

사례관리수행에 영향을 미치는 변인에 관한 메타분석 연구

A Meta-analysis on the Variables Related with Case Management Performance

박정임

서일대학교 사회복지학과

Jung-Im Park(strjung@seoil.ac.kr)

요약

본 연구는 국내에서 사례관리수행에 영향을 미치는 주요 요인들을 보다 통합적으로 검토하기 위해서 사례관리수행과 관련된 개별연구들을 메타분석하였다. 메타분석방법은 국내에서 1998년부터 2020년도까지 사례관리수행과 관련된 연구들 중에서 선정기준에 부합되는 27편을 중심으로 시행되었으며, 이를 통해 사례관리수행과 관련된 주요 변인들의 평균효과크기와 조절변수들을 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 사례관리수행에 영향을 미치는 변인들을 전체적으로 보면, 총 14개의 변인으로 개인적 변인, 기관-조직환경 변인, 인구사회학적 변인 등의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사례관리수행과 높은 상관관계(평균효과크기)를 보이는 변인으로는 전문적 능력, 수퍼비전, 네트워크, 사례관리중요성 인식, 매뉴얼지침, 기관지지 의 순으로 나타났다. 셋째, 사례관리수행과 중간정도의 상관관계(평균효과크기)를 보이는 변인으로는 자기효능감, 사례관리교육, 자율성, 동기, 사례회의 수의 순으로 나타났으며, 낮은 상관관계(평균효과크기)를 보이는 변인은 경력, 학력, 연령이었다. 본 연구에서 조절변수는 사례관리영역(민간 or 공공)별에서는 수퍼비전, 사례관리대상자(성인대상 or 아동대상)별에서는 전문적 능력, 사례관리교육, 출판여부(학위 or 학술)에서는 전문적 능력의 변인에서 나타났다. 본 연구의 결과를 토대로 사례관리수행과 관련된 이론적, 실천적 함의를 제시하였다.

■ 중심어 : | 사례관리수행 | 평균효과크기 | 메타분석 |

Abstract

This study conducted a meta-analysis on the variables related with case management performance in Korea. In order to do a meta-analysis, a total of 27 journals, theses and dissertations published between 1998 and 2020 were reviewed systematically. Through this process, this study calculated average effect size of each variable and explored moderator variables. This study results were as follows. First, this study identified a total of 14 individual, environment of institution, population variables related with case management performance. Second, the results indicated that case management performance variables which showed large effect sizes included professional capability, supervision, network, case management significance recognition, manual, agency support. Third, variables with medium effect sizes included self-efficacy, case management education, autonomy, motivation, number of conference and variables with small effect sizes included work experience, academic ability, age. Fourth, Moderator effects were identified in the field, target, publication of case management. Finally, the implications of the study findings were discussed.

■ keyword : | Case Management Performance | Average effect size | Meta-analysis |

* 본 논문은 2020년도 서일대학교 학술연구비에 의해 연구되었음

접수일자 : 2020년 08월 31일

수정일자 : 2020년 10월 08일

심사완료일 : 2020년 10월 10일

교신저자 : 박정임, e-mail : strjung@seoil.ac.kr

I. 서론

사례관리는 개인의 복합적 욕구에 맞춤형 서비스를 제공할 수 있고 비용대비 효과성이 있다는 측면 등에서 중요성이 강조되어 왔다. 그동안 사례관리는 국내의 다양한 분야와 영역에서 꾸준히 확대되어 왔으며, 특히 대부분의 사회복지기관 및 시설에서도 사례관리는 사업의 주요 항목으로 평가되고 있다[1].

그러나, 사례관리의 이러한 양적 확대에도 불구하고 여러 문제점들도 지적되고 있다. 즉, 사례관리는 아직까지 개념이 무엇인지 명확히 정립되어 있지 않고, 사례관리의 적절한 업무수행 지침이나 체계가 모호한 상황에서 사례관리자의 역량과 경험에 의존하여 수행되고 있으며, 사례관리운영과 평가에 있어서 '공통된 기준', '메뉴얼의 부재', '통일된 틀'이 없다는 점 등이다[2]. 사례관리자들도 사례관리의 개념혼돈과 자원부족, 사례관리자 교육 및 기관의 인식부족, 조정과 통제기관의 부재, 실적위주의 평가압박 등으로 인한 어려움을 호소하고 있다[3].

이러한 가운데 최근 사례관리수행 및 관련 요인들의 연구들도 계속해서 증가하고 있다. 사례관리에 있어서 사례관리수행 및 이에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것은 중요한데, 왜냐하면 사례관리수행은 사례관리 실천과정에서 이루어지는 사례관리업무의 전반적 수행 정도를 의미하며[3], 이는 궁극적으로 사례관리의 성과나 효과성과 연결될 수 있기 때문이다. 특히, 보다 효과적인 사례관리수행을 위해서는 사례관리수행의 관련 변인들을 체계적으로 검토하여 사례관리수행의 향상방안을 마련할 필요가 있다.

한편, 지금까지 국내의 선행연구에서 사회복지사의 사례관리수행에 영향을 미친 요인들은 사례관리자의 전문능력, 자기효능감, 자율성, 직무중요성 인식, 기관의 지지, 네트워크, 슈퍼비전, 사례관리 업무지침의 명확성, 직무수행동기 등이 있으며, 이러한 요인들은 대부분 개별연구들에서 밝혀진 요인들이었다[2]. 그러나, 이와 같은 개별 연구들의 결과는 다음과 같은 측면에서 한계가 있다. 첫째, 개별 연구들은 비교적 사례수가 큰 실증적 연구들이어도 불구하고, 어떠한 연구에서는 사례관리수행에 영향을 미친 변인들이 또 다른 연구에서

는 그렇지 않게 나타난 경우가 발생하여 상충하는 결과가 나오고 있다[4].

