

碩 士 學 位 論 文

指導教授 黃 振 洙

韓國 在家老人福祉施設の  
事例管理實踐 研究

A Study on the Practice of Case Management to  
Welfare facilities for the elderly at home in Korea

1999 年 2 月 日

漢城大學校 行政大學院

福 祉 行 政 學 科

社 會 福 祉 專 攻

孫 市 鉉

碩 士 學 位 論 文  
指 導 教 授 黃 振 洙

韓國 在家老人福祉施設の  
事例管理實踐 研究

A Study on the Practice of Case Management to  
Welfare facilities for the elderly at home in Korea

위 論文을 行政學 碩士學位論文으로 提出함

1999 年 2 月 日

漢城大學校 行政大學院

福 祉 行 政 學 科

社 會 福 祉 專 攻

孫 市 鉉

孫市鉉의 行政學 碩士學位 論文을 認定함

1999 年 2 月 日

審査委員長 印

審査委員 印

審査委員 印

# 목 차

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>제1장. 서 론</b>               | 1  |
| 제1절. 연구의 필요성과 목적              | 1  |
| 제2절. 연구 내용과 범위                | 3  |
| 제3절. 연구 방법                    | 4  |
| 1. 조사 대상                      | 4  |
| 2. 변수 및 가설 설정                 | 5  |
| 3. 조사 도구 및 분석 방법              | 5  |
| <b>제2장. 재가노인복지시설의 현황과 문제점</b> | 7  |
| 제1절. 재가노인복지시설의 현황             | 7  |
| 1. 재가노인복지의 개념                 | 8  |
| 2. 재가노인복지의 서비스 내용             | 11 |
| 제2절. 재가노인복지시설의 문제점            | 15 |
| 제3절. 재가노인복지에서 사례관리의 필요성       | 17 |
| <b>제3장. 사례관리 이론에 대한 고찰</b>    | 22 |
| 제1절. 사례관리의 개념과 목적             | 22 |
| 제2절. 사례관리의 구성요소와 실천 과정        | 26 |
| 1. 사례관리의 구성 요소                | 26 |
| 2. 사례관리의 실천 과정                | 34 |
| 제3절. 선행연구의 검토                 | 43 |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| <b>제4장. 사례관리 실천 결과 분석</b> | 47 |
| 제1절. 연구대상자의 일반적 특성        | 47 |
| 제2절. 연구대상자의 사례관리 실천 정도    | 48 |
| 제3절. 일반적 특성과 사례관리실천과의 관계  | 54 |
| <b>제5장. 결론 및 제언</b>       | 59 |
| 제1절. 결    론               | 59 |
| 제2절. 제    언               | 61 |
| 1. 사례관리실천에 대한 제언          | 61 |
| 2. 후속연구에 대한 제언            | 62 |
| 참고문헌                      | 64 |
| 설    문    지               | 68 |
| ABSTRACT                  | 71 |

## 표 목 차

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| <표 2-1> 재가노인복지시설 · 기관별 현황 . . . . .          | 11 |
| <표 2-2> 이용 형태별 대상노인 선정기준 및 본인 부담금 . . . . .  | 12 |
| <표 2-3> 가정봉사원 서비스 내용 . . . . .               | 13 |
| <표 3-1> 사례관리자의 지위별 자격, 기능, 역할 및 기술 . . . . . | 32 |
| <표 4-1> 연구 대상자의 일반적 특성 . . . . .             | 48 |
| <표 4-2> 사례관리 실천 정도(접수 과정) . . . . .          | 49 |
| <표 4-3> 사례관리 실천 정도(사정 과정) . . . . .          | 50 |
| <표 4-4> 사례관리 실천 정도(계획 과정) . . . . .          | 51 |
| <표 4-5> 사례관리 실천 정도(실행 과정) . . . . .          | 52 |
| <표 4-6> 사례관리 실천 정도(점검 과정) . . . . .          | 53 |
| <표 4-7> 사례관리 실천 정도(평가 과정) . . . . .          | 53 |
| <표 4-8> 성별에 따른 사례관리 실천 정도의 차이 . . . . .      | 54 |
| <표 4-9> 연령에 따른 사례관리 실천 정도의 차이 . . . . .      | 55 |
| <표 4-10> 학력에 따른 사례관리 실천 정도의 차이 . . . . .     | 56 |
| <표 4-11> 자격증 급수에 따른 사례관리 실천 정도의 차이 . . . . . | 57 |
| <표 4-12> 근무기간에 따른 사례관리 실천 정도의 차이 . . . . .   | 58 |

## 그 립 목 차

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| <그림 2-1> 노인복지체계내 재가노인복지 위치 . . . . . | 9  |
| <그림 3-1> 사례관리의 구성요소와 상호작용 . . . . .  | 30 |
| <그림 3-2> 사례관리의 실천 과정 . . . . .       | 42 |

## 논 문 개 요

우리나라의 재가노인은 신체적 허약, 정보의 부족, 인식능력의 부족 등으로 인하여 사회복지대책에 접근하기가 매우 어렵고 개인적 및 가족적 부양능력의 차이로 다양한 욕구들이 표출되고 있어 재가노인들이 가족이나 지역사회에서 독립적인 삶을 살 수 있고 더 나아가 삶의 질을 유지할 수 있도록 적절한 서비스의 제공이 매우 시급한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 재가노인에게 필요한 서비스를 효율적으로 제공하기 위해서 사회복지분야에서 발전하고 있는 사회사업실천방법인 사례관리에 대해 알아보고 이를 토대로 재가노인복지시설의 사례관리 실천을 모색하고자 한다.

본 연구는 우리나라의 재가노인복지시설중 가정봉사원파견시설에서 직접 사례관리를 담당하는 사회복지사를 대상으로 1998년 10월 15일에서 10월 25일까지 설문을 실시하였다. 설문지는 총 72부를 배포하여 53부를 회수하여 73.6%의 회수율을 보였으며, 수집된 자료는 SPSS/PC+를 사용하여 기술적 통계, 일원분산분석의 방법을 사용하여 통계처리하였다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

1. 재가노인복지시설에 근무하는 사회복지사는 연령, 근무연수가 매우 낮으며 여성의 비율도 남성에 비해 매우 높게 나타나고 있다.
2. 사례관리 실천 과정을 살펴본 결과 사회복지사 자신들이 사례관리라고 규정하지는 않지만 접수, 사정, 계획, 실행, 점검, 평가 과정에서 실제적으로 사례관리 실천방법이 요구하는 여러 기능을 하고 있음을 알 수 있다.
3. 사례관리 실천 정도에 대한 분석 결과 노인클라이언트의 욕구 조사 및 서비

스 계약과 비공식지원체계에 대한 조사·계획·연계가 제대로 실행되고 있지 못하며, 서비스에 대한 결과를 평가하는 실천도 낮은 것으로 나타난다.

#### 4. 사회복지사의 일반적 특성과 사례관리 실천 정도와의 관계를 분석하였다.

조사 결과 여성에 비해 남성이 비공식 지원체계 조사와 클라이언트의 능력 조사를 적극적으로 실시하고 있으며, 20대보다 30대가 클라이언트에게 제공되는 서비스와 계획 수행에 대한 점점을 더욱 활발히 실천하고 있다. 그리고 대졸 이상인 사회복지사보다 전문대졸 이하인 사회복지사가 서비스에 대한 세부적인 목표 설정을 잘 하고 있으며, 1급 자격증 소지자에 비해 2·3급 자격증 소지자가 사전 적격조사와 평가를 보다 적극적으로 하고 있다. 또한 근무기간에 따라 노인클라이언트의 공식지원체계에 대한 조사와 서비스 평가에서 유의한 차이를 보이고 있다.

이상과 같은 연구결과를 토대로 재가노인복지시설에서 적극적인 사례관리를 실천할 수 있도록 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 재가노인복지시설에서는 사례관리를 담당하는 사회복지사가 장기적인 보호를 요하는 노인클라이언트를 지속적으로 관리할 수 있도록 전문 지식 습득과 경력을 쌓을 수 있는 근무 환경을 조성해야 할 것이다.

2. 사회복지사는 노인클라이언트의 욕구 조사 및 계약, 그리고 지역사회에 있는 자원들을 확인하고 목록화하는 실천 기능을 적극적으로 활용함으로써 자원의 개발자, 이를 연결시켜주는 연계자, 서비스 기획자, 조정자, 평가자로서 전문 사례관리자의 역할을 수행해야 할 것이다.

3. 재가노인복지를 위한 시설에 근무하는 여성 사회복지사는 재가노인의 특성·문제·환경을 보다 다각적으로 사정하고, 20대의 사회복지사는 적극적인 점점을 실시, 대졸 이상인 사회복지사는 클라이언트에 대한 세부적인 목표 설정과

사전적격조사 및 평가에 대해 더욱 관심을 가지고 실천해야 하며, 근무 기간이  
길수록 공식지원체계에 대한 조사와 평가를 적극적으로 실천해야 할 것이다.

4. 사회복지 전공 계열의 학과에서는 관련 커리큘럼을 갖추어 교육을 실시하고,  
앞으로는 재가노인복지 분야의 범주를 더욱 넓혀 사례관리 실천의 적용과 효과  
성에 대한 연구를 활성화하여야 겠다.

# 제1장. 서 론

## 제1절. 연구의 필요성과 목적

우리나라는 농업 중심의 대가족제도하에서 자녀들이 노부모의 노후를 책임지는 가족의 노부모 부양이 강하게 지배하던 사회였으나 1960년대 이후 급속한 근대화 과정에서 이루어진 산업화와 도시화는 가족구조의 변화를 초래하게 되어 가족의 노인부양에 대한 능력은 실질적으로 저하되었다. 이에 비해 노인인구는 의학의 발달과 생활수준의 향상으로 평균수명이 급격히 증가하기 시작하여 노인 문제가 점차 사회문제로 확산되어지고 있다.

특히 부양 체계로서의 역할을 수행하였던 가족의 부양 기능의 약화는 사회가 이러한 역할을 보완해 줄 것이 요청되었으며, 요보호 대상 노인을 위한 시설 중심의 보호 수준에 머물던 복지 혜택이 80년대 이후 복지 전반에 걸친 국민의 욕구 증대와 다양성에 힘입어 복지 대상의 확대와 보호 수준의 변화를 가져오게 되었다.

즉 시설복지가 갖는 한계점들을 인정하고 복지이념에 따른 탈시설화의 방향으로 전환하면서 지방자치제와 맞물려 지역사회를 중심으로 보다 포괄적이며 구조화된 하나의 통합된 서비스 체계의 전환이 필요하게 되었다<sup>1)</sup>.

이러한 변화에 따라 가족이나 지역사회에 살고 있는 노인들을 위한 복지정책의 도입에서 출발한 재가노인복지사업은 노인들의 신체적, 심리적, 사회적 노화의 정도에 따른 다양한 욕구들이 표출되고 있어 재가노인들이 가족이나 지역사회에서 독립적인 삶을 살 수 있고 더 나아가 삶의 질을 유지할 수 있도록 적절한 서비스를 제공하기가 매우 시급하게 되었다.

---

1) 장인협, 「지방화시대의 지역복지실천방법론 : 케어/케이스 관리」 (서울: 서울대학교 출판부, 1995), p.23.

더구나 그들에 대한 서비스 공급 체계마저 다양하고 복잡해져 공식적·비공식적 보호 체계의 필요성과 역할에 대한 인식이 점차 증가하고 있으며, 계속적으로 증가하는 노인 수에 비해 서비스 내용은 매우 부족한 수준으로서 결과적으로는 노인과 서비스가 적절히 연결되지 못하는 문제점들이 파생되고 있다.

그리고 이러한 각종 서비스들이 유기적으로 연결되지 않으면 재가노인에게는 서비스의 유용성이 적어지기 때문에 서비스 전달을 책임맡은 사회복지기관들은 증가하는 노인들의 욕구 즉 경제적, 사회적 및 기능적 욕구를 어떻게 충족시키느냐 하는 어려운 문제에 부딪히고 있으며 부족한 인적 및 재정적 자원을 가지고 이를 해결해야 하는 벅찬 과제를 안게 되었다<sup>2)</sup>.

그러나 전통적인 사회사업방법으로는 복합적인 욕구와 문제를 지닌 클라이언트에 대하여 효과적으로 대처하기 어렵고, 지속적으로 접근하는데 상당한 어려움이 따르기 때문에 새로운 사회사업방법으로서 클라이언트의 욕구와 문제에 더 잘 대처할 수 있는 사례관리를 개발하기에 이르렀다.

사례관리는 복잡한 사회복지서비스 체계와 복합적 서비스의 욕구를 가진 대상의 증가로 인해 사회사업실천분야에서 활용되는 실천방법이 재조명된 것으로 전세계적으로 확산되고 있다는 사실을 인식할 때 앞으로 우리 나라에서도 사례관리는 새로운 사회사업방법으로서 사회복지실천분야에서 널리 활용될 것으로 예상되고 있다. 이 방법은 탈시설화 논쟁이후 지역사회에서 보호를 받고 있는 클라이언트를 대상으로 비공식보호체계의 역할과 기능을 강화하고, 공적인 서비스 체계와 민간의 서비스 체계를 잘 통합하고 조정하며 관리하는 방법이라는 점에서 재가노인의 복지증진을 위하여 상당한 효과를 발휘할 수 있을 것으로 기대된다.

그동안 우리 나라에서도 사례관리 실천방법에 관한 연구가 매우 미흡한 수준이어서 사례관리의 개념에 대해 합의된 것이 없고 그로 인해 사례관리의 기능과

---

2) 이윤로·성규탁, “사례관리:효과적 서비스 전달을 위한 방법-피부양 노인사례를 중심으로 한 기법과 모델”, 「사회복지」 제118호 (서울: 한국사회복지협의회, 1993), p.112.

역할에 대한 논란도 많이 있는 실정이며 지금까지 재가복지의 실천방법은 기관 중심의 방법을 토대로 연구하고 활용하였기에 효과와 효율 면에서 부족하였던 것이 사실로 제기되고 있어 사회복지사의 실천방법에 초점을 두어 다시 한번 재고되어야 할 필요가 있다<sup>3)</sup>. 그리고, 재가노인복지사업은 클라이언트의 문제에 대한 치료보다는 보호의 방향으로 이행되고 있어 지역사회자원을 충분히 활용할 수 있는 사회복지실천분야에 종사하는 사회복지사들은 사례관리에 대한 정확한 지식과 기술을 습득할 필요가 있다.

따라서 본 연구는 재가노인의 복지증진에 기여하는데 사례관리 실천방법을 활용할 수 있도록 하기 위하여 재가노인복지와 사례관리의 개념 및 필요성을 고찰해 보고 그와 관련하여 재가노인복지시설의 사례관리 현황에 대한 조사 연구 결과를 바탕으로 우리 나라 재가노인복지를 위한 사례관리 실천을 모색하는데 그 목적이 있다.

## **제2절. 연구 내용과 범위**

### **1. 연구 내용**

본 논문은 우리 나라 재가노인복지시설을 위한 사례관리 실천을 모색하기 위하여 다음과 같은 내용을 연구한다.

첫째, 사례관리 실천을 모색하기 위하여 사례관리 이론에 관하여 고찰한다.

둘째, 재가노인복지의 개념 및 목표, 서비스 실태를 파악하여 재가노인복지에서 사례관리 실천의 필요성을 고찰한다.

셋째, 조사대상자의 일반적 특성과 사례관리 실천 정도를 분석하여 사례관리자

---

3) 나동석, “재가복지센터의 사회사업실천모형에 관한 연구”, 「한국사회복지학」 제26호 (서울: 한국사회복지학회, 1995), p.13.

의 일반적 특성에 따른 사례관리 실천 정도를 알아본다.

넷째, 본 논문의 연구내용을 요약하고 결론을 제시하며, 재가노인복지시설의 사례관리 실천에 관하여 앞으로의 과제를 제시한다.

## 2. 연구 범위

사례관리이론에 대한 이론적 고찰은 우리 나라 기존의 연구들이 아직 초기단계에 머물러 있어 외국의 문헌에 의존하여 이루어짐으로써 우리 나라 재가노인복지의 현실에 부합하는 심층적 연구가 부족하였다.

그리고 조사대상에 있어서 재가노인을 위해 서비스를 제공하는 기관들은 기능별, 문제영역별, 집단별 등으로 많은 다양함을 지니고 있기 때문에 그 특성을 일반화하기 어려워 본 연구는 가정봉사원과견시설의 사회복지사를 대상으로 조사함으로써 그 결과를 일반화시키는 데에는 한계가 있다고 본다.

동시에 본 연구는 사례관리와 관련된 변인들간의 상관관계를 중점적으로 다루기보다는 사례관리자의 일반적 특성과 사례관리 실천을 중심으로 연구함으로써 제한성을 지니고 있다.

## 제3절. 연구 방법

### 1. 조사 대상

본 연구의 모집단은 우리 나라에서 재가노인복지사업을 전개하는 시설 및 기관에서 근무하는 사회복지사이며, 가정봉사원과견시설에서 사례관리를 담당하고 있는 사회복지사를 표본 집단으로 하였다.

1998년 10월 현재 국고보조금으로 운영되는 전국의 가정봉사원파견시설 52개소에 1998년 10월 15일부터 10월 25일까지 우편으로 발송하여 설문을 실시하였다.

설문지는 총 72부를 배포하여 53부를 회수하여 73.6%의 회수율을 보였으며 회수된 설문지 53부를 모두 분석 자료로 사용하였다.

## 2. 변수 및 가설 설정

본 연구를 수행하기 위한 문제 제기는 재가노인복지시설에서 사례관리실천을 어느 정도 적용하고 있는가에 있다. 이에 따른 분석틀로서 독립변수는 사회복지사의 성별, 연령, 학력, 자격증 급수, 근무기간에 두었으며, 종속변수는 사례관리실천에 두었다.

가설 1. 성별에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 2. 연령에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 3. 학력에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 4. 자격증 급수에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이다.

가설 5. 근무기간에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이다.

## 3. 조사 도구 및 분석 방법

본 연구의 조사 도구인 설문지는 앞서 고찰한 이론적 배경을 기초로 사례관리의 각 과정별로 구분하여 질문을 구성하였다.

사례관리 실천 정도에 대한 설문 내용은 사례관리 실시 정도는 앞서 고찰한 이론적 배경을 기초로 하여 Moxley와 Rothman의 사례관리 실천 과정과 기능을 중심으로 접수(4문항), 사정(6문항), 계획(4문항), 사정(6문항), 계획(4문항), 실행(3문항), 점검(4문항), 평가(1문항) 등 6개 영역 22문항으로 구성하였고 각 문항은 5점

척도법을 사용하여 ‘매우 그렇지 않다’ 1점으로부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 나누어 측정하였다. 설문지 응답자에 대한 일반적인 특성은 성별, 연령, 학력, 자격증, 근무 기간 등이다.

그리고, 본 연구의 자료분석을 위해 SPSS/PC+를 활용하여 분석하였다.

변수들의 일반적인 특성과 분포를 알아보기 위해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등의 기술적 통계 방법을 사용하였으며, 가설 검증을 위해 일원분산분석의 통계 방법을 사용하였다.

## 제2장. 재가노인복지시설의 현황과 문제점

### 제1절. 재가노인복지시설의 현황

재가노인복지는 따로 재가복지와 분리하여 살펴보기는 어렵지만, 현실적으로 재가복지대상자의 과반수 이상이 노인<sup>4)</sup>인 것을 감안하면 재가복지자체가 재가노인복지사업이라고도 할 수 있다. 노인 인구의 급속한 증가와 더불어 노인보호가 가족의 부양 능력을 넘어서는 경우가 많아지고, 점차 일정 소득 이상의 노인들도 신체적 노화 현상과 더불어 타인의 도움 없이는 지역사회 내에서 독립적으로 생활하기 어려운 노인들이 증가함에 따라 노인들의 시설보호에 대한 수요가 증가되어 왔다.

그러나 점차 시설보호에 대한 비판론이 일기 시작하였다<sup>5)</sup>. 시설보호의 방식은 관료적이고 집단적이며 통제적이어서, 노인들에게 개별적 서비스를 제공할 수 없을 뿐만 아니라, 노인 개개인의 독립성을 보호해 줄 수 없다는 점 등에서 비판적 의견이 제기되어 왔다. 또한 시설보호는 장애나 질병의 정도가 심한 노인의 경우를 제외하고는 지역사회에서 노인을 보호하는 것보다 시설보호가 경제적으로 더 큰 비용을 필요로 한다는 점에서 시설보호에 대한 부정적 시각이 대두되었다.

