

## 근로복지공단 사례관리자의 업무 효율 및 스트레스에 영향을 미치는 요인

이수진<sup>1,2</sup> · 김승원<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>근로복지공단, <sup>2</sup>계명대학교 공중보건학과

## Factors Impacting the Work Efficiency and Stress of Case Managers with the Korea Worker's Compensation & Welfare Service

Su-jin Lee<sup>1,2</sup> · Seung Won Kim<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Korea Workers' Compensation & Welfare Service

<sup>2</sup>Department of Public Health, Keimyung University


### ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of this study is to objectify the level of case management performance and the factors influencing performance, to improve the case management performance at the Korea Worker's Compensation & Welfare Service (KWCWS) on the basis of the recognition of the objective realities of case management by job coordinators at the KWCWS, to develop a model of case management fit for the KWCWS, and to provide a basis for establishing guidelines for standardized case management.

**Methods:** A total of 156 questionnaires were distributed to job coordinators at the KWCWS's headquarters, six regional headquarters, and 55 branches. One hundred forty-one questionnaires were collected and 126 were analyzed statistically using SPSS 21.0. Factor analysis and reliability analysis were conducted to verify the validity and reliability of the main measurement items in the research model. Frequency analysis was conducted for general characteristics of survey subjects. Frequency analysis or descriptive statistics were conducted to identify the level of independent variables (case manager's individual variables, job variables, institutional and organizational variables). Dependent variables (case management performance) and the degree of correlation were analyzed through correlation analysis between research variables. Multiple regression analysis and hierarchical regression analysis were conducted to examine the effect of independent variables on case management performance.

**Results:** The results of the study showed that the level of overall performance in the five stages of case management was ordinary, with an average level of 3.45 on a 5-point scale. Levels of performance by step were institutional approach and intake (3.69), assessment (3.63), goal setting and intervention planning (3.46), implementation of intervention plan (3.32), and evaluation and termination (3.20), in that order. The explanatory power of case management performance (overall) by case managers with the KWCWS was case manager's institutional and organizational variables, job variables, and individual variables, in that order. At each stage of case management, the explanatory power of a case manager's institutional and organizational variables was found to be the greatest. The model changes at each stage of case management assume similar aspects statistically. In hierarchical regression analysis, it was institutional support that had a significant effect on case management performance (overall), and institutional support had the greatest effect. The results of multiple regression analysis in which all variables are input simultaneously showed that institutional support and expertise as well as self-efficacy had a positive effect. However, case management

\*Corresponding author: Seung Won Kim, Tel: +82-53-580-5197, E-mail: swkim@kmu.ac.kr  
1095 Dalgubeol-daero, Dalseo-gu, Daegu 42601, Republic of Korea  
Received: February 22, 2022, Revised: March 11, 2022, Accepted: March 22, 2022

 Seung Won Kim <https://orcid.org/0000-0003-2960-5866>

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

work experience, expertise (technology), and autonomy were found to have a negative effect during the stage of case management performance.

**Conclusions:** As a result of the study, it was confirmed that raising the case manager's expertise and support from the institution and organization are important factors to improve the level of case management performance. The research also derived practical ways of reinforcement of case manager capacity, institutional and organizational support, operation of rehabilitation-case management teams, and occupational health-related aspects.

**Key words:** case manager, job coordinator, institutional and organizational variables, job variables, individual variables

## I. 서 론

근로복지공단은 1964년 산업재해보상보험법이 시행된 이후 산업현장에서 업무상 재해를 입은 근로자들의 적절한 요양과 치료·재활·산업보건사업 등을 시행하며 근로자들의 치료와 직업복귀, 복지증진을 위해 설립된 기관이다. 이 중 근로복지공단의 재활사업은 2001년 산재보험재활사업 5개년 계획이 시행되면서 본격적으로 시작되었고 재활사업 진행 과정 중 2007년 사례관리서비스가 시작되어 현재 10여 년이 지나고 있다. 산재보험 재활사업은 산재 근로자의 급성기 치료 이후 의료재활 및 직업 재활, 사회적응을 지원하기 위한 사회 재활을 포함한 일련의 모든 재활 조치들의 총칭이다. 근로복지공단은 성실하게 경제활동을 해오다 산재 근로자, 산재 장애인이라는 위기에 직면한 지역사회 구성원들의 직업 복귀와 삶의 질 향상을 목적으로 공중의 보건증진, 장애 극복을 위한 재활과 치료, 건강한 노동력의 확보를 위한 노력을 해왔다.

이미 발생한 산업재해는 근로자에게 능력의 상실, 쇠약, 고통 및 생활에 대한 두려움, 불안감을 느끼게 한다. 갑작스러운 신체기능의 상실 및 역할의 제한을 겪으면 장애 이전 정상적 사회활동을 경험하였기 때문에 장애 수용이 더 어렵다. 이는 가정의 문제로 확대되어 공공의 건강증진을 저해하므로 선천성 장애인이나 조기 중도장애인보다 더 심각할 것이며(Jo et al, 2015), 치료 후에도 영구적인 장애를 갖게 되어 중도장애인으로 이행되면 경제활동이 어려워져 삶의 질 향상을 도모하기 어려운 상황에 놓이게 된다.

산업재해로 신체적·정신적·경제적 손실 등 복합적인 문제를 경험하므로 건강 및 소득 손실에 대한 보존과 사회와 직장으로 복귀하기 위해 다양한 자원이 필요하다. 일단 산업재해가 발생하면 산재 근로자가 신속하게 직업과 사회에 복귀할 수 있도록 지원하여 생산성

있는 인력의 손실을 최소화하는 것이 무엇보다 중요하다(Park, 2012). 그러나 치료 및 직업복귀 과정은 산재보험 재정과 관련되어 재해근로자, 고용주, 산재보험급여 제공자 등 관련 기관들의 이해관계 속에서 이뤄지기 때문에 일반 장애인과 달리 매우 복잡하다(Park, 2012; Opsteegh et al. 2009).

근로복지공단은 산재 근로자가 조속히 사회·직업복귀를 실현할 수 있도록 사회적 안전망 역할을 하고 있다. 하지만 산업기술의 발달, 산업구조의 다변화 등 급속한 노동환경 변화로 직무와 직종 및 근로 형태의 변화가 수반 되었으며, 업무상 질병과 상해로 손상된 기능회복에 필요한 재활치료, 장애에 대한 심리·사회적 적응과 장애 수용 촉진, 직업복귀 활성화와 사회복귀를 위해 의료적·사회 심리적·직업적 측면을 아우르는(Jo et al, 2015) 포괄적 접근인 사례관리가 필요하게 되었다.

사례관리(case management)는 다양한 도움을 필요로 하는 사람을 위한 사회복지·간호·의료·보건 등의 영역에서 100여 년 전부터 수행되어 온 전문적인 서비스 실천 방법이다(Yoon & Jung, 2015). 사례관리는 복잡 다양한 욕구를 가진 내담자에게 면밀한 사정과 사례관리 계획을 바탕으로 공식적·비공식적 자원을 활용하여 서비스를 제공하고 이를 종합적으로 점검 및 관리하여 비용 효과적인 서비스를 지향하며 내담자의 다양한 재활 욕구를 효과적으로 충족시켜줄 수 있도록 여러 종류의 서비스들을 적절히 조정·운영하는 기능을 포함하는 일련의 과정인 것이다. 특히 장애인들은 다양하고 복합적인 욕구를 지녀 전 생애에서 사례관리 필요성이 더욱 강조 된다(Choi, 2013).

