

희망티움센터 효과성 검증 연구 Ⅲ



김지영, 김성한, 김정득, 류선화

희망티움센터 효과성 검증 연구 Ⅲ

김지영, 김성한, 김정득, 류선화

- 책임연구원

김지영(대전복지재단 정책연구팀장)

- 공동연구원

김성한(한남대학교 사회복지학과 교수)

김정득(충남대학교 사회복지학과 외래교수)

류선화(대전복지재단 통합사례관리지원단 팀장)

- 연구보조원

조정하(대전복지재단 정책연구팀 연구보조원)

- 연구지원

김소연(대전복지재단 통합사례관리지원단 팀원)

• • 차 례 • •

요 약	ix
제1장 서 론	1
제1절 연구배경 및 목적	3
제2절 연구내용	4
제3절 연구방법	5
제2장 희망티움센터 추진경과 및 운영현황	7
제1절 추진경과 및 주요성과	9
1. 통합사례관리 시범사업 실시	9
2. 정부3.0 국민디자인과제 수행	9
3. 희망티움센터 확대 추진	10
4. 운영성과	11
제2절 운영현황	12
1. 대전시 복지수요자 현황	12
2. 통합사례관리지원단 사업현황	13
3. 운영모형	15
4. 운영체계	15
5. 운영방향	16
6. 운영조직	18
제3장 희망티움센터 사업효과 분석	23
제1절 통합사례관리 성과 분석	25
1. 자료수집	25
2. 분석 결과	27
3. 종단적 변화 분석	39

제2절 설문조사 결과분석	42
1. 조사 개요	42
2. 조사대상자의 일반적 특성	44
3. 희망티움센터의 성과	49
4. 희망티움센터 운영에 따른 업무 부담	61
5. 희망티움센터가 업무 수행에 주는 도움	63
6. 업무 수행에서 겪는 어려움	68
7. 개선되어야 할 점	75
8. 희망티움센터 운영 체계 및 업무 수행	78
9. 통합사례관리지원단의 역할	81
제3절 초점집단면접 결과분석	94
1. 조사 개요	94
2. 조사대상자의 일반적 특성	95
3. 경험과 인식을 통한 효과성 평가	96
 제4장 결 론	 127
제1절 주요결과	129
1. 희망티움센터 정착과정에서 나타난 변화	129
2. 희망티움센터 사업의 효과	131
제2절 제언	134
1. 통합사례관리사업 성과관리 체계 개선	134
2. 주체별 역할 가이드라인 준수	135
3. 공공부문-민간부문 간의 명확한 역할 설정	137
4. 사업 정착 과정에 따른 단계별 지원방안 마련	138
5. 통합사례관리사 고용 안정성 확보	139
 참고문헌	 140
부 록	141

• • 표 차례 • •

< 표 2-1- 1 > 모형별 운영체계	10
< 표 2-1- 2 > 연차별 운영성과	12
< 표 2-2- 1 > 대전시 복지수요자 현황	13
< 표 2-2- 2 > 2015년 대전복지재단 통합사례관리지원단 사업현황	14
< 표 2-2- 3 > 기관별 주요업무	20
< 표 2-2- 4 > 기관별 담당자의 세부적인 역할분담(희망복지지원단 및 희망티움센터)	21
< 표 2-2- 5 > 기관별 담당자의 세부적인 역할분담(일반동 및 협력기관)	22
< 표 3-1- 1 > 통합사례관리사업 추진 실적	26
< 표 3-1- 2 > 통합사례관리대상자 위기도 변화내역	27
< 표 3-1- 3 > 주요민원 대상자 통합사례관리 의뢰 현황	27
< 표 3-1- 4 > 통합사례관리사업 대상자 의뢰경로	28
< 표 3-1- 5 > 통합사례관리사업 대상자 의뢰경로(권역별)	28
< 표 3-1- 6 > 통합사례관리 대상자 규모	29
< 표 3-1- 7 > 통합사례관리 대상자의 가구원수 분포	30
< 표 3-1- 8 > 통합사례관리사업별 대상자 수	31
< 표 3-1- 9 > 사례관리 대상자 수(권역 및 동별)	31
< 표 3-1-10 > 사례관리 선정비율	32
< 표 3-1-11 > 통합사례관리사업 사례관리 유형	33
< 표 3-1-12 > 개입사례 유형	33
< 표 3-1-13 > 사례회의 개최 현황	34
< 표 3-1-14 > 사례회의 개최 현황(권역별)	34
< 표 3-1-15 > 자원연계 현황	35
< 표 3-1-16 > 자원연계 현황(권역별)	35
< 표 3-1-17 > 통합사례관리사업 종결사례 관리기간	36
< 표 3-1-18 > 통합사례관리 종결 후 모니터링 실적	36
< 표 3-1-19 > 종결사례 위기도	37

〈 표 3-1-20 〉 종결사례 위기도 변화점수	38
〈 표 3-1-21 〉 동주민센터 주요민원 대상자 의뢰 및 미의뢰 건수	39
〈 표 3-1-22 〉 사례관리 대상자 수 변화(중구)	40
〈 표 3-1-23 〉 대상자 의뢰 경로 변화(중구)	41
〈 표 3-1-24 〉 개입사례 유형 변화(중구)	41
〈 표 3-1-25 〉 자원연계 규모 변화(중구)	42
〈 표 3-2- 1 〉 설문조사 실시 현황	42
〈 표 3-2- 2 〉 분석 영역 및 해당 문항	43
〈 표 3-2- 3 〉 조사 대상자의 인구사회학적 특성	45
〈 표 3-2- 4 〉 조사 대상자의 업무 관련 현황	47
〈 표 3-2- 5 〉 조사 대상자의 근무경력	48
〈 표 3-2- 6 〉 성과 정도	49
〈 표 3-2- 7 〉 성과 정도 사전사후 비교	49
〈 표 3-2- 8 〉 통합적인 사례대상자 관리의 적절성	50
〈 표 3-2- 9 〉 통합적인 사례대상자 관리의 적절성 사전사후 비교	51
〈 표 3-2-10 〉 대상자 누락문제 해결 적절성	52
〈 표 3-2-11 〉 대상자 누락문제 해결 적절성 사전사후 비교	52
〈 표 3-2-12 〉 대상자의 누락	53
〈 표 3-2-13 〉 서비스 대상자 수의 변화	54
〈 표 3-2-14 〉 서비스 대상자 수의 변화 사전사후 비교	54
〈 표 3-2-15 〉 서비스의 중복방지 적절성	55
〈 표 3-2-16 〉 서비스의 중복방지 적절성 사전사후 비교	55
〈 표 3-2-17 〉 서비스의 중복	56
〈 표 3-2-18 〉 자원연계 및 활용 적절성	57
〈 표 3-2-19 〉 자원연계 및 활용 적절성 사전사후 비교	57
〈 표 3-2-20 〉 연계가능 서비스 및 기관 수의 변화	58
〈 표 3-2-21 〉 연계가능 서비스 및 기관 수의 변화 사전사후 비교	59
〈 표 3-2-22 〉 전달체계 원칙 달성 평가	60
〈 표 3-2-23 〉 전달체계 원칙 달성 평가 사전사후 비교	61

〈 표 3-2-24 〉 업무 부담 경감 정도	62
〈 표 3-2-25 〉 업무 부담 경감 정도 사전사후 비교	63
〈 표 3-2-26 〉 악성민원인이나 고질적 사례대상자 등으로 인한 업무부담 경감 도움 정도	64
〈 표 3-2-27 〉 악성민원인이나 고질적 사례대상자 등으로 인한 업무부담 경감 도움 정도 사전사후 비교 ...	64
〈 표 3-2-28 〉 업무분장을 통한 유기적 팀워크의 도움 정도	65
〈 표 3-2-29 〉 업무분장을 통한 유기적 팀워크의 도움 정도 사전사후 비교	65
〈 표 3-2-30 〉 상급자의 업무에 대한 인식전환 도움 정도	66
〈 표 3-2-31 〉 상급자의 업무에 대한 인식전환 도움 정도 사전사후 비교	66
〈 표 3-2-32 〉 기관 간 협력 도움 정도	67
〈 표 3-2-33 〉 기관 간 협력 도움 정도 사전사후 비교	67
〈 표 3-2-34 〉 업무과중(시간부족)의 어려움 정도	68
〈 표 3-2-35 〉 업무과중(시간부족)의 어려움 정도 사전사후 비교	68
〈 표 3-2-36 〉 사례관리 지식 및 기술 부족의 어려움 정도	69
〈 표 3-2-37 〉 사례관리 지식 및 기술 부족의 어려움 정도 사전사후 비교	69
〈 표 3-2-38 〉 수퍼비전 부족의 어려움 정도	70
〈 표 3-2-39 〉 수퍼비전 부족의 어려움 정도 사전사후 비교	70
〈 표 3-2-40 〉 상급기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족의 어려움 정도	71
〈 표 3-2-41 〉 상급기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족의 어려움 정도 사전사후 비교 ..	71
〈 표 3-2-42 〉 활용 가능한 사례관리 교육프로그램 부족의 어려움 정도	72
〈 표 3-2-43 〉 활용 가능한 사례관리 교육프로그램 부족의 어려움 정도 사전사후 비교	72
〈 표 3-2-44 〉 지역사회 자원 및 기관과의 연계 부족의 어려움 정도	73
〈 표 3-2-45 〉 지역사회 자원 및 기관과의 연계 부족의 어려움 정도 사전사후 비교	73
〈 표 3-2-46 〉 만관 유관부서 간 협력 및 공공 간, 민간 간, 유관기관 간 협력의 어려움 정도 ..	74
〈 표 3-2-47 〉 만관 유관부서 간 협력 및 공공 간, 민간 간, 유관기관 간 협력의 어려움 정도 사전사후 비교 ..	75
〈 표 3-2-48 〉 사업 수행을 위해 개선되어야 할 점	76
〈 표 3-2-49 〉 사례관리 대상자 수준에 따른 주요 담당기관 적절성(구별 비교)	77
〈 표 3-2-50 〉 사례관리 대상자 수준에 따른 주요 담당기관 적절성(공공, 민간 비교)	78
〈 표 3-2-51 〉 업무분장 명확성 정도	79
〈 표 3-2-52 〉 업무분장 명확성 정도 사전사후 비교	79

〈 표 3-2-53 〉 참여자 간 협력 정도	80
〈 표 3-2-54 〉 참여자 간 협력 정도 사전사후 비교	80
〈 표 3-2-55 〉 효과적인 운영을 위한 주체별 중요도 구별 사후응답	81
〈 표 3-2-56 〉 대전복지재단 통합사례관리지원단 도움 정도	82
〈 표 3-2-57 〉 대전복지재단 통합사례관리지원단 도움 정도 사전사후 비교	82
〈 표 3-2-58 〉 통합사례관리지원단의 민·관 통합사례관리 네트워크 운영 도움 정도	83
〈 표 3-2-59 〉 통합사례관리지원단의 민·관 통합사례관리 네트워크 운영 도움 정도 구별 비교 ..	83
〈 표 3-2-60 〉 통합사례관리지원단의 민·관 통합사례회의를 통한 수퍼비전 제공 도움 정도 ...	84
〈 표 3-2-61 〉 통합사례관리지원단의 민·관 통합사례회의를 통한 수퍼비전 제공 도움 정도 구별 비교 ..	84
〈 표 3-2-62 〉 통합사례관리지원단의 맞춤형 통합사례관리를 위한 현장지원 강화 도움 정도 ...	85
〈 표 3-2-63 〉 통합사례관리지원단의 맞춤형 통합사례관리를 위한 현장지원 강화 도움 정도 구별 비교 ...	85
〈 표 3-2-64 〉 통합사례관리지원단의 사례관리 유형별 매뉴얼 개발 및 보급 도움 정도	86
〈 표 3-2-65 〉 통합사례관리지원단의 사례관리 유형별 매뉴얼 개발 및 보급 도움 정도 구별 비교 ..	86
〈 표 3-2-66 〉 통합사례관리지원단의 위기사례 개입을 위한 솔루션위원회 수퍼비전 제공 도움 정도 ..	87
〈 표 3-2-67 〉 통합사례관리지원단의 위기사례 개입을 위한 솔루션위원회 수퍼비전 제공 도움 정도 구별 비교 ..	87
〈 표 3-2-68 〉 통합사례관리지원단의 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화 도움 정도 ...	88
〈 표 3-2-69 〉 통합사례관리지원단의 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화 도움 정도 구별 비교 ..	88
〈 표 3-2-70 〉 통합사례관리지원단의 지역사회복지자원 DB를 통한 자원 공유 및 배분 도움 정도 ..	89
〈 표 3-2-71 〉 통합사례관리지원단의 지역사회복지자원 DB를 통한 자원 공유 및 배분 도움 정도 구별 비교 ...	89
〈 표 3-2-72 〉 통합사례관리지원단의 사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육	90
〈 표 3-2-73 〉 통합사례관리지원단의 사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육 도움 정도 구별 비교 ...	90
〈 표 3-2-74 〉 통합사례관리지원단의 세부적 운영 도움 정도	91
〈 표 3-2-75 〉 통합사례관리지원단의 세부적 운영 도움 정도(이어서)	92
〈 표 3-2-76 〉 통합사례관리지원단의 세부적 운영 도움 정도 구별 비교	93
〈 표 3-3- 1 〉 참여 대상자 특성	95
〈 표 3-3- 2 〉 분석영역	96

.. 그림 차례 ..

[그림 1-3-1] 연구절차도	6
[그림 2-1-1] 읍면동 복지허브화 유형	11
[그림 2-2-1] 운영모형	15
[그림 2-2-2] 운영체계	16
[그림 2-2-3] 운영방향	16
[그림 2-2-4] 인력배치(안)	19
[그림 3-1-1] 통합사례관리 실천과정	25
[그림 3-1-2] 종결사례 위기도 변화 그래프	38

요 약

제1장 서론

□ 연구배경 및 목적

- 이 연구는 대전형 통합사례관리사업 모형인 희망티움센터의 효과성을 검증하기 위함임.
- 희망티움센터는 보건복지부가 2014년 7월에 시작한 동복지기능강화 시범사업보다도 앞선 것이자, 통합사례관리사업의 3대 모형 중 하나인 중심 읍면동 강화 모형의 모델임.
- 대전복지재단에서는 희망티움센터의 성과를 분석하고 이를 토대로 대전형 통합사례관리사업의 개선방향을 마련하기 위해 시범사업 첫 해인 2013년부터 희망티움센터 효과성 검증 연구를 수행, 2014년에 1차와 2차 연구보고서를 발간함.
- 이번 연구는 사업 3차년도인 2015년도의 사업성과에 대한 자료를 바탕으로 함.
- 2015년도에는 1차년도부터 사업을 해 온 중구 이외에 대덕구가 추가되어 이 두개 구의 추진현황을 비교하고, 중구의 종단적 자료를 분석함.
- 사업 3년차에 들어선 중구와 처음으로 사업을 시작한 대덕구의 비교를 통해 권역형 사례관리가 자리를 잡아나가는 과정을 그려냄으로써, 중심 읍면동 강화 모형의 정착을 위한 정책적 제언을 도출하고자 함.

□ 연구내용

- 제1장 ‘서론’은 연구배경 및 목적과 연구내용, 연구방법 등 연구의 틀에 대한 개괄임.
- 제2장 ‘희망티움센터 추진경과 및 운영현황’은 2013년 시범사업 실시부터의 추진경과 및 주요성과와 희망티움센터 운영모형과 운영체계, 사업 참여기관들과 기관별 담당자의 역할, 운영조직 등 희망티움센터의 열개를 제시함.
- 제3장 ‘사업효과 분석’은 희망티움센터 사업의 효과를 검증하기 위한 실증자료 분석과 서비스공급자에 대한 설문조사 및 초점집단면접 결과를 분석한 내용임.
- 제4장 ‘결론’은 연구의 주요결과와 이를 통해 이끌어낸 정책제언으로 이루어짐.

□ 연구방법

- ‘희망티움센터 추진경과 및 운영현황’은 행정자료를 활용하여 내용을 분류하고 종합함.
- ‘통합사례관리 성과 분석’은 매뉴얼 상의 실천과제 단계에 따라, 2015년 통합사례관리 추진실적, 통합사례관리 대상자의 위기도 변화내역, 동주민센터 주요민원 대상자의 통합사례관리 의뢰현황 자료를 수집함. 자료는 사회복지통합관리망(행복e음) 전산 데이터를 활용하였고, 통계프로그램을 통해 분석함.
- ‘설문조사 결과분석’은 대전광역시 중구청과 중구 소재 동주민센터, 대덕구청과 대덕구 소재 동주민센터에서 근무하는 사회복지업무담당자와 민간 유관기관 사례관리자를 대상으로 사전조사와 사후조사를 실시하여 자료를 수집함. 설문문항은 조직 및 운영체계, 수행인력에 대한 부분과 희망티움센터 운영의 효과성, 어려움 경감 정도, 전달체계 구축 원칙 전반에 대한 평가로 구성하였고, 통계프로그램을 통해 분석함.
- ‘초점집단면접 결과분석’은 중구와 대덕구의 희망티움센터 업무 담당자 총 33명을 대상으로 실시함. 면접 결과에 대한 분석을 통해 사업 이전보다 나아진 점과 향후 사업의 안정적 정착을 위해 나아져야 할 점 등을 도출함.

제2장 희망티움센터 추진경과 및 운영현황

□ 추진경과

- 2012년 중앙정부 차원에서 희망복지지원단을 핵심주체로 한 복지전달체계 개편을 실시함.
- 대전복지재단에서는 희망복지지원단의 연착륙과 대전형 복지전달체계 모형 구축을 위해 대전시 공공사회복지전달체계 효율화 방안 연구를 수행함.
- 연구결과를 바탕으로 권역동 주민센터 중심의 통합사례관리 시범사업을 ‘중구’를 대상으로 전국 최초로 추진함. 또한 대전형 공공전달체계 모형이 원활하게 정착할 수 있도록 사·도지 원체계인 통합사례관리지원단을 대전복지재단에 설치·운영함.
- 시범사업을 대전형 복지브랜드 희망티움센터로 재디자인하여, 2017년도까지 5개 자치구로 확대되는 기반을 마련함.
- 2015년에는 ‘대덕구’를 포함하여 2개 자치구로 확대운영하였으며, 2016년에는 서구와

유성구가 신규 자치구로 선정되면서 4개 자치구로 확대됨.

- 희망티움센터 사업은 2017년 5개 자치구 전면 확대 이후에도 중앙정부의 기조에 맞는 모형 보완을 위한 후속연구를 지속적으로 추진해갈 계획임.

□ 주요성과

- 대전광역시시는 2012년에 ‘대전시 공공사회복지전달체계 효율화 방안’ 연구결과로 2013년부터 통합사례관리 시범사업을 전국 최초로 추진함.
- 대전복지재단에 통합사례관리 사·도지원체계인 통합사례관리지원단을 전국에서 유일하게 설치·운영하여 보건복지부 희망복지지원단 우수지자체 공모에서 2개 분야에 걸쳐 ‘대상’을 수상함.
- 2014년에는 행정자치부 정부3.0 국민디자인과제 수행을 통해 ‘우수브랜드’로 선정됨.
- 2015년에는 정부3.0 대전시브랜드 수요자 중심의 맞춤형복지 희망티움센터를 2개 자치구로 확대운영하여 보건복지부 희망복지지원단 시도부문 ‘대상’과 대전광역시 경영혁신 우수사례 경진대회 ‘대상’을 수상하는 성과를 거두었음.
- 2016년에는 희망티움센터를 4개 자치구로 확대하고 중앙정부의 ‘읍면동 복지허브화’의 방향에 맞추어 대전형 희망티움센터가 중앙정부가 제시한 권역형 모형의 근간이 될 수 있도록 다양한 노력을 기울여 가고자 함.

□ 운영현황

- 대전형 복지전달체계 희망티움센터 운영의 동력을 제공하기 위해 대전복지재단에 통합사례관리지원단을 설치함.
- 운영모형은 자치구 희망복지지원단을 중심으로 2~3개동을 묶어 권역동을 지정, 권역별로 권역동에 희망티움센터를 설치하여 현장 밀착형 맞춤형 서비스를 제공하고자 함. 또한 대전복지재단에 시도 희망복지지원단 지원체계인 통합사례관리지원단을 운영함으로써 희망티움센터 모형 안착을 지원함.
- 운영체계는 사례공유와 자원연계 활성화를 위해 권역 통합사례관리팀인 희망티움센터를 중심으로 공공 및 민간의 다양한 사례관리 기관이 협력하고 있음.

□ 운영조직

- 자치구 희망복지지원단과 대전복지재단에서 추가 채용하여 파견한 통합사례관리사를 권역동과 일반동의 복지수요를 감안하여 배치하고 복지만두레 민간사례관리지원단 보라미를 권역동과 일반동의 복지수요자를 고려하여 배치함.
- 일반동을 아우르는 민·관 협력 통합사례관리를 통해 권역 활성화와 사업의 안정적인 운영을 도모하고자 권역동에 사회복지 6급을 권역팀장으로 배치하여 역할을 부여함.
- 대전시는 사업에 대한 예산과 운영지원 등을 총괄함.
- 대전복지재단은 사업 주관기관으로 재단 내에 통합사례관리지원단을 설치하여 교육과 솔루션 위원회 운영, 컨설팅 및 네트워크 활성화로 대전형 모형의 안정적 정착을 지원하고, 운영 매뉴얼 개발 및 효과성 검증을 통해 사업에 대한 평가와 확대방안을 마련함.
- 권역통합사례관리팀인 희망티움센터에서는 기존에 자치구 희망복지지원단에서 수행하던 사례발굴 및 직접적인 사례관리를 수행하고, 자치구 희망복지지원단에서는 사업 운영에 대한 총괄 관리와 희망티움센터의 업무조정과 지원, 권역별 성과 및 인력관리를 함.
- 희망티움센터의 권역팀장에게 거점동 이외에 일반동을 아우르는 사례관리 총괄업무를 부여한 점과 복지만두레 보라미에게 사례발굴과 사후 모니터링에 대한 중점역할을 부여한 것이 타 시도와 차별화되는 점임.

제3장 희망티움센터 사업효과 분석

1. 통합사례관리 성과 분석

□ 자료수집

- 2015년의 통합사례관리사업의 성과를 확인하기 위하여, 세 가지 유형의 자료를 수집함.
- 첫째는 연간 통합사례관리 추진실적, 둘째는 2회 이상 통합사례관리를 받은 대상자의 위기도 변화 내역, 셋째는 동주민센터별 주요민원 대상자의 통합사례관리 의뢰 현황임.
- 2013년에 통합사례관리사업을 시작한 중구는 2015년 1월부터 12월까지, 2015년부터 실시한 대덕구는 통합사례관리사 배치가 완료된 2015년 4월부터 12월까지의 자료를 통합사례관리 매뉴얼상의 실천과정의 단계에 따라 수집함.

□ 분석 결과

- 2015년 각 동의 담당공무원이 통합사례관리로 의뢰한 사례수는 중구가 226명, 대덕구가 196명이고, 의뢰된 경로는 주민센터 의뢰가 75.6%, 통합사례관리사에 의한 발굴이 10.7%, 대상자에 의한 요청이 5.2% 정도로 나타남.
- 2015년 12월 말 현재 통합사례관리가 진행된 사례는 총393명으로, 이 중 33.8%(133건)가 2015년 중에 종결되었고, 66.2%(260건)는 2016년으로 넘어간 사례들임. 중구는 종결 사례의 비율이 56.8%가 넘었으나, 2015년 4월 사업을 시작한 대덕구는 진행 중인 사례가 93.3%가 넘음.
- 통합사례관리사가 담당하고 있는 대상자의 전체적인 규모는 총393명이고, 사례관리대상자의 가족들까지 포함한 대상자 수는 973명임. 사례관리대상자를 포함한 가족수는 평균 2.5명이고, 대상가구의 66.8%는 2인 이상이었으며 이 중 22.4%는 4인 이상 가구임.
- 2015년 1년간 통합사례관리를 받은 대상자의 총수를 12월 말 현재 2개 자치구에 배치되어 있는 통합사례관리사의 총수로 나눈 ‘통합사례관리사 1인당 대상자 수’의 평균은 전체집단 21.8명, 중구 21.3명, 대덕구 22.5명임. 가족까지 포함한 사례관리대상자수의 평균은 전체집단 54.1명, 중구 56.2명, 대덕구 51.4명임.
- 통합사례관리사의 채용시점 및 결원기간 등을 고려한 실제 근무일수로 산출한 ‘실근무 통합사례관리사 1인당 대상자 수’의 평균은 전체집단 27.0명, 중구 24.5명, 대덕구 30.8명임. 가족까지 포함하면 전체집단 67명, 중구 64.8명, 대덕구 70.2명임.
- 동담당공무원이 발굴하여 통합사례관리팀에 의뢰하였으나 사례관리 대상자로 선정되지 않은 사례관리 비대상자는 서비스연계 대상자, 미선정 대상자로 구분함. 중구는 발굴된 대상자의 93%가 사례관리 대상자, 각 3.5%가 서비스 연계 대상자와 미선정 대상자가 되었음. 대덕구는 사례관리 대상자 선정 비율이 91.8%로 중구에 비해 약간 낮음.
- 사례관리 유형은 일반사례, 집중사례, 위기사례로 구분함. 일반사례는 문제와 욕구의 심각성이 상대적으로 낮아서 내부 사례회의를 통해 지원과 개입이 가능한 사례, 집중사례는 복합적인 문제를 가지고 있으며 문제와 욕구의 심각성이 높아 민관협력 개입, 외부전문가의 수퍼비전이 필요한 사례임. 위기사례는 복잡적·고질적인 문제를 가지고 있으며 문제와 욕구가 심각하여 다양한 자원연계와 전문적 개입, 관련분야 전문가의 수퍼비전이 필요한 사례임.
- 전체적으로는 일반사례의 비율이 55%였지만, 중구에서는 집중사례가 많음에 비해, 대덕구는 일반사례의 비율이 70.6%로 압도적으로 많음.

- 개입사례 유형은 사례관리사업의 대표적 사례 유형인 알코올중독, 정신질환, 가정폭력, 장애와 기타로 구분함. 단일 유형으로 가장 많은 것은 정신질환으로 중구 31.5%, 대덕구 22.8%이며, 다음은 알코올중독, 장애, 가정폭력 순임.
- 2015년 사례회의 개최건수는 중구는 341건, 대덕구는 245건임. 사례회의 개최 현황을 권역별로 비교해보면, 중구의 권역별 차이가 대덕구보다 큼.
- 2015년에 사례관리 대상자에게 연계된 자원의 총 건수는 중구가 1,662건, 대덕구가 856건임. 연계된 자원의 발굴경로는 기존에 발굴된 자원 활용이 대부분이었고 다음으로 자원 DB 활용이었으며, 신규발굴과 위기사례개입팀을 활용하는 사례는 많지 않음.
- 통합사례관리 대상자 선정부터 종결까지 관리기간은 평균 6.5개월임. 중구의 자료만을 분석하면 평균 6.6개월로 희망티움센터 업무매뉴얼 상의 기준인 6개월에 비해 약 18일 길게 나타났지만, 사례별로 관리기간에 차이가 있어 짧게는 14일, 길게는 370일까지 분포함.
- 통합사례관리 종결 후 각 동담당공무원에 의한 모니터링 건수는 중구 155건, 대덕구 154건으로 차이가 없었지만, 동 간에는 차이가 큼. 중구의 동별 모니터링 실적은 최소 0건에서 최대 21건임에 비해, 대덕구는 최소 0건에서 최대 56건임.
- 사전위기도는 평균 26.3점이었고, 사후위기도는 평균 15.9점으로, 사례관리를 통해 사후 위기도가 감소함. 위기도 변화점수는 사후 위기도에서 사전 위기도를 뺀 값으로 중구와 대덕구 모두 사전 위기도에 비해 사후 위기도가 확연히 낮아짐.
- 주요민원 대상자의 통합사례관리 의뢰 비율은, 중구는 의뢰한 건수가 62%에 그쳤지만 대덕구는 90%에 가까움.

□ 종단적 변화 분석

- 통합사례관리사업의 진행에 따른 변화를 알아보기 위하여, 2015년에 사업 3년차에 들어선 중구의 자료를 분석함. 비교자료는 「통합사례관리 시범사업 효과성 검증 연구Ⅱ(김정득 외, 2014)」 보고서에 제시된 통계치를 활용함.
- 사례관리 대상자 수는 통합사례관리사업 시작 이후에 2배 이상 늘었다가, 2015년에는 다시 사업 이전 수준으로 회복됨.
- 대상자가 사례관리로 의뢰된 경로를 살펴보면, 사업 첫 해에는 통합사례관리에 의한 발굴 비율이 대폭 높아졌다가 2015년에는 다시 낮아졌고, 대신 주민센터 의뢰 비율이 사업 이전 수준으로 높아짐.

- 전반적으로 정신질환 사례가 가장 많고, 2015년에는 그 비율이 30%를 넘음.
- 대상자에게 연계된 자원연계의 전체적 규모는 사업 시작 이후에 늘어남. 대상자 1인당 연계건수는 사업개시년도에는 약간 줄었다가 2015년에 대폭 늘어남.

2. 설문조사 결과 분석

□ 조사 개요

- 대전광역시 중구청과 중구 소재 동주민센터, 대덕구청과 대덕구 소재 동주민센터에서 근무하는 사회복지업무담당자와 민간 유관기관 사례관리자를 대상으로 전수조사를 실시함.
- 설문 문항은 조직 및 운영체계와 수행 인력에 대한 평가, 희망티움센터 운영의 효과에 대한 평가, 사례관리 수행의 어려움 경감 정도, 전달체계 구축 원칙 전반에 대한 평가로 구성함.
- 수집된 자료는 SPSS 20.0을 활용하여 분석함. 빈도, 백분율, 평균 등 기술통계를 중심으로 분석하였고 일부 문항은 중구와 대덕구를 비교하기 위하여 구별 분석을 실시하였으며, t검증을 통해 사전·사후 차이에 대한 검증을 실시함.

□ 조사대상자의 일반적 특성

- 사전조사의 경우 남성이 29.9%(104명), 여성이 70.1%(244명)이었고, 사후조사의 경우 남성이 28.0%(113명), 여성이 72.0%(291명)로 비슷한 분포를 보임. 연령의 평균도 사전조사의 경우 40.1세, 사후조사의 경우 약 40세로 비슷함.
- 사회복지사 1급은 사전조사는 43.7%(149명), 사후조사는 44.8%(178명)이었고, 2급은 사전조사는 22.0%(75명), 사후조사는 27.5%(109명)임. 사회복지사 자격증이 없다는 응답은 사전조사는 34.0%(116명), 사후조사는 27.7%(110명)로 나타남.
- 조사대상자의 근무지별 분포는 구청이 가장 많아 사전조사 33.6%(117명), 사후조사 30.9%(125명)임. 사후조사에서는 민간 유관기관 근무자가 두 번째로 많아 25.7%(104명)이었고, 사전조사에서는 민간 유관기관 근무자가 11.8%(41명)임. 일반동 주민센터에 근무하고 있다는 응답자 수는 사전조사에서는 29.0%(101명), 사후조사에서는 23.5%(95명)이었고, 권역동 주민센터에 근무한다는 응답자 수는 사전조사에서는 24.4%(85명), 사후조사에서는 20.0%(81명)임.

- 담당업무별 현황은, 사회복지직렬이 가장 많았고(사전 40.1%, 사후 37.6%), 사회복지 외 직렬은 사전조사에서는 32.0%(111명), 사후조사에서는 23.6%(94명)임. 민간 유관기관 사례관리자는 앞서 언급했듯이 사후조사에 많이 포함되어 사전조사 12.7%(44명), 사후조사 26.8%(107명)이었으며, 통합사례관리사는 사전조사에서는 7.5%(26명), 사후조사에서는 4.3%(17명)이었고, 복지만두레 보라미는 사전, 사후조사 모두 7.8%(사전 27명, 사후 31명)임.
- 근무유형은 희망복지지원단 외 업무 담당이 사전, 사후조사 모두 가장 많았는데, 사전조사에서는 30.9%(107명), 사후조사에서는 27.8%(107명)이었고, 사후조사에서는 민간 유관기관 사례관리자(27.8%, 107명)가 많이 포함됨. 이를 제외하면 일반동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당, 권역동 주민센터 사례관리 업무 담당 순임.
- 직급은 해당없는 경우를 제외하고 7급이 가장 많아 사전조사에서는 23.2%(80명), 사후조사에서는 15.1%(61명)이었고, 이어서 8급이 사전조사에서는 14.2%(49명), 사후조사에서는 14.6%(59명)임.
- 근무경력 총경력은 5년 미만이라는 응답이 가장 많아 사전조사에서는 36.5%(111명), 사후조사에서는 40.9%(133명)임. 사전조사에서는 20년 이상이 두 번째로 많아 23.7%(72명)이었고, 사후조사에서는 5년 이상 10년 미만이 두 번째로 많아서 19.1%(62명)이었음.
- 사회복지 관련업무 담당경력 또한 5년 미만이라는 응답이 가장 많았는데 사전조사에서는 57.9%(146명), 사후조사에서는 58.6%(163명)임.
- 현 업무 근무경력 사후조사의 경우 1년 미만(30.6%), 3년 이상(27.4%), 1년 이상 2년 미만(21.7%), 2년 이상 3년 미만(20.3%) 순이었고, 사전조사에서는 1년 미만(31.6%), 1년 이상 2년 미만(29.9%), 2년 이상 3년 미만(22.6%), 3년 이상(16.0%) 순임.

□ 희망티움센터의 성과

- 희망티움센터의 전반적인 성과에 대해 ‘성과가 큰 편이다’는 응답이 54.9%(220명), ‘성과가 매우 크다’ 6.7%(27명)로써 응답자의 약 62%는 이 모형에 대해 긍정적으로 평가하고 있음. 5점 기준으로 구별로 살펴보면, 중구는 2014년, 2015년 조사에서 3.6으로 변화가 없고, 대덕구는 사전조사 3.8의 기대치에서 사후조사 3.7로 나타남.
- 희망티움센터가 통합적인 대상자 관리에 어느 정도 적절한지에 대해서 사후조사의 결과는

‘적절하다’ 60.7%(246명), ‘매우 적절하다’ 13.6%(55명)로 2/3이상이 희망티움센터 모형의 적절성에 대해 긍정적으로 평가하고 있음. 5점 기준으로 보면, 사전조사와 사후조사 모두 3.8로 변화가 없었고, 구별로는 유의미한 차이는 아니지만 중구는 3.7에서 3.8로 더 높아졌고 대덕구는 3.9로 사전 사후 간에 차이가 없음.

- 희망티움센터가 사례발굴에 어느 정도 적절한지 살펴본 결과, ‘적절하다’ 58.9%(238명), ‘매우 적절하다’ 11.4%(46명)로 약 70% 이상이 긍정적으로 평가함. 서비스대상자 모니터링 용이성에 대해서도 ‘적절하다’ 58.1%(234명), ‘매우 적절하다’ 9.2%(37명)로 대다수가 긍정적으로 평가함.
- 대상자의 누락 문제에 대해 희망티움센터 운영이 어느 정도 영향을 미쳤는지 살펴본 결과, ‘대체로 감소했다’ 44.4%(180명), ‘매우 감소했다’ 5.2%(21명)로 절반 정도의 응답자가 누락 문제가 감소했다고 평가했지만, ‘별 차이 없다’ 36.0%(146명), ‘대체로 증가했다’ 12.6%(51명), ‘매우 증가했다’ 1.7%(7명)로 여전히 누락 문제에 관심이 필요함.
- 희망티움센터 운영에 따른 서비스 대상자 수 변화에 대해 ‘대체로 증가했다’ 48.6%(196명), ‘매우 증가했다’ 6.9%(28명)로 약 절반 정도의 응답자는 대상자가 증가했다고 평가했으나 ‘별 차이 없다’ 34.7%(140명), ‘대체로 감소했다’도 9.2%(37명)임. 사전 사후를 비교하면 사전조사 3.7, 사후조사 3.5로 낮아졌고 이 차이는 통계적으로 유의미함.
- 희망티움센터가 서비스의 중복 방지에 어느 정도 적절한지에 대해서 ‘적절하다’가 49.4%(200명), ‘매우 적절하다’가 9.6%(39명)로써 긍정적으로 평가하고 있음. 또한 서비스의 중복에 어느 정도 영향을 미쳤는지에 대해 ‘대체로 감소했다’ 41.7%(169명), ‘매우 감소했다’ 3.5%(14명)로 긍정적인 평가도 있지만, ‘별 차이 없다’ 37.5%(152명), ‘대체로 증가했다’ 15.1%(61명), ‘매우 증가했다’ 2.2%(9명)로 여전히 중복 문제에 대해 관심을 더 기울여야 하는 것으로 나타남.
- 희망티움센터의 운영체계가 자원연계망 확대에 ‘적절하다’는 응답은 56.8%(230명), ‘매우 적절하다’가 15.6%(63명)로 상당히 긍정적으로 평가함. 자원연계망 확대에 대해서는 사전 사후 비교도 유의미하게 나타나, 사전조사 3.6, 사후조사 3.8로 증가함. 중구는 2014년에 3.6에서 2015년에는 3.8로 증가하였고, 대덕구의 경우 사전조사 기대치 3.7에서 3.9로 증가함. 지역자원정보 활용 용이성에 대해서도 사후 결과만을 보면 ‘적절하다’ 54.6%(221명), ‘매우 적절하다’ 13.6%(55명)로 약 2/3의 응답자가 긍정적으로 보고 있음. 5점 기준으로, 사후조사 결과의 평균은 3.8로 사전조사 결과인 3.6보다 높음.

- 희망티움센터 운영체계, 업무 분장, 인력 배치 등이 연계 가능한 서비스 수에 미친 영향에 대해 ‘대체로 증가했다’가 54.6%(220명), ‘매우 증가했다’가 5.0%(20명)로 평균 3.6을 나타내었고, 연계 가능한 기관 수는 ‘대체로 증가했다’가 51.0%(206명), ‘매우 증가했다’가 6.2%(25명)로 평균 3.6임. 이는 자원 연계망 확대의 적절성이나 지역자원정보 활용 용이성에 대한 적절성에 대해 평가하였던 3.8에 미치지 못함.
- 사회복지전달체계가 가져야 할 구축 원칙으로 가장 많이 언급되고 있는 것은 통합성, 책임성, 충분성, 접근용이성, 전문성임. 항목에 따라 약 66~73%의 응답자가 개선에 긍정적으로 작용하고 있다고 평가하고 있으며, 긍정적 응답의 비율은 접근용이성, 전문성, 통합성, 충분성, 책임성 순임. 또한 충분성을 제외한 모든 원칙에 대해서 약간씩 증가 추세를 보이고 있으며, 접근용이성과 전문성의 변화 정도는 유의미한 것으로 나타남.

□ 희망티움센터 운영에 따른 업무 부담

- 희망티움센터 운영이 통합사례관리에 대한 업무 부담에 미친 영향은 ‘대체로 증가했다’가 37.0%(150명), ‘별 차이 없다’가 33.3%(135명), ‘대체로 감소했다’가 22.2%(90명), ‘매우 증가했다’가 5.4%(22명), ‘매우 감소했다’가 2.0%(8명)로 나타남.
- 서류(전산)작업은 ‘별 차이 없다’가 41.9%(169명)로 가장 많았지만, ‘대체로 증가했다’ 38.2%(154명), ‘매우 증가했다’ 9.2%(37명)로 증가했다고 평가한 응답이 많은 편임.
- 악성민원인에 대한 부담은 별 차이 없다는 응답을 제외하면 ‘대체로 감소했다’는 응답이 29.2%(118명), ‘매우 감소했다’ 4.2%(17명)로 ‘대체로 증가했다’ 23.5%(95명), ‘매우 증가했다’ 4.0%(16명)보다 약간 더 많음.

□ 희망티움센터가 업무 수행에 주는 도움

- 악성민원인이나 고질적 사례대상자 등으로 인한 업무 부담 경감에 대해 ‘도움이 된다’가 51.1%(207명), ‘매우 도움이 된다’가 10.1%(41명)로 응답자의 약 61%는 긍정적으로 평가하고 있음. 중구는 사전조사 결과 3.3에서 사후조사 결과 3.6으로 도움의 정도를 긍정적으로 평가하는 것이 늘었고, 대덕구도 3.5의 기대치에서 3.7로 증가함.
- 업무 분장을 통한 유기적 팀워크에 대한 평가도 긍정적으로 변화하여 사전조사에서는 도움이 된다는 긍정적인 평가가 약 52%였는데, 사후조사에서는 약 62%로 10%p 증가함.

대덕구는 기대치가 높아 긍정적인 변화가 유의미한 정도는 아니었지만, 중구의 경우 사전 조사 3.3에서 사후조사 3.6으로 긍정적인 평가가 늘어났고 통계적으로 유의미함.

- 상급자의 업무 인식 전환도 중구는 사전조사 3.3, 사후조사 3.5로 긍정적인 평가가 늘었고, 대덕구는 3.4의 기대치에서 사후조사 3.6으로 늘어남. 사후조사 결과를 보면 ‘도움이 된다’ 44.3%(179명), ‘매우 도움이 된다’ 11.9%(48명)로 약 56%가 긍정적으로 평가함.
- 희망티움센터 운영이 민·관 유관부서 간 협력에 어느 정도 도움이 되었는지에 대해 ‘도움이 된다’가 53.2%(215명), ‘매우 도움이 된다’가 14.1%(57명)이었고, 평균 3.8로써 사전조사 때의 평균 3.6보다 긍정적으로 평가함. 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력도 ‘도움이 된다’ 51.2%(207명), ‘매우 도움이 된다’ 15.8%(64명)로써 약 67%가 긍정적으로 평가함. 중구는 사전조사 3.5에 비해 사후조사 3.7로 증가하였으며 통계적으로 유의미함.

□ 업무 수행에서 겪는 어려움

- 업무 과중(시간 부족)에 대해 ‘보통이다’가 44.6%(180명)로 가장 많았지만, ‘어렵다’가 38.1%(154명), ‘매우 어렵다’가 11.1%(45명)로 약 50%의 응답자가 업무 과중으로 인한 어려움을 지적하였고, ‘어렵지 않다’는 6.2%(25명)에 불과함. 중구는 2014년에 3.3에서 이번 조사의 경우 3.6으로 어려움을 느끼는 정도가 커졌고, 통계적으로 유의미함.
- 사례관리 지식 및 기술의 부족으로 인한 어려움에 대해 52.9%(213명)는 ‘보통이다’라고 응답했지만, 31.5%(127명)는 ‘어렵다’고 응답했고, ‘매우 어렵다’는 2.7%(11명)임.
- 수퍼비전 부족의 어려움에 대해서도 ‘어렵다’ 32.6%(131명), ‘매우 어렵다’ 3.7%(15명)로 응답자의 약 1/3은 어려움을 느끼고 있음. 중구는 사전 사후를 비교해보면 3.0에서 3.3으로 늘어났고, 통계적으로 유의미함.
- 상급 기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족의 어려움도 수퍼비전의 부족에 따른 어려움과 비슷하여, ‘어렵다’가 30.7%(123명), ‘매우 어렵다’가 6.5%(26명)임. 중구는 사전조사에서 평균 3.1이었는데, 사후조사에서 3.3으로 나타났고, 통계적으로 유의미함.
- 활용 가능한 사례관리 교육프로그램 부족으로 인한 어려움에 대해 ‘보통이다’ 51.2%(207명), ‘어렵다’ 29.7%(120명), ‘매우 어렵다’ 2.7%(11명)이었으며, ‘어렵지 않다’ 15.3%(62명), ‘전혀 어렵지 않다’ 1.0%(4명)임. 중구의 경우 3.0에서 3.2로 늘어난 데 비해, 대덕구의 경우 3.4에서 3.2로 줄었고, 둘 다 모두 통계적으로 유의미함.

- 지역사회 자원 부족으로 인한 어려움에 대해 ‘어렵다’는 35.6%(144명), ‘매우 어렵다’는 5.0%(20명)로 약 41%는 어려움을 겪고 있는 것으로 나타남. 중구는 3.1에서 3.3으로 어려움이 약간 커졌고, 대덕구는 3.5에서 3.4로 어려움이 약간 줄어든 것으로 나타남.
- 지역사회 기관의 연계 부족으로 인한 어려움에 대해서는 ‘어렵다’가 33.4%(134명), ‘매우 어렵다’가 3.5%(14명)임. 중구는 3.1에서 3.2로 어려움이 커졌고, 대덕구는 3.4에서 3.2로 어려움이 약간 줄어든 것으로 나타남.
- 민·관 유관부서 간 협력의 어려움에 대해서 ‘어렵다’가 30.0%(120명), ‘매우 어렵다’가 4.0%(16명)이었으며, 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력의 어려움에 대해서도 ‘어렵다’가 27.1%(109명), ‘매우 어렵다’가 3.2%(13명)로 나타남.

□ 개선되어야 할 점

- 희망티움센터가 잘 운영되기 위해 개선되어야 할 점은, 사전 사후 모두 1순위로 ‘전담사례 관리 인력의 충원(사전 27.4%, 사후 34.7%)’을 꼽았고, 다음으로는 ‘사례관리자의 전문성(사전 19.8%, 사후 19.1%)’, ‘서비스 연계를 위한 자원망 구축(사전 15.5%, 사후 12.1%)’, ‘제공 가능한 자원이나 서비스의 확보(사전 12.5%, 사후 8.5%)’ 순임.
- 사례관리 대상자 수준에 따라 어느 기관이 주로 담당하는 것이 적절한지에 대해, 일반사례 관리는 사전 사후 조사 모두 동주민센터가 담당하는 것이 적절하다는 응답이 약 69%로 가장 많았고, 집중사례관리는 권역 희망티움센터가 담당하는 것이 가장 적절하다는 응답이 사전, 사후 각각 46.8%, 44.7%로 가장 많음. 위기(전문)사례관리는, 사전조사는 민간 유관기관이 36.6%, 권역 희망티움센터가 32.8% 순이었으나, 사후조사는 권역 희망티움센터가 40.2%, 민간 유관기관이 37.1% 순임.
- 담당기관의 적절성을 공공기관과 민간기관의 응답자로 구별하여 살펴보면, 일반사례관리는 근무기관에 관계없이 동주민센터가 주요 담당기관으로 적절하다고 응답한 반면, 집중사례 관리나 위기(전문)사례관리는 공공기관의 응답자는, 집중사례관리는 사전 사후 모두 권역 희망티움센터를 1순위로 응답하였고, 위기(전문)사례관리의 경우 사전조사는 민간 유관기관, 사후조사는 권역 희망티움센터가 적절하다는 응답이 가장 많음. 하지만 민간기관에 근무하는 경우, 집중사례관리, 위기(전문)사례관리 모두 사후조사는 민간 유관기관이 적절하다는 응답이 가장 많음.

□ 희망티움센터 운영 체계 및 업무 수행

- 희망티움센터는 권역동 통합사례관리팀 팀장, 통합사례관리사를 주축으로 권역동 및 일반 동 사회복지직 및 일반 행정직원, 보라미, 구청 희망복지지원단과 동장의 업무(역할) 분장 및 협력이 중요함. 업무 분장이 어느 정도 명확한지 살펴보면, ‘명확한 편이다’ 37.7%(152명), ‘매우 명확하다’ 5.2%(21명)였고, ‘그저 그렇다’ 40.0%(161명), ‘불명확한 편이다’ 14.4%(58명), ‘매우 불명확하다’ 2.7%(11명)임.
- 협력 정도에 대해서는 ‘잘된 편이다’가 49.9%(200명), ‘매우 잘된다’가 4.7%(19명)이었고, ‘그저 그렇다’가 39.9%(160명), ‘안된 편이다’가 5.2%(21명)임.
- 희망티움센터가 잘 운영되기 위한 주체별 중요도를 살펴보면, 10점 기준에 통합사례관리사가 8.5로 가장 높았고, 다음으로 사례관리 담당공무원(8.1), 구청 희망복지지원단(8.0), 권역팀장(7.9), 보라미(7.6) 순임.

□ 통합사례관리지원단의 역할

- 통합사례관리지원단이 희망티움센터 운영의 지원 등 업무 수행에 어느 정도 도움이 되고 있는가에 대해 ‘도움이 된다’가 61.2%(243명), ‘매우 도움이 된다’가 12.3%(49명)로 상당히 긍정적으로 평가함(평균 3.8). 중구, 대덕구 모두 사전조사보다 사후조사 수치가 증가하였고, 중구는 사전조사 3.5, 사후조사 3.8로 유의미하게 증가함.
- 민·관 네트워크 운영의 활성화를 위한 통합사례관리지원단의 협의회 운영이나, 선진지 견학, 워크숍 등과 같은 사업에 대해 ‘도움이 된다’가 51.5%(200명), ‘매우 도움이 된다’가 13.1%(51명)로 약 65%의 응답자가 긍정적으로 평가함(평균 3.7).
- 권역 통합사례회의를 지원하기 위한 권역별 전문 슈퍼바이저 배치, 슈퍼비전 제공에 대해 ‘도움이 된다’가 51.4%(199명), ‘매우 도움이 된다’가 17.8%(69명)로 상당히 긍정적으로 평가함(평균 3.8).
- 통합사례관리지원단의 컨설팅이나 위기사례개입팀 구축 및 활용 등에 대해 ‘도움이 된다’ 52.5%(202명), ‘매우 도움이 된다’ 15.1%(58명)로 긍정적으로 평가함(평균 3.8).
- 사례관리 유형별 매뉴얼 개발과 보급에 대해 ‘도움이 된다’가 51.7%(200명), ‘매우 도움이 된다’가 12.4%(48명)로 약 64%의 응답자가 긍정적으로 평가함(평균 3.7).
- 전문가들로 구성된 솔루션위원회를 통한 정기적인 슈퍼비전의 도움 정도에 대해 ‘도움이

된다'가 48.2%(186명), '매우 도움이 된다'가 18.7%(72명)로 상당히 긍정적으로 평가하고 있음(평균 3.8).

- 통합사례관리지원단의 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화를 위한 긴급지원 연결, 심리지원, 한국수력원자력 멘토링 지원 등에 대해서는 '도움이 된다'가 55.2%(213명), '매우 도움이 된다'가 17.9%(69명)로 약 73%의 응답자가 긍정적으로 평가하여 통합사례관리지원단의 각 사업 중 가장 많은 도움이 되는 사업으로 평가함(평균 3.9).
- 통합사례관리지원단에서는 지역사회복지자원 DB를 구축하여 자원 정보를 공유하고 있음. 이에 대해 '도움이 된다'가 54.5%(211명), '매우 도움이 된다'가 11.1%(43명)로 긍정적으로 평가하고 있음(평균 3.7).
- 통합사례관리지원단에서 실시하는 실무자들을 위한 사례관리 역량강화교육에 대해서는 '도움이 된다'가 52.3%(203명), '매우 도움이 된다'가 17.0%(66명)로 약 70%의 응답자가 사례관리 역량교육에 대해 긍정적으로 평가함(평균 3.8).

3. 초점집단면접 결과 분석

□ 조사 개요

- 초점집단면접 수행기간은 2015년 12월 16일부터 17일까지이며, 참여자는 2015년 통합사례관리 희망티움센터 사업을 수행한 중구 및 대덕구 희망티움센터 업무 주 담당자로 총4개 집단임. 여기에 추가로 2015년 11월 21일 보건복지부 주관으로 본 사업의 효과성 관련 민간·공공 유관기관 담당자 초점집단면접 내용을 일부 포함하였음.

□ 내용 분석결과

- 사업 이전보다 나아진 점과 향후 사업의 안정적 정착을 위해 나아져야 할 점 등 2가지의 주제영역과 4가지 개념범주, 23개의 의미범주가 도출됨.
- 본 사업의 이해관계자와 실무자의 생생한 현장경험 인식을 통해 희망티움센터 사업이 전달체계 개선의 주요 과제인 맞춤형 복지나 복지체감도 향상, 누락 및 중복 방지, 지역자원의 효율적 활용 등을 실현하는데 어느 정도의 효과성을 갖는지 분석함.

□ 전반적 성과

- 일선의 사회복지직 공무원들은 희망티움센터 사업이 전달체계 5개 원칙에 상당히 부합하는 사업이라고 인식하고 있음. 사례관리에 대한 업무부담이 경감되었고 서비스의 접근용이성이 개선되어 대상자 체감도에 긍정적 영향을 주게 되었다고 여김.
- 서비스의 통합성은 서비스대상자의 욕구충족이나 문제해결이 연속적인 일련의 급여나 서비스를 통해 해결하는 것을 의미하며, 대전 희망티움센터 운영체계는 이에 매우 적합한 모델이라는 시각이 많음. 다양한 공공 및 민간 전문가의 참여를 통한 문제접근과 해결이 가능해졌다는 점을 장점으로 꼽고 있음.
- 충분성은 사회복지전달체계가 제공하는 급여나 서비스가 개인이나 사회적인 문제를 해결할 수 있을 만큼 충분한 양과 질, 기간을 확보하고 있는지를 의미함. 희망티움센터는 지역사회 인적·물적 자원 네트워크 구축과 복지자원 공유시스템 활성화를 통해 서비스의 충분성을 제고시킨 것으로 평가받고 있음.
- 책임성은 서비스대상자의 욕구나 문제에 전달체계가 제대로 대응하는지, 서비스 이용과정에서의 불편함을 제시하여 개선할 수 있도록 의견 수렴 장치가 마련되어 있는지를 말함. 현재 희망티움센터는 전자의 요건을 어느 정도 갖추고 있으나 불편함을 소통하는 창구는 공식적으로 마련되지 않음.
- 권역동 희망티움센터는 접근성을 높였다는 점과 지역주민들이 편안하게 상담할 수 있는 장소가 되었다는 점, 서비스 접근이 용이해졌다는 점, 서비스를 보다 신속하게 대응할 수 있다는 점에서 대상자의 만족도를 제고시키는데 일조하였다고 평가받고 있음.
- 실무담당자들에 대한 다각적인 훈련 및 교육 프로그램 등을 통해 서비스 전문성이 상당부분 향상되었다고 인식함.

