

## 사회복지행정 영역과 사례관리: 전달체계 개편을 중심으로

성 은 미

(경기복지재단)

- 발표자는 사례관리를 통해 서비스 통합기능을 수행할 수 있는가라는 화두를 중심으로 전달체계 영역에서의 사례관리를 다루고 있음. 특히, 2012년 보건복지부에서 진행하고 있는 희망복지지원단을 조직, 인력, 재정, 업무의 측면에서 점검하고 있음.
- 희망복지지원단의 의의
  - 희망복지지원단은 시·군의 주민생활지원과와 지역단위의 읍·면·동을 기본적인 전달체계 구조로 보고, 사례관리 부분을 특화된 개편안이라 할 수 있음.
  - 지역마다 특성이 있겠으나 현재 복지부의 기본안에 의하면, 읍·면·동은 ‘찾아가는 복지서비스’를 비롯한 서비스연계대상자에 대한 서비스연계 및 사후관리를 주로 담당함. 반면, 시·군은 사례관리 대상자라 할 수 있는 복합적 문제를 가진 위기가구에 대한 사례관리 역할을 담당하도록 설계하고 있음.
  - 이런 측면에서 희망복지지원단은 시·군-공공 중심의 사례관리 모형이라 할 수 있음.
  - 자원개발 및 관리, 방문형 서비스를 비롯한 자활서비스와의 연계를 추진한다는 점에서 의의가 있음.
- 그렇다면, 발표자가 질문한 것처럼 희망복지지원단을 중심으로 이뤄지는 사례관리를 통해 서비스 통합을 이룰 수 있는가? 이에 대해서는 두 가지 점을 검토하는 것이 필요함. 첫째, 희망복지지원단에서 의미하는 사례관리란 무엇인가하는 점 둘째, 보다 근본적으로 사례관리를 통해 현 복지서비스 전달체계의 한계는 극복될 수 있는가하는 점임.

① 희망복지지원단에서 의미하는 사례관리란 무엇인가?

- 전달체계 측면에서 볼 때, 사례관리는 물리적으로 통합되기 어려운 여러기관들을 연계하는데 중요한 역할을 수행. 특히, 지역에서 이뤄지는 공통의 사례관리는 사례회의, 대상자 의뢰, 타기관 서비스 이용, 공동프로그램 운영들을 진행할 수 있는 계기를 마련함.
- 이것이 가능하기 위해서는 사례회의, 사례관리 과정에서 여러 주체들과 기관들이 참여할 수 있는 구조가 필요. 그러나 현재 희망복지지원단에서의 사례관리는 시·군 공무원 중심의 사례관리로서 여러 기관들이 서로 연계되고 서비스가 통합되는 것을 기대하기 어려움. 일부 사례회의 과정에서 외부전문가의 참여가 가능하도록 했으나 의무사항이 아니기에 시·군별 차이가 클 것으로 보임. 또한 지역기반 사례관리 과정에서 이뤄지는 서비스 통합을 기대하기 어려움. 관련해 민간기관의 입장에서 볼 때, 사례관리와 관련된 개입이 어렵다는 점에서 불만이 있을 것으로 여겨짐.
- 또한 전문성과 관련되어 사례관리는 복합적 문제를 가진 대상자에게 병원에서 약을 처방해주듯이 여러 서비스를 연계하는 수준에 그치는 것이 아님. 사례관리는 대상자의 역량강화와 자립 등을 목적으로 대상자의 삶에 대해 진지한 고민과 성찰이 요구되는 전문적 과정이라 할 수 있음. 그러나 현재 희망복지지원단의 사례관리는 이런 전문성을 확보하는데 어려움이 있음. 통합서비스 전문요원의 전문적 자격기준과 근로여건에 문제가 있음. 또한 사회복지직 공무원이라 해서 전문성을 확보하고 있다고 판단하기 어려움. 마지막으로 민간의 전문적 활동이 개입될 여지가 없다는 문제가 있음.
- 마지막으로 사회복지통합관리망 시스템과 관련되어 점검이 필요함. 현재 사회복지통합관리망은 대상자의 문제중심, 서비스연계 중심임. 이런 시스템을 기반으로 할 정도 서비스 대상자에게 전문적이고 체계적인 사례관리가 제공되는데 한계가 있음.
- 이런 측면에서 볼 때, 현재의 희망복지지원단에서 민간기관들과의 보다 적극적인 연계방안과 전문성 확보방안이 마련되지 않는다면, 사례관리를 통한 서비스통합을 기대하기 어려운 부분이 있음.

