

# 조손가족 기능강화를 위한 사례관리 실천 분석 및 발전과제

박 수 선(서원대학교 생활복지학과 교수)  
강 기 정(백석대학교 기독교복지학과 교수)

## I. 서론

최근 급속한 사회구조 및 가족환경의 변화로 다양한 가족이 증가하고 있다. 2010년 현재 조손가족 수는 6만 9,175가구로 1995년 3만 5,194가구보다 두 배 가량 증가하였고(2010, 통계청), 앞으로 더욱 증가할 것으로 예상된다.

조손가족의 문제는 성인자녀로부터 부양을 받을 노년기의 조부모가 손자녀를 양육하는데서 야기되는 노인문제(김다울, 2006; 김미혜·김혜선, 2004; 옥경희, 2005)와 손자녀인 아동의 성장과 발달에 필요한 최적의 환경이 불충분한 아동양육의 문제(김다울, 2006; 박옥임, 2006), 그리고 경제적 어려움(강미희, 2011; 박경애, 2007)과 조부모-손자녀 간 의사소통의 어려움(이희섭, 2005) 등 가족 기능 약화 문제가 복합되어 있다. 또한 조손가족을 바라보는 사회의 부정적인 낙인으로 인해 사회적 배제 경험을 호소하고 있고(한경혜·주지현·정다겸, 2009), 전반적으로 조부모의 생활만족도(김미혜·김혜선, 2004)와 손자녀의 가족생활 적응(김혜선, 2004; 박옥임·김정숙, 2006) 모두 낮은 수준으로 나타났다.

조손가족은 사회적, 심리적, 경제적, 기능적 욕구와 문제를 갖고 있으나, 현재 이들에게 제공되는 서비스는 지역사회 내 적합한 인적, 물적 자원의 부족으로 인하여 욕구 충족이 쉽지 않은 상황이다(김미혜·김혜선, 2004; 강미희, 2011). 자세히 살펴보면, 조손가족은 지역사회 내에서 어떤 서비스를 활용할 수 있는지를 알지 못하거나, 필요한 자원과 연계되어 있지 않고, 대부분의 서비스가 지속성이 보장되어 있지 않으며 단선적이어서, 문제를 해결하기에 충분하지 않은 실정이다. 조손가족의 생활만족도에 대해 영향을 미치는 요인분석 결과 사회적지지, 신체적 건강, 양육스트레스, 주택형태 등이 제시된 것은 조손가족의 삶의 질 향상을 위해 복합적인 접근이 필요함을 나타낸다(김미혜·김혜선, 2004). 이상에서 살펴본 바와 같이 조손가족의 다양한 욕구나 문제를 해결하기 위해서는 지역사회 내에서 다각도로 자원을 발굴·동원하여 다양한 전문가와의 협력체계를 통해 통합적, 포괄적인 서비스를 제공하는 가족 중심의 사례관리 접근이 요구되고 있다는 것을 알 수 있다(강기정, 2008; 이현주, 2007).

사례관리법은 복합적이며 다차원적 욕구를 가진 개인들의 기능과 안녕을 향상시키기 위하여 개발된 공식적, 비공식적 지원과 활동을 조정하며 유지하는 사회복지 실천방법으로(Moxley, 1989), 가족, 친족 및 친구 등의 비공식적 지원체계와 국가 및 공공기관 등의 공식적 지원체계가 보유하고

있는 각종 자원을 통합하는 기능을 수행한다. 사례관리는 클라이언트의 복합적인 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 서비스 자원을 개발하고 연결하여 클라이언트가 생활상의 어려움을 극복하고 적절한 서비스를 받을 수 있도록 책임지는 것을 의미한다(Johnson & Rubin, 1983)는 측면에서 조손가족에게 적용가능한 실천기법이 될 수 있다(강기정, 2008). 사례관리는 국내에서는 1990년 초 저서와 논문 등을 통해 사례관리가 도입된 이후 지방자치제도가 시행되면서 더욱더 지역사회중심의 통합사례관리의 중요성이 부각되고 있으며, 지역단위 맞춤형 복지를 실현시켜 나갈 수 있는 핵심 사업으로 주목받고 있다.

그러나 현재 한국의 지역사회 사례관리 시스템 형성이 초기단계에 머무르고 있으며, 경험적 자료 부족으로 인해 이론이나 모형에 의존하고 있는 실정으로 구체적으로 조손가족 사례관리가 어떤 과정으로 진행되고 있으며, 어떤 방법이 가장 효과적인지 파악할 수 있는 경험적 연구가 거의 없는 상황이다. 또한 이러한 경험적 분석을 기반으로 조손가족의 욕구에 적합한 사례관리모형과 발전과제 논의 또한 부족한 실정이다.

이러한 상황에서 본 연구는 조손가족의 가족역량 강화를 위한 유용한 접근 방법으로서 사례관리의 적용 가능성을 탐색하기 위해 기존 사례관리 케이스를 실천과정 단계에 따라 분석하고 특징을 도출하여, 사례관리접근의 발전방향을 모색해보고자 한다. 이는 지역사회에서 다양한 가족을 대상으로 적용할 수 있는 대안적 실천방법의 토대가 될 뿐만 아니라 가족복지 실천 현장에서 관심을 기울여야 할 사례관리 영역과 관련 과제의 체계구축을 위한 기초자료로 활용가능하다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 조손가족의 개념과 특성

조손가족은 다양한 가족의 한 형태로 ‘조부모와 손자녀로 구성된 가족으로 보는 것’이 일반적이다. 구체적으로는 조부모가족, 조부모와 손자녀 가족, 할머니-할아버지 가장세대, 조부모와 손자녀 세대, 조부모와 동거하는 소년소녀가장세대 등으로 명명되고 있다(강기정, 2008). 즉, 아동의 부모가 아동과 실제 동거하지 않으며 조부모가 일차적인 손자녀 양육 책임자로서 부모 역할을 대신 수행하면서 기본적인 의·식·주 및 생활 전반을 책임지고 있는 가족을 말한다(김미혜·김혜선, 2004).

