

# GGWF REPORT

2020-20

## 경기도 집중사례관리 현황 및 특징분석 연구

연구책임 | 성은미 (경기복지재단 연구위원)

공동연구 | 노법래 (세명대학교 교수)

주사랑 (경기복지재단 연구원)

■ **감수위원**

권자영 세명대학교 교수

최연선 장안대학교 교수

하경희 아주대학교 교수

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구·조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의 사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9340 Fax : 031-898-5935 E-mail : sseemm@ggwf.or.kr

### □ 연구의 필요성 및 배경

- 2010년부터 경기도 자체적으로 민관협력 통합사례관리를 위해 무한돌봄센터를 설치 운영해오고 있음
  - 타 시도와 비교해볼 때, 무한돌봄센터의 특징은 첫째, 경기도 자체 예산을 투입한 민간사례관리사를 채용했다는 점 둘째, 권역단위에 네트워크팀을 설치해 민관협력을 도모하고 있다는 것임
- 네트워크팀과 민간사례관리사의 주요 역할을 집중사례관리로 규정하였으나 행복e음 전산망에 집중사례관리 구분이 없음
  - 중앙정부 차원의 전달체계 개편사업으로 읍면동 복지허브화, 찾아가는 보건복지서비스가 추진되고 있고, 이 과정에서 공공사례관리가 강화되면서 네트워크팀과 민간사례관리사 역할을 명확히 할 필요성이 높아졌음
  - 이에 따라 민간사례관리사와 네트워크팀의 역할을 집중사례관리로 규정함
  - 그러나 실제 행복e음 사례관리관련 전산망에는 집중사례관리라는 구분이 존재하지 않고 보건복지부(2020) 『희망복지지원단 업무안내』에도 집중사례 구분은 없음
  - 도 차원에서도 업무추진과정에 일부 혼선이 발생하고 있음
- 본 연구는 경기도 내에서 집중사례관리로 구분되어 관리되는 가구의 특징을 분석하여 일선 현장의 통합사례관리 과정을 지원하고자 함

### □ 통합사례관리의 사례관리 가구 구분

- 본 연구에서는 경기도에서 집중사례관리로 구분된 가구의 특성을 파악하기 위해 텍스트 마이닝 분석과 집중사례관리 가구의 사례들을 제시함
- 희망복지지원단은 사례관리 가구를 일반사례와 고난도사례로 구분하고 있는데, 고난도사례의 경우 안전이나 정신건강의 욕구가 있는 가구들임
- 무한돌봄센터에서는 일반사례, 고난도사례와 더불어 집중사례관리 개념을 추가

- 집중사례관리가구는 복합적 욕구가 있고, 반복적으로 문제가 발생하거나 단기간 해결가능성이 낮아 6개월 이상 지속적인 개입이 필요한 가구를 의미함

## □ 텍스트 마이닝 분석을 통해서 본 집중사례관리 특징

- 도내 31개 시군의 집중사례관리가구 종결심사서를 대상으로 텍스트 마이닝 분석을 활용해 집중사례관리 특징을 살펴봄
  - 텍스트 마이닝 분석은 자연어처리와 형태소 분석기술로 수집어를 정제하고, 단어를 추출해 빈도수를 제시하여 순위나 인식의 유사성, 일반성을 찾아내는데 사용되는 방법임
- 집중사례관리가구의 특징을 구체화하기 위해 사례관리 개입기간에 따라 6개월 미만, 6개월~12개월 미만, 12개월 이상으로 구분하여 분석함
  - 집중사례관리가구 중에서 6개월 미만 집단의 경우는 실제 집중사례관리가구로 구분하기 어렵거나 단기간 해결될 욕구가 있는 가구로 판단됨
  - 집중사례관리가구 중 6개월~12개월 미만인 경우에는 경제적 욕구, 질병과 관련된 문제가 있는 가구들이 집중사례관리가구로 구분됨
  - 12개월 이상 개입한 사례관리가구의 경우 건강상의 문제가 가장 중요한 특징으로 나타났음
- 이를 정리하자면 첫째, 집중사례관리라고 구분된 경우라 해도 일반사례관리 가구로 구분될 수 있는 가구가 일부 포함되어 있다는 점에서 집중사례관리에 대한 보다 구체적인 가이드가 필요함을 알 수 있음
- 둘째, 집중사례관리가구는 경제적 욕구를 기본으로 하고 구직, 건강, 가족관계와 관련된 욕구가 있는 집단으로 확인할 수 있음

## □ 사례를 통해서 본 집중사례관리 가구 특징

- 본 연구에서는 가구형태와 욕구에 맞춰 집중사례관리로 구분될 수 있는 75개 사례에 대해서 살펴보았음
- 집중사례관리 가구들의 특징을 보면, 가구별로 주요 욕구에는 다소 차이가 있음

- 집중사례관리가구로 구분된 한부모가구, 조손가구가구의 경우 경제적 어려움, 돌봄과 교육의 어려움, 이런 욕구를 해결할 수 있는 사회적 지지체계가 없는 것으로 나타남
- 조손가구의 경우 아이들을 양육하는 조부모의 신체건강 악화, 치매 등의 문제가 있을 경우 집중사례관리가구로 사례관리개입이 이뤄지는 경향이 있었음
- 부부가구 중에서는 부양해야할 가구원은 많지만 수입이 안정적이지 않거나 없는 경우 집중사례관리가구로 포함됨. 또한 현재는 부부가구지만, 가정폭력으로 이혼을 준비하는 경우, 가구원의 장애, 가족갈등이 있는 경우 집중사례관리가구로 분류되었음
- 장애가구, 노인가구, 1인가구의 경우 신체적 건강, 정신적 건강과 관련되어 욕구가 있는 가구들이 주로 집중사례관리가구로 구분되었고, 건강문제와 함께 일상생활유지의 어려움을 경험하고 있는 것으로 나타남
- 욕구영역별로 보면, 집중사례관리가구의 경우 최소 2개 이상의 욕구를 가지고 있는 것으로 나타났고, 경제적 욕구는 기본적으로 나타나고 있음
  - 집중사례관리로 구분된 가구들은 경제적 욕구와 더불어 안전과 관련된 욕구를 가지고 있는 경우가 많았음
  - 집중사례관리가구 중에는 건강 즉 정신건강뿐만 아니라 신체건강과 관련된 욕구가 있는 가구들이 포함되어 있었음
  - 집중사례관리 가구 중에서는 가족갈등이 중요한 해결과제인 경우도 포함되어 있음

#### □ 무한돌봄센터 업무안내 개선 방안

- 이런 상황을 고려해볼 때, 현재 『무한돌봄센터 업무안내』에 제시된 집중사례 관리에 대한 개념과 예시는 아래와 같이 변경되는 것이 필요함
  - 집중사례관리가구 정의 : 2가지 이상의 복합적 욕구가 있으며, 반복적으로 문제가 발생하거나 6개월 이상 지속적인 개입이 집중적으로 필요한 가구
- 집중사례관리 가구 예시
  - 학대, 방임, 폭력 등의 문제가 단기적으로는 해결되었지만 지속적으로 모니터링 및 개입이 필요한 경우

- 정신질환이 의심되지만 병식이 없거나 다른 가구원을 돌봐야 하는 경우, 다른 가구원이 정신질환이 의심되는 가구원을 돌보기 어려운 경우
- 현재는 약물관리가 이뤄져 문제 행동이 없지만 반복적으로 문제 행동이 발생할 가능성이 있는 경우
- 신체질환이 의심되거나 있지만 관련한 사회적 지지체계가 없는 경우
- 신체질환이 의심되거나 있지만 다른 가구원을 돌봐야 하는 경우, 다른 가구원이 신체질환이 의심되거나 있는 가구원을 돌보기 어려운 경우
- 신체 및 정신질환이 의심되거나 있지만 서비스 연계가 어려운 경우
- 병원 입소, 시설 입소 등으로 단기적으로는 욕구가 해결되었지만, 퇴원과 퇴소 이후 지역사회 복귀가 필요한 경우
- 서비스 개입을 거부하거나 자신, 이웃, 지역사회환경에 부정적인 영향을 미치는 경우
- 가족 구성원간 갈등으로 자신, 가족이 일상생활을 유지하는데 어려움이 있는 경우

## □ 시사점

- 현장에서는 사례관리 가구 구분 기준의 모호성을 계속 지적해왔으나 엄밀하게 계량화할 수 있는 사례관리 가구 구분 기준을 마련 할 수는 없는 상황임
- 특히, 사례관리가구가 지역별로 다양하다는 점에서 계량화된 점수를 부여하는 것은 어려울 뿐만 아니라 적절하지 않음
- 그러나 사례관리가구의 개별성과 동시에 시군별, 읍면동별 관점이 일정정도 수렴되는 것이 필요함
- 본 연구에서 제시한 집중사례관리가구에 대한 부분은 이런 사례관리 전문가들 간의 의견수렴과정에서 활용할 수 있는 예시로 활용될 수 있을 것임
- 그러나 이는 하나의 예시에 불과하며 사례관리가구의 개별화된 욕구에 맞춰, 지역사회 여건에 따라 다양한 기준점이 마련될 수 있고, 이런 기준점들이 다시 충돌하여 수렴된 집중사례관리 가구 기준이 마련될 수 있기를 기대함

# 목차

<b>I</b>	<b>  서론 / 1</b>	
	1. 연구의 목적 및 배경 .....	1
	2. 연구방법 .....	4
<b>II</b>	<b>  통합사례관리의 개요와 대상자 / 7</b>	
	1. 통합사례관리 개요 .....	7
	2. 통합사례관리의 사례관리 가구 구분 .....	9
	3. 무한돌봄센터 사례관리 가구 구분 .....	13
<b>III</b>	<b>  집중사례관리 텍스트 분석결과 / 17</b>	
	1. 분석 개요 .....	17
	2. 키워드 구조 비교 .....	20
	3. 목표-과정-변화의 연쇄적 단어구조 .....	30
	4. 소결 .....	35
<b>IV</b>	<b>  집중사례관리 사례분석 / 37</b>	
	1. 분석사례 선정 및 분석방법 .....	37
	2. 장애가구 .....	39
	3. 한부모 .....	46
	4. 노인가구 .....	55
	5. 조손가구 .....	63
	6. 1인 가구 .....	67
	7. 부부가구 .....	72
	8. 다문화 가구 .....	79
<b>V</b>	<b>  요약 및 시사점 / 81</b>	
	<b>  참고문헌 / 89</b>	

## 표 차례

〈표 Ⅱ-1〉 각 사례관리 사업에 제시된 통합사례관리 구분 .....	9
〈표 Ⅲ-1〉 서비스 내용 키워드 분석 .....	36
〈표 Ⅳ-1〉 집중사례관리 가구 유형 .....	39

## 그림 차례

〈그림 Ⅱ-1〉 담당자별 사례관리특성 분포 .....	15
〈그림 Ⅲ-1〉 목표설정 키워드 분석 .....	23
〈그림 Ⅲ-2〉 서비스 내용 키워드 분석 .....	26
〈그림 Ⅲ-3〉 사례관리 가구 변화 관련 키워드 분석 .....	29
〈그림 Ⅲ-4〉 사례관리 개입기간 6개월 미만 가구의 연쇄 단어구조분석 .....	31
〈그림 Ⅲ-5〉 사례관리 개입기간 6개월~12개월미만 가구의 연쇄 단어구조분석 .....	33
〈그림 Ⅲ-6〉 사례관리 개입기간 12개월 이상 가구의 연쇄 단어구조분석 .....	34



# I 서론

## 1. 연구의 목적 및 배경

### 1) 연구배경

- 2010년부터 경기도 자체적으로 민관협력 통합사례관리를 위해 무한돌봄센터를 설치 운영해오고 있음
  - 무한돌봄센터는 시군 통합사례관리사업을 수행하는 조직을 의미하며, 구체적으로는 시 희망복지지원단, 권역단위 무한돌봄네트워크팀, 읍면동 찾아가는 보건복지팀으로 구성되어 있음
  - 인력 측면에서 무한돌봄센터는 통합사례관리, 민간사례관리사, 시군 및 읍면동에서 통합사례관리업무를 수행하는 공무원을 포함하고 있음
- 타 시도와 비교해볼 때, 무한돌봄센터의 특징은 첫째, 경기도 자체 예산을 투입한 민간사례관리사를 채용했다는 점 둘째, 권역단위에 네트워크팀을 설치해 민관협력을 도모하고 있다는 것임
  - 중앙차원에서 통합사례관리사를 채용해 사례관리업무를 수행하도록 하고 있는데, 이와 더불어 경기도는 도 차원에서 별도로 민간사례관리사를 채용하여 통합사례관리업무를 수행하도록 하고 있음. 타 시도와 비교했을 때, 보다 체계적인 사례관리를 수행할 수 있는 전담인력을 채용했다는 점에서 의의가 있음
  - 네트워크팀은 비록 명칭은 ‘팀’이지만 민간사례관리사 1명이 복지관에 근무하면서 민관협력 사례관리 허브역할을 담당하고 있는 형태임. 중요한 것은 복지관에 근무함으로써 복지관 자원 활용, 민간기관과의 협력증진을 도모하는 특징이 있음

- 중앙정부 차원의 전달체계 개편사업으로 읍면동 복지허브화, 찾아가는 보건복지서비스가 추진되고 있고, 이 과정에서 공공사례관리가 강화되면서 네트워크 팀과 민간사례관리사 역할을 명확히 할 필요성이 높아졌음
  - 2010년 희망복지지원단에서는 시군 중심의 통합사례관리를 추진하였으나 읍면동 복지허브화, 찾아가는 보건복지서비스 추진 과정에서 시군구-읍면동에서 수행하는 공공사례관리가 강조되고 있음
  - 특히, 시군에 배치되어 있던 통합사례관리사는 고난도사례관리를 수행하면서 복합적인 욕구가 있는 위기가구에 대한 사례관리를 담당하고 있음
  - 이 과정에서 통합사례관리사와 민간사례관리사의 역할 중복에 대한 논의가 이뤄졌고, 민간사례관리사의 역할 정립에 필요성이 제기되었음(성은미 외, 2016)
- 민간사례관리사 역할에 대한 다양한 논의과정에서 일부 시군은 민간사례관리사를 배치하지 않기도 하고 일부 시군에서는 민간사례관리사와 통합사례관리사의 역할을 구분하지 않는 현상이 발생함
  - 민간사례관리사 역할 정립과 관련된 논의 과정에서 지역특성에 따라 다양한 선택이 이뤄졌음
  - 대부분의 지역은 민간사례관리사와 통합사례관리사, 공무원의 역할을 다양한 방식으로 구분하고 있음. 민간서비스가 더 필요하고 정서지원이 필요한 가구의 경우 민간사례관리사 및 네트워크팀이 주사례관리를 담당하고, 공무원은 일반사례관리를 담당하는 등 자체적인 역할분담을 추진함
  - 반면, 민간사례관리사와 통합사례관리사의 전문성 수준이 유사하고, 네트워크팀을 설치한 복지관으로부터 지원이 적은 지역은 민간사례관리사와 통합사례관리사간의 역할을 구분하지 않은 경우도 발생함
- 이에 따라 네트워크팀과 민간사례관리사의 성과측정을 명확히 하고, 정체성 확립을 위해 2018년 『무한돌봄센터 업무안내』를 발간하여, 민간사례관리사와 네트워크팀의 역할을 집중사례관리로 규정함
  - 『무한돌봄센터 업무안내』에 제시되어 있는 집중사례관리는 복합적인 욕구가 있고 반복적으로 문제가 발생하거나 6개월 이상 지속적인 개입이 필요해 단기간 해결가능성이 낮은 가구를 의미함

- 집중사례관리에 대한 개념은 행정안전부·보건복지부(2020)의 『찾아가는 보건복지서비스 업무안내』에 제시된 예시에서도 확인할 수 있음
  - 행정안전부·보건복지부(2020)의 『찾아가는 보건복지서비스 업무매뉴얼』에는 사례관리 가구유형 및 사례관리수행 시 역할구분과 관련된 예시 제시되어 있음. 여기에 집중사례관리가 예로 제시되어 있음
  - 집중사례관리는 장기간 개입이 필요한 사례로서 주요 특징을 정서적 관여, 관계망 강화, 지역사회 안착 등 장기간 개입이 필요한 사례로 규정하고 있음(행정안전부·보건복지부(2020))
- 그러나 실제 행복e음 사례관리관련 전산망에는 집중사례관리라는 구분이 존재하지 않고 보건복지부(2020) 『희망복지지원단 업무안내』에도 집중사례에 대한 구분은 없음
  - 일선 현장에서는 장기간 개입이 필요하고 정서 지원이 필요한 가구들이 있지만, 인사발령이 수시로 이뤄지는 공공사례관리 영역에서 이에 대한 전산망에서 구분이 없어 가구에 개입하는 데에 한계가 있음
  - 이런 측면에서 일부 시군에서 공공과 민간이 협력하여 사례를 의뢰하고 서비스를 연계하는 일들이 이뤄지고 있지만, 이를 행복e음에 입력하기 어렵고, 민관합동사례관리 전산시스템이 있지만 활성화되지 않고 있어 역시 한계가 있음
- 경기도 무한돌봄센터에서 업무를 수행함에도 집중사례관리가구에 대한 개념이 모호하다보니 사례배분과정에서 어려움이 있고, 이는 시군별 편차로 연결되어 혼선이 발생하고 있음
  - 사례판정회의에서 집중사례관리가구, 고난도사례관리가구, 일반사례관리가구를 구분하기 어려운 경우가 있고, 이를 조정 할만한 슈퍼바이저가 없을 경우 사례관리가구에 적절한 개입이 이뤄지지 않거나 인력 간 갈등이 생기기도 함
  - 성은미 외(2020)에 의하면, 사례관리기록지를 통해서 볼 때 시군별로 사례구분이 모호해서 기초생활보장수급자 선정, 긴급복지지원 지원과 같은 공공급여대상자를 집중사례로 구분하는 경우가 있음. 또 다른 한편으로는 가정폭력, 성폭력 등이 발생한 긴급한 위기가구임에도 불구하고 집중사례관리가구로 구분해 정서지원에만 집중하는 경향을 보이는 시군도 있음

- 이에 집중사례관리가구에 대한 개념구분의 모호성을 개선하기 위해 경기도에서 이뤄지는 집중사례관리의 특징을 분석하고 이를 공유하는 작업이 필요함

## 2) 연구 목적

- 본 연구는 경기도 내에서 집중사례관리로 구분되어 관리되는 가구의 특징을 분석하여 일선 현장의 통합사례관리 과정을 지원하고자 함
- 이를 위해 첫째, 경기도 내에서는 어떤 가구들이 집중사례관리가구로 분류되는지, 어떤 목표와 서비스들이 연계되는지를 분석함
- 둘째, 전문가의 자문을 통해 집중사례관리가구의 특징을 잘 보여주는 사례들을 분석하여 제시함으로써 현장의 사례판정 과정에서 활용토록 지원함

## 2. 연구방법

### □ 통계분석 : 텍스트 마이닝 분석

- 도내 31개 시군의 집중사례관리가구 종결심사서에 기초하여 집중사례관리 특징 분석
  - 종결심사서에 제시된 사례개입기간, 단기목표의 주요영역, 장기목표의 주요영역, 서비스 개입 영역, 종결심사 결과를 분석함
- 텍스트 마이닝 분석은 자연어처리와 형태소 분석기술로 수집어를 정제하고, 단어를 추출해 빈도수를 제시하여 순위나 인식의 유사성, 일반성을 찾아내는데 사용되는 방법임
- 분석에 활용된 자료는 2019년 집중사례관리라는 이름으로 수행된 사례들을 시군으로부터 수거하여 해당 자료를 텍스트로 전환한 이후 분석하였음
  - 31개 시군 중 네트워크팀과 민간사례관리사 배치되지 않은 시군, 자료를 제출하지 않은 시군을 제외하고 총 1,865개 사례를 텍스트로 전환해 입력하였음
  - 엑셀 형식으로 입력한 자료를 텍스트 마이닝 분석을 위해 전처리 한 이후 분석함

## □ 사례분석

- 통계분석과 마찬가지로 2019년 집중사례관리라는 이름으로 수거된 1,865개 사례 중에서 시군, 자료의 입력정도를 기초로 선별하였음
  - 성은미 외(2020), 『2020년 경기도 무한돌봄센터 운영평가』에서 추진한 정성평가 중 사례관리기록지가 충실하게 작성된 3개 시군의 집중사례관리 종결심사서를 대상으로 분석
- 전문가들의 자문을 거쳐 집중사례관리로 구분하기 어렵다고 판단되는 사례를 제외하고 분석하였음



