https://doi.org/10.5392/JKCA.2019.19.01.278

IPA기법을 적용한 사회복지사례관리 직무수행 및 수퍼비전에 관한 연구 - 국가직무능력표준을 중심으로

A Study on the Case Management Practice Using Importance-performance Analysis(IPA)

박은주
울산과학대학교 사회복지학과

Eunju Park(big-namu@uc.ac.kr)

요약

본 연구의 목적은 사회복지사들의 사례관리직무를 IPA기법을 활용하여 분석함으로써 사례관리직무 수행능력과 전문성 향상을 위한 방안을 모색하는데 있다. 이를 위해서 울산지역 사례관리업무를 담당하는 사회복지사를 대상으로 국가직무능력표준(NCS)에서 제시하는 사례관리직무(능력단위 9개, 능력단위요소 33개)에 대한 중요도-직무역량, 수퍼비전필요도-경험에 대한 인식을 조사하고, IPA분석을 실시하였다. 중요도-직무역량에 대한 분석결과, IPA격자도 영역별로 강화유지 12개, 중점개선 1개, 개선 9개, 과잉 11개 능력단위요소가 도출되었다. 수퍼비전필요도-경험에 대한 IPA분석결과는 강화유지 15개, 중점개선 5개, 개선 4개, 과잉 9개의 능력단위요소가 포함되었다. 본 연구결과는 '외부운영체계구축', '자원연계체계 개발'에 대한 직무역량을 중점적으로 강화하고, '외부운영체계구축', '내부운영체계구축'에 집중적인 수퍼비전이 필요함을 보여주었다. 이러한 결과를 바탕으로 사례관리직무능력을 강화하기 위한 논의와 제언을 하였다.

■ 중심어 : | 사례관리 | 직무수행 | 슈퍼비전 | 국가직무능력표준 | IPA |

Abstract

The purpose of this study is to provide a suggestion to improve speciality and job performance of social work case management using importance-performance-analysis(IPA). A quantitative research design was used and data were collected from 209 social workers who are in charge of case manager job at Ulsan metropolitan area. Study participants were asked the recognition of importance-job competence and need for supervision-experience of social work case management job description on the NCS(9 competency units, 33 competency units). Descriptive analysis and IPA were performed. This study found the need for intensified job competence of 'building external operating systems' and 'development of resource linkage systems'. Also, it is necessary to provide intensive supervision for 'building an external and internal operating system.' Based on the results, future direction of intensified job performance for socla work case management was discussed.

■ keyword : | Case Management | Competency | Supervion | NCS | IPA |

접수일자 : 2018년 12월 26일
수정일자 : 2019년 01월 09일
심사완료일 : 2019년 01월 09일
교신저자 : 박은주, e-mail : big-namu@uc.ac.kr

Ⅰ. 서 론

사례관리는 클라이언트의 다양하고 복잡한 욕구를 사정하고 목표를 수립하고 클라이언트가 변화할 수 있도록 도움을 제공하는 사회복지의 임상적 측면과 클라이언트를 지역사회 내의 자원체계에 연결하고 자원 간 연계 및 조정 활동을 하는 행정적 측면이 결합되어 있는 사회복지실천방법이다[1], 1990년대 이후로 다양한 사회복지 실천영역에서 활발하게 적용[1]되어 오면서, 사례관리업무를 효과적으로 수행하기 위한 노력과 관심들도 높았다. 특히 사회복지기관이 사업성과를 가시화 하고 경쟁력을 갖기 위해서는 조직 구성원의 업무능력 강화가 우선시 되면서[4], 사례관리자의 업무능력과 전문성이 더욱 강조되었다.

최근 산업현장에서는 지식·기술·정보에서 경쟁력을 갖춘 전문 인력을 요구하고 있고 사회복지현장도 이와 다르지 않다. 그리고 직무수행능력과 전문성을 높인다는 것은 단순히 기관의 업무 효율성과 효과성 제고를 통한 성과에 기여하는 것뿐만 아니라 직무의 부가가치를 높이는 데도 기여한다. 또한 사회복지분야처럼 인적자원에 기반하는 사업에서 조직구성원은 서비스전달과정에 참여함으로써 생산성 향상에 주요한 역할을 하며, 결국 인적자원의 직무역량이 조직역량과 성과의 결정적인 요인이 된다[5].

사회복지사례관리에 있어서 직무역량강화와 관련된 연구들은 업무수행의 효과성과 효율성을 높이는 요인에 대한 연구들이 대부분이다. 이러한 연구들은 직무역량강화와 관련하여 사례관리자의 전문성, 기관의 지지, 자율성, 네트워크, 수퍼비전 등 다양한 영향요인들을 확인하였다[6-12]. 그 가운데에서도 전문성과 수퍼비전의 교육적 기능이 주요한 요인으로 꼽혔다[12-14]. 결국 사례관리자가 효과적으로 직무를 수행하기 위해서는 전문적 교육과 기술함양, 업무에 대한 적절한 수퍼비전이 이루어져야 한다는 것이다[11][15].

그리고 사회복지사례관리자를 위한 교육과 훈련이 제대로 이루어지기 위해서는 우선 사례관리실천과정의 직무내용을 명확히 하고 이를 근거로 직무별 담당자의 역량정도와 교육 요구도에 대한 이해가 바탕이 되어야 한다. 그리고 사례관리실천과정에서 어떠한 직무능력이 발휘되어야 하는지, 그리고 구체적으로 어떤 부분의 직무영역에서 변화와 개선이 필요한도 중요하다. 사회복지사례관리 과정에서 이루어지는 세부직무들은 정신보건실천현장에서의 사례관리활동목록 연구[16]와 사례관리과정을 범주화[1]하는 시도들을 통해 구성되기도 했고, 사회복지사의 사례관리 역량정도를 살펴보기 위해 사례관리 역할수행의 어려움을 탐색하고[11][17], 실천영역별 사례관리 수행도를 비교하거나 사례관리 수행빈도와 난이도를 분석한 연구들도 있었지만[18][19], 표준화된 직무능력단위를 중심으로 능력단위별 직무역량을 파악하고 이에 대한 직접적이고 근접해 있는 교육적 기능으로서 직무별 수퍼비전에 대한 업무담당자들의 인식을 명확히 보여준 연구는 없었다.

이러한 맥락에서 국가직무능력표준(National Competency Standard, 이하 NCS)에서 제시하는 사회복지사례관리 직무표준은 사례관리 직무에 대한 평가도구로서 의미가 있다. 이것은 2013-2014년 NCS 2차 개발사업으로 사회복지사례관리 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 능력을 국가차원에서 표준화 한 것이다[20][21]. 또한, NCS는 현장에서 요구하는 역량을 갖춘 인재를 양성하고 개발하려는 역량사회로의 패러다임 변화와 연결되어 있고, 현장 실무중심의 직무역량을 요구하는 사회복지 실천현장의 요구와도 맞닿아 있다. 사례관리직무표준을 기반으로 수행역량이 부족하고 수퍼비전을 필요로 하는 직무를 구체적으로 파악한다는 것은 직무역량과 전문성 강화를 위해 '무엇을 교육하고, 교육받기를 원하는가' 즉 직무역량강화를 위해서 교육시행여부와 교육시간 만큼이나 교육내용도 중요한 요소[22]임을 되새겨 보는데 도움이 될 것이다. 중요도-수행도 분석 (importance-performance analysis: IPA)은 IPA격자도 상에서 우선적으로 개선해야 할 것이 무엇인지, 즉 한정된 자원 안에서 집중해야 할 영역을 결정하는데 유용한 기법이며, 응답자의 인식수준을 시각적으로 명확히 파악할수 있다는 장점이 있다[23].

1) 사회복지시설 수는 전국60,130개소이며, 관련종사자수는 618,649명에 이른다[2]. 2013년 사회복지사례관리 담당업무조사와 관련하여 사례관리 직무관련종사 사회복지사수는 59,033명 정도로 추산하고 있다[3].

그러므로 IPA기법을 통해서 어떠한 직무능력단위의 역량증진에 우선순위를 두어야 하며, 사례관리자들이 집중적인 수퍼비전을 필요로 하는 직무가 무엇인지를 파악하는 것은 사례관리 직무역량강화 및 전문성 증진을 위해 의미 있는 일이다.

이에 본 연구에서는 국가직무능력표준(NCS)에서 제시하는 사례관리직무에 기반 해서 직무중요성에 대한 인식과 직무수행역량은 어떠한지, 그리고 직무별 슈퍼비전의 필요성에 비해 수퍼비전을 받은 경험을 어떻게 인식하고 있는지를 IPA기법을 활용하여 분석하고, 사례관리 직무수행능력과 전문성 향상을 위한 방안을 살펴보고자 한다. 연구문제는 아래와 같다.

첫째, 사례관리직무별 중요도와 수행역량은 어떠한가?

둘째, 사례관리직무별 수퍼비전의 필요도와 수퍼비전을 받은 경험은 어떠한가?