□ 조직변화 성과

- 통합사례관리사는 장기적으로 동일한 업무를 담당할 수 있다는 점에서 서비스의 연속성을 높이는데 기여하는 것으로 평가됨.
- 희망티움센터는 운영체계에 따라 주기적으로 권역별 통합사례회의가 열리고, 사례관리대상자와 관련하여 다양한 사람들과의 협의를 통해 가장 합리적인 결정을 내리는 시스템을 갖추. 전문기관에 의뢰된 사례 또한 의뢰 이후 협력관계가 지속적으로 이루어짐.

- 복지사각지대에 있는 대상자 발굴을 통해 사회안전망을 구축하는 것은 공공사례관리 사업의 중요한 목표임. 독거노인과 거동이 불편한 장애인의 경우 서비스정보 습득에 취약하며 서비스 접근이 용이하지 않기 때문에 찾아가는 서비스가 절실히 필요함. 희망티움사업을 통해 권역에 배치된 통합사례관리사와 복지만두레 보라미의 역할이 지지받고 있는 이유임.
- 통합사례관리의 특성상 서비스대상자에 대한 사후관리와 지속적인 모니터링은 필수적임. 희망티움사업을 통해서 통합사례관리사와 복지만두레 보라미가 이러한 업무를 담당하고 있지만, 어느 수준까지 누가 수행하는 것이 바람직한가에 대한 논의는 여전히 큰 과제임.
- 공공이나 민간기관을 통해 제공되는 유사한 복지사업들이 일부 대상자에게 집중되거나 중복되는 현상이 있음. 이러한 문제점 해결을 위해 조정과 통제시스템이 필요함. 희망티움사업의 권역별 통합사례회의는 이러한 점을 보완할 수 있는 하나의 대안으로 자리 잡고 있음. 서비스대상자에 대한 정보 공유, 소통으로 서로의 역할을 분담할 수 있고, 보다 많은 대상자에게 서비스를 제공할 수 있도록 해주었음.
- 통합사례관리는 다양한 욕구와 문제를 가지고 있는 대상자에게 적절한 서비스를 제공하기 위해 충분한 인적·물적 자원의 확보가 중요함. 이전까지는 찾아오는 자원을 관리하는 정도였으나 희망티움센터를 통해 활발한 자원발굴이 이루어지고 있음. 특히 물적 자원뿐 아니라 다양한 분야의 전문가에 이르기까지 발굴되는 자원의 영역이 확대됨.
- 구 희망복지지원단과 대전복지재단 통합사례관리지원단에 자원담당 통합사례관리사를 배치하여 자원발굴과 자원정보제공 및 공유를 지원하고 있으며, 지역복지자원에 대한 총체적 파악과 원활한 자원의 발굴 및 공유를 위해 ‘지역사회복지자원 DB(티움앱)’가 구축됨.

□ 역할수행상의 어려움

- 새로운 제도의 시행으로 담당자에게 또 하나의 신규업무가 부가될 것이라는 우려는 늘 예견됨. 복지서비스의 효과성과 효율성을 제고하기 위한 새로운 시도들이 담당자의 업무를 증가시키고 새로운 역할부여에 따른 심리적 부담을 갖도록 함.
- 서비스의 통합성은 다양한 기관이 상호 밀접한 관계를 맺고 협력할 때 가능함. 일선 현장에서 이러한 공조체계를 방해하는 요인으로 기관실적에 대한 평가체계를 꼽고 있음.
- 통합사례관리지원단에서는 전문성을 갖추 수 있도록 다양한 교육 기회를 제공하고 있는데, 권역사례회의와 솔루션위원회, 교육, 워크숍, 각종 컨설팅 등 빈번한 회합으로 상관의 눈치를 봐야 하거나 본연의 업무에 지장을 받게 된다는 어려움이 있음.

- 공공조직의 특성상 사회복지직 공무원이 보직이동과 휴직 등의 이유로 잦은 자리이동을 한다는 점이 큰 문제점으로 지적됨. 또한 민간인의 신분으로 공공 업무를 담당하는 통합사례관리사가 경험하는 어려움은 처음 접하는 행정적 절차가 어색하다는 점과 공공조직문화에 익숙해지기까지 시간이 걸린다는 점임. 담당자로서 업무처리상 일정 정도의 권한부여가 필요하지만 신분상의 제약이 따름.

□ 효과적 사업수행을 위한 조건들

- 희망티움센터는 공공의 행정절차상 조직 최고 의사결정자의 의지가 사업에 반영됨. 사업의 유지, 퇴보, 발전의 문제는 자치단체장과 해당부서장의 권한에 의해 좌우될 수 있음.
- 복지대상자를 담당하는 업무는 심리적으로 상당한 직무 스트레스를 경험할 수 있음. 사업에 대한 조직 상관의 열정과 관심, 실무자에 대한 격려와 배려는 중요한 지원이 됨. 또한 동주민센터의 조직구조상 기관장인 동장님의 역할이 매우 중요함. 사업의 필요성과 중요성에 대해 동장님이 어떠한 인식을 갖고 있느냐가 업무수행에 영향을 미치기 때문임.
- 실무자는 희망티움사업에 대한 홍보가 필요하다고 생각함. 사업추진 과정에서 보여준 성공적 사례나 미담에 대한 홍보를 통해 일반인의 인식이 나아질 때 민간자원발굴이 원활하고 연계가 수월해질 것으로 기대하고 있음.
- 급격한 복지환경의 변화와 다양한 문제에 대한 개입을 위해 전문성이 요구됨. 실무자들의 업무 필요성에 대한 인식을 토대로 다양한 주제와 수준별 역량강화 프로그램에 참여할 수 있도록 해야 함. 본 사업이 3년차에 접어들면서 해당업무에 익숙해진 선임 실무자들이 나오고 있고 이들을 통한 동료컨설팅이 실무자의 업무 역량강화에 매우 유용할 수 있음.
- 하나의 구에서 시행되었던 희망티움사업이 확대되면서, 역할에 대한 재조정이 필요함. 대전광역시 브랜드사업인 만큼, 시에서는 큰 줄기의 조정 역할을 해야 하며, 자치구에서는 사업이 순항할 수 있도록 역할을 분명히 수행해야 함.
- 통합사례관리의 효과적인 수행은 지역사회 민관 복지서비스 유관기관과의 유기적 협력을 통해서 가능함. 전문적 개입을 필요로 하는 경우가 많아 이러한 사례를 연계할 수 있는 전문기관이 필요하지만, 수요에 비해 공급이 절대적으로 부족함.
- 통합사례관리사 대부분은 계약직으로 채용하고 2년 근속하는 경우 무기계약직으로의 전환을 권장함. 그러나 이러한 지침은 지켜지지 않고 있으며 경력에 상관없이 동일한 임금체계와 근무조건하에 일하고 있음. 통합사례관리사의 불안정한 고용조건은 개인만의 문제가 아니라 담당업무의 지속성과 연속성, 전문성에 영향을 주고 결국 사업의 효율성을 저해함.

제4장 결론

1. 주요결과

□ 희망티움센터 정착과정에서 나타난 변화

○ 통합사례관리 대상자 규모 및 특성의 변화

- 한 지역 내에서 사례관리가 필요한 대상자의 수는 거의 일정하기 때문에 사업 연차가 늘어나면서 대상자 규모 증가세의 정체는 자연스러운 현상임. 하지만 더 집중적이고 장기적인 개입을 필요로 하는 대상자들의 규모는 증가함.
- 사례관리팀의 업무량은 대상자 수가 늘어나는 것보다 더 많이 늘어날 수 있으므로, 담당자의 전문성 향상과 업무 효율화를 통해 사례관리 역량을 지속적으로 높여나가야 함.

○ 권역동 사례집중현상 완화

- 중구에서 권역동 집중현상이 해소된 것은 권역동이 일반동을 지원하는 본연의 역할에 충실하게 되었으며, 일반동의 사례관리 담당공무원들이 권역동을 신뢰하고 권역 사례관리팀에 사례를 활발하게 의뢰하게 되었음을 보여줌.
- 대덕구나 신규 사업 자치구들에서도 사업의 경험이 쌓이면서 권역동 집중현상을 해소해 갈 것이라 기대됨.

○ 통합사례관리 절차의 안정화

- 사업경험이 쌓이면서 대상자 발굴부터 대상자 선정, 서비스계획 수립과 제공, 종결과 사후관리까지 통합사례관리의 절차가 예외적인 사례가 줄어들면서 안정화되는 추세임.

□ 희망티움센터 사업의 효과

○ 접근성 강화로 복지체감도 향상

- 대상자 밀착형 사례관리를 통해 서비스에 대한 만족도가 높아졌고, 특히 복지사각지대에 놓여있던 시민들의 복지체감도가 향상됨.

○ 질 높은 맞춤형 서비스 이용

- 사례관리 전문인력인 통합사례관리사가 권역동에 배치됨으로써, 대상자에 대한 욕구조사와 사례회의, 서비스 제공계획 수립 및 점검 등의 통합사례관리 실천과정이 전문적이고 치밀하게 이루어짐.
- 권역별 사례관리팀과 민관협력기관이 함께 참여하는 통합사례회의를 통해 지역의 유관기관들과의 협력관계가 구축되고, 위기사례 개입을 위한 솔루션위원회를 통해 외부전문가들의 수퍼비전을 받을 수 있게 되어, 전문적인 사례관리가 가능하게 됨.

○ 지역 내 자원연계로 지역사회 안정적 적응

- 희망티움센터를 중심으로 권역별 민관사례관리 네트워크가 구축되고, 구 희망복지지원단에 배치된 자원관리 통합사례관리사에 의해 구 단위 자원개발 및 관리가 체계적으로 진행됨으로써 지역복지자원의 발굴과 활용이 활성화되고, 자원연계의 전체적 규모가 늘어남.

○ 공공 통합사례관리 업무의 효율화

- 전체적인 사례관리 업무가 늘어나고, 집중적인 개입을 필요로 하는 대상자가 증가하고 있는 상황을 고려하면, 희망티움센터 사업을 통해 사례관리 시스템이 체계화됨으로써 사례관리 업무를 좀 더 효율적으로 수행할 수 있게 됨.

○ 주요민원 대상으로 인한 업무부담의 경감

- 사례관리 관계자들을 대상으로 한 설문조사 결과, 희망티움센터 사업이 악성민원인이나 고질적 사례대상자들로 인한 업무부담 경감에 도움이 된다는 응답이 많았음.
- 사례관리에 전문성이 있는 통합사례관리사의 개입이 복지행정은 물론 전반적인 동주민센터 운영을 효율화하여, 궁극적으로 주민의 삶의 질 개선에도 큰 기여를 할 수 있음.

2. 제언

○ 통합사례관리사업 성과관리 체계 개선

- 일반적으로 통합사례관리사업의 성과는 양적 지표로 산출됨. 일률적인 평가를 위해서는 어쩔 수 없는 측면이지만, 대상자 한 명 한 명에 대한 집중적·장기적 개입이 필요한 사례관리의 특성상, 단기적인 양적 지표 중심의 성과관리 체계는 사업을 왜곡시킬 우려가 큼.

- 취약계층의 인구 구성 및 지역 복지자원의 규모 등 통합사례관리사업의 성과에 영향을 미칠 수 있는 변수를 고려한 성과관리 체계의 필요성은 더 커질 것임.
- 대상자 특성에 맞는 자원이 얼마나 적절하게 연계되었는지, 해당 자원을 연계함으로써 사례관리의 효과성에 어떤 영향을 미쳤는지 등 질적 성과를 파악할 수 있는 지표가 필요함.

○ 주체별 역할 가이드라인 준수

- 사업에 참여하는 다양한 주체들 간 협력시스템의 작동 여부는 통합사례관리 성공의 관건임. 따라서 주체들 간의 역할정립이 필요함.
- 물리적 환경 공유보다도 지휘체계의 일원화가 통합사례관리사업의 효과성 증진에 더 큰 영향을 미치기 때문에, 지휘체계를 담당하고 있는 권역팀장의 역할은 희망티움센터의 업무영역이 넓어질수록 더 중요해질 것임.
- 광역지자체로서 대전광역시의 역할은 광역지자체만이 할 수 있는 관리와 지원을 하는 것임. 예산지원과 인센티브 제공 등으로 자치구의 역량발휘를 지원하고, 광역 복지자원 개발과 광역 민관협력 네트워크 구축으로 자치구 간 복지불균형을 해소해야 함.
- 희망티움센터의 강점 중 하나는 통합사례관리지원단의 전문적·체계적 지원이기 때문에, 통합사례관리지원단은 희망티움센터 안착을 위한 지원에 집중해야 함.
- 희망티움센터가 활성화되기 위해서는 센터 운영을 총괄하고 대상자와 관련된 행정정보를 관리하는 자치구가 중심점이 되어야 함.

○ 공공부문-민간부문 간의 명확한 역할 설정

- 사례관리를 첫 번째 기능으로 삼고 있고, 사례관리 경험과 역량이 풍부한 사회복지사들을 보유하고 있으며, 견실한 지역사회 내 네트워크를 가지고 있는 민간복지기관들과의 공고한 협력관계 구축은 통합사례관리사업의 안착을 위한 관건임.
- 통합사례관리 실천과정의 어느 지점에서 어떤 방식으로 협력할 것인지에 대한 명확한 지침이 설정되어야 하며, 대전시의 상황에 적합한 역할 분담 체제를 구축해야 함.

○ 사업 정착 과정에 따른 단계별 지원방안 마련

- 통합사례관리사업에서도 사례관리 사업의 발전단계에 따른 차별화된 지원이 필요함.
- 사업 시행 초기에는 참여주체들에 대한 교육이나 의견을 조율하기 위한 회의가 많이 필요

하지만, 사업경험이 쌓이고 사업절차가 안정화되면 교육이나 회의의 필요성은 상대적으로 줄어들게 됨.

- 사업단계별로 맞닥뜨리게 되는 어려움들을 구체화하고 이에 맞춘 좀 더 세심한 지원 방안이 마련되어야 함.

○ 통합사례관리사 고용 안정성 확보

- 통합사례관리사는 희망티움센터 운영에서 실질적인 핵심인력임에도 불구하고, 고용 안정성 측면에서는 여전히 매년 계약을 갱신해야 하는 상황임.
- 풍부한 사례관리 경험을 가진 통합사례관리사들의 고용 안정성이 보장되지 않은 탓에 희망티움센터 운영의 효과성은 물론, 궁극적으로는 대전시민의 복지수준 향상에도 악영향을 미치게 됨.
- 희망티움센터의 성공적인 안착을 위해 기여해 온 통합사례관리사들이 안정된 고용환경에서 전문성을 충분히 발휘할 수 있도록, 제도적인 뒷받침이 마련되어야 함.

제1장

서론



제1장 서론

제1절 연구배경 및 목적

이 연구는 대전형 통합사례관리사업 모형인 희망티움센터의 효과성을 검증하기 위한 것이다. 2013년 중구에서 시범사업으로 시작한 ‘희망- T(Tree)움’은 최초의 권역형 통합사례관리 모형으로서 전국적인 주목을 받았고, 2014년에는 정부3.0 국민디자인과제의 우수브랜드로 선정되었다. 2015년에 정부3.0 대전시브랜드과제 희망티움센터로 재디자인하면서 대덕구까지 확대되었고, 올해에는 서구와 유성구가 포함되었다.

보건복지부의 2016년 대통령 업무보고자료가 잘 보여주듯이, 읍면동 중심의 복지전달체계 강화, 일명 ‘읍면동 복지허브화’는 이제 우리나라 복지정책의 화두는 물론, 읍면동의 행정시스템과 기능 전환을 추동하는 대세가 되었다. 2016년 1월 20일 보건복지부는 2016년 업무계획을 발표하면서, 첫 번째 중점과제로 읍면동의 복지기능을 대폭 강화하여 읍면동 주민센터를 복지허브화하는 ‘읍면동 복지허브화’를 들고, 이를 위해 700개 읍면동에 맞춤형 복지 전달팀을 설치하겠다고 밝혔다.

희망티움센터는 보건복지부가 2014년 7월에 시작한 동복지기능강화 시범사업보다도 앞선 것이다. 통합사례관리사업의 3대 모형 중 하나인 ‘중심 읍면동 강화 모형’의 모델이기도 하다. 우리나라 복지전달체계의 역사적 변화를 이끌어내는데 중요한 역할을 한 희망티움센터의 효과성을 검증하는 것은, 대전시는 물론 중앙정부의 복지정책 방향을 설정하는데 중요한 의미를 갖는다.

대전복지재단에서는 희망티움센터의 성과를 분석하고 이를 토대로 대전형 통합사례관리사업의 개선방향을 마련하기 위하여, 시범사업 첫 해인 2013년부터 ‘희망티움센터 효과성 검증 연구’를 수행해왔다. 2014년에 발간된 1차와 2차 연구보고서는 대전형 통합사례관리사업의 정착과정을 보여주는 중요한 기록이자, 권역형 통합사례관리사업의 가능성을 보여주는 자료이기도 하다.

이번 연구는 사업 3차년도인 2015년도의 사업성과에 대한 자료를 바탕으로 한 것이다. 2015년도에는 1차년도부터 사업을 해 온 중구 이외에 대덕구가 추가되었기 때문에, 이 두 개의 구의 추진 현황을 비교하고, 중구의 종단적 자료를 분석하여 희망티움센터의 정착과정에서 어떤 변화가 일어

나는지를 밝히는 과업이 추가되었다. 아울러 사업 3년차에 들어선 중구와 처음으로 사업을 시작한 대덕구의 비교를 통해 권역형 사례관리가 자리를 잡아나가는 과정을 그려냄으로써, 중심 읍면동 강화 모형의 정착을 위한 정책적 제언을 도출하고자 한다.

제2절 연구내용

이 보고서는 전체 4개장으로 구성되었다. 제1장 ‘서론’은 연구배경 및 목적과 연구내용, 연구방법 등 연구의 틀에 대한 개괄이다. 제2장 ‘희망티움센터 추진경과 및 운영현황’은 3장과 4장의 내용을 정확하게 이해하기 위해 꼭 필요한 정보들을 담았다. 2013년 시범사업 실시부터 올해 서구와 유성구가 선정되기까지의 추진경과 및 주요성과와 함께, 희망티움센터 운영모형과 운영체계, 대전광역시·대전복지재단·자치구·권역통합사례관리팀·협력기관 등 사업에 참여하는 기관들과 기관별 담당자들의 역할을 포함한 운영조직 등 희망티움센터의 얼굴이 제시되어 있다.

제3장 ‘사업효과 분석’은 희망티움센터 사업의 효과를 검증하기 위한 실증자료 분석과 서비스 공급자에 대한 설문조사 및 초점집단면접 결과를 분석한 내용으로 이루어져 있다. 제1절 ‘통합사례관리 성과분석’을 위해 사용된 실증자료는 통합사례관리 추진실적과 사례관리 대상자의 위기도 변화 내역, 동주민센터별 주요민원 대상자의 통합사례관리 의뢰현황 등이다. 제2절 ‘설문조사 결과분석’은 중구와 대덕구의 구청 및 동주민센터에 근무하는 사회복지업무담당자와 민간 유관기관 사례관리자 등을 대상으로 실시한 사전 및 사후조사 내용을 분석한 결과이다. 제3절 ‘초점집단면접 결과분석’은 희망티움센터사업을 통해 서비스를 제공하는 공급자들인 희망복지지원단 관계자, 권역동 사례관리팀장, 사례관리 담당공무원, 통합사례관리사 등 4개 집단에 대한 인터뷰 결과를 분석하여, 사업의 효과와 효과적 사업수행을 위한 조건들을 찾아낸 결과이다.

마지막으로 제4장 ‘결론’은 연구의 주요결과와 이를 통해 이끌어낸 정책제언으로 이루어졌다. 제1절 주요결과에서는 중구의 종단적 자료에 대한 분석과 중구와 대덕구 간의 비교를 통해 사업경험의 누적에 따른 운영방식과 성과의 변화에 대해 살펴보았다. 이와 더불어 실증자료 분석, 설문조사, 초점집단면접을 통해 찾아낸 희망티움센터사업의 효과를 이용자인 사례관리대상자와 공급자인 사례관리 담당자 측면에서 제시했다. 제2절 정책제언에서는 주요결과를 바탕으로 희망티움센터 사업의 효과성 제고를 위한 방안을 제안했다.

제3절 연구방법

1. 추진경과 및 운영현황

통합사례관리사업의 개괄적 설명을 위해 행정자료를 활용하여 사업의 추진경과와 운영 모형, 체계, 방향, 조직, 성과 등의 내용을 분류하고 종합하였다.

2. 통합사례관리 성과 분석

2015년 통합사례관리사업의 성과를 확인하기 위하여 통합사례관리 매뉴얼 상의 실천과제 단계에 따라 자료를 수집하였다. 자료는 세 가지 유형으로, 2015년 통합사례관리 추진실적, 통합사례관리 대상자의 위기도 변화내역, 동주민센터 주요민원 대상자의 통합사례관리 의뢰 현황이다.

중구는 2013년부터 시범사업의 형태로 통합사례관리사업을 실시하였기 때문에 2015년 1월부터 12월까지의 자료를 사용하였고, 2015년에 사업을 실시한 대덕구는 통합사례관리사 배치가 완료된 2015년 4월부터 12월까지의 자료를 사용하였다. 시청을 통해 협조 공문 요청과 작성 틀을 제공하여 메일로 수거한 자료로써 사회복지통합관리망(행복e음) 전산 데이터의 내용을 활용하였다.

3. 설문조사 결과분석

설문조사는 대전광역시 중구청과 중구 소재 동주민센터, 대덕구청과 대덕구 소재 동주민센터에서 근무하는 사회복지업무담당자(사회복지직렬, 사회복지 외 직렬, 통합사례관리사, 복지만두레 보라미)와 민간 유관기관 사례관리자를 대상으로 사전조사와 사후조사를 실시하였다. 구청을 통해 각 동으로 협조요청 공문을 발송하고, 담당공무원을 통해 구청 과별로, 동주민센터별로, 기관별로 설문지를 배포한 후 우편으로 수거하였다.

중구는 2013년부터 시범사업의 형태로 통합사례관리사업을 실시하여 이미 2회의 효과성 검증이 이루어졌기 때문에, 중구의 사전조사는 「통합사례관리 시범사업 효과성 검증 연구Ⅱ(김정득 외, 2014)」의 데이터를 사용하였다. 조사기간은 2014년 7월 21일부터 8월 1일까지로, 총 250명을 전수 조사하였다. 이 중 219부를 회수하였고, 부실한 응답의 설문지를 제외하여 216부를 분석하였다. 대덕구는 2015년 통합사례관리사업 초기에 실시한 사전 설문조사 데이터를 사용하였다. 조사기간은 2015년 5월 26일부터 5월 29일까지로, 총 230명을 전수 조사하였고 이 중 133부를

회수분석하였다. 사후조사는 2015년 12월 1일부터 12월 18일까지 총 508명을 대상으로 전수 조사하여 이 중 405부를 회수분석하였다.

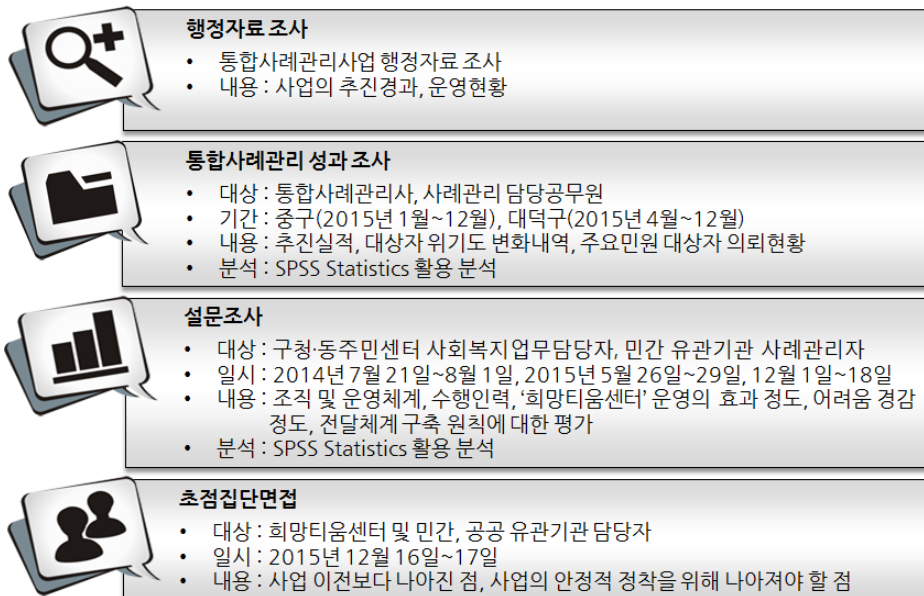
설문문항은 조직 및 운영체계, 수행인력에 대한 부분과 희망티움센터 운영의 효과가 어느 정도 인지에 대한 평가, 어려움 경감 정도, 전달체계 구축 원칙 전반에 대한 평가로 구성하였다.

4. 초점집단면접 결과분석

초점집단면접(Focus Group Interviews, FGI)은 중구와 대덕구의 희망티움센터 업무를 담당하고 있는 희망복지지원단 관계자, 권역동 사례관리팀장, 사례관리 담당공무원, 통합사례관리사, 민간 유관기관 담당자 총 33명을 대상으로 실시하였다. 참여자에게는 질문지를 먼저 제공하여 활발하게 의견을 개진할 수 있도록 하였고, 사전에 동의를 구해 면접 내용을 녹음하여 분석에 활용하였다. 조사기간은 2015년 12월 16일부터 17일까지이다. 결과분석을 위해 2015년 11월 21일 보건복지부에서 주관한 통합사례관리사업 효과성 관련 민간·공공 유관기관 담당자 초점집단면접을 함께 활용하였다.

면접 결과에 대한 분석을 통해 사업 이전보다 나아진 점과 향후 사업의 안정적 정착을 위해 나아져야 할 점 등을 도출하였다.

[그림 1-3-1] 연구절차도



제2장

희망티움센터 추진경과 및 운영현황



제2장 희망티움센터 추진경과 및 운영현황

제1절 추진경과 및 주요성과

1. 통합사례관리 시범사업 실시

복지서비스와 사회복지 예산의 급증에도 불구하고 복지사각지대 발생과 복지서비스의 분절현상으로 맞춤형 복지에 대한 비판이 지속적으로 제기되어 왔다. 이에 2012년 중앙정부 차원에서 희망복지지원단을 핵심 주체로 한 복지전달체계 개편을 실시했다.

대전복지재단에서는 희망복지지원단의 연착륙과 대전형 복지전달체계 모형 구축을 위해 ‘대전시 공공사회복지전달체계 효율화 방안’ 연구를 수행했다. 연구결과를 바탕으로 자치구 중심의 희망복지지원단 통합사례관리를 권역동 주민센터 중심으로 세분화한 통합사례관리 시범사업을 ‘중구’를 대상으로 전국 최초로 추진하였다. 또한 대전형 공공복지전달체계 모형이 원활하게 정착할 수 있도록 사도지원체계인 통합사례관리지원단을 대전복지재단에 설치·운영 하였다.

2. 정부3.0 국민디자인과제 수행

현행 복지전달체계의 쟁점이 되는 사회복지 전문인력의 부족, 서비스 중복과 누락을 예방하기 위한 통합시스템의 부족, 공급자 중심의 복지전달체계 등의 문제점을 해소하기 위해 대전형 동 통합사례관리 시범사업을 실시한 결과, 사회복지전달체계 원칙인 통합성, 접근용이성, 책임성, 전문성 등이 개선되고, 지역자원 연계나 전문지원체계 구축으로 관계자들의 역량이 크게 향상된 것으로 나타났다.

이용자의 접근성을 높인 전달체계 개편에 이어 수요자 중심의 맞춤형 복지전달체계 구현을 위해 행정자치부 정부3.0 국민디자인 과제를 수행하여 ‘우수브랜드’로 선정되었다. 이러한 성과를 바탕으로 시범사업을 대전형 복지브랜드 희망티움센터로 재디자인하여, 2017년도까지 5개 자치구로 확대되는 기반을 마련하였다.

3. 희망티움센터 확대 추진

2년간 추진한 ‘중구’ 시범사업을 정부3.0 대전시 브랜드과제 희망티움센터로 재디자인하면서 2015년에 ‘대덕구’를 포함하여 2개 자치구로 확대·운영하였으며, 2016년에는 서구와 유성구가 신규 자치구로 선정되면서 4개 자치구로 확대되었다.

2015년 10월, 보건복지부는 ‘동 복지 허브화’를 위한 통합사례관리 운영모형을 <표 2-1-1>에 서와 같이 3가지(읍면동 강화 모형, 중심 읍면동 강화 모형, 시군구 강화 모형)로 제시하고, 지역 특성에 맞게 선택적으로 운영하도록 했다. 대전시의 희망티움센터는 ‘중심 읍면동 강화모형’(권역형)의 대표적인 사례로서 운영의 탄력을 받게 되었다.

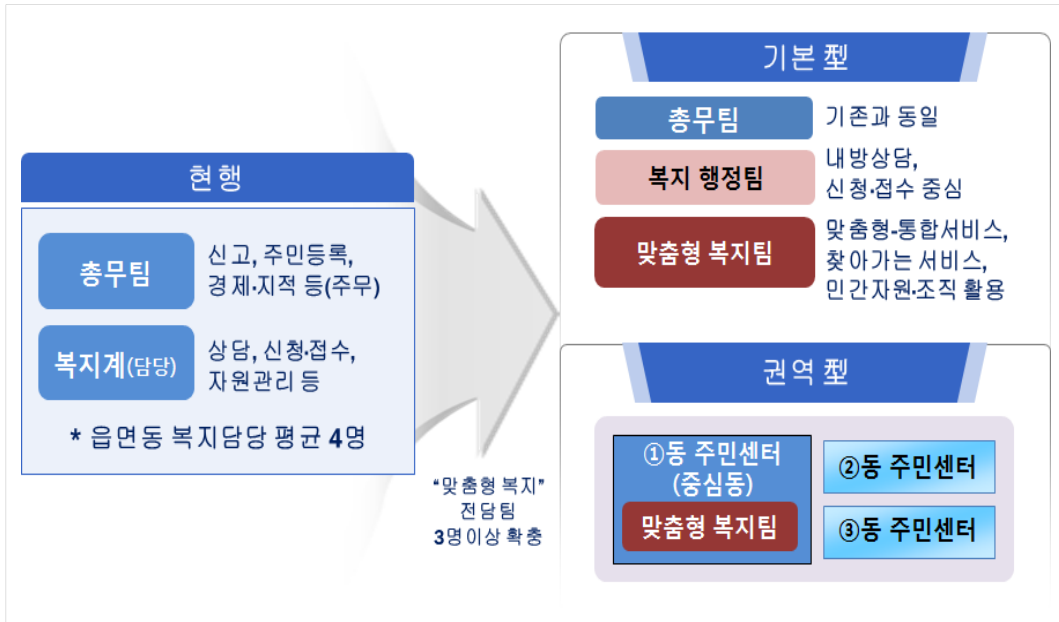
대전시는 소수의 구와 지리적 인접성 등 규모의 경제가 작동하는 지역환경을 가지고 있어, 모든동에 인력을 배치하지 않더라도 접근성과 효율성을 확보할 수 있다. 또한 인구수와 복지수요자 비율 및 분포 특성상 ‘중심 읍면동 강화 모형’을 통해 통합사례관리 접근성과 전문성, 중심동과 일반동의 분업화 효과를 높일 수 있다. 희망티움센터 사업은 2017년 5개 자치구 전면 확대 이후에도 중앙정부의 기조에 맞는 모형 보완을 위한 후속연구를 지속적으로 추진해갈 계획이다.

< 표 2-1-1 > 모형별 운영체계

모형명	운영체계
읍면동 강화 모형	개별동 단위로 대상자 발굴 및 초기상담, 통합사례관리, 사후관리, 자원관리 및 민관협력 구성운영 직접 수행
중심 읍면동 강화 모형	인근 일반동 2~3개가 하나의 권역으로 이뤄진 중심 읍면동에서 사례관리, 자원관리 및 민관협력을 주도적으로 수행하고, 일반동은 대상자 발굴, 초기상담 및 사후관리를 수행
시군구 강화 모형	시군구 희망복지지원단이 통합사례관리 업무를 주도적으로 수행하고 읍면동은 초기상담과 사후관리 수행

출처 : 통합사례관리 업무매뉴얼 안내(보건복지부, 2015. 10.)

[그림 2-1-1] 읍면동 복지허브화 유형



출처 : 보건복지부 '읍면동 복지허브화' 추진계획(2016. 1.)

4. 운영성과

대전형 복지전달체계 희망티움센터 운영이 4년차에 접어들었다. 지금까지 중앙정부 차원에서 복지전달체계 개편과 관련한 다양한 연구와 시도가 있어 왔지만 지방자치단체의 여건을 고려하지 않은 획일적이고 지속적이지 못한 시도로 시범사업에만 그치고 말았다. 그러나 대전광역시는 2012년에 '대전시 공공사회복지전달체계 효율화 방안' 연구결과로 2013년부터 통합사례관리 시범사업을 전국 최초로 추진하였고, 대전복지재단에 통합사례관리 사·도지원체계인 통합사례관리지원단을 전국에서 유일하게 설치·운영한 결과 보건복지부 희망복지지원단 우수지자체 공모에서 2개 분야에 걸쳐 '대상'을 수상하였다.

2014년에는 시범사업 내실화를 위한 원년으로 행정자치부 정부3.0 국민디자인과제 수행을 통해 '우수브랜드'로 선정되었다. 이를 기반으로 2015년에는 정부3.0 대전시브랜드 수요자 중심의 맞춤형복지 희망티움센터를 2개 자치구로 확대운영하여 보건복지부 희망복지지원단 시도부문 '대상'을 수상하였으며, 대전광역시 경영혁신 우수사례 경진대회에서도 '대상'을 수상하는 대외적인 성과를 거두었다.

2016년에는 4개 자치구 확대는 물론 중앙정부의 ‘동 복지허브화’의 방향에 맞추어 대전형 희망티움센터가 중앙정부가 제시한 권역형 모형의 근간이 될 수 있도록 다양한 노력을 기울여 가고자 한다.

〈 표 2-1-2 〉 연차별 운영성과

2012년	■ 대전시 공공사회복지전달체계 효율화방안 연구(대전복지재단, 2012)
2013년	■ 대전복지재단 내 ‘통합사례관리지원단’ 설치 ■ 통합사례관리 시범사업 추진(전국 최초) : ‘중구’ - 희망복지지원단 우수지자체 공모 2개분야 ‘대상’ 수상(보건복지부)
2014년	■ 행정자치부 정부3.0 국민디자인과제 수행 : 우수브랜드 선정 ※ 2017년까지 5개 자치구 단계적 확대 기반 마련
2015년	■ 정부3.0 대전시브랜드과제 희망티움센터 확대추진 : ‘대덕구’ - 보건복지부 희망복지지원단 시도부문 ‘대상’ (2015.12.) - 대전광역시 경영혁신 우수사례 경진대회 ‘대상’ (2015.12.)
2016년	■ 정부3.0 대전시브랜드과제 희망티움센터 연차별 확대 운영 - 2016년 / 4개구 확대, 2017년 / 5개구 확대

제2절 운영현황

1. 대전시 복지수요자 현황

대전시에는 5개 자치구 79개 동이 있으며, 인구는 <표 2-2-1>에서와 같이 1,518,775명에 597,008가구이며, 이 중 국민기초생활보장수급자와 차상위계층을 포함한 복지수요자 수는 89,041명에 54,106가구이다. 자치구별 복지수요자 수는 서구가 23,375명, 동구가 22,658명, 중구가 18,291명 순이며, 인구수 대비 복지수요자 비율은 동구, 대덕구, 중구 순이다.

통합사례관리를 중심으로 하는 희망티움센터 사업은 복지수요자 수나 비율이 높은 자치구를 대상으로 우선 추진하는 것이 바람직하나 자치구의 여건을 고려하여 공모를 통해 운영 자치구를 선정하고 있다. 중구(2013년), 대덕구(2015년), 서구·유성구(2016년) 순으로 단계적으로 확대해 가고 있으며 2017년까지 동구를 포함하여 5개 자치구로 전면 확대해갈 계획이다.

〈 표 2-2-1 〉 대전시 복지수요자 현황

단위 : 동, 명, 가구, %

구분		계	동구	중구	서구	유성구	대덕구
동 수		79	16	17	23	11	12
인구 수	인원	1,518,775	239,579	256,186	490,859	335,312	196,839
	가구	597,008	100,635	103,285	189,068	126,969	77,051
복지수요자 수 (기초수급+차상위)	인원	89,041	22,658	18,291	23,375	9,875	14,842
	가구	54,106	14,264	11,028	13,758	6,023	9,033
복지수요자 비율 (복지수요자 수/인구 수)	인원	5.9	9.5	7.1	4.8	2.9	7.5
	가구	9.1	14.2	10.7	7.3	4.7	11.7

출처 : 사회보장정보시스템 자료(2015. 12. 31.기준)

2. 통합사례관리지원단 사업현황

대전형 복지전달체계 희망티움센터 운영의 동력을 제공하기 위해 대전복지재단에 설치한 통합 사례관리지원단은 <표 2-2-2>에서와 같이 6개 영역의 사업을 운영하고 있다. 2013년 통합사례 관리지원단 신설 당시에는 6개 영역의 사업을 시범사업 자치구인 ‘중구’에 집중운영하였으며, 그 이후에는 사업지역과 비사업지역으로 대상을 구분하여 운영하고 있다.

사업지역인 중구·대덕구를 대상으로는 권역 수퍼비전체계 구축 및 민·관 소통체계 활성화를 위한 협의회나 워크숍 등 통합사례관리 네트워크 사업과 컨설팅과 위기사례개입팀¹⁾을 구축하여 운영하는 맞춤형 현장지원을 하고 있으며, 지역사회복지자원DB를 구축하여 민·관 자원공유 및 배포 활성화에 주력하고 있다. 이 밖에도 위기가정지원체계 강화와 역량강화교육, 사례관리 매뉴얼 등 다양한 발간물을 개발·배포하여, 비사업지역까지 포함한 5개 자치구의 민·관 유관기관의 사례관리를 지원하고 있다.

1) 정신질환, 알코올중독에 의한 자타해 위협상황 및 지역주민 피해 발생 등 긴급하고 집중적인 개입이 필요한 위기 사례에 즉각적, 체계적으로 대응하기 위해 권역별로 구축한 민관협력 네트워크로서, 소방서(119구급대), 경찰서(지구대/파출소), 정신보건전문기관, 가정폭력 및 성폭력 전문기관 등으로 구성됨.

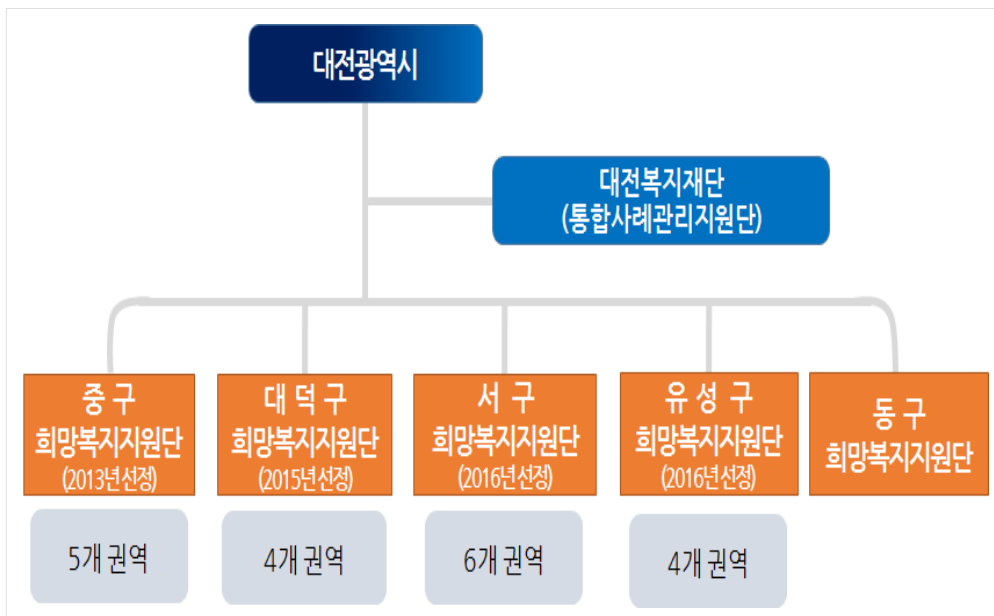
< 표 2-2-2 > 2015년 대전복지재단 통합사례관리지원단 사업현황

구분	사업내용/실적	대상
만관 통합사례관리 네트워크	- 통합사례관리 관계자 협의회 - 통합사례관리 관계자 워크숍 및 선진지 견학 - 희망티움센터 수퍼비전체계 구축(9개권역) - 권역 통합사례회의 추진	만관 유관기관 관계자 (중구/대덕구)
맞춤형 현장지원	- 시스템 안착 및 성과관리 컨설팅 - 권역별 위기사례개입팀 구축(9개팀) 및 운영 - 희망티움센터 환경 개선(3개소)	희망티움센터 관계자 (중구/대덕구)
지역사회 복지자원DB 활성화	- 지역사회복지자원DB 구축 및 운영 - 지역사회복지자원 총조사 및 업데이트 - 지역사회복지자원DB 찾아가는 설명회 - 자원 공유 및 배포(2,779개구)	만관 유관기관 관계자 (중구/대덕구)
위기가정 지원	- 위기사례개입 솔루션위원회 운영(월2회) - 사각지대 발굴 및 위기가정지원(95사례) - 가족공동체복원 「희망티움사업」 운영	만관 유관기관 관계자 (5개구)
역량강화 교육	3개 과정, 14강좌, 492명 : 통합사례관리 관계자 사례관리 기초교육 : 통합사례관리 가이드라인교육 : 지역사회 알코올 사례관리 실천교육 1기, 2기 : 현실치료를 적용한 상담훈련(기본) : 현실치료를 적용한 상담훈련(심화) : 동기면담 원리와 실천 교육 : 업무매뉴얼 교육 : 팀장역할 교육 : 대상관계이론과 정신분석학 이해 교육 : 지역사회 정신질환 사례관리 실천교육 : 자살위험군 대상자 사례관리 실천교육 : 가정폭력, 성폭력 이해 및 사례중심 실천교육 : 사례관리 관계자 소진 예방 및 힐링프로그램	만관 유관기관 관계자 (5개구)
홍보 및 발간물 배포	- 업무매뉴얼 발간 및 배포 - 유형별 사례관리 핸드북 발간 및 배포 - 연차별 효과성 검증III 연구 및 배포 - 우수사례 및 감동에세이집 발간 및 배포 - 리플렛 제작 및 배포	만관 유관기관 관계자 (5개구)

3. 운영모형

희망티움센터 사업의 운영모형은 [그림 2-2-1]과 같다. 자치구 희망복지지원단을 중심에 두고 2~3개동을 묶어 권역동을 지정하고, 권역별로 권역동에 희망티움센터를 설치하여 접근성 있는 현장 밀착형 맞춤형 서비스를 제공하고자 하였다. 또한 대전복지재단에 사·도 희망복지지원단 지원체계인 통합사례관리지원단을 전국에서 유일하게 설치·운영함으로써, 대전형 복지전달체계인 희망티움센터 모형 안착을 지원하여 전문적이고 체계적인 사업운영을 도모하고 있다.

[그림 2-2-1] 운영모형



4. 운영체계

희망티움센터 운영체계의 특성은 [그림 2-2-2]와 같이 권역 통합사례관리팀인 희망티움센터를 중심으로 공공 사례관리 체계와 민간의 다양한 사례관리 기관이 협력하여 사례공유와 자원연계 활성화로 중복과 누락을 방지하는 민·관 협력의 통합사례관리 체계라는 것이다.

[그림 2-2-2] 운영체계



5. 운영방향

본 사업의 목적달성을 위해 중점적으로 추진되었던 것은 운영체계와 인력 재배치, 전담기구 설치를 통한 사업지원시스템 구축 등이다. 이에 따른 구체적인 주요 운영방향은 [그림 2-2-3]과 같다.

[그림 2-2-3] 운영방향



1) 최일선 현장중심 사례관리 과정의 체계화

현행 구 희망복지지원단과 동주민센터 간의 사례관리 수행업무를 동주민센터 중심으로 전환하여 복지수요자 또는 사례관리 대상자 중심으로 동주민센터에서 초기상담, 계획수립, 개입, 사후관리 등이 실천될 수 있도록 사례관리업무를 일원화하는 방향으로 인력을 전진배치하였다. 이는 동주민센터가 담당하고 있는 최일선 창구의 기능이 보다 활성화될 필요가 있으며, 이곳에 추가 인력을 배치하여 사례관리 대상자에 대한 현장밀착형 서비스를 수행할 수 있도록 사례관리 수행체계를 재조정한 것이다.

2) 공공사례관리의 대상 및 수준의 명확화

공공영역에서 모든 수준의 사례를 전적으로 관리한다는 것은 사실상 불가능하며, 현실적으로 수행 가능한 범위에서 사례관리의 범위를 설정해야 한다. 따라서 공공사례관리는 탈빈곤과 자립을 목표로 국민기초생활보장수급자와 차상위계층 등 복합적인 욕구를 지닌 개인이나 가족을 주된 대상으로 우선 개입한다. 정신질환이나 알코올중독 등 만성적인 질환으로 장기간 전문사례관리가 필요한 경우에는 민간의 사례관리 전문기관에 의뢰하거나 민·관 협력을 통해 통합사례관리가 가능하도록 사례관리 시스템을 체계화하였다. 그러나 최근 공공사례관리 부문의 인력확충과 동주민센터 ‘맞춤형 복지 전담팀’ 등의 설치 등에 따라, 민·관협력 통합사례관리 수행을 위한 주체 간의 역할정립과 협의·조정 필요성이 제기되고 있다.

3) 전문사례관리 지원기능의 강화

전문적인 사례관리 운영에 관한 수퍼비전 제공과 통합사례관리 교육 등 통합사례관리 네트워크 지원, 맞춤형 컨설팅, 권역별 위기사례개입팀 구축, 사례관리 매뉴얼 개발과 효과성 검증 연구 등 대전형 모형 안착을 위한 현장지원, 민·관 자원공유망인 지역사회복지자원DB 구축, 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원 등의 전문적인 지원체계가 뒷받침 될 때 효과적인 사업운영이 가능할 것으로 보인다. 따라서 이러한 전문적인 기능수행은 현행의 공적 전달체계 내에서 담당하는데 한계가 따르기 때문에 본 사업에서는 대전복지재단 내에 통합사례관리지원단을 설치·운영하여 다각적으로 전문사례관리를 지원할 수 있는 수행기구를 갖추었다.

4) 정책수용도를 고려한 복지수요 중심의 단계적 확대

대전형 공공사회복지전달체계 개선으로서 통합사례관리체계의 재구조화에 무엇보다도 중요한 고려사항은 현실적용 가능성 및 지방자치단체에서의 수용가능성이다. 특히 업무조정에 따른 조직의 재구조화 및 인력배치 문제는 현행 공공행정 체계와의 공존 여부, 기초자치단체장의 의지, 예산충당 가능성 등의 문제와 결부되어 있다.

따라서 본 사업의 시스템을 일률적으로 적용하기에 앞서, 중앙정부의 전달체계 개선 방향과 사업수행 자치구의 여건을 고려하여 권역을 구분하고, 권역 통합사례관리팀인 희망티움센터에 사례관리 전문 인력인 통합사례관리사를 전진배치하여 운영한 후, 수행결과에 대한 효과성 검증과 중앙정부의 기조에 맞춘 단계적 확산과 모형 보완을 시도하고자 한다.

5) 민간사례관리 전문인력의 채용 및 활용

사례관리 업무는 단순히 복지급여 제공에 국한되지 않고 전문적인 서비스 제공을 필요로 하기 때문에 적극적인 전문가의 개입이 요구된다. 그러나 현재 자치구와 동에 배치되어 있는 사회복지 공무원은 다양한 복지업무 수행으로 전문적인 사례관리 업무수행에 어려움이 있다. 따라서 사례관리를 전담하고 전문성을 증진하기 위해 민간전문인력인 통합사례관리사를 충원하여 권역통합사례관리팀인 희망티움센터에 전진배치하였다.

또한 대전형 민간전달체계의 하나인 복지만두레 민간사례관리지원단 ‘보라미’를 팀 협력체제로 합류시켜 운영의 효율성을 높였다. 지역사회에 대한 이해도가 높은 ‘보라미’를 사례관리팀의 일원으로 투입함으로써 복지수요자가 쉽게 접근하도록 하고 수요자 발굴 및 복지사각지대 해소를 위해 지역주민의 상황이나 생활여건 등에 관한 모니터링을 수행하도록 하였다.

6. 운영조직

1) 인력배치

사업의 효과적 운영을 위해 자치구 희망복지지원단과 대전복지재단에서 추가 채용하여 파견한 통합사례관리사를 권역동과 일반동의 복지수요를 감안하여 전진배치하였다. 특별히 복지만두레 민간사례관리지원단 ‘보라미’를 권역동과 일반동의 복지수요자를 고려하여 추가배치하였다. 또한

일반동을 아우르는 민·관 협력의 통합사례관리를 통해 권역 활성화와 사업의 안정적인 운영을 도모하고자 권역동에 사회복지 6급을 권역팀장으로 배치하여 중요한 역할을 부여하였다.

권역동의 기본적인 인력배치는 [그림 2-2-4]와 같이 6급팀장+사례관리담당공무원 1명+통합사례관리사 2명+보라미 2명이다. 일반동의 경우에는 사례관리담당공무원 1명+보라미 2명으로 구성되어 있다. 또한 ‘읍면동 복지허브화’ 시행을 위해 2015년부터 확충된 사회복지공무원을 권역동에 우선 배치하여 사례관리 전담업무를 수행하도록 조정해 가고 있다. 2016년부터는 희망티움센터 운영 자치구 중 대덕구 법2동과 서구 월평2동이 보건복지부 ‘읍면동 복지허브화’ 선도지역으로 선정되어 ‘맞춤형 복지전담팀’을 설치하고 복지6급과 사회복지공무원 2명을 추가 배치하여 찾아가는 맞춤형 복지서비스를 수행해갈 계획이다.

[그림 2-2-4] 인력배치(안)



※ 출처 : 희망티움센터 업무매뉴얼(대전복지재단, 2016) p.9

2) 역할분담

기관별 주요업무와 담당자별 세부적인 업무분장은 <표 2-2-3>과 같다. 대전시는 사업에 대한 예산과 운영지원 등을 총괄하고, 대전복지재단은 사업 주관기관으로서 재단 내에 통합사례관리 지원단을 설치하여 교육과 솔루션위원회 운영, 컨설팅 및 네트워크 활성화를 통해 대전형 모형이

안정적으로 정착될 수 있도록 지원하고, 운영매뉴얼 개발 및 효과성 검증을 통해 사업에 대한 평가와 확대방안을 마련한다. 권역통합사례관리팀인 희망티움센터에서는 기존에 자치구 희망복지지원단에서 수행하던 사례발굴 및 직접적인 사례관리를 수행하고, 자치구 희망복지지원단은 사업 운영에 대한 총괄 관리와 희망티움센터의 업무조정과 지원, 권역별 성과 및 인력관리가 주요업무이다.

기관별 세부적인 역할분담은 <표 2-2-4>와 같다. 희망티움센터의 권역팀장에게 거점동 이외에 일반동을 아우르는 사례관리 총괄업무를 부여한 점과 복지만두레 보라미에게 사례발굴과 사후 모니터링에 대한 중점역할을 부여한 것이 타 시도와 차별화되는 점이다.