조손가족의 경우 조부모들이 고령이며, 대부분이 성인자녀로부터 부양받을 수 없고 경제활동을 하기 어려운 상태가 많으므로 빈곤의 사각지대에 놓여있어 이로 인하여 손자녀들은 물론 조부모 또한 양육과정에서 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다(김승훈, 2005). 이들은 조부모이면서 동시에 부모역할을 수행함으로써 “시간에 어긋난 역할(Seltzer, 1976)”로 인한 여가나 대인관계에서의 사회적 부담을 가지게 되며(이상현, 2005; 정일선, 2004), 사회구조적으로 다양한 영역에서의 박탈과 소외를 느끼며 사회적 주류에 동참하지 못하는 ‘사회적 배제’를 경험하게 된다(전보영·조희선, 2011). 또한 조손가족의 조부모는 부모역할 수행에 따른 신체적 어려움과 자기부양의 어려움(김혜선, 2004; 정일선, 2004), 손자녀 양육에 대한 심리적 부담감 등 가족돌봄 기능에 대한 복잡한 어려움을 가지고 있는 것으로 나타났다(강기정, 2008). 이는 조부모의 심리정서적 부분에 부정적인 영향

력을 미쳐(한경혜·주지현·정다겸, 2009) 낮은 생활만족도를 갖게 만드는 원인이 되고 있는 것을 알 수 있었다(박옥임·김정숙, 2006). 이러한 과정은 조손가족의 손자녀에게 영향을 주는데 우선적으로 조손가족 대부분이 경제적인 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나는 가운데(강미희, 2011; 김다울, 2006; 이상현, 2005), 곤란한 생활환경으로 인한 기본적인 욕구 충족의 어려움을 갖는 것으로 나타났다. 즉, 영양 및 보건 문제, 질병문제, 교육기회 박탈로 인한 발달상의 문제, 학교부적응 문제, 심리정서적 불안 및 감정통제의 어려움, 자아존중감 및 자기효능감 저하 등의 복합적인 어려움을 겪는 경우가 많았다(김승훈, 2005; 박옥임, 2006; 박옥임·김정숙, 2006; 정일선, 2004).

## 2. 조손가족 가족기능 강화정책

중앙건강가정지원센터는 조손가족의 가족기능을 강화하기 위해 가족전반에 대한 사업을 실시하고 있다. 이 사업은 조손가족의 삶의 질 향상을 위한 통합적 지원체계 마련을 목적으로 손자녀지원사업, 조부모지원사업, 조손가족지원사업으로 나누어 실시되고 있다.

조부모의 양육스트레스 경감 및 건강지원, 손자녀의 학습부진 및 정서적 상실감 치유, 조손가족의 자존감 향상 및 유대감 강화 등을 기대하며 방문서비스, 연계서비스, 직접서비스 등의 방법으로 이루어지는 조손가족 가족기능 강화사업은 조손가족의 복합적인 욕구를 해결하기 위한 통합적 사례관리모형을 지향하고 있다(<그림 1> 참조).

비전	조손가족 삶의 질 향상		
사업목적	조손가족을 위한 통합적 지원체계 마련		
기대성과	조부모 양육 스트레스 경감 및 건강지원	손자녀의 학습부진 및 정서적 상실감 치유	조손가족의 자존감 향상 및 유대감 강화
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 손자녀지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 방문서비스 : 배움지도사의 가정방문을 통한 학습지도 및 정서지원과 손자녀의 학업능력향상, 생활태도 및 습관 마련 지원</li> <li>- 연계서비스 : 원활한 학업수행을 위한 장학사업 지원</li> </ul> </li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조부모지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 방문서비스 : 키움보듬이의 가정방문을 통한 손자녀의 돌봄 및 양육돌봄 지원과 일상생활가사 지원</li> <li>- 직접서비스 : 건강생활 유지를 위한 진료 및 치료비 감면 지원</li> </ul> </li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조손가족지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직접서비스 : 조부모 및 손자녀의 역량강화와 정서안정 도모를 위한 개별 또는 집단 상담지원, 가족관계 및 문화 삶의 질 향상을 위한 문화체험활동 지원</li> <li>- 연계서비스 : 쾌적한 주거환경 조성을 위한 주거환경개선 지원</li> </ul> </li> </ul>		
사업의 필요성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조손가구의 지속적 증가 : 45,224가구('00) → 58,101가구('05) → 66,798가구('09)</li> <li>· 열악한 생활환경 및 빈곤과 교육기회 상실</li> <li>· 조부모의 경우 양육스트레스, 건강악화, 경제적 능력이 없거나 빈약하여</li> <li>· 아동의 경우 빈곤과 교육기회 상실로 지속적으로 빈곤계층으로 편입될 수 있으며 건강악화, 학습능력저하, 정서적 문제 등이 야기 됨</li> <li>· 조손가정의 복합적인 문제 완화를 위한 지원책 필요</li> </ul>		

출처: 중앙건강가정지원센터(2011). 조손가족 희망사다리사업 운영 매뉴얼 내부자료 일부 발췌.

<그림 1> 조손가족 가족기능 강화정책

### 3. 조손가족 사례관리 실천

조손가족 사례관리는 아동과 노인으로 구성된 조손가족의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 사례관리자가 클라이언트의 문제를 사정하여 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하는 방법으로, 이를 위해 지역사회의 공식, 비공식적인 사회자원을 연결하여 조손가족 안에서 스스로 문제를 해결하며 기능할 수 있도록 원조하는 사회복지실천방법이다(문영주·강기정, 2011). 조손가족은 가족사적 어려움과 자원의 부족으로 이미 삶의 다양한 영역에서 박탈을 경험하고 있는 대상으로 간주되고 있으나(전보영·조희선, 2011), 반면에 조부모에게 손자녀가 부양대상인 동시에 정서적 지원을 제공하는 대상으로 인식되는 등 긍정적 자원도 보유하고 있는 것으로 나타났다(김다울, 2005).

조손가족을 대상으로 하는 사례관리자는 외부 환경에 적응할 수 있는 조손가족의 잠재력을 최대화하고, 조손가족이 여러 서비스와 자원체계에 접근하여 이를 활용할 수 있는 방법을 습득하게 한다. 또한 가족, 이웃, 친구 등 비공식적 지원체계가 조손가족을 보호할 수 있도록 능력을 최대화시키고, 조손가족의 욕구를 충족시키는데 있어서 공식적 지원체계의 능력을 최대화하는 역할을 수행한다(강기정, 2008). 한국의 경우 조손가족의 요구에 부응하는 복지서비스에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 연구결과 대부분 조부모들은 소득안정, 경제적 자립과 관련된 욕구가 가장 높았으며, 이에 따른 경제적 지원서비스, 수급자 선정기준 완화 등을 요구하고 있었다(김승훈, 2005; 이화영, 2007). 다음으로는 손자녀 여건 지원과 사회적 지원망 지원, 정서적 지원 등을 원하고 있는 것으로 나타났다.

현재 사례관리는 준전문가나 비전문가에 의해 수행되는 경우가 많으며 클라이언트와 서비스 연계 및 조정을 도모하는데 초점을 두고 있으며, 간접적이며 지역사회 차원의 과업에 중점을 둘 수밖에 없는 실정이다. 이럴 경우 지원되는 서비스가 조손가족 전반에 대한 것이라기보다 일부만을 위한 경우가 많으며(이화영, 2007), 결과적으로 사례관리 만족도나 질은 낮아지는 결과를 낳게 된다(Johnson & Rubin, 1983).

