GGWF REPORT

2018-22

사회복지담당공무원의 통합사례관리 실태분석 : 초기단계를 중심으로

연구책임 | 신재은 (경기복지재단 선임연구위원)

공동연구 | 박미경 (경기복지재단 전문연구원)

경기복지재단
GYEONGGI WELFARE FOUNDATION

■ **감수위원**

경기대학교 민소영 교수
경인여자대학교 조현순 교수
숭실대학교 강미경 겸임교수

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구 · 조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9351 Fax : 031-898-5938 E-mail : sje9820@ggwf.or.kr

요약

□ 연구의 필요성 및 목적

○ 정부는 복지사각지대 해소와 복지체감도 향상을 위해 복지전달체계를 시군구 중심에서 읍면동 중심으로 확대하여 주민이 찾아오기 쉽고 주민 곁으로 찾아가는 복지를 추구

- 이에 따라 사회복지담당공무원의 역할도 찾아가는 방문상담, 복지사각지대 발굴, 통합사례관리 등의 최일선 전문가로서의 역할전환이 요구

○ 특히 통합사례관리는 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 필요한 서비스를 통합적으로 연계 및 제공하고, 이를 지속적으로 모니터링 하는 사업으로 첫 만남과 초기상담 및 욕구조사에 이르는 초기단계가 내실있게 수행될 때 맞춤형 복지서비스의 명확한 방향설정 가능

- 개인의 가치관에 치우치지 않고 사회복지가치 기반의 실천을 바탕으로 통합사례관리를 위한 각종 기술을 갖춘 전문적 자질을 갖춘 담당자 필요

○ 본 연구는 읍면동 맞춤형복지팀의 통합사례관리업무 담당자를 대상으로 통합사례관리의 초기단계에 중점을 두어서 이를 수행하는데 필요하다고 판단되는 사회복지가치와 지식 그리고 기술에 대한 이해와 실천수준, 교육요구 등 실태를 파악

- 향후 연구결과는 공공복지상담 가이드 개발 및 교육훈련의 기초자료로 활용

□ 연구방법

○ 문헌분석을 통해 찾아가는 보건복지서비스 추진과 읍면동 맞춤형복지팀 주요업무 검토

○ 통합사례관리 업무 담당자 대상의 설문조사를 통한 초기단계 실태 파악

- 읍면동 맞춤형복지팀의 통합사례관리담당 공무원과 통합사례관리사를 대상으로 설문조사 실시하여 총 241개의 데이터를 설문분석에 활용함. 읍면동 통합사례관리업

무 담당 공무원의 분석 데이터는 총 163부이고 통합사례관리사는 총 78부

- 조사내용은 ①통합사례관리 업무의 중요도, 수행도, 난이도 ②통합사례관리 초기단계(첫 만남~욕구조사)의 실태 ③통합사례관리 초기단계 과업의 중요도, 수행도 난이도 ④통합사례관리를 위한 가치와 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요도 ⑤강점관점 및 생태체계관점 사례관리 실천정도로 구성

□ 설문조사 결과

○ 통합사례관리업무의 전 과정에서 초기단계에 해당하는 초기상담과 욕구 및 위기도 조사 과업은 통합사례관리에서 특별히 중요하고 어려운 단계로 나타남

- 초기상담, 욕구 및 위기도 조사, 서비스 제공 계획수립 과업은 중요도, 수행도, 난이도는 평균점수보다 높게 나타난 과업으로, 업무 중에 많이 수행하는 과업이지만 여전히 어렵고 통합사례관리에서 중요한 업무임을 알 수 있음

○ 통합사례관리담당공무원들은 통합사례관리 초기단계에 대해 어려움을 느끼고 있어 역량강화를 위한 교육 및 가이드 제공 등의 지원을 제공해야 함

- 상담에 비협조적인 대상자와도 원활한 상담을 진행할 수 있는 체계적인 상담지식 및 스킬을 습득할 수 있도록 해야 할 뿐만 아니라, 관련분야 전문가와 교류하거나 슈퍼비전에 참여하는 등의 비형식교육에도 적극 참여할 수 있도록 지원하여야 함

○ 통합사례관리 초기단계에게 역량강화가 필요한 영역은 관계구축, 자원사정, 욕구사정, 강점사정의 영역임을 알 수 있어, 교육 및 가이드 개발 등을 통한 역량강화 지원이 이루어져야 함

○ 통합사례관리를 위한 기술은 충분히 체득화하지 못하여 업무 현장에서 사용하지 못하고 있는 것으로 보임

- 단순 지식을 전달하는 수준이 아닌 사례별 구체적인 가이드 제공이나 지속적은 반복 실습이 가능한 교육과정 지원이 필요함

○ 강점관점 및 생태체계관점의 통합사례관리 실천은 미흡한 수준으로 이루어지고 있고 통합사례관리사와 비교하여도 그 수준이 차이가 유의미하게 나타나, 통합사례관리의 기술적인 측면 뿐 만 아니라 관점에 대한 교육도 반드시 이루어져야 함

□ **정책적 제언**

○ 공공인력이 통합사례관리 초기단계(첫 만남~욕구조사)에 관한 지식과 기술의 체득화가 이루어질 수 있도록 세분화된 교육설계를 통한 집중적 교육과 상세하고 정교한 실천가이드의 제공이 필요

○ 통합사례관리 초기단계를 위한 효과적인 교육방법은 실습형 참여식 교육방식을 대폭 도입해서 현장과 유사한 상황을 연습하고 익히는 학(學)과 습(習)이 병행되어야하며, 전문적인 지도를 제공하여야 함

○ 공공복지서비스의 질을 확보하고 복지체감도 향상이라는 정책방향이 안착하려면 조직차원의 구조적 문제점 개선과 지원 그리고 이와 더불어 읍면동장의 적극적인 복지리더로서 역할수행이 요구됨

목차

Ⅰ | 서 론 / 1
1. 연구의 필요성 및 목적 ····· 1
2. 연구의 방법 ····· 4

Ⅱ | 문헌검토 / 7
1. 읍면동 중심 복지전달체계 구축과 업무현황 ····· 7
2. 대면서비스방식으로 업무전환과 공공인력의 전문성 강화 ····· 9

Ⅲ | 설문조사 결과분석 / 17
1. 조사개요 ····· 17
2. 설문조사 결과 ····· 22
3. 소결 ····· 49

Ⅳ | 결 론 / 53
1. 요약 ····· 53
2. 정책적 제언 ····· 54

| 참고문헌 / 59

| 부록 / 61

표 차례

〈표 Ⅰ-1〉 조사도구의 구성 ····· 5
〈표 Ⅱ-1〉 맞춤형복지팀 담당별 통합사례관리 역할 구분 ····· 11
〈표 Ⅲ-1〉 읍면동 통합사례관리업무 담당 공무원의 일반적 특성 ····· 19
〈표 Ⅲ-2〉 통합사례관리사의 일반적 특성 ····· 21
〈표 Ⅲ-3〉 통합사례관리업무 전 과정의 세부과업별 중요도, 수행도, 난이도 ····· 23
〈표 Ⅲ-4〉 통합사례관리업무 전 과정의 세부과업에 대한 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 중요도, 수행도, 난이도 차이 ····· 24
〈표 Ⅲ-5〉 통합사례관리 초기단계 대상자 (중복응답) ····· 26
〈표 Ⅲ-6〉 통합사례관리 초기단계의 주요내용 (중복응답) ····· 26
〈표 Ⅲ-7〉 통합사례관리 초기단계의 경로 (중복응답) ····· 27
〈표 Ⅲ-8〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 통합사례관리 초기단계 수행시간의 차이 ····· 27
〈표 Ⅲ-9〉 통합사례관리의 초기단계가 이루어지는 장소 (중복응답) ····· 28
〈표 Ⅲ-10〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 통합사례관리 초기단계에서 느끼는 어려움 정도의 차이 ····· 28
〈표 Ⅲ-11〉 통합사례관리 초기단계가 어려운 이유 (중복응답) ····· 29
〈표 Ⅲ-12〉 통합사례관리 초기단계의 전문성 향상을 위한 활동 ····· 29
〈표 Ⅲ-13〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 통합사례관리 초기단계 전문성 향상을 위한 활동의 차이 ····· 30
〈표 Ⅲ-14〉 통합사례관리 초기단계의 교육 필요성 ····· 30
〈표 Ⅲ-15〉 선호하는 교육기간 ····· 31
〈표 Ⅲ-16〉 효과적인 교육방법 (중복응답) ····· 31
〈표 Ⅲ-17〉 가이드 제공에 대한 필요성 ····· 31
〈표 Ⅲ-18〉 통합사례관리 초기단계의 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도 ····· 33
〈표 Ⅲ-19〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 통합사례관리 초기단계의 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도 차이 ····· 34
〈표 Ⅲ-20〉 통합사례관리 초기단계 과업의 중요도 기술통계량 ····· 36

〈표 Ⅲ-21〉 통합사례관리 초기단계 과업의 수행도 기술통계량 ····· 39
〈표 Ⅲ-22〉 통합사례관리 초기단계 과업의 난이도 기술통계량 ····· 41
〈표 Ⅲ-23〉 통합사례관리를 위한 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 ····· 42
〈표 Ⅲ-24〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 차이 ····· 43
〈표 Ⅲ-25〉 통합사례관리를 위한 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 ····· 44
〈표 Ⅲ-26〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 차이 ····· 44
〈표 Ⅲ-27〉 강점관점 및 생태체계관점 통합사례관리 실천수준 ····· 46
〈표 Ⅲ-28〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 강점관점 및 생태체계관점 통합사례관리 실천수준의 차이 ····· 46
〈표 Ⅲ-29〉 강점관점 통합사례관리 실천수준의 기술통계 ····· 47
〈표 Ⅲ-30〉 생태체계관점 통합사례관리 실천수준의 기술통계 ····· 48

그림 차례

〈그림 Ⅱ-1〉 맞춤형복지팀 설치에 따른 읍면동행정복지센터 조직구조 ····· 8
〈그림 Ⅱ-2〉 통합사례관리의 절차 ····· 11

Ⅰ 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

○ 정부는 그간 국민건강보험, 국민연금 시행 등 사회보험과 국민기초생활보장제도 등 공공부조, 노인, 아동, 장애인 돌봄 등 사회복지서비스제도를 시행하는 등 복지제도의 기본 틀을 완비하였고, 21개 중앙부처에서 158개 사업과 지자체 자체 58백 개 사업을 추진하고 있음(보건복지부, 2017). 이렇게 복지사업이 활발히 제공되고 있음에도 송파 세 모녀 사건처럼 복지사각지대는 사라지지 않고 복지체감도가 향상되지 못하고 있는 점이 사회문제로 대두

○ 또한 많은 개인들은 인구구성 및 가족구조의 변화, 경제위기와 고용불안 등으로 신사회적 위험에 노출되면서 개인과 가족 내에서 해결하지 못하는 복합적인 복지욕구가 증가하고 있음

○ 이에 정부는 복지전달체계를 시군구 중심에서 읍면동 중심으로 확대하여 주민이 찾아오기 더 쉽고 주민 곁으로 더 많이 찾아가는 복지를 추구함. 이로써 복지 거점화가 된 읍면동의 기능은 내방민원 중심 사무에서 사회보장급여의 이용과 제공을 위해 찾아가는 대면서비스로 변모하고 있음. 따라서 사회복지담당 공무원의 역할도 기존에는 공공급여 안내 및 신청접수 등 수동적인 복지행정 비중이 높았다면 찾아가는 방문상담, 복지사각지대 발굴, 통합사례관리 등 대면서비스가 중시되는 적극적인 최일선 전문가로서의 역할전환이 요구됨

○ 특히 읍면동 복지기능강화 중 두드러진 특징은 맞춤형복지팀의 전국화와 통합사례관리의 실시이며, 읍면동은 지역 내의 근거리에서 대상자를 만나 다양한 욕구에 시기적절하게 대응하면서 효과적인 결과를 얻을 수 있고 복지체감도를 올

릴 수 있다는 점에서 매력적임. 이때 통합사례관리업무를 수행하는 단위의 일관성, 지속성, 접근가능성이 요구되며, 무엇보다도 대상자의 욕구에 기초하여 개별화된 접근을 지속적으로 필요로 하는 대인서비스이기 때문에 상당한 전문성이 갖춰져야 함

○ 통합사례관리는 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 필요한 서비스를 통합적으로 연계 및 제공하고, 이를 지속적으로 모니터링 하는 사업임. 이를 수행하는 공공인력의 역할은 사례관리 대상자 발굴, 초기상담 및 욕구조사, 서비스 계획수립 및 실행, 사후 모니터링임. 이 중에서도 통합사례관리 초기단계에 해당하는 첫 만남과 초기상담 및 욕구조사에 이르는 단계는 맞춤형복지팀원의 고유한 역할이라고 할 수 있음. 통합사례관리 초기단계는 대상자의 발굴과 서비스제공 및 연계의 접점에서 가장 활발한 기능의 수행이 요구됨(최항석·김성훈, 2016). 그리고 이 단계는 대상자와 행정기관이 처음 관계를 맺고 신뢰관계를 형성하며, 주요 문제와 욕구를 정확히 파악하고, 대상자의 자원과 강점, 장애물, 대상자를 둘러싸고 있는 생태체계 측면 등을 종합적으로 인지함으로써 대상자를 다차원적으로 개념화하는 단계임. 이러한 활동이 내실있게 수행될 때 맞춤형복지서비스의 방향설정을 명확하게 할 수 있어서 복지체감도 제고의 측면에서도 강조되어야 할 단계임

○ 이러한 통합사례관리 초기단계에서는 사례관리자 개인의 가치관에 치우치지 않고 사회복지가치 기반의 실천이 기본 뼈대의 역할을 해야 하며, 사회복지 가치를 비롯한 사례관리에 대한 이해, 관계형성기술 등 상담기술, 욕구조사 및 사정기술, 사례관리에 대한 관점 등 다양한 전문적 자질이 요구됨. 특히 통합사례관리가 일회성의 공적급여나 서비스연계 및 제공에 그치거나 문제의 원인발견에 초점을 두는 것이 아니라 대상자의 적응가능성과 긍정적 측면의 자각을 통한 성장의 촉진, 대상자를 둘러싼 환경을 조정하고 개선하는 힘을 부여하는데 초점을 두고 환경적인 자원(가족, 이웃, 지역사회)을 적극 활용하여 문제해결에 중점을 두는 것을 고려할 때 강점관점과 생태체계 관점에 대한 이해와 태도도 갖출 필요가 있음

○ 그런데 최근 읍면동이 복지 거점화되고 통합사례관리업무의 주된 수행자가 공공인력이라는 점에서 인력의 질이 부각되고 있음. 문제는 공공인력이 이와 관련한 기술을 숙지한 실무자가 매우 부족하고(김이배, 2016), 최근에는 신규로 진입한 사회복지공무원이 배치되면서 질적 수준을 담보하는데 어려움을 유발시킬 수 있다는 지적도 많음. 물론 기존에 교육수탁기관이 장기적인 계획 속에서 교육과정을 개발·운영함에도 여전히 사례관리를 어려워하는 경향이 있음(민소영, 2015). 경기복지재단(2017)의 교육훈련보고서에서도 읍면동 사회복지공무원은 통합사례관리의 초기단계에서 필요한 지식과 스킬 등에 관한 교육요구가 높았는데, 내방민원 중심의 복지행정업무에 익숙한 상황에서 전환된 업무방식과 내용에 숙련되어 전문적 자질을 갖추는 데에는 장기간의 교육과 훈련이 요구되는 실정임. 특히 통합사례관리 초기단계를 내실있게 수행하기 위한 지식과 기술의 습득은 충분한 연습과 슈퍼비전, 실제 대상자와 대면장면에서 갖추어야 할 자세 등의 숙련이 필요함

○ 읍면동의 공공인력이 통합사례관리를 수행하고 또한 전문성이 요구되는 업무라면 이것을 그들이 어떻게 수행하고 있는지 그 현황을 파악하고, 현재 상황을 토대로 업무이해도와 전문성 향상 교육을 고려할 필요가 있음. 특히 복지체감도를 높이는 맞춤형 복지서비스를 위해서 가장 활발한 기능 수행이 요구되며 맞춤형 복지서비스 방향설정에 중요한 단계인 통합사례관리 초기단계에 대해 구체적으로 살펴보는 것은 의의가 있을 것임

○ 이에 이러한 문제의식에서 본 연구는 읍면동 맞춤형복지팀의 통합사례관리업무 담당자를 대상으로 통합사례관리의 초기단계에 중점을 두어서 이를 수행하는데 필요하다고 판단되는 사회복지가치와 지식 그리고 기술에 대한 이해와 실천수준, 교육요구 등 실태를 파악하고자 함. 향후 연구결과는 공공복지상담 가이드 개발 및 교육훈련의 기초자료로 활용하고자 함

2. 연구의 방법

□ **문헌분석을 통해 찾아가는 보건복지서비스 추진과 읍면동 맞춤형복지팀 주요 업무 검토**

○ 찾아가는 보건복지서비스 정책을 검토하고 통합사례관리 업무특성을 파악

○ 찾아가는 보건복지서비스의 실천 주체인 읍면동 맞춤형복지팀의 통합사례관리 초기단계 업무 범위 제시

□ **통합사례관리 업무 담당자 대상의 설문조사를 통한 대면서비스 실태 파악**

○ 설문을 위한 조사도구는 문헌연구 검토와 관련분야 전문가 자문을 통해 개발

- 조사도구는 개발 절차를 살펴보면, 첫째, 선행연구 및 문헌 검토를 통해 통합사례관리 업무 절차를 파악하고 이를 바탕으로 통합사례관리 초기단계의 범위를 첫 만남과 초기상담 및 욕구조사로 설정함
- 다음으로 통합사례관리 초기단계 현황, 과업수행 수준 등을 파악하기 위해, 희망복지지원단 통합사례관리 실천가이드(보건복지부, 2018)와 강점관점 해결중심 사례관리(노혜련·김윤주, 2014) 등의 연구를 참고하여 설문문항을 자체 개발함. 또한 사회복지담당공무원 1명, 통합사례관리사 2명, 외부 전문가 2명과의 자문회의를 거쳐 각 문항의 의미, 적절성에 대한 검토를 받았으면 그 결과를 바탕으로 문항을 수정하여 완성함
- 기존에 개발된 척도를 활용한 조사도구는 다음과 같음. 통합사례관리를 위한 가치와 기술 척도는 박선숙(2015)이 개발한 도구를 수정·보완하여 활용함. 강점관점 사례관리 실천척도는 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가지표 개발연구(노혜련·유서구·박화옥·김경희·김수영, 2010)에서 제시한 척도 중 2개 영역(이용자와 관계맺기, 이용자와 일하기) 13개 문항을 추출하여 사용하였고, 생태체계관점 사례관리 실천척도는 권중돈(2014)이 생태학적 이론의 실무원칙에서 제시한 척도를 활용함

○ 조사도구는 ①통합사례관리 업무의 중요도, 수행도, 난이도 ②통합사례관리 초기단계(첫 만남~욕구조사)의 실태 ③통합사례관리 초기단계 과업의 중요도, 수행도 난이도 ④통합사례관리를 위한 가치와 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중

요도 ⑤강점관점 및 생태체계관점 사례관리 실천정도를 조사할 수 있도록 구성

- 조사도구의 신뢰도는 강점관점 사례관리 실천척도는 .898, 생태체계관점 사례관리 실천척도는 .873을 보였음

○ 읍면동 맞춤형복지팀의 통합사례관리담당 공무원과 통합사례관리사를 대상으로 설문조사 실시

- 통합사례관리사는 2009년 공공영역에의 사례관리를 위해 민간사례관리사라는 명칭으로 채용되어 현재까지 통합사례관리를 담당하고 있는 인력으로, 현재 공공영역에서는 통합사례관리에 대한 전문성이 가장 높은 집단임. 따라서 통합사례관리사를 준거집단으로 하여 통합사례관리담당 공무원의 통합사례관리 초기단계 수준을 비교하고자 함

