

주거복지 현장실습의 효율적인 운영 및 관리를 위한

국가공인민간자격 주거복지사 현장실습매뉴얼



(사)한국주거학회 주거복지사 자격검정사업단
주거복지사위원회 · 주거복지 현장실습지원기구

목 차

I. 주거복지 현장실습 규정 및 절차 1

제1장 현장실습 목적 및 운영체계 3

1. 주거복지와 주거복지사 역할 5
2. 현장실습 목적 및 영역 13
3. 현장실습 운영체계 21
4. 현장실습 주요 규정 29

제2장 실습생 요건 및 준수사항 39

1. 실습생 요건과 실습방식 41
2. 실습생 유의사항 47
3. 주거복지사의 소양과 윤리 55

제3장 현장실습 신청 및 운영 프로세스 77

1. 현장실습 신청과 시스템 이용방법 79
2. 현장실습기관 배정 관련 유의사항 119
3. 실습지도자의 시스템 이용 방법 121

II. 현장실습기관 123

제4장 현장실습기관별 주요 실습내용 125

1. 지자체(익산시 주택문화창의센터) 127
2. 한국토지주택공사 129
3. 서울주택도시공사 133
4. 인천도시공사 139
5. 주택관리공단 143
6. 주거복지센터 147
7. 주거복지연대 157
8. 쪽방상당소 161

III. 현장실습 주요내용과 프로세스 165

제5장 현장실습 단계별 주요내용과 프로세스 167

1. 현장실습 단계별 주요내용 169
 - 1단계 [공통 기초단계] : 주거상담과 실태조사하기 169
 - 2단계 [발전단계] : 지역사회자원 연계하기 173
 - 3단계 [심화단계] : 주거복지서비스 기획과 문제해결하기 176
2. 실습 목표 세우기 177
3. 실습시간과 Time Schedule 짜기 179
4. 실습내용 구성하기와 실습업무 파악하기 183

제6장 현장실습일지 작성법 187

1. 현장실습일지 작성법과 예시 189

제7장 주거복지서비스 기획과 실습보고서 195

1. 주거복지서비스 기획하기 197
2. 주거복지서비스 과제별 주요 내용 예시 201
 - 주거복지 상담 및 사례관리 204
 - 커뮤니티 프로그램 기획 및 평가 212
 - 지역사회자원 연계 226
 - 기타 예시 : 주택상태 점검 체크리스트 개발 234

IV. 현장실습 평가 237

제8장 실습지도자의 조언과 실습 평가 239

1. 실습지도자의 실습지도 시 유의사항 241
2. 현장실습 평가 247

제9장 현장실습 평가체계와 평가도구 251

1. 현장실습 단계별 평가체계 253
2. 현장실습 평가체계의 적용 255

V. 참고문헌 257

I 주거복지 현장실습 규정 및 절차

제1장. 현장실습 목적 및 운영 체계

1. 주거복지와 주거복지사 역할
2. 현장실습 목적 및 영역
3. 현장실습 운영체계
4. 현장실습 주요 규정

1. 주거복지와 주거복지사 역할

1.1 주거복지의 개념과 의의

❖ 주거복지의 개념

주거복지를 정의하기에는 다양한 요소가 개입될 수 있다. 특히 거시적으로는 정치적이거나 사회문화적·시대적 맥락 등에 따라서, 그리고 미시적으로는 개인의 학문적 배경이나 관점 등에 따라서 다양하게 정의될 수 있을 것이다.

여기서는 주거복지 현장실습을 위해 필요하다고 생각되는 범주 등을 고려하여 개념 정립을 시도해 보려고 한다. 즉, 주거복지를 ‘사회구성원의 주거욕구에 부합하는 적정수준의 주거복지서비스를 제공함으로써, 이들의 주거안정과 삶의 질 향상을 도모하는 것’이라고 정의하고자 한다.

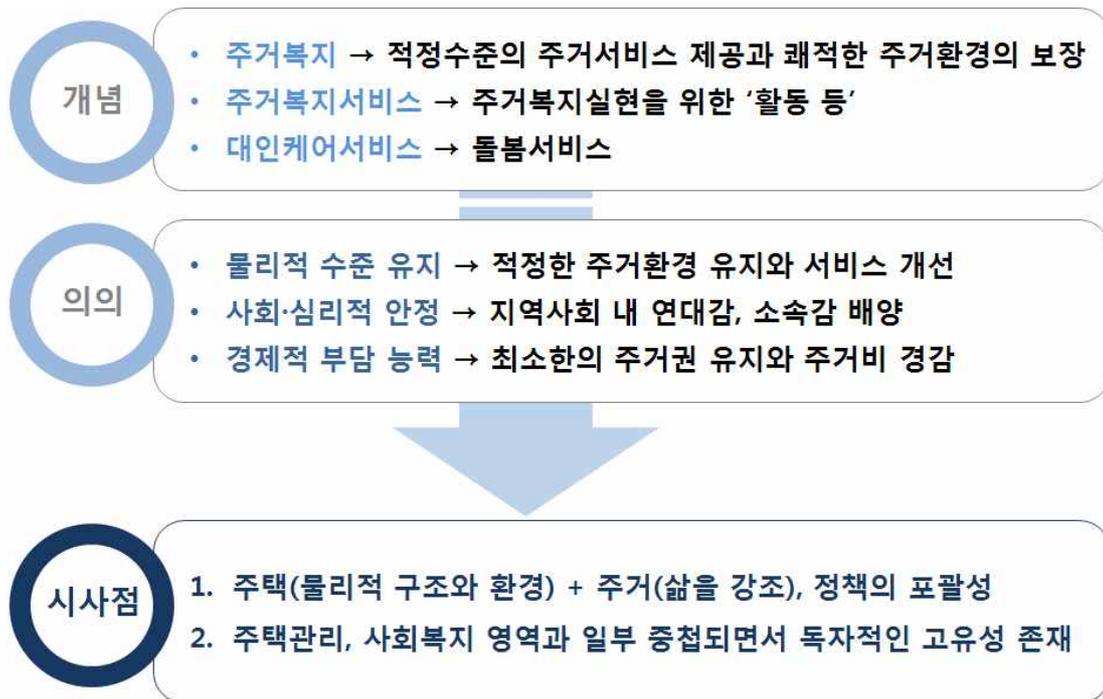
이 정의에 따르면, 주거안정과 삶의 질 향상이라는 소망스러운 목적에 이른 상태보다, 목표 상태에 이르는 과정에서 이루어지는 수단적 성격의 활동에 초점을 두게 된다. 즉, 주거복지 실현을 위해 제공하는 활동들의 총체라 할 수 있는 ‘주거복지서비스’가 현장실습에서의 주요 활동영역이 될 수 있을 것이다.

이와 같은 ‘주거복지서비스’는 다시 주거서비스와 주생활지원서비스 등으로 세분화할 수 있다. 주거서비스는 물리적 측면에서 적절한 주거환경을 제공하는 것과 관련성이 크며, 주생활지원서비스는 거주지역 내에서 생활하는 활동과 관련된 것으로 취약계층의 생활지원이 주요 활동내용이라 할 수 있을 것이다. 여기에는 취약계층을 주택 내에서 밀착 보호한다는 측면을 고려하여 돌봄 서비스(대인케어서비스)의 경우도 주거복지서비스 활동영역으로 포함시킬 수 있다.

❖ 주거복지의 의의

우리가 다양한 복지 영역 가운데 주거복지를 별도로 다루는 데는, 인간이 생존하는데 필요한 기본적인 요소이기도 한 주거문제가 모든 국민에게 적정하게 제공되지 못하고 있는 우리 현실을 반영하고 있다. 즉 최소한의 기본 요건을 구비한 주거환경을 누리지 못하는 주거취약계층의 문제를 우선적으로 해소하고자 하는 정서를 담고 있다고 볼 수 있다. 나아가 일반 국민들 입장에서도 주거를 통한 삶의 질을 높여가야 한다는 측면에서도 나름대로의 의의를 갖는다.

주거 환경적 측면은 물리적 환경과 사회문화적 환경 등으로 나뉠 수 있을 것이다. 그리고 이러한 주거 환경적 측면을 결정 지을 수 있는 가장 중요한 요소는 경제적 측면이라고 할 수 있을 것이다. 따라서 특별히 주거복지를 별도로 다루고자 하는 의의를 이 세 가지 측면으로 요약해서 살펴보면 다음과 같다.



[그림 1] 주거복지의 개념과 의의

첫째, 물리적 환경 측면에서는 사람이 살아가는데 필요한 최소한의 요건을 구비한 물리적 수준을 유지토록 하고, 이에 미치지 못할 경우 그 해법을 모색해 본다는데 일차적인 의의가 있다. 노후주거지역에 거주함으로 인한 안전성이 우려된다든지, 비닐하우스나 판잣집 등의 불량주거로 인한 직간접적인 문제 등을 극복하려는 노력(예를 들어 안전성 강화책, 노후화 억제노력, 슬럼화 예방책 등)이 시도될 수 있을 것이다. 나아가 사람이 거주하기에 적절한 주거(편의)시설이나 관련된 서비스가 제공되는 지와 더불어 쾌적한 환경적 요소가 잘 갖추어져 있는지 등에 대한 관심과 대안 모색이 가능하게 될 것이다.

둘째, 사회문화적 측면에서는 자신들이 살고 있는 주거지를 중심으로 한 지역사회 내에서 소속감이나 지역의식을 어느 정도 갖고 있는지, 나아가 지역주민들과의 연대감이 돈독한지 등에 대한 분석적 접근과 대안 모색에 대한 관심과 시도가 보다 체계적이고 지속적으로 이뤄질 수 있을 것이다. 특히 일정 지역 내에서의 공동체성 증진을 고민해 볼 수 있을 것이며, 이를 지역사회로 확대해 볼 때는 건강한 사회로의 유도 등을 통한 주거지 분절화 문제를 극복하려는 시도도 가능하게 될 것이다.

셋째, 경제적 측면에서는 거주자의 주거환경 수준을 결정짓는 경제적 부담능력을 정치적 또는 정책적 주요 변수로 활용할 수 있다는 점에서 그 의의가 크다. 특히 일반적인 주택시장에서 구매력이 떨어져서 정상적인 수준의 주거환경을 누리지 못하는 주거빈곤세대 또는 주거취약계층에 대해서는 최소한의 주거권 유지를 배려하는 정책을 제시하고 그에 필요한 정책을 강화시키는데 영향을 미칠 수 있을 것이다. 적정 주거비 부담수준을 유지하도록 한다든지, 적정 주거비 부담능력을 갖도록 경제력 증진을 지원한다든지 등의 노력들이 늘어나게 될 것이다.

이와 같이 주거복지 분야를 특별하게 다루고자 하는 데는 몇 가지 측면에서 그 의의를 찾을 수가 있을 것이다. 특히 물리적 구조와 환경을 나타내는 개념인 ‘주택’과 함께 주택에서의 인간 삶을 강조하는 ‘주거’의 개념을 포괄하고 있는 것이 ‘주거복지’라고 본다면, 주거복지란 ‘이웃과 지역사회를 포함한 주거환경 속에서 행복한 삶을 영위하는 것’이라고도 할 수 있을 것이다. 이때 주거복지는 주거문제를 축으로 주거환경, 지역사회, 도시계획, 의료, 노동 등이 직·간접적으로 연계되어 검토되어야 하므로 정책적인 측면에서는 다소 포괄성을 띠는다고 보아야 할 것이다.

주거복지는 기존 주택관리와 사회복지 영역과 밀접한 관계를 갖는다. 협의의 주거복지의 대상자는 사회복지 분야에서 지원하고 있는 경제적·사회적 약자와 같으며, 주거약자가 거주하고 있는 공공임대아파트나 노후주택, 불량주택 등의 물리적·운영적 관리, 공동생활관리 등과 관련해서는 주택관리 영역과도 관련이 있다. 이러한 관련성에도 불구하고, 주거복지는 주거환경을 중심으로 주거와 관련된 복지서비스를 제공하는데 그 주안점이 있으며, 인간과 주택이라는 물적 환경을 모두 다룬다는 데에 주거복지의 고유성이 있다. 주거복지의 고유성은 다음의 주거복지 서비스의 종류를 통해서도 살펴볼 수 있다.

[표 1] 주거복지 고유성을 보여주는 지원서비스

-
- 주택과 동네를 중심으로 발생하는 주거문제 해결 및 커뮤니티 활성화 지원서비스
 - 모든 사람이 생활하는 기본 거처인 '주택(집)'의 적정수준 충족 지원서비스
 - 주택 뿐만 아니라 이웃이 생활하는 동네의 적정 주거환경 충족 지원서비스
 - 소득수준에 맞는 지불가능한 주택으로의 이동 및 지속거주를 위한 지원서비스
 - 주택으로 인한 경제적, 신체적, 심리적 고통을 해소하고자 하는 주거안정 지원서비스
-

자료 : 한국주거학회 주거복지사위원회, 2015, 내부자료

1.2 주거복지사 역할

❖ 주거복지사란?

주거복지사를 정의하기 위해서는 제도적인 측면과 기능적인 측면으로 살펴볼 수 있을 것이다. 제도적인 측면 또는 형식적인 측면에서 볼 때, 주거복지사란 자격검정기관인 (사)한국주거학회에서 규정하고 있는 소정의 교육과정을 이수하고 자격검정시험에 합격한 후 주거복지사 자격을 취득한 자를 일컫는다. 기능적인 측면 또는 역할론적인 측면에서 주거복지사란 주거문제를 자력으로 해결하기 어려운 가구를 대상으로 이들의 주거안정을 위해 복지적 차원에서 주거서비스를 지원하는 전문 인력을 말한다.

여기서 주거복지사의 역할을 자력으로 주거문제를 해결하기 어려운 가구를 대상으로 제한하는 것은 정책 대상 집단을 고려한 협의적 개념에서 비롯된 것이며, 모든 가구의 삶의 질 향상을 위한 주거복지서비스의 전달과 연계라는 측면에서는 광의의 개념으로 그 역할을 확대할 수 있다.



[그림 2] 주거복지사의 역할

▣ 주거복지사의 직무와 역할

주거문제를 해결하고 주거의 다양한 서비스를 제공함으로써 주거의 안정과 주거의 질 향상에 기여하기 위해서는 주거복지의 각 분야별 능력 함양이 필요하며, 주거복지사로서 요구되는 책무와 그 세부작업에 대한 이해가 요구된다.

주거복지사의 직무로는 지역의 주거복지실태조사 및 분석, 주거복지 대상자 발굴 등을 비롯해서 실질적으로 주택개조를 지원하거나 주택상태를 점검하기도 하며, 커뮤니티 활성화 프로그램을 기획하고 대주민 교육과 홍보를 하는 등의 다양한 주거복지 활동이 포함된다.

[표 2] 주거복지사의 직무

-
- ① 지역의 주거복지실태조사 및 분석
 - ② 주거복지 대상자 발굴
 - ③ 주택개조 지원서비스 제공
 - ④ 주택상태 점검
 - ⑤ 주생활 상담 및 거주 고충상담
 - ⑥ 주거복지 프로그램 상담, 정보제공 및 사례관리
 - ⑦ 공공임대주택 간 주거이동 지원
 - ⑧ 지불 가능한 임대주택 및 자가 주택 탐색지원
 - ⑨ 취약계층의 주거생활 지원
 - ⑩ 민·관·공과의 주거복지 네트워크 구축
 - ⑪ 주거복지서비스 지원을 위한 외부자원 발굴 및 연계
 - ⑫ 커뮤니티 활성화 프로그램 기획 및 관리
 - ⑬ 주거복지 관련 주민 교육 및 홍보
 - ⑭ 공공 및 민간 임대주택 관리
 - ⑮ 주거복지사업 기획제안 및 수행·관리

자료 : 한국주거학회 주거복지사위원회, 2015, 내부자료

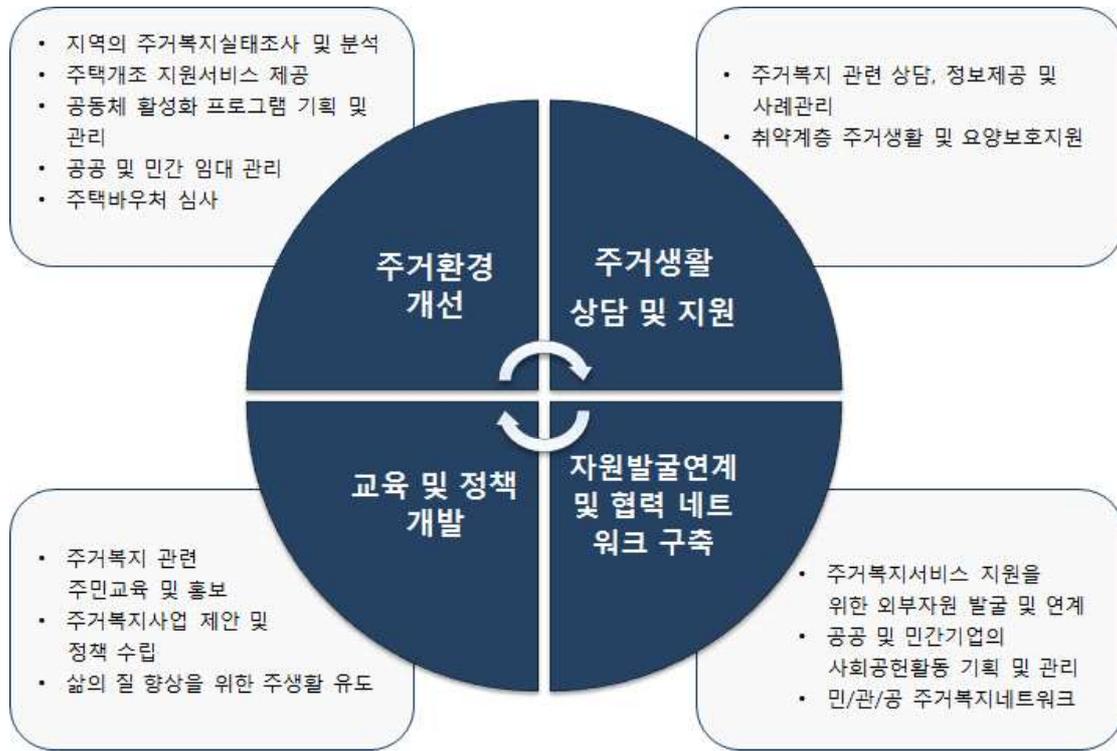
주거복지사의 직무는 주거환경개선지원, 생활상담지원, 자원발굴연계, 교육·정책개발 등 크게 네 가지 영역으로 나누어볼 수 있다. 주거복지사의 직무로 열거된 앞의 내용들을 중심으로 해서 네 가지 영역별 세부내용을 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 주거환경 개선 지원과 관련된 역할이다. 여기서 주거환경은 주택차원 뿐만 아니라 단지 차원과 지역 차원을 포괄하는 개념으로 이해할 필요가 있다. 이 영역에 포함되는 활동내용으로는 ①지역의 주거복지실태조사 및 분석 ②주택개조 지원서비스 제공 ③공동체 활성화 프로그램 기획 및 관리 ④공공임대 및 민간임대 관리업무 ⑤주택바우처 심사 등이 있다.

둘째, 주거생활 상담 및 지원과 관련된 역할로는 ①주거복지관련 상담, 정보제공 및 사례관리 ②취약계층의 주거생활 및 요양보호 지원 등이 포함된다.

셋째, 자원 발굴 연계 및 협력 네트워크 구축 등과 관련된 역할이 있다. 이와 관련해서는 ①주거복지서비스 지원을 위한 외부자원 발굴 및 연계 ②공공 및 민간기업의 사회공헌활동 기획 및 관리 ③민·관·공 주거복지 네트워크 등의 활동이 포함될 수 있다.

넷째, 교육 및 정책 개발 등과 관련된 역할로는 ①주거복지 관련 주민교육 및 홍보 ②주거복지사업 제안 및 정책 수립 ③삶의 질 향상을 위한 주생활 유도 등의 활동이 주요 내용이다.



[그림 3] 주거복지사의 4대 직무영역

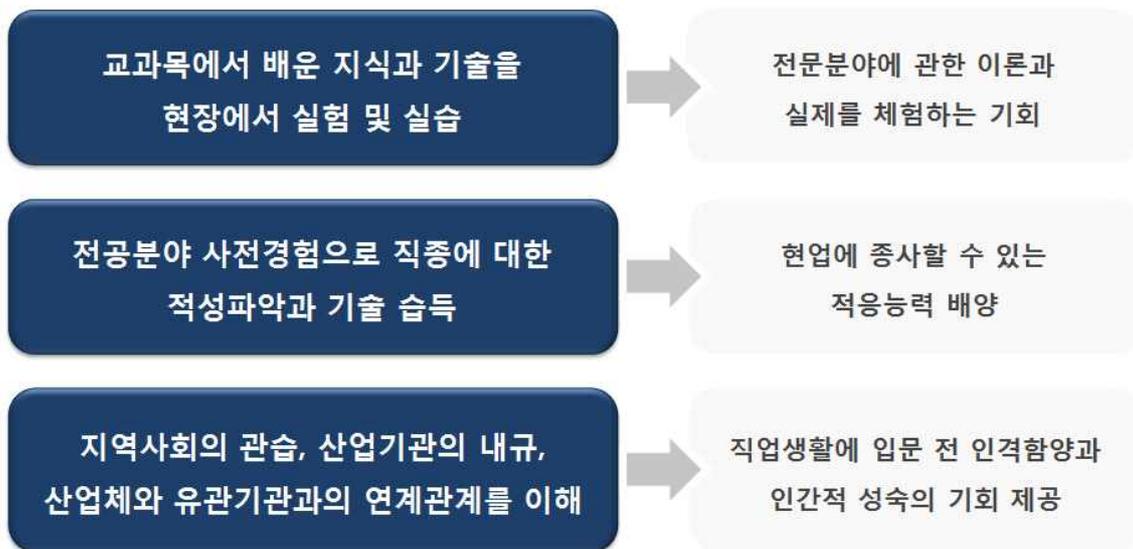
2. 현장실습 목적 및 영역

2.1 현장실습 목적

현장실습을 하는 가장 중요한 목적은 이론과 실제를 접목해 본다는데 있다. 즉 강의나 교재 등을 통해 배운 지식과 기술을 현장에서 실험 또는 실습을 함으로써 각각의 전문분야에 관한 이론과 실제를 체험하는 기회를 가져보는 것이다.

또한 자신이 전공하고 있는 분야에 대하여 전공과정을 마무리하기 전에 일정기간 현장 경험을 가져봄으로써, 해당 직종에 대한 적성을 파악하고 필요한 기술을 습득함과 동시에 추가적인 학습방향이나 본인의 역량을 강화해 나갈 과제 등을 찾아볼 수 있게 한다. 이러한 현장실습을 통해, 주거복지 분야에 대한 불확실성과 막연한 염려 등을 갖는 대신 현업에 종사할 수 있는 자신감이나 적응능력을 갖추는데 필요한 경험이 될 것이다.

현장실습은 직업을 생활화하기 전, 즉 산업인으로서 본격적으로 입문하기 전에 미리 실습기관에서의 교류와 협력적 경험을 쌓으면서 인격 함양과 인간적 성숙의 기회를 제공해 주기도 한다. 이는 지역사회의 관습이나 실습기관인 산업체의 내규, 나아가 해당 산업체와 유관기관과의 연계관계를 이해할 수 있도록 함으로써 예비 사회인, 예비 직장인에 대한 폭넓은 시각과 관점을 제공할 수 있다.



[그림 4] 주거복지 현장실습의 목적

위의 내용이 주로 교육과 훈련 차원의 의미를 강조하는 실습목적이라면, 실습생에게 진로 탐색 및 진출(입사) 가능성을 높일 수 있는 기회를 제공해 줄 수 있다는 보다 실질적인 목적도 있다. 즉 자격취득은 기본적으로 관련된 업무에 종사하는데 요구되는 능력을 구체화시키는 증거이자 이를 위한 노력이라고 본다면, 이를 실현시킬 수 있는 방법으로 자신이 근무하기를 원하는 곳을 실습기관으로 신청하고, 비록 짧은 시간이지만, 성실함과 역량 발휘를 통해 최선의 근무자세를 보여준다면 그러한 경험을 얻지 못한 사람과 비교할 때 상대적으로 유리한 위치를 차지할 수도 있을 것이기 때문이다.

따라서 실습을 통해 주거복지 업무를 수행하는데 있어 자신의 역량을 드러낼 수 있는 장으로 스스로 만들어갈 수 있는 기회로 활용할 수도 있기 때문에 실습을 함에 있어서 최선을 다하는 모습이 중요하다.

지금까지는 주로 현장실습에 임하는 실습생의 관점에서 바라본 내용이라면 이를 실습기관의 입장에서 볼 때도 나름대로 중요한 목적을 설정할 수 있다. 실습기관은 실습생을 수용하면서 관련 자격증을 필요로 하는 산업체의 업무를 보다 체계화해 나갈 수가 있을 것이며, 또한 새로운 이론이나 기법 등을 익힌 실습생을 통하여 업무를 발전시키거나 개선 또는 변화의 아이디어를 얻을 수도 있다.

실습을 단순히 기관업무를 전수해 준다는 일방적 시각에서 벗어나 상호학습적인 관계로 실습생을 수용한다면 산업체 현장에서 실습과정을 통한 주거복지 관련 업무의 개선효과는 더욱 커질 수 있을 것이다.

실습기관에 배치된 유능한 지도자들이 각자의 경험과 지식을 최대한 전수해 준다는 생각으로 실습지도에 임함으로써 후배들을 보다 준비된 유자격자로 키우게 될 경우, 이들이 자격취득 후 입사할 시에는 현장 실무에 즉각적인 배치와 활용 등으로 조직의 성과를 높일 수 있는 효과도 기대된다.

2.2 주거복지 현장실습 표준영역

■ 주거복지사 7대 직무영역

앞에서 주거복지사의 직무를 4가지 영역으로 구분하여 살펴보았는데, 여기서는 자격검정기관인 (사)한국주거학회에서 정리한 주거복지사 직무표준영역 7가지를 살펴보려고 한다. 실습기관별로 수행하고 있는 직무들을 파악하기 위해 좀 더 세분화하여 비교 설명하고자 한다. 나아가 실습생의 입장에서 볼 때, 실습생이 경험해보아야 하는 역할이나 직무에 대한 기본사항 등을 정리하는데 도움을 주고자 한다.

7가지 표준영역이란, 주거복지실태조사, 주거복지서비스 기획, 주거문제 상담, 주거복지 교육과 정보제공, 주택개량과 보수, 커뮤니티 개선, 주거복지자원 네트워크 구축 등이다. 그리고 7가지 각 영역에서 이루어질 수 있는 세부 작업 내용을 정리해 보면 다음과 같다.

책무	작업					
A 주거복지 실태조사	A-1 조사대상 파악	A-2 조사계획 수립	A-3 현장 조사	A-4 조사결과 분석 과 DB구축		
B 주거복지 서비스기획	B-1 주거복지 서비 스 현황 파악	B-2 주거복지 서비 스 유형 구분	B-3 맞춤형 주거복 지 서비스 기획	B-4 현장 적용	B-5 주거복지 서비스 DB구축	
C 주거문제 상담	C-1 상담 접수 받기	C-2 문제 파악	C-3 문제 분석	C-4 해결방안 제시	C-5 사례 관리	
D 주거복지 교육 과정정보제공	D-1 교육대상 선정 과 목표설정	D-2 교육방법 수립	D-3 교육과 정보제공	D-4 교육효과 분석		
E 주택개량과 보수	E-1 개량과 보수 범위설정	E-2 해당법규와 제도 검토	E-3 활용가능 자원 탐색	E-4 개량과 보수 계획	E-5 시공품질 관리	E-6 개량과 보수 서비스
F 커뮤니티 개선	F-1 커뮤니티 현황 진단	F-2 주민조직 발굴과 형성	F-3 재정 확충	F-4 커뮤니티공간 발굴과 활용	F-5 커뮤니티프로 그램 기획/운영	F-6 커뮤니티의식 조성
G 주거복지자원 네트워크 구축	G-1 주거복지자원 수집	G-2 주거복지자원 유형 구분	G-3 유형별 자원 연계방법 모색	G-4 자원과 네트워크 구축		

[그림 5] 주거복지사의 직무영역

(자료 : 한국주거학회 자격검정사업단, 2015)

■ 주거복지 현장실습 이수 표준영역

이처럼 7가지의 주거복지사 직무영역에서 현장실습생은 기본적으로 2가지 영역에 대해서는 실습을 통하여 필수적으로 경험되어야 할 것이며, 추가적으로 1가지 영역을 포함한 총 3가지 영역 이상을 경험토록 하는 것을 권장하고 있다. 기본 2가지 영역이란 주거복지실태조사 영역과 주거문제 상담영역이며, 나머지 1가지영역 이상은 실습기관별로 수행하는 업무 가운데 기본 2가지 영역을 제외한 주거복지사 직무영역과 관련된 내용이면 가능하다. 따라서 다양한 영역의 직무를 수행하지 않고 있는 실습기관의 경우 기본영역 이외의 추가적인 영역을 개발하여 실습생들로 하여금 다양한 경험을 갖도록 하는 것이 바람직할 것이다.

참고로, 다음 표에서 보는 바와 같이 기본영역으로 제시하고 있는 주거복지실태조사 영역과 주거문제 상담 영역은 현재 지정된 실습기관 모두에서 시행되고 있는 사항이기도 하다.

[표 3] 주거복지현장실습기관별 주거복지 직무영역

번호	현장실습기관	주거복지 직무영역*							특화 내용
		A	B	C	D	E	F	G	
1	한국토지주택공사	●	●	●	●			●	주거급여와 상담
2	서울주택도시공사	●	●	●	●	●	●	●	취약계층 주거복지
3	인천도시공사	●	●	●	●	●	●		취약계층 주거복지
4	주택관리공단	●	●	●		●	●	●	임대주택 주거복지서비스
5	강북주거복지센터	●		●		●		●	지역자원개발 및 네트워크
6	대구주거복지센터	●	●	●	●			●	주거복지서비스와 네트워크
7	전북주거복지센터	●	●	●	●	●	●	●	임시거주 사례관리
8	인천주거복지센터	●	●	●					주거취약계층 주거복지자원과 생활지원
9	주거복지연대	●		●					주거복지 상담 및 사례조사
10	대전쪽방상담소	●		●				●	비(非)주택 주거복지
11	익산시 주택문화창의센터	●		●		●	●		단독주택 개량과 보수

A : 주거복지실태조사 B : 주거복지서비스기획 C : 주거문제 상담
* D : 주거복지교육과 정보제공 E : 주택개량과 보수 F : 커뮤니티 개선
G : 주거복지네트워크 구축

자료: 한국주거학회(2016) 자료에

2017년 11월 기준 인천도시공사, 대구도시공사, 인천주거복지센터 사례를 추가하였음.

3. 현장실습 운영체계

3.1 실습관련 규정 및 지침

▣ 주거복지현장실습 운영규정

자격검정기관인 (사)한국주거학회에서 주거복지사 자격취득을 위한 사전이수 필수과목인 주거복지현장실습을 체계적이고 정확하게 운영하도록 하기 위한 목적으로 주거복지현장실습 운영규정을 두고 있다. 여기에는 실습기관에 대한 요건, 실습지도자의 자격, 실습 진행절차, 실습기간과 실습비용 등을 규정하고 있다.

▣ 주거복지현장실습 운영세부지침

주거복지현장실습운영규정을 기본으로 하여, 현장실습을 실질적으로 진행함에 있어서 필요한 내용들을 명시하고 있는 주거복지현장실습 운영세부지침을 두고 있으며, 주거복지 현장실습지원기구는 이에 근거하여 실습전반에 대한 업무를 총괄 수행하게 된다. 여기에는 총 4장, 즉 총칙, 현장실습 관련기준, 현장실습 진행절차, 현장실습 이행 및 평가 등으로 구성되어 있다.

여기서는 현장실습과 관련된 운영규정과 운영세부지침에 대해서 구성하고 있는 요소를 개략적으로 살펴보았으며, 세부적인 내용에 대해서는 다음 절에서 상세하게 다루고 있다.

3.2 관련 주체

❖ 실습생

현장실습은 기본적으로 현장실습을 필요로 하는 실습생이 존재해야 한다. 주거복지사 자격은 (사)한국주거학회에서 지정한 10개 과목을 이수한 자가 자격시험을 통과할 경우 취득하게 된다. 10개 과목 중에 ‘주거복지현장실습’이 포함되어 있기 때문에 현장실습은 자격시험을 보기 위한 필수 요건에 해당된다. 그리고 현장실습을 이수할 수 있는 실습생 자격 역시 (사)한국주거학회에서 지정한 사전이수교과목 등을 이수한 자에게 부여하고 있다.

❖ 실습기관 및 실습지도자

실습기관은 실습생의 실습 요청을 받고 실습을 이수하는 동안 실제 근무하면서 실습에 임하게 되는 실습장소이다. 이러한 실습기관은 주요 실습 목적이 주거복지사 자격취득을 위해 관련 업무를 사전경험토록 한다는 데 있기 때문에, 주거복지와 관련된 업무를 수행하는 기관이나 단체 등이 해당된다. 그리고 실습기관에서 실습생을 받고 관련 업무를 지도 교육하기 위해서는 실습지도자 양성관련 교육 이수 등을 통해 인증된 실습지도자가 배치되어 있어야 한다.

❖ (사)한국주거학회 주거복지사 자격검정사업단 주거복지사위원회

현장실습의 운영 및 위탁 등은 주거복지사 자격과정 전반을 운영하는 (사)한국주거학회 주거복지사 자격검정사업단이 관련된다. 여기서는 실습과 관련된 규정 등의 제

정 및 개정 등 주요 사항을 규정함은 물론 과정 이수에 대한 합리적 방안 모색하는 등의 총괄적 역할을 한다. 주요 현장실습과 관련해서 신청한 실습생의 자격요건을 심의하고 실습결과에 대한 최종 확인 등의 역할을 수행하고 있으며, 구체적인 현장실습 실행과 관리를 주거복지 현장실습지원기구에 위탁하여 운영하고 있다.

❖ 주택관리공단 주거복지 현장실습지원기구

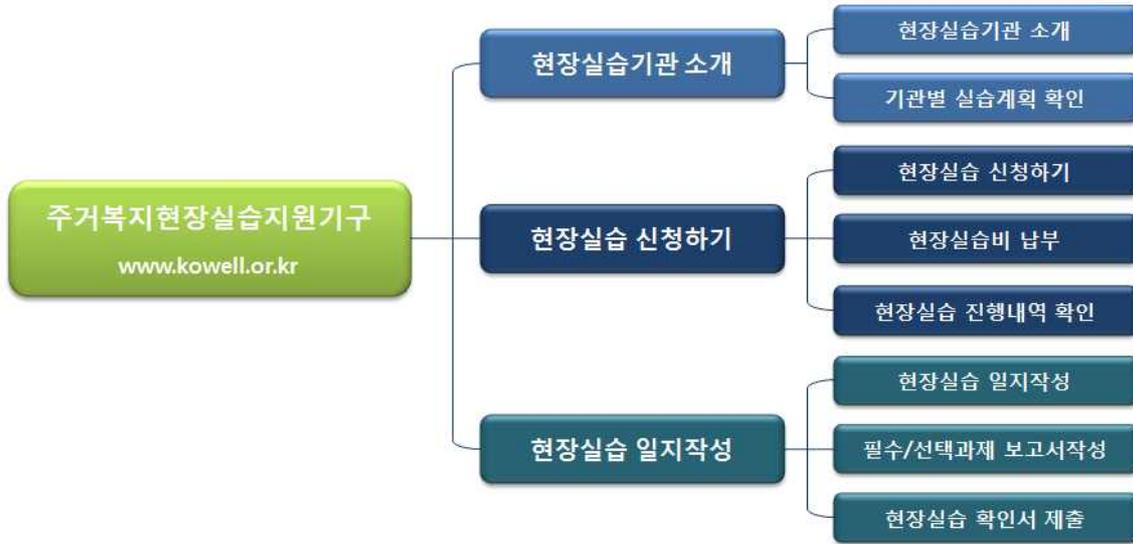
주거복지사 자격과정을 만들기 위해 (사)한국주거학회와 협약을 체결하고, 온라인 교육과정 개발에 협력하였다. 자격과정 전반에 대한 책임이 (사)한국주거학회에 있으며, 온라인 교육과정은 온라인 교육업체를 중심으로 운영되면서, 주거복지 현장실습지원기구는 현장실습 과목에 한정하여 직접적인 현장실습 교육운영기관으로서의 역할을 전담하고 있다. 따라서 실습생을 실습기관에 배정하고 실습과정을 지도 및 감독함과 동시에 실습지도자 육성 및 실습기관 평가 등 실습관련 제반 활동을 수행한다.

3.3 현장실습 온라인 시스템

현장실습과 관련된 전 과정은 온라인 시스템을 통해 실습 진행 및 관리하고 있다. 따라서 실습생은 물론 실습지도자도 본 시스템에 대한 이해를 바탕으로 하여 실습내용 등을 성실히 기재하여야 한다.



[그림 6] 주거복지 현장실습지원기구 홈페이지(www.kowell.or.kr)



[그림 7] 현장실습지원기구 홈페이지 온라인 시스템 구성도

❖ 이용자별 이용방법

- **실습생**

실습생은 주거복지 현장실습과 관련하여 현장실습 진행 상황 및 실습 일정을 확인 할 수 있으며 실습일지, 보고서, 현장실습 확인서 등을 작성할 수 있고, 실습지도자의 코멘트를 확인하여 실습방향을 설정 할 수 있다.

- **실습지도자**

실습지도자는 실습생의 실습계획 수립, 일지 및 보고서 작성 확인, 근태현황, 일지에 대한 승인, 코멘트를 할 수 있고 실습종료 후 평가를 진행한다.

- **실습기관**

실습기관은 실습지도자의 배정 내역 및 실습 진행내역 등을 지도자 별 또는 실습생 별로 확인이 가능하며, 실습기관 내의 실습처를 변경할 수 있다

- **현장실습지원기구**

현장실습지원기구는 실습생이 실습기관 및 실습처를 선택하는데 도움을 줄 수 있으며, 실습기관 및 실습처를 변경할 수 있고, 지도자의 일정계획 확인 및 실습생의 일지 및 보고서 등을 확인하며, 실습전반에 대하여 관리한다.

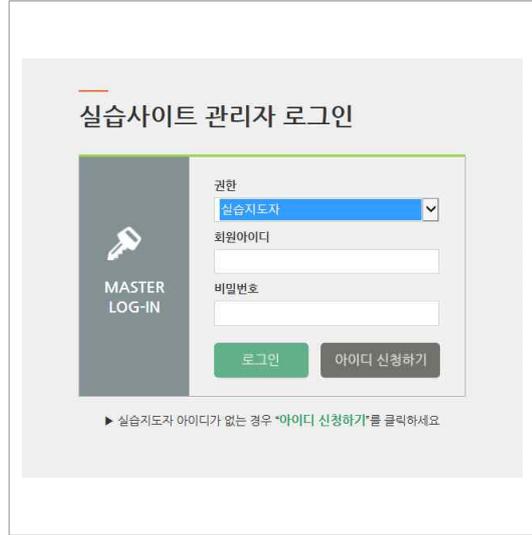
- **(사)한국주거학회**

(사)한국주거학회는 실습생의 과목이수 확인, 실습생의 경력심의 및 실습비 관련 업무 등 실습전반에 대하여 관리한다.

구체적 내용은 제3장에서 설명하고자 한다.