한편 한국에서는 지역사회기반의 사례관리나 네트워크형 사례관리에 관한 연구는 아직까지 활발하게 이루어지지 않고 있다(홍선미, 2010). 관련선행연구를 살펴보면 Quinn(1993)은 사례관리 서비스를 제공하는 기관의 형태에 따라 독립기관모형, 직접서비스 기관 내의 특수단위모형, 특수단위시설 또는 복합기능기관모형, 조합모형, 보험사례관리모형 등 5개 모형을 제시하였으며, 국내에서는 단순형, 기본형, 종합형, 전문관리형 4가지 모델(황성철, 1995)과 사회적 서비스 모형, 보건복지통합모형, 지역사회보호통합모형의 3가지 모델(김효림, 2006)이 제시되고 있다. 특히 김효림(2006)의 지역사회서비스간의 통합적인 연계를 강조하는 세 번째 모형에서는 다양한 서비스개발, 연계기능의 강화, 클라이언트 욕구중심, 지역사회 분석과 이해가 중요함을 강조하고 있다.

사례관리는 지역사회 내에 거주하는 만성적 또는 심하게 손상된 클라이언트에게 다양하고 지속적인 보호를 제공하는 수단이 된다(Rothman, 1992). 현재 사례관리실천과정이 특정 기능을 수행하는 방법 또는 서비스에 대한 통제나 접근에 따라 사례 관리 단계가 다양하게 제시되고 있지만 대체로 사례관리실천과정은 Moxeley(1989)가 제시한 사정(assessment), 서비스계획(service planning), 직접 또는 간접 개입(direct and indirect intervention), 모니터링(monitoring), 재검토 또는 평가(review and evaluation) 등의 5단계로 이루어지는 것이 일반적이며, 때로 접수과정이 포함되기도 한다. 이러한 과정을 거쳐 조손가족이 지역사회 내에서 스스로 독립적인 생활을 유지해나갈 수 있다고 판단이

되면 사례관리가 종결되고, 사후관리를 통해 지속적인 효과가 유지되도록 관심을 기울이게 된다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 사례관리 대상

본 연구는 2011년 C시 건강가정지원센터에서 실시한 조손가족 대상 사례관리 사례 중 6사례를 선택하여 분석하였다. 사례관리 조손가족 중 본 연구대상을 선별한 기준으로는 2011년 지속적인 사례관리를 받은 사례 중에서 심리적 지지를 위한 상담 또는 경제능력 향상을 위한 취업연계 등과 같은 단일 욕구실현에 대한 목적을 갖고 있기보다는 주거환경개선, 경제적 향상, 가족갈등개선 등과 같이 3가지 이상의 복합적인 욕구를 갖고 있으며, 그 욕구(문제)가 기존의 자원으로 해결이 불가능하며, 스스로 자립·자활하려는 의지가 있는 대상자 및 그의 가족을 사례대상으로 선정하였다. 이들의 가족력을 살펴보면 대부분 자녀의 이혼으로 인해 여성노인 혼자 손자녀를 양육하는 경우가 대부분이었으며, 모두 기초수급 대상자로 어려운 가정환경에 처해 있었다(<표 1> 참조).

<표 1> 사례관리 분석대상<sup>1)</sup>

분류	연령/성별	개입	종결
A	조모(73세) 손녀1 (고등학생)	2011.5.	2011.12
B	조모(59세) 배우자(65세) 손자1 (초등학생)	2011.4	2011.12
C	조모(73세) 손녀2(초등학생)	2011.4.	2011.12
D	조모(72세) 손자6(초등학생~고등학생)	2011.4	2011.12
E	조모(61세) 배우자 (65세) 손자2, 손녀3 (초등학생~고등학생 /아르바이트 )	2011.4	11.12
F	조모(82세) 손녀2 (중학생)	2011.5	2011.12

1) 사례관리 대상자 개인정보보호를 위해 사례별 구체적인 사항은 학술대회 발표시 제시할 예정임

## 2. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 건강가정지원센터에서 시행한 조손가족 대상 사례관리 내용 중 선택조건에 알맞은 6사례를 채택 한 후 분석하였다. 자료수집 및 분석과정에서는 사회복지사 1급 및 건강가정사 자격증을 가진 센터팀장 및 총괄팀장이 지속적으로 사례분석에 참여하였다. 본 연구의 자료 수집은 센터의 사례관리 일지, 관련 문서, 평가회의 자료 등을 토대로 이루어졌으며, 이의 내용을 분석하였다. 자료 분석 과정은 관련 자료를 반복해서 읽은 후 예비범주를 만들고 자료를 분리하였고, 분리된 자료를 다시 하위범주로 재조정하고 재분류하였다. 이 분석과정에서 센터팀장, 총괄팀장, 사례관리자 3인과 함께 가족복지학 전공 교수 2명이 지속적으로 참여하여 합의하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조손가족 사례관리 실천과정 분석

C센터에서 사례관리서비스를 제공받은 조손가족 6가족의 사례관리 실천과정을 강기정(2008)의 연구를 기초로 사정(Assessment), 서비스 계획/목표설정 및 서비스제공 및 자원연계, 서비스 점검 및 조정, 종결 및 사후관리로 구분하여 사례관리 실천과정별 내용을 분석하였다.

#### 1) 1단계 : 사정(Assessment)

사례발굴 과정은 동사무소, 유관기관, 초등학교 등 다양한 기관과의 연계·의뢰를 통해 해당가정을 발굴하였다. 인테이크와 사정을 통해 발굴된 주요 문제 및 욕구는 다음 <표 2>와 같다.

사례관리를 받은 조손가족의 주요 호소 영역을 탐색한 결과 기초생활 및 경제영역, 신체 및 정신 건강 영역, 손자녀 양육 및 교육 영역으로 분류되었다. 즉 기본적인 생계유지, 조부모의 신체건강 및 손자녀의 심리정서상 문제, 손자녀 교육 및 보호에 대한 주요 욕구를 가진 것으로 나타났다. 이로 미루어 볼 때 조손가족 대상 사례관리에서는 조손가족 구성원별 욕구 파악이 중요하므로 사례관리자의 상담 역량이 요구된다고 할 수 있다.

