

2020년 읍면동 맞춤형복지 컨설팅

# 제주형 통합복지하나로 시범사업 담당자 직무능력 향상과정

일 시 | 2020. **7. 22.**(수) 10:00 ~ **7. 23.**(목) 17:00

장 소 | 제주연구원 지하 1층 대회의실

강 사 | 최지선 교수(한국보건복지인력개발원)

주 최 |  제주특별자치도

주 관 |  제주연구원 제주사회복지연구센터



2020년 읍면동 맞춤형복지 컨설팅

## 제주형 통합복지하나라 시범사업 담당자 직무능력 향상과정

■ 일 시 2020. 7. 22.(수) 10:00 ~ 7. 23.(목) 17:00

■ 장 소 제주연구원 지하 1층 대회의실

■ 강 사 최지선 교수(한국보건복지인력개발원)

■ 시간표

시 간	소요	내 용		비 고
		7. 22.(수)	7. 23.(목)	
10:00~10:10	10'	교육안내	교육안내	· 6팀(조별 4명) · 강의 중 카카오톡 열린채팅방 운영
10:10~11:00	50'	경험과 가치공유	욕구조사 실습	
11:00~12:00	60'	초기상담 수행가이드		
12:00~13:00	60'	점 심		
13:10~15:00	110'	초기상담 실습	서비스 제공계획수립 실습	
15:10~16:00	50'	통합사례관리의 개념과 과정	서비스 제공계획 수립이후 이슈대응 토의	
16:10~17:00	50'		종합정리&성찰	



# 통합복지하나로의 시작과 완결

- 초기상담과 사례관리 -

최 지 선

교수 / 한국보건복지인력개발원



2020. 7.22~23

# 통합복지하나로의 시작과 완결

## -초기상담과 사례관리-

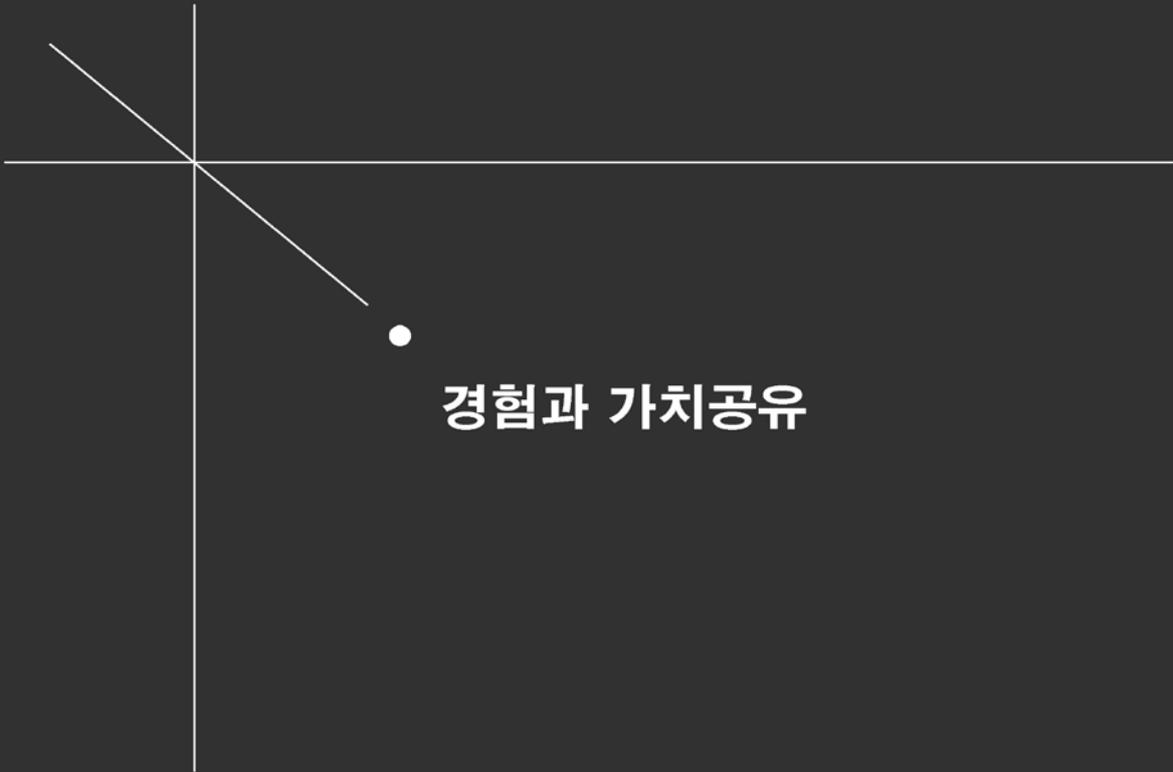
최지선



한국보건복지인력개발원  
KOHI KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE  
FOR HEALTHY & WELFARE

## ● 본 과정에서 활용하는 기본도구





## 경험과 가치공유

### ● 자기소개

---

- 가장 최근에 찍거나 캡처한 사진은 무엇인가요?
- (매우 솔직하게) 통합복지하나로 사업에 참여하게 되어서 어떠신가요?
- 초기상담이나 사례관리와 관련된 경험과 생각을 나눠주세요.

# 초기상담 수행가이드

초기상담은 지역주민에게 어떤 사회복지서비스를 어떤 방식으로 제공할지에 대한 방향을 설정하기 위한 첫 단추를 끼는 단계입니다.  
이번 시간에는 초기상담 개념, 수행내용과 방법을 이해하는데 초점을 둡니다.

## 읍면동 초기상담의 개념

- 경제적 위기 등 어려움을 겪는 주민에게 사회복지서비스와 서비스를 안내·연계하기 위하여 읍면동 복지 담당 공무원이 실시하는 첫 상담
- 초기상담 대상자
  - 본인 또는 가족구성원 등의 사회복지 지원욕구로 상담을 요청하거나 (요청하지 않더라도) 필요로 하는 모든 국민
  - 복지 사각지대 대상자로 의뢰된 경우, 최우선
- 초기상담 목적
  - 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등 사회적 위험으로부터 국민을 보호하고 삶의 질 향상을 지원하기 위한 사회복지 서비스 이용의 접근성을 제고하는 것

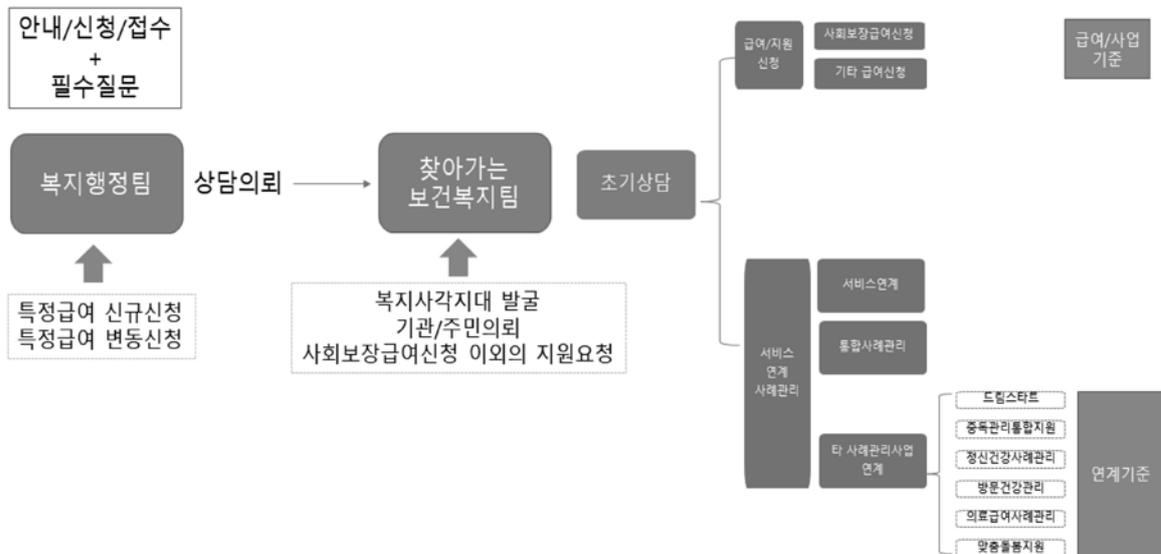
## 읍면동 초기상담 기능과 업무분장

- 초기상담 기능
  - 국민이 사회보장에 대한 권리를 인식하고 요청할 수 있도록 하는 창구이자 단계
  - 사회보장 급여유형 결정과 서비스 연계내용을 판단하는데 필요한 정보 수집
  - 읍면동 복지담당 공무원의 기본적이고 공통적인 직무
- 초기상담 업무분장

구분	공통	중점
복지행정팀	전화상담 내방상담	사회보장급여 안내·신청·접수 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아가는 보건복지팀 상담의뢰</li> <li>• 사례관리 대상자 외 복지대상자 사후관리</li> </ul>
찾아가는 보건복지팀		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문상담                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 건강영역 욕구가 있는 경우, 방문간호직이 수행</li> </ul> </li> <li>• 사회보장급여 안내·신청·접수 의뢰</li> <li>• 사례관리 직접 수행</li> <li>• 사례관리 의뢰(시군구, 타 사례관리기관)</li> <li>• 사례관리 대상자 사후관리</li> </ul>

## 읍면동 초기상담 수행절차

### 읍면동 초기상담 흐름도



## 복지행정팀 초기상담요령

초기상담 스크리닝도구의 사용자는 기본적으로 찾아가는 보건복지팀 구성원이나

복지행정팀에서도 필수질문을 통해 상담을 수행한다.

(1단계) 신청내용 이외 또는 급여결정 대기기간동안 필요한 도움에 대하여

상담의사가 있는지 확인한다.

(2단계) 상담의사가 없다고 해도, 경제, 건강, 돌봄영역에 대한 질문을 필수로 한다.

(3단계) 경제, 건강, 돌봄영역에서 추가적인 상담이 필요한 경우,

찾아가는 보건복지팀으로 즉시 이관하거나 상담일정을 잡을 수 있도록 지원한다.

## 복지행정팀에서 해야하는 필수질문

구분	질문
1단계	문의/신청하신 내용 이외에도 건강, 돌봄, 일자리 등 추가적인 상담이 가능합니다. 보다 상세한 안내를 받으시겠습니까?
2단계	주민센터 원스톱 창구운영에 따라서 방문하시는 모든 분께 드리는 질문입니다. 현재 생계비 부족이나 채무문제, 실직 등으로 경제적 어려움이 있으십니까? 현재 신체적·정신적 건강 문제로 치료나 돌봄이 필요하십니까?
3단계	말씀을 들어보니, 보다 상세한 안내가 필요하실 것 같습니다. 지금 바로 담당자를 연결해드릴까요? 지금 바쁘시거나 원치 않으시면 연락을 드릴까요?