둘째, 최근 들어 사례관리수행과 관련된 개별연구들이 계속해서 확대되고 있는데[5], 개별연구들은 사례수, 변인 선정에서 한계가 있을 수밖에 없으므로 보다 큰 사례 수와 통계적 검증력을 높인 방법으로 사례관리수행과 관련된 요인들을 검증할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 국내에서 최근 들어 지금까지 국내에서 시행된 사례관리수행의 관련변인들을 보다 체계적이고 통합적으로 분석하고자, '메타분석'을 실시하고자 한다. 메타분석은 동일한 주제에 대한 다양한 선행연구결과들을 체계적이고 계량적으로 분석하는 종합적인 분석방법(research synthesis)으로, 수많은 개별연구물을 통합하여 관련성과 공통점 등을 분석할 수 있다는 장점이 있다. 메타분석은 개별연구결과들의 결과가 상충되는 경우에 개별연구들의 단점을 보완할 수 있는 방법이다[6]. 메타분석은 전통적 리뷰와 달리 체계적 표본을 추출하여 통합적이고 계량적인 분석결과를 제시할 수 있으며, 보다 명확한 기준과 원칙을 제시할 수 있고, 왜곡과 오류의 최소화를 통하여 모수를 정확하게 추정할 수 있으며 특정변인의 조절효과도 분석할 수 있다[7].

본 연구에서는 메타분석을 통하여 국내에서 사례관리수행과 관련된 개별연구의 한계들을 보완하고, 보다 체계적이고 통합적인 차원에서 사례관리수행의 관련변인들을 분석하고자 한다. 특히, 본 연구에서는 국내 사례관리수행의 보다 효과적인 실행과 관련된 구체적인 요인들을 검증함으로써 향후 사례관리를 시행하는 기관 등에서 보다 효과적인 사례관리 조직 및 시스템 구축 방안을 마련하는데 기여하고자 한다. 또한, 본 연구의 결과를 토대로 보다 효과적인 사례관리수행의 실천을 위한 슈퍼바이저와 사례관리자의 실천 방향과 구체적인 실천 팁을 제안하고자 한다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다. 연구문제 1은 사례관리수행과 관련된 통계적으로 유의한 변인들은 무엇이며 평균효과크기는 어떠한가? 이며, 연구문제 2는 사례관리수행과 관련된 변인의 평균효과크기는 조절변수에 따라 다른가? 하는 것이다.

II. 이론적 논의 및 선행연구

1. 사례관리수행의 개념

지난 수십년간 사례관리의 개념에도 혼란이 있었고, 아직까지 국내외에서 사례관리나 사례관리수행의 개념이 통일되거나 합의되지는 않았지만, 관련 개념들을 살펴보면 다음과 같다.

Intagliata(1982)는 사례관리와 사례관리수행에 대해서 연속적인 일련의 과정이며 특별한 대상 및 구조와 관계없이 공통적으로 욕구사정, 포괄적 서비스 계획개발, 서비스배치, 서비스점검 및 사정, 평가 및 사후관리 등 5가지 복합적 기능을 가진 과정이라 하였다. Rothman과 Sager(1998)은 사례관리수행과정을 기관 접촉 및 인테이크, 사정, 목표설정 및 개입계획, 연결, 점검과 재사정, 결과평가 등의 6단계로 구분하였다[2].

미국사례관리협회에서는 사례관리표준의 개념으로 사례관리대상자 선정, 사정, 문제 및 기회규명, 계획, 모니터링, 성과, 종결, 촉진, 조정과 협력, 사례관리자의 자격, 법적 사항(사생활보호, 동의), 윤리, 옹호, 문화적 역량, 자원관리와 책임, 조사연구와 활용 등 15개 항목을 제시하였으며, 사례관리수행은 이러한 과정을 포함하는 것이라 하였다[1].

국내에서도 사례관리는 민간영역이나 공공영역에서 주요 실천방법으로 수행되고 있으며, 분야마다 개념정의가 이루어지고 있다. 이기연(2019)의 연구에서는 동주민센터 사례관리수행과정이란 사례관리대상자 발굴 및 지원체계마련, 대상자 선정 및 주사례관리기관 선정, 사정 및 목표설정, 계획수립 및 실행, 서비스/프로그램 운영, 평가-종결-사후관리라고 제시하였다[8]. 보건복지부(2020)에서는 사회복지관 사례관리수행의 전문성으로 사례관리에서 '사정'이 체계적으로 이루어지고 있는가, '사례관리 기록 및 관리'가 이루어지고 있는가, '클라이언트의 욕구에 기반한 자원'을 개발 및 발굴하고 있는가, '대상자별 종결 후 사후관리'를 하고 있는가 등의 4가지 항목으로 평가하고 있어서, 사례관리수행의 중요항목들을 제시하고 있다.

사례관리수행의 선행연구들에서는 사례관리수행과 관련하여 사례관리수행, 사례관리실천, 사례관리의 과정에 따른 단계실천 등의 용어를 활용하고 있는데[8],

결국 이러한 용어들의 개념 등을 종합해보면, 사례관리수행이란 공공이나 민간의 사례관리실천과정에서 사례관리직무의 수행정도를 의미하며, 주요 과정은 초기면접, 사정, 목적·목표수립, 계획, 실행, 모니터링 및 점검 등을 포함하는 과정이라고 할 수 있다.

