

사회복지관 사례관리 활동목록 개발

민소영
경기대학교 사회복지학과

Development of Case Management Activities Inventory in Community Welfare Centers

So-Young Min
Dept. of Social Welfare, Kyonggi University

요약 본 연구는 사회복지관에서 사례관리를 실천할 때 기본적으로 수행해야 할 사례관리활동의 목록을 과학적 방법에 기반하여 개발하는 데 목적을 두었다. 이를 위하여 먼저 문헌조사와 전문가들의 내용타당도를 확보하여 89개의 예비항목을 개발하였다. 체계표집방식을 활용하여 전국의 사회복지관 127개소를 무작위로 선정하고, 각 기관에서 현재 사례관리를 수행하고 있는 실무자 277명을 대상으로 척도의 타당화를 확인하였다. 탐색적 요인분석, 신뢰도, 타당도 분석을 통하여 최종적으로 11요인의 61개 항목으로 구성된 사례관리활동목록을 개발하였다. 개발된 사례관리활동목록을 바탕으로 실천 전략을 제시하였다.

주제어 : 사회복지관, 사례관리, 사례관리활동목록, 척도개발, 사례관리효능감

Abstract The purpose of this study is to develop case management activities inventory and analyze the perception on case management practice using importance-performance analysis(IPA) in community welfare centers. The comprehensive literature review and the content analysis from the professional scholar and social workers produced 89 items of case management activities items. A survey was conducted to 277 case managers in community welfare centers. The exploratory factor analysis, reliability and validity analysis developed the case management activities inventory comprised of 11 factors and 61 items. Suggestions were made to improve case management practice in community welfare centers.

Key Words : Community welfare center, Case management, Case management activities inventory, Scale development, Case management efficacy

1. 서론

민간사회복지전달체계에서 인력과 자원을 가장 많이 보유한 조직은 사회복지관이라 할 수 있다. 사회복지관은 일반주의 사회복지 실천(generalist social work)을 수

행하는 주요 조직으로서[1], 복합적 욕구를 지닌 지역주민에게 근거리에서 접촉하여 서비스를 제공하는 역할을 부여받고 있다.

사회복지관이 이렇듯 복합적 욕구를 지닌 다양한 지역주민에게 개입할 때, 효과적이고도 효율적으로 서비스

이 연구는 2014년도 경기대학교 학술연구비(일반연구과제) 지원에 의하여 수행되었음

Received 23 January 2017, Revised 30 March 2017

Accepted 20 April 2017, Published 28 April 2017

Corresponding Author: So-Young Min(Kyonggi University)

Email: gramins@naver.com

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

를 전달하는 가장 중요한 전략으로 사례관리가 강조된다 [2]. 실제로 사회복지관에서는 오랫동안 사례관리를 실천해왔다. 1992년에 사회복지관 부설로 재가복지봉사센터가 설치되고 1993년에 노인복지법이 개정되는 과정을 거치면서 사회복지관에서 중요한 사업으로 자리매김되는 재가복지서비스 분야에서 사례관리가 중요한 실천 전략으로 제시되어 수행되어 왔다[3]. 현재 진행되는 사회복지 전달체계의 개편에서는 사회복지관에 기대하는 중요한 영역으로 사례관리가 더욱 강조되고 있다. 예를 들어 사회복지사업법(2012)의 변화로 사회복지관의 3대 기능 중 하나가 사례관리로 명시되었다. 또한, 제 1차 사회보장계획(2014.8)에서는 생애주기별 ‘통합적’ 사회서비스가 명시되면서 사회복지 전달체계의 주요한 목표를 복지사각지대 문제 해소와 개별 사례의 맞춤형 복지전달체계 구축으로 제시하였다[4]. 그리고 최근 공포된 「사회보장급여의이용제공 및 수급권자발굴에관한법률」의 기본방향이 민관협력인데, 여기에서 주목해야할 민간의 역할이 복지혜택 서비스의 맞춤형 제공 기능이다.

즉, 민간의 사회복지관에게 효율적 전달체계 구축을 위한 파트너로 동참하여, 복합적 욕구에 신속하고 유연한 맞춤형 서비스로 대응할 것을 주문하고 있다. 이때 사례관리는 개인, 가족, 지역사회의 복합적 욕구에 통합적으로 접근하는 효율적 실천 방법이므로, 현 전달체계의 변화 목적을 실현시킬 수 있는 핵심적인 전략적 도구가 된다. 따라서 사회복지관이 사회복지전달체계의 중요한 파트너로 인정과 신뢰를 받기 위해서는 사례관리의 전문적 역량을 보여주어야 한다.

