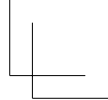
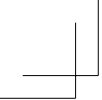


자활사례관리

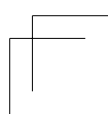
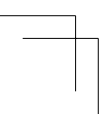
안내 매뉴얼



중앙자활센터



—



목 차

I. 자활사례관리의 개요 5

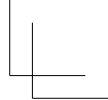
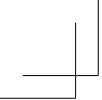
1 자활사례관리의 개념	5
2 자활사례관리의 방향	5
3 자활사례관리의 목적	5
4 자활사례관리의 목표	5
5 자활사례관리의 필요성	5
6 자활사례관리 도입 및 확대 배경	6
7 자활사례관리 구성요소	6
8 자활사례관리사의 과업과 원칙	7
9 자활사례관리사의 역할	8
10 자활사례관리 절차	9
11 자활사례관리 조직 및 인력운영	13

II. 자활사례관리 주요과정 17

1 인테이크 단계	17
2 사정 단계	23
3 계획 수립 단계	33
4 실행 및 점검 단계	39
5 평가 및 종결 단계	53
6 사후관리 단계	59

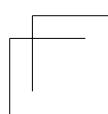
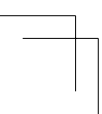
III. 부록(서식 모음) 61

IV. 부록(게이트웨이 과정 교육 주제별 예시) ... 95



—

—



I

자활사례관리의 개요

1. 자활사례관리의 개념¹⁾

- 자활사례관리 정의: 참여자의 근로기회 및 근로 가능성을 제고하는 데 필요한 복합적인 개인욕구를 충족시키기 위한 사회복지실천 방법.
- 참여자가 지역사회에서 실직과 빈곤으로부터 악화되고 악화된 심리정서적, 신체적, 사회적, 경제적 자립역량을 회복하는 것에 초점을 두고 궁극적으로 고용 또는 경제적 자활의 유지를 돕기 위한 고용복지 실천 활동.
- 참여자의 근로기회 및 근로가능성을 제고하기 위한 참여자의 자활계획 수립 및 필요한 서비스 영역의 사정, 관련 서비스 연계와 조정, 자활프로그램 수행 모니터링 및 사후 관리 등 참여자의 자립을 위해 수행하는 모든 과정을 의미함.
- 자활사례관리 과정(프로그램): 참여자의 욕구, 적성, 능력, 여건에 따라 개인별 자립 계획 수립 및 적절한 자활프로그램 및 고용복지 서비스 연계로 효과적인 자립을 지원하는 경로설정 프로그램

2. 자활사례관리의 방향

- 1차 핵심: 참여자의 자립·자활을 방해하는 어려움과 문제를 해결
- 2차 핵심: 참여자가 자립·자활을 달성하는데 필요한 욕구를 해결
→ 궁극적으로는 참여자 스스로가 자립·자활할 수 있는 역량을 강화하고 자신의 삶을 조율할 수 있도록 지원

3. 자활사례관리의 목적

- 참여자가 근로기회를 갖고 근로활동을 유지하기 위해 필요한 자활욕구를 개별화하여 지원을 구체화함. 이를 기초로 가장 적합한 서비스를 개발, 조정, 옹호하는 활동을 통해 이들의 근로 가능성과 지역사회에서의 독립적인 생활을 지원함으로써 빈곤에서 벗어나도록 함.

4. 자활사례관리의 목표

- 참여자의 자활촉진을 위하여 참여자와 환경체계의 역량을 강화하고 자활서비스의 효율성, 효과성을 증진시키는 것임.
 - 참여자의 사회, 경제적 자활자립 역량 및 문제해결 능력 향상
 - 참여자의 공식적·비공식적 자원 획득 역량 강화
 - 참여자의 심리정서적·신체적 안정 및 강화로 사회진출에 대한 자신감 회복

5. 자활사례관리의 필요성

- 참여자들이 자활에 성공하기 위해서는 단순히 이들에게 경제 활동 기회를 제공하는 것으로는 한계가 있음.
- 자활사례관리는 참여자들의 자립 역량을 악화시키는 개인 차원의 약물남용, 정신건강, 심리·신체적 건강, 영양문제, 가족 차원의 가족 보호, 가정폭력, 지역사회에서의 소외 등 다양하고 복합적인 문제들을 사정하고 이를 해결할 수 있는 서비스를 제공하여 자립·자활을 도모하도록 지원하기 위해 필요함.

1) Popple & Leighninger(2011)와 NASW(1984)의 사례관리에 대한 일반적 정의와 지역자활센터 현장 실무자 의견을 기초로 개념을 도출(보건복지부·중앙자활센터, 2015)한 것에 어휘 수정을 가함.

6. 자활사례관리 도입 및 확대 배경

1) 기존 자활서비스의 한계

- 참여자의 특성을 고려할 시간적 여유없이 사업단에 배치·운영된다는 점
- 참여자의 개별적 특성에 기반한 다양한 지원이 필요함에도 불구하고 개인별 자립욕구를 충족할수 있는 지원체계가 작동되지 않았다는 점

2) 사회 환경의 변화

- 2013년 하반기부터 근로빈곤층 취업 우선지원 사업으로 인해 지역자활센터 참여자 중 근로능력미약자의 비율 증가
- 참여자의 특성에 맞는 맞춤형 프로그램 및 고용복지서비스 연계 필요성 증가

지역자활센터 자활사례관리 확대 절차
- 2012년, 자활사업 부적응자, 장기체류자 등에 대한 사례관리 강화를 위해 자활사례관리 시범사업 도입(전국 60개 지역자활센터, 복지부·중앙자활센터) - 2016년, 급변하는 자활 현장 변화에 대응하고 맞춤형 고용복지서비스 연계를 바탕으로 자활참여자들의 근로 의욕 및 근로 능력을 강화할 수 있는 자활사례관리 체계를 재확립하고자 자활사례관리 사업센터 확대(전국 77개 지역자활센터, 복지부·중앙자활센터)

7. 자활사례관리 구성요소

1) 참여자



- 자활사업 참여를 통해 자립의 발판을 마련하고자 하는 지역사회 주민 중 조건부 수급자, 자활급여 특례자(희망 참여), 일반수급자(희망 참여), 급여특례가구원(희망 참여), 차상위자(희망 참여), 시설수급자(희망 참여)
- 최근 근로 능력이 미약한 참여자가 증가함에 따라 참여자의 '근로가능'은 수익을 발생시키는 생산이 가능하다는 것보다는 '생산적인 활동이 가능함'으로 해석하는 것이 좋음.
- 참여자는 사례관리 서비스 수혜 대상이 아닌 자기 삶의 문제 해결의 열쇠를 쥐고 있는 사례관리의 중요 주체로, 사례관리사와 동반자의 관계로 인식해야 함.

2) 지역자활센터와 자활사례관리사

- 지역자활센터: 근로를 통해 자립·자활을 지원하는 기관으로 참여자가 근로의 기회를 제공받고 자활서비스를 통해 근로역량을 높여 '생산적인 활동'이 가능하도록 일자리 창출과 고용전력을 수립함.

- 자활사례관리사: 개인, 가구 및 지역사회 여건으로 비롯되는 다양한 문제와 욕구 해결을 위해 사정하고 계획하고 개입하는 사례관리 실천 과정을 수행하는 사회복지전문가

3) 자활사례관리의 과정

- 일반적으로 인테이크 단계, 사정 단계, 계획 수립 단계, 실행 및 점검 단계, 평가 및 종결 단계, 사후관리 단계 등 자활사업 의뢰 및 자활사업 참여후부터 사례관리 종결까지의 전 과정을 의미함.
- 자활사례관리의 과정은 과정 자체가 단선적이지 않고 순환적이며 과정 간의 환류(feedback) 기능이 역동적으로 일어남.

4) 자원

- 자원은 인적·물적 서비스를 제공하고 지원하는 다양한 차원의 공급주체를 의미하며 주민이 생활하는데 활용되는 물질이나 노동력, 사회관계, 기술 등을 망라함.
- 자원은 참여자의 복잡하고 다양한 욕구를 충족시키고 사회적 기능을 향상시키는데 결정적 역할을 하기 때문에 사례관리사는 지역 사회 내 사회자원을 숙지하고 있어야 함.
- 크게 공식적 자원(행정가, 행정기관, 공공복지시설)과 비공식적 자원(가족, 친척, 동료, 이웃, 자원봉사자)으로 나눌 수 있음.

5) 사례관리체계

- 자활사례체계는 참여자의 자활촉진을 위해 기능하는 다양한 프로그램이 공존하는 기관차원에서 총체적으로 관리·운영되어야 함.
- 특히 동일한 참여자에게 적용되는 사업단과 사례관리팀의 상이한 상황에 따라 팀 간 갈등이 발생할 수 있고 분절적으로 운영될 수 있으므로 양자 간 연계와 조정이 이루어질 수 있도록 사례관리 체계를 구축하고 관리·운영해야 함.

좋은 사례관리의 조건

- 서비스의 지속성 유지
- 서비스 제공 계획을 설계하고 수행하는데 있어서 합리적인 의사결정
- 모든 서비스 제공자들 사이의 효율적인 조정
- 참여자의 적극적인 참여
- 사례관리 과정 속에서 참여자가 시의 적절하게 움직여가도록 독려
- 유익하고 유용한 사례기록의 유지

8. 자활사례관리사의 과업과 원칙

〈자활사례관리사 최소 자격 기준〉

- 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 (국가, 민간) 보유자

- 자활사례관리사는 참여자의 자활지원을 위한 전문적인 지지자이자 파트너로서, 참여자가 자신의 삶에 주체이자 전문가임을 인정하고 이들의 개별 특성을 반영하여 서비스를 계획하며 기관, 사례관리팀, 참여자의 합의에 의해 서비스를 진행해야 함.
- 참여자의 미해결과제를 넘어 변화로 가는 목표에 집중하여 지역자원을 활용하고 이를 위해 전문적·행정적 기술을 활용해 모든 과정을 기록하고 상위 기관으로부터 사례관리 수행과정 및 결과를 점검·평가받음.
- 자활사례관리사는 단순히 참여자의 욕구 해결을 위해 관련 서비스를 연계하는 것으로 끝나는 것이 아니라 서비스 연계의 근거를 참여자의 자립·자활 목표와 논리적으로 연관지어 설명할 수 있어야 함.
- 이 때 중요한 것은 참여자의 공적 지원에 대한 서비스 의존도를 최소화하고 참여자가 스스로 자립·자활할 수 있도록 역량을 강화하는 것에 중점을 두어야 함. 그러기 위해서는 참여자의 강점을 발굴하여 극대화하고 자립·자활을 방해하는 장애물은 제거하는데 초점을 두어야 함. 그리고 이러한 역할은 자활사례관리사 뿐만 아니라 참여자 스스로가 주체적·능동적으로 할 수 있도록 지원해야 함.

9. 자활사례관리사의 역할

- **이행자:** 참여자를 위해 많은 방향을 제시하는 역할
 - 이 역할은 주로 위기 상황에 있는 참여자 혹은 무기력한 참여자에게 제한적으로 사용하게 되는데, 위기 시 심리정서적 지지를 제공하는 역할을 주로 수행함.
 - 경청, 감정이입을 위한 표현, 환기, 명료화, 조언 등의 실천기술을 사용함.
- **교육자, 상담자:** 참여자의 욕구를 충족시키기 위해 필요한 기술을 습득할 수 있도록 교육을 수행하는 역할
 - 코칭, 모델링, 역할연습 등을 통해 실제 훈련을 시키기도 함.
- **안내자, 협력자:** 사례관리사가 참여자와 함께 필요한 자원과 서비스를 확인하고 참여자에게 적합한 자원과 서비스를 확보하는 과정을 안내하는 역할
 - 안내자, 협력자로서의 사례관리사 역할은 참여자의 문제해결 기술을 발전시키며 함께 일하면서 여러 가지 본보기를 참여자에게 직접 보여줄 수 있다는 점에서 의미가 있음.
- **진행자:** 참여자가 스스로 할 수 있는 능력을 갖추고 있을 때, 참여자에게 도움이 될 수 있는 적절한 서비스 선택과정을 확인하도록 돕고 지지하는 역할
 - 이 역할은 참여자가 높은 수준의 자기 지향을 수행할 수 있을 만큼 준비가 되어 있어야 가능함.
 - 이 같은 수준의 역할을 필요로 하는 참여자는 사례관리사와의 정기적인 만남을 필요로 하지 않을 만큼 상황이 안정된 경우로, 2주~1개월 간격으로 참여자와 접촉하는 관계를 유지하게 됨.
- **조력자:** 참여자가 스스로 자기옹호를 할 수 있을 때 제한된 범위 내에서 조력을 제공하는 역할
 - 조력자로서의 사례관리사 역할은 직접 실천 역할 중 가장 최고점으로, 이 때 참여자는 일정수준의 지식, 기술, 자기인식 능력을 갖추어야 하고 자기옹호를 충분히 할 수 있어야 함.
 - * 사후관리 단계에서 진행자, 조력자의 역할을 가장 많이 수행함.
- **정보제공자:** 다양하면서도 전문적인 정보를 참여자에게 전달해주는 역할
 - 이 역할을 위해 사례관리사는 지역사회에서 참여자가 이용 가능한 대인서비스, 공공기관 서비스 전달 체계, 기회 등에 대한 전문적 지식을 보유하고 있어야 함.
- **중개자:** 참여자를 지역사회 내 기관이나 자원에 연계함으로써 서비스 지원 계획을 실행하는 역할
 - 효과적인 중개를 위해서는 서비스의 이용 가능성, 적절성, 수용성, 접근성, 서비스 공급자의 자격기준, 서비스의 질, 서비스 공급량, 서비스 공급자의 동기, 기관이 공급하는 서비스의 범위에 대한 지식 등 자원에 대한 상세한 정보 획득이 필요함.

- 조정자: 참여자의 입장에서 서비스를 조정하는 역할
 - 참여자의 욕구를 충족시키기 위해 서비스 제공자와 사회적 지지망의 서비스가 조화롭게 실행되도록 하는 것
 - 사례관리사는 서비스 조정과정에서 정보교환과 모니터링, 능력개발, 적응 촉진, 네트워킹의 기술을 사용하며 서비스 목표를 달성하기 위한 기구를 조직하고 유지함으로써 참여자를 위한 지지망 활동을 촉진함.
- 옹호자: 참여자를 대행하는 역할
 - 참여자를 위한 지원을 거부하는 기관에 대해 참여자를 옹호함으로써 지원에 대한 동기를 가질 수 있도록 함.
- 사회적 지지망 구축자: 참여자를 지지하는 중요한 자원을 공급하는 사회적 지지망(자원망)을 개발하고 이들 자원이 참여자의 욕구 해결에 도움이 되는 자원망이 될 수 있도록 역량을 강화하는 지원활동을 수행하는 역할
 - 이를 위해 가족, 친구, 이웃 등 비공식적 지원자로 구성되는 사회적 지지망을 구축하여 공식적인 서비스 공급체계에서 얻을 수 없는 자원을 공급하도록 동기를 부여하는 역할을 수행함.
- 협상가: 참여자를 대신하여 서비스 비용을 협상하는 역할
- 평가자: 서비스의 가치 및 제공물품의 가치를 평가하고 서비스의 질과 결과에 대한 평가를 수행하는 역할
- 조사자: 사례관리 전 과정에서 정보를 수집·분석하는 역할로 사정과 자원개발 및 평가를 위해 조사를 수행하는 역할이 특히 더 중요함.

10. 자활사례관리 절차

자활사례관리는 인테이크 단계, 사정 단계, 계획 수립 단계, 실행 및 점검 단계, 평가 및 종결 단계, 사후관리 단계의 총 6단계로 진행됨.

1) 인테이크 단계

(1) 주요과업

- ① 접수
 - 의뢰 : 지자체, 타기관 등
 - 본인요청
 - 참여자 발굴
- ② 초기 상담
 - 자활사업안내
 - 참여자 기본정보수집 : 건강상태, 기초정보, 취창업 경험, 자격증 및 교육훈련 등
- ③ 자활사업 참여 여부결정

(2) 서 식

필수서식	활용서식
[필수서식1] 기본면접기록지 [필수서식2] 사례관리 및 개인정보제공·활용 동의서	

2) 사정 단계

(1) 주요과업

- ① 참여자의 욕구사정
 - 참여자 욕구
 - 취창업 장애요인
 - 참여자 자원 및 강점
- ② 게이트웨이 교육 과정 및 자활사업단 현장학습 참여

(2) 서 식

필수서식	활용서식
[필수서식3] 자활사정지	[활용서식1] 자활역량평가표 [활용서식2] 사례관리 욕구조사지 [활용서식3] 교육계획서 [활용서식4] 교육 결과 보고서 [활용서식5] 자활사업단 현장학습 평가서

3) 계획 수립 단계

(1) 주요과업

- ① 개인별 자립 계획(IAP), 개인별 자활 지원 계획(ISP) 수립
- ② 게이트웨이 교육 과정 및 자활사업단 현장학습 지속
- ③ 게이트웨이 종결

(2) 서 식

필수서식	활용서식
[필수서식4] 개인별 자립 계획(IAP) [필수서식5] 개인별 자활 지원 계획(ISP) [필수서식6] 게이트웨이 종결보고서	[활용서식3] 교육계획서 [활용서식4] 교육 결과 보고서 [활용서식5] 자활사업단 현장학습 평가서

4) 실행 및 점검 단계

(1) 주요과업

- ① 직접실천: 자활프로그램 발굴 및 지원, 모니터링
- ② 간접실천: 복지자원연계
- ③ 사례회의
- ④ 사례관리 수행과정 기록
- ⑤ 점검

(2) 서 식

필수서식	활용서식
[필수서식7] 상담일지 [필수서식8] 과정기록지 [필수서식9] 사례회의록	[활용서식6] 서비스의뢰서 [활용서식7] 자원목록표 [활용서식8] 자원연계표

5) 평가 및 종결 단계

(1) 주요과업

- ① 평가: 참여자의 자활목표(IAP/ISP) 달성 정도 평가
- ② 종결 및 사후관리 여부 판정

(2) 서 식

필수서식	활용서식
[필수서식10] 종결보고서	[활용서식9] 사례관리 평가서 [활용서식10] 사례관리 종결 심사서 [활용서식11] 취업확인서

6) 사후관리 단계

(1) 주요과업

- ① 사후관리 계획 수립
- ② 사후관리 계획에 따른 진행 사항 점검
 - 서비스 제공기관 및 지역 사회와의 협조체계 구축
 - 비공식적 지지망을 활용한 효율적 사례관리

(2) 서 식

필수서식	활용서식
	[활용서식12] 사후관리 계획서

과 정	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 시후관리 단계
주요과업	- 접수 • 의뢰 • 본인요청 • 참여자 발굴 - 초기 상담 • 자활사업안내 • 참여자 기본정보수집 - 자활사업 참여 여부 결정	- 참여자의 욕구사정 • 참여자 욕구 • 취창업 장애요인 • 참여자 자원 및 강점 - 게이트웨이 교육 과정 및 자활사업단 현장학습 참여	- 개인별 자립 계획(IAP) 수립 - 개인별 자활 지원 계획 (ISP) 수립 - 게이트웨이 교육 과정 및 자활사업단 현장학습 지속 - 게이트웨이 종결	- 직접 실천 • 자활프로그램 발굴 및 지원, 모니터링 - 간접 실천 • 복지자원연계 - 사례회의 - 사례관리 수행과정 기록 - 점검	- 평가 • 참여자의 자활목표(IAP/ISP)달성 정도 평가 - 종결 및 시후관리 여부 판정	- 시후관리 계획 수립 - 시후관리 계획에 따른 진행 사항 점검
필수서식	①기본면접기록지 ②사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서	③자활사정지	④개인별 자립 계획(IAP) ⑤개인별 자활 지원 계획 (ISP) ⑥게이트웨이 종결보고서	⑦상담일지 ⑧과정기록지 ⑨사례회의록	⑩종결보고서	
활용서식	①자활역량평가표 ②사례관리 욕구조사지 ③교육계획서 ④교육 결과 보고서 ⑤자활사업단 현장학습 평가서			⑥서비스 의뢰서 ⑦자원목록표 ⑧자원연계표 ⑨사례관리 평가서 ⑩사례관리 종결 심사서 ⑪취업확인서 ⑫시후관리 계획서		
협력체계	←———— 사례관리팀(게이트웨이+자활사례관리+통장사례관리) —————→					
기 간	←———— 3개월(게이트웨이과정) —————→		←———— 5년(사업단 및 취업지원) —————→			

