



# CONTENTS

## 01

### 공동사례관리의 개요

- 01 • 필요성과 개념 006
- 02 • 목표와 구성요소 008

## 02

### 공동사례관리의 과정별 가이드라인

- 01 • 대상자 발굴 및 초기상담 016
- 02 • 욕구조사 및 선정 020
- 03 • 사례회의 028
- 04 • 서비스 제공 계획수립 038
- 05 • 서비스 제공 및 점검 042
- 06 • 종결 045
- 07 • 사후관리 048
- 08 • 지역사회 변화개입 050

### 03

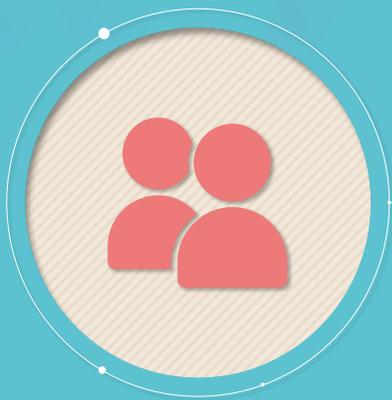
## 공동사례관리의 과정별 기록

01 • 초기상담지	058
02 • 개인정보 수집 · 이용, 제공 동의서	060
03 • 욕구조사(사정)표	062
04 • 사례회의록	076
05 • 서비스제공계획 및 점검표	079
06 • 서비스의뢰서	082
07 • 사례관리 과정기록지	084
08 • 슈퍼비전 일지	087
09 • 사례보고서	089
010 • 종결평가서	091
011 • 사후관리 상담지	093
012 • 권한신청서	095
013 • 보안서약서	096

# 민관협력 중심의 공동사례관리 가이드라인

—

Daejeon Welfare Foundation



Part 01

# 공동사례관리의 개요

006 필요성과 개념

008 목표와 구성요소

## 01

## 필요성과 개념

## 1 필요성

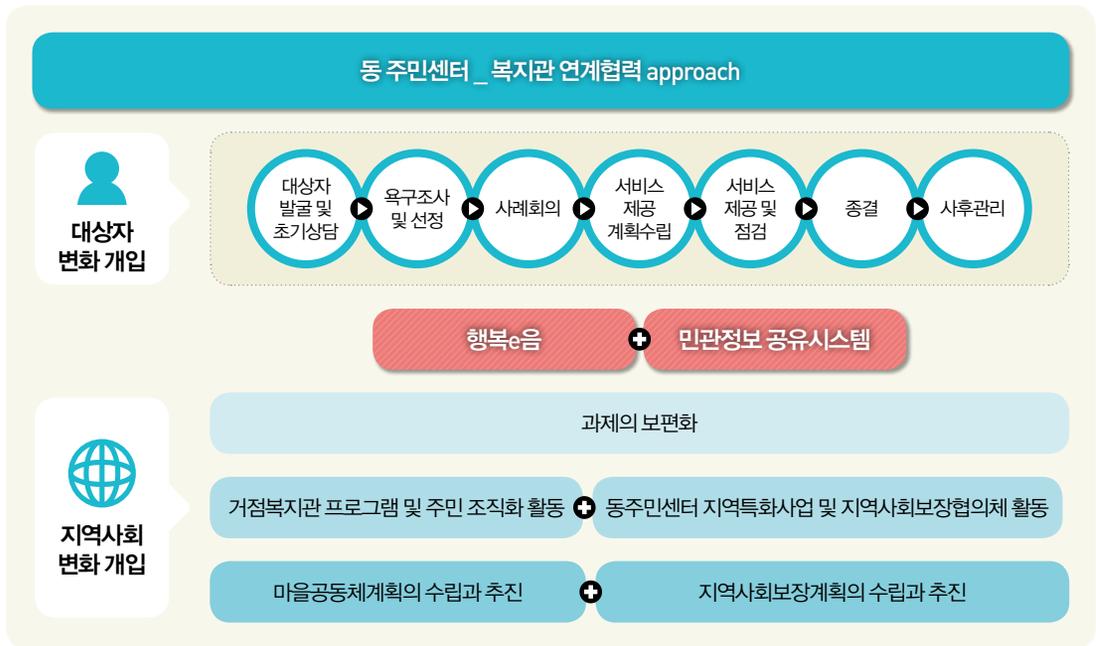
- ① 동 단위 민관협력적인 대응이 필요한 **고난도 문제를 가진 주민**의 증가  
→ 개별 기관의 사례관리서비스로 복합적이고 장기적인 고난도 문제(알코올 중독, 정신 질환 등)의 대응에 한계가 있고 이를 극복하기 위한 새로운 방안 마련 요구
- ② 민관정보공유시스템 도입에 따른 민관협력 **공동사례관리의 활성화** 강조  
→ 동 주민센터의 행복e음과 복지관의 민관정보공유시스템의 데이터베이스 공유에 따른 민관협력적인 공동사례관리의 활성화 강조
- ③ **사례관리의 효과성**을 확대시키기 위한 지역사회 적합형 새로운 **운영모형 개발의 필요성** 증가  
→ 대상자 지원 및 변화 중심의 사례관리에서 민관협력에 기반한 공동사례관리로 대상자 뿐만 아니라 **지역사회의 복지환경까지 변화**시키는 효과성 확대 강조



**2 개념**

**■ 민관협력 중심의 공동사례관리**

→ 동 단위에 거주하는 복합적이고 장기적인 욕구를 가진 주민 및 가족을 대상으로 사회복지 정보시스템에 기반한 **거점복지관-동주민센터의 협력적 공동사례관리**로 포괄적이고 지속적인 서비스를 제공하는 것과 더불어 지역사회 복지환경의 개선까지 도모해 가는 대전형 사례관리 모형



〈그림 1〉 대전형 민관협력 중심의 공동사례관리 개념 구상도<sup>1)</sup>

**■ 개념적 요소**

- ① 사례관리대상자를 위한 직접적인 서비스 제공(대상자 변화 개입활동)과 **공식적·비공식적 민관협력 지원체계를 형성**(지역사회 변화 개입활동)하는 실질적인 통합화
- ② 사례관리대상자 개인을 위한 사례관리 실천이 지역의 과제로 보편화되어 지역의 **새로운 복지인프라**(거점복지관 프로그램, 동주민센터 특화사업)를 구축하고 주민의 복지역량(거점복지관의 주민조직화 활동, 동주민센터의 지역사회보장협의체 위원 활동)을 만들거나 개선하는 동인으로 활용
- ③ 사례관리의 효과를 지역사회 복지시스템의 구축으로 연결하여 지속화·항구화하기 위해 동의 마을공동체 계획이나 광역시·구의 **지역사회보장계획의 수립 및 추진활동**으로 연결

1) 본 개념구상도는 채현탁(2011), 지역사회 중심의 통합사례관리 체계 구축 방안, 2011사회복지관관장 세미나-지역사회복지 심포지움 자료(pp.37~63)에 기초하여 주민자치형공공서비스 구축사업 등 최근 지역사회복지실천 장면에서 추진되고 있는 사업을 연결지워 재구성한 것임.

## 02

## 목표와 구성요소

## 1 목표

- ① 거점복지관 및 동주민센터 사례관리의 **통합화와 충실화**
- ② 대상자 및 가족의 변화와 지역사회 복지환경의 변화로 **사례관리 효과성** 극대화
- ③ **지역사회 특성에 따른 맞춤형 공동사례관리**로 민관협력 및 지역사회복지의 활성화 도모

## 2 구성요소

## ■ 대상지역과 관할기관

		거점복지관	관할지역		
동구 (10)	종합	대동종합사회복지관	■ 판암2동 ■ 판암1동 ■ 자양동 ■ 가양1동 ■ 신인동 ■ 효동	■ 대동 ■ 대청동 ■ 산내동 ■ 용전동 ■ 삼성동 ■ 중앙동	■ 성남동 ■ 용운동 ■ 가양2동 ■ 판암1동 ■ 흥도동
		산내종합사회복지관			
		생명종합사회복지관			
		용운종합사회복지관			
	노인	판암사회복지관	■ 가양1동 ■ 신인동 ■ 효동	■ 산내동 ■ 용전동 ■ 삼성동	■ 가양2동 ■ 판암1동 ■ 흥도동
		동구정다운어르신복지관			
	장애인	동구행복한어르신복지관	■ 신인동 ■ 삼성동 ■ 흥도동	■ 산내동 ■ 용전동 ■ 삼성동	■ 가양2동 ■ 판암1동 ■ 흥도동
		동구아름다운복지관			
		밀알복지관			
		대전광역시립손소리복지관			
중구 (6)	종합	대전기독교사회복지관	■ 은행선화동 ■ 목동 ■ 대사동 ■ 유천1동	■ 용두동 ■ 중촌동 ■ 부사동 ■ 유천2동	■ 태평1동 ■ 석교동 ■ 문창동 ■ 문화1동
		보문종합사회복지관			
		성락종합사회복지관			
		중촌사회복지관			
	노인	대전광역시노인복지관	■ 문화2동 ■ 산성동	■ 대흥동	■ 오류동
		대전광역시립산성종합복지관			
장애인	대전광역시립산성종합복지관	■ 산성동	■ 태평2동		

거점복지관		관할지역	
서구 (9)	종합	관저종합사회복지관	■둔산1동 ■둔산2동 ■둔산3동
		둔산종합사회복지관	■갈마2동 ■월평2동 ■월평3동
		웅문종합사회복지관	■갈마1동 ■월평1동 ■월평2동
		월평종합사회복지관	■복수동 ■도마1동 ■도마2동
		정림종합사회복지관	■정림동 ■용문동 ■괴정동
		한밭종합사회복지관	■가수원동 ■관저1동 ■관저2동
	노인	서구노인복지관	■변동 ■내동 ■만년동
		유등노인복지관	■탄방동 ■가장동 ■가수원동
	장북	행복한우리복지관	
유성구 (5)	종합	송강사회복지관	■구죽동 ■노은3동 ■진잠동
		유성구종합사회복지관	■원신흥동 ■온천1동 ■온천2동
	노인	유성구노인복지관	■신성동 ■전민동 ■관평동
	장애인	유성장장애인종합복지관	■노은1동 ■노은2동
대덕구 (6)	종합	대덕종합사회복지관	■신탄진동 ■덕암동 ■석봉동
		대전종합사회복지관	■목상동 ■비래동 ■송촌동
		중리종합사회복지관	■법1동 ■중리동 ■법2동
	노인	법동종합사회복지관	■회덕동 ■오정동 ■대화동
		대덕구노인종합복지관	
	장애인	대덕구장애인종합복지관	

※ 대상지역과 관할기관 매칭 원칙: 대상자의 접근성, 서비스 제공 Area 등 고려

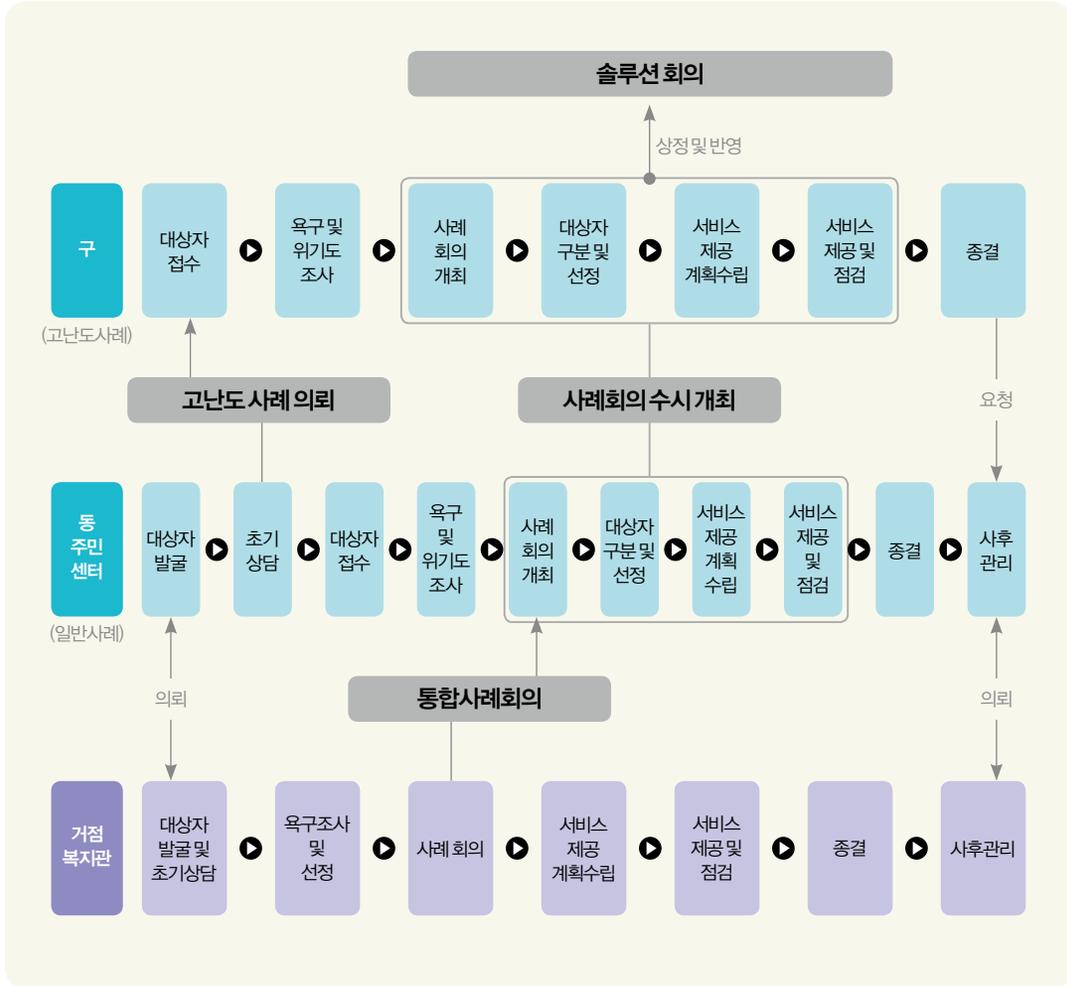
※ 거점복지관별 관할지역은 복지관 종별 특성 및 대상자의 접근성, 서비스 제공 Area 등에 따라 유연하게 조정

### 대상자

- ① 지역사회 내 타기관 의뢰와 개별 기관에서 **반복적인 사례관리 수행**이 진행된 지역주민
- ② 한 가족이 여러 개별기관에 의해 사례관리가 별도로 진행되고 있어 **통합적인 사례관리가 필요**하다고 인정되는 지역주민
- ③ 사례관리를 통해 지역사회 **복지환경의 변화**가 무엇보다 필요한 지역주민
- ④ 개별 기관에서 대응하기 어려워 **민관협력에 의한 사례관리가 요청**되는 지역주민
- ⑤ 기타 **공동사례관리가 필요**하다고 통합사례회의에서 논의된 지역주민

### 공동사례관리 과정

#### 1 개별기관의 사례관리과정과 연결 지점



※ 2018년 희망복지지원단 업무안내(2018, 보건복지부)

\*'고난도 사례'란?: 초기상담시 주요문제에 '안전(학대, 폭력, 방임 등)'과 '정신건강'의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급복지 지원법 상의 위기상황사례, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우 등

② 공동사례관리단계와 과정별 주요활동

단계	과정	주요 활동	주관기관
준비	대상자 발굴 및 초기상담	· 대상자 발굴과 초기상담 이후 공동사례관리의 필요성 인식	거점복지관 동주민센터
	욕구조사 및 선정	· 욕구조사 시 대상자의 사례관리 사전 경험 유무와 정보, 지원내역, 공식적·비공식적 자원 연계 유무 및 내용의 파악과 공유 · 거점복지관은 대상자 선정(반면 동주민센터는 대상자 구분 및 선정)에 따라 공동사례관리 추진 여부 결정	거점복지관 동주민센터
정보 공유	공동사례 관리 개시	· 사회보장정보시스템을 통해 공동사례관리 요청	거점복지관 동주민센터
협력 조정	통합사례 회의	· 공동사례관리를 위한 정보 공유와 구체적인 서비스 제공 계획 수립 및 역할 분담 논의 · 공동사례관리 종결 여부 결정 및 사후관리계획 수립 · 지역사회 변화 개입활동 논의 및 의제화	주사례관리기관
	솔루션 회의	· 고난도 사례의 공동사례관리 시 정보 공유와 서비스 제공 계획 수립 및 역할 분담 논의 · 지역사회 변화 개입활동 논의 및 의제화	대전광역시 (대전복지재단)
공동 계획	서비스제공 계획 수립	· 서비스제공 계획의 공유와 역할 분담계획 수립 · 주사례관리기관과 협력사례관리기관간의 서비스 제공 협약	주사례관리기관
공동 모니터링	서비스 제공 및 점검	· 주사례관리기관 중심의 서비스 제공 및 점검 · 필요시 협력사례관리기관의 서비스 제공 및 점검	주사례관리기관
공동 평가 및 사후 관리	종결	· 주사례관리기관과 협력사례관리기관간의 통합사례회의(혹은 솔루션회의)를 통해 종결 여부 결정 및 장단기목표 평가, 사후관리계획 수립	주사례관리기관
	사후관리	· 사후관리담당 기관의 지속적인 사후관리 서비스 개입	사후관리 담당기관
지역 사회 변화 개입	과제의 보편화	· 공동사례관리 통해 제시된 지역사회복지환경 구축 문제를 통합사례회의(혹은 솔루션회의)를 통해 추진 여부를 결정	거점복지관 동주민센터
	지역사업 추진 활동	· 통합사례회의(혹은 솔루션회의)에서 결정된 사항을 거점 복지관 프로그램·주민조직화활동, 동주민센터의 지역 특화사업·지역사회보장협의체의 활동으로 추진	거점복지관 동주민센터
	지역복지 인프라 구축 활동	· 통합사례회의(혹은 솔루션회의)에서 결정된 사항을 동의 마을공동체계획이나 시·구의 지역사회보장계획(혹은 연차별 계획)에 반영하여 장기적 관점에서 추진	동주민센터 자치구

## 협력 및 지원체계

단계	서비스명	주요 내용	주관기관
자원공유 지원	자원관리자 네트워크 회의	· 공동사례관리를 위해 복지관, 동주민센터, 구청, 만두레 등이 가진 현행 자원의 공유와 자원 협력방안 논의 · 상황에 따라 통합사례회의(혹은 솔루션회의)와 함께 진행	대전복지재단 공동모금회
	분야별 전문교육	· 복지관 사례관리팀, 동주민센터 맞춤형복지팀, 통합사례 관리사, 자원관리자 등의 맞춤형 전문교육 실시	
전문교육 지원	지역별 전문교육	· 구별, 권역별 맞춤형 전문교육 실시	대전광역시 (대전복지재단)
	통합 전문교육	· 시 차원의 사례관리 업무 연찬회, 성과보고회 등	
수퍼비전 지원	행정적 수퍼비전	· 반기별 1회, 컨설팅(혹은 모니터링) 실시	대전광역시 (대전복지재단)
	전문적 수퍼비전	· 주사례관리기관의 필요시 요청에 따른 수퍼비전 실시 (솔루션회의와 연동하여 진행)	





민관협력 중심의  
공동사례관리 가이드라인

-

Daejeon Welfare Foundation



Part 02

# 공동사례관리의 과정별 가이드라인

- 016 대상자 발굴 및 초기상담
- 020 욕구조사 및 선정
- 028 사례회의
- 038 서비스 제공 계획수립
- 042 서비스 제공 및 점검
- 045 종결
- 048 사후관리
- 050 지역사회 변화개입



## 2 실천방법 및 유의사항

### 초기상담 준비하기

- 관점\_ 온정주의적인 태도는 대상자의 의존성을 높일 수 있음. 수직적인 제공자로 접근하는 것은 대상자의 역량강화를 방해함. 이웃이나 친구처럼 편안하고 수평적인 협력관계로 다가가기
- 장소\_ 대상자가 심리적으로 편안함을 느낄 수 있는 장소(자택 등)
- 대상\_ 다양한 경로를 통해서 의뢰되거나 접수된 사례, 본인이 서비스를 요청한 사례, 사례관리가 필요하다고 판단되는 사례
- 시간\_ 최소 30분에서 2시간 정도의 시간이 소요될 수 있음

### 신뢰관계 맺기

- 호의적인 태도로 다가가기
- 대상자가 좋아하는 것, 잘 하는 것, 기호품, 강점 등에 관심보이기
- 공감할 수 있는 언어를 사용하기
- 간단한 선물을 준비하기
- 초기상담이 어려운 사례는 지인이나 전문가관과 협조하기(동행 등)
- 가족이나 지인과 협력적 관계 형성하기

### 초기상담 내용과 실천방법

- 대상자의 주된 호소와 어려움을 확인하기
- 긴급 여부를 확인하고 위기개입이 필요한 경우 전문기관에 의뢰하기
- 적극적인 관찰과 대화를 통해서 기초정보 및 주된 욕구와 문제파악하기
- 10가지 주된 욕구에 대한 사고 틀을 기준으로 자연스럽게 상담하기
- 사례관리의 필요성을 판단하고 분류하기(단순상담과 사례관리)
- 파트너 관계를 맺고 사례관리 절차안내 및 대상자에게 협조 요청하기
- 개인정보제공동의서 작성은 사례관리 과정에 반드시 필요한 절차임을 안내하며 자세하게 설명해주기  
(예\_ 도시락 배달을 연계할 때 주소와 연락처, 주민번호를 알아야 가능함)
- 대상자의 기대수준을 확인하고, 기대수준 달성을 위해 노력하겠지만 사례관리 대상자로 미선정될 수도 있음을 안내하고, 요청하는 것을 모두 제공하지 못할 수도 있음을 안내하기(회의를 거쳐서 결정됨을 안내함)

## TIP

## 폭행이나 폭력이 예상되는 사례 초기상담

- 가정폭력이나 성폭행, 정신질환, 알콜중독, 범죄 경력 등으로 위험하다고 예상되는 사례는 최대한 정보를 확인 후에 2인이 함께 방문하기(필요에 따라 개방된 장소에서 만나는 것이 안전할 수도 있음)
- 대상자가 필요로 하는 도움을 도우려고 한다는 옹호적 관점을 전달하기(법집행관이 아니라 생활의 어려움을 돕고자 하는 사회복지사의 역할을 인지하고 안내하기)
- 감정을 자극하지 않도록 하며, 가치 판단적, 배타적인 태도를 취하거나, 규범적인 언어를 사용하지 않도록 주의하기
- 방어적인 태도를 취하기보다 개방적으로 대하며, 최대한 편안하고, 친절하게 세심하게 배려하기
- 지인이나 관련분야 전문가와 동행하기
- 폭행이나 폭력이 신고 되거나 확인이 되었을 시경찰이나 해바라기센터 등 관계기관에 신고하기



