

사례관리방법론의 가족 서비스 활용 사례: 미국의 비양육 아버지 대상 사례관리프로그램을 중심으로

A Review of New York City's Fatherhood Initiative Program Using Case Management

김승권 한국보건사회연구원 선임연구위원

김연우 한국보건사회연구원 연구원

1. 서론

사례 관리(case management)는 미국에서 1950년대 이후 보건·복지서비스에 도입된 방법론이다. 이는 클라이언트의 욕구를 고려한 통합적 서비스의 제공이 가능하다는 점에서 서비스의 효과성 및 효율성을 향상시키는 것으로 널리 인정받고 있으며, 현재는 미국 내 많은 사회복지서비스 프로그램에서 보편적인 개입방법으로 활용되고 있다.

이와 같은 장점에 힘입어 한국 사회에서도 사례관리방법론이 지역사회복지관, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터 등 주요 복지기관 뿐만 아니라 사회복지학계에서도 적극적으로 활용하고 있으며, 우리 사회에 적절한 모형을 찾기 위해 노력하고 있다. 더군다나 최근에는 중앙정부에서도 복지정책의 방법론으로 사례 관리에 관심을 가지기 시작하였다. 정부차원에서는 '취약가족 역량강화사업' (여성가족부)이 가장 먼저 시작되었으며, 이어서 저소득층 아동

대상 사례관리서비스인 드림스타트사업(보건복지부)과 희망복지지원단의 위기가족 사례관리사업(보건복지부)이 전국적으로 실시되고 있다. 이와 같이 민간기관에서만 주요하게 다루어졌던 사례관리방법론이 국가차원에서 적극적으로 이용되고 있는 것은 사회복지의 효과성 및 효율성을 높이기 위한 가장 바람직한 접근방식이기 때문으로 이해된다.

그렇지만 사례관리 방식이 체계적이지 못할 뿐만 아니라 사례관리의 효과가 당초 기대했던 만큼 이루어지고 있지 않고 있다는 비판을 많이 받고 있다. 이는 사례관리의 모형이 미흡하고 제대로 된 평가방식이 없기 때문으로 판단된다. 특히, 사례관리방법론을 활용한 다양한 복지서비스를 평가하는데 있어서 복지서비스의 목적보다는 사례관리방법론에 초점을 맞추어 평가를 하는 경우가 많다. 예를 들면, 저소득층 가족의 경제적 능력 향상을 목적으로 한 사례관리방법론 적용 서비스의 평가에서 경제적 능력 향상 정도 보다는 얼마나 다양한 서비스가 제공되었

고, 개입목표가 적절한지를 중점적으로 평가하는 경우가 있다. 이는 서비스를 평가함에 있어서 '사례관리방법론'에 지나치게 초점을 맞추었기 때문에 나타나는 현상이다.

따라서 본고는 미국 정부부처가 사례관리방법을 적용한 대표적 복지서비스인 '비양육 아버지 대상 사례관리프로그램(Fatherhood Initiative Program)'의 주요 내용과 평가결과를 소개하고자 한다. 이는 미국 정부부처가 사례관리방법을 적용한 서비스의 내용과 평가 방식을 보여줌으로써, 한국사회에서 사례관리를 적용한 복지서비스의 추진 및 평가 과정을 개선방안을 찾기 위함이다.

2. 프로그램의 도입배경

미국 내 아동의 1/3 이상이 한부모가족 자녀이며, 이들 중 약 30%가 저소득층에 속한다. 비양육 부모의 자녀양육비 지원은 한부모가족의 자녀양육과 빈곤층 탈출에 필수적 요건임에도 불구하고, 현재 저소득층 한부모가족의 1/2 이상이 비양육 부모로부터 자녀양육비를 지원받지 못하고 있음이 현실이다.¹⁾ 이에 뉴욕 주는 저소득층 비양육 부모의 양육비 지불 및 자립 능력을 향상시키기 위하여, 2006년부터 '비양육 아버지 대상 사례관리프로그램(Fatherhood Initiative Program)' 시범사업을 실시하게 되었다.

