

2024. 조사연구 보고서

고독사 및 사회적 고립 예방을 위한 자활사업 활성화 방안

책임연구원 | 김현진(청주대학교 사회복지학과 교수)

공동연구원 | 김가빈(청주대학교 박사과정 수료)

박준태(조지아대학교 석사)

본 보고서는 충청북도사회복지협의회의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 충청북도사회복지협의회의 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.

제 출 문

충청북도사회복지협의회 귀하

본 보고서를 『고독사 및 사회적 고립 예방을 위한 자활사업 활성화 방안』

연구용역의 최종보고서로 제출합니다.

책임연구원 | 김현진(청주대학교 사회복지학과 교수)

공동연구원 | 김가빈(청주대학교 박사과정 수료)

박준태(조지아대학교 석사)

[목 차]

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 범위 및 연구 방법	4
II. 자활사업의 개요: 정서적 자활을 중심으로	6
1. 자활사업 위기 지원 대상 증가	6
2. 그동안의 자활사업 성과	9
3. 정서적 자활에 대한 선행연구 검토	10
4. 자활사례관리 특성 및 현황	12
III. 설문조사 분석: 충북의 자활사업 현황 및 문제점	18
1. 일반적 현황	18
2. 자활센터 참여자 현황	21
3. 자활사례관리 현황	24
4. 자활센터 사례관리의 향후 접근	26
5. 시사점	29
IV. 심층인터뷰 및 사례 분석	32
1. 긍정적 변화에 성공한 참여자 인터뷰 분석	32
2. 자활사업의 통합적 접근 우수사례	48
3. 시사점	61
V. 결론 및 제언	64
1. 결론	64
2. 제언	66
[Reference]	73
[부록 1 : 설문지]	75
[부록 2 : 심층인터뷰 질문지]	81

[표 차례]

〈표 I-1〉 고용 희망과 경제적 자활 간의 관계에 대한 정서적 자활 이론 모델	1
〈표 II-1〉 주요 연령 집단별 1인 가구 비율	7
〈표 II-2〉 시·도별 고독사 발생 현황	8
〈표 II-3〉 일반사례관리와 자활사례관리 비교	15
〈표 II-4〉 자활사례관리팀 업무 범위	16
〈표 III-1〉 설문 참가자 인구사회학적 및 직업적 특성	18
〈표 III-2〉 자활사업단 현황	19
〈표 III-3〉 자활사업 담당자의 현재 업무량에 대한 인식	20
〈표 III-4〉 자활사업 담당자로서 가장 만족하는 것	21
〈표 III-5〉 자활사업 참여자 특성	22
〈표 III-6〉 자활사업참여자의 자립 의지를 높이는 과정에서 가장 접근이 어려운 부분	22
〈표 III-7〉 고독감 또는 사회적 고립 문제에 대한 인식	23
〈표 III-8〉 고독감 및 사회적 고립 상태 참여자에게 닥칠 가장 큰 어려움	24
〈표 III-9〉 자활사례관리 현황	25
〈표 III-10〉 자활센터 외부자원 연계 현황	25
〈표 III-11〉 자활센터 사례관리 전담인력 필요성에 대한 이유	26
〈표 III-12〉 현재 자활센터 사례관리에 가장 크게 영향을 주는 요소	27
〈표 III-13〉 자활사례관리가 자활참여자의 자립 및 사업참여에 기여하는 내용	27
〈표 III-14〉 고독사 등 사회적 고립 예방을 위한 자활사례관리 활성화를 위한 우선 사항	28
〈표 IV-1〉 심층인터뷰 참여자의 인구사회학적 특성	32
〈표 IV-2〉 심층인터뷰 범주화	33
〈표 IV-3〉 농촌자활사례관리자의 과업 및 역할	49
〈표 IV-4〉 광역 및 지역의 자활사례관리 사례	51

[그림 차례]

[그림 1] 농촌지역 자활사례관리 체계(안)	49
[그림 2] 도시지역 자활사례관리 체계(안)	50
[그림 3] 대구 자활사례관리 체계	51
[그림 4] 대구 자활사례관리 운영체계	52
[그림 5] 대구 특화형 자활 심리상담센터 운영프로세스	53
[그림 6] 전라북도 자활 사례관리 차량 전달식	54
[그림 7] 경기부천원미지역자활센터 사례관리 체계	54
[그림 8] 경기부천원미지역자활센터 사례관리 운영 흐름도	55
[그림 9] 서울성동지역자활센터 자활사례관리 운영 흐름도(전체)	56
[그림 10] 서울성동지역자활센터 자활사례관리 운영 흐름도(자활사례관리)	57
[그림 11] 서울성동지역자활센터 DB 관리 현황	57
[그림 12] 삼척지역자활센터 사례관리팀 전담업무 역량과 프로세스 효율성 기반의 업무분장	58
[그림 13] 삼척지역자활센터 참여자 핵심이슈 관리를 위한 욕구표	58
[그림 14] 삼척지역자활센터 참여자 핵심이슈별 외부 네트워크 연계망	59
[그림 15] 삼척지역자활센터 참여자 핵심이슈별 다양한 지원(신체건강/의료 이슈)	59
[그림 16] 공공부문의 통합사례관리 절차	69

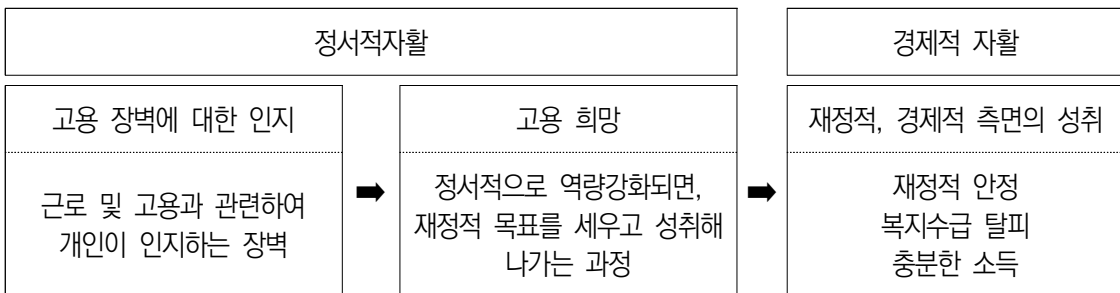
I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

□ 연구 필요성

- 저출산 고령화에 따른 급격한 인구 구조의 변화는 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자의 증가를 가져옴. 이에 대응하는 사회복지기관은 꾸준히 전문성을 강화하고 복합적인 욕구와 어려움을 분석하여 적극적으로 복지정책에 반영해 나가야 함
- 자활사업의 경우도 참여자에 대한 경제활동 기회 제공만으로는 더 이상 기관의 운영 목적달성이 어려운 상황이므로 대상자의 자립역량 악화에 영향을 미치는 개인적, 사회적 요인과 문제를 파악하고 이를 해결할 수 있는 서비스 제공이 요구되고 있음
 - 또한, 최근 급속한 1인 가구 증가, 이로 인한 고독사 발생 등에 대해서도 자활사업 참여자를 중심으로 예방적 대응이 필요함
- 자활사업의 특성에 대해 이형하와 조원탁(2004)은 경제적, 사회적, 정서적 자활로 구분하고 있음. 특히, 경제적 자활 중심의 접근을 넘어선 정서적 자활에 대해 현재하고 있는 일과 관련한 보람, 즐거움을 가지게 됨으로써 근로 태도가 향상된 것을 정서적 자활로 정의함

〈표 1-1〉 고용희망과 경제적 자활 간의 관계에 대한 정서적 자활 이론 모델



- 정서적 자활은 기존 연구들에서 대체로 정서적 자활, 자활(자립)의지와 의욕, 심리적 자활 등의 용어를 사용하여 정의되어 있음
 - 정서적 자활 촉진을 위해 실시되는 ‘정서적 자활 프로그램’은 자활사업 참여

저소득 주민들이 자신의 가치와 역량, 강점과 자원을 인지하고 이를 바탕으로 참여자 스스로가 원하는 문제 해결의 모습에 초점을 두며 변화를 시도해 나가는 것을 목적으로 함(보건복지부, 한국자활연수원, 2019)

- 정서적 측면의 자활 정도는 다양한 자활지원 서비스의 일차적 성과이고 경제적 측면의 자활이라는 궁극적 목적 달성을 위한 과정이므로 자활 성과의 중요한 한 축으로서 관련 성과검증이 필요함

○ 이렇게 정서적 자활은 경제적 자활로 이어지는 과정적 측면의 변수로써 실질적인 자활 성과에 대한 중요한 원인임이 다양한 실증연구에서 나타남 (엄태영 2012; 이상록, 2023 등)

- 정서적 자활을 위한 프로그램과 자활사례관리는 현장에서 수행 중인 대표적인 실천기술임. 그러나 현재 자활센터의 사정은 사례관리 자체의 성과나 효과성·효율성 제고 측면에서 필요성이 높지만, 일부 연구들을 보면 자활사업에서의 사례관리는 그다지 원활하게 운영되지 못하고 있음

- 그 이유는 사례관리와 관련하여 상당히 기관 간의 편차가 존재하기 때문임. 각 지역자활사업은 사업단 중심으로 운영되고 있어 실질적으로 사례관리 사업은 부차적으로 여겨지게 되고 사례관리의 운영체계가 이중적인 한계를 지니고 있음

- 경기도 등 기존 연구에서도 자활사례관리가 잘되지 않는 이유로 업무량 과다, 사례관리 전문지식 및 기술 부족, 사례관리 인력 부족, 기관 내 사례관리에 대한 인식 차이, 지역사회 자원 부족, 슈퍼바이저 부재, 사례관리 체계 부재, 담당자 간의 역할 충돌 등으로 사례관리에 어려움을 겪는 것으로 나타났으며 여기에는 사업단 중심의 비체계적인 사례관리 운영도 한몫하는 것으로 나타남 (박지영 외, 2023)

○ 2007년 자활급여법 제정을 시작으로 전국적으로 시범적으로 시행된 자활 사례관리 사업의 필요성이 더욱 높아지고 있음. 이유는 우울과 음주문제, 무기력, 낮은 근로의욕 등의 취약성과 함께 만성적이고 복합적인 자활근로 방해요인을 가진 참여자가 증가하기 때문이며, 자활 목적을 달성하기 위한 대안으로 자활사례관리는 필수적인 요소가 되고 있음

- 자활사업의 중요한 실천 모델이자 방법으로서 자활사례관리 활성화를 위한 우리 지역의 대응방안 마련이 절실한 시점임

- 2012년부터 효과적인 탈빈곤 체계 구축을 목적으로 60개 지역자활센터를 대상으로 자활사례관리사를 배치하여 자활사례관리 시범사업을 수행해 왔음. 이후 전국 자활사례관리 운영 규모는 점진적으로 확대되어 왔으며, 더불어 자활근로(노동)에 한정된 자활 서비스를 노동장벽을 다루기 위한 복지서비스 연계와 지원까지 확장하여 운영되고 있음
- 2023년 현재 전국 지역자활센터 250개소 기준으로 자활사례관리사의 배치 비율은 50.0%(125개소)이며, 게이트웨이 전담관리자의 배치 비율은 65.6%(164개소), 통장사례관리사 배치 비율은 56.8%(142개소)임

□ 연구목적

- 드디어 2025년 7월, 전체 지역자활센터에 자활사례관리사가 배치될 예정임
 - 자활참여자의 다양한 문제상황(건강, 가족관계, 채무 등)을 진단하고 알맞은 복지 서비스를 연계하거나, 지역자활센터 자체 프로그램을 운영하고 자활상황을 모니터링하여 자활 성공을 유도함
- 자활사례관리사 배치를 앞두고 자활센터 내에서 사례관리사업 활성화를 위한 준비와 체계 마련이 필요해짐
 - 자활사업 참여자들이 자활센터의 사례관리, 정서적 자활프로그램 참여 등을 통해 이용자가 주체적으로 문제 해결 및 자기 성장을 위한 변화를 시도한 우수사례를 찾아 자활 성과를 발굴하고 정서적 자활 향상을 위한 방향성을 제시하고자 함
- 현재까지 자활사례관리와 정서적 자활의 관계를 다룬 선행연구들은(이상아, 2022; 이선주, 2017; 황미영, 2016) 프로그램의 필요성과 개념적 정리를 진행하는 데 그치고 있음. 그러나 최근 1인 가구 중심으로 증가하는 자활사업 참여자의 사회적 고립 및 고독사 예방을 위해 자활사례관리를 통한 정서적 자활의 효과 및 관계에 대한 연구는 부족한 상황임
 - 자활사례관리를 통한 정서적 자활의 효과를 설명한 선행연구를 토대로 우리 지역의 환경과 특성을 반영한 현장 기반의 실무자와 참여자 중심으로 연구를 진행하여 연구의 차별성을 확보하고 충북의 지역적 특성을 반영한 자활사례 관리의 정책적, 실천적 추진방안을 마련하고자 함

- 이에 본 연구는 충북지역 자활센터의 자활사업 담당자와 자활사업 참여자를 대상으로 설문조사 및 심층 인터뷰를 통해 자활센터 사례관리 사업의 현황과 문제점을 파악하여 대안을 제시하고자 함
 - 또한, 충북지역 자활센터를 중심으로 정서적 자활 즉, 자활사례관리를 통해 자활사업 참여자가 주체적으로 문제를 해결하며 자기 성장 변화를 시도한 우수 사례를 소개하여, 자활사업의 사례관리가 정서적 자활에 미치는 효과와 자활사업 참여자의 정서적 자활 향상을 위한 방향성을 제시하고자 함

2. 연구 범위 및 연구 방법

□ 연구 내용

- 소득양극화, 코로나 19 등 저소득층 근로여건 악화로 인해 자활사례관리 대상이 증가추세에 있으므로 이들의 자립을 위한 적절한 지원체계의 필요성을 제시함
- 자활사례관리 실천의 근거로서 정서적 자활에 대한 선행연구를 검토하고 충북 11개 시군의 정서적 자활사업 현황을 분석함
- 정서적 자활을 이룬 우수사례를 발굴하여 제시하고 우리 지역의 자활사례관리 활성화를 위한 방향성을 제시함

□ 연구 범위 및 방법

○ 설문조사

- (기관용) 기관별 대상자 현황을 위한 조사는 설문을 개발하여 조사를 진행함. 기관별 1부씩 이루어진 현황조사는 중간관리자에게 답변을 요청하여 12개 기관 중 설문에 응해 준 5개 기관의 응답을 분석함. 기관용 설문지와 종사자용 설문지는 대상자 현황 이외의 공통 질문으로 활용하여 분석함
- (종사자용) 12개 지역자활센터 실무자를 대상으로 자활사례관리 현황에 대해 질문하여 응답한 76개 자료를 분석함. 설문지는 연구진이 직접 개발하였으며 지역자활센터 종사자 5명의 사전조사 후 답변이 어려운 질문을 제외하고 문항을 수정하여 본조사에 활용함

- (조사방법) 설문지 개발 후 구글폼을 활용하여 자활센터협회 소속 종사자의 전화번호로 SMS 전송 후 조사를 실시함. 조사 기간은 2024. 10. 1.~10. 20.까지 진행됨. 이 과정에서 기관용 설문에 응답한 중간관리자(실장)의 설문은 별도로 분석에 활용함
- (분석방법) 설문조사의 분석은 SPSS 27.0 버전을 활용하여 주로 분도분석과 기술통계 분석을 활용함

○ 심층인터뷰

- (참여자 선정) 본 연구 참여자의 기준은 ‘심리, 중독, 신용, 건강, 주거, 가족 내 돌봄 필요 구성원 등 복합적인 어려움을 겪고 있는 참여자 중 통합적인 지원(내부자원 활용 및 외부자원 연계)을 통해 긍정적 변화가 있었던 자이면서, 본인의 이야기를 충분히 해줄 수 있는 자’임
- 12개 지역자활센터로부터 해당 기준에 적합한 참여자 10명을 추천받았으나, 이 중 2명은 인터뷰에 대한 부담으로 인터뷰 참여를 거절함. 이에 최종 8명을 대상으로 심층인터뷰를 실시함
- (인터뷰 일정) 인터뷰는 2024. 10. 8.(화) ~ 2024. 10. 16.(금)까지 약 9일간 50분~90분가량 진행하였으며, 연구자가 참여자가 원하는 장소(카페, 지역자활센터 상담실 및 사업단)로 찾아가서 수행됨
- 인터뷰를 실시하기 전 인터뷰 내용의 녹취에 대한 사전 동의를 거친 후 인터뷰의 전 과정을 녹음하였음
- (분석 방법) 인터뷰 분석은 녹취된 내용을 전사하여 개방코딩과 지속적 비교 분석방법을 활용하여 분석함. 줄단위 분석을 통해 1차 하위개념을 도출하고, 이를 범주화하여 상위범주를 구성함. 전 과정에서 공동연구자 간 긴밀한 의견교환을 통하여 분석의 정확성과 엄격성을 확보하였음

○ 우수사례 분석

- (사례 선정) 한국자활복지개발원의 우수사례로 선정된 사례와 뉴스를 통해 우수하다고 보도되었던 사례를 확인하여 총 6건의 사례를 제시함
- (선정 기준) 충북 자활사례관리 모델 구축에 참고가 되며, 구체적인 내용을 확인할 수 있는 사례를 대상으로 함

II. 자활사업의 개요: 정서적 자활을 중심으로

1. 자활사업 위기 지원 대상 증가

○ 2000년에 국민기초생활보장제도가 도입되면서 함께 시작된 자활사업은 빈곤 정책의 중요한 전환점이 됨

- 자활사업은 근로 능력이 부족한 참여자들을 위한 근로 유지와 동기 부여를 목적으로 하는 비시장형 사업단과 근로 능력과 동기가 회복된 참여자들의 적극적인 취업 및 창업을 목표로 하는 시장형 사업단으로 나뉘어 운영됨
- 이승호 외(2016)의 연구에 따르면, 자활사업 참여자의 대다수는 고등학교 졸업 이하의 교육 수준을 가지고 있었으며, 유배우자의 비율은 약 30%로 상대적으로 낮은 편임. 특히, 한부모 가정의 여성 가구주가 참여한 사례가 두드러지게 나타남. 자활사업 참여자 가구의 근로소득에서 자활사업에 참여하는 이들의 근로소득 비율이 높았고 동시에 우울증 및 낮은 자존감으로 어려움을 겪는 이들도 상당수 존재하는 것으로 확인되었음

□ 1인 가구의 증가

○ 최근 우리 사회는 고령화, 출산율의 감소, 이혼의 증가 등 다양한 이유로 인구 구조의 변화가 이루어지고 있음. 이 중 가장 큰 변화는 1인 가구 증가로 1인 가구는 독신 가구, 단독 가구 등의 용어와 함께 사용되고 있음

- 1인 가구에 대해 통계청은 '배우자가 있으나 동거하지 않는 기러기 가족이나 주말 부부'와 같은 경우도 포함된다고 정의하고 있음(오난숙 외, 2022). 또한, 사회복지 영역에서 가구원 수는 2명 이상이지만 돌봄이 필요한 가구원이 있어 실질적으로 독립적 활동이 어려운 가족의 경우도 폭넓게 1인 가구로 해석할 수 있음
- 우리나라의 1인 가구 비율은 다른 국가들에 비해 빠르게 증가하고 있으며, 통계청에 따르면 2000년에는 15.5%였던 비율이 2023년 35.5%로 증가함. 같은 기간 4인 가구의 비율이 31.1%에서 13.3%로 감소한 것과 대비됨(통계청 홈페이지)
- 무엇보다, 50대 이상 중·노년층에서 1인 가구의 증가가 두드러지고 있음

(임주환 외, 2019). 중장년 1인 가구의 증가에 주목해야 하는 이유는 이들이 소득 불안정성, 고용 불안정성, 건강 문제, 주거 불안정성 등 다양한 위험 요소에 상대적으로 더 많이 노출되어 있기 때문임(이상아, 2022).

〈표 II-1〉 주요 연령 집단별 1인 가구 비율

	2000	2005	2010	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
총복	17.1	22.7	26.9	28.8	30.3	31.0	31.8	32.9	34.8	36.3	37.0	38.5
전체	15.5	20.0	23.9	27.2	27.9	28.6	29.3	30.2	31.7	33.4	34.5	35.5
20-30대	6.5	8.2	9.0	9.6	9.7	9.8	10.1	10.6	11.4	12.1	12.3	12.5
60-70대	4.4	5.3	6.3	6.6	7.0	7.4	7.7	8.0	8.5	9.1	9.5	10.0

출처: 통계청 홈페이지

□ 사회적 고립 문제 심각

- 자활사업 참여자의 경우도 1인 가구가 증가하고 관련 문제를 안고 있음. 중장년 1인 가구는 경제적 어려움과 열악한 주거환경 문제를 겪고 있으며, 이와 더불어 만성질환 및 심리적 어려움 또한 경험하고 있으나, 이들에 대한 건강 관리가 제대로 이루어지지 않고 있는 실정임(이상아, 2022)
 - 자활사업 참여자는 대체로 소득 수준이 낮아 지원을 받는 등 경제적으로 불안정한 상황에 처해 있음에도 불구하고, 대다수가 경제적 어려움보다는 정서적 고통과 사회적 관계의 단절 및 축소로 인한 고립감에 대한 두려움을 드러내고 있음(오난숙 외, 2022)
- 이처럼 1인 가구의 증가로 인해 '외로움'과 '사회적 고립' 문제가 두드러지고 있으며, 이를 해결하기 위한 여러 사업이 진행되고 있지만, 1인 가구의 외로움과 고립의 특성에 관한 기초 자료가 부족해 체계적인 대응이 어려운 상황임(박민진·김성아, 2022).
 - 박찬웅 외(2020)는 사회적 고립을 '개인의 삶에 필수적인 자원을 제공하는 사회적 관계로부터의 단절'로, 박민진·김성아(2022)의 연구에서는 사회적 고립을 개인, 집단, 공동체 및 더 넓은 사회적 환경 등에서 다른 사람들과의 사회적 관계의 양적·질적 부족을 나타내는 상태로 정의하고 있음
- 1인 가구의 증가가 사회문제로 대두되는 것은 아니지만 1인 가구 증가로 인한 사회적 고립인구의 증가는 사회문제화 될 수 있음

- 박찬웅 외(2020)의 연구에서도 나이가 많고 가구원 수가 적은 사람이 생활 차원의 고립을 경험할 가능성이 높았으며, 가구 소득이 낮은 사람은 경제적 고립을 겪을 위험이 컸고, 혼인하지 않았고 경제활동을 하지 않는 남성이 정서적 고립에 빠질 위험이 가장 높았음
- 사회적 고립과 관련된 개인 특성으로는 남성이 여성보다, 경제적 수준이 낮은 사람이, 나이가 많고 이혼 또는 별거 상태이며, 1인 가구로 생활하는 개인이 사회적 고립을 경험할 가능성이 더 높은 것으로 나타남
 - 1인 가구의 사회적 고립과 빈곤 문제는 청년층을 포함한 다양한 연령대에서 나타나고 있으며, 이에 따라 1인 가구의 소득, 주거, 건강 등 여러 어려움을 해결하기 위한 다양한 제도와 서비스의 마련이 사회적 과제가 되고 있음 (오난숙 외, 2022)
- 사회적 고립에 의한 관계의 축소와 단절은 사회적 배제를 나타내며, 심각한 문제로 부각된 1인 가구의 고독사 문제와 밀접한 연관이 있음.
 - 충북의 경우 지난 5년 간(19~23) 고독사 증가율이 24.3%로 전국 2위임

〈표 II-2〉 시·도별 고독사 발생 현황 (단위: 명, %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	5년(19~23) (단순 누적)	5년 연평균 증가율
계	2,412	3,048	2,949	3,279	3,378	3,559	3,661	16,826	5.6
서울	437	595	526	571	619	678	559	2,953	1.5
부산	219	291	254	315	329	317	287	1,502	3.1
대구	85	117	105	125	124	146	183	683	14.9
인천	158	220	190	248	248	215	208	1,109	2.3
광주	105	104	113	118	111	117	94	553	△4.5
대전	56	95	113	120	128	141	104	606	△2.1
울산	54	55	42	59	58	59	72	290	14.4
세종	10	8	11	12	13	11	8	55	△7.7
경기	512	632	650	678	713	749	922	3,712	9.1
강원	67	90	102	98	110	146	156	612	11.2
충북	67	97	70	98	93	121	167	549	24.3
충남	151	151	167	193	175	172	183	890	2.3
전북	87	125	112	143	106	102	126	589	3.0
전남	77	87	101	114	124	100	120	559	4.4
경북	116	155	141	135	180	175	186	817	7.2
경남	199	214	240	225	203	257	235	1,160	△0.5
제주	12	12	12	27	44	53	51	187	43.6

