

---

# 강점관점 사례관리사업의 효과적인 전달체계 구축을 위한 연구: 유사서비스기관 실무자들의 경험과 인식을 바탕으로

노혜련\* · 강미경\*\* · 김수영\*\*\*

## 1. 서론

보건복지부에서는 2004년도부터 지역사회 복지기관을 활용한 지역자원연계 사례관리 등을 통해 제도적으로 관리되지 못하고 있는 빈곤여성가구주가구의 가족기능과 심리적 지원을 강화하여 이들 여성의 탈 빈곤을 지원하기 위한 목적으로 “취약여성가구주 사례관리사업”을 시범적으로 실시하고 있다. 이는 기존의 생계비 지원중심의 빈곤정책에서 벗어나 지역사회를 기반으로 한 강점관점 사례관리 사업을 통해 자활을 지원하는 새로운 정책모델을 수립하는데 그 목적이 있다. 현재 국내에서 보건복지부 시범사업을 제외하면 지역사회에 기반을 두고 빈곤여성가구주를 대상으로 사회복지서비스를 전달하고 있는 기관은 자활후견기관, 지역사회복지관과 2004년부터 실시되고 있는 건강가정지원센터를 들 수 있다 그러나 이 사업들은 일반적인 빈곤가구를 포괄하고 있어, 실질적으로 가족을 부양하는 여성으로서의 특수한 상황 등을 제대로 반영하지 못하고 있는 실정이다

지역사회를 기반으로 한 여성가구주와 그 가족에 대한 사례관리 서비스의 성과는 이들에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있는 전달체계의 개선에도 기여해야 한다 여성가장 가족의 실생활을 잘 고려하면서 그들의 복합적인 욕구를 가장 잘 해결할 수 있는 사업의 제도화가 필요하고, 이를 위해서는 유사한 서비스를 제공하고 있는 타 기관에 대한 비교연구가 절실한 상황이다.

본 연구의 목적은 실제 빈곤여성가구주를 대상으로 사례관리 사업을 실시하고 있는 보건복지부 시범사업의 운영체계를 가장 효과적이고도 효율적으로 수행하기 위한 전달체계 모형을 탐색하는데 있다. 이를 위해 보건복지부가 시범사업으로 실시하고 있는 강점관점 사례관리 사업이 현재 빈곤여성가구주를 대상으로 유사한 서비스를 수년간 제공해 온 자활후견기관과 지역사회복지관에 도입 가능한지, 가능하다면 어떻게 접목될 수 있는지에 대한 해당 실무자들의 경험과 인식에 대한 자료를 수집하여 활용하였다 본 연구에서 빈곤여성가구주라 함은 가구주가 여성이거나 가정의 생계를 실질적으로 책임지고 그 가구를 대표하는 사람이 여성인 경우로서 유배우 및 미혼여성까지 포함(박윤정, 2003)하며, 모자보호시설, 장·단기 쉼터, 자립자활시설 등이 아닌 지역사회 내에 거주하고 있는 여성가구주를 말한다

## 2. 취약여성가구주 사례관리사업

---

\* 숭실대학교 사회복지학과 부교수

\*\* 지역아동지킴이사업지원단 단장

\*\*\* 숭실대학교 사회복지학과 박사과정

1) 사업 추진체계 및 그 기능과 역할

현재 보건복지부에서 시범사업으로 실시하고 있는 취약여성가구주 사례관리사업의 추진체계별 기능과 역할은 <표 1>에 제시된 바와 같다.