〈표 Ⅰ-1〉 조사도구의 구성

구분	내용	문항수	출처
통합사례관리 업무의 중요도, 수행도, 난이도	- 통합사례관리 업무의 중요도 - 통합사례관리 업무의 수행도 - 통합사례관리 업무의 난이도	21	최지선·민소영·엄태영(2017)
통합사례관리 초기단계 (첫 만남~욕구조사)의 실태	- 통합사례관리 초기단계의 운영 현황 - 통합사례관리 초기단계의 어려운 정도와 주된 이유 - 통합사례관리 초기단계 역량향상 방안	13	자체개발
통합사례관리 초기단계 (첫 만남~욕구조사) 의 중요도, 수행도 난이도	- 통합사례관리 초기단계의 중요도 - 통합사례관리 초기단계의 수행도 - 통합사례관리 초기단계의 난이도	48	자체개발
통합사례관리를 위한 가치와 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요도	- 통합사례관리를 위한 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요도 - 통합사례관리를 위한 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요도	21	박선숙(2015)
강점관점 및 생태체계관점 사례관리 실천정도	- 강점관점 실천정도 - 생태체계관점 실천정도	19	노혜련 외 (2010) 권중돈 (2014)
계		122	

Ⅱ 문헌검토

1. 읍면동 중심 복지전달체계 구축과 업무현황

□ 읍면동 복지전달체계 개편과 의미

○ 그간 정부는 복지사각지대 최소화, 생애주기별 맞춤형 복지실현 및 국민의 복지체감도 제고를 위해 사회복지담당공무원 확충[1]하고, 찾아가는 서비스 및 민관협력을 강화하는 등 복지전달체계 개편을 추진

○ 특히, 2014년 동 복지기능 강화 시범사업(방문상담 및 민간서비스연계, 사례관리 등)을 통해 복지체감도 향상의 성과를 확인, 2016년부터 2018년까지 단계적으로 지역주민과 전국 읍면동을 복지사업 신청·접수만을 받는 곳이 아니라 복지기관·보건소·지역주민 등과 함께 협력하여 찾아가는 보건복지서비스 제공의 중심기관으로 개편을 주요내용으로 함

- 읍면동의 사회복지담당공무원, 방문간호전담 공무원을 단계적으로 확충(~'22)하여 전국 읍면동에 맞춤형복지팀을 구성[2]하고, 이를 통해 찾아가는 복지상담, 위기가구 통합사례관리, 방문건강관리, 공공·민간 복지자원 연계 등 국민이 체감할 수 있는 지역사회 중심으로 복지체계를 구축함
- 2016년도는 1차년으로 전국 933개 읍면동에 맞춤형복지팀을 설치하였고, 경기도도 총 560개 읍면동 중 221개에 설치하였으며, 2018년도는 전국 모든 읍면동으로 확대함

---

1) 그간, 복지공무원 확충(7천명 '11~'14년, 6천명 '14~'17년), 사회복지공무원(1.2만) 및 방문간호 전담공무원(3.5천명) 확충(~'22년). 출처 : 보건복지부(2018)

2) 맞춤형복지팀 총 인력은 7,237명 배치(공무원 5,795명, 민간인력 1,442명)('17년 10월 기준)
- 전담팀 평균인원은 서울 6.3명, 광역시 4.1명, 도 3.4명 수준. 출처: 보건복지부(2017)

○ 이러한 공공 복지전달체계의 개편은 맞춤형 서비스 대응을 위한 최일선 접점을 강화하는 목적이며, 읍면동행정복지센터를 복지거점으로 활용하고자 함

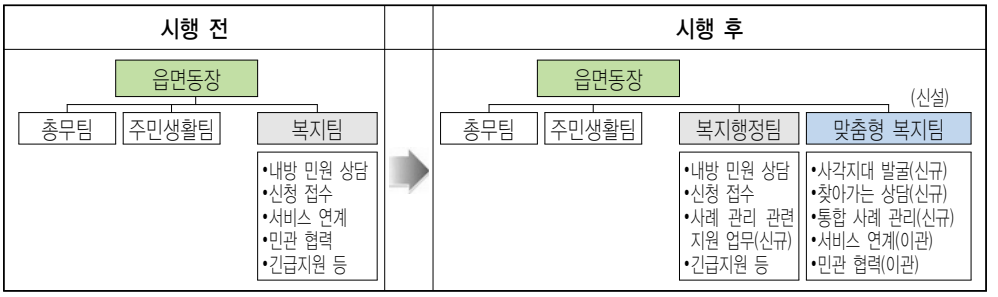
- 읍면동의 복지거점화는 중앙정부 복지정책의 관행적인 업무수행방식에서 지역주민을 복지수요자로 응대하는 접근관점의 전환 계기가 됨
- 이러한 변화는 첫째, 복지수요자의 욕구에서 출발해서 서비스설계, 다양한 공공·민간 자원연계의 사례관리방식을 주민과 가까운 읍면동행정복지센터에 도입한 것이고, 둘째, 찾아가는 서비스, 맞춤형 복지서비스 제공 여건조성으로 사무실을 벗어난 인적 서비스 수행으로 복지행정 내부의 변화를 꾀하였으며, 셋째, 민간-주민의 참여, 지역사회보장협의체 운영 등 민간부문과의 협력을 강조하는 것으로 나타남(강혜규, 2017)
- 따라서 찾아가는 보건복지서비스는 읍면동의 기능이 기존 신청접수 및 민원처리 업무 등 내방민원에 중점을 둔 사무에서 사회보장급여의 이용과 제공을 위해 지역을 대상으로 기획하고 찾아가는 대면서비스로 변화했다는데 그 의미가 있음

□ 공공 전달체계 개편에 따른 읍면동행정복지센터 업무현황

○ 읍면동 중심의 복지전달체계로 개편하여 행정복지센터에 팀장을 포함한 3인 이상으로 구성된 맞춤형복지팀을 신설하고 통합사례관리, 민관협력, 찾아가는 상담 등과 관련된 업무 재편

- 읍면동에 맞춤형복지팀이 설치됨으로서 시군구청에서 이루어지던 통합사례관리가 읍면동 맞춤형복지팀의 업무로 이관되어 사각지대 발굴, 찾아가는 복지상담, 통합사례관리가 신규기능으로, 기존 복지팀 기능인 서비스연계와 민관협력이 이관되어 업무가 재편됨

〈그림 Ⅱ-1〉 맞춤형복지팀 설치에 따른 읍면동행정복지센터 조직구조



출처 : 보건복지부(2016)

- 조직구성은 관할범위에 따라 기본형[3]과 권역형[4]으로 구분되며, 맞춤형복지팀 조직유형은 지역실정에 따라 1~3유형[5]이 있고, 주요업무는 사각지대 발굴, 찾아가는 상담, 통합사례관리, 민간자원 및 조직연계 등임

○ 읍면동 중심의 전달체계 추진은 위기 사례에 대한 빠른 개입 등 긍정적 측면과 맞춤형복지팀의 과도한 업무부담 등 부정적 측면이 있고, 이를 내실화하기 위해서는 공무원 인력증원과 사례관리전문성 강화, 절차와 지침의 정교화 등 필요

- 읍면동행정복지센터가 기존의 내방민원 중심의 업무처리에서 찾아가는 서비스로 업무변화에 따라 지역 내 주민의 만족도가 높아졌고, 긴급사례에 빠른 개입, 민관자원 개발 및 연계로 사각지대 지원활동 증가 등 긍정적인 측면이 있음. 부정적 측면은 과도한 업무부담과 개별역량에 따른 지역적 편차와 수준에 차이가 나며, 이는 개인적 차원보다 구조적 모순(순환보직제, 복수직렬제)에 의함(오민수 외, 2016)
- 맞춤형복지팀 공무원대상 설문조사에서는 복지담당공무원 충원부족(47.5%)과 민간자원인력배치 부족(28.8%)하고, 명확한 지침과 가이드라인 제공(50.0%)과 사례관리교육(82.5%) 그리고 민관협력 컨설팅(81.7%)의 필요성이 높게 나타나, 이러한 부분을 읍면동 중심 전달체계의 내실화를 위해 우선 조치사항으로 인식하고 있음(전체 응답자 1,373명; 함영진 외, 2016)
- 따라서 개편된 읍면동 복지전달체계의 연착륙을 위해서 사회복지담당공무원은 조직차원의 구조적 모순 개선, 인력충원, 정교한 지침 및 가이드라인 제공과 더불어 특히 사례관리전문성 강화를 위한 교육지원을 요구함

2. 대면서비스방식으로 업무전환과 공공인력의 전문성 강화

○ 읍면동행정복지센터의 중심업무로 통합사례관리가 재편된 것은 대면서비스를 중시하는 기조의 전달체계 정책 방향을 반영한 것으로, 2018년 읍면동에 맞춤

---

3) 기본형 – 개별 읍면동에 맞춤형복지팀을 신설하는 유형

4) 권역형 – 다수의 읍면동을 하나의 권역으로 묶고 중심 읍면동에 맞춤형복지팀을 운영하는 유형

5) 1유형 - 기존 복지팀과 구분되는 별도의 전담팀(원칙) → (총무팀, 복지행정팀, 맞춤형복지팀)
2유형 - 기존 복지업무 수행인력과 통합하여 전담팀 구성 → (총무팀, 복지행정+맞춤형복지팀)
3유형 - 맞춤형 복지 전담팀만 신설 – (총무+기존 복지팀, 맞춤형복지팀)

형복지팀 설치의 전국화는 복지수요의 다양화·복합성 증가에 따른 욕구중심의 서비스 대응체계(통합사례관리)를 마련하는 단초를 갖춘 것임

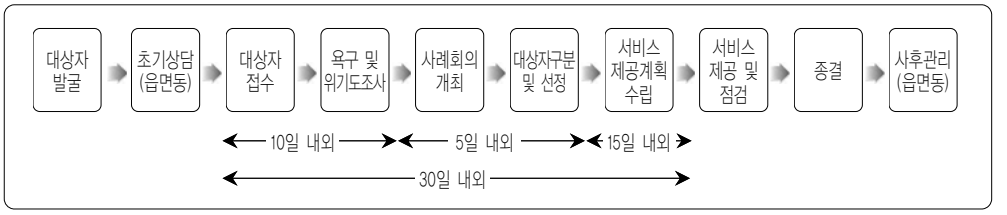
- 읍면동 복지기능 강화와 관련하여 가장 두드러진 특징은 읍면동수준에서의 통합사례관리의 실시로, 통합사례관리의 목적은 복합적 욕구를 가진 대상자에게 보건·복지·고용·주거·교육 등 공공·민간의 급여·서비스·자원 등을 맞춤형으로 연계·제공하여 지역주민의 복지체감도를 향상시키며, 기초수급자 및 차상위계층 등 빈곤층의 탈빈곤 및 빈곤예방, 그리고 전체 지역주민을 위한 다양한 복지수요에 능동적 대응을 하는 것임(민소영, 2015)
- 이러한 통합사례관리 수행단위의 변화는 지금까지 지역 내 복합적인 문제를 가진 대상자에 대해서 제한적인 관리가 이루어졌다면 이제는 체계적인 개입이 가능해짐을 의미함. 그리고 대상가구(클라이언트)와 신뢰관계 속에서 다양한 욕구에 시기적절한 대응과 접근성, 일관성과 지속성이라는 사례관리업무의 특성을 반영할 수 있다는 점에서 복지체감도를 끌어올릴 수 있는 매력이 있음
- 그리고 통합사례관리 수행단위의 변화는 사례관리대상자의 다양한 욕구를 종합적으로 상담 및 관리하는 상담의 역할이 읍면동으로 전환을 의미하며, 초기상담에서 주요문제 파악과 대상자가 생각하는 문제와 기대에 대하여 충분한 상담을 실시하여 핵심문제 등 근원적인 내용들을 파악하는 등 상담에서 갖추어야 할 자질의 전문성도 요구됨

○ 욕구중심의 서비스 대응체계(통합사례관리) 마련은 서비스 품질관리를 위한 공적 책임성 강화, 즉 서비스의 전문성, 대응성을 높이는 과정이 병행되어야 함을 뜻함. 특히 복지체감도 제고와 질적 개선을 위해서는 통합사례관리의 초기단계에 해당하는 초기상담과 욕구조사가 충실하게 이루어질 수 있도록 이와 관련한 전문성 강화가 뒷받침되어야 함

- 통합사례관리는 대상자(클라이언트)의 복합적 욕구를 세밀하게 포착하여 맞춤식 서비스를 제공하고 정기적 점검을 통해 장애물을 제거하는 실천전략임. 그리고 통합사례관리는 클라이언트의 욕구에 따라 개별화된 접근을 요구하는 대인서비스이기 때문에 전문인력이 필요하고, 사례관리의 전문성이 축적될 때 복지체감도를 높일 수 있음
- 통합사례관리의 절차는 대상자발굴, 초기상담, 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사,

사례회의, 대상자구분·선정, 서비스제공계획 수립, 서비스제공 및 점검, 종결, 사후관리 총 10단계로 구성되어 있으며, 읍면동은 통합사례관리대상 가구 발굴, 초기상담, 통합사례관리 및 서비스 연계, 종결가구에 대한 사후관리 등 수행

〈그림 Ⅱ-2〉 통합사례관리의 절차



출처 : 보건복지부(2018)

- 이렇게 읍면동행정복지센터의 업무방식과 내용이 서비스의 전문성과 대응성이 강조되는 기조로 변화함에 따라 주된 업무수행자인 공공인력의 질이 중요해짐. 대표적으로 통합사례관리업무는 공공의 책임성과 사례관리의 전문성 강화로 연결될 수 있으며, 공공인력이 전문적인 역할을 적절히 수행하는 것이 과제임
- 통합사례관리는 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 필요한 서비스를 통합적으로 연계 및 제공하고, 이를 지속적으로 모니터링 하는 사업임. 이를 수행하는 맞춤형복지팀원의 역할은 사례관리 대상자 발굴, 초기상담 및 욕구조사, 서비스 계획수립 및 실행, 사후 모니터링임. 이 중에서도 통합사례관리의 초기단계인 초기상담 및 욕구조사는 맞춤형복지팀원의 고유한 역할이라고 할 수 있음. 초기단계는 대상자 발굴과 서비스 제공 및 연계의 접점에서 가장 활발한 기능의 수행이 요구되며(최항석·김성훈, 2016). 복지체감도 제고의 측면에서도 강조되어야 할 단계임

〈표 Ⅱ-1〉 맞춤형복지팀 담당별 통합사례관리 역할 구분

읍면동장	맞춤형복지팀장	맞춤형복지팀원	지역사회보장협의체
·사례관리대상자 발굴	·사례관리대상자 발굴 ·사례회의 총괄 ·사례판정과 배분 ·서비스 연계 지원	·사례관리대상자 발굴 ·초기상담 및 욕구조사 ·서비스계획수립 및 실행 ·사후 모니터링	·사례회의 참여 ·자체복지자원연계

출처 : 최항석, 김성훈(2016)

- 통합사례관리 초기단계는 대상자와 신뢰관계를 형성하며, 주요문제 파악과 대상자가 생각하는 문제와 기대에 대해 충실한 상담을 거쳐 핵심문제와 욕구 등 근원적

내용을 파악함. 초기단계는 욕구에 기반한 맞춤형 서비스 연계 및 제공과 안정적인 삶을 도모하는 통합사례관리 궁극적 목적달성의 가장 강조되고 기본적인 부분이라고 할 수 있음. 이 단계는 대상자와 행정기관이 처음으로 관계를 맺는 단계로, 이 과정에서 신뢰관계가 형성된다면 기관에 대한 만족도도 높고 서비스에 대한 긍정적 효과도 기대할 수 있음. 이와 함께 사회보장급여 신청을 위한 단순한 상담이 아닌 주요 문제와 욕구를 정확히 파악하고, 대상자가 가진 자원과 강점 그리고 장애물, 그를 둘러싸고 있는 환경체계 등 생태체계 측면 등을 종합적으로 인지함으로써 대상자를 다차원적인 혹은 입체적으로 개념화하는 단계임

- 통합사례관리의 첫 단추인 초기단계가 충실하고 내실 있게 수행된다는 것은 이후의 단계 또한 수월하게 진행될 개연성과 나아가 통합사례관리를 읍면동에서 수행하는 목적달성을 높일 것임. 초기단계는 대상자와 관계구축, 기본정보수집, 강점 및 자원사정, 욕구사정 등 일련의 활동이 이루어지는데, 통합사례관리에 대한 관점, 가치와 태도, 지식과 기술 측면에서 전문적 자질을 갖추는 것이 중요함. 따라서 이 단계에서 요구되는 상담능력 등 전문적 자질을 단시간 내에 향상시키는 것은 쉬운 일이 아니며, 읍면동 맞춤형복지팀 공공인력이 초기단계를 능숙하게 수행하는 데에는 장기간의 교육과 훈련이 요구될 수 있음

○ 통합사례관리의 초기단계를 수행함에 있어 인간의 존엄과 존중을 위한 자기결정권 등 사회복지 가치와 사회복지실천 지식 그리고 기술, 사례관리의 이해와 기술이 강조되며, 물론 이러한 것들은 통합사례관리 모든 단계에서도 중시되어야 할 것임

- 통합사례관리의 실천을 위해서는 전문적 기법과 함께 대상자의 입장에서 문제와 해결점을 파악해야 하며 그 과정에서 대상자의 의사가 존중되어야 함. 이때는 사례관리자의 가치관에 따라 대상자에게 많은 영향을 미치게 됨. 사회복지실천에서 중요시되는 사회복지 가치에 대해서 여러 학자들(Shebib, 2003; Zastrow, 2003; 이준우, 2006; 이순민 외, 2011; 양옥경 외, 2005)은 인간존엄과 가치에 대한 신념, 자기결정권 존중, 비밀보장을 강조하고 있음. 자기결정권의 원칙은 대상자가 자신의 삶에 대한 통제권과 자율성을 가질 권리와 대상자의 요구를 가장 우선시하는 것임. 또한 비밀보장은 어느 누구와도 공유되지 않는다는 의미에서 절대적이지만, 개인의 생명이나 법적 혹은 기관 운영상의 이유로 상대적일 수도 있고 공유될 수도

있음(박선숙, 2015). 공공 사례관리자들이 주로 만나는 대상이 노인, 청장년 1인 가구, 장애인, 빈곤계층 또는 사회구조적 문제로 인한 빈곤, 실업, 소외와 차별 등의 문제를 가진 개인(가구)의 비중이 크다는 점, 공공의 정보관리시스템을 통해 사례관리 대상자의 각종 정보에 접근할 수 있다는 점 등을 고려할 때, 대상자의 존엄성과 존중을 위한 자기결정권, 비밀보장 등을 존중하는 확고한 사회복지가치 기반의 실천이 기본 뼈대 역할을 감당해야 함

