

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2022.8.4.37>

JCCT 2022-7-5

## Concept mapping을 통한 지역사회 사례관리서비스와 지역사례관리협의체 성과 분석

### Local community case management service and regional case management council performance analysis through concept mapping

장유미\*

Yu Mi Jang\*

**요약** 본 연구는 지역사회사례관리협의체가 협의체 활동의 정체성과 활동방향을 설정하기 위하여 참여주체들이 기대하고 있는 협의체와 사례관리 서비스 성과를 어떻게 인식하고 있는지 컨셉트 맵핑을 통해 알아보고자 한 것이다. 총 12명의 참여기관의 실무자들이 지역사회사례관리협의체와 사례관리서비스 성과에 대해 브레인스토밍 방식으로 자유롭게 의견을 표현·공유하여, 총 42개의 서술문을 생산해 냈다. 유사성에 근거하여 서술문을 분류화하였고, 이를 42×42 유사성 매트릭스로 전환하여 다차원척도법을 실시하였다. 사례관리협의체의 협의체 조직과 사례관리 서비스의 성과를 논의하는 의사결정과정도 합리적으로 운영하기 위해 컨셉트 맵핑이라는 도구를 활용하였다. 컨셉트 맵핑을 통하여 참여자들이 의사결정과정에서 임파워링되었으며, 그들의 의견이 소외되지 않고, 모두 수용되어 합리적으로 처리되는 과정을 경험하였다. 의사결정과정에서 참여자들이 동등한 위치에서 논의되도록 기회를 마련하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 이를 통해 사례관리협의체와 사례관리서비스의 성과에 대한 합의도출이 신속하게 이루어졌으며 이후 활동에 대한 방향성이 명확하게 설정되었다고 볼 수 있다.

**주요어** : 지역사회 통합사례관리, 컨셉트 맵핑, 의사결정과정, 문제해결능력

**Abstract** The purpose of this study is to investigate how the local community case management council perceives the expected outcome of the council and case management service by participating actors in order to establish the identity and direction of the activities of the council through concept mapping. A total of 12 practitioners from participating organizations freely expressed and shared their opinions about the case management service performance with the local community case management council in a brainstorming manner, producing a total of 42 statements. Through concept mapping, participants were empowered in the decision-making process, and their opinions were not alienated, but were accepted and rationally handled. It can be said that it is important to provide an opportunity for the participants to discuss on an equal footing in the decision-making process. Through this, it can be seen that the agreement between the case management council and the case management service was quickly reached, and the direction for subsequent activities was clearly set.

**Key words** : Community-based Case Management, Concept Mapping, Decision-making Process, Problem-solving

\*정회원, 인제대학교 디자인연구소 전임연구원 (제1저자)  
접수일: 2022년 5월 8일, 수정완료일: 2022년 6월 1일  
게재확정일: 2022년 7월 1일

Received: May 8, 2022 / Revised: June 1, 2022  
Accepted: July 1, 2022

\*Corresponding Author: jangyoume@hanmail.net  
Dept. of Design, Inje Univ, Korea

## I. 서론

최근 사회복지현장에서는 사례관리를 기반으로 한 통합적인 서비스를 어떻게 제공할 것인가에 대한 고민이 더욱 중요해지고 있다. 사례관리실천은 1990년대 이후 보편적인 영역으로 다루어져 왔지만, 정부차원의 사회복지전달체계 개편과 민간차원의 통합사례관리실천으로 인해 사례관리실천에 관한 중요성과 성과에 대한 논의는 지속적으로 나타나고 있는 것이 현실이다. 정부에서는 지역사회복지협의체를 법제화했고, 복지콜센터와 긴급복지지원을 위한 민생안정 T/F를 설치함으로써 복지수요의 급격한 증가와 복지제감도 저하에 대응하고자 하고 있다[1]. 하지만 기관 내 소통의 부족, 기관간 연계의 부족, 사례관리자의 전문성 부족 등으로 효율적인 서비스 제공이 현실적 당위성과 필요성을 인정함에도 통합사례관리의 방향을 설정하지 못하고 있다.

사실 시·군·구 사회복지부서는 공적 보장영역의 서비스는 제공하나 자원의 연계 및 통합에는 한계를 가지고 있고, 시·군·구 지역사회복지협의체는 네트워크 구축의 주체로서는 가능하나 사례관리서비스의 주체로서는 한계를 가질 수 있다. 하지만 지역사회복지관은 지역사회복지협의체와 시·군·구와의 연계를 통해 통합사례관리센터로서의 기능을 수행할 수 있는데 이는 기존 사례관리 체제에서 서비스 지역·기관·대상·영역에 대한 사례관리의 방향을 재조정하고 연계서비스의 활용과 중복방지, 정보체계 구축을 통한 효율적인 서비스 전달이 가능하다고 볼 수 있다. 진행되고 있는 통합사례관리는 지역사회 내에서 행정구역별 사례관리협의체를 통해 다양한 사례를 공유하고, 서비스 중복과 누락을 확인하면서 지역사회 물적·인적·사회적 자원을 활용하는 방안을 모색하여 사례관리협의체 네트워크를 통한 성공적인 성과 사례도 많고, 복잡한 양상으로 통합적으로 해결되지 못한 채 진행해야만 하는 사례도 많다.