## Ⅱ 통합사례관리의 개요와 대상자

### 1. 통합사례관리 개요

#### □ 사례관리의 정의

- 사례관리학회(2016)에서 발행한 사회복지 사례관리 표준 실천 지침에 의하면 “사례관리란 복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 그 가족을 대상으로 사회적 기능 회복을 돕는 통합적 실천방법”임
- 선행연구들에서 주장하는 사례관리는 몇 가지 키워드를 가지고 있음
  - 대상자측면에서 보면 복합적 욕구 혹은 다양한 욕구를 가진 저소득층의 개인과 가족에 집중함
  - 서비스측면에서 욕구에 따라 공식적, 비공식적 자원을 활용
  - 접근방법측면에서 자원의 발굴, 조정, 서비스연계, 점검, 관리를 진행함
  - 목표는 사회적 기능 회복, 보호의 지속성 실현, 지역사회 통합, 복지수요에 대한 대응으로 정리할 수 있음<sup>1)</sup>

---

1) 김승래(2018)는 통합사례관리와 관련된 선행연구를 정리하면서 사례관리의 대상, 주요접근방법, 내용, 실천 환경을 아래와 같이 정리하였음. 첫째, 사례관리 대상은 클라이언트 개인, 특정 집단, 클라이언트와 가족으로 구분함. 둘째, 사례관리 접근 방향은 역량중심, 서비스 중심, 역량 및 서비스 병행으로 구분함. 셋째, 사례관리 접근 내용은 욕구 중심, 문제 중심, 욕구 및 문제 병행으로 구분하고, 욕구 중심의 접근이 많다고 지적함. 넷째, 사례관리 실천 환경은 상호협력 실천 중심과 일방적 실천 중심으로 구분할 수 있고, 상호협력 실천 중심보다 일방적 실천 중심의 환경이 주를 이루고 있다고 분석함

□ 희망복지지원단 업무안내에 제시된 사례관리<sup>2)</sup>

- 공공조직에서 통합사례관리를 실시하는 조직이 바로 희망복지지원단이며, 경기도의 경우 무한돌봄센터임
- 희망복지지원단 2020년 업무안내에 제시된 통합사례관리의 개념은 “지역 내 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리·지원체계를 토대로 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고, 이를 지속적으로 상담·모니터링 해나가는 사업(보건복지부, 2020)”임
  - 경기도의 무한돌봄센터 역시 공공과 민간의 자원을 활용해 복합적인 욕구가 있는 가구에 대해 통합적 서비스 제공을 목표로 함
- 희망복지지원단 통합사례관리의 목표는 “지역주민의 다양한 욕구에 맞춤형 서비스를 연계·제공함으로써 지역주민의 삶을 안정적으로 지원·지지하고, 복지제도의 효과성·효율성 향상”(보건복지부, 2020)임
- 희망복지지원단 업무안내에 제시되어 있는 통합사례관리대상자는 아래와 같이 정리할 수 있음
  - ① 통합사례관리를 통해 탈빈곤·자활 지원 가능 가구(기초생활수급자 중 특히 신규수급자, 기초수급 탈락자 등)
  - ② 차상위 빈곤가구. 특히, 긴급지원 대상가구 및 국민기초생활수급자자격 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 빈곤예방 지원 가능 가구
  - ③ 지자체 복지사각지대 조사를 통해 발굴된 위기가구 중 통합사례관리가 필요한 가구임
    - 업무안내에 예시로 제시된 위기가구는 청중장년 1인가구, 돌봄위기가구, 저소득 한부모 및 청소년 한부모 가구, 휴·폐업자, 실직자, 자살 고위험군 등을 의미함

---

2) 보건복지부(2020), 『희망복지지원단 업무안내』 중 일부 내용을 재정리한 것임

## 2. 통합사례관리의 사례관리 가구 구분

- 실천현장에서 통합사례관리를 수행하는 과정에서 개입수준, 욕구수준에 따라 가구를 구분해서 개입하기도 하는데, 아래에서는 기존 사례관리 실천에서 통합 사례관리가구를 어떻게 구분하는지 살펴보고자 함

### □ 개입수준에 따른 사례관리 가구 구분

- 민소영 외(2015)에서는 다양한 기관에서 수행하는 사례관리 개입수준을 분석하였는데, 이에 의하면, 대부분 2가지 이상으로 사례관리가구를 구분하고 있고, 4가지로 구분한 경우도 있음
  - 시스와 그네의 경우 일반형 가구, 집중형가구로 구분하고 있고, 월드비전에서는 4가지, 서울복지재단에서 연구한 사회복지관 사례관리 역시 4가지로 사례관리 가구를 구분하고 있음
- 통합사례가구를 구분하는데 일반, 집중, 단순, 위기라는 단어가 중심으로 활용되고 있음
  - 일반형 가구라는 구분은 시소와 그네, 월드비전, 홀트아동복지회, 서울복지재단에서 연구한 사회복지관 사례구분, 드림스타트 모두에서 나타났음
  - 집중형 가구라는 단어는 시소와 그네, 홀트아동복지회, 서울복지재단에서 연구한 사회복지관 사례관리 구분, 드림스타트에서 나타나고 있음

〈표 II-1〉 각 사례관리 사업에 제시된 통합사례관리 구분

구분	개입대상	통합사례관리 가구구분
시소와 그네	만0~6세 영유아와 가족, 요보호 계층의 가구	일반형 가구 집중형 가구
월드비전	저소득층 아동과 가족	위기관리가구 기본형 사례관리가구 일반형 사례관리가구 통합형사례관리가구
홀트아동복지회	입양, 수급자, 차상위, 장애, 다문화 등	단순서비스형 사례관리 일반형 사례관리이용자 집중형 사례관리이용자

구분	개입대상	통합사례관리 가구구분
서울복지재단 사회복지관 사례관리	지역사회 거주하는 저소득, 노인, 장애인	단순형 일반형 집중형 위기개입
드림스타트	만0세~만12세 이하 아동 및 가족	위기개입 집중사례 일반사례

출처 : 민소영 외(2015).

- 아래에서는 위의 표에서 제시된 사례관리 가구 구분 중 드림스타트와 희망복지지원단, 무한돌봄센터에 집중해 구체적으로 살펴봄

#### □ 드림스타트 사례관리 구분기준

- 드림스타트 업무안내(보건복지부, 2019)에 의하면, 개입의 긴급성, 복합적 욕구에 기초하여 사례관리 가구를 구분함
  - 위의 표에서 제시했듯이 드림스타트에서는 개입수준에 따라 위기개입사례, 집중사례관리, 일반사례관리로 구분함
- 위기개입사례는 아동학대와 방임, 가정폭력과 같은 가족 내에 위기상황이 존재하는 사례임
  - 위기개입사례는 폭력, 안전과 같은 영역의 욕구가 있는 가구이며, 가구원의 질병 역시 위기개입사례에 포함될 수 있음
  - 위기개입사례는 욕구의 특성에 의거해 다른 사례에 비해 신속한 개입이 필요한 경우로 볼 수 있음
- 집중사례관리는 복합적 욕구가 있고, 문제가 안정화될 때까지 주위와 관리가 필요한 사례임
  - 드림스타트의 집중사례관리가구는 “대상아동과 가족이 복합적인 욕구 및 문제를 가지고 있어서 통합서비스를 제공할 필요성이 높은 경우, 양육환경과 아동발달에 대한 문제가 안정화 될 때까지 집중적인 주의와 관리가 필요한 경우(보건복지부, 2019: 278)”에 해당됨

- 집중사례관리의 키워드는 ‘복합적 욕구’, ‘통합적 서비스 필요’, ‘문제가 안정화될 때까지’, ‘집중적인 개입’으로 볼 수 있음
- 즉 집중사례관리는 욕구가 복잡하여 통합적이고 집중적인 개입이 필요하며, 위기 개입사례와 달리 문제가 안정화될 때까지 장기적으로 지원이 필요한 경우로 볼 수 있음
- 이런 기준은 무한돌봄센터 집중사례관리에서도 그대로 반영되는 개념이라 할 수 있음
- 일반사례관리는 문제가 복합적이진 않지만 서비스연계를 통해 관리, 모니터링이 필요한 사례임
  - 일반사례관리는 비교적 욕구가 단순할 경우, 서비스를 연계하고 나면 상대적으로 문제가 안정될 수 있는 경우를 의미함

#### □ 서울시 사회복지관 사례관리 개입수준

- 2009년 서울복지재단에서는 사회복지관의 지역사회보호와 관련된 사업 매뉴얼을 발간했고, 그 보고서에 사례관리개입수준을 중심으로 총 4가지 형태로 사례관리를 구분하고 있음(서울복지재단, 2009)
- 단순형은 사례관리가구와 지역사회의 자원 및 서비스를 연계시키는데 초점을 두는 방식임
  - 사례관리사는 중재자 역할을 수행하고, 욕구를 파악하고 서비스를 연계하는데 집중함
  - 1인당 35~45사례를 담당하고, 점점 역시 방문보다는 전화나 자원봉사자를 통해 가능한 경우임
- 일반형은 지역사회 서비스연계와 개별화된 조언, 상담을 함께 진행하는 방식임
  - 일반형 사례관리는 전문가가 직접 사례관리 가구를 관리하고 한 달에 2~3회 이상의 개입이 필요한 사례임. 1명의 전문가가 10~15사례를 담당하는 것이 적절
- 집중형은 경력 있는 사회복지사가 담당하고 개별접근과 팀별 접근 등 다양하게 추진하는 경우임

- 효과적인 서비스 연계와 자원계획수립을 위해 타 기관들과 협업하여야 하고, 1인당 5사례 미만이 적합함
- 위기개입사례는 단기간에 개입하여 문제를 해결 혹은 호전되어 단기간의 위기 문제가 해결되면 개입에 큰 어려움이 없는 경우임

#### □ 희망복지지원단 사례관리 가구 구분

- 희망복지지원단은 서비스연계가구, 사례관리가구로 구분되고, 사례관리가구는 다시 일반가구와 고난도가구로 구분됨
- 사례관리가구는 1개월 이상의 중장기적 개입이 필요한 가구로서 다양한 서비스가 집중적으로 제공될 수 있도록 사례회의 등 일반적인 절차를 적용하는 가구로 정의되어 있음
  - 현재 초기상담은 대부분 읍면동에서 추진하고 있는데, 읍면동 통합사례관리 담당자가 초기상담과정에서 단순 서비스연계로 종결하기 어려운 경우 사례관리가구로 구분함
  - 사례관리가구로 구분되면, 욕구조사, 위기도조사, 사례회의 등의 과정을 거치게 되고, 최종적으로는 해당 가구가 복합적 욕구를 가진 1개월 이상의 개입이 필요한 경우 사례관리 가구로 선정함
- 사례관리가구 중 고난도 사례는 시군구에서 담당하도록 하고 있는데 대부분 안전이나 정신건강 등의 욕구가 있는 경우임
  - 희망복지지원단 통합사례관리정책지원센터에서 발간한 2018년 『통합사례관리 실천가이드』에 고난도사례에 대한 기준이 제시됨
  - 이에 의하면, 고난도사례는 초기상담 시 주요문제에 ‘안전(학대, 폭력, 방임 등)’과 ‘정신건강’의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급복지지원법상의 위기상황사례, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우 등임
- 정리하자면, 희망복지지원단의 경우 1개월 이상 집중적인 개입이 필요한 경우 일반사례관리가구로 구분하고 이 중에서 안전이나 정신건강 등의 욕구가 포함된 경우 고난도사례로 구분하고 있음

### 3. 무한돌봄센터 사례관리 가구 구분

#### □ 업무안내에 제시된 사례관리 구분

- 2010년 무한돌봄센터가 설치된 이후 통합사례관리 가구구분과 어떤 사례를 누가 담당할 것인가에 대해 여러 번 변화가 있었으나 현재 일반사례, 고난도사례, 집중사례로 구분됨
- 무한돌봄센터가 희망복지지원단 경기도버전이라는 점에서 일반사례와 고난도 사례의 정의와 구분은 다른 지역과 동일하며, 집중사례관리가 추가된 형태
  - 경기도 자체적으로 운영하고 있는 네트워크팀, 경기도 자체적으로 채용하고 있는 민간사례관리사의 경우 집중사례관리를 담당하도록 하고 있음
    - 네트워크팀은 거점단위로 설치되며, 주로 민간복지기관에 위탁되어 있음. 네트워크팀의 수는 시군에 따라 다르게 설치되어 지역에 따라 1개~2개가 설치되기도 하고, 8개 이상 설치되기도 함
    - 일반적으로 실무자 1명이 배치되지만, 지역에 따라 2명이 배치된 곳도 있음
  - 네트워크팀의 주요 역할은 해당 권역 내에서 통합사례관리가 이뤄질 수 있도록 유관기관을 네트워크링하고, 집중사례관리 가구에 대한 주사례관리를 담당하는 것임
- 집중사례관리 가구에 대해 구체적으로 살펴보면, 읍면동 통합사례관리 과정에서 여러 기관들의 협력이 필요한 경우이며, 문제가 반복되는 경우임
  - 집중가구 : 복합적 욕구가 있고, 반복적으로 문제가 발생하거나 단기간 해결가능성이 낮아 6개월 이상 지속적인 개입이 필요한 가구를 의미함
  - 만성적인 정신 혹은 신체 질환, 지역사회내 사회적 지지체계가 부족해 집중적이고 장기간 서비스 개입이 필요한 가구 등임
- 세부적인 예는 아래와 같음
  - 만성질환(신체, 정신)이 의심되거나 있지만 서비스 연계가 어려운 경우
  - 복합적 욕구가 있지만 지지체계가 부족해 지속적으로 서비스 지원 및 모니터링이 필요한 경우
  - 현재는 약물관리 등이 잘 되어 문제행동이 없지만 반복적으로 문제행동이 발생될 가능성이 있는 경우

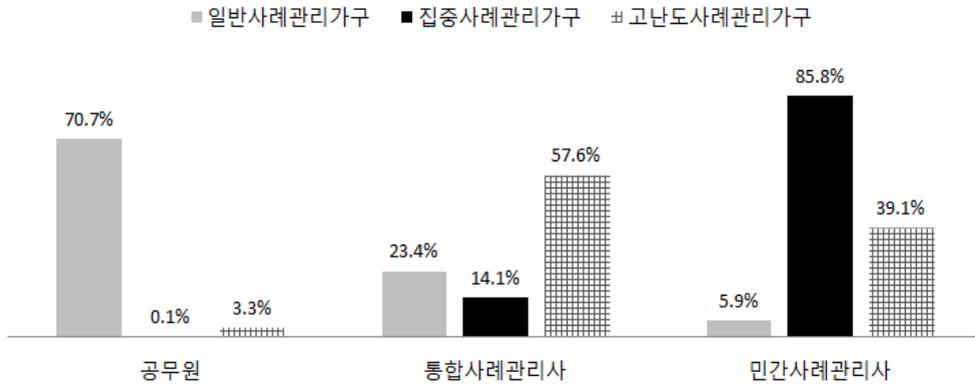
- 학대, 방임, 폭력 등의 문제가 단기적으로는 해결되었으나 지속적으로 모니터링 및 개입이 필요한 경우
- 현재 주사례관리 대상자가 병원입원, 시설 입소로 단기적으로는 욕구가 해결되었지만 퇴원, 퇴소이후 지역사회 내 복귀지역이 필요한 경우
- 서비스 개입을 지속적으로 거부하거나, 자신, 이웃, 지역사회 환경에 부정적인 영향을 미치는 경우

#### □ 현실에서의 사례관리 가구 구분

- 현장에서는 무한돌봄센터 업무안내에 따라 경기도 읍면동, 시군구는 사례관리를 진행하고 사례를 배분하고 있음
  - 무한돌봄센터 업무안내에 의하면, 읍면동은 일반사례를 담당하고 시군은 고난도 사례를 담당하도록 하고 있음. 이 구분은 희망복지지원단 업무안내에 의거한 것임
  - 통합사례관리사가 읍면동에서 근무하는 경우에는 고난도 사례관리를 읍면동에서 수행하기도 하지만, 업무안내에서는 읍면동 공무원은 일반사례관리, 시군과 통합사례관리사는 고난도사례관리를 담당하도록 하고 있음
- 민간사례관리사와 네트워크팀에서 집중사례관리 역할을 부여한 이후 실질적으로 집중사례관리를 수행하는 비율은 높게 나타나고 있음
  - 아래 그림은 각 실무자들이 담당하는 사례 구분을 제시한 것임. 이에 의하면, 일반 사례관리가구는 70.7%가 공무원이 담당하고 있는 것으로 나타남
  - 통합사례관리사는 고난도사례를 담당하는 비율이 57.6%로 높게 나타나고 있음
  - 민간사례관리사의 경우 전체 집중사례관리가구의 85.8%를 담당하고 있으며, 고난도사례관리의 39.1%를 담당하는 것으로 나타나고 있음

〈그림 II-1〉 담당자별 사례관리특성 분포

(단위 : %)



자료 : 성은미 외(2020): p.47.

#### □ 집중사례관리에 대한 추가적 분석 필요

- 집중사례관리를 주로 민간사례관리사와 네트워크팀이 수행하곤 있지만 해당 집중사례관리의 특성에 대한 연구는 진행된 바가 없음
- 시군별로 집중사례관리에 대한 개념이 다르기 때문에 일관된 관점으로 집중사례관리를 구분했다고 판단하긴 어려움
- 이에 아래에서는 집중사례관리의 특성을 파악하기 위해 분석을 진행하고, 집중사례관리라고 볼 수 있는 가구 특성을 소개함



# Ⅲ 집중사례관리 텍스트 분석결과

## 1. 분석 개요

### □ 분석의 목적

- 본 장에서는 사례 관리의 난이도에 따른 집단 간 특성이 무엇인가를 텍스트 마이닝 기법을 적용하여 실증적으로 검토하고자 함
- 텍스트 마이닝 분석을 통해 사례 관리 대상 집단에 따라 어떤 욕구와 위기 수준을 경험하고 있으며, 이에 대응하는 개입이 어떻게 이뤄지고 있는가에 대한 전체적인 조망이 가능할 것으로 기대함

### □ 분석 집단 구분

- 본 장에서 분석한 사례는 모두 시군에서 집중사례관리가구로 구분된 가구들이지만 시군별 사례개입에 차이가 있고, 편차가 있다는 점에서 사례관리 개입기간을 중심으로 구분하여 분석함
  - 집중사례관리가구라 하더라도 시군별로 상이하게 이해하는 경향이 있고 일부 지역의 경우 일반사례관리가구를 집중사례관리로 선정해서 진행하는 경우도 있음
  - 이에 집중사례관리로 구분되어 있다고 해서 모두 유사한 범주의 집중사례관리가구로 간주하기에는 한계가 있음
  - 이에 사례관리 개입기간을 중심으로 사례를 구분하여 특징을 분석하고자 함
- 분석을 위한 집단구분은 사례관리 기간에 따라서 구분을 하였는데, 6개월 미만, 6개월~12개월 미만, 12개월 이상으로 집단 구분을 하였음

- 앞서 살펴보았듯이 사례관리가구는 1개월 이상의 개입이 필요한 경우라는 점에서 1개월 이상인 경우 모두 사례관리가구로 간주할 수 있음
- 현장에서 고난도 사례, 일반사례의 경우 지역복지평가 등을 위해 연말에 우선 종결하는 경향이 강하게 나타나고 있음(노법래 외, 2020). 이에 6개월~12개월로 구분하여 살펴봄
- 12개월 이상 개입한 사례의 경우 만성적인 문제를 가진 사례관리가구라 할 수 있어 별도로 구분하였음

## □ 분석 단계

- 분석은 크게 두 단계로 이뤄지는데 첫 번째 단계는 키워드 추출임
  - 키워드의 비교를 위해서 본 분석은 세 개의 집단을 다시 세 개의 영역으로 구분하였음
  - 분석을 위한 세 영역은 사례 관리의 순차적 과정을 담고 있는 “목표”, “서비스 내용” 과 사례 관리 이후 “변화”임
    - 본 연구에서 분석하고 있는 종결심사서 중에서 텍스트가 입력된 항목이 사례관리가구에 대한 목표, 서비스 제공계획에 따른 서비스 제공 현황, 이후 사례관리가구의 변화에 대한 부분임
  - 집단과 영역 구분을 통해서 사례 관리 대상자 특성, 진행 과정에 따른 특징적 키워드를 파악할 수 있을 것으로 기대함
- 두 번째 분석 단계는 목표-서비스 내용-변화의 주요 키워드가 어떻게 연결되어 있는가를 살펴보는 연관 구조 분석임
  - 여기서는 세 영역의 주요 키워드를 구분하여 함께 그래프 구조상에 위치시켜 의미 구조를 탐색하고자 함
  - 키워드 연관 구조 분석도 사례관리 개입기간으로 구분하여 분석함