2. 사례관리수행에 영향을 미치는 변인 관련 선행연구

국내 사례관리수행에 영향을 미치는 변인들을 살펴보기 위해서는 국내에서 염동문 등(2014)의 사례관리수행과 관련된 메타분석 연구를 살펴볼 필요가 있다[9]. 이 연구에서는 사례관리수행에 영향을 미치는 요인 중 전문성이 0.444로 나타났다. Cohen(1988)은 상관계수의 효과크기에 대한 해석기준으로 .10이하이면 작은 효과크기, .25전후이면 중간효과크기, .40이상이면 큰 효과크기라 하였는데[6], Cohen(1988)의 기준에 따르면 사례관리수행의 전체효과크기는 중간정도의 효과크기이며, 사례관리수행에 영향을 미치는 요인으로는 전문성만 큰 효과크기로 나타났을 뿐 기관의 지지, 네트워크, 수퍼비전, 자율성, 사례관리교육 등 4가지 요인들은 모두 중간 효과크기인 것으로 나타났다. 이 연구는 2013년도까지 국내 사례관리수행의 요인들을 메타분석했다는 측면에서는 의미가 있었으나, 사례관리수행과 관련된 6개의 변인들의 효과크기만을 검증함으로써 보다 다양한 변인들을 포함하지 못하였고 조절변수에서도 학술지 게재여부에 따른 일부 효과크기만 검증되었다는 측면에서 한계가 있었다. 더욱이 2012년 이전에 국내에서는 사례관리에 대한 중요성 인식이 상대적으로 떨어졌으며 주로 사례관리의 초기단계에 집중되어 있었고[5], 2013년도 이후 사례관리수행의 연구들이 늘어나고 있는 점 등을 고려할 때, 최근의 연구들을 포괄한 메타분석을 시도할 필요가 있다.

다음으로 사례관리수행과 관련있는 변인들을 중심으로 선행연구들을 살펴보면 아래와 같다. 첫째, 사례관리자의 인구사회학적 변인이 있었다. 인구사회학적 변인으로는 사례관리자의 연령이 높을수록[10-12]학력이 높을수록[13]근무연수가 오래될수록[14], 사례관리경력이 오래될수록[15] 사례관리수행에 긍정적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 그러나 일부 연구에서는 사례관

리자의 성별, 학력, 전공, 근무지역, 직급 등은 사례관리수행에 영향을 미치지 않은 것으로 나타나고 있어서 [16-18], 아직까지 연구 결과의 일관성이 부족한 실정이다.

둘째, 사례관리자의 개인적 변인으로써 사례관리자의 전문성이 높을수록[13][19][20], 자기효능감[21-23]이나 임파워먼트가 높을수록[24], 자율성이 높을수록 [25]동기가 높을수록[3][26]사례관리수행에 긍정적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 이밖에도 사례관리자의 죽음의상경험[4], 성찰적 사고[27], 리더십[28]등도 사례관리수행에 영향을 미친 요인으로 나타났으나 아직까지 소수의 연구에 그치고 있었다.

셋째, 기관 및 조직환경변인으로써 사례관리자가 긍정적 피드백[3], 기관지지[3], 업무지침 명확성[18], 기관 조직의 네트워크 활용[14], 슈퍼비전[15], 사례관리교육[30]등이 높을수록 사례관리수행에 긍정적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 종합해보면, 사례관리수행의 개별 연구들의 결과들은 사례관리수행과 관련된 변인들을 제시함에 있어서 아직까지 상충된 연구결과가 나오고 있거나, 소수의 연구에서 입증하고 있는 실정이다. 따라서, 본 연구에서 지금까지 국내 사례관리수행과 관련된 개별적인 연구들을 통합하여 보다 체계적인 메타분석을 시행하고자 한다.

III. 연구방법 및 연구절차

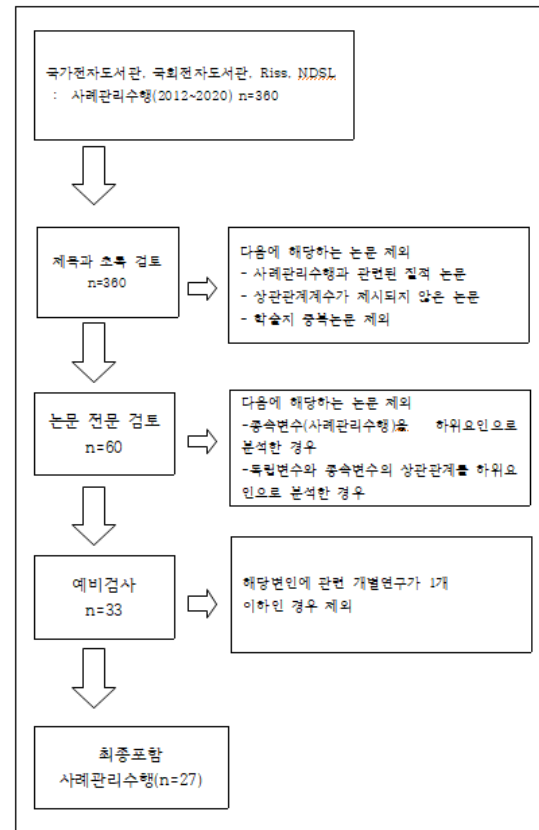
1. 자료수집 및 연구대상 선정

본 연구에서는 사례관리자의 '인구사회학적 변인, 개인적 변인, 기관·조직환경변인'들 중 어떠한 변인들이 어느 정도 '사례관리수행'에 효과를 주고 있는지를 분석하기 위해서 메타분석을 실시하였다. 이를 위해 1998년부터 2020년 5월까지 국내에서 발표된 석사 박사학위논문 및 학술지에 게재된 논문들을 대상으로 '사례관리수행' 등을 중요한 검색어로 활용하여 자료를 수집하였다. 자료검색은 한국교육학술정보원에서 제공하는 학술연구정보서비스(RISS), NDSL, 국회전자도서관등 검색사이트를 활용하였다.

검색을 통해서 추출된 논문 중 선정기준은 첫째, 국

내에서 사례관리수행의 연구논문을 대상으로 하며, 둘째, 제목과 초록 검토를 통해 사례관리수행과 관련된 질적 논문, 상관관계계수가 제시되지 않은 논문, 학술지 중복논문은 제외하였으며, 셋째, 논문전문검토를 통해 종속변수(사례관리수행)을 하위요인으로 분석한 경우, 독립변수와 종속변수의 상관관계를 하위요인으로 분석한 경우는 제외하였으며, 넷째, 예비검사를 통해서 해당 변인에 관한 개별연구가 1개 이하인 경우는 제외하였다. 그리하여, 최종 27편을 선정하였다.

