

# 공공기관 사례관리 담당자의 소진 영향요인: 사례관리 담당 사회복지공무원-통합사례관리사 비교

박 윤 경<sup>1</sup> | 신 유 선<sup>2</sup> | 백 민 소<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> 충주시청

<sup>2</sup> 건국대학교

\* 교신저자: 백민소 (mpaek@kku.ac.kr)

## 초 록

본 연구의 목적은 공공기관 사례관리 담당자인 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진 영향요인을 직군별로 살펴보고 소진 예방을 위한 대안을 제시하는 데 있다. 전국 시군구 및 읍면동 단위 행정기관에 근무하는 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사를 대상으로 온라인 설문을 실시하였으며 최종적으로 238건의 사례를 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회복지공무원의 소진은 통합사례관리사보다 통계적으로 유의한 수준에서 높은 것으로 나타났다. 둘째, 직무요구와 소진의 관계에서 사회복지공무원의 역할 갈등, 통합사례관리사의 역할 모호와 역할 과다는 소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 대처자원과 소진의 관계에서 사회복지공무원의 직무 열의, 통합사례관리사의 직무 열의와 자아 탄력성은 소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공공기관 사례관리 담당자의 소진에 영향을 미치는 요인은 직군에 따라 다른 것으로 나타났는데 이는 직무요구를 낮추고 대처자원을 강화하여 소진을 예방할 수 있는 방안이 직군별로 다르게 모색되어야 함을 시사한다.

**주요 용어:** 사례관리, 사회복지공무원, 통합사례관리사, 소진, 직무요구-자원 모델

## 알기 쉬운 요약

**이 연구는 왜 했을까?** 사례관리란 복잡적이고 만성적인 욕구가 있는 클라이언트를 대상으로 당사자 중심의 통합적인 사회복지서비스를 제공함으로써 그들의 삶의 질 향상을 도모하는 사회복지 실천 방법이다. 사례관리자는 사례관리의 핵심적인 구성요소로서 이들의 소진은 사례관리 수준과 질 저하에 영향을 줄 수 있다. 그동안 충분한 연구가 이루어지지 않았던 공공기관 사례관리 담당자의 소진 영향요인을 파악함으로써 이들의 소진 대응과 예방을 위한 대안을 제시하고자 하였다.

**새롭게 밝혀진 내용은?** 공공기관 사례관리 담당자인 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진에 영향을 미치는 요인에는 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 두 직군은 함께 사례관리 업무를 수행하고 있지만 서로 다른 종사상의 지위를 이유로 직무환경과 대처자원에 대해 다른 인식을 가질 것이며 이는 소진에 미치는 영향에도 차이를 가져올 것으로 예상하였다. 이러한 가설은 연구를 통해 검증되었다.

**앞으로 무엇을 해야 하나?** 공공기관 사례관리 담당자의 직군에 따라 직무환경 개선 및 내재적 동기 부여 강화를 위한 제도적·정책적 방안을 마련해야 한다.

■ 투 고 일: 2022. 07. 31.

■ 수 정 일: 2022. 10. 21.

■ 게재확정일: 2022. 11. 08.

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

소진은 의료·교육·사회복지와 같이 직접 사람들을 상대하는 휴먼서비스 종사자에게서 주로 나타나는 현상으로(유성은, 정원희, 강보미, 2020, p.141; Schaufeli & Buunk, 2003, p.398), 클라이언트와 밀접한 관계를 유지하며 서비스를 제공하는 사회복지종사자는 상당한 수준의 소진을 경험하는 것으로 알려져 있다(최지선, 2016, p.180; Wandling & Smith, 1997, p.124). 특히 사례관리 담당자는 만성적이고 복합적인 욕구를 가지고 있는 클라이언트를 돕는 과정에서 다양한 역할을 통합적으로 수행하기 위한 직무역량의 요구로 인해 소진을 경험할 가능성이 높다(진재찬, 유서구, 2017, p.408). 소진은 신체적·정신적 건강은 물론 직무만족, 이직 등에 부정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(이선우, 박수경, 2019; Green, Miller & Aarons, 2013; Lizano, 2015; Prosser, Johnson, Kuipers, Szmukler, Bebbington & Thronicroft, 1997). 사례관리자는 사례관리의 가장 핵심적인 구성요소이며(최지선, 2017, p.30), 사례관리 수행 수준과 질은 사례관리자 개인의 능력 및 전문성에 의해 좌우되는 경우가 많다(최지선, 2014, p.62; Scharlach, Giunta & Kelly Mills-Dick, 2001, p.5). 따라서 사례관리자의 소진에 대한 지속적인 관심이 필요하다.

사회복지 영역에서 사례관리가 주목받는 이유는 다양하고 복합적인 욕구를 가진 클라이언트에게 당사자 중심의 통합적인 서비스를 제공함으로써 서비스 간 단절과 중복을 예방할 수 있는 효과적이고 효율적인 실천 방법으로 인식되고 있기 때문이다. 한국에서는 1990년대 초부터 민간 영역을 중심으로 노인 복지, 장애인 복지, 아동·청소년 복지 등 다양한 분야에서 사례관리가 주목받기 시작했다. 공공영역의 사례관리는 2010년에 처음 도입되었으며 사례관리 업무를 전담할 민간 전문인력인 통합사례관리사를 채용하기 시작했다. 2012년에는 전국 시군구에 희망복지지원단이 설치되면서 통합사례관리 사업이 본격적으로 실시되었다. 이후 공공 사례관리 체계는 지자체의 맞춤형 복지전달체계 및 현장 밀착형 공공복지서비스 제반 기반을 구축하기 위해 꾸준히 변화하였다. 2016년에는 읍면동에 맞춤형복지팀이 신설되었으며 2018년에는 찾아가는 보건복지서비스가 전국 읍면동으로 확대·시행되면서

사회복지공무원을 대거 확충하였고 통합사례관리사도 일부 읍면동에 배치되고 있다(보건복지부, 2021, p.4).