사례관리는 산재 근로자를 위한 재활이 강조되면서 산재보험 영역에 도입되었다. 산재 근로자가 재해 이후 신체·심리·사회적 문제 등을 복합적으로 경험하기 때문에 사례관리를 통한 통합적 접근으로 산재 근로자의

제반 문제를 해결하며 궁극적으로 산재 근로자의 조기 복귀를 달성하기 위한 것이다. 독일과 호주에서 직업복귀의 중요성이 강조되면서 사례관리가 확대되었고 미국도 1943년 Liberty Mutual 산재 보험사에서 비용관리 조치의 일환으로 사례관리를 도입한 후 지속적으로 산재 근로자에 대한 사례관리가 확대되었다(Kim et al., 2013; Powell & Tahan 2008). 우리나라 산재보험에서 사례관리는 산재 근로자의 장해를 최소화하고 사회복귀를 촉진하기 위해 산재 근로자의 복합적인 욕구를 충족할 수 있는 자원을 계획, 조정, 실행, 평가하는 과정으로 볼 수 있다(Park, 2009). 또한, 1964년 산재보험 시작 이후 현금 위주 보상으로 산재 근로자의 재활 및 사회복귀에 만족스러운 결과를 가져오지 못했다는 반성과(Han & Lee, 2015) 스위스나 독일에서 시행하고 있던 사례관리 제도가 산재 근로자의 빠른 회복과 조기복귀를 통해 보험재정 절감에 긍정적인 결과가 도출되어 근로복지공단에도 사례관리가 도입되게 되었다. 이후 근로복지공단은 산재 근로자와 그 가족들을 대상으로 재활사례관리규정에 따른 필수 업무인 사례관리를 수행하고 대상자의 성공적인 재활을 달성하고자 지속적인 노력을 하고 있다. 의료·직업·사회 재활서비스들이 단선적이 아닌 효과적으로 연계되도록 한 명의 사례관리자가 산재 근로자를 전담하여 통합적인 서비스를 제공하는 것이다.

공공기관인 근로복지공단 사례관리의 궁극적인 목적은 산재 근로자의 직업복귀이며, 사례관리 대상자는 산재 근로자와 그 가족이다. 사례관리 제공 주체는 공단 본부-지역본부-지사-재활보상부-요양 재활팀으로 이어지는 조직으로 조직 구성원인 사례관리자가 실질적인 서비스 제공을 하게 된다. 복잡하고 유기적인 과정이 산재보험 기금으로 운용되고 있으며 제한된 자본으로 늘어나는 재활·복지 욕구에 대응하기 위한 보건의료와 사회보장보험을 아우르는 영역이다.

구체적으로 본 연구에서 밝히고자 하는 연구 과제는 네 가지이다.

첫째, 근로복지공단 사례관리자들의 인구 사회학적 특성, 산재 관련 일반적 특성은 어떠한가?

둘째, 근로복지공단 사례관리자들의 전체 사례관리 수행 정도와 각 단계별 사례관리 수행 정도는 어떠한가?

셋째, 근로복지공단 사례관리자들의 개인 변인, 사례관리 직무 변인, 사례관리 기관 및 조직변인이 각 단계

별 사례관리 수행에 대해 어떠한 영향을 미치는가?

넷째, 근로복지공단 사례관리자들의 개인 변인, 사례관리 직무 변인, 사례관리 기관 및 조직변인이 사례관리자의 전체 사례관리 수행 정도에 어떠한 영향을 미치는가?

## II. 연구 방법

### 1. 표집방법 및 조사절차

본 연구의 조사대상자는 근로복지공단 사례관리자인 잡코디네이터이며, 자료 수집은 근로복지공단 공단본부 재활계획부와 전국 6개 지역본부 및 55개 지사에서 현재 내일찾기서비스 업무를 수행하고 있거나 수행 경험이 있는 잡코디네이터 2급과 3급을 대상으로 하였다. 조사도구는 구조화된 설문지로 선행연구에서 사용된 문항으로 신뢰도와 타당도가 검증된 기존 척도를 본 연구의 목적에 적합하게 수정하고 신뢰도와 타당도를 재검토 하였다. 예비조사는 2018년 2월 2년 이상 사례관리수행 경험이 있는 잡코디네이터 2급 10명에게 설문지를 1차 배부하여 오타수정과 표의 형식을 수정하고 척도의 답변을 통일하여 수정 보완하였다. 2018년 3월부터 2018년 5월까지 2차 설문조사를 실시하였으며, 연구 참여에 동의한 잡코디네이터에게 사내 메일과 메시지를 통해 연구목적에 대해 설명하고 설문지 배부 후 회수(자기기입식 방법으로 질문에 응답)하였다. 총 156부의 설문지를 배부하여 141부의 설문지를 회수(회수율 90.38%)하여, 응답이 불충실한 15부를 빼고 126부를 최종적으로 통계분석 자료로 활용하였으며 80.77%의 높은 응답률을 보였다.

### 2. 연구모형

본 연구의 모형은 Figure 1과 같다. 독립변인으로 사회경제적인 요인 이외에 3개의 영향요인이 종속변인에 끼치는 영향을 분석하였다. 영향요인은 개인변인, 직무변인, 기관 및 조직변인으로 구분하였다. 개인변인은 전문성 관련 개별특성과 전문가로서의 자질과 능력으로 크게 구분되었다. 직무변인은 기술의 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 자율성으로 구분되었다. 기관 및 조직변인은 기관 변인 및 사례관리 서비스 시스템 변인으로 세분되었다.

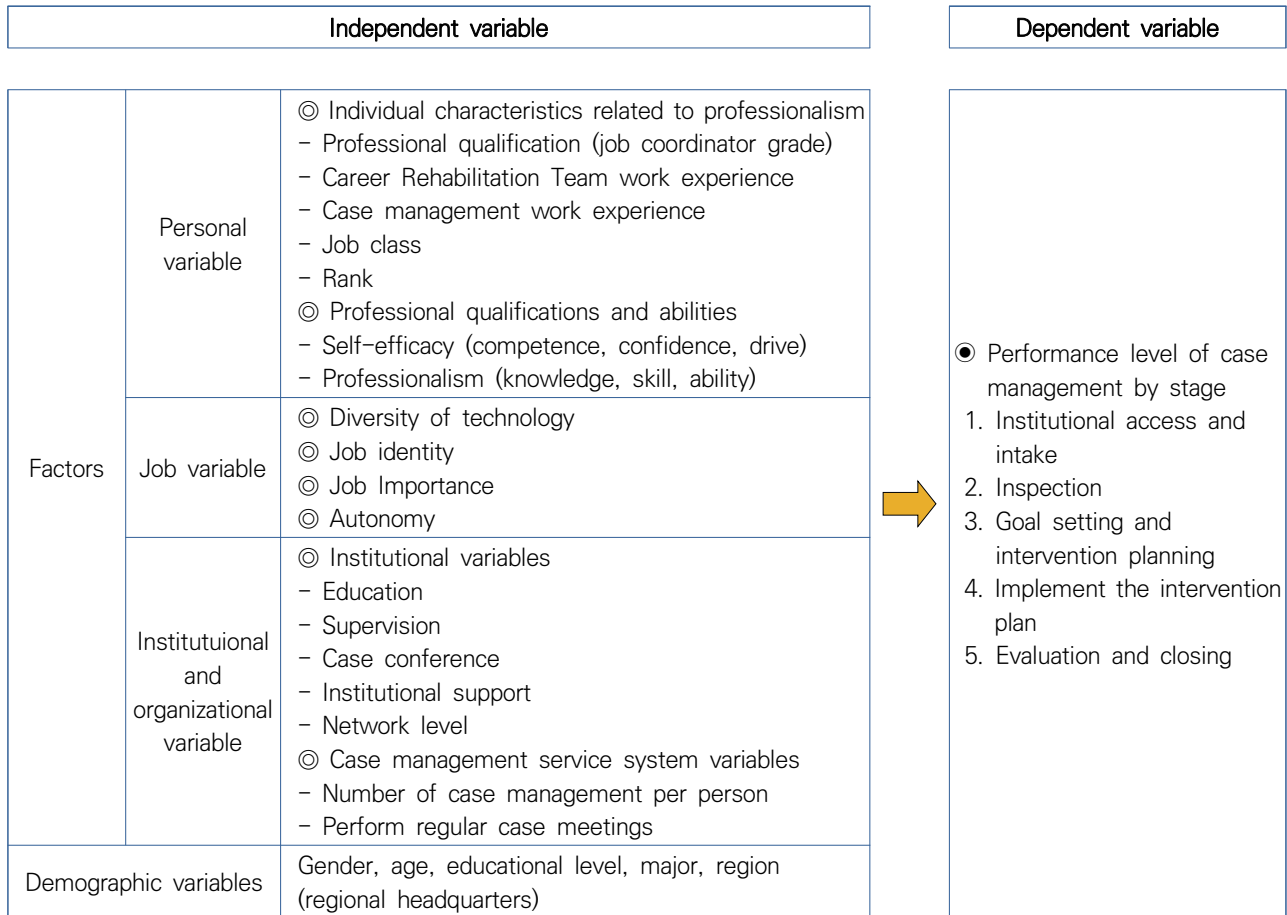


Figure 1. Research model

### 3. 측정도구

사례관리 수행(종속 변인) 측정에 사용된 도구는 지역사회복지관의 사례관리자들을 조사한 Doh(2009), 지역아동센터의 사례관리 수행에 미치는 영향요인을 조사한 Lee(2012)의 설문지를 본 연구목적에 맞춰 수정하여 설문지 문항으로 구성하였다(Supplementary 1 참고). 사례관리 수행은 문헌고찰을 통하여 기관접근 및 인테이크 단계, 사정 단계, 목표설정 및 계획 단계, 계획 실행 단계, 평가단계의 5단계로 구성하였으며 각 세부항목을 두었다.