표 1. 메타분석의 표본선정과정



2. 자료분석

본 자료분석을 위하여CMA(Comprehensive Meta-Analysis) software 2.0을 사용하였고, 분석의 구체적인 과정은 다음과 같다. 첫째, 메타분석 결과에 영향을 주는 데이터 오류 중 가장 보편적인 출간오류(publication bias)에 대해 분석하였다. 출간오류는 연

구결과의 속성이나 방향에 따라 연구결과가 출간되거나 출간되지 못하는 오류를 의미하며, 출간된 연구의 결과가 모든 연구의 결과를 대표하지 못할 때 발생한다. 즉, 연구자가 분석한 연구들로부터 얻은 잠정적 결과가 기존의 모든 연구들이 포함되었을 때의 결과와 다를 경우 출간오류가 존재한다고 볼 수 있다[6]. 본 연구의 출간오류를 확인하기 위해서는 ① 데이터에 대한 검토(forest plot이용), ② 오류의 존재유무에 대한 확인(funnel plot이용): 비대칭에 대한 통계적 분석인 Egger's 회귀분석의 p값을 통해 오류존재여부 확인 ③ 오류의 정도에 대한 분석: 오류가 어느 정도인가를 파악하기 위해 Rosenthal의 안전성계수(fail-safe N)확인 ④ trim & fill기법을 이용하여 오류가 연구결과에 미치는 영향에 대해서 살펴보는 것이 필요하므로[7], 본 연구에서도 4가지 점들을 검토하였으며, 출간오류가 나타나지 않았다.

둘째, 평균효과크기 산출을 위해서 각 논문들의 상관계수 r 를 활용하여 이를 Fisher's z 로 변환하여 사용하였다. Fisher's z 는 단순상관관계계수(r)보다 정규분포에 가까우며, 사례수가 많은 연구의 효과크기는 사례수가 적은 연구의 효과크기보다 더 정밀하다고 가정하여 가중치가 적용된 값이다. 이와 같이 가중치를 적용한 병합을 실시하는 이유는 다양한 수준의 개별연구의 결과에서 보다 안정된 통계치를 얻을 수 있기 때문이다[7].

효과크기에 대한 해석은 .10이하이면 작은 효과크기, .25이상이면 중간 효과크기, .40 이상이면 큰 효과크기로 볼 수 있다[6]. 각 요인별 분석을 실시할 때 더 타당한 효과크기를 보기 위해 잔차(residuals)를 살펴보고, 통계적 이상치를 제거한 후 각 요인의 평균효과크기를 산출하였다.

셋째, 효과크기의 동질성 검증을 위해서 Q분석을 실시하였다. 동질성 검증은 관찰된 모든 분석이 연구내 오차로 설명될 수 있다는 것을 영가설로 하여 이를 검증하는 것이며, 연구의 결과들이 동질한 것으로 나타나면 각 연구들이 제시한 연구의 결과가 일관성이 있다는 것을 의미하는 것이므로 전체 효과크기를 제시함으로써 연구를 종료할 수 있다. 전체 연구들의 동질성 검증이 실패한 경우에는 하위그룹의 특성을 중심으로 조절변수(moderator)의 영향력을 검토해볼 수 있다[6].

넷째, 평균상관계수에 대한 조절변수의 영향력을 분석하였다. 본 연구에서는 평균상관계수에 대한 동질성 검증결과에서 계수의 크기가 이질적인 분포를 보이는 변인을 중심으로 조절효과분석을 실시하였다. 본 연구에서는 각각의 연구들이 하나의 모집단으로부터 랜덤하게 추출된 표본연구라는 가정 하에 이루어지므로 이런 경우 사용해야 할 랜덤효과모형을 활용하였다[7].

IV. 연구결과

1. 분석대상 논문의 일반적 특성

본 연구는 총 27편의 논문을 분석대상으로 메타분석한 결과, 14개 변인의 상관계수를 바탕으로 한 평균효과크기를 추출하였다. 선정된 논문의 일반적인 특성과 주요 변인들을 특성은 [표 2]와 같다. 먼저, 분석대상논문의 논문출처로는 석사학위논문이 51.8%, 박사학위논문이 7.4%, 학술지 논문이 40.7%이었다. 연구년도에 있어서는 2005년 이상부터 2010년 미만이 11.1%로 가장 적었고 2010년 이상부터 2015년 미만이 33.3%, 2015년 이상부터 현재까지가 55.6%인 것으로 나타났다. 연구대상 사례 수에 있어서는 100명 미만이 11.1%, 100명 이상 200명 미만이 59.3%로 가장 많았고 200명 이상~300명 미만이 22.2%이었으며, 300명 이상이 18.5%로 나타났다. 사례관리자 특성에 있어서는 공공영역 사례관리자(공단, 공무원, 드림스타트 등)는 18.5%, 민간영역 사례관리자는 81.5%이었다. 사례관리대상으로는 아동대상 사례관리자가 25.9%, 성인대상 사례관리자가 74.1%이었다.

표 2. 분석대상 연구논문의 일반적 특성

항목	구분	빈도	백분율
연구 논문 출처	석사학위논문	14	51.8
	박사학위논문	2	7.4
	학술지	11	40.7
연구 년도	2005년 이상~2010년 미만	3	11.1
	2010년 이상~2015년 미만	9	33.3
	2015년 이상~현재	15	55.6
연구 대상 사례수	100명 미만	3	11.1
	100명 이상~200명 미만	16	59.3
	200명 이상~300명 미만	6	22.2

	300명 이상	5	18.5
사례 관리 자특성	공공영역 사례관리자	5	18.5
	민간영역 사례관리자	22	81.5
사례 관리 대상	아동대상 사례관리	7	25.9
	성인대상 사례관리	20	74.1

다음으로 본 연구의 분석대상이 된 연구들에서 사용된 사례관리수행척도를 살펴보면 [표 3]과 같다. 첫째, 13개의 연구에서는 도광조(2009)의 연구에서 Conors(1986)가 개발한 역량있는 사례관리자의 행위 사정도구(Competency Behaviors of the Case Manager Instrument-CBCMI)를 번안하여 활용한 척도가 활용되었다. 이 척도는 본래 간호사례관리기술을 사정하는 도구로서 인테이크 9문항, 사정 22문항, 목표 설정 및 개입계획 14문항, 개입계획실행 14문항, 평가 9문항 등 총 68문항으로 구성되어 있으며, '전혀 안함'부터 '항상 함'의 리커트형 5점 척도로 구성되어 있다.