< 표 2-2-3 > 기관별 주요업무

구분	주요역할
대전광역시	■ 자치구 희망복지지원단 및 희망티움센터 총괄관리 ■ 자치구 희망복지지원단 성과 및 실적관리 ■ 희망티움센터 예산지원 및 운영 자치구 포상인센티브 지원 ■ 정부3.0 대전시 브랜드과제 수행 지원
대전복지재단 (통합사례관리지원단)	■ 민간 협력 사례관리 네트워크 구축 및 운영 지원 ■ 모형 인착을 위한 희망티움센터 운영 지원 ■ 지역사회복지지원DB 구축 및 활성화 ■ 사각지대 발굴 및 위기가정지원체계 강화 ■ 민간 사례관리 종사자 역량강화 교육 ■ 사업 효과성 검증 및 운영 매뉴얼 개발 ■ 정부3.0 대전시 브랜드과제 수행
자치구 (희망복지지원단)	■ 자치구 희망티움센터 성과 및 인력관리 ■ 자치구 지역사회복지지원DB 관리 ■ 방문형사업 연계 및 협력사업 추진 ■ 민간 사례관리 네트워크 교류기반 마련 ■ 일반동 사후모니터링 점검 및 위기사례(솔루션위원회) 의뢰
권역통합사례관리팀 (희망티움센터)	■ 대상 사례 발굴 및 사례관리 업무수행 ■ 권역 통합사례회의 개최 및 솔루션위원회 상정 ■ 희망티움센터 성과 및 인력관리
협력기관 (복지관, 학교 등 유관기관)	■ 대상자 정보 공유 및 서비스 공동연계-의뢰-이관 ■ 권역별 통합사례회의 및 솔루션위원회 사례상정 및 참여 ■ 사례 중복, 누락대상자 스크리닝과 발굴 및 추천 연계

〈 표 2-2-4 〉 기관별 담당자의 세부적인 역할분담(희망복지지원단 및 희망티움센터)

구분		주요 역할
희망복지지원단	팀장 (사회복지 6급)	- 자치구 희망티움센터 운영 총괄 - 통합사례관리 대상가구 유형별 현황관리 총괄 - 자원관리 및 지역사회보호체계 운영 총괄 - 권역동 복지업무 기능강화 총괄
	담당자 (사회복지 7급)	- 자치구 희망티움센터 성과 및 인력관리 - 권역별 통합사례관리 대상가구 유형별 현황관리 - 공공서비스(방문형 사업) 연계 관리 - 권역별 사례관리팀 조정 및 지원(사례회의 및 솔루션위원회 상정) - 통합사례관리사 급여 및 사례관리 업무
	자원담당 통합사례관리사	- 자치구 자원개발 및 관리 활성화 - 자치구 지역사회복지지원 DB관리 및 업데이트 - 권역별 민간 자원정보 안내 및 자원연계 지원
권역동 (희망티움센터)	동장	- 희망티움센터 운영 총괄
	권역팀장 (사회복지 6급)	- 희망티움센터 통합사례관리 총괄 조정 - 권역별 내부사례회의 운영(주사례관리자 지정 및 사례관리 유형 구분) - 희망티움센터 통합사례회의 운영 - 권역단위 지역자원 발굴 관리 및 공공서비스 연계 - 서비스 제공계획 수립, 서비스 점검결과 확인 - 희망티움센터 실적 및 인력관리
	통합사례관리 담당공무원 (사회복지 7급)	* 희망티움센터 통합사례관리 업무 주관 - 통합사례관리 대상자 유형별 현황관리 및 보고 - 내부사례회의 정기적 추진(제공계획 수립, 서비스 점검 결과, 종결 확인) - 사회보장정보시스템(행복e음) 승인요청사항 사전 확인점검 - 권역단위 자원발굴 관리 및 공공서비스 연계 지원 * 해당동 통합사례관리 업무 - 통합사례관리 대상자 발굴-접수-의뢰 - 사회보장정보시스템(행복e음) 초기상담 후보자 등록 - 사례관리 종결가구 사후 모니터링 - 통합사례회의, 솔루션위원회 참석 - 민간 서비스 연계협력 지원
	통합사례관리사	- 통합사례관리(주사례관리사) 업무 수행 - 사례관리 후보자 욕구조사 - 대상자 선정 및 유형분류 - 서비스제공계획 수립-서비스연계-점검-평가-종결 - 희망티움센터 내부사례회의 진행 - 통합사례회의 및 솔루션위원회 상정 및 참여 - 사례관리 대상가구별 문서 및 자료관리 - 권역단위의 자원개발 및 자원관리
	보라미	- 대상자 발굴 및 초기상담 - 통합사례관리 대상자 사후 모니터링 - 방문상담 동행, 안부전화 - 복지만두레 업무지원

〈 표 2-2-5 〉 기관별 담당자의 세부적인 역할분담(일반동 및 협력기관)

구분		주요역할
일반동	동장	- 희망티움센터 통합사례관리 운영 지원
	통합사례관리 담당공무원 (사회복지 7급)	- 통합사례관리 대상자 발굴-접수-의뢰 - 사회보장정보시스템(행복e음) 초기상담 후보자 등록 - 사례관리 종결가구 사후 모니터링 - 통합사례회의, 솔루션위원회 참석 - 민관 서비스 연계협력 지원
	보라미	- 대상자 발굴 및 초기상담 - 통합사례관리 대상자 사후 모니터링 - 방문상담 동행, 안부전화 - 복지만두레 업무지원
협력기관	복지관, 학교 등 유관기관	- 대상자/서비스 정보공유 및 서비스연계 - 사례관리 서비스 제공 및 사후관리 - 권역 통합사례회의/솔루션회의 사례상정 및 참여 - 사례관리 대상가구 발굴 및 추천

제3장

희망티움센터 사업효과 분석



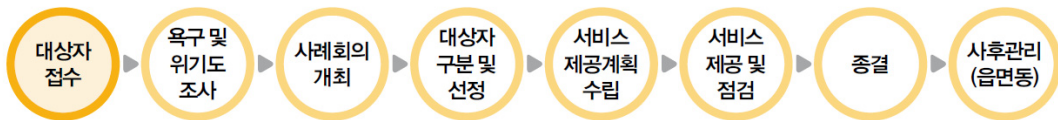
제3장 희망티움센터 사업효과 분석

제1절 통합사례관리 성과 분석

1. 자료수집

2015년의 통합사례관리사업의 성과를 확인하기 위하여, 세 가지 유형의 자료를 수집했다. 첫째는 연간 통합사례관리 추진실적이다. 2013년부터 통합사례관리사업을 시작한 중구는 2015년 1월부터 12월까지, 2015년부터 실시한 대덕구는 통합사례관리사 배치가 완료된 2015년 4월부터 12월까지 자료를 접수했다. 자료는 통합사례관리 매뉴얼상의 실천과정의 단계에 따라 수집했다. 최종분석에 활용한 조사항목과 내용은 <표 3-1-1>과 같다.

[그림 3-1-1] 통합사례관리 실천과정



※ 출처 : 희망티움센터 업무매뉴얼(대전복지재단, 2016) p.31

둘째는 2회 이상 통합사례관리를 받은 대상자의 위기도 변화 내역이다. 위기도는 사례관리대상을 선정하고 종결을 결정할 때 활용되는 자료로서 점수가 높을수록 위기상황이 더 심각하다는 의미이다. 통합사례관리사업의 장기적 효과를 알아보기 위한 자료로, 최종분석에 활용한 조사항목과 내용은 <표 3-1-2>와 같다.

셋째는 동주민센터별 주요민원 대상자의 통합사례관리 의뢰 현황이다. 통합사례관리사업이 동주민센터 주요민원의 해소에 미친 영향을 살펴보기 위한 자료로, 최종분석에 활용한 조사항목과 내용은 <표 3-1-3>과 같다.

< 표 3-1-1 > 통합사례관리사업 추진 실적(조사항목과 내용)

단계	세부항목(단위)	내용	조사단위
1	대상자 접수(명)	통합사례관리팀에 의뢰한 인원수, 통합사례관리대상자로 선정된 대상자가 의뢰한 인원수	통합사례관리사
	의뢰경로 (경로별, 건)	통합사례관리팀에 의뢰된 대상자가 의뢰된 경로로 87지로 구분 ①통합사례관리사 발굴, ②주민센터 의뢰, ③대상자 요청, ④보건소 등 의뢰, ⑤기관 의뢰, ⑥콜센터(129), ⑦사각지대 발굴조사, ⑧기타	권역
2	사전위기도(점수)	육구조사 단계에서 평가된 위기도의 총점(0~99점)	대상자
3	사례관리대상자 (명)	다양한 서비스가 집중적으로 제공될 수 있도록 사례회의 등 일반적인 절차를 적용하여 1개월 이상 중장기적 개입을 해야 하는 대상자	통합사례관리사
	가족(명)	주사례관리대상자를 포함한 사례관리 대상 가구의 구성원 수	대상자
	서비스연계대상자 (명)	일반동의 담당공무원에 의해 통합사례관리팀에 의뢰되었으나, 1개월 미만의 단기적 개입 또는 단순한 서비스 연계를 통해 문제 해결이 가능하다고 판단된 대상자	통합사례관리사
	미선정 대상자 (명)	일반동의 담당공무원에 의해 통합사례관리팀에 의뢰되었으나, 특별한 개입이 필요 없다고 판단된 대상자	통합사례관리사
	사례관리선정일 (년월일)	사례관리 대상자로 결정된 날짜	대상자
	사례관리 유형(건)	①일반사례, ②집중사례, ③위기사례로 구분	대상자
	개입사례 유형(건)	①알고리즘중독, ②정신질환, ③가정폭력, ④장애, ⑤기타로 구분	대상자
4	사례회의 (유형별, 건)	유형별 사례회의를 개최한 건수. 사례회의 유형* 은 다음과 같이 47지로 구분 ①내부사례회의(일반사례), ②통합사례회의(집중사례), ③솔루션위원회(위기사례), ④기타 사례회의	통합사례관리사
5,6	자원연계 현황 (유형별, 건)	사례관리 대상자에게 제공된 자원의 연계경로로 다음과 같은 47지로 구분 ①자원연계(기존에 확보한 자원), ②신규 발굴(대상자 맞춤형 자원을 제공하기 위해 신규로 발굴한 자원), ③자원DB 활용(대전복지재단에서 운영하고 있는 지역사회복지자원 DB를 통해 연계한 자원), ④위기사례개입팀 활용(유관기관으로 구성된 권역별 위기사례개입팀을 통해 발굴된 자원)	권역
7	사후위기도(점수)	사례관리 종결 단계에서 평가된 위기도의 총점(0~99점)	대상자
	종결일자	(종결사례의 경우) 사례종결 년월일	대상자
8	사후관리(건)	사례관리 종결 후 모니터링 실적	동

* 각각의 유형에 대한 상세한 내용은 희망티움센터 업무매뉴얼(대전복지재단, 2016) p.62 참조

〈 표 3-1-2 〉 통합사례관리대상자 위기도 변화내역(조사항목과 내용)

항목(단위)	내용	조사단위
사례관리(회차)	동일대상자에 대한 개입 회차	대상자
사전위기도(점수)	해당 회차에 평가된 사전위기도 점수	대상자
사후위기도(점수)	해당 회차에 평가된 사후위기도 점수	대상자

〈 표 3-1-3 〉 주요민원 대상자 통합사례관리 의뢰 현황(조사항목과 내용)

항목(단위)	내용	조사단위
민원유형(유형별, 건)	①자원요청, ②경제적지원요청, ③ 폭언 및 폭행	대상자
사례관리 의뢰여부(건)	①의뢰, ②미의뢰	대상자

2. 분석 결과

1) 통합사례관리 추진실적

(1) 대상자 접수 건수 및 의뢰경로

2015년 각 동의 담당공무원이 통합사례관리로 의뢰한 사례수는 중구가 226명, 대덕구가 196명이었다. 의뢰된 경로는 대다수가 주민센터 의뢰²⁾였고, 통합사례관리사에 의한 발굴이 10.7%, 대상자에 의한 요청이 5.2% 정도로 나타났다.

2) 권역동 및 일반동 주민센터에서 근무하는 공무원에 의한 발굴과 보라미에 의한 발굴을 함께 포함.

〈 표 3-1-4 〉 통합사례관리사업 대상자 의뢰경로

단위: 건, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
통합사례관리사 발굴	45	10.7	15	6.6	30	5.3
주민센터 의뢰	319	75.6	183	81.0	136	69.4
대상자 요청	22	5.2	7	3.1	15	7.7
보건소 등 의뢰	0	0.0	0	0.0	0	0.0
기관의회	14	3.3	6	2.7	8	4.1
콜센터(129)	5	1.2	3	1.3	2	1.0
사각지대 발굴조사	5	1.2	1	0.4	4	2.0
기타	12	2.8	11	4.9	1	0.5
계	422	100.0	226	100.0	196	100.0

대상자 의뢰경로를 권역별로 살펴보면, 역시 주민센터 의뢰의 평균이 제일 높았지만, 편차 또한 커서 권역별로 의뢰 경로가 차이가 있음을 알 수 있었다. 특히 통합사례관리사에 의한 발굴과 대상자에 의한 요청은 표준편차가 평균값보다도 커서 권역별로 큰 차이가 있음을 보여주었다.

〈 표 3-1-5 〉 통합사례관리사업 대상자 의뢰경로(권역별)

단위: 건

구분	전체				중구				대덕구			
	평균	표준 편차	최소값	최대값	평균	표준 편차	최소값	최대값	평균	표준 편차	최소값	최대값
전체	46.9	10.23	29	62	45.2	12.48	29	62	49.0	7.79	40	56
통합사례관리사 발굴	5.0	7.37	0	24	3.0	2.45	0	6	7.5	11.03	1	24
주민센터 의뢰	35.4	19.35	0	60	36.6	18.50	11	60	34.0	23.17	0	52
대상자요청	2.4	3.61	0	11	1.4	1.67	0	4	3.8	5.19	0	11
보건소 등 의뢰	0.0	0.00	0	0	0.0	0.00	0	0	0.0	0.00	0	0
기관의회	1.6	2.19	0	7	1.2	0.84	0	2	2.0	3.37	0	7
콜센터(129)	0.6	1.01	0	3	0.6	1.34	0	3	0.5	0.58	0	1
사각지대 발굴조사	0.6	1.33	0	4	0.2	0.45	0	1	1.0	2.00	0	4
기타	1.3	2.96	0	9	2.2	3.90	0	9	0.3	0.50	0	1

주) 권역별 의뢰경로 현황으로 전체는 9개 권역, 중구는 5개 권역, 대덕구는 4개 권역의 평균과 표준편차 값임.

(2) 사례관리 대상자 규모

2015년 12월 말 현재 통합사례관리가 진행된 사례는 총 393명이었다. 이 중 33.8%에 해당하는 133건은 2015년 중에 종결된 사례들이고, 260건은 종결되지 않고 2016년으로 넘어간 사례들이다. 2013년 통합사례관리사업을 시작한 중구는 종결사례의 비율이 56.8%가 넘었으나, 2015년 4월부터 시작한 대덕구는 진행 중인 사례가 93.3%가 넘었다.

중구는 권역동과 일반동의 통합사례관리 대상자 규모가 큰 차이가 나지 않았으나, 대덕구는 권역동에서 진행된 사례가 압도적으로 많았다. 진행 중인 사례와 종결된 사례의 비율은 중구와 대덕구 간에 큰 차이가 나지 않았다.

〈 표 3-1-6 〉 통합사례관리 대상자 규모

단위 : 명, %

구분		전체동		권역동		일반동	
		N	%	N	%	N	%
전체	계	393	100.0	236	100.0	157	100.0
	진행	260	66.2	172	72.9	88	56.1
	종결	133	33.8	64	27.1	69	43.9
중구	계	213	100.0	94	100.0	119	100.0
	진행	92	43.2	39	41.5	53	44.5
	종결	121	56.8	55	58.5	66	55.5
대덕구	계	180	100.0	142	100.0	38	100.0
	진행	168	93.3	133	93.7	35	92.1
	종결	12	6.7	9	6.3	3	7.9

* 대상자수는 2014년에 발굴되어 계속 관리를 받고 있는 대상자(12명)까지 포함한 명수임.

(3) 통합사례관리사별 대상자 수

통합사례관리사가 전체적으로 담당하고 있는 대상자의 전체적인 규모는 총 393명이었다. 하지만 주사례관리대상자들과 동거하고 있는 가족들이 실질적으로는 함께 사례관리를 받게 되는 점을 감안하여 사례관리대상자의 가족들까지 포함한 대상자의 수를 산출한 결과는 973명이었다. 사례관리대상자를 포함한 가족수는 평균 2.5명이었다. 대상가구의 66.8%는 2인 이상이었으며, 이 중

22.4%는 4인 이상 가구였다. 중구의 평균 가족수가 대덕구보다 많았는데, 이는 대덕구에서 사례관리대상자의 1인 가구 비율이 더 높기 때문이다.

〈 표 3-1-7 〉 통합사례관리 대상자의 가구원수 분포

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
1인	130	33.2	66	31.1	64	35.6
2인	88	22.4	41	19.3	47	26.1
3인	86	21.9	49	23.1	37	20.6
4인 이상	88	22.4	56	26.4	32	17.8
무응답	1	-	1	-	-	-
계	393	100.0	213	100.0	180	100.0

통합사례관리사 1인이 담당하는 대상자 수는 두 가지 방식으로 산출되었다. 먼저 2015년 1년간 통합사례관리를 받은 대상자의 총수를 12월 말 현재 2개 자치구에 배치되어 있는 통합사례관리사의 총수(중구 5개 권역, 대덕구 4개 권역, 총9개 권역에 각 2명씩 총 18명)로 나눈 ‘통합사례관리사 1인당 대상자 수’이다. 다음은 통합사례관리사의 채용시점 및 결원기간 등을 고려한 실제 근무일수를 활용하여 산출한 ‘실근무 통합사례관리사 1인당 대상자 수’이다. 실근무 통합사례관리사의 수는 전체집단에서는 14.5명(5,304일/365일), 중구는 8.7명(3,168일/365일), 대덕구는 5.9명(2,136일/365일)이었다.

실근무일을 고려하지 않은 통합사례관리사 1인당 사례관리대상자수의 평균은 전체집단에서 21.8명, 중구는 21.3명, 대덕구는 22.5명이었다. 가족까지 포함한 사례관리대상자수의 평균은 전체집단에서 54.1명, 중구는 56.2명, 대덕구는 51.4명이었다.

실근무일을 고려한 통합사례관리사 1인당 사례관리대상자수의 평균은 전체집단에서 27.0명, 중구는 24.5명, 대덕구는 30.8명이었다. 가족까지 포함하면 전체집단에서 67명, 중구는 64.8명, 대덕구는 70.2명이었다. 처음으로 사업을 시작하여 상대적으로 신규대상자의 발굴이 활발하게 이루어진 대덕구에서 통합사례관리사별 대상자 수가 많은 것을 볼 수 있다.

〈 표 3-1-8 〉 통합사례관리사별 대상자 수

단위 : 명

구분		전체		중구		대덕구	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
사례관리대상자 계		393		213		180	
사례관리대상자 포함 가족 수		973		562		411	
사례관리대상자 포함 가족 평균		2.5		2.7		2.3	
통합사례관리사 1인당	사례관리대상자 수	21.8	6.61	21.3	8.60	22.5	3.16
	사례관리대상자 포함 가족 수	54.1	19.72	56.2	24.99	51.4	11.26
실근무	사례관리대상자 수	27.0		24.5		30.8	
통합사례관리사 1인당	사례관리대상자 포함 가족 수	67.0		64.8		70.2	

통합사례관리 대상자 수를 권역별로 살펴보면, 권역당 대상자 수는 전체집단에서 평균 43.7명이고, 중구는 평균 42.6명, 대덕구는 평균 45.0명이었다. 대덕구는 전체적인 대상자 수는 적지만, 권역이 중구에 비해 1개가 적어 평균은 높게 나타났다.

통합사례관리 대상자 수를 동별로 살펴보면, 전체집단에서는 평균 13.6명, 중구는 평균 12.5명, 대덕구는 평균 15.0명이었다. 동을 권역동과 일반동으로 나누어 살펴보면, 중구의 권역동과 일반동 간의 평균차는 8.9명으로 대덕구의 30.4명의 29%에 불과했다. 이는 사업 3년차에 접어든 중구는 권역동과 일반동에서 골고루 대상자를 발굴하여 의뢰했음에 비해, 사업 첫해인 대덕구에서는 권역동에서 집중적으로 대상자를 발굴했음을 보여준다.

〈 표 3-1-9 〉 사례관리 대상자 수(권역 및 동별)

단위 : 명

구분		전체		중구		대덕구	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
권역당	사례관리대상자 수	43.7	5.81	42.6	6.07	45.0	6.06
	사례관리대상자 포함 가족 수	108.1	19.07	112.4	16.50	102.8	23.17
동당 대상자 수	전체동	13.6	10.84	12.5	6.03	15.0	15.57
	권역동	26.1	10.66	18.8	6.34	35.3	6.99
	일반동	7.9	4.13	9.9	3.61	4.9	2.90
	권역동-일반동(평균차)	18.2		8.9		30.4	
동당 대상자 포함 가족 수	전체동	33.6	25.33	33.1	16.54	34.3	35.14
	권역동	61.3	25.16	47.2	21.63	79.0	17.74
	일반동	21.1	12.21	27.2	9.95	11.9	9.42
	권역동-일반동(평균차)	40.2		20.0		67.1	

(4) 사례관리 선정 비율

동담당공무원이 발굴하여 통합사례관리팀에 의뢰하였으나 사례관리 대상자로는 선정되지 않은 사례관리 비대상자는 두 가지 유형으로 구분된다. 첫째는 서비스연계 대상자로, 1개월 미만의 단기적 개입이나 단순 서비스 연계로 문제해결이 가능하다고 판단된 경우이다. 둘째는 미선정 대상자로, 서비스 연계 대상자로도 선정되지 않은 경우이다. 중구에서는 발굴된 대상자의 93%가 사례관리 대상자로 선정되었고, 각 3.5%가 서비스 연계 대상자와 미선정 대상자가 되었다. 대덕구에서는 사례관리 대상자 선정 비율이 91.8%로 중구에 비해 약간 낮았다.

〈 표 3-1-10 〉 사례관리 선정비율

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
사례관리 대상자	393	92.5	213	93.0	180	91.8
서비스 연계 대상자	23	5.4	8	3.5	15	7.7
미선정 대상자	9	2.1	8	3.5	1	0.5
총 발굴건수	425	100.0	229	100.0	196	100.0

(5) 사례관리 유형

사례관리 유형은 일반사례, 집중사례, 위기사례로 구분한다. 일반사례는 사례관리 가구로 선정된 가구 중 문제와 욕구의 심각성이 상대적으로 낮아서 내부 사례회의를 통해서 지원과 개입이 가능한 사례이다. 집중사례는 복합적인 문제를 가지고 있으며 문제와 욕구의 심각성이 높아 민관협력 개입이 필요하고, 욕구사정, 서비스 제공 계획 수립 및 제공, 종결 등에 있어서 외부전문가의 수퍼비전이 필요한 사례이다. 위기사례는 중독, 정신질환, 가정폭력, 성폭력 등 복합적이고 고질적인 문제를 가지고 있으며, 문제와 욕구가 심각하여 다양한 자원연계와 전문적 개입이 필요하고, 위기개입, 욕구사정, 서비스 제공계획 수립 및 제공, 종결 등에 있어서 관련분야 전문가의 수퍼비전이 필요한 사례이다(희망티움센터 업무매뉴얼, 2016, p. 16).

전체적으로는 일반사례의 비율이 55%였지만, 중구에서는 일반사례보다 집중사례가 많았음에 비해, 대덕구는 일반사례의 비율이 70.6%로 압도적으로 많았다. 이러한 결과는, 통합사례관리사업이 진행될수록 집중사례와 같은 ‘어려운 사례’를 다루는 비율이 더 높아짐을 보여준다.

〈 표 3-1-11 〉 통합사례관리사업 사례관리 유형

단위 : 건, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
일반사례	216	55.0	89	41.8	127	70.6
집중사례	135	34.4	97	45.5	38	21.1
위기사례	42	10.7	27	12.7	15	8.3
계	393	100.0	213	100.0	180	100.0

(6) 개입사례 유형

개입사례 유형은 사례관리사업의 대표적인 사례 유형인 ① 알코올중독, ② 정신질환, ③ 가정폭력, ④ 장애와 그 밖의 유형을 포괄하는 ⑤ 기타로 구분했다. 단일 유형으로 가장 많은 것은 정신질환으로 중구에서는 31.5%, 대덕구에서는 22.8%였다. 다음은 알코올중독, 장애, 가정폭력 순이었다. 과반수의 사례가 문제가 복합적이거나 특정하기 어려워 ‘기타’로 분류되었다.

〈 표 3-1-12 〉 개입사례 유형

단위 : 건, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
알코올중독	37	9.4	19	8.9	18	10.0
정신질환	108	27.5	67	31.5	41	22.8
가정폭력	11	2.8	7	3.3	4	2.2
장애	21	5.3	15	7.0	6	3.3
기타	216	55.0	105	49.3	111	61.7
계	393	100.0	213	100.0	180	100.0

(7) 사례회의 개최건수

2015년 사례회의 개최건수는 중구는 341건, 대덕구는 245건이었다. 대덕구의 개최건수가 적은 것은 대덕구의 대상자 수가 적고 사업기간도 짧기 때문이다. 사례회의 유형별 비율은 전반적으로 두 자치구간에 큰 차이가 없었지만, 중구의 솔루션위원회 횟수는 대덕구의 절반이었다.

〈 표 3-1-13 〉 사례회의 개최 현황

단위 : 건, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
내부 사례회의(일반사례)	456	77.8	271	79.5	185	75.5
통합 사례회의(집중사례)	96	16.4	62	18.2	34	13.9
솔루션위원회(위기사례)	24	4.1	8	2.3	16	6.5
기타 사례회의	10	1.7	0	0.0	10	4.1
계	586	100.0	341	100.0	245	100.0

사례회의 개최 현황을 권역별로 비교해보면, 중구의 권역별 차이가 대덕구보다 컸다. 특히 중구의 경우, 위기사례를 솔루션위원회에 상정하지 않고 자체적으로 개입한 권역도 있었다.

〈 표 3-1-14 〉 사례회의 개최 현황(권역별)

단위 : 건

구분	전체				중구				대덕구			
	평균	표준편차	최소값	최대값	평균	표준편차	최소값	최대값	평균	표준편차	최소값	최대값
전체	65.1	13.36	49	92	68.2	15.87	49	92	61.3	10.24	53	76
내부 사례회의	50.7	12.36	35	76	54.2	15.29	35	76	46.3	6.99	37	54
통합 사례회의	10.7	2.65	7	14	12.4	1.14	11	14	8.5	2.38	7	12
솔루션위원회	2.7	1.73	0	5	1.6	1.14	0	3	4.0	1.41	2	5
기타 사례회의	1.1	3.33	0	10	0.0	0.00	0	0	2.5	5.00	0	10
계	586				341				245			

주) 권역별 사례회의 현황으로 전체는 9개 권역, 중구는 5개 권역, 대덕구는 4개 권역의 평균과 표준편차 값임.

(8) 자원연계 현황

2015년에 사례관리 대상자에게 연계된 자원의 총 건수는 중구가 1,662건, 대덕구가 856건으로 중구가 훨씬 많았다. 연계된 자원의 발굴경로를 살펴보면, 기존에 발굴된 자원 활용이 대부분이었고, 다음으로 자원DB 활용이었으며, 신규발굴과 위기사례개입팀을 활용하는 사례는 많지 않았다. 자원DB 활용 비율은 중구가 더 높았다.

〈 표 3-1-15 〉 자원연계 현황

단위 : 건, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
기존자원 연계	2,213	87.9	1,442	86.8	771	90.1
신규발굴	55	2.2	37	2.2	18	2.1
자원DB 활용	200	7.9	151	9.1	49	5.7
위기사례개입팀 활용	50	2.0	32	1.9	18	2.1
계	2,518	100.0	1,662	100.0	856	100.0

자원연계 현황을 권역별로 비교해 보면, 권역 간에 상당한 차이가 났다. 특히 2015년에 사업을 시작한 대덕구에서는 1개 권역은 신규발굴이 없었고, 2개 권역은 위기사례개입팀 활용이 없었다.

〈 표 3-1-16 〉 자원연계 현황(권역별)

단위 : 건

구분	전체				중구				대덕구			
	평균	표준 편차	최소값	최대값	평균	표준 편차	최소값	최대값	평균	표준 편차	최소값	최대값
전체	279.8	103.73	168	475	332.4	113.24	168	475	214.0	34.79	180	262
기존자원 연계	245.9	89.62	136	400	288.4	100.93	136	400	192.8	32.53	158	236
신규발굴	6.1	5.58	0	16	7.4	3.58	3	10	4.5	7.72	0	16
자원DB 활용	22.2	15.30	3	50	30.2	15.35	15	50	12.3	8.46	3	23
위기사례개입팀 활용	5.6	6.97	0	21	6.4	8.30	1	21	4.5	5.92	0	13
계	2,518				1,662				856			

주) 권역별 자원연계 현황으로 전체는 9개 권역, 중구는 5개 권역, 대덕구는 4개 권역의 평균과 표준편차 값임.

(9) 사례관리 기간

통합사례관리 대상자 선정부터 종결까지 평균 관리기간은 평균 6.5개월이었으나, 2015년에 사업을 시작하여 종결사례가 많지 않은 대덕구를 빼고, 중구의 자료만을 분석하면 평균 6.6개월로 희망티움센터 업무매뉴얼 상의 기준인 6개월에 비해 약 18일 길었다.

중구의 사례관리 기간의 표준편차가 93.2일임을 감안하면, 평균적인 사례관리 기간은 대개 3.6개월에서 9.8개월 정도가 소요되는 것으로 추정할 수 있다. 하지만 사례별로 관리기간에 많은 차이가 있어서, 짧게는 14일에서 길게는 1년 이상인 370일까지 분포되어 있었다.

〈 표 3-1-17 〉 통합사례관리사업 종결사례 관리기간

단위 : 건, 일, 개월

구분	N	평균		최소값		최대값		표준편차
		일	개월	일	개월	일	개월	
전체	129	197.1	6.5	14.0	0.5	370.0	12.2	92.03
중구	119	200.3	6.6	14.0	0.5	370.0	12.2	93.20
대덕구	10	159.6	5.3	30.0	1.0	229.0	7.5	69.86

*관리기간 = 종결일-사례관리 선정일

주) 종결일과 사례관리 선정일이 명확한 종결 건수만 분석함.

(10) 사후관리

통합사례관리 종결 후 각 동담당공무원에 의한 모니터링 건수는 중구 155건, 대덕구 154건으로 차이가 없었다. 하지만 동 간에는 차이가 컸고, 특히 대덕구에서 권역동 간의 차이가 컸다. 중구의 동별 모니터링 실적은 최소 0건에서 최대 21건임에 비해, 대덕구는 최소 0건에서 최대 56건이었다. 이는 대덕구의 몇몇동에 모니터링 실적이 집중되었기 때문에 나타난 결과이다.

〈 표 3-1-18 〉 통합사례관리 종결 후 모니터링 실적

단위 : 건

구분	전체				중구				대덕구			
	평균	표준편차	최소값	최대값	평균	표준편차	최소값	최대값	평균	표준편차	최소값	최대값
전체	309				155				154			
전체동	10.7	12.21	0	56	9.1	7.41	0	21	12.8	17.06	0	56
권역동	20.7	16.45	0	56	15.2	6.38	5	21	27.5	23.57	0	56
일반동	6.2	6.08	0	18	6.6	6.42	0	18	5.5	5.90	0	15
권역동-일반동(평균차)	14.5				8.6				22.0			

주) 전체-전체동은 29개 동, 전체-권역동은 9개 동, 전체-일반동은 20개 동, 중구-전체동은 17개 동, 중구-권역동은 5개 동, 중구-일반동은 12개 동, 대덕구-전체동은 12개 동, 대덕구-권역동은 4개 동, 대덕구-일반동은 8개 동의 평균과 표준편차 값임.

2) 위기도 변화내역

2015년에 통합사례관리를 받았거나 받고 있는 대상자 중에서 사전위기도와 사후위기도 측정치가 모두 있는 사례들만을 추출하여 위기도 변화 경향을 살펴보았다. 개입횟수가 늘어남에 따라 위기도 변화정도에 차이가 있는지를 확인하기 위하여, 2015년 전에도 개입했던 사례들은 개입횟수 별로 구분하여 분석하였다.

사전위기도는 평균 26.3점이었고, 사후위기도는 평균 15.9점으로, 사례관리를 통해 사후위기도가 감소했음을 알 수 있다.

〈 표 3-1-19 〉 종결사례 위기도

단위: 건, 점

구분	전체					중구					대덕구				
	N	사전		사후		N	사전		사후		N	사전		사후	
		평균	표준 편차	평균	표준 편차		평균	표준 편차	평균	표준 편차		평균	표준 편차	평균	표준 편차
1차 개입사례	110	25.7	11.27	15.0	10.86	101	26.4	11.27	15.8	10.90	9	17.3	7.57	6.2	5.02
2차 개입사례	21	28.2	9.97	21.0	10.31	21	28.2	9.97	21.0	10.31	-	-	-	-	-
3차 개입사례	4	34.8	8.92	11.5	3.70	4	34.8	8.92	11.5	3.70	-	-	-	-	-
계	135	26.3	11.09	15.9	10.83	126	27.0	11.04	16.5	10.82	9	17.3	7.57	6.2	5.02

주) 1차 개입사례는 첫 번째 개입 사례, 2차 개입사례는 동일사례에 대한 두 번째 개입사례, 3차 개입 사례는 동일사례에 대한 세 번째 개입사례를 의미함.

위기도 변화 정도를 좀 더 정확하게 파악하기 위해, 위기도 변화점수를 분석했다. 변화점수는 사후 위기도에서 사전 위기도를 뺀 값으로 산출했으므로, 사전 위기도에 비해 사후 위기도가 낮아졌을 경우 음수로 표기된다.

중구와 대덕구 모두 사전 위기도에 비해 사후 위기도가 확연히 낮아졌다. 위기도의 차이는 2차 개입사례에서 가장 적었는데, 이는 2차 개입사례에서 집중사례와 위기사례의 비율이 높아지기 때문에 사례관리를 통한 위기도 감소폭이 줄어든 것으로 보인다. 위기도 변화점수는 3차 개입사례에서 다시 커졌지만 3개 개입사례수가 4명에 불과하여 결과를 일반화하기는 힘들다.

〈 표 3-1-20 〉 종결사례 위기도 변화점수

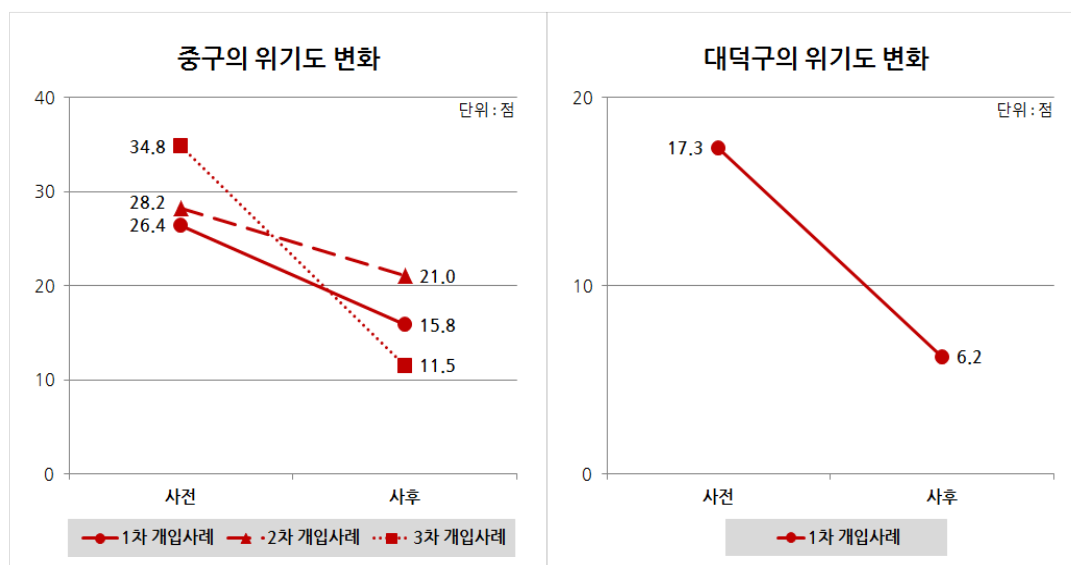
단위 : 점

구분	전체		중구		대덕구	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
1차 개입사례	-10.6	9.07	-10.6	9.34	-11.1	5.30
2차 개입사례	-7.2	9.56	-7.2	9.56	-	-
3차 개입사례	-23.3	9.00	-23.3	9.00	-	-
계	-10.5	9.42	-10.4	9.66	-11.1	5.30

* 위기도 변화=사후 위기도-사전 위기도

주) 1차 개입사례는 첫 번째 개입 사례, 2차 개입사례는 동일사례에 대한 두 번째 개입사례, 3차 개입 사례는 동일사례에 대한 세 번째 개입사례를 의미함.

[그림 3-1-2] 종결사례 위기도 변화 그래프



3) 주요민원 대상자 통합사례관리 의뢰 현황

동주민센터의 주요민원 대상자는 장기적·반복적으로 합리적이지 못한 수준의 경제적 지원이나 복지자원을 요청하거나, 협박이나 폭언·폭행 등 부적절한 방식으로 민원을 제기하는 주민으로 정의했다. 이 중 알코올중독이나 정신질환 등으로 인한 전문적인 사례관리가 필요하거나, 통합사례관리사의 개입으로 상황 호전이 기대되는 사례들은 통합사례관리팀에 의뢰된다.

주요민원 대상자의 통합사례관리 의뢰 비율을 살펴보면, 중구는 의뢰한 건수가 62%에 그쳤지만, 대덕구는 90%에 가까웠다. 권역동과 일반동 간의 의뢰 건수 차의 양상도 중구와 대덕구 간에 차이가 있었다. 중구는 일반동의 의뢰건수가 약간 많고 일반동에서 편차가 더 컸지만, 대덕구는 권역동의 의뢰건수가 일반동의 3배에 이르렀고 편차도 더 컸다.

〈 표 3-1-21 〉 동주민센터 주요민원 대상자 의뢰 및 미의뢰 건수

단위 :건(%)

구분		전체(N=126)		중구(N=98)		대덕구(N=28)	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
의뢰 건수	계(건/%)	86(68.3)		61(62.2)		25(89.3)	
	전체동	3.0	4.19	3.6	4.98	2.1	2.68
	권역동	2.9	3.55	2.2	3.35	3.8	4.11
	일반동	3.0	4.53	4.2	5.54	1.3	1.28
	권역동-일반동(평균차)	-0.1		-2.0		2.5	
미의뢰 건수	계(건/%)	40(31.7)		37(37.8)		3(10.7)	
	전체동	1.4	2.53	2.2	3.07	0.3	0.45
	권역동	2.2	3.23	3.6	3.91	0.5	0.58
	일반동	1.0	2.13	1.6	2.61	0.1	0.35
	권역동-일반동(평균차)	1.2		2.0		0.4	

3. 종단적 변화 분석

통합사례관리사업의 진행에 따른 변화를 알아보기 위하여, 2015년에 사업 3년차에 들어선 중구의 자료를 분석하였다. 비교를 위한 자료는 「통합사례관리 시범사업 효과성 검증 연구Ⅱ(김정득 외, 2014)」 보고서에 제시된 통계치를 활용하였다. 이 보고서에서는 중구에서 실시된 통합사례관리 시범사업의 효과성을 사례관리 사업 실시 이전(2012년 7월~2013년 6월)과 이후(2013년 7월~2014년 6월)로 나누어 제시했기 때문에, 자료 활용을 위하여 ① 실시 이전, ② 사업 개시 후 1년, ③ 2015년의 세 시점으로 나누어 분석하였다.

1) 사례관리 대상자 수의 변화

사례관리 대상자 수는 통합사례관리사업 시작 이후에 2배 이상 늘었다가, 2015년에는 다시 사업 이전 수준으로 회복되었다. 이런 현상이 나타난 이유는 몇 가지로 추정해볼 수 있다. 첫째, 잠재되어 있는 통합사례관리 수요가 사업개시 첫 해에 집중되었다가 사업 3년차인 2015년에는 평년 수준으로 회복되었기 때문이다. 둘째, 2013~2014년에는 사례관리를 6개월 단위로 진행하도록 했다가 2015년부터는 사례관리 기간에 제한을 두지 않게 되어, 장기적으로 개입하는 사례들이 늘어났기 때문이다. 셋째, 통합사례관리사 결원과 이동 등으로 인한 업무공백 때문에 공식적인 정원인 10명의 사례관리사가 연중 근무하지 못했기 때문이다³⁾.

일반사례의 비율은 사업이 시작되면서 늘어났다가 2015년에는 다시 사업 이전 수준으로 회복되었다. 집중사례의 비율은 약간 줄었다가 다시 늘어나 2015년에는 일반사례보다 많아졌다. 위기사례 비율은 통합사례관리사업이 시작된 이후 줄었고, 2015년에는 줄어든 수준을 유지했다.

〈 표 3-1-22 〉 사례관리 대상자 수 변화(중구)

단위 : 건, %

구분	사업 이전 ⁴⁾ (2012년 7월~2013년 6월)		사업 개시 후 1년 (2013년 7월~2014년 6월)		2015년 (2015년 1월~2015년 12월)	
	N	%	N	%	N	%
일반사례	83	40.7	218	51.7	89	41.8
집중사례	80	39.2	148	35.1	97	45.5
위기사례	41	20.1	56	13.3	27	12.7
계	204	100.0	422	100.0	213	100.0

2) 대상자 의뢰 경로의 변화

대상자가 사례관리로 의뢰된 경로를 살펴보면, 통합사례관리사업이 시작한 후로 보건소 등의 의뢰나, 콜센터, 사각지대 발굴조사 및 기타 경로에 의한 의뢰가 생겼다. 사업 첫 해에는 통합사례관리에 의한 발굴의 비율이 대폭 높아졌다가 2015년에는 다시 낮아졌고, 대신 주민센터 의뢰의 비율은 사업 이전 수준으로 다시 높아졌다.

3) 2015년 중구의 실제 근무한 통합사례관리사는 실근무일 기준으로 8.7명이었다.

4) 대전형 통합사례관리사업인 희망티움센터 사업 이전에도 중구청 희망복지지원단에 소속된 사례관리사 5명에 의해 사례관리가 진행되었다.

〈 표 3-1-23 〉 대상자 의뢰 경로 변화(중구)

단위 : 건, %

구분	사업 이전 (2012년 7월~2013년 6월)		사업 개시 후 1년 (2013년 7월~2014년 6월)		2015년 (2015년 1월~2015년 12월)	
	N	%	N	%	N	%
통합사례관리사 발굴	20	9.8	98	23.2	15	6.6
주민센터 의뢰	176	86.3	201	47.6	183	81.0
대상자요청	5	2.5	30	7.1	7	3.1
기관인뢰	3	1.5	13	3.1	6	2.7
보건소 등 의뢰	-	-	17	4.0	0	0.0
콜센터(129)	-	-	18	4.3	3	1.3
사각지대 발굴조사	-	-	19	4.5	1	0.4
기타	-	-	26	6.2	11	4.9
계	204	100.0	422	100.0	226	100.0

3) 개입사례 유형의 변화

2015년부터 ‘장애’를 유형 구분에 포함시켰기 때문에 정확한 비교는 어렵지만, 전반적으로 정신질환 사례가 가장 많고, 2015년에는 비율이 30%를 넘어섰다.

〈 표 3-1-24 〉 개입사례 유형 변화(중구)

단위 : 건, %

구분	사업 이전 (2012년 7월~2013년 6월)		사업 개시 후 1년 (2013년 7월~2014년 6월)		2015년 (2015년 1월~2015년 12월)	
	N	%	N	%	N	%
알코올중독	26	12.7	46	10.9	19	8.9
정신질환	54	26.5	92	21.8	67	31.5
가정폭력	11	5.4	28	6.6	7	3.3
장애	-	-	-	-	15	7.0
기타	113	55.4	256	60.7	105	49.3
계	204	100.0	422	100.0	213	100.0

주) 장애 사례는 3차에 새로 포함.

4) 자원연계 규모의 변화

대상자에게 연계된 자원연계의 전체적 규모는 사업 시작 이후에 늘어났다. 대상자 1인당 연계 건수는 사업개시년도에는 약간 줄었다가 2015년에는 대폭 늘었다.

〈 표 3-1-25 〉 자원연계 규모 변화(중구)

단위 : 건

구분	사업 이전 (2012년 7월~2013년 6월)	사업 개시 후 1년 (2013년 7월~2014년 6월)	2015년 (2015년 1월~2015년 12월)
자원연계 건수	1,064	1,728	1,662
대상자 1인당 자원연계 건수	5.2	4.1	7.8

제2절 설문조사 결과분석

1. 조사 개요

설문조사는 대전광역시 중구청과 중구 소재의 동주민센터, 대덕구청과 대덕구 소재의 동주민센터에서 근무하는 사회복지업무담당자(사회복지직렬, 사회복지 외 직렬, 통합사례관리사, 복지만 두레 보라미)와 민간 유관기관 사례관리자를 대상으로 전수조사가 이루어졌다(사전조사 총 480명, 사후조사 총 508명).

사전조사의 경우, 2013년부터 통합사례관리사업을 실시하여 이미 2회에 걸친 효과성 검증이 이루어진 중구는 2014년 7월 21일에서 8월 1일까지 실시된 설문조사 결과⁵⁾를 활용하였고, 대덕구는 사업초기인 2015년 5월에 실시한 설문조사 결과를 이용하였다.

〈 표 3-2-1 〉 설문조사 실시 현황

구분	전체	중구	대덕구
사전	조사기간	-	2014년 7월 21일 ~ 8월 1일
	조사대상	480명	2015년 5월 26일 ~ 5월 29일
	조사인원	352명	중구청과 중구 소재 동주민센터 사회복지업무담당자, 민간 유관기관 사례관리자 250명
	분석인원	349명	대덕구청과 대덕구 소재 동주민센터 사회복지업무담당자, 민간 유관기관 사례관리자 230명
사후	조사기간	2015년 12월 1일 ~ 12월 18일	
	조사대상	중구청, 대덕구청과 중구, 대덕구 소재 동주민센터 사회복지업무담당자, 민간 유관기관 사례관리자 508명 (중구 278명, 대덕구 230명)	
	조사인원	405명	219명
	분석인원	405명	216명

주) 응답내용이 부실하거나 신뢰하기 어려운 사례는 분석에서 제외함.

5) 사용된 조사지와 분석결과는 「통합사례관리사업 효과성 검증 연구Ⅱ(김정득 외, 2014)」 참조.

설문 문항은 조직 및 운영체제와 수행 인력에 대한 평가, 희망티움센터 운영의 효과에 대한 평가, 사례관리 수행의 어려움 경감 정도, 전달체계 구축 원칙 전반에 대한 평가로 구성하였다. 자세한 분석내용은 다음과 같다.

〈 표 3-2-2 〉 분석 영역 및 해당 문항

영역	문항내용	문항번호	
일반적 특성	인구사회학적 특성, 조사대상자의 업무관련 현황, 근무경력	사전	Part1
		사후	Part1
성과	성과 정도, 대상자 관리, 대상자 누락, 대상자 수의 변화, 서비스 중복, 자원 연계 및 활용, 연계가능 서비스 및 기관 수, 전달체계 원칙 달성 평가	사전	Part2. 1-1~6 Part2. 2-2, 3, 4 Part2. 3 Part2. 5-1~5
		사후	Part2. 1-1~6 Part2. 2-2, 3, 4, 8, 9 Part2. 3 Part2. 5-1~5
업무 부담	업무부담 경감 정도	사전	Part2. 2-1, 5, 6
		사후	Part2. 2-1, 5, 6
도움 정도	업무부담 경감, 업무분장을 통한 유기적 팀워크, 상급자의 업무에 대한 인식 전환, 기관 간 협력	사전	Part2. 4-1, 3, 4, 5, 6
		사후	Part2. 4-1~5
어려움	업무과중, 사례관리 지식 및 기술, 수퍼비전, 상급기관(자)의 사례관리 전문성과 인식, 활용가능 교육 프로그램, 자원 및 기관 연계, 기관 간 협력	사전	Part2. 7-1~9
		사후	Part2. 7-1~9
개선점	사업 수행 시 필요한 것	사전	Part2. 8
		사후	Part2. 8
운영체제 및 업무수행	업무분장 명확성, 참여자 간 협력, 주체별 중요도	사전	Part2. 11, 12
		사후	Part2. 9, 10, 11
통합사례관리 지원단의 역할	통합사례관리지원단 도움 정도, 만관 통합사례관리 네트워크 운영, 만관 통합사례회의를 통한 수퍼비전 제공, 맞춤형 통합사례관리를 위한 현장지원 강화, 사례관리 유형별 매뉴얼 개발 및 보급, 위기사례 개입을 위한 솔루션위원회 수퍼비전 제공, 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화, 지역사회 복지지원 DB를 통한 자원 공유 및 배분, 사례관리 지식 및 기술에 대한 역량 강화교육	사전	Part2. 10
		사후	Part2. 12 Part2. 13-1~8

수집된 자료는 SPSS 20.0을 활용하여 분석하였다. 빈도, 백분율, 평균 등 기술통계를 중심으로 분석하였고 일부 문항은 중구와 대덕구를 비교하기 위하여 구별 분석을 실시하였으며, t검증을 통해 사전·사후 차이에 대한 검증을 실시하였다.

2. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 사전, 사후 인구사회학적 특성은 <표 3-2-3>과 같다. 사전조사의 경우 남성이 29.9%(104명), 여성이 70.1%(244명)이었고, 사후조사의 경우 남성이 28.0%(113명), 여성이 72.0%(291명)로 비슷한 분포를 보였다. 연령의 평균도 사전조사의 경우 40.1세, 사후조사의 경우 약 40세로 비슷했다. 다만 20세 이상 30세 미만은 약간 늘었고, 50세 이상은 약간 줄었다. 학력은 고졸이하와 대학원졸 이상이 약간 늘었다.

사회복지사 자격증 보유 현황은 사전조사 때에 비해 사후조사의 경우 자격증이 있는 경우가 많아졌는데, 사회복지사 1급은 사전조사에서는 43.7%(149명), 사후조사에서는 44.8%(178명)이었고, 2급은 사전조사에서는 22.0%(75명), 사후조사에서는 27.5%(109명)이었다. 사회복지사 자격증이 없다는 응답은 사전조사에서는 34.0%(116명), 사후조사에서는 27.7%(110명)로 약간 줄었다. 사회복지사 자격증이 없다는 응답이 1차 연구에서는 48.7%(127명), 2차 연구에서는 38.1%(80명)이었음을 감안하면 사회복지사 자격증이 없다는 사람의 응답률이 줄어들고 있음을 알 수 있다.

〈 표 3-2-3 〉 조사 대상자의 인구사회학적 특성

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
성별	남성	104	29.9	113	28.0
	여성	244	70.1	291	72.0
	무응답	1	-	1	-
연령	20세 이상 30세 미만	48	13.8	66	16.4
	30세 이상 40세 미만	122	35.0	139	34.5
	40세 이상 50세 미만	110	31.5	131	32.5
	50세 이상	69	19.8	67	16.6
	무응답	-	-	2	-
	평균 연령	40.1세		39.6세	
학력	고졸이하	15	4.3	29	7.2
	전문대졸	36	10.4	41	10.2
	대졸	240	69.2	261	64.9
	대학원재학	10	2.9	10	2.5
	대학원졸 이상	46	13.3	61	15.2
	무응답	2	-	3	-
사회복지사 자격증 보유 현황	1급	149	43.7	178	44.8
	2급	75	22.0	109	27.5
	3급	1	0.3	0	0.0
	자격증 없음	116	34.0	110	27.7
	무응답	8	-	8	-
합계		349	100.0	405	100.0

조사대상자의 근무지별 분포는 구청이 가장 많아 사전조사의 경우 33.6%(117명), 사후조사의 경우 30.9%(125명)이었다(<표 3-2-4> 참조). 사후조사에서는 민간 유관기관에 근무한다는 응답자 수가 두 번째로 많아 25.7%(104명)이었다. 사전조사에서는 민간 유관기관에 근무한다는 응답자 수는 11.8%(41명)이었다. 일반동 주민센터에 근무하고 있다는 응답자 수는 사전조사에서는 29.0%(101명), 사후조사에서는 23.5%(95명)이었고, 권역동 주민센터에 근무한다는 응답자 수는 사전조사에서는 24.4%(85명), 사후조사에서는 20.0%(81명)이었다.

담당업무별 현황을 살펴보면, 사회복지직렬이 가장 많았고(사전 40.1%, 사후 37.6%), 사회복지 외 직렬은 사전조사에서는 32.0%(111명), 사후조사에서는 23.6%(94명)이었다. 민간 유관기관 사례관리자는 앞서 언급했듯이 사후조사에서 많이 포함되어 사전조사에서는 12.7%(44명)이었던 것이 사후조사에서는 26.8%(107명)이었다. 통합사례관리사는 사전조사에서는 7.5%(26명), 사후조사에서는 4.3%(17명)이었고, 복지만두레 보라미는 사전, 사후조사 모두 7.8%(사전 27명, 사후 31명)이었다.

근무유형은 희망복지지원단 외 업무 담당이 사전, 사후조사 모두 가장 많았는데, 사전조사에서는 30.9%(107명), 사후조사에서는 27.8%(107명)이었다. 앞서서도 언급했듯이 사후조사에서는 민간 유관기관 사례관리자가 많이 포함되었는데(27.8%, 107명), 이를 제외하면 일반동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당, 권역동 주민센터 사례관리 업무 담당 순이었다.

직급은 해당없는 경우를 제외하고 7급이 가장 많아 사전조사에서는 23.2%(80명), 사후조사에서는 15.1%(61명)이었고, 이어서 8급이 사전조사에는 14.2%(49명), 사후조사에서는 14.6%(59명)이었다.