<표 1> 취약여성가구주 사례관리사업 추진체계의 기능과 역할

구 분	기능·역할	비 고
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 취약가정 사례관리 지원 계획 수립</li> <li>○ 취약가정 사례관리사업 기관 지정·관리</li> <li>○ 사례관리자 교육지원기관 지정·관리</li> </ul>	사례관리사업 총괄관리
취약가정사례관리자 교육지원기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사례관리기관 실무자 교육·훈련·상담 슈퍼비전 실시</li> <li>○ 결과보고서 작성</li> </ul>	사례관리자 교육지원
시·도, 시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 취약가정 사례관리 사업 기관 지원 및 지도 감독</li> <li>○ 지역자원과 협력체계 구축 지원</li> <li>○ 지역복지 서비스 관련 정보제공 및 제도홍보</li> <li>○ 관내 여성빈곤 지원사업을 추진 중인 기관과의 협력 체계 구축(고용안정센터 등)</li> </ul>	사례관리사업 총괄 시행
여성가장희망센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사례관리 대상자 선정</li> <li>○ 가구별(개인별) 사례관리계획 수립 및 사례관리</li> </ul>	사례관리사업 수행

2) 취약여성가구주 사례관리사업의 운영체계

<표 2>는 현재 전국에서 취약여성가구주 사례관리 사업을 실시하고 있는 5개 센터의 운영체계를 정리한 것이다. 각 센터들의 수행 인력은 사회복지분야에서 2년 이상의 경력자로 한정하고 있으며 센터별로 1명의 팀장과 3명의 팀원이 일하고 있다. 각 실무자가 연간 담당하는 사례 수는 집중사례를 기준으로 1인당 20사례 내외인데, 동시 진행사례는 1인당 5사례 내외가 되고 있다. 1개 센터 당 연간 예산은 1억1,200만원이며 이중 80%내외가 인건비로 쓰여지고 있다. 이 사업의 특징 중의 하나는 외부에 교육지원팀을 운영하는 것인데 교육지원팀의 주요역할은 슈퍼비전과 교육이다. 이들은 필요에 따라 현장을 직접 방문하여 실무자들에게 정기적인 슈퍼비전을 실시하고 사업진행에 필요한 교육을 실시함으로써 사업의 방향을 일관되게

&lt;표 2&gt; 취약여성가구주 사례관리사업의 운영체계

		내 용
수행인력	자격기준	• 사회복지 분야에서 2년 이상 경력자
	인력운영형태	• 수평적 팀제 운영
	사 례 량	• 1인당 연간 20사례 내외(동시 진행시, 1인당 5사례 내외)
예산	예산규모	• 1개 센터당 112,000천원(2005년 기준)
교육	슈퍼비전	• 외부 슈퍼비전 팀 상설 운영 • 현장 중심의 슈퍼비전
사업	사업특성	• 찾아가는 사업(아웃리치) • 강점관점 • 개별화된 맞춤서비스 • 내담자 중심의 one-stop 서비스 • 지역사회 네트워크의 구축 • 내담자의 경제적 자활과 심리사회적 자활의 도모

유지하고, 실무자들의 전문성을 향상시키고, 업무상의 어려움을 해결하는데 도움을 주고 있다. 그 밖에 사업의 특성으로는 적극적으로 찾아가는 사업(아웃리치), 강점관점, 내담자에게 개별화된 맞춤서비스, 내담자 중심의 one-stop 서비스, 지역사회 네트워크의 구축, 내담자의 경제적 자활과 심리사회적 자활을 동시에 도모하는 것 등을 들 수 있다

### 3. 연구방법

실무자 중심의 보다 다양하고 깊이 있는 정보들을 파악하고 분석하기 위해 지역사회복지관과 자활후견기관의 실무자들을 대상으로 포커스그룹을 구성하여 질적 연구방법을 적용한 조사를 실시하였다. 포커스그룹은 2그룹으로 분류하여 각각 5명의 지역사회복지관과 자활후견기관의 실무자로 구성·진행하였다. 연구 참여자는 자활후견기관의 실장급과 복지관 주무부서 팀장급의 실무자로서 각 해당 기관뿐 아니라 그 분야의 전반적인 상황에 대한 실질적이고도 전문적인 이해와 경험이 축적되어 있는 대상으로 선정하였다. 연구 자료는 연구 참여자들의 동의를 얻은 후 반구조화된 심층면접 조사표에 기초하여 수집되었다. 자료 분석은 면접내용을 녹음기록한 후 녹취된 자료를 지속적 비교분석방법(constant comparative analysis)을 사용하여 기관별로 그 특성을 분석하였다.