보통 선생님이 사용하는 질문은 어떤 것입니까?

## 초기상담시 사용하는 스크리닝 도구

- 찾아가는 보건복지팀 구성원이 내방상담시 사용하는 용도이나 상황에 따라서는 복지행정팀에서도 사용
- 스크리닝 도구의 용도
  - 국민기초수급, 긴급복지 등 공적 급여지원, 특히 가정방문 상담, 서비스 연계, 통합사례관리가 필요한지 확인
- 대상자기준
  - 다양한 욕구영역을 포괄해야 하므로 노인, 장애인 등 대상별로 스크리닝하지 않음.
  - 다만, 대상자 특성에 따라서 필수 질문을 제시하고 심층사정이 필요한지 체크
  - 가족구성원 중 한 명이라도 해당되면 체크
  - 대상자가 요구하지 않더라도 지원이 필요한 경우, 체크
  - 대상자가 직접 작성하는 것이 아니라 상담을 통하여 판단

## 초기상담시 스크리닝 내용

영역	필요여부	필요지원
경제	생계비 (식비, 의료비, 주거비, 학비, 공과금 등) 지출에 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용: ) □ 아니오(활용하고 있는 자원: )	□ 사회보장급여신청 □ 읍면동 서비스연계 □ 기타 _____
	채무 때문에 지원이 필요하다. □ 예 (도움이 필요한 사람과 내용: (채무규모: ) □ 아니오(활용하고 있는 자원: )	□ 사회보장급여신청 □ 서민금융통합지원센터 □ 기타 _____
신체건강	급성기 질환, 만성질환, 의질환, 암, 상해 등으로 치료나 수술, 약물관리, 상담 등에서 지원이 필요하다. □ 예(도움이 필요한 사람과 질환, 도움요청 내용: ) □ 아니오(활용하고 있는 자원: )	□ 방문건강관리 □ 방문건강관리 외 보건소 사업 □ 의료급여 사제관리 □ 기타 _____
정신건강	치매, 정신질환, 우울, 중독, 재난, 범죄피해, 사고영향, 자살시도 등으로 치료나 수술, 약물관리, 상담 등 도움이 필요하다. □ 예(도움이 필요한 사람과 질환, 도움요청 내용: ) □ 아니오(활용하고 있는 자원: )	□ 방문건강관리 □ 의료급여 사제관리 □ 치매안심센터 □ 정신건강사례관리 □ 중독통합관리지원 □ 자살예방센터 □ 기타 _____

## 초기상담시 스크리닝 내용

영역	필요여부	필요지원
주거	주거환경개선(바나방, 위생, 안전, 편의시설 등)이 되어있지 등으로 주거지를 옮기는데 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 (도움 필요내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활동하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 내국사 <input type="checkbox"/> 읍면동 서비스연계 <input type="checkbox"/> 기타 _____
돌봄	생애주기에 따른 발달, 일상생활(식사, 수면처리, 옷입기, 몸씻기, 세탁, 청소, 외출 등)과 사회생활에서 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) (수요 돌봄제공자 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활동하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 드림스타트 <input type="checkbox"/> 작기요양 <input type="checkbox"/> 노인돌봄 <input type="checkbox"/> 장애인활동지원 <input type="checkbox"/> 기타 _____
일자리	일자리를 구하거나 현재 일자리를 유지하는데 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활동하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 고용복지+센터 <input type="checkbox"/> 장애인고용공단 <input type="checkbox"/> 기타 _____
교육	학업유지나 학업취득, 자격양성과 관련하여 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활동하고 있는 자원 : ) 환경에 구사자 전반기해, 자녀양육 등 일상생활기술 습득, 평생학습 등과 관련하여 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활동하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 교육복지지원센터 <input type="checkbox"/> 다문화가족지원 <input type="checkbox"/> 읍면동 서비스연계 <input type="checkbox"/> 기타 _____

## 초기상담시 스크리닝 내용

영역	필요여부	필요지원
안전	사해를 포함하여, 화재예방 및 폭력피해와 관련하여 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 (피해자와 피해내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오 야간 또는 휴일 응급상황 대처에 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 아동보호전문기관 <input type="checkbox"/> 노인보호전문기관 <input type="checkbox"/> 장애인생활지원기관 <input type="checkbox"/> 가정폭력상담소 <input type="checkbox"/> 성폭력상담소 <input type="checkbox"/> 자살예방센터 <input type="checkbox"/> 동거노인·수용장애인지도응급안전지원서비스 <input type="checkbox"/> 기타 _____
권익	채무조정, 파산·명백, 회생, 소송지원, 변호 등 법적으로 해결해야 할 문제가 인권침해 예방 및 구제와 관련하여 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 (도움이 필요한 사람과 내용 : ) <input type="checkbox"/> 아니오(활동하고 있는 자원 : )	<input type="checkbox"/> 법률구조공단 <input type="checkbox"/> 법률상담터 <input type="checkbox"/> 새싹생애지원센터 <input type="checkbox"/> 기타 _____
지원체계	도움을 요청할 수 있는 가족 등이 없어서 지원이 필요하다. <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 (도움을 주는 사람과 수혜 : ) (가족지원할 수 가장 의지가 되는 사람 : ) <input type="checkbox"/> 의사소통 지원필요( <input type="checkbox"/> 발달장애인 <input type="checkbox"/> 다문화가족 )	<input type="checkbox"/> 성년후견인 <input type="checkbox"/> 기타 _____

## 초기상담자 역할

- 일차적인 목적은 클라이언트에 대한 정보수집
  - 도움이나 지원이 요구되는 현재 문제
  - 잠재적인 문제/욕구/어려움
- 이후 필요한 지원에 대한 의미부여와 결정의 근거확보
  - (복지급여 및 서비스 신청, 정보안내, 서비스 제외, 통합사례관리 등)
- 경청을 통한 클라이언트 이해
- 클라이언트의 경험과 필요로 하는 서비스에 대한 전문가적인 이해
- 상담자에 대하여 신뢰와 편안함을 느낄 수 있도록 촉진

## 초기상담시 사전고지사항

- 복지상담실 이용의사 확인(읍면동 주민센터 내방상담시)
- 자산조사 및 가족관계 등에 대한 질문이 포함되어 있음.
  - 다소 불편한 사항이 있더라도 솔직하게 응대주시면 좀 더 자세한 안내를 받을 수 있음.
- 상담내용은 법률에 의하여 비밀이 보장되며 상담자 또한 대상자의 입장과 처지를 충분히 이해하고 수용할 준비가 되어 있음.
- 상담 중에 잊어버리지 않도록 기록을 하는 점
- 초기상담 내용은 행복之音으로 관리됨.

## 방문상담-준비하기

- 방문시간과 장소, 동반자, 조력자(통역자), 일정표 등
- 자료준비 : 각종 양식, 이전 서비스 기록, 지침, 주요복지정보
- \* 특히 다양한 서비스를 받았으나 무의미하거나 효과가 없었다고 판단되었을 때는 사전조사
- 클라이언트 특성과 서비스 이력에 대한 기초지식
- 상담을 통해 수집해야 하는 정보와 주요질문
- 거부, 방어적 태도, 거짓진술 등 상담시 예상되는 어려움에 대한 대처방안 등
- 잠재적 위험상황 확인 : 정신질환, 폭력, 범죄, 불법행위, 동물사육 등
- 긴급시 접촉할 사람(기관)의 전화번호

## 방문상담-의미이해

- 서비스제공자 환경이 아닌 클라이언트 환경에서 클라이언트를 이해한다는 것
- 클라이언트가 요구하지 않는 욕구(필요)를 파악한다는 것
- 자신이 제공하는 서비스와 직접적인 관련이 없더라도 가정환경에 대한 세심한 관찰이 필요
- 클라이언트의 삶의 공간에 들어간 것이므로 오히려 언행을 주의해야 함.

## 방문상담-요령과 절차

- 방문자 소개, 신분증 보여줌.
- 들어가기 전 입구에서 집안에 누가 있는지 질문.
- 어디에 앉으면 좋을지 먼저 허락을 구함.
- 방문목적 설명
- 클라이언트의 능력 관찰 : 방문자에 대하여 유호적인지, 어떤 방식으로 상담이 가능한지 등
- 가정 내 안전상황 관찰 : 가스누출, 화재위험, 낙상 가능성, 난방수단, 위생상태 등
- 상담실시
- 다음 방문시 기대하는 것 파악 : 서비스나 자원에 대하여 약속하지는 말 것.
- 방문종료 즉시 손을 씻거나 손 세정제로 소독

## 방문상담-안전확보하기

- (남성도) 혼자 가지 않기
- 안전하지 않다고 느끼면 바로 현장을 떠날 것
- 집에 들어가기 전에 주의 살피기
- 잠재적 위험에 대한 예상. 클라이언트와 가족 이력 사전파악
- 과도한 현금 지니지 않기
- 휴대폰 지참
- 클라이언트 이력 사전파악
- 편안하고 실용적인 복장과 뽕수 있는 신발
- 고가의 귀금속 또는 약세서리 착용하지 않기
- 가급적 낮에 방문
- 행선지와 방문시간을 팀장이나 동료에게 미리 고지

조직적 차원의 방문안전체계마련 등과 관련해서는  
<18년 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼(서울시)> 참고

## 방문상담-안전확보하기

- 클라이언트가 나온 경우, 클라이언트 뒤따라가기. 본인 뒤에 다른 사람들 두지 않기
- 들어가기 전 내부 살펴보기
- 개 조심!
- 취해있거나 벗고 있거나 다른 사람이 있으면 들어가지 않기
- 들어가서는 문과 가장 가까운 곳에 앉기. 문과 본인 사이에 다른 사람들 두지 않기
- 부엌에서 상담하지 않기
- 분노를 표출하는 경우, 침착하고 객관적으로 대응
- 방문 후, 안전하지 못한 상황이었다면 기록하고 보고
- 다음 방문시 대응전략 수립
- 위기상황인 경우, 스마트워치, 112, 119, ??? : 차분한 목소리로 전화. 빠른 연기, 암호사용. 사전에 주소확보

## 사례적용

공유한 사례의 클라이언트가 초기상담에 참여했을 당시를 상상해봅니다.

