

## 케어매니저 양성을 위한 교육과정 개발

### Development of a curriculum for Care Manager Education

정민영, 손명동, 박천규  
광주여자대학교

Chong, Min-Yeong, Son, Myeong-Dong,  
Park, Cheon-Gyu  
Kwangju Women's University

#### 요약

고령화 사회에서 급격히 증가하는 노인문제를 해결하기 위한 노인장기요양보험제도는 노인, 가족, 사회 전체에 큰 영향을 미치는 주요한 과제이다. 따라서 노인장기요양보험제도의 실천에 있어 중요한 역할을 수행하게 될 케어인력 양성과 그 중에서도 특히 케어매니저(Care Manager) 양성과 이를 위한 교육과정 개발은 매우 중요하다고 할 수 있다. 이는 케어매니저(care manager)는 노인장기요양보험제도의 전 과정에 개입하여 대상자들에게 적절한 서비스가 제공될 수 있도록 관리하는 중심적인 인력이기 때문이다. 이에 본 논문에서는 먼저 케어매니저 교육대상자를 신규 교육대상자, 기존 경력자로 분류하고, 교육과정을 각각 이론, 실기 및 현장실습으로 세분화하고, 각각의 경우에 합당한 교육 과목 및 시간을 배정하여 교육한 후, 필기시험을 거쳐 인증하는 과정을 밝힌 케어매니저 교육과정을 제시한다.

#### Abstract

The aged long-term care insurance for solving problems of the aged increasing rapidly in an aging society is a primary subject which have influence on. So, it is important to develop a curriculum for training care professionals who play an important role in operating of the aged long-term care insurance and especially care managers, because care managers are central professionals who intervene in a whole process of the aged long-term care insurance and provide the recipient with proper services. In this paper, we propose a curriculum for care managers. It includes a process classifying care manager students into a beginner and an experienced man, subdividing it into 3 parts-lecture, practice, field practice, assign time to subjects, train students by it, carry out a written examination, and certify in care manager training.

## I. 서론

고령화 사회에서 급격히 증가하는 노인문제를 해결하기 위한 노인요양보장제도는 노인, 가족, 사회 전체에 큰 영향을 미치는 주요한 과제이다[1]. 이에 따라 정부에서는 국민들의 노후불안해소 및 활력 있는 장수사회 실현을 목표로 국가 책임 하에 공적시스템의 구축 마련을 위해 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험에 이어 '제5의 사회보장제도'로 불리는 노인장기요양보험을 작년 7월 1일부터 실시하고 있다. 아울러 노인장기요양보험제도의 도입과 더불어 제도 실천에 있어 중요

한 역할을 수행하게 될 케어인력 양성 중에서도 케어매니저(Care Manager) 양성과 이를 위한 교육과정 개발은 매우 중요하다고 할 수 있다. 케어매니저(care manager)는 노인장기요양보험제도의 전 과정에 개입하여 대상자들에게 적절한 서비스가 제공될 수 있도록 관리하는 중심적인 인력이다[2].

본 논문에서는 고령화 사회에서 케어매니저의 지위와 역할 및 현재 우리나라에 실시하고 있는 케어매니저 양성 교육과정을 검토한 후, 가장 바람직한 양성 교육과정의 개발을 위해, 먼저 케어매니저 교육대상자를 신규 교육대상자, 기존 경력자, 타 직종자(사회복지사, 간호

사, 물리치료사)로 나누고, 교육과정을 각각 이론(강의), 실기 및 현장실습으로 세분화하여 각각의 경우에 합당한 교육 과목 및 시간을 배정하여 교육한 후, 자격시험을 거쳐 인증하는 모델을 제시하고자 한다.

## II. 케어매니저의 자격과 역할

### 1. 케어매니저의 자격

케어매니저(care manager), 즉 요양관리사는 장기요양보호 대상자의 복합적인 욕구를 사정하여 서비스 제공계획을 수립하고, 서비스의 연결과 조정 및 서비스제공자간의 협력을 통해 서비스의 연속적인 제공을 보장하며, 서비스 제공에 대한 점검과 평가를 실시하여 서비스의 효과성, 효율성 및 비용효과성을 기할 수 있도록 하는 전문가이다. 그러므로 케어매니저는 일정한 자격을 갖추고 필요한 교육을 이수하여 이와 같은 다양한 역할을 효과적으로 수행할 수 있는 전문가이어야 한다.

