

# 가족사례관리사업 운영 현황 및 효율성

## 제고 방안에 관한 연구\*

### 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터를 중심으로

A study of current management status and ways to improve the efficiency of Family-centered case management services: Focused on the Healthy family support centers and Multi-cultural family support centers in Seoul

중앙대학교 심리학과

교 수 박 정 윤\*\*

중앙대학교 아동청소년학과

박사과정 박 연 숙\*\*\*

동국대학교 가정교육과

교 수 전 미 경

Dept. of Psychology, Chung-Ang University

*Professor* Park, Jeongyun

Dept. of Child and Youth Studies, Chung-Ang University

*PhD course* Park, Yeonsuk

Dept. of Home Economics Education, Dongguk University

*Professor* Jun, Mikyung

#### 〈목 차〉

I. 서론

II. 선행연구 검토

III. 연구방법

IV. 연구결과

V. 논의 및 결론

부록 및 참고문헌

#### 〈Abstract〉

The main purpose of this study are to investigate the current situation of family-centered case management practices by case managers working in the healthy family support centers and multi-cultural family support centers, in order to propose a practical direction for improving the efficiency of family-centered case management services. Research participants included 24

\* 이 논문은 2018년 서울특별시 건강가정지원센터의 서울 가족 특성화과제 연구사업의 일환으로 수행된 연구임(서울특별시 건강가정지원센터-2018-서울건강18-001호)

\*\* 주저자: 박정윤(pjy4838@cau.ac.kr)

\*\*\* 교신저자: 박연숙(bono5852@naver.com)

case manager working in the healthy family support centers and multi-cultural family support centers in Seoul, who have performed case management services for families for one to 7 years. The Date was collected through focus group interview(FGI) and demographic characteristics research. The results of this study are as follows: first, in the area of cognition about family-centered case management conceptualization, confused and ambiguous. Second, in the area of practicing as a case manager, there were limitations and biases in community resources contact and multiple intervention and limited sharing information between organizations. Third, family-centered case manager's have periodically been requested to provide diverse training and education for performance of challenging case managers roles. The Standardized manual and burnout precautions should also be prepared.

**Key Words** : 가족사례관리(family-centered case management), 효율성제고(improving efficiency), 운영현황(current management status), 건강가정다문화가족지원 센터(healthy family support centers & multi-cultural family support centers)

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

통계로 본 한국가족의 변화 추이는 1인가구의 증가, 여성가구주 특히 미혼여성가구주의 증가, 홑벌이 가족의 감소, 만혼과 초혼부부의 혼인 감소, 20년 이상 된 부부의 이혼 증가, 자녀수 감소 등으로 대략 요약할 수 있다. 최근에는 산업화·도시화의 근대화 과정에서 전혀 고려되지 않았던 '위라벨'이나 '저녁이 있는 삶'에 대한 욕구가 커졌고, 이는 삶의 질과 가족 생활의 질적 향상에 대한 욕구가 과거 어느 때보다 크다는 것을 보여준다. 더불어 '명절중후군'으로 대표되는 전통적 의례문화에 대한 강한 문제제기는 남편과 아내 원가족 간 평등문화 즉 젠더관계와 세대 관계에서의 새로운 재배치를 강하게 요청하고 있다.

가족형태와 가족생활에서의 이러한 변화에도 불구하고 가족은 현대사회의 대표적인 사적공간이며 일상이 이루어지는 장으로써, 의·식·주의 기본적인 생활 이외에도 심리적 안정감, 교육, 노약자 보호 등의 여러 기능이 잘 수행되어야 행복하고 건강한 가족생활이 가능하며 이를 위해서는 무엇보다 그것을 수행할 수 있는 가족자원이 있어야 한다. 따라서 인

적, 물질, 시간자원의 안정적 확보는 기본적인 일상의 영위를 보장할 뿐 아니라 심리적 안정성 확보를 통한 가족관계의 질적 향상을 도모할 수 있다.

가족정책은 가족에 대한 내적·외적으로 다양한 인식과 변화에 의해 영향을 받으며 궁극적으로 가족의 삶의 질 향상 및 가족을 통한 사회 통합의 목적을 가진다. 따라서 가족정책은 개인적, 가족적, 사회적 측면에서의 가족자원의 발굴과 분배에 관한 것이라 할 수 있다. 건가센터와 다가센터 그리고 건다가 통합센터는 '가족'을 중심으로 한 가족정책의 전달체계 역할을 수행하고 있으며 이 연구에서 관심을 갖고 있는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터는 궁극적으로 가족구성원의 가족생활역량을 위한 가족자원의 발굴과 강화를 목표로 하고 있다. 가족생활역량을 갖춘 가족은 오늘날 가족을 둘러싼 외부 변화 및 개별 가족원의 내적 욕구변화에 잘 적응할 수 있으며 가족생활주기별 당면하게 되는 규범적·비규범적 사건에 잘 대처할 수 있다. 또 지역사회 안에서 가족의 건강성 증진에 긍정적 영향력을 행사할 수 있다. 따라서 건강가정지원법에 의한 건강가정지원센터(이하 건가센터), 다문화가족지원법에 의한 다문화가족지원센터(이하 다가센터)는 가족의 건강성 증진에 대한 공공성 확보와 정부의 책무성을 분명히

드러난다는 점에서 그 의의가 매우 크다.

한편 최근의 인구변동 및 라이프스타일의 변화는 건가센터와 다가센터를 포함한 가족지원서비스 내용 및 전달체계의 개편으로 이어졌고, 특히 가족지원서비스에 통합서비스 제공에 대한 프로그램 요구가 그 어느 때보다 높다. 여성가족부는 2014년부터 건가센터와 다가센터의 통합을 시범운영하면서 2018년 현재 152개의 통합센터가 운영되고 있다. 2014년도 건가·다가센터 통합서비스 시범운영을 9개 센터에서 시작하여 2015년도 22개, 2016년도 78개, 2017년도 152개 센터가 통합서비스를 제공하고 있으며 향후 통합센터로의 전환이 지속될 것으로 보인다. 특히 서울시의 경우 23개소(92%)가 통합 운영되고 있으며, 서울시의 통합 비율은 타 지역에 비해 상당히 높은 편으로 향후 통합센터 서비스 제공 효율화를 위한 노력이 적극적으로 이루어져야 한다. 즉, 건가·다가 통합센터 운영에 따라서 제공되는 서비스 역사이를 고려해야할 필요가 생긴 상황이다. 통합서비스의 사업은 다양한 가족을 포괄하는 생애주기별 가족서비스로 지역특성을 반영하는 방향으로 운영하고자 하며, 현재 통합서비스 지침 상 사업내용은 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 영역으로 그 중 가족관계 영역에서 다양한 가족의 가족관계 증진을 위한 교육프로그램 개발 및 운영이 요구된다.

이처럼 건가센터와 다가센터는 다양한 사업을 진행하고 있는데 그 중 가족사례관리사업은 취약·위기가족을 발굴하고 지원한다는 목적이 같다 할지라도 다른 출발점을 갖고 있다. 먼저 건가센터에서 진행되는 취약·위기 가족 대상 사례관리 사업의 변화과정은 다음과 같다(정지영·박정윤·장진이, 2015). 2004년 보건복지부에서 처음 ‘취약여성가구 사례관리’ 사업으로 취약가족지원을 시작하였으며, 이는 20-50대 빈곤여성가구를 주 대상으로 탈빈곤을 위한 여성정책의 하나였다. 이후 2007년도에는 ‘한부모가족 생활안정지원’ 사업을 5개 지역 ‘한부모가족 희망센터’에서 추진하였고, 이를 2008년에 신설한 중앙건강

가정지원센터 사례관리팀이 통합 운영하기 시작하였다. 2009년부터 취약가족역량강화사업으로 개편하여 조손가족, 기타 가족역량강화에 필요한 가족 등으로 주요대상을 확대하였으나 2011년에는 한부모가족만을 대상으로 사업을 축소하였다가 2012년부터 다시 한부모가족, 위기가족, 조손가족 3개 사업을 통합하여 현재 16개 시·도 30개 센터에서 확대, 운영되고 있다. 현재 가족역량강화사업은 취업 한부모, 조손가족, 위기가족을 대상으로 그들의 위기에 긴급하게 대처하고, 복합적인 문제해결과 욕구해소를 위해서 긴급 일시지원, 정서 지원, 돌봄 지원, 경제적 지원 등을 통해서 가족의 기능을 회복하고 정서·경제적 자립역량의 강화를 도모하는 방향에서 실시되고 있다. 반면 다가센터의 사례관리는 기본프로그램 영역의 하나인 상담영역의 하나로 진행되다가 2016년 처음으로 기본 사업이 아닌 별도 지원 사업으로 구별되면서 전국 50개소에서 실시되었으며, 2018년 현재 93개로 확대 운영되었고 서울시의 경우 24개의 센터에서 진행하고 있다.

위기 및 취약가족에 대한 정책적 지원은 2004년도부터 주관부처의 변경, 사업대상과 서비스 내용 등 운영 전반에 있어서의 잦은 변화가 계속되면서 사업 성과나 효율성 면에서 혼란감이 가중되고 있으며, 전국 센터가 아닌 일부 센터에 한정된 별도사업으로 실시되고 있는 실정이다. 특히 별도 사업으로 수행됨으로써 실무자에 대한 처우의 열악함과 높은 업무강도, 사업의 낮은 지속성에 의한 불안 등으로 숙련된 실무자 채용의 어려움과 이직 및 업무의 비연속성 등 많은 문제를 지니고 있다. 또한 취약가족에 대한 정책적 지원 방식에 있어서도 지역사회 기반의 가족사례관리는 한부모가족만을 대상으로 수행되어 왔으며, 조손가족과 위기가족에 대한 사례관리는 인적, 물적 자원 제공으로 한정되어 수행되어 왔다고 볼 수 있겠다. 특히 사업예산 상의 문제로 전반적인 지역사회 기반의 심도 있는 가족사례관리가 수행되지 못하고 한정적이며 자원연계 중심의 사례관리가 수행되어 왔다.

건가센터와 다가센터 그리고 건다가 통합센터가 ‘가족’을 중심으로 한 가족정책의 전달체계라고 할 때 가족사례관리 사업이 갖는 의미는 매우 크다. 사례관리의 단위가 ‘가족’인 가족사례관리는 가족의 전체성(holistic), 관계중심성, 상호의존성과 같은 가족체계를 맥락에 둔 통합적 지원을 수행할 수 있다. 취약가족이나 위기가족이 처한 문제는 만성적 가족갈등의 결과인 경우가 많아 발생한 위기와 더불어 그로 인해 파생되는 복합적이고 다양한 문제 상황에 동시에 직면하게 된다. 예를 들어 이혼이나 배우자 사망의 위기를 경험하는 한부모가족은 경제적 문제와 자녀 양육문제를 동시에 경험하게 되고, 실직위기의 가족 역시 경제적 문제와 취업, 가족갈등의 문제 등을 함께 경험하게 된다. 조손가족도 역시 세대 간 갈등문제, 손녀 부양문제, 경제적 문제를 동시에 경험하고, 폭력이나 자살, 교통사고 및 자연재해 등의 위기가족 역시 경제적 문제와 취업 및 가족갈등의 문제를 함께 경험하고 있다. 따라서 이와 같은 복합적이고 다양한 문제를 동시에 지니고 있는 위기 및 취약 가족은 복합적이고 다양한 문제를 해결하기 위한 가정 내적, 외적 자원이 부족하여 가족의 기능 및 역할을 적절히 수행하는데 한계를 지니고 있으므로, 지역사회 내의 경제적 자원, 물적 자원, 인적 자원, 사회적 자원 등을 연계하여 지원할 필요가 있다.

한편 가족사례관리사업의 성공에서 가족사례관리사의 역할은 절대적이라 할 수 있다. 사례관리는 사정, 서비스 계획과 자원연계, 조정, 상담, 옹호, 문제해결, 모니터링 등의 기능을 수행되어야 하며, 이 모든 것이 가족사례관리사에 의해 진행되기 때문이다. 가족사례관리사는 사례관리와 가족에 대한 이론적 지식을 포함해 실제 현장에서의 서비스 진행이 가능한 실천적 기술을 갖고 있어야 한다. 또 가족사례관리사의 윤리적 딜레마에 대처할 수 있는 사고와 행동의 가치기준을 세워야 한다. 그러나 가족사례관리사업에서 가족사례관리사의 중요성에도 불구하고 이에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다. 가족사례관리사업의 특성을 고려할 때 가족의 복합적 문제에

대한 통합적 서비스 제공이 가족문제의 실제적 예방과 해결을 도모할 수 있지만 현실적으로 가족사례관리사의 잦은 이직과 업무의 비연속성 등으로 숙련된 가족사례관리 실무자가 부족한 상황이다. 특히 서울시의 경우 현재 23개 통합센터 가족사례관리를 수행하고 있으나, 통합 이전의 건강가정지원센터의 경우 가족사례관리사업을 실시한 비율이 높지 않으며, 다문화가족지원센터의 사례관리는 현재 취약가족대상의 가족사례관리와는 다른 양상을 띠고 있어서 통합센터들이 제공해야 하는 가족사례관리사업 수행에 대한 어려움이 예상된다.