<표 2> 조손가족 주요 호소 문제 및 욕구

영역	주호소	내 용
기초 생활 및 경제 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 생계 유지</li> <li>▪ 주거 환경</li> </ul>	<p>A : 겨울이면 집에서 살 수가 없어. 물새지, 바닥은 얼어서 보일러도 안되지... 그냥 꼼짝 없이 애하고 전기장판 들고 침대 위에서 같이 자는 거야.. 다른데서 도와 준다고 왔다가도 월세라고 안해주고.. 그래서 계속 이사람 저사람 왔다갔는데.. 그냥 이 풀이야...</p> <p>B : 겨울이면 해마다 오르는 기름 값에 기름 넣기가 겁이나. 우리는 추위도 참는데 아이가 감기 걸리면 안 되니까 씻기고 보일러 트는데 그것도 여간 부담스러운 것이 아녀.</p> <p>C : 월50만원 정도 되는 수급비로 3식구가 지내기 얼마나 어려운지 몰라. 아이들이 아직 초등학생이라 어려서 큰 돈이 들어가는 건 아니지만 앞으로 걱정이야.</p> <p>D : 남자 아이들이 여섯명이나 되니까 버스타고 다니는거, 먹는거 뭐 판거 안해도 그런것만 어마어마하게 들어가. 먹는 것도 엄청 먹고. 아껴 쓴다고 하지만 뭐 아낄 것도 없지.</p> <p>E : 애들 머리는 다 커서 뭐 해달라 하는데 나라에서 나오는 돈으로 뭐 쓸수가 있어 야지.. 겨울이면 보일러걱정에, 애들옷, 먹는거.. 다 어떻게 해. 어디가서 일이라도 조금 할래치면 그 돈 벌었으니 수급비 깎는다고만 하고.. 애들도 한방에서 남자, 여자 갈라서 자는데... 공부나 할 수 있는 여건인가.... 그냥 짐들이 영켜있어.. 내가 몸이 안 좋으니 다 뒷정리 할 수도 없고.</p> <p>F : 나 다 늙어서 할 수있는데 없어. 애들끼리 알아서 먹고 자는 거지.. 말하면 그냥 눈물만 나오지.</p>
신체 및 정신 건강 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 심리 정서</li> <li>▪ 신체 건강</li> </ul>	<p>A : 안 아픈데가 없어. 뭐 허벅지 여기 뼈가 부러져서 수술했는데 그 이 후로는 내 손으로 일어나서 밥해먹고 움직이고, 뭐 그런 걸 못하니깐. 내가 멀쩡해야 저거 제대로 키우는데.... 내가 이모양 이니깐 애를 뭐 어떻게 다독일 수 도 없고... 그냥 저렇게 두는 거지....</p> <p>B : 우리 노인네 둘 다 장애가 있다 보니 애한테 해줄 수 있는게 많이 없지. 애는 똑똑해서 여기저기서 잘도 배우는데.. 우리가 집에서 뭐 뒷받침을 해줄 수 있어 야지.. 저만할 때 엄마도 더 찾고 하는데.. 애가 표현도 안하고.. 다 큰애처럼 혼자 삭히니.. 그게 제일 불쌍하지..</p> <p>C : 애들이 지들 엄마, 아빠한테 버림받았다고 충격을 받은 것 같아. 학교 선생님이 그러는데 자기 또래 애들이랑 어울리는 것도 좀 어려워한다고 하더라고. 그런데 내가 아는 척한다고 뭐 뽀족한 수가 있나?</p> <p>E : 가끔씩 애들 아빠가 술먹고 집에 들어오면 그렇게 애들을 때려. 애들은 언제 아 빠가 들이닥칠지 모른다는 생각에 밤마다 맨날 벌벌 떠는거야. 그래서 그런지 큰 애는 이상한 행동을 자주 하더라고. 환하게 싫어서 밤에도 불을 끄고 있다던지, 빨래감을 내놔야 하는데 빨지 못하게 자꾸 자기 방에 숨겨놓고 모른 척 한다 던지.. 정신이 멀쩡한건지.. 걱정되 죽겠어.</p> <p>F : 기관지가 너무 안 좋아서 수술도 몇 번이나 한줄 몰라. 수술하고 병원에 입원하면 며칠 집 비우게 되잖아. 아이들끼리 제대로 생활이나 되겠냐고.. 한 두 번도 아니고.. 내 몸이 죽었으니까 애들 챙기기가 보통이 아니더라고..</p>
손자녀 양육 문제 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 손자녀 교육</li> <li>▪ 손자녀 보호</li> </ul>	<p>C : 초등학교 문턱도 못 가본 내가 뭘 알아야 애들을 가르치지. 가끔 봉사자도 오드만 오고 싶을 때만 오니깐 애도 안하려고 하고... 공부는 하겠다고 있는데 하고 있나 모르지...</p> <p>D : 애들이 다들 남자애들이니 워낙 말썽도 잘 부리고 극성이야. 그런데 붙잡아서 공부도 시키고 해야 하는데. 지금 저렇게 두면 나중에 커서 직장이나 들어가려나. 애들 앞날이 걱정이야..</p> <p>F : 큰 손녀는 예전부터 몸이 약해서 중학교때 1년을 휴학했어. 그래서 지금 나이보다 한 학년 뒤늦게 다니고 있는데 애가 공부 자체에 취미가 없더라고. 몸만 건강하면 됐지 하고 여지껏 지내왔는데 고등학교를 진학하려고 보니까 갈 데가 없잖아. 내가 모른다고, 관심 없이 교육을 안시켰더니..</p>

2) 2단계 : 서비스 계획·목표설정 및 서비스제공, 자원연계

서비스 계획 및 목표설정은 대상가정의 욕구에 대한 개입전략에 준하여 진행되었으며, 사례관리자의 가정방문을 통해 다음 <표 3>과 같은 목표를 설정하였다. 본 서비스는 대상가족의 복지욕구 순위에 대한 사업의 시급성을 평가하여 대상가정의 욕구중심별 다양한 서비스를 계획하여 진행하였다. 구체적으로 살펴보면 대상자의 욕구에 알맞은 개입목표가 설정된 후 가장 적절한 공공·민간의 지역사회 자원을 탐색·연계한 통합사례관리를 실시하였다. 여기서 문화영역은 조손가족의 특징상 세대차이로 인해 소원한 조부모와 손자녀관계 회복과 가족유대감 증진을 위하여 욕구가 있는 가족에게 가족문화 관련 프로그램을 시행한 것이다.

<표 3> 욕구별 개입목표 및 서비스 내용

욕구영역별 개입목표		서비스 내용	
욕구영역	개입목표		
기초생활	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기초생계비 조정 및 외부 후원금 연계</li> <li>- 주거환경개선 (도배 및 장판 수리, 주거 대청소, 정기적 관리)</li> <li>- 부식 및 연탄 등 외부 자원연계</li> </ul>	
	B		
	C		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 생계비 향상 및 유지</li> </ul>
	D		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 쾌적한 주거환경 유지</li> </ul>
	E		
	F		
신체 및 정신건강	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조부모 건강검진 및 치료비 연계</li> <li>- 조부모 및 손자녀 개별상담</li> <li>- 원가족상담 및 집단상담/교육</li> <li>- 키움보듬이 파견</li> </ul>	
	B		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 신체건강 퇴행 예방 및 유지</li> </ul>
	C		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 가족구성원의 자존감 향상</li> </ul>
	F		
손자녀 양육 및 보호	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1:1학습계획 수립 및 학업 점검</li> <li>- 교양 및 예절 교육</li> <li>- 심리정서 및 미래설계를 위한 멘토 연계</li> <li>- 배움지도사 파견</li> </ul>	
	B		
	C		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 자기주도학습능력향상</li> </ul>
	D		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 심리정서완화 및 꿈 설정</li> <li>▪ 가족규범 수립</li> </ul>
	E		
	F		
문화영역	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조부모, 손자녀 대상의 문화프로그램 연계</li> <li>- 가족문화프로그램 지원</li> </ul>	
	C		
	D		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 다양한 문화영역의 습득</li> <li>▪ 가족관계 향상 및 정서완화</li> </ul>
	E		
	F		