3. 시범사업('06~'09년)의 전반적 내용과 평가²⁾

1) 시범사업의 전반적 내용

뉴욕 주는 비양육 아버지 대상 사례관리프로그램 시범사업을 2006년부터 2009년까지 실시하였다. 이 사업은 저소득층 비양육 아버지를 대상으로 '고용 및 지원 프로그램(employment & support programs)'을 제공하며, 자녀양육비를 모두 납부하고 다른 자격요건을 모두 충족하는 비양육 아버지에게 주정부 차원에서 환급 가능한 근로장려세제혜택(EITC)을 주는데 초점을 두었다.

이 프로그램에는 다양한 기관이 참여하였는데, 뉴욕 주 '임시 및 장애 지원 담당국(New York Office of Temporary and Disability Assistance, OTDA)'은 서비스를 모니터링하고, 도시연구소(Urban Institute)는 프로그램을 평가하며, 그리고 5개 기관과는 계약을 통해 프로그램을 직접 제공토록 설계되었다. 프로그램을 제공하는 5개 기관은 버팔로(Buffalo), 제임스타운(Jamestown), 시러큐스(Syracuse), 뉴욕시(New York City) 등 4개 도시에 위치하였으며, 이들 기관은 사례관리모형을 토대로 사례관리 프로그램을 제공하였다.

사례관리 프로그램을 직접 제공하는 5개 수행기관은 다양한 방식으로 적절한 클라이언트

1) Lippold & Sorensen(2011). *Strengthening Families Through Stronger Fathers: Final Impact Report for the Pilot Employment Programs*, Urban Institute.

2) 본 프로그램의 시범사업 내용 및 평가결과는 Lippold & Sorensen(2011)의 *Strengthening Families Through Stronger Fathers: Final Impact Report for the Pilot Employment Programs*를 토대로 작성됨.

를 발굴하였다. 물론 가정법원에서 위탁을 받는 경우도 있었으나, 수행기관 차원에서 홍보 및 아웃리치 활동을 통해 클라이언트를 적극 발굴하는 노력을 보였다. 또한 원스톱 직업센터(one-stop career center)로 부터 많은 사례를 위탁받은 기관도 있었다.

다른 한편으로 수행기관은 지역사회의 자녀양육지원기관과 연계하여 클라이언트의 자녀양육비 지원 상황과 자녀양육 이슈 등에 대한 다양한 정보를 제공받아 서비스를 제공하는데 기초자료로 활용하기도 하였다. 클라이언트는 사례관리자와 함께 자신의 욕구를 사정(assessment)하고, 사례관리 계획을 수립하며, 적절한 서비스가 원만히 제공될 수 있도록 협력하였다.

2) 시범사업의 평가

시범사업의 평가담당기관은 사업의 제3자인 뉴욕 도시연구소(Urban Institute)로, 이에 의해서 객관적으로 추진되었다.

평가 결과, 뉴욕 주가 2006년 10월부터 2009년 9월까지 실시한 시범사업에서는 총 3,668명의 클라이언트가 서비스를 제공 받았다. 이들 클라이언트의 대부분은 취약계층이었다. 전체 클라이언트의 72%가 구속 전과가 있고, 전체의 79%는 고등학교 졸업 이하의 교육수준을 가지고 있었다. 또한 가족 또는 친구들의 집에서 무상거주하는 클라이언트가 전체의 52%이었으며, 전체의 30%만이 3개월 이상 직장을 가진 경험이 있었다.

이와 같이 프로그램 대상자들은 다양한 취약

점을 가지고 있음에도 불구하고, 공공부조를 실제로 받고 있는 클라이언트는 전체의 49%에 불과하였다. 클라이언트는 평균 2명의 비양육 자녀가 있었으며, 비양육 자녀와 매주 연락을 하고 있는 경우는 56%이었고, 자녀와 연락을 전혀 하지 않는 클라이언트는 27%이었다. 이는 이혼으로 떨어져 사는 자녀와의 정서적 유대감이 약한 상태에 있음을 나타내는 것이다.

