

지역아동센터 종사자의 사례관리 수행과 영향요인

Case Management Performance of Community Child Center Workers' and Influential Factors

김 현 주(Hyeunju Kim)*

Department of Family welfare, Changwon National University

<Abstract>

Case management is becoming increasingly more important in the field of social welfare. The purpose of this study was to examine the practice of case management at community child centers and to identify factors influencing their performance. In addition, this study also analysed the performance level of case management at each stage and the factors influencing the level at each stage. For the purpose of this study, data obtained from about 181 community child center workers in Busan, Ulsan and Gyeongsangnamdo were analyzed. According to the results of the analysis, in Model 1 which represents the category of socio-demographic and personal factors, three factors namely gender, experience in case management, and interpersonal skills were found to be significantly influential and they have an explanatory power of 21.5%. Under the category of organizational factors in Model 2, four factors were found to be influential: experience in case management, interpersonal skills, availability of case management guidelines, and holding case conferences. These factors account for 33% explanatory power, 11.5% higher than that of Model 1. In Model 3 which represents the third category of community network literacy, three factors namely interpersonal skills, availability of case management guidelines, and ability to utilize networks were found to influence case management at community child centers, and they have an explanatory power of 43.4%, 10.4% higher than that of Model 2. For the practice of social welfare, these findings have the implication that community child center workers need to improve their interpersonal skills by cultivating communication skills, collaborative problem-solving skills, conflict-management skills, and other relevant skills. Furthermore, it is necessary to provide specific guidelines for case management, to have regular case conferences, to establish a community network, and to reinforce cooperation and mutual support among institutions within the network.

▲주제어(Key words): 지역아동센터 종사자(Community Children's Center worker's), 사례관리 수행(Case Management Performance), 사례관리수행 영향요인(Influential Factors of Case Management Performance)

I. 서론

최근 정부의 복지비 지출은 급속도로 증가하고 있으나

국민들의 복지서비스에 대한 체감도는 높아지지 않고 있어 이전의 공급자 중심의 전달구조에서 야기되는 획일적 복지 제공에 대한 비판의 목소리가 높아지고 있다(H. Ann,

• 본 논문은 2013~2014년도 창원대학교 연구비에 의하여 연구되었음.

* Corresponding Author : Hyeunju Kim, Department of Family welfare, Changwon National University, 20 Changwondaehak-ro, Uichang-gu, Changwon, Gyeongnam, 641-773, Korea, Tel: +82-55-213-3545, E-mail: kkluby@changwon.ac.kr

2012). 이에 복지수요자의 욕구에 기인한 서비스를 제공하고 서비스의 통합적 측면에서 서비스 제공계획을 임상적 전문성을 기반으로 수립하고 서비스 전달과정에서 행정적 효과성을 고려하여 지속적인 도움을 줄 수 있도록 하는 사회복지서비스 전달방식으로 사례관리의 중요성 및 필요성이 강조되고 있다.

이러한 사례관리는 공공영역에서의 사회복지 전달체계의 위상을 정립해나가고 있음과 동시에 사회복지실천의 각 영역에서도 기존의 실천방법을 대체하는 새로운 접근방법으로서 활용되어지고 있다. 또한 사회복지 시설평가기준에서 사례관리실천여부가 중요한 지표로 선정되어짐으로써 각 사회복지영역에서의 사례관리 수행에 대한 관심과 중요도는 매우 강조되고 있다. 그러나 획일화된 평가지침으로 인하여 각각의 사회복지실천현장의 특성을 반영하지 못하고 있으며, 이로 인해 사회복지실천가들은 사례관리 수행에 있어 여러 가지 어려움을 겪고 있다.

아동복지영역에서도 빈곤가정 아동 등에 대한 사회투자 전략의 일환으로 2003년도에 도입된 교육복지투자우선지역 지원사업에서 빈곤가정아동에 대한 맞춤형 통합적 서비스를 제공하기 위한 방법으로서 사례관리가 도입(Ministry of Education, 2004)되었다. 2004년도에는 위스타트 마을 만들기 사업에서 사례관리가 빈곤가정과 요보호아동에게 맞춤형 통합서비스를 전달하는 중요한 전달체제로 반영되며 아동지원에 있어서도 사례관리의 필요성 및 중요성이 강조되고 있다.

또한 최근 한부모 가족 및 맞벌이 가족의 증가, 다문화 가정의 증가 등으로 인해 아동을 둘러싼 가족환경이 급격하게 변화하고 있으며, 이전에는 자녀를 위해 가족을 지키고 유지하려는 경향이 강했으나 최근 가족해체 및 가족내 학대 등의 증가는 아동보호라는 측면에서 부정적인 영향을 미치고 있다. 따라서 가정 내에서 아동이 보호받고 발달단계에 적합한 발달적 자극을 받으며 성장해 나갈 수 없게 되는 환경적 위협에 처한 아동의 수가 점점 증가하고 있으며, 특히 빈곤계층 아동들은 사회, 문화, 교육, 보건 등의 여러 측면에서 결핍을 경험하고 있기에(G. Kong & I. Seo, 2009) 이러한 가족의 기능을 보완 대처해 줄 수 있는 사회적 지원체계 구축이 중요한 사회적 과제로 출현하게 된다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 다양한 아동돌봄서비스가 제공되고 있는데 이 시기의 돌봄 및 교육은 한 개인이 자아존중감을 갖고 사회의 성원으로 성장하는데 있어서도 중요한 역할을 할 뿐 아니라 사회적으로 볼 때 건강한 시민을 길러낸다는 측면에서도 중요한 국가정책중의 하나이다(S. Lee & M. Sung, 2012). 이러한 중요성을 지니는

아동돌봄서비스를 제공하는 중심기관으로서 최근에는 지역아동센터가 그 역할을 수행하고 있다. 지역아동센터를 이용하는 아동들은 대부분 환경적 취약성을 가지고 있으며, 아동 개인의 어려움뿐 아니라 부모를 포함한 가족의 문제, 활용가능한 자원의 부족 등의 복합적인 문제를 가지고 있는 경우가 대부분이다. 따라서 이러한 아동들과 가족들을 대상으로 지역아동센터가 아동보호, 아동지원, 가족지원이라는 소기의 목적을 달성하기 위해서는 지역내의 각 기관간의 연계체계를 구축하여 서비스를 제공해야만 할 것이며 이를 위해서는 사례관리서비스를 실시해야만 한다. 그러나 시설장을 포함하여 2~3인이 근무하고 있는 지역아동센터 현실에서 사례관리서비스를 실천하는 것은 매우 어려우며 지역아동센터 실정에 맞는 사례관리 서비스 매뉴얼도 전혀 없는 상황으로 현장에서 근무하는 실천가들은 매우 큰 어려움을 겪고 있다.

따라서 지역아동센터에서의 사례관리 실천을 지원하기 위해서는 지역아동센터의 현실에 맞는 보다 구체적이고 체계적인 실천매뉴얼을 작성하는 것이 요구되며 사례관리 실천의 각 단계별로 구체적인 행동전략 및 지침을 제공해주는 것이 필요하다. 이를 위해서는 현재 사례관리 수행에 있어 각 단계별 실천정도는 어떠한지를 고찰하고 사례관리의 수행의 각 단계별로 사례관리 실천에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 살펴보는 것이 필요하다. 또한 전반적인 사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 대한 탐색도 함께 이루어져야 할 것이다. 이러한 연구를 통해 지역아동센터 이용 아동들에게 보다 적절한 지원을 해 줄 수 있도록 지역아동센터에 적합한 사례관리 체계 구축을 위한 지침서를 제공해 줄 수 있어야 할 것이다.

지역아동센터에서의 사례관리를 다룬 이전 연구들로는 S. Jang(2006), G. Kong and I. Seo(2009), M. Kim, K. Lee and D. Jang(2012), E. Lee(2013), M. Kang(2014), M. Kim(2014), S. Kim and M. Yoo(2013), Y. Kim(2013),의 연구 등이 있다. G. Kong and I. Seo(2009)의 연구에서는 지역아동센터에서의 사례관리 실천 방안을 다루고 있으며, Y. Kim(2013)은 지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리 사정 수행에 미치는 영향을 고찰하고 있다. 또한 S. Kim and M. Yoo(2013)의 연구에서는 지역아동센터에서의 사례관리가 아동방임감소에 미치는 영향을 살펴보는 연구이며 S. Jang(2006), M. Kim, K. Lee and D. Jang(2012), M. Kang(2014), M. Kim(2014)의 연구는 지역아동센터 전반적인 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인을 살펴보고 있어 사례관리 수행의 각 단계별 수행정도 및 영향요인을 살펴본 본 연구와는 차별성을 갖는다. E. Lee(2013)의 연구에서는 개인변

인, 직무변인, 조직변인이 지역아동센터 종사자의 사례관리 전체 수행과 단계별 수행에 미치는 영향요인을 분석하고 있으나 각각의 변인들의 영향력을 중심으로 살펴보고 있어 각 변인들의 상호영향력을 간과하고 있다는 한계를 지니고 있다.