둘째, 3개의 연구에서는 민소영(2012)이 정신건강복지센터의 사례관리활동을 중심으로 개발한 척도를 활용하였는데, 이 척도는 사정, 계획, 수행, 점검, 평가가 총 43문항으로 구성되어 있으며, 4점 리커트 척도로 구성되어 있고 점수가 높을수록 사례관리수행수준이 높음을 의미한다.

셋째, 3개의 연구에서는 박인희(2012)가 사례관리자의 역할을 직접서비스역할과 간접서비스 역할로 구분하고 전혀 그렇지 않다(1점)부터 매우 그렇다(5점)의 5점 리커트식 척도로 구성된 척도가 활용되었다. 이밖에 나머지 8편의 연구에서는 자체 개발한 척도가 활용되었다.

표 3. 메타분석대상 개별논문에서 사용된 사례관리수행척도

척도명	척도 출처 및 특징	활용 논문 수
도광조 (2009)의 연구에서 CBCMI를 번안한 척도	-총 68문항(인테이크 9문항, 사정 22문항, 목표 및 계획 14문항, 개입 14문항, 평가 9문항) -리커트형 5점 척도	13
민소영(2012)의 연구에서 개발한 척도	-총 43문항(사정, 계획, 수행, 점검, 평가) -4점 리커트 척도	3
박인희(2012)가 구성한 척도	-총 13문항(사례관리자의 직접서비스 역할과 간접서비스 역할) -5점 리커트 척도	3

2. 주요 변인의 메타분석 결과

사례관리수행과 관련된 주요 변인들의 메타분석 결과는 [표 4]와 같다. 관련변인들의 평균효과크기를 통합한 결과를 검토해보면, [표 4]에서 제시된 변인들은 95%의 신뢰구간에서 '0'을 포함하고 있지 않기 때문에 사례관리수행과 유의한 정적상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Cohen(1988)은 상관계수의 효과크기에 대한 해석 기준으로 .10 이하이면 작은 효과크기, .25 전후인 경우에는 중간 효과크기, .40 이상이면 큰 효과크기라고 하였다[6]. 이러한 기준에 따라 변인들의 평균효과크기를 전체적으로 보면, 개인적 변인에 속한 5가지 변인들의 평균효과크기는 0.421로 나타났으며, 이중 큰 효과크기를 보인 변인은 2가지 변인이었다. 기관-조직환경 변인에 속한 6가지 변인들의 평균효과크기는 0.420이었으며, 큰 효과크기를 보인 변인은 4가지 변인이었다. 인구사회학적 변인에 속한 3가지 변인들의 평균효과크기는 0.150으로 나타나서 작은 효과크기를 보이고 있었다.

다음으로 변인별로 평균효과크기를 구체적으로 살펴보면, 사례관리수행에 큰 효과크기를 보이는 변인으로는 전문적 능력($r=.543$), 수퍼비전($r=.479$), 네트워크($r=.478$), 사례관리 중요성 인식($r=.421$), 매뉴얼지침($r=.416$), 기관지지($r=.404$)의 순서로 나타났다.

중간 효과크기를 보이는 변인으로는 자기효능감($r=.391$), 사례관리교육($r=.381$), 자율성($r=.375$), 동기($r=.375$), 사례회의수($r=.359$)의 순서로 나타났으며, 작은 효과크기를 보이는 변인은 사례관리자의 경력($r=.225$) 학력($r=.120$), 연령($r=.106$)으로 나타났다.

표 4. 사례관리수행 변인들의 메타분석 결과

변인군	변수	연구 수	평균 효과 크기	95% CI		Q
				하한	상한	
인구 사회 학적 변인	연령	13	0.106	0.003	0.208	77.918*
	학력	9	0.120	0.018	0.222	35.482*
	경력	5	0.225	0.130	0.316	12.899*
개인 변인	자기효능감	9	0.391	0.346	0.436	6.163
	전문적능력	14	0.543	0.483	0.604	33.557***
	동기	4	0.375	0.287	0.463	3.067

기관 · 조직 환경 변인	자율성	7	0.375	0.330	0.419	2.124
	사례관리 중요인식	6	0.421	0.348	0.534	15.031*
	수퍼비전	12	0.479	0.403	0.555	51.031***
	사례회의수	4	0.359	0.261	0.557	11.038**
	사례관리 교육	7	0.381	0.258	0.504	22.706**
	매뉴얼지침	7	0.416	0.366	0.464	8.559
	기관지지	12	0.404	0.312	0.496	60.056***
	네트워크	13	0.478	0.426	0.530	23.967***

다음으로 효과크기의 동질성에 대한 영가설을 검증하기 위해서 Q분석을 실시한 결과, [표 4]에서 나타난 것과 같이 자기효능감, 동기, 자율성, 매뉴얼지침의 4개 변인을 제외한 변인들에서 평균효과크기가 동질적이라는 영가설을 기각하였다. 따라서 효과크기가 이질적으로 나타난 변인들에 대해서는 조절변인을 고려한 분석을 실시할 필요가 있었다[7].

3. 조절변인 분석

먼저 조절변인 중 범주형 조절변인으로써 사례관리 영역별(민간 영역 or 공공영역), 사례관리 대상자별(아동 or 성인), 출판여부(학위 or 학술)에 따라 각각 변인들의 평균효과크기가 유의미하게 다른가를 검증하였으며, 랜덤효과모형을 통한 동질성 검증결과에서 효과크기가 이질적으로 나타난 경우는 [표 5]와 같다.