- 사회복지 실천에 있어서 갖추어야 할 지식과 기술을 살펴보면, 인간발달과 행동에 대한 지식, 의사소통방법에 대한 지식과 기술, 개인·집단·지역사회의 문화적 요인에 대한 지식, 개입과정에 대한 지식(이윤로, 2008), 강점관점 그리고 생태체계 관점 등 광범위한 지식이 요구됨. 특히 통합사례관리가 일회성의 공적급여나 서비스연계 및 제공에 그치거나 문제의 원인발견에 초점을 두는 것이 아니라 대상자의 적응가능성과 긍정적 측면의 자각을 통한 성장의 촉진, 대상자를 둘러싼 환경을 조정하고 개선하는 힘을 부여하는데 초점을 두고 환경적인 자원(가족, 이웃, 지역사회)을 적극 활용하여 문제해결에 중점을 두는 것을 고려할 때 강점관점과 생태체계 관점에 대한 이해와 태도가 필요함. 또한 라포형성 및 관계형성기술, 경청기술, 표현기술, 질문기술, 명료화기술 등(최선화, 2006; 엄명용 외, 2005) 기술이 활용됨. 이러한 지식과 기술과 함께 사례관리에 대한 개념과 과정 이해, 신뢰형성기술, 관계형성 및 의사소통 등 상담기술, 욕구조사 및 위기도 조사 이해, 사정기술 등(최지선 외, 2017) 역량이 필요함
- 이상으로 볼 때, 사례관리자는 대상자가 인간다운 삶을 영위하며 행복한 삶을 살아갈 수 있도록 대상자가 관련하고 있는 관계망이나 체계를 활용할 뿐 아니라 대상자의 욕구나 문제해결을 하는데 필요한 자원도 끌어들여야 함. 따라서 넓게는 사회복지실천이론 및 기술과 가치, 좁게는 사례관리 실천기술을 적절하고 융통성 있게 사용할 줄 아는 지혜가 필요함
- 허나 공공인력들은 내방민원 중심의 복지행정업무 수행에 익숙한 상황에서 전환된 업무방식과 내용에 숙련되는데 상당한 시간이 요구됨. 최근 정부는 읍면동에 공공인력을 확대하고 있으며, 신규로 진입하는 사회복지공무원이 전문성이 요구되는 사례관리업무에 배치되면서 질적 수준을 담보하는데 어려움을 유발시킬 수 있다는 지적도 많음(민소영, 2015). 통합사례관리는 전문적 자질이 요구되는 업무이기 때문에 조직개편과 인력증원 및 재배치만으로 전문성을 확보하는데 한계가 있음

- 공공인력이 통합사례관리 수행을 위한 전문적 자질을 갖추고 기능하기 위해서는 장기간의 교육과 훈련이 필요함. 무엇보다도 통합사례관리 초기단계를 충실히 수행하기 위한 지식 및 스킬을 습득하고, 충분한 연습과 실제 대상자와 대면 장면에서 사례관리사로서 지녀야 할 기본적 자세 등에 숙련될 필요가 있음

○ 읍면동 통합사례관리에서 핵심적인 과제인 공공인력의 전문적 자질 향상을 위해서는 역량개발을 할 수 있은 지원체계를 갖추는 것이 필요

- 통합사례관리업무의 주된 수행자가 공공인력이 됨으로서 인력의 질이 중요한데, 문제는 이와 관련된 기술을 숙지한 실무자가 매우 부족하다는 것이고(김이배, 2016), 업무담당자에 대한 충분한 교육이 우선 실시될 필요가 있다는 점임
- 한국사회복지사협회의 조사(2009)에 따르면, 조사대상 사회복지사의 74.7%가 사례관리교육 수강의 경험이 있다고 응답하였음. 공공영역의 경우, 교육수탁기관이 장기적인 계획 속에서 체계적인 교육시스템을 개발·운영함에도 여전히 사례관리를 어려워하는 경향을 볼 때, 사례관리자의 실무능력을 키울 필요 있으며, 이를 위해서는 사례관리에 필요한 클라이언트 중심적 가치와 윤리, 클라이언트 상황에 유연하게 대처할 수 있는 전문적 대응전략과 기술, 자원발굴과 관리능력, 다양한 기관들과의 협력과 조정능력 등 실무중심의 교육체계가 필요함(민소영, 2015)
- 물론 교육체계 마련을 위해 우선적으로는 공공인력들이 통합사례관리 실천과정(첫만남과 초기상담 및 욕구조사-계획-실행-평가 및 종결)에서 대면서비스를 어떻게 진행하고, 또 실천기술을 얼마나 갖추고 있는지에 대한 꼼꼼한 분석이 요구됨. 그리고 이를 토대로 구체적인 교육내용을 발굴하여 체계화하고, 사례중심, 실습중심의 교육방식을 적용하여 체화하도록 지속적인 교육이 필요함
- 뿐만 아니라, 사례관리 절차적인 수준에서 10단계로 제시되어 있는 매뉴얼과 별도로 서비스 진행과정과 내용 그리고 대응방안과 관련된 기술 등 실질적인 내용을 담은 정교한 가이드라인 제공도 요구됨

○ 한편 공공영역의 사례관리가 전개된 과정을 살펴보면 다음과 같음

- 공공영역의 사례관리 수행은 2005년 개정된 사회복지사업법에 기반을 두며, 2006년 '주민생활지원서비스 기능강화' 라는 전달체계 개편 때 읍면동에서 시작하도록 업무매뉴얼이 제작되면서 시작되었음. 이후 2008년부터 읍면동의 사례관리 기능이 시군구 단위 서비스연계팀에서 위기가구 사례관리사업이 도입됨. 2009년에는

계약직 민간사례관리사인 민생안전전문요원 900명이 채용되어 사례관리에 투입함(강혜규, 2012). 2010년부터 본격적으로 전국에 걸쳐 위기가구 사례관리가 수행되었고, 민생안전전문요원을 사회복지통합서비스 전문요원으로 명칭을 바꿈. 2012년부터는 사회복지공무원의 확충으로 사례관리업무를 강화하는 희망복지지원단이 탄생함. 그리고 1,800명의 신규 복지공무원이 읍면동에 집중 배치되어, 충실한 상담과 정보안내를 위한 복지행정의 종합창구 역할을 강화함(정은희 외, 2013). 2013년에는 기존의 사회복지통합서비스 전문요원을 통합사례관리사로 명칭을 변경하였음

- 2014년에는 읍면동 복지기능강화를 위한 시범사업을 통해 읍면동단위의 사례관리를 실험하는 시범사업이 진행되었고, 2017년에는 전국 읍면동에 통합사례관리팀을 배치하여 읍면동단위에서 대상자 발굴 및 초기상담, 통합사례관리, 사후관리 등 수행하고 있음
- 지난 10여 년간 복지전달체계 개편의 과정에서 희망복지지원단을 통해 조정과 연계 역할이 강화되었고, 또한 사례관리를 위한 인력이 확충됨. 그리고 최근에는 읍면동의 기능을 복지중심으로 강화하는 모델이 진행되고 있음. 그럼에도 전문적 개입이 요구되는 사례관리대상자에 대한 전문적 대응능력이 여전히 부족한 점, 읍면동 사례관리에 대한 전문적 지식과 경험부족, 그리고 읍면동의 초기상담 및 사례관리 의뢰기능이 미흡하다는 한계점들이 있음. 또한 읍면동단위에서 사례관리를 수행하기 위해 필요한 지역자원의 발굴 및 민간자원과의 협력체계가 부족한 것으로 나타나고 있음(민소영, 2015)

○ 이상의 문헌분석을 요약하면, 최근 정부는 복지사각지대를 줄이고 복지체감도를 높이기 위해 읍면동단위를 복지 거점화하는 방향으로 복지전달체계를 개편. 읍면동 맞춤형복지팀 설치와 통합사례관리 실시는 대면서비스를 중시하는 기조이며, 서비스의 전문성과 대응성을 높여 서비스 품질관리가 부각되고 있음. 특히 복지체감도 제고와 질적 개선을 위해서는 통합사례관리의 초기단계에서 충실한 상담과 욕구조사가 전제되어야 하며, 이를 수행하는데 필요한 사회복지 가치를 비롯하여 사례관리 지식과 기술 등 전문성 강화가 뒷받침되어야 함

Ⅲ 설문조사 결과분석

1. 조사개요

□ **경기도 내 통합사례관리업무담당 공무원의 초기단계 실태를 파악하고, 향후 이를 기반으로 공공 통합사례관리 초기단계 실천 가이드를 개발하고자 함**

○ 통합사례관리 업무담당자의 초기단계 실태분석 조사는 읍면동의 통합사례관리 업무 담당 공무원과 통합사례관리사를 대상으로 하였고, 통합사례관리사를 준거집단으로 삼아 통합사례관리사와 공무원 간의 유의미한 차이를 나타내는 문항에 한하여 그 결과를 보고서에 제시함

○ 설문조사 기간은 2018년 6월 27일(수)에서 7월 10일(화)까지 총 2주간에 걸쳐 진행되었고, 경기도청의 협조를 통해 대상자에게 공문으로 설문을 배포함

○ 설문내용은 ①통합사례관리 업무의 중요도, 수행도, 난이도 ②통합사례관리 초기단계(첫 만남~욕구조사) 실태 ③통합사례관리 초기단계 과업의 중요도, 수행도, 난이도 ④통합사례관리를 위한 가치와 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요도 ⑤강점관점 및 생태체계관점 사례관리 실천정도로 구성함

○ 설문분석을 위해서 SPSS 20 프로그램을 사용하였고, 분석방법은 빈도분석, 평균 등의 기술통계와 집단 간 차이를 검증하기 위해 독립표본 t-검증, 카이제공 검증을 실시하였음. t-검증 시, Leven의 동질성 검증에서 동질성을 충족함

□ **읍면동 통합사례관리업무 담당 공무원과 통합사례관리사 257명이 설문에 응답하였고, 불성실하게 응답한 16개 데이터를 제외하고 총 241개의 데이터를**

설문분석에 활용함. 읍면동 통합사례관리업무 담당 공무원의 분석 데이터는 총 163부이고 통합사례관리사는 총 78부임

○ 읍면동 통합사례관리업무 담당 공무원 응답자의 일반적 특성은 다음과 같음

- 성별분포를 살펴보면, 여성이 126명(77.3%), 남성은 37명(22.7%)로 여성이 약 3배 이상 많게 표집됨. 연령은 30대가 94명(57.7%)으로 가장 많았고, 이어서 40대가 45명(27.6%), 20대가 15명(9.2%), 50대 이상이 9명(5.5%) 순으로 나타남
- 학력은 대부분이 4년제 대학을 졸업하였으며(136명, 83.4%), 이어 2년제 대학 졸업자가 16명(9.8%), 석사과정 또는 졸업자는 10명(6.1%), 박사과정 또는 졸업자는 1명(0.6%) 순으로 분포함
- 전공은 사회복지학 전공자가 110명(67.5%), 비사회복지학 전공자가 50명(30.7%)로 나타남. 사회복지학은 전공했다는 응답자에 한해, 응답자가 최초로 사회복지를 전공한 시기를 조사함. 학부에서 전공한 경우가 88명(54.0%)로 가장 많고, 그 다음은 학점은행제에서 전공(평생교육원)한 응답자가 14명(8.6%), 사이버대학에서 전공한 응답자가 5명(3.1%), 대학원에서 전공한 응답자 3명(1.8%) 순임
- 직렬은 사회복지직이 147명(90.2%)으로 가장 많고 행정직은 12명(7.4%), 보건직, 간호직, 기술직은 각각 1명(0.6%)임
- 직급은 7급 57명(35.0%), 8급 53명(32.5%), 9급 38명(23.3%), 6급 15명(9.12%) 순으로 나타남
- 근무부서는 읍면동 맞춤형복지팀 기본형에 110명(67.5%)가 종사하는 것으로 나타났으며, 읍면동 맞춤형복지팀 권역형(중심읍면동) 30명(18.4%), 읍면동 맞춤형복지팀 권역형(일반읍면동) 21명(12.9%)에 종사하는 것으로 조사됨
- 사회복지사 자격증은 15명(9.2%)을 제외하고는 모두 소지하고 있으며, 급수별로 구분해보면 1급은 81명(49.7%), 2급 67명(41.1%)으로 나타남. 상담자격증은 대부분이 없는 것으로 나타났고(150명, 92.0%), 10명(6.1%)만이 소지함
- 공무원 총 근무경력은 평균 89.3개월(7년 5개월)이었으며, 1년 초과 ~ 5년 이하(55명, 33.7%)로 가장 많음. 이어 10년 초과가 44명(27.0%), 5년 초과 ~ 10년 이하가 39명(23.9%), 1년 이하가 23명(14.1%) 순임. 통합사례관리업무 경력은 평균 13.5개월(1년 1개월)이었으며, 6개월 이하가 69명(42.3%)으로 가장 많고, 6개월 초과 ~ 1년 이하와 1년 초과는 각각 41명(25.2%)이 응답함

〈표 Ⅲ-1〉 읍면동 통합사례관리업무 담당 공무원의 일반적 특성

(N=163)

변수	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	37	22.7
	여	126	77.3
연령	20대	15	9.2
	30대	94	57.7
	40대	45	27.6
	50대 이상	9	5.5
학력	2년제 대학 졸업	16	9.8
	4년제 대학 졸업	136	83.4
	석사과정 또는 졸업	10	6.1
	박사과정 또는 졸업	1	.6
사회복지 전공여부	사회복지학	110	67.5
	비 사회복지학	50	30.7
	결측값	3	1.8
사회복지 전공시기	학부에서 전공	88	54.0
	대학원에서 전공	3	1.8
	학점은행제에서 전공(평생교육원)	14	8.6
	사이버대학에서 전공	5	3.1
	결측값	53	32.5
직렬	사회복지직	147	90.2
	행정직	12	7.4
	보건직	1	.6
	간호직	1	.6
	기술직	1	.6
	기타	0	0
	결측값	1	.6
직급	6급(팀장)	15	9.2
	7급	57	35.0
	8급	53	32.5
	9급	38	23.3
근무부서	읍면동 맞춤형복지팀 기본형	110	67.5
	읍면동 맞춤형복지팀 권역형(중심읍면동)	30	18.4
	읍면동 맞춤형복지팀 권역형(일반읍면동)	21	12.9
	결측값	2	1.2

변수	구분	빈도	백분율(%)
사회복지사 자격증	1급	81	49.7
	2급	67	41.1
	없음	15	9.2
상담 자격증	있다	10	6.1
	없다	150	92.0
	결측값	3	1.8
공무원 경력	1년 이하	23	14.1
	1년 초과 ~ 5년 이하	55	33.7
	5년 초과 ~ 10년 이하	39	23.9
	10년 초과	44	27.0
	결측값	2	1.2
	평균/표준편차(단위:개월)	89.29 / 75.454	
통합사례관리업무 경력	6개월 이하	69	42.3
	6개월 초과 ~ 1년 이하	41	25.2
	1년 초과	41	25.2
	결측값	12	7.4
	평균/표준편차(단위:개월)	13.54 / 19.561	

○ 통합사례관리사 응답자의 일반적 특성은 다음과 같음

- 성별분포를 살펴보면, 여성이 74명(94.9%), 남성은 4명(5.1%)로 여성 응답자가 90% 이상임. 연령은 40대가 33명(42.3%)으로 가장 많고, 이어서 50대 이상이 23명(29.5%), 30대가 22명(28.2%), 20대는 응답자는 없음
- 학력은 대부분이 4년제 대학을 졸업하였으며(49명, 62.8%), 이어 석사과정 또는 졸업자가 18명(23.1%), 2년제 대학 졸업자는 11명(14.1%), 박사과정 또는 졸업자는 응답자가 없음
- 전공은 사회복지학 전공자가 63명(80.8%), 비사회복지학 전공자가 15명(19.2%)로 나타남. 사회복지학은 전공했다는 응답자에 한해, 응답자가 최초로 사회복지를 전공한 시기를 조사함. 학부에서 전공한 경우가 45명(57.7%)로 가장 많고, 그 다음은 학점은행제에서 전공(평생교육원)한 응답자가 13명(16.7%), 사이버대학에서 전공한 응답자가 6명(7.7%), 대학원에서 전공한 응답자 5명(6.4%) 순임
- 근무부서는 시군구와 읍면동 맞춤형복지팀 기본형에 각각 30명(38.5%)가 종사하는 것으로 나타났으며, 읍면동 맞춤형복지팀 권역형(중심읍면동) 15명(19.2%), 읍면동 맞춤형복지팀 권역형(일반읍면동) 3명(3.8%)에 종사하는 것으로 조사됨

- 사회복지사 자격증은 1명(1.3%)을 제외하고는 모두 소지하고 있었으며, 급수별로 구분해보면 1급은 49명(62.8%), 2급 28명(35.9%)으로 나타남. 상담자격증은 과반수 이상이 소지한 것으로 나타났고(44명, 56.4%), 32명(41.0%)만이 소지하지 않음
- 통합사례관리업무 경력은 평균 61.6개월(5년 1개월)이었으며, 5년 초과 ~ 8년 이하가 30명(38.5%)으로 가장 많고, 3년 이하가 25명(32.1%), 3년 초과 ~ 5년 이하는 12명(15.3%), 8년 초과가 11명(14.1%) 순으로 응답함

〈표 Ⅲ-2〉 통합사례관리사의 일반적 특성

(N=78)

변수	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	4	5.1
	여	74	94.9
연령	20대	0	0
	30대	22	28.2
	40대	33	42.3
	50대 이상	23	29.5
학력	2년제 대학 졸업	11	14.1
	4년제 대학 졸업	49	62.8
	석사과정 또는 졸업	18	23.1
	박사과정 또는 졸업	0	0
사회복지 전공여부	사회복지학	63	80.8
	비 사회복지학	15	19.2
사회복지 전공시기	학부에서 전공	45	57.7
	대학원에서 전공	5	6.4
	학점은행제에서 전공(평생교육원)	13	16.7
	사이버대학에서 전공	6	7.7
	결측값	9	11.5
직렬	사회복지직	35	44.9
	행정직	0	0
	보건직	0	0
	간호직	1	1.3
	기술직	0	0
	기타	27	34.6
	결측값	15	19.2
근무부서	읍면동 맞춤형복지팀 기본형	30	38.5
	읍면동 맞춤형복지팀 권역형(중심읍면동)	15	19.2
	읍면동 맞춤형복지팀 권역형(일반읍면동)	3	3.8
	시군구	30	38.5

변수	구분	빈도	백분율(%)
사회복지사 자격증	1급	49	62.8
	2급	28	35.9
	없음	1	1.3
상담 자격증	있다	44	56.4
	없다	32	41.0
	결측값	2	2.6
통합사례관리업무 경력	3년 이하	25	32.1
	3년 초과 ~ 5년 이하	12	15.3
	5년 초과 ~ 8년 이하	30	38.5
	8년 초과	11	14.1
	평균/표준편차(단위:개월)	61.63 / 19.561	

2. 설문조사 결과

1) 통합사례관리업무 전 과정의 과업별 중요도, 수행도, 난이도

□ **통합사례관리 전 과정에서 초기단계의 상대적 수준을 파악하고자 통합사례관리 전 과정에 대한 중요도, 수행도, 난이도 수준을 파악함. 통합사례관리업무의 과업 중 업무 중요도와 수행도는 초기상담 과업이 가장 높게 나타났고, 업무 난이도는 서비스 제공 계획수립을 가장 어려워함**

○ 과업에 대한 중요도는 초기상담이 평균 4.58점으로 가장 높게 나타났고 그 다음으로는 욕구 및 위기도 조사(4.40), 서비스 제공 계획수립(4.26), 서비스 제공 및 점검(4.15), 대상자 구분 및 선정(4.04), 사후관리(4.02), 사례회의 개최(3.98) 순으로 나타남

- 초기상담과 욕구 및 위기도 조사의 중요도가 과업 중요도의 1순위, 2순위인 것으로 보아 통합사례관리과정의 초기단계가 통합사례관리 전 과정에서 가장 중요한 업무임을 알 수 있음

○ 과업 수행도에 있어서는 초기상담(4.22), 욕구 및 위기도 조사(3.88), 서비스 제공 계획수립(3.76), 서비스 제공 및 점검(3.74), 대상자 구분 및 선정(3.63), 사

례회의 개최(3.60), 종결 및 사후관리(3.45) 순으로 나타나 주로 업무 중요도가 높은 순서대로 업무를 수행하고 있음을 알 수 있음

- 과업의 수행 수준은 초기상담을 제외하고는 4점 이하의 점수를 보여 수행 수준이 전반적으로 높지 않게 나타났는데, 이는 담당 공무원이 통합사례관리업무에 많은 시간을 할애할 수 없는 근무여건을 일부 반영한 것으로 판단됨