그러나 사회복지관의 사례관리 전문성이 낮다는 비판이 지속적으로 지적되어왔다. 사례관리실천에 대한 합의된 기준의 부족, 사례관리 수행을 위한 구체적 지침 미흡, 사례관리에 대한 사회복지사들의 개념 및 인식 부족 등 [5,6]으로 인하여 기관이나 개인의 역량에 따라 다양한 수준과 방법으로 사례관리가 실천되고 있다는 것이다. 더구나 표준지침이 부재하여 교육 내용의 편차가 심하고 교육 과정도 일관성이 떨어지면서, 실천현장에서 사례관리에 대한 혼돈이 크다는 것이다.

그렇다면 사회복지관에서 사례관리를 어떻게 수행해야할까? 이와 관련하여 사회복지관에서 사례관리가 구체적으로 어떻게 수행되고 있으며, 무엇이 어려운가에 대한 연구들이 진행되었다. 대부분의 연구들은 사례관리가

사회복지관에서 운영되는 체계로써 조직, 서비스, 인력, 이용자의 특성에 초점을 두거나[6], 사회복지관에서 사례관리가 수행되는 절차에 초점[7]을 두었다. 한편 사회복지관에서 수행하는 구체적인 사례관리 실천기술이 무엇인지를 규명하는 연구들[8]도 있다. 그러나 이 연구들에서 제시한 사례관리 활동이 과학적인 통계적 검증을 거치지 않아, 사례관리 실천 기준이 되기에는 한계가 있었다.

따라서 이 연구에서는 기존 연구의 한계를 극복하고자 과학적인 통계적 검증 과정을 거쳐 신뢰도와 타당도가 확보된 사례관리활동목록 척도를 개발하고자 한다. 사례관리 혼돈과 전문성 부족이 지적되고 있음을 감안할 때, 사회복지관에서 실천해야할 사례관리활동이 무엇인지를 규명할 필요가 있기 때문이다.

이 연구는 사회복지관에서 다양하게 실천되는 사례관리 활동에 대하여 보다 적합한 표준을 제시하는 데 단초가 될 것이다. 나아가 사회복지관이 사례관리 전문성을 향상시키기 위해서 어떠한 노력을 해야할 것인지, 그리고 사례관리 훈련이나 교육 제공 시 어떠한 사례관리 실천 활동에 중점을 두어야 하는지의 방향을 모색하는 데 기초적 도움이 될 것이라 기대된다.

2. 연구방법

2.1 사례관리활동목록의 예비문항 개발

첫째, 사회복지관의 사례관리과정 및 과정별 기능을 정의하기 위하여 국내외 선행연구를 광범위하게 고찰하였다. 국내문헌은 사회복지실천현장의 사례관리 업무나 활용과 관련된 학술지나 학위논문은 중심으로 검토하였다. 외국문헌은 사례관리에 관한 자료가 가장 많이 나타날 것으로 추정되는 Social Work Abstracts, Psyc INFO, Social Science Citation Index 등의 데이터베이스에서 ‘사례관리(case management)’에 관한 복지 영역의 최근 자료를 탐색하여, 사례관리 관련척도나 지표를 제시한 문헌을 중심으로 검토하였다.

둘째, 국내외 사례관리 과정별 활동과 관련된 척도 중 공통적으로 주장되는 내용을 중심으로 총 89개의 예비목록을 구성하였다. 사례관리 과정을 인테이크, 사정, 계획, 수행, 점검, 평가, 종결, 사후관리라는 8개 단계로 분류하

였다. 인테이크 단계는 초기상담 및 관계형성과 관련된 6개 목록으로 구성하였다. 사정 단계는 주요 어려움과 욕구 파악, 자료수집, 사례관리 확정과 계약과 관련된 18개 목록으로, 계획 단계는 서비스 계획수립, 서비스기관 사정, 서비스 제공 동의와 관련된 14개 목록으로, 수행단계는 직접 서비스 제공, 자원연계, 서비스 기관 조정, 자원 발굴 및 동원과 관련된 21개 목록으로 구성하였다. 점검은 클라이언트와 서비스기관 모니터링과 관련된 14개 목록을, 평가는 클라이언트와 서비스 평가, 사례관리 유지결과와 관련된 6개 목록을 구성하였다. 종결은 종결의 준비와 타 기관의뢰 등과 관련된 5개 목록을, 사후관리는 사후관리의 계획과 수행에 관련된 5개 목록을 선정하였다.

셋째, 예비목록의 내용타당도를 평가받았다. 15년 이상 사례관리 실천과 슈퍼비전 경험이 있는 사회복지학과 전공 교수 2명, 사회복지관 관장 1인, 10년 이상의 실무경력이 있는 사회복지관 사례관리자 7명에게 예비목록의 구성과 내용의 적절성을 검토 받았다. 실천 현장에서 수행해야 하는 사례관리 활동목록인지, 수행한다면 사례관리 수준을 질적으로 담보할 수 있는 지를 중심으로 검토하여 줄 것을 요청하였다.