11. 자활사례관리 조직 및 인력운영

1) 기본방향

- 다양한 욕구를 가진 참여자의 개인별 자활계획에 따라, 자활서비스(근로 기회제공, 근로여건조성, 근로역량강화)를 체계적으로 제공하기 위해 사례관리팀과 자활사업팀 간의 유기적인 협력체계를 구축
- 공동 협력체계 안에서 사례관리팀과 자활사업팀 간에 적극적인 정보공유 및 협조가 이루어져야 함

2) 조직 내 역할 분장

과정구분	담당자
인테이크 단계	■ 사례관리팀
사정 단계	■ 사례관리팀
계획 수립 단계	■ 사례관리팀
실행 및 점검 단계	■ 근로기회제공 및 근로여건조성 : 자활사업팀 ■ 근로역량강화, 근로 유지, 취창업 지원 : 자활사업팀, 사례관리팀
평가 및 종결 단계	■ 사업단 종결 : 자활사업팀 ■ 사례관리 종결 : 사례관리팀
사후관리 단계	■ 사례관리팀

〈역할 분장 총괄표〉

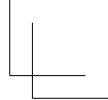
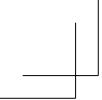
담당자	총괄(센터장 또는 실장)	사례관리팀			자활사업팀
		자활사례관리사	게이트웨이 전담관리자	통장사례관리사	
업무 내용	■ 센터 사례관리 목표 및 체계 설정 ■ 사례관리를 위한 팀 간 협력체계 구축 및 조정 ■ 사례 회의 총괄 ■ 사업단 운영점검 및 조정 (자활사업단 현장학습 및 사업단 배치연계) ■ 사례관리 슈퍼비전	■ 참여자 사례관리 총괄 ■ 게이트웨이 과정에 참여하지 않는 참여자 사례관리 ■ 내부사례회의 주관 및 내용 점검 ■ 사업팀과의 업무협력 ■ 외부 회의 참여 및 네트워킹 ■ 외부자원 발굴(연계) 및 관리 - 우울증, 알코올, 신웅, 건강, 주거 등 사회적응 관련 자원 ■ 참여자 사례파일 관리 총괄 ■ 참여자 사후 관리	■ 게이트웨이 과정 총괄 ■ 게이트웨이 과정 참여자 사례 관리 ■ 게이트웨이 과정 교육 담당 - 신규참여자, 상시교육, 취·창업, 건강관리, 인문학 교육 ■ 참여자 현장학습과정 담당 ■ 게이트웨이 회계 및 행정업무 ■ 취업처 발굴 및 관리 ■ 사례회의 참여 ■ 외부 회의 참여 및 네트워킹 ■ 외부자원 발굴(연계) 및 관리 - 우울증, 알코올, 신웅, 건강, 주거 등 사회적응 관련 자원 ■ 참여자 사례파일 통합관리	■ 통장 가입자 관리 총괄 ■ 복지고용 회계 및 행정업무 ■ 사례회의 참여 ■ 자립역량 교육 담당 ■ 희망키움통장, 내일키움통장 관리 (참여자 확대 및 유지 관리) ■ 통장 가입, 유지, 해지 지원 ■ 통장 가입자 심화 사례관리 ■ 자원발굴, 후원 및 홍보업무 ■ 참여자 사례파일 통합관리	■ 자활사업단 업무 총괄 ■ 사례회의 참여 및 사례관리팀과의 협업 ■ 사업단 참여자 관리 - 근태·작업·휴식관리 - 사업단 교육관리(자활역량 유지 및 증대를 위한 내외부 교육 기획 및 제공) - 참여자 사업단 내 갈등관리 - 동행면접, 구직상담 등 ■ 자활사업단 현장학습 관리
주요 사항	■ 집중 vs 일반 대상자 분류 : 기관 내부사례회의를 통해 집중 대상자와 일반 대상자를 분류 - 대상자 분류 기준은 각 센터에서 정하는 것으로 함. ■ 집중 대상자의 사례관리 : 사례관리팀에서 총괄하는 것을 원칙으로 함. - 주 1회 이상 대면 상담 실시, 해당 내용을 상담일지 및 과정기록지에 기록해야 함. ■ 일반 대상자의 사례관리 : 사례관리팀에서 총괄하는 것을 원칙으로 함. - 일상적인 관리(근태 관리, 사업단 내 갈등관리 등)는 자활사업팀에서 담당할 수 있음. - 월 1회 이상 대면 상담 실시, 해당 내용을 상담일지 및 과정기록지에 기록해야 함. - 일반 대상자의 사례관리를 사업팀에서 담당하는 경우, 상담일지나 과정기록지 기록은 사업팀에서 담당하고 기록의 관리 책임은 사례관리팀에게 있음. * 사례관리팀 내 기록 관리책임자: 자활사례관리사 → 게이트웨이 전담관리자 → 통장사례관리사의 순				

3) 팀 구성 예시

- 사례관리팀 : 게이트웨이 전담관리자+자활사례관리사+통장사례관리사
 - 게이트웨이 전담관리자+자활사례관리사 2인 근무 : 통장사례관리 업무는 센터 실정에 부합하도록 사업단 담당자들과 균형있게 분장
 - 자활사례관리사+통장사례관리사 2인 근무: 게이트웨이 업무는 센터 실정에 부합하도록 사업단 담당자들과 균형있게 분장
 - 게이트웨이 전담관리자 1인 근무: 자활사례관리 업무까지 담당하되 일반 대상자 사례관리 및 통장 사례관리는 사업단 담당자들과 균형있게 분장
 - 자활사례관리사 1인 근무: 게이트웨이 업무까지 담당하되 일반 대상자 사례관리 및 통장 사례관리는 사업단 담당자들과 균형있게 분장
 - 통장 사례관리사 1인 근무: 통장 사례관리 업무 및 집중 대상자의 사례관리를 담당하되(게이트웨이 참여자 포함) 일반 대상자 사례관리는 사업단 담당자들이 겸무
 - 사례관리팀 근무자 없음: 센터 실정에 부합하도록 분장
- 사례관리팀 업무 범위
 - 사례관리 관련 업무만 수행하는 것을 원칙으로 함.
 - 일반 사업단 운영 및 타업무 겸무 불가
 - * 단, 집중 사례관리 대상자를 위한 효율적인 사례관리를 위해 집중 사례관리 대상자만으로 구성된 사업단 (예: 단순임가공 사업단 등) 운영을 담당하게 될 시, 중앙자활센터와 사업단 운영에 대한 사전 합의 요청 필요
 - 사례관리와 무관한 업무로 인해 사례관리 업무에 부정적인 영향을 미친 부분이 발견될 시, 시정 조치 부여 예정

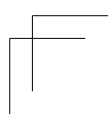
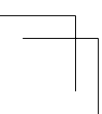
용어 정리

- 본 매뉴얼에서는 각 과정에 따른 담당자를 따로 구분하지 않고(예: 게이트웨이 전담관리자, 자활사례관리사, 통장 사례관리사)로 『사례관리사』로 통칭합니다.
- 다만 【인테이크 단계, 사정 단계, 계획 수립 단계】까지는 게이트웨이 과정으로, 【개입 및 실행단계, 평가 및 종결 단계, 사후관리 단계】는 자활사례관리 단계로 보고 해당 과정에서 이루어져야 하는 과업은 명시합니다.



—

—



II

자활사례관리 주요과정

1. 인테이크 단계

1) 개념

- 신규 참여자와 재참여자 대상으로 자활사업 기본정보 제공 및 참여자 개인정보 파악 단계
* 재참여자의 경우, 자활사업 기본정보 제공은 생략가능
- 최종적으로 자활사업 참여 여부를 결정하는 과정으로, 지역자활센터 이용에 대한 정보와 주민의 기초정보가 상호 교류되는 단계
- 참여자의 경계심과 약한 근로의지를 감안하여 참여자와의 라포(신뢰관계) 형성에 중점을 두어야 함.

2) 수행주체 및 시기

- 수행 주체 : 사례관리팀
- 처리 시기 : 지자체 의뢰요청 후 3일 이내 처리(단, 상황에 따라 조정가능)

3) 주요과업

- 참여자의 기초 정보 파악
- 지역자활센터에 대한 정보 안내
- 자활참여 적합성 판정
- 지자체 자활참여 확정 통보 및 위탁 의뢰 행정절차 완료

4) 진행내용

(1) 접수

- 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
- 주민의 지역자활센터 방문 일정 조율 및 확정

방문 일정 조율을 위한 전화 상담 시 유의사항

- 주민이 방문하기 좋은 시간으로 최대한 맞추도록 합니다.
- 사례관리사의 안전을 위해 근무 시간에 사무실에서 만나는 것으로 합니다.
* 가정방문 상담은 최대한 자제하도록 합니다.
- 지역자활센터의 위치를 상세하게 안내하여 초행길의 부담을 덜 수 있도록 합니다.
- 일정 조정이나 길을 찾는 전화를 쉽게 할 수 있도록 "담당자의 사무실 내선번호"를 안내합니다.
- 유선 전화를 통한 간단한 안내라도 담당자와 센터의 "첫 인상"임을 유념하시고 친절하게 안내합니다.

- 기본면접기록지 내에 있는 내용 및 자활사업 참여 기준, 지역자활센터에 대한 정보의 완벽한 숙지를 통해 초기 상담 준비
* 자활사업 참여 기준은 별도 책자 「2018 자활사업 안내」 ▶ “자활사업대상자 선정 및 관리” 부분 참조

(2) 초기 상담

- 주민의 자활사업 참여 적합 여부를 결정할 수 있는 기초 정보 수집

초기 상담의 목표
- 자활사업 참여 결정을 위한 정보 수집 - 지역자활센터 소개를 통한 주민의 의사결정 지원
초기 상담 시 파악해야 하는 주요 내용
- 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

- 한 번의 초기 상담으로는 참여자의 정보를 완벽하게 파악할 수 있는 상담이 이루어지지 못할 수 있고 자활사업 참여가 확정된 경우 사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서 작성을 위해 추가 상담이 시행될 수 있을 수 있음을 미리 설명
- 지역자활센터에 대한 정보 안내
 - 자활사업안내 : 지역자활센터 이용 정보 및 자활사업/자활사례관리 안내
 - 예) 자활사업 취지·제도, 지역자활센터의 주요기능과 역할
 - 조건 이행 방법 안내 : 취업성공패키지, 자활근로사업, 소득신고/근로 능력 평가 등
 - ※ 취업성공패키지 사업 참여를 희망하는 경우, 지자체에 조건부과 변경 및 취업성공패키지로 의뢰요청 가능

초기 면접 현장 적용하기
- 사례관리사는 초기 상담 전 상담실을 청결하게 정비하고 티슈 등을 준비합니다. * 주의: 상담실에는 포크, 칼, 화병 등 위험한 물건과 참여자 개인 파일 등 중요한 자료는 모두 치우도록 합니다. - 주민이 센터에 방문을 하면 상냥하고 친절하게 인사를 한 후 상담실로 안내합니다. - 주민의 기호에 맞는 차를 준비하고 대접합니다. * 주의: 예기치 않은 위험을 예방하기 위해 유리컵이나 찻잔이 아닌 종이컵을 사용합니다. - 또한 겨울에는 뜨거운 차가 아닌 미지근한 차를 대접합니다. - 주민이 술에 취해 있을 경우, 주취 상태에서 상담이 어려움을 충분히 설명한 후 재방문 날짜를 조율하고 더 이상의 상담을 진행하지 않습니다. * 주의: 알콜 중독 등 음주로 인해 자활사업 참여가 어렵다고 판단되나 참여를 희망할 경우, 참여자와의 동의를 거쳐 참여자의 음주 내력과 중독 상황 등의 정보를 수집하고 지역 내 중독치료센터를 연계, 전문가와 협력하여 자활사업에 참여할 수 있도록 합니다. - 사례관리사는 어떠한 상담에서도 반말을 사용하지 않습니다. 존댓말 사용을 통해 주민을 존중하고 있음을 나타내고 불필요한 언쟁이나 소모적인 감정 대립의 여지를 남기지 않습니다. - 주민의 이야기를 경청하는 것은 중요하나 정해진 시간을 효율적으로 사용하고 초기 면접의 목표를 달성하기 위해 적절한 선에서 끊을 수 있어야 합니다. 단, 이야기를 중도에 끊을 경우 주민의 감정이 상하지 않도록 최대한 조심하도록 합니다. * 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?

- 인사, 날씨, 식사 등 편안함을 주는 인사와 대화로 긴장을 완화시키고 가벼운 주제부터 대화를 시작합니다.
- * 예: 오시는 길은 멀지 않으셨어요? 저희 센터는 찾기 쉬웠나요? 등**
- 지역자활센터 소개를 위한 자료(리플렛, 팸플렛 등)나 자활사업 참여 조건 안내 자료 등은 미리 준비하여 자료를 함께 보면서 진행합니다.
- 주민의 현재 심리상태, 지적수준, 자활사업 이해정도 등을 고려하여 필요한 정보를 체계적, 단계적으로 정확하게 제공합니다.
- 초기 상담 마무리 시에는 교통편 등 주민의 귀갓길을 챙기고 재면접이나 게이트웨이 시작일 및 시간 등 재방문 날짜를 조율하여 확정합니다.
- 초기 상담을 마치면 사례관리사와의 간단한 라운딩을 통해 센터에 대한 친근감을 촉진합니다.
- 라운딩까지 모두 끝나면 문 밖까지 주민을 배웅합니다.

*** 꼭 기억하세요 ***

- 초기 상담이 결코 기본면접기록지 기록을 위한 상담이 되어서는 안 되며 상담은 최대 90분을 넘기지 않도록 합니다.
- 정해진 시간 내에서 주민의 기본 사항 파악과 지역자활센터 소개의 비중을 약 50:50으로 상정하고 상담실 등 분리된 공간에서 상담을 합니다.

(3) 자활사업 참여 여부 결정

- 자활사업 참여 여부를 결정할 수 있는 정보를 중심으로 초기 상담에서 수집한 내용을 최대한 신속하고 정확하게 기록
- 관/실장이 배석한 사례관리팀 상시 회의를 통해 자활사업 참여 적합여부 심사
 - * 주민들의 원활한 자활사업 참여를 위해 참여여부 결정은 상시적으로 논의하도록 하며 월 1~2회 정기 내부사례회의까지 미루지 않도록 함.**

자활사업 참여 여부 결정 사례회의에서 다루어야 할 내용

- 자활사업 참여 여부를 확정합니다.
- 자활사업 참여 가능 주민의 경우, 사업단 참여 시작일과 담당자(게이트웨이 전담관리자나 사례관리사 등 사례관리팀이 없는 경우)를 결정합니다.
- 자활사업 참여가 불가능한 주민의 경우, 지자체 재의뢰 및 필요 고용복지서비스 연계를 논의합니다.
 - * 주의: 자활사업 참여가 불가능한 주민을 위한 고용복지서비스 연계에서는(예: 알콜, 신체적 질병 등) 사례에 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.
 - * 주의: 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.**

[참고] 개인정보 파기 관련 법령

- ▶ 사례관리를 통해 주요 목적이 달성(사례관리 종결)되거나 개인정보에 대한 활용이 더 이상 불필요한 대상자에 대한 정보는 5년을 초과하여 관리할 수 없다(사회복지사업법 제33조의 8)
- ▶ 정보의 보유기간이 지난 개인정보에 대해서는 지체없이 이를 파기하여야 한다(개인정보보호법 제 21조)

- 사례관리팀의 적합여부 결정에 따른 참여자의 자활참여 동의 확보를 통한 최종 결정
* 유선 전화로 주민에게 자활사업 참여 적합 여부를 통보할 수 있으나 <사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서>는 반드시 재상담을 통해 작성하여야 함.
- 초기 상담을 통해 수집하지 못한 참여자²⁾ 의 정보 수집을 통해 기본면접기록지 입력
* 예: 대상자 정보, 건강상태(신체적, 정신적, 음주, 흡연), 기초 정보, 취창업 경험, 자격증 및 훈련 경험 등
- 게이트웨이 과정 안내 및 <사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서> 작성하여 자활정보시스템 기본면접기록지 해당 부분에 첨부
* 「인테이크 단계 자활정보시스템 활용」 ▶ II. [필수서식2] 사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서 서면 작성 및 시스템 첨부 방법 참조

사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서 작성 시 유의사항

- 참여자가 게이트웨이 과정 및 개인정보 제공과 활용 내용을 완전히 이해할 수 있도록 잘 설명합니다.
* 주의: 중노년이나 지적 기능에 문제가 있는 참여자의 경우, 한 번에 이해할 수 없을 수 있으므로 예를 들면서 차근차근히 잘 설명하도록 합니다.
- 지역사회활성센터 이용이나 향후 제공받게 될 사례관리가 단순히 원하는 서비스를 모두 받을 수 있는 것으로 이해되어 참여자의 의존성을 높이는 결과를 초래해서는 안 됩니다.
* 예: "사례관리를 받게 되시면 ~~~를 해드려요." 라는 이야기는 삼가도록 합니다.
- 사례관리 과정은 사례관리사, 참여자, 기관이 모두 노력하여 효과를 얻을 수 있도록 하는 것이 매우 중요함을 인지 시키고 특히 참여자의 적극적인 참여가 가장 중요하다는 것을 숙지시킵니다.
- 동의서 작성 시 동의 여부를 정확하게 확인하고 서명은 반드시 참여자가 직접 하도록 합니다. 단, 글씨를 모르는 경우 빈 종이에 글씨를 적어 따라서 그릴 수 있도록 합니다.
- 만약 동의서 작성에 예민하게 반응하거나 거부하는 경우에 사례관리사는 동의서 작성이 서비스를 제공하기 위한 과정이며 필요한 절차라는 것과 비밀보장을 설명함으로써 안심 시키는 것이 중요합니다.
- 그럼에도 불구하고 계속 거부한다면 참여자를 위해 기다려주는 것이 좋습니다. 하지만 게이트웨이 과정 내에 동의서는 꼭 작성하도록 합니다.

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

다양한 사례 현장에서 적용하기

- 정신질환이 의심되지만 자활사업에 참여하기 원하는 경우
 - 주민을 통해 이용하고 있는 질환관련 의료기관 및 지역사회유관기관(예: 정신건강복지센터)의 진단 및 치료 이력을 탐색합니다.
* 주의: 아직 자활사업 참여가 확정되지 않아 사례관리 책임이 지역사회활성센터로 위임되지 않았기 때문에 유관 기관에 주민에 대한 정보를 공유하기 위한 서비스 연계(업무 협조)를 요청할 수 없습니다. 함부로 개인 정보를 요청하지 않도록 주의합니다.
 - 상담과정에서 정신질환으로 의심되는 증상이 관찰되면 함부로 진단하지 말고 있는 그대로(보고 듣고 관찰한) 기록합니다.
 - 지역사회활성센터에서 주민의 자활사업 참여에 대한 의사결정권을 갖고 있는 사람과 참여 여부에 대해 상의하고 참여 여부를 결정합니다.
 - 가능한 선에서 주민센터를 통해 주민에 대한 정보를 추가로 수집합니다.