출처: 보건복지부. 2024.10.17. 보도자료

2. 그동안의 자활사업 성과

○ 자활사업의 성과에 대한 해석과 연구는 매우 다양함

- 자활사업은 지난 20년 동안 변화하는 환경에 적응하며 지속적으로 발전해 옴. 그 예로, 자활기업 창업 지원, 자활사례관리 시범사업의 시작 및 확대, 자활 참여자의 근로 능력에 따른 취업성공패키지 사업과 자활사업의 이분화 배치, 그리고 차상위층까지 자활사업 대상을 확대하는 등 다양한 노력이 이루어짐 (이상아 외, 2022)

○ 김자옥·유태균(2018)의 연구에서는 경제적 자립, 즉 취업 및 창업, 수급권 탈피, 소득 변화, 직업 능력 개발의 변화를 포함하여 정의하면서 또한, 자립 태도 및 자립 요소의 형성, 심리적 안정과 같은 정서적 자활, 그리고 가족 관계의 변화나 대인 관계의 형성을 포함하는 사회적 자활로도 설명함

- 구체적으로 자활사업에 참여한 개인들은 자활사업을 통해 노동의 필요성을 인식하게 되며, 자신의 직무 능력이 향상되는 과정을 경험함으로써 근로 활동에 대한 적극적인 태도를 형성함. 또한, 불안정한 주거환경에 처해 있는 상황에서, 국민임대와 같은 주거 지원을 받을 수 있는 자격을 획득함으로써 기본적인 생활을 유지할 수 있는 기반을 마련함
- 자활사업은 참여자의 개인적 상황에 따라 근무 시간이나 근무 요일을 유연하게 조정함으로써, 가족을 부양해야 하는 참여자들이 돌봄 역할을 수행할 수 있도록 지원함

○ 이상아 외(2022)는 자활사업 참여 기간이 늘어날수록 신체적 및 정신적 건강이 개선된다는 점을 고려할 때, 자활사업은 참여자의 건강을 향상시키는 중요한 매개체이며, 자립을 가능하게 하는 기회를 제공할 수 있음을 밝힘

○ 김정원·지규옥(2023)의 연구도 자활사업의 참여는 자활사업 참여자로 하여금 사회 구성원의 역할을 부여하고, 자활사업 참여 외에도 사적 모임을 구성하여 지역사회단체에 참여하면서 소속감을 확장했으며, 자활이 종료된 이후에도 지역자활센터와의 관계를 유지하며 공적인 사회 활동을 지속할 수 있었음. 자활사업 참여로 변화된 의식을 바탕으로 지역사회 문제 해결에 적극적으로 나서는 정치적·사회적 실천도 보여주었음

3. 정서적 자활에 대한 선행연구 검토

□ 정서적 자활의 필요성

- 자활현장에서의 자활 성과 및 자활사업에 대한 평가는 고용 등 경제적 측면에만 주로 집중됨. 이는 자활사업단의 운영이 자활참여자의 직업교육 및 훈련 효과로서의 부분을 중요히 한 것으로 볼 수 있음. 그러나 최근 이에 대한 문제 제기가 이루어지면서 자활 현장에서 정서적 측면에 대한 접근의 필요성과 중요성을 지속적으로 강조하고 있음
 - 박지영 외(2023)는 정서적 자활을 자활사업 참여자가 긍정적인 삶의 태도와 자신감을 가지고, 자신의 삶을 통제할 수 있다는 믿음과 자립 의지를 바탕으로, 자립에 필요한 요소를 갖춘 상태로 정의하고 있음
 - 이은정(2014)은 정서적 자활은 자발성 그리고 자신의 삶에서 심리적 안정과 미래에 대한 희망이 생긴 상태로 정의되기도 함
 - 정서적 자활은 일부 지역자활센터의 프로그램 목표로 설정되기도 하고, 한국 자활복지개발원과 같은 중앙 기관에서 프로그램 매뉴얼을 만들어 보급하거나, 연구자들이 정서적 자활의 지표를 제안하는 등 이론적·실천적으로 많은 발전을 이루어 옴(김정원·지규옥, 2023)
- 현재 우리나라의 정서적 자활은 게이트웨이 단계 또는 사례관리 단계에서 참여주민들의 정서적 자활 역량을 강화하는 정도에 그치고 있어 자활사업 참여자의 욕구 및 문제 중심으로 확대되어야 함

□ 정서적 자활 프로그램의 적용

- 정서적 자활을 위한 한국형 프로그램 개발은 미국의 Tip(Transforming Impossible Into Possible) 프로그램¹⁾ 등 해외 사례를 참고로 국내 자활 현장과 참여자의 특성을 반영하여 개발됨

1) 정서적 자활과 관련한 사례로 최상미(2018)는 미국에서 개발하고 진행된 정서적 자활프로그램 Tip(Transforming Impossible Into Possible)을 소개함. 이 프로그램은 총 15회기로 구성되며, 각 회기는 약 2시간 소요되는 집단 상담 프로그램임. 이 프로그램은 개인의 정체성과 삶의 목적 탐색, 삶의 방향 설정, 개인적 장애물 인식, 강점 발견, 고용 희망, 스트레스 관리, 사회적 지지 및 도움, 용서와 감사와 같은 다양한 주제를 다루며, 이를 위한 여러 성찰 및 활동이 포함되어 있음. 그러나, 참여자의 특성 차이와 미국과 한국 간의 문화적 차이로 인해 TIP 프로그램을 그대로 적용하는 데는 한계가 있다는 지적이 있음

- 프로그램 참여를 독려하기 위해 질문을 보완하고, 보기와 예시를 추가하며, 한국에 적합한 활동으로 대체하거나 일부 주제를 축소하는 등 수정한 10회기 집단 상담 프로그램인 '한국형 정서적 자활 프로그램'을 개발함
- 한국형 정서적 자활 프로그램의 효과성을 사전-사후 조사 방법을 통해 검증한 결과, 참여자들의 정서적 자활 및 경제적 자활에 대한 인식, 자아 존중감, 그리고 자기효능감이 향상되었음을 확인함
- 이 프로그램에 참여한 개인은 자신의 가치와 역량을 높게 인식하며, 구체적인 미래 비전을 형성하고 목표를 설정하여 이를 달성하기 위한 방법을 계획하고 나아가는 것을 의미하여 효과가 있는 것으로 나타남

[참고] 정서적 자활 프로그램의 목표

- (1) 모두가 다름을 이해하기
 - (2) 모두가 자원과 기술, 강점을 가지고 있음을 알고 찾기
 - (3) 변화를 위하여 나의 자원과 기술, 강점을 가지고 있음을 알고 찾기
 - (4) 나의 강점에 기반하여 나의 가치를 스스로 인정하기
 - (5) 나를 둘러싼 주변인과 환경을 알고 이해하기
 - (6) 열린 마음, 존중하는 마음으로 사람들과 소통하기
 - (7) 프로그램 참여자들 간에 서로 돕는 마음으로 대하기
 - (8) 참여자 스스로 변화를 시도하기 : 스스로 시도하는 작은 변화는 큰 변화로 이어짐
- (정서적 자활프로그램 매뉴얼 발췌)

○ 이은정(2014), 이선주(2017)의 연구에서도 정서적 자활을 위한 한국형 프로그램의 효과성이 검증됨

- 이은정(2014)은 교육 프로그램이 수급자의 자존감 향상, 근로의욕 증진, 직업 적응 훈련 등을 통해 수급자가 자신과 근로에 대해 더 긍정적인 태도와 인식을 갖게 하여 정서적 자활에 긍정적인 영향을 준 것으로 평가함
- 이선주(2017)는 건강이 좋을수록, 가구의 소득 수준이 높을수록 정서적 자활에 유의미한 차이가 나타났고 회복탄력성, 자활에 대한 생각, 방해요인 등이 정서적 자활에 영향을 미치는 것으로 밝힘. 이는 자활참여자의 심리 사회적 자원이 증가할수록 정서적 자활 수준이 높아진다는 것을 의미함

○ 시장형 및 비시장형 자활사업단 참여자를 대상으로 설문조사를 실시한 이은자·조준용(2019)의 연구 결과도 사회적 지지망과 임파워먼트 요인으로 구성된

자활사례관리 중 특히 사회적 지지망이 자활참여자의 정서적 자활에 영향을 미치는 것으로 나타남

- 이 외에 이은정(2014)의 연구에서는 요보호 가구원이 많을수록 정서적 자활 효과가 감소하는 것으로 나타났으며, 이는 기존 연구에서 확인된 것처럼 노인, 아동, 장애인 등 가구원에 대한 보호 및 양육 부담이 정서적 자활에도 중요한 근로장벽 요인으로 작용하고 있음을 보여줌
- 정서적 자활 프로그램이 자활참여자의 정서적 역량강화를 통해 궁극적으로 경제적 측면에서의 자활 성공과 유지에 기여하는 것으로 나타나면서 최근에는 취창업 중심의 접근이 자신의 강점과 자원을 활용하여 변화하도록 하는 목표로 확대되고 있음
 - 자활참여자 스스로 자신이 원하는 문제 해결의 모습에 초점을 두고 변화를 시도해 나갈 수 있도록 돕고 있음. 즉, 참여자의 선택권과 주체화 등 가치가 반영되고 있음

4. 자활사례관리 특성 및 현황

□ 자활사례관리 필요성 증가

- 정서적 자활 프로그램과 함께 자활사업 참여자들의 심리사회적 회복을 위해 가장 중요하게 활용하는 실천기술은 ‘자활사례관리’임
 - 사례관리는 2005년 개정된 사회복지사업법을 근거로 만들어졌으며, 사회복지 실천 활동의 하나로서 다양한 욕구를 가진 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하고 그 진행 과정을 지속적으로 관리하는 것으로 정의하고 있음(민소영, 2015)
 - 사례관리 실천은 클라이언트의 문제 해결과 욕구 충족을 넘어, 그들이 수동적 도움의 대상에서 벗어나 나눔과 책임을 실천하는 적극적인 지역 주민으로 성장하도록 돕는 역할을 하고 있음. 또한, 사례관리 과정에서 자연스럽게 조직된 지역 주민들은 단순히 사례관리자의 정보 제공자나 자원으로만 머무르지 않고, 지지적인 공동체를 형성함(최지선·민소영, 2018).
- 최근 복합적인 욕구를 가진 대상자가 증가함에 따라, 서비스의 연계와 조정을

가능하게 하는 통합적 접근의 사례관리 중요성이 사회복지 현장에서 커지고 있으며, 이를 사회복지 현장에서 지속적으로 확대하는 데는 몇 가지 이유가 있음(민소영, 2015)

- 첫째, 사회복지의 생산, 전달, 소비 방식이 시설 내에서 제공하던 시설중심의 서비스에서 벗어나, 지역사회로 찾아가 직접 제공하는 지역사회 중심의 접근으로 변화하였음
 - 둘째, 사람들의 욕구가 다양해지면서 인구 구성과 가족 구조의 변화, 경제 위기와 고용 불안 등으로 인해 새로운 사회적 위험에 직면하게 되었고, 소득 수준과 상관없이 개인과 가족이 스스로 해결할 수 없는 다양한 복지 욕구가 늘어났음
- 자활사업에서도 자활 참여 주민들의 근로 문제뿐만 아니라 자활을 방해하는 개인적, 가족적, 사회적 복합 문제를 해결하기 위해 사례관리 접근의 필요성이 꾸준히 강조되어 옴(박지영 외, 2023)
- 경제적 자활만을 목표로 한 자활사업단 운영으로는 탈수급과 탈빈곤이라는 정책적 목표를 달성하기 어렵다는 인식이 있으며, 이에 따라 정서적 자활을 지원하는 것이 자활사례관리의 정책적 역할과 기능으로 자리 잡게 됨
 - 또한, 자활현장에서는 기존의 일자리 성과만으로 지역자활센터의 역할을 정의할 수 없다는 공감대가 형성되면서, 지역자활센터는 변화하는 정책 환경 속에서 자활참여자의 취창업을 위한 고용서비스가 아닌 자립을 위한 포괄적이고 체계적인 맞춤형 서비스 제공에 초점을 맞추게 됨
 - 이렇게 정서적 자활의 중요성이 커지면서, 참여자의 내적인 변화와 같은 비경제적 자활 성과도 주목받게 됨

[참고] 자활사례관리의 과업과 원칙

- (1) 참여자의 개별 특성을 반영하여 서비스를 계획하며, 기관, 사례관리팀, 참여자 간 합의에 의해 서비스를 진행해야 함
- (2) 참여자의 단순 욕구 해결보다 참여자의 자립 및 자활 목표에 논리적으로 연계된 서비스 연계 활동을 수행할 수 있어야 함
- (3) 참여자의 변화 목표 달성을 위해 지역자원 활용하고, 전문적·행정적 기술을 활용해 사례관리의 수행과정 및 결과를 점검 평가 받음
- (4) 참여자의 공적 지원 서비스 의존도 최소화 및 자립·자활 역량 강화를 위해 참여자 스스로의 주체성, 능동성을 지원해야 함

(자활사례관리 매뉴얼 발췌)

□ 자활사례관리의 특성

- 자활사례관리는 자활에 장애가 되는 개인적 가족적 사회적 문제를 해결하기 위해 사례관리 접근의 필요성이 강하게 제기되면서 일반사례관리와 자활 사례관리는 몇 가지 차이점을 보이고 있음²⁾
 - 일반 사례관리에서는 대상자의 욕구를 평가하여 우선순위를 정하는 반면, 자활기관의 대상자는 조건부 수급권자라는 특성과 고용 및 생계 안정의 욕구에 따라 의뢰되기 때문에 우선적으로 개입해야 할 영역과 추가적인 욕구의 우선 순위가 명확하게 구분됨
 - 또한, 자활사례관리 실무자들은 포괄적인 지역사회 보호 서비스의 확대보다는 대상자의 주요 욕구와 관련된 특정 분야의 지식과 기술에 의존하는 경향이 있음. 이는 실무자들이 포괄적인 서비스 계획과 개입의 필요성을 알고 있어도, 지역 자원 활용이나 기관 간 협력을 전문적으로 수행할 수 있는 이론적 지식과 실무 경험이 부족하며, 이를 뒷받침할 기관의 여건도 충분하지 않은 상황임
 - 이외에도 일반사례관리와 다르게 자활사례관리는 자활사업 참여 주민에게 고용 관련 서비스 외의 다양한 문제에 대해 사례관리를 통해 복지서비스를 제공하는 역할도 맡고 있음
 - 일반사례관리와 다르게 자활사례관리는 서비스 간 조정을 위해 필요한 기관이 구체적이고 일정하며, 대상자의 주요 욕구가 명확하여 이를 지원할 수 있는 서비스 기관의 범위가 제한된다는 한계가 있음
 - 자활사업 참여자의 개인 특성으로 인해 자활사업 실무자의 전문적 지식이 요구됨. 예를 들어, 복합적 욕구를 가진 자활사업 참여자의 다양한 특성에 맞는 지원을 위해서는 서비스와 자원을 연결하는 간접적 개입뿐 아니라, 임상적 개입을 포함한 직접적인 서비스 제공이 필요함
- 자활사례관리는 고용과 생계 안정이라는 구체적인 욕구에 초점을 맞추어 참여자의 자활을 지원하는 좁은 의미에서부터, 다양한 개인적·사회적 장애 요인을 해소하고 필요한 서비스를 지역사회 보호 체계 안에서 제공받을 수 있도록 하는 넓은 의미까지 포괄하고 있음
- 결국, 기존 일자리 중심의 성과로만 지역자활센터의 역할을 규정할 수는 없다는 공감대가 넓게 형성되어 왔으며 변화하는 정책 환경 속에서 자활

2) 홍선미(2006). 자활지원 사례관리 모형과 운영방안 연구 내용 중 일부 요약 발췌

참여자의 취창업을 위한 고용서비스가 아닌 자립을 위한 포괄적이고 체계적인 맞춤형 서비스를 지원하는 데에 관심을 두면서 자활사례관리가 중요해짐

〈표 II-3〉 일반사례관리와 자활사례관리 비교

	일반사례관리	자활사례관리
목적	<ul style="list-style-type: none"> 만성적, 복합적 욕구가 있는 클라이언트와 가족의 사회적 기능회복 	<ul style="list-style-type: none"> 고용과 생계 안정(1차적 목적) 취창업 및 탈수급 실적 중심
대상자	<ul style="list-style-type: none"> 전문적인 사례관리 서비스를 요구하거나 필요로 하는 개인이나 가족 	<ul style="list-style-type: none"> 자활사업 참여자
접근	<ul style="list-style-type: none"> 체계적 사정과 지역사회 다양한 자원을 활용하여 지속적이고 효과적인 사회복지 서비스를 제공하는 통합적 실천방법 	<ul style="list-style-type: none"> 고용과 복지를 연계하면서 드러나는 참여자의 다층적인 문제에 대응
전담인력	<ul style="list-style-type: none"> 사례관리팀(전담직원) 	<ul style="list-style-type: none"> 게이트웨이 전담 관리자, 자활사례관리자, 통장사례관리자(필요 따라 겸직)
절차	<ul style="list-style-type: none"> 접수와 클라이언트 선정 → 전문적 실천 관계 수립과 사정 → 계획 수립과 계약 → 계획 실행과 모니터링 → 평가 및 개선 → 종결 및 사후관리 	<ul style="list-style-type: none"> 신규참여자의라배치 → 초기상담 및 진단, 평가, 기초교육 → IAP, ISP 수립, 교육 훈련 → 자활프로그램 제공 → 자활성공 → 사후관리
참고자료	<ul style="list-style-type: none"> 서울시 사회복지관 사례관리 표준 매뉴얼 (서울시사회복지관협회, 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> 자활사례관리 매뉴얼 (한국자활복지개발원, 2023)

□ 자활사례관리 현황

○ 2017년 전국 77개 지역자활센터에서 시범적으로 실시된 한국의 자활사례 관리는 우울증, 음주 문제, 무기력, 낮은 자활 동기 등 만성적이고 다양한 취약성을 가진 저소득층의 자활사업 참여가 증가함에 따라, 이들 참여 주민의 복합적인 자활근로 방해 요인을 극복하고 자활 목표를 달성하기 위한 대안으로 도입됨(박지영 외, 2023)

- 2023년에는 전국에 있는 250개 지역자활센터 중 50%인 125개 센터에 자활 사례관리자가 배치되었으며, 게이트웨이 전담관리자 배치 비율은 65.6%(164개소), 통합사례관리자 배치 비율은 56.8%(142개소)로 전국적으로 자활사례관리 운영 규모가 꾸준히 확대되고 있음(박지영 외, 2023)

〈표 II-4〉 자활사례관리팀 업무 범위

담당자	총괄 (센터장 또는 실장)	사례관리팀			자활사업팀
		자활사례관리사	게이트웨이 전담관리자	통장사례관리사	
업무내용	<ul style="list-style-type: none"> • 센터 사례관리 목표 및 체계 설정 • 사례관리를 위한 팀간 협력체계 구축 및 조정 • 사례 회의 총괄 • 사업단 운영점검 및 조정(자활사업단 현장학습 및 사업단 배치연계) • 사례관리 슈퍼비전 	<ul style="list-style-type: none"> • 참여자 사례관리 총괄 • 게이트웨이 과정에 참여하지 않는 참여자 사례관리 • 내부사례회의 주관 및 내용 점검 • 사업팀과의 업무 협력 • 외부 회의 참여 및 네트워킹 • 외부자원 발굴(연계) 및 관리 - 우울증, 알코올, 신용, 건강, 주거 등 사회적응 관련 자원 • 참여자 사례파일 관리 총괄 • 참여자 사후 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 게이트웨이 과정 총괄 • 게이트웨이 과정 참여자 사례 관리 • 게이트웨이 과정 교육 담당 - 신규참여자, 상시교육, 취창업, 건강관리, 인문학 교육 • 참여자 현장학습 과정 담당 • 게이트웨이 회계 및 행정업무 • 취업처 발굴 및 관리 • 사례회의 참여 • 외부 회의 참여 및 네트워킹 • 외부자원 발굴(연계) 및 관리 - 우울증, 알코올, 신용, 건강, 주거 등 사회적응 관련 자원 • 참여자 사례파일 통합관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 통장 가입자 관리 총괄 • 복지고용 회계 및 행정업무 • 사례회의 참여 • 자립역량 교육 담당 • 통장 가입·유지·해지 지원 • 통장 가입자 심화 사례관리 • 자원발굴, 후원 및 홍보업무 • 참여자 사례파일 통합관리 • 신용관리 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 자활사업단 업무 총괄 • 사례회의 참여 및 사례관리팀과의 협업 • 사업단 참여자 관리 - 근태 작업 휴식관리 - 사업단 교육관리 (자활역량 유지 및 증대를 위한 내외부 교육 기획 및 제공) - 참여자 사업단 내 갈등관리 - 동행면접, 구직상담 등 • 자활사업단 현장 학습 관리

* 자료: 자활사례관리 매뉴얼, 2023

□ 자활사례관리 성과

○ 자활사례관리를 통해 참여자의 근로 방해 요인을 제거하고, 근로의욕을 고취하며, 근로 역량을 강화하기 위한 포괄적인 서비스를 제공할 수 있음 (백학영·김경휘, 2013)

- 자활사례관리의 실천은 임파워링 관계를 구축하고, 클라이언트 시스템의 자원을 발굴하며, 클라이언트 시스템의 역량을 향상시키는 데 기여하고 있으며 (이은자·조준용, 2019), 자활사업에 참여자들이 자신의 사업단에 더 헌신할수록 정서적 자활 수준이 더 높아지는 것으로 나타났으며, 이는 자활사업 참여자들의 조직헌신 정도가 자활 효과에 영향을 준다는 것이 확인됨(엄태영·임진섭, 2013)

- 그러나 사례관리의 성과가 매우 오랜 시간이 지나야 나타나고 경제적 측면의 성과를 중심으로 하던 현장의 특성상 효과를 증명하지 못해 전문적 실천 방법으로 인식되지 못하는 한계를 보이고 있음
 - 황미영(2016)은 이에 대해 보건복지부의 정책 지침에 기반하여 탈수급 및 취창업률 향상을 위한 수단으로 인식되고 있으며, 이는 사회복지 실천의 전문적 방법론보다는 프로그램 또는 사업의 형태로 이해되고 있다고 함
 - 자활현장의 성과 중심 및 정책 중심의 접근 방식은 자활을 제한된 관점에서 바라보며, 자활사업 참여자들의 욕구와 이들이 자활하는 과정을 간과함으로써 자활의 성공과 지속성에 한계를 초래한다는 비판을 받고 있음(최상미 외, 2017). 그 예로, 자활사업을 통해 취업이나 창업에 성공한 자활사업 참여자들이 다시 자활사업에 복귀하는 경우가 발생하는 것은 사회문화적 환경에 따라 자활사업 참여자의 욕구가 다양해지면서 탈수급을 지연하거나 노동시장에서의 진입 및 경쟁을 거부하는 상황이 발생하는 것을 뜻함. 이는 자활사업의 근본적 목적과 역행하는 효과로 나타남
 - 이상아(2022)는 고용노동부의 취업성공 패키지 확대에 의해 자활사업에서 근로 능력 및 의욕이 낮은 참여자의 증가는 곧 정서적 자활 및 개인별 사례관리의 중요성을 더욱 부각시키고 있고 특히, 중장년 1인 가구 자활사업 참여자들이 겪는 문제와 구직의 어려움이 다양해짐에 따라, 일방적인 집합 교육보다는 사례관리의 중요성과 필요성을 더욱 강조함

- 다행히 2025년 7월, 제2차 기초생활보장 종합계획(2020. 8)에 따라 자활 사례관리사를 확대 배치하여 전국적으로 보급할 수 있게 됨
 - 2025년 하반기부터 각 지역자활센터 내에 전담 자활사례관리자가 1명씩 배치되어 자활근로 참여자를 대상으로 초기상담 실시, 자활프로그램 및 각종 복지서비스 연계 등을 통해 참여자의 자립을 체계적으로 지원할 수 있게 됨