공공 사회복지 전달체계의 변화는 조직개편과 더불어 업무 수행 인력의 역할 변화를 의미하며 역할변화는 업무의 내용과 범위는 물론 업무 수행의 질적 변화까지 포함한다(김이배, 2016, p.2). 사회복지공무원의 경우 기존에는 주로 복지행정 업무를 담당해 왔지만 2017년 전달체계 개편 이후 읍면동 찾아가는 보건복지팀의 기능이 강화되면서 사례관리 업무를 추가적으로 담당하게 되었고(보건복지부, 2016, p.16), 이에 높은 수준의 사례관리 실천 역량이 요구되고 있다. 또한 시군구 희망복지지원단에 배치된 통합사례관리사의 경우 기존 업무인 사례관리와 보건복지상담센터(129) 이관콜 업무 외에 찾아가는 보건복지전담팀(맞춤형복지팀) 사례관리 담당 공무원을 대상으로 역량 강화교육 및 슈퍼비전 제공, 컨설팅 참여 등 전문성이 요구되는 업무를 수행하고 있다. 또한 ‘안전(학대, 폭력, 방임)과 ‘정신건강(중독, 정신질환 고립 등)’ 문제를 포함한 긴급·위기가구의 고난도 사례를 전담하게 되었다(보건복지부, 2021 p.27). 읍면동에 배치된 통합사례관리사의 경우도 고난도 사례를 포함한 사례관리 업무뿐만 아니라 찾아가는 복지상담 및 복지사각지대 발굴 등의 업무를 추가적으로 수행하고 있다.

공공 사례관리 전달체계 개편은 사회복지공무원과 통합사례관리사의 직무환경과 업무의 양적, 질적 변화를 가져왔으며 이로 인해 사회복지공무원과 통합사례관리사는 새로운 직무스트레스에 직면하고 있다. 사회복지공무원은 공공복지 영역의 확대와 빠르게 변화하는 사회복지정책 대응을 위한 전문성 확보를 끊임없이 요구받고 있다(윤정혜, 2020, p.292). 그럼에도 불구하고 사례관리업무를 담당하게 된 사회복지공무원은 사례관리 분야의 기본적인 개념조차 모른 채 업무에 투입되었고(이정희, 김창희, 2018, p.166), 사례관리 수행과정에서 전문성 및 역량 부족을 자각하게 되면서 이전보다 더 높은 소진을 경험하고 있다(이정희, 김창희, 2018, pp.159-160). 통합사례관리사의 경우 사례관리 수행과정에서 클라이언트로부터 인한 폭력과 사망 경험 등으로 외상후 스트레스 및 소진이 높은 수준이며(최지선, 2017, p.33), 지자체 소속임에도 고용상 불안정한 지위로 전달체계 개편과 같은 조직 변화에 민감한 직무환경에 놓여 있다(최지선, 2017, p.31). 또한 전달체계 개편 이후 공무원과 함께 사례관리 업무를 하게 되면서 역할과 정체성에 더욱 혼란을 느끼고 있으며(최지선, 2021, p.49), 위

기 개입과 긴급대응이 많은 고난도 사례를 전담하게 되어 소진을 경험할 가능성이 이전보다 높아졌다.

사례관리와 관련된 연구들은 주로 공공보다는 민간 영역에 집중되어 있었으며 공공 부분 사례관리에 관한 연구들에서도 수행 인력에 대한 관심은 미미한 편이다. 사회복지공무원과 통합사례관리사에 대한 기존의 연구들은 주로 역할수행(김이배, 2016; 김학영, 서규동, 2017; 이정희, 김창희, 2018), 전달체계 개편(김이배, 2014; 민소영, 2019; 2021), 직무수행 어려움 또는 업무부담(이정희, 김창희, 2017; 김성근, 2017), 직무역량(최지선, 2014; 최지선, 2021)에 관한 연구가 대부분이며 소진에 관한 연구는 소수에 불과하다. 소진에 관한 연구들의 경우도 주로 사회복지공무원을 대상으로 이루어졌으며(남길우, 이흥직, 2015; 박종주, 김희년, 2017; 서문진희, 2011; 선수경, 임현승, 강성욱, 2012; 염영배, 장인봉, 2012; 최정숙, 2014) 통합사례관리에 관한 연구(박나원, 2019; 최지선, 2016; 2017)는 매우 제한적인 상황이다. 특히 전달체계 개편 이후(2017년) 연구도 드물게 진행되었는데 공공 부문 사례관리의 중요성이 커지고 공공 사례관리자의 역할이 점차 확대됨에 따라 이들에 관심을 둔 연구가 필요하다. 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사는 함께 사례관리 업무를 수행하고 있지만 서로 다른 종사상의 지위(김철주, 2021, p.579)로 인해 이들 집단에 요구되는 역할기대가 다르고 사례관리 전문성의 차이로 인해 서로 다른 양상의 소진을 경험하고 있을 것으로 보인다(이한우, 2020, p.5). 또한 직무환경에 대한 인식과 가치, 직무스트레스에 대한 개인의 대처자원 등 이들의 특성과 환경, 자원 등에 상당한 차이가 존재할 것으로 예측된다. 이에 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진을 각각 분석함으로써 각 직군의 소진과 영향요인의 다른 특성을 파악하고 향후 직군에 따른 직무환경 개선을 위한 방안을 구체적으로 제시하고자 한다.