우리 나라에서도 노인복지정책의 기본방향을 제7차 5개년 계획(1992~1996년)에서, 노인복지정책의 기본 방향을 기존의 시설보호 위주에서 재가노인복지의 확충으로 전환하였으며 이는 최근 가족보호 기능의 붕괴로 재가보호 및 지역사회 보호가 강조되고 있는 우리 나라의 실정을 감안할 때 올바른 정책 설정이라고 생각된다.

---

4) 한국사회복지관협회, 「재가복지봉사센터 현황 조사 보고서」 (서울: 한국사회복지관협회, 1997)

5) 최일섭·류진섭, 「지역사회복지론」 개정판, (서울: 서울대학교 출판부, 1995), p.351.

첫째, 우리 나라의 노인복지의 상황은 노인 인구의 0.3%만이 시설에서 보호를 받고 있으며, 나머지 99.7%는 일반가정에서 생활하고 있어 시설복지 중심적이기는 하지만 아직까지 노인복지자체가 미흡하기 때문에 시설복지와 재가복지가 함께 발전해 나가는 상황이다<sup>6)</sup>.

둘째, 노인 인구가 급격히 증가하고 여성의 사회 참여율이 증가함에 따라 가정 내 노인 보호 인력의 부재 현상이 더욱 심각해지고 있으며, 노인단독가구의 비율이 점차 증가하고 있다<sup>7)</sup>.

셋째, 국민의 대다수가 시설에 대한 부정적인 태도를 가지고 있어 부모를 시설에서 보호한다는 것에 대해 매우 부정적이며, 노인들은 자신들이 평생 생활해 온 익숙한 환경에서 계속적으로 생활하고 싶어한다는 점 등을 들 수 있을 것이다<sup>8)</sup>.

## 1. 재가노인복지의 개념

재가노인복지는 '노인'이라는 인구를 대상으로 한 재가복지라는 의미이다. 여기에서는 재가노인복지의 개념을 살펴봄으로써 재가복지의 개념을 명확히 하고자 한다. 재가노인복지의 개념은 학자에 따라 다소 상이하게 사용되고 있는데, 그 동안 재가노인복지와 관련하여 논의되고 있는 내용은 대체로 다음의 세 가지로 정리될 수 있다.

첫째, 재가노인복지는 '재가노인을 위한 대인적 사회서비스(personal social

---

6) 1998년 현재 65세 이상 전체노인 3,051천명 가운데 노인복지시설 입소노인 9,153명을 제외한 3,041천명이 해당된다 (이혜원, "우리 나라 재가노인복지사업의 현황과 과제, 「재가노인복지서비스의 현황과 과제」, 서울: 한국노인문제연구소, 1998, p.12).

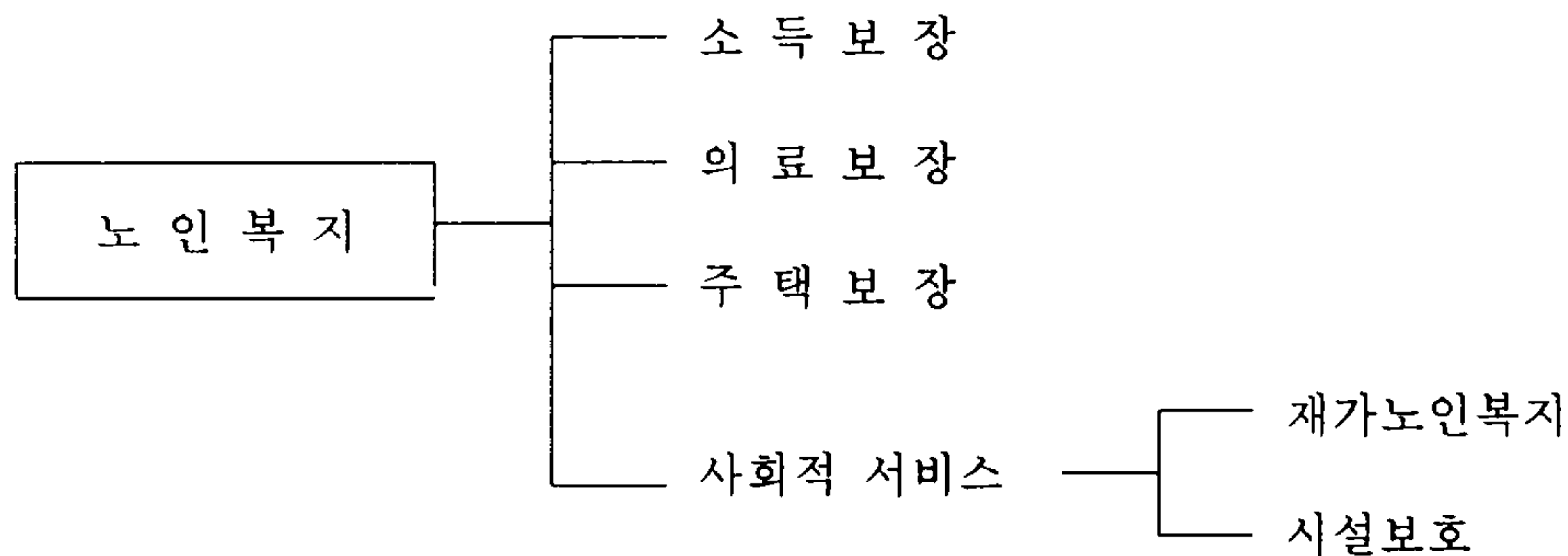
7) 자녀별거가구가 60세 이상 노인 가구에 차지하는 비율은 1988년 22.9%에서 1994년 38.5%로 증가되었다(이가옥 외, 「노인생활실태 분석 및 정책과제」, 서울: 한국보건사회연구원, 1994, pp.326~329).

8) 김경희 등, 「노인복지연구-재가노인을 위한 사회복지서비스」, (서울: 홍익제, 1992), p.71.

service for the elderly at home)’로 정의되고 있다.

여기에서 재가노인이란 ‘지역사회내 가정에서 생활하는 노인’을 말하며, 수용시설에 입소되어 있는 시설노인을 제외한 모든 노인을 일컫는다. 그리고 사회적 서비스란 가정 생활을 보호 또는 회복시키며, 개인의 외적 문제를 대처해 나갈 수 있도록 돕고, 개인의 발전을 촉진하고 정보, 안내, 대변 및 구체적인 도움을 통하여 서비스에 잘 접근할 수 있도록 하는 프로그램’이라고 정의할 수 있다. 따라서 재가노인복지란 지역사회에서 생활하는 노인을 대상으로 이들이 계속 자신의 가정에 머물면서 생활할 수 있도록 지원하는 제반 사회적 서비스를 의미한다. 이가옥<sup>9)</sup>은 재가노인복지를 사회보장의 한 축인 사회적 서비스 개념을 기반으로 하여, 시설에 수용되어 있지 않은 대상자들을 위해 제공되는 비물질적 서비스로 가정 방문서비스와 시설이용서비스로 정의하였다. 이러한 재가노인복지의 개념은 노인의 거주 형태를 기준으로 하여 정의하고 있어 시설이 아닌 곳에 거주하는 노인의 모든 복지서비스를 의미한다.

<그림 2-1> 노인복지체계 내 재가노인복지 위치<sup>10)</sup>



둘째, 재가노인복지의 개념은 첫째의 개념보다 축소된 것으로 가정 방문을 통하여 ‘노인자신의 가정에서 제공되는 서비스(in-home service)’의 의미만으로 국

9) 이가옥, “재가노인복지와 가정봉사원파견사업”, 한국노인복지회 편저, 「재가노인복지사업 : 이론과 실제」 (서울: 홍익제, 1997), p.114.

10) Ibid.

한시켜 사용하며, 지역사회의 이용시설을 통한 서비스는 제외하고 있다<sup>11)</sup>.

셋째, 재가노인복지는 '재가노인 위한 사회복지서비스'라는 광의의 의미로 사용되고 있다. 최성재<sup>12)</sup>는 재가노인복지의 가장 넓은 의미로는 시설이 아닌 가정에서 생활하는 노인을 위한 제반복지서비스라고 할 수 있으며, 소득보장, 주거보장, 의료보장(의료비 지급과 진료 및 간호, 보호 포함) 및 사회적 서비스 보장까지 다 포함하는 것을 의미한다. 그리고 좀 더 범위를 좁혀서 이상의 4가지 서비스 가운데서 비물질적 서비스만에 속하는 것으로써 가정에 있는 노인에게 건강보호 서비스, 사회적 보호 서비스 및 사회 참여 증진 서비스의 제공을 재가노인복지라고 정의한다.

한편 1993년에 개정된 노인복지법 제11조에서는 재가노인복지사업을 신체적·정신적 장애가 있는 노인이 가정에서 계속 생활하면서 필요한 각종 보호와 지원을 받을 수 있도록 제공하는 사업으로 정의하면서, 대상 노인을 장애인으로 제한하고 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 그동안 재가노인복지 개념의 올바른 이해에는 많은 혼동이 있어 왔으나 재가노인복지의 용어에 대한 개념정립의 필요성이 노인복지 전문가들 사이에서 꾸준히 강조되고 있으며, 최근에는 재가노인복지의 개념이 위에서 언급한 첫번째의 개념인 재가노인을 제반 사회적 서비스의 개념으로 사용 되는 경향이 뚜렷하다.

본 논문에서는 우리 나라 재가노인복지시설의 사례관리실천을 연구한다는 목적에 따라 후자의 개념에 제한하고자 한다. 그러한 현행 노인복지법의 재가노인복지사업 개념과 세부사업 내용은 정부의 재정적 현실에 적합한 범위 내에서 소극적으로 규정된 것임을 간과해서는 안된다.

---

11) Bauch, W. E., Introduction to Social and Community Service, London: The MacMilan Press, 1992, 고양곤, "재가노인복지의 개념과 서비스 방안", 한국노인복지회 편저, Ibid., p21에서 재인용.

12) 최성재, "재가노인복지의 정부시책", 한국노인복지회 편저, Ibid., p.77.

## 2. 재가노인복지의 서비스 내용

보건복지부<sup>13)</sup>에서 제시하는 우리 나라의 재가노인복지 서비스는 정신적·신체적 이유로 혼자서 일상생활을 수행하기 불편한 노인과 그 가정에 대하여 필요한 각종 서비스를 제공하는 것을 목적으로 65세 이상의 생활보호대상자와 저소득층 노인에게 무료 또는 실비로 서비스를 제공하도록 되어 있으며 국가나 지방자치단체의 지원으로 사회복지법인이나 비영리법인이 이 사업을 수행하도록 하고 있다.

<표 2-1> 재가노인복지 시설·기관 현황('98. 10. 현재)

| 재가노인복지시설·기관          |             | 시 설 수 |     |     | 관련 법률 및 지침                                |
|----------------------|-------------|-------|-----|-----|-------------------------------------------|
|                      |             | 국비    | 지방비 | 자부담 |                                           |
| 재가<br>노인<br>복지<br>시설 | 가정봉사원파견시설   | 52    | 2   | 5   | · 노인복지법<br>: 노인복지사업<br>지                침 |
|                      | 주 간 보 호 시 설 | 31    | 7   | 4   |                                           |
|                      | 단 기 보 호 시 설 | 15    | 5   | 2   |                                           |
| 가정봉사원교육훈련원           |             | 15    |     |     |                                           |
| 노 인 종 합 복 지 관        |             | 9     |     |     |                                           |
| 서울시가정도우미팀<br>운 영 센 터 |             | 107   |     |     | -                                         |
| 재가복지봉사센터             |             | 268   |     |     | · 사회복지사업법<br>: 재가복지봉사센터<br>국고보조운영지침       |
| 합            계       |             | 522개소 |     |     |                                           |

자료 : 보건복지부, 내부 자료, 1998.

그리고, 법체계 상으로는 60세 이상의 일반 노인도 유료 서비스의 대상으로 사업 주체의 제한이 없다. 재가노인복지시설·기관은 노인복지법 규정에 따라 재가

13) 보건복지부, 「노인복지사업지침」, 1998. pp.67~69.

노인복지시설과 재가노인복지기관으로 구분할 수 있다. 전자는 사업 내용에 따라 가정봉사원파견시설, 주간보호시설, 단기보호시설로 구분되며 후자는 사업 주체에 따라 가정봉사원교육훈련원, 노인종합복지관, 서울시 가정보우미팀 운영센터, 재가복지봉사센터로 구분된다.

본 논문에서는 재가노인복지서비스를 전자의 개념으로 살펴보고자 한다.

### 1) 가정봉사원파견 서비스

우리 나라 가정봉사원파견사업은 1989년 노인복지법 개정에 의하여 1990년대부터 정부의 공식적 정책이 되었고, 1993년에 개정된 노인복지법에 의하여 무료 서비스는 물론 유료 서비스 제공이 가능하게 되었다.

<표 2-2> 이용 형태별 대상노인 선정 기준 및 본인 부담금

| 대상노인구분 | 선 정 기 준                                        | 본 인 부 담                                               |
|--------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 무료이용   | 65세 이상 생활보호 대상 및 저소득층 노인                       | 무 료                                                   |
| 실비이용   | 도시근로자 가구(4명가족)당 월 평균소득 215만원 미만인 가구의 65세 이상 노인 | 기본*: 2시간 3,000원<br>(30분당300원추가)<br>특별**: 1회당 1,500원   |
| 유료이용   | 무료·실비 이용 대상 노인 이외의 60세 이상 노인                   | 기본* : 1시간 3,000원<br>특별* : 1일 5,000원<br>1일 교통비: 3,000원 |

\* 기본서비스 : 식사수발, 세면, 잔심부름, 외출동행, 세탁, 말벗, 생필품 구매 등

\* 특별서비스 : 목욕·용변서비스

자료 : 보건복지부, 「노인복지사업지침」, 1998. p.91.

효손재가노인복지상담소, 「유료가정봉사원파견사업 운영사례집」, 1998, p.33에서 재구성.

또한 영리를 추구하는 개인이나 단체도 서비스 제공이 가능하게 되었지만 현재 까지 실시하고 있는 가정봉사원 파견사업은 자원봉사자에 의한 무료 서비스가 중점을 이루고 보완적으로 유급가정봉사원이 활용되고 있고, 4개의 기관만이 유료 서비스를 실험적으로 제공하고 있을 뿐이다.

가정봉사원파견사업의 서비스는 크게 (1) 가정봉사에 관한 서비스 (2) 상담 및 교육에 관한 사항 (3) 노인결연에 관한 사항으로 구분되며, 가정봉사에 관한 서비스는 다시 ① 가사지원 서비스 ② 개인활동지원 서비스, ③ 우애서비스로 구분되고 있다.

<표 2-3> 가정봉사원 서비스 내용

|                |                          |                                             |
|----------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| 가정봉사에 관한 서비스   | · 가사지원 서비스               | · 식사 시중<br>· 시장 보기<br>· 주변 정돈<br>· 생필품 구매 등 |
|                | · 개인활동지원 서비스             | · 신체청결<br>· 외출시 부축·동행 등                     |
|                | · 우애 서비스                 | · 말벗 등 정서 지지                                |
| 상담 및 교육에 관한 사항 | · 노인 생활 및 신상에 관한 상담 서비스  | -                                           |
|                | · 장애 노인 및 보호자의 교육        |                                             |
| 노인결연에 관한 사항    | · 무의무탁한 노인의 후원을 위한 결연 사업 | -                                           |

자료 : 보건복지부, 「노인복지사업지침」, 1998, pp.70~71.

1998년 현재 가정봉사원파견사업을 제공하고 있는 시설은 52개소이며 여기에 속한 5,032명의 가정봉사원이 약 12,020명의 노인에게 서비스를 제공하고 있으며

주 1회 평균 3.3시간의 방문으로 가사지원서비스와 정서지원서비스 위주로 제공되고 있다<sup>14)</sup>. 이와 같이 서비스의 내용이 국한되어 제공되는 것은 자원봉사자인 무급가정봉사원에 의존하고 있기 때문에 응급서비스 및 장시간의 지속적인 서비스 등 강도 높은 서비스를 제공하는데 어려움을 갖기 때문이라고 해석된다.

## 2) 주간보호 서비스

주간보호사업은 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애 노인을 낮동안 시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활 안정과 심신 기능의 유지·향상을 도모하고 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어 주기 위한 사업을 말한다<sup>15)</sup>.

주간보호에서 제공하는 서비스는 (1) 생활 지도 및 일상 동작 훈련 등 심신의 기능 회복을 위한 서비스 (2) 급식 및 목욕 서비스 (3) 취미, 오락, 운동 등 여가 생활 서비스 (4) 장애인 가족에 대한 교육 등이며, 이러한 서비스는 사업 기관과 이용자간의 계약에 의하여 무료와 유료로 제공된다.

1998년 현재 31개소의 시설에서 1일 평균 17명의 노인에게 서비스를 제공하고 있다<sup>16)</sup>.

## 3) 단기보호 서비스

단기보호시설은 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애 노인을 시설에 단기간 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인 가정의 복지 증진을 도모하기 위한 사업을 말한다<sup>17)</sup>.

---

14) 김호순, “재가노인복지사업의 현황과 과제”, 「21세기 재가노인복지사업의 전망과 과제」 (서울: 한국재가노인복지협회, 1998), p.26.

15) 보건복지부, op. cit., pp.78~80.

16) 김호순, op. cit., p.27.

17) 보건복지부, op. cit., pp.80~82.

시설에 입소시킬 수 있는 기간은 15일 이내로 하고 있으며 이 사업은 유료로 하는 것을 원칙으로 영리 추구를 위한 개인이나 단체도 참여할 수 있다. 단기보호의 서비스는 65세 이상 생활보호대상자와 저소득층 노인에 대해서는 무료이며, 일정 소득 미만인 가구인 경우는 실비이지만 무료·실비 이용 대상 노인 이외의 60세 이상 노인에게는 유료 서비스를 제공하고 있다.

1998년 현재 15개소에서 1일 평균 6명의 노인에게 급식, 치료 및 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하고 있다<sup>18)</sup>.

## 제2절. 재가노인복지시설의 문제점

이상에서 살펴본 바와 같이 우리 나라의 재가노인복지시설은 재가노인을 위한 서비스를 확충하려는 사업들을 개발하고 있으나 현재 실시되고 있는 재가노인복지사업은 다음과 같이 문제점을 가지고 있다.

첫째, 현행 재가노인복지시설의 서비스 대상 노인은 신체적·정신적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인(주간·단기보호의 경우, 심신이 허약한 노인과 장애 노인)으로서 소득수준에 따라 65세 이상의 생활보호 대상노인과 저소득층 노인, 그리고 60세 이상의 중산층 이상 노인으로 구분하여, 각각 무료·실비·유료의 형태로 이용하도록 되어 있다.

그러나 현실적으로 실비 이용 대상 노인의 선정기준인 도시근로자가구 월평균 소득은 대다수 노인 가구의 수입이 분명치 않아 노인 가구의 경제 상태를 측정하기에는 부적합 것으로 분석된다.

그 결과 현행 재가노인복지시설은 호적상의 거택·자활보호 대상노인만을 중심으로 전개하고 있으며, 이들의 보건·의료 등 당면 문제 해결 욕구에도 충분하게

---

18) 김호순, op. cit., p.28.

대응하지 못하고 있다.

둘째, 재가노인복지시설의 인력 부족이 심각하다.

대상 노인의 수와 그들의 욕구에 비해 이를 처리해야 할 사회복지사의 수가 법적 최저 수준에도 미달하고 있어 서비스의 양적 측면에서뿐만 아니라 질적인 측면에서의 저하가 예상된다.

셋째, 서비스 내용이 매우 제한적이다.

현행 노인복지법상 규정되어 있는 재가노인복지서비스는 가정봉사원 파견, 주간보호, 단기보호 서비스로 제한되어 있다. 선진국의 경우 주로 제공되고 있는 방문 의료, 안부 전화, 목욕, 교통편의 제공, 식사배달서비스 등은 전혀 포함되고 있지 않다.

시설에 따라서는 이러한 서비스를 일부 도입하고 있으나 아직까지 노인들의 욕구를 충족하기에는 미흡한 실정이다. 또한 서비스의 질에 있어서도 대부분 무급 자원봉사자를 활용하고 있어 단순한 가사보조서비스 이외의 서비스는 제공되지 못하고 있다.

넷째, 재가노인복지사업의 인력 보강 등과 같은 업무 환경 개선과 사회복지사의 전문성 강화가 요구된다.

현 재가노인복지사업의 추진에 있어서 단순히 재가노인에 대한 자원봉사자의 연결이 아니라 사례관리로써 재가노인복지사업을 추진하기 위해서 먼저 이를 담당할 사례관리자의 업무 환경이 개선되어야 할 것이다.