Ⅲ. 설문조사 분석: 충북의 자활사업 현황 및 문제점

1. 일반적 현황

- 설문조사에는 총 76명이 참여하였으며, 성별 분포는 남성이 34.21%, 여성이 65.79%로 나타났음. 자격증 보유 현황은 사회복지사 1급이 21.05%, 사회복지사 2급이 68.42%, 기타 자격증이 7.89%로 조사되었으며, 자격증이 없거나 결측인 경우는 2.63%로 확인되었음
- 직위는 관리자가 15.79%, 실무자가 77.63%, 실장이 6.58%로 나타남. 사례관리 업무 경험 여부는 ‘있음’ 40.79%, ‘없음’ 59.21%로 분포하였음
- 연령은 평균 44.25세(SD 10.95), 최소값 23세, 최대값 64세로 응답되었으며, 응답 오류(“4”)가 1건 제외되었음. 사회복지 분야에서의 전체 경력은 평균 8.47년(SD 7.60)으로 나타났으며, 현 자활센터에서의 근무 경력은 평균 5.93년(SD 6.03)으로 조사되었음

〈표 Ⅲ-1〉 설문 참가자 인구사회학적 및 직업적 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	남자	26	34.21
	여자	50	65.79
	전체	76	100.00
자격증	사회복지사1급	16	21.05
	사회복지사2급	52	68.42
	기타	6	7.89
	없음(결측 포함)	2	2.63
	전체	76	100.00
직위	관리자(센터장, 실장)	12	15.79
	실무자(과장, 팀장)	59	77.63
	실장	5	6.58
	전체	76	100.00
사례관리 업무 경험	있음	31	40.79
	없음	45	59.21
	전체	76	100.00
연령 (세)	평균 = 44.25, 표준편차 = 10.95, 최소값 = 23, 최대값 = 64		
사회복지 분야 전체 경력 (년)	평균 = 8.47, 표준편차 = 7.60		
현 자활센터의 근무 경력 (년)	평균 = 5.93 표준편차 = 6.03		

- 기관별로 자활사업단 현황을 조사한 결과는 다음과 같음. 센터 유형은 농촌형, 도농복합형으로 확인되었음
- 전체 직원 수는 평균 6.4명으로, 정규직이 평균 5.6명, 비정규 및 대체직은 평균 0.8명으로 나타났음. 전체 사업단 수는 평균 9.4개이며, 직원 1인당 담당 사업단 수는 최소 1.6개, 최대 2.8개, 평균 2.36개로 조사되었음
- 전체 참여자 수는 평균 58명이며, 사업단별 참여자 수는 최소 3.4명, 최대 14.8명으로 나타났음. 직원 1인당 평균 담당 참여자 수는 평균 13.16명으로 확인되었음

〈표 Ⅲ-2〉 자활사업단 현황

구분 (2024년 6월 말 기준)	A	B	C	D	E	평균값
센터유형	농촌형	농촌형	도농복합형	농촌형	농촌형	
센터규모	마형	바형	라형	마형	라형	
전체 직원 수 (명)	6	7	8	5	6	6.4
정규직 (명)	6	5	6	5	6	5.6
비정규+대체직 등 (명)	0	2	2	0	0	0.8
전체 사업단 수 (개)	10	10	10	7	10	9.4
직원 1인당 담당 사업단 수(최소) (개)	2	2	1	2	1	1.6
직원 1인당 담당 사업단 수(최대) (개)	0	3	4	3	4	2.8
직원 1인당 평균 담당 사업단 수(개)	2	2	3	2.3	2.5	2.36
전체 참여자 수 (명)	58	52	75	51	54	58
사업단 별 참여자 수(최소) (명)	3	2	6	3	3	3.4
사업단 별 참여자 수(최대) (명)	18	10	20	15	11	14.8
직원 1인당 평균 담당 참여자 수 (명)	12	7	19	17	10.8	13.16

- 자활사업 담당자 76명을 대상으로 현재 업무량에 대한 인식을 조사한 결과는 다음과 같음. 업무량이 '과중하지 않음'이라고 응답한 비율은 3.95%, '보통'이라고 응답한 비율은 23.68%로 나타났음
- 반면, '과중함'이라고 응답한 비율은 43.42%, '매우 과중함'이라고 응답한

비율은 28.95%로 조사되었음. 즉, 전체 응답자의 72.37%가 업무량이 '과중함' 또는 '매우 과중함'으로 인식하고 있음을 확인할 수 있음

○ 자활사업 업무가 과중하다고 생각하는 이유로는 다음의 사항들이 제시됨

- (1) 업무 범위의 확대 및 중첩(예: 행정업무와 현장업무 병행으로 인한 시간 부족, 자활근로 사업단 다수 관리 및 참여자 관리 병행, 사례관리, 안전, 교육, 자산형성 등 주업무 외 추가 업무 증가, 상담, 매출, 보조금 처리 등 복합적인 서비스 제공)
- (2) 인력 부족(예: 실무자 부족 및 잦은 퇴사로 업무 과중, 1인이 상담, 영업, 행정 등 여러 역할 수행, 직원 1인당 담당 사업단 및 참여자 수 과다)
- (3) 시간 부족(예: 8시간 근무 시간 내 업무량 과다, 야근 및 조기출근 빈번, 반복적이고 지속적인 업무로 시간 관리 어려움)
- (4) 서류 업무 과중(예: 매출 및 보조금 관련 서류 처리 증가, 다양한 기록 및 증빙 자료 관리 필요, 서류와 현장업무를 동시에 수행해야 하는 부담)
- (5) 외부 요구(예: 민원 및 돌발업무 증가, 외부 행사 및 신규 사업 발굴 참여, 사업단 매출이 없는 경우 주말 행사 참여 필수)
- (6) 환경적 요인(예: 농촌형 자활센터의 특성상 업무 분업 어려움, 사업단, 참여주민 의존도가 높고 변수가 많음, 근로 의지가 부족한 참여주민 관리의 어려움)
- (7) 업무의 특성(예: 사회적 취약계층을 대상으로 하는 복합적 개입 필요, 신규 사업단 발굴 및 초기 설계부터 실행까지 모든 단계 담당, 사업단 규모 및 매출 관리에서 발생하는 복합적인 업무) 등

〈표 Ⅲ-3〉 자활사업 담당자의 현재 업무량에 대한 인식

구분	빈도	퍼센트
과중하지 않음	3	3.95
보통	18	23.68
과중함	33	43.42
매우 과중함	22	28.95
전체	76	100

- 자활사업 담당자가 가장 만족하는 요소를 조사한 결과는 다음과 같음. 응답자 중 참여자의 경제적 소득 증가에 만족감을 느낀 비율은 10.53%로 나타났으며, 참여자 간 관계 증진을 통한 사업단 활성화에 만족한 응답은 18.42%로 확인되었음
- 참여자에게 근로 활동 기회를 제공하는 것에 가장 큰 만족감을 느낀 응답자는 53.95%로, 가장 높은 비율을 차지하였음. 반면, 참여자의 자격증 취득 및 기술 습득에 만족감을 느낀 응답자는 7.89%로 조사되었으며, 기타 응답은 9.21%로 나타났음

〈표 Ⅲ-4〉 자활사업 담당자로서 가장 만족하는 것

구분	빈도	퍼센트
참여자의 경제적 소득 증가	8	10.53
참여자 간 관계 증진으로 사업단 활성화	14	18.42
참여자에게 근로 활동 기회 제공	41	53.95
참여자의 자격증 취득 및 기술 습득	6	7.89
기타	7	9.21
전체	76	100

2. 자활센터 참여자 현황

- 기관별로 각 지역자활센터의 자활사업 참여자의 주요 특성을 분석한 결과는 다음과 같음. 전체 참여자 수는 평균 57.6명으로, 센터별로는 50명에서 75명 사이로 분포하였음
 - 1인 가구 비율 평균 27.2명, 등록장애인 평균 3.8명, 65세 이상 노인 평균 10.8명으로 나타났음. 한부모 가족 참여자는 평균 10.4명, 가족돌봄청년(부양 및 돌봄)은 평균 0.8명, 장애인 가족(부양 및 돌봄)은 평균 2.6명으로 조사되었음. 만성질환자는 평균 14.2명으로 확인되었음
 - 알코올 의존(중독) 우려를 보이는 참여자는 평균 4명이며, 낮은 자립 의지를 가진 참여자는 평균 30명, 낮은 인적자본 문제를 가진 참여자는 평균 31.2명으로 나타났음
 - 또한, 위의 특성 중 두 가지 이상의 복합적 문제를 가진 참여자는 평균 38.2명으로 확인되었음

〈표 Ⅲ-5〉 자활사업 참여자 특성

구분 (2024년 6월 말 기준)	A	B	C	D	E	평균값
전체 참여자(명)	58	50	75	51	54	57.6
1인 가구	20	33	32	22	29	27.2
등록장애인	4	3	5	3	4	3.8
65세 이상 노인	22	1	17	4	10	10.8
한부모 가족	3	8	22	6	13	10.4
가족돌봄청년(부양, 돌봄)	0	1	1	2	0	0.8
장애인 가족(부양, 돌봄)	0	8	4	1	0	2.6
만성질환자	26	12	3	11	19	14.2
알코올 의존(중독) 우려	3	7	7	1	2	4
알코올 의존(중독) 우려 낮은 자립 의지	4	28	20	11	1	12.8
낮은 인적자본	6	47	51	27	19	30
위의 예시 중 2개 이상 복합적 문제를 가진 참여자	11	45	63	18	19	31.2
	37	47	67	18	22	38.2

○ 자활사업 참여자의 자립 의지를 높이는 과정에서 접근이 어려운 부분을 조사한 결과는 다음과 같음

- ‘자립 의지 자체가 낮은 참여자’가 1순위 빈도는 32명, 2순위 빈도는 14명으로, 총 순위 점수는 78로 가장 높게 나타났음. 그 뒤를 ‘알코올 중독 및 의존 문제를 가진 참여자’와 ‘만성 정신질환 문제를 가진 참여자’가 이었음

〈표 Ⅲ-6〉 자활사업참여자의 자립 의지를 높이는 과정에서 가장 접근이 어려운 부분

구분	1순위 빈도	2순위 빈도	총점
자립 의지 자체가 낮은 참여자	32	14	78
알코올 중독 및 의존 문제를 가진 참여자	13	17	43
만성 정신질환 문제를 가진 참여자	15	12	42
낮은 대인 관계를 형성하고 있는 참여자	10	14	34
장애로 인한 근로 능력이 낮은 참여자	1	13	15
1인 가구로 가족 등 인적 자원이 없는 참여자	3	3	9
기타	2	2	6
고령화로 인한 문제를 가진 참여자		1	1

* 총점 = 1순위 빈도 * 2 + 1순위 빈도

- 고독감 또는 사회적 고립 문제에 대한 인식을 조사한 결과는 다음과 같음
 - ‘모든 연령에서 발생할 수 있다’는 문항에 대해 응답자의 67.11%가 ‘매우 그렇다’, 31.58%가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였음
 - ‘가족이 있어도 경험할 수 있다’는 문항에 대해 ‘매우 그렇다’는 응답이 42.11%, ‘대체로 그렇다’는 응답이 55.26%이었음
 - ‘사회적인 문제이다’라는 문항에서는 56.58%가 ‘매우 그렇다’, 31.58%가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였음
 - ‘경제적 어려움과 밀접한 관련이 있다’는 문항에서는 52.63%가 ‘매우 그렇다’, 40.79%가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였음
 - ‘경제적 어려움에 대한 지원과 함께 이루어져야 효과적으로 개입이 가능하다’는 문항에서는 47.37%가 ‘매우 그렇다’, 42.11%가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였음
 - ‘자활 사례관리를 통해 어느 정도 완화할 수 있다’는 문항에서는 ‘대체로 그렇다’가 59.21%로 가장 높게 나타났음

〈표 Ⅲ-7〉 고독감 또는 사회적 고립 문제에 대한 인식

고독감 또는 사회적 고립 문제는	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	대체로 그렇다	매우 그렇다	전체
모든 연령에서 발생할 수 있다		1 (1.32)	24 (31.58)	51 (67.11)	76 (100.00)
가족이 있어도 경험할 수 있다		2 (2.63)	42 (55.26)	32 (42.11)	76 (100.00)
사회적인 문제이다		9 (11.84)	24 (31.58)	43 (56.58)	76 (100.00)
경제적 어려움과 밀접한 관련이 있다	1 (1.32)	4 (5.26)	31 (40.79)	40 (52.63)	76 (100.00)
경제적 어려움에 대한 지원과 함께 이루어져야 효과적으로 개입이 가능하다	1 (1.32)	7 (9.21)	32 (42.11)	36 (47.37)	76 (100.00)
자활 사례관리를 통해 어느 정도 완화할 수 있다	2 (2.63)	15 (19.74)	45 (59.21)	14 (18.42)	76 (100.00)

- 사회적 네트워크, 신체·심리적 취약 등으로 고독감을 느끼거나 사회적 고립 상태에 있어 추가 지원이 필요한 참여자가 있는지에 관한 질문에는 65명(85.53%)이 그렇다고 응답하였으며, 해당 65명을 대상으로 고독감 및 사회적 고립 상태에 있는 참여자에게 앞으로 닥칠 가장 큰 어려움에 관하여 조사한 결과는 다음과 같음

- 조사 대상자 76명 중 85.53%가 고독감이나 사회적 고립 상태에 있는 참여자들에게 추가 지원이 필요하다고 응답하였음. 이 65명을 대상으로 가장 큰 어려움을 묻는 질문에서, ‘타인과의 교류가 없어 단절 및 고립 외로움’을 1순위로 꼽은 응답자는 29명, 2순위로 꼽은 응답자는 14명으로, 총 순위 점수는 72로 가장 높게 나타났음
- ‘아프거나 위급한 상황 발생 시 대처의 어려움’과 ‘노동 능력 감소로 인한 경제적 불안정’은 이 그 뒤를 이음

〈표 Ⅲ-8〉 고독감 및 사회적 고립 상태 참여자에게 닥칠 가장 큰 어려움

구분	1순위	2순위	총점
타인과의 교류가 없어 단절 및 고립 외로움	29	14	72
아프거나 위급한 상황 발생 시 대처의 어려움	21	21	63
노동 능력 감소로 경제적으로 불안	10	16	36
균형 잡힌 식사, 규칙적인 운동 등 건강 증진의 어려움	4	6	14
가사활동(빨래, 청소 및 주거관리, 장보기 및 식사준비)의 어려움	1	5	7
기타		1	1

* 총점 = 1순위 빈도 * 2 + 1순위 빈도

3. 자활사례관리 현황

- 기관별로 각 지역자활센터의 자활사례관리 현황을 조사한 결과, 5개 센터 모두 전담 사례관리자가 배치되어 있지 않음이 확인되었음
 - 2023년 기준 참여자 수는 평균 51.6명, 2024년 기준 참여자 수는 평균 36.6명으로 조사되었음
 - 자체적 사례관리 매뉴얼 보유 여부와 자체적 종사자 대상 사례관리 교육 실시 여부에서는 각각 1지역에서만 실시하는 것으로 조사되었음
 - 사례관리당 관리 기간은 최소 평균 3.6개월(최소 1개월 최대 12개월)로, 최대 관리기간은 평균 28.8개월(최소 6개월 최대 60개월)로 확인되었음
 - 사례관리 담당자 1인이 담당하는 참여자 수는 평균 21.75명으로 나타남

〈표 Ⅲ-9〉 자활사례관리 현황

구분	A	B	C	D	E	전체평균
2023년 기준 참여자	30	52	83	18	75	51.6
2024년 기준 참여자	30	52	30	17	54	36.6
자체적 사례관리 매뉴얼 보유 여부	N	N	Y	N	N	
자체적 종사자 대상 사례관리 교육 실시 여부	N	N	N	N	Y	
사례관리당 관리기간 (최소, 개월)	3	1	1	1	12	3.6
사례관리당 관리기간 (최대, 개월)	12	6	6	60	60	28.8
사례관리 담당자 1인이 담당하는 참여자 수	30	*	30	17	10	21.75

비고: * = 전담자가 없어, 사업단 팀장 중심으로 사례관리를 하고 있음

○ 기관별로 자활센터의 외부자원 연계 현황을 조사한 결과는 다음과 같음

- 사례관리를 위해 연계된 기관 수는 전체 평균 5.4개로 나타났으며, 지역별로 1개~10개까지 편차가 크게 나타남
- 사례관리를 위해 월평균 연계된 수는 전체 평균 0.9건으로, 지역별로 0.5~2건 정도로 나타났음
- 통합사례관리를 위해 지역사회 관련 회의 등에 참여 여부를 살펴본 결과, 4개 지역은 '예'로 응답함

〈표 Ⅲ-10〉 자활센터 외부자원 연계 현황

구분	A	B	C	D	E	전체평균
사례관리를 위해 연계된 기관 수	1	4	10	4	8	5.4
사례관리를 위해 월평균 연계 수	0.5	2	0	1	1	0.9
통합사례관리를 위해 지역사회 관련 회의 등 참여 여부	Y	Y	Y	N	Y	

- 연계기관 : 정신건강복지센터, 장애인복지관, 가족센터, 가정(성)폭력상담센터 등

4. 자활센터 사례관리의 향후 접근

- 자활센터 사례관리 전담인력이 필요하다고 응답한 73명을 대상으로 이유를 분석한 결과, ‘참여자가 가진 복합적인 문제(경제, 심리 등) 해결을 위한 자원 발굴과 연계’를 1순위로 꼽은 응답자가 27명, 2순위로 꼽은 응답자가 18명으로 가장 높은 비중을 차지하였음
- 그 외, ‘복합적인 문제 해결을 위한 자원 발굴과 연계’, ‘참여자 개별 맞춤형 지원’, ‘자활 중도 포기자 방지’가 뒤를 이었음
- 이러한 결과는 사례관리 전담인력이 복합적인 문제 해결, 맞춤형 지원 제공, 자원 연계 및 서비스 연속성 확보 등에서 중요한 역할을 하며, 사회문제 예방에도 기여할 수 있음을 시사함

〈표 III-11〉 자활센터 사례관리 전담인력 필요성에 대한 이유

구분	1순위	2순위	총점
참여자가 가진 복합적인 문제 (경제, 심리, 복합적인 문제해결을 위한 자원발굴과 연계)	27	18	72
복합적인 문제해결을 위한 자원발굴과 연계	19	18	56
참여자 개별 맞춤형 지원을 위해서	18	12	48
자활 중도 포기자가 발생하지 않도록 하기	5	6	16
참여자를 위한 서비스 연속성 확보를 위해	2	8	12
고독사 등 사회문제 예방을 위해서	1	9	11
기타	1	0	2

총점 = 1순위 빈도 * 2 + 1순위 빈도

- 자활센터 사례관리에 가장 크게 영향을 주는 요소는 다음과 같음
- ‘참여자 중 근로능력 미약자의 비율이 너무 높음’이 가장 큰 요소로 나타났으며, 빈도는 30명(39.47%)으로 확인되었음
- ‘사업단 성과 강조의 자활사업 제도적 한계’는 21명(27.63%)으로 두 번째로 높은 비율을 보였으며, ‘사례관리에 대한 실무자의 인식과 교육 부족’은 11명(14.47%)으로 나타났음. 그 외, ‘사례관리에 대한 지나친 업무 부담’은 7명(9.21%), ‘지역사회 통합사례관리에 대한 기능 미약’은 5명(6.58%)으로 조사되었음

- 이 결과는 자활센터 사례관리에 있어 참여자의 근로능력 제한과 제도적 한계가 주요한 영향을 미치고 있으며, 실무자의 교육 부족과 업무 부담 문제 또한 개선이 필요한 부분임을 시사함

〈표 Ⅲ-12〉 현재 자활센터 사례관리에 가장 크게 영향을 주는 요소

구분	빈도	퍼센트
참여자 중 근로능력 미약자의 비율이 너무 높음	30	39.47
사업단 성과 강조의 자활사업 제도적 한계	21	27.63
사례관리에 대한 실무자의 인식과 교육 부족	11	14.47
사례관리에 대한 지나친 업무 부담	7	9.21
지역사회 통합사례관리에 대한 기능 미약	5	6.58
기타	2	2.63
전체	76	100

- 자활사례관리가 자활참여자의 자립 및 사업참여에 가장 크게 기여하는 내용을 조사한 결과는 다음과 같음
 - 76명 중 68명이 자활사례관리가 기여한다고 응답하였으며, 이 중 ‘근로의욕을 높여 자립을 촉진함’이 가장 큰 기여 요소로 나타났음
 - ‘복합적인 문제를 해결하도록 함’, ‘외로움을 덜어주며 사회적 고립을 예방함’, ‘가족 및 이웃의 지지를 받을 수 있도록 함’ 등의 순으로 나타남
- 이 결과는 자활사례관리가 근로의욕 고취, 복합적인 문제 해결, 사회적 고립 예방 등을 통해 참여자의 자립과 사업 참여를 지원하는 데 중요한 역할을 하고 있음을 시사함

〈표 Ⅲ-13〉 자활사례관리가 자활참여자의 자립 및 사업참여에 기여하는 내용

기여 내용	1순위	2순위	총점
근로의욕을 높여 자립을 촉진함	24	20	68
복합적인 문제를 해결하도록 함	17	21	55
외로움을 덜어주며 사회적 고립을 예방함	19	15	53
가족 및 이웃의 지지를 받을 수 있도록 함	2	5	9
건강회복에 기여함	3	2	8
투약 관리 등으로 일상을 회복하도록 함	2	3	7
기타	1	1	3

총 순위 = 1순위 빈도 * 2 + 1순위 빈도

- 고독사 등 사회적 고립 예방을 위해 자활사례관리를 활성화하는 데 우선되어야 할 사항을 조사한 결과는 다음과 같음
 - '사례관리팀(인력) 및 사례관리 대상의 명확화'가 가장 중요한 우선 사항으로 나타났으며, '자활사례관리를 위한 안정적 예산 확보'는 두 번째로 높게 나타났음. 그 외 '자활사례관리 필요성에 대한 이해 증진'과 '지역사회 차원의 안정적인 자활사례관리'의 순으로 조사됨
- 이 결과는 자활사례관리를 통해 사회적 고립을 예방하기 위해서는 사례관리 인력 및 대상의 명확화와 함께 안정적인 예산 확보와 이해 증진이 가장 중요한 우선 과제로 제시되고 있음을 시사함.