따라서 이 연구는 가족사례관리의 전반적 프로세스에 대한 체계적 안내와 실제 사례를 다루는 기술과 노하우를 전달할 가족사례관리의 운영효율화 방안 마련이 시급한 현 시점에서 먼저 서울시를 중심으로 가족사례관리 실무자 인터뷰를 통해 가족사례관리 사업운영 및 실무자 현황과 가족사례관리사업의 효율화를 위한 요청사항을 살펴보고자 한다. 구체적으로 살펴보면, 먼저 사업운영현황에서는 가족사례관리의 일반적 진행과정인 ‘발굴-인테이크-사정-서비스 계획-서비스 실행-서비스 평가’와 실천적 진행과정 이전에 필요한 가족사례관리사의 가족사례개념화에 대하여 살펴볼 것이다. 다음으로 가족사례관리사업은 가족사례관리사 즉 실무자를 통해 실현되는 것이므로 실무자들이 처한 인적·물적·제도적 현황을 살펴보고자 한다. 마지막으로 가족사례관리사업의 효율성 증진을 위해 가족사례관리사들의 요구사항은 무엇인지 알아보고자 한다. 이와 같은 구체적 연구내용의 수행을 통해 가족사례관리사업의 효율성 방안을 논의하고자 한다.

## 2. 연구문제

서울시 가족사례관리 업무의 효율화 방안을 모색하기 위하여 이 연구에서는 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

- 연구문제 1. 서울지역 가족사레관리사업 운영 현황은 어떠한가?  
 연구문제 2. 서울지역 가족사레관리사업 실무자 현황은 어떠한가?  
 연구문제 3. 서울지역 가족사레관리사업 효율성 증진을 위한 실무자의 요구사항은 무엇인가?

## II. 선행연구 검토

우리나라의 사레관리 실천과 흐름을 보면 연구 초기에는 사레관리의 소개와 모델 적용에 대한 연구들이 주를 이루었고 그 후 사레관리가 지역사회복지관, 재가노인서비스, 장애인 실천 현장 등에서 효과적인 방법으로 주목받게 되자 기존 민간영역을 넘어 공공 영역에도 영향을 미치게 되면서 취약가족에 대한 사레관리모델을 구성하기 위한 탐색적인 연구들이 진행되었다(김은정, 2015).

가족사레관리 관련 선행연구들은 취약가족 중 다문화가족을 위한 사레관리의 필요성을 원칙과 방법, 단계별 접근에 대해 논의하며 사레관리의 활성화 방안을 제시한 연구와 사레관리서비스 제공 방안을 위한 모델이나 실천 모형을 제시하는 연구들(강기정·박경애, 2011; 박영희·정순돌·배진영, 2012), 현장의 사레관리자 또는 실무자들의 실천 경험에 대한 연구들이 수행되어져 왔다. 이 중에서 사레관리자를 대상으로 한 선행연구는 가족사레관리자의 인식이나 실천에 어떠한 요소들이 영향을 미치는 지에 대해 간접적으로 파악하는 내용과 사레관리자들의 실천 경험을 다양한 맥락에서 그 과정을 분석하는 질적 연구들이 있다.

### 1. 가족사레관리자들의 실천경험에 대한 연구

가족사레관리 운영과정의 전반에는 가족사레관리자들 즉 현장 종사자들의 역할과 전문성이 강조

되고 있고 선행연구들은 사레관리자는 다양한 역할의 전문가 기능을 통합하여 수행한다고 설명하고 있다(Rothman, 1991). 권진숙(2010)은 사레관리자를 상담자이자 교육자, 옹호자이자 조정자 역할을 한다고 표현했다. 사레관리자가 수행할 수 있는 기능과 역할은 실제로 사레관리자의 전문성과 교육수준의 정도, 사레관리자가 소속된 기관의 특성이나 위치, 서비스 대상의 문제유형과 심각도 등 여러 가지 요인들이 고려되어 역할의 범위와 수행의 강도가 달라진다(황성철·곽중희, 2013). 사레관리 담당자들의 기능과 역할은 현장에서의 사레관리자의 실천 또는 활동으로 정의 될 수 있다. 사레관리자들이 사레관리에 대해 어떻게 이해하고 있으며 무엇을 경험하고 있는지 이들의 인식과 실천경험의 양상을 살펴보는 것은 사레관리의 방향성을 제시하고 효율적인 사레관리를 위해 중요하다고 하겠다(김은정, 2015).

가족사레관리자들의 사레관리인식에 영향을 미치는 요인들에 대한 질적 연구들을 살펴보면 현장 실무자들은 가족사레관리의 개념이나 대상에 대한 혼란이 있었으며 특히 업무 수행초기에 이런 혼란이 많았다(최지선, 2012; Russell & White, 2001). 명확한 실천지침과 가이드라인의 부재와 함께 가족사레관리가 무엇인지에 대한 개념화의 어려움은 가족사레관리 서비스 제공 과정에서의 어려움과 딜레마로 나타났다(최지선, 2012; 박송이, 2014; 김영숙·임효연·신소라, 2009). 즉, 가족사레관리에 대한 인식정도와 개념화의 차이는 초기 사례사정 단계에서부터 가족을 대상으로 하는 사레관리가 무엇인지에 대한 개념의 혼선과 대상 선정의 어려움 및 실천과정 전반에 큰 장애요소로 작용하고 있었다(김승권 외, 2010). 실제로 가족사레관리서비스 대상에 대한 연구(김성천·박지영, 2012)를 살펴보면 가족사레관리대상은 한 가족의 모든 가족구성원들을 각자 사레관리의 대상으로 개입하거나 사정과 개입에서 가족단위에 초점을 두는 경우, 가족 단위를 특별히 고려하지는 않지만 개입에 있어서 가족이 그 배경에 있다는 것을 인식하고 접근 등으로 분류된다고 밝히고 있어 가족

사례관리의 대상이 무엇인지에 대해 혼선이 있음을 알 수 있다.

특히 가족대상의 사례관리가 무엇인지에 대한 실천지침의 부재 상황에서 가족사례관리 개념화의 어려움은 서비스 대상 선정에서부터 서비스 제공 전반에 영향을 미치게 되는데 이는 곧 개인의 역량과 노력, 실무자들의 경험에 의존하여 사례관리를 실천하는 개인 사례관리 실천모델을 가지는 취약성을 낳게 된다(우국희·김영숙·임효연, 2007; 박영래, 2013). 아울러 현실을 반영하지 못하는 평가체계의 부적절성과 불명확한 기준 그리고 평가양식으로 실무자들의 어려움은 가중되고 있는 것으로 나타났다.

사례관리를 실천하는 과정에서 사례관리 담당자들이 겪는 또 다른 곤란은 지역마다 다른 편중된 자원과 이용자들의 한계, 자원에 접근하는 네트워크와 연계에 대한 경험의 부족으로 인한 어려움이었다(이용표, 2009). 실무자들이 속한 기관의 특성 또한 사례관리 실천에 영향을 주고 있었는데 조직 내의 지지도, 의사결정 과정에서 실무자의 참여도, 팀별 응집력 등의 기관의 내·외부적인 요소들이 고려되어야 할 환경적 요인이었다(함철호·윤원일, 2010).

한편 강기정, 이무영과 정은미(2013)의 연구는 가족사례관리 실무자들은 서비스 제공 초기에는 가족사례관리의 개념과 목적에 대한 혼돈이 있었으나 사업이 진행됨에 따라 이러한 점들이 명료화되어 간다고 말하고 있다. 즉, 다양한 사례관리사들의 실천경험과 어려움들이 사례관리자로서의 정체성과 가치를 재구조화하고 실천적인 지식을 발전시킬 수 있는 주체적인 학습 기회가 될 수 있다고 설명했다. 그러므로 이들은 가족사례관리 담당자들의 발전과 역량을 강화시키기 위해서는 동료와 조직의 지지, 슈퍼비전이 강조되어야 한다고 제시하고 있다(김영숙 외, 2009; 김선주·김교정 2013; 우국희 외 2007). 또한 가족사례관리현장의 종사자들은 상담기술과 슈퍼비전 제공 등의 역량 강화에 대한 수요가 높았으며, 장기적인 교육계획에 대한 욕구가 있었고 가족사례관리에 대한 명확한 실천지침이나 가이드라인이 제공

되기를 원했다(강기정 외, 2013). 종사자의 역량강화 및 교육에 대한 기회 부족과 함께 지역자원의 부족, 서비스 체계의 낮은 연계성은 사례관리 실천과정에서 실질적인 어려움을 겪게 하는 요인이었다. 이를 해소하기 위해 지역사회 서비스 조정체계와 실효성 있는 네트워크의 구축이 필요하다는 것 또한 연구의 결과로 제시되고 있다(이용표, 2009).

## 2. 가족사례관리의 효과성에 대한 연구

가족사례관리의 효과성에 대한 연구들은 실제로 가족사례관리사업이 가족의 기능 및 역량강화에 영향을 미치는지, 어떠한 요인들이 성공적인 가족사례관리에 영향을 미치는지에 대한 연구들이 있다.

가족사례관리와 사업성과에 대한 선행연구(정지영 외, 2015; 황정임 외 2015; 강기정·박수선, 2013; 김승권 외 2010)들은 가족사례관리의 효과성에 영향을 미치는 요인으로 지역사회의 자원연계와 지역사회네트워크 구축과 활용의 정도가 중요함을 설명하고 있다. 즉, 가족사례관리 과정에서 지역사회네트워크를 활용한 사례연계 및 자원 연계가 활발하고 네트워크 체계가 잘 구축되어 있는 경우 사업의 성과와 정적인 연관성을 갖는다고 보았다. 따라서 사업의 수행방식으로 가족사례관리를 활용하는 경우 이를 지지하는 지역사회네트워크, 지역사회협의체의 구성과 운영은 사업의 성공에 매우 중요한 요인이라 할 수 있다. 취약·위기 가족지원수행기관인 건강가정지원센터는 기존의 보건과 복지 중심을 네트워크를 활용하여 지역사회의 협력에서 고용, 주거, 교육, 문화, 환경 등의 주민의 전반적인 생활영역을 모두 포함하는 영역의 협력이 강조되는 정책으로의 변화를 모색할 경우 가족사례관리 방법의 강점이 부각되는 기회로도 삼을 수 있을 것이다(어성연·고선강, 2016).

다문화가족사례관리에 대한 실천의 효과성과 사례관리 모델의 방향성을 모색하고자 한 김명희와 장은정(2013)의 연구는 사례관리 사업이 특히 한부모

가족의 가족기능 강화와 경제적 자립능력을 조성하는데 효과성이 있음을 밝히고 있다. 또한 저소득 한 부모를 대상으로 한 사례관리의 효과성 연구에서도 이들 가족의 생활안정과 가족역량 강화에 가족사례관리의 접근 방식이 매우 효과적이라는 점이 제시되고 있다(강기정·박수선, 2013). 다른 공적인 영역의 사례관리 효과성을 살펴보면 공공전달체계 내 사례관리에 영향을 미치는 요인을 분석한 함철호(2013)의 연구는 사례관리자들의 학력, 개인역량, 조직특성, 네트워크, 자원 등이 사례관리에 영향을 미치는 요인변수라고 설명했다. 즉, 개인역량과 조직의 지지, 자원수준이 높고 네트워크 수준은 낮은 경우에 사례관리 수행이 높은 것으로 나타났는데 이는 네트워크가 사례관리에 긍정적인 영향을 미친다고 주장한 연구들과는 상반된 결과를 보여준다(홍선미, 2010; 최지선, 2012). 유사한 연구결과로 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 메타분석을 수행한 염동문, 이경은과 김미정(2014)의 연구는 사례관리수행에 영향을 미치는 하위요인은 전문성, 기관의 지지, 자율성, 네트워크, 슈퍼비전이 있다고 설명하고 있다. 클라이언트를 대면하는 사례관리자는 업무 수행 과정에서 높은 스트레스와 소진이 유발되는데 이 때 기관의 지지를 받을 수 있는 기관의 정책 및 자원제공, 감독자의 지지는 중요한 역할을 한다. 즉, 개인의 전문성, 동료들의 지지와 상호작용은 효과적인 사례관리를 가능하게 하고 사례관리자들의 역량을 강화시키는 요소이다(이경은·김미정, 2013). 사례관리의 성공에는 사례관리자가 평가를 위한 부가적인 업무가 아니라는 인식을 가지고 사례관리 수행을 뒷받침할 수 있는 정책을 마련해야 한다(염동문 외, 2014).

결국 가족사례관리의 효과성은 사례관리자의 구체적인 역량 외에도 사례관리의 방향성 정립, 기관의 사례관리 운영 철학, 사례관리 체계 구축 등(강기정·박수선, 2013; 권진숙, 2010; 홍선미, 2010) 종합적인 체계 구축을 하는 접근이 요구된다.

