

주민참여 사례관리에 대한 탐색적 연구

—부산광역시 민간주도형 지역사회보장협의체 활성화 지원사업의 「주민참여 사례관리 TF팀」의 사례를 중심으로—

이 미 라*

| 목 차 |

- I. 서론
- II. 주민참여 사례관리의 개념과 등장배경
- III. 주민참여 사례관리 TF팀의 단계별 논의사항
- IV. 주민참여 사례관리의 실재를 통한 가능성 검토
- V. 결론 및 함의

| 국문초록 |

부산광역시는 보건복지부의 읍·면·동 복지허브화 사업의 일환으로 다.복.동 사업을 실시하고 있고, 사업의 목표를 달성하고자 동 지역사회보장협의체의 활성화를 도모하였다. 이를 위해 부산사회복지공동모금회의 지원을 받아 민간주도형 지역사회보장협의체 활성화 지원 사업을 1년간 실시하였다. 이를 위해 동 지역사회보장협의체 지원단을 구성하였고, 지원단 내에서는 주민참여 사례관리 TF팀을 구성하여 복지사각지대 발굴 및 지역의 문제에 대한 동단위에서의 지원방안과 마을공동체 실현방법을 모색하였다. 본 논문에서는 주민참여 사례관리 TF팀의 활동을

* 동의대학교 사회복지학과 부교수 / miracle9025@deu.ac.kr

바탕으로 사례관리 영역에서의 주민참여 가능성에 대하여 살펴보고자 한다. ‘주민 참여 사례관리’라는 용어는 학술용어는 아니지만, 다양한 사례들을 통해서 ‘주민 스스로 지역사회의 주인이라는 의식을 가지고 지역 내 도움이 필요한 이웃들을 대상으로 주민이 할 수 있는 역할을 통해 사례관리에 참여하는 방식’이라는 정의를 도출할 수 있었다. 또한 사례관리의 단계를 구분하여 각 단계별로 주민들이 참여하기 위해 필요한 내용과 주요사항을 제시하여 각 동의 상황에 맞게 사례관리 영역에 주민들을 참여시키는 것이 필요할 것이다. 주민참여를 통한 사례관리방법이 모든 문제를 해결할 수 있는 방법은 아니지만, 이를 통해 주민들이 지역 내 현안과 이웃에 대한 관심을 제고할 수 있을 것이며, 이를 위해서는 추후 구체적인 실천전략을 수립하여 실제 적용 방안을 검토하고자 한다.

주제어 : 주민참여, 사례관리, 민간주도, 지역사회보장협의체

I. 서론

사례관리가 사회복지의 새로운 실천방법으로 등장한 것은 1970년대 미국에서 정신장애인의 지역사회보호를 추진하면서 부터이다. 우리나라에서는 1990년대 이후 사회복지관의 재가봉사센터 등을 중심으로 사례관리가 시작되었다. 전미사회복지사협회(NASW, 1984)에서는 사례관리를 서비스들을 연결하고 조정하여 개인의 욕구를 충족시킬 수 있는 포괄적인 프로그램이라고 정의하였고, 벨로와 밉크(Ballew & Mink, 1996)는 한 번에 여러 원조자들의 도움이 필요한 많은 문제로 인해 그들의 삶이 만족스럽지 못하고 생산적이지 못한 사람들을 돕는 과정이라고 규정하였다. 사례관리에 대한 보편적인 개념을 합의하기는 어렵지만, 일반적으로 ‘복수의 욕구’를 가진 서비스 이용자나 그 가족의 질 높은 삶을 위해 지역사회의 동원 가능한 공식, 비공식 자원을 연계하여 그들의 지역생활을 지원하는 실천과정이라 할 수 있다.

특히, 대상자 발굴시 가장 기본적인 요건인 ‘복수의 욕구’, 즉, 만성적이고 복합적 욕구가 있는 클라이언트를 대상으로 서비스를 제공한다는 것은 서비스를 제공하는 측면에서도, 서비스를 제공받은 클라이언트 측면에서도 단 기간에 효과성을 담보하기 힘들다는 어려운 과제를 가지고 시작하게 된다. 따라서 우리는 사례관리를 시작하는 단계에서부터 사례관리기법의 긍정적인 측면과 한계성을 미리 인식하고 대상자에게 서비스를 제공할 수밖에 없다. 그럼에도 불구하고 최근 사회복지기관 및 시설뿐만 아니라 공공 영역에서도 사례관리의 필요성에 대하여 언급하고 있으며, 사회복지전담공무원에게도 사례관리사의 역할을 부여하고 있다. 이는 읍면동 복지허브화 사업의 4가지 주된 내용(복지사각지대 발굴, 찾아가는 방문상담, 통합사례관리, 민관협력과 자원관리)을 통해서도 확인이 가능하다.

이러한 보건복지부의 정책변화에 기반하여 부산광역시시는 2014년 7월부터 2015년 7월까지 복지부 동 복지기능 강화 시범사업을 시작으로 2016년 3월 다.복.동¹⁾ 사업 참여 13개구의 52개동을 선정하여 동 중심의 복지허브 컨트롤타워 구축을 위한 다.복.동 사업을 추진하였다. 다.복.동 사업의 목표는 주민중심의 동 단위 복지허브 구축과 복지공동체 조성을 목적으로 하고 있다. 부산시에서는 다.복.동 사업의 목표를 달성하고자 동지역사회보장협의체²⁾를 활성화를 도모하였고, 이를 위해 부산 사회복지공동모금회의 지원을 받아 「민간주도형 지역사회보장협의체 활성화 지원사업」을 1년간 실시하였다.

-
- 1) 다.복.동이란 읍·면·동 복지허브화 사업의 부산형 모형으로 그 의미는 ‘다함께 행복한 동네’의 줄임말이다.
 - 2) 사회복지급여법 제41조에 의해 만들어진 조직으로 지역사회 복지문제 해결을 위한 주민 네트워크 조직이다. 협의체의 운영목적과 기능은 ① 취약계층 발굴망 구축, 취약가구 동향 파악 및 모니터링 지원 ② 지역사회 내 복지자원 발굴 및 자원 간 연계와 협력으로 지역사회 복지자원의 효율적 활용체계 구축 ③ 지역사회 복지문제 해결을 위한 논의 및 지역특화사업 추진을 하게 된다.

본 사업의 실시를 위해 동 지역사회보장협의체 지원단을 구성하였고, 지원단 내에는 주민참여 사례관리 TF팀을 구성하여 복지사각지대 발굴 및 지역의 문제에 대해서는 동단위에서의 지원방안과 마을공동체 실현을 위한 방안을 모색하였다. 또한 단순 사례관리는 지역주민들이 실시할 수 있도록 주민들을 교육하고 경험을 공유하는 과정들을 실시하였다.

