

2022 고양시덕양행신종합사회복지관
사례관리 실천사례집



고양시덕양행신종합사회복지관

경기도 고양시 덕양구 서정마을 2로 13
TEL : 031-839-6000 FAX : 031-839-6199
홈페이지 : <http://www.gdhwelfare.or.kr>
E-mail : gdhwelfare@naver.com

2022 고양시덕양행신종합사회복지관 사례관리 실천사례집

고양시덕양행신종합사회복지관

고양시덕양행신종합사회복지관

2022-1

2022 고양시덕양행신종합사회복지관

사례관리 실천사례집



사회복지법인 승가원
고양시덕양행신종합사회복지관

2022 고양시덕양행신종합사회복지관

사례관리 실천사례집



사회복지법인 승가원



고양시덕양행신종합사회복지관

목 차

제1장 사례관리 운영현황	
1. 지역특성	06
2. 동별 인구현황	11
3. 실천 이론 및 진행 흐름도	12
제2장 실천 사례	
1. 참여주민의 강점실천을 통한 마을활동 참여	18
2. 보호자의 변화로 되찾은 행복	26
3. 지역네트워크 협력을 통한 고독사 위기 극복	36
제3장 2023년 사례관리 사업 소개	
1. 2023년 사례관리 사업 방향	48
2. 2023년 사회적 고립가구 지원사업 소개	49
제4장 동별 사례관리 실천	
1. 동별 사례관리 실천	56
2. 동별 사례관리 에로사항	59
제5장 마무리	

제1장 사례관리 운영현황

1. 지역특성
2. 동별 인구 현황
3. 실천이론 및 진행 흐름도



1. 지역특성

가. 행신동

1) 전반적인 지역적 특성

행신이라는 명칭에 유래에 대해서는 여러 가지설이 있다. 지금까지 널리 알려진 설은 본래 행주의 주변에 새로 만들어진 마을이라는 의미에서 행신이라 했다. 이 동네에 사는 것이 참 다행스럽고 믿음이 간다하여 행신이라 되었다. 1910년에 행정구역 개편에 따라 이 모든 마을이 행신리로 통합 되었다.

행신1동은 고층의 아파트와 단독주택, 빌라가 있는 마을이다. 행신1동에는 크게 샘터마을 및 SK1~3차 아파트가 있으며, 그 부근이 단독, 빌라 마을이 해당된다. 행신3동과 2동 사이에 자리하며 서쪽으로는 행주동과 경계를 이루고 있다.

행신1동은 현재 8,846세대 21,496명(2022년 1월 1일 기준)이 거주, 20개통 106반이며, 동 관할 면적은 0.69km이다. 행신2동 인구는 현재 13,177세대 31,715명(2022년 1월 1일 기준)이 거주, 28개통 147개 반이며, 총 면적은 4.24km이다.

관내에 서울과 일산을 연결하는 승전로와 같은 큰 도로가 있어 교통이 비교적 편리하다. 대부분의 주민들이 외부에서 이주한 경우이며 이곳의 택지개발은 1990년대 초반에 이루어진 능곡, 행신지구 택지개발 사업이다. 마을에는 상가와 아파트 공원이 들어서 있으며 관내에 행신, 신능초등학교와 신능중, 무원고와 같은 교육기관 그리고 행신도서관이 소재해 있다.

행신2동은 동쪽은 높고 서쪽지대는 낮아서 서쪽의 한강을 바라보는 형태의 아늑한 마을로 1990년대 도시기반조성사업으로 형성된 대단위 아파트 단지와 농촌지역이 함께 어우러진 쾌적한 주거형 전원도시이다.

행신1·2동 인구현황을 살펴보면 행신 1, 2동 모두 아동인구(행신 1동 710명, 행신 2동 1,134명) 대비 청소년 인구(행신 1동 1,932명, 행신 2동 2,633명)가 많음을 알 수 있다. 65세 어르신 인구는 행신 2동에 대비하여 행신1동이 많은 비중을 차지하고 있다.

기초생활수급자 인구는 행신 2동 대비 행신 1동에 더 많이 거주하고 있고, 차상위계층은 행신 1,2동 모두 고르게 분포하고 있고 한부모가족 세대는 행신2동에 많음을 알 수 있다.

행신 1,2동 내 아파트단지는 총 31곳으로 17,636세대가 거주하고 있으며 일반 16,412세대, 임대 1,224세대로 구성되어 있다. 임대아파트는 행신 1동 소재 샘터 2단지(504세대), 샘터3단지 720세대이며 대부분 어르신 1인 가구로 구성되어 있다.

행신3동은 중산층의 주민이 거주하나, 어르신/1인가구/한부모 등 주거지가 있다는 사유로 공적지원을 받을 수 없는 실질적인 복지사각지대의 주민들이 거주하는 동으로 파악되고 있다.

행신4동은 덕양구 내 취약계층 최대 밀집지역으로 지역 안에서도 빈부격차가 크게 나타나는 특성이 있으며, 기존 서비스 수혜 주민들이 거주하는 동으로 기관에 대한 인식과 이미지, 관계적 측면에서 수월하게 접근할 수 있으며, 지역밀착형 사업 수행 또한 보다 원활하게 진행이 가능할 것으로 파악된다.

이렇듯, 행신3·4동은 중산층 거주 지역 및 국민임대아파트, 매입임대주택이 공존하는 지역으로 인구 수 대비 취약계층 인구는 상당한 격차를 보이고 있으며, 빈부격차가 크게 나타남으로 통합적 복지서비스 제공 및 운영에 어려움이 발생한다.

행신3·4동 기초생활수급 인구수는 전체(5,012명) 대비 행신3동 475명(9.5%), 행신4동 4,537명(90.5%)으로 상당한 편차를 보이고 있으며, 인구학적 특성을 반영한 지역별 통합적 서비스 제공 시 우선적으로 고려해야 할 사항이다.

2) 관할 지역 내 주요시설

구분	교육기관	복지시설	근린생활시설	기타
행신 1동	신능초/행신초 신능중학교 무원고등학교	행신1동행정복지 센터, 행신도서관 어울림지역아동 센터	회화공원	행신파출소 교통안전센터 주민자치회 새마을부녀회 통장협의회 지역사회보장협 의체
행신 2동	행남/용현/소만 초등학교 행신중/무원중 행신고등학교	행신2동 행정복지센터 반석 지역아동센터 청소년 자율공간 고양시 여성회관	용마루공원 차장공원 행신어린이도 서관	행신119안전 센터 주민자치회 통장협의회 지역사회보장협 의체 행신KTX역
행신 3동	성신초/가람초 가람중학교 백양고등학교	행신3동 행정복지센터	가라산공원	햇빛마을 21작은도서관 햇빛마을 작은도서관 재미있는 느티나무 온가족 도서관

행신 4동	아람초/서정초 서정중학교 서정고등학교	행신4동 행정복지센터 가람지역아동 센터	성사천 서정문화공원	고양우리학교 (대안학교) 반딧불 도서관 꿈이있는숲도 서관 서정 글 쉼터 도서관
-------	----------------------------	--------------------------------	---------------	---

3) 임대아파트 현황

구분	아파트 단지	단지명	세대수	형태
행신1동	샘터마을	LH2,3 단지	1,224 세대	영구임대
행신4동	서정마을	LH 1,2,3,12 단지	2,984 세대	국민임대 및 행복주택

나. 능곡·행주동

1) 전반적인 지역적 특성

능곡동은 고양군 지도읍 내곡리·대장리·신평리·토당리로 불리었으나 1992년 고양군이 시로 승격되면서 능곡동으로 행정동 명칭이 부여되었다.

행주동 역시 행주내리·행주외리·토당리로 불리다 1992년 고양군의 시로 승격되면서 행주동으로 바뀌었다. 다수 주민들이 살고 있는 곳은 과거 토당리로 불리었던 법정동인 토당동이다.

능곡동과 행주동은 자연 형성된 마을로 주로 다세대 주택이 밀집되어 있고 아파트와 논·밭·과수원 등의 농지로 구성되어 있다. 재개발예정지구로 아파트 공사현장과 노후주택이 많고 유흥시설 및 숙박시설이 많다.

현재 개발능곡역, 토당문화플랫폼, 능곡전통시장, 대장천생태습지 등이 능곡동과 행주동의 대표하는 곳이다.

2) 관할 지역 내 주요시설

구분	교육기관	복지시설	근린생활시설	기타
능곡동	능곡초 대곡초 고양발도르 프학교	능곡동 행정복지센터 효생노인재가서비 스지원센터 토당문화플랫폼 능곡이음센터	대장동 생태공원	말씀세움교회 능곡교회 능곡성당 주민자치회 통장협의회 지역사회보장 협의체
행주동	토당초 능곡중 능곡고 토당골 마을학교	행주동 행정복지센터 능곡도시재생센터 토당청소년수련관 한빛지역아동센터 푸른학교반디교실 토당어울림센터	지도공원 행주역사문화 공원	능곡119안전 센터 능곡 상인시장회 능곡이음센터 일산 승무사업소 주민자치회 통장협의회

3) 임대아파트 현황 - 해당사항 없음

2. 동별 인구 현황

가. 주민등록인구

구분	인구 수	아동청소년 (만19세 이하)	65세이상	장애인	한부모	차상위	소계
행신1동	21,476	2,642	3,356	999	124	219	28,816
행신2동	31,715	3,767	4,366	1,134	105	172	41,259
행신3동	24,164	3,863	3,337	783	84	21	32,252
행신4동	21,084	2,908	3,532	1,118	369	112	29,123
능곡동	15,226	1,968	6,020	725	88	108	24,135
행주동	18,690	1,794	3,713	986	288	244	25,715

나. 국민기초생활보장 수급자 인구

구분	생계급여	의료급여	주거급여	교육급여	소계
행신1동	324	310	552	78	1,264
행신2동	244	21	491	78	834
행신3동	98	110	205	62	475
행신4동	1,096	1,166	2,038	237	4,537
능곡동	247	210	430	48	935
행주동	791	761	1,305	167	3,024

3. 실천이론 및 진행흐름도

가. 강점관점

강점관점은 사회복지실천에서 문제에 초점을 둔 문제중심 접근이 문제를 해결하지 못하는 것을 인식함에 대한 반성으로부터 발전되었다. 반면에 해결중심모델은 가족치료분야에서 클라이언트에게 무엇이 단기적으로 변화를 가져오는가에 관심을 갖고 면접을 통해 클라이언트를 관찰하는 효과적이고 유용한 면접기술을 발전시켜왔다. 이 두 접근은 서로 걸어 온 길은 다르나 모두 사회복지와 원조전문직에 오랫동안 영향을 준 문제에 초점을 둔 문제-해결(problem-solving)접근과 병리적인 것에 기초한 모델에 만족하지 못함으로부터 시작 발전된 공통점을 가지며, 사회복지와 기타 원조전문직에서 중요한 패러다임의 전환을 가져왔다(Weick et al., 2006: 116-117).