선행연구를 종합해보면 가족사례관리에 대해 필요성을 인식한 후 효과성을 검증하고 모형개발을 위

한 시도들이 있으나 이는 초기단계라고 보여지며, 실제 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 모두에서 수행되는 가족사례관리사업의 현황을 밝히는 연구들은 거의 찾아보기 어려운 실정이다. 따라서 본 연구에서는 두 기관 모두를 대상으로 즉, 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에서 실시되는 가족사례관리에 대한 현황과 문제점, 향후 개선방안 등에 대한 부분을 밝히고자 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 가족사례관리사업의 운영 현황을 파악하기 위해서 초점집단면접(FGI)을 실시하였다. 초점집단면접(FGI)은 미리 계획한 토론 집단의 형식이며 선택된 하나 이상의 주제에 대해 사회자의 진행으로 토론을 실시하는 질적 연구기법의 하나이다. 사례관리와 같은 실천 현장에서의 현장경험을 연구하는데 적절한 방식으로 공통의 관심사와 수행영역을 가진 사람들이 서로 다른 관점과 의견을 나누어 양질의 자료 수집이 가능하다(Sherman & Raid, 2004). 본 연구의 연구 참여자는 서울시 각 자치구에서 가족사례관리사업을 수행 중인 건강가정지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터, 다문화가족지원센터의 가족역량강화사업 실무자 및 다문화가족사례관리 담당자 24명이다. 초점집단면접이 진행된 과정은 다음과 같다. 심층면접을 실시하기 위해 전 연구진과 서울시 건강가정지원센터 담당자간 면접질문지 내용을 구성하고 수정 보완의 과정을 거쳤다. 이후 면접참여 집단 구성(한 그룹 당 4~5명으로 구성, 총 5그룹)을 협의하여 결정하였고, 개별센터 담당자들과 접촉하여 참여협조를 요청하였다. 면접참여자의 집단 구성에는 이들의 연차와 실무경력(취약 위기 및 다문화)을 고려하였고 이후 서울시센터를 통해서 참여와 협조에 대한 공문을 개별센터로 발송하였다.

참여자들에게 사전녹음 및 연구 활용 동의를 구하였고 장소의 선정은 인터뷰 참여자들의 편의성과 접근성을 고려하여 중앙대학교 3회, 동국대학교에서 2회 진행되었으며 장소는 24개 기관 24명의 인터뷰 참여자들이 선택할 수 있도록 사전 공지하였다. FGI는 1회당 대략 2시간 반 정도의 심층면접이 진행되었다. 조사 기간은 2018년 5월-6월 2달가량 소요되었다. 수집한 자료는 주제별 분석법(thematic analysis)을 활용하였는데, 이는 코딩을 통해 수집된 자료를 분석 가능한 수준으로 줄여가며 체계적으로 분석하는 방식이다.

## 2. 질문 내용

초점집단면접내용은 가족사레관리 사업의 이해, 가족사레관리과정 및 사레관리사업 진행에서의 실무자 의견으로 구성되었다. 질문은 개방형 질문방식으로 제시되었고, 질문의 순서는 상황에 따라 조정되었다. 질문내용은 <표 1>과 같다.

<표 1> 초점집단면접(FGI) 질문내용

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>I. 가족사레관리사업 이해에 대한 내용</b>    |  |
| 1.                              | 가족사레관리사업 개념 이해                         |
| 2.                              | 현재 서비스를 제공하고 있는 사레관리대상가족의 유형           |
| 3.                              | 가족사레관리 담당자로서 수행하는 역할과 역할수행의 어려움, 필요 역량 |
| <b>II. 가족사레관리사업 운영과정에 대한 내용</b> |  |
| 1.                              | 사레 발굴 및 사레판정                           |
| 2.                              | 지역네트워크 구축 현황                           |
| 3.                              | 가족사레관리서비스 진행과정에 관련사항                   |
| 4.                              | 가족사레관리사업에 대한 평가 및 역량강화 관련사항            |
| <b>III. 가족사레관리사업 효율화에 대한 내용</b> |  |
| 1.                              | 가족사레관리사업 효율화를 위한 제언 및 건의사항             |

## 3. 조사대상자들의 인구사회학적 특성

조사대상자들의 인구사회학적 특성은 <표 2>와 같다. 인터뷰 참여자들의 직무와 연관하여 대상자들

의 특성을 살펴보면 취약(및 다문화 포함)위기 사레관리사가 6명, 다문화 사레관리사가 18명으로 총 24명의 사레관리사가 인터뷰에 참여하였다. 이 중 23명은 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스운영기관 소속이었고 한 명은 다문화가족지원센터 소속이었으며 한 명을 제외하고 모두 여성이었다.

1회차는 취약위기와 취약위기 및 다문화 사업으로 이루어져 취약위기사업 위주의 사레관리사들을 중심으로 면접을 실시하였다. 조사대상자들은 남성 1명, 여성 4명이었고, 경력은 2년차에서 8년차까지였고 직급은 팀원 2인 팀장이나 선임 실무자가 3인이었다. 2회차에서 5회차는 한 명을 제외하고는 다문화 사레관리사업의 사레관리사들로 이루어졌고 이들은 20명 중 5명을 제외한 대다수가 4일제 사레관리사였다. 이들의 사레관리 실무경력에는 취약(및 다문화 포함)위기사레관리사의 경우 2년차 2명, 3년차 1명 및 5년차, 7년차, 8년차 각 1명이었다. 다문화사레관리사는 실무 경력 1년차 6명, 2년차의 경우 4명, 3년차 5명, 5년차 이상이 3명으로 다양한 구성을 보였다(자세한 내용은 [부록] 참조).

5회차까지 응답자들의 경력을 종합해 보면 '1년 미만'이 50.0%로 가장 많았고, 다음으로 '3년 이상-4년 미만'이 16.7%, '1년 이상-2년 미만'이 12.5%, '2년 이상-3년 미만'이 12.5%, '5년 이상'이 8.3%를 차지하고, 직급은 '팀원'이 91.7%였고, '팀장 이상'이 8.3%였다. 연령분포를 살펴보면 '20세 이상-30세 미만' 대상자가 45.8%로 가장 많았고, 다음으로 '30세 이상-40세 사이' 25.0%, '50세 이상'이 16.7%였으며, '40세 이상-50세 사이'가 12.5%로 나타났다. 실무자들의 학력수준은 '대졸'이 70.8%로 많은 부분을 차지하였으며, '대학원졸 이상'은 29.2%를 차지했고, 전공특성은 '사회복지'가 47.6%로 가장 많았으며 다음으로 '이동/가족전공'이 17.4%, 상담 및 심리전공이 13.6%, 기타(영어영문, 인간재활 등)이 13.6%를 차지하고 있었다.



〈표 2〉 조사대상자의 인구사회학적 특성 (n=24)

| 변인           | 구분              | 빈도(%)     | 변인 | 구분             | 빈도(%)         |
|--------------|-----------------|-----------|----|----------------|---------------|
| 연령           | 20세 이상 - 30세 미만 | 11(45.8)  | 전공 | 아동/가족 전공       | 4 (17.4)      |
|              | 30세 이상 - 40세 미만 | 6 (25.0)  |    | 사회복지 전공        | 11 (47.6)     |
|              | 40세 이상 - 50세 미만 | 3 (12.5)  |    | 청소년 및 청소년상담 전공 | 2 ( 8.8)      |
|              | 50세 이상          | 4 (16.7)  |    | 상담/심리 전공       | 3 (13.6)      |
| 남            |                 | 1 ( 4.2)  |    | 기타             | 3 (13.6)      |
| 성별           | 여               | 23 (95.8) | 경력 | 1년 미만          | 12 (50.0)     |
|              | 학력              | 대졸        |    | 17 (70.8)      | 1년 이상 - 2년 미만 |
| 대학원이상(수료 포함) |                 | 7 (29.2)  |    | 2년 이상 - 3년 미만  | 3 (12.5)      |
| 직급           | 사 원             | 22 (91.7) |    | 3년 이상 - 4년 미만  | 4 (16.7)      |
|              | 팀장 이상           | 2 ( 8.3)  |    | 5년 이상          | 2 ( 8.3)      |

#### 4. 자료분석 방법

심층면접 자료는 대상자의 동의 아래 녹음하였으며 언제든지 녹음을 중단할 수 있음을 고지하였다. 녹음자료는 전사한 후 연구자들은 전사 자료를 일차적으로 읽으며 주요 내용을 논의한 후 그 결과들을 유목화 하였다. 유목화한 항목과 전사 자료의 일치정도를 확인한 후 유목화에 대한 합의된 내용을 도출하여 이를 토대로 분석을 실시하였다.

### IV. 연구결과

#### 1. 가족사례관리사업 운영 현황

1) 가족사례관리사업 실무자의 가족사례개념화  
 가족사례관리는 개인사례관리와 달리 가족단위의 총체적 접근이자 가족의 전면적 변화를 이끌 수 있기 때문에 가족사례관리의 성공적 서비스는 실무자에게 커다란 자긍심을 갖도록 만든다. “너무 만족을 하시고 그로 인해 표정이 변한다든가, 좀 더 적극성을 띄게 되든가 하면 가장 보람이 됐어요.”(S 실무자)와 같이, 근속연수와 무관하게 대부분의 실무자들은 서비스를 필요로 하는 대상자를 직접적으로 도울 수 있고, 대상자 가족의 구체적 변화를 이끈다는 점

에서 이 사업에 대한 애정과 보람을 느끼고 있었다. 특히 실무자와의 인터뷰에서 센터 내 다양한 내부 자원, 풍부한 외부자원의 연계 가능성으로 사업 자체가 가진 힘이 있음을 알 수 있으며, 서비스를 받은 대상자로부터의 감사 인사는 사례관리사로서 사업에 몰입할 수 있는 강력한 동인으로 작용하고 있었다.

그러나 가족사례관리사업의 성공을 위해서는 다양한 제반 조건이 갖춰져야 하며, 특히 실무자의 가족사례개념화는 사업수행 능력을 가능케 하는 중요한 핵심요소다. 가족사례개념화란 내담자에 관한 정보를 조직화하여 내담자의 상황에서 부적응적 패턴을 드러내고, 강점을 발견해 강화하고, 예상되는 도전과 어려움을 제시하여 준비하도록 함으로써 성공적 종결을 성취하기 위한 전략이라 할 수 있다. 따라서 대상자 가족의 효과적 변화를 위해서는 효율적이고 정확한 사례개념화가 필요하며, 이를 위해서는 가족 집단의 체계적 특성을 비롯한 가족갈등과 가족권력, 가족역할, 가족의사소통 등 가족 내 역동에 대한 전문적 이해가 있어야 한다.

한편 가족사례개념화를 위해서는 먼저 대상자가 호소하는 문제를, 가족집단의 본질적 특성에 대한 이해 및 개별 가족 내·외부의 상황과 가족의 역사성을 바탕으로 한 총체적 맥락에 바탕을 두고 접근해야 한다. 인터뷰에 응한 실무자는 적어도 가족사례관리

는 ‘가족’을 지향해야 한다는 사실은 비교적 잘 숙지하고 있었다. 즉 가족사례관리는 개인사례관리와 달리 개인이 아닌 ‘가족’에 초점을 두어야 하며, 개인의 맥락이 아닌 ‘가족’의 맥락에서 사례를 이해해야 한다는 것을 인지하고 있었다. 따라서 실무자는 가족의 생태학적 체계에 대한 이해를 위해 특히 인테이크와 사정단계에서 가계도나 가족 생태도 등을 활용해 가족 단위의 접근을 시도하고 있었다.

건강가정지원센터 자체가 보편적 복지를 추구하는 기관이라 대상자 거의 일반 가정이 많아요. 계속 하다 보니 이런 분들이 몰품같이 단순 지원이 아니라 자립을 강화하는 게 이 사업의 목적인데, 저희가 몰품지원을 연계해 해 와서 드리지만 하고 …… (W 실무자)

가족사례관리는 다문화 가족 전체가 복합적인 문제를 해결하고, 가족 이외에도 주변의 생태도를 탐색해서 지속적으로 변화하고 발전할 수 있도록 도와드릴 수 있어야 한다고 생각합니다. 종합복지관의 사례관리와 차이점을 생각해보면 외국인이다 보니까 지원을 받을 수 있는 데에 한계가 있고 자원을 많이 부족하고 더 필요하다고 생각합니다. (J 실무자)

거기는 개인의 문제해결을 중심으로 접근을 하는 거라면, 건강가정센터의 경우에는 다문화가족이기 때문에 가족적이고 복합적인 문제에 대해서 접근을 하는 거 같아요. 저희가 예방차원에서 가족의 건강을 증진하는 거잖아요. 회원 분들을 모니터링하면서 예방 부분을 같이 보고 있기 때문에 오히려 복지단체의 개인사례관리보다 좀 더 복잡하고, 해결할 때 다양한 접근이 필요한 사례를 다루고 있다고 생각합니다. (S 실무자)

그러나 가족사례관리는 가족 생태도나 가계도를 그리는 것에 그쳐서는 안 되고 이를 통해 가족의 역동을 읽고 가족구성원이 만드는 가족 역동의 변화를 이끌어야 함에도 불구하고 적지 않은 실무자는 가족 사례관리개념화에 어려움을 호소하고 있었고, 실제로 진행하고 있는 사업은 대상자 개인사례관리에 그치는 경우가 많았다. 물론 실무자의 과도한 업무나 시간 부족이라는 물리적 환경은 가족사례관리에의 접근을 가로막는 중요한 요인이지만, 적지 않은 실무자가 가족사례관리의 개념화가 무엇을 의미하는지, 또 그것을 어떻게 실현시킬 수 있는지에 대한 답을 갖지 못하고 있었다.