## TIP

## 방문을 거절하거나 기피하는 사례 초기상담

- 방문을 거절하거나 불쾌하게 대하는 경우, 사례관리자 개인의 잘못으로 인한 결과라기보다 대상자가 가지고 있는 다양한 상처와 어려움으로 인해 나타나는 결과이기 때문에 불쾌감을 표현하기보다 공감해주며 상처받지 않도록 하기
- 대상자가 거절하지만 서비스가 필요하다고 판단되는 경우, 의견을 존중하며 정중하게 인사하고 돌아오되 편안하게 재방문을 암시하는 메시지를 전달하고, 긴급시에 도움을 요청할 수 있는 연락처를 전달하기
- 친절하게 인격적으로 대하며, 가벼운 마음으로 대하기(걱정되어서 잠시 들렀다, 지나가다 생각나서 들렀다 등)
- 대상자가 방어적이거나 경직되어 있어도 자연스럽게 옆집 사람처럼 편하게 대하기(긍정적인 상호작용을 먼저 시도하기)
- 호의적인 태도로 3번 이상 반복적으로 정기적인 방문을 하기
- 사람을 만나는 것이 두려운 마음을 공감하는 메시지를 전달하고, 접촉의 방법을 다양하게 활용하며(문자, 카카오톡, SNS, 편지, 전화 등)기관의 업무용 핸드폰을 사용권장) 마음의 문을 열어줄 때까지 기다리기

### 3 민관협력 활동

#### 발굴시 협력활동

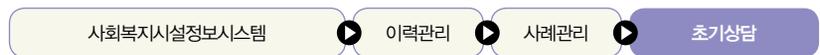
- 사례관리를 진행하는 기관이나 서비스를 제공하는 기관에서 추진하고 있는 대상자 발굴 사업 및 프로그램 정보를 공유하는 협력체계 구축하기, 정기적인 파악 및 SNS나 통합사례회의를 통해 정보를 수시로 공유하기
- 방문형 사회서비스기관, 방문형 보건서비스기관, 야쿠르트 배달이나 수도검침원 등 민간기관과 발굴협력체계 구축하기
- 찾아가는 복지전담팀, 학교 등 공공기관과 발굴협력체계를 구축하기
- 개별 기관은 지역사회 내 기관의 운영 목적과 기관이 진행하는 사례관리의 특성을 고려하여 적절하게 대상자를 상호의뢰하고 접수하기

#### 초기상담시 협력 활동

- 의뢰를 받은 대상자의 경우 의뢰한 기관에서 파악한 대상자에 대한 기초정보를 공유하기
- 전문기관의 개입이 필요하거나 신뢰관계가 형성된 지인의 도움이 필요한 경우 함께 동행할 수 있도록 대상자 특성별로 협력체계를 구축하기
- 정신장애인이거나 인터넷 과몰입, 알콜중독 등의 어려움이 있는 경우에 전문가나 지인과 2인 1조로 초기상담 함께 진행하기
- 대상자와 관계된 기관이나 이웃을 통해서 초기상담에 필요한 정보를 확인하기

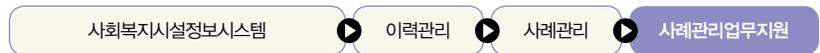
### 4 시스템 경로

#### 초기상담 등록 및 조회



- 개인정보 수집·이용, 제공동의서 받은 후에 스캔하여 [개인정보활용동의서]에 파일로 등록함

#### 초기상담 후 결과분류



- 대상자분류 : 단순상담 혹은 사례관리로 대상자분류하여 선택하고 저장함
- 사례관리 후보자 확인함

## 02 욕구조사 및 선정

### 1 정의 및 주요과업



#### ■ 정의

어떠한 도움이 필요한지 대상자(가구)의 욕구영역별 현상 및 원인을 파악한 후 사례관리 대상자로 확정하고 개입의 방향을 탐색하는 **심층조사단계**

#### ■ 주요과업

- 효과적인 개입의 단서를 찾기 위해 **개인력, 가족력**을 파악하기(3대), **가계도와 생태도** 확인하기
- 대상자가 기대하고 요청하는 서비스와 **사회적 지지자원**을 사정하기
- 10가지 욕구영역별 현상, 원인과 원인제공자 등을 **심층사정**하기(필요시 대상자 유형에 따라 추가 사정하기)

- **변화의 동기화**를 위해 대상자가 할 수 있는 일, 하고 싶은 일, 강점과 관심사를 확인하기
- 사례관리 선정 유형(선정자 혹은 미선정자)을 확정하고 대상자가 동의하는 **사례관리 방향** 판단하기

## 2 실천방법 및 유의사항

### ■ 욕구사정 준비하기

- **관점**\_ 대상자와 환경체계를 포함하는 생태체계적 접근, 대상자가 주체로서 자기결정을 할 수 있도록 돕는 임파워먼트 접근하기
- **장소**\_ 대상자가 편안하게 느끼는 장소(집이나, 공원 벤치, 상담실 등) 확인하기
- **대상**\_ 대상자, 가족, 보호자, 이웃, 관련기관 담당자 등 다양한 정보원 확보하기
- **시간**\_ 최소 30분에서 2시간 정도의 시간이 소요될 수 있음  
※ 초기상담과 욕구사정은 동시에 진행되거나 혹은 별개로 진행될 수 있음
- **준비**\_ 초기상담지 확인, 질문목록 작성, 메모지 준비, 약속잡기

### ■ 욕구사정 실천방법

- 깔대기 기법(일상을 소재로 한 넓은 주제에서 주된 문제나 욕구로 핵심 주제를 좁혀가는 질문기법)으로 효과적으로 사정하기
- 10가지 욕구 영역에 관한 선지식을 확인하고, 강점이나 장애물 등을 파악하기 위한 질문 기법 확인하기
- 개인력, 가족력(3대)을 파악하면서 충분한 공감과 위로를 통해서 심층적인 사정 이끌어 내기(가계도와 생태도 확인하기)
- 변화의 동기를 탐색하기 위해 대상자가 하고 싶은 일, 할 수 있는 일, 좋았던 기억, 관심사, 강점 등을 찾아내며 격려하고 지지하기
- 개입의 방향에 대하여 대상자의 의견을 확인하기

### ■ 욕구사정 내용1 (대상자가구의 고유한 특성)

- **가족력**\_ 부모를 중심으로 가족에게 영향을 미친 생애주기별 주요사건(사망, 사고, 부모, 이혼, 장애나 질병 등의 발생시기와 원인)을 확인하기
- **개인력**\_ 생계와 주거를 같이하는 가족, 부모나 자녀, 형제의 주요 사건을 확인하기 (초등학교 왕따, 중퇴, 검정고시, 군면제 등)
- **요청서비스**\_ 대상자나 가족이 표현하거나 요청하는 것 확인하기
- **사회적 지지자원**\_ 이용하고 있는 자원과 지지체계

## ■ 욕구사정 내용2(욕구 영역별 사정)

- **안전**\_ 자타해의 위험이나 위기상황의 대처 곤란여부를 확인하기
  - 가족내부\_ 폭력, 성추행, 성폭력, 유기, 방임, 학대, 실종
  - 가족외부\_ 폭력, 성추행, 성폭력, 위협, 협박, 학대, 착취
- **건강**\_ 신체질환과 정신질환의 수준과 회복정도 확인하기
  - 신체\_ 장애, 질병, 만성질환, 희귀질환, 비만, 영양결핍 정도
  - 정신\_ 사고(망상, 자살사고 등), 정서(우울, 조울, 불안, 강박, 공황장애등), 지각(환청, 환각등), 중독, 섭식장애, 수면장애, 공격성, 대인기피, 위생관리 문제, 이상행동 등
- **일상생활**\_ 일상생활을 유지하는데 필요한 기능정도
  - 의식주관련\_ 의식주와 관련된 기능과 동작의 곤란, 식사 및 식사준비, 의복착용, 가사 활동, 위생관리 등의 곤란
  - 부적절한 여가활동이나 부족한 여가활동여부
- **가족관계**
  - 관계형성\_ 생계와 주거를 함께 하는 가족의 갈등관계, 단절이나 소원한 관계 여부
  - 돌봄\_ 장애인, 노인, 아동, 환자를 돌보는 어려움
- **사회적관계**
  - 친인척이나 이웃갈등
  - 사회생활 참여 곤란(직장, 종교생활, 학교생활 등)
- **경제**\_ 소득과 지출 조절 곤란
  - 기초생활해결\_ 식비, 주거비, 의료비, 공과금, 난방비, 통신비 등 수입 부족
  - 자산관리\_ 지출에 관한 조절 곤란, 자산관리 곤란, 과소비 등
- **교육**\_ 특수교육과 학교적응 및 학교밖 적응 여부
  - 기초지식습득\_ 읽기, 말하기 쓰기 곤란, 특수교육이 필요한 경우
  - 교육환경개선\_ 학교생활 적응 곤란, 학교 결석, 성적 변화, 학교밖 생활 적응 곤란 등
- **직업**
  - 취(창)업\_ 실업, 실직, 근로환경, 창업, 기술교육 등 곤란
  - 고용유지\_ 잦은 이직 및 반복 재취업, 취업동기 부족, 사업체 유지의 어려움 등

- **생활환경**

- 주거내부환경\_ 화장실, 주방시설, 비위생환경, 전기가스, 냉난방, 상하수도, 지붕 등의 노후, 주택내이동 곤란, 사생활공간부족 등
- 외부주거환경\_ 학습환경 열악, 교통접근 열악, 상습침수, 거주지 불안정, 화재나 폭발 등의 위험에 노출 등

- **법률 및 권익보장**

- 법률적 지원\_ 법률처리(재산, 위자료 등), 신분상실, 사고보상, 파산, 신용불량, 국적 취득 등
- 권익보장\_ 차별대우, 권리침해, 무시 등

## ■ 사전평가 및 종합의견

- 대상자 특성별로 추가 욕구사정표를 활용하기(노인, 장애인)
- 위기도 조사지를 통해 사전 평가하기
- 주된 문제를 확인할 수 있는 다양한 척도를 활용할 경우 사전평가를 실시하기(우울증 척도, 자살사고 척도, 인터넷 과몰입 척도 등)
- 욕구조사 종합의견: 욕구와 전반적인 내용을 종합한 결과 특히 대상자의 능력과 상황을 고려하여 개입의 방향에 관한 전문가적 판단과 의견을 기록하기(입원 혹은 비입원, 입소 혹은 재가, 동거 혹은 분리 등)

## ■ 대상자 선정 구분 및 확정하기

- 선정\_ 사례관리가 필요하다고 판단되어 해당 기관에서 사례관리를 진행하기로 결정한 사례
- 미선정\_ 사례관리가 필요하다고 판단하지 않거나, 다른 기관에서 사례관리 수행해야 할 것으로 판단되어 의뢰가 필요한 사례
- 사례관리 의뢰\_ 해당기관에서 사례관리를 수행하기 적합하지 않다고 판단되어 타 기관에 사례관리를 의뢰(전문적이고 특화된 사례관리가 필요한 경우 사전에 해당기관과 협의하여 결정함)
- 욕구사정 결과를 토대로 대상자 선정여부를 결정할 수 있지만, 사례회의를 통해서 지역 사회수준의 합의를 한 후에 대상자 선정을 결정하는 것이 보다 적절함.

## ■ 공동사례관리 준비하기

- 공동사례관리란 두 개 이상의 기관이 협의에 의해 하나의 가구를 공동으로 사례관리 하는 협업체계임
- 공동사례관리 수행 여부 및 공동사례관리자 선정은 통합사례회의에서 기관간의 협의를 통해서 결정함
- 주사례관리자는 사례관리 전 과정을 담당하며, 공동사례관리자는 서비스 계획 수립 및 점검 업무를 분담하여 수행함(공동사례관리자는 주사례관리자가 등록된 사례관리 전체 과정의 업무 정보 조회 가능함)
- 주사례관리기관은 공동사례관리가 필요하다고 판단되는 경우 초기상담이나 욕구사정 과정부터 공동사례관리 기관과 공동으로 활동하며 함께 준비하도록 협의할 수 있음

### TIP

#### 욕구사정 실천 팁

- 이해가 되지 않는 상황이나 욕구는 직접 대상자에게 물어보기(나름대로 항상 이유가 있다)
- 하루일과를 확인하기(기상시간, 식사시간과 횟수, 수면시간, 주간활동 등)
- 직접적으로 요구하는 서비스에 공감하고 이면의 욕구를 탐색하기
- 과거 강점, 현재 수준의 강점, 미래 소망을 갖기 위해 활용 가능한 강점 등 사정하기
- 의사소통이 어려운 경우 그림카드 활용, 폐쇄적 질문, 관찰하기, 다양한 정보원 확인이나 추가사정등을 활용하기
- 욕구사정 후 과거의 부정적 경험에 대한 회상으로 1주일 정도 힘들 수 있음을 안내하고 잘 지나갈 수 있도록 배려하기
- 오픈하고 상담에 응해 준 것에 대하여 고마움을 표현하기
- 신체내부나 정신질환 등 비가시적인 욕구영역 누락하지 않기
- 대상자가 표현하지 않았거나 개입하기 어려운 욕구 영역 확인하기
- 자원이 없는 욕구 영역 누락하지 않기(연계가 사례관리는 아님)
- 변화를 추동할 수 있는 핵심포인트 탐색하기
- 종단적(과거-현재-미래) 사정, 횡단적(욕구영역과 환경체계), 논리적(초기상담-욕구-목표-서비스-점검-종결)연결을 고려한 전체적 사정하기

## ■ 욕구영역별 사정 질문과 강점 사정 질문

### • 안전

- 가족 구성원, 비동거 가족, 이웃, 친구, 사회 등으로부터 위협을 받고 있는가?
- 위기상황이 발생할 경우 도움을 요청하거나 대처할 수 있는가?

### ➔ 강점질문

- 위협에 대처하기 위해 할 수 있는 것은? 도움이 된 것은?
- 자신이나 이웃의 안전을 지키기 위해 필요한 것은?
- 자녀를 어떻게 안전하게 보호하는가?
- 위협에서 벗어나야 하는 이유가 있다면?
- 위기상황에 도와줄 수 있는 사람이 있다면?

### • 건강

- 신체질환이나 정신질환의 회복을 위해 치료나 약물관리는 하고 있는가?

### ➔ 강점질문

- 이 정도의 건강을 유지하는데 도움이 된 것은 무엇인가?
- 아픔에도 불구하고 할 수 있는 것이 있다면?
- 건강을 회복하고 유지해야 하는 이유가 있다면?
- 도움을 줄 수 있는 사람이 있다면?

### • 일상생활

- 식사준비나 가사활동은 어떻게 하고 있는가?
- 무엇을 하면서 하루를 보내는가?

### ➔ 강점질문

- 무엇을 하면 심심하지 않겠는가?
- 기분이 좋아지는 일이나 하고 싶은 일은?
- 일상생활을 유지해야 하는 이유를 만든다면?

### • 가족관계

- 동거하거나 비동거 가족의 갈등이나 단절된 상황은?
- 가족을 돌보는데 경험하는 어려움은 무엇인가?

### ➔ 강점질문

- 가장 의지가 되는 가족은?
- 나를 가장 걱정해주는 가족은?
- 가족과 함께 좋았던 기억이 있다면?
- 관계를 회복하고 싶은 가족이 있다면?
- 가족을 위해 내가 할 수 있는 일은?



### • 사회적 관계

- 이해나 도움을 받을 만한 친인척이나 이웃, 동료, 단체나 기관은?
- 외부활동이나 연락을 하는가?
- 사회활동 중에 발생하는 갈등은 무엇인가?

#### ➔ 강점질문

- 나를 생각해 주거나 관심을 보여주는 사람은?
- 도와준 적이 있는 사람은?
- 지금 연락하고 만나는 사람은 누구인가?
- 과거에 참여했던 사회활동(종교, 직장, 봉사, 계모임)은 어떤 것이 있는가?
- 누구와 주로 무엇을 하면서 시간을 보내는가?

### • 경제

- 돈이 없어서 경험하는 어려움은 무엇인가?

#### ➔ 강점질문

- 부족한 수입은 어떻게 충당하는가?
- 부족한 지출은 어떻게 대처하는가?
- 돈이 생기면 하고 싶은 일은 무엇인가?

### • 교육

- 기초학습이 부족하여 경험하는 어려움은 무엇인가?
- 학교생활이나 학업을 유지하는데 경험하는 어려움이 무엇인가?

#### ➔ 강점질문

- 학교를 다니는 이유는?
- 좋아하는 과목이나 선생님, 친구는?
- 학교생활에서 가장 좋은 점을 고른다면?
- 학교나 학업을 중지할 때 좋은 점은?

### • 직업

- 취(창)업이나 고용유지에 어려움이 있는가?

#### ➔ 강점질문

- 어떤 직장에 다녀보았는가?
- 자격증이나 잘할 수 있는 일은?
- 직장을 다니면 좋은 점은?
- 반드시 하고 싶은 일이 있다면?



• 생활환경

- 주거환경이 안전이나 건강에 해를 끼치거나 불안하게 하는 것은?

→ 강점질문

- 거주지를 이전한다면 좋은 점은?
- 현재 거주지가 좋은 점은?
- 주거환경이 바꾸기 위해 내가 할 수 있는 것은?

• 법률 및 권익보장

- 법률적 어려움, 차별대우나 권리침해, 무시, 불이익을 경험하고 있는가?

→ 강점질문

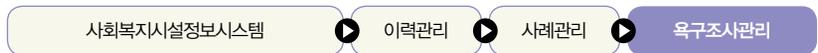
- 법적인 불이익이나 권리침해를 인지하고 있는가?
- 법률이나 권리에 대한 정보가 있는가?
- 자신의 권리를 찾기 위해 할 수 있는 것이 있다면?

3 민관협력 활동

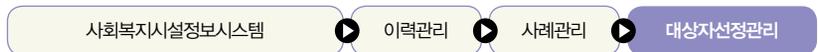
- ▶ 초기상담이 이루어진 기관이나 기존에 사례관리가 진행되었던 기관, 대상자를 알고 있는 기관을 통해서 대상자에 대한 욕구와 강점, 기호 등을 확인하고 공유하기
- ▶ 대상자를 포함한 환경체계(가족, 이웃, 학교, 직장, 관련된 기관 등)를 통해서 보다 객관적인 정보를 구체적으로 확인하고 공유하기
- ▶ 신뢰관계가 형성된 사람(기관)을 파악하여 표현하지 못한 욕구가 없는지 확인하고 공유하기
- ▶ 알콜중독, 정신질환 등 전문기관의 도움이 필요한 경우 욕구사정 활동에 동행하거나 사정된 정보를 공유하기

4 시스템 경로

■ 욕구조사 내용 등록



■ 초기상담 후 결과 분류



## 03 사례회의

### 1 정의 및 주요과업



### 정의

대상자 선정 및 종결 시에 필수로 진행하며, 공동사례관리 협의, 계획 수립 및 점검 내용을 협의하고 공유하기 위하여 수시로 실시하는 회의

- **내부사례회의** \_ 기관의 사례관리 팀장, 사례관리사, 사회복지사 등 내부의 구성원간에 내부자원 활용 및 사례관리 방향 협의·공유하는 회의(선정, 목표와 계획, 점검, 종결)
- **통합사례회의** \_ 서비스 목표와 서비스 제공방법을 협의하고 공유하며, 관련된 기관의 역할을 정하거나 공동사례관리를 협의하는 회의
- **솔루션회의** \_ 통합사례회의를 진행하고 1개월 이상 실행해보았으나 개입이 어렵고 변화가 없어서 좀더 전문적 슈퍼비전과 세분화된 전문지식을 필요로 하는 경우 구청(복지재단) 솔루션위원회에 상정하는 회의
- **전문가 슈퍼비전 및 컨설팅** \_ 내부사례회의나 통합사례회의를 진행할 때 대상자 선정, 서비스 목표와 계획 수립, 점검 및 종결 등을 결정하는 과정에 전문가의 슈퍼비전이나 컨설팅을 필요로 하는 경우에 전문가를 초청하여 진행하는 회의

## 주요과업

- 기관내 합의 및 지역사회내 합의를 통해서 사례관리가 진행되도록 팀접근 방식으로 전환하기(대상자 선정, 계획 수립, 점검 및 종결)
- 사례관리의 수준과 개입기간을 협의하며, 장단기목표를 결정하기
- 장단기목표를 달성하기 위해 필요한 서비스를 협의하고 공유하기
- 직접실천과 간접실천 중 효율적인 실천방법을 협의하고 조정하기
- 목표를 달성하기에 가장 적합한 서비스 제공기관을 선택하고, 기관별 역할을 분담하기
- 주사례관리기관(주사례관리자)을 정하고, 공동사례관리 여부를 결정하기
- 더 이상 사례관리 진행이 어렵다고 판단되거나 전문지식이 필요한 경우, 의사결정이 어려운 경우에 전문가 슈퍼비전 활용하기
- 사례관리 진행 전반에 대한 진단과 보다 나은 대책을 마련하고 싶은 경우에 전문가의 컨설팅 활용하기

## 2 실천방법 및 유의사항

### 사례회의 준비하기

#### • 관점

- 생태체계적 접근과 임파워먼트적 접근하기

#### • 장소

- 해당기관, 동 주민센터, 연계된 기관 등

#### • 대상

- 내부사례회의\_ 해당 기관의 구성원
- 통합사례회의\_ 해당기관과 다양한 외부 기관의 관계자
- 전문가 슈퍼비전 및 컨설팅\_ 내부회의나 통합사례회의에 전문가의 슈퍼비전이나 컨설팅이 필요한 경우 전문가를 초청하여 슈퍼비전이나 컨설팅을 병행할 수 있음

#### • 시간

- 내부사례회의\_ 최소한 월1회 이상, 월2회, 주1회 등 선택적으로 실시하며, 1시간에서 2시간 정도의 시간이 소요될 수 있음
- 통합사례회의\_ 월1회 정기적으로 진행하는 것이 좋으며, 사례당 1시간에서 1시간 30분의 시간이 소요될 수 있음
- 전문가슈퍼비전 및 컨설팅\_ 사례당 1시간 30분에서 2시간 정도의 시간이 필요함

#### • 준비 및 점검

- 회의 목적, 회의 장소, 진행자를 결정하기
- 회의 참가자의 참석여부를 확인하기
- 회의 자료 준비하기(사례 개요와 논의사항)
- 사전에 연계기관의 연계가능성에 대하여 확인하기

- 전문가 슈퍼비전 및 컨설팅을 진행할 경우에 개인정보를 제외하고 사례개요를 전문가에게 미리 보내기
- 대상자나 가족이 참여하는 경우 사전에 동의를 구하고 회의 내용과 진행방식에 대하여 설명해주기