그렇다면, 효율적인 서비스의 전달이 가능할 것으로 기대되는 지역사회사례관리협의체의 성과를 사례관리조직의 성과와 사례관리서비스의 성과 중 중심적인 효과성의 근거를 어디에 둘 것인가에 대한 고민이 된다. 사례관리협의체를 통한 기대 성과와 사례관리서비스의 기대 성과는 동일한 것인가, 서로 간의 인식에 대한 포함의 정도 혹은 차이는 어떠한가는 협의체 활동의 정체성과 방향성을 설정하기 위해서도 중요한 부분이다. 물론

이에 대한 고민은 통합사례관리를 실천하는 지역사회사례관리협의체의 출범 시 그 목적과 가치를 공유하는 과정에서 이루어져야 하지만 막연한 필요에 의한 통합사례관리과정이 진행되면서 갈등이나 공유로 인해 논의되는 것이 대부분이다. 특히 지역사회 내 다양한 영역에서의 문제가 통합사례관리의 과정으로 협의체가 활동할 때 효율적이고 효과적인 서비스전달체계를 위한 사례관리서비스의 성과와 사례관리조직의 성과를 확인하여 지역사회사례관리협의체 조직의 방향성과 지속가능성을 모색해 보고자 함이다.

따라서, 본 연구는 경남중합사회복지관을 기반으로 한 마산합포구·마산회원구·창원의창구 지역사회사례관리협의체의 활동을 중심으로 협의체 참여주체들이 통합사례관리서비스의 효과에 대해 기대하고 있는 협의체의 성과와 사례관리서비스의 성과를 어떻게 인식하고 있는지 컨셉트 맵핑을 통해 살펴보고자 한다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 지역사회 사례관리

지역사회 사례관리 개념에 대해 살펴보면, Raiff와 Shore(1993)는 사례관리에 대한 아주 보편적이고 공통적인 기능적 정의는 초기 클라이언트 아웃리치와 관계형성, 필요한 서비스와 프로그램, 자원 등에 대한 사정과 진단, 서비스 전략개발, 클라이언트를 서비스와 지역사회 자원들과 연계, 클라이언트의 욕구들이 통합적으로 다루어질 수 있도록 하는 노력의 수행과 조정, 그리고 클라이언트와 서비스의 적절성을 모니터링하고 평가하는 기능 등을 포함한다고 보았다[2].

통합사례관리란 지역사회 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리·지원체계를 토대로 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고, 이를 지속적으로 상담·모니터링하는 사회복지서비스 유형의 하나이다. 이는 개별기관단위의 사례관리가 갖는 지역사회 자원연계와 서비스조정 한계를 극복하고, 개별기관들 간의 네트워크 구축 또는 지역기반의 네트워크형 사례관리체계[3]와 공공 및 민간서비스의 통합과 자원조정을 적극적으로 유지하는 수준에서 클라이언트 욕구중심의 통합적인 서비스연계 효과를 강조한다. 한편 통합사례관리에 대한 의미는 기존 개별기관단위나 공공사회복지전달체계 내 가구별,

대상별 사례관리현황을 총체적으로 관리하는 실천방안을 의미하는 것으로 볼 수 있어[4], 서비스통합전략으로서의 사례관리가 제대로 기능하기 위해서는 사례관리기관 또는 서비스공급자간 네트워크와 네트워크에 대한 강력한 투자, 효과적인 조직 간 협력조건이 중요하게 요구된다[5].

## 2. 지역사회 사례관리협의체

일반적인 협의체(Association)는 ‘특별한 목적을 위해, 혹은 인식된 목적들, 혹은 절차나 행동의 인정된 방법 등을 위해 연합된 개인들의 집단’이라고 정의한다. 협의체가 어떤 특별한 목적을 이루기 위해 설립되었다고 해서 사람들의 생각이 단일(unitary mind)해야만 한다는 것은 아니다. 오히려 그 안에 소속된 사람들 특정한 목적을 위해 서로 다른, 심지어 갈등하는 동기들이 함께 참여하여 명확하고 결속됨을 얻기 위해 시행착오를 경험하는 가운데 그 조직과 더불어 성장하는 것이다. 본 연구에서의 중심 참여주체인 지역사회 사례관리협의체는 통합사례관리의 목적과 활동과정을 위해 연합된 지역사회사례관리조직 혹은 참여주체들의 집단이라고 할 수 있다. 그 특성을 정리하면, 클라이언트의 문제를 파악하고 변화와 공동의 대안 모색, 클라이언트의 욕구와 요구를 대표하여 정책에 수렴될 수 있도록 영향력 행사, 정보와 의견을 교환함으로써 보다 나은 역할 수행, 조직의 홍보와 통합사례관리 활성화 방안을 모색하여 사회통합에 기여, 참여주체 간의 화합과 친목을 도모한다고 볼 수 있다. 즉, 표 1에서 보는 바와 같이, 지역사회 사례관리협의체는 마산합포구·마산회원구·창원의창구를 기반으로 경남종합사회복지관을 중심의 효과적인 사례관리 서비스의 제공을 위해 만들어진 사례관리협의체이다. 참여기관들은 총 20곳으로, 공공영역의 3곳, 민간영역의 19곳이다. 19곳의 조직 및 실무자들은 지역사회관리를 위한 실제적인 참여주체가 된다. 사례관리 경험이 풍부한 종합사회복지관이 사례관리지원센터로, 협의체가 원활히 진행될 수 있도록 네트워크 관련 업무를 담당하고 있다. 통합사례회의는 연 4회로 개최되지만, 긴급한 사례관리가 필요할 때는 긴급회의를 소집하기도 한다. 또한, 참여주체들의 간담회를 통해 모든 회원기관이 안전의 상정·소집이 가능할 수 있도록 하였고 통합사례관리 후 슈퍼바이저와 함께 모니터링 및 성과에 대한 평가를 진행하고 있다. C시의 5개 구

