

주거복지센터의 사례관리 현황과 실천방안 탐색: 서울시를 중심으로

이 희 연*

서울사이버대학교

본 연구는 서울시 주거복지센터의 사례관리 현황과 실천과정을 맥락적이고 실제적으로 탐색하고 이해하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 현황조사와 심층면접조사를 병행하였다. 현황조사는 서울주택도시공사의 허락을 득하여 통합상담관리시스템의 전산자료 및 사업보고서 등 2차 자료를 수집하여 분석하였다. 그리고 심층면접조사는 서울시의 25개 주거복지센터에 근무하는 주거복지사 중에서 사례관리 경험이 있으며 본 연구에 동의한 43명을 대상으로 실시하였으며, 내용분석법을 적용하여 자료를 분석하였다. 연구결과 통합상담관리시스템에서 주거복지센터의 사례관리 실적과 기록이 관리되고 있었는데, 센터별로 기록과 실적의 편차가 매우 큰 것으로 나타났다. 내용분석 결과 이는 '주거상담'과 '사례관리'에 대한 기준과 합의가 부재하기 때문으로 파악되었다. 이렇게 주거상담과 사례관리의 모호한 경계와 합의부재, 수행인력부족 등 다양한 현실적 어려움 속에서도 각 센터는 사례관리를 일련의 과정을 통해 적극적으로 수행하고 있었으며, 주거복지 분야의 특성상 주거복지사에게 주거관련 정보와 지식이 집중되어 있어 사례관리의 계획과 실행과정에서 좀 더 주도성을 가지고 주거취약계층의 복합적인 주거문제를 돕고 있는 것으로 나타났다. 본 연구를 바탕으로 주거복지현장의 사례관리 실천방안에 대해 실천적·정책적 제언을 하였다.

주요어: 미래사회문제, 주거취약계층, 주거복지, 사례관리, 내용분석

본 논문은 서울주택도시공사가 지원한 '주거복지센터 사례관리 모델 개발 연구'보고서의 내용 중 일부를 허락받아 재구성시킨 논문임.

* 주저자: 이희연/서울사이버대학교 사회복지대학 부교수/서울시 강북구 솔매로 49길 60

/Tel: 02-944-5017/E-mail: heeyoun@iscu.ac.kr

I. 서론

1. 연구의 필요성

주거권은 세계인권선언에도 이미 명시되어 있는 것처럼 인간이면 누구나 누려야 하는 기본권으로서, 삶의 질을 담보할 수 있는 중요한 토대이다. 이는 단순히 생존을 위한 수단이거나 물리적 공간 또는 자본주의사회의 노동력 재생산의 기반에서 끝나는 것이 아니라, 인간관계가 출발하는 곳이자 인간을 인간답게 하여 자아를 실현하는데 반드시 필요한 요소이다(김영화·공정원, 2002). 따라서 주거정책의 핵심은 단순히 주택을 제공하는 공급위주의 정책범위를 넘어 삶의 질 향상을 추구하는 것이라고 할 수 있다.

우리나라 정부는 사회취약계층을 위한 주거정책을 도입하여 추진해왔으나 그 역사가 짧고 단편적이어서 주로 임대주택 공급 등 물리적 여건을 개선하는 데에만 초점이 맞추어져 있었다. 그러나 이러한 공급자중심의 양적 주택공급정책으로는 열악한 주거환경에 거주하며 복합적인 문제를 겪고 있는 사회취약계층의 문제를 해결하기에는 매우 부족하다.

더욱이 최근 코로나19 팬데믹(COVID-19 Pandemic)으로 인해 심화된 사회경제적 양극화 문제는 사회적 취약계층에 영구적인 타격을 초래할 수 있기 때문에 주거취약계층에 대한 대책으로 사회적 위험까지 포괄하는 보다 총체적인 대응이 시급히 요구되는 상황이다. 이에 수요자 중심의 사례관리 등 새로운 주거복지서비스의 필요성이 더욱 중요해지고 있다. 즉 주거취약계층이 지역사회에서 주거안정상태를 유지하면서 사회적 위험으로부터 안전하게 보호받고 인간다운 삶을 누릴 수 있도록 돕기 위해서는 사례관리를 통한 통합적이고 적절한 지원이 필수적이라는(민소영·김소영, 2018; 남기철, 2014) 문제의식이 고조되고 있는 것이다.

사례관리는 복합적이고 만성적인 문제를 가진 이

용자에게 한 기관의 차원을 넘어 지역사회의 다양한 서비스를 통합적으로 제공하는데 효과적인 사회 복지실천방법이다. 특히 주거취약계층과 같이 자신에게 필요한 서비스에 대한 정보가 부족하고, 서비스 전달체계가 복잡할 때 사례관리가 매우 유용한 전략으로 활용될 수 있다(이기연·유서구, 2012). 이와 관련하여 일부 선행 연구에서도 주거와 사례관리가 결합되어 제공된 경우, 주거안정 등에 긍정적 효과가 있다고 보고하고 있다(Stergiopoulos et al., 2015; Nelson et al., 2007). 그러나 다양한 분야에서 사례관리의 유용성이 증명되고 있음에도 불구하고 여전히 주거복지 분야에서의 사례관리는 실천과 연구 모든 측면에서 매우 드물게 이루어지고 있는 편이다.

이에 본 연구는 서울시 주거복지센터에서 수행되고 있는 사례관리 현황과 실천과정을 맥락적이고 심층적으로 탐색하고자 하며, 이를 통해 주거복지현장에서 적용될 수 있는 효과적인 사례관리 실천전략방안을 모색하는데 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 주거복지와 사례관리

우리나라 주거기본법은 “국민은 물리적·사회적 위험으로부터 벗어나 쾌적하고 안정적인 주거환경에서 인간다운 주거생활을 할 권리”가 있으며(제2조), “국가 및 지방자치단체는 주거권을 보장하기 위하여 주거정책을 수립 시행해야 한다”(제3조)라고 규정하면서 주거권의 차원에서 주거복지를 정의하고 있다. 아울러 국가를 주거권(김태영, 2016) 실현의 주체로 규정하고 있다. 이에 주거정책은 주택의 공급 또는 물리적 주거환경을 개선하는 차원을 넘어 ‘권리’와 ‘복지’의 관점, 즉 ‘주거복지’의 관점으로 접근할 필요가 있다.

주거복지는 주거생활 지원을 목적으로 하는 휴먼서비스가 결합된 것(변용찬 외, 2010; 김원국, 2018)으로 ‘물리적·사회적 위험으로부터 벗어나 지역

사회에 통합되어 쾌적하고 안정적인 주거환경에서 인간다운 주거생활을 하는 것이라고 할 수 있다. 이와 관련하여 임세희(2018)는 주거복지를 충족시키는 요건으로 ‘주거의 구조적·물리적 적절성, 주거비용의 적절성, 점유의 안정성, 지역사회로의 통합과 참여’를 제시하였다.

이상의 내용을 종합해 보면, 주거복지는 물리적인 주거정책만을 의미하는 것이 아니라 건강하고 안정적인 생활터전에서 사회통합을 이루는 것으로, 삶의 질까지 아우르는 개념이라고 할 수 있다. 그리고 이러한 주거복지의 복합적인 문제를 다룰 수 있는 유용한 접근이 바로 사례관리라고 할 수 있다.

사례관리는 해결하고자 하는 욕구가 복합적이라는 것을 전제로 이용자를 중심으로 필요 서비스를 통합하며, 이용자의 욕구와 처한 상황에 따라 개별화된 맞춤형 서비스를 제공하며, 이를 위해 사례관리자는 직·간접 실천가로서 사정, 계획, 옹호, 조정, 평가 등의 역할을 수행한다는 특성이 있다. 사례관리는 발달 과정에 따라 개념과 정의가 변화되어 왔는데, 우리나라에서는 사례관리를 “복합적이고 다양한 욕구가 있는 클라이언트와 그 가족의 사회적 기능 회복을 돕는 통합적 실천방법으로 클라이언트의 내적 자원 및 지역사회 자원을 개발하고 활용하여 삶의 질 향상을 위해 노력”(한국사례관리학회, 2019:24)하는 사회복지실천의 한 방법이라고 정의하고 있다. 이러한 사례관리가 우리나라에서 본격적으로 적용된 시기는 1993년 『노인복지법』개정을 통해 재가복지 실천방법으로 사례관리가 공식적으로 인정된 이후라고 할 수 있으며, 이후 지금까지 대부분의 사회복지실천 분야에 적용되었고, 민간과 공공분야에서도 적극적으로 도입되고 있다. 특히 서울시의 경우, 2015년 찾아가는 동주민센터 사업을 시작하면서 동주민센터에 사례관리 기능을 탑재하여 사회복지서비스 최종 전달 방법으로 활용하고 있다.