- 어떤 마음이었을까요?
- 어떤 걱정과 기대가 있었을까요?

## 사례적용

공유한 사례의 클라이언트에 대하여 초기상담 계획을 수립합니다.

- 방문시간과 장소 등 상황설정
- 방문사유 설명내용
- 알고 있어야 할 클라이언트의 특성
- 상담을 통해 수집해야 하는 정보
- 동행자
- 예상되는 어려움에 대한 대처방안 등

## 초기상담 질문지 활용요령

- 초기상담 대상자의 특성과 의뢰사유, 질문 간의 관련성, 답변내용 등에 질문의 순서와 세부내용은 달리 할 수 있음.
  - 구체적인 질문을 위해서는 먼저 대상자의 주소소를 파악할 필요
- 단 한번의 상담으로 초기상담이 끝나지 않을 수 있음.
- 문제영역은 아니지만, 긴급요구와 서비스 신청지원요구를 질문할 수 있음.

## 초기상담 질문예시

영역	질문
경제	생계비 (세비, 의료비, 주거비, 학비, 오락비 등) 지출에 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? [선생님이시면?]
	채무 때문에 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? [선생님이시면?]
신체건강	급성기 질환, 만성질환, 뇌질환, 암, 상해 등으로 치료나 수술, 약물복용관리, 상담 등에서 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? [선생님이시면?]
정신건강	치매, 정신질환, 우울, 중독, 자살, 범죄피해, 사고경험, 자살시도 등으로 치료나 수술, 약물복용관리, 상담 등 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? [선생님이시면?]

## 초기상담시 질문예시

영역	질문
주거	주거환경개선(반난방, 위생, 안전, 편의시설 등)이나 퇴거위험 등으로 주거지를 옮기는데 도움이 필요하십니까? [선생님이시면?]
돌봄	생애주기별 따른 발달, 일상생활(식사, 운전자, 옷입기, 몸씻기, 세탁, 청소, 외출 등)과 사회생활에서 지원이 필요한 가족구성원이 있습니까? [선생님이시면?]
일자리	일사리를 구하거나 현재 일사리를 유지하는데 지원이 필요한 가족구성원이 있습니까? [선생님이시면?]
교육	학업유지나 학적취득, 장학탐색과 관련하여 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? [선생님이시면?]

## 초기상담 질문예시

영역	필요여부
안전	<p>자해를 포함하여, 학대예방 및 폭력을 당했거나 앞으로 그러한 상황이 걱정되는 가족구성원이 있습니까? [선생님(자면)]</p> <p>아닌 또는 특별한 응급상황에서 대처하기 어려울까봐 걱정되는 가족구성원이 있습니까? [선생님(자면)]</p>
권익	<p>채무조정, 파산·면책, 회생, 소속지정, 변도 등 법적으로 해결해야 할 문제가 인권침해로 인해 도움이 필요한 가족구성원이 있습니까? [선생님(자면)]</p>
지원체계	<p>받고 있는 사회보장급여나 후원금, 이용하고 있는 복지서비스가 있습니까? [선생님(자면)]</p> <p>필요할 때, 도움을 요청할 수 있는 가족이나 이웃, 지인, 후원원, 사회복지사 등이 있습니까? [선생님(자면)]</p>
부가 질문	<p>경제, 건강, 주거 등 문제로 긴급하게(오늘 아침) 도움이 필요한 내용이 있습니까? 서툼비와 착선 등 사회보장급여나 서비스 이용신청과정에서 도움이 필요하십니까?</p>

## 질문하기-개방형 질문

- 누구나 자신의 언어와 표현을 사용해서 자신의 방식으로 자신의 이야기를 함.
- 개방형 질문에 답변하면서 스스로 자기인식과 자기성찰을 하게 되는 장점이 있음.
- 클라이언트의 상황에 따라 다른 질문을 개발할 필요가 있음.
- 왜? 라는 질문을 던질 때, 답변할 준비(스스로 정리)가 안 되었을 때는 가급적 자제
- 드러내고 싶지 않은 자신의 이야기를 다 해야 하는 의무는 없다는 것을 인정해야 함.

## 질문하기-답변을 어려워하는 클라이언트

- 클라이언트는 자신이 부족한 사람으로 보이거나 자신의 답변에 대하여 상대방이 판단할까봐 걱정할 수 있음을 이해
- 왜 개방형으로 질문하는지에 대하여 설명. 개방형 질문과 폐쇄형 질문을 결합.
- 흥분하거나 방어적인 클라이언트에게는 상담을 중단하거나 개방형 질문에 대하여 답변하는 것이 왜 중요한지를 설명, 설득
- 클라이언트에 대하여 어느 정도 알고 있음을 주시시키면서(기록 등을 보여주면서)
- 클라이언트가 편한 방식으로 이야기해 보도록 권유

## 질문하기-폐쇄형 질문

- 예/아니오 또는 이름, 주소, 나이 등 간단한 답변
- 시간적인 제약있을 때 분명하고 구체적인 정보를 수집하기 위한 질문
- 질문의 영역(내용)을 바꿀 때, 빠뜨린 내용이 없는 확인하면서 사용
- 질문의 방향을 잘못 잡은 경우, 돌이킬 수 없음. 정보는 수집되지만 도움이 안 됨.
- 클라이언트가 범주화되거나 취조 받는다고 느낄 수 있음.

## 질문하기-주의사항

- 답변을 유도하면서 질문하는 것
- 적절하지 않을 때 질문하는 것
  - 답변할 만한 상황이 아니거나 면접이 방해받고 있는 상황
  - 타인이 있거나 TV가 켜져있는 상황 등
- 충분한 정보를 수집해야 하는데 예-아니오 답변하게 질문하는 것
- 도움이 안 된다는 걸 알면서도 관계없는 질문을 하는 것
- 한번에 하나 이상의 질문을 하는 것
- 답변하기 어렵고 복잡한 질문을 하는 것
- 왜 그런 일이 일어났냐고 추궁하는 질문을 하는 것

## 확인하기-명확화, 의역, 요약

- **명확화하기**
  - 사실관계 확인이 필요한 경우
  - 욕구나 문제의 순위를 설정하는 경우
  - 클라이언트가 사용한 용어, 표현을 동일하게 사용
- **의역하기**
  - 클라이언트로부터 들은 이야기를 어떻게 이해했는지 보여주는 것
  - 복제, 반복, 확인과는 다름.
  - 상대방의 언어로 클라이언트의 이야기에 대한 가정, 기대를 포함하는 해석
- **요약하기**
  - 이전 만남에서 했던 이야기에 대하여 요약
  - 동떨어진 이야기로 너무 멀리 갔을 때, 앞에서 한 이야기를 요약
  - 적절한 시점에서 간략하고 정확하게 요약하면 방향을 잃었을 때 다시 잡을 수 있음.

## 경청과 피드백 교환

### ● 적극적 경청(최소한의 격려)

- 경청이란 클라이언트가 하는 말이나 주장에 대해 주의 깊게 들어주거나 그것을 수용하는 것.  
즉 '이성'이라 할 수 있으며 클라이언트의 입장에서 그렇게 얘기하거나 주장할 수 있다는 것을 받아들이는 것이지 경청자가 반드시 클라이언트의 주장에 동의하는 것은 아님.
- 공감과 반응이 있는 경청  
클라이언트가 자신의 이야기를 편안하게 하도록 격려  
짧은 표현이나 몸짓으로 경청하고 있음을 표현하되 상황에 맞게 사용.  
부성의한 표현은 지적되거나 빨리 끝내기를 바라는 것을 그대로 보여줌.

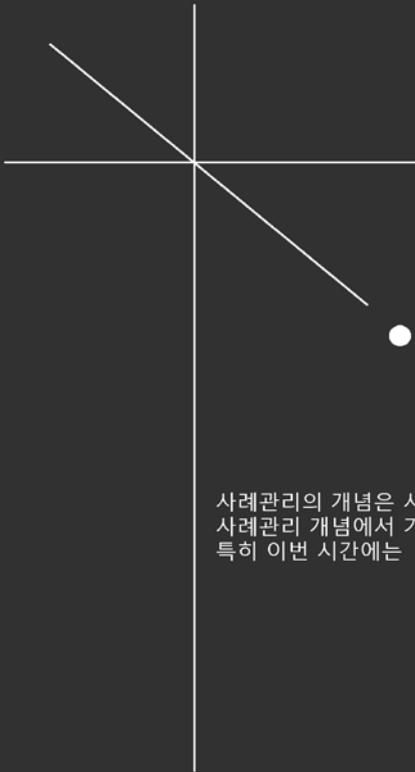
### ● 피드백 주고 받기

- 명확하고 솔직한 피드백은 클라이언트와 상담자가 무엇을 하고 있는 중인지 확인하도록 함.
- 친절함과 솔직함에 대한 오해의 소지가 없도록 주의(이중관계 발생에 유의)
- 피드백을 주기 전에 클라이언트의 반응과 입장을 고려(설교를 하는 것은 아님)

## 사례 적용

공유한 사례의 클라이언트에 대하여 초기상담을 연습합니다.

- 역할분담 : 클라이언트, 상담자 1, 2, 기록자, 관찰자  
\* 클라이언트는 가장 경험이 많은 사람. 상담자 1, 2는 가장 경험이 적은 사람
- 초기관계형성방법
- 욕구영역을 기준으로 어느 영역에 대한 질문을 할 것인지 설정
- 질문구성과 예상되는 답변에 따른 시나리오 구성
- 상담연습과 관찰
- 역할수행 경험 공유



## 통합사례관리 개념과 과정

사례관리의 개념은 사례관리를 어떤 성격으로 보느냐에 따라서 그 정의가 달리질 수 있습니다. 사례관리 개념에서 가장 중요한 것은 '복합적인 욕구'에 대한 통합적인 접근입니다. 특히 이번 시간에는 사례관리의 개념과 특성을 잘 설명할 수 있도록 실습합니다.

사례관리 개념과 과정

### ● 사전토의

사례관리의 개념에 대하여 서로 이해하고 있는 바를 공유합니다.  
팀(분임)에서 토의합니다.

- 사례관리를 무엇이라고 정의할 수 있겠습니까?  
또는 사례관리에 대하여 어떤 생각을 가지고 있습니까?  
또는 사례관리와 관련된 경험이 있다면 어떤 것입니까?
- 팀 토의에서 나온 키워드를 활용하여  
사례관리를 쉽게 설명할 수 있는 문장이나 그림을 만들어봅니다.