또한 사례관리수행에 영향을 미치는 요인들을 살펴본 연구들로는 사회복지관, 요양시설, 드림스타트 센터를 대상으로 한 연구들(K. Do, 2009; J. Ham, 2012; S. Lim, 2012; Y. Moon, 2012; M. Yoo, 2002) 존재하나 이 연구들은 사례관리 실천 전반에 걸친 영향요인을 분석한 연구들이며, 사례관리 수행의 각 단계별 영향요인을 파악한 C. Ham(2013)의 연구는 그 대상을 공공영역의 사례관리자로 하고 있어 본 연구와는 그 대상에서 차별점을 가진다 할 것이다.

지역아동센터 종사자들에게 사례관리 실천을 위한 구체적인 지침을 제공해 주기 위해서는 인테이크, 사정, 목표 설정 및 계획수립, 실행, 평가의 사례관리 각 단계별 영향요인을 살펴보고 또한 전체적인 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인들을 고찰하는 것이 필요하다. 그러므로 본 연구에서는 사례관리 수행의 각 단계별 실천정도 및 그 영향요인을 살펴보고 개인요인, 조직요인 및 네트워크 요인들의 상대적 영향력을 살펴봄으로써 부족한 인력, 재정 및 과도한 업무 등으로 인해 부족한 개인적 역량을 조직역량의 강화를 통해 어느 정도 보완 혹은 상쇄시켜 줄 수 있는지를 파악하고자 한다. 또한 지역아동센터는 2~3인이 근무하는 시스템으로 인해 조직역량 역시 기타 사회복지기관에 비해 부족한 편이므로 이러한 부족한 개인 및 조직 역량을 네트워크 활용의 활성화를 통해 어느 정도 보완해 줄 수 있는지를 살펴보고자 한다.

따라서 본 연구는 지역아동센터에서 사례관리 실천의 각 과정별 수행 정도와 영향요인을 함께 살펴봄과 동시에 사례관리 수행정도 및 실천에 영향을 미치는 요인을 고찰하여 이를 통해 이후 지역아동센터에서의 사례관리 활성화 방안을 제안하고 사례관리 실천의 각 단계별 실천지침을 작성하는 기초자료로 활용하고자 하는 목적을 가지고 있다.

II 선행연구

1. 지역아동센터와 사례관리

지역아동센터를 이용하는 아동들 중 87%가 저소득 계층에 속해 있는 빈곤가정아동들로 조사되었으며(Ministry

of Health & Welfare· Headquarters of Community Child Center, 2012), 이러한 빈곤문제로 인하여 아동 개인의 발달이나 학업성취 등에서 어려움을 겪고 있다. 또한 가족구성원들도 경제적인 문제 이외에 심리·사회적인 문제를 포함한 복합적인 문제를 가지고 있는 경우가 대부분이며 그들이 생활하고 있는 지역사회 환경도 그들이 필요로 하는 욕구를 충족시킬 수 있는 자원의 제공이라는 측면에서 매우 열악하다 할 것이다. 따라서 빈곤가정 아동들을 위한 지원은 한 기관의 역량만으로는 불가능하며 지역 내 다양한 기관들이 연계하여 빈곤가정 아동 및 가족을 위한 지원서비스를 제공하는 것이 필요하다.

지역아동센터는 아동보호 및 아동의 적절한 발달 권리 제공이라는 가족의 역할을 대신해 줄 수 있는 아동복지서비스의 핵심적 기관으로서의 역할을 수행하고 있으며 지역아동센터가 본연의 목적을 달성하기 위해서는 아동의 단순한 보호 뿐 아니라 아동들의 발달권을 보장해 주어야 하며, 가족의 기능 및 역할을 지원하기 위한 가족과의 연계도 함께 제공해야 한다. 또한 지역아동센터는 아동과 가족이 자신들의 욕구를 충족시키고 이후 생활상의 어려움을 해결해 나가는데 필요한 지역사회 자원들을 적절히 활용할 수 있도록 지역사회자원을 개발하고 연계해 나가는 역할도 함께 수행해야 할 것이다. 이와 같은 종합적인 아동복지통합서비스를 제공하기 위해서는 지역아동센터를 이용하는 아동의 욕구 및 특성을 사정하고 실제적인 지역사회 자원을 발굴 및 연계하며 아동과 그 가족에 대한 포괄적인 서비스를 제공하는 것이 요구되며 이러한 서비스를 효과적으로 제공하기 위한 방법으로 사례관리가 필요하다(Y. Kim, 2013). 즉 지역아동센터는 소규모 가정 형태의 이용 시설로 아동의 권리 보호, 아동·가족의 욕구를 파악하고 정서적, 심리적 안정감 제공, 지역사회 내 접근성 용이, 교육과 복지의 통합적 접근의 특성을 가지고 있는 것으로서 사례관리는 지역아동센터의 중요한 기능이라 할 수 있다(Ministry of Health & Welfare· Headquarters of Community Child Center, 2013).

또한, 지역아동센터는 심리사회적 돌봄이 필요한 지역 빈곤아동들에게 보호와 교육, 상담, 다양한 문화활동 및 체험활동을 통한 종합지원서비스를 제공하는 지역밀착형 아동복지통합서비스 전문기관으로서의 기능을 지니고 있다(T. Park, H. Park, & H. Lee, 2010). 그러나 현재 열악한 지역아동센터의 인력이나 자원만으로 아동과 가족이 필요로 하는 다양한 서비스를 제공할 수 없으며, 이와 같은 통합적인 아동복지서비스를 제공하기 위해서는 지역사회 자원 및 기관과의 연계가 필수적이므로 사례관리 서비스를 실시해야만 하며, 지역아동센터 운영매뉴얼에서도 사례관

리서비스를 필수서비스를 규정하고 있다(Community Child Center Manual, 2014).

실제 지역아동센터는 재정지원이 열악하여 최소한의 인력과 운영비로 운영하고 있는 상황으로 현재 지역아동센터에서 제공하는 있는 프로그램은 이용아동들의 욕구와 문제를 다루기에 부족하거나 효과적이지 못하다는 등 전문적 능력측면에서 미흡하다는 문제점을 제기되고 있다(S. Kim & M. Y, 2013). 따라서 지역사회 내의 다양한 아동 복지관련 시설이나 자원들을 활용할 수 있는 사례관리서비스를 실시하는 것이 현재 부족한 인력과 운영비로 인해 아동들에게 필요한 서비스를 제대로 제공하지 못하는 지역아동센터의 한계를 어느 정도 보완할 수 있으며, 아동들에게는 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있는 하나의 대안이 될 수 있을 것이다.

그러나 실제 지역아동센터들에서는 사례관리서비스를 실시하는 것이 필요하다고 인식하고 사례관리를 적용하기 위해 노력하고 있으나(G. Kong & Y. Gu, 2009), 지역아동센터 평가결과보고서나 다른 연구들에서 살펴보면 가장 점수가 낮고 실제 적용에 있어 어려움을 겪는 영역이 사례관리 영역으로 나타나고 있다(Y. Gu, 2010; Ministry of Health & Welfare 2010). 즉 지역아동센터가 빈곤가정아동의 보호 및 지원이라는 소기의 목적을 달성하기 위해서는 사례관리서비스를 실시하는 것이 반드시 필요하며 종사자들 역시 그 중요성에 대해 인식하고 있으나 현실적인 여러 제약으로 인하여 실제 수행에는 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다.

2. 사례관리수행에 영향을 미치는 요인

지역아동센터 사례관리 실천에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구는 매우 미비한 실정으로 일반적인 사회복지지역에서의 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인들을 중심으로 검토하고자 한다.

사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구는 민간영역으로는 사회복지관 종사자들을 대상으로 한 연구(K. Do, 2009; M. Yoo, 2002), 조손가족을 지원하는 기관(가정위탁지원센터, 건강가정지원센터, 드림스타트센터, 사회복지관) 종사자들을 대상으로 한 연구(Y. Moon, 2012), 드림스타트센터 종사자들을 대상으로 한 연구(J. Ham, 2012), 중증장애인 요양시설 종사자들을 대상으로 한 연구(S. Lim, 2012) 등이 있으며 공공영역 사례관리 업무담당자를 대상으로 공공전달체계 내 사례관리 수행 정도 및 영향요인을 살펴본 연구(C. Ham, 2013) 등이 있다.

우선 K. Do(2009)의 연구에서는 지역사회복지관 종사

자의 사례관리수행에 영향을 미치는 변인으로 사례관리자의 자기 효능감, 기능적 다양성, 사례관리에 대한 기관의 지지, 네트워크 수준, 정기적 사례회의 실시 정도, 종합정보관리시스템 존재 여부 등으로 조사되었다. Y. Moon(2012)의 연구에서 조손가정을 지원하는 기관들의 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인으로는 종사자의 학력과 전문성, 사례관리 체계수준, 지역사회 네트워크정도, 지역사회 협력체계로 나타났다.