〈 표 3-2-4 〉 조사 대상자의 업무 관련 현황

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
근무지	구청	117	33.6	125	30.9
	일반동 주민센터	101	29.0	95	23.5
	권역동 주민센터	85	24.4	81	20.0
	민간 유관기관	41	11.8	104	25.7
	공공 유관기관	4	1.1	0	0.0
	기타	0	0.0	0	0.0
	무응답	1	-	-	-
업무별 현황	사회복지 직렬	139	40.1	150	37.6
	사회복지 외 직렬	111	32.0	94	23.6
	통합사례관리사	26	7.5	17	4.3
	복지만두레 보라미	27	7.8	31	7.8
	민간 유관기관 사례관리자	44	12.7	107	26.8
	무응답	2	-	6	-
근무유형	구청 희망복지지원단 업무 담당	10	2.9	11	2.9
	구청 희망복지지원단 외 업무 담당	107	30.9	107	27.8
	권역동 주민센터 사례관리 업무 담당	47	13.6	44	11.4
	권역동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당	36	10.4	31	8.1
	일반동 주민센터 사례관리 업무 담당	36	10.4	34	8.8
	일반동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당	66	19.1	51	13.2
	민간 유관기관 사례관리자	44	12.7	107	27.8
	무응답	3	-	20	-
직급	5급	17	4.9	14	3.5
	6급	38	11.0	42	10.4
	7급	80	23.2	61	15.1
	8급	49	14.2	59	14.6
	9급	41	11.9	37	9.1
	해당없음	120	34.8	192	47.4
	무응답	4	-	-	-
합계		349	100.0	405	100.0

근무경력은 총경력이 5년 미만이라고 응답한 경우가 가장 많아 사전조사에서는 36.5%(111명), 사후조사에서는 40.9%(133명)이었다. 사전조사에서는 20년 이상이라고 응답한 경우가 두 번째로 많아 23.7%(72명)이었고, 사후조사에서는 5년 이상 10년 미만이라고 응답한 경우가 두 번째로 많아서, 19.1%(62명)이었다. 사전조사에서는 이 경우가 20.4%(62명)이었다. 사회복지 관련업무 담당경력도 5년 미만이라고 응답한 경우가 가장 많았는데 사전조사에서는 57.9%(146명), 사후조사에서는 58.6%(163명)이었다. 총경력과 사회복지 관련업무 담당경력에 대한 응답을 살펴보면 변화하는 정책 및 업무에 따른 새로운 인력의 충원이 많이 이루어졌음을 알 수 있다. 현 업무 근무경력에 사후조사의 경우 1년 미만(30.6%), 3년 이상(27.4%), 1년 이상 2년 미만(21.7%), 2년 이상 3년 미만(20.3%) 순이었고, 사전조사의 경우 1년 미만(31.6%), 1년 이상 2년 미만(29.9%), 2년 이상 3년 미만(22.6%), 3년 이상(16.0%) 순이었다.

< 표 3-2-5 > 조사 대상자의 근무경력

단위: 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
총 경력	5년 미만	111	36.5	133	40.9
	5년 이상 10년 미만	62	20.4	62	19.1
	10년 이상 15년 미만	41	13.5	49	15.1
	15년 이상 20년 미만	18	5.9	23	7.1
	20년 이상	72	23.7	58	17.8
	무응답	45	-	80	-
사회복지 관련업무 담당경력	5년 미만	146	57.9	163	58.6
	5년 이상 10년 미만	48	19.0	49	17.6
	10년 이상 15년 미만	32	12.7	37	13.3
	15년 이상	26	10.3	29	10.4
	무응답	97	-	127	-
현 업무 근무경력	1년 미만	91	31.6	86	30.6
	1년 이상 2년 미만	86	29.9	61	21.7
	2년 이상 3년 미만	65	22.6	57	20.3
	3년 이상	46	16.0	77	27.4
	무응답	61	-	124	-
합계		349	100.0	405	100.0

3. 희망티움센터의 성과

정부 3.0 대전시브랜드과제 희망티움센터 모형은 구청 중심의 사례관리에서 한 발짝 나아가 한 개의 구를 몇 개의 권역으로 나누고 권역동과 일반동들을 묶어서 권역 중심으로 사례관리를 시행하는 것이 가장 큰 특징이라고 할 수 있다. 희망티움센터의 전반적인 성과에 대해 ‘성과가 큰 편이다’는 응답이 54.9%(220명), ‘성과가 매우 크다’가 6.7%(27명)로써 응답자의 약 62%는 이 모형에 대해 긍정적으로 평가하고 있었다. 이를 5점 기준으로 구별로 살펴보면, 중구의 경우는 2014년, 2015년 조사에서 3.6으로 변화가 없고, 대덕구의 경우 사전조사 3.8의 기대치에서 사후조사 3.7로 아직 기대만큼은 아니지만 긍정적으로 평가하고 있었다.

〈 표 3-2-6 〉 성과 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
성과가 전혀 없음	3	0.9	1	0.2
성과가 적은 편	17	4.9	21	5.2
그저 그렇다	99	28.4	132	32.9
성과가 큰 편	214	61.5	220	54.9
성과가 매우 큼	15	4.3	27	6.7
무응답	1	-	4	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-7 〉 성과 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	348	3.6	0.68	401	3.6	0.70	0.180
중구	215	3.6	0.71	233	3.6	0.69	-0.445
대덕구	133	3.8	0.62	168	3.7	0.71	1.030
t(중구-대덕구)	-2.607*			-1.135			

주1) 성과가 전혀 없음 1점, 성과가 적은 편 2점, 그저 그렇다 3점, 성과가 큰 편 4점, 성과가 매우 큼 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

구 중심의 희망복지지원단 운영을 권역 중심의 희망티움센터로 개편한 가장 큰 이유는 대상자 중심의 접근성을 높이고, 누락 및 중복 문제를 해소하며, 서비스나 기관의 연계를 높여 통합적인 사례관리가 가능하도록 시도한 것이다. 따라서 희망티움센터의 성과를 평가하기 위해서는 각각의 상황에 대해 어떻게 평가하고 있는지 살펴볼 필요가 있다.

희망티움센터가 통합적인 사례대상자 관리에 어느 정도 적절하다고 생각하는지에 대해서 사후 조사의 결과는 ‘적절하다’는 의견이 60.7%(246명), ‘매우 적절하다’가 13.6%(55명)로 2/3이상인 희망티움센터 모형의 적절성에 대해 긍정적으로 평가하고 있음을 보여준다. 이를 5점 기준으로 보았을 때, 사전조사와 사후조사 모두 3.8로 변화가 없었다. 이를 구별로 살펴보면, 유의미한 차이는 아니지만 중구의 경우는 2014년과 비교하여 3.7에서 3.8로 더 높아졌다. 대덕구의 경우는 사전 사후 간에 차이가 없었는데, 이는 대덕구의 사업 수행 기간이 그리 길지 않았고, 중구와 비교해보았을 때 사전조사의 기대치가 높은 데서 비롯된 것으로 보인다. 사전조사의 경우 대덕구는 3.9, 중구는 3.7이었다.

〈 표 3-2-8 〉 통합적인 사례대상자 관리의 적절성

단위: 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
매우 부적절	3	0.9	4	1.0
부적절	17	4.9	10	2.5
그저 그렇다	79	22.6	90	22.2
적절	210	60.2	246	60.7
매우 적절	40	11.5	55	13.6
무응답	-	-	-	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-9 〉 통합적인 사례대상자 관리의 적절성 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	349	3.8	0.75	405	3.8	0.72	-1.298
중구	216	3.7	0.75	236	3.8	0.68	-1.698
대덕구	133	3.9	0.73	169	3.9	0.78	0.113
t(중구-대덕구)	-2.278*			-0.833			

주1) 매우 부적절 1점, 부적절 2점, 그저 그렇다 3점, 적절 4점, 매우 적절 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

최근 정부가 사회복지전달체계 개편에서 가장 주목하고 있는 현안 중의 하나는 대상자나 서비스의 누락 문제 해결과 중복의 해소라고 할 수 있다. 누락 문제라는 것은 아무리 제도나 서비스가 마련되어 있더라도 대상자에게 제대로 전달되지 않는 문제를 말하는 것으로 선정 기준에 부합하는데 서비스를 이용하지 않는 사람이 있거나, 제때 서비스를 이용하지 못하거나, 서비스 제공이 중간에 단절되는 문제 등을 포함한다. 이 문제를 일차적으로 확인할 수 있는 방법은 전달체계 개편을 통한 사례발굴 및 서비스대상자에 대한 모니터링 용이성에 대해 살펴보는 것이다.

희망티움센터가 사례발굴을 위해 어느 정도 적절한지에 대해 살펴본 결과 ‘적절하다’가 58.9%(238명), ‘매우 적절하다’가 11.4%(46명)로 약 70% 이상이 긍정적으로 평가하고 있었다. 서비스대상자 모니터링 용이성에 대해서도 ‘적절하다’가 58.1%(234명), ‘매우 적절하다’가 9.2%(37명)로 대다수가 긍정적으로 평가하였다. 사전 사후를 비교해보면 긍정적 평가가 약간 증가하긴 했지만, 유의미한 차이는 아니었다. 중구의 경우는 시범사업 기간을 거치면서 적절성에 대한 긍정적 평가가 어느 정도 자리 잡은 후에 그 이상의 유의미한 변화는 없었던 것으로 보이고, 대덕구의 경우는 짧은 수행 기간 및 사전조사에서의 높은 기대가 사후조사에서 그대로 반영되었기 때문인 것으로 볼 수 있다.

〈 표 3-2-10 〉 대상자 누락문제 해결 적절성

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
사례 발굴	매우 부적절	4	1.1	4	1.0
	부적절	14	4.0	12	3.0
	그저 그렇다	103	29.6	104	25.7
	적절	189	54.3	238	58.9
	매우 적절	38	10.9	46	11.4
	무응답	1	-	1	-
서비스대상자 모니터링 용이성	매우 부적절	1	0.3	3	0.7
	부적절	12	3.5	14	3.5
	그저 그렇다	104	30.0	115	28.5
	적절	198	57.1	234	58.1
	매우 적절	32	9.2	37	9.2
	무응답	2	-	2	-
합계		349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-11 〉 대상자 누락문제 해결 적절성 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		사전			사후			t(사전-사후)
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
사례 발굴	계	348	3.7	0.76	404	3.8	0.73	-1.272
	중구	215	3.7	0.77	235	3.7	0.66	-1.062
	대덕구	133	3.8	0.74	169	3.8	0.80	-0.599
	t(중구-대덕구)	-1.470			-1.437			
서비스대상자 모니터링 용이성	계	347	3.7	0.69	403	3.7	0.71	0.001
	중구	215	3.7	0.68	234	3.7	0.67	0.281
	대덕구	132	3.8	0.71	169	3.8	0.76	-0.223
	t(중구-대덕구)	-0.746			-1.314			

주1) 매우 부적절 1점, 부적절 2점, 그저 그렇다 3점, 적절 4점, 매우 적절 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

하지만, 희망티움센터 모형이 사례발굴에 보다 적절하다는 것이 곧 누락 문제 해결로 바로 연결되는 것은 아니다. <표 3-2-12>에서 보듯이 대상자의 누락 문제에 대해 희망티움센터 운영이 어느 정도 영향을 미쳤는지에 대해 살펴본 결과, ‘대체로 감소했다’가 44.4%(180명), ‘매우 감소했다’가 5.2%(21명)로 절반 정도의 응답자가 이 모형에 의해 누락 문제가 감소했다고 평가했지만, ‘별 차이 없다’가 36.0%(146명), ‘대체로 증가했다’가 12.6%(51명), ‘매우 증가했다’가 1.7%(7명)로 여전히 누락 문제에 대해 더 관심이 필요함을 보여주고 있다. 중구에 비해 대덕구가 대상자의 누락 문제 해결에 대해 보다 긍정적으로 평가하고 있는 것은 사업 초기 효과가 반영되었기 때문인 것으로 보인다.

〈 표 3-2-12 〉 대상자의 누락(사후 응답)

단위 : 명, %, 점

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
매우 감소	21	5.2	10	4.2	11	6.5
대체로 감소	180	44.4	99	41.9	81	47.9
별 차이 없음	146	36.0	87	36.9	59	34.9
대체로 증가	51	12.6	38	16.1	13	7.7
매우 증가	7	1.7	2	0.8	5	3.0
무응답	-	-	-	-	-	-
평균(표준편차)	2.6(0.84)		2.7(0.82)		2.5(0.85)	
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

* 매우 감소 1점, 대체로 감소 2점, 별 차이 없음 3점, 대체로 증가 4점, 매우 증가 5점으로 환산하여 분석함.

주) 평균값은 무응답을 제외함.

희망티움센터 운영에 따른 서비스 대상자 수 변화에 대해 ‘대체로 증가했다’가 48.6%(196명), ‘매우 증가했다’가 6.9%(28명)로써 약 절반 정도의 응답자는 대상자가 증가했다고 평가했으나 ‘별 차이 없다’도 34.7%(140명), ‘대체로 감소했다’도 9.2%(37명)였다. 사전 사후를 비교해보면 사전조사에서는 3.7이었는데, 사후조사에서는 3.5로 낮아졌고 이 차이는 통계적으로도 유의미했다.

이를 구별로 나누어 살펴보면 의미 있는 차이점을 파악할 수 있다. 중구의 경우 서비스대상자 수의 변화에 대해 사전조사와 사후조사(3.6) 간에 차이가 없는 반면, 대덕구는 사전조사에서는

서비스대상자 수가 제법 늘어날 것으로 기대했지만(5점 기준 3.8), 사후조사에서는 기대만큼 증가하지는 않은 것으로 판단했다(3.5).

〈 표 3-2-13 〉 서비스 대상자 수의 변화

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
매우 감소	2	0.6	2	0.5
대체로 감소	21	6.2	37	9.2
별 차이 없음	98	28.7	140	34.7
대체로 증가	193	56.6	196	48.6
매우 증가	27	7.9	28	6.9
무응답	8	-	2	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-14 〉 서비스 대상자 수의 변화 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	341	3.7	0.74	403	3.5	0.78	2.290*
중구	208	3.6	0.77	235	3.6	0.70	-0.126
대덕구	133	3.8	0.67	168	3.5	0.87	3.775***
t(중구-대덕구)	-3.202**			1.126			

주1) 매우 감소 1점, 대체로 감소 2점, 별 차이 없음 3점, 대체로 증가 4점, 매우 증가 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

전달체계 개편에서 중복 문제란 유관기관의 동일한 서비스나 유사한 서비스가 한 대상자에게 중복적으로 제공되는 것으로 자원 활용의 효율성을 떨어뜨릴 수 있다. 자원이 한정적일 경우 중복 문제는 누군가에게 제공되어야 하거나, 제공될 수 있는 서비스가 특정 대상자에게 몰림으로 인해 결과적으로 누락 문제를 야기할 수도 있다. 희망티움센터가 서비스의 중복 방지에 어느 정도 적절한 한지에 대해서 ‘적절하다’가 49.4%(200명), ‘매우 적절하다’가 9.6%(39명)로써 긍정적으로 평가하고 있었다.

〈 표 3-2-15 〉 서비스의 중복방지 적절성

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
매우 부적절	4	1.1	3	0.7
부적절	21	6.0	20	4.9
그저 그렇다	128	36.8	143	35.3
적절	168	48.3	200	49.4
매우 적절	27	7.8	39	9.6
무응답	1	-	-	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-16 〉 서비스의 중복방지 적절성 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	348	3.6	0.77	405	3.6	0.76	-1.213
중구	215	3.5	0.81	236	3.6	0.66	-1.200
대덕구	133	3.7	0.69	169	3.7	0.86	-0.324
t(중구-대덕구)	-2.274*			-1.644			

주1) 매우 부적절 1점, 부적절 2점, 그저 그렇다 3점, 적절 4점, 매우 적절 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

하지만, 중복 문제의 경우에도 희망티움센터 모형의 적절성에 대한 긍정적 평가가 곧 서비스의 중복 문제를 바로 해결하고 있는 것은 아니라는 것을 보여주는 결과가 <표 3-2-17>에 나와 있다. 희망티움센터 모형이 서비스의 중복에 어느 정도 영향을 미쳤는지에 대해 ‘대체로 감소했다’가 41.7%(169명), ‘매우 감소했다’가 3.5%(14명)로써 어느 정도의 긍정적인 평가도 있지만, ‘별 차이 없다’가 37.5%(152명), ‘대체로 증가했다’가 15.1%(61명), ‘매우 증가했다’가 2.2%(9명)로 여전히 중복 문제에 대해 관심을 더 기울여야 함을 보여주고 있다. 중구보다 대덕구가 보다 긍정적으로 평가하고 있는 것은 앞서 누락 문제 해결과 마찬가지로 사업 초기의 효과가 반영되었기 때문인 것으로 보인다.

〈 표 3-2-17 〉 서비스의 중복(사후 응답)

단위 : 명, %, 점

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
매우 감소	14	3.5	5	2.1	9	5.3
대체로 감소	169	41.7	94	39.8	75	44.4
별 차이 없음	152	37.5	90	38.1	62	36.7
대체로 증가	61	15.1	43	18.2	18	10.7
매우 증가	9	2.2	4	1.7	5	3.0
무응답	-	-	-	-	-	-
평균(표준편차)	2.7(0.84)		2.8(0.83)		2.6(0.86)	
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

* 매우 감소 1점, 대체로 감소 2점, 별 차이 없음 3점, 대체로 증가 4점, 매우 증가 5점으로 환산하여 분석함.

주) 평균값은 무응답을 제외함.

전달체계의 통합성을 제고하기 위해서는 활용할 수 있는 기관이나 자원들 간의 연계와 협력이 활발해야 한다. 희망티움센터의 운영체계가 자원연계망 확대에 ‘적절하다’는 응답은 56.8%(230명), ‘매우 적절하다’가 15.6%(63명)로 상당히 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타났다. 자원연계망 확대에 대해서는 사전 사후 비교도 유의미하게 나타나, 사전조사에서 3.6이었던 것이 사후조사에서 3.8로 증가하였다. 구별로 살펴보면 중구는 2014년에 3.6에서 2015년에는 3.8로 증가하였고, 대덕구의 경우 사전조사에서의 기대치가 3.7이었는데, 3.9로 증가하였다. 지역자원 정보 활용 용이성에 대해서도 이와 유사한 결과를 보여주었다. 사후 결과만을 보면 ‘적절하다’가 54.6%(221명), ‘매우 적절하다’가 13.6%(55명)로 약 2/3의 응답자가 긍정적으로 보고 있었다. 5점 기준으로 봤을 때 사후 결과의 평균은 3.8로 사전조사 결과인 3.6보다 높아졌다.

〈 표 3-2-18 〉 자원연계 및 활용 적절성

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
자원 연계망 확대	매우 부적절	7	2.0	7	1.7
	부적절	16	4.6	13	3.2
	그저 그렇다	122	35.1	92	22.7
	적절	165	47.4	230	56.8
	매우 적절	38	10.9	63	15.6
	무응답	1	-	-	-
지역자원정보 활용 용이성	매우 부적절	7	2.0	4	1.0
	부적절	16	4.6	16	4.0
	그저 그렇다	127	36.5	109	26.9
	적절	166	47.7	221	54.6
	매우 적절	32	9.2	55	13.6
	무응답	1	-	-	-
합계		349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-19 〉 자원연계 및 활용 적절성 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		사전			사후			t(사전-사후)
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
자원 연계망 확대	계	348	3.6	0.82	405	3.8	0.80	-3.486**
	중구	215	3.6	0.88	236	3.8	0.79	-2.691**
	대덕구	133	3.7	0.70	169	3.9	0.81	-2.115*
	t(중구-대덕구)	-1.330			-1.104			
지역자원정보 활용 용이성	계	348	3.6	0.80	405	3.8	0.77	-3.193**
	중구	215	3.5	0.86	236	3.7	0.73	-2.594*
	대덕구	133	3.7	0.70	169	3.8	0.83	-1.730
	t(중구-대덕구)	-1.675			-1.294			

주1) 매우 부적절 1점, 부적절 2점, 그저 그렇다 3점, 적절 4점, 매우 적절 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

하지만, 연계 가능한 서비스의 수나 연계 가능한 기관의 수에 대해 희망티움센터가 미친 영향에 대해서는 약간 다른 결과를 보인다. 희망티움센터 운영체계, 업무 분장, 인력 배치 등이 연계 가능한 서비스 수에 미친 영향에 대해 ‘대체로 증가했다’가 54.6%(220명), ‘매우 증가했다’가 5.0%(20명)로 평균 3.6을 나타내었고, 연계 가능한 기관 수는 ‘대체로 증가했다’가 51.0%(206명), ‘매우 증가했다’가 6.2%(25명)로 평균 3.6이었다. 이는 자원 연계망 확대의 적절성이나 지역자원정보 활용 용이성에 대한 적절성에 대해 평가하였던 3.8에 못 미치는 것이다. 이러한 결과가 나온 가장 큰 이유는 중구와 대덕구를 합쳐서 평가했기 때문이다.

구별로 나누어 살펴보면 연계 가능한 서비스 수에 미친 영향에 대해 중구는 사전조사와 사후조사 모두 3.6으로 변화가 없었고, 대덕구는 기대치가 3.7임에 비해 실제 결과는 오히려 3.5로 낮아졌다. 연계 가능한 기관 수에 대해서도 중구는 사전조사 3.5, 사후조사 3.6으로 유의미한 차이는 아니지만 작년에 비해 근소하게 늘었으나, 대덕구는 3.7의 기대치에서 실제 3.5라고 평가하고 있었다. 사전조사에 대한 구별 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 보아, 대덕구는 사업 초기에 그만큼 높은 기대를 한 것으로 볼 수 있다.

〈 표 3-2-20 〉 연계가능 서비스 및 기관 수의 변화

단위: 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
연계 가능한 서비스의 수	매우 감소	1	0.3	1	0.2
	대체로 감소	15	4.4	27	6.7
	별 차이 없음	102	29.9	135	33.5
	대체로 증가	209	61.3	220	54.6
	매우 증가	14	4.1	20	5.0
	무응답	8	-	2	-
연계 가능한 기관의 수	매우 감소	3	0.9	1	0.2
	대체로 감소	11	3.2	27	6.7
	별 차이 없음	127	37.2	145	35.9
	대체로 증가	183	53.7	206	51.0
	매우 증가	17	5.0	25	6.2
	무응답	8	-	1	-
합계		349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-21 〉 연계가능 서비스 및 기관 수의 변화 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		사전			사후			t(사전-사후)
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
연계 가능한 서비스의 수	계	341	3.6	0.65	403	3.6	0.70	1.453
	중구	208	3.6	0.66	235	3.6	0.63	-0.705
	대덕구	133	3.7	0.61	168	3.5	0.79	3.002**
	t(중구-대덕구)	-2.139*			1.848			
연계 가능한 기관의 수	계	341	3.6	0.68	404	3.6	0.72	0.477
	중구	208	3.5	0.72	235	3.6	0.68	-1.340
	대덕구	133	3.7	0.59	169	3.5	0.77	2.478*
	t(중구-대덕구)	-2.404*			1.504			

주1) 매우 감소 1점, 대체로 감소 2점, 별 차이 없음 3점, 대체로 증가 4점, 매우 증가 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

사회복지전달체계가 가져야 할 구축 원칙으로 가장 많이 언급되고 있는 것은 통합성, 책임성, 충분성, 접근용이성, 전문성 등이다. 이들 각각에 대해 희망티움센터 운영이 어느 정도 변화를 가져왔는지를 살펴본 결과, 항목에 따라 약 66~73%의 응답자가 개선에 긍정적으로 작용하고 있다고 평가하고 있으며, 긍정적 응답의 비율은 접근용이성, 전문성, 통합성, 충분성, 책임성 순이었다. 또한 충분성을 제외한 모든 원칙에 대해서 사전조사에 비해 사후조사가 약간씩 증가 추세를 보이고 있으며, 접근용이성과 전문성의 변화 정도는 유의미한 것으로 나타났다. 대덕구의 경우 사전조사는 기대치였기 때문에 사후조사에서 큰 변화가 없더라도 기대치를 충족하는 정도라고 판단할 수 있다. 중구의 경우에는 서비스의 접근용이성과 서비스의 전문성에서 좀 더 많은 증가가 있었는데, 그 중에서 서비스의 전문성에 대한 평가의 변화는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

〈 표 3-2-22 〉 전달체계 원칙 달성 평가

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
서비스의 통합성	전혀 개선되지 않음	2	0.6	2	0.5
	개선되지 않음	17	4.9	11	2.7
	별 차이 없음	78	22.5	102	25.2
	개선됨	237	68.3	253	62.5
	매우 개선됨	13	3.7	37	9.1
	무응답	2	-	-	-
서비스의 책임성	전혀 개선되지 않음	3	0.9	4	1.0
	개선되지 않음	22	6.3	13	3.2
	별 차이 없음	93	26.8	119	29.4
	개선됨	211	60.8	224	55.3
	매우 개선됨	18	5.2	45	11.1
	무응답	2	-	-	-
서비스의 충분성	전혀 개선되지 않음	3	0.9	2	0.5
	개선되지 않음	13	3.7	6	1.5
	별 차이 없음	100	28.8	131	32.3
	개선됨	215	62.0	228	56.3
	매우 개선됨	16	4.6	38	9.4
	무응답	2	-	-	-
서비스의 접근용이성	전혀 개선되지 않음	2	0.6	2	0.5
	개선되지 않음	15	4.3	8	2.0
	별 차이 없음	76	21.9	100	24.7
	개선됨	214	61.7	214	52.8
	매우 개선됨	40	11.5	81	20.0
	무응답	2	-	-	-
서비스의 전문성	전혀 개선되지 않음	3	0.9	3	0.7
	개선되지 않음	12	3.5	6	1.5
	별 차이 없음	88	25.4	101	24.9
	개선됨	215	62.0	223	55.1
	매우 개선됨	29	8.4	72	17.8
	무응답	2	-	-	-
합계		349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-23 〉 전달체계 원칙 달성 평가 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		사전			사후			t(사전-사후)
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
서비스의 통합성	계	347	3.7	0.65	405	3.8	0.67	-1.516
	중구	215	3.6	0.66	236	3.7	0.66	-1.776
	대덕구	132	3.8	0.61	169	3.8	0.67	-0.013
	t(중구-대덕구)	-3.161**			-1.637			
서비스의 책임성	계	347	3.6	0.72	405	3.7	0.74	-1.729
	중구	215	3.6	0.72	236	3.7	0.74	-1.152
	대덕구	132	3.7	0.70	169	3.8	0.73	-1.178
	t(중구-대덕구)	-1.649			-2.015*			
서비스의 충분성	계	347	3.7	0.67	405	3.7	0.67	-1.409
	중구	215	3.6	0.68	236	3.7	0.65	-0.743
	대덕구	132	3.7	0.65	169	3.8	0.68	-1.176
	t(중구-대덕구)	-1.371			-2.168*			
서비스의 접근용이성	계	347	3.8	0.72	405	3.9	0.75	-1.975*
	중구	215	3.7	0.72	236	3.8	0.75	-1.829
	대덕구	132	3.9	0.70	169	4.0	0.75	-0.722
	t(중구-대덕구)	-2.395*			-1.632			
서비스의 전문성	계	347	3.7	0.70	405	3.9	0.73	-2.702**
	중구	215	3.7	0.69	236	3.8	0.71	-2.476*
	대덕구	132	3.8	0.69	169	3.9	0.76	-1.142
	t(중구-대덕구)	-1.913			-1.079			

주1) 전혀 개선되지 않음 1점, 개선되지 않음 2점, 별 차이 없음 3점, 개선됨 4점, 매우 개선됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

4. 희망티움센터 운영에 따른 업무 부담

권역동을 중심으로 하는 희망티움센터 운영이 통합사례관리에 대한 업무 부담에 미친 영향은 ‘대체로 증가했다’가 37.0%(150명), ‘별 차이 없다’가 33.3%(135명), ‘대체로 감소했다’가 22.2%(90명), ‘매우 증가했다’가 5.4%(22명), ‘매우 감소했다’가 2.0%(8명)로써 양가적인

것으로 나타났다. 이는 서류(전산)작업에 대한 부담과 악성민원인에 대한 부담에서도 그대로 드러난다. 서류(전산)작업은 ‘별 차이 없다’는 응답이 41.9%(169명)로 가장 많았지만, ‘대체로 증가했다’가 38.2%(154명), ‘매우 증가했다’가 9.2%(37명)로 증가했다고 평가한 응답이 많은 편이었다. 그렇지만 악성민원인에 대한 부담은 별 차이 없다는 응답을 제외하면 ‘대체로 감소했다’는 응답이 29.2%(118명), ‘매우 감소했다’가 4.2%(17명)로 ‘대체로 증가했다’ 23.5%(95명), ‘매우 증가했다’ 4.0%(16명)보다 약간 더 많았다. 이를 구별로 비교해보면, 중구의 경우 통합사례관리에 대한 업무부담이나 서류(전산)작업, 악성민원인에 대한 부담은 통계적으로 유의미한 것은 아니지만 그 부담이 더 늘어나지는 않은 것으로 평가하고 있었고, 대덕구의 경우에는 우려했던 것보다는 업무 부담이 많지 않았던 것으로 평가하였다.

〈 표 3-2-24 〉 업무 부담 경감 정도

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
통합사례관리에 대한 업무부담	매우 감소	4	1.2	8	2.0
	대체로 감소	48	14.0	90	22.2
	별 차이 없음	104	30.2	135	33.3
	대체로 증가	167	48.5	150	37.0
	매우 증가	21	6.1	22	5.4
	무응답	5	-	-	-
서류(전산) 작업	매우 감소	1	0.3	4	1.0
	대체로 감소	20	5.9	39	9.7
	별 차이 없음	120	35.3	169	41.9
	대체로 증가	159	46.8	154	38.2
	매우 증가	40	11.8	37	9.2
	무응답	9	-	2	-
악성민원인에 대한 부담	매우 감소	5	1.5	17	4.2
	대체로 감소	70	20.6	118	29.2
	별 차이 없음	156	45.9	158	39.1
	대체로 증가	83	24.4	95	23.5
	매우 증가	26	7.6	16	4.0
	무응답	9	-	1	-
합계		349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-25 〉 업무 부담 경감 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		사전			사후			t(사전-사후)
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
통합사례관리 에 대한 업무부담	계	344	3.4	0.85	405	3.2	0.92	3.497***
	중구	211	3.3	0.84	236	3.3	0.86	0.540
	대덕구	133	3.6	0.83	169	3.1	0.99	4.831***
	t(중구-대덕구)	-3.152**			1.799			
서류(전산) 작업	계	340	3.6	0.78	403	3.4	0.83	3.190**
	중구	207	3.5	0.79	235	3.5	0.77	0.736
	대덕구	133	3.8	0.72	168	3.4	0.90	4.199***
	t(중구-대덕구)	-3.273**			0.766			
악성민원인에 대한 부담	계	340	3.2	0.89	404	2.9	0.92	3.347**
	중구	208	3.1	0.83	235	3.0	0.87	1.487
	대덕구	132	3.3	0.97	169	2.9	0.99	3.342**
	t(중구-대덕구)	-1.900			0.699			

주1) 매우 감소 1점, 대체로 감소 2점, 별 차이 없음 3점, 대체로 증가 4점, 매우 증가 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

5. 희망티움센터가 업무 수행에 주는 도움

희망티움센터 운영에서 일차적으로 주목하고 있는 점 중의 하나는 악성민원인이나 고질적 사례 대상자 등으로 인한 업무 부담을 경감하고 있는가이다. 이에 대해 ‘도움이 된다’가 51.1%(207명), ‘매우 도움이 된다’가 10.1%(41명)로 응답자의 약 61%는 긍정적으로 평가하고 있었다. 이는 사전, 사후 결과를 비교해도 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 중구의 경우 사전조사 결과 3.3에서 사후조사 결과 3.6으로 도움의 정도를 긍정적으로 평가하는 것이 늘었고, 대덕구의 경우에도 3.5의 기대치에서 3.7로 증가하였다.

〈 표 3-2-26 〉 악성민원인이나 고질적 사례대상자 등으로 인한 업무부담 경감 도움 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 도움이 되지 않음	8	2.4	7	1.7
도움이 되지 않음	30	8.9	27	6.7
그저 그렇다	129	38.3	123	30.4
도움이 됨	160	47.5	207	51.1
매우 도움이 됨	10	3.0	41	10.1
무응답(해당없음 포함)	12	-	-	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-27 〉 악성민원인이나 고질적 사례대상자 등으로 인한 업무부담 경감 도움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	337	3.4	0.79	405	3.6	0.82	-3.605***
중구	205	3.3	0.79	236	3.6	0.82	-2.965**
대덕구	132	3.5	0.78	169	3.7	0.82	-1.979*
t(중구-대덕구)	-2.065*			-1.657			

주1) 전혀 도움이 되지 않음 1점, 도움이 되지 않음 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

업무 분장을 통한 유기적 팀워크에 대한 평가도 긍정적으로 변화하였다. 사전조사에서는 도움이 된다는 긍정적인 평가가 약 52%였는데, 사후조사에서는 약 62%로 10%p 증가하였다. 여기에서 주목해보아야 할 점은 대덕구의 경우 기대치가 높아 긍정적인 변화가 유의미한 수준 정도는 아니었지만, 중구의 경우 사전조사 3.3에서 사후조사 3.6으로 긍정적인 평가가 늘어났다는 것이다.

〈 표 3-2-28 〉 업무분장을 통한 유기적 팀워크의 도움 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 도움이 되지 않음	8	2.4	7	1.7
도움이 되지 않음	23	6.8	22	5.4
그저 그렇다	131	38.5	115	28.5
도움이 됨	167	49.1	210	52.0
매우 도움이 됨	11	3.2	50	12.4
무응답(해당없음 포함)	9	-	1	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-29 〉 업무분장을 통한 유기적 팀워크의 도움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	340	3.4	0.77	404	3.7	0.82	-4.030***
중구	208	3.3	0.79	235	3.6	0.83	-4.065***
대덕구	132	3.7	0.68	169	3.8	0.82	-1.198
t(중구-대덕구)	-4.266***			-1.640			

주1) 전혀 도움이 되지 않음 1점, 도움이 되지 않음 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

상급자의 업무에 대한 인식 전환도 중구, 대덕구 모두 사전 사후 간에 유의미한 변화가 있는 것으로 나타났다. 중구의 경우 사전조사 3.3에서 사후조사 3.5로 긍정적인 평가가 늘어났고, 대덕구의 경우 3.4의 기대치에서 사후조사 3.6으로 늘어났다. 사후조사 결과만을 보면 희망티움센터 추진이 상급자의 업무에 대한 인식 전환에 대해 ‘도움이 된다’가 44.3%(179명), ‘매우 도움이 된다’가 11.9%(48명)로 약 56%가 긍정적으로 평가하고 있었다.

〈 표 3-2-30 〉 상급자의 업무에 대한 인식전환 도움 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 도움이 되지 않음	6	1.8	5	1.2
도움이 되지 않음	31	9.1	31	7.7
그저 그렇다	140	41.1	141	34.9
도움이 됨	155	45.5	179	44.3
매우 도움이 됨	9	2.6	48	11.9
무응답(해당없음 포함)	8	-	1	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-31 〉 상급자의 업무에 대한 인식전환 도움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	341	3.4	0.76	404	3.6	0.84	-3.369**
중구	208	3.3	0.77	235	3.5	0.80	-2.592*
대덕구	133	3.4	0.74	169	3.6	0.90	-2.042*
t(중구-대덕구)	-1.066			-1.091			

주1) 전혀 도움이 되지 않음 1점, 도움이 되지 않음 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

희망티움센터 운영에서 주목하고 있는 또 다른 부분은 기관 간 연계나 협력이다. 여기에는 민·관 유관 부서 간의 협력이 있을 수 있고, 아니면 공공 간, 또는 민간 간, 그리고 유관기관(부서) 간의 협력이 모두 포함된다. 먼저 희망티움센터 운영이 민·관 간 협력에 어느 정도 도움이 되었는지에 대해 ‘도움이 된다’가 53.2%(215명), ‘매우 도움이 된다’가 14.1%(57명)이었고, 평균은 3.8로써 사전조사 때의 평균 3.6보다 긍정적인 평가가 늘었다. 중구의 경우 사전조사 때에 비해 통계적으로 유의미한 것으로 나타났는데, 사전조사에서는 3.5였던 것이 사후조사에서는 3.7로 나타났다. 대덕구의 경우에도 유의미한 것은 아니지만 약간 증가된 것으로 나타났다.

공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력에 대해서도 ‘도움이 된다’가 51.2%(207명), ‘매우 도움이 된다’가 15.8%(64명)로써 약 67%가 긍정적으로 평가하고 있었다. 특히 중구의 경우 사전조사 3.5에 비해 사후조사에서는 3.7로 증가하였으며 통계적으로 유의미한 차이였다.

이를 통해 볼 때 희망티움센터 운영이 기관 간 협력을 활성화시키는데 일정 정도 기여하고 있음을 알 수 있다.

〈 표 3-2-32 〉 기관 간 협력 도움 정도

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
만관 유관부서 간 협력	전혀 도움이 되지 않음	3	0.9	4	1.0
	도움이 되지 않음	17	5.0	16	4.0
	그저 그렇다	122	35.6	112	27.7
	도움이 됨	180	52.5	215	53.2
	매우 도움이 됨	21	6.1	57	14.1
	무응답(해당없음 포함)	6	-	1	-
공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력	전혀 도움이 되지 않음	4	1.2	5	1.2
	도움이 되지 않음	19	5.5	18	4.5
	그저 그렇다	114	33.1	110	27.2
	도움이 됨	187	54.4	207	51.2
	매우 도움이 됨	20	5.8	64	15.8
	무응답(해당없음 포함)	5	-	1	-
합계		349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-33 〉 기관 간 협력 도움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		사전			사후			t(사전-사후)
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
만관 유관부서 간 협력	계	343	3.6	0.72	404	3.8	0.78	-3.162**
	중구	211	3.5	0.73	235	3.7	0.74	-3.253**
	대덕구	132	3.7	0.69	169	3.8	0.84	-0.961
	t(중구-대덕구)	-2.736**			-0.959			
공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력	계	344	3.6	0.74	404	3.8	0.82	-3.121**
	중구	211	3.5	0.76	235	3.7	0.77	-3.677***
	대덕구	133	3.8	0.65	169	3.8	0.88	-0.380
	t(중구-대덕구)	-3.755***			-0.690			

주1) 전혀 도움이 되지 않음 1점, 도움이 되지 않음 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

6. 업무 수행에서 겪는 어려움

앞서 살펴본 희망티움센터 운영의 성과에도 불구하고 업무 수행에서 겪는 어려움이 없는 것은 아니다. 먼저 업무 과중(시간 부족)에 대해 ‘보통이다’가 44.6%(180명)로 가장 많았지만, ‘어렵다’가 38.1%(154명), ‘매우 어렵다’가 11.1%(45명)로 약 50%의 응답자가 업무 과중으로 인한 어려움을 지적하였고, ‘어렵지 않다’는 응답은 6.2%(25명)에 불과하였다.

중구의 경우 2014년에 3.3에서 이번 조사의 경우 3.6으로 어려움을 느끼는 정도가 커졌고, 통계적으로 유의미하였다. 「통합사례관리 시범사업 효과성 검증 연구 II(김정득 외, 2014)」에서 회고적으로 평가한 대응표본 t 검증에서는 시범 사업 이전에 비해 시범 사업 이후에 각 어려움들이 모두 유의미하게 감소된 것으로 평가하였는데, 이번 조사에서는 그 때와 비교하여 모든 항목의 어려움이 오히려 더 커진 수치를 보인 것이다.

〈 표 3-2-34 〉 업무과중(시간부족)의 어려움 정도

단위: 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 어렵지 않음	2	0.6	0	0.0
어렵지 않음	23	7.1	25	6.2
보통임	161	49.4	180	44.6
어려움	123	37.7	154	38.1
매우 어려움	17	5.2	45	11.1
무응답(해당없음 포함)	23	-	1	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-35 〉 업무과중(시간부족)의 어려움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위: 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	326	3.4	0.72	404	3.5	0.77	-2.564*
중구	195	3.3	0.72	235	3.6	0.80	-3.095**
대덕구	131	3.5	0.73	169	3.5	0.73	-0.259
t(중구-대덕구)	-1.685			0.863			

주1) 전혀 어렵지 않음 1점, 어렵지 않음 2점, 보통임 3점, 어려움 4점, 매우 어려움 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

사례관리 지식 및 기술의 부족으로 인한 어려움에 대해서도 52.9%(213명)는 ‘보통이다’라고 응답했지만, 31.5%(127명)는 ‘어렵다’고 응답했고, ‘매우 어렵다’는 2.7%(11명)이었다.

〈 표 3-2-36 〉 사례관리 지식 및 기술 부족의 어려움 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 어렵지 않음	6	1.8	4	1.0
어렵지 않음	53	16.2	48	11.9
보통임	175	53.4	213	52.9
어려움	86	26.2	127	31.5
매우 어려움	8	2.4	11	2.7
무응답(해당없음 포함)	21	-	2	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-37 〉 사례관리 지식 및 기술 부족의 어려움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	328	3.1	0.76	403	3.2	0.73	-2.130*
중구	198	3.0	0.76	234	3.3	0.65	-3.221**
대덕구	130	3.2	0.76	169	3.2	0.82	0.345
t(중구-대덕구)	-1.979*			1.108			

주1) 전혀 어렵지 않음 1점, 어렵지 않음 2점, 보통임 3점, 어려움 4점, 매우 어려움 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

수퍼비전 부족의 어려움에 대해서도 ‘어렵다’가 32.6%(131명), ‘매우 어렵다’가 3.7%(15명)로 응답자의 약 1/3은 어려움을 느끼고 있었다. 대덕구의 경우 희망티움센터 운영이 시작되기 전 사전조사에서 느꼈던 어려움이 사후조사에서 약간 줄긴 했으나 유의미한 것은 아니었고, 중구의 경우 사전 사후를 비교해보면 수퍼비전 부족으로 인한 어려움이 3.0에서 3.3으로 늘어났고, 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

〈 표 3-2-38 〉 슈퍼비전 부족의 어려움 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 어렵지 않음	5	1.5	6	1.5
어렵지 않음	59	18.0	53	13.2
보통임	158	48.3	197	49.0
어려움	96	29.4	131	32.6
매우 어려움	9	2.8	15	3.7
무응답(해당없음 포함)	22	-	3	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-39 〉 슈퍼비전 부족의 어려움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	327	3.1	0.79	402	3.2	0.78	-1.727
중구	198	3.0	0.81	233	3.3	0.75	-3.391**
대덕구	129	3.3	0.75	169	3.2	0.82	1.359
t(중구-대덕구)	-2.628**			1.861			

주1) 전혀 어렵지 않음 1점, 어렵지 않음 2점, 보통임 3점, 어려움 4점, 매우 어려움 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

상급 기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족의 어려움도 슈퍼비전의 부족에 따른 어려움과 비슷한 양상을 보였는데, ‘어렵다’가 30.7%(123명), ‘매우 어렵다’가 6.5%(26명)로 나타났다. 중구의 경우 사전조사에서는 평균이 3.1이었는데, 사후조사에서는 3.3으로 나타났고, 통계적으로 유의미한 차이였다.

〈 표 3-2-40 〉 상급기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족의 어려움 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 어렵지 않음	6	1.8	7	1.7
어렵지 않음	66	20.1	61	15.2
보통임	150	45.7	184	45.9
어려움	91	27.7	123	30.7
매우 어려움	15	4.6	26	6.5
무응답(해당없음 포함)	21	-	4	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-41 〉 상급기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족의 어려움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	328	3.1	0.85	401	3.2	0.85	-1.867
중구	198	3.1	0.89	234	3.3	0.80	-2.915**
대덕구	130	3.2	0.78	167	3.2	0.92	0.551
t(중구-대덕구)	-1.595			1.624			

주1) 전혀 어렵지 않음 1점, 어렵지 않음 2점, 보통임 3점, 어려움 4점, 매우 어려움 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

활용 가능한 사례관리 교육프로그램 부족으로 인한 어려움에 대해서는 ‘보통이다’가 51.2%(207명)이었지만 ‘어렵다’가 29.7%(120명), ‘매우 어렵다’가 2.7%(11명)이었으며, ‘어렵지 않다’가 15.3%(62명), ‘전혀 어렵지 않다’가 1.0%(4명)로써 사례관리 교육프로그램에 대한 수요가 여전히 적지 않은 것으로 나타났다. 사전 사후를 비교해볼 때, 중구의 경우에는 활용 가능한 사례관리 교육프로그램의 부족으로 인한 어려움이 3.0에서 3.2로 늘어난 데 비해, 대덕구의 경우에는 3.4에서 3.2로 줄었고, 둘 다 모두 통계적으로 유의미하였다.

〈 표 3-2-42 〉 활용 가능한 사례관리 교육프로그램 부족의 어려움 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 어렵지 않음	5	1.5	4	1.0
어렵지 않음	65	20.0	62	15.3
보통임	148	45.5	207	51.2
어려움	96	29.5	120	29.7
매우 어려움	11	3.4	11	2.7
무응답(해당없음 포함)	24	-	1	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-43 〉 활용 가능한 사례관리 교육프로그램 부족의 어려움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	325	3.1	0.82	404	3.2	0.75	-0.784
중구	196	3.0	0.85	235	3.2	0.72	-2.812**
대덕구	129	3.4	0.73	169	3.2	0.80	2.266*
t(중구-대덕구)	-4.231***			0.417			

주1) 전혀 어렵지 않음 1점, 어렵지 않음 2점, 보통임 3점, 어려움 4점, 매우 어려움 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

지역사회 자원 및 기관과의 연계 부족에 따른 어려움에 대해서는 각각 약 40% 내외의 응답자가 어려움이 있는 것으로 나타났다. 지역사회 자원 부족으로 인한 어려움에 대해 ‘어렵다’는 응답은 35.6%(144명), ‘매우 어렵다’는 5.0%(20명)로 약 41%는 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 지역사회 기관의 연계 부족으로 인한 어려움에 대해서는 ‘어렵다’가 33.4%(134명), ‘매우 어렵다’는 응답이 3.5%(14명)였다.

사전 사후를 비교해볼 때 중구는 3.1에서 3.3으로 어려움이 약간 커진 것으로 나타났고, 대덕구의 경우는 3.5에서 3.4로 어려움이 약간 줄어든 것으로 나타났다. 지역사회 기관의 연계 부족에 대해서도 중구는 3.1에서 3.2로 어려움이 커졌고, 대덕구는 3.4에서 3.2로 어려움이 약간 줄어든 것으로 나타났다.

〈 표 3-2-44 〉 지역사회 자원 및 기관과의 연계 부족의 어려움 정도

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
지역사회 자원 부족	전혀 어렵지 않음	2	0.6	6	1.5
	어렵지 않음	49	14.9	45	11.1
	보통임	155	47.1	189	46.8
	어려움	104	31.6	144	35.6
	매우 어려움	19	5.8	20	5.0
	무응답(해당없음 포함)	20	-	1	-
지역사회 기관의 연계 부족	전혀 어렵지 않음	3	0.9	5	1.2
	어렵지 않음	64	19.5	58	14.5
	보통임	146	44.4	190	47.4
	어려움	102	31.0	134	33.4
	매우 어려움	14	4.3	14	3.5
	무응답(해당없음 포함)	20	-	4	-
합계		349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-45 〉 지역사회 자원 및 기관과의 연계 부족의 어려움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		사전			사후			t(사전-사후)
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
지역사회 자원 부족	계	329	3.3	0.81	404	3.3	0.79	-0.739
	중구	199	3.1	0.85	235	3.3	0.78	-1.969
	대덕구	130	3.5	0.68	169	3.4	0.80	1.472
	t(중구-대덕구)	-3.983***			-0.875			
지역사회 기관의 연계부족	계	329	3.2	0.82	402	3.2	0.79	-0.820
	중구	199	3.1	0.87	233	3.2	0.75	-2.478*
	대덕구	130	3.4	0.71	169	3.2	0.83	1.868
	t(중구-대덕구)	-3.518***			0.526			

주1) 전혀 어렵지 않음 1점, 어렵지 않음 2점, 보통임 3점, 어려움 4점, 매우 어려움 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

민·관 유관부서 간 협력 및 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간 협력에 대한 어려움도 위에서의 결과와 유사하게 나타났다. 민·관 유관부서 간 협력의 어려움에 대해서 ‘어렵다’는 응답이 30.0%(120명), ‘매우 어렵다’가 4.0%(16명)이었으며, 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력의 어려움에 대해서도 ‘어렵다’가 27.1%(109명), ‘매우 어렵다’가 3.2%(13명)로 나타났다.

사전 사후 결과를 비교해보면 중구의 경우 민·관 유관부서 간 협력의 어려움은 사전 2.9, 사후 3.2로써 유의미하게 증가한 것으로 나타났고, 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간 협력의 어려움의 경우, 사전 3.0, 사후 3.2로 역시 유의미하게 증가한 것으로 나타났다. 대덕구의 경우는 대조적으로 어려움이 약간 줄어든 것으로 나타났는데, 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간 협력의 어려움 정도는 사전 3.2, 사후 3.0으로 유의미하게 줄어들었다.

〈 표 3-2-46 〉 민관 유관부서 간 협력 및 공공 간, 민간 간, 유관기관 간 협력의 어려움 정도

단위 : 명, %

구분		사전		사후	
		N	%	N	%
민관 유관부서 간 협력	전혀 어렵지 않음	5	1.5	9	2.3
	어렵지 않음	75	22.8	62	15.5
	보통임	153	46.5	193	48.3
	어려움	88	26.7	120	30.0
	매우 어려움	8	2.4	16	4.0
	무응답(해당없음 포함)	20	-	5	-
공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간 협력	전혀 어렵지 않음	5	1.5	10	2.5
	어렵지 않음	64	19.5	62	15.4
	보통임	162	49.4	208	51.7
	어려움	85	25.9	109	27.1
	매우 어려움	12	3.7	13	3.2
	무응답(해당없음 포함)	21	-	3	-
합계		349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-47 〉 만관 유관부서 간 협력 및 공공 간, 민간 간, 유관기관 간 협력의 어려움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		사전			사후			t(사전-사후)
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
만관 유관부서 간 협력	계	329	3.1	0.81	400	3.2	0.82	-2.015*
	중구	199	2.9	0.83	233	3.2	0.80	-3.246**
	대덕구	130	3.2	0.74	167	3.1	0.85	0.848
	t(중구-대덕구)	-3.039**			0.748			
공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간 협력	계	328	3.1	0.81	402	3.1	0.80	-0.421
	중구	198	3.0	0.84	234	3.2	0.79	-2.236*
	대덕구	130	3.2	0.73	168	3.0	0.80	2.183*
	t(중구-대덕구)	-2.412*			1.924			

주1) 전혀 어렵지 않음 1점, 어렵지 않음 2점, 보통임 3점, 어려움 4점, 매우 어려움 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

7. 개선되어야 할 점

희망티움센터가 잘 운영되기 위해 개선되어야 할 점을 살펴보면 다음과 같다. 사전, 사후 모두 1순위로 지목된 순서는 유사했는데, 가장 우선적으로 꼽은 것은 ‘전담사례관리 인력의 충원’으로 사후조사의 경우 34.7%(138명)였다. 다음으로는 ‘사례관리자의 전문성’이 19.1%(76명)이었고, 이어서 ‘서비스 연계를 위한 자원망 구축’이 12.1%(48명), ‘제공 가능한 자원이나 서비스의 확보’가 8.5%(34명) 순이었다. 희망티움센터가 잘 운영되기 위해선 무엇보다 관련 인력이 가장 중요하고, 서비스 연계의 활성화나 이를 통해 제공 가능한 자원이나 서비스가 확보되는 것이 중요하다고 생각하고 있음을 알 수 있다.

< 표 3-2-48 > 사업 수행을 위해 개선되어야 할 점

단위 : %(명)

구분	1순위		2순위	
	사전	사후	사전	사후
전담사례관리 인력의 충원	27.4(94)	34.7(138)	9.6(33)	9.9(39)
사례관리자의 전문성	19.8(68)	19.1(76)	18.7(64)	17.6(69)
서비스 연계를 위한 자원망 구축	15.5(53)	12.1(48)	21.6(74)	16.3(64)
업무담당자의 의지	5.8(20)	4.0(16)	6.4(22)	3.6(14)
업무분장의 명확성	6.1(21)	5.0(20)	8.5(29)	6.9(27)
적정량의 전산 및 행정 업무량	2.6(9)	2.8(11)	7.6(26)	8.4(33)
활용하기 쉬운 매뉴얼 지침	3.8(13)	6.5(26)	6.7(23)	7.1(28)
만관의 네트워크	4.7(16)	6.5(26)	8.5(29)	13.7(54)
제공간능한 자원이나 서비스의 확보	12.5(43)	8.5(34)	12.5(43)	16.5(65)
기타	1.7(6)	0.8(3)	0.0(0)	0.0(0)
무응답	- (6)	- (7)	- (6)	- (12)
합계	100.0(349)	100.0(405)	100.0(349)	100.0(405)

사례관리 대상자 수준에 따라 어느 기관이 주로 담당하는 것이 적절한지에 대해 살펴본 결과 일 반사례관리는 사전 사후 조사 모두 동주민센터가 담당하는 것이 적절하다는 응답이 약 69%로 가 장 많았고, 집중사례관리는 권역 희망티움센터가 담당하는 것이 가장 적절하다는 응답이 사전, 사 후 각각 46.8%, 44.7%로 가장 많았다. 위기(전문)사례관리가 필요한 대상자에 대해서는 사전, 사후 결과 간에 차이가 있었는데, 사전조사에서는 민간 유관기관이 36.6%, 권역 희망티움센터가 32.8% 순이었으나, 사후조사에서는 권역 희망티움센터가 40.2%, 민간 유관기관이 37.1% 순으 로 나타났다. 중구의 경우 사전조사에서는 위기(전문)사례 관리에 대해 민간 유관기관이 1순위였 다가, 사후조사에서는 권역 희망티움센터가 1순위로 바뀌었고, 대덕구의 경우에는 사전, 사후 모 두 권역희망센터가 1순위로 나타났다.