본 연구는 공공기관에서 사례관리를 수행하는 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진 수준과 소진 영향요인을 직무요구-자원 모델을 적용하여 파악하였다. 이를 통해 전달체계 개편(2017) 이후 변화된 직무환경에서 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진 영향요인이 무엇인지 파악함으로써 소진 수준을 낮추고 예방할 수 있는 대안을 직군별로 제시하고자 한다. 연구 목적 달성을 위한 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진 수준은 어떠한가?

둘째, 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사의 일반적 특성, 직무환경(직무요구, 직무자원), 대처자원에 각각 어떠한 영향을 미치는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 소진

소진의 정의는 학자들마다 조금씩 다르게 정의되어 왔지만 대부분의 정의에서 소진은 '지속적인 직무 스트레스의 결과로 인한 신체적·정신적·정서적인 고통의 상태를 의미한다(김요섭, 조한라, 2019, p.79; Maslach & Jackson, 1981, p.99). 소진은 주로 사회복지, 상담, 교육 등과 같이 다수의 사람을 대상으로 직접 서비스를 제공하는 대인서비스 직종의 종사자에게서 나타나며(이선우, 박수경, 2019, p.78) 개인과 조직간 복잡한 상호작용의 결과로 발생한다(Green, Albanese, Shapiro & Aarons, 2014, p.43). Lizano(2015)의 체계적 문헌 검토에 따르면 상당수의 연구에서 대인서비스 종사자의 소진은 신체적·정신적 건강에 영향을 미치는 것으로 보고되었으며 직무만족(이선우, 박수경, 2019; Prosser, Johnson, Kuipers, Szmukler, Bebbington & Thronicroft, 1997), 이직(Green, Miller & Aarons, 2013)등에도 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 사회복지서비스의 질과 안정성에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 심각한 문제로 지적된다(Kim, Ji & Kao, 2011, p.258).

소진 상태는 자신과 연관되어 있는 사람들과 역할로부터 멀어지려고 하며(Cherniss, 1980; 류주연, 손유경, 2017, p.69)에서 재이용) 결국에는 자신에 대한 가치를 절하하는 것으로 나타나는데(류주연, 손유경, 2017, p.69), Maslach & Jackson(1981, p.99)은 이러한 현상을 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세 가지 요인으로 개념화하였다. 감정고갈(Emotional exhaustion)은 과도한 심리적·신체적 부담으로 에너지가 결핍되고 개인의 정서적 자원이 고갈되어 자신의 업무를 감당하기 어려운 상태를 말한다(박나원, 2019, p.17). 비인격화(depersonalization)는 정서적으로 탈진된 감정에서 벗어나기 위해 업무 수행과정에서 심리적으로 거리를 두게 되는 것을 의미하며(이명신, 2004, p.8), 클라이언트에 대한 비인격화는 클라이언트를 존중받아야 할 한 인격체로 대하기보다는

처리해야 할 민원으로 대하는 비인간적인 태도로 볼 수 있다 (이은희, 김경호, 2008, p.170). 성취감 저하(reduced personal accomplishment)는 정서적 탈진과 비인격화를 경험하는 과정에서 나타나는 부정적인 자기평가로 “사기 저하, 허탈, 생산성 감소, 무능력한 대응에 따른 업무능력 저하의 결과”를 의미한다(Maslach & Jackson, 1981, p.100).

## 2. 직무요구-자원 모델과 소진

직무요구-자원 모델(Job Demand-Resources Model)은 Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli(2001)이 처음 소개하였으며 소진의 발생원인과 그 과정을 설명하는 모델이다(심선경, 2017, p.172). 직무요구-자원 모델은 모든 직무를 포괄하며 때로는 조직적 특성에 맞게 조정이 가능한 장점을 가진다(Schaufeli, 2017, p.120). 이 모델은 소진의 원인을 높은 직무요구에 대한 직무자원의 부족(김우호, 2017), 즉 직무요구와 자원의 불균형에 있다고 설명한다. 이 이론은 조직구성원의 소진에 있어 업무 특성과 조직의 지원을 고려한다는 점에서 의미가 있다(심선경, 2017).