2.2 연구대상 및 자료수집방법

확정된 목록을 4점 리커트척도로(1점: 전혀 수행하지 않는다, 4점:항상 수행한다)로 구성하여, 사례관리 담당자에게 설문조사를 실시하였다. 연구 대상 선정 과정은 먼저, 서울을 제외한 15개 광역시·도의 사회복지관의 명단을 확보하였다. 둘째, 전체 사회복지관의 규모에서 각 광역시·도의 사회복지관이 차지하는 비율만큼의 추출 단위 수를 광역시·도별로 정한 뒤, 그 추출 단위에 해당하는 사회복지관을 선택하는 체계표집 방식[9]을 통하여 연구대상 기관을 선택하였다. 셋째, 선택된 사회복지관에 전화와 공문으로 설문조사의 취지와 연구 주제를 설명하고 설문 참여를 요청하였다. 136개 사회복지관에서 연구 참여 의사를 보내주었다. 넷째, 연구 참여에 동의한 사회복지관에 사례관리자용 설문지를 우편이나 이메일로 배포하였다. 최종적으로 127개 사회복지관에서 총 277명의 사례관리자가 설문에 응답하여, 본 연구의 분석에 활용되었다.

2.3 자료분석방법

모든 분석은 SPSS WINDOW 21 version을 활용하였다. 첫째, 평균과 표준편차의 극단적 점수 유무를 확인한 뒤, 문항과 척도 간의 상관관계 분석을 통하여 기초문항 분석을 실시하였다. 둘째, 주축요인추출방법(principal axis factoring method)-사각회전(Oblimin) 방법을 이용한 탐색적 요인분석[10]을 실시하여 척도의 요인 구조를 분석하였다. 셋째, Cronbach's α 계수를 산출하고, 측정의 표준오차의 범위를 살펴서 신뢰도를 평가하였다. 넷째, 척도의 타당도를 검증하는 방법으로 널리 쓰이는 기준타당도 중 동시타당도를 통하여 최종 목록의 타당도를 평가하였다[9]. 동시타당도는 평가 대상의 척도와 이것과 관련 있다고 믿어지는 다른 변수와의 관계를 분석한다[9]. 이 연구에서는 사례관리 효능감 변수와 상관관계를 통하여 '사례관리활동목록'의 타당도를 평가하였다. 자기효능감이란 자신이 얼마나 업무를 잘 수행할 수 있는가에 대한 자각인데[11], 자기효능감과 업무수행 사이에 유의미한 관계가 있다[12]. 기존 연구[13]에서는 사례관리수행과 자기효능감 사이에 정적인 관계가 나타났다. 다른 선행 연구[14,15]에서도 사례관리 수행에 관한 척도 개발시 자기효능감 척도와 상관관계 분석으로 타당도를 확인하였다. 본 연구에서는 사례관리자의 자기효능감을 측정하기 위해 활용된 바 있는 Turner(1997)의 '사례관리효능감' 척도를 활용하였다[16]. 이 척도는 총 10문항이며, 각 문항은 5점 리커트 척도로 구성되어 있으면서, 점수가 높을수록 사례관리 효능감이 높음을 의미한다. 이 연구에서 사례관리효능감의 신뢰도는 Cronbach's α =.855로 나타났다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상 중 과반은 여성(67.9%)이었으며, 10명 중 약 6명 이상이 30세 이하였다<Table1>. 대부분이 4년제 대졸 이상의 학력을 가지고 있었으며(93.2%), 사회복지사 1급을 소지하고 있었다(82.7%). 사회복지영역의 평균 근무기간이 약 4.3개월이었으며, 5년 이상의 경력자가 가장 높은 비율을 차지하였다(33.5%). 사례관리업무수행의 평균 기간은 약 2년 7개월 정도였으며, 5년 이상의 응답자

비율이 가장 높았다(32.8%). 초임사례관리자가 가장 높은 비율을 차지하였다(48.9%).

<Table 1> Characteristics of the sample

Variable	Categories	N(%)/ mean(SD)
gender	male	88(32.1)
	femali	186(67.9)
age	30 and less	177(64.6)
	31~40 year	88(32.1)
	41+year	9(3.3)
education	college	18(6.8)
	university	199(75.1)
	master and more	48(18.1)
social work licence	1 st social worker	229(82.7)
	2 nd social worker	46(16.7)
	3 rd social worker	1(0.4)
total experience tenure in social work	under 1year	18(6.6)
	under 3years	79(29.0)
	under 5years	84(30.9)
	5 years and more	91(33.5)
	months	52.42(36.07)
total experience tenure of case management (N=242)	under 1year	43(16.8)
	under 3years	65(25.4)
	under 5years	64(25.0)
	5 years and more	84(32.8)
	months	33.68(26.8)
job position (N=248)	line worker	133(48.9)
	supervisor	75(27.6)
	leader of chief of team	59(21.7)
	director	5(1.8)

3.2 타당도와 신뢰도 검사

3.2.1 기초문항 분석

개별 사례관리 활동목록의 평균이 2.72에서 3.75까지, 표준편차가 .46에서 .92로 극단적인 점수가 발견되지 않았다. 다음으로 문항-척도 상관관계를 분석한 결과, 사례관리 과정별 상관계수와 전체척도-문항간 상관계수가 기준값(.40)이하[17]인 문항이 인테이크 과정에서 1개가 발견되어 제외하였다. 그 외 목록들은 동질적인 문항들로 구성되어 있음을 확인하였다.