드림스타트 센터 종사자의 사례관리수행에 영향을 미치는 요인으로는(J. Ham, 2012) 과업의 중요성, 네트워크 수준, 자기 효능감, 정기적 사례회의 실시, 1인당 사례 수, 사례관리 업무에 대한 기관의 지지로 분석되었다. S. Lim(2012)은 연령과 지위, 운영주체, 사례관리 경력, 시설의 지지, 자기 효능감, 사회복지사 자격급수, 슈퍼비전 정도, 사례관리수행 시스템 등이 중증장애인 요양시설의 사례관리 수행에 영향을 미친다고 하였다. 공공전달체계 내 사례관리자의 사례관리수행과 영향요인을 살펴본 C. Ham(2013)의 연구에서는 중간이상 수준의 사례관리를 수행하고 있으며 그 영향요인으로는 개인의 전문적 능력, 조직특성, 자원요인으로 분석되었다.

또한 지역아동센터에서의 사례관리수행의 영향요인에 관한 연구로는 S. Jang(2006), M. Kim et al.(2012), E. Lee(2013), Y. Kim(2013), M. Kang(2014), M. Kim(2014) 등이 있으며, 이중 지역아동센터 사례관리 수행에 미치는 영향요인을 살펴본 연구는 S. Jang(2006), M. Kim et al.(2012), E. Lee(2013), M. Kang(2014), M. Kim(2014)의 연구 등이 있으며, Y. Kim(2013)은 사례관리 사정 수행에 미치는 영향을 조사하였다. 사회복지실천영역에서의 사례관리에 대한 관심이나 중요도에 비해 관련 연구는 매우 미미하며, 최근에서야 관련 연구들이 이루어지고 있는 실정이다.

S. Jang(2006)의 연구에서는 실무자의 사례관리에 대한 성향과 태도, 시설장 학력, 실무자 학력, 사례관리에 대한 교육정도, 지역사회와의 관계 정도, 업무 부담감이 사례관리 수행의 영향요인으로 나타났다. 또한 사례관리 과정별 영향요인을 살펴보면 접수과정에서는 업무 부담감 및 아동학년, 사정단계에서는 실무자학력, 사례관리에 대한 성향과 태도, 지역사회관계 정도가 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 계획단계는 시설장학력, 정체성, 업무 부담감, 개입단계는 실무자 학력, 시설장 학력, 성향과 태도, 교육수준이 관련변인으로 조사되었고 점검 및 재사정 단계에서는 시설장학력, 성향과 태도, 교육정도, 지역사회관계, 운영년수가 평가단계에서는 시설장학력, 성향과 태도, 교육정도, 업무 부담감, 운영년수가 영향요인으로 나타났다.

M. Kim et al.(2012)의 연구에서는 지역사회자원 연계

의 조절효과를 중심으로 살펴보았는데, 개인요인으로는 개인의 가치관, 전문성이 기관요인으로는 직원교육정도 와 기관의 역량이 영향을 미치는 것으로 나타났으며 지역사회원 연계정도도 정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. E. Lee(2013)의 연구에서는 전문능력, 시설장 행동, 기술다양성, 사례관리의무교육, 직무정체성 등이 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 수행단계별로는 인테이크 단계에서는 전문능력, 기술다양성, 시설장 행동, 네트워크 활동이 영향요인이었고 사정단계에서는 전문능력, 기술다양성, 시설장 행동, 사례관리 의무교육, 슈퍼비전 정도 등이었다. 목표설정 및 계획수립단계는 시설장 행동, 전문능력, 추진력, 사례관리 의무교육, 직무정체성, 기술다양성이 영향을 미치고 있으며 개입실행단계에서는 시설장 행동, 전문능력, 기술다양성, 사례관리 의무교육이 평가단계에서는 전문능력, 시설장 행동, 법정 종사자 외 수 등이 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

Y. Kim(2013)의 연구에서는 전문적 발달, 조직측면, 서비스 전달체계 측면의 지식과 기술이 사례관리 사정 수행에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. M. Kim(2014)의 연구에서는 설립년도, 과업의 중요성에 대한 인식, 전문적 능력, 지역사회 연계수준이 높을수록 사례관리 수행정도가 높은 것으로 분석되었다.

사례관리수행의 영향요인과 관련된 외국의 연구들을 살펴보면 J, Intagliata and F, Barker(1983)는 사례관리 수행에 영향을 미치는 인구사회적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 근무년수, 직위 등을 제시하고 있으며, 근무년수는 오래될수록 사례관리와 관련된 전문적인 지식과 기술을 익히게 되어 긍정적인 영향을 주고 있다고 한다. J, Rothman and J, S, Sagar(1998)는 사례관리 수행에 영향을 미치는 개인적 요인으로 훈련, 담당 사례수, 다른 직원들의 지지, 슈퍼비전 정도가 중요하며 조직적 요인에서는 팀구성 및 팀 구성원간의 의사소통의 중요성 및 이를 위한 특별한 교육이 필요하다고 한다. R, W, Schaedle(1999)는 슈퍼비전, 훈련, 담당 사례 수, 교육수준, 경험과 지식 등을 사례관리 수행의 영향요인으로 밝히고 있다.

P, More and S, Mandell(1997)은 사례관리자가 익혀야 할 필수적 기술로서 대인관계기술, 전문가적 기술, 지식기반기술 등을 들고 있으며 H, Tahan(1993)은 임상적 기술과 관리기술 등을 들고 있는데 관리기술에는 대인관계관리 및 의사결정 등을 포함하고 있다. 또한 사례관리에서 네트워크의 중요성은 매우 강조되고 있으며 이전 연구들에서도 네트워크가 사례관리의 성공적 수행에 결정적 요인으로 나타나고 있다(J. Choi, 2010; M, Minkman et

al., 2009; S. Hong & K. Ha, 2009).

따라서 본 연구에서는 이를 토대로 하여 성별, 연령, 학력, 근무년수, 직위를 인구사회학적 변인으로 구성하였으며, 사례관리 업무는 클라이언트와 그 가족뿐 아니라 지역 내 다양한 유관기관들과의 협력 및 연계를 통해 업무를 수행해야하기 때문에 그들과의 의사소통 능력, 협력적 관계형성, 갈등관리 기술들을 포함하는 대인관계기술 및 사례관리경력을 개인적 변인으로 구성하여 측정하였다. 조직요인으로는 사례관리교육, 슈퍼비전, 사례관리업무지침, 사례회의 실시여부 및 사례관리에 직접적 영향을 미치는 네트워크 요인을 측정변인으로 구성하였다. 따라서 본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 사례관리 수행의 각 단계별 실천정도를 살펴보고 사례관리 각 단계의 수행정도에 영향을 미치는 요인을 고찰함과 동시에 전반적인 사례관리 수행에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

<연구문제 1> 지역아동센터 종사자의 사례관리 수행의 각 단계별 실천정도는 어떠한가?

<연구문제 2> 지역아동센터 종사자의 사례관리 수행의 각 단계별 실천정도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

<연구문제 3> 지역아동센터 종사자의 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

III. 연구방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구는 지역아동센터 사례관리수행의 영향을 살펴보고자 부산·울산·경남 지역의 지역아동센터 종사자들을 조사대상으로 선정하여 2012년말 당시 세 지역의 지역아동센터 449곳 전체에 근무하고 있는 시설장 및 생활복지사를 대상으로 하였다. 부산 울산 지역 208곳과 경상남도 지역 241곳의 지역아동센터를 대상으로 우편을 통해 2013년 1월에 설문지를 발송하였으며, 이후 조사내용에 대한 사전교육을 받은 학생들이 전화를 통해 설문조사에 대한 협조를 요청하였다. 총 201부가 회수되어 이중 응답이 부실한 20부를 제외한 181부가 분석에 사용되었다. 1차 설문지를 2012년 10월에 작성하여 지역아동센터에 근무하는 시설장 1인과 생활복지사 3인을 대상으로 사전조사를 실시하여 설문지를 수정보완하여 최종설문지를 완성하였다.

조사대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과 성별은 여성이 89%로 대다수를 차지하고 있었으며 연령은 40대가 가

Table 1. Characteristics of Research Subjects

Variable	division	frequency	%	Variable	division	frequency	%
Sex	male	20	11	Education	high school	6	3.3
	female	161	89		college	44	24.3
Age	over 50	49	27.1		university	116	64.1
	40~49	53	29.3		graduated school	15	8.3
	30~39	45	24.9	under 12	42	23.2	
	under 29	34	18.7	Agency tenure (month)	13 ~ 36	52	28.2
				37 ~ 60	33	18.1	
				over 61	54	30.5	

장 많았으나 비교적 골고루 분포하고 있었다. 학력은 전문대졸 이하가 50명, 대졸이상이 131명으로 조사되었으며, 직위는 생활복지사자 99명으로 53.6%, 시설장은 82명으로 조사되었다. 사회복지기관 근무경력은 12개월 이하가 23.2%, 13~36개월이 28.2%, 37~60개월이 18.1%, 61개월 이상이 30.5%로 조사되었다. 조사대상자의 특성은 <Table 1>과 같다.