이렇게 사례관리가 확대 적용되면서, 실천적 효과를 실증적으로 검증하는 다양한 연구가 이루어져 왔는데, 관련된 선행연구의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 사례관리 이용자는 심리적 차원에서 자아존중감, 자기 효능감, 자심감, 적극성 등이 강화되는 것으로 나타났으며(박정임, 2002; 문옥희, 2009; Wgley et. al, 2011; 박지영·김연수, 2013), 이용자의 사회적 지지체계를 확장시키고 견고하게 하여(박정임, 2002; 하경희·김영희, 2012; 이은지, 2018) 사회적 고립과 소외의 문제를 완화하는데 긍정적인 영향을 미치며, 이용자의 전반적인 삶(생활)의 만족도에도 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(최운정·원미라, 2012; 조정현 외, 2012; Chinman et al., 2000; 민소영, 2018: 269 재인용). 또한 사례관리를 통하여 이용자의 관계능력, 리더십, 전반적인 가족기능이 향상되었으며(박지영·김연수, 2013), 위기관리능력이 증진된 것으로 나타났다(Wigley et. al, 2011). 주거 취약계층인 노숙인 연구에서도 사례관리 서비스를 받은 이후 컴퓨터 입소율이 낮아지거나(민소영, 2003), 주거유지비율이 더 높아지는 등(남기철, 2011; Stergiopoulos et al., 2015)의 유의미한 결과를 보고하고 있다.

우리나라의 주거복지서비스는 양질의 주거와 주거비용의 적절성 확보에 주력해 왔고, 일정 부분 성과를 거둔 것으로 평가받기도 한다. 하지만 이러한 물리적 접근만으로 인간다운 삶을 담보한 주거권을 보장한다고 할 수는 없다. 오히려 사회서비스가 확대되면 될수록 주거빈곤의 부정적 효과를 완충한다(이재웅·양혜린, 2015)는 점을 고려한다면, 주거복지센터의 사례관리 기능이 더 강화될 필요가 있다고 할 수 있다. 그러나 여전히 주거복지 사례관리에 대한 공식적이고 체계적인 개념이나 정의가 없으며, 관련된 연구도 매우 드문 편이다.

II. 연구방법

1. 현황조사

서울시 주거복지센터 사례관리의 전반적 현황을 분석하기 위해 주거기본법과 시행령 등 관련법과 정책보고서, 서울시의 관련 연구보고서, 사업계획서 및 평가서 등 다양한 기초자료를 수집하여 분석하였다. 그리고 서울주택도시공사의 허락을 얻어 2018년부터 2019년 12월 31일까지 서울시 25개 주거복지센터의 사업계획서와 사업 실적 보고서를 검토하였고, 서울시 주거복지 통합상담관리시스템에 접속하여 사례관리와 관련된 서울시 주거복지센터의 전산자료를 수집하여 분석하였다.

2. 심층면접조사

주거복지센터 사례관리에 관한 현황조사 이외에 사례관리 실천과정을 보다 실제적으로 살펴보기 위해 심층면접을 실시하였다. 심층면접은 서울시 25개 주거복지센터에 근무하는 주거복지사들 중에서 사례관리 실천 경험이 있으며 본 연구에 동의한 주거복지사를 대상으로 진행하였다. 심층면접 장소는 각 주거복지센터 내 사무실에서 이루어졌으며, 면접시간은 대략 2시간 내외로 진행되었다.

본 연구에서 자료분석은 ‘주거복지센터의 사례관리 실천과정은 어떻게 수행되고 있는가?’에 대한 답을 구하고자 지속적으로 생각하고 반추하는 반영적 분석방법을 적용하였으며, 자료분석의 기본틀은 자료의 코딩(coding), 범주화(categorization)를 포함하는 내용분석(content analysis)으로 하였다.

<표 1> 연구참여자의 일반적 특성

구분		명	계
성별	여성	31명	43명
	남성	12명	

구분		명	계
연령대별	30대 이하	15명	평균 43.4세
	40대	15명	
	50대 이상	13명	
주거복지센터 근무경력	1년 미만	6명	평균 2.7년
	1년 이상~2년 미만	19명	
	2년 이상~3년 미만	5명	
자격증 (중복응답)	3년 이상	13명	-
	사회복지사(1급, 2급)	38명	
	주거복지사	14명	

본 연구의 연구참여자는 <표 1>과 같이, 총 43명이며, 이중 여성이 31명, 남성이 12명이다. 연령대로는 30대 이하가 15명, 40대가 15명, 50대 이상이 13명이었으며, 평균연령은 43.4세였다. 자격증별로 살펴보면 주거복지사 자격증 보유자가 14명, 사회복지사 자격증 보유자가 38명인 것으로 나타났다. 그리고 주거복지센터 근무경력을 살펴보면 1년에서 2년 미만이 19명으로 가장 많았으며, 평균 근무경력은 2년 7개월로 나타났다.

3. 연구의 엄격성

본 연구는 연구의 전 과정에서 연구윤리를 철저히 준수하였다. 먼저 심층면접을 진행하기 전 참여자에게 연구윤리와 관련된 전반적인 사항을 충실히 설명한 후 자발적인 서면동의서를 받았다. 그리고 면접과정에서는 진술의 진술성과 명확성을 확보하기 위해 최선의 노력을 기울였다. 이렇게 수집된 질적자료는 모두 부호화 과정을 통해 익명성을 철저히 보장하였다. 한편 질적연구의 엄격성 확보를 위해 링컨과 구바(Lincoln & Guba, 1985)가 제시한 신뢰할 수 있는 질적연구의 4가지 조건인 일관성(consistency), 적용성(applicability), 사실적 가치(truth value), 중립성(neutrality) 등을 모두 충족시키기 위하여 적극적으로 노력하였다.

III. 연구 결과

1. 주거복지센터의 사례관리 현황

1) 사례관리 수행인력 현황

사례관리 업무를 수행하는데 있어서 가장 중요한 부분 중 하나가 인적 자원의 구성 및 활용이라고 할 수 있는데, 2019년 12월 현재 기준으로 서울시의 25개 주거복지센터에서 근무하고 있는 인력은 총 71명이었다. 이 중 상근 종사자는 총 61명이었는데, 상근직 중 정규직은 43명(70.5%), 임시직은 18명(29.5%)이었다. 임시직의 경우 근무기간이 23개월로 한정된 뉴딜 일자리 근로자가 대부분이었다. 한편, 센터장이 상근하는 센터는 10개소로 전체의 40% 정도였으며, 센터별 상근 종사자는 평균 2.8명인 것으로 나타났다(서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템, 2019). 이렇게 센터별 인력이 매우 소수인 가운데, 임시직 및 비상근 인력까지 고려하면, 사례관리 업무를 실질적으로 수행할 수 있는 인력이 매우 부족하다는 것을 알 수 있다.

2) 주거복지센터 상담 및 사례관리 현황

주거복지 상담 및 사례관리 현황은 2019년 1월 1일부터 12월 31일까지 통합상담관리시스템에서 수집한 자료를 토대로 분석하였다. 통합상담관리시스템은 초기상담과 심층상담, 사례계획, 서비스 실행, 종결, 사후관리 등 6개 부분으로 구성되어 있어서 이 과정을 중심으로 자료를 분석하였다. 그리고 풍부한 해석을 위해 주거복지센터 내부의 사업보고서와 연구보고서 등을 참고하였다.