2) 자활사업 참여가 확정되면 주민은 참여자로 변경됨.

● **자활사업에 참여하기 싫다고 하는 경우**

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

● **건강이 안 좋기 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 확인합니다.
- 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 안내합니다.
- 수집된 건강 상황 및 주민의 의사를 사례회의에서 논의하고 이에 대한 내용을 주민센터와 협의하여 자활사업 참여를 결정합니다.

*** 꼭 기억하세요 ***

위와 같은 내용은 모두 기록으로 남겨두셔야 합니다. 특히 자활사업 참여를 희망하지 않는 주민의 의사는 주민이 표현한 그대로 기록해 놓도록 합니다.

- 지자체에 자활사업 참여 여부를 통보하고 공식적으로 위탁의뢰 요청

*** 지자체마다 다를 수 있으나 일반적으로 위탁의뢰를 요청하면 지자체에서 위탁의뢰서를 송부한 후 참여자 DB를 자활정보시스템에서 확인할 수 있도록 전산상으로 배정**

- 자활사업 부적합 주민은 지자체에 재의뢰하고 주민에게도 해당 내용을 안내

라포(Rapport, 신뢰관계) 형성 기술

- 밝은 목소리, 따뜻한 눈빛을 통해 솔직하고 편안하게 대화합니다.
- 참여자가 좋아하는 것, 잘하는 것, 관심사에 대해 이야기를 나눕니다.
- 공감감을 느낄 수 있는 언어를 사용합니다.
- 수치심이 생기지 않도록 배려하고 존중하면서 대화합니다.

인테이크 단계 자활정보시스템 활용

I. [필수서식1] 기본면접기록지 시스템 입력 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 사례관리 ▶ 상담관리 ▶ 기본면접기록지관리 ▶ 참여자 선택 ▶ 조회 ▶ 기본면접기록지 내용 입력 ▶ 출력 후 참여자 개인 파일에 보관

II. [필수서식2] 사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서 작성 및 시스템 첨부 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [필수서식2] 사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서 다운로드
3. 참여자와 함께 [필수서식2] 사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서 작성 ▶ 파일 스캔 ▶ 원본은 참여자 개인 파일에 보관
4. 자활정보시스템 ▶ 사례관리 ▶ 상담관리 ▶ 기본면접기록지관리 ▶ 개인정보동의서에 첨부



참여자이름		성별		생년월일		연락처	
보장구분		사업단명			사례관리번호		

대상자정보	건강상태	기초정보	취업경험	자격증 및 교육훈련	
참여자이름		비상연락처-성명		no image	
연락처-집	☐ 없음 ☒ 있음	비상연락처-관계			
연락처-핸드폰	☐ 없음 ☒ 있음	비상연락처-전화번호			
주소					
최종학력					
은행명		예금주명		계좌번호	
자활센터 선택이유	☒ 방문하게 된 계기	☐ 자연소개 ☒ 주민센터(동사무소) ☐ 광고(인터넷, 신문) ☐ 기타			
	☒ 방문한 주된 이유				
e-mail		개인정보동의서			
비고					

2. 사정 단계

1) 개념

- 인테이크 단계에서 수집된 참여자의 기초 정보를 바탕으로 참여자의 욕구 및 근로 역량, 자립·자활 방해요인, 참여자의 내적 자원 및 강점 등 전반적인 정보를 수집, 분석하여 욕구 해결의 우선순위를 정하고 종합화하는 단계
- 참여자가 근로를 통해 자립·자활하기 위해 지역사회활동을 통해 해결되어야 하는 욕구가 무엇인지 사례관리사와 참여자가 함께 검토하는 단계
- 상담이나 게이트웨이 교육, 자활사업단 현장학습에 참여자의 적극적 참여를 기반으로 참여자의 개인별 자립 계획(IAP) 및 사례관리를 통한 개인별 자활 지원 계획(ISP)의 기본 방향을 정립하는 단계

2) 수행주체 및 시기

- 수행 주체 : 사례관리팀
- 처리 시기 : 게이트웨이 시작 후 2개월 이내 처리(단, 상황에 따라 조정가능)

3) 주요과업

- 참여자의 욕구 및 근로 역량, 자립·자활 방해요인, 참여자의 내적 자원 및 강점 등 참여자 개인의 전반적인 정보를 수집
- 참여자의 가족, 주거, 경제 등 참여자의 자립·자활에 도움이 되거나 장애가 될 수 있는 대상, 관계, 상황 파악
- 게이트웨이 과정동안 다양한 교육(자활사업 안내, 소양 교육, 직무 교육)과 자활사업단 현장학습에 참여함으로써 개인별 자립 계획(IAP) 및 사례관리를 통한 개인별 자활 지원 계획(ISP) 수립의 기반 마련

4) 진행내용

(1) 자활참여자의 욕구 사정

① 기초 사정

- 참여자가 호소하는 주요 내용을 확인
 - * 자활사정지 [참여자 주요 호소내용]란에는 반드시 참여자 언어로 직접 기록
 - ** 「사정 단계 자활정보시스템 활용」 ▶ I. [필수서식3] 자활사정지 시스템 입력 방법 참조

주요 호소내용을 확인하기 위한 상담 기술의 예

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

- 자활사정지 내 근로여건/욕구, 욕구영역에 대한 참여자와의 합의 사항 등 을 간단히 사정

■ 근로여건/육구

근로육구			
순위	1순위	2순위	3순위
	〈선택〉	〈선택〉	〈선택〉
희망 근무여건	이동가능 수단	☐ 자가용 ☐ 대중교통(지하철) ☐ 대중교통(버스) ☐ 대중교통(기타) ☐ 도보 ☐ 기타	
	최대 이동가능 거리	([10~180])분	
희망 근무수준	임금수준	세전 월 ()만원 이상	
	고용형태	☐ 정규직근로자 ☐ 단시간근로자 ☐ 기간제근로자 ☐ 기간제근로자가 아닌 한시적근로자 ☐ 일일근로자 ☐ 용역근로자 ☐ 특수형태근로자	
		* 파트타임 선택했을 경우 월 ()일, 주()시간	

■ 육구영역 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

사례관리서비스	
육구영역 (간단체크)	☐ 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 ☐ 근로교육
	☐ 일반기업 취업 ☐ 일반기업 창업 ☐ 자활기업 취업 ☐ 자활기업 창업 ☐ 기타()

* 위의 '육구영역(간단체크)' 중 참여자의 자활을 위해 빨리 해결되기를 원하는 순으로 향후 사례개입 우선순위를 결정할 수 있음.

사정(assessment)과 진단(diagnosis)의 차이점

- 사정: 참여자의 긍정적 관점과 자원과 강점에 초점을 두고 참여자와 함께 진행해가는 역동적인 과정입니다.
- 진단: 참여자의 문제에 초점을 두고 전문가가 진행하는 일방적인 과정입니다.

*** 꼭 기억하세요 ***

사례관리에서 사례관리사는 참여자를 진단(diagnosis)하는 것이 아닌, 상호 적극적인 참여에 기반한 사정(assessment)을 통해 정보를 수집해야 합니다. 따라서 참여자를 문제 중심에서 볼 것이 아니라 문제 해결의 주체로 보고 참여자의 강점과 자원에 초점을 맞춰보세요.

② 심층 사정

- 참여자의 기초 사정이 끝나면 참여자와 편안한 시간을 조율하여 심층 사정을 위한 상담 실시
- 심층 사정에서는 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.

욕구 사정을 위한 실천 기술

- 참여자 개인 뿐 아니라 생태체계학적 관점에서 참여자를 둘러싸고 있는 환경(예: 가족, 친인척, 친구, 조직, 지역사회)까지 사정합니다.
- 참여자 스스로 욕구를 인식하고 표현하고 이야기하고 합의하도록 돕습니다.
- 참여자의 요구를 욕구로 전환하고, 욕구 충족을 위한 방법을 함께 재탐색합니다.
- 직접적으로 요구하는 서비스에 초점을 두지 말고, 그 이면에 있는 욕구를 탐색해야 합니다.

* 예: ■ 참여자- “도시락 배달을 해주세요.”
 ■ 사례관리사- “선생님께서 도시락 배달을 받으시기 원하는 이유가 뭘까요?”
 ■ 참여자- “반찬이 없어서 건강이 더 나빠지는 것 같아서요.”
 ⇨ 건강 관리에 대한 욕구 발견
 ■ 사례관리사- “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....”
 ■ 사례관리사- “선생님께서 정말 좋은 생각을 해주셨네요. 그렇다면 얼마나 줄이실 수 있는지 저와 얘기해보실까요?”
 ⇨ 참여자에게도 역할을 부여함으로써 자신의 문제를 자신이 해결해나가도록 지원

- [필수서식 3] 자활사정지를 참고하여 욕구 영역별로 누락된 사정이 없는지 확인합니다.
- 욕구 영역별 목록을 충분히 숙지하여 자연스럽게 다음 질문으로 이어가도록 합니다.

- 다각도에서 참여자에 대한 정보를 파악하기 위해 다양한 검사 도구를 활용할 수 있음.

표준화된 척도를 활용한 사정도구의 예	
가족관계	가족응집력 척도, 가족부담 척도, 가족관계 척도, 양육환경 사정 도구 등
사회적 관계	사회적지지 척도, 사회적 갈등 척도, 대인관계능력 척도, 지역사회적응 척도, 사회적 문제해결능력 척도 등
정신건강	ADHD, BPRS(정신건강간이척도), 사회적 회피 및 불안 척도, 우울척도, 충동성향 척도, 공격성 척도, 자아 존중감 척도, 자아정체성 척도, 의존성 검사, 스트레스 척도, 알코올 의존 척도, 자살사고 척도 등
의료	전문의 소견이나 진단
경제	현금급여 수령액, 수입/지출 규모 등
직업능력	직무능력평가, 진로검사 등
* 꼭 기억하세요 * 위의 사정도구는 단순 참고용일 뿐 정확한 검사는 전문기관에 의뢰하는 것이 좋습니다. 또한 위의 척도를 포함해 다양한 척도가 있으니 개별적으로 척도를 찾아 활용하시는 것도 적극 추천합니다.	

- 심층 사정을 할 때에는 참여자(가구)의 욕구 및 문제, 자립·자활 방해요인 등 장애물 뿐 아니라 참여자(가구)의 자원 및 강점도 적극적으로 탐색하도록 함.
- 또한 가구원의 참여가 필요한 경우에는 참여자와 가구원의 동의를 얻어 사례관리에 참여시키는 것도 좋은 방법임.
 - * 예: 학교 폭력 문제가 심각한 자녀 때문에 근로에 집중할 수가 없는 한부모 참여자의 경우, 학교 폭력 문제를 해결하기 위해 「취약계층아동 사례관리-드림스타트」나 「청소년상담센터」에 서비스를 의뢰하는 것을 논의해볼 수 있음.
 - ** 만약 참여자의 가구원을 사례관리에 포함시키기 위해서는 해당 가구원에게 [필수서식2] 사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서를 받아야 함.

장애물과 자원의 개념		
내부장애큐물	참여자의 문제 해결이나 자립·자활에 방해가 되는 개인 내적인 요소들 예) 무기력, 질병, 낮은 자존감 등	
외부장애큐물	참여자의 문제 해결이나 자립·자활에 방해가 되는 가족, 지역사회, 역사적, 정치·경제적, 법적 환경 등 예) 비협조적인 가족, 자활에 대한 부정적인 사회인식 등	
내부 자원	참여자의 문제 해결이나 자립·자활에 도움이 되는 개인의 강점 예) 내적 동기, 지적·신체적 능력 등	
외부 자원	공식 자원	기관이나 전문가에 의해 제공되는 공공 자원, 민간 자원 *공공자원: 공적 급여와 같이 세법에 의해 운영되고 법으로 통제됨 *민간자원: 정부보조금, 후원금이나 서비스 이용료에 의해 운영되는 사회복지시설이나 기관
	비공식 자원	친척, 친구, 이웃, 자원봉사자 등을 포함하는 광범위한 개념

강점사정의 가이드라인(Selebey,1996) 자활에 적용하기

- 참여자 입장에서 생각하고 참여자를 신뢰하세요.
- 참여자가 원하는 것이 무엇인지 발견하세요.
- 참여자와 그를 둘러싼 환경의 강점을 사정하세요. 모든 것이 강점이 될 수 있습니다. 다차원적인 강점을 사정하시고 단점도 강점으로 활용하세요.
- 참여자와 언어의 높이를 맞추세요.
- 사정을 사례관리사와 참여자가 공동으로 진행하고 사례관리사가 먼저 주장하지 마세요.
- 사정의 내용은 합의를 이루도록 하고 사례관리사의 주장이 아닌지 확인하세요.
- 참여자를 비난하지 말고 사례관리사의 가치기준을 들이대지 말며 단정하지 마세요.
- 인과적 사고를 지양하고 논리적으로 설명하려고 하지 마세요.
- 진단하지 말고 사정하며 참여자가 원하는 것(필요로 하는 서비스)에 집중하세요.

- 심층 사정 내용을 통해 파악되는 모든 내용을 [필수서식7] 상담일지 및 [필수서식8] 과정기록지에 기록하여야 함. 특히 사정에서 파악된 내용은 참여자의 의견을 있는 그대로 기록하기 위해 <과정기록>의 방법으로 기록하는 것을 권고함.

사정 단계에서 과정기록을 통한 상담일지 기록 방법

● 과정기록의 개념

- 면접 과정을 시간의 흐름에 따라 기술하는 방법입니다.
- 사례관리사와 참여자의 대화 내용을 있는 그대로 기록하고 대화에서 나타난 참여자와 사례관리사의 반응도 함께 기록합니다.
- 별도의 란에 사회복지사의 판단이나 해석을 첨가할 수 있습니다.

● 과정기록의 장점

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

● 과정기록의 단점

- 시간과 비용이 많이 소요됩니다.
- 기록 내용이 방대하여 보관이 용이하지 않습니다.

● 유의사항

- 정직하게 있는 그대로 기록합니다.
- 기록 시간을 단축하기 위해 면접이 끝난 후 가능한 빨리 기록하도록 합니다.
- 상담 내용을 전사하기 때문에 참여자의 비밀 보장을 준수하기 위한 조치가 있어야 합니다.

- 추가적으로 참여자의 개인별 자립 계획(IAP) 수립을 위한 역량 파악을 위해 [활용서식1] 자활역량 평가표를 활용할 수 있고 참여자의 개인별 자활 지원 계획(ISP) 수립을 위한 추가 욕구 파악을 위해 [활용서식2] 사례관리 욕구조사지를 활용할 수 있음.

(2) 게이트웨이 교육 과정

① 교육 목적

- 국민기초생활보장법 등 자활에 대한 이해도를 높여 사업단에 잘 적응할 수 있도록 함.
- 다양한 영역의 교육을 통해 참여자의 능력과 강점, 관심사를 파악하여 개인별 자립 계획(IAP)에 반영할 수 있도록 함.
- 참여자의 역량을 강화하고 호혜적인 대인관계 능력을 향상하도록 함.
- 직업인으로서의 자세 및 이미지 메이킹 능력을 개발하여 향후 조직, 사회 생활에 도움이 되도록 함.

참여자의 역량을 강화하기 위한 방법

- 지속적인 관심과 민감성으로 참여자의 작은 변화도 놓치지 말고 칭찬합니다.
- 참여자의 문제보다 잘하는 것, 하고 싶은 것, 참여자에게 의미있는 것, 참여자의 주관적인 요구사항을 존중하고 민감하게 반응합니다.
- 동반자로서 참여자를 대합니다.
- 자신의 문제나 강점은 자신이 가장 잘 알고 있다는 전제하에 대등한 관계에서 참여자 개인의 생각과 의견을 존중합니다.
- 참여자가 할 수 있는 것과 가능한 것들에 집중하고 잠재력과 가능성을 신뢰합니다.
- 참여자의 능력과 기능 정도에 따라 구체적으로 실현가능한 개인별 맞춤형 자립 계획을 수립합니다.

② 교육 내용

- 각 지역자활센터마다 세부적인 내용은 다를 수 있지만 1회의 교육 커리큘럼에 아래 4개의 교육 주제(기타 주제 제외)를 모두 포함하여 구성하도록 함.

교육 주제	내용 예시
자활사업	자활사업 역사와 철학, 지역자활센터의 기능과 역할, 자활사업의 운영체계, 자활사업단 이해, 자활기업의 이해 등
근로와 직업	일과 자기 성장, 인간관계와 노동, 조직 내 갈등 관리, 직장인의 자세와 역할, 고객 친절 서비스, 직무 스트레스 관리 등
생활법률	국민기초생활보장제도, 저소득층 지원제도, 자산형성지원제도 등
자기 개발	자기 성장, 가정경제와 신용관리, 건전한 생활 문화, 바람직한 건강 관리, 분노조절 프로그램, 취미와 여가 등
기타	정서적 자활, 알코올 중독 교육, 스피치 교육, 컴퓨터 활용 교육 등

* 기타 교육으로 자활 사업 및 개인별 자립 목표(IAP)와 무관한 영화 관람 등은 교육 과정으로 포함할 수 없음.

** 꼭 위의 내용 예시 교육이 아니더라도 Ⅲ. 부록 참조하여 교육 주제와 논리적으로 연관되는 내용을 새롭게 구성할 수 있음.

③ 교육 과정

- 지역자활센터의 유형에 따라 게이트웨이 과정 참여자의 수가 상이하므로 정기 교육 과정은 별도로 규정하지 않으나 최소 분기별 1회 이상(위의 4개 주제가 모두 포함되어야 함) 교육하도록 함.

④ 교육절차

교육 절차		제반 서류
■ 교육기획	교육 목표, 내용, 강사, 교육 일정계획	교육계획서
↓		
■ 강사섭외	교육프로그램 설명, 강사비 합의, 강의 시 강사에게 필요한 사항 점검	교육안
↓		
■ 교육 안내	참여자 인원 확인, 참여자에게 교육 안내	참여자 명단
↓		
■ 점검	자료집, 교육장비, 다과 등 준비 및 점검	교육만족도 설문지
↓		
■ 교육 진행	교육 내용 정리	강사 영수증, 교육 사진
↓		
■ 교육 평가	교육 내용 평가, 참여자 만족도 분석, 개선 방안 논의	교육평가지
↓		
■ 결과보고	교육 결과보고 및 차기 일정 논의	결과보고서

* 교육만족도 설문지: 참여자들에게 교육에 대한 만족도를 조사하는 서류
교육평가지: 사례관리사를 포함한 직원들이 교육의 전반을 평가하는 서류

⑤ 교육과정 및 내용 기록

- 교육을 실행하기 전에는 [활용서식3] 교육계획서를 작성하도록 하고 교육 후에는 [활용서식4] 교육 결과 보고서를 작성하여 해당 파일에 보관하도록 함.

(3) 자활사업단 현장학습

- 게이트웨이 과정 내 교육 중에서 자활사업단 현장학습과 사업단을 소개하고 견학하고 싶은 사업단을 미리 조사함.
- 자활사업단의 현장학습에 대한 욕구가 있는 참여자들에 한해 자활사업단의 현장학습을 통해 근로 및 직장을 체험해보도록 함.
* 단, 참여자들이 실제 자활사업단 근무로 배치된 것으로 인식되지 않도록 주의.