### 4. 연구결과

다음은 보건복지부 취약여성가구주 사례관리 사업의 확대와 정착을 위해 본 사업을 자활후견기관과 지역사회복지관에 접목시키는 것이 가능한지 가능하다면 어떤 방법을 통해서 가능하고, 어떤 문제들을 우선적으로 해결해야 하는지에 대한 해당 기관의 실무자들의 인식과 경험을 정리한 것이다.

### 1) 자활후견기관

수행인력 중 사회복지사 확보율이 낮고, 사례관리에 대한 지식과 경험, 교육과 훈련의 부족 등이 사례관리 사업 수행의 어려움으로 나타났으며, 이를 보완하기 위해서는 적정 수의 사회복지사 충원, 사례관리를 전담할 수 있는 업무 여건이 전제되어야 할 필요가 있는 것으로 나타났다. 접근성 측면에서는 전국적으로 볼 때 시설 수는 적절하나 교통 편의성 등이 부족한 경우가 있고 사례관리를 위한 전용 공간이 거의 마련되어 있지 않은 문제가 있었다. 또 실무자들이 사업단 '경영'과 사업단 참여자 '사례관리'라는 이질적인 두 가지 업무를 동시에 수행해야 하는 이중 부담의 어려움이 제기되었다. 이에 사례관리자의 업무 자율성을 충분히 확보하기 위해서는 사업단 운영과 사례관리 업무는 서로 분리하되 사업단 운영자와 사례관리자 간의 긴밀한 사례(정보) 공유 시스템의 구축이 요구되었다. 교육의 측면에서는 교육과 슈퍼비전 체계가 미흡하고 관련 예산이 거의 확보되지 못하고 있는 것으로 들어났다. 사업대상과 목표의 측면에서는 대부분의 서비스이용자가 빈곤여성가구주이고 사업의 목표도 자활이라는 뚜렷한 목표를 가지고 있었다. 그러나 법정 차상위 계층 이외 실질적인 빈곤여성가장들의 접근성이 떨어지고 경제적 자활의 강조와 기관 주도적 사업 수행 사업단 운영 중심의 지역사회 네트워크, 자체 내 복지 서비스 부족 등의 한계가 있는 것으로 파악되었다.

### 2) 지역사회복지관

거의 모든 수행 인력이 사회복지사로 구성되어있으나 사회복지사 1인당 담당 사례 수가 과다하여 사례관리 업무에 전담할 수 있는 시간이 제한되어 있다는 한계가 나타났다. 아울러 사회복지사 교육과 슈퍼비전이 부정기적이며 예산도 부족한 것으로 나타났다. 그러나 지역사회복지관의 수나 위치는 내담자의 접근을 용이하게 하는 편이었으며 대부분의 경우 사례관리 사업을 위한 자체적인 시스템을 갖추고 있어 사례관리사업 수행을 위한 기본적인 운영체계는 어느 정도 구축되어 있다고 볼 수 있다. 교육과 관련해서는 대체로 내부 슈퍼비전 체계가 구축되어 있었고 정기·비정기적 슈퍼비전이 이루어지고 있었다. 다만 슈퍼비전을 비롯한 사회복지사 교육 예산이 적고, 내부 슈퍼비전에 의존하는 경향이 있었다. 한편 지역사회복지관은 지역사회 내에 깊숙이 자리 잡고 있어 찾아가는 서비스를 제공하는데 유리한 여건을 갖추고 있으며, 아동부터 노인 장애인에 이르기까지 대상별 프로그램이 매우 다양하여 원스톱 서비스를 제공하고 다양한 네트워크를 활용한다는 점에서 사례관리 사업을 수행하는데 적합한 것으로 나타났다. 반면, 사업 대상과 목표가 매우 포괄적이어서 빈곤여성가구주의 탈 빈곤이라는 특정 목표에 초점을 맞춘 사례관리 사업 수행에는 한계를 갖고 있었다.