<표 2> 주거복지센터 상담 및 사례관리 현황

(단위: 건)

구분		계	
① 초기상담(전체사례 중 비율)		9,298(39.4%)	
사례 관리	② 심층상담 (전체사례 중 비율)	12,163 (51.6%)	
	※사례판정	사례관리결정	3,943
		자원제공 후 종결	15
	③ 사례계획	603	
	④ 서비스실행	60	
	⑤ 종결	1,152	
⑥ 사후관리		304	
합계		23,580	

※ 사례판정: 심층상담 단계에서 진행된 사례건수

출처: 서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템(2019)

2019년 주거복지센터의 주거복지 상담 및 사례관리 현황을 살펴보면 <표 2>과 같이 총 23,580건으로 나타났다. 이 중 ‘초기상담’은 대부분 정보제공이나 일회적 지원 등 단기로 종결된 사례로써 총 9,298건이다. 그리고 실제적인 ‘사례관리’로 볼 수 있는 ‘심층상담’, ‘사례계획’, ‘서비스 실행’, ‘종결’, ‘사후관리’ 등 6단계의 과정을 모두 합산한 건수는 총 14,282건이다. 한편, 심층상담 단계에서 사례판정 회의를 통해 단순 자원제공 후 종결된 15건을 제외하고 실제 사례관리가 필요하다고 결정된 건수는 3,943건인 것으로 나타났다.

(1) 초기상담

주거복지센터 업무매뉴얼을 살펴보면, ‘초기상담’은 의뢰 및 발굴을 통해 접수된 사례의 가구 유형, 가구원 수 등 인구학적 특성과 주거문제 및 주거욕구에 대한 기본사항을 파악하는 과정이다(서울시 주거복지센터, 2018b). 이러한 초기상담과 관련하여 통합상담관리시스템에서 파악한 현황은 총 9,298건으로, 전체 접수사례의 39.4%를 차지하고 있었다.

초기 상담의 세부 내용을 살펴보면 먼저 초기상담 진입 경로는 주거복지센터의 이동상담이나 교육 및 홍보 등을 통해 자체적으로 발굴된 경우, 지역사회 유관기관이나 지인 등을 통해 의뢰되는 경우, 당사자가 직접 연락하는 경우 등으로 나타났다. 그리고 초기상담에서 지원하는 서비스는 임대주택 정보, 주거비나 금융지원 정보 등 간단한 주거관련 정보 제공이 대부분이었으며, 그 외 후속 정보 제공(문자 알림 등록 등)이 필요한 사례, 비지원 사례 등이 있었다. 이렇게 단순한 주거정보 제공의 경우 바로 개입이 종료되었으나 초기상담 시 이용자의 심각하고 복잡한 문제가 발견된 경우는 사례관리로 연결되었다.

그러나 초기상담 단계에서 사례관리가 필요하다고 기록된 사례 중 사례관리로 실제 이행되지 않은 사례도 왕왕 있었으며, 센터별로 초기상담과 사례관리에 대한 기록의 편차가 매우 크게 나타나서 통계치만으로 단순히 해석하기 어려운 측면도 있었다. 예를 들면 초기상담에서 종결하는 사례가 전체 접수사례의 97%에 이르는 센터가 4곳인 반면, 초기상담에서 종결하는 사례가 1% 미만인 센터도 6곳이 있었다.

(2) 사례관리

가. 심층상담

심층상담은 초기상담 기록을 토대로 잠재적 사례관리 이용자에 관한 구체적인 정보를 알아보는 과정으로, 이용자의 경제 상황과 기본 주거 여건, 주택 현황 등에 관한 구체적인 정보를 파악하는 과정이다(서울시 주거복지센터, 2018b). 통합상담관리시스템의 자료를 분석한 결과, 심층상담을 받은 사례는 총 14,282건이며, 이 중 심층상담 단계에 있는 사례는 12,163건으로, 전체 접수사례의 51.6%를 차지하였다. 그러나 이 결과 역시 앞서 언급한 바대로

센터별 편차가 크므로 단순히 통계치만으로 해석하기는 어려운 한계가 있다. 이에 단순한 실적 통계치보다는 잠재적인 사례관리 이용자로 볼 수 있는 심층상담 서비스 이용자의 특성을 중심으로 현황자료를 분석하였으며 그 내용은 다음과 같다.

먼저 심층상담을 받은 이용자는 60대 이상이 전체의 47.2%로 가장 많았으며, 가구 유형은 단독세대가 46.6%로 가장 많았다. 이용자의 경제 상황은 <표 3>와 같이 국민기초생활보장 수급권자(538명, 55.6%)가 가장 많았으며, 다음으로 비수급(204명, 21.1%), 조건부 수급(109명, 11.3%), 차상위(93명, 9.6%) 순으로 나타났다. 그리고 신용불량 상태인 이용자도 35명이었는데, 이중 수급권자는 17명(48.6%), 조건부 수급은 8명(22.9%), 그 외 차상위 3명(0.1%), 비수급 2명(0.1%), 해당없음 5명(14.3%) 등의 순으로 나타났다.

<표 3> 심층상담 서비스 이용자의 경제상황

(단위: 건)

수급 관련		신용 불량 여부	
수급	538(55.6%)	예	35(0.3%)
비수급	204(21.1%)	아니오	12,125(99.7%)
조건부 수급	109(11.3%)		
차상위	93(9.6%)		
해당 없음	24(2.5%)		
소계	968	소계	12,160

출처: 서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템(2019)

심층상담 이용자의 주거여건을 살펴보면 <표 4>과 같이 다가구주택(279세대, 35.4%), 공공 임대주택(212세대, 26.9%), 다세대주택(117세대, 14.8%), 고시원 (60세대, 7.6%) 등의 순으로 나타났다. 그리고 주택 점유 형태는 대부분 보증부 월세(455세대, 57.0%)였고 다음이 전세(177세대, 22.2%), 무보증 월세(88세대, 11.0%) 순이었다. 그리고 기타는 일정한 거주지 없이 떠돌아다니거나 무허가 건물 등에 거주하는 등 마땅한 거주지가 없는 경우이다.

<표 4> 심층상담 서비스 이용자의 주거여건

(단위: 건)

주택 유형		점유 형태	
다가구주택	279 (35.4%)	보증부월세	455 (57.0%)
공공임대주택	212 (26.9%)	전세	177 (22.2%)
다세대주택	117 (14.8%)	무보증월세	88 (11.0%)
고시원	60 (7.6%)	더부살이	23 (2.9%)
일반단독주택	31 (3.9%)	무상임대	15 (1.9%)
일반아파트	31 (3.9%)	자가	16 (2.0%)
상가주택	11 (1.4%)	일세	2 (0.3%)
여관/여인숙	8 (1.0%)	기타	22 (2.8%)
사회복지시설	5 (0.6%)		
쪽방	4 (0.5%)		
기타	30 (3.8%)		
소계	788	소계	798

출처: 서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템(2019)

한편, 심층상담의 방법과 내용을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 심층상담 방법은 유선 상담(6,846건, 46.0%)이 가장 많았으며, 이동 상담(3,387건, 22.7%)과 내방 상담(3,210건, 21.6%), 방문 상담(1,448건, 9.7%)이 뒤를 이었다. 다음으로 심층상담의 내용은 임대주택에 관한 상담(7,954건, 67.4%)이 가장 많았으며, 다음으로 집수리나 임대료 납부, 보증금 마련, 연료비 및 공과금 납부 등 주거비 지원(703건, 6.0%)에 관한 내용이 많았고, 그 외 주택금융에 관한 상담(139건, 1.2%)과 생계급여나 주거급여, 긴급복지 지원과 같은 공공부조에 관한 상담(125건, 1.1%)이 뒤를 이었다. 기타 부분에는 이어나 청소, 물품 지원, 법적 분쟁, 공구 대여, 주택 및 거처 물색 등이 다양하게 포함되어 있었다(서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템, 2019).