## ■ 사례회의 진행하기

- ① 참석 기관과 참석자를 소개하기
- ② 사정 및 계획 수립에 필요한 정보를 공유하고 협의사항 논의하기
- ③ 선정과 종결 여부 협의하기
- ④ 서비스 목표에 대하여 합의하고 제공할 서비스를 결정하기
- ⑤ 개입의 방향에 대하여 대상자의 의견을 확인하기
- ⑥ 연계할 자원이 없는 경우, 자원을 개발할 것인지, 사례관리자가 직접서비스를 제공할 것인지, 사례를 다른 기관에 의뢰할 것인지, 사례관리대상에서 제외할 것인지 협의하기
- ⑦ 대상자나 가족이 참여하는 경우 편안하게 의견을 이야기할 수 있도록 배려하기
- ⑧ 주사례관리 기관과 협력기관, 공동사례관리 기관의 결정 및 역할 정하기
  - 주사례관리기관 선정 기준\_ 초기상담이 이루어진 기관 혹은 신뢰관계 형성이 가장 잘 된 기관, 주된 욕구 해결을 위해 서비스를 제공하는 기관, 대상자가 선택하는 기관
  - 공동사례관리 선정\_ 2개 기관이 함께 사례관리를 진행하여야 하는 사례
- ⑨ 회의종료\_ 사례회의 정리 및 차후 일정 조율하기  
(사례회의를 기관의 상황을 고려하여 정례화하는 것이 필요함)

### TIP

#### 공동사례관리 결정하고 진행하기

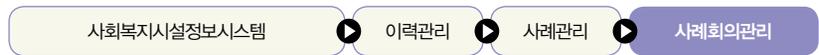
- 주사례관리자와 공동사례관리자로 구분하여 역할 및 업무 분담하기
- **기준**\_ 타 기관과 협업을 통해 더 넓은 범위의 자원을 활용해야 한다고 판단된 경우로 초기상담과 대상자 정보조회를 통해 파악된 정보를 바탕으로 결정하기
- **수행기관 결정**\_ 현재 혹은 과거 사례관리 수행기관, 대상자의 접근성이 좋은 곳, 가구원의 특성과 욕구(노인, 장애인, 아동 등)를 고려하기
- **수행주체**\_ 민간기관과 공공기관(맞춤형 복지팀: 찾아가는 복지전담팀)
- **시기**\_ 욕구사정 이후 사례회의를 통해서 확정하기
- **역할**\_ 서비스 제공 계획 수립과 제공 및 점검을 공동으로 진행하기
  - 주사례관리자\_ 초기상담, 욕구사정, 점검, 종결 과정에 총괄책임자로 활동하며, 공동사례관리 제안 및 정보 공유하기
  - 공동사례관리자\_ 서비스 계획 수립 및 서비스 제공과 점검을 함께 진행하기

### 3 민관협력 활동

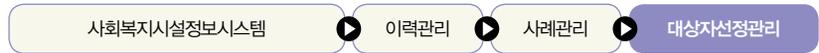
- ▶ 민관협력 중심의 공동사례관리 활성화를 위한 다양한 의제 논의하기
- ▶ 통합사례회의에서 사례관리 과정에서 공통적으로 나타나는 과제를 발견하고 이를 지역 사회의 복지이제로 제안하여 해결책을 모색하기(새로운 자원개발하기 등)
- ▶ 공공에서 주최하는 통합사례회의를 적극적으로 활용하기
  - 2019년 희망복지지원단 업무지침(예정)에 정신보건서비스 또는 방문건강관리서비스를 제공받고 있거나 받을 필요가 있는 대상자에 대하여 통합사례회의 개최시 관할 정신건강 복지센터 또는 보건소 담당자가 필수 참석하도록 함
  - 긴급지원제도, 의료비지원 등 제도적으로 마련된 경제적 지원의 활용도를 높이기 위해 적극적으로 협의함

### 4 시스템 경로

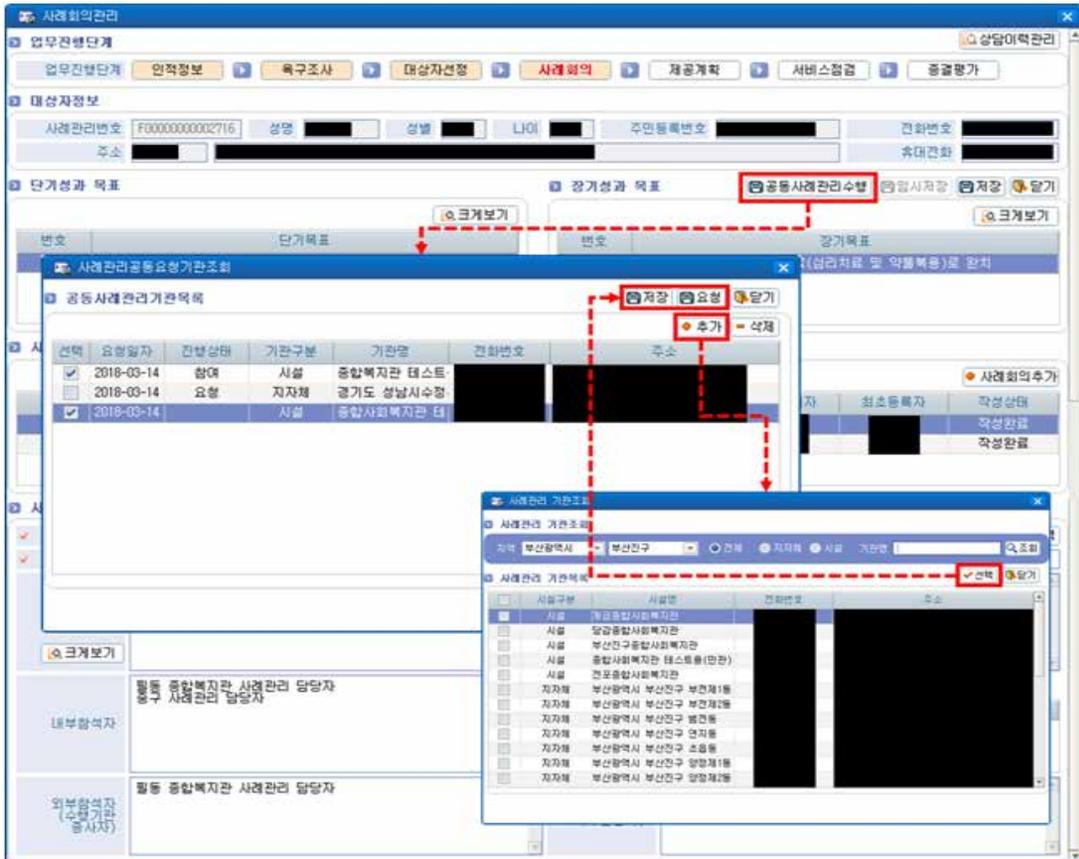
#### ■ 사례회의록 등록



#### ■ 공동사례관리 등록



## 공동사례관리 요청방법



### 설명

- 민 주도 공동사례 요청
- 기관간 협의에 의하여 공동사례관리를 수행할 경우, 주사례관리자가 공동사례관리 수행기관에 요청하여 공동사례관리 진행
- 사례회의 시 대상자의 상황을 고려해 여러 기관의 참여를 통한 공동사례관리가 필요한 경우 기관들과 협의하여 공동사례관리 수행

### 가. 사례회의관리

대상자 업무 진행단계 중, 사례회의관리에서 대상자 정보 우측 하단 [공동사례관리수행] 버튼을 눌러 사례관리공동요청기관 조회

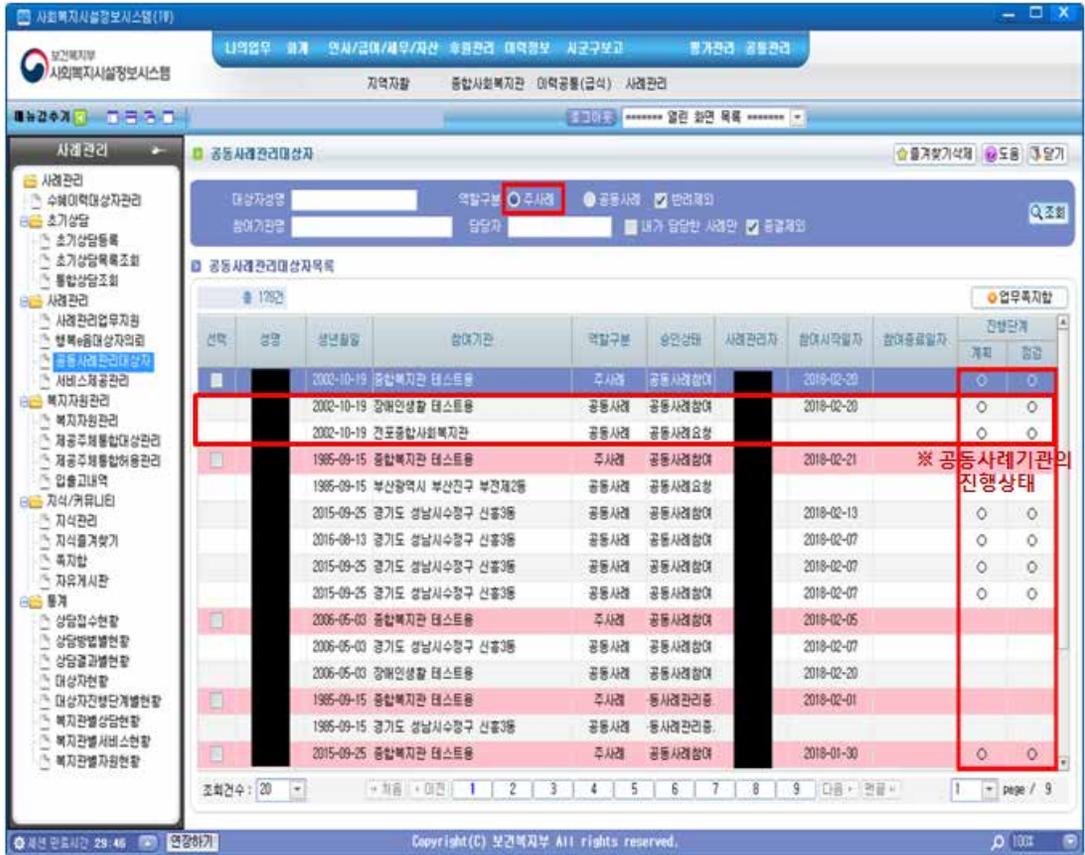
### 나. 공동사례관리 요청기관 조회

공동사례관리기관목록에서 [추가] 버튼을 눌러 사례관리 기관조회

### 다. 사례관리 기관조회

사례관리 기관조회에서 검색하여 기관선택 후 [선택] 버튼을 눌러 공동사례관리기관 목록에서 요청 대상 기관 선택 후 [요청] 버튼을 눌러 공동사례관리 요청

### 공동사례관리 주사례



#### 설명

- 시설에서 지자체로 공동사례관리를 요청한 대상자에 대하여 업무 진행상황을 조회하고 수신기관에서 승인/반려 결과와 각 단계별 업무수행 결과물을 조회

#### 가. 공동사례관리 대상자 목록

- 역할구분을 '주사례'로 조회했을 경우, 주사례관리자로 참여하고 있는 주사례기관을 기준으로 공동사례를 요청한 참여기관 목록 조회
- 공동사례관리 대상자 목록으로 주사례인 경우 색으로 구분하여 표시(분홍색)

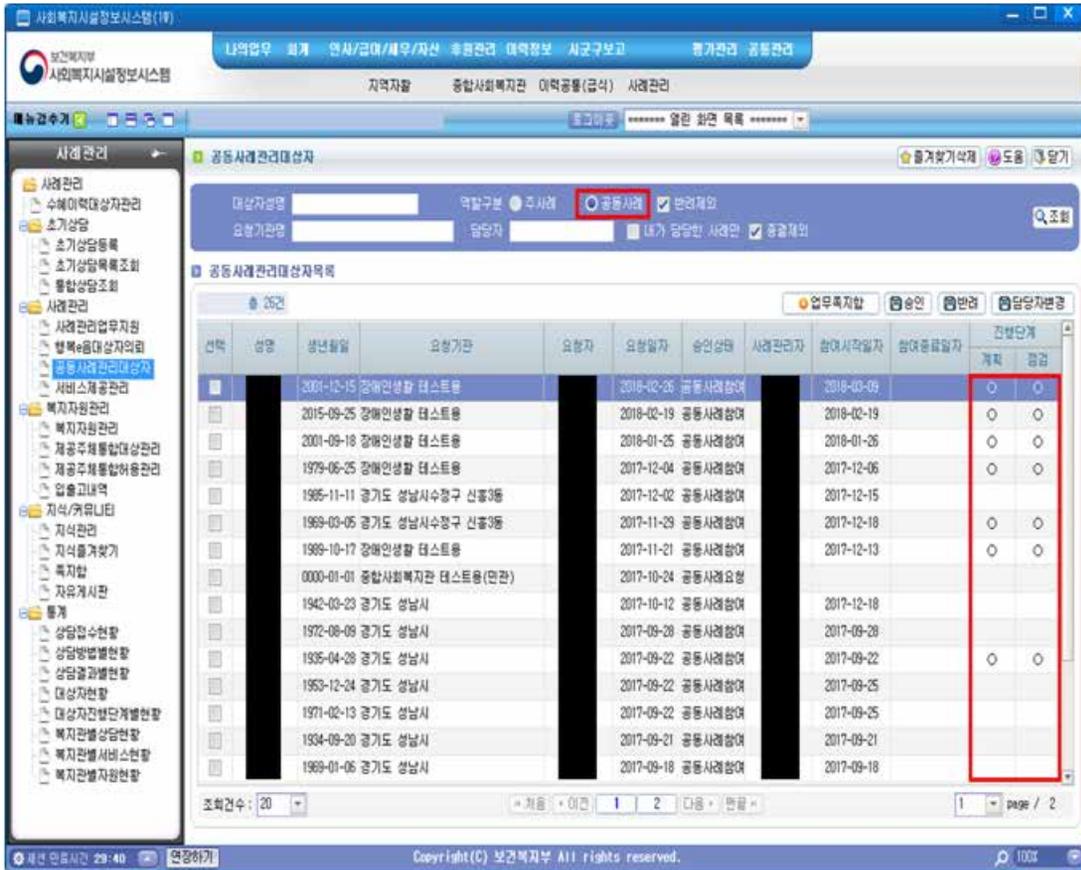
#### 나. 진행단계

진행단계 아래 계획/점검 부분을 더블 클릭하면 공동 사례관리 업무진행단계 팝업 호출  
 ※ 주사례인 공동사례관리의 경우 대상자에 대한 모든 사례 관리 입력은 사례관리업무지원 화면을 활용

#### 다. 업무쪽지함

업무쪽지함을 통하여 공동사례관리기관간 쪽지 수·발신을 통한 의사소통 수행

### 공동사례관리 부서



#### 설명

- 공동사례관리 수행을 위한 공동사례관리 대상자 목록 제공
- 지자체에서 복지시설로 공동사례관리를 요청한 대상자에 대하여 승인/반려 후 각 단계별 업무수행 결과물을 등록/조회

#### 가. 공동사례관리 대상자 목록

역할구분을 '공동사례'로 조회했을 경우, 공동사례관리자로 참여하고 있는 공동사례관리 대상자 목록 조회

#### 나. 공동사례 승인/반려

공동사례 대상자 목록에서 대상자 및 요청기관 정보를 확인 후 승인 혹은 반려

#### 다. 진행단계

진행단계 아래 계획/점검 부분을 더블클릭하면 공동사례관리 업무진행단계 팝업 호출

### 공동사례 부사례일 경우 진행 화면

#### ▶ 욕구조사(조회만가능)

#### ▶ 사례회의(조회만가능)

## 공동사례 부사례일 경우 진행 화면

### ▶ 제공계획(입력/조회 가능)

### ▶ 서비스점검(입력/조회 가능)

▶ 종결평가(조회만가능)

종결평가조회

업무진행단계: **종결평가** (조회만 가능)

1. 대상자정보

사례관리번호: [ ]    성명: [ ]    성별: [ ]    나이: [ ]    전화번호: [ ]    휴대전화: [ ]

주소: [ ]

2. 담당자정보

사례관리자: [ ]    소속: [ ]    전화번호: [ ]

3. 사례단계별 현황영자

육구조사    사례회의    대상자선정    제공계획    서비스점검    **종결평가**

4. 서비스점검 결과

육구 및 동행연락    제공서비스연    무관승화    저입시기    서비스사각일지    서비스불량일지    재공횟수    이행여부    점검방법

5. 종결평가 결과



## 04 서비스 제공 계획수립

### 1 정의 및 주요과업



#### 정의

욕구사정 내용과 사례회의의 결과를 토대로 사례관리 **개입 목표**를 정하고, **논의된 자원**을 확인하여 구체적인 **서비스 제공계획**을 수립하는 단계

#### 주요과업

- 초기상담 및 욕구사정 결과와 사례회의의 결과를 반영하는 **계획 수립**하기
- 실천계획의 기간을 정하고, 장단기 **목표 설정**하기
- 목표를 달성하기 위한 효율적인 **서비스 내용과 제공방법**을 선택하고, 협력기관의 담당자, 서비스 빈도, 점검 계획, 우선순위 등을 정하기
- 공동사례관리 기관과 대상자의 **문제 해결**을 위한 주된 서비스를 담당하고 협의하기
- **계획수립 과정에 대상자가 참여**하는 것이 바람직하며, '서비스 계획 및 점검표'에 주사례관리자(공동사례관리자), 대상자가 공동으로 서명하기
- 통합사례관리(공공) 사례관리 대상자 선정 후 15일 내외 계획 수립하고 접수일로부터 **30일 이내 계획 수립**하기

## 2 실천방법 및 유의사항

### 서비스제공 계획수립 준비하기

- 초기상담과 욕구사정 결과, 사례회의 내용이 누락되지 않도록 확인하고 종합하기 (일부 욕구가 제외되어야 하는 경우에 협의한 내용을 사례회의 내용에 기록하기)
- 대상자의 주된 호소가 누락되지 않았는지, 자원에 욕구를 맞추지 않았는지 확인하기
- 대상자의 능력과 상황을 고려하여 일정기간내 달성가능한 목표인지 확인하기
- 대상자 강점과 기호, 관심사, 장애물을 어떻게 반영할 것인지 협의하기
- 사례관리자(제공자)의 목표가 아닌, 대상자의 변화목표인지 확인하기

### 서비스제공 계획수립 실천방법

- 단기목표\_ 3-6개월 이내 개입이 필요하거나 달성가능한 목표, 장기목표를 달성하기 위한 과정의 목표(인지하기, 배우기, 준비하기, 탐색하기 등)
- 장기목표\_ 6개월~1년 이내 긍정적 변화를 기대할 수 있는 달성가능한 목표(시도하기, 행동하기 등)
- 장단기목표와 개입목표 간의 논리적 연결성 확보하기(개입목표는 장단기목표의 하위 목표를 의미하는데, 작성하기 어려운 경우에 장단기목표와 동일하게 작성해도 무방함)
- 1개의 목표에 2개 이상의 서비스를 연계하거나 제공하도록 계획할 수 있음
- 제공기관과 담당자, 제공빈도, 점검주기, 우선순위 등을 결정하기
- 공동사례관리를 진행할 경우 목표에 대해 충분히 공유하고 서로의 역할을 명확히 구분하기

### 욕구영역별 장단기목표 설정 사례

#### • 안전

위기상황 인지하기, 위기상황 대처하기, 안전망 구축하기, 위기관리(대처) 매뉴얼 마련하기

#### • 건강

진단받기, 치료받기, 재활치료하기, 건강관리하기, 건강유지하기, 규칙적으로 약복용하기, 복용하는 약 인지하기, 자신의 질병 받아들이기

#### • 일상생활영역

정리정돈 필요성 인식하기, 수납공간마련하기, 정리정돈 배우기, 가사활동하기(도움받아서/스스로), 식사준비하기, 위생관리하기, 머리감기, 의복관리하기, 적절한 여가활동하기 등

#### • 가족관계

가족관계 개선하기, 갈등 완화하기, 친밀한 관계 형성하기 / 돌봄부담 완화하기, 적절한 돌봄의역할하기 등

### • 사회적관계

이웃 이해하기, 어울리기, 이웃과 갈등관계 완화하기 / 종교생활 참여하기, 종교생활 적응하기, 의미있는 사회활동 탐색하기, 사회활동 참여하고 적응하기 등(도움받아서 / 스스로)

### • 경제

수입 늘리기, 식사비 마련하기, 의료비 마련하기, 규모있는 지출하기, 과소비 조절하기, 금전관리하기 등

### • 교육

특수교육받기, 지능지수 검사하기 / 학교생활 적응하기, 학업유지하기, 학교생활 스트레스 관리하기, 진로탐색하기, 학교 밖 생활 적응하기, 검정고시 준비하기 등

### • 고용

취(창)업 준비하기, 자격증 취득하기, 취업처 탐색하기 / 직장에 적응하기, 고용 유지하기, 이직준비하기, 직장 스트레스 관리하기 등

### • 생활환경

노후시설 수리하기, 주거환경 정비하기, 집의 냄새제거하기, 주택내 이동 시설 설치하기, 사생활공간 마련하기, 주거안정 찾기, 이사하기 등

### • 법률 및 권익보장

법률 자문받기, 법적 권리찾기 등

#### TIP

#### 목표 설정 실천시 유의사항

- 관찰가능한 동사형으로 서술하기
- 보이지 않는 변화(사고, 정서, 지각 등) 목표설정에 누락하지 않기
- 긍정적 용어로 진술하기
- 달성가능한 수준으로 구체화하기
- 대상자가 이해하기 쉬운 언어로 진술하기

#### TIP

#### 직접실천과 간접실천 선택

- 자원의 연계로 사례관리가 완성되는 것은 아님
- 사례관리자의 직접실천이 더 효과적일 수도 있음을 고려하기
- 대상자의 능력과 상황을 고려할 때 자원이 있어도 실질적으로 연계가 어려운 경우 틈새를 매울 수 있는 직접실천 고려하기
- 주사례관리자는 교육이나 정보제공, 경청과 공감, 지지나 격려 등의 상담, 치료, 동행이나 대변, 옹호활동하기 등의 직접실천 고려하기