본 시범사업의 효과성 평가는 프로그램 비참여 집단과의 비교분석을 통해 이루어졌다. 프로그램 참여집단은 프로그램 참여 3개월 만에 고용률 및 급여 상승을 경험하였으며, 이 같은 효과는 최소 1년간 지속되었다. 구체적으로 살펴보면, 프로그램 참여집단은 프로그램 참여 1년 만에 약 22% 급여증가율을 보였으며, 이들의 급여는 비참여 집단보다 평균 \$986 더 많았다. 또한 프로그램 참여자의 고용률도 비참여 집단보다 약 19% 높았다.

시범사업 평가결과에 의하면, 자녀양육관련 지표도 긍정적인 양상을 보였다. 프로그램 참여 집단은 프로그램 참여 1년만에 비참여 집단보다 많은 자녀양육비를 비양육자녀에게 지불하였으며, 이 같은 비양육 자녀 양육비 지원액의 차이는 프로그램이 지속되면서 더 커졌다. 평균적으로, 자녀양육비를 지불하는 비양육 부모의 비율은 프로그램 참여집단이 비참여 집단보다 약 22% 높았다.

표 1. 뉴욕주의 시범사업 효과성 평가결과

구분	프로그램 참여자	프로그램 비참여자	차이
프로그램 참여 후 임금변화		-	
1분기 후	\$1,338	\$1,135	\$203 **
2분기 후	\$1,444	\$1,165	\$279 ***
3분기 후	\$1,435	\$1,212	\$224 **
4분기 후	\$1,290	\$1,009	\$280 ***
프로그램 참여 후 고용률 변화			
1분기 후	42.4%	33.1%	9.3% ***
2분기 후	40.7%	31.4%	9.3% ***
3분기 후	37.3%	30.0%	7.3% ***
4분기 후	31.8%	25.1%	6.7% ***
프로그램 참여 후 자녀양육비 지출액			
1분기 후	\$420	\$341	\$79 ***
2분기 후	\$422	\$319	\$103 ***
3분기 후	\$438	\$314	\$123 ***
4분기 후	\$567	\$368	\$198 ***
프로그램 참여 후 자녀양육비 지출률			
1분기 후	50.3%	41.8%	8.4% ***
2분기 후	52.2%	44.0%	8.2% ***
3분기 후	52.5%	43.1%	9.5% ***
4분기 후	54.5%	44.7%	9.8% ***

주: ** p <.01, *** p<.001

자료: Lippold & Sorensen(2011). *Strengthening Families Through Stronger Fathers: Final Impact Report for the Pilot Employment Programs*. Urban Institute 재구성.

4. 본 사업의 프로그램 실시현황과 평가방법

시범사업과 그 평가결과를 토대로 뉴욕시에 서는 본 사업을 추진하고 있다. 2012년 현재 실시되고 있는 사업을 중심으로 프로그램 실시현황 및 평가방법을 살펴본다.

1) 2012년도 프로그램 개요

‘비양육 아버지 대상 사례관리프로그램(Fatherhood Initiative Program)’은 시범사업 결과를 토대로 확대되었으며, 현재 뉴욕시는 청소년·지역사회개발국(Department of Youth & Community Development, DYCD)이 중심이 되어 18개 서비스기관을 통해 다양한 서비스를 제공하고 있다. 현재 이 프로그램의 초점은 비양

육 아버지들(non-custodial fathers)이 그들의 자녀들과의 유대감을 재형성하고, 궁극적으로는 정서적(emotionally), 경제적(financially)으로 자녀들의 양육에 참여(involve)하는 데 있다.³⁾