이렇게 심층상담이 진행된 후, 내부 사례회의를 통해 다음 단계로의 이동 여부를 판정하게 되는데, 주요 사례판정 결과를 살펴보면 다음 <표 5>과 같다. <표 5>의 내용을 살펴보면, 심층상담이 진행된 12,163건 중에서 심층상담 단계에서 종결된 경우가

8,205건(67.5%)으로 대다수를 차지하였으며, 지속적인 사례관리가 필요하다고 판단된 사례는 약 1/3인 3,958건(32.5%)인 것으로 나타났다.

<표 5> 심층상담 후 사례판정

(단위: 건)

구분		소계	합계
심층 상담 단계 에서 종결	정보제공후 종결	7,091(58.3%)	8,205 (67.5%)
	후속정보제공	1,098(9.0%)	
	타기관 의뢰	14(0.1%)	
	후속 연계대상	2(0.0%)	
사례 계획 이동	사례관리 필요	3,943(32.4%)	3,958 (32.5%)
	자원제공 필요	15(0.1%)	

출처: 서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템(2019)

나. 사례계획

사례계획은 서비스 이용자의 욕구에 따라 목표를 수립하고, 문제의 심각성을 고려하여 우선순위를 정하고 개입 시기를 결정하는 것이다(서울시 주거복지센터, 2018b). 통합상담관리시스템의 사례계획 실적은 센터별로 기록의 편차와 누락이 많아 자세한 내용을 파악하기가 어려웠다. 기록된 자료를 토대로 파악한 사례계획 단계의 실적은 총 603건이 있었으며, 이 사례 중 대다수인 518건(85.9%)이 임대주택에 관한 내용인 것으로 나타났다.

다. 서비스 실행

<표 6> 이용자 욕구에 따른 서비스 실행 내용

(단위: 건)

구분	계	내용	
임대주택	20	영구임대	3
		전세임대	4
		주거취약계층지원	1
		기타	12

구분	계	내용			
주거비 지원	40	보증금 지원	12	서울시 9	
				외부자원 3	
		임대료	3(서울시)		
		집수리	22(서울시)		
		연료비 등 공과금	3(서울시)		
공공부조	7	생계급여 안내, 신청 지원			
기타	17	정서지원, 신용회복지원, 이사지원 등			
미실행	20	임대료 2, 보증금 2, 집수리 16			

※ 실인원 60사례

출처: 서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템(2019)

서비스 실행은 계획에 따라 사례관리 서비스 이용자에게 주거복지센터의 서비스를 제공하는 것으로, 센터 내 자원이 없거나 부족할 시에는 외부 기관의 서비스를 연계하기도 한다(서울시 주거복지센터, 2018b). 서비스 실행 현황을 살펴보기 위해 통합상담관리시스템 자료를 분석하였는데, 본 시스템에 기록되어있는 자료가 총 60건(0.2%)에 불과하여, 자료분석의 한계가 있었다. 그런데 이러한 자료의 한계는 기록의 누락이나 부실 문제라기 보다는 통합상담관리시스템이 앞 단계가 입력되어야 다음 단계를 입력할 수 있도록 설계되어 있어, 기록의 효율성을 다소 떨어뜨리는 등 구조적 문제에 따른 것으로 보인다.

기록된 건수는 소수이지만 해당 자료를 토대로 서비스 실행 현황을 살펴보면 <표 6>과 같이 주거비 지원, 임대주택, 공공부조 등의 순으로 지원이 많이 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 이 중 다양한 서비스가 동시에 지원된 사례도 있었고, 다른 한편으로는 계획은 했지만 실행되지 않은 사례도 있는 것으로 나타났다. 특히, 주거비 지원에서 집수리 서비스의 경우 가장 많이 지원되기도 했지만, 계획 대비 가장 많이 실행되지 않는 경우로 나타났다. 이는 집수리 계획을 세웠지만, 서비스 실행과정에서

이용자가 서비스를 원하지 않거나 집수리를 하기에 적합하지 않은 상황, 혹은 이용자의 지원 자격이 충분치 않은 경우가 많았기 때문으로 보인다. 이러한 결과는 한편으로는 이용자가 계획과정에 함께 참여하고 합의하는 것이 중요하다는 것을 간접적으로 시사하는 측면도 있다고 본다.

라. 종결

사례관리의 개입목표가 달성되었거나, 서비스 거부 등의 사유로 사례관리 개입이 불가능할 경우 종결 여부를 결정한다(서울시 중앙주거복지센터, 2019). 통합상담관리시스템에 기록된 종결 현황을 살펴보면 <표 7>와 같이 총 1,152건이었으며, 초기상담부터 종결까지 소요된 기간은 최소 1일부터 최대 97일까지였고, 사례관리 기간 중 상담한 횟수는 2회에서 10회까지로 나타났다. 그리고 종결의 사유는 중간 종결이 가장 많았으며, 목표 달성으로 종결한 사례는 134건에 불과한 것으로 나타났다. 그런데 종결 자료 역시 센터별 기록의 편차가 매우 크게 나타났는데, 이는 앞서 지적했듯이 센터마다 ‘주거상담’과 ‘사례관리’를 각기 다르게 해석하고 접근했기 때문에 초기상담부터 기록 및 실적의 편차가 누적된 결과인 것으로 보인다.

<표 7> 종결사유

(단위: 건)

구분	계	내용
중간 종결	1,015	·서비스 제공 기간: 1~97일 ·상담 횟수: 2~10회
계획목표 달성	134	
거주지 이전	1	
기타	2	
계	1,152	

출처: 서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템(2019)

마. 사후관리

통합상담관리시스템의 전산자료에 근거한 사후관리 현황은 총 302건이었는데, 이 중에는 집수리 사업 지원 후 이용자의 안정적 주거 여부를 확인하기 위한 경우가 110건으로 가장 많았다(서울시 주거복지센터 통합상담관리시스템, 2019). 주거복지사들은 서비스 종결 후에도 이용자들의 주거안정을 위해 적극적으로 모니터링하고 있었으며, 소수사례이지만 질병으로 어려움을 겪는 이용자의 건강이나 생활상태를 살피기도 하는 등 이용자의 자립을 지원하기 위해 노력하고 있었다.

2. 주거복지센터의 사례관리 실천과정

1) 주거복지센터 사례관리 실천과정 개요

주거복지센터에서 사례관리 실천 과정을 살펴보면 <표 8>과 같이 행정시스템인 통합상담관리시스템에서는 명시적이지는 않으나 ‘심층상담 → 사례계획 → 서비스실행 → 종결 → 사후관리’ 등을 사례관리 과정으로 볼 수 있다. 그러나 앞서 현황에서 살펴보았듯이 주거복지 사례관리에 대한 개념과 기준이 모호하여 센터별로 행정적 통계의 편차가 매우 큰 것으로 나타났다. 실제 주요 업무지침에도 사례관리가 명확히 제시되지 않아 암묵적인 합의과정을 통해 사례관리를 수행하거나, 센터별로 ‘사정 → 계획 → 연결 → 점검 → 권리옹호’ 또는 ‘접수 → 초기상담 → 대상선정회의 → 주거서비스실행 → 종결 → 사후관리’ 등 자체적인 사례관리지침을 통해 사례관리를 실천하고 있는 것으로 나타났다.

<표 8> 주거복지센터 주요업무 및 사례관리 과정

통합상담관리시스템	주요 업무지침	A 기관 지침	B 기관 지침	일반 사례관리	
① 초기상담	① 위기 사례 발굴 및 의뢰	① 접수	① 사정	① 접수	
		② 초기 상담			
사 례 관 리	직 접 비 지 원	② 심의	③ 대상 선정 회의	② 사정	
				② 계획	③ 계획
		③ 직접비 지원	④ 주거 서비스 실행	③ 연결	④ 실행
		④ 주거 목표	⑤ 종결	⑤ 권리 옹호	⑤ 종결
		⑥ 사후 관리	⑥ 사후 관리		⑥ 사후 관리

이렇게 주거복지센터에서 사례관리는 개념과 기준이 모호하기는 하나 암묵적이든 명시적이든 일련의 과정(process)을 통해 진행되고 있음을 알 수 있다. 이 과정에서 사례관리와 주거상담을 동일한 또는 연장선에 있는 것으로 보기도 하였으며, 때론 별도로 접근하기도 하였다. 예를 들면 모든 이용자를 사례관리 대상으로 보는 경우도 있었으며, 주거상담의 연장선으로 사례관리가 진행되기도 하였고, 때론 주거상담은 단순 정보 제공에 국한하고 보다 복합적 개입이 필요한 경우 사례관리로 접근하는 경우도 있었다.