### ■ 목표 설정의 예시

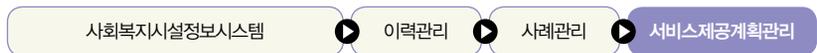
육구영역	단기목표	장기목표	제공서비스명(주체)
정신건강	심리검사받기	우울증 완화하기	상담 연계 (행복상담소) 병원진료동행 (주사례관리자)
	약복용의 필요성 인지하기	규칙적으로 약복용하기	약복용 교육 및 지원 (공동사례관리자)
신체건강	무릎관절 수술받기	재활운동하기	수술과 재활 연계 (00재활병원)
경제	수술비 마련하기 기초생활비 마련하기	-	긴급지원 의료비신청 (공동사례관리자) 수급신청 (공동사례관리자)
취(창)업	적성에 맞는 자격취득 탐색하기	자격증 취득하기	자격증 취득활동 지원 (주사례관리자)
	이력서 작성하기	취업처 탐색하기	취업활동 지원 (주사례관리자)

### 3 민관협력 활동

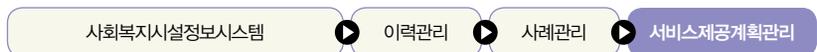
- ▶ 공동사례관리가 필요한 경우 통합사례회의를 통해서 공공기관(찾아가는 복지전담팀)과 주사례관리기관과 공동사례관리기관의 역할을 확인하기
- ▶ 목표의 수준을 합의하고, 서비스를 제공할 기관의 역할과 협력사항을 구체적 수준까지 협의하기
- ▶ 자원개발이 필요한 경우 지역사회 자원 개발이나 조직화 계획을 수립하고 관계된 기관(공공 기관 및 민간기관)과 협력하고 추진하기
- ▶ 개발된 자원, 연계가능한 자원에 대한 정보를 밴드, 톡방, 홈페이지, SNS 등을 활용하여 실시간으로 공유하기

### 4 시스템 경로

#### ■ 서비스 계획 수립



#### ■ 대상자 동의



- 서비스 계획에 대한 충분한 설명 후 서명받기

# 05 서비스 제공 및 점검

## 1 정의 및 주요과업



### 정의

서비스 계획에 따라 서비스를 직접 제공하거나 서비스 의뢰를 통해 연계하며, 서비스 진행 상황이나 **대상자의 변화**(내적 변화, 외적변화, 환경체계변화)를 주기적으로 **점검**하는 단계

### 주요과업

- 위기개입, 문제해결 **역량강화**를 위한 교육이나 훈련, 정보제공, 동기강화를 위한 활동, 상담 및 치료, 자기옹호활동 등 사례관리자가 직접실천하기
- 의뢰, 연계, 조정, 중재 등 **간접실천**하기
- 서비스 제공 여부와 대상자 변화, 만족도 등을 **점검**하기
- **점검 방법**은 유선, 관찰, 상담 등으로 진행하며, **점검대상**은 본인 뿐 아니라 가족이나 이웃, 서비스 제공기관 담당자 등을 포함하기

- 대상자 변화(가족과 환경체계 포함)와 제공한 서비스의 **적절성, 대상자 만족도** 등을 점검하기
- 점검 결과에 따라 **욕구 재조사**, 서비스 제공**계획 변경**, 증결을 위한 **평가**로 구분하고 조치하기
- 서비스 제공 및 점검 내용에 대하여 공동사례관리기관과 **실시간으로 공유**하기

## 2 실천방법 및 유의사항

### 서비스 제공 및 점검 준비하기

- 계획에 따른 서비스의 제공여부를 확인하기
- 계획된 점검 주기, 점검 방법, 점검 내용, 점검 대상 등을 확인하기

### 서비스 제공과 점검 실천방법

- 의뢰한 서비스는 1주일 내에 서비스 제공여부를 점검하기
- 점검내용\_ 대상자 참여 정도, 서비스(내용, 질, 양, 제공방법 등)의 적절성, 대상자 만족도, 새로운 문제나 욕구 발생여부 점검하기
- 사례관리자가 직접서비스를 제공하는 경우에도 주기적으로 대상자 변화와 만족도, 제공하는 서비스의 적절성 등에 대하여 점검하기
- 대상자의 외적인 행동변화(태도, 관계, 행동, 표정 등) 뿐 아니라 내적인 변화(사고, 정서, 지각 등)도 점검하며, 환경체계(가족, 이웃, 담당자 등)의 변화도 점검하기

#### TIP

#### 서비스 제공 및 점검 시 유의사항

- 대상자의 내적인 변화, 작은 변화도 놓치지 않고 주의 깊게 관찰하고 점검하기  
(부정적 사고의 변화, 왜곡된 사고의 변화, 망상의 변화, 우울감이나 불안 등 정서의 변화, 환경이나 환시 등의 지각 변화, 자존감의 변화 등)
- 서비스 의뢰를 하였으나 대상자가 서비스를 이용하지 않는 경우에 원인을 파악하고 심리적 접근성이 낮은 경우 직접실천으로 전환하는 것을 고려하기
- 목표를 중심으로 대상자 변화를 점검하고 기술하기
- 대상자에게 집중하여 가구원이나 환경체계의 변화를 놓치지 않도록 하기
- 점검의 주체는 사례관리자이며, 점검의 주된 대상은 대상자이며, 점검의 기준은 장단기목표임을 기억하기

### 서비스 점검 결과 및 조치 방법

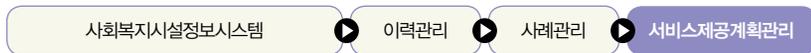
요구영역	조치방법
대상자가구를 둘러싼 환경의 변화가 발생하여 재검토가 필요한 경우	요구 재사정
서비스가 진행되면서 심각한 문제나 요구가 발생한 경우	
서비스의 양이나 횟수에 대해 대상자가 변화를 요청한 경우	서비스 계획 재수립
주사례관리자의 판단 결과 서비스 변화가 필요한 경우	
서비스 제공자의 여건 변화로 인해 서비스 제공이 어려운 경우	
대상자(가구)의 상황이 호전되어 사례관리가 필요하지 않은 경우	종결을 위한 사례관리 평가
대상자(가구)의 이사, 연락두절 등으로 사례관리 진행이 어려운 경우	
1개월이상 사례관리를 거절하거나 포기하는 경우	

### 3 민관협력 활동

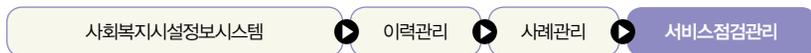
- ➊ 주사례관리자와 공동사례관리자가 사례관리 계획수립과 점검을 공동으로 진행하기 때문에 서로 간에 진행사항을 실시간 혹은 정기적으로 공유하는 시스템 만들기(유선, 특방, 밴드, 통합사례회의 등을 활용)
- ➋ 서비스 제공 및 점검 내용을 공동사례관리기관 뿐 아니라 서비스를 제공하는 협력기관도 추진사항을 공유하고 애로사항이나 대상자 변화 등에 관한 피드백을 나누기
- ➌ 서비스 제공 계획을 수립할 때 지역사회 자원개발이 필요하다고 판단되면, 동주민센터, 복지관, 지역사회보장협의체 등의 사업 추진 사항 전반을 확인하여 공유하고 자원개발에 따른 다양한 어려움을 함께 논의하며 적절한 자원개발을 시도하기

### 4 시스템 경로

#### 서비스 제공



#### 점검 및 점검 결과에 따른 조치



# 06

## 종결

### 1 정의 및 주요과업



#### 정의

사례관리 장단기 **목표의 달성 정도**와 대상자(가족, 환경)의 **변화정도**를 평가하여 종결 여부를 결정하는 단계

#### 주요과업

- 사전사후 **검사** 및 위기도 **사후조사**하기
- 종결심사서 **작성**하기
- 사례회의를 통해 종결 평가, 목표달성의 정도 등 전체과정에 대하여 **평가**하고 **종결** 여부를 결정하기
- 종결의 평가는 공동사례관리기관과 협의할 수 있지만, 주사례관리기관에서 **종결심사서** 작성하고 등록하기

## 2 실천방법 및 유의사항

### ■ 종결의 유형

- 대상자(가구)의 긍정적 변화에 의한 종결
  - 목표달성, 상황호전으로 사례관리가 불필요하다고 판단되는 경우
- 대상자(가구)의 여건 변화에 의한 종결(위기도 사후조사 예외가능)
  - 타지역으로 이사
  - 대상자 사망(1인 가구 일 때)
  - 거절이나 포기, 일정기간 동안 연락두절(공공의 예를 들면 3개월 이상)
- 자체 종결
  - 기관의 자원이나 능력의 한계로 인한 종결

### ■ 종결의 내용과 실천방법

- 대상자가 종결을 수용할 수 있도록 일정기간을 남겨두고 종결을 안내하고 논의하기 (1개월-6개월전)
- 종결 이후에도 필요한 경우 사례관리기관(주사례관리자)에 도움을 요청할 수 있음을 안내하기
- 욕구사정시에 실시한 위기도나 척도 검사의 사후평가를 실시하여 비교하기
- 종결평가서에 종결의 근거와 전문가적 판단을 기록하기
  - 도움을 받으면서 기본적인 생활이 가능한지 여부를 판단하기
- 대상자(가구)의 긍정적인 변화 상태(성과)를 유지하고 재개입예방을 위한 사후관리를 누가, 무엇을, 어떻게 할 것인지 협의하기

### ■ 종결심사서 작성하기

- 사례관리자 의견\_ 서비스 계획의 성과목표(장단기 목표)와 제공한 서비스와 성과가 논리적으로 연결되도록 평가하기
- 대상자(가족) 변화
  - 개입을 통해서 나타난 대상자의 내적 변화, 외적 변화, 환경체계의 변화정도를 평가하기
  - 욕구사정시에 실시한 위기도나 척도의 사후평가를 하여 비교하기
- 종결평가 의견\_ 도움을 받으면서 생활할 수 있을 정도의 지지체계의 구축여부와 지지망의 유지상태를 점검하고, 대상자와 논의한 종결과 사후관리에 관한 내용(누가 무엇을 어떻게 할 것인지)을 협의하기
- 완전 종결이 아닌 재사정을 위하여 평가하는 경우 일정기간 동안에 일어난 변화를 평가하기

TIP

종결 진행시 유의사항 및 실천팁

- 사례관리(사례관리자)로 인해 좋았던 점, 불편했던 점 피드백 받기
- 서비스의 적절성이나 효과성, 변화의 핵심 동기나 요인을 평가하기
- 대상자의 주된 욕구가 충족되었다고 사례관리를 종결하지 않도록 하기
- 종결과 재사정 구분하기
  - 완전 종결이 아닌 일정기간(1년) 사례관리 진행 후 목표달성 여부를 평가하고 재사정을 하는 경우에도 종결에 준하는 평가하기
  - 3-5년 이상 사례관리가 필요한 경우 일정기간(1년 정도)을 정하고 종결평가후 재사정 하며 순환하는 방식으로 진행함으로 사례관리자의 부담을 줄이고 소진을 예방하기

공동사례관리 종결

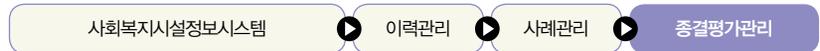
- 주사례관리자와 공동사례관리자 합의에 의하여 종결하기
  - 주사례관리자가 종결처리하기
- 주사례관리기관에서 종결처리하고 공동사례관리자가 주사례관리자로 변경하는 것이 필요한 경우
  - 주사례관리자변경을 통한 사례관리를 이관하기(이관처리 후 담당자변경을 통해 공동 사례관리자가 주사례관리자로 변경되며, 신규번호가 부여되고 이전 기록은 유지됨)

3 민관협력 활동

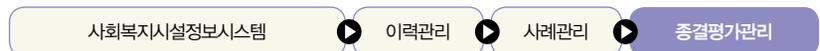
- ▶ 지역사회자원개발에 관한 추진 성과와 향후 개발이 필요한 자원을 논의하기
- ▶ 단기, 장기목표의 달성에 효과적인 서비스와 전략들에 대하여 평가하고 공유하기
- ▶ 공동사례관리에 대한 역할 분담과 성과에 대하여 논의하고 평가하기
- ▶ 종결 평가의 적절성에 대하여 관계된 기관과 논의하고 협의하기
- ▶ 대상자 사후관리 계획과 기관을 협의하기

4 시스템 경로

종결평가 및 사례회의



종결평가서(종결심사서) 등록



# 07 사후관리

## 1 정의 및 주요과업



### 정의

종결 시점의 상황이나 상태가 유지되고 있는지, 새로운 문제나 욕구가 발생하여 재개입이 필요하지 않은지 **사례관리 종결 후 점검**하는 단계

### 주요과업

- 종결 후 주기적으로 실시하는 것이 필요하며, 대상자(가구) 특성을 고려하여 **점검 주기를 결정**하기
- 공공 사례관리는 종결 후 **6개월 이내 1회, 년2회 실시**하는 것으로 정하고 있음
- 종결 변화에 적응하고 있는지 확인하고 신속하게 조치하기(사후관리를 종결 후 1개월 이내 시점에서 실시하는 것이 보다 효과적임)

## 2 실천방법 및 유의사항

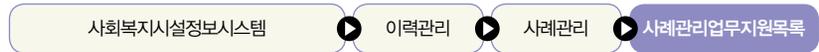
- 사후관리 점검은 사후관리 담당자가 전화, 문자, 방문 등으로 대상자와 직접 대화하거나 관찰을 통해서 진행하는 것을 우선하기
- 대상자의 지지체계 기능을 담당하고 있는 이웃이나, 가족, 지인을 통해서 점검하는 것도 활용하기
- 대상자의 사후관리에서 반드시 점검해야 하는 부분을 협의하고 명시하기
- 대상자의 부정적인 변화, 새로운 문제나 욕구 발생, 지지체계의 변화 등을 중심으로 상담하고 결과를 기록하기
- 재개입 여부를 판단하고 필요한 경우 사례관리를 위해 초기상담 담당자에게 의뢰(연결)하기
- 사후관리 과정에서 재개입하는 경우 후보자(잠재적 사례관리 대상자)로 등록되어 초기 상담부터 사례관리를 재시작하며 신규 번호가 부여되고 이전 기록의 조회가 가능함

### 3 민관협력 활동

- ▶ 공동사례관리 기관과 사후관리 계획 및 사후관리가 진행되는 내용을 공유하기
- ▶ 초기상담이나 욕구사정이 필요한 경우 담당부서나 담당자에게 의뢰하기

### 4 시스템 경로

#### ■ 사후관리 수행 및 결과 등록



## 08 지역사회 변화 개입

### 1 정의 및 주요과업

#### 정의

지금까지 사례관리 대상자의 변화를 위한 7단계 이후 민관협력 중심 공동사례관리의 효과성을 극대화시키기 위해 새롭게 제안된 개입으로 대상자의 변화가 **지속될 수 있도록** **항구적인** 지역사회의 복지역량을 만들고 복지시스템을 구축하는 단계

#### 주요과업

- 공동사례관리의 대상자 개별 지원 과정에서 제기된 과제를 **지역사회의 과제로** 보편화하기
- 지역사회 내 새로운 **복지인프라**(거점복지관 프로그램, 동주민센터 특화사업) 및 주민의 **복지역량**(거점복지관 주민조직화 활동, 동지역사회보장협의체 위원 활동)을 개시 또는 **개선하는 활동**으로 연결하기
- 향후 동의 마을공동체계획이나 자치구의 지역사회보장계획의 **수립 및 추진활동**으로 연결하기



## 2 실천방법과 유의사항

### 대상자의 개별 과제를 지역사회 과제로 보편화하기

대상자의 변화 개입 과정에서 제시된 개별 과제를 해결하는데 그치지 않고 이러한 욕구를 중심으로(기능적 접근) 공동사례관리 관계자들이 공동 인식화하는 활동 필요

#### (예시) 개별 과제의 지역사회 과제로의 보편화 과정

- ① 복지관의 사례관리자가 대상자인 초등학교 고학년 아동이 자해행위를 하고 있음을 인지함. 아동은 엄마와의 갈등이 커지면서 스스로를 해치는 모습으로 스트레스를 해소한다고 함. 과거 일시적으로 정신병원에 입원한 경험이 있었으며 학교에서는 정신병원에 입원하면 좋겠다는 의견을 제시함
- ② 겉으로 드러난 문제는 자해였지만 엄마의 학대가 의심되었고 가정의 심각한 역기능을 발견함. 이 사례에 대하여 학교와 지역에 협조를 구하면서 학교상담사, 교육복지사와 함께 사례회의의 진행함
- ③ 비슷한 시기에 지역사회에 초등학생의 자해사건이 있어 학교에서 병원 응급실로 이동하는 사건이 발생함. 이 아동도 복지관의 또 다른 프로그램 이용자였으며 엄마와 통합사례회의의 진행 후 병원상담을 진행함. 이 외에도 자해를 통해 상담을 진행하는 사례 횟수가 증가하고 있었음
- ④ 사례관리자뿐만 아니라 복지관 사회복지사들은 아동의 자해행위에 대한 이해와 대처방법에 대한 학습 필요성을 인지하고 정신과 의사나 정신건강 전문가로부터 다양한 교육을 받음. 하지만 아동 및 가족에 대한 개별 지원만으로는 한계가 있음을 인식함
- ⑤ 지역사회 민관협력 공동대응의 시작 지점으로 복지관 사례관리자, 동 통합사례관리사, 교육복지사, 학교상담사, 드림스타트 사례관리사와 정신건강 전문교수 등이 참여하는 지역사회 학교네트워크모임을 결성함. 이후 이 모임을 정기적으로 실시하며 자해아동 사례회의를 집중적으로 진행함



## ■ 프로그램 및 주민조직 활동으로 연결하기

- 지역사회의 과제로 보편화 된 이후 이러한 과제에 대응하기 위한 활동이 필요하며 이것은 거점복지관의 프로그램이나 동주민센터의 지역특화사업으로 연결되어 구체화

### (예시)고난도 사례의 해결을 위한 복지관 프로그램

#### ① 알코올 의존문제를 가진 대상자 대응 프로그램

- 한 영구임대아파트에 위치한 복지관은 2014년 6월부터 알코올 의존성 대상자들의 역할 부여와 지지 활동을 통한 삶의 질 향상 프로그램 「내안애 36.5℃」를 운영하고 있음
- 이 프로그램은 사례관리 과정에서 제기된 지역사회 과제로서 알코올 문제에 대응하기 위해 마련된 것임
  - 사업목적: 알코올 의존자에게 음주행위에 대한 단·절주와 긍정적인 삶의 변화 유도, 지역 주민이 알코올 중독 문제의 심각성을 인지하여 공동으로 대처하는 지역사회 연대 형성
  - 사업기간: 연중, 매주 1회 10:00-12:00 실시
  - 사업내용: 텃밭가꾸기, 세대청결지원활동, 알코올예방교육, 축하한day, 요리로 힐링, 알코올인식개선 캠페인, 네트워크기관 간담회

※ 사례제공: 울산남구종합사회복지관

#### ② 저장강박 문제를 가진 대상자 대응 프로그램

- 일반 주택지역에 위치한 복지관은 2018년 1월부터 저장강박 증상을 보이는 취약계층 대상자들의 심리적-환경적-사회적 기능 회복을 위한 저장강박행동 수반 문제 해결 프로그램 「우리 집이 살아났다」를 운영하고 있음
- 이 프로그램은 지역사회 내 일명 '쓰레기집'이라고 불리는 문제에 대응하기 위해 마련된 것임. 저장강박증은 단순히 개인이 앓고 있는 정신질환의 문제가 아니기 때문에 심리적, 환경적, 사회적 통합적 문제해결 개입이 요구되는 것으로 인식하고 프로그램 기획함
  - 사업목적: 저장강박 증상을 보이는 취약계층 대상자의 저장행동 감소, 주거 안전 증대 및 지역사회 적응능력 향상
  - 사업기간: 연중 실시(개별 프로그램에 따라 기간은 차이가 있음)
  - 사업내용: 심리적 지지(심리검사, 집중 개별 심리치료, 정신의학과 전문의 치료, 집단상담, 전문가 슈퍼비전), 자기관리 능력 향상(주거안전 인식교육, 주거환경 개선, 주거안전 사후관리), 지역사회 적응능력 향상(서포터즈 구축 및 교육, 활동, 통합사례회의 등)

※ 사례제공: 대구청곡종합사회복지관

- 특히 지역사회 내 정신건강문제를 전문적으로 상담해 줄 기관이 부족하여 이러한 복지 인프라 부족 문제를 해결하기 위한 다양한 활동 요구

(예시) 정신건강문제 가진 저소득 주민 대응을 위한 동주민센터 지역특화사업

① 우울증상이 있는 저소득 주민의 심리 지원을 위한 다독다독 원예힐링 프로그램

- 동주민센터의 통합사례관리 추진에 있어 가장 큰 어려움은 지역사회 내 정신건강 문제를 가진 주민을 위해 무료로 상담해 줄 기관이 많지 않다는 것임. 특히 우울증상을 가진 저소득주민의 경우 정신과 의료기관과의 연결도 원활하지 않아 지역사회에 방치되고 있는 상황임
- 이에 노은3동에서는 우울증상을 가진 저소득 주민의 정서적 안정과 지역사회 적응력을 높이기 위해 지역특화사업으로 「다독다독 원예힐링프로그램」 운영 계획을 마련하여 2017년 5월부터 추진하고 있음
  - 사업목적: 우울증상이 있는 저소득 주민의 우울감 감소, 심리사회적 적응력 향상
  - 사업기간: 연중 실시(개별 프로그램에 따라 기간은 차이가 있음)
  - 사업내용: 실내공기 정화식물 심기, 다육식물 미니정원 만들기, 압화꽃 가족액자 만들기, 허브식물 향주머니 만들기, 수경재배 등의 원예치료 집단프로그램

※사례제공: 대전시노은3동주민센터

- 또한 지역사회의 과제에 대응하기 위한 거점복지관의 주민조직화활동이나 동주민센터의 지역사회보장협의체 활동으로 연결되어 구체화

(예시) 사례관리대상자의 인적안전망 구축을 위한 주민조직화 활동

① 독거노인의 사회지지망 형성 프로그램

- 대전시의 구죽동 거점복지관은 취약계층인 독거노인의 단절된 인간관계 문제를 지역사회 문제로 인식하고 「안녕하세요 봉사단」 조직화 활동을 2018년 1월부터 진행하고 있음
- 이 활동은 무위로 인한 고독감과 소외, 관계단절이라는 문제를 나타내고 있는 독거노인에게 사회적 지지(이웃, 지역사회)의 확대를 통해 이웃과의 관계를 넓혀나감으로써 심리·정서적인 안정감을 갖도록 돕고자 기획된 것임
  - 사업목적: 독거노인의 안전 확인과 사회적 지지망 형성
  - 사업기간: 연중 실시(개별 프로그램에 따라 기간은 차이가 있음)
  - 사업내용: 독거노인-자원봉사자 발대식, 정기적인 안부전화, 나들이, 송연회 등