II. 문헌 고찰

1. 사회복지사례관리 직무

사례관리는 지역사회복지관, 아동·청소년을 위한 지역아동센터나 아동보호시설 및 장애인생활시설 등 다양한 민간 사회복지기관 뿐만 아니라 공공영역에서도 중요한 서비스 실천기술로 활용영역이 확장되어 왔다. 하지만 사례관리 수행영역 및 기관별로 사례관리체계나 수행역량의 편차가 크며, 세팅에 따라 사례관리의 자격기준, 교육 및 훈련과정 그리고 사례관리에 대한 이해 등에 격차가 비교적 크게 나타나고 있다[1]. 이러한 가운데 사례관리 직무 표준화에 대한 관심이 높아졌다.

민소영[16]의 연구에서는 사회복지실천 과정을 중심으로 사정, 계획(계획수립의 기술방법과 서비스 범위, 계획수립의 원칙과 서비스 옹호), 수행(클라이언트에 대한 직접적 개입활동, 지역자원관리활동), 점검(점검내용, 점검 형태), 평가 등의 활동목록을 만들었다. 이것은 정신보건실천 현장만을 중심으로 조사된 것으로서 한계를 지닌다. 윤철수·김연수[1] 또한 사례관리 실천과정에 대한 관심을 가지고 연구를 진행하였으나, 사례관리의 개념적 특성, 사례관리자의 자격, 가치와 윤리, 접근이론 및 지식, 사례관리운영체계, 기록, 적정사례수, 사례관리자의 전문적 발전과 소진방지 등과 관련된 부분까지 다룸으로써 사례관리 직무에 대한 부분이 중점적으로 논의되지는 못했다.

이러는 가운데 국가차원에서 인적자원의 국가 경쟁력확보를 위해 교육훈련과 자격을 통해 전문인력을 배출하고 인적자원의 현장적응능력을 높이고자 국가직무능력표준(NCS) 체계를 개발하고 현장 수요의 반영과 활용을 적극 추진해왔다.

사회복지분야 NCS개발[2]은 2007년도에 최초로 이루어졌고, 2013-2014년 사이에는 NCS 2차 개발사업으로 새로운 직무에 대한 표준화 및 기 개발된 직무표준에 대한 수정·보완작업이 진행되었다. 사회복지 전문가들은 사회복지서비스 중 사례관리 직무의 중요성과 표준화된 직무개발의 필요성이 높다고 평가했고[24], 사례관리직무는 이때 추가 개발된 영역이다. '사회복지사례관리'는 사회복지직무군(중분류) 중 사회복지서비스(소분류)에 포함되는 세분류(細分類) 해당 직무로서 '복합적인 문제와 욕구를 스스로 해결하지 못하는 클라이언트의 효율적 문제해결과 역량강화를 위하여 내적, 외적 운영체계를 구축하고, 지역사회 자원을 활용하여 직접, 간접 실천을 수행하는 일이다'라고 정의하고 있다. 이것은 [표 1]에서 보듯이 9개의 능력단위와 총33개의 능력단위요소로 구성되어 있다.

표 1. 사회복지사례관리 직무능력

능력단위		능력단위요소	
a	사회복지사례관리 외부운영체계 구축	1	클라이언트 발굴의뢰 체계 개발하기
		2	지역사회 자원연계체계 개발하기
		3	지역사회 자원연계체계 관리하기
b	사회복지사례관리 내부운영체계 구축	4	사례관리 조직 구성하기
		5	사례관리 지침 만들기
		6	데이터 관리하기
		7	수퍼비전 체계 만들기
		8	사례관리자 교육체계 만들기

2) 사회복지는 사회복지·종교 분야 직무군으로 직무분류체계에서 사회복지정책, 사회복지서비스, 직업상담서비스, 보육, 청소년지도 5개 소분류와 13개 세분류 138개 능력단위로 구성되어 있다.

c	사회복지사례 관리 인테이크	9	사례관리 설명하기
		10	클라이언트의 일반적 상황 파악하기
		11	클라이언트의 제시된 욕구 분석하기
		12	클라이언트 선정하기
d	사회복지사례 관리 통합적 욕구 사정	13	클라이언트의 욕구 분석하기
		14	클라이언트 자원정보 분석하기
		15	클라이언트 강점찾기
		16	클라이언트 장애물 파악하기
e	사회복지사례 관리 실행계획 수립	17	사례관리 목표 수립하기
		18	사례관리 실행계획 전략수립하기
		19	통합사례회의 실행하기
		20	자원활용 계획하기
		21	클라이언트와 계약하기
f	사회복지사례 관리 직접실천	22	클라이언트 내적 장애물 상담하기
		23	클라이언트 긴급상황 개입하기
		24	클라이언트 문제해결 역량 강화하기
g	사회복지사례 관리 간접실천	25	자원 접근성 높이기
		26	자원과 클라이언트의 상호작용 촉진하기
		27	지역사회자원 지원하기
h	사회복지사례 관리 평가	28	사례관리 모니터링하기
		29	목표 달성 여부 확인하기
		30	종결상황점검하기
i	사회복지사례 관리 종결	31	종결보고서 작성하기
		32	사후관리 계획 수립하기
		33	사후관리하기

NCS능력단위 및 능력단위요소[25]

사회복지직무의 정체성과 전문성에 대한 혼란과 애매함이 존재하고 있는 현실에서 현장에 기반한 직무의 범위와 내용이 표준화되는 작업은 현장인력의 전문성 제고와 현장교육훈련 및 사회복지 전공교육체계의 타당성을 제고하는데 중요한 사안이다[26]. 특히 NCS는 산업현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식·기술·소양 등의 능력을 국가차원에서 산업 부문별, 수준별로 체계화, 표준화한 것을 말하는 것으로 대학교육의 중대한 방향성을 제공하고 있으며[19], 직업교육을 담당하고 있는 전문대학의 경우 NCS 기반 특성화사업 추진을 통해 교육과정운영에 반영해 오고 있다. 이에 사회복지현장에서 필요로 하는 실제 직무능력을 반영하는 교육과 훈련의 필요성과 직무능력 함양을 위하여 표준화된 사례관리직무 능력단위를 중심으로 현장 사회복지사의 사례관리 직무역량과 인식을 평가하여 향후 교육체계개선을 위한 자료로 활용하는 부분은 의미있는 일일 것이다.

2. 사례관리 직무수행

사례관리 직무별 수행과 관련된 연구는 많지 않다. 함철호와 이기연[16]은 공공사례관리자의 사례관리 직무수행 경험을 탐색하면서 사례관리 과정에서 시스템의 중요성, 사례관리자 교육과 훈련, 팀장의 수퍼비전 그리고 지역사회 빈약한 자원해결 등의 중요성을 강조하였다. 희망복지지원단 사례관리자 역할수행에 대한 연구[11]에서는 상사의 사례관리 지식과 기술에 대한 인식교육, 양질의 수퍼비전, 교육커리큘럼 및 매뉴얼 개발 등을 제안하였다. 이 연구들은 공통적으로 사례관리 수퍼비전과 교육 등의 중요성을 언급하고 있지만 그 대상이 모두 공공영역의 사례관리자들로 제한되어 있다. 또한 어떤 직무영역에 대한 교육과 수퍼비전이 더욱 필요한가에 대한 논의는 부족하다.

임효연[19]의 사례관리 직무실태 분석에서는 사례관리 직무영역 중 인테이크의 수행빈도가 가장 높고 쉬우며, 지역사회조직 및 개발활동의 수행빈도가 낮았다. 도광조[5]는 사례관리에서 초기접근 및 인테이크와 사정은 상대적으로 평균이상의 수행수준이지만 이후 과정은 점차 수행수준이 떨어지며 재사정과 성과관리를 포함하는 평가과정은 가장 낮은 수행수준을 보인다고 보고했다. 이것은 전체 사례관리직무 수행이 초기단계에 집중되어 있음을 보여주는 결과라 하겠다. 또한, 지역사회조직 및 개발로 대표되는 지역사회네트워크 활동이 지지부진한 원인을 과중한 행정업무와 다양한 직무형태의 공존 이외에도 자원개발과 조직활동을 위한 적절한 교육의 부재를 꼽았다[19]. 정신보건실천현장과 비정신보건 실천현장의 사례관리과정의 중요도와 수행도를 분석한 민소영과 최호선[18]의 연구에서는 두 조직 모두 중요도와 수행도간 비슷한 수준차이를 보였다. 특히 평가과정을 중요하게 인식하면서 실행력은 떨어지며, 측정 가능한 목표를 설정하는 것과 서비스제공과정을 파악하는 것이 부족하다고 평가하며 사례관리자가

서비스계획과 평가를 논리적으로 연결하고 실천할 수 있는 교육의 필요성을 제기하였다. 위의 연구결과들은 사례관리 수행빈도나 실행력 등을 볼 때 지역사회조직 활동이나 서비스 계획과 평가에 대한 교육의 필요성을 제기한다. 이 외에도 사례관리서비스가 효과적으로 수행되기 위해서 어떤 직무영역에 대한 능력강화와 교육이 필요한가를 살펴보는 것은 중요한 일일 것이다. 그리고 사례관리직무 수행 수준은 교육을 많이 받을수록 수행수준이 높고[7][19], 사례관리 교육프로그램을 이수받은 실험집단이 교육 프로그램의 대기자인 비교집단보다 사례관리실천을 위한 준비성이 더 높은 것으로 나타났다[27]는 연구결과들은 사례관리 직무수행에서 교육의 중요성을 다시금 생각해보게 하는 부분이다.