사례관리 수행에 영향을 미치는 변인은 선행연구에서 공통으로 유의미하게 영향을 보인 변인을 선별하였으며 개인 변인 전문성 관련 개별특성으로 직군, 직급, 요양 재활팀 업무경력, 사례관리자 자격급수, 사례관리 업무 경력으로 구성하였으며, 전문가로서 자질과 능력으로 자기효능감(유능성, 자신감, 추진력)과 전문성(지식, 기술, 능력)의 세부항목으로 구성하였다. 직무변인으로 기

술의 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 자율성이며 각 세부항목을 두었다. 기관 및 조직 변인 중 기관변인으로 교육, 슈퍼비전, 사례회의, 기관의 지지, 네트워크 수준을 두고, 사례관리 시스템 변인(1인당 담당 사례 수, 사례회의 실시 정도)으로 구성하였으며 질문에 체크하거나 직접 기입하도록 하였다.

산재 관련 변인으로 사례관리 인식 변인(사례관리 업무 비중, 사례관리 중요성 인식 정도, 사례관리 수행능력 인식 정도, 사례관리 서비스 진행 인식 정도), 사례관리 대상자 변인(대상자들의 문제 심각·복잡성, 대상자들과 가족들의 서비스 참여 어려움에 대한 인식, 대상자 유형), 산업 보건 관련 변인(사례관리자의 산업보건에 대한 지식·태도·행동이 사례관리 수행 과정에 영향을 미치는지에 대한 인식, 사례관리서비스가 사업장 산재 예방과 재사고 방지에 영향을 미치는지에 대한 인식)으로 각각 문항을 구성하였다. 나이, 성별, 최종학력, 전공, 지역(관할본부 군)은 인구 사회학적 변인으로 구성하였다.



#### 4. 자료분석

설문조사 자료를 부호화 과정과 오류검토 후 SPSS 21.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 첫째, 측정 도구의 신뢰도와 타당도를 검토하였다. Cronbach's  $\alpha$  값을 산출하여 신뢰도를 분석하고 요인분석을 통해 구성타당도를 살펴보았다. 둘째, 대상자의 일반적 변인 · 인구 사회학적 변인 · 사례관리자 개인 변인 · 사례관리자 직무변인 · 사례관리자 기관 및 조직 변인 · 사례관리 수행 정도 수준을 알아보기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 셋째, 대상자들의 인구 사회학적 변인에 따른 사례관리 수행 차이를 살펴보기 위해 t-test 또는 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 넷째, 주요 연구 변인들 간 상관관계를 분석하여 상관 정도를 확인하였다. 다섯째, 각 독립변인들이 종속변인에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(multiple regression), 위계적회귀분석(hierarchical multiple regression)을 수행하였다. 독립변인은 개인변인 · 직무변인 · 기관 및 조직 변인으로 하였으며, 각 단계별 사례관리 수행과 전체 사례관리 수행을 종속변인으로 하였다. 종속변인에 어떤 변인이 영향을 미치고 어떤 변인이 더 고려되어야 하는지 알아보기 위해 다중회귀분석을 하였다. 다음으로 위계적 회귀분석을 하였으며 1단계에 사례관리자 개인변인, 2단계에 직무변인, 3단계에 기관 및 조직변인을 투입하였다. 이는 사례관리자의 개인변인, 직무변인, 기관 및 조직변인이 사례관리 수행의 각 단계에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이며, 개인변인과 직무변인을 통제된 상태에서 기관 및 조직변인을 독립변인으로 하여 사례관리 수행 각 단계를 종속 변인으로 한 위계적 회귀분석 결과를 도출하고 개인변인, 직무변인, 기관 및 조직변인이 사례관리 수행에 미치는 영향력 정도를 비교하고자 하였다. 독립변인들 간 다중공선성의 문제가 있는지 검증하기 위해 분산팽창요인(variance inflation factor; VIF)을 살펴보았고, 잔차의 독립성을 검토하기 위해 Durbin-Watson 통계치를 살펴보았으며 모두 2에 가깝게 나타나 잔차의 독립성 가정이 충족되었다.

### III. 결 과

#### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자 총 126명 중 성별은 남성 40명(31.75%), 여성 86명(68.25%)으로 사례관리 업무를 수행하는 약 3분의 2가 여성으로 조사되었다. 전체 평균 나이는 약

42세이며 40대(78명, 61.90%), 30대(32명, 25.41%), 50대(12명, 9.52%), 30세 미만(4명, 3.17%)순으로 40대가 가장 많았다. 조사 대상자의 근무지역은 근로복지공단 6개 지역본부 군으로 구분하여 대구지역(31명, 24.60%), 서울지역(27명, 21.43%), 경인지역(24명, 19.05%), 부산지역(20명, 15.87%), 광주지역(13명, 10.32%), 대전지역(11명, 8.73%) 순이었다. 학력은 대학교 졸업(87명, 69.04%), 대학원 졸업(32명, 25.41%), 전문대 졸업(6명, 4.76%)로 절반 이상이 대학교 졸업으로 나타났다. 세부 전공은 대부분 사회복지학(57명, 46.24%), 간호학(20명, 15.87%)을 전공하였으며 그 외 심리학, 재활학, 경영학, 행정학, 법학, 경제학 등 다양한 전공자가 사례관리를 담당하는 것으로 나타났다. 결과를 Table 1에 제시하였다.

Table 1. Demographics of participants

| Variable (N=126)      | Category              | Frequency | %     |
|-----------------------|-----------------------|-----------|-------|
| Sex                   | Male                  | 40        | 31.75 |
|                       | Female                | 86        | 68.25 |
| Age                   | < 30                  | 4         | 3.17  |
|                       | 30~39                 | 32        | 25.41 |
|                       | 40~49                 | 78        | 61.90 |
|                       | > 50                  | 12        | 9.52  |
| Headquarters (region) | Seoul                 | 27        | 21.43 |
|                       | Gyeongin              | 24        | 19.05 |
|                       | Daejeon               | 11        | 8.73  |
|                       | Gwangju               | 13        | 10.32 |
|                       | Daegu                 | 31        | 24.60 |
|                       | Busan                 | 20        | 15.87 |
| Educational level     | College graduate      | 6         | 4.76  |
|                       | Undergraduate         | 87        | 69.04 |
|                       | Graduate              | 32        | 25.41 |
|                       | Others                | 1         | 0.79  |
| Major                 | Nursing               | 20        | 15.87 |
|                       | Economics             | 2         | 1.59  |
|                       | Business              | 10        | 7.94  |
|                       | Social welfare        | 57        | 45.24 |
|                       | Public administration | 6         | 4.76  |
|                       | Jurisprudence         | 2         | 1.59  |
|                       | Psychology            | 5         | 3.97  |
|                       | Rehabilitation        | 6         | 4.76  |
|                       | Others                | 18        | 14.28 |

산재 관련 변인으로 크게 사례관리 인식 변인, 대상자 변인, 산업보건 관련 변인으로 구분하였으며 각 세부 문항을 두었다. 연구대상자는 요양·보상·재활 관련 산재보험 업무를 기본으로 수행하며 사례관리 업무를 병행하고 있는데 사례관리 업무비율은 평균 39.84%, 일반 업무비율은 평균 59.92%로 조사되어 사례관리 업무보다 일반 행정업무의 비율이 더 높은 것으로 조사되었다. 사례관리 중요성 인식은 매우 중요에서 매우 중요하지 않음으로 구성하였으며 그 결과 대체로 중요(51명, 40.48%), 매우 중요(39명, 30.95%), 보통(31명, 24.60%), 대체로 중요하지 않음(3명, 2.38%), 매우 중요하지 않음(2명, 1.59%)로 71.43%가 사례관리를 중요한 업무로 인식하는 것으로 나타났다. 사례관리 업무에 대한 지식·기술·평가 능력이 충분한지에 대한 인식은 매우 충분에서 매우 충분하지 않다는 5단계 문항 구성하였으며 조사 결과 대체로 충분(57명, 45.24%), 보통(47명, 37.30%), 대체로 충분하지 않음(13명, 10.32%), 매우 충분(8명, 6.35%), 매우 충분하지 않음(1명, 0.79%)로 사례관리 수행 지식·기술·평가 능력에서 절반 정도인 51.59%는 충분하다고 느끼고

있으나 48.41%에서 보통 이하로 인식하고 있었다.