행정단위 중 3개 구만이 이러한 형태로 지역사회 사례관리협의체를 운영하여 연구 참여자도 이와 동일하다.

표 1. 지역사회사례관리협의체

Table 1. Community case study council

구분	수	기관명
공공복지영역	3개소	마산회원구청 희망복지지원단 의창구청 희망복지지원단 창원보훈지청
민간복지영역	16개소	경남종합사회복지관 내서종합사회복지관 금강노인종합복지관 경남노인복지센터 마산장애인복지관 창원시장에인부모회 경상남도건강가정지원센터 경남가정위탁지원센터 경남 마산의료원 공공보건의료팀 마산중독관리통합지원센터 마산청소년상담복지센터 어린이재단 경남지역본부 창원교육지원청 Wee센터 창원시드림스타트센터 경상남도아동보호전문기관 창원시마산다문화가족지원센터

## III. 연구방법

### 1. 컨셉트 맵핑

컨셉트 맵핑(concept mapping)은 일종의 구조화된 개념화(structured conceptualization) 과정이다[5]. 의사결정 과정에 참여한 사람들이 논의 주제에 대해서 자유롭게 의견을 나누고 그들의 아이디어를 분류하여 다차원적도법이나 군집분석을 통해서 개념들을 구조화하는 것이다. 주로 정책을 결정하거나 새로운 프로그램을 개발하기 위해 다양한 이해관계자들이 참여하여 대안을 선택할 때 활용되는 도구이다. 컨셉트 맵핑은 참여적 혼합방법론으로 과업을 수행하는 참여자 집단을 강화하여, 정치경제적 맥락에서 복잡한 개념들을 합리적이고 포괄적인 준거틀에서 논의할 수 있도록 지원한다[6]. 또한 기획을 위한 준거틀을 신속하게 형성하는데 유용성을 가지고 있다. 프로그램을 기획하는 주체의 언어나 이론보다는 참여자들의 언어를 가지고 개념적 준거틀을 만들어낸다. 개념적인 준거틀은 모든 참여자들의 생각을 포괄하고 다른 청중들도 이해할 수 있는 시각적인 생산물로 나타난다. 그렇기 때문에 컨셉트 맵핑을 통해서 집단의 응집성과 도덕성을 나타내 주는 방법으로 많은 연구들에서 의미있는 효과를 거두고 있다[7].

컨셉트 맵핑은 크게 세 가지 기본 과정을 거치는데, 1) 특정 질문에 대한 응답이나 자기보고 식으로 피실험자들의 생각과 경험을 수집하는 과정, 2) 피실험자들이 구조화된 카드분류작업을 통해 생각과 경험을 범주화하는 과정, 3) 다차원적 척도법과 군집분석을 통해 카드분류 결과를 통계적으로 처리하는 과정이다[8].

#### IV. 연구결과

##### 1. 참여자

본 연구에 참여한 대상자들은 마산합포구·마산회원구·창원의창구 지역사회사례관리협의체(이하 '사례관리협의체')에 소속된 기관의 실무자들이다. 이 사례관리협의체에 소속되어 있는 기관은 모두 17곳이지만, 컨셉트 맵핑에 참여한 기관은 9곳, 실무자는 모두 12명이었다. 이들 대부분은 사례관리협의체 구성 당시부터 참여했던 창립 멤버 기관 및 실무자들이었으며, 이미 협의체 활동을 통하여 클라이언트 사례관리에 참여한 경험을 가지고 있었다. 복지관(종합, 노인, 장애인) 실무자 4명, 재가노인요양센터 실무자 1명, 아동 및 가족관련 사회복지기관 실무자 4명, 공공기관 실무자 1명, 의료기관 2명이 참여하였다. 현재 종사하고 있는 기관에서의 평균 근무년수는 3년 11개월로 나타났지만, 경력의 범위가 1개월에서 11년으로 큰 편차를 보였다.