사회복지사가 사례관리자로서의 역할을 제대로 할 수 있도록 담당 케이스의 수를 적절히 조정하고, 이들의 교육을 담당할 슈퍼비전의 체계를 각 기관에서 갖는 것은 매우 중요하고 시급한 일이며, 이를 개별 기관에서 담보할 수 없다면 지역별 기관 연합이나 상급 단체에서 교육 내용을 마련하고 재교육과 훈련을 전담하기 위한 노력이 필요하다

### 제3절. 재가노인복지에서 사례관리의 필요성

재가노인복지에 있어서 사례관리의 필요성이 규명되어야 사례관리의 어떤 개념을 활용하여 재가노인복지시설에서 어떤 유형의 사례관리 실천이 요구되는가를 알 수 있을 것이다.

재가노인복지시설은 지역사회에서 생활하는 노인의 충족되지 않은 욕구나 문제를 발견해서 노인들에게 필요한 서비스를 제공하는 가장 대표적인 직접 서비스 기관이라고 할 수 있다.

그러므로 재가노인복지시설은 지역사회의 문제를 파악하고 지역사회문제해결을 위한 노력으로서의 중개자, 대변자의 역할이 요구되며, 노인들이 직면한 문제와 욕구를 그 지역 자체가 조직적으로 해결해 나갈 수 있도록 지역사회개발과 지역사회조직을 결합한 서비스를 제공해야 한다.

그러나 이와 같은 지역사회 중심의 노인 서비스도 나름대로 많은 문제점을 지니고 있다고 지적되고 있다. 개별화된 클라이언트에 대한 서비스의 지속성과 통합성을 유지하기가 어렵고, 서비스의 질을 유지·관리하기가 어렵다는 점이 그러한 문제점에 속한다.

물론 서비스의 다양화와 양적·질적인 측면의 확대가 무엇보다도 시급한 실정이지만 그나마 현재 제공되는 서비스가 여러 가지 문제점으로 인해 일부 대상자에게 한정되고 있는 것 또한 염두해 두어야 할 것이다.

따라서 사례관리의 도입을 위한 전제조건을 갖추지 못하고 있는 우리 나라의 현 상황에서 사례관리의 도입을 논하는 것은 시기상조라기 보다는 다양한 측면에서의 문제 제기로써, 적극적으로 사례관리의 필요성에 대해 논하는 것이 타당하다고 생각된다. 우리 나라의 복지 환경, 특히 재가노인복지에 있어서 사례관리의 필요성은 다음과 같이 논의될 수 있다.

## 1. 재가노인의 장기보호의 필요성

최근 우리 나라의 노인 인구는 평균수명의 연장으로 날로 증가하고 있으며, 이에 비해 자녀와 별거하는 비율은 1988년 22.9%에서 1997년 조사에서 42.3%로 거의 두배의 증가율을 보여 앞으로 노인 부양의 문제를 가져올 것이다<sup>19)</sup>. 특히 노인복지시설이 열악한 실정으로 재가노인 수가 급격히 증가하여 가족부양의 한계가 드러나고 있어 노인과 가족을 위한 다양한 재가서비스가 체계적으로 제공되어야 할 필요성이 증가하고 있다.

그리고, 대부분의 재가노인들은 만성질환에 시달리고 있기 때문에 이들에 대한 장기보호의 필요성이 늘어나고 있다. 1994년 노인 조사<sup>20)</sup>에 의하면 65세 이상 노인의 87%가 만성질환을 가지고 있고 건강에 대한 주관적 인지도 건강 상태가 나쁘다고 생각하는 비율이 46.7%에 달하고 있으며 이러한 노인들은 주로 성인 자녀나 배우자의 보호를 받고 있는 것으로 나타나고 있다.

이와 같이 대다수 가족들의 경우 가족들이 병약한 노부모를 장기적으로 보호·부양하고 있으나 장기간에 걸친 어려운 부양을 계속한다는 것은 가족 성원에게 상당한 부담이 될 수 있다. 그래서 부양자들은 흔히 정서적, 신체적 및 사회적 스트레스를 경험하게 되며, 이러한 스트레스가 장기적으로 누적되면 부양자는 노인을 부양할 수 있는 능력을 상실하게 되며, 결국에는 노인들에게도 해로운 결과를 가져다 줄 수 있다.

이러한 연구 결과는 노인들의 장기 보호 욕구를 충족시키기 위해서 가족 보호의 기능을 더욱 강화시키며, 그와 아울러 장기 보호 노인을 위한 프로그램을 개발할 필요성을 시사해 준다.

그러므로 재가노인 대한 장기 보호의 필요성을 인식하고 노인을 보호하는 가족

---

19) 조애저, “노인 가구의 유형별 특성과 복지대책”, 「보건복지포럼」 (서울: 보건복지부, 1998), pp.62~71.

20) 이가옥 외, op. cit., pp.113~114.

성원의 부담을 덜어 주며 가족 보호의 기능을 더욱 강화하기 위해서, 장기 보호를 요하는 재가노인 대한 사례관리 기법의 적용이 필요하다.

## 2. 재가노인의 욕구와 문제의 다양화·복합화

노인들은 육체적으로나 정신적으로 원활한 기능을 수행할 수 없기 때문에 사회생활을 영위하는데 상당한 어려움을 겪게 된다. 이로 인하여 그들은 신체적·기능적 욕구, 경제적 욕구, 사회 심리적 욕구, 문화 오락적 욕구 등과 같은 다양한 욕구를 지니고 있다<sup>21)</sup>.

이러한 다양한 욕구와 문제는 노인의 신체적, 심리적 및 사회적 특성상 대부분 복합적이고 동시 다발적으로 발생되기 때문에, 이를 해결하기 위해서는 기존의 개별적인 문제 해결 위주의 접근 방법인 개별사회사업으로는 해결하기 어렵기 때문에, 복합적인 욕구와 문제에 유연하고 신속하게 대처할 수 있는 사례관리의 활용이 필요하다.

더욱이 경제적, 의료적, 간호적 및 대인적 서비스의 욕구가 복합되어 다양한 서비스 제공이 요구된다.

따라서 보건, 의료, 복지에 대한 욕구를 충족하기 위해 복지 체계의 통합이 요구되고 있으며 노인의 의료적 처치는 대인적 사회 서비스의 지원 없이는 제대로 효과를 가져올 수 없다는 자성의 소리도 있어 재가노인복지서비스는 적어도 보건, 의료서비스와 사회서비스가 통합된 체계로 지원되어야 할 것이다<sup>22)</sup>.

21) 장인협·최성재, 「노인복지학」 (서울: 서울대학교 출판부, 1994), pp.364~370.

22) 김수춘외, “노인 재가 의료·복지서비스 개선방안”, 「노인복지의 현황과 정책과제」 (서울: 한국보건사회연구원, 1995), pp.101~102.

### 3. 재가노인의 서비스 접근 어려움

노인과 가족들은 다차원적인 욕구를 가지고 있는 반면, 이들이 필요로 하는 다양한 서비스에 대한 정보와 인식이 부족하다. 신체적, 정신적으로 열악한 상황에 있는 노인들의 경우 지역사회에 여러 가지 서비스가 존재하고 있다고 해도 이를 이용할 수 있는 능력이 제한되어 있어 서비스에의 접근성이 낮고, 이러한 서비스가 이미 발견된 대상자 즉, 생활보호대상자에게만 중복되지 않기 위해서는 출장원조의 사례 발견과 같은 적극적인 방법이 필요하다<sup>23)</sup>.

더욱이 서비스 전달 체계가 복잡하며, 서비스가 다양하지 못하고, 자원이 부족하여 결과적으로 노인과 서비스가 적절히 연결되지 못하는 문제가 흔히 발생하는 경우에 사례관리는 재가노인의 복합적인 욕구와 문제를 해결할 수 있는 서비스와 신속하게 연계시키며, 복합적인 욕구에 대처하기 위하여 서비스를 통합·조정하고, 만성질환자 등에 대하여 지속적인 보호를 제공할 수 있다.

### 4. 재가노인에 대한 사회적 지원망의 중요성

가족은 인간의 생리적, 정서적 욕구를 충족시켜 주는 안식처이며, 특히 노인들에게 경제적, 신체적, 정서적 서비스를 제공하는 주부양자인 것이다. 노년기에 접어들면서 노인들은 사회적 관계가 점차 줄어들게 되고 친구나 이웃은 생활 방식 및 지리적인 면에서 상당한 공통점을 지니고 있어서 그들의 사회 적응에 대한 주요한 영향을 미치고 있으며, 정서적 부양의 주요 제공자가 되고 있다.

그리고 사회복지 발전 방향이 생산적 복지 개념의 도입으로 비용 절감을 위한 가족과 기업 등의 민간 분야의 자원 동원이 요구되고 있으며, 현실에서 노인 부

---

23) 김미혜, “재가노인복지를 위한 사례관리 실천모형”, 「재가노인복지서비스의 현황과 과제」 (서울: 한국노인문제연구소, 1998), p.89.

양의 사회적 부담문제를 해결하기 위해서 노인을 위한 사회적 지원망에 대한 관심이 나타나기 시작하였다<sup>24)</sup>.

사회적 지지란 사람들이 사회적 관계를 통해 얻을 수 있는 정서적 위안, 충고, 지도, 칭찬, 물질적 원조와 서비스를 모두 포함하며, 감정적 지지, 원조 및 자원을 제공해 줄 수 있는 사람들과의 지속적인 유대 관계인 것이다. 이러한 사회적 지원망을 통하여 가족 구성원의 짐을 어느 정도 덜어 주는 것이 바람직하다.

또한, 노인 부양의 사회적 부담문제를 해결하기 위해서는 가족의 자원을 개발하고 활용하는 것과 더불어 지역 중심의 사회복지 서비스의 개발과 서비스의 효율적 전달이 중요하게 되었다.

IMF이후 노인시설의 확대라든가 복지서비스의 양적인 증가만을 요구할 수 없는 상황에서 기존 서비스에 대한 효율적이고 효과적인 이용에 대한 요구가 증가할 수밖에 없기 때문에 사례관리가 실천되어야 한다. 하지만 모든 사례들이 사례관리를 통해서 비용 절감이 되는 것은 아니므로 무조건적인 비용 절감을 위한 사례관리는 노인의 복지뿐만 아니라 가족 혹은 지역사회에 더 많은 비용을 부과할 수 있다는 사실을 주지해야 할 것이다.

---

24) 성규탁·박영란, “노인의 사회적 지원망에 관한 연구”, 「사회복지」 제99호 (서울: 한국사회복지협의회, 1988), p.17.

## 제3장. 사례관리 이론에 대한 고찰

### 제1절. 사례관리의 개념과 목적

사례관리는 최근 대인서비스 기관에서 가장 널리 보급되고 있는 사회사업의 분야로서 중요한 위치를 차지하고 있음에도 불구하고 보호 관리(case management), 보호 조정(care coordination), 서비스 조정(service coordination), 서비스 관리(service management), 서비스 모니터링(service monitoring) 등의 다양한 명칭으로 사용되고 있어 사례관리에 관한 합의나 개념의 명료성이 부족한 실정이다<sup>25)</sup>. 따라서 이러한 개념의 다양성과 명료성의 부족을 고려하여 기존의 여러 학자들의 견해를 각각 기술하고자 한다.

Johnson과 Rubin<sup>26)</sup>은 사례관리의 기본 원칙을 서비스 제공에 대한 사례관리자의 책임에 두고 사례관리 체계 내에 존재하면서 이 체계의 중심 인물로서 다중의 욕구를 가진 클라이언트를 복잡한 서비스 전달체계에 연결시켜 적절한 서비스를 받을 수 있게 하는 책임을 지는 것이라고 정의하고 있다.

Moxley<sup>27)</sup>는 사례관리를 복합적 욕구를 가진 사람들의 사회생활 기능과 복지를 최대한으로 혜택을 받을 수 있도록 하는 것을 목표로 하여 공식·비공식적 서비스와 지지망(support network)을 조직하고 조정, 유지하는 것이라고 정의하고 있다. 그리고 사례관리자의 활동을 중심으로 ① 서비스와 자원을 이용하고 접근하

---

25) F. E. Netting, "Case Management: Service or Symptom?", *Social Work*, 37(2), (Washington D.C: National Association of Social Worker, Inc, 1992), p.160.

26) P. J. Johnson & A. Rubin, "Case management in mental Health: A social Work Domain?", *Social Work*, 28(1), Silver Spring, (MD: National Association of Social Workers, Inc., 1983), p.49, 양옥경, "사례관리", 「지역사회 정신건강」 (서울: 나남출판, 1996), p.68에서 재인용.

27) D. P. Moxley, *The Practice of Case Management*, (CA : Sage Publications, Inc., 1989), p.1.

는데 있어서 가능한 한 클라이언트 자신의 생활기술을 증진시키는 것 ② 클라이언트의 복지와 기능을 증진하는데 있어서 사회관계망과 관련 대인서비스 제공자들의 능력을 발전시키는 것, ③ 가능한 한 가장 효율적인 방법으로 전달되는 서비스 및 지원이 이루어지도록 노력하는 반면, 이와 동시에 서비스의 효과성을 증진시키는 것을 목표로 하였다.

한편, 일본에서의 개념을 보면 前田大作<sup>28)</sup>은 허약하고 장애가 있는 노인 등 중복 욕구를 가진 사람들, 그리고 정신적이고 신체적인 장애 때문에 현대사회의 고도로 전문화된 각종 서비스나 민간단체, 친구, 이웃 사람들의 지원을 스스로 적절하게 활용할 수 없는 사람들에게 욕구에 맞는 서비스를 받게 하고 민간단체, 친구, 이웃으로부터 가능한 범위의 지원을 받을 수 있게 하기 위한 일련의 원조 조치로써 서비스망 내에서 행하는 상호협력활동으로 정의하였다.

우리 나라의 경우, 한국사회복지협의회의 사회복지사전<sup>29)</sup>에서는 사례관리란 복합적인 원인으로 요보호의 상태에 있는 클라이언트에게 다양한 지역사회 자원을 연결시켜 관리하는 원조 대책으로서 정신장애인, 누워 있는 노인, 치매성 노인 등이 가지고 있는 여러 가지 욕구를 조기에 적절하게 대응하는 지역보호체계라고 정의하고 있다.

이상의 개념들을 살펴보면 사례관리는 복합적이고 다중적인 문제를 가진 개별 클라이언트의 욕구에 초점을 두고 개별화된 서비스 계획을 수립하여, 이에 따라 서비스를 연계하고 조정하며 재사정하여 적절한 서비스를 전달하려는 클라이언트 중심의 실천임을 강조하고 있다. 그러나 이는 사례관리를 전달 체계에 있어 요구되는 연계나 조정의 행정적인 기능만을 강조하여, 사례관리를 사회사업적 실천방법으로 끌어내기에는 부족한 개념이라고 할 수 있다. 이러한 개념 정의하에서는 자칫하면 사례관리가 임상적·지역사회조직기술이 요구되는 전문적인 것이

---

28) 全田大作, 「高齢者のための ケースマネジメント について考える」, リーディングス日本の社会保障 (有斐閣, 1992), pp.238~239.

29) 한국사회복지협의회, 「사회복지사전」 최신판, 1994, pp.122~123.

라기 보다는 준전문가 혹은 비전문가가 할 수 있는 것으로 보여질 수 있다.

O'Connor<sup>30)</sup>는 사례관리란 사회사업의 핵심 기술 중의 하나이며, 서비스 전달 체계의 다양한 직업에 종사하는 직원에 의해 수행되는 상호관계 기능들의 복합적인 체계"라고 정의하며, 사례관리의 정의와 규정에 혼란을 해소하기 위한 일환으로 이전부터 구분되지 않고 사용되었던 사례 관리 실천(case management practice)과 사례관리체계(case management system)를 명료하게 구분지었다. 그에 의하면 사례관리실천은 사례계획을 수행하는 직접적인 실천 활동을 의미하며, 사례계획은 클라이언트, 사례관리자, 서비스 제공자 그리고 그들 각각의 활동을 포함하는 총체이다. 사례관리체계는 실무 분야의 행정적 구조, 기관간의 관계망, 그리고 공식적·비공식적 지역사회 자원을 의미하는데 여기에는 직원, 지위, 기능, 역할, 초점 또는 기법이 포함된다. 그리하여 사례관리체계는 주로 슈퍼바이저나 행정가가 담당하고, 사례 관리 실천은 주로 일선 워커가 담당한다.

결과적으로 O'Connor는 사례관리의 정의를 클라이언트의 욕구에 맞는 서비스 제공을 위하여 지역 자원을 효과적으로 조직하고 조정하는 행정적·관리적 특성과 개별사회사업에서 진보된 실천방법으로 전문적 관계속에서 지속적 보호와 상담 및 치료를 제공하는 직접적 개입의 특성을 지닌 것으로 보는 것을 바람직하다고 하였다.

Moore<sup>31)</sup>는 사례관리를 심리치료자의 임상적 기술과 지역사회조직가의 옹호기술이 요구되는 사회사업의 새로운 실천분야로써 정의하고 있다. 즉 클라이언트와 일차적 집단(가족)이 독립적으로 기능할 수 있도록 그들의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 조장하며 클라이언트와 사회적 제도·조직·기관이 더욱 효과적으

---

30) G. G. O'Connor., "Case Management: System and Practice", Social Casework, (WI: Family Service America, 1988), p.97.

31) Stephen T. Moore, "A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid, Social Work, 35(3), Silver Spring, (MD: National Association of Social Workers, Inc., 1990), p.444.

로 상호작용할 수 있도록 촉진하는 것이다. 그러므로 클라이언트에게 사회사업실천으로서 ① 외부환경에 적응할 수 있는 클라이언트의 잠재력을 최대화하고, ② 그들과 가족이 여러 서비스와 지원체계에 접근하여 이를 활용할 수 있는 방법을 습득하게 하며, ③ 가족, 이웃, 친구 등 비공식적 자원체계가 클라이언트를 보호할 수 있는 능력을 최대화시키고, ④ 클라이언트와 가족의 욕구를 충족시키기 위한 공식적인 보호체계 내에서의 능력을 극대화하는 것을 사례관리의 목표로 보았다.

Rothman<sup>32)</sup>은 사례관리를 노인이나 아동, 장애인을 포함한 다양한 클라이언트에게 효과적 서비스를 제공하려는 전략이며 방법으로써 두 가지 핵심적인 기능을 함유하고 있다고 정의하고 있다. 하나는 지역사회에 있는 클라이언트에 대해 개별화된 조언, 상담, 치료를 제공해 주고 또 다른 하나는 클라이언트와 공식적 지역사회의 기관 및 비공식적 원조 관계망에서 필요한 서비스와 원조를 연계시키는 역할이라고 하였다.

이들의 사례관리 개념은 상담과 치료의 직접적인 서비스 제공은 물론 환경적 원조를 포함한 간접적 서비스 제공을 포함한다는 의미에서 볼 때 전통적인 개별 사회사업과 큰 차이가 없다고 할 수 있다. 그러나 사례관리가 문제 해결 중심적 접근이라기 보다는 클라이언트 중심의 실천 방법으로 클라이언트의 문제보다는 클라이언트의 장점과 능력에 초점을 둔다는 점에서 전통적인 사회사업실천방법과는 차이를 가진다.

또한 전통적 사회사업실천이 환경의 중요성을 강조해 왔지만 실질적으로 환경 속에서 클라이언트의 문제를 해결하는데는 한계를 보여 왔기 때문에 사례관리가 새로운 대안 방법으로 떠오르게 되었다. 결과적으로 사례관리는 단순히 서비스 전달을 위한 전달 체계의 기술이나 행정적 방법이라기 보다는 전문적 사회사업

---

32) J. Rothman, "A Model of Case Management: Two Empirically Based Practices", Social Work, 36(6), Silver spring, (MD: National Association of Social Workers, Inc., 1991), p.520.

실천방법인 것이다.

본 논문에서 사례관리의 개념 정리는 사례관리가 사회사업실천방법이라는 시각을 가지고 재가노인복지를 향상시킬 수 있는 사례관리개념을 제시하고자 한다. 노인클라이언트는 다양한 서비스에 대한 욕구를 가지고 있으며, 특성상 공적인 서비스보다는 가까운 사람으로부터 받는 서비스를 선호하는 경향이 많기 때문에 사회복지사에게 지역사회보호로서 노인에게 필요한 상담과 치료, 그리고 노인을 둘러싼 비공식 체계를 잘 활용될 수 있도록 서비스를 발견, 조정, 연결하는 지속적인 지도와 지원이 제공되어야 한다.