## □ 분석 데이터 및 전처리

- 분석에 앞서 수집된 자료를 분석 가능하게 변환하기 위한 전처리 과정을 거쳤으며, 텍스트 정보에 대한 형태소 분석을 진행하였음

- 분해된 단어 가운데 명사만을 취하여 분석에 활용하였음
  - 본 분석의 주요 목적이 통합사례관리 과정에서 드러나는 핵심 키워드의 포착 및 키워드의 연관 구조에 따른 의미구조의 탐색이라는 점에서 명사만으로도 분석 목적을 달성할 수 있을 것으로 판단하였음
- 분석 목적상 의미가 없는 단어들을 제거하는 과정을 거쳤음
  - 먼저 오타에 대한 수정 작업이 있었음. 오타의 경우는 단어와 문맥을 통해 원의미를 알 수 있는 경우는 모두 새 단어로 치환함
  - 종결심사서에는 특수문자와 함께 대명사와 같은 특별한 정보가 없는 단어들이 포함되어 있어 이를 제거하였음
  - 아울러 상투적으로 사용되면서 그 빈도가 매우 높은 단어인 “이용자”, “당사자”, “가구”를 분석에서 제외함

## □ 키워드 추출

- 본 연구에서 활용하는 키워드 추출은 텍스트 마이닝 분야에서 일반적으로 가장 많이 활용되고 있는 TF-IDF(Term frequency-Inverse document frequency) 방식을 택하였음
  - 이 방법은 우선 텍스트의 일정 수준의 출현 빈도를 보여줌. 또한 비교하는 전체 텍스트 내에서 해당 텍스트가 얼마나 상대적으로 희소한가를 분석하는 것임
  - TF-IDF값은 비교하고자 하는 전체 텍스트 내에 출현하는 단어의 빈도수(TF)와 IDF값을 곱해서 구할 수 있는데, IDF값은 해당 단어가 전체 텍스트에서 차지하는 비중을 고려한 값임<sup>3)</sup>
- 키워드 분석에서 비교하고자 하는 텍스트의 단위를 어떻게 설정할 것인가가 분석상 중요하기 때문에 원자료 통합이나 분리를 진행함

3)  $idf(d, t) = \log(n/df(t))$ ,  $df(t)$ 는 단어  $t$ 가 출현하는 텍스트의 수,  $n$ 은 전체 텍스트 수. 하나의 단어가 모든 텍스트에 등장한다면 해당 단어의  $idf$ 값은  $\log(1)$ 로 0이 됨. 아무리 각각의 텍스트에서 빈번하게 출현한다고 해도(즉  $tf$ 값이 높다고 해도), 키워드로서의 성격을 드러내는  $tf-idf$ 값은 0이 되는 것임. 반면, 전체 100개의 텍스트 중에서 50번 출현한 경우  $idf = 0.301(\log(100/50))$ 이 됨. 해당 단어의  $tf-idf$ 는  $50(\text{빈도수}) \times 0.301(idf) = 15.05$ 임. 특정분야에 대한 분석 과정에서 일반적으로 활용되는 단어를 제외하고 의미있는 단어를 추출하기 위한 과정이라 할 수 있음

- 본 분석의 목적은 전반적으로 사례관리 개입기간으로 구분하고, 목표, 서비스 내용, 사례관리 가구 변화과정에서 어떤 주제가 출현하는가를 관찰하는 것임. 따라서 앞서 언급한 바와 같이 세 영역과 세 집단별로 자료를 취합하여 9개의 통합된 텍스트를 구성하고 이를 바탕으로 키워드와 주요어 간 관련 구조를 비교하고자 함

## □ 주요어 연관성 분석

- 첫 번째 단계는 분석 자료에서 출현하는 모든 단어들의 동시 출현 수준을 계측하는 것임
  - 여기서는 한 케이스에서 동일 영역(목표, 내용, 번호)에 동시에 출현하는 수준이 높을수록 연관성이 높은 것으로 계측하였음. 즉 두 단어 간 상관성 1인 경우는 두 단어가 모든 경우에 동시에 출현한다는 것이며, 0인 경우는 한 번도 동시에 출현하지 않음을 의미함
- 연관성 분석의 두 번째 단계는 단어 간 상관성에 대한 정보를 바탕으로 관계를 그래프 구조로 관찰하는 것임
  - 단어 사이의 상관성에 대한 기준점을 설정하고 해당 기준점 이상인 경우 노드(단어)를 연결하는 방식으로 분석 결과를 도출하였음
  - 본 분석은  $r = .1$ 부터  $r = .7$ 까지 순차적으로 분석 결과를 검토하여 비교적 안정적이면서 의미구조 파악이 용이한 기준을 찾고자 하였음
  - 이와 같은 과정을 통해 본 분석에서는 여기서는 단어 간 상관성이  $r = .25$ 를 넘어가는 경우 관련성이 있는 것으로 가정하였음

## 2. 키워드 구조 비교

- 아래 분석과정에서 제시된 그림들은 종결심사서 중 목표설정, 서비스 내용, 사례관리가구의 변화와 관련된 제시된 단어들 중 자주 언급된 빈출어와 전체 텍스트 중에서 해당 단어의 출현을 중심으로 살펴본 키워드임
  - 빈출어는 가장 자주 언급된 단어들이며 점선은 평균값을 의미함

- 키워드는 TF-IDF 방식을 활용 해당 단어의 출현빈도와 전체 텍스트에서 해당 단어의 출현비중을 고려하여 추출된 것임

## 1) 목표 설정

### □ 빈출어 분석

- 사례관리 개입기간이 1개월~6개월인 사례의 목표 설정 단계에서는 “신청”, “지원”, “연계”, “탐색” 등의 단어가 주요한 단어로 출현하고 있음
  - 목표설정단계에서는 주로 어떤 자원을 신청하고, 지원하고 연계하는 부분에 집중되어 있으며, 이는 사례관리개입기간이 길더라도 유사하게 나타나고 있음
- 사례관리 개입기간이 6개월 이상~12개월 미만인 경우에도 지원, 신청, 유지와 관련된 단어들이 주로 출현하는 것으로 나타났음
  - 지원, 신청, 유지, 연계, 물품, 부담 등이 목표설정과정에서 출현이 가장 많은 단어로 나타나고 있음
- 사례관리 개입기간이 12개월 이상인 경우에는 다소 차이가 있는데, 경제적 지원 신청 이외에 건강관리, 치료와 관련된 단어들이 주로 출현하는 것으로 나타났음
  - 몇 가지 단어가 압도적으로 많다보니 평균을 넘는 단어수가 다른 집단보다 적음
  - 비록 평균보다 작지만 경제적, 건강관리, 치료의 경우 다른 집단에서 나타나지 않았던 단어들이 출현한 것으로 나타나고 있음
- 전반적으로 보면, 목표설정과정에서는 주로 경제적 지원과 관련된 부분, 후원, 부담 등이 중요하게 사용되며, 사례관리기간이 12개월 이상인 경우에는 건강과 관련된 목표설정이 중요하게 나타난다는 점을 확인할 수 있었음
- 현재 분석한 사례들이 시군들에서 집중사례관리로 구분된 사례라는 점을 고려할 때, 일반적으로 집중사례관리가구는 경제적 부담, 자녀, 물품 등과 관련되어 목표설정하고 있고, 건강과 관련된 경우에는 개입기간이 길어지는 특징이 있음

## □ 키워드 분석

- 사례관리기간이 6개월 미만인 경우 키워드는 특정 서비스에 대한 부분 보다는 탐색, 관리자, 방향, 모니터링과 같이 사례관리사의 활동이 주요 키워드로 등장하고 있음
  - 특정분야의 서비스나 자원보다는 주로 특정분야의 자원을 탐색하고, 이를 모니터링 하는데 집중해 목표를 설정함을 알 수 있음
- 사례관리기간이 6개월~12개월인 경우에는 모니터링, 탐색, 진단과 같은 사례관리사의 활동도 키워드로 포함되어 있지만, 그 외 구직, 소득, 외래진료, 임대료, 민간기관, 의료비지원과 같이 특정분야의 서비스가 주요키워드로 등장함
  - 구직, 소득과 관련된 항목들이 목표설정의 키워드로 등장하고 있어 집중사례관리가구 특히, 12개월 이내의 종결하는 집중사례관리가구는 구직활동과 소득지원이 필요한 가구라는 점을 알 수 있음
  - 외래진료, 의료비지원의 경우에도 집중사례관리가구들이 신체적 혹은 정신적으로 건강상 어려움이 있는 경우가 많다는 점 역시 알 수 있음
  - 특히, 빈출어 분석에서는 등장하지 않았지만 키워드 분석에서 등장했다는 점은, 현장에서 집중사례관리가구의 특징을 고려할 때, 건강이 중요한 부분을 차지한다는 것을 알 수 있음
- 사례관리 개입기간이 12개월 이상인 경우에는 간호, 가족기능, 직업, 친모, 전문성이 중요한 키워드로 등장하고 있음
  - 12개월 이상 개입하는 집중사례관리가구의 경우 가족기능, 친모 등 가족과 관련된 갈등이 포함된 가구라는 점을 알 수 있음
  - 전문성이 포함되어 있어 주사례관리를 수행하는 기관 이외의 보다 전문기관의 개입이 필요한 사례들이 12개월 이상 개입되고 있다는 점도 확인할 수 있음



## □ 목표설정과 관련한 데이터 마이닝 분석 결과

- 목표설정과 관련해 빈출어 및 키워드 분석 결과, 동일한 집중사례관리 가구라 하더라도 개입기간에 따라 다소 목표설정 키워드는 차이가 있는 것을 확인할 수 있었음
  - 사례관리개입기간이 짧은 경우에는 경제적 부담에 집중되고 주로 사례관리사의 활동 중심의 목표를 설정하고 있었음
  - 반면, 사례관리 개입기간이 길어질수록 구직, 소득, 임대료, 건강과 관련된 부분들이 목표로 설정되는 경향이 강하게 나타났고, 12개월 이상 개입하는 경우 가족기능과 관련된 목표설정이 이뤄지고 있었음
- 정의에 기초해서 볼 때, 경기도내 집중사례관리가구들은 경제적 욕구, 구직과 소득향상, 임대료 지원과 더불어, 건강, 가족기능상의 욕구가 있는 가구가 중심이라 할 수 있음

## 2) 서비스 내용

- 서비스 내용과 관련해서 어떤 텍스트들이 제시되었는지 아래 그림에 있음

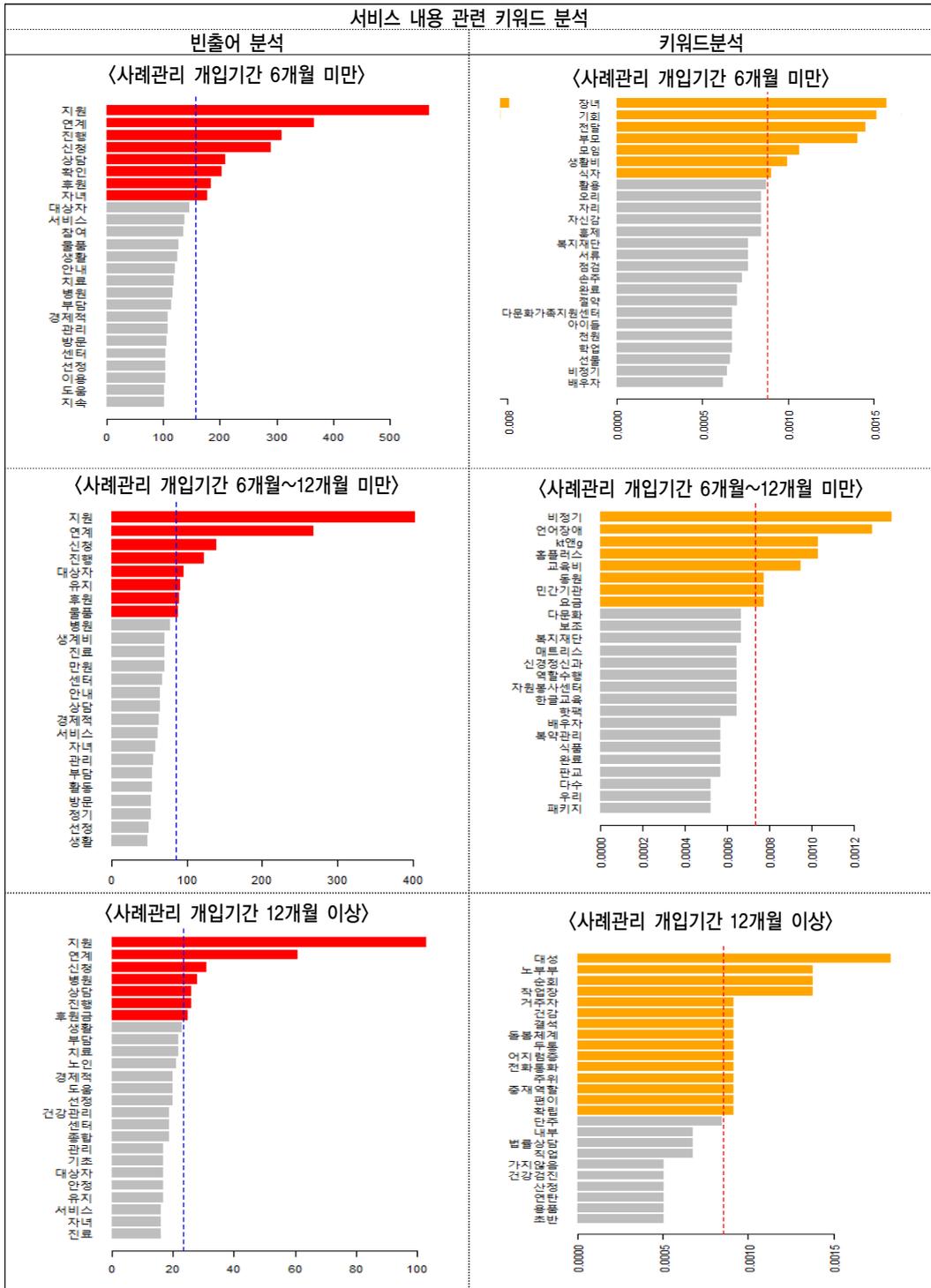
## □ 빈출어 분석

- 서비스 내용, 서비스 제공계획과 관련해서 주요 내용은 사례관리사의 활동과 관련한 것들이 주로 나타나고 있음
- 사례관리 개입기간과 관련 없이 지원, 연계, 신청, 진행이라는 단어의 출현 빈도가 가장 높게 나타나고 있음
- 사례관리 개입기간별로 보면, 자녀, 물품, 후원금등의 단어가 자주 출현하였고, 사례관리개입기간 12개월 이상인 경우 병원과 상담, 후원금이라는 단어 역시 자주 출현하는 것으로 나타나고 있음
- 목표설정과 마찬가지로 사례관리개입기간이 긴 경우에는 건강과 관련된 욕구가 있다는 점을 확인하였음

## □ 키워드 분석

- 사례관리 개입기간이 6개월 미만인 경우를 보면, 명확한 위기 수준을 파악하기 힘든 특징이 관찰됨
  - “장녀”, “부모”, “모임” 등은 주요 지지 체계에 대한 일반적 언급이 드러난 것으로 파악되며, “기회”, “생활비”, “자신감” 등은 이들 집단에서 관찰되는 주요한 결핍 양상과 연결되는 것으로 판단됨
- 사례관리 개입기간이 6개월~12개월 이상인 경우를 보면, 언어장애와 같이 장애종류가 자주 언급되었고, 민간후원과 지원기관들의 이름이 직접 언급되었음
  - 집중사례관리가구의 서비스 제공계획, 서비스 내용과 관련된 텍스트에서는 장애와 비정기적인 지원, 무엇보다 특정 지역의 특정 후원기관 명칭이 자주 언급되었음을 알 수 있음
- 사례관리 개입기간이 12개월 이상인 경우 작업장, 건강, 돌봄체계와 같이 장기간 개입이 필요한 서비스에 대한 단어들 이 키워드로 등장하고 있음
  - 작업장은 일반 직장과 달리 장애인 작업장, 자활센터 등 취약계층 대상의 보호작업장을 의미함
  - 집중사례관리가구에 대한 서비스 제공계획 수립과정에서 작업장과 관련된 단어들 이 키워드로 등장하고 있음
  - 건강, 돌봄체계와 관련된 부분 역시 자주 언급되었음. 이는 장기간 개입이 필요한 가구에게 지속적으로 서비스를 제공할 수 있는 시스템에 대한 고려 과정에서 논의된 것으로 파악됨

〈그림 Ⅲ-2〉 서비스 내용 키워드 분석



## □ 서비스 내용과 관련한 텍스트 마이팅 분석 결과

- 목표설정과 마찬가지로 사례관리 개입기간에 따라 다소 키워드에 차이가 있는 것으로 나타났고, 사례관리 개입기간이 긴 경우에는 서비스 내용에서도 병원 등의 단어들 이 자주 언급된 것을 알 수 있음
- 키워드 분석을 통해 볼 때, 사례관리기간이 6개월 이상인 경우에는 장애, 건강, 돌봄체계, 작업장과 관련된 단어들 이 키워드로 나타났음
- 경기도 집중사례관리가구를 보면, 목표설정에서 나타났던 경제적 욕구, 주거, 건강욕구와 더불어 장애인이 포함된 가구 역시 집중사례관리가구로 구분되고 있음을 알 수 있음
  - 다만, 서비스 내용의 주요키워드를 보면, 대부분 후원금과 후원물품을 제공하는 기관들이라는 점에서 집중사례관리에 대한 서비스 연계가 민간 후원에 지나치게 의존적인 것은 아닌지 검토가 필요함

## 3) 사례관리 가구의 변화

- 사례관리 가구의 변화에 대한 내용과 관련해서 어떤 텍스트들이 주로 제시되었는지가 아래 그림에 제시되어 있음

## □ 빈출어 분석

- 사례관리 가구의 변화항목은 앞의 목표설정이나 서비스 내용보다는 보다 다양한 단어들 이 자주 언급된 것으로 나타나고 있음
  - 결과 영역의 경우 다양한 영역에 대한 전반적인 언급이 주를 이루고 있는 것으로 나타났음
- 사례관리 개입기간 6개월 미만가구의 경우 위기상황, 경제적, 자녀, 일상생활과 관련된 부분이 자주 출현한 것으로 나타남
  - 경제적 욕구가 일정정도 해소되거나 자녀와의 관계에서 어려움이 변화된 것으로 나타나고 있음

- 사례관리 개입기간이 12개월 이상인 경우에는 대상자 변화, 병원, 치료와 같은 단어들이 자주 사용되었음
  - 사례관리가구 변화와 관련해서 볼 때, 병원서비스 연계, 위기상황 해소 등과 같은 변화가 주로 언급된 것으로 나타남
  - “암환자”, “두통”, “어지럼증” 등 건강과 관련한 구체적인 문제가 주요어로 포착되어 있음

## □ 키워드 분석

- 사례관리 개입기간 6개월 미만 가구는 사회적 관계, 법률 및 권익보장, 이웃관계 등에 대한 부분의 변화가 있는 것으로 나타나고 있음
  - 사회관계, 법률 및 권익보장의 경우 목표설정이나 서비스 내용에서는 주요하게 다루이지 않은 키워드임. 목표와 서비스 내용간의 연계강화가 필요함
  - 그러나 대상자 변화와 관련해서 볼 때, 의식주 해결, 이웃관계 개선, 수입증대, 사회관계 개선 등이 이뤄진 것을 알 수 있음
- 사례관리 개입기간 6개월~12개월 미만 가구를 보면, 배우자, 민간기관, 생기, 부담감, 금주가 키워드로 포착되었음
  - 사회적 지지요소(“배우자”, “민간기관” 등)와 관련된 단어가 주요어로 포착되면서, “생기”, “부담감”, “금주” 등과 같이 구체적인 정서행동상의 변화를 드러내는 단어가 포착됨



### 3. 목표-과정-변화의 연쇄적 단어구조

- 이 장에서는 사례관리 서비스 기간에 따른 집단 간 주요어의 의미구조를 비교하기 위해 케이스를 중심으로 단어의 동시 출현 수준을 살펴보고자 함
  - 본 분석은 케이스에 대한 목표, 서비스 내용, 사례관리 도구 변화에서 언급된 중심 단어들 간의 구조를 보여주는 것임
  - 그래프를 통해 공기구조(co-occurring structure)를 살펴보고자 함
  - 중요단어 중심으로 진행하며 각 영역별로 60개 단어를 선별하여 관련성을 분석하였음