본 프로그램의 예산은 2012년 회계연도를 기준으로 연간 약 \$3.1 Million이 집행되었으며, 뉴욕시(市)의 5개 행정구(Borough)에 있는 16개 비영리 기관(Non-Profit Organization)이 총 18가지 서비스를 제공하고 있다. 이 중 10개 서비스는 16~24세 연령층의 젊은 아버지(Young Fathers)를 대상으로 한 서비스이고, 8개 서비스 중 5개 서비스는 24세 이상의 아버지를 대상으로 하고 있으며, 3개 서비스는 과거 수감자를 대상으로 하고 있다.⁴⁾

2) 프로그램 제공기관 및 인력

본 프로그램은 사례관리 뿐만 아니라 ‘프로그램 코디네이터’와 함께 직접 서비스를 제공한다. 서비스는 클라이언트의 연령과 제반 특성을 고려하여 대상을 세 가지 범주로 구분하여 제공된다. 즉, 16~24세 연령층의 젊은 아버지(Young Fathers) 대상 서비스, 24세 이상의 아버지 대상 서비스, 과거 교정기관에 수감되었던 아버지 대상 서비스 등으로 구분하여 클라이언트의 특성에 맞는 서비스를 직접 제공한다.

프로그램의 구체적 내용을 살펴보면, 양육기

술교실(Parenting skills classes), 개인 및 가족상담(Individual and family counselling), 명상과 갈등 해결 훈련(Meditation and conflict resolution training), 자녀양육비 관련 지원(Assistance with Child Support)과 자녀방문 주선(Child visitation), 아버지 대 아버지 멘토링(Father to father mentoring), 고졸학력인정 검정시험(General Education Development, GED)과 비영어권자를 위한 영어교육(English for Speakers of Other Languages, ESOL) 연계, 고용상담 및 연계(Employment counselling and referrals) 등으로 구성되어 있다.⁵⁾

뉴욕시의 18개 프로그램 제공기관은 주로 사회복지관, 법원 등으로, 이들 기관은 공통적으로 연간 약 120명의 클라이언트가 참여하는 것으로 계획되어 있으며, 모든 Fatherhood sites에는 공통적으로 2명의 사례관리자(case manager)가 배치되어 있다. 서비스 예상 인원과 사례관리자 배치 현황을 고려하면, 1명의 사례관리자가 연간 총 60여 사례, 분기별 약 15~20여 사례를 관리한다.⁶⁾

프로그램 제공기관 중 하나인 미드타운 커뮤니티 법원(Midtown Community Court)은 ‘비양육 아버지 대상 사례관리프로그램(Fatherhood Initiative Program)’을 D-UP(Dads United for Parenting)으로 재명명하여 프로그램을 제공하고 있다. 사업 운영주체의 특성상 법원명령으로

3) 뉴욕시(NYC)의 청소년·지역사회개발국(DYCD) 홈페이지(http://www.nyc.gov/html/dycd/html/family_support/fatherhood_initiative.shtml)의 내용을 재구성하였음.

4) New York City(NYC) Department of Youth & Community Development(DYCD)(2012), *Annual Report 2011*.

5) 뉴욕시(NYC)의 청소년·지역사회개발국(DYCD)에서 집필자에게 제공한 ‘Fatherhood Initiative’ 소개자료(비공개자료)를 토대로 하였음.

6) 뉴욕시(NYC)의 집필자가 청소년·지역사회개발국(DYCD)의 서비스 담당자인 Mr. Mike Bobbitt과의 인터뷰를 토대로 하였음.

인한 비자발적 클라이언트가 주류를 이루고 있지만 자발적인 참석도 가능하다.⁷⁾ D-UP은 평균 4개월간 진행되며, 1명의 프로그램 코디네이터, 2명의 사례관리자, 1명의 사회복지사(Social worker), 2명의 교육 코디네이터(Education Coordinator)가 전담 팀을 이루어 서비스를 제공한다. 사례 관리자는 사회복지 석사학위(MSW)를 가지고 실무 경력이 2년 이상인 경우가 대부분으로 사례관리자의 전문성이 매우 높으며, 본 프로그램만을 전담으로 담당하여 업무의 집중도 또한 높은 것으로 판단된다.