일단은 여기서 가족사례관리라고 해서 조금 생소했어요. 사례관리라고 하면 개인과 가족이 나뉘지 않고 당연히 가족에 개인이 들어간다고 생각을 했었어요. 개인이 상담을 받으러 오더라도 그 가족한테 개입을 했던 부분들이 많았어요. 복지관에서도 그렇고 여기 와서도 그렇고요. …… 물론 어머님들 위주로 상담과 개입이 이루어지더라도 서비스는 자녀들과 가족 전체한테 다 영향을 미친다고 생각해서 저는 당연히 가족 사례관리를 하고 있다고 생각을 했거든요. 그래서 별 차이가 없는 거 같아요. …… 개인 접근이나 가족 접근이나 큰 차이가 없다고 생각해요. (T 실무자)

대상자의 호소 문제를 가족의 맥락과 역동에서 이해한 후 서비스 전략을 짜는 것과 대상자 개인에게 초점을 둔 채 가족의 상황을 중요한 정보의 하나로 다루는 것은 근본적 차이가 있다. “주 호소 문제 말고 호소하지 않은 뭔가가 있는지 알아보다보면, 정말 어떤 가정은 양과 같은 가정이 있더라고요.”(R 실무자)라는 한 실무자의 말처럼, 대부분의 사례관리대상자는 경제적인 측면과 관계적 측면 등의 제반에서 역기능적 특성이 보이기 때문에 가족사례관리의 개

념화가 무엇보다 선행되어야 함에도 불구하고, 이에 대한 구체성의 미흡은 이후 성공적인 사업수행의 커다란 걸림돌이 되고 있다. 한 실무자는 사례관리개념화의 어려움을 다음과 같이 설명하였다.

좀 혼란이 있었어요. 저는 뭔가 도와줘야 하고 그런 걸로 생각을 했는데, 그게 아니고 전체적으로 다방면으로 봐야하는 부분이 있어서요. 제가 이 사람한테 이런 걸 도와주면 좋겠다고 생각했는데, 그 사람은 또 다른 욕구를 원하잖아요. 그런 데서 오는 괴리감도 있었어요. 아직까지는 답을 찾지는 못했어요. (U 실무자)

이처럼 실무자에게 가족사례관리로 삼고자 한 대상 가족을 어떻게 다룰 것인가의 전략인 사례개념화의 부재는 사실 실무자 개인의 몸과 마음을 소진시킬 뿐 아니라 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 본연의 특징을 드러내지 못하는 결과를 초래한다. 다음 실무자의 말은 이러한 현실을 잘 보여주고 있다.

복지관에서는 어쨌든 사례관리 보조금으로 내려와서 생계비를 지원해주는 돈이 있어요. 그런데 센터는 그게 아니어서 100% 다 자원 연계로만 해야 하는 거예요. …… 생계비, 난방비, 의료비를 지원해줄 수 있는 돈이 없어서, 진짜 심도 있는 사례관리를 해드려야 한다고 했을 때는 저희도 ‘복지관에 연계할 수밖에 없지 않나...’ 라는 생각을 많이 했어요. 저는 오히려 내부 프로그램 연계는 거의 적은 편이고, 그래도 상담은 연계를 많이 해요. 가족관계 어려움들은 거의 다 있으시니까. 상담은 많이 연계하지만 대체로 외부자원을 되게 많이 활용해요. (T 실무자)

가족사례관리가 ‘무엇을 지향해야하는가’와 가족사례관리를 ‘어떻게 진행해야하는가’는 별개의 문제이다. 몇몇 예외가 있다 할지라도 센터 실무자들은 가족사례관리의 지향은 비교적 잘 알고 있지만, 그것을 어떻게 전개할 때 개인가족사례관리가 아닌 가족사례관리가 되는지에 있어서는 혼란을 겪고 있었다. 그리고 이 혼란의 핵심에 가족사례관리개념화의 어려움이 있었다. 그 결과 적지 않은 센터의 가족사례관리사업은 여러 가지 이유로 내담자 중심의 개인적 서비스에 그친다거나 단순한 요청사항에 대한 서비스 제공에 급급한 형편이었다.

## 2) 서울지역 가족사례관리사업 진행과정

가족사례관리사업은 서비스 종결에 이르기까지 ‘발굴-인테이크-사정-서비스 계획-서비스 실행-서비스 평가’가 이루어지는 연속적 과정이며, 성공적 사업수행을 위해서는 사업 담당자인 실무자의 역량 뿐 아니라 이를 지원하기 위한 사례회의와 슈퍼비전 등이 갖춰져야 한다. 서울지역 건강가정지원센터·다문화가족지원센터 내 가족사례관리사업 운영현황을 과정별로 자세히 살펴보기 전 먼저 3년차로 접어든 한 실무자의 이야기를 통해 센터 내 사례관리사업의 개괄적 현실을 살펴본 후 이 사업의 진행 단계별로 그 현황을 알아보려고 한다.

매뉴얼이 정말 미흡하고 전담인력도 저 혼자였어요. …… 실질적으로 사업을 해보니 저 혼자 실적입력 다 하고 가정방문 나가고. 그러다보니까 제가 뭘 할 수가 없는 거예요. …… 외부지원 사업을 초기에는 적극적으로 헤드렸는데, 크게 따오면 중간에 계획서 쓰고 나중에 결과보고서 쓰고 중간마다 보고를 해야 하니까 공모가 떠도 지원할 용기가 안 생겨요. 왜냐하면 다 제가 할 일이 되니까요. 자꾸 물품지원으로 가는 이유가 물품지원은 그때마다 명단만 보내면 되거든요. 그런데 큰 사업은 많이 부담이 되는 상황이에

요. (W 실무자)

(1) 초기 단계

가족사례관리사업의 초기단계는 발굴단계, 인테이크 단계, 사정단계로 크게 구분가능하다. 먼저 가족 사례관리의 대상자 발굴이 어떠한가의 질문에는 실무자 간 차이가 컸다. 즉 대상자 발굴이 너무 어렵다고 이야기하는 실무자가 있는 반면 사례관리를 필요로 하는 가족이 많아 발굴 자체는 조금도 어렵지 않다고 말하는 경우도 있었다. 특히 발굴이 어렵지 않다고 하는 경우는 센터 내 가족사례관리 담당자 외의 실무자에 의해 대상자가 의뢰되거나 지역 내 여러 기관에 의해 지속적으로 의뢰가 들어온다는 응답이 많았다.

발굴은 어쨌든 들어오면 저희가 상담을 하긴 해요. 문제는 들어오지가 않아요. 그래서 저는 홍보를 진짜 많이 다녔거든요. 인근 학교, 주민 센터, 다문화와 관련된 모든 기관들을 다 전화해서 방문하고 공문 돌리면서 찾았어요. …… 그렇게 홍보를 해도 사실 들어온게 2~3 케이스밖에 안 돼요. (T 실무자)

님치죠. 저희는 웬만한 사례는 사례로 잡지도 않아요. 한 달에 두세 번 만나서 비자나 언어발달 해주는 식으로 서비스 하나 하나 연계해주는 거는 대상자에 끼지도 못해요. (N 실무자)

또 실무자의 연차가 길어질수록 발굴의 어려움은 줄어들었는데, 그 주된 이유는 센터 내 다양한 사업에 대한 심화된 이해 및 발굴에 필요한 역량과 노하우로 요약된다.

발굴은 그렇게 어렵지 않았어요. 처음에 가족생활지도사로 들어왔을 때는 결혼이민자 멘토링 프로그램을 했었는데, 굉장히 힘

이 들긴 했지만 …… 예전에는 대상자를 모집할 때 800개 정도의 문자를 발송을 해요. 그 비용이 만만치 않았는데 요즘은 카카오톡을 통해서 해요. …… 카톡으로는 그림, 사진, 번역문까지 한꺼번에 올려드리니까 전화가 굉장히 많이 와요. (H 실무자)

한편 외부와 내부 중 어디를 통해 발굴이 이루어지는가에 대한 질문에서, “70:30. 70이 거의 외부연계에요.”(B 실무자)라고 하거나 “다가 사례관리는 내부연계가 비중이 높아요.”(C 실무자), “내부 80 외부 20 정도 하는 거 같아요.”(V 실무자)라고 하는 등 센터 간 차이가 컸다. 이러한 차이는 실무자의 연차나 업무 숙련도, 지역 내 지역네트워크의 활성화 정도 및 참여도 등 다양한 변인에 의한 결과였다. 또 “다문화는 괜찮은데. …… 일반가정은 5 케이스였었는데 이게 채워지지가 않더라고요.”(E 실무자)라는 응답에서도 알 수 있듯이 다문화가족의 사례발굴과 비다문화가족의 사례발굴의 차이가 있다고 말하는 실무자도 있었다.

이상을 정리하면, 가족사례발굴은 내담자에 의한 직접인 요청 이외에도 센터 내 다른 실무자나 타 기관에 의한 의뢰, 아웃리치에 의한 발굴 등 다양한 루트에 의해 진행되는데, 이러한 발굴 경로에 실무자가 얼마나 접근 가능한지, 또 접근을 위한 어려움이 적을수록 사례발굴의 어려움은 크게 낮아졌다.

다음으로 인테이크 단계를 살펴보고자 한다. 발굴한 사례는 인테이크 과정을 통해 센터 내 가족사례관리사업으로 적합한 대상자인지의 여부를 결정할 수 있다. 인테이크 단계에서는 내담자에 대한 정보와 내담자가 호소하는 서비스 욕구를 파악하면서 사례관리 대상자로서의 적합성 여부, 개인정보 수집 및 활용 동의서 등이 이루어지며, 이 단계의 성공적 수행을 위해서는 실무자와의 라포형성과 함께 대상자 적합성 여부를 판정 내려야 한다. “저희 기관은 정신질환인 다문화가족 사례관리를 주로 해요”(D 실무자)라는 실무자도 한 명 있었으나, 대개의 경우 “무

조건 한다고 하지는 않고 너무 심각한 사례일 경우, 구청에 의논을 드려요.”(F 실무자)라는 것처럼 지나치게 심각한 사례는 대상으로 선정하지 않았다.

그러나 심각한 사례를 타 기관으로 연계한다고 하더라도 무엇이 심각한 것인지는 실무자마다 차이가 있었다. 즉 대상자 적합성 여부의 기준은 모호할 뿐 아니라 실무자의 인식 간 차이도 컸다. 이는 앞서 언급한 사례관리개념화의 모호함을 낳는 원인이기도 하였다.

그런 경우는 센터에 너무 많이 오시기 때문에 사례로 잡지는 않아요. 심각한 상황일 때만 해요. 고부갈등만 있으면 배제했다가 심각해지면 하죠. (L 실무자)

저는 이혼한다고 하면 사례에서 빼요. 왜냐하면 이혼조정の場合は 상담으로 연결을 해주지만, 이혼을 걱정하고 온 사람한테는 저희가 해결 게 없더라고요. …… 이혼할 때는 제가 개입할 부분을 못 찾았더라고요. (M 실무자)

한편 초기 단계의 마지막 과정이라 할 수 있는 사정 단계에서 실무자는 인테이크 과정을 통해 얻어진 내담자의 욕구와 정보를 내담자가 처한 맥락 속에서 주호소 문제나 욕구를 심층적으로 파악해야하고, 내담자에게 어떤 자원과 강점이 있는지를 이해함과 동시에 필요한 자원을 충족시키기 위한 방안을 모색해야 한다. 또 실무자는 내담자의 욕구와 자원을 사정함과 동시에 사정기록지를 작성해야 하고 이를 위한 사례회의의 또한 진행해야 한다. 가족사례관리사로서 실무자는 여건이 허락하는 한 사정 단계에서 대상자의 가족력, 가계도, 생태도 등을 비교적 충실하게 이해하려고 노력하고 있음을 알 수 있었다. 또 매뉴얼상 가계도와 생태도 입력이 필수가 아님에도 불구하고 사례 이해를 위해 가족사정을 위해 실시하고 있다는 응답도 있었다(L 실무자; A 실무자). 그러나 가

계도와 생태도를 기계적으로 조사하는 것이 아니라 이를 통해 가족의 욕구를 심층적으로 파악하는 것으로 연결되어야 하지만, 이에 대해 실무자 대부분이 어려움을 호소하고 있었다.

가족관계로 들어왔어도 실질적으로 가보면 경제적인 어려움이나 자녀에 대한 지원이 우선적으로 드러나는 욕구로 보여 집니다. 어쩔 때는 의뢰된 내용과 실제 파악되고 호소되는 내용간의 차이가 있어요. (C 실무자)

사실 가족사례를 사정하는 것은 결코 쉬운 일이 아니기에 다양한 지원책이 마련되어야 하는데 센터 현실은 그렇지 못했다. 지원책과 관련한 논의는 사례회의와 슈퍼비전 부분에서 본격적으로 다루고자 한다.

## (2) 서비스 계획 및 실행 단계

사례 대상자 발굴 후 인테이크와 사정 단계를 거치면 서비스 계획을 세우고 그것을 실행하는 단계로 넘어간다. 이 단계에서는 가족사례관리 내담자의 욕구 충족을 위한 목표·목적을 설정한 후 필요한 서비스를 계획하고 실행해야 한다. 즉 이 단계에서 어떤 욕구를 우선으로 할 것인지, 장단기의 목표는 무엇인지, 필요한 서비스는 직접 혹은 간접으로 제공할 것인지 등이 이행되어야 한다.

어떤 서비스 내용을 제공하고 있는가는 가족사례관리사업이 ‘가족사례’라는 이름에 걸맞은 사업을 진행하고 있는지를 알 수 있는 바로미터라는 점에서, 내부와 외부 연계 내용을 살펴보는 것은 매우 중요하다. 구체적 서비스의 실행에서 먼저 내부연계와 외부연계의 비중에 대한 질문에 “내부연계 외부연계 다 같아요.”(M 실무자)라고 하는 실무자, 내부연계 중심으로 서비스를 실행하고 있다는 실무자, 주 실행 내용이 외부연계에 의존한다는 실무자 등 센터마다 차이가 컸다.