3.2.2. 탐색적 요인분석 결과

공통성이 .40이하인 문항과 요인적재값이 .50이상인 문항을 척도에 포함시키는 것을 원칙으로 하고, 요인별

로 2개 이상의 요인에 .32 이상으로 교차 적재된 문항은 제거하였다[18]. 요인 수는 카이제방식인 요인간 상관행렬의 고유치(eigen value)가 1이상인 경우와 스크리 검사를 병행하여 결정하였다[19].

탐색적 요인분석 결과, 일반적으로 .7이상이면 적당한 것으로 판단되는[19] KMO 값의 분포가 본 연구에서는 모두 .862 ~ .931이었다. 또한, Bartlett 구형성 검정값은 모두 통계적으로 유의미(p<.001)하여 요인 분석 모형이 적합함을 확인하였다.

위의 과정을 거치면서 총 61개 목록이 추출되었다 사정과정이 3요인 모형으로 12개 목록이, 계획과정은 단일 요인 모형으로 12개 목록이, 수행과정이 2요인 모형으로 9개 목록이, 점검과정이 2요인 모형으로 13개 목록이, 평가과정이 1요인 모형으로 6개 목록이, 종결과정이 1요인 모형으로 4개 목록이, 사후관리 과정이 1요인 모형으로 5개 목록이, 고유값 1이상의 기준을 만족하면서 각 목록별 요인적재값이 모두 .50이상이었다.

첫째, 사정 과정 활동목록의 요인분석 결과, 3요인 모형이 가장 적절한 것으로 나타났다<Table2>. 요인1은 클라이언트의 개인적 및 환경적 측면의 사정에 관한 것이었다. 요인2는 사례관리 제공에 대한 동의를 획득하는 활동이었다. 요인3은 클라이언트의 다각적 정보를 얻기 위하여 주변체계를 사정하는 활동이었다.

<Table 2> Case management activities in assessment

case management activities	mean (SD)	factor		
		factor1 client's assessment	factor2 consent of case managem nt services	factor3 assessment of client's important outsiders
7.assess the client's physical and mental health conditions	3.58 (6.21)	.856	-.057	.101
8.assess the client's activities functioning of daily life	3.58 (.603)	.836	-.011	.050
11.assess the client's economic conditions	3.75 (.487)	.820	.101	-.185
12.assess the client's housing conditions	3.75 (.496)	.815	.122	-.259
9.assess the client's cognitive functioning	3.51 (.641)	.811	-.058	.182
10.assess the client's phycosocial functioning and cultural conditions	3.46 (.634)	.774	-.001	.160

22.receive the client's agreement of case management services	3.35 (.774)	.020	.877	-.003
21.inform the conditions of the case management services contract and cancellation	3.11 (.890)	-.030	.841	.105
24.made the written agreement form of the case management	3.16 (.902)	-.089	.863	.014
23.receive the consent of the case management services from parents or guardian, if needed.	3.38 (.798)	.164	.730	.011
19.contact the client's important persons of family, relatives, friends, neighbors and identify the client's information.	2.90 (.796)	.032	.110	.843
20.contact the client's service providers and and identify the client's information	2.95 (.764)	.050	.095	.826
eigen value		5.45	2.21	1.08
% of variance explained		45.39	18.39	9.0

둘째, 계획 과정은 1요인 모형으로 나타났다<Table 3>. 서비스 계획의 목표 및 지원될 서비스 설정과 관련되어 있었다.

<Table 3> Case management activities in service plan

case management activities	mean (SD)	factor 1
34. planning the goals to increase the potentials and resource-obtaining capabilities of the client and families	3.01 (.806)	.794
33. planning the goals with clients and families	3.10 (.832)	.756
31. making the plan to indicate the specific task of client, case manager, informal and formal support providers	3.09 (.765)	.752
37.explaining the service requirement and expected outcomes of services which the client is referred to	3.23 (.770)	.738
27.clarifying specifically the amount and the duration for each services	3.02 (.827)	.735
28. including the informal support resources (family, relatives, friends) in service plans	3.26 (.730)	.733
30.identifying the other agencies with services suitable for the clients needs	3.36 (.676)	.717
32. making the individualized service plans for clients needs	3.48 (.646)	.715

35.respecting the client's self-determination for service use	3.40 (.693)	.704
29.including the formal service agencies in service plans	3.35 (.725)	.701
36.identifying if case management agencies are capable of providing the services planned	3.38 (.668)	.685
26.stating measurable and achievable service goals	3.17 (.747)	.678
eigen value		6.33
% of variance explained		52.76

셋째, 수행 과정은 2요인 모형으로 나타났다<Table 4>. 요인 1은 클라이언트를 지역사회 자원에 연결하며 옹호하는 활동과 관련이 있었다. 요인 2는 지역사회자원을 개발하고 발굴하는 활동과 관련이 있었다.