## 2. 변인들의 기술통계

독립변인 중 개인변인 관련 결과 중 전문성 관련 개별특성에 대한 내용을 평균으로 Table 2에 제시하였다. 직군, 직급, 요양 재활팀 업무경력(개월), 사례관리자 자격, 사례관리 업무경력(개월)의 하위변인을 두었으며 먼저 직군에 대한 조사 결과 사회복지학을 전공한 재활직(91명, 72.22%), 간호사 자격을 가진 심사직(20명, 15.87%), 그 외 전공을 가진 일반직(15명, 11.91%)였다. 직급은 4급 과장(99명, 78.57%), 5급 대리 이하(17명, 13.49%), 3급 차장(10명, 7.94%)순이었다. 자격은 잡코디네이터 2급(104명, 82.54%), 잡코디네이터 3급(17명, 13.49%)이었다.

요양 재활팀 업무경력(개월)은 3년 이상(115명, 91.26%), 6개월 미만(7명, 5.56%)으로 구분되었다. 사례관리 업무 경력은 3년 이상(45명, 35.72%), 1년 이상~2년 미만(34명, 26.98%), 2년 이상~3년 미만(22명, 17.46%), 다음으로 6개월 미만(17명, 13.49%), 6개월 이상~1년 미만(8명, 6.35%)순이었다. 사례관리 업무경력에서 3년

**Table 2.** Individual characteristics related to professionalism

| Variable (N=126)                    |                    | Frequency | %     |
|-------------------------------------|--------------------|-----------|-------|
| Job group                           | Rehabilitation     | 91        | 72.22 |
|                                     | Assessment         | 20        | 15.87 |
|                                     | General            | 15        | 11.91 |
| Rank                                | 3rd grade          | 10        | 7.94  |
|                                     | 4th grade          | 99        | 78.57 |
|                                     | 5th grade or below | 17        | 13.49 |
| Rehabilitation team work experience | Below 6 months     | 7         | 5.56  |
|                                     | 1 year – 2 years   | 2         | 1.59  |
|                                     | 2 years – 3 year   | 2         | 1.59  |
|                                     | Over 3 years       | 115       | 91.26 |
| Case manager qualifications         | 2nd grade          | 104       | 82.54 |
|                                     | 3rd grade          | 17        | 13.49 |
|                                     | None               | 5         | 3.97  |
| Case management work experience     | Below 6 months     | 17        | 13.49 |
|                                     | 6 months – 1 year  | 8         | 6.35  |
|                                     | 1 year – 2 years   | 34        | 26.98 |
|                                     | 2 years – 3 year   | 22        | 17.46 |
|                                     | Over 3 years       | 45        | 35.72 |

이상의 숙련자는 35.72% 였으며, 6개월 미만의 짧은 사례관리 업무 경력자도 13.49%였다. 사례관리 업무를 재할직, 4급 과장, 요양재활팀 업무경력 3년 이상, 사례관리 업무 경력 3년 이상인 경우, 잡코디네이터 2급 자격 소지자가 주로 담당하는 것으로 나타났다.

개인변인 중 전문가로서의 자질과 능력에서 자기효능감과 전문성, 자기효능감 세부 하위 변인으로 유능성, 자신감, 추진력을 두었고 전문성의 세부 하위 변인으로 지식, 기술, 능력을 두었다. 조사 결과 전문가로서의 자질과 능력(자기효능감, 전문성) 전체 평균 3.63, 자기효능감 평균 3.87, 전문성 평균은 3.29였다. 자기효능감 세부 하위변인으로 자신감 3.90, 추진력 3.87, 유능감 3.84 순 이었으며, 전문성 세부 하위변인으로 능력 3.45, 지식 3.36, 기술 3.07로 전문가로서의 자질과 능력에서 자기효능감이 전문성 보다 상대적으로 높았고, 전문성 하위변인 중 기술 변인이 가장 낮은 수준을 보였다.

종속 변인인 사례관리 수행 단계는 5단계로 전혀 안함(수행하지 않다) 1점, 거의 안함(별로 수행하지 않다) 2점, 보통이다 3점, 자주함(대체로 수행하고 있다) 4점, 항상 함(잘 수행하고 있다) 5점 순으로 전체 수행수준 5점 척도이며 사례관리 수행에 대한 조사 결과를 Table 3에 제시하였다. 결과로 전체 수행 수준 평균 3.45였으며, 기관접근 및 인테이크 평균 3.69, 사정 3.63, 목표설정 및 개입계획 3.46, 개입계획 실행 3.32, 평가 및 종결 3.20 순으로 기관접근 및 인테이크가 가장 높고 평가 및 종결이 가장 낮았다. 기관접근 및 인테이크, 사정, 목표설정 및 개입계획은 전체평균 3.45보다 높았으나 개입계획 실행 및 평가 및 종결은 전체 평균보다 낮은 수준이었다.

첫 번째 기관접근 및 인테이크 단계 평균은 3.69이며 근로복지공단 제도 및 서비스를 설명(4.33)하고 필요에

따라 즉각적인 위기 개입을 실시(4.20) 해야 한다는 것에 대한 인식은 높으나, 필요에 따라 적절한 지역사회 자원과 기관으로 대상자를 의뢰(3.15)하거나 사례관리 서비스를 필요로 하는 대상자들과 다양한 방식으로 접촉(3.13)을 시도하는 것은 낮았다.

두 번째 사정 단계 평균은 3.63이며 신체적 건강상태 파악(4.17), 정신적 건강상태와 심리·사회적 기능평가(3.90), 직업적 기능평가(3.83), 현재 건강상태에 대한 인식과 만족 정도 파악(3.80)은 평균보다 높았다. 그다음으로 사례관리 대상자 선정 이유나 표현하는 문제들을 명확히 하고(3.73), 공단의 공식적인 서비스 이용 가능성, 지원 범위, 지원체계에 대해 파악(3.70)하고 경제적 상태를 파악(3.67)하는 순이었다. 그러나 가족환경(가족지지)과 관련된 사정 자료를 모으거나(3.52), 사례관리 대상자의 강점과 한계 또는 기능적 혹은 자기보호의 장애요소 확인(3.44)하는 수행수준은 낮았다. 모아진 자료들을 이후 쉽게 활용할 수 있도록 세밀하게 기록(3.38)하고 비공식 지원체계에 대해 파악(3.25)이 가장 낮은 수준이었다.

세 번째 목표설정 및 개입계획 단계 평균은 3.46이며 근로복지공단의 규칙과 서비스 제한점에 대해 분명히 하고(3.79), 개별화된 서비스 계획을 수립·작성·기록(3.73)하고 사례관리 대상자나 가족에게 정서적 지지를 제공(3.62)하며 서비스 전달 순서와 우선순위를 결정(3.62)하는 수행에 대해서는 대체로 긍정적으로 인식하고 있으나, 대상자 교육, 대상자 스스로 의뢰, 사례관리자의 모니터링 기능(3.24)등의 수준은 낮았다. 또한, 사례관리 대상자 및 가족과 함께 상호적으로 목표를 설정(3.19)하고 사례관리 대상자 및 가족과 함께 케어계획 및 서비스 실행 계획을 합의하여 수립함(3.15)은 낮았다.