## 5. 결론과 제언

먼저 빈곤여성가구주 사례관리 사업은 여성가구주들의 복합적이고 만성화된 문제를 해결하기 위해 '찾아가는 사업, 강점관점, 개별화된 맞춤 서비스, 내담자 중심의 one-stop서비스, 지역사회 네트워크 구축'이라는 기본 방향을 유지하는 것이 필요하다. 이러한 전제를 바탕으로 기존 서비스 전달체계 내에 이러한 사례관리사업의 도입·정착방안에 대해 연구한 결과, 자활후견기관·지역사회복지관 모두 사업 대상, 사업 목표 등이 빈곤여성가구주 사례관

리 사업과 매우 유사하였으며, 지역사회복지관은 사례관리를 위한 시설과 설비가 이미 갖추어져 있어 이러한 측면에서는 사업을 도입하는 것이 적합한 현장인 것으로 나타났다

그러나 자활후견기관의 경우 지역사회복지관에 비해 시설의 접근성과 필요한 공간 확보 측면에서 상대적으로 미흡하며 특히 실무자가 모두 1-2개의 사업단을 맡아 '경영'과 '사례관리'라는 이질적인 두 가지 업무에 대한 부담을 가지게 되는 근무 여건 기관 중심의 서비스 제공방식 등이 어려움으로 나타났다. 이를 보완하기 위해서는 내담자 접근성 제고 방안의 마련, 복지서비스 자원 확충을 위한 지역사회 네트워크의 질적 변화 시도 취약여성가구주의 심리·사회적 자활에 대한 관심과 전문적 개입 내담자 중심의 사례관리에 대한 교육과 훈련이 이루어질 수 있도록 해야 할 필요가 있는 것으로 보인다

지역사회복지관의 경우 1명의 사회복지사가 과도하게 많은 사례 수를 담당하고 있을 뿐 아니라 2-3개 이상의 프로그램을 관리·운영하는 상황이어서 집중적이며 복합적인 사례관리 업무 수행에 필요한 충분한 시간을 확보하는데 어려움이 있는 것으로 나타났다. 또한 체계적인 교육·훈련이 계획되어 있지 않았고 내담자 중심의 개별화된 서비스 보다는 프로그램 중심의 서비스 제공이 이루어지고 있었다. 이에 지역사회복지관 내에서 빈곤여성가구주 사례관리 사업을 접목시키기 위해서는 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 지역사회복지관 내부체계를 확대·조정할 필요가 있다. 또한 심리·사회적 자활 프로그램과 경제적 자활 프로그램이 균형을 이룰 수 있도록 기관과 지역사회 내 자원과 서비스의 조정 역할을 보다 적극적으로 수행할 필요가 있는 것으로 분석되었다.

빈곤여성가구주 사례관리의 궁극적인 목적을 탈 빈곤이라고 하더라도 이를 효과적이고도 효율적으로 달성하기 위해서는 취업보장, 가계수입 증가 등의 지원과 함께 빈곤여성가구와 그 구성원의 신체적·정서적·사회적 건강 도모를 위한 통합적 서비스의 지원도 동시에 이루어져야 한다. 본 연구는 이와 같은 강점관점 사례관리 사업이 확대·정착되기 위해 필요한 실질적인 정보와 정책적 대안을 실제 현장에서 유사한 서비스를 수행하고 있는 실무자들의 경험과 인식을 토대로 제시할 수 있었다는 점에서 그 의의를 찾아 볼 수 있다 그러나 본 연구는 유사서비스기관을 자활후견기관과 지역역사회복지관에 국한시켜 보았다는 한계를 갖고 있다. 따라서 후속연구에서는 여성관련 서비스 기관 가족 관련 서비스 기관 등과 같이 빈곤여성가구주에 대한 접근성이 높고 관련 서비스 제공이 가능한 기관들을 폭넓게 포함시켜 보다 다양한 서비스전달체계로의 접목 가능성을 확인하는 연구가 실시될 필요가 있을 것이다.

## 참고문헌

박윤정(2003). 한국 여성복지정책의 문제점과 개선방안 대구대학교 박사학위논문