<Table 4> Case management activities in implementation

case management activities	mean (SD)	요인	
		linking and advocating	finding and managing services
47.identifying the forms and others required from the referred service agencies	3.38 (.680)	.868	-.141
49.visiting the services agencies with clients of having disabilities in transportations, lack of the cognitive abilities, under 18.	3.40 (.689)	.821	.010
48.providing the information of services available in community	3.41 (.618)	.843	-.080
50.introducing clients to service agency workers	3.22 (.739)	.712	.096
46.linking clients and families to services and resources available	3.31 (.635)	.679	.146
55.advocating clients to obtain or correct a service	3.32 (.628)	.645	.173
58.updating the services and resources inventory	2.72 (.835)	-.107	.935
57.making the services and resources inventory	2.98 (.884)	.116	.808
59.developing new services	2.91 (.824)	.105	.772
eigen value		4.61	1.32
% of variance explained		51.20	14.70

넷째, 점검 과정은 2요인 모형으로 나타났다<Table 5>. 요인 1은 클라이언트와 가족을 대상으로 서비스 이용이나 변화 상황에 대하여 점검하는 활동과 관련이 있었다. 요인 2는 클라이언트를 의뢰한 서비스 기관을 대상으로 점검하고 조정하는 활동과 관련이 있었다.

〈Table 5〉 Case management activities in monitoring

case management activities	mean (SD)	요인	
		monitoring client and family	monitoring service providers
62.monitoring services necessary to be added or terminated	3.27 (.662)	.833	-.037
63.identifying service gaps or duplications	3.23 (.691)	.818	-.012
68.making the reassessment when client's needs or situations are changed	3.28 (.708)	.779	.049
64.monitoring clients by visiting homes or meeting in the community	3.21 (.741)	.850	-.128
65.monitoring the client by calling	3.42 (.637)	.774	-.042
61.monitoring the adequacy of amounts and quality of services, client's satisfaction.	3.21 (.665)	.742	.028
60.monitoring whether client's situation has been improved	3.28 (.642)	.695	.160
69.making changes in service plan whenever needs of client and family has been changed	3.23 (.707)	.662	.191
67.monitoring the barriers of service use	3.04 (.734)	.567	.289
71.contacting the service agencies regularly	2.99 (.783)	-.016	.874
72.monitoring the cooperation of service agencies	2.95 (.765)	.152	.741
70.changing the service providers when necessary	3.06 (.781)	-.081	.856
73.mediating conflicts between providers or between client and providers	3.05 (.758)	.156	.699
eigen value		7.23	1.14
% of variance explained		55.65	8.73

다섯째, 평가 과정은 1요인 모형으로 나타났다<Table 6>. 주로 서비스와 클라이언트 변화에 대한 평가, 사례관리 지속 여부 판단과 관련되어 있었다.

〈Table 6〉 Case management activities in evaluation

case management activities	mean (SD)	factor 1
77.evaluating the adequacy of the amount and quality of services, the provision process	3.18 (.752)	.871
76.evaluating how much the informal supportive system has been improved	3.00 (.811)	.844
78.evaluating the relationship between client and case manager	3.12 (.745)	.843
75.identifying the client's achievement toward goal	3.18 (.700)	.843
74.evaluating the service satisfaction of client and family	3.11 (.761)	.801
79.moving the different steps of assessment, service planning, implementation if necessary	3.33 (.606)	.755
eigen value		4.10
% of variance explained		68.40

여섯째, 종결 과정은 1요인 모형이 적절한 것으로 나타났다<Table 7>. 주로 종결에 대해 클라이언트를 준비시키는 내용과 관련되어 있었다.

〈Table 7〉 Case management activities in termination

case management activities	mean (SD)	factor1
81.making agreement on termination timing with client	3.21 (.812)	.863
82.helping client to be aware of his/her achievement and ready to termination	3.07 (.824)	.847
83.inform the re-start of case management if client needs	3.38 (.663)	.782
80.terminating cases no longer needing case management services	3.44 (.687)	.772
eigen value		2.67
% of variance explained		66.74

마지막으로 사후관리 과정은 1요인 모형이 적절한 것으로 나타났다<Table 8>. 종결 이후 클라이언트의 변화가 유지되도록 노력하며, 사후관리 동안 파악해야할 내용과 관련되어 있었다.

