



# 경기도 장애인종합복지관 통합사례관리 매뉴얼





# 경기도 장애인종합복지관 통합사례관리 매뉴얼



## 개발진

### 연구책임

- 박태정 (경기복지미래재단 연구원)

### 집필위원

- 강일조 (경기도장애인복지관협회 사무국장)
- 김민수 (에바다장애인종합복지관 관장)
- 류정희 (경기도장애인종합복지관 사업부장)
- 이선미 (안양시관악장애인종합복지관 팀장)
- 정완출 (남양주시장애인종합복지관 사무국장)

### 자문위원

- 권선진 (평택대학교 사회복지학부 교수)

### 연구지원

- 송민희 (경기복지미래재단 위촉연구원)

# 목 차

---



# 목 차

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>1부 들어가는 말</b> .....             | <b>1</b>  |
| I. 매뉴얼 개발배경 소개 .....               | 3         |
| II. 매뉴얼의 개발과정과 활용방법 .....          | 5         |
| 1. 매뉴얼의 개발 과정 .....                | 5         |
| 2. 매뉴얼의 활용방법 .....                 | 8         |
| <b>2부 장애인복지관과 통합사례관리의 이해</b> ..... | <b>9</b>  |
| I. 통합사례관리의 개념 및 목적 .....           | 11        |
| II. 기존 사례관리와의 차이 .....             | 13        |
| <b>3부 통합사례관리 실천 매뉴얼</b> .....      | <b>17</b> |
| I. 통합사례관리 과정 .....                 | 19        |
| 1. 접수 .....                        | 19        |
| 2. 계획 .....                        | 29        |
| 3. 실천 .....                        | 48        |
| 4. 평가 .....                        | 61        |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| II. 통합사례관리 적용사례 .....            | 74         |
| case1. 발달장애 유아 .....             | 74         |
| case 2. 뇌병변 성인장애인 .....          | 85         |
| case 3. 지체장애 여성노인 .....          | 95         |
| case 4. 비장애자녀를 둔 성인 장애인 부부 ..... | 111        |
| <br>                             |            |
| <b>4부 맺음말 .....</b>              | <b>127</b> |
| <br>                             |            |
| <b>참고문헌 .....</b>                | <b>130</b> |
| <br>                             |            |
| <b>부록 .....</b>                  | <b>131</b> |
| 1. 가계도 기호 .....                  | 132        |
| 2. 사회적 망 도표 .....                | 133        |
| 3. 종합서비스계획서 양식 .....             | 134        |
| 4. 종합서비스계획회의 결과보고 양식 .....       | 135        |
| 5. 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서 .....    | 136        |
| 6. 서비스이용계약서 .....                | 137        |
| 7. 사례관리 과정 평가서 .....             | 139        |
| 8. 이용자 평가 결과서 .....              | 140        |
| 9. 사례관리서비스 이용자 만족도 체크리스트 .....   | 141        |
| 10. 사례관리 종합평가서 .....             | 142        |
| 11. 경기도 장애인종합복지관 운영현황 .....      | 143        |



## □ 표목차 □

|  |    |
|--|----|
| <표 1> 통합 사례관리 실천과정 .....                 | 15 |
| <표 2> 욕구 목록 예시 .....                     | 24 |
| <표 3> 이용자 및 가족의 강점과 약점 예시 .....          | 25 |
| <표 4> 사회적 망 도표 .....                     | 37 |
| <표 5> 각 영역별 정보수집의 주요도구 및 내용 .....        | 38 |
| <표 6> 종합서비스계획회의 결과보고서 예시 .....           | 41 |
| <표 7> 종합서비스계획서 예시 .....                  | 43 |
| <표 8> 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서 예시 .....      | 45 |
| <표 9> 서비스이용계약서 예시 .....                  | 46 |
| <표 10> 과업목록 작성표 예시 .....                 | 49 |
| <표 11> 연계체계 및 역할 예시 .....                | 50 |
| <표 12> 서비스 진행기록지(progress note) 예시 ..... | 51 |
| <표 13> 직접서비스의 내용 .....                   | 52 |
| <표 14> 이용료 감면신청서 예시 .....                | 57 |
| <표 15> 이용자 참여목록 작성 예시 .....              | 62 |
| <표 16> 평가요소의 구성 .....                    | 63 |
| <표 17> 평가일정 수립 예 .....                   | 64 |
| <표 18> 과업성취 척도예시 .....                   | 65 |
| <표 19> 사례관리 과정 평가서 예시 .....              | 66 |
| <표 20> 이용자 평가 결과서 예시 .....               | 68 |
| <표 21> 사례관리서비스 이용자 만족도 체크리스트 .....       | 69 |
| <표 22> 사례관리서비스 이용자 만족도 체크리스트 예시 .....    | 70 |
| <표 23> 사례관리 종합평가서 예시 .....               | 72 |

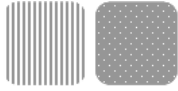
## □ 그림목차 □

|                        |    |
|------------------------|----|
| [그림 1] 매뉴얼 개발과정 .....  | 7  |
| [그림 2] 접수과정 .....      | 20 |
| [그림 3] 욕구확인의 목표 .....  | 22 |
| [그림 4] 계획과정 .....      | 29 |
| [그림 5] 가계도 기호 .....    | 33 |
| [그림 6] 생태도 작성 사례 ..... | 36 |
| [그림 7] 실천과정 .....      | 48 |
| [그림 8] 평가과정 .....      | 61 |

## 1부 들어가는 말

---





## 1부 들어가는 말

### I. 매뉴얼 개발배경 소개

최근 장애인복지 분야는 관련 법제 및 전달체계 개편이 빠르게 진행되고 있다. 또한 장애인복지의 초점이 재활에서 자립으로 변화됨에 따라 인권보장 및 당사자주의와 관련된 이슈들도 부각되고 있는 상황이다. 이러한 흐름을 반영하듯, 2007년을 전후로 하여 많은 변화들이 나타났는데 「장애인복지법」 전부 개정을 시작으로 장애인차별금지 및 권리구제에 관한 법률과 장애인 등을 위한 특수교육법이 제정되었다. 뿐만 아니라 서비스 공급주체의 다변화 현상도 가속화 되고 있다. 특히 바우처제도가 도입되면서 중증장애인 활동보조서비스와 지역사회서비스혁신사업의 일환으로 장애아동 치료바우처가 실시되면서 전국적으로 사업이 확대된 바 있다. 이 제도의 시행은 장애인복지 패러다임이 기존의 재활중심의 패러다임에서 독립생활 패러다임으로 전환을 의미하는 것이기도 하다. 그 외에도 장애인장기요양보장제도의 시행과 관련된 논의 역시 활발하게 진행되는 상황이다.

장애인복지 부문의 제반 변화들은 장애인복지관의 역할 및 기능에 대한 진지한 논의와 연결되어 진다. 이는 과거 단일 복지관이 제공하는 서비스 혹은 프로그램을 위주로 운영되던 방식에서 벗어나, 이용자의 삶의 질 향상을 목표로 민-관-지역사회자원간의 네트워크를 구성하는데 장애인복지관이 구심점이 될 필요가 있음을 의미한다. 이를 위해 치료중심사업에서 탈피하여 생애주기에 기반한 장애인 당사자의 욕구를 중심에 둔 사업이 실시될 필요가 있다.

하지만 기존 장애인복지관의 치료중심·미시적 사례관리방식은 이러한 변화에 부

응하는 데는 일정한 한계가 있다. 한국보건사회연구원(2005) 또한 이러한 한계를 지적하고 있는데 연구결과에 따르면, 초기 장애인복지관은 장애인의 교육, 의료, 사회심리, 직업 등 재활의 모든 분야에서 종합적인 서비스를 제공하는 재활기관이었다. 그러나 장애인복지 패러다임의 변화, 장애인구의 특성 변화, 장애인복지 전달체계상의 변화 등 장애인복지 환경이 급격히 변화되고 있어 장애인복지관도 그 기능과 역할에 있어서의 재정립이 요구어진다고 지적했다. 이에 지역사회 장애인복지 센터로서의 기능을 원활하게 수행할 수 있도록 하기 위해서는 지역사회의 다른 복지기관과의 연계체계를 강화해야 하며, 생애주기에 기반한 이용자 중심의 종합서비스계획을 수립할 것을 강조하고 있다.

지금까지 살펴본 장애인 복지 영역을 둘러싼 변화 동향은 장애인복지관의 핵심기능이 조정되어야 할 필요를 설명해 준다. 그 방향은 단위영역 중심으로 진행되던 사업구조를 바꾸고, 이용자 권리성을 강화하는 한편 장애인 지역복지사업 영역을 발전시키는 것으로 정리된다. 특히 지역사회서비스혁신사업의 자원을 충분히 활용하여 이용 당사자 뿐만 아니라 사각지대에 있는 장애인가족, 장애인노인, 장애청소년 등에 대한 통합적 사례관리 네트워크가 추진되어야 한다.

그러나 사례관리에 관한 학계의 관심과 실천현장의 욕구에도 불구하고 통합적 서비스의 관리주체에 대한 논의는 활발하지 않은 상황이다. 그 때문에 개별기관중심 서비스를 위주로 하는 우리나라에서는 사례관리에 대한 논의는 상당히 추상적인 차원에 머물러 있다(홍선미, 2005: 799).

또한 기존 장애인복지관의 치료중심·미시적 사례관리방식은 이러한 변화에 부응하는 데는 일정한 한계가 있다. 그러므로 이용자의 권리성과 장애인복지관의 통합조정기능이 강화된 이른 바 “통합사례관리과정”이 개발, 실무에 적용되어야 한다. 따라서 기존 연구를 통해 단편적으로 소개된 사례관리 매뉴얼에서 나아가, 장애인을 중심으로 한 총체적 네트워크 개발·지원 및 사례관리 기능이 강화된 장애인복지관 통합사례관리 매뉴얼이 개발될 필요가 있어 보인다.<sup>1)</sup>

---

1) 매뉴얼이란 특정 분야 혹은 기술을 알려주기 위한 참고도서를 의미한다. 사전적 정의와 비교할

이런 면을 고려하여 본 서 역시 매뉴얼이 가져야 할 소기의 기능에 충실하는 한편, 통합사례관리 기법을 현장에서 즉시 응용할 수 있도록 하는 데 목적을 두고 작성되었다. 특히 통합사례관리 과정 및 실천을 위해 통합사례과정이 무엇인지 제시하고, 이를 적용하기 위한 내용을 충실하게 제시하였다.

## II. 매뉴얼의 개발과정과 활용방법

### 1. 매뉴얼의 개발 과정

본 매뉴얼개발은 다음과 같은 과정으로 진행되었다. 먼저 기존 장애인복지관 사례관리 관련 문헌수집 및 분석과 더불어 장애인복지 분야 주요 이슈 및 동향을 파악하였다. 또한 현장 종사자와 심층 인터뷰를 실시하여 장애인복지관의 실태를 확인하였다.

두 번째, 본 재단 연구진 외 학계 및 장애인복지관 분야의 전문가를 초빙하여 매뉴얼 개발 연구진을 구성하였다. 이는 매뉴얼의 이론적 측면만 아니라 현장 적용가능성을 높이기 위한 목적이다. 기관 전문가로서 참여한 집필 연구진은 장애인복지관 종사자로서 경력 10년 이상의 책임관리자급이다.

셋째 5번에 걸친 심층 회의와 토론 및 의견수렴을 병행하면서 장애인복지관 통합사례관리의 개념을 정립하였고, 이에 맞는 사례관리체계를 끌어내어 콘텐츠화 하

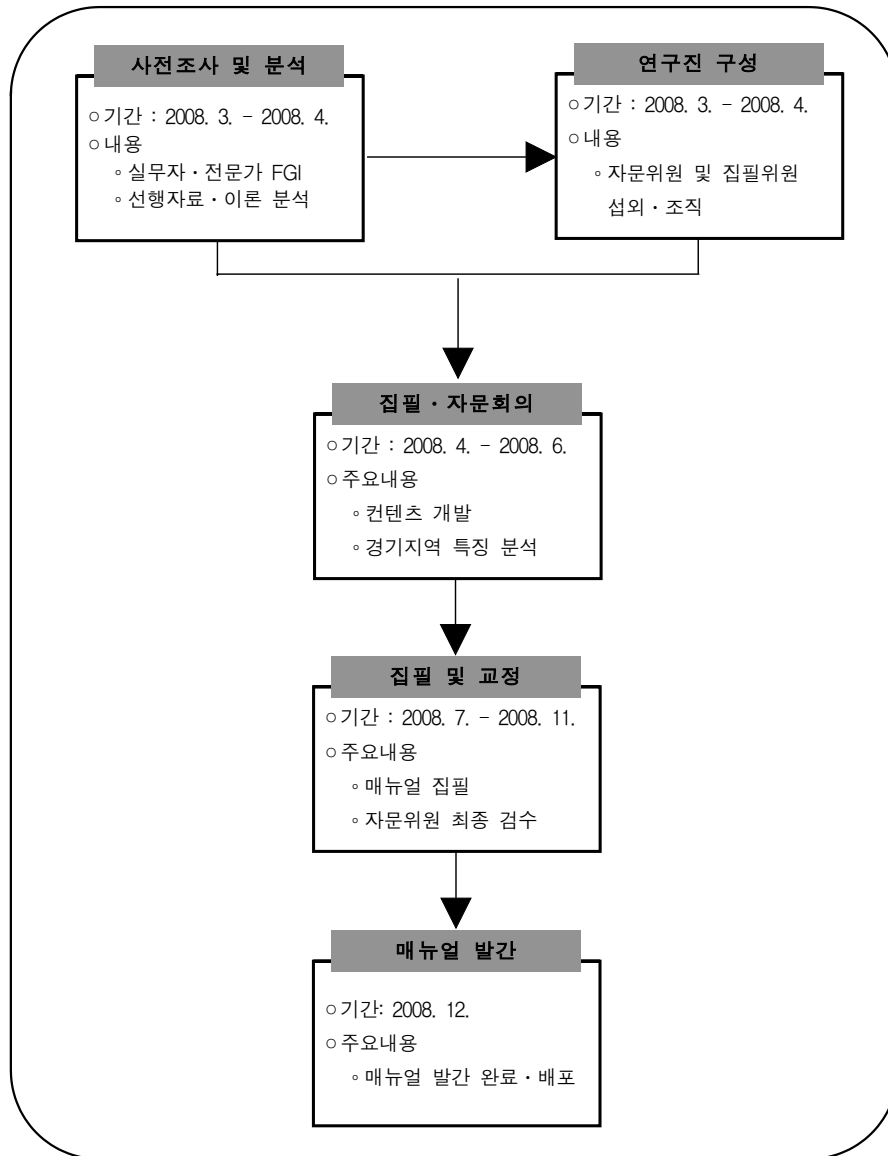
---

때, 사회복지분야에서 매뉴얼은 “사회복지 영역 및 분야에 필요한 기법 혹은 이론 등을 상세히 설명하고 적용하는 데 목적을 둔 책”으로 그 의미를 정의할 수 있다. 따라서 매뉴얼은 이용하기 편리하고, 내용이 간결하고 분명하게 제시되어야 한다. 다른 한편으로 매뉴얼이 갖추어야 할 점은 필요한 내용을 보기에 편리하도록 간명하게 설명해야 한다는 점이다. 가령 일본의 노인보건복지계획 매뉴얼은 상세한 반면, 세부적인 내용을 전부 담고 있다보니 분량이 수백페이지에 이르는 두꺼운 총서 형태로 되어 있다. 이처럼 너무 방대한 양의 매뉴얼은 오히려 사용자에게 부담을 줄 수도 있다(서울시정개발연구원, 2007).

였다. 특히 전술한 바와 같이 장애인복지 분야 패러다임 변화 양상과, 향후 장애인 복지관이 나아가야 할 방향이 반영된 매뉴얼을 만들기 위해 많은 논의를 실시하였다.

각 단계별 개발과정을 정리하면 다음과 같다.





[그림 1] 매뉴얼 개발과정

## 2. 매뉴얼의 활용방법

지역 및 기관 특징에 따라 장애인복지관의 운영방법의 차이가 있더라도, 사례관리를 장애인복지관이 시행해야 할 중요한 사업으로서 간주해야 한다는 점에 대해서는 대체로 이견이 없다. 특히 점차 부각되고 있는 이용 당사자의 권리성을 고려할 때, 장애인의 욕구를 충족·해소하기 위해 지역내 총체적 자원을 확보, 활용하는 한편 이를 체계적으로 관리해야 하는 것 또한 장애인복지관의 중요한 역할에 속한다. 이는 장애인복지관에서의 체계적인 사례관리의 필요성을 반증하는 것이다.

이런 취지를 담아 본 매뉴얼은 장애인복지관의 실무자 및 중간관리자들이 통합사례에 대한 이해를 명확히 하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 덧붙여 과거 부서별, 단편적으로 진행된 방식에서 벗어나 지역사회를 근거로 한 통합사례관리 과정 및 세부기법을 익히기 위한 교육 자료로써 충분히 활용될 것으로 판단한다.

보다 구체적으로 먼저 신입 실무자의 경우, 우선 본 매뉴얼을 1회 이상 정독하길 권한다. 이를 통해 장애인복지관 사례관리 업무의 전반적인 흐름을 이해하는데 도움을 받을 수 있을 것으로 보인다. 업무 파악이 된 이후라면, 업무 진행 과정에서 각종 의문점(예: 서비스 이용 계약서 작성방법)이 발생할 경우, 해당 사항과 관련된 항목을 본 매뉴얼에서 찾아 참고하는 것이 바람직할 것이다.

중간 관리자 이상의 종사자라면, 사회복지실습지도 및 신입직원 수퍼비전 등을 실시할 때 본 매뉴얼을 활용할 수 있을 것이다. 특히 사례관리와 관련한 신규직원 오리엔테이션 및 수퍼비전에서 매뉴얼에서 제시하고 있는 실제 통합관리 사례를 예제로 하여, 소속기관의 유사 사례와 비교·분석하는 데 활용할 수 있을 것으로 판단된다.

더불어 장애인복지관에서 일하는 사회복지분야 이외 타 전문가(예: 직업재활사, 심리치료사)의 경우, 장애인복지관의 전체 사례관리 업무 흐름과 목적 등을 파악하고 복지분야 업무의 이해를 돕는데 본 매뉴얼이 활용될 수 있을 것으로 보여진다.

## 2부 장애인복지관과 통합 사례관리의 이해

---





## 2부 장애인복지관과 통합사례관리의 이해

### I. 통합사례관리의 개념 및 목적

사례관리는 사회복지, 간호, 의료의 전문 영역으로부터 다양한 도움을 필요로 하는 사람들을 위한 최상의 방법으로 100여 년 전부터 불리던 과정이다(권진숙, 박지영, 2006). 단편적으로 실시되던 사례관리에 대한 논의가 본격화된 것은 1970년대 부터인데 미국을 중심으로 만성정신장애인의 탈시설화가 진행된 것을 계기로 하고 있다. 그 이후 지역사회를 기반으로 하는 복지서비스의 증가현상과 더불어, 서비스 체계의 지방분권화, 사회적 지지체계의 강화 등을 배경으로 하여 사례관리의 필요성이 대두되었고 다양한 방법론이 등장하였다.

미국의 경우 사례관리의 시작은 1900년대 초, 정신과 영역의 의료인력이 중심이 되어 사용된 것을 출발로 삼을 수 있다. 보다 본격적인 발전은 1963년, 지역사회정신건강법의 제정으로 탈시설화가 진행됨에 따라, 지역으로 돌아온 만성정신장애인을 보호하기 위한 방법론으로서 사례관리 모델은 두각을 나타내었다. 한편 학문영역에서 거론된 것은 1970년대부터인데, 당시 정신보건영역을 중심으로 이른바 “체계관리자(system manager)”로 불리던 사례관리자들이 등장하게 되었으며 이들은 서비스를 조정하고 다양한 자원을 개발하는 등의 활동을 전개했으며, 이러한 활동은 지역복지체계 속에 사례관리가 핵심적인 내용으로 자리를 잡는데 기여했다(권진숙, 박지영, 2008).

일본은 1986년 전국사회복지협의회 사회복지기본구상간담회에서 사례관리시스템의 확립과 이를 위한 인재양성이 요구된다고 하면서 부각되기 시작하였다. 비슷한

시기 노인보건복지부에서도 “고령자 재가케어 사례관리 연구반“을 설치·운영하는 등 일본식 사례관리 모델을 개발하는데 주력하고 있다.

한편 우리나라는 1990년대 초 한국정신보건사회복지학회에서 정신보건전문요원을 양성하기 위한 인턴쉽 과정에 사례관리 개념이 명시되면서 시작되었다.

사례관리에 관한 정의는 학자마다 조금씩 차이가 있지만, 서비스의 지속성을 강조하는 측면에서 지역 내 각기 다른 기관들을 통한 다양한 서비스의 조정기능은 항상 포함되는 요소이다(Blazzyk, Crawford & Wimberley, 1987; 김통원·김용득, 2001: 17). 목슬레이(Moxley)에 의하면 사례관리란 복합적인 욕구를 가진 사람들의 복지를 위해 공식·비공식적 지원과 활동의 네트워크를 조직, 조정, 유지하는 것이다(김통원, 김용득, 2001).

학자에 따라서는 사례관리가 개별사회사업(Casework)을 대체하는 것으로 간주하는 경우가 있는데, 엄밀히 말하자면 사례관리는 개별사회사업이 아닌 일반사회복지사의 사회복지실천과 같은 의미이다. 즉 사례관리는 단순히 클라이언트 차원뿐만 아니라 서비스 시스템 차원과 사회적 환경까지 포함하는 폭넓은 접근이 요구되는 것이며 개별사회사업의 대체개념이 아니다. 따라서 오늘날의 사례관리는 체계적인 지역기반의 서비스 전달망을 중심으로 미시에서 거시 및 직접실천에서 간접 실천에 이르는 모든 수준을 고르게 포함하는 통합적 접근을 의미한다(김통원·김용득, 2001:37).

이것이 바로 통합사례관리의 의미와 연결되는 것이다. 이러한 관점은 커머의 정의에서도 잘 나타나는데, 그는 “사례관리란 사정, 계획, 조정, 전달 및 모니터링을 통해 적절하고 책임성 있는 서비스로의 접근성을 용이하게 함으로서 클라이언트 중심의 서비스통합을 달성하기 위한 과정이며 전문적 서비스”라고 규정하고 있다(Kumar, 2000).

요컨대 통합사례관리는 체계적이고 효과적이며 능률적인 방법을 통해 이용자가 필요로 하는 서비스를 제공받도록 하는 일련의 과정으로 규정할 수 있다. 따라서 통합사례관리는 서비스의 효과성, 이용자의 권리증진 및 문제해결역량 강화, 이용

자와 지역사회 체계가 연결망 강화를 목적으로 하게 된다.

## II. 기존 사례관리와의 차이

장애인복지 영역에서는 사례관리의 대상이 되는 이용자들이 장기간 혹은 남은 삶 내내 서비스를 필요로 하는 경우가 대부분이기 때문에 서비스의 지속성이 중요하다. 뿐만 아니라 생애주기에 따라 이용자의 욕구가 변화되며 이에 따른 서비스 제공이 요구되는 만큼, 개별 기관에 제공할 수 있는 서비스만으로는 충분하지 않다. 더불어 시설 위주가 아닌 이용자 개인의 독립적인 생활을 위한 지역사회 기반 재가서비스에 대한 욕구가 높은 점을 감안한다면, 과거 기관별 서비스를 위주로 진행되는 사례관리가 아닌 보다 체계적이고 종합적인 접근이 요구된다.

이를 위해 준수해야 할 원칙은 다음과 같다(Intagliata, 1982; Gerhart, 1990; Kirst-Ashman and Hull, 1999; 김통원·김용득, 1998; 이영분 외 2001; 이운로 외 공역, 2003; 정순돌, 2005; 백은령, 2006).

첫째, 개별화된 서비스 제공이다. 이용자 개개인의 신체적, 정서적, 사회적 상황과 욕구에 초점을 두고 서비스를 제공해야 한다.

둘째 포괄적인 서비스 제공이다. 이용자의 복합적인 욕구에 대해 포괄적인 서비스를 조정하여 제공해야 한다. 이용자가 속한 환경체계 속에서 다양한 자원을 파악하고 연결, 조정, 점검하는 것이 필요하다.

셋째, 서비스의 연속성이다. 이용자의 복잡한 상황과 다양한 문제 해결에 필요한 기간만큼 서비스가 중단되지 않고 지속적으로 제공되는 것을 의미한다.

넷째, 서비스에 대한 접근성 개선이다. 지역 내 각기 다른 기관에서 제공되는 다양한 서비스들은 각기 이용자격, 절차, 전달과정이 상이하다. 그런데 개별이용자들은 대체로 이러한 정보에 취약하기 때문에 서비스 접근성이 떨어지는 편이다. 따라서 통합사례관리를 통해 이용자들이 가능한 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 하고,

필요한 정보를 충분히 습득할 수 있도록 해야 한다.

다섯째 서비스의 연계성이다. 복잡하고 분리되어 있는 다양한 서비스들을 연결하여 서비스 효과를 극대화 할 수 있도록 해야 한다. 이용자에게 필요한 서비스가 다양한 기관에서 실시할 경우, 이와 관련된 기관과 서비스들을 연결하여 연계성을 극대화 시킨다.

마지막으로 서비스의 책임성이다. 서비스 전반에 대해 전문적이고 윤리적으로 책임을 짐으로써 이용자와의 신뢰를 형성할 수 있도록 해야 한다.

즉 전통적인 사회복지실천방법에 비취볼 때, 통합사례관리가 기존 방식과 전혀 다른 새로운 접근법이라고 보는 것은 타당하지 않다. 정보수집과 사정, 자원개발 및 종합서비스 계획을 위한 사례 분석 등은 기존 장애인복지관의 진단 및 평가과정에서도 정도의 차이는 있지만 찾아볼 수 있다(백은령, 2006: 47).

그러나 전통적인 사례관리가 단일 기관이 제공하는 서비스 범위 내에서 계획되었다면, 통합사례관리는 이용자의 욕구에 초점을 두고 기관뿐만 아니라 지역사회의 다양한 서비스와 자원들을 연결하고 조정하면서 서비스를 제공한다는 점에서 차이가 난다. 더불어 이용자와 기관이 연결된 지금 현재의 문제 상황뿐만 아니라, 이용자의 생애주기에 따른 미래의 욕구 및 지역사회 환경이 고려된 종합 계획이 수립된다는 점에서 그 특징을 알 수 있다.

본 매뉴얼에서 개발된 통합사례관리 과정을 요약, 제시하면 다음 표와 같다.