○ 끝으로 과업 난이도는 서비스 제공 계획수립(4.05)을 가장 어려워하였고, 그 다음으로는 욕구 및 위기도 조사(3.91), 서비스 제공 및 점검(3.80), 초기상담(3.75), 종결 및 사후관리(3.65), 대상자 구분 및 선정(3.60), 사례회의 개최(3.51) 순으로 나타남

〈표 Ⅲ-3〉 통합사례관리업무 전 과정의 세부과업별 중요도, 수행도, 난이도

	업무 중요도		업무 수행도		업무 난이도	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
초기상담	4.58	.596	4.22	.816	3.75	.910
욕구 및 위기도 조사	4.40	.663	3.88	.804	3.91	.762
사례회의 개최	3.98	.782	3.60	.847	3.51	.801
대상자 구분 및 선정	4.04	.837	3.63	.7891	3.60	.812
서비스 제공 계획수립	4.26	.718	3.76	.787	4.05	.745
서비스 제공 및 점검	4.15	.696	3.74	.797	3.80	.751
종결 및 사후관리	4.02	.761	3.45	.828	3.65	.835
계	4.20	.722	3.75	.810	3.75	.802

□ **통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도 수준을 비교한 결과, 대부분의 과업에 대한 중요도와 수행도 수준은 통합사례관리사가 공무원보다 높은 수준을 보였고, 과업 난이도는 공무원이 통합사례관리사보다 어려워하는 것으로 나타남**

○ 공무원은 대상자 구분 및 선정을 제외한 모든 과업에서 과업의 중요성을 통합사례관리사보다 낮게 평가하였고, 두 집단 간의 평균 차이는 통계적으로도 유의미한 차이를 보임

○ 과업 수행도에 있어서는 초기상담을 제외한 모든 과업에서 공무원이 통합사례관리사보다 낮은 수행수준을 나타냈고, 집단 간 차이는 통계적으로 유의미하였음

- 통합사례관리사는 통합사례관리 업무만을 담당하고 있기 때문에, 공무원보다 과업의 수행수준이 높을 것으로 사료됨

○ 과업 난이도의 경우, 초기상담, 사례회의 개최, 대상자 구분 및 선정, 서비스 제공 및 점검 과업에 대해 공무원이 통합사례관리사보다 과업 난이도가 높다고 평가하였고 집단 간 차이는 유의미하였음

- 과업 난이도에 경우 역시, 통합사례관리를 포함한 다수의 업무를 맡고 있는 공무원은 통합사례관리 업무만을 담당하는 통합사례관리사 보다 해당 업무에 대한 전문성이 낮을 수밖에 없고 이로 인해 과업에 대한 난이도 수준의 차이가 발생할 것으로 판단됨

〈표 Ⅲ-4〉 통합사례관리업무 전 과정의 세부과업에 대한
통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 중요도, 수행도, 난이도 차이

구분			평균	표준편차	t
중요도	초기상담	통합사례관리담당 공무원	4.58	.596	−2.685**
		통합사례관리사	4.77	.454	
	욕구 및 위기도 조사	통합사례관리담당 공무원	4.40	.663	−4.361***
		통합사례관리사	4.74	.497	
	사례회의 개최	통합사례관리담당 공무원	3.98	.782	−3.861***
		통합사례관리사	4.38	.707	
	서비스 제공 계획수립	통합사례관리담당 공무원	4.26	.718	−4.858***
		통합사례관리사	4.64	.483	
	서비스 제공 및 점검	통합사례관리담당 공무원	4.15	.696	−3.988***
		통합사례관리사	4.51	.597	
	종결 및 사후관리	통합사례관리담당 공무원	4.02	.761	−4.066***
		통합사례관리사	4.44	.676	
수행도	욕구 및 위기도 조사	통합사례관리담당 공무원	3.88	.804	−3.668***
		통합사례관리사	4.28	.741	
	사례회의 개최	통합사례관리담당 공무원	3.60	.847	−3.793***
		통합사례관리사	4.04	.824	
	대상자 구분 및 선정	통합사례관리담당 공무원	3.63	.789	−2.621**
		통합사례관리사	3.93	.943	
	서비스 제공 계획수립	통합사례관리담당 공무원	3.76	.787	−5.068***
		통합사례관리사	4.30	.712	
	서비스 제공 및 점검	통합사례관리담당 공무원	3.74	.797	−6.163***
		통합사례관리사	4.39	.694	

구분			평균	표준편차	t
	종결 및 사후관리	통합사례관리담당 공무원	3.45	.828	-3.770***
		통합사례관리사	3.89	.903	
난이도	초기상담	통합사례관리담당 공무원	3.75	.910	2.240*
		통합사례관리사	3.42	1.128	
	사례회의 개최	통합사례관리담당 공무원	3.51	.801	2.195*
		통합사례관리사	3.20	1.096	
	대상자 구분 및 선정	통합사례관리담당 공무원	3.60	.812	4.642***
		통합사례관리사	3.04	.958	
	서비스 제공 및 점검	통합사례관리담당 공무원	3.80	.751	1.988*
		통합사례관리사	3.55	.977	

*<.05, **<.01, ***<.001

○ 이상의 결과를 종합하면, 초기상담, 욕구 및 위기도 조사, 서비스 제공 계획수립 과업의 중요도, 수행도, 난이도는 평균점수보다 높게 나타난 과업으로, 통합사례관리업무에서 많이 수행하지만 여전히 어렵고 통합사례관리에서 중요한 과업임을 알 수 있음. 특히, 초기상담과 욕구 및 위기도 조사 과업은 통합사례관리 초기단계에 해당하는 과업으로 초기단계가 통합사례관리에서 특별히 중요하고 어려운 단계임을 알 수 있음

2) 통합사례관리 초기단계의 실태

□ 통합사례관리 초기단계의 운영 현황

○ 통합사례관리 초기단계에서 가장 많이 접하는 주요 대상자 연령층을 확인해본 결과, 60대 이상(52.5%)으로 가장 높게 나타났고 두 번째로는 40대~50대(40.1%)임을 확인함. 그 다음으로는 20대~30대(6.2%), 14세~19세(1.2%) 순으로 나타남

〈표 Ⅲ-5〉 통합사례관리 초기단계 대상자 (중복응답)

구분	빈도	백분위(%)
13세 이하	0	0.0
14세~19세	3	1.2
20대~30대	15	6.2
40대~50대	97	40.1
60대 이상	127	52.5
계	242	100.0

○ 통합사례관리 초기단계에서의 주요내용은 경제문제가 33.7%로 가장 높았고, 건강문제(28.8%)가 두 번째 주요내용이었음. 그 다음으로는 일상생활유지문제(12.2%), 생활환경문제(11.2%), 직업문제(6.9%), 가족관계문제(3.6%), 안전문제(2.8%) 순으로 나타났고 사회적관계문제와 교육문제은 각각 0.4%로 가장 낮은 응답을 보임

〈표 Ⅲ-6〉 통합사례관리 초기단계의 주요내용 (중복응답)

구분	빈도	백분위(%)
안전문제	13	2.8
건강문제	134	28.8
일상생활유지문제	57	12.2
가족관계문제	17	3.6
사회적관계문제	2	0.4
경제문제	157	33.7
교육문제	2	0.4
직업문제	32	6.9
생활환경문제	52	11.2
권익보장문제	0	0.0
기타	0	0.0
계	466	100.0

○ 통합사례관리 초기단계는 주로 민원인이 직접 찾아오거나 전화문의(48.2%)를 통한 경로가 가장 많았고, 그 다음으로는 사각지대 발굴(27.2%), 지역주민(통, 반장 등)의 의뢰(17.3%)에 의해 시작되었음. 그 다음으로는 지역사회 민간기관의 의뢰(3.7%), 지역사회보장협의체 위원의 발굴(3.1%), 기타(1.2%) 순으로 나타남

〈표 Ⅲ-7〉 통합사례관리 초기단계의 경로 (중복응답)

구분	빈도	백분위(%)
사각지대 발굴에 의해	52	27.2
민원인이 직접 찾아오거나 전화문의에 의해	92	48.2
지역사회 민간기관의 의뢰에 의해	7	3.7
지역주민(통, 반장 등)의 의뢰에 의해	33	17.3
지역사회보장협의체 위원의 발굴에 의해	5	2.6
기타	2	1.0
계	191	100.0

○ 통합사례관리의 초기단계는 일주일에 평균 2.70회를 시행하였고, 1회 시행되는 시간은 평균 47.5분임

- 통합사례관리사의 결과와 비교해보면, 통합사례관리사의 초기단계 평균 소요시간은 1회를 기준으로 평균 66분가량을 소요하는 것으로 나타나, 공무원보다 통합사례관리사가 초기단계에 더 많은 시간을 소요하고 있음을 알 수 있음. 두 집단 간 평균 소요시간은 통계적으로 유의미한 차이를 보임. 일반적으로 통합사례관리사는 어려운 사례를 담당하고 공무원은 상대적으로 쉬운 사례를 담당하는 방식으로 운영되고 있어, 통합사례관리사가 공무원보다 초기단계에 대한 시간투자가 많은 현실임

〈표 Ⅲ-8〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 통합사례관리 초기단계 수행 시간의 차이

구분		평균	표준편차	t
초기단계 평균 시간/회	통합사례관리담당 공무원	47.50	35.264	-3.664***
	통합사례관리사	65.96	39.139	

***〈.001

○ 통합사례관리의 초기단계가 이루어지는 장소는 대부분 대상자 가정(63.5%)으로 나타났고, 그 다음으로는 동 행정복지센터 또는 주민센터(35.9%), 기타(0.6%) 순으로 나타남. 지역사회기관을 방문하여 진행되는 상담은 없음

- 대상자 가정방문을 통해서 대상자가 표현하지 않는 다양한 정보를 수집할 수 있기 때문에, 대상자 가정을 방문하여 초기단계를 진행하는 것을 알 수 있음

〈표 Ⅲ-9〉 통합사례관리의 초기단계가 이루어지는 장소 (중복응답)

구분	빈도	백분위(%)
대상자 가정	106	63.5
동 행정복지센터 또는 주민센터	60	35.9
지역사회기관 방문	0	0.0
기타	1	0.6
계	167	100.0

□ 통합사례관리 초기단계의 어려운 정도와 주된 이유

○ 통합사례관리의 초기단계에서 느끼는 어려움을 정도를 5점 만점으로 측정한 결과, 평균 3.67점으로 보통(3점)보다 다소 높은 편인 것으로 나타남

- 통합사례관리사의 초기단계에 대한 난이도 수준과 비교해보면, 통합사례관리사의 초기단계에 대한 난이도 수준은 평균 3.20점으로 나타나 공무원이 통합사례관리사보다 통합사례관리 초기단계를 어려워하고 있음을 알 수 있음

〈표 Ⅲ-10〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 통합사례관리 초기단계에서 느끼는 어려움 정도의 차이

		평균	표준편차	t
초기단계의 어려움 정도	통합사례관리담당 공무원	3.67	.812	3.515**
	통합사례관리사	3.20	1.033	

**<.01

○ 통합사례관리 초기단계가 어려운 이유로는 대상자의 상담거부 및 비협조(35.1%)와 상담지식, 기술부족(30.4%)이 각각 30% 이상의 높은 응답비율을 보임. 그 다음으로는 과중한 업무로 인한 시간부족(25.6%)으로 나타났고 이 외에는 부적당한 상담환경(4.8%), 기타(4.2%)임

- 통합사례관리를 자발적으로 요청한 대상자가 아닌 경우, 대상자들은 공공영역에는 주로 물질적 서비스의 제공만을 기대하는 경향이 있어 이들을 상대로 통합사례관리를 위한 상담진행을 어려워함
- 상담을 거부하고 협조적인 자세를 취하지 않는 대상자를 상담에 참여시키는 것 역시 상담스킬을 통해 노하우를 습득할 수 있으므로, 비자발적 대상자의 상담요령 등을 포함한 상담 지식과 스킬의 체계적인 교육이 필요할 것으로 사료됨

〈표 Ⅲ-11〉 통합사례관리 초기단계가 어려운 이유 (중복응답)

구분	빈도	백분위(%)
상담지식, 기술부족	51	30.4%
부적당한 상담환경	8	4.8%
과중한 업무로 인한 시간부족	43	25.6%
기관 및 동료직원의 비협조	0	0.0%
대상자의 상담거부 및 비협조	59	35.1%
기타	7	4.2%
계	191	100.0

□ 통합사례관리 초기단계 역량향상 방안

○ 통합사례관리 초기단계의 전문성 향상을 위한 활동 유무를 살펴보면, 역량강화를 위한 자료수집 활동은 응답자의 71.2%(116명)가 수행하는 것으로 나타남. 관련 전문가와의 교류 활동을 하는 응답자는 82명(50.3%), 슈퍼비전을 진행하는 응답자는 73명(44.8%), 교육과정에 참가하는 응답자는 149명(91.4%)으로 조사된 것으로 보아, 역량강화를 위한 자료수집 활동과 교육과정 참가는 대부분 수행하고 있으나, 관련 전문가와의 교류 활동이나 슈퍼비전을 진행하는 응답자는 상대적으로 적을 것을 알 수 있음

- 관련 전문가와 교류하거나 슈퍼비전에 참여하는 것은 전문가와 함께 자신의 담당 사례에 대한 구체적인 논의를 진행할 수 있다는 장점이 있어 자료수집이나 교육과정 참여를 통해서는 얻지 못하는 현실적인 지식과 스킬을 획득할 수 있음. 따라서 관련 전문가와의 교류 및 슈퍼비전 활동을 적극적으로 수행해야할 것으로 판단됨

〈표 Ⅲ-12〉 통합사례관리 초기단계의 전문성 향상을 위한 활동

	하고 있다		하고 있지 않다	
	빈도	백분위(%)	빈도	백분위(%)
역량강화를 위한 자료수집 활동	116	71.2	47	28.8
관련 전문가와의 교류	82	50.3	81	49.7
슈퍼비전 요청	73	44.8	90	55.2
교육과정 참가	149	91.4	14	8.6

- 통합사례담당공무원과 통합사례관리사 간에 초기단계 전문성 향상을 위한 활동 유무에 대해서 응답 차이가 있는지 분석한 결과, 관련 전문가와의 교류와 슈퍼비전 요청에 있어서 유의미한 차이를 보임. 공무원은 관련 전문가와의 교류 활동을 하는 응답자는 82명(50.3%), 슈퍼비전을 진행하는 응답자는 73명(44.8%)인 반면, 통합사례관리사는 관련 전문가와의 교류 활동을 하는 응답자는 52명(66.7%), 슈퍼비전을 진행하는 응답자는 52명(66.7%)이었음

〈표 Ⅲ-13〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 통합사례관리 초기단계 전문성 향상을 위한 활동의 차이

		하고 있다		하고 있지 않다		x^2
		빈도	백분위(%)	빈도	백분위(%)	
관련 전문가와의 교류	통합사례관리담당 공무원	82	50.3	81	49.7	5.720*
	통합사례관리사	52	66.7	26	33.3	
슈퍼비전 요청	통합사례관리담당 공무원	73	44.8	90	55.2	10.118**
	통합사례관리사	52	66.7	26	33.3	

*<.05, **<.01

○ 통합사례관리 초기단계의 교육 필요성을 5점 만점으로 측정한 결과, 평균 4.30점으로 교육이 필요한 것으로 인식하고 있음

- 통합사례관리사는 초기단계의 교육 필요성을 평균 3.99점으로 평가한 것으로 보아, 공무원이 통합사례관리사보다도 초기단계 교육의 필요성을 높게 인식하는 것을 알 수 있음. 두 집단 간 평균 점수는 통계적으로 유의미한 차이를 보임

〈표 Ⅲ-14〉 통합사례관리 초기단계의 교육 필요성

		평균	표준편차	t
교육의 필요성	통합사례관리담당 공무원	4.30	.619	3.367**
	통합사례관리사	3.99	.781	

**<.01

○ 통합사례관리 초기단계를 위한 교육이 진행된다면 선호하는 교육기간은 1일(6시간 내외)라고 응답한 응답자가 84명(51.5%)으로 과반수를 넘었고, 2일(12시간 내외)이 47명(28.8%), 3일(18시간 내외)는 27명(16.6%), 4일(24시간 내외)은 5명(3.1%)으로 나타남. 교육기간 및 교육시간은 최소한의 일정을 희망하는 것을 알 수 있음

〈표 Ⅲ-15〉 선호하는 교육기간

구분	빈도	백분위(%)
1일(6시간 내외)	84	51.5
2일(12시간 내외)	47	28.8
3일(18시간 내외)	27	16.6
4일(24시간 내외)	5	3.1
계	163	100.0

○ 효과적인 통합사례관리 초기단계 교육방법으로는 사례연구(87명, 34.7%)로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 강의가 62명(24.7%), 슈퍼비전이 46명(18.3%), 실습이 39명(15.5%), 토의가 17명(6.8%) 순임

〈표 Ⅲ-16〉 효과적인 교육방법 (중복응답)

구분	빈도	백분위(%)
강의	62	24.7
토의	17	6.8
실습	39	15.5
사례연구	87	34.7
슈퍼비전	46	18.3
계	251	100.0

○ 통합사례관리 초기단계 수행방법을 안내하는 가이드 제공에 대한 필요성을 5점 만점으로 측정한 결과, 평균 4.28점으로 가이드 제공이 필요한 것으로 인식함

- 통합사례관리사는 초기단계를 수행하는 방법을 안내하는 가이드 제공에 대한 필요성을 3.94점으로 평가하여, 공무원이 통합사례관리사보다 통합사례관리 초기단계에 대한 가이드 제공에 대한 필요성을 높게 인식하는 것으로 파악됨. 두 집단 간 평균의 비교에서도 통계적으로 유의미한 차이를 보임

〈표 Ⅲ-17〉 가이드 제공에 대한 필요성

		평균	표준편차	t
가이드의 필요성	통합사례관리담당 공무원	4.28	.678	3.528**
	통합사례관리사	3.94	.744	

**<.01

○ 이상의 결과를 종합하면, 통합사례관리담당공무원들은 통합사례관리 초기단계에 대해 어려움을 느끼고 있어 역량강화를 위한 교육 및 가이드 제공 등의 지원이 필요함. 특히 상담에 비협조적인 대상자와도 원활한 상담을 진행할 수 있는 체계적인 상담스킬을 습득할 수 있도록 해야 할 뿐만 아니라, 관련분야 전문가와 교류하거나 슈퍼비전에 참여하는 등의 비형식교육에도 적극 참여할 수 있도록 지원하여야 함

3) 통합사례관리 초기단계(첫 만남~욕구조사)의 중요도, 수행도, 난이도

□ **통합사례관리 초기단계의 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도를 5점 척도로 조사한 결과, 중요도는 모든 과업에서 4점 이상의 높은 점수를 나타냈고 수행도 수준이 상대적으로 낮은 과업은 난이도를 높게 평가한 것으로 나타남**

○ 과업 중요도는 기본정보수집(4.48)에 대한 중요도가 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 자원사정(4.38), 관계구축(4.33), 의뢰(4.31), 강점사정(4.25), 욕구사정(4.17점) 순임

○ 과업 수행도는 기본정보수집(4.28)이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 의뢰(3.96), 관계구축(3.95), 자원사정(3.92), 욕구사정(3.76), 강점사정(3.64) 순으로 나타남

○ 과업 난이도는 자원사정(3.93), 강점사정(3.87), 욕구사정(3.80), 의뢰(3.70), 관계구축(3.62), 기본정보수집(3.58) 순으로 나타남