D-UP 참여자들에게는 프로그램 참여기간 동안에 교통카드(Metro-card), 프로그램 당일 중식 및 다과 제공(Free Lunch and Snack), 그리고 컴퓨터 및 인터넷 이용 등의 편의가 제공된다. 그러나 소득 지원(Income Support)과 복지급여 등의 혜택은 제공되지 않는다. D-UP의 서비스 커리큘럼은 다른 17개 기관에서 실시하는 '비양육 아버지 대상 사례관리프로그램'과 전반적으로 유사하나, 자녀양육비, 친권, 자녀방문과 관련된 가정법원에서의 처리절차 지원(Support navigating Family Court, including

assistance with Child Support, custody, and visitation) 등의 개별화된 서비스의 제공과 뉴욕 내의 다양한 민간영역과의 파트너십⁸⁾을 통한 취업알선의 적극적 제공이라는 특징을 가지고 있다.⁹⁾

3) 2012년도 프로그램의 효과성 평가 방법

'비양육 아버지 대상 사례관리프로그램'은 사례관리의 전 과정을 웹(Web) 기반의 데이터베이스를 통하여 관리된다. 데이터베이스에는 주로 양적 정보, 즉 계량화된 클라이언트의 목표 성취 정도 등의 정보를 관리하고, 상담 기록 등의 질적 자료는 서류화하여 각각의 '사례 파일(case file)'에 보관한다. 청소년·지역사회개발국(DYCD)은 데이터베이스 및 클라이언트의 사례 파일을 활용하여 평가 시에는 사례관리 목표 달성 여부 점검을, 감사 시에는 실제 사례관리가 이루어지는지의 여부 등을 확인하고 있다.¹⁰⁾

평가지표는 고용·경제활동, 범죄예방 및 재발방지, 가족관계향상, 자녀양육비 납부 등과 관련한 25개 지표를 토대로 매년 서비스의 효과

7) D-UP에 실제 참여하고 있는 다수의 클라이언트는 이혼 후 법원에서 자녀양육비 명령(Child Support Order)을 받아 양육한부모(Custodial parents)에게 자녀양육비를 지불해야 함에도 불구하고 이를 지불하지 않은 아버지들이었음. 미드타운 커뮤니티 법원의 서비스 책임자인 Mr. Bo Twiggs에 의하면, 클라이언트의 약 95%가 자녀양육비 비지급에 따른 서비스 참여명령에 의한 비자발적 참가 대상자들이며, 나머지 5% 정도만이 자발적으로 서비스에 참석하고 있다고 하였음.

8) D-UP프로그램은 비영리기관인 Time Square Alliance(뉴욕 중심부인 타임스퀘어의 환경미화, 안전관리 등을 담당하는 비영리기관) 및 Apple bee(미국 내 유명 레스토랑 체인), Central parking systems(주차관리업체) 등과의 파트너십과 협약을 맺고 적극적인 취업 기회를 알선하고 있었음.

9) D-UP프로그램의 내용은 미드타운 커뮤니티 법원(Midtown Community Court) 홈페이지(<http://www.courtinnovation.org/dads-united-parenting>)와 집필자가 법원 내 서비스 책임자인 Mr. Bo Twiggs와의 인터뷰 내용을 토대로 작성하였음. Mr. Bo Twiggs는 미국 주 정부에서 인가한 전문 사회복지사 자격증인 LMSW소지자이다. LMSW는 일정기간 이상의 실무 경력과 자격시험을 통해 획득할 수 있음.

10) 집필자가 뉴욕시(NYC)의 청소년·지역사회개발국(DYCD)의 서비스 담당자인 Mr. Mike Bobbitt과의 인터뷰를 토대로 작성하였음.