2. 조사도구

1) 종속변수

본 연구에서는 사례관리 수행정도를 기관에의 접근 및 인테이크 단계, 사정단계, 목표설정 및 계획수립단계, 계획의 실행단계, 평가단계로 구분하고 각 단계별 세부수행 내용을 포함하였다. 단계별 세부수행 정도는 Connor (1986)가 개발한 "Competency Behaviors of the Case Manager Instrument-CBCMI"를 번안하여 사용한 K. Do(2009)의 설문지를 사용하여 측정하였다.

기관접근 및 인테이크 단계에서는 관련기관에의 자료요청, 아웃리치, 스크리닝 정도, 클라이언트 참여, 타 기관 의뢰, 동의서 작성여부 등을 포함한 9문항으로 구성하였으며, 사정단계는 사정도구 사용, 문제 확인, 욕구사정 및 기능 평가, 클라이언트 자원파악, 주요 관련자들로부터의 정보수집, 강점 및 장애요인 파악 등의 내용으로 총 22문항으로 구성하였다. 인테이크와 사정 척도의 신뢰도는 각각 .908과 .969로 매우 높게 나타났다. 목표설정 및 계획수립단계에서는 서비스계획 수립, 자원체계 파악 명확화, 목표수립, 우선순위 결정등의 내용을 포함하여 총 14문항으로 구성하였으며 신뢰도는 .956으로 나타났고, 계획의 실행에서는 적절한 자원 개발 및 연계, 클라이언트 및 가족 용호, 모니터링, 서비스 조정 등의 내용으로 총 14문항으로 측정하였으며 신뢰도는 .956이었다. 마지막 평가단계에서는 재사정, 종결, 사후관리 평가 등의 내용으로 총 9문항으로 구성하였고 척도의 신뢰도는 .917이었다. 사례관리 수행 관련 척도는 총 68문항으로 5점 리커트척도를 사

용하여 측정하였다.

2) 독립변수

우선 개인적 측면은 일반적 사항, 대인관계기술을 고려하였다. 일반적 사항에서는 성별, 연령, 직위, 교육정도, 사회복지관련 및 사례관리관련 근무기간 등을 살펴보았으며, 사례관리자로서의 자질과 관련되는 대인관계기술을 파악하였으며, 대인관계기술을 측정하기 위한 문항은 M, J, Stevens and M, A, Compion(1994)의 연구에서 추출된 문항으로 M, Nho(2009)가 번안하여 사용한 설문지를 사용하였으며 갈등관리, 협동적 문제해결, 의사소통의 세 가지 하위변인들로 구성되었으며 총 문항은 10문항으로 구성되었다. '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '보통이다', '그렇다', '매우 그렇다'의 5단계로 측정하였으며 점수가 높을수록 대인관계기술이 우수한 것으로 측정하였다. M, Noh의 연구에서 신뢰도는 .805였으며 본 연구에서의 신뢰도는 .945로 매우 높게 나타났다.

기관 및 조직 측면은 실무자지정, 사례관리 업무지침 존재여부, 사례회의 실시여부, 사례관리 교육 및 슈퍼비전 정도를 살펴보았다. 사례관리 업무지침 존재여부는 전혀 없음, 기본적 기록서식만 존재, 서식과 사정도구 존재, 서식, 사정도구 및 구체적인 개입지침 존재의 4문항으로 측정하였고 사례회의 실시여부는 연간 1~2회 이하, 분기 1회, 월 1회, 주 1회 이상의 4문항으로 측정하였다. 사례관리 교육 정도를 살펴보기 위해서는 기관에서 사례관리 관련 교육 및 훈련을 어느 정도 실시하고 있는지, 구성의 타당도, 양과 질의 정도 및 만족도를 살펴보았으며, 슈퍼비전 정도는 K. Kim(2000)의 조사도구를 수정·보완하여 구성하였다. 사례관리 교육 및 슈퍼비전 정도의 신뢰도는 각각 .897과 .851로 비교적 높은 것으로 조사되었다.

사례관리와 관련된 서비스 네트워크 관련 요인을 파악하기 위한 설문지는 총 12문항으로 구성하였으며 타 센터와의 업무협력정도, 자원에 대한 공유정도, 통합사례회의 실시, 예산지원수준 정도를 평가하였으며 신뢰도는 .868로 나타났다.

Table 2. Descriptive Statistics of Variables

	Variable	Mean	S.D	
Personal Factors	Interpersonal Skill	3.76	.49	
Organizational Factors	case management Education	3.06	.55	1~5점
	Supervision	2.95	.67	
Networks Factors	Network	3.13	.55	
A dependent Variable	Intake	3.38	.61	1~5점
	Assessment	3.47	.62	
	Intervention Planning	3.34	.62	
	Plan Implementation	3.40	.61	
	Evaluation	3.30	.62	
	Case management performance	3.39	.56	

Table 3. Correlation Matrix of Variables

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	1.00												
Sex	-.236**	1.00											
Position	.205**	.385**	1.00										
Education	-.053	-.115	-.100	1.00									
Agency tenure	-.149*	.434**	-.419**	.196**	1.00								
Experience in case management	-.031	.210**	-.382**	.111	.556**	1.00							
Interpersonal Ekill	-.149*	.195**	-.151*	.189*	.287**	.245**	1.00						
case management education	-.034	.018	-.029	.045	.099	.176*	.061	1.00					
Case management Guidelines	.139	-.087	.037	.214**	.087	.135	.149*	.043	1.00				
Case Meeting	.096	-.170*	.003	.130	-.023	.190*	.115	.061	.471**	1.00			
Supervision	.008	.083	.080	-.080	-.025	-.002	.143	.306**	.135	-.026	1.00		
Network	.057	-.016	-.005	.041	.018	.261**	.275**	.131	.312**	.291**	.208**	1.00	
Performance of case management	.153	-.118	.049	.172*	.052	.235**	.313**	.011	.414**	.388**	.020	.526**	1.00 실시

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

3. 자료분석방법

자료분석 방법은 Spss for Window 21.0을 사용하여 조사대상자들의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 조사대상자들의 대인관계기술 정도, 사례관리 교육 및 슈퍼비전 정도와 네트워크 활용 정도 및 종속변수들인 사례관리 실천의 각 단계의 수행정도를 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 독립변수와 종속변수간의 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 또한 개인요인, 조직요인, 네트워크 요인이 지역아동센터 종사자의 사례관리 수행의 각 단계의 실천 및 전반적인 사례관리실천에 영향을 미치는 요인 및 상대적 영향력을 분석하기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 기술통계분석 및 상관관계분석

1) 기술통계분석

주요변수에 대한 기술통계치를 검토한 결과는 <Table 2>와 같다. 우선 사례관리에 영향을 미치는 요인들은 5점 척도로 분석하였으며 개인요인은 대인관계기술, 조직요인은 사례관리교육의 정도와 슈퍼비전 정도를 측정하였으며, 네트워크 요인은 네트워크의 견고성 및 활용정도를 측정하였으며 점수가 높을수록 대인관계기술 정도 및 사례관리교육 및 슈퍼비전의 정도가 우수하며 기관 간 서비스 네트워크가 더 견고하며 원활히 움직이고 있는 것으로 측정하였다.

종속변수인 사례관리 수행의 각 단계도 점수가 높을수록 원활히 수행되고 있는 것으로 측정하였으며, 각 단계

의 수행정도는 유사한 것으로 분석되었으며, 사정(3.47), 실행(3.40), 인테이크(3.38), 목표설정 및 계획수립(3.34), 평가(3.30)의 순으로 조금 더 활발히 이루어지고 있는 것으로 조사되었으며 전체 사례관리 수행정도는 3.39로 나타났다. E. Lee(2013)의 연구에서도 각 단계별로는 사정(4.06), 인테이크(4.02), 실행(4.01), 목표설정(3.95), 평가(3.95)의 순으로 나타나 유사한 결과를 보이고 있으나 M. Kim(2014)의 연구에서는 사정(3.81), 접수(3.80), 평가(3.77), 모니터링(3.75), 개입(3.68), 계획(3.63)의 순으로 약간의 차이가 있는 것으로 조사되었다. 본 연구의 전체적인 점수가 낮게 나타나 서울 지역이나 대전 충남지역보다는 부산, 울산, 경남 지역의 지역아동센터 종사자들의 사례관리 수행정도가 낮은 것을 알 수 있다.