○ 중요도는 모든 과업에서 4점 이상의 높은 점수를 나타내 모든 절차를 중요한 것으로 인식하고 있었음. 반면, 상대적으로 높은 수행수준을 보인 기본정보수집, 의뢰, 관계구축은 난이도도 상대적으로 낮게 나타났고 자원사정, 욕구사정, 강점사정은 수행도는 낮고 난이도는 높게 나타남

- 즉, 통합사례관리 초기단계는 모두 중요한데, 상대적인 수행수준이 낮고 난이도는 높은 자원사정, 욕구사정, 강점사정은 역량강화가 반드시 필요한 영역으로 판단됨
- 기본정보수집 과업은 중요도와 수행도는 가장 높지만 난이도는 가장 낮게 나타났

는데, 대상자의 기본정보 수집은 통합사례관리 실시 이전부터 공무원이 지속적으로 수행해 온 업무로 각종 공적급여대상자 판별을 위해 반드시 수행해야하는 중요한 업무이기 때문에 나타난 결과로 해석됨

○ 강점사정과 자원사정의 경우, 업무 중요도는 높으나 업무 수행도는 낮아 상대적 불일치를 보이고 있음. 강점사정과 자원사정이 중요하다고 여기나 잘 이루어지지 않은 이유가 무엇인지에 대해서는 보다 세밀한 후속 연구가 필요할 것이나, 본 연구결과, 강점사정과 자원사정에 대한 업무 난이도가 다른 과업에 비해 높게 나온 점으로 미루어 볼 때, 이 부분에 대한 교육과 훈련이 보완될 필요가 있는 것으로 보임

〈표 Ⅲ-18〉 통합사례관리 초기단계의 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도

	업무 중요도		업무 수행도		업무 난이도	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
의뢰	4.31	.601	3.96	.600	3.70	.844
관계구축	4.33	.577	3.95	.640	3.62	.781
기본정보수집	4.48	.554	4.28	.662	3.58	.935
강점사정	4.25	.706	3.64	.763	3.87	.799
자원사정	4.38	.580	3.92	.686	3.93	.758
욕구사정	4.17	.566	3.76	.592	3.80	.695
계	4.32	.597	3.92	.657	3.75	.802

□ **통합사례관리업무담당공무원과 통합사례관리사 간의 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도 수준을 비교한 결과, 대부분의 과업에 대한 중요도와 수행도 수준은 통합사례관리사가 공무원보다 높은 수준을 보였고, 과업 난이도는 공무원이 통합사례관리사보다 어려워하는 것으로 나타남**

○ 중요도의 경우, 의뢰과업과 기본정보수집 과업을 제외한 나머지 모든 과업에 대해서 공무원이 통합사례관리사 보다 과업의 중요성을 낮게 평가하였고, 두 집단 간의 평균 차이는 통계적으로도 유의미한 차이를 보임. 특히, 관계구축, 강점사정, 자원사정의 순으로 중요도 인식 차이가 큼

○ 수행도와 난이도는 모든 과업에서 공무원과 통합사례관리사 간의 평균차이가

유의미한 차이를 보였음. 수행도는 공무원이 통합사례관리사보다 낮은 수행수준을 보였고 자원사정, 관계구축, 강점사정, 욕구사정의 순으로 수행도 인식 차이가 큼. 난이도는 공무원이 통합사례관리사보다 어려워하는 것으로 나타났고 욕구사정에 대한 난이도 인식의 차이가 가장 큼

○ 관계구축, 강점사정, 자원사정은 중요도와 수행도 모두에서 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 평균 차이가 특히 큰 과업으로 나타나, 관련 분야에 대한 역량강화가 반드시 필요한 영역으로 판단됨

○ 이러한 결과는 앞선 설문문항 결과에서도 언급된 바처럼, 통합사례관리 업무만을 수행하는 통합사례관리사와 다양한 업무 중 하나로 통합사례관리를 수행하야 하는 공무원 간의 업무 특성 차이에 따른 결과로 볼 수 있음. 다만, 과업의 중요도에서도 통합사례관리사가 공무원보다 높게 평가한 것으로 보아 통합사례관리업무에 대한 시각 및 이해 정도의 차이도 있는 것으로 사료됨

〈표 Ⅲ-19〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 통합사례관리 초기단계의 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도 차이

구분			평균	표준편차	t
중요도	관계구축	통합사례관리담당 공무원	4.33	.577	-5.646***
		통합사례관리사	4.68	.378	
	강점사정	통합사례관리담당 공무원	4.25	.706	-4.218***
		통합사례관리사	4.60	.523	
	자원사정	통합사례관리담당 공무원	4.38	.580	-4.198***
		통합사례관리사	4.67	.476	
	욕구사정	통합사례관리담당 공무원	4.17	.566	-2.116*
		통합사례관리사	4.34	.544	
수행도	의뢰	통합사례관리담당 공무원	3.96	.600	-3.111**
		통합사례관리사	4.24	.654	
	관계구축	통합사례관리담당 공무원	3.95	.640	-5.182***
		통합사례관리사	4.39	.559	
	기본정보수집	통합사례관리담당 공무원	4.28	.662	-2.510*
		통합사례관리사	4.50	.607	
	강점사정	통합사례관리담당 공무원	3.64	.763	-4.539***
		통합사례관리사	4.11	.701	
	자원사정	통합사례관리담당 공무원	3.92	.686	-5.945***
		통합사례관리사	4.45	.551	

구분			평균	표준편차	t
	욕구사정	통합사례관리담당 공무원	3.92	.686	−4.005***
		통합사례관리사	4.45	.551	
난이도	의뢰	통합사례관리담당 공무원	3.70	.844	3.923***
		통합사례관리사	3.15	1.062	
	관계구축	통합사례관리담당 공무원	3.62	.781	2.305*
		통합사례관리사	3.30	1.089	
	기본정보수집	통합사례관리담당 공무원	3.58	.935	2.122*
		통합사례관리사	3.26	1.147	
	강점사정	통합사례관리담당 공무원	3.87	.799	2.090*
		통합사례관리사	3.60	1.023	
	자원사정	통합사례관리담당 공무원	3.93	.758	3.371**
		통합사례관리사	3.48	1.037	
	욕구사정	통합사례관리담당 공무원	3.80	.695	3.683***
		통합사례관리사	3.36	.929	

*<.05, **<.01, ***<.001

□ **통합사례관리 초기단계 과업의 중요도, 수행도, 난이도를 측정하는 각 문항에 대한 평균을 살펴보면 다음과 같음**

○ 과업별로 중요도 수준을 살펴보면, 첫째, 의뢰 과업에서 의뢰인이 기대하는 변화를 파악하는 것은 의뢰인의 의뢰이유를 파악하는 것보다 중요성이 상대적으로 낮은 것으로 나타남

○ 둘째, 관계구축 과업에서는 이용자와 협력관계를 맺기 위해 노력하거나 사례관리 참여에 대한 이용자 동의를 받는 것은 관계구축 과업 중요도의 평균점수보다 높게 나타났으나, 이용자에게 사례관리 과정(목적, 서비스, 이용자 참여 등)에 대해 충분히 설명하는 것에 대한 중요성은 낮게 나타남

○ 셋째, 기본정보수집 과업에서는 이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악하는 것에 대한 중요도가 가장 높게 나타났고, 이용자의 개인과 가족 상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악하는 것은 기본정보수집 과업의 평균 중요도 보다 낮게 평가됨

○ 넷째, 강점사정 과업에서는 이용자의 강점 탐색은 이용자의 강점을 함께 확인하고 공유하는 것보다 중요성이 상대적으로 높은 것으로 나타남

○ 다섯째, 자원사정 과업에서는 이용자를 위해 활용 가능한 자원을 탐색하는 것이 이용자가 가진 자원(관계망, 지원체계 등)을 탐색하는 것보다 중요성이 상대적으로 높은 것으로 나타남

○ 여섯째, 욕구사정 과업에서는 이용자의 욕구를 파악하고 이용자의 주관적 욕구와 사례관리자의 전문적 판단을 구별하며, 위기도를 조사하는 것은 관계구축 과업 중요도의 평균점수보다 높게 나타났으나, 위기도 조사는 욕구와 관련된 영역으로 제한하고 위기도 조사에 이용자가 참여하게 하는 것에 대한 중요성은 낮게 나타남

○ 각 문항별 결과를 살펴보면, 극히 일부의 문항에서만 부정응답(최고 3.1%, 최저 0.6%)의 반응을 보였고, 모든 문항에서 긍정응답 비율(최저 63.9%, 최고 94.4%)이 높게 나타남. 특히 중요도 수준이 높게 나타난 문항은 '이용자를 위해 활용가능한 자원을 탐색한다'가 가장 높았고, 다음으로 '이용자의 개인과 가족 상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악한다', '이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악한다', '이용자와 협력관계를 맺기 위해 노력한다' 순임

〈표 Ⅲ-20〉 통합사례관리 초기단계 과업의 중요도 기술통계량

문항		빈도						평균	표준편차
		전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다	계		
의뢰	의뢰를 받은 경우, 의뢰인의 의뢰이유를 파악한다.	0 (.0)	0 (.0)	15 (9.2)	61 (37.4)	87 (53.4)	163 (100.0)	4.44	.658
	의뢰를 받은 경우, 의뢰인이 기대하는 변화를 파악한다.	0 (.0)	1 (.6)	25 (15.3)	80 (49.1)	57 (35.0)	163 (100.0)	4.18	.705
관계구축	이용자와 협력관계를 맺기 위해 노력한다.	0 (.0)	0 (.0)	13 (8.0)	71 (43.8)	78 (48.1)	162 (100.0)	4.40	.635
	이용자에게 사례관리 과정(목적, 서비스, 이용자 참여 등)에 대해 충분히 설명한다.	0 (.0)	1 (.6)	32 (19.8)	70 (43.2)	59 (36.4)	162 (100.0)	4.15	.752

문항		빈도						평균	표준편차
		전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다	계		
	사례관리 참여에 대한 이용자 동의를 받는다.	0 (.0)	0 (.0)	21 (12.9)	50 (30.7)	92 (56.4)	163 (100.0)	4.44	.712
기본 정보 수집	이용자의 개인과 가족상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악한다.	0 (.0)	0 (.0)	10 (6.1)	67 (41.1)	86 (52.8)	163 (100.0)	4.47	.611
	이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악한다.	0 (.0)	0 (.0)	10 (6.1)	61 (37.4)	92 (56.4)	163 (100.0)	4.50	.612
강점 사정	이용자의 강점을 탐색한다.	0 (.0)	1 (.6)	22 (13.5)	60 (36.8)	80 (49.1)	163 (100.0)	4.34	.732
	이용자의 강점을 함께 확인하고 공유한다.	0 (.0)	1 (.6)	33 (20.2)	67 (41.1)	62 (38.0)	163 (100.0)	4.17	.764
자원 사정	이용자를 위해 활용 가능한 자원을 탐색한다.	0 (.0)	0 (.0)	9 (5.5)	70 (42.9)	84 (51.5)	163 (100.0)	4.46	.601
	이용자가 가진 자원(관계망, 지원체계 등)을 탐색한다.	0 (.0)	1 (.6)	19 (11.7)	74 (45.4)	69 (42.3)	163 (100.0)	4.29	.693
욕구 사정	이용자의 욕구를 파악한다.	0 (.0)	0 (.0)	8 (4.9)	61 (37.7)	93 (57.4)	162 (100.0)	4.52	.592
	이용자의 주관적 욕구와 사례관리자의 전문적 판단을 구별한다.	0 (.0)	0 (.0)	25 (15.3)	59 (36.2)	79 (48.5)	163 (100.0)	4.33	.729
	위기도를 조사한다.	1 (.6)	0 (.0)	24 (14.7)	67 (41.1)	71 (43.6)	163 (100.0)	4.27	.754
	위기도 조사는 욕구와 관련된 영역으로 제한한다.	1 (.6)	2 (1.2)	56 (34.4)	63 (38.7)	41 (25.2)	163 (100.0)	3.87	.828
	위기도 조사에 이용자가 참여한다.	2 (1.2)	5 (3.1)	47 (28.8)	66 (40.5)	43 (26.4)	163 (100.0)	3.88	.880

○ 과업별로 수행도 수준을 살펴보면, 첫째, 의뢰 과업에서 의뢰인이 기대하는 변화를 파악하는 것은 의뢰인의 의뢰이유를 파악하는 것보다 수행도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남

○ 둘째, 관계구축 과업에서는 이용자와 협력관계를 맺기 위해 노력하거나 사례관리 참여에 대한 이용자 동의를 받는 것은 관계구축 과업 수행도의 평균점수보다

높게 나타났으나, 이용자에게 사례관리 과정(목적, 서비스, 이용자 참여 등)에 대해 충분히 설명하는 것에 대한 수행도는 낮게 나타남

○ 셋째, 이용자의 개인과 가족상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악하는 것에 대한 수행도가 가장 높게 나타났고, 이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악하는 것은 기본정보수집 과업의 평균 수행도 보다 낮게 평가됨

○ 넷째, 강점사정 과업에서는 이용자의 강점 탐색은 이용자의 강점을 함께 확인하고 공유하는 것보다 수행도가 상대적으로 높은 것으로 나타났음. 이러한 결과는 강점사정을 할 때 이용자의 참여가 적극적으로 이루어지기보다 통합사례관리사나 공무원의 독자적인 판단과 관찰에 의해 강점사정이 이루어지고 있음을 알려줌

○ 다섯째, 자원사정 과업에서는 이용자를 위해 활용 가능한 자원을 탐색하는 것이 이용자가 가진 자원(관계망, 지원체계 등)을 탐색하는 것보다 상대적으로 빈번히 수행하는 것으로 나타남. 이는 자원사정에서 주로 이용자가 가진 가족, 이웃 등의 비공식 자원보다는 이용자에게 연결하기 위한 외부체계 자원을 사정하고 있음을 알 수 있음

○ 여섯째, 욕구사정 과업에서는 이용자의 욕구를 파악하고 이용자의 주관적 욕구와 사례관리자의 전문적 판단을 구별하며, 위기도를 조사하는 것은 관계구축 과업 수행도의 평균점수보다 높게 나타났으나, 위기도 조사는 욕구와 관련된 영역으로 제한하고 위기도 조사에 이용자가 참여하게 하는 것에 대한 수행도는 낮게 나타남

○ 끝으로 각 문항별 결과를 살펴보면, 모든 문항에서 부정응답(최고 8.6%, 최저 0.6%)이 낮게 나타났고 대체로 긍정응답(최고 89.6%, 최저 47.3%)이 높게 나타남. 특히 수행도 수준이 높은 문항은 '이용자의 개인과 가족상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악한다'가 가장 높았고, 다음으로 '이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악한다', '이용자의 욕구를 파악한다' 순임

〈표 Ⅲ-21〉 통합사례관리 초기단계 과업의 수행도 기술통계량

문항		빈도						평균	표준편차
		전혀 수행하지 않는다	수행하지 않는다	보통이다	수행한다	매우 빈번히 수행한다	계		
의뢰	의뢰를 받은 경우, 의뢰인의 의뢰이유를 파악한다.	0 (.0)	1 (.6)	31 (19.0)	77 (47.2)	54 (33.1)	163 (100.0)	4.13	.730
	의뢰를 받은 경우, 의뢰인이 기대하는 변화를 파악한다.	0 (.0)	3 (1.8)	48 (29.4)	91 (55.8)	21 (12.9)	163 (100.0)	3.80	.677
관계 구축	이용자와 협력관계를 맺기 위해 노력한다.	0 (.0)	6 (3.7)	32 (19.6)	86 (52.8)	39 (23.9)	163 (100.0)	3.97	.765
	이용자에게 사례관리 과정(목적, 서비스, 이용자 참여 등)에 대해 충분히 설명한다.	0 (.0)	9 (5.6)	57 (35.2)	66 (40.7)	30 (18.5)	162 (100.0)	3.72	.828
	사례관리 참여에 대한 이용자 동의를 받는다.	0 (.0)	4 (2.5)	36 (22.1)	53 (32.5)	70 (42.9)	163 (100.0)	4.16	.853
기본 정보 수집	이용자의 개인과 가족상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악한다.	0 (.0)	2 (1.2)	15 (9.2)	79 (48.5)	67 (41.1)	163 (100.0)	4.29	.684
	이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악한다.	0 (.0)	2 (1.2)	18 (11.0)	79 (48.5)	64 (39.3)	163 (100.0)	4.26	.699
강점 사정	이용자의 강점을 탐색한다.	0 (.0)	9 (5.5)	54 (33.1)	73 (44.8)	27 (16.6)	163 (100.0)	3.72	.803
	이용자의 강점을 함께 확인하고 공유한다.	0 (.0)	14 (8.6)	67 (41.1)	58 (35.6)	24 (14.7)	163 (100.0)	3.56	.846
자원 사정	이용자를 위해 활용 가능한 자원을 탐색한다.	0 (.0)	2 (1.2)	32 (19.6)	81 (49.7)	48 (29.4)	163 (100.0)	4.07	.733
	이용자가 가진 자원(관계망, 지원체계 등)을 탐색한다.	0 (.0)	9 (5.5)	52 (31.9)	69 (42.3)	33 (20.2)	163 (100.0)	3.77	.834
욕구 사정	이용자의 욕구를 파악한다.	0 (.0)	3 (1.8)	20 (12.3)	80 (49.1)	60 (36.8)	163 (100.0)	4.21	.724
	이용자의 주관적 욕구와 사례관리자의 전문적 판단을 구별한다.	0 (.0)	9 (5.6)	53 (32.7)	66 (40.7)	34 (21.0)	162 (100.0)	3.77	.843
	위기도를 조사한다.	1 (.6)	4 (2.5)	41 (25.2)	79 (48.5)	38 (23.3)	163 (100.0)	3.91	.797
	위기도 조사는 욕구와 관련된 영역으로 제한한다.	3 (1.9)	10 (6.2)	66 (40.7)	67 (41.4)	16 (9.9)	162 (100.0)	3.51	.828
	위기도 조사에 이용자가 참여한다.	7 (4.3)	22 1(3.5)	57 (35.0)	63 (38.7)	14 (8.6)	163 (100.0)	3.34	.964

○ 과업별로 난이도 수준을 살펴보면, 첫째, 의뢰 과업에서 의뢰인이 기대하는 변화를 파악하는 것이 의뢰인의 의뢰이유를 파악하는 것보다 난이도가 높은 것으로 나타남

○ 둘째, 관계구축 과업에서는 이용자와 협력관계를 맺기 위해 노력하는 것은 관계구축 과업 난이도의 평균점수보다 높게 나타났으나, 이용자에게 사례관리 과정(목적, 서비스, 이용자 참여 등)에 대해 충분히 설명하는 것과 사례관리 참여에 대한 이용자 동의를 받는 것은 관계구축 과업 난이도의 평균점수보다 낮게 나타남

○ 셋째, 이용자의 개인과 가족상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악하는 것에 대한 난이도가 가장 높게 나타났고, 이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악하는 것은 기본정보수집 과업의 평균 난이도 보다 낮게 평가됨

○ 넷째, 강점사정 과업에서는 이용자의 강점 탐색과 이용자의 강점을 함께 확인하고 공유하는 것이 동일한 수준이 난이도를 보임

○ 다섯째, 자원사정 과업에서는 이용자를 위해 활용 가능한 자원을 탐색하는 것이 이용자가 가진 자원(관계망, 지원체계 등)을 탐색하는 것보다 상대적으로 어려운 것으로 나타남

○ 여섯째, 욕구사정 과업에서는 이용자의 욕구를 파악하고 이용자의 주관적 욕구와 사례관리자의 전문적 판단을 구별하는 것은 욕구사정 과업 난이도의 평균점수보다 높게 나타났으나, 위기도를 조사하고 위기도 조사를 욕구와 관련된 영역으로 제한하며 위기도 조사에 이용자가 참여하게 하는 것에 대한 난이도는 낮게 나타남