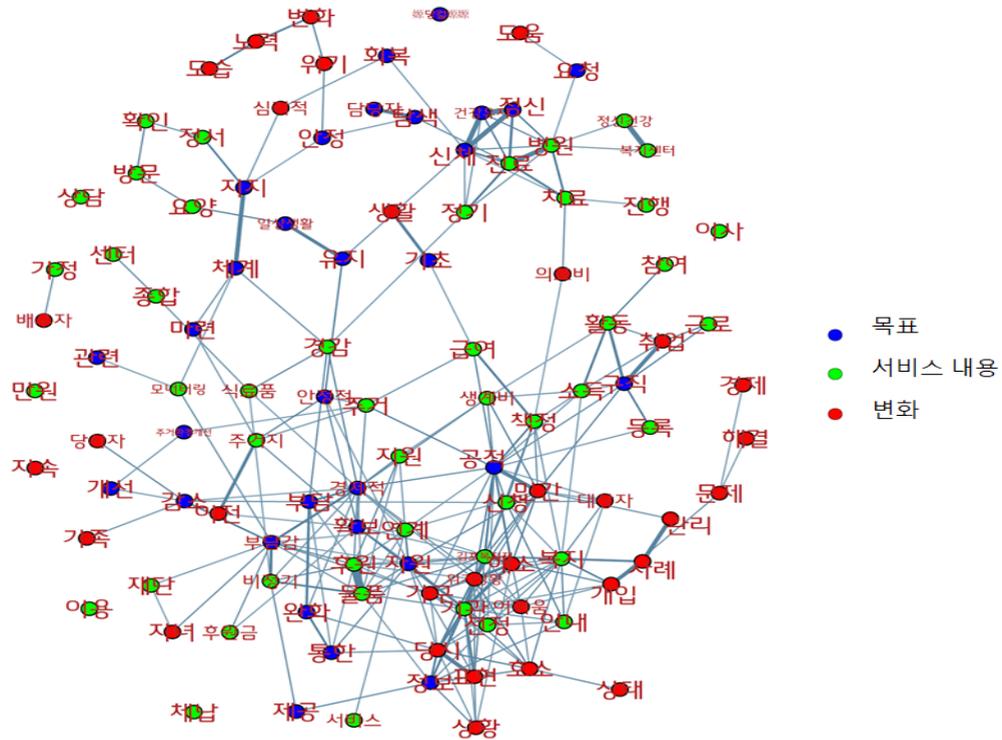
#### □ 사례관리 개입기간 6개월 미만

- 아래 그림은 6개월 미만의 서비스 이력을 지니고 있는 집단에 대한 연관구조를 제시한 것임
  - 각 노드(단어)는 빈출 수준이 높은 주요어를 의미하며, 목표-서비스내용-변화에서의 출현을 구분하여 제시하였음
- 전반적으로 보았을 때, 그래프의 밀도가 낮은 특성을 보이고 11시 방향에 빈곤 경험, 2시 방향에 경제적 문제와 가족 중심의 위기개입현상이 나타남
  - 그래프를 보면, 아래 사례관리 개입기간이 긴 사례들에 비해 밀도가 낮게 나타나 있음. 이는 해당 집단의 경우 높은 수준의 결핍, 집중적인 관찰이나 밀도 있는 서비스 전달이 이뤄지기 보다는 다양한 수준에서 욕구 포착과 서비스 연계가 이뤄지고 있기 때문이라고 사료됨
  - 특징적인 부분은 첫째, 11시 방향에 나타난 빈곤 경험에 대한 부분으로 수급, 기초수급생활, 물품, 후원과 관련된 연과성이 높게 나타나는 부분임
  - 둘째, 2시 방향에 가족, 변화, 위기와 관련된 군집화 된 양상을 보이고 있음. 이는 해당 집단에서 일반적인 빈곤이나 경제적 압박으로 인한 가족 관련 위기 경험이 주요하게 포착되고 있기 때문임



- 앞서 언급했듯이 집중사례관리로 구분된 가구들에게 1차적으로 집중하는 부분이 경제적 문제라는 점을 다시 확인할 수 있었음
- 1시 방향의 군집은 주로 목표와 서비스 내용에 집중된 부분인데, 정신, 신체 건강과 병원, 진료와 관련된 부분임. 이 역시 경제적 욕구와 더불어 건강과 관련된 이슈가 있는 경우 주로 집중사례관리가구로 구분된다는 점을 알 수 있음
- 목표, 서비스 내용, 변화를 따로 구분해서 보면, 초기상담이후 목표를 설정할 때에는 다양한 영역에서 목표가 수립되지만, 제공되는 서비스와 연계성은 그리 많지 않음을 알 수 있음
- 사례관리가구의 변화 역시 목표와 서비스와 연동되는 부분은 6시 방향에 제시된 경제적 욕구를 제외하고는 목표-서비스가 변화까지 연결되는 부분이 크지 않은 상황임
- 이는 집중사례관리가구에 대한 개입을 12개월 단위로 종결하고 있지만, 실제 장기적인 자립과 자활까지 연결되는데 더 긴 시간이 필요하다는 점을 보여주고 있음

〈그림 Ⅲ-5〉 사례관리 개입기간 6개월~12개월미만 가구의 연쇄 단어구조분석

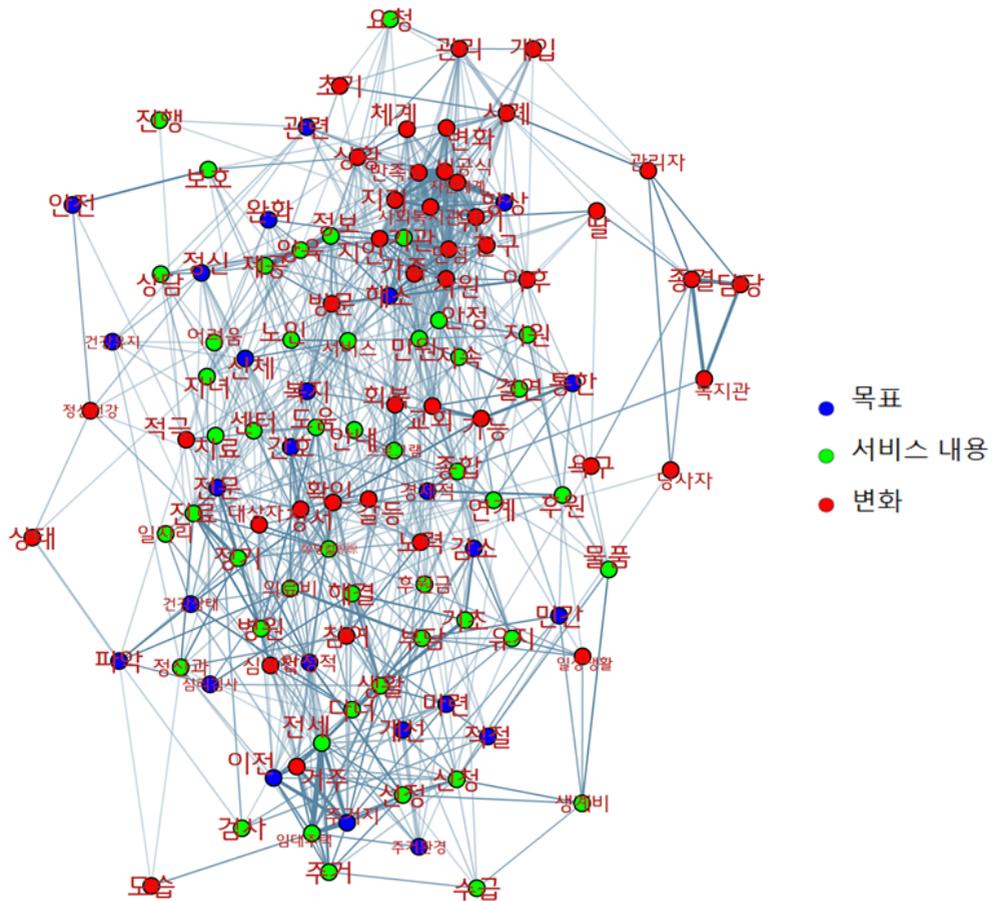


□ 사례관리 개입기간이 12개월 이상

- 아래 그림은 1년 이상 사례관리를 진행하는 사례로서 앞에서 살펴본 집단과는 달리 그래프 구조가 전반적으로 밀도가 높은 것을 알 수 있음
  - 해당 집단에 속하는 사례가 다양한 어려움을 동시에 경험하고 있고, 그 대응 또한 다양한 내용이 집중되어 있기 때문으로 해석할 수 있음
- 12시 방향에 높은 수준의 의미있는 클러스터가 있고 사회복지관과 같은 단어가 함께 제시되어 있음
  - 장기간 개입하는 사례라는 점에서 민간기관과 가족지지체계에 대한 부분이 목표, 서비스, 변화와 관련해서 높은 중심성을 보이고 있음

- 6시 방향에는 주거와 관련한 이슈가 주요하게 포착되고 있음을 알 수 있음
  - 주거와 관련해서 목표, 서비스, 사례관리가구의 변화가 연계되어 키워드들이 출현하는 중심성을 높이고 있음
- 9시 방향에는 건강과 관련된 이슈들이 제시되어 있음을 알 수 있음

〈그림 Ⅲ-6〉 사례관리 개입기간 12개월 이상 가구의 연쇄 단어구조분석



## 4. 소결

- 아래 표는 앞서 살펴본 영역과 집단별 키워드 가운데 상징성이 높다고 판단되는 단어를 네 개씩 제시한 결과임
- 집중사례관리가구 중에서 6개월 미만 집단의 경우는 실제 집중사례관리가구로 구분하기 어렵거나 단기간 해결될 욕구가 있는 가구로 판단됨
  - 실제 텍스트 마이닝 분석 결과 목표와 내용을 보면, 주로 사례관리사의 활동이 목표설정의 주요 키워드로 도출되고 있으며, 내용 측면에서도 일관된 위기상황을 파악하기 어려움
  - 반면, 사례관리가구의 변화를 보면, 사회관계, 법률 및 권익이 주요 키워드로 도출되었다는 점을 고려할 때, 단기적인 법률지원이 필요한 가구가 집중사례관리로 구분되었음을 알 수 있음
- 집중사례관리가구 중 6개월~12개월 미만인 경우에는 경제적 욕구와 질병과 관련된 문제가 있는 가구로 판단됨
  - 6개월 이상 1년 미만 집단의 경우는 상대적으로 일상생활의 영위는 가능하지만 빈곤, 실직, 의식주 문제를 경험하고 있는 경우가 많고, 이와 관련된 장애를 경험하거나 소수자 집단이 포함되는 것으로 보임
  - 주요한 개입은 교육 기회, 민간기관 연계 등과 같은 소득 확보, 취업과 관련된 내용이 특징적으로 나타나고 있음
- 12개월 이상 개입한 사례관리가구의 경우 건강상의 문제가 가장 중요한 특징으로 나타났음
  - 키워드 구조에서 드러나는 전반적 특징을 요약하자면, 1년 이상 장기 집단의 경우는 전문적인 서비스, 간호, 갈등의 중재 등이 중요한 개입 지점이며, 주요한 개입 또한 그와 관련된 환경 체계를 조성하고 있는 것으로 판단됨
  - 따라서 주요 변화는 그와 같은 환경 조성에 중요한 지지 체계를 확보하는 방식인 것으로 보임. 여기는 주로 일상생활에 어려움을 느끼는 노인이나, 심리·정서적 측면에서 어려움을 겪는 집단이 포함되는 것으로 파악됨

〈표 Ⅲ-1〉 서비스 내용 키워드 분석

사례관리 개입기간	영역		
	목표	내용	변화
6개월 미만	탐색, 관리자, 모니터링, 조성	장녀, 기회, 모임, 생활비	사회관계, 법률 및 권익, 의식주
6개월~12개월	구직, 모니터링, 소득, 외래진료	언어장애, 교육비, 다문화, 민간기관	배우자, 콜매트, 금주, 김치
12개월 이상	간호, 가족기능, 전문, 갈등	노부부, 작업장, 돌봄체계, 결석	교사, ***병원, 남동생, 노부부

- 이를 정리하자면 첫째, 집중사례관리라고 구분된 경우라 해도 일반사례관리 가 구로 구분될 수 있는 가구가 일부 포함되어 있다는 점에서 집중사례관리에 대한 보다 구체적인 가이드가 필요함을 알 수 있음
  - 사례관리 개입기간이 6개월 미만인 경우 위기상황 등을 파악할 수 없다는 점에서 집중사례관리가구로 구분되기 어려운 가구가 일부 포함되어 있음을 알 수 있음
  - 이는 지역별 특징 때문일 수도 있고, 집중사례관리에 대한 이해수준의 차이일 수도 있음
  - 이에 정량적으로 집중사례가구를 선별할 기준은 제시하기 어렵더라도 보다 구체적인 가이드가 필요한 것은 사실임
- 둘째, 집중사례관리가구는 경제적 욕구를 기본으로 하고 구직, 건강, 가족관계와 관련된 욕구가 있는 집단으로 확인할 수 있음
  - 목표설정과 관련된 키워드에서 모두 경제적 지원이 있었다는 점에서 경제적 요구는 집중사례관리가구의 기본적 특징이라 할 수 있음
  - 그 이외 사례관리 개입기간이 6개월 이상인 경우 구직활동, 작업장, 소득 등 경제활동 참여와 관련된 욕구가 있었음
  - 배우자나 장녀, 자녀와 같이 가족관계, 자녀와 관련된 문제가 있는 가구들 역시 집중사례관리 가구로 포함되어 있었음
  - 특히, 장기간 개입이 이뤄지는 경우에는 건강상의 문제가 있어 치료나 돌봄, 간병 등이 필요한 가구가 집중사례관리가구로 구분됨을 알 수 있었음

# IV 집중사례관리 사례분석

## 1. 분석사례 선정 및 분석방법

### □ 분석사례 선정

- 성은미 외(2020), 『경기도 무한돌봄센터 운영평가』 연구과정에서 수거한 종결 기록지 중에서 사례분석 대상 가구를 선별하였음
  - 전체 1,834사례 중에서 무한돌봄센터 운영평가에서 정성평가결과가 좋은 3개 시군의 사례를 선별하였음
- 시군의 140사례를 4명의 전문가가 통독하여 집중사례관리가구를 선별하였음
  - 집중사례관리가구에 대한 구분은 명확히 정량적으로 측정될 수 있는 것이 아니라 는 점에서 전문가들의 의견을 반영하여 집중사례관리가구로 구분하는 것이 적절한 사례를 엄선하였음
  - 4명의 전문가는 2019년~2020년 2차례에 걸쳐 무한돌봄센터 현장평가위원으로 활동했던 교수 3명, 현장전문가 1명임
  - 4명의 전문가는 2년간 현장평가위원으로 매년 6개 시군에 방문해서 고난도사례관리 기록지, 집중사례관리 기록지를 평가했었음
  - 여러 시군에서 사례관리 기록지를 검토하고 평가한 경험이 있다는 점에서 4명이 함께 모여 집중사례관리가구를 선별하였음
- 선별과정은 1차적으로 집중사례관리 개념에 대해 공유하였고, 몇 가지 중요한 키워드를 도출하였음
  - 만성질환, 만성, 한부모가정, 정신건강, 질병, 등교거부, 경제적 문제, 타 기관 연계가 필요한 사례, 희귀병, 독거노인, 우울감 등에 대해 논의하였음

- 사례관리사 입장에서 지속적인 모니터링이 필요한 가구 역시 집중사례관리가구로 구분할 수 있다는 점에 대해서도 논의하였음
- 또한 시군과 읍면동에서 공공자원을 투입해 복합적 문제 해결이 가능한 경우, 경찰 등의 개입이 필요한 경우는 고난도사례로 보고 제외하였음
- 2명이 1조가 되어 종결기록지를 보고 집중사례관리가구를 총 75사례를 선별하였음
- 선별한 75사례에 대한 분석을 진행하기 위해 분석틀을 논의하였고, 그 과정에서 가구형태와 욕구가 집중사례관리 가구를 구분하는데 중요한 기준이라는 점에 동의하였음
  - 첫째, 가구형태임. 노인가구인지, 한부모가구인지에 따라 동일한 욕구라고 하더라도 문제가 될 수도 있고, 그렇지 않을 수도 있음. 즉 각 가구형태에 따라 경험하는 욕구가 상이하기 때문임
  - 둘째, 욕구임. 안전과 건강, 경제적 욕구 등 욕구를 기준으로 구분하였음
- 가구형태
  - 가구 구성에 따라 구분하였는데 부부가구, 한부모가구, 조손가구, 1인가구임. 사례관리 종결심사서에 의해 볼 때, 부부가구와 한부모가구, 조손가구, 1인가구는 경험하는 욕구가 상이하게 나타나고 있어 이를 구분함
  - 연령에 따라 구분하였는데, 일반 부부가구와 노인가구는 그 특성이 상이하기 때문임. 즉 노인부부의 욕구와 중장년 부부의 욕구는 다를 수밖에 없음
  - 장애 역시 가구 욕구를 결정짓는 중요한 변수라는 점에서 장애인 가구 역시 분리해서 살펴봄
- 욕구
  - 집중사례관리가구의 욕구는 다양하고 복잡적임. 경제적 욕구는 기본적인 욕구로 볼 수 있음. 이 외에 안전, 정신건강, 신체건강과 만성질환, 주거, 돌봄 등의 욕구를 포함하여 분류하였음

〈표 Ⅳ-1〉 집중사례관리 가구 유형

가구 형태 \ 욕구	장애가구	한부모 가구	노인가구+ 노인단독 가구	조손가구	1인가구	부부가구	다문화 가구	계
전체	13	16	15	6	10	13	3	75
안전(A)	1	7		2	1	7		
정신건강(B)	7	4	9	1	4	4		
신체건강(C)	2	3	4	2	2	2		
경제욕구 (D)	3	2	1	1	3		3	
주거 및 돌봄(E)			1					

#### □ 사례분석 틀

- 본 연구는 집중사례관리 가구와 관련된 구체적 사례를 파악하기 위해 추진되었다는 점에서 종결심사서 중에서 가구 특성과 욕구에 집중해서 사례를 제시
- 분석틀은 가구형태, 주요사건, 주요욕구 순으로 살펴봄
  - 가구형태는 장애, 한부모, 조손, 노인, 1인가구, 부부가구 순으로 우선순위를 부여해서 분류하였음
  - 욕구는 안전욕구, 정신건강, 경제적 욕구, 신체건강, 그 외로 우선순위를 부여해서 분류하였음

## 2. 장애가구

#### □ 장애 A-1 : 정신건강, 안전확보, 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 모와 성년 장애인 자녀로 구성된 한부모가구
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 자녀가 정신질환을 가지고 있어 어머니를 비롯한 외부인을 위협하는 공격적 행동을 하며 특히, 어머니에 대한 살해협박이 심각함

○ 주요욕구

- 안전 : 부모에 대한 폭력, 협박 등이 지속적으로 발생
- 정신건강 : 정신질환으로 어머니를 비롯한 외부인을 위협하는 행동을 보임
- 경제상황 : 당사자의 질환 악화에 따라 경제활동이 이뤄지지 않는 상황
- 일상생활유지 : 정리정돈, 청소 등 일상생활 유지가 필요한 상황

□ 장애 B-1 : 정신건강 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 장애인 부와 장애인 자녀로 구성된 2인가구

○ 주요 사건 및 의뢰사유 : 장애가 있는 자녀가 장애가 있는 부를 학대하는 것으로 의심되어 사례의뢰 되었고, 사례관리에 대한 거부감, 무기력이 있는 가구

○ 주요욕구

- 정신건강 : 딸이 후천적으로 장애를 얻게 되면서 일상생활이 어려워 스트레스가 심각하고, 부를 부양하는데 한계가 있어 정신적 스트레스가 심함
- 신체건강 : 딸은 장애 이외에도 만성질환을 가지고 있고 지속적 병원 진료 필요
- 경제상황 : 기초생활수급가정으로 생계급여, 연금, 장애연금으로 생활 중
- 일상생활유지 : 부는 자신만의 시간을 갖으면서 스트레스를 완화하기를 희망했으나, 자원과 정보 등이 없어 무기력한 상황이고 딸은 후천성 장애로 일상생활에 한계가 발생하자 무기력감과 동시에 스트레스가 높아 공격성 보임

□ 장애 B-2 : 정신건강, 경제적 지원 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 장애 1인 가구(지적장애 여성)

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 성폭력피해자로 불안, 우울 등의 정신적인 문제를 호소하였으나 약물관리가 제대로 되지 않고, 혼자생활하기 어려운 상황임
- 원가족과 분리되어 생활하고 있음

○ 주요욕구

- 정신건강 : 정신적인 문제로 일탈행동을 반복하였고, 성폭력피해자로 불안, 우울을 경험하면서 독립생활이 불가능한 상황임. 최근 입원하였다가 퇴원이 예정되어 있는 상황
- 경제상황 : 기초생활수급가구로 수급비로 생활하고 있음
- 주거상황 : 매입임대 거주
- 일상생활유지 : 그동안 과거력으로 인해 일상생활유지에 어려움이 있어 훈련과 누군가의 도움이 필요한 상황임, 혼자 생활하기 어려움