첫째, 사례관리영역별 분석결과, 수퍼비전의 변인에서 민간영역 사례관리인가 공공영역 사례관리인가에 따라 사례관리수행에 영향을 미치는 평균효과크기가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 보면, 공공영역 사례관리인 경우에는 평균효과크기가 0.544, 민간영역 사례관리인 경우에는 0.439로 나타나서 공공영역 사례관리에서 수퍼비전이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 민간영역 사례관리보다 큰 것으로 나타났다.

둘째, 사례관리대상자별 분석결과, 전문적 능력의 변인에서 성인대상 사례관리인가 아동 대상 사례관리인가에 따라 사례관리수행에 영향을 미치는 평균효과크기가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 보면, 아동대상 사례관리인 경우에 전문적 능력이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 0.667,

성인대상 사례관리인 경우에는 0.496으로 나타나서 아동대상 사례관리에서 전문적 능력이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 성인대상 사례관리보다 큰 것으로 나타났다.

또한, 사례관리교육의 변인에서 성인대상 사례관리인가 아동 대상 사례관리인가에 따라 사례관리수행에 영향을 미치는 평균효과크기가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 보면, 아동대상 사례관리인 경우에는 사례관리교육이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 0.604, 성인대상 사례관리인 경우에는 0.305로 나타나서 아동대상 사례관리에서 사례관리교육이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 성인대상 사례관리보다 큰 것으로 나타났다.

셋째, 출판여부(학위 or 학술)에 따른 분석결과, 전문적 능력의 변인에서 학위논문 사례관리인가 학술논문 사례관리인가에 따라 사례관리수행에 영향을 미치는 평균효과크기가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 보면, 학술논문 사례관리인 경우에 전문적 능력이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 0.620, 학위논문사례관리인 경우에는 0.489로 나타나서 학술논문사례관리에서 전문적 능력이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 학위논문 사례관리보다 큰 것으로 나타났다.

표 5. 메타 ANOVA분석 결과

독립 변수	조절 변수	연구 수	평균효과 크기	-95%CI	+95%CI	Q	Q_P
수퍼비전	민간 영역	8	0.439	0.332	0.545	2.870	0.050
	공공 영역	4	0.544	0.485	0.603		
전문적 능력	성인	10	0.496	0.454	0.539	4.993	0.025
	아동	4	0.667	0.523	0.811		
사례 관리 교육	성인	5	0.305	0.232	0.378	15.578	0.000
	아동	2	0.604	0.475	0.734		
전문적 능력	학위	8	0.489	0.442	0.536	3.877	0.049
	학술	6	0.620	0.499	0.741		

V. 결론 및 함의

본 연구는 사례관리수행에 영향을 미치는 관련 변인

들에 대한 연구결과를 통합하여 제시하기 위하여 1998년부터 2020년 5월까지 국내에서 발표된 석사 및 박사 학위논문, 학술지 등에 게재된 27편의 논문을 대상으로 메타분석을 실시하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사례관리수행에 영향을 미치는 변인들을 전체적으로 보면, 개인적 변인에 속한 하위 변인들이 평균 효과크기가 0.421로 사례관리수행에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 기관·조직환경변인(평균효과크기=0.420), 인구사회학적 변인(평균효과크기=0.150) 등의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 사례관리수행에 큰 효과크기를 보이는 변인으로는 전문적 능력($r=.543$), 수퍼비전($r=.479$), 네트워크($r=.478$), 사례관리 중요성 인식($r=.421$), 매뉴얼지침($r=.416$), 기관지지($r=.404$)의 순서로 나타났다. 중간 효과크기를 보이는 변인으로는 자기효능감($r=.391$), 사례관리교육($r=.381$), 자율성($r=.375$), 동기($r=.375$), 사례회의수($r=.359$)의 순서로 나타났으며, 작은 효과크기를 보이는 변인은 사례관리자의 경력($r=.225$) 학력($r=.120$), 연령($r=.106$)으로 나타났다.

둘째, 본 연구에서 조절변인에 대한 분석을 실시한 결과, 랜덤효과모형을 통한 동질성 검증결과에서 효과크기가 이질적으로 나타난 경우는 다음과 같다. 먼저, '사례관리영역'별 분석결과, 공공영역 사례관리에서 수퍼비전이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기($r=0.544$)가 민간영역 사례관리의 평균효과크기($r=0.439$)보다 유의하게 큰 것으로 나타났다.

다음으로 '사례관리대상자'별 분석결과, 아동대상 사례관리에서 전문적 능력이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기($r=0.667$)가 성인대상 사례관리의 평균효과크기($r=0.496$)보다 유의하게 큰 것으로 나타났다. 또한, 아동대상 사례관리인 경우에 사례관리교육이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기($r=0.604$)가 성인대상 사례관리의 평균효과크기($r=0.305$)보다 유의하게 큰 것으로 나타났다. 출판여부(학위or 학술)에 따른 분석결과, 학술논문사례관리에서 전문적 능력이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기($r=0.620$)가 학위논문 사례관리의 평균효과크기($r=0.489$)보다 유의하게 큰 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구의 이론적·실천적 함의를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 사례관리수행에는 어느 한가지 변인이 영향을 미치는 것이 아니라, 개인적 변인, 기관·조직환경변인, 인구사회학적 변인 등 다양한 변인들이 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 효과적인 사례관리수행을 위해서는 다양한 요인들을 고려할 필요가 있음을 알 수 있었으며, 특히 거의 유사한 평균효과크기를 보인 개인적 변인과 기관 조직환경변인의 강화를 할 필요가 있음을 알 수 있었다.

둘째, 본 연구결과, 사례관리수행에 큰 효과크기를 보인 변인들은 전문적 능력($r=.543$), 수퍼비전($r=.479$), 네트워크($r=.478$), 사례관리 중요성 인식($r=.421$), 매뉴얼지침($r=.416$), 기관지지($r=.404$) 등이 있었다. 2014년도에 수행된 염동문 등(2014)의 사례관리메타분석의 선행연구에서는 사례관리수행에 전문성(0.444)만 큰 효과크기를 보였던 만큼, 본 연구에서 큰 효과크기를 보인 전문적 능력외에도 수퍼비전, 네트워크, 사례관리 중요성 인식, 매뉴얼지침, 기관지지 등 5개 변인의 강화 방안을 마련할 필요가 있음을 알 수 있었다.