그러므로 본 논문의 사례관리 개념은 “다양한 욕구와 문제를 가진 노인클라이언트에게 사례관리를 담당하는 전문가인 사례관리자가 그들이 필요로 하는 서비스를 제공받을 수 있도록 상담·치료·옹호를 실행하고, 동시에 공식적·비공식적 자원을 개발하고 연계함으로써 노인클라이언트의 사회적 기능을 향상시키려는 사회사업실천방법”이다. 즉 사례관리자의 활동을 중심으로 볼 때는 클라이언트와 서비스 지원체계의 연계이며, 사회사업실천이라는 측면에서는 클라이언트의 부양·보호가 개선되는 변화를 가져와야 하며, 서비스 전달이라는 측면에서 효율성과 효과성의 목적이 달성되어야 한다.

## **제2절. 사례관리의 구성 요소와 과정**

### **1.. 사례관리의 구성 요소**

사례관리란 다양한 욕구와 문제를 가진 노인클라이언트에게 사례관리를 담당하는 전문가인 사례관리자가 그들이 필요로 하는 서비스를 제공받을 수 있도록 상담·치료·옹호를 실행하고, 동시에 공식적·비공식적 자원을 개발하고 연계함으로써 노인클라이언트의 사회적 기능을 향상시키려는 사회사업실천방법이라고 개

념을 내릴 수 있으므로, 이 개념을 바탕으로 사례관리를 구성하는 기본적 요건으로는 다음과 같이 정리할 수 있을 것이다.

우선 사례관리 원조를 필요로 하는 클라이언트, 대상자의 욕구를 충족시키는 사회자원, 그리고 사례관리를 실시하는 사례관리자이다.

### 1) 노인클라이언트

사례관리를 필요로 하는 클라이언트는 대부분 복합적인 욕구와 문제를 가지고 있으면서 이를 스스로 충족시키거나 해결하지 못하는 원조를 필요로 하는 대상자로서 이들은 대개 지역사회 내에서 그들이 필요로 하는 사회자원 체계의 존재를 알지 못하거나, 사회 자원 체계의 연결에 어려움을 갖고 있거나 또는 사회 자원 체계의 이용방법을 알지 못하는 사람들이다.

우리나라의 경우 전체 인구에서 65세 이상의 노인 인구가 차지하는 비율은 1980년에 3.8%, 1990년에 5.1%, 1998년에 6.6%에 이르고 있으며, 2000년에는 7.0%, 2020년에 13.2%로 증가될 것으로 예상되고 있으며, 그들에 대한 보호가 절실히 요청되고 있다<sup>33)</sup>. 우리나라의 노인들은 신체적으로는 생물학적 노화로 인하여 각종 노인성 질환인 고혈압, 뇌졸중, 당뇨병, 백내장, 신경통, 천식, 노인성 치매등과 같은 만성질환에 시달리고 있으며, 신체적 기능이 현저하게 저하되어 기본적으로 수행해야 할 동작인 목욕, 옷 갈아입기, 식사하기, 앉기, 외출하기, 화장실 이용 등에 상당한 어려움을 가지고 있다. 일상생활 활동(ADL)에 지장을 받는 60세 이상 노인은 조사 대상자의 33.5%이고 거의 모든 ADL(5~6개 활동)에 지장을 받는 노인은 6.8%에 달하고 있다<sup>34)</sup>.

그리고, 최근 서울시 노인복지욕구에 대한 조사 결과<sup>35)</sup>를 보면, 요보호노인을

---

33) 보건복지부, op. cit., p.7.

34) 이가옥 외, op. cit., pp.114~115.

35) 차홍봉, “재가노인복지사업의 실태와 과제-서울시의 경우를 중심으로-”, 「재가노인 복지서비스 전달체계 개선」 (서울: 한국복지정책연구소, 1998), p.34.

부양하고 있는 가족의 서비스 이용 선호도를 살펴보면 가족 부양자 중 사회적 보호를 원하지 않고 가족 보호를 고수하기를 원하는 경우가 38.3%, 재가복지서비스를 원하는 경우가 52.3%(가정봉사원서비스 25.4%, 주간보호는 31.9%, 단기보호는 28.9%), 노인요양원과 같은 시설보호의 이용을 원하는 경우는 9.3%로 나타나고 있다.

여기에서 재가복지서비스 선호는 가족 보호를 제공하면서 사회적 보호를 보완적으로 이용하고자 하는 보완형으로서 가장 많은 비중을 차지하고 있으며 가족 보호와 재가복지서비스의 이용 선호도를 합하면 가정 내에서 생활하기를 희망하는 경우가 90.6%로서 대부분을 차지하고 있는 셈이다.

위 조사 결과에서 보는 바와 같이 우리나라의 노인 중 재가노인복지서비스를 요하는 클라이언트와 보호 욕구가 있는 클라이언트는 높은 비율을 보이고 있다.

## 2) 사회자원

재가노인복지를 실시함에 있어서 노인클라이언트의 문제를 해결하고 예방하기 위해서는 사회자원을 활용, 조정, 개발하는 것이 중요한 사실이므로 여기에서는 재가노인복지를 위한 사회자원의 내용에는 어떠한 것들을 포함하고 있으며, 그들 각각의 특성은 무엇인가 하는 점을 검토함도 사례관리 실천에서 중요한 의의를 갖을 수 있을 것이다.

일본의 현대사회복지사전<sup>36)</sup>에서는 사회자원을 사회적 요구를 충족하기 위해 동원된 시설·설비·자금이나 물자, 나아가 개인이나 집단이 갖는 지식이나 기능을 총칭하는 것으로 설명하고 있으며 일반적으로 사회자원은 존재형태에 따른 인적 자원과 물적 자원, 소재구분에 따른 내적 자원과 외적 자원, 활용여부에 따른 실제적 자원과 잠재적 자원, 공급주체에 따른 비공식 자원과 공식 자원 등으로 구

---

36) 白澤政和, 「ケースマネージメントの 理論と 實際」 (東京: 中央法制出版社, 1994), p.111.

분할 수 있다.

그러나 사회자원은 누가 클라이언트를 지원하기 위해서 그러한 자원을 제공하느냐에 관심이 집중되어 있기 때문에, 대개 공급주체에 따라 비공식 지원체계와 공식 지원체계로 구분하고 있다<sup>37)</sup>.

첫째 비공식 자원체계로써 비조직적이고 자발적이며 상호부조적인 특성을 지니는 가족, 친척, 이웃, 친구, 동료, 자원봉사자가 있다.

전통적으로 우리 사회의 기본적인 욕구를 충족해 주었던 원조주체였으나 산업화로 인해 가족의 기능이 분화되고, 가족이나 이웃에 의해 보완되었던 기능들이 사회화되면서 오히려 필요한 서비스를 바깥으로부터 돌려 받아야 할 형편이 되었다.

둘째 공식적 자원체계로써 국가와 사회복지기관이 있다.

사회 조직에서는 이러한 자원이 한정되어 있으므로 외부로부터 유용 가능한 자원을 적극적으로 발굴하고 유효 적절하게 활용해야 할 필요성이 있으며, 자원의 동원은 곧 문제 해결과 직결된다고 할 정도로 사회복지사업을 실시함에 있어서 복지 대상의 문제를 해결 및 예방하기 위한 요소로 중요시되고 있음은 사실이다.

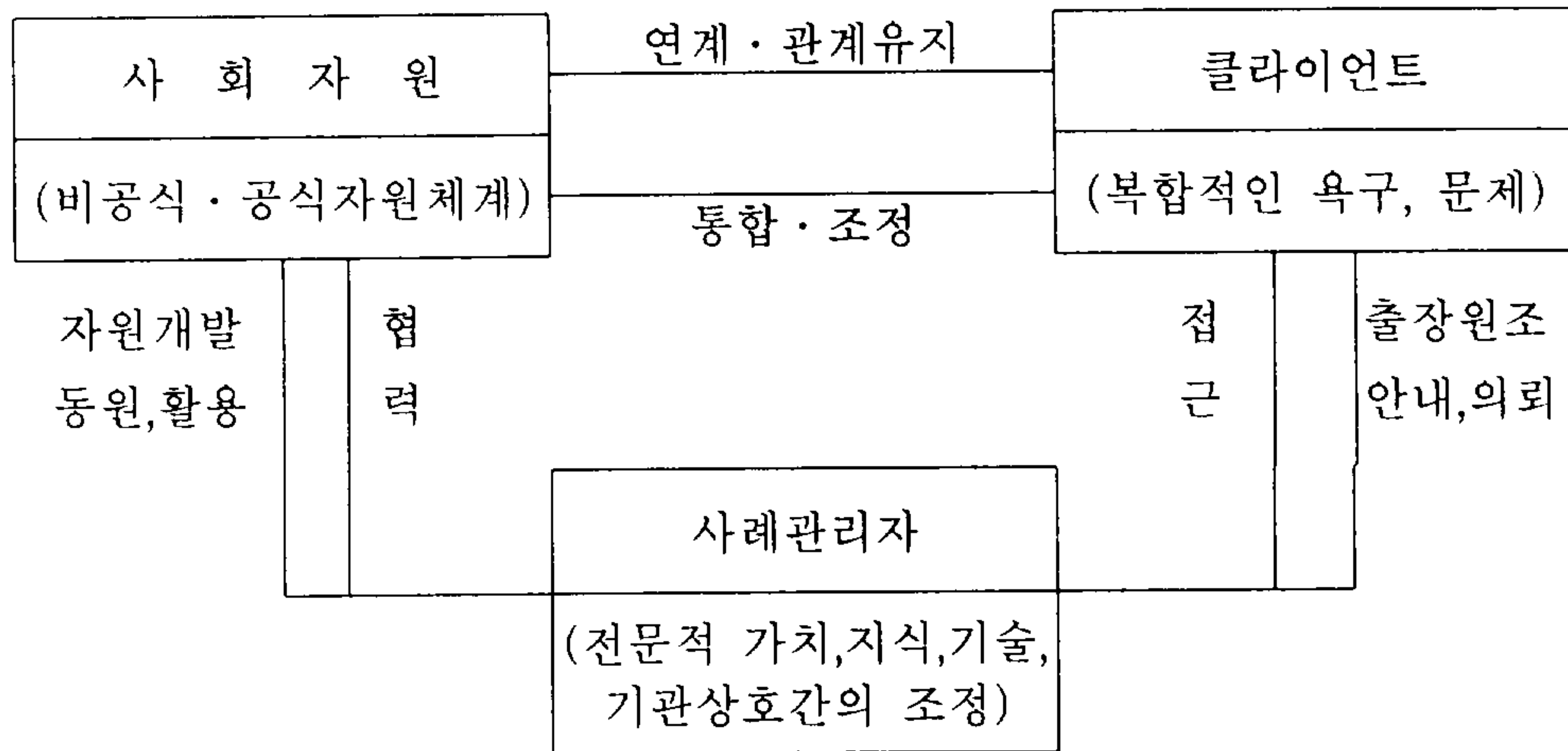
클라이언트 수준에서 서비스의 조정과 연계를 책임지는 주체는 기관이나 조직으로서 사례관리 서비스 제공 기관, 독립적인 사례관리 조직, 지역의 노인복지기관, 병원, 민간 자원 기관 등 다양한 조직적 세팅에서 전달될 수 있다.

이러한 기관들은 사례관리를 전적으로 책임지는 지역사회 내의 핵심 기관으로서 기능한다. 핵심 기관은 그 지역 내의 서비스 통합을 일차적으로 책임지기 때문에 상당량의 서비스 조정 권한이 부여되며, 이를 기반으로 기능과 대상자의 욕구를 사정하고, 기관간의 연계를 협상하며, 필요한 모든 서비스를 제공하기 위해 기관간의 합의를 이끌어 낼 뿐 아니라 새로운 서비스 요소를 개발하기도 한다.

---

37) 이근홍, 「케이스 매니지먼트」 (서울: 대학출판사, 1998), pp.116~117.

<그림 3-1> 사례관리의 구성요소와 상호작용



### 3) 사례관리자

사례관리 실천에서의 사례관리자는 사례관리에 관한 전문적인 지식, 기술 및 가치를 소유하고 클라이언트와 사회 자원과의 연결과 조정을 통하여 포괄적인 서비스를 제공하고 보호의 연속성을 보장하여 클라이언트로 하여금 복합적인 욕구를 충족시키고 사회적 기능을 향상시킬 수 있도록 하는 전문가로서 사례관리 체계를 구성하는 가장 핵심적인 요소이다.

그러므로 사례관리자는 서비스 조정과 통합적 운영에서 직접적 실천 영역이 중요하며 사례관리를 수행하는 사례관리자가 누구인가에 관심을 가지지 않을 수 없다. 이미 많은 저자들은 사례관리를 담당하고 있는 사회복지사의 역할 안에서 사례관리의 기능을 강조하고 있다.

Sheator와 Horejsi<sup>38)</sup>는 사회복지사의 역할, 기능을 9가지로 들어 설명하면서 그 중 사례관리자로서의 역할을 강조하며, 사회복지사는 유일하게 사례관리자로 적

38) B. W. Sheafor & C. R. Horejsi., Social Work Practice, (Allyn and Bocon, 1991), 안정미, "지역사회복지관에서 사례관리모델 적용에 관한 연구", (미간행석사학위논문, 서울여자대학교 대학원, 1993), p.38에서 재인용.

합한 사람이라고 주장한다.

그들은 사례관리자는 클라이언트를 그들이 필요로 하는 자원과 연결시켜 주고 서비스 전달을 조정해 주는 소개자, 촉진자, 연결자, 중재자, 옹호자 등의 역할을 해야 하고 이를 위해 반드시 지역사회 자원, 클라이언트의 권리, 정책, 다양한 기관의 절차, 클라이언트를 옹호 중재하기 위한 기술 등 광범위한 지식을 가지고 있어야 한다고 하였다.

이런 기준에서 볼 때 사회복지사가 가지고 있는 지역사회 자원에 대한 지식, 의사소통 기술과 자원을 획득하여 사람을 돕고 개인과 환경 사이의 상호작용을 촉진시킨다는 실천 목표들은 사례관리자로서 실천하기 위한 조건과 일치하는 것이므로 사회복지사는 사례관리를 실행하는 주체로서의 입지를 굳힐 수 있을 것이다. 그리고, 사례관리자의 역할에 대해서는 많은 학자들이 제시한 사례관리자의 역할 명칭을 통해 잘 나타나고 있다.

Moxley<sup>39)</sup>는 사례관리자의 전문적 자아의 발전을 강조하면서 서비스의 진행 과정에 따라서 사정가, 계획가, 이행가, 교육자(훈시자), 진행자, 지원자, 안내자(협조자), 중개자, 정보 전문가, 연결자, 옹호자, 서비스 조정자, 사회적 관계망 수립자, 기술적 지지자 및 협상자의 역할을 수행한다고 말하고 있다.

O'Connor<sup>40)</sup>는 사례관리 담당 직원들의 일반적인 역할은 능력부여자(enabler), 중개자, 옹호자, 평가자, 동원자, 행동변화자 등이며, 직원의 지위에 따라 행정가, 지도 감독자, 사회복지사, 보조사회복지사 또는 자원봉사자로 구분하여 역할을 수행한다고 보고 있다(표 3-1참조).

여기에서 사례관리의 직접적인 실천을 담당하고 있는 사회복지사의 지도 역할을 살펴보면 일정한 사례 건수를 가지고 클라이언트의 욕구를 파악하고 체계화 하며, 서비스 체계를 통하여 클라이언트를 이동시키는 책임을 떠맡고 있다.

---

39) D. P. Moxley, op. cit., p.26.

40) G. G. O'Connor., op. cit., pp.97~101.

또한 클라이언트로 하여금 그들이 필요로 하며 그들에게 권한이 주어진 서비스를 제공받을 수 있도록 보장하고 서비스의 기획 및 서비스 전달의 조정, 서비스 결과와 효과성의 점검과 평가에 관여하는 역할을 수행한다.

<표 3-1> 사례관리자의 지위별 자격, 기능, 역할 및 기술

| 구 분           | 전문적 자격                           | 기 능                                   | 역 할                                    | 기 술                                           |
|---------------|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 행 정 가         | 자율적인 실천, 폭넓은 책임, 고도의 과업의 복잡성     | 지역사회 지원망의 개발, 지원망의 조정, 프로그램의 관리       | 프로그램 관리자, 자원망 개발자, 계급 옹호자              | 정책의 개발과 수행, 프로그램의 개발, 프로그램의 운영과 평가            |
| 지도감독자         | 자율적인 실천, 폭넓은 책임, 고도의 과업의 복잡성     | 행정과 직접적인 실천과의 연결, 사업의 감독, 사회 복지사들의 준비 | 단위 사업 관리자, 케이스 매니저, 교사, 사례 옹호자, 계급 옹호자 | 직무의 분석과 설계, 사업 유동의 조정, 사업의 점검, 직업훈련, 케이스매니지먼트 |
| 사회복지사         | 적절한 과업의 복잡성                      | 직접적인 실천 : 서비스의 제공과 조정                 | 케이스 매니저, 대인관계 원조자, 사례 옹호자              | 케이스매니지먼트, 임상적 기술                              |
| 보조사회복지사·자원봉사자 | 지도감독을 받는 실천, 부분적인 책임, 낮은 과업의 복잡성 | 직접적인 실천 : 서비스의 제공                     | 대인관계 원조자, 사례 옹호자                       | 사회복지사의 능력과 관련된 기술                             |

자료 : O'Connor, G., "Case Management: System and Practice", *Social Casework*, (WI : Family Service America, 1988), pp.99.

이근홍, 케이스 매니지먼트, (서울: 대학출판사, 1998), p.182에서 재인용

이윤로·성규탁<sup>41)</sup>은 사례관리를 담당하는 사회복지사인 사례관리자는 조정자, 옹호자, 상담가로서 서비스 프로그램의 성질에 따라 특히 이중 한 두 가지를 강조할 수 있는 역할을 수행한다고 설명하고 있다.

첫째, 조정자로서 개인이나 그의 가족에게 직접 서비스를 제공하지는 않으며 주로 서비스 전달 상황을 파악하고 조정하는 역할이다.

둘째, 옹호자로서 클라이언트를 위한 서비스 전달에 필요한 자원이 전혀 없거나 어떤 노인에게는 이러한 자원이 제공되지 않은 경우에 클라이언트에게 적절하고 질이 좋은 서비스가 전달되는데 필수적인 지원을 하는 역할이다.

셋째, 상담가로서 노인과 그의 가족이 그들 자신의 문제와 욕구를 스스로 파악하고 인식하도록 돕고 서비스의 질과 적합성을 판단하는 방법을 교육시키며, 노인 부양에 대한 책임을 어느 정도 분담하도록 격려하는 역할이다.

현재 우리 나라에서 재가노인복지시설의 대상자를 위해 사례관리를 실시할 수 있는 인력은 가정봉사원과전시설의 사회복지사일 것이다. 이미 이런 기관은 사회복지사를 전문 인력으로 갖추고 있고, 실질적인 서비스를 제공하는 인력으로 자원봉사자를 확보하고 있다.

인력 측면에서 보면 사례관리자가 필요한 임상적 개입을 할 수 있고 동시에 자원봉사자들을 이용한 서비스를 제공할 수 있다.

이와 같이 사례관리의 실천은 임상적 기술과 개인적 기술의 조화, 체계적 관점과 활동의 조화, 재정 관리와 책임 조화를 요구하므로 사례관리자로서 성공적인 역할을 수행하기 위해서는 기술적인 면에서의 능숙한 실행뿐만 아니라 이러한 복잡한 분야에서 효과적으로 자아를 사용하는 것 또한 중요하게 요구되고 있다.

---

41) 이윤로·성규탁, op. cit., pp.114~116.

## 2. 사례관리의 실천 과정

사례관리의 과정은 사례관리자와 클라이언트가 그들의 목표를 위하여 서비스를 수행해 나가는 일련의 절차들을 설명하여 줄뿐만 아니라 순환적인 연속 과정이며 다양한 기능이 단계적으로 혹은 중첩적으로 활용된다.

대표적인 예로 White<sup>42)</sup>는 전형적인 사례관리 과정을 사례 발견, 사정, 보호 및 서비스 계획, 모니터링, 사후관리, 재사정의 6단계로 기술하고 있으며 Moxley<sup>43)</sup>는 사례관리의 과정을 사정, 계획, 개입, 점검, 평가를 중심으로 클라이언트의 지원망의 차원과 사례관리기능의 차원으로 구분하여 설명하고 있다. 그리고 사례관리 실천과정은 클라이언트의 지원망의 보호, 전문가 보호, 상호적 보호로 나누어서 진행시켜 나가는 것이라고 주장하고 있다.