○ 끝으로 각 문항별 결과를 살펴보면, ‘어렵지 않다’는 응답(최고 18.0%, 최저 3.1%)은 전반적으로 낮았고 ‘어렵다’는 응답(최고 75.9%, 최저 45.9%)은 상대적으로 높게 나타남. 특히 관계구축 문항에서 ‘이용자와 협력적 관계를 맺기 위해 노력한다’를 가장 어렵다고 하였고, 다음으로 ‘이용자의 주관적 욕구와 사례관리자의 전문적 판단을 구별한다’와 ‘이용자를 위해 활용 가능한 자원을 탐색한다’는 문항 순으로 어렵다고 응답함

〈표 Ⅲ-22〉 통합사례관리 초기단계 과업의 난이도 기술통계량

문항		빈도						평균	표준편차
		전혀 어렵지 않다	어렵지 않다	보통이다	어렵다	매우 어렵다	계		
의뢰	의뢰를 받은 경우, 의뢰인의 의뢰이유를 파악한다.	6 (3.7)	13 (8.0)	49 (30.2)	67 (41.4)	27 (16.7)	162 (100.0)	3.59	.982
	의뢰를 받은 경우, 의뢰인이 기대하는 변화를 파악한다.	3 (1.9)	6 (3.7)	45 (27.8)	75 (46.3)	33 (20.4)	162 (100.0)	3.80	.871
관계 구축	이용자와 협력관계를 맺기 위해 노력한다.	1 (.6)	5 (3.1)	33 (20.4)	72 (44.4)	51 (31.5)	162 (100.0)	4.03	.837
	이용자에게 사례관리 과정(목적, 서비스, 이용자 참여 등)에 대해 충분히 설명한다.	5 (3.1)	13 (8.1)	67 (41.6)	55 (34.2)	21 (13.0)	161 (100.0)	3.46	.929
	사례관리 참여에 대한 이용자 동의를 받는다.	11 (6.8)	29 (18.0)	47 (29.2)	44 (27.3)	30 (18.6)	161 (100.0)	3.33	1.171
기본 정보 수집	이용자의 개인과 가족상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악한다.	5 (3.1)	13 (8.0)	50 (30.7)	59 (36.2)	36 (22.1)	163 (100.0)	3.66	1.008
	이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악한다.	7 (4.3)	14 (8.6)	55 (33.7)	64 (39.3)	23 (14.1)	163 (100.0)	3.50	.984
강점 사정	이용자의 강점을 탐색한다.	1 (.6)	5 (3.1)	49 (30.1)	67 (41.1)	41 (25.2)	163 (100.0)	3.87	.847
	이용자의 강점을 함께 확인하고 공유한다.	2 (1.2)	6 (3.7)	42 (25.8)	74 (45.4)	39 (23.9)	163 (100.0)	3.87	.862
자원 사정	이용자를 위해 활용 가능한 자원을 탐색한다.	1 (.6)	5 (3.1)	40 (24.5)	71 (43.6)	46 (28.2)	163 (100.0)	3.96	.841
	이용자가 가진 자원(관계망, 지원체계 등)을 탐색한다.	1 (.6)	5 (3.1)	44 (27.0)	73 (44.8)	40 (24.5)	163 (100.0)	3.90	.829
욕구 사정	이용자의 욕구를 파악한다.	2 (1.2)	7 (4.3)	45 (27.6)	71 (43.6)	38 (23.3)	163 (100.0)	3.83	.877
	이용자의 주관적 욕구와 사례관리자의 전문적 판단을 구별한다.	0 (.0)	6 (3.7)	35 (21.6)	67 (41.4)	54 (33.3)	162 (100.0)	4.04	.837
	위기도를 조사한다.	2 (1.2)	6 (3.7)	51 (31.3)	75 (46.0)	29 (17.8)	163 (100.0)	3.75	.832
	위기도 조사는 욕구와 관련된 영역으로 제한한다.	1 (.6)	5 (3.1)	64 (39.5)	60 (37.0)	32 (19.8)	162 (100.0)	3.72	.836
	위기도 조사에 이용자가 참여한다.	1 (.6)	11 (6.7)	55 (33.7)	68 (41.7)	28 (17.2)	163 (100.0)	3.68	.859

○ 이상의 결과를 정리하면, 통합사례관리 초기단계에게 역량강화가 필요한 영역은 관계구축, 자원사정, 욕구사정, 강점사정의 영역임을 알 수 있어, 교육 및 가이드 개발 등을 통한 역량강화 지원이 이루어져야 함

4) 통합사례관리를 위한 가치와 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성

□ **통합사례관리를 위한 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성을 조사한 결과, 인지여부, 사용여부, 중요성 모두 비밀보장이 가장 높게 나타났고, 전반적으로 모든 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성이 높은 편임**

○ 인지여부는 비밀보장이 평균 4.72점으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 인간의 존엄성 존중(4.48), 자기결정권 존중(4.44) 순으로 나타남

○ 사용여부는 비밀보장(4.52), 인간의 존엄성 존중(4.17), 자기결정권 존중(4.14) 순임

○ 중요성은 비밀보장(4.72), 인간의 존엄성 존중(4.51), 자기결정권 존중(4.45) 순임

○ 인지여부, 사용여부, 중요성 모두 비밀보장-인간의 존엄성 존중-자기결정권 존중 순의 우선순위를 보임

〈표 Ⅲ-23〉 통합사례관리를 위한 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성

	인지여부		사용여부		중요성	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
인간의 존엄성 존중	4.48	.669	4.17	.800	4.51	.662
자기결정권 존중	4.44	.668	4.14	.787	4.45	.705
비밀보장	4.72	.525	4.52	.642	4.72	.502

○ 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간에 통합사례관리를 위한 가치에 대한 응답 차이가 있는지 분석한 결과, 인간의 존엄성 존중, 자기결정권 존중에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성을 통합사례관리사가 공무원 보다 높게 평가하였고, 두 집단 간의 유의미한 평균의 차이가 나타남. 특히, 인간의 존엄성 존중에 대한 인지여부와 중요성의 인지도 차이가 큼

〈표 Ⅲ-24〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 차이

구분			평균	표준편차	t
인지여부	인간의 존엄성 존중	통합사례관리담당 공무원	4.48	.670	-3.167**
		통합사례관리사	4.72	.481	
	자기결정권 존중	통합사례관리담당 공무원	4.44	.668	-2.494*
		통합사례관리사	4.64	.534	
사용여부	인간의 존엄성 존중	통합사례관리담당 공무원	4.17	.800	-2.108*
		통합사례관리사	4.39	.655	
	자기결정권 존중	통합사례관리담당 공무원	4.14	.787	-3.368**
		통합사례관리사	4.48	.576	
중요성	인간의 존엄성 존중	통합사례관리담당 공무원	4.51	.662	-4.099***
		통합사례관리사	4.79	.408	
	자기결정권 존중	통합사례관리담당 공무원	4.45	.705	-4.016***
		통합사례관리사	4.76	.461	

*<.05, **<.01, ***<.001

□ **통합사례관리를 위한 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성을 조사한 결과, 인지여부, 사용여부, 중요성 모두 경청기술이 가장 높게 나타났고, 전반적으로 기술에 대한 중요성은 높게 인식하고 있으나 실제 업무에서 사용하고 있는 정도는 상대적으로 낮은 것으로 나타남**

○ 인지여부는 경청기술이 4.25점으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 표현기술(4.10), 욕구사정기술(3.92), 질문기술(3.91)순으로 나타남

○ 사용여부 역시 경청기술이 3.97점으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 표현기술(3.75), 욕구사정기술(3.61), 질문기술(3.47)순을 보임

○ 중요성도 경청기술(4.40), 표현기술(4.28), 욕구사정기술(4.21), 질문기술(4.19)순을 보임

○ 인지여부, 사용여부, 중요성 모두 경청기술-표현기술-욕구사정기술-질문기술 순의 우선순위를 보임

○ 앞선 통합사례관리 초기단계 역량강화를 위한 활동에 관한 설문결과를 상기시켜보면, 응답자의 90%가 넘는 공무원들이 초기단계에 대한 교육과정 참여 경험

이 있음. 따라서 이러한 교육과정을 통해 통합사례관리를 위한 기술의 중요성은 인식하고 있으나, 교육 중에 학습한 기술을 충분히 체득화하지 못하여 업무 현장에서 사용하지 못하고 있는 것으로 판단됨

〈표 Ⅲ-25〉 통합사례관리를 위한 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성

	인지여부		사용여부		중요성	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
질문기술	3.91	.880	3.47	.763	4.19	.756
경청기술	4.25	.708	3.97	.735	4.40	.702
표현기술	4.10	.753	3.75	.761	4.28	.702
욕구사정기술	3.92	.844	3.61	.761	4.21	.758

○ 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간에 통합사례관리를 위한 기술에 대한 응답 차이가 있는지 분석한 결과, 인지여부와 사용여부에 있어서는 질문기술, 경청기술, 표현기술, 욕구사정기술의 네 가지 기술 모두에 대해 통합사례관리사가 공무원보다 유의미하게 높은 평균 점수를 나타냈고, 집단 간 유의미한 차이를 보였으며, 욕구사정기술, 경청기술, 표현기술 순으로 집단 간 인식의 차이가 가장 큼. 반면, 중요성에 있어서는 경청기술과 욕구사정기술에 대해서만 유의미한 차이를 나타내어 통합사례관리사가 공무원보다 해당 기술에 대한 중요성을 높이 평가하고 있음

〈표 Ⅲ-26〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 차이

구분			평균	표준편차	t
인지여부	질문기술	통합사례관리담당 공무원	3.91	.880	-2.819**
		통합사례관리사	4.23	.663	
	경청기술	통합사례관리담당 공무원	4.25	.708	-3.417**
		통합사례관리사	4.56	.549	
	표현기술	통합사례관리담당 공무원	4.10	.753	-2.838**
		통합사례관리사	4.38	.629	
	욕구사정기술	통합사례관리담당 공무원	3.92	.844	-4.500***
		통합사례관리사	4.40	.589	

구분			평균	표준편차	t
사용 여부	질문기술	통합사례관리담당 공무원	3.47	.763	−3.162**
		통합사례관리사	3.81	.757	
	경청기술	통합사례관리담당 공무원	3.98	.735	−4.352***
		통합사례관리사	4.40	.631	
	표현기술	통합사례관리담당 공무원	3.75	.761	−4.236***
		통합사례관리사	4.14	.618	
	욕구사정기술	통합사례관리담당 공무원	3.61	.761	−5.584***
		통합사례관리사	4.13	.632	
중요성	경청기술	통합사례관리담당 공무원	4.40	.702	−2.275*
		통합사례관리사	4.60	.568	
	욕구사정기술	통합사례관리담당 공무원	4.21	.758	−3.299**
		통합사례관리사	4.50	.552	

*<.05, **<.01, ***<.001

○ 요약하면, 인간의 존엄성 존중, 자기결정권에 대한 개념과 실천에 있어서 통합사례관리담당공무원은 통합사례관리사 보다 낮게 평가함. 통합사례관리를 위한 기술은 충분히 체득화하지 못하여 업무 현장에서 사용하지 못하고 있는 것으로 사료되므로 단순 지식을 전달하는 수준이 아닌 사례별 구체적인 가이드 제공이나 지속적인 반복 실습이 가능한 교육과정 지원이 필요함

5) 강점관점 및 생태체계관점 통합사례관리 실천수준

□ **강점관점과 생태체계관점에 기반한 통합사례관리 실천 수준을 5점 척도로 조사한 결과, 강점관점에 기반한 통합사례관리 실천 정도는 평균 3.75점, 생태체계관점에서의 실천 정도는 평균 3.60점으로 나타남. 이는 '보통이다'와 '그렇다'의 중간 수준으로 통합사례관리담당공무원 스스로 강점관점과 생태체계관점에 기반한 통합사례관리실천의 원리를 잘 반영하지 못한다고 인식하는 것으로 나타남**

〈표 Ⅲ-27〉 강점관점 및 생태체계관점 통합사례관리 실천수준

구분	평균	표준편차
강점관점	3.75	.510
생태체계관점	3.60	.597

□ **통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 사회복지실천 관점의 실천정도를 비교한 결과, 강점관점과 생태체계관점 모두에서 통합사례관리사가 공무원보다 높은 실천 수준을 보임. 두 집단 간의 차이는 유의미한 것으로 나타났음**

〈표 Ⅲ-28〉 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 강점관점 및 생태체계관점 통합사례관리 실천수준의 차이

구분		평균	표준편차	t
강점관점	통합사례관리담당 공무원	3.75	.510	-5.706***
	통합사례관리사	4.13	.411	
생태체계관점	통합사례관리담당 공무원	3.60	.597	-4.905***
	통합사례관리사	3.99	.519	

***〈.001

□ **강점관점과 생태체계관점의 통합사례관리 실천 수준을 측정하는 각 문항에 대한 평균을 살펴보면 다음과 같음**

○ 강점관점에 기반한 실천에 대해 살펴보면, 모든 이용자는 더 나은 삶을 살고 싶어 한다는 믿음, 이용자의 삶에 대해 가장 잘 알고 있는 사람은 서비스 이용자 자신이라는 믿음을 갖고 일하며 이용자가 자신이 원하는 것이나 의견을 편안하게 표현할 수 있도록 돕는 경향은 상대적으로 높은 반면, 이용자에게 그동안 잘해 온 것이 무엇인지를 발견하도록 돕고 이용자를 '도움 받는 사람'보다는 '함께 일하는 사람'이라고 생각하고 일하는 경향은 낮음

○ 강점관점의 통합사례관리 실천수준을 측정하는 각 문항에 대한 응답 빈도를 살펴보면, '수행하지 않는다'는 부정응답(최고 17.2%, 최저 1.2%)보다는 '수행한다'는 긍정응답(최고 81.5%, 최저 45.1%) 비율이 높게 나타남. 특히 '나는 모든 서비스 이용자는 더 나은 삶을 살고 싶어 한다는 믿음을 갖고 일한다'는 문항의 수행도 수준이 가장 높게 나타남

〈표 Ⅲ-29〉 강점관점 통합사례관리 실천수준의 기술통계

문항	빈도						평균	표준편차
	전혀 수행하지 않는다	수행하지 않는다	보통이다	수행한다	매우 빈번히 수행한다	계		
나는 모든 서비스 이용자(이하 이용자)는 더 나은 삶을 살고 싶어 한다는 믿음을 갖고 일한다.	0 (.0)	4 (2.5)	26 (16.0)	67 (41.4)	65 (40.1)	162 (100.0)	4.19	.792
나는 이용자의 삶에 대해 가장 잘 알고 있는 사람은 서비스 이용자 자신이라는 믿음을 갖고 일한다.	0 (.0)	9 (5.6)	31 (19.1)	82 (50.6)	40 (24.7)	162 (100.0)	3.94	.813
나는 모든 이용자에게는 자신의 문제를 해결할 능력이 있다는 믿음을 갖고 일한다.	0 (.0)	15 (9.3)	67 (41.4)	59 (36.4)	21 (13.0)	162 (100.0)	3.53	.835
나는 이용자를 '도움 받는 사람'보다는 '함께 일하는 사람'이라고 생각하고 일한다.	2 (1.2)	26 (16.0)	61 (37.7)	56 (34.6)	17 (10.5)	162 (100.0)	3.37	.918
나는 모든 실천과정에서 이용자의 입장과 의견을 묻고 따른다.	0 (.0)	7 (4.3)	52 (32.1)	84 (51.9)	19 (11.7)	162 (100.0)	3.71	.728
나는 계속 변화하는 이용자의 상황과 생각을 알려고 하고 받아들인다.	0 (.0)	6 (3.7)	41 (25.3)	91 (56.2)	24 (14.8)	162 (100.0)	3.82	.721
나는 이용자에게 사례관리자와 함께 해결하고 싶은 것이 무엇인지 묻는다.	1 (.6)	4 (2.5)	48 (29.6)	75 (46.3)	34 (21.0)	162 (100.0)	3.85	.800
나는 이용자에게 그동안 잘 해 온 것이 무엇인지를 발견하도록 돕는다.	2 (1.2)	9 (5.6)	74 (45.7)	60 (37.0)	17 (10.5)	162 (100.0)	3.50	.806
나는 이용자가 자신이 원하는 것이나 의견을 편안하게 표현할 수 있도록 돕는다.	0 (.0)	2 (1.2)	33 (20.5)	99 (61.5)	27 (16.8)	161 (100.0)	3.94	.649
나는 이용자의 상황이나 원하는 것이 사례관리자의 예상이나 기대와 다르더라도 그럴만하다고 생각한다.	0 (.0)	5 (3.1)	46 (28.4)	85 (52.5)	26 (16.0)	162 (100.0)	3.81	.733
나는 이용자가 원하는 변화가 무엇인지 묻고 그것에서부터 출발하여 일한다.	0 (.0)	5 (3.1)	58 (35.8)	79 (48.8)	20 (12.3)	162 (100.0)	3.70	.721
나는 이용자가 자신의 강점과 성공경험을 발견하고 활용할 수 있도록 돕는다.	0 (.0)	12 (7.4)	60 (37.0)	75 (46.3)	15 (9.3)	162 (100.0)	3.57	.763
나는 이용자의 변화와 성공을 함께 알아나가고 지지해준다.	1 (.6)	3 (1.9)	46 (28.4)	85 (52.5)	27 (16.7)	162 (100.0)	3.83	.744

○ 생태체계관점에 기반한 실천에 대해 살펴보면, 이용자를 중심으로 비공식, 민간 자원으로 구성된 사회적 지지망을 구축하도록 돕고, 이용자가 겪고 있는 어려움을 이용자와 환경 간에 상호작용의 결과로 이해하려고 경향이 상대적으로 높음. 반면, 이용자의 적응에 영향을 미치는 모든 수준의 환경과 이용자가 어떻게 상호 교류하는지 탐색하고 이용자의 문제를 해결해 주기 보다는 이용자가 생활사건을 스스로 다룰 수 있도록 하는 역량강화에 더 중점을 두고 일하는 경향은 상대적으로 낮게 나타남

○ 생태체계관점의 통합사례관리 실천수준을 측정하는 각 문항에 대한 응답 빈도를 살펴보면, '수행하지 않는다'는 부정응답(최고 7.4%, 최저 2.5%)은 낮았고 '수행한다'는 긍정응답(최고 64.2%, 최저 45.7%)은 대체로 높음. 특히 '나는 이용자를 중심으로 비공식 민간자원으로 구성된 사회적 지지망을 구축하도록 돕는다'는 문항에서 가장 높게 나타남

〈표 Ⅲ-30〉 생태체계관점 통합사례관리 실천수준의 기술통계

문항	빈도						평균	표준편차
	전혀 수행하지 않는다	수행하지 않는다	보통이다	수행한다	매우 빈번히 수행한다	계		
나는 이용자의 적응에 영향을 미치는 모든 수준의 환경과 이용자가 어떻게 상호 교류하는지 탐색한다.	2 (1.2)	8 (4.9)	68 (42.0)	70 (43.2)	14 (8.6)	162 (100.0)	3.53	.774
나는 이용자가 겪고 있는 어려움을 이용자와 환경 간에 상호작용의 결과로 이해하려고 한다.	1 (.6)	3 (1.9)	67 (41.4)	70 (43.2)	21 (13.0)	162 (100.0)	3.66	.749
나는 이용자가 주변 사람들과의 긍정적 관계와 생활 경험을 통해 유능성을 증진해갈 수 있도록 돕는다.	0 (.0)	10 (6.2)	63 (38.9)	72 (44.4)	17 (10.5)	162 (100.0)	3.59	.760
나는 이용자를 중심으로 비공식, 민간 자원으로 구성된 사회적 지지망을 구축하도록 돕는다.	1 (.6)	6 (3.7)	51 (31.5)	77 (47.5)	27 (16.7)	162 (100.0)	3.76	.794
나는 이용자와 함께 해결방안을 찾으면서 이용자가 주도성을 발휘할 수 있도록 한다.	0 (.0)	10 (6.2)	69 (42.6)	61 (37.7)	22 (13.6)	162 (100.0)	3.59	.801
나는 이용자의 문제를 해결해 주기 보다는 이용자가 생활사건을 스스로 다룰 수 있도록 하는 역량강화에 더 중점을 두고 일한다.	0 (.0)	12 (7.4)	76 (46.9)	56 (34.6)	18 (11.1)	162 (100.0)	3.49	.790