<표 1> 통합 사례관리 실천과정

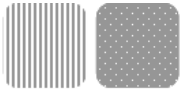
| 단계                    | 계획      | 주요 내용  | 비고                                    |
|-----------------------|---------|--|---------------------------------------|
| <b>접수</b><br>pp.12~21 | 신청      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자의 서비스신청 및 접수상담</li> <li>• 이용자와 원활한 의사소통</li> </ul>   | 초기면접카드                                |
|                       | 욕구확인    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구확인 및 이용자 동의를 통한 처리방향 결정</li> <li>• 처리방향은 참여유도 및 계획단계 이행, 정보제공 및 업무종료, 타 기관 의뢰 및 업무 종료</li> </ul>  | 욕구목록<br>(지원가능체계)                      |
|                       | 정보제공    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구해소를 위한 구체적인 서비스 정보 제공</li> </ul>  |                                       |
|                       | 참여유도    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 친화관계 형성</li> <li>• 욕구해소 초점 유지 및 서비스 목적 명료화를 통한 실천관계 성립</li> </ul>   |                                       |
| <b>계획</b><br>pp.22~40 | 자료수집    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료수집 방법 및 자료수집의 대상확인</li> <li>• 관련 전문가에 의한 개인, 가족, 사회관계에 대한 자료수집 및 분석</li> </ul>  | 가계도/생태도<br>사회적 망 도표                   |
|                       | 계획회의    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료수집 및 분석결과를 취합하고 욕구확인 및 관계자(이용자) 협의를 통해 서비스계획 결정 및 사례관리자 추천(지정)</li> <li>• 서비스 회의 결과를 바탕으로 서비스계획 수립</li> </ul>                                       | 회의결과보고서<br>종합서비스계획서                   |
|                       | 계약체결    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스계획서 이용자 검토 및 상호간의 협의를 통한 수정보완</li> <li>• 개인정보 제공 및 활용 승낙서 및 서비스계약서 작성</li> </ul>   | 정보활용승낙서<br>서비스계약서                     |
| <b>실천</b><br>pp.41~53 | 계약이행    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약이행 체크리스트 및 과업목록 작성, 행정사항 준비</li> <li>• 기관의 프로그램과 연계한 직접서비스 제공</li> <li>• 외부자원 연계를 통한 간접서비스 제공(자원목록 작성)</li> <li>• 사회적 망 구축 및 서비스 조정회의 실시</li> </ul> | 서비스기록지<br>기관서비스목록<br>자원목록<br>조정회의기록지  |
|                       | 점검      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자 및 관련자 의견조사, 사례관리 간담회를 통한 직접점검</li> <li>• 서비스진행기록지, 프로그램일지 등의 기록물을 통한 간접점검</li> <li>• 점검결과에 따른 계속진행, 수정진행, 서비스계획 재수립 조치</li> </ul>                 |                                       |
| <b>평가</b><br>pp.54~66 | 평가준비    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가수행 및 지원체계 구성(참여자, 역할, 참여빈도-시간)</li> <li>• 평가요소 구성, 평가일정 수립</li> </ul>   |                                       |
|                       | 평가수행    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리과정(구조, 과정, 결과)에 대한 평가 및 평가서 작성</li> <li>• 이용자 결과(효과성)에 대한 평가 및 평가서 작성</li> <li>• 이용자 만족도에 대한 평가 및 평가서 작성</li> </ul>                               | 사례관리과정 평가서<br>이용자 결과 평가서<br>만족도 체크리스트 |
|                       | 평가결과 정리 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영역별 평가보고, 이용자 및 관계자 의견청취, 후속사항 검토 및 계획 정리 등을 위한 평가회의 실시</li> <li>• 사례관리 종합평가서 작성 및 관련 서류철 정리</li> </ul>   | 사례관리종합평가서                             |
|                       | 사후관리    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가결과 및 이용자 협의를 통한 사후관리 계획 결정</li> <li>• 사후관리 계획에 따라 사후관리 및 기록유지</li> </ul>  |                                       |



## 3부 통합사례관리 실천 매뉴얼

---





## 3부 통합사례관리 실천 매뉴얼

### I. 통합사례관리 과정

#### 1. 접수

접수는 이용자가 전문적 도움을 얻기 위해 복지관을 찾아왔을 때 사회복지사가 그의 긴급한 욕구와 문제를 확인하여 기관의 서비스와 부합되는지의 여부를 판단하는 과정이다. 특히 이용자와 사회복지사의 관계를 시작하는 처음의 태도는 이후의 사례관리 전 과정에 중요한 영향을 미친다는 의미에서 접수단계는 매우 주의를 요한다(김용일·조홍식·김연옥, 1997: 153-164).

접수과정은 다음과 같은 구체적인 활동과 결정을 수반한다. 첫째, 가장 중요한 것으로서 이용자의 욕구를 분명하게 확인하는 것이다.

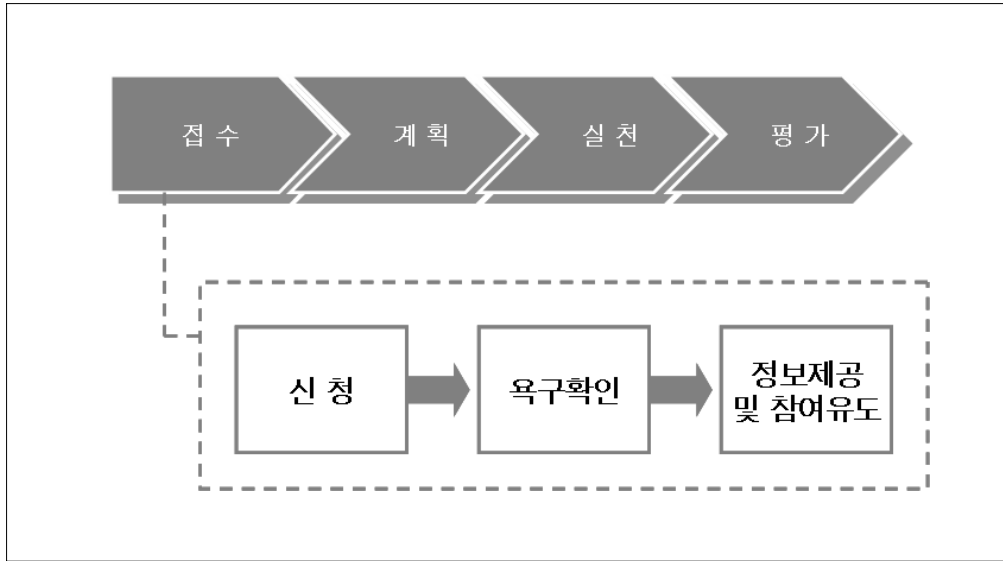
둘째, 이용자와 사회복지사는 서비스 목적을 분명히 하고 상호 기대하는 바가 무엇인지를 명확히 하는 것이다.

셋째, 기관의 서비스에 부합되는지 여부를 판단하는 것이다.

넷째, 긴급한 욕구는 충분한 정보를 제공하여 즉각적으로 해결하는 것이다.

다섯째, 계획단계가 필요한지 여부를 정확히 판단하여 계획단계로 착오 없이 이행되도록 하는 것이다.

본 매뉴얼에서는 접수단계를 신청단계, 욕구확인단계, 정보제공 및 참여유도 단계 등 3단계로 구분하여 접수의 전 과정을 소개하고자 한다.



[그림 2] 접수과정

### 1) 신청

장애인 이용자가 장애인복지관을 이용하기 위해 복지관과 처음으로 접촉하여 전화접수나 방문접수를 통해 심층상담을 실시하는 날짜와 시간을 예약하는 단계이다. 신청에 있어서 대부분의 경우 전화상담을 통해 기관에 대한 사전정보를 확인하는 경우가 많아 자칫 사무적인 접수가 이루어지기 쉬우나, 서비스를 이용하기 원하는 이용자에게는 낯선 기관에 대한 적응을 시작하는 첫 단계임을 명심하고 지지적이고 우호적인 관계를 맺어야 한다.

또한, 개별 신청 이외에도 활동보조서비스나 지역사회혁신서비스 등 지역차원의 사회서비스가 확대되면서 관련기관 및 해당 관공서 등에 의한 사례발굴이 예전보다 늘어나고 있다. 신청단계에서 가장 중요한 것은 이용자가 어렵게 결정하여 자발적으로 찾아온 서비스 고객이라는 점에 유의하고, 가급적 의사소통에 지장이 없도록 주의를 기울여야 한다.

## Tip!

### 접수시 유의사항

- 이용자가 하는 말을 문자 그대로 받아들이기 보다는 이용자의 말에 함축된 생각과 의미를 놓치지 않도록 한다.
- 사회복지사의 어조에 이용자에 대한 관심이 있음이 드러나도록 하되, 명확하고 침착하게 말한다.
- 몸의 자세나 눈 맞춤 등 비 언어적 의사소통수단에 주의하여 작은 것에서부터 이용자에게 신뢰를 줄 수 있도록 한다.
- 이용자가 질문한 것을 이해하기 쉽도록 설명하고, 이용자가 명확하게 대답할 수 있는 질문을 한다.
- 이용자에 대한 선입견을 버리고 이용자의 성장배경, 가정문화 등을 이해한다.
- 면접시간의 길이 등 면접에 대한 기본적인 사항을 이용자에게 미리 알려주어 이용자가 편안하게 면접에 임할 수 있도록 배려한다.

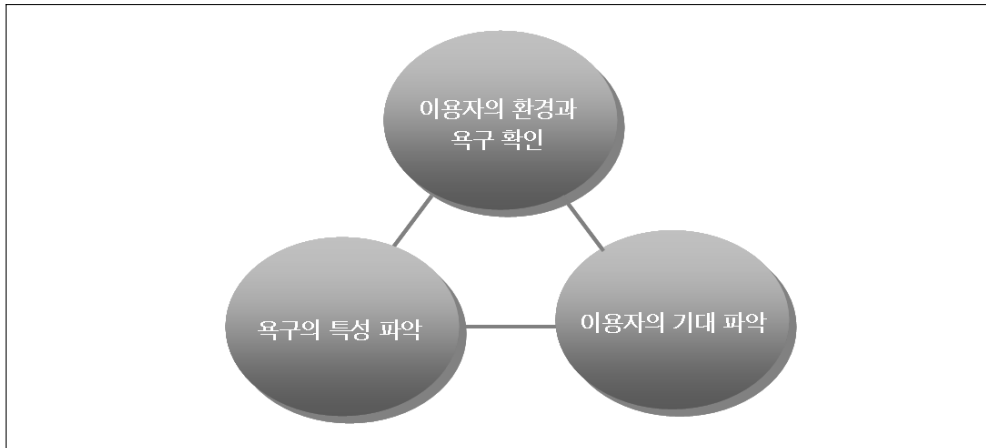
## 2) 욕구확인

서비스 욕구는 이용자 본인의 필요에 의한 경우나, 의료기관 및 관공서의 권유에 의해서 발생되기도 한다. 그런데 현장에서 제공되는 다양한 서비스를 다 알지 못한 상태에서 단편적으로 표현되는 경우가 빈번하게 나타난다. 따라서 신청자에 의해 표현되는 욕구만으로 접근하기보다, 서비스 욕구를 가지게 된 동기와 배경을 개괄적으로 확인하고 포괄적인 서비스 이용 가능성에 대한 안내가 필요하다.

욕구확인 단계의 과업은 접수단계의 목표인 이용자의 욕구를 분명하게 확인하는 것과 이용자가 기대하는 바가 무엇인지를 명확히 하는 것, 즉각 해결해야 할 긴급한 욕구 여부를 확인하는 것, 욕구가 기관의 서비스에 부합되는지 여부를 확인하는 것이다.

## (1) 욕구확인 의 목표

욕구확인은 신청접수과정에서 파악한 이용자의 정보를 통해서 진행되는 과정으로 다음과 같이 3가지 목표를 설정할 수 있다.



[그림 3] 욕구확인 의 목표

첫째, 이용자의 내, 외적환경을 파악하고 표현된 욕구를 정확히 확인한다.

둘째, 욕구가 나타나는 맥락 및 관련 요인을 분석하여 이용자의 욕구가 가지는 특성이 무엇인지를 정확히 파악한다.

셋째, 기관의 서비스 이용 신청으로 이용자가 기대하는 바가 무엇인지를 명확히 확인한다.

## (2) 욕구확인 의 방법

### ① 욕구확인을 위해 필요한 정보

욕구확인은 신청접수단계에서 파악한 정보에 의해서 이루어지는데, 정확한 욕구 확인의 목적을 달성하기 위한 필수 정보는 다음과 같다<sup>2)</sup>.

2) 본 내용의 일부는 김미옥(2003: 389~397)의 자료를 참고함.



## 욕구확인에 필요한 필수정보

### ✓ **표출된 욕구**

이용자가 직면하고 있어 가급적 빨리 해결되기 원하는 욕구로써 주 호소 및 이용자(가족)가 자발적으로 해소되기를 위해 제시한 욕구나 문제를 포함한다. 소득향상을 위한 취업, 학교생활 적응, 즉흥적인 행동 감소 등을 예로 들 수 있다.

### ✓ **인구사회학적 특성**

이용자의 특성을 객관적으로 파악하기 위한 기초적인 정보이다. 인구사회학적 특성에는 이용자의 성별, 연령, 학력, 소득, 직업, 결혼여부, 가족사항, 건강상태, 장애상태 및 장애인, 주거상태, 장애관련 지출액, 종교 등을 포함할 수 있다.

### ✓ **개인(가족)생애사(life-history)**

개인(가족)의 생애사는 욕구의 맥락을 이해하고 관련요인의 단서를 찾는데 매우 유용한 정보이다. 여기에는 이용자의 특성이나 생애주기에 따라 생육사항 및 발달사항이 포함될 수 있으며, 교육경험, 치료경험, 직장생활 및 취업 경험, 교육 및 상담 등의 각종 서비스 경험 등이 기본적으로 파악되어야 한다.

### ✓ **가족 및 경제상황**

이용자의 내적 자원을 파악하기 위한 정보로써 가족원별 이용자와 관계, 성명, 연령, 학력, 직업, 평균소득, 건강상태, 동거여부, 이용자에 대한 관심 및 지지 정도 등이 포함되어야 한다.

### ✓ **신체적 능력**

신체적 불리에 대한 것으로 신변처리 능력(식사, 대소변처리, 착탈의, 목욕하기-머리감기 등의 위생관리 등), 이동능력, 의사소통능력, 인지능력 등이 포함되어야 한다.

### ✓ 사회적 관계

사회적 관계는 기본적으로 개별접촉과 단체접촉으로 나누어 볼 수 있다. 개별접촉은 서로 연락하는 사람으로 정보를 주고받거나 고충을 상담할 수 있는 관계를 포함한다. 단체접촉은 특별히 참석하는 모임이나 사회참여를 포함하는 것으로서 교회출석, 자조모임(단체) 등이 포함된다.

## ② 욕구확인 내용

### • 이용자의 욕구

이용자로부터 표현된 욕구 및 기초적인 정보를 통해 확인된 다양한 욕구를 파악한다. 욕구확인을 위한 효과적인 방법으로는 우선 욕구를 사회복지사가 임의로 조직하지 않고 나타난 욕구를 있는 그대로 목록으로 작성한다. 둘째, 유사한 욕구들을 한데 묶어 단일한 범주에 포함하여 정리한다. 셋째, 이용자의 욕구목록을 체계적으로 정리한다.

<표 2> 욕구 목록 예시

| 기본욕구 | 세부욕구  | 장애물 및 지원가능체계  |
|------|---|---|
| 소득지원 | - 정부지원금을 받기 원함<br>- 장애인일자리 참여를 원함<br>- 부업알선을 원함<br>- 물품후원을 원함 | - 관할읍면동사무소 사회복지공무원<br>- 이동제약, 이동지원체계 우선연계<br>- 부업참여 이웃에게 정보수집 연계<br>- 자원목록을 이용한 물품후원 개발 |
| 사회심리 | - 외부사람과 만나기를 원함<br>- 역할상실로 인해 외롭고 힘들<br>- 의미 있는 시간 소비를 원함     | - 자조모임이나 참여지원 자원봉사연계<br>- 취미상담 및 여가지원프로그램 연계<br>- 사회참여프로그램 참여 욕구 개발                     |

### • 이용자 및 가족의 강점과 약점

내부자원에 대한 이해를 돕기 위해 이용자 및 가족의 강점과 약점을 파악한다. 동거가족을 대상으로 각각의 강점과 약점의 분석결과를 통해서 내부자원의 활용도를 증대시킬 수 있으며, 이용자 욕구를 효과적으로 해결할 수 있다.

<표 3> 이용자 및 가족의 강점과 약점 예시

| 관계   | 강 점             | 약 점         |
|------|-----------------|-------------|
| 이용자  | 인내심이 있음         | 자신감이 다소 부족함 |
| 부    | 자녀교육에 대한 관심이 높음 | 다소 가부장적임    |
| 모    | ...             | ...         |
| 형제   | ...             | ...         |
| 종합의견 | ...             |             |

• **이용자 외부환경의 강점과 약점**

이용자의 사회적 환경에 대한 기초적인 이해를 돕기 위한 것으로써, 이용자의 정서적 환경, 교육 환경, 물리적 환경 등의 강점과 약점을 이용자의 표현된 욕구와 관련해서 구체적으로 파악한다.

• **기관에 기대하는 이용자의 결과**

제시한 욕구나 문제와 관련되지만 이용자가 기관의 서비스에 기대하는 바가 무엇이고, 그것을 통해 결과적으로 얻고자 하는 것이 무엇인지 이용자의 서비스 비전을 파악하는 것이다.

**(3) 처리방향**

이용자의 욕구확인 결과에 따라 처리방향이 결정된다. 처리방향은 대체로 참여유도 및 계획단계로의 이행, 정보제공 및 업무처리 종료, 타 기관 의뢰 및 업무처리 종료의 3가지 업무로 구성되는데, 세부 내용은 다음과 같다.

- **참여유도 및 계획단계 이행**

욕구확인을 통해 욕구 및 그 요인이 복합적으로 확인된 경우에는 계획단계로 이행하여 심층면접을 통한 정보수집과 그에 따른 체계적인 서비스계획이 수립되어야 한다. 따라서 참여유도를 통한 계획단계로 이행한다.

- **정보제공 및 업무처리 종료**

공공부조 및 지역사회서비스 자원에 대한 이용방법 등에 대해서 정확하고 충분한 정보를 제공하여 욕구를 해소하고 서비스 접수에 따른 업무처리를 종료한다.

- **타 기관 의뢰 및 업무처리 종료**

기관의 서비스와 부합되지 않는 경우에 이용자의 욕구와 부합되는 서비스기관에 대한 정보를 제공하거나 접수단계에서 확인된 정보를 이관하면서 욕구에 부합하는 서비스 기관에 의뢰한다. 또한 진행과정에 대한 점검계획 수립하고, 과정을 점검한 후에 업무처리를 종료한다.

### **3) 정보제공 및 참여유도**

#### **(1) 정보제공**

접수단계에서의 정보제공은 협소한 개념으로 서비스 욕구가 기관의 서비스에 부합되는지 여부와 정확한 정보를 제공함으로써 욕구를 해소할 수 있을 때 제공되는 서비스를 의미한다. 정보제공의 목표는 이용자가 정확한 정보를 가지고 자신의 욕구를 스스로 해결할 수 있도록 하는 것이다. 따라서 정보제공 단계에서 가장 중요한 것은 정보의 정확성과 구체성을 갖는 것이다. 구체적으로 여기에서는 어떤 정보를 제공할 것인지, 정보를 제공할 때 유의할 사항은 무엇인지 정리해본다.

### • 정보내용

정보는 직접적인 욕구나 문제를 해결할 수 있어야 하므로 정확하고 구체적으로 제시되어야 한다. 이 때 신청자의 성명, 성별, 연령, 연락처, 장애유무, 장애등급, 수급여부 등의 기본정보를 파악하여 심층상담을 준비한다.

최근에는 거주 지역에 따라 장애인복지관의 이용이 제한되는 경우도 종종 발생하고 있어 이용자의 거주지에 대한 확인도 필요하다. 이때 서비스 해당 지역 외 거주자의 경우에도 정보제공을 충실히 하여 서비스 이용에 불편함이 없도록 배려해야 한다.

### • 유의사항

이용자에게 정확한 정보를 제공함에 있어서 몇 가지 유의할 사항이 있는데 그것을 간략히 정리하면 다음과 같다. 첫째, 정보제공의 이유를 분명히 하고, 그것에 대해서 사회복지사와 이용자가 동일하게 이해하도록 해야 한다.

둘째, 정보를 제공하기 전에 기관이 보유하고 있는 모든 자원을 최대한 고려하여 도움의 가능성을 다시 한 번 검토한다.

셋째, 정보를 과대평가하여 제공할 경우에는 이용의 실패 가능성이 있으므로 확인된 정확한 정보를 제공하도록 한다.

넷째, 정보제공에서 이용자에게 정보이용의 성공을 장담하지 말아야 한다.

다섯째, 정보이용을 실패할 경우에 언제든지 본 기관에 와서 협력을 받을 수 있다는 사실을 알려야 한다.

## (2) 참여유도

참여유도는 이용자의 욕구가 복합적으로 나타나 사례관리가 필요한 경우 계획단계로 이행하기 위해 필요한 요소이다. 즉 계획단계에서 이용자의 자발적인 참여 및 높은 동기화(*enhancing motivation*)는 사례관리의 결과를 크게 향상시킬 수 있으므로 접수단계에서 참여유도는 매우 중요한 의미를 갖는다.

참여유도를 위한 주요전략으로 2가지를 제시할 수 있다(김용일·조홍식·김연옥,

1997: 166). 첫째 이용자와 사회복지사간의 정서적 측면에서의 친화관계 형성이다. 이러한 관계의 특성은 감정이입, 온정, 진실성으로, 이를 통해 이용자가 사회복지사의 지원의지를 신뢰하여 자신의 문제와 욕구를 적극 표출하고 스스로 돕게 할 수 있다.

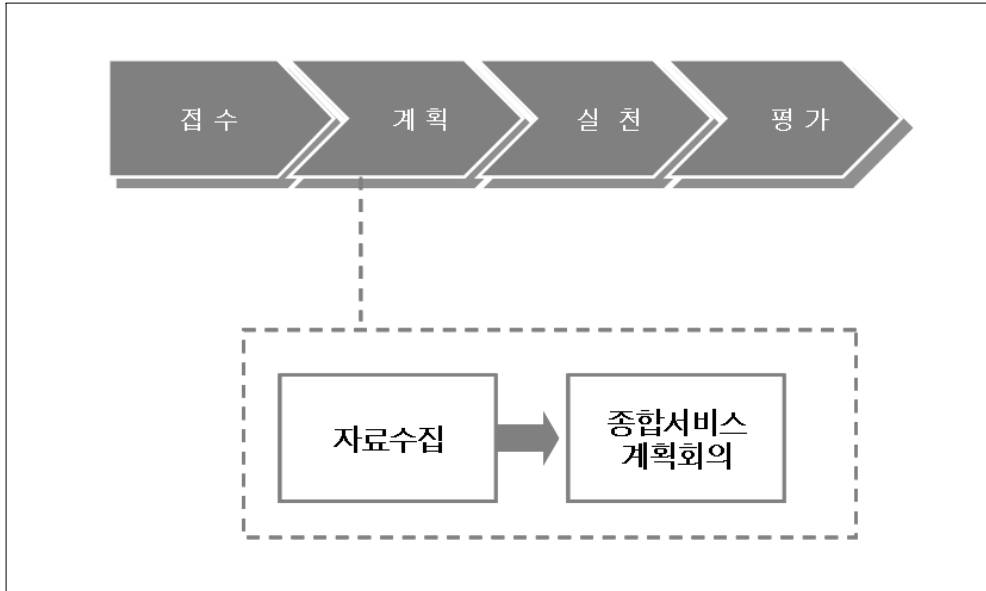
둘째, 서비스 목적을 강조하는 효과적인 실천관계 성립이다. 이러한 관계의 특성은 욕구해소에 초점을 유지하면서 서비스의 목적을 구체화시켜 명확히 하는 것으로, 이를 통해 실천관계를 효과적으로 성립시키며 이용자의 능동적 참여를 유도할 수 있다.

위의 2가지 전략은 불가분의 관계로써 상호 구별될 수 없으며 한 가지 전략만을 강조하는 것은 바람직하지 않다. 이와 함께 참여유도 단계에서 가장 기본적이면서도 중요한 것은 이용자에게 용기를 심어주는 것이다.<sup>3)</sup>

---

3) 이러한 용기를 주기 위한 사회복지사의 태도에 대한 지침은 김용일·조홍식·김연옥, 사회복지실천론, 1997:174-175에 제시되어 있으므로 이를 참고하길 권한다.

## 2. 계획



[그림 4] 계획과정

### 1) 자료수집

자료수집의 과정은 접수단계에서 이용자의 표현된 욕구 및 그 요인이 복합적인 것으로 확인되었을 때, 종합적이고 체계적인 서비스계획을 수립하기 위해 필수적인 정보를 충분하게 수집하여 체계적으로 분석하는 과정이다.

#### (1) 자료수집 방법

자료수집의 방법으로는 심층상담, 관찰, 각종 검사, 관계자 면접 등의 다양한 방법이 사용된다. 장애인복지관의 자료수집 방법은 사회, 의료, 심리, 교육, 직업, 재가복지 등 각 영역별 전문가에 의해서 수행되며, 심층상담 및 관찰, 각종 검사 등

이 주로 사용된다.

## (2) 자료수집 대상

자료수집의 대상은 매우 다양한데 가장 많이 의존하는 정보원은 다음과 같다 (Heworth and Larsen, 1990, 김용일·조홍식·김연옥, 1997:205에서 재인용).

### 주요 자료수집 정보원

- ✓ 이용자가 제출하는 행정서류 (가족관계증명서, 수급자 증명서 등)
- ✓ 문제, 기분, 의견, 생각, 사건 등에 관한 이용자의 이야기
- ✓ 이용자의 비언어적 행동에 관한 사회복지사의 관찰
- ✓ 부부, 가족구성원간의 상호작용에 관한 사회복지사의 관찰
- ✓ 친척, 친구, 직장동료, 선생님, 이웃사람 등 관련된 사람들의 이야기
- ✓ 의료진단, 심리검사 등의 진단이나 검사결과
- ✓ 이용자에 대한 사회복지사의 개인적 경험
- ✓ 그 밖에 동일 사례에 대한 사례기록이나 유사기관의 사례기록 등

## (3) 자료수집의 과정 및 내용

자료수집의 과정은 사회영역에 대한 정보를 수집하는 사회복지사의 심층상담으로부터 시작되며, 사회영역에 관한 심층상담을 통해 이용자 개인의 기본적인 특성, 가족에 대한 정보, 사회적 관계에 관한 정보가 수집된다. 사회영역에 대한 정보수집과 함께 필요에 따라 서비스 영역별 전문가에 의해서 각종 검사가 실시된다. 구체적으로 자료수집의 과정 및 내용을 살펴보면 다음과 같다.



### • 이용자 개인의 특성

이용자 개인의 특성은 접수단계에서 이미 파악된 정보를 바탕으로 좀 더 상세한 정보를 추가적으로 파악하는 것으로써 이용자의 발달력, 교육력, 직업력, 건강상태, 심리사회적 상태 등이다.

### • 가족에 대한 자료수집 및 분석

가족은 이용자 개인의 정서적 안녕에 지대한 영향을 미치며 이용자 욕구의 진원지임과 동시에 욕구해소를 위한 가장 중요한 자원이다. 따라서 가족을 정확히 이해할 때, 가족의 자발적 참여 및 협조를 이끌어내어 이용자의 서비스 자원으로의 적극적인 활용이 가능해진다.

## 자료수집의 내용

가족에 대한 자료의 수집은 다음과 같이 4가지 측면에서 이루어져야 한다(김용일·조흥식·김연옥, 1997: 227-228).

첫째, 가족의 의사소통이다. 가족구성원 사이에 이루어지는 감정과 생각이 자유롭게 상호 교환이 되는지, 그렇지 않으면 무엇이 그것을 방해하는지 등을 파악할 수 있어야 한다.

둘째, 가족구조이다. 여기에는 가족구성원간의 경계, 하위체계를 포함한 체계로서 가족의 기능, 구성원의 행동을 규제하는 가족규범, 구성원들의 역할, 가족내 권력의 균형, 가족내력이 현재의 가족에 미치는 영향 등을 파악할 수 있는 정보가 포함되어야 한다.

셋째, 가족주기 및 적응과정이다. 여기에는 현재의 가족주기 및 출산·죽음·결혼 등의 가족주기의 전환에 따른 적응과정 등이 포함되어야 한다.