〈표 Ⅲ-14〉 고독사 등 사회적 고립 예방을 위한 자활사례관리 활성화를 위한 우선 사항

우선 사항	1순위	2순위	총점
사례관리팀(인력), 사례관리 대상의 명확화	20	16	56
자활사례관리를 위한 안정적 예산 확보	15	16	46
자활사례관리 필요성에 대한 이해 증진	19	5	43
지역사회 차원의 안정적인 자활사례관리	10	19	39
자활사례관리 매뉴얼 개발 및 보급	7	10	24
자활사례관리 교육과정 개발, 체계적 교육	4	9	17
기타	1	1	3

총 순위 = 1순위 빈도 * 2 + 1순위 빈도

- 마지막으로, 자활사업 참여자 지원을 위해 향후 개선 또는 지원에 관한 주관식 응답을 정리한 결과는 다음과 같음
 - 맞춤형 지원 체계 강화: 개개인의 특성과 상황을 고려한 맞춤형 지원 서비스 제공, 정신적·심리적 지원 프로그램 및 전문 상담자 배치, 금융상담 및 로드맵 제공, 경제적 문제 해결 방안 모색, 자립 필요성에 대한 교육 강화 등
 - 사례관리 활성화: 전문 사례관리사 배치 및 체계적인 사례관리 시스템 구축, 사례관리 업무 매뉴얼 개발 및 인력 충원, 지역 네트워크를 활용한 문제 해결 및 서비스 연계 등
 - 교육 및 역량 강화: 취업·창업 관련 교육 및 사회 진입 프로그램 활성화, 참여자의 역량 강화를 위한 체계적인 교육 지원 확대, 종사자와 관리자 대상

교육 강화 등

- 예산 및 인건비 확보: 안정적인 운영 예산 확보와 인건비 현실화, 참여자의 급여 체계 개선 및 성과 기반 보상 체계 도입, 전문 사례관리사 및 인력 충원에 대한 예산 지원 등
- 참여자 조건 및 지원 개선: 조건부 수급자의 무조건적 참여 제한 및 근로 의지 증진 방안 마련, 중증 장애인과 질병 참여자의 대체 프로그램 개발 필요 등
- 행정 및 지역사회 연계: 지자체와 행정기관의 적극적인 관심과 지원 필요, 참여자 선정 시 명확한 기준과 상담 절차 도입, 지역 간 자활사업의 격차 해소 등
- 종사자 처우 개선: 종사자 인건비 인상 및 근무 환경 개선, 종사자 복지와 사기 진작을 위한 제도적 지원, 사례관리 담당자의 업무 강도를 줄이기 위한 충분한 인력 보충 등

5. 시사점

○ 업무 과중과 인력 부족

- 설문 응답자의 72.37%가 업무량을 과중하다고 인식하고 있으며, 이는 자활사업 담당자가 행정업무, 사례관리, 참여자 관리 등 다중 역할을 병행해야 하는 구조적 문제에서 기인되는 것으로 사료됨
- 특히, 자활센터별로 1인당 담당 사업단 수와 참여자 수가 과다한 상황은 업무 효율성과 참여자 지원의 질적 저하를 초래할 우려가 있음. 또한, 사례관리 전담 인력이 없는 센터가 다수이며, 매뉴얼 부재와 교육 부족으로 인해 체계적인 사례관리가 이루어지지 못하고 있음

○ 참여자의 복합적 문제 해결 필요

- 자활사업 참여자들은 낮은 자립 의지, 만성질환, 알코올 의존, 낮은 인적자본 등 다양한 복합적 문제를 겪고 있으며, 이러한 문제를 동시에 해결할 수 있는 다각적인 지원이 부족한 것으로 나타남

- 특히, 낮은 자립 의지가 주요 접근 어려움으로 확인되었으며, 이는 참여자 개별 맞춤형 지원과 동기 부여 프로그램의 필요성을 시사함. 구체적으로는 정신적·심리적 지원 프로그램, 경제적 문제 해결을 위한 금융상담 및 교육, 자립 동기 부여 프로그램 등이 포함되어야 함
- 그러나, 앞서 언급한 바와 같이, 이미 과중한 업무로 인해 많은 종사자들이 소진 상태에 놓여 있을 가능성이 높아, 추가 인력을 어떻게 확보하고 배치할 것인지에 대한 논의가 병행되어야 할 것임. 이를 통해 참여자 맞춤형 지원체계의 실효성을 확보할 수 있을 것임

○ 사회적 고립과 고독감 해소 노력

- 참여자 중 다수가 고독감과 사회적 고립 상태에 있으며, 이러한 상태는 개인적 및 사회적 문제를 심화시키고 있는 것으로 분석됨. 응답자의 85.53%가 고독감을 느끼는 참여자에 대한 추가 지원이 필요하다고 인식하고 있으며 대인관계 단절과 위급 상황 대처 어려움에 관한 사항이 지목되었음. 이는 사회적 네트워크와 지원체계의 부족을 시사하기에 이를 완화하기 위해 정기적인 사회적 활동과 네트워킹 기회를 제공하는 프로그램을 도입을 고려해볼직 함

○ 사례관리 체계 개선

- 사례관리 매뉴얼과 체계적인 교육이 부족하여 사례관리 담당자들이 전문성을 발휘하기 어려운 구조적 문제가 드러남. 또한, 지역 간 사례관리 자원과 연계의 격차가 확인되었으며, 사례관리 업무의 지나친 부담으로 인한 종사자들의 어려움이 드러났음. 이는 사례관리의 질적 향상과 참여자 지원의 지속 가능성에 대한 우려로 이어질 수 있음
- 따라서, 사례관리의 전문성을 확보하기 위해 전담인력 배치가 필수적이며, 이를 통해 자활사업 참여자의 복합적 문제를 체계적으로 지원할 수 있도록 제반여건이 조성되어야 함. 나아가 이는 사례관리 표준화를 가능하게 하며 참여자 지원의 일관성과 질적 향상에 기여할 수 있음

○ 제도적 한계와 환경적 요인 고려

- 자활사업의 제도적 한계로 사업단 성과 중심의 운영이 강조되고 있으며 그 이면에 사례관리와 참여자 지원이 충분히 고려되지 못하고 있는 상황이 존재하는 것으로 나타남. 또한, 농촌형 자활센터의 경우 업무 분담이 어려워 업무 부담이 가중되는 경향이 파악됨
- 성과 중심 운영 방식은 실무자들에게 과도한 행정업무와 매출 성과에 대한 압박을 가중시킬 가능성이 있으며, 나아가 개별 사업 참여자의 성장과 자립 과정을 간과하는 결과를 초래할 수 있음. 또한, 이는 궁극적으로 자활사업의 본래 목적이자 핵심인 사회적 취약계층의 실질적 자립 지원이라는 목표를 저해할 우려가 있기에 성과 중심에서 과정 중심으로의 전환에 대한 고민이 필요한 시점임
- 나아가 사례관리 활성화와 자활사업의 전반적인 질적 향상을 위해 안정적인 예산 확보와 종사자 처우 개선의 필요성이 대두됨. 즉, 현재 종사자들의 인식을 고려해 볼 때 현재의 운영 예산과 종사자 인건비 체계는 실무자들의 사기를 저하시킬 가능성이 있으며, 이는 장기적으로 자활사업의 지속 가능성에 부정적인 영향을 미칠 수 있음

IV. 심층인터뷰 및 사례 분석

1. 긍정적 변화에 성공한 참여자 인터뷰 분석

1) 심층인터뷰 참여자의 인구사회학적 특성

- 심층인터뷰 참여자는 총 8명이며, 성별로는 남성 3명(37.5%), 여성 5명(62.5%)임. 연령대는 20대와 30대가 각 1명(12.5%)이며, 40대와 50대, 60대는 각 2명(25.0%)씩 참여함. 참여자들의 자활 참여 기간은 평균 약 3년 8개월이었음

〈표 IV-1〉 심층인터뷰 참여자의 인구사회학적 특성

연번	성별	연령대	자활 참여 기간	비고
참여자1	남성	40대	3년 3개월	
참여자2	여성	60대	6년	1인가구
참여자3	여성	40대	6년 4개월	한부모 가구
참여자4	여성	20대	2년 10개월	1인가구
참여자5	여성	50대	4년 4개월	
참여자6	남성	30대	2년 10개월	1인가구
참여자7	여성	50대	2년 3개월	1인가구
참여자8	남성	60대	1년 4개월	1인가구

2) 심층인터뷰 범주화

- 인터뷰 분석 결과, 5개의 대범주와 14개의 범주, 28개의 하위범주가 도출되었음. 5개의 대범주는 사업 참여 전의 어려움, 사업 참여를 통한 변화, 변화를 촉진하는 자원, 자활사업의 의미, 자활 성공을 위해 필요한 자원임. 5개의 대범주에 따라 구분된 범주는 아래와 같음

- 사업 참여 전의 어려움 : 소득감소, 이혼 등 가족위기를 경험함, 신체적·정신적 건강이 좋지 않아 고립된 생활을 함, 제대로 된 사회생활 경험이 거의 없음
- 사업참여를 통한 변화 : 대인관계 능력이 향상됨, 노동의 가치를 알고 일에 자신감이 생김, 공동체 가치를 이해하고 기여하고자 함, 자립 능력이 향상됨

- 변화를 촉진하는 자원
 - 개인적 자원 : 나에 대한 이해와 주인의식
 - 가족적 자원 : 가족 구성원의 기대 및 지지
 - 조직적 자원 : 나를 믿어주고 성장을 지지해주는 센터 직원, 동료의 존재
- 자활사업의 의미 : 자활사업은 사회와 나를 연결해주는 희망이자 버팀목임
- 자활성공을 위해 필요한 자원 : 참여자의 적응과 동기를 높이기 위한 개인·사업단 개입, 자활기간 동안 미래를 준비할 수 있도록 지원 필요, 사회적 자원 발굴 및 연계체계 마련

〈표 IV-2〉 심층인터뷰 범주화

대범주	범주	하위범주	개념
사업 참여 전의 어려움	소득감소, 이혼 등 가족위기를 경험함	사업이 실패하여 소득이 없어짐	-코로나19로 인해 사업에 타격을 받음 -하던 사업이 망해 파산하게 됨
		이혼, 가족 투병 등 가족위기를 겪음	-이혼하며 자녀 양육을 위해 회사를 그만두고 6년 동안 고립된 생활을 함 -배우자의 투병으로 먹고 살 길을 걱정하게 됨 -불미스러운 사건으로 실질적 이혼 상태임
	신체적·정신적 건강이 좋지 않아 고립된 생활을 함	건강이 좋지 않아 고립된 생활을 함	-희귀병으로 집에서만 생활함 -심장 수술 이해 집만이 내 세상이 됨
		심한 우울증과 대인기피증을 겪음	-우울증이 심해 사람들을 만나기가 싫어짐 -20대 중반 이후부터 심한 우울증을 겪음 -특 건드리면 눈물 울컥 나고, 대인기피증이 있었음
		알코올에 의존하여 지냄	-아이를 학교 보내고 아침부터 술을 마심 -제명에 못 죽을 만큼 술에 의존하여 살음
	제대로 된 사회생활 경험이 거의 없음	직장생활 경험이 많지 않음	-1년 이상 길게 일해본 직장이 없음 -짧게 알바만 하다 관둬, 제대로 된 사회생활 경험이 없음 -오랜 자영업으로 사회생활을 해본 적이 없음

대범주	범주	하위범주	개념
사업 참여를 통한 변화	대인관계 능력이 향상됨	성격이 긍정적인 방향으로 변화함	-까칠한 성격이 동글동글해짐 -옥하던 성격이 많이 사라짐
		대인관계 능력, 대처 방식이 나아짐	-대인관계도 배우고 대처하는 방식도 나아짐 -히키코모리로 사회와 단절된 생활을 하였으나 지금은 다른 사람과 불편함 없이 이야기를 함 -남들 앞에서 의사표현도 하고, 눈도 마주치게 됨
	노동의 가치를 알고, 일에 자신감이 생김	일, 노동의 가치를 알게 됨	-노동에 대한 비하적 생각이 오만했음을 알게 됨 -몸을 움직여서 돈을 번다는 것에 대한 가치를 알
		일에 자신감이 생김	-못할 줄 알았던 일을 잘 수행하면서 자신감이 생김 -책임질 일, 해야 할 일 등을 수행하면서 성장함
	공동체 가치를 이해하고, 기여하고자 함	공생의 중요성을 알게 됨	-사업단이 돌아가기 위해서는 타인과 함께해야 함 -다양한 사람과 공생을 해야 한다는 것이 중요함
자립 능력이 향상됨	내가 받은 지원을 다른 사람과 적극적으로 나누려고 함	-다른 참여자에게 공부를 적극적으로 권장함 -일한 만큼 성과를 챙겨주려고 노력함	
변화를 촉진하는 자원	개인적 자원 : 나에 대한 이해, 주인의식	현재의 나를 정확히 바라봄	-앞을 보기 위해, 현재의 나를 파악하는 게 필요함 -눈만 높아지면 수렁에 빠지게 됨
		주인의식을 가지고 사업에 참여함	-아침에 1~2시간 일찍 출근하는 등 주인의식을 가지고 일함 -센터가 하는 일에 참여자들이 주인의식을 가지지 않은 점이 아쉬움
	가족적 자원 : 가족 구성원의 기대 및 지지	부모, 자녀로서 기대에 부응하고자 함	-자녀를 위해 자활센터 팀장으로 일할 결심을 함 -부모님의 걱정을 덜기 위해 자활사업에 참여함
	조직적 자원 : 나를 믿어주고 성장을 지지해주는 센터 직원, 동료의 존재	나를 믿어주고 살펴보는 존재가 적응을 도움	-센터장, 팀장들이 믿고 맡겨주어 버틸 수 있었음 -업무를 차근차근 알려주고 친절하게 대해주는 직원 덕분에 쉽게 적응함 -나의 안부를 물어봐주고, 위로를 해주는 직원
칭찬과 같은 동기부여가 참여자를 춤추게 함		-직원의 칭찬에 신이 나서 더 열심히 함 -동기가 없으면, 변화가 쉽지 않음 -칭찬은 곰도 춤추게 함	
함께 성장하고, 일상을 나눌 수 있는 동료		-함께 공부하는 친구들 덕분에 대학을 졸업하고, 사회복지사를 취득함 -동료와 같이 이야기를 하고, 걱정하고, 위로하는 것이 좋음 -다른 사람과 일상을 나눌 수 있어 재미있음	
	다양한 경험과 성장할 수 있는 기회 제공	-식당, 공장 등 다양한 일을 경험할 수 있음 -교육, 컨설팅 등을 요청하여 받을 수 있음	

대범주	범주	하위범주	개념
자활 사업의 의미	자활사업은 사회와 나를 연결해주는 희망이자 버팀목임	사회와 나를 이어주는 희망	-사회와 나를 자연스럽게 연결시키는 다리임 -나를 유일하게 받아주고, 꿈꾸도록 해주는 희망임
		기댈 수 있는 버팀목	-키다리아저씨이자, 버팀목, 터전으로 존재 자체로 든직, 든든함 -취약한 사람들이 기댈 수 있는 공간임
자활 성공을 위해 필요한 지원	참여자의 적응, 동기를 높이기 위한 개인·사업단 개입	심리적 동기부여가 필요함	-심리적 동기부여를 통해 성장할 수 있도록 해야 함 -일에 대한 마인드가 서야 태도가 달라짐
		참여자의 적응을 높이기 위한 사업단 단위 개입	-초기 참여자를 배척하는 텃세 등이 있음 -적절한 일 분배가 이루어지지 않아 관둠 생각을 함 -내부의 스트레스를 감소하기 위한 교육이 필요함
		소통 관련 교육 필요	-참여자들은 언어에 민감하게 반응함 -서로 잘 소통하는 방식 등 교육은 긍정적임
	자활기간 동안 미래를 준비할 수 있도록 지원 필요	교육, 자격증 취득 등 적극적인 자기개발 지원	-5년의 기간 동안 경력을 쌓고, 관련 자격증을 취득하기 위한 목적이 있었음 -교육의 효과로 자신에 대한 이해가 높아짐 -미래를 준비하기 위해서는 지원이 필요함
		참여자 상황에 맞는 맞춤형 경제교육 실시	-다양한 경제교육을 받았으나, 어려워서 못함 -참여자들의 희망키움통장에 대한 오해가 있음
	사회적 자원 발굴 및 연계체계 마련	참여자의 욕구에 맞는 사회적 자원 연계를 위해 네트워크 체계 마련	-참여자들의 여러 욕구에 대응하여 사회적 자원을 연계할 방안을 찾아야 함 -자원을 연계하기 위한 네트워크 체계가 부족함

3) 심층인터뷰 결과

(1) 사업 참여 전의 어려움

- 참여자들은 자활사업 참여 이전에 복합적인 어려움을 경험한 것으로 나타남. 사업 실패로 인한 파산과 이혼 및 가족원의 투병 등 가구위기를 경험함. 건강과 관련하여서는 희귀병, 질환, 심한 우울증 및 대인기피증, 알코올 문제 등 신체적·정신적 어려움을 경험했으며, 이로 인해 고립된 생활을 하기도 함. 또한, 제대로 된 사회생활 경험이 거의 없었던 참여자들도 있었음

□ 소득감소, 이혼 등 가족위기를 경험함

○ 사업이 실패하여 소득이 없어짐

- 참여자 중 일부는 자활사업에 참여하기 전, 코로나 등의 이유로 사업에 실패하고 경제적인 어려움을 경험함

자영업을 좀 소박하게 했다가 한창 코로나 유행했을 때 타격을 받아서. <참여자1>

하던 일이 자영업이었는데 잘 안 돼서 접고...(중략)...경제적인 어려움 때문에 여기로 오게 됐죠. 파산하고. 생활비 벌어야되니까. <참여자2>

○ 이혼, 가족 투병 등 가족위기를 겪음

- 이혼, 배우자의 투병 등으로 오랜 기간 다니던 직장을 그만두고 돌봄을 하거나, 먹고 살 걱정을 하는 등 위기로 인한 가정의 변화가 발생함

16년 정도 회사를 좀 좋은 데 다니다가 이제 이혼하고 막 그래서 이제 애 때문에 회사 생활을 못하다가 6년 동안에 조금 집에서 고립돼 있다가 나온 거거든요. <참여자3>

그전에는 그러니까 남편이 뇌를 한 방 맞으면서 쓰러지시면서 시골로 약간 요양을 내려왔었거든요. 시골에 먹고 살 길이 없잖아요. <참여자 5>

제가 이제 지금 혼자예요. 혼자이긴 하지만 호적상으로는 지금 이렇게 남편이 있기는 해요. 근데 이제 따로 이렇게 살다 보니까 생활 여건상 좀 어려운 게 있어서 좀 따로 떨어져서 이렇게 뜻도 안 맞고 마음도 안 맞고 하니까 서로 그렇게 그냥 불미스러운 일로다가 실질적인 이혼 관계로, 현재는 그러고 살고 혼자 지내고 있어요. <참여자7>

□ 신체적·정신적 건강이 좋지 않아 고립된 생활을 함

○ 건강이 좋지 않아 고립된 생활을 함

- 희귀병, 심장 수술 등의 이유로 사회생활에 제약이 생기며, 의도치 않게 고립되기도 함. 오랜 고립으로 인해 세상을 바라보는 시각이 협소해진 것 같다고 밝힌 참여자도 있었음

스스로가 그러고 있다 보니까 아파서 못 나가는데 친구도 못 만나고 그렇다고 해서 가족들도 다 일 나가고 하니까 그러다 아프다고 맨날 이렇게 징징덜 수도 없고. <참여자1>

제가 심장 수술하고 나서부터는 약간 제대로 된 생활을 못해서...(중략)...집에만 있다 보면 집안이 내 세상이고 그러니까 이게 전부이다 보니까 보는 시각이 굉장히 좁아져요. <참여자6>

○ 심한 우울증과 대인기피증을 겪음

- 참여자들은 앞선 어려움을 겪으며, 우울증이 심해지거나 대인기피증을 겪기도 했다고 함. 사소한 일에도 눈물을 흘리거나, 나를 드러내기 싫어 외출할 때에도 모자, 마스크를 착용하고 밤에 이동하는 등 정도가 심각했음

그때 당시에 막 우울하기도 하고 막 그러니까 우울이 심했어. 사람을 만나기도 싫고 막 그냥 모자 꼭 뒤집어쓰고 마스크 이만큼 쓰고 막 그때는 코로나도 아니었는데도 밖에 장 뭐 사러 나가려면 밤에 나가고 막 그 정도로 심했었거든. <참여자2>

우울증이 좀 많이 심했죠. 좀 긴 기간 동안. 제가 그건 조금 오래전으로 갈 텐데 아마 20대 중반 정도 그때쯤부터. <참여자6>

이제 뭐 솔직히 제가 우울증이 있다 보니 좀 심했어요. 처음에는 솔직히 말해서 좀 이렇게 누가 이렇게 뭐 이렇게 특 건드리면 막 눈물 먼저 이렇게 울컥 쏟아지고 그냥 이렇게 대인기피증 뭐 이런 식으로. <참여자7>

○ 알코올에 의존하여 지냄

- 알코올에 의존하여 힘든 시기를 보낸 참여자도 확인되었는데, 너무 심한 알코올 의존으로 어느 순간 죽을 수도 있겠다는 생각까지 들었다고 함

제가 술하고 맨날 아이는 학교를 보내놓으면 아침에 한 8시 반에 보내놓으면 술을 먹었어요. 아침부터 계속 그리고 애가 오면 밥 차려주고 또 술 먹었어요. <참여자3>

술로 의존해가지고 그냥 그렇게 살게 됐는데 제가 워낙에 이렇게 술을 끊었어요. 현재는 술을 끊은 지 자활 참여를 하면서부터 술을 끊기 시작을 한 거예요. 그전에 끊기는 했지만 이리다가 제명에 못 죽고 이거 진짜 이제 이렇게 하다가 진짜 죽겠구나 이렇게 하다가는 내가 이제 인간 취급도 못 받겠구나라는 생각에. <참여자7>

□ 제대로 된 사회생활 경험이 거의 없음

○ 직장생활 경험이 많지 않음

- 자활에 들어오기 전에 단기간 일을 하거나, 아르바이트만 하는 등 제대로 된 직장생활은 자활센터가 처음인 참여자들이 있었음

한 군데 일해본 데가 있는데요. 공장. 근데 오래는 안 하고요. 그리고 휴대폰 판매 직원도 한 달 한 달. <참여자4>

제대로 된 경험이 없어요. 알바나 이런 거 이런 걸 그러니까 마땅히 이거 막 긴 경험이라고 할 건 없어요. 짧게 짧게 이렇게 하다가 관두고 짧게 하다 관두고. <참여자6>

솔직히 제가 한 번도 나와서 사회생활을 공존하는 공존사회에서 있어본 적이 없잖아요. 제가 주동하는 사회에서만 있어봤지 이렇게 더불어서 공존하는 사회에는 없어 봤단 말이에요. <참여자7>

(2) 사업 참여를 통한 변화

- 참여자들의 긍정적인 변화는 대인관계, 근로 및 자립 능력, 공동체에 대한 이해 등 다각적인 측면에서 확인됨. 우선 대인관계 측면에서는 성격이 긍정적으로 변하면서 대인관계와 대처능력이 좋아졌으며, 일의 측면에서는 일과 노동의 가치를 알게 되고 경력이 쌓이며 일에 대한 자신감이 생김
- 또한, 사업단에서 다른 참여자들과 함께 일을 하다 보니 공생, 협업에 대한 중요성을 알게 되고, 자활사업을 통해 본인이 성장한 만큼 받은 것을 다른 사람과 적극적으로 나누고자 하는 노력도 나타남
- 특히, 청년 참여자들의 경우에는 자활사업 참여를 통해 자립능력이 향상된 것으로 나타나는데, 직접 돈을 벌어 하고 싶은 일을 하고, 부모님에게서 주거 독립을 하기도 함

□ 대인관계 능력이 향상됨

○ 성격이 긍정적인 방향으로 변화함

- 참여자들은 자활센터 내 타인과의 교류를 통해, 까칠하거나 욱했던 성격이 긍정적으로 변화했다고 함

제일 많이 변한 거 내가 굉장히 성격이 까칠해요. 원래 보기에 딱 그래 보이잖아. 까칠한데 여기에서 센터장님이 칭찬하면서 내가 이렇게 좀 동글동글해지고 남도 칭찬할 줄 알고 그런 거를 배우고. <참여자2>

욱 하던 게 있었는데 그것도 많이 사라지고. <참여자4>

○ 대인관계 능력, 대처 방식이 나아짐

- 전에는 사회생활이 단절되어 있어 타인과 눈을 마주치거나, 의사표현을 하는 것이 힘들었으나, 자활사업 참여를 통해 타인과 불편함 없이 이야기 할 수 있으며, 전보다 대인관계에서 대처능력이 나아졌다고 함

약간 제가 소심한데 대인관계도 많이 배우고 많이 배우고...(중략)...대처하는 거 그게 좀 예전보다

나아진 것 같아요. 대처하는 방식. <참여자4>

여러모로 좋아졌다고 생각하는데 사회성 면에서는 좀 나아지지 않았나 예전에는 정말 히키코모리 이렇게 집에만 있고 이렇게 사회생활이 절대 단절되어 있는 사람 그런 사람이었는데, 지금은 그래도 이야기도 한데 불편함 없이 이야기할 수 있는 정도 그런 사람인 것 같아요. <참여자6>

남들 앞에서 이렇게 제 의사표현도 하고 이렇게 또렷하게 말도 버벅거리고 말도 못했어요. 저 솔직히 근데 이제 이렇게 눈도 마주치고 말도 하고 이렇게 정상인으로 좀 많이 바뀌었죠. <참여자7>

□ 노동의 가치를 알고, 일에 자신감이 생김

○ 일, 노동의 가치를 알게 됨

- '일', '노동'에 대한 인식 역시 변화하였는데, 전에는 노동에 대한 가치를 낮게 평가했다면, 자활사업 참여를 통해 직접 몸을 움직여 일을 하고 돈을 번다는 것에 대해 귀하고, 소중한 인식이 생긴 것으로 나타남

노동에 대한 약간 비하적인 의미나 생각을 가지고 있었어요. 예전에는 이 일이 나올까 저 일이 나올까 이런 한심한 굉장히 한심한, 오만하고 그랬는데 그러니까 지금 와서 일하고 보니까 그런 건 없구나. 그냥 일은 다 똑같이 일이구나. <참여자6>

저한테는 엄청 귀하고 소중해요. 그 월급이 왜냐하면요. 제가 남한테 이렇게 막 얘기를 해가지고 번 돈과 몸으로 이렇게 해서 번 돈과의 차이는 엄청난 거예요. 몸을 움직였다는 것의 차이 힘쓰는 일어요. 누구나는 못해요. <참여자7>