특히, 본 연구의 결과들로 볼 때, 향후 국내에서 사례관리수행의 향상방안을 위해서는 개인적 변인이라 할 수 있는 전문적 능력이나 사례관리중요성에 대한 인식 교육을 향상시키는 것도 중요하지만, 기관 및 조직 환경의 변인인 수퍼비전, 네트워크 환경조성, 보다 구체적인 매뉴얼지침, 기관의 지지 등을 보다 체계화하고 강화해야 함을 알 수 있었다.

이밖에도 사례관리수행에서 중간효과크기를 보인 자기효능감($r=.391$), 사례관리교육($r=.381$), 자율성($r=.375$), 동기($r=.375$), 사례회의수($r=.359$)등도 보다 강화해야 함을 알 수 있었다. 다만, 인구사회학적 변인인 경력, 학력, 연령 등은 사례관리수행에 낮은 효과크기를 보임으로써, 사례관리배치에서 이러한 인구사회학적 변인보다는 개인적 요인이나 기관 조직환경적 요인을 강화해야 함을 알 수 있었다.

셋째, 본 연구에서는 조절변인에 대한 분석을 실시하였다. 먼저, 사례관리영역별 분석결과, 공공영역 사례관리에서 '수퍼비전'이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 민간영역 사례관리의 평균효과크기보다 큰 것

으로 나타났다. 이는 사례관리수행에 영향을 미치는 많은 변인들 중 수퍼비전만 유일하게 공공영역과 민간영역 사례관리에서 차이를 보이는 변인이었다는 점에서 중요성이 있었다. 특히, 국내에서 공공영역의 사례관리가 시행되고 강조된 경우가 불과 2012년 이후라고 볼 때[5], 앞으로 민간영역뿐만 아니라, 공공영역 사례관리수행시 수퍼비전의 중요성을 인식하고 보다 강화할 필요가 있다는 점을 파악할 수 있었다.

다음으로 사례관리대상자별 분석결과, '전문적 능력'과 '사례관리교육'의 변인에서 아동대상 사례관리에서 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 성인대상 사례관리의 평균효과크기보다 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때, 아동대상 사례관리자의 경우에는 사례관리자의 배치에 있어서 전문적 능력을 좀 더 고려할 필요가 있고, 체계적인 사례관리교육 통해서 사례관리자들의 전문성을 향상시킬 필요가 있음을 알 수 있었다.

이밖에도 출판여부별 분석결과, 전문적 능력의 변인에서 학술논문 사례관리에서 전문적 능력이 사례관리수행에 미치는 평균효과크기가 학위논문 사례관리보다 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 학위논문 중 석사학위논문이 대부분이었고, 학술논문은 전문가가 사례관리를 시행하였다는 점에서 차이가 나는 것이 아닌가 유추된다. 염동문 등(2014)의 연구에서는 사례관리교육의 효과크기는 학술지가 학위논문보다 높게 나타났으며, 기관 지지와 네트워크의 효과크기는 학술지보다 학위논문이 높게 나타났다는 점을 고려할 때, 아직까지 출판여부별 사례관리수행의 효과크기는 일관성이 부족하다는 점을 알 수 있었다

본 연구는 사례관리수행과 관련된 개념을 확장시키고, 메타분석방법을 통해서 사례관리수행과 관련된 주요 변인들을 검증함으로써, 향후 국내의 사례관리수행과 관련된 이론적, 실천적 방향과 지침 등을 발견할 수 있었다는 점에서는 의미가 있었다. 그럼에도 불구하고 본 연구의 한계점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 종속변수로서 사례관리수행의 개념은 아직까지 분명하게 합의되지 못한 상황임으로 다소 혼란이 있었다. 특히, 이러한 개념의 혼란속에서 국내의 사례관리수행의 대부분의 연구들에서는 외국에서 활용된 척도를 번역한 경우나 요인분석 등을 거치지 않은 자체척도 등

을 활용함으로써 질적인 측면에서 한계를 갖고 있었다. 또한, 본 연구의 메타분석에서 개별연구에서 활용된 사례관리수행척도의 차이들로 인한 점들을 반영하지 못하였으며 이 부분도 한계점이라 할 수 있다. 앞으로 좀 더 사례관리수행의 개념과 관련하여 당사자들과 가족, 사회복지 전문가 등의 논의와 합의가 필요할 것으로 보이며, 이를 바탕으로 국내 사회복지실천현장에 적합한 사례관리수행척도 등을 개발할 필요가 있음을 알 수 있었다.

둘째, 아직까지 국내에서 사례관리수행과 관련된 요인들의 실증적 연구는 미흡하여서 본 연구에서도 보다 많은 사례수를 분석에 포함하지 못하였으며, 관련 변인들의 다양성 등에서도 한계를 갖는다. 특히, 개별 연구에서 사례관리수행이 사회복지분야로 대부분 한정됨으로써, 본 연구의 결과를 타분야의 사례관리를 모두 포괄한 것으로 일반화하는데 한계를 갖는다. 앞으로 다양한 분야의 많은 관련 변인들을 포함한 사례관리수행의 실증적 연구가 국내에서 확장되어 실시될 필요가 있으며, 이를 바탕으로 다양한 조절변수들의 영향력을 검증할 필요가 있겠다.