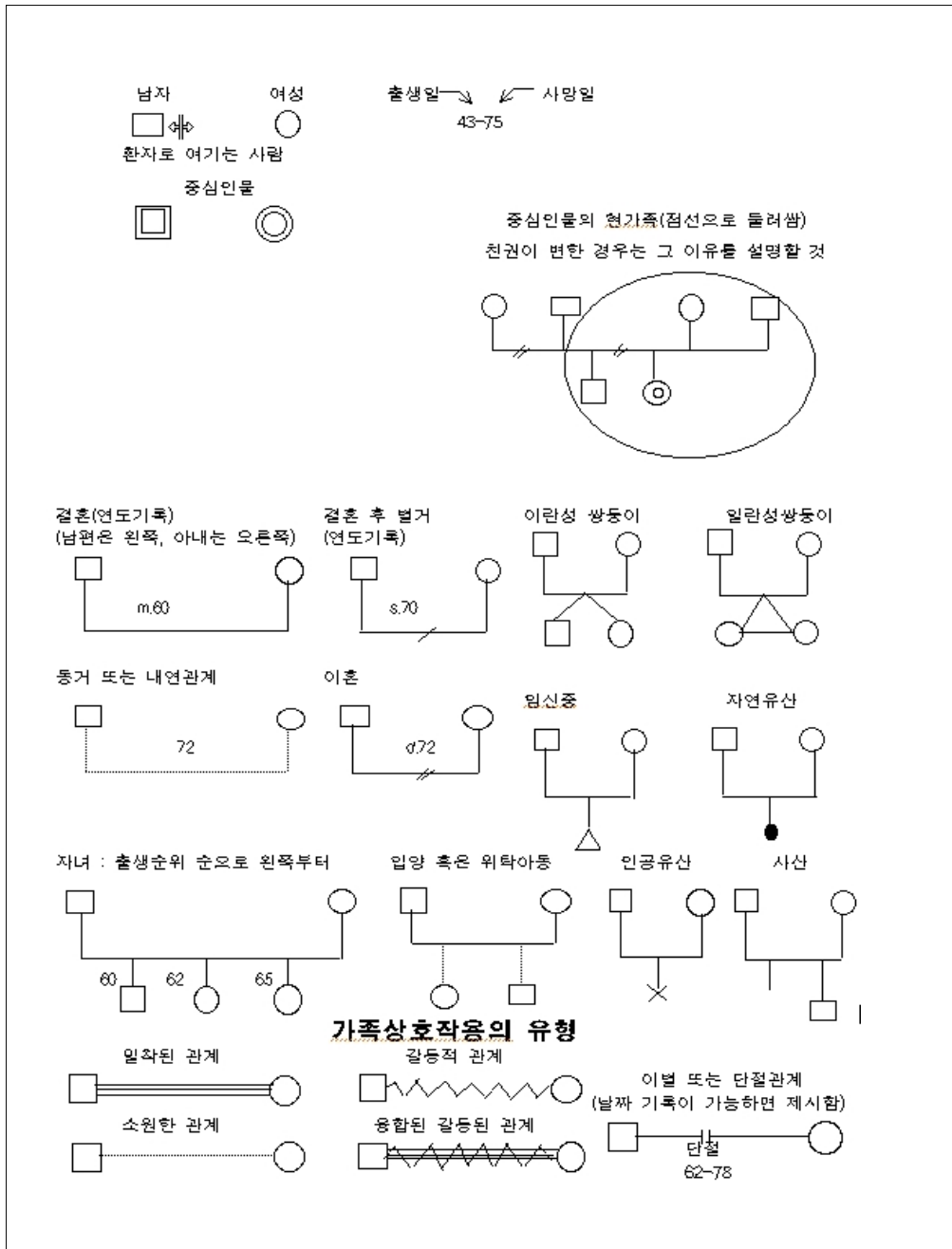
넷째, 부부간 불화, 부모자녀 관계상의 문제, 구성원 개인의 문제 등 가족갈등의 주요 문제가 파악되어야 한다.

## 가계도 작성

가족의 여러 측면에 대한 가장 효과적인 자료수집 및 분석도구로는 가계도 (Genogram)가 사용된다.

가계도란 3세대 이상에 걸쳐 가족구조를 도식화하고 구성원에 관한 정보를 기록하고 그들 간의 관계를 기술하는 것으로서 가족을 평가하는 과정에서 가장 먼저 이루어지는 작업이다(이영분, 김유숙 역, 1992, 김용일·조흥식·김연옥, 1997: 228).

가계도는 가족에 관한 정보를 도식화시켜 복잡한 가족환경을 한눈에 볼 수 있다는 점, 종이와 필기도구를 이용하여 이용자 및 가족이 참여한 가운데 보다 쉽게 작성할 수 있다는 점이 가장 큰 장점이다. 가계도 작성에 사용되는 기호들은 다음의 [그림 5]와 같다.



[그림 5] 가계도 기호

가계도의 작성은 이용자에게 가족에 대한 정보가 왜 필요한지 설명하면서 시작되어야 하며, 가계도 작성에 가급적이면 이용자 및 가족이 참여하도록 격려하는 것이 바람직하다. 또한 가계도 작성에 참여하는 것이 부담스럽지 않도록 하며, 가계도 그릴 후 가족에 대한 각자의 생각과 느낌을 나눌 수 있도록 하는 것이 좋다.

- **사회적 관계에 관한 자료수집**

사회적 관계에 대한 자료는 이용자의 욕구해소를 위한 사회적 지지체계와 서비스연계 및 동원 가능한 자원에 대한 상세한 정보를 파악하는데 도움을 주며 관계자 의견청취를 위해서도 필요하다. 또한 이용자가 자신의 지지체계를 인식하고 그것의 활용에 관한 의지를 높이는 데 도움을 준다.

사회적 관계는 한 개인이 가족이 아닌 다른 사람 및 집단과 지속적으로 접촉이 있는 상태를 의미한다. 사회적 관계는 사회적 지지로 나타나기도 하지만, 이용자에게 스트레스나 불안 등의 해로운 영향을 미치기도 한다. 사회적 관계에 대한 자료수집이 초점은 사회적 지지를 상세히 파악하고자 하는 것이다.

## 상담시 유의사항

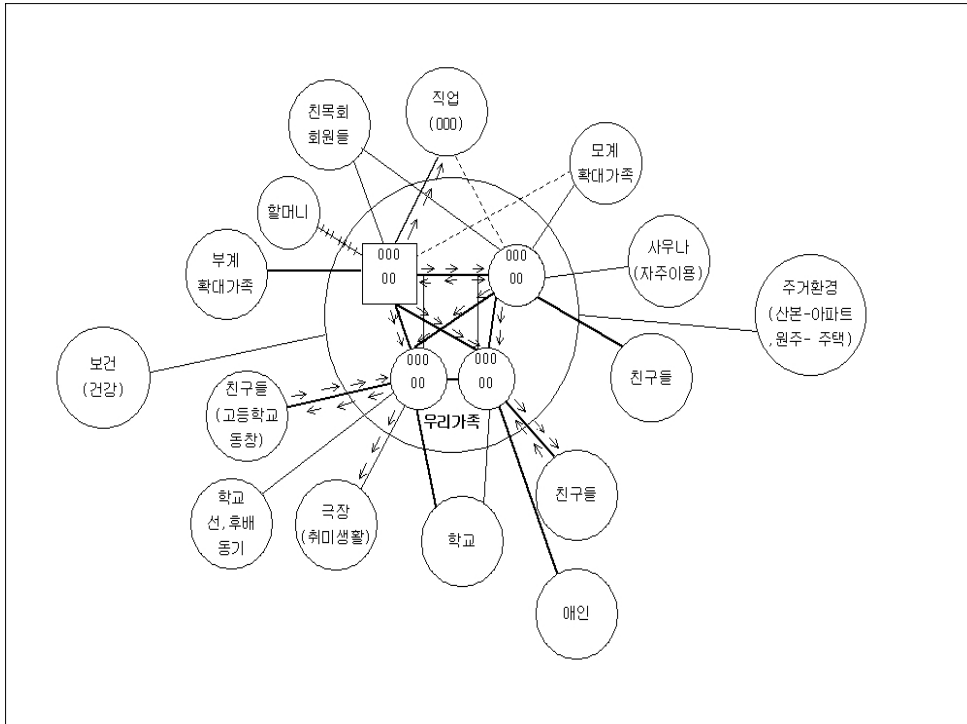
### ✓ 사회적 관계망(Social network)

사회적 관계망이 포함하는 대상은 매우 다양하다. 사회적 관계망을 개별체계의 특성을 모아서 혈연집단, 근린집단, 기능집단, 행정집단의 4가지 유형으로 분류할 수 있다. 먼저 혈연집단은 한 개인과 가장 가까운 체계로서 가족 및 친척을 말한다. 근린집단은 비공식 관계체계로 이웃, 친구, 직장동료 등이 여기에 해당된다. 기능집단은 사회복지관, 학교, 병원, 소방서, 보건소, 교회, 직장 등이 여기에 해당된다. 행정집단은 관공서를 의미하는 것으로서 주민생활센터(면사무소), 시청 등이 여기에 해당된다.

사회적 관계에 대한 정보는 이용자 심층면접 및 가족의 도움으로 파악되며, 필요하다면 관계가 파악된 사람들과의 접촉을 통해 상세히 파악되어야 한다. 사회적 관계에 관한 정보에는 구체적인 지원 내역, 정서적 지원 정도, 정보제공 및 조언, 충고 및 비판, 관계의 방향, 친밀함의 정도, 접촉빈도, 접촉방법, 관계지속기간이 파악되어야 한다(김용일·조흥식·김연옥, 1997: 225-226 참조). 이러한 사회적 관계에 대한 효과적인 자료수집 및 분석도구로 주로 사용되는 것이 생태도(Eco-Map)이며, 사회적 망 도표도 유용하다.

### ✓ 생태도 및 사회적 망 도표

생태도는 사회복지사가 종이와 연필을 가지고 가족과 함께 그려 나가는 것으로 이용자와 사회복지사에게 이용자와 환경간의 관계를 체계적이고 생태학적인 관점에서 바라보게 하는 실용적인 수단이다. 생태도 작성방법은 다음 그림과 같다.



[그림 6] 생태도 작성 사례

한편 사회적 망 도표는 생태도에서 충분히 담지 못한 상세한 내용을 정리하기 위한 방법으로 관계하는 사람들 중에서 의미가 큰 사람의 순으로 선정하여 이들을 중심으로 관계망 도표를 작성한다. 도표작성 방법은 다음의 <표 4>과 같다.

<표 4> 사회적 망 도표

|     | 관계  | 구체적 지원                                    | 정서적 지원                                    | 정보/조언                                     | 충고/비판                                     | 관계방향   | 친밀도                                  | 접촉빈도   | 관계 지속기간                                |
|-----|---|---|---|---|---|--|--------------------------------------|--|--|
| 응답자 | 1. 친척<br>2. 직장/학교<br>3. 조직<br>4. 친구<br>5. 이웃<br>6. 전문서비스<br>7. 기타 | 1. 전혀 받지 않는다<br>2. 가끔 받는다<br>3. 거의 항상 받는다 | 1. 전혀 받지 않는다<br>2. 가끔 받는다<br>3. 거의 항상 받는다 | 1. 전혀 받지 않는다<br>2. 가끔 받는다<br>3. 거의 항상 받는다 | 1. 전혀 받지 않는다<br>2. 가끔 받는다<br>3. 거의 항상 받는다 | 1. 상호 주고 받는다<br>2. 내가 도움을 주는 사람<br>3. 내게 도움을 주는 사람 | 1. 가깝지 않다<br>2. 가까운 편이다<br>3. 매우 가깝다 | 1. 만나지 않음<br>2. 1년에 1-2회<br>3. 1달에 몇 번<br>4. 1주에 몇 번<br>5. 거의 매일 | 1. 1년 미만<br>2. 1년 이상 5년 미만<br>3. 5년 이상 |
| 성 명 |   |   |   |   |   |  |                                      |  |  |
| 홍길동 | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3  | 2                                    | 3  | 1                                      |
| 이성계 | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3  | 2                                    | 1  | 2                                      |
| ... |   |   |   |   |   |  |                                      |  |  |
| ... |   |   |   |   |   |  |                                      |  |  |

출처: 김용일 · 조흥식 · 김연옥, 1997: 226

생태도 및 사회적 관계망 도표가 작성되면 이용자 및 가족의 생각과 느낌을 나눌 수 있도록 하고, 사회적 지지망 활용방안에 대해 함께 논의하도록 한다. 특히 사회적 지지망을 강화하기 위해서는 이용자의 의지가 중요한 요소임을 인식할 수 있도록 돕는다.

• 각 영역에 대한 자료수집 및 분석

대부분의 장애인 이용자들이 복합적이고 다양한 욕구를 가지고 있으므로, 복지관에서는 각 영역별 전문가에 의해서 각종 검사도구가 사용된다. 이때 로 사용되는 도구와 주요내용은 다음의 <표 5>와 같다(서울복지재단, 2005: 87).

<표 5> 각 영역별 정보수집의 주요도구 및 내용

| 정보구분 | 전문가                     | 적용대상                      | 주요검사도구   | 검사내용   |
|------|-------------------------|---------------------------|--|--|
| 의료영역 | 의사<br>물리치료사<br>작업치료사    | 신체기능장애로 내관한 이용자           | - 의사의 임상적 진단<br>- 필요시 정밀 의학적 진단<br>- 기타 표준화 도구   | - 의료적 검사, 이학적 검사를 통한 진단명 결정<br>- 의료적 상태 진단 및 처리          |
| 심리영역 | 심리치료사                   | 정서, 지적장애 등으로 내관한 이용자      | - 아동용 지능검사 : K-WPPSI 등<br>- 성인용 지능검사 : K-WAIS 등<br>- 사회성숙도 검사<br>- 성격검사 : HTP, KED 등<br>- 자폐검사 : CARS, E-CLAS<br>- 행동검사 : K-CBCL | - 지적능력, 사회적 능력파악<br>- 심리적 특성 파악<br>- 행동특성 파악             |
| 교육영역 | 특수교사                    | 특수교육, 학습능력의 어려움으로 내관한 이용자 | - 포테이지 아동발달 관찰표<br>- 기초학습기능검사<br>- 교육진단검사(PEP)<br>- DARBAS(출생에서 5세까지)  | - 아동의 발달수준, 기초학습능력, 교육정도 등을 파악                           |
| 언어영역 | 언어치료사                   | 언어치료, 언어능력의 어려움으로 내관한 이용자 | - 그림어휘력검사<br>- 구문의미이해력검사<br>- 그림자음검사<br>- PRES(수용언어표현언어발달척도)<br>- SELSI(영유아언어발달검사)<br>- P-FA(파라다이스-유창성검사)<br>- 언어문제해결력검사         | - 언어발달정도 평가<br>- 수용언어와 표현언어 차이, 어휘력, 문장력, 조음문제, 말더듬 등 평가 |
| 직업영역 | 직업재활사<br>사회복지사<br>직업평가사 | 직업재활 및 취업욕구로 내관한 이용자      | - AAMD 적응행동척도<br>- 직업적성검사<br>- Valpar#17<br>- McCarron-Dial System#101<br>- Purdue Pegboard<br>- 성취도검사<br>- MVE                  | - 직업능력평가<br>- 직업재활 가능성 탐색                                |



## 2) 종합서비스계획회의

종합서비스 계획회의는 앞서 수집한 정보를 바탕으로 이용자의 욕구 해소에 도움이 되는 실천과정으로 전환하는데 필요한 구체적인 계획을 수립하기 위한 기본 과정이다. 종합서비스 계획회의를 서비스계획 회의와 서비스계획 수립으로 나누어 정리해보면 다음과 같다.

### (1) 서비스계획회의

서비스계획 회의는 자료수집과정에 참여한 전문가 및 이용자, 가족이 함께 모여 각 영역에서 수집한 정보를 종합해서 정리하고 그것을 바탕으로 구체적인 서비스방향과 서비스계획을 수립하게 된다. 현재 기관에 따라서 서비스계획회의가 재할계 계획회의, 판정회의, 진단평가회의 등으로 명명되기도 하지만, 여기에서는 서비스계획 회의로 명명하고자 한다.

#### • 회의내용

서비스계획회의의 과정 및 내용을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 자료취합이다. 각 영역별 수집하여 정리한 결과를 각자의 발표와 함께 취합하고 이용자가 참여한 가운데 상호 의견을 나눈다.

둘째, 서비스방향 및 우선순위 결정이다. 취합된 자료를 충분히 검토한 후 서비스방향과 우선순위를 결정한다.

셋째, 서비스방향에 따른 이용자의 결과목표 및 서비스제공방법을 결정한다. 이용자의 결과목표는 긍정적으로 달성되기 원하는 서비스결과를 말한다. 서비스제공방법은 직접서비스 제공, 간접서비스 제공, 사회적 관계망 지원 등 구체적으로 제시되어 서비스계획수립에 어려움이 없어야 한다.

넷째, 서비스계획 수립부터 평가단계까지의 전 과정을 통합 및 조정하는 전담 사례관리자를 추천한다. 사례관리자 추천은 서비스 결과목표 및 서비스제공방법에 따라서 관련 경력 및 전문성, 위치, 업무정도 등이 충분히 고려되어 이루어져야 한다. 사례관리자는 서비스계획회의의 논의결과를 반영하여 결정

하는 것이 바람직하다.

- **회의참석자**

서비스계획회의의 참석자는 초기면접자, 각 영역에서 정보수집에 참여한 전문가, 이용자 본인 및 가족, 관련 전문가(수퍼바이저) 등이 참여하도록 한다. 특히 이용자의 자발적인 참여가 이루어질 수 있도록 유의한다.

- **회의결과 처리**

회의결과는 서비스계획 수립단계로 이관되기 때문에 표준화된 양식에 상세히 작성하여 세부자료와 함께 지정된 사례관리자에게 전달되어야 한다. 결과 보고서 양식은 다음의 <표 6>과 같다.

**<표 6> 종합서비스계획회의 결과보고서 예시**

일반사항

|      |            |      |             |      |             |
|------|------------|------|-------------|------|-------------|
| 접수번호 | 2006 - 431 | 접수일자 | 2006. 7. 31 | 회의일자 | 2006. 8. 4  |
| 성명   | 라○○        | 성별   | 남           | 생년월일 | 1995. 3. 16 |

관련영역

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| 참석자 | 사회복지사, 재활의학과 의사, 임상심리사, 특수교사, 언어치료사 |
|-----|-------------------------------------|

회의결과

| 서비스방향         | 서비스 결과 목표             | 서비스제공방법   |
|---------------|-----------------------|---|
| 사회성 훈련 및 여가활동 | 또래 상호작용향상<br>여가시간 활용  | - 방과후 교실, 계절학교 참여   |
| 의사소통          | 자기 표현능력 향상<br>스트레스 해소 | - 개별 및 소그룹 언어치료<br>- 개별 미술치료 연결                                       |
| 정보제공          | 정보제공                  | - 장애수용 및 양육정보 제공을 위한 부모교육 및 외부기관의 아버지학교·어머니학교와 연계함<br>- 장애 진단 및 등록 안내 |

사례관리자 추천(지정) 및 종합의견

- 성명(생년월일) : 언어치료사
- 추천(지정)사유 : 언어치료를 중점적으로 개입하며 필요 시 방과후 교실을 담당하는 사회복지사와 공동 관리

행정사항

1. 서비스계획 수립: 2007. 4. 24.
2. 서비스계약 체결: 2007. 4. 24.

## (2) 서비스계획 수립

서비스계획은 지정된 사례관리자가 서비스계획회의의 결과를 바탕으로 구체적인 서비스 내용 및 일정 등을 수립하는 과정이다.

서비스계획서에 나타나야 할 내용으로 이용자의 구체적인 욕구, 욕구해소를 통해 궁극적으로 변화되는 결과목표, 결과목표를 달성하기 위한 서비스목표, 서비스목표 달성을 위한 서비스제공방법 등이다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(서울복지재단, 2005a: 59).

### • 이용자의 욕구

서비스계획회의에서 나타난 서비스방향 및 우선순위에 따라 구체적인 서비스 욕구를 사안 별로 기록한다.

### • 결과목표(Impact goal)

이용자가 궁극적으로 달성되기를 바라는 어떤 상태 즉 이용자의 서비스결과로써 서비스이용에 따른 이용자의 긍정적으로 변화된 상태를 의미한다. 특히 결과목표를 설정할 때에는 긍정적인 표현방법을 사용하는 것이 바람직하다. 예를 들면 ‘지저분한 식습관을 고친다’보다는 ‘예의바른 식습관을 배운다’가 더 긍정적인 표현이다.

### • 서비스목표(Objective)

서비스목표는 결과목표를 달성하기 위한 과정목표를 의미한다. 어떤 서비스를 얼마나 제공할 것인지를 의미한다. 예를 들어 ‘예의바른 식습관을 배운다’의 결과목표를 달성하기 위해 ‘매주 한번에 1시간씩 식습관 개별교육을 실시한다’가 서비스목표가 되는 것이다.

### • 서비스 제공방법

서비스목표 달성을 위해 제공되는 수단에 관한 것이다. 어떤 서비스를, 누가, 언제, 어디서, 어떻게, 얼마나 제공할 것인지가 기록되어야 하며, 현실적으로

가능하면서 긴급하게 제공해야 할 서비스부터 수립한다.

• **점검 및 평가계획**

서비스계획서에는 구체적인 서비스제공 계획에 따른 점검 및 평가 계획이 제시되어야 하며, 구체적인 일정 및 추진방법이 상세히 기록되면 좋겠으나 현실적으로 어려움이 있으므로 점검 및 평가일정이라도 반드시 기록하도록 한다.

이상의 서비스계획서에 포함되어야 할 내용을 바탕으로 다음의 <표 7>과 같이 종합서비스계획서 양식을 만들어 사용할 수 있다.

<표 7> 종합서비스계획서 예시

| 이용자의<br>욕구               | 결과목표                               | 서비스목표                 | 서비스제공방법               |                            |          | 점검, 평가계획 |           |
|--------------------------|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|----------|----------|-----------|
|                          |                                    |                       | 서비스명                  | 서비스<br>내용                  | 제공<br>기간 | 점검일정     | 평가일정      |
| 조기특수<br>교육               | - 또래상호작용향상<br>- 인지력 향상<br>- 자기표현증대 | - 주 3일 1년간<br>조기교육 참여 | 복지관<br>조기교육<br>(뇌병변반) | - 집단지도<br>- 개별지도           | 1년       | 2007. 8  | 2007. 12. |
| 신체능력<br>향상               | - 보행능력향상<br>- 우축기능강화               | - 주 2회 1년간<br>재활치료 제공 | 물리치료<br>작업치료<br>수중치료  | - 운동치료<br>- 감각통합<br>- 근육이완 | 1년       | 2007. 8  | 2007. 12  |
| 장애아에<br>대한<br>양육정보<br>습득 | - 부모역할강화                           | - 정기적인<br>부모교육 참여     | 복지관<br>동지교실<br>(부모교실) | - 부모교육<br>(10회기)           | 2개월      | -        | 2007. 12  |

### (3) 계약 체결

계약은 복지관과 이용자가 합의한 서비스 계획에 의한 사례관리 실천 과정에서 발생하는 제반사항에 대해서 복지관과 이용자 간의 쌍방이 문서로 합의하는 것을 의미한다. 일반적으로 계약 체결은 계약서를 작성하거나 이용자 동의서로 처리한다. 여기에서는 대등적·쌍방적 계약서를 중심으로 소개한다.

#### ● 서비스계획서 검토

서비스계약을 실시하기 위해서는 우선 서비스계획서에 대한 이용자 확인이 필요하며, 서비스계획에 동의하거나 수정을 요구하면 상호간의 협의를 통해 보완한 다음에 계약서를 작성한다.

#### ● 서비스계약서 작성

서비스 계약은 사례관리자와 이용자의 관계 및 서비스 목적을 분명히 함으로써 이용자와 사례관리자의 갈등을 줄일 수 있으며, 우선순위를 정하고 쌍방간의 역할과 책임을 규정하여 이용자의 권익보호, 자발적 참여, 협력을 증대시킬 수 있는 장점을 갖는다.

서비스계약서에 포함되어야 할 내용에는 반드시 계약자에 관한 기본정보, 서비스계획서(서비스 내용, 이용기간 등), 계약자의 역할 및 준수사항, 이용규정 및 지침에 관한 사항이다. 또한 계약서 작성 시 유의사항으로 구체적인 용어로 정의된 언어를 사용하고, 융통성 있는 계약으로 문제가 발생했을 시 재계약이 가능하도록 하고, 계약기간을 명시하고, 비밀보장에 관한 내용과 정보사용에 관한 승낙서를 포함하도록 한다. 정보이용 동의 및 서비스 계약에 관한 서식을 예시하면 다음과 같다.

<표 8> 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서 예시

성 명 : (주민등록번호 : - )

주 소 :

상기 본인은 본 장애인복지관이 본인에 대한 서비스 제공을 위하여 다음의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의한다.

1. 정보수집

- 기본정보
- 개인이력
- 질병관련 이력
- 서비스 제공을 위한 욕구조사
- 기타 사회복지서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

2. 수집정보 활용

- 서비스제공의 연속성을 위한 제공기관 간의 서비스 연계 및 관련사항에 관한 정보제공
- 서비스 제공기관 및 관련기관 등에 대한 자료의 제공

2009. . .

서비스 신청자(대리인) : (인)

<표 9> 서비스이용계약서 예시

○ 서비스 대상자(갑)  
성명 : (인), 주민등록번호 : -  
주소 :  
연락처 :

○ 대리인(보호자)  
성명 : (인) (“갑”과의 관계 : )  
주소 :  
연락처 : (E-mail : )

○ 서비스 제공기관(을)  
기관명 : (대표자 : 인, 사례관리자 : 인)  
주소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용 및 금액은 “서비스계획서”와 같다.  
상기 당사자(이하 “갑”, “을”이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 서비스 이용 계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

**제1조 (서비스 제공)**

① “을”은 상기의 ”서비스계획서(일정표 포함)”와 같이 제공한다.  
② “을”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 노력한다.  
③ “을”은 서비스 계획에 의해서 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스기록지에 기입한다.

**제2조 (계약기간 및 계약의 만료 등)**

① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간 동안 발생하며, 당사자 간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.  
② 이 계약은 “갑”의 해약 통지나 사망으로 계약기간의 만료 전이라도 종료된다.  
③ 일시적인 병원 입원, 시설입소 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

**제3조 (서비스 비용)**

① 서비스 비용은 이용료 기준에 의한다.  
② 서비스 비용 중 본인부담액과 월 이용한도액을 초과하는 비용은 “을”의 청구에 의해 “갑”이 지급한다.



**제4조 (서비스내용의 변경)**

- ① 서비스 제공과정에서 “을”(종사원을 포함한다)의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 “갑”의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 “을”은 “갑”의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
- ② 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.

**제5조 (통지사항)**

- ① “을”은 “갑”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.
- ② “갑”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금지산 또는 파산선고 등을 받아 “갑”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 때는 즉시 서면으로 “을”에게 통지하여야 한다.
- ③ “을”은 “갑”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 “갑”이 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

**제6조 (개인정보 보호의무)**

- ① “을”은 “갑”의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
- ② “을”은 서비스제공에 필요한 “갑”의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 이용자의 이익에 반하지 않을 때 타 기관에 제공할 수 있다.
- ③ “을”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “갑”의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
- ④ “갑”은 “을”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알할 권리가 있다.

**제7조 (손해배상책임)**

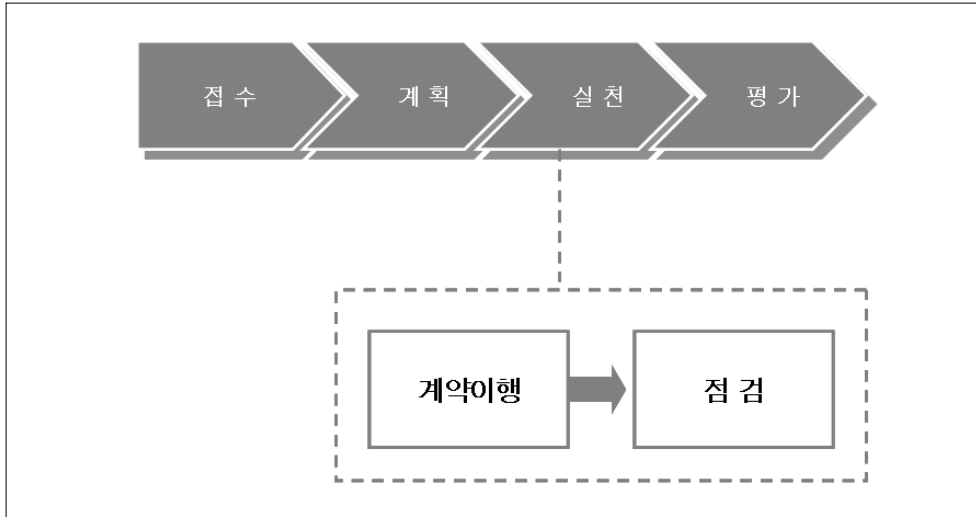
서비스 실시 중에 “을”(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “갑”의 손해에 대하여는 “을”은 “갑”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. “갑”이 “을”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

**제8조 (분쟁해결방법)**

본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “갑”과 “을”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

2009 . . .