□ 장애 B-3 : 정신건강, 장애돌봄, 주거 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 장애 노인 부부가구

- 주요 사건 및 의뢰사유 : 기존 사례관리 가구였다가 상황이 호전되어 종결하였음. 최근 사업시도 후 파산하여 자살시도가 있어 다시 사례관리가구로 선정

○ 주요욕구

- 정신건강 : 사업체를 설립하여 운영하였다 최근 파산하였고, 이 과정에서 경제적 어려움을 경험하면서 자살시도함
- 신체건강 : 장애에 따른 일상생활 기능저하 등에 대한 검사가 필요한데, 경제적 여건 때문에 검사가 이뤄지지 못하고 있음
- 주거상황 : 장기간 월세체납으로 불안감이 높음
- 경제상황 : 사업 실패 후 수입이 없는 상황
- 일상생활유지 : 사업실패 이후 사회활동을 차단한 상황임

□ 장애 B-4 : 경제적 지원, 정신건강, 돌봄 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인 가구(모-40대, 장남-장애, 둘째-10세 미만)

- 주요 사건 및 의뢰사유 : 모가 이혼 후 홀로 양육하고 있는데, 첫 아이의 장애 때문에 둘째 자녀를 돌보지 못해 둘째 자녀가 문제행동을 보이고 있음

○ 주요욕구

- 경제상황 : 장애아동을 양육하고 있어 경제활동을 하기 어려운 상황
- 정신건강 : 둘째 자녀가 학교에 적응하지 못하고 등교를 거부하고 있고 학교의 다른 친구들과 관계 형성하는데 어려움이 있음
- 돌봄 : 대상자는 홀로 장애-비장애인 아동을 함께 돌보는 것에 대한 어려움을 느끼고 있음

□ 장애 B-5 : 신체건강, 경제적 지원 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 4인으로 구성된 다문화 확대가구(부-지체 50대, 모-외국인, 딸- 10세 미만, 시모-90대)

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 부인이 병으로 입원을 하면서 자녀가 학교에 가기 싫어하며, 결석이 잦음
- 고부갈등이 심각하고 모가 질병으로 자녀를 돌보지 못하면서 자녀의 문제행동이 심각해지는 상황

○ 주요욕구

- 경제상황 : 수입이 불규칙하고, 아내의 무감각적인 경제관념으로 부채가 계속 증가하여 경제적으로 어려움
- 돌봄 : 자녀는 발달지연으로 학교부적응, 또래관계 미형성, 집에서 TV·인터넷·게임만 계속하면서 학교결석이 지속되고, 일상생활에 어려움이 있음
- 건강 : 자녀의 발달장애가 의심되는 상황이지만, 관련해 진단을 받은 적이 없음

□ 장애 B-6 : 안전확보, 경제적 지원 및 정신건강 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 장애인 자녀가 있는 한부모가구(모-40대, 자-장애)

○ 주요 사건 및 의뢰사유 : 갑작스런 이혼, 장애아동 보육 스트레스, 경제적 어려움, 건강악화 등의 문제로 현 상황을 이기지 못하고 자살의사를 표현

○ 주요욕구

- 안전 : 모가 우울한 상황에서 그 문제의 원인을 자녀에게 돌려 아동학대와 위협상황이 발생. 모의 자살시도
- 주거상황 : 이혼이후 이사가 필요한 상황이지만 이사비용이 부족한 상황
- 경제상황 : 임차보증금이 일부 있지만 그 외 근로활동이 없음
- 신체건강 : 질병과 관련하여 자녀에 대한 검사진행이 필요한 상태
- 정신건강 : 우울증, 공황장애, 수면장애가 있고, 장애아동보육으로 스트레스가 심함

□ 장애 B-7 : 경제적 지원, 신체건강 및 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 장애인 모와 2명의 자녀가 있는 3인 가구(모-시각장애 40대, 첫째-고등학생, 둘째-중학생)

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 남편의 알콜중독, 폭력문제로 이혼 준비 중이며 첫째 자녀의 잦은 일탈로 가족 간의 갈등이 심함
- 현재 첫째가 교정시설에 있으나 곧 가정으로 복귀할 예정이며 둘째 자녀는 학교에서 왕따를 당하는 등 학교생활에 적응하지 못함

○ 주요욕구

- 신체건강 : 모가 장애를 가지고 있어 지속적인 건강관리가 필요하며, 골다공증 등 건강이 좋지 않은 상황임. 둘째 역시 질병이 있어 관리가 필요한 상황
- 정신건강 : 남편은 술을 마시면 가족들에게 욕을 하는 등 가정폭력을 해왔고 다른 가족들은 생명의 위협을 느껴왔음. 최근에는 모 역시 우울과 불안증세로 지속적인 음주를 하고 있으며 첫째와의 잦은 갈등으로 모가 자해를 시도함

□ 장애 C-1 : 신체건강, 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 장애인 부와 2명의 자녀로 구성된 3인 가구(부-장애 50대, 장남-가출 중 20대, 둘째-청소년)

- 주요 사건 및 의뢰사유 : 최근 장애를 얻게 되면서 자녀양육이 어려워졌고, 장남과는 잦은 싸움으로 가출하였음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 장애가 있어 주 3회 병원에 가야하는 상황임. 그러나 현재 거주지에서 병원까지의 이동이 쉽지 않음
  - 경제상황 : 근로능력이 없는 기초수급자로 생계, 의료, 주거, 교육을 지원받고 있으며, 부채가 있는 신용불량자임
  - 돌봄 : 둘째자녀 역시 만성질환이 있어 돌봄이 필요하며, 학교적응이 어려운 상황

□ 장애 C-2 : 신체건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 독거노인 가구(파킨슨)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 경제문제로 배우자와 이혼하고, 사기죄로 복역한 이후 최근 출소함. 파킨슨병 발병하였고 현재 고시원에서 생활함
- 주요욕구
  - 신체건강 : 파킨슨병으로 꾸준한 건강관리가 필요하며, 1인 독거가구로 질병으로 인한 부상 위험이 있음
  - 경제상황 : 기초생활수급 보호를 받고 있음
  - 일상생활유지 : 스스로 일상생활을 유지하고 있으나 시간이 오래 걸리고 불편함이 있음. 지인의 도움을 받으며 생활을 유지하였으나 최근 지인의 형평이 어려워지면서 일상생활유지가 어려운 상황

□ 장애 D-1 : 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인과 정신장애가 있는 성인 자녀(모-80세, 자녀-성인)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 모가 80대 중반으로 고령인 나이로 기초연금을 수령하며 정신장애가 있는 성인 자녀를 돌보고 있는 2인 저소득가구

○ 주요욕구

- 정신건강 : 병원입원 및 치료를 받고 있는 성인 자녀를 노모가 돌봐야 하는 상황으로 신체적 불편함도 있으나 심리적으로 힘들어하는 상황임
- 신체건강 : 80대 고령의 나이로 젊은 시절 다친 하지가 불편함에도 불구하고 생계 유지를 위해 일을 하고 있음
- 주거상황 : 베란다 등 집이 노후화되어 교체가 필요한 부분이 있지만 경제적 부담으로 교체하지 못하고 있음
- 일상생활유지 : 밑반찬지원서비스 외에 지원받고 있는 복지서비스가 없는 상황. 노모나 정신장애가 있는 자녀가 일상생활을 유지하기 어려워 지원이 필요함
- 기타 : 정신장애로 인해 사회생활을 하지 못하는 성인자녀 딸은 사회적 지지체계가 없는 상황으로, 대상자가 딸을 돌봐야 하는 부담을 갖고 생활하고 있음

□ 장애 D-2 : 돌봄지원 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 노인과 장애가 있는 성인 자녀(모-70대, 자-50대 장애)

○ 주요 사건 및 의뢰사유 : 장애인과 노모로 구성된 장애인·수급 가정으로 경제적 어려움과 최근 노모의 건강악화(치매의심), 장애인 자녀에 대한 돌봄문제 발생

○ 주요욕구

- 정신건강 : 성인 자녀의 의사대로 움직여 주지 않는 신체, 현재 상황에 의한 답답함과 우울감을 호소하는 등 정서적 어려움 경험
- 신체건강 : 성인 자녀는 40대 때 발생한 교통사고 후유증으로 신체기능이 저하되어 홀로 일상생활을 유지하는데 어려움이 있음
- 경제상황 : 매일 수령하는 수급비와 장애인연금 등으로 생활 중
- 일상생활유지 : 동거 중인 노모가 지원하고 있지만, 치매가 심각해짐에 따라 일상생활지원 등이 어려워진 상황
- 돌봄 : 노모의 건강상태악화(치매)가 의심되며, 수년 간 장애인 가족을 돌봐왔던 친척들의 건강악화, 소진이 발생

□ 장애 D-3 : 경제적 지원, 주거지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 3인 가족(중년 부부, 모-지적장애, 자-미취학)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 부인이 지적장애이며, 남편 역시 한글 등의 기본적인 학습이 이뤄지지 않은 것으로 파악됨
  - 부인의 몸이 안 좋은 상황에서 과거 거주하던 곳에서 강제 퇴소해 현재 거주지가 없음
- 주요욕구
  - 주거상황 : 3인 가정이 당장 거주할 곳이 없어 이에 대한 신속한 개입이 필요
  - 신체건강 : 부인의 신체건강이 좋지 않아 정밀 검사 및 치료, 입원이 필요
  - 가족돌봄 : 부인이 병원에 입원하는 동안 자녀를 돌봐줄 사람이 필요
  - 경제상황 : 남편이 일반 노동시장에 참여하기 어려운 상황에서 지속적이고 안정적인 소득원 확보가 어려움

### 3. 한부모

□ 한부모 A-1 : 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 모와 3명의 자녀로 구성된 4인가구(모-40대, 첫째-20대, 둘째-20대, 셋째-10대)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 올해 초 자녀 방임으로 자녀와 분리 되었고, 원가정 복귀를 앞둔 시점에서 자녀 양육에 대한 부담감을 호소함
  - 특히, 자녀 간 불화로 자녀들이 원가정에 복귀하는데 어려움이 있음
- 주요욕구
  - 안전 : 셋째에게 얼굴, 등에 상흔 발견되었으며, 첫째가 체벌한 것으로 파악됨
  - 정신건강 : 첫째는 자살하고 싶다고 주위에 이야기하지만 가정폭력에 대한 죄책감을 전혀 갖지 않고 있으며, 여러 군데서 돈을 빌리러 다니는 행동을 함

- 돌봄 : 모의 건강이 악화되면서 위기상황 시 자녀의 보호체계가 필요한 상황
- 주거상황 : 가정 내에 해충이 많아 건강상 문제 발생

□ **한부모 A-2 : 안전확보, 경제적 지원, 이혼 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인 가구(모-40대, 첫째-10대, 둘째-10세미만)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 대상자는 남편의 가정폭력을 피해 자녀 2명과 함께 전입함. 자녀 돌봄 때문에 일을 하지 못하는 상태임. 경제적 어려움으로 인해 수급신청을 했으나 이혼하지 않은 상태로 수급신청이 되지 않아 어려움이 가중되고 있음
- 주요욕구
  - 안전 : 가정폭력으로 인해 남편을 피해 자녀 2명과 함께 이주함
  - 법률 : 가정폭력으로 인해 이혼을 원하고 있지만, 남편이 이혼을 해주지 않고 있어 어려움이 있음
  - 경제상황 : 모 혼자 자녀를 양육해야 하고 별도의 소득이 없는 상황이라 경제적으로 어려움

□ **한부모 A-3 : 안전확보, 정신건강, 교육 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 1명의 자녀로 구성된 2인가구(모-50대, 자녀-10대)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 전 남편의 가정폭력으로 마음의 상처가 있고, 우울감 완화 및 정서적 안정에 대한 욕구가 있음
  - 자녀도 가정폭력을 목격하고, 학교에서 따돌림 등을 겪어 심리적 어려움이 있음
- 주요욕구
  - 안전 : 전남편의 가정폭력이 있었음
  - 정신건강 : 모의 우울증, 자의 정서불안문제가 있어 지원 필요
  - 교육 : 자녀 교육비가 부족

□ **한부모 A-4 : 안전확보, 정신건강, 돌봄 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인가구(둘째-시설보호 중)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 전 남편과 이혼 후 지역주민이 모를 자녀 방임으로 신고하여 아동보호전문기관이 개입하여 분리 보호한 이력이 있음
  - 모의 자녀 방임문제가 해결되지 않고 있음
  - 문제 행동으로 첫째는 현재 현재 시설 보호 중이며, 가정 복귀가 예정되어 있음
- 주요욕구
  - 안전 : 대상자는 상담 내내 자녀에게 강압적으로 지시·명령하는 태도를 보였고, 어린 자녀를 다루는 태도가 과격함
  - 정신건강 : 대상자는 과거 우울증으로 약물 치료 이력이 있었고, 분노조절장애로 인한 전문 상담을 받았음. 초기상담 당시 우울감을 호소하며 치료에 대한 욕구를 보였으나 현재 약물 복용 및 전문상담은 받지 않고 있음
  - 교육 : 첫째 아이가 가정 복귀한 이후 학교생활적응 등에 대한 지원이 필요

□ **한부모 A-5 : 안전확보, 정신건강, 돌봄 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인 가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 아동보호전문기관에서 의뢰된 가정으로 부가 아동을 학대 하여 분리조치가 이뤄진 가족임. 부로부터 보복에 대한 두려움으로 정서적 불안감을 경험하고 있음
  - 첫째 자녀는 가정폭력에 대한 트라우마와 모가 자신을 언제든지 버릴 수 있다는 두려움에 자해행동을 함
- 주요욕구
  - 안전 : 부로부터의 보복에 대한 강한 두려움
  - 정신건강 : 가정폭력으로 인한 정서불안을 모와 자녀들이 경험하고 있음. 특히, 첫째 자녀는 자해를 하는 등 진단, 치료, 개입이 필요한 상황
  - 교육 : 자녀의 학습, 장래희망과 관련한 비전 수립이 필요

□ 한부모 A-6 : 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 부와 1명의 자녀로 구성된 2인 가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 주 양육자인 조부의 사망으로 중학교 여아 혼자 생활하고 있으며, 부는 연락이 되지 않고, 근처에 친적이 있지만 함께 거주할 수 있는 여건이 되지 않음
- 주요욕구
  - 안전 : 중학생 청소년이 혼자 집에 거주하고 있는 상황. 집으로 가출한 청소년들이 모여면서 안전위협 발생
  - 일상생활유지 : 학교 급식 이외에는 식생활이 어려운 상황
  - 돌봄 : 중학교에 입학한지 얼마 안됐으나 무단결석하는 횟수가 늘어남

□ 한부모 A-7 : 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인가구(모-50대, 장남-20대, 막내-10대 초반)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 모가 막내를 학대한다는 신고를 있어 개입이 시작됨
  - 모는 경제적으로 어려움이 있고, 조현병을 비롯해 만성질환이 있어 가사활동, 아동 양육에 어려움이 있음
- 주요욕구
  - 안전 : 모와 막내자녀 사이에 갈등이 있어 막내는 자주 집에서 쫓겨남
  - 일상생활 : 모의 신체질환으로 인해 가사활동이 어려움이 있었음
  - 신체건강 : 모는 20대부터 발병했던 각종 질병으로 사회생활에 제약이 있을 정도로 건강이 악화되었으나 의료비가 없어 치료하지 못함
  - 정신건강 : 조현병으로 사고의 왜곡과 사회관계 단절됨
  - 경제상황 : 기초생활보장수급자가 탈락되어 경제적으로 어려운 상황

□ **한부모 B-1 : 교육, 정신건강 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 1명의 자녀로 구성된 2인 가구(모-40대, 딸-중학생)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 자녀가 초등학교 3학년 때부터 시작된 왕따와 학교폭력으로 인해 주의집중력장애(ADHD), 외상후스트레스장애(PTSD), 분노조절과 관련된 심리적 어려움 경험
- 주요욕구
  - 학업 : 과거 학교에서 학교 내 왕따 및 은따, 학교 폭력문제로 다른 학교를 다녔으나 현재 해당 학교가 없어지면서 과거 학교로 가야 하는 상황
  - 정신건강 : 주의집중력장애와 외상후 스트레스장애 증상, 교우관계 어려움
  - 신체건강 : 대상자와 모는 유전적 영향으로 발에 장애가 있어 체육활동에 한계가 있음
  - 경제상황 : 자활수급권이 있으나 자녀양육에 부족

□ **한부모 B-2 : 정신건강 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인 가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 첫째 자녀는 집에서 ‘죽겠다’라고 하며 난동을 부려 112에 신고가 여러 차례 될 정도로 우울과 격한 감정표현, 자살충동 등의 어려움이 있는 가구임
  - 실제 심리적 우울과 불안으로 다수의 자살시도와 자해가 있었음
- 주요욕구
  - 정신건강 : 첫째 자녀는 초등학교 때부터 또래관계 형성에 어려움이 많았고, 왕따를 당함. 우울과 불안증세가 있어 자해 등을 다수 시도한 바가 있음. 또한 최근에 부의 사망으로 심리적 충격을 받음
  - 경제상황 : 모가 일을 하고 있지만 경제적으로 넉넉하지 못한 상황
  - 교육 : 첫째 자녀는 중학교에 들어와서 교우관계형성에 어려움을 겪어 다른 학교로 전학을 갔으나 역시 적응하지 못하여 학업이 중단됨

□ **한부모 B-3 : 정신건강, 경제적 지원욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 1명의 자녀로 구성된 2인가구(모-50대, 자-10대 후반)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 모는 남편의 지나친 음주와 아들에 대한 폭력을 행사하는 등의 갈등으로 별거하다 합의 이혼함
  - 모는 공황장애와 자신이 가족들에게 버려졌다는 마음으로 상황을 비관하여 자살시도를 한 경험이 있으며, 정신건강센터에서 의뢰하여 사례개입이 이뤄졌음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 모는 암에 걸렸다 완치되었으나 현재 재발한 상황. 관련해 제대로 치료를 받지 못하고 있음
  - 정신건강 : 모는 우울증, 무기력증, 공황장애로 정신과 진료를 받고 있으며, 과거 자살시도의 이력이 있음. 자녀는 ADHD 진단을 받음
  - 경제상황 : 생계비와 일부 수급비가 있으며, 채무, 월세, 관리비가 체납된 상황

□ **한부모 B-4 : 정신건강 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 대상자는 반복되는 가정폭력으로 이혼 후 두 자녀를 홀로 양육하였음
  - 여러 차례 사고를 당한 이후 건강히 악화되어 실직하게 되었고, 생활고 때문에 우울하여 자살시도를 했던 이력이 있음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 허리통증이 심해 정밀검진을 권유 받았으나 경제적 부담감으로 검사를 진행하지 못함
  - 경제상황 : 경제상황 악화로 생활비가 없는 상황
  - 정신건강 : 우울증으로 수면제를 모아 자살 시도 했던 이력이 있음

□ **한부모 C-1 : 신체건강 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 저소득으로 공과금 및 월세 체납, 신체 질환으로 어려움이 있던 가구로 안정적인 근로에 대한 욕구가 있음
  - 자녀의 잦은 등교거부와 전문심리상담을 원함
- 주요욕구
  - 신체건강 : 질환으로 수술이 필요하다는 소견이 있었으나 경제적인 여건이 되지 않아 약물치료만 진행함
  - 정신건강 : 대상자는 과거 가정폭력으로 인해 우울감이 있고 자존감이 낮아짐. 자녀 역시 심리적 우울감으로 약물을 복용하고 있으나 자녀의 우울감을 받아들이지 못하고 있음
  - 경제상황 : 한부모가구 차상위본인부담금 경감대상자 가정으로 자활근로사업으로 생활하기에 부족함. 월세 5개월이 밀리고, 공과금은 3개월 이상 체납된 상태였고, 이외 부채도 있음

□ **한부모 C-2 : 신체건강, 경제적 지원 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 1명의 자녀로 구성된 2인가구(모- 50대, 자-30대 중반)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 모의 사업이 경영상 어려움으로 망하면서 남편과 이혼하게 됨
  - 모는 폐업 후 지인 가게에서 아르바이트를 하며 생계유지를 하였으나 건강상의 문제로 근로를 할 수 없게 됨
- 주요욕구
  - 정신건강 : 지는 구직노력을 하고 있으나 취업이 되지 않아 우울감에 알코올을 의존하게 되었으며, 병원에서 입원치료를 받은 이력이 있음
  - 신체건강 : 모는 허리질병으로 인해 치료 받은 이력이 있으나 최근 치료받지 않고 있음. 현재 대학병원에서 암진단받음

