

---

# 2024년 우수사례집

---



# 목 차

|                        |    |
|------------------------|----|
| 1장   우수 사례 케이스         | 04 |
| 2장   멘토링 활동 "so, want" | 12 |

# 펼치는 말

안녕하세요.

강릉종합사회복지관 사례관리팀입니다:)

우리 복지관에서 발굴한 케이스 중  
건강악화와 경제적 어려움의 위기를 딛고  
일상생활에 복귀하게 된  
당사자의 이야기를 펼쳐보려고 합니다.

함께 공감하고 기뻐해주세요.

시작하겠습니다.

# 1장 | 우수 사례 케이스

# 1. 사례 발굴 과정

## 복지관의 아웃리치

2023년 추운 겨울철 혹한기로 일상을 보내는데 어려움이 있는 복지사각지대를 발굴하기 위해 모텔이 많이 몰려 있는 모텔촌에서 아웃리치를 진행하였습니다. 모텔과 그 주변 상점을 방문하면서 복지사각지대 발굴 및 지원 서비스에 대해 홍보를 하였습니다. 이 홍보를 통해 다양한 경로로 '도움이 필요하다', '도움이 필요한 사람이 주변에 있다'라는 연락을 받았습니다.



아웃리치- 직접 방문



아웃리치- 주민 만남



아웃리치- 안내문 배부



아웃리치- 안내문 배부

## 이웃주민의 발견과 연계

그 중 한 모텔 사장님께서 복지관으로 연락을 주셨습니다. '본인이 운영하는 모텔에서 장기 투숙하고 있는 투숙객 중 건강이 좋지 않아 일을 나가지 않고 월세도 밀리고 가끔 본인에게 돈을 빌려가는 경우가 있어 도움이 필요할 것 같다'며 요청하셨습니다. 이에 사례 당사자와 직접 만날 수 있는지 확인하였을 때, 사례 당사자의 연락처도 없고 자주 외출을 해 당장 만나기 어려울 수도 있어 당사자가 직접 전화를 할 수 있도록 안내하였습니다. 추가적으로 복지사각지대에 위치한 사례 당사자가 최소한의 제도 지원을 받을 수 있도록 주소 이전 및 관할 주민센터에서 국민기초생활보장제도를 신청할 수 있도록 복지 정보를 제공하였습니다.

## 사례당사자의 요청

그 이후 약 2개월이 지나 해가 바뀐 2024년 겨울철에 사례 당사자에게 도움을 요청하는 전화를 받게 되었으며, 이로 사례 당사자의 문제를 파악하고 이에 대한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 개입할 수 있게 되었습니다.

## 2. 사례관리 서비스 개입 과정

### 사례당사자의 어려움 파악

사례 당사자와 일정을 맞춰 가정방문을 통해 첫 만남을 가졌습니다. 사례 당사자는 중장년층으로 비슷한 나이의 남성보다 매우 마른 체형을 지녔으며, 표정에는 근심이 가득해 보였습니다. 사례 당사자는 “그동안 일용직 근로로 일당을 벌어 생활을 해왔으나, 코로나-19로 일을 구하지 못해 돈을 못버니깐 밥을 먹지 못해 건강이 악화돼서 점점 말라갔다. 건강도 안좋아지니깐 일도 배정해주지 않아 계속 밥을 먹지 못해 건강 회복조차 어렵다.”라며 문제를 호소하였습니다. 사례 당사자의 경우 근로의 어려움-무소득-건강악화의 악순환이 반복되어 결국 일상에서의 어려움을 겪게 되었습니다. 비주택인 모텔에서 거주하는 당사자의 월세 체납, 생활비 부족, 식사 해결의 어려움 등 파악된 문제 사항을 바탕으로 이를 해결하고자 본 복지관의 개입을 진행하였습니다.

### 제도권 내 안전망 구축 및 경제적 지원

가장 우선적으로 복지사각지대에 위치한 당사자가 제도권 내 지원을 받을 수 있도록 국민기초생활보장제도 신청을 재안내하였으며, 또한 소득이 없는 당사자가 일상을 영위할 수 있도록 일시적인 지원을 위한 긴급생계지원비 신청을 안내하였습니다.

이후 선정까지 2-3개월 기간동안의 생활을 위해 외부 민간복지재단 경제적 지원사업을 신청하여 3개월간 생활비와 퇴거 위기 해소를 위한 월세 체납 지원금을 마련하였습니다.

### 유관기관과의 맞춤형 서비스 논의 및 제공

이후 건강 회복 후 다시 일을 하고 싶다는 당사자의 목표에 따라 식사(도시락) 지원, 무료 건강검진 연계하여 건강을 확인하고 이에 맞춰 식생활을 유지하며 건강을 관리할 수 있도록 지원하였습니다. 또한 각 여러 유관기관과의 통합 사례회의를 개최하여 당사자에게 각 유관기관에서의 당사자 맞춤 서비스를 논의하고 제공하고자 하였습니다.



경제적 지원사업 연계



식사 지원(후원도시락 연계)



출처 강원특별자치도 강릉의료원 홈페이지

강릉의료원 무료 건강검진



통합사례회의

### 3. 사례 당사자의 변화된 모습

#### 안정적인 자립 환경 마련

우리 복지관 뿐만 아니라 여러 유관기관(주거복지NH협력단, 관할 주민센터, 시청 등)의 지원을 통해 당사자는 복지 사각지대에서 벗어나 제도권 내 보호망이 형성되었으며, 자립할 수 있는 기반의 환경이 마련되었습니다.