### 3. 실천



[그림 7] 실천과정

#### 1) 계약이행

서비스 계획이 수립되고 이용자와 공급자간의 상호계약이 이루어지면 사례관리자는 계약사항을 이행하게 된다. 여기서 계약이행은 서비스 연결을 통해 이루어지는데, 서비스 연결 과정은 크게 내부자원의 획득을 위한 직접적 서비스 제공, 외부자원 획득을 위한 간접적 서비스 제공, 사회적 지원체계 확장을 도모하기 위한 사회적 망 구축을 위한 실천으로 나눌 수 있다(김만두 역, 2003).

#### (1) 준비하기

준비하기는 이용자와 계약된 사항을 실천하기에 앞서 사전에 점검하는 것이므로 계약 이행사항을 상세히 목록으로 작성하여 점검하거나 구체적인 과업 목록을 작성하여 확인하면서 실행해야 한다. 이와 같은 사항들을 정리해보면 다음과 같다.

● **계약이행 체크리스트 작성하기**

- 이용자에게 필요한 개별화된 서비스 및 지원체계가 만들어졌는가?
- 이용자 및 가족과 지속적인 의사소통이 이루어지고 있는가?
- 이용자 및 가족에게 서비스와 지원체계를 적절히 연결해주고 있는가?

② **과업목록 작성하기**

**<표 10> 과업목록 작성표 예시**

| 과업         | 처리기간 | 연계체계 및 역할              | 협조자(기관)        |
|------------|------|------------------------|----------------|
| 의료서비스 연계   | 7일   | 복지관 의료부서, 의료서비스 제공     | 물리치료사, 수증치료사   |
| 컴퓨터교실 연계   | 7일   | 복지관 교육부서, 컴퓨터 교육 실시    | 전산교사           |
| 배우자 및 부부상담 | 즉각   | 사례관리자 및 상담전문가 연계 상담 실시 | 사례관리자, 전문상담교사  |
| 지역 수영장 연계  | 7일   | 지역 수영장, 수영장 제공         | 후원담당직원, 수영장 주인 |

**<표 11> 연계체계 및 역할 예시**

| 연계체계   | 역 할   |
|--------|---|
| 이용자    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제공될 서비스에 관한 정보제공</li> <li>- 서비스 획득을 위해 지지를 제공하거나, 책임 분담</li> <li>- 문제 이해, 해결방안 추구, 변화계획 수행, 변화평가 등에 관한 상담</li> <li>- 이용자를 자신의 문제를 악화시키는 요인과 직면</li> <li>- 서비스의 감소 또는 종결을 위해 준비</li> </ul>  |
| 서비스제공자 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자에 관한 사례관리자의 업무 소개</li> <li>- 서비스 제공</li> <li>- 서비스 체계 점검</li> <li>- 서비스 조정</li> <li>- 서비스제공자 사이 또는 이용자와 서비스 제공자 사이의 갈등 중재</li> <li>- 서비스 제공을 위한 자원 동원</li> <li>- 서비스 제공자의 실질적인 수행을 반영하기 위한 자원목록 및 서비스인명부 작성</li> <li>- 이용자 욕구 해결을 위한 새로운 서비스 고안</li> <li>- 서비스 전달에 대한 장애를 확인하고 보고 함</li> <li>- 혈연집단 및 공공기관 등과 서비스 조정</li> </ul> |
| 사례관리기관 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 필요한 경우 업무를 보조하는 직원에게 알림</li> <li>- 기관의 정책이나 절차에 의해 발생하는 장애에 대해 알림</li> <li>- 사례기록, 행정 또는 평가에 관한 필수 보고서를 만들고 최신 보고서 수록</li> <li>- 필요시 관련전문가로부터 자문을 구하여 사례관리자를 지원함</li> </ul>  |
| 혈연집단   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족, 친척이 혈연집단에 해당됨</li> <li>- 이용자에 대한 정보제공</li> <li>- 서비스 과정에 협력하기</li> <li>- 사회적 관계망 구축 지원하기</li> </ul>  |
| 근린집단   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비공식 지원망으로 이웃, 마을이장, 통장, 친구 등이 여기에 해당됨</li> <li>- 서비스 강화를 위한 지역사회 자원에 관한 정보 제공</li> <li>- 서비스 과정에 협력하기</li> <li>- 이용자를 바르게 이해하고 함께 참여하기</li> <li>- 서비스 획득을 위한 지지자 및 서비스 제공자</li> </ul>  |
| 기능집단   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건소, 학교, 경찰서, 복지관, 체육시설 등이 여기에 해당됨</li> <li>- 서비스 의뢰를 통한 간접서비스 제공</li> <li>- 이용자의 능력배양 및 사회참여 강화를 위한 정보 및 서비스 제공</li> <li>- 이용자의 상호적 관계망 구축 지원</li> </ul>  |
| 행정집단   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 읍면동사무소, 시군구청, 지역사회복지협의체 등이 여기에 해당됨</li> <li>- 공공부조 정보제공 및 지원</li> <li>- 이용자 권익옹호 및 자원연계(새마을부녀회, 영리단체 등)</li> <li>- 지역사회 자원획득을 위한 지지 및 정보제공</li> </ul>  |

- 행정사항 준비하기

서비스 전 과정에 대한 실천내용을 기록, 관리, 점검하기 위해서는 서비스 진행기록지를 준비한다. 이 서비스 진행기록지는 프로그램 및 서비스명, 서비스 목표, 참석자, 진행사항, 관찰사항 및 담당자 의견을 제시할 수 있도록 구조화하여 사용한다. 또한 수시로 전화나 방문 등을 통하여 이루어진 내용도 함께 기록하여 파일에 보관하며, 사례관리 정보의 활용과 관리를 위해 기록내용을 전산으로 처리해 두도록 한다.

<표 12> 서비스 진행기록지(progress note) 예시

|        |            |        |  |       |  |
|--------|------------|--------|--|-------|--|
| 등록번호 : |            | 이용자명 : |  | 담당자 : |  |
| 일시     | 주요서비스 진행내용 | 담당자의견  |  | 비고    |  |
| ...    | ...        | ...    |  | ...   |  |

(2) 기관의 직접서비스 제공

- 서비스 유형

기관의 직접서비스는 기관 내부의 자원과 프로그램 등을 활용하여 서비스를 제공하는 것을 말한다. 장애인복지관의 경우 대부분 의료, 교육, 사회심리, 직업, 재가복지, 지역주민 지원서비스로 그 영역이 구분되어 있는데 이러한 기능을 중심으로 직접서비스 내용을 구분하면 다음과 같다(강일조, 2004: 89).

<표 13> 직접서비스의 내용

| 서비스 영역  | 고객 특성                   | 서비스유형   | 주요인력                       |
|---------|-------------------------|---|----------------------------|
| 사회심리 영역 | 적응과정의 장애인 지적장애, 자폐성장애 등 | 재활상담, 사회적응훈련, 가족지원서비스                                     | 사회복지사, 재활심리사, 특수교사         |
| 교육영역    | 자폐성장애, 지적장애, 청각언어장애아동 등 | 조기특수교육, 인지치료, 언어치료, 통합교육 지원서비스 등                          | 특수교사, 언어치료사                |
| 의료영역    | 지체장애, 자폐성장애, 청각언어장애아동 등 | 물리치료(전기, 운동), 작업치료, 감각통합, 수중치료, 언어치료 등                    | 물리치료사, 작업치료사, 언어치료사, 수중치료사 |
| 직업영역    | 청년기, 장년기 장애인            | 직업적응훈련, 직업능력개발훈련, 취업알선, 지원고용, 보호 및 자립작업장 서비스 등            | 사회복지사, 직업재활사, 직능평가사        |
| 문화여가 영역 | 모든 장애인                  | 스포츠여가지원, 캠프, 정보화교육, 문화체험, 자조모임, 평생교육서비스 등                 | 사회복지사, 전산교사, 생활체육교사, 평생교육사 |
| 보호영역    | 중증 장애인                  | 주간보호서비스, 활동보조인파견, 가사서비스 지역사회참여 지원, 병원서비스 연계 등             | 사회복지사, 보육교사, 활동보조인         |
| 지역사회    | 중증장애인 및 장애인가족, 지역주민     | 재가복지서비스, 장애인가족교육 및 상담, 장애예방 및 인식개선사업, 평생교육서비스, 사회통합프로그램 등 | 사회복지사                      |

• 장애인복지관의 서비스 형태

장애인복지관의 서비스 형태는 접근방법에 따라 개별서비스, 집단프로그램, 자조활동 등의 3가지로 구분할 수 있으며, 접촉방법에 따라 직접 복지관에 방문하여 제공받는 서비스와 이용자에게 찾아가서 제공하는 서비스로 구분할 수 있다.

이러한 서비스 형태를 선택하는 것은 이용자의 욕구에 의해서 이루어지며, 이용자의 욕구가 복합적이므로 서비스 형태가 분리되어 제공되기 보다는 통합적으로 제공되는 것이 대부분이다.

### (3) 외부 자원과 연계를 통한 간접서비스 제공

간접서비스는 기관 이외의 외부기관과의 서비스 의뢰나 연계 등을 통한 서비스 제공을 말한다. 이용자의 욕구에 따라 연계기관이 다양하며 공식적, 비공식적 자원 체계를 총괄하는 것으로 이해할 수 있다.

- **공식적 지원체계**

정부나 행정기관, 재단법인이나 사회복지법인, 제도화된 공공 조직 및 지역 단체 등

- **비공식적 지원체계**

친척, 친구, 이웃, 종교기관 등 민간의 제도화되어 있지 않은 단체

- **자원 연계**

이용자에게 외부자원을 연계하기 위한 방법은 다음과 같다.

## 자원연계 방법

### ✓ 자원목록 작성

서비스 연계에 필요한 자원과 잠재적 자원도 함께 작성하도록 한다. 자원목록에는 자원 개요, 자원 특성, 접근방법 및 기준, 주요 접촉 대상자 등을 파악할 수 있어야 한다. 다음은 자원목록 작성 예이다.

### 자원목록작성 예시

| 기관명        | 주소        | 전화번호     | 제공 서비스      | 서비스 대상   | 자격 요건 | 필요 서류  | 비용     | 담당자    | 비고 |
|------------|-----------|----------|-------------|----------|-------|--------|--------|--------|----|
| □□교회       | ○○동 38-25 | 299-0001 | 우애방문 서비스    | 지역내 저소득층 |       | 목사 면담  | 무료     | 홍길동 목사 |    |
| ▲▲장애인심부름센터 | ○○동 210   | 299-0002 | 장애인 차량이동 지원 | 장애인      | 장애인   | 담당자 면담 | 1회 2천원 | 김철수    |    |

### ✓ 자원접촉

자원의 접촉은 자원의 성격에 따라 다른 전략이 필요하다. 먼저, 행정기관 등 공적 자원의 경우, 공식적인 행사 참여, 이용 신청 등을 통해 연결될 수 있다.

둘째, 비공식적 자원의 접촉은 개별접촉에 의한 눈덩이 방법을 사용할 수 있다. 예를 들면, 종교자원을 통해서 종교 밖 자원과 접촉하는 방법이다.

셋째, 그 이외 지역사회 기관 - 가령 교육기관, 종교단체, 직능단체, 친목단체 등- 과의 접촉은 찾아가는 홍보 및 복지관 초청 행사 등을 통해서 접촉하는 것이 효과적이다. 특히 비영리 단체와 접촉은 상호간의 이익이 발생할 수 있도록 윈윈전략이 필요하다.



#### ✓ 자원연계

자원목록이 작성되고, 자원접촉을 통한 사전준비가 완료되면 이용자의 욕구해결을 위해 연계한다. 연계 시 유의할 사항은 이용자의 인격이 존중되어야 하며, 연계자원이 일방적으로 서비스를 제공하지 않고 충분한 의사소통을 통해서 이루어지도록 해야 한다.

#### ✓ 자원관리

자원을 연결한 후 일정기간 서비스과정이 단절되는 경우가 많은데 반드시 연결자원에 대한 관리가 필요하며, 특히 자원관리는 자원을 확장시키며 자원연계의 지속성을 보장한다는 면에서 매우 중요하다.

자원관리는 정기적인 안부전화, 관보제공, 자원의 목적과 관련되는 다양한 정보를 성실하게 제공하면서 관계를 지속시키며 지지하는 방법으로 이루어져야 한다. 그리고 반드시 자원관리 일지를 기록하여 과정이 누락되지 않도록 해서 관리의 지속성, 일관성, 담당자 교체에 따른 연계성을 보장해야 한다.

### (4) 사회적 망 구축

어느 지역사회든 특별한 이용자만을 돕기 위한 사회적 망이나 지원체계는 준비되어 있지 않다. 따라서 사례관리자는 실천과정에서 이용자에게 합당한 사회적 망을 끊임없이 구축하거나 확장을 도모하기 위한 지속적인 활동을 통하여 지지체계를 확보해야 한다.

이를 위해서는 첫째, 사례관리자가 지역사회의 변화에 민감하거나 주요이슈에 대한 관심을 갖아야 한다. 지역사회와 관련된 이슈의 생성과 변화, 주요 인물과 그들의 활동, 지역사회에 대한 주민의 태도와 반응 등을 주의 깊게 관찰하여 이용자에게 도움이 될 수 있는 사회적 망을 구축할 수 있도록 한다.

둘째, 지역사회 자원에 대한 깊이 있는 관찰을 통하여, 다양한 형태의 자조단체

를 조직화하고 스스로 역량을 발휘할 수 있도록 지도력을 발휘해야 한다.

셋째, 조직화된 자원과 이용자가 상호 연계될 수 있도록 함으로써 궁극적으로 사회적 망을 구축해 갈 수 있다. 개인결연, 기관 프로그램과의 지속적인 연계활동 주선, 각종 후원 등의 방법이 있다.

#### (5) 서비스 조정회의

서비스 실천과정에서는 당초의 서비스 일정이나 지원, 자원연계 등 기관과 지역 사회의 계획이나 이용자의 욕구가 다양한 차원으로 변화하기 마련이다.

따라서 사례관리자는 기관과 자원, 이용자의 욕구의 변화에 따라 이에 맞게 적극적으로 능동적으로 신속히 대처하기 위해서 수시로 실천계획을 조정해야 한다. 특별히 장애인복지관의 대부분 프로그램은 이용료를 부과하고 있으며 이것은 서비스 실천과정에서 이용자에게 부담으로 작용하기도 한다. 따라서 적절한 이용료 산정과 이용대상의 경제형편에 따른 이용료 감면 등이 이루어질 수 있도록 해야 한다.

<표 14> 이용료 감면신청서 예시

| 이용료 감면신청서   |   |     |     |          |    |      |
|-------------|---|-----|-----|----------|----|------|
| 인적사항        | 신청자                                     | 이영희 | 연령  | 45       | 성별 | 여    |
|             | 거주지                                     | ○○시 | 연락처 | 212-3456 | 장애 | 지체2급 |
| 이용서비스 및 이용료 | (현재 이용 중인 서비스와 이용료를 기록함)                |     |     |          |    |      |
| 감면신청내역      | (감면신청 세부내역을 기록함)                        |     |     |          |    |      |
| 감면근거자료      | (국민기초생활보장법 수급자증명서(의료보호증명서) 및 기타 증명서 첨부) |     |     |          |    |      |
| 담당자 의견      | (담당자의 소견)                               |     |     |          |    |      |
| 비고          |   |     |     |          |    |      |

## 2) 점검

점검은 이용자의 완성된 계획에서 정해진 서비스와 지원의 전달과정을 추적하여 이용자의 욕구 해결과 관련된 서비스 결과를 높이기 위한 사례관리자에 의해 행해지는 활동적이고 유동적인 과정을 의미한다(김미옥, 2003: 149). 따라서 서비스 계약이 잘 진행되고 있는지, 목표는 달성되고 있는지, 자원이 적절히 연계, 활용되고 있는지, 초기의 욕구에 어떠한 변화가 발생하고 있는지 등을 수시로 확인해야 한다. 점검의 대상은 서비스 담당자나 이용자, 가족, 관련자, 관련 기록 등을 통하여 이루어지며 방법으로는 직접점검과 간접점검이 있다.

직접 점검은 사람을 통해서 직접적으로 점검의 목적을 달성하는 방법이며, 간접 점검은 사람이 아닌 기록물을 통해서 간접적으로 점검의 목적을 달성하는 방법이다. 구체적으로 점검의 목적, 점검대상 및 방법, 점검실시 과정 및 결과조치 등을 제시하고자 한다.

## (1) 점검목적

점검의 목적을 다음과 같이 4가지로 제시할 수 있는데, 첫째, 계약이행이 적절히 이루어지는지 그 정도를 확인하는 것이다.

둘째, 이용자에 대한 서비스 지원 계획 목표가 어느 정도 달성되었는지를 확인하는 것이다.

셋째, 서비스 자원의 활용 정도 및 사회적 지지도가 어느 정도인지 확인하는 것이다.

넷째, 이용자의 욕구변화를 점검하는 것과 서비스 목표를 수정 검토하는 것이다.

## (2) 점검대상 및 방법

### • 직접점검

서비스제공자, 이용자 및 가족, 서비스연계 자원(후원자, 타기관서비스 담당자, 자원봉사자, 학교교사 등)을 대상으로 면접 및 의견조사, 사례관리 간담회 등을 통해서 정보를 수집하여 점검할 수 있다.

### • 간접점검

서비스과정에 대한 전반적인 기록사항을 검토하거나 이용자의 관찰사항을 수집하여 검토할 수 있다.

## (3) 점검실시

### • 의견조사

의견조사를 실시하기 전에 먼저 정기적으로 이용자 및 관계자 등의 협조를 받아 점검계획을 수립한다. 그리고 전화, 방문, 자기보고식 설문지 등을 사용해서 의견조사를 실시한다. 의견조사의 대상은 이용자 및 가족, 서비스연계자원 등 필요에 따라 다양한 관련 체계들을 포괄한다.

- **사례관리 간담회**

사례관리 간담회는 사례관리서비스와 연결된 다양한 사람들과 함께 할 수 있는 간담회를 점검과정에서 1회 이상 실시한다.

간담회는 관련자들의 입장에서 다양한 의견을 나누고 공유하도록 하여 이용자에 대한 제공서비스의 성과 및 개선점을 발견하여 함께 노력할 수 있는 기회를 제공하여야 한다. 또한 간담회는 가급적 자발적 참여로 진행될 수 있도록 사례관리자는 주도자가 아니 지원자로서 역할에 중점을 두어야 한다.

- **기록물을 통한 점검**

서비스 진행기록지를 분석하여 서비스과정이 적절히 이행되고 있는지 검토하고, 특히 관찰사항을 통해 이용자의 욕구변화 및 서비스 이행정도를 파악할 수 있다.

#### **(4) 점검결과 조치**

점검결과에 따른 조치사항으로 가장 먼저 결과보고이다. 결과보고는 점검회의를 통해 실시하거나, 개별접촉에 의해 이용자 및 가족, 서비스 제공자 등에게 공식적으로 알리는 방법이 사용될 수 있다. 특히 결과보고는 변화에 따른 자발적 협력을 유도하는데 많은 주의가 필요하다. 점검결과에 따른 조치방향으로는 계속진행, 수정진행, 서비스계획 재수립 등 3가지 정도로 분류되며, 구체적으로 다음과 같다.

## 점검결과 조치방법

### • 계속진행

구조적 요인(사례관리자의 역할 미비, 기관 환경의 제약 등)의 문제 및 이용자 결과에 직접적으로 영향을 미치는 문제가 아니면 서비스 일정에 따라 계속 진행하도록 한다. 또한 과정목표의 달성도가 더디거나 자원연계 및 지지도가 미비한 경우 자원투입량을 늘려 적극 대처하면서 계속 진행하도록 한다.

### • 수정진행

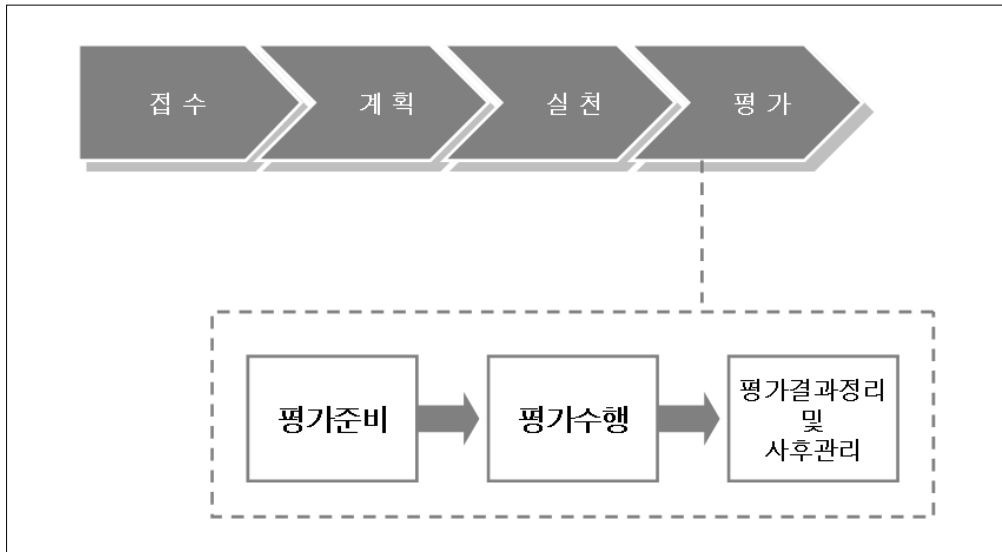
구조적 요인의 문제로 인하여 과정목표의 진행이 어려울 때, 상위 슈퍼바이저와 협의하여 사례수를 조정하거나, 담당자를 변경하거나, 내부자원의 지원체계를 정비하도록 하며, 그것을 통해 최대한 사례의 과정목표에 집중하도록 기관 환경을 수정한 후 진행하도록 한다. 또한 이용자 결과에 영향이 있는 문제를 발견하면, 이용자 결과 획득에 초점을 맞추어 과업목표의 수정, 과업의 우선순위 수정, 서비스 지원 계획을 수정한 후 진행하도록 한다.

### • 서비스계획 재수립

서비스과정에서 새로운 욕구가 발견되거나, 긴급한 욕구가 발생하거나, 서비스목표가 적절하지 못한 것으로 확인될 때 적용하도록 한다.

서비스계획 재수립은 2단계(계획단계)로 넘어가 전반적인 서비스 계획을 새롭게 수립하고 서비스계약서 변경 등의 절차를 밟아 진행하거나, 2단계(계획단계)로 돌아가지 않고 추가 발견된 욕구에 대해서 긴급서비스계획 회의를 열어 서비스 목표를 추가하여 진행할 수 있다.

## 4. 평가



[그림 8] 평가과정

사례관리 평가는 양적, 질적 기술을 이용하여 이용자에 대한 사례관리의 영향을 평가하는 것으로 이용자가 계약이행으로부터 어떤 이득을 어느 정도 취했는가를 확인하는 과정이다. ‘평가는 점검과 그 개념이 구별되는 것으로, 점검이 정해진 활동이 계획대로 잘 이루어지고 있는지를 살펴보는 것이라면, 평가는 사례관리자의 활동이 이용자의 삶에 어떤 차이점을 만들어가고 있는가를 보는 것이다’(김미옥, 2003: 150).

사례관리자가 평가단계에서 실시해야 하는 평가 내용을 4가지 정도로 구분할 수 있는데<sup>4)</sup>, 그것은 첫째, 사례관리과정에 대한 평가, 둘째, 이용자 결과 및 사례관리 서비스의 전반적인 효과성에 대한 평가, 셋째, 이용자 만족도에 대한 평가이다.

4) 평가는 이용자에 대한 직접적인 개입이 이용자의 문제해결에 얼마나 효과가 있었는지에 대한 효과성 평가와 이용자의 서비스에 대한 만족에 관한 평가 등의 평가가 있으며, 이용자에 대한 서비스와 지원계획에 대한 과정 평가가 있다(양옥경, 1996).

본 매뉴얼에서는 평가단계의 절차를 평가과정 준비하기, 평가수행하기, 평가결과 정리 및 사후관리 3단계로 구분한다. 먼저 평가과정준비는 평가수행 및 지원체계 구성, 평가요소구성으로 이뤄지고, 평가수행은 사례관리과정에 대한 평가, 이용자 결과 및 사례관리 효과성에 대한 평가, 이용자 만족도에 대한 평가로 구성된다. 마지막으로 결과정리 및 사후관리는 평가회의, 사후관리로 나뉠 수 있다. 그 상세한 내용은 아래와 같다.

## 1) 평가과정 준비하기

### (1) 평가수행 및 지원체계 구성

<표 15> 이용자 참여목록 작성 예시

| 참여자(누구)    |       | 역할   | 참여빈도(시간)                             |
|------------|-------|--|--------------------------------------|
| 이용자 본인     |       | - 사례관리 과정 평가에 대한 검토의견 제시<br>- 만족도 조사 참여(자기보고식 체크리스트 작성)<br>- 평가회의 참석 | - 1회(120분)<br>- 1회(30분)<br>- 2회(60분) |
| 이용자<br>가족  | 큰 딸   | - 이용자 결과 평가에 필요한 관찰 및 정보 제공  | - 2회(120분)                           |
|            | 어머니   | ...  | ...                                  |
| 서비스<br>제공자 | 치료사   | ...  | ...                                  |
|            | 교 사   | ...  | ...                                  |
|            | 사회복지사 | ...  | ...                                  |
| 지원<br>체계   | 후원자   | ...  | ...                                  |
|            | 자문가   | ...  | ...                                  |
|            | 수퍼바이저 | ...  | ...                                  |

평가수행체계에서 이용자 참여는 평가의 목적을 달성하는 데 매우 유용한 전략이다. 평가과정에 대한 이용자의 자발적인 참여는 문제해결 능력을 높이며 나아가 서비스 결과를 지속시키는 효과를 갖게 된다. 또한 사례관리자에게는 부정적인 자



신의 행동, 태도, 속성이 무엇인지 발견하여 개선하는데 도움을 얻게 된다(김용일·조홍식·김연옥, 1997: 268).<sup>5)</sup>

## (2) 평가요소 구성

평가는 사례관리의 전과정에 대한 평가인 총괄평가, 제공한 서비스가 이용자에게 얼마나 효과적이었는지에 대해서 평가하는 효과성 평가 그리고 서비스를 이용에 대한 이용자의 만족도 평가로 구분할 수 있다. 각 평가별 구체적인 평가요소는 다음과 같다.

<표 16> 평가요소의 구성

| 평가분류                  | 평가요소          | 평가방법           | 평가시기   |
|-----------------------|---------------|----------------|--------|
| 사례관리 과정 평가<br>(총괄평가)  | 사례관리 구조       | 사실분석을 통한 평가    | 1단계 평가 |
|                       | 사례관리 과정       |                |        |
|                       | 사례관리 결과       |                |        |
| 이용자 결과 평가<br>(효과성 평가) | 정서적 변화 정도     | 사전사후검사 및 질적 평가 | 2단계 평가 |
|                       | 인지적 변화 정도     | 사전사후평가         |        |
|                       | 행동 변화 정도      | 관찰 및 면접 평가     |        |
|                       | 지위 변화 정도      | 사후평가           |        |
|                       | 환경변화 정도       |                |        |
| 만족도 평가<br>(이용자 평가)    | 사례관리 과정 만족도   | 자기보고식 평가       | 3단계 평가 |
|                       | 참여 경험 만족도     |                |        |
|                       | 제공 서비스 전반 만족도 |                |        |
|                       | 연결 자원 전반 만족도  |                |        |
|                       | 사례관리자에 대한 만족도 |                |        |
|                       | 이용자 결과 만족도    |                |        |

5) 이에 대한 자세한 내용은 김용일·조홍식·김연옥(1997: 268)을 참고한다.