〈 표 3-2-49 〉 사례관리 대상자 수준에 따른 주요 담당기관 적절성(구별 비교)

단위 : %(명)

구분		일반사례관리		집중사례관리		위기(전문)사례관리	
		사전	사후	사전	사후	사전	사후
전체	구 희망복지지원단	10.6(37)	9.2(36)	31.7(115)	26.0(103)	25.1(92)	14.6(57)
	권역 희망티움센터	10.3(36)	10.9(43)	46.8(170)	44.7(177)	32.8(120)	40.2(157)
	동주민센터	69.3(242)	69.2(272)	9.4(34)	9.8(39)	5.5(20)	8.2(32)
	민간 유관기관	9.7(34)	10.7(42)	12.1(44)	19.4(77)	36.6(134)	37.1(145)
	무응답	- (-)	- (12)	- (-)	- (9)	- (-)	- (14)
	계	100.0(349)	100.0(405)	100.0(363)	100.0(405)	100.0(366)	100.0(405)
중구	구 희망복지지원단	12.3(27)	9.6(22)	35.5(83)	27.8(64)	26.5(63)	14.4(33)
	권역 희망티움센터	6.8(15)	10.0(23)	44.9(105)	43.9(101)	29.0(69)	40.6(93)
	동주민센터	73.2(161)	68.3(157)	7.7(18)	10.4(24)	3.8(9)	9.2(21)
	민간 유관기관	7.7(17)	12.2(28)	12.0(28)	17.8(41)	40.8(97)	35.8(82)
	무응답	- (-)	- (6)	- (-)	- (6)	- (-)	- (7)
	계	100.0(220)	100.0(236)	100.0(234)	100.0(236)	100.0(238)	100.0(236)
대덕구	구 희망복지지원단	7.8(10)	8.6(14)	24.8(32)	23.1(39)	22.7(29)	14.8(24)
	권역 희망티움센터	16.3(21)	12.3(20)	50.4(65)	45.0(76)	39.8(51)	39.5(64)
	동주민센터	62.8(81)	70.6(115)	12.4(16)	8.9(15)	8.6(11)	6.8(11)
	민간 유관기관	13.2(17)	8.6(14)	12.4(16)	21.3(36)	28.9(37)	38.9(63)
	무응답	- (-)	- (6)	- (-)	- (3)	- (-)	- (7)
	계	100.0(129)	100.0(169)	100.0(129)	100.0(169)	100.0(128)	100.0(169)

주) 사전 응답의 경우 다중응답으로 분석함.

이를 공공기관과 민간기관의 응답자로 구별하여 살펴보면, <표 3-2-50>에서 보듯이 일반사례 관리에 대해선 공공기관에 근무하든 민간기관에 근무하든 모두 동주민센터가 주요 담당기관으로 적절하다고 응답한 반면, 집중사례관리나 위기(전문)사례관리에 대해선 의견이 엇갈리고 있다. 공공기관에 근무하는 경우, 집중사례관리는 사전, 사후 모두 권역 희망티움센터를 1순위로 응답하고 있고, 위기(전문)사례관리의 경우 사전조사에서는 민간 유관기관이 적절하다고 응답했다가, 사후조사에서는 권역 희망티움센터가 적절하다는 응답이 가장 많았다. 하지만 민간기관에 근무하는 경우, 집중사례관리든 위기(전문)사례관리든 사후조사에서는 모두 민간 유관기관이 적절하다는 응답이 가장 많은 것으로 나타났다.

〈 표 3-2-50 〉 사례관리 대상자 수준에 따른 주요 담당기관 적절성(공공, 민간 비교)

단위 : %(명)

구분		일반사례관리		집중사례관리		위기(전문)사례관리	
		사전	사후	사전	사후	사전	사후
전체	구 희망복지지원단	10.6(37)	9.2(36)	31.7(115)	26.0(103)	25.1(92)	14.6(57)
	권역 희망티움센터	10.3(36)	10.9(43)	46.8(170)	44.7(177)	32.8(120)	40.2(157)
	동주민센터	69.3(242)	69.2(272)	9.4(34)	9.8(39)	5.5(20)	8.2(32)
	민간 유관기관	9.7(34)	10.7(42)	12.1(44)	19.4(77)	36.6(134)	37.1(145)
	무응답	- (-)	- (12)	- (-)	- (9)	- (-)	- (14)
	계	100.0(349)	100.0(405)	100.0(363)	100.0(405)	100.0(366)	100.0(405)
공공기관	구 희망복지지원단	11.1(34)	8.6(25)	34.1(107)	28.3(83)	26.1(82)	13.8(40)
	권역 희망티움센터	11.5(35)	10.7(31)	48.1(151)	50.9(149)	31.2(98)	43.9(127)
	동주민센터	70.2(214)	74.5(216)	9.6(30)	9.6(28)	4.8(15)	6.9(20)
	민간 유관기관	7.2(22)	6.2(18)	8.3(26)	11.3(33)	37.9(119)	35.3(102)
	무응답	- (-)	- (11)	- (-)	- (8)	- (-)	- (12)
	계	100.0(305)	100.0(301)	100.0(314)	100.0(301)	100.0(314)	100.0(301)
민간기관	구 희망복지지원단	7.0(3)	10.7(11)	16.7(8)	19.4(20)	19.6(10)	16.7(17)
	권역 희망티움센터	2.3(1)	11.7(12)	37.5(18)	27.2(28)	41.2(21)	29.4(30)
	동주민센터	62.8(27)	54.4(56)	8.3(4)	10.7(11)	9.8(5)	11.8(12)
	민간 유관기관	27.9(12)	23.3(24)	37.5(18)	42.7(44)	29.4(15)	42.2(43)
	무응답	- (-)	- (1)	- (-)	- (1)	- (-)	- (2)
	계	100.0(43)	100.0(104)	100.0(48)	100.0(104)	100.0(51)	100.0(104)

주1) 사전 응답의 경우 다중응답으로 분석함.

주2) 사전 응답의 경우 근무지 결측 케이스로 인해 전체 계(349)가 공공기관+민간기관의 계(348)와 같지 않음.

8. 희망티움센터 운영 체계 및 업무 수행

희망티움센터는 권역동 통합사례관리팀의 팀장, 통합사례관리사를 주축으로 권역동 및 일반동의 사회복지직 및 일반 행정직원, 보라미, 구청 희망복지지원단과 동장의 업무(역할) 분장 및 협력이 매우 중요하다. 먼저 이들 간의 업무 분장이 어느 정도 명확한지에 대해 살펴본 결과, ‘명확한

편이다'가 37.7%(152명), '매우 명확하다'가 5.2%(21명)였고, '그저 그렇다'가 40.0%(161명), '불명확한 편이다'가 14.4%(58명), '매우 불명확하다'가 2.7%(11명)이었고, 사전 사후 결과 비교를 보더라도 거의 차이가 없는 것으로 볼 때 아직까지는 업무 분장이 미흡하다고 느끼고 있음을 보여주고 있다.

〈 표 3-2-51 〉 업무분장 명확성 정도

단위: 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
매우 불명확	7	2.0	11	2.7
불명확한 편	49	14.2	58	14.4
그저 그렇다	138	40.0	161	40.0
명확한 편	141	40.9	152	37.7
매우 명확	10	2.9	21	5.2
무응답	4	-	2	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-52 〉 업무분장 명확성 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위: 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	345	3.3	0.82	403	3.3	0.87	0.019
중구	213	3.3	0.79	234	3.3	0.84	0.283
대덕구	132	3.3	0.87	169	3.3	0.92	-0.279
t(중구-대덕구)	0.202			-0.369			

주1) 매우 불명확 1점, 불명확한 편 2점, 그저 그렇다 3점, 명확한 편 4점, 매우 명확 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

이들 간의 협력 정도에 대해서는 '잘된 편이다'가 49.9%(200명), '매우 잘된다'가 4.7%(19명)이었고, '그저 그렇다'가 39.9%(160명), '안된 편이다'가 5.2%(21명)였다. 중구, 대덕구 모두 사전, 사후 조사 결과에 별 차이가 없는 것으로 볼 때, 위에서 살펴본 업무 분장과 함께 이들 간의 협력을 어떻게 강화할 수 있을지에 대한 고민이 필요하다.

〈 표 3-2-53 〉 참여자 간 협력 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 안됨	2	0.6	1	0.2
안됨	24	7.0	21	5.2
그저 그렇다	127	36.8	160	39.9
잘됨	175	50.7	200	49.9
매우 잘됨	17	4.9	19	4.7
무응답	4	-	4	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-54 〉 참여자 간 협력 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	345	3.5	0.72	401	3.5	0.68	-0.224
중구	213	3.5	0.72	234	3.5	0.66	-0.350
대덕구	132	3.6	0.71	167	3.6	0.71	0.217
t(중구-대덕구)	-2.116*			-1.858			

주1) 전혀 안됨 1점, 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 잘됨 4점, 매우 잘됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

희망티움센터가 잘 운영되기 위한 주체별 중요도에 대해 살펴보면 10점을 기준으로 통합사례관리사가 8.5로 가장 높았고, 다음으로 사례관리 담당공무원(8.1), 구청 희망복지지원단(8.0), 권역팀장(7.9), 보라미(7.6) 순이었다. 하지만 통합사례관리사를 제외하면 구별로 차이가 있다. 중구는 위에서 언급한 순서였으나, 대덕구는 통합사례관리사, 구청 희망복지지원단, 사례관리 담당공무원, 권역팀장 순이었다.

〈 표 3-2-55 〉 효과적인 운영을 위한 주체별 중요도 구별 사후응답(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
구청 희망복지지원단	계	402	8.0	1.71	-2.294*
	중구	233	7.9	1.76	
	대덕구	169	8.2	1.62	
권역팀장	계	402	7.9	1.77	-2.546*
	중구	233	7.7	1.75	
	대덕구	169	8.2	1.76	
사례관리 담당공무원	계	401	8.1	1.66	-0.328
	중구	233	8.1	1.59	
	대덕구	168	8.2	1.75	
통합사례관리사	계	400	8.5	1.51	-0.936
	중구	232	8.4	1.52	
	대덕구	168	8.5	1.51	
보라미	계	402	7.6	1.86	0.566
	중구	234	7.6	1.71	
	대덕구	168	7.5	2.04	

주1) 중요도는 낮음 1점 ~ 높음 10점으로 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

9. 통합사례관리지원단의 역할

희망티움센터 운영의 가장 큰 특징 중 하나는 통합사례관리지원단이 대전복지재단에서 별도로 운영되고 있다는 점이다. 통합사례관리지원단이 희망티움센터 운영을 위한 지원 등 업무 수행에 어느 정도 도움이 되고 있는가에 대해 ‘도움이 된다’는 응답이 61.2%(243명), ‘매우 도움이 된다’가 12.3%(49명)로 상당히 긍정적으로 평가하고 있다(평균 3.8). 중구, 대덕구 모두 사전조사에 비해 사후조사 때 증가한 수치를 보였고, 중구의 경우 사전조사 3.5에서 사후조사 3.8로 유의미하게 증가하였다.

〈 표 3-2-56 〉 대전복지재단 통합사례관리지원단 도움 정도

단위 : 명, %

구분	사전		사후	
	N	%	N	%
전혀 도움이 되지 않음	2	0.6	3	0.8
도움이 되지 않음	21	6.1	13	3.3
그저 그렇다	104	30.0	89	22.4
도움이 됨	202	58.2	243	61.2
매우 도움이 됨	18	5.2	49	12.3
무응답	2	-	8	-
합계	349	100.0	405	100.0

〈 표 3-2-57 〉 대전복지재단 통합사례관리지원단 도움 정도 사전사후 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	사전			사후			t(사전-사후)
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	
계	347	3.6	0.71	397	3.8	0.72	-3.779***
중구	214	3.5	0.72	230	3.8	0.72	-3.814***
대덕구	133	3.8	0.63	167	3.9	0.70	-1.028
t(중구-대덕구)	-4.363***			-1.931			

주1) 전혀 도움이 되지 않음 1점, 도움이 되지 않음 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

통합사례관리지원단은 2장에서 살펴보았듯이 매우 다양한 지원 사업을 펼치고 있다. 통합사례관리지원단에 대한 전반적인 평가와 더불어 각 사업에 대해 어떻게 평가하고 있는지를 살펴보면 평균 3.7 이상 정도의 긍정적인 평가를 하고 있었다. 먼저, 지역을 거점으로 하는 민·관 네트워크 운영이 활성화되기 위한 토대로서 협의회 운영이나, 선진지 견학, 워크숍 등과 같은 사업에 대해 ‘도움이 된다’가 51.5%(200명), ‘매우 도움이 된다’가 13.1%(51명)로 약 65%의 응답자가 긍정적으로 평가하였다(평균 3.7).

〈 표 3-2-58 〉 통합사례관리지원단의 민관 통합사례관리 네트워크 운영 도움 정도(사후응답)

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
전혀 도움이 안됨	4	1.0	2	0.9	2	1.2
도움이 안됨	15	3.9	11	4.9	4	2.5
그저 그렇다	118	30.4	79	35.0	39	24.1
도움이 됨	200	51.5	110	48.7	90	55.6
매우 도움이 됨	51	13.1	24	10.6	27	16.7
무응답	17	-	10	-	7	-
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-59 〉 통합사례관리지원단의 민관 통합사례관리 네트워크 운영 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
계	388	3.7	0.78	
중구	226	3.6	0.77	-2.600*
대덕구	162	3.8	0.77	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

통합사례관리지원단에서는 권역 통합사례회의를 지원하기 위해 권역별 전문 슈퍼바이저를 배치하여 슈퍼비전을 제공하고 있다. 이에 대해 ‘도움이 된다’가 51.4%(199명), ‘매우 도움이 된다’가 17.8%(69명)로 상당히 긍정적으로 평가하였다(평균 3.8).

〈 표 3-2-60 〉 통합사례관리지원단의 만관 통합사례회의를 통한 수퍼비전 제공 도움 정도(사후응답)

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
전혀 도움이 안됨	3	0.8	1	0.4	2	1.2
도움이 안됨	9	2.3	8	3.6	1	0.6
그저 그렇다	107	27.6	67	29.8	40	24.7
도움이 됨	199	51.4	115	51.1	84	51.9
매우 도움이 됨	69	17.8	34	15.1	35	21.6
무응답	18	-	11	-	7	-
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-61 〉 통합사례관리지원단의 만관 통합사례회의를 통한 수퍼비전 제공 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
계	387	3.8	0.77	
중구	225	3.8	0.76	-1.911
대덕구	162	3.9	0.77	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

희망티움센터 모형은 대전시의 통합사례관리 시범사업으로 시작된 것으로 권역 중심 접근, 권역팀장 배치, 구청 희망복지지원단과 권역동, 일반동의 관계, 보라미의 활용, 통합사례회의나 솔루션위원회의 활용 등 새로운 시도가 많이 포함된 모형으로서 이에 대한 이해나 어려움 해결 등과 같은 현장 지원이 일정 기간 이루어져야 한다. 이를 위해 통합사례관리지원단에서는 컨설팅이나 위기사례개입팀 구축 및 활용 등과 같은 지원을 하고 있다. 이에 대해 ‘도움이 된다’는 응답이 52.5%(202명), ‘매우 도움이 된다’가 15.1%(58명)로 긍정적으로 평가하고 있었다(평균 3.8).

〈 표 3-2-62 〉 통합사례관리지원단의 맞춤형 통합사례관리를 위한 현장지원 강화 도움 정도(사후응답)

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
전혀 도움이 안됨	5	1.3	3	1.3	2	1.2
도움이 안됨	12	3.1	9	4.0	3	1.9
그저 그렇다	108	28.1	69	30.8	39	24.2
도움이 됨	202	52.5	123	54.9	79	49.1
매우 도움이 됨	58	15.1	20	8.9	38	23.6
무응답	20	-	12	-	8	-
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-63 〉 통합사례관리지원단의 맞춤형 통합사례관리를 위한 현장지원 강화 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
계	385	3.8	0.79	
중구	224	3.7	0.75	-3.214**
대덕구	161	3.9	0.81	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

통합사례관리지원단의 직접적인 지원 활동 못지않게 중요한 것은 희망티움센터 운영이 자체적으로 정착육할 수 있는 매뉴얼이 중요하다. 이를 위해 통합사례관리지원단에서는 사례관리 유형별 매뉴얼을 개발하고 보급하고 있다. 이에 대해 ‘도움이 된다’가 51.7%(200명), ‘매우 도움이 된다’가 12.4%(48명)로 약 64%의 응답자가 긍정적으로 평가하고 있었다(평균 3.7).

〈 표 3-2-64 〉 통합사례관리지원단의 사례관리 유형별 매뉴얼 개발 및 보급 도움 정도(사후응답)

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
전혀 도움이 안됨	3	0.8	1	0.4	2	1.2
도움이 안됨	15	3.9	12	5.3	3	1.9
그저 그렇다	121	31.3	67	29.6	54	33.5
도움이 됨	200	51.7	126	55.8	74	46.0
매우 도움이 됨	48	12.4	20	8.8	28	17.4
무응답	18	-	10	-	8	-
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-65 〉 통합사례관리지원단의 사례관리 유형별 매뉴얼 개발 및 보급 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
계	387	3.7	0.76	
중구	226	3.7	0.73	-1.165
대덕구	161	3.8	0.80	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

희망티움센터 모형은 권역사례회의 자체에서 해결하기 힘든 위기사례에 대해 통합사례관리지원단에 지역 내 의료, 임상심리, 가족치료, 사회복지 등의 전문가들로 구성된 솔루션위원회를 구성하여 정기적으로 슈퍼비전을 제공할 수 있도록 한 체계이다. 이에 대한 도움 정도에 대해 ‘도움이 된다’가 48.2%(186명), ‘매우 도움이 된다’가 18.7%(72명)로 상당히 긍정적으로 평가하고 있음을 알 수 있다(평균 3.8).

〈 표 3-2-66 〉 통합사례관리지원단의 위기사례 개입을 위한 솔루션위원회 수퍼비전 제공 도움 정도(사후응답)

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
전혀 도움이 안됨	3	0.8	1	0.4	2	1.2
도움이 안됨	13	3.4	8	3.6	5	3.1
그저 그렇다	112	29.0	65	29.0	47	29.0
도움이 됨	186	48.2	114	50.9	72	44.4
매우 도움이 됨	72	18.7	36	16.1	36	22.2
무응답	19	-	12	-	7	-
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-67 〉 통합사례관리지원단의 위기사례 개입을 위한 솔루션위원회 수퍼비전 제공 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
계	386	3.8	0.80	
중구	224	3.8	0.77	-0.574
대덕구	162	3.8	0.85	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

통합사례관리지원단에서는 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화를 위해 긴급지원 연결, 심리지원, 한국수력원자력 멘토링 지원 등을 실시하고 있다. 이에 대해 ‘도움이 된다’가 55.2%(213명), ‘매우 도움이 된다’가 17.9%(69명)로 약 73%의 응답자가 긍정적으로 평가하여 통합사례관리지원단의 각 사업 중 가장 많은 도움이 되는 사업으로 평가받았다(평균 3.9).

〈 표 3-2-68 〉 통합사례관리지원단의 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화 도움 정도(사후응답)

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
전혀 도움이 안됨	3	0.8	1	0.4	2	1.2
도움이 안됨	13	3.4	10	4.5	3	1.9
그저 그렇다	88	22.8	55	24.6	33	20.4
도움이 됨	213	55.2	124	55.4	89	54.9
매우 도움이 됨	69	17.9	34	15.2	35	21.6
무응답	19	-	12	-	7	-
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-69 〉 통합사례관리지원단의 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
계	386	3.9	0.77	
중구	224	3.8	0.76	-1.700
대덕구	162	3.9	0.78	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

지역을 중심으로 통합사례관리가 원활히 작동하기 위해선 무엇보다 지역 내 자원 개발과 자원 정보에 대한 공유 그리고 배분이 매우 중요하다. 이를 위해 통합사례관리지원단에서는 지역사회 복지자원 DB를 구축하여 자원 정보를 공유하고 있다. 이에 대해 ‘도움이 된다’가 54.5%(211명), ‘매우 도움이 된다’가 11.1%(43명)로 긍정적으로 평가하고 있음을 보여주고 있다(평균 3.7).

〈 표 3-2-70 〉 통합사례관리지원단의 지역사회복지자원 DB를 통한 자원 공유 및 배분 도움 정도(사후응답)

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
전혀 도움이 안됨	2	0.5	0	0.0	2	1.2
도움이 안됨	13	3.4	8	3.6	5	3.1
그저 그렇다	118	30.5	70	31.3	48	29.4
도움이 됨	211	54.5	126	56.3	85	52.1
매우 도움이 됨	43	11.1	20	8.9	23	14.1
무응답(해당없음 포함)	18	-	12	-	6	-
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-71 〉 통합사례관리지원단의 지역사회복지자원 DB를 통한 자원 공유 및 배분 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
계	387	3.7	0.72	
중구	224	3.7	0.68	-0.579
대덕구	163	3.7	0.78	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

희망티움센터 운영을 통한 통합사례관리가 원활히 이루어지기 위해서 실무담당자 및 관계자의 사례관리 지식 및 기술이 숙련되어야 한다. 통합사례관리지원단에서는 이를 위해 수시로 실무자들을 위한 사례관리 역량강화교육을 실시하였다. 이에 대해 ‘도움이 된다’가 52.3%(203명), ‘매우 도움이 된다’가 17.0%(66명)로 약 70%의 응답자가 사례관리 역량교육에 대해 긍정적으로 평가하고 있었다(평균 3.8).

〈 표 3-2-72 〉 통합사례관리지원단의 사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육(사후응답)

단위 : 명, %

구분	전체		중구		대덕구	
	N	%	N	%	N	%
전혀 도움이 안됨	2	0.5	0	0.0	2	1.2
도움이 안됨	13	3.4	10	4.4	3	1.9
그저 그렇다	104	26.8	56	24.8	48	29.6
도움이 됨	203	52.3	127	56.2	76	46.9
매우 도움이 됨	66	17.0	33	14.6	33	20.4
무응답	17	-	10	-	7	-
합계	405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-73 〉 통합사례관리지원단의 사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분	N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
계	388	3.8	0.77	
중구	226	3.8	0.73	-0.299
대덕구	162	3.8	0.81	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

〈 표 3-2-74 〉 통합사례관리지원단의 세부적 운영 도움 정도(사후응답)

단위 : 명, %

구분		전체		중구		대덕구	
		N	%	N	%	N	%
만관 통합사례관리 네트워크 운영	전혀 도움이 안됨	4	1.0	2	0.9	2	1.2
	도움이 안됨	15	3.9	11	4.9	4	2.5
	그저 그렇다	118	30.4	79	35.0	39	24.1
	도움이 됨	200	51.5	110	48.7	90	55.6
	매우 도움이 됨	51	13.1	24	10.6	27	16.7
	무응답	17	-	10	-	7	-
만관 통합사례회의를 통한 수퍼비전 제공	전혀 도움이 안됨	3	0.8	1	0.4	2	1.2
	도움이 안됨	9	2.3	8	3.6	1	0.6
	그저 그렇다	107	27.6	67	29.8	40	24.7
	도움이 됨	199	51.4	115	51.1	84	51.9
	매우 도움이 됨	69	17.8	34	15.1	35	21.6
	무응답	18	-	11	-	7	-
맞춤형 통합사례관리를 위한 현장지원 강화	전혀 도움이 안됨	5	1.3	3	1.3	2	1.2
	도움이 안됨	12	3.1	9	4.0	3	1.9
	그저 그렇다	108	28.1	69	30.8	39	24.2
	도움이 됨	202	52.5	123	54.9	79	49.1
	매우 도움이 됨	58	15.1	20	8.9	38	23.6
	무응답	20	-	12	-	8	-
사례관리 유형별 매뉴얼 개발 및 보급	전혀 도움이 안됨	3	0.8	1	0.4	2	1.2
	도움이 안됨	15	3.9	12	5.3	3	1.9
	그저 그렇다	121	31.3	67	29.6	54	33.5
	도움이 됨	200	51.7	126	55.8	74	46.0
	매우 도움이 됨	48	12.4	20	8.8	28	17.4
	무응답	18	-	10	-	8	-
합계		405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-75 〉 통합사례관리지원단의 세부적 운영 도움 정도(이어서) (사후응답)

단위 : 명, %

구분		전체		중구		대덕구	
		N	%	N	%	N	%
위기사례 개입을 위한 솔루션위원회 수퍼비전 제공	전혀 도움이 안됨	3	0.8	1	0.4	2	1.2
	도움이 안됨	13	3.4	8	3.6	5	3.1
	그저 그렇다	112	29.0	65	29.0	47	29.0
	도움이 됨	186	48.2	114	50.9	72	44.4
	매우 도움이 됨	72	18.7	36	16.1	36	22.2
	무응답	19	-	12	-	7	-
복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화	전혀 도움이 안됨	3	0.8	1	0.4	2	1.2
	도움이 안됨	13	3.4	10	4.5	3	1.9
	그저 그렇다	88	22.8	55	24.6	33	20.4
	도움이 됨	213	55.2	124	55.4	89	54.9
	매우 도움이 됨	69	17.9	34	15.2	35	21.6
	무응답	19	-	12	-	7	-
지역사회복지자원 DB를 통한 자원 공유 및 배분	전혀 도움이 안됨	2	0.5	0	0.0	2	1.2
	도움이 안됨	13	3.4	8	3.6	5	3.1
	그저 그렇다	118	30.5	70	31.3	48	29.4
	도움이 됨	211	54.5	126	56.3	85	52.1
	매우 도움이 됨	43	11.1	20	8.9	23	14.1
	무응답	18	-	12	-	6	-
사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육	전혀 도움이 안됨	2	0.5	0	0.0	2	1.2
	도움이 안됨	13	3.4	10	4.4	3	1.9
	그저 그렇다	104	26.8	56	24.8	48	29.6
	도움이 됨	203	52.3	127	56.2	76	46.9
	매우 도움이 됨	66	17.0	33	14.6	33	20.4
	무응답	17	-	10	-	7	-
합계		405	100.0	236	100.0	169	100.0

〈 표 3-2-76 〉 통합사례관리지원단의 세부적 운영 도움 정도 구별 비교(5점 척도)

단위 : 명, 점

구분		N	평균	표준편차	t(중구-대덕구)
만관 통합사례관리 네트워크 운영	계	388	3.7	0.78	-2.600*
	중구	226	3.6	0.77	
	대덕구	162	3.8	0.77	
만관 통합사례회의를 통한 수퍼비전 제공	계	387	3.8	0.77	-1.911
	중구	225	3.8	0.76	
	대덕구	162	3.9	0.77	
맞춤형 통합사례관리를 위한 현장지원 강화	계	385	3.8	0.79	-3.214**
	중구	224	3.7	0.75	
	대덕구	161	3.9	0.81	
사례관리 유형별 매뉴얼 개발 및 보급	계	387	3.7	0.76	-1.165
	중구	226	3.7	0.73	
	대덕구	161	3.8	0.80	
위기사례 개입을 위한 솔루션위원회 수퍼비전 제공	계	386	3.8	0.80	-0.574
	중구	224	3.8	0.77	
	대덕구	162	3.8	0.85	
복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화	계	386	3.9	0.77	-1.700
	중구	224	3.8	0.76	
	대덕구	162	3.9	0.78	
지역사회복지자원 DB를 통한 자원 공유 및 배분	계	387	3.7	0.72	-0.579
	중구	224	3.7	0.68	
	대덕구	163	3.7	0.78	
사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육	계	388	3.8	0.77	-0.299
	중구	226	3.8	0.73	
	대덕구	162	3.8	0.81	

주1) 전혀 도움이 안됨 1점, 도움이 안됨 2점, 그저 그렇다 3점, 도움이 됨 4점, 매우 도움이 됨 5점으로 환산하여 분석함.

주2) 무응답 제외.

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

제3절 초점집단면접 결과분석

1. 조사 개요

대전광역시 복지전달체계 효율화를 위해 시행하고 있는 통합사례관리사업 희망티움센터 운영의 효과성 검증을 위해 질적 연구를 수행하였다. 질적연구방법론은 사회복지 현장에서 제공되는 다양한 이슈와 현장에서 이해관계자와 실무자들로부터 직접적으로 경험과 의견을 청취함으로써 생생하고 풍부한 내용을 파악할 수 있다는 장점을 가진다(Bryman, 2008).

특히 초점집단면접은 연구주제에 대해서 현장 경험이나 지식이 있는 대상자로부터 다양한 관련 이슈를 집중적으로 논의함으로써 현황에 대한 심층적 이해와 해석이 가능하다. 따라서 본 연구의 목적을 이루기 위한 하나의 수단으로 희망티움센터사업을 통해 서비스를 제공하는 공급자들을 중심으로 초점집단면접을 실시하였으며 주요내용분석을 하였다.

초점집단면접 수행기간은 2015년 12월 16일부터 17일까지이며, 참여자는 2015년 통합사례관리 희망티움센터 사업을 수행한 중구 및 대덕구 희망티움센터 업무 주 담당자로서 (1)희망복지지원단 관계자, (2)권역동 사례관리팀장, (3)사례관리 담당공무원, (4)통합사례관리사 총 4개 집단이다. 각각의 집단에 대해 약 90분에서 120분 동안의 면접을 진행하였다. 여기에 2015년 11월 21일 보건복지부 주관으로 실시한 본 사업의 효과성에 대한 민간·공공 유관기관 담당자 초점집단면접 내용의 일부분도 포함하여 분석하였다.

원활하고 활발한 의견개진을 위해 참석자들에게는 사전에 면접 관련 질문지를 제공하여 하였다. 또한 사전 동의를 구한 후 면접내용을 모두 녹취하였으며, 녹음 파일의 전사 작업은 보조 인력이 수행하였다.

질적 연구는 참여자가 말한 내용과 상황의 맥락에서 이해하는 것이 매우 중요하기 때문에 수차례에 걸쳐서 반복적으로 읽었다. 분석은 주제 분석기법(thematic analysis)을 채택해서 사전에 특정한 개념이나 주제에 대한 관념을 배제한 채 전사된 내용만으로 의미코드(codes)를 만드는 개방코딩(open coding)을 실시했고, 이를 바탕으로 의미코드(codes)간에 비슷한 주제나 내용을 중심으로 구분하는 축 코딩(axial coding)을 실시해서 여러 범주들을 만들어 냈다. 마지막으로, 지금까지 실시한 개방 코딩과 축 코딩의 내용을 전반적으로 점검하여 중요한 내용에 대해 분석하였다.

2. 조사대상자의 일반적 특성

최종적으로 면접에 참여한 대상자의 특징은 <표 3-3-1>과 같다.

< 표 3-3-1 > 참여 대상자 특성

번호	그룹	지역	사례	면접일시	장소
1	A그룹 (희망복지지원단 관계자 8명)	중구(4)	A-a	2015년 12월 16일 13:00 ~ 15:30	대전복지재단 회의실
2			A-b		
3			A-c		
4			A-d		
5		대덕구(4)	A-e		
6			A-f		
7			A-g		
8			A-h		
9	B그룹 (권역팀장 6명)	중구(4)	B-a	2015년 12월 16일 16:00 ~ 18:00	대전복지재단 회의실
10			B-b		
11			B-c		
12			B-d		
13		대덕구(2)	B-e		
14			B-f		
15	C그룹 (사례관리 담당공무원 8명)	중구(5)	C-a	2015년 12월 17일 13:30 ~ 15:30	대전복지재단 회의실
16			C-b		
17			C-c		
18			C-d		
19			C-e		
20		대덕구(3)	C-f		
21			C-g		
22			C-h		
23	D그룹 (통합사례관리사 9명)	중구(5)	D-a	2015년 12월 17일 10:00 ~ 12:00	대전복지재단 회의실
24			D-b		
25			D-c		
26			D-d		
27			D-e		
28		대덕구(4)	D-f		
29			D-g		
30			D-h		
31			D-i		
32	E그룹 (민간유관기관 담당자 2명)	중구(2)	E-a	2015년 11월 21일 10:00 ~ 12:30	대전복지재단 회의실
33			E-b		

3. 경험과 인식을 통한 효과성 평가

1) 내용분석결과

희망티움센터사업에 실제 관여하고 있는 구와 권역동, 일반동 서비스제공자들의 초점집단면접을 통해 수집된 자료를 중심으로 본 사업의 효과성을 분석하였다. 총 33명의 참여자들의 실제 경험과 인식내용에서 다음 <표 3-3-2>와 같이 사업이전보다 나아진 점과 향후 사업의 안정적 정착을 위해 나아져야 할 점 등 2가지의 주제영역과 4가지 개념범주, 23개의 의미범주가 도출되었다.

< 표 3-3-2 > 분석영역

주제영역	개념범주	의미범주
나아진 점	전반적 성과	가. 통합성 나. 충분성 다. 책임성 라. 접근용이성 마. 전문성
	조직변화 성과	가. 사례관리대상자에 대한 통합적 관리 기능(업무부담 경감) 나. 사각지대 해소 및 사례발굴 다. 서비스 대상자 모니터링 용이성 라. 서비스의 중복 방지 마. 자원발굴 및 자원연계망 확대 바. 지역자원정보 활용 용이성
나아져야 할 점	역할수행상의 어려움	가. 사업초기 업무부담 가중 나. 사례관리 범위설정기준과 역할경계의 모호함 다. 잦은 회의 및 교육참석 라. 사회복지직 공무원의 잦은 자리이동 마. 민간인으로서 통합사례관리사의 애로
	효과적 사업수행을 위한 조건들	가. 사업에 대한 정책결정권자의 긍정적 인식과 지원 나. 사업과 실무자에 대한 적극적 지지와 지원 다. 통합사례 관리 성과에 대한 홍보 라. 역량강화를 통한 전문성 향상 마. 다양한 자원체계 기관들의 업무분장 명확화 바. 유관기관과의 서비스연계를 위한 자원망 확대 사. 통합사례관리사의 신분보장 및 처우 개선

(1) 전달체계 효율화 원칙에 입각한 사업의 전반적 성과

사회복지전달체계의 효율성을 평가하는 원칙은 매우 다양하다. 본 사업의 모형은 통합성, 충분성, 책임성, 접근용이성, 전문성 등 5가지 원칙을 토대로 구축되었다. 사회복지전달체계의 구축 원칙에 얼마나 부합하는가에 대한 평가가 본 사업의 효과성 정도를 가늠할 수 있는 기준이라 할 수 있다. 본 사업의 이해관계자와 실무자의 생생한 현장경험 인식을 통해 희망티움센터 사업이 전달체계 개선의 주요 과제인 맞춤형 복지나 복지체감도 향상, 누락 및 중복 방지, 지역자원의 효율적 활용 등을 실현하는데 어느 정도의 효과성을 갖는지를 분석하였다.

우선, 일선의 사회복지직 공무원들은 희망티움센터 사업이 전달체계 5개 원칙에 상당히 부합하는 사업이라고 인식하고 있다. 특히 민간전문통합사례관리사가 공공사례관리 업무를 수행하게 되었고, 구 희망복지지원단을 2~4개 인접동을 묶은 권역으로 조직체계를 변화시킴으로 사례관리에 대한 업무부담이 경감되었고 무엇보다 서비스의 접근용이성이 개선되어 대상자 체감도에 긍정적 영향을 주게 되었다고 여긴다.

희망티움센터는 아무래도 거점동하고 일반동으로 이루어져서, 구청에서 할 때 보다는 좀 더 접근성 면에서 가장 빨리 도움을 드릴 수 있는 게 장점이에요. 예전에 물론 일반동에서 사례를 의뢰하기는 했지만, 저희가동에 내려와 있으면서 그 순간순간 발생하는 것들에 대해서 빨리 위기상황을 알 수 있고, 그런 상황일 때 개입이 예전보다는 더 재빠르게 이루어 질 수 있다는 것이 장점인 것 같아요.(D-g)

저희 현장에서 느끼기에는 5가지 큰 원칙이 상당히 부합되지 않나. 나름대로 생각하고 있는데…… 일단 뭐 가장 큰 성과라고 하면, 복지공무원이 그랬잖아요. 예전에는 혼자 다 감당을 했었는데, 지금은 사회복지계의 화두가 인적 안전망이고, 사례관리고. 저는 이 세 가지 키워드로 대변된다고 생각하거든요. 혼자 감당하기에는 예전에도 그랬지만 지금도 그렇고 앞으로는 혼자 감당할 시대는 지났다고 봅니다. 사례관리 원칙도 마찬가지인 것 같아요. 고질적인 사례 이런 것도 일개 기관에서 감당하기에는 그 수준에서 한계에 이르렀다. 그래서 권역별로 전문성을…… 그런 책임성 면에서도 구에서 할 때 보다는 권역에 내려가는 것이 주민들 입장을 봐서라든지 내부적으로 업무를 추진하는데 있어서 효율성이 있다고 판단돼요. 그리고 대상자 면에서도 아무래도 체감도가 구에 있을 때 보다는 나아졌다고 판단되거든요.(C-a)

대전광역시 공공통합사례관리는 2012년 구 희망복지지원단에서 시작되어 현재 권역 희망티움센터를 통해 수행되고 있다. 본 사업의 성과를 경제학적 관점의 비용 대비 효율성으로 논하기는 어렵다. 가까이에서 감지하기 어렵더라도 결과적으로 나비효과의 위력만큼 변화를 보여준 사례들을 통해서 복지서비스에 대한 대상자 체감도가 달라지고 있음을 확인할 수 있기 때문이다.

근데 실제 저희가 느끼는데, **기적적인 사례**라고 생각할 수 있는 것들이 있어요. 사례관리 선
생님들이 사례관리를 통해 발굴해서 저희 센터에서 솔루션으로 해서 실제 치료를 받고, 센터로
회복하신 분들 인터뷰 한 적이 있는데, 이 분들 **당신이 회복하게 된 동기가 뭐냐** 라고 얘기했을
때, **나를..... 늘 찾아와서, 날 방문해서 나에게 회복할 수 있는 가능성과 뭔가 신뢰를 준 사례관**
리사가 있었기 때문에 가능했다라고 얘기를 한 분이 계셨어요. 그걸 봤을 때, 사실 저희 그렇게
할 수 없거든요. 오는 분들 받는 것도 어렵기 때문에, 사실 저희가 해야 되는 일임에도.....
(E-b)

저는 사례관리에서 제일 중요한 것은 인력과 사람과 사람의 만남이라고 생각을 하거든요. 저
희가 길게는 제가 5년 가까이 박은 케이스를..... 5년을 쫓 끌고 간 건 아니었지만 거의 앞의 1,
2년 집중 개입 했었고, 띄었다가 다시 한 번 개입하고 그 이후는 지금 계속 지켜보는 중인데, 이
대상자가 처음이랑은 너무 **버라이어티하게 확 바뀌었어요**. 그런 것들이..... 그렇지만 여전히 이
사람은 여전히 기초수급을 받고 있고 하지만, **저희가 처음으로 만났을 때는 완전히 온둔형이었다**
가, 세상에 나왔고 또 앞으로 한 5년 정도 지켜보면 이 사람은 나중에 취업이나 탈빈곤까지도 가
능하다고 저는 보는 대상이 있거든요. 시스템적으로 외형의 변화가 아니라 정말 일하는 분들이
계속 이 자리에서 지역민과 만날 수 있도록 그걸 안정화시켜 주시는 게 효율적인 사례관리를 위
해서 꼭 필요한 것 같아요.(D-d)

가. 통합성

서비스의 통합성은 서비스대상자의 욕구충족이나 문제해결이 연속적인 일련의 급여나 서비스를
통해 해결하는 것을 의미한다. 즉 서비스를 전달하는 다양한 기관이나 프로그램들이 서로 밀접하
게 관계를 맺고 이들 기관 간 연계가 제대로 이루어질 때 서비스의 통합성을 이룰 수 있다.

이전에는 기본적인 생계문제해결이 복지서비스의 주요 이슈였다. 점차 복지대상자의 욕구는 다
양해졌을 뿐만 아니라 그들이 갖고 있는 문제는 매우 복잡적이고 전문적 개입을 필요로 하는 경유
가 많아 이전 공공복지서비스 체계의 한계점을 절감하게 되었다. 특히 중앙정부에서 기대하는 맞
춤형 공공통합사례관리는 실무자 개인 한 사람이 담당할 수 있는 수준을 넘어서는 경우가 많아 대
전 희망티움센터 운영체계를 이에 매우 적합한 모델이라는 보는 시각이 많다. 무엇보다 다양한 공
공 및 민간 전문가의 참여를 통한 문제접근과 해결이 가능해졌다는 점을 장점으로 꼽고 있다.

통합사례관리를 하면서 내가 느꼈던 거는 우리는 행정적인 서비스 부분에서는 이 케이스는 이
렇게 하면 되겠구나. 그리고 **다른 전문가 선생님들과 같이 참여를 하니** 우리가 좀 오류를 범할
수 있고 간과할 수 있고 사회심리적인 접근이라든지 정신과 문제라든지 그 선생님들이 더 디테일
하게 접근을 하고 우리가 생각하지 못했던 그런 부분들을 제가 사례관리 회의를 참석하고 아 이
게 통합사례관리라는 게 통합성이나 접근성이나 아 역시 어느 특정한 분야의 한 선생님이 그 클
라이언트들이 재활을 도와 줄 수 없다는 걸 느끼고 그래서 이게 **절대적으로 필요하고 많이 권장**
하고 적극적으로 사업을 추진해야 되고.....(B-c)

굉장히 많은 수급자들이 거주하고 계시거든요, 거의 800세대가 넘어요. 그러니까 정신과적인 문제를 가지고 있더라도 여러 가지 정신질환이 복합된 케이스들도 굉장히 많거든요. 이런 걸 또 어떻게 접목을 시켜야 되는지 전혀 모르는 상황에서, 통합사례관리사 선생님께서 의뢰를 했더니, 여기저기서 연결을 해주시더라고요. 그래서 저는 업무 경감도 굉장히 많이 느꼈고..... 이런 식으로 자원도 연계망..... 여러 기관 선생님들을 뵈는데 어떻게든 다 연결이 됐던 분들이더라고요. (C-b)

실제 사업에 참여하는 실무자의 입장에서 보았을 때, 희망티움센터사업은 맞춤형 복지서비스제공을 위한 공공통합사례관리업무에 바람직한 모델임에 분명하지만, 사업의 안정적인 정착을 위해서는 좀 더 다듬어져야 할 부분이 여전히 있다는 점도 함께 지적되었다.

통합성에 대해서 어떤 자원 배분의 효율화라든지 이런 부분에서는 **희망티움센터가 바람직한 모델**이지만, 아직까지는 정착되기에는 조직 내에서의 어떤..... 서로 조직 고유의 어떤 업무사항. 그런 것이 고려되지 않은 부분들이 다듬어져야 되어야겠다고 그런 생각이 들어요. 특히 부서가..... 저는 복지정책과인데, 사회복지과, 여성가족과 그 분들과 어떤 연결을 끄집어내서 진행하려고 하기 위해서는 **다듬어야 할 부분이 좀 더 있어야.....** 저는 통합사례관리사라는 분들이 희망티움센터에서 운영이 되고 있는데, 말로만 통합사례관리사분들이지 이 분들이 실질적인 권한이..... 통합이잖아요? 의료도 관리를 하고 주거, 일자리. 그런 식으로 생각이 드는 게 아니라 케이스, 정말 어려운 분들만 관리를 하고 있는 것 같아요. 그 분들을 권한을 강화 시키던지 아니면 그에 따른 바람직한 체계가 있으면 굉장히 좋은 모델이 아닐까..... (A-e)

나. 충분성

충분성은 사회복지전달체계가 제공하는 급여나 서비스가 개인이나 사회적인 문제를 해결할 수 있을 만큼 충분한 양과 질, 기간을 확보하고 있는지를 말한다. 충분성을 확보하려면 무엇보다 두 가지가 중요한데, 하나는 충분한 재정 및 인적자원이고, 다른 하나는 정책결정자의 의지이다(김정득 외, 2012).

이러한 점에서 희망티움센터의 조직 및 운영체계의 적합성에 대해 긍정적으로 인식되고 있다. 서비스 전달의 효과성과 효율성을 제고하기 위한 지방정부의 재정투입을 통해 추가 인력의 배치가 이루어졌으며 기존의 공공복지서비스 개입범위가 확대되었다.

중앙정부에서 기획한 공공 통합사례관리 전달체계에 지역사회 민간자원의 발굴과 활용을 포함하고 있어 공공서비스 전달체계의 충분성을 논하기에는 다소 모호한 점이 있으나, 희망티움센터 사업이 공공이 주도하는 통합사례관리사업임이 분명하지만 지역사회의 인적·물적 자원 네트워크 구축과 복지자원 공유시스템 활성화를 통해 서비스의 충분성을 제고시킨 것으로 평가받고 있다.

저는 ‘충분성이라는 면에서 많이 성장하고 있다.’라는 생각을 하고 있었어요. 1년차 때, 2년차 때 느낌이지만 이제는 어느 정도 자원이 조금 **가용 할 수 있는 자원이 확보가 돼서 충분하게 대상에게 전달되고.....(D-d)**

처음에는 나가서 상담만 하고 했는데..... 실제로 나가서 거기에 맞는 케이스라든가, 사례관리 회의를 통하고. 우리 같은 경우에는 자원 발굴을 많이 하고 있습니다. **상담 뿐 아니라 그 분들에게 소홀하지 않게끔 맞춤형으로 가고 있는 것 같아서 그것이 제일 좋은 것 같습니다.(A-b)**

전체 대상자의 **사례관리 비율이 초창기에는 1%가 채 안됐었거든요.** 그게 권역 그룹으로 묶어서 사례관리를 하게 된 시발점이라고 생각하고. 통합사례관리사 선생님들이 전국에 930명 있거든요? 이게 읍면동은 전체 한 3600개 되는데, 3600개에 다 인력을 배치를 하면 되겠지만 인력이나 재원의 한계가 있기 때문에, 또 사례관리 대상자 비율도 있고. 권역으로 묶어서 하겠다는 게 가장 큰 특성이고. 그럼으로 인해서 그 전에는 동 단위에서, 또는 구청 단위에서 사례관리자의 **개인 역량에 따라서 케어를 하고 개입을 했다면, 권역 사례관리 체계가 되면서 서로 시스템화 되어 있고.(C-a)**

구 희망복지지원단이 권역별 희망복지센터로 조직이 개편되어 3년이 지나면서 실무진의 역량강화와 제도의 성숙 등의 이유로 시스템은 점차 안정적으로 자리잡아가고 있다. 그러나 공공에서 주도하는 복지서비스 제도라는 점에서 서비스 공급주체 기관장이나 부서장의 의지가 사업의 성과에 무엇보다 큰 영향을 미치는 것으로 인식하고 있다. 현장 실무자들은 사업의 중요성과 필요성에 대한 단체장의 인식이 전제되어야 함을 강조하였다.

사람들이 조금 더 관심을 가질 수 있도록 만들어주는 역할이 어디서 해야 될지 그런 부분에서 생각이 많이 드는데..... 시 같은 곳이 가장 좋을 수도 있겠죠. 그런 역할들을 조금 더 만들어 주었으면 좋지 않을까. 뭐 구청장 국장들 과장들 해서 같이 해줬으면 좋겠고, **그런 사람들이 한 번 생각들이 우리가 백 번 생각하고 백 번 뛰어다니는 것보다는 그 한 사람들이 움직이는 한 마디가 이것들 전체를 좌우할 수 있기 때문에, 그런 것들도 굉장히 중요하다고 생각하고 이 사업을 정착 시키기 위해서는 반드시 필요하다고 생각합니다.**

희망복지지원단이 굉장히 중요한 역할을 해줘야 되는 곳이에요. 그런데 과연 그런 역할을 하고 있는지 의문스러운 점도 있지만은 아파도 제가 말씀 드렸드시피 **구청장님이라든지 어떻게 그 사람들을 관심을 가지도록 만드는 것은 동에서 하는 것이 아니라 희망복지지원단에서 해줘야 될 사항입니다. 그 사람들이 어떻게 지원을 해주냐에 따라서 생각이 달라질 수 있기 때문에 굉장히 중요한 역할이라고.....(B-d)**

조직에서는 조직의 키를 가지고 있는 사람이 관심을 가지고 있느냐 그렇지 않느냐에 따라서 **사업의 성과가 달라지는 것 같아요.** 아파도 얘기 했지만 저희 구 같은 경우는 전에 보다는 추진성이 떨어진다고 얘기 할 수 있는 거 같아요.(B-c)

(사업의 성공적 안착을 위해서는) **구청장님의 의지가 가장 크다고 생각합니다.** 구청장님께서 여차피 최종 결재권자이기 때문에 이 분들 결재 없이는 사업이 안착을 못한다고 생각합니다.(D-d)

다. 책임성

책임성은 서비스대상자의 독특한 욕구나 문제에 전달체계가 제대로 대응하는지, 그리고 서비스 대상자들이 서비스 이용과정에서의 불편함을 제시하여 개선할 수 있도록 의견 수렴 장치가 마련되어 있는가를 말한다. 현재 희망티움센터 운영체계가 전자의 요건을 어느 정도 갖추고 있다고 볼 수 있으나 이용과정에서의 불편함을 소통하는 창구는 공식적으로 마련되어 있지 않다.

접근성도 높고 이제 책임성도 아무래도 예전에 구청에 있는 사례관리사들은 어떤 하나의 예를 들어 경제적인 지원이다 하면 그 일시적 지원을 하고 돌아서는 경우가 많았는데 아무래도 가까이
에 있다 보면 한 번 말고 두 번 가게 되고 다른 문제가 발생하면 그거에 따른 다른 자원 연계가
되기 때문에 통합성 접근성 책임성 이런 것들이 다 된다고 생각이 되네요.(B-e)

전에는 동 단위에서, 또는 구청 단위에서 사례관리자의 개인 역량에 따라서 케어를 하고 개입
을 했다면, 권역 사례관리 체계가 되면서 서로 시스템화 되어 있고, 네트워크가 되어 있어서 서
로 머리를 맞대니까 하나의 사례에 대하여서 혼자 생각하는 것 보다, 여러 명이 회의를 한다든지
협력체계를 구축해 놓으면 다양한 아이디어가 나오고, 또 자원연계 체계에 있어서도 경로가 다양
해졌죠.(C-a)

저희는 동 특색이 복지 대상자가 그렇게 많진 않아요. 그래서 상담을 할 때 주로 그전에 근무
하던 데는 복지대상자가 많았기 때문에 기본적인 생계유지를 위한 상담이 많이 들어왔었어요. 그
러데 여기 와서 상담을 하면서 느낀 게, 약간 정신과적인 상담이라든지 아니면 공적인 우리가 지
원을 해줄 수 있는 그 밖의 것에 대한 요구가 너무 많은 거예요. 제가 여기 와서 통합사례관리에
대한 효과성에 대해서 되게 많이 느끼고 있거든요.(C-e)

라. 접근용이성

구 희망복지지원단체계가 권역동 희망티움센터로 변화된 이후 가장 뚜렷하게 체감할 수 있는 사업의 효과를 꼽는다면 서비스이용자의 서비스 접근이 용이해졌다는 점이다.

경험적으로 복지서비스의 접근성을 높이려는 시도가 자칫 서비스의 분절성을 초래할 것이라는 우려가 뒤따르곤 하지만, 희망티움센터에서는 통합사례관리라는 개입방법을 통해 수급자에게 제 공되는 서비스의 통합성 역시 강조하고 있다는 점에서 이러한 우려를 불식시키고 있다.

성과는 작년도나 올해나 비교해 보면 성과가 난 건 확실히 맞아요. 성과 자체는 저희가 비교
를 해봤어요. 작년도 사례관리 실적하고 올해 사례관리 실적하고. 늘어난 건 맞아요. 또 당연히
늘어날 수밖에 없는 게 인원이 늘어났으니까 당연히 늘어난 것도 인정이 되고요. 하지만 질적인
면에서 더 깊이 들어가진 않았나 라는 생각이 들고요. 첫째는 전달체계에서 접근성이 가까워졌으
니까 당연히 질적으로 늘어날 수밖에 없고.....(A-f)

일반동 담당자, 거점동 담당자, 구청 담당자로 있어봐서 느낀 것은 전반적으로 성과는 있다고 봅니다. 구청이라는 어려운 공간보다는 동이라는 현장에서 사례관리사분들이 대상자를 쉽게 만나고 접근할 수 있는 것은 방향성이 좋아서 어느 정도 성과는 크다고 보는데, (A-b)

접근성도 높고 이제 책임성도 아무래도 예전에 구청에 있는 사례관리사들은 어떤 하나의 예를 들어 경제적인 지원이다 하면 그 일시적 지원을 하고 돌아서는 경우가 많았는데 아무래도 가까이 에 있다 보면 한 번 말고 두 번 가게 되고 다른 문제가 발생하면 그거에 따른 다른 자원 연계가 되기 때문에 통합성 접근성 책임성 이런 것들이 다 된다고 생각이 되네요. (B-e)

저희도 접근성에 대해서는 직접 민원이나 이웃 주민들이 왔을 때 바로 갈 수 있어서 접근성이 좋았어요. (B-b)

그전에 구에서 있을 때 비교를 한다고 하면 접근성 이런 부분부터 또 많이 달라졌고 그리고 처음에 동에 갔을 때 제 대상자분들이 찾아왔을 때 희망티움센터에 대해 전혀 모르잖아요. 근데 이제는 아시고 찾아오시는 경우도 많이 있거든요. (D-h)

아무래도 제가 대상자들을 밀착으로 관리가 들어가니까 제가 대상자만큼은 바로 어떤 도움이 라든가 그게 생길 때 굳이 동에다가 연락을 안 하고 저희 쪽으로 연락해서 다 해결해주는 경우도 있고 저희가 바로 문 앞에 희망티움센터가 있기 때문에..... 사실은 이제 대상자가 많은 만큼 관리 하시는 (공무원 두 분이 있지만)업무가..... 다 그걸 못해요. 그래서 저희 쪽(희망티움센터)으로 찾아와서 질문하시는 분들이 굉장히 또 많아요. 그래서 안내 역할을 하는 경우도 있고요. (D-a)

권역동 희망티움센터는 접근성을 높였다는 점 이외에도 여러 가지 장점을 꼽을 수 있는데, 지역 주민들이 편안하게 상담할 수 있는 장소가 되었다는 점에서도. 동주민센터 실무담당공무원 대부분이 다양한 업무를 겸하고 있다는 현실을 감안할 때, 찾아오는 대상자들은 편안하게 응대해주고 충분한 시간을 갖고 함께 문제해결을 위해 고민해주는 상담가를 더 반기는 것으로 보인다.