본 논문에서는 이러한 주민참여 사례관리 TF팀의 활동을 바탕으로 사례관리 영역에서의 주민참여 가능성에 대한 검토를 실시하고자 한다. 이에 앞서 주민들이 사례관리에 참여하는 형태를 가칭 ‘주민참여 사례관리’라 명명하고, 주민참여 사례관리에 대한 개념적인 정의를 규정하며, 실제 어떠한 방법과 과정을 통해서 주민참여 사례관리가 진행되었고, 진행되고 있는지, 어떠한 방향으로 진행되어야 하는지를 살펴볼 것이다. 이를 통해 각 동(洞)에서는 동의 상황과 사회복지 전문가 및 지역주민들의 역량과 관심 정도에 따라서 실제 사례들의 적용 가능성을 타진해 볼 수 있도록 주민참여 사례관리의 구체적인 과정들과 구성원들의 역할을 언급하고자 한다.

II. 주민참여 사례관리의 개념과 등장배경

사회복지실천의 일반적 형태는 공공부문이 민간부문에 서비스 제공을 위임하고 공공부문은 민간부문을 지도 감독하는 형태를 유지해 오고 있다. 그러나 지역사회 내 빈곤이나 학대, 폭력, 정신장애 등으로 인해서 어려움을 겪고 있는 클라이언트를 돌보아야 할 책임은 공공과 민간 모두에게 있다고 할 수 있다. 특히, 사례관리 서비스 대상자들은 대부분 공공부문에서 보호가 필요한 대상자이며, 민간기관으로부터 서비스를

제공받는 클라이언트라고 할 수 있다. 이는 지역 사회 내 사례관리 서비스를 제공하는 핵심적인 주체인 공공과 민간이 함께 협력해서 대상자를 발굴하고 서비스를 제공해야 한다는 것을 의미한다.

그런데 사회복지실천 현장에서 공공과 민간을 구분하는 것은 현장에 포함되어 있는 서비스제공자들의 구분이다. 지역주민들의 입장에서는 국가로부터 위임받은 서비스를 제공하는 민간 사회복지기관과 이들을 점검하고, 수급자 지정 등의 업무를 실시하고 있는 공공을 단지 주체만 다를 뿐, 유사한 업무를 실시하는 기관으로 바라볼 수 있다.

그렇다면 사회복지실천 현장에서 정말 민간은 누구인가? 에 대한 고민이 필요하고, 지역사회 내 거주하고 있는 주민들이 진정한 민간부문 일 수 있을 것이다. 그러므로 사례관리 영역에서는 공공과 민간의 협력을 기반으로 주민을 대상자로만 바라보는 것이 아니라, 민관협력의 한계를 극복할 수 있는 파트너로서 주민을 바라봐야 할 시기가 도래했다고 할 수 있다. 실제 주민들은 공공부문과 사회복지기관 및 시설의 종사자들보다 지역과 주민들에 대한 정보를 더 알고 있으며, 이는 지역 내에서 중요한 인적·물적자원이 될 수 있음을 의미하는 것이다.

특히, 사각지대의 발굴을 통한 돌봄시스템의 시의 적절한 작동이라는 차원에서 사례관리는 더 이상 공공부문이나 사회복지기관 및 시설들만의 역량으로는 해결될 수 없는 영역이라고 할 수 있다. 민관 협력을 기반으로 전문가적인 관점에서 사례관리 서비스를 제공함과 동시에 지역주민들이 이웃을 함께 돌볼 수 있는 이웃돌봄 시스템의 정착이 필요하다고 할 수 있다.

현재 사회복지현장에서는 전문가 중심의 사례관리와 민관협력을 기반으로 한 사례관리가 주축이 되어 대상자들에게 서비스를 제공하고 있지만, 사례관리 대상자들의 특징인 ‘만성적이고 복합적인’ 욕구를 충족시키기 위해서는 지속적인 서비스제공과 모니터링이 필요한 실정이다.

이러한 지역 내 사례관리 기법의 한계점을 보완해줄 수 있는 대상은 주민이 될 수 있고, ‘주민이 참여하는 사례관리’에 대한 검토가 필요한 시점이 도래하였음을 확인할 수 있다.

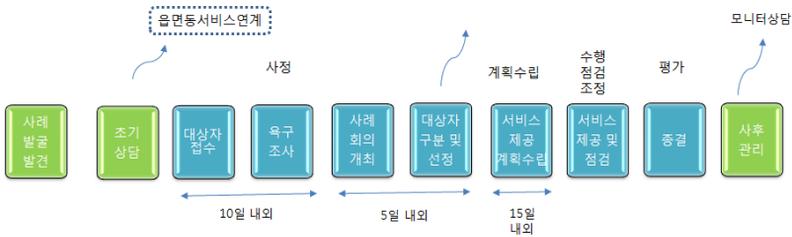
본 논문에서는 ‘주민이 참여하는 사례관리’를 ‘주민참여 사례관리’라 지칭하고자 하며, 이는 학술용어가 아닌 사회복지현장을 바탕으로 새롭게 도출된 개념이라고 할 수 있다. 최창호(1996:644)에 의하면, 주민참여란 “지방자치단체 또는 그 기관의 정책결정 및 집행과정에서 공식적인 권한을 가지지 아니한 주민이 그 결정 및 집행에 직접 또는 간접적으로 영향력을 행사하기 위하여 행하는 일련의 행동”이라고 정의내리고 있다. 이러한 주민참여의 유형으로는 투표, 선거유세, 정치자금 기부, 공직자 접촉, 항의, 지역사회 문제 해결을 위한 타인과의 활동, 지역 위원회에서의 자원봉사, 정치조직에의 관여 등이 포함된다(Verba et al., 1995). 지역사회복지에서 주민참여는 주민들이 보다 높은 수준의 사회복지서비스를 제공받고자하는 적극적인 노력이며, 주민의 선호나 열망에 바탕을 두고 정책을 입안, 결정함으로써 주민의 지지기반을 공고하게 되는 것이다.

기존의 사례관리는 전문가 중심의 서비스가 주축을 이루고 있으나, 공공 부문의 전문가와 민간 부문의 사회복지전문가들은 주민들과 영위히 함께 할 수 있는 인적자원은 아닐 수 있다(사회복지전담공무원과 사회복지사들은 자의든 타의든 한 기관에 다른 기관으로의 이직 가능성이 다수 존재한다). 즉, 전문가 중심의 사례관리 서비스가 필요한 대상과 영역이 존재함과 함께 사례관리의 특정 영역에서는 대상자들과 함께 생활을 하고 있는 주민들의 참여 가능성도 확인하는 것이 필요하며, 이는 지역사회 돌봄의 개념과의 연결되어 질 수 있을 것이다.

그러므로 ‘주민참여 사례관리’는 주민 스스로 지역사회의 주인이라는 의식을 가지고 지역 내 도움이 필요함 이웃들을 대상으로 주민이 할 수

있는 역할들을 통해 사례관리에 참여하는 방식을 의미한다' 고 규정할 수 있을 것이다.

현재 읍·면·동 맞춤형복지 매뉴얼에서는 사례관리의 단계를 10단계로 제시하고 있고(<그림 II-1>), 이러한 단계에 기반해서 공공과 민간에서의 사례관리가 진행되고 있다. 그러나 모든 사례관리 과정에 주민이 참여하는 것은 전문가, 주민, 대상자들에게 어려움과 함께 다양한 문제를 내포할 가능성이 존재한다(대표적으로 대상자의 비밀보장 이슈). 따라서 주민참여 사례관리는 주민들이 모든 단계에 참여하는 것이 아니라, 주민들의 역량을 향상시키기 위한 교육을 기반으로 하여 주민들의 역량에 따라 참여할 수 있는 범위를 한정하는 것이 사례관리 서비스 제공의 혼란을 방지할 수 있을 것이다.