우리나라에서 케어매니저는 노인장기요양보험제도의 도입에 따라 새롭게 나타나는 전문인력으로서 노인 케어매니저에 해당되며 그들의 역할이 노인장기요양보험제도의 실시와 정착에 큰 영향을 미치게 될 것이기 때문에 그들의 자격기준을 정하는 것은 매우 중요한 일이다.

미국의 경우에는 대개 학사학위 이상을 가진 사회복지사, 간호사, 심리학자 등의 다양한 전문가가 환자, 노인, 장애인을 대상으로 하는 케이스매니저(케어매니저)로 활동하고 있는데, 각 주별로 전문협회를 중심으로 사회복지 쪽에서 수행하는 자격과 간호 쪽에서 수행하는 자격을 취득하고 있으며 따라서 사회복지사가 가장 많고 간호사가 그 다음을 차지하고 있다. 일본의 경우에는 개호보험제도를 시행하면서 국가자격 시험으로 케어매니저 자격을 부여하고 있으며 시험의 합격자수를 직종별로 보면, 간호사가 가장 많고 그 다음으로 개호복지사, 상담원조업무종사자, 개호등 업무종사자, 보건사, 약제사, 의사, 사회복지사의 순으로 나타나고 있다 [3][4].

우리나라의 경우, 사회복지 및 보건 관련 대학이나 대학원에서 단기 과정으로 케어매니저 자격 인증을 하거나 전문협회에서 민간자격으로 일정한 과정을 이수하면 자격을 부여하고 있다. 노인요양 및 재가시설에서

신체 및 가사 지원 서비스를 제공하는 인력인 요양보호사의 경우, 노인장기요양보험제도의 시행으로 국가자격으로 신설되어 운영되고 있는데, 이것이 케어매니저 자격과 연계되어 체계적으로 함께 관리되는 것이 필요하다[5][6][7][8].

### 2. 케어매니저의 역할

케어매니저는 원래 클라이언트에게 접근성과 책임성을 보장하면서 그들이 적절하게 조정된 연속적인 보호를 받을 수 있도록 출장원조사, 사정자, 계획자, 중개자, 조정자, 점검자, 평가자, 지도감독자, 행정가 및 옹호자의 역할을 수행한다. 또한 케어매니저는 서비스제공자와 클라이언트 또는 서비스제공자들 사이의 갈등과 분쟁을 해결하는 상담자, 분쟁조정자 및 문제해결자의 역할을 수행하며, 클라이언트를 위한 자원을 개발하거나 동원하는 자원개발자 및 지역사회조직가의 역할을 수행하기도 한다. 미국과 일본 등에서는 사회복지사, 간호사는 물론 다양한 보건·의료·복지분야의 종사자들이 케어매니저의 역할을 수행하고 있다.

노인장기요양보험제도에서 케어매니저는 요양보호대상자를 방문하여 상태를 조사하고 욕구를 사정하며, 요양욕구에 기초한 서비스 제공계획을 수립하고, 보호대상자와 서비스 제공기관 및 인력과 연결하고 서비스를 조정하며, 요양서비스에 대한 점검과 평가를 실시하고, 보건·의료용품의 지원과 수속대행 등의 역할을 수행한다. 따라서 노인요양보험제도에서 케어매니저는 요양보호대상자의 욕구에 적합한 전문적인 서비스를 효과적·효율적이면서도 연속적으로 제공하기 위해서 사정자, 계획자, 중개자, 조정자, 점검자, 평가자, 옹호자 등의 역할을 수행해야 한다.