이제 선생님(통합사례관리사)들이 (구에서 동권역으로)내려오면서 그 어쨌든 접근하기가 편하죠. 저희가 사례 요청을 하면 바로 바로 가서 접근하기도 편하고 대상자들도 와서 방문해서 상담하는 것도 편안하게 생각하고 접근성 면에서 좋은 거 같습니다. (B-f)

특히 저희 쪽에 한부모가족이나 이런 분들은 본인들 스스로 정신과를 찾아 간다든지 아니면 특히 상담센터를 찾아가는 일은 거의 드문데, 그 분들이 내적으로 상담을 해보면 내적으로 상처를 상당히 많이 받고 계세요. 그래서 얘기를 해보면 원하세요. 그래서 연결이 돼서.. 그런데 그 분들이 특징이 또 저한테는 얘기를 잘 안 하시고 선을 그어요. 왜냐면 우리가 바쁘게 돌아가잖아요. 그러기 때문에 심도 깊은 상담을 저한테는 안 하는데, 통합사례관리사한테는 하셔서 가끔 상담내용이 결재를 통해서 저한테 오면 깜짝 깜짝 놀라긴 하거든요. 그런 연결이라든지.....

다 완전히 연계가 돼서 정말 깜짝 놀랄 정도로 변화가 된 케이스가 있었거든요. 저는 그 케이스 보면서 느꼈어요. 이런 게 사례관리구나. (C-e)

또한, 서비스 접근이 용이해졌다는 점은 서비스를 보다 신속하게 대응할 수 있다는 점에서도 대상자의 만족도를 제고시키는데 일조하였다고 평가받고 있다.

업무 분담의 개념은 당연히 가지고 있는 것이고 두 명이나 배치가 되어 있기 때문에 그 사람들이 하는 역할이 일일이 있고, 아까 제가 말씀드렸던 그런 부분에서 굉장히 많은 역할을 하고 있는 것이고, (이전에는)신속성이 좀 떨어졌었는데 뭐 접근성이라든지 위치 때문에 조금 더 신속하게 된다는 거죠. 구청에 있었으면 동에서 이런 게 접수가 되면 그 과정이 시간이 걸려요. 동사무소에서는 사회복지 담당자하고 이런 케이스가 접근이 되면 바로 옆에서 통합사례관리랑 연결에 되니까 굉장히 시간이 단축되겠다는 거예요.(B-d)

예전에 물론 일반동에서 사례를 의뢰하기는 했지만, 저희가동에 내려와 있으면서 그 순간순간 발생하는 것들에 대해서 빨리 위기상황을 알 수 있고, 그런 상황일 때 개입이 예전보다는 더 재빠르게 이루어 질 수 있다는 것이 장점인 것 같아요.(D-g)

마. 전문성

본 사업 3년차에 접어들면서 제도의 성숙과 더불어 실무담당자들에 대한 다각적인 훈련 및 교육 프로그램 실시 등을 통해 서비스 전문성이 상당부분 향상되었다고 인식하였다. 특히 주기적 통합사례회의와 솔루션위원회에 참여하는 학계·민간 전문가의 다양한 견해를 공유할 수 있어서 좋았으며, 이를 통해 난관에 부딪혀 부담스러웠던 사례에 대한 고충을 덜 수 있었다는 인식이 지배적이다.

그 전에는 한 개동에 담당자 혼자 발굴하고 어려우면 자기 관내 가서 ‘이런 사람 이렇게 도와주십시오.’ 했는데, 지금은 5개 권역으로 나눔으로 해서 서로 정보…… 전문기관을 재단에서 소개해주잖아요. 사례관리를 하면, 예를 들어서 소방서라든지, 교수님이라든지 해서 이 분들이 전문적인 상담을 해줌으로 해서…… 전체적으로 드러났지만 사례관리자들이라든가 사례관리를 통하지 않았으면 공무원들이 해낼 수 없다고 생각합니다. 거기에는 사례관리사들이 있었기 때문에, 질적인 방향으로 가기 때문에 저는 굉장히 긍정적으로 생각합니다.(A-a)

지금 3년 동안 통합사례관리사 선생님들이 계속 교육을 받으시고 경험을 하시고 이러면서 전문성이 정말 많이 키워진 것 같아요. (역량강화가) 정말 많이 되셨어요. 그래서 저희는 지금도 그 자리인데, 선생님들은 교육을 많이 받으시다 보니까 이렇게 가신 것 같아요. 그래가지고 그렇게 많이 어렵고 힘든 대상자들임에도 불구하고, ‘저건 아니야, 불가능해, 입원을 시키는 것밖에 방법이 없어.’ 하는 집들을 사람을 만들어 가시더라고요. 정말 전문성이 예전에 비해서 너무 좋아졌고, 접근성이나, 책임성이나, 충분성이나 다 말할 것도 없는 것 같아요. 저는 예전에 느꼈던 것을 생각이 다 바뀌었고, 통합사례관리사 선생님들이 없으면 너무 어렵겠다……(C-d)

아무래도 해마다 비슷하거나 또 다른 그런 케이스를 접하다보니깐 기존의 재단에서 복지재단이나 다른 쪽에서 **저희가 교육을 많이 받았잖아요**. 저희 같은 경우에는 거의 정신질환 분들이 많은 정도로 80% 이상이..... 이런 걸로 봤을 때 정신질환 분들이 많은데 처음엔 저는 전혀 몰랐거든요. 한 3년 정도 되다 보니까 그런 쪽이 노하우가 생기게 되더라고요 케이스를 많이 접하다 보니까 공부도 많이 하게 되고 한 분이 저에게 말씀 하셨어요. 의사냐고. 그런 케이스를 반복적으로 만나다 보니까 그 부분에 대해서 전문성이 생기고 영향력을 많이 받았기 때문에 저희한테 그게 된 것 같아요.(D-e)

처음에는 이게 맞는 건지 만약에 내가 이렇게 해서 대상자가 나에게 점점 거부반응을 일으키면 어떨까 막 이런 불안감이 많이 들었거든요. **통합사례회의나 솔루션을 진행하면서 새로운 적용 방법을 제시해주시기도 하고 해결방법을 제시해주시기도 하셔서 또 그렇게 진행을 해나가는 방법도 굉장히 큰 도움이 되었던 것 같아요. 많은 도움이 됐어요.** 저는 그냥 마음으로만 몸으로만 많이 달려들었거든요. 기술 같은 부분에서 굉장히 도움이 됐었던 것 같아요.(D-f)

솔루션 위원회 같은 경우에는 특히 알코올 같은 경우에, 알코올전문병원은 굉장히 병원비가..... 수급자이셔도 그 비용이 많이 소요가 되기 때문에, 그런 경우 저희가 가족들의 지원을 물론 받을 수 있으면 좋겠지만, **어떤 자원을 연계할 수 없을 때 솔루션 위원회에 상정해서, 전문위원들에게 의견을 듣고 바로 자원을 연계..... 의료비나 이런 쪽 생활비에 지원을 해주시기 때문에 응급한 상황인 경우에, 바로 연계를 해서 치료 받으실 수 있도록 활용을 하고 있습니다.**(D-g)

(2) 권역통합사례관리팀으로의 조직변화가 가져온 성과

희망티움센터는 대전광역시의 공공사회복지전달체계 개선방안 중 하나로 시작된 사업이다. 구 희망복지지원단의 업무를 좀 더 효율적으로 수행할 수 있도록 2~4개 일반동을 하나의 권역으로 설정하였고, 여기에 사회복지직 6급 팀장을 배치하고 담당공무원과 민간통합사례관리사가 권역통합사례관리팀을 이루고 업무를 수행중이다.

이러한 사업운영체계의 변화를 통해 희망복지지원단의 기능강화와 사례관리의 일원화, 전문적 사례관리체계 구축이라는 본 사업의 목적이 어느 정도 이루어졌는지 살펴보았다.

가. 사례관리대상자에 대한 통합적 관리 가능(통합사례관리에 대한 업무부담 경감)

공무원의 잦은 이동으로 인해 서비스 지속성의 문제가 제기되어 왔다. 또한 새롭게 담당하게 된 업무에 대한 이해나 빈번하게 바뀌는 정책에 대한 이해를 위해 일정 기간을 필요로 하는데 이러한 점에서 권역에 배치되어있는 통합사례관리사는 장기적으로 동일한 업무를 담당할 수 있다는 점에서 서비스의 연속성을 높이는데 기여하는 것으로 평가되었다.

처음에 저 복직했을 때 2주 만에 제가 ‘이것 좀 도와주세요’ 하는 것을 사례회의에 올리신 적이 있어요. 그 때는 저도 복직한지 얼마 안 돼서 지금 수급자 계산법도 기억이 안 나고 하는데…… 처음에는 복직한지 얼마 안 됐을 때는 서포트 할 수 있는 게 없고……(C-b)

뭐를 하는 건지 사실은 잘 모르는 상태에서 구청의 담당자도 구체적인 방안을 제시해주지 못하고 잘 모르는 상태에서 하지만 그래도 통합사례관리사 선생님들이 내려오니깐 저희들 복지담당자들은 일을 나눠서 한다는 생각이 들거든요. 저희는 임대 아파트지역인데 신규 직원(공무원)들이 두 명이 왔어요. 신규 직원들은 아무것도 모르거든요. 구직 인원이나 어려운 대상자 있을 때에는 그 선임이 그거를 다 커버하기 어렵잖아요. 그럴 때 같이 위안이 많이 되고 효과가 있다고 생각합니다.(B-e)

보통 동사무소 가면 정말 골통 짓 하는 사람들이 한 번 휘집고 지나면 일이 안 돼요. 그러면 그만큼 시간적인 낭비를 가져오는데 이 통합사례관리사들이 배치가 되면 그 사람들을 다 커버를 해주는 거예요. 이 사람들(골통 짓 하는 대상자)이 수시로 방문을 해서 그 사람들(통합사례관리사)하고 대화를 하게 되면 그 사람들의 필요한 욕구를 해소 시켜주는 거니까. 찾아올 이유가 없어지는 거예요. 그러면 그만큼 동사무소가 시달리는 횡수가 줄어들 수밖에 없는 거예요. 사회복지 공무원들에 업무를 경감시켜주는 거에 있어서는 굉장히 효과를 가져왔다는 생각이 듭니다.(B-d)

어떤 젊은 남자인데 술이 알코올중독이 너무 심해서…… 우리의 주 고객은 아닌 거예요. 근데, 이 사람을 나는 사실 내 고객은 아니지만, 피하고 싶지만 피할 수도 없고, 그래서 통합사례관리사 선생님하고 위기개입 팀이 가동이 된 거죠. 그래서 119 불러서 이 분을 정신병원에 보내는 여러 가지 일들을 겪으면서 우리 고객이 아닌데 이런 부분까지도 통합사례관리사 선생님이 계시고 위기개입 팀이 있었기 때문에, 아름답게 끝이 났습니다. 병원에 입원해서 나중에 이 분이 일상생활로 잘 돌아갔다는 그런…… 통합사례관리사가 없었으면 나 혼자 그걸 다 해야 하는 상황인데, 저는 도움을 되게 크게 받았거든요. 그런 일관적인 과정이 위기 상황이 됐을 때 많은 도움을 받아요.(C-d)

저희는 정신건강증진센터인데요, 이렇게 밀접 되어 있다 보니까 서로 네트워크나 문제가 있을 때, 사례회의가 한 달에 한 번씩 열리고…… 같이 할 수 있는. 여기서 분명히 거점동으로 나누다 보니까, 좋은 점이 뭐냐면, 혼자 할 수 있는 것이 아니라 같이 이야기하고, 같이 문제를 풀어 나가고 고민을 할 수 있다는 거죠. 저희도 마찬가지로 그런 부분이 되게 장점이 되고 있고요.(E-b)

희망티움센터 사업의 시행으로 담당실무자에게 새로운 업무가 생기는 것은 당연한 일이다. 해마다 새로운 제도의 도입으로 신규업무에 대해 부담을 가져왔던 일선 공무원의 입장에서 본 사업 초기에는 업무를 증가시킬 거라는 우려를 갖게 하였지만, 일정 기간이 지나면서 업무수행체계가 안정화되고 업무분장이 보다 명확해 짐에 따라 자연스럽게 적응하게 된 것도 사실이다.

특히 사업이 추진되는 과정에서 복지대상자 업무에 대한 전체적인 업무는 늘어난 것도 사실이지만, 예전에 비해 위기개입이나 집중개입을 필요로 하는 대상자가 증가하고 있는 현장상황을

비추어볼 때, 전체적으로 업무부담이 경감되었으며 사례관리업무를 보다 효율적으로 수행할 수 있게 된 것으로 보인다.

통합사례관리에 대해서 저 같은 경우에는 팀장으로서 해야 할 그런 것들도 있지만 어떤 집중 사례대상자를 오래 관리해야 되는 것처럼..... 통합사례관리사 선생님에게 맡김으로써 그 시간이 어느 정도 경감이 된다고 생각이 됩니다. 팀장으로써는 다른 임무가 늘어난 부분이 있지만 세부적으로 봤을 때는 시간이 경감이 된다는 생각이 듭니다.(B-e)

지금 우리 구 같은 경우에는 복지사(복지담당공무원)들은 통합사례관리사 선생님들이 굉장히 일을 많이 한다고 해요. 특히 자원발굴을 많이 해오신다고 해요. 일을 엄청 덜어준다고 굉장히 칭찬을 하시거든요. 그렇기 때문에 저 같은 경우는 공무원들이 전체적으로 보면 일이 늘어났지만은, 사례관리 관련된 일은 권역이 없었으면 일을 하지 못했을 것이다. 그래서 전체적으로 봤을 때는 일이 줄었다고 생각합니다.(A-b)

이 통합사례관리 대상자가 전체 복지 대상자의 사업추진 전에는 1%가 안 됐었어요. 근데 이제 그 분들이 문제를 제기할 하고, 지역사회에서 관심의 대상이 되었는데, 이 분에 대한 관리를 6개월 정도 집중적으로 하니깐, 사회복지 공무원이라든지 사회복지 업무를 보는 공무원 그리고 동의 에너지가 많이 경감되었다. 그렇게 판단을 하고 싶고요. 그에 따라서 사각지대나 자원 중복 문제나 자원 연계 이런 것도 효율화되지 않았나. 이게 어떻게 보면 일이 늘어났다고도 볼 수 있거든요. 저는 또 다른 쪽으로 보자면 우리가 여러 가지 업무를 하는데 조금 더 전문화, 세분화 되고 집중 할 수 있는 업무가.. 사례관리에 집중 할 수 있는 그러한 환경을 봤을 때 업무가 경감되지 않았나.....(C-a)

기초생활보장이라든지 자활이라든지 통합사례관리는 복지직(사회복지전담공무원)이 보고 있거든요. 그런 면에서 분장이 명확하게 되어 있어서 우리 쪽에 전문화된 업무를 비교했을 경우에, 업무가 상당히 경감되지 않았나. 구에 있다가 동에 내려가 보니까 그런 현실 감각이 들거든요.(C-a)

희망티움사업 이전 복지대상자에 대한 개입은 실무자 개인의 역량에 따라 이루어진 경우가 대부분이다. 그러나 희망티움센터의 운영체계에 따라 주기적으로 권역별 통합사례회의가 열리고 있고, 사례관리대상자와 관련한 제반 사항들에 대해 다양한 사람들과의 협의를 통해 가장 합리적인 결정이 내려지는 시스템을 갖추게 되었다. 전문기관에 의뢰된 사례인 경우라 할지라도 의뢰 이후 협력관계는 지속적으로 이루어지고 있다.

그 전에는 동 단위에서, 또는 구청 단위에서 사례관리자의 개인 역량에 따라서 케어를 하고 개입을 했다면, 권역 사례관리 체계가 되면서 서로 시스템화 되어 있고, 네트워크가 되어 있어서 서로 머리를 맞대니까 하나의 사례에 대하여 혼자 생각하는 것보다, 여러 명이 회의를 한다든지 협력체계를 구축해 놓으면 다양한 아이디어가 나오고,(C-a)

10년 전에는 사례회의 같은 게 없었어요. 이런 게 없어서 제가 그 당시에 아동이, 문제가 생긴 아동이 있었어요. 그 당시에 이런 제도가 있었으면 그 아동이 지금 현재는 괜찮을 것 같다는 생각을 많이 했었거든요. 이게 너무 늦게 시작된 것이 아닌가라는 생각도 들더라고요.(A-f)

복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자들을 만나기는 하지만, 특별히 자살이나 학대 같은 경우에는 특별한 전문적인 개입이 더 필요하다고 저희는 판단이 되기 때문에 이런 사례가 발견됐을 때는 주로 전문기관에 저희가 의뢰를 하기도 하고요. 의뢰에서 끝나는 것이 아니라 의뢰기관과 같이 협력해서 지속적인 과정으로 들어가는데, 위기에 관한 부분들은 그 전문기관에서 개입을 하시고 그 가정의 기능 강화라든지, 이 가정에 필요한 물품이라든지, 메인 질환이나 학대 가해자들을 제외한 다른 가족 구성원들에 대한..... (다양한 연계가) 이루어지고 있습니다.(D-d)

제가 이제 2011년도에 행정직 담당자 분 밑에서 사례관리를 했었는데요. 그 때 저희가 사례관리를 하면서 느꼈던 것은, 저희가 민간 전문가로 채용이 됐음에도 불구하고 사례관리 담당공무원 한 분의 의견에 좌지우지 됐었어요. 체계들이 잘 만들어지게 된 이후에는 저희도 이제 저희 마음대로 이 분의 사례를 개입할 지를 결정 할 수 없을 뿐만 아니라 이 수준이라든지 이런 것들을 조언을 주실 수 있는 체계들이 촘촘하게 잘 짜였고, 기존의 사례관리 업무를 담당하시는 담당자 분들이 사례관리에 대한 교육을 충분히 받으시고 이런 분들이 많으시기 때문에..... 대상의 중요성이라든지 어떻게 진행해야 되는지에 대한 공통적인 인식의 수준들이 많이 높아져서 그런 부분이 저희가 사례관리를 할 때 많이 도움이 되고 있습니다.(D-g)

나. 사각지대 해소 및 사례 발굴

복지사각지대에 놓여있는 대상자 발굴을 통해 좀 더 촘촘한 사회안전망을 구축하는 것은 공공 사례관리 사업의 중요한 목표라 할 수 있다. 노인과 장애인 인구가 급속하게 늘어남에 따라 이들에 대한 공공복지서비스 욕구가 증가하고 있고 이에 적절하게 대응하기 위한 지역사회보호 체계마련이 시급하게 요구되고 있는 실정이다.

독거노인과 거동이 불편한 장애인의 경우 서비스정보 습득에 매우 취약하며 스스로 서비스 접근이 용이하지 않기 때문에 무엇보다 찾아가는 서비스가 절실히 필요한 대상자이다. 희망티움 사업을 통해 권역에 배치된 통합사례관리사와 복지만두레 보라미의 역할이 지지받고 있는 이유이다.

○○동 케이스 같은 경우는 독거어르신이 있었는데, 사례 발굴 대상자 방문 나가잖아요? 한번은 방문 나갔을 때 쓰러져 있었던 거예요. 그 날은 무슨 일이 있어서 방문을 해봐야겠다. 해서 간 거예요. 갔는데 쓰러져 계셨던 거예요. 조금만 더 늦었어도 그 할머니는 돌아가실 수 있었던 거죠. 그래서 사례관리를 알리자는 취지에서 보도도 하고 했었거든요. 이런 케이스는 정말 사례관리사 선생님들이 책임감을 가지고 대상자들을 찾아다니면서 상담하고 다니는 것의 굉장히 좋은 케이스이지 않나.(A-f)

자살이나 학대 뭐 이런 위기가구의 발굴 같은 경우에는, 그 전에는 담당자가 인지하지 못하면 가장 된다면, 케이스가 그냥 흘러버리는 경우가 있었거든요. 그런데 지금은 이제 구성원 내에서도 복지담당 공무원뿐만 아니고 다른 업무를 보시는 분들도 이 사례관리가 필요하다. 이렇게 하면은, 통장이라든지 연계기관에서 그런 체계가 되어 있거든요. 그전에는 담당자가 판단을 해가지고 사례를 의뢰를 했다고 그러면, 지금은 주민들도 의뢰를 하고 또 복지 업무를 보는 다른 직원들도 의뢰를 하고, 그리고 시스템 경로는 다양해졌다. 그렇게 말씀을 드립니다.(C-d)

지금은 국민기초생활보장수급자 위주로 구나동이 지원하고 상담하고 했는데, 지금은 기초수급자들은 정부에서 주거비라든가 교육비..... 지금은 맞춤형 급여로 급여가 네 가지로 늘어났기 때문에 그 분들은 어느 정도 복지 수준이 달했다고 생각합니다. 거기에 제도권에 들어오지 못하는 사각지대에 있는 사람들, 그 분들을 발굴해서 우리가 사례관리를 함으로써 지원해주는 게 진정한 복지라고 생각하고, (A-b)

저희가 올해부터 보라미 선생님들을 (배치)하게 되었어요. 보라미 선생님들도 나가서 하다보니까, 이 집이 어렵고 사례관리가 필요하다면 다시 통합사례관리사 선생님한테 전달을 해주는데 그리고 사례발굴 되다보면 모니터 하는 거 있잖아요. 그것도 바로 바로 되니까 참 좋아요. (B-f)

일단은 동으로 접수되는 사례관리대상자들이라든지 지역이웃사람이라든지 그런 복지 사각지대에 있는 사람들을 발굴 할 수 있는 것..... 확실히 지금 사업이 꼭 필요하다고 생각 되는데..... (D-b)

저희 같은 경우는 119하고 경찰하고 통합으로 발족식이 있었잖아요. 위기개입단인. 그렇게 하고 난 다음에 한 달 정도가 지났어요. 근데 경찰에서도 전화가 오고요. 그렇게 해서 조금 더 확대가 되고 담당공무원조차 몰랐던 그런 케이스들이 지금 발굴되고 있어요. 조금씩이지만 미약하나마 그런 것들이 전과는 차이가 있다고 보여요. (D-f)

다. 서비스 대상자 모니터링 용이성

통합사례관리를 필요로 하는 대상자의 경우 대부분 정보제공이나 자원연계를 필요로 하는 단순 사례보다 전문적이고 집중적인 개입과 지속적인 사후관리를 필요로 하는 경우가 많다. 통합사례관리의 특성상 서비스대상자에 대한 사후관리와 지속적인 모니터링이 필수적이다.

모니터링은 개입과정 뿐 아니라 문제재발 방지와 예방차원에서도 반드시 필요한 일이지만 꼼꼼한 관심과 시간을 요하는 일이다. 지역사회에서 위기사례나 집중사례대상자가 된 개인이나 가족의 경우 엄밀한 의미에서 사례관리의 종결은 큰 의미가 없다. 그 지역에 거주하는 한 지역사회보호를 지속적으로 필요로 하기 때문이다. 분명한 것은 자리에 앉아서 할 수 있는 일이 아니라는 점이다.

현재 희망티움사업을 통해서 통합사례관리사와 민간사례관리자 보라미가 이러한 업무를 담당하고

있지만, 이러한 역할을 어느 수준까지 누가 수행하는 것이 바람직한가에 대한 논의는 여전히 큰 과제이다.

저 같은 경우는 모니터링에 대해서 긍정적이라고 말씀드릴 수 있을 것 같아요. 사실 문제가 있었을 때, 저희가 업무가 워낙 바쁘다 보니까 딱 그 문제만 해결할 수밖에 없어요, 시간상으로. 그런데 통합사례관리사 선생님들이 그 문제를 해결하고 나서도 사후적인 방문상담을 해주시니까 모니터링이 쉽더라고요, 근본적인 문제를 해결해 나가고 있어요. 그러다보니까 예전에 저희한테 일주일에 두 번 정도 문제를 일으켰다면 그 빈도가 줄어드는 경험을 몇 달 사이에 했었던데요.(B-c)

저는 서비스대상자 모니터링 연계성이 굉장히 좋아졌다고 생각을 하는데요. 해결이 된 사례도 그 지역 안에 계속 거주하고 있는 경우에는 꾸준히 접촉할 수 있기 때문에 대상자가 어떻게 변하고 있는가 아니면 변화를 유지하고 있는가를 꾸준히 볼 수 있는 것이고 그리고 현재 진행 중인 케이스도 저희가 이 분들에게 같이 계획했던 그런 변화들이 이제 계속 눈으로 볼 수 있다는 점이 제일 좋은 것 같습니다.(D-d)

모니터링은 제가 직접 나가는 곳이 많기 때문에 모니터링이 잘되는 거고(D-a)

저는 가장 큰 성과라고 한다면 아까 말씀하셨다시피 서비스대상과 모니터링에 의해서 접근성이 그만큼 가까워졌기 때문에 서비스 지원하면서 주위에 어떤 식으로 진행이 되는지에 대해 확실히 접근하기가 많이 용이해졌어요.(D-h)

라. 서비스의 중복방지

사회복지서비스 전달의 효율성을 제고하기 위해서 반드시 고려해야 할 점은 서비스의 중복 방지이다. 현재 공공이나 민간기관을 통해 제공되는 유사한 복지사업들이 일부 대상자에게 집중되거나 중복되는 현상을 일으키고 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 무엇보다 조정과 통제 시스템이 필요하다.

서비스 중복방지는 제가 봤을 때, 사례관리대상자들에게 서비스가 중복으로 많이 들어가지 않나..... 일반 자원이 나오는 경우도 있지만 사례관리대상자들만 대상으로 자원이 나올 경우 같이 중복으로 들어가고..... 좀 과하게 들어가지 않나 생각이 듭니다.(D-a)

희망티움사업을 통해 이루어지고 있는 권역별 통합사례회의는 이러한 점을 보완할 수 있는 하나의 대안으로 자리잡아가고 있다. 일단 서비스대상자에 대한 정보를 공유하게 되었고 소통하면서 서로의 역할을 분담할 수 있다. 이는 결국 서비스를 필요로 하는 보다 많은 대상자에게 서비스를 제공할 수 있도록 해주었다.

물론 지속적으로 풀어가야 할 과제도 만만치 않다. 지역마다 매우 다양한 공급주체에 의해 사례 관리서비스가 제공되고 있는 것이 사실이다. 특히 빈곤가구와 노인 및 장애인 가구, 아동 및 청소년 등에게 보건과 복지, 고용과 교육 등의 명목으로 제공되는 서비스가 많아졌기 때문이다.

지역사회 다수의 기관에서 수행하고 있는 민간 및 공공 통합사례관리를 좀 더 체계적으로 조정하고 통제할 수 있는 시스템을 마련해야 한다. 서비스 대상자가 가지고 있는 주요한 문제에 따라 주사례관리자를 배정하는 것이 바람직하다.

서비스 중복방지는 그러니까 옛날에 같은 경우에는 자원이 들어오잖아요. 그러면 제가 그 거기에 관련된 건만 나눠주는데 통합사례회의를 하다보니까 복지관이나 이렇게 좀 민간에서 민간 복지관에서도 오면 그 대상자 사례관리 하는 사람들이 있잖아요. 그러면은 아, **여기(공공)에서는 이런 서비스가 지원되고 있는데 민간에서도 이런 서비스가 지원되고 있네?** 하면서 중복을 방지할 수 있는 서로 인제 정보를 교환해서 이거는 우리가 해 줄 테니까 저거는 민간에서 해줬으면 좋겠다. 그러니까 이런 게 좀 좋은 거 같아요.(B-f)

저희가 (인근)복지관 동일한 자원을 같이 중복되게 (제공)하고 있어서, 저희 같은 경우에 두 달에 한 번씩 복지관을 중심으로 세 기관을..... 저희가 함께 하고 있는 사례관리에 대해서 논의를 하는데요. 그 회의를 통해서 저희가 서로 중복되는 인원(서비스대상자)은 없는지 그리고 같이 개입하고 있는 경우에는 각자 어떤 역할을 지금 하고 있는지 조정을 회의에서 이루어지고요. 그 다음에 우리가 볼 때 이 대상이 얼마나 변하고 있는가에 대한 부분들 그런 것들을 같이 공유하는 회의를 두 달에 한 번씩 하고 있고요.(D-d)

그전에는 이 대상자에게 어떤 서비스가 들어가는지 이런 것의 정보를 각자만 갖고 있었고 공유가 안됐었던 것 같아요. 그러다 진행을 하면서 우리 모임을 가지면서 서로 소통이 되면서 나는 이런 서비스가 들어간다. 라고 공유가 되고, 그래서 중복 서비스가 다는 아니어도 조금씩은 해결이 되는 것 같아요.(D-f)

서비스 중복방지..... 아무래도 각 기관들하고의 그런 역할 수립 이런 방향으로 많이 되어서 중복이 많이 방지되는 것 같아요.(D-h)

민간기관들이 요즘 굉장히 본인들이 해야 될 일, 우리가 해야 될 일, 서로가 중복이 안 되게 하자해서 굉장히 연락을 자주 많이 받고 있어요. 근데 그런 작은 기관들도 물론 있지만 조금씩 변화돼서 아..... 조금 업무가 경감 된다는 느낌이 들어요. 조금 신경을 덜 쓰게 되고 또 다른 사례관리대상자한테 조금 더 신경을 쓰게 되고..... 그런 게 있어서 조금 더 많이 좋아진 것 같다는 생각이 들어요.(D-c)

마. 자원 발굴 및 자원연계망 확대

통합사례관리는 다양한 욕구와 문제를 가지고 있는 대상자에게 적절한 서비스를 제공하기 위해서

충분한 인적·물적 자원을 확보하는 것이 무엇보다 중요하다. 이전까지는 찾아오는 자원을 관리하는 차원이었으나 희망티움센터를 통해 적극적으로 활발한 자원발굴이 이루어지고 있다.

저희는 현장에 못 나가고 행정업무만 했는데, 이 분들은 직접 나가서 자원 발굴해서 사례관리 뿐 아니라 더 나가서, 처음에는 나가서 상담만 하고 했는데 지금은 사례관리자들이..... 실제로 나가서 거기에 맞는 케이스라든가, **사례관리 회의를 통하고. 우리 같은 경우에는 자원 발굴을 많이 하고 있습니다.** 상담뿐 아니라 그 분들에게 소홀하지 않게끔 맞춤형으로 가고 있는 것 같아서 그것이 제일 좋은 것 같습니다.(A-b)

저희(공무원)가 자원 발굴에 대해서 역할을 못 할 수 있는데 선생님(통합사례관리사)이 그런 역할을 해 주시니까..... 이게 저희가 여러 가지 업무를 맡잖아요? 자원 발굴 동에서도 할 수 있고 항상 하는 일이기 때문에, 굳이 내가 따로 하지 않아도..... 그런 생각을 가질 수 있잖아요? 기본적인 것만 하는데. 안 하는 건 아니고 관리는 하는데 더 디테일해지고, 섬세해지고. 달라졌다는 거죠. 자기가 적극적으로 뛰니까, 그게 달라진 거죠. **저희는 사실 어떻게 보면 찾아오는 자원을 관리하는..... 지금은 직접 발로 뛰는..... 그리고 사례관리 가셨는데 이 자원이 필요하다. 그러면 직접 가셔서..... 그리고 정서적인 게 필요하다..... 분야도 나눠가지고 다 발굴하시고.....** (A-c)

자원 연계 같은 경우에 앞에서 말씀하셨지만, 동 단위의 자원들, 그러니까 **일반동에서 권역 내에서도 자원이 공유되는 부분들이 있어요.** 예를 들면 이웃동이 빵이나 우유를 매주 고정적으로 해주시는 곳이 있었는데, **저희가 권역으로 묶이면서 그 자원을 저희도 돌려보내 주시거나 저희 옆동이 같이 자원 공유하는 그런 부분들이 있고요.**(D-d)

특히 생활용품과 같은 물적 자원의 발굴뿐 아니라 전문적 개입이 가능한 다양한 분야의 전문가에 이르기까지 발굴되는 자원의 영역이 확대되었다. 제한적인 공공복지예산의 문제는 지역의 민간자원발굴과 연계를 통해 해결할 수밖에 없는 것이 사실이다.

현재 구 희망복지지원단과 대전복지재단 통합사례관리지원단에 자원담당 통합사례관리사를 배치하여 부족한 자원의 발굴과 자원정보제공 및 공유를 지원하고 있으며, 사례관리업무 실무자에게 매우 긍정적인 평가를 받고 있다.

일단 구청에 있다 보면, 긴급지원을 또 저희 희망복지지원단에서 해요. 근데 이제 **관에서 줄 수 있는 자원이 한정되어 있고, 저희가 민간 자원은 다 알 수가 없는데, 딱 막혔을 때 저희 자원담당 선생님 상담을 통해서 맞춤형 자원 지원을 해 주시거든요. 그런 게 장점이에요. 자원 연계망이 굉장히 확대된 느낌이에요.**(A-c)

권역 내에 복지관이나 복지시설들이 많이 있는데 저희가 일하게 됨으로써 **그 기관들과 네트워크 회의를 통한 걸 통해서 접근을 많이 하다보니까 자원연계 면에서도 많이 확대된 경우도 있습니다.** 물론 그전에도 연계는 되어 있었지만 면대면으로 자주 만나고 이야기하다 보니까 친해

지고 협력관계 형성에 많이 도움이 된 것 같습니다. 어떤 자원을 연계할 수 없을 때 솔루션 위원회에 상정해서, 전문위원들에게 의견을 듣고 바로 자원을 연계..... 의뢰비나 이런 쪽 생활비에 지원을 해주시기 때문에 응급한 상황인 경우에, 바로 연계를 해서 치료받으실 수 있도록 활용을 하고 있습니다.(D-g)

굉장히 많은 수급자들이 거주하고 계시거든요, 거의 800세대가 넘어요. 그러니까 정신과적인 문제를 가지고 있더라도 여러 가지 정신질환이 복합된 케이스들도 굉장히 많거든요. 이런 걸 또 어떻게 접목을 시켜야 되는지 전혀 모르는 상황에서, 통합사례관리사 선생님께서 의뢰를 했더니, 여기저기서 연결을 해주시더라고요. 그래서 저는 업무 경감도 굉장히 많이 느꼈고..... 이런 식으로 자원도 연계망..... 여러 기관 선생님들을 봤는데 어떻게든 다 연결이 됐던 분들이더라고요.(C-b)

전에는 동 단위에서, 또는 구청 단위에서 사례관리자의 개인 역량에 따라서 케어를 하고 개입을 했다면, 구역 사례관리 체계가 되면서 서로 시스템화 되어 있고, 네트워크가 되어 있어서 서로 머리를 맞대니까 하나의 사례에 대하여 혼자 생각하는 것보다, 여러 명이 회의를 한다든지 협력체계를 구축해 놓으면 다양한 아이디어가 나오고, 또 자원연계 체계에 있어서도 경로가 다양해졌죠.(C-a)

바. 지역자원정보 활용 용이성

지역복지자원에 대한 총체적 파악과 원활한 자원의 발굴 및 공유를 위해 ‘지역사회복지자원 DB(티움앱)’가 구축되었다. 여기에 자원담당 통합사례관리사의 배치를 통해 자원 및 정보를 신속하게 공유할 수 있도록 지원하는 시스템이 갖추어졌다.

전체 모여서 회의를 하니까 거기만 있는 게 아니다. 이런 기관도 있고 이런 기관도 있다. 그런 정보를 서로 공유하기 때문에 자원 연계..... 구역 내에서 해결할 수 없는 것은 구 단위에서 활용하고..... 그리고 구 단위에서 해결할 수 없는 것은 시 전체, 재단에서 자원DB가 구축되어 있기 때문에, 그 쪽하고도 연동이 됩니다.(C-a)

자원 활용 용이성 같은 경우도 어쩔 땐 저희가 자원을 많이 가지고 있으니까 동에서 어떻게 연계해야 하나고 저희에게 묻는 경우가 종종 있으세요. 이런 기관, 저런 기관 있다고 소개해드리면 바로 대상으로 연계가 되니까 그 부분에 대해서 안심하시는 것 같아요.(D-a)

(3) 역할수행상의 어려움

그동안 중앙정부와 지방자치단체 복지재정 규모의 급격한 증가는 이에 상응하는 서비스 전달체계 행정시스템의 재정비 없이 다양한 복지정책과 서비스의 제도화로 이어져왔고, 이러한 이유로 일선 공무원 대부분이 어느 하나의 업무를 전담한다는 것은 거의 불가능한 실정이다.

새로운 사업의 시행으로 일선 실무담당자의 고충이 다양하게 표출되었다. 대부분 불가피한 문제일 수도 있지만 사업이 진보할 수 있는 방향을 설정하고 대안마련을 위해 반드시 짚어야 할 점이다.

가. 사업초기 업무부담 가중

새로운 제도의 시행으로 담당자에게 또 하나의 신규업무가 부가될 것이라는 우려는 늘 예견되는 일이다. 복지서비스의 효과성과 효율성을 제고하기 위한 새로운 시도들이 담당자의 업무를 증가시키고 새로운 역할부여에 따른 심리적 부담을 갖도록 하였다.

처음에 시작할 당시에는 뭔가 커다란 일이 우리한테 하나 떨어지는..... 정말 부담스러웠고 제가 거점동에 있을 때였는데, 정말 많이 부담스러웠어요. 그랬는데 지금 물론 이제 거점동을 떠나 와서 일반동에 근무하기는 하지만, 일반동에 근무하면서도 예전에 비해서 위기가구나 문제가 있는 집들이 너무 많아진 거예요. 그래서 나 혼자 다 감당하려면 감당이 안 되죠.(C-d)

저희는 이제 사실 통합사례업무 때문에 팀장님들에 대한 업무 부담이 과중되었어요. 제가 일반 7급 업무까지 하면서 팀장역할까지 하니깐 통합사례관리사 선생님들과 직접적으로 얘기를 많이 못해요. 그 업무만 한다고 하면 얘기 들어보고 다 같이 고민을 할텐데, 다른 업무들 때문에 통합사례관리사 선생님들과 얘기를 잘 못하는데요.(B-b)

나. 사례관리 범위설정 기준과 역할경계의 모호함

동주민센터에서 기초 접수상담을 받은 대상자는 권역통합사례회의를 거쳐 일반사례, 집중사례, 위기사례로 분류하고 있다. 지역사회에서 접하게 되는 사례대상자 가운데에는 공공사례관리의 범위를 어디까지 보아야 할 것인가에 대한 의문을 갖게 만드는 경우가 종종 있다.

중앙정부에서 희망복지지원단 정책을 통해 기대했던 바는 우선 지역사회의 복지대상자에게 공공과 민간이 협력체계를 이루어 복지서비스를 맞춤형으로 제공하도록 하는 것이다. 그러나 대상자 문제의 심각성 경중을 무시한 채 모든 욕구를 복지서비스와 관련짓고 이에 대한 책임을 공공에 묻는다면 자칫 복지업무 기피현상을 심화시킬 수 있다.

저는 이 사례대상자를 얼마나 많이 등록하고 그러는 것이 중요시되다 보니까, 정말 일반동에 많이 추천해달라고 요구를 하고 결국 소화도 못 시켜요. 사실 사례회의를 해보면 저런 거까지 우리가 해야 되나 하는 것도 가끔씩 올라와요. 최대한 5개 정도 이게 권역별로 다섯 개 정도만 하면 집중적으로 해서 하나를 해결할 생각을 해야지, ‘잔뜩 등록 했네, 못 했네.’로 해서 평가한다고 하면 퇴보할 수밖에 없어요.(b-a)

통합사례관리를 하면서 참 몇 번의 질문을 던졌던 것 중에 하나는 **통합사례관리 대상자를 우리가 어느 선까지 파악을 해야 되느냐? 그것이 굉장히 애매해요.** 정말 우리는 정말 제가 통합사례관리 사업을 시작하면서 내가 알고 있던 것을 여러 가지 어떤 욕구를 가지고 있는 사람들에게 대해서 지원을 하면서 그 사람들의 빈곤으로부터 예방을 하든지 탈피를 하든지 그게 통합사례관리죠.(B-d)

아쉬운 게 **사례관리대상자를 자활 자립 할 수 있게 목적을 둔다고 했는데 거의 대부분이 심리적, 정신적 그런 치료가 필요하신 분이 많아요.** 그래서 그런 위험에 노출 되신 분들을 많이 고민을 하다보니까 약간 취지하고는.....(B-e)

글쎄요, 사례관리를 했을 때, 이게 관리가 될 만한 집인지 아닌지를 선생님 자신이 스스로 판단을 하는 것 같아요. 전부 다 잡을 수는 없으니까. **단순 서비스만 연계를 할 집이 있고, 계속 끌고 가야되는 집이 있고, 어려운 집이 있고.**(C-d)

사례관리에서 서비스의 통합성은 대상자에게 서비스하는 다양한 기관이 상호 밀접한 관계를 맺고 협력할 때 가능하다. 희망티움센터의 경우 공공전달체계 개편사업의 일환으로 시작되었고, 사례에 개입하는 자체 매뉴얼에 따라 일련의 과정을 주도적으로 진행하고 있다.

현재 공공이나 민간기관에서 사례관리를 주요 업무로 수행하는 기관이 다수 있다. 일반적으로 사례관리를 위해 자주 의뢰하게 되는 기관들은 매우 다양한데 보통 보건의료, 고용, 교육복지, 중독 및 정신장애, 가족상담 등의 영역과 관련되는 경우가 많다. 희망티움센터에서 진행하는 통합사례관리 또한 민관협력체계를 강조하면서 다양한 공공민간 유관기관의 참여가 이루어지고 대상자의 욕구충족이나 문제해결에 필요한 서비스를 이들 유관기관에 의뢰하거나 지속적으로 공조를 취하며 함께 대상자 모니터링을 수행하는 체계를 갖고 있다.

저희는 이제 사례회의 할 때도 아무래도 같이, 아까 이야기한 것처럼 **위기사례에 같이 있다 보니까 함께 와서 공동 목표를 다시 설정하고 역할분담도 하는 그런 계기도 많이 된 것 같아요.** 저희 OO권역은 경찰서하고 상담소 선생님하고 그리고 바우처 기관 선생님하고 건강지원센터, 지역아동센터, 학교라던가 이런 부분은 그냥 일정이 있어서..... 교육복지 선생님..... 그렇게 함께 모여서 역할분담을 같이..... 진행을 하죠.(D-h)

저희가 다른 기관에 의뢰했을 때, 저희는 민간에 의뢰를 할 때 저희는 복지관같이 저희랑 비슷한 사례관리를 하는 기관도 있고 센터처럼 특화된, 각자 고유의 전문분야를 하는 경우가 있는데, **특화된 전문분야 같은 경우에는 심플하게 역할이 나뉘지는 부분이 있고요, 복지관같은 경우에는 조금은 애매한 부분들이 있어요.** 저희는 그래서 복지관이랑 같이 할 때, 이 대상자와의 거리라든지, 이 대상자정도의 라포의 수준 정도를 보고 누가 어떤 역할을 할 것인가에 대해서 같이 의뢰를 하고요, 저희가 갈등을 느끼는 부분은 저희가 ‘이 정도까지 개입해 줬으면 좋겠다.’ 하는 수준이 있는데, 그만큼 해주지 못할 때 그 기관에 대한 실망감도 있고, 그 기관에서도 마찬가지로 저희가 그 역할을 다 못 해줬을 때 실망감. 그렇게 한 번 실망을 경험하면, 다시 연계하기가.....(D-d)

합리적이고 가장 바람직한 운영체계가 무엇인가에 대한 고민은 아직도 진행 중이다. 사업초기에 공공통합사례관리의 이상적인 조직체계 모델로 부러움을 샀던 경기도 남양주시의 경우, 민관협력체계를 보다 신속하고 수월하게 이끌어낼 수 있도록 공공 유관기관을 물리적으로 하나의 공간에 배치하여 소위 원스탑서비스(One-stop Service) 제공이 가능하고 서비스의 통합성을 획기적으로 제고시켰다는 평가를 받기도 하였다. 그러나 기관의 물리적 환경 공유보다 지휘체계의 일원화가 먼저 이루어져야한다는 점과 통합성을 제고하려는 시도가 결국 서비스 접근성을 떨어뜨릴 수 있다는 교훈을 얻게 하였다.

저 예전에 경기도 남양주시 모델을 보면서 ‘아, 너무 이상적이다. 너무 좋다.’ 라고 생각을 했어요. 가장 좋았던 점은 한 대상자를 두고, 각 기관들이 그 자리에서 바로 모여서 회의를 해서 어떤 방식으로 진행할 것인지에 대한 개입 계획까지 한 번에 나눌 수 있다는 게 전 너무 좋았거든요. 근데 이 후에 남양주시 모델에 대해서, 전 깊이 알지는 못하지만 지금 저희가 희망티움센터를 운영하다 보니까 정말..... 지휘체계? 그게 일원화되지 않은 상태에서 한 공간을 쓴다는 것 자체로는 그렇게 큰 시너지 효과가 없을 것이다. 차라리 지금 저희 같은 경우는 저희 안에 고용에 관한 부분들, 선생님들이 함께 모여서 할 수 있는 자리가 마련되어 있으면 더 좋겠고..... 저희 센터 안에 그 고용이나 이런 전문가 선생님들이 같이 앉게, 그러면서 같은 지휘 체계, 같은 시스템을 쓰면서 개입을 하자고 하면 저는 그게 되게 좋을 것 같아요.(D-d)

저는 운영체계에 대해서 말씀드리고 싶은데요, 지금 시범사업하고 있는 타 지역의 이야기를 들어보니까 참..... 바람직한 운영 체계를 가지고 있더라고요, 보니까, 그 가정방문간호사..... 그 사람들 하고 직업상담사 또 이렇게 여러 사람이 한 팀이 되어가지고 사례관리를 하고 있는 그런 케이스였는데, 저는 지금 우리가 시범사업을 해서 4년째 넘어가고 있는데 지금쯤이면 그 정도 조직을 가지고 추진을 했어야 되지 않느냐하는 그런 생각이 들어요. 발전이 없이 오히려 퇴보를 하고 있는 것 같아서, 참 아쉬운데..... 그런 체계를 운영체계를 갖춰준다면 굉장한 효과를 가지고 오지 않겠나.....(B-d)

일선 현장에서 이러한 공조체계를 방해하는 가장 큰 요인으로 기관실적에 대한 평가체계를 꼽고 있다. 종종 동일한 대상자에게 여러 기관에서 중복적으로 사례관리를 제공하고 있는 경우 더욱 더 조정에 어려움이 있다. 실무자 개인의 판단이 아닌 그가 소속되어 있는 기관의 이해가 더 우선이기 때문이다.

다. 회의 및 교육에 대한 양가감정

통합사례관리지원단에서는 실무 담당자를 대상으로 일련의 전문성을 갖추 수 있도록 커리큘럼에 의한 다양한 교육 기회를 제공하고 있다. 또한 어렵고 복잡한 문제를 가지고 있는 대상자의 개입을 위해 필요한 경우 솔루션위원회 등의 다양한 컨설팅을 통해 이를 지원하고 있다.

문제는 권역사례회의와 솔루션위원회, 교육, 워크숍, 각종 컨설팅 등 너무 빈번한 회합으로 상관의 눈치를 봐야 하거나 본연의 업무에 지장을 받게 된다는 점이다.

말씀하신대로 회외가 도움이 많이 되긴 하지만 그 회외가 너무 잦은 일이라고 생각이 들고요. 한 달에 거의 4번씩 들어갈 때도 있더라고요. 권역사례회의, 솔루션, 민간 하고도 별도로 회의를 진행하다보면 회외가 너무 빈번하다 보니까 정말 회의를 위한 준비만 하는 느낌만 들어가지요. 그래서 회외나 이런 부분이 저희한테 도움이 아예 안 되는 건 아니지만 너무 빈번하다보니까 조금……(D-h)

지금 3년 동안 통합사례관리사 선생님들이 계속 교육을 받으시고 경험을 하시고 이러면서 전문성이 정말 많이 키워지신 것 같아요. (역량강화가) 정말 많이 되셨어요. 그래서 저희는 지금도 그 자리인데, 선생님들은 교육을 많이 받으시다 보니까 이렇게 가신 것 같아요.(C-d)

희망티움사업이 하나의 구에서 점차 확대될 예정이기 때문에 이전까지의 형태로 진행하는 것은 한계가 있다. 교육이나 회합 빈도 그리고 장소와 방법의 변화가 요구되는 시점이다. 서비스 전달 체계의 효율성을 높이는 것은 결국 실무자들이 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 여건이 마련될 때 가능한 일이기 때문이다.

라. 사회복지직 공무원의 잦은 자리이동

서비스의 통합성에 대한 평가에서는 대상자에게 제공되는 서비스가 단절되지 않고 연속성을 갖는가를 중요한 척도로 삼는다. 공공조직의 특성상 사회복지직 공무원이 보직이동과 휴직 등의 이유로 잦은 자리이동을 한다는 점이 큰 문제점으로 지적되어 왔다.

희망티움센터에서 팀을 이루어 업무를 수행하는데 오랜 기간 지속적으로 동일한 업무를 담당할 수 있는 사람은 민간통합사례관리사뿐이라 해도 과언이 아니다. 새롭게 배치된 공무원이 사례관리업무를 담당하게 되는 경우 해당업무나 해당지역 복지대상자에 대한 정보를 이들 통합사례관리사를 통해 전해 들어야 하는 상황이다.

그때는 저도 복직한지 얼마 안 돼서 지금 수급자 계산법도 기억이 안 나고 하는데…… 처음에는 복직한지 얼마 안 됐을 때는 서포트 할 수 있는 게 없고……(C-b)

저희는 임대 아파트지역인데 신규직원(공무원)들이 두 명이 왔어요. 신규직원들은 아무것도 모르거든요. 구직 인원이나 어려운 대상자 있을 때에는 그 선임이 그걸 다 커버하기 어렵잖아요. 그럴 때 같이 위안이 많이 되고 효과가 있다고 생각됩니다.(B-e)

통합사례관리 업무를 담당하는 경우 공무원이든 민간 통합사례관리사든 장기적으로 근속하는 것이 바람직하며 그것이 서비스의 책임성과 통합성을 제고시킴으로 서비스의 효율성을 높이는 결과를 낳게 할 것이다.

저는 사례관리에서 제일 중요한 것은 인력과 사람과 사람의 만남이라고 생각을 하거든요. 저희가 길게는 제가 5년 가까이 박은 케이스를..... 5년을 쫓 끌고 간 건 아니었지만 거의 앞의 1, 2년 집중 개입했었고, 픽었다가 다시 한 번 개입하고 그 이후는 지금 계속 지켜보는 중인데, 이 대상자가 처음이랑은 너무 버라이어티하게 확 바뀌었어요. 그런 것들이..... 근데 그렇게 갈 때 까지 시스템적으로 기다려주지 않아요. 제가 이 자리에 가만히 근무를 언제까지 할 수 있을지도 전 아직 모르겠고, 가능하면 전 오랫동안 이 지역에서 밀착하면서 이 분들을 만나고 싶는데, 시스템적으로 외형의 변화가 아니라 정말 일하는 분들이 계속 이 자리에서 지역민과 만날 수 있도록 그걸 안정화시켜 주시는 게 효율적인 사례관리를 위해서 꼭 필요한 것 같아요.(D-d)

마. 민간인으로서 통합사례관리사의 애로

민간인의 신분으로 공공의 업무를 담당하는 통합사례관리사가 경험하는 어려움은 매우 다양하게 나타나고 있다. 우선, 처음 접하는 행정적 절차가 어색하다는 점과 공공조직문화에 익숙해지기 까지 시간이 걸린다는 점에 있다. 담당자로서 업무처리상 일정 정도의 권한부여가 필요하지만 신분상의 제약이 따른다.

통합사례관리사 선생님들이 일을 하시면서 어려워하는 가장 큰 것 중의 하나가 행정적인 절차나 갖춰져 있는 포맷에 대해서 굉장히 어색해 하세요. 그거를..... 항상 이거를 한다고 해서, 자꾸 잦은 회의, 보고..... 연말 돼서 계속 해서 뭔가를 내라고 하고. 이런 거에 대한 스트레스가 통합사례관리사가 본연의 일을 하기가 힘들 정도로.....(A-h)

초반에는 저도 일을 배워야 하는 상황이고, 어떤 분위기나 이런 부분들..... 민간에서 일을 하고 공기관에 처음 들어갔기 때문에, 공기관의 시스템이나 어떤 절차 이런 부분들을 익숙하게 익히는데 되게 힘들었거든요. 그런 분위기와 사람들에 적응하는 게 힘들었는데, 사실 그런 부분은 시간이 지나면서 자연스럽게 없어진 것 같고요. 업무적인 부분은, 제가 기본적으로 생각하고 있는 이런 일이라면 ‘이 정도는 되지 않을까.’ 라고 제 스스로 판단하고 있는 그런 정도의 업무에서 해결됐으면 좋겠다는 생각들이 있는데, 근데 절차나 이런 부분이 다르기 때문에 결재나 뭐나 하는 부분들이 우리 계나 팀 내에서 해결될 수 있는 부분들이 하나도 없더라고요 공기관이라는 곳이.(A-d)

제가 자원을 발굴 하다보니까 잘 연계가 돼서 성과를 갖기도 하는데, 자원 발굴이라는 부분이 어떤 기관 대 기관인 경우가 많잖아요, 개인 대 개인이 아니라. 그렇다보니까 기관 장과 장끼리 만나서 대화가 돼야 더 큰 성과를 가져올 수 있는 부분이 되게 많잖아요. 그런데 저는 일개 직원이다 보니까 가서 어떤 이야기를 할 때, 약간 제가 어떤 권한이 부족하다고..... 미흡하다보

니까..... 예를 들어서 기관이면 기관장이 같이 동행해서 간다든가 이런 경우가 있었는데, 저희 같은 경우는 계장님..... 대신 뭔가 직급이 있거나 하시는 분들이 같이 동행을 해서..... 그렇게 하게 되면 성과가 더 크지 않을까..... 제가 민관기관에서 사례관리를 하면서도, 사례관리를 하다보면 자원 발굴을 기본적으로 하게 되잖아요. **민간의 이름을 가지고 가서 발굴할 때하고, 공공기관의 명함 자체가 일단 공공기관이다보니까, 그게 또 받아들이는 인식이 다르기도 하고.** 진짜 이렇게 쉬웠던 일인데 그 동안 이게 왜 안됐었을까 라는 생각을 할 정도로, 구청이라는 메리트가 굉장히 큰 힘이 되긴 했었어요.(A-d)

함께 일하는 공무원의 잦은 자리이동 또한 통합사례관리사에게 또 하나의 애로사항이다. 신입 공무원이나 휴직에서 복직한 공무원과 함께 일해야 하는 경우가 비일비재하게 발생하는데, 그때마다 업무상 공유해야 하는 내용을 다시 설명해야 하는 일이 생기기 마련이다.