<그림 II-1> 통합사례관리의 단계

특히, 주민들이 사례관리 과정에 참여하기 위해서는 사전교육이 필요하고, 교육의 내용과 진행방식에 대한 명확한 매뉴얼이 필요하다. 특히, 동일 지역에 거주하는 주민들이 주 대상이기 때문에 대상자의 개인정보보호에 대한 중요성을 강조하여 비밀보장의 원칙이 지켜질 수 있도록 하는 노력 등이 필요할 것이다.

그러나 기존의 선행연구들에서는 주민들이 사례관리에 참여한다는 것에 대한 고민이 전혀 이루어지고 있지 않고 있다. 다행스러운 것은 부

산지역의 다.복.동 사업에서는 ‘동 지역사회보장협의체’의 활성화의 일환으로 주민들이 사례관리에 참여하는 방식에 대한 논의가 현장에서부터 이루어지고 있다. 물론 사례관리 대상자들에게 전문가 중심의 서비스가 필요하지만, 대상자들이 가지고 있는 대표적인 특성이 ‘만성적이고 복잡적이기’ 때문에 이를 지원해주기 위해서는 전문가들과 함께 지역 내에 그들과 함께 생활하는 가족과 주민이 사례관리 영역의 일정부분에 참여하는 것이 필요할 것으로 생각할 수 있다.

이를 위해 본 연구에서는 부산광역시 민간주도형 지역사회보장협의체 활성화 지원사업을 위해 구축된 ‘동 지역사회보장협의체 지원단’의 「주민참여 사례관리 TF팀」 사례를 통하여 주민참여 사례관리의 경험을 살펴보고자 한다.

Ⅲ. 주민참여 사례관리 TF팀의 단계별 논의사항

‘동 지역사회보장협의체 지원단’내 「주민참여 사례관리 TF팀」은 기존의 사례관리 방식이 가지고 있는 문제점을 보완하고자, 주민이 참여하는 사례관리 방법에 대한 논의를 진행하였고, 이를 바탕으로 사례관리 과정에 의도적으로 주민을 참여시키고자 하였다. 본 TF팀은 학계 위원 1명과 종합사회복지관 중간관리자 5명으로 구성되었다(<표 III-1>참고).

<표 III-1> 주민참여 사례관리 TF팀의 구성

성명	직위/소속	비고
이OO	교수, D대학교	동 지역사회보장협의체 지원단 위원
박OO	부장, Y종합사회복지관	동 지역사회보장협의체 지원단 위원

박OO	부장, D종합사회복지관	동 지역사회보장협의체 매니저
정OO	과장, S종합사회복지관	동 지역사회보장협의체 매니저
최OO	과장, J종합사회복지관	동 지역사회보장협의체 매니저
서OO	과장, B종합사회복지관	동 지역사회보장협의체 매니저

또한 주민이 참여하는 사례관리에 대한 논의를 하기 위해서는 민관 협력, 통합사례관리가 전제가 되어야 하기 때문에 주민참여 사례관리 뿐만 아니라, 부산시 내에서 이루어지는 사례관리 방법에 대한 전반적인 논의를 실시하였다. 이에 대한 단계별 주요논의 사항은 <그림 III-1>에서 제시하였다.

단계	진행내용	주요논의 사항	진행방향
사전 준비	<ul style="list-style-type: none"> 부산사회복지관협회 통합사례관리 민관협력방안 논의를 위한 팀 구성 복지관 중간관리자 자문교수 	<ul style="list-style-type: none"> 통합사례관리 민관협력 수행시 문제에 대한 분류 민관협력을 위한 공공기관 사례관리 담당 공무원과의 간담회 필요 제기 지원단과 TF팀의 역할에 대한 구분 	<ul style="list-style-type: none"> 부산사회복지관협회 민관협력 통합사례를 위한 모임과 연계
TF팀 회의	<ul style="list-style-type: none"> 총 8회 실시 지원단 위원2명, 동지역 사회보장협의체 매니저 4명 	<ul style="list-style-type: none"> 통합사례관리 민관협력방안 동지역사회보장협의체 주민참여 사례관리 현황논의 주민참여 사례관리 운영모델 권역별 간담회 시 주민참여 사례관리 운영 내용 전달 	<ul style="list-style-type: none"> 주민참여 사례관리를 지역주민이 '지역안에서의 돌봄'의 역할이 강화될 수 있도록 함.
보고서 작성	<ul style="list-style-type: none"> 주민참여 및 민관협력 사례관리 교안 작성 	<ul style="list-style-type: none"> 민관협력의 필요성 주민참여의 개념 사례관리의 개념 통합사례관리 주민참여 사례관리 	<ul style="list-style-type: none"> 각 동 맞춤형 복지팀장, 담당자, 매니저 외 교육 실시

<그림 III-1> TF팀의 단계별 진행내용

또한 회의를 통해 도출된 주요 내용들은 <표 III-2>와 같고, ‘주민참여 사례관리’에 대한 조작적 정의를 바탕으로 지역 내 이루어지고 있는 사례관리 케이스를 검토하여 주민참여 사례관리에 대한 경험들을 공유하고자 하였다.

<표 III-2> 주요 논의사항

- 1차(2016.11.14)
 - 통합사례관리 민관협력방안 논의
 - 지역문제해결을 위한 연계협력이 현재에도 이루어지고는 있지만, 형식적인 수준에 머무르고 실질적인 역할이 부족한 것으로 보여짐.
 - 통합사례관리에서 민간의 한계점을 공공측에게 전달하기 위한 간담회가 필요함.
 - TF에서 복지사각지대 발굴과 지원분야 등 세부 역할 정립이 필요함.

- 2차(2016. 12. 19)
 - 민관협력 통합사례관련으로 전달체계를 만들 필요가 있음.
 - 사회복지관, 매니저와 연계가 필요하고, 공공과 민간의 파트너십이 필요함.
 - 통합사례관리 프로세스에 맞춰 동지역사회보장협의체 위원 및 매니저가 참여하도록 함.

- 3차(2017.1.10)
 - 동지역사회보장협의체 매니저 통합사례관리 지원에 관한 사항 논의
 - 동에서 사례회의에 참석하는 지역주민은 사례관리 전문가는 아니므로 사례관리 관련으로 지역주민, 동지역사회보장협의체 위원들이 쉽게 할 수 있도록 안내가 필요함.
 - 지역주민과 동지역사회보장협의체는 전문성은 낮지만 자원이 다양화하다는 장점이 있음.
 - 사례관리 유형을 구분하여 매니저 지원 필요함.

- 4차(2017.6.13)
 - 민·관 정보공유시스템 구축 시범사업 등으로 사례관리에서의 사회복지관과 공공기관이 협력해야 하는 부분이 중요시 되고 있음.
 - 주민참여 사례관리에 대한 지침이 필요함.
 - 권역별 간담회에 지원단 모니터링 시 주민참여 사례관리 참여에 대한 현황을 파악해볼 필요가 있음.