성을 측정한다.¹¹⁾ 보다 구체적인 내용은 <표 2>에 제시된다.
평가 지표는 프로그램의 주 목적인 비양육 부

모의 양육비 지불 및 자립 능력 향상에 맞게 고용·경제활동, 범죄예방 및 재발방지, 자녀양육비 납부, 가족관계 향상 관련 성과(outcome)를

표 2. 뉴욕시 DYCD의 프로그램 효과성 평가 지표

영역	지표 및 평가기준	
	지표	평가 및 확인방법 ¹⁾
고용·경제활동 관련	실업상태에서 벗어나 고용됨 (obtained a job)	고용확인서 (Letter of Acceptance from an employer)
	90일 이상의 취업기간 지속 (maintained a job for at least 90 days)	-
	소득증가	-
	고교 학력과 준하는 교육과정 이수 (GED certificate or diploma)	학력인정서 혹은 졸업증(certificate or diploma)
	안전하고 유지 가능한 주거환경 (obtained safe and affordable housing)	-
	건강보험 (health care service) 소지여부	보험카드 혹은 확인서
	정부에서 제공하는 근로장려세제 (EITC) 등에 지원할 수 있는 자격요건 획득	세금정산(Tax refund) 증빙
	자산형성저축 개설여부	저축계좌등록신청서
범죄예방 및 재발방지	위기발발 행동(risk taking behavior; 임신, 마약 복용, 갭단에 소속 등) 감소	-
	범죄 행위 감소	체포기록 등 확인
가족관계 향상관련	자녀양육기술(Parenting skill) 향상	-
	가족기능기술(Family functioning skills) 향상	-
	자녀양육부모와의 접촉	-
	자녀양육부모의 프로그램 참여	-
	자녀양육부모와 동거를 자발적으로 동의 (Co-parent entered into voluntary agreements)	-
	자녀양육부모와 혼인(gets married)	-
	법적으로 부권(paternality) ²⁾ 을 확립	종결 설문지를 통해 확인
	자녀를 방문한 횟수의 향상정도	-
	공동자녀양육권(joint custody) 획득	종결 설문지를 통해 확인
	단독자녀양육권(sole custody) 획득	종결 설문지를 통해 확인

11) 뉴욕시(NYC) 청소년·지역사회개발국(DYCD)(2012). 내부자료.

〈표 2〉 계속

영역	지표 및 평가기준	
	지표	평가 및 확인방법 ¹⁾
자녀양육비 (Child Support) ³⁾ 납부	자녀양육비 납부 기록	-
	자녀양육비 납부액의 증가	-
	현재 자녀양육비를 납부하고 있음	-
	자녀양육비행국(OCSE) ⁴⁾ 의 양육비 조정 동의	-
연계서비스 제공	기타서비스(법원 등)로의 연계여부	-

주: 1) 평가방법(확인방법)만이 공란인 경우, 사례관리자의 사례관리 기록지 등 질적 자료를 통해 확인함.
 2) 부권의 확립은 혼인상태와 관계없이 법적으로 자녀의 양육비를 지불해야 하는 책임을 가짐을 의미함.
 3) 미국의 자녀양육비(Child Support)는 '이혼에 대한 부모의 책임유무에 관계없이 법원이 제반 요소들을 고려하여 자녀를 양육할 의무가 있는 부모 중 일방 또는 쌍방에게 자녀의 양육을 위해 지급하도록 명령한 금액'을 의미함¹²⁾.
 4) Office of Child Support Enforcement의 약자(acronym)임.
 자료: '뉴욕시(NYC) 청소년·지역사회개발국(DYCD)(2012). 내부자료' 재구성

중점적으로 보고 있으며, 과정 평가지표로 법원 등으로부터 프로그램을 연계했는지를 살펴보고 있다. 이를 통해 본 프로그램의 평가지표가 목표에 맞게 설정되었다고 판단된다.

5. 시사점

미국 뉴욕시에서 제공되고 있는 '비양육 아버지 대상 사례관리프로그램'이 제대로 된 사례관리를 위해 노력하고 있는 한국사회에 시사하는 점을 다음과 같이 다섯 가지로 제시한다.