※사례제공: 대전송강사회복지관

## ② 복지사각지대발굴을 위한 동 지역사회보장협의체 야간상담 활동

- 대전시의 법2동 거점복지관은 생업과 건강상의 문제로 낮시간에 기관방문상담을 받을 수 없는 대상자의 문제를 지역사회 문제로 인식하고 「별빛상담실」을 2018년 6월부터 진행하고 있음
- 이 활동은 낮동안의 부재로 인해 방문이 어려운 세대들에게 야간상담을 지원하여 복지사각지대를 발굴하고 지역사회보장협의체 위원을 참여시킴으로써 지역 자원을 개발하기 위해 기획된 것임
  - 사업목적: 복지사각지대 최소화 및 지역사회보장협의체 위원 역량강화
  - 사업기간: 매주 1회 2시간씩 야간방문, 내방상담 실시
  - 사업내용: 영구임대아파트 거주 복지사각지대 발굴을 위한 동 지역사회보장협의체 위원이 민관협력 야간상담사업 진행

※ 사례제공: 대전법동종합사회복지관

## 장기적인 복지인프라 구축 계획으로 연결하기

- 공동사례관리의 효과적인 진행을 위해 지역사회에 반드시 필요한 복지인프라는 장기적인 계획 하에 추진될 필요가 있으며 동의 마을공동체계획이나 대전광역시나 각 자치구별 지역사회보장계획의 수립 활동을 통해 가능함
- 마을공동체계획은 정부의 주민자치형 공공서비스 구축사업의 과정에서 민관협력과 주민자치력을 높이기 위해 채택된 것으로 계획의 수립 및 추진, 평가 과정을 통해 마을 단위의 민관협력사업, 주민 자치사업, 복지인프라 구축사업 등이 가능함
- 지역사회보장계획은 광역 계획과 기초 계획으로 나누며 4년 주기의 계획과 1년 단위의 연차별 시행계획 및 시행계획의 결과평가가 추진되고 있음. 지역사회보장계획은 지자체 책임으로 진행되나 대전광역시의 사회보장위원회, 개별 자치구의 지역사회보장협의체를 중심으로 논의되어 추진됨으로 이를 통해 장기적인 복지인프라를 구축하려는 노력 필요

### 3 민관협력 활동

- ▶ 지역사회 변화 개입은 민관 거버넌스 의식과 협력적인 활동이 무엇보다 요구되는 활동임. 따라서 공동사례관리 과정에서 제기된 다양한 지역사회 과제를 민관협력으로 풀어가려는 노력이 요구됨
- ▶ 지역사회 변화 개입은 공동사례관리의 협력 조정 단계에서 지역사회 과제로의 보편화와 이를 위한 공동해결 노력이 제기될 가능성이 높기 때문에 통합사례회의나 솔루션회의 등에서 비중 있게 다루어질 필요가 있음. 이 경우 통합사례회의나 솔루션회의에서 지역사회 변화 개입 활동이 활발하게 논의되어 의제로 채택되어 민관협력에 의해 사업이 추진될 수 있도록 노력
- ▶ 이 경우 지역사회 과제의 대응 규모와 방식에 따라 거점복지관의 프로그램이나 주민조직화활동, 동주민센터의 지역특화사업이나 지역사회보장협의체 활동, 마을공동체계획, 지역사회보장계획 등으로 연결되므로 지역사회 변화 개입을 위한 평소 상시적인 민관 협력인식과 활동이 요구됨



# 민관협력 중심의 공동사례관리 가이드라인

—

Daejeon Welfare Foundation



Part 03

# 공동사례관리의 과정별 기록

058 초기상담지

060 개인정보 수집·이용, 제공 동의서

062 욕구조사(사정)표

076 사례회의록

079 서비스 제공계획 및 점검표

082 서비스의뢰서

084 사례관리과정 기록지

087 슈퍼비전 일지

089 사례보고서

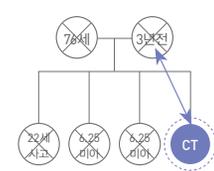
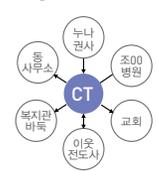
091 종결평가서

093 사후관리 상담지

095 권한신청서

096 보안서약서

■ 초기상담지

항목	작성방법								
상담번호				상담일시	2018.5.4		(1차) 상담		
상담자	강00	소속	00복지관		연락처				
접수경로	<input type="checkbox"/> 대상자 요청 <input type="checkbox"/> 사례관리자의 발굴( ) <input type="checkbox"/> 통장 및 이웃주민등( )				<input type="checkbox"/> 타 기관 의뢰( ) <input type="checkbox"/> 기타( )				
상담유형	<input type="checkbox"/> 지역사회기관 방문			<input type="checkbox"/> 가정방문		<input type="checkbox"/> 내방		<input type="checkbox"/> 전화	
대상자 성명	별00	주민등록번호				성별	■ 남 □ 여		
연락처	집(직장)			주소		등본주소			
	휴대전화					실거주주소			
가구유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구 <input type="checkbox"/> 기타( )		<input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 장애인가구		<input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 청장년1인가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구		<input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구		
주거유형	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 임대주택		<input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 무상임대		<input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 시설/그룹홈		<input type="checkbox"/> 사글세 <input type="checkbox"/> 기타(영구임대아파트)		
가족사항	관계	성명	나이	동거 여부	장애	학력	직업	대상자가 생각하는 가구원별 문제	전화번호
	본인	별00	60		무	고졸	무		
가계도 및 생태도	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>가계도 사례</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>생태도 사례</b></p>  </div> </div> <p>※ 공공의 통합사례관리는 욕구사정 단계에서 시행함</p>								
상담 내용	<p><b>&lt;사례&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 정신건강 거의 매일 술을 마심, 술은 자신이 의지로 끊어야 한다고 생각함. “어머니가 보고 싶어요”라고 하면서 매일 소리내어 울음, 감정조절이 안되며 작은 일에도 감정이 폭발함, 우울증과 자살충동 있음</li> <li>· 일상생활 식사는 잘 챙겨먹는 편임, 모가 다니던 교회의 누나권사가 식사나 살림을 챙겨줌</li> <li>· 사회적관계 복지관 기원에 가끔 나감(바둑을 잘 돛: 아마추어3단), 모가 다니던 교회를 가끔 나감, 감정이 폭발하고 자기표현이 어려워서 사람들과 싸움을 하고 갈등이 자주 생김</li> </ul> <p>※ 10가지 욕구 영역을 기준으로 분류하여 주된 문제나 욕구를 기록함</p>								
상담자 종합 의견	<p><b>&lt;사례&gt;</b></p> <p>일상생활 및 간헐적인 사회생활도 가능하지만 일몰증독에 대한 병식이 없고 3년전에 사망한 모에 대한 그리움과 외로움으로 매일 술을 마시고 울며 죽고 싶어함. 알콜증독의 치료와 자살사고의 완화를 위해 사례관리가 필요할 것으로 보임</p> <p>※ 사례관리가 필요하다고 판단되는 근거를 기록함</p>								

■ 초기상담지 작성방법

항목	작성방법
상담번호	당일 접수 순서에 따른 일련번호 자동 부여(기관번호, 날짜)
상담일시	처음 대면이나 전화로 초기상담을 실시한 날을 기준으로 작성
( 차)상담 상담자명, 소속, 연락처	상담차수 기록 접수 상담을 개시한 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록
접수경로	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기상담에 이르게 된 경로를 선택</li> <li>• <b>대상자요청</b>_ 대상자가 자발적으로 서비스를 요청 한 경우로 전화, 이메일, 편지, 내방 등 상담 및 서비스 요청 방법 기록</li> <li>• <b>사례관리자의 발굴</b>_ 사례관리자가 주민상담과정 혹은 가정·지역사회 방문 중 서비스대상자로 잠정 평가하여 직접 초기상담을 한 경우에 선택</li> <li>• <b>타 기관 의뢰</b>_ 의뢰기관 및 의뢰자(성명, 직책), 연락처, 의뢰 목적 등을 상세히 기록</li> <li>• <b>통장 및 이웃주민 등</b>_ 의뢰인의 인적 사항, 의뢰사유, 상황 등을 구체적으로 확인하여 기록</li> <li>• <b>기타</b>_ 항목에 없는 기타 접수경로를 기록</li> </ul>
상담유형	상담유형(지역사회기관 방문, 가정방문, 내방, 전화)을 선택
대상자성명, 성별, 주민등록번호, 전화번호, 주소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기상담을 한 대상자 이름 및 기타 인적사항(성별, 주민등록번호, 연락처주소)을 기록</li> <li>• 대상자는 반드시 세대주를 의미하지 않으며, 가구구성원 중 가장 보호가 필요한 자 또는 가구구성원을 대표하는 자를 기록, 향후 이 대상자를 중심으로 사례관리 서비스가 제공되며, 가족구성원들이 가지고 있는 욕구 및 문제의 해결과 변화를 위한 계획수립과 서비스 제공이 이루어지게 됨</li> </ul>
가구유형	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택</li> <li>· <b>소년소녀가구</b>_ 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구</li> <li>· <b>독거노인가구</b>_ 65세 이상 노인 1인이 홀로 사는 가구</li> <li>· <b>조손가구</b>_ 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구</li> <li>· <b>한부모가구</b>_ 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구</li> <li>· <b>새터민가구</b>_ 탈북자 가구</li> <li>· <b>공동체가구</b>_ 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구</li> <li>· <b>노인부부가구</b>_ 부부 중 1인이 65세가 넘는 노인인 가구</li> <li>· <b>청장년1인가구</b>_ 65세 미만 성인 단독 가구</li> <li>· <b>부부중심가구</b>_ 부부 중심으로 부모 또는 자녀 등으로 모(부)-자녀로 구성된 가구</li> <li>· <b>미혼모부가구</b>_ 법적인 혼인관계가 아닌 상태에서 모(부)-자녀로 구성된 가구</li> <li>· <b>장애인가구</b>_ 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능</li> <li>· <b>다문화가구</b>_ 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본가구 유형과 중복하여 체크 가능</li> <li>· <b>기타</b>_ 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록</li> </ul>
주거유형	대상가구의 주거유형을 선택(자가, 전세, 월세, 사글세, 임대주택, 무상임대, 시설/그룹홈 기타)
가족사항	대상자와 가구원에 대한 기본 정보, 가구원 특성, 가구원별 문제(육구), 개별 연락처 등 기록
상담내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 및 가족이 제시하고 있는 주요문제 및 걱정 내용을 기록(육구영역별로 분류함)</li> <li>• 대상자·가족이 원하는 도움 또는 지원 내용은 상담 중 피면담자가 하는 말을 중심으로 기록</li> <li>• 대상자·가족의 주요문제는 잠재된 욕구로 면담자가 파악한 문제점을 기록</li> </ul>
상담자 종합의견	상담결과, 향후 사례관리 또는 서비스 제공을 위해 필요하다고 생각되는 정보를 상담자의 의견을 중심으로 기술(사례관리의 필요성에 대한 판단과 근거 기록)

## ■ 개인정보 수집·이용, 제공 동의서

개인정보 보호법 규정에 따라 처리하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용, 제3자 제공 목적, 개인정보의 보유 및 이용기간을 안내 드리오니 자세히 읽은 후 동의하여 주시기 바랍니다.

### + 개인정보 수집 및 이용 동의서 (일반개인정보)

	항목	수집목적	보유기간
필수	대상자 정보(성명)		
선택	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 정보(성별, 나이, 연락처, 보장내역, 자격, 가족관계 및 혼인관계 정보, 소득·재산소계 등)</li> <li>가구구성정보(성명, 주소, 직업, 보장내역, 연락처 등)</li> <li>자격(보장이력)·수혜이력정보(급여·서비스명, 수급액, 지급주기 등)</li> </ul>	사회복지서비스(사례관리 포함)의 신청, 조사, 제공 계획 수립 및 실행	사례관리 종결 후 5년

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☑ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ☐ 예 ☐ 아니오

### + 개인정보 수집 및 이용 동의서 (고유식별정보)

	항목	수집목적	보유기간
	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자_ 주민등록번호* 외국인등록번호</li> <li>가족 구성원_ 주민등록번호*, 외국인등록번호</li> </ul>	사회복지서비스(사례관리 포함)의 신청, 조사, 서비스 제공의 실시 여부 및 그 유형의 결정	사례관리 종결 후 5년

☑ 위와 같이 고유식별정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ☐ 예 ☐ 아니오

### + 개인정보 수집 및 이용 동의서 (민감정보)

	항목	수집목적	보유기간
	『개인정보보호법』 제23조 제1항 각 호와 동법 시행령 제18조 각 호에서 정하고 있는 민감정보	사회복지서비스(사례관리 포함)의 신청, 조사, 서비스 제공의 실시 여부 및 그 유형의 결정	사례관리 종결 후 5년

☑ 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ☐ 예 ☐ 아니오



■ 욕구조사(사정)표 [기본]

대상자 성명	별00	주민등록 번호			연락처	집:			직장:			
주소					휴대전화:							
주거 사항	주거형태		가옥구조		주거유형			난방방법		화장실		
	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 다세대주택연립 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 무허가, 움막, 비닐하우스 <input type="checkbox"/> 여관, 고시원, 쪽방 <input type="checkbox"/> 기타(임대아파트)		<input type="checkbox"/> 방 ( 개) <input type="checkbox"/> 거실 ( 개) <input type="checkbox"/> 주방 ( 개) <input type="checkbox"/> 화장실 ( 개) <input type="checkbox"/> 욕실 ( 개)		<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 (보증금 원) <input type="checkbox"/> 월세 (보증금 월세 원) <input type="checkbox"/> 임대주택 (보증금 원 월세 원) <input type="checkbox"/> 무상임대 <input type="checkbox"/> 시설/그룹홈( ) <input type="checkbox"/> 기타( )			<input type="checkbox"/> 가스, 기름보일러 <input type="checkbox"/> 연탄, 화목보일러 <input type="checkbox"/> 심야전기 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 기타( )		<input type="checkbox"/> 공용 <input type="checkbox"/> 단독 <input type="checkbox"/> 본채 <input type="checkbox"/> 별채 <input type="checkbox"/> 수세식 <input type="checkbox"/> 재래식		
	주거상태		<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 노후		<input type="checkbox"/> 긴급보수필요 <input type="checkbox"/> 폭염취약		<input type="checkbox"/> 한파취약 <input type="checkbox"/> 환기부적절		<input type="checkbox"/> 채광부족 <input type="checkbox"/> 협소한공간		<input type="checkbox"/> 약취/불결	
주거환경		<input type="checkbox"/> 소음 <input type="checkbox"/> 유흥가		<input type="checkbox"/> 대로변 <input type="checkbox"/> 기타( )		이사 계획		<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무		거주기간 년 개월		
가족 사항	가구주와의 관계	성명	나이	성별	등거 여부	학력	직업	결혼 상태	연락처	장애	질병	비고
가구 유형	<input type="checkbox"/> 소년소녀가구 <input type="checkbox"/> 공동체가구 <input type="checkbox"/> 장애인가구		<input type="checkbox"/> 독거노인가구 <input type="checkbox"/> 노인부부가구 <input type="checkbox"/> 다문화가구		<input type="checkbox"/> 조손가구 <input type="checkbox"/> 청장년1인가구 <input type="checkbox"/> 기타( )		<input type="checkbox"/> 한부모가구 <input type="checkbox"/> 부부중심가구		<input type="checkbox"/> 새터민가구 <input type="checkbox"/> 미혼모부가구			
가족력	결혼전기		원가족 부모 양가 모두 일찍 돌아가심									
	결혼적응기		부부관계 갈등 있었음									
	자녀아동기		6.25때 3세, 5세 딸 2명을 잃어버림 교통사고로 큰 아들 20세에 사망함									
	자녀청소년기		남편 알콜중독으로 지냄, 교회에 다니며 버티고 지냄 대상자 20대에 폭행으로 교도소 1년 수감생활함									
	노년기		남편 70세에 술을 끊었으며, 부부가 함께 교회에 다님									
특이사항		대상자가 교도소에 수감되었을때 모가 교도소 근처에 방을 얻어서 1일 2회 면회하며 옥바라지를 함										
개인력	관계	성명	나이	특이사항								
				영유아기	아동기	청소년기	성인기					
	본인	별00	60				감정조절이 안되어서 스스로 결혼 안함					

욕구 영역별 조사	욕구 영역		주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				욕구 내용	우선 순위	
					제공자1	원인1	제공자2	원인2			
욕구 영역별 현상 및 원인	건강	정신 건강	알콜중독 우울증 자살충동	본인	모	사망	모	지나친 의존관계	<ul style="list-style-type: none"> <li>밀착된 관계였던 모가 갑자기 사망하였고 장례식에도 참여하지 못하여 애도과정을 가지지 못함(애도 및 정서적 분리)</li> <li>모 사망 후 그림고 외로워서 죽고 싶다고 함</li> <li>입원은 거부하지만 술은 끊고 싶다고 말함</li> </ul>	1	
	경제	기초생활 해결	생활비 부족	본인	본인	소비 조절 안됨	본인	자존감이 낮음	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비에 대한 조절이 안되어 서늘 생활비가 모자라서 스트레스 받음</li> </ul>	2	
	사회적 관계	사회생활	친익척 및 이웃간 관계형성	누나 권사와 갈등	본인	본인	누나 권사 의존 관계	누나 권사	알콜중독 이해 부족 (지시적임)	경제적 문제, 음주, 감정폭발 등으로 갈등이 있음(누나가 식사준비 등 가사활동을 도와주고 있어서 주3회 이상 방문함)	3
			복지관 적응의 어려움	복지관 적응의 어려움	본인	본인	감정 폭발	본인	대인관계 기술 부족	대인관계 기술이 부족하고 감정이 폭발하여 복지관의 기원에서 갈등이나 싸움이 잦음	4
			대인 관계 곤란	대인 관계 곤란	본인	모	과보호	모	만족지연 부족	성격이 급하고 자기표현을 어려워함. 사람들 앞에서 말을 잘하고 싶어함	5
척도 종류		사정 결과									
척도를 이용한 사정	<ul style="list-style-type: none"> <li>AUDIT-K (알콜사용 장애척도)</li> <li>SSI(Back의 자살사고척)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>(40/40점) 완전한 중독단계로 진입한 것으로 보이며 외로워서 술을 마신다고 함. 술에 대한 의존도가 높고 병식이 없음. 단주를 하기 위해서는 입원치료가 필요할 것으로 보임. 술로 인해 사회생활에 제한이 많으며, 누나 권사가 가사활동을 대부분 도와주며, 스스로 가사활동을 하는 것은 매우 제한적임</li> <li>(32/38점) 자살 시도 1회 하였고, 자살사고와 자살충동이 높음. 늘 우울해 하며 죽고 싶어 함</li> </ul>								
사회적 지지 자원	모가 다니던 교회, 누나 권사, 동사무소, 정신건강복지센터, 정신건강도탈케어				요청 서비스 내역		외롭다. 어머니가 보고 싶다고 표현함				
김토의견	주요 욕구	우선 순위	욕구명	욕구내용	강점		장애물				
		1	알콜중독, 우울증, 자살사고	모 애도과정 및 정서적 독립, 외로움, 알콜중독 치료	누나 권사, 단주 의지 있음		누나 권사 알콜중독에 대한 이해 부족				
		2	기초생활비 부족	과다지출 조절하기	인격체로 대접받기를 원함(선생님 같은 스타일)		알콜중독, 우울증, 누나 권사의존				
		3	관계형성	누나 권사 갈등	누나 권사의 지지적인 면을 고맙게 인식함		감정폭발, 대인관계 기술 부족				
		4	사회생활	복지관 기원 적응, 교회생활 적응	바둑을 잘 두는 것 모가 교회에 33년간 출석한 것		감정폭발, 대인관계 기술 부족				

검토 의견	종합 의견	<p>〈사례〉</p> <p>알콜중독이 심한 상태이며 금단증상도 있어서 입원치료가 필요하지만 병식이 없고 입원치료를 거부하고 있음. 입원하지 않은 상태에서 병식교육이 필요하며, 모에 대한 사망을 애도하고 정서적으로 분리하고 건강하게 사회생활을 해나갈 수 있도록 지원하는 것이 필요할 것으로 보임</p>	
사례관리 번호			
담당자		소속	
		연락처	



욕구 영역별 조사	욕구 영역	주요 현상	대상자	주요 원인 및 원인제공자				욕구 내용	우선 순위
				제공자1	원인1	제공자2	원인2		
욕구 영역별 현상 및 원인									
척도를 이용한 사정	척도 종류	사정 결과							
사회적 지지 자원					요청 서비스 내역				
검토 의견	우선 순위	욕구명	욕구내용		강점	장애물			
	주요 욕구								
검토 의견	종합 의견								
사례관리 번호									
담당자				소속					
				연락처					

## ■ 욕구조사(사정)표 작성방법

항목	작성방법
대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구조사대상자의 대상자명, 주민등록번호, 연락처, 주소를 기재</li> </ul>
신규, 재조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상가구에 대해 욕구조사표를 신규로 작성하는 경우 '신규'로 체크를 하고, 재조사인 경우 '재조사'를 체크한 후 해당 차수를 숫자로 기입함</li> </ul>
주거사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자의 주거 형태, 가옥구조, 주거구분, 난방방법, 화장실, 주거상태, 주거환경, 이사계획 현황을 기록함</li> </ul>
가족사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구조사대상자를 포함한 가구원의 정보(가구주와의 관계, 성명, 나이, 동거여부, 학력, 직업, 장애유형, 질병 등)를 기록함</li> </ul>
가구유형	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 *가구유형을 선택 (*초기상담의 가구유형 정보 참고)</li> </ul>
가족력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가구 구성원 및 주변인으로부터의 정보 등을 통하여 <b>연대기순으로 대상가구의 생활주기를 부모를 중심으로</b> 결혼전기, 결혼적응기(신혼기), 자녀야동기, 자녀청년기, 노년기로 나누어 기술. 각 단계별로 가족 내 구성원간의 관계와 <b>가족구성원 간 미친 영향 그리고 해당 시기에 가구원에게 가장 큰 영향을 준 사건</b> 등을 기록하여 각 발달 단계별 가족사와 위기를 일목요연하게 볼 수 있도록 구성함</li> </ul>
개인력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가구원별 주요정보를 영유아기, 아동기, 청소년기, 성인기로 나누어 기술. 각 단계별로 해당 시기에 <b>가구원에게 가장 큰 영향을 준 사건</b> 등을 기록</li> </ul>
욕구영역별 현상 및 원인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 후보자(잠재적 사례관리 대상자)에게 10대 욕구영역 세부 20개 욕구 항목을 질문하여 사례관리 후보자 및 가족구성원이 보유한 문제 영역을 조사함             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 세부욕구 영역별의 각 주요현상에 해당하는 대상가구원을 파악하여 욕구조사표의 '대상자 칸'에 기입                     <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 시스템에서는 기 입력한 가구구성원이 대상자 리스트로 조회</li> </ul> </li> <li>· 대상자가 노출되어 있는 각 주요현상별 원인을 파악하여 중요도에 따라 최대 3개까지 '주요원인'의 해당항목 번호를 '원인 1, 원인 2, 원인 3'에 기입함</li> <li>· 각각의 원인을 야기 시키는 원인제공자를 파악하여 최대 3개까지 '원인제공자1 ○○○/원인제공자2 ○○○/원인제공자3 ○○○'를 기입함                     <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 시스템 입력 시에는 원인제공자 리스트 중에서 해당항목을 체크)</li> <li>※ 현상에 따라 원인제공자 및 원인이 없거나 불분명 할 시, 별도로 기입하지 않아도 무방</li> </ul> </li> <li>· 욕구조사 후, 욕구 별 우선순위를 가장 시급한 문제 순으로 1부터 5까지 파악하여 기입함</li> <li>· 강점은 문제해결에 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것(예, 취업의지 강함, 신체건강 등)을 기입함</li> <li>· 내외물 장애물은 문제해결에 있어 걸림돌이 되는 것(예, 무기력, 신체건강 불량, 자녀와의 갈등 등)을 기입함</li> </ul> </li> </ul>