강점관점은 만성정신질환을 가진 클라이언트들이 그들의 삶에서 원하는 것이 무엇인가에 초점을 두어야 한다는 생각에서 시작하였다. 이것은 클라이언트가 정신질환이 있음에도 불구하고 그 문제를 넘어서 자신의 삶을 건설할 수 있다는 전제에 기초한다. 병리적인 것에서 강점으로서의 실천 전환은 상당한 결과를 가져왔다. “가망이 없는 사례”들도 클라이언트 자신이 정한 목표 면에서 볼 때 그들은 삶에서 커다란 향상을 보였다. 이와 같이 클라이언트들이 새 삶을 향해 갈 수 있도록 한 것은 문제에 초점을 두었던 것에서 그들의 재능과 자원, 그리고 그들의 능력에 초점을 두는 것으로의 전환에서 비롯된 것이었다(Weick. et. al., 2006: 117-118).

강점사정도 클라이언트들로 하여금 좀 더 만족스러운 삶으로 이끌어 갈 수 있는 클라이언트가 원하는 구체적인 목표들을 마음속으로 그려나 갈 수 있도록 하기 위해 실천가가 클라이언트의 삶의 여러 영역에서 자원들을 수집하는 방법에서 발전 된 것이다. 강점에 기반한 사례관리가 정신보건영역에서 더욱 적용, 발전되면서 정신보건 실천가들은 클라이

언트가 원하는 목표와 열망에 초점을 두고, 성공으로 이끄는 데 도움이 되는 계획을 클라이언트가 구축하는 것을 돕는 훈련을 받게 되었다. 이때 사례관리자의 역할은 단지 클라이언트들이 목표를 발견하는 것을 돕는 것이며 클라이언트의 재능과 능력 그리고 그들의 목표를 성취하는데 도움이 되는 가족과 이웃 그리고 지역사회의 자원들을 함께 발견하는 것이다(Weick. et. al., 2006: 118).

해결중심모델은 처음으로 치료에서 “단기”라는 용어를 사용한 밀튼 에릭슨의 영향을 받았다. 1970년대 Steve de Shazer와 Insoo Kim Berg는 심리치료를 받은 대부분의 사람들이 치료에 단기적으로만 머문다는 것을 인식하게 되면서 치료초기 바로 해결에 초점을 두고 해결로 이동하는 것이 짧은 시간에 효과적으로 클라이언트의 변화를 이끌어 내는데 도움이 되는 것을 발견하게 되었다(Weick. et. al., 2006: 119). 여기에서 해결이란 클라이언트 삶에서 문제가 일어나지 않았던 때의 예외들, 즉 성공의 경험들을 다시 생활에서 재현되는 것을 의미한다. 우리는 이것으로부터 해결중심모델 역시 강점관점에서도 같이 클라이언트의 강점과 자원에 초점을 두는 것을 알 수 있다. Berg & De Jong(2002)은 클라이언트의 강점에 기초하여 작업해 나가는 것이 해결책 구축의 가장 현저한 특징이라고 말한다(노혜련·허남순 역, 2005: 354-355).

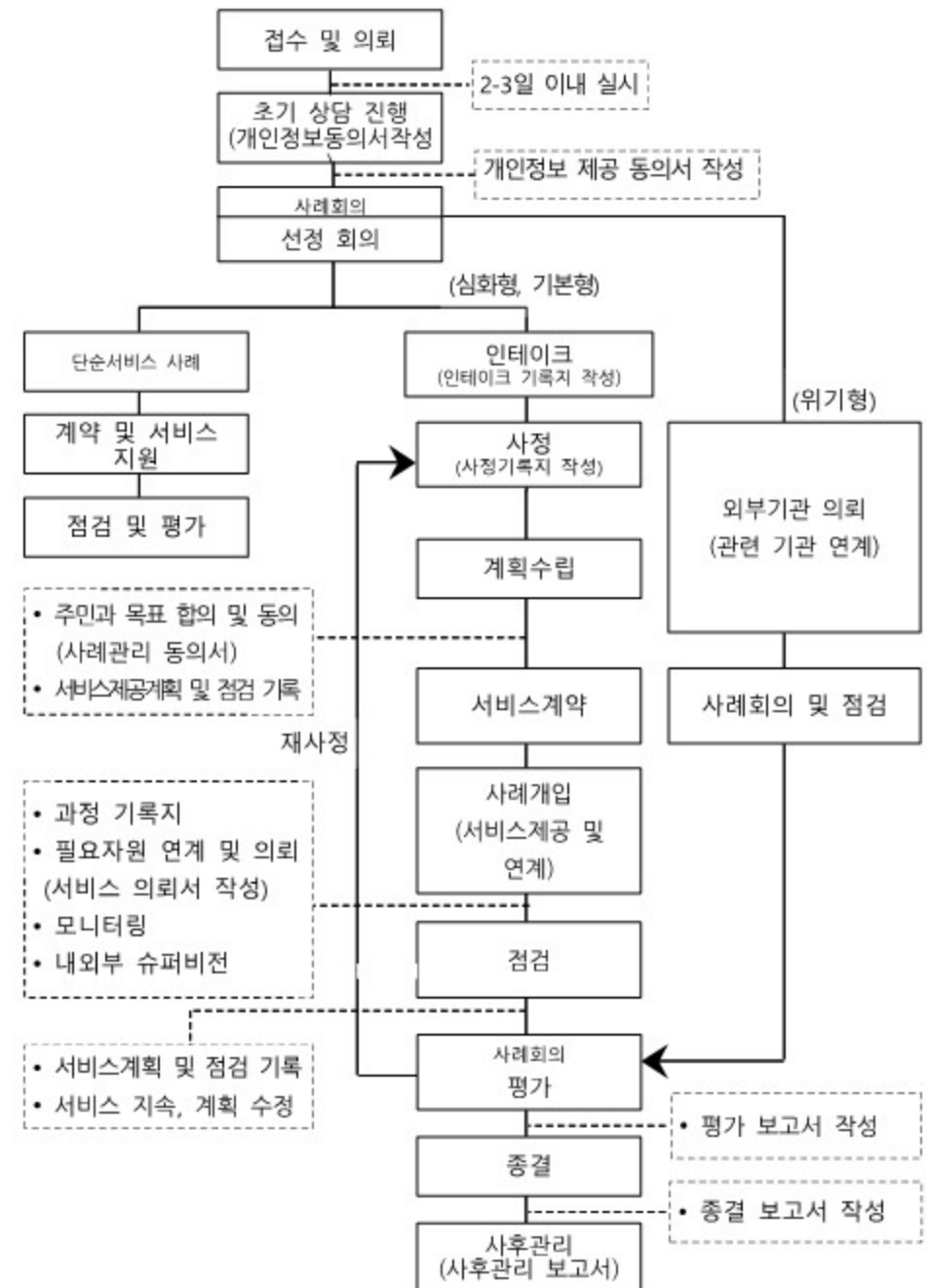
이렇게 이 두 가지 접근은 모두 클라이언트가 가지고 있는 강점과 능력이 변화를 가져온다는 믿음에 근거를 두고 있으며 실천에서도 공통점을 갖는다. 첫째, 이 두 접근은 모두 “클라이언트가 있는 곳에서부터 시작”하며, 목표와 해결책이 실천의 중심초점이라고 할 수 있다. 전통적인 접근에서 실천가들은 클라이언트가 원하는 것에 주목하지 않고 그들이 필요로 하는 것을 평가하였으나, 강점관점과 해결중심모델은 모두 클라이언트가 원하는 것에 주목한다. 실천가가 클라이언트들이 원하는 것에 주의를 기울이는 것은 클라이언트가 알고 있는 자신이 처한 상황에 관한 지식을 이끌어내는 중요한 과정의 시작이다. 둘째, 강점관점과 해결중심

모델은 모두 문제 너머에 있는 클라이언트가 원하는 삶의 자세한 모습을 탐색하기 위해 그들과 파트너십을 형성하는 공통점을 가진다. 이러한 공통점은 강점관점과 해결중심모델 모두 문제가 해결책을 발견하는 것과 관련되어 있다고 생각하지 않음을 의미한다(Weick. et. al., 2006: 119-120).

이 점에서 강점관점과 해결중심모델은 사람들의 실패와 결함보다는 그들의 능력과 열망에 초점을 두으로써 오랫동안 지배해 왔던 병리적 관점에 도전하고 변화를 만들어 왔다. 특히 해결중심모델은 클라이언트가 원하는 것에 주목하고 그들의 강점과 자원을 활용하여 긍정적으로 그들의 삶을 변화하는 것을 돕기 위한 실제적인 면접기술을 개발하였다.

해결중심의 면접기술은 면접하는 동안 실천가들이 클라이언트들이 이미 가지고 있는 자원들에 초점을 맞추고 클라이언트에 대한 넓고 다양한 관점을 유지하면서 클라이언트가 자신의 강점과 자원을 발견하고 그것들의 유용함에 대한 확신 속에 자신의 강점과 자원을 확대 활용하는 것을 돕는데 매우 유용하다. 해결중심 면접은 클라이언트의 참여를 장려하고 그들의 역량을 강화하는 데에도 실용적이고 구체적인 방법을 제공한다. 실천가가 클라이언트들이 참여를 장려하면 할수록 서비스도 개별화되고, 클라이언트의 존엄성도 극대화시켜 스스로 결정하는 것을 촉진시킨다(노혜련·허남순 역, 2005: 354-356). 즉, 해결중심모델은 현장에서 강점관점을 실현하고자 하는 실천가들에게 보다 선명한 방법론을 제시하였다고 볼 수 있다.