□ **요약하면, 강점관점 및 생태체계관점의 통합사례관리 실천은 미흡한 수준으로 이루어지고 있고 통합사례관리사와 비교하여도 그 수준이 차이가 유의미하게 나타나, 통합사례관리의 기술적인 측면 뿐만 아니라 관점에 대한 교육도 반드시 이루어져야 함**

3. 소결

□ **첫째, 통합사례관리업무의 과업 중 업무 중요도와 수행도, 난이도를 파악한 결과는 다음과 같음**

○ 초기상담, 욕구 및 위기도 조사, 서비스 제공 계획수립 과업의 중요도, 수행도, 난이도는 평균점수보다 높게 나타난 과업으로, 업무 중에 많이 수행하지만 여전히 어렵고 통합사례관리에서 중요한 업무임을 알 수 있음. 특히, 초기상담과 욕구 및 위기도 조사 과업은 통합사례관리 초기단계에 해당하는 과업으로 초기단계가 통합사례관리에서 특별히 중요하고 어려운 단계임을 알 수 있음

○ 과업의 수행도 역시 중요도 수준이 높은 업무를 자주 수행하는 것으로 나타났음. 다만, 과업의 수행 수준은 초기상담을 제외하고는 4점 이하의 점수를 보여 전반적으로 수행도가 높지 않게 나타남. 이는 공무원이 통합사례관리업무에 많은 시간을 할애할 수 없는 근무여건의 영향도 고려할 필요가 있음

○ 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 결과를 비교해보면, 대부분의 과업에 대한 중요도와 수행도 수준은 통합사례관리사가 공무원보다 높은 수준을 보였고, 과업 난이도는 공무원이 통합사례관리사보다 어려워하는 것으로 나타남

- 통합사례관리를 포함한 다수의 업무를 맡고 있는 공무원은 통합사례관리 업무만을 담당하는 통합사례관리사 보다 해당 업무에 대한 몰입도나 전문성이 낮을 수밖에 없고 이로 인해 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도 수준의 차이가 발생할 것으로 판단됨. 통합사례관리는 맞춤형복지팀의 주요 업무임을 고려할 때, 지속적으로 전문성을 강화하기 위한 개인적, 조직적 차원의 노력이 요구됨

□ **둘째, 통합사례관리 초기단계의 실태를 살펴보면 다음과 같음**

○ 통합사례관리 초기단계는 주로 민원인이 직접 찾아오거나 전화문의를 통한 경로가 가장 많았고, 주요 대상자는 60대 이상이었음. 주요내용은 경제문제, 건강문제이고 대부분 대상자 가정에서 초기단계를 진행하는 경우가 가장 많음

○ 통합사례관리의 초기단계는 일주일에 평균 2.70회를 시행하였고 1회 시행되는 시간은 평균 47.5분임. 통합사례관리사는 초기단계 1회 시 공무원보다 긴 시간을 투자하는 것으로 나타남

- 일반적으로 통합사례관리사는 어려운 사례를 담당하고 공무원은 상대적으로 쉬운 사례를 담당하는 방식으로 운영되고 있어, 통합사례관리사가 공무원보다 초기단계에 대한 시간투자가 많은 현실임

○ 통합사례관리의 초기단계에서 느끼는 어려움을 정도는 평균 3.67점으로 보통(3점)보다 다소 높은 편인 것으로 나타났고 공무원이 통합사례관리사보다 통합사례관리 초기단계를 어려워하고 있음을 알 수 있음. 대상자의 상담거부 및 비협조와 상담지식 및 기술부족으로 통합사례관리 초기단계를 어렵게 느끼고 있었음

○ 통합사례관리 초기단계의 역량강화를 위해 주로 교육과정에 참가하거나 자료수집 활동을 수행하고 있으나, 관련 전문가와의 교류 활동이나 슈퍼비전을 진행하는 경우는 상대적으로 적게 나타남. 통합사례관리사는 응답자의 60% 이상이 관련 전문가와 교류하고 슈퍼비전을 진행하는 것과 비교해도 공무원의 해당 활동의 수행정도는 낮은 것을 알 수 있음

- 관련 전문가와 교류하거나 슈퍼비전에 참여하는 것은 전문가와 함께 자신의 담당사례에 대한 구체적인 논의를 진행할 수 있다는 장점이 있어 자료수집이나 교육과정 참여를 통해서는 얻지 못하는 현실적인 지식과 스킬을 획득할 수 있음. 관련 전문가와의 교류 및 슈퍼비전 활동을 적극적으로 수행해야할 것으로 판단됨

○ 통합사례관리 초기단계의 교육 필요성은 평균 4.30점으로 교육이 필요한 것으로 인식하고 있음. 선호하는 교육기간은 1일(6시간 내외)라고 응답한 응답자가 과반수를 넘어 단기간의 교육을 희망하였고, 효과적인 교육방법으로는 사례연구를 가장 많이 응답함. 통합사례관리 초기단계 수행방법을 안내하는 가이드 제공도 평균 4.28점으로 나타나 가이드 제공이 필요한 것으로 인식함

□ **셋째, 통합사례관리 초기단계(첫 만남~욕구조사)의 중요도, 수행도, 난이도를 살펴보면 다음과 같음**

○ 중요도는 모든 과업에서 4점 이상의 높은 점수를 나타내 모든 절차를 중요한 것으로 인식하고 있음. 반면, 상대적으로 높은 수행수준을 보인 기본정보수집, 의뢰, 관계구축은 난이도도 상대적으로 낮게 나타났고 자원사정, 욕구사정, 강점사정은 수행도는 낮고 난이도는 높게 나타남

- 즉, 통합사례관리 초기단계는 모두 중요한데, 상대적인 수행수준이 낮고 난이도는 높은 자원사정, 욕구사정, 강점사정은 역량강화가 반드시 필요한 영역으로 판단됨

○ 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 과업에 대한 중요도, 수행도, 난이도 수준을 비교한 결과, 대부분의 과업에 대한 중요도와 수행도 수준은 통합사례관리사가 공무원보다 높은 수준을 보였고, 과업 난이도는 공무원이 통합사례관리사보다 어려워하는 것으로 나타남

- 이는 통합사례관리사와 공무원의 업무 특성에 기인하는 결과로, 과업의 중요도에서도 통합사례관리사가 공무원보다 높게 평가한 것으로 보아 통합사례관리업무에 대한 시각 및 이해 정도의 차이도 있는 것으로 사료됨
- 특히, 관계구축, 강점사정, 자원사정은 중요도와 수행도 모두에서 공무원과 통합사례관리사 간의 평균 차이가 특히 큰 과업으로 나타나, 관련 분야에 대한 역량강화가 반드시 필요한 영역으로 판단됨

□ **넷째, 통합사례관리를 위한 가치와 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 결과를 살펴보면 다음과 같음**

○ 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 모두 비밀보장-인간의 존엄성 존중-자기결정권 존중 순의 우선순위를 보였고 전반적으로 모든 가치에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성이 높게 나타남

○ 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간에 통합사례관리를 위한 가치에 대한 응답 차이가 있는지 분석한 결과, 비밀보장을 제외한 인간의 존엄성 존중, 자기결정권 존중에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성에 있어서 통합사례관리사가 공무원 보다 인지도, 사용여부, 중요성을 높게 평가함

○ 기술에 대한 인지여부, 사용여부, 중요성 모두 경청기술-표현기술-욕구사정기술-질문기술 순의 우선순위를 보였고, 전반적으로 기술에 대한 중요성은 높게 인식하고 있으나 실제 업무에서 사용하고 있는 정도는 상대적으로 낮은 것으로 나타남

- 앞선 통합사례관리 초기단계 역량강화를 위한 활동에 관한 설문결과를 상기시켜보면, 응답자의 90%가 넘는 공무원들이 초기단계에 대한 교육과정 참여 경험이 있었음. 따라서 이러한 교육과정을 통해 통합사례관리를 위한 기술의 중요성은 인식하고 있으나, 교육 중에 학습한 기술을 충분히 체득화하지 못하여 업무 현장에서 사용하지 못하고 있는 것으로 판단됨

○ 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간에 통합사례관리를 위한 기술에 대한 응답 차이가 있는지 분석한 결과, 인지여부와 사용여부에 있어서는 질문기술, 경청기술, 표현기술, 욕구사정기술의 네 가지 기술 모두에 대해 통합사례관리사가 공무원보다 높은 평균 점수를 나타냈고, 중요성에 있어서는 경청기술과 욕구사정기술에 대해서만 통합사례관리사가 공무원보다 높이 평가하고 있음을 알 수 있음

□ **다섯째, 강점관점 및 생태체계관점 통합사례관리 실천수준을 살펴보면 다음과 같음**

○ 강점관점에 기반한 통합사례관리 실천 정도는 평균 3.75점, 생태체계관점에서의 실천 정도는 평균 3.60점으로 나타나, 강점관점과 생태체계관점에 기반한 통합사례관리실천의 원리를 잘 반영하지 못한다고 인식하는 것으로 나타남. 통합사례관리담당공무원과 통합사례관리사 간의 사회복지실천 관점의 실천정도를 비교한 결과, 강점관점과 생태체계관점 모두에서 통합사례관리사가 공무원보다 높은 실천 수준을 보임. 따라서 통합사례관리의 기술적인 측면 뿐 아니라 관점에 대한 교육도 반드시 이루어져야 함

Ⅳ 결 론

1. 요약

○ 사례관리대상자와 신뢰관계를 형성하고 욕구를 발견하여 능동적 대응을 하는 찾아가는 복지서비스의 가장 기본적인 단계이며 공공인력의 교육요구가 높은 통합사례관리 초기단계의 실태를 파악하고자, 읍면동 맞춤형복지팀을 대상으로 대상자 중심의 가치와 윤리, 전문적 기술에 대한 이해와 실천수준, 교육요구 등 실태를 조사함

○ 통합사례관리업무의 전 과정에서 초기상담, 욕구 및 위기도 조사, 서비스 제공계획수립 과업은 중요도, 수행도, 난이도는 평균점수보다 높게 나타난 과업으로, 업무 중에 많이 수행하는 과업이지만 여전히 어렵고 통합사례관리에서 중요한 업무임을 알 수 있음. 특히, 초기상담과 욕구 및 위기도 조사 과업은 통합사례관리 초기단계에 해당하는 과업으로 초기단계가 통합사례관리에서 특별히 중요하고 어려운 단계임을 알 수 있음

○ 통합사례관리담당공무원들은 통합사례관리 초기단계에 대해 어려움을 느끼고 있어 역량강화를 위한 교육 및 가이드 제공 등의 지원을 제공해야 함. 특히 상담에 비협조적인 대상자와도 원활한 상담을 진행할 수 있는 체계적인 상담지식 및 스킬을 습득할 수 있도록 해야 함. 뿐만 아니라, 관련분야 전문가와 교류하거나 슈퍼비전에 참여하는 등의 비형식교육에도 적극 참여할 수 있도록 지원하여야 함

○ 통합사례관리 초기단계에게 역량강화가 필요한 영역은 관계구축, 자원사정, 욕구사정, 강점사정의 영역임을 알 수 있어, 교육 및 가이드 개발 등을 통한 역량강화 지원이 이루어져야 함

○ 통합사례관리를 위한 기술은 충분히 체득화하지 못하여 업무 현장에서 사용하지 못하고 있는 것으로 사료되므로 단순 지식을 전달하는 수준이 아닌 사례별 구체적인 가이드 제공이나 지속적은 반복 실습이 가능한 교육과정 지원이 필요함

○ 강점관점 및 생태체계관점의 통합사례관리 실천은 미흡한 수준으로 이루어지고 있고 통합사례관리사와 비교하여도 그 수준이 차이가 유의미하게 나타나, 통합사례관리의 기술적인 측면 뿐 만 아니라 관점에 대한 교육도 반드시 이루어져야 함.

○ 이러한 결과를 바탕으로 통합사례관리담당공무원의 초기단계 실천역량 강화를 위한 교육적 지원을 정리해보면, 첫째, 교육의 방향은 현장 사례를 토대로 하는 가이드 개발 및 교육 등과 같은 현업 적용도를 향상시킬 수 있는 교육이 이루어져야 하고, 이와 함께 전문가 자문이나 슈퍼비전과 같은 비정형화된 교육의 형식도 적극 반영하여 통합사례관리의 전문성 향상도 이루어질 수 있도록 지원해야 함

○ 둘째, 세부 교육필요 영역은 관계구축, 자원사정, 욕구사정, 강점사정의 영역으로 각 단계에 대해 사례에 기반한 교육이 진행되어야 함. 기술적 측면에서는 경청, 표현, 욕구사정, 질문기술은 단순 지식을 전달하는 수준이 아닌 사례별 구체적인 가이드 제공이나 지속적은 반복 실습이 가능한 교육과정 지원을 통해 기술을 체화할 수 있도록 하는 방안이 필요함. 통합사례관리 실천을 위한 관점과 기본적인 가치인 인간의 존엄성 존중, 자기결정권에 대한 개념과 실천에 있어서 심도 깊은 지식 함양과 실천 스킬의 습득이 필요함

2. 정책적 제언

○ 찾아가는 보건복지서비스 추진에 따라 읍면동이 복지거점 조직으로 변모하고 있으며, 전국 읍면동에 맞춤형복지팀이 설치되어 욕구중심의 서비스대응체계인 통합사례관리를 마련하는 단초를 갖춤. 이렇게 읍면동 업무방식과 내용이 서비스의 전문성과 대응성이 강조되는 기조로 변화하면서 공공인력의 질이 중요해짐

○ 대표적으로 통합사례관리업무가 공공인력의 전문성 강화와 연결될 수 있어, 통합사례관리업무를 담당하는 공공인력이 어떻게 이를 수행하고 있는지 실태를

파악하여 전문성 강화의 필요점을 밝히는 것은 매우 의의 있는 일이 될 것임

○ 이에 본 연구에서는 읍면동 맞춤형복지팀에서 통합사례관리업무를 담당하는 공공인력을 대상으로 통합사례관리 초기단계(첫 만남~욕구조사)에 중점을 두고 실태를 파악함. 이를 위해 설문조사는 읍면동의 통합사례관리업무 담당 공무원과 통합사례관리사를 대상으로 하였고, 통합사례관리사를 준거집단으로 삼아 통합사례관리담당공무원의 수준을 파악하여 공공인력의 전문성을 강화할 영역을 확인함. 연구결과는 향후 사회복지담당공무원의 통합사례관리를 위한 초기단계 가이드 개발 및 교육훈련의 기초자료로 활용될 것임. 다음으로 본 연구결과를 토대로 정책적 제언을 하고자 함

○ 첫째, 공공인력이 통합사례관리 초기단계(첫 만남~욕구조사)에 관한 지식과 기술의 체득화가 이루어질 수 있도록 세분화된 교육설계를 통한 집중적 교육과 상세하고 정교한 실천가이드의 제공이 필요함

- 연구결과, 공공인력은 통합사례관리 과업 중 초기상담을 가장 중요하게 인식하였고, 욕구 및 위기도 조사의 경우 과업난이도를 상대적으로 높게 인식하는 것으로 나타나, 첫 만남부터 욕구사정에 이르는 통합사례관리 초기단계에 대한 교육훈련 등의 지원이 필요함을 확인할 수 있었음. 특히, 민원인을 대하는 기본적 면접기술과 태도, 사례관리에 대한 기본 이해, 사례관리자의 초기 면접기술을 구분하여 구체적으로 교육할 필요가 있음
- 통합사례관리 초기단계 과업 중에서 강점사정, 자원사정, 욕구사정은 중요하다고 인식하나 상대적인 수행수준이 낮고 난이도는 높다고 인식하고 있어, 역량강화가 반드시 필요한 영역으로 나타남. 또한 통합사례관리 초기단계가 어려운 이유로 상담지식과 기술부족이라고 응답한 사람이 30%에 이르러, 통합사례관리에서도 상담에 대한 교육과 훈련이 필요함을 보여줌
- 그리고 연구결과, 통합사례관리 초기단계 수행방법을 안내하는 가이드 제공 필요성이 평균 4.28점으로 높게 나타나, 사례관리 초기단계별 세부 실천가이드 개발이 필요함. 대면상담을 기초한 통합사례관리는 사람과 지속적인 만남의 과정에서 상호 신뢰를 형성하고, 다양한 실천기술을 활용하여 대상자를 이해하고 욕구를 파악하여 문제를 해소해가는 과정임. 따라서 일반 행정업무에 비해 다년간의 실천경험

과 노력이 요구되므로 초심자도 연습해 볼 수 있는 사례관리 단계별로 세부적인 실천 가이드를 개발제공할 필요가 있음

○ 둘째, 통합사례관리 초기단계를 위한 효과적인 교육방법은 실습형 참여식 교육방식을 대폭 도입해서 현장과 유사한 상황을 연습하고 익히는 학(學)과 습(習)이 병행되어야하며, 전문적인 지도를 제공하여야 함

- 연구결과, 공공인력이 요구하는 효과적인 교육방법은 사례연구(87명, 34.7%)로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 강의가 62명(24.7%)으로 나타나, 단순 강의형태의 교육만이 아닌 사례를 중심으로 한 심도 있는 교육과 훈련이 효과적이라고 인식하고 있었음. 향후 사례관리교육은 실질적인 사례관리 역량을 강화할 수 있도록 현장에 밀착한 교육과 훈련이 맞춤형으로 제공되는 것이 적극 고려되어져야 할 것임
- 또한 전문성 향상을 위해 활동으로 전문가와의 교류나 슈퍼비전 참여는 상대적으로 적게 나타나, 이러한 비정형화된 교육의 지원을 통해 개인이 담당하는 사례에 대해 심도 있게 논의하고 전문적인 지도가 이루어질 수 있도록 하여야 함

○ 셋째, 공공복지서비스의 질을 확보하고 복지체감도 향상이라는 정책방향이 안착하려면 조직차원의 구조적 문제점 개선과 지원이 요구됨

- 본 연구결과, 전반적으로 통합사례관리사보다 사회복지담당공무원이 통합사례관리에 대한 어려움을 높게 인식하고 있으며, 사례관리 수행도는 낮은 것으로 나타남. 이러한 연구결과는 사례관리자 개개인의 수행능력으로만 설명하기에는 무리가 있으며, 통합사례관리 운영측면에서 사례관리자를 위한 지원과 근무여건, 교육훈련 등의 요소에 의해 영향을 받음
- 연구결과에서도 통합사례관리 초기단계가 어려운 이유로 과중한 업무로 인한 시간부족(25.6%)이 지적됨. 따라서 사회복지담당공무원들의 사례관리 실천역량을 제고하기 위해서는 장애요인이 무엇인지, 운영측면에서 이들을 위해 어떠한 지원과 근무여건, 교육훈련 등의 제공이 필요한지에 대한 면밀한 조사와 체계적인 지원이 이루어져야 함. 실제 통합사례관리담당 공무원은 업무 수행상의 여건이 통합사례관리의 전문적 요소를 인지하고 있더라도 알고 있는 바를 실천에 적용할 수 없는 여건이 존재하기 때문임. 예를 들자면 강점 관점이나 생태체계 관점을 이해하고 있더라도 초기상담 양식 자체가 강점관점이나 생태체계 관점을 반영하기에 적절한 양식이 아니라는 점은 전문적 실천을 수행하는 제한점이 될 수 있음. 따라서 전반적