먼저 내부연계 중심의 센터 상황을 살펴보고자 한

다. 다음 실무자의 이야기는, 비록 다문화 사례관리에 국한해 답하고 있지만, 센터 내 다양한 사업을 활용한 내부연계 중심의 서비스의 가능성을 잘 보여주고 있다.

저희 센터는 다문화 사례관리 사업이야말로 내부연계가 정말 잘 되고 있거든요.. …… 통역연계부터 시작해서 신혼기 부부의 교육연계, 다문화 상담 등이 있을 수 있고, 자녀양육 부분이 있을 때는 자녀 관련된 방문교육, 생활서비스 연계, 방문 한국어 교육 연계 등 정말 취약한 다문화 가족의 경우에는 그런 서비스 연계만으로도 굉장히 성장하는 경우들을 많이 봤거든요. …… 저희는 그렇게 연계를 내부적으로 많이 하는 편입니다. (B 실무자)

“자조모임도 많이 하고 …… 멘토링이나 자조모임, 한국어 교육 등 센터로 오시게 해서 친구들이나 같은 모국 분들을 접할 수 있게 해드려요.”(P 실무자)라는 응답에서 알 수 있듯이 다문화가족사례관리의 경우 비다문화가족에 비해 ‘이중언어’, ‘한국어교육’, ‘통번역 서비스’를 포함한 센터 내 다양한 사업과의 연계를 통한 맞춤형 서비스를 제공하고 있었다.

반면 이와 달리 외부 센터에 의존해 서비스를 전개하고 있다는 경우도 적지 않았다. 이는 크게 두 가지 이유에 기인하는데, 먼저 대상자의 주 호소 내용이 경제(취업), 주거, 의료, 법률 등 정보제공 이외의 직접적 지원은 센터 자원을 활용할 수 없는 경우이다. 또 이미 대상자가 센터 내 다양한 서비스를 이용하는 참여자인 경우 외부 자원의 연계는 불가피하다.

처음에 자원이 확보가 안 됐을 때는 내부연계가 많았죠. 지금은 고정적으로 자원연계가 확보된 기관들이 있고, 굳이 내부자원을 많이 연계하기보다 그 대상 가족에게 필요한 욕구에 따라 그 자원을 찾아서 연계를

하는 게 더 많아요. (F 실무자)

왜 외부지원이 많이 필요한 거냐면, …… 저희가 굳이 내부연계를 하지 않아도 알아서 찾아오는 경우가 있고, 정보가 부족한 사람들은 저희가 바로 연계하면 어려운 문제는 아니죠. 저희가 어려운 거는 자원은 하나도 갖고 있지 않은데, 전화해서 ‘다문화에서 뭐 해줘요?’라는 질문이 가장 많이 와요. …… 정말 어려움이 닥쳐서 오는 사람들은 다 경제적인 문제랑 직결돼요. 출입국관리사무소를 가는 것들은 부차적인 문제고, 일차적으로는 경제적으로 어렵고 교육비가 없다는 문제죠. 교육지원은 교육비나 장학금, 학원이나 학습지 연계로, 청소년 공부방이나 지역 아동 공부방으로 연계를 해요. (O 실무자)

그렇다면 내부 자원과 외부 자원의 연계 내용은 어떠한가? 결론부터 말하면 연계 내용은 센터 간 대동소이하며, 설문조사의 결과와도 큰 차이가 없다. 즉 내부 연계의 경우는 상담, 교육, 자녀지원으로 모아지며, 외부 연계는 법률, 의료, 경제(취업), 교육 등이었다.

내부에서 할 수 있는 사업이 일반가정의 경우 상담 밖에 없어요. (E 실무자)

출입국관리사무소. 법률연계. 요즘 가정법원도 엄청 다녔어요. (N 실무자)

의료지원, 법률상담, 출입국관리사무소, 교육지원 네 가지요. (M 실무자)

의료비 지원이나 장학금이요. (K 실무자)

(주 호소 문제가 가족관계 문제보다는 경제적인 문제인가요?) 대부분 센터가 그렇게

않을까요.. (O 실무자)

그러나 이러한 특징에도 불구하고 다문화가족 대상 가족사례관리의 경우 사례로 발굴된 대상자가 기존 회원이거나 기존 회원에 의해 발굴된 사례인 경우 센터 프로그램에 관한 정보와 참여 경험을 이미 갖고 있기에 내부연계를 통한 서비스가 어려운 경우가 많았다. 또 센터를 적극 이용하는 회원은 다 복지관의 이용도 높은 경우가 많고, 따라서 이러한 상황은 어떤 기관이 더 많은 자원을 갖고 있는가를 경쟁하는 구도를 만들고 있었다.

### (3) 평가 및 종결 단계

가족사례관리사업의 마지막 단계인 평가 및 종결에서는 대상자의 욕구 및 초기 수립한 서비스를 적절히 수행했는지를 평가 한 후 사업을 마무리해야 한다. 서비스 종결은 대상자와 합의적 판단에 의해 진행되어야 하며, 최종 결정은 사례회의를 통해 결정해야 한다. 또 종결 이후에도 사후관리는 지속되어야 하며 재개입이 필요할 때도 있다.

실무자 인터뷰에서 종결에 관해 질문 했을 때 흥미로운 것은, 사업대상자의 욕구 충족 및 가족의 변화를 이끈 후 사업을 종료하는 경우도 많았지만, 적지 않은 경우 “12월에는 모든 케이스를 종결해야하기 때문에 9월, 10월, 11월로 밀리면 라포 형성하면서 종결이 되는 거예요.”(Q 실무자)라는 응답에서 알 수 있듯이 ‘종결을 위한 종결’로 마무리 되고 있다는 답이었다. 현재의 가족사례관리사업은 1년 단위로 진행되며, 다음해까지 사례 관리가 필요한 경우 재지정의 과정을 거쳐야 한다. 또 5일제 또는 4일제의 업무형태에 따라 필수 사례관리 수가 있기 때문에 실무자들은 상당한 부담감을 갖고 있었다.

어떻게 사례관리 사업을 1년이라는 한정 시간을 제시를 했는지, 이게 적정한 건지는 모르겠어요. (V 실무자)

어쨌든 케이스 수를 채워야 해서 10월에도 받은 케이스가 있어요. 근데 그게 개입도 없이 12월에 종결인거예요. 계약기간 만료 때문에. 다음 해에 재사정을 하면 된다고 써져있지만 어쨌든 종결과정을 밟다보니, 사례관리 대상자는 맥이 끊기는 거예요. (T 실무자)

### (4) 사례회의와 슈퍼비전

사례회의란 사례관리 실천의 방향성과 객관성을 확보하기 위해 담당 사례관리자를 비롯해 슈퍼바이저 및 관련 실무자가 참석하여 대상자 선정부터 종결단계까지의 업무를 협의하는 회의이다(김성경, 2017). 따라서 사례회의에서는 가족사례관리의 적절성, 방향성, 객관성, 형평성을 확보하기 위해 가족사례관리를 포함해 센터 내 팀장과 관련 업무 담당자가 함께 참석하여 인테이크부터 종결까지의 단계를 함께 논의해야한다. 따라서 성공적 사례회의는 서비스의 적절성과 효율성을 점검해 실무자의 개인적 한계나 전문 분야의 한계를 극복할 수 있을 뿐 아니라 실무자의 정체감과 자긍감, 불필요한 감정적 소진을 막을 수 있는 유용한 장치이다. 실무자들은 사례회의를 통해 사업을 성공적으로 이끌 수 있었으며 무엇보다 자신의 역량강화에 커다란 도움이 된다고 말하였다.

저희는 사례관정을 해서 저희가 끌고 갈 수 있는 것인지 결정해요. 주로 가족관계 중심이에요. 저희가 강점을 살릴 수 있는 사례들을 많이 진행해요. (B 실무자)

저희는 적어도 한 달에 한 번 이상은 정기적으로 하려고 해요. 사례발굴은 무조건 사례회의를 통해서 선정을 하고요. …… 센터장님, 국장님, 센터장님이 참석하세요. 도움이 많이 돼요. 대신 사례회의를 준비하는 과정이 좀 많이 있긴 있어요. (S 실무자)

이처럼 사례회의의 필요성과 중요성에도 불구하고 센터 내 사례회의 실시 여부와 그 비중은 커다란 차이를 보였다. 즉 적지 않은 센터에서 사례회의를 전혀 진행하지 않거나 진행한다 해도 매우 형식적으로 진행하고 있었다.

저희 센터 내에서는 딱히 사례회의는 없어요. (L 실무자)

저희는 과정회의 해요. 분기별로 한 번이요. 센터장님하고요. 기록지도 남겨요. 근데 그게 회의라기보다는 보고예요. (N 실무자)

보고형식일 때가 50% 이상이고요, 적합성 판단은 거의 제 판단인 거 같아요. (Q 실무자)

저희는 프리예요. …… 원래 공식적으로 있었는데 없었어요. 그냥 그때그때 서로 하니까. (M 실무자)

그렇다면 슈퍼비전은 어떨까? 슈퍼비전은 사례관리 개입 시 효과적으로 업무를 수행할 수 있도록 숙련된 슈퍼바이저가 지식과 경험, 기술, 자문 등을 슈퍼바이저(실무자)에게 제공하는 활동으로, 슈퍼바이저와 슈퍼바이저에 의해 이루어지는 상호작용 과정이다. 성공적이고 효율적인 슈퍼비전은 대상자에게 최대의 이익을, 실무자에게 업무역량 향상 및 전문성 향상, 난관의 해결, 나아가 조직 차원에서는 사례에 대한 개입방향을 설정 등의 필요성을 갖는다(김성경, 2017). 이와 같은 슈퍼비전의 필요성과 효과성에도 불구하고, 한국건강가정진흥원이나 서울시건강가정지원센터 등 센터 상위기관에 의한 것이 아니라 센터가 중심이 된 가족사례관리 슈퍼비전은 거의 운영되지 않았고, 진행한다 하더라도 “저희는 슈퍼바이저를 사무장님이 해주시고”(B 실무자), “슈퍼비전을 팀장님께서 해주시지만”(A 실무자), “저희 센터장님께서 슈퍼비전 역할이 되기 때문에”(O 실무자)처럼 상

급직원이 슈퍼바이저이거나 비정기적으로 운영되는 경우가 많았다. 물론 상급직원이나 센터장이 슈퍼비전이 가능한 전문성을 갖출 수 있으며 동료에 의한 슈퍼비전도 가능하지만 이 경우 사례회의와 구별하기 어렵고 무엇보다 체계적이고 정례적인 슈퍼비전과 슈퍼바이저의 고도화를 어렵게 만든다.

너무 안타까운 게, 필터링 해주거나 슈퍼비전 해줄 분들이 없거나 있어도 바쁜 경우가 많아서 스스로 필터링해요. 사례관리사가 많은 경우는 판정 회의가 진행을 해서 논의가 되잖아요. 저희는 한 명이고 다른 선생님들은 관심도 없고요. 팀장님도 하나의 특성화 사업이라고 생각하실 뿐이고요. (L 실무자)

이처럼 현재 가족사례관리 실무자의 경우 전문적이고 구체적인 조언을 해 줄 수 있는 슈퍼바이저가 부족한 경우가 많으며 특히 시급히 해결해야 하거나 결정이 필요할 때 도움을 받을 장치가 없었다. 따라서 인터뷰에 응한 대부분의 실무자들은 정례화 된 슈퍼비전과 슈퍼바이저를 강하게 요청하였고, 특히 긴급한 조언 요청 시 이를 해결할 수 있는 방안 마련을 건의하였다.

## 2. 가족사례관리사업 실무자 현황

가족사례관리사업의 성공을 위해서는 실무자의 자질, 역량, 업무 환경 등이 매우 중요하다. 앞서 지자체별 가족사례관리사업의 운영 현황을 살펴보았다면 이제부터는 실무자 현황을 살펴보고자 한다.

먼저 실무자들은 가족사례관리사업 진행에서의 물적, 심리적 어려움을 강하게 토로하는 가운데에서도 이 사업에 대한 애정과 보람을 동시에 표현하고 있었다. 이는 가족사례관리 자체가 갖는 사업의 성격, 사업 수행을 위한 사례관리자와의 친밀한 라포 형성, 대상자에 대한 맞춤형 서비스 제공 및 이로 인한 가시적인 성과 등에 기인한 것이다.



애도 키우고 나이도 있고, 경험을 많이 한 상태에서 배우니까 너무 잘 들어오고, 경험적인 것과 이론이 묶이니까 이해가 더 잘 되고 재미있었어요. …… 아이들의 변화를 이끌어 내려면 가족차원에서 들어가야 효과적이겠다는 생각이 3년 근무하면서 너무 많이 들었어요. … 지금 인생 은인이라는 소리까지 들으니까… 저는 솔직히 해준 게 그렇게 크다고 생각 안했는데, 그런 소리까지 들으니까 기분 좋더라고요. (R 실무자)

그러나 사업에 대한 실무자의 애정과 열정에도 불구하고 인터뷰에 참여한 모든 실무자들은 사업 진행에서의 어려움을 토로하고 있었다. 인터뷰에 참여한 실무자는 사업 전 과정에서 좌절과 어려움을 경험한다고 하였고, 여기에서는 과도한 업무 분량, 내부 자원 및 인식 부족, 기록 및 양식의 체계부족을 중심으로 살펴보고자 한다.