## ● 사례관리 개념정의

- 사례관리를 어떤 성격으로 보느냐에 따라 그 정의가 달라질 수 있음.
  - 서비스 전달체계 개편전략
  - 시군구(읍면동)의 사업
  - 사회복지기관의 기능/사업
  - 휴먼서비스 종사자(사회복지전담공무원)의 실천방법론/과정/역량/임무
- 사례관리 개념이 다양한 이유
  - 대상, 수행주체, 셋팅이나 환경, 관점
  - 기능, 핵심과업, 목적, 강조되는 개입
  - 서비스 범위, 개입기간, 개입수준(클라이언트 수준, 체계수준)

\* 코로나 이후 보건의료쪽에서는 tele case management 논의도
- 가장 중요한 것은 '복합적인 욕구'에 대한 '통합'적인 접근

## ● 사례관리에 대한 몇 가지 오해

- 사례관리를 대상자 관리로 이해하는 것
- 사례관리를 개별화된, 맞춤형 서비스 자체로 이해하는 것
- 사례관리를 서비스연계로만 이해하는 것
  - 사례관리와 서비스연계의 차별성은
    - 서비스제공계획수립 이후의 과정, 사례관리자의 개입수준, 클라이언트 동의여부 고려
- 사례관리를 만능으로 이해하는 것-사례관리가 아니어도 됨.
- 사례관리를 사례관리자의 몫으로만 이해하는 것
  - 클라이언트, 사례관리자, 자원, 사례관리과정, 사례관리체계라는 구성요소를 고려
- 사례관리의 다양한 모델, 다양한 양상을 인정하지 못하는 것

## ● 사례관리 의의

- 다양하고 복합적인 욕구를 가지고 있으며  
 자원활용능력이나 여건이 충분하지 않고, 동기부여가 되어 있지 않는 경우  
 사회보장제도에 의한 급여가 있고 서비스제공기관이 있어도  
 알지못하거나 알아도 활용하지 못함.
- 특정 급여나 서비스, 한 명의 전문가, 하나의 기관이  
 다양하고 복합적인 욕구를 충족시킬 수가 없음.
- 사례관리자와 함께 사례관리과정을 거치면서  
 위기해소나 욕구충족 뿐 아니라 자원활용능력을 가지게 됨.  
 지역사회 구성원으로서의 삶을 회복하게 됨.

## ● 통합사례관리 의의

- 공적 급여제공이 기본이 되는 대상자에 대하여는 신속하게 접근 가능
- 지역주민 가까이 있고 찾아갈 수 있는 물리적 접근성(동의 경우)
- 자원동원과 서비스 조정기능에서 유리
- 정부, 지자체, 공무원에게 법적으로 부여된 역할과 기능

사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률  
 제42조의2(통합사례관리)  
 동 법 시행규칙 제8조(사회복지전담공무원의 업무)

# ● 사례관리 개념정의

- 한국사례관리학회 사회복지 사례관리표준실천지침(2016)  
 (대상) 복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 가족의  
 (목표) 사회적 기능회복을 위해  
 (방법) 운영체계를 확립하고 클라이언트와 함께  
         개인과 환경의 강점을 포함한 체계적 사정과  
         그들의 욕구와 관련된 내적자원은 물론 다양한 지역사회 자원의 개발과 활용을 통해  
 (목적) 클라이언트의 삶의 질을 향상시키는  
 (성격) 통합적 실천방법

\* 지역사회자원 : 읍면동 단위 자원만을 말하는 것이 아님.  
 제도와 공적 서비스, 다양한 형태의 민간 서비스, 비공식 자원 포함.

# ● 사례관리 개념정의

## 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률

제42조의2(통합사례관리) ① 보건복지부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 지원대상자의 사회보장 수준을 높이기 위하여 지원대상자의 다양하고 복합적인 특성에 따른 상담과 지도, 사회보장에 대한 욕구조사, 서비스 제공 계획의 수립을 실시하고, 그 계획에 따라 지원대상자에게 보건·복지·고용·교육 등에 대한 사회보장급여 및 민간 법인·단체·시설 등이 제공하는 서비스를 종합적으로 연계·제공하는 통합사례관리를 실시할 수 있다.

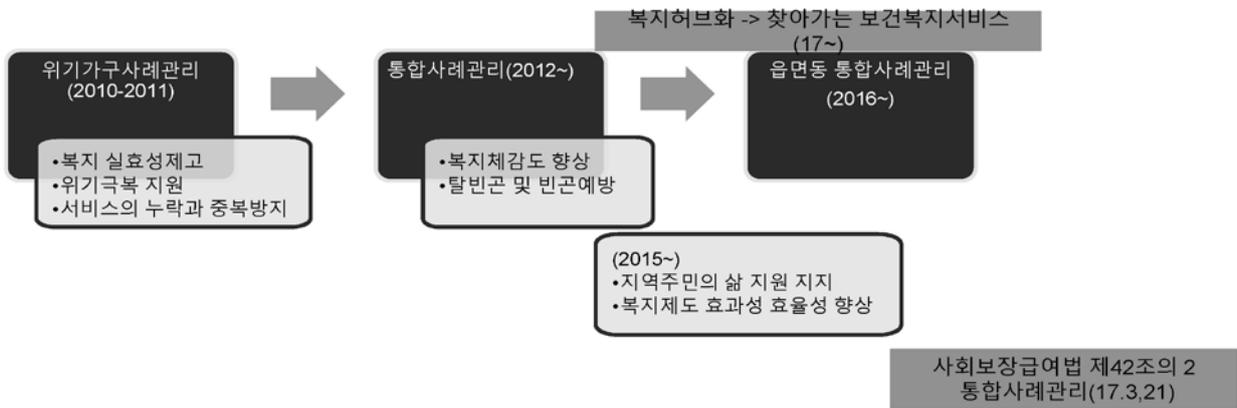
② 제1항에 따른 통합사례관리를 실시하기 위하여 필요한 경우에는 특별자치시 및 시·군·구에 통합사례관리사를 둘 수 있다.

### 법 시행규칙 제8조(사회복지전담공무원의 업무)

법 제43조제3항에 따라 사회복지전담공무원이 담당하는 사회복지에 관한 전문적 업무는 다음 각 호와 같다.

1. 취약계층 발굴 및 상담과 지도, 사회복지에 대한 욕구조사, 서비스 제공 계획의 수립, 서비스 제공 및 점검, 사후관리 등 통합사례관리에 관한 업무
2. 사회복지사업 수행을 위한 취약계층의 소득·재산 등 생활실태의 조사 및 가정환경 등 파악 업무
3. 사회복지에 대한 종합적인 정보제공, 안내, 상담 업무

# 정책 또는 사업으로서 통합사례관리



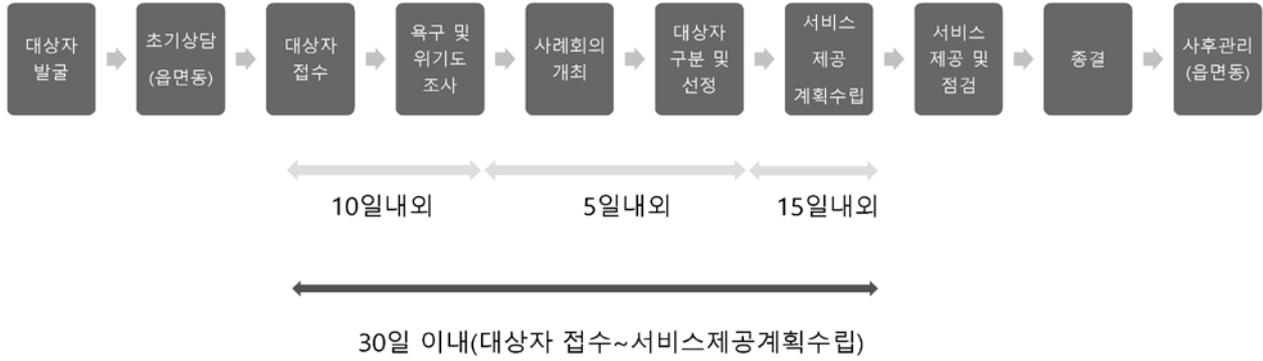
# 사례관리 개념정의

- 보건복지부에서 정의하는 통합사례관리(희망복지지원단 업무안내)  
 (목표) 지역주민의 삶을 안정적으로 지원·지지  
 복지제도의 효과성·효율성 향상  
 (대상) 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게  
 (방법)  
 지역 내 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리 지원체계를 토대로  
 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등 필요한 서비스를  
 통합적으로 연계·제공하고 이를 지속적으로 상담 모니터링 해나가는  
 (성격) 사업

< 중점 사업대상 >

- 통합사례관리를 통해 탈빈곤 자활지원, 빈곤예방 지원가능가구
- 위기가구 중 통합사례관리가 필요한 가구  
 (청장년 1인가구, 돌봄위기가구, 저소득 한부모 및 청소년 한부모가구, 휴 폐업자, 실직자, 자살 고위험군)

# 통합사례관리 10단계



## 욕구조사

대상자선정을 위해 필수적인 욕구조사와 위기도조사 뿐 아니라 효과적인 서비스제공계획 수립을 위해서는 클라이언트의 강점과 욕구충족에 있어서 장애가 되는 요소, 활용하고 있는 자원까지도 함께 사정할 수 있어야 합니다.  
'계획수립에 도움이 되는' 조사와 판단, 종합의견을 작성하는 것을 중심으로 실습합니다.