이를 종합하여 살펴보면, 접수단계에서는 주거상담과 사례관리가 별도로 구분되기 보다는 중첩되어 진행되었다. 즉, 기본적으로 주거상담이 진행되는 가운데, 실무자가 생각하기에 긴급하거나 복합적인 개입이 필요하다고 판단될 경우 잠재적인 사례관리 대상으로 보고 초기사정을 진행하였다. 그리고 초기 사정 후 실무자간 자연스러운 합의 과정을 통해서

또는 사례판정회의 등 명시적 합의 과정을 통해서 실제적인 사례관리 대상으로 선정하는 과정을 거쳤다.

이렇게 사례관리 대상이 되면 필요에 따라 재사정한 후 계획 및 실행 단계로 이행하여 자원개발 및 연계, 모니터링, 주거권 옹호 등 다양하고 적극적인 개입전략을 모색·수행하였다.

그리고 종결 단계에서는 직접비 지원, 이주 또는 입주 등 목표를 달성하였을 때 자연스럽게 내부적으로 사례를 종결하는 경우가 많았으며, 간혹 복합적인 주거빈곤 문제를 가진 사례의 경우 종결 자체가 어려워 장기적으로 개입하는 경우도 있었다.

마지막으로 사후관리의 경우 인력의 한계로 어려움을 겪고 있음에도 불구하고 가정방문이나 전화상담, 필요하면 자원연계 및 의뢰 등 적극적인 방식으로 수행하고 있었다. 그리고 앞서 종결과정에서 언급한 ‘종결 자체가 어려운 경우’가 사후관리 과정에서도 이어지고 있었는데, 궁극적인 해결이 어려운 주거빈곤 문제로 인해 ‘사후관리-재개입’이 열린 과정으로 지속되는 경우가 종종 있었다.

2) 주거복지센터 사례관리 실천과정 내용분석

이러한 주거복지센터 사례관리 실천 과정을 일반적인 사례관리 실천 과정인 ‘접수-사정-계획-실행-종결-사후관리’ 과정에 비추어 좀 더 구체적으로 내용을 살펴보면 다음 <표 9>와 같다.

<표 9> 주거복지센터의 사례관리 실천과정 내용분석

과정	내용	세부내용
접수	진입	자발적 전화 및 내방
		의뢰: 통합사례회의, 지역사회 네트워크, 지인 등
	초기상담	사각지대 발굴: 교육·홍보 등 주거 욕구파악, 필요시 가정방문 실시

과정	내용	세부내용	
사정	사례 판정	주거 상담	정보 제공: 임대주택 등 단순한 일회성 지원
		사례 관리	긴급한 주거 문제 위기 개입 복합적 주거 문제
계획	목표설정	주거관련 정보와 자원의 집중으로 실무자가 주도적 역할을 함: 주거상황설계 등 당사자의 주거 욕구	
	계약	서면 또는 구술계약 암묵적 계약 또는 무계약	
실행	다양한 개입 전략 수행	예산지원: 직접비 지원 등 지역사회 자원개발 및 연계 주거위기 개입, 주거권 옹호, 환경 조정 등	
	모니터링	주거비지원 과정, 입주 전-후 과정 등 모니터링 거주안정 등 점검	
종결	개입목표 달성	입주완료, 직접비 지원완료 등 목표달성으로 종결	
	자연적 또는 암묵적 종결	타지역으로 이주하여 자연적으로 종결됨 명시적인 종결과정 없이 센터가 자체적으로 종결함	
	종결의 어려움	주거빈곤의 특성상 탈주거빈곤이 어렵기 때문에, 문제가 지속·반복되어 종결자체가 어려움	
사후 관리	의뢰/ 전화, 방문	필요시 타기관 의뢰 안부전화, 가정방문	
	입주 후 개입	입주 후 거주안정 지원: 사후관리 인지, 모니터링인지 모호함	

※ 접수단계의 초기상담과 사정단계의 주거상담(음영처리된 부분): ‘주거상담’을 ‘초기상담’에 국한한 경우부터 ‘사례관리’와 동일하게 보는 경우까지, 센터마다 ‘주거상담’과 ‘사례관리’ 용어를 각기 달리 해석하고 접근하여, 개입편차가 큼

(1) 접수

접수단계에서 이용자들은 자발적 내방이나 전화, 의뢰, 사각지대 발굴 등 다양한 경로로 진입하고 있었는데, 접수단계의 특징적인 점은 ‘사각지대 발굴과 의뢰’가 특히 많다는 점이다. 참여자들에 따르면, 교육 및 홍보사업 등 적극적인 사각지대 발굴을 통해 접수하는 경우와 통합사례관리나 지역사회 네트워크를 통해 의뢰되는 경우가 자발적 진입보다 훨씬 더 많다고 하였다. 이렇게 사각지대 발굴과 의뢰를 통한 접수가 활발하게 이루어지고 있는 것은 각 센터가 지역사회 내에서 적극적으로 교육 및 홍보하고, 지역 네트워크를 구축하는 등 지역사회의 신뢰를 얻고자 노력한 결과라고도 볼 수 있다.

“주민센터에서 대상자발굴을 하도록 해요 거기서 추천하고 그러면 그쪽에서 취약계층 이제 명단하고 해서 대상자 발굴해서 저희한테 의뢰를 해주는 방식으로”(9)

그리고 접수단계의 또 다른 특징 중 하나는 초기 상담이 매우 중요하다는 것이다. 참여자들은 접수단계의 초기상담 과정에서 이용자의 주거 욕구를 가능한 한 명확히 파악하기 위해 노력하고 있었다. 이는 이용자들이 주거뿐 아니라 정보 취약계층도 많아 주거복지센터에 진입하는 것 자체도 어려운 상황에서 용기 내 진입한 이용자들이 중도탈락하지 않고 적절한 서비스를 받을 수 있도록 지원하고자 노력하는 모습이라고 할 수 있을 것이다. 또한 이 단계에서 정보 취약계층에게 필요한 정보를 충실히 제공하고자 노력하고 있었다.

“적극적인 의지로 여기까지 찾아오셨다는 것도 강점이 될 수 있거든요-중략-주거 쪽으로 얼마나 열악한지 먼저 파악하는 게 가장 많은 거 같구요 그리고 직접비 관련된 부분, 그런

부분이 필요하지는 않나 첫 번째로 중점적으로 살펴보고 있구요”(26)

한편, 취약계층 발굴을 통한 진입에 대해서는 발굴 이후 개입의 한계에 따른 딜레마도 동시에 경험하기도 하였다.

“우리가 취약계층을 발굴을 해서 이 사람들을 과연 지원해줄 수 있는 능력이 될 거냐에 대한 고민이 아직도 있어요”(34)

(2) 사정

주거복지 사례관리의 사정단계에서의 기본적 특징은 이용자의 욕구중심이라는 것이다. 모든 휴먼서비스 영역에서 이용자 욕구중심은 기본적 관점이라고 할 수 있는데, 주거복지센터에서도 이러한 이용자 욕구중심의 관점을 가지고 접근하고 있었다. 참여자들은 이용자의 욕구, 특히 기관의 목적과 기능인 주거 욕구에 초점을 두고 사정을 하였다.