3. 사례관리 수퍼비전

수퍼비전은 실천가의 전문성 향상을 위해 조직차원에서 공식적으로 실행되는 기제로서[28], 성공적인 사례관리를 위해서는 무엇보다도 중요하다. 이때 수퍼비전은 사례관리 실무자의 욕구에 부합하는 것이어야 하며, 상시적으로 이루어져야 그 효과가 크다[29]. 사례관리자의 직무수행에 영향을 미치는 요인 중 많은 연구들이 수퍼비전의 중요성을 언급하고 있다. 수퍼비전은 사례관리자의 지식과 기술수준을 높이고[30], 가치와 원칙을 중심으로 한 수퍼비전은 사례관리자 역할수행에 의미있는 영향요인으로 설명된다[31]. 또한 수퍼비전이 사례관리자에게 자신감을 주므로 정기적인 보수교육과 다양한 전문영역의 수퍼비전 체계가 필요하다[12]. 대부분의 기관에서 정기적으로 수퍼비전을 받고 있다 하더라도 사례관리팀의 인식이나 팀장의 역량에 따라 적절한 수퍼비전을 받지 못하는 경우도 있다[17][32]. 사례관리자로서의 역할수행에 대한 중재조건 및 효율적 사례관리 서비스 제공을 위해서 사례관리 지식/기술에 대한 이해와 인식 교육, 사례관리 교육커리큘럼 및 메뉴얼 개발의 필요성과 더불어 무엇보다도 양질의 수퍼비전과 교육 및 훈련의 중요성이 강조된다[33-35].

초창기 수퍼비전은 교육적, 행정적 특징에 초점이 맞추어졌지만 점점 행정적·교육적·지지적 측면의 통합을 강조하는 정의로 변화되어 왔다[36]. 그럼에도 수퍼비전의 목적과 기능에서 수퍼바이지의 전문적 성장은 중요한 부분이며, 사례관리직무 역량과 관련해서 수퍼비전의 역할은 크지 않을 수 없다.

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상과 조사방법

본 연구에서 조사대상은 울산지역 사회복지기관에서 사례관리 업무를 수행 중이거나 최근 3년 이내에 사례관리 업무를 했던 사회복지사를 유효표본으로 하였다[3]. 기관의 형편에 따라 1~5부의 설문지를 기관의 동의하에 회신봉투와 함께 우편 발송하였으며, 필요에 따라 연구자가 직접방문하거나 기관 및 단체 등의 교육장소를 방문하여 설문조사를 실시하고 설문지를 회수하기도 하였다. 조사는 2018년 6월 5일부터 7월 6일까지 이루어졌으며, 총 270부 설문지를 배포하고 회수된 설문지 213부 중 성실히 응답하지 않은 설문지 4부를 제외한 209부를 자료분석에 활용하였다.

2. 측정도구 및 분석방법

본 연구에서는 조사대상의 특성을 살펴보기 위해 성별, 연령, 학력, 사회복지 기관 근무경력, 사례관리 업무경력, 사례관리업무비율, 수퍼비전 유형별 빈도에 대해 질문하였다. 그리고 국가능력표준에서 제시하는 33개의 사례관리 직무능력단위에 대한 직무중요성, 직무역량, 수퍼비전 필요성, 수퍼비전을 받은 경험을 5점 리커트척도로 측정하였다.

자료분석은 SPSS 통계패키지1.4를 이용하여 처리하였다. 구체적인 분석방법은 응답자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 사회복지사의 사례관리직무의 중요도 및 역량, 수퍼비전 필요도 및 경험에 대한 인식 정도를 알아보기 위하여 기술통계분석을 이용하였다. 또한, 사회복지직무역량과 조사대

3) 설문지는 울산지역에 산재한 종합사회복지관 8개소, 노인복지관 11개소, 장애인(시각장애인)복지관 4개소, 장애인주간보호센터 35개소, 지역아동센터 55개소, 정신보건센터 5개소, 알콜상담센터 2개소의 지역사회를 중심으로 사례관리업무를 수행하는 실천현장에 배포되었다.

상자의 특성과의 관계를 살펴보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 그리고 사례관리직무별 중요도와 수행도, 필요도와 경험정도에 대한 사례관리담당 사회복지사의 인식을 통해 사례관리 수행역량 강화를 위해 변화가 필요한 직무가 무엇인지를 파악하기 위하여 IPA분석을 실시하였다.

IPA는 평가 요소의 중요도와 수행도의 평균값을 측정하여 2차원 도면상에 표시하고 그 위치에 따라 의미를 부여하는 것으로, 중심점을 기준으로 나누어진 4사분면에 대해 각각 '유지강화', '중점개선', '점진개선', '과잉투자'로 표시함으로써 각 변수 값이 표시된 좌표를 통해 쉽게 우선순위를 파악하는 기법이다. [그림 1]에서 보듯이, Ⅰ사분면의 강화유지영역은 중요도도 높고 수행도도 높은 영역으로 계속해서 현재의 상태를 유지하기 위해 지속적인 관리가 필요한 영역이다. Ⅱ사분면 중점개선영역은 중요도는 높은데 수행도가 낮은 영역으로 비중있게 다루어져야 함에도 불구하고 수행도가 낮아서 집중적으로 개선해야 할 영역을 의미한다. Ⅲ사분면의 점진개선영역은 중요도와 수행도가 모두 낮은 영역으로 과잉으로 집중할 필요가 없으며 제한된 시간과 노력을 분배할 경우 상대적으로 우선순위가 낮은 항목이다. Ⅳ 사분면의 과잉투자영역은 낮은 중요도에 비해 상대적으로 높은 수준의 업무수행이 이루어짐으로서 사회복지사의 과도한 노력에 대한 재고가 필요한 영역이다[37]. 본 연구에서는 IPA분석의 개념을 사례관리 직무에 적용하여 직무의 중요성과 역량에 대한 인식, 직무별 수퍼비전의 필요성과 수퍼비전을 받은 정도에 대한 인식을 통해 각각의 직무가 사분면의 어느 영역에 포함되는지를 살펴볼 것이다.

그림 1. IPA(중요도(중요도-수행도)분석모형[23]

Ⅳ. 연구결과

1. 조사대상자의 특성

응답자 현황을 살펴보면 남성 52명, 여성 157명으로 여성의 비율이 높았으며, 연령대는 30대가 가장 높은 비율(44.0%)였으며 평균나이가 36.7세였다. 학력은 4년제 졸업자가 71.3%로 다수를 차지하였다. 사회복지기관 근무경력은 평균 6.9년이었으며, 사례관리업무 경력은 평균 3.56년이었다.

최근 1년간 사례관리 교육을 받지 않은 경우는 46.6%, 받은 경우는 10시간 미만에서 50시간 이상으로 편차는 컸지만 10시간 미만이 38.8%로 다수였다.

표 2. 조사대상자의 특성

항목		N	%
성별 N=209	남	52	24.9
	여	157	75.1
연령	20대	55	26.3
	30대	92	44.0
	40대	38	18.2
	50대	24	11.5
학력	2년제	35	16.7
	4년제	149	71.3
	석사	25	12.0
사회복지기관근무 경력 N=209	5년미만	78	37.3
	5~10년미만	77	36.8
	10~15년미만	40	19.1
	15~20년	14	6.7
사례관리업무경력 N=201	5년미만	149	74.1
	5~10년미만	40	19.9
	10~15년미만	8	4.0
	15~20년	4	2.0
최근1년간 사례관리 교육이수시간 N=206	없다	96	46.6
	10시간 미만	80	38.8
	10~20시간미만	26	12.6
	20~50시간 이상	4	1.9
사례관리 업무비율 (N=194)	10~20%	34	17.5
	30~40%	59	30.4
	50~60%	56	28.9
	70~80%	28	14.4
	90%~	1	0.5
	100%	16	8.3
내부수퍼비전월평균횟수 N=174	없음	8	4.6
	2회 미만	92	52.9
	2이상~5회미만	61	35.1
	5회이상~10회미만	5	2.8
	10회 이상~12회	8	4.6
외부수퍼비전 연평균횟수 N=125	없음	18	14.4
	1~2회	81	64.8
	3~4회	20	16.0
	5회 이상	6	4.8

사례관리업무만을 전담하는 비율은 7.8%로 매우 낮았으며, 다른 업무를 병행한다고 응답한 경우 사례관리 업무비율이 30~60% 정도가 64.6%를 차지하였다. 수퍼비전을 받는 횟수는 받지 않는 경우부터 12회까지 다양하게 나타났으며, 평균횟수는 내부수퍼비전이 월평균 2.3회, 외부수퍼비전이 연평균 2.0회 정도 였다.