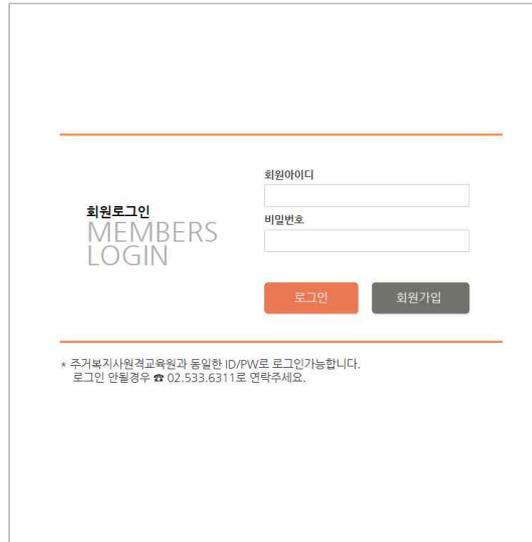
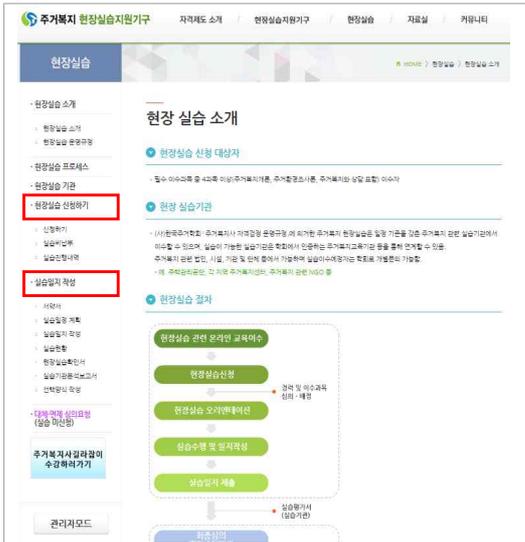
관리자 접근 화면

홈페이지 현장실습/현장실습센터 → 관리자모드 → 로그인 화면



실습생 접근 화면

홈페이지 현장실습/현장실습센터 → 실습신청/실습일지작성 → 로그인 화면



[그림 8] 이용자별 홈페이지 접근방법

4. 현장실습 주요 규정

4.1 용어 정의¹⁾

가. 현장실습

주거복지 현장에 적용, 실천하는 능력을 기르고 현장업무에 대한 폭넓은 이해를 함으로써 주거문제를 해결하기 어려운 사람들에게 전문적이고 체계적인 주거복지서비스를 제공하기 위한 목적으로 이루어지는 행위를 뜻한다.

나. 실습생

주거복지사 자격취득을 위하여 필요한 주거복지현장실습을 이행할 자로서, 현장실습에 필요한 소정의 과목을 이수한 자를 뜻한다.

다. 실습지도자

실습기관에 소속된 자로서 학회 규정에 적합한 기준을 갖추고 실습기간 중에 실습생을 책임지고 지도하는 자를 뜻한다.

라. 실습기관

실습생이 자격취득 요건에 필요한 주거복지관련 실무를 경험하기 위하여 실제 근무하게 되는 기관이나 단체 등을 뜻한다.

1) 주거복지현장실습 운영규정(이하 운영규정) 제2조

마. 주거복지사위원회

주거복지사 자격 검정을 시행하는 (사)한국주거학회 직속 독립기관인 주거복지사 자격검정사업단의 위원회를 뜻한다.

바. 주거복지 현장실습지원기구

실습생과 실습기관의 연결, 실습생과 실습기관의 실습사전교육과 평가 등 실습교육 과정을 총괄하는 기구를 뜻한다.

사. 현장실습 사전교육

현장실습의 일부로 실습기관과 실습내용에 대해 소개하는 교육을 뜻하며, 현장실습지원기구에서 개발·운영한다.

4.2 실습기관 관련 규정

가. 실습기관 요건 및 인정 (운영규정 제3조, 제4조)

- 주거복지 업무([표 4] 참조)를 3년 이상 수행하고 있는 기관으로서 학회에서 정한 기준에 따라 위원회의 심의과정을 거쳐 인정을 받아야 한다.

나. 인정가능 실습기관 (2017.02.23. 기준)

- 주거복지업무를 수행하는 지방자치단체, 공사,공단, 주거복지센터, 그 외 주거복지관련 단체 및 사회적 기업, 주거복지시설 등으로 위원회와 실습기관협약을 체결한 기관 등이 해당된다.(운영규정 제5조)
- 2017.02.23.기준으로, 주거복지현장실습이 가능한 기관은 한국토지주택공사, 서울주택도시공사, 인천도시공사, 주택관리공단, 주거복지센터(강북, 인천, 대구, 전북), 주거복지연대, 대전쪽방상담소, 익산시 주택문화창의센터가 있다.

4.3 실습지도자 관련 규정

가. 자격조건 (운영규정 제7조)

- 다음의 세 가지 항목 중 한 가지 이상을 충족해야 한다.
 - ① 주거복지 관련 기관의 기관장
 - ② 주거복지 관련 기관 근무 경력이 3년 이상인 자로 당해 기관장이 추천한 자
 - ③ 주거복지사 자격증 소지자

나. 관리 (운영규정 제10조)

- 실습지도자는 교육지원단이 실시하는 실습지도자 사전교육을 이수하여야 한다.
- 1명의 실습지도자는 실습 1회 당 4명 이하의 실습생을 지도하는 것으로 한다.

[표 4] 주거복지 업무의 유형(현장실습 운영규정 별표1)

구분	개요
<p>주거문제 상담 및 대상자 발굴</p>	<p>주거관련 민원접수와 처리, 주택의 유지관리 및 주거생활 상담, 공동생활 및 이웃관계, 소외감 등 거주 고충 상담, 물리적 구조물과 신체 등 장애로 인한 불편 사항 점검, 노인과 장애인 등 취약계층 생활지원 상담, 임대주택 탐색과 입주 및 자가 주택 마련 상담, 주거생활 및 주거위기 상담, 주거급여 등 주거복지제도 및 금융 상담과 사례관리, 주거급여 업무 안내와 정보제공 등 주거문제 상담, 주거복지 정책 대상자 발굴 등과 관련된 내용</p>
<p>조사·평가·기획</p>	<p>주거실태조사의 행정업무, 주거실태조사의 조사원 업무, 주거실태조사의 분석과 결과보고서 제시, 주거급여 사업 대상자의 데이터 구축과 정리, 거주자에 대한 주거복지서비스 만족도 조사, 실내환경 오염 등 환경관련 실태조사 및 연구와 사례관리, 주거복지 관련 조사·평가·기획 등과 관련된 내용</p>
<p>주택개선(개량)서비스</p>	<p>노약자 배려 공간개선의 디자인 지원, 저소득층 자가 주택의 개보수 지원을 위한 노후화 평가기준 및 대안 제시, 수선, 보수, 개량, 개조 서비스 제공을 위한 계획 지원, 주택안전 점검, 시설물 점검 및 보수 계획서 작성 등 주택개선(개량)서비스 등과 관련된 내용</p>
<p>주거교육</p>	<p>주거복지 의식 교육, 공동생활 예절 등 교육, 입주 조건 및 수혜 가능 서비스 등 정보 교육, 주택관리, 커뮤니티 활성화 관련 교육 등 주거교육 등과 관련된 내용</p>
<p>지역사회 주거복지 네트워크 구축</p>	<p>지역대학, 사회복지관, 보건소, 경찰서 등 지역사회 인프라와의 연계, 사회공헌, 주거복지 프로그램의 개발과 운영, 주거복지 프로그램과 지역주민과의 연계 등 지역사회 주거복지 네트워크 구축과 관련된 내용</p>

4.4 실습생 관련 규정

가. 실습신청 요건 (운영규정 제8조)

- 주거복지 현장실습을 신청하기 위해서는 주거복지사 필수이수과목 중 ‘주거복지개론’, ‘주거환경조사론’, ‘주거복지상담과 사례’를 포함하여 4과목 이상을 이수하여야 한다.
- 또한 현장실습 사전교육인 ‘현장실습 길라잡이’도 사전 이수하여야 한다.

나. 실습방법 (운영세부지침 제4조)

- 실습생이 학생인 경우 학기 중이나 방학 중에 실습할 수 있다.
- 실습생이 재직자인 경우 직장 내 실습은 가능하나, 본인의 근무부서가 아닌 부서에서 근무시간 외의 시간에 시행하여야 한다. 이때 소속기관은 위원회에서 인정하는 주거복지 관련 기관에 한한다.

다. 실습시간 (운영규정 제11조, 운영세부지침 제5조)

- 주거복지현장실습 실습시간은 실습기관에 직접 출석하여 최소 120시간 이상 근무하여야 주거복지현장실습을 이수한 것으로 인정한다.
- 3년 이상의 주거복지 관련 업무경력을 학회에서 인정받았을 경우, 이를 현장실습 60시간으로 인정이 가능하다.
- 현장실습 사전교육을 이수한 자는 16시간을 실습시간으로 인정받을 수 있다.
- 세부적인 시간 운영은 다음과 같다.
 - ① 학기 중에 실습하는 경우 주당 8시간 이상 실습기관에 출석하여야 한다. 이때 1일 실습인정 시간은 최소 2시간으로 한다.
 - ② 방학 중에 실습하는 경우 1일 8시간 주 5회 실습기관에 출석하여야 한다. 이때 1일 실습인정 시간은 최소 4시간, 최대 8시간까지로 한다.
 - ③ 소속기관에서 실습하는 재직자의 경우 1일 실습인정 시간은 최소 2시간으로 한다.

- ④ 실습기관 및 실습생의 상황에 따라 주말이나 공휴일을 이용하여 실습할 수 있다.
이때 1일 실습인정시간은 최소 4시간, 최대 8시간까지로 하며, 주말이나 공휴일 실습은 전체 실습시간의 50% 이내로 한다.
- ⑤ 중식 등 실습활동과 직접적으로 관계가 적은 시간은 실습시간에 산입하지 않는다.
단, 기관별 집체교육은 4시간까지 인정하며, 과제 등 제출 보고서 작성을 위한 시간은 과제별 4시간까지만 실습시간으로 인정한다. 실습으로 인정할만한 사유가 있을 경우에는 실습시간으로 인정할 수 있다.

라. 실습비 (운영규정 제12조)

- 실습신청자는 현장실습과 관련하여 위원회에서 결정·고시하는 실습비를 납부하여야 한다.
- 실습비는 실습기관 및 실습지도자 지도비, 현장실습 사전교육비, 실습행정업무 운영비 등으로 지출할 수 있다.
- 실습신청자는 실습기관의 정규 근무시간 외의 시간(야간 혹은 주말)에 실습을 요청할 경우, 기존 실습비 외에 위원회에서 정한 추가 비용을 부담할 수 있다.

마. 실습신청 (운영세부지침 제10조)

- 실습은 1분기(1~3월), 2분기(4~6월), 3분기(7~9월), 4분기(10~12월) 분기별로 진행한다.
- 실습신청 공지와 접수는 분기별 실습 시작 전 달(12월, 3월, 6월, 9월)에 한다.
- 실습생은 주거복지 현장실습지원기구 홈페이지의 현장실습 온라인 신청 시스템 (www.kowell.or.kr)을 통해 실습신청을 하되, 사전이수과목 수료증과 필요시 대체 면제 인정과목 심의요청서(증빙서류) 또는 실습시간 감면을 위한 경력증명서를 지정된 방식으로 제출하고, 소정의 실습비를 지정된 계좌에 납부하여야 한다.

바. 실습이행 (운영세부지침 제15조)

- 실습생은 실습이 예정된 기간 중에 실습기관에 출근하여 실습에 임한다.
- 실습생은 실습기관에서 제공하는 실습생 준수사항 및 유의사항 등을 숙지하여 실습에 차질 없도록 노력한다.
- 실습생은 실습 시 요구하는 일지 작성 및 과제 등을 성실히 수행하여야 한다.
- 실습 도중 특별한 일이 발생하여 실습에 차질이 발생할 경우에는 즉시 현장실습지원기구에 그 사실을 보고하고 지시를 받는다.
- 실습종료는 실습을 착수한 분기 중에 마무리하는 것을 원칙으로 한다.(운영 세부지침 제12조)

사. 서류제출 (운영세부지침 제20조)

- 실습생은 실습시간을 충족한 실습일지, 주거복지현장실습확인서, 실습과제보고서 등을 현장실습지원기구에 제출하여야 한다.
- 실습생이 작성하여 제출하여야 하는 실습과제보고서는 총 3건으로, 실습기관분석보고서 1건과 선택양식보고서 2건으로 구성된다. 선택양식보고서는 주거복지상담, 사례관리, 커뮤니티 프로그램, 주거복지정책, 주거복지조사 등에 관한 보고서 12개로 구성되어 있으며, 실습생은 이 중 2개 이상을 선택 작성하여 제출하여야 한다.

4.5 실습점검 및 평가 관련 규정

가. 실습점검 (운영세부지침 제18조)

- 현장실습지원기구는 실습생의 실습확인을 위하여 현장을 방문할 수 있으며, 유선 전화로 이를 대신할 수도 있다.
- 점검자가 본인 확인을 위하여 신분증을 요구할 경우 실습생은 이에 응하여야 하며, 실습생은 애로사항 등을 상담하고 지도를 받을 수 있다.

나. 실습평가 (운영세부지침 제19조)

- 실습평가는 자기 평가, 실습기관 평가, 현장실습지원기구 평가 등으로 구분한다.
- **[자기 평가]** 실습생 스스로 중간점검 차원의 '실습중간평가서'와 종결평가 차원의 '실습평가서'가 있으며, 자신이 평가한 내용을 가지고 실습지도자와 평가회를 하도록 한다.
- **[실습기관 평가]** 실습기관장(또는 실습지도자)의 책임 하에 직접 '실습평가서(록 24)'를 작성하여 점수를 부여하여야 한다.
- **[현장실습지원기구 평가]** 실습사전교육, 순회지도결과, 실습일지 기록상태 등을 참조하여 점수를 부여한다.
- 평가점수 반영은 실습기관 평가와 현장실습지원기구 평가를 각각 50점씩 반영하여 총 100점을 만점으로 한다.
- 최종 평가점수가 60점 미만인 경우에는 현장실습과목 이수를 인정받지 못하며 이러한 경우에는 현장실습지원기구와 위원회의 심의를 거쳐 현장실습의 일부 혹은 전부를 재이수하여야 한다.

다. 보고 및 실습이수 확인 (운영세부지침 제21조, 운영규정 제13조)

- 현장실습지원기구는 실습 관련 종합평가 자료와 실습이수자 명단을 위원회로 통보하여야 하며, 제출 서류 등은 현장실습지원기구에서 2년간 보관하고 위원회에서 서류 요청 시 이에 대응하여야 한다. 의무기간 만료 후 학회에 이관 또는 폐기한다.

- 현장실습지원기구는 현장실습 사전교육과 실습시간 충족 여부 등에 대한 확인 후, 실습기관의 실습평가서와 현장실습지원기구의 중간점검 등의 결과를 종합하여 위원회에 보고하고, 최종 승인을 받아 실습생이 '주거복지 현장실습 확인서'를 발급 받을 수 있도록 한다.

제2장. 실습생 요건 및 준수사항

1. 실습생 요건과 실습방식
2. 실습생 유의사항
3. 주거복지사의 소양과 윤리

1. 실습생 요건과 실습방식

1.1 실습생 요건

▣ 지정 교과목 이수

현장실습 진행을 위해서는 현장실습 신청 시 신청 조건인 학습 과목을 이수완료 하여야 하며, 이 조건을 충족시키지 못하면 현장실습 신청을 할 수 없게 된다. 현재 실습에 선행한 과목 이수 조건은 총 4과목 이상이며 필수 3과목을 반드시 포함하도록 구성되어 있다. 필수 3과목은 ‘주거복지개론’과 ‘주거환경조사론’, ‘주거복지상담과 사례’이며 선택 1과목 이상에는 자격취득에 필요한 과목들 가운데 필수 3과목을 제외한 나머지 과목 모두가 해당된다.

필수 3과목은 실습생이 실습기관에 배치되어 업무를 수행함에 있어서 현장에서 요구되는 최소한의 지식이나 방법 등을 사전 숙지하고 있어야 효과적인 실습이 가능하다는 전제로 부여된 요건이다.

예컨대, ‘주거복지개론’을 통하여 주거취약계층의 주거문제 해소를 지원하기 위한 정책이나 제도적 수단 등을 익힐 수 있을 것이며, ‘주거환경조사론’을 통하여 통계적 유의성 등에 기초한 주거문제나 주거욕구를 발굴, 제시하게 된다. ‘주거복지상담과 사례’를 통하여 클라이언트를 상대로 진행되는 상담 일체의 기법 등을 습득하게 한다는 점을 염두에 둔 것이다.

따라서 실습기관 뿐만 아니라 실습생 입장에서 볼 때 보다 의미있게 실습이 진행되기 위해서는 위의 최소 요건인 4과목 이수에 머무르지 말고, 가능하다면 많은 과목을 먼저 이수하고 다양한 지식 등을 체득한 후 실습하는 것이 좋다. 특히 주거복지의

공간적 범위를 지역 단위로 확장하게 될 경우 주거복지사가 수행해야 할 역할을 고려한다면, 지역공동체의 이해를 증진시켜줄 수 있는 ‘주택과 커뮤니티’ 과목을 사전에 이수할 필요가 있다는 점도 강조하고자 한다.

■ 현장실습 사전교육 이수

현장실습에 필요한 학습 과목을 이수한 자가 현장실습에 임하기 위해서는 현장실습에 대한 사전교육 과정을 수료하여야 한다. 현장실습 사전교육인 ‘현장실습 길라잡이(총 16차시 구성)’는 온라인 강의사이트에서 수강할 수 있으며, 수료 시 16시간이 현장실습 이수시간으로 인정된다.

현장실습 사전교육은 실습생이 현장실습을 하기 위해 필요한 내용들을 담고 있으므로, 이 내용을 충실하게 듣고 실습에 임한다면 실습에 대한 시행착오를 줄일 수 있을 것이다. 뿐만 아니라 실습에 대한 막연한 생각보다 구체적인 실습활동을 하도록 도와주고 있기 때문에 보다 가시적이고 효과적인 성과들을 얻을 수가 있을 것이다.

1.2 실습 시간

❖ 기본 이수시간

주거복지 현장실습은 실습생이 실습기관에서 120시간 이상을 실습해야 이수자로 인정받을 수 있다. 이는 1일 8시간을 실습에 임한다고 가정할 때 총 15일이 소요된다. 이때 실습기관에서 하루 8시간을 초과하여 업무를 수행하였다고 하더라도 실습으로 인정하는 시간은 하루 8시간까지로 제한하고 있다.

실습 진행 중에 중식 등 실습과 직접적인 관계가 없는 활동시간은 실습시간에 포함해서는 안 된다. 다만 고객의 활동 지원 등과 관련하여 중식시간을 활용한 경우는 실습시간으로 인정 가능하며, 이 경우에도 하루 8시간을 초과해서 실습시간으로 인정하는 것은 불가하다.

❖ 이수시간 감면 혜택

주거복지 관련 기관에 3년 이상 근속한 실습생은 120시간 중 1/2에 해당하는 시간의 감면혜택을 받을 수 있다. 따라서 이들은 60시간 이상의 실습시간을 이수하면 현장실습 과목을 이수한 것으로 인정받게 된다. 이때 ‘주거복지 관련 기관’이라 함은 실습생이 근무한 기관이 주거복지 업무를 수행하는 기관이라고 자격검정기관인 (사)한국주거학회에서 인정하는 경우에만 해당된다.

현장실습 사전교육인 ‘현장실습 길라잡이’를 이수하는 경우 16시간의 실습을 이행한 것으로 인정하고 있다. 따라서 주거복지 관련 기관에 3년 이상 종사한 실습생이 현장실습 사전교육을 이수한 경우에는 총 60시간에서 16시간이 공제된 44시간만 실습기관에서 성실하게 실습에 임하게 되면 현장실습 과목을 이수하게 되는 것이다.

1.3 실습 방식

❖ 실습 시기와 허용 시간

실습생은 평일에 연속해서 120시간을 연달아 실습할 수 있으며, 개인적 사정 등에 의해 연속해 하지 못하고 평일 중 며칠 또는 주말에만 실습하고자 원할 수 있다. 전자를 집중형 실습, 분산형 실습으로 명명할 수 있으며, 집중형 실습을 기본으로 한다.

이러한 구분법에 의해서 실습시간으로 인정할 수 있는 기준은 다음과 같다. 분산형 실습은 특정 요일 1일 이상을 지정하여 매주 규칙적으로 시행해야 하며, 허용시간은 주당 8시간 이상, 그리고 1일 최소 2시간 이상을 실습할 경우 실습시간으로 인정하게 된다.

집중형 실습은 하루 8시간씩 5일(월~금) 3주간 현장실습을 진행하게 되며, 3주간 집중하여 실습하므로 현장실습을 가장 빠르게 끝낼 수 있는 방식이다. 이때 허용시간은 1일 최소 4시간 이상에서 최대 8시간 실습해야 실습시간으로 인정하게 된다.

분산형 실습은 일반적으로 직장인을 배려한 실습방식으로, 집중형으로 실습할 경우 15일을 휴가 처리해야 하는 현실적인 어려움을 반영한 것이다. 하지만 1일 2시간만 해도 실습시간으로 인정이 되므로 이러한 방식으로 모든 실습이수시간을 채운다면 실습 기간은 길어질 뿐만 아니라 실습의 질 또한 매우 낮을 수밖에 없을 것이다. 따라서 집중해서 실습할 수 있는 시간을 만들려는 노력이 더욱 의미있고 성과를 얻는 실습을 위해 필요한 자세라 하겠다.

주말이나 휴일 실습을 희망하는 경우가 많은데 비해, 주말실습을 수용할 수 있는 실습기관은 소수에 불과하므로 실습생은 이를 감안하여 실습시간계획을 세워야 할 것이다. 실습을 지도해 주시는 지도자의 휴일을 배려하기 위해서도 실습생이 염두에 두어야 할 사항이다.

이에 대한 구체적인 방안으로는 주말과 휴일에 실습이 집중되지 않도록 주말 또는 휴일과 주중 실습시간을 최소한 5:5로 안배하도록 현장실습지원기구에서는 유도하고 있다. 이러한 노력이 그나마 주말 실습기관이 없어서 실습생이 원하는 시기에 실습에 참여하지 못하는 문제를 다소나마 개선할 수 있을 것이다.

❖ 자기기관 실습 방식

주거복지 관련 기관에 종사하는 직원이 주거복지사 자격을 취득하고자 하는 경우, 자신이 다니는 직장이 주거복지 실습기관이 될 수 있다. 즉 (사)한국주거학회에서 인증한 실습기관으로 지정되어 있는 경우에는 자기기관에서도 실습할 수 있도록 배려하고 있다. 대표적인 실습기관으로는 한국주택토지공사, 주택관리공단, 지방공사(서울주택도시공사, 인천도시공사 등), 주거복지센터 등 주거복지 관련 비영리 단체 등이 해당된다.

현장실습 과정에 대한 신뢰성을 확보하기 위하여 몇 가지 규정을 두고 있다. 자기기관, 즉 본인이 다니고 있는 직장 내에서 실습하게 될 경우, 실습부서는 현재 자신이 근무하고 있는 부서가 아닌 타부서에서 실습할 경우에만 인정해 주되, 부서가 커서 업무분야가 구분되는 경우에는 본인이 맡고 있는 업무가 아닌 다른 업무분야에서 실습할 경우에만 실습으로 인정하게 된다.

자기기관 실습 시에 인정할 수 있는 실습시간은 평일에는 1일 최소 2시간 이상을, 그리고 주말이나 휴일에는 1일 최소 4시간 이상을 실습해야 한다. 이는 실습의 질을 조금이라도 높이려는 조치로 이해하면 된다. 이러한 방식의 실습을 진행하는 실습생은 실습 준비시간이나 마무리시간 등에 있어서 불필요한 시간을 최소화하고 실제 실습업무 수행에 집중하도록 노력하여야 한다.

특별히 자기 기관 실습생들이 유념해야 할 것은 실습생 본인이 실습기관 직원이다 보니 실습생의 신분과 직원의 신분이 혼용되는 문제가 있어서 제대로 된 실습결과를 기대하기 어려운 경우가 있다. 또한 실습지도자가 직장의 동료나 선후배 관계에 놓이다 보니 편법적인 실습 시행 등의 염려가 많은 것이 사실이므로 이러한 문제가 발생되지 않도록 서로 편의를 봐주는 것은 금지하고 있다. 이러한 상황에 놓인 실습지도자는 실습지도자의 윤리강령과 의무에 대해 실습생에게 설명하여야 하며, 실습생은 실습지도자가 불합리한 요청에 의해 곤란을 겪지 않도록 배려해야 한다.

2. 실습생 유의사항

2.1 일반적인 준수사항

■ 근무 자세

- 실습생은 자기 주도적 학습 자세를 가져야 한다.

현장실습도 교육의 연장임을 명심하여야 한다. 따라서 실습업무를 수행함에 있어서 자기 나름대로 업무를 분석하고 그에 알맞은 적응력과 함께 문제에 대한 해결능력을 키워가야 한다. 자기 주도적 업무 수행과 더불어 강조되어야 할 사항은 바로 조직 내에서의 협동정신을 배양하는 것이다. 조직 내 각 개인은 조직의 목적 달성을 위해 존재하는 것인 만큼 협력적 자세는 필수적인 것이며, 협력적 업무 수행에 대해서도 주도적으로 나아가는 것이 필요할 것이다.

- 실습생은 소속감 · 책임감 있는 자세를 가져야 한다.

실습생도 자신이 배치된 실습기관의 일원이라는 자세로 책임감을 갖고 성심성의를 다하여 주어진 역할을 담당해야 한다. 특히 실습기간 중에 실습기관에 폐를 끼치지 않도록 하고, 실습생 자신이 소속된 학교나 기관의 명예를 실추시키는 일이 발생되지 않도록 각별히 유의해야 할 것이다.

- 실습생은 배운다는 자세로 실습지도자의 지시에 따른다.

실습지도자가 연장자인지의 여부를 떠나 지도자로서 존경하고 예의를 지키며 경어를 사용하여야 한다. 그러한 자세를 통하여 실습기관 내에서 친밀감을 조성해 나가고 신뢰를 받을 수 있도록 최선을 다해야 한다. 특히 자신의 배경 등을 비추어 우월감을 갖거나 교만한 모습으로 실습에 임하지 않도록 유의해야 할 것이다.

❖ 근무 시간

- **실습생은 실습기관의 근무시간을 준수하여 실습을 이행하여야 한다.**

근무시간 또는 실습예정시간 전에 미리 사무실에 도착해서 전날 제출한 실습일지에 대한 실습지도자의 의견을 살펴보고, 그날 할 일을 미리 준비하도록 해야 한다.

- **출·퇴근시간 변경이나 근무 시간 내 휴식은 실습지도자를 통해 시행한다.**

상황에 따라서는 실습기관 내의 지휘계통을 통해 시행하도록 해야 한다. 아울러 업무를 수행함에 있어서도 동일한 절차를 통하여 시행하도록 해야 한다. 이때 실습지도자와 사전에 협의하는 것이 가장 중요하며, 상황이 여의치 않은 경우에는 사후 보고를 통하여 해당 상황을 공유하도록 해야 한다. 기타 실습기관의 내부 규율 등을 준수하여 실습에 임하여야 할 것이다.

❖ 안전사고 예방

- **실습생은 실습지도자의 지도나 허락 없이 임의로 실습에 임해서는 안 된다.**

실습생은 실습기관의 안전수칙을 철저히 준수함으로써 산업재해 예방 및 안전관리에 각별히 유념해야 한다. 특히 위험물질이나 중장비 기재 등을 취급 시에는 실습지도자의 감독, 지시에 따라야 한다. 기타 위험성이 있다고 판단되는 행동은 실습지도자의 입회 및 허락 없이는 개인행동은 절대 금지해야 한다.

- **실습생은 실습과정 전반에 있어서 자기책임 하에 실습을 진행하여야 한다.**

실습기간 중 재해 또는 상해 보장 보험 등에 가입하여 재해나 안전사고, 범죄피해 등으로부터 자기를 보호하여야 한다.

▣ 고객 상담 시

실습생은 배치된 실습기관에 따라 다양한 고객들을 접하게 될 것이다. 이때 고객을 대하는 자세는 기본적으로 실습기관의 매뉴얼을 사전에 숙지하고 이에 따라 응대하는 것이 필요하다. 여기서는 일반적인 고객 응대자세를 제시해 본다.

- **실습기관으로 방문한 고객을 응대하는 자세로는 먼저 시선을 마주한 후 부드럽게 목례하는 것이 중요하다.**

공손한 인사말과 함께 용건을 확인한 후 담당자를 연결해드리도록 한다. 고객이 방문기관의 이미지를 결정하는 순간은 이때의 몇 초 사이에 이루어진다는 생각을 가지고, 자신이 배치된 실습기관의 이미지 제고를 위해 각별한 자세를 보이는 것이 중요하다.

- **전화 응대의 방법으로는 공손한 목소리로 첫인사를 한 후, 용건을 묻는다.**

고객이 말한 내용을 간략히 확인한 후 담당자를 연결해 주도록 하거나 메모하여 전달하도록 한다. 그리고 마무리 인사말로 마침으로써 고객이 기분 좋은 상태로 전화 상담을 마칠 수 있도록 하는 것이 필요할 것이다.

- **고객이 거주하는 세대를 직접 방문할 경우, 미리 전화로 방문 용건과 방문 예정시간 등을 알려드린다.**

방문 시에는 신분증을 패용하여야 하며, 초기에는 직원과 동행함으로써 외부인에 대한 고객의 경계심을 풀도록 하여야 한다. 방문 첫날 실습생의 방문 예정일시를 고객과 사전 협의한 이후에는 실습생이 개별적으로 방문해도 무방할 것이다. 이때 가급적이면 실습생이 2인1조로 동행하도록 하여, 실습내용에 따라서는 협업을 통한 성과 제고를 도모함과 동시에 세대방문 과정에서의 불상사가 발생하는 것을 예방하도록 해야 할 것이다.

- **고객에 대한 개인정보가 실습일지 등에 노출되거나 외부에 유출되는 일이 없도록 개인정보 보호에 각별한 주의를 기울여야 한다.**

▣ 벌칙 조항

- 실습생이 다음의 사항에 해당할 경우, 실습기관은 현장실습지원기구에 통보한 후에 실습을 중단시킬 수 있으므로, 실습생은 그러한 일이 발생되지 않도록 주의하여야 한다.
 - 실습생이 실습지도자의 사전 승인 등의 절차 없이 근무시간을 변경하는 경우
 - 실습생이 실습지도자나 실습기관장의 지시를 불이행하는 경우
 - 실습생이 실습기관의 고객이나 직원과의 다툼을 유발하거나 민원 발생 등을 초래할 경우 등
- 이때 현장실습지원기구는 사실 확인을 거친 후에 실습생에게 문제가 있다고 인정될 경우 동일한 기관의 실습을 불허할 수 있다.
- 실습생이 실습기관으로부터 다음과 같은 상황에 놓일 경우, 실습생이 현장실습지원기구에 통보한 후에 실습기관 변경을 요청할 수 있다.
 - 실습기관이 실습생에게 실습업무를 제공하지 않는 경우
 - 실습지도자의 지도가 불성실하다고 인정되는 경우
 - 실습지도자나 실습기관장의 지시가 불합리해서 실습생이 수용하기 어렵다고 인정되는 경우
- 현장실습지원기구는 사실 확인 등을 통하여 실습기관 변경 여부를 결정하고 후속조치를 취해야 하며, 나아가 (사)한국주거학회와의 협의 등을 거친 후에 해당 기관에 대한 실습기관으로서의 인증을 철회할 수도 있다.

2.2 실습 진행 단계별 점검사항

■ 실습 착수 전 단계

실습생이 실제 실습에 임하기 위해서는 사전에 숙지해 둘 사항이 있다. 먼저 현장 실습지원기구에서 현장실습 사전교육 과정으로 운영하고 있는 ‘현장실습 길라잡이’를 수강하여야 한다. 이를 통하여 실습 전반에 대한 이해와 개략적인 내용을 습득하게 되고 나아가 실습생으로서의 마음가짐을 다져야 한다.

실습기관에 대한 수행업무나 기본정보 등을 사전에 습득함으로써, 실습생 본인이 실습하고자 하는 방향이나 실습목표를 설정해 보는 것이 필요하다. 특별히 실습기관에서 습득하고자 하는 실습목표가 있다면 실습지도희망계획서를 작성해 보는 것도 실습에 착수하기 전에 할 수 있는 의미있는 준비작업이다.

실습에 임박해서는 실습기관을 사전에 방문해 보는 것도 필요하다. 실습기관의 소재지를 잘 모르는 경우는 위치와 교통편을 먼저 점검해 봄으로써 실습 당일 차질 없도록 하는 것이 필요하다. 나아가 실습 시작 전에 미리 실습지도자에게 방문인사를 드리고, 근무할 자리 등을 사전에 확인해 둔다면 실습 당일에는 이방인이라는 생각보다는 좀 더 소속의식을 갖고 자신감 있게 기관에 출근할 수 있다.

자기주도적 실습 효과 제고를 위하여 실습희망계획서를 직접 작성한 실습생은 최소 3일전에는 방문해서 실습지도자와 상의한 후에 실습지도자가 실습계획서를 확정할 수 있도록 하는 것도 필요하다.

❖ 실습 이행단계

실습 착수 첫날, 실습기관에 도착한 실습생은 바로 실습지도자를 만나서, 지도자 소개로 실습기관의 장에게 인사드리고 당분간 같이 근무하게 되는 직원들에게도 인사한다.

그리고 나서 실습지도자와 별도로 면담하고 구체적인 실습 지도를 받아야 한다. 특히 첫날임을 감안해서, 실습기관에 대한 전반적 내용을 청취하고, 실습계획서에 의거하여 구체적인 실습일정을 확정하여야 한다.

실습이 진행되면서는 매일 실습한 내용을 현장실습 온라인 시스템상의 실습일지에 기록함으로써 실습 결과를 근거로 남겨야 한다. 실습일지는 현장실습지원기구에서 실습내용을 확인할 수 있도록 한다는 점과 함께, 실습생 본인에게는 목적의식을 갖고 내실있는 실습으로 전개해 나가는데도 유익한 수단이다.

전체 실습기간 중에서 중간 시점에 이르러서는 실습에 대한 중간평가를 실시해 보는 것도 필요하다. 중간평가서를 작성해서 실습지도자에게 보여드리고 지금까지의 실습내용을 평가해보고 앞으로의 기대치 등에 대해 허심탄회하게 논의해 본다면, 실습생 본인 입장에서 남은 실습 후반부를 더욱 의미있게 활동할 수 있다.

실습일지와는 별도로 제출토록 한 보고서에 대해서도, 실습 진행 중에 조사·분석하고 현장 체험에서 나온 실질적인 내용들을 가지고 결과물로 작성하여 제출한다.

실습이 진행되는 중간에 현장실습지원기구에서 실습현장 점검 차 실습기관을 순회 방문하게 되는데, 실습생은 이 시간을 활용해서 실습하는데 있어서의 애로사항들을 상담하고 필요시 지도를 받도록 한다. 그리고 실습 도중에 특별한 일이 발생할 경우에는 현장실습지원기구에 그 사실을 통보하고 지시를 받아야 된다. 예를 들면, 분기별 해당 기간 내에 실습을 마무리하지 못해서 변동이 불가피한 경우나 실습기관을 변경해야 하는 사유가 발생한 경우 등에 현장실습지원기구에 그 사실을 통보하여야 한다.

❖ 실습 종료단계

실습 종료 시점에 다다르면서 실습생은 실습평가 및 이수와 관련된 서류 일체를 확인해 보고 누락된 것은 없는지 확인한다. 매일 기록하는 실습일지 외에 특히 종료일에 확보해야 하는 서류로 실습확인서와 실습평가서가 중요하며, 실습이수 요건에 해당되는 실습과제보고서 등도 실습시스템 상에 첨부 등록하는 것을 놓쳐서는 안 된다.

실습종료일에 실습결과평가서를 작성해서 그동안 진행했던 실습과정 전반에 대해 실습지도자와 마지막 회의를 가질 필요가 있다. 여기서 논의되는 내용들은 추후 동일한 실습기관에 배치될 실습생에게 보다 향상된 내용으로 실습 지도를 하는데 도움이 된다는 점에서 실습생 본인보다는 실습지도자에게 보다 더 유익한 자리가 된다.

실습을 마무리하게 되면 함께 했던 사람들과의 관계정리가 나름대로 중요한 의미를 갖는다. 따라서 실습 종료일에 관계된 주변 사람들에게 감사의 말씀을 전달할 필요가 있다. 이는 실습기관 직원들에게 뿐만 아니라 실습을 통하여 접촉했던 고객들에게도 필요한 행동이다.

고객에 대한 아름다운 끝마무리는 실습생 개인 차원을 넘어서 그동안 신세진 실습기관의 이미지 제고를 위해서도 필요하며, 나아가 향후 동일한 기관에서 실습하게 될 후배 실습생을 위해서도 의미있는 자세라 할 수 있다. 가능하다면 실습 중에 인간적인 관계가 형성된 요보호 주거취약세대가 있다면 지속적으로 관계를 유지해 나가는 것도 바람직할 것이다. 이러한 행동들이 모여서 간다면 우리 사회의 안전망은 보다 더 촘촘해질 것으로 기대되기 때문이다.

3. 주거복지사의 소양과 윤리

2.1 주거복지사의 소양

❖ 올바른 가치관 정립

주거복지사의 경우, 주거취약계층인 사람들을 많이 접해야 하는 직업으로서 어려운 상황에 처할 때가 많을 것이다. 때문에 흔들리지 않는 올바른 가치관을 유지하고 있어야 하며, 이를 위해서는 비전과 사명을 확실하게 정립하고 있어야 한다.

비전은 존재 목적을, 사명은 나의 역할을 나타내준다고 하겠다. 또한 비전은 포괄적이면서 일반적인 특성을 보이는데 비해, 사명은 부분적이면서 구체적인 특성을 보인다. 다른 말로 정리해 보면, 비전과 사명은 ‘내가(사람이) 왜(비전) 그리고 어떻게(사명) 일해야 하는가?’에 대한 답을 제공한다고 볼 수 있을 것이다. 이러한 비전과 사명이 제대로 정립된 주거복지사라면 같은 일을 하더라도 보다 가치있고 의미있게 사회에 기여할 수 있으리라고 기대할 수 있다.

❖ 직업윤리 정립

주거복지사는 직업적 윤리가 바로 세워져 있어야 한다. 직업윤리란 직업인으로서 마땅히 지켜야 하는 도덕적 가치관이며, 특정 직업에 종사하는 사람들이 지켜야 하는 행동규범이라고 할 수 있다. 이러한 행동규범적 직업윤리가 바로 서 있을 때 주거복지 영역에서 업무를 수행하는 과정을 통해 모범적인 결과를 가져올 수가 있다.

주거복지사가 가져야 할 기본윤리 덕목을 살펴본다면, 직업의식, 책임의식, 장인정신, 명예심, 직업에 대한 차별의식과 편견 제거 등의 5가지 덕목을 제시할 수 있다.



[그림 9] 주거복지사의 기본윤리덕목

① 직업의식

- 각각의 직업에 종사하는 사람들에게서 나타나는 특유한 태도나 가치관, 도덕관 따위를 통틀어 이르는 말
- 생계유지나 출세를 위한 개인적인 수단으로 삼기보다 사회발전에 기여한다는 등의 사회적 목적의 직업관 보유

② 책임의식

- 주거문제를 자력 해결하기 어려운 가구를 대상으로 주거복지 전달체계상의 중요한 역할을 수행한다는 책임감을 가지고 문제 해결에 노력하려는 마음가짐이 필요
- 다만, 모든 것을 해결해야 한다는 강박관념은 극복 필요

③ 장인정신

- 자기가 하는 일에 전념하거나 한 가지 기술에 전공하여 그 일에 정통하려고 하는 철저한 직업 정신
- 복지적 차원에서 주거문제를 해결하는데 있어서 최고의 전문가라는 마음으로 임해야 하며 이에 걸맞은 실력(지식, 기술)을 갖추기 위해 끊임없는 자기 개발 및 연마

④ 명예심

- 주거복지 영역에서 각자가 주거복지사를 대표한다는 생각과 자부심(자신의 가치나 능력을 믿고 당당히 여기는 마음) 보유

⑤ 직업에 대한 차별의식과 편견 제거

- 공동체가 운영·유지되기 위해서는 각자의 사회적 지위나 역할이 존재하지만, 차별 의식이나 편견은 지양

2.2 주거복지사의 자질

주거복지사에게 요구되는 자질과 소양 및 전문지식을 살펴보면, 전문가로서 가져야 할 소명의식과 직업의식을 기본으로 한다. 크게는 사람에 대한 이해, 관련 지식과 정보 습득, 협업 및 조정능력 등으로 나뉘볼 수 있다.