○ 일에 자신감이 생김

- 못할 줄 알았던 일을 잘해내는 본인을 보면서, 책임져야 할 일을 처리하는 자신을 보면서 일에 대한 자신감이 생겼다고 함

제가 못해본 일을 하니까 자신감도 생기고...(중략)...그리고 식당하고 여기 이런 마스크 공장 이런 여러 가지 일을 해봐가지고 나는 못할 줄 알았는데 하게 되는 그런 게 있더라고요. <참여자4>

일하면서 이것저것 제가 책임질 일도 있고 해야 될 일도 있고 뭐 그런 일이 있다 보니까 일이. <참여자6>

□ 공동체 가치를 이해하고, 기여하고자 함

○ 공생의 중요성을 알게 됨

- 사업단의 일은 협업을 해야 운영되기 때문에 혼자서 할 수 있는 일은 한계가 있다는 것을 인식하고, 다양한 사람과 공생하는 것이 중요하다는 것을 알게 됨

내가 일을 암만 잘하면 뭐 합니까? 그러니까 자기 혼자서 할 수 있는 일은 한계가 있다. 암만 일을 잘해도 저 사람이 0.3인분의 일을 하고 0.2인분의 일을 해도 저 사람들 없이는 이 식당이 운영되지 않잖아요. <참여자1>

진짜 여기는 못난 사람도 있고 잘난 사람도 있고 그냥 중간에서 그냥 서 있는 사람도 있고 여러 가지 사람들이 있더라고요. 제가 와서 보니깐. 근데 그 사람들하고 공생을 해야된다 라는 게 중요한 거예요. 안 맞잖아요. 솔직히 끽끔씩이 다 안 맞아요. <참여자7>

○ 내가 받은 지원을 다른 사람과 적극적으로 나누려고 함

- 자활사업에 참여하며 본인이 성장했던 만큼, 다른 참여자들 역시 성장 및 발전할 수 있도록 공부를 적극적으로 권장하거나 급여를 높여주는 등 나누려고 노력함

커피숍은 젊은 친구들이 많아요. 그래서 저하고 일하면서 바리스타 1급까지 딴 사람 2급 1급 그걸 다 따게 하거든요. 저하고 있으면서. 해라 무조건 보내요. 제가 공부를 했었으니까 그래서 이제 공부를 하라고 그래서 지금 사회복지 이제 실습까지 끝난 친구가 하나 있고. <참여자3>

그제가 (자활)기업을 운영을 하고 있고 제가 모든 서류를 만지고 있고, 모든 걸 이렇게 하고 있어 관리를 다 하고 있으니까 충분히 이분들을 퀄리티를 높여줄 수 있는 거예요 제 힘으로...(중략)... 그래서 움직이시는 만큼 그 돈이 되는 거예요. 제가 챙겨드리니까. 그 공돈은 아니에요 일한 대가를 드리는 거예요. 저는 바라보면서 만족을 느끼는 거예요. 내가 힘들지만 당연히 힘들죠. 근데 거기에 대한 성과를 내가 드릴 수 있어 기쁘고요. 받는 분은 발전하기 좋고요. 여유 있어졌고요. <참여자5>

□ 자립 능력이 향상됨

○ 직접 돈을 벌어 안정적 주거를 얻고 원하는 것을 함

- 청년 참여자들의 경우 자활사업에 참여하면서 LH의 지원을 받아 안정적 주거를 얻고, 그동안 하고 싶었던 일이나 가보고 싶은 곳을 다니는 등 스스로 살아가는 자립 능력이 향상된 것으로 나타남

LH를 구했는데 빌라예요. 근데 그 청약 플러스에 신청한 게 있었는데 아파트가 돼서 아파트로 이사 왔어요...(중략)...내가 직접 돈을 벌어서 내가 쓰고 싶은 데 쓰고 오기도 하고 가고 싶은 데 가고 할 수 있는 게 좋은 것 같아요. <참여자4>

수학 공부를 제대로 못 해봐서 그게 좀 아쉬운 게 있었어요. 그래가지고 그것도 엄청 자주 하는 편이 아니고 가끔가다 하는 편이고, 노래하는 것도 되게 좋아하는데 노래를 자주 못해서 노래를 못해서 그랬는데 지금은 자주 노래방 가서 노래하고 하고 싶으면서 하는 것 같아요. 지금 혼자 살아요. LH에서 혼자. 일단 돈을 벌게 되니까. 너무 좋죠. 혼자 있는 게 너무 좋아서 제가 혼자 있는 시간 자체를 너무 즐기는 듯 하고요. <참여자6>

(3) 변화를 촉진하는 자원

- 참여자의 변화를 촉진하는 자원은 개인적·가족적·조직적 자원으로 구분됨. 개인적 자원은 현재의 나에 대한 정확한 이해와 사업에 대한 주인의식이며, 가족적 자원은 가족 구성원의 기대 및 지지로 나타남
- 조직적 자원은 크게 센터 직원의 지지와 사업단 내 다른 참여자와의 관계, 나의 성장을 지원하는 환경 등으로 나타남

□ 개인적 자원 : 나에 대한 이해, 주인의식

○ 현재의 나를 정확히 바라봄

- 참여자들은 현재의 나를 정확히 파악하지 않으면 눈이 높아져 수렁에 빠지기 쉽기 때문에, 현재의 나를 파악하고 인정하는 것이 미래로 나아가기 위한 첫 걸음이라고 함

지금 현재를 인정하지 않으면 뭐 나아갈 수 없잖아요. 지금 내 현재가 지금 이 여긴데. 그걸 인정해야지. <참여자1>

나는 이렇게 이 정도도 할 수 있을 것 같은데 이 정도도 할 수 있을 것 같은데 근데 실제로 그걸 하기까지는 되게 어렵잖아요. 뭔가를 하게 하려면. 근데 그것만 눈만 높아지다 보니까 거기에 수렁에 빠지는 거 같아요. 그러면서 나이만 먹게 된 거잖아요. <참여자6>

○ 주인의식을 가지고 사업에 참여함

- 주인의식을 가지고 일에 참여하는 것 역시 중요한데, 사업단에서의 일이 내 일이 아니라고 생각한다면 일을 하기 싫을 수 있고, 센터에서 추진하는 사업의 동기를 정확히 이해할 수 없다고 함

내가 저기를 옮겼다니까 보고 있으면 막 나도 어떨 때 그런 생각을 해. 내가 여기 주인도 아닌데 나는 왜 이럴까? 나는 아침에 보통 1~2시간 전에 나와요. 내가 왜 그거가 있냐면 내가 옛날에 종업원을 다스릴 때 제일 싫어하는 거. 내가 회사를 들어가면 남의 집이잖아. 주인의식이 없으면 하기 싫어. <참여자2>

참여자분들은 이 정작 참여하시는 분들이 여기에 주인의식이 전혀 없어요. 자활센터의 직원분들이나 자활센터는 어쨌든 추진해 나가려고 하는데 참여자분들이 그거를 조금 동기도 이해를 잘 못하는 거 같아요. <참여자5>

□ 가족적 자원 : 가족 구성원의 기대 및 지지

○ 부모, 자녀로서 기대에 부응하고자 함

- 부모님의 기대에 부응하고자 자활사업에 참여하기도 하며, 자녀를 위해 참여자에서 사회복지사로의 전환을 결정하기도 함. 특히, 자활사업에 참여한 이후 자녀와의 관계가 더 좋아지는 등의 변화도 있었음

우리 딸이 중학교 1학년인가 2학년이었어요. 중1때 또 학교에서도 그런 게 있잖아요. 엄마가 참여자인 것보다 사회복지사 팀장인 게 더 낫지 않겠냐. 그렇게 하면서 이제 그것 때문에 조금 알겠다 한번 해보겠다...(중략)...요즘에 이제 저희 딸이 하는 말이 엄마가 옛날에 비해서 더 좋아지는 것 같다고. 가면 갈수록 더 좋아지는 것 같다는 얘기를 요즘에 하고 있어요. 말이 좀 통하고 자기 말을 좀 기울여준다고 얘기를 하더라고요. <참여자3>

부모님 어머니가 특히 어머니가 그렇게 있으면 안 된다. 집에 그렇게 계속 있으면 안 된다 그래서 기초수급자 신청도 해보고 거기도 해보면서 이제 자활도 해보고 이런 식으로 하면서. <참여자6>

□ 조직적 자원 : 나를 믿어주고 성장을 지지해주는 센터 직원, 동료의 존재

○ 나를 믿어주고 살펴보는 존재가 적응을 도움

- 참여자들은 자신을 믿고 맡겨주며, 친절하게 대해주는 직원이 적응하는데 도움이 되었다고 함. 본인이 변화하고 현재까지 오기까지 이 부분이 가장 중요했다고 응답한 참여자도 있었음. 또한, 본인이 아플 때에 자신에게 관심을 보여주는 직원들이 위로가 되기도 함

센터장님 아니었으면 제가 여기서 못 견뎌를 거예요. 센터장님이 저를 믿고 맡겨주셨고 그리고 그전에 팀장들도 저 믿고 맡겨주셨고 그리고 이제 이렇게 와가지고 이제 팀장이 됐는데 제가 하는 거에 있어서 센터장님이 뭐라고 하신 적이 없어요. 해봐라 그게 제일 중요했던 것 같아요. 믿고 해주셔가지고 그래서 여기까지 올 수 있었던 것 같아요. <참여자3>

일단 차근차근 알려주시고 일단은 업무를 업무 차근차근 알려주시고 친절하게 대해주시고 그런 게 일단 항상 고마웠죠. 일단 모르는데 갑자기 와서 너 이거 해야 돼 이거 해야 돼 라고 하면 어렵잖아요. 근데 친절하게 대해주시니까 그것만으로 일단 고마웠었죠. <참여자6>

그래서 지금은 여기도 알아요. 자활센터들도 우리 팀장님도 다 알고 제가 몸이 아픈 거 센터장님 다 알고 아유 허리 아픈데 어떻게 잘하고 계세요? 위로를 해요. <참여자8>

○ 칭찬과 같은 동기부여가 참여자를 춤추게 함

- 동기 역시 참여자의 긍정적 변화를 이끌어내는 데 중요한 요소로, 동기를

높이기 위한 방법에는 적절한 칭찬도 포함됨. 참여자들은 칭찬은 곱도
춌추게 하며, 본인이 만든 물건을 칭찬해주는 직원들을 보며 너무 신이나고
더 잘하고 싶었다고 함

지금 생각하니까 진짜 마땅치도 않은 그런 물건을 센터장님이 이걸 그새 만들었냐 그러고 막
붕어도 만들었는데 이걸 만들었냐 그러면서 막 센터를 갔는데 그걸 진열을 해주는 거야. 판매할
저기도 안 되고 그러는데도 나는 그게 너무 신이 났어요. 나는 그거로 인해서 내가 너무 좋았어.
<참여자2>

근데 이게 동기라는 게 되게 중요하잖아요. 그래서 아무리 이렇게 해도 동기가 없으신 분은 또
이제 기다리는 시간이 또 필요하니까. <참여자3>

곱도 춌추기예요. 칭찬이라는 건. <참여자7>

○ 함께 성장하고 일상을 나눌 수 있는 동료

- 참여자들은 하루의 대부분을 본인이 속한 사업단의 동료와 함께 생활하기
때문에, 동료와의 관계는 무척 중요함. 함께 일상을 나누는 존재가 있다는
것 자체로도 재미있고 좋지만, 이들과 함께 성장을 하거나 어려운 일이
발생했을 때 위로나 지지를 받을 수 있어 중요한 자원인 것으로 나타남

그리고 또 하나는 조금 믿고 도와주는 사람이 있으면 되거든요. 저 같은 경우는 그런 사람이
있었기 때문에 도와주는 주변에 제 주변에 그때 당시에도 같이 공부하는 친구들이 있었어. 같이
공부하는 사람들이 있었잖아요. 참여자 본인데 000씨, 000씨가 같이 다 공부를 했어요. 셋이
그래서 맨날 주말에 만나고 그렇게 했었어요. <참여자3>

사업단 내에서 같이 얘기할 수 있고 일상 그래도 잘 자고 출근 잘했어 막 물어봐주고 같이 이렇게
힘든 사람들끼리 뭉쳐가지고 좀 위로도 해주고 걱정도 해주고. <참여자4>

내가 이 공간이 너무 좋은 거예요. 공간이 있다는 거 자체가. 그리고 거기에 나 혼자 아니고
다른 일하는 사람이 있고 얘기도 할 수 있고 오늘 뭐 했어 웃겨 막 이렇게 하는 것도 재밌고.
<참여자7>

○ 다양한 경험과 성장할 수 있는 기회 제공

- 자활센터 내에서 다양한 일을 경험하고, 이와 관련된 교육을 받을 수 있도록
지원해주는 시스템이 있어 참여자가 변하는데 도움이 되었다고 함

뭔가 배우는 게. 식당일이든 마스크 공장이든 하고 배울 수 있고 그 다음에 경험할 수 있고. <참여자4>

제가 필요한 부분들은 제가 요청을 드려요. 그냥 이론적으로 컨설팅을 받고 싶습니다. 이런 식으로
도움을 받고 싶다 그러면 센터 안에서 움직여주세요. 그런 거를 제가 배울 수 있게끔 해주시고. <참여자5>

(4) 자활사업의 의미

- 긍정적 변화를 경험한 참여자들에게 자활사업의 의미는 사회와 나를 자연스럽게 이어주는 희망이자, 취약한 사람들이 기댈 수 있는 든든한 버팀목으로 나타남

□ 자활사업은 사회와 나를 연결해주는 희망이자 버팀목임

○ 사회와 나를 이어주는 희망

- 참여자들은 자활사업 전에 겪었던 고립과 제대로 된 사회생활 경험의 부족으로 인해 미래가 막막했으나, 사업 참여를 통해 일을 할 수 있고, 미래를 꿈꿀 수 있게 되었다고 함. 이에 참여자들에게 자활사업은 사회와 자신을 자연스럽게 연결시키는 다리, 희망이었음

그냥 사회에 자연스럽게 연결시키는 다리라고 해야 되나. 왜냐하면 만약에 아무것도 안 했으면 이 시간이 없었으면 어디 가서 만약에 공장 들어가서 일을 했으면 거기서 자격증을 취득할 생각도 했을까요 아니면 그냥 공장에서 그냥 그 생활만 했겠죠. <참여자1>

자활센터는 나에게 희망이다. 예전에는 나는 일을 받아주는 것도 없어, 면접도 다 잘려, 난 할 수 있는 게 없어서 어떻게 먹고 살아야 될지도 몰랐는데 지금은 여러 가지도 꿈꾸게 되고 사회복지사도 꿈꾸고 여러 가지 일도 해보고 자신감도 생기고 해서 희망이 생긴 것 같아요. <참여자4>

○ 기댈 수 있는 버팀목

- 자활센터는 취약한 상황에 있는 참여자들이 기댈 수 있는 버팀목이자, 이들을 묵묵히 지원해주는 키다리 아저씨라고도 함. 자활기업으로 독립한 이후에도 자활센터의 존재는 자체만으로도 참여자에게 든든함을 주고 있었음

저한테 자활센터는 선생님 키다리 아저씨예요. 그리고 저한테 자활센터는 제 버팀목이고 제 터전이에요. 기업에 나와 있지만 지금도 그래요. 저는 제가 잘 기업에 나와서 이려고 일을 하고 있지만 자활센터라는 거가 있다는 거에 대한 든직함, 든든함이 있어요. <참여자5>

저 같은 사람들한테는 참 좋은 것 같아요. 뭔가에 기댈 공간이 필요한 사람한테는 있잖아요. <참여자7>

(5) 자활 성공을 위해 필요한 지원

- 자활 성공을 위한 방안으로는, 개인에 대한 심리적 동기부여와 함께, 사업단에 참여자들끼리의 스트레스 및 긴장 해소, 소통방식 등 교육을 실시하여 상호 이해와 적응을 높일 필요가 있음

- 또한, 5년이라는 기간 동안 참여자가 미래를 준비할 수 있도록 교육, 자격증 취득 등을 지원할 필요가 있으며, 참여자 상황에 맞는 경제교육을 맞춤형으로 실시하여 실생활에 적응할 수 있도록 해야 함
- 더불어, 참여자들의 욕구에 맞는 자원 연계를 위해 다양한 기관과 적극적으로 네트워크를 구축할 필요가 있을 것임

□ 참여자의 적응, 동기를 높이기 위한 개인·사업단 개입

○ 심리적 동기부여가 필요함

- 참여자들은 긍정적 변화를 위해서는 동기부여가 필요하기 때문에 심리적 상담 등을 통해 동기를 높여주는 것이 필요하다고 함

내가 생각하기로 나 같은 사람도 이렇게 채찍질을 하고 이렇게 당근을 주고 해서 그래도 이나마 한번 내 마음으로 부딪힐 정도로 이렇게 흠패션도 해봤는데 저 애들을 그런 동기부여를 심리적으로 참 잘 이렇게 상담을 많이 해서 애네들도 나처럼 이런 기분이 들 수 있도록. <참여자2>

재미가 있고 없고가 그냥 해야될 일이니까 큰 것 같아요. 오히려 마인드가 셋을 때가 중요한 거라고 생각해서. <참여자6>

○ 참여자의 적응을 높이기 위한 사업단 단위 개입

- 참여자들은 출근하여 하루의 대부분을 사업단의 동료들과 함께 보내기 때문에 동료들과의 관계는 이들의 적응에 영향을 미칠 수 있음. 이에 사업단 내의 관계나 긴장을 해소할 수 있는 사업단 단위의 개입이 필요하다고 함. 한 참여자는 사업단 내에서의 스트레스 관리법에 대한 교육이 실제 도움이 되었고, 유익했다고 함

첫새가 처음에 한 달 정도 있긴 있었는데, 시간이 지나니까 다 잘해주셨어요. 위험 요소라 해야 되나 뭐라 해야 되지 피해를 줄 것 같아서 선을 그어버리는 사람도 있고. 또 싸우고 힘들어지기 싫으니까 아니면 며칠 있다 금방 다른 데 갈 사람이라서 마음을 안 주나 모르겠네요. <참여자4>

예전에 너무 힘들었던 적이 있었어요. 그전에 한때 제가 일을 너무 다 하는 것 같은 느낌이 드는 거예요. 그래서 이거 너무 너무 우울증이 너무 심각해서 그때는 약을 제가 아까 약을 늘릴 때가 있는데 그때가 그때 그때여서 그래서 그때는 관둘까도 그냥 생각을 했어요. <참여자6>

강사 와서 보면 꼭 우리가 있는 거 알듯이 스트레스 쌓이고 뭐 이런 걸 얘기를 해주는 거야. 강사들이 그렇기 때문에 아마 그런 걸 자주 하시는 거 아닌가 그 내부의 스트레스 있잖아요. 그 안에서 스트레스 쌓이고 뭐 이런 거를 알잖아요. 스트레스 관리법. <참여자8>

○ 소통 관련 교육 필요

- 사업단 내에서 갈등이 생기는 주요 원인은 말, 즉, 소통과 관련된 문제이기 때문에 소통을 방법에 대한 교육 역시 필수로 제공될 필요가 있음

우리가 일반적으로 말을 던지는데도 그냥 농담이었어요. 근데 이 사람들은 진짜로 받아들여가지고 그게 민원이 되더라고요. 그리고 뭐야 장난해 이렇게 했는데, 나한테 반말했다고 그러면 평소에는 그냥 넘어갔는데 술 먹고 전화해서 뭐라고 하고. <참여자3>

서로 잘 소통하는 방법 이런 거를 강의를 해줘요. 그래서 그런 건 참 잘하는 거다. <참여자8>

□ 자활기간 동안 미래를 준비할 수 있도록 지원 필요

○ 교육, 자격증 취득 등 적극적인 자기개발 지원

- 5년이라는 기간 동안 참여자들은 미래를 준비해야 함. 이에 경력을 쌓는 것과 동시에 교육을 통해 자신에 대한 이해를 높이고, 자격증 등 취득을 적극적으로 지원하여 자활 참여 종료 이후의 삶에 대비할 수 있도록 지원이 필요하다고 함

여기 가서 일단 경력을 쌓아서 여기서 어차피 여기 와서 자격증을 따가지고 어쨌든 취직해 보자 왜냐하면 5년 정도가 있잖아요. 근데 여기 일이 무지하게 회사처럼 박센 정도는 아니니까 시간도 근무도 괜찮고 그런 목적으로 왔죠.<참여자1>

이것도 교육의 효과인 것 같아요. 저희 이제 센터장님이 이제 저희 종사자들뿐만 아니라 사회 복지사뿐만 아니라 참여자들한테도 이제 기회를 많이 주는 케이스거든요. 이런 CEO가 별로 없어요. 교육에 대한 기회를 주세요...(중략)...교육을 들으면서 (자신에 대해) 조금 이해를 하게 됐고. <참여자3>

준비를 하게 하려면 어느 정도 지원이 있어야 하죠. <참여자6>

○ 참여자 상황에 맞는 맞춤형 경제교육 실시

- 자활 사업에 참여하는 기간 동안 참여자들은 자산형성을 위해 희망 및 내일 저축계좌를 들 수 있으며, 그 외 다양한 경제교육을 받고 있으나 참여자가 오해를 가지거나 이해하지 못해 실천으로는 이어지지 못하는 경우가 있다고 함. 참여자의 상황과 수준에 맞는 경제교육이 이루어질 필요가 있음

교육으로 할 때도 있고요. 아니면 저축 계좌 드는 사람 중에 재무 설계사를 연결시켜줘서 일대일로 하는 것도 있고. 근데 뭐 하라고 했는데 어려워서 못하겠더라고요. 그 뭐지 ETF인가 그거 하라고 했는데 거기에 돈 넣기가 전부 그렇더라고요. <참여자4>

안 해요. 아까 말한 대로 성과급이 분산이 되니까 안 하려고 잘못 오해를 가졌어요. 이번에도

파장이 많았었어요. 우리도 저는 작년 10월 달에 들으라고 그랬어요. 나 혼자밖에 안 들었어. 나는 저 뭐냐 정부 나중에 내가 해약을 해도 내가 내 돈이 들어가는 것만 타면 된다. 이 생각했어요. <참여자8>

□ 사회적 자원 발굴 및 연계체계 마련

○ 참여자의 욕구에 맞는 사회적 자원 연계를 위한 네트워크 체계 마련

- 자활 참여자들의 다양한 욕구에 대응하기 위해 여러 유관기관과 네트워크 체계를 구축하여 자원을 연계할 필요가 있다고 함. 네트워크 체계가 있다고 하더라도 좁다고 인식하고 있었으며, 또한 팀장 개개인의 역량에 의존하여 자원을 연계하고 있어 기관 차원의 연계 방안 마련이 필요함

여기서 고민이 많잖아요. 그럼 여기서 이제 지원 방향을 원래는 사회적인 자원을 찾아내가지고 이렇게 이 사람한테 설명해줘서 깨워줘야 되는 거잖아요...(중략)...저는 자원 연결도 같이 해 준다고 생각해요. 정 없으면 여기저기 알아봤는데 없으면 어쩔 수 없지만 될 수 있으면 있는 방안이 있으면 해주는 게 좋지. <참여자1>

저희가 자원을 연계한다고 해도 좁아요. 되게 좁아요. 만약에 저기에서 저희가 이제 병원이라든가 뭔가 하고 연결돼 있어야 되잖아요. 근데 그런 게 잘 안 돼 있어요. 주변 네트워크 체계가 그렇게 잘 돼 있지 않아요...(중략)...팀장들마다 연계하는 자원이 다 틀려요. 아는 팀장들만 긴급생계비 해주고 또 이제 병원에는 이제 사회복지 그것도 의료 지원이 있잖아요. 그것도 아는 팀장들 해서 이렇게 연결해 주고 그래요. 근데 그러니까 이제 다 틀린 거예요. 팀장들의 역량에 따라서 많이 틀려요. 할 수 있는 사람은 하고 긴급생계비 받는 것도 알려주던가 그런 거 알고 있는 사람들은 해줘요. 근데 모르는 사람들은 못 해드려. <참여자3>

2. 자활사업의 통합적 접근 우수사례

1) 농촌, 도시 자활사례관리 차별화 모델³⁾

○ 농촌과 도시의 사례관리에는 참여자의 연령, 사례관리 연계 자원 등의 차이가 고려되어야 함

- 농촌 자활은 도시에 비해 상대적으로 ‘자활참여자의 고령화와 새로운 참여자 진입이 거의 없이 기존 참여자가 유지되는 정체화(停滯化)’, ‘지역 내 사례관리 연계 자원의 부족’, ‘자활센터의 인력 부족으로 다양한 자활프로그램 개발 및 운영 제약’, 정신질환, 알코올 중독, 취창업 경험이 전무한 ‘근로미약자의 높은 비율’과 같은 특성이 나타남
- 농촌자활사례관리 운영의 장애요인들은 아래와 같음