나. 진행 흐름도



제2장 사례관리 실천사례

1. 참여주민의 강점실천을 통한 마을활동 참여
2. 보호자의 변화로 되찾은 행복
3. 지역네트워크 협력을 통한 고독사 위기 극복



참여주민의 강점실천을 통한 마을활동 참여

1. 참여주민

1) 기본정보

성명	홍*영	성별/나이	여/만30세
거주 동	행신2동	의뢰/개입	본인/심화
세대구분	독거	보호구분	수급

2) 주민 상황

▷ 참여주민 부모님은 초등학교 1학년 때 이혼 후, 두 부모님 모두 재혼
 ▷ 언니2명, 남동생 1명으로 간헐적인 연락을 통해 소통
 ▷ 남동생은 기숙사가 있는 근무지에서 근무를 하다 퇴직하여 참여주민 가정에서 거주
 ▷ 참여주민은 21살에 10살 차이 남자친구 만나게 되었고, 22살에 남편의 외도로 이혼

▷ 참여주민은 정신장애로, 공적 판정 후 활동보조서비스 연계, 활동보조인이 집안일(청소 등)에 도움을 주고 있음
 ▷ 과거 학교에서의 왕따, 따돌림으로 자살시도 경험이 있고, 성인이 되어 성폭력을 당하여 이로 인한 충격으로 명지병원, 정신건강복지센터에서 정신과 치료, 상담을 받으며 모니터링 진행중임
 ▷ 고등학교 자퇴 후, 제빵사, 도면 그리는 업무 등 아르바이트를 하다가 괴롭힘으로 인해 그만두고 현재는 가정에서 공부하고 있음
 ▷ 주로 연락하는 지인들은 온라인 커뮤니티 공간에서 알게 된 관계임

2. 주요 문제 및 욕구

영역	내용
건강 (정신적)	▷ 합의된 목표 참여주민의 취미활동 유지 확인과 상담을 통한 부정적 심리 완화 ▷ 제시된 욕구 “아무것도 안하고 있으면 우울한 기억이 더 생각나요, 이것저것 노력하는데 무기력함이 반복되니까 누군가 옆에서 공유해주는 사람이 필요해요.”
일상 생활 유지	▷ 합의된 목표 꾸준한 식단관리를 위한 주 1회 요리실천. 검진결과에 맞는 운동 찾기 ▷ 제시된 욕구 “저에게 맞는 식단을 찾아서 체중감량하고 있지만 검진할 때마다 안 좋은 결과가 나와서 스트레스 받고, 포기하게 되요. 옆에서 확인 해주면 도움이 될 것 같아요.”

3. 진행과정 요약

구분	내용
재사정	▷ 2021.12.(1차), 2022.7.(2차), 2022.12.(3차) 재사정 ▷ 2차 점검 시, 1순위 건강(정신적), 2순위 일상생활유지 3순위 경제욕구를 드러내었으며, 1,2순위는 지속적으로 변동이 없으며, 3순위 경제욕구만 남동생의 근로활동으로 완화됨.
계획 수립	▷ 단기목표 꾸준한 취미생활 유지를 통한 심리적 상태 완화 ▷ 장기목표 무기력함 감소를 통한 일상생활 복귀 도움 ▷ 실행계획 - 복지관: 서비스 목표 실천 이행 점검, 심리적 모니터링 - 참여주민: 서비스 목표 실천(꾸준한 취미실습, 균형적 식단관리) - 정신건강복지센터: 심리 모니터링, 상담 지원

실천	▷ 참여주민: 꾸준한 취미생활 실천을 통한 정신적 건강 관리 ▷ 복지관: 참여주민 강점 활용 기회 마련, 자아존중감 척도 활용한 심리 확인, 비정기후원품 지원(후서기/후한기 용품, 화장품 지원) ▷ 고양시정신건강복지센터: 총 15회 상담연계, 월1회 모니터링
평가	▷ 2021. 12. 참여주민이 서비스 목표 이행을 꾸준히 실천하고 있으나, 무기력함이 반복되는 상황으로 지속적인 개입 유지

4. 개입과정 요약

합의된 목표	개입기관	개입기간	개입내용
참여주민의 취미활동과 상담을 통한 심리적 안정감 증가 (건강/정신적)	복지관	2020.12. ~ 2022.12.	- 주1회 심리적 상황 모니터링 - 월2회 서비스 목표 이행 점검 - 제과제빵, 그림, 손뜨개 실천 경험 공유, 긍정적 일상 공유 및 실천 - 재능나눔 연계 - 22.9. 추석 홍보지 제작 - 22.4.~10. 손뜨개 활동 참여
	참여주민	2020.12. ~ 2022.12.	- 주1회 서비스 목표 실천 - 일주일 동안 제빵 선물 후의 긍정적 피드백 내용 공유 - 복지관 프로그램 다과 준비(제빵)
	고양시 정신건강 복지센터	2020.12. ~ 2022.12.	- 월1회 심리적 상황 모니터링 내용 공유 - 22.5.~9. 상담 연계(연 15회)
	명지병원	2022.9 2022.12	- 22.9. 화정병원 이전에 따라 명지병원으로 진료 - 월 1회 정신과 진료 및 약 처방

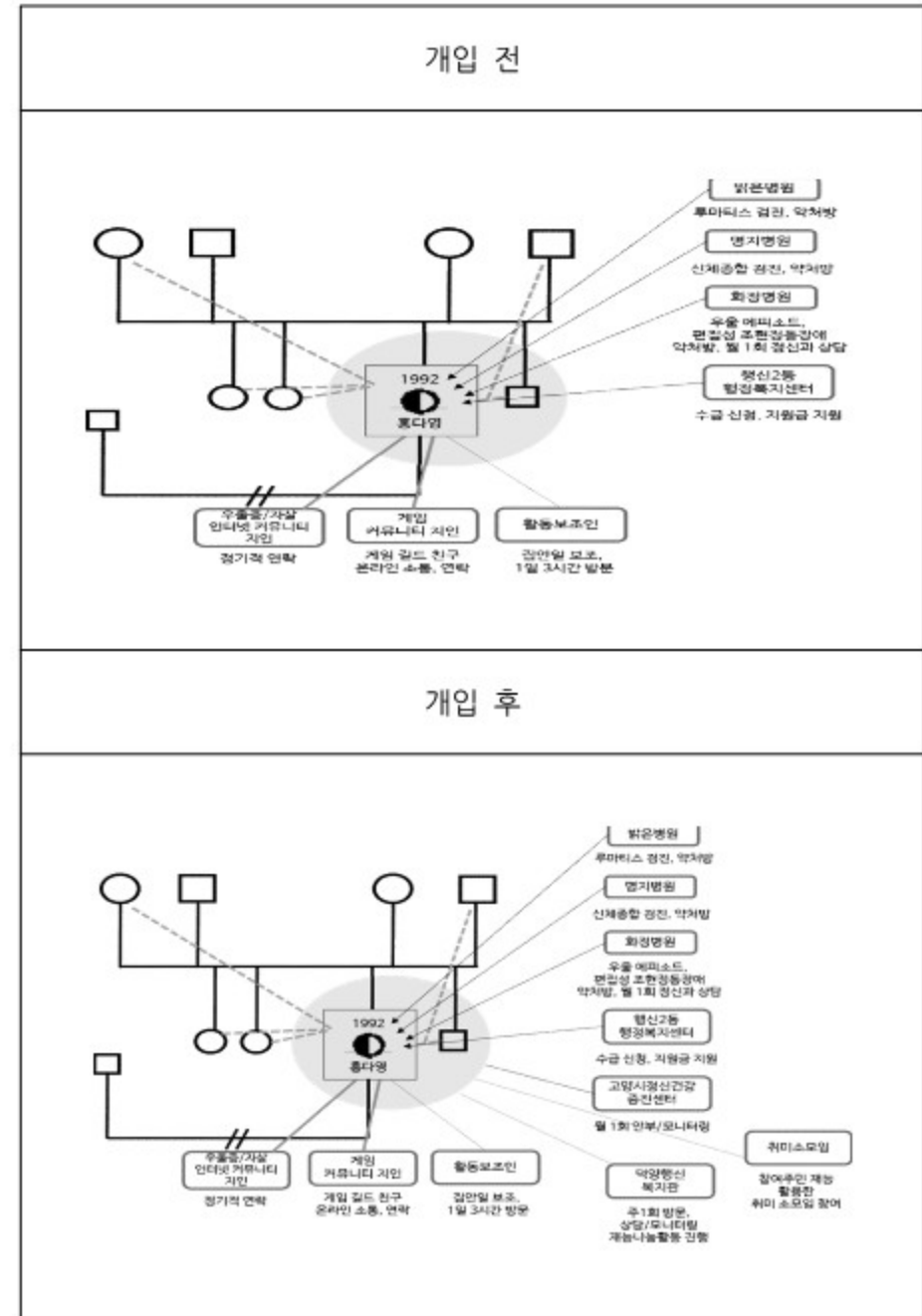
	비공식 자원	2020.12. ~ 2022.12.	- 가족, 지인 대상 캐릭터 그림, 천연비누, 제과제빵 나눔하여 후기 공유 및 실력 노력 지지
꾸준한 식단관리를 위한 주1회 요리실천, 검진 결과에 따른 운동 찾기 (일상생활)	복지관	2020.12. ~ 2022.12.	- 주1회 모니터링/상담 진행 - 월 2회 서비스 목표 이행 점검 (식단관리유지, 체중감량 등)
	참여주민	2020.12. ~ 2022.12.	- 체중감량을 위한 식단 관리 유지 · 22.9. 대비 22.12. 10kg 이상 감량 · 갑상선, 백혈구 염증 수치 감소 · 당뇨 위험 ▶ 당뇨 전 단계로 완화 · 정신건강복지센터 상담, 복지관 활동 정기 출석
	명지병원	2020.12. ~ 2022.12.	- 최근 2022년 7월 전까지 건강 검진 결과(염증수치, 백혈구, 면역력) 악화되고 있었으나, 22.10.부터 체중감량, 갑상선 수치, 염증수치 감소된 것 확인 - 월 1회 정기검진 및 피검사 진행

5. 연계기관

기관	역할
행신2동 행정복지센터	· 기초생활수급신청(주거, 생계, 의료급여), 활동보조인 관리
명지병원	· 정신과 치료, 우울증 약 처방(월 1회)
고양시정신건강 복지센터	· 심리 상담 연계, 월 1회 모니터링, 생필품 지원

6. 변화 및 성과

가. 개입 전-후 변화



나. 개입 후 성과

1) 참여주민의 변화

▶ 꾸준한 취미생활을 유지하기 위한 의지 향상

참여주민이 무기력함, 불안정한 감정을 완화하기 위해 다양한 취미생활을 탐색함. 개입 초반에는 취미가 아닌 실력 향상이라는 목표로 인해 스트레스를 받아 중도에 포기하는 행동을 보임.

그렇지만 다양한 취미생활을 참여주민의 욕구에 맞게 유지, 변화시켜볼 수 있도록 유도함으로써 현재까지 취미생활을 유지하기 위해 스스로 취미 소모임에 가입하여 외부 사람들과 소통하려는 모습을 보임.