2. 직무별 사례관리 수행역량과 수퍼비전

사회복지사례관리 직무능력단위별 중요도-수행역량, 수퍼비전의 필요성-수퍼비전 경험에 대한 인식조사결과를 순위중심으로 제시한 결과는 [표 3][표 4]과 같다. 사례관리직무 중요도에 대한 인식은 평균 4.23, 수행역량에 대한 인식 평균은 3.26으로 나타났다. 직무능력단위별로 평균 4.07~4.42 범위로 대부분의 직무를 중요하게 인식하고 있으며, 수행역량에서는 직무능력단위별로 3.16~3.43 범위로 해당 직무수행을 보통수준 정도로는 수행하고 있는 것으로 나타났다. 통합적 욕구사정, 사례관리 직접실천, 인테이크, 실행계획수립 직무가 상대적으로 중요도와 수행역량이 높은 편으로 나타났으며, 전반적으로 중요도가 높은 직무가 수행역량도 높은 결과를 보였다.

표 3. 사례관리직무 중요도와 역량 인식

직무능력단위	중요도 *M(SD)*	순위	역량 *M(SD)*	순위
외부운영체계 구축	4.24(.62)	5	3.17(.69)	7
내부운영체계구축	4.16(.55)	6	3.00(.83)	9
인테이크	4.28(.52)	3	3.44(.69)	2
통합적 욕구 사정	4.42(.57)	1	3.43(.71)	1
실행계획 수립	4.25(.59)	4	3.28(.71)	4
직접실천	4.30(.53)	2	3.30(.77)	3
간접실천	4.16(.63)	6	3.27(.75)	5
평 가	4.12(.65)	8	3.26(.75)	6
종 결	4.07(.69)	9	3.16(.83)	8

표 4. 사례관리직무 수퍼비전 필요도와 경험에 대한 인식

직무능력단위	필요도 *M(SD)*	순위	경험 *M(SD)*	순위
외부운영체계 구축	4.12(.65)	5	2.94(.87)	8
내부운영체계구축	4.14(.63)	3	2.90(.87)	9
인테이크	4.04(.64)	8	3.16(.82)	2
통합적 욕구 사정	4.22(.71)	1	3.20(.87)	1
실행계획 수립	4.12(.67)	6	3.13(.88)	4
직접실천	4.20(.72)	2	3.16(.90)	3
간접실천	4.13(.68)	4	3.10(.90)	5
평 가	4.09(.71)	7	3.08(.89)	6
종 결	4.03(.76)	9	2.97(.95)	7

사례관리직무능력별 수퍼비전 필요성에 대한 평균은 4.13, 수퍼비전 경험에 대한 인식은 3.08로 나타났고, 직무별 평균의 범위는 수퍼비전 필요성은 4.03~4.22, 수퍼비전을 받은 경험정도는 2.90~3.20 범위였다. '통합적 욕구사정' 직무가 수퍼비전 필요성과 경험 정도에서 가장 높은 점수를 나타냈다. 수퍼비전 필요도와 수퍼비전 경험에 대한 인식의 순위에서 차이가 두드러진 직무능력단위는 두 개였다. '내부운영체계구축'로 수퍼비전의 필요도가 높은 반면 수퍼비전을 받은 경험이 적고, '인테이크'는 상대적으로 수퍼비전 필요도는 낮지만 수퍼비전을 받은 경험에 대한 인식정도는 높게 나타났다.

사례관리직무능력단위와 조사대상자의 연령, 학력, 복지기관근무경력, 사례관리업무 경력, 사례관리업무비율, 교육이수시간, 내부수퍼비전 횟수, 외부수퍼비전 횟수와의 상관관계를 분석한 결과는 [표 5]와 같다.

외부운영체계구축 직무는 학력(r=.173, p<.05), 사례관리업무비율(r=.157, p<.05) 외부수퍼비전 횟수(r=.222, p<.01)와 정적상관관계가 있었다. 내부운영체계구축직무는 사례관리업무비율(r=.238, p<.05), 교육이수시간(r=.212, p<.05) 내부수퍼비전 횟수(r=.166, p<.05), 외부수퍼비전 횟수(r=.340, p<.01)와 정적상관관계가 있었다. 인테이크직무와 관계가 있는 변수는 학력(r=.167, p<.05), 사례관리경력(r=.168, p<.05), 업무비율(r=.175, p<.05), 교육이수시간(r=.169, p<.05), 내부수퍼비전 횟수(r=.198, p<.01), 외부수퍼비전 횟수(r=.341, p<.01)였다.

통합적 욕구사정 직무는 복지기관근무경력(r=.164, p<.05), 사례관리경력(r=.203, p<.01), 업무비율(r=.161, p<.05), 외부수퍼비전 횟수(r=.302, p<.01)와 의미있는 관계가 있었다. 실행계획수립 직무는 업무비율(r=.173, p<.05), 교육이수시간(r=.172, p<.05), 외부수퍼비전 횟수(r=.257, p<.01)와 관계가 있었다. 사례관리직접실천 직무는 사례관리경력(r=.148, p<.05), 사례관리업무비율(r=.206, p<.01), 외부수퍼비전 횟수(r=.279, p<.01), 사례관리간접실천 직무는 사례관리업무비율(r=.255, p<.01), 외부수퍼비전 횟수(r=.194, p<.05), 그리고 평가직무는 학력,(r=.163, p<.05) 사례관리업무비율(r=.159, p<.05), 외부수퍼비전 횟수(r=.227, p<.05)와 정적상관관계가 있었다.

전체적으로 직무능력단위별 수행역량에 대한 인식과 관련성이 많은 변수는 사례관리업무비율과 외부수퍼비전 횟수로 나타났다.

표 5. 사례관리직무역량과 변수의 상관관계

	A.연령	B.학력	C.사회복지분야근무경력	D.사례관리업무경력	E.사례관리업무비율	F.교육이수시간	G.내부수퍼전횟수	H.외부수퍼전횟수	I.사례관리 능력단위 a	b	c	d	e	f	g	h	i
A																	
B	.032																
C	.404 (**)	.316 (**)															
D	.328 (**)	.312 (**)	.622 (**)														
E	-.085	.013	-.04	-.02													
F	-.080	-.021	.026	.032	.222 (**)												
G	-.000	.077	.069	.030	.102	.144											
H	-.203 (*)	.107	.032	.072	.133	.082	.093										
a	.111	.173 (*)	.124	.107	.157 (*)	.100	.116	.237 (**)									
b	-.107	.108	.062	.010	.238 (**)	.212 (**)	.166 (*)	.340 (**)	.72 (**								
c	-.05	.167 (*)	.135	.168 (*)	.175 (*)	.169 (*)	.198 (**)	.341 (**)	.64 (**	.60 (**							
d	.045	.130	.164 (*)	.203 (**)	.161 (*)	.061	.121	.302 (**)	.51 (**	.46 (**	.75 (**						
e	-.06	.133	.115	.105	.173 (*)	.172 (*)	.128	.257 (**)	.62 (**	.67 (**	.74 (**	.727 (**					
f	.036	.113	.061	.148 (*)	.206 (**)	.087	.142	.279 (**)	.57 (**	.53 (**	.70 (**	.754 (**	.727 (**				
g	-.117	.112	-.008	.004	.255 (**)	.126	.135	.194 (*)	.60 (**	.55 (**	.67 (**	.645 (**	.756 (**	.75 (**			
h	-.04	.163 (*)	.081	.067	.159 (*)	.132	.130	.227 (*)	.60 (**	.68 (**	.67 (**	.636 (**	.767 (**	.69 (**	.70 (**		
i	-.064	.110	.065	.067	.128	.044	.109	.147	.56 (**	.66 (**	.59 (**	.577 (**	.708 (**	.63 (**	.59 (**	.800 (**	

** p<0.01, * p< 0.05

3. 사회복지사례관리 직무 IPA분석

3.1 사례관리직무 중요도-역량 분석

3.1.1 직무능력단위 중요도-역량 분석

사례관리직무에 대한 중요도-역량에 대한 사회복지사의 인식에 대한 능력단위별 분석결과는 [그림 2] 및 [표 6]와 같다.