직무요구는 신체적·심리적 노력이 지속적으로 요구되는 직무환경 및 자극을 의미한다(Bakker & Demerouti, 2007, p.312). 직무요구가 반드시 부정적인 것은 아니지만 그러한 요구를 충족시키기 위한 노력은 직무 스트레스와 직결되어(이재무, 2017, p.137) 소진과 같은 부정적인 반응을 이끌어내는 요인으로 작용한다(Schaufeli & Bakker, 2004, p.296). 아동그룹홈 종사자의 업무량 과다와 역할 모호성(이상정, 황정하, 2020), 노인복지기관 종사자의 역할 과부하와 부정적 고객 관계(김영희, 이태근, 2020), 장애인복지관 사회복지사의 역할 과부하, 역할 모호(김우호, 2017), 미국 캘리포니아 공공 정신 건강 서비스 제공자의 역할 모호, 역할 충돌, 역할 과부하, 변혁적 리더십(Green, Albanese, Shapiro & Aarons, 2014), 사회복지사의 역할 갈등(Zhang & He, 2022) 등이 소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 이러한 연구들을 통해 높은 직무요구가 소진의 증가를 야기하는 것을 알 수 있다.

직무자원은 직무 스트레스와 같은 부정적인 영향을 적절히 감소시켜 주고 조직구성원이 직무요구에 효과적으로 대처할 수 있도록 기능적인 역할을 하는 요인이다(Demerouti,

Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001, p.501). 직무자원은 직업의 물리적·심리적·사회적 또는 조직적 측면에서 업무 목표를 달성하는 데 도움이 되고 일자리 수요와 관련된 물리적 및 심리적 비용을 줄여주며 개인의 성장과 학습, 개발을 촉진하는 자원을 의미한다(Bakker & Demerouti, 2007, p.312). 아동그룹홈 종사자의 슈퍼비전(이상정, 황정하, 2020), 장애인복지관 사회복지사의 직무 자율성, 기술다양성(김우호, 2017), 사회복지사들의 역할 자율성(Zhang & He, 2022) 사회복지직공무원의 보상(남길우, 이홍직, 2015) 등이 소진에 부(-)적인 영향을 미치는 것이 보고되었다. 이러한 결과를 통해 직무자원의 부족이 소진의 증가를 야기함을 알 수 있다.

## 3. 대처자원과 소진

같은 직무요구와 환경에 처하더라도 소진의 경험 여부나 정도에는 차이가 존재하는데 이러한 현상의 원인은 대처자원(Coping resources)으로 설명할 수 있다. Lazarus & Folkman(1984)은 대처의 정의를 내·외적 환경의 요구로 인해 받는 스트레스의 영향을 극복하기 위한 인지적·행동적 노력이라고 하였다(문희, 2010, p.342에서 재인용). 대처자원이란 이러한 인지적·행동적 노력과 관련된 개인적 태도 및 능력 또는 사회 관계적 자원을 의미한다. 선행연구를 통해 소진과의 관계가 검증된 대처자원의 예로는 사회적지지(안보배, 박세영, 2014; 양은옥, 구미옥, 2019), 자아 탄력성(박현주, 김봉환, 2010; 박희현, 오숙경, 2013; 안보배, 박세영, 2014), 조직공정성(박상언, 김민용, 2006), 직무 열의(김경숙, 2022; 김영희, 이채영, 2016; 이재무, 2017; 장미영, 2020) 등이 있으며 이들은 모두 소진에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 특히 직무 열의는 결근과 이직의 감소 및 낮은 소진과 유의한 상관관계를 가진다고 밝혀진 바 있다(Schaufeli & Bakker, 2004; 이채영, 2015). 자아 탄력성은 변화하는 환경 및 내적, 외적 환경에서 오는 스트레스에 유연하게 대처하고 성공적으로 적응할 수 있는 능력을 의미한다(Block & Block, 1980; 여선영, 2005). 자아 탄력성이 높은 사람은 스트레스를 긍정적으로 대처하고 회복 시간이 짧아 스트레스의 축적으로 인한 소진을 예방할 수 있는 것으로 알려져 있다(안보배, 박세영, 2014).

#### 4. 일반적 특성과 소진

소진에 영향을 미치는 일반적 특성을 검증한 경험적 연구들에 따르면 성별(조한라, 김준수, 여영훈, 2019, p.13), 연령(김홍철, 2016, p.15; 남현주, 이현지, 2016, p.19), 학력(김홍철, 2016, p.15; 박나원, 2019, p.57; 김영희, 이채영, 2016, p.280), 혼인 유무(박나원, 2019, p.59), 월수입(유성은, 정원희, 강보미, 2020, p.146), 근무경력(강중수, 2012, p.220; 김보미, 2020, p.222), 근무지역(박나원, 2019, p.59) 등이 소진 영향요인으로 보고되었다. 반면 사회복지 전공유무와 기관 운영형태(유성은, 정원희, 강보미, 2020, p.146), 클라이언트 수, 전공 여부, 자격증 등급(이형렬, 송경민, 2010, p.191) 등은 소진에 영향을 미치지 않는 결과가 보고되었다. 사회복지사의 소진 요인에 관한 메타 분석을 실시한 남희은, 진혜민, 백정원(2015, p.1052)은 전체 76개의 논문에서 공통적으로 개인적 요인의 영향력이 직무 또는 기관 특성과 같은 내·외부 요인보다 적게 나타난 것을 확인하였다. 또한 일반적 특성의 영향 유무가 연구마다 상이한 결과를 보였는데 상담원의 소진에 관한 메타 연구(강선아, 김안나, 최보영, 2020, p.18)에서도 인구통계학적 변인과 상담자 소진의 관계에 대한 연구결과가 다양한 것으로 나타났으며 일반적 특성에 따른 소진의 정도는 다른 개인 요인이나 상황 맥락에 따라 달라질 수 있다고 하였다.