■ 5차(2017.9.26)

- 주민참여 사례관리를 지역주민들이 ‘지역 안에서의 돌봄의 역할’의 개념으로 가져가는 것이 필요함.
- 사례관리의 모든 과정에 참여하는 것이 아니라 각 영역에서 주민들이 역할을 하는 것이 중요함.

IV. 주민참여 사례관리의 실재를 통한 가능성 검토

본 장에서는 주민참여 사례관리 TF팀의 매니저가 포함되어 있는 동뿐만 아니라 주민참여 사례관리를 실시하고 있는 사례들을 살펴봄으로써 주민참여 사례관리의 가능성을 검토하고자 한다. 이를 위해 3개 동의 사례를 살펴볼 것이고, 각 사례는 동 지역사회보장협의체 매니저³⁾를 통해 확보하였다.

1. 주민참여 사례관리의 사례 검토⁴⁾

1) B구 D동

(1) 사례요약(대상자 발굴 및 서비스 제공 및 점검)

-
- 3) 부산시 민간주도형 지역사회보장협의체 활성화 지원단에서는 동지역사회보장협의체의 활성화를 위하여 각 동마다 매니저를 지정하여 활성화에 기여하고자 하였다. 동지역사회보장협의체 매니저는 동지역사회보장협의체가 운영원리(주민참여, 민관협력, 지역사회기반)에 입각하여 운영될 수 있도록 민관협력의 초기접점을 제공하고, 협의체 활성화를 위하여 한시적으로 자문, 지도, 촉진의 역할을 수행하는 민간복지기관의 대변자이자 지역사회조직가이다. 특히, 매니저는 사회복지기관에 종사하고 있기 때문에 민관협력과 함께 주민들과의 상호작용에도 큰 기여를 한 것으로 평가할 수 있다.
 - 4) 부산사회복지관협회(2017). 민간주도형 지역사회보장협의체 활성화 지원사업 보고서 발췌 및 수정.

ct는 잦은 싸움 소리로 인해 지역주민이 여러 차례 신고하였고, D동 행정 복지센터로 민원 접수가 되어 의뢰됨. 현재 2인가구로 본인과 자녀1명과 함께 거주하고 있음. 최근까지 배우자와 함께 거주하였으나 현재 말다툼 및 기물과 손으로 인해 집을 나간상황이며, ct를 고소 및 이혼소송 진행 중에 있음. ct의 경우 부모님을 모두 일찍 여의고 혼자 자립하며 생활했으며, 주변의 연고 및 도움을 줄 수 있는 인적자원이 전혀 없음. 그러다 3년 전 배우자와 함께 결혼을 하여 가정을 꾸리게 됨. 배우자가 집을 나감에 따라 자녀를 돌볼 상황이 여의치 않고 건강의 악화로 인해 2개월 전 직장을 그만두고 양육을 하고 있는 상황임. 직장을 그만둔 이후로 현재까지 경제적수입이 전혀 없고 부채 등으로 인해 생활의 어려움에 놓여 있으며, 직장을 그만두고, 자녀의 돌봄이 가능한 직장을 위해 운송업을 하려고 했으나 심한 당뇨와 합병증으로 인한 안구 문제로 인해 현재 경제적 활동을 하기에 어려운 상황에 놓여 있음. 직장을 그만둔 후로부터 수입이 전혀 없어, 최근 주거비 미납으로 인한 독촉, 가스비 미납으로 인한 가스단전상황 등으로 연락이 계속해서 오고 있는 상황임. 그밖에 결혼 및 자녀 출산으로 인한 부채에 대한 이자 부담도 커짐. 어린나이에도 18살부터 혼자 자립적으로 살아오며 자립심이 강하고, 가장으로써 자녀에 대한 책임감이 강하며 자녀의 돌봄 문제와 건강문제가 해결 된 후로는 바로 자립하여 생활을 하고자 하는 의지가 강함. 이에 현재 차비 및 기본적인 주식비 마련도 힘든 상황에 이웃에 도움을 요청하여, 사례관리를 진행함.

B구 D동의 매니저(N종합사회복지관 소속)는 본 사례에 주민참여형 사례관리방법을 시도해보고자 <표 IV-1>의 과정으로 사례관리를 진행하였다.

<표 IV-1> 과정별 주민참여 진행과정

주민참여 진행과정	
사전 준비	- 지역주민 사례관리 설명회 및 주민교육을 통해 역량강화 및 대상자 발굴통로 마련
대상자 발굴	- 지역이웃주민의 의뢰 -> D동행정복지센터 -> N종합사회복지관
초기 상담	- 북부경찰서, 지역사회보장협의체 위원, 지역주민과의 대화를 통해 라포 형성 후 상담 실시

통합사례회의	- 지역주민, 지역사회보장협의체와 통합사례회의 실시, 계획 수립 및 향후 방안 마련
서비스 제공 및 점검	- 지역주민의 아동 양육 지원(어린이집추천, 후원물품 지급, 아동식단 관리) - 지역주민의 자발적 ct의 종합검진 동행 및 아이 돌봄 지원 - 서비스제공회의(대상자 참여), 서비스 연계회의(주민 참여), 서비스 제공 연계
종결	- 개입 전/후에 대한 지역주민 의견 및 모니터링을 통한 대상자 종결 평가 실시 - 서비스 종결 회의를 통한 역할 분담 및 종결 후 대상자 여부 모니터링
사후관리	- 종결 뒤 지속적 모니터링을 통해 문제 상황 재발 및 문제행동 시 연계 의뢰 요청 - 사후관리 및 향후계획에 따른 주민역할분담 및 사후관리 교육 실시

(2) 지역주민 참여과정

또한 주민참여 사례관리를 진행하기 위해서는 민과 관의 협력이 전제가 되어야 하기 때문에 각자의 역할을 구분하여 대상자를 돕기 위한 노력을 실시하였고(표 IV-2), 이러한 과정에서 매니저의 역할이 민과 관을 연결하는 중요한 역할을 하고 있음을 확인 할 수 있다.

<표 IV-2> B구 D동의 역할구분

구분	민	관
참여자	매니저, 팀장 (N종합사회복지관) D동지역보장협의체위원 BMC 행복나눔봉사대 회원 D동 지역 주민	복지사무장 1명 복지맞춤형 주무관 2명 (D동행정복지센터)
목적	- 복지사각지대 발굴 - 맞춤형 복지서비스 제공 - 공공&민간&주민과 지역사회 중심형 복지실현	