❖ 상황 및 사람에 대한 이해 등과 관련된 자질

주거복지와 관련된 문제를 보다 정확하게 파악하고 그에 따른 합리적인 해결책을 모색하기 위해서는 현상에 대한 파악과 이해능력이 요구된다. 또한 문제를 안고 있는 사람에 대한 이해도가 중요하며 이를 위한 경청, 공감, 소통의 중요성을 인식하고 있어야 한다. 이러한 사람에 대한 이해를 바탕으로 한 커뮤니케이션 능력 및 상담기술 등을 구비하고 있어야 한다.

❖ 관련 지식과 정보 습득 등 전문영역 수행능력

주거복지사의 영역인 주거복지 관련 지식, 특히 주거복지 정책과 제도, 법률, 금융, 주거복지 전달체계 등에 대한 지식을 구비하고 있어야 한다. 나아가 주거복지 서비스에 대한 측정 및 평가 능력, 주거복지 업무에 대한 정보수집 능력 등이 함께 요구된다.

❖ 협업 및 조정 능력

주거복지적 관점에서 문제를 개선하고자 하더라도 접근방법이나 관련 자원 등에 있어서는 다양한 측면이 연계될 수밖에 없다. 따라서 협업의 중요성 인식 및 조정자로서의 역량을 구비하는 것이 필요하다. 정부의 정책방향도 국민의 욕구 중심적 접근이 강조되어 가는 추세이며 다양한 사회서비스 연결기능을 통한 주거복지 증진을 강조한다. 이를 위해서는 서비스 이용자인 국민 입장에서 다양한 서비스가 통합되어 제공되고 평가되어야 하며, 이는 지역사회 주거복지 네트워크 구축 능력도 함께 요구되고 있다. 주민의 이웃관계에 대한 이해와 갈등조정 능력도 협업을 추진하는 것과 함께 중요한 자질로 요구된다.

❖ 주거복지사의 직업능력

어떠한 업무이건 담당자가 그 업무에 임하는 마음가짐에 따라 일이 즐겁고 보람되는 정도가 달라질 것이다. 업무를 보람되게 수행하려면 업무를 정확히 이해하고 업무수행에 대한 목표와 업무수행에 능률을 높이려는 목표를 세우고 흥미를 갖고 일하고자 하는 자세가 중요하다(오성환·금미숙, 2015).

이는 주거복지사도 마찬가지이다. 주거복지사는 주택을 중심으로 거주자의 생활, 미시적·거시적 주거환경(개별주거, 단지, 마을, 도시) 그리고 주거공간의 계획 및 관리에 대한 전문지식과 기술을 갖춘 자로, 자력으로 주거문제를 해결하기 어려운 가구의 주거안정을 위해 복지적 차원에서 주거서비스를 지원하는 업무를 담당한다. 따라서 주거복지사가 주거복지 업무를 성공적으로 수행하기 위해서는 앞에 제시된 자질과 함께 아래 [표 5]에서와 같은 기초능력들을 갖추어야 한다.

각각의 능력에 대한 요구수준은 업무성격, 업무환경, 그리고 업무에서 주거복지사로서 요구되는 책임이나 역할 등에 따라 차이가 있으나, 광범위하고 전문적인 주거복지 관련 지식을 적용하여 현장에서 실무를 수행할 수 있는 기술을 갖춘다면 바람직할 것이다.

주거복지사가 갖추어야 하는 소양과 자질을 종합적으로 재정리해 보면 다음과 같다. 즉 주거복지사는 앞서 열거한 9가지의 직업기초능력과 함께 업무수행을 위한 이해력, 판단력, 기획력, 지도력 등이 필요하고, 또한 거주자 상담대응이나 민원대응을 위한 인내력, 표현력을 가져야하며 주거문제를 해결하는 주거복지 전달체계 상의 핵심 역할을 수행한다는 투철한 직업의식, 책임감, 소명의식, 자긍심을 갖추어야 한다.

[표 5] 주거복지사의 직업기초능력

직업기초능력	영역
자기개발능력	자기주도적 업무 수행능력, 직업에 대한 건전한 가치관과 태도
의사소통능력	문서의 분석적 읽기와 작성능력, 경청능력, 프리젠테이션능력
문제해결능력	문제의 인식 및 해결능력, 분석적 문제해결능력, 의사결정능력
자원활용·관리능력	물적/인적자원 발굴 및 연계능력, 시간관리능력, 비용관리능력
정보 활용능력	정보수집 및 관리능력, 컴퓨터 활용능력
대인관계능력	네트워킹능력, 갈등관리능력, 협상능력, 팀워크능력
수리활용능력	정량적 자료 해석능력, 도표해석 및 표현능력, 기초연산 활용능력
기술활용능력	업무수행 시 필요기술의 선택능력, 업무현장 실제 적용능력
조직이해능력	조직체제 이해능력, 사무와 사업 이해능력

자료 : 한국주거학회 자격검정사업단, 2015

2.3 주거복지사 기본예절

❖ 대민 예절

주거복지사는 주거복지 전달체계의 코디네이터 역할을 수행하므로 주민을 직접 만나거나 거주하는 주택을 방문하여 수행하는 업무가 많다. 즉, 주거실태조사, 주거복지 교육과 정보제공, 주거문제 상담, 주택개량과 보수를 위한 현장답사, 지역 혹은 단지의 커뮤니티 개선 등의 업무 수행을 위하여 주민을 응대할 시에는 효과적인 대화를 위하여 갖추어야 할 예절에 대해 숙지하여야 한다. 주거복지사는 업무상 노인, 장애인, 저소득층, 쪽방, 지하주거 등에 거주하는 주거취약계층 그리고 공공임대주택 거주자 등이 대상인 경우가 다수 있을 것이므로, 이들과의 대화 시에 감정을 상하게 한다거나 과민한 반응을 보이지 않도록 대민 예절에 각별히 신경을 써야 한다. 일반적으로 직장인으로서 갖추어야 할 예절에 대해 정리하면 다음과 같다(오성환·금미숙, 2015).

① 말씨

● 효과적인 대화를 위한 말씨

다른 사람에게 호감을 줄 수 있게 말하는 방법은 언제나 상대방의 입장에 서서 상대방을 존중한다는 자세에서 비롯된다. 서로 대화를 잘 이끌어나가려면 교양있게, 요령있게, 재치있게, 상황에 맞게, 성실하게, 진실하게 대화를 나눈다.

● 상대를 설득하는 말씨

상대방과의 대화에서 논쟁을 피하고 상대방의 결점을 들추지 않고 억지로 자기의 의견에 따라오도록 하는 것이 아니라 온화한 태도로 이야기를 하고 상대방의 입장에서 생각하며 대화를 한다.

● 인간관계를 두텁게 하는 말씨

인간관계를 두텁게 하는 방법은 상대가 받기 쉽고 좋아하는 말씨를 사용하는 것이다. 이를 위해서는 서로 관심을 갖고 주고받을 만한 풍부한 화제를 가지고 대화를 풀 수 있는 화기애애한 분위기를 조성하는 것이 중요하다.

● 상대방의 페이스를 무너뜨리는 말씨

일방적으로 이야기를 계속하는 타입의 사람을 마주하게 되면 그 기세에 눌려 이야기 중에 끼어들 수 있는 기회를 포착하지 못하고 그저 듣는 역할만 하다가 대화가 끝날 수 있으므로 대화의 전환을 유도할 수 있는 기회를 만들어야 한다. 예를 들어, 헛기침을 한다든지, 자세를 바꾼다든지, “차라도 한잔 드실래요?” 등의 이야기와 관계없는 말이나 행동을 한다든지, 전화를 받든지, 화장실을 가든지 상대방의 기세를 전환할 수 있는 기회를 만든다.

● 자신의 품격을 높이는 말씨

상황과 예절에 맞는 적절한 말씨의 구사는 사람에게 대한 좋은 인상이나 평가, 호감을 갖게 하는데 중요한 요소가 된다. 즉 전화응대 시, 자기소개 시, 직장에서 동료나 상사 그리고 주민에게 사용하는 호칭이나 화법 등에서 상황과 예절에 맞는 말씨를 사용하여야 한다.

② 올바른 인사

생활 속에서 가볍게 건네는 작은 인사 한마디가 사람을 기분 좋게 한다. 일선에서 주민을 만나고 그들이 살고 있는 동네, 단지, 집을 방문하여 업무를 수행할 기회가 많은 주거복지사가 일상생활 속에서 부딪치는 수많은 주민들과 밝은 표정으로 인사를 하는 것이 주민과 가까워지는 출발점이 될 것이다.

- 인사란 상대의 입장을 존중하는 예의이다.
- 직장에서 주고받는 인사는 마음의 통로를 여는 신호이며 행동에 활력을 준다.
- 인사는 좋은 인간관계를 만든다.

이성 간 예절 : 성희롱 예방

현대는 전통적인 성역할의 개념이 급격히 변화하고 있다. 직장이나 사회의 역할에 있어 성별보다는 개인의 능력과 업적에 따라 평가되는 역할이 더욱 중요시되고 있다(오성환·금미숙, 2015). 우리사회에서 여성의 사회활동이 많아짐에 따라 직장에서도 업무 중에 이성 간에 일상적인 접촉이 자주 있게 되었다. 이러한 환경 하에서 남성과 여성에게 서로 다르게 규정되는 이중적인 성규범과 왜곡된 성문화가 건강한 직장문화를 만드는 데 저해요인이 되고 있다.

성희롱이란 사전적 의미로는 상대방의 의사에 관계없이 성적으로 수치심을 주는 말이나 행동을 말한다. 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제2조2항에 따르면 직장 내 성희롱이란 사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것을 말한다. 직장 내 성희롱의 예방 및 금지를 위하여 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱의 예방을 위한 교육(이하 "성희롱 예방 교육"이라 한다)을 실시하여야 한다고 규정하고 있다(동법 제13조2항).

2012년 여성가족부의 조사결과에 따르면 자신의 근무지에는 성희롱이 있을 것이라고 자각하는 비율은 매우 낮았으나, 우리 사회의 성희롱은 심각하다고 느끼는 비율은 꽤 높은 수준이었다([표 6] 참조). 사람을 대하는 업무가 많은 주거복지사는 성희롱, 성추행 등이 발생하지 않도록 항상 말과 행동을 조심하여야 한다.

[표 6] 성희롱 인식비율

성희롱 인식정도	비율
직장 내 성희롱이 심각하다고 인지	3.2%
우리 사회의 성희롱이 심각하다고 인지하는 비율	50.2%

자료 : 2012년 공공기관 성희롱 실태조사 강의. 여성가족부 홈페이지(www.mogef.go.kr)

① 성희롱의 유형

● 육체적 행위

신체적 접촉, 특정 신체부위를 만지는 행위, 안마나 애무를 강요하는 행위 등

● 언어적 성희롱

음란한 농담이나 음담패설(전화통화 포함), 외모에 대한 성적인 비유나 평가, 성적 관계를 강요하거나 회유하는 행위, 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위, 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

● 시각적 성희롱

음란한 사진, 그림, 낙서, 출판물 등을 보여주는 행위(컴퓨터, 핸드폰, 팩스 등 이용), 성과 관련된 자신의 특정신체 부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

● 기타 성적 굴욕감

사회 통념상 성적 굴욕감, 혐오감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행동

위와 같은 유형별 성희롱의 발생비율을 보면 언어적인 성희롱이 가장 많이(76.3%) 발생하고 그 다음은 신체적 성희롱(53.9%), 시각적 성희롱(26.3%) 순이었다(여성가족부, 2012).

② 성희롱 피해 구분

성희롱은 가해자가 의도했든 안했든 피해자를 동등한 인격체로 대우하지 않는 것이므로 인권침해이다. 성희롱 피해자는 자기 존중감 상실, 우울증, 수치감, 모멸감, 신경과민, 극심한 스트레스, 대인기피 현상, 주의집중 곤란 등의 심리적 피해를 당하고 두통, 식욕상실, 불면증, 체중증가, 섭식장애, 수면장애 등의 신체적 피해도 겪게 되고 업무능력 저하, 직장생활 부적응 등의 사회적 피해도 발생할 수 있다.

③ 성희롱 대처 및 예방

성희롱 피해를 당했을 때는 다음과 같은 대처방안이 필요하다.

- 명확한 거부 의사를 표시한다.
- 중단을 요청하는 편지를 쓴다.
- 증거자료를 남긴다.
- 상급자, 상담요원에게 상담을 요청한다.
- 사업주에게 문제를 제기하여 해결한다.

성희롱을 예방하기 위해서는 성희롱 상담고충에 대한 전담창구를 마련하고 예방교육 실시, 성희롱 행위자에 대한 적절한 대처 및 재발 방지 대책마련, 피해자의 불이익 조치 금지 등 필요한 조치를 취해야 한다.

❖ 민원대응 태도

주거복지사는 주민과 가장 가까이에서 이들의 주거문제를 최대한 적정하게 해결해 줄 수 있도록 지원하여 민원을 해결하는 역할을 수행한다. 이를 위해 스스로 주거욕구를 충족하지 못하는 주거약자를 위해 주거문제 발굴에 적극 힘써야 하고, 어려움을 안고 있는 주민의 가구현황, 주거현황, 주거욕구 등을 조사하고 분석하여 지역사회와 지자체 혹은 국가의 주거복지 제도 등을 활용하여 해결할 수 있는 대처방안을 마련해 나가야 할 것이다.

주거복지사가 주민을 대응할 시에는 다음과 같은 사항을 명심하여야 한다.

- 주민의 입장에서 생각한다.
- 주민들을 공평하게 대한다.
- 투철한 서비스 정신을 갖는다.
- 모든 것을 긍정적으로 생각한다.

- 공사를 구분한다.
- 자신감을 갖는다.
- 주민과의 언쟁은 최대한 피한다.
- 문제는 적극적으로 해결한다.
- 주민의 자존심을 손상시키지 않도록 주의한다.

2.4 주거복지사 윤리 강령

주거복지사는 주거복지 현장에서 주거서비스를 제공하는 전문가이며 조정자 역할을 하는 자이다. 따라서 다양한 특성을 가진 가구나 개인과 빈번히 접촉하고 업무상 민간기관, 공공기관, 지자체 등의 업무 담당자들과의 교류도 이루어지게 된다. 이에 주거복지사는 청렴하고 부정행위가 없도록 높은 윤리의식을 가져야한다. 일반적으로 윤리란 양심의 거리낌이 없고 인간이 지켜야 할 도리 또는 바람직한 행동기준이므로 이에 맞게 비윤리적인 행위를 하지 않도록 해야 한다.

주거복지사가 준수해야 할 윤리강령, 즉 윤리적 가치판단과 행동기준은 기본적 윤리기준과 대외적 윤리기준(전문가로서 윤리기준, 거주민에 대한 윤리기준, 주거복지 관련 기관에 대한 윤리기준)으로 구분할 수 있으며, 그 내용을 정리하면 다음과 같다.

❖ 주거복지사의 기본윤리

주거복지사는 국민의 주거복지에 대한 욕구와 이와 연계된 사회문제를 종합적으로 분석하고 거주민을 비롯한 관련주체들과의 협력을 통하여 문제를 해결하고자 노력하며 제도 등 필요한 개선사항을 발굴하고 건의하는 활동 등에 주도적으로 참여한다. 특히 주거취약계층이 주거안정과 주거수준 향상을 통하여 삶의 질 향상이 될 수 있도록 지원하는데 적극 앞장선다. 이를 통하여 국민 모두가 안락한 주거생활을 영위하도록 함으로써 궁극적으로 더불어 사는 공동체 실현에 기여한다. 주거복지사는 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하는데 최선을 다하고 어떠한 여건에서도 개인이 부당하게 희생되는 일이 없도록 한다. 이러한 사명을 실천하기 위하여 주거복지 분야의 전문적인 지식과 기술을 개발하고 사회적 가치를 실현하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력한다.

❖ 전문가로서의 윤리기준

① 기본자세

- 주거복지사는 전문가로서의 긍지를 가지고 국민과 함께하는 살기 좋은 지역사회 형성과 올바른 주거문화 정착을 도모하는 일에 책임감을 갖는다.
- 주거복지사는 거주민을 이들의 성별, 연령, 경제적 여건, 신체적·정신적 장애, 종교, 국적, 사회적·경제적 지위, 정치적 신념, 기타 개인적 선호 등을 이유로 차별 대우하지 않는다.
- 주거복지사는 국민 주거생활의 실질적 편의와 복지증진에 헌신하며, 이를 위한 환경조성을 위해 국가와 사회가 요구하는 일에 최선을 다한다.
- 주거복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행함에 있어 어떠한 편파적 행위나 부당한 일에 타협 또는 간섭하지 않는다.
- 주거복지사는 자신의 이익을 위해 주거복지 전문 인력으로서 가치와 권위를 훼손해서는 안 된다.

② 책임과 의무

- 주거복지사는 국민의 주거생활 안정과 편의 지원을 위해 지식과 기술을 익히는데 최선을 다하고 이를 활용하여 전파하는 책임을 진다.
- 주거복지사는 국민 특히 주거취약계층의 권리를 보장하기 위하여 당사자의 자발적인 동의하에 기업, 공공기관, 지자체 등 관련기관의 서비스 연계 등 문제해결을 위한 노력에 최선을 다한다.
- 주거복지사가 업무수행에서 얻은 개인정보는 비밀보장의 원칙에서 다루어져야 하고, 이 과정에서 국민들은 신체적·정신적 불편이나 위험·위해 등으로부터 보호되어야 한다.
- 주거복지사는 서비스대상자에 관한 정보를 부득이 공개하여야 할 경우에는 관련 담당자에 한하도록 하며, 그 외의 목적으로 사용하거나 공개하여서는 안 된다.
- 주거복지사는 주어진 업무와 관련하여 어떠한 방법으로도 경제적 이득을 취하거나 권한을 남용해서는 안 된다.

❖ 거주민에 대한 윤리기준

- 주거복지사는 거주민의 권익옹호를 최우선으로 삼고 인간으로서 존중하며 전문가로서의 능력을 최대한 발휘한다.
- 주거복지사는 거주민의 자기결정권을 최대한 존중하고 보호하는 것을 원칙으로 한다. 만약 거주민 중 정신적·신체적 판단이 정상적이지 않을 경우가 발생하더라도 그들의 이익을 최대한 대변하여야 한다.
- 주거복지사는 직무수행에서 얻은 거주민의 사생활이나 개인정보를 철저히 보호하고 그에 대한 비밀을 유지하여야 하며 그 정보를 활용하는 경우에는 당사자의 동의를 얻어야 한다.
- 주거복지사는 업무와 관련하여 거주민과 신체적·정신적 접촉을 함에 있어 윤리에 위배되는 행위를 하지 않아야 한다.
- 주거복지사는 취약계층 거주민의 인권존중과 인간 평등을 원칙으로 이들을 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.

❖ 주거복지 관련기관에 대한 윤리기준

- 주거복지사는 업무를 수행함에 있어 주거복지서비스와 기타 사회서비스 관련 기관의 지원이 필요할 경우, 관련기관의 정책이나 규정을 준수하고 거주민에게 이익이 되도록 하여야 한다.
- 주거복지사는 관련기관의 부당한 요구나 정책에 대해서 전문가로서 대응하고 거주민의 권익을 최대한 보장하고 옹호하는 일에 최선을 다해야 한다.

[표 기 주거복지사 윤리강령

이 윤리강령은 주거복지사로서 준수하여야 할 윤리적 가치 판단 및 행동 기준을 정함을 목적으로 한다.

주거복지사는 국민의 주거복지에 대한 욕구와 주거지역과 연계된 사회 문제를 종합적으로 분석하고 거주민을 비롯한 관련 주체들과의 협력을 통하여 이를 해결하고자 노력하며 제도 등 필요한 개선사항을 발굴하고 건의하는 활동 등에 주도적으로 참여한다.

특히 주거 취약계층의 편에 서서 안정된 주거환경을 바탕으로 삶의 가치를 실현하도록 지원하는데 적극 앞장선다. 이를 통하여 모든 국민이 안락한 주거생활을 영위하도록 함으로써 궁극적으로 더불어 사는 공동체를 실현하는데 기여하고자 노력한다.

주거복지사는 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하는데 최선을 다하고 어떠한 여건에서도 개인이 부당하게 희생되는 일이 없도록 한다. 이러한 사명을 실천하기 위하여 전문적 지식과 기술을 개발하고, 사회적 가치를 실현하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력한다.

이에 우리는 국민의 주거안정과 복지증진을 위하여 주거복지사로서 맡은 바 임무와 활동을 판단·평가 지원하는 일을 하는데 있어 다음과 같이 윤리기준을 선언하고 이를 위해 최선을 다하여 준수할 것을 다짐한다.

1. 전문가로서의 기본자세

- ① 주거복지사는 전문가로서의 긍지를 가지고 국민과 함께하는 살기 좋은 지역사회 형성 및 올바른 주거문화 정착을 도모하는 일에 책임을 진다.
- ② 주거복지사는 고객의 성별·연령·경제적 형편·신체, 정신적 장애·종교·다문화 국적·사회경제적 지위·정치적 신념·기타 개인적 선호, 특징, 조건 등을 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
- ③ 주거복지사는 국민 주거생활의 실질적 편의와 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구하는 일에 최선을 다한다.
- ④ 주거복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행함에 있어 어떠한 편견적 행위나 부당한 일에 타협 또는 간섭 하지 않는다.
- ⑤ 주거복지사는 자신의 이익을 위해 주거복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안 된다.
- ⑥ 주거복지사는 주거복지사협회 등 전문가단체 활동에 적극 참여하여 참된 공동체 문화실현과 주거복지사의 권익옹호를 위해 최선을 다해야 한다.

2. 전문가로서의 책임과 의무

- ① 주거복지사는 국민의 주거생활 안정 및 편의 지원을 위해 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하고 이를 활용하고 전파하는 책임을 진다.
- ② 국민, 특히 주거취약계층의 권리를 보장하기 위하여 주거복지사는 당사자의 자발적인 동의하에 기업, 공공기관, 지자체 등 관련 기관의 서비스 연계 등 문제해결을 위한 노력에 최선을 다한다.
- ③ 업무수행에서 얻은 개인정보는 비밀보장의 원칙에서 다루어져야 하고, 이 과정에서 국민들은 신체적, 정신적 불편이나 위험·위해 등으로부터 보호되어야 한다.
- ④ 서비스대상자에 관한 정보를 부득이 공개해야 할 경우 관련 담당자에 한하도록 하며, 그 외의 목적으로는 사용 및 공개하여서는 안 된다.
- ⑤ 주거복지사는 최상의 임무를 수행하기 위해 주거복지 현장실습지원기구가 요구하는 제반교육 등에 적극 참여 하여야 한다.
- ⑥ 주거복지사는 주어진 업무와 관련하여 어떠한 방법으로도 경제적 이득을 취하거나 권한을 남용하여서는 안 된다.

3. 고객에 대한 윤리기준

- ① 주거복지사는 고객의 권익옹호를 최우선으로 삼고 인간으로서 존중하며 전문가로서의 능력을 최대한 발휘하여야 한다.
- ② 주거복지사는 고객의 자기 결정권을 최대한 존중하고 보호하는 것을 원칙으로 하되 정신적, 신체적인 판단이 정상적이지 않을 경우 그들의 이익을 최대한 대변하여야 한다.
- ③ 주거복지사는 직무 수행에서 얻은 고객의 사생활 및 개인 정보를 철저히 보호하고 그에 대한 비밀을 유지 하여야 하며, 그 정보를 활용하여야 하는 경우 고객의 동의를 얻어야 한다.
- ④ 주거복지사는 업무와 관련하여 고객과 신체적, 정신적 접촉을 함에 있어 윤리에 위배되는 행위를 하지 않아야 한다.
- ⑤ 주거복지사는 취약계층 고객의 인권존중과 인간평등을 원칙으로 저들을 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.
- ⑥ 주거복지사는 직무 수행에서 얻은 고객의 사생활 및 개인 정보를 철저히 보호하고 그에 대한 비밀을 유지 하여야 하며, 그 정보를 활용하여야 하는 경우 고객의 동의를 얻어야 한다.
- ⑦ 주거복지사는 업무와 관련하여 고객과 신체적, 정신적 접촉을 함에 있어 윤리에 위배되는 행위를 하지 않아야 한다.
- ⑧ 주거복지사는 취약계층 고객의 인권존중과 인간평등을 원칙으로 저들을 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.

4. 주거복지사의 관련기관에 대한 윤리기준

- ① 주거복지사는 업무를 수행함에 있어 사회 서비스 관련 기관의 지원을 필요로 할 경우 관련기관의 정책이나 규정을 준수하고 고객에게 이익이 되도록 하여야 한다.
- ② 주거복지사는 관련기관의 부당한 정책이나 요구에 대하여 전문가로서 대응하여 고객의 권익을 최대한 보장하고 옹호하는 일에 최선을 다해야 한다.

5. 주거복지사 윤리위원회 구성과 운영

- ① 주거복지사 전문가단체는 주거복지사 윤리위원회를 구성하여 주거복지사가 주거복지윤리를 실천함에 있어 관리 감독을 하여 질적 향상을 도모하여야 한다.
- ② 주거복지사 윤리위원회는 주거복지사가 윤리강령을 위배하거나 침해하는 행위를 하는 경우 공식적인 절차를 통해 대처하여야 한다.
- ③ 주거복지사는 주거복지사 윤리위원회의 윤리적 규정과 결정을 준수하고 존중하여야 한다.

② 성희롱 문제

상담자는 내담자의 마음을 열게 하거나 친밀감을 유도하기 위해서 상대방에 대한 칭찬의 말이나 가벼운 신체적 접촉을 하는 경우가 있을 수 있다. 일반적으로 사람들이 용인할 수 있는 수준에서는 가능할 수도 있겠지만, 특히 이성 간에는 이를 매우 주의하여 사용하여야 한다. 즉 상대방의 감정과 수용가능한 정도 등을 고려하여 지혜롭게 행동할 필요가 있다. 기본적으로는 상대방이 불쾌해 할 수 있는 용어는 사용하지 않는 것이 바람직하며, 신체접촉 또한 일어나지 않도록 주의할 필요가 있다.

❖ 비밀보장 문제

상담자는 상담내용 등 내담자와 관련된 사항들에 대하여 비밀을 지켜야 할 의무가 있다. 따라서 상담을 통하여 알게 된 내용들은 상담목적에 적합한 활동들을 진행하는데 활용되어야 한다. 하지만 상담내용에 따라서는 당초의 상담목적과는 관련 없는 긴급한 상황이나 개인적으로 또는 사회적으로 문제가 예견되는 상황에 놓일 경우가 있게 된다. 예컨대 내담자가 극단적인 생각을 갖고 있어서 문제가 우려되는 경우 등의 상황에서는 단순히 내담자 개인의 비밀 보호 차원에서 머무를 수는 없게 된다. 이러한 때는 문제 상황에 적합한 전문가나 관련된 기관 등과 논의를 거쳐서 적절한 해법을 모색하는 것이 바람직하다.

❖ 고객으로부터의 선물 문제

상담이 진행되는 과정에서 내담자가 상담자에게 선물을 제공하는 경우가 발생할 수 있다. 가벼운 선물로 쉽게 용인될 수 있는 수준이면 큰 문제가 되지 않을 수 있겠지만, 과도한 수준이거나 습관적으로 빈번하게 제공하는 경우 등은 경계해야 할 상황이 된다. 내담자에 따라서는 선물공세를 통하여 상담자의 우위에서 상담 과정을 이끌어 가려는 의도성을 갖는 경우도 있기 때문에 선물을 받을 것인가 하는 문제 또한 상담자에게 지혜가 필요한 부분이다. 따라서 선물을 받는 것이 불가피하거나 내담자와의

관계 강화에 도움이 된다고 판단한다면 과도한 선물은 삼가도록 하고, 나아가 일방적으로 받는 관계보다 양방향적으로 주고받는 관계를 형성하는 것도 필요한 방안이 될 것이다. 하지만 선물 자체에 집중하다 보면 그만큼 상담과정에 소홀할 수 있으므로 선물을 주고받는 행동이 반복되지 않도록 주의를 할 필요가 있다. 선물을 거절해야 하는 상황에서는, 그로 인해 상대방이 감정을 상할 수 있다는 생각을 가지고, 먼저 감사의 마음을 전하고 나서 받지 않아야 하는 내용을 친절하게 전달해야 할 것이다.

❖ 문제해결에 대한 과도한 의지와 실제적 한계 문제

주거취약계층의 욕구를 상담하다 보면, 고객의 경우 다양한 욕구들을 표출하게 된다. 이때 표출된 욕구들은 상담을 해주는 전문가가 대부분 해결해 줄 것으로 기대하게 된다. 이러한 상황에서는 주거복지사는 모든 것이 해결되어지는 상황이 아님을 분명히 확인시켜드릴 필요가 있다. 다만 다양한 욕구 가운데 긴급한 사안이나 가능성 정도 등을 고려하여 우선순위를 설정하고, 이에 대해 최선의 노력을 기울이겠다는 자세로 상담에 임하는 것이 바람직할 것이다.

그리고 고객의 상황이 매우 열악한데 비해 전문가로서 시급히 해결해주고 싶어도 해결책을 강구하기가 쉽지 않은 상황해서 느끼는 딜레마도 종종 경험하게 된다. 따라서 모든 것을 완벽하게 해결하는 것은 결코 쉽지 않은 일이기 때문에 우선순위와 가능성 측면에서의 차선책 마련에 지혜를 모으는 것이 바람직할 것이다.

제3장. 현장실습 신청 및 운영 프로세스

1. 현장실습 신청과 시스템 이용방법
2. 현장실습기관 배정 관련 유의사항
3. 실습지도자의 시스템 이용 방법

1. 현장실습 신청과 시스템 이용방법

1.1 현장실습 진행 프로세스

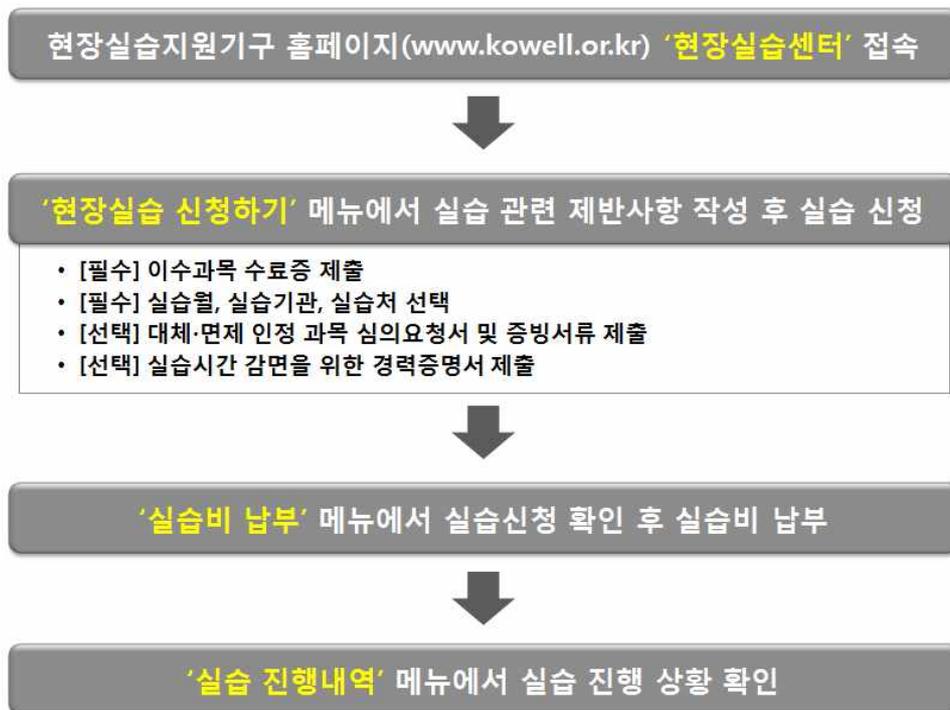
현장실습 프로세스는 크게 실습준비, 실습진행, 실습완료·평가, 실습확인 총 네 단계로 구분해 볼 수 있다. 실습준비 단계에서는 실습생의 실습신청, 학회의 실습요건 심의, 현장실습지원기구의 실습처 확정 등이 이루어지며, 실습진행 단계에서는 현장실습 및 이에 대한 실습지도가 이루어진다. 실습완료·평가 단계에서는 실습을 모두 마친 실습생에 대해 실습지도자와 현장실습지원기구의 평가가 이루어지며, 실습확인 단계에서 실습생은 실습 이수를 확인할 수 있다. 각 단계별 세부 내용은 다음의 [표 8]과 같다.

[표 8] 주거복지 현장실습 진행 프로세스

단 계	구 분	내 용	설 명
실습 준비	실습생	실습 신청	현장실습지원기구 홈페이지에서 실습기관(실습처), 실습월 선택 ※ 대체·면제인정과목 심의/경력심의 신청
	(사)한국주거학회	실습요건 심의	실습생의 실습 자격 심의 (필수 과목 이수 여부 등)
	현장실습지원기구	실습처 확정	실습처 및 실습지도자 배정
	실습지도자	실습생 확인 및 연락	O/T 일자 및 실습일자 조율
실습 진행	실습지도자	실습생 O/T	실습 및 실습일지 작성방법 등 설명, 현장실습지원기구 홈페이지에 실습일정 등록
	실습생	실습진행	실습생 서약서 작성, 실습일정에 맞추어 실습 진행, 실습일지 작성 필수양식(실습기관 분석보고서)과 선택양식(택 2) 작성
	실습지도자	실습지도	실습생 실습 후 5일 이내에 코멘트 및 확정 필수양식 및 선택양식 작성 확인 및 미비점 보완 지도
실습 완료 · 평가	실습생	실습확인서 작성	실습 완료 즉시 실습확인서 작성
	실습지도자	실습평가 실시	실습평가 실시
	현장실습지원기구	실습종합평가	현장실습지원기구 심의위원회의 실습종합평가
실습 확인	실습생	실습이수 확인	현장실습지원기구 홈페이지에 현장실습 이수 명단 게시

1.2 현장실습 신청 시스템 이용방법

실습생으로서의 자격을 갖춘 자는 현장실습지원기구 홈페이지를 통하여 온라인 접수를 하게 된다. 실습을 신청하기 전에 기관 특성과 지역 등을 고려하여 실습을 희망하는 실습기관(실습처)을 미리 염두해 두고 신청하는 것이 좋다. 신청 과정에서는 실습기관(실습처), 실습월 등을 선택하고, 요구하는 필요서류(수료증, 경력증명서 등)를 첨부해야 하며 실습 관련 제비용을 납부하면 된다. 실습신청이 완료되면 홈페이지 상의 현장실습 진행내역에서 실습신청 여부를 확인하면 된다.



[그림 10] 주거복지 현장실습 신청 방법

❖ 현장실습지원기구 홈페이지 ‘현장실습센터’ 접속

- 홈페이지 메인화면에 ‘현장실습센터’ 또는 상단에 ‘현장실습’ 메뉴를 클릭한다.
- 왼쪽 메뉴에서 ‘현장실습 신청하기’를 클릭한다.



[그림 11] ‘현장실습센터’ 접속 화면

❖ ‘현장실습 신청하기’ 메뉴에서 제반사항 작성 및 실습신청

- ‘주거복지사 실습생 준수사항’에 동의 및 ‘현장실습 길라잡이’ 수수료 확인을 클릭한다.
- 기타정보에서는 필수기재항목으로 실습생 본인 사진 업로드, 경력사항 선택, 이수 과목 선택 및 수수료증 제출, 실습월, 실습기관, 실습처를 선택한다.
- 실습시간을 감면받고자 하는 자는 경력증명서 제출해야 한다(경력사항에 3년 이상을 선택하여야 경력증명서 첨부란이 활성화 됨).
- 대체·면제 인정 과목 심의를 요청하고자 하는 자는 심의요청서와 증빙서류 제출해야 한다.
- 지원동기, 실습기관을 선택한 이유 등을 작성하고, 실습을 신청한다.

현장실습

HOME > 현장실습 > 현장실습 신청하기

로그아웃
메뉴열

현장실습 소개

- 1. 현장실습 소개
- 2. 현장실습 운영규정

현장실습 프로세스

- 1. 현장실습 기관
- 2. 현장실습 신청하기
- 3. 신청하기
- 4. 실습비납부
- 5. 실습신청내역

실습일지 작성

- 1. 서약서
- 2. 실습일지 계획
- 3. 실습일지 작성
- 4. 실습현황
- 5. 현장실습확인서
- 6. 실습기관분석보고서
- 7. 선택양식 작성

대체·면제 심의요청 (실습 미신청)

주거복지사 길라잡이 수강하러가기

관리자모드

현장실습 신청하기

개인정보

이름	<input type="text"/>	생년월일	년 월 일
소속	상명대학교	부서/학과	생활환경학과
전화번호	02-0000-0000	핸드폰	<input type="text"/>
이메일	unia_aaa@nate.com		
주소	<input type="text"/>		

개인정보 수정

* 위 정보의 내용이 다를 경우 '개인정보 수정'을 클릭하여 수정하여주시기 바랍니다.

기타정보

사진	<input type="text"/> 찾아보기...		
경력사항	<input checked="" type="radio"/> 3년 미만 <input type="radio"/> 3년 이상 (주거복지, 주택관리 분야 경력만 인정됩니다.)		
경력(제적)증명서	<input type="text"/>		
이수한 과목	<input type="checkbox"/> 주거복지개론 <input type="checkbox"/> 주거환경조사론 <input type="checkbox"/> 주택과 커뮤니티 <input type="checkbox"/> 주거복지상업과 사례 <input type="checkbox"/> 주거관리행정 <input type="checkbox"/> 주택관리기술 <input type="checkbox"/> 사회복지행정과 법제 <input type="checkbox"/> 사회복지개론과 실전문 <input type="checkbox"/> 특수계승과 주거 <input type="checkbox"/> 주택정책 및 주택금융 <input type="checkbox"/> 취약계층 케어 <input type="checkbox"/> 공동주택 계획과 디자인		
이수과목 증빙서류	<input type="text"/> 찾아보기...		
대체면제 심의 과목	<div style="font-size: x-small; margin-bottom: 5px;">*이수과목 및 주거복지사 길라잡이 이수증명서를 첨부 필수(합승과일로 업로드 권장)</div> <input type="checkbox"/> 주거복지개론 <input type="checkbox"/> 주거환경조사론 <input type="checkbox"/> 주택과 커뮤니티 <input type="checkbox"/> 주거복지상업과 사례 <input type="checkbox"/> 주거관리행정 <input type="checkbox"/> 주택관리기술 <input type="checkbox"/> 사회복지행정과 법제 <input type="checkbox"/> 사회복지개론과 실전문 <input type="checkbox"/> 특수계승과 주거 <input type="checkbox"/> 주택정책 및 주택금융 <input type="checkbox"/> 취약계층 케어 <input type="checkbox"/> 공동주택 계획과 디자인 <input type="checkbox"/> 심의완료(사전 심의작합 과목도 체크) <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> 대체과목 안내 심의요청서 다운로드 </div> <div style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">* 심의요청서를 업로드 후 작성하여 증빙서류 포함 합승과일로 업로드</div>		
심의요청서	<input type="text"/>		
실습일	<input type="text" value="선택하세요"/>	실습시간	<input type="text" value="120"/>
실습기관명	<input type="text" value="선택하세요"/>	실습처	<input type="text"/>

지원동기

[그림 12] '현장실습 신청하기' 메뉴에서 기타정보 작성 화면

❖ ‘실습비 납부’ 메뉴에서 실습신청 확인 후 실습비 납부

- 실습신청을 완료한 경우, ‘실습비 납부’ 메뉴에서 실습신청 내용을 확인한다.
- 지정된 방법으로 실습비를 납부한다.

The screenshot shows the '현장실습 실습비 납부' (On-site Internship Practice Fee Payment) page. The left sidebar contains a menu with '실습비납부' highlighted in red. The main content area displays the payment details for a specific application, including the applicant's name, company, address, date, duration, and amount. Below the details, there are three payment methods: Credit Card, ATM Deposit, and Bank Transfer, each with a '결제하기' (Pay) button.

신청자명	[Redacted]
실습기관명	에스에이치공사
실습처	서울/강남수서1
실습월	2016.04
실습시간	120시간
실습비	200,000 원

결제방법

- 신용카드** (결제하기)
- 무통장 입금** (결제하기)
한국시타은행 186-03236-243-01
예금주: (사)한국주거학회
- 계좌이체** (결제하기)

[그림 13] ‘실습비 납부’ 메뉴에서 실습신청 확인 화면

❖ ‘실습 진행내역’ 메뉴에서 실습 진행 상황 확인

- **실습비** : 실습비를 납부했을 경우, **입금** 으로 표시된다(납부 후 2~3일 소요).
- **실습배정** : 지도자가 배정된 경우, **배정** 으로 표시된다(일정기간 소요).
 - ※ **배정** 을 클릭하면 실습지도자 정보(이름, 연락처 등)를 확인할 수 있다.
 - ※ **반려보완** : 서류 부적합, 실습비 미납 등으로 신청이 반려 된 경우를 말한다.
- **실습결과** : 실습의 진행 내용을 나타낸다.