##### 2. 진행과정

컨셉트 맵핑과정 6가지 단계를 준용하여 진행되었다. 이 과정을 전체적으로 이끌어 갈 촉진자는 본 연구자였으며, 보조 촉진자로는 사례관리협의체의 간사를 맡고 있는 K종합사회복지관 사회복지사였다. 먼저 촉진자가 참여자 12명을 대상으로 촉진자가 함께 논의하게 될 이슈에 대해서 설명하고, “마산합포구·마산회원구·창원의창구 지역사회사례관리협의체와 사례관리서비스의 성과가 무엇이라고 생각합니까” 질문을 제시하였다.

촉진자는 이슈 제안과 배경에 대해서 설명하고, 참여자들이 이슈에 대해서 생각할 시간을 부여하였다. 참여자들은 브레인스토밍 방식으로 이슈와 관련하여 연상되는 아이디어를 자유롭게 표현하였다. 촉진자와 보조 촉진자는 참여자들에 의해서 도출되는 아이디어를 모두가 즉시 볼 수 있도록 시청각 시스템을 구비하였다. 이 때 촉진자는 참여자들이 다른 참여자가 발표한 아이

디어에 대해서 가치판단하지 않고 그대로 수용할 수 있도록 분위기를 조성하였다. 발표된 서술문에 대한 이해가 용이하지 않을 경우에는 그 아이디어를 낸 참여자에게 부연설명을 들을 수 있도록 하는 등 모든 참여자들이 표현된 아이디어에 대해서 충분히 이해하고 개념에 대해서 합의할 수 있도록 지원하였다. 표 2에서와 같이, 1시간 가량 진행되어 수집된 아이디어는 총 42개였다.

표 2. 수집된 서술문 리스트

Table 2. Collected statement list

연번	서술문
1	문제에 대한 다각적인 접근이 가능하다
2	대상자에게 맞춤형 서비스 제공이 가능하다
3	지역 내 자원공유가 활발해진다
4	지역 내 기관 고립감을 완화시켜 준다
5	실무자의 역량이 강화된다
6	기관의 업무수행 역량을 강화시켜 준다
7	서비스 중복수혜를 예방한다
8	실무자의 다양한 정보공유가 가능해진다
9	다양한 정보를 통해 클라이언트에 대한 라포형성에 기여한다
10	클라이언트가 서비스에 접근하는 창구가 일원화될 수 있다
11	사회복지정책제안에 대한 반영이 훨씬 더 용이하다
12	기관사업 벤치마킹에 도움이 된다
13	공공과 민간의 서비스 비교가 용이해진다
14	자원연계가 용이해진다
15	실무자 간의 네트워크가 활성화된다
16	이용자가 선택할 수 있는 서비스의 폭이 넓어진다
17	각 기관의 세부적인 자원연계가 가능해진다
18	클라이언트의 특성에 맞춘 서비스 개별화가 가능하다
19	이용자가 사회복지정보에 쉽게 접근할 수 있다
20	이용자가 사회복지기관에 대해 가지는 신뢰도가 높아진다
21	사회복지사의 소진예방에 기여한다
22	사회복지사에 대한 지지체계가 구축된다
23	이용자 사례관리협의체 산하 어떤 기관을 가더라도 자신이 필요한 서비스를 받을 수 있다
24	다양한 기관의 실무자와 관계를 맺을 수 있다
25	다양한 서비스와 정보를 한꺼번에 알 수 있다
26	클라이언트에게 다양한 시각으로 접근할 수 있다
27	공동의 지역주민 욕구조사가 가능해진다
28	이용자들이 기관에 대한 신뢰감이 높아진다
29	사회복지사의 정체성을 완화시켜 준다
30	자원공유가 가능해진다
31	실무자 간의 교류가 활발해진다
32	서비스 연계가 용이해진다
33	민관의 협력적인 사례관리가 가능해진다
34	클라이언트의 문제해결 시간이 단축된다
35	클라이언트 서비스 제공에 대한 모니터링이 가능해진다
36	클라이언트 발굴이 용이하다
37	지역사회 잉여자원 공유가 용이해진다
38	클라이언트들이 기관을 다니며 복지소평하는 것을 예방할 수 있다
39	지역주민들이 사회복지에 대해 신뢰감을 높이 가진다
40	실무자의 업무가 과중한다
41	클라이언트 간의 정보공유가 가능해진다
42	클라이언트 스스로 문제해결능력이 향상된다

수집된 아이디어를 근거로 분류화 작업이 진행되었다. 42개의 아이디어 서술문을 인덱스 카드 형태로 출력하여, 참여자들에게 배분하였다. 유사하다고 판단되는 서술문끼리 대략 30분정도 소요되면서, 평균 8개의 집단으로 분류되었다. 분류된 서술문 그룹을 컨셉트 맵핑 프로그램에 입력하여 42×42 행렬표로 생성하였고, 이 자료를 활용하여 다차원척도법을 실시하고 점 지도(point map)을 만들어내었다. 도출된 점 지도와 서술문 리스트를 가지고 군집에 대한 해석을 실시하였다. 본 연구에서는 점 지도, 군집 지도, 등급이 부여된 군집 지도를 만들어 해석에 참고하였으며 연구진에서 도출된 점지도와 군집지도와 생산해 내었고, 군집명의 작명, 군집에 대한 중요도와 실현가능성에 대한 우선순위를 참여자들에게 질문하였다.