### III. 연구 방법

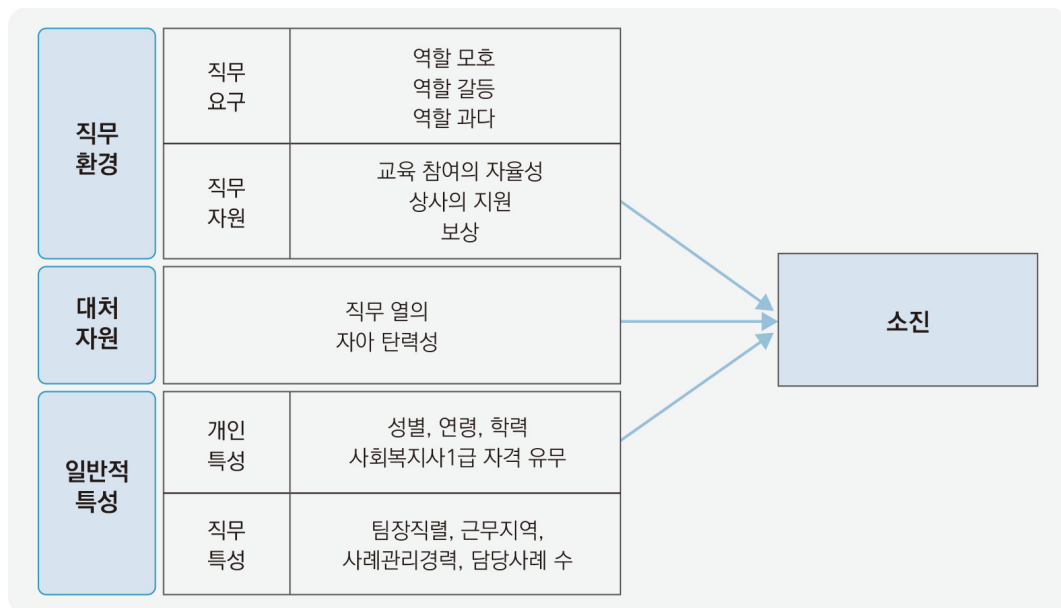
#### 1. 연구 모형

본 연구의 구체적 연구 모형은 다음과 같다. 직무요구-자원 모형을 근거로 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진에 미치는 영향요인을 검증하기 위해 연구 대상자의 직무환경(직무요구, 직무자원), 대치자원, 일반적 특성을 독립변수로 설정하였다.

#### 2. 연구 대상 및 자료 수집

본 연구의 대상은 공공기관 사례관리 수행 인력으로 전국 시군구와 읍면동 찾아가는 보건복지전담팀(맞춤형복지팀)에서 사례관리 업무를 담당하고 있는 사회복지공무원과 통합사례관리사를 연구 대상으로 하였다. 2021년 8월 17일부터 9월 26일까지 40일간 온라인 설문을 통해 자료 수집이 이루어졌고 대상자 모집 방법은 다음과 같다. 전국 시군구 희망복지지원단과 읍면동 찾아가는 보건복지전담팀(맞춤형복지팀) 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사에게 각 지자체 홈페이지를 통해 수집된 이메일을 통해 연구안내문과 온라인 설문 링크를 공유하였다. 또한, 전국 통합사례관리사 노조 밴드에 연구에 대한 홍보를 하였으며, 현재 통합사례관리사와

그림 1. 연구 모형



같은 기관에서 사례관리 업무를 담당하고 있는 사회복지공무원에게 홍보를 부탁하였다. 전국의 8,083명 모집단(사례관리 담당 사회복지공무원 7,155명, 통합사례관리사 928명; 보건복지부, 2021) 중 총 246명이 설문에 참여하였고, 이 중 242명이 설문 응답을 제출하였으며 불성실한 응답 4건을 제외한 238건을 최종 분석에 활용하였다.

### 3. 변수의 정의 및 측정

#### 가. 소진

소진은 '직무수행 과정에서 발생하는 스트레스에 대한 점진적 반응으로 감정적 고갈로 인해 사람에게 관한 관심과 업무에 대한 성취감이 결여된 상태로 정의하였다. 소진의 측정 도구는 Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli(2001)가 서비스직과 일반직을 대상으로 개발한 Oldenburg Burnout Inventory(OLBI)의 척도를 정창훈(2014)이 재구성하고 박나원(2019)이 희망복지지원단 통합사례관리사를 대상으로 수정·보완하여 활용한 척도를 사용하였다. 소진은 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하의 3가지 하위개념으로 이루어졌으며 각 4문항씩 총 12문항이며 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 분석에는 각 문항별 점수의 평균값을 사용하였다. 평균값이 높을수록 소진의 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 소진의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .82로 나타났다.