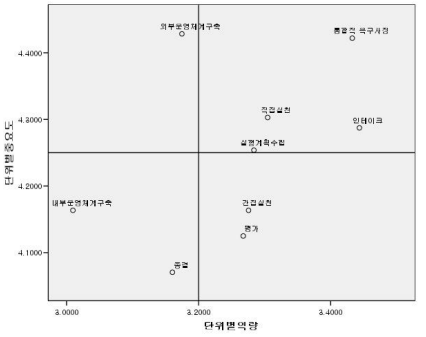

그림 2. 직무능력단위IPA(중요도-역량)분석

표 6. 직무능력단위IPA분석(중요도-역량)결과

영역	직무능력단위	직무능력단위	영역
중점 개선 (2분면)	a.외부운영체계 구축	c.인테이크 d.통합적 욕구사정 e.직접실천 f.실천계획수립	강화 유지 (1분면)
개선 대상 (3분면)	b.내부운영체계 구축 i.종결	g.간접실천 h.평가	과잉 투자 (4분면)

분석결과 1사분면(지속유지영역)에 속하는 직무는 통합적 욕구사정, 직접실천, 인테이크, 실천계획수립이었다. 제2사분(집중관리영역)면에 위치한 직무는 매우 중요한 업무로 인식하고 있지만 수행역량이 부족한 직무로 외부운영체계구축이 포함되었다. 제3사분면(개선대상영역)에 속한 직무는 내부운영체계구축과 종결에 대한 직무로서 중요도와 수행역량이 모두 낮은 것으로 인식되었다. 제4사분면(과잉투자영역)은 중요도에 비해 높은 수행역량을 나타나내는 영역으로 간접실천과 평가직무가 포함되었다.

3.1.2 직무능력단위요소별 중요도-역량 분석

직무능력단위요소별 중요도-수행역량에 대한 분석결과는 1사분면에 속하는 직무가 12개, 2사분면에 속하는 직무가 1개, 3사분면에 속하는 직무가 9개, 4사분면에 속하는 직무가 11개로 나타났다. 전체적으로 사례관리직무 중요도에 대비해서 직무수행역량이 높거나 그 이상이라고 느끼는 직무능력단위 수가 23개로 전체 직무능력단위 요소의 약 69.7% 정도였다.

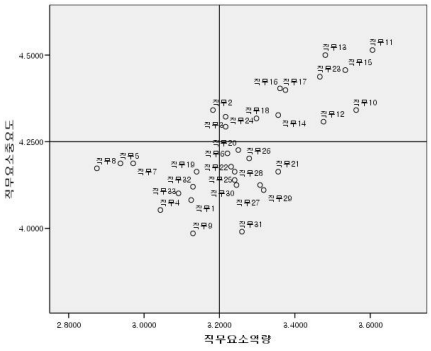

그림 3. 직무능력단위요소IPA(중요도-역량)분석

중요도에 비해 수행역량이 낮은 직무능력단위요소는 자원연계체계개발이었고, 중요도와 수행역량이 모두 낮다고 인식되는 직무는 사례관리자교육체계 만들기, 사례관리지침 만들기, 수퍼비전체계 만들기, 사례관리 조직 구성하기, 사후관리하기, 사례관리 설명하기, 클라이언트발굴체계개발, 사후관리계획수립, 통합사례회의 실행에 대한 직무였다.

표 7. 직무능력단위요소IPA분석(중요도-역량)결과

영역	직무능력단위요소	직무능력단위요소	영역
중점개선 (2분면)	2.자원연계체계개발	3.지역사회잔원연계체계관리하기 10. 클라이언트의 일반적 상황 파악하기 11.클라이언트의 제시된 욕구 분석하기 12.클라이언트선정하기 13.클라이언트의 욕구분석하기 14.클라이언트 자원정보분석하기 15.클라이언트 강점찾기 16.클라이언트 장애물파악하기 17.사례관리목표수립하기 18.사례관리실행계획 전략수립하기 23.클라이언트의 긴급상황 개입하기 24.클라이언트 문제해결역량 강화하기	강화유지 (1분면)
개선대상 (3분면)	1.클라이언트발굴체계개발 4.사례관리조직구성하기 5.사례관리지침 만들기 7.수퍼비전체계 만들기 8.사례관리자교육체계 만들기 9.사례관리 설명하기 19.통합사례회의 실행 33.사후관리하기 32.사후관리계획수립	6.데이터관리하기 20.자원활용 계획하기 21.클라이언트와 계약하기 22.클라이언트 내적장애물상담하기 25.자원접근성높이기 26.자원과 클라이언트의 상호작용촉진하기 27.지역사회자원 지원하기 28.사례관리모니터링하기 29.목표달성여부확인하기 30.종결상황점검하기 31.종결보고서 작성하기	과잉투자 (4분면)

3.2 사례관리직무 수퍼비전 분석

3.2.1 직무능력단위 수퍼비전필요도-경험 분석

사례관리직무능력단위에 대한 수퍼비전 필요도와 수퍼비전의 경험에 대한 인식조사결과는 [그림 4] 및 [표 8]과 같다. 제1사분면에 속하는 직무능력단위는 통합적 욕구사정, 사례관리 직접실천과 간접실천이었다. 수퍼비전의 필요도는 높으나 실제 수퍼비전을 받은 경험정도는 낮다고 인식되는 제2사분면에는 내부운영체계구축과 외부운영체계구축 직무가 포함되었다. 수퍼비전에 대한 필요도와 경험정도에 대한 인식이 모두 낮은 제3사분면에는 종결직무가 위치하였다. 제4사분면에는 수퍼비전 필요도에 비해 수퍼비전을 받은 경험이 많은 영역으로 인테이크와 실천계획수립, 평가직무가 있었다.

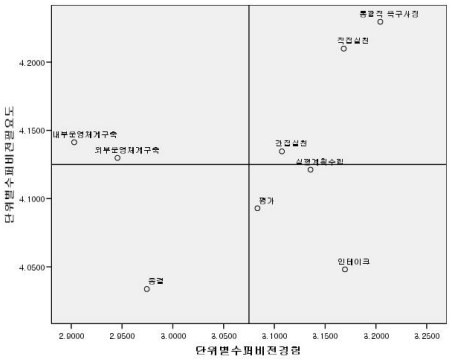

그림 4. 직무능력단위 수퍼비전IPA(필요도-경험)분석

표 8. 직무능력단위 수퍼비전IPA분석결과

영역	직무능력단위	직무능력단위	영역
중점개선 (2분면)	a.외부운영체계구축 b.내부운영체계구축	d.통합적 욕구사정 e.직접실천 g.간접실천	강화유지 (1분면)
개선대상 (3분면)	i.종결	c.인테이크 f.실천계획수립 h.평가	과잉투자 (4분면)

3.2.2 직무능력단위요소 수퍼비전필요도-경험 분석

직무능력단위요소별 수퍼비전 필요도와 수퍼비전 경험에 대한 분석결과는 [그림 5]와 같다. 강화유지영역인 1사분면에 속하는 직무능력단위요소는 15개로서 클라이언트 욕구분석하기, 강점 찾기, 긴급상황 개입하기, 제시된 욕구분석하기, 문제해결역량강화하기, 사례관리 실행계획수립하기, 장애물파악하기, 자원과 클라이언트 상호작용촉진하기, 자원정보 분석하기, 통합사례회의 실행하기, 지역사회자원지원하기, 사례관리모니터링하기, 내적장애물 상담하기, 자원접근성 높이기가 포함되었다. 집중관리영역으로서 2사분면에 속하는 직무가 5개로서 수퍼비전체계 만들기, 사례관리자교육체계 만들기, 사례관리지침 만들기, 지역사회자원연계체계관리와 개발이 해당되었다. 수퍼비전의 필요도도 낮고 수퍼

비전을 받은 경험도 적은 3사분면 영역에 속하는 직무능력단위요소는 사례관리조직구성하기, 사후관리하기, 클라이언트발굴체계개발, 사후계획수립으로 나타났다. 4사분면에 속하는 직무능력단위요소는 9개로 클라이언트 선정하기, 목표달성여부확인하기, 자원활용 계획하기, 클라이언트의 일반적 상황파악하기, 종결상황점검하기, 데이터 관리하기, 종결보고서 작성하기, 클라이언트와 계약하기, 사례관리 설명하기가 포함되었다. 각 사분면에 해당되는 사례관리직무능력단위요소는 [표 9]와 같다.