## 욕구조사 개념과 실시시기

- 통합사례관리가 필요한 가구를 대상으로 욕구영역별 현상 및 원인을 파악하여 그 결과에 따라서 사례관리 가구와 서비스연계가구로 구분 선정하기 위한 심층조사
- 욕구조사 영역



- 통합사례관리요청일(행복e음 기준)로부터 10일 내외의 기간 안에 실시
- 대상가구의 주요욕구가 변화된 경우에 추가 실시가능

## 욕구조사의 내용과 항목

- 욕구영역별 (문제) 현상 및 대상, 원인, 구체적인 내용
- 강점 : 문제해결에 있어서 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것
- 장애물 : 문제해결에 있어서 걸림돌이 되는 것
- 사회적 지지자원 : 주요문제를 완화하거나 욕구를 해결에 도움이 될 수 있으며, 잠재적 활용 가치가 있는 개인의 내적 자원, 가족이나 지역사회 유무형 자원
- 가계도(생태도의 경우, 별도로 작성)
- 가족력
  - 부모중심으로 결혼전기, 신혼기, 자녀아동기, 자녀청년기, 노년기로 나누어 기술.
  - 가족 내 구성원 간의 관계와 가족구성원 간 미친 영향, 해당 시기 가장 큰 영향을 준 사건 등
- 개인력 : 가구원별 주요정보를 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기로 나누어 기술.
- 요청서비스 내역 : 상담을 통해 직접적으로 요청한 서비스 내역을 구체적으로 기술

\* 함께 보는 서식-욕구조사표, 개인정보 활용동의서

## 육구조사영역과 현상

구분	세부영역	현상
안전	가족내 안전유지	폭력, 성추행/성폭력, 유기, 방임, 학대, 실종
	가족외부로부터 안전유지	폭력, 성폭력, 협박.위협, 학대, 착취
건강	신체적 건강유지	신체장애, 일시적 질병 및 상해, 만성질환, 희귀.난치성질환, 비만, 영양결핍
	정신적 건강유지	환청/환각/망상, 자해(자살시도), 약물오남용중독, 식사거부, 수면문제, 음주문제, 공격적 행동, 대인기피, 운동/집거, 의사소통장애, 위생관리문제, 이상한 행동, 불안감
일상생활	의식주관련 일상생활유지	식사 및 준비곤란, 의복착용곤란, 외출곤란, 약물복용곤란, 위생관리 곤란, 긴급상황대처곤란
	여가생활활용	여가활동부족, 부적절한 여가활동
가족관계	관계형성	부부갈등, 부모자녀갈등, 고부갈등, 형제자매갈등, 가족 간 관계소원, 가족 간 관계단절, 가족 간 갈등
	가족돌봄	장애인돌봄곤란, 노인돌봄곤란, 아동돌봄곤란, 환자돌봄곤란
사회적 관계	친인척 및 이웃간 관계형성	친인척과 갈등, 친인척관계소원, 친인척관계단절, 이웃 간 갈등, 이웃 간 관계소원, 이웃 간 관계단절
	소속된 집단 및 사회생활	직장생활 어려움, 학교생활 어려움, 종교생활 어려움, 기타 사회생활어려움
경제	기초생활해결	식비부족, 주거비부족, 의복비부족, 난방비부족, 공과금체납, 통신비부족, 의료비부족
	자산관리	자산관리능력부재, 부채, 과태료.벌금, 과소비.낭비
교육	기초지식 습득 및 향상	읽기.쓰기.말하기문제, 수리계산능력부족, 그 외 기초학습능력 부족
	교육환경개선	수업료.급식비 등 부족, 특수교육문제, 상급학교진학의 어려움, 무단결석, 학업성적 부진
고용	취(창)업	실업.실직, 열악한 근로환경, 저임금, 비정규직, 구직의 어려움, 창업의 어려움, 기술교육의 필요 취업동기 부족
	고용유지	짚은 직장이동, 반복적인 재취업/창업실패, 실업상태에 익숙해짐, 취업동기부족, 사업체 유지의 어려움
생활환경	주거내부환경개선	열악(화장실, 주방시설, 위생환경, 도배.장판, 냉난방, 전기/가스시설, 상하수도시설), 노후(지붕노후, 벽/담 등) 주택 내 이동곤란, 사생활공간부족
	주거외부환경개선	학습환경열악, 교통접근성열악, 상습침수, 철거 등 공공수용, 거주지 이전, 화재.폭발위험물에 노출, 생활환경열악
권익보장	법률적 지원	법률처리(재산/위자료 등)문제, 신분상실, 사고보상처리, 파산/신용불량, 국적문제
	권익보장	차별대우, 권리침해

## 육구조사실시요령

- 통합사례관리 조정자가 육구조사 수행자(주 사례관리자) 결정
- 대상가구와 육구조사를 위한 방문상담 일정협의
- 방문준비
  - 주 사례관리자와 동행할 적절한 사람을 선정
  - 통반장, 읍면동 담당자 또는 보건소 방문건강관리사, 노인맞춤돌봄서비스 수행인력, 드림스타트 사례관리담당자, 의료급여관리사, 정신건강전문요원, 지역사회교육 전문가 등
  - 학대사례의 경우, 반드시 아동/노인보호전문기관 상담원과 동행방문
  - 정신과적 문제 또는 알콜중독이 의심되는 경우, 정신건강전문요원과 동행
  - 주된 육구에 따라서 복지관 등 지역 내 유관기관 사례관리자와 동행하는 경우도 가능

< 2인이 함께 방문해야 하는 이유 >  
 초기관계형성  
 사례관리자의 안전확보  
 객관적이고 중립적인 육구조사

## ● 욕구조사실시요령

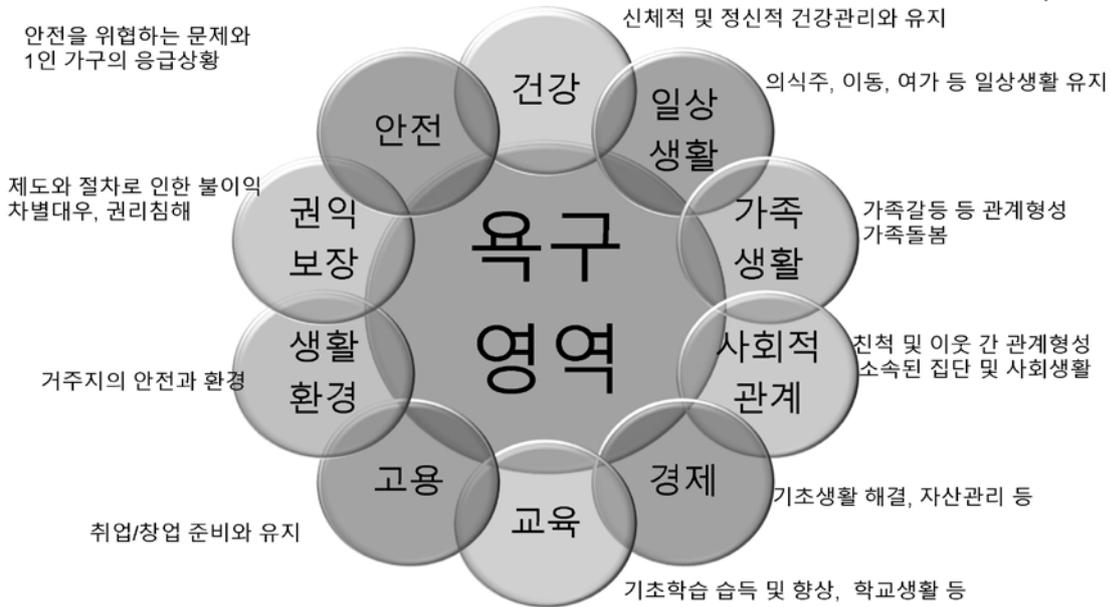
- 문제현상을 파악하는 것 자체가 욕구조사는 아니므로 그 현상들로 인하여 겪는 어려움을 객관화함.
  - 문제현상의 원인을 알지 못할 때는 무리하게 추정하지 말고 표기하지 않음.
- 대상가구의 주관적 욕구(표현하는 욕구)를 파악하되, 주사례관리자의 전문적인 판단을 추가
  - 대상가구가 원하는 것(wants) 뿐 아니라 필요로 하는 것(needs)을 조사해야 함.
  - 필요로 하는 것이란 어떤 어려움을 해결(예방, 덜 악화할), 어떤 것을 충족할(성취할 )
- 대상가구의 전반적인 문제를 파악하되, 주요 대상자를 누구로 할 것인지를 결정
- 욕구조사 실시 전 개인정보활용동의서를 받아야 함.
- 욕구조사가 한번의 방문으로 완결되지 못할 수 있음에 유의

## ● 위기도조사의 목적

- 사례관리 대상자의 선정기준 제시
- 위기상황의 변화가능성 파악
- 사례관리 개입목표의 방향과 내용의 기반
- 위기도 영역별 총점 및 전체 총점을 통하여 위기상황의 변화를 점검

출처 : 보건복지부, 한국보건복지정보개발원 희망복지지원단 중앙지원센터(2015).  
공공사례관리 위기도 사정도구 개정내용 및 활용법

# 위기도조사의 내용과 항목



세부영역별로 평가방법이 다름. 점수는 0점에서 3점으로 부여되며, 세부항목별로 위기도평가에 의한 사례관리대상자 잠정선정기준이 있음.

\* 함께 보는 서식-위기도조사표

# 위기도평가내용과 (잠재적) 사례관리대상자 선정기준

구분	세부영역	위기도평가내용	사례관리 대상자선정 기준
안전	가족내 안전유지	가족구성원의 폭력 본인의 가족구성원에 대한 폭력	신체적 폭력, 정서적 폭력, 성적 폭력, 방임과 방치, 경제적 폭력 중 어느 하나라도 해당시
	가족외부로부터 안전유지	본인 또는 가족구성원에 대한 위협 응급상황 발생시 어려움	도움을 요청할 지원체계가 전혀 없거나 응급상황을 인지하지 못하는 경우
건강	신체적 건강유지	신체적 건강 어려움	일상생활이나 사회생활이 전혀 안되는 경우
		신체적 건강문제 관리 어려움	관리하는데 어려움이 있고 건강관리를 위한 지원체계가 전혀 없는 경우
	정신적 건강유지	정신질환 어려움	일상생활이나 사회생활이 전혀 안되는 경우
		정신질환 증상관리 어려움 약물복용 어려움 자살시도, 자살의사	질병인식이 없거나 증상관리를 도와 줄 자원이 없는 경우, 증상관리가 안되는 경우, 자해나 타해의 시도나 위협이 있는 경우 약물복용이 전혀 이루어지지 않거나 약물치료를 거부하는 경우 지난 6개월 동안 자살을 위한 구체적인 방법을 생각한 적이 있거나 시도한 적이 있는 경우
일상생활	의식주관련 일상생활유지	일상생활유지어려움	식사, 용변처리, 옷입기, 씻기, 청소, 정리정돈, 수면 등에서 3개 이상 도움을 받아도 충분하지 않은 경우와 영유아의 경우, 식사, 씻기 중 하나라도 어려운 경우
	여가생활활용	외출어려움 여가생활어려움	- -
가족관계	관계형성	가족으로부터 도움받는데 어려움 가족갈등으로 인한 어려움	- -
	가족돌봄	영유아, 아동, 노인, 장애인 등 돌봄 어려움	돌봄 능력이 부족하며, 지원체계 충분하지 않은 경우, 돌볼의지가 없는 경우
사회적관계	친인척 및 이웃간 관계형성	친인척, 이웃으로부터 도움받는데 어려움	필요할 때, 도움을 요청할 친구, 이웃, 지인이나 친인척이 전혀 없는 경우
		직장동료, 소속된 단체나 기관으로부터 도움받는데 어려움	필요할 때, 도움을 요청할 직장동료, 소속된 단체나 기관이 없는 경우
	소속된 집단 및 사회생활	자기 방이나 집에서 나오지 않음	방이나 집에서 거의 나오지 않은 채 기본적인 생활이 어렵거나 다른 사람(가족포함)과 접촉이 없는 경우
		타인에게 피해주는 언행으로 이웃과의 갈등	타인에게 피해주는 언행으로 이웃과 갈등을 유발하는 경우