HOME > 현장실습 > 현장실습 신청하기

로그아웃 | 메뉴얼

· 현장실습 소개

- 현장실습 소개
- 현장실습 운영규정

· 현장실습 프로세스

· 현장실습 기관

· 현장실습 신청하기

- 신청하기
- 실습비납부
- 실습진행내역**

· 실습일지 작성

- 서약서
- 실습일정 계획
- 실습일지 작성
- 실습현황
- 현장실습확인서
- 실습기관별서부구서

실습진행내역

실습비 : **입금** 실습배정 : **배정** 실습결과 : **평가완료**

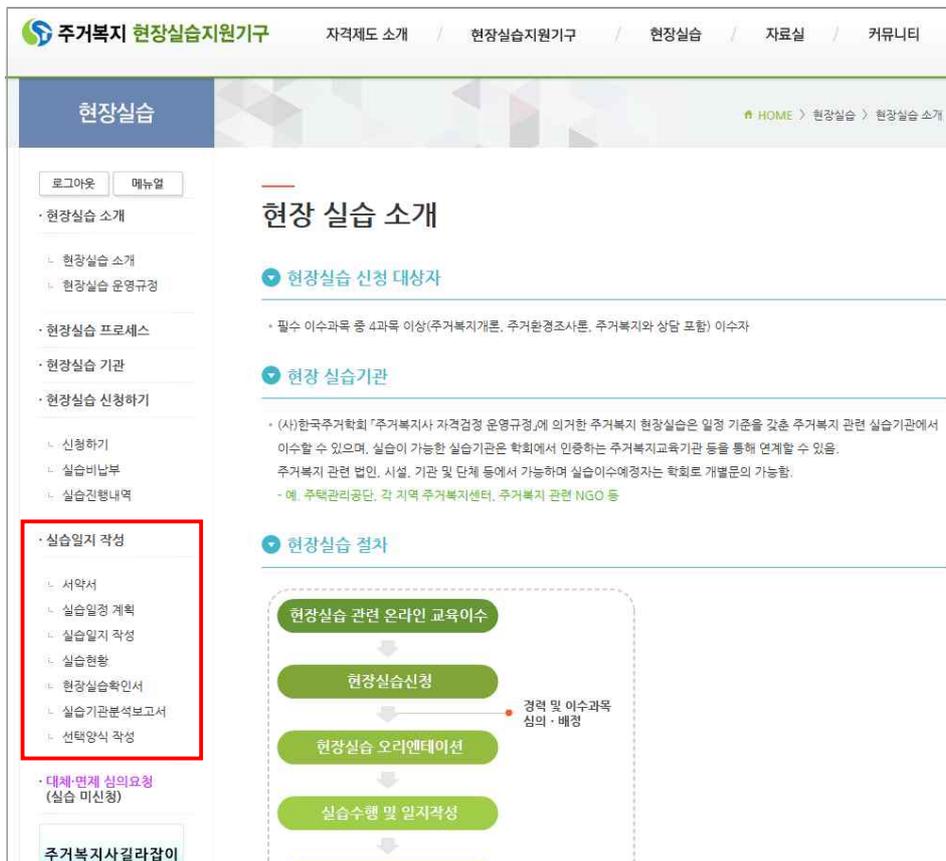
○ 반려 사유확인 및 재신청

실습기관명	에스에이치공사		
실습기관 주소	서울 강남구 개포로 621		
실습처	서울/강남수서1	실습기관 연락처	02-3410-7259
실습지도자		실습지도자 연락처	
실습기간	2016-04-01 ~ 2016-04-30	실습시간	120 시간
오리엔테이션			

[그림 14] ‘현장실습 진행내역’ 메뉴에서 실습 진행 상황 화면

1.3 현장실습 진행상의 시스템 이용방법

현장실습 진행에 필요한 모든 과정, 즉 출근 확인, 일지 작성, 보고서 작성, 현장실습 확인서 작성, 실습지도자 일지 평가 등 실습에 필요한 작업은 온라인상의 현장실습 시스템 안에서 이루어진다.



[그림 15] '실습일지 작성' 메뉴 화면

❖ 현장실습일정 계획 확인

- 실습일정 계획은 실습생과 실습지도자가 O/T 통해 작성한다.
- 실습지도자는 실습 전체일정 계획을 시스템에 등록한다('실습일정 계획'메뉴에서 확인).
- 실습생은 실습시작 전 '실습생 준수사항에 대한 서약서'에 동의한다.

현장실습 소개

로그아웃 | 메뉴얼

HOME > 현장실습 > 현장실습 신청하기

실습일정 계획

실습일정 계획 리스트

번호	일자	계획
155	2017-03-26	보고서 최종정리 및 지도자 피드백
154	2017-03-25	사례관리 평가 및 지도자 피드백
153	2017-03-19	사례관리 계획서 및 보고서 작성
152	2017-03-18	세대방문, 안심콜, 하자접수
151	2017-03-12	지도자 요청 보고서 자료 수집 및 주제별 레포트 작성
150	2017-03-11	SH주거복지 프로그램 안내 및 문제점과 개선방안 토의
149	2017-03-09	세대방문
148	2017-03-08	세대방문
147	2017-03-07	안심콜
146	2017-03-06	안심콜

[그림 16] '실습일정 계획' 메뉴에서 실습일정 계획 확인 화면

■ 현장실습일지 작성

- 실습생은 실습예정일에 실습이 완료되면 ‘실습일지’를 작성한다.
- ‘실습일지’는 실습 종료 후 3일 전까지 작성해야 한다(반드시 기한을 엄수해야 하고, 3일이 지난 이후에는 작성이 불가함).
- 작성방법 예시

시간	실습 진행내용
09:00 ~ 09:30	방문 예정 클라이언트(000) 연락 약속잡기
09:30 ~ 11:30	클라이언트 세대 방문 안부 및 말벗
	클라이언트 세대 주거환경 확인 및 조사 ...

- 진행내용 : 1시간 ~ 2시간 단위로 실습 진행내용을 작성한다.
- 실습생 의견 : 실습을 진행하며 느낀 점, 지도자에게 바라는 점, 앞으로의 계획 등 당일 실습 동안의 느낌을 기술한다.
- 첨부파일 : 실습 진행 사진 및 실습 관련 추가 자료 등을 첨부할 수 있다.

현장실습

HOME > 현장실습 > 실습일지 작성

로그아웃 | 메뉴열

현장실습 소개

- 현장실습 소개
- 현장실습 운영규정

현장실습 프로세스

현장실습 기관

현장실습 신청하기

- 신청하기
- 실습비납부
- 실습진행내역

실습일지 작성

- 서약서
- 실습일정 계획
- 실습일지 작성
- 실습현황
- 현장실습확인서
- 실습기관분석보고서
- 선택양식 작성

대체·면제 심의요청
(실습 미신청)

주거복지사길라잡이
수강하러가기

관리자모드

실습일지 작성

실습일자 * 일지는 해당 실습일 이후 3일 안에 작성해야 합니다.

시작시간 시간선택 : 분선택 종료시간 시간선택 : 분선택

실습시간(분) 점심시간 포함 미포함

실습부서명

오늘의 목표 (계획)

오늘의 목표

진행내용

실습생의견

첨부파일1

첨부파일2

첨부파일3

[그림 17] '실습일지 작성' 메뉴에서 실습일지 작성 화면

❖ 실습기관 분석 보고서 작성

- 실습을 이수하기 위해서는 ‘실습기관 분석 보고서’를 필수적으로 제출해야 한다.
- 실습기관의 역사와 기능, 행정 및 조직, 주요 사업 및 프로그램 등에 대하여 종합적으로 분석하여 보고서를 작성한다.

The screenshot displays a web application interface for creating an internship institution analysis report. The top navigation bar includes 'HOME > 현장실습 > 현장실습 신청하기'. The left sidebar contains a menu with categories like '현장실습 소개', '현장실습 프로세스', '현장실습 신청하기', and '실습일지 작성'. The '현장실습 신청하기' category is expanded, showing sub-items such as '신청하기', '실습비납부', '실습진행내역', and '실습기관분석보고서', which is highlighted with a red box. Below the sidebar, there are buttons for '로그아웃' and '메뉴열', and a '관리자모드' button at the bottom. The main content area is titled '실습기관 분석 보고서' and features a form for entering institution information. The form fields include:

- 기관명: 에스에이치공사
- 기관 전화번호: 02, 3410, 7259
- 기관 주소: 06306, 서울 강남구 개포로 621
- 기관 소개자: 이름 (input), 부서 (강남권역주거복지센터), 직책 (input)
- 파일첨부: (input) with a '찾아보기...' button and a note: '아래의 양식에 맞도록 작성한 내용이 많을 경우 파일로 첨부할 수 있습니다.'

 Below the form, there are three main sections:

- 기관의 역사**: 기관 설립동기 및 설립목적과 기관 사업의 역사적 변천내용, 그리고 기관의 역사에 대한 실습생의 평가 작성. A text box contains: '1. 기관의 설립동기 및 설립목적: 세공사의 주거복지 방향에 따라 입주주민과 근접한 위치에서 임대업무수행을 함으로써, 입주민에게 편의를 제공하고 주거만족도를 높여 입주민의 삶의 질을 증진시키는 데 그 목적이 있다.'
- 기관의 주요사업 및 프로그램**: 클라이언트 및 대상 지역과 주요사업, 서비스 전달체계에 대해 작성하고 이에 대한 실습생의 평가 작성. A text box contains: '3. 기관의 주요 사업: 크게 입주민 주거복지 지원, 단지 내 사회공헌활동 연계, 단지 내 커뮤니티 주요 활동 세 가지 측면에서 사업이 이루어지고 있다. 먼저 입주민 주거복지 지원은 관리비보조 등 경제적 지원과 거주고충상담, 복지서비스, 주거이동, 일자리연계와 관련된 맞춤형서비스 지원을 말한다. 단지 내 사회공헌활동 연계는 행복한 밀반찬 배달, 무르뭉들서비스, 의료봉사, 문화바...' (truncated)
- 기관의 행정사항**: 기관의 조직구조와 예산, 후원 및 지원사항을 작성하고 이에 대한 실습생의 평가 작성. A text box contains: '5. 기관의 조직구조 및 관리의 현황' (truncated)

[그림 18] '실습기관 분석 보고서' 메뉴에서 보고서 작성 화면

❖ 선택양식 작성

- 실습을 이수하기 위해서는 선택양식 보고서 2건 이상을 필수적으로 제출해야 한다.
 - 선택양식 보고서는 주어진 12개 보고서 양식 중 실습생이 2개 이상을 선택 작성하는 보고서로 각 기관의 실습 내용에 맞는 보고서를 선택하여 작성한다.
 - 주거복지 상담 및 사례관리, 커뮤니티 프로그램 계획 및 평가, 주거복지 정책 분석, 기관(사업) 홍보, 개별 면접, 주거복지조사 계획 및 분석, 타 기관 방문, 실습 평가 등 크게 8개 분야 양식으로 구성되어 있다.
- ※ 13~14번 실습 평가 양식은 제출 보고서 건수에 포함되지 않는다.

The screenshot shows a web interface for '현장실습' (Field Internship). The main content area is titled '선택양식 작성' (Selection Form Writing). Below the title, there is a note: '* 아래 선택양식 ①~⑫중 택 2개 이상 제출 필수' (Must submit at least 2 out of the 12 selection forms below). There are 12 blue buttons arranged in a grid, each representing a report template:

- ① 주거복지상담 및 사례관리 계획서
- ② 사례관리 진행일지
- ③ 사례관리 종결기록서
- ④ 커뮤니티 프로그램 계획서
- ⑤ 커뮤니티 프로그램 평가서
- ⑥ 주거복지정책 분석 보고서
- ⑦ 기관(사업) 홍보계획서
- ⑧ 개별 면접일지
- ⑨ 주거복지조사 계획서
- ⑩ 주거복지조사 진행일지
- ⑪ 주거복지조사 분석평가서
- ⑫ 타 기관방문 분석보고서
- ⑬ 실습중간 평가서
- ⑭ 실습평가서

In the left sidebar, under the '실습일지 작성' (Writing Internship Log) section, the '선택양식 작성' (Selection Form Writing) menu item is highlighted with a red box.

[그림 19] '선택양식 작성' 메뉴에서 양식(1~12번) 제시 화면

① 주거복지 상담 및 사례관리

주거복지 상담 및 사례관리에 관한 선택양식으로는 ‘주거복지상담 및 사례관리 계획서’, ‘사례관리 진행일지’, ‘사례관리 종결 기록서’ 3가지가 있다. ‘주거복지상담 및 사례관리 계획서’는 클라이언트가 처한 현재 상황과 욕구조사를 토대로 개입 계획과 서비스 계획을 세우기 위한 보고서이며, ‘사례관리 진행일지’는 목표한 서비스의 진행 과정과 그에 대한 평가를 기록하는 보고서이다. ‘사례관리 종결 기록서’는 클라이언트에게 제공된 서비스의 내용과 달성정도, 차후 계획 등을 종결 시점에서 기록하는 보고서이다. 양식은 상담 및 사례관리의 순서에 따라 ‘계획-진행-종결’로 구분되어 있으며, 보고서의 구체적인 내용은 다음과 같다.

① 주거복지상담 및 사례관리 계획서

클라이언트명	<input type="text"/>	성별	<input checked="" type="radio"/> 남 <input type="radio"/> 여
조사일	<input type="text"/>		
전화번호	02 <input type="text"/> <input type="text"/>	직업	<input type="text"/>
학력	<input type="text"/>	연령	<input type="text"/>
주소	<input type="text"/> 우편번호 <input type="text"/>		
의뢰경위	<input type="text"/>		
경제상태	<input checked="" type="radio"/> 일반 <input type="radio"/> 저소득 <input type="radio"/> 수급자		

1 일반적인 사항

· 가족상황, 경제상황, 건강 상황, 일상생활 및 주거상황, 사회심리적 상황, 자원활용 상황

2 클라이언트에 관한 사항

· 신체, 인지, 정서, 행동기능면 / 클라이언트의 강·약점

3 욕구진술

4 개입계획

욕구	<input type="text"/>
결과목표	<input type="text"/>
세부목표	<input type="text"/>
표적체계	<input type="text"/>
개입전략 및 수행방법	<input type="text"/>
비고 (역할분담 등)	<input type="text"/>

5 서비스 일정표

날짜	<input type="text"/>	담당자	<input type="text"/>
서비스목표	<input type="text"/>		
서비스 내용	<input type="text"/>		
준비물	<input type="text"/>		
비고	<input type="text"/>		

[그림 20] 선택양식 ①주거복지상담 및 사례관리 계획서

② 사례관리 진행일지

* 클라이언트명	<input style="width: 95%;" type="text"/>	* 일시	<input style="width: 95%;" type="text"/>
* 장소	<input style="width: 95%;" type="text"/>		

1 목표 및 내용

* 결과목표	<input style="width: 95%;" type="text"/>
* 하위목표	<input style="width: 95%;" type="text"/>
* 서비스목표	<input style="width: 95%;" type="text"/>
* 서비스내용	<input style="width: 95%;" type="text"/>

2 과정기록

3 평가

1. 목표달성 및 서비스 평가

2. 클라이언트에 대한 평가

3. 사례개입에 대한 자신의 역할 평가

4 계획

✕ 취소
✓ 등록

[그림 21] 선택양식 ②사례관리 진행일지

③ 사례관리 종결 기록서

▶ 클라이언트명

▶ 서비스 제공기간

~

1 제공된 서비스

2 사례관리 및 달성정도

3 차후지도 계획

✕ 취소
✓ 등록

[그림 22] 선택양식 ③ 사례관리 종결 기록서

② 커뮤니티 프로그램 계획 및 평가

커뮤니티 프로그램에 관한 선택양식으로는 ‘커뮤니티 프로그램 계획서’와 ‘커뮤니티 프로그램 평가서’ 2가지가 있다. ‘커뮤니티 프로그램 계획서’는 프로그램의 배경 및 목적, 목표와 구체적인 실행방법, 평가 지표 등 프로그램에 관한 전반적인 사항을 계획하는 보고서이고, ‘커뮤니티 프로그램 평가서’는 계획된 프로그램의 목표 달성정도 및 진행과정에 대한 평가, 만족도 및 예산 등을 평가하는 보고서이다.

실습과 연계하여 주민의 커뮤니티 증진을 위한 프로그램을 계획하고 평가해보는 것은 실습생 개인 뿐 만아니라 실습기관 차원에서도 의미있는 교육이 될 것이다. 보고서의 구체적인 내용은 다음과 같다.

④ 커뮤니티 프로그램 계획서

• 프로그램명 <input style="width: 90%;" type="text"/>	• 지도자(실습생)명 <input style="width: 90%;" type="text"/>
• 대상 <input style="width: 90%;" type="text"/>	• 참여자 수 <input style="width: 90%;" type="text"/>
• 일시 <input style="width: 80%;" type="text" value="2016-04-19"/>	• 장소 <input style="width: 90%;" type="text"/>

1 프로그램 실시 배경

2 프로그램 목적

3 프로그램 목표

결과 목표 1	하위목표 1-1	<input style="width: 70%;" type="text"/>
	하위목표 1-2	<input style="width: 70%;" type="text"/>
결과 목표 2	하위목표 2-1	<input style="width: 70%;" type="text"/>
	하위목표 2-2	<input style="width: 70%;" type="text"/>

4 목표관련 지도 내용 및 구체적 수행방법

• 결과목표	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 하위목표	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 지도내용	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 수행방법	<input style="width: 80%;" type="text"/>
비고	<input style="width: 80%;" type="text"/>

5 평가계획

• 평가지표	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 평가도구	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 평가방법	<input style="width: 80%;" type="text"/>

6 회기별 일정표

• 횟수 <input style="width: 40%;" type="text"/>	• 일시 <input style="width: 80%;" type="text" value="2016-04-19"/>
• 목표	<input style="width: 90%;" type="text"/>
• 내용	<input style="width: 90%;" type="text"/>
준비물	<input style="width: 90%;" type="text"/>

✕ 취소
✓ 등록

[그림 23] 선택양식 ④커뮤니티 프로그램 계획서

⑤ 커뮤니티 프로그램 평가서

• 프로그램명 <input style="width: 90%;" type="text"/>	• 지도자(실습생)명 <input style="width: 90%;" type="text"/>
• 대상 <input style="width: 90%;" type="text"/>	• 참여자 수 <input style="width: 90%;" type="text"/>
• 일시 <input style="width: 90%;" type="text"/>	• 장소 <input style="width: 90%;" type="text"/>

1 프로그램 목적 및 평가달성 평가

• 결과목표	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 하위목표	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 달성 정도	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 평가 근거	<input style="width: 80%;" type="text"/>
• 의의	<input style="width: 80%;" type="text"/>

2 프로그램 과정 평가

1. 준비과정

2. 진행과정

3. 종결 및 정리과정

3 프로그램 만족도 평가

4 예산평가

5 추후 프로그램을 위한 제언

✕ 취소
✓ 등록

[그림 24] 선택양식 ⑤커뮤니티 프로그램 평가서

③ 주거복지 정책 분석

‘주거복지정책 분석보고서’는 주거복지정책에 대한 문제 제기를 시작으로 정책 대상, 정책의 적절성, 전달체계, 제정 등 정책의 주요 내용 및 관련 이해관계자의 다양한 입장 분석을 통해 정책개선 방향을 제안하는 보고서이다.

실습생은 개인적인 관심, 전공, 본업과 관련 있는 주거복지정책이나 실습기관에서 추진하고 있는 사업과 관련된 정책 등을 대상으로 보고서를 작성할 수 있다.

⑥ 주거복지정책 분석 보고서

• 정책명	
• 관련법규/지침	
• 주무부서	

1 문제제기 및 분석목적

^
v

2 분석한 정책의 주요 내용

^
v

3 자료수집 및 분석방법

^
v

4 분석결과 논의

1. 정책목표 분석
2. 정책이 추구하는 가치 분석
3. 정책대상 분석
4. 정책의 적절성 분석
5. 정책 집행의 전달체계 분석
6. 재정 분석

5 관련정책과 관련한 주요 이해당사자의 입장 분석

^
v

6 분석한 정책의 개선방향 및 전망

^
v

7 총평

^
v

✕ 취소
✓ 등록

[그림 25] 선택양식 ⑥주거복지정책 분석 보고서

④ 기관(사업) 홍보

주거복지 현장실습 기관들은 대표적 주거복지 업무 수행기관들로서 기관별 특성에 따라 다양한 사업을 추진하고 있다. ‘기관(사업) 홍보기획서’는 실습생이 평소 관심을 가지고 있던 주거복지 관련 기관이나 사업, 실습기관에서 시행하고 있는 사업 등의 홍보 전략을 기획해 볼 수 있는 보고서 양식으로, 기관이나 사업의 특성, 소비 집단 특성과 그에 맞는 전략 수립, 홍보 일정 및 예산 등 구체적인 홍보 전략을 기록해야 한다.

⑦ 기관(사업) 홍보기획서

1 상품(홍보하려는 기관이나 사업)의 특성 분석

· 상품의 내용, 경쟁기관이나 사업의 존재여부

2 유치하려는 소비집단의 특성법 구분

3 대상별 소비자에게 호소하기 위한 전략

· 담당, 장소, 방법 등을 일목요연하고 자세히 제시

4 홍보일정

5 홍보예산

6 첨부 (보도 자료, 광고전단, 안내지 자료, 홈페이지 자료 등)

첨부1

찾아보기...

첨부2

찾아보기...

✕ 취소
✓ 등록

[그림 26] 선택양식 ⑦기관(사업) 홍보기획서

⑤ 개별 면접

‘개별 면접일지’는 클라이언트와의 일대일 면접을 기록하기 위한 양식이다. 면접의 목표(면접을 하는 목적)와 이를 위한 준비과정, 실제 면접한 내용을 기록하고, 면접 내용을 분석한 결과와 목표 달성에 대한 평가, 추후 면접에 대한 계획을 기록해야한다. 위의 내용이 모두 포함된다면, 실습기관 상황과 면접 상황에 맞추어 별도 양식을 사용하는 것도 가능하다.

⑧ 개별 면접일지

* 클라이언트	<input style="width: 90%;" type="text"/>
* 면접날짜와 시간	날짜(숫자만 입력) <input style="width: 150px;" type="text"/> <input type="button" value="📅"/> 시간 <input type="text" value="시간선택"/> : <input type="text" value="분선택"/> <input type="button" value="▼"/>
* 면접장소	<input style="width: 90%;" type="text"/>

1 면접 준비과정

2 면접목표

- 1.
- 2.

3 평가기록 및 분석

* 면접내용	<input style="width: 80%;" type="text"/>
* 실습생 분석	<input style="width: 80%;" type="text"/>
* 실습지도 내용	<input style="width: 80%;" type="text"/>

4 면접목표 달성에 대한 평가

5 실습생 의견

6 다음 면접 계획

[그림 27] 선택양식 ⑧개별 면접일지

⑥ 주거복지조사 계획 및 분석

주거복지조사에 관한 선택양식은 ‘주거복지조사 계획서’, ‘주거복지조사 진행일지’, ‘주거복지조사 분석평가서’ 3가지로, 주거복지와 관련된 다양한 문제들의 조사 및 분석에 활용할 수 있는 보고서 양식이다.

‘주거복지조사 계획서’는 문제 제기와 조사의 필요성, 구체적인 조사 및 분석방법 (조사 대상, 자료 수집방법, 분석 절차 등), 필요한 예산 등을 기록하는 계획 단계의 보고서이며, ‘주거복지조사 진행일지’는 조사 과정에서의 진행 단계, 보완 점, 추후 진행 계획 등을 기록하는 진행 단계의 보고서라고 할 수 있다. 마지막으로 ‘주거복지조사 분석평가서’는 조사 결과와 그에 따른 논의점 등을 기록하는 최종 단계의 보고서이다.

보고서의 구체적인 내용은 다음과 같다.

⑨ 주거복지조사 계획서

• 조사주제

• 조사 / 분석일

조사일

분석일

1 문제제기 및 조사문제의 제시

1. 문제의 기술
2. 검토될 조사문제에 대한 진술
3. 문제의 중요성과 조사 필요성 제시

2 조사와 관련한 문헌자료 검토

1. 이론적, 역사적 관점
2. 문헌에서 파악된 차이점들 검토

3 조사방법 제시

1. 조사 설계와 자료수집 절차
2. 표집설계
3. 대상에 대한 기술
4. 측정방법 기술
5. 자료분석 절차

4 예산

5 기타 필요한 사항

6 부록 (관련 참고문헌, 설문지 등 필요한 자료를 첨부할 수 있음)

첨부1

첨부2

[그림 28] 선택양식 ⑨주거복지조사 계획서

⑩ 주거복지조사 진행일지

• 조사주제

• 진행일

1 조사 진행 단계 기록

2 조사과정에서 보완되어야 할 사항 기록

3 추후 조사 진행 계획

[그림 29] 선택양식 ⑩주거복지조사 진행일지

⑪ 주거복지조사 분석 평가서

• 조사주제

• 진행일

1 문제제기 및 조사문제의 제시

1. 문제의 기술
2. 검토될 조사문제에 대한 진술
3. 문제의 중요성과 조사 필요성 제시

2 조사와 관련한 문헌자료 검토

1. 이론적, 역사적 관점
2. 문헌에서 파악된 차이점들 검토

3 조사방법 제시

1. 조사 설계와 자료수집 절차
2. 표집설계
3. 대상에 대한 기술
4. 측정방법 기술
5. 자료분석 절차

4 조사결과 제시

1. 기술적 분석
2. 인과적 분석

5 논의점

1. 밝혀진 사항에 대한 설명
2. 실천에의 함의
3. 평가의 한계와 약점

6 참고문헌

7 부록 (설문지 외 조사와 관련된 주요자료 첨부)

첨부1

찾아보기...

첨부2

찾아보기...

✕ 취소

✓ 등록

[그림 30] 선택양식 ⑪주거복지조사 분석평가서

⑦ 타 기관방문

실습생은 실습기관 외에 주거복지 관련 기관을 방문하고 이를 보고서로 작성할 수 있다. 이 때의 타 기관은 실습기관과 사업적으로 연계된 곳일 수도 있고, 실습생 개인이 관심을 가지고 접근한 기관일 수도 있다.

‘타 기관방문 분석보고서’는 기관 방문의 목적, 질의 및 답변 사항, 기관 방문을 통해 알게 된 내용을 기록해야 한다. 특정 분야나 내용에 관심을 가지고 방문한 경우에는 별도의 양식을 활용하거나 특정 내용만 선택하여 기록할 수 있다.

⑫ 기관방문 분석 보고서

방문기관명	<input type="text"/>		
기관소재지	<input type="text"/>	전화	02 <input type="text"/> <input type="text"/>
기관소개자	<input type="text"/>		
소개자 부서	<input type="text"/>	소개자 직책	<input type="text"/>
첨부파일	<input type="text"/>		찾아보기...

1 기관방문 목적

2 기관방문을 위한 질의사항 및 응답 정리

3 기관방문을 통해 알게 된 지식

검토할 사항 예시

1. 기관의 역사
 - ① 기관 설립동기 및 설립목적
 - ② 기관 사업의 역사적 변천
 - ③ 기관 역사에 대한 실습생의 평가
2. 기관의 목적
3. 기관의 주요사업 및 프로그램
 - ① 클라이언트 및 대상 지역
 - ② 주요사업
 - ③ 서비스 전달체계
 - ④ 기관의 대상층 및 주요사업에 대한 실습생의 평가
4. 기관의 행정사항
 - ① 기관의 조직구조
 - ② 예산, 후원 및 지원 사항
 - ③ 기관의 행정구조와 예산 사용 및 후원에 대한 실습생의 평가
5. 기관이 속한 지역사회, 물리적 환경의 특징
 - ① 지역사회
 - ② 물리적 환경 (시설, 공간 등)
6. 주거복지기관으로서 지역 내 타 기관들과의 연계
 - ① 관계유형 및 내용
 - ② 기관의 타 기관과의 관계유지에 대한 실습생의 평가
7. 기관의 특별한 면이나 전반적인 사항에 대한 인상이나 느낌

✕ 취소
✓ 등록

[그림 31] 선택양식 ⑫타 기관방문 분석보고서

⑧ 실습 평가

선택양식 중 ‘실습중간평가서’와 ‘실습평가서’는 실습 진행 중에 실습생과 지도자가 함께 사용하는 양식으로, 실습이수를 위한 필수 제출 보고서 건수에는 포함되지 않는다. 현장실습지원기구는 이 두 양식을 활용하여 실습생과 지도자가 평가회를 갖는 것을 권장하고 있다. 이는 실습생에게 양질의 실습교육과 현장경험을 제공하고, 실습지도자에게 지도능력 향상과 업무 능력에 발전적인 도움을 줄 것으로 기대된다.

양식의 구체적인 내용은 다음과 같다.

⑬ 실습중간 평가서

* 기관명	<input style="width: 95%;" type="text"/>	* 실습지도자	<input style="width: 95%;" type="text"/>
* 실습평가일	<input style="width: 95%;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="button" value="📅"/>	실습지도교수	<input style="width: 95%;" type="text"/>

1 실습목표와 관련된 실습내용 및 역할에 대한 평가

1. 수행한 실습내용 및 역할의 요약

2. 평가

3. 앞으로의 계획

2 실습에 임한 자세 및 노력

3 실습을 통해 배운 점

4 앞으로 더 필요한 지식과 기술

5 실습에서 어려웠던 점

6 기관 및 실습지도자에게 건의할 점

✕ 취소
✔ 등록

[그림 32] 선택양식 ⑬실습중간 평가서

⑭ 실습평가서

기관명	<input type="text"/>	실습지도자	<input type="text"/>
실습평가일	<input type="text"/>	실습지도교수	<input type="text"/>

1 실습일정에 대한 평가

2 실습내용 및 역할에 대한 평가

3 실습목표에 대한 평가

1. 구체적이고 적절한 목표 설정 여부
2. 목표의 달성 여부

4 서비스 실천과정에 대한 평가 / 정책 및 행정 실습에 대한 평가

1. 수행한 실습내용 및 역할의 요약
2. 문제 사정 능력 / 문제 분석 능력
3. 개인 기술 / 문제 해결을 위한 대안제시 능력
4. 면접 기술 / 기존지식과 정보의 사용 능력
5. 기록 기술
6. 클라이언트와 전문적인 관계 형성 / 유관기관 및 관련된 사람들과 전문적인 관계 형성

5 실습생의 자원 활용에 대한 평가 (인적, 물적 자원)

1. 기관외의 자원 활용
2. 실습과 관련된 참고서적의 활용

6 실습에 임하는 자세에 대한 평가

1. 업무관리
 - ①시간 준수, 과제 제출
 - ②주어진 일에 대한 업무조절 능력
2. 직원과의 관계(실습지도자, 타 직원, 타 전문직 직원 등)
3. 다른 실습생과의 관계
4. 실습에 있어서의 적극성 및 자발성

7 전문적 태도에 대한 평가

1. 주거복지사로서 실습생 자신의 장·단점에 대한 인식
2. 전문가로서 윤리 및 가치관의 이행

(다음장에 이어서)

[그림 33] 선택양식 ⑭ 실습평가서

1. 실습생 자신의 실습지도 활용정도에 대한 평가

- ①기관 실습지도
- ②교육원 실습지도

2. 실습지도 자체에 대한 평가

- ①기관 실습지도
- ②교육원 실습지도

9 기관 이해도에 대한 평가

- 1. 실습생의 과업과 관련된 기관의 목적, 정책, 행정에 대한 이해
- 2. 실습생으로서의 기관내의 쉼과 한계에 대한 인식

10 실습기간 중 가장 유익했던 내용

11 실습기간 중 가장 안 좋았던 내용

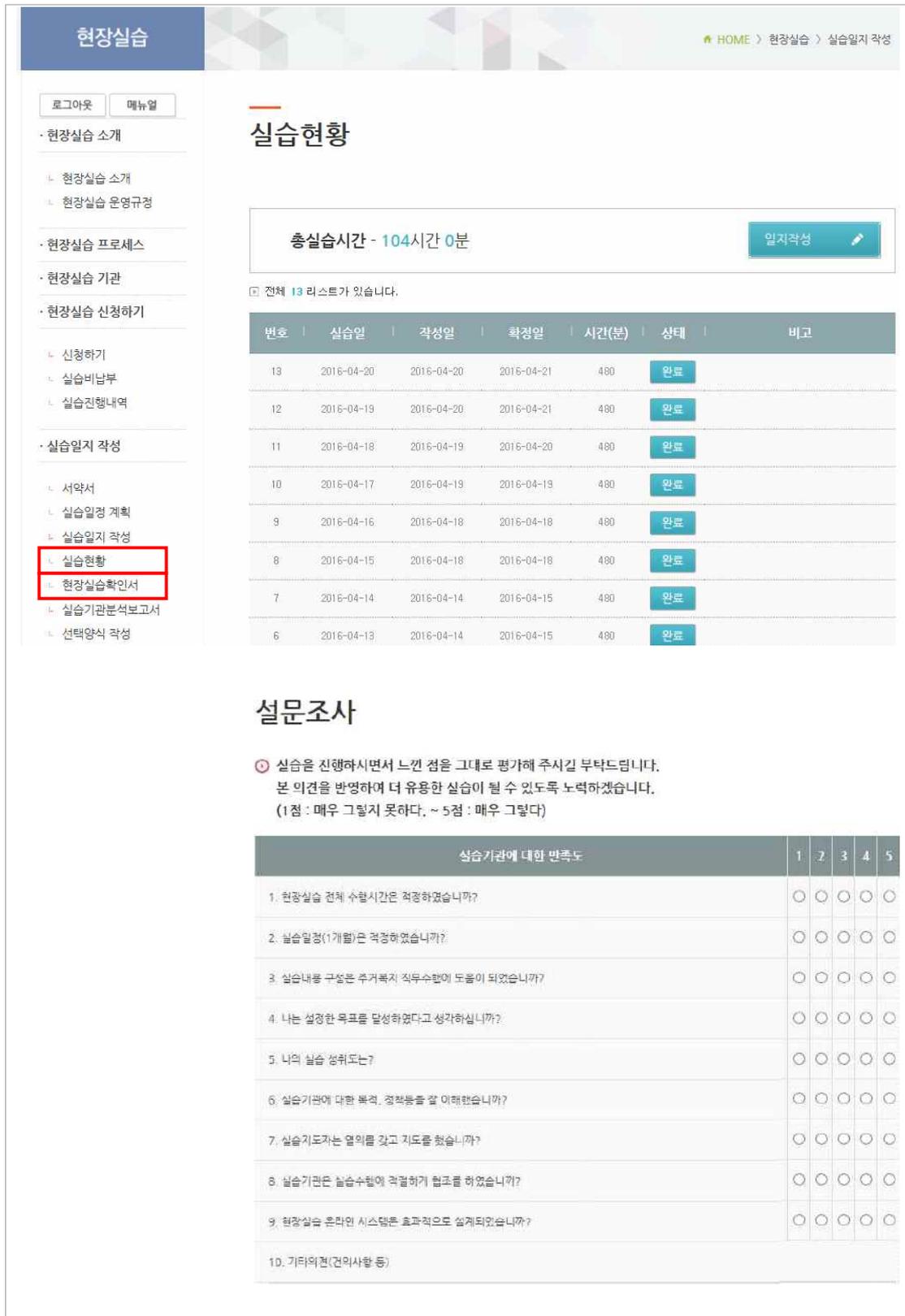
12 실습 기관, 실습 지도자, 교육원에 대한 건의사항

13 기타 하고 싶은 말

× 취소 ✓ 등록

■ 실습현황 및 현장실습 확인서

- **실습현황** : 실습현황에서는 실습이 진행된 일자, 실습시간, 일지상태 등을 확인한다.
※ 지도자가 일지를 평가하였을 경우, **완료** 상태로 표시된다.
- **현장실습 확인서** : 실습(일지 및 보고서 작성)이 완료되면, 현장실습에 대한 확인 및 설문조사를 실시한다.
 - 실습생이 현장실습 확인서를 작성해야만 실습지도자가 평가할 수 있다.
 - 실습생이 현장실습 확인서까지 작성하면, 모든 실습 관련 일정은 마무리되는 것이며, 지도자 평가와 현장실습지원기구의 실습평가가 종료된 후에 심의를 거쳐 실습 이수가 확정된다.



[그림 34] '실습현황', '현장실습확인서' 메뉴에서 실습현황 및 설문조사 화면

2. 현장실습기관 배정 관련 유의사항

배정기관

- 실습생이 실습 신청 시에 선택한 실습 희망 기관과 지역(실습처)에 대한 고려 및 실습기관의 내부 사정, 실습인원 등의 여건을 감안하여 배정한다.

<실습기관 선정 관련 규정>

- 다음에 해당하는 주거복지 업무를 3년 이상 수행하고 있는 기관으로 한다.
 - ① 주거문제 상담 ② 조사·평가·기획 ③ 주택개선[개량] 서비스
 - ④ 주거교육 ⑤ 지역사회 주거복지 네트워크 구축
- 실습기관 인정절차 : 실습기관으로서 요건을 갖춘 기관은 학회에서 정한 기준에 따라 주거복지사위원회의 심의과정을 거쳐 인정을 받을 수 있다.

배정인원

- 학회 규정에 의거하여 실습기관 내 실습지도자 1명당 실습생은 4명 이하로 배정한다.

3. 실습지도자의 시스템 이용 방법

실습지도자는 실습시스템의 전반적인 구성내용을 숙지하고 있어야 하며, 특히 실습생이 업무계획을 예견하고 차질 없이 실습을 진행하도록 도와주어야 한다. 이와 관련하여 실습지도자가 특별한 관심을 기울여야 하는 부분은 다음과 같다.

① 실습지도계획서 작성 및 등재

실습지도자는 실습생에게 요구되는 시간을 고려한 계획서를 작성해 두고, 필요에 따라서는 당해 기관에 배정되는 실습생과 사전 협의를 통하여 수정, 보완한 최종 계획서를 시스템에 업로드 하여야 한다.

② 실습생의 실습일지 점검 및 의견 기재

실습생이 실습을 마친 후 매일 작성하는 일지 내용을 확인하고, 이에 대한 의견을 지도자 의견란에 기재하여야 한다. 이때 기재하는 의견을 통하여 실습생에게 유익한 조언을 할 수 있음을 명심하여 필요한 내용으로 요약하여 기재토록 한다.

③ 실습(중간) 평가서 관련 회의

실습생에게 해당 시점에서 '실습중간평가서' 또는 '실습평가서'를 작성토록 권유하고, 작성된 내용을 토대로 실습생과 평가회의를 갖는 것이 바람직하다.

④ 실습 평가

실습이 종료되면 평가지표별로 평가토록 한다.

II 현장실습기관

제4장. 현장실습기관별 주요 실습내용

1. 지자체(익산시 주택문화창의센터)
2. 한국토지주택공사
3. 서울주택도시공사
4. 인천도시공사
5. 주택관리공단
6. 주거복지센터
7. 주거복지연대
8. 쪽방상담소

1. 지자체(익산시 주택문화창의센터)

(1) 실습분야

현재 지자체 실습기관으로 지정된 곳인 익산시 주택문화창의센터에서 경험할 수 있는 실습내용은 다음과 같다.

① 단독주택 · 소규모공동주택에 대한 주거복지 지원업무

- 거주·조사·기획, 주택·시설 등

② 대상자에 대한 상담지원업무 등

- 생활법률, 은행·병원업무, CS센터, 말벗 등

참고로, 지자체에서 이루어지는 일반적인 주거생활지원서비스로는 전세임대·매입임대·주거급여 정보제공, 취약계층 주거지원 및 상담, 정부지원 프로그램 신청절차 안내, 공공근로 및 자활사업 권유, 청약통장 가입권유, 임대주택 입주대상자 선정보고, 노숙인 시설 관리, 집수리(도배, 장판, 누수, 단열) 및 현물주거급여, 긴급주거지원 등이 있다.