Rothman<sup>44)</sup>은 경험적 연구 결과로 사례 관리에 사용되는 15개의 기능을 제시하고, 10개의 기능을 중첩시키면서 사례관리 과정을 기관에의 접근 및 접수(의뢰 및 발굴, outreach), 사정, 목표 설정 및 개입 계획과 자원 확인, 클라이언트와의 연결, 점검과 재사정, 결과 평가의 6개의 연속적 실천 과정으로 제시하고 있다.

그리고, Challis & Davies<sup>45)</sup>는 케어 관리의 핵심 기능을 중심으로 사례 발견, 사정, 사례 계획 및 서비스 배정, 모니터 및 재평가, 종료의 5단계로 구분하고 있다. 이처럼 사례관리의 과정은 상기한 학자들의 견해와 같이 다양하게 제시되고 있지만 내용 면에서는 큰 차이가 없이 비슷하게 나타나고 있는 것이다.

본 논문에서는 앞에서 제시한 다양한 선행 연구중 Moxley와 Rothman의 사례

---

42) M. White., "Case Management" in G. L. Maddox (Ed.), The Encyclopedia of Aging, (NewYork: Springer Publishing Company, 1986), p.93, 이근홍, op. cit., 1998., p.222에서 재인용.

43) D. P. Moxley, op. cit., pp.20~22.

44) J. Rothman., op cit., 1992, pp.522~525.

45) Challis, D. & Davies, B. (1989), Case Management and Community Care, 1st edn. Aldershot, Gower, p.39, 장인협, op. cit., pp.109~110에서 재인용.

관리 실천 과정을 참조하여 1) 접수 2) 사정 3) 계획 4) 실행 5) 점검 6) 평가 등 6단계로 나누어 설명하고자 한다.

## 1) 접 수

사례관리의 첫 단계인 접수는 원조를 필요로 하는 노인의 욕구를 개략적으로 파악하고, 또 사례관리를 통해 제공해 줄 수 있는 원조의 내용을 노인에게 상세히 설명하여 그러한 원조를 수령할 것인지의 여부를 확인하고 계약하는 일이 중심이 된다. 즉 서비스를 필요로 하는 노인을 발견하고 그들의 욕구를 개략적으로 파악하여 적격성 심사를 거쳐 클라이언트로 확정하는 과정이다.

Rothman<sup>46)</sup>은 접수과정에서 기관, 가족, 지역사회, 경찰, 목사, 학교 그리고 클라이언트 자기 자신의 의뢰를 통해 사례를 발견을 하며, 다양한 경로를 통해 발견되는 사례들 이외에 지역사회에서 소외되어 발견되지 않는 클라이언트의 발견을 위해 기관은 서비스 홍보와 발굴 프로그램(outreach)을 통해 잠재적 클라이언트를 발견하는 적극성이 요구된다. 이렇게 해서 발견된 사례는 주로 클라이언트들이 다음과 같은 내용을 기준으로 하여 사례관리 서비스를 받을 적절한 자격이 있는지, 서비스 이용에 해당되는 적절한 특성을 갖추고 있는 파악하여 클라이언트가 사례관리에 적절치 않다고 판단되면 지역사회 내의 다른 자원에 의뢰하게 된다<sup>47)</sup>.

- ① 이름, 나이, 가족 상태, 주거 상태와 같은 배경 정보
- ② 의뢰 또는 원조 추구 이유
- ③ 이미 이용하고 있는 지지 내용(공식적 · 비공식적 자원)
- ④ 즉각적인 조치가 필요한지 여부 평가(위기 개입 혹은 보호 서비스)
- ⑤ 수입, 연령, 다른 요구 조건과 관련하여 수혜자격 여부 결정

---

46) J. Rothman, op. cit., 1991, p.522.

47) Quinn, J., Successful Case Management in Long-Term Care (Newyork: Springer Publishing Company, 1993), p.33. 장인협, op. cit., p.115에서 재인용.

## 2) 사 정

사례관리에 있어 사정 과정이란 적절한 자원을 발견하고 클라이언트를 발견된 자원으로 의뢰하는 것까지를 의미하는 것이며 클라이언트의 문제를 정확히 규명하고 사회력, 심리 사회적 기능, 신체적 기능 등을 명확히 함으로써 클라이언트의 능력과 가족, 서비스 기관을 통해 정보를 수집하고 파악하는 과정이라고 보고 있으며 여기에서 중요한 것은 사례의 특성에 기초하여 적절한 사정도구를 개발하는 것이 중요하다<sup>48)</sup>.

그리고 이 과정에서는 클라이언트가 욕구를 설명하고 의사 소통할 수 있는 기회, 욕구의 우선 순위를 결정할 기회, 클라이언트가 결정에 참여할 수 있는 기회 등 클라이언트의 선택 기회를 증대시켜줌으로써 참여를 극대화할 수 있다<sup>49)</sup>.

Kirst-Ashman & Hull<sup>50)</sup>은 클라이언트의 욕구를 사정할 때 다음의 네 가지 영역을 포함해야 한다고 했는데 이를 재가노인 사례관리에 적용하면 매우 유용할 것 같다.

### ① 클라이언트의 욕구 내용과 그 정도를 명확히 한다.

노인클라이언트들은 대부분이 장기적 욕구를 갖는 경우가 많기 때문에 미래의 욕구도 함께 파악되어야 한다. 대상 노인의 욕구는 의료, 사회, 심리, 교육, 직업, 여가 등 다양한 영역에 걸쳐 있으나 동시에 스스로 욕구를 표현하는데는 많은 제한을 가지고 있다.

그러므로 대상 노인의 포괄적인 욕구를 파악하기 위해서는 욕구에 대한 자신의 진술, 사회적 관계망 성원이 제공한 정보, 노인의 환경에 대한 직접적 관찰, 서비

---

48) J. Rothman., op. cit., p.523.

49) D. P. Moxley., op. cit., pp.30~31.

50) Kirst-Ashman, K. & Hull, G., Understanding Gereralist Practice, Nelaon Hall, 1993, pp.510~511, 장인협, op. cit., pp.117~121에서 재인용.

스를 받았었다면 이전의 서비스 제공자 접촉 및 과거 서비스 기록 등을 활용한다.

② 욕구에 대응하는 클라이언트의 능력을 평가한다.

여기에서는 클라이언트의 결함이나 단점이 아닌 강점과 능력에 초점을 둔다. 클라이언트가 자신의 욕구를 충족시키고 문제를 해결하려는 동기가 있는가, 그리고 스스로의 힘으로 이들을 해결할 수 있는 능력을 가지고 있는가를 확인한다. 클라이언트의 능력을 결정할 때 중요한 점은 그들의 강점, 잠재능력, 건전한 기능, 활용 가능한 자원, 성장과 발전의 가능성, 문제 해결 능력 등과 같은 긍정적이고 발전적인 요소에 초점을 두어야 한다는 것이다.

사례관리자는 신체적·인지적·심리적·행동적·사회적·재정적 측면에서 클라이언트의 능력을 파악하고, 이런 능력을 가지고 해결할 수 있는 욕구와 해결할 수 없는 욕구를 알아야 한다.

③ 가족, 친구, 조직원을 포함한 클라이언트의 비공식적 지지원의 보호 제공 능력을 평가한다.

클라이언트의 비공식 지원 체계는 가족, 친척, 친구, 이웃, 자조 집단, 종교 집단, 직장 동료 등 다양한 형태가 존재한다. 스스로 독립된 생활을 영위하기 어려운 노인에게 있어 가족, 친척 및 친구 등의 비공식 지원 체계는 매우 중요하므로 노인을 둘러싼 비공식 체계에 대한 정보와 평가가 이루어져야 한다.

비공식 지원 체계의 능력에 대한 사정은 다양한 관계망 사정 도구를 활용하여 사회적 관계망의 자원의 수, 관계망이 이미 제공하고 있는 서비스 종류, 보호자의 책임 정도, 관계망의 효과적인 대처 전략, 보호자의 능력(예를 들어 성, 수입, 고용 상태, 다른 가족 의무 등), 보호자의 부담감 등에 관한 정보를 파악해야 한다.

④ 공식적 지역사회 자원 체계의 역량에 대한 평가가 사정에 포함된다.

여기에서의 초점은 공식적 자원 체계가 대상 노인의 욕구를 충족시킬 수 있는가에 놓여 있다. 때로 공식적 자원은 이용 가능하지만 그것이 있는지 여부조차

모르기 때문에, 혹은 클라이언트가 고립되어 그의 욕구가 드러나지 않았기 때문에 자원이 이용되지 않을 수 있다. 다른 상황에서는 클라이언트가 자원의 이용을 거부하는 경우도 있으므로 대상 노인이 지역사회 자원을 이용하지 못하는 이유를 파악하여 대상 노인이 지역사회 자원을 이용할 수 있도록 해 주어야 한다.

지역사회 내에 존재하는 다양한 공식적 서비스를 충분히 이해하고 있기 위해서는 조직화된 자원 목록을 만들어 두는 것이 필요하며 보다 전문적 케어의 능력에 대한 질적인 사정에는 서비스의 이용 가능성(availability), 서비스 양의 적당성(adequacy), 욕구에 대한 서비스의 적절성(appropriateness), 클라이언트에 의한 서비스의 수용 가능성(acceptability), 서비스에 대한 접근 가능성(accessibility)에 대한 정보 수집이 포함되어야 한다.

### 3) 계 획

계획 과정은 정확한 사정을 기초로 하여 이루어지는 것이며, 종합적으로 수립된 서비스 계획이 사회적 망을 구성하고 있는 구성원과 구성원들이 서비스를 지속적이고 성공적으로 제공할 수 있는 방안을 확립하는 과정으로써 이 과정에서는 계획을 수립할 때 클라이언트의 주요 욕구들에 대한 내용을 명확히 하고, 사회적으로 지지를 받을 수 있는 방법으로 욕구를 변화시켜 주고, 서비스 전달과 사회적 지지망들의 역할과 책임성을 규명하고 세부 목표들이 달성되는 시기를 결정하고 서비스 효과에 대한 평가항목을 작성하는 것을 포함하고 있어야 한다<sup>51)</sup>.

한편, Rothman<sup>52)</sup>은 서비스 개입계획은 특정 목표를 가지고 수립해야 하며 계획 이행을 위한 조건으로서 필요한 자원을 확보하고 발견해야 하며, 사례관리자

---

51) D. P. Moxley., op. cit., pp.32~33.

52) J. Rothman, op. cit., p.524.

는 이 과정에서 활용 가능한 자원의 유무에 따라 계획을 수립할 것을 강조하고 있다.

그리고, 상담과 치료 계획, 클라이언트에게 현실적인 도움을 제공하여 줄 수 있는 외부적 기관을 연결하는 방법 등을 강구하는 과정으로 보고 개입서비스 계획은 대체로 장단기 목표를 설정하는 방법을 수립하는 과정이며 자원 확인과 연결 과정의 사이에서 전개되는 과정으로 보고 있다.

계획 과정은 이러한 내용을 기반으로 다음과 같은 7단계의 수준으로 계획을 작성할 수 있다.

- ① 전 단계에서 실시한 클라이언트의 포괄적인 기능적 진단에 기초한 것이다.
- ② 클라이언트 또는 가족성원 등의 대리인이 과정에 참가한다.
- ③ 미리 결정된 케이스 목표에 향하는 것이어야 한다.
- ④ 영구적인 것이 아니라 특정기간에서의 계획이다.
- ⑤ 공식적인 서비스와 비공식적인 지원, 양자가 포함된다.
- ⑥ 형식화된 계획용지에 문서화시킨다.

#### 4) 실행

실행 과정은 사례관리 실천의 개입 과정으로서 직접적 개입과 간접적 개입으로 구분할 수 있다<sup>53)</sup>.

##### ① 직접적 개입

직접적 서비스는 사례관리자가 교육, 상담, 지지, 격려, 위기 개입, 동기화 등의 기법에 대한 임상적 지식과 기술을 활용하여 클라이언트로 하여금 ‘클라이언트 자신이 서비스에 접근하고 이용할 수 있는 자기 능력과 기술을 향상하도록 노력하는 가운데 클라이언트와 함께 일할 때’ 이루어지는 것이다.

##### ② 간접적 개입

---

53) D. P. Moxley. op. cit., pp83~100.

간접적 서비스는 사례관리자가 클라이언트를 대신해서 체계의 변화를 유도하는 것으로 주로 두 가지 역할 즉 연계와 옹호에 제한된다.

첫째, 대상 노인에게 필요한 자원 체계와 서비스를 연계하여 준다.

우선 클라이언트의 서비스 욕구를 명확히 하고, 대상 노인을 중개하고, 초기 전화 접촉을 해주고, 대상 노인에게 사전 교육을 시키며, 필요한 서류 준비나 기관 방문 등을 한다. 사례관리자는 대상 노인이 공식적 체계에서 서비스를 받을 수 있도록 필요한 일을 같이 해 나가며 동시에 조직을 다룰 수 있는 기술을 습득하고 있어야 한다.

그리고 비공식 체계와의 연계는 우선 가족을 중심으로 비공식 지원이 이루어지도록 가족 체계를 교육, 훈련, 자문하며 부양 능력의 변화에 민감하게 반응하여 대처해 나가야 한다.

둘째, 클라이언트 욕구에 대한 책임이 보장될 수 있도록 클라이언트를 옹호하는 것이다. 클라이언트가 서비스를 제공받을 자격이 있음에도 기관에 의해 거부되거나 아니면 자격 기준에 대한 혼돈 때문에 적절한 서비스를 제공받지 못하는 경우에 사례관리자는 옹호자로서의 역할을 수행한다.

## 5) 점 검

점검 과정은 클라이언트에게 제공되는 서비스와 서비스 제공자를 포함한 클라이언트 지원 체계의 서비스의 전달과 실행을 추적하고 재사정을 실시하는 과정이다<sup>54)</sup>.

즉 점검은 보호 계획이 적절하게 수행되고 있는가, 클라이언트가 기대하는 서비스를 제공받고 있는가, 클라이언트에게 제공되는 서비스가 필요하고 적절한 것인가, 그리고 클라이언트의 지원 체계가 서비스 제공과 지지의 역할을 제대로 수행하고 있는가를 평가하는 활동이다.

---

54) J. Rothman., op. cit., 1991, p.524.

특히 장기 요양 보호 체제 아래에서는 대상 노인은 상황이 급작스럽게 혹은 지속적으로 변화할 수 있기 때문에 대상 노인에 상황에 대한 점검이 정기적으로 실행될 필요가 있으며 이러한 정기적이고 시기적인 점검 이외에도 대상 노인의 변화가 예상될 때면 새로운 서비스의 계획들을 세울 필요가 요구된다.

#### ① 클라이언트 수준에서의 점검

클라이언트는 목표 달성을 위해 스스로 노력하고 있는가, 자기 보호의 노력은 적절한가, 제공되는 서비스가 욕구 충족과 변화에 기여하는가, 새로운 욕구나 문제가 발생되고 있는가 등에 관한 사항을 확인하는 것이다.

#### ② 서비스 제공자 수준에서의 점검

클라이언트에 대한 보호 계획이 적절하게 수행되고 있는가, 서비스와 지원은 적시에 적절하게 지속적으로 제공되고 있는가, 제공되는 서비스가 클라이언트의 욕구 충족과 변화를 위해 필요한 것인가, 서비스 제공자들 사이 또는 서비스 제공자와 클라이언트 사이의 갈등이 있는가 등에 관하여 확인하는 것이다.

### 6) 평 가

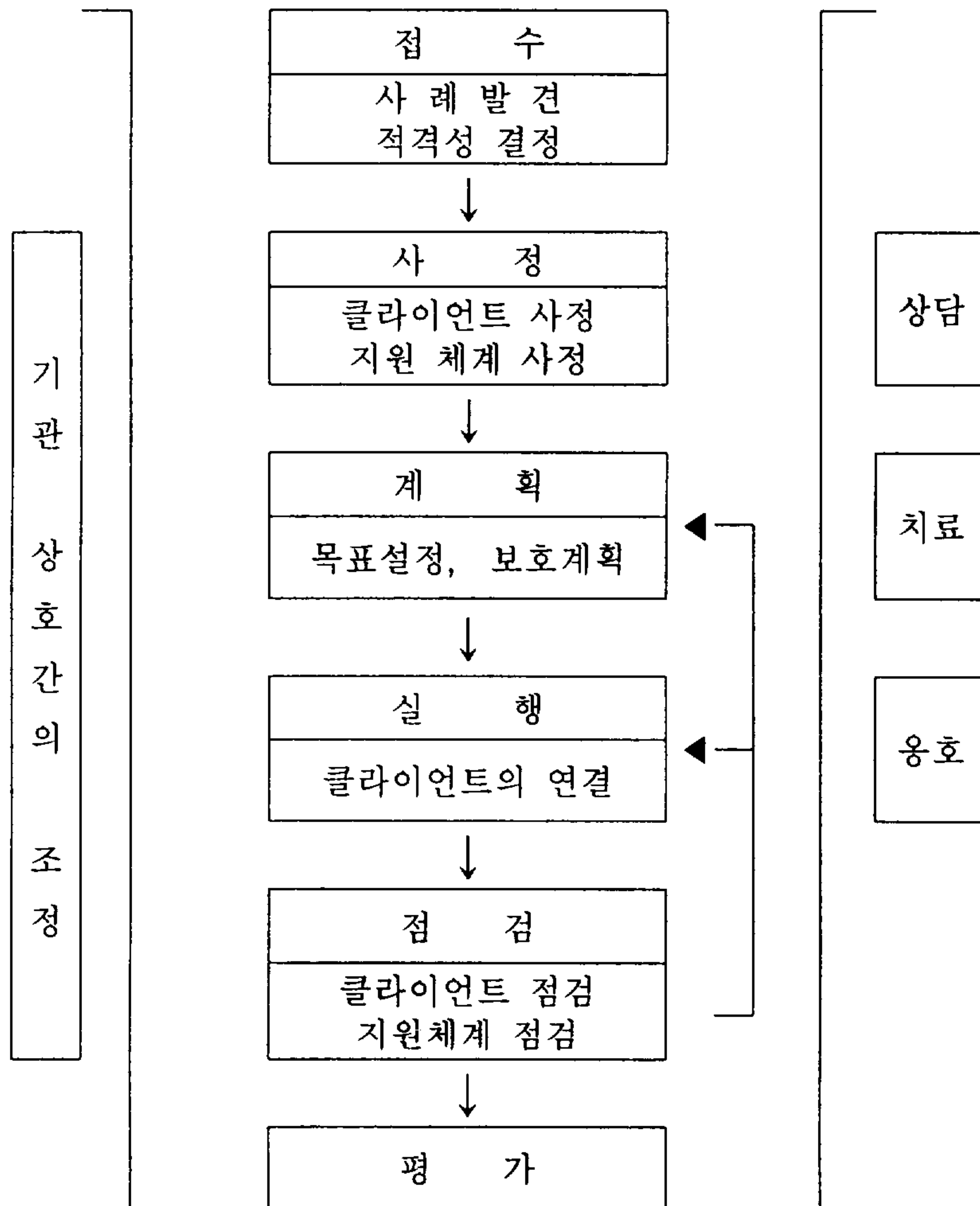
평가는 점검과 같은 활동을 하게 되지만 목적에 있어 사례의 종결을 전제로 하기 때문에 점검과는 다르며<sup>55)</sup>, 대부분의 장기적인 클라이언트들은 지속적인 전문적·사회적 지원을 요하는 지속적인 보호상태에 놓여있기 때문에 최종적인 결과평가는 거의 드물다<sup>56)</sup>.

그럼에도 불구하고 사례관리 실천 과정 속에 포함시키는 것은 결과평가를 해야만 하는 경우가 종종 발생을 하고 있기 때문에 이를 사례관리 과정 속에 배제시킬 수 는 없다.

55) D. P. Moxley. op. cit., p.125.

56) J. Rothman., op. cit., 1991, p.525.

<그림 3-2> 사례관리의 실천 과정



### 제3절. 선행연구의 검토

사례관리에 대한 관심은 재가복지가 실시되면서 시작되어 1992년 사례관리에 대한 최초의 논문<sup>57)</sup>이 나왔고 1998년 10월말 현재까지 단행본 6편이 출간되었으며, 석·박사학위논문 11편, 일반논문 14편이 발표되었다.