자활사업단 현장학습 불가 사항
- 게이트웨이 과정 교육의 2/3 이상을 자활사업단 현장학습으로 구성하는 경우 - 참여자의 의견에 반(反)하여 자활사업단 현장학습에 참여시키는 경우 - 교육이나 안내 없이 당일 즉흥적으로 자활사업단 견학을 시행하는 경우

- 자활사업단 현장학습이 종료 되는대로 [활용서식5] 자활사업단 현장학습 평가서를 작성함. 단, 사례관리사가 사업단에 자활사업단 현장학습을 의뢰하고 사업단 담당자가 현장학습을 수행하는 경우 평가서는 사업단 담당자가 작성할 수 있지만 보관의 책임은 사례관리사에게 있음.

*** 꼭 기억하세요 ***

게이트웨이 과정의 교육과 자활사업단 현장학습은 사정 단계 뿐 아니라 계획 수립 단계에서도 지속적으로 운영될 수 있습니다.

사정 단계 자활정보시스템 활용

I. [필수서식3] 자활사정지 시스템 입력 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 사례관리 ▶ 상담관리 ▶ 자활사정지관리 ▶ 참여자 선택 ▶ 조회 ▶ 자활사정지 내용 입력 ▶ 출력 후 참여자 개인 파일에 보관



★ 주의: [참여자 주요 호소내용]란은 반드시 참여자 언어로 직접 기재하세요!

II. [활용서식1] 자활역량 평가표 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식2] 자활역량 평가표 다운로드하여 작성 후 참여자 개인파일에 보관

III. [활용서식2] 사례관리 욕구조사지 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식2] 자활역량 평가표 다운로드하여 작성 후 참여자 개인파일에 보관

사정 단계 자활정보시스템 활용
IV. [활용서식3] 교육계획서 작성 및 보관 방법 1. 자활정보시스템 로그인 2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식3] 교육계획서 다운로드하여 작성 후 게이트웨이 교육 기록물 파일과 참여자 개인 파일에 보관
V. [활용서식4] 교육 결과 보고서 작성 및 보관 방법 1. 자활정보시스템 로그인 2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식4] 교육 결과 보고서 다운로드하여 작성 후 게이트웨이 교육 기록물 파일과 참여자 개인 파일에 보관
VI. [활용서식5] 자활사업단 현장학습 평가서 작성 및 보관 방법 1. 자활정보시스템 로그인 2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식5] 자활사업단 현장학습 평가서 다운로드하여 작성 후 자활사업단 현장학습 기록물 파일과 참여자 개인 파일에 보관

3. 계획 수립 단계

1) 개념

- 참여자의 개별적인 욕구 및 자립·자활 역량, 기관의 서비스지원 가능성 등을 고려하여 개인별 자립 계획(Individual Action Plan) 과 개인별 자활 지원 계획(Individual Service Plan)을 수립하는 단계
- 사정을 통해 파악된 참여자의 욕구 목록을 해결하기 위한 전략을 설정하는 단계로, 사례관리 종결 여부 및 사례 관리 성과 평가의 근거가 되는 개인별 맞춤형 계획을 수립하는 단계

2) 수행주체 및 시기

- 수행주체 : 사례관리팀
 - 처리시기
 - 초기 수립 : 참여자 의뢰 후 3개월 이내(게이트웨이 과정 내)
 - 재수립 : 자활근로사업단 전환 이후 3개월 이내
- * 단, 참여자에 따라 일정은 변경될 수 있음**

3) 주요과업

- 지역자활센터에서 근로를 통한 참여자의 자립·자활을 달성할 수 있도록 참여자의 근로 역량, 적성을 고려하여 개인별 자립 계획 (Individual Action Plan)을 수립
- 참여자가 자립·자활하기 위해 필요한 것들과 해결해야 하는 것들 중 지역자활센터에서 제공할 수 있는 서비스 범위 내에서 우선순위를 결정하여 개인별 자활 지원 계획(Individual Service Plan)을 수립
- IAP와 ISP를 모두 수립하고 사례회의를 통해 사업단 이동이 가능하다고 판단되면 게이트웨이 과정을 종료하고 사업단 이동을 위한 준비 수행

계획 수립의 단계	
사정 내용 요약하기	- 참여자가 제시한 욕구와 사례관리사가 사정한 욕구를 함께 확인하고 참여자와 사례관리사가 우선적으로 해결하기로 합의된 욕구를 도출합니다. - 합의된 욕구의 우선순위를 결정합니다.
상호 간 합의된 목표 만들기	- 합의된 욕구의 우선순위에 따라 참여자와 사례관리사가 함께 목표를 수립합니다. * 상호 간 합의된 목표는 구체적이고 바람직한 결과여야 하고 행동적 언어로 기재되어야 합니다. - 목표설정 시 평가를 위해 목표를 달성할 기한을 제시하도록 합니다. - 목표는 일반적으로 긍정형 형태로 수립하지만 경우에 따라서는 부정적인 상태나 상황이 감소하는 것을 목표로 할 수도 있습니다.
우선순위 정하기	- 우선순위 결정은 참여자가 가장 중요하다고 생각한다고 생각하는 것, 참여자나 가족에게 당장의 위험이 있을 가능성이 있는 것을 기준으로 합니다.

4) 진행내용

(1) 개인별 자립 계획(Individual Action Plan) 수립

- 개인별 자립 계획(Individual Action Plan)은 사정 결과에 기반하여 참여자의 강점 활용을 통해 장, 단기적으로 성취할 수 있는 자립 계획을 세워야 함.

* 사례관리사는 자신의 기대를 참여자에게 강요하거나 일방적으로 설정한 목표에 대한 동의와 서명만 받는 형태로 진행하면 안 됨. 참여자가 사례 관리 실천 과정에 책임감을 갖고 함께 참여할 수 있도록 지역자활센터에 바라는 부분과 스스로 노력할 수 있는 부분을 함께 고민하고 논의하여 합의된 목표를 수립해야 함.

- IAP는 참여자가 기록하는 것을 원칙으로 함. 단, 참여자가 문맹일 때 참여자의 동의 하에 사례관리사가 대리하여 기록할 수 있음.
- IAP 수립 전 개인 상담을 통해 다시 한번 지역자활센터의 자활사업을 간략히 소개한 후 참여자가 지역자활센터를 통해 달성하고자 하는 자립 계획을 수립할 수 있도록 지원함.

IAP의 SMART 기법
- IAP는 구체적(Specific)이고 명확하게 - 측정(Measurable)할 수 있는 목표로 - 달성 가능한(Achievable) 수준에서 - 현실 가능하고(Realistic) - 시의적절한 것으로(Timely) 수립합니다.

- IAP 수립 시 「■자신의 자활계획 ▶ 단기 목표」는 1년 이내 달성 가능한 목표를 말하며 명시적, 구체적, 행동적이어야 하고 쉽게 해결이 가능한 목표여야 함.

* 예: 한 달 동안 사업단 지각 횟수 3회 미만

- IAP 수립 시 「■자신의 자활계획 ▶ 장기 목표」는 5년 이내 달성 가능한 목표를 말하며 사업단이 종결되는 시점에 어떤 변화가 이루어질 수 있을지에 대한 달성 가능한 수준을 표현하는 목표여야 함.

* 예: 일반 취업이 가능할 정도로 알코올 중독 회복하기

■ 자신의 자활계획	
단기목표(1년 이내)	
장기목표(5년 이내)	

- IAP 수립 시 「■합의된 자활경로 및 요청사항 ▶ 지역자활센터로부터 도움을 받고 싶은 것(필요한 것)」은 자활사업단 근로 및 향후 취창업과 관련된 것으로 한정하며 참여자가 제공받기를 원하는 복지서비스를 모두 기입하는 것이 아님에 유의해야 함.

* 예: ■ 허리 통증으로 사업단 근무 1시간마다 10분씩 휴식을 원함.

■ 사업단 근무를 통해 근로 역량이 개발된 후 일반 취업이 가능하도록 지원바람 등

■ 합의된 자활경로 및 요청사항	
목표경로	○일반기업 취업 ○자활기업 취업 ○일반기업 창업 ○자활기업 창업 ○기타()
도움을 받고 싶은 것 (필요한 것)	

- 수립된 IAP는 참여자(가족)의 욕구 및 상황 변화나 재사정 이후 변경될 수 있음.

IAP 수립에 따라 점검해야 할 내용
1. 사업단에서 근로하는 것으로 IAP를 수립한 경우 - 사업단 근로 특성이 참여자의 상황(ex. 경력, 연령, 학력, 건강 등)에 적합한지 여부를 확인합니다. - 사업단 종결 후 유사 직종으로 취(창)업을 할 것인지 단순히 근로를 경험하고자 하는 것인지 확인합니다. 만약 유사 직종으로 취(창)업을 할 계획이 있다면 추후 관련 자격증 취득이나 시장 동향에 따라 추가로 준비되어야 할 것들이 있을 수 있습니다. - 현장경험이 필요하다면 일정기간동안 현장 파견근무(실습)를 통해 경험을 쌓도록 지원할 수 있습니다. 2. 창업으로 IAP를 수립한 경우 - 창업을 할 직종이 참여자의 상황(ex. 경력, 연령, 학력, 건강 등)에 적합한지 여부를 확인합니다. - 관련 업종의 시장전망이 어떠한지(ex. 소비자패턴분석, 경쟁사분석, 투자자본규모, 주위 상권분석 등) 파악합니다. - 참여자가 만약 신용불량자라면 신용회복을 한 후에 사업자등록을 하는 것이 나으므로 신용 회복을 지원하는 부분에 대해 참여자와 논의합니다. - 부가세 등 체납된 세금이 있다면 해당 행정 기관과의 상담을 통해 해결방안을 강구해야 합니다. - 신용 대출, 관련 자격증, 창업을 위한 컨설팅 등에 대한 필요 정보를 제공합니다. * 이 때, 이러한 상황 분석 및 자격증, 신용 대출 정보 등은 가능한 참여자가 스스로 해보도록 하는 것이 더욱 좋습니다. 3. 일반 취업이나 자활기업 취업으로 IAP를 수립한 경우 - 취업을 할 직종이 참여자의 상황(ex. 경력, 연령, 학력, 건강 등)에 적합한지 여부를 확인합니다. - 실제로 취업이 된다면 근로를 지속할 수 있는 참여자의 역량이 충분한지 확인합니다. - 취업 시장에 부적응했을 때 필요한 대안을 검토합니다. 4. 현재 사업단에 없는 새로운 사업단을 창업하는 것으로 IAP를 수립한 경우 - 자활근로 사업의 예산, 인사관리, 자활기업 등 자활사업 운영 전반에 대해 이해하고 적격여부를 판단해야 합니다. - 사업 아이템의 시장성 유무 및 자활근로 예산으로 투자비 등 초기 자금을 조달 가능 여부를 조사하여야 합니다. - 경쟁력이 있다고 판단되면, 사업계획서를 완성하여 자활센터의 승인절차를 거쳐 일정 기간 시범적으로 운영하며 사업성과를 확인한 후 정식 사업단을 출범합니다. - 자활근로 사업의 최종 승인은 해당 시군구의 행정관청에서 수행하므로 행정 절차를 마무리합니다. * 꼭 기억하세요 * 사업단, 취창업과 관련된 내용은 사업단 담당자, 책임자(관/실장) 등과 충분한 협의를 통해 진행하도록 합니다.

(2) 개인별 자활 지원 계획(Individual Service Plan) 수립

- 참여자 개인의 IAP 성취를 위한 욕구를 해결하는데 필요한 고용복지서비스 지원 계획을 수립하는 과정으로 '근로 지원'과 '복지서비스 지원'으로 구별됨.
- ISP 중 '참여자의 제시된 욕구'는 참여자가 IAP 성취를 위해 필요하다고 제시한 욕구를 참여자의 언어 표현 그대로 기재하여야 함. 이를 위해서는 참여자의 이해와 적극적인 참여를 독려하여 앞으로의 사례관리 수행과정이 여기에서 제시된 욕구를 기반으로 실천 될 수 있도록 해야 함.
- 이후 과정에서 ISP 수립 내용에 따라 참여자에게 서비스가 제공되기 때문에 사례관리사는 신중을 기해야 하며 '개별화의 원칙'에 따라 참여자 개별적인 욕구에 기반을 둔 ISP를 수립하여야 함.
- ISP 중 '합의된 목표'는 참여자가 사업단에서 근로를 하는 동안(최대 5년) 해결하기로 사례관리사와 함께 합의한 목표를 기재하며 SMART형식에 기반하여 단문으로 작성하고 각 영역별(근로 지원/복지서비스 지원)로 최대 3개를 넘지 않도록 함.

- ‘자활 지원 계획’은 앞서 합의된 목표를 달성하기 위한 실천방법으로, 사례관리를 통해 어떤 서비스를 제공하는 것이 합의된 목표를 달성하는데 가장 효율적인지 참여자와 의논하여 서비스 방법을 결정하도록 함.

■ ISP(자활지원계획) 목록 예시					
구 분	참여자의 제시된 욕구 (애로사항)		합의된 목표	자활지원계획	
	순위	내 용	목 표	제공서비스	실행기간
근 로 지 원	1	내가 사실 술 때문에 많이 부끄러워요. 이제는 딸 자식한테 부담이 안 되는 부모가 되기 위해 떳떳하게 돈 벌고 싶어요	안정적인 자활근로사업 참여를 통한 근로 소득 창출을 위해 알코올 중독에서 벗어나기	사업단에 안정적으로 참여하기 위해 정신건강복지센터 의뢰	00년 00월 ~00년 00월 ☐ 게이트 ☐ 사업단
	2				
	3				

- ‘실행점검’은 결정된 자활 지원 계획이 제대로 실행되고 있는지 확인하여 기재하는 곳으로, 계획 수립 단계가 아닌 「실행 및 점검 단계」에서 실제 서비스 지원을 진행하며 표시해야 함.

(3) 게이트웨이 교육 과정 및 자활사업단 현장학습 지속

- 사정 단계에서 시작한 게이트웨이 교육 과정 및 자활사업단 현장학습을 지속함으로써 참여자의 근로 동기를 강화하고 본인에게 적합한 근로 특성을 파악할 수 있도록 계속 지원함.

(4) 게이트웨이 종결

- 수립된 참여자의 IAP와 ISP를 내부사례회의에서 함께 검토하고 IAP와 ISP의 재조정이 필요하지 않다면 게이트웨이 과정을 종료하고 사업단 이동을 준비함.

게이트웨이 과정 종결 시 주의할 점
● 게이트웨이 전담관리자와 자활사례관리사가 구분되어 있을 경우, - 참여자에게 각 과정의 담당자 역할 및 서류 이관에 대해 설명합니다. - 게이트웨이 전담관리자와 자활사례관리사가 모두 근무하는 경우, 사업단으로 이동하는 참여자의 주사례관리사는 자활사례관리사가 됩니다. 그러나 게이트웨이 과정만 종결하고 지역사회로 나가는 경우, 게이트웨이 전담관리자는 1년 동안 사후관리를 해야 합니다. - 게이트웨이 전담관리자는 게이트웨이 종결보고서까지 작성하고 참여자에 대한 기록을 모두 정리하여 자활사례관리사에게 인계해야 하고 게이트웨이 과정 동안 발생한 기록의 문제는 게이트웨이 전담관리자가 책임을 지도록 합니다.

● 게이트웨이 전담관리자, 자활사례관리사 중 한 명이 근무하는 경우,

- 게이트웨이 과정을 종결하고 사업단으로 이동하는 참여자, 일반 기업·자활기업으로 취창업한 참여자에 한해 1년 동안 사례관리를 수행합니다. 다만 그 우선 순위는 다음과 같습니다.

- ① 사업단으로 이동한 참여자
- ② 자활기업으로 취창업한 참여자
- ③ 일반기업으로 취창업한 참여자

- 게이트웨이 전담관리자, 자활사례관리사 중 한 명이 근무하는 경우, 담당하는 사례관리사가 참여자에 관한 기록을 모두 관리하도록 합니다.

- IAP와 ISP의 재조정이 필요한 경우, 사례관리사는 참여자와 IAP와 ISP를 재수립하여야 함. 단, 게이트웨이 과정 기한 내에 완료하여야 하며 재조정 후 확정된 내용을 자활정보시스템에 입력하여야 함.

- 만약 사업단으로 이동한 후 IAP와 ISP 재조정이 다시 필요하다면 해당 단계의 주사례관리사와 재조정을 거친 후 자활정보시스템에 서 서식을 다운받아 작성한 후 참여자 개인파일에 보관하여야 함.

* 자활정보시스템의 재조정 된 IAP와 ISP 탑재 방식이 확정되면 별도 안내 예정

계획 수립 단계 자활정보시스템 활용

I. [필수서식4] 개인별 자립 계획(IAP) 시스템 입력 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 사례관리 ▶ 상담관리 ▶ 자립경로(IAP)관리 ▶ 참여자 선택 ▶ 조회 ▶ 자립경로(IAP) 내용 입력 ▶ 출력 후 참여자 개인 파일에 보관

II. [필수서식5] 개인별 자활 지원 계획(ISP) 시스템 입력 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 사례관리 ▶ 상담관리 ▶ 개인별 자활 지원 계획(ISP)관리 ▶ 참여자 선택 ▶ 조회 ▶ 개인별 자활 지원 계획(ISP) 내용 입력 ▶ 출력 후 참여자 개인 파일에 보관



구분	☐ 근로지원(취창업) ☐ 복지서비스지원		구분체크	** 선택 **
참여자의 제시된 욕구(매로사항)	내용			
한인된 욕구 및 목표	욕구(서술)			
	목표			
자활지원계획	제공서비스			
	실행기간 (자활사업전체기간)	-- -- ~ -- --	실행단계	☐ 게이트웨이 ☐ 자활근로사업단
실행점검	세부내용			
	담당자	연락처	비고	

★ 주의: ○근로 지원(취창업)과 ○복지서비스 지원을 구분하여 모두 입력하세요!

III. [필수서식6] 게이트웨이 종결보고서 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [필수서식6] 게이트웨이 종결보고서 다운로드하여 작성 후 참여자 개인파일에 보관

4. 실행 및 점검 단계

1) 개념

- 계획 수립 단계에서 수립된 계획의 목표 달성을 위한 모든 활동이 이루어지는 단계
- 참여자별 IAP, ISP를 달성하기 위해 자활 프로그램 및 복지서비스(자원) 발굴, 연계, 조정, 모니터링 등 다양한 활동이 이루어지는 사례관리 수행과정 단계
 - * 모든 사례관리 과정은 IAP, ISP에 근거하여 이루어져야 하는데, 점검과정에서 위기가 발생하거나 보다 시급한 다른 욕구가 드러날 경우(발생할 경우), 재사정을 위한 환류(feedback)가 일어날 수 있음.

2) 수행주체 및 시기

- 수행주체 : 사례관리팀, 자활사업단
 - * 참여자는 문제해결 과정의 주체로, 모든 사례관리 수행과정에 적극적·자발적으로 참여함으로써 자신의 역량을 증진시키는 노력을 기울여야 하며 사례관리사는 참여자에게 이 부분을 지속적으로 상기시켜 의존도가 심화되지 않도록 지원해야 함.
- 처리시기 : 자활사례관리 종결시까지
 - * 사업단 종결과 자활사례관리 종결은 다른 의미이므로 자활사례관리 종결 시까지 사례관리는 실행되어야 함.