네 번째 개입계획 실행 단계의 평균은 3.32로 서비스

Table 3. Case management performance score

| Variabnle (N=126)    |                                    | Average | Standard deviation |
|----------------------|------------------------------------|---------|--------------------|
| Overall              |                                    | 3.45    | .52                |
| Case management step | Institutional access and intake    | 3.69    | .59                |
|                      | Assessment                         | 3.63    | .61                |
|                      | Goal setting and intervention plan | 3.46    | .58                |
|                      | Implement the intervention plan    | 3.32    | .60                |
|                      | Evaluation and closing             | 3.20    | .65                |

제공자나 사례관리 대상자에게 독려와 지지를 제공(3.82)하고 근로복지공단의 직접적 요양·보상·재활 서비스인 직접적인 상담이나 교육, 심층 심리상담, 취업 설명회 참여 등을 제공하고(3.73), 사례관리 대상자의 중지나 거부에 대한 요구가 있으면 서비스 조정을 모색(3.62)하는 수행에 대한 인식은 높으나 서비스를 제공 받거나 수정해야 할 경우 주치의 면담, 공공기관 담당자 상담, 사업장 담당자 상담, 서비스 연계, 기관 담당자들과 상담 등 옹호활동(3.54)을 하거나 서비스 제공자간 혹은 사례관리 대상자와 제공자간 갈등을 중재(3.43)도 보통 수준으로 수행하고 있는 것으로 인식하고 있었다. 그러나 서비스 전달을 모니터링(3.13)하거나 필요한 서비스의 제반 요구 조건을 사례관리대상자와 가족에게 설명하고, 협상하고, 연결(3.10)하거나 새로운 서비스 개발에 적극(2.90) 나서고 적절한 시기에 사례회의를 개최(2.73)에 대한 부분은 다소 낮아 노력이 필요한 부분이었다.

다섯 번째 평가 및 종결 단계의 평균은 3.20으로 다섯 단계 중 가장 낮은 수준이었는데 그 중 더 이상 서비스의 조정이나 서비스를 필요로 하지 않는 사례들은 종결함은 3.70으로 높은 수준이었다. 반면 신속하고 질 높은 프로그램 이행의 장애요소 하위 항목들은 낮게 나타났다. 사례관리 대상자 동기 부족, 저항, 꾸준하지 못한 대상자의 진전, 비협조적인 기관, 업무량 과다 등을 규명하는 것 3.13, 서비스 연결 후 점검을 제공하고 목표 진전을 측정하거나 기초선 데이터와 현재 데이터를 비교하여 사례관리 대상자의 욕구를 재사정하는 것 3.04, 사례관리 대상자의 욕구를 충족시킬 수 있었는지 시행된 서비스 프로그램 역량에 대해 평가하는 것은 3.03 이었다.

### 3. 변인 간 상관관계

변인들 간 다중공선성의 문제가 있는지 확인하기 위해 개인변인과 사례관리 수행 상관관계, 직무변인과 사례관리 수행과 상관관계, 기관 및 조직변인과 사례관리 수행 상관관계를 분석하여 제시하였다. 대부분 변인들 간 상관계수가 0.8 미만으로 다중공선성의 위험이 없는 것으로 나타났다. 다만 개인변인 전체와 개인변인 세부 하위변인 간 상관관계가 0.8 이상으로 나타났지만 이는 상위영역의 변인을 설명하는 관계로 상관계수가 높게 나타날 수 있기 때문에 다중공선성 문제에서는

제외하였다.

연구대상자의 개인변인 중 전문가로서의 자질과 능력의 하위변인인 자기효능감과 전문성 및 각 하위변인들과 사례관리 수행과 상관관계를 알아보려고 Pearson 상관계수를 산출한 결과 모두 통계적으로 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 사례관리 수행 전체는 개인변인 중 전문성 능력( $r = .448, p < .01$ ), 개인변인 전문성 전체( $r = .395, p < .01$ ), 개인변인 중 전문가로서의 자질과 능력 전체( $r = .393, p < .01$ ), 개인변인 중 전문성 지식( $r = .376, p < .01$ ) 순으로 정적 상관관계를 보였다. 연구대상자의 직무변인 하위변인인 기술 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 자율성 변인들과 사례관리 수행과 상관관계를 알아보려고 Pearson 상관계수를 산출한 결과 사례관리 수행과 직무 기술 다양성, 사례관리 수행과 직무 다양성과 직무 정체성은 통계적으로 유의미하지 않다고 나타났으나 그 외 변인들 간에는 통계적으로 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 연구대상자의 기관 및 조직변인의 각 하위 변인들과 사례관리 수행과 상관관계를 알아보려고 Pearson 상관계수를 산출한 결과 기관변인은 모두 통계적으로 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으나 시스템 요인의 하위변인인 일인당 사례수와 사례회의 정도는 유의미하지 않다고 나타났다.

### 4. 사례관리 수행 단계에 영향을 미치는 요인

사례관리자의 개인변인, 직무변인, 기관 및 조직변인이 사례관리 수행 전체에 미치는 영향을 알아보기 위해 사례관리 수행을 종속변인으로 한 다중회귀분석을 하였다. 결과를 Table 4에 제시하였으며 결과 설명력( $R^2$ ) 55.0%,  $F = 4.649(p < .001)$ 로 회귀식이 유의미한 것으로 나타났다. 사례관리 수행 전체를 유의미하게 설명하는 변인은 개인변인 중 사례관리 업무경력, 심사직, 자기효능감(자신감), 전문성(지식), 전문성(기술), 전문성(능력), 직무변인 중 자율성, 기관 및 조직변인 중 기관의 지지( $B = .338$ ), 전문성(능력  $B = .300$ ), 자기효능감(자신감  $B = .271$ ), 직무변인의 자율성( $B = -.244$ ), 심사직( $B = .224$ ), 사례관리 업무경력( $B = -.173$ )순이었다. 이 중 사례관리 업무경력과 전문성 기술, 자율성은 평가 및 종결 단계와 마찬가지로 사례관리 수행 전체에도 부



**Table 4.** Factors affecting the overall case management process (multiple regression analysis)

| Dependent variables                 |  | Independent variables               | B     | t       | VIF   |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------|---------|-------|
| Overall case management             | Personal variable                          | Professional qualification: Level 2 | .292  | 1.643   | 6.937 |
|                                     |  | Professional qualification: Level 3 | .227  | 1.411   | 5.711 |
|                                     |  | Rehabilitation work experience      | .019  | .165    | 2.824 |
|                                     |  | Case management work experience     | -.173 | -2.064* | 1.548 |
|                                     |  | Job group: rehabilitation           | .042  | .302    | 4.332 |
|                                     |  | Job group: review                   | .224  | 2.004*  | 2.736 |
|                                     |  | Self-efficacy: competence           | .025  | .270    | 1.883 |
|                                     |  | Self-efficacy: confidence           | .271  | 2.528*  | 2.518 |
|                                     |  | Self-efficacy: driving force        | -.169 | -1.363  | 3.396 |
|                                     |  | Professionality: knowledge          | .350  | 2.263*  | 5.274 |
|                                     |  | Professionality: technic            | -.348 | -2.747* | 3.538 |
|                                     |  | Professionality: competence         | .300  | 2.078*  | 4.590 |
|                                     | Job variable                               | Diversity of technology             | .137  | 1.571   | 1.678 |
|                                     |  | Job identity                        | .019  | .180    | 2.333 |
|                                     |  | Job importance                      | -.010 | -.110   | 1.851 |
|                                     |  | Autonomy                            | -.244 | -2.556* | 1.998 |
|                                     | Institutional and organizational variables | Education                           | -.112 | -1.128  | 2.158 |
|                                     |  | Supervision                         | .107  | .958    | 2.718 |
|                                     |  | Case conference                     | .120  | 1.029   | 2.986 |
|                                     |  | Institutional support               | .338  | 3.084*  | 2.635 |
|                                     |  | Network level                       | .150  | 1.039   | 2.878 |
|                                     |  | Number of cases per person          | -.005 | -.072   | 1.239 |
|                                     |  | Degree of regular case meetings     | .043  | .535    | 1.396 |
| R <sup>2</sup> .550                 |  |                                     |       |         |       |
| adjusted R <sup>2</sup> .431        |  |                                     |       |         |       |
| F=4.649***      Durbin-Watson=2.170 |  |                                     |       |         |       |
| *p<.05    **p<.01    ***p<.001      |  |                                     |       |         |       |