〈Table 8〉 Case management activities in follow-up

case management activities	mean (SD)	요인1
87.assessing whether positive changes has been maintained	2.93 (.872)	.902
88.identifying new problem and needs if any	2.90 (.803)	.839
89.encouraging client to maintain the positive changes	2.94 (.825)	.844
85.making the follow-up plan	2.79 (.918)	.837
86.establishing the network to contact client	3.08 (.817)	.818
eigen value		3.63
% of variance explained		72.68

3.2.3 신뢰도 검증

내적 일관성에 대한 신뢰도를 평가한 결과<Table 9>, Cronbach's alpha 값 모두가 .833~.973으로 높은 신뢰도를 보였다. 전체 척도 문항과 각 과정의 표준오차의 범위는 .027~.044로 나타났다. 측정의 표준오차 값은 작을수록 신뢰도가 양호하며, 일반적으로 척도 총점의 5% 이내를 기준으로 삼는다[20]는 점을 감안할 때, 본 연구의 활동 목록의 신뢰도는 모두 양호한 수준이었다.

<Table 9> Reliability of measurement

Categories	Cronbach's α	SE of measurement
assessment(12activities)	.888	.028
client's assessment	.905	.029
consent of case management	.867	.043
assessment of client's important outsiders	.792	.043
service planning(12activities)	.918	.033
implementation(9activities)	.875	.031
linking and advocating	.870	.031
finding and managing services	.825	.044
monitoring(13activities)	.932	.032
monitoring client and family	.921	.033
monitoring service providers	.852	.039
evaluation(6activities)	.906	.037
termination(4activities)	.833	.037
follow-up(5activities)	.905	.044
total 61 activities	.973	.027

3.2.4 타당도 검사

동시타당도를 검증하기 위하여, 사례관리활동목록과 사례관리효능감과의 상관관계를 분석하였다<Table 10>. 분석 결과, 두 척도 사이에서 통계적으로 유의미한 수준의 상관관계가 발견되었다. 즉 사례관리활동 수행이 높을수록 사례관리의 효능감도 높아졌다. 이는 기존 연구[15]의 결과와도 일관된 것이었다.

<Table 10> Correlations between case management activities and case management efficacy

	a	b	c	d	e	f	g	h
efficacy	.133**	.133*	.191**	.214***	.172**	.183**	.126*	.186**

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

+a: assessment, b: implementation, c: monitoring, d: evaluation, e: termination, f: follow-up, g: total activities

4. 결론 및 제언

이 연구는 사회복지관의 중요한 기능인 사례관리를 실천할 때, 기본적으로 수행해야 할 활동을 구체적으로 목록화하고 과학적 방법을 통하여 검증하는 데 일차적 목적을 두었다. 연구 결과, 사례관리활동은 사전부터 계획, 수행, 점검, 평가, 종결 그리고 사후관리과정을 거치며 이 과정 속에서 타당도와 신뢰도가 확보된 총 61개의 사례관리활동목록이 도출되었다. 먼저 사정과정은 '클라

이언트 사정', '사례관리제공 동의 획득', '주변체계사정' 과 관련된 3요인 12개 목록이 도출되었다. 계획과정은 단일요인인 12개 목록으로 구성되었다. 수행과정은 '클라이언트를 서비스로 연계 및 옹호', 그리고 '지역자원발굴과 관리'와 관련된 2요인 9개 목록으로 구성되었다. 점검과정은 '클라이언트와 가족 점검', 그리고 '서비스제공기관 점검'과 관련된 2요인 13개 목록으로 구성되었다. 이후 평가, 종결, 사후관리는 단일요인으로 묶였으며, 평가는 6개, 종결과정은 4개, 끝으로 사후관리 과정은 5개의 목록으로 구성되었다.

이러한 연구 결과를 통해 실천적 함의를 제시해보면, 첫째, 클라이언트의 주체적 참여를 인정하고 옹호하는 실천 노력이 필요하다. 사례관리과정에서 클라이언트의 주체적 참여를 독려하고 클라이언트의 서비스 접근성을 옹호하는 활동의 수행도 점수가 낮게 나타났기 때문이다. 따라서 사례관리자는 클라이언트가 문제해결의 주체자임을 인식하고 신뢰적이고 우호적 협력관계를 형성하여 클라이언트가 사례관리 과정에 적극적으로 참여하도록 지지해야 할 것이다. 또한, 필요한 서비스의 이용 시 나타날 수 있는 장애물을 적극적으로 제거하여 클라이언트가 서비스 이용자로서 권리를 충분히 행사할 수 있도록 옹호해야 할 것이다.