재가복지영역에서의 선행연구를 살펴보면 안정미<sup>58)</sup>는 지역사회복지관에서 사례관리모델 적용에 관한 연구를 통해 사회사업가들은 사례관리에 대한 인식이 매우 높고 사례관리의 활용을 통한 업무 개선을 원하고 있으며, 사례관리자는 실무경험 1년 이상 또는 석사수준인 사회사업가가 담당하는 것이 적당하며, 재가복지봉사센터 프로그램의 전반에 적용될 수 있다고 보고 있다. 따라서 지역사회복지관의 효과적인 서비스 실천을 위해서는 사례관리모델을 활용하는 것이 바람직하며, 이를 실천하기 위해서 사회사업가의 확충과 업무분야의 축소, 효과적인 업무분담에 따른 전문성의 부장 등을 주장하고 있다.

황성철<sup>59)</sup>은 사례관리의 모형을 한국에 적용하는데 초점을 두고 이념적 사례관리의 모형을 제시하고 있다. 사례관리 실천을 위한 모형을 사례관리의 다양한 기능, 실천 및 구조적인 차원을 고려하여 한국적 적용을 위한 모형으로 단순형, 기본형, 종합형 및 전문관리형 등으로 제시하고 있다. 그리고 각 모형의 특성을 사례관리의 목적과 기능, 사례관리자의 역할, 사례관리자의 교육 및 전문성 정도, 조직내 사례관리자의 위치와 슈퍼비전, 사례관리자의 담당 사례 수, 접근방법, 사례관리자의 업무에 관한 자율성 및 권위의 정도 등으로 구분하여 우리 나라의 사회복지 현장에서 적용가능성이 충분히 있다고 보고, 생활보호사업과 사회복지관 및 재가복지사업, 의료 및 정신의료사회사업의 현황을 살펴보고 각각 적용하

---

57) 최경익, “케이스 매니지먼트의 개략적 연구”, 「사회복지연구」 제20호 (대구: 대구대학교 사회복지연구소, 1992).

58) 안정미, op. cit.

59) 황성철, “사례관리(Case Management) 실천을 위한 모형개발과 한국적 적용에 관한 연구”, 「한국사회복지학」 제27호 (서울: 한국사회복지학회, 1995).

는데 구체적인 모형을 제시하고 있다. 여기에서 재가복지에서 활용될 수 있는 사례관리모형을 두 가지로 제시하고 있는데 하나는 단순형으로 자원봉사자들을 보다 적극적으로 활용하는 것이고, 다른 하나는 종합형으로 사회복지사의 직접적 서비스 제공 기능을 강화하여 실행할 수 있는 것이다. 이는 사례관리의 기법의 적용에는 어떤 정형이 있는 것이 아니라 대상으로 하는 클라이언트와 적용하는 기관의 특수성 또는 사회사업가의 전문성의 정도에 따라 어떠한 형태의 사례관리 기법도 가능하다는 것이다.

나동석<sup>60)</sup>과 류상열<sup>61)</sup>의 선행연구에서 보면, 사례관리를 대상자 확보, 인테이크, 서비스 계획, 직접적 상담, 자원 연결 및 중재, 평가라는 사회사업실천과정으로 보고 실제로 사회복지사들이 활용하고 있는 사례관리 과정을 조사하였다. 대상자 확보는 사회복지전문요원, 이웃주민, 지역의 단체나 기관을 통해서 이루어지고 있었으며 인테이크 당시 클라이언트의 주된 욕구는 신체적 욕구이며, 서비스 계획을 보면 복지관 서비스 파악이 가장 우선되고, 케이스워크를 통한 직접적 상담과 자원봉사자, 공식기관, 자조집단 구성 순으로 자원 연결 및 중재가 이루어지고 있다. 그리고 평가는 매우 낮은 활용으로 서비스 결과 평가와 대변적 역할 제공순으로 이루어지고 있었다. 류상열 연구에서 보면 사례의 종결이 서비스가 제대로 충족되지 못하고 끝나고 있음을 알 수 있고, 사례 종결 후 사후보호를 하게 되는 경우는 약 79%로써 이 과정에서 필요하게 생각되는 내용은 클라이언트의 심리적 이완 및 물질적 지원 단절, 종결에 대한 여러 가지 불안, 사례관리자의 태도 및 자세의 순으로 나타나고 있다. 이는 사회복지사의 전문적인 한계도 있겠지만 오히려 재가복지 환경의 한계로 인해서 사례관리가 이루어질 수 있는 여건이 성숙되지 못해서 오는 것이라 할 수 있다.

한편, 재가노인에 관련된 논문으로는 이윤로·성규택의 사례관리 기법과 모델,

---

60) 나동석, op. cit.

61) 류상열, “재가복지봉사센터에 있어서 Case Management 과정에 관한 연구”, 「한국사회복지학」 제33호 (서울: 한국사회복지학회, 1997).

이근홍의 재가노인의 사례관리 실천모형 연구, 이재원의 사례관리활용 연구 등이 있다. 그리고 재가노인복지를 위한 모형을 연구한 김혜원은 앞의 논문과 달리 사례관리 실천을 위한 개념적 정의를 제시하였다.

이윤로·성규탁<sup>62)</sup>의 연구에서는 효과적인 서비스 전달을 위한 사례관리 방법을 피부양노인 사례를 중심으로 소개하고 있다. 여기에서 사례관리자의 역할은 조정자, 옹호자, 상담가 등이며, 사례관리의 구성요소에서는 6가지 작업단계인 사례관리의 절차와 과정을 도구와 지표를 통하여 노인에게 활용할 수 있는 기법을 제시하고 있으며, 사례관리의 모델로는 중개모델, 판매모델, 통합된 중개판매모델, 자원개발모델, 조직의 변화모델 등을 소개하고 있다. 또한 사례관리 프로그램이 극복해야 할 문제점으로 사례관리기준의 개발, 전문가의 훈련, 양질의 서비스 제공자의 확보, 효율적인 서비스의 제공 등을 제시하고 있다.

이근홍<sup>63)</sup>은 우리 나라 재가노인의 특성 및 욕구와 문제를 건강상태, 일상생활 기능수준, 생활수준, 가족사항, 주거상황별로 나누어 조사한 결과를 바탕으로 Netting이 제안한 사례관리 모형의 분석기준인 대상, 주체, 목적, 실시장소, 사례관리자의 역할에 따라 사례관리의 모형을 세가지로 제시하고 있다. 국가에서 노인부양에 대한 우대정책을 확대하여 가족기능을 강화함으로써 사례관리서비스가 가정에서 실시되는 가족보호모형과 생활수준이 낮은 독거노인이나 노인부부가족에게 지역사회 주민이나 지역사회기관 등이 노인들에게 필요한 보호를 적절히 제공할 수 있도록 지역사회 자원을 연계하는 지역사회 지원모형, 마지막으로 이 두 가지 모형을 통하여 해결하지 못하는 복합적인 욕구와 문제를 가지고 있는 재가노인을 대상으로 계속적이며 포괄적인 접근으로 해결하는 포괄모형으로 나누어 제시하고 있다. 사실 사례관리의 모형은 어떤 뚜렷한 모형이 존재할 수 있는가에 의문이 제기되지만 사례관리의 각각의 대상별로 그들만이 지니고 있는

---

62) 이윤로·성규탁, op. cit.

63) 이근홍, “한국 재가노인의 사례관리 실천모형에 관한 연구”, (미간행박사학위논문, 중앙대학교 대학원, 1996).

특성이 존재하므로 욕구와 문제에 따른 대상별 각각에게 적합한 모형을 개발하여 실천에서 활용할 수 있도록 하는 것이 바람직할 것이다.

이재원<sup>64)</sup>의 연구에서는 재가노인을 위한 기관의 사례관리 실천을 위해서는 지역사회조사 활동을 통하여 지역사회 중심의 서비스 제공과 전담사회복지사의 업무에 대한 인력확충과 업무 개선, 사례관리의 주대상인 노인들의 특성과 문제, 환경을 다각적으로 사정하여 이를 바탕으로 사례관리 방법을 모색하여 실천해야 한다고 보고 있다.

김미혜<sup>65)</sup>는 재가노인복지에서 활용될 수 있는 사례관리 실천모형을 개발하기 위해 사례관리의 개념, 목적, 실천기능 및 과정, 사례관리자의 역할, 사례관리 대상노인의 수, 사례관리 조직 및 실천전략 등의 기준을 가지고 개념적으로 제시하였다. 여기에서 사례관리의 대상은 ADL과 IADL에 지장을 받아 일상생활에 의존도가 높은 노인이며 사례관리의 기능 및 과정은 Rothman의 15개 실천기능을 활용하여 초입단계, 보호진입단계, 보호계획수립, 보호계획의 실행단계, 보호계획의 수정단계, 평가로 이루어지며 상담가, 이행자, 정보전문가, 지원자, 조정자, 옹호자의 순으로 사례관리자의 역할이 강조된다고 보고 있다.

종합적으로 지금까지 사례관리에 대한 선행연구들은 사례관리에 적합한 모델을 제시하기 위한 문헌 연구와 재가복지 전체 영역에 대한 사례관리 실천 연구를 하였으며 재가노인복지에서 활용될 수 있는 사례관리에 관한 심층적인 연구와 실천방법에 대한 연구가 부족하다. 따라서 본 연구에서는 재가노인복지시설에서의 사례관리 실천에 대한 연구가 아직 없으므로 사례관리자의 일반적 특성과 사례관리 실천과의 관계를 중심으로 분석하고자 한다.

---

64) 이재원, op. cit.

65) 김미혜, op. cit.

## 제4장. 사례관리 실천 결과 분석

### 제1절. 연구대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성으로 성별, 연령, 학력, 자격증 급수, 근무 기간에 대한 빈도분포를 살펴보았으며, 이에 대한 분석 결과는 다음과 같다.

연구대상자의 성별분포는 총 응답자 53명중 여성이 44명으로 83.0%, 남성이 9명으로 17.0%로써 거의 대부분이 여성으로 구성되어 있다.

대상자의 연령분포를 살펴보면 총 응답자 중 26세에서 30세가 36명으로 67.9%, 25세 미만이 9명으로 17.0%를 나타낸다.

이는 설문조사에 응한 사회복지사들이 비교적 사례를 직접 만나게 되는 일선 사회사업가가 많다는 것과 재가노인복지시설이 복지분야에서 타분야에 비해 비교적 실시 역사가 짧다는 것을 감안한다 하더라도 연령의 편중이 매우 심하다고 할 수 있다.

또한 대상자의 학력분포는 대졸이 42명으로 79.2%를 차지하고 있으며, 전문대졸이 8명으로 15.1%, 자격증 급수는 1급이 75.5%, 2급이 15.1%, 3급이 9.4%로써 대부분의 전담 사회복지사는 전문과정을 걸친 전문가들에 의해 사업이 수행되어지고 있다.

다음으로 대상자의 근무연수를 살펴보면, 1년 이상에서 2년 미만이 43.4%로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 1년 미만이 20.8%로써 재가노인복지시설의 사회복지사는 장기 근무율이 낮음을 알 수 있다.

<표 4-1> 연구 대상자의 일반적 특성

| 변 수   | 구 분           | 빈도(명) | 백분율(%) |
|-------|---------------|-------|--------|
| 성 별   | 여             | 44    | 83.0   |
|       | 남             | 9     | 17.0   |
| 연 령   | 25세 미만        | 9     | 17.0   |
|       | 25세 이상 30세 미만 | 36    | 67.9   |
|       | 30세 이상        | 8     | 15.1   |
| 학 력   | 전문대 졸업 이하     | 10    | 18.9   |
|       | 대학교 졸업 이상     | 43    | 81.1   |
| 자격증급수 | 1급            | 40    | 75.5   |
|       | 2, 3급         | 13    | 24.5   |
| 근무기간  | 1년 미만         | 11    | 20.8   |
|       | 1년 이상 2년 미만   | 23    | 43.4   |
|       | 2년 이상 3년 미만   | 13    | 24.5   |
|       | 3년 이상         | 6     | 11.3   |

## 제2절. 사례관리의 실천 정도 분석

사례관리 실천은 순환적인 연속 과정이며 다양한 기능이 단계적으로 혹은 중첩적으로 활용된다. 이러한 사례관리 실천 과정은 접수, 사정, 계획, 실행, 점검, 평가로 이루어지며 다음은 현재 재가노인복지시설에서의 사례관리의 실천정도를 조사한 결과이다.

## 1. 접수 과정

사례관리에 있어서 접수 과정은 사례를 발견하고 사전적격심사를 통하여 클라이언트를 확인한 후 서비스를 제공할 것을 약속하고 계약하는 과정이다.

접수 과정에 대한 조사 결과 서비스를 필요로 하는 클라이언트를 발견하기 위해 직접방문을 실시하는 경우는 ‘매우 그렇다’ 30.2%, ‘그렇다’ 60.4%로써 거의 대부분의 시설에서 적극적으로 실시하고 있으며, 가족이나 지역사회 또는 타 기관으로부터 클라이언트를 의뢰 받는 경우는 ‘그렇다’ 41.5%, ‘보통이다’ 34.0%로 클라이언트를 직접 발견하는 경우보다는 적은 비율로 나타난다.

그리고, 클라이언트의 자격기준이나 재정적 평가기준을 통하여 사전적격심사를 실시하는 정도는 ‘그렇다’ 60.4%이며, 클라이언트가 서비스 제공을 받기 위하여 계약서를 작성하는 경우는 ‘그렇지 않다’ 50.9%로 나타난다.

조사 대상자의 접수 과정에 있어서 사례관리 실천 정도를 보면 클라이언트 발견에서는 매우 긍정적인 결과를 볼 수 있지만, 클라이언트와의 계약에서는 실천을 가꿈 하거나 전혀 안하는 등의 부정적 응답이 매우 많이 나타나고 있다.

<표 4-2> 사례관리의 실천정도 (접수 과정)

| 단<br>계 | 항 목    | 매우<br>그렇다 |      | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 그렇지<br>않다 |      | 매우<br>그렇지<br>않다 |      |
|--------|--------|-----------|------|-----|------|------|------|-----------|------|-----------------|------|
|        |        | 빈도        | 백분율  | 빈도  | 백분율  | 빈도   | 백분율  | 빈도        | 백분율  | 빈도              | 백분율  |
| 접<br>수 | 직접 방문  | 16        | 30.2 | 32  | 60.4 | 3    | 5.7  | 2         | 3.8  | 0               | 0.0  |
|        | 의 료    | 12        | 22.6 | 33  | 41.5 | 18   | 34.0 | 1         | 1.9  | 0               | 0.0  |
|        | 사전적격조사 | 6         | 11.4 | 32  | 60.4 | 13   | 24.5 | 2         | 3.8  | 0               | 0.0  |
|        | 계 약    | 3         | 5.7  | 6   | 11.3 | 8    | 15.1 | 27        | 50.9 | 9               | 17.0 |

## 2. 사정 과정

사정 과정의 조사결과 클라이언트의 욕구를 확인하는 정도는 '보통이다' 60.4%,이며, 클라이언트의 문제해결 능력을 확인하는 경우는 '그렇다' 58.5%로써 클라이언트의 욕구에 대한 조사보다는 클라이언트의 능력에 대한 조사를 더 적극적으로 실천하고 있음을 볼 수 있다.

클라이언트의 사회적 관계망에 대한 사정으로 비공식 지원체계의 사정은 '그렇다' 52.8%이며, 비공식 지원체계를 활용하는데 있어서의 장애에 대하여 사정은 '그렇다' 49.1%로 나타난다. 그리고 공식 지원체계에 대한 사정은 '그렇다' 56.6%이며, 클라이언트가 필요한 공식 지원체제로부터 서비스를 제공받고 활용하는데 장애가 되는 것을 파악하는 경우는 '그렇다' 43.4%, '보통이다' 43.4%로 나타난다. 그러므로 클라이언트의 비공식·공식 지원체계에 대한 확인에 비해 장애에 대해 파악하는 경우는 제대로 실천하지 못하고 있는 것으로 나타난다.

<표 4-3> 사례관리의 실천정도 (사정 과정)

| 단<br>계 | 항 목         | 매우<br>그렇다 |      | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 그렇지<br>않다 |     | 매우<br>그렇지않다 |     |
|--------|-------------|-----------|------|-----|------|------|------|-----------|-----|-------------|-----|
|        |             | 빈도        | 백분율  | 빈도  | 백분율  | 빈도   | 백분율  | 빈도        | 백분율 | 빈도          | 백분율 |
| 사<br>정 | 클라이언트의 욕구   | 1         | 1.9  | 14  | 26.4 | 32   | 60.4 | 5         | 9.4 | 1           | 1.9 |
|        | 클라이언트의 능력   | 11        | 20.8 | 31  | 58.5 | 9    | 17.0 | 2         | 3.8 | 0           | 0.0 |
|        | 비공식 지원체계 조사 | 13        | 24.5 | 28  | 52.8 | 11   | 20.8 | 1         | 1.9 | 0           | 0.0 |
|        | 비공식 지원체계 장애 | 7         | 13.2 | 26  | 49.1 | 15   | 28.3 | 5         | 9.4 | 0           | 0.0 |
|        | 공식 지원체계 조사  | 13        | 24.5 | 30  | 56.6 | 9    | 17.0 | 1         | 1.9 | 0           | 0.0 |
|        | 공식 지원체계 장애  | 0         | 0.0  | 22  | 41.5 | 23   | 43.4 | 2         | 3.8 | 0           | 0.0 |

### 3. 계획 과정

사례관리의 목적을 달성하기 위한 계획 과정은 클라이언트의 욕구에 대응하기 위해 필요한 개인 활동과 서비스, 자원의 전달에 대한 본질적 목적을 명백히 하는 것이다. 그러므로 서비스와 지원목표들의 수행에 있어서 클라이언트, 사회적 관계망에서 서로의 역할 및 활동을 정한다. 계획 과정에서 확인된 클라이언트의 욕구를 바탕으로 목표를 설정하는 정도는 ‘매우 그렇다’ 26.4%, ‘그렇다’ 58.5%로 목표 설정 정도가 높았으며, 서비스 제공에 대한 세부 목표를 설정함에 있어서는 ‘매우 그렇다’ 22.6%, ‘그렇다’ 50.9%로 목표에 상응하는 구체적인 계획이 이루어지고 있음을 나타낸다.

그리고, 지역사회내 비공식 지원체계와 서비스를 연계하기 위한 계획을 수립하는 경우는 ‘보통이다’ 49.1%이며, 공식 지원체계를 연계하기 위한 계획은 ‘그렇다’ 49.1%로 나타난다. 계획 과정에서는 공식 지원체계 연계보다 클라이언트의 비공식 지원체계인 가족, 친구, 이웃 등의 사회적 관계영역을 충분히 참조하지 않고 있음을 알 수 있다.

<표 4-4> 사례관리의 실천정도 (계획 과정)

| 단<br>계 | 항 목            | 매우<br>그렇다 |      | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 그렇지<br>않다 |      | 매우<br>그렇지않다 |     |
|--------|----------------|-----------|------|-----|------|------|------|-----------|------|-------------|-----|
|        |                | 빈도        | 백분율  | 빈도  | 백분율  | 빈도   | 백분율  | 빈도        | 백분율  | 빈도          | 백분율 |
| 계<br>획 | 목표 설정          | 14        | 26.4 | 31  | 58.5 | 8    | 15.1 | 0         | 0.0  | 0           | 0.0 |
|        | 세부적인 목표 설정     | 12        | 22.6 | 27  | 50.9 | 8    | 15.1 | 6         | 11.3 | 0           | 0.0 |
|        | 비공식 지원체계 연계 계획 | 2         | 3.8  | 16  | 30.2 | 26   | 49.1 | 9         | 17.0 | 0           | 0.0 |
|        | 공식 지원체계 연계 계획  | 4         | 7.5  | 26  | 49.1 | 22   | 41.5 | 1         | 1.9  | 0           | 0.0 |

## 4.. 실행 과정

실행 과정은 클라이언트와 필요한 서비스를 연계하는 과정으로서 계획 과정에 따라 실행하는 경우는 ‘그렇다’ 62.3%로 나타내며, 지역사회자원을 이용할 수 있도록 연결해 줌에 있어서는 ‘보통이다’ 41.5%이며, 연계에 있어 ‘그렇지 않다’도 17.0%를 나타내고 있다. 공식적 지원체계 연계는 ‘그렇다’ 54.7%로 비공식적 지원에 비해 상대적으로 높게 나타나고 있다.

이와 같이 사례관리의 실천 정도의 실행 단계에서도 비공식 지원체계 연계에 있어 소홀히 하고 있음을 보여주고 있다.