역할	<p><조력자> ct의 저항과 거부에 대한 감정을 인식, 관리하고 강점 사정</p> <p><통합자> 서비스 연계 및 수행 지원 안내</p> <p><관리자> 서비스 자원 확보 및 주 사례관리 진행</p> <p><전문가> 사례관리전문 상담 및 사례관리 지원</p>	<p><중재자> 민·관 자원공유 및 중복서비스 방지</p> <p><통합자> 서비스 연계 및 수행지원 안내</p> <p><행정가> 공공서비스 지원 및 행정업무 지원</p>
	<p><교육자> 지역주민 사례관리 설명회 및 교육 실시</p> <p><안내자> 민·관 자원 정보제공 및 사례관리 안내</p>	
참여 내용	<p><사전준비></p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역주민교육 실시 - 지역주민 대상 사례관리 설명회 실시 <p><대상자 발굴></p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역주민이 덕천1동 행정복지센터 의뢰로 인한 발굴 <p><서비스제공 및 점검></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 어린이집 입학 2. 후원물품 지급 3. 아동 식단 관리 및 요리지원 4. 동행 및 아이돌보미 지원 5. 갈매기희망돌봄지원사업 지원 6. 이니스정호 후원금 지급 <p><종결></p> <ul style="list-style-type: none"> - 종결 뒤 지속적인 모니터링을 통해 문제상황의 재발 및 문제행동을 나타냈을 경우 신속하게 기관과의 연계를 통해 개입 <p><모니터링></p> <ul style="list-style-type: none"> - 모니터링 및 신규 대상자 발굴 관련 교육 및 논의 실시 	<p><대상자 발굴></p> <ul style="list-style-type: none"> - 잦은 싸움 소리로 인해 지역주민이 여러차례 신고하였고, D동 주민센터로 민원 접수됨. (민원내용일부: 어린부부가 잘 내다가 자주부부싸움을 했고, 경제적 어려움 및 아이 키우는 것에 대해 많이 미흡하니 도움을 주었으면 좋을 것 같다) <p><서비스제공 및 점검></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보육수당->양육수당 변경 신청 2. 아이돌보미 신청 3. 후원물품 지급 4. 부산의료원 3 for 1연계를 통한 건강검진 <p><종결></p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 계획 수립에 따른 종결 회의를 진행함 - 종결 뒤 지속적인 모니터링을 통해 문제상황의 재발 및 문제행동을 나타냈을 경우 신속하게 기관과의 연계를 통해 개입
성과	<p>본 사례의 경우 문제 상황과 욕구가 명확하였으며, 지역주민의 참여, 행정복지센터 및 외부기관과의 원활한 연계, ct의 적극적인 협조로 인해 신속하고 정확한 사례개입이 이루어짐.</p> <p>최근 사회적 이슈로 1인가구 증가, 개별화 등으로 소통하지 않고 살아</p>	

	가면서 고독사, 자살, 우울증의 다양한 사회적 문제가 발생하고 있음. 이에 동지역사회보장협의체가 활성화됨으로서, 지역주민과 함께 주민참여형 사례관리를 실시 할 수 있었던 계기가 되었고, 무엇보다 발굴체계와 종결 후 사후관리가 체계적인 차원에서 개입 가능한 효과성을 엿볼 수 있었음.
--	---

이러한 과정에서 매니저의 역할을 살펴보면, 각 단계별로 다음의 역할을 수행하였다. 먼저 <사전준비단계>에서는 지역주민들을 대상으로 사례관리 설명회를 실시하였고, <대상자 발굴 및 초기상담, 서비스 제공 및 점검단계>에서는 사례관리 참여 지역주민들을 지지하고 상담하는 역할을 하였으며, <통합사례회의 단계>에서는 통합사례회의 진행, 사례에 관한 슈퍼비전을 제공하였다. <서비스제공 및 점검 단계>에서는 복지관 자원 및 서비스를 연계하였고, 만약 기존 서비스로 지원이 어려울 경우 자원 발굴의 역할을 수행하였다. 마지막 <종결 및 사후관리 단계>에서는 사례관리 참여 주민들에게 지지 및 사후 모니터링을 권고하였다. 이러한 과정에 참여하고 있는 매니저는 주민참여 사례관리가 진행되기 위해서는 다음의 사항들이 필요함을 언급하였다.

주민참여 사례관리를 위한 TIP

- 주민참여 사례관리는 기본적으로 지역성, 전문성, 관계성을 중심으로 진행되어야 함. 이에 본 기관의 사례의 경우 지역사회 중심형으로 기관 내에 위치한 고유의 지역성을 대표적으로 잘 나타낸 사례임을 전문가로부터 평가를 받았음.
- 전문성의 경우 내부기관에서 전문가 개입수준을 명확하게 하고 있으며, 사례관리자의 역량과 적절한 자원연계 부분으로 주체성을 가지고 있음. 또한 주민참여의 핵심인 관계성은 사례를 통해 생성된 지역주민자원으로 연결되는 부분으로 잘 이루어졌음. 종결 후 자발적인 지역주민의 활동으로 이어져 일상생활에서 자연스러운 관계성이 유지될 수 있도록 유도할 필요성이 나타남.

2) D구 S동

(1) 사례요약(대상자 발굴 및 서비스 제공 및 점검)

S동 복지 사각지대 주민 발굴 프로젝트인 찾아가는 복지통장 “희망을 배달하는 소원우체통 사업”을 통해 주민들이 이웃에 대한 관심을 가지는데 기여하고자 하였음. 특히, 홀로 어르신 고독사, 50대 이상의 독거 성인의 자살률 등에 대한 사회적 문제인식과 관심은 고조됨에 비해 영유아와 아동·청소년 가정에 대한 사회적 관심과 공공기관의 자원 지원은 상대적으로 부족한 실정임을 민관 실무자 기획회의를 통해 확인함.

다북동 사업의 주민참여 사례관리를 지향하기 위해서는 복지 사각지대 발굴부터 주민의 참여로 시작할 수 있어야 한다는 데 의견을 같이하고 그 동력을 마련하기 위해 소원우체통 사업을 시작함. 복지통장이 주민에게 다가감에 있어 주민이 진정으로 원하는 것에 귀를 기울이고, 그것을 바로 지원해 줄 수 있는 소원우체통 후원금 pool을 통해 주민과 신속하고 친밀한 라포형성 가능.

주민을 통해 발굴된 사례를 동지역사회보장협의체에서 지원에 대해 검토하고, 사례회의를 통해 사례관리 계획에 대해 논의함.

(2) 지역주민 참여과정

D구 S동에서의 역할구분은 <표 IV-3>과 같다.

<표 IV-3> D구 S동의 역할구분

구분	민	관
참여자	- S동 복지통장 - 동지역사회보장협의체 - 매니저(B종합사회복지관)	- S동 맞춤형 복지팀
목적	- 복지 지원 사각지대 발굴 - 주민에 의한, 주민을 위한 사례관리로 주민역량강화 및 복지생태공동체 지향	
역할	- 복지통장: 도움이 필요한 주민 소개, 주민 소원 상담, 소원 신청을 위한 편지, 엽서 작성	- S동 : 복지통장 주민 소개 독려, 지지, 격려 - 복지사무장의 주민 소개 모델링,

	- 복지관: 복지통장 인정 및 보상을 위한 소원 전달식, 언론 홍보, 개별 인터뷰, 역량강화 교육진행	언론 홍보(라디오 및 신문 등)
참여 내용	- 복지통장 11명 참여, 16사례 발굴 - 가족 생애 첫 여행, 꼬리뼈를 다친 고3 침대 선물, 국가대표 수영선수를 꿈꾸는 아동 수영용품 선물, 모자가정 고장 난 밥솔 교체, 다문화 가정 바이올린 연주복 선물, 미혼모 허리보호대 선물, 부자가정 아동 학업용 의자 선물 등을 시작으로 사례관리가 필요한 사례를 발굴, 소개함.	
성과	- 시행 6개월 만에 복지통장과 지역유관기관 실무자로부터 16사례 발굴 및 소원 지원 가정에 맞춤형 자원 및 복지 상담 진행(수영용품을 지원받은 아동은 재능지원 장학금 200만원 추천 및 선정)	- 요청된 일을 수동적으로 하는 복지통장이 아닌 주도적으로 주민을 찾고, 요청할 수 있는 자원이 생기고, 동기부여를 해드리자 서로 선의의 경쟁이 되어 통장님들도 주민들에게도 좋은 결과가 있는 상황이 됨.