- 경제상황 : 대상자는 건강보험료 체납, 공과금 체납, 고시원비 체납, 부채가 있고, 건강상의 이유로 아르바이트를 할 수 없는 상황임

□ **한부모 C-3 : 신체건강, 경제적 지원 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 가족구성원 모두 당뇨였고, 특히 모는 당뇨합병증이 많이 진행되었음
  - 자녀들은 진로나 직업 탐색이 이뤄지지 않고 있었음
  - 법원에서 채권압류 통지가 왔으나 관련하여 전혀 내용을 모르고 있음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 대상자 가정은 구성원 모두 당뇨로 인한 건강관리가 시급하였으며, 특히 모의 경우 합병증으로 인해 실명, 치아손실 등이 있는 상태
  - 경제상황 : 모는 채권압류를 해결하기 위해 법률자문이 필요

□ **한부모 D-1 : 주거, 신체건강, 정신건강, 경제적 지원, 교육 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 2명의 자녀로 구성된 3인가구(모-40대, 장남-10대 후반, 차녀-10대 초반, 배우자는 가출한 상태)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 배우자의 도박 빚으로 배우자 명의로 되어 있던 주거지가 다른 사람에게 넘어가 이사를 가야하는 어려움을 겪는 가구
- 주요욕구
  - 주거상황 : 남편의 도박빚으로 주거퇴거 위기에 놓여 있어 가족구성원들이 걱정과 불안을 겪고 있음
  - 신체건강 : 장남이 건물에서 떨어지는 사고를 당해 발목 연골이 파열되어 입원치료를 받음. 퇴원 이후 치료목적으로 집에만 있으면서 가정불화가 발생
  - 정신건강 : 실족사고와 가정불화로 인해 장남의 심리적 불안함이 극대화 되어 신경이 예민하고 날카로워지게 됨
  - 경제상황 : 모의 근로활동으로 기초생활보장수급자로 책정되지 못함. 그러나 소득

이 낮아서 3인가구가 살아가기에 부족

- 교육 영역 : 치료를 위해 고등학교를 자퇴한 장남이 대입을 하고자 하였으나 경제적 여건이 허락하지 않는 등 교육비지출에 어려움이 있음

□ **한부모 D-2 : 경제적 지원, 교육 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 모와 자녀 3명으로 구성된 4인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 한부모가정으로 경제적 빈곤을 겪으며 자녀양육, 주거빈곤 등 복합적인 어려움을 경험하고 있음
  - 특히 장기간 월세 체납으로 집주인으로부터 퇴거요청을 받았고, 경제적인 어려움으로 자녀들의 학원수강을 중단을 고려하고 있었음
- 주요욕구
  - 주거상황 : 장기간 월세 체납으로 집주인으로부터 퇴거요청을 받고 있었음
  - 경제상황 : 다시 일하고자 하는 의지를 보이며 주급근로를 찾고 있음
  - 교육 : 경제적인 어려움 때문에 자녀들의 학원수강 중단이 이뤄진 상황

## 4. 노인가구

### □ 노인 B-1 : 정신건강, 신체건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 부부가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 상기 가구는 노령연금과 간헐적인 자녀들의 용돈으로 생활하고 있었으며, 수입으로 가구원의 중증·희귀성난치질환을 치료하기 부족한 상황
- 주요욕구
  - 정신건강 : 부인은 희귀성난치질환과 우울증으로 겪고 있어 자살위험이 있음
  - 신체건강 : 남편은 경제적 부담으로 항암 치료 등 적절한 치료를 받지 않고 질환을 방치하고 있었음
  - 경제상황 : 노령연금과 간헐적인 자녀들의 용돈으로 생활하고 있었으며, 수입으로 가구원의 중증·희귀성난치질환을 치료하기 역부족함

### □ 노인 B-2 : 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인가구(성인 자녀 병원 입원 중)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 둘째아들이 조현병으로 이웃과 칼싸움을 하였으며 이로 인해 경찰에 신고가 되어 아들은 병원에 강제입원 조치되었음
  - 이후 아버지는 홀로 생활을 유지하고 있으나 건강문제로 인해 일상생활의 어려움이 가중되고 있으며, 청각 기능이 떨어져 외부와 소통에 어려움을 경험하고 있음
  - 아버지는 현재 외출의 어려움으로 병원 이용의 제약이 있으며, 집안 청소를 하지 못해 주거환경개선사업이 필요함
- 주요욕구
  - 신체건강 : 신체건강이 악화되어 일상생활과 사회생활에 많은 어려움이 있으며, 병원 및 은행 방문 등의 외출 등이 어려워 동행이 필요한 상황임

- 정신건강 : 부와 대화를 하다보면 인지기능 저하를 알 수 있고, 횡설수설하는 모습을 보이는 등 치매가 의심되고 있음
- 경제상황 : 주거지를 매매하면서 차액이 발생하여 이 금액으로 2년 간 생계를 유지하였으며 현재 일정정도의 금액이 남아 있음
- 일상생활유지 : 신체건강상의 문제로 주거내부 환경이 매우 불결한 상태임

□ 노인 B-3 : 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 이웃과의 갈등으로 인해 사례관리 개입을 하였지만 노인이 병에 대한 인식을 하지 못하고 계속 이웃과 갈등을 일으키고 있음
- 주요욕구
  - 정신건강 : 환청과 환각, 환미로 인해 일상생활의 어려움이 있으며 이로 인해 타인과 갈등상황이 계속 발생함. 하지만 병에 대한 인식이 없어 치료에 상당히 거부적인 태도를 보임. 불안 및 두려움으로 인해 사람을 믿지 못함
  - 신체건강 : 이가 없어 음식을 씹기가 어렵고 무릎도 아픔
  - 경제상황 : 일반 저소득가구이며, 기초연금
  - 일상생활유지 : 이웃과의 갈등으로 인해 민원을 제기

□ 노인 B-4 : 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인 가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 당사자는 우울증으로 인해 외부활동 및 일상생활유지의 어려움을 겪고 있고, 고독사에 대한 두려움 높은 상황
  - 정신건강관련 정확한 진단을 받지 않아 진단결과에 대한 두려움이 높음
- 주요욕구
  - 정신건강 : 우울증으로 인해 외부활동을 하지 않아 고립감이 높았고 일상생활유지의 어려움을 겪고 있음

- 일상생활유지 : 외부활동에 대한 욕구는 있었으나 과거 복지관 내 프로그램 참여 중 참여자와의 갈등으로 복지관 이용에 대해서도 거부감이 있음

□ 노인 B-5 : 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인 가구(자녀 3명이 있으나 사망하였거나 연락이 단절 상태)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 비위생적인 주거환경과 잦은 월세·공과금 체납에 의한 퇴거위기에 놓여있음
  - 치매로 자산관리의 어려움이 있고 월세·공과금 체납으로 인해 심리적 어려움을 경험하고 있으나 문제해결이 가능한 지지체계가 부재
  - 치매에 대한 인지부족 및 건강관리소홀, 지지체계부족에 의한 안전망미비, 부채독촉에 의한 심리적 스트레스 상황 발생 등 복합적인 어려움을 경험하고 있음
- 주요욕구
  - 정신건강 : 건강상태(치매)를 이유로 인근 어르신들이 교제를 회피 및 지원체계 미흡으로 고립감을 경험
  - 주거상황 : 고물수집 및 적재로 인한 비위생적인 주거환경조성으로 퇴거 위기에 있음. 정리수납 서비스거부 및 지속적인 폐기물수집, 유기동물 배설물로 인한 악취가 심한 상황
  - 일상생활유지 : 자산관리의 어려움으로 인한 공과금 체납과 독촉의 상황에 있음

□ 노인 B-6 : 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 동거해오던 가족이 사망한 이후 홀로 생활하며 경제적 어려움을 겪고 있음. 대상자는 주거, 의료혜택 수급자이지만 스스로 관리한 적이 없어 자신이 수급자인지를 인지 하지 못하고 있음.
  - 저장강박증세로 이웃들의 불만, 민원, 갈등이 야기됨

○ 주요욕구

- 정신건강 : 저장강박증세으로 이웃들의 불만, 민원, 갈등이 야기됨
- 주거상황 : 물건방치 및 쓰레기문제로 악취와 벌레가 많고 이웃들의 민원이 여러 차례 이어짐
- 일상생활 : 경제상황 관리, 집안 관리 등 일상생활 유지에 어려움이 있음

□ 노인 B-7 : 정신건강 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 노인 1인가구

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 홀로 거주하는 독거노인 가구이며, 현재 허리디스크, 무릎통증, 천식 등 건강악화로 인해 기본적인 일상생활을 영위하는데 큰 어려움을 느낌
- 연계된 비공식 인적 지지체계가 부족하며, 우울증이 있음

○ 주요욕구

- 정신건강 : 잦은 자살 충동을 느끼며, 자살 시도 이력이 있어 개입이 필요함
- 주거상황 : 주거환경이 열악하여 개선이 필요
- 일상생활유지 : 일상생활을 영위하는데 어려움을 느끼고 있으나 다른 지원이 없는 상황임

□ 노인 B-8 : 정신건강 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 노인 1인가구

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 관리사무소에서 집을 찾지 못하고 헤매고 있는 노인을 발견하였고 집안상태가 매우 불결하여 사례관리 의뢰됨
- 병원에 입원하였으나 이후 의논 없이 병원에 퇴원하는 등 개입이 어려운 상황

○ 주요욕구

- 정신건강 : 단지 내에서 배회하고 집을 찾지 못할 정도로 치매가 진행된 상황임

- 경제상황 : 경제적 어려움이 있어 의료비와 간병비를 부담하기 어려운 상황
- 일상생활유지 : 치매로 일상생활이 유지되기 어려운 상황이며, 입원을 하더라도 다시 별다른 협의 없이 퇴원하고, 다시 입원하는 일을 반복하고 있음

□ 노인 B-9 : 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 종합사회복지관에서 사례관리를 진행한 이력이 있고, 알코올 의존증과 치매 등 안 전상의 문제를 가지고 있음. 알코올 전문 병동에 입·퇴원을 반복함. 현재 가족지원 등 사회적 지지체계가 없음
- 주요욕구
  - 정신건강 : 심각한 알코올 의존증이며, 치매증상 보임
  - 주거상황 : 영구임대아파트 거주
  - 경제상황 : 기초생활수급자(생계급여 50만원)
  - 일상생활유지 : 현재 가족자원은 없으며, 치매와 알콜의존증으로 일상생활유지가 어려움

□ 노인 C-1 : 신체건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 장기간의 신체적 통증으로 일상생활유지 및 외부활동의 어려움이 있음
  - 의료비부담으로 적절한 치료를 받지 못한 상황
- 주요욕구
  - 신체건강 : 의료비 부담으로 장기간 지속되는 신체통증에 대한 진단을 받지 못한 상황. 치과치료비가 없어서 치과치료를 받지 못한 상황
  - 일상생활유지 : 장기간 신체적 통증으로 일상생활의 어려움 경험. 건강문제로 외부 활동의 어려움 및 무기력감이 높음

□ 노인 C-2 : 신체건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 30대에 배우자와 이혼하여 자녀가 있으나, 관계가 단절 된지 오래되었으며, 현재 독거가구로 뇌경색 후유증으로 인한 기억력 감퇴, 당뇨로 인한 망막이상으로 정기적인 추적검사가 필요한 상황임
  - 독거 남성으로 식사문제에 어려움을 겪고 있어 이에 대한 지원을 필요로 하고 있음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 당뇨병, 뇌경색, 당뇨망막증의 질환을 앓고 있으며, 치과치료도 필요한 상황임
  - 경제상황 : 국민연금과 생계급여로 생계를 유지. 치과 진료가 필요한 상황이나 병원비에 대한 부담으로 미루고 있음
  - 일상생활유지 : 뇌경색 후유증으로 기억력이 저하되어 외출의 어려움을 겪고 있으며, 병원 방문 시, 의사의 지시사항을 이해하지 못하고 길 찾는 것을 매우 어려워 하고 있음. 또한 균형 잡힌 식사준비에도 어려움을 겪고 있음

□ 노인 C-3 : 신체건강, 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노부부, 성인 아들로 구성된 3인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 아들 건강에 이상이 생기면서 수입이 줄자 의료비로 지출이 많아져 카드 부채가 많은 상황임
  - 아들은 꾸준히 근로를 하고자 하지만 취업하지 못함가구원 모두의 건강 문제로 의료비에 대한 부담을 큼. 주거지를 매매하여 부채를 탕감하고 싶어 하지만 매매가 되지 않고 부채는 증가하는 상황임
- 주요욕구
  - 신체건강 : 가구원 모두가 질병이 있어 건강관리가 필요한 상황임. 노부는 당뇨와 고지혈증으로 월 1회 진료를 정기적으로 다니고 있음. 노모는 암 치료 후 5년 동안

- 정기 검사를 진행하고 있으나 산정특례로 지원이 중단되어 의료비 부담이 큰 상황임. 아들은 뇌경색으로 쓰러져 수술을 받고 손을 거의 사용하지 못함
- 경제상황 : 파지를 주어 생활을 유지하고 있으며, 아들의 건강 악화로 수입이 줄어 경제적으로 매우 어려운 상황임
- 일상생활유지 : 분가한 자녀들이 먼 거리에서 생활하고 있어 응급상황 발생 시 도움을 받는데 어려움이 있음

□ 노인 C-4 : 신체건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인가구(여성)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 요양보호사와 자녀들이 노인에게 개입하고 있으나 당뇨합병증 관리가 적절하게 진행되고 있지 않고 있으며, 치매가 진행되고 있는 상황에서 당뇨 및 치매 등이 적절한 관리가 진행되고 있는지 지속적으로 모니터링이 필요함
  - 당뇨합병증으로 과거 절단했던 손가락에 2차 감염이 일어나 썩어가고 있는 상황이라 치료를 위해 긴급 개입되었음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 당뇨합병증으로 손(절단)치료가 필요한 상황임
  - 정신건강 : 대상자의 치매관리를 위해 치매안심센터에 연계가 필요하나 자녀가 대상자의 나이가 있어 치매진단이 무의미하다고 부정적으로 판단함
  - 경제상황 : 독거노인으로 별다른 소득이 없는 상황

□ 노인 D-1 : 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 노인 1인가구(남성)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 자가 소유로 국민기초생활수급에서 탈락하고 차상위 지원을 받고 있으며, 최근까지 기초노령연금, 공공근로, 폐지 줍기 등의 근로를 통해 생계를 유지
  - 고령의 나이로 근로가 어려운 상황이며, 이혼으로 인해 가족의 도움을 받을 수 없

어 경제적으로 어려움. 주거지가 불결하며 음식물의 보관상태도 불량하여 식중독의 위험이 있어 보임

○ 주요욕구

- 경제상황 : 자가 소유로 인해 공공부조의 수급비 지원을 받을 수 없음. 고령의 나이로 근로가 어려워 소득이 없는 상황임
- 주거상황 : 주거지의 청소상태가 매우 불량하였으며, 집안에 필요 없어 보이는 집기류들이 많이 있었으며 먼지가 많이 쌓여 있어 청소가 필요해 보였음
- 일상생활유지 : 독거 1인 가구로 의식주 관련 일상생활유지의 어려움을 겪고 있으며, 조리의 어려움으로 식생활이 충분하지 못함

□ 노인 E-1 : 양육 및 보육 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 조모, 모, 2명의 자녀로 구성된 4인가구

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 모는 현재 수입보다 지출이 큰 상황으로 경제적인 어려움을 호소함. 조모는 손자들의 주 양육자로 양육 및 보육 문제로 인한 어려움이 있었고, 실질적인 조손가구로 볼 수 있음

○ 주요욕구

- 양육 및 보육 : 특히 장남은 학급 내에서 반항적이고 폭력적인 모습을 보여 주 양육자인 조모는 어려움이 있었음
- 경제상황 : 모의 수입보다 지출이 큰 상황에서 경제적 지원이 필요

## 5. 조손가구

### □ 조손 A-1 : 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 조모와 손자녀 2인으로 구성된 3인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 주 양육자인 조모는 두 손자녀를 책임지며 양육을 도맡겠다는 의사표현은 했으나, 실제 양육에 대한 역량이 부족
  - 어린이집 하원 후에 아동이 홀로 길가에 있거나 조모가 저녁에 외출하기도 함. 또한 아동의 위생과 주거지의 위생에도 개입이 필요
- 주요욕구
  - 안전 : 어린이집 하원 이후 아이들의 안전 확보가 필요
  - 주거상황 : 조모는 위생개념 부족으로 주거지의 상태가 일상생활을 하기에는 어려움이 있는 상태였음
  - 일상생활과 돌봄 : 제대로 된 아이 운동화가 없을 정도로 경제 여건이 좋지 않고, 아동 돌봄이 이뤄지지 않음

### □ 조손 A-2 : 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 조부모, 삼촌, 2명의 손자녀로 구성된 4인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 조부모가 근로활동을 하여 손자녀를 양육하기 어려운 상황이며, 혼자 학교근처를 배회하는 등 돌봄이 이뤄지지 않는 상황
  - 조모가 아동의 배설 등 생활태도 문제 때문에 양육의 어려움을 호소하여 사례관리 가구로 선정되어 개입
- 주요욕구
  - 안전 : 담임교사가 아동학대가 의심되는 정황을 확인함. 조부모는 아동을 양육할 의사가 없음을 밝힘
  - 정신건강 : 손자녀는 학교에서 교우관계가 좋고, 학교 내 이상행동은 없으나 체격

- 이 외소하고, 위생관리가 되지 않음. 또한 학교생활과 교우관계가 우수한 대상자가 가정에서만 배설문제를 보이는 것은 심리상태에 기인할 수 있음을 인지함
- 경제상황 : 조모의 경제활동으로는 생활하기 어려운 상황

□ **조손 B-1 : 정신건강, 경제적 지원 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 조모, 3명의 손자녀로 구성된 4인가구(장손주-ADHD, 틱장애)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 조모는 자가 아파트, 아들의 근로능력으로 법적인 지원을 받지 못하는 상황
  - 아들과 며느리는 연락이 되지 않는 상황
  - 아들이나 조모가 별도의 소득이 없고 부채가 늘어나는 상황이며, 조부가 투병하다 사망하여 오랜 시간 병원에서 보내야 했기 때문에 손자들은 방임 및 방치 수준이라고 볼 수 있어 학교와 지역아동센터에서 의뢰가 됨
  - 손주들은 위생 불결, 영양부족 등의 문제가 컸음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 대상자의 손주들은 또래 아이들에 비해 체중도 적게 나가고, 근력도 많이 저하되어 개입이 필요한 상황임. 또한 잘 씻지 않아 피부병이 발생하는 등의 위생상의 문제가 있음
  - 정신건강 : 대상자는 손주들에게 늘 정신없다고 야단을 쳤음. 첫째 손자는 학교 부적응과 ADHD 진단 받음
  - 경제상황 : 월세 체납, 배우자가 사망한 이후 경제적으로 어려움을 겪음

□ **조손 C-1 : 신체건강, 주거, 경제적 지원 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 조모와 2명의 손자녀로 구성된 3인가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 조모는 눈이 시리고, 사용하던 틀니가 잘 맞지 않아 일상생활에 어려움이 있었음. 또한 노후 된 주거지에 대한 개보수 및 경제적 도움을 요청함
  - 이 외에도 문맹과 병원동행 등이 필요한 상황

○ 주요욕구

- 신체건강 : 사용하던 틀니가 잘 맞지 않아 일상생활에 불편함이 있음
- 주거상황 : 싱크대 위 가스레인지 선반이 주저앉았으며, 찬장의 문이 제 기능을 하지 못하고, 싱크대 뒤 벽지가 없어 틈에서 바퀴벌레 등 해충이 수시로 나오는 등의 문제가 있음
- 돌봄 : 건강이 나빠지면서 손자녀를 돌볼는데 어려움이 발생
- 경제상황 : 소득없이 없어 경제적으로 어려운 상황

□ 조손 C-2 : 경제적 지원, 교육 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 조모, 1명의 손자녀로 구성된 2인가구(모-강제출국, 부-소재 불분명함)

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 모는 외국인으로 강제 추방되었고, 부는 대상자를 양육할 의지가 없어 조모가 아이를 돌보고 있음. 그러나 고령의 나이, 경제적 상황 등으로 양육에 어려움이 있음
- 조모에게는 6명의 자녀가 있고, 현재 거주하고 있는 전셋집을 딸이 마련해 줌. 그러나 이 외의 도움을 받기 어려운 상황

○ 주요욕구

- 경제상황 : 자녀들의 소득기준이 부합하지 않아 기초생활 수급신청이 이뤄지기 어려우나 자녀들이 도움을 주긴 어려운 상황
- 교육 : 손자녀들이 학습의지가 있으나 예체능분야라 지원이 어려운 상황
- 돌봄 : 노화로 손자녀 돌봄에 어려움이 있음