## 위기도평가내용과 (잠재적) 사례관리대상자 선정기준

구분	세부영역	위기도평가내용	사례관리 대상자선정 기준
경제	기초생활해결	돈이 없어서 어려움	식생활 곤란, 공교육비 체납, 의복 및 신발 구입곤란, 치료곤란, 3개월 이상 집세체납, 주거지, 난방, 공과금, 공과금 연체로 인한 사회보험급여 자격중지, 전화중단, 가스차단, 단수, 단전 중 4개 이상 또는 강조항목에 해당하는 경우
		금전관리 어려움	-
	자산관리	빚과 관련된 문제해결 어려움	빚을 갚을 능력이 없거나 빚 갚을 능력이 없으면서 계속해서 빚을 내거나 지속적으로 채무독촉을 받고 있는 경우
교육	기초지식 습득 및 향상	일상생활 및 사회생활유지에 필요한 기본능력 부족	-
	교육환경개선	학교생활(고등학생 이하) 어려움	등교는 하지만 학교규칙 및 생활규정을 위반(무단이탈, 무단지각, 무단조퇴)하거나 징계(정학, 사회봉사명령 등)를 받는 경우 등교는 하지만 다른 학생으로부터 따돌림을 받고 있거나 다른 학생에게 해를 입히는 경우 무단 결석하는 경우
		학업유지(고등학생 이하) 어려움	학업을 유지하려는 의지나 대안이 없는 경우, 현재 의무교육을 받고 있지 않는 경우
고용	취(창)업	구직 어려움	-
	고용유지	직장생활 유지 어려움	개인적인 방해요소로 직장생활을 유지하는데 어려움이 있는 경우 업제든지 정리해고될 수 있는 경우
생활환경	주거내부환경 개선과 안전	안전과 건강에 위해가 될 정도로 집의 생활환경 열악함	화장실, 주방, 도배장판, 전기, 가스, 상하수도, 냉난방, 위생, 창호, 주변환경, 채광 등에서 3개 이상인 경우
		거주하는 집의 안전상 문제	어려움이 있으나 대책마련을 못하는 경우
		거주하는 집의 신체활동상 어려움	공간부족, 문턱, 안전바 미설치, 높낮이 미조정, 욕실미개조, 램프미설치 중 3개 이상
	주거내외부환경과 지역사회	주거 내외부환경 때문에 이웃과의 갈등을 유발함	통합하여 4점 이상인 경우 갈등을 유발하는 경우
권익보장	법률적 지원	법적 문제로 어려움	법적 문제로 일상생활이나 사회생활이 어려운 경우
	권익보장	차별대우나 불이익 받음	-

## 위기도조사 실시요령

- 위기도조사는 기본적으로 욕구조사 단계와 종결심사 단계에서 실시하며, 대상자의 위기도에 변화가 있을 것으로 판단시 사례관리 진행 중에도 수시 등록가능
- 위기도조사표 작성요령

- ✓ 문제의 원인과 관계없이 현재의 상황을 기준으로 판단
- ✓ 욕구사정의 내용을 종합적으로 고려하여 사례관리자가 최종 판단하고 기입
  - 대상자가 표현한 욕구와 사례관리자가 판단한 대상자의 욕구가 불일치하는 경우, 어떤 욕구를 우선시 할 것인지 대상자와 합의해야 함
- ✓ 각 욕구영역의 위기도 점수는 문제가 더 심각한 가구원을 중심으로 기입
- ✓ 각 보기항목에서 중복표기 될 경우, 보다 심각한 점수를 선택
- ✓ 정보가 없는 경우는 '해당사항 없음' 에 기입

### \* 위기도조사 예외상황

타 시군구 전출, 대상자 사망(1인 가구), 거절 및 포기, 3개월 이상 연락두절, 자체 종결에 의한 사례종결시에는 제외 가능

## 욕구조사표 작성요령

- 욕구영역-욕구내용-종합의견이 일치하는가?
- 위기도조사표에는 기재된 내용이 욕구조사표에 빠져있지는 않은가?
- 현재 욕구는 없고 과거 욕구나 문제만 나열되어 있지 않은가?
- 욕구(needs)는 없고 요구(wants)나 필요서비스(제공할 수 있는 서비스)만 있지 않은가?
- 욕구조사결과에 대한 해석과 조사자의견이 있는가?
- 종합의견을 보고 사례관리 대상자 선정근거와 사례관리방향성을 이해할 수 있는가?

### 욕구조사 종합의견작성요령

- ✓ 어떤 사례인지 알 수 있는 키워드 제시  
(누가 주 사례관리대상인지, 누구의 욕구를 사정한 것인지)
- ✓ 최우선으로 충족해야 할 욕구 또는 우선순위
- ✓ 사례관리 대상자에게 의미있는 자원
- ✓ 사례관리 대상자 선정여부와 사유
- ✓ 향후 사례관리의 방향성, 가정, 경로

## 사례적용

공유한 사례에 대하여 욕구조사를 실시합니다.

- 욕구의 영역과 수준, 우선순위 규명
- 위기도 파악 : 위기도조사표 체크와 점수확인  
\* 잠재적 사례관리대상자 여부확인
- 대상가구의 강점/장애물/자원 등 고려사항
- 욕구조사 종합의견 작성 : 사례관리자의 의견

## 대상자 구분 및 선정유형

### 사례관리가구

대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안  
개입기간 1개월이상 예상시  
서비스 제공의 성격이 복합적인 경우,

<고려사항>

서비스제공계획수립이후 과정의 필요성  
사례관리자의 개입수준  
클라이언트의 동의수준

### 서비스연계가구

개입기간 1개월 미만 예상시  
30일 이내 서비스연계

### 미선정

서비스가 불필요한 경우  
대상자 연락두절 및 거부 등으로 기한 내 욕구조사를 실시하지 못한 경우

### 타 사례관리사업 의뢰

드림스타트

의료급여

노인보호전문기관

정신건강복지센터

중독관리통합지원센터

보건소 지역사회중심재활 사업

서민금융원

사례의뢰와 관련해서는 공공부문 사례관리 연계 협력업무안내(2020) 참조

## 대상자 선정시 고려사항

- 복합적인 욕구(상호 연결된 욕구)가 있는 지역주민
  - 현재는 정보제공이나 서비스연계만으로 욕구충족이 안되거나 불충분한 사람
  - 현재는 사례관리과정과 사례관리자가 필요한 사람
- 사례관리기관마다 주된 클라이언트가 다를 수 있고 한 가족에 대하여 여러 기관이 개입할 수도 있음. 그렇다고 대상자별로 사례관리기관을 배분할 필요는 없음.
- 가족구성원 내 가장 문제가 심각한 사람이 아닐 수도 있음.
  - 변화 가능성과 협력 가능성을 고려
- 사례관리대상자와 개입해야 하는 대상(체계)는 다를 수 있음.
- 사례관리과정에 참여를 동의하는 사람, 그러나 설득해야 할 수도 있음.

## 서비스제공계획 수립

요구조사내용과 서비스제공계획 간 논리적 일관성 유지, 클라이언트 관점의 목표수립과 종결시점에서 평가가능한 계획수립에 초점을 두고 실습합니다.

서비스제공계획 수립

### 서비스제공계획 수립의 개념과 내용

- 사례회의결과를 토대로 선정된 사례관리 가구에 대한 개입목표(장·단기)를 설정하고 목표 달성에 필요한 수단인 서비스들의 조합을 구성하는 과정
- 시기 : 사례관리 가구 결정 후 15일 내외
- 목표설정
  - (단기목표) 서비스 제공 후 3~6개월 이내에 달성하는 목표.  
(장기목표) 6개월 이상의 개입을 통해 달성할 수 있는 긍정적인 변화
  - \* 단기목표와 장기목표를 기계적으로 연결할 필요는 없음.  
욕구특성상 단기목표일수도, 장기목표일수도, 두 개 다 있을수도
  - 종결심사시 목표달성여부를 평가하므로 달성가능성, 구체성, 평가가능성, 대상가구 상황 등을 종합고려하여 수립.
- 서비스 제공 세부계획수립
  - 욕구영역별 개입목표를 수립하고 우선순위 및 개입시기 결정
  - 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 제공횟수, 시간 등 포함
- \* 함께 보는 서식-서비스제공계획/점검표, 종결심사서