이러한 과정에서 매니저의 역할을 살펴보면, 먼저 <사전준비단계>에서는 사업기획 회의를 제안하고, 민간 후원금 자원공유 및 복지통장 역량강화 교육을 실시하였다. <대상자 발굴 및 초기상담, 서비스 제공 및 점검단계>에서는 개별통장 상담 및 지지, 소원 사업에 대한 지원 후 주민의 변화, 가족의 만족도, 아동의 메시지 사진, 전달 및 공유를 실시하였고, 복지관과 동사무소의 지속적인 지원 방향에 대해 검토하였다. <서비스제공 및 점검 단계, 종결 및 사후관리 단계>에서는 주민에 의한 사례 발굴 후 복지통장의 공로를 인정하고, 결과에 대한 피드백이 바로 이루어질 수 있게 하여 사례발굴뿐만 아니라 향후 사후관리에 대한 관심도 지속시키도록 하였다.

이러한 과정에 참여하고 있는 매니저는 주민참여 사례관리가 진행되기 위해서는 다음의 사항들이 필요함을 언급하였다.

주민참여 사례관리를 위한 TIP

- 주민참여 사례관리의 시작은 사각지대 발굴임.
- 도움이 필요한 주민을 가장 잘 찾을 수 있는 사람은 주민이다. 그 시작을 복지 통장으로부터 하는 것이 필요함.
- 복지통장들을 소진하게 해서는 안 됨. 그들의 성과를 드러내고, 인정하고, 눈으로 보고 귀로 들을 수 있도록 피드백 하는 것이 필요함.

3) D구 B동

(1) 사례요약(대상자 발굴 및 서비스 제공 및 점검)

ct에게는 세 딸이 있었음. 큰 딸은 남편과 함께 트럭에 물건을 팔며 생계를 힘겹게 유지하고 있으며, 둘째 딸은 간호사로 근로활동을 하고 있지만 남편과의 불화로 별거하며 홀로 아이들을 양육하느라 ct를 돌볼 여력이 없는 상황임. 막내딸은 홀로 여수에서 생활을 하다 유방암 판정을 받아 투병 생활을 하기 위해 ct 집으로 와 함께 생활을 하고 있음. 하지만 ct는 둘째 딸 가정의 소득으로 인하여 기초생활 수급의 보호를 받지 못하고 사각지대에 놓여 있음.

2017년 1월 ct는 막내딸이 좋아하는 반찬거리를 사기 위해 집을 나섰고 막내 딸은 아침 식사를 한 뒤 진통제를 복용하고 잠깐 잠이 들었음. 그 시간 ct의 집에 화재가 났고, ct는 생계를 유지하기 위해 집에 모아뒀던 파지와 박스, 신문에 불이 쉽게 옮겨 붙었고 집은 전소하였음. 이를 발견한 이웃주민이 소방서에 신고하였고, ct를 이웃주민이 급하게 불렀음. ct는 소방대원에게 집 안에 딸이 잠들어 있다고 이야기하자, 소방대원이 쓰러진 딸을 구출하였으나 이미 시간이 많이 흘러 딸은 의식불명 상태였음.

ct는 전소해버린 집과 혼수상태에 놓여 있는 딸을 보며 죄책감에 시달렸음. 힘겨워하는 ct를 보며 동지역사회보장협의체 위원을 비롯한 주민들과 공공기관, 복지관이 함께 화재 잔해를 처리하고, 작은 도움의 손길들이 모여 후원물품을 전달하였음. 집수리사업 HOPE 프로젝트를 통하여 ct는 다시 소중한 보금자리와 일상을 되찾게 되었고, ct는 일상으로 돌아올 수 있게 되었음.

D구 B동의 매니저(D종합사회복지관 소속)는 본 사례에 주민참여 사례관리방법을 시도해보고자 <표 IV-4>의 과정을 진행하였다.

<표 IV-4> 과정별 주민참여 진행과정

주민참여 진행과정	
사전 준비	<ul style="list-style-type: none"> - 복지통장 회의를 활용한 월별 역량강화교육(고독사예방교육, 주민 참여 사례관리등) - 마을복지상담실 운영을 통한 사각지대발굴을 위한 홍보
대상자 발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 주민의 소방서 신고 → B행정복지센터 및 D종합사회복지관 의뢰 및 공유
통합사례 회의	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회보장협의체 회의에서 사례공유 및 통합사례회의 실시
서비스 제공 및 점검	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회보장협의체, 새마을협의회, 푸른솔봉사단 화재잔해 청소 실시 - 지역사회보장협의체, B동협의체 후원물품 제공 - 한울타리(SNS)공유를 통한 자원개발 건의 및 CT근황 및 모니터링 실시
종결	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회보장협의체, 해당 통장, 이웃, 관련 유관기관과 종결 관련 논의 - 종결 결정후 이웃과 통장에게 사후관리 역할 부여
사후 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 이웃관계망 구축사업을 통한 이웃주축으로 사후관리 실시 - B동 통장을 통해 월 1회 이상 모니터링 실시 - 교회 비정기적 후원물품(쌀) 전달

(2) 지역주민 참여과정

D구 B동에서의 역할구분은 <표 IV-5>과 같다.

<표 IV-5> D구 B동의 역할구분

구분	민	관
참여자	<ul style="list-style-type: none"> - 매니저, 사례관리팀 (D종합사회복지관) - B동지역보장협의체위원 - B동통장협의회 - 지역주민, 시장 노점상인 계모임 - 교회 - 부산국제건축문화제(재능기부) 	<ul style="list-style-type: none"> - 사무장, 복지맞춤형 주무관 1명 (B동행정복지센터) - D구 희망복지지원단 - 주택보증공사(재정지원)
목적	<ul style="list-style-type: none"> - 효율적이고 신속한 복지사각지대 발굴 - 욕구에 부합하는 맞춤형 복지서비스 제공 - 민·관·주민이 함께하는 통합형 사례관리 진행 	
역할	<ul style="list-style-type: none"> - 주민참여 사례관리 진행을 위한 인식개선, 참여유도 - 주민역량강화교육 진행 - 방향성 제시 및 주민지지, 격려 - 사례회의 참여 - 주민관계망구축 및 자원의 개념 변화 시도에 대한 인식 변화 및 중계자 역할 - 서비스 연계 및 수행 지원 안내 - 사례관리 전문상담 및 사례 관리 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 주민참여 사례관리 진행 - 사례회의 진행 - 민·관 자원공유 및 중복서비스 방지 - 서비스 연계 및 수행지원 안내 - 공공서비스 지원 및 행정업무 지원 - 참여주민 지지, 격려
참여 내용	<p><사전준비></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 지역주민교육 실시 2. 통장월례회의 정기 교육 실시 3. 게이트키퍼 진행 <p><대상자 발굴></p> <p>지역주민이 소방서 및 행정복지센터 의뢰로 인한 발굴</p> <p><초기상담></p> <p>대상자 현재 상황 및 문제 파악을 위한 초기상담 실시</p> <p><관정회의></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 지원 및 개입 관련 실무자 사례회의 진행 	<p><사전준비></p> <p>지역주민교육의뢰, 진행</p> <p><대상자 발굴></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 소방서에서 D구청으로 사례 접수 2. 이후 행정복지센터에서 복지관으로 의뢰 <p><초기상담></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 대상자 현재 상황 및 문제를 위한 초기상담 실시 <p><통합사례회의></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 지원 및 개입 방안 주민 참여 사례회의 진행