#### 나. 직무요구

직무요구는 역할모호, 역할갈등, 역할과다의 세 가지 하위요인으로 구성하였다. 역할모호는 '직무를 수행하는 과정에서 필요한 정보가 불분명하거나 불충분하여 자신의 역할에 대한 의무와 권한 및 책임이 명료하지 않은 상태로 정의하고, 역할갈등은 '개인의 욕구와 역할을 부여한 사람의 요구가 불일치한 상태로 정의하였다. 역할모호와 역할갈등의 측정 도구는 Rizzo, House & Lirtzman(1970)이 개발하였으며 이대희(2008), 이영미(2010)의 연구에서 활용된 척도를 사용하였다. 각 문항은 역할모호 3문항(예: 나는 업무 수행상 내가 갖고 있는 권한이 어느 정도인지 모른다), 역할갈등 4문항(예: 나는 둘 이상의 상사나 동료들로부터 서로 상반된 요청을 받을 때

가 있다, 나는 업무와 관계없이 불필요한 일들을 수행하고 있다)으로 구성되었으며 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정된 후 하위 요인별 점수의 평균값을 분석에 사용하였다. 역할과다는 '여러 가지 역할을 동시에 수행하고 있으며 자신의 능력을 초과하거나 직무에 대한 평가 기준이 높아 역할을 감당하지 못하는 상태로 정의하였다. 역할과다의 측정 도구는 Beehr & Newman(1978)이 개발하였으며 이대희(2008), 이영미(2010)의 연구에서 활용된 척도를 사용하였다. 총 3문항(예: 나의 업무는 목표 수준이 너무 높다)으로, 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정된 점수의 평균값을 분석에 사용하였다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 역할모호 .72, 역할갈등 .68, 역할과다 .64로 나타났다.

#### 다. 직무자원

직무자원은 김용민(2010)의 연구에서 사용된 조직풍토(조직문화가 지니고 있는 분위기)의 4가지 하위개념인 교육 참여의 자율성, 슈퍼비전, 보상, 업무 배정을 측정하였다. 설문 문항은 총 28문항으로, 교육 참여의 자율성(예: 우리 조직에서는 업무 관련 교육이나 연수, 세미나의 참여를 직원들이 스스로 결정할 수 있다), 슈퍼비전(예: 직속상사는 각종 지침이나 관계 규정의 해석, 까다로운 직무수행 시 실제적인 도움을 준다), 보상(예: 우리 조직은 내가 노력한 만큼의 보상이나 인센티브를 충분히 주고 있다), 업무 배정(예: 우리 조직은 업무 배정 시 객관적인 원칙에 따라 업무를 배정한다) 각각 7문항으로 구성되었다. 슈퍼비전은 문항의 내용을 고려하여 상사의 지원으로 명칭을 변경하여 사용하였으며, 업무 배정은 신뢰도가 낮아 분석에서 제외하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하여 각 항목별 점수를 합산한 후 평균값을 구해 분석에 사용하였다. Cronbach's  $\alpha$ 는 교육 참여의 자율성 .87, 상사의 지원 .94, 보상 .87로 나타났다.

#### 라. 대처자원

직무열의의 개념은 '직무를 수행하면서 높은 에너지를 갖고 주어진 일에 헌신적으로 임하며 몰입하는 상태로 정의하였다. 직무열의에 대한 측정 도구는 Schaufeli, Bakker & Salanova

(2003)의 Utrecht Work Engagement Scale-9 (UWES-9) 진단 도구를 사용하였다. UWES-9 척도는 UWES-17 척도의 단축 버전으로 직무 열의를 측정하는 척도 중 타당성이 검증된 척도(Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006; 이은영, 서효정, 장영균, 2020 재인용)로 총 9문항이다. 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였고, Cronbach's  $\alpha$ 는 .94로 매우 높은 수준이었다. 자아탄력성의 개념은 '스트레스 상황이나 외부 위협 요소를 조절할 수 있는 개인의 능력으로, 스트레스나 역경을 잘 극복할 수 있는 성격유형'이라고 정의하였다. 자아탄력성 척도는 한국판 코너-데이비드슨 탄력성 척도(Connor & Davidson, 2003)를 Shin, Choi, Jeong, Min, Ahn & Kim(2018)이 10문항으로 축소한 척도를 사용하였다. 각 문항은 5점 Likert 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였으며, Cronbach's  $\alpha$ 는 .93으로 나타났다.

#### 마. 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 개인 특성과 직무 특성으로 구분하였으며 개인 특성으로는 성별(남, 여), 연령(만연령), 학력(전문대 졸업, 대학교 졸업, 대학원 이상), 사회복지사 1급 유무(사회복지사 1급, 기타)를 조사하였으며 직무특성은 팀장 직렬(사회복지직, 기타), 근무지역(대도시, 중소도시, 농어촌 지역), 1년간 담당 사례 수(2020년 7월~2021년 6월 기준 종결 건수를 포함하여 담당한 총 사례 수), 사례관리 경력(6개월 미만, 6개월~1년 미만, 1~2년 미만, 2~3년 미만, 3~5년 미만, 5~10년 미만, 10년 이상)을 분석에 활용하였다. 연령과 담당 사례 수는 연속변수로 측정하였고 사례관리 경력은 범주형 변수로 측정하였으나 연속변수로 취급하여 분석하였다.

#### 4. 분석 방법

연구 대상자의 일반적 특성과 주요 변수의 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구하였으며 이러한 특성의 직군 간 차이를 확인하기 위해 교차분석(Chi-square), 독립표본 t검정(t-test)을 실시하였다. 마지막으로 다중회귀분석을 통해 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진에 영향을 미치는 요인을 직군별로 각각 분석하였다. 모든 자료분석은 IBM SPSS Statistics 28.0 통계분석 프로그램을 사용하였다.