□ 조손 D-1 : 경제적 지원, 정신건강 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 조모와 2명의 손자녀로 구성된 3인가구

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 조모는 이혼 사별 후 홀로 자녀와 생활함. 자녀가 이혼하여 돌 무렵부터 지금까지 두 손자녀를 양육함

- 작년에 자녀가 사망하면서 혼자 손자녀를 돌보고 있음. 어깨가 아프고, 경제적 부담 때문에 제대로 진료를 받지 못함. 손자녀에 대한 부양 부담이 높고, 우울감을 느껴 자살시도를 생각했던 이력이 있음

○ 주요요구

- 정신건강 : 자녀를 먼저 보냈다는 생각에 우울감을 느껴 자살시도를 생각했던 이력이 확인됨. 우울감이 높음
- 신체건강 : 어깨 통증으로 소득활동을 하긴 어려움 함
- 경제상황 : 수입원이 없어 경제적 어려움이 있음
- 돌봄 : 노화로 손자녀를 돌보기 어려움
- 교육 : 손자녀 교육비 확보가 필요하지만 관련해 자원이 없는 상황

## 6. 1인 가구

### □ 1인 청장년 A-1 : 정신건강, 주거, 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 형제의 폭력으로 가출 및 노숙생활
- 주요욕구
  - 정신건강 : 형제 폭력에 대한 두려움 때문에 신체적 건강이 악화되는 것을 방임하고 있고, 타인과의 접촉을 거부
  - 신체건강 : 허리가 굽어 거동이 불편하고 노숙으로 체력이 저하되어 있음
  - 경제상황 : 기초생활수급가구로 생계급여와 주거급여를 받고 있음
  - 일상생활유지 : 필수 가전제품의 부재로 인한 식료품 방치, 노후화된 주거시설로 인한 안전상 문제 등 복합적 문제 보임

### □ 1인 청장년 B-1 : 정신건강, 주거지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구(동거인 거주)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 화재사건으로 자택이 전소됨에 따라 주거문제가 발생했고, 행정복지센터의 연계를 통해 지원받은 생계비의 대부분을 숙박, 식사 등의 명목으로 사용하여 생계유지의 어려움도 함께 대두됨
  - 사회복지시설에 임시 입소했으나 장기간 입소가 어렵고, 병원과 입소한 시설의 물리적 거리가 멀어서 적절한 치료를 받지 못하고 있었으며, 의식주 일상생활유지의 어려움 발생
- 주요욕구
  - 정신건강 : 알코올중독, 우울증 및 자살충동의 위험이 있고, 주거 안정화 후 대상자의 음주문제 재발 및 급격한 건강악화 상황 발생
  - 주거상황 : 자택 전소로 인해 주거문제 발생
  - 경제상황 : 기초생활수급세대로 생계비 대부분을 숙박비와 식사비로 지출하고 있음

□ 1인 청장년 B-2 : 정신건강, 주거지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구(대학생)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 화재사건으로 주거가 소실되어, 무주택으로 행정복지센터 연계되었음
  - 화재로 인한 실거주지 소실, 약물 및 음주 금단으로 인한 증세로 이동 지원을 진행했으며, 임시생활하고 있는 곳에 벗어나 작은 공간의 생활터가 마련되기를 바라고 있음
- 주요욕구
  - 정신건강 : 5년 전부터 알코올 치료를 받았으나, 병원에서 상담 받은 것 외엔 다른 사회복지기관, 정신건강복지센터 등 공식적 기관에서의 상담 및 서비스를 받아본 이력 없음
  - 신체건강 : 넘어지면서 다리와 흉부, 어깨 부근의 타박상이 심하며 건강상태가 치명적으로 악화됨
  - 주거상황 : 화재로 인해 현재 임시보호시설에서 거주 중임
  - 일상생활유지 : 주거지 소실로 인해 기본적인 의식주 해결의 어려움을 경험

□ 1인 청장년 B-3 : 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 알코올 중독으로 식사를 거의 하지 않은 상태에서 술만 마시고, 몸이 많이 말라서 걷지도 못할 정도로 건강상태가 악화된 상황임
- 주요욕구
  - 신체건강 : 만성 췌장염, 중증 당뇨, 당뇨 합병성 신경다발증, 간경화를 앓고 있으며 현재 병원에서 입원을 권유하고 있으나 하지 않고 있음
  - 정신건강 : 중증 알코올 중독 상태이며, 복합적인 신체건강의 악화를 경험하고 있음
  - 경제상황 : 현재 건강상의 문제로 근로가 불가능하여 소득이 없으며 부와 지인의 간헐적인 도움으로 생계를 유지하고 있음

- 일상생활유지 : 건강상의 문제 및 알코올 섭취 시 청소 및 쓰레기 정리를 거의 하지 않아 집안이 매우 불결함

□ 1인 청장년 B-4 : 정신건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 자살예방센터 의뢰로 사례개입 된 1인가구로, 자살시도, 조울증 등으로 정신적인 어려움을 겪으며 일하지 못한 시간이 늘어 생활고 등 복합적인 어려움을 겪게 됨
- 주요욕구
  - 정신건강 : 자살시도, 조울증 등 정신적 어려움을 겪고 있음
  - 경제상황 : 정신적 어려움으로 일하지 못해 생활의 어려움이 가중되어 감
  - 일상생활유지 : 생활고로 인해 끼니도 해결하기 어려운 상황임

□ 1인 청장년 C-1 : 신체건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 계단 낙상에 따른 부상과 소득활동 임시중단에 따른 경제적 어려움
  - 인대파열, 부위의 통증과 이로 인한 일상생활유지의 어려움. 사회적 지지체계 부족과 심리적 우울감 및 자살충동 등의 정서적 문제 등의 어려움을 겪음
- 주요욕구
  - 정신건강 : 사회적 지지체계 부족에 의한 고립감, 심리적 우울감 및 자살시도. 우울증 의심
  - 신체건강 : 낙상에 따른 부상과 소득활동 임시중단에 따른 경제적 어려움
  - 경제상황 : 법적 지원이 필요한 상황

□ 1인 청장년 C-2 : 신체건강, 경제적 지원, 주거지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구(노숙)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 노숙을 하던 중 본인 신청으로 사례관리가 진행되었음. 경제적인 지원에 대한 욕구가 매우 컸으며, 독립적인 주거지마련에 대해 외부 지원을 원하여 신청했으나 모두 탈락되었음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 경제적 어려움으로 건강관리를 하지 못함
  - 주거환경 : 안전한 거주지가 없어 지인의 집을 전전하고 있으나 연락이 원활하게 이뤄지지 않음
  - 경제상황 : 경제적 어려움이 있어 기본적인 의식주를 유지하기 어려운 상황
  - 일상생활유지 : 기본적인 일상생활유지가 어려운 상황

□ 1인 청장년 D-1 : 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 희귀병으로 소득활동을 하지 못해 주거비가 체납되어 경제적 어려움을 겪음. 지원 사업에 신청 후 선정되어 체납금을 해결하고 퇴거위기에서 벗어날 수 있었음
- 주요욕구
  - 경제상황 : 희귀질환으로 소득활동이 불가능하여 경제적 어려움을 경험하고 있음
  - 주거상황 : 주거비 체납으로 어려움을 경험하고 있음
  - 일상생활유지 : 희귀병 관리를 위해 건강관리가 필요하나 경제적 어려움과 독거가구로 식사를 제대로 챙겨먹지 못하는 경우가 있음
  - 기타 : 과거 대출한 대출금의 이자를 줄일 수 있는 방법을 찾고 있으나 알아 볼 수 있는 방법을 모르는 상황이었음

□ 1인 청장년 D-2 : 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구 (한부모가정으로 모 수감 중)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 주 소득원인 모가 수감생활을 하면서 경제적인 어려움
- 주요욕구
  - 교육지원 : 학교 생활을 위해 필요한 물품, 재정이 없는 상황
  - 주거상황 : LH임대주택에 선정되었으나 이사를 위한 제반여건이 마련되지 못함
  - 경제상황 : 주 소득원인 모의 수감으로 관리비 및 공과금이 체납되었고 식생활의 어려움 발생
  - 일상생활유지 : 모의 부재로 인해 여러 가지 일에 대해 논의할 사람이 없음

□ 1인 청장년 D-3 : 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 1인 청장년가구(노숙)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 노숙 중에 발견되어 사례관리 추진
- 주요욕구
  - 신체건강 : 노숙 생활 중 결핵에 걸렸으나 감기로 생각하고 병을 인지하지 못함
  - 경제상황 : 노숙 생활로 인해 경제적 어려움을 경험하고 있음
  - 주거상황 : 계속된 바깥 생활로 노숙 중이던 대상자를 위한 안정적 주거환경이 필요
  - 일상생활유지 : 치료, 일상생활 유지가 필요한 상황

## 7. 부부가구

### □ 부부 A-1 : 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 부부와 2형제로 구성된 4인가구(모-40대, 자녀-초등학교 재학)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 부가 자녀들에게 체벌을 핑계로 폭언 및 폭행을 하여 아동학대로 신고 된 이력이 있고, 폭행 및 기물파손으로 경찰이 출두한 적이 있음
  - 최근 다른 건으로 교도소에 있고 6개월 이후 가정을 복귀할 예정임
- 주요욕구
  - 안전 : 출소 이후 가정복귀한 이후 남편이 다시 폭력적 성향을 보일 수 있어 이에 대한 안전 확보 필요
  - 정신건강 : 지속적인 부의 폭언과 폭력에 노출되어 있던 가족들이 심리적으로 불안정하고, 우울감을 보이고 있어 이에 대한 욕구가 있음
  - 교육 : 자녀들 중 한 자녀가 학교에 적응하지 못하여 갈등이 발생하고 있고, 다른 자녀들도 학습부진을 경험하고 있음
  - 경제상황 : 부의 부재로 긴급하게 생계지원이 필요

### □ 부부 A-2 : 정신건강, 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 부부와 3형제로 구성된 5인가구(모-40대, 3형제-고등학교, 중학교 재학)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 부가 알콜중독과 주폭이 있어 자녀와 배우자에게 폭력적인 행동을 하고 있으며, 최근 큰 아들 고등학교 입학금이 없어 읍면동에 찾아와 상담을 진행함
- 주요욕구
  - 안전 : 부가 알콜 섭취 이후 폭력적 행동을 했을 때 이에 대한 안전장치 필요
  - 정신건강 : 모는 조울증 등이 의심되지만 진단을 받지 않은 상황
  - 신체건강 : 부의 알콜중독과 관련한 현황 파악 및 진단이 필요하고, 알콜에 따른

- 신체건강문제 점검이 필요한 상황. 특히, 부가 상담 및 검사를 거부하고 있는 상황
- 경제상황 : 일용직에 종사하는 남편이 알코올중독으로 제대로 일하지 않아 소득이 불안정하고 모의 청소일로 생계를 유지하고 있는 상황임. 큰 자녀 학비, 자녀 교육비 등가 없어 어려움이 있는 상황

□ **부부 A-3 : 안전확보 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 부부와 1명의 자녀로 구성된 3인가구(부부-중년, 자녀-중학생)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 부가 가정폭력을 행사하여 가정폭력특례법 위반으로 구금되었다가 출소함
  - 가정 폭력 이후 주거지를 이전하였고 부부가 현재 따로 거주하고 있으나 지속적으로 부부간, 모녀간에 갈등이 발생하고 있음
  - 신체건강이 나빠져서 지원이 필요해 읍면동 방문
- 주요욕구
  - 안전 : 향후 출소한 부가 다시 폭력적인 행동을 취할 때 안전장치 필요
  - 정신건강 : 모의 경우 감정기복이 심하고 우울감이 있음. 자녀는 게임중독이 의심되는 상황임
  - 신체건강 : 모는 몸이 붓고 피곤하여 병원 진료가 필요
  - 가족갈등 : 출소한 이후 부부갈등, 청소년기에 자녀와 모간의 갈등이 발생하고 있고, 심각한 갈등으로 일상생활 자체가 어려운 상황
  - 경제상황 : 모의 소득으로 생활 중인데, 모의 건강이 나빠져 수술이 필요

□ **부부 A-4 : 안전확보 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 노인 부부
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 사실혼 관계에 있던 남편이 심한 욕설과 목을 조르는 폭력을 행사해 경찰에 신고함
  - 100m 접근 금지 신청한 상태이며 남편의 폭력으로 목 부분에 통증 등이 있음

○ 주요욕구

- 안전 : 사실혼 남편이 다시 폭력을 행사하지 않도록 관계 단절 등이 필요
- 정신건강 : 가정폭력에 따른 우울감이 있어 지원이 필요
- 신체건강 : 가정폭력으로 목 등의 통증이 있어 지원이 필요
- 사회적 관계 : 사실혼 남편 이외에 지역사회 내 지지체계가 없음. 가족관계 역시 단절되어 있어 지지체계가 필요

□ 부부 A-5 : 안전확보 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 부부

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 재혼한 남편으로부터 지속적으로 폭력을 당해 별거하였으나 이후에도 거주지로 찾아와 가정폭력을 행사함
- 100m 접근금지 신청하였으나 피해자 보호명령이 만료되면 다시 동거를 하고 가정폭력이 발생하는 상황. 최근 무단거주 벌금이 청구됨

○ 주요욕구

- 안전 : 폭력→피해자 보호→보호종료 이후 동거→폭력으로 이어지는 관계에서 피해자 보호 필요
- 가족관계 : 부부간의 왜곡된 관계에 대한 개선
- 주거상황 : 현재 무단 거주하고 있어 벌금이 청구되었기 때문에 새 거주지 마련이 필요

□ 부부 A-6 : 안전확보, 정신건강 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 부부와 5인 자녀(중년-부부, 자녀-초등학생, 미취학 자녀, 출산자녀)

○ 주요 사건 및 의뢰사유 : 세 번째 자녀 출산 이후 남편과의 사이가 소원해졌고, 자녀양육방식과 관련해 부부싸움 중에 가정폭력이 발생하였음

○ 주요욕구

- 안전 : 가정폭력 재발방지 필요
- 정신건강 : 모가 우울, 불안, 지적장애가 있어 지속적인 정신건강관리가 필요함. 특히, 셋째 출산 이후 남편과의 사이가 소원해지고, 산후 우울증으로 어려움을 겪고 있음
- 신체건강 : 자녀 중 신장질환이 있는 자녀, 발달지연이 있는 자녀가 있어 이들에 대한 지원이 필요
- 가족갈등 : 부부 관계가 소원해지고, 자녀양육방식에 대한 이견이 있는 상황임. 부부간 갈등을 처리하는 능력이 부족
- 경제상황 : 부가 일용직 근로자로 소득이 낮아 자녀 양육 등을 위한 경제적 부담 존재

□ 부부 A-7 : 안전확보 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 부부와 입양한 고등학교 자녀로 구성된 3인가구(부부-중년, 자녀 10대 후반)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 입양된 청소년기 자녀가 부모에게 금전적 요구를 하고, 이에 응하지 않자 욕설과 신체적 폭력을 가하려는 등의 행동을 취함
- 주요욕구
  - 안전 : 지속적인 금전적 욕구와 자녀의 요구가 관철되지 않을 때 나타나는 폭력적 행동 때문에 공포감을 느끼고 있음
  - 정신건강 : 어려서 ADHD와 분노조절장애를 진단받았으나 약물관리가 이뤄지지 않은 상황
  - 가족갈등 : 모는 자녀에게 공포감을 느끼고 있었고 과거부터 지속된 자녀와의 갈등으로 인해 서로 소통이 되지 않는 상황
  - 가족갈등 : 부는 자녀의 비행, 폭력적 행동, 금전적 요구에 대해 강하게 반응하면서 갈등이 큰 상황임
  - 경제욕구 : 경제적 어려움이 있어 지원이 필요

□ **부부 B-1 : 정신건강 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 부부와 1명의 자녀로 구성된 3인가구(부부-중년, 자녀-2살)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 모는 조현병, 공황장애, 조울증의 정신장애로 약물관리를 해오다가 임신, 출산과정에서 약물관리가 제대로 이뤄지지 않고, 스트레스가 있어 정신건강이 악화됨
  - 이에 따라 생후 12개월 된 자녀의 안전에 위협이 있음
- 주요욕구
  - 정신건강 : 모의 정신건강이 악화되어 자녀를 양육하기 어려운 상황이어서 입원, 약물치료 등의 지원이 필요. 특히, 여타 가족들이 모의 정신장애 재발을 받아들이지 못하고 거부
  - 돌봄 : 모가 병원에 입원했을 때, 자녀를 돌봐줄 사람, 기관이 필요함. 특히, 부가 일용직으로 근무지가 유동적이어서 24시간, 주말 자녀 돌봄이 필요
  - 경제상황 : 일용직으로 소득이 불안정한 상황이며, 모의 정신건강, 자녀의 돌봄 때문에 최근에 지속적으로 일을 하지 못해 경제적으로 어려운 상황

□ **부부 B-2 : 정신건강 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 부부와 3명의 자녀로 구성된 5인가구(부부-중년, 자녀-고등학생, 중학생, 초등학생)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 첫째 자녀가 성폭력을 당한 이후 관련한 법률적 문제 등은 해결되었지만 자녀가 학교에 등교하지 않고, 집이 정리정돈 되지 않아 퇴거요청을 받은 상황
- 주요욕구
  - 가족관계 : 모가 첫째자녀를 이해하지 못하고 회피하고 있음. 부는 가족에 관심이 없어 개입하지 않는 상황
  - 정신건강 : 집안 정리정돈문제, 자녀 양육이 어려움. 모가 자녀의 상황을 이해하지 못하고 있어 모의 정신건강에 대한 진단이 필요
  - 정신건강 : 첫째자녀가 학교에 부적응 하고 있고 심리·정서적 지원이 필요한 상황

- 돌봄 : 둘째자녀와 셋째자녀에 대한 학습지원 필요
- 주거상황 : 집이 정리정돈 되지 않아 새로운 주거마련 필요

□ **부부 B-3 : 정신건강 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 부부가정
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 부인이 6~7년간 집에서 나가지 않고 혼자 중얼거려 의사소통이 어려운 상황이며 남편하고만 의사소통을 함
  - 남편이 자활사업에 참여 중인데 대장암이 의심되어 지원을 요청한 상황
- 주요욕구
  - 정신건강 : 부인이 집에서 나가지 않고 일상생활이 어려운 상황으로 진단과 치료, 입원 등이 필요
  - 신체건강 : 부인의 집밖을 나가지 않고, 활동을 하지 않아 신체건강이 급격히 나빠진 상황이며, 남편 역시 암이 의심되어 지원이 필요
  - 사회적 관계 : 집에서만 거주하고 있어 사회적 관계가 단절되어 있는 상황

□ **부부 B-4 : 안전확보, 정신건강 욕구가 있는 가구**

- 가구 형태 : 부부와 1명의 자녀로 구성된 3인가구(부부-청년, 자녀-2살)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 남편이 외국인인 다문화가정으로 부인의 정신건강문제로 발달장애가 있는 자녀양육 어려움이 있음
- 주요욕구
  - 안전 : 장애아동에 대한 양육스트레스가 심하고, 부인의 정신건강이 나빠 아동학대가 발생할 가능성이 높음
  - 정신건강 : 부인이 조현병과 지적장애를 가지고 있어 자녀양육을 체계적으로 진행하기 어려운 상황
  - 신체건강 : 자녀가 발달장애를 가지고 있어 이에 대한 지원 필요
  - 경제욕구 : 남편이 취업을 하지 못하고 일용근로를 하는 상황

□ 부부 C-1 : 신체건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 부부(장년부부)
- 주요 사건 및 의뢰사유 : 남편이 수감되었고, 수감된 이후 부인이 뇌졸중 등으로 건강이 악화되어 무보증 원룸에 거주하고 있어 퇴거위험이 있음
- 주요욕구
  - 신체건강 : 부인이 뇌졸중 등으로 일상생활이 어려울 정도로 신체건강이 나쁨. 남편이 수감 중이라 일상생활 지원이 이뤄지지 않는 상황
  - 정신건강 : 남편의 수감으로 인한 상실감, 남편의 알코올중독 등으로 부인이 의욕 상실, 좌절감을 느끼고 있음
  - 주거상황 : 무보증 원룸으로 주거환경이 열악하고 남편의 수감 이후 원룸을 유지하기 어려워 주거이전에 대한 욕구가 높음