“주로 이렇게 (주거)욕구가 있는 분이 찾아오시잖아요-중략-상담할 때 무엇이 어떤 것이 도움이 받고 싶으신지 초점을 맞춰서 진행을 하다 보면-중략-그분의 인생 살아온 과정을 다 건드리게 돼요-중략-어떻게 살아왔는지에 대한 것들을 듣고 지금 당장 필요한 것이 정말 필요한 것인지 그걸 확인하기 위해서 저희가 방문도 하구.”(3)

그리고 이 사정단계의 특징 중 하나는 사례관리로 개입할 것인지에 대해 판단하는 과정이 있다는 것이다. 이는 사례관리가 주거상담과의 모호한 경계 어딘가의 연장선상에 위치하고 있기 때문으로 보여진다. 즉, 어떤 센터는 복합적이고 장기적인 문제에 대한 개입만 사례관리로 이해하는 경우가 있는가

하면 어떤 센터는 모든 사례를 사례관리로 접근하는 경우가 있다. 이렇게 센터별로 주거상담과 사례관리를 각기 달리 해석하고 접근하고 있기에 사례관리의 실적에서도 큰 편차가 나타났다. 이러한 사례관리에 대한 이해와 접근방식의 차이는 주거복지센터에서 ‘사례관리를 해야 한다.’ 또는 ‘현실적으로 사례관리를 할 수 없다’ 등 사례관리 실천의 가부(可否)를 판단하는 데도 영향을 미치고 있었다. 즉 사례관리를 주거상담의 일환으로 또는 연장선으로 보는 경우 사례관리에 대해 수용적이고 실천가능하다고 생각하는 반면에, 사례관리를 매우 높은 수준의 전문성을 요구하는 것으로 보는 경우 오히려 현재의 인력으로는 그런 수준의 사례관리를 할 수 없다고 판단하기도 하였다.

“저희가 정보 제공이나 상담을 통해서 접근하기 때문에 상담이나 사례관리에 있어서 정확히 구분을 나누기보다는 하나의 연장선이라고 좀 생각을 해서 진행을 하는 게 좋지 않을까 싶기는 해요.”(18)

“대상자 의뢰가 들어오면 담당자가 그 대상자에 대한 개괄적인 파악을 다 하고 이 사람을 사례로 끌고 갈 것인지 아니면 정말 그냥 필요한 서비스만 주고 일회성으로 끝낼 것인지 사례선정 회의를 해요 사례선정 회의를 거치고 그 자리에서 계획도 같이 잡고 어떻게 이 사람 목표를 잡아서 어디까지 우리가 개입할 것인지 그 뒤로 진행사항들 쪽 하고”(15)

주거 문제의 경우 복합적이고 장기적인 빈곤 문제를 동반하는 경우가 대부분인데, 이러한 빈곤 문제를 일회적인 면접상담만으로 사정하는 것은 매우 어렵다. 따라서 참여자들은 이용자와의 신뢰관계형성과 더불어 가정방문 및 동행서비스 등 보다 명확한 사정을 하기 위해 다각적인 노력을 기울였다. 그

런데 또 한편으론 주거빈곤 문제를 어디까지 다루어야 하는지에 대한 현실적 한계와 업무경계에 대한 딜레마도 경험하고 있었다.

“솔직히 주거가 어렵다라는 건 경제적으로도 굉장히 어렵다는 거거든요-중략-저희가 이 부분을 한 번에 와가지고 단순상담에 의해서 그분들의 욕구를 파악하기가 너무 어렵죠.”(26)

“주거 문제다 보니까 중략 최저주거기준이라는 게 있어요 실제로 그런지 그걸 파악하려 현장에 보러가는 거죠 주거 열악한 정도에 대한 걸 파악하는 거죠”(9)

한편, 주거복지의 특성상 주거 문제와 관련된 긴급한 위기 상황이 발생하기도 하는데, 이때는 가정방문을 통해 주거환경 등에 대해 더욱 신속하고 정확하게 사정한 후, 곧바로 위기개입 수준의 사례관리를 진행하기도 하였다.

“저희한테 오는 케이스들은 거의 다 긴급이거든요 긴급이에요 뭐 며칠 이내가 아니라 당장, 내일 뭐 이번 달 말 이런 식으로 오기 때문에 -중략-사실은 바로 즉각적인 지원 이런 것들이 제일 필요하기 때문에 저희는 그런 거에 대한 체계를 잡아가기 위해서 긴급 지원할 수 있는 데-중략-포커스를 맞추고 있지.”(11)

(3) 계획

주거복지 사례관리의 계획단계에서의 중요한 특징은 목표설정 시 대부분 실무자가 주도적 역할을 수행하고 있다는 것이다. 이는 주거복지 전달체계의 복잡하고 난해한 특성에 기인하는 측면도 있다고 보인다. 복잡하고 난해한 주거복지전달체계에서, 이

와 관련된 정보와 지식이 주거복지사에게 집중되어 있을 수밖에 없기 때문에, 주거복지사들은 이용자의 주거 욕구에 기반하여 주거 상향목표 및 개입계획을 모색하는 데 있어 적극적이고 주도적 역할을 수행하고 있었다.

“저희가 정보력과 접근성이라는 부분을 갖고 있다고 보죠.”(41)

“저희는 목표라고 하면은 일차적으로는 주거 안정이고, 두 번째로는 이분들이 주거 향상을 할 수 있도록 사다리, 주거 상향 설계라는 부분이 있거든요. 이분들이 가지고 있는 강점과 약점 요런 거를 파악을 해서 주거 상향 쪽으로 어떻게 갈 것인지 그런 거를 최종의 목표로 하고-중략-그분이 얼마나 다른 자원들을 지금 이용하고 계시는지 그런 거를 파악하고, 그 다음에-중략-저희가 해줘야 될 거, 지금 당장의 해줘야 될 것과 먼 미래에 해줘야 될 게 두 가지가 있는 것 같아요.”(26)

계획단계에서 또 다른 중요한 특징으로는 계약과정이 암묵적인 경우가 많다는 것이다. 기본적으로 목표설정 및 개입계획을 실무자가 보다 주도적으로 수행하는 특성이 있기 때문에, 이용자와의 계약과정이 명시적이기 보다는 암묵적인 형태로 진행되는 경우가 많았다. 그리고 때론 계약 없이 바로 실행과정으로 이행하는 경우도 종종 있었다.

“이게 목표다라고 설명하진 않죠-중략-햇빛이 드는 집이라든가 또는 임대주택이라든가 당첨받게끔 할려고 하는 그런 거를 사례관리라고 생각하는 게 있죠.”(17)

“계약이라는 거를 한 번도 해본 적이 없습시다.-중략-인테리어에 다 녹아있기 때문에”(41)

(4) 실행

주거복지 사례관리 실행과정에서의 특징은 각 센터가 지역의 특성에 맞게 매우 적극적이고 다양한 개입전략을 모색·수행하고 있다는 점이다. 참여자들은 지역사회 자원개발 및 연계, 지역사회 네트워크 구축 및 활용, 예산지원, 위기 개입, 옹호 및 대변, 모니터링 등 직·간접적 개입전략을 적극적으로 수행하고 있었다.

“욕구에 맞춰서 상담을 진행하고 그리고 저희가 서비스를 그 욕구에 맞춰서 같이 실행해 나갈 수 있는 그 점이 중요한 거 같습니다.”(20)

“그 다음이 자원 연계죠 왜냐하면 우리가 뭐 상담만 했다고 다 해결이 되는 게 아니고 실질적으로 그 분한테 뭔가 제공을 해드려야 하잖아요.”(25)

한편, 센터 자체의 사례관리 이외에도, 지역사회 내 통합사례관리체계의 일원으로 주거 문제를 중심으로 담당하며 공동사례관리를 수행하고 있었는데, 이때도 직접비 지원뿐 아니라 다양한 개입전략을 통해 지역사회 주거 문제 해결을 위해 적극적으로 노력하고 있었다.