3) 주요과업

- 참여자의 IAP, ISP를 달성하는 과정에서 발생한 위기 개입, 참여자의 문제해결 역량을 강화하기 위한 교육 훈련과 정보 제공 활동, 참여자의 자발적 자원 접근과 문제 해결을 방해하는 내적 장애 요인 해결 및 동기 강화를 위한 상담, 협력적 활동 등의 직접 실천 수행
- 참여자의 IAP, ISP 달성에서 필요한 욕구 해결을 위해 자원 획득을 할 수 있도록 지원하는 연계, 조정, 자원망 개발 및 자원망 개입, 조정 등의 간접 실천 수행
- 사례관리 수행과정 및 그에 따른 참여자 변화를 정기적으로 점검하는 센터 내부사례회의 및 지역사회 내 효율적인 복지서비스 자원 연계를 위한 외부 사례회의 수행
- 사업단 근로 중 IAP, ISP의 변경 사항이 발생했을 경우, 재사정을 통한 IAP, ISP 재수립

사례관리사가 변경되는 경우 (게이트웨이 전담관리자 ▶ 자활사례관리사/ 사업단 담당자)

- 게이트웨이 전담관리자는 사업단 진입 시 참여자의 사정내용(욕구, 강점, 장애물 등), 참여 초기에 비해 변화된 내용, 게이트웨이 종결보고서와 함께 변경된 주 사례관리사와 계획 과정에서 작성된 문서를 공유하고 필요한 서류를 이관합니다.
- 변경된 자활사례관리사는 게이트웨이 담당자가 제공한 정보를 토대로 주민에 대한 실행과 점검을 병행하며 참여자가 IAP, ISP를 성취할 수 있도록 지원합니다.
- 사례관리사가 변경되는 과정에서 참여자가 혼란을 겪지 않도록 충분한 설명을 하고 공식적 소개와 이관절차를 시행합니다.
- 변경된 사례관리사는 상담을 통해 라포를 형성하고 참여자의 이해 수준을 고려하면서 사업단을 통해 참여자가 자립·자활을 성취해나가는 과정에서 서로 노력해야 하는 것, 사업단에서 준수해야 하는 규칙에 대해 설명하고 합의합니다.

4) 진행내용

(1) 직접실천: 자활프로그램 발굴 및 지원, 모니터링

① 위기개입

사례관리사가 참여자의 긴급한 의식주 문제 및 정신·신체 질환 증상의 응급한 안정을 위해 직접적으로 개입하게 되는 활동으로 사례관리사들은 신속하게 자원을 사정하고 배치하여 전반적인 회복을 돕는 개입을 수행함.

윤리적 원칙 심사표(EPS: Ethical Principle Screen)
- 윤리원칙 1: 생명 보호의 원칙 - 윤리원칙 2: 평등과 불평등의 원칙 - 윤리원칙 3: 자율성과 자유의 원칙 - 윤리원칙 4: 최소한 손실의 원칙 - 윤리원칙 5: 삶의 질의 원칙 - 윤리원칙 6: 사생활 보호와 비밀보장의 원칙 - 윤리원칙 7: 진실성과 정보 개방의 원칙
* 꼭 기억하세요 * 다른 원칙의 우선순위에 대해서는 이견이 발생할 수 있지만 “윤리원칙 1: 생명 보호의 원칙”은 반드시 준수되어야 하는 원칙이므로 위기 개입 여부를 결정할 때 기준으로 활용하시면 됩니다.

② 교육·훈련

사례관리사가 모델링, 코칭, 역할 바꾸기, 집단 교육 등과 같은 직접적인 교육이나 훈련을 통해 다양하고 창의적인 방법으로 참여자의 IAP, ISP 달성을 지원하는 것임. 교육·훈련에서는 연습을 통해 구체적인 경험을 제공함으로써 참여자가 일상 생활에서 바로 실행으로 옮길 수 있도록 교육하는 것이 좋음.

교육훈련	실제 삶에 적용	개별 상담
정서적 자활 프로그램 중 칭찬 카드를 활용한 칭찬하기 훈련 실시	▶ 매주 금요일 사업단 마무리 시간에 참여자 간 서로 칭찬하기	▶ 사업단에서 함께 근무하는 다른 참여자 및 참여자 본인 가족 칭찬하기를 통해 타인의 강점 발견

③ 협력적 활동

참여자가 삶에 대한 주체 의식을 갖고 문제해결 기술을 향상할 수 있도록 사례관리사는 참여자의 욕구를 충족시키기 위해 필요한 자원을 참여자와 함께 의논하고 자원 획득 과정 전반에 협력하는 활동을 수행함.

④ 상담·정보 제공

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

자활사례관리 상담에 대한 오해

1. 사례관리는 상담이다. (X)

- 상담은 사례관리에서 활용하는 하나의 도구일 뿐, 사례관리가 곧 상담은 아닙니다. 현장에서 사례관리사분들에게 사례관리를 어떻게 수행하고 계신지 여쭙보면 일반적으로 상담 수행 과정을 답하십니다(상담 횟수 등). 그러나 사례관리는 상담 외에도 여러 가지 활동을 포괄하는 사회복지실천의 방법 중 하나이므로 사례관리는 상담이 아닙니다.

2. 사례관리사는 전문 상담가이다. (X)

- 사회복지를 전공한 사례관리사는 상담의 전문가가 아닙니다. 사회복지실천론에서 개입을 위한 면접론, 관계론을 배우고 각 센터에서 실제 상담을 수행하고는 계시지만 이는 일반 상담에 국한될 뿐 전문 상담가가 아니기 때문에 임상 심리 상담, 고급 상담이나 치료 등은 전문가에게 의뢰해야 합니다.

3. 사례관리사는 치료자이다. (X)

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

(2) 간접실천: 복지자원 연계

① 서비스 연계

- 서비스 연계란 참여자의 ISP 수립에서 결정된 서비스를 전달할 최선의 기관이나 자원을 선택하는 데 사례관리사가 관여하는 것을 의미함. 이를 위해 사례관리사는 참여자의 욕구를 해결할 수 있는 자원을 사정하여 자료화하거나 자원망을 조직하고 이를 활용하여 참여자로 하여금 최선을 선택할 수 있도록 지원해야 함.
- 지역사회센터에서 서비스를 연계할 때 기관 내외에 존재하는 자원을 무조건적으로 연계하는 것은 오히려 참여자의 서비스 의존도를 심화시키므로 자립·자활에 역행하는 것이 될 수도 있음을 각별히 주의하도록 함.
- 서비스 연계는 참여자의 IAP를 달성하는데 장애가 되는 요인 제거, IAP 달성을 위한 서비스 제공 등에 한정되어야 하며 서비스 연계 당위성 및 필요성은 참여자의 IAP 목표와 논리적으로 연관지어 설명할 수 있어야 함.
- 서비스 연계 및 제공에 있어 점검해야 할 사항
 - 참여자에 대한 점검사항
 - 서비스 제공을 통한 참여자의 변화 정도(IAP/ISP와의 일치성, 참여자의 삶의 변화)
 - 참여자가 연계된 서비스에 실제로 참여하는 정도, 서비스 내용의 적절성, 서비스 양의 충분성, 서비스의 품질과 이에 대한 참여자의 만족도, 서비스 제공방법의 적절성 등
 - 참여자 욕구 및 환경 변화에 따라 욕구재조사 또는 IAP/ISP 수정 여부
 - 서비스 제공기관에 대한 점검사항
 - 서비스 제공계획, 서비스 제공기간, 횟수, 내용 일치성
 - 서비스 제공여건, 서비스 제공자의 변화여부
 - 서비스 제공기관 사이의 연계 및 협력의 원활성 등
- 참여자에게 필요한 서비스를 연계한 후에는 [활용서식8] 자원연계표에 연계 자원 목록, 내용을 기록하도록 함.

서비스 연계 과정 step 1. 자료 분석과 정리

참여자가 최선의 선택을 할 수 있도록 돕기 위해 사례관리사는 다양하고 적절한 자원목록을 사전에 확보하고 있어야 합니다. 최근 지역사회에서 자원맵 등을 공유하고 있는데 이와 같은 자료를 활용하는 것도 매우 도움이 되며 그 외 지역사회 기관 리스트, 각 협회가 제공하는 전화번호부, 홈페이지 정보, 전문가의 자문, 지역사회 회의나 모임 등을 활용하여 다음과 같은 자원목록을 확보하고 있어야 합니다.

- 서비스 이용 자격기준 등 서비스 이용성, 접근성에 관한 정보
- 참여자 욕구 해결을 위한 기관의 역량
- 서비스 제공자(담당자) 및 기관의 평판
- 기관의 주요 서비스



서비스 연계 과정 step 2. 자원목록에서 선택하도록 돕기

사례관리사는 참여자의 욕구를 해결할 수 있는 다양한 대안과 그에 대한 장단점을 비교하여 정보를 제공하고 참여자가 자원을 직접 선택하도록 합니다.



서비스 연계 과정 step 3. 연계할 기관에 대한 조직화

단순히 전화번호를 알려주거나 안내지를 제공하는 소극적 정보 안내가 아니라 연계기관과의 연계활동에 대한 사전 협의 및 연계절차의 구조화를 통해 서비스가 참여자에게 잘 제공되도록 합니다. 또한 연계 이후 참여자가 서비스에 접근하는 데 어려움이 없는지 미리 알아보고 이에 대한 준비도 함께 제공되어야 합니다.

서비스 연계 가능성을 높이기 위해 준비하고 점검해야 할 사항

- 본인이 소속되어 있는 기관에 대해 명확하게 이해하고 있어야 합니다. 사례관리사의 우물쭈물한 태도는 기관에 대한 신뢰도를 크게 떨어뜨릴 것이고 자원의 참여를 이끌어 내지 못할 가능성이 있기 때문입니다.
- 전문가로서의 태도를 갖추는 것으로, 복장이나 말투, 행동에 있어서도 기본적인 예의를 갖추되 제안하고 싶은 사항을 사전에 충분히 숙지하여 당당하고 자신있는 태도로 준비한 메시지를 분명하게 전달해야 합니다.
- 연계하고자 하는 기관의 자원 특성을 이해하고 있어야 합니다. 자원에 따라 자료를 지참하여 직접 방문하는 것이 효과적일 수 있고 전화나 메일을 통해 담당자에게 방문 가능 여부를 확인한 후 방문하거나 제안 자료를 먼저 송부하고 회신 내용에 따라 연계과정을 진행할 수도 있습니다. 사전 준비과정에서 자원의 특성을 파악하여 접근하는 것은 자원에 대한 관심을 표현하는 방법의 하나로 기관에 대한 긍정적인 인식을 갖게 하여 연계 성사 가능성을 높일 수 있습니다.

② 옹호

옹호란 사례관리사가 힘이 약한 참여자의 입장을 대신하여 자원의 접근과 활용성을 증진시키는 활동을 의미함. 사례관리에 있어서 옹호활동은 참여자 개인을 위한 것이 대부분이지만 사안에 따라서는 개인 수준의 옹호보다는 지역사회나 기관, 정책을 대상으로 옹호활동을 전개하기도 함.

③ 자원망 개발과 지원

자원망 개발과 지원은 연계와 다른 개념으로, 참여자에게 연계할 수 있는 공식적·비공식적 자원을 개발하고 강화하는데 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. 그리고 사례관리사가 발굴하거나 지역사회 유관기관을 통해 전달받은 자원의 목록은 [활용서식 7] 자원목록표에 기록하도록 함.

④ 조정

조정이란 참여자를 위한 서비스가 중복될 때, 자원망 간에 갈등이 일어날 때, 자원망 간의 역할 분담이 필요할 때, 사례관리사가 역할 분담에 관여하여 조정하는 활동을 의미함. 서비스 기관 간의 상황이 다양하고 참여자의 욕구가 있기 때문에 쉽게 갈등이 일어나므로 조정 시, 다음과 같은 점에 유의하여야 함.

- 조정 시 참여자의 욕구에 초점을 맞추어 논의함. 서로의 입장을 내세우다 보면 조정활동이 어려워질 수 있으므로 참여자에게 초점을 두어 해결방법을 토론했어야 함.
- 조정의 이점을 공유해야 하고 조정활동을 통해 얻을 수 있는 이점을 함께누릴 수 있도록 배려되어야 함.
- 조정을 통한 결과를 사례관리사, 참여자, 유관 기관의 서비스 담당자들이 알 수 있도록 공유함.
- 조정을 위한 지역 내 유관 기관의 통합사례회의, 사례조정회의 등을 정기적으로 마련함.

사회복지실천 관계의 기본 원칙과 요소

- 개별화: 모든 참여자는 개별적인 욕구를 가진 존재로 개별화해야 한다.
- 의도적인 감정표현: 참여자가 감정을 자유롭게 표현하도록 해야 한다.
- 통제된 정서관여: 참여자의 감정에 민감성을 가지고 반응해야 한다.
- 수용: 참여자를 있는 그대로 인정하고 받아들여야 한다.
- 비심판적 태도: 참여자를 심판하거나 비난하지 않아야 한다.
- 자기 결정: 참여자의 자기결정을 최대한 존중해야 한다.
- 비밀보장: 참여자의 비밀을 보장해야 한다.

(3) 사례회의

① 내부사례회의

- 회의 목적: 각 지역자활센터 사례관리 과정을 공유하고 기관 차원에서 결정해야 할 것들을 내부사례회의를 통해 결정
 - 회의 내용
 - 참여자들의 원활한 사례관리 및 지역자활센터를 통한 참여자들의 건강한 자립·자활을 위해 공유해야 할 전반적인 사항(사업단 근로 상황, 근로 장애요인 등)
 - 참여자 중 집중 사례(위기 사례 포함), 일반 사례 결정 기준 설정 및 사례관리 담당자 지정
- * 예: 집중 사례관리 담당자- 사례관리사, 일반 사례관리 담당자- 해당 사업단 담당자**

집중 사례, 일반 사례의 구분

- 집중 사례: 위기로 인해 불균형한 상태가 야기된 상황에 놓인 사례 및 참여자의 욕구충족이 기관 내부의 자원만으로는 부족하고 지역사회의 다양한 자원 동원 및 심도있는 사례관리를 통해서만 자립·자활이 가능한 사례
- 일반 사례: 기관 내에서 참여자의 욕구충족과 문제해결을 위한 지원이 가능한 사례

사례관리사의 집중 사례의 적정 수

- 일반적으로 한 사례관리사는 집중 사례 20case를 담당하는 것이 적정합니다. 실제로 20case라고 하더라도 가구원을 포함하면 70명이 넘는 사람에게 개입을 하게 되므로 case 수를 적정하게 유지하는 것이 좋습니다.
- 사례수와 사례관리의 질은 필연적으로 반비례할 수밖에 없습니다. 즉, 사례수가 늘어나면 사례관리의 질은 떨어질 수밖에 없는 것입니다. 그리고 이것은 너무나 당연한 이치일 뿐 사례관리사의 능력의 문제가 아니므로 센터에서 사례수를 적정하게 배분하는 노력이 필요합니다.

- 효율적인 사례관리 개입 수준 및 서비스 자원 연계 수준 결정
- 지역자활센터의 효과적 운영 차원에서 사례관리를 위해 사업단과 사례관리팀이 조정, 협조해야 할 사항
- 참석 대상: 전직원 참석을 원칙으로 함.
- 회의 시기: 2회/월

내부사례회의에서 점검해야 할 사항

● 사례회의의 주요 기능

- 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

* 꼭 기억하세요 *

대부분의 지역자활센터에서 사례관리팀과 관/실장만 참석하는 사례회의를 실시하고 있으나 참여자들의 사업단 내 근로 상황을 포함한 다양한 정보를 공유하고 주요 사항을 함께 의논, 결정하기 위해서는 내부사례회의에 전직원이 참석하는 것이 좋습니다. 다만, 센터에서 결정한 자체 사례회의 형식 등에 따라 직접적인 연관이 없는 회의 날(사례 회의에 해당하는 사업단 담당자가 아닐 경우 등), 직접 연관이 없는 직원(회계, 총무 등) 종사자는 의무적으로 참석하지 않도록 탄력적으로 사례회의를 운영하도록 합니다. 단, 사례회의에서 논의되어야 하는 참여자와 직접 관련이 있는 직원(사업단 담당자)은 모두 참석하는 것이 원칙입니다.

② 통합사례회의

- 회의 목적: 기관 내부 자원으로 사례관리 과정에서 드러난 참여자의 문제나 욕구를 해결하는데 부족함이 있어 지역사회 내/외 유관 기관의 논의를 통한 서비스의 연계, 조정, 협력을 통해 문제를 해결하는 것이 효율적일 때 대안을 함께 모색함으로써 통합적인 사례관리 계획을 세우고 상호간의 역할을 조정하는 전문 활동
- 회의 내용
 - 사례관리사 발표
 - 통합사례관리 의뢰 배경 및 사례정보 공유
 - 사례정보구성: 참여자 인적 사항, 자활참여경로, 기존의 사정내용 및 사례관리 수행 내용 점검(목표수립, IAP·ISP 내용, 수행내용 등), 통합사례관리 의뢰 사유가 되는 사건이나 문제
 - 참여자에 대한 각 기관 혹은 담당자의 추가 정보 공유

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

주사례관리기관(주사례관리사) 선정 기준
- 초기 상담이 이루어진 기관 혹은 신뢰관계 형성이 가장 잘 된 기관 - 참여자의 주호소 문제를 해결할 수 있는 서비스를 제공하는 기관 - 참여자가 선택한 기관 * 주사례관리기관이 타 공공기관 또는 민간기관일 경우, 통합사례회의를 통해 사례관리 진행과정을 공유

- 합의 : 대안선택, 의사결정, 역할 분담, 개입 시기 및 서비스 제공 시기 결정, 비용/이윤분석, 슈퍼비전 등을 합의
 - 마무리 : 결정사항 요약
 - 회의 종료 후 : 기록된 회의록을 빠른 시간 내에 참석자 및 관련자들과 공유, 후속조치 검토 및 지속적 점검
- * 통합사례회의록 작성 시 다양한 분야의 전문가들 의견을 기록할 수 있는 <문제중심기록>의 방법으로 기록하는 것을 권고함.**

문제중심기록을 통한 사례회의록 기록 방법
● 문제중심기록의 개념 - 다학문적 접근을 하는 영역에서 주로 사용하는 기록 형태로 단순히 기록의 차원을 넘어 문제해결 접근의 방법을 반영합니다. - 현재 문제를 중심으로 문제 영역을 규정, 사정, 목록화해 각 문제에 대해 무엇을 할 것인지 계획하여 그 진행 사항을 기록합니다. ● 문제중심기록에 포함되어야 할 내용(SOAP) - Subjective information: 참여자의 자기보고에 근거해 자기의 상황을 어떻게 인식하고 느끼고 있는지를 기록 - Objective information: 전문가의 직접적 관찰, 임상적 실험, 체계적 자료 수집 등에서 얻어짐 - Assessment: 주관적 정보 및 객관적 정보의 검토를 통해 추론된 전문가의 개념화와 결론을 의미 - Plan: 전문가가 문제를 제기하거나 해결하는 방법 ● 문제중심기록의 장점 - 여러 전문직 간의 의사소통을 촉진하며 팀 접근을 원활하게 합니다. - 질 높은 기록의 검토가 가능합니다. ● 문제중심기록의 단점 - 참여자의 문제를 강조하고 개인과 환경의 상호작용보다는 개인을 강조함으로써 현상의 복잡성을 단순화시킬 우려가 있습니다. - 부분화를 강조함으로써 통합적, 체계적인 쟁점을 왜곡시킬 우려가 있습니다.

- 참석 대상 : 지역자활센터 사례관리사, 유관 서비스 연계기관 담당자, 읍면동 통합사례관리 담당자, 사례에 대한 해당 분야 전문가(법률, 의학 분야 등), 공무원 등 다양하게 구성

통합사례회의 전 고려해야 할 사항

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

* 꼭 기억하세요 *

지역사회 내 통합사례회의에 참석하기 전 참여자들에게 개인정보 제3자 제공 동의서 등을 받아두셔야 합니다. 또한 사례회의의 안전과 직접적인 연관이 없는 정보는 공개하지 않습니다. 그리고 통합사례회의 전 내부사례회의를 통해 통합사례회의를 통해 다룰 내용의 기준선이 사전에 논의 및 합의가 되는 것이 좋습니다.