### IV. 연구 결과

#### 1. 연구 대상자의 일반적 및 주요 변수 특성과 직군 간 차이

연구 대상자의 일반적 및 주요 변수 특성과 이러한 특성의 직군 간 차이를 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 일반적 특성을 살펴보면 총 238명의 연구 대상자 중 사회복지공무원은 96명(40.3%), 통합사례관리사는 142명(59.7%)이었으며 평균연령은 42.03(SD=8.26)세였다. 연구 대상자의 대다수는 여성이었고(85.7%), 대학교 졸업자이며(71.4%), 사회복지사 1급 자격을 가지고 있었다(61.8%). 근무지역은 중소도시(56.3%), 대도시(27.7%), 농어촌지역(16.0%) 순으로 나타났으며 연구 대상자의 60.9%는 직속팀장의 직렬이 사회복지직(60.9%)인 것으로 나타났다. 연구참여자의 지난 1년간 종결 건수를 포함한 담당 사례 수는 평균 21.60건(SD=16.98)이었고 사례관리 평균 경력은 5.14(SD=2.00)인 것으로 나타났다.

주요 변수 특성의 직군 간 차이를 살펴보면 소진과 직무환경(직무요구, 직무자원, 대처자원)은 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 먼저 종속변수인 소진의 평균은 통합사례관리사(M=2.76, SD=.70)보다 사회복지공무원(M=3.02, SD=.76)이 더 높은 것으로 나타났다( $t=-2.66, p<.01$ ). 직무요구의 경우 역할모호( $t=-2.90, p<.01$ ), 역할갈등( $t=-3.42, p<.01$ ), 역할과다( $t=-3.99, p<.001$ ) 수준은 모두 사회복지공무원이 통합사례관리사보다 더 높게 나타났다. 직무자원 중 교육 참여의 자율성은 통합사례관리사가 사회복지공무원에 비해 더 높게 지각하는 것으로 나타났으나( $t=3.07, p<.01$ ) 상사의 지원( $t=-3.55, p<.001$ )과 보상( $t=-5.19, p<.001$ )의 지각 수준은 통합사례관리사에 비해 사회복지공무원이 더 높은 수준으로 나타났다. 대처자원인 직무열의( $t=4.17, p<.001$ )와 자아탄력성( $t=4.08, p<.001$ )은 통합사례관리사가 사회복지공무원에 비해 더 높은 것으로 나타났다.

일반적 특성의 직군별 차이를 살펴보면 통합사례관리사는 사회복지공무원보다 여성의 비율( $\chi^2=12.29, p<.001$ )과 평균연령이 높은 것으로 나타났다( $t=7.69, p<.001$ ). 최종학력의 경우 두 집단 모두 대학교 졸업, 대학원 이상, 전문대 졸업 순으로 나타났으나 대학교 졸업자의 비율은 사회복지공무원이 높았고 대학원 이상의 비중은 통합사례관리사가 더 높은 것으로 나타났다( $\chi^2=18.82, p<.001$ ). 사회복지사 1급 자격증

은 통합사례관리사가 사회복지공무원보다 더 많이 가지고 있었으며( $\chi^2=3.93, p<.05$ ) 팀장직렬(직속상사)이 사회복지직이라고 응답한 비율은 통합사례관리사(75.4%)가 사회복지공무원(39.6%)에 비해 높은 것으로 나타났다( $\chi^2=30.78, p<.001$ ). 근무지역은 두 집단 모두 중소도시, 대도시, 농어촌지역 순으

로 비율이 높게 나타났다. 사회복지공무원(72.9%)은 통합사례관리사(45.1%)에 비해 중소도시 근무 비율이 높은 것으로 나타났으며, 통합사례관리사는 대도시(32.4%)와 농어촌지역 근무 비율(22.5%)이 사회복지공무원(20.8%, 6.3%)에 비해 높았다. 또한 지난 1년간 담당 사례 수는 사회복지공무원