### (3) 평가일정 수립

평가를 하기 위한 자료수집, 조사, 회의 등의 일정을 수립한다. 그 예는 <표 17>과 같다.

<표 17> 평가일정 수립 예

| 평가과업          | 평가일시 및 장소                        | 참여자           | 준비사항         |
|---------------|----------------------------------|---------------|--------------|
| 과정평가를 위한 자료수집 | 2008. 7. 1. 10:00-19:00<br>/ 회의실 | 본인, 자원봉사자 1명  | 사례관리철,서비스일지  |
| 과정평가 이용자 의견청취 | 2008. 7. 2. 10:00<br>/ 상담실       | 본인, 이용자 부모    | 과정평가서, 상담일지  |
| 만족도 조사        | 2008. 7. 10.<br>/ 방문조사           | 만족도 조사원 1명    | 설문지          |
| 평가회의          | 2008. 7. 12. 10:00<br>/ 회의실      | 본인, 이용자, 관계직원 | 각종 평가보고서, 다과 |

## 2) 평가수행하기

### (1) 사례관리과정에 대한 평가

#### ① 평가요소

포괄적인 서비스 조정인 사례관리는 단일화된 평가방식은 없으나, 크게 구조, 과정, 결과 면에서 평가할 수 있다(윤명숙, 1999:57-58). 구조는 서비스 및 자원 연결(의뢰) 정도, 사례관리자의 사례 수 등으로 파악하며, 과정은 사례관리자의 문제해결 방법과 기술, 서비스 달성도 등을 평가한다. 마지막으로 결과는 서비스계획(목표)의 정확성, 제공된 서비스 및 자원의 적절성을 평가한다.

② 평가방법

• 자료수집

평가를 위한 자료는 사례관리카드, 서비스진행일지, 서비스제공자평가서, 기타 관련기록문서 등에서 수집한다.

• 평가수행

평가는 평가요소별 과업 성취도 측정 및 사례관리 과정평가서 작성을 통해 실시된다. 과업성취도 측정방법 및 과정평가서 작성 예시는 다음과 같다.

<표 18> 과업성취 척도<sup>6)</sup>예시

| 과업            | 성취도                 | 평점 |
|---------------|---------------------|----|
| 1. 가정봉사서비스 조치 | 주 1회 60분 가정봉사원을 파견함 | 3  |
| 2. 부업 일거리 마련  | 복지관 보호 작업장 일거리 연계함  | 4  |
| 3. 중고 컴퓨터 지원  | 중고 컴퓨터를 지원하여 사용함    | 4  |

<평점 기준> 완전성취-4, 상당성취- 3, 부분 성취- 2, 최소 성취- 1, 기회없음- 0

6) 사례관리자 과업의 진척을 기록하기 위하여 4점 평가척도를 이용할 수 있는데, 4/완전히 성취되었음, 3/상당히 성취되었지만 행동이 아직 필요함, 2/부분적으로 성취되었지만 해야 할 일이 상당히 남아 있음, 1/최소로 성취되었거나 성취되지 않았음, 0/과업에 대한 일할 기회가 없음으로 구분해 사례관리 과정 평가에 이용할 수 있음(김용일·조홍식·김연옥, 1997: 274-275).

<표 19> 사례 관리 과정 평가서 예시

| 평가요소          | 세부요소              | 과업성취도 요약  | 종합평가 (성과, 장애요인, 사례관리자의 사기 등) |
|---------------|-------------------|---|------------------------------|
| 구 조           | - 서비스 연결 정도       | 계획된 3건의 서비스가 연결되어 1건의 중도 탈락 없이 서비스 연결을 100% 달성함 |                              |
|               | - 자원 연결 정도        |   |                              |
|               | - 사례관리자 담당 사례 수   |   |                              |
| 과정            | - 사용된 문제해결 방법, 기술 |   |                              |
|               | - 서비스 달성도         |   |                              |
| 결과            | - 문제사정의 정확성       |   |                              |
|               | - 제공된 서비스 적절성     |   |                              |
|               | - 연결된 지원의 적절성     |   |                              |
| 이 용 자<br>검토의견 |                   | 슈퍼바이저<br>검토의견                                   |                              |
| 향후계획          | 과업성취도 연계 검토       |   |                              |

● 결과처리

결과처리는 이용자 검토의견 청취, 슈퍼바이저 검토의견 청취, 향후계획을 포함한 사례관리 과정 평가서를 작성하고, 평가회의를 통해 보고하는 것으로 마친다.

## (2) 이용자 결과 및 사례관리서비스의 전반적인 효과성에 대한 평가

### • 평가요소

사회복지서비스 결과는 정서적 변화, 인지적 변화, 행동변화, 지위변화, 환경 변화 등에서 1가지 이상으로 나타난다(정무성·박차상 역, 2002: 153-154). 따라서 이용자 결과에 대한 평가 요소로써 다음의 5가지를 제시할 수 있다.

#### 이용자결과 평가요소

- ✓ 정서적 변화 : 감정의 변화
- ✓ 인지적 변화 : 정보 및 지식 습득을 통한 생활 기술 등의 변화
- ✓ 행동의 변화 : 기술 등의 능력의 변화 및 변화된 행동 수행
- ✓ 지위의 변화 : 생애주기에 따른 바람직한 지위 획득 정도
- ✓ 환경의 변화 : 가족지지도, 사회적관계망 강화, 물리적 자원의 변화

### • 평가방법

#### 가. 평가기법

평가기법에는 단일사례설계(척도 사후평가 등)<sup>7)</sup>와 질적 평가 방법이 사용될 수 있다.

#### 나. 자료수집

자료수집의 방법에는 첫째, 사례관리철, 서비스진행일지 등 기록물을 활용하는 자료조사가 있다. 둘째, 이용자, 가족, 지지체계, 서비스 제공자 등과의 면접을 통해 수집하는 면접조사가 있다. 셋째, 각종 임상 척도, 자기보고식 체크리스트 이용하여 수집하는 방법이 있다. 넷째, 특정 행

7) 성규탁·윤경아, 1996, 사회복지실천평가론, 법문사 참조하기 바람

위의 빈도 측정, 지속시간, 영향요인에 관한 자료를 수집하는 행동관찰이 있다.

#### 다. 평가수행

평가수행은 평가요소별 성과목표 직접 측정 및 담당자로부터 측정 결과 취합하고, 다음의 <표 20>과 같이 예시한 이용자 결과 평가서를 작성한다.

<표 20> 이용자 평가 결과서 예시

| 평가요소 | 성과목표   | 평가방법           | 사례관리 전 | 사례관리 후 | 목표 달성도 및 의견             |
|------|--------|----------------|--------|--------|-------------------------|
| 정서변화 | 자존감 향상 | 사전사후검사<br>(척도) | 65점    | 80점    | -15점 증가함<br>-참여요인의 영향 큼 |
|      | 자신감 향상 | ...            | ...    | ...    | ...                     |
|      | ...    | ...            | ...    | ...    | ...                     |
| 인지변화 | ...    | ...            | ...    | ...    | ...                     |
| 행동변화 | ...    | ...            | ...    | ...    | ...                     |
| 지위변화 | ...    | ...            | ...    | ...    | ...                     |
| 환경변화 | ...    | ...            | ...    | ...    | ...                     |

#### 라. 결과처리

평가 결과에 대한 처리는 이용자 결과 평가서를 작성하여 평가회의에서 보고하고 회의결과를 바탕으로 향후 계획을 수립하는 것으로 이루어진다.

### (3) 만족도 평가

#### • 평가요소

사례관리서비스 전반에 대한 이용자(가족)의 느끼는 만족감을 평가하는 것으로 사례관리 과정에 대한 만족도, 사례관리 과정에의 참여 경험에 대한 만족도, 제공된 서비스 및 연결 자원에 대한 만족도, 사례관리자에 대한 만족도, 이용자 결과에 대한 만족도 등 5가지 요소를 제시할 수 있다.

#### • 평가방법

평가도구는 체크리스트에 의한 자기보고식 평가지가 사용되며, 조사수행은 제 3자에 의해서 실시되어야 한다. 사례관리서비스 이용자 만족도 체크리스트를 제시하면 다음의 <표 21>과 같다.

<표 21> 사례관리서비스 이용자 만족도 체크리스트

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <p>사례관리 과정에 대한<br/>만족도</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약사항의 정확한 이행 정도</li> <li>- 사례관리 과정의 체계적 수행정도</li> <li>- 사례관리 과정의 안정성 정도</li> </ul>   |
| <p>사례관리 과정에의 참여<br/>경험에 대한 만족도</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여자의 사례관리 과정에 대한 만족 정도</li> </ul>  |
| <p>제공된 서비스 및 연결<br/>자원에 대한 만족도</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 및 자원 연결의 약속이행 정도</li> <li>- 서비스 및 자원연결의 적절성</li> </ul>   |
| <p>사례관리자에 대한<br/>만족도</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반응성: 이용자의 의견이나 요구에 적극 경청하고 반영하려는 노력</li> <li>- 공감성: 이용자의 욕구 및 어려움을 진심으로 수용하는 능력</li> <li>- 확신성: 사례관리자의 전문지식 및 기술보유 정도</li> <li>- 신뢰성: 사례관리 서비스 결과에 대한 만족 정도</li> </ul> |
| <p>이용자 결과에 대한<br/>만족도</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 생활 전반에 긍정적 변화정도</li> <li>- 삶의 질 향상 정도</li> <li>- 가족의 삶의 질 향상 정도</li> <li>- 서비스 결과의 지속성에 대한 확신 정도</li> </ul>  |

<표 22> 사례관리서비스 이용자 만족도 체크리스트 예시

| 평가요소                   | 세부요인                       | 평가범주   |        |        |        |
|------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|
|                        |                            | 강력한 동의 | 대부분 동의 | 대부분 이의 | 강력한 이의 |
| 사례관리 과정에 대한 만족도        | - 사례관리과정이 계약대로 정확히 이행되었다   | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정이 체계적으로 이루어졌다      | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정에 편안히 참여할 수 있었다    | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 사례과정에서의 참여 경험에 대한 만족도  | - 사례관리과정에서 나는 충분히 존중받았다    | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정에 참여한 것이 나를 기쁘게 했다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정에 참여한 것이 나를 발전시켰다  | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정에 앞으로 적극 참여할 것이다.  | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 제공된 서비스 및 연결자원에 대한 만족도 | - 모든 서비스는 나에게 실제적인 도움이 되었다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 모든 서비스는 나와 약속한 서비스와 일치했다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 연결된 자원이 나의 욕구해결에 도움이 되었다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 나는 연결자원을 지속해서 이용할 의사가 있다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 사례관리자에 대한 만족도          | - 사례관리자는 나의 의견이나 요구를 잘 듣는다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리자는 나의 욕구를 잘 이해하고 있다  | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리자는 전문지식과 기술을 가지고 있다  | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리자는 나를 존중하는 좋은 파트너이다  | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 이용자 결과에 대한 만족도         | - 내 생활 전반에 긍정적인 변화가 있다     | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 내 삶의 질이 향상되었다            | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 내 가족의 삶의 질이 향상되었다        | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 내 삶이 앞으로 더욱 나아질 것으로 기대한다 | 4      | 3      | 2      | 1      |



- **조사결과 처리**

조사결과와 처리는 이용자 만족도 평가서를 작성하여, 평가회의에서 작성자가 만족도 평가서를 보고한다.

### 3) 평가결과정리 및 사후관리

#### (1) 평가회의

- **회의진행**

회의는 평가 영역별로 평가결과를 보고하고, 이에 대한 이용자, 슈퍼바이저, 관계자들의 의견을 청취하고, 후속사항에 대한 검토 및 향후 계획을 정리하는 과정으로 진행되어야 한다.

- **결과처리**

회의결과는 다음의 표에서 예시한 것과 같이 종합평가서로 작성하여 정리하도록 한다.

<표 23> 사례 관리 종합평가서 예시

□ 기본사항

|       |                                       |       |                           |
|-------|---------------------------------------|-------|---------------------------|
| 성 명   | 천 00                                  | 평가기간  | 2007. 4. 19 - 2008. 3. 30 |
| 생년월일  | 1926. 07. 30                          | 회의일시  | 2008. 4. 10               |
| 장애상태  | 지체장애 3급                               | 사례관리자 | 재가복지담당자                   |
| 회의참석자 | 사례관리자, 재가복지부서장, 물리치료사, 방문간호사, 사회복지공무원 |       |                           |

□ 평가결과

| 평가요소    | 평가결과요약  | 사례관리자 의견   |
|---------|---|--|
| 사례관리과정  | 종합적인 과업성취도가 90%이상으로 사례관리과정이 원활하게 이루어짐                                     | 과업성취도가 낮은 과업에 대한 집중 및 전략적인 접근이 요구됨                         |
| 이용자 결과  | 정서적으로 안정되고 영양상태가 개선 및 집안환경이 많이 깨끗해졌으며, 특히 사회적 지지 망이 늘어나면서 생활에 대한 만족감이 높아짐 | 식생활개선 및 의료관리를 통해 삶의 질이 향상되었으나, 사회참여욕구를 해소하기 위한 실천이 강화되어야 함 |
| 이용자 만족도 | 만족도가 매우 높게 나타났으며, 특히 직접 서비스 제공자에 대한 만족감이 높게 나타남                           | 만족감이 지속될 수 있도록 제공자 간담회를 통한 성실한 서비스 유지에 대한 동기부여가 필요함        |

□ 향후계획

|          |   |
|----------|---|
| 사후관리     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전동 휠체어 신청 결과를 확인하여 지원</li> <li>- 사례관리간담회를 사회적 지지 망 구축을 위한 초기단계로 활용함</li> <li>- 사회적 지지 망을 통해 주거환경개선 사업을 적극 추진함</li> </ul> |
| 사례관리 재계약 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사후관리 및 복지관의 직접서비스 계약 연장</li> </ul>   |

상기의 평가결과 및 향후계획에 이의가 없으며 사후관리에 적극 참여할 것을 약속합니다.

이용자 천 0 0 (서명)

사례관리자 김 0 0 (서명)

00장애인종합복지관

## (2) 사후관리

### ● 사후관리 목적

사례관리자의 역할 감소 및 이용자의 역할이 증대되는 지점에서 시작되는 사후관리 목적을 제시하면 다음과 같다. 먼저, 사례관리서비스 성과를 지속시키는 것이다.

둘째, 이용자의 변화 및 필요한 서비스 욕구를 정기적으로 모니터링하여 서비스 접근을 유지하는 것이다.

셋째, 이용자의 사회 참여를 적극 지원하여 사회적 관계망의 유지 및 보수를 돕기 위한 것이다.

### ● 사후관리 진행

사후관리를 진행하는데 유의할 점은 가장 먼저 사후관리 기간을 정하는 것이다. 이때 이용자와 충분한 협의에 의해 결정하도록 한다.

둘째, 사후관리의 접촉빈도를 결정하는 것이다. 접촉빈도는 시간이 지나면서 조금씩 줄여가는 것이 바람직하며, 일정한 패턴을 유지하는 것도 중요하다.

셋째, 사후관리의 방법을 결정하는 것이다. 사후관리 방법은 전화접촉, 방문접촉, 외부접촉, 복지관 행사 참여에 의한 접촉, 이용자의 요구에 의한 접촉 등으로 다양하다.

넷째, 사후관리에 따른 기록을 유지하는 것이다. 사후관리 과정에 대한 기록을 유지하며, 사후관리과정에 발견되는 욕구나 애로사항은 복지관 서비스 및 지역사회 자원연결을 통해 즉각 처리한다.

## II . 통합사례관리의 실천사례

이 장에서는 매뉴얼에서 제시한 주요 내용을 경기도내 장애인종합복지관에서 실제 수행되었던 사업에 적용하여 살펴보도록 한다. 이를 통해 실무자 및 각 기관에서는 매뉴얼에서 다룬 사례관리기법과 기술들이 실제 어떻게 적용되는지를 좀 더 선명하게 이해할 수 있을 것으로 판단된다.8)

### case 1. 발달장애 유아

발달장애를 가진 유아가 지역사회 내 유치원을 이용하려고 했으나 여의치 않아 복지관의 집단 교육 및 언어치료 프로그램을 이용하고자 복지관 프로그램을 신청한 사례이다.

#### 1 접수

##### 1) 신청

지역사회 내 어린이집이나 유치원을 다니려고 하였지만 클라이언트를 몇 시간 보고는 받아줄 수 있는 곳이 없다고 하여 아동은 집단교육을 이용해 본 경험이 없음. 인근 지역 내에서는 집단교육을 하고 있는 관련 기관이 없어서 지역 내 장애인복지관이 개관하자 복지관의 집단교육 및 언어치료 프로그램을 이용하고자 복지관 프로그램을 신청함

8) 이하 사례에는, 개인정보 보호 등을 위해 참여자 관련 정보는 익명처리함

## 2) 욕구확인

### (1) 표출된 욕구

집단 언어치료와 집단 사회성 및 인지프로그램

### (2) 개인적 특성

이용자는 母 31세에 2.72Kg으로 제왕절개하여 출생하였고, 출생시 특이사항은 없음. 임신당시 母는 경제적인 이유로 스트레스가 많았다는 보고가 있었고 이용자가 돌무렵 경에 일주일 정도 열경기 증상을 보여 병원통원치료를 함. 발달은 전반적으로 지체되어 6개월 때 목가누기, 기기 9개월, 앉기는 10개월에 가능하였으며 서기는 13개월, 걷기는 15개월에 가능하였고 언어발달은 웅알이는 조금 지연되었으며 2세경 첫말인 엄마로 언어표현을 함.

이용자는 언어발달이 지연되어 병원에 내방하였다가 장애진단을 의뢰받았고, 2005년도에 발달장애 2급으로 결정됨. 아동은 타인에게 의지하려는 경향이 많으며 하기 어려운 것은 빨리 포기하며 낮은 환경에 대해서 거부가 나타남. 또래와의 상호작용에 어려움이 보이며, 자신의 뜻대로 되지 않으면 울음으로 표현한다. 또한 아동은 가정에서도 착석이 거의 이루어지지 않는다고 보고되었음

### (3) 가족의 특성

부모와 초등학생인 형이 있으며 조모가 함께 거주하고 있지만 조모는 클라이언트에 대해서 매우 부정적임. 장애수용이 어려울 뿐 아니라 장애를 갖게 된 원인을 母에게서 찾고 있으며, 가정 일에는 일체 도움을 주지 않고 있음

또한 초등학교에 재학 중인 형은 동생을 무시하다가 요즘 들어서 클라이언트를 잘 보살펴주고 챙겨주려고 하는 모습을 보임. 하지만 동생에 장애에 대한 이해는 부족한 상태로 가족들은 동생의 장애에 대한 정보를 알지 못하고 있는 상태임

이용자가 태어날 시기부터 아버지가 다니던 회사의 부도로 3년간 실직상태였고 현재 직장에 다니고 있으나 수입이 적어 5인 가족이 함께 생활하기는 어려운 상태임. 이에 아버지가 돌 이후 직장생활을 하여 생계를 책임졌지만 클라이언트가 전반적인 발달이 늦고 특히 언어발달이 늦는 것을 보고 아버지는 아동양육에 비중을 두어 직장을 그만 둠

#### (4) 이용자의 욕구

이용자는 또래와의 관계형성을 통해 의사소통기술 향상을 위한 지속적인 치료 및 교육서비스가 필요한 것으로 파악됨. 가족 전체적으로 장애에 대한 수용이 어렵고 장애에 대한 정보가 부족한 것으로 나타남. 가족구성원이 이용자를 이해하도록 지원하는 한편 안정된 정서지지를 기반으로 충분한 교육·치료제공하는 것이 필요함

**<이용자 및 가족의 강점과 약점>**

| 관계 | 강점                                       | 약점                              |
|----|--|---------------------------------|
| 본인 | 익숙한 상황에서는 신변처리, 자기관리 등이 가능하며, 지시 따르기가 가능 | 또래와의 의사소통이 원활하지 못하며 울음으로 표현     |
| 부  |  | 경제적인 여건으로 인해 아동의 치료 교육에 대해 소극적임 |
| 모  | 여러 가지 경험을 아동에게 제공하고자하는 욕구가 높음            | 경제적인 어려움으로 치료적 접근이 원활하지 못함      |
| 형  | 동생을 도우려는 의도가 점차 늘어나고 있는 상태.              | 장애에 대한 이해 부족                    |
| 조모 |  | 장애수용 어려움                        |
| 기타 |  | 가족 전체적으로 장애에 대한 수용과 정보가 부재한 상태  |

**(5) 처리방향**

꾸준한 치료 및 교육적 접근이 필요함. 이는 복지관에서 제공가능한 서비스이므로 이용자의 동의에 의해 이행하도록 하여 사례관리를 진행하는 것으로 결정함

## 2 계 획

### 1) 자료수집

#### (1) 사회적 상태(2007. 1. 19)

이용자는 발달 2급으로 장애등록 하였으며, 놀이치료와 작업치료를 받고 있는 상황임. 현재 또래에 대한 관심이 적으며 또한 클라이언트에게 지속적이고 체계적인 치료나 교육이 이루어지지 않고 있는 상황이며 가족의 지원도 적은 편임. 경제적인 여건으로 인하여 아버지는 클라이언트의 교육에 소극적인 태도를 가지고 있고 어머니는 아동에게 적절한 치료를 받게 해주지 못하는 것에 대해서 죄책감을 가지고 있음

#### (2) 언어적 상태(2007. 1. 19)

PRES 검사결과 등가연령 29개월의 수행을 보여 생활연령에 비해 약24개월 이상 지체되는 것으로 평가됨. 전반적인 언어발달이 또래에 비해 늦고 특히 화용론적인 면에서 의사소통 의도와 기능에 어려움이 있는 것으로 보이므로 개별언어치료가 필요할 것으로 조사됨

#### (3) 교육적 상태(2007. 1. 19)

PEP-R 검사 결과 전체발달 35-37개월로 모방 33-37개월, 지각 39-45개월, 소근육 32-38개월, 대근육 39-47개월, 눈손협응 56-58개월, 동작성인지 29-31개월, 언어성인지 37-38개월 정도의 발달을 보임. 검사시 아동은 지시에 따르기가 가능하였지만 익숙하지 않은 질문에 대해 이해하는 것은 어려워하는 모습을 보였으며 자신이 알



고 있는 상황으로 대처하거나 질문을 회피하는 모습을 보임. 이에 발달연령과 생활 연령을 고려하여 소그룹상황에서 기본생활 습관과 지시따르기 규칙습득과 함께 또래와의 상호작용놀이를 할 수 있는 집단교육이 필요할 것으로 보임

## **2) 종합서비스계획회의**

### **(1) 서비스계획회의**

자료수집에는 가 영역의 전문가인 사회복지사, 임상심리사, 특수교사, 언어치료사가 참석하여 자료수집결과를 공유하고, 서비스방향 및 서비스제공방법을 결정함. 가장 빈도 높은 서비스가 통합지원교실이었음. 이에 아동 양육에 대한 정보제공이 중요한 상황으로 교육지원팀 특수교사를 사례관리자로 지정하고 가족의 장애수용 및 인식개선에 필요한 정보제공은 사회복지사가 개입하기로 함. 서비스계획 회의 결과는 다음과 같이 정리함

## 종합서비스계획회의 결과보고서

일반사항

|      |            |      |             |      |             |
|------|------------|------|-------------|------|-------------|
| 접수번호 | 2007 - 591 | 접수일자 | 2007. 1. 19 | 회의일자 | 2007. 1. 22 |
| 성 명  | 정○○        | 성 별  | 남           | 생년월일 | 2000. 7. 25 |

관련영역

|       |                                     |
|-------|-------------------------------------|
| 참 석 자 | 사회복지사, 재활의학과 의사, 임상심리사, 특수교사, 언어치료사 |
|-------|-------------------------------------|

회의결과

| 서비스방향   | 서비스 결과 목표   | 서비스제공방법              |
|---------|-------------|----------------------|
| 교육 및 치료 | 또래상호놀이 촉진   | 통합지원교실 참여<br>언어치료 실시 |
|         | 표현언어 증진     |                      |
| 경제적 지원  | 이용료 감면      | 관내 이용료 감면 프로그램<br>연결 |
| 정보제공    | 양육정보 제공     | 부모 교육 프로그램참여         |
|         | 장애에 대한 정보제공 | 비장애형제모임 참여           |

사례관리자 추천(지정) 및 종합의견

- 성명(생년월일) : 교육팀 통합지원교실 담당자
- 추천(지정)사유 : 가장 빈도가 높음(주 3회로 진행됨)

행정사항

1. 서비스계획 수립: 2007. 2 . 24.
2. 서비스계약 체결: 2007. 2 . 24.