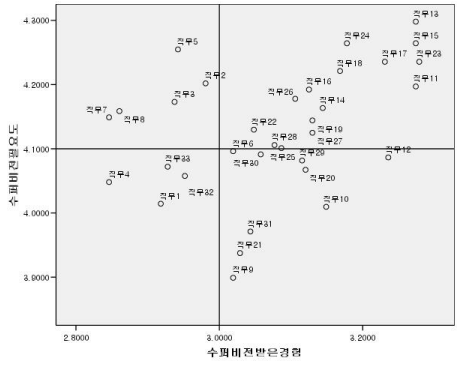

그림 5. 직무능력단위요소 수퍼비전 IPA분석

표 9. 직무능력단위요소 수퍼비전IPA분석결과

영역	직무능력단위요소	직무능력단위요소	영역
중점개선(2분면)	2.자원연계체계개발 3.지역사회자원연계체계관리하기 5.사례관리지침만들기 7.수퍼비전체계만들기 8.사례관리자교육체계만들기	11.클라이언트의 제시된 욕구분석하기 13.클라이언트의 욕구분석하기 14.클라이언트 자원정보분석하기 15.클라이언트 강점찾기 16.클라이언트 장애물파악하기 17.사례관리목표수립하기 18.사례관리 실행계획전략수립하기 19. 통합사례회의 실행 22.클라이언트 내적장애물상담하기 23.클라이언트의 긴급상황개입하기 24.클라이언트 문제해결역량강화하기 25.자원접근성높이기 26.자원과 클라이언트의 상호작용촉진하기 27.지역사회자원 지원하기 28.사례관리모니터링하기	강화유지(1분면)
개선대상(3분면)	1.클라이언트발굴체계개발 4.사례관리조직구성하기 32.사후관리계획수립 33.사후관리하기	9.사례관리설명하기 6.데이터관리하기 10. 클라이언트의 일반적 상황파악하기 12.클라이언트선정하기 20.자원활용 계획하기 21.클라이언트와 계약하기 29.목표달성여부확인하기 30.종결상황점검하기 31.종결보고서 작성하기	과잉투자(4분면)

V. 논의 및 제언

본 연구는 사회복지현장에서 사례관리업무를 담당하는 사례관리자를 대상으로 하여, 국가직무능력표준(NCS)에서 제시하는 사례관리직무의 중요성과 직무수행역량에 대한 인식 및 직무별 수퍼비전의 필요성과 수퍼비전을 받은 경험에 대한 인식을 조사하였다. 그리고 IPA를 적용하여 사회복지사례관리 직무가 IPA 격자도에서 어떤 영역에 위치하는가를 살펴봄으로써 사례관리자의 직무역량강화와 전문성 증진의 방안을 살펴보고자 하였다. 연구를 통해 밝혀진 결과들을 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 사례관리직무의 모든 능력단위에서 직무중요도에 대한 인식이 수행역량에 대한 인식보다 높았다. 이것은 정신건강증진센터 사례관리서비스 제공자를 대상으로 조사한 김희정 외[38]의 연구에서 사례관리 전과정에 대한 중요도에 비해 실질적 수행은 제한적이라는 결과와 맥을 같이한다. 이러한 결과는 사회복지사례관리자들이 직무의 중요성에 비해 실제 직무를 수행하는 실행정도가 다소 낮으며, 사례관리 직무와 관련한 전문성 강화에 대한 논의가 유효함을 보여주는 결과다. 또한 사례관리직무의 유용성이나 중요성이 사례관리 수행과 활용에 영향을 미치지 않는다는 연구들[6][39][40]에서 지적했듯이 중요하게 인식하지만 업무과다나 기관의 지원여건이 갖추어져 있지 않는 현실과 관련지어 볼 수 있다. 하경희 외[32]의 사례관리체계에 대한 연구에서 사회복지관의 경우 사례관리를 위한 조직체계는 대부분 갖추고 있으나 전담직원이 있는 경우가 적고 이외의 업무를 수행한다는 결과 역시 위의 결과를 지지해 주고 있다.

직무중요도와 수행역량에 대한 인식의 순위를 보면 약간의 차이는 있으나 대부분 중요도가 높은 직무가 수행역량 순위와 비슷한 결과를 보여준다. 이것은 기대와 실제 수행 역량의 차이는 있지만 중요성이 높다고 인지하는 직무의 역량은 다른 직무에 비해 상대적으로 높은 역량을 발휘하고 있음을 나타낸다.

둘째, 사례관리직무에 대한 수퍼비전의 필요성도 모든 직무능력단위에 수퍼비전을 받은 경험에 대한 인식

정도보다 높았다. 이러한 결과는 희망복지지원단 수퍼비전체계 연구[29]에서 수퍼비전이 필요하다고 응답한 것에 비해 수퍼비전이 충분하다고 응답한 비율이 낮았던 결과나, 2017년 사회복지사 통계연감[41]에서 수퍼비전 기대빈도보다 수행빈도에서 수퍼비전이 불규칙적이거나 없다고 응답한 비율이 높았던 결과와 일치한다. 수퍼비전이 사례관리자의 전문적 역량강화에 주요 요인임에도[14][42] 불구하고 사례관리관련 수퍼비전이 직무담당자의 기대에 부응하지 못한다. IPA분석결과 중점개선영역에 '수퍼비전 체계 만들기', '교육체계 만들기' 직무가 포함되어 있다. 이것은 사회복지실천현장에서 사례관리 수퍼비전이 제대로 수행되지 않는 요인 중 하나가 수퍼비전 체계와 교육체계 구축 미흡임을 짐작케 하는 부분이다. 그리고 함철호와 윤경필[11]이 주장했듯이, 행정적, 교육적 수퍼비전 보다는 지지적 수퍼비전이 주로 이루어지고 있으므로 수퍼비전의 실질적 목표를 전문적 능력 향상을 통한 직무수행역량 강화에 좀더 관심을 쏟아야 할 것이다.

셋째, 직무능력단위 중 '통합적 욕구사정'은 직무중요도와 역량에 대한 인식 그리고 수퍼비전의 필요도와 경험에 대한 인식에서 점수가 가장 높았다. 그 다음으로 '인테이크'에 대한 인식정도가 높았다. 이것은 직무영역 수행빈도 조사에서 '인테이크'의 수행빈도가 가장 높게 나타났던 임효연 외[19]연구와 '사정활동'의 중요도와 수행도가 정신보건영역과 비정신보건영역에서 동시에 높게 나타났던 민소영과 최호선[18]의 결과와 맥을 같이한다. 효과적인사례관리실천에 있어서 사례를 접수하여 문제를 사정하고 개입계획을 세우는 초기과정이 중요하며, 그 중에서도 사례관리 실천의 핵심은 '사정(assessment)'이라 할 수 있다[43]. 이처럼 사례관리자들 역시 클라이언트의 문제해결을 위한 기초단계로서 '통합적 욕구사정'과 '인테이크'직무를 아주 중요하게 인식하고 있었다. 이러한 중요성에 따라 '통합적 욕구사정'은 직무중요도-역량, 수퍼비전 필요도-경험에 대한 IPA분석 결과에서도 강화유지 영역에 포함되었다. 이들 직무능력의 단위요소인 클라이언트의 '욕구분석하기', '강점 찾기', '자원정보 분석하기', '장애물 파악하기'도 강화유지영역으로서 현재의 노력 수준을 지속적으로 유지해야 할 대상이었다.

'인테이크'직무는 직무중요도-역량 IPA분석에서도 강화유지영역, 수퍼비전 필요도-경험 분석에서는 과잉투자영역에 위치했다. 실제 인테이크는 사회복지현장에서 가장 빈번하게 수행되는 직무이다[44]. 사례관리의 과정적 측면에서 볼 때 인테이크와 사정, 실천계획수립의 초기단계의 과정이 적절히 수행되지 않는다면 실제 서비스가 제공되는 개입의 과정들에 문제가 발생할 가능성이 높다. 이러한 이유로 현장에서 진행되는 수퍼비전에 할애된 시간이나 내용 등을 볼 때 인테이크 단계, 실천계획수립, 사정 직무에 수퍼비전이 집중되어 왔던 것이 사실이다.

사례관리의 과정 후반에 포함되는 '종결'직무가 중요도-역량, 수퍼비전 필요도-경험 IPA분석에서 Ⅲ사분면에 속했다. 능력단위요소인 '사후관리 계획수립', '사후관리하기' 등도 직무중요성과 수행역량에 대한 인식에서 우선순위가 낮은 개선영역에 포함되었다. 김선주와 김교정[45]의 연구에서 사례관리 종결과정은 서비스 대상자의 만족도, 목표달성의 정도, 욕구수준과 개입영역의 변화 정도의 평가와 더불어 사례관리자들이 부담감을 토로하는 영역이라고 했다. 이러한 연구결과들과 연결지어 볼 때 수퍼비전에서 '종결'직무에 더욱 관심을 가질 필요성이 제기된다. 이제는 사례관리 전과정에 대한 수퍼비전과 교육이 균형감을 가지는 것이 필요하리라 본다.