- 지역 내 사례관리가 가능한 실무인력의 절대 부족
- 자활사례관리 인력 확보 및 유지의 어려움
- 자활사례관리 슈퍼비전을 지원할 전문교수 등 전문가 부족
- 적은 인구-넓은 지역적 특성으로 집중적이고 적극적인 사례관리에 제약
- 지역내 사례관리 네트워크의 어려움
 - 연계자원 부족(특히, 정신건강 연계 자원이 부족함) : 농촌 지역의 정신건강 자원 부족으로 자활센터가 정신장애인 사회복귀 및 보호작업장의 기능을 수행해야하는 부담과 자활 정체성에 기반한 사업 전개에 어려움

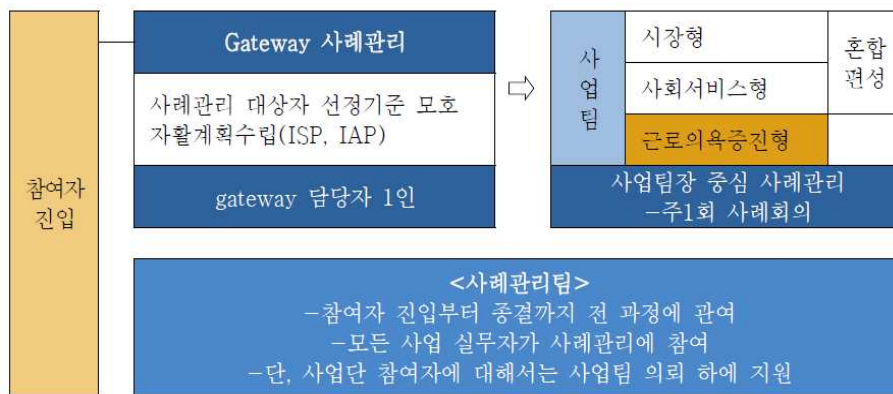
- 농촌자활사례관리는 센터 내 자활사례관리 운영팀을 구축하되 실무적으로는 사업단 실무자들도 사례관리에 대한 이해와 적극적인 참여가 전제될 필요가 있음
- 또한, 참여자의 근로능력을 고려하여 사례관리를 통한 교육, 사업 참여 등 맞춤형 지원이 필요하며, 정기적으로(최소 1년에 1회) 참여주민을 개별 평가하여, 평가된 근로역량 정도에 따라 사업단을 이동배치하거나 맞춤형 교육 등 개별적 맞춤형으로 필요한 자원을 제공할 필요가 있음

3) 박지영·박수지·이경화·현리사(2021)의 ‘근로미약자를 위한 자활사례관리 발전방안 연구’에서 농촌지역 자활사례관리와 도시지역 자활사례관리의 특성을 비교한 연구 내용을 참고하여 작성

- 이러한 사례관리의 특성은 다음과 같음

〈표 IV-3〉 농촌자활사례관리자의 과업 및 역할

구분	역할
자활사례관리자 과업	<ul style="list-style-type: none"> · 자활참여자의 욕구 근거에 기반한 프로그램/서비스 연계 · 자활참여자에게 연계한 자원 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> - 연계 목적에 부합하는 기능, 역할 수행 여부 모니터링 - 자활참여자가 연계서비스 이용 시 안정적 관리를 받고 있는가에 대한 모니터링
자활사례관리자 역할	· 자활참여자의 전문적 지지자, 파트너
자활사례관리 기능	<ul style="list-style-type: none"> · 자활참여자의 공적 지원 의존도 최소화 · 자활참여자의 강점에 기반한 심리사회적 차원에서의 자활역량 강화, 사회적응, 경제적 자활 성취 및 유지

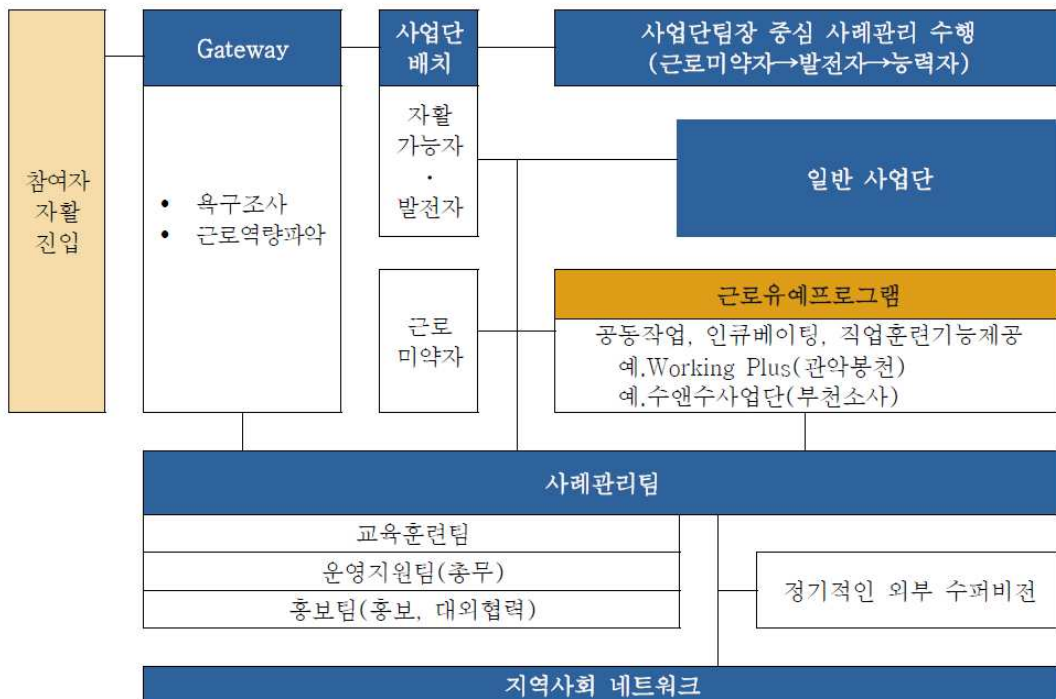


[그림 1] 농촌지역 자활사례관리 체계 (출처 : 박지영 외, 2021)

- 도시 자활의 경우, 농촌 자활 보다는 참여자가 많고 활용할 수 있는 자원과 전문가가 많은 편임. 이에 아래의 세 가지 특성을 고려하여 자체적인 사례관리 모델을 구축할 수 있음
- 첫째, 자활 기관의 필요에 기반한 사례관리 시스템 구축 : 자활기관에서 고려하는 사례관리 기능에 따라 사례관리 기능을 강화하기 위해 조직편제를 새롭게 구성할 수 있음. 예를 들어 별도의 교육훈련팀과 사회복지전공자로 구성된 운영지원팀을 운영한다거나, 지역과의 네트워크 및 자활센터 홍보를 목적으로 한 홍보팀, 그리고 자활기관 내 사례관리 전문성을 강화하기 위한 외부수퍼비전 체계를 구성하는 등 각 기관의 여건과 욕구에 따라 체계적인

사례관리 시스템을 구축하여 운영할 수 있음

- 둘째, 참여자의 근로역량수준에 따른 자활사업과 자활사례관리의 통합적 접근 : Gateway에서 진입한 모든 참여자에 대해 욕구조사와 근로역량을 파악하여, 그 근로역량 유형을 구분하고, 그 유형별로 단계적 자활관리를 수행함으로써, '개별화'의 원칙에 따라 사례관리 수행
- 셋째, 근로미약자를 위한 별도의 근로유예프로그램 실시 : 일부 지역자활센터(부천소사, 관악봉천)에서는 '근로미약자'군의 자활유지와 진입을 위해 사례관리팀이 주도하는 '유예 및 준비'과정을 운영함. 이때 근로미약자는 고령자, 취창업 경력 1년 미만인 자, 그리고 대인관계가 취약한 고립, 폐쇄, 은둔 유형의 참여자를 포함하는 개념으로 대부분 근로미약자의 유예과정은 공동작업이나 부업형태를 유지하면서 사업단 진입을 준비하는 '제2의 인큐베이팅' 과정으로 볼 수 있음. 특히, 부천소사지역자활센터에서는 참여자의 근로역량수준에 따라 '근로미약자-발전자-능력자'로 단계적인 유형화를 통해 각 사업단에서 참여사업 및 역할강도를 높여가는 체계적인 사례관리를 운영하고 있음



[그림 2] 도시지역 자활사례관리 체계 (출처 : 박지영 외, 2021)

2) 광역 및 지역의 자활사례관리 사례

○ 광역 및 지역의 자활사례관리 사례는 총 6건임

〈표 IV-4〉 광역 및 지역의 자활사례관리 사례

구분	지역	특징
광역	대구광역자활센터	광역 주도의 사례관리 체계 수립
	전라북도	자활기금 활용, 사례관리를 위한 차량지원
지역	경기부천원미지역자활센터	사례회의를 통한 자활경로 조정 및 척도 점수 기반 참여자 관리
	서울성동지역자활센터	모든 참여자 대상 사례관리 실시 및 데이터 기반 사업 운영
	강원삼척지역자활센터	참여자 핵심이슈를 고려한 운영체계
	평택지역자활센터	지역자원 연계를 통해 의료 및 자녀 학습 지원 등 실시

(1) 대구형 자활사례관리 지원사업⁴⁾

○ 대구는 광역자활센터의 주도로 자활사례관리 체계를 구축한 사례임

- 「대구 자활사례관리 모형 개발 연구(2016)」을 통해 지역자활센터 내 컨설팅 필요성을 확인하고, 대구 9개 지역자활센터에 컨설팅을 실시하여 각 센터 내 사례관리 체계를 확인함
- 컨설팅을 통해 지역자활센터 별 근로능력이 미약한 참여자에 대한 서비스 제공의 어려움을 확인함. 이를 통해 광역단위에서 실무자 역량



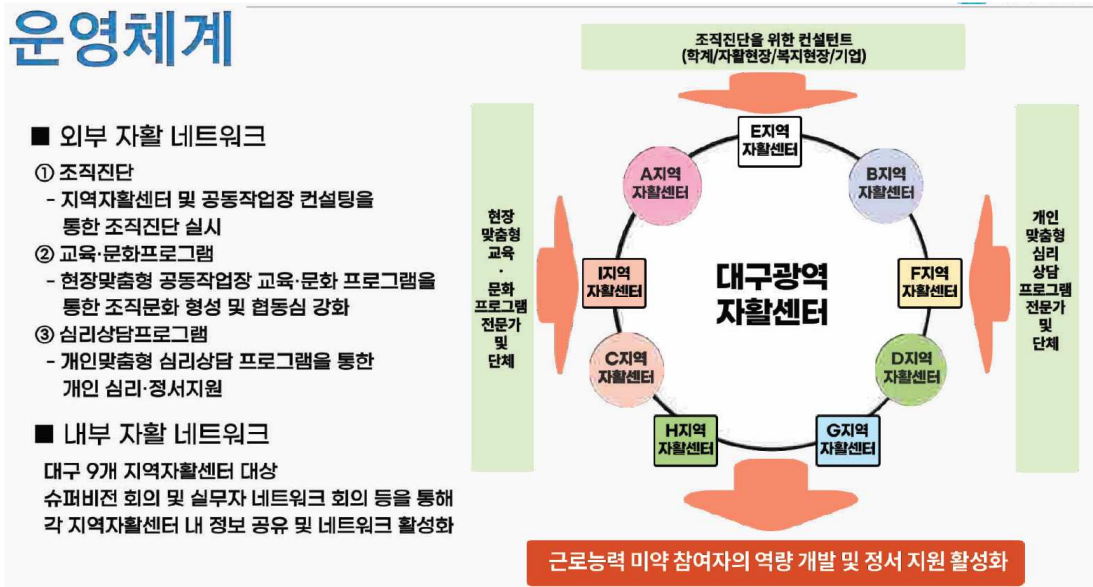
[그림 3] 대구 자활사례관리 체계

4) 한국자활복지개발원(2023)의 '2023년 자활사례관리 우수사례 공모 선정사례집'에 실린 사례를 참고하여 작성. 이하 해당 사례집을 참고하여 작성한 사례에는 별도의 참고문헌 제시하지 않음

강화 및 자원연계를 위한 슈퍼비전회의를 실시하고, 참여자 신체·정서·역량 지원을 위한 프로그램을 개발하여 기관의 교육사업과 연계하여 진행할 수 있도록 함

○ 대구의 자활사례관리 운영체계(네트워크)는 내부와 외부로 구분될 수 있음

- 내부 자활 네트워크는 대구 9개 지역자활센터를 대상으로 슈퍼비전 및 실무자 네트워크 회의 등을 통해 각 지역자활센터 내 정보를 공유하고 네트워크를 활성화 함
- 외부 자활 네트워크는 크게 조직진단, 교육·문화프로그램, 심리상담 프로그램과 관련된 학계/자활현장/복지현장/기업/단체의 전문가와 연계하여 프로그램 운영에 도움을 받고 있음



[그림 4] 대구 자활사례관리 운영체계

○ 2023년에는 대구 특화형 자활 심리상담센터 구축 및 운영을 통해 자활근로 참여자 및 실무자의 심리·정서문제 개선을 도모하고자 함

- 심리상담센터는 물리적 공간의 제약 없이, 어느 곳에서나 상담을 진행할 수 있도록 플랫폼 형으로 운영됨

- 전문인력 POOL을 운영위원회로 조직화하여 구성하고, 이들을 통해 자활 정서지원을 위한 프로그램을 개발 및 수행함
- 사업 운영 프로세스는 [그림 5]와 같음



[그림 5] 대구 특화형 자활 심리상담센터 운영프로세스

- 대구는 광역자활센터의 주도로 사례관리 체계를 구축하였다는 점, 외부 전문가와 연계하여 지역자활센터의 사례관리 현황을 진단하고, 내·외부 자원과의 적극적인 네트워크를 구축하여 교육·문화·심리 등 다양한 분야에 참여자뿐만 아니라 실무자에 대한 개입도 실시하고 있는 점이 인상적임
- 또한, 참여자와 실무자를 위한 심리상담센터 운영을 통해 전문적인 심리·정서 지원체계를 수립하였다는 점에서도 의의가 있음

(2) 전라북도⁵⁾

- 전라북도는 전국 최초로 자활기금을 활용해 도내 18개 광역·지역자활센터에 사례관리 차량을 지원함

5) 투데이안(2016.02.15.)의 '전북도, 전국 최초로 자활 사례관리 차량 18대 지원'에 실린 뉴스를 참고하여 작성

- 이는 대중교통 접근이 까다로운 도시 외곽지역, 농촌지역에 대한 접근성을 높이기 위한 목적으로 실시된 것으로, 사례관리사들의 기동성 및 이동원 확보와 상담 등 업무 소요시간 단축으로 사례관리 업무를 효율화하는 것에 기여할 것으로 기대됨

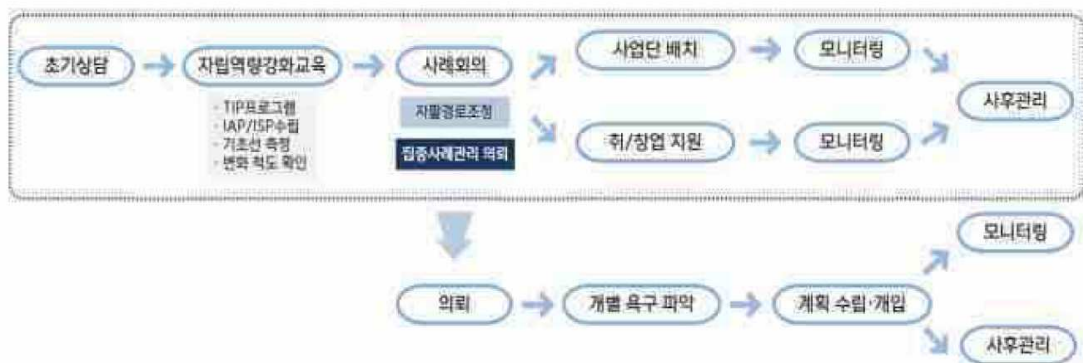


[그림 6] 전라북도 자활 사례관리 차량 전달식

(3) 경기부천원미지역자활센터

○ 경기부천원미지역자활센터는 체계·협력·전문성을 기반으로 하는 사례관리 운영 모델 ‘사례관리 e음’을 운영 중임

- e는 ‘extend : 확대하다’의 뜻으로, ‘확대하여 하나로 이어지다’로 해석됨



[그림 7] 경기부천원미지역자활센터 사례관리 체계

- 센터는 사례관리를 기관 공통의 주요 업무로 인식하고 수행하고 있음. 주요 특징은 참여자가 사업단에 배치되기 전에 내부 사례회의를 통해 자활경로를 조정하여 참여자의 다양한 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하고, 객관적인 척도에 기반하여 참여자의 변화를 파악하여 대응한다는 점임
 - 내부사례회의를 통해 집중사례관리가 필요한 참여자는 사례관리팀에 의뢰하여 개별 욕구에 맞는 계획 수립 및 개입을 실시하도록 하며, 개입 이후에도 지속적인 모니터링과 사후관리를 통해 사례를 관리하고 있음
 - 또한, 주기적으로 전체 참여자 대상 욕구조사 및 척도검사를 실시하여 개입이 필요한 경우에는 개별상담을 실시하고, 추가 개입이 필요한 경우에는 내부 사례회의를 통해 이후 개입 방법을 결정함
 - 즉, 객관적 점수에 기반하여 참여자들을 모니터링하고, 위기가 발견될 경우 즉각적으로 기관의 내·외부 자원을 연계하여 참여자의 어려움을 해소하고자 노력하는 점이 두드러진 특징임



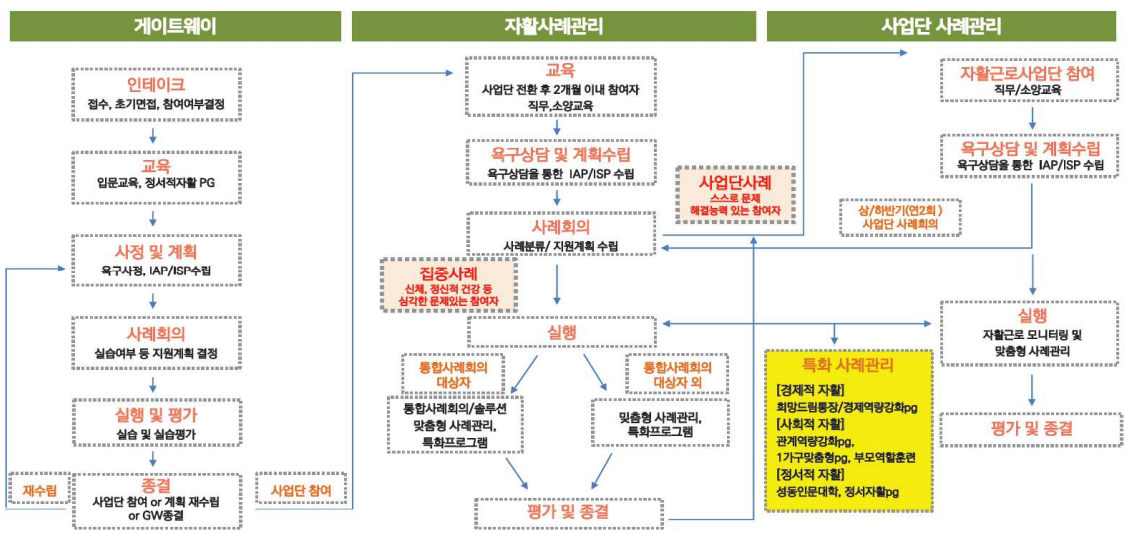
[그림 8] 경기부천원미지역자활센터 사례관리 운영 흐름도

(4) 서울성동지역자활센터

- 서울성동지역자활센터의 주요 특성은 집중사례관리 대상에 국한하지 않고 자활참여자 전체를 대상(2022년 기준, 237명)으로 사례관리를 운영한다는 점임
 - 해당 센터에서는 자활참여기간 60개월 이내에 부채 해결, 치과 치료, 안정적 주거확보 등 주요한 문제 해결을 위한 촘촘한 지원을 실시하고 있음
 - 또한, 전체 자활주민의 사례관리 욕구 및 현황을 분석(연2회)하여 DB로

관리하고, 공통된 욕구와 문제를 발굴하고 이를 해결하기 위한 사업을 개발함. 예를 들면, DB를 통해 1인가구 중장년, 사회적단절, 금융문제 등의 공통의 특성이나 욕구 분석→1인가구 맞춤형 지원사업, 희망드림 프로젝트, 관계역량/경제역량 강화 프로그램, 인문학 등 프로그램을 개발·운영함

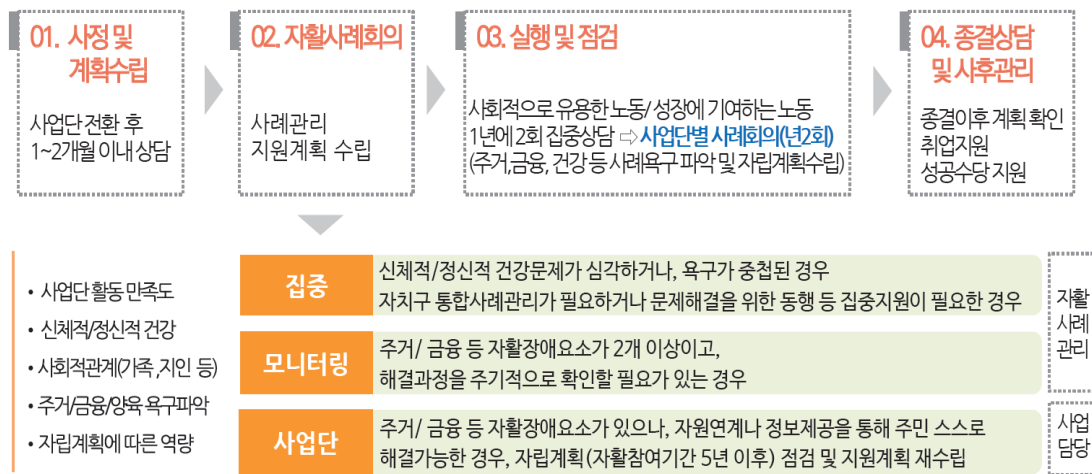
- 기관의 전체 자활사례관리 운영 흐름도는 [그림 9]와 같음



[그림 9] 서울성동지역자활센터 자활사례관리 운영 흐름도(전체)

○ 서울성동지역자활센터는 전체 자활참여자 대상 자활사례관리를 실시하고 있기 때문에 전체 실무자가 사례관리 업무를 수행하되, 참여자의 어려움이 중첩되어 있고 지속적인 모니터링이 필요한 경우에는 사례관리팀이 담당하여 집중관리하고 있음

- 참여자의 어려움은 크게 ① 사업단 활동 만족도, ② 신체적/정신적 건강, ③ 사회적 관계(가족, 지인 등), ④ 주거/금융/양육 욕구 파악, ⑤ 자립계획에 따른 역량 등을 파악하여 판단하게 됨
- 사업단 차원에서는 주거/금융 등 자활장애요소가 있으나, 자원연계나 정보 제공을 통해 주민 스스로 해결 가능한 경우와 같이 적극적인 개입이 필요하지 않은 사례를 주로 담당하고 있음



[그림 10] 서울성동지역자활센터 자활사례관리 운영 흐름도(자활사례관리)

- 이러한 체계적인 사례관리를 위해 자활사업 참여주민의 DB는 두 단계로 관리되는데, 1단계는 전체 참여주민 현황 DB이며, 2단계는 사례관리 DB임
- 1단계 전체 참여주민 현황 데이터 요소 : 성별, 연령, 보장구분, 주거현황, 가구수, 참여시작일, 재참여횟수, 종료예정일, 사유, 자활역량평가, 장애여부, 신체질환, 정신질환, 신용, 부채, 기타 등
 - 2단계 사례관리 DB 데이터 요소 : 욕구분야, 참여시점 상황, 서비스 지원 현황, 변화된 상황(사례관리 성과), 서비스 지원 계획 등

1단계 전체 참여주민 현황 DB

분석내용 : 성별/연령/주소/보장구분/주거현황/가구수/참여시작일/재참여횟수/종료예정일/사유/자활역량평가/장애여부/신체질환/정신질환/신용/부채/기타 등