<b>욕구영역별 현상 및 원인</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>욕구 영역(10대 욕구영역)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>안전 욕구</b>_ 가족구성원 또는 외부인과의 관계 속에서 야기되는 기초적 신변보호의 욕구</li> <li>· <b>건강 욕구</b>_ 가족구성원의 신체적·정신적인 건강문제로 인하여 치료가 필요하거나 일상생활이 어려운 문제</li> <li>· <b>일상생활유지 욕구</b>_ 의식주와 관련된 기본적인 행위 또는 신변관리와 여가활동 및 개선욕구</li> <li>· <b>가족관계 욕구</b>_ 가족구성원의 갈등완화 및 긍정적 관계형성 욕구와 보육·간병 등의 가족 보호 욕구</li> <li>· <b>사회적관계 욕구</b>_ 가족구성원을 제외한 주변인물 및 사회적 집단 내에서의 긍정적인 관계형성과 유지를 위한 욕구</li> <li>· <b>경제 욕구</b>_ 기본적인 생활에 필요한 경제적 문제해결 및 기본적 자산관리 욕구</li> <li>· <b>교육 욕구</b>_ 일상생활 유지에 필요한 기초적 지식습득에 관한 문제와 대상자 및 가족구성원의 학습과 관련된 문제</li> <li>· <b>고용 욕구</b>_ 취업/창업에서의 어려움 또는 직업(무)기능수행상의 문제</li> <li>· <b>생활환경 욕구</b>_ 거주지의 내외부적 환경 및 안정상의 문제</li> <li>· <b>법률 및 권익보장 욕구</b>_ 법률적 지원 및 권익보장과 관련한 욕구</li> </ul> </li> <li>• <b>주요현상 대상자 및 원인제공자</b>_ 각 욕구영역별 현상에 노출되어 있는 대상자와 현상에 대한 원인제공자는 아래의 표를 참고하여 기입</li> </ul>				
	<b>주요현상 대상자 및 원인제공자</b>				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;"><b>대상자</b></td> <td>                     가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 사동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)                 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"><b>원인 제공자</b></td> <td>                     가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)                 </td> </tr> </table>	<b>대상자</b>	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 사동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)	<b>원인 제공자</b>	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)
<b>대상자</b>	가구구성원(본인, 처, 남편, 아들, 딸, 부, 모, 조모, 조부, 장인, 장모), 사실혼 관계의 배우자와 그 자녀 및 기타 동거인(삼촌, 고모, 사동생, 시누이 등 친인척 및 기타 동거인), 가구구성원 전체(가구구성원 모두가 대상자일 경우)				
<b>원인 제공자</b>	가구구성원, 부모, 친인척, 이웃, 학교친구, 학교선호배, 친구, 직장동료·상사, 내연남(녀), 전남편, 전부인, 교사(교직원), 보육시설(유치원)종사자, 학원·학습지 교사, 종교관계인, 채권자, 채무자, 임대주·임차인, 폭력배, 복지관 종사자, 공공기관, 불특정인, 해당없음(기타)				
<b>척도를 이용한 사정</b>	욕구를 사정하는 각종 척도와 척도 결과를 기입(예. 가족강점척도, 2.87)				
<b>사회적 지지자원</b>	야기되고 있는 주요문제를 완화하거나 욕구를 해결하는데 도움이 될 수 있으며, 잠재적 활용가치가 있는 개인의 내적자원, 가족이나 지역사회 유형 혹은 무형의 자원을 파악하여 기록함				
<b>요청 서비스 내역</b>	사례관리 대상자가 상담을 통해 직접적으로 요청한 서비스 내역을 구체적으로 기술				
<b>주요욕구</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구조사 결과 주요 욕구를 우선순위 별로 정리하여 기술</li> <li>· 강점은 문제해결에 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있는 것(예, 취업의지 강함, 신체건강 등)을 기입함</li> <li>· 내외물 장애물은 문제해결에 있어 걸림돌이 되는 것(예, 무기력, 신체건강 불량, 자녀와의 갈등 등)을 기입함</li> </ul>				
<b>검토 의견</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '주요욕구'는 '욕구영역별 현상 및 원인'에서 우선순위로 정해진 10개의 욕구 항목의 현상과 원인에 대해 6하 원칙하에 구체적으로 기술함</li> <li>· 종합의견은 사례관리자의 전문적 판단을 기반으로 대상자의 표현된 욕구와 표현되지 않은 욕구를 종합하여 기술하고, 그에 따른 해결방법에 대하여 작성함(사례관리 개입의 우선순위나 개입의 방향을 판단하고 기록함: 입원 혹은 재가, 입소 혹은 재가, 분리 혹은 동거 등)</li> </ul>				
<b>사례관리번호, 작성일자, 담당자명 등</b>	사례관리번호(시스템 자동부여된 번호 기술)와 상담자의 성명, 소속기관 및 부서명, 연락 가능한 전화번호를 기록				

■ 욕구조사(사정)표 [선택-노인]

		질환사항				
현재병력	순환기	□ 고혈압 □ 심장질환 □ 혈관성질환 □ 빈혈 □ 인공심박기				
	근골격계	□ 퇴행성관절염 □ 디스크 □ 골절 □ 인공관절 □ 류마티스 □ 골다공증 □ 절단 □ 통풍 □ 선천성기형				
	신경계	□ 뇌혈관성질환(뇌경색) □ 두부손상 □ 파킨슨병 □ 마비/장애 □ 신경염/신경증				
	호흡기계	□ 천식 □ 기관지질환 □ 폐렴 □ 결핵 □ 늑막질환 □ 만성기침 □ 객담				
	안과	□ 백내장 □ 녹내장 □ 망막질환 □ 각막염 □ 안구건조증 □ 안검하수증				
	이비인후과	□ 편도선염 □ 축농증 □ 비염 □ 인/후두염 □ 중이염 □ 난청 □ 고막손상				
	비뇨기계	□ 신장질환 □ 요도/방광염 □ 전립선질환 □ 투석 □ 요실금				
	피부과	□ 피부염 □ 대상포진 □ 조갑무좀 □ 화상 □ 욕창				
	소화기계	□ 위장질환 □ 간/담도질환 □ 대장/항문질환 □ 황달 □ 소화불량				
	내분비	□ 당뇨병 □ 갑상선질환				
	정신과	□ 우울증 □ 불면증 □ 치매				
	부인과	□ 유방질환 □ 자궁/난소질환 □ 자궁적출 □ 질염				
	기타질환	□ 알콜릭 □ 기타( )				
병력 추가설명						
통증	종류	□ 무통 □ 급성 □ 만성 □ 국소 □ 전신				
	강도	□ 약 □ 중 □ 강 □ 부정확				
보장구		□ 휠체어 □ 지팡이/위커 □ 보청기 □ 돋보기/안경 □ 틀니 □ 기타( )				
투약	번호	현재 복용약	복용기간	병원명	진료주기	병원동행인
	1					□ 없다 □ 있다( )
	2					
	3					
건강상태		□ 정상 □ 요주의 □ 이상				
서비스 지원필요		□ 최대한 필요 □ 부분 필요 □ 불필요				
소견						
추가 측정도구	도구명		측정결과		첨부	
	예) ADL, IADL, 임파워먼트척도 등					

정신건강 사항						
치매	측정도구명	예) K-MMSE	측정결과	예) 19점	첨부	예) 검사지.pdf
	서비스 지원필요여부	<input type="checkbox"/> 최대한 필요 <input type="checkbox"/> 부분 필요 <input type="checkbox"/> 불필요				
	소견					
우울증	측정도구명	예) K-MMSE	측정결과	예) 19점	첨부	예) 검사지.pdf
	서비스 지원필요여부	<input type="checkbox"/> 최대한 필요 <input type="checkbox"/> 부분 필요 <input type="checkbox"/> 불필요				
	소견					
경제 사항						
월평균 수입액	<input type="checkbox"/> 정부지원( 만원) <input type="checkbox"/> 본인수입( 만원) <input type="checkbox"/> 자녀도움( 만원) <input type="checkbox"/> 후원금( 만원) <input type="checkbox"/> 기타( - 만원)					
월평균 지출액	<input type="checkbox"/> 월 세( 만원) <input type="checkbox"/> 공과금( 만원) <input type="checkbox"/> 연료비( 만원) <input type="checkbox"/> 의료비( 만원) <input type="checkbox"/> 식료품비( 만원) <input type="checkbox"/> 기타( - 만원)					
경제상태	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하					
서비스 지원필요	<input type="checkbox"/> 최대한 필요 <input type="checkbox"/> 부분 필요 <input type="checkbox"/> 불필요					
소견						
영양 사항						
식사 여부	<input type="checkbox"/> 아침 <input type="checkbox"/> 점심 <input type="checkbox"/> 저녁					
식사 준비	<input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 외부기관( <input type="checkbox"/> 도시락 <input type="checkbox"/> 밀반찬 <input type="checkbox"/> 영양식) <input type="checkbox"/> 자녀 <input type="checkbox"/> 기타( )					
저작 상태	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불편 <input type="checkbox"/> 불량					
연하 상태	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불편 <input type="checkbox"/> 불량					
영양 상태	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하					
서비스 지원필요	<input type="checkbox"/> 최대한 필요 <input type="checkbox"/> 부분 필요 <input type="checkbox"/> 불필요					
소견						
사회관계				강점관점		
약도				주변환경(사진)		
종합의견						

### ■ 〈욕구조사(사정)표[선택-노인]〉 작성방법

항목	작성방법
현재병력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 가지고 있는 질병 정보를 선택하여 기입함               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 순환기, 근골격계, 신경계, 호흡기계, 안과, 이비인후과, 비뇨기계, 피부과, 소화기계, 내분비, 정신과, 부인과, 기타질환 분류별로 선택가능하며 다중 선택 가능함</li> </ul> </li> </ul>
병력 추가설명	병력에 대한 추가 정보를 기입함
통증	통증의 종류와 강도를 선택하여 기입함
보장구	휠체어, 지팡이/워커, 보청기, 돋보기/안경, 틀니, 기타 사용 보장구를 선택하여 기입함
투약	복용하는 약의 종류, 기간, 처방병원, 진료주기 등을 기입함
건강상태	전반적인 건강상태에 대하여 정상, 요주의, 이상 구분 중 선택하여 기입함
서비스지원필요	건강상태에 따른 서비스 지원필요성을 최대한필요, 부분필요, 불필요 구분 중 선택하여 기입함
소견	전반적인 소견을 작성함
추가측정도구	노인 욕구조사(사정)에 사용되는 기타 측정(사정)도구와 결과를 입력하고 결과서, 소견서 등 첨부 가능
정신건강사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 치매               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 측정도구명, 측정결과, 결과 첨부</li> <li>· 서비스지원필요여부(최대한필요/부분필요/불필요) 구분 중 선택</li> <li>· 치매 관련 소견 작성</li> </ul> </li> <li>• 우울증               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 측정도구명, 측정결과, 결과 첨부</li> <li>· 서비스지원필요여부(최대한필요/부분필요/불필요) 구분 중 선택</li> <li>· 우울증 관련 소견 작성</li> </ul> </li> </ul>
경제사항	월평균 수입액, 월평균 지출액, 경제상태, 서비스지원필요여부를 선택 하여 기입하고 소견 작성
영양사항	식사여부, 식사준비, 저작상태, 연하상태, 영양상태, 서비스지원필요여부를 선택하여 기입하고 소견 작성
사회관계	대상자의 사회관계에 대한 의견 작성
강점관점	대상자의 강점, 즉 문제해결에 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있는 관점 의견 작성
약도	필요한 경우, 대상자 거주지의 약도를 첨부함 (주소정보로 찾아가기 어려운 경우)
주변환경(사진)	필요한 경우 대상자 거주지의 주변환경 정보를 첨부함
종합의견	조사(사정) 종합 의견을 작성함

### ■ 욕구조사(사정)표 [선택-장애인]

치료/ 교육력	과거	병원/기관명	주기	진료내용	종결이유	비고
	현재	병원/기관명	주기	진료내용	종결이유	비고
건강상태	현재질병					
	보충설명					
기초능력				일상생활능력 - 신변처리		
쓰기				외모/청결유지		
읽기				일상생활 (요리, 빨래, 청소)		
시간				식사습관		
셈하기				용변처리		
돈계산				옷 입고 벗기		
기타				가정 안에서 이동방법		
				주로 사용하는 손 가정 안에서 주로 취하는 자세		
이동능력				의사소통 능력		
대중교통 이용정도				말하기		
독립적 이동				말 알아듣기		
				말하기 안되는 경우	<input type="checkbox"/> 고갯짓 <input type="checkbox"/> 손짓 <input type="checkbox"/> 소리 <input type="checkbox"/> 단어	
사회심리/사회성						
심리적 어려움						
행동 문제 어려움						
가족 간 어려움						
대인관계						
과거/현재 취미여가 활동						
추가 측정도구	도구명			측정결과		측정도구 첨부
	예) 분야별진단지(의료, 교육, 심리, 언어, 청력, 직업) 등					
종합의견						

## ■ <욕구조사(사정)표[선택-장애인]> 작성방법

항목	작성방법
치료/교육력	과거, 현재 치료 받은 병원과 주기, 진료내용, 종결이유, 비고 등 치료 및 교육 이력에 대해 기입함
건강상태	현재 질병명과 질병에 대한 설명을 기입함
기초능력	쓰기, 읽기, 시간확인, 셈하기, 돈계산, 기타
일상능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외모/청결유지, 일상생활, 식사습관, 용변처리, 옷 입고 벗기</li> <li>• 가정안에서 이동방법, 주로 사용하는 손, 가정 안에서 주로 취하는 자세</li> </ul>
이동능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대중교통 이용정도</li> <li>• 독립적 이동</li> </ul>
의사소통능력	말하기, 말 알아듣기, 말하기 안되는 경우 (고갯짓/손짓/소리/단어)
사회심리/사회성	심리적 어려움, 행동 문제 어려움, 가족 간 어려움, 대인관계 과거/현재 취미여가 활동
추가 측정도구	장애인 욕구조사(사정)에 사용되는 기타 측정(사정)도구와 결과를 입력하고 결과서, 소견서 등 첨부 가능
종합의견	조사(사정) 종합 의견을 작성함

■ 위기도 조사지(사전)

• 대상자:

• 일시:

• 담당사회복지사:

항목		평가기준	배점기준	평가	비고	
경제상황(40)	수입(10)	최저생계비 기준 이하	10	10		
		최저생계비의 120% 이하	8			
		최저생계비의 150% 이하	6			
	지출(10)	수입의 90% 이상	10	10		
		수입의 80% 이상	8			
		수입의 70% 이상	6			
	주거형태(10)	가건물(비닐하우스 등)	월세	10	8	
			월세	8		
			무료임대	6		
			전세	4		
	부채(5)	재산의 30% 이상	재산의 30% 이상	5	2	
			재산의 30% 이하	2		
	법정기준(5)	의료보호 1종	의료보호 1종	5	5	
의료보호 2종			4			
조건부, 특례			3			
의료 및 건강(40)	장애유무(10)	1급	10	0		
		2~3급	8			
		4~6급	6			
	질병정도(20)	만성질환(평생)	장기 치료가 필요한 질병	16	16	
			단기 치료가 가능한 질병	12		
	ADL(10)	하(21~30점)	하(21~30점)	10	10	
중(15~20점)			5			
상(1~14점)			0			
심리·사회영역(40)	생활상태(10)	독거	10	10		
		(40)	8			
		동거가족	0			
	사회관계망(10)	전혀없음	비공식지원체계	10	0	
			공식지원체계	6		
			공식+비공식지원체계	4		
	지지체계(10)	없음	없음	10	0	
			있음	5		
	심리·정서상태(10)	매우 불안	매우 불안	10	10	
			불안	5		
안정			0			
사회복지사의 평가(40)	알콜중독과 우울증, 자살사고로 전문적 개입이 필요함		심각 40-30 우려 29-20 보통 19-10 양호 9-0	40		
총 점		121	160	121		
배점기준	■ 집중형(70%, 112점 이상) ■ 일반형(50%, 80점 이상) ■ 단순형(30%, 48점 이상)					
판정결과	□ 집중형 □ 일반형 □ 단순형					

■ 위기도 조사지(사후)

• 대상자:

• 일시:

• 담당사회복지사:

항목		평가기준	배점기준	평가	비고	
경제상황(40)	수입(10)	최저생계비 기준 이하	10	10		
		최저생계비의 120% 이하	8			
		최저생계비의 150% 이하	6			
	지출(10)	수입의 90% 이상	10	10		
		수입의 80% 이상	8			
		수입의 70% 이상	6			
	주거형태(10)	가건물(비닐하우스 등)	10	8		
		월세	8			
		무료임대	6			
		전세	4			
	부채(5)	재산의 30% 이상	5	0		
		재산의 30% 이하	2			
	법정기준(5)	의료보호 1종	5	5		
의료보호 2종		4				
조건부, 특례		3				
저소득		2				
의료 및 건강(40)	장애유무(10)	1급	10	0		
		2~3급	8			
		4~6급	6			
	질병정도(20)	만성질환(평생)	20	12		
		장기 치료가 필요한 질병	16			
	ADL(10)	단기 치료가 가능한 질병	12	5		
하(21~30점)		10				
중(15~20점)		5				
심리·사회영역(40)	생활상태(10)	상(1~14점)	0	10		
		독거 (40)	8			
	사회관계망(10)	동거가족	0	0		
		전혀없음	10			
		비공식지원체계	6			
	지지체계(10)	공식지원체계	4	0		
		공식+비공식지원체계	0			
	심리·정서상태(10)	없음	10	5		
		있음	비정기			5
			정기			0
사회복지사의 평가(40)	매우 불안	불안	5	5		
		불안	5			
		안정	0			
사회복지사의 평가(40)	병식이 생기고 단주 기간이 생기기 시작하였으며 자살사고와 충동이 많이 감소되었으나, 지속적인 사례관리 개입이 필요할 것으로 보임		심각 40-30 우려 29-20 보통 19-10 양호 9-0	28		
총 점	121	160	93			
배점기준	■ 집중형(70%, 112점 이상) ■ 일반형(50%, 80점 이상) ■ 단순형(30%, 48점 이상)					
판정결과	□ 집중형 □ 일반형 □ 단순형					