### 3) 3단계 : 서비스 점검 및 조정

서비스에 따른 자원연계는 내부, 외부 연계로 이루어졌으며, 대부분 전화와 대상가정방문을 통해 서비스 점검이 이루어졌다(<표 4> 참조). 주로 사례관리자가 전화확인과 함께 주 1회씩 각각 클라이언트 가정을 개별 방문하여 모니터링을 실시하였다. 사례관리자가 가정방문을 통해 대상가정의 환경 및 필요사항을 체크하고, 면담을 통하여 욕구를 파악함으로써 지원사업의 방향성을 구체화하는 동시에 사례별 욕구에 부합한 지원 사업을 기획·실행할 수 있었다. 또한 자문위원 회의와 사례 회의를 통해 서비스 지원에 대한 수퍼비전과 조정을 하였다.

<표 4> 서비스 점검 및 조정

욕구영역별 계획		서비스 점검									
욕구영역	서비스명	자원연계			전화	내관	방문	사례회의	기타	계	
		내부	외부	계							
기초생활	A	1	12	13	12	-	7	1	-	20	
	B	1	6	7	5	-	3	-	-	8	
	C	▪ 생계비조정 및 후원금연계		7	7	-	2	-	-	9	
	D	▪ 주거환경개선		9	8	-	6	-	-	14	
	E	▪ 생필품 후원연계		1	3	4	4	-	2	-	6
	F		1	5	6	6	-	1	-	-	7
신체 및 정신건강	A	34	5	39	14	-	5	-	-	19	
	B	▪ 조부모건강검진		1	-	1	5	-	2	-	7
	C	▪ 손자녀심리진단		1	-	1	10	-	4	-	14
	F	▪ 개별상담 ▪ 집단상담 및 교육 ▪ 키움보듬이과견		8	-	8	11	-	6	-	17
양육 및 보호	A	2	-	9	11	-	4	-	-	15	
	B	9	-	9	4	-	-	-	-	4	
	C	▪ 배움지도사 과견		10	-	10	7	-	2	-	9
	D	▪ 정서 및 예절 멘토연계		-	-	-	16	-	6	-	22
	E		19	2	21	8	-	5	1	-	14
	F		14	-	14	7	-	3	-	-	10
문화영역	B	26	4	30	26	-	1	-	-	27	
	C	2	-	2	4	-	2	-	-	6	
	D	▪ 구성원별 프로그램연계 ▪ 가족문화프로그램 지원		25	-	25	25	-	-	-	25
	E		26	3	29	13	-	2	-	-	15
	F		26	-	26	9	-	1	-	-	10

#### 4) 4단계 : 종결 및 사후관리

서비스를 제공받은 후 내담자의 변화, 서비스 계획과 제공 과정의 효과성 등을 판단하여 내담자와 설정한 목표가 달성되었다고 서로 합의가 될 경우 종결을 실시하는 것으로, 종결 시에는 서비스 개입 이전과 유사 욕구가 발생되었을 경우 내담자 스스로 해결이 가능한지, 또는 개입 이전의 상황보다 퇴행될 우려는 없는지 다각적인 측면을 고려하여야 한다. 사례 종결시 대상자 인터뷰 내용을 정리하면 다음과 같다.

- 거의 50년 넘게 우울증을 달고 살았어. 약을 먹어도 살기 싫고, 내가 왜 살아있어야 하는지 모르겠어. 아이들이랑 살고 있는 내 생활을 보면 살고 싶은 마음이 하나도 없었거든. 근데 담당 선생님이랑 한 두 번씩 만나고 점점 자주 만나면서 자꾸 힘을 실어 주니깐, 그게 그렇게 위로가 되더라고. 지금까지 내 편은 한번도 없었던 것 같은데. 내 얘기를 들어주고... 그래 내가 힘내야지 하는 생각을 많이 하게 되었어(C)
- 아이들한테 매 달 들어오는 후원금을 연결해준 덕분에 부담이 훨씬 줄었어. 학교에서 만들기도 하는 날이면 사주기 어려워 버거웠는데 좀 나아졌지. 다 늙어서 애들 키운다는게 이렇게 힘들진 몰랐는데, 여간 부담이 되는게 아니더라고. 그런데 생활비도 조금 늘어나니까 내 짜증도 줄고, 아이들도 보채지 않아서 좋고, 요즘에는 웃을 일이 좀 있네 그려(D).
- 내가 못배워서 우리 애들 어떻게 키우나.. 말은 안해도 제일 힘들었지. 아무것도 못하고 있는데 매 주 선생님이 오셔서 애들 공부 가르쳐 주고, 상담해 주어서 너무 고마워. 생전가야 나에게 보여준 적이 없는 성적표를 보여주고, 집에서 책을 읽고, 우리 애들이 많이 변했지. 그래서 선생님한테 고마워... 올해로 끝난다고 하니 섭섭하고 아쉽긴 한데.. 그리고 시끄럽긴해도 집에서 뭐 한답시고 기타치고 저러는 모습 보니깐... 애가 애다워 지는 것 같고.... 그냥 다 좋아(E)

앞의 사례는 2011년 종결을 실시한 사례로 대부분의 대상자들이 심리정서적 안정과 함께 손자녀의 긍정적인 변화모습에 크게 만족하고 있으며, 이로 인해 생활 의지가 향상된 것을 알 수 있다. 현재 6사례는 1개월, 3개월, 6개월 등 시간의 간격을 두고 사후관리를 진행하고 있으며, 내담자 가족의 변화는 무엇이며 그러한 변화로 인해 또 다른 욕구가 발생하고 있는지 관찰하며 가정이 안정적으로 유지 될 수 있도록 지속적인 모니터링을 실시하고 있다.

## 2. 조손가족 사례관리 특성

사례관리 실천과정에 따라 조손가족을 대상으로 서비스를 제공한 결과 사례관리 실천과정의 일반적인 특성 및 단계별 특성은 다음과 같다.

### 1) 일반적인 특성

사례관리자의 주관적 평가에 의해 제시된 일반적인 특성으로는 조손가족 내 조부모와 손자녀 모

두 상처를 가지고 현재 생활만족도 및 자립수준이 매우 낮은 상태를 보이고 있으므로 가족원 모두의 역량강화(empowerment)를 위해서는 우선적인 경제지원정책과 함께 원가족 개입이 함께 이루어지는 장기적인 접근이 필요하다고 판단하고 있었다.