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 9] 익산시 주택문화창의센터의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담 당
120시간		
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 오리엔테이션 및 직원 상견례 ▪ 실습기관 주요업무 프로세스 이해 	실습기관장 실습지도자
32시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 찾아가는 서비스대상자 주거환경 조사, 평가 ▪ 주거복지상담 및 사례관리보고서 작성 	실습지도자
24시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시설물관리실태 및 보수서비스 참여 ▪ 민원접수 및 대응 	실습지도자 기관 직원
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 타 기관 방문 조사 	실습기관장 실습지도자
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자원봉사 및 후원관련 업무실습 	실습기관장 실습지도자
40시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 커뮤니티 프로그램 기획평가 ▪ 민원접수 및 대응, 일반 업무 참관 등 	실습지도자 기관 직원

2. 한국토지주택공사

(1) 실습분야

우리나라 주거복지정책의 중추적인 집행기관인 한국토지주택공사(LH)에서는 다음의 내용들을 주요 실습분야로 운영하고 있다.

① 주거복지 지원 제도 교육

- 건설임대, 매입임대, 전세임대, 주거급여 등

② 주거복지 상담 교육

- 주거복지 상담 사례 교육 및 주거상담 능력 습득

③ 주거급여 조사 관련 교육

- 주거급여(임차가구 및 자가 가구) 동행 조사 실습 및 대안 제시

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 10] 한국토지주택공사(LH)의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간		내 용	담 당
120시간	60시간		
16시간	16시간	▪ 현장실습 길라잡이	온라인교육
8시간	8시간	▪ 주거복지 지원 제도 집합교육	실습지도자 기관 직원
32시간	8시간	▪ 주거복지 전달기구(주거상담 교육·실습)	
16시간	12시간	▪ 주거급여(임차) 동행 조사	
16시간	12시간	▪ 주거급여(자가) 동행 조사	
24시간	-	▪ 밀착 보호 및 주거복지 상담, 민원대응 등	
8시간	4시간	▪ 사례 발표 및 피드백	

(3) 한국토지주택공사의 주요 주거복지사업

한국토지주택공사(LH)의 주거복지사업 체계를 보면 다음 그림과 같다.



[그림 35] 한국토지주택공사 주거복지사업 체계도

3. 서울주택도시공사

(1) 실습분야

서울주택도시공사에서는 취약계층에 대한 주거문제 상담, 주거복지 관련 수요조사 및 평가·기획업무, 주거환경개선(개량) 서비스, 커뮤니티 프로그램 기획 및 관리업무 등을 주요 실습분야로 운영하고 있다. 이를 좀 더 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

① 주거문제 상담

- 목표 : 취약계층 케어 및 주거복지 상담 능력 배양
- 미션 : 안심콜 20회 이상 실시 및 상담 사례 작성
 - 취약계층 안심콜 : 영구임대 및 다가구 등 폭염(하절기) 및 한파(동절기),
 - 평상시에 취약계층(홀몸노인, 장애인 등)에게 안부전화
 - 주거복지사업 교육(입주민 사례 위주 교육)

② 조사 · 평가 · 기획

- 목표 : 주거복지 수요조사 및 문제 해결 능력 배양
- 미션 : 주거복지 수요조사 결과 반영, 사례관리 1일 2건
 - 조사계획 수립, 현장조사 및 조사결과 분석, 취약계층 케어 및 주거복지 상담 능력 배양
 - SH주거복지상담사와 실제 동행하여 실습

③ 주거환경개선(개량) 서비스

- 목표 : 주거복지 수요 관련조사 및 문제 해결 능력 배양
- 미션 : 주거복지 수요 결과를 반영한 사례관리
 - 주거환경개선사업 우선순위 구분을 위한 실습
 - SH주거복지상담사와 실제 동행하여 실습

④ 커뮤니티프로그램 기획 · 관리 능력

- 목표 : 커뮤니티 기획서 작성 - 단지별 욕구조사 분석
- 미션 : 단지에 맞는 커뮤니티 프로그램 개발, 자원 발굴

⑤ 타 기관 방문조사

- 목표 : 주거 관련기관, 사회서비스 관련기관 등 방문
- 미션 : 취약계층 연계를 위한 기관 선정

⑥ 주거복지 제도 교육, 사례발표 및 피드백

- 주거복지정책에 대한 이해도 증진, 실습사례 발표 및 피드백을 통한 결과 분석 및 평가 능력 제고

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 11] 서울주택도시공사(SH)의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담 당
120시간		
16시간	<ul style="list-style-type: none"> 현장실습 길라잡이(온라인교육) 	온라인교육
8시간	<ul style="list-style-type: none"> 취약계층 안심콜 및 주거복지 사례관리 	주거복지팀 주택관리팀
24시간	<ul style="list-style-type: none"> 취약계층 주거복지 요구조사 	주거복지팀 주택관리팀
16시간	<ul style="list-style-type: none"> 취약계층 주거복지 요구조사 	주거복지팀 시설관리팀
16시간	<ul style="list-style-type: none"> 주거복지 제도 교육, 사례발표 및 피드백 	실습관리자
8시간	<ul style="list-style-type: none"> 커뮤니티 프로그램 종합기획서 작성 	주거복지팀 주택관리팀
8시간	<ul style="list-style-type: none"> 주거 관련기관 방문 	주거복지팀 주택관리팀
8시간	<ul style="list-style-type: none"> 자원봉사 참여 	주거복지팀 주택관리팀
16시간	<ul style="list-style-type: none"> 현장실습 전반에 대한 이해 및 평가 	실습관리자

(3) 서울주택도시공사의 주요 주거복지사업

서울주택도시공사의 입주민 주거복지사업 주요 내용을 살펴보면 다음과 같다.

① 취약계층이 요구하는 복지서비스 제공

- 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등에게 복지서비스 연계
 - 대상 : 15,716 세대(총 134,175 세대의 12%)
- 생활불편 해소를 위한 정기적 시설물 점검
 - 수시로 세대를 방문하여 전구 등 시설물 보수 및 교체

② SH주거복지상담사 배치 등

- [SH주거복지상담사] 영구임대단지에 2010년부터 점진 배치
- [주춧돌 통장제도] 퇴거예정세대 적금가입 시 은행이자만큼 추가지원

③ 커뮤니티 활성화 주체(단체, 리더 및 활동가) 발굴 · 확대

- 임차인대표회의 구성 활성화를 통해 공동문제 대처 및 커뮤니티 활성화 유도

④ 1단지 1커뮤니티

- 입주민 중심의 나눔과 협동문화 조성

⑤ 입주민 커뮤니티 소통 공간 마련

- 독서문화 만들기 사업을 통한 커뮤니티활동 활성화
 - 작은 도서관 개관, '독서문화 만들기' 업무협약 체결
- 입주민 커뮤니티 사이버 공간 제공

⑥ 희망돌보미 일자리 제공

- 홀몸어르신 등의 가사도우미, 단지 주거환경 조성
- 임대료 체납자, 장애인 등의 취약계층을 우선 이용
 - 12년 임대주택 입주민 일자리 창출 : 697명

⑦ 사회적 기업 연계 일자리 창출

- 다가구 등 시설보수 일감을 사회적 기업에 지원
- ※ 도배, 장판 기능교육 실시(전문학원 3개월) 및 일자리 제공
 - 12년 입주민 교육 및 일자리 창출 : 20명

4. 인천도시공사

(1) 실습분야

인천도시공사에서는 취약계층에 대한 주거문제 상담, 주거복지 관련 수요조사 및 평가·기획업무, 주거환경개선(개량) 서비스, 커뮤니티 프로그램 기획 및 관리업무 등을 주요 실습분야로 운영하고 있다. 이를 좀 더 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

① 주거문제 상담

- 목표 : 취약계층 케어 및 주거복지 상담 능력 배양
- 미션 : 안심콜 20회 이상 실시 및 상담 사례 작성
 - 취약계층 안심콜 : 영구임대 및 다가구 등 폭염(하절기) 및 한파(동절기), 평상시에 취약계층(홀몸노인, 장애인 등)에게 안부전화
 - 주거복지사업 교육(임대주택 입주민 사례 위주 교육)

② 조사 · 평가 · 기획

- 목표 : 주거복지 수요조사 및 문제 해결 능력 배양
- 미션 : 주거복지 수요조사 결과 반영, 사례관리 1일 2건
 - 조사계획 수립, 현장조사 및 조사결과 분석, 취약계층 케어 및 주거복지 상담 능력 배양
 - 주거복지상담사와 실제 동행하여 실습

③ 주거환경개선(개량) 서비스

- 목표 : 주거복지 수요 관련조사 및 문제 해결 능력 배양
- 미션 : 주거복지 수요 결과를 반영한 사례관리
 - 주거환경개선사업 우선순위 구분을 위한 실습
 - 주거복지상담사와 실제 동행하여 실습

④ 커뮤니티프로그램 기획 · 관리 능력

- 목표 : 커뮤니티 기획서 작성 - 단지별 욕구조사 분석
- 미션 : 단지에 맞는 커뮤니티 프로그램 개발, 자원 발굴

⑤ 타 기관 방문조사

- 목표 : 주거 관련기관, 사회서비스 관련기관 등 방문
- 미션 : 취약계층 연계를 위한 기관 선정

⑥ 주거복지 제도 교육, 사례발표 및 피드백

- 주거복지정책에 대한 이해도 증진, 실습사례 발표 및 피드백을 통한 결과 분석 및 평가 능력 제고

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 12] 인천도시공사의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담 당
120시간		
16시간	▪ 현장실습 길라잡이	온라인교육
8시간	▪ 취약계층 안심콜 및 주거복지 사례관리	주거복지팀 주택관리팀
24시간	▪ 취약계층 주거복지 요구조사	주거복지팀 주택관리팀
16시간	▪ 취약계층 주거복지 요구조사	주거복지팀 시설관리팀
16시간	▪ 주거복지 제도 교육, 사례발표 및 피드백	실습관리자
8시간	▪ 커뮤니티 프로그램 종합기획서 작성	주거복지팀 주택관리팀
8시간	▪ 주거 관련기관 방문	주거복지팀 주택관리팀
8시간	▪ 자원봉사 참여	주거복지팀 주택관리팀
16시간	▪ 현장실습 전반에 대한 이해 및 평가	실습관리자

5. 주택관리공단

(1) 실습분야

주거복지사 자격제도를 처음 입안했던 주택관리공단은 현장에서 수행되어온 주거 복지 관련 업무를 중심으로 실습 분야를 정립하고, 이를 각 실습기관에 제공함으로써 실습지도계획서를 수립하는데 기초자료로 활용되도록 하였다.

이와 관련된 주요 실습분야는 주택이라는 물리적 시설에 대한 업무와 주거취약계층인 저소득 입주민에 대한 생활지원 업무 등으로 대별할 수 있겠다. 이에 대한 세부 내용은 다음과 같다.

① 일반적인 주택관리업무

- 공공임대주택이라는 특성을 고려한 임대차 등과 관련된 임대업무, 주택에 대한 시설관리업무, 단지관리업무 등

② 저소득 입주민에 대한 생활지원 업무 등

- 주거취약세대의 내부시설 보수서비스업무, 입·퇴거 및 주거이전 상담과 경제적 지원활동 관련업무, 독거세대 말벗 등 밀착보호 및 생활지원업무, 사회적 보호연계 등을 위한 협력지원체계 구축업무 등

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 13] 주택관리공단의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담당
120시간		
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 오리엔테이션 및 직원 상견례 ▪ 실습기관 주요업무 프로세스 이해 	실습기관장 실습지도자
32시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 밀착보호 및 주거환경 조사, 평가 ▪ 주거복지상담 및 사례관리보고서 작성 	실습지도자
24시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시설물관리실태 및 보수서비스 참여 ▪ 민원접수 및 대응 	실습지도자 기관 직원
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 타 기관 방문 조사 	실습기관장 실습지도자
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자원봉사 및 후원관련 업무실습 	실습기관장 실습지도자
40시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 커뮤니티 프로그램 기획평가 ▪ 민원접수 및 대응, 일반 업무 참관 등 	실습지도자 기관 직원

(3) 주택관리공단의 주요 주거복지사업

주택관리공단의 주거복지사업 주요 내용을 살펴보면 다음과 같다.

① 살기 좋은 마을 만들기 : 커뮤니티 육성

- 노후 환경 개선으로 단지이미지 탈바꿈, 입주민 자긍심 제고
- 주민참여 프로그램(마을축제, 예술공연 등)으로 공동체 의식 증진

② 관리 흠닥터

- 밀착보호가 필요한 독거노인 등 불우세대에 찾아가는 서비스를 제공하여, 주거생활 편의성과 안정성 도모

③ 청소년 희망프로젝트 사업1 : 엄마손밥상, 방과 후 공부방

- 방학 중 결식아동, 맞벌이자녀 등에게 먹거리와 학습프로그램 제공
 - 학습 환경이 열악한 단지 내에서 공부할 수 있는 분위기 조성

④ 청소년 희망프로젝트 사업2 : 위스타트 [꿈나무 축구단]

- 기초생활수급자 및 저소득층 아이들의 체력증진 도모
- 정서적인 안정 및 자기계발의 기회를 제공

⑤ 특수소외계층 지원(생활적응 프로그램)

- 다문화가정, 새터민, 사할린동포 등 취약계층에게 문화 체험, 학습지원(한글교육 등), 장례 지원 등으로 공동체 생활 조기적응 유도

⑥ 자립 지원 : 일자리 창출, 자격교육, 고용정보 제공 등

- 노는 문화 개선 및 근로의욕 유발로 단지 활력 회복 도모
- 취업교육, 주민소득원 개발 등으로 경제적 자립 유도

⑦ 외부자원 연계 활용1 : 1사 1단지 결연 추진

- 기업의 사회적 책임 실현과 불우 입주민에 대한 실질적 지원이 가능하도록 공단이 중간가교 역할을 수행('1004 클럽' 운영 중)

⑧ 외부자원 연계 활용2 : 공공인력 활용

- 공익근무요원 배치근거 마련(병역법 시행규칙 개정 : 2010년 10월)
- 사회봉사명령자 운용(법무부 보호관찰국 협약 체결)

⑨ 대외 협력체계 구축 : 주거복지 거버넌스 운영

- 주거환경의 열악성과 다양한 사회문제로 인한 지역사회에서의 배제 문제 등을 여러 주체 간 협치로 해결 모색
 - 환경개선, 정신질환자 대책, 자립지원 등의 해법 공동 모색

6. 주거복지센터

■ 주거복지센터 현황 및 업무

주거복지센터는 2007년도에 사회복지공동모금회의 지원사업으로 운영되기 시작하였다. 당초에는 3개년 지원사업으로 10개소가 운영되었으며, 지원기간이 종료되면서 지자체 지원사업으로 전환되기도 하였다(현재 9개소 운영/자체재원 등으로 4개소 추가).

주거복지센터에서 수행되는 일반적인 업무를 보면, ①주거상담(주거생활 관련서비스, 임대주택입주 및 임대차보호 상담 등), ②주거관련서비스(긴급임대료 지원, 취약계층 집수리 지원, 임대보증금 소액지원 등), ③네트워크 구축(민관협력체계 등 전달체계, 주거복지전문가 양성 등) 사업 등이다

6-1. 강북주거복지센터

(1) 실습분야

① 주거복지 이론 교육

- 센터 소개, 주거복지운동의 이해, 주거정책 프로그램, 주거편의시설 이해, 상담 및 사례관리의 이해, 프로포절 작성 교육, 마을재생 네트워크 참여

② 저소득층 가구 주택환경개선 사업 참여

- 에너지효율개선사업 등

③ 상담 및 사례관리 참여

- 주거복지 상담 및 사례관리 기술 습득
- 긴급(임시) 거주자, 주거취약계층 주거지원 대상자 사례관리
- 한국토지주택공사 및 서울주택도시공사 임대주택 입주자의 위기상황 개입

④ 주거복지 관련 지역자원의 개발 및 운영실무

- 자원리스트 조사 등

⑤ 주거복지 정책의 이해

- 서울시 및 정부의 주거복지정책의 이해

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 14] 강북주거복지센터의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담 당
120시간		
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 오리엔테이션 및 직원 상견례 ▪ 실습기관 주요업무 프로세스 이해 	실습기관장 실습지도자
32시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 밀착보호 및 주거환경 조사, 평가 ▪ 주거복지상담 및 사례관리보고서 작성 	실습지도자
24시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시설물관리실태 및 보수서비스 참여 ▪ 민원접수 및 대응 	실습지도자 기관 직원
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 타 기관 방문 조사 	실습기관장 실습지도자
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자원봉사 및 후원관련 업무실습 	실습기관장 실습지도자
40시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 커뮤니티 프로그램 기획평가 ▪ 민원접수 및 대응, 일반 업무 참관 등 	실습지도자 기관 직원

6-2. 대구주거복지센터

(1) 실습분야

① 공공·민간임대주택 주거복지 지원

- 거주·조사·기획, 주택·시설 등

② 입주민 생활지원

- 입·퇴거, 생활법률, 은행·병원 업무, CS센터, 말벗 등

③ 희망하우스 사례관리

- 본 기관에서 운영하는 서포티브하우스(중간주택)인 '희망하우스' 사례관리

④ 특수주거취약계층 주거상담 및 생활지원 활동

- 쪽방, 노숙, 여관, 여인숙, 고시원 등 비주택거주자 대상

⑤ 지역 NGO, 복지기관, 쉼터 등 시설종사자 '알기 쉬운 주거복지 그 활용과 실제' 교육 및 '찾아가는 주거복지 이동 상담소' 운영

⑥ 지역사회복지협의체 '주거분과' 활동, 지역 주거복지네트워크 활동

⑦ 주거급여 상담 및 지원업무

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 15] 대구주거복지센터의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담 당
120시간		
6시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 오리엔테이션 및 직원 상견례 ▪ 실습기관 주요업무 프로세스 이해 	실습기관장 실습지도자
40시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 재가방문 및 밀착보호 사례관리, 주거환경 조사·평가 ▪ 주거복지상담 및 사례관리보고서 작성 	실습지도자
24시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 본 기관 운영시설 사례관리 및 비주택 주거환경 개선 및 보수 서비스 참여 ▪ 상담접수 및 대응 	실습지도자 기관 직원
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 타 기관 방문 및 주거복지 네트워크 활동 	실습기관장 실습지도자
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자원봉사 및 후원 관련 업무실습 	실습기관장 실습지도자
34시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 커뮤니티 프로그램 기획·평가 ▪ 상담접수 및 대응, 일반 업무 참관 등 	실습지도자 기관 직원

6-3. 전북주거복지센터

(1) 실습분야

① 주거복지 이론 교육

- 센터 소개, 주거복지운동의 이해, 주거정책프로그램, 주거편의시설의 이해, 상담 및 사례관리의 이해, 프로포절 작성 교육, 주택협동조합, 마을재생 등

② 저소득층 가구 주택환경개선 사업 참여, 주거환경 조사 및 평가

③ 상담 및 사례관리 참여

- 주거복지 상담 및 사례관리 기술 습득
- 임시거주 무상임대주택 희망의집, 매입임대입주자 등 사례관리 참여

④ 주거복지 자원개발 실무 능력 습득

- 지역 주거복지 자원 리스트 조사 및 프로포절 작성 및 사업기획 조직화

⑤ 주거복지 커뮤니티 활동

- 일반 업무 보조, 타 기관 방문, 네트워크 회의 참여, 주거실태조사 등

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 16] 전북주거복지센터의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담 당
120시간		
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 오리엔테이션 및 직원 상견례 ▪ 실습기관 주요업무 프로세스 이해 	실습기관장 실습지도자
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 주거복지 업무 관련 이론 교육 	실습지도자
32시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 희망의집 및 임대주택 운영관리 업무 실습 ▪ 주거복지 상담 및 사례관리 보고서 작성 	실습지도자 기관 직원
24시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 저소득층 주거환경개선 참여 및 주거환경 조사·평가 	실습기관장 실습지도자
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 타 기관 방문 조사 	실습기관장 실습지도자
40시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 프로포절 작성·평가, 주거복지 커뮤니티 활동 ▪ 업무 보조 및 일반 업무 참관 등 	실습지도자 기관 직원

6-4. 인천주거복지센터

(1) 실습분야

① 주거복지 이론 교육

- 센터 소개, 주거복지운동의 이해, 주거정책프로그램, 주거편의시설의 이해, 상담 및 사례관리의 이해
- 프로포절 작성 교육, 마을재생 네트워크 참여

② 저소득층 가구 주택환경개선 사업 참여

- 에너지효율개선사업 상담 및 사례관리

③ 상담 및 사례관리 참여

- 주거복지 상담 및 사례관리 기술 습득 및 향상
- 긴급(임시) 거주자에 대한 사례관리
- LH 및 인천도시공사 임대주택 입주자의 위기상황 개입

④ 주거복지 관련 지역자원의 개발 및 운영 실무

- 지역 주거복지 자원 리스트 조사 및 조직화
- 인천지속가능발전협의회 주거분과 활동

⑤ 주거복지 정책의 이해

- 인천시 및 정부의 주거복지 정책의 이해
- 공공임대주택의 종류와 입주절차 등

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 17] 인천주거복지센터의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담 당
120시간		
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 오리엔테이션 및 직원 상견례 ▪ 실습기관 주요업무 프로세스 이해 	실습기관장 실습지도자
32시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 밀착보호 및 주거환경 조사, 평가 ▪ 주거복지상담 및 사례관리보고서 작성 	실습지도자
24시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시설물관리실태 및 보수서비스 참여 ▪ 민원접수 및 대응 	실습지도자 기관 직원
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 타 기관 방문 조사 	실습기관장 실습지도자
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자원봉사 및 후원 관련 업무 	실습기관장 실습지도자
40시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 커뮤니티 프로그램 기획·평가 ▪ 민원접수 및 대응, 일반 업무 참관 등 	실습지도자 기관 직원

7. 주거복지연대

(1) 현황 및 업무

주거복지연대는 2001년 6월 편안한 내 집 및 우리 동네가 있는 삶을 실현하여 국민의 주거복지 향상에 기여한다는 취지로 설립되었다.

주요업무로는 ①정책연구사업(서민주거복지 실현을 위한 정책개발), ②주거복지캠페인, 홍보활동, 주택소비자보호운동, ③주거지원사업(소단위 환경개선사업 : 단비하우스 프로젝트, 수급자등을 위한 공익집수리사업, 쪽방촌 리모델링 프로젝트 등), ④사회공헌 발굴사업(영구임대 결식노인 공휴일 식사제공, 임대단지 손주 양육할머니 모임 결성·지원, 엄마손밥상 도입)등이 있다.

(2) 실습분야

① 영구임대주택 기획 및 사례관리 역량개발

- 동작구 대방1단지

② 국민임대단지 생활문화프로그램 기획 · 운영 · 홍보 · 교육 · 평가

③ 주택재개발정비지구 취소지역의 도시재생을 위한 활동

- 주택·시설 현장진단과 설계 및 시공 분야

④ 쪽방 등 주거실태조사 분야

(3) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 18] 주거복지연대의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담 당
120시간		
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 오리엔테이션 및 직원 상견례 ▪ 실습기관 주요업무 프로세스 이해 	실습기관장 실습지도자
64시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [영구] 밀착보호 및 주거환경 조사, 평가 ▪ [국민] 생활문화프로그램 기획·운영·홍보·평가 ▪ [재생] 기획·진단·건축설계 및 대안 제시 ▪ [조사] 쪽방 등 주거실태조사 등 	실습기관장 실습지도자
40시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 커뮤니티 활성화 및 도시재생 대안 제시 ▪ 실태조사 코딩 등 분석기반 구축 	실습기관장 실습지도자 기관 직원
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 종합평가 및 보고자료 제출 등 	실습기관장 실습지도자

8. 쪽방상담소

(1) 일반 현황

[표 19] 쪽방상담소 일반 현황

기관명	주소	운영주체	연락처
영등포쪽방상담소	서울시 영등포구 영등포동 236-37	광야교회	02-2067-7254
남대문 지역상담센터	서울시 중구 남대문로 5가 234 4층	(사)푸른나눔	02-778-1290
서울역쪽방상담소	서울시 용산구 동자동 35-73 4층	(사)빅이슈코리아	02-3789-5119
종로쪽방상담소	서울시 종로구 돈의동 162 3F	구세군유지재단법인	02-747-9074
동대문쪽방상담소	서울시 종로구 창신1동 407-5 5F	사회복지법인 우리모두복지재단	02-3672-1264
인천쪽방상담소	인천시 계양구 계산2동 902-1	(사)내일을여는집	032-543-6330
대전쪽방상담소	대전시 동구 정동 6-1 2층	대한기독교감리회 사회복지재단	042-252-8394
대구쪽방상담소	대구시 서구 원대동3가 1371-6	(사)자원봉사능력 개발원	053-356-3494
부산진구 쪽방상담소	부산 부산진구 전포2동 660-19 2F	대한예수교장로회 부산노회	051-807-5663
부산동구 쪽방상담소	부산 동구 수정1동 345-5 대성빌딩 2층	대한예수교장로회 동노회	051-462-2017

(2) 주요 사업

① 공통사업 : 쪽방주민의 노숙예방, 생활안정, 자립·자활 지원사업

- 상담 및 행정지원(상담 및 사례관리, 주민등록재등록 지원 등)
- 정서지원사업(도서관 운영, 나들이프로그램, 문화공연관람, 생일잔치 등)
- 의료지원사업(무료진료, 의료기관 연계, 병원동행 및 의료행정지원 등)
- 취업지원사업(구직알선, 구직행정지원, 취업정보제공)
- 생계지원(무료급식, 밑반찬지원, 의류지원, 응급구호물품지원 등)
- 생활지원(목욕, 세탁, 이·미용서비스, 휴게실 운영 등)
- 지역별 특화사업(주민조직화, 합동결혼식, 공동작업장, 인문학교육 등)

② 주거복지사업 : 지역별·쪽방 특성별 다양한 주거지원 관련 사업 시행

- 주거향상서비스(봉사단체 활용 도배/장판 등, 쪽방지역주민 집수리팀)
- 난방 지원(연탄 나눔, 난방유 지원, 전기장판, 히터 지원 등)
- 주거비 지원 및 월세지급보증, 임대주택 보증금 지원 등
- 주거상향 이주지원 서비스(매입임대 입주자 이주 지원)
- 주거정보제공(지역 내 쪽방 안내, 매입임대 등 정보제공)
- 매입임대주택운영(단신계층용, 쪽방·비닐하우스 거주자 매입임대 운영)
- 임대주택 입주자 사례관리
- 주거안전점검(소방교육 및 소방 관련시설 비치, 전기/가스 점검)
- 쪽방임대사업(쪽방매입 혹은 전세임대 후 저렴하게 주거 제공)
- 긴급지원 및 연계(월세체납, 화재, 사고, 교도소 출소 시 긴급지원 안내)
- 기타(쪽방지역 공동화장실 설치, 개·보수, 청소·방역, 관리 등)

8-1. 대전쪽방상담소

(1) 실습분야

① 주거복지 이론교육

- 주거복지 운동에 대한 이해, 주거정책 및 프로그램에 대한 이해, 주거 편의시설에 대한 이해, 상담 및 사례관리의 이해

② 주민자치위원회 참여와 지원

- 주민조직화, 마을신문, 자원지도 제작 등

③ 주거취약계층 매입임대주택 사례관리(75가구)

④ 주거상담 및 생활지원 활동

- 주거취약계층 중 거리노숙인, 시설노숙인, 쪽방생활인, 고시원 이용자 등에 대한 상담

⑤ 주거복지관련 지역자원의 조사 및 개발

⑥ 지역에 산재한 비정형 주거(쪽방, 고시원, 여인숙 등) 실태조사

(2) 실습지도계획서

실습지도계획서 상의 실습 주요내용과 시간 배분은 다음과 같다.

[표 20] 대전쪽방상담소의 주거복지 현장실습 지도계획

교육시간	내 용	담당
120시간		
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 오리엔테이션 및 직원 상견례 ▪ 실습기관 주요업무 이해 	실습기관장 실습지도자 기관 직원
8시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 주민자치위원회 참여 (주민조직화, 마을신문, 자원지도 제작 등) 	실습지도자 기관 직원
32시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 쪽방상담소 이용자에 대한 주거 상담, 생활지원 등 	실습지도자 기관 직원
32시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 노숙인 등에 대한 이해 ▪ 매입임대주택 입주 신청자 사례 관리 	실습지도자 기관 직원
16시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역 내 주거복지 관련 자원 조사 및 개발 	실습지도자
24시간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 비정형 주거(쪽방, 고시원, 여인숙 등) 실태조사 	실습지도자 기관 직원

Ⅲ 현장실습 주요내용과 프로세스

제5장. 현장실습 단계별 주요내용과 프로세스

1. 현장실습 단계별 주요내용
2. 실습 목표 세우기
3. 실습시간과 Time Schedule 짜기
4. 실습내용 구성하기와 실습업무 파악하기

1. 현장실습 단계별 주요 내용

1단계 [공통 기초단계]

: 주거상담과 주거실태 조사하기

현장실습 1단계는 각 실습기관에서 공통적으로 실습해야 할 업무로, 현장에서 습득해야 하는 가장 기초적인 업무이다. 이러한 기초단계 실습내용은 주거상담과 주거실태조사를 들 수 있다. 각 실습기관별로 경험할 수 있는 주거상담의 내용과 주거실태조사 방식은 다양한데, 대표적인 유형과 내용을 소개하면 다음과 같다.

❖ 주거상담 유형과 내용

주거상담은 주거복지업무 중에서도 가장 많이 수행하게 되는 업무이다. 주거복지사는 상담에 대한 지식과 기법을 알고 있어야 하며, 이를 통해 상담을 원하는 내담자에게 대안을 제시하거나 또는 어떠한 일을 추진하여야 할 때 상담을 통해 효율적으로 추진할 수 있게 된다.

주거복지사가 수행하게 되는 상담의 유형은 상담 장소에 따라 내담상담과 방문상담으로 나눌 수 있고, 상담 방법에 따라서는 전화상담, 대면상담, 인터넷상담, 서면상담 등으로도 나눌 수 있다.

내담상담은 내담자가 당면한 주거문제의 해결방법에 도움을 얻고자 찾아오는 경우가 많다. 방문상담의 경우, 상담의 목적에 따라 조금 다른데, 예를 들어 주거급여 조사 시 조사대상 가구를 방문하여 주거현황, 주거문제 등을 상담한 후 내담자가 주거급여 대상자에 해당하는지를 판단하기 위해 실시한다.

방문상담의 경우, 내담자의 개인적인 사정(장애자, 고령자 등)에 의해 거주공간에서 상담받기를 원할 때 이루어지기도 한다. 방문상담의 또 다른 유형으로는 내담자의 주거상황 뿐 아니라 동네환경, 지역사회 특성을 파악하기 위해 이루어지기도 한다.

내담자의 주거 관련 상담내용은 다음과 같다(박근석 외, 2015).

- 더 나은 주거공간의 탐색
- 주거생활, 공동생활 및 이웃관계의 문제
- 고령자와 장애인 등 취약계층 생활지원 상담
- 주거급여 등 주거복지제도 상담

현장실습기관별 다양한 형태의 주거상담이 이루어지고 있으므로, 현장실습 시 실제 상담자로서의 역할을 경험하거나 숙련된 상담자의 상담과정을 간접적으로 익히고 배울 수 있다. 주거상담 시 상담내용을 기록을 하는 방법, 상담 후 지원과 피드백, 상담을 위해 알아두어야 할 법규정, 상담자의 언어와 자세 등 ‘주거복지상담과 사례’ 이론 교과목에서 배운 바를 현장에서 직접 체험함으로써 주거상담을 수행할 수 있는 역량을 키우도록 한다.

▣ 주택현황 및 주거실태 조사

내담자의 주거문제를 파악하기 위해서는 그 목적에 따라 건물 및 시설·설비 등 물리적 현황과 주거비 등 비물리적 상황에 대해 조사하게 된다. 주거실태를 조사하는 목적은 각 주거문제 상황에 따라 문제 발생 시 즉각적인 대응과 도움을 주기 위해 실시하기도 하며, 정부에서 실시하는 주거급여를 위한 주택조사나 정기적 주거실태조사를 수행하기 위해 이루어지기도 한다. 각 조사는 그 목적에 따라 조사내용과 방법, 조사항목에서 차이가 있다.

실습생이 내담자에 대한 주거실태를 파악해야 하는 상황이라면, 주거실태조사에서 제시하고 있는 항목 중 조사목적 상 필요한 것만 발췌하여 사용할 수도 있다. 조사상의 오류를 줄이고, 자료 간 연계를 위해서 개인적으로 항목을 개발하기 보다는 이미 표준화되어 있는 항목들을 활용하는 것을 권장한다. 개인이나 지역적 특성을 반영해야 하는 등 상황에 따라서는 새로운 항목을 만들어 조사를 수행할 수도 있다.

실습생은 현장실습 중에 직접 조사표를 구성해보고, 실습 중인 현장실습기관에서의 주거복지 업무와 지원대상의 주거현황을 파악하기 위한 기획안 작성 및 보고서와도 연결하여 실습을 수행하는 등 다양한 방식으로 실습에 적용할 수 있다.

[표 21] 국토교통부의 주거실태조사 항목의 활용 예시

현재주택 위치	
주택 내 위치는 어디에 해당되는가?	
① 지상	② 반지하 ③ 지하 ④ 옥상(옥탑)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 반지하 : 건물바닥에서 지표면까지 높이가 해당 층의 1/2 미만인 경우 ▪ 지하 : 건물바닥에서 지표면까지 높이가 해당 층의 1/2 이상인 경우 	

현재주택 점유형태	
점유형태는 어디에 해당되는가?	
① 자가	② 전세 ③ 보증금 있는 월세 ④ 보증금 없는 월세
⑤ 사글세 또는 연세	⑥ 일세 ⑦ 무상
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사글세 : 6개월 또는 1년 등 일정한 기간의 월세를 한꺼번에 내고 매월 일정액의 집세를 감하는 경우 ▪ 연세 : 1년치 월세를 선불로 한 번에 내는 경우 ▪ 일세 : 집이나 방을 빌려 쓰고, 매일 집세를 내는 경우 ▪ 무상 : 관사, 사택 또는 친척집 등에서 세 없이 살고 있는 경우 가구주나 가구원이 소유한 집이 아니고, 다른 가구를 이루고 있는 부모, 형제, 친지 등이 소유한 주택에서 임차료나 세 없이 살고 있는 경우에 해당함 	

현재주택 상태				
현재 거주하는 주택의 상태에 대한 평가 (시설이 없는 경우는 불량으로 표기)				
구분	불량	조금 불량	조금 양호	양호
1) 집의 구조물(건고, 균열 상태)	①	②	③	④
2) 방수 상태(습기가 많거나 빗물이 새는 정도)	①	②	③	④
3) 난방 상태	①	②	③	④
4) 환기 상태(창문 개폐 여부, 통풍 상태)	①	②	③	④
5) 채광 상태	①	②	③	④
6) 방음 상태(이웃 간 혹은 층간 소음)	①	②	③	④
7) 재난, 재해(산사태나 홍수, 지진 피해 등) 안전성	①	②	③	④
8) 화재로부터의 안전성(화재예방 전기시설, 화재대피시설 유무)	①	②	③	④
9) 주택 방범상태(외부인의 주택 내 침입에 대한 안전성)	①	②	③	④
10) 위생 상태(약취, 벌레 등)	①	②	③	④

자료 : 2016년 주거실태조사(일반가구) 조사표·조사지침서. 주거누리(www.hnuri.go.kr).

2단계 [발전단계]

: 지역사회자원 연계하기

주거상담과 주거실태조사에 대한 실습을 마친 경우, 다음 단계로 지역사회자원을 연계하는 업무를 수행한다. 주거복지사는 지역사회에 분포하고 있는 다양한 기관, 인력, 서비스 등에 대한 정보를 파악할 수 있어야 하며, 다양한 주거문제를 가지고 있는 주거약자에게 맞춤형 서비스를 연결함으로써 주거문제를 해소할 수 있도록 지원할 수 있어야 한다.

이러한 역량을 갖추기 위해 2단계에서는 지역사회자원을 파악하고, 데이터 베이스화 하며, 해당기관 등과 접촉하여 협력관계를 맺도록 한다. 이를 통해 주거상담과 실태조사를 통해 파악한 주거약자에게 필요한 정보와 지원 가능한 서비스가 연계되도록 한다.

주거상담과 주거실태조사를 이미 경험하였거나, 현재 관련 일을 하고 있는 실습생이라면, 1단계를 간소화하거나 생략하고 2단계의 실습내용을 바로 수행해도 무방하다.

❖ 지역사회자원

1) 지역사회 기관 및 단체

지역사회 내 개인 및 기업, 단체, 기타 업체 등 중에는 사회공헌활동을 진행하고 있는 곳들이 있다. 이러한 자원을 찾아서 리스트화 하고, 주거복지서비스를 연결하는 것은 주거복지사의 중요한 업무이자 능력이 된다. 따라서 현장실습을 통해 지역사회 자원을 직접 발굴하거나 접촉, 연결해보는 업무를 경험할 필요가 있다.

발굴한 기관 등으로부터 물품, 자원, 인적자원 등을 도움이 필요한 가구에 직접 연결해주기도 하는데, 예를 들어 냉난방이 되지 않는 반지하에 거주하는 고령자를 위해 후원기관 등을 연계하여, 도배지 등을 후원받아 도배와 장판을 새로 해주고, 소독과 냉난방설비 개선 등 환경개선을 해 줌으로써 직접적인 주거환경 개선에 도움을 주는 사례들을 볼 수 있다.

현재 사회공헌활동을 하고 있지 않는 기관 등에 대해서도 참여 가능성을 따져보고, 작은 보탬을 통해 지역사회에 기여할 수 있도록 유도하는 것 역시 주거복지사로서 발휘해야 하는 역량이기도 하다.

[표 22] 지역사회자원으로 연계 가능한 기관 예시

구분	개인, 친목단체	민간단체, 업체, 기업	공공단체, 기관
네트워크 대상	<ul style="list-style-type: none"> • 개인 재능기부자 • 부녀회 등 주민모임 • 상인회 • 종교단체 • 지역 동아리 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사단체 • 소상공업자 • 시공업체, 건축사무소 • 지역 내 중소기업 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 학교 • 공공도서관 • 보건소 • 동자치센터 • 재활용센터 • 각종 복지관 • 시·군·구청 등

2) 지역사회기금 및 후원금

지역사회기금 및 후원금을 조성하여 주거복지사업 및 공적 지원의 대상이 되지 않는 소외계층 등의 주거문제 해결과 지원에 이용할 수 있다. 예를 들어 위에서 살펴본 지역사회 기업 등으로부터 현금과 현물, 재단지원금, 기업후원금, 회비, 수익사업 등을 통해 모금을 할 수 있다. 이러한 후원금 등은 적은 금액도 의미가 있으므로, 되도록 많은 지역사회자원이 함께 할 수 있도록 직접 설득하고 홍보할 필요가 있다.

기금 및 후원금은 수혜자와 1:1로 연계하여 지속적인 지원이 이루어질 수 있도록 유도할 수도 있다. 또한 금전적인 관리에 있어서는 현장실습기관의 내규 및 회계기준 등을 고려해야 하는 상황이 발생할 수도 있다. 투명하고 합리적으로 후원금이 사용될 수 있도록 자금의 집행방법과 관리에 대한 노하우를 실습지도자나 선임자를 통해 습득하도록 한다.

현장실습 시간 중 직접 기금 및 후원금을 조성해보는 업무가 쉽지 않을 것이므로, 실제 이러한 사례가 수행되고 있는 현장실습기관에서 실습하고 있다면 간접적으로 그 운영방식에 대해 체험해 볼 수 있을 것이다.

3단계 [심화단계]

: 주거복지서비스 기획과 문제해결하기

주거복지서비스 기획해 보는 것은 현장실습에서 가장 높은 수준의 단계로 실습생이 현장실습을 통해 접할 수 있는 주거복지사 업무의 하나이다. 주거복지사는 주거복지 대상자들의 다양한 요구를 충족시킬 수 있는 주거복지서비스를 기획 및 실행함으로써 기존의 주거복지 프로그램을 효율적으로 전달하는 것뿐만 아니라 새로운 주거복지서비스를 모색하고 발굴하는 능력을 갖추어야 한다.