둘째, 사례관리 수행 시, 사례관리 개입 단위를 클라이언트에서 더 나아가 가족을 비롯한 주변체계를 포함시켜야 함을 발견할 수 있었다. 세부활동 중 다른 활동 목록들에 비하여 상대적으로 낮은 수행도 점수를 받은 3점 이하 값의 목록들은 주변체계의 사정, 지역자원발굴과 관리, 서비스 제공기관에 대한 점검, 그리고 비공식적 지지체계의 향상정도의 평가 등 주로 클라이언트 개인을 벗어난 외부 환경과 관련된 실천 활동이었기 때문이다. 이는 클라이언트와 가족 및 주변환경체계에 대해 통합적 관점으로 개입해야 한다는 생태체계적 관점이 사례관리 수행 시 필요함에도 상대적으로 그 실천력이 떨어진다는 것을 보여준다. 따라서 생태체계적 관점이 사례관리의 실천 활동에서 어떻게 구체적으로 발현되어야 하는지를 지속적인 교육 및 슈퍼비전을 통하여 습득해야 할 것이다.

본 연구 결과를 해석할 때 고려해야 할 한계점과 후속과제를 제시해보면, 첫째, 사례관리활동목록을 수행 빈도를 중심으로 개발하였기 때문에, 사례관리 실천 현장의 현실을 반영하였을 뿐 실제로 그 사례관리활동목록이 열

마나 필요한가를 의미하지 않을 수 있다는 것이다. 예를 들어, 타당도 검증 과정을 거치면서 예비문항에 있었던 인테이크관련 활동이나 수행 과정의 직접서비스 제공 활동 등은 최종 사례관리활동목록에 포함되지 않았다. 그러나 전문가를 통하여 내용타당도를 확인받았기 때문에, 교육과 훈련을 통하여 현장에서 수행하도록 유도하는 것이 필요할 수 있다. 둘째, 사회복지관에서 사례관리 수행 시 나타날 수 있는 다양한 절차를 고려하는 노력이 필요하다. 실천 현장에서는 사례관리 절차가 순차적으로 일어나지 않을 수도 있다. 또는 다양한 절차를 가질 수도 있다. 예를 들어, 사회복지관에서는 기관 연계나 의뢰 또는 자기방문 등을 통하여 클라이언트를 발견하고 접수한 뒤 적격성 여부를 따져서 클라이언트로 확정[21]하는 초기 과정을 사정과 통합하여 수행하거나, 혹은 독립적인 하나의 과정으로 진행하는 경우가 있다. 본 연구에서는 인테이크 과정을 독립적 단계로 고려하여 활동목록을 개발하고 내용타당도까지 검증받았으나, 신뢰도와 타당도를 통계적으로 검증하는 과정에서 인테이크 활동목록이 제거되었다. 따라서 인테이크 과정에 대한 적절한 활동목록을 개발하고 이를 과학적으로 검증하는 후속 노력이 필요하겠다. 셋째, 이 연구에서는 전문가를 통한 내용타당도, 통계적 검증을 통한 구성타당도의 2단계 타당화 과정을 거쳤다. 그럼에도 불구하고 개별 목록의 속성이 중복 없이 배타적이고 독립적이어야한다는 원칙에 반할 수 있는 목록들이 발굴되기도 하였다. 이러한 한계가 수정될 수 있는 목록을 지속적으로 발굴하고 검증하는 후속 노력이 필요하겠다. 넷째, 이 연구에서는 사례관리활동목록의 타당화를 위하여 사례관리 효능감 척도와와의 상관관계 분석하였다. 두 척도 간의 상관관계가 통계적으로 유의미하였으나, 상관관계 계수값이 .13~.21 사이로 낮아서 타당도를 확신하는데 일정한 제약이 따를 수 있다. 보다 지속적인 재검증을 통하여 이러한 한계를 보완할 필요가 있다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구가 갖는 의의로는 먼저 사례관리활동목록의 개발을 통하여 첫째, 사례관리자 측면에서 사회복지관에서 사례관리를 실천할 때 무엇을 수행해야할 것인지에 대한 기준을 구비할 수 있는 계기가 되었다는 점이다. 나아가 사회복지관의 사례관리자로서 업무에 대한 이해와 역할에 대한 정체성 확립에 도움이 될 수 있다. 둘째, 슈퍼바이저 측면에서 사례

관리자들의 실천 능력을 관리하고 필요한 실천 활동을 지도할 때 유용한 지침으로 활용할 수 있다. 셋째, 기관의 관리자 측면에서는 사례관리자의 인적 자원 개발과 관리 차원에서 도움을 받을 수 있다. 사례관리자의 수행능력을 평가하여 필요한 능력이 무엇이며 이를 강화하기 위하여 기관 차원에서 어떠한 지원이 필요할 것인가를 구상하는 데 참고가 될 수 있기 때문이다. 끝으로 교육적 측면에서 사회복지관의 사례관리 훈련 프로그램을 개발하는 데 그 방향과 근거가 될 수 있을 것이다.