적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

사례관리자의 개인변인, 직무변인, 기관 및 조직변인이 사례관리 수행 전체에 미치는 영향을 알아보기 위해 사례관리 수행 전체를 종속변인으로 한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 결과를 Table 5에 제시하였으며 먼저 개인변인을 투입한 모델 1의 설명력(R<sup>2</sup>) 23.9%, F=3.257(p<.01)로 통계적으로 유의미하였다. 개인변인 전문성(B=.411, p<.001)이 사례관리 수행 전체에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무변인을 투입한 모델 2의 설명력(R<sup>2</sup>) 26.2%, F=2.608(p<.01)로 통계적으

로 유의미하였으며, 모델 1에 비해 0.23% 설명력이 증가하였다. 모델 1과 같이 전문성(B= .404, p<.001)이 사례관리 수행 전체에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기관 및 조직변인을 투입한 모델 3의 설명력(R<sup>2</sup>) 45.0%, F=3.836(p<.001)로 통계적으로 유의미하였고 모델 2에 비해 설명력이 18.8% 증가하였다. 모델 1, 모델 2와 같이 모델 3에서도 전문성(B= .211, p<.05)이 사례관리 수행 전체에 영향을 미치며 더불어 기관의 지지(B=.354, p<.01)가 긍정적 영향을 미치는 것으로 포함되었다.

**Table 5.** Factors affecting the overall case management process (hierarchical regression analysis)

| Independent variable                       |                                     | Model 1     |                 | Model 2     |                | Model 3     |                | VIF                 |
|--|-------------------------------------|-------------|-----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|---------------------|
|  |                                     | B           | t               | B           | t              | B           | t              |                     |
| Personal variable                          | Professional qualification: Level 2 | -.011       | -.059           | .052        | .262           | .249        | 1.311          | 6.777               |
|  | Professional qualification: Level 3 | .016        | .094            | .085        | .465           | .232        | 1.341          | 5.627               |
|  | Rehabilitation work experience      | -.035       | -.272           | -.025       | -.186          | .014        | .115           | 2.751               |
|  | Case management work experience     | -.129       | -1.411          | -.099       | -1.052         | -.136       | -1.514         | 1.514               |
|  | Job group: rehabilitation           | -.075       | -.498           | -.069       | -.446          | .130        | .873           | 4.145               |
|  | Job group: review                   | .145        | 1.126           | .129        | .983           | .194        | 1.613          | 2.719               |
|  | Self-efficacy: overall              | .024        | .237            | .032        | .288           | .150        | 1.471          | 1.955               |
|  | <b>Professionality: overall</b>     | <b>.411</b> | <b>4.041***</b> | <b>.404</b> | <b>3.88***</b> | .211        | 2.030*         | 2.022               |
| Job variable                               | Diversity of technology             |             |                 | .069        | .727           | .085        | .941           | 1.541               |
|  | Job identity                        |             |                 | -.144       | -1.323         | -.055       | -.503          | 2.211               |
|  | Job importance                      |             |                 | .068        | .642           | -.010       | -.105          | 1.795               |
|  | Autonomy                            |             |                 | .084        | .906           | -.045       | -.489          | 1.598               |
| Institutional and organizational variables | Education                           |             |                 |             |                | -.108       | -1.025         | 2.098               |
|  | Supervision                         |             |                 |             |                | .131        | 1.094          | 2.670               |
|  | Case conference                     |             |                 |             |                | .130        | 1.036          | 2.942               |
|  | <b>Institutional support</b>        |             |                 |             |                | <b>.354</b> | <b>3.065**</b> | 2.498               |
|  | Network level                       |             |                 |             |                | .096        | .785           | 2.820               |
|  | Number of cases per person          |             |                 |             |                | .000        | -.006          | 1.216               |
|  | Degree of regular case meetings     |             |                 |             |                | .060        | .707           | 1.332               |
| R <sup>2</sup> (R <sup>2</sup> variance)   |                                     | .239        |                 | .262(.023)  |                | .450(.188)  |                | Durbin-Watson= 2.89 |
| adjusted R <sup>2</sup>                    |                                     | .166        |                 | .162        |                | .333        |                |                     |
| F  |                                     | 3.257**     |                 | 2.608**     |                | 3.836***    |                |                     |

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$ 

#### IV. 고 찰

공단의 사례관리인 내일 찾기 서비스의 성공적인 수행을 위해 잡코디네이터는 고객 중심의 서비스 질적 수준 제고를 위한 산재 요양·보상·재활 전문가로 사례관리의 핵심 역할을 한다. 잡코디네이터의 역량이 산재 근로자 직업복귀에 영향력을 미치며 잡코디네이터 역할 인식의 정확도와 강도에 따라 사례관리 수행에 차이가 발생할 수 있고, 정확한 역할인식을 하더라도 수행에 제약을 주는 저해 요인들 때문에 역할 수행을 제대로 하지 못하는 경우도 있다. 근로복지공단에서 사례관리를 수행하고 있는 잡코디네이터 68.25%가 여성, 평균 나이 42세, 94.45%가 대학교 졸업 이상, 46.24%가 사회복지학 전공자로 확인되었다. Jang & Woo(2001)에 따르면 미국의 경우 사례관리자의 3/4이 사회복지사이

며 나머지는 간호사, 작업치료사, 의사, 재활상담사 등 다양한 전문직들이 수행하고 있다고 보고 하였다. 이는 사례관리가 사회복지영역뿐만 아니라 간호·재활·보건·의료 등의 분야에서 이루어지고 있어 사례관리자도 다양한 전공자로 구성되기 때문이며 공단의 잡코디네이터도 사회복지학 전공자가 가장 많았다. 사회복지 공무원들은 사회복지 관련 업무를 일반 행정업무와 함께 수행하면서 소명의식이 더 강하게 요구되고 전문직으로서의 정체성이 강조되고(Na, 2017), 사회복지공무원들이 사회복지서비스 보다 행정 기능이 우선시되어 민간영역에서 종사하는 사회복지사와 비교했을 때 전문직업적 정체성이 오히려 낮다고 지적하였다(Moon & Hwang, 2007). 이는 근로복지공단 잡코디네이터들이 주로 사회복지사 자격을 가진 재활직으로 구성되고 재활관련 업무를 주고 맡으며 일반직, 심사직군 보다 소명의식이

더 강하게 요구되는 것과 같은 상황이다.

사례관리 수행과 관련하여 다섯 단계의 전체 수행수준은 5점 척도평가에서 평균 3.45로 보통 수준에 가까웠으며 기관접근 및 인테이크 3.69, 사정 3.63, 목표설정 및 개입계획 3.46, 개입계획 실행 3.32, 평가 및 종결 3.20순으로 단계가 진행 될수록 수행 수준이 낮아졌다. 실제 능동적인 수행이 필요한 개입 계획의 실행과 사례관리의 질적 성장을 위한 평가 및 종결 과정 수준이 낮은 것으로 확인되었다. 이 사례관리 전체 수행수준 평균 결과는 정신보건센터 사례관리자들의 사례관리 수행을 연구한 Kim(2014)의 3.72, 지역사회복지관 사례관리 수행을 연구한 Doh(2009)의 3.66, 지역아동센터 사례관리 수행을 연구한 Lee(2012)의 4.00보다 수행수준이 낮다. 그러나 Doh(2009)와 Lee(2012)의 연구와 본 연구 결과 모두 동일하게 평가 및 종결 단계가 가장 낮은 수준으로 사례관리에 있어 평가 및 종결까지 수행하기 어려움을 나타내는 공통적인 결과로 보인다. Cha(2006)의 연구에서는 사례관리에 대한 중요성 인식 수준보다 집행실태가 낮게 나타나 사례관리가 활성화되기 어려운 현실을 짐작할 수 있으며 단계별 집행 수준에서 개입 단계와 초기 면접 단계가 가장 높고, 점검 및 재사정 단계와 평가단계가 가장 낮았다. Lim et al. (2010)의 사회복지기관의 사례관리 직무실태 요인분석 결과에서도 사례관리 과정에서 인테이크와 행정 업무가 가장 많이 이루어진다고 하였고, Ham(2011)의 연구에서도 기관접근 및 인테이크 단계와 사정 단계, 계획 및 실행 단계는 높게 나타난 반면 목표설정 및 계획 단계와 평가 단계는 낮게 나타났다. 이는 사례관리 5단계 중 종결 및 평가 단계로 진행될수록 수행이 어려워짐을 확인하였다.