- 회의 시기: 1회/월
- 통합사례회의를 통해 다양한 복지서비스를 연계, 협력하기로 한 기관끼리는 [활용서식6] 서비스 의뢰서를 작성하여 해당 기관에 송부하도록 함.

(4) 사례관리 수행과정 기록

- 사례관리 과정에서 수행한 모든 활동(개인상담/집단상담, 사례회의, 집단교육 등)은 기록으로 남기고 참여자 개인 파일 등 해당 파일에 보관하여야 함.
- 사례회의는 사례회의록에 기록하고 상담 등의 사례관리 수행과정은 상담일지와 과정기록지에 기록하는데 특히 상담일지는 사례관리 수행과정의 상세 내용을 기록하기 위해 <요약기록>의 방법으로 기록하는 것을 권고함.

실행 및 점검 단계에서 요약기록을 통한 상담일지 기록 방법

● 요약기록의 개념

- 가장 흔히 사용되는 기록 형태로, 시간의 경과에 따라 일정한 간격을 정해 특정 행동이나 사실 등의 기록이 필요할 때 작성합니다.
- 일반적으로 참여자와 관련된 내용을 간단히 적은 후 제공 서비스 및 개입 내용, 그로 인한 참여자의 변화 등을 짧게 기록하고 이후 계획을 덧붙입니다.

● 요약기록의 장점

- 사례가 장기간 지속되는 경우 시간에 따른 변화나 과정 기록이 용이합니다.
- 전체 서비스 과정을 고려하여 쉽고 짧게 기록이 가능합니다.
- 사례관리사가 중요하다고 판단한 것을 선택적으로 기록할 수 있는 융통성 있는 방법입니다.

● 요약기록의 단점

- 사례관리사 재량에 의존되는 기록 방법으로, 서비스의 질보다 사례관리사 역량에 따라 기록의 질이 좌우될 수 있습니다.
- 참여자나 사회복지사의 생각이나 느낌이 잘 드러나지 않을 수 있습니다.

● 유의사항

- 형식적인 기록이 되지 않도록 하고 참여자의 변화를 중심으로 기록해야 합니다.
- 장기 개입일 경우 일정한 시간 간격이나 주제별로 다양한 영역을 기록해야 합니다.
- 기록과 관련된 일반적인 지침 및 기준을 기관별로 마련하는 것이 좋습니다.

* 꼭 기억하세요 *

자활정보시스템에 입력하시는 사례관리사 분들의 기록은 대부분 상담 내용을 요약하는 형태를 갖추고 있습니다. 그런데 상담 내용의 단순 요약은 요약기록이라 할 수 없는데, 그 이유는 요약기록에는 “제공 서비스 및 개입 내용, 그로 인한 참여자의 변화”가 필수적으로 포함되어야 하기 때문입니다. 상기한 주요 사항을 자활정보시스템에 입력하시는 모든 상담일지에 필수적으로 포함하시기 어려우시더라도 중요한 사례관리 개입 내용에는 꼭 포함하여 주시기 바랍니다.

- [필수서식] 과정기록지는 사례관리 수행과정을 한 눈에 보기 쉽도록 일목 요연하게 정리하는 것으로, 사례개입 내용 및 결과, 점검 결과를 요약하여 정리함.

자활정보시스템 상담일지(일괄) 입력하기

- 자활정보시스템 상담일지(일괄)는 개인별 상담일지와 다릅니다.
- 주로 많은 참여자분들에게 sms를 일괄적으로 보낼 때 사용하는 부분입니다. 그런데 많은 사례관리사분들이 집단 교육이나 집단 상담을 하신 후 내용을 일괄 입력하는 용도로 사용하고 계십니다. 이것 자체는 문제가 되지 않으나 「자활사례관리 사업센터」의 「자활사례관리사 평가」중 상담일지, 상담시간 지표에서는 실제 기록 일지, 실제 투입 시간만 평가되오니 꼭 기억해주세요.

*** 예: 180분(집단 교육) X 10명 = 1,800분 상담 시간 인정(X), 180분만 인정**

- 그러나 제일 문제가 되는 것은 「자활사례관리 사업센터」의 「자활사례관리사 평가」중 상담일지, 상담시간 지표에서 많은 점수를 획득하기 위해 참여자분들에게 일괄 sms를 발송하였으나 “상담유형: 대면상담” ▶ “상담 시간: 60분” 등으로 일부러 잘못 입력하시는 부분입니다. 이러한 부분이 적발되면 해당 지표에서 0점 처리되오니 실수하지 마시기 바랍니다,

(5) 점검

- 점검은 합의된 참여자의 IAP, ISP를 달성하기 위한 사례관리 수행과정이 잘 이루어지고 있는지, 사례관리사·참여자·자원·기관 등 각자가 주어진 역할을 잘 수행하고 있는지, 참여자와 주변 환경에 어떤 변화가 일어나고 있는지 등 전반적인 사항들을 확인하는 과정
- 점검에서 사례관리사는 자의적 판단에 따라 결정을 내려서는 안 되며 사례관리 수행과정의 기록에 근거하여 참여자와의 합의를 통해 결정해야 함. 혼자 해결하기 어려운 상황이 발생하였거나 그 판단조차 어려울 때에는 지체하지 않고 슈퍼비전이나 내부사례회의를 요청해야 함.

사례관리사의 업무 성과에 대한 오해

- 일부 지역자활센터에서 사례관리사의 업무 성과를 참여자의 취창업으로 간주하는 경우가 있습니다. 그러나 사례관리사의 업무 성과를 참여자의 취창업만으로 절대 단정할 수 없습니다.
- 참여자의 안정적인 근로 및 취창업 성과 달성은 사업단을 비롯한 센터 전반에서 함께 노력해야 하는 중요한 업무입니다.
- 따라서 참여자들의 근로·취창업 성과 달성은 사례관리팀만의 고유 의무가 아니므로 센터에서는 사례관리팀에게만 해당 업무를 부여할 수 없습니다.

- 사례관리가 시작됨과 동시에 참여자에게 제공되는 모든 직·간접적 서비스에 대한 내용과 관련된 자료에 대한 정보를 시간 흐름에 따라 [필수서식8] 과정기록지에 기록을 해 둔다면 점검 단계 뿐 아니라 평가 단계에서도 매우 효과적인 근거 자료로 활용할 수 있음.
- 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, 사례관리 실천과정에 참여하면서 서비스 제공 기관 및 담당자가 느끼게 된 점은 무엇인지 확인하고 자원의 특성과 상황에 적합한 피드백이 제공될 때 참여자의 자발적이고 지속적인 참여를 이끌어낼 수 있음.

① 점검해야 할 내용

- 계획 이행도 점검: 사례관리사와 참여자 모두 수립된 계획대로 과업, 활동, 책임을 다하고 있으며 노력하고 있는가를 파악하는 것으로, 참여자의 ISP에 따라 적절히 서비스가 이행되고 있는지를 검토함.
- 목표 성취 점검: 서비스 제공 및 실행 과정을 통해 IAP가 성취되어 가고 있는가를 점검함.
- 새로운 욕구 발견: 서비스 제공 및 실행 과정 중 참여자의 새로운 욕구가 발견되거나 새로운 욕구가 발생했는지에 대한 정보를 파악함.

② 점검의 영역

- 참여자 점검: 참여자의 ISP 달성을 위해 당사자의 노력 정도 및 참여도 등을 점검하는 것
 - 참여자 스스로 노력하고 있는가?
 - 참여자가 적극적으로 참여하고 있는가?
 - 참여자가 자신의 강점을 활용하고 있는가?
 - 참여자가 목표달성 노력을 하고 있는가?
 - 참여자의 외부자원 서비스 담당자와의 상호작용은 적절한가?
 - 참여자에게 새로운 욕구가 발생하였는가?

● 서비스 점검: 참여자의 ISP 달성을 위해 외부 서비스 담당자가 기여하는 정도를 점검하는 것

- 외부 서비스는 계획대로 적정하게 이행되고 있는가?
- 외부 서비스 담당자는 서비스 실행을 위해 노력하고 있는가?
- 외부 서비스의 질은 적절한가?
- 외부 서비스 담당자는 참여자와 적절한 상호작용을 하고 있는가?

③ 점검의 방법

● 질적 점검 방법

- 참여자의 노력: 참여자 관찰, 참여자의 가정 방문, 참여자와의 대면접촉 및 전화 통화 등을 통해 점검 내용을 파악함.
- 서비스 이행도: 직접 서비스 및 간접 서비스를 제공하는 기관 방문, 기관 담당자와의 대면접촉 및 전화 통화 등을 통해 서비스 이행도를 파악함.

● 양적 점검 방법

- 서비스 제공 및 이행도, 대상자의 변화 정도 등을 척도를 통해 파악함.
- 외부 서비스 담당자의 기록, 결과보고서 등 양적 자료를 통해 점검함.

실행 및 점검 단계에서 제공할 수 있는 서비스 내용

1. 근로 지원

1) 취업지원

① 구직상담

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

② 취업코칭

- 참여자와 협의 후 참여자에게 적합한 구직정보를 제공합니다.

*** 이 때, 사례관리사가 모든 정보를 제공하는 것이 아니라 참여자가 자발적으로 구직정보를 찾고, 활동할 수 있도록 지원하는 것이 무엇보다 중요합니다.**

- 참여자가 원하는 직업 및 직종이 선택되면, 이력서 및 자기소개서 작성 등 구체적으로 구직 활동을 지원합니다.

구직기술 향상을 위한 교육 예시

- 자신의 강점 및 결핍 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 점검합니다.

③ 취업알선

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

2) 창업지원

① 개인창업

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

② 공동창업(자활기업)

- 자활기업을 창업할 구성원들의 행정업무 능력 향상과 올바른 의사결정 문화형성을 위한 교육을 실시할 수 있습니다.

*** 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·활용합니다.
- 신용회복위원회, 법률구조공단을 활용하여 기금지원, 신용관련 상담 및 컨설팅을 지원하거나 연계할 수 있습니다.

2. 복지서비스 지원

참여자의 근로·취창업 지원 시, 참여자의 IAP, ISP 달성에 관련된 경우에만 한하여 다음과 같은 서비스를 연계 및 지원할 수 있습니다.

- * 돌봄 지원 서비스: 가정봉사원 파견, 주간보호프로그램, 요양보호서비스, 간병·노인돌보미, 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: 희망키움통장 I, II, 내일키움통장 가입 안내, 무료 채무 조정상담 서비스, 신용회복지원, 신용회복교육, 채무관리, 자산관리, 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, 일시보호시설, 청소지원서비스 등
- * 기타 지원 서비스: 결혼이민자 가정 한글교육 및 사회문화교육, 북한이탈주민 정착지원 및 상담 등

● 점검에 따른 조치

점검결과	조치방안
- 참여자(가구)를 둘러싼 환경의 변화가 발생하여 재검토가 필요한 경우 - 사례관리가 진행되는 동안 심각한 신규 욕구 또는 문제가 발생한 경우	욕구 재조사
- 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 사례관리 서비스가 필요하지 않을 정도로 호전된 경우 - 참여자(가구)의 이사, 연락 두절 등으로 사례관리 진행이 어려운 경우 - 참여자(가구)가 3개월 이상 사례관리 서비스를 거절 또는 포기하는 경우	종결을 위한 사례관리 평가

실행 및 점검 단계 자활정보시스템 활용

1. [필수서식7] 상담일지 시스템 입력 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 사례관리 ▶ 상담관리 ▶ 상담일지관리 ▶ 참여자 선택 ▶ 조회 ▶ 상담일지 내용 입력 ▶ 출력 후 참여자 개인파일에 보관

[illegible]

★ 주의: 상담일지관리와 상담일지관리(일괄) 구분하여 입력하세요!

II. [필수서식8] 과정기록지 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [필수서식8] 과정기록지 다운로드하여 작성 후 참여자 개인파일에 보관

★ 주의: 과정기록지는 참여자 개인 파일 맨 앞장 왼편에 보관하세요!

III. [필수서식9] 사례회의록 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 사례관리 ▶ 상담관리 ▶ 사례회의록 내용 입력 ▶ 출력 후 사례회의록(내부, 통합) 파일에 보관

실행 및 점검 단계 자활정보시스템 활용
IV. [활용서식6] 서비스의뢰서 작성 및 보관 방법 1. 자활정보시스템 로그인 2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식6] 서비스의뢰서 다운로드하여 작성 후 복사하여 원본은 해당 기관으로 송부하고 복사본은 참여자 개인파일에 보관
V. [활용서식7] 자원목록표 작성 및 보관 방법 1. 자활정보시스템 로그인 2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식7] 자원목록표 다운로드하여 작성 후 자원목록 파일에 보관
VI. [활용서식8] 자원연계표 작성 및 보관 방법 1. 자활정보시스템 로그인 2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식8] 자원연계표 다운로드하여 작성 후 자원목록 파일과 참여자 개인 파일에 보관

5. 평가 및 종결 단계

1) 개념

- 사례관리 과정에 참여한 참여자가 그들의 욕구와 변화목표에 부합하는 서비스를 적절히 제공받고 이를 통해 원하는 변화를 성취하였는지를 확인하는 과정
- 자활프로그램 발굴연계·모니터링, 복지서비스 및 자원연계 등을 종합적으로 판단하여 IAP, ISP 달성 정도 및 서비스만족도 등을 평가한 후 종결과 사후관리여부를 판정

2) 수행주체 및 시기

- 수행주체 : 사례관리팀, 자활사업단, 참여자 및 가족
- 처리시기 : 자활사례관리 종결시까지

3) 과업

- 사례관리사는 사례관리를 통해 참여자에게 제공된 서비스 내용의 적절성, 서비스 내용의 포괄성, 서비스 결과의 효과성에 대한 평가를 통해 궁극적으로 참여자에게 어떤 변화가 이루어졌는지 파악하여 사례관리의 종결여부를 결정해야 함.
- 종결이 결정되면 종결에 따른 참여자의 부적 정서를 완화시키고 종결 이후에 발생할 수 있는 위험에 대한 대처 방안을 함께 논의함. 만약 다른 서비스 기관으로 사례를 의뢰할 경우, 공식적으로 서비스 의뢰 절차를 진행함.

4) 진행내용

(1) 평가

- 사례관리사는 참여자에 대한 서비스 제공을 통해 어떠한 변화가 생겼는지 그 영향에 대한 평가를 아래와 같은 기준에서 실시함.
 - 목표달성 측면: IAP, ISP 수립 시 설정한 목표가 서비스 제공 및 개입을 통해 어느 정도 달성되었는지 평가
 - * 자활참여자의 자활목표(IAP/ISP) 평가 시, [활용서식] 사례관리 평가지에 근거하여 각 영역별 참여자, 사례관리사, 외부기관의 IAP 달성을 위한 노력 및 달성도를 평가하도록 함.
 - 서비스 측면: 사례관리 서비스 점검결과를 토대로 계획 대비 실제 서비스 이행 정도 및 만족도를 평가

사례관리사에 대한 만족도 평가지				
문항내용	전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않다 (2점)	그런 편이다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
귀하를 담당하는 사례관리사가 사례관리 과정을 자세하게 설명하여 주었습니까?				
귀하가 받은 사례관리의 내용과 서비스 면에서 만족합니까?				
사례관리사는 귀하를 존중하면서 사례관리 과정을 수행하였습니까?				
귀하는 사례관리사의 전문성에 만족하십니까?				
사례관리사는 귀하의 욕구를 충분히 반영한 후 서비스를 제공하였습니까?				
사례관리 서비스를 받고 난 이후 전반적으로 귀하의 욕구해결에 도움이 되었습니까?				
귀하가 요청한 부분에 대해 사례관리사가 최대한 신속히 처리하려는 노력을 했다고 생각하십니까?				
사례관리사의 각종 복지서비스 안내가 시기적으로 적절히 제공되었습니까?				

사례관리 서비스에 대한 만족도 평가지				
문항내용	전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않다 (2점)	그런 편이다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
사례관리사는 진심으로 나를 도와주는 것 같다.				
만일 다시 도움이 필요하다면 사례관리를 이용할 것이다.				
내가 이 곳에서 받은 사례관리를 다른 사람에게도 추천하고 싶다.				
사례관리사는 자신들의 일에 성의를 다한다.				
나는 사례관리를 통해 진정으로 내가 필요로 하는 도움을 받았다.				
사례관리사는 나의 모습을 있는 그대로 받아준다.				
사례관리사는 내 심정을 이해하는 것 같다.				
나는 사례관리사에게 속마음을 털어놓을 수 있을 것 같다.				
내가 사례관리에서 받은 도움은 기대 이상이였다.				

- 참여자 측면: 초기 욕구조사 결과와 비교하여 참여자의 문제개선 및 해결 여부 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 평가결과 의 보급

가. 양적 평가 방법

- 평가를 위해서 수집되는 자료가 주로 계량화되어 실험조사와 같은 설계를 통해 객관적 자료가 연역적 방법으로 분석되는 것을 강조하는 평가 방법
- 특징
 - 일반화가 가능하고 표본을 선택해서 대표적인 특성을 파악하고 그 결과를 일반화할 수 있음
- 방법: 표준화된 척도, 과제달성 척도, 목표 달성 척도, 기능수준 척도, 단일사례 설계 등
 - * **실천 현장에서는 개입 전후 측정 결과로 비교적 쉽게 참여자의 변화를 파악할 수 있다는 점에서 표준화된 척도를 활용한 평가가 가장 널리 활용되 나 사례관리사는 다양한 평가방법을 이해하고 사례에 적합한 평가방법을 활용할 수 있어야 함.**
- 주의할 점
 - 인터넷을 통해 검색한 척도의 타당도, 신뢰도를 재검토해야 함.
 - 사례관리사는 평가에 대한 과도한 부담으로 인해 긍정적인 평가를 유도하는 잘못된 판단을 하지 않도록 주의해야 하며 왜 그러한 결과를 얻게 되었는지에 대해서도 함께 평가할 수 있어야 함.
 - 사례관리는 참여자와 함께 협력하는 과정으로 평가 결과 수치상 큰 변화는 보이지 못했을지라도 참여자에게는 충분히 의미있는 변화가 발생하게 될 수 있으므로 사례관리사는 민감성을 가지고 참여자의 크고 작은 변화들을 파악하여 평가에 반영할 수 있어야 함.

나. 질적 평가 방법

- 참여자의 주관적 경험을 파악하기 위해 면접과 관찰을 통하여 자료를 수집하고 그 자료를 특수화(개별화)해서 해석하는 평가방법
- 주의할 점
 - 사례관리사의 단순한 주장이 아니라 합리적인 추론에 근거를 두어야 한다는 과학성이 요구됨

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 발전정도 및 자원배분의 적합성을 검토하고 있는가?

(2) 종결 및 사후관리 여부 판정

- 사례관리의 개입 목표(IAP/ISP) 달성 및 자활사업 기간 만료나 사례개입의 거부, 자활사업 중도 탈락 등의 사유로 더 이상의 사례관리가 불필요 혹은 불가능할 경우 사례회의를 통해 종결 여부 결정
- 종결 절차
 - 참여자가 자활사업을 시작하면서 수립한 IAP, ISP를 모두 성취했을 경우([활용서식9] 사례관리 평가지 내 전체 IAP/ISP 달성도 평균 8점 이상, [활용서식10] 사례관리 종결 심사서를 바탕으로 내부사례회의 종결 심사를 통해 사업단, 사례관리팀 모두와 이와 같은 내용을 공유하고 사례관리 종결 여부를 논의
 - 사례관리 종결이 결정되면 사례관리사는 사례회의록 및 종결 심사서를 작성
 - 참여자와의 상담을 통해 사례관리 종결을 고지하고 그동안의 노력을 격려한 후 사례관리를 종결

종결에 도움이 되는 원칙

- 종결까지 사례관리사가 계속 애정(caring)을 갖는 것은 필수적 요소입니다.
- 참여자가 계속적인 도움을 요청할 수는 있지만 종결 후의 서비스는 제한적이라는 점을 분명하게 합니다.
- 참여자와 함께 사후관리 계획을 세우고 필요시 언제라도 다시 연락을 취할 수 있도록 문을 열어놓는 것을 잊지 말아야 합니다.
- 효과적인 종결을 위해서는 종결에 대한 예고가 필수적이며 종결에 대한 참여자의 저항에 대한 인식과 대처가 필수적입니다.