- 조손가족의 구성원은 경제활동 능력을 상실하였거나, 제한이 있는 대상으로 의식주의 기본 생활에 있어 스스로 자립하기에 취약한 집단이라 생각된다. 경제능력을 향상시키기 위해서는 기초생계비 지원에 대한 조정과 외부자원의 연계, 원가족과의 회복 이외 조손가족 구성원에게 기술교육 또는 취업을 지원함으로써 향후의 삶을 위한 스스로의 경제능력을 향상시키는 것은 적합하지 않기에 경제적인 것과 관련한 서비스 목표는 외부연계로 설정할 수 밖에 없다.
- 중간 세대의 단절인 조손가족의 문화, 교육, 의사소통 등 조부모, 손자녀가 서로 공유하기에 어려우며 서로간 차이가 있어 합의하기 어렵다는 전제를 갖고 있기에 가족안에서의 해결점을 찾지 못하고 갈등하고 있는 가정이 있었다. 상실감, 외로움, 우울, 부담 등 구성원 개인이 느끼고 있는 감정에 대해 상담 및 교육을 통해 해소하고 대체할 수 있는 기회가 요구되고 있었다.
- 노령으로 인한 질병과 신체기능 퇴행으로 인한 손자녀양육에 대한 조부모의 부담이외에 손자녀들은 부모세대로부터 버려졌다는 생각에 조부모를 잃게 되는 상실우려로 심리적 불안을 보이고 있었으며, 경제적 궁핍 및 개선가능성이 없는 현재에 대한 비관적인 생각으로 미래에 대한 희망을 갖고 있는 손자녀는 희박하였다.
- 조손가족을 위한 사례관리는 가족구성원이 갖고 있는 욕구해소와 함께 현재의 기능을 향상시키기 위한 계획을 갖고 개입하기에는 다소 긴 시간이 요구되며, 본질적인 문제를 해소하기 위해서는 원가족에 대한 개입이 필요하다고 생각된다. 또한 손자녀가 안정적으로 양육될 수 있도록 지역사회 자원 및 공적서비스가 마련되어 있어야 하며, 손자녀와 조부모가 자연스럽게 분리되어 독립적인 객체가 될 수 있도록 장기적인 계획이 필요하다고 생각된다.

## 2) 사례관리 실천단계별 조손가족의 특성

조손가족 사례관리 후 진행된 사례관리회의나 평가 자료를 토대로 사례관리 실천단계별 조손가족의 특성을 제시하면 다음과 같다.

### (1) 사정(Assessment)

서비스 수혜자로서 서비스지원을 받고 싶은 욕구는 많지만 구체적인 욕구 파악이나 해결방법에 대해 생각하고 있지 못한 상태였다. 조손가족의 특성상 조부모와 손자녀의 입장 모두를 고려하여 사정과정에서 진행되어야 하기 때문에 초반 사정단계에서 많은 시간이 소요되었다.

- 무조건적인 서비스 제공을 받기 위해 호의적인 태도로 사례관리 참여의지를 보이며, 어떠한 욕구가 어떻게 해소가 되길 바라는지 구체적으로 표현하기 보다는 수동적이고 비관적인 태도를

보였다.

- 욕구에 대해 조부모와 손자녀가 느끼는 필요성의 정도의 차이가 있으며, 다양한 욕구에 대한 요구가 있어 합의를 진행하는 것이 어려워 여러 차례의 팀 사정회의가 필요했다.

### (2) 계획수립 및 서비스제공

사례관리가 진행되는 동안 조손가족의 참여에 의한 능동적인 변화와 자립의지보다는 외부지원을 통해 수동적인 변화에 대한 요구가 높았으며, 사례관리자의 관심과 독려에 큰 영향을 받는 것으로 나타났다. 이는 조손가족 스스로 강점을 강화하여 역량강화를 하려는 의지가 약한 사례임을 알 수 있으며, 다른 취약가족보다 세심한 사례관리자의 관심과 서비스 접근이 요구된다고 하겠다. 이를 위해 기존 지역사회 자원만을 연계하는 차원을 넘어 조손가족 욕구에 맞는 신규 자원 개발과 연계를 위한 방법이 필요한 사례관리자의 역량이 요구되었다.

- 서비스계획 시 가족구성원의 참여로 인한 변화보다는 외부의 지원으로 변화에 대한 기대가 컸으며, 욕구 해소를 위한 가족의 참여 독려시 다소 무기력한 모습을 보이기도 하였다
- 서비스제공 시 사례관리자의 독려에 따라 참여도가 달라졌으며, 개인의 일정 또는 집안일이 겹치게 될 경우 개인일정이 우선시 되어 시간조율이 많이 필요하였다

### (3) 서비스 평가 및 종결, 사후관리

사례관리 서비스가 조손가족에게 지원된 후 큰 변화를 보이기보다는 직접적인 서비스에 대한 만족도를 보이는 정도 수준에 머무르고 있었다. 조손가족사례는 사례관리가 종결된 후에도 다른 변수들로 인하여 재개입이 필요한 경우가 나타날 수 있으므로 사후관리가 필수적이며, 장기적인 접근이 요구된다.

- 배움 및 키움서비스, 문화프로그램, 주거환경개선 등 가족구성원에게 직접적으로 제공되는 서비스를 통해 미비하나 변화를 관찰 할 수 있었다
- 주된 욕구의 해소, 문제 상황의 소거를 보이긴 하나 서비스 개입 전·후 비교 시 큰 변화를 찾아보기는 어렵고, 가족구성원이 사례관리자와 긴밀한 관계형성으로 종결에 대한 거부 또는 불안감을 보이는 경우도 있었다
- 종결 후 조부모의 질병 또는 2세대의 복귀로 또 다른 욕구 발생으로 인한 재개입이 필요한 가정도 있으나, 대개 지역사회의 다른 서비스를 통해서 욕구를 충족하고 있는 가정이 많았다

## V. 결론 및 제언

본 연구는 실제로 수행된 조손가족 대상 사례관리 서비스 6사례의 내용 및 특성을 분석하여 조손가족의 가족기능 향상을 위한 사례관리접근 가능성 및 발전과제를 탐색해보고자 하였다. 본 연구는 조손가족의 가족역량 강화를 위한 유용한 접근 방법으로서 사례관리의 적용 가능성을 다양한 방법으로 탐색함으로써, 지역사회에서 다양한 가족을 대상으로 적용할 수 있는 가족복지 실천방법으로 활용 가능한 실제적인 사례관리의 기초자료를 제공하였다는데 의의가 있다.