### 3. 케어매니저의 장기수요 예측

노인요양보호 전문인력은 비용 효과성과 인력의 조기 확보를 위해 기존의 전문인력을 최대한 활용하고 신규 인력의 양성을 최소화 하며, 서비스의 질적 보장과 효과성의 제고를 위해 보건·의료·복지 전문인력의 팀접근을 중시하도록 하고 있다. 전문인력에는 케어매니저, 요양보호사, 노인분야 간호사 등이 있으며, 그 외에 노인 병전문사, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사, 언어치료사 등이 있다. 케어매니저는 요양보호 욕구사정, 케어

플랜의 작성, 서비스 조정 등을 행하며, 요양보호사는 간병가사 및 일상생활지원서비스를 제공하고, 노인분야 간호사는 시설간호, 방문간호, 투약응급서비스, 요양보호지도교육을 행하도록 하고 있다. 노인요양보호 전문 인력은 표 1에서 보는 바와 같이 2011년까지 요양관리사(care manager) 11,445명, 요양보호사 116,877명, 노인분야간호사 8,159명이 필요할 것으로 예상되며, 해마다 급속한 증가추세를 보이고 있다[9].

표 1. 노인 요양보호 전문인력 장기수요

(단위 : 명)

명칭	2005년	2006년	2007년	2009년	2011년
케어매니저	40	657	3,399	8,435	11,445
요양보호사	267	9,264	45,452	91,185	116,877
간호사	46	1,599	3,506	6,528	8,159

표 2. 노인 요양보호 전문인력 수요 증가 비율

구분	2005-2006년	2006-2007년	2007-2009년	2009-2011년
케어매니저	1643%	517%	248%	136%
요양보호사	3470%	491%	201%	128%
간호사	3476%	219%	186%	125%

표 2는 표 1을 근간으로 전문인력 수요 증가 비율을 도출한 것으로 케어매니저의 수요 증가 비율이 2006년 이래로 요양보호사나 간호사에 비해 가장 높은 것으로 나타났다.

### Ⅲ. 케어매니저 교과과정 분석 및 교육내용

노인장기요양보험제도 시행으로 케어매니저의 수요는 폭발적으로 증가하고 있으나 이에 부응하는 인력을 양성하기 위한 표준화된 교육과정은 부족한 실정이다. 현재 국내의 케어매니저를 양성하기 위한 전문과정을 운영하고 있는 곳을 살펴보면, 단기과정으로 S여자대학교 원격대학원, H대학교 GOAL-NURI사업단 케어서비스

팀, S사이버대학 노인복지전공, 인증교육과정으로 D한의대학 노인복지학과, S대 생활체육학과 등이 있다.

S여자대학교 원격대학원 전문교육과정은 실버케어매니저과정으로 이론 96시간, 실습 40시간으로 구성되어 있고, H대학교 GOAL-NURI사업단 케어서비스팀의 케어매니저 전문인력 양성과정의 경우, 교육시간이 3일 21시간으로 구성되어 있으며, S사이버대학 노인복지전공의 경우 노인전문 케어매니저 양성트랙을 구성하여 운영하고 있다. 이들 과정의 교육내용은 표 3과 같다.

D한의대학 노인복지학과와 S대 생활체육학과의 케어매니저 자격 인증을 위한 교육내용은 표 4와 같다.

표 3. 국내대학 케어매니저 양성 단기과정 교육내용

대학	교육내용
S여대	노년학개론, 케어매니저론, 노년기영양과 식생활, 노년기질환과 건강케어, 노인교육/노인상담/노인 레크리에이션, 치매노인케어, 노년기 주생활, 실버서비스와 케어플랜
H대	노인보건 및 복지욕구의 이해, 지역사회 자원개발 및 활용론, Long-Term Care 욕구사정 도구의 이해, 케어매니지먼트와 케어매니저론, 노인 및 가족 상담론, 노인장기요양보험 등급판정 도구의 이해, 케어플랜론 및 케어플랜 연습, 노인장기요양보험의 급여 및 수가체계, 노인 및 가족상담실천론, 지역사회 자원개발 및 활용론
S사이버대	노인복지론*, 케어복지개론*, 노인상담*, 사례관리* 사회복지윤리와 철학, 재가복지론, 사회복지장론, 가족복지, 장애인복지론, 노인간호, 가족상담 및 치료, 치매노인케어, 케어기술론 (*는 권장과목, 8과목 24학점 이수)