넷째, IPA분석결과에서 직무의 중요도는 높으나 직무역량은 낮은 '집중관리영역' 속하는 직무는 '외부운영체계구축'이었다. 그리고 수퍼비전의 필요성-경험에 대한 IPA분석에서는 '외부운영체계구축'과 '내부운영체계구축' 직무가 '집중관리영역'에 위치했다. 이들 직무는 중점개선 대상이 되는 직무로서 모두 운영체계(operating system)구축이라는 공통점을 가지고 있다. 사례관리운영체계란 사례관리의 책임성과 효율성을 증진하고 사례관리자 개인의 역량에 좌우될 수 있는 사례관리실천의 질을 안정적으로 높일 수 있는 중요한 실천요소이다[46]. 분석의 결과를 달리 해석한다면 그동안 사회복지기관에서 이루어지는 사례관리가 사례관리자 개인의 역량에만 너무 의존해 있고, 사례관리가 효과적

으로 이루어지기 위한 인력투입, 교육 및 수퍼비전 체계, 업무절차와 매뉴얼 만들기에 소홀했다는 것이다. 그 결과 담당자가 바뀌면 업무인계가 쉽지 않고 서비스의 질이나 업무의 질의 균질성을 보장하기 어려웠던 것이 현실이다. 사례관리체계 구축은 교육이나 수퍼비전을 통한 사례관리자 개인의 역량만이 아닌 사례관리자의 기준 및 역할, 구체적인 실천과정을 위한 조직 내·외적 지원체계구축 등 기관내부의 자발적이고 포괄적인 조직정비가 요구되는 과정이다[47]. 더구나 보호의 연속성, 서비스의 통합성, 서비스의 접근성, 평가 등과 같은 사례관리서비스의 목적[34][48]을 실현하기 위해서 안정적인 체계구축은 무엇보다도 중요하다.

그리고 '외부운영체계 구축'직무의 능력단위요소인 '지역사회자원 연계체계 개발과 관리'의 직무능력단위 요소개발을 위해서는 정순둘[49]의 주장과 같이 '지역사회자원개발과 네트워크 분석' 등 관련되어 다양한 교육이 필요할 것이다.

다섯째, 사례관리능력단위 직무수행 역량과 사례관리자의 특성에 대한 상관관계를 분석한 결과에서 '외부수퍼비전 횟수'와 '사례관리 업무 비율'은 8개의 직무능력 단위 중 7개와 의미있는 상관관계가 있었다. 그 중에서 '외부수퍼비전 횟수'는 상관관계 값이 가장 높았고 그 다음으로 사례관리업무비율 등의 순서로 나타났다.

이러한 결과는 염동문 외[12] 연구와 함철호, 윤경필[11]의 연구에서 스퍼비전이 사례관리 수행과 직무성과에 긍정적 영향을 준다는 결과와 유사한 맥락에서 이해할 수 있다. 하지만 내부수퍼비전의 횟수가 외부수퍼비전의 횟수보다 월등히 많았던 결과를 고려해 본다면 단순히 외부수퍼전이 도움이 많이 되었다는 해석보다는 내부수퍼비전의 문제점을 살펴볼 필요가 있을 것이다. '내부운영체계구축'직무 능력단위요소로서 '수퍼비전체계 만들기'와 '사례관리자 교육체계 만들기'가 IPA분석 결과에서 중점개선 영역에 위치한 결과와 연과지어 볼 때도 사회복지기관의 내부수퍼비전 체계와 수퍼비전 수준의 질적 개선 필요성을 시사하는 부분이라고 본다. 특히 사례관리업무 비율과 사례관리 직무역량과의 정적상관관계 값이 높지만, 조사결과 사례관리업무만을 전담하는 비율은 7.8%로 매우 낮았다. 이것은 하경희 외 연구[32]에서처럼 기관 내 사례관리 팀이 조직되어 있더라도 인력 부족 등의 문제로 다른 업무를 병행하는 비율이 높거나, 사례관리팀이 사례관리 업무에만 집중할 수 있는 업무체계와 환경이 갖추어져 있지 않음을 시사하는 부분이다

여섯째, 사례관리직무 요소 중 '사례관리 설명하기', '통합사례회의', '클라이언트 발굴체계 개발'은 중요도도 낮고 수행역량도 낮음을 나타내는 점진개선 대상에 해당되는 III사분면에 포함되었다. '사례관리 설명하기'는 인테이크 단계의 직무요소로서 나머지 다른 요소들이 강화유지 영역에 위치한 것과 달랐다. 실제 현장에서 사례관리자들이 이 직무에 대해 소홀히 함으로써 겪게 되는 어려움을 접하는 경우가 있다. 사례관리를 설명하는 단계는 클라이언트에게 사례관리에 대한 기본적인 이해와 더불어 그 과정에서 서비스제공자인 사례관리자와 클라이언트의 역할을 정립하고 사례관리과정에서 클라이언트의 참여동기를 강화시키며 종결이 가지는 의미와 단계까지도 이해하게 함으로써 원조관계에서 과잉의존을 예방하고 전문적 원조관계를 확립하는데 중요성을 가진다. 그런데 이 과정을 소홀히 함으로써 전문적 관계 확립에 실패하게 되면서 과잉의존, 종결에 대한 의미를 왜곡하여 불안이 증가하게 된다든지 또는 사례관리가 일방적으로 서비스를 제공받는 과정으로만 이해하게 됨으로써 갈등이 유발될 수도 있다.

'통합사례회의 실행'의 직무요소도 지역사회네트워크 활성화와 더불어 정량적 성과는 어느 정도 달성해오고 있다. 그러다 보니 중요성에 대한 인식이나 직무역량강화에 대한 관심이 낮은 것이 아닌가 하는 우려를 하게 된다. 사례회의의 질적 수준과 실효성에 대해 관심을 가져야 한다고 본다. '클라이언트 발굴체계 개발' 직무요소는 대부분 사례관리자들이 담당하는 사례수가 많은 상황에서 직무중요성에 대한 인식과 수행에 대한 관심 또한 낮을 수 있다. 하지만 새로운 사례의 발굴은 사례관리직무수행에 있어서 가장 기본이 되는 전제 조건으로서 중요한 의미를 지닌다.

전통적으로 조직의 경쟁력은 자본이나 시설 등의 물적 자원에서 나온다고 인식되어 왔으나 인적자원관리의 중요성에서 볼 때 전문적 직업인으로서 가치 함양을

위한 직무역량강화와 전문성 향상은 간과하지 말아야 할 부분이다[4]. 사회복지 사례관리 직무수행과 수퍼비전에 관한 IPA분석결과와 논의를 통해 사회복지기관에서 사례관리자의 전문성과 직무능력 향상을 위해서 교육과 수퍼비전에 관심을 가지고 개선해야 할 부분을 요약하면 아래와 같다 첫째, 사례관리 초기과정뿐만 아니라 IPA 격자도 개선영역(Ⅲ사분면)에 위치한 '종결', '사후관리'의 직무역량 강화를 통해 사례관리 목적을 효과적으로 성취할 수 있도록 하며, 사례관리 전과정에 있어서 직무별 균형 있는 교육과 수퍼비전이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 사례관리직무 수행의 질을 안정적으로 높일 수 있도록 개인의 역량에만 의존하지 않고 조직의 역량을 더욱 강화하기 위해서는 IPA 격자도 중점개선영역(Ⅱ사분면)에 포함된 '내부운영체계구축'과 '외부운영체계구축'을 위한 기관차원의 노력이 요구된다. 그리고 사례관리자들 또한 운영체계구축에 대한 중요성을 인식해야 할 것이다. 그리고 능력단위요소로서 '자원체계 연계체계 개발과 관리'를 위해 사례관리자의 역량강화 및 지역사회자원의 총량을 늘이기 위한 노력 또한 병행되어야 할 것이다. 나아가 기관별 특성에 맞는 운영체계 구축을 위한 교육과 수퍼비전 특히, 이들 직무능력단위에 속하는 요소로서 사례관리지침과 조직구성을 위한 교육이 요구된다. 셋째, 직무능력단위요소 분석에서 중점개선 영역(Ⅱ사분면)에 위치하고 있는 '수퍼비전 체계'와 '교육체계'에 대한 개선이 이루어 져야 한다. 특히, 업무과정에서 직접적이고 가깝게 도움을 얻을 수 있는 내부수퍼비전 체계 가 제대로 기능할 수 있도록 하며, 더불어 중간관리자들의 수퍼비전 역량강화를 위한 책임성과 노력이 수반되어야 할 것이다.

마지막으로, 사례관리자들이 사례관리직무에 집중하고 역량을 발휘할 수 있도록 인력확보와 업무조정 등을 통해 사례관리업무에 전담할 수 있는 환경조성을 위한 변화가 이루어 져야 한다. 더불어 사례관리자가 수행역량이 높다고 인식하고 있는 직무에 대해서는 유지강화 노력과 함께 적절한 수퍼비전을 통한 평가를 통한 지속적 발전이 이루어 져야 할 것이다.

본 연구는 이전 연구들과 달리 표준화된 사례관리직무능력단위을 기반으로 하고, IPA기법을 활용함으로써 사례관리실천과정에서 집중적으로 능력을 강화하고 교육과 수퍼비전을 필요로 하는 구체적이고 세부적인 능력단위요소를 명확히 하고 개선 직무영역의 우선순위까지 분명하게 살펴보았다는 점에 의의가 있다. 다만, 조사대상자 표집이 특정지역에서 이루어졌으며 그로 인해 대상자의 근무기관의 이질성이 높고 기관별 수적 편차가 심하여 사례관리 기관별 특성을 고려하지 못했다는 점이 한계로 지적될 수 있다. 사례관리자의 직무역량강화를 위한 교육과 수퍼비전은 업무수행자를 비롯한 교육자와 수퍼바이저의 관점과 의견도 귀 기울일 필요가 있다고 본다. 차후에는 이들의 관점에서 다루어지는 후속연구가 이루어지길 바란다.