### 3. 차원

컨셉트 맵핑에 참여한 사람들이 최소 5개에서 최대 13개까지 그룹으로 서술문을 분류하였고, 평균 분류 군집이 7.4개였다. 이를 컨셉트 맵핑에 입력하고, 그 결과를 활용하여 다차원척도법을 실시하였다. 그림 1에서처럼 분석 결과 스트레스 값(s-stress value)이 0.07, 모형 적합도 지수는 0.96으로 나타나 높은 설명력을 보이고 있다고 할 수 있다. 다차원 척도법을 통해서 개별값들의 내재된 특징을 확인하기 위해서 두 개의 차원에 대한 분석을 선행하였다.

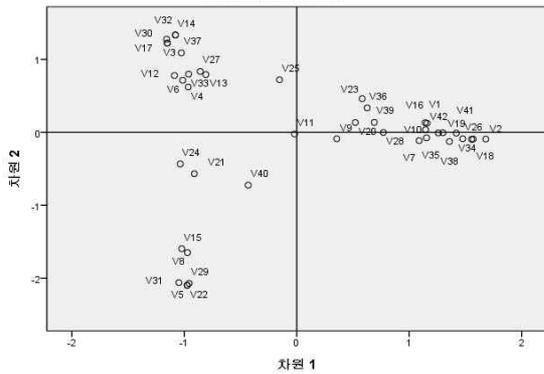


그림 1. 다차원척도법 결과  
 Figure 1. Result of multidimensional scaling

첫 번째 차원은 사례관리협의체의 성과가 사례관리 제공주체에게서 나타나는지 혹은 사례관리서비스를 받게 되는 클라이언트에게서 나타나는지에 따라 구분되었다. 두 번째 차원은 사례관리협의체의 성과가 사례관리

체계에서 나타나는지 혹은 실무자나 클라이언트 등 사람에게서 나타나는지에 따라 구분되었다.

### 4. 범주

그림 1은 일종의 개념지도에서 점 지도라고 할 수 있다. 다차원척도법을 통해 도출된 점 지도를 가지고 군집화하며 그에 대한 군집명을 부여하였다. 표 3에서와 같이, 사례관리협의체의 성과와 관련한 군집은 7개로 도출되었다. 점 지도와 서술문 리스트를 가지고 각 서술문 간의 상대적 거리를 확인함으로써, 개념들의 유사성과 이질성을 확인하고, 각각의 서술문을 동일 군집에 포함시킬지 여부를 결정해 가며 군집을 형성짓고, 이름을 부여하였다. 그러나 개념상 어느 군집에도 포함될 수 없는 이질적인 서술문들은 이번 분석과 해석에서 제외시키게 되는데, 서술문 11번(사회복지정책 제안에 대한 반응이 훨씬 더 용이하다), 21번(사회복지사의 소진예방에 기여한다), 24번(다양한 기관의 실무자와 관계를 맺을 수 있다), 25번(다양한 서비스와 정보를 한꺼번에 알 수 있다), 40번(실무자의 업무가 과중된다)이 해당된다. 사례관리협의체의 성과에 대한 구체적 군집명은 5개로 표현되었다.

표 3. 군집별 서술문  
 Table 3. Statements by cluster

연번	서술문
<b>군집1 : 지역사회 자원(서비스) 공유</b>	
3	지역 내 자원공유가 활발해진다
14	자원연계가 용이해진다
17	각 기관의 세부적인 자원 연계가 가능해진다
30	자원공유가 가능해진다
32	서비스 연계가 용이해진다
37	지역사회 잉여자원 공유가 용이해진다
<b>군집2 : 참여기관의 역량 강화</b>	
4	지역 내 기관 고답감을 완화시켜 준다
6	기관의 업무수행 역량을 강화시켜 준다
12	기관사업 벤치마킹에 도움이 된다
13	공공과 민간의 서비스 비교가 용이해진다
27	공동의 지역주민 욕구조사가 가능해진다
33	민관의 협력적인 사례관리가 가능해진다
<b>군집3: 참여기관 실무자의 역량 강화</b>	
8	실무자의 다양한 정보공유가 가능해진다
15	실무자 간의 네트워크가 활성화된다
<b>군집4: 실무자 개인의 개별적인 역량 강화</b>	
5	실무자의 역량이 강화된다
22	사회복지사에 대한 지지체계가 구축된다
29	사회복지사의 정체성을 완화시켜 준다
31	실무자 간의 교류가 활발해진다