	<p>2. 사례관리 대상자로 선정 <통합사례회의></p> <p>1. 지원 및 개입 방안 주민참여 사례회의의 진행:지역사회보장협의체 위원 참석, 수퍼비전</p> <p>2. 자원연계 및 개입 진행방향 공유 <서비스제공 및 점검></p> <p>1. 화재잔해처리</p> <p>2. 자원연계</p> <p>3. 후원물품 지급</p> <p><종결></p> <p>1. 통장 및 이웃 주민, 관련 유관기관과 함께 사례 종결 논의</p> <p>2. 종결 이후 이웃 및 통장 주민에게 사후관리 역할 부여</p> <p><사후관리></p> <p>1. 상시적으로 관계를 갖고 있는 이웃을 중심으로 이웃관계망 구축 사업을 통해 사후관리 실시</p> <p>2. B동 통장을 통해 월1회 이상 모니터링 실시</p>	<p>2. 자원연계 및 개입진행 방향 공유 <서비스제공 및 점검></p> <p>1. 화재잔해처리</p> <p>2. 자원연계</p> <p>3. 후원물품 지급</p> <p><종결></p> <p>ct 위기 상황 해결이후 종결 회의 진행 후 종결 여부 판정</p>
<p>성과</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 사전 주민역량강화교육 및 인식 개선을 통해 사각지대 발굴에 대한 관심 증대 - 주민과 함께 자원에 대한 논의를 하며 다양한 자원 및 인적 자원망 발굴이 용이 - 체계적 이웃관계망 관리를 통한 사후관리 진행 - ct가 기존에 확보되어진 인적 자원망을 통한 고독사 예방 및 정서적 지지체계 확충 	<ul style="list-style-type: none"> - 민-관 협력을 통해 긴급 사례 개입에 대해 단기간 집중관리가 용이 - 다양한 비공식적 자원망 활용

이러한 과정에 참여하고 있는 매니저는 주민참여 사례관리가 진행되기 위해서는 다음의 사항들이 필요함을 언급하였다.

주민참여 사례관리를 위한 TIP

- 지역에 맞게 주민참여 사례관리를 시도해 보는것이 중요함. 2017년 부산형 다복동사업에 있어 민관협력, 주민참여, 지역사회기반에 초점을 맞추어 진행하고 있음. 동지역사회보장협의체 회의시 사례를 공유하고 회의를 진행하면서 주민참여가 어려운 것이 아님을 서로 인지하면서 향후 주민참여 사례관리를 진행하는데 계기가 되었음.
- 주민의 관계망을 활용한 대상자 조기발굴이 중요함. 복지사각지대발굴을 위해 지역 내 대상자를 잘 알고 수시로 발굴해 줄 수 있는 시스템 구축이 중요함. 이에 사전 홍보 및 주민역량강화가 매우 중요하며 민관협력을 통해 역할정립이 필요함. 또한 주민의 관계망을 활용하여 주민을 잘 아는 리더, 지사협 위원, 원룸 주인, 통장, 수퍼마켓 등 관계망을 구축하고 마을내 거점장소를 통해 홍보 등 찾아가는 복지상담 등이 진행하고 있으며 이에 대한 확대가 필요.

2. 주민참여 사례관리를 위한 전제와 원칙

보건복지부의 읍·면·동 복지허브화 사업으로 인해 동 단위에서도 통합사례관리 서비스를 제공하고 있고, 종합사회복지관의 경우 복지관 3대 사업의 일환으로 사례관리 서비스를 제공하고 있다. 공공과 민간이라고 하는 서비스 주체는 다르지만, 공공과 민간에서 서비스를 제공하고 있는 클라이언트와 활용하고 있는 인적자원(주민)은 유사하거나 동일한 상황이다. 특히, 공공과 민간을 막나하고 사회복지계는 인력의 부족을 호소하고 있고, 이를 보완할 수 있는 인적자원으로 주민들을 적극 활용하고 있다. 그러나 주민들에게 교육을 기반으로 한 역량강화 없이 자원으로 활용하거나, 사례관리 과정 내에 참여시키게 될 경우에는 사례관리의 본래 목적을 달성할 수 없게 할 수 있다. 그러므로 주민참여 사례관리를 실시하기 위해서는 사례관리의 전체 과정을 단계별로 구분하고, 주민들이 각 단계에서 실시할 수 있는 역할과 유의사항들을 제시

해야 한다.

사례관리의 단계를 ① 사전 단계, ② 대상자 발굴, ③ 초기상담, ④ 판정회의, ⑤ 통합사례회의, ⑥ 서비스제공점검, ⑦ 종결, ⑧ 사후관리로 구성하여 주민참여 사례관리를 실시하기 위한 방식과 방향성은 <표 IV-6>과 같다. 주민참여 사례관리의 대전제는 ‘사례관리는 전문적 사회 복지 실천영역’이라는 것이다. 그러므로 모든 단계에 주민이 참여할 수는 없겠지만, 사전단계(주민교육)가 충분히 이루어진다면 대상자발굴과 사후관리 영역에서는 주민참여가 가능할 것으로 보여진다. 특히, 주민교육은 소외층 발굴을 위한 주민조직화 교육에서부터 역량강화교육(자원목록 리스트 및 연계방안, 개인정보교육 등), 주민리더 양성교육까지 포함될 수 있을 것이다. 물론 주민의 역량에 따라서 다른 영역에서의 참여도 가능하겠지만, 주민을 초기상담과 판정회의에 참여시킬 것인가에 대한 부분은 심사숙고의 과정이 필요할 것으로 보인다. 또한 앞서 사례에서 살펴봐왔듯이, 주민참여 사례관리는 각 동의 상황과 주민의 역량에 따라서 그 과정이 달라질 수 있음을 확인할 수 있다.