종결에 대한 부적 정서 다루기

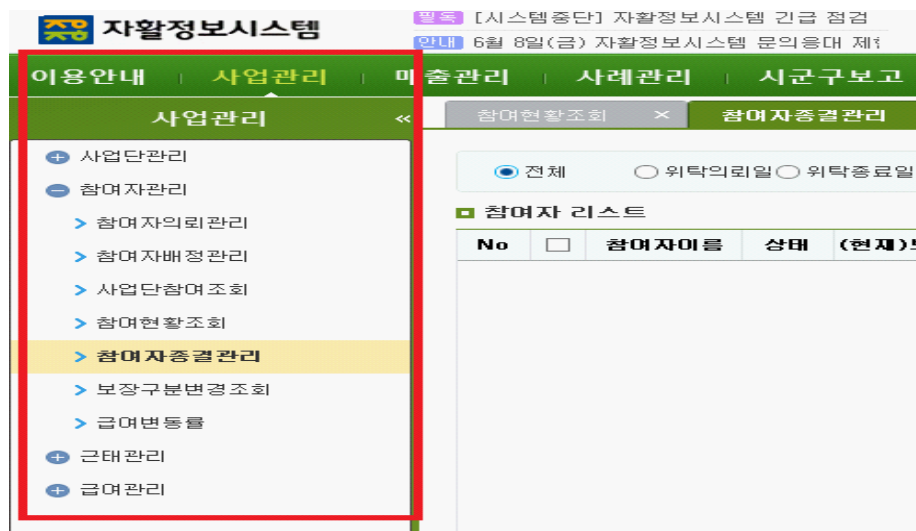
- 종결에 대한 저항을 파악할 수 있는 징후: 참여자가 새로운 문제나 욕구를 제기하거나 직접적으로 종결에 대한 불안을 호소
- 종결의 준비를 사례관리 초기단계에서부터 시작하고 종결의 시점과 기준에 대해 참여자와 지속적으로 합의하며 종결시점이 다가올수록 이에 대한 환기와 재확인 필요함
- 사례관리 과정에서 참여자가 성취한 목표와 성과에 대한 축하와 지지, 격려의 시간을 충분히 갖습니다.
- 앞으로 발생할 수도 있는 다양한 어려움에 대해서도 미리 나누고 어떻게 대응해야 할지 종결에서 다루어야 합니다.
- 위기 상황이 발생할 경우 언제든지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

- 특히 참여기간 제한, 자격변동 등 행정적 사유로 인해 종결해야 하는 경우에는 사후 관리를 종결 이후 경제 활동을 위한 준비 상태를 함께 점검하고 지원이 필요한 부분을 미리 상의하며 필요 시, 다른 사례관리 서비스를 연계해야 함.
- 정신적, 신체적 질병의 발병이나 건강 악화로 인해 종결해야 하는 경우에는 다음의 절차에 따라 처리함.
 - 자활사업 참여 과정 중 확인된 정신적, 신체적 건강상의 문제를 상세한 기록으로 남김.
 - * **관련 진단서, 진료확인서, 입퇴원 확인서 등 행정 서류 보관 필수**
 - 기록과 증빙서류를 근거로 행정기관 담당자와 사례관리 종결의 필요성을 설명하고, 지자체의 지원을 협의함.
 - 필요 시 병원이나 정신건강복지센터 등 유관기관의 사례관리 서비스를 연계해야 함.

평가 및 종결 단계 자활정보시스템 활용

I. [필수서식10] 종결보고서 시스템 입력 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 사업관리 ▶ 참여자관리 ▶ 참여자종결관리 ▶ 참여자 선택 ▶ 조회 ▶ 상담일지 내용 입력 ▶ 출력 후 참여자 개인 파일에 보관



II. [활용서식9] 사례관리 평가서 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식9] 사례관리 평가지 다운로드하여 작성 후 참여자 개인 파일에 보관

III. [활용서식10] 사례관리 종결 심사서 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식10] 사례관리 종결 심사서 다운로드하여 작성 후 참여자 개인 파일에 보관

IV. [활용서식11] 취업확인서 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식11] 취업확인서 다운로드하여 작성 후 참여자 개인 파일에 보관

6. 사후관리 단계

1) 개념

- 종결 평가 후 일정기간동안 참여자의 변화지속 여부를 모니터링하는 단계로, 종결 이후의 변화상황 안정화 여부를 점검하고 재개입 필요성을 조기에 판단하기 위한 목적으로 수행함.

2) 수행주체 및 시기

- 수행주체: 사례관리팀
- 처리시기: 사후관리 계획 기간 만료 시까지

3) 과업

- 사례관리 종결 단계에서 사례관리사는 참여자와 사후관리에 대해 합의하고 사후관리 계획을 함께 수립해야 함.
* 사후관리 계획은 사례관리를 종결하기 전에 사후관리 필요성에 대해 사례관리사와 참여자가 합의하고 사후관리 계획을 수립할 수도 있음.
- 사후관리의 방법이나 빈도, 내용에 대해서는 소속기관의 정해진 규정이 있다 하더라도 참여자와 논의하여 유연하게 수립해야 하며 사후관리 단계에서 연계된 서비스 기관이 있다면 지속적으로 관계유지를 통해 참여자에 대한 사후관리 정보를 공유하고 점검해야 함.

4) 진행 내용

(1) 사후관리 계획 수립

- 사례관리 종결 상담 시, 참여자와 사후 관리에 대한 내용을 충분히 상담함.
* 참여자가 사후 관리를 원한다고 해서 무조건 사후 관리를 약속하는 것은 무책임한 태도이므로 지양해야 함.
- 참여자와의 합의에 기반하여 사후 관리가 필요하다고 생각되는 참여자의 사후 관리 가능 여부, 사후 관리 범위를 내부사례회의를 통해 결정함.
- 내부사례회의에서 사후 관리가 확정되면 참여자와 함께 [활용서식12] 사후 관리 계획서에 근거하여 구체적인 사후 관리 계획을 수립함.
* [활용서식12] 사후 관리 계획서는 반드시 참여자와 함께 작성할 필요는 없으며 참여자와의 상담을 통해 결정된 내용들을 사례관리사가 사후 관리 계획서에 충실히 반영해도 무방함.

(2) 사후관리 계획에 따른 진행 사항 점검

- 특히 사례관리 기간 동안 발생한 성과 및 긍정적 변화를 유지할 수 있도록 사례관리사가 지지와 격려를 기반으로 하여 지속적으로 모니터링해야 함.
- 합의한 사후 관리 기간 동안 사후 관리를 실시하고 특히 사항이나 위기 상황이 발생하면 내부 지역자활센터 종사자들과 지역사회 유관 기관과의 협의를 통해 문제를 해결해나가도록 함.
- 특히 서비스 제공기관 및 지역 사회와의 협조체계 구축하고 공식적 지지망 뿐 아니라 참여자의 비공식적 지지망을 활용한 효율적 사례관리가 될 수 있도록 지속적인 모니터링 수행

사후관리 단계 자활정보시스템 활용

Ⅰ. [활용서식12] 사후관리 계획서 작성 및 보관 방법

1. 자활정보시스템 로그인
2. 이용안내 ▶ 자료실 ▶ 2018 자활사례관리 서식 ▶ [활용서식12] 사후관리 계획서 다운로드하여 작성 후 참여자 개인파일에 보관

III 부록(서식모음)

필수서식 총괄표

단계구분	양식내용
01. 인테이크 단계	[필수서식1] 기본면접기록지
	[필수서식2] 사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서
02. 사정 단계	[필수서식3] 자활사정지
03. 계획 수립 단계	[필수서식4] 개인별 자립 계획(IAP)
	[필수서식5] 개인별 자활 지원 계획(ISP)
	[필수서식6] 게이트웨이 종결보고서
04. 실행 및 점검 단계	[필수서식7] 상담일지
	[필수서식8] 과정기록지
	[필수서식9] 사례회의록
05. 평가 및 종결 단계	[필수서식10] 종결보고서
06. 사후관리 단계	

필수서식1

기본면접기록지

■대상자정보

참여자이름			비상연락처 -성명		image
연락처-집	○없음 ○있음		비상연락처 -관계		
연락처-핸드폰	○없음 ○있음		비상연락처 -전화번호		
주 소					
최종학력	○무학 ○초중퇴 ○초졸 ○중중퇴 ○중졸 ○고중퇴 ○고졸 ○초대중퇴 ○초대졸(전공 :) ○대중퇴 ○대졸(전공 :) ○기타()				
은행명		예금주명		계좌번호	
자활센터 선택이유	방문하게 된 계기	○지인소개 ○주민센터(동사무소) ○광고(인터넷, 신문) ○기타_____			
	방문한 주된 이유				
e-mail		개인정보동의서		파일첨부	
비고					

■건강상태

신체적 건강상태	참여자자 생각하는 신체적 건강정도	○양호 ○보통 ○허약	
	질병: ○없음 ○있음	질병명1: _____	질병명2: _____ 복용약: ○없음 ○있음 _____
	장애: ○없음 ○있음	장애유형: [지체장애, 뇌병변장애, 시각장애, 청각장애, 안면장애, 신장장애, 심장장애, 간장장애, 호흡기장애, 장루·요루장애, 간질장애] 장애등급: [1등급, 2등급, 3등급, 4등급, 5등급, 6등급]	
	수술경험: ○없음 ○있음	수술년도: _____	수술내용: _____
정신적 건강상태	참여자자 생각하는 정신적 건강정도	○양호 ○보통 ○상당 및 치료필요	
	정신질환: ○없음 ○있음	주요증상: _____	치료여부: [치료하고있음/ 치료하지않고있음]
	치료기관: _____	복 용 약: ○없음 ○있음 _____	
	심리적 어려움: ○없음 ○있음	주요증상: _____	상담여부: [상담하고있음/ 상담하지않고있음]
	상담기관: _____	복 용 약: ○없음 ○있음 _____	
	정신장애: ○없음 ○있음	장애유형: [지적장애, 자폐성장장애, 정신장애]	장애등급: [1등급, 2등급, 3등급, 4등급, 5등급, 6등급]
음주	평소 음주여부: ○없음 ○있음	주로 마시는 술 종류: ○소주 ○맥주 ○막걸리 ○양주 ○기타	
	음주횟수: 주([1~7])회	1회당 주량 : ([1~10])병 (1병=7잔)	
	현재 음주 관련 힘든 내용 : _____		
	음주로 인한 상담 및 치료경험: ○없음 ○있음	상담 및 치료기관: _____	
흡연	평소 흡연: ○없음 ○있음		
	흡연양 : 주([1~21])갑 (1갑=20개피)	현재 흡연 관련 힘든 내용 : _____	
	흡연으로 인한 상담 및 치료경험: ○없음 ○있음()	상담 및 치료기관: _____	

상 담 일	YYYY-MM-DD	상담유형	○방문 ○내방
상 담 자			○전화 ○기타_____
자활사업 참여형태		○신규참여 ○재참여 *급여를 수령한 이력이 있는 경우 재참여	
접수경로		○본인요청 ○지자체 의뢰 ○기관내의뢰 ○타기관의회 ○대상자발굴 ○기타()	

가구형태	혼인관계	○미혼 ○기혼 ○별거 ○사별 ○이혼 ○사실혼관계(동거) ○기타()			
	세대유형	○독신가구 ○부부 ○부부+자녀 ○한부모+자녀 ○3세대가구 ○형제자매 ○조부모+손자녀 ○비혈연 ○기타(_____)			
	가구특성 (* 최대 4개까지 선택가능)	☐ 부부중심가구	☐ 다문화가구	☐ 노인부부가구	☐ 새터민가구
	☐ 공동체가구	☐ 한부모가구	☐ 미혼모부가구	☐ 조손가구	
	☐ 1인가구	☐ 독거노인	☐ 장애인가구	☐ 기타	

관 계	이 름	연 령	성별	동거여부	직업	학력	혼인관계	신체적 장애	정신적 장애	소득 (만원/월)
*관계				[동거/ 비동거]	[회사원, 가정주부, 학생, 무직]		[기혼, 미혼]			

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

* 관계 : 본인, 부모, 남편, 아내, 자, 매, 형, 할아버지, 할머니, 백부, 백모, 숙부, 숙모, 삼촌, 고모부, 외할아버지, 외할머니, 외삼촌, 외숙모, 이모, 기타

■취·창업 경험

주요 취업경력					○없음 ○있음		
취업시작년월	취업종료년월	업종	직장명	담당내용	고용형태	퇴직시점 월급여 (단위:만원)	퇴직사유
					[정규직근로자/단시간 근로자/기간제근로자/ 기간제근로자가 아닌 한시적근로자/일일근 로자/용역근로자/특수 형태근로자]	_____만원/월	

주요 창업경력(자영업 포함)				○없음 ○있음		
창업시 작년월	취업종료년월	업종	구체적 사업 내용	폐업사유	업체명	매출액(단위:만원)
						_____만원/월

최근5년 정부일자리사업 참여, 지자체·중앙지원 사업(자활사업 제외)				○없음 ○있음	
참여시작년월	참여종료년월	소관부처 지자체	사업명	사업내용	종결사유

자활사업 참여경력				
참여시작년월	참여종료년월	참여사업단자활기업	담당내용	종결사유

■자격증 및 교육훈련

보유 자격증			○없음 ○있음		
유형	자격증명	발급기관	취득일자	자격증사본	첨부파일
[전문자격증/민간자격증/기타]	<선택>	<선택>			

최근5년 직업훈련이력				○없음 ○있음	
교육시작년월일	훈련기관명	훈련내용	이수여부	이수시간	중단사유
YYYY-MM~YYYY-MM			[이수/미이수]	[1시간~99시간]	*미이수시 중단사유 입력

자활근로 참여이후 상위학력 취득			○없음 ○있음	
구분	학교명	졸업(예정)일자	상위학력 증빙서류	첨부파일
[고등학교졸업, 대학교졸업, 대학원졸업]		YYYY-MM-DD		[찾기...]

필수서식2

〈 사례관리 및 개인정보 제공·활용 동의서 〉

개인정보보호법 등 관련 법규에 의거하여 000지역자활센터에서는 고객님의 개인정보 수집 및 활용에 대해 개인정보 수집·활용 동의서를 받고 있습니다. 개인정보 제공자가 동의한 내용 외의 다른 목적으로는 활용하지 않으며, 제공된 개인정보의 이용을 거부하고자 할 때에는 개인정보 관리책임자 (사례관리사)를 통해 열람, 정정, 삭제를 요구할 수 있습니다

1. 개인정보 수집·이용 목적

신청인은 보장기관 및 위탁기관에서 시행하는 자활사업 관련 사례관리에 필요한 개인정보 등을 제공·활용함에 동의합니다.

- 정보 제공 동의: 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스 이력, 서비스 연계 및 취(창)업 정보 등
- 사용목적: 자활근로사업 사업 및 게이트웨이·사례관리 참여, 평가 관련 자료 제공

2. 개인정보 제3자 제공 동의

- 정보 제공 동의: 자활근로사업 참여자의 개인정보, 서비스 이력, 서비스 연계 및 취(창)업 정보, 생활상 문제점, 가족구성원과의 관계 등
- 사용목적: 필요시 지역사회 사례회의 및 서비스 제공 기관과 관련 자료 공유

3. 개인정보 보유 및 이용 기간

수집된 개인정보는 수집·이용에 관한 동의일로부터 종결 시까지 보유·이용됩니다.

본인은 자활근로사업 관련 기관에서 필요한 개인 정보 등의 수집·이용 및 제3자 제공에 동의합니다.
※ 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

년 월 일

성명: (서명 또는 인)

필수서식3

자활사정지

사례관리번호	YYMMDD-000	참여자 이름		소요시간	○30분 이하 ○60분 이하 ○90분 이하 ○120분 이하 ○120분 초과
상담자		상담일자	YYYY-MM-DD		
상담방법	○내방 ○방문 ○전화				

■참여자 주요 호소내용

■근로여건/육구

근로육구			
희망업종	1순위	2순위	3순위
	〈선택〉	〈선택〉	〈선택〉
희망 근무여건	이동가능 수단	○자가용 ○대중교통(지하철) ○대중교통(버스) ○대중교통(기타) ○도보 ○ 기타	
	최대 이동가능 거리	《10~180》분	
희망 근무수준	임금수준	세전 월 ()만원 이상	
	고용형태	○정규직근로자 ○단시간근로자 ○기간제근로자 ○기간제근로자가 아닌 한시적근로자 ○일일근로자 ○용역근로자 ○특수형태근로자	
		* 파트타임 선택했을 경우 월 ()일, 주()시간	

■ 재무현황

주거형태	☐ 단독주택 (☐ 원룸 ☐ 다가구주택) ☐ 공동주택 (☐ 다세대 ☐ 연립주택 ☐ 기숙사 ☐ 아파트) ☐ 기타()	
주거 안정도	☐ 주거안정 ☐ 1년 이내 이주필요 ☐ 당장 이주필요 ☐ 기타()	
주거소유	☐ 자가 ☐ 전세 ☐ 월세 ☐ 임대 ☐ 기타 ()	
	☐ 보증금 : , ☐ 월세 : , ☐ 관리비 :	
수입상태	가계근로소득	☐ 근로수입()만원 ☐ 사적이전소득()만원 ☐ 기타()만원
	근로소득 외	☐ 공공부조()만원 ☐ 수당()만원 ☐ 자녀지원()만원 ☐ 연금()만원 ☐ 기타()만원
지출상태	월평균 지출()만원 / 주요지출내역(1순위 : / 2순위 : / 3순위 :)	
부채상태	☐ 부채금액()만원 ☐ 부채사유()	
신용상태	☐ 신용양호 ☐ 신용불량 ☐ 파산신청 ☐ 파산면책 ☐ 개인회생 ☐ 워크아웃 ☐ 전환대출 신청 ☐ 기타()	
사례관리사 종합의견	자활사업 참여여부 결정	
	기타 특이사항	

■ 욕구영역 및 자활경로에 대한 참여자와의 합의사항

사례관리서비스		
욕구영역	☐ 가족관계(갈등, 자녀, 부양, 폭력 등) ☐ 정신건강(우울, 알코올 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	☐ 일반기업 취업 ☐ 자활기업 취업 ☐ 기타()	☐ 일반기업 창업 ☐ 자활기업 창업

필수서식4

개인별 자립 계획(IAP)

참여자 이름		성별		생년월일		연락처	
보장구분		사업단명				사례관리번호	

■ IAP(자립경로)

상담자		상담일자	
-----	--	------	--

■자가진단

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

■자신의 자활계획

단기목표 (1년 이내)	
장기목표 (5년 이내)	

■합의된 자활경로 및 요청사항

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

필수서식5

개인별 자활지원 계획(ISP)

참여자 이름	성별	생년월일	연락처
보장구분	사업단명		사례관리번호

■ ISP(자활 지원 계획) 목록

구분	참여자의 제시된 욕구(애로사항)			합의된 목표	자활 지원 계획		실행점검				비고
	순위	내용	구분체크	목표	제공서비스	실행기간 (자활사업 전체기간)	세부내용	연계기관	담당자	연락처	
근로 지원 (취·창업)	1					00년 00월~ 00년 00월 □게이트 □사업단					
	2					~ □게이트 □사업단					
복지 서비스 지원	1					00년 00월~ 00년 00월 □게이트 □사업단					
	2					~ □게이트 □사업단					

년 월 일

참여자 : (인) / 사례관리사 : (인)

필수서식6

게이트웨이 종결보고서

참여자명		작성일	
참여자 연락처		작성자	

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

자립 계획 수립여부	종결여부		중도탈락사유				
	☐ 취업 ☐ 자활기업 ☐ 시범사업단 ☐ 복지서비스 연계 ☐ 창업 ☐ 자활근로사업단 ☐ 타 자활프로그램 연계 ☐ 중도탈락 <td colspan="4"> ☐ 사업단 부적응 ☐ 건강문제 ☐ 부채 등 재정문제 ☐ 거주이전 ☐ 가족문제 ☐ 기타 </td>		☐ 사업단 부적응 ☐ 건강문제 ☐ 부채 등 재정문제 ☐ 거주이전 ☐ 가족문제 ☐ 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	
사례관리사	

필수서식7

상담일지

상담자	상담일자		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	10분~180분	상담방법	○대면상담(내방) ○대면상담(방문) ○전화(수신) ○전화(발신) ○이메일(수신) ○이메일(발신) ○SMS·메신저(수신) ○SMS·메신저(발신) ○기타
상담목적						
상담내용						
상담자 의견1						
상담자 의견2						
상담자 의견3						
상담결과						
비 고						

필수서식8

과정기록지

- ☐ 참여자 : ○○○
- ☐ 기 간 : YYMMDD ~ YYMMDD

일시	서비스명	담당자	개입내용	개입결과	점검 결과		
예) 2018.5.28	상담	김자훤 사례관리사	군로동기 고취 상담	자활사업단 실습을 해보기로 함	관련IAP	자활근로 참여	
					관련IAP 달성정도	()/10	점검일자 18.6.3

* 과정기록지는 참여자의 사례관리가 시작된 시점(게이트웨이)부터 종결(필요 시 사후관리)까지의 기간 내 제공된 모든 서비스를 기록하도록 함.