연구결과 조손가족의 주호소 영역은 경제적 영역, 본인의 심리정서 및 신체건강 영역, 손자녀 교육 및 보호 영역으로 구분되었으며, 이에 따라 서비스 목표를 설정하고 내·외부 자원을 활용한 지원 서비스를 연결하고 있었다. 종결은 개입목표가 달성되었다고 판단될 때 이루어졌으며, 대상자 대부분이 종결시 심리정서적 안정 및 손자녀의 긍정정인 변화로 인한 생활만족도 향상을 보이고 있었다. 그러나 다른 취약가정에 비해 복합적인 문제를 갖고 있는 조손가족은 사례관리 기간이 다른 가족유형에 비해 길며, 종결 후에도 서비스 재개입 경우가 많은 것으로 나타나 사례관리 기간 동안 조손가족의 자립강화에 초점을 더욱 맞추어야 하는 것으로 나타났다.

이상과 같은 연구결과를 토대로 조손가족 대상 사례관리 담당 기관, 지역사회 및 정책적 수준에서 다음과 같은 논의가 가능하다.

첫째, 사례관리를 담당하는 기관의 역할과 기능은 매우 복합적인 것으로 나타났다. 이는 조손가족의 욕구가 단선적이거나 단일한 유형이기보다는 복합적인 문제나 욕구를 호소하는 데서 기인하는 것이다. 이들의 문제나 욕구를 해결하기 위해서는 기관의 포괄적, 복합적인 역할 수행이 요구됨을 알 수 있으며, 이에 따라 효과적인 사례관리를 위해서는 다양한 전문가들이 조손가족의 문제를 해결하기 위하여 협력하는 팀 접근(team approach)이 필요하다. 앞으로 조손가족을 대상으로 효과적인 사례관리 서비스를 제공하기 위해 사업수행에 필요한 환경의 조성, 실무자 교육, 서비스의 질 강화, 서비스 접근성 확보, 통합적인 사례관리 시스템 도입 등의 역할을 수행해야 할 것이다.

둘째, 지역사회 차원에서는 지역사회 네트워크를 통하여 조손가족을 위한 경제적 지원, 교육학습 지원, 양육기술 정보제공, 자아효능감 증진을 위한 가족역량 강화 프로그램 지원, 의료비 지원 다양한 자원연결이 이루어져야 하며, 이를 위한 조손가족 대상 맞춤형 통합사례관리 시스템 운영이 필요하다.

셋째, 조손가족을 대상으로 사례관리 서비스가 보다 효과적, 효율적으로 제공되기 위해서는 무엇보다 정책적인 뒷받침이 필요하다. 조손가족의 경제능력, 가족구성, 신체 및 심리상황을 등급화하여 단계별 지원을 통한 자립지원체계 구축, 지역사회 네트워크를 통해 필요한 자원과 연결, 사례관리만을 주 업무로 하는 기관과 인력의 배치 등의 관련 정책들의 변화가 시급히 이루어져야 할 것이다.

마지막으로 본 연구는 특정지역을 대상으로 조손가족 사례관리 케이스를 선택했기 때문에 연구 대상자가 조손가족 전체를 대표한다고 보기 어려우며, 이로 인한 연구결과를 일반화하는데 제한점을 갖고 있다. 이를 보완하기 위해 향후 다양한 지역적 특성을 반영한 대도시와 농촌지역의 사례관리 분석 연구가 이루어져 지역사회기반의 통합사례관리 모형이 다각도로 구축되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강기정(2008). 조손가족의 가족기능강화를 위한 사례관리 시범사업 평가 및 정책방향, **한국가족복지학** 13(3), 111-128.
- 강미희(2011). 사회복지서비스 컨설팅 필요성에 관한 연구: 조손가족 실태조사를 활용하여, **경영컨설팅연구**, 11(2), 69-94.
- 권진숙(2010). “한국사례관리실천의 혼란과 대안”, **사례관리연구**, 1(1), 1-22.
- 김다울(2006). 조손가정 조모의 심리적 복지감과 관련요인에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미혜 · 김혜선(2004). 저소득층 조손가족 조부모의 생활만족도에 영향을 미치는 요인 연구, **한국노년학**, 24(3), 153-170.
- 김승훈(2005). 조손가정의 실태와 복지욕구에 대한 사례연구 -경북 성주지역을 중심으로-, 계명대학교 여성대학원 석사학위논문.
- 김혜선(2004). 조손가족 주부모의 양육태도와 양육스트레스가 손자녀 적응에 미치는 영향연구, **한국아동복지학회지**, 18, 85-109.
- 김효림(2006). 재가노인복지 사례관리 연계모형 개발, **노인복지연구**, 32, 247-269.
- 도미향 · 강기정 · 이기숙 · 이무영 · 박경애(2009). 가족정책론. 서울: 신정.
- 문영주 · 강기정(2011). 조손가족 사례관리자의 사례경험에 관한 연구- 조손가족 가족코치사 적용 시범사업 평가와 방향을 중심으로-, **부모교육연구**, 8(2), 75-99.
- 박경애(2007). 사회적 지지가 조손가족 조부모의 손자녀 돌봄보상감에 미치는 영향, **한국가족복지학**, 12(3), 25-45
- 박옥임(2006). 농촌 조손가족의 손자녀 연구:제 3세대가족과의 비교, 충남대학교 대학원 박사학위논문
- 박옥임 · 김정숙(2006). 조손가족과 3세대가족 손자녀의 가족생활적응 및 자존감 비교, **한국가족복지학**, 11(4), 129-139.
- 옥경희(2005). 조부모 손자녀가족 조부모의 손자녀 양육, **한국가정관리학회지**, 23(3), 103-114.
- 이화영(2007). 저소득 조손가정 조부모의 복지서비스욕구에 영향을 미치는 요인, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현주(2007). 조손가족 가족기능 강화를 위한 서비스모형개발, 부산대학교 대학원 박사학위논문
- 이희섭(2005). 조손가족 조부모의 가족기능에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 한림대학교 사회 복지 대학원 석사학위논문
- 전보영 · 조희선(2011). 조손가족의 가족기능 향상을 위한 가족생활교육프로그램의 개발에 관한 연구. **한국가족관계학회지**, 16(3), 223-250.
- 정순돌 · 고미영(2003). 재가노인을 위한 사례관리 서비스의 효과성 연구, **한국사회복지학**, 54, 273-294.
- 정일선(2004). 농촌 조손가정의 형성과 여성노인의 적응. 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 통계청(2010). 인구동태통계연보.
- 한경혜 · 주지현 · 정다겸(2009). 생애관점에서 본 저소득층 조손가족 조부모의 사회적 배제 경험과 적용, **한국가족복지학**, 26, 87-122.