각 개인변인 · 직무변인 · 기관 및 조직변인이 사례관리 수행 전체에 어떻게 영향을 미치는지 다중회귀분석 결과 자기효능감(자신감)과 전문성(지식, 능력)이 높을수록, 기관의 지지가 높을수록 정적 영향을 미치나, 반면 사례관리 업무경력, 전문성(기술)과 자율성은 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사례관리 수행 전체를 유의미하게 설명하는 변인으로 Ham(2011), Lim(2012)은 본 연구결과와 동일하게 자기효능감, 기관의 지지가 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 더불어 Ham(2011)의 연구결과와는 직무 중요성, 네트워크 수준, 정기적인 사례회의가 포함되었으며, Lim(2012)의 연구결과에서는 사회복지사 자격급수, 슈퍼비전, 사례

관리 수행 시스템이 포함되었다. Kim(2014)과 Kim(2012) 연구 결과 전문적 능력이 정적 영향을 미치는 변인인 것은 본 연구 결과와 동일하였다. 반면 Lim(2012)의 연구에서 사례관리 경력이 많을수록 사례관리 수행 수준이 높은 것으로 나타난 것은 본 연구와 다른 결과였다. 독립변인들이 종속변인인 사례관리 수행 전체에 미치는 영향에 대한 위계적회귀분석 결과는 개인변인만 투입한 모델 1단계, 직무변인을 투입한 모델 2단계에서 전문성이 사례관리 수행 전체에 영향을 미치는 것으로 나타나 전문성이 높다고 인식할수록 사례관리 수행에 정적영향을 보여 사례관리 수행 수준이 높다는 것이다. 개인변인, 직무변인, 기관 및 조직 변인을 모두 투입한 모델 3단계에서는 전문성이 소멸되지 않았으며, 기관의 지지도 유의하게 정적 영향을 미치는 것으로 나타나 전문성과 기관의 지지가 높을수록 사례관리 수행 수준이 높은 것으로 나타났다. Doh(2009)의 연구에서는 사례관리 수행 전체에 개인변인 중 자기효능감, 직무변인 중 기술 다양성, 기관 및 조직 변인 중 기관 지지, 정기적 사례회의가 정적으로, 네트워크 수준은 부적으로 유의미한 영향을 미친다고 하였으며 기관의 지지가 정적인 영향을 미친다는 본 연구 결과와 동일하였다. Lee(2012)의 연구에서도 기관의 지지가 정적인 영향을 주는 것으로 나타나 본 연구 결과와 동일하였다. 염동문 등(2014)의 사례관리 수행에 영향을 미치는 요인에 관한 메타분석 연구에서 사례관리 수행에 가장 중요한 요인은 사회복지사 전문성이었으며, 대부분의 선행연구에서 사례관리 수행에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 기관의 지지가 중요하게 나타나 본 연구 결과와 동일하였다. Cha(2006)의 연구결과에서는 사례관리 전체 집행 정도에 미치는 영향요인 중 직책, 정체성, 전문성, 자율성 네트워크 변수들이 유의미한 영향을 보였다. 재가복지 사례관리 담당자를 대상으로 한 연구(Ham, 2011)에서도 전문성이 높을수록 사례관리 집행수준이 높게 나타났다. Kim(2012)의 연구에서 각 과정별 수행 정도에 영향을 주는 요인은 조금씩 차이를 보였지만 사례관리자 전문적 능력, 네트워크 수준, 슈퍼비전 등은 사례관리 수행 전 과정에서 유의미한 영향 변인이었다. Lee(2012)의 연구결과 사례관리자 사례관리 수행에 미치는 영향력 크기는 전문능력, 시설장 행동, 기술 다양성, 사례관리 의무교육, 직무 정체성 순이었다. Kim(2014)의 연구 결과에서도 전문적 능력과 더불어 지역사회 연계수준이 높을수록 사례관리 전체 수행

에 영향을 보였다. Ham(2013)의 연구 결과는 개인의 전문적 능력과 더불어 조직특성, 네트워크, 자원 모두 사례관리 수행에 정적 영향을 보였으나 네트워크 요인은 부적인 영향을 보였다. Han(2013)의 연구 결과에서는 전문성과 슈퍼비전이 정적으로 사례관리 수행수준을 높이는 것으로 나타났고 연구 결과에 따른 제언으로 전문성을 가진 잡코디네이터의 인력 활용과 팀제 회의에 대한 필요성을 제시하였다. 이외에 Lee(2016)의 연구에서 개인 요인 중 자기효능감과 사회자본이 중요한 변인으로 확인되었고, Ham(2011)의 연구 결과는 네트워크 수준, 과업 중요성, 자기효능감, 사례관리자 1인당 사례 수, 정기적 사례회의 실시, 기관의 지지 순으로 확인되었다. Moon(2015)의 연구에서는 내부 네트워킹 행동과 외부 네트워킹 행동 및 전문가 지향성, 조직 요인 중 전담팀 유무와 학습조직 구축, 지역사회 네트워크 수준 순으로 정적 영향력을 미치는 것으로 나타났다. Doh(2009)의 연구결과에서는 자기효능감, 기능적 다양성, 자율성이 영향을 보였는데 기능 다양성은 전체 사례관리 수행 뿐 아니라 각 과정별 수행 모두에서 중요한 영향 변인으로 확인되었다. 사례관리 기관 및 조직변인에서는 기관의 지지, 정기적 사례회의 실시정도, 종합정보관리시스템 유무가 정적인 영향을 보이고, 네트워크 수준은 부적인 영향을 보였으나 슈퍼비전은 사례관리 수행에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. Min & Rim(2014)의 사례관리자 자기효능감, 조직의 지원환경 중 내부교육 횟수, 기관의 지지 부족이 사례관리에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 정신보건실현 현장에서 사례관리자의 업무 자율성 보장, 내부교육의 질적 제고, 이를 위한 기관의 행정적 지원 등을 제언하였다. 본 연구에서 사례관리 업무경력이 사례관리 수행수준에 부적 영향을 보였으나 반대로 Lim(2012)의 연구 결과에서는 사례관리자 개인 요인 중 사례관리 경력이 많을수록 사례관리 수행수준이 높은 것으로 나타났으며, 사례관리 수행 정도에 영향을 미치는 요인으로 시설의 지지가 가장 높게 나타났다.

본 연구가 갖는 한계점은 다음과 같으며 이러한 한계점을 통해 후속 연구를 위한 제언도 함께 제시하고자 한다. 첫째, 사례관리 수행에 사용된 척도가 간호사 사례관리자를 준비시키는 간호교육프로그램 효과성 평가를 위해 개발된 문항으로 공공기관인 공단의 사례관리 수행에 적용하여 산재 근로자를 위한 잡코디네이터의 사례관리 특성을 제대로 반영하지 못하는 한계를 가질

수 있다. 근로복지공단의 사례관리 수행 단계에 맞는 측정 도구를 탐색하고 개발하여 향후 후속 연구에서 좀 더 실제 적용 가능한 분석 결과를 도출할 수 있을 것이다. 더불어 본 연구에서 다루어지는 사례관리자인 잡코디네이터의 역할은 근로복지공단에서 규정하는 잡코디네이터 3급 이상의 교육 과정을 수료한 사람 중 소속기관에서 내일찾기서비스 업무를 담당하는 직원을 말하며 구체적 역할모형으로 정의하지 않았는데, 추후 연구에서 잡코디네이터의 사례관리 수행의 실천적 역할이 더 구체적으로 연구되어 규정되어야 할 것이다. 이를 토대로 잡코디네이터 역할을 강화시킬 수 있는 역할 모형 정립에 대한 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구에서 사용한 사례관리 수행 정도는 잡코디네이터 주관적 인식에 대해 자기기입식 방법으로 작성한 것으로 각 소속기관의 동료들이나 상급관리자들로부터 객관적인 평가를 받도록 다면적인 측정이 함께 이루어진다면 보다 정확한 사례관리 수행 수준 결과를 도출할 수 있을 것으로 보이며 이의 평가를 위한 객관적인 평가 척도 개발과 다면적인 측정이 필요하다. 셋째, 사례관리 담당자가 바뀌어도 서비스 방향이 바뀌거나 누락 되지 않도록 근로복지공단 사례관리 수행을 표준화할 수 있는 척도 개발과 사례관리 수행 결과 달성된 목표를 어떻게 평가하고 지표화할 것인가에 대한 추가 연구가 필요하다. 궁극적으로 근로복지공단 사례관리 수행수준을 높이기 위해 지속적인 연구와 노력이 필요하다.