② 사례관리 통해 전달체계의 한계는 극복될 수 있는가?

- 발표자가 언급했듯이 한국의 복지서비스 전달체계는 파편화, 분절화되어 있음. 공공내부의 칸막이 행정, 공공과 민간의 단절, 민간기관들간의 분절등 구조적 한계가 있는 상황에서 사례관리로 과연 통합성, 전문성, 효율성, 접근성을 개선한 전달체계를 마련할 수 있는가에 대한 논의가 필요함.
- 우선, 사례관리 특히, 집중사례관리는 그 서비스 제공대상자가 한정되어 있음. 예를 들어, 위기가정, 빈곤가정, 위기청소년 및 아동 등으로 대상자가 제한되어 있음. 때문에 그 외의 대상자에게 통합적 서비스를 제공할 수 있는 구조가 확보되어 있지 않음.

- 또한 사례관리는 일련의 행위와 복지서비스 실천의 과정임. 때문에 공공의 칸막이 행정과 민간기관들 사이의 분절 등 구조를 변화시키지 못하기 때문에 구조에서 발생하는 비효율성, 비통합성 문제를 해결하는데 한계가 있음.
- 무엇보다 자원 조정이 어려움. 즉 사례관리를 하면서 자원이 발굴되기도 하고, 관련 서비스의 중복이 발견되기도 함. 그러나 집중사례관리가 특정 대상을 중심으로 하기 때문에 지역사회 전체의 자원을 발굴, 조정, 배분, 관리를 하는 역할을 담당하는데 한계가 있음.
- 이런 측면에서 볼 때, 전달체계 개편 과정에서 사례관리는 서비스 통합을 달성하는데 있어 중요한 기제이지만, 전문적이고 지역통합적 사례관리모형이 이뤄지지 않는다면, 서비스 통합을 이룩하는데 한계가 있을 수 밖에 없음. 또한 사례관리는 서비스 전달체계 개편 과정의 하나의 축일 뿐이기에 전달체계의 통합성 등을 개선하기 위한 구조적 개혁이 동반될 필요가 있다고 판단됨. 때문에 새로운 조직의 건설, 현행 주민생활지원과와 읍면동구조의 개선을 함께 검토하고, 이 과정에서 사례관리의 역할을 검토하는 것이 필요함.
- 전달체계의 구조적 변화와 관련해 현재의 읍면동-주민생활지원과의 구조의 변화가 필요함. 읍면동은 동장의 마인드에 따라 사회복지업무의 중요도가 달라지면, 행정구조안에 놓여있다보니 한계가 있음. 그러나 접근성과 대상자 발굴 측면에서 읍면동은 훌륭한 장점을 가지고 있음. 이에 너무 작은 읍면동의 경우 통합하고, 읍면동 내의 사회복지관련 업무 담당 비중을 확대하는 등의 변화가 필요함. 시·군 단위에서는 사례관리, 통합조사, 기초생활보장, 노인 및 장애인 복지, 여성 복지 등 대상자에게 현금 및 서비스 제공과 관련되어 있는 부서를 통합하여 복지의 종합사무전담업무를 담당하도록 하는 것이 필요.

□ 그 외에 몇 가지 검토되어야 할 사항들이 존재함.

- 사례관리 과정에서 이뤄지는 서비스를 구매하는 방식에 대해서는 추가적인 논의가 필요함. 발표자가 언급했듯이, 사례관리 과정에 대한 체계적인 모니터링과 성과관리는 중요한 일임. 그러나 행위에 대해 수가를 정하고 이에 따라 일선 복지기관을 지원하는 재정 방식은 민간위탁중심의 복지기관 운영이 주류를 이루고 있는 한국에 적절한가 검토해볼 필요가 있음. 특히, 비영리로 운영되는 복지서비스 제공기관의 재정지원방식을 행위에 따른 지원으로 변경할 경우 예상치 못하는 side effect가 발생할 여지도 있음.
- 사회보험 공단과의 관계임. 노인장기요양보장제도는 건강보험관리공단에서 운영하고, 장애인활동보조서비스는 국민연금관리공단에서 관리하는 상황에서 사회보험 공단과의 연계가 필요. 초기 intake, 조사 책정, 사후관리에 대한 연계가 필요하며, 특히 서비스 제공 과정에서 사례관리가 필요한 경우 이를 연계할 수 있는 시스템이 필요함.