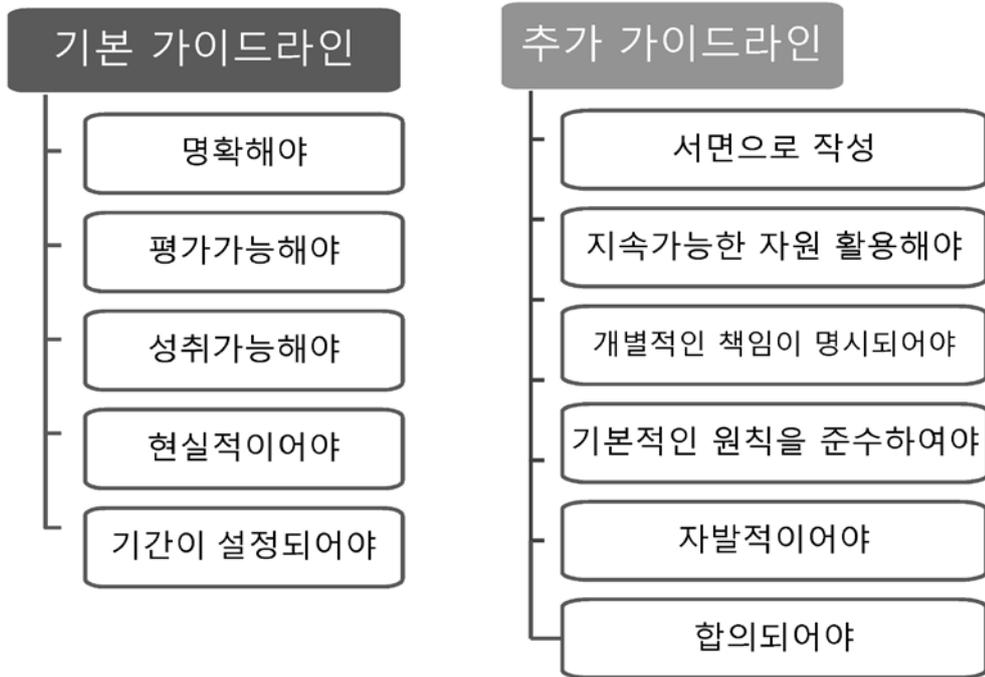
# 서비스제공계획 수립시 설정하는 목표

- 클라이언트의 성과목표란?
  - 어떤 상태, 조건(ex. 독립적으로 살기 위해서 일상생활 기술습득)
  - 사례관리자가 할 일이나 서비스내용이 아니라(000 제공, 000 연계 아님)
  - 통합사례관리를 통해서
    - 일정기간동안(평생 아님)
    - 클라이언트가 충족해야 할 욕구의 내용과 수준 (모든 문제를 완벽한 수준으로 해결해주는 것이 아님)
    - 클라이언트와 클라이언트를 둘러싼 환경의 변화수준을 의미함.
- 목표기술은 '클라이언트가 이해할 수 있는 표현' 으로
- 어떤 문제와 이슈가 있는지, 강점, 장애요소 등 욕구사정 결과를 토대로 설정하며 어떻게 성취할 수 있을지, 역할분담은 어떻게 할지에 대하여 질문

문제와 상황을 재정의하기

- 현재 어려움은.....그렇다면
- 다시 ... 해보자.
- 다시 ... 찾아보자

# 서비스제공계획 수립시 목표설정 가이드라인



## 서비스제공계획서 작성시 체크리스트

- 욕구조사-목표-서비스내용 간 연결되는가?
  - (계획수립 과정) 욕구조사-목표-서비스의 연계성
  - (계획수립 이후) 이행-점검-평가와의 연계성
- 클라이언트가 이해하고 합의할 수 있는 목표가 반영된 서비스계획인가?
- 서비스 제공자가 서비스제공계획서를 보고 전체적인 방향을 이해할 수 있는가?
- 사례회의 결과는 반영되었는가?
- 클라이언트가 달성해야 할 목표가 있는가?
- 사례관리자가 할 일, 서비스 제공자의 목표, 서비스 내용을 목표로 설정하지 않았는가?
- 목표의 개념정의를 불분명하거나 자의적이지 않은가?
- 서로 다른 목표를 하나로 묶지는 않거나 사실상 하나의 목표를 쪼개지는 않았는가?
- 달성여부를 평가할 수 없는 원대한 목표는 아닌가?

## 서비스제공계획 확정절차

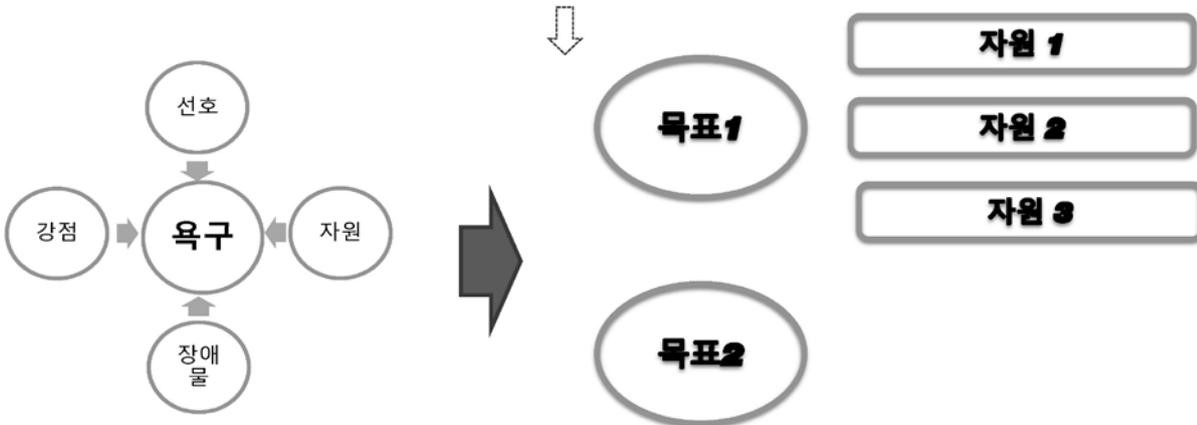
- 서비스제공 계획수립 승인
  - 통합사례관리조정자(팀장 또는 선임 공무원)이 승인
  - 욕구조사 및 목표 설정 적정성, 서비스 제공계획 수립 적절성 등 상세내용 확인
    - \* 서비스제공 계획변경시에도 승인
- 서비스 제공 동의 획득
  - 서비스 제공기관의 책임자로부터 해당 서비스를 제공하겠다는 동의를 구함.
- 서비스 이용동의 획득
  - 서비스 제공계획을 충분히 설명하고 서면으로 이용 동의를 구함.
    - \* 설명해야 할 제공계획의 내용
      - 대상자의 책임, 의무, 서비스 내용 및 제공기간, 이용방법 등, 비밀보장의 원칙
  - 행복e음의 '서비스제공계획 및 점검표' 를 출력하여 대상자와 사례관리자가 공동서명
  - 서비스 제공계획 변동시에도 서비스 이용에 대한 동의절차 이행
- 서비스 제공계획 확정
  - 서비스 제공 및 이용 동의과정에서 변경사항, 의견 등을 종합하여 최종 확정

# 서비스의뢰시 체크리스트

- 대상자에게 도움이 되는 서비스인가?
- 대상자의 서비스 이용의사를 확인하였는가?
- 대상자에게 서비스가 어떤 방식으로 제공되고 어떤 도움을 받을 수 있는지 설명할 수 있는가?
- 서비스 제공 가능성을 확인하였는가?
- 서비스제공자에게 대상자가 왜 해당 서비스가 필요한지, 접근성은 어떠한지 설명할 수 있는가?
- 최초 연계시 직접 동행 또는 자원봉사자 등을 활용한 동행이 필요한가?
- 서비스 연계 후 이용여부 확인은 누구에게 어떤 방법을 할 것인지 확인/합의 하였는가?

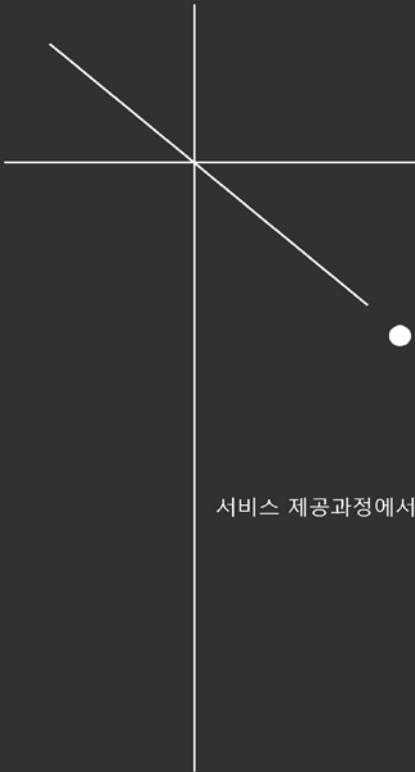
# 사례적용

통합사례관리를 통해서 클라이언트는 어떤 문제/욕구를 어느 정도 해결/충족해야 하는가?



목표의 유형에서

- 다른 사람과의 관계를 변화시키거나 그 사람에 대한 자신의 인식을 변화시키는 것(부부관계 증진, 이웃관계형성 등)
- 중대한 결정을 내리는 것(시설입소, 거주지 이전 등)
- 자신과 타인, 환경에 부정적인 행동을 변화시키는 것(폭력, 음주, 흡연, 생활습관 등)
- 주변의 환경을 변화시키는 것(주거환경 개선, 이웃주민 지지체계 구축 등)
- 필요한 자원이나 정보를 습득하는 것(기초수급, 채무변제, 후원금 확보 등)
- 기능적인 사회적 역할 수행에 필요한 기술을 익히는 것(손자녀양육기술 습득, 일상생활기술 등)



## 서비스제공계획 수립이후 이슈

서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 다양한 이슈에 어떻게 대응할 것인지에 초점을 둡니다.

점검

### 점검 개념과 내용

- 서비스 제공계획에 따른 서비스를 제공하고 이행상황 및 대상가구의 환경·욕구 변화 등을 주기적으로 점검하고 파악하는 과정
  - \* 여기서 서비스란 주사례관리자가 제공하는 직접서비스(전문적인 지지, 상담 등)도 포함
- 수행주체 : 주 사례관리자
- 기간 : 서비스제공계획 수립 후 종결까지
- 사례관리 가구에 대한 점검 : 상담을 통해서
  - 대상자의 변화 정도
  - 서비스 참여정도
  - 서비스의 내용, 양, 품질, 제공방법의 적절성
  - 대상자의 만족도
- 서비스 제공기관에 대한 점검 : 실제 서비스 제공자와의 접촉을 통해서, 모니터링 해 줄 수 있는 제3자와의 접촉을 통해서
  - 서비스제공계획과 서비스제공내역(기간, 횟수, 내용 등)의 일치여부
  - 서비스 제공여건, 서비스 제공자의 변화여부
  - 서비스 제공기관 간 연계 및 협력수준

점검

## 점검요령

- 사무실이 아닌 현장에서 점검
  - 가정과 일터 등 클라이언트의 생활장소, 서비스제공기관 등
- 다른 기관과의 협력요령
  - 서비스제공자에 대한 불만이 생긴다해도 화를 내지않도록 유의. 염려를 표현.
  - 서비스제공계획수립과정과 모니터링과정에 참여할 수 있도록 배려
  - 클라이언트가 서비스제공기관에서 문제를 발생시키는 경우,  
그 기관에서 마련하는 문제해결계획 수립에 참여하고 클라이언트와의 의사소통을 지원
- 옹호
  - 클라이언트에게 서비스가 더 의미 있기 위해서는 우리가 어떻게 함께 도울 것인가?
  - 당신이 서비스를 더 잘 할 수 있으려면 나는 무엇을 도와주면 좋겠는가?
  - 특히 대상자와 서비스제공자 간의 갈등이 발생하는 경우,  
대상자의 서비스이용권의 권리옹호와 갈등중재를 위한 노력이 필요하며  
경우에 따라서는 개별 사례수준을 넘어서는 자원에 대한 개입이 필요할 수도 있음.