<표 IV-6> 주민참여 사례관리 단계별 진행방식

단계	주요사항	진행방식
① 사전 단계	주민교육	- 주민조직화 교육 - 주민역량 강화교육 - 주민리더 양성교육
② 대상자 발굴	발굴과 접수 방법	- 모든 주민이 사각지대발굴을 위한 역할에 참여할 수 있음. - 그러나 대상자의 특성에 따라 발굴 주체는 달라짐. - 주민이 활용할 수 있는 접수 서식 필요함.
③ 초기상담	주민 참여가 가능한가?	- 전문적 영역임
④ 판정회의	에 대한 고민이 필요함	

⑤ 통합사례회의	참여 범위	- 부분적으로 주민들이 참여할 수 있으나, - 주민의 역량이 전제가 되어야 함.
⑥ 서비스제공 점검	서비스 점검주기/방식	
⑦ 종결	종결방법과 방식	- 통합사례회의를 통한 결정.
⑧ 사후관리	사후관리의 주체와 방식	- 지속적으로 사례관리 할 수 있는 방법과 체계 마련 필요. - 지역 내에서 주민이 가진 역량과 강점을 활용하여 참여 가능함.

V. 결론 및 함의

본 연구는 부산광역시 민간주도형 지역사회보장협의체 활성화 지원 사업의 「주민참여 사례관리 TF팀」 사례를 통하여 ‘주민참여 사례관리’의 가능성을 살펴보고자 하였다. 지역사회복지현장에서 사례관리기법은 ‘만성적이고 복합적인 욕구’를 가진 대상자들의 삶의 질을 향상시키기 위해 활용되어 지고 있는 실천 방법이지만, 욕구의 특성에서 확인할 수 있듯이 서비스를 제공하는 기관의 입장에서는 효과성을 담보하기 힘든 어려움을 가지고 있다.

즉, 대상자들의 문제나 욕구가 단기간의 서비스 제공만으로는 해결되거나 충족될 수 없다면 공공기관과 민간기관의 전문가들 이외에도 이들의 삶에 관심을 가지는 누군가가 필요하게 된다. 사회복지전문가들에게 문제나 욕구를 가진 대상자는 클라이언트가 되지만, 클라이언트는 지역의 주민이나 또 다른 주민의 이웃이 될 수 있다.

주민의 입장에서 주민(클라이언트)을 바라보게 되면, 사회복지전문가들이 가진 전문성의 잣대로 그들을 바라볼 수는 없지만, 실제 주민(클라이언트)에게 필요한 욕구와 서비스를 제공하는데 주민의 새로운 시

각이 제공될 수 있다. 이는 기존의 사회복지전문가들의 전문성이 제공해 줄 수 없는 다양성과 지속성이라는 특징으로 주민(클라이언트)에게 도움이 될 것이다.

물론 ‘주민참여 사례관리’는 학술용어가 아닌 사회복지현장에서 이루어지는 변화를 바탕으로 새롭게 도출된 개념이다. 최근에는 주민참여형 마을만들기, 지역재생사업에서의 주민참여 등과 같이 지역복지 차원에서 주민참여를 강조하고 있지만 사례관리 영역에서는 그 활동이 미비하다고 할 수 있다. 하지만 다양한 사례들을 통해서 ‘주민참여 사례관리는 주민 스스로 지역사회의 주인이라는 의식을 가지고 지역 내 도움이 필요한 이웃들을 대상으로 주민이 할 수 있는 역할들을 통해 사례관리에 참여하는 방식’이라는 정의를 도출할 수 있었다. 즉, 주민참여 사례관리가 이웃이 이웃을 돕는 서비스 제공의 한 유형으로 자리 잡는다면, 사례관리의 효과성을 더욱더 높일 수 있을 것이라고 생각된다.

또한 지역사회복지에서 주민참여는 주민들이 보다 높은 수준의 사회복지서비스를 제공받고자하는 적극적인 노력이라고 할 수 있다. 더 이상 국가나 지방자치단체에서 제공하는 서비스를 수동적으로만 제공받는 것이 아니라, 적극적인 의사표현을 하는 주체로 변화하는 과정에서 ‘주민참여 사례관리’는 지역 내 주민들의 역할을 부각시킬 수 있는 도구가 될 수 있다. 물론 주민참여가 모든 문제를 해결할 수 있는 방법은 아니기 때문에 이에 대한 우려도 고려해야 할 것이다. 대표적으로 비밀보장 및 개인정보 활용과 관련한 이슈들이 있다. 이후에는 주민참여 사례관리에 대한 문제점들도 고려해야 할 것이지만, 그럼에도 불구하고 ‘주민참여 사례관리’를 통해 지역 내 현안과 이웃에 대한 관심을 가질 수 있게 되며, 지역의 주인은 주민이라는 인식을 굳고히 하는데 본 연구가 기여를 할 것으로 기대한다.

그러나 부산시의 경우 동 지역사회보장협의체 활성화 지원사업이 1

년간의 사업으로 종결되었기 때문에 ‘주민참여 사례관리’에 대한 지속적인 사례 확보 및 전파에는 어려움이 따를 것으로 예상된다. 그러므로 향후에는 주민참여 사례관리에 대한 다양한 사례검토를 통하여 주민참여 사례관리 모형을 제시하고, 구체적인 실천전략을 수립하여 실제 적용할 수 있는 방안을 검토하는 것이 필요하다.

| 참고문헌 |

- 보건복지부, 「읍·면·동 맞춤형 복지 업무 매뉴얼」, 보건복지부, 2017.
- 부산광역시사회복지관협회, 「민간주도형 지역사회보장협의체 활성화 지원사업 사업보고서」, 2017.
- 최창호, 「지방자치학」, 삼영사, 1996.
- Bellow, J. R. & Mink, G., Case Management in Social Work: Developing the professional skills needed or work with multiproblem client, Springfield, IL: The Charles C. Thomas, 1996.
- National Association of Social Worker, NASW Standards and Guidelines for Social Work Case Management for the Functionally Impaired, Silver Spring, MD: Author, 1984.
- Verba, Sidney, Kay Lehman Scholozman, and Henry E. Brady, Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics, Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1995.

투고일 : 2018. 11. 06. 심사완료일 : 2018. 12. 06. 게재확정일 : 2018. 12. 14.

| Abstract |

An Exploratory Study on the Case Management of
Resident Participation

—Focusing on the Case Management of Resident Participation
TF in Support Project for the Busan Metropolitan City's a
Private-led Model Community Security Council

Lee, Mi-Ra

Busan Metropolitan City is a part of the Ministry of Health, Welfare and Welfare's project to build a welfare hub. This project was carried out and the Commission promoted activation of the Community Security Council. To that end, the Commission implemented a project to promote the private-led community security council with support from the Busan Community Chest. We organized a community support group. Within the support group, a participation of residents case management task force was formed to find welfare blind spots, find local issues, and find ways to realize the village community. In this paper, based on the activities of the team, the participation of residents case management TF is considered to be possible participation by the residents in the case management area.

The term 'case management of resident participation' is not an academic term. Through various examples, the definition of 'how residents participate in case management through their roles in helping neighbors in need of local help' was derived from the sense that they are the owners of the community themselves. In addition, it would be necessary to separate the stage of case management and to present the contents and key points needed for the residents to participate in each stage so that the residents can participate in

the case management area in accordance with the agreed-upon.

Case management through participation by residents is not the way to solve all problems. However, this will increase residents' interest in local issues and neighbors, and it is necessary to develop detailed action strategies in the future to review actual application plans.

Keywords : Participation of Residents, Case Management, Private-led Model, Community Security Council