연번	서술문
<b>군집5: 효과적인 사례관리와 클라이언트 문제해결능력 향상</b>	
1	문제에 대한 다각적인 접근이 가능하다
2	대상자에게 맞춤형 서비스 제공이 가능하다
7	서비스 중복수혜를 예방한다
10	클라이언트가 사회복지서비스에 접근하는 창구가 일원화될 수 있다
16	이용자가 선택할 수 있는 서비스의 폭이 넓어진다
18	클라이언트의 특성에 맞춘 서비스 개별화가 가능하다
19	이용자가 사회복지정보에 쉽게 접근할 수 있다
26	클라이언트에게 다양한 시각으로 접근할 수 있다
34	클라이언트의 문제해결 시간이 단축된다
35	클라이언트 서비스 제공에 대한 모니터링이 가능해진다
38	클라이언트들이 기관을 돌아다니며 복지쇼핑하는 것을 예방할 수 있다
41	클라이언트 간의 정보공유가 가능해진다
42	클라이언트 스스로 문제해결능력이 향상된다
<b>군집6: 클라이언트 서비스 접근의 용이성</b>	
23	이용자 사례관리협의체 산하 어떤 기관을 가더라도 자신이 필요한 서비스를 받을 수 있다
36	클라이언트 발굴이 용이하다
<b>군집7: 참여기관의 긍정적인 이미지(신뢰)형성</b>	
9	다양한 정보를 통해 클라이언트에 대한 라포형성에 기여한다
20	이용자가 사회복지관에 대해 가지는 신뢰도가 높아진다
28	이용자들이 기관에 대한 신뢰감이 높아진다
39	지역주민들이 사회복지에 대해 신뢰감을 높이 가진다

### 5. 개념도 해석 및 활용

두 차원에 따라 서술문을 범주화하고 그에 따라 군집의 이름을 부여하였다. 이를 통해서 사례관리협의체와 사례관리서비스의 성과에 대해서 가시적으로 확인할 수 있게 되었다. 그림 2와 같이 군집 지도가 만들어졌다. ‘사례관리협의체 성과도출 주체’에 따라 왼쪽면에는 서비스 제공기관들 간의 ‘지역사회 자원(서비스) 공유’가 가능해지고, ‘참여기관의 역량강화’가 이루어지고, 기관 뿐만 아니라 ‘참여기관 소속 실무자의 역량강화’도 이루어지며, 조직구성원으로서의 실력 뿐만 아니라 ‘실무자 개인의 개별적인 역량강화’도 향상된다는 것이다. 오른쪽 면에는 ‘클라이언트의 서비스 접근에 대한 용이성’이 향상되고 ‘참여기관들에 대한 긍정적인 이미지(신뢰)형성’이 이루어지고, 궁극적으로 ‘효과적인 사례관리가 이루어져서 클라이언트의 문제해결능력이 향상’되는 것이었다.

‘사례관리협의체의 성과 도출의 범위’가 사례관리에 참여하게 되는 서비스 제공자와 서비스 당사자에게 나타나는지, 혹은 조직적 차원에서 나타나는지에 따라 위쪽

면에는 ‘지역사회 자원(서비스) 공유’, ‘참여기관의 역량강화’, ‘클라이언트 서비스 접근의 용이성’이 포함되었고, 아랫면에는 ‘참여기관 실무자의 역량 강화’, ‘실무자 개인의 개별적인 역량강화’가 포함되었다. ‘참여기관의 긍정적인 이미지(신뢰)형성’과 ‘효과적인 사례관리와 클라이언트 문제해결 능력 향상’은 차원의 경계선에 머물러 있는 것이 확인되었다. 클라이언트들이 자신들의 문제해결을 위해서 사례관리시스템에 노출되었을 때 참여기관들에 대해서 가지는 긍정적인 이미지와 신뢰형성은 클라이언트 당사자의 변화이기도 하지만 기관입장에서는 사례관리협의체 활동을 통해서 경험하게 되는 변화이기도 한 것이다. ‘효과적인 사례관리와 클라이언트 문제해결능력 향상’도 클라이언트가 자신의 문제해결을 위해서 여기저기 기관들을 산발적으로 찾아다니지 않고, 단일화된 창구를 통해서 서비스와 기관에 접근하게 되니 서비스 이용에 편리성을 가져다 주게 된다. 기관들의 입장에서도 단일 창구를 통해 접수된 사례에 대해서 다양한 자원들을 보유하고 사례를 검토할 수 있기 때문에 다각적인 접근이 가능해지고, 서비스 제공에 대한 중복을 예방할 수 있게 된다. 기관과 클라이언트 모두 사례관리협의체를 통해 문제해결의 편리성과 유용성을 경험하게 됨으로써, 궁극적으로는 클라이언트의 문제해결능력이 향상되는 것이다. 이는 참여자들이 이를 유사한 군집으로 분류한 것으로 판단된다.