점검

## 점검결과에 따른 조치

### 욕구재조사

- 대상가구를 둘러싼 환경의 변화가 발생하여 재검토가 필요한 경우
- 서비스가 진행되면서 심각한 신규 욕구 또는 문제가 발생한 경우

### 계획 재수립

- 서비스의 양 또는 횟수에 대해 대상자가 변경 요청 시
- 주사례관리자의 판단 결과 서비스의 양 또는 횟수의 변경이 필요한 경우
- 욕구 재조사 결과 서비스의 종류 변경이 필요한 경우
- 서비스 제공자의 여건 변화로 서비스 제공이 어려운 경우

### 종결을 위한 평가

- 대상가구의 상황이 사례관리 서비스가 필요하지 않을 정도로 호전된 경우
- 대상가구의 이사, 연락 두절 등으로 사례관리 진행이 어려운 경우
- 대상가구가 1개월 이상 지속적인 사례관리 서비스를 거절 또는 포기하는 경우

점검

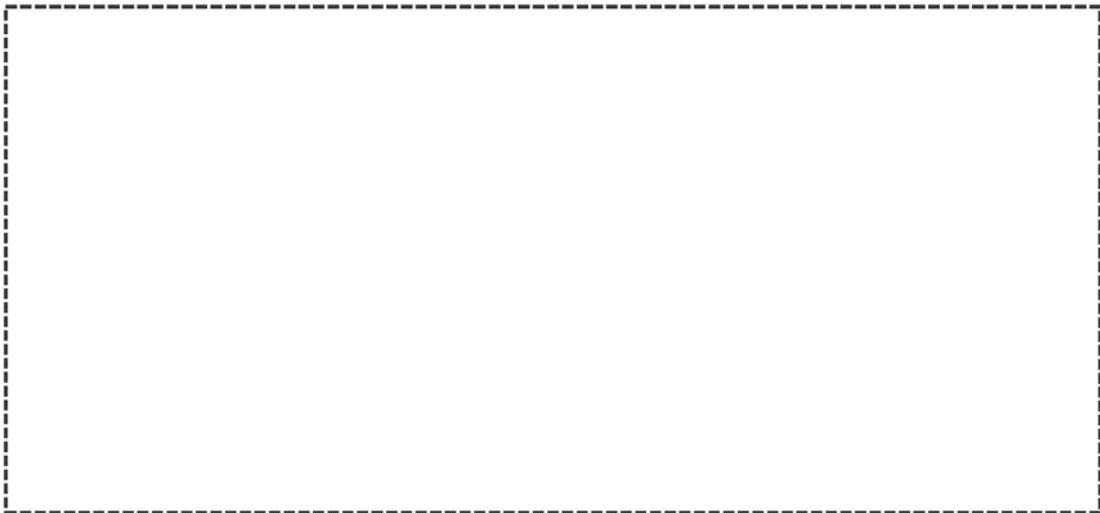
## 점검시 고려사항

- 적절한 점검주기와 방법을 사전에 계획하고 놓치지 않는 것이 중요함.
  - 현실적으로는 점검만 하는 날(예시-매주 수요일)을 정해야
- 서비스제공계획이 계획대로 이행되지 못할 수 있음을 이해하고 그 사유에 따라서 적절한 조치(조정)을 해야 함.
- 서비스제공계획의 진행사항 점검 뿐 아니라 사례관리대상자가 경험하는 어려움, 변화 등에 대한 민감성을 가져야 함.
  - 예기치 못한 사건사고 등이 사례관리과정에서 발생하는 경우가 많음.
- 이때 사례관리자의 적절한 포지셔닝과 활동(동기부여, 지지, 옹호, 직면시키기, 새로운 자원발굴)이 요구되며, 혼자 감당하기 어려울 때는 슈퍼비전을 요청

점검

## 사례적용

공유한 사례에서 사례관리자가 점검하고 조정한 내역과 방법, 주요이슈는 무엇이었습니까?



종결

## 종결 개념과 내용

- 사례관리 개입목표의 달성여부와 더 이상 사례관리 개입이 불가능한 경우를 판단하는 과정
- 시기
  - 사례관리 종결 5일 전부터 절차진행
  - 실제로는 서비스제공계획 수립과 점검단계에서 종결의 조건에 대하여 클라이언트와 합의
- 종결유형
  - 대상가구의 긍정적 변화에 의한 종결 : 장기목표 달성, 단기목표달성, 상황호전
    - \* 상황호전이란 위기도 조사를 실시한 결과, 위기도가 낮아지거나 대상자의 취업 또는 환경 변화로 인하여 상황이 호전되어 더 이상 사례관리 서비스가 불필요한 경우
  - 대상가구 여건에 의한 종결
    - 타 시군구 전출 : 관련 정보 해당 시군구로 이관
    - 대상자 사망 : 1인 가구인 경우에만 해당(다른 가족구성원이 있는 경우, 사례관리 진행 가능)
    - 거절(서비스 제공계획 해지요구 등), 포기, 3개월이상 연락두절
  - 자체 종결 : 기관의 자원, 능력의 한계

\* 함께 보는 서식-종결심사서

종결

## 종결 절차

- 위기도 조사 실시 : 사례관리 가구의 위기도 변화 측정
  - 대상가구 여건에 의한 종결시 위기도평가가 어려울 수도 있음.
- 종결사례 평가
  - 서비스 제공과정, 위기도 조사결과 등을 종합하여
  - 사례관리 개입의 적정성 및 대상가구의 변화를 평가
- 사례회의 실시 : 사례관리 평가결과를 토대로 종결여부 결정
  - 종결여부 결정시 해당가구의 사례관리 담당자 참여
  - \* 불가피한 경우, 서면으로 대체 가능
- 종결심사서 작성 : 목표달성정도, 변화정도, 사후관리계획 등을 정리
- 행복e음에 사례종결 등록
- 통합사례관리팀장(조정자)의 승인

종결

## ● 종결시 고려사항

- 욕구가 완벽한 수준으로 충족되지 않았다고 해서 사례관리를 종결할 수 없는 것은 아님.
  - 처음에는 사례관리자 또는 사례관리 과정을 필요로 했으나 사회안전망 안으로 들어오고 스스로 또는 다른 서비스나 자원을 통하여 욕구충족이 가능하다면 사례관리를 종결할 수 있음. (예시-도시락배달, 재가요양서비스 등 단순서비스 연계)
  - 사례관리 종결과 사례관리과정에서 제공된 개별 서비스의 종결은 구분되어야 함.
- 사례관리 종결시점에서 새로운 욕구를 표현하는 경우, 그 이유에 대한 탐색이 필요함
- 사례관리를 종결했다고 하더라도 다른 욕구 또는 환경변화 등으로 다시 사례관리 대상자가 될 수 있음.
  - 이때 미흡함이 발견되더라도 이전 사례관리자를 비난하지 않도록 하며 클라이언트에 대한 이해증진을 위하여 이전 사례관리자로부터 자문을 받아 사례관리계획을 보완함.

종결

## ● 종결시 필요역량 체크리스트

- 사례관리 종결 시 제공된 서비스의 적절성을 평가할 수 있다
- 사례관리의 적절한 종결시점과 종결유형을 판단할 수 있다
- 사례관리 성과를 유지할 수 있는 사후관리계획을 수립할 수 있다
- 사례관리 종결과 사후관리계획에 대하여 클라이언트와 합의할 수 있다
- 사후관리계획에 대하여 관련 담당자에게 설명할 수 있다

출처 : 최지선, 민소영, 임태영(2015) 희망복지지원단 통합사례관리사의 사례관리역량 자기평가지표개발연구. 한국사회복지행정학 17(3), 229-254

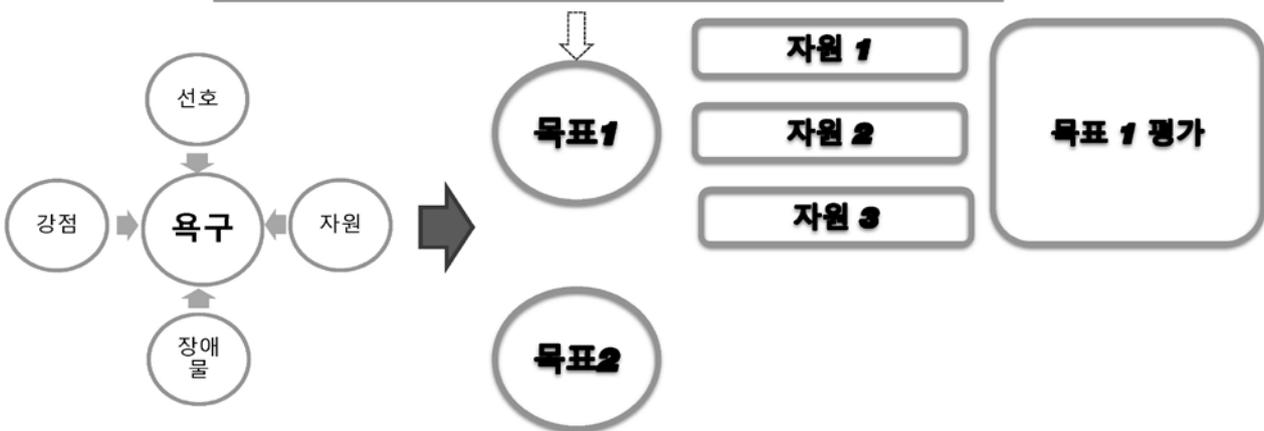
중견 사례적용

공유한 사례에서 클라이언트의 목표달성여부는 무엇에 대하여 어떤 방법으로 평가할 수 있겠습니까?

목표	평가내용	평가방법	평가시기

중견 사례적용

통합사례관리를 통해서 클라이언트는 어떤 문제/욕구를 어느 정도 해결/충족해야 하는가?



- 클라이언트 이슈 :
- 사례관리자 이슈 :
- 기관 이슈 :
- 지역사회 이슈 :

# 감사합니다

강의 AS요청은  
최지선 [okjisun@kohi.or.kr](mailto:okjisun@kohi.or.kr)로 하시기 바랍니다.