□ 부부 C-2 : 신체건강 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 부부가구
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 암 말기 아내를 간병하며 수입활동을 하지 못해 복합적인 어려움을 겪고 있었으며, 생활고가 심각해 절도, 가정폭력 등 범죄 위험을 가지고 있었음
  - 평생 복지서비스에 문의한이었던 부부는 어디에도 도움을 요청하지 못한 상황
- 주요욕구
  - 신체건강 : 정보부족 및 관계망 부재로 대장암 말기 아내를 집에서 혼자 간호하며 대상자의 건강을 돌보지 못하고 있음
  - 경제상황 : 근로활동을 하지 못해 생활고를 겪고 있음
  - 일상생활유지 : 아내의 간병으로 인해 수입활동 등 개인적 여유가 없이 어려움을 겪고 있음. 또한 중장년 남성으로 조리능력 부재, 경제적 빈곤 등의 이유로 식사준비에 어려움이 있음

## 8. 다문화 가구

### □ 다문화 C-1 : 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 외국인 엄마와 2명의 자녀로 구성된 3인 가구(모-베트남 출신, 자녀-2명)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 남편과 친언니의 외도 후 남편과 싸움이 잦아지면서 아이들을 데리고 이사함
  - 경제활동과 돌봄을 병행하면서 첫째아들을 방과 후에 돌봐줄 곳이 없어 어려움을 경험하고 있었음
  - 다문화 가구로 한국어가 서툴고 이혼에 대한 지식이 부족하여 남편과 이혼진행에 어려움이 있음
- 주요욕구
  - 경제상황 : 근로하며 아이들을 키우고 있으나 이혼 변호사 선임비용지출로 경제적 어려움 경험
  - 돌봄 : 대상자가 일을 하는 동안 첫째 아들을 방과 후에 돌봐줄 곳이 없어 돌봄에 대한 욕구를 보임
  - 기타 : 베트남 출신으로 이혼에 대한 정보가 전혀 없고, 남편과 연락이 되지 않아 이혼 진행에 어려움이 있음

### □ 다문화 C-2 : 경제적 지원 욕구가 있는 가구

- 가구 형태 : 외국인 엄마와 1명의 자녀로 구성된 2인가구(24개월 자녀)
- 주요 사건 및 의뢰사유
  - 배우자와의 다툼으로 여기저기 돌아다니며 생활하던 중 모텔에 거처를 마련하고 전입신고 함. 24개월 자녀와 모텔에 거주하고 있으며 영유아 검진 및 예방접종을 하지 못하고 있음
  - 귀화자로 한국에 알고 지내는 사람이 없으며, 배우자와 별거 상태로 중국에 있는 친정가족들로부터 도움을 받고 있지만 충분하지 않은 상태임

○ 주요욕구

- 신체건강 : 자녀의 영유아 검진, 예방접종이 전혀 이루어지지 않고 있어 검진이 필요한 상태임
- 주거상황 : 일정한 거주지가 없어 계절에 맞는 의복이 없었으며, 모텔에 임시 거주하고 있음
- 경제상황 : 자녀 돌봄으로 인해 일을 할 수 없는 상태임
- 일상생활유지 : 모텔거주하면서 자녀양육을 하기 어려운 상황

□ 다문화 C-3 : 교육지원, 경제적 지원 욕구가 있는 가구

○ 가구 형태 : 외국인 모와 2명의 자녀로 구성된 3인가구(첫째자녀-1급 뇌병변)

○ 주요 사건 및 의뢰사유

- 아들 2명을 낳아 양육하던 중, 장남이 뇌병변 1급 장애로 판정되면서 가족갈등으로 이혼해 현재 한부모 모자세대로 살아가고 있음
- 주중에는 낮, 밤, 주말에도 일을 하고 있어 자녀에 대한 돌봄과 관심을 줄 수 있는 여력이 부족함
- 막내자녀는 형의 뇌병변 1급장애로 인하여 부모가 이혼하여 부와 함께 할 수 있는 기회가 없었고, 모도 일을 하거나 간병에 집중하기 때문에 부모와 함께할 수 있는 기회와 시간이 적음

○ 주요욕구

- 경제상황 : 막내자녀가 배우고 싶었던 취미와 여가를 지원해주기 어려운 형편이라 포기하면서 생활
- 일상생활유지 : 대상자는 장남의 뇌병변1급장애로 인해 일을 할 수 있는 시간은 일을 하고 주말에 쉴 때에는 간병활동을 해야 함. 시간적 여유가 없이 생활하고 경제적으로 여유가 없어, 가족함께 하거나 막내자녀를 위한 취미나 여가활동지원이 어려움

# V 요약 및 시사점

## □ 통합사례관리의 사례관리 가구 구분

- 본 연구에서는 경기도에서 집중사례관리로 구분된 가구의 특성을 파악하기 위해 텍스트 마이닝 분석과 집중사례관리 가구의 사례들을 제시함
- 선행연구 검토한 결과 사례관리 개입수준에 따라 2가지~4가지 사례관리 유형이 구분되고 있음
- 희망복지지원단은 사례관리 가구를 일반사례와 고난도사례로 구분하고 있는데, 고난도사례의 경우 안전이나 정신건강의 욕구가 있는 가구들임
  - 사례관리가구는 1개월 이상의 중장기적 개입이 필요한 가구로서 다양한 서비스가 집중적으로 제공될 수 있도록 사례회의 등 일반적인 절차를 적용하는 가구임
  - 고난도사례는 초기상담 시 주요문제에 ‘안전’과 ‘정신건강’의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급복지지원법상의 위기상황사례, 지역사회 내 자원이 부족하거나 협력체계가 미흡한 경우임
- 무한돌봄센터에서는 일반사례, 고난도사례와 더불어 집중사례관리 개념을 추가
  - 집중사례관리가구는 복합적 욕구가 있고, 반복적으로 문제가 발생하거나 단기간 해결가능성이 낮아 6개월 이상 지속적인 개입이 필요한 가구를 의미함
  - 또한 만성적인 정신 혹은 신체 질환, 지역사회 내 사회적 지지체계가 부족해 집중적이고 장기간 서비스 개입이 필요한 가구 등임

## □ 텍스트 마이닝 분석을 통해서 본 집중사례관리 특징

- 도내 31개 시군의 집중사례관리가구 종결심사서를 대상으로 텍스트 마이닝 분

### 석을 활용해 집중사례관리 특징을 살펴봄

- 텍스트 마이닝 분석은 자연어처리와 형태소 분석기술로 수집어를 정제하고, 단어를 추출해 빈도수를 제시하여 순위나 인식의 유사성, 일반성을 찾아내는데 사용되는 방법임
- 집중사례관리가구의 특징을 구체화하기 위해 사례관리 개입기간에 따라 6개월 미만, 6개월~12개월 미만, 12개월 이상으로 구분하여 분석함
- 집중사례관리가구 중에서 6개월 미만 집단의 경우는 실제 집중사례관리가구로 구분하기 어렵거나 단기간 해결될 욕구가 있는 가구로 판단됨
  - 실제 텍스트마이닝 분석 결과 사례관리 목표와 서비스 내용을 보면, 주로 사례관리사의 활동이 사례관리 목표설정의 주요 키워드로 도출되고 있으며, 서비스 내용 측면에서도 일관된 위기상황을 파악하긴 어려움
  - 반면, 사례관리가구의 변화측면에서는 사회관계, 법률 및 권익이 주요 키워드로 도출되었다는 점을 고려할 때, 단기적인 법률지원이 필요한 가구가 집중사례관리로 구분되었음을 알 수 있음
- 집중사례관리가구 중 6개월~12개월 미만인 경우에는 경제적 욕구, 질병과 관련된 문제가 있는 가구들이 집중사례관리가구로 구분됨
  - 6개월 이상 1년 미만 집단의 경우는 상대적으로 일상생활의 영위는 가능하지만 빈곤, 실직, 의식주 문제를 경험하고 있는 경우가 많고, 이와 관련된 장애를 경험하는 것으로 보임
  - 주요한 개입은 교육 기회, 민간기관 연계 등과 같은 소득 확보, 취업과 관련된 내용이 특징적으로 나타나고 있음
- 12개월 이상 개입한 사례관리가구의 경우 건강상의 문제가 가장 중요한 특징으로 나타났음
  - 키워드 구조에서 드러나는 전반적 특징을 요약하자면, 1년 이상 장기간 사례관리를 이뤄지는 가구의 경우 전문적인 서비스, 간호, 갈등의 중재 등이 중요한 개입 지점으로 나타났음
  - 사례관리 가구의 주요 변화와 관련된 텍스트마이닝 분석결과 역시 지지 체계를 확보하는 것이 중요하게 나타남. 여기는 주로 일상생활에 어려움을 느끼는 노인이나,

심리·정서적 측면에서 어려움을 겪는 집단이 포함되는 것으로 파악됨

- 이를 정리하자면 첫째, 집중사례관리라고 구분된 경우라 해도 일반사례관리 가구로 구분될 수 있는 가구가 일부 포함되어 있다는 점에서 집중사례관리에 대한 보다 구체적인 가이드가 필요함을 알 수 있음
  - 사례관리 개입기간이 6개월 미만인 경우 위기상황 등을 파악할 수 없다는 점에서 집중사례관리가구로 구분되기 어려운 가구가 일부 포함되어 있음을 알 수 있음
  - 이는 지역별 특징 때문일 수도 있고, 집중사례관리에 대한 이해수준의 차이일 수도 있음
  - 이에 정량적으로 집중사례가구를 선별할 기준은 제시하기 어렵더라도 보다 구체적인 가이드가 필요한 것은 사실임
- 둘째, 집중사례관리가구는 경제적 욕구를 기본으로 하고 구직, 건강, 가족관계와 관련된 욕구가 있는 집단으로 확인할 수 있음
  - 목표설정과 관련된 키워드에서 모두 경제적 지원이 있었다는 점에서 경제적 요구는 집중사례관리가구의 기본적 특징이라 할 수 있음
  - 그 이외 사례관리 개입기간이 6개월 이상인 경우 구직활동, 작업장, 소득 등 경제활동 참여와 관련된 욕구가 있었음
  - 배우자나 장녀, 자녀와 같이 가족관계, 자녀와 관련된 문제가 있는 가구들 역시 집중사례관리 가구로 포함되어 있었음
  - 특히, 장기간 개입이 이뤄지는 경우에는 건강상의 문제가 있어 치료나 돌봄, 간병 등이 필요한 가구가 집중사례관리가구로 구분됨을 알 수 있었음

#### □ 사례를 통해서 본 집중사례관리 가구 특징

- 본 연구에서는 가구형태와 욕구에 맞춰 집중사례관리로 구분될 수 있는 75개 사례에 대해서 살펴보았음
- 집중사례관리 가구들의 특징을 보면, 가구별로 주요 욕구에는 다소 차이가 있음을 알 수 있었음
  - 집중사례관리가구로 구분된 한부모가구, 조손가구가구의 경우 경제적 어려움, 돌봄과 교육의 어려움, 이런 욕구를 해결할 수 있는 사회적 지지체계가 없는 것으로

- 나타남. 특히, 어린자녀에 대한 학대와 방임, 성인 자녀가 부모에게 행사하는 학대와 방임 문제 역시 존재하고 있었음
- 조손가구의 경우 아이들을 양육하는 조부모의 신체건강 악화, 치매 등의 문제가 있을 경우 집중사례관리가구로 사례관리개입이 이뤄지는 경향이 있었음
  - 부부가구 중에서는 부양해야할 가구원은 많지만 수입이 안정적이지 않거나 없는 경우 집중사례관리가구로 포함됨. 또한 현재는 부부가구지만, 가정폭력으로 이혼을 준비하는 경우, 가구원의 장애, 가족갈등이 있는 경우 집중사례관리가구로 분류되었음
  - 장애가구, 노인가구, 1인가구의 경우 신체적 건강, 정신적 건강과 관련되어 욕구가 있는 가구들이 주로 집중사례관리가구로 구분되었고, 건강문제와 함께 일상생활유지의 어려움을 경험하고 있는 것으로 나타남
- 욕구영역별로 보면, 집중사례관리가구의 경우 최소 2개 이상의 욕구를 가지고 있는 것으로 나타났고, 경제적 욕구는 기본적으로 나타나고 있음
- 집중사례관리가구로 구분된 가구의 대부분은 경제적 욕구가 있는 것으로 나타났음. 이는 텍스트마이닝 분석에서도 동일하게 나타났던 현상임
  - 엄밀하게 기초생활보장수급자에게만 사례관리를 진행한 것은 아니지만, 현재 기초생활보장수급자이거나 신청이 필요한 경우, 저소득층으로 지원이 필요한 가구들이 집중사례관리가구였음
- 집중사례관리로 구분된 가구들은 경제적 욕구와 더불어 안전과 관련된 욕구를 가지고 있는 경우가 많았음
- 부부간 폭력, 부모가 자녀를 방임하거나 학대하는 경우, 성인자녀가 부모를 방임하거나 학대하는 문제들이 있었음
  - 안전과 관련해서는 고난도사례관리와 구분점을 고려하는 것이 필요함. 현재 희망복지지원단 업무안내에 의하면, 안전과 관련된 욕구가 있는 경우는 주로 고난도사례관리가구로 구분되기 때문임
  - 다만, 집중사례관리가구의 경우 학대, 방임, 폭행 등이 처음 발생한 가구라기보다는 과거 관련 이력이 있고 현재 관련 문제가 완전히 해결되진 않아 모니터링이 필요한 가구로 볼 수 있음

- 집중사례관리가구 중에는 건강 즉 정신건강뿐만 아니라 신체건강과 관련된 욕구가 있는 가구들이 포함되어 있었음
  - 정신건강의 욕구가 있는 경우에도 안전과 마찬가지로 희망복지지원단 업무안내에 의거해 고난도사례관리가구로 구분됨
  - 집중사례관리가구로 구분된 정신건강문제가 있는 가구는 해당 가구원이 병에 대한 인식이 없거나 입원 이후 가족 내 복귀가 필요한 경우였음. 또한 그 외 가구원들이 정신건강에 문제가 있는 가구원을 돌봐야 하는 경우에도 집중사례관리가구로 구분되고 있었음
  - 신체건강문제가 있는 가구 역시 집중사례관리가구로 구분되고 있었는데, 이런 경우 돌봐야 하는 가구원이 있거나 신체건강문제가 있는 가구원에 대한 사회적 지지 체계가 없을 경우 집중사례관리가구로 구분됨
- 집중사례관리 가구 중에서는 가족갈등이 중요한 해결과제인 경우도 포함되어 있었음
  - 학대나 방임으로 연결되진 않지만 함께 거주하기가 어려울 정도로 가족내 구성원 간의 사이가 너무 좋지 않은 경우도 집중사례관리가구로 구분되어 있음
  - 특히, 집중사례관리 가구 중에서는 교정시설이나 병원, 사회복지시설에 입소했던 가구원이 퇴소 및 퇴원하면서 새로운 가족 갈등이 발생할 여지가 있는 경우도 집중 사례관리가구로 구분되었음

#### □ 무한돌봄센터 업무안내 개선 방안

- 이런 상황을 고려해볼 때, 현재 『무한돌봄센터 업무안내』에 제시된 집중사례 관리에 대한 개념과 예시는 아래와 같이 변경되는 것이 필요함
- 집중사례관리가구 정의 : 2가지 이상의 복합적 욕구가 있으며, 반복적으로 문제가 발생하거나 6개월 이상 지속적인 개입이 집중적으로 필요한 가구
- 집중사례관리 가구 예시
  - 학대, 방임, 폭력 등의 문제가 단기적으로는 해결되었지만 지속적으로 모니터링 및 개입이 필요한 경우

- 정신질환이 의심되지만 병식이 없거나 다른 가구원을 돌봐야 하는 경우, 다른 가구원이 정신질환이 의심되는 가구원을 돌보기 어려운 경우
- 현재는 약물관리가 이뤄져 문제 행동이 없지만 반복적으로 문제 행동이 발생할 가능성이 있는 경우
- 신체질환이 의심되거나 있지만 관련한 사회적 지지체계가 없는 경우
- 신체질환이 의심되거나 있지만 다른 가구원을 돌봐야 하는 경우, 다른 가구원이 신체질환이 의심되거나 있는 가구원을 돌보기 어려운 경우
- 신체 및 정신질환이 의심되거나 있지만 서비스 연계가 어려운 경우
- 병원 입소, 시설 입소 등으로 단기적으로는 욕구가 해결되었지만, 퇴원과 퇴소 이후 지역사회 복귀가 필요한 경우
- 서비스 개입을 거부하거나 자신, 이웃, 지역사회환경에 부정적인 영향을 미치는 경우
- 가족 구성원간 갈등으로 자신, 가족이 일상생활을 유지하는데 어려움이 있는 경우

## □ 시사점

- 현장에서는 사례관리 가구 구분 기준의 모호성을 계속 지적해왔으나 엄밀하게 계량화할 수 있는 사례관리 가구 구분 기준을 마련 할 수는 없는 상황임
  - 계량화된 점수를 활용한다고 해도 사례관리가구 선정기준의 객관성을 확보하기 어려움. 이는 사례관리사의 주관적 판단 하에 각 가구에 대한 계량적 점수가 부여되기 때문임
  - 시군별로 혹은 읍면동별로 거주하는 주민 특징이 다른 상황에서 누구나 동일하게 점수화할 수 있는 척도를 개발하는 것은 불가능함
- 특히, 사례관리가가 지역별로 다양하다는 점에서 계량화된 점수를 부여하는 것은 어려울 뿐만 아니라 적절하지 않음
  - 사례관리가구의 삶, 욕구는 다양하며 가구별로 개별화되어 있음. 가구별 강점도 다르고, 욕구의 정도, 개입방향 역시 개별화되어 있음
  - 이런 개별성을 무시하고 획일적이거나 정형화된 사례관리가구 선정기준을 마련하는 것은 적절하지 않음
  - 대신 현장에서는 사례관리사의 전문성과 사례회의를 통한 집단지성을 통해 사례관리가구를 선정하고 개입하고 있음

- 그러나 사례관리가구의 개별성과 동시에 시군별, 읍면동별 관점이 일정정도 수렴되는 것이 필요함
  - 서로 상이한 기준으로 사례관리가구를 구분하고 개입하게 될 경우 종사자들간의 의견차이가 자원발굴과 배분, 사업기획과 운영, 성과관리측면에서 갈등으로 연결될 수 있음
  - 주민 입장에서는 어느 지역에 거주하느냐에 따라 활용할 수 있는 자원이 달라지게 되어 형평성 문제가 발생할 수 있음
  - 이런 측면에서 획일화된 기준이 적용되긴 어렵지만, 사례관리를 수행하는 전문가들의 의견이 일정정도 수렴되는 것이 필요함
- 본 연구에서 제시한 집중사례관리가구에 대한 부분은 이런 사례관리 전문가들간의 의견수렴과정에서 활용할 수 있는 예시로 활용될 수 있을 것임
  - 현장에서 집중사례관리가구를 구분할 때, 본 연구에서 제시한 사례들이 일정정도 기준이 될 수 있을 것으로 기대함
  - 그러나 이는 하나의 예시에 불과하며 사례관리가구의 개별화된 욕구에 맞춰, 지역 사회 여건에 따라 다양한 기준점이 마련될 수 있고, 이런 기준점들이 다시 충돌하여 수렴된 집중사례관리 가구 기준이 마련될 수 있기를 기대함



## 참고문헌

- 김승래(2018). “사례관리 표준화 시스템 구축을 위한 기초연구”. 『한국사회복지행정학』 20(1), 235-275.
- 노법래·성은미·전재현(2020). 『통합사례관리 정보의 빅데이터화와 서비스 정책 활용에의 탐색 및 관련 정보관리 체계 도출 연구』. 사회보장정보원(간행예정).
- 민소영·양소남·박소연·이영순(2015). 『공공사례관리 위기도 사정도구 개선연구』. 보건복지부·경기대학교 산학협력단.
- 보건복지부(2019). 『드림스타트 사업안내』.
- 보건복지부(2020). 『희망복지지원단 업무안내』.
- 사례관리학회(2016). 『사회복지 사례관리 표준 실천 지침』 .
- 사회보장정보원 희망복지지원단 사례관리정책지원센터(2018). 『통합사례관리 실천가이드』. 사회보장정보원.
- 서울복지재단(2009). 『사회복지관 프로그램 매뉴얼』. 서울복지재단.
- 성은미·김세원·민소영·임선영·백민희·김나연(2016). 『무한돌봄사업 및 사례관리사 기능 재정립방안연구』. 경기복지재단.
- 성은미·전재현·박승희·주사랑(2020). 『2020년 경기도 무한돌봄센터 운영평가연구 : 경기도 통합사례관리사업을 중심으로』. 경기복지재단.
- 행정안전부·보건복지부(2020). 『찾아가는 보건복지사업 업무안내』.



경기복지재단 GGWF REPORT 2020-20

## 경기도 집중사례관리 현황 및 특징분석 연구

---

발행일 2020년 12월

발행인 진석범

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ☎ 16207

Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5937

Homepage. ggwf.gg.go.kr