<표 4-5> 사례관리의 실천정도 (실행 과정)

| 단<br>계 | 항 목        | 매우<br>그렇다 |     | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 그렇지<br>않다 |      | 매우<br>그렇지않다 |     |
|--------|------------|-----------|-----|-----|------|------|------|-----------|------|-------------|-----|
|        |            | 빈도        | 백분율 | 빈도  | 백분율  | 빈도   | 백분율  | 빈도        | 백분율  | 빈도          | 백분율 |
| 실<br>행 | 계획된 서비스 실행 | 5         | 9.4 | 33  | 62.3 | 12   | 22.6 | 3         | 5.7  | 0           | 0.0 |
|        | 비공식지원체계 연계 | 1         | 1.9 | 21  | 39.6 | 22   | 41.5 | 9         | 17.0 | 0           | 0.0 |
|        | 공식지원체계 연계  | 3         | 5.7 | 29  | 54.7 | 22   | 39.6 | 0         | 0.0  | 0           | 0.0 |

## 5. 점검 과정

클라이언트에게 제공되는 서비스와 지원에 대한 자료를 수집, 검토, 분석, 해석하는 모든 일이 실행되는 점검단계는 계획과 결과로 나타날 서비스 급부의 상호 연관성을 알 수 있게 된다. 조사 결과에 따르면 클라이언트에 대한 점검의 실천 여부로서 ‘보통이다’ 49.1%,이며, 클라이언트에게 제공되는 서비스가 필요하고 적절한 것인지에 대한 점검은 ‘그렇다’ 64.2%이다. 그리고 서비스 계획이 적절하게

지속적으로 수행되고 있는지 점검하는 경우는 ‘그렇다’ 60.4%, 계획의 결과를 미리 점검해 보는 경우도 ‘그렇다’ 66.0%이다. 전체적으로 점검 과정은 실천 정도가 높음을 볼 수 있다.

<표 4-6> 사례관리의 실천정도 (점검 과정)

| 단<br>계 | 항 목       | 매우<br>그렇다 |     | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 그렇지<br>않다 |     | 매우<br>그렇지않다 |     |
|--------|-----------|-----------|-----|-----|------|------|------|-----------|-----|-------------|-----|
|        |           | 빈도        | 백분율 | 빈도  | 백분율  | 빈도   | 백분율  | 빈도        | 백분율 | 빈도          | 백분율 |
| 점<br>검 | 클라이언트 점검  | 2         | 3.8 | 21  | 39.5 | 26   | 49.1 | 4         | 7.5 | 0           | 0.0 |
|        | 제공 서비스 점검 | 5         | 9.4 | 34  | 64.2 | 10   | 18.9 | 4         | 7.5 | 0           | 0.0 |
|        | 계획 수행 정도  | 5         | 9.4 | 32  | 60.4 | 13   | 24.5 | 3         | 5.7 | 0           | 0.0 |
|        | 계획 결과 점검  | 2         | 3.8 | 35  | 66.0 | 12   | 22.6 | 4         | 7.5 | 0           | 0.0 |

## 6. 평가 단계

평가는 점검과 같은 활동을 하게 되지만 목적에 있어 사례의 종결을 전제로 하기 때문에 점검과는 다르다. 그러나 재가노인복지의 경우는 대상노인들의 특성상 사례의 종결이란 것이 별 의미가 없으므로 평가에 대한 실천 여부만을 조사해 본 결과, ‘그렇다’ 45.3%, ‘보통이다’ 39.6%, 그렇지 않다 11.3%로 대부분의 시설에서는 대상 노인에 대한 평가를 실천하는 정도가 제대로 실천되고 있지 못함을 알 수 있다.

<표 4-7> 사례관리의 실천정도 (평가 단계)

| 단<br>계 | 항 목   | 매우<br>그렇다 |     | 그렇다 |      | 보통이다 |      | 그렇지<br>않다 |      | 매우<br>그렇지않다 |     |
|--------|-------|-----------|-----|-----|------|------|------|-----------|------|-------------|-----|
|        |       | 빈도        | 백분율 | 빈도  | 백분율  | 빈도   | 백분율  | 빈도        | 백분율  | 빈도          | 백분율 |
| 평<br>가 | 평가 실시 | 2         | 3.8 | 24  | 45.3 | 21   | 39.6 | 6         | 11.3 | 0           | 0.0 |

### 제3절. 일반적 특성과 사례관리 실천과의 관계

사례관리의 실천 정도가 일반적 특성인 성별, 연령, 학력, 자격증급수, 근무기간에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 각 항목별로 일원분산분석을 사용하였다.

#### 1. 성별과 사례관리 실천과의 관계

<표 4-8> 성별에 따른 사례관리 실천 정도의 차이

|        | 항 목           | M    |      | F    | P                |
|--------|---------------|------|------|------|------------------|
|        |               | 남    | 여    |      |                  |
| 접<br>수 | 직접방문          | 4.00 | 4.20 | .63  | .43              |
|        | 의뢰            | 4.22 | 3.77 | 2.46 | .12              |
|        | 사전적격심사        | 4.00 | 3.75 | .98  | .33              |
|        | 계약            | 2.78 | 2.30 | 1.51 | .22              |
| 사<br>정 | 클라이언트 사정      | 4.11 | 4.25 | .16  | .69              |
|        | 플라이언트 능력 사정   | 4.33 | 3.89 | 2.88 | .09 <sup>+</sup> |
|        | 비공식 지원체계 조사   | 4.44 | 3.90 | 4.22 | .04 <sup>*</sup> |
|        | 비공식 지원체계 장애   | 4.00 | 3.59 | 1.84 | .18              |
|        | 공식 지원체계 조사    | 4.33 | 3.98 | 1.93 | .17              |
|        | 공식 지원체계 장애    | 3.78 | 3.57 | .59  | .45              |
| 계<br>획 | 목표 설정         | 4.00 | 4.14 | .33  | .57              |
|        | 세부적인 목표 설정    | 4.11 | 3.80 | .90  | .35              |
|        | 비공식 지원체계 연계계획 | 3.33 | 3.18 | .28  | .59              |
|        | 공식 지원체계 연계 계획 | 3.56 | 3.64 | .11  | .74              |
| 실<br>행 | 계획된 서비스 실행    | 4.00 | 3.70 | 1.32 | .26              |
|        | 비공식 지원체계 연계   | 3.33 | 3.25 | .09  | .77              |
|        | 공식 지원체계 연계    | 3.78 | 3.64 | .43  | .52              |
| 점<br>검 | 클라이언트 점검      | 3.44 | 3.39 | .05  | .82              |
|        | 제공 서비스 점검     | 3.78 | 3.75 | .01  | .91              |
|        | 계획 수행 점검      | 4.00 | 3.68 | 1.51 | .22              |
|        | 계획 결과 점검      | 3.78 | 3.64 | .32  | .57              |
| 평가     | 평가 실시         | 3.56 | 3.39 | .38  | .54              |

<sup>+</sup> p<.10, <sup>\*</sup>p<.05

성별에 따른 사례관리 실천 정도의 차이를 살펴본 결과 남성이 여성보다 사정 과정에서 비공식 지원체계에 대한 조사와 노인클라이언트의 능력에 대한 조사를 더 적극적으로 실천하고 있다. 그러므로 성별에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이라는 가설을 채택되었다.

## 2. 연령과 사례관리 실천과의 관계

<표 4-9> 연령에 따른 사례관리 실천 정도의 차이

|        | 항 목           | M                |                      |                  | F    | P                |
|--------|---------------|------------------|----------------------|------------------|------|------------------|
|        |               | 25세 <sup>-</sup> | 25세 <sup>+</sup> 30세 | 30세 <sup>+</sup> |      |                  |
| 접<br>수 | 직접방문          | 4.33             | 4.06                 | 4.50             | 1.66 | .20              |
|        | 의뢰            | 3.67             | 3.94                 | 3.63             | .81  | .45              |
|        | 사전적격심사        | 3.44             | 3.89                 | 3.75             | 1.55 | .22              |
|        | 계약            | 2.22             | 2.33                 | 2.75             | .59  | .56              |
| 사<br>정 | 클라이언트 사정      | 4.00             | 4.31                 | 4.13             | .43  | .65              |
|        | 클라이언트 능력 사정   | 4.00             | 3.92                 | 4.13             | .27  | .76              |
|        | 비공식 지원체계 조사   | 3.89             | 4.00                 | 4.13             | .22  | .81              |
|        | 비공식 지원체계 장애   | 3.56             | 4.58                 | 4.13             | 1.51 | .23              |
|        | 공식 지원체계 조사    | 4.11             | 4.00                 | 4.13             | .16  | .86              |
|        | 공식 지원체계 장애    | 3.56             | 3.56                 | 3.86             | .61  | .54              |
| 계<br>획 | 목표 설정         | 4.33             | 4.06                 | 4.13             | .67  | .52              |
|        | 세부적인 목표 설정    | 4.00             | 3.72                 | 3.85             | 1.27 | .29              |
|        | 비공식 지원체계 연계계획 | 3.00             | 3.17                 | 3.63             | 1.59 | .21              |
|        | 공식 지원체계 연계 계획 | 3.56             | 3.64                 | 3.63             | .06  | .95              |
| 실<br>행 | 계획된 서비스 실행    | 3.67             | 3.69                 | 4.13             | 1.32 | .28              |
|        | 비공식 지원체계 연계   | 3.67             | 3.14                 | 3.38             | 1.89 | .16              |
|        | 공식 지원체계 연계    | 3.89             | 3.58                 | 3.75             | 1.09 | .34              |
| 점<br>검 | 클라이언트 점검      | 3.33             | 3.42                 | 3.38             | .06  | .95              |
|        | 제공 서비스 점검     | 3.78             | 3.64                 | 4.25             | 2.42 | .09 <sup>+</sup> |
|        | 계획 수행 점검      | 3.56             | 3.67                 | 4.25             | 2.72 | .07 <sup>+</sup> |
|        | 계획 결과 점검      | 3.67             | 3.64                 | 3.75             | .85  | .92              |
| 평<br>가 | 평가 실시         | 3.67             | 3.33                 | 3.50             | .77  | .47              |

<sup>+</sup> p<.10

연령과의 관계에서는 20대에 비해 30대가 점검 과정에서 클라이언트에게 제공되는 서비스와 계획 수행에 대하여 더욱 적극적인 것으로 나타나고 있어 연령에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이라는 가설을 채택되었다.

### 3. 학력과 사례관리 실천과의 관계

<표 4-10> 학력에 따른 사례관리 실천 정도의 차이

|     | 항 목           | M      |      | F                 | P                |
|-----|---------------|--------|------|-------------------|------------------|
|     |               | 전문대졸이하 | 대졸이상 |                   |                  |
| 접 수 | 직접방문          | 4.40   | 4.12 | 1.34              | .25              |
|     | 의뢰            | 3.90   | 3.84 | .05               | .82              |
|     | 사전적격심사        | 4.10   | 3.72 | 2.52 <sup>+</sup> | .12              |
|     | 계약            | 2.70   | 2.30 | 1.11              | .30              |
| 사 정 | 클라이언트 사정      | 4.20   | 4.23 | .01               | .92              |
|     | 클라이언트 능력 사정   | 3.90   | 3.98 | .08               | .77              |
|     | 비공식 지원체계 조사   | 3.90   | 4.02 | .23               | .64              |
|     | 비공식 지원체계 장애   | 3.80   | 3.63 | .34               | .56              |
|     | 공식 지원체계 조사    | 3.90   | 4.07 | .46               | .50              |
|     | 공식 지원체계 장애    | 3.60   | 3.60 | .00               | .99              |
| 계 획 | 목표 설정         | 4.40   | 4.05 | 2.72              | .12              |
|     | 세부적인 목표 설정    | 4.30   | 3.74 | 3.17              | .08 <sup>+</sup> |
|     | 비공식 지원체계 연계계획 | 3.40   | 3.16 | .77               | .38              |
|     | 공식 지원체계 연계 계획 | 3.50   | 3.65 | .43               | .52              |
| 실 행 | 계획된 서비스 실행    | 3.90   | 3.72 | .52               | .47              |
|     | 비공식 지원체계 연계   | 3.30   | 3.26 | .03               | .87              |
|     | 공식 지원체계 연계    | 3.50   | 3.70 | .92               | .34              |
| 점 검 | 클라이언트 점검      | 3.40   | 3.40 | .00               | .98              |
|     | 제공 서비스 점검     | 3.80   | 3.74 | .05               | .83              |
|     | 계획 수행 점검      | 3.80   | 3.72 | .10               | .75              |
|     | 계획 결과 점검      | 3.50   | 3.70 | .69               | .41              |
| 평 가 | 평가 실시         | 3.10   | 3.49 | 2.26              | .14              |

<sup>+</sup> p<.10

학력과 사례관리 실천과의 관계에서는 계획 과정의 세부적인 목표 설정에서 전문대졸 이하인 사회복지사가 대졸 이상인 사회복지사보다 클라이언트에게 제공 될 서비스에 대한 목표를 보다 세부적으로 설정하고 있다. 그러므로 학력에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이라는 가설을 채택되었다.

#### 4. 자격증 급수와 사례관리 실천과의 관계

<표 4-11> 자격증 급수와 사례관리 실천 정도의 차이

|        | 항 목           | M    |      | F    | P                |
|--------|---------------|------|------|------|------------------|
|        |               | 1급   | 2·3급 |      |                  |
| 접<br>수 | 직접방문          | 4.10 | 4.38 | 1.64 | .21              |
|        | 의뢰            | 3.88 | 3.77 | .17  | .68              |
|        | 사전적격심사        | 3.70 | 4.08 | 3.05 | .09 <sup>+</sup> |
|        | 계약            | 2.25 | 2.77 | 2.33 | .13              |
| 사<br>정 | 클라이언트 사정      | 4.30 | 4.00 | 1.01 | .32              |
|        | 클라이언트 능력 사정   | 4.00 | 3.85 | .43  | .51              |
|        | 비공식 지원체계 조사   | 4.03 | 3.92 | .19  | .67              |
|        | 비공식 지원체계 장애   | 3.60 | 3.85 | .86  | .36              |
|        | 공식 지원체계 조사    | 4.08 | 3.92 | .45  | .51              |
|        | 공식 지원체계 장애    | 3.60 | 3.62 | .00  | .95              |
| 계<br>획 | 목표 설정         | 4.05 | 4.30 | 1.61 | .21              |
|        | 세부적인 목표 설정    | 3.78 | 4.07 | 1.09 | .30              |
|        | 비공식 지원체계 연계계획 | 3.15 | 3.38 | .92  | .34              |
|        | 공식 지원체계 연계 계획 | 3.68 | 3.46 | 1.04 | .31              |
| 실<br>행 | 계획된 서비스 실행    | 3.75 | 3.77 | .01  | .93              |
|        | 비공식 지원체계 연계   | 3.25 | 3.31 | .06  | .82              |
|        | 공식 지원체계 연계    | 3.73 | 3.46 | 2.02 | .16              |
| 점<br>검 | 클라이언트 점검      | 3.38 | 3.46 | .15  | .70              |
|        | 제공 서비스 점검     | 3.78 | 3.69 | .12  | .73              |
|        | 계획 수행 점검      | 3.75 | 3.69 | .06  | .80              |
|        | 계획 결과 점검      | 3.73 | 3.46 | 1.50 | .23              |
| 평<br>가 | 평가 실시         | 3.53 | 3.08 | 3.73 | .06 <sup>+</sup> |

<sup>+</sup> p<.10

자격증 급수와의 분석에서는 사회복지사 1급에 비해 2·3급 자격증 소지자가 클라이언트의 자격기준이나 재정적 평가기준을 통한 적격성 조사와 서비스에 대한 결과를 평가하는 실천 정도가 높은 것으로 나타나 자격증 급수에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이라는 가설을 채택되었다.

## 5. 근무기간과 사례관리 실천과의 관계

<표 4-12> 근무기간에 따른 사례관리 실천 정도의 차이

|     | 항 목           | M    |       |       |      | F    | P                |
|-----|---------------|------|-------|-------|------|------|------------------|
|     |               | 1년미만 | 1년~2년 | 2년~3년 | 3년이상 |      |                  |
| 접 수 | 직접방문          | 4.09 | 4.26  | 4.08  | 4.17 | .24  | .87              |
|     | 의뢰            | 4.09 | 3.62  | 4.00  | 4.00 | 1.29 | .29              |
|     | 사전적격심사        | 3.82 | 3.78  | 3.77  | 3.83 | .02  | .99              |
|     | 계약            | 2.64 | 2.48  | 2.23  | 1.83 | .86  | .47              |
| 사 정 | 클라이언트 사정      | 4.19 | 4.04  | 4.54  | 4.33 | .80  | .50              |
|     | 클라이언트 능력 사정   | 4.00 | 3.74  | 4.15  | 3.67 | 1.58 | .21              |
|     | 비공식 지원체계 조사   | 4.18 | 4.04  | 3.92  | 3.33 | .70  | .56              |
|     | 비공식 지원체계 장애   | 3.55 | 3.61  | 4.00  | 3.67 | 1.14 | .34              |
|     | 공식 지원체계 조사    | 4.45 | 3.91  | 4.08  | 3.50 | 2.23 | .09 <sup>+</sup> |
|     | 공식 지원체계 장애    | 3.74 | 3.39  | 3.92  | 4.00 | 1.63 | .20              |
| 계 획 | 목표 설정         | 4.18 | 3.96  | 4.38  | 3.33 | 1.37 | .26              |
|     | 세부적인 목표 설정    | 4.00 | 3.83  | 4.00  | 2.83 | .87  | .47              |
|     | 비공식 지원체계 연계계획 | 3.55 | 3.04  | 3.38  | 3.83 | 1.85 | .15              |
|     | 공식 지원체계 연계 계획 | 3.55 | 3.57  | 3.69  | 3.50 | .35  | .79              |
| 실 행 | 계획된 서비스 실행    | 3.82 | 3.70  | 3.92  | 2.83 | .58  | .63              |
|     | 비공식 지원체계 연계   | 3.36 | 3.26  | 3.38  | 3.50 | .80  | .50              |
|     | 공식 지원체계 연계    | 3.81 | 3.57  | 3.77  | 3.33 | .76  | .52              |
| 점 검 | 클라이언트 점검      | 3.55 | 3.17  | 3.69  | 3.67 | 1.88 | .15              |
|     | 제공 서비스 점검     | 3.73 | 3.74  | 3.85  | 3.50 | .10  | .96              |
|     | 계획 수행 점검      | 3.91 | 3.70  | 3.77  | 3.50 | .46  | .71              |
|     | 계획 결과 점검      | 3.82 | 3.52  | 3.85  | 3.50 | .95  | .42              |
| 평가  | 평가 실시         | 3.91 | 3.30  | 3.31  | 3.17 | 2.24 | .09 <sup>+</sup> |

<sup>+</sup> p<.10

사회복지사의 근무기간에 따라 사례관리 실천에는 차이가 있는지 분석한 결과 노인클라이언트의 공식지원체계에 대한 조사와 서비스 평가에서 유의한 차이를 보이고 있다. 근무기간이 3년 이상인 사회복지사보다 1년 미만인 사회복지사가 적극적으로 실천하고 있는 것으로 나타난다. 그러므로 근무기간에 따라 사례관리 실천은 유의한 차이를 보일 것이라는 가설을 채택되었다.

## 제5장. 결론 및 제언

### 제1절. 결 론

사례관리 실천방법은 오늘날 서구의 다양한 사회사업 실천영역에서 가치 있고 필요한 서비스 전달방식으로 인정되고 있다.

그러나 본 연구는 사례관리의 본질을 규명하고 재가노인복지에서의 실천을 검토하는 차원에서, 비록 서구에서 발달된 사례관리는 그 등장배경과 우리 나라 사회사업의 위상과 복지서비스 전달체계의 측면에서 전면적으로 도입할 충분한 복지 여건을 마련하고 있지 않지만 사회복지계에 제시되는 새로운 도전에 적극적이며 능동적으로 대응한다는 측면에서 이의 실행에 어려움이 없을 것이라는 결론에 도달했다.

최근 사회적 기능상의 문제를 지닌 노인이 계속적으로 증가하고 있으나 그들에 대한 사회복지대책이 미흡한 실정이며, 그들의 욕구와 문제가 점점 다양화·복합화되고 있어, 대인서비스 전달의 비용효과에 대한 관심이 높아가고 있으므로, 우리 나라에서도 사례관리를 널리 보급하여 사회복지실천의 여러 분야에서 활용할 필요가 있다.