이 단계는 1단계와 2단계를 통해 주거복지의 기본적인 업무를 충분히 경험하였거나, 현재 주거복지 관련 업무를 수행하고 있는 기관의 주거복지 담당자들이 그동안 업무를 통해 쌓아온 노하우를 바탕으로 ‘새로운 서비스의 기획’을 수행해봄으로써, 주거복지 전문가로서의 역량과 노하우를 총체적으로 발휘해 볼 수 있도록 하는 데 그 의의가 있다. 물론 관련 업무에 종사하고 있지 않는 실습생의 경우라도, 120시간이라는 실습시간 중에 간단하더라도 주거복지서비스를 기획 및 실행하여 보고서화 함으로써 본 업무에 대한 실무 경험을 해 볼 수 있다.

심화단계에서 수행해야 할 현장실습의 또 한 가지 업무는 현장실습 1단계 통해 파악한 주거문제를 실제 해결해보는 것이다. 주거복지사가 가지고 있는 자원과 지역사회자원 등을 활용해 직접 해결해볼 수도 있고, 지원이 필요한 가구가 스스로 문제를 해결해 나갈 수 있도록 지원하는 역할을 하는 등 구체적인 실행 단계이다. 특정 가구의 주거문제 해결을 하나의 기획안으로 하여 그 진행과정과 결과를 보고서화 할 수도 있다.

주거복지서비스 기획과 보고서 작성에 관한 내용은 제7장에서 자세하게 소개하고자 한다.

2. 실습 목표 세우기

주거복지사가 갖추어야 할 소양과 전문기술, 역할 습득 등을 위해 마련된 현장실습은 그 궁극적인 목적을 이미 1장에서 소개한 바 있다. 현장실습에 임하는 실습생의 경우, 자격과정에서 제시하는 현장실습의 목적 하에 개인적인 실습목표를 세울 필요가 있다. 실습생 스스로 정한 실습목표가 없다면 현장실습 기간 동안 실습 과정은 수동적이고 그 효과에 대해 만족도가 낮을 수 있으며, 시험 볼 자격을 얻기 위한 불가피한 한 과정으로 인식함으로써 적당히 시간을 채우는 안이한 모습으로 나타날 수도 있다.

바쁜 시간을 할애하여 시간과 돈을 투여하는 만큼, 주거복지사로서의 위상과 전문성을 높이고, 업무범위를 확대함으로써 주거복지 분야에 기여할 수 있는 전문 인력이 되는 것은 자격을 취득하고자 하는 개별 수험자의 목표수준에 따라 달라질 수 있다.

실습생은 실습목표를 거창하고, 이상적으로 잡기보다는 구체적이고 달성 가능한 목표를 세우는 것이 바람직하다. 예를 들면, 다음과 같은 실습목표를 스스로 세울 수 있다.



• 사회초년생인 실습생

‘주거복지 업무를 처음 경험하는 나로서는 주거복지 상담을 통해 실제 민원인을 어떻게 대해야 하는지, 그 일이 내 적성에 맞는지 확인해보자.’

• 주거복지 관련 기관 종사자인 실습생

‘우리 부서 외의 다른 부서에서 기획되고 있는 주거 복지서비스를 통해 내가 하고 있는 업무에 접목할 수 있는 아이디어를 얻어 보자.’



짧은 시간동안 이루어지는 현장실습을 통해 주거복지 업무 전반을 경험할 수는 없지만, 주거복지사라는 전문 인력으로 활동하고자 한다면 현재 내게 부족한 역량이 무엇인지, 그 중 하나라도 현장실습을 통해 느끼고 배워서 채우고자 하는 목표를 세워 달성한다면 그 시간이 매우 가치 있다고 평가하게 될 것이다. 모든 교육과정의 실효성은 그 과정에 임하는 자의 목표와 태도에 따라 크게 좌우될 수 있기 때문이다.

3. 실습시간과 Time Schedule 짜기

■ 실습생과 지도자의 역할

실습계획서는 지도자의 몫이다. 실습기관의 운영상황을 알지 못하는 실습생이 주도적으로 업무계획을 세우는 것은 현실적으로 어려운 일이기 때문이다. 그렇더라도 ‘현장실습 길라잡이’를 통해 또는 개별적으로 추가 정보를 습득하여 실습기관의 업무나 운영 상황을 알고 있는 실습생이라면, 특별히 좀 더 집중해서 경험해 보고 싶은 분야를 계획서에 담아서 실습을 진행할 수 있을 것이다.

이때는 실습생이 나름대로의 안을 작성해서 실습착수일 이전에 실습지도자를 면담하고 의사를 전달하는 것도 필요하다. 실습이 시작되었더라도 지도자와 상의하면서 계획안을 수정할 수도 있을 것이다. 실제로 실습지도자가 통제할 수 없는 영역, 즉 날씨 문제나 상황 발생 등으로 당초의 계획안대로 운영되기가 어려워 수정이 불가피할 경우도 빈번하기 때문이다.

❖ 실습유형별 계획서

실습시간에 따라서 실습유형을 두 가지로 구분할 수 있다. 기본적으로 실습시간은 120시간(유형 I)이며, 주거복지 관련기관에서 3년 이상 근무한 경력을 (사)한국주거학회에 인정받았을 경우 실습시간은 60시간(유형 II)이다. 현장실습 온라인 사전교육인 ‘현장실습 길라잡이(16차시 구성)’를 이수한 경우 16시간을 실습시간으로 인정하므로, 실질적인 실습시간은 유형 I 이 104시간, 유형 II가 44시간이 된다. 따라서 실습지도자는 실습에 두 가지 유형이 있음을 감안하여, 두 가지 유형에 필요한 지도계획을 세워 두어야 한다.

유형 I 은 1일 8시간 실습을 전제로 볼 때 총 13일을 근무하게 되므로 실습기관에 도움이 되는 업무를 보조하도록 하면서 여러 가지 일들을 경험케 할 수가 있을 것이다. 그러나 유형 II의 경우는 5.5일이면 종료되기 때문에 실습기관의 분위기를 익히기도 전에 마치게 되는 형국이므로, 핵심적인 항목 중심으로 실습에 임하도록 계획을 세울 필요가 있다. 그렇지 않을 경우에는 실습생으로 하여금 실습내용이 부실하다는 느낌을 받게 할 우려가 있을 것이기 때문이다.

실습시간을 배정할 때는 실제로 실습하는 시간이 그리 많지는 않다는 점을 명심하여야 한다. 실습생으로 하여금 실습기관의 업무를 보다 많이 경험토록 하기 위해서는 실습초기에 조직의 분위기를 익히는 과정(시간)을 최소화 하고 대부분을 실제로 업무를 보조하거나 직간접적으로 업무를 이해할 수 있는 일에 직접 참여토록 하는데 시간을 집중하는 것이 중요하다.

이를 고려하여 유형 I 을 기준으로 개략적인 실습일정표를 제시하면 다음과 같다.

[표 23] 유형 I (120시간) 실습일정표 예시(공공임대관리기관)

일차	시간 (누적)	업무내용	담당	
1	8 (8)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 직원 인사, 자기소개, 실습기관(업무) 설명, 실습계획서 설명 및 실습생의견 수렴 	실습지도자
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대요령 교육, 전화응대방법 및 방문민원인 관찰 등 실습기관업무 참고자료 제공 및 학습(주거복지/커뮤니티 등) 	-
2	8 (16)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 업무 참관(공용시설관리/세대방문점검보수 등) 	실습지도자
3	8 (24)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 업무 보조(공용시설관리/세대방문점검보수 등) 주거약자 방문(3~5세대) 실습생 소개 및 상담 시범(지도자) 	실습지도자
4	8 (32)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 주거약자 방문 상담(2세대) 	기관 직원 등
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 주거약자 방문 상담(3세대) 업무 보조(공용시설관리/세대방문점검보수 등) 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 	기관 직원 등
5	8 (40)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 주거약자 방문 상담(2세대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 주거약자 방문 상담(3세대) 업무 보조(공용시설관리/세대방문점검보수 등) 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 	기관 직원 등
6	8 (48)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 주거약자 방문 상담(2세대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 주거약자 방문 상담(3세대) 업무 보조(공용시설관리/세대방문점검보수 등) 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 	기관 직원 등

일차	시간 (누적)	업무내용	담당	
7	8 (56)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 주거복지상담사례관리 대상세대 결정 및 방문조사(1세대) (또는 커뮤니티 기획을 위한 사전 조사) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 사례관리보고서 작성 (또는 커뮤니티 기획안 검토) 실습 중간평가서 작성 및 중간평가회의 	실습생 지도자
8	8 (64)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 주거약자 밀착보호활동(2~3세대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 주거복지사례관리 또는 커뮤니티 기획평가(자원 조사 및 개발) 	실습생
9	8 (72)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 주거약자 밀착보호활동(2~3세대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 주거복지사례관리 또는 커뮤니티 기획평가(자원 조사 및 개발) 타 기관 방문기관 탐색 및 방문약속 	실습생 (지도자)
10	8 (80)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 타 기관 방문 및 자료 조사 	지도자 동행
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 타 기관 방문보고서 작성 주거약자 밀착보호활동(2~3세대) 	실습생
11	8 (88)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 주거약자 밀착보호활동(2~3세대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 주거복지사례관리 또는 커뮤니티 기획평가(자원개발 및 연계) 	실습생
12	8 (96)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 청소, 일과 점검 및 준비 주거약자 밀착보호활동(2~3세대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 고객응대(방문고객 및 전화 응대) 업무 보조(공용시설관리/세대방문점검보수 등) 주거복지사례관리 또는 커뮤니티 기획평가(자원개발 및 연계) 	실습생
13	8 (104)	오전	<ul style="list-style-type: none"> 밀착보호세대(주거약자) 방문 마무리인사(5세대) 	실습생
		오후	<ul style="list-style-type: none"> 일지 및 각종 제출양식 점검, 보완 실습평가서 작성 및 결과평가회의 실습종료 인사 및 마무리(실습확인서 발급 수령 등) 	실습생 지도자

4. 실습내용 구성하기와 실습업무 파악하기

■ 실습기관 운영업무 전반에 대한 이해 및 일부 경험

- 공공임대아파트 관리소, 주거복지센터 등에서 일반적으로 경험하게 되는 업무

가. 실습기관의 일반업무 습득

- 기관의 조직 구성 및 담당 업무에 대한 이해
- 기관의 업무에 대한 보조 역할 수행(사무실 청소 및 정리, 기본적인 업무를 포함)

나. 임대운영업무

- 임대차 상담 등의 계약, 해약 업무 보조

다. 시설관리업무

- 주택관리 업무에 대한 이해

라. 주민생활 지원업무

마. 민원응대 및 대외업무 보조 등

- 고객 접점에서의 민원 대응 업무(전화 또는 방문고객 응대 등)
- 동사무소 협의 등 대외업무 보조(지원)

바. 주거지 방문 및 내부 시설과 주거환경 등의 점검

- 세대 시설 점검
 - 시설물 안전, 방법 등의 기본점검
- 전기, 수도 난방 등 시설 작동상태 점검
 - 검침대장 확인(평균 사용량 확인 및 이상여부 점검 등)
- 보수대상 시설 조사 및 보수 조치
 - 홈서비스(무상 보수·교체 등) 지원을 통한 주거안정 도모
 - 베란다 샷시 설치 또는 교체 지원(에너지 복지기금 연계 등)
- 주거환경(청소상태 등) 점검 및 불량가구 대청소·정리정돈

[표 24] 주거복지 상담일지(주거실태 및 복지욕구 정리)

구분		세부내용	착안사항
주거 실태 조사	가구구성원과 주거면적		최저주거기준 대비 과밀/과소 여부
	주거설비 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> 전기, 소방, 난방, 전파 	과소비 여부, 절약방안
	주거비 부담정도	<ul style="list-style-type: none"> 소득원, 수입지출 구조 	생활 곤궁상태 파악
	이웃관계	<ul style="list-style-type: none"> 교류 세대수 등 	고립여부 확인
주거 복지 상담	자활능력과 의지	<ul style="list-style-type: none"> 주거비 연체세대 원인 분석 및 대책(입주자본인 차원) 경제관리(재무상태) 상담 및 문제해결의지 확인 등 별도 지원방안 등 해법모색 (외부자원연결을 위한 조사, 주거이전 상담 등) 	
	주택내부 개선 및 지원방향	<ul style="list-style-type: none"> 가구이동, 공간변경(침실이동 등), 주거용품 구입 지원 무장애공간 개선 등(이동권 보호) 	
	기타 복지욕구 조사	<ul style="list-style-type: none"> 건강상태, 노동능력, 복지수혜 여부 (추가적 복지욕구 등) 	
주거 약자 밀착 보호	보호세대 선정	<ul style="list-style-type: none"> 건강 보호 서비스(신체적, 정신적 건강관리/재활훈련) 사회적 보호 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 대인적 보호 서비스 (거동수발, 목욕수발 등 일상생활) - 사회적 지원 서비스 (교통지원, 재산관리 등) 	
	일상적 보호활동 제공	<ul style="list-style-type: none"> 매일 방문 및 안부확인 (말벗+단지 내 산책 운동 등) 독거노인 보건의료지원(병원, 약국) 동행 경제생활 관련(수급비 관리 확인, 생필품 구입 지원 등) 기타 복지욕구 파악 및 연계노력 등 	5세대 이내에 대해 주기적/지속적 방문을 통하여 친밀한 관계 형성

제6장. 현장실습일지 작성법

1. 현장실습일지 작성법과 예시

1. 현장실습일지 작성법과 예시

1.1 일일업무 기록

■ 기록 항목

실습생이 실습당일 매일 기록해야 하는 일지항목은 실습일자, 실습시간 등 ‘기본사항’과 ‘오늘의 목표’, 당일 실습 내용을 기록하는 ‘진행 내용’, 실습 진행 중 발생한 다양한 의견을 기록하는 ‘실습생 의견’ 등으로 구성되어있다.

또 한 가지 항목으로 ‘지도자 의견’이 있는데, 이는 실습지도자가 실습생이 작성하여 제출한 일지를 검토하고, 이에 대한 의견을 기록하는 것으로, 실습생은 ‘실습현황’에서 이를 확인할 수 있다.

❖ 항목별 기록내용 및 방법

- **기본사항**

- 실습일자, 실습시간을 기록한다.
- 부서명에는 기관명(조직이 큰 경우 부서명)을 기록한다.

- **오늘의 목표**

- 실습지도계획서에 의거, 대분류와 소분류로 구분된 업무내용을 기록한다.

- **진행 내용**

- 당일 실습한 세부내용을 구체적으로 기록하되 요약하여 서술한다.
- 시간 단위(1~2시간 이내)로 세분화하여 차례대로 기록한다.
- ※ 사용한 도구, 일한 장소, 사용한 지식과 정보 및 활동 등을 기술할 수 있다.

- **실습생 의견**

- 흥미로웠거나 의미 있었던 일, 느낀 점, 배운 점을 중심으로 기록한다.
- 실습기관에 건의할 내용, 실수한 내용이나 도움 받고 싶은 내용, 의문사항 등을 기록하여 실습지도자 의견을 요청할 수 있다.
- 문제점이나 애로사항을 해결하기 위해 나름대로 취했던 행동, 나중에 추가적으로 공부해야겠다고 느낀 내용 등을 기록하여 자기 개발에 활용할 수 있다.

- **첨부파일**

- 실습 진행 내용과 관련된 사진 등을 첨부할 수 있다(최대 3개).

- **지도자 의견**

- 실습지도자는 실습생이 작성한 일지를 검토하여 의견을 기록해야 한다.
- 실습생은 '실습현황'에서 지도자 의견을 확인할 수 있다.

1.2 실습일지 기록 예시 및 유의사항

❖ 일지 기록 시 유의사항

현장실습 내용은 매일 일지를 작성함으로써 기록으로 남겨지게 된다. 또한 당일 실습한 내용을 기록하는 과정에서 업무를 정리할 수 있게 되고, 나아가 부족한 부분을 찾게 되는 계기가 될 수도 있다. 따라서 일지를 기록하는 시간은 매일 실습 업무를 마무리하는 시점에서 이루어져야 할 것이고, 적절한 시간대는 실습시간이 종료되기 30분쯤 전에 그날 수행업무를 전체적으로 조망해 보면서 기록하는 것이 바람직하다.

실습일지에 기록하는 내용은, 실제 실습한 업무 및 활동을 기반으로 작성하되, 본인의 경험으로 오래 간직하기 위해서는 실습 중에 경험한 내용이나 느낀 점 등을 다양하게 기록하는 것이 필요할 것이다. 특히 일지기록에 만족하지 않고 별도의 노트를 사용하여 기록하고 보관하는 것은 개인적인 학습 자료로 활용될 뿐만 아니라 앞으로 주거복지 업무를 수행하는데 있어서도 유익한 자료로 활용될 수도 있을 것이다. 따라서 실습한 내용을 자기 것으로 확대·재생산 하려는 노력을 적극 권장하며, 그 과정에서 교과내용을 참조하여 실습내용을 기록하는 것은 학습효과를 더욱 높이는 방법이 될 것이다.

실습 내용이 단순히 실습요건을 충족하기 위한 의무적인 과정이라는 인식에서 벗어나서 자기 학습의 연장선으로 이해한다면, 실습의 효과는 더욱 깊어질 것이며, 오래 기억될 것이다. 이를 위해 자기 경험과 느낀 점을 잘 살려서 자신이 직접 기록하는 것은 필수적인 요건이라고 할 수 있다.

❖ 일지기록 예시자료 비교

(예시자료 1)	
1. 오늘의 목표	검침 및 임대관리업무 보조(임대차 계약서 라벨작업)
2. 진행내용(시간, 내용 등을 중심으로 기록) - 세부내용을 구체적으로 기술	<p>오전에는 203동 검침작업에 동행하여 보조를 하였다. 전력량, 수도사용량 등을 체크하였다. 체크하면서 이상이 있는 기계는 사진으로 찍어 추후에 관리하기로 하였다. 계량기 앞에 적재된 사물이 있는 세대를 점검할 때는 확인에 어려움이 있었다. 그래도 주민분들의 협조가 있어서 별 어려움 없이 검침을 마칠 수 있었다.</p> <p>오후에는 202동 검침작업에 동행하여 보조를 하였다. 오전보다 높아진 기온으로 활동하는 데에 약간 어려움이 있었다. 동파를 막기 위해 스티로폼 등으로 감싸놓은 것을 빼고 확인하고 다시 집어넣는 작업을 진행하였다. 계량기 안에 이슬이 맺힌 것이 있어서 숫자가 잘 보이지 않는 것도 있었지만 요령을 배울 수 있어 작업속도도 더 빨라졌다. 돌아와서는 임대차 계약서 라벨작업을 다시 진행하여 라벨 작업한 것을 인쇄하는 작업까지 하였다.</p>
3. 실습생 의견(배운 점, 의문사항, 건의 등 포함)	<p>매월 15일마다 계량기 검침을 작업하신다고 하셨습니다. 최근에 지어진 아파트들은 디지털화 되어 일일이 돌아다니며 하지 않아도 되지만, 지어진지 오래된 임대아파트이기 때문에 교체도 어렵고 지원도 많지 않기 때문에 매달 층계를 오르락내리락 하시며 검침을 하신다고 하였습니다. 날이 더워서 작업에 어려움은 있었지만 다음 달에도 고생하실 직원분들을 생각하니 내색하는 것은 옳지 못한 것 같아 최선을 다했습니다. 고생하신다고 아이스크림을 건넨 입주민 할아버지 덕에 더위도 물러가는 듯했습니다. 복도에서 마주친 입주민들과 나눈 인사도 정겨웠다.</p>
4. 실습지도자 의견	<p>관리소 직원과 함께 매월 15일 실시하는 전기, 수도 검침 작업을 보조하고, 검침작업을 마친 뒤에는 사무실로 와서 임대차 계약서 라벨작업을 하는 등 성실하게 실습에 임함.</p>



평가 : 미흡한 수준	
▶ [진행내용] 기록상태를 보면 시간대별로 진행내용 표기가 없어서 소요시간에 대한 판단이 불가함.	
▶ [지도자 의견] 일반적 상태 기술에 그치고 있어서 실습생에게 특별한 의미를 주지 못하는 수준임.	

(예시자료 2)

1. 오늘의 목표

어르신 특화 프로그램 보조, 관리홈닥터 세대 방문

2. 진행내용(시간, 내용 등을 중심으로 기록) - 세부내용을 구체적으로 기술

08:50	사무실 출근
09:00 ~ 09:30	어르신 특화 프로그램에 대한 교육 및 진행방법 경청
09:45 ~ 10:45	1부 함께 웃으며 박수치기, 노인복지재단 강사방문 교육 및 보조
11:00 ~ 11:50	2부 민속전통음악(장구) 청취 및 보조
12:00 ~ 13:00	중식
13:00 ~ 13:30	단지 내 입주민 주거약자에 대한 설명 듣기
13:45 ~ 14:40	102동 407호 세대방문, 장애 2급(뇌병변) 환자로 몸을 거의 움직일 수 없음. 침대에서 일으키기, 의자에 앉기 등 실습수업을 관리소 직원에게 받음.
15:00 ~ 15:40	101동 1110호(이옥련) 관리홈닥터 세대 방문 세대 내 휴지통 비우기, 말벗 상대, 기타 자연스러운 담소를 나눔.
16:00 ~ 17:00	101동 804호(최수열) 관리홈닥터 세대 방문 집 안이 대체적으로 깨끗함. 손녀딸 같다 하시며 즐거워하심.
17:15 ~ 17:45	실습일지 작성 및 실습지도자 의견 수렴
18:00	퇴근

3. 실습생 의견(배운 점, 의문사항, 건의 등 포함)

어르신들은 특화 프로그램 1부 함께 웃으며 박수치기 수업을 함께 들으면서 정말 즐거워 하셨습니다. 박수를 쳐서 손바닥을 자극하면 건강이 좋아지고, 또 웃으면 엔돌핀이 분비되어 수명이 늘어나는데 이 프로그램은 어르신들에게 딱 맞는 프로그램인 것 같았다. 요즘은 크게 웃은 적이 많이 없었는데 오랜만에 나도 크게 웃어서 기분이 좋았다. 오후에는 관리홈닥터 세대를 방문했는데 어르신들이 혼자 계셔서 적적하셨는지 환하게 반겨주셨다. 이옥련 어르신 댁에서는 휴지통 비우기 등 집안일을 도와드렸는데 간단한 일이었지만 어르신께서 고마워 하셨다.

4. 실습지도자 의견

다양한 프로그램 개발 역시 주거복지사의 업무입니다. 복지관에서 시행하는 프로그램에 참여하여 좋은 경험을 얻었으리라 생각합니다. 오늘도 즐겁게 지내셨군요!



평가 : 양호한 수준

- ▶ [진행내용] 시간대별로 구체적 내용 표기가 양호(다소 과한 편이 있는 정도로 양호하게 기술함)
- ▶ [지도자 의견] 실습내용을 이해하는 바탕 위에서 공감의 내용으로 잘 요약 기술하고 있음.

제7장. 주거복지서비스 기획과 실습보고서

1. 주거복지서비스 기획하기
2. 주거복지서비스 과제별 주요내용 예시

1. 주거복지서비스 기획하기

현장실습 과정 중에는 실습보고서를 작성하도록 하고 있는데, 이 과업을 제대로 수행하기 위해서는 주거복지서비스 기획 단계를 거쳐야 한다. 즉 주거복지서비스 기획의 정의에서와 같이, 이 단계에서는 여러 제반 요소를 분석하고 현장에서 필요로 하는 주거복지서비스를 발굴, 기획해봄으로써 주거복지사로서의 기획 능력을 키워보 고자 하는 데 목적이 있다.

주거복지서비스 기획을 하는 방법 중 가장 쉬운 예로는 주거복지 현장에서 현재 이루어지고 있는 서비스를 조금 더 발전시켜 기획해보는 것이다. 관심주제를 선정하 고, 내용 구성을 하는 등 기획단계와 보고서 작성단계에서 알아두어야 할 내용은 다 음과 같다.

✓ 주거복지서비스 기획이란?

주거환경 및 주거복지서비스의 개발에 영향을 미치는 제반 요소의 분석을 통하여 거주자가 원하는 주거복지서비스를 개발하고 제공하는 전 과정을 기획하는 것 이 다(은난순, 2016).²⁾

2) 주거복지서비스 기획을 위한 단계별 프로세스와 예시 등에 대한 이론적 내용은 「주거복지 실무와 적용(권오정 외, 2016)」 4장에 제시되어 있다.

1.1 관심주제 선정

실습보고서를 작성하기 위해서는 관심 있는 주제를 선정 및 기획하고 이를 실제 적용해 본 후 보고서를 작성하는 연습이 필요하다. 이를 위해 실습기관에 배치되기 전이라도 평소에 본인이 관심 있어 하는 분야가 있다면 현장에서 이를 실행해 본다는 생각으로 관련 분야를 미리 숙지해 두는 것이 필요하다. 시간이 여의치 않은 경우, 현장실습을 시작하게 되더라도 실습 착수 후 수일 내로 무엇을 집중적으로 탐색하고 결과치를 만들어낼 지를 고민할 필요가 있다.

특별히 관심있는 주제가 떠오르지 않는다면, 현장실습과정에서 요구하는 선택양식을 참조하여 보고서를 작성할 주제를 미리 선정할 필요가 있다. 이 경우에는 실습기관에서 중점적으로 수행하는 업무를 가지고 접근하는 것이 수월할 것이다. 실습생이 탐색하여 작성하게 되는 실습보고서가 내용의 창의성이나 충실도에 따라서는 실습기관에 도움이 되는 성과물이 될 수도 있기 때문이다.

사전 문제의식을 갖지 못하고 실습에 임하였거나 실습이 시작되었는데도 마땅한 주제가 떠오르지 않는다면 실습지도자 등에게 조언을 구하는 것도 실습보고서 작성을 위한 주제 선정에 도움이 될 것이다.

1.2 내용 구성

관심 있는 주제를 선정하였다면 어떠한 자료를 수집하고, 내용 구성을 어떻게 할 것인지 고민해야 한다. 이를 위해서는 보고서 양식을 참조하여 그에 적합한 내용을 구성해봄으로써 수행할 수 있을 것이다.

한정된 실습시간에 보고서를 작성하기 위해서는 실습 업무와 연계하여 보고서 작업을 진행하는 것이 필요하다. 주제 선정과 간략한 기획(계획)단계를 거쳐 실습에서 경험할 수 있는 사례들을 중심으로 내용을 수집하여 보고서를 진행하는 것이 도움이 될 것이다. 현재 진행하고 있는 실습 내용과 동떨어진 주제를 탐색하게 된다면 이중으로 시간을 소비하게 되므로, 실습 전반의 효율도 떨어질 수 있다.

보고서 내용을 구성하는 과정에서, 선택양식으로 제공되고 있는 내용구성 목차가 실습생 본인이 판단하기에 부족하다고 판단되는 경우에는 이를 수정하여 내용을 구성해 나가도 된다. 즉 보다 더 유익한 보고 자료를 생성할 수 있을 것으로 기대된다면 보고서 제목과 큰 틀은 유지하되, 그 안에서 부제목을 부여하거나 양식을 수정하여 사용하여도 된다.

내용을 구성할 때는 실습기관에서 조사 및 수집된 자료에만 국한시킬 필요는 없다. 현재 검토하고자 하는 주제와 비교 평가해 볼 수 있는 외부의 연구자료 등이 있다면 이를 활용하여 보고서를 작성할 수 있으며, 이를 통해 더욱 질적으로 높은 결과물을 얻을 수 있을 것이다.

1.3 내용 보강 및 마무리

실습보고서 초안이 작성되면 기획안에 맞게 구성되었는지 전체적으로 되짚어보며, 실습지도자에게 조언을 구하기도 한다. 주제에 따라서 보고서를 작성하는 시점이 다를 수가 있으므로 각 진행 단계별로 조언을 받는 것이 유용할 것이다.

예컨대 ‘사례관리 진행일지’를 작성한다고 하면, 처음 단계에서는 어떤 대상의 어떤 문제를 집중적으로 사례관리 할지를 결정하는 것이 선행되어야 한다. 이 단계는 주거 취약세대를 수차례 방문해 보면서 사례관리 필요성과 가능성 등을 판단한 후에 결정이 될 것이다. 이러한 상황 판단은 실습생이 혼자 결정하기에는 무리가 따르므로, 지도자의 조언은 매우 유익하게 작용할 것이다.

다음 단계로 진행하면서 욕구사정과 이에 대한 개입을 시도하게 될 텐데, 그러한 시도가 발생될 때 보고서를 채워나가면 될 것이다. 이때에도 개입의 적절성 등은 지도자와 함께 판단하고 시도하게 되는 것이 현실적이기 때문에 지도자의 도움은 불가피한 것일 수 있다.

2. 주거복지서비스 과제별 주요 내용 예시

2.1 과제수행을 통한 기대효과

보고서 작성을 위한 관심주제를 선정하는 과정에서 실습기관의 중점업무와 관련된 내용을 선정하는 것이 실습기관에도 유용할 수 있음을 앞에서 소개하였다. 이와 관련하여 현재 주거복지 현장실습기관에서 중점적으로 시행되고 있는 주거복지서비스의 과제별 예시를 보고서 작성의 예로 보여주고자 한다. 특별히 이 같은 주거복지서비스 과제를 강조하는 이유는 다음과 같다.

- **첫 번째, 주거복지상담 및 사례관리 역량 개발을 강조한다.**

이 과정에서 주거상황 개선, 욕구조사 및 해소 등 대안 강구노력이 수반되도록 하고 있다. 실습생이 실습 현장에서 직접 만나게 되는 고객들이 주로 주거취약계층이라는 점에서, 이들의 주거문제를 개선하기 위한 노력을 시도해보도록 권장하고자 ‘주거복지 상담 및 사례관리 보고서’를 작성토록 하고 있다. 특히 주거급여제도가 개별급여로 시행되면서 이에 대한 조사경험 습득 및 개입방안 마련 등에 대한 고민을 가져보는 것이 현장실습의 의미로 남을 수 있기 때문이다.

- **두 번째, 커뮤니티 프로그램 기획·관리 역량 개발을 강조한다.**

커뮤니티 프로그램에 대한 접근은 주거복지의 영역을 지역복지로 확장하여 확장된 업무 단위인 지역공동체에 대한 바람직한 변화를 추구해 보기 위한 일환이다. 이를 위해 프로그램에 대한 기획, 관리, 평가 등의 전체 과정에 대한 경험을 통해 적용능력을 습득해 봄과 동시에 지역복지를 위한 구체적 대안을 제시해 본다는 데 의미가 있다.

참고로, 커뮤니티 프로그램의 기능으로는 공동체 의식 증진, 생활환경 개선, 단지

문제 해결, 주민 개개인의 욕구 충족, 주거 만족도 향상 등을 들 수 있다. 특히 공공 임대단지에서 커뮤니티를 강조하는 이유 중 하나는 지역적 분열을 조장하는 임대아파트에 대한 부정적 이미지를 개선하고 사회통합으로 나아가기 위해서는 주민 참여적 관리를 실현하는 것이 중요하다는 점 때문이다. 구성원 스스로 사회적 열시와 편견을 극복하고 관리의 조력자로 나서는 분위기를 조성하는 것이 그 출발점이 될 수 있을 것이다.

주거취약계층이 거주하고 있는 공공임대아파트 단지를 관리하는 관리현장에서 실습하게 될 경우, 이러한 공동체 증진 프로그램에 대한 접근이 용이하다고 하겠다. 따라서 해당 단지에 적합한 프로그램에 대한 조사·연구 및 실행의 과정을 경험하게 된다면 향후 유사 업무를 수행하는 과정에서 큰 유익이 될 것이다. 실습기관 입장에서도 실습생을 통하여 프로그램을 평가하고 도입 또는 개선방안을 모색하여 실습기관에서 실행 가능한 프로그램으로 만들어가게 된다면 조직 내 성과로도 활용 가능하기 때문에 단지형 주택에서 실습하는 이들에게는 이에 대한 보고서 작성을 권장하고 있다.

● 세 번째, 타 기관 방문을 통한 협력관계 형성 및 역량 개발을 강조한다.

선진 복지사회로 접어들면서 과거보다 다양한 복지자원이 제공되고 있고, 이를 운영하는 기관들도 공과 사를 포함하여 다양하게 존재하고 있다. 그러한 변화 과정에서 특히 분야별로 전문화된 복지자원들을 종합적으로 연계하는 노력이 요구되기도 한다.

예컨대 주거취약계층의 주거빈곤 문제가 단순히 주거라는 관점에서만 접근하여 문제를 해결할 수 있다고 보기에는 너무나 많은 한계가 있기 때문이다. 따라서 해당 가구의 주거문제를 보다 근본적으로 해결하기 위해서는 여러 분야의 지원과 협력이 불가피하기 때문에 이들 기관과의 관계 형성이 중요하다.

이를 위하여 실습생이 실습기관의 업무와 관련되거나 실습기관에서 적용 가능한 서비스 또는 그 서비스를 제공하고 있는 기관들을 조사해 볼 필요가 있다. 나아가 사례 관리 세대가 있다면 해당 세대의 문제 해결에 도움이 되는 기관들을 발굴해보고, 문제를 해결하기 위해 협업을 시도해 보는 것도 필요할 것이다. 짧은 기간이면서 실습생이라는 위치에서 갖는 한계점도 많겠지만 이러한 경험을 쌓아 보는 것이 향후 주거복지 전문가로서 업무를 수행하는데 큰 유익이 될 것이다.

실습 시 선택 보고서는 2건 이상을 제출하도록 되어 있으며, 현장실습 지원기구는 ‘타 기관방문 분석보고서’ 작성하여 제출하는 것을 권장하고 있다. 최근 들어 주거급여 대상자 조사업무를 실습하는 과정에서 ‘주거복지조사 분석 평가서’도 많이 제출되고 있는데, 보다 유용하고 다양한 실습 경험을 위해서는 위에서 언급한 과제들에 대해서도 문제의식을 가지고 시도해 보는 것이 필요할 것이다.

2.2 주거복지 상담 및 사례관리

❖ 사례관리 대상자(세대) 선정

실습기관에서 만나게 되는 주거취약세대 가운데 특별히 개입이 필요한 분이 있다면 집중 관리 대상으로 선정한다. 실습기간이 한정되어 있기 때문에 짧은 기간에 적절한 개입이 가능한 세대를 선정하는 것이 좋다. 다만 실습생 본인의 실습기간으로 만족하지 않고 다음 실습생으로의 연계가 가능하거나 실습기관에서 추가적인 개입이 가능하면 다소 욕심을 내서 접근해 보는 것도 의미가 있을 것이다.

대상자로 선정하는 시점은 실습 초기에 접촉하게 되는 몇몇 세대에 대하여 기본적인 주거실태 등을 조사하고 상담을 통하여 복지 욕구 등을 종합해 본 후에 개입의 시급성이나 문제의 개선가능성 등을 감안한 우선순위에 입각해서 결정하는 것이 바람직하다.

※ 사례관리 의미 및 과정

- **사례관리**

복합적 욕구를 가진 사람들이 자력으로 서비스 이용의 어려움을 가질 경우, 이들의 기능과 안녕을 최적화하기 위하여 공식·비공식적 지지와 활동의 네트워크를 조직하고 조정하며 유지하는 것

- **관리과정**

사례발견(선별) → 사정 → 보호계획 → 개입(실행) →
→ 서비스 모니터링/주기적 재사정 → 평가/종료

❖ 조사 및 상담 주요 항목(견본용 체크리스트 활용)

① 주거실태 조사

- 거주환경 조사(주거면적, 주거설비 및 환경 등)
 - 최저주거기준 대비(과밀, 과소 거주 여부 판단)
 - 유니버설디자인(4원칙) 등에 의거 문제점 발굴
- 주택내부 개선 방향 및 지원방안 탐색
 - 가구이동, 공간변경(침실이동 등), 주거용품 구입 지원
 - 무장애공간 개선 등(이동권 보호)

② 경제상황 조사

- 소득원등 수지분석(생활 곤궁상태 등)
 - 자금관리상태, 관리방법(능력) 등의 조사를 통한 문제성 탐색
 - 난방비 수준 조사 및 난방시설, 작동방식 등 점검(시설과의 연계성)
- 주거비 부담능력 조사 및 지원방안 탐색
 - 사례관리세대 본인 차원의 문제 분석 및 대책 검토(경제관리 상담 및 문제해결 의지 확인 등)
 - 별도 지원방안 등 해법 모색(외부자원 연결방안, 주거이전 상담 등)

③ 기타 복지욕구 조사

- 건강상태, 노동능력, 복지수혜 여부(추가적 복지욕구 등)
 - 보다 근원적인 주거빈곤 탈피 가능성 모색 및 협업 추진

■ 보고서 작성

보고서에 담을 내용을 전체적으로 보면, 조사 및 상담 항목들을 토대로 욕구를 정리하고 개입하기 위한 방안과 과제를 결정한 다음 실제 개입을 시도하고, 이를 모니터링한 후에 마무리 하는 단계로 진행되는 모든 과정이 포함된다. 다만 단기간의 실습이라는 한계성이 있기 때문에 보고서 내용이 필수적으로 종결 처리되도록 할 필요는 없으며, 실습기간 중에 계획을 세우고 진행해온 결과를 보고서에 담으면 되는 것이다. 추가적으로 해야 하는 계획이 있다면 이 내용도 보고서에 함께 예정사항으로 담으면 될 것이다.

여기서 중요한 것은 보고서를 작성하고 제출해야 한다는 의무사항을 이행한다는 측면만을 생각하고 단순히 계획적인 측면만 기술하여 실행이 전혀 뒷받침되지 않는 내용을 보고서로 제출하는 것은 현장실습에서 보고서를 제출토록 하는 의미에 크게 못미친다는 것이다. 즉 실제로 주거약자를 대변하여 그들의 주거권을 신장해 주기 위한 실질적인 노력을 시도해 보는데 그 의미를 두고, 비록 큰 성과가 아니더라도 개입의 과정을 경험해 볼 것을 적극 권장하고자 한다.

참고로, 주거약자를 위한 상담 및 지원 사례로는 지자체, 종교기관, NGO 등 긴급 주거비 지원, 취업알선 등 다양하게 나타나고 있으며, 주거비 부담능력을 고려한 다가구주택으로의 이전 등 주거이전 추진사례도 있다.

[표 25] 주거복지상담 및 사례관리 계획서(예시)

주거복지상담 및 사례관리 계획서			
클라이언트명	김○○	성별	남/여
조사일	201*~**-10		
전화번호	02-433-****	직업	
학력		연령	53
주소	01748 서울 노원구 노원로16길 15		
의뢰경위			
경제상태	일반/저소득/수급자		

1. 일반적인 사항

가족상황, 경제상황, 건강상황, 일상 및 주거상황, 사회·심리적 상황, 자원 활용상황

- 대학교 휴학한 아들과 본인이 중계9단지 영구임대에서 살고 계심.
- 아들이 알바로 100만원 벌고, 딸 2명은 다른 곳에서 살고 있고, 딸들의 수입은 모른다고 함.
- 본인이 병원청소로 수입이 있었으나, 현재는 아파서 별이가 없음.
- 척추가 아파서 일을 할 형편이 안 됨.
- 잠깐씩 알바를 나가고 영구임대에 살고는 있지만, 너무 작아서 다른 자녀들과 함께 살고 싶어도 살수가 없다고 다른 주거지로 옮겨가고 싶다고 함.
- 입주 시 한 부모 자격으로 입주를 했고, 기초수급자로 인정이 되어 살고 있었는데, 현재는 모든 자격이 일반으로 변경되었다고 함.
- 다른 도움을 받고는 싶지만 자녀들이 성장하고 정상적 직장은 아니지만 계속적으로 직장생활을 하고 있기 때문에 힘들다고, 본인은 자녀들로부터 도움을 받지 않고 있어도 안 되는지 알고 싶다고 함.

2. 클라이언트에 관한 사항

신체, 인지, 정서, 행동기능면/클라이언트의 강·약점

- 막내아들이 너무 힘들게 해서 힘들다고 함. 자주 사고를 쳐서 목돈이 필요하게 되고, 안 해주면 계속적으로 소란을 피워 힘든 경제상황이 반복됨. 아들에 대한 다른 도움을 받을 수 있는지 알고 싶고, 부모란 이유로 거절 못한다고 함. 나이가 있어 다른 경제생활이 어렵다고 하는데 유아교육학과를 졸업했다고 함.
- 척추 관련 질환으로 힘든 일은 못한다고 함.
- 생활력은 강하고 사교성 좋음.