- 홍선미(2010). 위기가구지원을 위한 지역사례관리체계 구축방안-경기도의 통합사례관리모형을 중심으로-, **한국사회복지행정학**, 12(1), 337-362.
- 황성철(1995). 사례관리실천을 위한 모형개발과 한국적 적용에 관한 연구, **한국사회복지학**, 27, 275-304.
- Johnson, P. J. & Rubin, A. (1983). Case Management in mental Health: A Social Work Domain? *Social Work*, 28: 49-56.
- Moxley, D. (1989). *The practice of case management*. Newberry Park, CA: Sage Publications.
- Rothman, J.(1992). Guidelines for case management:Putting Research to Professional Use. Itasca, IL:Peacock.
- Rothman, J., and Sager. J. (1998). *Case management: Integrating individual and community practice*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Seltzer, M.(1976). Suggestions for the examination of time-disordered relationships. in Gubrium J.F.(Ed), *Time role and self in old age*, New York: Human Science Press.
- Quinn, J. (1993). *Successful Case Management in Long Term Care*, NY;Springer Publishing Company.





# 조손가족 기능강화를 위한 사례관리 실천 분석 및 발전과제

박 정 윤(중앙대학교 가족복지학과)

조손가족은 가족들이 준비하거나 예상하지 못한 채 성인자녀의 가족해체 등이 주된 원인으로 형성된 가족으로 노인 부부에게는 손자녀의 양육은 노년기 생활에서 새로운 스트레스원이 되고 이로 인한 개인적, 가족적 갈등이 유발될 가능성이 높습니다. 본 연구는 최근 계속적으로 증가하고 있는 조손가족을 대상으로 하고 있으며 이들 가족의 문제해결을 위한 실천방안으로 지금까지와는 다른 사례관리방법을 적용하여 서비스 제공의 적절성을 검증하고자 한 점은 시의적절할 뿐만 아니라 앞으로 건강가정지원센터에서 관련 서비스 제공에 있어서 활용할 수 있는 연구라고 보여집니다. 연구자들도 지적한 바와 같이 건강가정지원센터에서 실시하는 사업을 복지실천 방안과 접목하여 적용가능성을 시도한 연구는 많지 않으며, 조손가족역량강화사업 역시 그러한 측면의 학문적 분석이 미미한 상황에서 실시된 연구라 더 큰 의의가 있다고 생각합니다. 토론은 본 연구가 좀 더 짜임새 있도록 하는데 도움을 주고, 추후 연구의 방향성이나 제언과 연계해서 몇 가지 점에서 보충을 하고자 합니다.

첫째, 연구제목에 대한 보완을 검토해야할 것 같습니다. 현재의 제목과 연구목적이 일치되지 않는 부분을 보완하여 ‘조손가족 기능강화를 위한 사례관리 접근의 적용성에 관한 연구’라고 하는 것이 연구목적과 내용, 논의 전반과 일맥상통할 것으로 보여집니다.

둘째, 조손가족의 기능강화라고 한다면 조손가족의 기능에 대한 언급이 서론과 이론적 배경에 언급되어야할 것 같습니다. 현재는 조손가족이 갖는 문제나 문제에 대한 선행연구들을 제시하는 정도에 그치고 있으나 기능적인 조손가족은 어떤 특성을 가져야 하는지를 제시하는 것이 사례관리의 목표나 내용과 연계한 분석이 가능할 것으로 보여집니다. 아울러 조손가족의 문제특성과 사례관리 서비스 제공의 부합성(적절성)을 제시하는 것이 논문의 논리적 근거를 제공한다고 생각합니다. 조손가족의 경우 기존의 건강가정지원센터의 교육, 상담, 문화사업 각각으로의 접근으로 서비스를 제공하는 것보다는 사례관리 접근이 더 높은 사업효과성을 가져올 수 있을 수 것이라는 논리를 제시함으로써 본 연구의 필요성이나 연구결과의 의의가 높아질 것으로 사료됩니다.

셋째, 이론적 고찰의 내용은 본 연구를 뒷받침할 수 있는 선행연구들을 구체적으로 제시하는 방향으로의 보완이 필요할 것으로 보여집니다. 지면의 한계가 있기 때문에 여겨지지만 현재 본 논문에서 제시된 이론적 고찰의 내용은 사례관리의 이론적 이해를 돕는 정도에 그치고 있음으로 조손가족의 문제와 요구, 정책, 서비스간의 연계성에 대한 언급, 사례관리의 강점과 특성이 조손가족에 적절함을 다른 연구를 적용하는 방식 등으로 제시하는 것이 적절할 것으로 생각합니다. 또, 자료수집과 분석방법 역시 간략하게 서술되어서 사례관리서비스의 자료수집과 분석과정을 구체적으로 제시하는 것이 연구의 이해를 높일 수 있을 것입니다. 사례관리의 사례들을 분석한 틀에 대한 제시가 있어야 연구결과에 대한 이해가 높일 수 있을 것입니다. <표1>에서 제시한 조손가족의 특성에서 가족력에 포함하고자 한 것이 무엇인지 공급합니다. 가족력 내용은 조손가족형성과정 제시하고 있음으로 가족력보다는 형성과정으로 명명하는 것이 내용상 적절하다고 보여집니다.

넷째, 연구결과에서 사례발굴의 과정을 구체적으로 설명하는 것이 필요하다고 생각합니다. 사례발굴부터 사정까지의 과정을 명확히 제시함으로써 사례관리로서의 사례선정의 적절성과 목표설정과 서비스 개입과정 전반을 파악할 수 있다고 생각합니다. 아울러 2, 3단계에서 제시한 서비스 계획과 목표설정, 서비스 제공과 자원연계의 구체적인 내용을 다룸으로서 사례관리가 효율적으로 이루어졌는지를 평가할 수 있습니다. p.10의 조손가족 사례관리 특성에 대한 내용은 사례관리 서비스 제공 과정 전반에 관련 내용을 기술하는 방식이 논문의 혼란감을 줄여줄 수 있다고 생각합니다. 현재의 기술된 연구결과들에 대해서 연구자들의 분석을 추가함으로써 학술적 의미를 가질 수 있을 것입니다.

다섯째, 논의는 서론에서 연구목적으로 제시하였던 사례관리 접근의 적절성에 대한 논의를 좀 더 했으면 좋겠습니다. 조손가족 서비스가 사례관리가 됨으로써 갖는 수혜자의 만족수준이 그렇지 않은 경우와 어떻게 비교되는지를 추가함으로써 앞으로 조손가족서비스의 사례관리 활성화가 이루어질 수 있을 것입니다. 본 사례들이 종결된 사례의 경우라면 종결에 대한 언급을 통해서 사례관리의 효과성을 다루고 이를 통해서 앞으로 조손가족 지원을 사례관리로 진행해야하는 당위성을 언급하는 것도 가능하리라 생각합니다. 사례관리는 그 무엇보다 사례관리자의 역량이 중요하다고 생각됨으로 사례관리자 관리에 대한 논의도 필요하다고 생각합니다.