▶ 참여주민의 강점 실천을 통한 외부 참여 활동에 대한 긍정적 생각으로의 도움

참여주민이 재능(손뜨개, 그림, 제과제빵, 글쓰기)이 많은 반면에 주로 집에서 무기력한 생활을 하며, 주변 지인들에게 활용할 기회가 적었음. 그렇지만 2022년도부터 복지관의 홍보지를 제작하고, 손뜨개를 제작하여 다른 사람에게 재능을 나누며 자신의 재능을 활용한 활동에 관심을 가지게 됨.

이러한 활동을 통해 지인, 복지관 직원, 지역주민들의 긍정적 반응을 보고, 다른 주민들이 먼저 참여 주민에게 다가와 재능을 알려달라는 의사에 성취감을 느끼며 적극적인 변화 모습을 보이게 됨.

2) 욕구의 변화

▶ 참여주민은 주변 지인, 가족의 상황에 따라 영향을 많이 받고 있으며, 이로 인한 스트레스도 높은 편임. 동생이 근로활동을 하지 않을 때 경제적 부담이 높았으나, 근로활동을 지속적으로 유지하여 생활비를 보탬으로써 경제적 욕구가 완화되고 있음.

▶ 별도로 욕구에 대한 큰 변화는 보이지 않으나, 지속적으로 유지하고자 하는 노력을 칭찬, 지지해주며 도움을 주고자 함.

3) 환경의 변화

▶ 참여주민의 정신과 진료 병원(화정병원→명지병원), 고양시정신건강복지센터 담당자의 변화로 참여주민이 같은 말을 똑같이 해야된다는 것과 담당의료진, 담당사회복지사와 관계가 맞을지에 대한 우려를 나타냄.

7. 사례관리 실천 과정에 대한 제언

가. 긍정적인 점

- 참여주민은 과거의 경험으로 인해 심리적인 불안감, 우울감이 증가된 상태가 수년간 완화되지 않아 자해충동 위험·일상생활 유지 어려움으로까지 악화되어 본인 요청으로 사례관리가 진행됨.
- 사례관리 개입 초반, 정신적 질환으로 인한 스트레스가 높아 과격한 행동, 연락두절의 행동을 보였으나, 점차적으로 자신의 스트레스를 관리하기 위해 자신이 잘하는 것을 활용하여 정신적 건강을 개선하려는 의지를 보임.
- 참여주민의 의지와 노력하는 모습과 욕구를 지속적으로 확인하여 개인적으로 목표 실천하는 것 이외 사회복지사가 참여주민의 강점을 활용할 수 있는 기회를 마련함.
- 사회관계에 대한 어려움을 고려하여 첫 실천은 비대면으로 재능활용할 수 있는 홍보지제작으로부터 시작하여 복지관 손뜨개 프로그램으로까지 참여 독려하여 지역주민과 소통할 수 있는 발판을 마련하는데 도움을 줌.

나. 보완점

- 참여주민은 본인의 취미생활 유지를 위해 노력하는 의지가 있으나, 가족, 취업에 대한 스트레스에 취약함. 스트레스가 높아질수록 무기력함이 높아져 개입기관(복지관, 정신건강복지센터)의 연락을 두절하고, 본인이 연락이 필요할 때 다시 소통하려는 모습을 보임.
- 이에 참여주민에게 사회복지사의 개입이 얼마나 도움되는지에 대한 재사정이 필요하고, 연락두절에 대한 구체적인 사유를 확인하여 만남 빈도, 개입방향을 보완할 필요가 있다고 사료됨.

보호자의 변화로 되찾은 행복

1. 참여주민

1) 기본정보

성명	최*안	성별/나이	여/만44세
거주 동	행신4동	의뢰/개입	본인요청/위기
세대구분	한부모가구(모)	보호구분	저소득

2) 주민 상황

- 배우자는 11년 전 자살로 인해 사망하였고 슬하에 자녀(아들, 딸) 2명이 있음.
 - 아버지, 여동생 및 남동생 각 1명, 큰아버지는 있지만, 필요 경우에만 연락하고 있을 정도로 친밀하지 않은 관계임.

[참여주민]
 - 2020년 김포 걸포동에 수산물유통센터에서 사무직으로 일하다가 퇴직하고 2021년 4월부터 담보보증금(500만원) 대출받아 세이브존 의류매장(개인사업자)에 매니저로 취직하여 근로하고 있음.

[첫째자녀]
 - 서정고등학교에 재학 중이며 태권도 학원을 다니고 있음. 지인들은 많은 편이나 친밀한 관계인 지인은 없었음.
 - 과거 부가 자살한 상황을 목격하여 큰 충격을 받은 이후 점차 문제행동(도벽, 폭력 등)횟수가 증가했고 이로 인해 상담치료 및 약물복용을 지속하고 있음.

[둘째자녀]
 - 현재 서정중학교에 재학 중임.
 - 2019년부터 '진로' 주제로 진행되는 월드비전 지원 꿈디자인 사업에 장기간 참여 중임.
 - 주변에 원만한 관계를 형성하고 있는 또래친구가 있으며, 큰아버지와도 원만한 관계임.
 - 둘째자녀 또한 과거 부의 자살로 큰 충격을 받았고 최근 강박증이 심해져 상담치료 및 약물복용을 지속하고 있음.

2. 주요 문제 및 욕구

영역	내용
경제	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 합의된 목표: 경제적 지원을 통한 위기상황 해소, 서비스 지원을 통한 식생활 어려움 감소 ▷ 제시된 욕구: "서우가 찼던 사건으로 아직까지도 합의금을 갖고 있어 매일같이 생활비가 부족해요. 생활비가 부족해서 자녀들과 라면으로 식사를 해결하고 있는데 저는 괜찮지만 아이들에게 항상 미안하죠."
가족 관계	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 합의된 목표: 정보제공, 서비스 지원을 통한 자녀가 건강회복할 수 있는 기회 마련 ▷ 제시된 욕구: "서우가 가장 문제예요. 서우가 건강만 되찾으면, 저도 근무에 집중할 수 있고 서아도 그동안 오빠 때문에 받았던 불안감이 없어질 거 같아요."

3. 진행과정 요약

구분	내용
의회	· 21.8.25. 주거비 지원(관리비, 임대료 미납금), 첫째자녀 건강 회복 욕구로 참여주민 본인이 상담을 요청
초기면접	· 21.8.27. 초기상담 진행
사례회의	· 21.9.9. 참여주민이 현 상황을 해결할 자원이 제한적이고 가족 구성원의 안전, 주거 문제가 우려되기에 사례관리 위기긴급형으로 선정하고 주거지원 후 사례회의 수준을 조정하여 단기간으로 개입하기로 결정
사정	· 21.10.1. 참여주민과 상담 진행 결과, 경제적 지원 욕구 전달 (체납금 지원)

계획수립	· 21.10.1. 경제적 지원을 통한 위기상황 해소 목표를 수립하여 사례개입 진행
실천	<ul style="list-style-type: none"> · 21.10.~22.3. · 정기후원금, 비정기적 후원금·품 지원을 통해 경제적 부담감 감소 · 기아대책 희망동지 18차 신청을 통해 21.11.11.(목)에 생계비, 주거비 지원 (3,359,500원) · 월드비전 위기아동지원사업 신청을 통해 21.12.10.(금)에 첫째 자녀 폭행 관련 의료비 지원(1,829,200원) · 가정상황, 자녀와의 관계에 따라 위기상황이 지속적으로 발생됨에 따라 종결 없이 위기·긴급형 사례로 유지
사례회의	· 22.3. 가정상황, 자녀와의 관계에 따라 위기상황이 지속적으로 발생되어 모니터링을 유지할 필요가 있어 기본형으로 사례단계 조정하여 개입 지속
점검	· 22.5. 첫째자녀 시설입소로 참여주민가정이 점차 안정화되었고, 참여주민 또한 사례관리 개입의 필요성이 없다는 의견을 22.7.에 전달했기에 22.8.까지 사례개입을 진행하고 종결, 사후관리하기로 결정
종결, 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 22.9. 종결처리 후, 11.까지 사후관리 진행했으나, 12월에 첫째 자녀가 시설에서 퇴소함에 따라 12월까지 해당가정 모니터링을 지속하기로 결정 · 사후관리 과정에서 퇴거위기상황이 지속됨을 확인하고 참여주민이 바로 납부 할 수 있는 경제상황이 아님을 확인했기에 월드비전 위기아동지원사업 신청을 통해 11.24.(목)에 생계비(관리비) 지원(549,410원)

4. 개입과정 요약

합의된 목표	개입 기관	개입 기간	개입내용
경제적 지원을 통한 위기 상황 해소	복지관, 월드비전, 기아대책	2021.10 ~ 2022.3.	<ul style="list-style-type: none"> - 위기·긴급형으로 선정하여 개입 지속 - 복지관 <ul style="list-style-type: none"> : 월 1회 둘째자녀에게 정기후원금 지원 (월 100,000원씩) : 11월 비정기 후원금(월드비전 일시후원금)을 지원 : 11월 후원품(김장김치 7kg) 지원 : 11월 기아대책 위기가정긴급사업 희망동지 18차를 통해 생계비, 주거비 지원 (3,359,500원) : 12월 월드비전 중앙위기아동지원사업 신청을 통해 첫째자녀 의료비 지원(1,829,200원) : 주 단위로 아동, 참여주민 모니터링 지속 - 참여주민 <ul style="list-style-type: none"> : 정기·비정기 후원금 입금여부 확인 : 비정기적 후원물품 직접수령 : 외부지원사업 신청 시 필요서류 제출, 정보공유
서비스 지원을 통한 식생활 어려움 감소	복지관, 이로운 식탁, 초록우산 어린이 재단	2022.3. ~ 2022.8.	<ul style="list-style-type: none"> - 기본형으로 사례단계 조정하여 개입 지속 - 복지관 <ul style="list-style-type: none"> : 월 1회 둘째자녀에게 정기후원금 지원 (월 100,000원씩) : 비정기 후원금 지원(420,000원) : 비정기 후원품 지원 (공기청정기, EBS 교재, 시계, 여성용품 등) : 주 1회 후원품 지원(식생활지원-밀반찬) : 한전 KPS 취약계층가정 여름철 전기요금 지원(200,000원) : 월 단위로 아동, 참여주민 모니터링 지속 - 참여주민 <ul style="list-style-type: none"> : 정기·비정기 후원금 입금여부 확인 : 비정기 후원품 수령 : 후원품(밀반찬) 수령