3. 욕구진술

- 따로 살고 있는 자녀들과 함께 거주 원함.
- 딸들과 함께 살면 자녀들이 지급하는 임대료 부분을 받아 생활비로 사용한다고 함.
- 가정을 함께 만들고 싶다고 함.

욕구	주거지 변경
결과목표	타 국민임대 신청예정
세부목표	내년 3월경에 있을 국민임대...
표적체계	클라이언트
개입전략 및 수행방법	국민임대관련 상담, 청약저축...
비고(역할분담 등)	

4. 서비스 일정표

날짜	20**-11-**-**	담당자	김○○
서비스 목표	국민임대에 대한 이해하기, 옮겨가기		
서비스 내용	기본적인 국민임대상담, 더 필요한 내용을 위해 LH콜센터 연계		
준비물	상담에 필요한 자료출력		
비고	전화로 상담함.		

[표 26] 주거현황과 욕구 조사 및 개선방안 제시 보고서(예시)

조사 주제	주거급여 조사 결과를 반영한 주거의 질을 향상시킬 대안 제시		
진행일	2014.00.00		
조사자(실습생)	홍○○		

1. 조사 목표 및 조사 방법

1) 조사 목표

- 주거급여 조사를 통해 주거급여 조사 대상자의 주거현황 및 욕구를 파악하고, 조사 결과를 바탕으로 주거급여 수급액 산정 및 기타 주거지원제도의 수혜 가능성 등을 종합적으로 판단하여 주거의 질을 향상시킬 수 있는 대안을 제시한다.

2) 조사 방법

- 주거현황 : 주거급여 조사를 통해 위치, 거주형태, 주택유형, 시설현황 등을 조사한다.
- 주거욕구 : 조사 대상자의 가구 현황 및 주거 욕구 등을 면담을 통해 파악한다.
- 주거여건분석 : 조사 결과를 바탕으로 주거급여 수급액을 산정하고, 기타 주거지원 제도 수혜 가능 여부를 분석한다.

2. 주거급여 조사 결과

1) 가구 현황

- 가구주 : 이○○(남, 53세)
- 가구원 : 처(46세), 자1(22세), 자2(20세)

2) 주거현황

주 소	서울특별시 서대문구 거북골로 18길 #-##, 1층 (북가좌동)		
거주형태	보증부 월세 (보증금 : 25,000,000원, 월임대료 : 350,000원)		
주택유형	다가구주택		
층 수	4층 건물의 1층	방 수	침실용 방 3개
부 역	단독 사용(거실 겸용)	난 방	개별 난방
화장실	공동사용 (수세식좌변기)	욕 실	단독 사용
안 전	누전차단기 ○, 화재감지기 ○		
출입구	공동 사용	수 도	상수도
환 경	일조량 : 부족 소 음 : 보통	침 수 : 보통 진 동 : 보통	

3) 주거 이전 계획

이사계획	없음	전세·매입임대입주희망여부	희망
------	----	---------------	----

4) 조사 대상 가구 현황 및 주거 욕구

- 조사 대상자는 4인 가구로, 건설일용근로자로 일하는 가장과 전업 주부인 부인, 성인인 두 자녀로 구성되어 있음. 두 자녀가 무직으로 생활 여건이 넉넉하지 못하다.
- 현재 지하철 6호선 증산역에서 도보로 20분 거리의 다가구주택의 1층(반지하)에 거주하고 있으며, 교통 편의성과 현 거주 주택에 주변보다 저렴한 가격으로 거주하고 있어 이사할 계획은 없으나, 여건이 될 경우 전세임대나 매입임대주택의 입주를 희망하고 있다.

* 주변 시세 평균 : 전세 12,500만 원, 현 주택 임대료는 주변 시세 대비 54% 수준

3. 조사 대상 가구 여건 분석

1) 주거급여 수급 여부

- 조사 대상 가구는 기초생활수급자는 아니나 월평균소득 150만 원 수준으로 주거급여 수급대상자에 해당한다.

* 주거급여수급대상 : 소득인정액이 중위소득 43% 수준 이하 가구
(4인 가구 165만 원)

2) 주거급여 수급액 산정

- 산정 기준

급 지	1급지 (서울)	가구원수	4인 가구
보증금	25,000,000원	월임대료	350,000원
소득인정액	1,500,000원 = ① 소득평가액 1,400,000원 + ② 재산소득환산액 0원		

* 소득평가액 = 실제소득 - 가구특성별 지출비용 - 근로소득공제

** 재산소득환산액 = (재산 - 기본재산 - 부채) × 소득환산율

- 기본재산액 : (대도시) 5,400만 원 (중소도시) 3,400만 원 (농어촌) 2,900만 원
- 환산율 : (주거) 월 1.04% (일반) 월 4.17% (금융) 월 6.26% (자동차) 월 100%

- 수급액 산정

① 소득인정액과 생계급여 기준금액 비교

- 소득인정액이 1,500,000원으로 4인 가구 생계급여액 1,028,463원 보다 높으므로 기준(또는 실질) 임대료에서 자기부담분을 차감한 금액을 지원 받을 수 있다.

② 수급액 산정

- 실질임대료 (433,333원) = 보증금 환산액 (83,333원) + 월임대료 (350,000원)
- 기준임대료 (280,000원) = 1급지, 4인 가구 기준
- 실질임대료가 기준임대료 보다 높아 주거급여액 지급기준 상한인 기준임대료로 수급액을 산정한다.
- 소득인정액이 생계급여기준금액 보다 높아 기준임대료에서 자기부담분 차감
- 자기부담분 (235,769원) = 0.5 × (1,500,000원 - 1,028,463원)
- 주거급여수급액 (44,240원) = 기준임대료 (280,000원) - 자기부담분 (235,769원)

3) 기타 주거지원제도 수혜 가능 여부

- 조사대상 가구는 기초생활수급자는 아니나 월평균소득이 도시근로자 월평균소득 50%(4인 가구 기준 250만 원) 보다 낮아, 국민임대, 기존주택 매입임대, 기존주택 전세임대에 입주자격이 있다.

4. 조사 대상 가구의 주거의 질 상황 대안 제시

- 조사 대상 가구는 4인 가구가 반지하에 거주하고 있고, 소득대비 높은 주거비 부담 (RIR 29%)으로 인해 LH의 전세임대나 매입임대 주택 입주를 희망하고 있다. 주거 급여 수급대상자이긴 하나 소득 인정액이 생계급여액을 초과하고 있어 월 44,240 원의 급여액을 지원받아 주거비 경감효과는 미미하다. 또한 조사 대상 가구는 현 거주 주택이 주변 시세에 비해서는 저렴하나, 소득 수준을 기준으로 전세임대 및 매입임대 입주대상자에 해당하므로, 주거비 경감을 위해 매입임대 또는 전세임대에 입주를 신청하도록 하는 것이 바람직하다. 다만, 입주순위가 2순위로 수도권외의 경우 1순위에 마감되는 경우가 많고, 매입임대 또는 전세임대는 상시 신청이 아닌 신청시기가 정해져 있으므로, ## 콜센터(0000-0000)의 '관심지구 알리미' 서비스를 신청해 놓으면 관심 지역의 입주자 모집 공고 시 문자서비스 등을 제공받을 수 있을 것이다.

2.3 커뮤니티 프로그램 기획 및 평가

❖ 문제 인식 및 방향 설정

커뮤니티 프로그램을 기획하기 위해서는 커뮤니티 프로그램이 공동체가 나아가야 할 방향성을 제시해주는 미래지향적인 활동으로서의 의의를 가진다는 점을 인식하고 이에 대한 문제의식을 갖는 것이 중요하다.

이를 위해서는 먼저 현재 진행되고 있거나 기존에 운영되다가 중단된 프로그램은 없는지 살펴보는 것이 필요하다. 진행 중인 프로그램이 있다면 추진성과를 분석해 보고 개선안을 강구해보는데 초점을 둘 수 있을 것이다. 중단된 프로그램이 있었다면 그에 대한 원인과 발전방안은 없는지 등을 분석해보는 것도 하나의 방법이 될 수 있다.

여기서는 이러한 내용들을 포괄하면서 프로그램을 기획하는 전반적인 과정에 대하여 서술하고자 하며, 실습생은 이를 바탕으로 해서 자신이 소속된 실습기관의 실정에 맞게 활용하면 될 것이다.

❖ 사전 조사 및 기획

① 단지·지역 특성 조사(기초자료 조사)

- 단지 특성 조사 : 세대수, 평형분포, 건축경과년수, 커뮤니티 시설
- 주민 특성 및 인적자원 조사 : 연령분포(아동, 맞벌이, 고령자), 행사참여도, 홈페이지 활용도, 주민대표기구 활동, 자생단체, 단체 간 관계 등
- 물적자원 조사 : 커뮤니티 시설(놀이터, 경로당, 기타 공동 공간) 이용도

② 주민 요구 파악(주민의견 조사)

- [주기별] 일상적 또는 비일상적(정기적, 부정기적) 프로그램으로 구분 조사
- [분야별] 주거환경개선, 건강·체육, 여가·취미·교양, 사회봉사, 에너지절약, 주민화합, 마을기업 등으로 구분 조사
- [시행 여부에 따라서] 현재 진행 프로그램(참여도, 만족도, 성과, 한계, 개선과제, 추가프로그램 여부 등), 과거 진행 프로그램(참여도, 만족도, 성과, 중단사유 등), 신규 프로그램(참여희망도, 기대효과, 고려사항 등) 등으로 구분 조사

※ 주민의견 도출을 위한 조사연구 절차(거주자 만족도 조사과정 참조)

1. 관심 주제 선정(착안점 : 실용성, 사회문제 등)
2. 주제에 대한 기존연구 검토(질문문항, 척도 등)
3. 분석단위 검토(조사대상 범위 : 개인, 집단, 시설 등)
4. 연구문제 설정(조사내용 : 질문지, 시간 등을 고려하여 문항수 결정)
5. 조사방법 선택(설문조사, 면접법, 그룹토론 등)
6. 표본추출 방식(층화표집, 랜덤)
7. 자료수집(설문조사 시 적정 응답자수 확보)
8. 자료분석 및 결과 해석 → 기획 방향성 설정

※ [커뮤니티 시설 이용실태 및 요구도 연구] 등의 내용 참조

③ 보강조사 및 지역자원 발굴하기

- [공간] 커뮤니티 미이용 공간 원인 분석, 유휴공간 탐색(필로티 공간 등)
- [자원] 지역사회자원 발굴하기
(공공기관 공모사업 등, 시민사회단체, 지역주민 포함 자원봉사자 등)

❖ 기획서 작성

① 종합계획안 기획 절차 - 기획프로세스[9단계] 참조

- [1단계] 목적 설정 → 기초조사 및 의견조사 결과 활용
- [2단계] 주요 대상 선정 → 프로그램 및 주민 특성 고려
- [3단계] 주제 및 내용 선정 → 호감 가는 명칭/명분 고안
- [4단계] 운영방법 및 전략 설정 → 물적, 인적자원 종합 고려
 - ※ 조사자료 종합분석[SWOT] 결과 활용
- [5단계] 시기 및 기간 설정
- [6단계] 장소 및 시설 설비 선정
- [7단계] 책임자 선정 및 역할 분담, 지원조직
- [8단계] 홍보 방안 모색 → 프로그램에 따라 다양한 접근
- [9단계] 예산 및 기타자원 조달방법 모색
 - ※ 공동체 활성화 단체 지정운영 검토(관리규약·활동비 지원 등)

② 커뮤니티 프로그램 발굴 및 기획 시 체크사항

- 주민(프로그램 대상)의 선호도 → 프로그램 필요성
- 주민들의 자원 활용과 봉사 활동 참여 가능성
- 단지 내 활용가능 공간 여부 및 예산 소요 시 조달가능성
- 활동성과 예측 및 프로그램 지속가능성
- 예상되는 문제점
- 유사 프로그램 운영사례 답사 가능성 등

❖ 운영 및 평가

① 운영

- 분담된 역할 수행 및 성과관리 등 : 자원(인적, 물적) 동원 및 연계, 주민 참여를 위한 홍보 및 참여 독려, 성과 관리 및 자료 보관 등
- 중간평가 회의 등 : 주요 활동에 대한 모니터링, 정보 공유, 필요시 자문회의 등 프로그램 실행효과 제고 도모

② 평가

- 평가 내용 : 목표 및 목적과의 부합성, 내용에 대한 평가(목표 대비 성과 추정), 공간 활용, 인력(조직), 예산, 홍보 및 외부자원 연계 등
- 평가 주체 : 참여주민, 운영단체, 전문가(실습생)
- 평가 방법 : 설문조사, 기록자료, 인터뷰조사, 관찰법 등을 병용
- 평가 회의 : 관계자 및 전문가 등의 참여

❖ 보고서 작성

- 활동내용 개요(기획서 내용 참조)
- 활동 실적(주민참여도, 활동사진 등)
- 주민만족도 조사 결과(조사시행 시)
- 성공/실패 요인
- 프로그램 지속운영방안 및 개선방안 제시
- 활동비 집행 내역서(예산사용 시)

[표 27] 커뮤니티 프로그램 기획 평가 보고서(예시)

커뮤니티 프로그램 계획서			
프로그램명	아래의 내용 참고	지도자(실습생)명	문○○
대상	전 입주민 대상	참여자 수	20~30
일시	2016-**-**	장소	단지내 녹지공간

1. 프로그램 실시 배경

1) 주택관리공단의 커뮤니티 프로그램 활성화 노력

- 주택관리공단은 2001년부터 시범단지로 지정·운영해온 커뮤니티 육성사업에서 기존 커뮤니티 사업이 직원 중심의 물리적 환경개선사업에 치중하던 한계를 개선하기 위해, 2011년부터 물리적 환경개선사업을 분리하여, 입주민 참여프로그램에 중점을 둔 입주민 자치적 참여활동으로 유도해왔다. 이를 위해 입주민 욕구 수요조사 후 단지별 특성에 맞는 커뮤니티를 육성, 자생단체와의 공고한 협력체계 구축, 지자체 지원 사업을 적극 공모하여 지원체계를 구축하도록 했다. 이에 따라 실습기관에서는 단지의 커뮤니티 육성을 위해 주거복지 거버넌스 운영회의를 추진하고 있다.

2. 실습기관 커뮤니티 프로그램 현황 및 선정이유

1) 실습기관의 커뮤니티 프로그램 현황

- 실습기관은 노약자, 장애인, 불우세대 등 다수 거주하고 있는 영구임대아파트로써 단지 커뮤니티 활성화를 위해 입주민들의 불편사항 및 주거만족도에 관심을 기울여 전체적인 삶의 질 향상을 목적으로 커뮤니티 육성 프로그램을 추진하고 있다. 이를 위해 현재 사회복지관 및 지자체 업무협조로 주거복지 연계시스템을 구축하여 의식주에 초점을 맞춰서 서비스를 제공받을 수 있도록 추진하고 있으며, 거버넌스 조직 및 자생단체를 활용하여 전문적인 주거복지 사업을 도모하고 있다. 또한 커뮤니티 육성을 위해 입주민을 위한 주거편의지원 아이템을 적극적으로 양성하여 주거복지 증진에 힘쓰고 있다.

2) 커뮤니티 프로그램 계획 선정이유

- 실습기관의 커뮤니티 육성 추진현황과 방안을 파악해보면, 커뮤니티 프로그램 대상으로 주거취약계층에 초점을 두고 있으며, 주거복지사업을 중점적으로 다루고 있었고, 커뮤니티 프로그램의 방향이 주민참여주도의 하향식이 아니라 관리주체의 상향식으로 이루어지고 있음을 알 수 있다. 따라서 입주민의 자치적 역량을 향상시킬 수 있는 주민참여 커뮤니티 프로그램이 필요하며, 주민간의 커뮤니티를 활성화하기 위해 주민참여 워크숍을 통하여 주민의식을 개선시키고 자신이 살고 있는 단지에 관심과 애정을 갖게 할 필요성이 있다. 또한, 노약자, 장애인, 불우세대만 초점을 두는 것이 아니라 입주자의 전 연령층을 고려한 커뮤니티 활성화를 위해 다양한 커뮤니티 프로그램이 필요한 것으로 판단하였다.

3. 커뮤니티 프로그램 조사 단계

1) 실습기관 입주주민구성 현황 파악

- 실습기관의 입주자구성 현황(2016년 5월 31일 기준)을 보면, 총세대수는 480세대이며, 수급자는 298명으로 전체 세대수의 62%이다. 독거노인의 수는 266명으로 전체 세대수의 55%이며, 65세 이상 입주자 수는 309명으로 전체 세대수의 64%이다. 장애인 수는 168명으로 전체 세대수의 35%이다. 주민대표기구로는 임차인대표회가 있으며 대표는 총 6명으로 구성되어 있고, 그 중 회장 1명, 부회장 1명, 감사 1명이다. 단지의 관리비 예산, 단지 내 분쟁조정, 관리규약 협의 및 개정 등의 업무를 수행한다. 대표들은 주민들과 연대관계를 잘 이루고 있었으며 관리소와 입주민간에 의견 조절역할을 수행하고 있었다.

2) 커뮤니티 프로그램 수요조사

- 단지 내 거주자들의 공동체 의식과 커뮤니티 프로그램에 대한 인식 및 만족도를 파악하고, 새로운 커뮤니티 프로그램 선정을 위한 주민의견을 수렴하였다.

(1) 설문조사 대상 선정 및 설문조사 방법 :

- 단지 내 공터, 공원, 벤치 등에 있는 주민들을 대상으로 선정기준을 특정하게 두지 않고 총 10명(남5명, 여5명)을 조사하였으며, 평균 연령을 약 70세이다.

(2) 설문의 구성 :

- 설문의 구성은 크게 공동체 의식파악(문항-I,Ⅲ), 단지의 커뮤니티 프로그램 인식 및 만족도(문항-VI), 커뮤니티 프로그램 수요조사(문항-VI)로 구성하였다. 공동체의식 파악에서는 이웃과 공동체에 대한 주민의식에 대한 설문으로 이웃과의 관계와 참여하고 있는 단지 내 모임, 공동체 활동 등에 대해서 조사하였고, 단지의 커뮤니티 프로그램 인식 및 만족도와 추진되길 원하는 커뮤니티 프로그램 수요조사를 통해 입주자가 원하는 바를 파악하고자 하였다.

(3) 설문조사 결과 :

- 이웃과의 관계 조사에서는 주민들의 이웃의 수로 가벼운 이웃은 평균 6명 정도, 친한 이웃은 평균 3명 정도였다. 이웃과 가까워진 계기에 대한 응답은 '집이 가까워서', '성격이 잘 맞아서'라는 응답이 비교적 많았으며, 기타로 '만나면 즐거워서', '인심이 좋아서' 등이 있었다. 이웃과 주로 교류하는 장소는 '집 앞 공터'라는 응답이 가장 많았다. 이웃과 교류가 어려운 이유는 '만남의 시간이 부족해서'라는 응답이 가장 많았다.
- 단지의 만족도 조사에서는 단지의 범죄, 소란에 대해서 '불만족'이라는 응답이 가장 많았고, 단지 내 청소상태와 옥외 휴식 및 공용 공간, 단지관리서비스 만족도에 대해서는 '보통'이라고 응답하는 경향이 높았으며, 아파트단지 리더(관리소장, 주민대표, 노인회장 등)에 대한 만족도에서는 '대체로 만족'과 '보통'이라고 응답하였다.

- 모임 또는 공동체 활동 운영 만족도에 대해서는 절반 이상이 '보통'이라고 대답하였다. 단지 주변 편리성(편의시설, 근린시설, 교통수단)에 대해서는 '대부분 만족', '매우 만족'한다고 응답했다.
- 모임 또는 공동체 활동의 참여 여부 조사에서는 '참여를 안 한다'는 응답이 2/3 이상이었으며, 모임 또는 공동체 활동에 '참여하기를 원한다'는 응답비율이 40%였다. 참여를 희망하는 공동체 활동에 대한 조사에서는 '운동모임'과 '취미모임'이 많았다. 모임 또는 공동체 활동이 활성화되지 않는 이유에 대한 조사에서는 3가지 응답에 대해서 빈도가 똑같이 나왔으며, 3가지 응답은 '참여해도 별 효과가 없어서', '참여하고 싶은 모임 또는 다양한 프로그램이 없어서', '공동체 활동을 위한 공간(회의실, 집회소 등)이 부족하거나 없어서'이다. 모임 또는 공동체 활성화를 위해 필요한 사항에 대한 조사에서는 커뮤니티 활성화를 위한 조직이나 리더의 활동과 모임 또는 주민활동을 위한 공간 및 시설 확보에 대해서 '매우 필요하다'고 응답한 비율이 높았으며, 주민들의 자발적인 참여와 모임 또는 행사에 대한 적극적인 홍보와 정보제공, 원활한 모임 또는 활동을 위한 자치단체·시민단체와의 연계 지원 및 자원봉사자의 참여에 대해서는 '필요하다'고 응답한 비율이 높았다. 다양한 주민참여 프로그램 개발 및 행사 개최에 대해서는 '조금 필요하다'고 응답한 비율이 높았다.
- 차후 모임 또는 공동체 활동에 참여할 의사에 대한 조사에서는 '참여할 예정이다', '참여하지 않을 예정이다', '보통이다'라고 응답한 빈도가 모두 같게 나왔다. 주민 공동체 활동을 위한 공간 및 시설의 설치 장소에 대한 조사에서는 '단지 내 공터에 설치되면 좋겠다'는 응답이 가장 많았고, 다음으로 '관리사무소 내에 설치되면 좋겠다'는 응답이 많았다.
- 단지에 대해서 느끼는 점들이 어떠한지 조사한 결과, 우리 단지에 속하므로 혜택을 받고 있다는 문항에 대해서 '대체로 그런 편이다', '보통이다'라고 응답하였다. 우리 단지가 살만한 곳이라고 생각하고 만족한다는 문항에 대해서 절반 이상이 '그런 편이다'라고 응답하였다. 단지 내 문제를 공동으로 해결하려는 마음이 있다는 문항에 대해서 절반이 '그런 편이다'라고 응답하였다. 이웃주민의 경조사나 자녀문제에 관심을 갖고 함께 해결하려고 한다는 문항에 대해서 '그런 편이다'라는 응답이 많았다. 우리 단지에 들어오면 우리 집이라는 생각이 들어 마음이 편하다는 문항에 대해서는 절반 이상이 '그런 편이다'라고 응답하였다. 우리 단지에는 내가 대화하고 싶을 때 당장 이야기를 할 수 있는 이웃이 있다는 문항에 대해서는 대체로 '보통이다'와 '그렇지 않다'라고 응답하였다. 우리 단지에는 정말로 나를 염려해 주는 가족 같은 이웃이 있다는 문항에 대해서는 '대체로 그런 편이다'와 '보통이다'라고 응답하였다.
- 단지에서 추진하고 있는 커뮤니티 프로그램에 대해 인지하고 있는지 조사한 결과, '모르고 있었다'는 응답이 2/3이상이었으며, '알고 있었다'는 응답 중 '관리홈닥터 서비스'는 모두 알고 있었으며, 차례로 '푸드뱅크 먹거리 지원', '문화예술 공연행사', '잔손보기 서비스'를 알고 있었다고 답하였다.

- 단지에서 추진되길 원하는 커뮤니티 프로그램의 수요조사에서는 '입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기(꽃길, 꽃밭 만들기)'의 빈도수가 가장 많았으며, 다음으로 '입주민이 함께 하는 생태적 공동 텃밭 만들기'의 빈도수가 많았다. 그 외에 '입주민이 함께하는 단지 청소 및 정화활동(깨끗한 우리단지 만들기)', '입주민이 함께하는 자율방범대활동(안전한 우리단지 만들기)', '입주민 아나바다 장터', '주민화합잔치', '입주민이 함께하는 작은 주민 쉼터 만들기'가 추진되길 원한다고 응답하였다.

3) 단지 현장조사와 설문조사 결과를 통한 단지 SWOT 분석

(1) Strength(강점)

- 주민들이 이웃 간에 서로 안면이 있는 경우가 많고, 인사를 나누는 가벼운 이웃 관계가 잘 형성되어있다.
- 단지 내 모임 장소로 사용될 수 있는 외부 녹지 공간과 공터가 있으며, 이웃과의 교류는 주로 집과 가까운 공터에서 이루어지고 있다.
- 단지 내 구획되어 있는 가로공간이 많으며, 산책로로 조성할 수 있는 녹지공간과 울창한 수목들이 많다.
- 주민들이 단지에서 생활함으로써 소속감과 안정감을 느끼고 단지 내 문제를 함께 해결하려는 의지가 있다.

(2) Weakness(약점)

- 만남의 시간이 부족해서 이웃과의 교류가 어렵다.
- 모임 또는 공동체 활동에 대한 참여율이 낮다.
- 단지 내 전 연령층을 대상으로 추진하는 주민 공동체 활성화를 위한 커뮤니티 프로그램이 없다.
- 관리사무소 건물 내 관리사무소와 노인정 외에 주민들만을 위한 공간이 없고, 커뮤니티를 활성화할 수 있는 단지 내 독립적인 시설이 없다.
- 단지 내 커뮤니티 활성화를 위한 주민 자치 조직이나, 리더의 활동이 없다.
- 단지 내 공터와 주동과 맞닿은 주변공간에 물건을 마음대로 방치하거나 쓰레기를 버리는 등 공용공간이라는 인식이 부족한 것으로 파악하였다.

(3) Opportunity(기회)

- 단지 주변의 편리성(편의시설, 의료시설, 근린시설, 교통수단)이 매우 좋다.
- 모임 또는 공동체 활동에 '참여하기를 원한다'는 응답비율이 40%이다.
- 주동과 맞닿아 주변에 조성된 녹지공간에 개인적인 텃밭으로 사용하고 작물을 수확하는 주민들도 있었다.

(4) Threat(위협)

- 입주민의 대다수가 고령자이며, 또한 고령자와 장애인을 포함한 몸이 불편한 주민들이 많아 커뮤니티 프로그램 진행 시 외부 공간 또는 커뮤니티 시설로 이동하는데 어려움이 있어 참여율이 낮을 수 있다.
- 단지 내 옥외 휴식공간이나 커뮤니티 시설이 타 단지들과 비교하여 열악한 상태임에도 불구하고 주민들의 시설에 대한 개선의 의지가 부족하다고 느껴졌다.

2. 프로그램 목적

1) 커뮤니티 프로그램 계획 단계

(1) 커뮤니티 프로그램 선정

- 앞서 조사한 설문조사 SWOT분석 결과, 단지에서 추진되면 적절한 커뮤니티 프로그램은 'A:입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기(꽃길, 꽃밭 만들기)'와 'B:입주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기'로 판단했다.

(2) 커뮤니티 프로그램 목적

- 프로그램 목표1 : '입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기'를 통해 주민들의 커뮤니티를 증진시킨다.
 - 하위목표1 : 단지 내 주변 테두리의 남은 녹지공간을 산책로로 재구성하여 입주민이 모두 함께 꽃길과 꽃밭을 조성하며, 각 동과 동사이의 조성되어 있는 녹지공간에 중간에 좁은 통로를 만들어 이동의 편리성을 높이고 길옆으로 조경을 재구성하여 단지의 미관을 아름답게 한다.
 - 하위목표2 : 각 동의 주출입구 녹지공간에 개별로 특색을 살려, 다른 식재를 심어 입주민들에게 내가 사는 집을 가꾼다는 의식을 심어주고, 다양한 조경환경을 형성할 뿐만 아니라 각 동마다 개성을 가질 수 있도록 한다.
- 프로그램 목표2 : '입주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기'를 통해 주민들의 커뮤니티를 증진시킨다.
 - 하위목표1 : 단지 내 주변에 남은 넓은 녹지공간에 생태적 공동 텃밭을 만들어 프로그램에 참여하는 입주민들에게 수확량을 분배하여 조금이나마 도움을 주고, 공동생산, 공동분배를 통해 주민들 간 공동체 의식을 증진시킬 수 있도록 한다.
 - 하위목표2 : 아파트의 특성상 옥외 마당이 없다는 점을 감안하여 대신 공동 텃밭을 통해 내 집 마당을 아름답고 생산적으로 가꾸는 의식을 길러주며, 공동 텃밭 이외에 조성된 녹지공간은 공용시설이라는 점을 점차 인식시켜 임의로 작물을 심어 수확하는 문제를 해결해 나간다.

(3) 커뮤니티 프로그램 추진 주체 조직 및 역할 수립

- 현재 실습기관 단지에는 커뮤니티 프로그램을 독립적이고 적극적으로 추진할 수 있는 주민자치조직이나 리더가 없으므로, 커뮤니티 프로그램에 대해서 전문적이고 체계적으로 수행이 가능한 전문 인력(마을 만들기 관련 자치단체, 시민단체, 사회적 기업 등)이 투입되어, 주민들이 자치적 능력을 키울 수 있는 조력자의 역할을 수행해야 한다. 앞으로 단지의 커뮤니티 활성화를 위한 주민자치 조직이 구축되고, 리더가 양성이 되면 추진주체는 커뮤니티 활성화 주민자치 조직과 관리사무소가 되고, 참여주체는 주민이다. 주민을 포함한 커뮤니티 활성화 주민자치 조직은 커뮤니티 프로그램 운영을 위한 전반적인 계획 및 추진, 홍보, 참여유도 등에 대해서 결정하고 수행해야하며, 관리사무소는 이를 위해 물리적 자원을 뒷받침해주고 프로그램의 지속적인 유지를 위한 업무를 수행해야한다.

(4) 프로그램 운영주체 및 공동체 활동 공간 필요성 검토

- 현재 실습기관 단지에는 입주주민들을 위한 커뮤니티 활성화를 위한 커뮤니티 시설이 노인정 외에는 없으며, 관리사무소 건물은 관리사무소와 노인정 외의 공간에 대해서 합정종합사회복지관 시설로 운영 중이다. 따라서 전 연령층을 대상으로 하는 입주주민들을 위한 공식적인 모임장소는 전혀 없어 커뮤니티 프로그램을 진행하는 데 있어 어려움이 많다. 이를 위해 단지 내 독립적인 커뮤니티 시설의 신설이나, 관리사무소 건물의 리모델링을 통해 커뮤니티 공간을 마련해야 한다. 앞서 선정한 두 가지 커뮤니티 프로그램에 대해서는 커뮤니티 프로그램에 대한 홍보와 필요한 부품의 배부 등에 대한 사항을 제외하고 단지 내 외부 주변 환경에서 진행해야 하는 부분이 많기 때문에 따로 시설이나 공간이 없어도 충분히 진행이 가능하다고 판단했다.

(5) 커뮤니티 프로그램을 위한 공간 환경 분석 및 필요 부품 구입 파악

A : 입주주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기(꽃길, 꽃밭 만들기)

- 공간 환경 분석 : 2016.07.21. 실습일지 첨부파일 참고
- 필요 부품 구입 : 프로그램 홍보 자료, 다양한 식재, 가드닝 도구, 구역 구획 도구 등

B : 입주주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기

- 공간 환경 분석 : 2016.07.21 실습일지 첨부파일 참고
- 필요 부품 구입 : 프로그램 홍보 자료, 다양한 작물, 작물을 기르고 수확하는 데 필요한 도구, 구역 구획 도구 등

(6) 커뮤니티 프로그램 추진 단계

- 커뮤니티 프로그램 추진 세부계획

① 횟수 : A프로그램(1년에 5회), B프로그램(작물별로 파종시기와 수확시기에 맞추어 변동한다.)

② 일시 : A프로그램(3~5월, 9~10월), B프로그램(3~10월)

③ 목표 :

- A프로그램 : 입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기를 통해 주민들의 커뮤니티를 증진시킨다. 한 여름과 겨울을 제외하고 달마다 필요에 따라 1회 정도 진행하며, 단계적으로 조경범위를 넓혀간다.

- B프로그램 : 입주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기를 통해 주민들의 커뮤니티를 증진시킨다. 한 겨울을 제외하고, 작물별로 파종시기와 수확시기에 맞추어 프로그램 시작 전에 일정을 계획하고 기후와 날씨변동에 따라 일정을 조정한다.

④ 내용 :

- A프로그램 : (1)프로그램에 대한 적극적인 홍보를 통해 전 연령층의 입주민의 모두 참여할 수 있도록 유도한다. →(2)프로그램을 진행하기 전에 입주민들에게 간단한 가드닝 교육을 통해 모두 함께 참여 가능한 환경을 조성하고, 구역을 가시성 있게 구획하여 꽃밭과 꽃길조성을 쉽게 할 수 있도록 한다. →(3)단지 내 주변 테두리의 남은 녹지공간을 산책로로 재구성하여 입주민이 모두 함께 꽃길과 꽃밭을 조성한다. (4)각동과 동 사이의 조성되어 있는 녹지공간에 중간에 좁은 통로를 만들어 이동의 편리성을 높이고 길옆으로 조경을 재구성하여 단지의 미관을 아름답게 한다. (5)각 동의 주출입구 녹지공간에 개별로 특색을 살려 다른 식재를 심어 입주민들에게 내가 사는 집을 가꾼다는 의식을 심어주고, 다양한 조경 환경을 형성할 뿐만 아니라 각 동마다 개성을 가질 수 있도록 한다. →(6)단지 내 아름답게 조성된 조경 환경을 사진 촬영하여 단지 게시판과 소식지에 실고, 단지 홍보 자료로 사용하여 이미지 개선을 시도한다.

- B프로그램 : (1)프로그램에 대한 적극적인 홍보를 통해 전 연령층의 입주민의 모두 참여할 수 있도록 유도한다. →(2)프로그램을 진행하기 전에 입주민들에게 작물 종류와 재배방법 등을 교육하여 모두 함께 참여 가능한 환경을 조성하고, 공동텃밭의 구역을 공정성 있게 분배하고 관리하여 다통이 발생하지 않도록 한다. (3)단지 내 주변에 남은 넓은 녹지공간에 생태적 공동 텃밭을 만들어 프로그램에 참여하는 입주민들에게 수확량을 분배하여 조금이나마 도움을 주고, 공동생산, 공동분배를 통해 주민들 간 공동체 의식을 증진시킬 수 있도록 한다. (4)아파트의 특성상 옥외마당이 없다는 점을 감안하여 대신 공동 텃밭을 통해 내 집 마당을 아름답고 생산적으로 가꾸는 의식을 길러준다. →(5)공동 텃밭 이외에 조성된 녹지공간은 공용시설이라는 점을 점차 인식시켜 임의로 작물을 심어 수확하는 문제를 해결해 나간다.

▪ 커뮤니티 프로그램 추진 시 유의사항

- A프로그램 : 쉽게 죽거나 시들지 않는 식재로 선정한다. 의식 있는 주민 모두가 참여할 수 있도록 최대한 유도한다.

- B프로그램 : 주기적으로 관리를 하지 않아도 쉽게 수확이 가능한 작물로 선정한다. 공동생산과 공동분배로 인한 다툼이 발생하지 않도록 프로그램 내에 공정성을 가질 수 있도록 규칙 등 체계를 구성한다.

3. 요약 및 결론

1) 요약

- 설문조사와 SWOT분석 결과로 단지에서 추진되면 적절한 커뮤니티 프로그램으로 입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기(꽃길, 꽃밭 만들기)와 입주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기를 선정하였다.
- 입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기는 단지 내 주변 테두리의 남는 녹지 공간을 산책로로 재구성하여 입주민이 모두 함께 꽃길과 꽃밭을 조성하며, 각 동과 동사이의 조성되어 있는 녹지공간에 중간에 좁은 통로를 만들어 이동의 편리성을 높이고, 길옆으로 조경을 재구성하여 단지의 미관을 아름답게 하고 또한, 각 동의 주출입구 녹지공간에 개별로 특색을 살려, 다른 식재를 심어 입주민들에게 내가 사는 집을 가꾼다는 의식을 심어주고, 다양한 조경 환경을 형성할 뿐만 아니라 각 동마다 개성을 가질 수 있도록 하는 프로그램이다.
- 입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기 프로그램은 한 여름과 겨울을 제외하고 달마다 필요에 따라 1회 정도 진행하며, 단계적으로 조경범위를 넓혀간다. 입주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기는 단지 내 주변에 남는 넓은 녹지공간에 생태적 공동 텃밭을 만들어 프로그램에 참여하는 입주민들에게 수확량을 분배하여 조금이나마 도움을 주고, 공동생산, 공동분배를 통해 주민들 간 공동체 의식을 증진시킬 수 있도록 하며 또한, 아파트의 특성상 옥외 마당이 없다는 점을 감안하여 대신 공동 텃밭을 통해 내 집 마당을 아름답고 생산적으로 가꾸는 의식을 길러주고, 공동 텃밭 이외에 조성된 녹지공간은 공용시설이라는 점을 점차 인식시켜 임의로 작물을 심어 수확하는 문제를 해결해 나가는 프로그램이다. 입주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기 프로그램은 한 겨울을 제외하고, 작물별로 파종시기와 수확시기에 맞추어 프로그램 시작 전에 일정을 계획하고 기후와 날씨변동에 따라 일정을 조절한다.

2) 커뮤니티 프로그램 활성화에 의한 기대효과

- 입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기와 입주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기를 통해 단지의 주변 환경 개선뿐만 아니라, 주민들이 공동체 활성화를 위한 커뮤니티 프로그램이 무엇인지 알게 하고, 공동체 의식을 증진시키고, 앞으로 주민의 식과 주민 자치적 역량을 키울 수 있을 것이라고 예상한다. 더 나아가 커뮤니티 활동을 위한 주민자치활동이 활성화되면, 다른 주민자치조직과 체계적으로 협력하여 단지 내 공동문제를 주민모두의 의사를 반영하여 합리적으로 해결할 수 있는 능력도 높아지길 기대한다.

3) 프로그램 목표

결과목표1	하위목표 1-1	
	하위목표 1-2	
결과목표2	하위목표 2-1	
	하위목표 2-2	

4) 목표관련 지도 내용 및 구체적 수행방법

결과목표	2.프로그램 목적 - 1.커뮤니티 프로그램 계획 단계 부분 참고
하위목표	2.프로그램 목적 - 1.커뮤니티 프로그램 계획 단계 부분 참고
지도내용	2.프로그램 목적 - 2.커뮤니티 프로그램 추진단계 부분 참고
수행방법	2.프로그램 목적 - 2.커뮤니티 프로그램 추진단계 부분 참고
비고	

5) 평가계획

평가지표	1.프로그램 실시 배경 참고 - 3.커뮤니티 프로그램 조사 단계 부분 참고
평가도구	1.프로그램 실시 배경 참고 - 3.커뮤니티 프로그램 조사 단계 부분 참고
평가방법	1.프로그램 실시 배경 참고 - 3.커뮤니티 프로그램 조사 단계 부분 참고

6) 회기별 일정표

횟수	5	일시	2016-**-21
목표	2.프로그램 목적 - 1.커뮤니티 프로그램 계획 단계 부분 참고		
내용	2.프로그램 목적 - 1.커뮤니티 프로그램 계획 단계 부분 참고		
준비물			



[그림 36] 입주민이 함께하는 단지 조경 가꾸기(꽃길, 꽃밭 만들기)



[그림 37]

입주민이 함께하는 생태적 공동 텃밭 만들기

2.4 지역사회자원 연계(타 기관 방문조사)

❖ 취지 및 대상

타 기관 방문조사의 취지는 서두에서도 논한 바와 같이 세분화된 복지 자원들을 연계하여 주거취약계층의 문제를 협력적으로 풀어나가 보자는 것이다. 이를 위하여 실습과정에서 타 기관에 대한 비교조사를 통하여 현장정보나 지식 등을 최대화해 볼 수가 있을 것이며, 나아가 새로운 기관에 대한 관계 형성 등으로 실습기관에 도움을 줄 수 있을 뿐만 아니라 실습생 본인의 관계망 확장에도 의미가 있을 것이다.

주요 대상으로는 주거 관련기관(지자체 주거복지 부서, 공공임대주택운영기관, 주거복지센터, 집수리사업단 등), 사회서비스 관련기관(정신보건센터, 알코올상담센터, 종합사회복지관, 장애인복지기관, 노인복지기관, 일자리정보제공기관 등) 등이 있으며, 지역에 따라서는 기타 다양한 기관이 있을 수 있다.