## (2) 서비스 계획 수립

서비스계획회의의 결과를 바탕으로 특수교사가 종합서비스 계획서를 작성함

### 종합서비스 계획서

| 이용자의<br>욕구     | 결과목표   | 서비스목표                       | 서비스제공방법  |   |           | 점검, 평가계획 |         |
|----------------|--|-----------------------------|--|---|-----------|----------|---------|
|                |  |                             | 서비스명   | 서비스내용   | 제공기간      | 점검일정     | 평가일정    |
| 조기특수교육         | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 표현언어증진</li> <li>· 자기표현증진</li> <li>· 인지력향상</li> <li>· 또래와의 상호작용향상</li> </ul> | 주3일,<br>1년간<br>통합지원교실<br>참여 | · 통합지원교실   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 집단지도</li> <li>· 개별지도</li> <li>· 유치원순회지도</li> </ul> | 1년        | 2007.7   | 2007.12 |
| 장애에 대한<br>정보습득 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 부모역활강화</li> <li>· 형제기능강화</li> </ul>   | 정기적 참여                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 부모아카데미</li> <li>· 형제모임</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 교육</li> <li>· 교육 및 체험</li> </ul>                   | 2개월<br>연중 | -        | 2007.12 |
| 경제적 지원         | · 이용료감면  | 치료의 지속                      |  | · 통합지원교실 이용료감면  | 1년        |          |         |

1) 실천과정

실천과정

| 계획                              | 개입/실행과정                          | 세부내용  |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| 1) 언어치료, 통합 지원교실대기<br>2) 양육정보제공 | 2007. 1. 23<br>재활계획회의 결과 안내 및 확인 | 사정결과에 대해 설명 드리고 소견서사본을 첨부하여 우편발송함. (언어진단, 교육진단)   |
| 서비스 실시                          | 2007. 3. 8<br>통합지원교실 서비스시작       | 2007년 2월 집단 그룹핑을 통해 아동의 발달수준과 비슷한 또래와 함께 서비스를 시작하게 됨. 통합지원교실에 언어치료사가 함께 수업에 참여하여 집단언어치료 수업을 함께 받게 됨   |
|                                 | 2007. 5. 15<br>통합지원 기초평가 실시      | 아동의 장단기 교육 목표를 세우고 부모님과 함께 평가하였음. 주로 자신이 하고 싶은 과제만 하려고 하고 착석이 이루어지는데 오랜 시간이 걸렸음. 또래에게 관심을 갖기 시작하였으나, 관심을 공격적인 행동으로 표현 하려고 하여서 또래와의 적절한 상호작용을 할 수 있는 부분에 대한 교육목표를 세움 |
|                                 | 2007. 5. 24<br>서비스이용료 감면상담실시     | 부의 실직유지와 경제적인 어려움을 겪고 있어 1년간 감면하기로 하며, 1년 후 재상담 하기로 함   |
|                                 | 2007. 7. 26<br>통합지원 중간평가 실시      | 진전상황 및 목표달성 여부에 대해 부모님과 상담하였고 지속적인 경제적인 어려움의 호소로 인하여 남양주시의 희망케어 센터에 의뢰하여 경제적인 도움을 받을 수 있도록 지원하는 방안에 대해서 상담하고 의뢰하기로 함  |
|                                 | 2007. 11. 8<br>부모아카데미 참여권유       | 부모아카데미 시작에 대한 안내를 드림.母는 본 프로그램 참여에 관심을 보였으며 자신에 대한 교육을 받는 것에 대한 부담을 갖고 있다고 함  |
|                                 | 2007. 11. 12<br>부모아카데미 시작        | 부모아카데미 4회를 참여함. 총 4회의 활동시간을 통해 母는 자신의 에너지를 회복할 수 있는 시간이 될 수 있을 것 같다고 이야기 함  |
|                                 | 2007. 12. 10<br>부모아카데미 종결        | 새로운 경험을 통해 자신을 발견한 좋은 경험이 되었다고 함  |
|                                 | 2007. 12. 26<br>통합지원 최종평가 실시     | 진전상황과 목표달성여부에 대해 부모님과 상담하였고 2008년 통합지원교실 연장여부에 대해서 논의함. 아동은 집단교육이 처음이었고 또래 아동과 함께 하는 집단 교육이 지속적으로 필요할 것으로 보여 통합지원교실을 연장하여 이용하기로 함                                   |
|                                 | 2008. 4. 15<br>통합지원 초기평가 실시      | PEP-R검사를 통해 아동의 교육목표를 재 설정함   |

## 2) 점검

### (1) 심리적 상태(2008. 4. 7)

부모상담 및 행동관찰을 통해 아동의 심리적인 접근에 대한 논의를 함. 아동은 자발적이지 않고 자신의 주장이 약하고 표현이 서툰 모습을 보임. 또한 자발적인 상호작용 시도가 거의 나타나지 않으며 다른 아동의 상호작용 시도에 반응이 즉각적인 편임. 더불어 강박적인 사고가 있어 다소 불안한 모습을 보임

### (2) 실천계획

심리적인 어려움을 해소하고 자존감을 높이며 또래와의 상호작용 빈도를 높일 수 있는 집단놀이치료를 통해 문제점이 해결되고 있는 양상이었음. 이에 각 전문가들이 재사정을 실시하여 추후 재활수준을 좀 더 지켜보기로 결정함

## 4 평가

### 1) 과정평가

첫 진단 시 이용자는 치료 및 교육이 전혀 이루어지지 않고 있었으나 현재는 본 복지관에서 제공하는 통합지원교실 프로그램을 적극적으로 이용하고 있음. 클라이언트에게 적절한 치료 및 교육을 시작하게 된 점은 매우 긍정적으로 보여짐

## 2) 사후관리

가족 모두가 장애수용에 어려움이 없도록 지속적인 교육적 접근이 필요하며 특히  
母는 부모아카데미 이후 장애에 대한 정보를 습득하였으나 지속적으로 새로운 정  
보제공이 필요할 것으로 보여짐. 또한 이용자의 형은 비장애 형제 프로그램 참여를  
를 동생에 대한 이해도가 높아져 형제관계가 개선되어지고 있어 꾸준한 참여가 요  
구됨. 향후 이용료 감면을 지속적으로 제공할 지 여부를 판단해야하며, 필요시 후  
원 연결 등의 점검이 필요함

## case 2. 뇌병변 성인장애인

뇌병변 장애3급인 성인 장애인이 경제적 어려움 해소 및 재활치료를 위해 복지관에 자발적으로 내방하여 서비스를 신청한 사례이다.

### 1 접수

#### 1) 신청

경제적인 어려움과 장애로 인한 어려움을 가진 이용자가 복지관에 도움을 받기 위해 서비스를 직접 신청함

#### 2) 욕구확인 및 주요특성

##### (1) 표출된 욕구

경제적 어려움 해소 및 재활치료, 컴퓨터교육을 희망함

## (2) 주요특성

### ① 인구사회학적 특성

- 가. 성 명 : 조○○
- 나. 성 별 : 여
- 다. 생년월일 : 1966. 5. 12
- 라. 학 력 : 고등학교졸업
- 마. 종 교 : 없음
- 바. 거 주 지 : 경기도내 중소도시
- 사. 장애등급 : 뇌병변 장애 3급

### ② 가족특성

남편과 고3인 딸, 고1인 아들과 함께 살고 있음

### ③ 장애특성

2003년 뇌경색으로 오른쪽 편마비 상태이고, 외출할때 도움이 필요하며 혈압이 높아 평소에도 지속적으로 약을 복용중임

### ④ 경제적, 사회적 특성

남편이 노점에서 옷장사를 하고 있으나 생활이 어려워 기초생활보장수급자로 선정되어 있는 상태임. 기초생계비와 장애수당으로 월 37만원을 받고 있고 종교생활을 하는 등 사회적 관계는 거의 중단된 상태임



### (3) 확인된 욕구

표출된 욕구와 함께 상담을 통하여 확인된 욕구는 다음과 같음

#### 욕구확인 목록

| 기본욕구   | 세부욕구        | 장애물 및 지원가능체계         |
|--------|-------------|----------------------|
| 의료적 지원 | 우측 편마비 재활치료 | 재활치료 및 전기치료          |
| 교육적 지원 | 컴퓨터 교육      | 정기적인 컴퓨터 교육으로 자신감 고취 |
| 생활지원   | 외출보조        | 이동수단 지원 차원에서 외출보조지원  |
| 경제적 지원 | 정기적인 재정지원   | 후원결연                 |

### (4) 본인 및 가족의 강점과 약점

#### 이용자 및 가족의 강점과 약점

| 관계 | 강점   | 약점  |
|----|--|---|
| 본인 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애를 치료하는 데 의욕적임</li> <li>- 자녀에 대한 관심과 애정이 많으며 이야기를 잘 들어주는 편임</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 건강상태 악화 등으로 점차 사회활동이 어려움. 언어장애 동반하지 않아 의사소통에 어려움이 없음</li> <li>- 우편장애로 이동이 불편함</li> </ul> |
| 남편 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자녀에 대한 책임감이 있음</li> <li>- 생활력이 강함</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 배우자에 대한 비난일색적인 생활태도를 보이며, 치료욕구 등이 강한 것으로 보이거나 자포자기의 표현이 많고 부정적임</li> </ul>               |
| 딸  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고3 수험생이나 엄마에 대한 사랑이 있고 지지적임</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학교생활에 심리적, 경제적인 지원이 필요함</li> </ul>   |
| 아들 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고1이며 집에서는 무뚝뚝하고 부친과의 관계도 부드럽지는 않으나 큰 문제행동은 없음</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족과의 친밀도가 떨어짐</li> </ul>   |

### (5) 지원방향 및 담당자 의견

우선 이동수단을 확보할 필요가 있어 장애인·노약자 무료셔틀버스 노선과 시간표를 제공하기로 하였고, 컴퓨터 교육을 위한 상담과 재활치료를 위한 의료상담 등이 필요한 것으로 판단함

#### Tip!

외출시 어려움, 빈곤, 치료, 교육 등 복합문제가 확인되었는데 이런 경우 우선순위를 정하고 단기, 장기 전략적 접근을 통하여 문제가 해결될 수 있도록 해야 한다. 또한 무엇보다 자신의 문제를 해결하는 최고의 전문가가 바로 이용자라는 사실을 상기시켜 서비스 전과정에서 적극적인 참여를 할 수 있도록 해야 한다.

## 2 계 획

### 1) 자료수집

#### (1) 개인특성

2003년 5월 뇌경색으로 쓰러져 오른쪽이 마비되자 2004년 2월 뇌병변 장애 2급으로 등록했으며, 평소 혈압이 높은 상태여서 스트레스가 많아 혈압약을 복용중임. 오른손이 불편하여 가사 일을 하는데 어려움이 많으며 재활치료를 받은 경험 없음. 신체적 기능은 오른손을 거의 사용하지 못하며, 오른발을 끌면서 이동함. 불편한 몸으로 인해 가사 일을 하는데 어려움이 많음. 평소 일상생활수행이 가능하나 경직이 심하고 발목 움직임이 없으므로 물리치료, 작업치료 등의 재활치료가 필요함.

또한, 수중에서의 전신근력의 이완 및 강화운동을 통해 사회적 적응력 향상을 기대할 수 있을 것으로 사료됨

## (2) 가족 및 사회적 관계

보증금 2,500만원에 월세 18만원을 내고 생활하고 있지만, 고등학생인 두 자녀와 함께 4식구가 살기에는 집이 좁고 복잡함. 옷 장사를 하여 약 월700,000원의 수입이 있음. 기초생활수급자로 한달에 18~20만원의 지원을 받고 있음.

사회적 지지체계는 한의원에서 2주에 1회 가정방문하여 무료로 진료와 한약을 제공하고 있는 정도이며 이 외의 사회적 관계는 대부분 끊어짐. 고등학교를 졸업했으며 뇌경색 발병이전, 전자제품조립공장에서 2년간 일한 경험이 있음

## 2) 서비스 계획회의 결과

사례 담당자, 사회복지사 등 관계자들의 이용자에 대한 욕구파악 및 분석결과 추후 재활방향 설정을 위한 재활계획회의 결과는 다음과 같음

## 서비스계획회의 결과보고서

### □ 일반사항

|      |           |      |          |      |              |
|------|-----------|------|----------|------|--------------|
| 접수번호 | 2006-0324 | 접수일자 | 2006.9.6 | 회의일자 | 2006. 9. 10  |
| 성명   | 조○○       | 성별   | 여        | 생년월일 | 1960. 2.. 20 |

### □ 관련영역

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| 참석자 | 사회복지사, 재가복지 담당 사회복지사, 재활의학과 의사, 물리치료사 |
|-----|---------------------------------------|

### □ 회의결과

| 서비스 방향 | 서비스 결과목표      | 서비스 제공방법              |
|--------|---------------|-----------------------|
| 생활지원   | 외출보조 월 20회    | 생활도우미 파견              |
| 경제적 지원 | 후원연결          | 정기적인 후원이 될 수 있도록 자원연계 |
| 의료적 지원 | 우측 편마비의 기능 회복 | 물리치료, 전기치료            |
| 교육적 지원 | 컴퓨터 교육실시      | 정기적인 교육을 통해 자신감 회복    |

### □ 사례관리자 추천(지정) 및 종합의견

- 성명(생년월일) : 재가복지 담당자
- 추천(지정)사유 : 방문서비스와 내방서비스를 동시에 제공하는 서비스 팀이 적합함
- 종합의견 : 급히 필요로 하는 서비스를 우선 제공하면서, 점진적인 접근을 하고자 함

### □ 행정사항

1. 서비스계획 수립: 2006. 9. 20
2. 서비스 계약 체결: 2006. 9. 22

### 3) 서비스계획 수립 및 이용계약

서비스계획회의 결과에 따라 지정 사례관리자가 서비스계획을 수립하였고, 이용자와 계약에 의해 서비스 제공함

종합서비스계획서

| 이용자<br>유구       | 결과목표                   | 서비스목표              | 서비스제공방법         |                                |             | 점검 및 평가<br>계획 |            |
|-----------------|------------------------|--------------------|-----------------|--------------------------------|-------------|---------------|------------|
|                 |                        |                    | 서비스명            | 서비스내용                          | 제공<br>기간    | 점검일<br>정      | 평가<br>일정   |
| 일상<br>생활<br>지원  | 외출을<br>독립적으로<br>가능하게 함 | 주 1회외출보조           | 외출동행<br>(생활도우미) | 외출지원 등                         | 계속          | 매월<br>1회      | 종료<br>1개월전 |
| 경제적<br>지원       | 정기적으로<br>민간후원자를<br>결연  | 정기적후원결연            | 공적부조연계<br>후원결연  | 매월3만원 후원                       | 6개월<br>단위계속 | 매월1<br>회      | 종료<br>1개월전 |
| 신체적<br>기능<br>회복 | 독립적으로<br>걷기            | 1년간<br>치료서비스<br>제공 | 치료서비스           | 물리, 작업등<br>각종치료                | 1년단위<br>계속  | 매월2~<br>4회    | 종료<br>1개월전 |
| 교육적<br>지원       | 컴맹탈출                   | 컴퓨터<br>이용가능        | 컴활교육            | 컴퓨터 문서작성,<br>메일송수신,<br>인터넷이용 등 | 1년          | 매월1~<br>2회    | 종료<br>1개월전 |

#### Tip!

서비스 이용계약에서는 제공될 서비스의 기간, 내용, 비용, 참여 등 기관과 이용자의 의무 등이 반드시 제시되어야 한다. 계약시 서비스 제공 과정에서 노출될 수 있는 개인정보에 대하여 별도동의를 받을 필요가 있다(서식은 부록참조).

## 3 실 천

### 1) 서비스 실천

서비스종합계획에 의거 계약된 서비스를 제공하기 시작하였고 서비스 제공내용을 요약하여 기록함

#### (1) 주요서비스 제공내용(2006.9.10 ~2008.7.15까지의 주요내용만 제시함)

| 일시                        | 주요서비스 진행내용                                   | 담당자 의견                       |
|---------------------------|--|------------------------------|
| 2006. 9.10                | 재활계획회의 결과 안내 및 확인                            | 서비스 계획 안내                    |
| 2006.10.15                | 생활도우미를 연결하여 외출동행 서비스 시작                      | 외출지원                         |
| 2006.11.30                | 민간후원결연 시작(매월 3만원 + 부정기적 지원)                  | 후원결연                         |
| 2007. 2. 1                | 물리치료 시작                                      | 의료지원                         |
| 2006.10. 2,<br>2007. 9.17 | 명절 후원품 전달                                    | 부가 서비스                       |
| 2007. 6.12                | 의료진단을 통해 물리치료, 작업치료, 수치료, 전기치료 서비스를 결정하고 대기함 | 의료지원                         |
| 2007. 6.19                | 컴퓨터 초급반 시작                                   | 자신감 향상을 위한 컴퓨터 초급반 시작함       |
| 2007. 7.16                | 수치료 성인그룹 시작                                  | 수중에서의 운동을 통해 사회적 적응력 향상을 도모함 |
| 2007.10.30<br>2008. 5. 7  | 재가 장애인 나들이 행사(온천여행, 어버이날 효나들이 행사로 문화생활을 지원함) | 부가서비스                        |
| 2008. 7.15                | 전기치료 시작                                      | 오른쪽 어깨 통증 완화를 위한 전기치료를 시작함   |

## (2) 자원연계를 통한 간접서비스

뇌병변 3급 장애이므로 외출 지원 등의 서비스를 복지관에서 제공할 수 있고, 각종 치료서비스도 가능하였음. 후원자원은 기관 후원자와 결연되었음. 아울러 각종 문화프로그램에도 참여할 수 있도록 함

## 2) 점검

### (1) 점검실시

사례관리자가 이용자, 물리치료사, 수치료사, 생활도우미 등을 대상으로 서비스 진행정도 및 내용, 이용자의 욕구해결 및 새로운 욕구의 발견이나 변화를 파악하는 한편, 수시로 의견을 묻는 등의 방법으로 점검을 실시하였음

### (2) 점검결과

시행 초기, 일부 서비스가 계획대로 제공되지는 못함. 특히 물리치료, 수치료, 전기치료 등 각종 치료서비스는 대기기간이 필요하여 일부 즉각적인 서비스 연계가 어려웠음. 현재 비교적 계획대로 서비스가 진행 중임. 당초 계획되지 않았던 문화생활지원 서비스도 추가로 제공되면서 복지관에 대한 신뢰도가 높아졌음

#### Tip!

의료서비스는 대부분 3~6개월 단위로 치료경과를 체크하여 치료 전과 후의 효과를 비교해볼 필요가 있으며 이 결과에 따라 서비스를 조정한다.

### 1) 서비스 제공과정 및 결과

이용자, 서비스 담당자 등으로부터 결과평가는 대부분 우수하였음. 이용자는 복지관에 내방하여 다양한 치료서비스를 지속적으로 받을 수 있다는 점에 대해 만족함. 컴퓨터 교육을 통하여 인터넷에 접근할 수 있도록 하였고 이 외에도 여성장애인을 위한 교육에 대한 정보를 제공하여 관심과 동기를 부여한 점, 복지관의 부대 서비스를 제공한 점에서 매우 긍정적임. 향후에도 치료서비스 등은 지속되어야 함

#### Tip!

##### 여성장애인역량강화를 위한 교육사업

경기도 관내 10개 장애인복지관에서는 여성장애인의 사회참여와 삶의 질 향상을 도모하기 위한 목적으로 여성장애인역량강화를 위한 교육사업을 실시하고 있다. 장애와 여성이라는 이중적 제약으로 인해 교육기회를 갖지 못한 여성장애인을 대상으로 기초적인 학습과정을 실시하고, 자립 및 취미여가 지원을 위한 사회교육 및 자격증 취득을 위한 프로그램과 함께 여성장애인의 권익증진 및 정체성 확립을 지원하기 위한 각종 교육 및 상담 프로그램을 진행하고 있다.

### 2) 평가결과정리 및 사후관리

치료 서비스 등을 지속적으로 유지하고, 후원결연 등 복지관의 연계서비스나 프로그램 등에서 참여할 수 있도록 함으로써 자립적인 삶을 살 수 있도록 지원할 계획임



## case 3. 지체장애 여성노인

절단 장애를 입어 일상생활이 어려운 여성 노인이 마을 주민의 요청으로 서비스가 접수되어 개입한 사례이다.

### 1 접수

#### 1) 신청

부양의무자(자녀)가 없는 무자녀 노인부부 가정으로 이용자가 고령이면서 절단 장애를 입어 일상생활에 상당한 제한을 받고 있음. 이러한 어려움을 알고 있는 마을 주민의 요청으로 사회복지사가 가정을 방문하여 발굴된 사례임

#### 1) 욕구확인을 위한 기본정보

##### (1) 표출된 욕구

생활향상을 위한 현금 지원 및 전동휠체어 지원

## (2) 주요특성

### ① 개인적 특성

82세의 기혼 여성으로 2006년 8월 양병원에서 좌측 다리를 무릎관절까지 절단하여 지체장애 3급 판정을 받았으며, 대부분의 시간을 배우자와 함께 집에서 보내고 있음

### ② 가족 및 경제상황

한국전쟁당시 집에 폭탄이 떨어져 아들을 잃고 배우자와 함께 생활해옴. 부양의 무자가 없고 재산 및 소득이 전무한 상태여서 국민기초생활보장수급자로 책정되어 있으나 노환으로 인한 의료비 부담이 가중되면서 경제적인 어려움이 더욱 커짐

### ③ 신체적 능력

집에서 보행이 어려워 양손을 사용해 기어서 다녀야 할 정도이며, 일상생활 및 신변처리 의존도가 높아지고 있음

### ④ 환경적 특성

빈집을 무상 임대하여 살고 있지만 주거환경이 열악한 상태이며, 배우자의 노환 및 사고후유증으로 인해 식사준비 등 가사활동이 점차 힘들어지고 있음. 위생 및 영양상태가 매우 열악한 것으로 보임

### ⑤ 사회적 관계

이용자는 노환 및 장애로 일상생활이 어렵고 무자녀이며 왕래하는 가까운 친척이 없음. 마을교회에 다녔으나 건강 및 장애가 심해져서 교회에도 참여하지 못하는 상태임

### (3) 확인된 욕구

#### 욕구확인 목록

| 기본욕구      | 세부욕구   | 지원가능체계   |
|-----------|--------|--|
| 경제적 지원    | 결연후원   | 지역봉사단체 연계 및 후원자 개발                                     |
|           | 공적지원확대 | 사회복지담당공무원 상담   |
| 일상생활능력 향상 | 운동치료   | 가정방문 운동치료 연계   |
|           | 영양개선   | - 생활도우미 파견을 통한 가사지원<br>- 보건소 방문간호서비스 연계<br>- 밑반찬 지원서비스 |
|           | 주거환경개선 | - 긴급지원 및 이웃돕기 성금 활용<br>- 지역사회봉사단체 연계<br>- 복지관 긴급 지원    |
| 사회참여증진    | 교회출석   | - 전동휠체어 지원<br>- 교통지원서비스(장애인심부름센터) 연계                   |

### (4) 처리방향

방문접수 과정을 통해서 볼 때 복지관에서 서비스제공 및 자원 연계가 가능하여 계획단계 이행을 결정함

## 2 계 획

### 1) 자료수집 결과

서비스계획 수립을 위한 자료 수집은 이용자의 확인된 욕구가 단순하고 명확하여 초기상담 및 사회복지담당공무원 면접을 통해 이루어졌음. 현재 밀반찬 지원서비스를 받고 있으며, 이웃들이 간헐적이지만 경제적으로 도움을 주고 있는 상황임을 확인함

### 2) 서비스계획회의 결과

본 사례와 관련해서 초기상담을 실시한 담당 사회복지사와 재가복지팀장이 참여한 가운데 진행되었으며, 회의결과는 다음과 같이 보고서로 작성하고 지정된 사례관리자에게 전달함

## 서비스계획회의 결과보고서

### □ 일반사항

|      |      |      |            |      |             |
|------|------|------|------------|------|-------------|
| 접수번호 | 0000 | 접수일자 | 2007. 4. 2 | 회의일자 | 2007. 4. 10 |
| 성명   | 김○○  | 성별   | 여          | 생년월일 | 1926. 7. 30 |

### □ 관련영역

|     |                         |
|-----|-------------------------|
| 참석자 | 담당 사회복지사, 재가복지팀장(사회복지사) |
|-----|-------------------------|

### □ 회의결과

| 서비스방향            | 서비스 결과목표   | 서비스 제공방법   |
|------------------|--|--|
| 의료관리 및 보호서비스 연계  | - 신변처리능력이 유지되며 일상생활능력이 향상된다.<br>- 영영상태가 개선되어 활력이 증진된다.<br>- 주거환경이 개선되어 활동이 늘어난다. | - 방문간호 및 운동치료 연계<br>- 주거환경개선(편의시설설치)<br>- 밀반찬 및 가사서비스 연계 |
| 사회적 지지 망 구축 및 확장 | - 경제적, 심리사회적으로 편안하다.<br>- 자발적 사회참여가 많아진다.  | - 연계자원의 조직화<br>- 사회참여 프로그램 연계                            |

### □ 사례관리자 추천(지정) 및 종합의견

- 성명(생년월일) : 재가복지 담당 사회복지사
- 추천(지정)사유 : 자원연계를 통한 간접서비스 및 가정방문서비스를 주로 필요한 상황임
- 종합의견 : 사회적 지지 망 구축 및 확장을 통한 지역사회 보호가 지속되도록 자원연계와 조정업무가 매우 중요할 것으로 사료됨

### □ 행정사항

- 서비스계획 수립 : 2007. 4. 19.
- 서비스계약 체결 : 2007. 4. 19.

### 3) 서비스계획 수립

서비스계획회의 결과에 따라 지정 사례관리자가 작성한 종합서비스계획서는 다음과 같음

종합서비스계획서

| 이용자<br>욕구            | 결과목표                         | 서비스목표  | 서비스제공방법    |   |      | 점검 및 평가<br>계획 |      |
|----------------------|------------------------------|--|------------|---|------|---------------|------|
|                      |                              |  | 서비스명       | 서비스내용                                       | 제공기간 | 점검일정          | 평가대상 |
| 경제적 지원               | 건강상태개선                       | 충분한<br>식품구입                                  | 결연후원       | 정기적인<br>현금지원                                | 계속   | 년 4회          | 1년   |
|                      |                              |  | 공공부조       | 정부지원금<br>증액                                 | 계속   | 년 2회          | 1년   |
| 일상생활<br>능력향상         | 신변처리능력<br>유지<br>신체기능약화<br>예방 | 주1회 가정방<br>문을 통한 운<br>동치료 제공                 | 운동치료       | 운동, 작업치료                                    | 계속   | 년 4회          | 1년   |
|                      |                              | 방문간호를 통<br>한 약물투여<br>및 생활도우미<br>파견<br>밀반찬 지원 | 영양개선       | 영양관리, 영양<br>제 투여, 음식<br>준비<br>각종 밀반찬 제<br>공 | 계속   | 년 4회          | 1년   |
|                      |                              | 집안에 이동<br>편의시설 설치                            | 주거환경<br>개선 | 가드설치, 화장<br>실 욕실, 주방<br>개조                  | 1회   | -             | 1회   |
| 사회참여<br>지원<br>(교회출석) | 생활이 즐겁<br>고 편안하다             | 교회 출석,<br>여가 선용                              | 현물후원       | 전동휠체어<br>구입                                 | 1회   | -             | 1회   |
|                      |                              |  | 교통서비<br>스  | 외출 시 이동<br>지원                               | 계속   | 년 4회          | 1년   |
|                      |                              |  | 프로그램<br>연계 | 나들이 제공                                      | 계속   | 수시            | 1년   |

#### 4) 이용계약 체결

종합서비스계획서에 의해서 사례관리자가 이용자와 쌍방적 계약서를 체결함

### 3 실천

#### 1) 계약이행

준비사항을 점검하고자 계약이행 체크리스트를 검토하고 과업목록을 작성함. 과업목록 및 서비스종합계획에 의거 서비스를 제공하여 계약사항을 이행함

① 과업목록 작성 : 과업 목록은 서비스계획을 간추린 것으로 다음과 같음

## 과업목록

| 과업         | 처리일정     | 연계체계 및 역할  | 협조자(기관)                         |
|------------|----------|--|---------------------------------|
| 결연후원금지급    | 2007. 5  | 내부 후원사업과 연계하여 월 5만 원 이상 후원                           | 복지관 후원담당자                       |
| 정부지원금조정    | 2007. 5  | 관할 면사무소와 연계 정부지원금 증액                                 | 사회복지공무원                         |
| 방문운동치료 연계  | 2007. 5  | 복지관 찾아가는 서비스와 연계                                     | 물리치료사                           |
| 간호방문 연계    | 2007. 5  | 보건소 간호방문서비스 신청                                       | 방문간호사                           |
| 생활도우미 파견   | 2007. 5  | 관내 생활도우미 파견사업 공급기관 서비스신청                             | 생활도우미                           |
| 주거환경개선     | 2007. 6  | 관할 시청 및 집수리사업단과 연계 추진 (이웃돕기성금 및 긴급지원 사업과 등 연계)       | 관할시 담당 공무원                      |
| 전동휠체어 지원   | 2007. 6  | 행정기관에 휠체어 구입신청 가능 여부 타진 (대기기간이 길면 라이온스클럽 등 후원 개발)    | 지역 유지 (면장, 시의원, 청년회장, 라이온스회장 등) |
| 교통서비스 연계   | 2007. 5  | 장애인심부름센터, 교통장애인협회 등과 연계                              | 공급기관 관계자                        |
| 여가 프로그램 연계 | 2007. 5  | 복지관 및 사회복지관, 부녀회 등 지역단체 등이 실시하는 예술관람, 나들이 행사 정보파악 연계 | 관할시청 담당공무원<br>복지관 자원관리 직원       |
| 사례관리 간담회   | 2007. 12 | 서비스연계체계의 관계자 간담회를 통해 점검 및 향후 지원계획 수립                 | 사례관리자, 복지관장                     |

### Tip!

서비스계획회의에서 결정된 서비스가 다양할 경우에는 우선순위를 정하여 추진하는 것이 중요하다. 의식주 및 신체적 기능향상 등과 관련된 긴급한 욕구에 대한 서비스를 우선 지원하며 순차적으로 지원해야 한다. 위의 사례와 같이 의료관리를 위한 방문간호서비스 연계, 영양관리를 위한 생활도우미 파견 및 현금지원, 신체적 기능향상을 위한 운동치료서비스, 기타 사회참여와 관련된 이동서비스 등의 순으로 우선순위를 정하고 추진하는 것이 바람직하다.