필수서식9

사례회의록

회의일시		회의장소	
회의분류	☐ 내부 ☐ 외부	회의주제	
내부 참석자			
외부 참석자			
회의내용	· 지난회의 결과 점검 		
	· 이번 회의 내용 		
회의 결과			
슈퍼비전			
비고	· 다음 회의 일정 		
	· 비고 		
관련 서류			

필수서식10

종결보고서

참여자 이름		생년월일		성별	
현재상태		휴대폰번호		긴급연락처	
위탁의뢰일		위탁종료일		종결사유	

■종결등록

작성자명		작성일자	
종결일자 (위탁종료일)		보장구분(종결시점)	
종결사유			
사후관리 계획			
참여자의견		사례관리사의견	
비고			

II. 활용서식

활용서식 총괄표

단계구분	양식내용
01. 인테이크 단계	
02. 사정 단계	[활용서식1] 자활역량 평가표
	[활용서식2] 사례관리 욕구조사지
03. 계획 수립 단계	[활용서식3] 교육계획서
	[활용서식4] 교육 결과 보고서
	[활용서식5] 자활사업단 현장학습 평가서
04. 실행 및 점검 단계	[활용서식6] 서비스 의뢰서
	[활용서식7] 자원 목록표
	[활용서식8] 자원 연계표
05. 평가 및 종결 단계	[활용서식9] 사례관리 평가서
	[활용서식10] 취업확인서
06. 사후관리 단계	[활용서식11] 사후관리 계획서

활용서식1

자활역량 평가표

참여자명		사정 일시		담당자	(인)	
영역	내용	평가기준		배점 기준	평가	비고
개인적 상황 (55)	연령 (10)	34세이하		10		
		35세 ~ 44세		8		
		45세 ~ 55세		6		
		56세 이상		2		
	근로여지 (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)	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 1명이상	6		
		부분 돌봄대상 2명이상	4		
		직접 돌봄대상 1명이상	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		

※ 자립역량 평가_참여자 자가 평가 체크리스트

☐ 근로의지: 다음에서 해당되는 부분에 모두 체크해 주시기 바랍니다.

내용		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 보탬에 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: 다음에서 해당되는 부분에 모두 체크해 주시기 바랍니다.

내용		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: 다음에서 해당되는 부분에 모두 체크해 주시기 바랍니다.

내용		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.	

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 0		예 3	
질 문		전혀 문제가 없다	약간 문제를 느낀다	상당히 문제를 느낀다	심각한 수준 이다
가족 돌봄	가족 중 아동·노인·장애인 등에 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 하였습니다습니까?	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 못해 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 있습니까?	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 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 사회생활	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 하주세요(중복체크 가능)

종류	구분					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
생활환경	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 쌓아두어 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	
자산관리	자산을 관리하고 싶은 생각이 있으나 능력이 없어 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 1년간 경제적 어려움으로 인해 심각한 우울을 경험하거나 자살을 생각해 본 경험이 있습니까?		0		3	

활용서식3

교육계획서

교육명	예) 신규참여자 역량강화 교육								
교육일시	예) 2019년 1월 3일(목) 09:00~17:00								
교육장소	예) 교육장								
교육대상	예) 신규참여자 10명								
교육목적	예) - 자활사업에 대한 전반적인 이해를 돕는다. - 교육을 통해 센터와 참여자간의 긍정적 관계를 형성하고 공동체성을 함양한다. - 참여자 자신의 강점을 통해 자기개발과 자활의지가 향상될 수 있도록 돕는다.								
교육예산	목	세목	세세목	계	산출근거	예산조달 계획			
						신청금액	비율 (%)	자부담	비율 (%)
	총 계								
	인건비								
		소 계							
	사업비								
		소 계							
	관리운영비								
		소 계							
	교육내용	교육시간	소요시간	내 용			담당자	비 고	
09:00~09:30		30분	인사, 자기소개, 일정안내 등			담당자			
09:30~11:00		90분	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 혹은 공동체 관련 교육 (성격유형검사, 공동체교육 등)			전문가			
16:30~17:00		30분	소감나누기			담당자			
기대효과									

* 교육안, 강사프로필은 필히 별도 첨부해야 함.

활용서식4

교육 결과 보고서

교육명	예) 신규참여자 역량강화 교육									
교육일시	예) 2019년 1월 3일(목) 09:00~17:00									
교육장소	예) 교육장									
교육대상	예) 신규참여자 10명									
교육목적	예) - 자활사업에 대한 전반적인 이해를 돕는다. - 교육을 통해 센터와 참여자간의 긍정적 관계를 형성하고 공동체성을 함양한다. - 참여자 자신의 강점을 통해 자기개발과 자활의지가 향상될 수 있도록 돕는다.									
교육예산 집행내역	목	세목	세세 목	계	산출근거	예산조달 계획				
						신청금액	비율 (%)	자부담	비율 (%)	자부담 재원
	총 계									
	인 건 비									
		소 계								
	사 업 비									
		소 계								
	관 리 운 영 비									
		소 계								
	교육내용	교육시간	소요시간	내 용				담당자	비 고	
09:00~09:30		30분	인사, 자기소개, 일정안내 등				담당자			
09:30~11:00		90분	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 혹은 공동체 관련 교육 (성격유형검사, 공동체교육 등)				전문가			
16:30~17:00		30분	소감나누기				담당자			
만족도 평가 결과										

활동사진		
교육 결과 활용 방안		
담당자 의견		
슈퍼비전		
차기 교육 계획(안)	교육명	예) 신규참여자 역량강화 교육
	교육일시	예) 2019년 1월 3일(목) 09:00~17:00
	교육장소	예) 교육장
	교육대상	예) 신규참여자 10명
	교육목적	예) - - -

* 강사비 집행 영수증/물품 구입 영수증은 필히 별도 첨부해야 함.

활용서식5

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. 친절함 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 □ 근무 중 음주 ()회 □ 재물손실 ()회 □ 동료갈등유발 ()회 □ 거친행동·거친언어 ()회 □ 작업장 무단이탈 ()회 □ 도난, 파손, 분실, 절도 등()회 □ 소비자민원발생 ()회
총평	※대상자의 우수한 활동내용, 현장학습 과정에서의 성장 및 변화, 발전가능성에 대해 작성해주세요.

※ 자활사업단 현장학습 평가서 평가기준표

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.
		1	1	누워있거나 병원을 자주 간다.
	2. 작업내용을 정확히 이해하는가?	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 발생시 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 준수 하는가?	4	4	지각, 근무지 이탈을 한 경우가 없다.
		3	3	연락하고 지각 조퇴하는 경우가 있다.
		2	2	연락없이 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 좋을 때만 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 협력 하여 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 연성을 높이며 소리를 지른다.
		1	1	손가락질 등을 하며 소리를 지른다.

활용서식6

서비스 의뢰서

작성일자		담당자	(인)
소속		연락처	
의뢰기관		의뢰기관 담당자	

서비스 대상자 성명		서비스 대상자 성별/나이	☐ 남 ☐ 여 (세)
서비스 대상자 주소			
서비스 대상자 연락처			

의뢰사유	
대상자 요구 서비스	
참여자 주호소문제	
기존 서비스 이력	
기타 특이사항	

* 서비스 의뢰 시, 공문을 함께 첨부하도록 함.

활용서식7

자원 목록표

□ 법률

연번	기관명	담당자/직책	연락처	제공서비스	이용요건	비 고
1	○○법률구조공단			법률구조, 소송구조	수급자 (소송구조)	
2						
3						
계속						

□ 교육

연번	기관명	담당자/직책	연락처	제공서비스	이용요건	비 고
1	○○종합 사회복지관			아동 방과후 교실	초등학생 (1~6학년)	
2						
3						
계속						

□ 의료

연번	기관명	담당자/직책	연락처	제공서비스	이용요건	비 고
1	○○치과			치아 보철	수급자	
2						
3						
계속						

* 필요한 카테고리는 표를 만들어서 사용하도록 함.

활용서식8

자원 연계표

영역구분*	연계 기관명	담당자		서비스 대상자	연계내용	연계일	비 고
		성명	연락처				

* 영역구분: 법률, 의료, 심리정서, 교육 등을 표시

활용서식9

사례관리 평가서

참여자 성명		참여자 소속	
평가일		담당자	(인)

■ 사례관리 평가 I. IAP 부분

* '참여자 평가'는 참여자 자가 평가가 되어야 함.

합의된 IAP		IAP 달성을 위한 노력			IAP 달성도
		참여자	사례관리사	외부 기관	
단기		/10점	/10점	/10점	/10점
장기		/10점	/10점	/10점	/10점

■ 사례관리 평가 II. ISP 부분 - 근로 지원
함.

* '참여자 평가'는 참여자 자가 평가가 되어야 함.

합의된 ISP - 근로 지원		ISP 달성을 위한 노력			ISP 달성도
		참여자	사례관리사	외부 기관	
1		/10점	/10점	/10점	/10점
2		/10점	/10점	/10점	/10점
3		/10점	/10점	/10점	/10점

■ 사례관리 평가 III. ISP 부분 - 복지서비스 지원

* '참여자 평가'는 참여자 자가 평가가 되어야 함.

합의된 ISP - 복지서비스 지원		ISP 달성을 위한 노력			ISP 달성도
		참여자	사례관리사	외부 기관	
1		/10점	/10점	/10점	/10점
2		/10점	/10점	/10점	/10점
3		/10점	/10점	/10점	/10점

■ 사례관리사 의견

사례관리 종결 심사서

사례번호		참여자 성명		종결 심사 일자	
종결 심사 참석자					
단기		달성여부	장기		달성여부
종결 심사 의견					
사례관리사 의견					
종결 심사 결과	☐ 욕구 재조사 ☐ 종결				
종결 유형	☐ 장기목표 달성 ☐ 단기목표 달성 ☐ 상황호전 ☐ 자활사업단 중도탈락 ☐ 사례관리 거절 ☐ 연락두절 ☐ 이사 ☐ 사망 ☐ 타서비스기관으로 의뢰() ☐ 기타				

※ 달성여부 체크내용: 전혀 달성하지 못함(1점), 기대수준 이하로 달성(2점), 기대한 정도로 달성(3점), 기대 이상으로 달성(4점)

활용서식11

취업확인서

성명			
성별	남() 여()	연령	만 세
주소			
취업처명		업종	
업체주소	• 사업자등록번호: • 대표자 성명: • 사업장 주소: • 사업장 전화번호: • 업체규모(근무자 수):		
월급여	만원	취업일자	
		퇴직일자	
주당근무시간	주() 시간 / 총() 시간		
4대보험 가입여부	☐ 건강보험(노인장기요양보험 포함) ☐ 국민연금 ☐ 고용보험(※고용보험 사업장관리번호:) ☐ 산재보험		
확인자 성명		확인자 연락처	
상기인은 ()년 ()월 ()일부터 ()년 ()월 ()일까지 근무 중임을 확인합니다. 년 월 일 회사명: _____ 대표자: _____ (직인)			

사후관리 계획서

참여자 성명		참여자 성별/나이	☐ 남 ☐ 여 (세)	
참여자 주소				
연락처		긴급연락처		
자활사업 시작일		자활사업 종결일		
사례관리 시작일		사례관리 종결일		
사례관리 종결 유형	☐ 장기목표 달성 ☐ 단기목표 달성 ☐ 상황호전 ☐ 자활사업단 중도탈락 ☐ 사례관리 거절 ☐ 연락두절 ☐ 이사 ☐ 사망 ☐ 타서비스기관으로 의뢰 ☐ 기타 ()			

자활센터 주요 사례관리 이력			
현상황 요약			
사후 관리 요구 서비스			
사후관리 기간		사후 관리 방법	☐ 전화상담 ☐ 대면상담 ☐ 가정/방문상담 ☐ 서비스 외리 ☐ 기타()
주요 서비스 내용			
사례관리사 의견			
추후 계획	☐ 재개입 ☐ 타기관 서비스 의뢰 ☐ 종결확정 ☐ 기타()		
사례관리사	(인)	작성날짜	

IV 부록(게이트웨이 과정 교육 주제별 예시)

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 역량강화 - 지역사회 조직과 민간참여
	자활사업의 운영체계	- 참여자 자활사업 참여과정 - 자활사업단 운영 현황 - 자활사업 세부지침
자활사업단 이해	자활사업단 목적과 운영	- 자활사업단의 목적 - 자활사업단의 운영 방향 - 자활사업단의 운영 사례
	사업설명과 역할분담	- 자활사업단의 유형 - 효과적인 주민참여 - 바람직한 역할 분담
	운영방법의 원칙과 기준세우기	- 사업단 성공을 위한 원칙만들기 - 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

과목명	주요주제	교육내용
생활법률과 상담	국민기초생활보장법	- 국민기초생활보장법 개요 - 주요지원내용
	저소득층 지원제도	- 대출, 점포지원, 임대아파트 신청, 장제비 등 - 임대차 보호법 - 4대 보험
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
주민지도력의 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	- 구성원 간 조화와 일치 - 일관성 있는 마음가짐과 생활태도 - 주민관계 기술의 실제

과목명	주요주제	교육내용
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 - 구성원간의 피드백
	지도력 팀워크를 이루기 위한 방 법과 방향	- 팀워크의 원칙 - 팀워크의 방해요인 - 바람직한 팀의 징표들
바람직한 의사소통	의사소통의 개요	- 의사소통의 개념 - 의사소통의 능력 - 의사소통의 목적
	의사소통의 활성화	- 의사소통의 구조와 체계 - 의사소통의 방해요인 - 의사소통의 기술과 실제
	바람직한 대화	- 대화의 개념 - 대화의 실패요인 - 바람직한 대화기술 실제
민주적인 회의 촉진 기술	민주적인 회의촉진 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

과목명	주요주제	교육내용
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
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

과목명	주요주제	교육내용
분노조절 프로그램	자기 드러내기 및 상황이해	- 불만표현하기 - 다른 사람에 대한 느낌 반응하기 - 분노에 반응하기
	자신의 변화 인식	- 분노의 원인 파악하기 - 건설적으로 자기 주장하기 - 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
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)

과목명	주요주제	교육내용
부부와 자녀 관계	가족관계의 이해	- 가족과 사회 - 가족문제의 유형 - 가정생활과 부부의 역할 균형
	빈곤가족의 접근과 대책	- 빈곤가족 문제와 종합적 가족복지 - 가족 간 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	- 스트레스의 정의 - 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
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(씩뚱, 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

과목명	주요주제	교육내용
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	- 한국 사회 여성의 현실과 빈곤의 여성화 - 성인지적 관점과 여성문제 - 생애주기별 여성문제
	주체적 여성의 생활	- 당당한 여성, 건강한 여성 - 저소득층 여성의 사회, 경제적 지위향상 - 의사결정 능력 향상 훈련
	부부문제와 여성	- 부부 문제의 유형 및 대응 - 부부간 의사소통 - 부부의 성
환경과 생명	지구촌의 환경변화	- 세계관과 가치관의 변화 - 환경문제와 생태계파괴(오염, 황사, 오존층 파괴, 온난화) - 잘사는 나라, 가난한나라(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

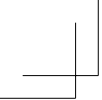
과목명	주요주제	교육내용
빈곤의이해 한국의 빈곤과현실	빈곤의 양상	- 세계화의 의미 - 세계화의 과정과 신자유주의의 득세 - 배제당하는 다수와 배제하는 소수
	신빈곤의 발생과 유형 -생산부문	- 생산문화의 변화 - 고용불안정형 빈곤 - 노동 불능형 빈곤
	신빈곤의 발생과 유형 -재생산(소비)부문	- 재생산(소비) 부문의 변화 - 소비불안정형 빈곤 - 가정 해체형 빈곤

과목명	주요주제	교육내용
사회적 경제와 사회적 기업의 이해	사회적 경제와 사회적 기업	- 사회적 경제의 개념과 범주 - 탈빈곤 정책과 사회적 기업의 등장 - 사회적 기업의 의미와 특성
	외국의 사회적 기업의 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 복지정책으로서 자활사업의 개선방안
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)
창업 준비 실무	창업의 이해	- 창업의 사회환경과 개념 - 창업의 절차 - 창업의 타당성 검토(시장, 기술, 수익, 위험요소, 경영 능력)
	창업의 준비단계	- 인허가, 법률적 검토 - 사업계획서 작성과 사업성 분석(상권분석, 환경(아이템)분석, 마케팅계획, 생산계획, 인력계획, 재무계획) - 창업 아이템 선정전략
	창업의 개시 업무	- 창업자금 조달하기 - 자금지원제도와 지원 절차 - 인사 및 총무, 경리 및 회계업무
지역 바로 알기	우리지역의 역사와 현황	- 우리지역의 역사적 배경 - 우리지역의 일반현황 - 우리지역의 일반적 특징
	우리지역의 특수성과 현안	- 지역사회 문화 - 주민들의 의식구조 - 지역사회 개발의 정책

과목명	주요주제	교육내용
	더불어 사는 지역사회 만들기	- 지역사회 문제 일반 - 지역주민들의 삶의 욕구와 희망 - 지역사회 다양한 활동과 비전탐색
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
	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 지역 언론	빈곤층 문화에 대한 이해	- 문화, 빈민문화란 무엇인가 - 기존 문화 활동의 검토 - 빈민 문화 활동의 모색
	지역 문화 활동의 사례	- 빈민문화 활동 사례 - 지역단위 문화 활동 사례 - 대중 집회와 문화
	지역 언론 창출	- 지역 언론의 필요성 - 지역 언론의 창출 - 지역 언론과 주민참여

〈 참고문헌 〉

- 보건복지부·중앙자활센터(2015), 자활사례관리 안내매뉴얼
- 희망복지지원단 업무안내(2017), 보건복지부
- 엄명용 외(2016), 사회복지실천의 이해, 학지사
- 전해성 외(2018), 현장 사례관리, 학지사



—

—