■ 사례회의록

사례회의구분	□내부사례회의 ■통합사례회의 □기타( )																										
사례관리번호		대상자 성명																									
회의 차수		회의 일시	2018.5.25																								
작성자		소속 기관																									
회의 제목	대상자 선정(확정) 및 계획 수립																										
회의 내용	<p>〈사례〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 개입방향: 입원치료가 필요하지만 본인이 거절함. 입원하지 않고 개입해보기로 함</li> <li>• (정신건강) 자살사고, 우울증, 알콜중독의 문제가 있으나 모가 다니던 교회에 잘 다니고자 하는 강점이 있음. 누나가 강점이 되기도 하지만 지나친 간섭으로 장애물이 되기도 함. 누나가 지지 체계로서 적절한 역할을 할 수 있도록 누나와 협력관계를 형성하고 누나가 알콜중독에 대하여 이해하고 누나의 돌봄부담을 줄일 수 있도록 돕기로 함</li> <li>• (정신건강) 모의 사망 후에도 모와 정서적으로 분리되지 않았고 애도과정을 거치지 못해서 어머니가 보고 싶다고 울면서 술을 마심. 모가 장애물이지만 강점이 될 수 있음. 모 사망의 애도 과정을 거친 후 삶의 목적과 의미를 재설정하도록 돕고자 함</li> <li>• (사회적관계) 감정 폭발로 싸움을 하게 될까 봐 제한적인 사회생활을 함. 다른 사람에게 의미 있는 역할(바둑 가르쳐주기, 성경 가르쳐주기 등)하기를 좋아하며 자기표현을 잘하고 싶어함. 갈등을 중재하며, 대인관계 훈련을 통해서 사회생활 적응을 돕고자 함</li> <li>• (경제;기초생활) 지지와 격려를 통해서 자존감을 향상시킬 수 있도록 돕고 지출의 우선순위를 정하고 지출을 조절해보는 활동을 해보기로 함</li> </ul>																										
회의 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (회의결과) 사례관리 대상으로 확정하고, 목표 설정 및 서비스 계획 수립 후 기관별 역할을 정함. 5년 정도의 중장기적 사례관리가 필요하므로 1차년도(2018년)의 계획을 수립함</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">단기목표</th> <th style="width: 25%;">역할분담</th> <th style="width: 25%;">장기목표</th> <th style="width: 25%;">역할분담</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>모의 사망 애도하고 정서적으로 독립하기</td> <td>정신건강토달케어 기관(협력기관)</td> <td>의미있는 사회적 역할하기</td> <td>정신건강토달케어 기관(협력기관) 00복지관(주사례관리)</td> </tr> <tr> <td>갈등상황 자각하기</td> <td>00복지관(주사례관리자) 00동(공동사례관리자) 정신건강복지센터(협력)</td> <td>대인관계 개선하기</td> <td>정신건강복지센터(협력기관) 누나권사(협력)</td> </tr> <tr> <td>알콜중독 이해하고 자각하기</td> <td>정신건강복지센터(협력) 정신건강토달케어 기관(협력)</td> <td>단주 시도하기 단주 지지체계 마련하기</td> <td>정신건강센터(협력) 누나 권사(협력) 정신건강토달케어(협력)</td> </tr> <tr> <td>지출 목록 작성하고 우선순위 정하기</td> <td>00동사무소(공동사례관리자)</td> <td>지출 조절해보기</td> <td>00동(공동사례관리자)</td> </tr> <tr> <td>자기효능감 높이기</td> <td>00복지관(주사례관리) 00동(공동사례관리) 정신건강토달케어 기관</td> <td>자기표현하기</td> <td>00복지관(주사례관리) 00동(공동사례관리) 정신건강토달케어 기관 정신건강복지센터(협력)</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문가 슈퍼비전 요청 및 결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>Q. 입원치료가 필요한데 본인이 거절하는데 어떻게 개입해야 하는지요?</li> <li>A. 자타해 위험이 없을 경우에는 입원치료가 어려움. 자타해 위험이 있어도 명백하게 드러나지 않을 경우에는 응급입원이 어렵기 때문에 입원하지 않은 상태에서 우선적으로 할 수 있는 개입을 하는 것이 필요함</li> <li>Q. 언제 종결해야 하는지요?</li> <li>A. 가장 성공적인 종결은 단주하고, 누군가의 도움을 받으면서 일상생활이나 사회생활을 건강하게 해나갈 수 있을 때라고 할 수 있음</li> <li>A. 그러나 회복이 어려운 알콜중독 단계에 있는 대상자는 건강을 유지하기, 혹은 죽음 준비하기, 죽음을 잘 맞이하기와 같은 목표로 사례관리를 할 수 있고 사망시 종결 할 수도 있음</li> <li>A. 입퇴원을 반복하는 경우 입원이 종결이 되지 않도록 해야함</li> </ul> </li> </ul>			단기목표	역할분담	장기목표	역할분담	모의 사망 애도하고 정서적으로 독립하기	정신건강토달케어 기관(협력기관)	의미있는 사회적 역할하기	정신건강토달케어 기관(협력기관) 00복지관(주사례관리)	갈등상황 자각하기	00복지관(주사례관리자) 00동(공동사례관리자) 정신건강복지센터(협력)	대인관계 개선하기	정신건강복지센터(협력기관) 누나권사(협력)	알콜중독 이해하고 자각하기	정신건강복지센터(협력) 정신건강토달케어 기관(협력)	단주 시도하기 단주 지지체계 마련하기	정신건강센터(협력) 누나 권사(협력) 정신건강토달케어(협력)	지출 목록 작성하고 우선순위 정하기	00동사무소(공동사례관리자)	지출 조절해보기	00동(공동사례관리자)	자기효능감 높이기	00복지관(주사례관리) 00동(공동사례관리) 정신건강토달케어 기관	자기표현하기	00복지관(주사례관리) 00동(공동사례관리) 정신건강토달케어 기관 정신건강복지센터(협력)
단기목표	역할분담	장기목표	역할분담																								
모의 사망 애도하고 정서적으로 독립하기	정신건강토달케어 기관(협력기관)	의미있는 사회적 역할하기	정신건강토달케어 기관(협력기관) 00복지관(주사례관리)																								
갈등상황 자각하기	00복지관(주사례관리자) 00동(공동사례관리자) 정신건강복지센터(협력)	대인관계 개선하기	정신건강복지센터(협력기관) 누나권사(협력)																								
알콜중독 이해하고 자각하기	정신건강복지센터(협력) 정신건강토달케어 기관(협력)	단주 시도하기 단주 지지체계 마련하기	정신건강센터(협력) 누나 권사(협력) 정신건강토달케어(협력)																								
지출 목록 작성하고 우선순위 정하기	00동사무소(공동사례관리자)	지출 조절해보기	00동(공동사례관리자)																								
자기효능감 높이기	00복지관(주사례관리) 00동(공동사례관리) 정신건강토달케어 기관	자기표현하기	00복지관(주사례관리) 00동(공동사례관리) 정신건강토달케어 기관 정신건강복지센터(협력)																								

참석자	내부참석자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소속 및 성명(사례관리팀 강00, 팀원 안00)</li> </ul>
	외부참석자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소속, 직책, 성명</li> <li>• 외부 참석자: 00정신건강토탈케어 기관(성00 국장), 정신건강복지센터(정00 팀장), 00동(박00 통사), 누나권사(이00)</li> <li>• 외부전문가: 00대학교 사회복지대학원 000교수</li> </ul>
차기 회의 예정 일시	(2)차: 3개월후(2018 8.25).	

## ■ 사례회의록 작성방법

항목	작성방법
사례회의구분	내부사례회의, 통합사례회의, 기타 회의 구분 선택 및 작성
사례관리번호 대상자명, 회의차수, 회의일시	사례회의 대상의 사례관리번호, 대상자 성명, 회의차수, 회의일시 기록
작성자, 소속기관	작성자 성명, 소속기관을 기록
회의제목	사례회의의 주요 안건을 요약하여 작성
회의내용	사례회의의 주요 내용을 작성, 세부 작성방법은 정해져 있지 않으며, 사례별, 회의내용별로 정리함 (대상자 선정 확정시에 이유와 개입방향을 논의하며, 사례관리 목표와 실천계획 수립, 주사례관리자와 공동사례관리자, 협력기관 결정 및 기관별 역할분담을 협의하고, 종결시 점검과 평가 내용을 근거로 종결 여부를 심사함)
회의결과	회의 내용 중 결정사항, 협조사항, 향후 추진사항 등을 중심으로 간략하게 요약 (대상자 확정 여부, 사례관리 목표와 서비스 및 역할분담, 종결 심사 내용 등을 기록함) (외부전문가 슈퍼비전 요청 내용과 결과를 기록할 수 있음)
⑥내부참석자	기관 내부참석자를 기록
⑦외부참석자 (수행기관 종사자 등)	회의 안건 관련 외부 유관기관 참석자, 사례관련인(예_ 사례관리대상자, 가족, 복지위원), 희망복지지원단, 시군구 및 읍면동의 유관부서 담당자 등 기록
⑧외부참석자 (외부전문가)	사례 슈퍼비전 제공 등의 목적으로 참석한 외부전문가를 기록(별도의 칸 없음)
⑨차기회의예정일시	차기 사례회의가 필요할 시, 차기회의의 일정을 협의하여 기록

■ 서비스 제공계획 및 점검표

사례관리 번호	대상자 성명	별00	사례관리자	강00	점검 일자	소속 기관							
번호	단기목표			번호	장기목표								
1	모의 사망 애도하고 정서적으로 독립하기			1	의미있는 역할하기								
2	자살사고 줄이기			2	우울증 완화하기								
3	자기표현하기			3	대인관계 개선하기								
4	지출 조절의 필요성 인식하기			4	지출 조절하기								
5	알콜중독 자각하기			5	단주 시도하기								
				6	단주 지지체계 마련하기								
개입 목표	서비스명	대상자	우선 순위	개입 시기	서비스 시작 일자	서비스 종료 일자	횟수	제공 기관	담당자	점검 방법	이행 여부	변경 내역	변경 사유
정신건강	모 납골당 동행 지원	본인	1	한달이내	2018.6	2018.8	년1회	정신건강 토탈케어 기관	성00	유선	년1회		
	모 사망 애도 지원	본인	2	한달이내	2018.6	2018.10	년4회	정신건강 토탈케어 기관	성00	유선	년4회		
	알콜중독, 자살충동, 우울증 상담	본인	11	두달이내	2018.8	2019.6	월2회	정신건강복지센터 정신건강 토탈케어 기관	정00 성00	유선	월1회	횟수감소	거부
	알콜중독에 관한 정보제공	본인 누나	3	한달이내	2018.6	2019.6	월1회	정신건강 복지센터 정신건강 토탈케어 기관	정00 성00	방문	월1회		
	단주 지지체계 구축	누나 교회 이웃	12	두달이내	2018.8	2019.6	월1회	누나(00교회) 정신건강복지센터 정신건강 토탈케어 기관	이00 정00 성00	유선 및 방문	월1회		
	적절한 대체 여가활동 (산책, 문화 활동)	본인 누나	4	두달이내	2018.8	2019.6	격월1회	00복지관 00동사무소 정신건강 토탈케어 기관	강00 박00 성00	방문 유선	격월1회		
	갈등상황에서 자기표현 할 수 있도록 돕기	본인 누나	5	두달이내	2018.8	2019.6	월2회	00복지관 00동 정신건강복지센터 정신건강 토탈케어 기관	강00 박00 정00 성00	방문	월1회	횟수감소	음주
경제	지출목록 작성 및 우선순위 정할 수 있도록 돕기	본인	6	석달이내	2018.9	2018.10	월1회	00동사무소	박00	유선	월1회		
	지출 조절할 수 있도록 돕기	본인	7	석달이내	2018.9	2019.6	주1회	00동사무소	박00	방문	월1회	횟수감소	음주
사회적 관계	교회예배 참여 지원 및 중재	본인	9	석달이내	2018.9	2018.12	주1회	누나 권사 (00교회) 00복지관	이00 강00	유선	주1회		
	복지관 바둑 교실 참여 지원 및 중재	본인	8	석달이내	2018.9	2019.6	주3회	00복지관	강00	내방	주1회	횟수감소	음주
	대인관계 기술 상담 및 훈련	본인	10	석달이내	2018.9	2019.6	주1회	정신건강 복지센터	강00	유선	월1회	횟수감소	음주

본인은 201 년 월 일부터 상기와 같은 서비스 이용에 동의하며,  
적극적으로 변화 노력에 동참할 것을 약속 합니다. 또한 더 나은 생활자원을 위해  
협력하는 기관들과 본인 및 가족의 기초정보 및 서비스진행과정에 대한  
정보를 공유하는 것에 대해 동의합니다.

201 년 월 일 성 명: (인)

2018 년 5월 25일 사례관리자: (인)

## ■ 〈서비스 제공계획 및 점검표〉 작성방법

항목	작성방법
사례관리번호	접수 시 생성된 해당 사례관리번호 기입(시스템 작성 시 자동 기입)
대상자 성명	직접적으로 서비스를 수혜 받을 가구원의 이름으로, 서비스 수혜 주체가 가구 단위인 경우나 파악이 어려운 경우에는 세대주의 이름을 기록함
사례관리자 및 소속기관	사례관리 대상자를 담당하고 있는 사례관리자의 성명과 소속기관을 기록함
점검일자	
성과목표 (단기목표, 장기목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 서비스제공을 통해 궁극적으로 변화를 가져오기 위한 영역 및 각 영역별 변화의 양과 질에 대한 기대치를 기록함             <ul style="list-style-type: none"> <li>· (단기목표) 사례관리시작 이후 적어도 3개월 이내에 달성 가능한, 성취의 수월성에 대한 고려뿐만 아니라 장기목표를 달성하기 위한 과정적 목표 설정을 위해서도 활용 가능함. 단기목표 설정으로 가능한 부분은 행동이나 인식의 변화보다는 새로운 지식이나 정보의 습득, 이를 통해 새로운 자원의 활용 등 궁극적인 행동변화에 영향을 미치는 생활조건의 변화를 목표로 할 때 더욱 적절함</li> <li>· (장기목표) 단기목표 달성을 통해, 혹은 단기목표와 무관하게 3~6개월 이상의 개입노력을 통해 변화를 가져올 수 있는 영역, 행동이나 태도의 변화를 도모하기 위한 목표로 적절함. 서비스목표는 장·단기라는 시간적 구분 및 목표달성의 수월성, 복잡성 등에 대한 종합적 고려를 통해 설정하되, 목표를 제시하는 이유는 사례관리과정을 통해 궁극적으로 대상자와 그 가족에게 기대되는 측정 가능한, 혹은 객관적으로 판단이 가능한 변화상태를 규정하는데 있음</li> </ul> </li> </ul>
육구영역별 개입목표	장단기 목표를 영역별로 재구분하여 기록함
우선순위	서비스목표에 따라 제공되어야 할 서비스 자원 및 시설의 구체적인 내용을 기록함
개입시기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아래와 같은 기준에 의거하여 대상자와의 합의에 기반하여 설정함             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대상자의 근로 저해 요소로 판단되는 주요 문제 중에서 단기간 내 제거 가능한 것</li> <li>· 보호대상자가 가장 중요하다고 인식하거나, 대상자의 삶에 당장의 위험을 끼칠 가능성이 있는 긴급한 것</li> <li>· 작은 것, 달성하기 쉬운 것으로 구체적이며 명확하고 행동적인 것, 대상자의 생활에서 현실적이고 성취 가능한 것</li> <li>· 서비스가 미뤄질 경우 다른 육구영역에까지 새로운 문제 유발 혹은 육구발생 가능성이 높은 것</li> </ul> </li> </ul>
서비스기간 및 횟수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우선순위와 함께 사례관리의 효율적 추진을 위해 서비스가 적시에 이루어질 필요가 있음             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 긴급성, 현실적 개입가능시기 등을 고려하여 각각의 서비스 내용별로 1주일 이내, 한 달 이내, 3개월 이내 등 예상개입시기에 설정하여 시간제한적인 개입활동이 이루어질 수 있도록 함</li> </ul> </li> </ul>
서비스제공기관 및 담당자	서비스의 충분성과 연관되어 있음. 즉 서비스를 통해 기대되는 성과를 도출하기 위해 얼마만큼의 서비스가 제공될 필요가 있는지, 그 투입량에 대한 잠정적 계획의 의미를 지님. 그러나 외부기관에 의뢰하여 서비스를 제공하는 경우는 그 기관의 서비스제공지침에 의존할 수밖에 없으므로 그 기관의 서비스 제공 지침을 고려하여 서비스기간 및 횟수를 구체적으로 기록함
점검방법	실제로 서비스제공의 일차책임을 수행하는 기관의 담당자명을 파악, 기록하여 주기적인 모니터링 채널을 구축하도록 함
이행여부	해당 서비스가 계획된 기간 동안 계획된 횟수로 제공되고 있는지 확인하여 제공횟수를 기입
변경내역	서비스 계획 대비 변경된 서비스 내역을 기록함
변경사유	서비스 계획 대비 서비스 제공의 차이가 발생한 원인 및 사유를 기록함
대상자 상태 점검 결과	해당 서비스 제공으로 인하여 나타난 대상자의 변화의 정도와 내용을 중심으로 기술하며 대상자의 환경 및 중대한 육구의 변화가 있는 경우 해당 내용을 기록함
서비스이용 및 참여에 대한 동의	서비스제공계획에 따라 서비스 이용과 대상자 참여에 대한 동의 서명을 받도록 함

## 서비스의뢰서

작성 일자	2018.5	담당자	강00																																																																								
소속	00복지관	연락처																																																																									
의뢰기관	정신건강토달케어 기관	의뢰날짜	2018.6.30																																																																								
의뢰기관 담당자	성00	의뢰기관 연락처																																																																									
서비스 대상자 성명	별00	전화번호	(집) (H.P.)																																																																								
주소																																																																											
가구유형																																																																											
대상자 요구서비스	<p>1. “외롭다”, “어머니가 보고 싶다”고 자주 표현하며 울먹임 알콜중독, 우울증, 자살사고가 높으며, 거의 매일 음주하고 있음. 모의 사망 후 애도과정을 거치지 못하였으므로 충분한 애도와 모와 정서적 분리를 할 수 있도록 지원을 요청합니다</p> <p>2. 의지로 술을 끊고 싶다고 표현하며 입원치료를 거절하고 있습니다. 병식이 없고 약복용이 잘 안되고 있으니 알콜중독, 우울, 자살사고의 치료에 관한 개입(계획표 참조)을 정신건강복지센터와 협력하여 진행해주시기를 요청합니다</p>																																																																										
주 의뢰 문제	알콜중독, 우울, 자살충동	의뢰서비스	<p>1. 모 사망에 대한 애도와 정서적 분리 후 삶의 목적 재설정하기</p> <p>2. 알콜중독 치료적 개입, 우울증 및 자살 사고 완화</p>																																																																								
첨부 내용	<p>〈별00 사례관리 서비스 계획〉</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>서비스명</th> <th>대상자</th> <th>우선 순위</th> <th>개입 시기</th> <th>서비스 시작 일자</th> <th>서비스 종료 일자</th> <th>횟수</th> <th>제공 기관</th> <th>담당자</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>모 납골당 동행 지원</td> <td>본인</td> <td>1</td> <td>한달이내</td> <td>2018.6</td> <td>2018.8</td> <td>년1회</td> <td>정신건강토달케어 기관</td> <td>성00</td> </tr> <tr> <td>모 사망 애도 지원</td> <td>본인</td> <td>2</td> <td>한달이내</td> <td>2018.6</td> <td>2018.10</td> <td>년4회</td> <td>정신건강토달케어 기관</td> <td>성00</td> </tr> <tr> <td>알콜중독, 자살충동, 우울증 상담</td> <td>본인</td> <td>11</td> <td>두달이내</td> <td>2018.8</td> <td>2019.6</td> <td>월2회</td> <td>정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관</td> <td>정00 성00</td> </tr> <tr> <td>알콜중독에 관한 정보제공</td> <td>본인 누나</td> <td>3</td> <td>한달이내</td> <td>2018.6</td> <td>2019.6</td> <td>월1회</td> <td>정신건강 복지센터 정신건강토달케어 기관</td> <td>정00 성00</td> </tr> <tr> <td>단주 지지체계 구축</td> <td>누나 교회 이웃</td> <td>12</td> <td>두달이내</td> <td>2018.8</td> <td>2019.6</td> <td>월1회</td> <td>누나(00교회) 정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관</td> <td>이00 정00 성00</td> </tr> <tr> <td>적절한 대체 여가활동 (산책, 문화활동)</td> <td>본인 누나</td> <td>4</td> <td>두달이내</td> <td>2018.8</td> <td>2019.6</td> <td>격월1회</td> <td>00복지관 00동사무소 정신건강토달케어 기관</td> <td>강00 박00 성00</td> </tr> <tr> <td>갈등상황에서 자기표현 할 수 있도록 돕기</td> <td>본인 누나</td> <td>5</td> <td>두달이내</td> <td>2018.8</td> <td>2019.6</td> <td>월2회</td> <td>00복지관 00동 정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관</td> <td>강00 박00 정00 성00</td> </tr> </tbody> </table>			서비스명	대상자	우선 순위	개입 시기	서비스 시작 일자	서비스 종료 일자	횟수	제공 기관	담당자	모 납골당 동행 지원	본인	1	한달이내	2018.6	2018.8	년1회	정신건강토달케어 기관	성00	모 사망 애도 지원	본인	2	한달이내	2018.6	2018.10	년4회	정신건강토달케어 기관	성00	알콜중독, 자살충동, 우울증 상담	본인	11	두달이내	2018.8	2019.6	월2회	정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관	정00 성00	알콜중독에 관한 정보제공	본인 누나	3	한달이내	2018.6	2019.6	월1회	정신건강 복지센터 정신건강토달케어 기관	정00 성00	단주 지지체계 구축	누나 교회 이웃	12	두달이내	2018.8	2019.6	월1회	누나(00교회) 정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관	이00 정00 성00	적절한 대체 여가활동 (산책, 문화활동)	본인 누나	4	두달이내	2018.8	2019.6	격월1회	00복지관 00동사무소 정신건강토달케어 기관	강00 박00 성00	갈등상황에서 자기표현 할 수 있도록 돕기	본인 누나	5	두달이내	2018.8	2019.6	월2회	00복지관 00동 정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관	강00 박00 정00 성00
서비스명	대상자	우선 순위	개입 시기	서비스 시작 일자	서비스 종료 일자	횟수	제공 기관	담당자																																																																			
모 납골당 동행 지원	본인	1	한달이내	2018.6	2018.8	년1회	정신건강토달케어 기관	성00																																																																			
모 사망 애도 지원	본인	2	한달이내	2018.6	2018.10	년4회	정신건강토달케어 기관	성00																																																																			
알콜중독, 자살충동, 우울증 상담	본인	11	두달이내	2018.8	2019.6	월2회	정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관	정00 성00																																																																			
알콜중독에 관한 정보제공	본인 누나	3	한달이내	2018.6	2019.6	월1회	정신건강 복지센터 정신건강토달케어 기관	정00 성00																																																																			
단주 지지체계 구축	누나 교회 이웃	12	두달이내	2018.8	2019.6	월1회	누나(00교회) 정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관	이00 정00 성00																																																																			
적절한 대체 여가활동 (산책, 문화활동)	본인 누나	4	두달이내	2018.8	2019.6	격월1회	00복지관 00동사무소 정신건강토달케어 기관	강00 박00 성00																																																																			
갈등상황에서 자기표현 할 수 있도록 돕기	본인 누나	5	두달이내	2018.8	2019.6	월2회	00복지관 00동 정신건강복지센터 정신건강토달케어 기관	강00 박00 정00 성00																																																																			

## ■ 〈서비스의뢰서〉 작성방법

항목	작성방법
작성일자	서비스 의뢰서 작성 일자 기록
담당자, 소속, 연락처	사례관리담당자 성명, 소속, 연락처 작성
의뢰기관, 의뢰기관 담당자, 연락처	서비스 의뢰기관명, 의뢰기관 담당자, 연락처 작성
의뢰날짜	서비스 의뢰일자 기록
서비스대상자 성명, 연락처, 주소	의뢰대상자 정보 작성(서비스대상자 성명, 연락처, 주소)
가구유형	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현 거주 상황에 대한 정보를 통해 가구유형을 선택</li> <li>· (소년소녀가구) 부모나 친인척이 없이 형제자매만 살고 있거나, 소년소녀 1인만 살고 있거나, 부양능력 없는 친인척과 형제자매가 함께 살고 있는 가구</li> <li>· (독거노인가구) 65세 이상 노인 1인이 홀로 사는 가구</li> <li>· (조손가구) 부모세대 없이 조부모와 손자녀로 구성된 가구</li> <li>· (한부모가구) 편부·편모와 자녀 등 한부모와 자녀로 구성된 가구</li> <li>· (새터민가구) 탈북자 가구</li> <li>· (공동체가구) 혈연이 아닌 여러 사람이 모여 공동체를 형성하는 가구</li> <li>· (노인부부가구) 부부 중 1인이 65세가 넘는 노인인 가구</li> <li>· (청장년1인가구) 65세 미만 성인 단독 가구</li> <li>· (부부중심가구) 부부 중심으로 부모 또는 자녀 등으로 구성된 가구 및 부부로만 구성된 가구</li> <li>· (미혼모부가구) 법적인 혼인관계가 아닌 상태에서 모(부)-자녀로 구성된 가구</li> <li>· (장애인가구) 가구 구성원 중에 장애인이 있는 경우, 타 가구분류와 중복 체크 가능</li> <li>· (다문화가구) 국제결혼 등을 통하여 외국인 가구구성원이 있는 가구유형으로써 기본가구 유형과 별도로 체크</li> <li>· (기타) 위 분류 이외의 가구유형인 경우 구체적인 가구 형태를 기록</li> </ul>
대상자 요구서비스	대상자가 요구하는 서비스 기록
주의뢰문제, 의뢰서비스	주 의뢰 문제(욕구) 및 의뢰서비스 작성
첨부내용	의뢰대상 및 문제에 대한 참고자료 기록