### 1) 업무 과중

가족사례관리 실무자 거의 대부분이 업무량 과다를 호소하고 있었다. 업무 과중은 다루어야 할 케이스가 지나치게 많은 것과 함께 가족사례관리 이외의 사업을 담당함으로써 주 업무인 사례관리를 진행할 수 없는 것으로 정리할 수 있다.

저희 사례관리 외에도 프로그램도 다 많고 있고, 센터 내 자원 연계도 사례관리사가 하잖아요. 전기장판 100개, 치과치료 10명, 책 선정 등 한 달에 그런 자원 연계만 7건 정도 되거든요. 사례관리 대상자 자원연계가 아니고 센터 내의 후원에 대한 부분도요. (L 실무자)

실무자들은 이러한 업무과다를, 필수로 수행해야 하는 사례관리의 과다, 주4일 근무로 인한 업무의 비연속성과 비효율성에서 원인을 찾기도 하였으나 가

족사례관리사업이 아닌 담당 업무에 의한 것이라는 답이 많았다.

제 업무에서 사례관리 업무가 50%를 넘기가 힘들어요. 작년에는 사례관리 업무를 한 30%, 외부지원 업무를 40~50%, 나머지는 상담 업무도 하고요. …… 제발 지침에 업무를 규정해달라는 거였어요. 우리는 센터에서 하라는 업무가 너무 많아요. (Q 실무자)

모든 자잘한 행정업무, 회원접수 등록까지 다 몰빵을 해주시더라고요. 그냥 멘토링하고 사례관리만 했으면 괜찮았을 텐데, 그 자잘한 것들이 엄청 신경 쓰이고 시간이 많이 걸리거든요. 4일 근무하니까 금요일 날 빠지면 월요일에 쌓여 있어요. …… 그럼 시간이 너무 부족해요. (P 실무자)

전 월마다 다룰 거 같은데, 지난달에는 다문화 집단상담 프로그램이 주였어요. 그래서 한 20% 정도였고, 지금은 40% 정도요. (X 실무자)

### 2) 내부 자원 및 인식 부족

한편 가족사례관리 실무자는 이 사업에 대한 센터 내부의 자원 부족 및 센터장이나 중간 관리자 등의 인식 부족을 주요 어려움으로 꼽고 있었다. 앞서 운영 현황에서 알 수 있듯이 제반 여건상 적지 않은 센터가 사례회의를 진행하지 않거나 진행한다 해도 형식적으로 운영되는 경우가 많았고, 슈퍼비전 역시 횡수가 매우 제한되어 있거나 없는 경우가 다반사였다. 센터 내 가족사례관리사업을 성공적으로 이끌 수 있는 사례회의나 슈퍼비전 등의 정례화된 시스템 부재는 사업의 성패를 실무자 개인의 역량에 의존하도록 만들고, 특히 실무자의 특정한 전문성에서 비롯되는 한계를 극복하지 못하는 원인이 되고 있다.

제 사례관리를 컨트롤해 주고 조언해 주고 슈퍼비전 해주지 않죠. …… 팀장님이 전체 팀장을 맡고 있어서 솔직히 사례관리는 저보다 더 모르시죠. (R 실무자)

판정회의가 아니고 간단하게 보고식이죠. 제가 정 답답할 때는 상담 선생님하고 팀장님께 시간을 내달라고 개입을 위한 회의를 요청을 해요. 그것도 시간이 될 때만 할 수 있죠. 센터장님은 알아서 하라는 식이고요. (P 실무자)

이런 상황에서 실무자는 사업에 도움이 될 만한 정보와 지원을 센터 내 비공식적 장, 예를 들면 식사 시간이나 휴식시간 또는 가족사례관리 이외의 사업 진행에서 제공받고 있는 형편이며, 이러한 접근은 이 사업에 대한 센터 내 지지체계의 부재조차 드러내지 못하는 악순환을 만들고 있었다.

대상자들과 가장 가까이 있는 선생님이다 보니까 대상자분들에 대해 물어보면 자연스럽게 얘기가 나오거든요. 그래서 혼자 나가서 밥을 먹는 것보다 실무자들이랑 같이 밥을 먹으면서 이야기하다보면 자연스럽게 대상자에 대한 파악도 되고 프로그램 담당 선생님들도 단순히 프로그램만 하고 끝내는 게 아니라 그 속에서 계속 대상자를 바라보시니까 대상자분들에 대해 더 말씀을 해주세요. (I 실무자)

한편 실무자는 사업에 대한 센터 내 인식 부족 및 자원 부족의 해결책의 하나로 사업을 1인 체제가 아닌 팀체제 운영을 요청하였다. 즉 지지체계의 부족과 센터장을 비롯한 중간관리자의 무관심과 몰이해를 팀체제 운영으로 극복할 수 있다고 본 것이다. 실제로 팀으로 운영하는 센터 실무자는 1인 운영체제와 다른 효과를 내고 있다고 말하였다.

센터에서는 저 혼자잖아요. 고민이 있어도 얘기할 수 있는 데가 없고 솔직히 번아웃 되는 부분들이 많아요. …… 팀별체제였으면 좋겠다고 생각하고 있었거든요. 한 명이라도 더 있는 거는 다르다고 생각해요. 팀장급이 아니더라도 2명이면 엄청난 지지체계라고 생각해요. (T 실무자)

사례관리사 한 명이 팀 없이 단독으로 운영하기에는 내년에 처우가 개선이 된다 하더라도 본질적인 문제인거 같아요. 1인 단독체계보다는 적어도 2인 이상, 그리고 슈퍼바이저 급 한 명은 팀으로 구성이 필요하다는 거요. (V 실무자)

### 3) 기록 및 양식 체계 부족

가족사례관리의 경우 문서 작업은 다른 사업과 다른 의미를 갖는다. 사례회의나 슈퍼비전 체계가 미흡한 상황에서 사업 자체에 대한 이해를 가능하게 할 뿐 아니라 전임자 혹은 자신이 만든 이전 사례의 기록은 업무의 효율성을 높일 뿐 아니라 사업 방향을 설정하는 데에도 큰 도움이 된다. “사례관리에서 행정 처리를 많이 해야 하는데, 실질적으로 어떻게 기록해야하는지에 대한 고민들을 많이 하세요. 기본적인 사례관리 프로세스에 따른 기록이요.”(C 실무자)라는 말처럼, 실무자는 기록의 중요성을 잘 알고 있었다.

한편 2018년 현재 가족사례관리 매뉴얼에 따르면 사업 내용의 기록은 이전에 비해 많이 줄었고, “서식이 간소화되기는 한 거 같아요. 2013년도에 입사했을 때는 DB가 없었기 때문에 엑셀이랑 한글 파일을 입력했거든요”(F 실무자)라고 했듯이, 근속 경험이 있는 실무자는 이러한 변화를 잘 알고 있었다. 그러나 서식의 간소화와 별개로 실무자는 이 사업에 대한 지지체계의 부족 속에서 전임자에 의한 기록에서 많은 정보를 얻어야 하는 현실에도 불구하고 현실은 그렇지 못하다고 하면서 답답함을 호소하였다. 또

기록과 양식이 현실을 반영하지 못한다거나 실제적 도움이 되지 않는다거나 수정 불가인 내용 등에 불만을 토로하였다.

그래도 레코딩이 어느 정도 되어야 그나마 이어 받아서 할 수 있고, 지침 또한 1년에서 2년간 연장이 되고 성과에 대해서도 계속 고민하고 있는데 레코딩이 너무 적으니까 이 부분을 파악하는 데에 어려움이 있어요. (B 실무자)

활용은 하는데 신입 1, 2년차가 보면 이해하기는 어려워요. 막상 쓸 때는 막막하거든요. (D 실무자)

가계도나 생태도는 좀 바뀔 수 있는데, 그달에만 수정이 가능하고 다음 달에는 아예 수정을 못하게 되어 있어서 그게 좀 어려움이 있어요. (U 실무자)

### 3. 가족사례관리사업 효율성 증진 방안

지금까지 가족사례관리사업 운영 현황 및 실무자 현황을 살펴보았다. 이제 이 사업의 고도화와 전문화를 위해 서울시건강가정지원센터는 무엇을 해야 하는가에 대한 실무자의 목소리는 크게 실무자 처우 개선, 실무자 역량 강화, 가족사례관리사업 정체성 및 위상 강화로 요약할 수 있다.

#### 1) 실무자 처우개선 및 업무 부담 완화

앞서 살펴보았듯이 실무자들은 사업에 대한 애정과 보람 뿐 아니라 사례관리사로서의 강한 자긍심을 갖고 있었다. 그러나 이러한 자긍심의 원천은 가족사례에 대한 맞춤형 서비스 제공을 통해 성취되는 것이 아니라 낮은 처우, 제공 가능한 자원의 부족, 많은 업무량을 견뎌내는 것에서 비롯되고 있었으며 만약 이 상태가 지속된다면 언제까지 다닐 수 있을

지 모른다는 여운을 남기는 실무자도 있었다.

저는 기본적으로 사례관리사들이 오래 근무할 수 있는 환경을 만들어 주셨으면 좋겠어요. 물론 실무자들은 연차가 쌓이면 호봉을 받고 경력을 인정받지만, 사례관리사는 정말 오래 있어야지만 역량이 생기거든요. 이력을 요구할 때는 높은 수준으로 뽑으려고 하고 막상 들어오면 최하위급 대우를 받을 수밖에 없게 되어 있어요. (H 실무자)

아마 일은 좀 더 많이 알게 되고 숙련도는 생길 거 같은데, 만약에 사업 자체의 구조적인 문제가 안 바뀐다면 개인적으로 센터에 요청을 하고 그랬을 때 약간의 변화가 있을 수는 있지만 글썽요 큰 변화는.... (X 실무자)

실무자 대부분은 가족사례관리사에게 요구되는 자격에 걸맞은 처우가 아님에 문제제기하고 있었다.

저는 사실 급여체계 개선을 요청사항으로 생각했어요. 저희들의 전문성에 대한 정당한 보상이라고 생각하거든요. 그 갭이 커도 너무 커요. (Q 실무자)

작년기준으로 석사 이상의 고학력자를 요구하셨을 거예요. 낮은 급여에 고퀄리티를 요구하는 것들이 좀 있어요. (V 실무자)

특히 주4일제 근무는 낮은 임금책을 보완하기 위한 실제적 방안이었지만 대부분의 실무자들은 대개 주4일제 근무에 부정적 의견을 보이고 있었다.

너무 재미있고 보람차고 주4일제도 마음에 드는데, 월급 부분은 주4일이 아니라 거의 주3일제 수준 같아요. (Q 실무자)

하루를 교육이나 외부 회의를 나가면 정  
말 시간이 너무 없어요. (R 실무자)

근데 그 대체휴가가 반갑지 않아요. ……  
저희는 화장실 갈 시간도 없이 무리를 해서  
4일 동안 5일 할 일 하거든요. 어떻게 보면  
4일도 아니에요. 제가 금요일에 쉬는데, 목  
요일 날 거의 야근을 해요. (P 실무자)

이처럼 실무자들은 주4일제라는 업무구조가 사업  
효율성 및 업무의 연속성 저하, 타 실무자간 교류 및  
센터 사업 전반의 이해부족, 실무자 역량강화에의 어  
려움을 초래한다고 하였다. 특히 주목해야 할 것은  
주4일과 같은 근무 현황은 가족사례관리사업 실무자  
와 그 밖의 실무자, 가족사례관리사업과 그 밖의 사  
업이라는 구분, 위계, 거리감을 만들고 있었다. 다시  
말해 주4일제라는 근무기간의 단축을 통해 처우의  
합리성을 도모하고자 하였으나 이는 실무자가 체감  
하는 것과 커다란 차이가 있었다.

한편 이와 같은 업무 구조의 변경과 함께 “케이스  
라도 줄여주셨으면 좋겠어요. ……케이스가 주4일에  
15개를 해야 하니까 깊게 할 수가 없어요.”(R 실무  
자)라는 말처럼 인터뷰에 참여한 대부분의 실무자들  
은 업무 부담의 완화를 요청하였다.

너무 잡다한 업무들이 많아요. 생각해보  
니까 네트워크가 소진이 심해요. 제가 접수  
리 지원 사업하고 자조모임을 했는데, 그 일  
로만 저번 주에 가정방문 선정 때문에 세 가  
정을 방문을 했어요. 근데 이게 한 번에 선  
정이 되는 게 아니니까 선정위원회에 참석하  
고 잡다한 회의 다 참석한 다음에, …… 이  
번에 선풍기 지원해주는 게 있어서 받아서  
가정에 갖다 주고요. (W 실무자)

## 2) 실무자 역량 강화

실무자는 이 사업에 대한 열정과 애정에 비례해  
성공적 사업 수행을 위한 역량 강화에 관심이 컸다.  
따라서 실무자 역량 강화를 위한 시스템의 부재에  
문제제기 하면서 서울시센터에서 이 부분에 대한 보  
완책 마련을 한 목소리로 요청하였다.

### (1) 현실적이고 효율성 높은 매뉴얼 개발을 통한 사업 효율성 강화

실무자들은 현 시스템에서 이 사업의 효율적 성공  
을 위한 지지체계의 부족을 지적하였고 그것은 매뉴  
얼에 대한 불만과 개선으로 모아지고 있었다. 다시  
말해 실무자들은 현재의 매뉴얼은 사례사업 진행에  
도움이 되지 않는다는 의견이 대부분이었고, 현실에  
맞는 매뉴얼의 필요성을 강조하고 있었다.