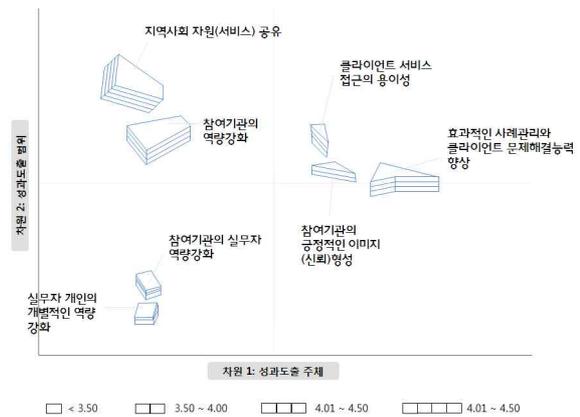


그림 2. 등급부여된 군집지도  
Figure 2. Graded cluster maps

표 4는 도출된 군집에 대한 중요도와 실현가능성을 측정하는 것이다. 이번 컨셉트 맵핑을 통해서 도출된 7개의 군집은 향후 사례관리협의체의 방향을 설정하고 활동에 따른 잠재적 기대성과를 확인한 것이다. 7개의

군집에 대한 선택과 집중을 통해서 효과적으로 사례관리협의체의 활동을 설정하기 위해서는 참여자들을 통하여 각 군집에 대한 중요성과 타당성을 확인하는 것이 필요하였다.

표 4. 군집의 중요도와 타당성 분석결과(평균)  
 Table 4. Results of cluster importance and feasibility analysis (mean)

군집명	중요도	타당성
1 지역사회 자원(서비스) 공유	4.67	4.83
2 참여기관의 역량강화	3.58	3.08
3 참여기관의 실무자들의 역량강화	3.66	3.33
4 실무자 개인의 개별적인 역량강화	3.67	3.67
5 클라이언트 서비스 접근의 용이성	3.75	3.08
6 참여기관들에 대한 긍정적인 이미지 구축	2.83	3.25
7 효과적인 사례관리와 클라이언트의 문제해결능력 향상	4.67	4.25

도출된 사례관리협의체의 성과들 중 참여자들이 중요하게 생각하는 성과는 ‘지역사회 자원(서비스) 공유’, ‘효과적인 사례관리와 클라이언트 문제해결능력 향상’이 4.67로 가장 높게 나타났고, 반면에 ‘참여기관들에 대한 긍정적인 이미지 구축’은 2.83으로 가장 낮게 나타났다. 참여자들은 분절되어 있었던 지역사회 자원 및 서비스를 서로 공유함으로써, 사례관리 실천이 효과적으로 이루어져서 궁극적으로는 클라이언트의 문제해결능력이 향상되는 것을 가장 중요한 성과로 고려하고 있음을 추론해 볼 수 있다. 이들 성과 중 사례관리협의체가 실현할 수 있는 성과에 대한 우선순위 정도를 확인해 본 결과, 참여자들은 ‘지역사회 자원(서비스) 공유’를 가장 높게 인식하고 있었으며, 그 다음으로 ‘효과적인 사례관리와 클라이언트의 문제해결능력 향상’이었다.

사례관리협의체가 구성되어 안정적으로 운영되기 전까지 참여기관 및 실무자들이 함께 도출해 나가야 하는 기대성과는 ‘지역사회 자원(서비스) 공유’와 ‘효과적인 사례관리와 클라이언트 문제해결능력 향상’으로 합의하고 이에 대한 구체적인 활동방향과 전략들을 구상하기로 하였다.

## V. 결론

본 연구는 마산합포구·마산회원구·창원의창구 지역 사회 사례관리협의체가 협의체 활동의 정체성과 활동 방향을 설정하기 위하여 참여주체들이 기대하고 있는

협의체와 사례관리 서비스 성과를 어떻게 인식하고 있는지 컨셉트 맵핑을 통해 알아보려고 하였다. 총 12명의 참여기관의 실무자들이 참여하여 42개의 서술문을 생산해 내었으며, 분류화 작업을 통하여 7개의 군집이 만들어졌다. 그 군집은 ① 지역사회 자원(서비스) 공유, ② 참여기관의 역량 강화, ③ 참여기관 실무자의 역량 강화, ④ 실무자 개인의 개별적인 역량 강화, ⑤ 효과적인 사례관리와 클라이언트 문제해결능력 향상, ⑥ 클라이언트 서비스 접근의 용이성, ⑦ 참여기관의 긍정적인 이미지(신뢰) 형성이었다. 이들 군집 중 사례관리협의체가 우선적으로 중요하고 실현가능한 성과로 인식하고 있는 것은 ‘지역사회 자원(서비스) 공유’와 ‘효과적인 사례관리와 클라이언트 문제해결능력 향상’이었다.

컨셉트 맵핑을 통해서 수집된 42개의 서술문은 일종의 참여주체가 기대하고 있는 사례관리협의체의 성과의 개수라고 할 수 있다. 42개의 협의체 성과는 현실적으로 모두 달성하기 불가능하다. 이러한 복잡다양한 아이디어들을 특정 개념으로 도출하는데 컨셉트 맵핑이 유용하였다. 아이디어를 수집하고, 이를 유사한 개념들끼리 분류하여 개념화하였다. 이번 집단에서는 총 7개의 군집이 도출되었고, 군집에 대한 명명과 그에 따른 중요성·실현가능성을 측정하여, 우선적으로 성취해야 할 성과를 도출하고 이에 합의하는 과정을 거쳤다. 아무런 도구없이 복잡한 이해들 중에 특정한 대안을 선택해 나가는 과정은 참여자들을 소진시키고, 합리적인 판단을 어렵게 할 수 있다. 그런 의미에서 컨셉트 맵핑은 매우 신속하게 집단의 중요한 의사결정에서 합리적인 대안을 도출하는데 활용가치가 있다고 판단된다.