참 고 문 헌

- [1] 최지선, 김연수, "사례관리 Best Practice의 개념과 구성요소: 사례관리자 관점을 중심으로," 사례관리연구, Vol.10, No.1, pp.1-30, 2019.
- [2] 문영주, "사례관리자의 사례관리수행에 영향을 미치는 개인 및 조직 요인에 관한 다층분석," 한국사회복지행정학, 제17권, 제47호, pp.1-30, 2015.
- [3] 전미애, 김소영, "기관환경과 사례관리자의 동기가 사례관리수행에 어떠한 영향을 미치는가?," 한국지역사회복지학, Vol.42, pp.179-210, 2012.
- [4] 최효선, *사례관리자의 직무외상경험이 사례관리수행에 미치는 영향: 외상 후 스트레스 및 외상 후 성장의 매개효과와 기관대응조치의 조절효과를 중심으로*, 경기대 대학원, 박사학위논문, 2018.
- [5] 김영례, *사회복지관 사례관리자의 전문직 정체성형성 과정에 관한 연구*, 숭실대학교 대학원, 박사학위논문, 2018.
- [6] 황성동, *알기쉬운 메타분석의 이해*, 학지사, 2015.

- [7] 김계수, *빅데이터분석과 메타분석*, 한나래, 2015.
- [8] 이기연, 천효숙, 박현정, *찾아가는 동주민센터 사례관리 성과평가연구*, 서울서북지재단, 2019.
- [9] 엄동문, 이경은, 김미정, "사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 메타분석," *충남대학교 사회과학연구소 사회과학연구*, Vol.25, No.3, 2014.
- [10] 이한민, *북한이탈주민 사례관리수행의 영향요인에 관한 연구*, 조선대학교 대학원, 석사학위논문, 2016.
- [11] 임상현, *중증장애인요양시설 사례관리수행 정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2012.
- [12] 김명숙, *지역아동센터 종사자의 사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 공주대학교 대학원 석사학위논문, 2014.
- [13] 함철호, "공공전달체계내 사례관리자의 사례관리수행과 영향요인," *한국지역사회복지학*, Vol.44, pp.1-31, 2013.
- [14] 임효연, 김영숙, 이순민, "사회복지기관의 사례관리 직무실태분석," *한국지역사회복지학*, Vol.34, pp.53-81, 2010.
- [15] 김가원, 강명주, 유서구, "독거노인생활관리사의 사례관리 역할수행 수준과 영향요인에 관한 연구," *사례관리연구*, Vol.9, No.1, pp.19-38, 2017.
- [16] 조미리, *교육복지사업 지역사회교육전문가의 사례관리자 역할 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 송실대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2013.
- [17] 이진선, *사례관리 실천단계별 수행수준에 영향을 미치는 요인*, 군산대학교 대학원, 석사학위논문, 2017.
- [18] 도광조, *지역사회복지관 사례관리수행의 영향요인에 대한 연구*, 송실대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [19] 강호선, "가정폭력전문상담원의 전문성이 사례관리 역할 수행에 미치는 영향: 사례관리 필요성 인식의 조절효과," *한국가족복지학*, Vol.16, No.1, 2011.
- [20] 박선숙, "지역아동센터 종사자가 인지한 전문적 능력이 사례관리자 역할 수행에 미치는 영향-사회복지가치의 조절효과," *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.16, No.1, 2016.
- [21] 김용민, "지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리 사정수행에 미치는 영향," *학교사회복지*, No.26, pp.1-26, 2013.
- [22] 함정인, *드림스타트센터 인력의 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 대구대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [23] 민소영, 임선영, "사례관리수행의 영향요인분석-정신보건실천 현장을 중심으로," *한국지역사회복지학*, Vol.48, pp.223-247, 2014.
- [24] 김경희, *사회복지전담공무원의 임파워먼트가 사례관리 직무수행에 미치는 영향: 조직몰입도의 매개효과를 중심으로*, 대구대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.
- [25] 이은지 조준용, "자활사례관리자 정서적 자활에 미치는 영향," *디지털융복합연구*, Vol.17, No.2, pp.19-29, 2019.
- [26] 이창숙, "학교사회복지사의 직무특성이 사례관리수행에 미치는 요인," *한국사회복지교육*, Vol.35, pp.31-59, 2016.
- [27] 이은경, *사회복지사의 성장적 사고가 사례관리 역할수행능력에 미치는 영향*, 송실대학교 대학원, 석사학위논문, 2016.
- [28] 오금주, *정신건강증진센터의 종사자가 인식하는 리더십유형이 사례관리수행에 미치는 영향*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.
- [29] 이상진, 황민용, "정신건강복지센터 조직환경이 사례관리수행에 미치는 영향-직무수행동기와 직무수행태도의 매개효과를 중심으로-," *사례관리연구*, Vol.10, No.1, 2019.
- [30] 이수진, *근로복지공단 사례관리자의 사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 계명대학교 대학원, 박사학위논문, 2019.
- [31] 김학영, *수퍼비전이 공공영역 사례관리자의 역할수행에 미치는 영향-희망복지지원단 통합사례관리사를 중심으로-*, 동양대학교 정보대학원, 석사학위논문, 2016.
- [32] 김영국, *지역사회복지관 사례관리자의 사례관리수행 영향요인에 관한 연구*, 위덕대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2012.
- [33] 김현주, "지역아동센터 종사자의 사례관리수행과 영향요인," *한국가정관리학회지*, 제33권, 제4호, pp.1-15, 2015.
- [34] 김현주, "아동복지시설 사례관리수행 저해요인에 관한 연구," *한국융합학회논문지*, 제8권, 제2호, pp.183-196, 2017.
- [35] 이대수, *사회복지 사례관리자의 개인적 특성이 사례관리수행에 미치는 영향*, 조선대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2016.
- [36] 최유경, *사회복지사의 직무수행능력이 사례관리자의 역할수행에 미치는 영향*, 경기대학교 사회복지대학원,

석사학위논문, 2013.

[37] 유미예, *재가복지사례관리의 단계별 집행에 영향을 미치는 요인*, 한림대 사회복지대학원, 석사학위논문, 2002.

[38] 임상현, *중증장애인요양시설 사례관리수행정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 대구대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.

[38] 장선아, *지역아동센터의 사례관리집행정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 한림대학교, 석사학위논문, 2006.

저 자 소 개

박 정 임(Jung Im Park)

정회원



■ 2004년 3월 ~ 현재 : 서일대학교
사회복지학과 부교수

〈관심분야〉 : 정신건강