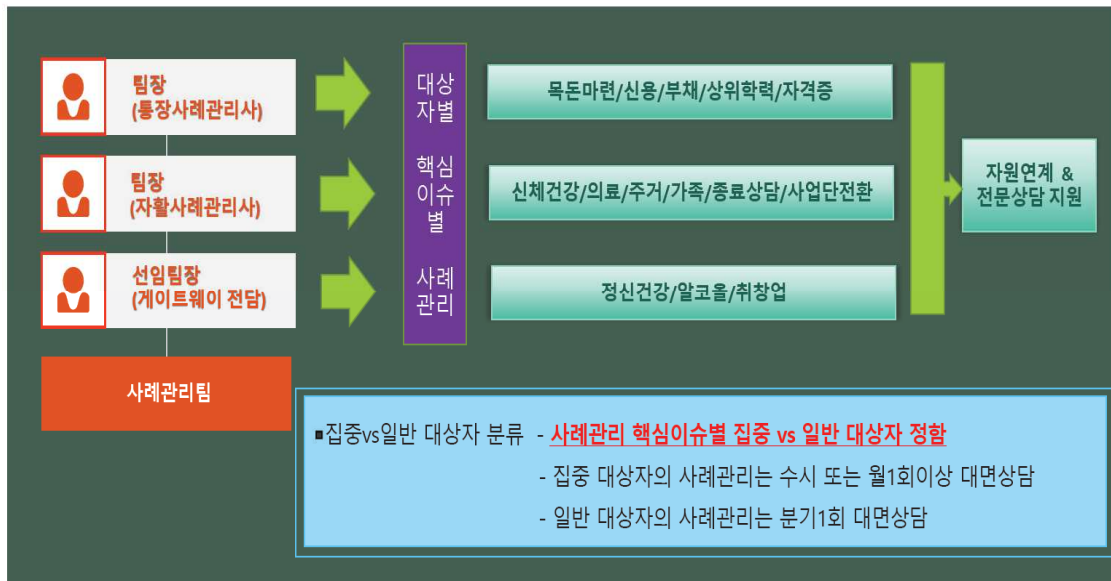
2단계 사례관리 DB

분석내용 : 욕구분야/ 참여시점 상황/ 서비스 지원현황 / **변화된 상황(사례관리 성과)** / 서비스 지원계획

[그림 11] 서울성동지역자활센터 DB 관리 현황

(5) 삼척지역자활센터

- 삼척지역자활센터의 사례관리 특징은 참여자의 핵심이슈를 ① 정신건강/알코올/취창업, ② 신체건강/의료/주거/가족/종료상담/사업단전환, ③ 목돈마련/신용/부채/상위학력/자격증으로 구분하고 이를 3명의 사례관리팀원이 구분하여 전담으로 담당한다는 점임



[그림 12] 삼척지역자활센터 사례관리팀 전담업무 역량과 프로세스 효율성 기반의 업무분장

2023 참여자 핵심이슈별 사례관리 구분 (2023. 7. 현재)

No	이름	성별	생년월일	60개월 종료	집중관리 여부	이향래		이금미				한소은				비고	
						정신건강/알코올	취창업	종료상담/사업단전환	신체건강/의료	주거	가족	갈등/폭력	목돈마련(자산형성사업)	신용/부채	상위학력		자격증
1	김00	여	1977-11-17	2027.07	○					V							한부모, 초등자녀3
2	박00	남	2000-03-05	2026.05					V				V				청년내일저축계좌
3	강00	남	1995-02-08	2023.12				V					V			V	내일키움통장 증장비(굴삭기)
4	김00	남	1978-08-05	2025.08					V								
5	이00	여	1960-12-10	2027.03						V			V			V	희망저축2

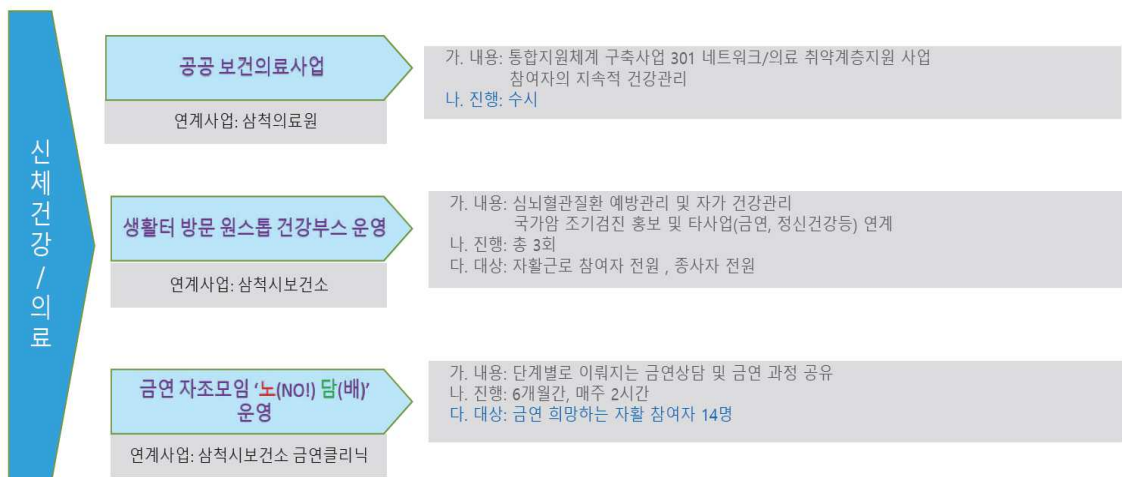
[그림 13] 삼척지역자활센터 참여자 핵심이슈 관리를 위한 욕구표

○ 이러한 핵심이슈를 구분한 사례관리는 관련 기관 관리, 참여자 자조모임 실시 등에도 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 확인됨

- 삼척지역자활센터에서는 기관에서 구분한 핵심이슈에 따라 외부 자원 역시 체계화하여 연계하고 있음([그림 14] 참조)
- 또한, 참여자 사례관리 및 자조모임 지원 시에도 이러한 핵심이슈에 따라 다양한 자조모임, 집단프로그램 및 상담을 운영 중임([그림 15] 참조)



[그림 14] 삼척지역자활센터 참여자 핵심이슈별 외부 네트워크 연계망



[그림 15] 삼척지역자활센터 참여자 핵심이슈별 다양한 지원(신체건강/의료 이슈)

(6) 평택지역자활센터⁶⁾

○ 평택지역자활센터는 자활사업 일자리 제공을 넘어 민·관 협력을 통해 자활을 위한 지속 가능한 비즈니스 모델을 구축하여 운영 중이며, 경제적 지원에 국한하지 않고 직업훈련과 정서적 지원도 병행하고 있음

- 2023년에는 6개 자활기업과 38개의 자활근로사업을 운영하여 420여명의 평택시 자활사업 참여자에게 일자리를 제공하였으며, 그 외 자활사업 적응을 위한 신규참여자 특화교육, 주거취약계층 위한 평택형매입임대주택 74호 운영, 치아 없는 주민 위한 임플란트 및 틀니 지원사업, 종합건강검진, 긴급의료비 지원 등을 실시하고 있음

○ 센터는 경제적 자립을 위한 자격증 취득뿐만 아니라 심리적·정서적 성장, 그리고 사회 구성원으로서의 역량을 갖출 수 있도록 다양한 소양 교육을 제공하고 있음

- 주요 교육 내용은 아래와 같음

- 자신감과 자아존중감 회복 : 자신의 가치를 다시 발견하고 스스로를 긍정적으로 바라보는 태도 기르기
- 직장 생활 기본 소양 교육 : 성공적인 직업 생활을 위해 시간 관리, 근로 윤리, 팀워크 등 교육
- 금융 교육 : 재무 관리 능력을 키우기 위해 소득 관리, 저축, 부채 관리 등 교육
- 의사소통과 대인관계 기술 훈련 : 효과적인 의사소통 방법과 대인관계 기술 훈련

○ 사이좋은치과, 평택시민의료생협과 3자 MOU를 맺어 치아 상실 및 만성 치주염으로 섭식에 어려움을 겪는 자활사업 참여자의 치과진료를 지원하는 협력 사업을 실시함

6) 중부일보(2024.10.20.)의 '평택지역자활센터, 타 지자체 및 센터 '벤치마킹 명소로 등극'과 평택시사신문(2024.11.27.)의 '특집-평택시자활센터, 새로운 도전을 꿈꾸는 사람들' 참조하여 작성

- 그 외, 의료기관과 연계를 통해 만성질환을 가진 참여자에게 건강검진을 지원하기도 함

○ 또한, 참여자의 자활의지를 높이기 위해 자녀에 대한 지원도 실시하고 있음.
구체적으로, 자녀 학자금 및 의료비 지원을 연계하고, 코로나19의 확산으로 재택수업을 듣는 참여자의 자녀를 위해 2021년에는 학습용 노트북을 전달함

3. 시사점

○ 구성원의 사례관리에 대한 인식 : 기관 공통의 주요 업무로 인식 필요

- 인터뷰에서 참여자들의 변화를 촉진하는 자원 중 가장 많은 의견이 도출된 부분은 ‘조직적 자원’으로, 그 중에서도 특히 나를 믿어주고, 동기부여를 해주는 직원(센터장, 팀장 등)이 큰 자원 요인으로 나타남

- 자활사업의 참여자들은 사업단에 속해 근로하며, 이들이 자주 마주하게 되는 센터의 직원은 자신의 사업단을 담당하는 팀장임

- 즉, 사업단을 담당하는 팀장은 팀에 속한 참여자와 가장 많은 소통을 하며, 가장 빠르게 변화를 감지할 수 있는 자임. 이에 구성원들이 사례관리를 기관의 주요 업무로 인식하여, 협업을 통해 참여자에게 적절한 개입이 이루어질 수 있도록 해야 함

- 실제 여러 지역자활센터에서 자활사례관리팀과 사업단을 담당하는 팀장이 정기적인 ‘사례회의’를 통해 사례를 공유하고, 개입 방향을 설정하고 있는 것으로 확인됨

○ 사례관리 분야 : 정신건강, 중독, 신체건강, 의료, 주거, 가족 등 참여자를 둘러싼 전반적 환경에 대한 개입 필요

- 참여자들은 사업실패, 심한 우울증과 대인기피증, 희귀병, 심장 질환, 알코올 의존, 배우자 투병 등 다양한 이유로 자활사업에 참여한 것으로 확인되며, 참여자 개개인이 복합적 어려움을 경험하고 있는 것으로 나타남

- 예를 들면, 사업실패로 인한 어려움으로 우울증과 대인기피증을 겪은 사례, 희귀병 또는 심장 질환으로 외출이 어려워 고립을 경험한 사례 등이 있음

- 이러한 참여자들의 복합적인 어려움에 개입하기 위해서는 관련 사례관리

역시 다양한 분야를 포괄해야 하며, 실제 삼척지역자활센터를 포함한 여러 센터에서는 참여자의 핵심이슈를 다방면으로 파악하고, 이를 지원하기 위해 여러 전문가 및 기관과 네트워크를 구축하고 있는 것으로 확인됨

○ 사례관리 대상 : 자활사업 참여자 전체

- 자활사례관리 사례를 살펴본 결과, 대부분의 지역에서 참여자 전체를 대상으로 사례관리를 실시하고 있는 것으로 확인됨. 다만, 참여자의 규모에 따라 사례관리팀의 역할과 개입 범위는 달라질 수 있는데, 이를 유형화 해보면 아래와 같음

·A유형 : 참여자 참여부터 종결까지 전 과정 개입. 참여자 규모가 작은 센터에서 적용할 수 있는 유형임. 참여자의 핵심이슈에 따라 사례관리를 진행하되, 개입 횟수는 개별 사례의 위기의 심각성을 고려하여 차별적으로 실시. 참고할 수 있는 예로는 삼척지역자활센터가 있음

·B유형 : 사례회의를 통해 집중사례관리가 필요한 사례에 대해서 개입. 참여자 규모가 큰 센터에서 적용할 수 있는 유형임. 참여자의 위기가 사업단 팀장의 정보제공이나 자원연계로 해소할 수 없을 정도로 심각하여 지속적인 개입과 모니터링이 필요한 경우에 집중 사례관리 실시. 참고할 수 있는 예로는 서울성동지역자활센터가 있음

○ 참여자 특성을 고려한 자활경로 개발 필요

- 인터뷰 결과, 자활 성공을 위해 필요한 지원은 크게 ① 참여자의 적응, 동기를 높이기 위한 개인·사업단 개입, ② 자활기간 동안 미래를 준비할 수 있도록 지원 필요, ③ 사회적 자원 발굴 및 연계체계 마련으로 나타남

- 다만, 이러한 지원은 아래의 참여자 특성이 고려될 필요가 있음

·근로능력 및 자활의지 : 근로미약자, 자활의지가 낮은 참여자의 경우 우선적으로 근로에 대한 동기를 높이고 사업단에 적응할 수 있도록 개입이 우선되어야 함. 반면, 근로능력이 있고 자활의지가 높은 참여자에 대해서는 5년이라는 참여기간 동안 자활을 위한 근로, 교육지원 등 계획의 수립이 필요할 수 있음

·참여자 가구 특성 : 1인 가구, 한부모 가구, 다문화 가구 등 대상자의 특성에 따라 주거, 돌봄 등을 지원하기 위한 다양한 자원 및 네트워크 발굴이 필요함

·참여자 핵심이슈 : 정신건강, 알코올 및 약물 등 중독, 신체건강, 의료, 주거, 가족, 금융 등 참여자의 핵심 이슈를 발굴하고 지원이 필요함

- 이러한 참여자 개개인의 특성 및 욕구에 대한 효과적 개입을 위해서는 이를 데이터화하여 지속적인 모니터링과 개입을 실시할 필요가 있음

○ 실무자의 역량 개발과 심리적 지원체계 마련 필요

- 참여자의 다양한 욕구에 전문적인 대응을 위해서는 자활사례관리자를 포함한 실무자의 역량 개발은 필수 요소임

- 대구의 경우 광역 단위에서 광역단위에서 실무자 역량강화 및 자원연계를 위한 슈퍼비전회의를 실시하고, 외부 전문가를 활용하여 참여자 신체·정서·역량 지원을 위한 프로그램 개발을 지원하고 있음

- 또한, 대구 특화형 자활 심리상담센터 구축 및 운영을 통해 자활근로참여자 뿐만 아니라, 이들을 지원하는 실무자의 심리·정서문제 개선을 도모하고자 함

- 충북 역시 사례관리 관련, 실무자의 전문성을 높이기 위한 교육 및 프로그램을 지속적으로 제공함으로써 이러한 효과가 참여자의 자활에 긍정적 영향을 미치도록 선순환 체계를 마련할 필요가 있음

V. 결론 및 제언

1. 결론

- 경제적, 사회적, 정서적 자활로 구분되는 자활사업의 특성은 그동안 취·창업 중심의 경제적 자활에 초점을 두고 운영되어 왔으나 최근 들어 경제적 자활을 넘어 일상에서 일에 대한 보람과 즐거움을 가지면서 근로의욕을 갖고 삶의 질이 나아지도록 하기 위한 정서적 자활의 중요성이 강조됨
- 2007년 자활급여법 제정 이후 시범적으로 진행된 자활사례관리의 필요성이 높아지면서 정서적 자활을 위한 현장의 노력이 지속되어 왔으나 그동안은 게이트웨이 중심의 자활사업 배정을 위한 단순한 사례관리에 그치면서 한계를 드러냄
- 그러나 1인 가구 증가 등 급격한 인구 구조 변화로 인해 복합적 문제를 가진 사례관리 대상자가 증가하고 이로 인한 사회적 고립과 고독사 등이 사회문제로 부각되면서 자활사업에서도 이에 대한 대응이 시급해 짐.
 - 이에 대한 대응으로 2025년 7월 자활사례관리사 배치가 예정됨
 - 사례관리사 배치를 통해 일부 전담인력 문제는 해결되는 듯하지만, 사례관리에 대한 전문지식과 기술을 갖춘 인력을 확보하기는 매우 어려운 상황임. 농촌 지역의 인력난을 고려해 사례관리자 배치의 효과성을 높이기 위해서는 각 센터 특성에 맞게 사례관리 체계를 구축하여 준비해 나가야 함
- 자활사례관리의 효과성과 관련한 선행연구(백학영·김경희, 2013; 이은자·조준용, 2019; 엄태영·임진섭, 2013; 황미영, 2016; 최상미 외 2017, 이상아 2022)는 정서적 자활 및 개인별 사례관리의 중요성을 더욱 부각시키고 있음. 이를 기반으로 설문조사와 심층 인터뷰, 우수사례 분석을 진행한 본 연구를 결과를 요약하면 다음과 같음
- 설문조사 결과
 - 우선, 76명의 자활사업 담당자를 대상으로 한 설문조사 결과 응답자의 72.37%가 업무 과중과 인력 부족 문제를 제기하여 사업담당자가 수행해야 하는 다중책임에 대한 부담을 안고 있음. 이 과정에서 사례관리를 병행하기 어렵다고 응답하고 있어 전담인력 배치의 중요성이 나타남

- 둘째, 참여자의 복합적 문제 해결의 필요성이 높아짐. 빈곤과 만성질환, 알코올 의존 등의 복합적 문제를 가진 참여자들이 늘고 있어 전문적 개입이 시급해짐
- 셋째, 응답자의 85.53%가 고독감을 느끼는 참여자에 대한 추가 지원이 필요하다고 응답하여 대인 관계 단절과 위기상황 대응에 어려움을 겪는 대상자가 많음이 드러남
- 넷째, 사례관리 전문성 확보를 위해 전담인력 배치뿐 아니라 업무 수행을 위한 사례관리 체계 구축의 필요성을 강조함

○ 심층인터뷰 결과

- 자활참여자 8명이 참여한 심층인터뷰에서는 5개의 대범주와 14개의 범주, 28개의 하위범주가 도출됨(표 IV-2 참고).
- 5개의 대범주는 사업참여 전의 어려움, 사업참여를 통한 변화, 변화를 촉진하는 자원, 자활사업의 의미, 자활 성공을 위해 필요한 자원으로 분류함.
- 이 중 가장 중요하게 드러난 것은 참여자 입장에서 ‘나를 믿어주고 동기 부여를 해주는 직원’의 존재가 매우 큰 자원으로 나타남. 또한, 정신건강, 중독, 신체 건강, 의료, 주거, 가족 등 참여자를 둘러싼 제반 환경에 대한 통합적, 포괄적 개입이 필요한 것으로 제시됨
- 이로써, 사례관리 대상은 자활사업 참여자 전체를 대상으로 하여야 하나 복합적 문제를 가진 대상자가 증가하고 있으므로 앞으로 1명의 인력만으로는 한계가 있을 수 있음

○ 우수사례 분석 결과

- 광역 및 기초지자체, 각 지역자활센터를 중심으로 살펴본 우수사례는 광역 단위의 지원체계 구축과 이동지원을 위한 차량 지원, 지역 특성이 반영된 사례관리 체계 구축으로 요약할 수 있음
- 우리 지역에 이를 적용할 경우 광역센터 주도로 사례관리 체계를 구축할 필요가 있음. 외부 전문가가 부족한 지역의 특성을 반영하여 이를 지원하고 실무자 역량 강화 등의 노력이 필요함
- 광역 및 기초지자체에서는 사례관리자 인력 배치에 따른 다양한 지원이 뒤따라야 하며 각 지역 센터별로 자체 대상자 선정 기준, 사례관리 흐름도 작성 등으로 구체적으로 자체적인 체계 구축이 이루어져야 함

2. 제언

- 연구 결과를 바탕으로 자활사례관리자 배치에 따른 자활사례관리 활성화를 위한 제언을 하고자 함

1) 사회적 고립 예방을 위한 자활사례관리의 지향점

- 사례관리와 관련된 가장 흔한 오해는 대상자 관리 과정이 대상자를 통제하거나 관리하는 것으로 생각하거나 사례관리자가 독립적으로 혼자 모든 일을 수행하는 것으로 여기는 데 있음. 그러나 사례관리는 대상자 선정부터 서비스 제공 등의 과정에 종사자가 함께 참여하고 지역사회의 개입을 필요로 하는 사례가 대부분임
 - 이용자 중심의 서비스가 핵심이지만 서비스 제공자 중심으로 공급자(자활센터 혹은 자활사례관리 담당자)의 편익에 따라 운영되는 구조로 여겨지는 경우가 많으므로 주의가 필요함
- 사회적 고립 예방을 위한 자활사례관리의 안정적 운용을 위해 자활사례관리 사업이 궁극적으로 지향해야 하는 부분부터 결정하고 따를 필요가 있음. 연구 내용을 기반으로 자활사례관리의 지향점을 제시하면 다음과 같음
 - 당사자의 역량 존중: 자활사업 참여자 즉, 사례관리 대상자의 의견과 참여를 바탕으로 서비스가 설계되고 운영되어야 함
 - 자원 간 협력: 지역사회 자원과 기관 간의 연계를 통해 보다 통합적이고 맞춤형 서비스 제공이 필요함. 대부분 복합적 문제를 가진 사례이므로 포괄적이고 장기적인 관점으로 사례관리 개입이 이루어져야 함
 - 참여자 특성 반영: 복합적 욕구를 가진 주민의 특성을 반영한 자활경로 개발 등 지역 환경을 조성해야 함
 - 사회적 고립 예방: 사회적 고립 예방을 위한 포괄적이고 체계적인 맞춤형 서비스 제공
- 자활사례관리를 통해 대상자가 더 나은 삶을 스스로 설계하고 실현할 수 있도록 돕기 위해서는 강점관점과 이용자 중심주의를 사례관리의 핵심 원칙으로 정하고 대상자와 센터, 지역사회가 함께 발전하고 성장할 수 있는 환경을 조성해야 함

2) 사례관리 체계 구축 : 이용자 중심주의 접근

- 사례관리에 있어 이용자 중심주의는 대상자를 단순한 자원의 수혜자가 아니라 자신의 문제를 스스로 해결할 수 있는 주체로 간주하는 접근 방식. 이용자가 자기 결정권을 갖추고 자신의 삶에 대한 선택과 통제를 유지하도록 돕는 것을 말함
- 자활사업 참여자의 경우 복합적 문제 속에 근로의욕이 낮고 삶에 대한 무기력감을 가진 경우가 많으므로 강점을 찾아 대상자의 역량을 존중하며 대상자가 원하는 방향으로 문제를 해결할 수 있도록 다양한 자원과 대안을 함께 탐색해 나가야 함
- 특히, 제한된 재정이나 자원 속에서 이용자 중심주의는 매우 중요하게 작용함. 자원의 제약으로 이용자 중심 실천이 어려울수록 당사자 주위에 기반 한 접근은 대상자의 힘과 능력을 키우는 데 필수적임

3) 사례관리에 대한 이해 증진 : 강점 관점 적용

- 연구 결과에서 나타난 ‘나를 믿어주고 동기부여를 해주는 직원’이 되기 위해서는 사례관리자뿐 아니라 자활센터 종사자의 사례관리에 대한 이해가 우선되어야 함
- 가장 중요한 것은 사례관리가 대상자의 의견과 참여를 바탕으로 모든 과정을 진행하며, 사례관리자와 중간관리자는 이러한 실천이 효과적으로 이루어질 수 있도록 현장에서의 조정을 지원하고 체계적인 이해를 제공해야 함
- 특히, 자활사업 참여자에 대한 시각은 강점관점을 가지고 바라봐야 함. 참여자가 가진, 사례관리 대상자가 보이는 병리적 원인에만 주목하게 되면 대상자가 가진 장점과 긍정적 자원을 발견할 수 없게 됨. 참여자의 자원을 발견하고 강화하는 데 초점을 두어야 하므로 전통적인 의료모델보다는 대상자가 가진 재능, 잠재력, 희망, 그리고 지지체계와 같은 긍정적인 요소를 중심으로 문제 해결 방안을 모색해야 함. 이 강점을 찾는 과정은 사례관리자뿐 아니라 자활센터의 종사자들이 함께 의견을 모아야 함
- 과거의 실수나 한계보다는 현재와 미래의 가능성을 강조하며, 대상자가 자신을 둘러싼 환경 속에서 최대한의 잠재력을 발휘할 수 있도록 도와야 함

- 강점관점은 단순히 개인적 차원에서 끝나지 않고, 대상자와 연계된 지역사회와 자원의 역량을 함께 강화하는 데도 초점을 맞춰야 함. 이를 통해 대상자의 삶의 질을 높이는 기반을 마련하며, 문제를 해결하는 데 그치지 않고 지속 가능한 변화로 이어질 수 있도록 해야 함