컨셉트 맵핑의 기본 가치 중의 하나는 참여자들을 임파워링하는 것이다. 브레인스토밍 방법으로 이슈에 대해서 자유롭게 표현하고, 표현된 아이디어(서술문)에 대해서 다른 참여자가 가치판단을 할 수 없다. 충분한 이해가 이루어지지 않았을 경우에 부연설명을 요청할 수 있지만, 상대가 표현한 아이디어에 대해서 비난하거나 비판할 수 없다. 그렇기 때문에 참여주체들의 모든 아이디어(서술문)가 수용되고, 개념화되어 가는 과정에서 활용된다. 이번 협의체에서도 협의체 활동 참여기간, 참여자의 경력, 사례관리에 대한 경험정도 등 조직·개인적 특성이 상이하여, 그것이 의사결정 참여정도에 영향을 미칠 수 있었지만, 컨셉트 맵핑은 이러한 영향을 최소화하는데 기여하였다.

또 다른 가치 중의 하나는 컨셉트 맵핑을 통해 도출된 대안에 대한 이행 적극성이 높아진다는 것이다. 델파이기법, 명목집단기법 등 다수의 의사결정도구들은 자료수집 및 분석, 의사결정 및 채택의 주체가 분리되어져서 이루어진다. 그러나 컨셉트 맵핑은 자료생성 및 의사결정의 주체가 분리되지 않고 동일하게 구성된다. 자신들의 의견이 어떻게 구조화되어 군집에 반영되고, 그것이 어떻게 취합되어 결과로 채택되는지를 직접 확인할 수 있어 채택된 결정사항에 대한 이행 적극성과 성취성도 높아질 수 있다.

참여자들이 모두 기관의 실무자이다 보니 사례관리협의체 활동에 대한 조직과 실무자의 성과를 더 비중 있게 인식하고 있다는 것을 확인할 수 있었다. 향후 사례관리 서비스의 성과를 도출할때에는 사례관리의 직접 수행자들을 참여하는 것을 고려해 볼 수 있다.

## References

- [1] G. J. Do, "A Study on the Foundation of Case Management Practice in Community Welfare Center: Focused on Daegu and Gyeongbuk province," *The study of case management*, Vol. 2, No. 1, pp. 1-29, 2011.
- [2] R. Schaedle, *Critical ingredients of intensive case management: Judgements of researchers, administrators, program managers and case managers*, City University of New York. 1999.
- [3] S. M. Hong, "Building Comprehensive Case Management System for Emergency Assistance," *Journal of Korean social welfare administration*, Vol. 12, No. 1, pp. 337-362, 2010. DOI: 10.22944/kswa.2010.12.1.012
- [4] C. O. Jang, "A Study on the Satisfaction of Service Users on Service Sustainability: Focused on community service investment business," *The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)*, Vol. 5, No. 2, pp. 257-261, 2019.
- [5] W. Trochim and R. Linton, "Conceptualization for planning and evaluation," *Evaluation and Program Planning*, Vol. 9, No. 3, pp. 289-308, 1986. DOI: 10.1016/0149-7189(86)90044-3
- [6] W. M. K. Trochim and D. Cabrera, "The complexity of concept mapping for policy analysis." *Emergence: Complexity and Organization*. Vol. 7, No. 1, pp. 11-22, Jan 2005. Corpus ID: 10031764

- [7] D. L. Poole and T. S. Davis, "Concept mapping to measure outcomes in study abroad programs," *Social Work Education*, Vol. 21, No. 1, pp. 61-77, Jan 2006. <https://doi.org/10.1080/02615470500477920>
- [8] C. S. Jeong, E. G. Lee, and H. J. Kim, "Adolescent Clients' Helpful Experiences in Counseling: A Concept Map," *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, Vol. 16, No. 1, pp. 21-35, 2004. UCI: G704-000523.2004.16.1.006
- [9] J. S. Choi, "A Study of the of Case Management Experience as a Strategy for Service Integration," *Journal of Korean social welfare administration*, Vol. 12, No. 1, pp. 57-88, 2010. DOI : 10.22944/kswa.2010.12.1.003
- [10] M. Kane and W. M. K. Trochim, *Concept mapping for program planning and evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage publication, 2007.
- [11] N. Raiff and B. K. Shore, *Advanced case management: new strategies for the Nineties*, Newbury Park, Cal: Sage Publication, 1993.

※이 논문은 2020년 대한민국 교육부와 한국  
연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임  
(NRF-2020S1A5C2A02092454)