

## 사례관리집행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

차민호 · 유미예 · 서인해 (한림대학교)

### 1. 연구목적

최근 사회복지현장에서 서비스 제공의 효과성/효율성의 중요성으로 말미암아 사례관리의 도입이 급격하게 증대되고 있으나, 학문적으로는 이러한 사례관리가 현장에서 어느 정도 충실하게 집행되고 있는지, 현장에서 나타나는 사례관리 집행정도의 차이에 대해 어떤 요인들이 영향을 미치는지에 대한 체계적인 연구는 매우 미비한 실정이다. 이에 본 연구는 서울지역 사회복지관의 사례관리 실천에 있어서 사례관리가 원칙에 근거하여 충실히 집행되고 있는지를 파악하고, 이러한 집행과정에 미치는 영향요인을 살펴 보았다.

### 2. 연구방법

사례관리 집행정도에 영향을 미치는 변수로서는 [기본변수]로서 연령, 직책, 성별, [직원개인변수]로 정체성, 중요성 인식, 업무전문성, [조직 환경변수]로 재교육 및 훈련, 자율성, 관장역할에 대한 인식, 네트워크 등 총 10개의 변수를 독립변수로 설정하여 종속변수인 사례관리집행정도와의 관련성을 살펴보았다. 특히 본 조사에서 설정된 종속변수인 사례관리 집행의 변수는 사례관리의 6개의 각 절차를 하나의 독립적인 변인으로 구성됨과 동시에 전체적인 집행변수의 하위변인으로 설정함하고 사례관리 집행의 각 단계별의 특징, 이러한 단계별의 진행적 집행과정, 그리고 사례관리의 전체적인 집행특징 등 현장에서 나타나고 있는 다양한 집행의 특징을 여러 측면에서 살펴보았다. 또한 이러한 다양한 사례관리 집행변인들과 조직 및 직원들의 독립변수들 간의 설명적 관계를 다중회귀분석을 적용하여 추가적으로 규명하려고 하였다. 조사는 서울지역에서 사례관리 프로그램을 실시하고 88개의 사회복지관 부설 재가봉사센터 사회복지사를 대상으로 전수

조사를 하였고, 자료수집방법은 직접 방문하여 설문조사를 실시하였다.

### 3. 주요 결과

사례관리 집행실태는 비교적 높게 나타나 사례관리 실천이 재가복지영역에서 중심이 되는 기법으로 자리잡아가고 있음을 보았다. 하지만 사례관리에 대한 중요성 인식수준보다 집행실태가 낮게 나타나 사례관리가 활성화되기 어려운 현실을 짐작케 한다. 단계별 집행수준은 개입단계와 초기 면접단계가 가장 높은 것으로, 점검 및 재사정단계와 평가단계가 가장 낮은 것으로 나타났다. 사례집행의 전체적인 집행정도에 미치는 영향요인에 대한 분석결과 직책, 정체성, 전문성, 자율성, 네트워크 변수들이 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사례집행의 단계별로 영향요인을 분석한 결과 [초기면접단계]에서 재교육 및 훈련, 네트워크, 업무전문성 등 4개, [사정단계]에서 자율성, 네트워크, 사례관리유용성 인식, 업무전문성 등 4개, [계획단계]에서 네트워크, 업무전문성, 직책 등 3개, [개입단계]에서 네트워크, 업무전문성 등 2개, [점검 및 재사정단계]에서 네트워크, 정체성, 업무전문성, 연령, 직책 등 5개, [평가단계]에서 자율성, 관장에 대한 인식, 업무전문성, 직책 등 4개 변수들이 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

### 4. 결론

사례관리기법이 재가복지영역에서 중심적인 실천방안으로 자리잡은 반면 각 단계별 실천수준에 있어서는 차이를 보이고 있었다. 직책, 전문가로서의 정체성, 담당업무의 전문성, 업무환경에 있어서 자율성, 네트워크에서 유의미한 영향을 미치고 있음을 기반으로, 지역사회 혹은 클라이언트의 특성을 반영한 전문 서비스의 개발, 전문적인 사례관리 기술의 습득, 그리고 사례관리행정업무 효율성 제고를 통해 전문성을 높일 수 있을 것이다. 또한 네트워크 구축의 중심기관으로 사례관리기관의 위상정립과 이를 위한 조직의 권위와 역할의 재고가 필요하다.