표 4. 국내대학 케어매니저 인증과정 교육내용

대학	교육내용
D대	노작교육(1), 보건복지교육1(2), 보건복지교육2(2), 인체관련과목(4), 교육방법관련과목(4), 노인요양보장론(2), 케어매니지먼트이론과실제1(2), 케어매니지먼트이론과실제2(2), 노인간호 또는 노인복지(2)
S대	케어매니저론, 케어매니지먼트개론, 케어매니저 실무론, 노인건강과학, 노인복지론

국내대학의케어매니저 양성과정은 대부분 속성 과정이며, 각 과정마다 기준과 내용이 매우 달라서 혼란스럽고 정상적인케어매니저의 역할을 수행하는데 필요한 지식과 경험을 갖추는 교과과정으로 상당히 부족하다 할 수 있다. 따라서케어매니저로서의 전문적인 지식을 갖추 수 있도록하는 보다 체계적이고 단계적이고 정형화된 교과과정의 틀을 갖추는 것이 필요하다.

#### IV. 케어매니저 교육과정

##### 1. 케어매니저 교육목적과 교육목표

고령화로 인한 요보호노인 및 기타 장애로 인해 일상생활이 불편한 대상자에게 수발, 간병, 재활 등의 서비스가 원활하게 지원되도록 사정평가하고 서비스 프로그램을 계획, 중개 및 조정, 통합, 개발하여 대상자의 삶의 질이 향상되도록 하는 요양관리(care management) 전문인력 양성을 목적으로 한다. 이러한 교육목적을 달성하기 위한 구체적인 교육목표는 다음과 같다.

- 케어대상자의 특성과 권한, 필요한 의료조치 등을 평가하고 사정할 수 있는 능력을 배양한다.
- 노인장기요양보험제도를 비롯한 각종 제도와 지역사회 서비스 및 의료전달 체계, 기타 케어 자원에 대한 지식과 필요한 조치 및 절차에 대한 지식을 함양한다.
- 케어대상자와 자원 및 서비스를 연계하는 계획을 수립하고 구체적 케어매니지먼트 활동을 수행하며 조정하고, 중재하고 통합할 수 있는 능력을 배양한다.

##### 2. 케어매니저 교과과정

케어매니저 교과과정은 신규 인력양성과 함께 기존 전문인력을 최대한 활용할 수 있도록 하기 위하여 신규 과정, 경력자 과정, 관련직 과정으로 구성된다. 신규과정은 이론 60시간, 실습 40시간, 현장실습 80시간을 이수하고 인증시험을 통과해야 하고, 경력자과정은 이론 30시간, 실습 20시간 현장실습 40시간을 이수하고 역시 인증시험을 통과해야 한다.

표 6. 케어매니저 교과과정

분류	구분	교육내용	
이론	신규	필수 (10)	케어복지개론(3), 노인복지개론(3), 사회복지실천기술론(3), 기본간호(15), 응급조치(15), 물리치료(3), 의사소통론(3), 노인과 운동(3), 노인과 영양(3), 보건교육(3)
		선택 (2)	노인심리학, 호스피스 케어이론, 수치료, 상담기술
	경력	필수 (8)	케어복지개론(3), 사회복지실천기술론(3), 노인과 운동(3), 노인과 영양(3), 노인간호학(3), 물리치료(3), 의사소통론(3), 보건교육(3)
		선택 (2)	노인과 재활(3), 호스피스 케어이론(3), 수치료(3), 상담기술(3)
실습	신규	노인케어기술(기본간호, 중풍, 치매노인간호), 노인물리치료, 케어플랜작성, 현장케어실습	
	경력		
※ 간호사 : 간호학 관련 교과목 이수 제외 ※ 사회복지사 : 사회복지학 관련 교과목 이수 제외 ※ 물리치료사 : 물리치료학 관련 교과목 이수 제외			

관련직 과정은 사회복지사, 물리치료사, 간호사 등의 관련직 종사자 과정으로 이론 30시간, 실습 20시간, 현장실습 40시간을 이수하도록 한다. 표 6은 케어매니저 교과과정을 나타낸 것이다.

케어매니저 교과과정에서 이수해야할 중요과목의 구체적 해설은 다음과 같다.

##### ○ 케어복지개론(Introduction to Care Welfare)

케어복지의 개념, 철학 및 구성체계를 설명하고, 노인케어서비스를 전개하는데 필요한 개괄적인 내용을 이해하며 더 나아가 케어복지의 과제를 살펴본다.