## 2) 기관의 직접서비스 제공

### 서비스제공 내용

| 서비스명   | 개시일      | 진행사항 | 제공내용                    | 담당자     |
|--------|----------|------|-------------------------|---------|
| 가정방문치료 | 2007. 5. | 계속   | 운동치료, 보행훈련, 치료교육 등 주 1회 | 물리치료사   |
| 결연후원   | 2007. 5. | 계속   | 매달 5만원 결연 후원금 지급        | 결연후원담당자 |
| 나들이 이용 | 2007. 5. | 년 2회 | 어버이날 효도관광 참여, 가을소풍 참여   | 사례관리자   |
| 후원물품전달 | 2007. 9. | 년 2회 | 추석과 설에 명절선물은 전달함        | 사례관리자   |

### (3) 자원연계를 통한 간접서비스 제공

자원연계를 성공하기 위해 지역사회 다양한 자원 정보를 목록으로 작성하고 단계적으로 접촉하여 간접서비스를 제공함

## 자원목록

| 자원체계        | 제공서비스  | 접촉방법                | 비고 |
|-------------|--|---------------------|----|
| 관할 면사무소     | 정부지원금변경, 전동휠체어신청, 이웃돕기성금지원, 지역사회 비영리단체 정보 파악, 기타 자원 연계 | 면사무소 방문<br>이용자 가정방문 | 상담 |
| 시 주민생활지원과   | 긴급지원 사업 연계, 주거환경개선 재정 지원                               | 담당자 면담              | 상담 |
| 시 보건소       | 방문간호서비스를 통한 의료관리 지원                                    | 담당자 면담              | 신청 |
| 자활후견기간      | 집수리사업단과 연계하여 주거환경개선                                    | 담당자 면담              | 상담 |
| 장애인심부름센터    | 장애인 차량이동 지원  | 담당자 전화              | 신청 |
| 지역사회복지관     | 물품후원 및 어르신 여가 프로그램(나들이, 호도관광)                          | 담당자 면담              | 신청 |
| 자원봉사센터      | 이동지원 및 가사지원을 위한 자원봉사자 파견                               | 담당자 면담              | 신청 |
| 장애인단체연합회    | 장애인 여가 프로그램  | 담당자 면담              | 신청 |
| 라이온스 클럽     | 전동휠체어 등의 재활보조기구 후원                                     | 회장 면담               | 상담 |
| 지역 청년회, 부녀회 | 경제적 후원, 주거환경개선, 지역자원 중개                                | 회장단 면담              | 상담 |
| 시온 교회       | 우매방문서비스, 정서적 지지, 긴급보호                                  | 담임목사 면담             | 상담 |

### Tip!

이용자의 욕구가 다양해 필요한 연계자원이 많을 경우는 자원목록을 작성하고, 그것을 기대하는 사회적 지지 망(생태도 형식)으로 나타내면 연계자원의 중요도 및 우선순위를 쉽게 파악할 수 있어 자원의 개발 및 활용 관리에 용이하다. 특히 중복 서비스를 조정하고 새로운 자원을 지속적으로 개발 연계해야 하는 사례관리에 있어 더욱 유익한 방법이다.

- 관할 면사무소 사회복지공무원을 통해 자원목록 작성에 필요한 지역 사회단체 정보를 파악하고, 정부지원금 인상을 요청하였으나 소득공제 없이 정부지원금 전액을 받고 있어 어려움으로 이웃돕기성금 20만원을 지원하기로 함. 또한 전동휠체어신청이 가능하나 현재는 어렵고 6개월 정도 대기기간이 필요한 것으로 확인함
- 시 주민생활지원과 담당자는 긴급지원은 어려운 상태이며, 주거환경개선과 관련해서 본인 소유의 집이 아니므로 집수리지원이 어려우나 관할 자활기관의 집수리사업단의 지원을 받을 수 있도록 연계하기로 함. 다만 집수리 비용 견적이 너무 높게 나와 추진이 보류됨
- 보건소에 방문간호서비스를 신청 5월부터 주 1회 방문서비스 제공함
- 관내 사회복지관에서 실시하는 생활도우미 파견사업과 연계하여 주 2회 생활도우미가 식사준비 및 가사를 지원하고 있음
- 자원봉사센터에서 차량봉사자를 소개받아 복지관 행사 참여, 병원이용을 위한 이동을 지원하고 있음
- 전동휠체어 지원을 위해 관내 라이온스 클럽, 지역청년회 회장단과 접촉을 시도하여 후원을 요청했으나 불가능하였음
- ○○교회에서는 수시로 우애방문을 통해 이용자 부부의 후견인으로 위기사항이 발생할 때 사례관리자 및 사회복지공무원에게 신속히 연락하도록 조치함

### Tip!

이용자에 대한 정확한 정보를 파악하고 서비스 자원을 찾아내고 그것을 활용하기 위해 가장 유용한 체계가 관할 읍면동사무소 사회복지공무원이다. 특히 국민기초생활수급자의 경우는 정부가 보호의 주체이며 복지관은 지원체계가 되므로 사회복지공무원의 역할이 중요하다. 이용자 초기면접 후 1차적으로 사회복지공무원과 접촉하는 것이 바람직하다. 왜냐하면 부양의무자 및 소득에 관한 정확한 정보 파악, 지역유지 및 동원 가능한 자원체계에 대한 정보 파악, 정부지원금 조정 및 긴급지원, 집수리 및 이웃돕기성금 등 민간자원 과 연계할 수 있으며 특히 지역 사회봉사단체를 소개받아 자원연계를 용이하게 하는 이점이 있다.

## 2) 서비스 점검

### (1) 점검사항

- 직접서비스 제공 계획은 차질 없이 진행되었으나, 간접서비스 가운데 자원동원에 의한 전동휠체어 지원 및 주거환경개선이 재정 문제로 인해 추진되지 못함
- 자원연계서비스가 부족하므로 사례관리 간담회가 필요함

### (2) 점검결과 및 조치사항

- 점검결과 복지관 서비스는 계획대로 적극 진행하며, 자원연계를 통한 서비스 계획에서 전동휠체어 지원은 행정기관을 통해 신청해서 받는 것으로 변경함. 주거환경개선 사업은 후원자개발을 실시하여 재정이 확보되면 추진하기로 함
- 서비스 자원을 집중시켜 효과성을 높이면서 사회적 지지 망 구축 및 확장시키기 위해 사례관리간담회 실시를 추가함

## 4 평가

### 1) 평가수행

#### (1) 사례관리과정에 대한 평가

##### ① 과업성취도 평가

전반적으로 과업을 성취되었으나 재원이 많이 요구되는 과업성취도는 떨어짐

### 과업성취도 평가

| 과업         | 성취도                          | 평점 |
|------------|------------------------------|----|
| 결연후원금지급    | 매월 5만원의 결연후원금 지급             | 4  |
| 정부지원금조정    | 이웃돕기성금으로 20만원을 지원 받음         | 2  |
| 방문운동치료 연계  | 주 1회 60분 물리치료사가 방문치료를 제공함    | 4  |
| 간호방문 연계    | 주 1회 방문간호사가 의료관리를 지원함        | 4  |
| 생활도우미 파견   | 주 2회 생활도우미가 파견되어 식생활을 지원함    | 4  |
| 주거환경개선     | 재정부족으로 주거환경을 개선하지 못함         | 0  |
| 전동휠체어 지원   | 관할 면사무소에 전동휠체어 지원을 신청함       | 1  |
| 교통서비스 연계   | 자원봉사센터 협조 받아 비정기적 차량봉사자를 연계함 | 2  |
| 여가 프로그램 연계 | 복지관 봄, 가을 나들이 행사에 참여함        | 2  |
| 사례관리 간담회   | 연말에 사례관리간담회를 실시함             | 2  |

\* <완전성취> 4 <상당성취> 3 <부분성취> 2 <최소성취> 1 <기회 없음> 0

② 사례관리과정에 대한 평가서

사례관리과정 평가서

| 평가요소     | 세부요소  | 과업성취도요약       | 종합평가  |
|----------|---|---------------|---|
| 구조       | 직접서비스 연결  | 100% 달성       | 보다 안정된 구조에서 사례관리가 원활하게 진행됨                              |
|          | 자원 연결 정도  | 60% 달성(4개 성공) |   |
|          | 사례관리자 담당 사례 수   | 적절함           |   |
| 과정       | 사용된 문제해결 방법, 기술   | 자원동원 및 관리     | 지역사회보호를 위한 지지 망이 구축되고 확장될 수 있는 기반을 조성함                  |
|          | 서비스 달성도   | 90% 달성        |   |
| 결과       | 욕구확인 정확성  | 정확하게 파악       | 우선 긴급한 욕구가 해소되었으며, 지속적인 보호가 필요한 상태에서 욕구에 적절한 서비스가 제공되었음 |
|          | 제공된 서비스 적절성   | 적절            |   |
|          | 연결된 자원의 적절성   | 적절            |   |
| 이용자 검토의견 | 전반적으로 만족하나 전동휠체어 지원이 빨리 이루어졌으면 함  | 슈퍼바이저 검토 의견   | 사회적 지지 망 구축을 위한 간담회 적극 활용하고, 주거환경개선을 위한 자원을 규합하기 바람     |
| 향후계획     | - 전동 휠체어 신청 결과를 확인하여 지원<br>- 사례관리간담회를 사회적 지지 망 구축을 위한 초기단계로 활용함<br>- 사회적 지지 망을 통해 주거환경개선 사업을 적극 추진함 |               |   |

(2) 이용자 결과에 대한 평가

- 밑반찬 지원 및 생활도우미 파견을 통한 식생활개선과 방문간호서비스를 실시하여 건강상태가 개선되었음

- 정기적인 방문치료를 통해서 신체기능이 유지되어 신변처리 문제가 해소됨
- 긍정적인 접촉이 많아지면서 사회적 지지가 높아져 이용자의 고독감 해소 및 자존감이 증대됨

### (3) 이용자 만족도 평가

이용자 면접조사 결과에 의하면 사례관리과정, 사례관리과정 참여경험, 제공된 서비스 및 연결자원, 사례관리자, 이용자 결과 등에 대해서 전반적으로 만족도가 높게 나타났으며, 특히 물리치료사, 방문간호사, 생활도우미에 대한 만족감이 매우 높게 나타남

## 2) 평가결과정리 및 사후관리

평가결과 및 사후관리 계획을 사례관리 종합평가서에 다음과 같이 정리함

## 사례관리 종합평가서

### □ 기본사항

|       |  |        |                           |
|-------|--|--------|---------------------------|
| 성 명   | 천 00                                   | 평가기간   | 2007. 4. 19 - 2008. 3. 30 |
| 생년월일  | 1926. 07. 30                           | 회의일시   | 2008. 4. 10               |
| 장애상태  | 지체장애 3급                                | 사례 관리자 | 재가복지담당자                   |
| 회의참석자 | 사례 관리자, 재가복지부서장, 물리치료사, 방문간호사, 사회복지공무원 |        |                           |

### □ 평가결과

| 평가요소    | 평가결과요약  | 사례 관리자 의견  |
|---------|---|--|
| 사례 관리과정 | 종합적인 과업성취도가 90%이상으로 사례 관리과정이 원활하게 이루어짐                                    | 과업성취도가 낮은 과업에 대한 집중 및 전략적인 접근이 요구됨                         |
| 이용자 결과  | 정서적으로 안정되고 영양상태가 개선 및 집안환경이 많이 깨끗해졌으며, 특히 사회적 지지 망이 늘어나면서 생활에 대한 만족감이 높아짐 | 식생활개선 및 의료관리를 통해 삶의 질이 향상되었으나, 사회참여욕구를 해소하기 위한 실천이 강화되어야 함 |
| 이용자 만족도 | 만족도가 매우 높게 나타났으며, 특히 직접 서비스 제공자에 대한 만족감이 높게 나타남                           | 만족감이 지속될 수 있도록 제공자 간담회를 통한 성실한 서비스 유지에 대한 동기부여가 필요함        |

### □ 향후계획

|          |   |
|----------|---|
| 사후관리     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전동 휠체어 신청 결과를 확인하여 지원</li> <li>- 사례관리간담회를 사회적 지지 망 구축을 위한 초기단계로 활용함</li> <li>- 사회적 지지 망을 통해 주거환경개선 사업을 적극 추진함</li> </ul> |
| 사례 관리재계약 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사후관리 및 복지관의 직접서비스 계약 연장</li> </ul>   |

상기의 평가결과 및 향후계획에 이의가 없으며 사후관리에 적극 참여할 것을 약속합니다.

이용자 천 0 0 (서명)

사례 관리자 김 0 0 (서명)

00시장애인종합복지관



## case 4. 비장애자녀를 둔 성인 장애인 부부

복지관 장애인명부에 등록된 성인 장애인 부부에 가정방문을 실시한 결과, 다양한 욕구가 발견되어 서비스를 제공한 사례이다.

### 1 접수

#### 1) 신청

복지관에서 장애인등록명부에서 발견된 지적장애 1급 여성과 통화하면서 의사소통이 되지 않아 직접 가정방문을 실시한 결과 복합적인 욕구가 확인되어 서비스 제공을 시작하게 된 사례임

#### 2) 욕구확인 및 주요특성

##### (1) 표출된 욕구

- 주거환경개선

## (2) 주요특성

### ① 개인적 특성

50세의 기혼 남성이며 2004년 정신병원에서 간질 4급 장애판정을 받았고, 특별한 취미 없이 집안에서만 생활하고 있음

### ② 가족 및 경제상황

30세의 정신지체 1급 아내와 늦게 결혼해 9, 5세의 두 자녀를 양육중임. 재산 및 소득이 전무하여 국민기초생활보장수급자로 책정되어 정부지원금으로 생활하고 있음

### ③ 신체적 능력

거동 및 일상생활 가능, 의사소통 가능함

### ④ 사회적 관계

교회, 병원, 서울에 사는 누나등과 안정적으로 접촉하고 있으며 이용자의 성격이 밝고 명랑해 사회적 관계에 특별한 어려움은 없음

## (3) 확인된 욕구

초기면접 및 면사무소 사회복지공무원의 정보제공을 통해 확인된 욕구를 다음과 같이 욕구목록으로 정리함

## 욕구목록

| 기본욕구   | 세부욕구              | 장애물 및 지원가능 체계                      |
|--------|-------------------|------------------------------------|
| 주거환경개선 | 지붕 옹마루 수리를 원함     | 긴급지원 사업연계, 복지관 지원 사업               |
| 자녀학습지도 | 자녀 학습 및 과제지도 원함   | 인근지역 고등학생 자원봉사 연계                  |
| 식생활 지원 | 밑반찬지원 및 물품후원      | 지역 후원단체 연계한 물품지원                   |
| 사회참여지원 | 친구할 수 있는 동료집단을 원함 | 복지관 나들이, 자조모임 연계                   |
| 정서적 지지 | 공식적인 결혼식 지원을 원함   | - 관할 면사무소 합동결혼식 우선연계<br>- 지역 자원 연계 |

### (4) 지원방향

복지관을 통한 서비스제공 및 자원 연계가 가능하였으므로 계획단계 이행을 결정하고, 참여유도를 위한 조치를 취함

### (5) 참여유도

계획단계에서부터 이용자의 적극적인 참여를 유도하기 위해 주요 문제에 대한 지원방안을 자세히 안내함. 구체적으로 ① 주거환경개선은 면사무소 긴급지원 및 복지관 지원 사업으로 지붕수리가 가능할 수 있음을 안내 ② 결혼식은 관할 면사무소가 주관하는 합동결혼식을 안내하고, 시기, 절차, 자격요건, 구비서류 등에 대해서 수집한 정보 제공 ③ 학습지도와 관련해서 인근지역 고등학교 자원봉사 동아리를 활용하는 방안과 대학생 자원봉사자를 연결시키는 방안을 안내 ④ 식생활지원 및 사회참여 욕구와 관련해서 우선 복지관 프로그램에 대한 정보를 제공하고, 지역에 도움을 줄 수 있는 단체와 연계하여 물품이 지원

될 수 있음을 안내함

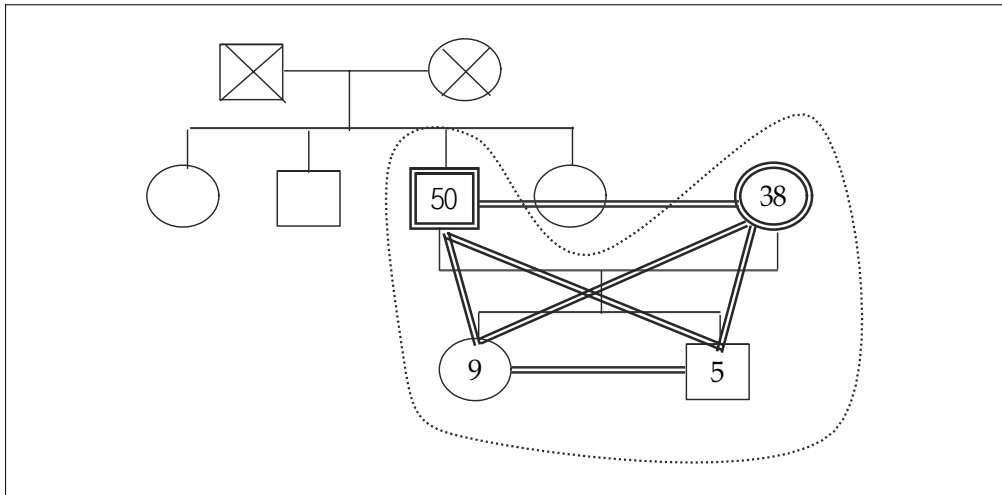
**Tip!**

이용자의 참여는 자료수집부터 평가단계까지 매우 중요한 요소이다. 따라서 참여 유도를 위해 사례관리자는 이용자에게 욕구가 해결하는데 도움이 되는 새로운 정보를 신속하게 제공하며, 또한 정보제공에 따른 이용자의 의견을 청취하고 사소한 것이라도 궁금한 사항에 대해서는 신속히 응대하여 진실로 관심가지고 존중하고 있음을 나타내며 용기를 주는 것이 중요하다.

2 계 획

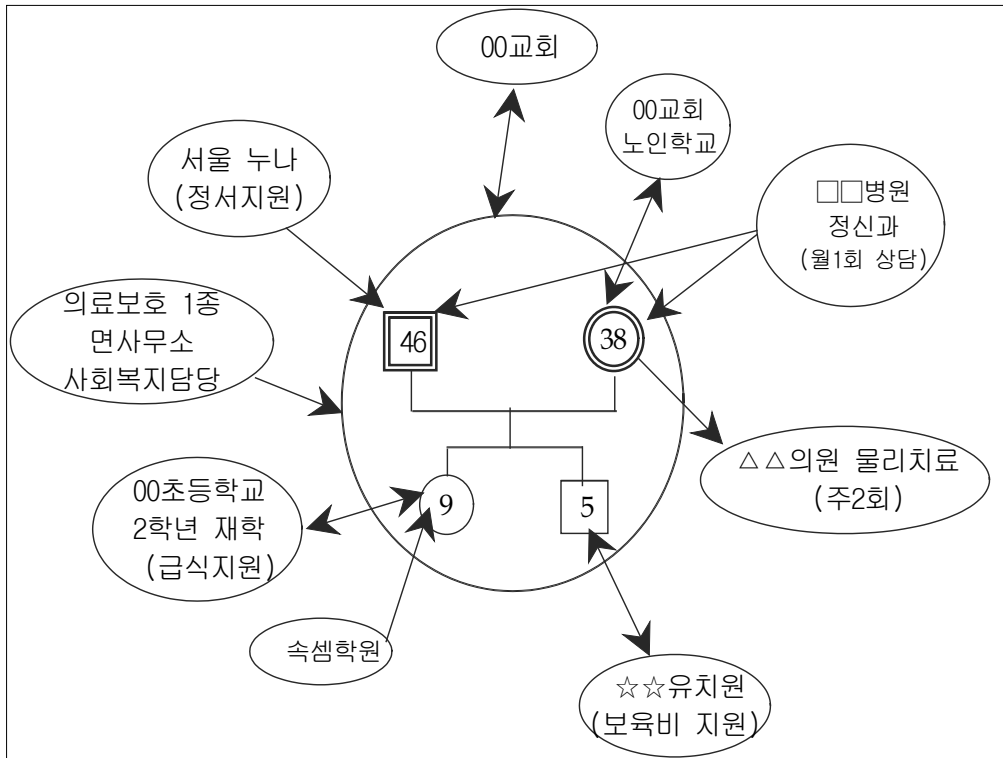
1) 자료수집 결과

(1) 이용자 및 가족의 특성



- ① 이용자 : 연 2~4회 정도 간질 증상 및 신체적으로 허약하여 근로활동이 어려워 정부지원금으로 생활하고 있으며, 배우자가 지적장애 1급으로 가사 및 보육을 대부분 담당하고 있음
- ② 아내 : 보육원에서 생활해 가족이나 출생에 대해서 전혀 모르는 상태이며, 지적 장애 1급으로 대소구분 및 색깔구분의 안되며 인지장애가 심각함
- ③ 자(여) : 초등학교 2학년에 재학 중이며, 장애 없음
- ④ 자(남) : 유치원에 무상으로 다니고 있으며 장애 없음
- ⑤ 부부간, 남매간 등 가족의 전체적인 유대관계가 좋음

(2) 사회적 관계의 특성



- ① 혈연집단: 서울 누나와 교류가 가장 활발하며 이용자의 부모역할을 하고 있음
- ② 근린집단: 이용자 가족이 가장 활발하게 교류하는 곳이 ○○교회이며, 상호적 관계 방향에 있음. 특히 아내는 교회노인학교에서 자원봉사로 참여하고 있음
- ③ 기능집단: 이용자는 월 1회 □□병원 정신과에서 심리상담 및 간질 약 처방을 받고 있으며, 처는 △△의원에서 주 2회 물리치료를 이용하고 있음. 큰 딸은 초등학교 2학년으로 속셈학원 다니고 있으며 교유관계가 대체로 원만함. 둘째 아들은 ☆☆유치원에 무상으로 다니고 있음
- ④ 행정집단: 국민기초생활보장법에 의한 수급자(의료급여 1종)이며, 정부지원을 받아 생활하면서 면사무소 사회복지공무원과 일방적 관계에서 교류함
- ⑤ 종합의견: 이용자 가족의 사회적 관계는 일방적이고 제한적이며 상호 교류 기회가 부족한 상태로 이용자는 동료집단과의 교류를 적극 원함

## 2) 종합서비스계획회의

초기상담을 실시한 담당 사회복지사를 비롯하여, 재가복지팀장, 후원담당자, 이용자가 참여한 가운데 진행됨. 회의결과는 사례관리자에게 전달함

## 종합서비스계획회의 결과보고서

### □ 일반사항

|      |       |      |             |      |              |
|------|-------|------|-------------|------|--------------|
| 접수번호 | 3     | 접수일자 | 2006.10. 05 | 회의일자 | 2006. 10. 06 |
| 성 명  | 김 0 0 | 성 별  | 남           | 생년월일 | 59. 09. 09   |

### □ 관리영역

|       |                                   |
|-------|-----------------------------------|
| 참 석 자 | 이용자, 재가복지 담당 사회복지사, 재가복지팀장, 후원담당자 |
|-------|-----------------------------------|

### □ 회의결과

| 서비스 방향            | 서비스 결과목표                | 서비스 제공방법                    |
|-------------------|-------------------------|-----------------------------|
| 주거환경개선 실시         | - 생활만족도 향상<br>- 안전사고 예방 | - 관할 면사무소 연계<br>- 자활후견기관 연계 |
| 식생활개선(밀반찬 및 현물후원) | - 건강한 생활 영위             | - 지역사회 자원개발 및 연계            |
| 자녀 보육 및 교육 지원     | - 자녀의 바람직한 성장           | - 고등(대)학생 자원봉사자 연계          |
| 사회참여 지원 및 결혼식 지원  | - 자신감 및 삶의 질 향상         | - 복지관 프로그램 및 자조모인 연계        |

### □ 사례관리자 추천(지정) 및 종합의견

- 성명(생년월일) : 재가복지담당 사회복지사
- 추천(지정)사유 : 해당지역 담당 업무분장
- 종합의견 : 복지관 자원을 우선적으로 활용하며, 지역사회 연계 자원 목록을 작성하고 전략적으로 접촉하여 서비스가 제공될 수 있도록 한다. 우선 이용자가 긴급하게 표출한 주거환경 개선부터 진행될 수 있도록 한다.