으로 양식을 개편하고 이에 걸맞은 교육을 함께 시도하는 것이 유용함

- 특히 통합사례관리 초기단계에서 강점사정, 자원사정, 욕구사정은 여러 번의 면담을 진행해야 가능한 일들임. 그러나 공공인력은 사례관리 이외에 다양한 업무를 수행해야하는 업무특성과 1년~1년 6개월 수준의 짧은 체류기간은 업무역량을 숙성시키고 발휘할 여건의 한계에 부딪침. 따라서 통합사례관리업무를 최소 2~3년 전담하도록 하고, 인사가점이나 사례관리수당지급 등을 검토할 수도 있을 것임. 현행과 같은 조직상황이 지속된다면 지속적인 개입과 전문성을 요하는 과업에 대한 몰입수준은 낮고, 기존에 주로 해왔던 공적급여 제공을 목적으로 하는 정보수집분석과 서비스제공에만 중점을 두어 수행할 개연성이 클 것임

○ 넷째, 이와 더불어 읍면동장의 적극적인 복지리더로서 역할수행이 요구됨

- 읍면동장은 복지거점으로서의 읍면동 기능에 지대한 영향을 미치는 위치에 있음. 우선은 읍면동장이 지역복지의 리더로서 복지마인드를 갖추고 통합사례관리업무의 특성에 대해 숙지하여야 함. 다음으로 전문교육 측면에서 공공인력이 통합사례관리 기초·심화교육, 상담기법 교육 등을 이수하여 전문성을 발휘할 수 있도록 교육기회를 부여하고, 상담관리 측면에서 월별 방문상담계획에 의한 정기적 상담서비스 이행사항 점검, 사례관리 서비스를 통한 대상자의 생활실태 등 변화정도를 점검하며, 자원관리 측면에서 지역 내 복지자원 발굴을 위한 유관기관 협력체계 구축과 사례관리대상자에 대한 원활한 서비스 제공 및 연계를 점검할 필요가 있음. 요약하면 읍면동장이 복지마인드를 갖추고 실무자들을 독려하고 지지하면서 전문교육 지원, 상담관리 및 자원관리 등에 적극 나설 때 읍면동의 복지거점화 정책방향이 효과를 거둘 것임

○ 후속연구를 제안하면 다음과 같음. 첫째, 통합사례관리 업무는 사회복지직공무원만이 담당하는 것은 아니고 사회복지직 이외의 다른 직렬 공무원도 수행하고 있음. 이들 간에 다양한 경험의 차이가 있을 것을 가정한다면 사회복지직 이외 직렬의 통합사례관리 초기단계 현황을 살펴보는 연구도 필요할 것으로 판단됨. 둘째, 통합사례관리업무 담당자의 직무환경, 지역사회 특성 등 통합사례관리가 이루어지는 맥락에 대한 입체적 이해를 기반으로 교육훈련, 상담가이드 개발을 위한 질적 연구가 추가적으로 이루어질 필요가 있음

참고문헌

강혜규(2017). “새 정부의 복지전달체계: 정책 기조 검토와 과제 제언”, 『보건복지포럼』, 11호, 한국보건사회연구원.

_____(2012). “사회복지전달체계 개편의 성과와 발전방향”, 『보건복지포럼』, 189호, 한국보건사회연구원.

김이배(2016). “읍면동 복지허브화의 특징과 쟁점”, 『2016 사회정책연합 공동학술대회』 자료집, 683-719.

민소영(2015). “한국의 사례관리 전개과정과 쟁점 고찰”, 『한국사회복지행정학』, 17(1), 213-239.

박선숙(2015). 『사회복지상담에 대한 현장에서의 인식과 활용에 관한 연구』, 신라대학교 박사학위논문.

보건복지부(2018). “찾아가는 읍면동 복지서비스 추진 방향”, 『찾아가는 보건복지서비스 발전방향 심포지엄』 자료집, 25-31.

_____(2018). 『2018년 희망복지지원단 업무 안내』, 보건복지부.

_____(2017). 『읍면동 맞춤형복지 업무매뉴얼』, 보건복지부.

_____(2016). 『읍면동 맞춤형복지 업무매뉴얼』, 보건복지부.

성은미 · 김희연 · 오민수 · 신재은 · 김정희 · 이다경(2017). 『2017년 경기도 읍면동복지허브화 지원사업 결과보고서』, 경기복지재단.

양옥경 · 김정진 · 서미경 · 김미옥 · 김소희(2005). 『사회복지실천론』, 나남출판.

엄명용 · 김성천 · 오혜경 · 윤혜미(2005). 『사회복지실천의 이해』, 학지사.

오민수 · 성은미 · 민효상 · 이사라(2017). 『읍면동 복지허브화에 따른 사회복지관의 역할 진단 및 변화모색 연구』, 경기복지재단.

이순민 · 임효연(2011). “전문성 향상의 관점에서 본 미국, 일본, 한국의 사회복지자격 제도 비교”, 『사회복지연구』 42(4), 103-136.

이윤로(2008). 『최신 사회복지실천론』, 학지사.

이준우(2006). 『사회복지실천기술론』, 파란마음.

정은희 · 박수지 · 김보영 · 안혜영 · 이기연 · 정익중 · 김효진(2013). 『취약 · 위기가족 및 다문화 가족의 예방맞춤형 복지체계 구축 및 통합사례관리 연구(4차년도)』, 한국보건사회연구원.

최선화(2006). 『풀어쓴 사회복지실천기술』, 공동체.

최지선 · 민소영 · 엄태영(2017). 『읍면동 맞춤형복지팀 교육체계수립연구』, 한국보건복지인력개발원.

최항석 · 김성훈(2016). 『빅데이터 텍스트마이닝을 이용한 초기상담 기능강화 방안』, 사회보장정보원.

함영진(2016). "읍면동 복지허브화 추진현황 및 과제", 『보건복지 Issue & Focus』, 327호, 한국보건사회연구원.

Shebib, B.(2003). 『Counselling Skill for Social Workers and Other Professionals』, Published by Pearson Education, Inc.

Zastrow, C. H.(2003). 『The Practice of Social Work 6th ed.』, Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.

부 록

□ 설문지

통합사례관리 업무담당자의 대면서비스 현황분석 연구 설문조사

안녕하십니까? 바쁘신 와중에 이렇게 시간을 내어주셔서 감사합니다.

경기복지재단에서는 "통합사례관리 업무담당자의 대면서비스 현황분석 연구"를 통해, 읍면동 맞춤형복지팀의 통합사례관리 업무의 초기단계(첫 만남~욕구조사) 진행현황을 파악하고, 향후 이를 기반으로 공공복지 초기상담 가이드를 개발·제공하고자 합니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응답해 주신다면, 읍면동 맞춤형복지팀에서의 통합사례관리 초기단계 수행 현황을 바탕으로 가이드를 개발하는데 도움이 될 것으로 기대합니다.

응답내용은 통계법에 의해 비밀이 보장되며 조사결과는 조사목적을 위해서만 사용되니 모든 문항에 빠짐없이 솔직하게 응답해주시면 감사하겠습니다.

1. 설문대상 : 읍면동 맞춤형복지팀 통합사례관리 업무담당자, 통합사례관리사
2. 설문기간 : ~ 2018. 7. 10.(화)까지
3. 설문회신 : edu@ggwf.or.kr

연구책임 : 신재은 (경기복지재단, 031-267-9351)
공동연구 : 박미경 (경기복지재단, 031-267-9352)

경기복지재단
GYEONGGI WELFARE FOUNDATION

※ 본 설문지에서 통합사례관리의 초기단계이란 첫 만남에서 욕구조사단계까지를 의미합니다. 또한 이용자는 대상자, 클라이언트, 서비스 이용자를 모두 지칭하는 용어입니다.

1. 다음은 통합사례관리업무의 세부과업입니다. 각 과업의 중요도와 실제 수행빈도, 난이도를 체크해 주십시오. (중요도와 수행빈도, 난이도는 각각 수준이 다를 수 있습니다.)

과정	업무 중요도					업무 수행도					업무 난이도				
	전혀 중요하지 않다				매우 중요하다	전혀 수행하지 않는다				매우 빈번히 수행한다	전혀 어렵지 않다				매우 어렵다
초기상담	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
욕구 및 위기도 조사	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
사례회의 개최	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
대상자 구분 및 선정	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
서비스 제공 계획수립	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
서비스 제공 및 점검	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
종결 및 사후관리	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)에서 가장 많이 접하는 주요 대상자는 누구입니까? (최대 3개까지 응답 가능)
   ① 13세 이하
   ② 14세~19세
   ③ 20대~30대
   ④ 40대~50대
   ⑤ 60대 이상
   ⑥ 기타(　　)

3. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)에서 주요 내용은 무엇입니까? (최대 3개까지 응답 가능)
   ① 안전문제(성폭력, 유기, 학대, 방임, 착취 등)
   ② 건강문제(만성질환, 정신질환, 정신장애, 알코올 중독 등)
   ③ 일상생활유지 문제(여가활용 부족, 스스로 의식주 불가능 등)

④ 가족관계문제(가족의 무관심, 부부갈등, 고무갈등, 자녀양육, 부모부양 등)
⑤ 사회적관계문제(이웃, 친인척과의 갈등, 직장, 학교, 종교집단과의 갈등 등)
⑥ 경제문제(기초 생계비 부족, 빈곤 등)
⑦ 교육문제(기초학습능력부족, 교육비부족, 학업성적부진, 특수교육문제 등)
⑧ 직업문제(실직, 구직의 어려움, 저임금, 열악한 근로환경 등)
⑨ 생활환경문제(주거환경 열악 등)
⑩ 권익보장 문제(차별대우, 권리침해 등)
⑪ 기타(　　)

4. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)은 주로 어떤 경로를 통해 이루어집니까?
① 사각지대 발굴에 의해
② 민원인이 직접 찾아오거나 전화문의에 의해
③ 지역사회 민간기관의 의뢰에 의해
④ 지역주민(통, 반장 등)의 의뢰에 의해
⑤ 지역사회보장협의체 위원의 발굴에 의해
⑥ 기타(　　)

5. 1주일동안 시행되는 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)은 평균 몇 회 정도 입니까?
평균(　　)회

6. 1회 동안 시행되는 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)의 시간은 어느 정도 입니까?
평균(　　)분

7. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)이 이루어지는 장소는 주로 어디입니까?
① 대상자 가정　　② 동 행정복지센터 또는 주민센터
③ 지역사회기관 방문　　④ 기타

8. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)을 하는데 있어서 느끼는 어려움은 어느 정도 입니까?

① 전혀 느끼지 않는다 (10번으로 이동)　　② 대체로 느끼지 않는다
③ 보통이다　　④ 대체로 느낀다　　⑤ 매우 많이 느낀다

9. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)을 하는데 있어 어려움을 느끼는 주된 이유는 무엇입니까?
① 상담지식·기술부족　　② 부적당한 상담환경
③ 과중한 업무로 인한 시간부족　　④ 기관 및 동료직원의 비협조
⑤ 대상자의 상담거부 및 비협조(기피)　　⑥ 기타

10. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사) 전문성 향상을 위해 다음과 같은 활동을 하고 있습니까? (지난 1년 기준)

내용	하고 있다	하고있지 않다
역량강화를 위한 자료수집 활동		
관련 전문가와의 교류		
슈퍼비전 요청		
교육과정 참가		

11. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)을 위한 교육의 필요성은 어느 정도입니까?
①전혀 필요없다　②필요없다　③보통이다　④필요하다　⑤매우 필요하다

12. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사) 교육과 관련하여 가장 선호하는 교육기간은 며칠입니까?
① 1일(6시간 내외)　　② 2일(12시간 내외)
③ 3일(18시간 내외)　　④ 4 일 이상(24시간 내외)

13. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사) 교육 시 효과적인 교육방법은 무엇이라고 생각하십니까? (최대 2개까지 응답 가능)
①강의　②토의　③실습　④사례연구　⑤슈퍼비전

14. 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)을 어떻게 수행하는지에 관한 가이드 제공이 필요합니까?

①전혀 필요없다 ②필요없다 ③보통이다 ④필요하다 ⑤매우 필요하다

15. 다음의 가치를 귀하가 어느 정도 인지하고 있는지(인지여부), 업무에서 사용하고 있는 정도(사용여부)와 현장에서 얼마나 중요하다고 생각하는지(중요성) 표시해 주세요.

내용	인지여부					사용여부					중요성				
	전혀 모른다				매우 잘알고 있다	전혀 하고있지 않다				매우 많이 한다	전혀 중요하지 않다				매우 중요 하다
인간의 존엄성 존중 : 이용자의 성별, 종교, 경제상태, 지위, 인종, 장애, 가정형태, 성적지향 등의 차이에 따라 차별하지 않음	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
자기결정권 존중 : 이용자가 결정을 내릴 권리를 존중하고 결정한 결과에 대해 이해하도록 도움	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
비밀보장 : 개인의 생명이나 법적 혹은 공무상의 이유를 제외하고 어느 누구와도 이용자의 비밀을 공유하지 않음	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

16. 다음의 기술을 귀하가 어느 정도 인지하고 있는지(인지여부), 업무에서 사용하고 있는 정도(사용여부)와 현장에서 얼마나 중요하다고 생각하는지(중요성) 표시해 주세요.

내용	인지여부					사용여부					중요성				
	전혀 모른다				매우 잘알고 있다	전혀 하고있지 않다				매우 많이 한다	전혀 중요하지 않다				매우 중요 하다
질문기술 (개방질문, 기적질문 등)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
경청기술 (말의 내용, 내면의 의미를 파악하여 듣는 것)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
표현기술 (공감, 명료화, 재진술, 요약 등)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
욕구사정기술 (욕구조사, 위기도 조사 등)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

17. 다음은 통합사례관리의 초기단계(첫 만남~욕구조사)의 과업에 대한 질문입니다. 각 과업의 중요도, 실제 수행빈도, 난이도를 체크해주세요. 중요도와 수행빈도, 난이도는 각각 수준이 다를 수 있습니다.

문항		업무 중요도					업무 수행도					업무 난이도				
		전혀 중요하지 않다				매우 중요하다	전혀 수행하지 않는다				매우 빈번히 수행한다	전혀 어렵지 않다				매우 어렵다
1	의뢰를 받은 경우, 의뢰인의 의뢰이유를 파악한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	의뢰를 받은 경우, 의뢰인이 기대하는 변화를 파악한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	이용자와 협력관계를 맺기 위해 노력한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	이용자에게 사례관리 과정(목적, 서비스, 이용자 참여 등)에 대해 충분히 설명한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	사례관리 참여에 대한 이용자 동의를 받는다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	이용자의 개인과 가족상황(동거여부, 건강, 직업, 관계 등)에 대해 파악한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	이용자의 생활환경(주거환경, 경제상황 등)에 대해 파악한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	이용자의 강점을 탐색한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	이용자의 강점을 함께 확인하고 공유한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	이용자를 위해 활용 가능한 자원을 탐색한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	이용자가 가진 자원(관계망, 지원체계 등)을 탐색한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	이용자의 욕구를 파악한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	이용자의 주관적 욕구와 사례관리자의 전문적 판단을 구별한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	위기도를 조사한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	위기도 조사는 욕구와 관련된 영역으로 제한한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	위기도 조사에 이용자가 참여한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

18. 다음은 통합사례관리실천에 대한 질문입니다. 통합사례관리 담당자로서 어느 정도 실천하고 있는지를 체크해주십시오.

	내 용	전혀 그렇지 않다				완전하게 그렇다
1	나는 모든 서비스 이용자(이하 이용자)는 더 나은 삶을 살고 싶어 한다는 믿음을 갖고 일한다.	1	2	3	4	5
2	나는 이용자의 삶에 대해 가장 잘 알고 있는 사람은 서비스 이용자 자신이라는 믿음을 갖고 일한다.	1	2	3	4	5
3	나는 모든 이용자에게는 자신의 문제를 해결할 능력이 있다는 믿음을 갖고 일한다.	1	2	3	4	5
4	나는 이용자를 '도움 받는 사람'보다는 '함께 일하는 사람'이라고 생각하고 일한다.	1	2	3	4	5
5	나는 모든 실천과정에서 이용자의 입장과 의견을 묻고 따른다.	1	2	3	4	5
6	나는 계속 변화하는 이용자의 상황과 생각을 알려고 하고 받아들인다.	1	2	3	4	5
7	나는 이용자에게 사례관리자와 함께 해결하고 싶은 것이 무엇인지 묻는다.	1	2	3	4	5
8	나는 이용자에게 그동안 잘 해 온 것이 무엇인지를 발견하도록 돕는다.	1	2	3	4	5
9	나는 이용자가 자신이 원하는 것이나 의견을 편안하게 표현할 수 있도록 돕는다.	1	2	3	4	5
10	나는 이용자의 상황이나 원하는 것이 사례관리자의 예상이나 기대와 다르더라도 그럴만하다고 생각한다.	1	2	3	4	5
11	나는 이용자가 원하는 변화가 무엇인지 묻고 그것에서부터 출발하여 일한다.	1	2	3	4	5
12	나는 이용자가 자신의 강점과 성공경험을 발견하고 활용할 수 있도록 돕는다.	1	2	3	4	5
13	나는 이용자의 변화와 성공을 함께 알아 나가고 지지해준다.	1	2	3	4	5
14	나는 이용자의 적응에 영향을 미치는 모든 수준의 환경과 이용자가 어떻게 상호 교류하는지 탐색한다.	1	2	3	4	5
15	나는 이용자가 겪고 있는 어려움을 이용자와 환경 간에 상호작용의 결과로 이해하려고 한다.	1	2	3	4	5
16	나는 이용자가 주변 사람들과의 긍정적 관계와 생활 경험을 통해 유능성을 증진해갈 수 있도록 돕는다.	1	2	3	4	5
17	나는 이용자를 중심으로 비공식, 민간 자원으로 구성된 사회적 지지망을 구축하도록 돕는다.	1	2	3	4	5
18	나는 이용자와 함께 해결방안을 찾으면서 이용자가 주도성을 발휘할 수 있도록 한다.	1	2	3	4	5
19	나는 이용자의 문제를 해결해 주기 보다는 이용자가 생활사건을 스스로 다룰 수 있도록 하는 역량강화에 더 중점을 두고 일한다.	1	2	3	4	5

19. 다음은 귀하의 인적사항입니다. 해당번호에 체크하거나, 직접 기입해 주십시오.

성별	①남성 ②여성		
연령	①20대 ②30대 ③40대 ④50대 이상		
최종학력	①2년제 대학 졸업 ②4년제 대학 졸업 ③석사과정 또는 졸업 ④박사과정 또는 졸업		
전공	①사회복지학 ②비 사회복지학		
	*사회복지 전공자만 응답해 주세요 ①학부에서 전공 ②대학원에서 전공 ③학점은행제에서 전공(평생교육원) ④사이버대학에서 전공		
직렬	①사회복지직 ②행정직 ③보건직 ④간호직 ⑤기술직 ⑥기타( )		
직급(직책)	①6급(팀장) ②7급 ③8급 ④9급 ⑤통합사례관리사		
공무원 총 경력	(년 개월)		
통합사례관리 업무경력	(년 개월)		
근무부서	①읍면동 맞춤형복지팀 기본형 ②읍면동 맞춤형복지팀 권역형(중심읍면동) ③읍면동 맞춤형복지팀 권역형(일반읍면동) ④시·군·구		
사회복지사 자격증 급수	①1급 ②2급 ③3급 ④없음	상담관련 자격증 (민간자격증 포함)	①있다 ②없다

경기복지재단 GGWF REPORT 2018－22

사회복지담당공무원의 통합사례관리 실태분석 : 초기단계를 중심으로

발행일 2018년 9월
발행인 경기복지재단 대표이사 양복완
발행처 경기복지재단
경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ㊞ 16207
Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5938
Homepage. ggwf.gg.go.kr