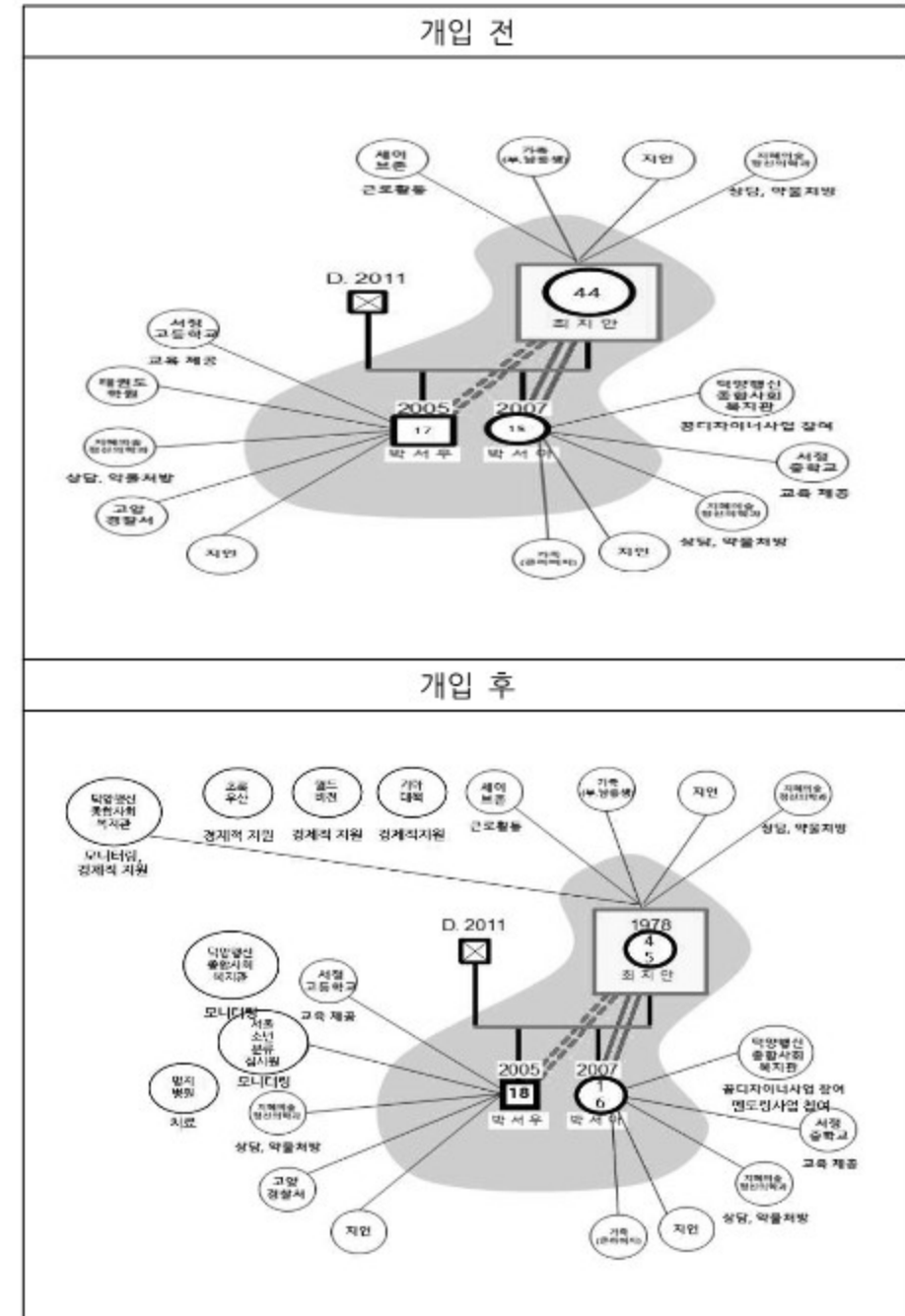
정보제공, 서비스 지원을 통한 자녀가 건강회복 할 수 있는 기회 마련	복지관, 고양시 아동 청소년 정신 건강복지 센터	2022.3. ~ 2022.5.	<ul style="list-style-type: none"> - 복지관 <ul style="list-style-type: none"> : 월 1회 이상 참여주민, 둘째자녀와의 상담을 통해 모니터링 지속 * 유관기관(고양시아동청소년정신건강복지센터)에서 첫째자녀 우선 개입하기로 했으나, 과거 첫째자녀 비행 행동으로 인해 6개월 간 시설 입소하기로 결정되어 상담치료 미진행 - 참여주민 <ul style="list-style-type: none"> : 첫째자녀 치료, 상담과정 점검
-	복지관, 월드비전, 초록우산 어린이재단	2022.9. ~ 2022.12	<ul style="list-style-type: none"> - 복지관 <ul style="list-style-type: none"> : 한전 KPS 취약계층가정 겨울철 난방요금 지원(300,000원) : 참여주민가정이 안정화되고, 참여주민 의견에 따라 8월까지 개입하고 종결 후 9~11월까지 사후관리를 진행 : 참여주민은 가정에 퇴거위기상황이 지속됨에 따라 본 복지관에서 도움을 요청했고, 월드비전 중앙위기아동지원사업 신청을 통해 생계비(관리비-549,410원) 지원 * 참여주민은 첫째자녀가 12월에 시설에서 퇴소하기에, 담당자에게 사후관리를 지속할 것을 희망한다고 하여 12월까지 사후관리를 지속하기로 결정 - 참여주민 <ul style="list-style-type: none"> : 담당자와의 만남 유지 : 일상생활 특이사항 전달

5. 연계기관

기관	역할
복지관	- 비정기 후원품 지원(김장김치, 방한용품, 밑반찬, 화장품 등 지원) - 참여주민, 아동 모니터링 진행
월드비전	- 월 1회 정기후원금 지원(꿈디자인사업 공지원금 월 100,000원씩) - 비정기후원금 지원(420,000원 등) - 후원품(공기청정기, 여성용품, 마스크, 식품 등) 지원 - 중앙위기아동지원사업 의료비(1,829,200원), 생계비(549,410) 지원
기아대책	- 생계비, 주거비 지원(3,359,500원)
초록우산 어린이재단	- 한전 KPS 취약계층가정 여름철 전기요금 지원(200,000원) - 한전 KPS 취약계층가정 겨울철 난방요금 지원(300,000원)
덕양구청	- 법률홍닥터 정보 제공
한국사회복지관협회	- 연1회 후원품(EBS 교재) 지원
(재)아름다운가게	- 연1회 후원품(시계) 지원
이로운식탁	- 주1회 후원품(밑반찬) 지원

6. 변화 및 성과

가. 개입 전-후 변화



나. 개입 후 성과

1) 참여주민의 변화

- 참여주민의 자녀들에 대한 이해도 향상, 긍정적 인식 형성

: 담당자는 참여주민에게 긍정적인 지지와 가정에서 올바른 부모역할을 할 수 있도록 방향을 제시했고 참여주민은 자신의 기존 양육방법을 반성하며 이를 고쳐나가기 위해 노력하는 모습을 보임.

: 또 “자녀의 심정을 이해할 수 있었습니다. 제가 항상 일을 해서 아이는 매일 혼자 있었고, 혼자 자랐는데 항상 미안해요. 경찰 조사관께서 아이가 생각이 깊고, 말을 조리 있게 잘하는 편이라며 칭찬을 아끼지 않았어요. 저는 부모인데도 여태까지 아이의 부정적인 면만 바라 봤었던 행동에 반성을 많이 하게 되었어요.”라는 의견을 전달함.

: 전달된 참여주민의 의견을 통해 참여주민은 사례개입 과정에서 자녀들을 이해하고, 올바른 부모로서의 역할에 대해 고민해 볼 수 있었다고 보임.

- 사례관리 담당자와의 신뢰감 향상

: 사례개입 초에는 가정, 경제상황에 대한 구체적인 내용을 언급하지 않아 상담 진행과 자원연계에 대한 어려움이 있었음.

: 사례개입을 지속하고 점차 가정상황이 안정화되는 상황을 느낀 참여주민은 점차 담당자에게 깊은 얘기를 전달하는 모습으로 변화됨.

2) 욕구의 변화

- 가정상황 안정에 따른 경제적 지원에 대한 욕구 감소

: 후원금, 후원물품, 식생활 지원을 통해 가정상황이 안정화되어 개입 초기에 전달된 경제적 지원에 대한 욕구가 감소됨.

- 지속적인 모니터링을 통해 참여주민 자립의지 향상

: 체납금 지원을 통해 위기상황을 해소하고, 약1년 2개월 정도 사례관리를 하며 참여주민에게 긍정적 지지를 지속했기에 참여주민 자립의지를 향상시킬 수 있었음.

3) 환경의 변화

- 경제적 지원을 통해 퇴거위기상황 모면

: 기아대책 희망동지 위기가정긴급지원사업 주거비 신청, 선정으로 체납금(주거비-3,359,500원)을 지원했기에 참여주민가정의 퇴거위기상황을 모면할 수 있었음.

- 후원금·품 지원을 통해 경제 부담감 감소

: 후원금, 후원물품, 식생활 지원을 통해 참여주민 혼자 자녀들을 양육하는 과정에서 겪었던 양육 부담감과 더불어 경제적인 부담감도 감소시킬 수 있었음.

7. 사례관리 실천과정에 대한 제언

- 1년 2개월 해당주민가정 대상으로 사례관리를 실천하여 참여주민 변화와 환경 변화까지 도출했기에 긍정적으로 평가함.

- 가정상황이 안정화됨에 따라 종결 후, 사후관리를 지속하고 있었으나 참여주민이 자녀와의 관계 등으로 불가피하게 위기상황이 발생할 수도 있는 잠재적인 위기가정에 해당되기에 참여주민 동의를 통해 사례관리 실천을 지속하고자 함.

- 향후 참여주민의 자립, 자녀들의 건강 도모, 일상생활 회복을 위한 목적으로 사례관리 실천을 지속하고자 함.

지역네트워크 협력을 통한 고독사 위기 극복

1. 참여주민

1) 기본정보

성명	박*천	성별/나이	여/만74세
거주 동	화정2동	의뢰/개입	의뢰/위기
세대구분	독거	보호구분	일반

2) 주민 상황

· 참여주민은 결혼을 하지 않은 미혼임.
 · 오빠가 2명이 있으나, 미국으로 간지 오래되었음. 간혹 연락을 주고받고 있음.(정신보건복지센터 담당자와 소통한 결과 오빠와의 연락이 두절 된지 오래된 것으로 확인됨.)
 · 사촌 여동생과 관계가 깊으며, 사촌 여동생의 자녀(아들)가 이천에서 살고 있는데 어렸을 때부터 관계가 좋아 지금도 자주 찾아와 도움을 주고 있음.