매뉴얼은 솔직히 DB입력하는 거밖에 없  
지, 뭐 다른 게 없던데요. …… 우선적으로  
제대로 된 매뉴얼만이라도 있었으면 좋겠어  
요. 급하면 그거라도 찾아볼 수 있잖아요.  
(P 실무자)

DB입력 말고는 사례관리 업무 지침 책이  
그냥 일반 사례관리 프로세스예요. 다문화  
특성이 없어요.(S 실무자)

사례회이나 슈퍼비전 같은 것들이 매뉴얼  
에 구체적으로 명시가 됐으면 좋겠어요. 센터  
는 해주면 좋겠지만 이게 의무가 아니니까 체  
계적으로 와 닿는 게 적은 거예요. 의무로 명  
시되면 해주실 거 같긴 하거든요. (T 실무자)

한편 가족사례관리사업은 지역 차와 무관하게 대  
상자가 호소하는 공통 문제가 있으며, 특히 다문화가  
족 대상의 경우 비슷한 문제를 호소하는 경우가 많  
다. 따라서 실무자들은 이를 대처하기 위한 매뉴얼  
과 교육을 강력히 요청하고 있었다.

귀화, 개명, 출입국 관련 등 공통적으로 다루는 문제들에 대한 매뉴얼이 있었으면 좋겠어요. 사례관리사가 사례관리사의 전문성과 역량에 따라서 완전히 방향이 달라질 수 있는데요. …… 교육이 정기적으로 있었으면 좋겠고, 사례관리사가 전반적인 문제를 다루고 전문성이 필요하기 때문에 각 분야에 대한 전문성을 키울 수 있는 교육들이 다양하게 제공되어야 한다고 생각합니다. (S 실무자)

상반기, 하반기에 정례적으로 있었으면 좋겠어요. 어떤 분이 전화로 저한테 출입국 관련해서 비자에 대해 물어보셨는데, …… 그 분이 다문화 센터에서 일하면서 그런 것도 모르냐고 하셨어요. 근데 저도 알아야 할 게 너무 많은 거예요. 비자도 너무 다양해서 어떻게 연장을 해야 하는지 제가 다 얘기를 해주면 좋는데.... (Q 실무자)

## (2) 실무자 교육 및 권역별 슈퍼비전·실무자 간 네트워크 강화

과다한 업무 속에서 실무자들은 서비스 제공의 효율성을 위해 업무 숙련성을 크게 강조하였다. 이를 위해서는 매뉴얼 보완 뿐 아니라 교육에 강한 기대를 나타내고 있었고, 서울시센터에서 이를 위한 장을 만들어주길 요청하였다.

일단 지금은 일의 숙련도예요. 왜냐면 제가 사례관리 사업만 하는 게 아니라 다른 업무들도 또 있어요. 제가 주4일제인데 시간이 너무 부족해서, 거의 최소한의 일만 하게 되는 거예요. 근데 제가 센터에 요청하고 싶은 부분들이 많이 있어요. 예를 들면, 좀 더 교육을 받고 싶고, 공식 네트워크에도 많이 참석하고 싶고, 사례관리사가 직접 집으로 찾아가서 하고 싶고 그런데, 이게 조정이 돼야 가능한 부분들이어서요. 아직 제가 일에 숙

련이 완전히 되지 않은 상태인데 그것들을 요청했을 때 다 같이 할 수 있을까에 대해 생각이 들어요. (X 실무자)

한편 실무자가 요청하는 교육내용도 다양해, 신입 직원을 위한 교육과 함께 3년차 이상 실무자의 심화 교육 필요성을 요청하였다.

사례관리 사업에 대한 정확한 개념과 프로세스, 모범사례 등이요. 경력 실무자의 경우는, 다양한 사례를 접했을 때 어떻게 지원 하는지 아니면 자원 발굴에 관한 거요. (G 실무자)

실무자가 많이 바뀌니까 초창기에 교육이 진행되면 좋을 거 같아요. 저도 경력 실무자의 경우는, 실제적인 사례를 하셨던 분들이 얘기해주는 게 좋아요. (F 실무자)

연차마다 다른데, 예를 들어 1, 2년차 때 경험하게 되는 느낌과 3년차 이상이 경험하게 되는 부족의 느낌이 달라요. 그래서 연차가 낮은 경우에는 기본적인 것들에 대한 교육이 필요하고, 3년차 이상에서는 조금 더 고급적인 교육이 있으면 좋을 것 같습니다. (C 실무자)

3년차 이상 되면 교수님들이 케이스를 많이 보고 공부를 하시는 것처럼 케이스 공부를 하면 좋지 않을까 생각합니다. 케이스를 가지고 슈퍼비전을 받는 거죠. (D 실무자)

앞서 살펴보았듯이 개별 센터 내에서 실무자를 위한 사례회의, 슈퍼비전 등이 제 기능을 다하지 못하거나 부재하기 때문에 이에 대한 요청이 많았다. 나아가 실무자들은 슈퍼비전의 효율적 운영을 위해 권역별 슈퍼비전 실시 및 슈퍼바이저 지정을 요청하였다.

슈퍼비전은 작년에 거점 센터에서 4~5명 사례관리사들이 모여서 하는 거 보고 ‘아 이게 슈퍼비전이구나’ 정말 좋았어요. 그래서 저희가 상시로 할 수 있는 슈퍼바이저가 있으면 정말 좋겠다는 생각이 들었어요. (R 실무자)

저는 권역별로 주된 슈퍼바이저가 있으면 좋겠어요. 그래서 전화로라도 그때그때 여쭙고 보고 도움을 받았으면 좋겠는데 누구한테 할 사람이 없어요. 물론 센터장님이나 상담 선생님께 물어볼 순 있지만 흡족하지는 않거든요. (P 실무자)

슈퍼비전을 해주면 소진이 덜 온다고 생각을 하거든요. 저는 내가 배우고 있고 뭔가를 하고 있다는 피드백을 계속 준다면 소진이 많이 안 오는 스타일이에요. (T 실무자)

또 실무자들은 권역별 슈퍼비전 외에도 권역 별 사례관리사 간 네트워크 형성을 제안하였다. 이는 지역 내 공통된 이슈를 점검·대처하고, 필요한 정보의 공유를 통해 비슷한 사안에 대해 공동 대처함으로써 사업의 효율성을 제공할 수 있을 뿐 아니라 정보의 업그레이드를 통해 양질의 서비스를 제공할 수 있는 장점이 있다. 또 단순한 정보제공을 위한 시간 사용을 줄임으로써 가족사례의 본질적 업무에 집중할 수 있는 구조적 환경을 제공할 수 있다.

### (3) 지역 네트워크의 활성화를 통한 가족사례관리 사업 정체성 및 위상 강화

가족사례관리 실무자들은 센터 내외에서 자신들의 사업을 위한 지원체계 확립을 통해 이 사업의 성공을 가져올 뿐 아니라 사업의 정체성 확립까지 도모할 수 있다고 여겼다. 이를 효과적으로 할 수 있는 방법으로 많은 실무자들이 ‘지역 네트워크’를 언급하고 있었다. 실무자들은 지역을 잘 알고 있는 것이 이

사업에서 얼마나 중요한지, 지역 네트워크의 활용의 효과성이 얼마나 큰지 잘 알고 있었다.

사례관리 업무를 하려면 최소한 이 지역 안에서의 자원 탐색이 3년 이상이 되셔야 하는데, 작년에 시작한 사례관리 사업의 담당자가 해도 이제 2년차이신데, 그 분이 지역 사회 자원에 대한 소스를 아무래도 (지역 내) 슈퍼바이저 보다는 덜 가지고 있겠죠. 그 분이 그런 것에 대한 가이드라인을 가지고 있으면 저희도 개입을 안 하겠는데, 한계를 설정해 드리는 거는 사례관리사 선생님이 지금 처한 처우와 정보 부족 때문에 많이 개입하는 편이에요. (V 실무자)

사례관리로서의 연차도 중요하지만, 구내의 기관 정도는 정확히 파악하는 게 필요한 거 같은데, 저희 위로 있으신 직원 분들이 계속 바뀌다 보니까 그런 정보를 알 기회가 너무 적어요. (W 실무자)

사실 실무자들은 대상자 발굴 및 서비스 실행에 있어 지역 네트워크의 역할이 상당하기에 이를 적극 활용하고 있었다. 그리고 이러한 실무자의 활동은 지역 내 관련 단체가 센터가 어떤 일을 하는 곳인지를 알게 해 센터와 이 사업의 위상을 강화하고 홍보하는 결과를 낳고 있었다.

지역사회 안에 있는 복지관, 정신보건센터, 구청 등 실무자들이 정기적으로 모이는 시간이 꼭 필요하다고 보거든요. 그 모임을 만들기 위해서는 절대적으로 구청 실무자들이 모여야 다른 데서도 모이는데, 다문화센터의 사례관리사가 통합사례 한 번 하자고 전화를 드리면 너무들 바쁘시기 때문에 절대 이루어지지 않아요. (H 실무자)

필요한 슈퍼비전을 못 받는 상황에서는 권역 사례회의가 도움이 되고 있어요. (I 실무자)

계속 전화하고 친하게 지내요. 어떨 땐 제가 종합사회 복지관 직원이 된 거 같아요. 어떨 땐 드림스타트 직원이 된 거 같고요. 이런 데서 다문화 가족 모집이 힘들면 제가 필요한 사람들을 지원을 해줘요. 그럼 여기서 난방비 지원 등이 있으면 저한테 주구요. 서로 돕는 거죠. (N 실무자)

## V. 논의 및 결론

본 연구는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터, 통합센터에서 실시하는 가족사례관리 현황을 파악하고 사업 효율화를 위한 대안을 마련하고자 하는 목적으로 수행되었다. 서울시 가족사례관리 실무자들이 인식하는 사업과 실무자 현황과 요구사항을 토대로 하여 다음과 같은 논의를 하고자 한다.

첫째, 가족사례관리사업 실무자들은 가족사례관리 사업에 대한 이해의 이중적 특성을 보였는데 대부분의 실무자들은 서비스를 필요로 하는 대상자를 직접적으로 도울 수 있고, 대상자 가족의 구체적 변화를 이끈다는 점에서 이 사업에 대한 애정과 보람을 느끼고 있었다. 실무자는 적어도 가족사례관리가 무엇을 지향하고 있는지는 비교적 잘 알고 있었다. 개인이 아닌 '가족'에 초점을 두어야 하며, 개인의 맥락이 아닌 '가족'의 맥락에서 사례를 이해해야 한다는 것을 인지하고 있었다. 그러나 다른 한편 적지 않은 실무자가 가족사례관리와 개인대상 사례관리를 분리하지 못하고 있었다. 가족사례관리개념화의 모호함은 발굴과정 및 서비스 제공 등 사업 전반에서의 어려움을 초래하고 있다. 실무자들은 가족사례관리사업이 지향하는 방향을 이해하고 있으나 구체적인 수행

방식에 대해서 어떻게 하면 개인사례관리가 아닌 가족사례관리가 되는지에 있어서는 혼란을 겪고 있었다. 그리고 이 혼란의 핵심에 가족사례관리개념화의 어려움이 있었다. 이러한 연구결과는 선행연구(최지선, 2012; 강기정 외, 2013)와도 유사하며 또 다른 연구(강기정·박수선, 2013; 홍선미, 2010; 권진숙, 2010)들에서 가족사례관리가 가족사례관리자의 역량어부에 의해 좌우됨을 우려하고 사례관리의 효율성과 연계하여 방향성이나 체계구축을 강조한 주장과도 연계해 볼 때 향후 실무자가 사업에 대한 명확한 정체성이나 개념 이해가 부족하다면 향후 사업 수행에 지속적으로 부정적 영향을 미칠 것으로 예측됨으로 사업의 정체성을 명확히 할 수 있는 방안들이 마련되어야 할 것으로 보여 진다.

또, 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합이 지속적으로 이루어지면서 가족사례관리사업 역시 통합센터로의 전환에 따른 사업 재정비가 필요하다. 현재 건강가정지원센터에서의 가족사례관리와 다문화가족사례관리사업은 대상과 사업내용, 운영방식 전반에서 상이하여 통합센터로 전환 후에도 본 사업의 통합에 어려움이 다수 드러나고 있다. 센터 통합에도 불구하고 지금과 같은 각 센터의 방식을 그대로 가져가는 것은 부적절해 보인다. 따라서 통일된 운영체계를 형성하고 대상과 서비스 내용, 제공방식 등에서도 재정비와 명확한 지침 등이 마련되어야 한다. 향후 가족구조의 변화와 통합센터로의 전환으로 다양한 가족유형이 유입될 가능성을 고려할 때 현재의 가족유형범위를 확대할 수 있어야 하며, 대상자 접촉방식, 욕구사정, 서비스 계획, 서비스 내용, 서비스 제공방식 등의 서비스 전반에서 새로운 방안들이 마련되어야 할 것이다.