전체 사례관리 수행정도는 M. Kim(2014)의 연구에서는 3.73으로 E. Lee(2013)의 연구에서는 3.99로 나타나 전체 사례관리 수행정도도 부산, 울산, 경남 지역이 가장 낮음을 알 수 있다.

2) 상관관계분석 결과

본 연구의 주요변수간 상관관계 분석한 결과 변수간 상관관계수가 0.6을 초과하는 변수는 존재하지 않았으며, VIF 계수를 확인하여 변수들간의 상관성을 파악하여 다중공선성을 확인한 결과 허용값(Tolerance)이 0.5 이상이었고, 분산팽창인자(VIF)가 2.0 이하로 나타나¹⁾ 다중공선성에서는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

주요변수간 상관관계 분석결과는 <Table 3> 과 같으며, 종속변수인 사례관리실천과 학력($r=.172, p<.05$), 사례관리경력($r=.235, p<.01$), 대인관계기술($r=.275, p<.01$), 사례관리지침 수립여부($r=.414, p<.01$), 사례회의 실시($r=.291, p<.01$), 서비스 네트워크 활용정도($r=.566, p<.01$)가 정적(+인 상관관계)가 있는 것으로 나타났다.

대인관계기술은 남성이 여성보다 높은 것으로 나타났으며, 연령과 직위가 높고 사례관리 경력이 많으며, 사례관리관련 교육을 많이 받을수록 더 나은 것으로 조사되었다. 사례관리교육 정도는 사례관리실천정도와 직접적인 상관관계를 나타내지는 않았으며 사례관리교육과 슈퍼비전정도는 정적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 분석되었다. 그러나 사례관리 교육정도가 사례관리지침 제공여부나 사례회의 실시, 네트워크 활용 등과는 직접적인 상관관계가 없는 것으로 나타나 지역아동센터 종사자들을 대상으로 하는 사례관리 교육 내용에 대한 재검토가 필요할 것으로 여겨진다.

사례관리 수행에 있어 중요한 요인인 네트워크 활용정도는 사례관리경력, 대인관계기술, 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시 정도, 슈퍼비전 정도와 정적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 조사되었다.

2. 지역아동센터 사례관리실천에 영향을 미치는 요인

1) 사례관리수행단계별 개인적·조직적 영향요인

사례관리수행의 각 단계별 영향요인을 살펴본 결과 개인적 요인을 투입한 모델 1에서는 인테이크 단계에 영향을 미치는 요인으로는 사례관리경력($\beta=.127, p<.05$), 대인관계기술($\beta=.255, p<.05$)로 나타났고 사정단계는 학력($\beta=.260, p<.05$), 사례관리경력($\beta=.144, p<.05$), 대인관계기술($\beta=.271, p<.01$)로 분석되었다. 목표설정 및 계획수립단계는 성별($\beta=.347, p<.05$), 사례관리경력($\beta=.141, p<.05$), 대인관계기술($\beta=.408, p<.001$)이 실행단계에서는 사례관리경력($\beta=.164, p<.05$), 대인관계기술($\beta=.486, p<.001$)이 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 평가단계에서는 대인관계기술($\beta=.301, p<.01$)이 영향을 미치는 것으로 나타나 사례관리 경력과 대인관계 기술이 중요한 영향요인으로 분석되었다.

개인적 요인 외에 조직요인을 투입한 모델2에서는 인테이크 단계에서는 사례관리지침 제공여부($\beta=.254, p<.001$), 사례회의 실시($\beta=.117, p<.05$)가 영향요인으로 분석되었으며 설명력도 21.9%로 모델 1에 비해 21.2% 증가한 것으로 나타났다. 사정단계에 있어서는 사례관리경력($\beta=.146, p<.05$), 사례관리지침 제공여부($\beta=.203, p<.01$), 사례회의 실시($\beta=.183, p<.01$)가 영향요인으로 조사되었으며 설명력은 23.4%로 이전단계보다 12.2% 증가하였다. 사례관리의 목표설정 및 계획수립단계에 있어서는 사례관리경력($\beta=.147, p<.05$), 대인관계기술($\beta=.238, p<.05$), 사례관리지침 제공여부($\beta=.181, p<.01$), 사례회의 실시($\beta=.183, p<.01$) 등이 사례관리 수행에 있어 영향을 미치는 것으로 나타났으며 설명력은 30.8%로 전 단계보다 15% 증가한 것으로 조사되었다. 또한 실행단계에 있어서는 사례관리경력($\beta=.176, p<.05$), 대인관계기술($\beta=.360, p<.001$), 사례관리지침 제공여부($\beta=.200, p<.01$), 사례회의 실시($\beta=.146, p<.05$) 등이 영향을 미치고 있었으며 설명력은 35.1%로 모델 1에서보다 14.7% 증가하였다. 평가단계에 있어서는 대인관계기술($\beta=.301, p<.01$), 사례관리지침 제공여부($\beta=.201, p<.01$), 사례회의 실시($\beta=.170, p<.01$)가 영향을 미치고 있었으며, 설명력은 24.5%로 전단계보다 13.8% 증가한 것으로 분석되었다.

1)* 일반적으로 허용값이 0.4이하일 때 또는 분산팽창인자가 2.5이상일 때 다중공선성을 의심하게 된다(김태근, 2006; 223).

Table 4. Personal-Organizational Influencing Factors of Performance level of Case Management

	Intake		Assessment		Planning		Implementation		Evaluation	
	model 1	model 2	model 1	model 2	model 1	model 2	model 1	model 2	model 1	model 2
	β	β	β	β	β	β	β	β	β	β
Sex	.234	.101	.294	.200	.347*	.235	.292	.178	.122	.016
Age	.017	.008	.032	.003	.050	.011	.055	-.023	.071	.029
Position	.070	.003	.104	.104	.108	.116	.036	.064	-.045	-.028
Education	.191	.118	.260*	.216	.155	.135	.213	.207	.140	.110
Agency tenure	-.028	.041	-.048	-.068	-.066	-.079	-.086	-.100	-.063	-.072
Experience in Case management	.127*	.090	.144*	.146*	.141*	.147*	.164*	.176**	.093	.080
Interpersonal Skill, case management Education	.255*	.103	.271**	.153	.408***	.238*	.486***	.360***	.441***	.301**
case management Guidelines		-.038		-.031		-.097		-.046		-.010
Case Meeting		.254***		.203**		.181**		.200***		.201**
Supervision		.117*		.130*		.183**		.146*		.170**
Constant	1.917***	1.921***	1.873***	1.781***	1.384**	1.264**	1.210**	1.022*	1.645***	1.487**
Adjusted R ²	.075	.219	.112	.234	.158	.308	.204	.351	.107	.245
F	2.670*	4.421***	3.503**	4.550***	4.731***	6.170***	6.188***	7.437***	3.437**	4.904***

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

즉 개인적 요인만을 투입한 모델 1에서는 대인관계 기술은 사례관리 전 단계의 수행에 영향을 미치고 있었으며, 사례관리 업무수행 경력은 사정, 계획수립, 실행 단계에서 학력은 사정단계에서 성별은 목표설정 및 계획수립 단계에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 개인적 요인 외에 조직 및 기관요인을 투입한 모델 2에서 사례관리지침 제공여부 및 사례회의 실시여부는 전 단계에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 모델 1에서는 전 단계에 걸쳐 영향을 미치는 것으로 나타난 사례관리 경력이 모델 2에서는 사정, 목표설정 및 계획수립, 실행 단계에서만 영향을 미치고 있었으며 대인관계 기술 역시 목표설정 및 계획수립, 실행, 평가 단계에서만 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 개인적 역량이나 경험의 부족한 부분을 조직요인이 어느 정도 보완해 줄 수도 있을 것으로 여겨진다.

그러나 사례관리 교육정도나 적절한 슈퍼비전 제공정도는 사례관리 수행정도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 이전 연구결과들과는 다른 결과를 보여주고 있는데 이는 종사자가 2~3인에 머무는 지역아동센터의 특성상 적절한 슈퍼비전을 받는 것이 힘들기 때문으로 보여지며 사례관리 교육 내용이 실제적인 수행에 도움을 주지 못하고 있는 것으로 여겨지므로 적절한 슈퍼비전 체계 구축과 지역아동센터 종사자들을 대상으로 하는 사례관리 교육내용에 대한 재검토가 필요하리라 여겨진다. 개인적·조직적 요인을 중심으로 살펴본 지역아동센터의 사례관리 수행단계별 영향요인 분석결과와 <Table 4>와 같다.