본인 스스로 일을 하며 소득을 얻고 싶어하는 욕구가 있는 당사자에게 자활사업을 연계하여 안정적인 일자리를 마련하였으며, 비주택 거주자였던 당사자에게 주거복지 NH협력단과 연계하여 안정적인 주거 환경을 마련하였습니다. 또한 필요한 가전제품을 관할 주민센터에 의뢰 하여 필수 가전제품을 지원받을 수 있도록 하였습니다.

#### 새로 표출된 문제 "외로움"에 대한 맞춤형 지원 연계

이후 새로운 환경에서 다시 한번 일상을 시작하고자 하였으나, 새로운 환경에서의 낯섦으로 약간의 불안감과 타인과의 관계에 대한 외로움을 호소하는 당사자에게 본 복지관의 중장년층 1인 가구의 관계 형성 프로그램인 '유대한 라이프'를 연계하여 타인과 관계를 형성할 수 있는 공간을 마련하고 다양한 프로그램 활동을 참여 할 수 있도록 하였습니다.



자활사업 연계



비주택거주자 주거상향지원사업 연계



후원품 연계



프로그램 연계-유대한 라이프

## 위기상황에서 자립까지 변화한 사례 당사자

이로 경제적 · 건강 · 주거환경 위기뿐만 아니라 정서적 문제를 표출하였던 당사자에게 맞춤형 서비스를 제공하여 스스로 일상생활을 영위할 수 있게 되었습니다.

## 4. 추후 계획

본 복지관에서는 당사자의 자립의 기반을 마련해주고 변화된 모습으로 일상생활을 살아갈 수 있도록 응원하는 조력자의 역할을 실천하고자 합니다.

현재 보통의 일상을 살아가고자 노력하는 당사자가 동기부여가 될 수 있도록 기관에서는 조력자의 역할로 정기적 모니터링을 실시하고자 합니다.

이후 당사자 스스로의 자립 가능 여부와 합의된 목표가 달성되었다고 판단되면 종결할 예정입니다.

꾸준한 사례 발굴 활동을 통해 도움이 필요한 당사자에게 다가가 함께 나아갈 수 있도록 지지하는 강릉종합사회 복지관이 되겠습니다. 감사합니다:)



## 2장 멘토링 활동 "so, want"

# 멘토링 활동 "so, want"에 대해서

## "so, want"란?

소원이라는 의미와 '소원'으로 들리는 발음  
멘토링 활동의 매개체는 '소원이루기'로 멘티가  
원하는 것을 이루고 그 과정에서 경험하는 것들이  
앞으로의 멘티에게 밑거름이 되었으면 하는  
멘토의 바람을 담음.

---

## 목표

1. 보호자의 양육 부담을 완화
  2. 다양한 활동을 통한 멘티의 긍정적 경험 제공
- 

## 추진 방향

단순한 놀이 체험이 아닌 다양한 직업 활동과도  
연관된 체험 활동을 통해 관심있는 진로에 대해서  
직간접적으로 체험할 수 있는 기회 제공

# 멘토-멘티 첫 만남과 소원나무 만들기



멘토링 1조



멘토링 2조

# 멘토링 1조 활동



키즈카페 가기



장난감 직접 사기



동물농장 체험하기

# 멘토링 1조 활동

그림 그리기



과자집 만들기



딸기농장 체험하기



# 멘토링 2조 활동



키즈카페 가기



맛있는 디저트 먹기



동물농장 체험하기

# 멘토링 2조 활동

크리스마스 쿠키 만들기



이색적인 동물과 만나기

겨울스포츠 체험하기



## 멘토 소감

- 1조 A: 멘티와 여러 활동을 할 수 있다는 점이 너무나도 특별하게 느껴졌고, 그 자체로도 충분히 의미있는 것 같았다. 길지도 짧지도 않은 시간동안 멘티만큼이나 좋은 추억을 가져갔다.
- 1조 B: 멘티에게 어떻게 다가가야 도움이 되는지 많은 고민이 있었다. 그래도 매 활동마다 밝고 행복한 모습을 보여주는 멘티를 보며 나 또한 덩달아 기쁘고 뿌듯했다. "멘토를 만나는 날만 기다린다"고 말한 멘티의 말을 들었을때 고마운 마음이 들었다. 이번 경험을 통해 한층 더 성장할 수 있었다.
- 2조 C: 멘티와의 만남에서 단순히 도움을 주는 것을 넘어 고민을 진심으로 들어주고 공감하는 경험을 했다. 특히 지속적으로 관계를 맺고 신뢰를 쌓아가는 과정에서 멘토로서의 책임감을 배웠다. 단순히 멘티에게 도움을 주는 것이 아니라, 나 자신도 성장할 수 있는 계기가 되었다.

※멘토의 소감은 재구성되었습니다.

## 멘토 소감

2조 D: 멘토로 참여하게 되어 정말 의미있는 시간이었다. 제빵사, 사육사 등 다양한 직업을 비롯해 멘티가 하고 싶었던 체험을 하면서 원하는 꿈을 키워가는 모습을 보니 보람찼다. 멘티의 소망이 현실이 되는 순간을 함께하며, 많은 배움과 감동을 얻었다. 이 경험이 멘티에게 큰 힘과 희망이 되었으면 한다.



※멘토의 소감은 재구성되었습니다.



---

2024년 우수사례집  
강릉종합사회복지관 사례관리팀  
강릉종합사회복지관 강릉시 강변로 510  
[www.gssw.or.kr](http://www.gssw.or.kr)

---