##### ○ 노인복지론(Social Welfare for the Elderly)

노화의 과정과 노인의 특성에 대해 이해하고 노인들을 위한 사회복지 프로그램과 서비스에 대해 학습한다.

##### ○ 사회복지실천기술론(Skills and Techniques for Work Practice)

다양한 사회복지실천 대상에게 개입하기 위한 사회복지사의 태도와 기술, 기법, 지침 등에 대해 학습을 목표로 하며, 사회복지사가 개인과, 가족 집단의 사회기능을 향상시키기 위해 숙지해야 할 다양한 실천기술, 기법, 지

침 등에 초점을 두어 역할 연습이나 사례연구를 통하여 실제에 개입하고 평가하는 연습을 강조한다.

#### ○ 노인상담기술(Elderly counseling techniques)

상담에 관한 이론과 실제를 노인을 포함한 가족의 문제, 세대간의 의사소통, 학대, 이혼, 부양스트레스, 노인의 성, 죽음과 사별 등 노년기의 주요 문제들에 적용해 연구함으로써 노인상담을 할 수 있는 실제적 자질을 키운다.

#### ○ 노인과 영양(Aging and Nutrition)

노인영양관리에 필요한 지식, 노화에 대한 이해 노화에 따른 생리적 변화, 노인의 질환과 영양관리, 식사지침과 식이요법 등에 대해 전문지식을 습득한다

#### ○ 호스피스 케어이론(Hospice Care Theory)

죽음을 앞둔 환자나 노인에게 최대한 편안하고 충만한 삶을 영위할 수 있도록 지지와 케어를 제공하는 프로그램을 개발하고 운영하는 분야이다.

#### ○ 노인과 재활(Elderly and rehabilitation)

노인재활의 개념에서부터 목적, 체계, 상담 그리고 노인 재활의 기본적인 이념과 재활의 제 영역 및 방법을 개괄적으로 살펴본다.

#### ○ 의사소통론(Communication Theory)

의사소통의 기본원리와 기술을 습득하여 다양한 대상자와의 효율적인 의사소통 능력을 증진시키기 위한 분야이다.

#### ○ 노인간호학(Geriatric Nursing)

노인의 정상 노화과정에서 기본욕구를 저해하는 요인을 파악하기 위해 노인 건강사정방법을 통하여 내려진 간호진단과 간호중재 방법이 포함되며 노인시설간호, 지역사회 노인 간호가 포함된다.

#### ○ 보건교육(Health Education)

건강의 보호·유지·증진을 위해 건강생활에 대한 이해·태도·기능·습관을 학습시키는 교육을 말한다.

#### ○ 노인과 운동(The Old Man and the Movement)

노인 운동의 필요성, 목적, 강도나 시간, 빈도, 노인운동프로그램, 노인신체적 특성, 노인이 운동할 때 주의할 점 등에 대해서 알아본다.

#### ○ 수치료(hydrotherapy)

물을 이용하여 질병을 치료하거나 예방하는 대체의학, 물요법

#### ○ 노인심리학(Senior psychology)

노년(老年) 또는 노화(老化)에 따르는 행동의 변화를 심리학적으로 연구하는 노년학(老年學)의 한 분야이다

#### ○ 노인케어기술(Elderly Care Technology)

인케어에 필요한 기술(예 : 일상동작케어, 치매노인케어, 응급처치, 호스피스 케어, 정신건강케어 등)을 습득한다.

#### ○ 케어현장실습(Practice for Caring)

노인에게 케어복지 서비스를 제공할 수 있는 실제적 지식과 기술을 중심으로 케어복지사의 건강관리와 예방, 생활원조서비스, 노인건강장애와 질병, 긴급시 필요한 케어복지 서비스 등을 습득한다.

#### ○ 노인물리치료(Geriatric Physical Therapy)

노인물리치료는 각종 노인성 질환으로 인하여 나타나는 신체 기능의 장애 등의 문제점들을 예방하고 발생된 장애를 최소화 하는 것을 치료 목적으로 하는 분야이다.