“계속 통합적으로 사례관리를 해줄 수 있게끔 체계가 구축돼 있습니다.-중략-사례관리가 지금 일단 이 대상자에 대한 주거환경이 개선되는 게 구체적인 기초적인 사례관리일 거고-중략-직접비랑 주거비지원 서비스, 연료비, 체납된 임대료, 그리고 보증금 그 세 가지 중에서 지원해주는 사업을 저희가 시행을 하고 있습니다.”(41)

(5) 종결

주거복지 사례관리의 종결 단계에서의 주요한 특징으로는 이용자와 함께 종결하기보다는 자연적이거나 암묵적인 방식으로 종결되는 경우가 많았고, 때론 종결 자체가 어려운 경우도 많다는 것이다. 예를 들면 이사 등으로 관할이 변경되거나 지원 서비스가 종료되는 경우, 명시적인 종결과정 없이 자연스럽게 종결되는 경우가 종종 있었고, 그 외에도 이용자에게 종결에 대해 동의를 받거나 고지하기 보다는 센터가 자체적으로 판단하여 종결하는 경우가 많았다. 이는 계획단계와 관련되어 있다고 보는데, 주거복지의 특성상 계획단계에서 목표설정을 주거복지사가 주도적으로 하는 경우가 많을 수밖에 없기에, 설정한 목표가 달성되었을 경우 자연스럽게 센터가 자체적으로 종결을 하게 되는 것이다. 그리고 계획과정에서 이용자와 계약하지 않고 개입하는 경우도 많아서 종결 시점 자체가 다소 모호해지거나 암묵적으로 진행되는 경우도 종종 있었다.

“이사를 하시면 직접지원을 하는 분들은 종결이 되죠-중략-주거지가 이전되거나 아니면 주거지가 상향되거나 아니면 안정이 됐다거나 그렇게 되어야지 종결상태가 되는 것 같아요.”(38)

“종결 같은 부분은-중략-그거는 우리만 알고 그분에게는 종결 시점은 안 알려드리죠”(17)

한편 종결 자체가 어려운 경우도 많았는데, 이는 주거문제 자체가 대개 복합적인 빈곤 문제를 함축하고 있기 때문으로 보인다. 참여자들은 반복적이고 지속적인 문제를 가진 경우 또는 목표달성이 어려운 경우 종결 자체가 의미가 없거나 종결이 쉽지 않다고 하였다.

“그 종결시점이 어떤 기준으로 종결을 해야 되는 건지를 아직 잘 모르겠어요”(11)

“언제 종결이나 뭐 이런 이야기들이 막 나오니까 당황스러워 우리는 종결이란 게 없이 계속 중략-순간 순간 일이 있을 때마다 와서 계속 도움을 청하고 이런 분들이 더 많아요-중략-우리가 종결하지 않는데 뭐 이런 것들이 애매한데.”(3)

(6) 사후관리

사후관리는 주로 가정방문이나 전화 상담으로 진행되고 있었는데, 특히 예산이 지원된 경우는 지원이 완료된 후에 사후관리 차원에서 대부분 가정방문을 진행하고 있었고, 종결 후에도 다른 기관 연계나 의뢰를 통해 주거문제 뿐 아니라 일상문제에 대해서도 지원받을 수 있도록 돕고 있었다. 이렇게 필요시 사후관리를 매우 적극적인 방식으로 수행하고 있었으나, 심각한 인력 부족 문제로 지속적인 사후관리를 진행하는 것은 다소 어려운 상황이었다.

“종결을 하고 필요한 경우에는 6개월 단위로 저희가 전화를 해서 어떻게 계시는지 확인을 하는 사후관리 이렇게 진행을 합니다.”(38)

“그게 제일 그래요 현장성을 봤을 때 지금에 봤을 때는 사후관리는 좀 힘들어요. 실제적으로”(32)

한편, 사후관리에서 다소 독특한 점은 종결이 암묵적으로 진행되는 경우 많아, 간혹 사후관리 차원에서 진행되는 것인지 실행과정의 모니터링 차원에서 진행되는 것인지 그 경계가 모호한 측면도 있다는 것이다. 그런데 이는 궁극적인 해결이 어려운 사례의 경우 사후관리 차원에서 모니터링을 진행하다

가 필요시 재개입하는 등 이용자의 욕구에 반응적으로 사례관리를 진행하고 있기 때문으로 보인다.

“사후관리는 이분들이 주거 항상 쪽으로 어떻게 할 수 있는지 그분들하고 공고가 났을 때 전화를 하고 그 다음에 다른 금융 쪽이나 더 어려우신 분들 그 직접 같이 가서 상담하기도 하고 금융 상담센터 이런 쪽으로 해서 이차적인 부분을 연계 쪽으로 저희가 하는 부분은 하고 있어요”(26)

IV. 결론 및 제언

본 연구는 서울시 주거복지센터의 사례관리 현황과 실천과정을 맥락적이고 실제적으로 탐색하고 이해하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 현황조사와 심층면접조사를 병행하였으며, 현황조사는 서울주택도시공사의 허락을 득하여 통합상담관리시스템의 전산자료 및 사업보고서 등 2차 자료를 수집하여 분석하였다. 그리고 심층면접조사는 서울시 주거복지센터에서 현재 근무하고 있으며, 사례관리 경험이 있는 주거복지사 중에서 본 연구에 동의한 43명을 대상으로 실시하였으며, 내용분석법을 적용하여 자료를 분석하였다.

연구결과 주거복지센터의 사례관리 실적과 기록은 통합상담관리시스템에서 관리되고 있었는데, 이 구조는 ‘초기상담 → 심층상담 → 사례계획 → 서비스실행 → 종결 → 사후관리’등의 연속적 과정으로 구성되어 있었으며, 이중 초기상담 외 심층상담부터 사후관리까지를 사례관리로 볼 수 있었다. 그리고 통합상담관리시스템의 전산자료를 분석한 결과, 각 과정마다 센터별로 기록과 실적의 편차가 매우 큰 것으로 나타났는데, 이렇게 큰 편차가 발생하는 것은 ‘주거상담’과 ‘사례관리’에 대한 기준과 합의가 부재하여, 센터마다 이를 각기 다르게

해석하고 접근하기 때문으로 파악되었다. 이렇게 주거상담과 사례관리의 모호한 경계와 합의부재, 수행인력부족 등 다양한 현실적 어려움 속에서도 각 센터는 사례관리를 일련의 과정(process)을 통해 적극적으로 수행하고 있었다. 이를 일반적인 사례관리과정인 ‘접수-사정-계획-실행-종결-사후관리’로 분석한 결과, 주거복지 분야의 특성상 실무자에게 주거관련 정보와 지식이 집중되어 있어 사례관리의 계획과 실행과정에서 좀 더 주도성을 가지고 주거취약계층의 복합적인 주거문제를 돕기 위해 다각적인 노력을 하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 서울시 주거복지센터 사례관리 실천방안에 대한 실천적·정책적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 주거복지센터의 사례관리는 정보와 지식이 주거복지사에게 집중되어 있어 주거복지사의 주도성이 효과적인 실천방식이 되기도 하지만, 이러한 정보와 지식의 집중에 따른 주도성은 제공자 관점으로 빠질 수 있는 우려가 상존하므로, 이용자 중심의 관점과 가치를 더욱 확고히 지켜나가는 노력이 필요하다.

둘째, 사례관리 실천과정과 내용을 주거복지현장에 적합하게 체계화할 필요가 있다. 주거복지센터 이용자의 특성과 욕구가 ‘주거’에 관한 것으로 비교적 명확하고, 현실적으로도 사례관리자 인력이 부족한 상황에서 단독사례관리로 다수의 사례를 진행하는 것은 어렵다고 본다. 이에 주거와 복지, 주거상담과 사례관리 그 모호한 경계와 한계를 넘어 지역사회와 연대하고 연계하는 방안을 모색할 필요가 있다. 현재 모든 센터마다 통합사례회의를 수행하고 있는데 이 통합사례회의란 복합적 어려움이 있는 이용자의 문제를 해결하기 위해 다양한 기관이 함께 지원방안을 논의하는 구조로(서울시 주거복지센터, 2018b), ‘지역사회보장협의체’나 ‘찾아

가는 동주민센터' 등 지역사회 내 통합사례관리가 활성화되면서 주거복지센터가 이에 합류하여 이루어지는 경우가 많았다. 이는 주거복지센터가 지역사회에서 주거복지 전문기관으로 자리매김한 결과라고도 볼 수 있다. 이러한 통합사례관리는 주거취약계층의 욕구에 맞게 다양한 네트워크를 형성하며, 한 사례에 대해 협력해서 개입할 수 있다는 장점이 있으므로 이에 참여하는 것은 매우 큰 의미가 있으며 고무적이라 하겠다. 이에 더욱 적극적으로 지역사회 네트워크를 구축하고 지역 내 주거복지 기능을 핵심적으로 담당하면서 지역사회 통합사례관리 체계 내에서 공동사례관리로써 주거복지 사례관리를 실천하는 방안을 모색할 필요가 있다.