첫째, 사회복지의 꽃이라 할 수 있는 사례관리의 특성상 전문 사례관리가 이루어질 수 있는 조직 및 인력이 요구된다. 즉, 사례관리프로그램 제공기관에는 반드시 전담 사례관리자가 배치되어야 하고, 가능하다면 전담 사례관리팀이 있어야 한다. 또한 사례관리자 1인당 적정수

준의 사례가 배당되어야 하는데, 약 20사례가 유지될 수 있도록 업무량을 조정하는 것이 바람직하다. 물론 사례가 종결되면 새로운 사례를 추가로 담당할 수 있도록 한다. 과도한 업무량은 집중력을 저하시키고, 효과를 낮추어 결과적으로 사례관리의 목표달성을 어렵게 하기 때문이다.

둘째, 모든 사례관리자료는 Database화하여 사례관리 추진과정의 체계를 강화하여야 한다. 그럼으로써 서비스 내용 및 유형의 다변화, 서비스의 조정·보완, 연계기관의 효율적 관리, 목표달성 및 성과 관리 등에서 시간절약, 체계적 분석, 효과 및 효율 증대가 가능할 것이다.

셋째, 사례관리프로그램의 평가에서는 사례관리 자체 또는 사례관리 과정도 중요하지만 무엇보다도 성과평가를 중요시해야 한다. '비양육 아버지 대상 사례관리프로그램'의 시범사업 평가와 본 사업에 대한 뉴욕시의 평가에서 알

12) 김승권 외(2011). 자녀양육비 가이드라인 마련 연구. 여성가족부·한국보건사회연구원.

수 있듯이 무엇보다도 ‘프로그램의 궁극적 목적이 성취되었는가?’에 대해 평가를 핵심으로 하고 있다. 이는 사례관리 평가에서 몇 개의 사업을 계획하고 추진하였는지, 몇 개의 서비스 연계를 하였는지, 사례회의는 몇 회나 하였는지 등 사업추진과정에 초점을 두고 있는 우리나라의 경우와는 매우 대조적이다. 사례관리는 프로그램의 목적을 효과적으로 성취하기 위한 방법론이지, 절대 그 자체 또는 제공 과정이 목표가 될 수 없다. 물론 목적을 성취하기 위해서는 계획과 제공과정이 미흡해서는 안 된다. 그렇지만 계획과 제공과정에 핵심이 되어서는 안 되며, 프로그램의 목적달성이 핵심으로 다루어져야 한다.

넷째, 사례관리의 효과는 일정기간의 서비스 제공 후에 서서히 나타나는 경향이 있으므로 사례관리는 성급하게 효과성을 측정하기 보다는 최소 6개월 후에 측정하는 자세가 필요하다. 고도화된 사회 복지 방법론인 사례 관리(case management)는 질적 방법론으로 그 효과성이

단기에 나타나지 않는 제한점이 있기 때문이다. 물론 사례관리 대상자의 특성에 따라서는 단기간에 효과가 나타날 수도 있지만 대부분의 경우는 경제적, 정서심리적, 교육적, 가족 및 사회관계 측면이 모두 고려되거나 모든 측면에서 변화를 유도해야 하기 때문에 성과를 단기간에 거양하기는 어렵다.

다섯째, 지역사회 중심으로 사례관리기관의 통합화 및 일원화가 필요하며, 통합이 어려울 경우 명확한 역할분담이 이루어져야 한다. 현재 우리나라에서 사례관리는 공공영역과 민간영역에서 독립적으로 이루어지고 있어 지역사회(시·군·구) 중심으로 보면 중복적으로 이루어지고 있는 것이다. 또한 재정측면에서 보면, 공공기관, 민간복지기관, 공공의 지원에 의한 민간복지기관으로 다원화 되어 있다. 이와 같은 비효율적 체계는 조속히 개선되어야 할 것이며, 단일기관으로 통합화(일원화)하거나 아니면 사례관리대상자 기준으로 공공과 민간의 역할분담을 명확히 할 필요가 있다. 보건복지