· 직계가족과의 연락 두절과 소통할 수 있는 인적자원이 부족함
 · 주변비공식 자원이 없으며, 환각/환시 등의 문제로 참여주민이 자력으로 문제를 해결할 수 있는 상황이 아님.

2. 주요 문제 및 욕구

영역	내용
경제	▷ 합의된 목표: 의료비 부담 경감을 위한 기초생활수급(생계+의료급여) 신청 ▷ 제시된 욕구: 아직은 내가 경제적인 소득활동도 있고 하기 때문에 나보다 더 어려운 사람들을 많이 도와주면 좋겠어요. 내가 가장 필요한 것은 마스크와 병원을 자주 다니기 때문에 의료비 지출에 대한 부담이 완화되었으면 좋겠네요. 기초생활수급 신청되면 좋겠어요.

3. 진행과정 요약

의회	· 22.1.5.(수) 김미경 과장 접수 상담 진행(옥빛16단지 관리사무소소장 의뢰)
초기면접	· 22.1.13.(목) 옥빛16단지 관리사무소에서 첫 만남 진행 (화정2동행정복지센터 담당 주무관 동행)
위기긴급개입	· 2.23.(수) 13:30 1차 방문/ 15:00 2차 방문 → 관리사무소 비상 열쇠로 문 개방 → 위기상황 파악 및 119, 112 신고 → 행정복지센터, 정신건강복지센터 상황 공유 → 명지병원 응급실 → 피검사, 수액 → 위독한 상황 확인 후 가족 연락 취하여 안내 → 이종사촌 조카 응급실 도착/상황 공유 후 22:00 담당자 복귀 · 2.24.(목) 참여주민 가정 방문하여 오물 등 청소 [수시 - 이종사촌조카와 통화하며 상황 공유] · 입원필요, 보호자 또는 간병인 필요 · 치료비, 입원비 처리 방안 모색 · 긴급지원비 신청, 입원 가능 병원 확인 및 연계
사례회의	· 2.24.(목) 내부사례회의 → 위기사례대상 선정 · 3.17.(목) 내부사례회의 → 개입 종결(종결보고서)
사후관리/종결	· 4.28.(목)/ 5.9.(월) 사후관리 2회 진행 → 5.10.(화) 사후관리 보고 종결

4. 개입과정 요약

개입일	개입기관	개입내용
22.1.17. (월)	고양시 덕양행신 종합사회복지관/ 고양시 정신건강복지센터	· 참여주민 상담 공유 및 네트워크 협력 논의 : 약물관리가 되지 않아 정신건강복지센터 담당자가 주1회 병원 동행 · 당사자가 서비스 개입을 원치 않아 지속적인 관심과 모니터링 필요
22.1.28. (금)	고양시 덕양행신 종합사회복지관	· 두 번째 가정방문 시도 · 정신과 약 복용하며 조금씩 회복되고 있는 상황 • 참여주민의 역할 · 참여주민의 의료비 경감을 위한 기초생활수급 신청(생계/의료급여)을 위해 화정2동행정복지센터 구청 이후 담당자와 동행 준비
22.2.8.(화)	고양시 덕양행신 종합사회복지관/ 화정2동 행정복지센터	· 생계/의료급여 신청위해 행정복지센터 동행 : 신청서, 통장거래내역 등 준비 후 2월 중 내방 안내 · 대화 시 상황에 맞지 않는 이야기를 하는 모습 포착 : 불을 다 켜고 외출 시 집에 사람이 많아 괜찮다/ 요즘 사람들이 삭막하다. 집에 옷가지가 자주 없어 진다 등 • 참여주민 역할 · 행정복지센터 내방하여 등본 제출, 신청에 필요한 증빙서류 확인 후 서류 준비 진행

2.9.(수)	고양시 덕양행신 종합사회복지관/ 고양시 정신건강복지센터	<ul style="list-style-type: none"> · 매주 1회가 아닌 2주에 한 번 씩 병원 동행 · 치매 초기, 조현병인지에 대한 재검이 필요한 상황 · 각 기관에 상황 전달 내용의 차이 파악. 주 1회 담당자와 모니터링 내용을 공유하기로 점검 계획 • 참여주민 역할 · 건강회복을 위해 정기적으로 병원 진료 및 약물복용 등의 건강관리
2.23.(수)	고양시 덕양행신 종합사회복지관/ 고양시정신건강 복지센터/ 관리사무소/ 마음공감 정신의학과 병원/ 명지병원 사회사업실	<ul style="list-style-type: none"> · 2.16.(수) 행정복지센터 서류 제출을 위한 동행 약속하여 가정방문 하였으나 부재. 메시지 남긴 후 당일 오후 6시 넘어 병원 다녀왔음 알림. 2.23.(수) 14시 경 재방문하여 행정복지센터 방문하기로 약속 · 2.23.(수) 정신건강복지센터 담당자 2.18.(금) 이후 연락두절로 병행동행 못함 알림. 당일 가정방문 예정으로 연락하였으나 전원이 꺼져있음 · 관리사무소 확인결과 2.21.(월) 외출 후 집으로 가는 모습 포착. 걷는 모습이 불안정하고 힘에 겨운 모습이었음 확인 · 2.23.(수) 13:30 담당자 가정방문하여 문을 두드리고 연락하였으나 부재. 관리사무소 확인결과 외출 후 15시 이후에 귀가하는 편이었음을 확인 후 아파트 동 앞 주차장에 주차 후 대기. 대기하며 마음공감정신의학과 병원 연락하여 참여주민 의료정보 확인. 2.16.(수) 이후 내원한 기록 없음 확인 · 2.23.(수) 15:00 재방문하였으나 부재로 혹시 모를 위기 상황을 대비 관리사

		<ul style="list-style-type: none"> 무소에 있는 비상 열쇠를 가지고 관리소장 및 관리기사와 가정방문하여 문 개방 · 대변냄새로 가득하였으며, 화장실 앞과 거실 곳곳에 대변이 묻어 있었음. 참여주민은 불러도 대답을 하지 않고 하의를 탈의한 상태로 화장실 바닥에 앉아 몸에 묻은 대변을 물로 조금씩 닦는 행동을 하고 있었음 · 기관 보고 후 위급한 상황임을 확인하여 112, 119 신고 · 구급대원 부축하여 명지병원 응급실 이동. 수액 및 피검사 결과 건강상태가 위기로 신장 투석이 필요하며, 심정지를 수 있다는 상황임을 확인 · 친구를 통해 이종사촌 여동생과 조카들에게 연락을 취했으며, 위급한 상황을 공유하고 이천에서 이종사촌 조카가 응급실로 방문. 현재 상황 공유 후 저녁 10:00 이후 복귀 · 명지병원 사회사업실 연락하여 참여주민 상황 공유 및 지원방법 확인. 입원 이후 개입 예정이며, 확인해보겠다고 함
2.28.(월)	고양시 덕양행신 종합사회복지관/ 화정2동행정복지 센터	<ul style="list-style-type: none"> · 신장내과 입원하여 치료받고 있으며, 스스로 일상생활 유지의 어려움이 있어 24시간 돌봄이 필요한 상황 · 이종사촌들과 친척들이 소통하며 향후 방법 모색하고 있는 상황 · 3.1.(화) 퇴원 예정이며, 친척집으로 우선 퇴원하고, 이후 요양시설 입소 고민 중 · 긴급의료비지원 및 기초생활수급관련 화정2동행정복지센터 구비서류 제출할 예정

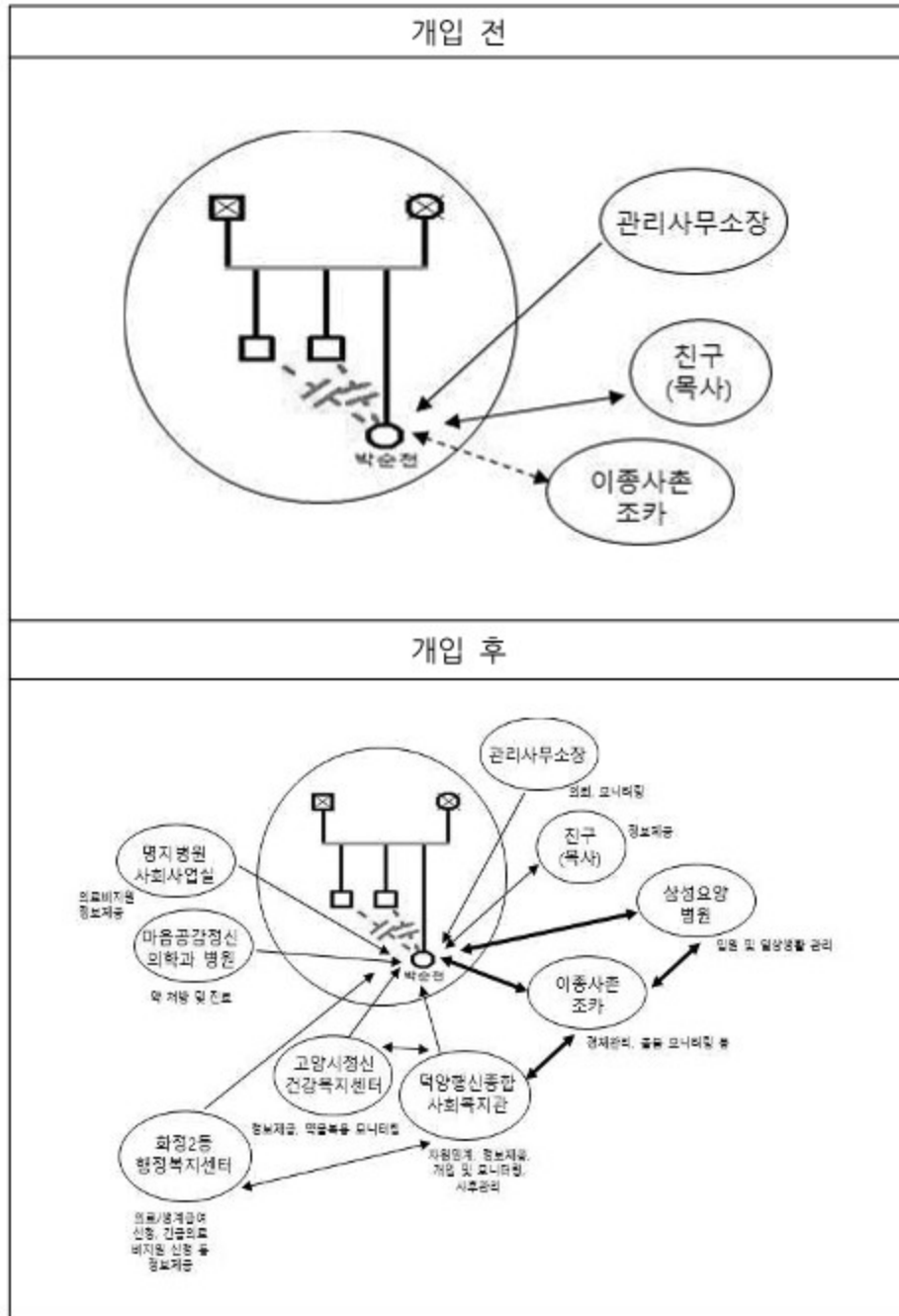
3.2.(수)	고양시 덕양행신 종합사회복지관/ 정신건강복지센터 /화정2동행정복지 센터	<ul style="list-style-type: none"> · 참여주민 퇴원 희망하여 자비로 퇴원 후 하남시 친척 집으로 이동한 상황. 10일 이후 다른 친척집으로 이동 예정 · 기초생활수급 신청에 필요한 추가 서류 팩스 발송 준비 중 · 환시가 심해 이전 약 복용 희망하여 정신건강복지센터 확인 후 정보제공
3.7.(월)	고양시 덕양행신 종합사회복지관/ 삼성요양병원	<ul style="list-style-type: none"> · 3.8.(화) 명지병원 신장내과 외래진료를 위해 오며, 바로 입원할 수 있는 요양시설 정보 요청 · 본 기관과 연계되어 있는 삼성요양병원 확인 결과 코로나 음성이면 입소 가능함 확인 · 이종사촌조카에게 입원 가능한 요양병원 정보 제공
3.8.(화)	고양시 덕양행신 종합사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> · 삼성요양병원 입원을 위한 절차를 밟고 있음 확인 · 어려운 상황 속 복지관과 계속 소통하고 도움 받을 수 있어 감사함 표현
3.14.(월)	고양시 덕양행신 종합사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> · 참여주민은 삼성요양병원 입원하여 지내고 있으며, 장기요양입원으로 사례종결 논의