이러한 측면을 고려하여 이 논문에서는 재가노인복지시설에서 노인클라이언트에게 보다 효과적인 서비스를 실시하기 위한 사례관리 실천을 모색하는 것을 목적으로 하여 이를 위해 현재 재가노인복지시설을 중심으로 하여 사례관리가 어떻게 적용되고 있는지를 알아보았다.

본 연구의 조사된 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 일반적 특성에서는 재가노인복지시설의 사회복지사들의

특징을 몇 가지 유추해 낼 수 있다.

연령에서는 20대가 84.9%, 근무연수에서도 2년 미만이 74.2%로 연령이나 근무연수가 매우 낮으며 여성의 비율도 83.0%로써 남성에 비해 매우 높게 나타나고 있다.

둘째, 사례관리 실천 정도에 있어서 과정을 살펴보면 사회복지사 자신들이 사례관리라고 규정하지는 않지만 실제적으로 사례관리 실천방법에서 요구하는 여러 기능을 하고 있음을 알 수 있었다.

셋째, 사례관리 실천 정도에 대한 분석 결과 클라이언트와의 서비스 계약, 비공식지원체계에 대한 조사·계획·연계가 제대로 실행되고 있지 않았으며, 사례에 대한 평가의 실천도 낮은 것으로 나타났다.

넷째, 사회복지사의 일반적 특성에 따라 사례관리 실천 정도에 차이가 있는지 알아보았다.

조사결과 여성에 비해 남성이 비공식 지원체계 조사와 클라이언트의 능력 조사를 적극적으로 실시하고 있으며, 20대보다 30대가 클라이언트에게 제공되는 서비스와 계획 수행에 대한 점검을 더욱 활발히 실천하고 있다.

그리고 전문대졸 이하인 사회복지사가 대졸 이상인 사회복지사보다 세부적인 목표를 설정하고 있으며, 1급 자격증 소지자에 비해 2·3급 자격증 소지자가 사전적격조사와 평가에 대한 실천을 잘 하고 있다.

또한 근무기간에 따라 노인클라이언트의 공식지원체계에 대한 조사와 서비스 평가에서 유의한 차이를 보이고 있다.

이상의 결과를 토대로 하여 볼 때, 재가노인복지시설의 효과적 서비스 실천을 위해서 사례관리 실천은 매우 유용하며 이를 실천하기 위해서는 무엇보다도 사회복지사의 전문화가 보장되어야 할 것이다.

## 제2절. 제 언

### 1. 사례관리 실천에 대한 제언

본 연구의 조사 결과 재가노인복지시설에서의 사례관리 실천은 이론적 연구 및 조사 연구를 통해서 재가노인의 문제를 보다 효과적으로 해결하기 위한 방법으로 사례관리실천은 매우 유용함이 검증되었다.

따라서 실천활동과 관련하여 사례관리자로서의 역할을 발휘하며 장점을 강화하고 부족한 점을 채워 나가야할 중요한 위치의 사회복지사의 역할에 관하여 다음과 같이 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 재가노인복지시설에 근무하는 사회복지사는 노인클라이언트를 직접 관리하는 사례관리자이다. 그러므로 사회복지사가 장기적인 보호를 요하는 노인클라이언트를 지속적으로 관리할 수 있도록 전문 지식 습득과 경력을 쌓을 수 있는 근무 환경을 조성해야 할 것이다.

둘째, 재가노인을 위한 효과적인 사례관리를 위해서는 실천기능 중에서도 지역사회에 있는 자원들을 확인하고 목록화하여 적극적으로 활용할 수 있어야 하겠다.

이는 현재 재가노인복지 분야에서는 서비스 자원이 부족한 이유도 있지만 재가노인에 대한 효과적 서비스를 실시하기 위해서는 그 지역의 특수성을 고려하여 지역사회조사 활동을 통하여 다양한 지역사회내의 자원을 얼마나 지원가능한지 파악함으로써 지역사회의 중심이 되는 역할을 해야 한다.

셋째, 재가노인복지에 종사하는 사회복지사들은 사례관리 실천에 대한 인식과 더불어 요구되는 기능, 역할을 할 수 있도록 능력을 배양하고 실천해야 할 것이다.

지역사회의 서비스 관리자로서 역할을 수행하기 위해서는 지역사회 내의 다양

한 자원의 개발자, 이를 연결시켜주는 연계자, 지지자, 서비스 기획자, 평가자, 조정자로서 전문 사례관리자의 역할을 수행할 수 있도록 전문 지식 습득과 경력을 쌓을 수 있는 여건이 마련되어야 할 것이다.

넷째, 재가노인을 위한 시설에서 여성 사회복지사는 효과적인 서비스 전달을 위한 자구적인 방법을 모색하여 재가노인의 특성·문제·환경을 보다 다각적으로 사정하고, 20대의 사회복지사는 클라이언트에게 제공되는 서비스와 수립된 계획에 따라 잘 수행되고 있는지 적극적인 점검을 실시하여 사례관리의 실천적 변화를 추구하여야 하겠다.

특히 대졸 이상인 사회복지사는 클라이언트에 대한 세부적인 목표 설정, 사전 적격조사, 평가에 대해 더욱 관심을 가지고 실천할 수 있어야 하겠으며, 근무기간이 길수록 공식지원체계에 대한 조사와 평가를 더욱 적극적으로 실천하여 재가노인복지시설의 사례관리자로서 종사할 수 있어야 하겠다.

다섯째, 사례관리 실천의 효과를 높이기 위해서 전공계열의 학과에서는 전공자들이 보다 체계적인 지식 교육과 기술 훈련을 통하여 사례관리자로서의 역할을 할 수 있도록 사례관리와 관련된 커리큘럼을 갖추어야 하겠으며, 시설에 종사중인 사회복지사를 위해서는 사례관리 워크숍 중심으로 다양한 프로그램과 세미나를 개최하는 방향으로 이루어져야 한다.

## 2. 후속연구에 대한 제언

첫째, 본 연구는 가정봉사원과건사업을 실시하고 있는 재가노인복지시설을 중심으로 이루어졌다.

재가노인복지의 범주에는 주간보호시설, 단기보호시설, 재가복지봉사센터와 보건소 방문간호팀, 서울가정도우미 운영센터 등을 포함시켜 앞으로 재가노인복지 분야에서 사례관리 실천의 적용과 효과성에 대한 연구가 더욱 필요할 것이다.

둘째, 현재의 결과를 바탕으로 서비스 계획에 필요한 사회적 지지망과 지역사회자원을 확보하여 유지하고 확대하는 전략적 방법에 대한 심층적인 연구가 있어야 하겠다.

## 참 고 문 헌

### 1. 국 내 문 헌

- 고양곤, “재가노인복지의 개념과 서비스 방안”, 한국노인복지회 편저, 「재가노인복지사업 : 이론과 실제」, 서울: 홍익제, 1997.
- 김경희 등, 「노인복지연구 - 재가노인을 위한 사회복지서비스」, 서울: 홍익제, 1992.
- 김만두 편역, 「효과적인 복지서비스를 위한 사례관리 실천론」, D. P. Moxley, *The Practice of Case Management*, 서울: 홍익제, 1993.
- 김미혜, “재가노인복지를 위한 사례관리 실천모형”, 「재가노인복지서비스의 현황과 과제」, 서울: 한국노인문제연구소, 1998.
- 김수춘 외, “노인 재가 의료·복지서비스 개선방안”, 「노인복지의 현황과 정책과제」, 서울: 한국보건사회연구원, 1995.
- 김숙경, “재가노인복지서비스에서의 Case Management의 실제”, 「사회복지」 제137호, 한국사회복지협의회, 1998.
- 김통원·김용득, 「사회복지실천 사례관리」, 서울: 지샘, 1998.
- 김호순, “재가노인복지사업의 현황과 과제”, 「21세기 재가노인복지사업의 전망과 과제」, 서울: 한국재가노인복지협회, 1998.
- 나동석, “재가복지센터의 사회사업실천모형에 관한 연구”, 「한국사회복지학」 제26호, 서울: 한국사회복지학회, 1995.
- 류상열, “재가복지봉사센터에 있어서 Case Management 과정에 관한 연구”, 「한국사회복지학」 제33호, 서울: 한국사회복지학회, 1997.
- 보건복지부, 「노인복지사업지침」, 1998.
- 성규탁·박영란, “노인의 사회적 지원망에 관한 연구”, 「사회복지」 제99호, 서울: 한국사회복지협의회, 1988.

- 안정미, “지역사회복지관에서 사례관리모델 적용에 관한 연구”, 미간행석사학위논문, 서울여자대학교 대학원, 1993.
- 유성은, “재가복지봉사센터의 효율적 운영을 위한 사회복지사의 역할에 관한 연구-사례관리 모델을 중심으로”, 미간행석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 1993.
- 이가옥 외, 「노인생활실태 분석 및 정책과제」, 한국보건사회연구원, 1994.
- 이가옥, “재가노인복지와 가정봉사원과견사업”, 한국노인복지회 편저, 「재가노인복지사업 : 이론과 실제」, 서울: 홍익제, 1997.
- 이근홍, “한국 재가노인의 사례관리 실천모형에 관한 연구”, 미간행박사학위 논문, 중앙대학교 대학원, 1996.
- \_\_\_\_\_, 「케이스 매니지먼트」, 서울: 대학출판사, 1998.
- 이윤로 · 성규탁. “사례관리 : 효과적 서비스 전달을 위한 방법-피부양 노인 사례를 중심으로 한 기법과 모델”, 「사회복지」 제118호, 서울: 한국사회복지협의회, 1993.
- 이재은, “재가노인복지 서비스에서의 사례관리활용에 관한 연구”, 미간행석사학위 논문, 숭실대학교 대학원, 1997.
- 이혜원, “우리나라 재가노인복지사업의 현황과 과제”, 「재가노인복지서비스의 현황과 과제」, 서울: 한국노인문제연구소, 1998.
- 장인협, 「지방화시대의 지역복지실천방법론 : 케어/케이스 관리」, 서울: 서울대학교 출판부, 1995.
- 장인협 · 최성재, 「노인복지학」, 서울: 서울대학교 출판부, 1994.
- 전재일 · 이준상, 「사례관리의 기초」, 대구: 사회복지개발연구원, 1998.
- 조애저, “노인 가구의 유형별 특성과 복지대책”, 「보건복지포럼」, 서울: 보건복지부, 1998.
- 차홍봉, “재가노인복지사업의 실태와 과제-서울시의 경우를 중심으로-”, 「재가노인복지서비스 전달체계 개선」, 서울: 한국복지정책연구소, 1998.

- 최성재, “재가노인복지의 정부시책”, 한국노인복지회 편저, 「재가노인복지 사업 : 이론과 실제」, 서울: 홍익제, 1997.
- 최일섭·류진섭, 「지역사회복지론」 개정판, 서울: 서울대학교 출판부, 1995,
- 한국사회복지협의회. 「사회복지사전」 최신판, 1994, pp.122~123.
- 황성철, “사례관리(Case Management)실천을 위한 모형개발과 한국적 적용에 관한 연구”, 「한국사회복지학」 제27호, 서울: 한국사회복지학회, 1995.

## 2. 국 외 문 헌

- Moore, Stephen T., "A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid, *Social Work*, 35(3), Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, 1990.
- Moxley, D. P., *The Practice of Case Management*, Newbery park, CA: Sage Publications, 1989.
- Netting, F. E., "Case Management: Service or Symptom?", *Social Work*, 37(2), Washington D.C: National Association of Social Worker,
- O'Connor. Gerald., "Case Management: System and Practice", *Social Casework*, Milwaukee, WI: Family Service America, 1988.
- Rothman, Jack., "A Model of Case Management: Tword Empirically Based Practice", *Social Work*, 36(6), Silver spring, MD: National Association of Social Works, 1991.
- 白澤政和, 「ケースマネーツメソト 事例集」, 東京: 中央法制出版社, 1993.
- , 「ケースマネーツメソトの 理論と 實際」, 東京: 中央法制出版社, 1994.
- 全田大作, 「高齢者のための ケースマネーツメソト について考える」, リーディングス 日本の社会保障, 有斐閣, 1992.

## 설 문 지

안녕하십니까?

재가노인복지 향상을 위해 항상 노력하시는 귀하의 노고에 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 재가노인을 위한 사례관리실천 현황과 사회복지사의 주관적 평가를 토대로 앞으로 재가노인복지시설에서 사례관리실천을 활용하는 방안을 모색하기 위한 연구입니다.

여기에서 사례관리란 클라이언트에게 그들의 욕구에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 또 이를 조장해 줌으로써 지역사회 차원에서 독립적인 생활을 할 수 있도록 도와 주는 것을 의미합니다.

본 설문에 대한 귀하의 응답은 연구외에 다른 용도로 사용되지 않을 것을 약속드리며, 설문에 성의껏 응답해 주시기를 부탁드립니다.

한성대학교 행정대학원 복지행정학과

지도교수 황 진 수  
연구자 손 시 현

♣. 다음은 귀하의 사례관리에 대한 실시 정도를 파악하기 위한 질문들입니다. 해당되는 곳에 √ 표하여 주십시오.

본 연구의 사례관리실천과정은 접수→사정→계획→실행→점검→평가로 이루어집니다.

| 항목  | 질문내용                                                          | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통이다 | 그렇지 않다 | 매우 그렇지 않다 |
|-----|---------------------------------------------------------------|--------|-----|------|--------|-----------|
| 접수  |                                                               |        |     |      |        |           |
| 1.  | 서비스 홍보와 발굴프로그램(직접방문)을 통해 클라이언트를 발견하십니까                        |        |     |      |        |           |
| 2.  | 가족, 지역사회, 기관 등의 의뢰를 통해 클라이언트에게 접근하십니까                         |        |     |      |        |           |
| 3.  | 기관에서 제시하는 클라이언트의 자격기준이나 재정적 평가기준을 통하여 적격성을 조사하십니까             |        |     |      |        |           |
| 4.  | 클라이언트가 서비스를 제공받기를 원하며 서비스 제공에 동의하는 서식에 서명하십니까                 |        |     |      |        |           |
| 사정  |                                                               |        |     |      |        |           |
| 5.  | 클라이언트 자신이 가장 훌륭한 자료원임을 고려하여 그들의 복합적인 욕구를 확인하십니까               |        |     |      |        |           |
| 6.  | 클라이언트가 자신의 욕구를 충족시키고 문제를 해결하려는 동기와 능력을 가지고 있는가를 확인하십니까        |        |     |      |        |           |
| 7.  | 클라이언트의 비공식 지원체계(가족, 친척, 친구, 이웃 등)에 대해 조사하십니까                  |        |     |      |        |           |
| 8.  | 클라이언트가 비공식 지원체계(가족, 친척, 친구, 이웃 등)을 활용하는데 있어서의 장애에 대하여 확인하십니까  |        |     |      |        |           |
| 9.  | 클라이언트의 공식 지원체계(사회복지기관, 지역사회단체, 정부)에 대해 조사하십니까                 |        |     |      |        |           |
| 10. | 클라이언트가 공식 지원체계(사회복지기관, 지역사회단체, 정부)를 활용하는데 있어서의 장애에 대하여 확인하십니까 |        |     |      |        |           |
| 계획  |                                                               |        |     |      |        |           |
| 11. | 사정 과정에서 확인된 욕구를 바탕으로 목표를 설정하십니까                               |        |     |      |        |           |
| 12. | 클라이언트에게 제공될 서비스는 우선순위, 量, 지속기간에 따라 계획하십니까                     |        |     |      |        |           |
| 13. | 클라이언트와 지역사회내의 비공식 지원체계(가족, 친척, 친구, 이웃 등)을 연계하는 서비스 계획을 수립하십니까 |        |     |      |        |           |
| 14. | 클라이언트와 공식 지원체계(사회복지기관, 지역사회단체, 정부) 연계하는 서비스 계획을 수립하십니까        |        |     |      |        |           |

| 항목  | 질문내용                                                   | 매우<br>그렇다 | 그렇다 | 보통<br>이다 | 그렇지<br>않다 | 매우<br>그렇지<br>않다. |
|-----|--------------------------------------------------------|-----------|-----|----------|-----------|------------------|
| 설행  |                                                        |           |     |          |           |                  |
| 15. | 계획된 서비스의 순서, 量, 기간 등에 따라 서비스를 실행하십니까                   |           |     |          |           |                  |
| 16. | 클라이언트에게 필요한 비공식지원체계(가족, 친척, 친구, 이웃등)과 서비스를 연계하고 계십니까   |           |     |          |           |                  |
| 17. | 클라이언트에게 필요한 공식지원체계(사회복지기관, 지역사회단체, 정부)와 서비스를 연계하고 계십니까 |           |     |          |           |                  |
| 점검  |                                                        |           |     |          |           |                  |
| 18. | 클라이언트가 목표달성을 위해 노력하는지, 그 노력은 적절한 것인지 점검하십니까            |           |     |          |           |                  |
| 19. | 클라이언트에게 제공되는 서비스가 욕구충족과 변화에 기여하는지 점검하십니까               |           |     |          |           |                  |
| 20. | 클라이언트에 대한 서비스계획은 적절하게 지속적으로 수행되고 있는지 점검하십니까            |           |     |          |           |                  |
| 21. | 계획이 성공적인지 또는 반대의 결과를 초래하는지 점검하십니까                      |           |     |          |           |                  |
| 평가  |                                                        |           |     |          |           |                  |
| 22. | 서비스에 대한 결과를 평가하십니까                                     |           |     |          |           |                  |

♣. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 표기 (V)해 주시거나 내용을 기입해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

① 남성( )      ② 여성( )

2. 귀하의 연령은?

① 25세 미만( )    ② 26~30세( )    ③ 31~35세( )    ④ 35세 이상( )

3. 귀하의 학력은 ?

① 고졸( )    ② 전문대졸( )    ③ 대졸( )    ④ 대학원 이상( )

4. 귀하가 소지하고 있는 사회복지사 자격증의 급수는?

① 1급( )      ② 2급( )      ③ 3급( )

5. 귀하가 재가노인복지시설에서 근무한 기간은 얼마나 됩니까?

( )년 ( )개월

# ABSTRACT

## A Study on the Practice of Case Management to Welfare facilities for the elderly at home in Korea

Son, Si Hyun  
Major in social Welfare  
Dept. of Welfare Administration  
Graduate School of Public Administration  
Hansung University

It is so urgent to provide the elderly at home with appropriate service to make independent life and to maintain quality of life in their family or regional society boundary because they are limited to approach social welfare system due to physical weakness, shortage of information and insufficient perceptivity and they have so diverse desires on account of differences in individual or family capability.

the object of the this research can be summarized to analyze case management developing in social welfare study area necessary to offer effective service to the elderly at home and to apply implementation method of case management to welfare facilities for the elderly at home.

Empirical testing was accomplished in this study through experiment method and questionnaire data collected from 53 social worker responsible for case

management in welfare facilities for the elderly at home were analyzed by using SPSS PC+ descriptive statistics and one-way ANOVA.

The results of this study are as follows.

First, it is recognized that social worker managing case welfare facilities for the elderly at home tend to be low-aged and lack of length of service and woman agency are more in relative to man agency.

Second social worker is supposed not to define or perceive their case management action for their own but they actually carry out case management function in making intake, assessment, planning, performance, monitoring, evaluation process.

Third, it seems not to be enough in examining of the elderly client desire, making service contracts, investigating and planning informal support system and linking between these activities in result of analyzing the degree of implementation of case management.

Fourth, it was analyzed that correlation between social worker characteristics and the implementation degree of case management has statistical significance or not.. in result, man agency is more active in examining informal support system and client capability than woman agency and agency in thirties investigate more actively service and plan than woman agency in twenties. The more than college trained agency has tendency to set up less detailed service goal than the lower than junior college trained agency and second and third grade license holder is likely to be more active in prior inspection and evaluation in relative to first grade license holder. Furthermore,

the length of service makes statistical in examining of formal support system for the elderly client and evaluating service.

According to result of this analysis above, it can be presented to social welfare agency some suggestions promoting case management activities in welfare facilities as following.

First, it is necessary of working cenvironment in which social worker onduty of case management can acquire expertise and career to management of the elderly client .

Second, social worker is asked to be a expert able to develop material by analyzing the elderly client's desire, checking and making list of material in regional society and connenting those functions as a service planner, coordinator, evaluator, specific case manager.

Third, social worker of woman agency are more assess character · matter · environment than man and agency in twenties investigate more actively service and plan than in thirties, the more than college trained agency have to be more active set up detailed service goal · prescreening · evaluatoin. Furthermore, the length of service have to actively in examining of formal support system and evaluate.

Fourth, it is need relevant on a college curriculum in social welfare ssubject.