#### ○ 케어플랜작성(Written care plan)

요양서비스 대상자로 판정받은 후, 일정한 요양서비스를 받을 수 있도록 필요한 요양서비스 계획을 사전에 수립하는 일을 한다.

## V. 결론

케어매니저는 신체적·정신적 결함으로 타인의 도움을 받아야만 일상생활이 가능한 치매노인이나 질병에 걸린 노인이 일상생활을 원활히 할 수 있도록 돕는 일을 한다. 21C 고령화 사회에 부응하여 점차 노인전문요양시설이 늘어날 전망이다 케어매니저의 수요는 점차적으로 증가할 예정이다.

케어서비스의 질은 인력의 자질에 의해 크게 좌우되므로 케어매니저의 역할이 중요하다. 케어에 관한 올바른 지식과 기술을 겸비하는 것은 물론, 가족처럼 편안하게 대해주는 것이 노인들을 편안하게 해주므로 케어매니저의 자질이 중요하다.

국가의 대국민 복지사업인 공적 노인요양 보장체계를 수행할 전문인력으로 케어매니저의 교육이 매우 시급한 현실이지만, 아직까지는 케어매니저가 일반화되지는 않은 상태라 현재 케어매니저는 간호사와 사회복지사 등 비슷한 직업군에서 일을 하던 사람들이 주로 종사하고 있다. 케어매니저는 우리나라에 2008년에 처음으로 도입된 직종이므로 현재 개발된 교과과정과 교재는 물론 케어매니저 인력양성 방안도 매우 미흡한 실정이다. 국가주도형 지역별 복지사업인 공적 노인요양 보장체계가 성공적으로 정착하기 위해서는 이와 관련된 전문인력이

시기적절하게 배출되어야 하므로, 교과과정 및 교재 개발 사업이 선결과제이다.

따라서 본 논문에서는 케어매니저의 양성을 위한 방안으로 먼저 교과목을 이론과 실습으로 나누어 각각 신규, 경력으로 분류하고 필수와 선택과목으로 편성하였으며, 다음으로 교육과정은 신규등록자 과정, 기존 경력자 과정, 타 직종자(사회복지사, 물리치료사, 간호사)과정으로 나누어 교육을 하고, 신규등록자와 기존 경력자는 과정을 이수한 후, 자격시험을 응시하게 하여 케어매니저 인증을 부여하는 것으로 하고, 간호사, 사회복지사 물리치료사 등 보건·의료·복지분야의 면허(자격)를 가진 자는 일정수준의 교육을 이수하게 하여 케어매니저 인증을 부여하도록 하였다. 중·장기적으로는 대학에서 보건의료와 사회복지의 통합교육을 이수한 자에게 자격시험을 통하여 선발하도록 하고, 일정기간 실무교육을 수료하게 하여 국가자격으로 인정하는 게 바람직할 것이다.

[9] 공적노인요양보장제도 실행위원회, 공적노인요양보장제도 실시모형 개발연구, p269, 2005

## ■ 참고 문헌 ■

- [1] 정경희, 노인복지의 현황과 정책과제, 한국보건사회연구원, 1998
- [2] 차홍봉, “한국의 노인복지정책과 노인요양보장”, 『고령화 사회에 대응하는 서울시 노인복지정책의 방향』, 한국사회복지정책학회, 2004
- [2] 조추용, 황청일, “우리나라 노인장기요양보험에서 케어매니저의 양성에 관한 연구” 대한케어복지학, 창간호, 대한케어복지학회, 2005
- [3] 엄기육, “일본지역사회복지서비스 통합모형”, 『사회복지정책토론회』, 한국사회복지학회, 2005
- [4] 황경성, 김용택, 일본의 고령자 보건복지, 학지사, 2001
- [5] 한국보건사회연구원, “노인요양체계시안”, 노인요양보장체계시안공청회자료, 2004.
- [6] 박종연, 노인요양보험제도의 관리운영체계 구축방안, 국민건강보험공단, 2004
- [7] 보건복지부 공적노인요양보장추진기획단, 공적노인요양보장체계 개발연구(Ⅰ)(Ⅱ), 2004
- [8] 조추용, “노인장기요양보험에서 케어워커의 전문성 모색”, 한국노년학회주최세미나, 2004