5. 연계기관

기관	역할
옥빛16단지 관리사무소장	· 참여주민 의뢰 및 일상생활 모니터링(특이사항 공유 등)
고양시 정신건강 복지센터	· 환각증세(조현) 관련 병원동행, 병원방문 및 약 복용 여부 점검(모니터링)
화정2동 행정복지센터	· 기초생활수급신청(생계+의료급여), 긴급의료비 신청
마음공감 정신외과 병원	· 정기적인 병원 내방, 정신과 약 처방 및 모니터링
명지병원 사회사업실	· 입원 수속 이후 치료비 연계 등 정보제공
삼성요양병원	· 입소 및 참여주민 일상생활 관리(~현재)

6. 변화 및 성과

가. 개입 전-후 변화



나. 개입 후 성과

1) 참여주민의 변화

▶ 고독사 위기 극복

- 참여주민은 혼자 거주하고 있는 독거노인으로 이웃 주민들과의 왕래가 없었던 상황이었음. 관리사무소에서 관심을 가지고 본 기관에 의뢰를 해주었으며, 이를 계기로 참여주민에게 필요한 정서적 지지와 유관기관 네트워크를 연계할 수 있었음. 이후 갑작스런 건강악화로 고독사 위기에 처할 뻔했으나 본 기관 및 유관기관이 협력하여 빠르게 상황을 대처하여 고독사 위기를 극복할 수 있는 계기가 되었음.

▶ 요양병원 입소에 따른 돌봄 확대

- 현재 참여주민은 가족 돌봄이 부재하고, 스스로 일상생활을 할 수 없는 건강상태임. 이에, 친척들의 요청으로 요양병원 입소를 희망하여 본 기관과 연계되어 있는 삼성요양병원에 연계하고 정보 제공함. 이에, 요양병원에 입소함으로 돌봄 부재를 확대할 수 있었음.

2) 욕구의 변화

- 부채 및 아파트 매매 이후 자산을 정리하였으며, 기초생활수급 신청을 위해 이종사촌조카가 관련한 준비를 하고 있음 확인함. 수급신청 시 의료비 절감으로 참여주민의 친척들의 경제적 부담감을 해소시킬 수 있을 것으로 봄.

3) 환경의 변화

- 과거 인적자원이 없었던 참여주민은 이번 위기상황을 통해 다양한 네트워크 연계를 바탕으로 안정적인 환경을 조성하게 되었음.

7. 사례관리 실천과정에 대한 제언

주변 인적자원이 전혀 없는 참여주민이었으나 서비스 의뢰를 시작으로 지역 네트워크를 통해 위기 상황을 극복하고 안정적인 일상을 되찾을 수 있었던 사례였음. 사례관리자로서 실천 과정에 겪었던 어려움은 지역 네트워크 각 담당자와의 연계로 협조되었으며, 기관 내부 자원 연계(요양병원)를 통하여 참여주민 사촌들이 돌봄의 어려움을 해소시켜드릴 수 있었다고 판단됨. 3개월 사후관리를 통해 참여주민의 사촌들의 욕구에 맞는 도움을 줄 수 있도록 노력하였으며, 참여주민 또한 요양병원 입소를 통해 건강이 조금씩 회복되고 있음을 확인할 수 있었음.

제3장 2023년 사례관리 사업 소개

1. 2023년 사례관리 사업 방향
2. 2023년 사회적 고립가구 지원사업 소개



가. 사례관리 사업 방향

- 강점관점 지역기반 사례관리

사례관리는 지역주민이 복합적인 삶의 어려움에 처했을 때, 스스로 어려움을 극복하고 자기 삶의 주체가 될 수 있도록 일정기간 동안 사례주인과 복지관, 지역사회가 함께 지역안에서 욕구를 해결하기 위해 나아가는 과정



나. 2023년 사회적 고립가구 지원사업

1. 개요

사업명	덕양권역 사회적 고립가구의 고독사 예방을 위한 사회적 지지 체계 및 돌봄네트워크 구축사업 [마을돌봄, 마음돌봄, 행복살피미]	
목표	① 고립가구 접촉을 통한 신규 발굴 강화 ② 고립가구 발굴과 지원을 위한 지역단체(기관) 및 주민조직 신규 발굴 및 네트워크 구축 ③ 맞춤형 사회적 고립가구 지원 ④ 덕양구 사회적 고립가구 지원 및 대응체계 구축	
주요사업 내용	주민발굴단 행복살피미	· 역량강화교육, 발대식, 정기활동(고립가구 건강 음료 및 식사배달, 고립가구 모니터링, 일상생활(식사, 동행지원 등))
	발굴네트워크 행복올타리	· 사회안전망 구축을 위한 네트워크 협약식, 간담회, 컨소시엄기관 연합 실무자모임, 연합캠페인, 마을캠페인
	생활복지 지원 일상행복	· 공공, 민간자원을 활용한 생활복지지원(긴급지원, 식사지원 '우리동네 행복나눔가게', 주거 환경지원, 모임 및 동행지원, 서비스의뢰)

2. 사업필요성

1) 고양시 1인가구 증가와 늘어가는 무연고 사망자

고독사에 대한 문제의식 확산으로 정부는 2020년 3월 '고독사 예방 및 관리에 관한 법률'을 제정하고, 2021년 4월부터 시행하였다. 고양시에서도 2021년 10월 '고양시 고독사 예방 및 사회적 고립가구 지원을 위한 조례 일부개정조례'가 공포되었다. 하지만 '수원 세 모녀 사건'과 같이 2022년에도 복지사각지대의 고독사는 여전히 발생하고 있다.

2) 고독사의 또 다른 얼굴 - 빈곤, 건강악화 그리고 관계망 단절

'복지사각지대 속 극단 선택' 수원 세 모녀 9장 유서엔 "살기 힘들다"
(2022.8.23. 중앙일보)

'세상 살기 너무 힘들니다'. 지난 21일 세 모녀가 숨진 채 발견된 경기 수원의 한 다세대주택에서 60대 어머니와 40대 둘째 딸이 쓴 것으로 추정되는 글의 일부다. 9장의 글에는 난소암을 투병 중인 어머니와 경련이 잦은 희소병을 앓던 40대 큰딸의 고단한 삶이 담겼다고 한다(후략).

"10년 넘게 옆집 살아도 누군지..." 가난보다 고립이 부른 죽음, 고독사
(2022.1.26. 한국일보)

지난달 9일 서울 노원구 공릉동 아파트에서 고교 교사 이모(50)씨가 숨진 채 발견됐다. 세상을 떠난 지 5일 만이었다. 서대문구 남가좌동 빌라에서 사망한 송모(74)씨는 숨진 지 2주가 흐른 지난달 15일야 수습됐다. 그달 23일 강서구 화곡동 다세대주택에서 발견된 30대 남성 A씨의 시신은 백골 상태였다. 이달 3일에도 노원구 상계동 빌라에서 김모(52)씨의 죽음이 뒤늦게 드러났다(후략).

고독사는 우리나라 사회의 큰 이슈이다. 본 복지관 관할구역인 행신1~4동, 능곡, 행주동도 이러한 문제에서 자유로울 수 없다. 행신1·2동의 경우 LH 임대아파트에 총 1,224세대의 저소득 가구가 살고 있다. 행신3·4동의 경우 중산층 거주 지역과 국민임대아파트, 매입임대주택이 공존하고 있으며 특히 행신4동은 덕양구 내 취약계층 최대 밀집지역이기도 하다. 능곡행주동의 경우 다세대 주택이 밀집되어 있고, 재개발예정지구로 아파트 공사현장과

노후주택이 많아 복지사각지대 취약계층에 대한 맞춤형 복지서비스 제공이 요구되고 있다. 특히 식사, 주거는 국민의 기본권으로 보장된 만큼 '1인 가구'에서 발생할 수 있는 문제점을 해결하기 위한 안전망 구축이 필요하다.

3) 지역주민 욕구에 부합한 마을돌봄네트워크 구축 필요

본 복지관에서 2021년 진행한 지역주민 욕구조사 결과 전체 응답자 221명 중 58명(24.7%)이 우리 마을에서 가장 시급하게 해결되어야 할 문제로 '이웃 간 소통의 단절'을 1순위로 꼽았으며, 2순위로 '어려운 이웃 발굴 및 지원'이라고 응답하였다. 코로나19 이후 본인을 가장 힘들게 하는 점은 무엇입니까? 라는 질문에는 '외부활동 감소로 인한 건강 악화' 48명(21.7%), '인간관계의 단절' 42명(19.0%)로 각각 1,3순위로 나타났다. 코로나19가 지속되고 관계망이 더욱 약해지는 현 시점에서 사회적 고립에 대한 지역적·복지적 개입이 필요한 시점이다. 그리고 지역사회복지관은 주민의 욕구에 기반한 지역복지사업을 수행해야 할 의무가 있다. 이에 본 사업을 통해 지역 사회 돌봄네트워크를 구축하고, 고립위험 1인 가구에 적합한 맞춤형 서비스를 지원하여 고독사를 예방하고자 한다.