2) 사례관리수행단계별 영향요인

네트워크 요인까지 포함하여 사례관리수행의 각 단계별 영향요인을 살펴본 결과 인테이크 단계에 영향을 미치는 요인으로는 사례관리지침 제공여부($\beta=.214$, $p < .001$), 네트워크 활용정도($\beta=.339$, $p < .001$)로 분석되었으며 설명력도 29.1%로 모델1, 2에 비해 각각 28.4%와 7.2% 증가한 것으로 나타났다. 사정단계에 있어서는 사례관리지침 제공여부($\beta=.165$, $p < .05$), 네트워크 활용정도($\beta=.458$, $p < .001$)가 영향요인으로 분석되었으며 설명력도 36.3%로 모델1, 2에 비해 각각 25.1%와 12.9% 증가한 것으로 조사되었다. 사례관리의 목표설정 및 계획수립단계에 있어서는 영향을 미치는 요인으로는 사례관리지침 제공여부($\beta=.140$, $p < .05$), 사례회의 실시($\beta=.154$, $p < .01$), 네트워크 활용정도($\beta=.387$, $p < .001$)로 분석되었으며 설명력도 40.5%로 모델1, 2에 비해 각각 24.7%와 9.7% 증가하였으며, 또한 실행단계에 있어서는 사례관리경력($\beta=.119$, $p < .05$), 대인관계기술($\beta=.243$, $p < .05$), 사례관리지침 제공여부($\beta=.163$, $p < .01$), 네트워크 활용정도($\beta=.370$, $p < .001$) 등이 영향을 미치고 설명력은 34.5%로 모델1에 비해서는 14.1% 증가하였으나 모델 2와는 유사한 것으로 분석되었다. 평가단계에 있어서는 사례관리지침 제공여부($\beta=.157$, $p < .05$), 사례회의 실시($\beta=.132$, $p < .05$), 네트워크 활용정도($\beta=.414$, $p < .001$)가 영향을 미치고 있었으며, 설명력은 43.0%로 모델 1, 2와 비교해 각각 32.3%와 18.5%가 증가한 것으로 분석되었다.

Table 5. Influencing Factors of Performance level of Case Management

	Intake	Assessment	Planning	Implementation	Evaluation
	β	β	β	β	β
Sex	.104	.187	.219	.164	-.005
Age	.002	.018	.044	.045	.050
Position	-.009	.109	.116	.063	-.008
Education	.101	.176	.068	.184	.074
Agency tenure	-.001	-.012	-.024	-.054	-.015
Experience in Case management	.034	.074	.081	.119*	.018
Interpersonal Skill,	.007	.008	.114	.243*	.174
case management Education	-.046	-.043	-.103	-.056	-.025
case management Guidelines	.214***	.165*	.140*	.163**	.157*
Case Meeting	.082	.080	.154**	.107	.132*
Supervision	-.035	-.081	.027	-.043	-.082
network	.339***	.458***	.387***	.370***	.414***
Constant	1.603***	1.391**	.989*	.918*	1.090*
Adjusted R ²	.291	.363	.405	.345	.430
F	5.445***	6.932***	8.025***	8.043***	6.615***

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

Table 6. Influencing Factors of Performance of Case Management

Variable	Model 1		Model 2		Model 3	
	B	β	B	β	B	β
Personal Factors,						
Sex	.276	.155*	.191	.107	.174	.098
Age	.057	-.107	.031	.059	.032	.061
Position	.107	.095	.094	.083	.071	.072
Education	.136	.108	.056	.044	.071	.056
Agency tenure	-.047	-.096	-.039	-.081	-.006	-.012
Experience in case management	.151	.263**	.113	.196*	.054	.094
Interpersonal Skill,	.361	.314***	.311	.271***	.220	.192*
Organizational Factors						
case management Education			-.030	-.034	-.041	-.041
case management Guideline			.159	.244**	.115	.177*
Case Meeting			.114	.177*	.083	.129
Supervision			-.031	-.038	-.073	-.088
Nerworks Factors						
Ability to Utilize Networks					.374	.372***
Constant		4.014***		3.327***		2.456**
Adjusted R ²		.215		.330		.434
F		5.156***		5.740***		8.107***

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

dummy Variable, Sex(female=1), Education(university=1), Position(Socialwork=1),

네트워크 요인을 투입하여도 사례관리지침 제공여부는 전 단계에 영향을 미치고 있었으며 사례회의 실시는 목표 설정 및 계획수립과 평가단계에 영향을 미치고 사례관리 경력과 대인관계기술은 실행단계에서만 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 네트워크를 잘 활용한다면 개인적으로 부족한 대인관계 기술을 보완해 줄 수 있으며, 지역아동센터의 여건상 제대로 된 사례회의를 정기적으로 실시하는 것이 힘든 실정이므로 이러한 한계점도 어느 정도 보완해 줄 수 있을 것으로 여겨진다. 그러나 사례관리지

침 제공여부는 네트워크 요인을 투입하여도 전 단계에 걸쳐 영향을 미치고 있는 것으로 분석되어 이후 지역아동센터 실정에 적합한 사례관리 지침을 제공하는 것이 필요할 것으로 여겨진다. 지역아동센터의 사례관리 수행단계별 영향요인의 분석결과는 <Table 5>와 같다.

3) 사례관리수행의 영향요인

지역아동센터 종사자의 사례관리수행 영향요인을 살펴 보기 위해 1단계에서는 인구사회학적 요인과 개인적 요인

을 투입하고 2단계에서는 조직요인을 3단계에서는 네트워크 요인을 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Table 6>과 같다. <Table 6>에서 보는 바와 같이 인구사회학적 요인과 개인적 요인을 투입한 모델 1에서는 성별($\beta=.155, p < .05$), 사례관리 경력($\beta=.263, p < .01$), 대인관계기술($\beta=.314, p < .001$)이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 즉 여성이고 사례관리경력이 많을수록 대인관계기술이 높을수록 사례관리수행 능력이 나은 것으로 나타났는데 이는 여성과 사례관리수행이 부적인 관련성을 지닌 것으로 나타난 M. Kim et al.(2014)의 연구와는 다른 결과를 보여주고 있다. 조직 요인을 투입한 모델 2에서는 성별이, 네트워크요인을 투입한 모델3에서는 성별과 사례관리경력 모두 유의미한 영향을 나타내지 못하는 것으로 분석되었다. 모델1의 설명력은 21.5%로 조사되었다.

조직요인을 투입한 모델 2에서는 사례관리경력($\beta=.196, p < .05$), 대인관계기술($\beta=.271, p < .001$), 사례관리지침 제공($\beta=.205, p < .01$), 사례회의 실시($\beta=.205, p < .05$) 등이 영향요인으로 분석되었으며 이 모델은 모델 1에 비해 설명력이 11.5% 증가한 33%로 설명력이 나타났다. 즉 사례관리 지침이 구체적으로 제공되며 사례회의가 지속적으로 실시될수록 사례관리 실천정도가 높은 것으로 분석되었는데 사례관리 교육정도는 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되어 이전 연구들(S. Jang, 2006; M. Kim et al, 2014)과는 다른 결과를 나타내고 있다.

지역 내 네트워크 활용정도를 투입한 모델 3에서는 대인관계기술($\beta=.192, p < .05$), 사례관리지침 제공($\beta=.177, p < .05$), 네트워크 활용정도($\beta=.372, p < .001$)가 지역아동센터 사례관리 실천에 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 설명력은 모델 2보다 10.4% 증가한 43.4%로 분석되었다.

V 논의 및 결론

본 연구는 최근 사회복지실천영역에서 중요성을 더해가고 있는 사례관리가 지역아동센터 종사자들에 의해 어느 정도 수행되고 있으며, 사례관리 수행의 각 단계별 실천정도 및 영향요인과 전반적인 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인들이 무엇인가를 밝히고자 하였다. 이를 통해 사례관리 수행의 각 단계별 실천매뉴얼 및 지침을 작성하는 기초자료를 제공하고자 하는 목적을 지니고 있는 본 조사의 연구 결과는 다음과 같다.

연구 분석결과 지역아동센터 종사자들의 사례관리수행 정도는 5점 만점에 3.39로 나타나 공공부문의 사례관리실

천정도 3.73(C. Ham, 2012)보다는 낮은 것으로 나타났으며, 지역아동센터 종사자들을 대상으로 한 M. Kim(2014)의 연구에서는 3.73으로 E. Lee(2013)의 연구에서는 3.99로 나타나 전체 사례관리 수행정도가 대전, 충남지역이나 서울지역에 비해 부산, 울산, 경남 지역이 가장 낮음을 알 수 있다. 사례관리 수행의 각 단계별 실천정도는 사정(3.47), 실행(3.40), 인테이크(3.38), 목표설정(3.34), 평가(3.29)의 순으로 수행되고 있는 것으로 나타나, E. Lee(2013)의 연구 결과와는 유사한 결과를 보이고 있으나 M. Kim(2014)의 연구에서는 사정, 접수, 평가, 모니터링, 개입, 계획의 순으로 약간의 차이가 있는 것으로 조사되었다. 또한 각 단계별 실천 정도도 부산, 울산, 경남지역이 타 지역에 비해 낮은 것으로 분석되었다.