셋째, 주거취약계층을 위한 사례관리를 온전히 수행하기 위해서는 사례관리를 수행할 수 있는 환경과 여건이 뒷받침되어야 한다. 무엇보다 평균 2명 정도의 정규 직원이 근무하는 상황에서 인력 확충이나 업무 조정이 없는 상태로 사례관리 실천을 강조할 경우 자칫 실무자들에 대한 지나친 헌신만을 강요하는 것으로 보일 수 있다. 따라서 장기적으로 인력에 대한 근본적인 대책을 마련하면서 동시에 현재 상황과 여건을 고려하여 우선적인 역할과 기능에 대해 합의하고 정리하는 작업이 이루어져야 할 것이다. 이와 더불어 통합상담관리시스템의 구조도 행정업무의 편의성과 효율성을 높이고 센터 간 업무 편차를 줄이도록 개선할 필요가 있다.

넷째, 주거복지 사례관리의 질적 향상을 위해서는 사례관리자에 대한 교육·훈련과 수퍼비전이 체계적으로 이루어져야 한다. 사례관리자는 이용자와 신뢰관계를 맺고, 이용자의 역량강화와 지역사회 다양한 주체들과 협력할 수 있는 자질과 능력이 요구된다. 이러한 자질과 능력 향상을 위해서는 조직적인 차원에서 체계적이고 지속적인 교육·훈련과 수퍼비전이 뒷받침되어야 한다.

참고문헌

- 김선미(2017). 민간주거복지센터의 성과와 과제, 도시와 빈곤, 13. 2-20.
- 김영화·공정원(2002). 권리로서의 주거와 사회복지적 의의, 복지행정논총, 12(2). 1-19.
- 김원국(2018). 주거취약계층의 주거지원 방안 연구 -LH의 주거복지 운영사례를 중심으로. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 김태영(2016). 주거권 실현을 한 주거비 지원의 법적 고찰. 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 남기철(2011). 한국의 노숙인복지와 주거지원. 비판사회정책, 31. 121-159.
- 남기철(2014). 숨겨진 노숙인으로서 다중이용시설 숙박자의 성격. 비판사회정책, 42. 140-176.
- 남원석·김수경(2019). 주거복지센터 평가체계 개발에 관한 연구, 한국주거학회논문집, 30(4). 11-20.
- 문옥희(2009). 학대받는 아내에 대한 임파워먼트 사례관리 효과성 연구. 박사학위논문, 목포대학교 대학원.
- 민소영(2003). 정신질환 노숙인의 쉼터입소와 사례관리 효과성에 대한 연구, 사회복지연구, 21(21). 27-50.
- 민소영·김소영(2018). 주거취약계층 매입임대주택의 사례관리자 경험, 사회복지연구, 49(1). 263-296.
- 박정임(2002). 정신장애인을 위한 강점관점 사례관리모델의 효과성에 관한 연구, 박사학위논문, 서울여자대학교 대학원.
- 박지영·김연수(2013). 아동의 사례관리 참여를 통한 변화경험. 한국아동복지학 44. 155-187.
- 변용찬·이태진·허수정·강미나·김인순·박신·서종균·이인혜·임성만·홍미령·홍인옥(2010). 취약계층 지원 및 주거복지 강화방안을 위한 연구. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 서울시 주거복지센터(2018a). 2018 서울시 주거복지센터 사업계획서.

- 서울시 주거복지센터(2018b). 서울시 주거복지센터 업무매뉴얼.
- 서울시 주거복지센터(2019). 2019 서울시 주거복지센터 사업계획서.
- 서울시 중앙주거복지센터(2019a). 2018~2019 서울특별시 주거복지센터 운영성과집.
- 서울시 중앙주거복지센터(2019b). 서울시 주거복지센터 실무자 교육 결과보고서(내부 자료).
- 이기연·유서구(2012). 사례관리 이해와 적용. 파주: 공동체.
- 이은지(2018). 자활참여자에 대한 자활사례관리가 정서적 자활에 미치는 영향, 한림대학교 대학원 석사학위논문.
- 이재웅·양혜린(2015). 주거취약계층 매입임대주택 입주민의 주거비 부담이 삶의 질에 미치는 영향: 사회서비스의 조절효과를 중심으로. *사회복지연구*, 46(3). 153-177.
- 임세희(2018). 공공임대주택과 민간임대주택의 주거복지 성과 차이. *한국사회정책학회* 25(3). 75-101.
- 조정현·김순옥·송명경·임은실(2012). 노인 의료급여 수급권자의 지역별 사례관리 효과에 관한 연구. *한국보건간호학회지* 26(2). 289-302.
- 최운정·원미라(2012). 게이트키퍼(Gatekeeper)를 활용한 우울군 독거노인에 대한 맞춤형 사례관리 효과 -정신건강 사례관리를 중심으로. *지역사회간호학회지*, 23(4). 376-385.
- 하경희·김영희(2012). 정신보건센터에서의 Assertive Community Treatment (ACT) 기반 사례관리의 효과성에 관한 연구, *정신간호학회지*, 21(1). 89-98.
- 한국사례관리학회 편(2019), 사례관리 전문가교육, 학지사.
- Berg, Bruce. L.(2007), *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, London: Allyn and Bacon, Inc.
- Chinman, M. J., Rosenheck, R., Lam, J. A.(2000). The case management relationship and outcomes of homeless persons with serious mental illness. *Psychiatric Services*, 51(9), 1142-1147.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G.(1985), *Naturalistic Inquiry*, Beverly Hills, CA: Sage.
- Nelson, G., Aubry, T., & Lafrance, A. (2007). A review of the literature on the effectiveness of housing and support, assertive community treatment, and intensive case management interventions for persons with mental illness who have been homeless. *American Journal of Orthopsychiatry*, 77(3), 350-361.
- Stergiopoulos, V., Gozdzik, A., Misir, V., Skosireva, A., Connelly, J., Sarang, A., ... & McKenzie, K. (2015). Effectiveness of housing first with intensive case management in an ethnically diverse sample of homeless adults with mental illness: A randomized controlled trial. *PLoS One*, 10(7), e0130281.
- Wigley, V., Preston-Shoot, M., McMurray, I., & Connolly, H. (2011). Researching young people's outcomes in children's service: Findings from a longitudinal study. *Journal of Social Work* 12(6) 573 - 594.
- 서울열린데이터광장. <http://data.seoul.go.kr/>.

투고일자: 2022. 11. 15.
 심사일자: 2022. 11. 30.
 확정일자: 2022. 12. 23.

An exploratory study on the current situation and the process of case management of Seoul Housing Welfare Center

HeeYoun Lee*

Seoul Cyber University

The purpose of this study is to explore and understand the current situation and the process of case management of Seoul Housing Welfare Center. For this, a status survey and a in-depth interview survey were conducted at the same time. The survey was conducted with the permission of Seoul Housing & Communities Corporation and collected and analyzed secondary data such as computerized data and business reports of the integrated consultation management system. I conducted in-depth interviews of 43 workers who had experiences of case management at housing welfare center in Seoul, and conducted qualitative content analysis. The results of the study showed that the records of case management of residential welfare centers were managed by the integrated counseling management system, but the difference between these records was very large. The analysis revealed that this was due to the lack of standards and agreement on “residential counseling” and “case management. The participants actively carried out case management despite various practical difficulties such as lack of agreement on the vague boundaries and concepts of housing consultation and case management, and the lack of people to carry out the case management. In particular, due to the nature of the housing welfare sector, information and knowledge related to housing are concentrated on housing welfare workers, and they are leading the way in the case management planning and implementation process. The results of this study are expected to be used to find ways to effectively implement case management in the residential welfare sector.

Keywords: Future Social Problems, Housing Vulnerable Group, Case Management, Residential Welfare, Content Analysis