ACKNOWLEDGMENTS

This study was supported by Kyonggi University Research Fund of 2014.

REFERENCES

- [1] S. M. Jang, M. O. Kim, J. S., Jeon. "What is core competencies of social workers in community welfare center", *Journal of Community Welfare*, Vol. 54, pp.1-35, 2015.
- [2] S. Kwon, Y. Jang. "Theoretical study to utility of concept mapping for expected outcome draw of multi-organizations network: Focusing on integrated case management activities of community social welfare organizations", *Journal of Convergence Society for SMB*, Vol. 1, 7-11, 2015.
- [3] S. Y. Min "Historical development process of case management in Korea", *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 17, No. 1, pp.13-239, 2015.
- [4] H. Y. Kim, S. Y. Min, E. S. Joo, E. Y. Han, "Core Strategies of Social Welfare Community Centers programs: Improvement of the Role and Model of Case Management", *Ministry of Health and Welfare, Korea Association of Social Welfare Centers*, 2015.
- [5] H. J. Kim, "A Study on the Inhibiting Factors of Case Management in Child Welfare Facilities", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 8, No. 2, pp. 183-196, 2017.

- [6] K. J. Do, "A Study on the Foundation of Case Management Practice in Community Welfare Center – Focused on Daegu and Gyeongbuk province", *Research of Case Management*, Vol. 2, No. 1, pp.1-29, 2011.
- [7] J. S. Kweon, "A Study On Confusion Regarding To Case Management In Korea And An Alternative For Solution". *Research of Case Management*, Vol. 1, No. 1, pp.1-22, 2010.
- [8] M. H. Kim, S. K., Jo, G. Y., Han, S. Y., Min, M. J. Jeon, "Service Standardization and Cost Measure of Case Management", Seoul Metropolitan City, Seoul Welfare Foundation, 2010.
- [9] Y. J. Kim, "Research Methodology", Seoul: Hakjisa, 2013.
- [10] S. H. Hong, "Structural Equation Modeling: Advanced Methodology, Workshop series 4 ", Seoul: Yonsei University, 2008.
- [11] M. Kim, J. Chun, S. Hong, "Factors of Family Function and Self-efficacy Influencing Old Patient's Decision of Advance Directives Attitude", *Journal of Convergence Society for SMB*, Vol. 6, No.4, pp.123-129, 2016.
- [12] I. Hyeon, "The Effects of Convergence-Based Education on Core Basic Nursing Skills on the Self-efficacy, Confidence and Department Satisfaction of Lower-Class Nursing Students", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 8, No. 1, pp. 163-171, 2017.
- [13] S. Y. Min, S. Y. Lim, "A study on factors affecting community mental health case management performance", *Journal of Community Welfare*, Vol. 48, pp.223-247, 2014.
- [14] S. Y. Min, "Development of Case Management Activities Inventory in Community Mental Health". *Korean Journal of Social Welfare*, Vol. 64, No. 3, pp.127-153, 2012.
- [15] J. Choi, S. Min, T. Um, "The Development of Self-Assessable Competence Test for Case Managers in Public Sector", *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 17, No. 3, pp.229-254, 2015.
- [16] A. D. Turner, "Attitudinal, structural and background factors that affect mental health case management performance". Ph.D. dissertation. Ellen Whiteside McDonnell School of Social Work, Barry University, 1997.
- [17] Y. S. Kim, J. B. Kim, Y. S. Lee, H. J. Lee, "Reliability and Validity of A Korean Version of the Practice Skills Inventory I". *Korean Journal of Social Welfare*, Vol. 62, No. 4, pp.5-32, 2010.
- [18] A. B. Costello, J. W. Osborne, "Best practices in Exploratory Factor Analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis", *Practical Assessment, Research and Evaluation*, <http://pareonline.net/getvn.asp?v=10&n=7> (2005).
- [19] K. S. Kim, "AMOS 7.0 Structural Equation Modeling Analysis", Seoul: Hannarae. pp.20-07, 2006.
- [20] S. L. McMurtry, W. W. Hudson, "The Client Satisfactory Inventory: Result of an Initial Validation Study", *Research on Social Work*, Vol. 10, No. 5, pp. 633-644. 2000.
- [21] J. S. Kweon et al., *The Korea Academy of Case Management, "Case Management"*, Seoul: Hakjisa, 2012.

민 소 영 (Min, So Young)



- 1994년 2월 : 이화여자대학교 정치외교학(정치외교학사)
- 1996년 8월 : 서울대학교 사회복지학(문학석사)
- 2002년 12월 : 미국 펜실베이니아대학교 사회복지학(사회복지박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 경기대학교 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 지역사회복지실천, 지역사회정신보건, 사례관리
- E-Mail : gramins0@naver.com