3. 사업내용 및 사업집행 전략



4. 사업종료 후 지향점

1) 기대 효과

구분	변화내용
개인	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적관계망이 확장되고, 우울·고립감이 감소될 것으로 기대 • 안정적인 일상생활 수행 가능
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> • 사회안전망 구축으로 살기 좋은 마을 • 사회적 고립가구 접촉 및 발굴 사례 증가로 고독사 예방, 감소효과 기대 • 고립가구 및 고독사에 대한 지역주민 인식개선

2) 사업 결과의 활용 계획

○ 덕양권역 사회적 고립가구 주민관계망 형성사업 모델 제시

사업 1차년도에는 컨소시엄 기관과 연합 캠페인을 진행하여 지역주민의 인식 개선을 도모하고, 2~3년차에는 고립가구 대상 FGI, 사례발표회를 실시하여 지역사회 파급력을 높일 계획이다. 이를 통해 연간 사업 수행 결과와 노하우가 집약된 덕양권역 사업 표준 모델을 제시하고자 한다.

○ 고양시 내 유사사업 수행기관과의 연합을 통한 기존 조례(안) 개정 시도
해당 사업은 현재 본 기관을 포함하여 올해 총 네 곳의 복지관에서 진행된다. 이에 기관 연합을 통해 사업과정과 성과를 공유하고, 결과를 도출하여 고양시 고독사예방 관련 기존 조례(안)을 보다 현실적인 관점을 적용하여 개정할 수 있도록 활용하고자 한다.

제4장

동별 사례관리 실천

1. 동별 사례관리 실천
2. 동별 사례관리 에로사항



가. 동별 사례관리 실천

1) 행신1~2동

구분	내용
발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 복지상담소 5회 진행, 63명 복지관홍보 및 서비스 안내 (민관협력 - 행신1동 행정복지센터 1회, 행신2동 행정복지센터 4회, 가가호호 문고리홍보, 임대단지 내 운영으로 주민접근성 향상) - 신규 주민 35명 의뢰 및 접수(1393 - 위기긴급 의뢰)
연계	<ul style="list-style-type: none"> - 정기: 초록우산 어린이재단 4명, 이웃을돕는사람들 1명 - 비정기 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 초록우산 BTS 정호석 난방기금 50만원 1명, 산타원정대 1명, 온누리상품권 10만원 1명 ▶ 스타필드 밀키트 지원사업 9월, 12월 17가정 ▶ 스타필드 체육복지지원사업 5가정 ▶ 라이온스 진학선물 태블릿PC 1명 ▶ 월드비전 가족돌봄청소년 통합지원사업 140만원 1가정 ▶ 기타 <ul style="list-style-type: none"> - 한전KPS 전기요금 및 난방기 40만원 1가정 - 공부방 지원사업 1가정 - 큰빛교회 반찬서비스 연계 10가정
협력	<ul style="list-style-type: none"> - 민-관협력 : 행신1,2동 맞춤형복지팀, 덕양구청 사회복지과 네트워크 형성(사례의뢰, 통합사례회의) - 민-민협력 : 경기고양아동보호전문기관, 고양시드림스타트센터, 고양시정신건강복지센터, 고양시자살예방센터 개입공유 - 네트워크참여 : 행신1,2동 지역사회보장협의체, LH마음건강위원회, 샘터마을3단지 생명올타리지원사업

2) 행신3~4동

구분	내용
발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 복지상담소 6회(행신3,4동 행정복지센터, 덕양구 보건소 연계), 45명 접수 상담 진행 - 신규 주민 37명 의뢰 및 접수(온라인 의뢰 5명)
연계	<ul style="list-style-type: none"> - 결연후원(지정후원): 초록우산 월1회 23명, 개인결연후원 월1회 2명, 재웅이앤씨 월1회 3명, 이웃을돕는사람들 월1회 4명 - 서비스연계 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 초록우산 <ul style="list-style-type: none"> 삼성화재 1부서1아동 설명절 특별후원금, 정호석희망기금 난방비, 현대백화점 기후변화 위기아동가정 후원금, 신세계 결연아동 상급학교 진학 지원금, 산타원정대 한파지원금, 일시지원금(선물금), 의료비지원사업 신청을 통한 일시지원 외 ▷ 한국사회복지관협회 <ul style="list-style-type: none"> 한국수출입은행과 함께하는 취약계층 겨울나기 지원사업 난방비, EBS교재 지원 외 ▷ 위기가정지원 <ul style="list-style-type: none"> 신한희망사회프로젝트 위기가정재기지원사업, 월드비전위기가정지원사업 외 ▷ 기타 <ul style="list-style-type: none"> 고양중앙라이온스클럽 취약계층 청소년 태블릿PC 및 학용품, 스타필드 과일밀키트지원사업, 남남박스 도시락 지원 외
협력	<ul style="list-style-type: none"> - 민-관협력: 행신4동 행정복지센터(통합사례회의) - 민-민협력: 지역상점, 지역주민, 아파트관리사무소 사례의뢰 - 네트워크참여: 행신3,4동 지역사회보장협의체, 서정마을 LH마음건강위원회, 고양시8권역네트워크 회의

3) 능곡, 행주동

구분	내용
발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 복지상담소 4회(행주동행정복지센터, 능곡동 경로당 연계), 16명 접수 상담 진행 - 신규주민 72명 의뢰 및 접수(인근 교회 및 행정복지센터, 직접 신청 등을 통한 접수 및 의뢰, 상담 진행)
개입	<ul style="list-style-type: none"> - 결연후원(지정후원): 초록우산 월1회 4명, 새빛안과 월1회 1명, 행신KTX 월1회 12명, 하늘비전교회 월1회 10명, 큰빛교회 월1회 2명, 신희 월1회 2명 - 서비스 연계 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 위기가정지원 이랜드 인큐베이팅 위기가정지원사업, 산타원정대 난방비지원사업 외 ▷ 한국사회복지관협회 한국수출입은행과 함께하는 취약계층 겨울나기 지원사업 난방비, EBS교재 지원 외 ▷ 기타 일산승무사업소 일시후원금, 스타필드 저소득 청소년 가정 과일 채소지원사업, 고양중앙라이온스클럽 취약계층 청소년 태블릿PC 및 학용품, 우리다문화재단 공부방 지원사업, 렌트카연합회 한부모가정 일시후원금, 고양똑딱 주거개선사업 외
연계	<ul style="list-style-type: none"> - 민-관협력: 행주동행정복지센터(통합사례회의) - 민-민협력: 지역상점, 지역주민, 말씀세움교회 - 네트워크참여: 능곡·행주동동 지역사회보장협의체, 능곡·행주동 주민자치회, 능곡·행주동 통장협의회

나. 동별 사례관리 에로사항

구분	내용
행신1~2동	<ul style="list-style-type: none"> - 장기간 사례관리 진행되는 주민(2년 이상)의 경우, 일관되게 패턴이 반복되는 상황에서 종결 또는 유지를 판단하기 어려움. - 참여주민 당사자의 주도성을 보다 적극적으로 이끌어 내기 위한 방안 모색(합의된 계획 이행을 실천하기 위해 참여주민보다 복지관 및 유관기관에서 더 노력하고 있을 수 있음)
행신3~4동	<ul style="list-style-type: none"> - 행신3동과 4동간 빈부격차 및 취약계층 거주인원의 편차로 인해 4동에 집중되는 경향이 있음 - 행신3동 주민의 경우 복지사각지대에 해당하는 주민들이 거주하나, 발굴의 어려움이 있음
능곡, 행주	<ul style="list-style-type: none"> - 수급자 거주인원수 높으며 재개발지역으로 낙후되어 잠재적 사회적약자 비율이 높음. - 직원 수 대비 의뢰접수 빈도가 많고 관리해야할 서비스대상주민이 많음.

제5장 마무리



현장중심 지역복지 전환에 따른 사례관리 사업에 대한 평가

1. 활성화 필요

가. 사례발굴

- 관계기관과의 연계를 통한 사례발굴 가능성 확대
- 지역내 복지사각지대 지역주민 발굴 가능성 증가
- 주민, 상권을 통한 복지사각지대 발굴
- 주민들의 지역내 고립가구, 사각지대에 대한 관심 증가
- 찾아가는 복지상담소를 통해 복지사각지대에 놓인 주민 의뢰 및 발굴 빈도 증가

나. 사례개입

- 사례관리 참여주민을 개별화하여 문제상황을 키우지 않고, 강점관점 실천을 통해 장점을 발휘할 수 있도록 도움.
- 복지관의 일방적인 서비스지원을 최소화하고 참여주민의 이웃관계가 확장되는데 기여

다. 자원연계

- 지역밀착형 사례관리로 인한 지역 자원 연계 확대
- 지역주민 의뢰를 통해 보다 촘촘한 사례관리 가능
- 지역 내 유관기관과 업무 협조 및 연계 향상
- 주민 협조를 통한 서비스 계획(비공식자원망 적극 활용) 활성화

2. 강화 필요

가. 전문성

- 3대기능 통합실천으로 인한 직원의 사례관리에 대한 전문성 강화의 한계
- 3대기능 통합실천에 따른 사례관리 실천 집중의 어려움
- 팀원 각각의 사례관리 실천 역량강화를 통한 통합적 관점의 사례관리 실천 필요

나. 업무 부담감

- 위기상황 발생에 대한 직원의 부담 가중(사망한 주민 발견 등)
- 통합실천에 따라 프로그램 진행시기와 사례관리 업무 과중화시기가 맞물리는 경우가 다수로 담당자의 부담 증대

다. 체계 구축

- 전담 부서 운영 대비 전담 직원, 주 사례관리자 부재 등 지역밀착형 사례관리 체계 구축 미비
- 외부자원연계 뿐만 아니라 참여주민이 가지고 있는 자원을 활용한 사례관리 실천이 되도록 추진 필요

**2022 고양시덕양행신종합사회복지관
사례관리 실천사례집**

발행일 2022년 12월

발행처 고양시덕양행신종합사회복지관

발행인 김진우

주소 경기도 고양시 덕양구 서정마을2로 13

전화 031-839-6000

팩스 031-839-6199

홈페이지 www.gdhwelfare.or.kr