특히 이 부분이 중요한 거 같아요. 물론 권역팀장도 중요한데 **사례관리담당공무원이 신입들이 오면.....** 사실 여기서 유일하게 저희한테 담당자 공무원이 바뀌지 않았어요. 근데 일반동은 바뀌었어요, 정말 다행으로 전에 사례관리담당자였던 분이 오셔가지고, 이해도가 있으신 분이였거든요. 사례관리담당공무원이 경험 있는 공무원으로 어느 정도 외지가 있는 분이 오셔야 사업이 조금 더 우리한테 도움이 될 거라 생각이 들어요.

그러니까 처음에는 정말 그만큼 통합사례관리사가 내려가면 이런 노력들을, 시간이 정말 많이 필요해요. 그리고 더 힘든 건 뭐냐면 왜 이렇게 공무원들이 자주 바뀌는지 모르겠어요. 저는 일반 민원 쪽 주사님들도 제가 무슨 일을 하고 다니는지, 어떤 케이스를 담당해서, 어떻게 일 처리를 하는지를, 일일이 돌아가면서..... 바뀌셔도 조금 있다가 어느 정도 친분이 생기면 저는 일일이 다 설명을 했어요. 그래야.....(D-e)

일부 공무원의 얘기지만 사례관리업무를 통합사례관리사에게 일임하는 경우가 종종 있다. 물론 더 오랫동안 해당업무를 진행하고 있는 통합사례관리사를 믿고 맡기는 것으로 본다면 좋게 생각할 수 있지만 정도에 따라서는 공무원으로서 감당해야 할 직무에 대한 책임성을 회피하는 모습으로 비쳐질 수도 있다.

담당공무원이 그래도 따라가기라도 하는데 너네 꺼 라는 의식을 가지고 계신 분들이 몇 분게 시더라고요. 너네가 처리해야지 라는 식으로..... 담당 주무관이 있는데도 불구하고 사례 의뢰를 했기 때문에 우리가 해결해야 될 문제이고 본인이 같이 가지 않아도 된다. 라고 인식을 하는 경우가 있어요. 이게 넘겼으니까 내 업무가 아니다. 지금 진행하고 있는 것에 대해 얘기를 해요. **뭔 일 있으면 동에서 만나서 상담도 하고 제가 없을 때는 그 동 담당자 분들이 약도 챙겨드리라고 할 정도로 수평적인 관계가 돼야 하지 저희에게 떠넘기는 그러면.....**(D-h)

그전에 주사님이 새로 오신 주사님에게 ‘통합사례관리사선생님들에게 잘 알아서 하시니까 올리라는 대로 복사해서 올리면 돼.’ 라고 하시지만..... 사실 그래서 사례 진행 되는 거에 대해서 한

케이스는 저한테 맡겨놓으면 그냥 믿으시는 거겠죠. 무슨 일 터지면 한 번씩 말씀드리고 도움 요청하고 하긴 하지만 확실히 그건 있는 거 같아요.(D-c)

사례관리를 끝내고 종결을 했다고 말씀을 다 드리잖아요. 1년 6개월 정도를 지나서 선생님 그 사람 어때요? 사례관리 아직도 하는 줄 알고 매번 보고는 안 하지만 건건이 다 얘기는 하잖아요. 무슨 동으로 보조금을 받고 공문을 올려서 협조를 받고 올리는데도 불구하고 ‘우리 동 사례관리대상자는 누구였지?’ 명단에 제출할 때마다 물어보세요.(D-a)

전에 했던 거와는 많이 차원이 다른 사례관리를 하고 있는데, 그러니까 보조 역할로 생각하시는 분들이 계세요. 자기 사무보조 정도로 그니까 모든 분들이 다 그러신 건 아니지만..... 주민센터 내에서 잠깐 도와드릴 수는 있어요. 굉장히 사기를 저하시키는 언행들을 하실 때가 있어요.(D-f)

(4) 효과적 사업수행을 위한 조건들

가. 사업에 대한 정책결정권자의 긍정적 인식과 지원

대부분의 실무자들은 희망티움센터 사업의 안착을 위해 가장 크게 영향을 미칠 수 있는 사람이 누구인가에 대해 단연코 자치단체장이라고 한목소리를 내고 있다. 공공의 행정절차상 조직 최고 의사결정자의 의지가 무엇보다 사업에 반영될 수밖에 없는 구조이기 때문이다.

사업의 유지나 퇴보나 아니면 발전이냐의 문제는 결국 자치단체장과 해당부서장의 권한에 의해 좌우될 수 있는 문제이다.

사람들이 조금 더 관심을 가질 수 있도록 만들어주는 역할을 어디서 해야 될지..... 구청장 국장들 과장들 해서 같이 해줬으면 좋겠고, 그런 사람들이 한 번 생각들이 우리가 백 번 생각하고 백 번 뛰어다니는 것보다는 그 한 사람들이 움직이는 한 마디가 이것들 전체를 좌우할 수 있기 때문에, 그런 것들도 굉장히 중요하다고 생각하고 이 사업을 정착시키기 위해서는 반드시 필요하다고 생각합니다. 구청장님이라든지 그 사람들을 관심을 가지도록 만드는 것은 동에서 하는 것이 아니라 희망복지지원단에서 해줘야 될 사항입니다. 그 사람들이 어떻게 지원을 해주냐에 따라서 생각이 달라질 수 있기 때문에 굉장히 중요한 역할이라고..... 그거 한 가지만 하더라도 지금까지 이런 상황이 벌어지지 않았지 않았나.....(B-d)

조직에서는 조직의 키를 가지고 있는 사람이 관심을 가지고 있느냐 그렇지 않느냐에 따라서 사업의 성과가 달라지는 것 같아요. 아파도 얘기했지만 저희 구 같은 경우는 전에 보다는 추진성이 떨어진다고 얘기 할 수 있는 거 같아요.(B-c)

한 가지 아쉬운 것은 시스템이 저는 좋다고 판단되지만 또 이 모델을 전국의 52개인가 시행하고 있거든요. 내년에는 전체 읍면동으로 파급이 되는데, 중앙에서 푸쉬를 해준단든지, 시도 단위에서 푸쉬를 해줘가지고, 시군구에 읍면동에 지자체 장이라든지 기관장들 인식을 개선한다든지 그런 작업이 절실히 필요할 것 같아요.(C-a)

가장 불편한 게 뭐가 있는지 이야기해봐라 과장님께서..... 이야기를 해서 그 부분이 바로 조치가 됐어요. 사업이 안착되기 위해서는 저도 각자의 역할들을 좀 통합사례관리사나 담당공무원이나 재단이나 역할을 각자 한다고 해서 안착되는 건 아닌 것 같아요. 물론 열심히 하지만 이런 기본적인 거고..... 구청장님의 어떤 최종 결재자이신 그 쪽에서 어떤..... 이 사업에 대한 적극적인 부분이나 이런 의지가 없으시다면 어려운 상황이 발생 할 수 있기 때문에.....(D-g)

저는 구청장님의 의지가 가장 크다고 생각합니다. 구청장님께서 어차피 최종 결재권자이기 때문에 이 분들 결재 없이는 사업이 안착을 못한다고 생각합니다.(D-d)

나. 사업과 실무자에 대한 적극적 지지와 지원

권역동의 통합사례관리팀은 사회복지직 팀장과 담당공무원, 민간통합사례관리사와 자원담당통합사례관리사 등으로 구성되어 있다. 복지대상자를 담당하는 업무는 종종 심리적으로 상당한 직무 스트레스를 경험할 만큼 고충이 크다. 사업에 대한 조직 상관의 열정과 관심, 무엇보다 실무자들에 대한 따뜻한 격려와 배려는 중요한 지원이 되고 있다.

우리 과장님은 얘기 할 수 있도록 술자리도 마련하시고, 분위기도 편하게 해주세요. 그래서 할 말 안 할 말 다 하라고 하시거든요. 희망티움센터에 대해서 과장님 굉장히 열성적이세요. 그리고 어떻게 하면 더 효과적으로 운영 잘 할 수 있는가를 맨날 생각하세요. 예정이 굉장히 많으세요. 그래서 내년에는 어떻게, 지금부터 준비해야만 내년을 할 수 있다고 얘기하시거든요. 1월부터 당장 그 계획을 세우고 계시고요. 그 열성인 것 같아요.(A-f)

저희 계장님..... 권역별 사례관리사 선생님들을 잘 챙기시고. 어떻게 보면 사례관리사 선생님들께서 외톨이 역할이에요. 공무원도 아니시고 도우미 선생님도 아니시고..... 구청 소속도 아니고. 어떻게 보면 저희 구 쪽으로 파견 나오신 통합사례관리사 선생님들..... 그런 부분에 대해서 저희 계장님이 잘 챙기세요.(A-h)

통합사례관리사 선생님들에게 든든한 우산이 되어주는 게 팀장들이 할 일이고 제일 안타까운 게 조건이 우리랑 다르니까 일하는 것도 우리보다 훨씬 많이 하는 거 같고 더 정말 안타깝고. 어떻게라도 해주고 싶는데 해줄 수 있는 게 방법이 없잖아요. 그래서 그 우리 인제 사회복지 무조건 행정적이든 업무적이든 비공식적이든 어떻게든 점진적으로 지지, 관심만..... 해주고 싶어도 해줄 수 없기 때문에..... 정말로 뭐라고 나무랄 데 없는 너무 잘하고 하는데 도와줄 수 없다는 게 너무 안타깝다.(B-c)

통합사례관리 담당업무는 일반동이나 권역동 주민센터를 중심으로 수행 중이다. 동주민센터의 조직구조상 기관장인 동장님의 역할이 매우 중요하다. 우선 사업에 대한 이해가 선행되어야 하는데 사업의 필요성과 중요성에 대해 동장님이 어떠한 인식을 갖고 있느냐가 업무수행에 영향을 미치기 때문이다.

동에서 회의를 하면서 동장님들을 많이 참석하도록 만들어요. 처음에 제가 동에서 회의를 하는데 동장님이 통합사례관리에 대해서 전혀 알지를 못해서 계속 물어보신 분이셨어요. 그리고 통합사례관리회의를 끝냈는데 그것을 왜 그렇게 힘들게 접근을 하나고 이게 통합사례관리에 대해서 전혀 이해를 못하고 있는 분의 질문인데 제가 설명을 많이 해드리고 얘기도 많이 하고 그랬는데 요즘 만나면 통합사례관리 대단하다고 많은 관심을 가져주시더라고요.(B-d)

저희 동장님은..... 되게 관심이 많으셔서 이 사례회의도 물론 관심이 있었죠. 그래서 한번은 회식 자리에서도 사례관리사가 써 놓은 걸 보고 소설을 읽는 거 같다고 하시면서 그래서 제가 그랬어요. 모든 대상자들이 소설 같은 말을 한다. 그래서 관심이 있으시고 사례회의도 참석을 하고.....(B-e)

저는 이거 보면서 무슨 생각을 했냐면, 동장님이 이 용어는 알고 있을까? 생각을 했어요. 일반동 동장님들이 권역뿐만 아니라 변동이 많으시잖아요. 그 분들 변동 때에 한 번씩 뭔지는 알고 계셔야 되지는 않을까? 라는 생각이 들었고요, 그래서 주무관님들이 기회가 올 때마다 이 일에 대한 설명을 좀 해주시면 되는 부분이거든요.(C-e)

차이가 좀 많이 나는 거 같아요, 분위기상. 처음에 곧 생겼을 때 자리에 있었는데 그 당시 동장님 상당히 불만이었어요. 자리도 좁게 짓고 또 오면 휴지라도 한 조각 더 쓸 테고 전화도 한 통화 더 쓸 테고..... 두 분이 이제 출근해서 인사하는 것도 상당히 부담스러워 하더라고요. 동장 계시면 조용 조용지내고 들어서 나가서 얘기를 많이 하고. 하지만 이제는 분위기가 많이 달라졌어요. 오히려 아침에 출근을 하면 동장님이 사례관리사 선생님들한테 가서가지고 힘든 점을..... 도와줄 것 없느냐 항상 담당자한테도 통합사례관리사랑 상의를 해서 직원들이랑 같이 말씀해 주신 거예요. 동장님들하고 팀장님들 마인드가 굉장히 중요하다고 생각해요.(C-c)

일반 동장이 상당히 민폐면 밑에 통합사례관리 업무를 담당하는 공무원, 팀장, 동장님 상당히 힘듭니다. 마인드에 따라가지고 한 지역 사회를 살리고 죽이고 할 수 있는 그런 위치에 있거든요. 기관장이라든지 동장님들, 그 마인드 하나에 따라가지고 천차만별이잖아요.(C-a)

다. 통합사례관리(성과)에 대한 홍보

실무자의 입장에서는 희망티움사업에 대한 홍보가 필요하다고 생각한다. 일반인들 대다수는 동주민센터의 공공복지서비스에 대해 취약계층에 대한 공공급여를 제공하거나 행정 민원을 해결하는 곳이라는 이미지를 갖고 있기 때문이다. 사업을 추진하는 과정에서 보여준 성공적 사례나 미답에 대한 홍보를 통해 일반인의 인식이 나아질 때 좀 더 원활한 민간자원발굴과 연계가 수월해질 것으로 기대하고 있다.

제 권역 같은 경우는 처음 시작해서..... 뭔가 이미지를 개선하기 위해서는 가끔 제가 사례관리를 했던 사례를 계속 홍보하고 있고요. 언론에 띄우기는 하지만 그런 케이스도 좋은 이미지로 하는 거예요. 그것도 여하튼 좋은 방법인 거 같아요.(B-c)

사람들이 조금 더 관심을 가질 수 있도록 만들어주는 역할이 어디서 해야 될지 그런 부분에서 생각이 많이 드는데 재단이라든지 시청이라든지 그런데서 뭐 구청장들 간담회를 한다든지 이 부분에 대해서 홍보를 해주고 관심을 가지도록 해주고 하는 것이 시 같은 곳이 가장 좋을 수도 있겠죠. 그런 역할들을 조금 더 만들어 주었으면 좋지 않을까. 뭐 구청장 국장들 과장들 해서 같이 해줬으면 좋겠고, 그런 사람들이 한 번 생각들이 우리가 백 번 생각하고 백 번 뛰어다니는 것보다는 그 한 사람들이 움직이는 한 마디가 이것들 전체를 좌우시킬 수 있기 때문에, 그런 것들도 굉장히 중요하다고 생각하고 이 사업을 정착시키기 위해서는 반드시 필요하다고 생각합니다.(B-d)

왜냐하면 인식이 아직까지 미흡하신 분들도 많으니까, 한 번이라도 더 찾아가서 말씀을 드리면 훨씬 더 귀 기울여 주시고, 한 번이라도 더 관심을 가져 주시거든요. 사실 그게 좀 아쉬워서.....(A-b)

라. 역량강화를 통한 전문성 향상

지역사회 복지업무에서 사례관리는 중요한 부분으로 자리 잡아가고 있는데 급격한 복지환경의 변화와 다양한 대상자 문제에 대한 개입을 위해 전문성이 요구되고 있다. 우선 해당실무자들은 업무의 필요성에 대한 인식을 토대로 다양한 주제와 수준별 역량강화 프로그램에 참여할 수 있도록 해야 한다.

그리고 또 이게 통합사례관리사라는 전문직이 배치되어 있잖아요. 어떻게 보면 그분들의 역량이 더.. 높다고 판단이 되거든요. 아까 ○○선생님 말씀하신대로 우리 사회복지공무원들이 다 쿼트를 하고, 알고 있어야 돼요. 또 많은 전문성을 가지고 있어야 되거든요. 우리가 사례관리 이런 전문복지를 안하게 되면 우리 사회복지공무원의 고유 역할, 영역, 정체성을 잃어버리게 된다.. 그런데 앞으로 시대의 흐름은 분명히 양분됩니다. 또 저는 공공기관의 민간 분야 전문가들이 많이 수용되어야 된다고 생각해요. 왜냐하면 기존의 복지 공무원들은 공직 사회 패러다임이 있잖아요. 틀 안에 갇혀있어요. 이 틀 안에 갇혀서 우물 안 개구리처럼 하고, 역량 안 되면 그냥 말았어요. 사람이 죽든 말든, 가난에 찌들든 말든. 그런데 그거를 개방하니까, 회의해 보면 알잖아요. 하나의 문제에도 내가 생각하지 않았던 그 이상의 문제들이, 해결책들이 나오잖아요. 바로 그거거든요. 앞으로 사례관리는 우리가 감당해야 되는 거고, 우리 사회복지공무원들이 전문성을 가지고 있어야 되고.(C-a)

지금 3년 동안 통합사례관리사 선생님들이 계속 교육을 받으시고 경험을 하시고 이러면서 전문성이 정말 많이 키워지신 것 같아요. (역량강화가) 정말 많이 되셨어요. 그래서 저희는 지금도 그 자리인데, 선생님들은 교육을 많이 받으시다 보니까 이렇게 가신 것 같아요.(C-d)

사례관리를 한다는 것. 그냥 똑같은 업무라고만 생각하지, 이것에 대한 개념이나 이해나 추진되는 방향 같은 것을 전혀 알지 못하더라고요. 내가 이 업무를 맡았다고 하는 게 아니고, 이 업무가 왜 필요한가? 라는 이해가 먼저 선행이 되어야 하는데, 일반동 담당자들은 이게 필요한다는 생각보다는 업무라고 하는 생각이 들거든요. 근데 거점동 담당자들은 ‘아..... 이게 필요한 업무구나.’ 라는 인식부터 시작을 하기 때문에 출발에서부터 조금 다른 것 같아요.(A-b)

그동안 지원단을 통해 다양한 맞춤형 보수교육프로그램이 진행되어 왔다. 다양한 학계 혹은 민간기관 전문가들로부터의 지속적인 컨설팅도 제공되었다. 본 사업이 3년차에 접어들면서 해당업무에 익숙해진 선임 실무자들이 나오고 있는데 이들을 통한 다양한 주제의 동료컨설팅이 실무자의 업무역량강화에 매우 유용할 수 있다.

서울에서 어제 간담회가 있어서 참석을 했는데, 거기서 들은 게 부천시 같은 경우에는 부평동으로 내려가는 와중에 통합사례관리사 선임급 2분이 근무를 하면서 전체 통합사례관리사들이 하고 있는 관리 케이스 질 관리를 해주시고 사회복지통합정보망에 입력한 정보들 점검하시는 분들이라든지 미진한 부분이 있으면 그것에 대해 보완을 요구하는 분들 그리고 만약 통합사례관리사 개개인들이 어려움을 겪는 문제가 있을 때 통합관리사들에 대한 컨설팅을 해주시고(동료 컨설팅도 해주고.....) 사례회의 때 직접 참석도 하시고, 케이스에 대해서 같이 의논하고 이런 일들을 역할을 주신다고 하더라고요.(D-d)

아무래도 해마다 비슷하거나 또 다른 그런 케이스를 접하다보니까 기존의 재단에서 복지재단이나 다른 쪽에서 저희가 교육을 많이 받았잖아요. 저희같은 경우에는 거의 정신 질환 분들이 많은 정도로 80% 이상이..... 이런 걸로 봤을 때 정신질환 분들이 많은데 처음엔 저는 전혀 몰랐거든요. 한 3년 정도 되다 보니까 그런 쪽이 노하우가 생기게 되더라고요. 케이스를 많이 접하다 보니까 공부도 많이 하게 되고 한 분이 저에게 말씀 하셨어요. 의사냐고. 그런 케이스를 반복적으로 만나다 보니까 그 부분에 대해서 전문성이 생기고 영향력을 많이 받았기 때문에 저희한테 그게 된 것 같아요.(D-e)

마. 다양한 지원체계 기관들의 업무분장 명확화

하나의 구에서 시행되었던 희망티움사업은 점차 확대될 예정이다. 2013년 1개 구에서 2015년 2개 구로, 2016년에는 4개 구로 사업이 확대되었다. 대전복지재단이 수행해 왔던 지원단의 역할을 재조정해야 한단데 의견이 모아졌다.

명실공히 대전광역시의 브랜드사업인 만큼, 시에서 큰 줄기의 조정 역할을 분명히 담당해야 할 것이다. 또한 기존에 사업을 수행하고 있는 자치구나 신규로 진입하게 된 자치구 모두 사업이 원활하게 순항할 수 있도록 각 기관이 담당해야 할 역할을 분명히 수행해야 할 것이다.

지금 시, 구, 재단 이렇게 주체가 세 개가 있잖아요. 희망티움센터를 놓고서 봤을 때는 상부라고 생각하는 조직이 세 군데가 있는 거예요. 합의점을 찾아야 될 것 같아요. 이 관리는 자치구 희망복지지원단에서 책임지고 하는 거고, 이 관리는 시에서 책임지고 컨트롤 할 건 해야 하고, 재단에서 할 수 있는 거는 지원체계로서 할 수 있는 역할로서 자리매김을 해야 하는데, 솔직히 말해서 재단은 이걸 다 해왔거든요, 지금까지. 시에서 해야 될 역할, 자치구에서 해야 될 역할, 재단이 해야 될 역할. 근데 이제 4년차에 돌입하기 때문에 자치구가 더 늘어나게 되면, 모형을 갖추어서 역할분담이 어느 정도 더 명확해 질 거라고 저는 생각이 듭니다. 세 개 주체가 아직 틀

이 안 잡히다 보니까 지금 현재로서 재단 안에서는 과부하 상태예요. 그래서 역할 분장을 자치구가 명확하게 가져갈 것 가져가고, 시에서 끌어줄 부분을 명확하게..... 네 개의 자치구로 확대되면 내년부터 사실 시의 역할이 가장 중요한 시점이거든요. 그렇다면 복지재단은 지원체계로서의 역할을 더 확고히 가지고 가야 된다는 생각을 가지고 있습니다.(C-a)

공무의 조직 체계를 보면 복지재단 밑에 희망복지지원단이 새로 나와서 희망티움센터를 밑에 두고 이렇게 되어 있어요. 그러면 재단에서 희망복지지원단을 조직으로 생각을 하고 그거를 거기에 맞춰야지, 지금이야 두 개니까 되겠지만 네 개구, 다섯 개구를 하면은 그 때는 조직체계를 갖추지 않으면 아마 힘들 것 같아요. 그래서 앞으로 나아가갈 과정 중이시니까 브랜드화 시키는 게 맞는 것 같아요. ‘여기 한다.’ 하면 이런 프로세스에 의해서 이렇게 이렇게 하는 게 갖춰져 있으면 서로 혼란스럽지 않고 관참을 것 같아요.(A-e)

바. 유관기관과의 서비스연계를 위한 자원망 확대

통합사례관리를 효과적으로 수행하기 위해서는 지역사회 민관 복지서비스 유관기관과의 유기적인 협력을 통해서 가능하다. 그동안 희망티움사업을 통해 함께 협력해 온 기관의 수가 증가하였으며 다양한 영역으로 확대되었음을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 실무자들은 여전히 ‘더 많이’, ‘더 다양하게’, ‘더 가까이’를 요구하고 있다.

서비스 연계를 하면서 어려웠던 점은, 적합한 서비스를 찾는 부분입니다. 물론 자원들도 예전에 비해서는 많이 발굴되어 있어서, 자원의 총량은 많이 늘어나 있는 것이 사실인데, 저희가 필요로 할 때, 이 자원이 꾸준히 있는 자원이 아니라 들쭉날쭉하게 이 자원이..... 그렇게 될 경우에는(연계가 잘 될 경우에는) 같이 협의되어 있기 때문에 같이 하지만 그렇지 않는 사례 같은 경우에는, 저희가 이 분의 욕구라든지 저희가 판단해서 의뢰를 드리는 부분이기 때문에 그렇게 해서 거절당하거나 이렇게 됐을 때, 대상자가 느끼는 실망감이 있구요. 저희는 그럴 경우에 다른 자원을 찾아야 하는데, 좀 별로 없는 자원들 같은 경우에는 다른 길로 또 찾아서.....(D-d)

지역 복지서비스 대상자 가운데 알코올중독이나 정신질환과 같이 전문적 개입을 필요로 하는 경우가 많아 이러한 사례를 연계할 수 있는 전문기관이 매우 필요하다. 그러나 대전광역시 5개 구 가운데 중독관리통합지원센터가 있는 곳은 단 3곳에 불과한데 수요에 비해 공급이 절대적으로 부족한 상황이다. 무엇보다 신속한 조치와 대응이 필요한 경우가 대부분인데도 불구하고 대책 없이 지켜볼 수밖에 없는 경우가 발생하고 있다.

“희망티움이 생기면서 대상자들을 중독관리통합지원센터가 발굴하지 않아도 가만히 있어도 순위를 매겨서 대상자를 받아야 하는 상황이 됐다”는 반응이 나올 정도이다.

이제까지 지역사회에 드러나지 않은 잠재적 사례관리 대상자의 규모는 가능하기 어려웠다.

그러나 희망티움센터가 생긴 이후 만성적으로 지역사회보호를 필요로 하는 대상자가 활발하게 발굴되고 있음을 알 수 있는 대목이다.

지금 실상이 대전이 5개 구인데 3개 구만 지금 중독센터가 있어요. 근데 가장 취약한 구가 중구랑 동구예요. 원래 중구에는 중독 센터가 없고, 동구에 있는데. 동구가 인접해 있는 게 중구이기 때문에, 동구에서 동구와 중구를 다, 포괄해서 봐야 되는 실정인거죠. 처음에 희망복지지원단이나 희망티움이 생기면서 대상자들을 저희가 발굴하지 않아도, 가만히 있어도 순위를 매겨서 대상자를 받아야 하는 상황이 됐어요. 왜냐면 지역의 대상자들이 보통 중독관련 문제들은 큰 문제들이기 때문에, 여기저기에서 튀어나오게 되는데, 그 사례들을 저희 센터 한 군데에서 다 케어하기에는 굉장히 역부족인 상황이거든요. 이전에는 그냥 본인들 스스로가 오는 인원만 감당해도 충분했는데, 발굴이 되기 시작하니깐 저희도 놀랄만큼 어마어마한 대상자들이 생기기 시작했거든요. 그런데 그걸 이제 다 저희 체계 안에서 해결할 수 없다는 것이 가장 큰 문제점이고, 고민하고 있는 부분 중에 하나인 것 같아요.(E-a)

어떤 젊은 남자인데 술이 알코올중독이 너무 심해서..... 우리의 주 고객은 아닌 거예요. 근데, 이 사람을 나는 사실 내 고객은 아니지만, 피하고 싶지만 피할 수도 없고, 그래서 통합사례관리사 선생님하고 위기개입 팀이 가동이 된 거죠. 그래서 119 불러서 이 분을 정신병원에 보내는 여러 가지 일들을 겪으면서 우리 고객이 아닌데 이런 부분까지도 통합사례관리사 선생님이 계시고 위기개입 팀이 있었기 때문에, 아름답게 끝이 났습니다. 병원에 입원해서 나중에 이 분이 일상생활로 잘 돌아갔다는 그런..... 통합사례관리사가 없었으면 나 혼자 그걸 다 해야 하는 상황인데, 저는 도움을 되게 크게 받았거든요. 그런 일관적인 과정이 위기 상황이 됐을 때 많은 도움을 받아요.(C-d)

사. 통합사례관리사의 신분보장 및 처우 개선

공공사례관리에 민간전문통합사례관리사가 배치되기 시작한 것은 지역에 따라 차이가 있지만 2010년을 전후해서부터이다. 통합사례관리사 대부분은 계약직으로 채용되지만 2년 근속하는 경우 무기계약직으로의 전환을 권장하고 있다. 그러나 이러한 지침은 지켜지지 않고 있으며 경력에 상관없이 동일한 임금체계와 근무조건하에 일하고 있다.

근데 그 ○○선생님이 저한테 급여체계를 잘 모르니까 질문을 하셨어요. 그러면 선생님이랑 ○○선생님이랑 월급이 똑같은 거야? 라고 하셔서 깜짝 놀랐거든요. 무슨 소리야 월급은 다 똑같은 거지. 5년, 6년을 근무했어도 똑같으니깐 많이 저하되죠.(D-h)

대상자 그런 것도 있지만 첫 번째는 통합사례관리사의 신분 보장이나 처우개선 그게 돼야 대부분 사회복지가 하는 것이기 때문에 필요하다고 생각합니다.(D-c)

인력을 하나 더 구축해 주면 좋지만 기본적으로 신분 보장이라든가 보수 면에서 안정이 되어야.....(D-e)

1년마다 재계약 여부를 판단을 해서 계약을 하도록 되어 있고요, 국회에서 하고 있는 것처럼 2년을 3년이나 또는 4년으로 늘리자고..... 얘기가 안 되고 있잖아요? 이 선생님들을 보면은, 고용이 불안정하다 보니까 사례관리 업무에 집중할 수가 없는 거예요.(D-a)

저는 그게 가장 큰 문제라고 생각합니다. 그래서 내가 같이, 자원을 사람이 아무리 데이터를 가지고 있어도, 개인적으로 가지고 있는 전문성이나 이런 부분들이 큰 거라고 보고 있거든요? 그래서 고용이라는 것이 안정이 된다고 하면, 그 사람이 역량이 그만큼 발휘 될 수 있고, 그래서 그 부분을 단점으로 꼽고 싶습니다.(E-b)

통합사례관리사의 불안정한 고용조건은 비단 개인만의 문제가 아니라 담당업무의 지속성과 연속성, 전문성에 영향을 주게 되어 결국 사업의 전반적 효율성을 저해하는 요인으로 지적받고 있다.

아쉬운 부분은 뭐냐면, 선생님들이 자주 바뀌는 거예요. (통합)사례관리사선생님들이 자주 바뀌어서 그게 너무 아쉬워요. 왜냐면, 사례관리에 가장 중요한 게 라포형성이거든요. 이 한 명 사례관리를 보는데..... 저희 2012년도에 생겼어요. 그동안 정신보건센터가 없었어요. 보건소에 있었고, 저희가 생긴 지가 얼마 안됐지만, 저희가 4년 동안 한 사람을 보면, 정신과는 단기로 볼 수 없어요. 장기로 계획을 세워서 볼 수밖에 없고. 그런데 같이 통합해서 같이 얘기하고 하면, 한 사람을 케어할 때 굉장히 도움이 많이 돼요. 근데, 이 선생님이 2년 있다 그만 두시고 또 오시고..... 너무 바뀌니까 처음부터 다시 시작해야 되는..... 이런 사례. 복지재단에서 자원을 굉장히 사십몇 회 교육을 시켜서 해놔요, 가버려요. 뭐가 소용이 있어요? 이런 교훈이 제도화가 돼야지, 이런 일이나 전문성이나 이런 것들이 굉장히 중요하거든요.(E-b)

그 통합사례관리사선생님 은행선회동에 두 분 계시거든요. 한 분은 어제 그만두셨죠, 재계약 이 음..... 안 돼서..... 혼자서 하시기엔 너무 너무 힘들고 이 분들이 내 직장이다 라고 생각해서 야지 더 열심히 하실 텐데, 가신다는 거예요. 그래서 “네?”라고 했더니 재계약이 안됐다고 얘기 하시더라고요. 무기계약으로 전환되신 분들도 계신데 너무 적으신 거죠. 저희가 그 공무원으로 일하다 보면은 아, 이 분이랑 진짜 일하고 싶다는 생각이 들 정도인 분들도 계시는데 이 분들이 여기 저기 가서야 되니까 그게 오히려 미안한 마음이 있거든요. 솔직히 말해보면 선생님들이 여건 좋은 곳에서 제안을 많이 받으세요. 그러니까 가시는 거예요. 아니 제안을 많이 받는데, 자기 못 가겠다고 한 사람에게 왜 못 가냐 물어봤어요. 더 여건이 좋은데. 자기 큰 아이(담당 클라이언트)는 어떻게 하냐고..... 그런 사람들이라고. 근데 그거에 대한 제도권은 정말 나 몰라라 하잖아요.(C-a)

제4장

결론



제4장 결 론

제1절 주요결과

1. 희망티움센터 정착과정에서 나타난 변화

2013년부터 최초로 사업을 시작하여 3년의 경험을 축적한 중구에서 일어난 변화와 2015년에 처음으로 사업을 시작한 대덕구 간의 차이를 분석함으로써, 희망티움센터 정착과정에서 일어나는 변화들을 살펴보았다.

희망티움센터는 자치구 공모를 통해 설치되며, 구 희망복지지원단이 구심이 되기 때문에 자치구의 복지환경이나 조직적 특성이 많은 영향을 미칠 수 있다. 따라서 중구라는 한 자치구에서 일어난 변화와 중구와 대덕구 간의 차이를 희망티움센터 정착에 의해 일어나는 변화라고 바로 해석하기에는 무리가 있다.

하지만 당초 시범사업을 시작한 중구의 경험은 앞으로 사업을 수행할 다른 자치구들이 사업 초기에 나타날 수 있는 시행착오를 줄이고 장기적인 관점에서 사업을 바라보는데 큰 도움을 줄 수 있다. 여기서는 가급적 중구 고유의 특성에 의한 영향을 제외하고 다른 자치구로 일반화할 수 있는 측면에 초점을 맞추어 중구의 변화를 살펴보았다.

1) 통합사례관리 대상자 규모 및 특성의 변화

희망티움센터 사업 초기에는 잠재되어 있는 지역 내 통합사례관리 욕구가 표출되면서 대상자수가 급격히 증가하고 동주민센터의 주요민원 대상자들이 대거 통합사례관리로 의뢰되었다. 하지만 이 시기가 지나고 나면 통합사례관리 대상자의 규모는 희망티움센터 사업 이전보다 약간 많은 수준으로 다시 줄어들었다. 대규모의 인구 유입이 없는 상태에서는 한 지역 내에서 사례관리가 필요한 대상자의 수는 거의 일정하다고 볼 수 있기 때문에, 사업 연차가 늘어나면서 대상자 규모 증가세가 정체하는 것은 자연스러운 현상이라고 볼 수 있다.

하지만 집중사례와 같은 ‘어려운 사례’들과 이미 종결된 사례가 다시 사례관리로 의뢰되는 2차 또는 3차 개입사례들이 늘어나면서, 더 집중적이고 장기적인 개입을 필요로 하는 대상자들의 규모는 증가한다. 그렇기 때문에 사례관리팀의 업무량은 대상자 수가 늘어나는 것보다 더 많이

늘어날 수 있으므로, 담당자의 전문성 향상과 업무 효율화를 통해 사례관리 역량을 지속적으로 높여 나갈 필요가 있다.

2) 권역동 사례집중현상 완화

중구와 대덕구의 2015년 자료를 비교해보면, 중구에 비해 대덕구에서 통합사례관리 추진실적의 권역동과 일반동 간 차이가 크다. 대덕구에서는 권역동의 사례관리대상자 수가 일반동에 비해 압도적으로 많지만, 중구에서는 일반동이 오히려 많다. 동주민센터 주요민원 대상자 의뢰건수도 중구는 일반동이 권역동의 2배에 가깝지만, 대덕구는 권역동이 일반동의 3배에 가깝다. 즉 중구에서는 모든 동에서 사례관리 대상자가 골고루 발굴되고 있음에 비해, 대덕구에서는 발굴이 권역동에서 집중적으로 이루어진 것이다.

희망티움센터 사업에서는 취약계층이 밀집되어 있는 동을 권역동으로 지정하기 때문에, 권역동에 사례관리 대상자가 많은 것은 당연하다. 하지만 권역동에 희망티움센터를 설치하고 사회복지 6급 팀장과 통합사례관리사를 배치하는 것은 단순히 권역동 내의 대상자들을 발굴하여 서비스를 제공하라는 것이 아니라, 권역동이 일반동까지 아우르는 권역을 위한 ‘컨트롤 타워’ 역할을 하라는 의도이다. 그렇기 때문에 중구에서 권역동 집중현상이 해소된 것은 권역동이 일반동을 지원하는 본연의 역할에 충실하게 되었으며, 일반동의 사례관리 담당공무원들이 권역동을 신뢰하고 권역 사례관리팀에 사례를 활발하게 의뢰하게 되었음을 보여주는 증거이다. 대덕구나 신규 사업 자치구들에서도 사업의 경험이 쌓이면서 권역동 집중현상을 해소해 갈 것이라 기대된다.

3) 통합사례관리 절차의 안정화

사업경험이 쌓이면서 대상자 발굴부터 대상자 선정, 서비스계획 수립과 제공, 종결과 사후관리까지 통합사례관리의 절차가 예외적인 사례가 줄어들면서 안정화되는 추세를 실증자료 분석과 초점집단면접 등을 통해 발견할 수 있다.

먼저 발굴과 의뢰의 과정에서 업무매뉴얼상의 가이드라인이 점점 더 잘 지켜지고 있다. 예를 들자면, 희망티움센터가 설치될 때 그간 누적되어 있던 고질민원을 통합사례관리팀에 떠넘기는 현상이 일어나지 않을까 하는 우려가 많았다. 하지만 중구의 주요민원 대상자에 대한 통합사례관리 의뢰 비율이 대덕구에 비해 상당히 낮은 것은, 통합사례관리 경험이 쌓이면서 통합사례관리가 꼭 필요한 대상자들만을 의뢰하는 방식이 정착되고 있음을 알 수 있다.

자원연계 측면에서도 중구의 자원발굴 규모가 대덕구에 비해 2배에 이르고, 자원DB 등 다양한 경로를 활용한 발굴 건수도 많은 것은, 업무매뉴얼에서 제시된 자원개발 전략을 숙지하여 적용하는 방식이 자리를 잡아가고 있음을 보여준다.

초점집단면접에서도 사업 연차가 늘어날수록 통합사례관리사를 비롯한 사례관리팀 구성원들의 자신감과 전문성이 늘어나 더 안정적으로 사례관리를 추진할 수 있게 되어가는 모습이 나타난다. 또한 일반동 동장과 사례관리담당공무원의 통합사례관리사업에 대한 이해도가 높아지면서, 대상자 발굴과 사후 모니터링 등 일반동 담당자들의 역할도 자리를 잡아가고 있다.

2. 희망티움센터 사업의 효과

대전형 통합사례관리사업 모형인 희망티움센터는 3년차에 들어서면서 그 효과가 본격적으로 나타나기 시작했다. 희망티움센터 사업의 효과를 서비스를 이용하는 사례관리 대상자의 관점(이용자 측면)과 권역팀장, 사례관리담당공무원, 통합사례관리사 등 서비스를 제공하는 담당자의 관점(공급자 측면)에서 살펴보았다.

1) 이용자 측면의 효과

(1) 접근성 강화로 복지체감도 향상

사례관리 담당자들이 초점집단면접에서 가장 많이 언급한 내용 중의 하나는 대상자 밀착형 사례관리를 통해 서비스에 대한 만족도가 높아졌고, 특히 복지사각지대에 놓여있던 시민들의 복지체감도가 향상되었다는 점이다.

시민 가장 가까이에 있는 행정단위인동이 사례관리의 중심이 됨으로써 이용자의 접근성이 좋아지고, 대상자에게 필요한 서비스를 더 신속하게 제공해줄 수 있게 되었다. 또한 주민의 각종 민원을 담당하는 동사무소가 사례관리의 중심이 됨으로써, 사례관리 대상자들에게 필요한 다양한 서비스가 한꺼번에 제공될 수 있게 되었다. 무엇보다도 주사례관리를 담당하는 통합사례관리사를 권역동에 배치함으로써 기존 인력으로는 실천이 힘들었던 ‘찾아가는 서비스’가 가능해졌다.

(2) 질 높은 맞춤형 서비스 이용

사례관리 전문인력인 통합사례관리사가 권역동에 배치됨으로써, 대상자에 대한 욕구조사와 사례회의, 서비스 제공계획 수립 및 점검 등의 통합사례관리 실천과정이 전문적이고 치밀하게 이루어

지게 되었다. 또한 권역별 사례관리팀과 민관협력기관이 함께 참여하는 통합사례회의를 통해 지역의 유관기관들과 협력관계가 구축되고, 위기사례 개입을 위한 솔루션위원회를 통해 외부전문가들의 수퍼비전을 받을 수 있게 되어, 전문적인 사례관리가 가능하게 되었다.

그 결과, 기존의 사례관리 체계로는 접근이 어려웠던 집중사례 등 ‘어려운 사례’에 대한 개입이 늘어났다. 사업 3년차인 중구에서 집중사례 개입 비율이 사업 첫 해인 대덕구에 비해 훨씬 높은 것은 이러한 변화를 잘 보여준다. 중구만 놓고 보아도 사업 첫 해인 2013년 7월~2014년 6월에 비해 2015년에는 전체사례에서 집중사례와 위기사례 등 ‘어려운 사례’의 비중이 10% 가까이 늘었다.

또한 통합사례관리지원단에서 제공하는 다양한 교육 프로그램을 통해 습득하게 된 전문지식과 사례관리 경험이 많아지면서 축적된 노하우를 바탕으로 정신질환이나 알코올중독과 같은 장기적이고 전문적인 개입이 필요한 사례들에 적극적으로 개입하게 되었다. 그 결과, 기존의 복지전달 체계에서는 ‘고질민원’으로 치부된 채 방치되었던 대상자들이 문제를 해결하고 사회에 통합하게 되는 사례가 속속 나타나고 있다.

(3) 지역 내 자원연계로 지역사회 안정적 적응

희망티움센터를 중심으로 권역별 민관사례관리 네트워크가 구축되고, 구 희망복지지원단에 배치된 자원관리 통합사례관리사에 의해 구 단위 자원개발 및 관리가 체계적으로 진행됨으로써 지역 복지자원의 발굴과 활용이 활성화되었다. 그 결과, 자원연계의 전체적인 규모가 늘어났다. 특히 대상자 1인당 자원연계 건수가 대폭 늘어나, 통합사례관리 대상자가 가지고 있는 복합적인 욕구를 충족하는데 기여하였다.

또한 연계된 자원의 형태 또한 다양해졌다. 여전히 기존자원 연계의 비율이 가장 높기는 하지만, 사업경험이 누적되면서 신규발굴이나 자원DB 등 사례관리 대상자의 욕구에 적합한 맞춤형 자원의 발굴건수가 늘어나, 이용자의 만족도와 자원 활용의 효율성을 높이고 있다.

2) 공급자 측면의 효과

(1) 공공 통합사례관리 업무의 효율화

통합사례관리 관계자에 대한 설문조사 결과, 희망티움센터 운영이 사례발굴이나 대상자 모니터링을 용이하게 해주었다는 응답이 많았다. 또한 통합사례관리로 인한 업무부담이나 서류작업, 악성

민원인에 의한 부담이 더 늘어나지 않았거나(중구), 우려했던 것보다는 많지 않다(대덕구)고 평가했다.

희망티움센터 사업 시행으로 담당자에게 새로운 업무가 생기는 것은 당연한 일이며, 사업 초기에는 업무가 증가될 것이라는 우려가 있을 수밖에 없다. 하지만 일정 기간이 지나면서 업무수행 체계가 안정되고 업무분장이 명확해짐에 따라 자연스럽게 적응해가고 있음을 보여준다.

희망티움센터 사업 시행으로 인한 또 하나의 효과는 사례관리 기관 및 담당자들 간에 유기적 팀워크가 형성되었다는 것이다. 신뢰를 바탕으로 하는 협조적인 팀워크는 대상자에게 제공되는 서비스의 양적·질적 수준을 높여 대상자의 복지체감도를 높이고, 사례관리 업무의 효율성을 높여 담당자의 업무 부담을 줄이는 중요한 조건이다.

중구의 관계자들을 대상으로 한 설문조사 결과를 살펴보면, 희망티움센터가 사례관리 기관 및 담당자들 간의 유기적 팀워크를 만드는데 기여했다는 응답이 1년 전에 비해 통계적으로 유의미하게 높아졌다. 또한 상급자의 업무에 대한 인식 전환과 민·관 유관부서 간 협력 및 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간 협력에 도움이 된다는 응답이 통계적으로 유의미하게 높아졌다. 초점집단 면접 결과에서도 희망티움센터가 유관기관과 서비스 정보공유 체계를 만들고 이를 통해 서비스 조정을 함으로써 서비스 집중과 중복문제를 경감하는데 기여하고 있는 것으로 나타났다.

전체적인 사례관리 업무가 늘어나고, 집중적인 개입을 필요로 하는 대상자가 증가하고 있는 상황을 고려하면, 희망티움센터 사업을 통해 사례관리 시스템이 체계화됨으로써 사례관리 업무를 좀 더 효율성 있게 수행할 수 있게 되었다고 볼 수 있다.

(2) 주요민원 대상으로 인한 업무부담의 경감

희망티움센터에서 일차적으로 주목하고 있는 점 중의 하나는 고질민원으로 인한 업무부담을 경감하고 있는가이다. 실증자료 분석 결과, 중구에서는 주민센터 주요민원 대상자들의 약 62%가 통합사례관리로 의뢰되었고, 대덕구에서는 90% 가까운 주요민원 대상자가 통합사례관리로 의뢰되었다. 사례관리 관계자들을 대상으로 한 설문조사 결과에서도 희망티움센터 사업이 악성민원인이나 고질적 사례대상자들로 인한 업무부담 경감에 도움이 된다는 응답이 많았다.

물론 통합사례관리가 ‘고질민원을 떠넘기는’ 방편이 되거나 통합사례관리사가 ‘민원처리반’으로 여겨져서는 절대 안 된다. 하지만 정신질환이나 알코올중독 등 정신건강상의 문제나 장애나 사회적 고립 등으로 인해 사례관리 차원의 접근이 필요한 경우, 통합사례관리를 통해 적절한 해결 방법을 찾을 수 있다. 실제로 사례관리를 통해 개인적·가정적 상황을 호전시킴으로써, 소위 악성

민원인 대열에서 빠지는 사례도 여럿 나타나고 있다. 이는 사례관리에 대한 전문성이 있는 통합사례관리사의 개입이 복지행정은 물론 전반적인 동주민센터 운영을 효율화하여, 궁극적으로는 주민의 삶의 질 개선에도 큰 기여를 할 수 있음을 보여준다.

실제로는 ‘고질민원을 떠넘기는’ 현상도 크게 걱정할 필요가 없음을 보여주는 증거도 발견되었다. 사업 첫 해인 대덕구에 비해 사업 3년차인 중구에서는 주요민원 대상자가 통합사례관리에 의뢰되는 의뢰비율이 상당히 낮았다. 이는 희망티움센터 사업이 정착되면서 사례관리가 필요한 사례와 그렇지 않은 사례를 구분하는 절차와 노하우가 자리를 잡게 되어, 사례관리가 꼭 필요한 대상자만이 사례관리팀으로 이관되고 주요민원 대상자의 통합사례의뢰 비율도 점차 낮아짐을 보여준다.

제2절 제언

1. 통합사례관리사업 성과관리 체계 개선

일반적으로 통합사례관리사업의 성과는 사례관리 대상자나 종결사례의 수, 서비스 제공 및 자원연계 건수 등 양적인 지표로 산출된다. 물론 여러 곳에서 실시하는 사업을 일률적으로 평가하기 위해서는 어쩔 수 없는 측면도 있다. 숫자로 표현이 가능한 양적인 지표를 활용하는 것이 자료의 수집과 요약에 가장 편리하기 때문이다. 하지만, 대상자 한 명 한 명에 대한 집중적이고 장기적인 개입이 필요한 사례관리의 특성상, 단기적인 양적 지표 중심의 성과관리 체계는 사업을 왜곡시킬 우려가 크다.

단적인 예로, 사례관리 실적을 산정하는 가장 기본적인 지표인 통합사례관리대상자 1인당 대상자 수의 경우, 통합사례관리사의 실제 근무일수를 반영한 수치가 중구는 24.5명이고 대덕구는 30.8명이다. 이 수치만으로는 대덕구의 통합사례관리사들이 더 많은 실적을 낸 것처럼 보이지만, 중구의 집중사례 비율이 대덕구에 비해 훨씬 높고 위기사례 비율도 높기 때문에, 실제로는 중구 통합사례관리사들의 업무 부담이 더 클 수도 있다.

게다가 공식적으로 산정되는 사례관리 대상자수의 기준이 되는 주사례관리대상자를 사례관리하기 위해서는 실질적으로는 그 가족도 사례관리를 할 수밖에 없다는 점도 고려해야 한다. 특히 집중이나 위기사례의 경우, 대상자의 대다수가 가족 간의 갈등이나 가정폭력을 경험하고 있기 때문에, 다른 가족이나 가족 전체가 함께 사례관리를 받게 되는 경우도 비일비재하다. 2015년에 사

례관리를 받았던 대상자의 평균 가구원 수는 중구가 2.7명, 대덕구는 2.3명이었다. 이는 중구가 대덕구에 비해 1인 또는 2인 가구의 비율이 낮고 3인 또는 4인 이상 가구의 비율이 높기 때문에 나타나는 현상이다. 즉, 주사례관리대상자의 수는 동일하더라도 자치구나 권역의 상황에 따라 실제로 통합사례관리사가 담당하는 가족을 포함한 대상자의 수에는 차이가 날 수 있는 것이다.

이렇듯 중구와 대덕구 2개구만을 비교해도, 대상자의 가구 규모나 사례의 유형 등 통합사례관리의 성과에 영향을 미치는 여러 요인을 발견할 수 있다. 2017년까지 희망티움센터가 대전시 모든 구로 확대되면, 지역의 특성에 의한 차이는 더 다양한 방식으로 나타날 것이다. 따라서 취약계층의 인구 구성 및 지역 복지자원 규모 등 통합사례관리사업의 성과에 영향을 미칠 수 있는 변수를 고려한 성과관리 체계가 더 필요해질 것이다.

일률적인 성과관리 체계의 또 한 가지 문제점은 통합사례관리사업 정착과정에 나타나는 ‘고원현상(plateau phenomenon)’이 고려될 여지가 없다는 점이다. 사례관리 대상자의 경우, 사업 첫 해에는 잠재되어 있던 사례관리 욕구가 폭발하면서 대상자의 수가 급격하게 늘어나지만, 사업 해수가 거듭될수록 대상자의 수는 정체될 수밖에 없다. 사례관리가 필요한 인구가 무한히 늘어나는 것이 아닌데다가, 사업 초창기에 집중적인 대상자 발굴이 이루어지기 때문이다.

자원연계 규모의 경우도 마찬가지이다. 사업 초기에는 자원관리 통합사례관리사 신규 배치와 민관협력 자원발굴 시스템 구축 등으로 인해 자원연계 건수가 늘어난다. 하지만 지역 내에서 연계 가능한 서비스나 기관이 무한정 늘어날 수는 없기 때문에 전체적인 자원연계 규모의 증가세는 일정 시점이 지나면 정체될 수밖에 없다. 장기적으로는 자원연계 건수의 증가율보다는 자원배분의 효율성, 즉 대상자의 특성에 맞는 자원이 얼마나 적절하게 연계되었는지 또는 해당 자원을 연계함으로써 사례관리의 효과성에 어떤 영향을 미쳤는지 등 질적인 성과를 파악할 수 있는 지표가 필요하다.

2. 주체별 역할 가이드라인 준수

사업에 참여하는 다양한 주체들 간의 협력시스템의 작동 여부는 통합사례관리 성공의 관건이다. 통합사례관리사업 관계자들에 대한 설문조사 결과는, 특히 사업이 자리 잡아가고 있는 중구에서, 주체별 업무분장과 팀워크에 대한 전반적인 만족도가 높아졌으며, 기관 간 협력도 증진되었음을 보여준다.

그러나 좀 더 자세히 살펴보면, 실제 사업 현장에서 이루어지는 역할분담은 희망티움센터 매뉴얼 상의 지침과는 약간 차이가 있다는 것을 발견할 수 있다. 잦은 인사이동 탓이 크기는 하겠으나

권역팀장이나 사례관리 담당공무원이 업무를 정확하게 파악하지 못하고, 그들의 역할까지 통합 사례관리사가 담당하게 되는 경우도 왕왕 발생하고 있다. 또한 주체들 간의 업무분담이 매우 불명확하거나 불명확한 편이라는 응답이 아직도 상당수가 나오고 있는 것도, 매뉴얼 상의 역할대로 주체들이 움직이지 않는 경우가 많다는 것을 보여준다.

특히 권역팀장의 역할 정립이 필요하다. 권역별 희망티움센터를 총괄 조정하는 역할을 하는 권역팀장의 중요도가 사업 연차가 많은 중구에서 오히려 낮게 평가된 것은 희망티움센터 내에서 수행되고 있는 여러 가지 업무를 총괄 조정하는 기능이 좀 더 확고하게 자리 잡을 필요가 있다는 것을 보여준다. 초점집단면접에서도 언급되었듯이, 물리적 환경 공유보다도 지휘체계의 일원화가 통합사례관리사업의 효과성 증진에 더 큰 영향을 미친다. 그렇기 때문에 희망티움센터 내에서 이 지휘체계를 담당하고 있는 권역팀장의 역할은 희망티움센터의 업무영역이 넓어질수록 더 중요해질 것이다.

아울러 광역 단위 지원 주체인 대전광역시와 그 출연기관인 대전복지재단에 설치된 통합사례관리지원단의 역할도 다시 돌아볼 필요가 있다. 희망티움센터는 대전복지재단에서 수행한 연구를 바탕으로 제안된 대전시 공공복지전달체계 효율화 방안의 하나로 시작되었고, 현재는 정부3.0 대전시 브랜드과제로 운영 중인, 대전시가 주도권을 가지고 시작한 사업이다. 하지만 대부분의 공공복지서비스가 그러하듯이, 공공사례관리 또한 실제 운영에 있어서는 기초지자체인 자치구가 중심이 될 수밖에 없으며⁶⁾, 희망티움센터가 자치구 공모 형태로 운영되는 것도 이 때문이다.