둘째, 사례관리수행의 각 단계별 영향요인을 살펴본 결과 개인적 요인을 투입한 모델 1에서는 인테이크 단계에 영향을 미치는 요인으로는 사례관리경력, 대인관계기술로 나타났고 사정단계는 학력, 사례관리경력, 대인관계기술로 분석되었다. 목표설정 및 계획수립단계는 성별, 사례관리경력, 대인관계기술이 실행단계에서는 사례관리경력, 대인관계기술이 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 평가단계에서는 대인관계기술이 영향을 미치는 것으로 나타나 사례관리 경력과 대인관계 기술이 중요한 영향요인으로 분석되었다.

개인적 요인 외에 조직요인을 투입한 모델 2에서는 인테이크 단계에서는 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시로 분석되었으며 사정단계에 있어서는 사례관리경력, 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시가 영향요인으로 조사되었다. 목표설정 및 계획수립단계에 있어서는 사례관리경력, 대인관계기술, 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시 등이 영향요인으로 조사되었고 실행단계에 있어서는 사례관리경력, 대인관계기술, 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시 등이 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 마지막으로 평가단계에 있어서는 대인관계기술, 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시가 영향을 미치고 있었다.

셋째, 네트워크 요인까지 포함하여 사례관리수행의 각 단계별 영향요인을 살펴본 결과 인테이크 단계에 영향을 미치는 요인으로는 사례관리지침 제공여부, 네트워크 활용정도로 분석되었으며 사정단계에 있어서는 사례관리지침 제공여부, 네트워크 활용정도로 조사되었다. 사례관리의 목표설정 및 계획수립단계에 있어서는 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시, 네트워크 활용정도로 분석되었으며 실행단계에 있어서는 사례관리경력, 대인관계기술, 사례관리지침 제공여부, 네트워크 활용정도 등이 영향을

미치고 있는 것으로 나타났다. 평가단계에 있어서는 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시, 네트워크 활용정도가 영향을 미치고 있었다. 본 연구에서는 사례관리 교육이 사례관리 수행에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 이는 M. Kim(2014)의 연구결과와 동일하며 E. Lee(2013)의 연구에서는 사례관리 의무교육이 사정, 목표설정 및 계획수립, 실행단계에서는 부(-)적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타내며 반해 M. Kim et al.(2012)의 연구에서는 영향요인으로 분석되어 다른 결과들이 나온 이유에 대한 심층적인 분석과 더불어 지역아동센터 종사자들을 대상으로 하는 사례관리 교육의 내용 및 방법에 대한 재검토가 필요하다.

넷째, 사례관리 실천에 영향을 미치는 요인으로는 인구사회학적 요인과 개인적 요인을 투입한 모델 1에서는 성별, 사례관리 경력, 대인관계기술이 영향을 미치는 것으로 나타났고 조직요인을 투입한 모델 2에서는 사례관리경력, 대인관계기술, 사례관리지침 제공여부, 사례회의 실시 등이 영향요인으로 분석되었다. 이는 사례관리교육정도가 사례관리실천에 영향을 미친다는 이전 연구결과들(S. Jang, 2006; M. Kim et al., 2012; E. Lee, 2013)과는 다른 결과가 나왔으나 사례관리경력, 사례관리 지침제공, 정기적 사례회의 실시여부 등은 다른 연구들과 마찬가지로 사례관리 실천에 유의미한 영향을 나타내는 것으로 분석되었다(K. Do, 2009; J. Ham, 2012).

마지막으로 지역 내 네트워크 활용능력을 투입한 3모델에서는 대인관계기술, 사례관리지침 제공여부, 네트워크 활용능력이 지역아동센터 종사자의 사례관리 실천에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 K. Do(2009), J. Ham(2012)의 연구결과와 유사한 결과를 나타내고 있으며 네트워크의 견고성이나 상호협력, 상호지지 등이 개인적·조직요인의 부족한 부분을 어느 정도 보완해 줄 수도 있을 것으로 여겨진다.

위의 연구결과에 따른 사회복지 실천적 함의는 다음과 같다.

우선 지역아동센터 종사자의 사례관리 수행의 각 영역에 있어 목표설정과 평가 과정에 대해 다른 단계보다 조금 더 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나 이후 교육 진행시에 이 부분을 좀 더 강화시켜 목표수립 방법이나 평가방법 등에 대한 구체적인 실천방안에 대한 교육을 진행하는 것이 필요할 것이다. 또한 목표설정 및 계획수립과정과 평가과정에서는 반드시 사례회의를 실시하여 종사자들의 사례관리 수행을 보다 원활히 할 수 있도록 지원하는 것이 필요할 것이다. 지역아동센터 종사자 개인적 측면에서는 대인관계기술이 사례관리의 전 영역에 걸쳐서 영향

을 미치는 것으로 분석되었으므로 이에 대한 지원이 필요할 것으로 여겨진다. 사례관리 서비스는 클라이언트와의 관계 뿐 아니라 지역 내 다양한 기관들과의 연계가 매우 중요한 영역을 차지하고 있으므로 클라이언트 뿐 아니라 유관기관 종사자들과의 의사소통능력, 협력적 문제해결능력, 갈등관리 능력 등을 배양시킬 수 있는 프로그램을 지역아동센터 종사자들을 대상으로 기획 실시하는 것이 필요할 것이다. 또한 사례관리 경력 역시 사례관리 실천 정도의 중요한 영향요인으로 분석되었으므로 지역아동센터 종사자들이 지속적으로 근무해 나갈 수 있는 여건을 조성해 나가야 할 것이다. 즉 급여수준을 현실화함과 동시에 법정 근무시간 준수, 인력의 확충 등을 통해 지속적인 근무가 가능하여 종사자들이 사례관리 영역뿐 아니라 아동 돌봄서비스 전반적인 영역에서 전문성을 확보해 나갈 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

둘째, 사례관리 수행의 각 단계에 있어 사정단계에서는 개인요인 중 학력이 영향요인으로 나타났으며, 지역아동센터 종사자 교육 시 사정방법이나 사정 도구 등에 대한 교육을 실시하여 학교에서 학습한 부분이 부족한 종사자들을 대상으로 하는 재교육 프로그램을 실시하는 것이 필요할 것이다. 인테이크나 평가단계에서는 조직요인이 투입되면 경력부족으로 인한 사례관리 실천의 어려움을 어느 정도 상쇄시킬 수 있는 가능성이 있는 것으로 보여지나 사정, 목표설정 및 계획수립, 실행단계에서는 여전히 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 사정, 목표설정 및 계획수립, 실행단계에서는 사례관리 경력이 많은 시설장이나 선임자가 사례관리자를 지원해 주는 것이 필요할 것이다. 목표설정 및 계획수립 단계에서는 성별이 영향요인으로 분석되었는데 이는 전체 사례관리 수행에 여성이 사례관리 실천과 부적인 상관관계를 가지고 있다는 M. Kim et al.(2012)의 연구결과와 연관되어 고찰 할 수 있을 것이다. 본 연구에서는 목표설정이나 계획수립에 있어 남성이 좀 더 어려움을 겪고 있는 것으로 보여지므로 이들을 대상으로 목표설정 및 계획수립 방법에 대한 교육을 실시하는 방안도 고려하는 것이 필요할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 사례관리 교육과 슈퍼비전이 사례관리 수행에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났는데 이는 지역아동센터의 특수성이 반영된 결과로 보여진다. 다른 분야에서는 사례관리 교육이수여부와 슈퍼비전이 사례관리 수행여부에 중요한 영향을 미치는 것(J. Intagliata & F. Barker, 1983; S. Lim, 2012; J. Rothman & J. S. Sagar, 1998; R. W. Schaedle, 1999)으로 나타내며 반해 지역아동센터 종사자들을 대상으로 한 연구들에서는 다른 연구결과들이 나타나고 있다. 이러한 다양한 연구결과들

이 나오는 원인에 대한 심층적인 연구가 이루어져야 할 것이며, 지역아동센터 종사자들이 필요로 하는 사례관리 교육 시스템 및 내용에 대한 조사도 함께 이루어져야 할 것이다. 이를 통해 지역아동센터 종사자들에게 적합한 교육과정 및 내용을 개발하여 실시하는 것이 필요할 것으로 여겨진다. 슈퍼비전의 경우에는 E. Lee(2013)의 연구에서도 기술하였듯이 지역아동센터의 경우 사례관리자 단독 혹은 시설장만으로 이루어진 인력체계 내에서 제대로 된 슈퍼비전을 받는다는 것이 어려우며 시설장 역시 슈퍼비전을 제공할 만한 여력을 갖추지 못한 경우가 많기 때문으로 여겨진다. 따라서 거점 지역아동센터를 중심으로 권역별 슈퍼비전 체계를 구축하여 외부인사를 통해 정기적으로 슈퍼비전을 받을 수 있도록 하며 이를 통해 지역아동센터 종사자들의 사례관리 수행 역량도 강화시켜 나가는 것이 필요할 것이다.