참 고 문 헌

[1] 윤철수, 김연수, "사례관리 표준안에 대한 연구," 사례관리연구, 제5권, 제1호, pp.17-44, 2014.

[2] 보건복지부, *2017년 보건복지통계연보*, 2017.

[3] 보건복지부, 한국사회복지사협회, *사회복지사통계연감*, 2013.

[4] 문영주, "사회복지관의 성과지향적 문화가 사회복지사의 직무수행에 미치는 영향," 사회복지연구, 제45권, 제3호, pp.179-207, 2014.

[5] 조수민, 조형기, "IPA기법을 활용한 우체국 구성원들의 역량인식 연구," 인적자원관리연구, 제20권, 제2호, pp.55-76, 2013.

[6] 도광조, *지역사회복지관 사례관리 수행의 영향요인에 관한 연구,* 숭실대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.

[7] 함철호, 윤원일, "공공전달체계 내 사회복지직 공무원의 사례관리 수행과 영향요인," 한국지역사회복지학, 제35권, pp.231-262, 2010.

[8] 강호선, *가정폭력전문상담원의 사례관리 역할 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,* 경상대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.

[9] 김미정, 이경은, 장덕희, "지역아동센터의 사례관

리실천에 영향을 미치는 요인-지역사회자원 연계의 조절효과를 중심으로," 사회과학연구, 경성대학교사회과학연구소, 제29권, 제4호, pp.409-428, 2012.

[10] 전미애, 김소영, "기관 환경과 사례관리자의 동기가 사례관리 수행에 어떠한 영향을 미치는가?," 한국지역사회복지학, 제42권, pp.479-210, 2012.

[11] 함철호, 윤경필, "사회복지관의 수퍼비전이 직무성과에 미치는 영향-사회복지사 전문적 능력의 매개효과를 중심으로," 한국지역사회복지학, 제47권, pp.201-225, 2013.

[12] 염동문, 이경은, 김미정, "사례관리 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 메타분석," 사회과학연구, 충남대학교사회과학연구소, 제25권, 제3호, pp.129-150, 2014

[13] 안정선, 최원희, *사회복지 수퍼비전의 이론과 실제*, 신정출판사, 2016.

[14] 김용민, "지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 사례관리 사정 수행에 미치는 영향," 학교사회복지, 제26권, pp.1-26, 2013.

[15] A. E. Scharlach, N. Giunta, and K. Mills-Dick, *Case management in long-term care intergration: An overview of current programs and evaluations*, Berkeley, CA: University of California, Center for the Advanced Study of Aging Service, School of Social Welfare, 2001.

[16] 민소영, "정신보건실천현장의 사례관리활동 목록개발연구," 한국사회복지학, 제64권, 제3호, pp.127-153, 2012.

[17] 함철호, 이기연, "공공영역 사례관리자들의 경험에 관한 연구," 한국지역사회복지학, 제38권, pp.161-200, 2011.

[18] 민소영, 최효선, "정신보건실천현장과 비정신보건 실천현장에서의 사례관리 과정의 중요도-수행도 비교분석," 사회과학연구, 경성대학교 사회과학연구소, 제32권, 제2호, pp.189-216, 2016.

[19] 임효연, 김영숙, 이순민, "사회복지기관의 사례관리 직무실태 분석," 한국지역사회복지학, 제34권, pp.53-81, 2010.

[20] 교육부, *국가직무능력표준 개발 및 활용 계획 확정*, 교육부, 인재직무능력정책과, 2013.

[21] 김성국, 신수영, "국가직업능력표준 개발 사례연구-작업분석 및 역량분석을 중심으로," 경영논총, 제22권, 제1호, pp.1-19, 2004.

[22] 최지선, "공공사례관리자의 지식과 기술수준에 관한 연구," 사례관리연구, 제5권, 제1호, pp.61-78, 2014.

[23] A. J. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," Journal of Marketing, Vol.2, No.1, pp.77-79, 1977.

[24] 진선미, 장혁기, "사회복지분야 NCS기반의 교육욕구 분석," 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제10호, pp.65-71, 2016.

[25] https://www.ncs.go.kr/index.do 한국산업인력공단 국가직무능력표준 National Competency Standards) pp.34-182.

[26] 이기영, "사회복지분야 국가직무능력표준(NCS) 개발현황의 분석과 논의," 한국사회복지교육, 제27호, pp.135-168, 2014.

[27] H. R. Connors and M. A. Barr, "The Effect of a Statewide Continuing Education Program on Case-management Skills: NAMFE," J. of Gerontology & Geriatrics Education, Vol.12, No.3, pp.109-119, 1992.

[28] 안정선, 최원희, *사회복지 수퍼비전의 이론과 실제*, 서울:신정출판사, 2016.

[29] 김학영, 서규동, "희망복지지원단 수퍼비전 체계가 통합사례관리사의 역할수행에 미치는 영향," 미래사회복지연구, 제8권, 제1호, pp.5-35, 2017.

[30] 조미리, *교육복지사업 지역사회교육전문가의 사례관리자 역할수행에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 숭실대학교, 석사학위논문, 2013.

[31] 박인희, *수퍼비전 내용이 사회복지사의 사례관리 역할수행에 미치는 영향: 가치와 원칙의 내용을 중심으로*, 숭실대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.

[32] 하경희, 김진숙, 정선욱, “사회복지기관에서의 사례관리 체계에 대한 탐색적 연구,” 한국사회복지행정학, 제16권, 제2호, pp.241-270, 2014.
[33] 함철호, 임병우, 김상곤, 최태자, 박미정, “희망복지지원단 사례관리자의 역할수행 경험에 관한 연구-근거이론 적용,” 사례관리연구, 제4권, 제1호, pp.89-109, 2013.
[34] J. Intagliata, “Improving the quality of community care for the chronically mentally disabled: The role of case management,” In S. M. Rose(Ed), *Case management and social work practic.(25-55),* New York: Longman, 1992.
[35] 민소영, “강점관점 반영 사례관리훈련프로그램의 개발 및 효과성 연구,” 한국사회복지행정학, 제12권, 제1호, pp.57-88, 2008.
[36] 김수영, 안정선, “사회복지수퍼비전의 연구동향 분석-1998~2017년의 국내연구를 중심으로,” 수퍼비전과 실천연구, 제2호, pp.1-26, 2017.
[37] 민부자, 조호제, “수석교사가 인식하는 직무의 중요도 및 수행도 차이분석,” 교육과정연구, 제28권, 제4호, pp.103-133, 2010.
[38] 김희정, 김윤정, 이연경, 이인혜, 조정은, 서용진, “서울지역 정신건강증진센터 사례관리서비스 제공자 역량수준 측정,” 정신보건, 제6권, pp.32-40, 2015.
[39] 유미예, *재가복지 사례관리 집행에 영향을 미치는 요인,* 한림대학교사회복지대학원, 석사학위논문, 2002.
[40] 채정아, *지역사회알콜상담센터의 사례관리 활용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,* 숭실대학교, 석사학위논문, 2004
[41] 보건복지부, 한국사회복지사협회, *사회복지사통계연감,* 2017.
[42] 김진, *수퍼비전이 사회복지사의 전문성 향상에 미치는 영향: 사회복지관을 중심으로,* 전북대학교, 석사학위논문, 2003.
[43] 이용창, “사례관리 사정단계에서 PIE체계 활용 방안 연구,” 사례관리연구, 제7권, pp.21-42, 2016.
[44] 강흥구, 윤현숙, “사회복지사의 직무분석과 표준직무 개발에 관한 연구,” 한국사회복지행정학, 제7권, 제2호, pp.33-62, 2005.
[45] 김선주, 김교정, “사회복귀시설 사례관리자의 사례관리과정에 대한 인식과 수행에 관한 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제1호, pp.221-233, 2013.
[46] 한국사례관리학회, *사례관리전문가교육-실무자 기초과정,* 서울: 학지사, 2013.
[47] 권진숙, 김상곤, 조현순, “인천광역시 종합사회복지관 사례관리 운영체계 평가,” 사례관리연구, 제2권, pp.31-66, 2011.
[48] M. Woodside and T. McClam, *Generalist case management: Amethod of human service delivery(3rd ed),* Belmont, CA: Thomson Brooks Cole, 2006.
[49] 정순둘, “대학 사례관리교육과정: 교과목지침서와 교재분석,” 사례관리연구, 제3권, pp.65-80, 2012.

저 자 소 개

박 은 주(Eun-Ju Park) 정회원

- 2002년 2월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(석사)
- 2006년 8월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 울산과학대학교 사회복지과 교수

<관심분야> : 장애인복지, 가족복지, 사례관리