광역지자체로서 대전광역시의 역할은 광역지자체만이 할 수 있는 관리와 지원을 하는 것이다. 우선 희망티움센터에 대한 예산 지원과 우수 자치구에 대한 인센티브 제공 등을 통해 참여 자치구들이 최대한의 역량을 발휘할 수 있도록 지원해야 한다. 아울러, 광역 복지자원을 개발하고 광역 민관협력 네트워크를 구축하여, 대전시에서도 이미 심각하게 나타나고 있는 자치구 간 복지불균형을 해소해야 한다. 이를 위해서는 희망티움센터의 발전방향과 성과지표에 대한 깊이 있는 이해 등 공공통합사례관리 시스템을 총괄 관리할 수 있는 역량과, 광역 복지자원과 민관협력 네트워크를 활성화할 수 있는 활동력이 갖추어져야 한다.

통합사례관리지원단은, 운영매뉴얼에 나온 대로, 민관협력 네트워크 및 자원DB 구축, 교육, 매뉴얼 개발 등 ‘희망티움센터 안착을 위한 지원’으로 되돌아가야 한다. 희망티움센터의 가장 큰 강점 중의 하나는 대전복지재단 내에 설치된 통합사례관리지원단을 통해 전문적이고 체계적인

6) 우리나라 사회복지예산의 92.3%가 시군구를 통해 집행되며, 사회복지담당공무원의 93%가 시군구와 읍면동에 배치되어 있다. 광역지자체인 시·도가 집행하는 사회복지예산은 7.7%, 시도에 배치된 사회복지담당공무원의 비율은 7%에 불과하다(대전광역시·세종특별자치시, 읍면동 복지허브화 시도설명회 자료, 2016. 3. 21.).

지원을 받는다는 것이다. 사업에 참여하는 주체들도 통합사례관리지원단의 역할에 대해 매우 긍정적인 평가를 하고 있으며, 중구의 경우에는 2014년 7월 조사에 비해 긍정적인 평가가 더 늘어났다. 통합사례관리지원단의 다양한 역할 중, 근소한 차이이기는 하나, 가장 높은 평가를 받은 항목은 ‘복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화’였다.

하지만 2016년도에는 4개구, 2017년에는 5개구 전체로 희망티움센터가 확대되는 상황에서 통합사례관리지원단이 ‘전문적인 지원’이라는 본연의 역할을 다하기 위해서는, 중구 1개구만이 시범사업 형태로 참여하던 시절과는 다른 역할 설정이 필요하다. 무엇보다도 대전광역시와 각 자치구의 희망복지지원단과 통합사례관리지원단의 역할이 좀 더 명확하게 구분될 필요가 있다.

희망티움센터가 활성화되기 위해서는 센터 운영을 총괄하고 대상자와 관련된 행정정보를 관리하는 자치구가 중심점이 되어야 한다. 초점집단면접 참여자들도 희망티움센터 사업의 발전을 위한 가장 중요한 조건은 자치단체장과 해당부서장의 인식과 지원이라고 입을 모았다. 지원조직으로서 통합사례관리지원단이 아무리 열심히 활동한다고 해도 구청장이나 자치구 희망복지지원단이 적극적인 사업의지를 보이지 않는다면 희망티움센터의 성공적인 운영은 불가능하다.

설문조사 결과에 따르면 구청 희망복지지원단의 중요도가 통합사례관리사보다도 낮게 평가되었는데, 이런 상황은 변화되어야 한다. 특히 사업 3년차인 중구에서 희망복지지원단의 중요도에 대한 평정이 대덕구에 비해 유의미하게 낮게 나온 것에 대한 진지한 고려가 있어야 한다.

3. 공공부문-민간부문 간의 명확한 역할 설정

희망티움센터를 비롯한 공공사례관리 시스템이 확대되면서, 지역 내 사례관리를 꾸준히 감당해 오면서 우리나라 사회복지 분야의 발전을 견인해온 민간복지기관들의 입지가 점점 좁아지고 있다는 지적이 나오고 있다. 특히, 사례관리를 첫 번째 기능으로 삼고 있고, 사례관리 경험과 역량이 풍부한 사회복지사들을 보유하고 있으며, 견실한 지역사회 내 네트워크를 가지고 있는 복지관과의 공고한 협력관계 구축은 통합사례관리사업의 안착을 위한 관건이 될 것이다.

희망티움센터 운영매뉴얼은 물론 모든 통합사례관리 지침에서 복지관 등 민간유관기관과의 협력을 강조하고 있고, 시·구 희망복지지원단과 대전복지재단 통합사례관리지원단, 권역별 희망티움센터 등 공공부문의 모든 기관들이 지역 내 민간복지기관과의 협력을 위해 노력하고 있다. 하지만 희망티움센터와 민간복지기관이 고유의 전문성을 가진 사례관리 기관으로서 대등한 관계에서 협력하기 위해서는, 단순히 서로가 가지고 있는 대상자 명단을 공유하여 중복이나 누락을 줄이

자는 차원이 아닌, 통합사례관리 실천과정의 어느 지점에서 어떤 방식으로 협력할 것인지에 대한 명확한 원칙이 설정되어야 한다.

예를 들어, 긴급한 행·재정적 지원이나 집중적인 자원 연계가 필요한 사례는 공공부문에서 담당하고, 희망티움센터 운영매뉴얼 상 기준인 6개월을 넘어서는 장기적 개입이 필요한 대상자나 2차 이상의 개입을 하게 된 사례는 민간기관으로 이관하여 좀 더 장기적이고 전문적인 사례관리를 하는 방안도 생각해볼 수 있다. 하지만 이번 연구를 위해 실시한 설문조사 결과에 의하면, 사례관리 관계자들의 시각은 공공기관과 민간기관 간에 차이가 있었다. 일반사례관리는 두 집단 모두에서 동주민센터에서 담당하는 것이 바람직하다는 응답이 가장 많았다. 하지만 집중사례관리와 위기사례관리의 경우에는 공공기관 관계자는 권역 희망티움센터에서, 민간기관 관계자는 민간유관기관에서 담당하는 것이 바람직하다는 응답이 가장 많았다.

물론 희망복지지원단이나 희망티움센터 또는 동주민센터의 사회복지업무 담당자들이 희망티움센터 사업을 통해 어려운 사례들을 관리할 수 있다는 자신감을 얻게 되면서 이러한 장기적이고 전문적인 사례관리 또한 공공기관의 역할로 인식하게 되었을 수 있다. 하지만 공공기관이 사례를 발굴하고 긴급한 행·재정적 지원을 하는 본래의 기능에 충실하기 위해서라도 민간기관과의 적절한 역할분담은 반드시 필요하다. 합리적인 업무량 산정과 치밀한 성과관리 시스템을 토대로 복지서비스 분야에서 효율적인 민간위탁(contracting-out)을 시행하고 있는 독일이나 스웨덴 등의 사례를 참고하여, 대전시의 상황에 적합한 역할 분담 체제를 구축할 필요가 있다.

4. 사업 정착 과정에 따른 단계별 지원방안 마련

사람에게 발달단계에 따른 지원이 필요하듯이 통합사례관리사업에서도 사례관리 사업의 발전단계에 따른 차별화된 지원이 필요하다. 사업 시행 초기에는 참여주체들에 대한 교육이나 의견을 조율하기 위한 회의가 많이 필요하겠지만, 사업경험이 쌓이고 사업절차가 안정화되면 교육이나 회의의 필요성은 상대적으로 줄어들게 된다.

실제로 중구의 사례회의 총개최건수는 대덕구보다 많지만, 솔루션위원회 상정 건수는 대덕구의 절반에 그쳤는데, 중구의 1개 권역은 솔루션위원회에 사례를 전혀 상정하지 않기도 했다. 이는 위기사례가 발굴되지 않아서가 아니라, 유사한 사례에 대한 경험을 풍부하게 가지게 된 희망티움센터 통합사례관리 관계자들이 많은 사례들을 스스로의 역량으로 관리할 수 있게 되었기 때문인 것으로 보인다. 앞으로 사례관리 경험이 풍부한 통합사례관리사들이 더 늘어나게 될 것이므로, 이러한 상황을 고려한 지원이 필요하다.

이번 연구를 위해 실시한 설문조사 결과에 의하면, 중구의 경우 2014년 7월에 실시했던 조사에 비해 담당자들이 업무 수행에서 겪는 주관적인 어려움은 더 늘어난 것으로 나타났다. 이는 사업경험이 쌓이면서 대상자의 만족도나 통합사례관리사의 전문성은 증가했을지라도, 통합사례관리로 인한 업무부담이나 담당공무원을 비롯한 사례관리팀 전체의 사례관리 역량 부족 또는 다른 기관들과의 협력 상의 어려움은 여전하다는 것을 보여준다. 사업 햇수가 늘어나면서 좀 더 전문적인 개입을 해야 하는 어려운 사례의 비중이 커지고, 지역에서 발굴할 수 있는 인적·물적 자원도 한계점에 도달하게 되면 주관적인 어려움은 더 커질 수도 있다. 이러한 상황을 타개하기 위해서는 사업 단계별로 맞닥뜨리게 되는 어려움들을 구체화하고 이에 맞춘 좀 더 세심한 지원 방안이 마련되어야 할 것이다.

5. 통합사례관리사 고용 안정성 확보

통합사례관리사는 희망티움센터 운영에서 실질적인 핵심인력이다. 욕구조사를 실시하고 사례회의를 준비하며 서비스를 제공하는 사례관리 대상자에게 직접적으로 영향을 미치는 사례관리의 거의 전 과정을 담당한다. 설문조사 결과, 통합사례관리사는 희망티움센터 운영에 참여하는 모든 주체들 중에서 가장 높은 중요도 점수를 받았다. 또한 초점집단면접에서도 사례관리에 대한 전문성을 가지고 있고 인사이동이 잦은 공무원에 비해 업무의 연속성을 확보할 수 있기에 효과적인 사례관리를 위해 가장 중요한 역할을 한다는 의견이 많았다.

그럼에도 불구하고 고용 안정성 측면에서 통합사례관리사의 신분은 불안하다. 정부3.0 대전시 브랜드 희망티움센터는 2017년까지 기간이 정해져 있는 한시사업으로 분류되다보니, 여전히 매년 계약을 갱신해야 하는 계약직으로 남아 있다. 풍부한 사례관리 경험을 가진 통합사례관리사들의 고용 안정성이 보장되지 않은 탓에 사례관리 업무를 떠나거나 다른 구로 옮기는 것은 희망티움센터의 운영의 효과성은 물론 궁극적으로는 대전시민의 복지수준 향상에도 악영향을 미치게 될 것이다.

최근 보건복지부에서 본격적으로 추진하기 시작한 읍면동 복지허브화 사업이 보여주듯이, 공공 사례관리의 확대와 동 단위 통합사례관리 시스템의 구축은 시대적인 추세이며, 대전시의 희망티움센터 또한 지속적으로 확대되고 발전될 것이다. 희망티움센터의 성공적인 정착을 위해 누구보다 큰 기여를 해 온 통합사례관리사들이 안정된 고용환경에서 전문성을 충분히 발휘할 수 있도록, 제도적인 뒷받침이 마련되어야 할 것이다.

참고문헌

- 김정득·김성한·류선화(2014a). 통합사례관리시범사업 효과성 검증 연구. 대전복지재단.
- 김정득·김성한·류선화(2014b). 통합사례관리시범사업 효과성 검증 연구Ⅱ. 대전복지재단.
- 김정득·류진석·김성한·주은주·김태운(2012). 대전시 공공사회복지전달체계 효율화 방안 연구. 대전복지재단.
- 민은희·류선화·임정현·김정현(2016). 희망티움센터 업무매뉴얼. 대전복지재단.
- Bryman, A. (2008). *Social research methods(3rd ed.)*. Oxford: Oxford University Press.

부록

설문지



○ 부록: 설문지

조사지 코드		-	조사지번호		



통합사례관리 시범사업 “희망-T(Tree)움” 효과성 검증을 위한 설문조사

안녕하십니까?

이 설문지는 통합사례관리 시범사업 “희망-T(Tree)움”의 효과성을 검증하기 위해 마련한 것입니다.

귀하가 응답하신 내용은 통합사례관리 시범사업의 정확한 효과를 확인하기 위한 자료로 활용될 것이오니 솔직한 응답을 부탁드립니다.

귀중한 시간을 내어 설문에 응해주신 점 깊이 감사드리며, 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 대전복지재단 통합사례관리지원단으로 문의하여 주시기 바랍니다. ☎ 042)331-8929)

※ 본 조사를 통해 수집된 자료는 통계법 제33조에 의거하여 통계작성의 목적 이외에는 사용되지 않을 것이며, 개인의 비밀은 철저히 보장될 것입니다.

2014. 7.

■ 연구수행기관 : (재)대전복지재단



Part 1 (응답자 일반적 특성)

※ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표 또는 직접 기입해 주십시오.

1	성별	___① 남 ___② 여
2	연령	만 _____ 세
3	학력	___① 고졸이하 ___② 전문대졸 ___③ 대졸 ___④ 대학원재학 ___⑤ 대학원졸 이상
4	근무지	___① 구청 ___② 일반동 주민센터 ___③ 권역동 주민센터 ___④ 민간 유관기관 ___⑤ 공공 유관기관 ___⑥ 기타_____
5	직렬	___① 사회복지직렬 ___② 사회복지 외 직렬 ___③ 통합사례관리사 ___④ 복지만두레 보라미 ___⑤ 민간 유관기관 사례관리자
6	근무유형	___① 구청 희망복지지원단 업무 담당 ___② 구청 희망복지지원단 외 업무 담당 ___③ 권역동 주민센터 사례관리 업무 담당(모든 사례관리 업무 포함) ___④ 권역동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당(동장, 복지업무를 담당하는 행정직 포함) ___⑤ 일반동 주민센터 사례관리 업무 담당(모든 사례관리 업무 포함) ___⑥ 일반동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당(동장, 복지업무를 담당하는 행정직 포함) ___⑦ 민간 유관기관 사례관리자
7	사회복지사 자격	___① 1급 ___② 2급 ___③ 3급 ___④ 자격증 없음
8	직급	___① 5급 ___② 6급 ___③ 7급 ___④ 8급 ___⑤ 9급 ___⑥ 해당없음
9	근무경력	7-1. 총 경력 _____년 _____개월 7-2. 사회복지 관련업무 담당경력 _____년 _____개월 7-3. 현 부서 근무경력 _____년 _____개월

Part 2

1 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」을 위해 권역 통합사례관리팀을 구성한 현재 운영 체계는 다음 항목에 대해 어느 정도 적절한지 해당하는 곳에 V표 하십시오.

항 목	매우 부적절하다	부적절한 편이다	그저 그렇다	적절하다	매우 적절하다
1 통합적인 사례대상자 관리	①	②	③	④	⑤
2 사례 발굴	①	②	③	④	⑤
3 서비스대상자 모니터링 용이성	①	②	③	④	⑤
4 서비스의 중복 방지	①	②	③	④	⑤
5 자원 연계망 확대	①	②	③	④	⑤
6 지역자원정보 활용용이성	①	②	③	④	⑤

2 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」을 위한 중구 희망복지지원단-권역동-일반동 조직개편과 업무분장, 인력배치는 다음의 각 사항들에 대해 얼마나 영향을 미쳤다고 생각하십니까?

항 목	매우 감소하였다	대체로 감소하였다	별 차이없다	대체로 늘어났다	매우 늘어났다
1 통합사례관리에 대한 업무 부담	①	②	③	④	⑤
2 서비스대상자 수	①	②	③	④	⑤
3 연계 가능한 서비스의 수	①	②	③	④	⑤
4 연계 가능한 기관의 수	①	②	③	④	⑤
5 서류(전산)작업	①	②	③	④	⑤
6 악성민원인에 대한 부담	①	②	③	④	⑤
7 서비스 대응시간	①	②	③	④	⑤

3 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」의 전반적인 성과는 어느 정도라고 생각하십니까? 해당되는 곳에 V표 하십시오.

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 전혀 없다 작은 편이다 그저 그렇다 큰 편이다 매우 크다

4 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」으로 받은 업무수행에 대한 도움은 어느 정도라고 생각하십니까? 각 항목마다 해당하는 곳에 V표 하십시오.

항 목	해당 없음	전혀 없다	작은 편이다	그저 그렇다	많은 편이다	매우 크다
1 대상자특성(약성민원인이나 고질적 사례대상자 등)으로 인한 업무부담 경감		①	②	③	④	⑤
2 사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육		①	②	③	④	⑤
3 업무분장을 통한 유기적 팀웍		①	②	③	④	⑤
4 상급자의 업무에 대한 인식전환		①	②	③	④	⑤
5 민·관 유관부서 간 협력		①	②	③	④	⑤
6 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력		①	②	③	④	⑤
7 사례회의나 솔루션회의 등을 통한 슈퍼비전		①	②	③	④	⑤
8 민·관 소통 및 힐링을 위한 워크숍		①	②	③	④	⑤
9 (이 문항은 권역 사례관리팀만 응답) 권역 통합사례관리팀 운영지원을 위한 전문 컨설팅		①	②	③	④	⑤

5 중구 「희망-T(tree)움」 시범사업은 서비스 전달체계 효율화를 위한 다음의 원칙들에 대해 어느 정도 변화를 가져왔다고 생각하십니까? 각 문항마다 해당하는 곳에 V표 하십시오.

항 목	전혀 개선되지 않았다	개선되지 않은 편이다	별 차이없다	개선된 편이다	매우 개선되었다
1 서비스의 통합성	①	②	③	④	⑤
2 서비스의 책임성	①	②	③	④	⑤
3 서비스의 충분성	①	②	③	④	⑤
4 서비스의 접근용이성	①	②	③	④	⑤
5 서비스의 전문성	①	②	③	④	⑤

※ 통합성: 복합적인 욕구해결을 위해 필요한 급여나 서비스를 지원할 수 있도록 전달체계 내의 기관과 프로그램들이 어느 정도 존재하며, 또한 기관 간 연계가 이루어지는 정도를 말한다. 통합성의 원칙이 지켜지지 못한다면 서비스의 분절성과 비연속성의 문제를 낳게 된다.

※ 책임성: 개인이 갖고 있는 독특한 문제와 욕구에 전달체계가 제대로 대응하는지 혹은 서비스 이용 과정에서 불편함에 대해 의견 수렴장치가 마련되어 있는가의 문제이다.

※ 충분성: 사회복지전달체계가 제공하는 급여나 서비스가 개인이나 사회적인 문제를 해결할 수 있을 만큼 충분한 양과 질, 기간을 확보하고 있는지를 말한다. 충분한 재정 및 인적자원, 그리고 정책결정자의 의지 등이 여기에 속한다.

6 사례관리 대상자수준에 따라 일반사례관리, 집중사례관리, 위기사례관리로 구분한다면, 각각의 사례관리를 담당해야 할 주요기관으로 생각되는 곳에 V표 하십시오.

구분	1-1. 단순사례관리	1-2. 집중사례관리	1-3. 위기(전문)사례관리
	정보제공이나 단순한 서비스제공, 일상적 모니터링이 필요한 사례	복합적 욕구를 가지고 장기적 개입이 필요한 사례	알코올이나 정신질환 등 복합적 문제로 인하여 지속적이고 전문적인 개입이 필요한 경우
주요 담당	____① 동 주민센터 ____② 희망복지지원단 ____③ 권역사례관리팀 ____④ 민·관 유관기관	____① 동 주민센터 ____② 희망복지지원단 ____③ 권역사례관리팀 ____④ 민·관 유관기관	____① 동 주민센터 ____② 희망복지지원단 ____③ 권역사례관리팀 ____④ 민·관 유관기관

7 사례관리를 수행 시 경험하는 어려움에 대해, 통합사례관리시범사업이 시작된 2013년 5월 이전과 이후를 비교해 볼 때 어느 정도의 변화가 있었는지 확인하고자 합니다. 2013년 5월 이전에 체감하던 어려움의 정도와 2014년 현재 체감하는 어려움의 정도에 각각 V표 하십시오.

항 목		2013.5월 이전					2013.5월 이후						
		해당 없음	전혀 어렵지 않음	어렵지 않음	보통임	어려움	매우 어려움	해당 없음	전혀 어렵지 않음	어렵지 않음	보통임	어려움	매우 어려움
1	업무과중(시간부족)		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
2	사례관리 지식 및 기술 부족		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
3	슈퍼비전 부족		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
4	상급기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
5	활용가능한 사례관리 교육 프로그램 부족		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
6	지역사회 자원 부족		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
7	지역사회 기관의 연계 부족		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
8	민·관 유관부서 간 협력		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
9	공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
10	불안정한 고용 상태(예: 계약직 등) 및 잦은 이직		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
11	기타()		①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤

8 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」이 잘 수행되기 위해서 다음 중 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? 1, 2순위를 각각 기입해 주십시오.

1순위 () 2순위 ()

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ① 전담 사례관리 인력의 충원 | ② 사례관리자의 전문성 |
| ③ 서비스 연계를 위한 자원망 구축 | ④ 업무담당자의 의지 |
| ⑤ 업무분장의 명확성 | ⑥ 적정량의 전산 및 행정 업무량 |
| ⑦ 활용하기 쉬운 매뉴얼 지침 | ⑧ 민·관의 네트워크 |
| ⑨ 제공할 수 있는 자원이나 서비스의 확보 | ⑩ 기타() |

9 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」에서 시도한 통합사례회의나 솔루션위원회는 통합사례관리관련 업무수행에 어느 정도 유용했다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 V표 하십시오.

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
전혀 없다 작은 편이다 그저 그렇다 많은 편이다 매우 크다

10 대전복지재단 통합사례지원단의 시범사업 「희망-T(tree)움」수행에 대해 전반적으로 평가한다면 어느 정도라고 생각하십니까? 해당되는 곳에 V표 하십시오.

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
매우 불만족스럽다 불만족스럽다 그저 그렇다 만족스럽다 매우 만족스럽다

11 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」수행 과정에서 구청, 동장, 팀장, 선임복지직, 기타 복지직, 일반 행정직원, 통합사례관리사, 보라미 간의 업무(역할) 분장은 어느 정도 명확하다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 V표 하십시오.

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
매우 불명확하다 불명확한 편이다 그저 그렇다 명확한 편이다 매우 명확하다

12 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」수행 과정에서 구청, 동장, 팀장, 선임복지직, 기타 복지직, 일반 행정직원, 통합사례관리사, 보라미 간의 협력 정도는 어느 정도라고 생각하십니까? 해당되는 곳에 V표 하십시오.

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
전혀 안 되었다 안된 편이다 그저 그렇다 잘된 편이다 매우 잘 되었다

13 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」에 참여하는 관계자가 본연의 역할을 어느 정도 수행하고 있다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 V표 하십시오.

항 목	매우 부족하다	부족하다	그저 그렇다	잘하고 있다	매우 잘하고 있다
1 구청 희망복지지원단	①	②	③	④	⑤
2 권역팀장	①	②	③	④	⑤
3 사례관리담당공무원	①	②	③	④	⑤
4 통합사례관리사	①	②	③	④	⑤
5 보라미	①	②	③	④	⑤

14 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」의 효과적 수행을 위한 인력구조 중 다음의 어느 안이 바람직하다고 생각하십니까? 권역동과 일반동 각각에 대해 해당되는 곳에 V표 하십시오.

구분	권역동	일반동
인력 구조	____ ① 6급팀장+사례관리전담공무원+통합사례관리사+보라미 ____ ② 6급팀장+사례관리담당공무원+통합사례관리사+보라미 (현재 인력구조 유지) ____ ③ 사례관리담당공무원+통합사례관리사 ____ ④ 사례관리담당공무원+보라미 ____ ⑤ 기타(_____)	____ ① 사례관리담당공무원+통합사례관리사+보라미 ____ ② 사례관리담당공무원+통합사례관리사 ____ ③ 사례관리담당공무원+보라미(현재 인력구조 유지) ____ ④ 기타(_____)

15 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」에서 인력충원이 된다면, 가장 우선적으로 인력충원이 필요한 대상은 누구라고 생각하십니까?

- ① 사례관리전담공무원 ② 사례관리담당공무원 ③ 통합사례관리사
 ④ 보라미 ⑤ 기타(_____)

16 중구 통합사례관리시범사업 「희망-T(tree)움」수행에서 민간사례관리지원단인 보라미 본연의 역할수행(대상자 발굴 및 모니터링)을 위해 근무시간 및 운영패턴을 조정한다면 다음 중 어느 것이 효과적이라고 생각하십니까?

- ① 주 4일 이하로 축소 ② 주 4일(1일 4시간) - 현행 시간
 ③ 주 4일(1일 8시간) ④ 주 5일(1일 4시간)
 ⑤ 주 5일(1일 8시간) ⑥ 기타(_____)

조사지 코드		조사지번호		
		-		

정부3.0 대전시브랜드과제 “희망T(Tree)움센터” 운영 효과성 검증을 위한 사전 설문조사

안녕하십니까?

이 설문지는 정부3.0 대전시브랜드과제 “희망T(Tree)움센터”의 효과성을 검증하기 위해 마련한 것입니다.

귀하가 응답하신 내용은 “희망T(Tree)움센터” 운영의 정확한 효과를 확인하기 위한 자료로 활용될 것이오니 솔직한 응답 부탁드립니다.

귀중한 시간을 내어 설문에 응해주신 점 깊이 감사드리며, 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 대전복지재단 통합사례관리지원단으로 문의하여 주시기 바랍니다. ☎ 042)331-8928

※ 본 조사를 통해 수집된 자료는 통계법 제33조에 의거하여 통계작성의 목적 이외에는 사용되지 않을 것이며, 개인의 비밀은 철저히 보장될 것입니다.

2015. 5.

■ 연구수행기관 : (재)대전복지재단

Part 1 (응답자 일반적 특성)

※ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표 또는 직접 기입해 주십시오.

1	성별	___① 남 ___② 여
2	연령	만 _____ 세
3	학력	___① 고졸이하 ___② 전문대졸 ___③ 대졸 ___④ 대학원재학 ___⑤ 대학원졸 이상
4	근무지	___① 구청 ___② 일반동 주민센터 ___③ 권역동 주민센터 ___④ 민간 유관기관 ___⑤ 공공 유관기관 ___⑥ 기타_____
5	직렬	___① 사회복지직렬 ___② 사회복지 외 직렬 ___③ 통합사례관리사 ___④ 복지만두레 보라미 ___⑤ 민간 유관기관 사례관리자
6	근무유형	___① 구청 희망복지지원단 업무 담당 ___② 구청 희망복지지원단 외 업무 담당 ___③ 권역동 주민센터 사례관리 업무 담당(모든 사례관리 업무 포함) ___④ 권역동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당(동장, 복지업무를 담당하는 행정직 포함) ___⑤ 일반동 주민센터 사례관리 업무 담당(모든 사례관리 업무 포함) ___⑥ 일반동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당(동장, 복지업무를 담당하는 행정직 포함) ___⑦ 민간 유관기관 사례관리자
7	사회복지사 자격	___① 1급 ___② 2급 ___③ 3급 ___④ 자격증 없음
8	직급	___① 5급 ___② 6급 ___③ 7급 ___④ 8급 ___⑤ 9급 ___⑥ 해당없음
9	근무경력	7-1. 총 경력 _____년 _____개월 7-2. 사회복지 관련업무 담당경력 _____년 _____개월 7-3. 현 업무 근무경력 _____년 _____개월 7-4. 사례관리 업무 근무경력 _____년 _____개월

Part 2

1 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)움센터」의 현재 운영체제는 다음 항목에 대해 어느 정도 적절하다고 생각하십니까?

항 목	매우 부적절하다	부적절한 편이다	그저 그렇다	적절하다	매우 적절하다
1 통합적인 사례대상자 관리	①	②	③	④	⑤
2 사례 발굴	①	②	③	④	⑤
3 서비스대상자 모니터링 용이성	①	②	③	④	⑤
4 서비스의 중복 방지	①	②	③	④	⑤
5 자원 연계망 확대	①	②	③	④	⑤
6 지역자원정보 활용용이성	①	②	③	④	⑤

2 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)움센터」 운영을 위한 희망복지지원단-권역동-일반동 조직개편과 업무분장, 인력배치는 다음의 각 사항들에 대해 얼마나 영향을 미칠것이라 생각하십니까?

항 목	매우 감소할 것이다	대체로 감소할 것이다	별 차이 없을 것이다	대체로 증가할 것이다	매우 증가할 것이다
1 통합사례관리에 대한 업무 부담	①	②	③	④	⑤
2 서비스대상자 수	①	②	③	④	⑤
3 연계 가능한 서비스의 수	①	②	③	④	⑤
4 연계 가능한 기관의 수	①	②	③	④	⑤
5 서류(전산)작업	①	②	③	④	⑤
6 약성민원인에 대한 부담	①	②	③	④	⑤
7 서비스 대응시간	①	②	③	④	⑤

3 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)움센터」의 전반적인 성과를 어느 정도로 기대하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 전혀 성과가 없을 것이다 성과가 없을 것이다 그저 그렇다 성과가 있을 것이다 성과가 매우 많을 것이다

4 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)움센터」 추진이 업무수행에 어느 정도 도움이 될 것이라고 생각하십니까?

항 목	해당 없음	전혀 도움이 되지 않는다	도움이 되지 않는다	그저 그렇다	도움이 될 것이다	매우 도움이 될 것이다
1 대상자특성(약성민원인이나 고질적 사례대상자 등)으로 인한 업무부담 경감		①	②	③	④	⑤
2 사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육		①	②	③	④	⑤
3 업무분장을 통한 유기적 팀웍		①	②	③	④	⑤
4 상급자의 업무에 대한 인식전환		①	②	③	④	⑤
5 민·관 유관부서 간 협력		①	②	③	④	⑤
6 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력		①	②	③	④	⑤
7 사례회의나 솔루션회의 등을 통한 슈퍼비전		①	②	③	④	⑤
8 민·관 협력을 위한 소통 및 힐링을 위한 워크숍		①	②	③	④	⑤
9 (이 문항은 권역 사례관리팀만 응답) 권역 통합사례관리팀 운영지원을 위한 전문 컨설팅		①	②	③	④	⑤

5 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)움센터」 운영이 서비스 전달체계 효율화를 위한 다음의 원칙들에 대해 어느 정도 개선 될 것이라 생각하십니까?

항 목	전혀 개선되지 않을 것이다	개선되지 않을 것이다	별 차이없을 것이다	개선될 것이다	매우 개선될 것이다
1 서비스의 통합성	①	②	③	④	⑤
2 서비스의 책임성	①	②	③	④	⑤
3 서비스의 충분성	①	②	③	④	⑤
4 서비스의 접근용이성	①	②	③	④	⑤
5 서비스의 전문성	①	②	③	④	⑤

※ 통합성: 복합적인 욕구해결을 위해 필요한 급여나 서비스를 지원할 수 있도록 전달체계 내의 기관과 프로그램들이 어느 정도 존재하며, 또한 기관 간 연계가 이루어지는 정도를 말한다. 통합성의 원칙이 지켜지지 못한다면 서비스의 분절성과 비연속성의 문제를 받게 된다.

※ 책임성: 개인이 갖고 있는 독특한 문제와 욕구에 전달체계가 제대로 대응하는지 혹은 서비스 이용 과정에서 불편함에 대해 의견 수렴장치가 마련되어 있는가의 문제이다.

※ 충분성: 사회복지전달체계가 제공하는 급여나 서비스가 개인이나 사회적인 문제를 해결할 수 있을 만큼 충분한 양과 질, 기간을 확보하고 있는지를 말한다. 충분한 재정 및 인적자원, 그리고 정책 결정자의 의지 등이 여기에 속한다.

6 사례관리 대상자수준에 따라 일반사례관리, 집중사례관리, 위기사례관리로 구분한다면, 각각의 사례관리를 담당해야 할 주요기관으로 생각되는 곳에 V표 하십시오.

구분	1-1. 일반사례관리	1-2. 집중사례관리	1-3. 위기(전문)사례관리
	정보제공이나 단순한 서비스제공, 일상적 모니터링이 필요한 사례	복합적 욕구를 가지고 장기적 개입이 필요한 사례	알코올이나 정신질환 등 복합적 문제로 인하여 지속적이고 전문적인 개입이 필요한 경우
주요 담당	____① 구 희망복지지원단 ____② 권역 희망(Tree)움센터 ____③ 동 주민센터 ____④ 민·관 유관기관	____① 동 주민센터 ____② 구 희망복지지원단 ____③ 권역 희망(Tree)움센터 ____④ 민·관 유관기관	____① 동 주민센터 ____② 구 희망복지지원단 ____③ 권역 희망(Tree)움센터 ____④ 민·관 유관기관

7 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)움센터」 운영에 따른 변화를 확인하고자 합니다. 2015년 5월 현재의 시점에서 사례관리 수행시 체감하는 어려움이 어느 정도인지 V표 하십시오.

항 목		해당없음	전혀 어렵지 않다	어렵지 않다	보통이다	어렵다	매우 어렵다
1	업무과중(시간부족)		①	②	③	④	⑤
2	사례관리 지식 및 기술 부족		①	②	③	④	⑤
3	슈퍼비전 부족		①	②	③	④	⑤
4	상급기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족		①	②	③	④	⑤
5	활용가능한 사례관리 교육 프로그램 부족		①	②	③	④	⑤
6	지역사회 자원 부족		①	②	③	④	⑤
7	지역사회 기관의 연계 부족		①	②	③	④	⑤
8	민·관 유관부서 간 협력		①	②	③	④	⑤
9	공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력		①	②	③	④	⑤
10	불안정한 고용 상태(예: 계약직 등) 및 잦은 이직		①	②	③	④	⑤
11	기타()		①	②	③	④	⑤

8 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)옴센터」가 잘 운영되기 위해서 다음 중 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? 1, 2순위를 각각 기입해 주십시오.

1순위 () 2순위 ()

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ① 전담 사례관리 인력의 충원 | ② 사례관리자의 전문성 |
| ③ 서비스 연계를 위한 자원망 구축 | ④ 업무담당자의 의지 |
| ⑤ 업무분장의 명확성 | ⑥ 적정량의 전산 및 행정 업무량 |
| ⑦ 활용하기 쉬운 매뉴얼 지침 | ⑧ 민·관의 네트워크 |
| ⑨ 제공할 수 있는 자원이나 서비스의 확보 | ⑩ 기타() |

9 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)옴센터」에서 시도한 통합사례회의나 솔루션위원회는 통합사례관리관련 업무수행에 어느 정도 유용할 것이라고 생각하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 전혀 유용하지 않다 조금 유용할 것이다 그저 그렇다 많이 유용할 것이다 매우 유용할 것이다

10 대전복지재단 통합사례관리지원단이 「희망T(Tree)옴센터」운영을 위한 지원 등 업무 수행에 어느 정도 도움이 될 것이라고 생각하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 전혀 도움이 되지 않을 것이다 도움이 되지 않을 것이다 그저 그렇다 도움이 될 것이다 매우 도움이 될 것이다

11 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)옴센터」수행 과정에서 구청, 동장, 팀장, 선임복지직, 기타 복지직, 일반 행정직원, 통합사례관리사, 보라미 간의 업무(역할) 분장은 어느 정도 명확하다고 생각하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 매우 불명확하다 불명확한 편이다 그저 그렇다 명확한 편이다 매우 명확하다

12 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)옴센터」수행 과정에서 구청, 동장, 팀장, 선임복지직, 기타 복지직, 일반 행정직원, 통합사례관리사, 보라미 간의 사례관리 업무 협력 정도는 어느 정도일 것이라 생각하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 전혀 안 될 것이다 안 될 것이다 그저 그렇다 잘 될 것이다 매우 잘 될 것이다

13 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망T(Tree)옴센터」가 잘 운영되기 위해서 각 주체별로 중요도를 기입해 주십시오.

항 목	구청 희망복지지원단	권역팀장	사례관리 담당공무원	통합사례관리사	보라미
중요도 (1~10점)					

※ 중요도는 낮음 1점 ~ 높음 10점으로 기입.



조사지 코드		-	조사지번호		

정부3.0 대전시브랜드과제 ‘희망티움센터’ 운영 효과성 검증을 위한 사후 설문조사

안녕하십니까?

이 설문지는 정부3.0 대전시브랜드과제 ‘희망티움센터’의 효과성을 검증하기 위해 마련한 것입니다.

귀하가 응답하신 내용은 ‘희망티움센터’ 운영의 정확한 효과를 확인하기 위한 자료로 활용될 것이오니 솔직한 응답 부탁드립니다.

귀중한 시간을 내어 설문에 응해주신 점 깊이 감사드리며, 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 대전복지재단 통합사례관리지원단으로 문의하여 주시기 바랍니다. ☎ 042)331-8928)

※ 본 조사를 통해 수집된 자료는 통계법 제33조에 의거하여 통계작성의 목적 이외에는 사용되지 않을 것이며, 개인의 비밀은 철저히 보장될 것입니다.

2015. 12.

■ 연구수행기관 : (재)대전복지재단

Part 1 (응답자 일반적 특성)

※ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 V표 또는 직접 기입해 주십시오.

1	성별	___① 남 ___② 여
2	연령	만 _____ 세
3	학력	___① 고졸 이하 ___② 전문대졸 ___③ 대졸 ___④ 대학원 재학 ___⑤ 대학원졸 이상
4	근무지	___① 구청 ___② 일반동 주민센터 ___③ 권역동 주민센터 ___④ 민간 유관기관 ___⑤ 공공 유관기관 ___⑥ 기타_____
5	직렬	___① 사회복지 직렬 ___② 사회복지 외 직렬 ___③ 통합사례관리사 ___④ 복지만두레 보라미 ___⑤ 민간 유관기관 사례관리자
6	근무유형	___① 구청 희망복지지원단 업무 담당 ___② 구청 희망복지지원단 외 업무 담당 ___③ 권역동 주민센터 사례관리 업무 담당(모든 사례관리 업무 포함) ___④ 권역동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당(동장, 복지업무를 담당하는 행정직 포함) ___⑤ 일반동 주민센터 사례관리 업무 담당(모든 사례관리 업무 포함) ___⑥ 일반동 주민센터 사례관리 외 복지업무 담당(동장, 복지업무를 담당하는 행정직 포함) ___⑦ 민간 유관기관 사례관리자
7	사회복지사 자격	___① 1급 ___② 2급 ___③ 3급 ___④ 자격증 없음
8	직급	___① 5급 ___② 6급 ___③ 7급 ___④ 8급 ___⑤ 9급 ___⑥ 해당없음
9	근무경력	9-1. 총 경력 _____년 _____개월 9-2. 사회복지 관련업무 담당경력 _____년 _____개월 9-3. 현 업무 근무경력 _____년 _____개월 9-4. 사례관리 업무 근무경력 _____년 _____개월

Part 2

1 정부3.0 대전시브랜드과제「희망티움센터」의 현재 운영체제는 다음 항목에 대해 어느 정도 적절하다고 생각하십니까? 각 항목마다 해당하는 곳에 V표 하십시오.

항 목	매우 부적절하다	부적절한 편이다	그저 그렇다	적절하다	매우 적절하다
1 통합적인 사례대상자 관리	①	②	③	④	⑤
2 사례 발굴	①	②	③	④	⑤
3 서비스대상자 모니터링 용이성	①	②	③	④	⑤
4 서비스의 중복 방지	①	②	③	④	⑤
5 자원 연계망 확대	①	②	③	④	⑤
6 지역자원정보 활용 용이성	①	②	③	④	⑤

2 정부3.0 대전시브랜드과제「희망티움센터」운동을 위한 희망복지지원단-권역동-일반동 조직개편과 업무분장, 인력배치는 다음의 각 사항들에 대해 얼마나 영향을 미쳤다고 생각하십니까?

항 목	매우 감소했다	대체로 감소했다	별 차이 없다	대체로 증가했다	매우 증가했다
1 통합사례관리에 대한 업무 부담	①	②	③	④	⑤
2 서비스대상자 수	①	②	③	④	⑤
3 연계 가능한 서비스의 수	①	②	③	④	⑤
4 연계 가능한 기관의 수	①	②	③	④	⑤
5 서류(전산)작업	①	②	③	④	⑤
6 악성민원인에 대한 부담	①	②	③	④	⑤
7 서비스 대응시간	①	②	③	④	⑤
8 대상자의 누락	①	②	③	④	⑤
9 서비스의 중복	①	②	③	④	⑤

3 정부3.0 대전시브랜드과제「희망타운센터」의 전반적인 성과는 어느 정도라고 생각하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

성과가 전혀 없다 성과가 적은 편이다 그저 그렇다 성과가 큰 편이다 성과가 매우 크다

4 정부3.0 대전시브랜드과제「희망타운센터」추진이 업무수행에 어느 정도 도움이 된다고 생각하십니까? 각 항목마다 해당하는 곳에 V표 하십시오.

항 목	전혀 도움이 안된다	도움이 안된다	그저 그렇다	도움이 된다	매우 도움이 된다
1 대상자특성(약성민원인이나 고질적 사례대상자 등)으로 인한 업무부담 경감	①	②	③	④	⑤
2 업무분장을 통한 유기적 팀웍	①	②	③	④	⑤
3 상급자의 업무에 대한 인식전환	①	②	③	④	⑤
4 민·관 유관부서 간 협력	①	②	③	④	⑤
5 공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력	①	②	③	④	⑤

5 정부3.0 대전시브랜드과제「희망타운센터」운영이 서비스 전달체계 효율화를 위한 다음의 원칙들에 대해 어느 정도 변화를 가져왔다고 생각하십니까? 각 항목마다 해당하는 곳에 V표 하십시오.

항 목	전혀 개선되지 않았다	개선되지 않은 편이다	별 차이없다	개선된 편이다	매우 개선되었다
1 서비스의 통합성	①	②	③	④	⑤
2 서비스의 책임성	①	②	③	④	⑤
3 서비스의 충분성	①	②	③	④	⑤
4 서비스의 접근 용이성	①	②	③	④	⑤
5 서비스의 전문성	①	②	③	④	⑤

※ 통합성 : 전달체계 내에 복합적인 욕구해결을 위해 필요한 급여나 서비스를 지원할 수 있는 기관과 프로그램이 있으며, 서비스가 분절적이고 비연속적으로 제공되지 않도록 이 기관들 간에 연계가 이루어지는 것을 말한다.

※ 책임성 : 전달체계 내에 개인의 독특한 문제와 욕구에 대응하고 서비스 이용과정에서 겪는 불편함에 대한 의견을 수렴하는 장치가 마련되어 있는 것을 말한다.

※ 충분성 : 충분한 재정, 인적자원, 정책결정자의 의지 등에 의해 개인이나 사회적인 문제를 해결할 수 있는 급여나 서비스가 전달체계를 통해 양과 질, 기간 측면에서 충분하게 제공되는 것을 말한다.

6 사례관리 대상자 수준에 따라 일반사례관리, 집중사례관리, 위기사례관리로 구분한다면, 각각의 사례관리를 담당해야 할 주요기관으로 생각되는 곳에 V표 하십시오.(한 개씩만 응답)

구분	1-1. 일반사례관리	1-2. 집중사례관리	1-3. 위기(전문)사례관리
	정보제공이나 단순한 서비스 제공, 일상적 모니터링이 필요한 사례	복합적 욕구를 가지고 있고, 장기적 개입이 필요한 사례	알코올이나 정신질환 등 복합적 문제로 인하여 지속적이고 전문적인 개입이 필요한 경우
주요 담당	____① 동 주민센터 ____② 구 희망복지지원단 ____③ 권역 희망티움센터 ____④ 민·관 유관기관	____① 동 주민센터 ____② 구 희망복지지원단 ____③ 권역 희망티움센터 ____④ 민·관 유관기관	____① 동 주민센터 ____② 구 희망복지지원단 ____③ 권역 희망티움센터 ____④ 민·관 유관기관

7 정부3.0 대전시브랜드과제 「희망티움센터」 운영에 따른 변화를 확인하고자 합니다. 2015년 현재의 시점에서 사례관리 수행 시 체감하는 어려움이 어느 정도인지 V표 하십시오.

항 목		전혀 어렵지 않다	어렵지 않다	보통 이다	어렵다	매우 어렵다
1	업무과중(시간 부족)	①	②	③	④	⑤
2	사례관리 지식 및 기술 부족	①	②	③	④	⑤
3	슈퍼비전 부족	①	②	③	④	⑤
4	상급기관이나 상급자의 사례관리 전문성과 인식 부족	①	②	③	④	⑤
5	활용가능한 사례관리 교육 프로그램 부족	①	②	③	④	⑤
6	지역사회 자원 부족	①	②	③	④	⑤
7	지역사회 기관의 연계 부족	①	②	③	④	⑤
8	민·관 유관부서 간 협력	①	②	③	④	⑤
9	공공 간, 민간 간, 유관기관(부서) 간의 협력	①	②	③	④	⑤
10	불안정한 고용 상태(예: 계약직 등) 및 잦은 이직	①	②	③	④	⑤
11	기타()	①	②	③	④	⑤

8 정부3.0 대전시브랜드과제「희망티움센터」가 잘 운영되기 위해서 다음 중 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? 1, 2순위를 각각 기입해 주십시오.

1순위 () 2순위 ()

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ① 전담 사례관리 인력의 충원 | ② 사례관리자의 전문성 |
| ③ 서비스 연계를 위한 자원망 구축 | ④ 업무담당자의 의지 |
| ⑤ 업무분장의 명확성 | ⑥ 적정량의 전산 및 행정 업무량 |
| ⑦ 활용하기 쉬운 매뉴얼 지침 | ⑧ 민관의 네트워크 |
| ⑨ 제공할 수 있는 자원이나 서비스의 확보 | ⑩ 기타() |

9 정부3.0 대전시브랜드과제「희망티움센터」수행 과정에서 구청, 동장, 팀장, 선임복지직, 기타 복지직, 일반 행정직원, 통합사례관리사, 보라미 간의 업무(역할) 분장은 어느 정도 명확하다고 생각하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 매우 불명확하다 불명확한 편이다 그저 그렇다 명확한 편이다 매우 명확하다

10 정부3.0 대전시브랜드과제「희망티움센터」수행 과정에서 구청, 동장, 팀장, 선임복지직, 기타 복지직, 일반 행정직원, 통합사례관리사, 보라미 간의 사례관리 업무 협력 정도는 어느 정도라고 생각하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 전혀 안 된다 안된 편이다 그저 그렇다 잘 된 편이다 매우 잘 된다

11 정부3.0 대전시브랜드과제「희망티움센터」가 잘 운영되기 위해서 각 주체별로 중요도를 기입해 주십시오. ※ 중요도는 낮음 1점 ~ 높음 10점으로 기입.

항 목	전혀 중요하지 않다(1) 매우 중요하다(10)									
	←-----→									
구청 희망복지지원단	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
권역팀장	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
사례관리 담당공무원	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
통합사례관리사	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
보라미	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

12 대전복지재단 통합사례관리지원단이 「희망티움센터」 운영을 위한 지원 등 업무 수행에 어느 정도 도움이 된다고 생각하십니까?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 전혀 도움이 되지 않는다 도움이 되지 않는다 그저 그렇다 도움이 된다 매우 도움이 된다

13 대전복지재단 통합사례관리지원단이 「희망티움센터」 운영에서 어느 정도 도움이 된다고 생각하십니까? 각 항목마다 해당하는 곳에 V표 하십시오.

항 목	참여유무		전혀 도움이 안된다	도움이 안된다	그저 그렇다	도움이 된다	매우 도움이 된다
	유	무					
1 만관 통합사례관리 네트워크 운영(협의회, 선진지 견학, 워크숍 등)			①	②	③	④	⑤
2 만·관 통합사례회의를 통한 슈퍼비전 제공			①	②	③	④	⑤
3 맞춤형 통합사례관리를 위한 현장지원 강화 (컨설팅, 위기사례개입팀 구축 및 활용)			①	②	③	④	⑤
4 사례관리 유형별 매뉴얼 개발 및 보급			①	②	③	④	⑤
5 위기사례 개입을 위한 솔루션위원회 슈퍼비전 제공			①	②	③	④	⑤
6 복지사각계층 발굴 및 위기가정 지원체계 강화 (긴급지원, 심리지원, 한국수력원자력 멘토링지원)			①	②	③	④	⑤
7 지역사회복지자원 DB를 통한 자원 공유 및 배분			①	②	③	④	⑤
8 사례관리 지식 및 기술에 대한 역량강화교육			①	②	③	④	⑤

14 (중구 응답자) 귀하는 이전에 (2013 ~ 2014년) 실시한 통합사례관리 시범사업 「희망-T(Tree)움」 효과성 검증을 위한 설문조사에 응답한 경험이 있습니까?

____ ① 예 ____ ② 아니오

15 (대덕구 응답자) 귀하는 2015년 5월에 실시한 정부3.0 대전시브랜드과제 ‘희망티움센터’ 운영 효과성검증을 위한 사전 설문조사에 응답한 경험이 있습니까?

____ ① 예 ____ ② 아니오

정부3.0 대전시브랜드과제 ‘희망티움센터’

- 초점집단 인터뷰(FGI) 질문지 -

□ 대전복지재단에서는 희망티움센터 효과성 검증을 위한 연구를 수행하고 있습니다. 이에 중구 및 대덕구, 권역 통합사례관리팀에서 현재 사업관련 업무를 수행하고 있는 전담실무자를 대상으로 초점집단 인터뷰를 실시하고자 합니다. 바쁘신 일정 중에 면접요청에 응하여 주심에 진심으로 감사드리며, 원활한 면접진행을 위해 저희가 필요로 하는 정보내용에 대해 미리 안내드리오니 참고하시길 바랍니다. 감사드립니다.

(*심층면접 대상자: 희망복지지원단 담당자, 권역팀장, 사례관리담당공무원, 통합사례관리사)

- * 귀한 의견을 보다 정확하게 정리하기 위해 면접내용을 녹취할 예정입니다.
이점 특별히 양해를 부탁드립니다. 다시 한 번 협조에 진심으로 감사드립니다.
[통합사례관리지원 팀장 류선화, 통합사례관리지원단 담당자 김소연 / 042-331-8928]

1 희망티움센터 사업의 전반적 성과는 어떻다고 생각하십니까? 또한 아래 제시된 전달체계 원칙에 입각하여 보았을 때 가장 큰 사업의 성과는 무엇입니까?

- 전달체계 원칙(통합성, 전문성, 접근성, 책임성, 충분성 등)

- ※ 통합성 : 전달체계 내에 복합적인 욕구해결을 위해 필요한 급여나 서비스를 지원할 수 있는 수 있는 기관과 프로그램이 있으며, 서비스가 분절적이고 비연속적으로 제공되지 않도록 이 기관들 간에 연계가 이루어지는 것을 말한다.
- ※ 책임성 : 전달체계 내에 개인의 독특한 문제와 욕구에 대응하고 서비스 이용과정에서 겪는 불편함에 대한 의견을 수렴하는 장치가 마련되어 있는 것을 말한다.
- ※ 충분성 : 충분한 재정, 인적자원, 정책결정자의 의지 등에 의해 개인이나 사회적인 문제를 해결할 수 있는 급여나 서비스가 전달체계를 통해 양과 질, 기간 측면에서 충분하게 제공되는 것을 말한다.

2 사례관리업무수행과 관련하여 구 희망복지지원단에서 권역 통합사례관리팀으로 나뉜 조직변화가 가져온 가장 큰 성과는 무엇입니까? 아래 제시된 내용을 중심으로 말씀해 주십시오.

- 통합적인 사례대상자 관리(통합사례관리에 대한 업무부담 경감)
- 사각지대 해소 및 사례 발굴
- 서비스 대상자 모니터링 용이성
- 서비스의 중복방지
- 자원연계망 확대
- 지역자원정보 활용용이성

3 희망티움센터 사업이 안착하기 위해 구 희망복지지원단, 권역팀장, 사례관리담당공무원, 통합사례관리사의 가장 중요한 역할은 무엇이라고 생각하십니까?

4 자신의 역할수행에 있어서 가장 큰 애로사항은 무엇이었습니까? 또한 역할강화가 필요한 점이나 개선되어야 할 점이 있다면 무엇입니까?

- 5 효과적인 사업수행을 위해 시, 자치구, 복지재단(통합사례관리지원단)에서 수행한 역할에 대해 평가해 주십시오. 또한 향후 더 요구되는 역할과 기능이 있다면 무엇이라 생각하십니까?
- 6 통합사례관리 성과와 밀접한 관련이 있는 자원발굴 및 자원연계망 확대를 위해 보완 및 개선되어야 할 점은 무엇입니까?
- 7 성공적인 희망티움센터 사업 운영을 위해 가장 우선적으로 보완 및 개선해야 할 점이 있다면 무엇입니까? 아래 제시된 내용을 중심으로 말씀해 주십시오.
- 상부조직지원
 - 운영체계
 - 인력
 - 지원체계
 - 자원 등

[대전복지재단 정책연구 2016-1]

희망티움센터 효과성 검증 연구 Ⅲ

발 행 일 : 2016년 3월

발 행 인 : 이 상 용

발 행 처 : 대전복지재단

주 소 : 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층 (우: 34917)

전 화 : 042-331-8928

팩 스 : 042-331-8924

홈페이지 : <http://www.dwf.kr>

ISBN 978-89-98568-31-3

이 책의 저작권은 재단법인 대전복지재단에 있습니다.

Daejeon Welfare Foundation



WELFF 대전복지재단
Daejeon Welfare Foundation

대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층(34917)

TEL : (042) 331-8928 FAX : (042) 331-8924 <http://dwf.kr>

비매품

93330



9 788998 568313

ISBN 978-89-98568-31-3