넷째, 지역아동센터 조직의 측면에서는 사례관리 지침을 구체적으로 제시하고 정기적인 사례회의를 실시해 나가는 것이 필요할 것이다. 사례관리 관련 교육보다는 실제적으로 현장에서 업무를 수행해 나가는데 필요한 지침을 제공하는 것이 사례관리 실천에 보다 긍정적인 영향을 미치고 있으며 사례회의 실시는 사례관리 실천의 목표설정 및 계획수립단계, 평가단계에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 지역아동센터의 여건 상 각 단계별 사례회의를 실시하는 것이 힘들 경우에는 목표 설정 및 계획수립과 평가 시만이라도 사례회의를 실시할 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 실행단계에서는 사례관리 경력과 대인관계 기술이 중요한 영향요인으로 나타났는데 이는 지역사회 기관들과의 연계 시에 타 기관 종사자들과의 관계형성 및 협력관계 구축에 상기 요인들이 보다 중요한 기능을 하기 때문으로 여겨진다. 따라서 이러한 부분을 사례관리자 개인에게 전적으로 맡기기 보다는 지역 내 다양한 지역사회 기관들간의 협의체나 연합회 등의 활동을 통해 사례관리 수행의 단계 중 실행단계에서는 이러한 협의체나 연합회 등을 원활히 활용할 수 있도록 시스템을 구축하여 이러한 부분을 보완해 나갈 수 있도록 제도적으로 지원하는 것이 필요할 것이다. 사례관리 수행의 각 단계별 이러한 특성을 반영한 사례관리 지침서를 만들어 보급해 나가야 할 것이다.

마지막으로 네트워크 요인에서는 네트워크의 견고성이나 활용정도가 사례관리 실천에 영향을 미치고 있으며 이러한 네트워크의 활용정도가 개인적 요인의 부족한 부분을 어느 정도 보완해 줄 수 있는 가능성을 보여주고 있으므로 이후 네트워크를 구축하고 네트워크 내 기관들간의 협력과 상호지지를 강화하고 접촉강도나 접촉빈도를 증가

시킬 수 있는 방안에 대한 지원이 필요할 것이다. 기존의 다양한 지역 내 협의체에 지역아동센터 종사자들이 참여할 수 있도록 해야 할 것이며 이를 평가지표에 포함시키는 등의 방안을 통해 활성화시킬 수 있도록 해야 할 것이다. 그러나 네트워크 활용정도가 사례관리 수행에 영향을 미치는 부분에 대해 M. Kim et al.(2012)과 E. Lee(2013)의 연구에서는 영향이 없는 것으로 분석되었고 본 연구와 K. Do(2009)의 연구에서는 영향을 미치고 있는 것으로 분석되어 이처럼 다른 연구결과가 나타나는 것에 대한 추가적인 연구가 필요할 것으로 여겨진다.

본 연구는 부산, 경남, 울산 지역의 지역아동센터 종사자들을 대상으로 이루어졌으므로 지역적 특성으로 인하여 전체 지역으로 일반화시키기에는 한계를 가지고 있다. 또한 사례관리 수행의 각 단계별 실천정도 및 영향요인을 개괄적으로 살펴보는 데 그치고 있어 이후 각 단계별 영향요인에 대해 보다 구체적인 검토를 통해 각각의 단계의 수행 정도를 향상시켜 나갈 수 있는 구체적 방안에 대한 후속연구가 필요하리라 여겨진다. 그리고 네트워크 활용정도가 지역아동센터 종사자의 사례관리 수행의 각 단계별 실천 정도 및 전반적인 사례관리 수행의 중요 영향요인으로 분석되었으므로 이후 네트워크 활용정도의 조절효과를 중심으로 한 지역아동센터의 사례관리 실천의 영향요인에 대한 후속연구도 제안하는 바이다.

REFERENCES

- Ahn, H. (2012). The current state and task of case management in public sector. *Research of Case Management*. 3(1), 81-102.
- Choi, J. (2010). A study of the of case management experience as a strategy for service integration. *Journal of Korean Social Welfare Administration*. 12(1), 57-88.
- Do, K. (2009). *A study on the influencing factors in performing case management in community welfare centers*. Unpublished doctoral dissertation. Soongsil University, Seoul, Korea.
- Gu, Y. (2010). Teacher's recognition of community children's center program quality and professionalism. *The Journal of Child Education*. 19(2), 5-15.
- Ham, C. (2013). Case management performance of case managers in public delivery system and influential factors. *Journal of Community Welfare* 44, 1-31.
- Hahm, J. (2012). *Research on factors that influence the case*

- management performance of dreamstart center.* Unpublished master's thesis. Daegu University, Gyeongbuk, Korea.
- Hong, S. & Ha, K. (2009). A study of a care network model for community-based case management. *Journal of Korean Social Welfare Administration*. 11(1), 29-61.
- Jang, S. (2006). *A Study on the factors affecting implementation of case management in community child care center.* Unpublished master's thesis. Hanlim University, Gangwon, Korea.
- Intagliata, J. & Barker, F. (1983). Factors affecting case management services for chronically mentally ill. *Administration Mental Health* 11(2), 75-91.
- Kang, M. (2014). *A Study on the current situations of the case management and the operation system of the Community child center.* Unpublished doctoral dissertation. Hanyoung Theological University, Seoul, Korea.
- Kim, H. (2007). *A study on the evaluation of case management promotion- impediment factor -Based on the perception of case manager-.* Unpublished master's thesis. Yonsei University, Seoul, Korea.
- Kim, K. (2002). *Variables Influencing the Accountability of Social Workers in the Community Service Center.* Unpublished doctoral dissertation. Seoul Womens University, Seoul, Korea.
- Kim, M. (2014). *A study on the factors affecting the case management of local child centers.* Unpublished master's thesis. Kongju National University, Chungnam, Korea.
- Kim, M., Lee, K., & Jang, D. (2012). A study on the case management practices in community children's center- focused on the moderating effect of community resource linkage. *Social Science Research Review*. 28(4), 409-428.
- Kim, S. & Yoo, M. (2013). The effectiveness of case management on child neglect in community child center. *Journal of School Social Work* 24, 181-195.
- Kim, Y. (2013). The influence of professional capability on workers' assessment in case management in community child center. *Journal of School Social Work* 26, 1-26.
- Kong, G., & Seo, I. (2009). A study on the case management practices in community children's center. *Korean Journal of Family Welfare*. 14(4), 155-178.
- Lee, E. (2013). *Study on the influencing factors in performing case management in community children's center.* Unpublished doctoral dissertation. Seoul Christian University, Seoul, Korea.
- Lee, S. & Sung, M. (2012). A study in the income class differences in early childhood care and education and the policy implications. *Journal of Korean Home Management Association*. 30(6). 23-37.
- Lim, S. (2012). *A study on factors influencing the case management performance level at nursing facilities for the severely disabled.* Unpublished master's thesis. Daegu University, Gyeongbuk, Korea.
- Minkman, M, N., Ligthart, S, A, & R, Huijsman. (2009). Intergrated dementia care in the Netherlands: A multiple case study of case management programs. *Health and Social Care in the Community*. 17(5), 485-494.
- Moon, Y. (2012). *A study on the influencing factors of case management performance of grand parents-Grand children family.* Unpublished doctoral dissertation. Kongju National University, Chungnam, Korea.
- More, P. K. & Mandell, S. (1997). *Nursing case management: an evolving practice* New York: McGraw-Hill.
- Lee, E. (2013). *Study on the influencing factors in performing case management in community children's center.* Unpublished doctoral dissertation. Seoul Christian University, Seoul, Korea.
- Noh, M. (2009). *Self-direction in learning of university students of the high intrinsic motivation and interpersonal skills and relationships.* Unpublished master's thesis. Korea University, Seoul, Korea.
- Park, T., Park, H., & Lee, H. (2010). How does the community child center work? - content analysis to conceptualize director's experiences. *Journal of the Korean Society of Child Welfare* 33, 75-109.
- Rothman, J., & Sagar, J. S. (1998). *Case management: integrating individual and community practice* (2nd ed). Allyn & Bacon.
- Schaedle, R. W. (1999). *Critical ingredients of intensive case management case management: Judgments of researchers/administrators, program managers and case managers.* City University of New York.
- Tahan, H. A. (1993). The nurse case manager in acute care setting: jobdescription and function. *Journal of Nursing Administration*. 23(10), 53-61.

Yoo, M. (2002). *Factors affecting the stepwise implementations of case management in home-based welfare*. Unpublished master's thesis. Hallym University, Gangwon, Korea.

- Received: June 9. 2015
- Revised: June 30. 2015
- Accepted: July 25. 2015