둘째, 가족사례관리사업의 핵심은 해당가족의 문제를 해결하기 위해서 센터 내외부의 자원을 개발하고 연계하는 것이다. 그러나 자원개발이나 연계현황은 특정 영역에 치우쳐져 있으며 자원을 개발하거나 활용하는 정도가 크지 않았다. 사례관리사업의 자원 발굴이나 연계의 어려움에 대한 선행연구(정지영 외,

2015; 황정임 외, 2015; 김승권 외, 2010)를 다시 한번 확인할 수 있었다. 자원발굴과 연계가 실무자의 개별 역량, 근속연수 및 열정에 의존도가 높았다는 점 역시 선행연구와 일치하는 결과였다(김선주·김교정, 2013). 많은 실무자들이 타 기관, 주로 복지관 등과 비교하여 자원 확보에 대한 어려움을 호소하였는데 건강가정, 다문화가족지원센터의 기관특성에 대한 이해를 선행하여 복지관과 특성화된 자원을 개발하고 제시하여야 할 것이다. 자원 확보와 연계를 위해서 광역 단위별로 정보공유를 하고 이러한 자료를 개별 센터들이 활용할 수 있는 시스템을 마련하는 방안들을 들 수 있다. 또, 자원연계를 위해서 자치구별 구성되어 있는 협의체를 적극 활용, 특히 지역사회복지협의체를 적극적으로 활용하여 연계 및 협력을 비롯하여 중복사업 및 센터와 복지기관 간의 사례관리 대상과 서비스 제공 내용에 대한 이해와 경계를 명시할 필요가 있다. 지역 내 타 기관과의 네트워크는 사례관리자의 역량 강화에도 기여할 수 있어 적극적인 참여와 기관에서의 지원이 요구된다. 아울러 무분별한 자원 확보와 제공보다는 자원의 효율적 활용이 필요하다. 무분별한 자원 확보는 대상자의 긍정적인 변화보다는 종사자의 소진을 가져올 수 있어 이에 대한 적절한 관리가 요구된다.

또, 가족사례관리사업의 지역네트워크 활성화를 통한 자원 발굴과 연계 방안 중 하나가 권역별 사례회의를 정기적으로 운영하는 것이다. 가족사례관리사업이 현재 사례선정 회의, 서비스 계획 등의 적절성에 대한 지도점검을 받을 수 있는 시스템이 마련되어 있지 않아 사업수행의 어려움이 야기되고 있으므로 가족사례관리사업의 연간 사업계획 내에 자치구 센터와 지역 내 타 센터간의 교류를 활성화를 위한 구체적인 제언과 실행하고 그러한 기회를 통해서 광역센터와 자치구간의 긴밀한 상호작용의 기회를 마련하고 광역센터의 자리매김을 보다 더 심도 있게 할 수 있을 것으로 보여 진다. 또, 정기적으로 사례 발굴 회의를 개최하여 자치구 센터의 사례를 공유하고 서비스 전반에 대한 모니터링 할 수 있도록 해야 한다.

더불어 지역사회 내 다양한 기관과의 협조를 통한 자원 발굴과 연계 또한 강조되어야 할 부분이다.

셋째, 실무자의 부족과 센터 내 타 업무 병행으로 인한 소진, 비전공의 문제, 다문화가족지원센터와 건강가정지원센터의 가족사례관리사업의 차이 등으로 사업의 본질이나 개인 사례관리와의 차이점 등에 실무자 인식 부족이 복합적으로 나타나면서 앞에서 제시한 가족사례관리사업의 정체성 문제와 연계되고 사업진행의 효율성도 크지 않은 상황이다. 가족사례관리 담당자의 처우개선과 역량강화를 위해서 현재 각 센터별 가족사례관리 실무자 수는 1인에서부터 3-4인까지 다양하며, 가족사례관리 본연의 업무만을 담당하는 것이 아니라 센터 내 다른 사업을 병행해야 하는 상황이고, 다문화가족사례관리자의 경우 4일제, 5일제 등으로 분류되어 사업 수행에서 갖는 실무자의 부담이나 수행한계도 서로 다른 상황에도 가족사례관리사업의 수행업무의 과중함에 대한 호소는 유사하게 나타나고 있으므로 해당 업무의 정도에 따라서 인력구성을 개선해야할 필요가 있다. 또, 가족사례관리가 현재 실무자의 역량에 의존하는 비율이 높은 현실을 감안할 때 실무자의 처우개선이나 소진 예방을 위한 지원은 사업효율성에 직접적으로 영향을 줄 수밖에 없다. 이는 가족사례관리연구의 대부분의 선행연구(우국희 외, 2007; 박영래, 2013, 김선주·김교정, 2013)에서 유사하게 지적된 부분이다. 따라서 실무자들의 업무로 인한 소진을 최소화할 수 있는 다양한 방안들을 마련해야할 것이다. 가령 '가족사례관리사업의 날'(가칭) 등을 규정하여 각 센터별 사업운영 소개를 하고 실무자들이 자유롭게 소통할 수 있는 자리를 마련함으로써 광역센터의 역할을 찾아갈 수 있으며, 자치구 센터 종사자들의 업무만족도와 효율성을 높일 수 있을 것이다.

가족사례관리자의 역량 강화 또한 업무 효율화에 필요한 부분이다. 가족사례관리 담당자의 역량강화를 위한 체계적인 교육과정이 운영되어야 한다. 실무자의 역할을 명확하게 규정하고 연차별(신규·경력), 전공별 등의 기준들을 토대로 정기적으로 신규



와 역량강화 재교육이 이루어질 수 있는 방안들이 광역센터를 중심으로 운영되어야 한다. 이를 위해서 광역센터는 우선적으로 가족사레관리담당자의 현재 역량, 요구되는 전문적 지식이나 역량 등을 분석하고 이를 토대로 다음단계에서 교육과정을 개발하고 운영하는 장기적 계획이 필요하다. 다시 말해서 현황 파악-교육과정 개발-교육과정 운영의 절차를 통해서 가족사레관리사업의 내실을 기하고 사레관리자들의 전문적 역량을 함양할 수 있을 것이다. 뿐만 아니라 광역 단위, 권역별로 자치구 전체 본 사업에 대한 정기적인 슈퍼비전을 개최하여 사업 전반에 대한 정기적인 피드백 및 적절한 균형을 확보함으로써 본 사업의 전문성 확보와 질적 제고를 할 수 있으며 실무자의 직무 충실성에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보여 진다.

본 연구는 가족사레관리사업의 실제 현황을 파악하는 연구로서 정책적, 실천적 함의가 매우 큰 연구임에도 불구하고 연구대상이 서울시 내의 자치구 센터를 중심으로 수행된 연구로서 전국적 상황 모두에 해당하지 못하는 한계점을 가지고 있다. 가족사레관리사업은 지역특성에 따라서 보이는 차이가 있을 수 있을 것으로 예상됨으로 향후 지역별 차이를 고려하는 연구들도 수행될 필요가 있다.

[부 록]

| 담당사업<br>(4/5일제) | 직위 | 연차 | 표기 | 담당사업<br>(4/5일제) | 직위 | 연차 | 표기 |
|-----------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|
| 취약 및 다문화        | 팀원 | 2  | A  | 다문화(4)          | 팀원 | 3  | M  |
| 취약위기            | 팀장 | 8  | B  | 다문화(4)          | 팀원 | 3  | N  |
| 취약위기            | 팀장 | 7  | C  | 다문화(4)          | 팀원 | 3  | O  |
| 취약위기            | 선임 | 5  | D  | 다문화(4)          | 팀원 | 2  | P  |
| 취약 및 다문화        | 팀원 | 2  | E  | 다문화(4)          | 팀원 | 2  | Q  |
| 다문화(5)          | 팀원 | 6  | F  | 다문화(4)          | 팀원 | 2  | R  |
| 다문화(4)          | 팀원 | 4  | G  | 다문화(4)          | 팀원 | 1  | S  |
| 다문화(5)          | 대리 | 5  | H  | 다문화(4)          | 팀원 | 1  | T  |
| 다문화(5)          | 팀원 | 1  | I  | 다문화(4)          | 팀원 | 1  | U  |
| 다문화(5)          | 팀원 | 5  | J  | 다문화(4)          | 팀원 | 2  | V  |
| 다문화(4)          | 팀원 | 1  | K  | 취약위기            | 팀원 | 3  | W  |
| 다문화(4)          | 팀원 | 3  | L  | 다문화(4)          | 팀원 | 1  | X  |

참고문헌

- 1) 강기정·박경애 (2011). 다문화가족 사레관리 활성화 방안. 다문화사회연구. 4(2), 103-137.
- 2) 강기정·박수선 (2013). 가족중심 사레관리의 지역사회 체계구축을 위한 탐색적 연구: 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 적용을 중심으로. 한국가족자원경영학회지. 17(3), 125-144.
- 3) 강기정·이무영·정은미 (2013). 다문화가족 사레관리모델 개발을 위한 탐색적 연구: 다문화가족지원센터의 포커스 그룹 인터뷰를 중심으로. 한국가족복지학. 18(2), 149-171.
- 4) 권진숙 (2010). 한국 사레관리실천의 혼돈과 대안. 사레관리연구. 1(1), 1-22.
- 5) 김명희·장은정 (2013). 가족사레관리 서비스운영 현황 및 문제. 한국가족자원경영학회학술대회 논문집. 10, 47-64.
- 6) 김선주·김교정 (2013). 사회복지시설 사레관리자의 사레관리 과정에 대한 인식과 수행에 관한 연구. 한국콘텐츠학회. 13(1), 221-233.
- 7) 김성경(2017). 사회복지 사레관리론. 고양:공동체.
- 8) 김승권·김미숙·윤상용·김성희 (2010). 취약계층의 생활안정을 위한 지원 확대. 보건복지포럼, 166, 63-79.
- 9) 김영숙·임효연·신소라(2009). 사레관리자들의 실천경험 연구. 사회복지연구. 40(2), 89-122.
- 10) 김은정 (2015). 다문화가족지원센터 사레관리자의 실천경험에 관한 연구. 사회복지연구. 46(3), 5-34.
- 11) 김성천·박지영 (2012). 사회복지현장에 기반한 가족중심사레관리 실천 모색: 현장사레분석 중심으로. 사레관리연구. 3(1), 39-64.
- 12) 박송이 (2014). 지역자활센터 종사자의 사레관리에 관한 인식과 실천양상에 관한 질적 연구. 2014년 한국사회복지행정학회 추계학술대회 자료집, 325-327.
- 13) 박영래 (2013). 사회복지관 사회복지사들의 사레

- 관리 수행 경험 연구. 광주대학교 박사학위논문.
- 14) 박영희 · 정순돌 · 배진형 (2012). 지역사회복지관의 북한이탈주민가족 사례관리모델구성을 위한 탐색적 연구. 한국가족복지학, 17(4), 87-113.
  - 15) 어성연 · 고성강 (2016). 가족사례관리 중심 지역사회협의체 운영의 장애요인 및 발전방안. 한국가족자원경영학회지. 21(1), 65-88.
  - 16) 염동문 · 이경은 · 김미정 (2014). 사례관리수행에 영향을 미치는 요인에 관한 메타분석. 사회과학연구. 25(3), 129-150.
  - 17) 우국희 · 김영숙 · 임효연 (2007). 지역사회복지관에서의 사례관리에 대한 사회복지사들의 주관적 경험과 인식. 사회복지정책. 30, 287-310.
  - 18) 이용표 (2009). 장애인복지관 종사자의 사례관리에 관한 인식과 실천 양상에 관한 질적 연구. 재활복지. 13(2), 79-110.
  - 19) 이경은 · 김미정 (2013). 아동 사례관리의 가족개입 경험에 관한 연구. 한국아동복지학. 43, 65-94.
  - 20) 정지영 · 박정윤 · 장진이 (2015). 가족사례관리 모델개발연구 연구보고서. 한국건강가정진흥원.
  - 21) 최지선 (2012). 장애인복지관 사례관리자의 실천경험에 관한 질적 연구. 한국사회복지조사연구. 33, 229-264.
  - 22) 함철호 · 윤원일 (2010). 공공전달체계 내 사회복지직 공무원의 사례관리수행과 영향요인. 한국지역사회복지학. 35, 231-262.
  - 23) 함철호(2013). 공공전달체계 내 사례관리자들의 사례관리 수행과 영향요인. 한국지역사회복지학, 44, 1-31.
  - 24) 황성철 · 광중희 (2013). 통합사례관리모형의 군사회복지실천 적용에 관한 연구. 한국군사회복지학, 6(2), 125-159.
  - 25) 황정임 · 정가원 · 김유나 · 이호택 (2015). 한부모 가족 지원강화를 위한 협력적 네트워크 운영방안. 한국여성정책연구원 연구고서.
  - 26) 홍선미(2010). 위기가구지원을 위한 지역사회관리체계 구축방안. 한국사회복지행정학. 12(1), 337-362.
  - 27) 유태균 · 이선혜 · 서진환 역(2003). 사회복지 질적 연구방법의 이론과 활용, Sherman, E. & Raid, W. J.(1994), Qualitative Research in Social Work, 서울 : 나남.
  - 28) David P. Moxley (1989). Practice of Case Management. University of Michigan: SAGE.
  - 29) Marianne Woodside and Tricia McClam (2006). An Introduction to Human Services, Cengage Learning.
  - 30) Allen, R. I., Peter, C. G. (1998). Rethinking family-centered practice, American journal of Orthopsychiatry, 68(1), 4-15.
  - 31) Rothman, J. (1991). A Model of Case Management: Toward Empirically Based Practice. Social Work, 36(6), 520-528.
  - 32) Russell, M. N. & White, B. (2001). Practice with immigrants and refugees. Journal of Ethics & Cultural Diversity in Social Work, 9(3), 73-92.

- 투 고 일 : 2018년 12월 01일
- 심 사 일 : 2018년 12월 18일
- 게재 확정일 : 2019년 01월 08일