### □ 행정사항

1. 서비스계획 수립 : 2006. 10. 10
2. 서비스계약 체결 : 2006. 10. 11

### (3) 서비스계획 수립

서비스계획회의의 결과에 따라 지정된 사례관리자가 작성한 종합서비스계획서는 다음과 같음

종합서비스계획서

| 이용자<br>요구  | 결과목표              | 서비스목표              | 서비스제공방법 |            |          | 점검 및<br>평가 계획 |          |
|------------|-------------------|--------------------|---------|------------|----------|---------------|----------|
|            |                   |                    | 서비스명    | 서비스내용      | 제공<br>기간 | 점검<br>일정      | 평가대<br>상 |
| 주거환경<br>개선 | 안전사고예방            | 지붕 보수              | 지붕공사    | 지붕 보수 공사   | 1회       | -             | 1회       |
| 식생활<br>개선  | 건강상태개선            | 월 1회 이상<br>식품 지원   | 밀반찬지원   | 김치, 밀반찬 지원 | 계속       | 년<br>4회       | 1년       |
|            |                   |                    | 외식지원    | 외식 지원      | 년<br>4회  | -             | 1년       |
| 자녀양육<br>지원 | 건전한 성장 발달         | 주 2회 지도            | 학습지도    | 학습지도, 모델링  | 계속       | 년<br>4회       | 1년       |
| 사회참여<br>지원 | 자신감 증진<br>삶의 질 향상 | 월 1회 이상<br>참여      | 문화지원    | 문화체험, 나들이  | 계속       | 년<br>4회       | 1년       |
|            |                   |                    | 자조모임    | 동료상담, 자조활동 | 계속       | 년<br>4회       | 1년       |
| 결혼식<br>지원  |                   | 결혼식,<br>신혼여행<br>지원 | 자원연계    | 결혼식, 신혼여행  | 1회       | -             | 1회       |

### 4) 이용계약 체결

주거환경개선에 따른 공사 동의서 및 서비스계획에 대한 쌍방적 계약서를 작성하는 것으로 이용계약을 체결함



## 3 실 천

### 1) 계약이행

#### (1) 주요 서비스 제공내용

##### ① 주거환경개선

| 과업          | 처리기간         | 연계체계 및 역할   | 협조자(기관) |
|-------------|--------------|-------------|---------|
| 관할 면사무소 방문  | 2006. 10. 16 | 긴급지원 사업 신청  | 사회복지공무원 |
| 복지관 후원사업 선정 | 2006. 10. 16 | 추천서 작성      | 사례관리자   |
| 공사계획 수립     | 2006. 10. 20 | 현장조사 및 계획수립 | 집수리사업단장 |
| 용마루 교체 실시   | 2006. 10. 26 | 집수리사업단 연계   | 집수리 사업단 |

##### ② 식생활지원

| 과업     | 처리기간         | 연계체계 및 역할              | 협조자(기관)   |
|--------|--------------|------------------------|-----------|
| 외식 지원  | 2006. 10. 27 | 복지관 외식지원 프로그램 신청(년 6회) | 외식지원 담당자  |
| 밀반찬 지원 | 2006. 12. 08 | 전라도김치마을 연계             | 김치공장사장    |
|        | 2006. 12. 20 | 시니어클럽 밀반찬 지원 사업 연계     | 시니어클럽 담당자 |
| 물품후원   | 2006. 11. 04 | 자녀 학용품, 쌀 등의 식품지원      | 복지관 후원담당자 |

### ③ 사회참여 지원

| 과업      | 처리기간         | 연계체계 및 역할       | 협조자(기관)   |
|---------|--------------|-----------------|-----------|
| 나들이 지원  | 2006. 12. 16 | 복지관 나들이 프로그램 참여 | 프로그램 담당자  |
| 문화행사 참여 | 2007. 05. 20 | 복지관 송년행사 참여     | 프로그램 담당자  |
| 자조모임 참여 | 2007. 05. 20 | 복지관 이용자 모임 참여   | 복지관 동료상담자 |

### ④ 결혼식 및 신혼여행 지원

| 과업      | 처리기간         | 연계체계 및 역할                          | 협조자(기관)            |
|---------|--------------|------------------------------------|--------------------|
| 결혼식 지원  | 2007. 04. 01 | 마을주민 협조 의뢰(잔치음식 준비)                | 마을이장               |
|         | 2007. 04. 10 | 동련교회 결혼식장 섭외                       | 목사, 교인             |
|         | 2007. 04. 23 | 00웨딩홀 연계(드레스, 택시도, 미용실, 메이크업 등 후원) | 웨딩홀 대표<br>지역방송국 PD |
| 신혼여행 지원 | 2007. 05. 03 | 복지관 제주도 행복나들이 참가                   | 프로그램 담당자           |

### ⑤ 사회적 지지망 구축

서비스연계 자원을 지지망으로 구축하고자 서비스과정에서 연계한 자원을 종합하여 자원목록으로 다음과 같이 정리함

## 연계자원 목록

| 자원체계     | 제공서비스                          | 접촉빈도 | 비고 |
|----------|--------------------------------|------|----|
| 관할 면사무소  | 긴급지원금 지급, 합동결혼식 후원             | 계속   | 신청 |
| 마을 이장    | 마을주민과 함께 결혼식 피로연 음식 준비         | 계속   | 안내 |
| 동련 교회    | 결혼식장 제공 및 정서적 지원               | 계속   | 안내 |
| 자활후견기관   | 집수리사업단 연계                      | 일시   | 신청 |
| 시니어 클럽   | 밑반찬 지원프로그램 연계                  | 계속   | 신청 |
| 지역사회 웨딩홀 | 웨딩드레스, 턱시도, 메이크업, 미용서비스 제공     | 일시   | 섭외 |
| 지역사회 미용실 | 이용자 가족 무료 미용서비스 제공             | 계속   | 결연 |
| 지역방송국 PD | 장애인의 날 방송과정에서 결혼식 자원 섭외 지원     | 일시   | -  |
| 지역사회 음식점 | 레스토랑, 한식집 등 이용자 가족 외식 지원(년 6회) | 계속   | 결연 |
| 김치도매점    | 매월 1회 김치 후원                    | 계속   | 결연 |
| 4H 클럽    | 학용품 및 쌀 지원                     | 일시   | 내방 |
| 라이온스 클럽  | 신혼여행을 위한 행복나들이 참가비 후원          | 일시   | 섭외 |

## 2) 서비스 점검

### (1) 점검실시

- ① 확인된 욕구가 복지관 서비스 및 자원연계를 통해 해소되었으나, 자녀 교육

- 지원 계획이 전혀 추진되지 않았으므로 대책마련이 필요함
- ② 사회참여지원과 관련하여 자조모임에 참여하므로 모임에 흥미를 가지고 적응할 수 있도록 많은 접촉이 필요함
  - ③ 서비스 자원을 집중시켜 효과성을 높이면서 사회적 지지 망 구축 및 확장시키기 위해 사례관리간담회 추진이 실천계획에 포함되어야 함

## (2) 점검결과 및 조치사항

- 학습지도는 대학 동아리연합회의 정보를 받아 관련 활동이 왕성한 RCY, 한국홍사단과 같은 동아리 연계를 추진하는 대책이 마련됨
- 사례관리간담회를 실천계획에 포함시키고 지속적인 서비스는 지속적으로 유지될 수 있도록 자원관리에 집중하는 것으로 조치함

## 4 평가

### 1) 서비스 제공 과정 및 결과

#### (1) 사례관리과정에 대한 평가

##### ① 과업성취도 평가

| 과업      | 성취도                             | 평점 |
|---------|---------------------------------|----|
| 주거환경개선  | 지붕(옹마루) 수리 완료                   | 4  |
| 식생활지원   | 김치 및 밑반찬 후원, 외식서비스를 지원함         | 4  |
| 자녀학습지원  | 대학 동아리에서 학기 중은 어렵고 방학 중 지원하기로 함 | 1  |
| 사회참여 지원 | 나들이 및 문화행사 참여, 자조모임에 적극 참여함     | 4  |
| 결혼식 지원  | 결혼식 및 신혼여행 지원 완료                | 4  |

\* <완전성취> 4 <상당성취> 3 <부분성취> 2 <최소성취> 1 <기회 없음> 0

② 사례관리과정에 대한 평가서

| 평가요소        | 세부요소  | 과업성취도요약           | 종합평가  |
|-------------|---|-------------------|---|
| 구조          | 직접서비스 연결  | 80% 달성            | 사례관리자의 담당 업무가 많아 자원연결을 100% 성공하지 못했으며, 특히 긴급한 욕구를 해소하지 못함 |
|             | 자원 연결 정도  | 80% 달성<br>(4개 성공) |   |
|             | 사례관리자 담당 사례 수   | 과다함               |   |
| 과정          | 사용된 문제해결 방법, 기술   | 자원동원 및 관리         | 사회적 지지 및 사회참여가 증진되어 자립생활을 위한 기반이 조성됨                      |
|             | 서비스 달성도   | 90% 달성            |   |
| 결과          | 욕구확인 정확성  | 정확하게 파악           | 우선 긴급한 욕구가 해소되었으며, 지속적인 지원이 필요한 상태에서 욕구에 적절한 서비스가 제공됨     |
|             | 제공된 서비스 적절성   | 적절                |   |
|             | 연결된 자원의 적절성   | 적절                |   |
| 이용자<br>검토의견 | 전반적으로 만족하나 아이들에 대한 학습지도가 제공되었으면 함   | 슈퍼바이저 검토 의견       | 사회적 지지 망 구축을 위한 간담회 적극 활용하고, 자녀교육 자원을 빨리 발굴하여 연계하기 바람     |
| 향후계획        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리간담회를 사회적 지지 망 구축을 위한 기반으로 활용함</li> <li>- 사회적 지지 망을 통해 자녀교육 지원 사업을 적극 추진함</li> <li>- 자조모임에 대한 적극적인 참여를 지원하여 자립생활능력 향상에 집중함</li> </ul> |                   |   |

## (2) 이용자 결과에 대한 평가

- ① 집수리를 통해 안전사고에 대한 불안감이 완전히 해소되었으며, 사회적 지지 및 사회참여가 늘어나면서 자신감이 회복되고 사회관계기술이 향상되었음
- ② 식생활개선을 위한 밑반찬 등 식품지원이 지속적으로 제공되면서 이용자의 건강이 증진되었음
- ③ 전반적으로 삶의 질이 향상되었으나, 자녀들에 대한 교육지원 등의 서비스가 당초 계획대로 추진되지 않아 자녀들의 건전한 성장 및 발달을 위한 적절한 환경 조성은 성취하지 못함

## (3) 이용자 만족도 평가

이용자 면접 조사 결과에 의하면 사례관리과정, 사례관리과정 참여경험, 제공된 서비스 및 연결자원, 사례관리자, 이용자 결과 등에 대한 전반적인 만족도가 매우 높은 것으로 나타났으며, 특히 외식지원 및 자조모임에 대한 만족감 및 기대감이 높게 나타남

### Tip!

만족도 조사는 이용자 중심의 서비스 향상을 위해 이용자가 서비스를 평가하는 방법으로써 이용자 편의 차원에서 장애상태나 연령 등 이용자의 개인적 특성 및 제공된 서비스 내용에 따라 평가항목을 단순화시켜 간소한 방법으로 조사하는 것이 바람직하다.

## 2) 평가결과정리 및 사후관리

평가결과 및 사후관리 계획을 사례관리 종합평가서에 다음과 같이 정리함

## 사례관리 종합평가서

### 1. 기본사항

|              |                                     |              |                      |
|--------------|-------------------------------------|--------------|----------------------|
| <b>성명</b>    | 김 0 0                               | <b>평가기간</b>  | 2006. 10. - 2007. 10 |
| <b>생년월일</b>  | 1959. 09. 09                        | <b>회의일시</b>  | 2007. 10. 3          |
| <b>장애상태</b>  | 간질장애 3급                             | <b>사례관리자</b> | 재가복지담당자              |
| <b>회의참석자</b> | 사례관리자, 재가복지팀장, 시니어클럽 담당자, 이용자, 마을이장 |              |                      |

### 2. 평가결과

| 평가요소    | 평가결과요약   | 사례관리자 의견   |
|---------|--|--|
| 사례관리과정  | 종합적인 과업성취도가 90%로 사례관리 과정이 원활하게 이루어짐                        | 과업성취도가 낮은 과업에 대한 집중 및 전략적인 접근이 요구됨                                   |
| 이용자 결과  | 주거환경개선, 식생활개선, 사회참여확대 등으로 자신감 및 사회기술이 향상되고, 전반적인 삶의 질이 향상됨 | 자녀 교육에 대한 지원을 조속히 처리하고 이용자가 주도적이며 안정적으로 사회활동에 참여할 수 있도록 지속적인 지원이 필요함 |
| 이용자 만족도 | 만족도가 매우 높게 나타났으며, 특히 외식 및 자조모임 참여에 대한 만족감이 높게 나타남          | 이용자의 참여기회를 지속적으로 제공하여 만족도를 유지하도록 함                                   |

### 3. 향후계획

|          |   |
|----------|---|
| 사후관리     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리간담회를 사회적 지지 망 구축을 위한 기반으로 활용함</li> <li>- 사회적 지지 망을 통해 자녀교육 지원 사업을 적극 추진함</li> <li>- 자조모임에 대한 적극적인 참여를 지원하여 자립생활능력 향상에 집중함</li> </ul> |
| 사례관리 재계약 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자녀학습지도 지원을 포함하여 기존서비스계약을 연장함</li> </ul>  |

상기의 평가결과 및 향후계획에 이의가 없으며 사후관리에 적극 참여할 것을 약속합니다.

이용자 김 0 0 (서명)

사례관리자 김 0 0 (서명)

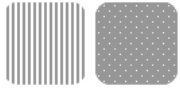
00시장애인종합복지관



## 4부 맺음말

---





## 4부 맺음말

장애인을 대상으로 복지서비스를 제공함에 있어 사례관리는 매우 유용한 실천방법으로 평가된다. 그 이유는 다른 어떤 인구집단보다 더 복합적인 욕구를 가지기 때문이다. 장애인은 신체적, 심리적, 사회적, 교육적, 경제적, 그리고 직업적인 영역에서 다양한 욕구를 갖고 있다. 그리고 장애가 지속됨에 따라 대체로 각종 욕구들은 더욱 강화된다. 따라서 장애인의 욕구 충족은 다양한 서비스 자원의 활용과 조정을 필요로 하며 또한 지역자원 네트워크가 활용되어야 할 이유와 연결된다.

이러한 특징은 최근 장애인복지관의 역할과 기능정립과 관련하여 많은 시사점을 준다. 기존 장애인복지관은 치료적 관점에 입각하여, 의료 및 재활영역을 중심으로 하는 사례관리가 주를 이루었다. 그러나 이와 같은 방식은 이용자의 주도적 참여를 방해하였고, 때로는 지나친 전문가 중심주의로 진행되는 등, 한계를 드러냈던 것이 사실이다. 따라서 현장 종사자를 중심으로 새로운 접근방법에 대한 필요성이 제기되고 있으며, 특히 지방화 시대를 맞아 장애인복지관의 기능 및 역할 정립과 관련된 논의와 맞물리면서 과거와 다른 접근방법이 개발되어야 하는 점에 대해 의견을 수렴되고 있다.

이와 같은 배경 속에서 본 연구는 기존 전문가 및 치료중심 사례관리 방식에서 벗어나 이용자의 권리성과 장애인복지관의 통합조정기능이 강화된 “통합사례관리” 방식을 매뉴얼화 하였다. 특히 장애인복지관과 이용당사자인 장애인 그리고 지역사회, 3자간의 역할과 상호작용을 염두에 두고, 이용자를 중심으로 네트워킹 될 수 있도록 하는 과정을 설명하는 데 주력하였다. 다만 본 매뉴얼이 장애인종합복지관을 대상으로 하여 개발된 만큼, 장애인복지관 유형별 통합사례관리방식에 대한 상세한 설명을 미처 모두 담지 못한 점은 후속 연구가 필요한 점으로 판단된다.

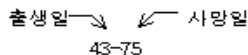
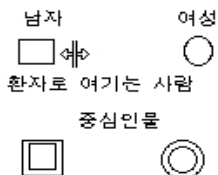
## 참고문헌

- 김미옥(2003), 장애인복지실천론, 나남출판
- 윤명숙(1999), “사례관리”, 지역사회 정신보건사업을 쉽게 할 수 있는 안내서, 보건복지부, pp. 50-59.
- Charles A. Rapp & John Poertner, 정무성·박차상 역(2002), 사회복지 기관행정 : 클라이언트 중심 접근, 나눔의 집
- 성규탁·윤경아(1996), 사회복지실천평가론, 법문사
- 김용일·조홍식·김연옥(1997), 사회사업실천론, 나남출판
- 이윤로(2005), 사회사업실천기술론, 학지사
- 양옥경(1996), 지역사회정신건강, 나남출판
- 강일조(2004), “고객이 지각한 장애인복지관의 서비스 품질과 고객 만족”, 한국장애인복지학, 2004: 85-113.
- 서울복지재단(2005), 장애인복지와 사례관리 실천방법, 서울복지재단
- 서울복지재단(2005a), 사례관리 실천방법: 지역사회보호사업, 서울복지재단

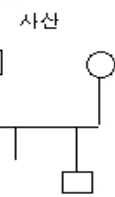
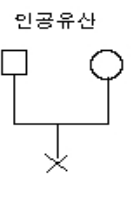
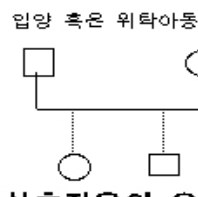
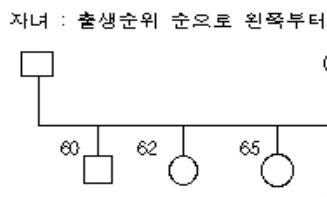
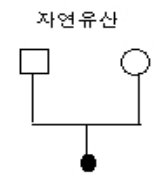
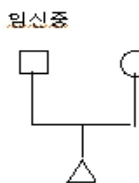
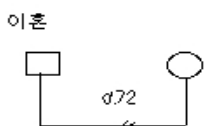
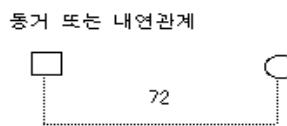
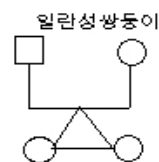
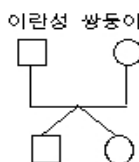
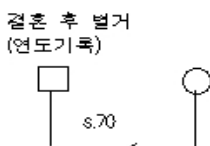
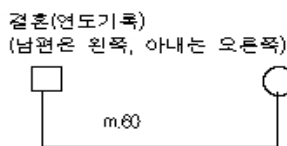
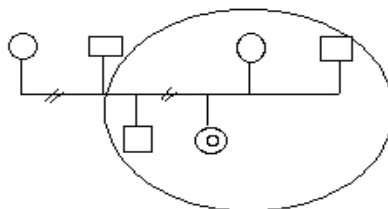
## 부 록

1. 가계도 기호
2. 사회적 망 도표
3. 종합서비스계획서 양식
4. 종합서비스결과보고서 양식
5. 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서 양식
6. 서비스이용계약서 양식
7. 사례관리 과정 평가서
8. 이용자결과평가서
9. 사례관리서비스 이용자 만족도 체크리스트
10. 사례관리종합평가서
11. 경기도 장애인종합복지관 운영현황

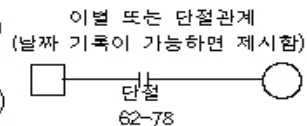
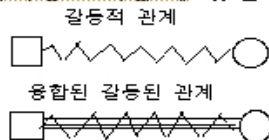
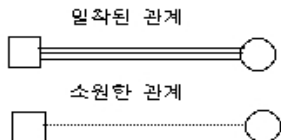
# 1. 가계도 기호



중심인물의 현가족(점선으로 둘러싸임)  
친권이 변한 경우는 그 이유를 설명할 것



## 가족상호작용의 유형





### 3. 종합서비스계획서 양식

| 이용자의 욕구 | 결과목표 | 서비스목표 | 서비스제공방법 |       |      | 점검, 평가계획 |      |
|---------|------|-------|---------|-------|------|----------|------|
|         |      |       | 서비스명    | 서비스내용 | 제공기간 | 점검일정     | 평가일정 |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |
|         |      |       |         |       |      |          |      |



#### 4. 종합서비스계획회의 결과보고 양식

일반사항

|      |  |      |  |      |  |
|------|--|------|--|------|--|
| 접수번호 |  | 접수일자 |  | 회의일자 |  |
| 성명   |  | 성별   |  | 생년월일 |  |
| 관련영역 |  |      |  |      |  |
| 참석자  |  |      |  |      |  |

회의결과

| 서비스방향 | 서비스 결과 목표 | 서비스제공방법 |
|-------|-----------|---------|
|       |           |         |
|       |           |         |
|       |           |         |

사례관리자 추천(지정) 및 종합의견

- 성명(생년월일) :
- 추천(지정)사유 :
- 종합의견 :

행정사항

1. 서비스계획 수립: 2008. . . . (비고: )
2. 서비스계약 체결: 2008. . . . (비고: )

## 5. 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서

성 명 : (주민등록번호 : )

주 소 :

상기 본인은 본 장애인복지관이 본인에 대한 서비스 제공을 위하여 다음의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의한다.

### 1. 정보수집

- 기본정보
- 개인이력
- 질병관련 이력
- 서비스 제공을 위한 욕구조사
- 기타 사회복지서비스 계획 수립과 관련한 정보 등

### 2. 수집정보 활용

- 서비스 제공의 연속성을 위한 제공기관 간의 서비스 연계 및 관련사항에 관한 정보제공
- 서비스 제공기관 및 관련기관 등에 대한 자료의 제공

2009. . .

서비스 신청자(대리인) : (인)

## 6. 서비스이용계약서

○ 서비스 대상자(갑)

성 명 : (인), 주민등록번호 : -  
주 소 :  
연락처 :

○ 대리인(보호자)

성 명 : (인) (“갑”과의 관계 : )  
주 소 :  
연락처 : (E-mail : )

○ 서비스 제공기관(을)

기관명 : (대표자 : 인, 사례관리자 : 인)  
주 소 :

○ 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

○ 서비스 종류, 내용 및 금액은 “서비스계획서” 와 같다.

상기 당사자(이하 “갑”, “을”이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 서비스 이용 계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

### 제1조 (서비스 제공)

- ① “을”은 상기의 ”서비스계획서(일정표 포함)“와 같이 제공한다.
- ② “을”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 노력한다.
- ③ “을”은 서비스 계획에 의해서 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스기록지에 기입한다.

### 제2조 (계약기간 및 계약의 만료 등)

- ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간 동안 발생하며, 당사자 간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.
- ② 이 계약은 “갑”의 해약 통지나 사망으로 계약기간의 만료 전이라도 종료된다.
- ③ 일시적인 병원 입원, 시설입소 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

### 제3조 (서비스 비용)

- ① 서비스 비용은 이용료 기준에 의한다.
- ② 서비스 비용 중 본인부담액과 월 이용한도액을 초과하는 비용은 “을”의 청구에 의해 “갑”이 지급한다.

#### 제4조 (서비스내용의 변경)

- ① 서비스 제공과정에서 “을”(종사원을 포함한다)의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 “갑”의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 “을”은 “갑”의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
- ② 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.

#### 제5조 (통지사항)

- ① “을”은 “갑”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.
- ② “갑”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 “갑”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 때는 즉시 서면으로 “을”에게 통지하여야 한다.
- ③ “을”은 “갑”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 “갑”이 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

#### 제6조 (개인정보 보호의무)

- ① “을”은 “갑”의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
- ② “을”은 서비스제공에 필요한 “갑”의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 이용자의 이익에 반하지 않을 때 타 기관에 제공할 수 있다.
- ③ “을”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “갑”의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
- ④ “갑”은 “을”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 말할 권리가 있다.

#### 제7조 (손해배상책임)

서비스 실시 중에 “을”(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “갑”의 손해에 대하여는 “을”은 “갑”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상 책임을 지지 아니한다. “갑”이 “을”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

#### 제8조 (분쟁해결방법)

본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “갑”과 “을”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

2009 . . .

## 7. 사례관리 과정 평가서

| 평가요소        | 세부요소            | 과업성취도 요약      | 종합평가 (성과, 장애요인, 사례관리자의 사기 등) |
|-------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| 구조          | 서비스 연결 정도       |               |                              |
|             | 자원 연결 정도        |               |                              |
|             | 사례관리자 담당 사례 수   |               |                              |
| 과정          | 사용된 문제해결 방법, 기술 |               |                              |
|             | 서비스 달성도         |               |                              |
| 결과          | 문제사정의 정확성       |               |                              |
|             | 제공된 서비스 적절성     |               |                              |
|             | 연결된 지원의 적절성     |               |                              |
| 이용자<br>검토의견 |                 | 슈퍼바이저<br>검토의견 |                              |
| 향후계획        | 과업성취도 연계 검토     |               |                              |

## 8. 이용자 평가 결과서

| 평가요소 | 성과목표 | 평가방법 | 사례관리 전 | 사례관리 후 | 목표 달성도 및 의견 |
|------|------|------|--------|--------|-------------|
| 정서변화 |      |      |        |        |             |
|      |      |      |        |        |             |
| 인지변화 |      |      |        |        |             |
|      |      |      |        |        |             |
| 행동변화 |      |      |        |        |             |
|      |      |      |        |        |             |
| 지위변화 |      |      |        |        |             |
|      |      |      |        |        |             |
| 환경변화 |      |      |        |        |             |
|      |      |      |        |        |             |

## 9. 사례관리서비스 이용자 만족도 체크리스트

| 평가요소                   | 세부요인                       | 평가범주   |        |        |        |
|------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|
|                        |                            | 강력한 동의 | 대부분 동의 | 대부분 이의 | 강력한 이의 |
| 사례관리 과정에 대한 만족도        | - 사례관리과정이 계약대로 정확히 이행되었다   | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정이 체계적으로 이루어졌다      | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정에 편안히 참여할 수 있었다    | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 사례과정에서의 참여 경험에 대한 만족도  | - 사례관리과정에서 나는 충분히 존중받았다    | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정에 참여한 것이 나를 기쁘게 했다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정에 참여한 것이 나를 발전시켰다  | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리과정에 앞으로 적극 참여할 것이다.  | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 제공된 서비스 및 연결자원에 대한 만족도 | - 모든 서비스는 나에게 실제적인 도움이 되었다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 모든 서비스는 나와 약속한 서비스와 일치했다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 연결된 자원이 나의 욕구해결에 도움이 되었다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 나는 연결자원을 지속해서 이용할 의사가 있다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 사례관리자에 대한 만족도          | - 사례관리자는 나의 의견이나 요구를 잘 듣는다 | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리자는 나의 욕구를 잘 이해하고 있다  | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리자는 전문지식과 기술을 가지고 있다  | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 사례관리자는 나를 존중하는 좋은 파트너이다  | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 이용자 결과에 대한 만족도         | - 내 생활 전반에 긍정적인 변화가 있다     | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 내 삶의 질이 향상되었다            | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 내 가족의 삶의 질이 향상되었다        | 4      | 3      | 2      | 1      |
|                        | - 내 삶이 앞으로 더욱 나아질 것으로 기대한다 | 4      | 3      | 2      | 1      |

## 10. 사례관리 종합평가서

|   |        |          |  |
|---|--------|----------|--|
| <b>1. 기본사항</b>  |        |          |  |
| 성 명   |        | 평가기간     |  |
| 생년월일  |        | 회의일시     |  |
| 장애상태  |        | 사례관리자    |  |
| 회의참석자   |        |          |  |
| <b>2. 평가결과</b>  |        |          |  |
| 평가요소  | 평가결과개요 | 사례관리자 의견 |  |
| 사례관리과정  |        |          |  |
| 이용자 결과  |        |          |  |
| 이용자 만족도   |        |          |  |
| <b>3. 향후계획</b>  |        |          |  |
| 사후관리  |        |          |  |
| 사례관리재계약   |        |          |  |
| 상기의 평가결과 및 향후계획에 이의가 없으며 사후관리에 적극 참여할 것을 약속합니다.<br>이용자 (서명)                      사례관리자 (서명) |        |          |  |
| 000 장애인복지관  |        |          |  |



## 11. 경기도 장애인종합복지관 운영현황

| 구분 | 복지관명            | 주소                        | 전화번호             | 팩스               |
|----|-----------------|---------------------------|------------------|------------------|
| 1  | 경기도장애인종합복지관     | 경기도 수원시 권선구 오목천동 677번지    | 296-8755         | 296-8748         |
| 2  | 고양시장장애인종합복지관    | 경기도 고양시 일산구 탄현동 111-1번지   | 924-2011         | 924-2017         |
| 3  | 광명시장장애인종합복지관    | 경기도 광명시 광명5동 164-2번지      | 02)<br>2616-3700 | 02)<br>2616-3368 |
| 4  | 구리시장장애인종합복지관    | 경기도 구리시 수택3동 851-1번지      | 562-0068         | 562-0078         |
| 5  | 군포시장장애인종합복지관    | 경기도 군포시 금정동 844-1번지       | 396-3108         | 398-7432         |
| 6  | 부천시장애인종합복지관     | 경기도 부천시 오정구 작동 57번지       | 032)<br>675-9901 | 032)<br>681-0799 |
| 7  | 성남시장장애인종합복지관    | 경기도 성남시 중원구 상대원1동 산13-1번지 | 733-3322         | 733-6166         |
| 8  | 시흥시장장애인종합복지관    | 경기도 시흥시 정왕동 1800-9번지      | 431-9114         | 431-9124         |
| 9  | 안산시장장애인종합복지관    | 경기도 안산시 단원구 초지동 604-10번지  | 403-0078         | 405-1092         |
| 10 | 안양시관악시장장애인종합복지관 | 경기도 안양시 만안구 안양2동 22-1번지   | 389-2789         | 472-7775         |
| 11 | 안양시수리시장장애인종합복지관 | 경기도 안양시 만안구 안양6동 477-1번지  | 465-0950         | 465-0962         |
| 12 | 에바다시장장애인종합복지관   | 경기도 평택시 팽성읍 남산리 산 11번지    | 692-2362         | 692-2361         |
| 13 | 용인시서북시장장애인종합복지관 | 경기도 용인시 기흥구 보정동 1097-8번지  | 895-3200         | 895-3203         |
| 14 | 용인시장장애인종합복지관    | 경기도 용인시 처인구 고림동 954-1번지   | 321-5522         | 336-3457         |
| 15 | 의정부시장장애인종합복지관   | 경기도 의정부시 민락동735-17번지      | 850-5331         | 853-8921         |
| 16 | 파주시장애인종합복지관     | 경기도 파주시 법원읍 금곡리 428-3번지   | 959-7020         | 959-7022         |

| 구분 | 복지관명         | 주소               | 전화번호     | 팩스       |
|----|--------------|------------------|----------|----------|
| 17 | 수원시장애인종합복지관  | 수원시 영통구 이의동 1088 | 207-1501 | 207-1504 |
| 18 | 동두천시장애인종합복지관 | 동두천시 상패동 54번지    | 867-0070 | 867-0081 |
| 19 | 남양주시장애인종합복지관 | 남양주시 금곡동 615-10  | 592-7150 | 592-8150 |

---

발간일 : 2008. 12.

발행인 : 김경한

발행처 : (재) 경기복지미래재단

경기도 수원시 팔달구 인계동 1116-1 (우:442-835)

전화 : 031-898-5933 / 팩스 031-898-5937

홈페이지 : [www.ggwf.or.kr](http://www.ggwf.or.kr)

---

무단전재 및 복제를 금합니다.



[www.ggwf.or.kr](http://www.ggwf.or.kr)