## ■ 사례관리과정 기록지

사례관리번호		대상자 성명	별0	사례관리자	강00	
일시(2018년)	접촉방법	접촉대상	내용			소요시간(분)
2018.6.15	방문 (유선)	본인 (정신건강 토탈케어기관)	<p>〈모 사망 애도 및 삶의 목적 재설정〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 모 납골당에 다녀온 후부터 “어머니가 보고 싶어요”라는 말을 거의 하지 않음</li> <li>• 모와 정서적으로 분리하고 삶의 목적을 재설정하도록 시도함. 의미있는 역할하다가 모가 있는 천국에 가자고 제안하자 수긍함.</li> <li>☞ 되고 싶은 것, 하고 싶은 것을 탐색한 결과, ‘기원에서 바둑 목사 되기’, ‘성경 지식을 잘 전달하는 지도자 되기’의 역할을 함께 설정함</li> </ul>			50분
2018.7.20	방문 (유선)	본인 (정신건강 복지센터)	<p>〈알콜중독 상담 및 대체활동 탐색하기〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 알콜중독에 관한 병식이 없으며 입원하지 않고 의지로 술을 끊어보겠다고 함. 근로능력평가서 때문에 정신과 병원에 진료를 받고 있지만, 약복용은 잘하지 않음. 단주할 마음은 있으나 실행력은 약함. 외로울 때, 갈등이 발생할 때, 자기마음대로 되지 않을 때 음주를 함.</li> <li>☞ 술을 먹고 싶을 때 음주대신 할 수 있는 대신할 수 있는 대체활동을 탐색해보자고 하자 수긍함.</li> <li>• 약복용의 필요성과 알콜중독의 진행단계에 대한 정보를 제공하자 거부하지 않고 처음 듣는 것처럼 듣기는 함</li> </ul>			60분
2018.8.17	방문 (유선)	본인 (정신건강 복지센터, 정신건강 토탈케어기관, 동사무소)	<p>〈자살사고, 우울증 완화를 위한 문화활동하기〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 동사무소에서 연극을 관람 다녀온 후 문화생활로 인한 긍정적인 영향을 받은 것으로 보임. 인간답게 살아보려는 마음이 생긴 것으로 보이며, 자살사고는 있지만 자살충동은 다소 감소된 것을 보임.</li> <li>☞ 함께 산책하기, 연극보기, 의미있는 역할 설정 등으로 자살충동이 줄어들고 단주 기간이 늘어나기 시작함 (10~20일 정도의 단주를 반복함)</li> </ul>			40분
2018.9.7	방문 (유선)	본인	<p>〈바둑 목사 되기 성취를 위한 격려와 중재하기〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 점심 식사 후에 복지관 기원에 주3회 이상 참여하고 있음. 간혹 갈등이 생겨서 싸움이 일어나면 참여하지 않는 날도 있지만 다시 참여하는 모습을 보임</li> <li>☞ 기원 프로그램실에 방문하여 대상자를 격려하고 지지하며 갈등이 생기는 사람과 관계를 회복할 수 있도록 중재하기도 함. 자기효능감이 높아지는 듯함</li> </ul>			40분

일시(2018년)	접촉방법	접촉대상	내용	소요시간(분)
2018.10.5	방문 (유선)	본인 (누나, 이웃, 정신건강복지센터)	<p><b>&lt;알콜중독을 이해하는 지지체계 구축하기&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 집주인, 이웃, 누나와의 갈등관계에서 벗어나 대상자를 이해할 수 있도록 중재함</li> <li>• 특히 누나(모가 다니던 교회 누나권사)와 건강하게 관계를 유지하는 방법을 알려주고 누나의 돌봄 부담에 대하여 공감하고 지지하며 협력관계를 형성함</li> <li>• 누나 권사와 함께 교회에 잘 다닐 수 있도록 중재하며 격려함</li> <li>• 모가 다니던 교회에 출석하며 세례를 받았음. 음주를 할 때는 출석하지 못할때도 있지만, 지속적으로 출석하고자 하는 마음이 있음</li> </ul>	70분
2018.10.29	방문 (유선)	본인 (동사무소)	<p><b>&lt;금전관리의 필요성 인지하기&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 생계비를 받아서 생활하며, 누나가 도와주는 부분도 있지만 늘 생활비가 모자란다고 함. 알콜성 치매증상도 있어서 돈을 잃어버렸다고 하기도 하며, 누나가 지출한 경비를 달라고 요청하는 과정에 갈등이 발생하기도 함</li> <li>• 자신이 지출한 목록을 작성해보고 영수증도 모아볼 것을 권유하자 화를 내며 싫어함. 지출목록을 작성해보아야 우선순위를 정하고 지출을 조절할 수 있으니 한 번 해보자고 하자 마지못해 수긍함. 자신을 드러내 것을 어려워함</li> </ul>	
2018.11.2	방문 (유선)	본인 (동사무소 정신건강복지센터 정신건강토탈케어 기관)	<p><b>&lt;자기표현의 필요성 인식하기&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대방과 소통을 하지 못하고 자신의 생각과 다르면 화를 내고 감정이 폭발함. 알콜로 인한 감정조절의 어려움도 있지만 만족지연 훈련이나 학습이 되지 못한 것으로 보여짐. 표현하는 것이 어렵다고 함</li> <li>• 자신의 생각과 감정을 표현하는 것이 필요하다는 것을 인식하도록 도움. 뉴스나 성경을 주제로 자기생각을 표현하는 대화를 나누어보기로 함</li> </ul>	
2018.12.21	방문 (유선)	본인 (동사무소 정신건강복지센터 정신건강토탈케어 기관)	<p><b>&lt;자살충동 및 자살사고 완화하기&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자살충동과 자살사고가 다소 완화된 것으로 보임</li> <li>• 자살사고 척도 검사결과 감소된 것으로 나타남(32 → 25점)</li> <li>• 여러 사람이 도와주어서 힘을 내고 있다고 함. 그러나 술을 끊는 것이 마음대로 되지 않는다고 함</li> <li>• 누나에게 많이 의존하고 있는 상태이며, 양가감정이 있는 것으로 보임. 양가감정을 정리할 수 있도록 도와주고, 누나와 독립적인 관계로 바뀔수 있도록 도와주면 의존관계에서 벗어날 수 있을 것으로 보임</li> </ul>	

### ■ <사례관리과정 기록지> 작성방법

항목	작성방법
사례관리번호	대상자의 사례관리번호 기입함(시스템 자동생성)
대상자 성명	사례관리 대상자 이름을 기입함
사례관리자	주사례관리자 이름을 기입함
일시	각 과정의 일시를 기입함
접촉방법	각 과정의 접촉방법을 기입함(전화,방문 등)
접촉대상	사례관리가구의 대상자, 가족 등 접촉 대상자를 기입함
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리 수행 내용을 기입함</li> <li>· 목표를 염두에 두고 제공한 서비스 내용과 대상자 변화를 중심으로 핵심적인 내용을 간략하게 기록하기</li> <li>· 대상자 변화는 설정한 목표 범위내에서 기록함 내적변화(사고, 정서, 지각 등), 외적변화(태도, 행동, 관계 등), 환경체계 변화(가족, 담당자, 이웃 등)를 포함함</li> <li>· 필요한 경우 서비스 만족도, 품질, 량 등의 특이사항을 기록하기</li> </ul>
소요시간(분)	수행 소요 시간을 기입함

■ 슈퍼비전 일지

일시		20    년    월    일(    )    :    ~    :	
장소		작성자	
참석자	슈퍼 바이저		
	실무자		
슈퍼비전 내용	임상 사례		
	운영 체계		
	기타		
차기회의일자			

### ■ <슈퍼비전 일지> 작성방법

항목	작성방법
일시, 장소	슈퍼비전 수행 일시와 장소를 기입함
참석자	슈퍼비전을 수행하는 슈퍼바이저와 실무자(슈퍼바이저)를 기입함
슈퍼비전내용	슈퍼비전에서 다룬 사례와, 체계, 기타 내용을 작성함
차기 회의 일자	차기 슈퍼비전 회의 일자를 기록함

## ■ 사례보고서

사례관리번호		대상자 성명		성별/나이	
사례보고일자	20 . .	사례회의유형	<input type="checkbox"/> 내부사례회의 <input type="checkbox"/> 통합사례회의	사례관리자	

### 1. 사례요약

#### 1) 기본 정보

- ① 인구통계학적 정보
- ② 대상자 사항
- ③ 가족사항 및 가계도

#### 2) 의뢰 과정 및 내용의 요약

#### 3) 욕구

- ① 제시된 욕구(대상자, 가족, 의뢰인이 제시한 욕구 포함)
- ② 합의된 목표

#### 4) 자원 및 장애물 사정

#### 5) 사정의 근거

### 2. 개입내용

### 3. 사례계획

### 4. 논의요청 내용

### 5. 회의의 권고(슈퍼비전 내용)

### 6. 재평가일

※ (시스템을 통한 작성 내용 불러오기 기능 활용, 사례회의 > 상담조사결과출력)

### ■ <사례보고서> 작성방법

항목	작성방법
사례관리번호	서비스 의뢰서 작성 일자를 기입함
대상자, 성별/나이	대상자의 성명과 성별, 나이를 기입함
사례보고일자	사례보고일자를 기입함
사례회의유형	사례보고가 진행되는 회의의 유형을 선택하여 기입함
사례관리자	주사례관리자 성명을 기입함
내용	시스템을 통해 사례관리 진행 내용을 불러와 욕구조사(사정) 결과, 서비스 계획 등 정보를 불러와 작성 가능

■ **종결평가서**

사례관리번호	대상자 성명			별00	종결평가일자	2018.12	
종결평가담당자	강00	소속		00복지관	연락처		
요청일자	인적정보	육구조사	사례회의	제공계획	서비스 점검	종결평가	
2018.5.4	2018.5.4	2018.5.11	201 8.5.25	2018.5.25	6.15-12.28	2018.12	
단기성과목표				장기성과목표			
번호	목표내용	성과구분	성과내역	번호	목표내용	성과구분	성과내역
1	모의 사망 애도하고 정서적으로 독립하기	4/5	어머니가 보고 싶다는 말을 거의 안함	1	의미있는 역할하기	4/5	'바둑 목사'역할에 만족하며 주3회 이상 참여함. 교회출석은 불규칙적임
2	자살사고 줄이기	4/5	자살충동이나 자살 사고 표현이 감소됨	2	우울증 완화하기	3/5	'외롭다, 적적하다'는 표현이 줄어들고, 활동량이 증가함
3	자기표현하기	4/5	자기표현의 필요성 인지하고 뉴스를 매개로 자기표현을 함	3	대인관계 개선하기	3/5	대인관계 개선의 필요성 인지하고 개선을 위한 노력을 시작함
4	지출 조절의 필요성 인식하기	4/5	필요성 인지함	4	지출 조절하기	3/5	담배와 술 지출로 인해 조절의 한계가 있지만 노력함
5	알콜중독 자각하기	4/5	치료의 필요성을 자각함	5	단주 시도하기	4/5	단주하는 기간이 늘어남 (0 → 20일)
				6	단주 지지체계 마련하기	3/5	주변사람들이 알콜중독을 이해하고 단주를 지지하기 시작함
<b>사례관리자의견 (담당자의견)</b>	모 사망 후 처음으로 단주가 시작되었으며, 우울감과 자살충동도 줄어들고 단주기간도 늘어남. 생활비 지출도 조절하기 시작하였으며, 복지관과 교회에 적응하여 다니고 있음						
<b>대상자(가족)의 변화</b>	애도과정을 거친 후 "어머니가 보고 싶어요"라고 울던 것이 없어졌으며, 일정기간동안 반복적으로 단주가 시작됨, 누나 권사와의 의존관계를 개선하면서 대인관계 기술을 익힘으로 갈등이 줄어들게 됨 (AUDIT-K: 40점/40점 → 35점/40점), SSI: 32점/38점 → 25점/38점)						
<b>종결평가의견 (특이사항/사후관리)</b>	전반적으로 긍정적인 변화를 보이지만, 단주 기간이 늘어날 수 있도록 지속적으로 개입하는 것이 필요 하며, 사회참여 활동이 안정적으로 유지될 수 있도록 돕는 것이 필요함. 지지체계가 지속적으로 작동 할 수 있도록 점검하고 지원하는 것이 필요함. 재사정 후 사례관리 계획을 수립하는 것이 필요함 (종결할 경우 누가 사후관리를 어떻게 할 것인지 포함되어야 함)						
<b>종결평가 결과</b>	■ 재조사(사정) □ 종결						
<b>종결유형</b>	□ 장기목표 달성 ■ 단기목표 달성 □ 상황호전( ) 종결유형 □ 거절이나 포기( ) □ 연락두절 □ 이사 또는 사망 □ 자체종결						

\* 성과구분(목표별 달성도): 전혀 달성하지 못함(1점) / 기대수준 이하로 달성(2점) / 보통수준(3점) / 기대한 정도의 목표 달성(4점) / 기대 이상의 목표달성(5점) 등 목표별 달성도 기록

## ■ <종결평가서> 작성방법

항목	작성방법
사례관리번호, 대상자명	대상자의 사례관리번호와 이름을 기입함(사례관리번호는 자동 생성)
종결평가일자, 종결평가담당자, 소속, 연락처	종결평가일자와 담당자 이름, 소속, 연락처를 기입함
성과목표 (단기·장기)별 성과내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>•(목표내용) 대상자와의 상담을 통해 서비스제공계획 수립 시 설정한 장·단기 목표 내용 기록</li> <li>•(성과구분) 전혀 달성하지 못함, 기대수준이하로 달성, 보통수준, 기대한 정도의 목표 달성, 기대 이상의 목표달성 등 달성여부 및 달성 정도 기록</li> <li>· 목표별 달성도 : 전혀 달성하지 못함(1점) / 기대수준 이하로 달성(2점) / 보통수준(3점) / 기대한 정도의 목표 달성(4점) / 기대 이상의 목표달성(5점) 등 목표별 달성도 기록</li> <li>•(성과내역) 목표별 성과내용을 기록</li> </ul>
사례관리자의견 (담당자의견)	사례보고가 진행되는 회의의 유형을 선택하여 기입함
사례관리자	성과목표 달성 여부 결과를 기초로, 서비스 지속 제공 여부 필요성, 타 기관 의뢰 필요성 등 종결에 대한 담당자 개인의 전문적인 의견을 기술
대상자(가족)의 변화	개입을 통해 대상자 및 가족의 변화된 정도를 기술(어떤 개입이 이루어졌는지와 변화정도 기술)
종결평가의견	사례관리 대상자를 둘러싼 이해관계자 간의 사례회의를 통해 대상자의 변화를 유도하고 적절한 보호 조치가 이루어졌는지 여부를 평가하고 대상자에 대한 종결 여부 논의 결과를 요약하여 기록
종결평가 결과	대상자를 둘러싼 중대한 환경 및 욕구의 변화가 발생한 경우 욕구 조사를 재차 실시하며, 그 외의 경우 종결 처리
◎종결유형	<ul style="list-style-type: none"> <li>•(장기목표 달성) 대상자의 욕구 및 문제점을 진단하여 당초 수립했던 장기목표 달성으로 판단되는 경우</li> <li>•(단기목표 달성) 대상자의 욕구 및 문제점을 진단하여 당초 계획했던 서비스 계획에 따라 서비스 연계를 완료한 경우</li> <li>•(상황호전) 상황이 호전되어 더 이상 사례관리 서비스가 불필요한 경우</li> <li>•(거절이나 포기) 서비스에 대한 거부가 지속되는 경우 또는 사례관리 서비스에 대한 동의 이후 계약에 대해 해지를 요구하여 사례관리 진행의 중단이 야기되는 경우</li> <li>•(연락두절) 대상자가 의도적으로 사례관리자를 회피하여 3개월 이상 연락을 끊는 경우</li> <li>•(이사 또는 사망) 대상자의 이사로 인해 타 지역으로 사례관리를 이관해야 할 경우 또는 사망으로 인해 더 이상 사례관리를 진행할 수 없는 경우</li> <li>•(자체종결) 기관의 자원·능력의 한계, 사례관리 대상자의 소극적 참여 등</li> </ul>

## ■ 사후관리 상담지

상담일자			상담자	
대상자 성명 (세대주)		생년월일	전화번호	
주소			휴대전화	
			주소비상연락처	
상담 내용 및 조치사항				

- 단주하는 기간이 20일, 음주하는 기간이 10정도의 패턴을 반복하고 있음
- 복지관의 바둑참여, 교회의 출석은 규칙적으로 하고 있으며, 문화활동, 여가활동도 간헐적으로 하고 있음
- 누나와 이웃 전도사의 관계, 기원 구성원간의 관계에서 싸움이나 갈등의 횟수가 현저하게 줄어든 상태가 잘 유지되고 있음
- 정신과 약복용과 우울증과 자살사고 완화를 위한 상담이 지속적으로 이루어지고 있지만, 지지체계의 격려와 지지가 필요할 것으로 보임

### ■ <사후관리 상담지> 작성방법

항목	작성방법
<p>상담일자, 상담자</p>	<p>방문일시, 상담자</p>
<p>대상자정보 (대상자명, 생년월일, 전화번호, 주소)</p>	<p>사례관리종결대상(모니터 대상) 정보(대상자(세대주)명, 생년월일, 연락처, 주소 등) 기록</p>
<p>상담내용 및 조치사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담내용 : 사례관리 종결 상태의 기능이나 상황이 잘 유지되고 있는지 점검하며, 서비스 및 사례관리자에 대한 만족도 설문을 실시하여 기록함</li> <li>• 기록 : 사례 종결이후 대상자 가구의 모니터링 결과를 종합하여 기록함. 대상자와 가구원 뿐 아니라 환경체계나 지지체계의 변화 여부도 점검하여 기록함</li> <li>• 상담 후 조치 : 사례관리 재개입이 필요한 경우 사례관리 담당자에게 의뢰함</li> </ul>

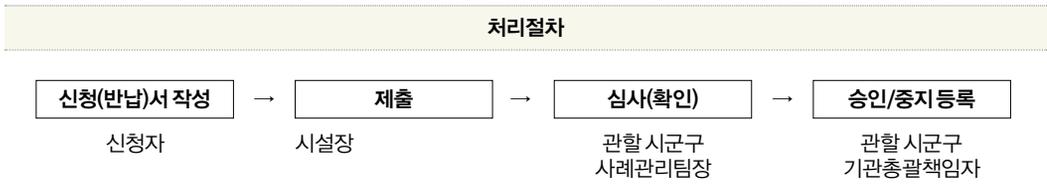
**[권한관리] 권한신청서**

사회복지시설정보시스템 사례관리자 권한(  신청  반납 )서

		담당		시설장	
		결재			
<b>사회복지시설정보시스템 사용자 정보</b>					
성명				시설코드	
연락처				아이디	
소속					
<b>신청사항 정보</b>					
사용기간	년 월 일 ~		년 월 일		
담당업무					
신청권한	<input type="checkbox"/> 사례관리팀장		<input type="checkbox"/> 사례관리자		
<b>사유(근거 중심으로 기술)</b>					

위와 같은 사유로 사회복지시설정보시스템 사례관리 권한을 신청합니다.

년 월 일  
신청인 (인)



■ [권한관리] 보안서약서

**보안서약서**

본인은 사례관리 업무상 사회복지시설정보시스템의 개인정보를 취급함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

- 1. 나는 기관으로부터 취득한 모든 개인정보를 업무목적에 한해 이용할 것이며, 개인의 영리목적으로 이용하지 않겠습니다.
- 2. 나는 상대방이 누구이건 간에 알 필요가 없는 자에게 직무상 알게 된 기관 내부 정보 혹은 제3자의 개인정보를 누설하지 않을 것입니다.
- 3. 나는 명백히 허가 받지 않은 정보나 시설에 접근하지 않으며, 기관의 관련 업무를 수행할 때에 기관 내에서 지정되고 허가된 데이터 처리시설 및 설비만을 이용할 것입니다.
- 4. 나는 업무와 관련한 개인정보의 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기 및 그 밖에 이와 유사한 일체의 행위에 대하여 기관의 규정과 통제절차를 준수할 것입니다.
- 5. 나는 나에게 할당된 사용자 ID, 패스워드, 출입증, 개인정보 처리시스템을 타인과 공동 사용하거나 관련 정보를 누설하지 않겠습니다.
- 6. 나는 기관으로부터 제공받은 개인정보자산(서류, 사진, 영상, 전자파일, 저장매체 등)을 무단변조, 복사, 훼손, 분실 등으로부터 안전하게 관리하겠으며 승인 받지 않은 프로그램 정보저장 매체를 기관 내에서 사용하지 않겠습니다.
- 7. 나는 퇴직 시 기관에서 제공받은 기관소유 모든 정보자산을 반드시 반납할 것이며, 퇴직 후에도 퇴직 전의 모든 사례관리 대상자의 개인정보는 물론이고 영업비밀 등 기타 누설됨으로 인하여 기관에 손해가 될 수 있는 각종 정보에 대하여는 일체 누설하지 않겠습니다.

상기 사항을 숙지하고 이를 성실히 준수할 것을 동의하며 서약서의 보안사항을 위반하였을 경우에는 “사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률”, “사회복지사업법”, “개인정보 보호법”, “전자서명법”등을 포함한 관련 법령에 의한 민·형사상의 책임 이외에도, 기관의 사규나 관련 규정에 따른 징계조치 등 어떠한 불이익도 감수할 것이며 기관에 끼친 손해에 대해 지체 없이 변상·복구할 것을 서약합니다.

년            월            일

소    속:

생년월일:

직    위:

성    명:

(인)



## 연구진

### ■ 책임집필

- **민은희** 한국사례관리연구센터 센터장
- **채현탁** 대구사이버대학교 사회복지학과 교수

### ■ 공동집필

- **류선화** 대전복지재단 동복지지원부 부장
- **민정현** 대전복지재단 동복지지원부 대리

### ■ 자문위원

- **이경화** 성락종합사회복지관 관장
- **윤보라** 대덕구장애인복지관 팀장
- **이원석** 송강사회복지관 과장
- **김미경** 동구 산내동 복지전담팀 팀장
- **이정민** 대덕구비래동 복지전담팀 팀장
- **김명숙** 중구 희망복지지원단 통합사례관리사
- **김형규** 사회보장정보원 희망복지중앙지원단 과장
- **이성호** 사회보장정보원 복지시설정보부 선임

# 민관협력 중심의 공동사례관리 가이드라인

초판 인쇄일 • 2018년 12월

발행인 • 정관성

발행처 • 대전복지재단

주소 • 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10F

전화 • 042.331.8929    팩스 • 042.331.8924



Handwriting practice lines consisting of a solid top line, a dashed midline, and a solid bottom line, repeated down the page.

