습니까?	아니오		예	
		3		0	

* 도움을 받을 수 있는 친척, 친구, 이웃의 여부 및 도움 받을 수 있는 부분을 체크 해주세요.
(중복체크 가능)

종류	구 분	상담	물품	금전	기타
부모님	☐ 없다 ☐ 1명 ☐ 2명				
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 수준 이다
생활 환경	현재 거주지의 생활환경이 열악하여 이사하고 싶은 욕구가 있습니까?	0	1	2	3
	거주지의 위생상태가 본인이나 가족의 건강, 생활에 지장이 있을 정도로 영향을 미치고 있습니까?	0	1	2	3
	혹시 지난 1년간 집 주변에 쓰레기 혹은 고물 등을 쌓아 두어 이웃들로부터 항의를 받은 경험이 있습니까?	아니오		예	
의식주 관련 일상 생활	지난 1년 동안 돈이 없어서 2달 이상 집세가 밀렸거나 집세를 낼 수 없어서 이사를 한 적이 있습니까?	0		3	
	지난 1년 동안 돈이 없어서 전기세, 전화세, 수도세 중 하나 이상이 끊긴 적이 있습니까?	0		3	
	지난 1년 동안 돈이 없어 추운 겨울에 난방을 하지 못한 적이 있습니까?	0		3	
	자산을 관리하고 싶은 생각이 있으나 능력이 없어 자산 관리의 어려움이 있습니까? * 관리할 자산이 없을 경우 아니오 '0'에 체크	0		3	
자산 관리	우리 가정에 금융기관, 카드빚, 사채, 이웃에게 빌린 돈 등 갚아야 할 빚이 있습니까?	0		3	
	지난 1년간 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()

[활용서식3] 자활사업단 현장학습 평가서

		차 수	주차
평가기간	년 월 일 ~ 월 일(일)	대 상 자	
대상기관	사업단/기업	평 가 자 (사업단담당)	(인)
현장학습내용		총 점	점 / 36 점

* 평가점수 : 평가기준표 참조

평가항목	평가결과	점수
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?	

* 총점기준 25점 이상 적합 / 24점 이하 부적합

규정준수	• 비위생·비청결 ()회	• 거친행동·거친언어 ()회
	• 근무 중 음주 ()회	• 작업장 무단이탈 ()회
	• 재물손실 ()회	• 도난, 파손, 분실, 절도 등 ()회
	• 동료갈등유발 ()회	• 소비자민원발생 ()회
총 평	* 대상자의 우수한 활동내용, 현장학습 과정에서의 성장 및 변화, 발전가능성에 대해 작성해 주세요.	

※ 자활사업단 현장학습 평가서 평가기준표

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

[활용서식6] 사례회의록

회의일시		회의장소	
대상자		회의안건	
참석자			
회의내용			
회의결과			
슈퍼비전			