■ 조사 내용 및 방법

조사 내용으로는, 기관의 역사, 설립목적, 주요사업 및 프로그램, 조직 등에 대한 내용과 함께 기관이 속한 지역사회와 물리적 환경의 특징, 그리고 기관에 대한 인상이나 느낌 등을 기록하면 된다. 이 과정에서 실습기관에서 필요한 자원과 연계되는 부분을 탐색해 보고, 가급적이면 협력화 방안에 대한 기관의 입장도 수렴해보는 것이 중요할 것이다.

조사 방법으로는, 방문기관의 책임자나 업무전반에 대한 설명이 가능한 사람에게 기관 전반에 대한 설명을 청취한 후에, 질의응답 등을 통하여 실습생이 갖는 의문을 해소하는 것이 필요하다. 방문할 기관에 대한 기본정보를 미리 습득하고 간다면 보다 유익한 시간이 될 수 있을 것이다.

기관에 방문할 때는 사전에 취지를 설명하고 방문약속을 잡은 후 약속일시에 맞춰서 방문해야 하며, 혹시 시간 변동이 있을 경우에는 미리 알려드려야 한다. 그리고 방문 시에는 부담되지 않는 수준에서 빈손으로 가지 않는 것이 더 많은 정보를 얻고 좋은 관계를 형성하는데 도움이 될 것이다.

❖ 보고서 작성

방문기관에서는 간략하게 핵심적인 내용 중심으로 메모해 두었다가 돌아오는 즉시 대화 당시의 상황을 생각해 가면서 보고내용으로 풀어 정리하면 된다. 그리고 보다 세부적인 사항은 홈페이지 등의 자료를 참조하되, 공시된 자료를 주로 보고서 내용으로 포함시키면서 분량만 많게 하는 일은 지양하도록 한다.

방문기관의 일반적인 현황들을 심도있게 공부하려는 것이 아니라 해당 자원을 실습 기관에 어떻게 접목시킬 것인가가 중요하기 때문에, 방문기관에서의 대화내용과 실습생 본인의 생각을 담아서 작성하는 보고서가 의미있는 보고서가 될 것이다.

[표 28] 타 기관 방문 보고서(예시)

타 기관 방문분석 보고서			
실습생명	박○○	방문기관명	등촌***사회복지관
기관주소	서울시 강서구 등촌주공 *단지(전화:02-****-1**0)		
기관소개자	김○○ (부서 : 사례관리팀 / 직책 : 대리)		
1. 기관의 역사			
(1) 기관 설립동기 및 설립목적			
- 본 기관은 원불교 정신에 입각하여 복지사업을 전개하며 아동복지, 청소년복지, 노인복지, 부녀자복지, 장애인 복지 등을 위한 종합사회복지관 사업, 장애인종합 복지관 사업과 사회복지사업법 제2조에 따른 복지사업 및 영유아보육법 제1조에 해당하는 보육 사업을 목적으로 한다.			
(2) 기관 사업의 역사적 변천			
년월	주요내용		
94.10.21	사회복지법인 유린보은동산, 강서구청과 등촌1종합사회복지관 위탁운영 체결		
94.10.21	초대 관장(이00) 취임		
94.12.01	등촌1종합사회복지관 및 재가복지봉사센터 개설		
94.12.06	부설 [등근마음어린이집] 인가		
95.02.01	등촌1종합사회복지관 제2대 관장(나00) 취임		
95.04.01	삼성복지재단지원 장례 상담 및 장례비 지원 프로그램		
95.04.07	등촌*종합사회복지관 개관식		
98.09.21	노숙인 쉼터 '희망의 집' 개설		
99.07.16	부설 '가족심리상담센터' 개설		
00.02.16	등촌*종합사회복지관 관장(나00) 서울시사회복지관협회장 취임		
01.01.20	2000년에 실시한 서울시 시민 만족도평가 '우수 복지관' 선정		
02.01.01	사회복지공동모금회 서울지부 지원 사업 가사도우미 정보센터 개설		
03.01.01	사회복지공동모금회 서울지부 지원 사업 '살기좋은 등촌마을만들기'		
03.03.02	교육복지투자우선지역 지원사업 거점 복지관 선정		
04.02.11	정계청소년 선도프로그램 '음나무교실' 2003년 서울시사회복지관평가 우수 프로그램 선정		
04.02.28	노동부 근로복지공단 지원사업 산재근로자 사회적응프로그램 위탁기관 선정		
04.10.27	부설 '등근마음 마음보급자리 실비주간보호센터' 개설		
06.01.01	사회복지공동모금회 서울지부 지원 주민조직화사업 '우리마을 고향마을'		
06.03.01	서울시 강서구청 지원 특수사업 지역주민통합화사업 실시		
07.01.01	사회복지공동모금회 서울지부 지원 주민조직과 함께하는 '고향마을 만들기'		
07.03.02	노동부 근로복지공단 지원사업 산재근로자 사회적응프로그램 위탁기관 선정		
08.03.02	사회복지공동모금회 서울지부 지원 주거환경개선사업 "C&C Town" 실시		
08.03.26	"사랑받는 아이가 사랑할 줄 압니다"강서구청 평생학습 우수프로그램 선정		
09.04.01	사회복지공동모금회 주민자조조직의 구성과 지원을 통한 "고향마을 사람들" 실시		

09.09.25	국토해양부의 주거환경개선사업의 일환으로 등촌1종합사회복지관 별관 기공식 실시
10.08.28	현대자동차 지원 “희망엔진스쿨 나눔봉사단” 사업 실시
11.03.02	서울시 장애인지원사업 “희망칸타타” 사업 실시
11.05.16	건일제약 지원 집단 미술프로그램 “꼬마화가들의 마음일기” 사업 실시
12.01.01	대한석유 지정기탁사업 “취약계층 내복 지원사업” 실시
12.12.12	사회복지공동모금회 지정기탁 사업 “나눔더하기+” 제주도 연수 실시
13.12.27	한국암웨이 건강지킴이사업 “튼튼 자람 UP! 튼남 튼녀” 최우수기관 선정
13.04.01	서울시 마을지향복지사업 “희망의 무지개마을 Rainbow community”사업 실시
13.07.03	강서구 권역별 평생학습 네트워크사업 “세모네모” 사업 실시
13.10.04	가족심리상담센터 언어치료 오픈
14.02.28	서울공동모금회 아동·청소년 심리정서지원사업 “따스한 바람이 부는마을” 실시
14.03.05	부민문화 복지재단과 함께하는 “과일지원사업” 강서구 거점기관 선정 및 업무 협약
14.04.09	한국암웨이 지원 건강지킴이 사업 실시(우수상 수상)
14.10.01	등촌*종합사회복지관 제3대 관장(김00) 취임
15.01.02	희망의 무지개마을 "Rainbow community III" 사업 실시
15.03.11	꿈을 주는 과일재단 강서구 거점기관 “꿈을 주는 과일 사업”실시(2년차)
15.03.26	강서교육지원청 지원사업 “우등생” 실시
15.05.11	여성발전기금 강서구 지체장애여성 사회적응 프로그램 “진달래” 실시
15.09.23	보건복지부 주관 전국 사회복지관 사업성 평가/강서구 관내 15개 복지관 중 3위)
15.12.10	강서구청 복지사업 예산 편성 실사(우수 기관)
16.02.15	강서구 관내 종합사회복지관 사업계획 평가

(3) 기관 역사에 대한 실습생의 평가

- 등촌1종합사회복지관은 개관 후 현재까지 등촌주공1단지 입주민 등 지역주민을 위한 다양하고 효과적인 복지 사업을 이어 오고 있으며 약 21년 동안 장기적이고 체계적인 계획을 수립하여 성실한 복지 사업을 수행하고 있다.
- 개관부터 지금까지 다양한 복지 수혜 대상자들에게 특화사업을 개발하여 진행하고 그 평가과정 또한 전문적이고자 부단한 노력을 경주하는 기관이다.
- 노인 기능특화 복지관이라는 슬로건에서도 알 수 있듯이 노인과 관련된 사업을 성실히 수행하고 있으며 국민 기초생활보장 수급권자 및 차상위 저소득층 세대의 클라이언트 각각의 존엄성과 인권을 바탕으로 기관장 이하 사회복지사들이 많은 노력을 하는 기관이라는 생각이 들었다.

2. 기관의 목적

- 국민 기초생활 보장법에 따른 수급자 및 차상위 저소득층이 밀집해 있는 지역사회 주민들에게 각종 복지 욕구에 대한 심리적, 경제적, 교육적, 의료적 서비스의 제공을 통해 자립의지를 심어주어 지역의 각종 사회문제를 예방, 치료함으로써 주민 연대감 조성과 건전한 사회생활을 할 수 있도록 하는데 주요 목적이다.

3. 기관의 주요사업 및 프로그램

(1) 클라이언트 및 대상 지역

- 1차 클라이언트 집단
 - 등촌주공*단지(영구임대아파트)에 거주하는 기초생활수급자 및 차상위 저소득층 세대, 60세 이상 노인, 장애인, 기타 복지관련 대상
- 2차 클라이언트 집단
 - 등촌3동 및 화곡동에 거주하는 기초생활수급자 및 장애인, 60세 이상 노인

(2) 주요사업

제공 서비스	지역사회조직	사례관리	노인특화
가족지원서비스	마을공동체사업	사례관리 상담사업	노인대학 (등근마음대학)
정서지원서비스	자원봉사사업	결식우려노인 영양지원사업	예능, 체육, 언어클럽 (등근마음 시니어클럽)
아동교육서비스	후원사업	정서지원사업 (꿈을 주는 과일)	동아리지원사업 (등근마음 시니어클럽)
아동청소년상담	홍보사업	사례관리 전문성증진	건강강좌 (평생교육지원사업)
타기관연계서비스	자활공동체사업 (꿀벌들의 모임)	복지네트워크 (사회복지현장실습)	인문학강좌 (평생교육지원사업)
일상생활지원 서비스	지역사회 네트워크	-	특강강좌 (평생교육지원사업)

(3) 서비스 전달체계

- 의뢰→ 사정 및 인테이크→ 사례판정→ 적절 서비스 제공→ 평가 및 점검→ 재사정

(4) 기관의 주요사업에 대한 실습생의 평가

- 영구임대 아파트 내에 위치하여 주요 클라이언트는 등촌주공1단지에 거주하는 입주주민으로써 수급자 등 어려운 환경에서 생활하는 주민들을 상대로 여러 사회복지 프로그램을 진행하고 있는 부분은 인상적으로 생각된다.
- 여러 가지 진행되는 프로그램 중 거동이 불편한 노인을 직접 모시고 오고 하루 종일 케어하는 데이케어 센터는 부모님을 모시는 입장으로 좋은 프로그램이며 대상을 확대해야 할 필요성을 느꼈다. 클라이언트를 생각하여 적절한 프로그램을 개발하고 제공하는 부분은 타의 모범이 될 정도로 적극적이다.

4. 기관의 행정사항

(1) 기관의 조직구조

계	관장	부장	과장	팀장	대리	사회 복지사	상담 심리사	안전 관리	영양 사	조리 사	비고
21	1	2	1	4	3	6	1	1	1	1	

(2) 예산 및 후원 지원사항

- 기관의 연간 예산은 약 18억원 정도로 국가 및 지자체에서 지원해주는 11억의 정부지원금과 민간과 기업의 후원, 법인 전입금을 포함한 7억의 후원금으로 이루어져 있다.
- 외부 자원 이외에도 자체적으로 태권도, 미술과 같은 자체 프로그램을 운영하여 발생하는 수익을 예산에 포함하고 있다.

(3) 기관의 행정구조와 예산 사용 및 후원에 대한 실습생의 평가

- 예산이란 부분은 민감하기도 한 부분이라 정보 공개의 한계로 인해 면밀하게 살펴볼 수는 없었지만 복지를 위해 사용되는 부분에서는 사용처, 금액 등 예산에 대해 잘 알게 되었다.
- 이러한 복지관에서 사용하는 예산이 상당한 수준으로 정부의 복지관련 지출에 대해 간접적으로 알 수 있는 기회였다.

5. 기관이 속한 지역사회, 물리적 환경의 특징

(1) 지역사회

- 강서구는 서울시에서 복지 분야에 있어 특징적인 지역사회 특색이 있으며 종합사회복지관 10개, 노인종합복지관 2개동 등 상당수의 복지시설이 있는 것으로 보아 수급자 등 복지 수요대상이 많음을 반증하는 부분으로 특히 이러한 복지시설이 등촌3동 가양, 방화 등 아파트 밀집지역에 위치하고 있고 상대적으로 아파트가 없는 화곡동에는 복지시설이 전혀 없다는 것이 아이러니 한 부분이다.

(2) 물리적 환경(시설, 공간 등)

구분	본관	별관
3층	영어교실, 요리교실, 강당, 사회교육 프로그램실1, 사회교육 프로그램실2	다목적 강당
2층	동근마음 재가노인센터, 직원회의실, 가족 심리 상담센터, 복지관 사무실 및 상담실, 컴퓨터실, 다솜 방과 후 교실	경로당, 어르신 체력단련실
1층	탁구교실, 문화대학카페, 동근마음 어린이집	식당
지하 1층	노인 프로그램실	없음

6. 주거복지기관으로서 지역 내 타 기관들과의 연계

(1) 관계유형 및 내용

- 강서구는 2003년부터 교육복지 우선 투자사업을 시행해오고 있다. 기관은 등촌 지역 거점 복지관으로 선정되어 등촌 지역에 위치한 교육복지 대상 학교들과 함께 교육복지 사업을 시행하면서 2004년부터는 거점의 역할을 포기하고 인근 등촌4, 7, 9종합사회복지관과 컨소시엄을 체결하여 연계사업을 시행해오고 있다. 이러한 교육복지 사업 이외에도 가족 심리 상담센터와 연계한 솔루션 위기개입 회의 시 주민 센터 및 관련 유관기관 담당자들과 연계하여 클라이언트에게 다양한 해결책이 모색될 수 있도록 사례관리를 진행하고 있다.

(2) 타 기관과의 관계유지에 대한 실습생의 평가

- 등촌3동 주민들은 타 지역에 비해 상당한 복지혜택을 누리고 있음을 알게 되었고, 보다 질적 향상을 위해 복지관이 노력해야 한다고 생각한다.

7. 기관의 특별한 면이나 전반적인 사항에 대한 인상이나 느낌

- 복지관에서 수행하는 업무와 필요성을 절실히 느끼는 기회였으며 우리나라의 복지 향상을 위해 이러한 기관들이 더 많이, 더 넓게 활동해야 함을 알게 되었다.
- 등촌3동에는 LH아파트 뿐만 아니라 SH아파트도 있고 그러한 단지에 복지관이 존재한다고 알고 있는데 너무 한 지역에 많은 수의 기관이 있는 점은 개선되어야 하지 않을까 생각한다.

2.5 기타 예시 ; 주택상태 점검을 위한 체크리스트 개발

위에서 제시한 세 가지 주제 외에 현장실습에서 제시되지 않거나, 주거복지 현장에 서 아직 개발, 적용되지 않은 서비스를 개발해보는 창의적인 자세도 필요하다. 이러한 주거복지서비스 개발 기획은 다년간의 경험에서 아이디어를 얻을 수도 있고, 혹은 연구물이나 문헌, 개발 자료 등을 통해 주거복지 현장에 적용할 수 있는 도구나 신기술을 개발 할 수도 있을 것이다.

■ 취지 및 대상

주거약자에 해당하는 고령자의 물리적 주거환경에 대한 조사를 통해 이들에게 필요한 주거복지서비스를 연계 및 지원하고자 주제를 설정하였다. 이때 대상은 주거약자인 고령자이며, 취지는 이들에게 안전사고를 예방할 수 있는 안전한 주거환경을 조성해주는 데 두었다고 가정할 수 있다. 이처럼 고령자의 안전한 주거환경 조성을 위한 점검 도구를 만드는 것을 기획의 목표로 할 수 있다. 예를 들어 기획 내용으로는 고령자의 주거환경 상 안전수준을 파악하기 위해, 소속 현장실습기관에서 관리하고 있는 공공임대주택을 대상으로 주거복지사가 파악할 수 있는 주거 내 안전진단 지표를 개발하는 것을 주제로 기획을 할 수 있을 것이다.

❖ 조사 내용 및 방법

조사 내용은 고령자가 거주하고 있는 주택내부에서 안전을 위협하는 요소를 찾아내기 위해, 침실, 욕실, 현관 등 공간별로 체크해야 하는 항목을 찾아내는 것이다. 공간별 안전점검 항목을 관련 분야 전문가 등의 의견조사를 통해 최종 선정하는 것으로 하고, 기타 체크 방법 등은 기존 자료나 주거환경조사론 과목에서 배운 측정법 등을 활용하는 것으로 정한다.

❖ 보고서 및 결과물 작성하기

보고서의 형식은 앞에서 소개한 다른 주제에 대한 보고서 작성법을 참고하여 개발 과정을 자세히 제시하도록 한다. 가장 중요한 것은 개발한 체크리스트가 현장에서 쉽게 사용될 수 있도록 제시하는 것이다. 개발된 결과물을 그대로 복사해서 현장에서 적용 가능하도록 제시방법을 결정하고, 편집 및 디자인 등도 고려하여 넣는다면 매우 완성도가 높은 결과물이 될 것이다. 이러한 과정을 통해 제시할 수 있는 결과물의 예는 다음 표에서와 같다.

[표 29] 주택내부 안전점검 체크리스트(예시)

* 상태구분 : 양호○/불량△/매우불량×

공간	점검사항(안전, 환경, 에너지)	상태구분*	조치/계획
현관	1. 도어체크 상태(광 닫히지 않는지)		
	2. 안전장치 여부		
	3. 잠금장치 작동 상태		
	4. 우유투입구 잠금 상태		
	5. 바닥 미끄럼 여부		
	6. 바닥 턱 위험정도		
	7. 보조의자 설치여부		
거실	8. 바닥 재료의 미끄럼 여부		
	9. 카펫 등 걸려 넘어질 요소		
	10. TV 절전모드, 대기전력콘센트(절전형 콘센트) 사용여부		
	11. 두꺼비집 에어컨차단기 내리기		
	12. 조명 상태(너무 어둡지는 않은지)		
주침실	13. 전선, 가구, 집기류 등 걸려 넘어질 요소		
	14. 야간 보조등(foot light 등) 여부		
	15. 문 손잡이 상태		
	16. 창문 상태(잘 열리고 닫히는지)		
	17. 문턱 위험정도(걸려 넘어지거나 통행지장 정도)		
방	18. 전선, 가구, 집기류 등 걸려 넘어질 요소		
	19. 문 손잡이 상태		
	20. 창문 상태(잘 열리고 닫히는지)		
화장실	21. 바닥 미끄럼 여부		
	22. 화장실 입구의 러그(발판) 미끄럼		
	23. 수전 및 변기 작동 상태		
	24. 줄눈 곰팡이 여부		
	25. 계절별 온수온도 설정(여름<겨울)		
부엌·식당	26. 가스 자동차단기 설치 여부		
	27. 가스렌즈 후드 상태		
	28. 전선의 상태, 대기전력콘센트(절전형 콘센트) 사용여부		
	29. 그릇, 가전제품 등의 사용빈도에 따른 진열 (자주 사용하는 것을 잘 닿는 곳에 배치)		
	30. 냉장고 절전 온도 설정(냉동실 -17℃, 냉장실 4℃)		
베란다	31. 바닥 미끄럼 여부		
	32. 빨래대 사용 용이성		
	33. 유리창 개폐 용이성		
	34. 유리창 틈새, 동절기 보온 대책(문풍지, 뽁뽁이)		
	35. 세탁기 곰팡이, 통풍상태(세탁기 문열어두기)		
	36. 보일러실 환기 및 온도		
기타	37. 난방수 상태(난방효율)		
	38. 누수, 크랙		
	39. 곰팡이와 결로		
	40. 집 전체 환기		

자료 : 은난순 외, 2014, 도시형 아파트 마을공동체 활성화 컨설팅보고서

IV 현장실습 평가

제8장. 실습지도자의 조언과 실습평가

1. 실습지도자의 실습지도 시 유의사항
2. 현장실습 평가

1. 실습지도자의 실습지도 시 유의사항

1.1 실습지도 목표와 지도자 역할

❖ 실습지도의 목표와 기능

실습지도의 목표는 실습생으로 하여금 전문직 사회화를 통해 전문 능력을 증진시키고 전문직의 속성들을 내면화시키는 것이다. 그리고 실습지도의 기능으로는 ①교육기능 ②전문직의 사회화기능 ③평가기능 ④기타기능(행정기능, 옹호기능, 지지기능) 등으로 나눌 수 있다.

목표와 기능을 함축하여 실습 지도를 정의해 본다면, 실습지도란 실습지도자가 실습생이 하는 일에 대해 책임을 지고 지켜보며 가르치는 일이라고 할 수 있겠다. 즉 실습지도는 업무지시나 감시가 아닌 목표에 따른 교육과 지도이며, 필요로 하는 일정 기간동안 한정적으로 제공되는 것이라는 특징이 있다.

■ 실습지도자의 역할

위의 실습지도라는 정의에 입각하여 볼 때, 실습지도자는 학교에서 배운 이론을 적용할 수 있도록 기회를 마련해 주고 미래의 전문 직업인으로서 성장하기 위해 지식과 기술을 개발할 수 있는 현장을 제공해주며, 긍정적인 학습자극을 제공하는데 목적을 두고 교육해야 할 것이다.

이러한 역할을 수행하기 위해서는 그에 합당한 자격이 구비되어야 할 것이며, 이를 고려하여 현행 규정상 실습지도자의 자격요건을 두고 있다. 주거복지 관련기관의 기관장이나 주거복지 관련기관 근무경력이 3년 이상인 자로서 기관장이 추천한 자, 또는 주거복지사 자격증 소지자가 실습지도자가 될 수 있다. 이러한 요건은 주거복지사 자격이 시행 초기인 점을 감안한 것 이며, 점진적으로는 주거복지사 자격증을 소지한 자로서 근무경력을 고려한 기준으로 강화해 나갈 필요가 있다.

1.2 실습지도 원칙과 기본자세

■ 실습지도의 원칙

실습지도자가 실습 지도를 효과적으로 제공하기 위해서는 나름의 지도 원칙을 세우고 그 원칙에 준하여 지도하는 것이 필요할 것이다. 이러한 실습지도 원칙으로 몇 가지를 제시해보면 다음과 같다.

① 공식화

실습교육과 실습 지도를 실습지도자가 소속된 기관에서 공식 업무로 지정하고, 나아가 조직 내에서 인정하는 분위기를 조성해 주는 것이 필요하다.

② 정규화

정기적으로 지도하는 시간을 마련해 놓고, 주 1회 이상은 실습생에게 공식적으로 실습 지도를 제공해야한다.

③ 개별화

실습생 각 개인의 학습욕구나 직무수행 능력 등에 기초하여 실습을 지도하는 것이 효과적일 수 있다. 이를 위해 관심영역 등에 대한 면담이 중요하다.

④ 성장중심화

잘못된 점을 지적하기 보다는 잘한 것을 칭찬하고 잘하게 하기 위해 지도하는 것임을 인식하고 항상 긍정적인 자극을 제공해줄 필요가 있다.

⑤ 사례중심화

교육효과를 제고하기 위해서는 가르치는 도구로 구체적이고 실제적인 사례를 사용하는 것이 필요하며, 유추나 비유 등은 지양하도록 한다.

⑥ 상호작용화

지도자와 실습생이 서로 주고받는 쌍방향의 상호관계를 맺는 것이 효과적이다. 가르치면서도 배울 수 있다는 자세를 견지하여야 한다.

⑦ 평가기초화

평가에 의해 새로운 내용이 보완되는 지도가 효과적이다. 즉 주기적인 평가를 통해 지적된 내용들이 반영되어 긍정적인 변화가 있도록 해야 한다.

⑧ 권위위계화

지도자로서 권위를 가질 때 실습생이 좀 더 배워보려는 자세를 갖게 될 것이다. 이를 위해서는 전문가로서 헌신하는 모습을 보이는 것이 중요하다.

❖ 실습지도의 기본자세

실습지도자는 현장에서 실천가로서의 전문가의 기능과 역할을 담당하면서도 실습생을 교육하는 교육자로서의 기능과 역할을 병행하게 되는 위치에 놓이게 된다. 그러다 보면 상황에 따라서는 본연의 업무 수행에 집중한 나머지 지도자로서의 역할을 소홀히 할 수가 있는데, 현장실습이라는 제한된 기간 중에는 학생을 교육, 지도하는 입장에서의 지도자의 기본자세를 좀 더 강조할 필요가 있다. 이와 관련하여 지도자로서 갖추어야 할 기본자세를 나열해 보면 다음과 같다.

- **하나에서 열까지 실습에 필요한 것들을 친절하게 교육하여야 한다.**

지도자 입장에서는 모든 것이 일상적인 것이겠지만, 실습생은 새로운 환경에 놓인 자로서 실습기관에서 수행되는 업무들에 대한 개념이해나 기법적용 등에서 무지한 상태임을 늘 생각해주어야 한다.

- **실습생의 할 일들을 확실하게 설명할 수 있도록 준비하여야 한다.**

실습내용과 의미, 그리고 실습을 통해 기대하는 항목들을 자세히 알려주어야 실습생이 실습을 통하여 얻기를 기대하는 성과는 더 구체적이고 더 많아질 수 있을 것이다.

- **실습생의 실천을 주기적으로 그리고 정확하게 관찰하여야 한다.**

그러한 과정에서 잘한 것과 고쳐야 할 것을 정확하게 지적해줘야 실습생이 단시간에 시행착오를 줄이게 될 것이며, 잘못된 경험을 바른 것으로 간직하는 일이 없게 될 것이다.

- **실습생의 교육배경이나 교육경험 등에 대해 비판하는 일이 있으면 안 된다.**

혹시라도 지도자가 기대하는 수준에 못 미치더라도 실습생이 처한 상황을 그대로 인정해주는 것이 효과적인 실습이행을 위해서 필요한 자세이다.

- **실습생이 실습지도자를 통해 주거복지 분야와 관련 전문직에 대해 인식함을 염두 해야 한다.**

지도하는 과정에서 자신이 근무하는 주거복지기관 또는 주거복지 전문영역에 대해 부정적 의견을 피력한다거나, 다른 전문직이나 다른 기관들(예컨대 사회복지 분야 등)을 비판하는 자리로 이용해서는 안 된다. 실습생은 실습지도자를 통하여 주거복지라는 전문분야와 전문직의 현재와 미래를 인식하게 될 것이기 때문이다.

- **실습생의 업무를 다른 실습생과 비교하지 않는다.**

한 명의 지도자에게 많게는 4명의 실습생이 배정될 수 있는데, 복수로 배정될 경우 한 실습생의 업무수행을 다른 실습생과 비교하는 일이 없도록 해야 한다. 현재의 실습생의 이전에 경험했던 실습생과 비교하는 것도 금지해야 한다. 다만 단순히 비교하는 것을 피하고, 평가과정을 통한 건설적인 평가는 필요한 자세이다.

- **실습생에게 제공한 실습업무가 충분한 업무가 되고 있는지 주기적으로 확인하여야 한다.**

수행할 업무 없이 놓고 있거나, 단순 업무만 반복하는 일이 없도록 업무분장에 신경 쓸 필요가 있다. 짧은 시간에 많은 경험을 제공하는 것이 필요하기 때문이다.

- **실습지도자가 갖고 있는 지식과 기술을 실습생과 기꺼이 공유하려는 자세를 가져야 한다.**

실습생은 실습 현장에서 실습지도자를 통해서 보다 많은 것을 배우고자 하므로 실습생에게 전수하는 것을 아까워하지 않는 것이 바람직하다.

2. 현장실습 평가

2.1 실습생 자기 평가³⁾

■ 중간평가

: 실습 중반부를 지나는 시점에서 평가

- ‘실습중간평가서(선택양식 13)’를 활용한다.
- 작성된 내용을 가지고 실습지도자와 평가회 개최할 수 있다.
 - 지속 강화할 점, 내용보완 및 개선점 등을 도출, 적용

■ 결과평가

: 실습 종료 시점에서 평가

- ‘실습평가서(선택양식 14)’를 활용한다.
- 작성된 내용을 가지고 실습지도자와 평가회 개최할 수 있다.
 - 실습내용, 진행과정, 지도방식 등 추후 지도 자료로 활용

3) 실습생의 자기 평가(중간평가, 결과평가)는 현장실습지원기구의 권장사항으로, 실습 이수를 위해 필수로 작성해야하는 양식은 아니다.

2.2 실습지도자 평가

❖ 평가회 등

- 실습일지의 지도자 의견란을 통해 매 실습에 대한 지도와 평가를 제공해야 한다.
- 실습생이 작성한 '실습중간평가서' 및 '실습평가서'를 가지고 평가회를 개최할 수 있다.

❖ 실습지도자 평가

- 실습생이 일지, 보고서 등 모든 서류를 작성하여 제출하면, 실습지도자는 실습생에 대한 최종 평가를 실시한다.
- 평가항목은 8개 분야, 총 44문항으로 구성되어 있고, 5점 척도로 평가된다.

※ 실습지도자의 실습평가

- 8개 분야 총 44문항으로 구성(5점 척도)
예) 만점자 = 총점 220점(44×5), 평균 5.00(220/44)
-

2.3 현장실습지원기구 평가

■ 실습이행 점검

- 실습 진행 상황 등을 확인하기 위해 현장방문 등 실습기관을 순회 점검한다.
- 실습시스템에 필요사항 기입상태와 일정계획에 따른 실행상태 등을 검토한다.
- 실습생에 대한 평가와 함께 실습기관(실습지도자) 평가도 병행한다.

■ 최종 평가

- 실습지도자의 평가가 완료된 후에 현장실습지원기구의 최종 평가가 이루어진다.
- 실습기관 순회점검 등의 결과와 실습일지(보고서 포함) 기록상태 등을 종합적으로 평가한다.

※ 현장실습지원기구의 평가관련 지표 구성(배점)

① 실습이행점검결과(20점)

- 계획준수(10점) : 실습지도계획서 인지 및 계획적 실습(기본 5점)
- 근무자세(10점) : 근무시간 준수 및 실습지도 수용 자세(기본 5점)

② 실습일지기록상태(20점)

- 내용기록(15점) : 시간대별 기록 상태(기본 10점)
- 자료첨부(5점) : 실습사진 등의 첨부(기본 3점)

③ 보고서 기록상태(10점)

- 제출건수(5점) : 3건 제출 5점, 1건 제출 3점(기본 3점), 미제출 0점
- 내용수준(5점) : 충실도에 따라서 3~5점(기본 3점), 미작성 0점

2.4 종합평가

실습평가는 실습지도자의 평가와 현장실습지원기구의 최종평가를 합산한 점수로 실습 이수 여부를 최종적으로 결정하게 된다. 실습지도자에게 부여된 평가항목에 의거한 50점과 현장실습지원기구에서 부과하게 되는 50점을 합산한 결과, 총점 100점 만점에 60점 이상을 얻게 되면 실습 이수자로 인정하게 된다.

※ 평가점수 구성

: 총100점 (①실습기관 평가+②현장실습지원기구 평가)

① 실습지도자 평가(50점)

- 실습평가서 상의 44문항에 대한 5점 척도를 50점 만점으로 환산

② 현장실습지원기구 평가(50점)

- 총 60점 이상이면 실습이수 인정, <주거복지현장실습 이수확인서> 발급

제9장. 현장실습 평가체계와 평가도구

1. 현장실습 단계별 평가체계
2. 현장실습 평가체계의 적용

1. 현장실습 단계별 평가체계

1.1 평가체계의 필요성과 기본 전제

현장실습 단계별로 실습이 얼마나 잘 이루어졌는지, 성취도는 어떠한지 등 단계별 평가가 필요하다. 이러한 평가를 위해서는 평가의 목적과 객관적인 평가체계가 제시되어야 한다. 평가체계는 단순히 실습생의 실습정도를 평가하는 데 그치는 것이 아니라 현장실습의 단계별 실습의 내실화를 유도하기 위한 기준을 제시하고, 평가체계 자체가 실습의 방향을 보여주는 지침으로 활용될 수 있어야 한다. 평가 결과를 통해 현장실습의 단점을 보완하고, 현장실습 콘텐츠의 지속적인 개발과 업데이트를 하는 데 기초자료로도 이용할 수 있다.

실습지도자의 경우, 평가체계에 대한 이해를 통해 실습생을 다양한 방법으로 지도하는 데 활용할 수 있으며, 실습지도자 자신이 주거복지 전문 인력으로서 새로운 주거복지 정책과 주거복지서비스 개발에 기여할 수 있어야 한다.

평가체계의 기본 전제는 주거복지사인 실무자들이 평가항목을 개발하고 수정하는 과정에 참여하고 의견을 제시할 수 있으며, 평가체계 개발과정과 적용 과정에서 스스로 문제점을 파악하고 개선방안을 마련할 수 있다. 평가는 실습생의 수준을 점수화하여 그 능력을 수치화하는 방식을 지양하며, 일정 수준 이상의 현장실습을 이수하도록 하는 유도효과를 가져야 한다.

평가 주체와 평가 시점은 다양하게 설정할 수 있다. 평가주체로는 자격검정 전체를 총괄하는 (사)한국주거학회 자격검정사업단, 현장실습지원기구, 현장실습기관, 실습지도자 혹은 실습생 자신이 될 수 있다. 각 평가주체에 따라 평가의 목적은 다를 것이며, 정기적·지속적인 평가를 통해 데이터를 구축함으로써 기초자료로 활용할 수 있다.

1.2 단계별 평가 내용

단계별 현장실습 평가체계의 주요 내용은 다음 표에서와 같다.

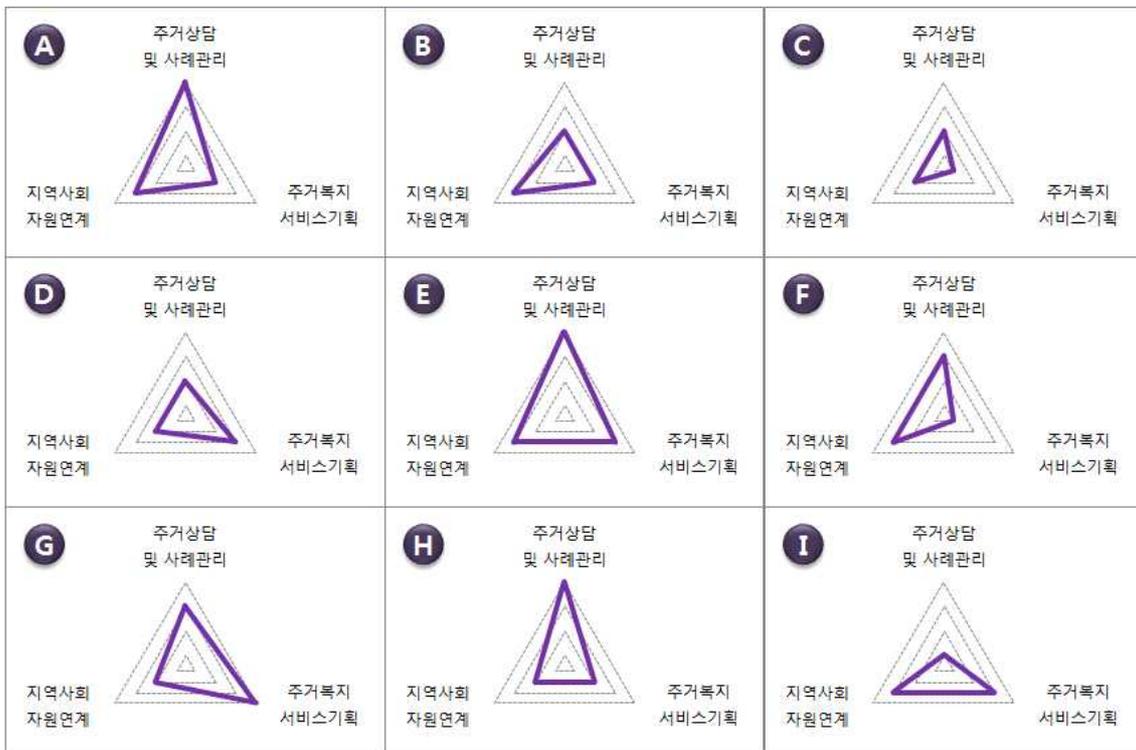
[표 30] 단계별 현장실습 평가체계(예시)

실습 단계	단계별 실습 목적	평가항목	평가수준
1단계	주거상담과 주거실태 조사를 통해 주거현황과 주거문제를 파악하는 능력을 키움	<ul style="list-style-type: none"> 주거상담에 필요한 정보, 법규정 등을 파악하고 적용하는가. 상담자로서 적합한 언행과 태도를 습득하고 실천하는가. 상담기록일지를 작성하고 관리하는가. 상담 후 파악된 주거문제에 대한 해결책을 세울 수 있는가. 주거실태를 조사하기 위한 조사항목 등을 구성할 수 있는가. 주거실태 조사 후 조사결과를 활용이 용이하게 정리하는가. 	<ul style="list-style-type: none"> 정성적 평가 - 10점 척도 - 의미분별척도 (적극적~소극적, 추상적~구체적 등) - 적합도(상,중,하) 상:5개 이상 양호 중:3~4개 양호 하:1~2개 양호
2단계	지역사회자원을 발굴하고 연계함으로써 적절한 주거복지서비스를 제공할 수 있도록 함	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회자원에 대한 이해가 있는가. 지역사회자원을 찾아 리스트를 작성하고 관리하는가. 기관 등 지역사회자원을 찾아 접촉하고 연계를 맺으려는 시도를 하는가. 자원 네트워크 형성을 통해 주거복지서비스와 연계할 줄 아는가. 	<ul style="list-style-type: none"> 정량적 평가 - 해결 건수 - 연계 자원수 등
3단계	주거복지서비스 기획과 주거문제 해결 방안 제시할 수 있는 역량을 키움	<ul style="list-style-type: none"> 주거복지서비스 기획에 대한 이해가 있는가. 주거복지서비스 주제를 설정할 수 있는가. 주거복지서비스 주제에 따른 실행방법 등을 구체적으로 설정하는가. 주제에 따른 실습보고서 작성이 적합한가. 	

2. 현장실습 평가체계의 적용

앞서 언급한 바와 같이, 평가체계는 단계별 현장실습 달성도를 파악하고 개별 실습생의 역량강화를 위해 노력이 더 필요한 부분이 어디인지 제언해주는 데 활용할 수 있다.

또한 현장실습 자체의 개선과 지원이 필요한 영역이 어디인지 파악하고, 어느 정도 수준을 달성하는 것이 현장실습 목적에 부합한지 유도기준을 제시하는 데 시각적 자료로도 활용할 수 있을 것이다.



[그림 38] 현장실습 평가체계의 적용과 결과(예시)

V 참고문헌

참고문헌

- 국토교통부 주거누리 홈페이지(www.hnuri.go.kr). 2016년 주거실태조사(일반가구) 조사표·조사지침서.
- 권오정 외 8인 공저. 「주거복지 실무와 적용」. (주)이테시스, 2016.
- 박근석·정균란·정명원 공저, 「주거복지 상담과 사례」. (주)이테시스, 2015.
- 오성환·금미숙. 「직장예절 : 스마트워크 시대의 셀퍼리더십 가이드」. 형설출판사, 2011.
- 여성가족부 홈페이지(www.mogef.go.kr). 2012년 공공기관 성희롱 실태조사 강의 자료.
- 은난순 외. 도시형 아파트 마을공동체 활성화 컨설팅보고서. 한국주거문화연구소, 2014.
- 은난순. 주거환경조사론 온라인 강의 자료. (주)이테시스. 2016.
- 한국주거학회 주거복지사위원회. 직무분석을 위한 기초자료(내부자료). 2015.
- 한국주거학회 자격검정사업단. 주거복지사 직무분석 보고서. 2015.
- 한국주거학회. 주거복지현장실습의 효율적 관리와 개선방안. 2016.

주거복지 현장실습의 효율적인 운영 및 관리를 위한

국가공인민간자격 주거복지사 현장실습매뉴얼

초판발행 2018년 3월 2일

저 자 선종국, 은난순, 지은영
발 행 인 박경옥

발 행 처 (사)한국주거학회 주거복지사 자격검정사업단

주 소 06295 서울시 강남구 언주로118 우성캐릭터199오피스텔 313호
(사)한국주거학회 주거복지사 자격검정사업단

대표전화 02-565-5331

팩 스 02-572-5332

이 메 일 chwp@khousing.or.kr

홈페이지 www.housingwp.or.kr

ISBN 979-11-962873-0-6

비매품

이 책의 무단 전재와 복제를 금합니다.