## V. 결 론

본 연구 결과 잡코디네이터들의 산업보건에 대한 지식·태도·행동이 산재예방 및 재사고 방지에 영향을 미치는지에 대한 인식 수준이 낮았다. 이는 공단이 산재 근로자와 그들이 속한 사업장에 직접적인 영향력을 미치지 못하며 실제 행정적인 권한이 없기 때문이다. 따라서 잡코디네이터가 산업보건 관련 요인과 산재 예방과 재사고 방지를 위한 간접적인 교육자로서의 역할을 충분히 할 수 있도록 관련 내용이 사례관리자 교육 과정에 반영되어야 할 것이다. 관련 기관과 협업을 위한 방안이 필요하며, 특히 근로복지공단은 직영병원들과 의료재활·직업 재활·심리재활과 유기적으로 연계되어 산업 안전보건 예방과 건강증진을 위한 1차 예방 활동, 산재 발생 시 조속한 치료와 회복을 돕고, 고위험 산재 발생 집단을 위한 활동인 중대 재해 사업장 관리,

안전관리 및 교육 등의 2차 예방 활동, 산재 근로자의 재활서비스 및 사례관리 지원을 통한 3차 예방 활동이 단절되지 않고 순환하는 장으로 볼 수 있다. 모든 업무 관련 담당자 및 잡코디네이터가 함께 보다 나은 서비스를 산재근로자와 그 가족들에게 제공하고 건강한 산업 체계로 복귀를 위한 노력을 하여야 한다. 산재 근로자와 그 가족의 직업복귀를 위한 과정에 필요한 유관 기관과의 협력과 산업보건 측면의 협업 과정에서도 잡코디네이터는 사례관리 수행 과정을 통해 중심 역할을 수행할 수 있으며 이 또한 기관과 조직의 지지가 기반이 되어야 한다.

## References

- Cha MH. A study on factors affecting case management execution. *Journal of the Korean Society for Social Welfare* 2006;389-390
- Choi YK. Effects of social worker's job performance ability on case manager's role fulfillment: focusing on rehabilitation centers for people with disability. Master's Thesis, Kyonggi University Graduate School. 2013
- Doh GJ. A study on the influencing factors in performing case management in Community Welfare Centers. Doctoral dissertation, Soongsil University Graduate School. 2009
- Ham JI. A study on factors affecting case management performance of Dream Start Center personnel. Master's thesis, Daegu University Graduate School. 2011
- Han CH, Lee SW. A study on the effectiveness of the Find Tomorrow Service for industrial accident workers. Labor Welfare Policy Research Center. 연구-2015-라-11. 2015
- Han CH. A study on factors affecting workers' compensation insurance case management performance - self-evaluation analysis of case management performance. Doctoral dissertation, Yonsei University Graduate School. 2013
- Jang IH, Woo KH. Care · Case Management. Seoul: SNU Press. 2001
- Jo SJ, Lee SW, Song CK, Park YJ. Rehabilitation services needs among industrially injured workers and employers. *Journal of Vocational Rehabilitation* 2015;25(1):85-103
- Kim MO, Park EJ, Kim JH. The effects of case management for injured workers: focusing on the effects of return-to-work and job retention. *Social Welfare Policy* 2013;40(3) 133-156
- Kim MS. A study on the factors affecting the case management performance of local children's center workers. Master's thesis. Gongju University Graduate School. 2014
- Kim YK. A study on factors influencing case management performance of case managers at local Social Welfare Centers. Master's thesis, Waduk University Graduate School. 2012
- Lee EY. Factors affecting the case management performance of local children's centers. Doctoral dissertation, Seoul Christian University Graduate School. 2012
- Lee JS. Factors affecting the performance level of each stage of case management practice. Master's thesis, Kunsan University Graduate School. 2016
- Lim HY, Kim YS, Lee SM. Exploring care management practice in social service community centers - from the perspective of the degree of difficulty and frequency in performing case management related tasks. *Journal of Community Welfare* 2010;34: 53-81
- Lim SH. A study on factors affecting the performance of case management in nursing homes for the severely disabled. Master's thesis, Daegu University Graduate School. 2012
- Min SY, Rim SY. A study on factors affecting community mental health case management performance. *Journal of community welfare* 2014;48:223-247
- Moon YJ, Hwang MK. The impact of mentoring experience and mentoring function on professional identity of social welfare officials. *Journal of Human Resource Management Research* 2007;14(5):93-111
- Na SH. Focusing on the moderating effect of social welfare delivery system composition principles and job performance-professional identity of social welfare civil servants. Doctoral dissertation, Yonjin University Graduate School. 2017
- Opsteegh L, Reiders-Messelink HA, Schollier D, Groothoff JW, Postema K, Dijkstra PU, Sluis CK. Determinants of return to work in patients with hand disorders and hand injuries. *Journal of Occupational Rehabilitation* 2009;19:245-255
- Park EJ. A study on Industrial Accident Insurance Case Management Service. Annual Conference of the Korean Society for Vocational Rehabilitation. 2009; 207-227



Park SK. Successful return to work and related factors among job injured workers in Korea. Journal of Rehabilitation Research 2012;16(3):293-318

Powel SK, Tahan HA. CMSA Core Curriculum for Case Management. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins. 2008

Yoon CS, Jung KS. Developing standards for school social work case management. Journal of School Social Work 2015;32:159-187

### <저자정보>

이수진(과장), 김승원(부교수)

#### Supplimentary 1. 설문지 문항

| 주요변인       | 하위변인                      | 문항번호         | 문항수 |
|------------|---------------------------|--------------|-----|
| 인구사회학적변인   | 성별, 나이, 학력, 전공, 지역(관할본부군) | I-1~5        | 5   |
| 산재관련 변인    | 사례관리 인식 변인                | I-13~16      | 9   |
|            | 사례관리 대상자 변인               | I-17~19      |     |
|            | 산업보건 관련 변인                | I-20~21      |     |
| 개인 변인      | 직군                        | I-6          | 5   |
|            | 직급                        | I-7          |     |
|            | 요양재활팀 업무경력                | I-8          |     |
|            | 사례관리자 자격                  | I-9          |     |
|            | 사례관리 업무경력                 | I-10         |     |
|            | 자기효능감                     | 유능성 II-1~8   | 8   |
|            |                           | 자신감 II-9~14  | 6   |
|            |                           | 추진력 II-15~19 | 5   |
|            | 전문가로서 자질과 능력              | 지식 II-20~26  | 7   |
|            |                           | 기술 II-27~28  | 2   |
|            |                           | 능력 II-29~36  | 8   |
| 전문성        |                           |              |     |
| 직무 변인      | 기술의 다양성                   | III-1~3      | 3   |
|            | 직무 정체성                    | III-4~8      | 5   |
|            | 직무 중요성                    | III-9~12     | 4   |
|            | 자율성                       | III-13~15    | 3   |
| 기관 및 조직변인  | 교육                        | IV-1~2       | 2   |
|            | 슈퍼비전                      | IV-3~6       | 4   |
|            | 사례회의                      | IV-7         | 1   |
|            | 기관지지                      | IV-8~14      | 7   |
|            | 네트워크 수준                   | IV-15~17     | 3   |
|            | 사례관리 시스템 변인(1인당 담당)       | I-11,12      | 2   |
| 사례관리 수행 단계 | 기관에의 접근 및 인테이크 단계         | V-1~6        | 6   |
|            | 사정단계                      | V-1~12       | 12  |
|            | 목표설정 및 계획 단계              | V-1~12       | 12  |
|            | 계획의 실행 단계                 | V-1~12       | 12  |
|            | 평가 단계                     | V-1~7        | 7   |
| 계          |                           |              | 138 |