4) 복합적 문제에 개입 가능한 다차원적 접근

- 자활사례관리가 아니더라도 일반적인 사례관리의 대상은 단순히 모든 주민이 아닌, 복합적인 욕구를 가진 개인과 가족을 말함. 이들은 대개 단순한 문제를 넘어서 다차원적인 문제가 얽혀 있어, 단일한 자원이나 서비스 제공만으로는 근본적인 해결이 어려움
- 자활사례관리 대상자도 경제적 어려움뿐 아니라 심리적 스트레스, 신체적 질병, 가족 내 갈등, 주거 불안정, 사회적 고립 등의 다양한 문제가 서로 영향을 주고받으며 복잡한 형태로 나타나는 경우가 많으므로 이러한 상황에서 사례관리는 단순한 지원을 넘어, 대상자의 욕구를 전반적으로 분석하고 이에 가장 적합한 서비스를 설계하는 맞춤형 접근을 강조해야 함
 - 특히, 자활사례관리 대상자는 사회적 자원에 대한 접근성이 제한적이거나, 기존 서비스 체계 안에서 적절한 도움을 받지 못한 이들이 포함되어 있음.
 - 예를 들면, 장애를 가지고 있거나 만성질환을 겪고 있고, 다문화 가정, 혹은 경제적 빈곤 상태에 있으므로 이들은 자신이 처한 문제를 파악하고 이를 해결하기 위한 정보나 자원을 스스로 찾기 어려운 경우가 많아 사례관리자의 개입이 필수적임
- 사례관리는 대상자의 욕구를 파악할 때 표면적으로 드러난 문제뿐만 아니라, 그 이면에 존재하는 잠재적 욕구와 장기적인 목표까지 고려해야 함. 이를 위해 사례관리자는 정서적 지지, 정보제공, 자원 연계, 지속적인 모니터링 등 다각적인 역할을 수행하며, 대상자가 스스로 문제를 해결할 수 있는 역량을 강화하는 데 초점을 맞춰야 함
 - 대상자의 환경적 요인, 예를 들어 지역사회 자원의 부족, 사회적 차별, 정책적 제약 등 외부 요인도 함께 고려하여 포괄적인 지원을 제공해야 함

5) 통합사례관리체계 구축과 활용

- 통합사례관리는 “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”으로 정의됨(보건복지부, 2024)
 - 통합사례관리는 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제42조의2에 명시된 ‘통합사례관리’를 근거로 함
- 현재 사례관리는 공공과 민간 영역에서 여러 분야의 다양한 사업이 각기 다른 방식으로 진행되고 있다는 점을 고려하여, 자활사례관리 사업만의 차별성을 명확히 드러낼 방법으로 통합사례관리 적용이 필요함
 - 사례관리를 진행하다 보면 단순한 서비스 연계 가구와 복합적인 문제 해결을 위해 개입하는 위기사례로 구분하게 되는 데 이때 이 두 가지 실천방법을 모두 포괄할 수 있는 의미로서 통합사례관리가 사용됨
 - 통합사례관리는 단계별로 체계적인 절차에 따라 진행되며, 이는 대상자의 발굴부터 사례 종결 및 사후관리까지 포괄적인 과정을 포함함. 아래는 보건복지부의 공공부문 통합사례관리 실천 가이드에 제시된 통합사례관리의 주요 절차임



[그림 15] 공공부문의 통합사례관리 절차
출처: 보건복지부. (2021). 통합사례관리실천 가이드

- 통합사례관리체계 구축을 위해서는 지역 내 공공과 민간 사례관리 기관과의 협업이 필요하며 이를 기반으로 자활사례관리가 통합사례관리 체계에서 주 사례관리자로서 혹은 주요 자원으로써 기능할 수 있게 됨

6) 자활참여자 및 종사자의 심리지원 체계 구축

- 자활사업 전 과정 내에 자활사례관리가 양적·질적으로 확대되고 표준매뉴얼이 구축되어 사업이 수행되고 있는 현시점에서 검직을 수행하는 자활사례관리 담당자들의 스트레스가 상당하며 그에 적절한 처우가 이루어지지 않아 어려움을 겪고 있음이 연구 결과로 제시됨(〈표 III-3〉 참고)
- 또한, 자활사업 참여자의 근로 미약자 증가 및 자활사례관리사의 열악한 처우에 대한 해결책으로 자활사례관리 지원의 체계화·안정화에 대한 요구가 지속되고 있으므로 자활사례관리자 배치 이후에도 이에 대한 관심과 문제해결을 위한 노력이 지속되어야 함
 - 가능하다면, 장기적으로 자활사업 참여자 변화 및 사례관리 성과 측정·관리를 통해 자활사업 참여자와 지역자활센터 특성에 따른 사례관리 현황의 유의미한 차이를 살펴보고 자활사례관리 과정별 노력이 경제적, 정서적 자활 성과에 미치는 영향을 통해 자활사례관리 전반적인 체계의 역량강화 지원 방향을 마련해 갈 필요가 있음

7) 접근성 확보를 위한 이동지원

- 사례분석에서 살펴본 전라북도의 경우 이미 2016년에 자활사례관리 차량을 시군별로(18개 지역) 지원하여 도시 외곽지역과 농촌 지역에 대한 접근성을 높이고 있음
 - 자활사업 참여자들을 위한 사례관리 인프라 강화사업으로, 전국 최초로 자활기금을 활용해 사례관리 차량을 지원함. 이 차량 지원을 통해 기동성을 확보하여 원활한 업무지원과 서비스 질 향상이 이루어짐
- 사례관리의 가장 중요한 핵심은 사례관리자의 역량에 있음. 사례관리자의 근무환경은 사례관리 서비스의 질적 향상을 위해 꼭 필요한 요소이므로 도시 외곽지역과 농촌지역 이동을 고려하여 차량 지원 등을 통해 업무 소요시간을 단축하고 사업량을 증가시킬 수 있도록 해야 함
 - 사례관리는 가정방문이 필수로 이루어지는 실천방법임. 더욱이 대중교통 이동이 어려운 대상자들의 경우 사례관리자가 찾아가는 서비스를 제공해야 하므로 이와 관련한 지원은 반드시 필요함

- 하나 더 강조하고 싶은 것은 사례관리에 필요한 가정방문 시 다양한 위험에 노출될 우려가 있어 2인 1조로 움직여야 하지만 현재 사례관리자 1인 체제에서는 이 또한 다른 직원의 협조를 받아야 하는 사안이므로 사례관리 활성화를 위한 다양한 준비와 협력이 필요함
- 차량 지원 외에도 지속적으로 현장의 어려움이 무엇인지 적극적으로 청취하여 업무 강도를 줄여주고 종사자 소진을 예방할 수 있도록 환경변화에 따른 조치가 취해져야 함

8) 광역 및 중복자활센터협회의 역할

- 대구광역시의 경우 광역자활센터의 노력으로 슈퍼바이저 등의 자원이 부족한 지역의 문제를 일부나마 해소하고 있음. 충북의 상황도 청주, 충주, 제천 등 일부 지역을 제외하고는 자활사업에 대한 이해를 갖추고 사례관리 슈퍼비전이 가능한 전문 인적 자원이 부족하므로 이를 해소하기 위한 전문가 양성 및 지원이 필요함
- 특히, 자활사례관리 과정에서 발생하는 개입이 어려운 사례에 대해 공유하고 함께 대안을 찾아볼 수 있도록 정기적인 교류의 자리를 마련하거나 각 개별 센터에서 구성하기 어려운 솔루션위원회 등을 구성하여 현장을 적극적으로 지원해야 함
- 통합사례관리와 관련하여서도 자원을 가진 광역 및 기초지자체, 사회복지 시설 및 기관, 지역 기업 등과의 유기적 연계를 통한 자원발굴 및 동원을 위한 지역네트워크를 적극적으로 구축하여 활용할 수 있어야 함
 - 기존의 일자리 중심으로 구축된 네트워크 이외에 사례관리를 중심으로 자원을 가진 기관과의 연계를 형성해야 함
 - 정신건강, 심리상담, 주거문제 등에 대해 지역자원을 활용할 수 있는 자원 발굴 및 연계가 선행되어야 하고 이러한 작업이 각 지역자활센터에서 개별로 이루어지기보다 광역단위에서 자원에 대한 전체적인 발굴과 연계를 진행할 수 있는 기반을 마련해 주는 것이 가장 중요함
 - 대구광역시의 경우 자활참여자뿐 아니라 실무자를 위한 심리상담센터를 운영하는 등 현장을 지원하기 위한 다양한 사업을 진행하고 있음. 이를 적극적으로 벤치마킹하여 적용해야 함

- 자활사례관리가 활성화되면서 장기적으로 효과성 검증, 성과측정 등에 대한 도전이 지속될 것이므로 이를 대비하여 사례관리 현황을 진단하고 우수성과를 널리 알리고 보급하는 활동을 기획하여 진행하여야 함

9) 사례관리의 근본적 목적에 충실할 것

- 사례관리는 단순히 자원을 연결하거나 문제를 해결하는 데 그치지 않고, 대상자의 자립적 삶을 지원하고 그들의 역량을 증대시키는 것을 궁극적인 목적으로 함
- 대상자가 스스로 문제를 인식하고 해결할 수 있는 능력을 갖추도록 돕는 데 초점을 맞추고 대상자의 자립과 역량 강화를 통해 단기적인 문제 해결을 넘어, 장기적으로 안정적이고 지속 가능한 삶을 영위할 수 있도록 지원함
- 사례관리의 근본적 목적은 단순히 서비스나 자원을 제공하는 것이 아니라, 대상자가 스스로 자원을 활용할 수 있도록 지도하고 지원하며, 대상자의 역량강화를 위해 대상자에게 필요한 정보를 제공하고, 기술적·정서적 지원을 통해 스스로 삶의 주체로서 행동할 수 있는 기반을 마련함
- 이후, 지역사회 내 다양한 자원 간 협력을 통해 서비스 제공 과정에서 중복이나 누락을 방지하고, 대상자의 필요에 가장 적합한 서비스를 조율하는 서비스 조정 과정을 거치면서 서비스의 효과성을 극대화하며, 제한된 자원의 효율적 활용을 도모함
- 사례관리는 이외에도 대상자의 사회적 고립을 해소하고, 사회적 지지망을 형성하도록 지원하며, 궁극적으로는 지역사회와의 연결을 통해 대상자가 보다 풍요롭고 안정적인 삶을 영위할 수 있도록 함
 - 대상자의 문화적, 환경적, 사회적 배경을 고려하여 맞춤형 서비스를 제공함으로써 대상자의 독특한 상황에 적합한 개입을 보장함

[Reference]

- 김자옥, 유태균. (2018). 자활사업 참여경험에 관한 연구: 자활사업 참여자를 중심으로. 사회복지연구, 49(2), 39-64.
- 김정원, 지규욱. (2023). 자활사업 참여를 통한 사회적 자활의 경험 연구-K 지역자활센터의 사례를 중심으로. 지역사회연구, 31(4), 149-182
- 민소영. (2015). 한국의 사례관리 전개 과정과 쟁점 고찰. 한국사회복지행정학, 17(1), 213-239.
- 박민진, 김성아. (2022). 1인가구의 외로움과 사회적 고립 및 정신건강 문제의 특성과 유형: 서울시 1인가구를 중심으로. 보건사회연구, 42(4), 127-141.
- 박정호. (2010). 자활사업 참여자의 특성과 자활성과. 사회복지연구, 41(3), 163-184.
- 박지영, 이상아, 이석미, 조용미, 현리사. (2023). 자활사례관리 성과 심층 분석연구. 한국 자활복지개발원
- 박찬웅, 김노을, 유부원, & 윤민지. (2020). 한국 사회의 사회적 고립과 사회인구학적 특성. 한국사회, 21(2), 41-73.
- 백학영, 김경휘. (2013). 지역자활센터 사례관리 특성이 자활성과에 미치는 영향. 한국 사회복지행정학, 15(4), 29-60.
- 엄태영, 임진섭. (2013). 자활사업 참여자의 조직현신이 정서적 자활에 미치는 영향 및 경제적 스트레스의 조절효과에 관한 연구. 한국사회정책, 20(2), 9-34.
- 오난숙, 김성애, 신창환. (2022). 경북 중장년 1 인가구 대상 사회서비스 제안: 지역자활 센터 참여자 집단면접을 중심으로. 대구경북연구, 21(3), 51-73.
- 이상아, 최상미, 오성은, 고은새, 양가람, 김수완. (2022). 2022년 자활사업 참여자 실태 조사. 한국자활복지개발원.
- 이상아. (2022). 저소득 1인가구 중장년 자활사업 현황과 추진방안. 한국사회복지학회 학술대회 자료집, 1004-1015.
- 이선주. "지역자활센터 사업참여특성이 수급자의 정서적 자활에 미치는 영향 연구." 국내석사학위논문 부산대학교 대학원, 2017. 부산
- 이승호, 조성은, 백학영, 한경훈. (2016). 국민기초생활보장법 개정에 따른 자활사업 참여자 규모와 특성 변화 추정. 한국사회복지행정학, 18(2), 207-233

- 이은정. (2014). 자활사업 참여자의 정서적 자활과 사회적 자활의 영향요인 연구: 사회 적응프로그램 참여자를 중심으로. *Journal of Digital Convergence*, 12(2), 539-548.
- 이은지, 조준용. (2019). 자활사례관리가 정서적 자활에 미치는 영향: 자활사례관리 수행에 대한 자활참여자의 인식을 중심으로. *Journal of Digital Convergence*, 17(2).
- 임주환, 정민영, 손은정. (2019). 1인 가구 자활근로자의부채현황과 부채해결사례 연구
- 최상미, 홍영표, 김한성. (2017). 한국형 정서적 자활 프로그램 시행과 효과성 평가-경기 지역 지역자활센터 시범사업을 중심으로. *한국사회복지행정학*, 19(4).
- 최상미. (2018). 이용자중심적 접근에 기반한 정서적 자활 프로그램 II 증거기반실천과 효과성. *한국사회복지행정학*, 20(3), 161-184.
- 최선희, 김선화, 김정인, 조지혜, 서미연, 최미정, 유지영. (2023) .서울시 사회복지관 사례 관리 표준 매뉴얼. 서울특별시, 서울시사회복지관협회
- 최지선, 민소영. (2018). 사례관리실천 속 지역사회조직화 경험에 관한 탐색. *한국지역 사회복지학*, 65, 137-167.
- 홍선미. (2005). 특성화된 사회복지기관에서의 사례관리 모델링과 적용방안. *한국사회 복지학회: 학술대회논문집*, 799-812.
- 홍선미. (2006). 자활지원 사례관리 모형과 운영방안 연구. *사회복지연구*, (29), 133-165.
- 황미영. (2016). 지역자활센터 현장 기반의 주제 분석을 통한 자활사례관리 개념의 상향적 논의. *미래사회복지연구*, 7(2), 61-93.

[부록1 : 설문지]

고독사 및 사회적 고립 예방을 위한
자활사업 활성화 방안을 위한 설문

(사)충북지역자활센터협회에서는 충청북도 자활의 현황을 살펴보고, 저소득층의 자립을 지원하기 위한 발전방안을 모색하고자 본 설문조사를 실시하고 있습니다.

이 조사에서 수집된 자료는 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 비밀이 엄격히 보호되며 통계작성 이외의 목적으로는 사용이 금지되어 있습니다. 정확한 조사가 이루어질 수 있도록 처음부터 끝까지 내용을 잘 확인하시고, 답 안에 체크(✓)를 해주세요. 고맙습니다.

충북지역자활센터협회·충청북도사회복지협의회
(책임연구: 김현진 청주대 사회복지학과 교수)

I. 일반적 현황

1. 센터와 응답자에 대한 일반적 질문입니다.

성 별	① 남자 ② 여자
연 령	만 ()세
관련 자격증	① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급 ③ 기타(작성 :)
기관명	()지역자활센터(※현황파악 자료만 활용)
직 위	① 센터장 ② 실장 ③ 선임, 사회복지사
사회복지 분야 전체 경력	만 ()년 ()개월
현 자활센터의 근무경력	만 ()년 ()개월
센터 유형	① 도시형 ② 도농복합형 ③ 농촌형
센터 규모	① 가형 ② 나형 ③ 다형 ④ 라형 ⑤ 마형 ⑥ 바형
사례관리 업무 경험	① 사례관리 경험 있음(담당, 겸직 등) ② 사례관리 경험 없음

7. 고독감 또는 사회적 고립과 관련된 다음 진술문에 귀하의 생각과 가장 가까운 것을 선택하여 주십시오.

고독감 또는 사회적 고립 문제는	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 모든 연령에서 발생할 수 있다.				
2. 가족이 있어도 경험할 수 있다				
3. 사회적인 문제이다.				
4. 경제적 어려움과 밀접한 연관이 있다.				
5. 경제적 어려움에 대한 지원과 함께 이루어져야 효과적으로 개입이 가능하다.				
6. 자활사례관리를 통해 어느 정도 완화할 수 있다.				

8. 귀하께서는 사회적 네트워크, 신체·심리적 취약 등으로 고독감을 느끼거나 사회적 고립 상태에 있어 추가 지원이 필요한 참여자가 있다고 보십니까?

- ① 있다(8-1번으로) ② 없다

8-1. 고독감 및 사회적 고립 상태에 있는 참여자에게 앞으로 닥칠 가장 큰 어려움은 무엇일 것이라 생각하십니까? 가장 어려운 순으로 2개를 선택해 주세요.

1순위 (), 2순위 ()

- ① 타인과의 교류가 없어 단절 및 고립 외로움
- ② 아프거나 위급한 상황 발생 시 대처의 어려움
- ③ 가사활동(빨래, 청소 및 주거관리, 장보기 및 식사준비)의 어려움
- ④ 균형 잡힌 식사, 규칙적인 운동 등 건강 증진의 어려움
- ⑤ 노동 능력 감소로 경제적으로 불안
- ⑥ 방법 등 안전문제의 취약성
- ⑦ 기타()

Ⅲ. 자활센터의 자활사례관리 현황에 대한 질문입니다.

9. (실장님만 응답) 현재 귀 센터에는 전담 사례관리자가 배치되어 있습니까?

- ① 전담인력 있음 ② 겸직하고 있음 ③ 담당 인력이 없음

10. (실장님만 응답) 귀 센터에서 사례관리자가 담당하는 참여자는 몇 명입니까?
2023년 () 명 2024년 () 명

11. (실장님만 응답) 귀 기관은 자체적인 사례관리 매뉴얼을 보유하고 있습니까?
① 자체 매뉴얼이 있음 ② 자체 매뉴얼이 없음

12. (실장님만 응답) 자체적으로 종사자 대상 사례관리 교육을 실시하고 있습니까?
① 실시하고 있음 ② 실시하지 않음

13. (실장님만 응답) 사례관리 과정에서 한 사례당 관리 기간은 어느 정도인가요?
최소 ()년 ()개월 ~ 최대 ()년 ()개월

14. 귀 기관의 사례관리 담당자는 1인당 몇 명의 참여자를 담당하고 있습니까?
()명

15. 귀하께서는 자활센터에 사례관리 전담인력이 필요하다고 생각하십니까?
① 전혀 필요 없다 ② 필요 없다
③ 필요하다(15-1번으로) ④ 매우 필요하다(15-1번으로)

15-1. 귀하께서는 왜 사례관리자가 필요하다고 생각하십니까?

1순위 (), 2순위 ()

- ① 참여자 개별 맞춤형 지원을 위해서
- ② 참여자가 가진 복합적인 문제(경제, 심리, 사회 등) 해결을 위해서
- ③ 복합적인 문제해결을 위한 자원발굴과 연계에 전담인력이 필요해서
- ④ 자활 중도 포기자가 발생하지 않도록 하기 위해서
- ⑤ 고독사 등 사회문제 예방을 위해서
- ⑥ 참여자를 위한 서비스 연속성 확보를 위해서
- ⑦ 기타()

16. 현재 자활센터 사례관리에 가장 크게 영향을 주는 요소는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 참여자 중 근로능력 미약자의 비율이 너무 높음
- ② 사업단 성과 강조의 자활사업 제도적 한계
- ③ 사례관리에 대한 실무자의 인식과 교육 부족
- ④ 사례관리에 대한 지나친 업무 부담
- ⑤ 지역사회 통합사례관리에 대한 기능 미약
- ⑥ 기타 ()

17. 자활사례관리가 자활참여자의 자립 및 사업참여에 기여하고 있다고 생각하십니까?

- ① 기여하고 있다(17-1번으로) ② 그다지 필요하지 않다

17-1. 자활사례관리가 자활참여자의 자립 및 사업참여에 가장 크게 기여하고 있는 것은 무엇이라고 생각하십니까?

1순위 (), 2순위 ()

- ① 외로움을 덜어주며 사회적 고립을 예방함
② 투약 관리 등으로 일상을 회복하도록 함
③ 가족 및 이웃의 지지를 받을 수 있도록 함
④ 근로 의욕을 높여 자립을 촉진함
⑤ 건강회복에 기여함
⑥ 복합적인 문제를 해결하도록 함
⑦ 기타 ()

18. 고독사 등 사회적 고립 예방을 위한 자활사례관리 활성화를 위해 우선되어야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

1순위 (), 2순위 ()

- ① 자활사례관리 필요성에 대한 이해 증진
② 사례관리팀(인력), 사례관리 대상의 명확화
③ 지역사회 차원의 안정적인 자활사례관리 체계 구축
④ 자활사례관리 매뉴얼 개발 및 보급
⑤ 자활사례관리 교육과정 개발, 체계적 교육 실시
⑥ 자활사례관리를 위한 안정적 예산 확보
⑦ 기타()

19. 귀 기관은 사례관리를 위한 외부자원 연계를 어느 정도나 하고 계십니까?

15-1. 사례관리를 위해 연계된 기관 수 : () 기관

15-2. 사례관리를 위해 월평균 연계 수 : () 회

20. 귀 기관은 통합사례관리를 위해 지역사회 관련 회의 등에 참여하고 있나요?

- ① 참여하고 있음 (있다면 참여 기관 :)
② 참여하지 않음

21. 자활사업 참여자 지원을 위해 향후 개선 또는 지원이 필요하다고 생각하십니까?

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

[부록2 : 심층인터뷰 질문지]

[자활연구과제]

「고독사 및 사회적 고립 예방을 위한 자활사업 활성화 방안(안)」

○ 인터뷰 참여자 기본사항

인터뷰 참여자 정보	성 별	① 남자 ② 여자
	연 령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대
	자활 참여 연령	_____ 세
	자활 참여 기간	_____ 년 _____ 개월

○ 심층인터뷰 질문지

1. 귀하께서 자활사업에 참여하게 된 계기는 무엇이며, 어떠한 경로로 참여하게 되셨나요?
- 현재 자활사업 참여 여/부는 어떻게 되시나요?
2. 자활사업에 참여하기 전 본인이 겪고 있던 어려움은 무엇이었나요?
- 심리·경제적 어려움, 가족 돌봄의 어려움 등 구체적으로 말씀 부탁드립니다.
3. 자활사업 참여 후에 자활사업에 대한 인식, 개인 또는 가족의 심리·경제적 변화 등이 있었나요?
4. 자활사업의 어떠한 요인이 이러한 변화에 영향을 주었다고 생각하시나요?
- 말씀해주신 요인 중 본인에게 가장 큰 도움이 되었던 것은 무엇인가요?
5. 자활근로 종료 과정과 종료 후에 하시는 일에 대해 구체적으로 말씀 부탁드립니다.
- 자활사업 참여 중이라면, 현재 어떤 사업단에 어떤 업무, 직급으로 일하시고 계신가요? 어떤 자립목표를 가지고 계신지요?
6. 자활사업 참여자 지원을 위해 향후 개선 또는 지원이 필요하다고 생각하시는 사항을 자유롭게 말씀 부탁드립니다.

고독사 및 사회적 고립 예방을 위한 자활사업 활성화 방안

- 인쇄일 : 2024년 12월
- 발행일 : 2024년 12월
- 발행인 : 유응모
- 발행처 : 충청북도사회복지협의회
- 주소 : 충북 청주시 흥덕구 공단로 87, 3층
- 전화/팩스 : T. 043)234-0840 F. 043)234-0849
- 홈페이지 : www.043w.or.kr

* 판권소유 : 충청북도사회복지협의회

* 본 보고서의 내용은 저자의 서면 동의가 없이는 복제나 전제가 불가능함

2024. 조사 연구 보고서

고독사 및 사회적 고립 예방을 위한 자활사업 활성화 방안

w w w . 0 4 3 w . o r . k r