표 1. 연구 대상자의 일반적 및 주요 변수 특성과 집단 간 차이

변수		전체	사회복지공무원	통합사례관리사	t/ $\chi^2$
		(n=238)	(n=96)	(n=142)	
소진(점), M(SD)		2.86(.74)	3.02(.76)	2.76(.70)	$t=-2.66^{***}$
직무환경(점), M(SD)					
직무요구	역할 모호	2.27(.77)	2.44(.78)	2.15(.74)	$t=-2.90^{**}$
	역할 갈등	2.70(.75)	2.89(.78)	2.56(.69)	$t=-3.42^{**}$
	역할 과다	3.01(.77)	3.24(.71)	2.85(.78)	$t=-3.99^{***}$
직무자원	교육 참여의 자율성	3.06(.78)	2.88(.68)	3.18(.82)	$t=3.07^{**}$
	상사의 지원	2.76(.91)	3.01(.83)	2.59(.92)	$t=-3.55^{***}$
	보상	2.31(.77)	2.61(.69)	2.10(.76)	$t=-5.19^{***}$
대처자원(점), M(SD)					
직무 열의		3.05(.81)	2.79(.76)	3.22(.80)	$t=4.17^{***}$
자아탄력성		3.18(.70)	2.96(.67)	3.33(.68)	$t=4.08^{***}$
일반적 특성					
개인 특성					
성별	여성	204(85.7)	73(76.0)	131(92.3)	$\chi^2=12.29^{***}$
	남성	34(14.3)	23(24.0)	11(7.7)	
연령(세), M(SD)		42.03(8.26)	37.54(7.70)	45.06(7.20)	$t=7.69^{***}$
학력	전문대 졸업	26(10.9)	3(3.1)	23(16.2)	$\chi^2=18.82^{***}$
	대학교 졸업	170(71.4)	83(86.5)	87(61.3)	
	대학원 이상	42(17.6)	10(10.4)	32(22.5)	
사회복지사 1급 유무	있음	147(61.8)	52(54.2)	95(66.9)	$\chi^2=3.93^*$
	없음	91(38.2)	44(45.8)	47(33.1)	
직무 특성					
팀장 직렬	사회복지직	145(60.9)	38(39.6)	107(75.4)	$\chi^2=30.78^{***}$
	기타	93(39.1)	58(60.4)	35(24.6)	
근무지역	대도시	66(27.7)	20(20.8)	46(32.4)	$\chi^2=20.16^{***}$
	중소도시	134(56.3)	70(72.9)	64(45.1)	
	농어촌	38(16.0)	6(6.3)	32(22.5)	
담당 사례 수(건), M(SD)		21.60(16.98)	17.66(20.75)	24.27(13.28)	$t=2.76^{**}$
사례관리 경력(년)	6개월 미만	15(6.3)	13(13.5)	2(1.4)	$\chi^2=102.13^{***}$
	6개월~1년 미만	24(10.1)	21(21.9)	3(2.1)	
	1~2년 미만	24(10.1)	20(20.8)	4(2.8)	
	2~3년 미만	13(5.5)	10(10.4)	3(2.1)	
	3~5년 미만	19(8.0)	10(10.4)	9(6.3)	
	5~10년 미만	60(25.2)	14(14.6)	46(32.4)	
	10년 이상	83(34.9)	8(8.3)	75(52.8)	
	M(SD)	5.14(2.00)	3.59(1.90)	6.18(1.26)	

주: \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001



(M=17.66, SD=20.75)에 비해 통합사례관리사(M=24.27, SD=13.28)가 많은 것으로 나타났다( $t=2.76, p<.01$ ). 사례관리 경력은 사회복지공무원의 경우 평균 3.59(SD=1.90), 5년 미만 경력이 77.0%였으며, 통합사례관리사는 평균 6.18(SD=1.26), 5년 이상 경력이 85.2%로 나타나 사회복지공무원보다 통합사례관리사의 사례관리 평균 경력이 더 긴 것으로 나타났다( $t=12.63, p<.001$ ).

## 2. 연구 대상자의 직군별 소진 영향요인

연구 대상자의 직군별 직무환경(직무요구, 직무자원), 대처자원, 일반적 특성이 소진에 미치는 영향을 검증한 결과는 <표 2>와 같다.

사회복지공무원의 경우 직무요구 중 역할갈등이 소진에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 대처자원 중

표 2. 연구 대상자의 직군별 소진 영향요인

변수	사회복지공무원(n=96)			통합사례관리사(n=142)			
	$\beta$	$t$	p	$\beta$	$t$	p	
직무환경							
직무요구	역할 모호	.09	1.02	.310	.17	2.28	.024
	역할 갈등	.34	2.80	.007	-.06	-.66	.511
	역할 과다	.03	.33	.743	.23	2.78	.006
직무자원	교육 참여의 자율성	.08	.77	.443	.03	.28	.778
	상사의 지원	.06	.54	.593	.03	.31	.758
	보상	.01	.07	.942	-.06	-.74	.462
대처자원							
직무 열의	-.37	-3.42	.001	-.49	-5.15	.000	
자아탄력성	-.21	-1.96	.054	-.26	-2.85	.005	
일반적 특성							
개인 특성							
성별	여성	-.01	-.09	.929	-.07	-1.06	.290
	남성	1.0(ref)			1.0(ref)		
연령(세), M(SD)	-.01	-.14	.890	.11	1.39	.166	
학력	전문대 졸업	.05	.59	.554	.01	.07	.945
	대학교 졸업	.05	.54	.592	-.05	-.65	.519
	대학원 이상	1.0(ref)			1.0(ref)		
사회복지사 1급 유무	있음	-.00	-.05	.961	.00	.03	.977
	없음	1.0(ref)			1.0(ref)		
직무 특성							
팀장 직렬	사회복지직	-.13	-1.64	.105	.04	.65	.518
	기타	1.0(ref)			1.0(ref)		
근무지역	대도시	.03	.20	.844	.03	.31	.757
	중소도시	.07	.48	.636	.11	1.30	.196
	농어촌	1.0(ref)			1.0(ref)		
담당 사례 수	-.03	-.32	.752	.08	1.18	.242	
사례관리 경력	.05	.50	.617	-.08	-1.09	.278	
R <sup>2</sup>		.591			.546		
Adj R <sup>2</sup>		.495			.479		
F		6.18(p<.001)			8.20(p<.001)		

주: ref=reference group

직무열의가 소진에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지공무원의 역할갈등( $\beta=.34, p<.01$ ) 수준이 높을수록 소진 수준이 높아지며 직무열의( $\beta=-.37, p<.01$ )가 높을수록 소진 수준은 낮아지는 것으로 나타났다. 사회복지공무원의 소진에 미치는 영향력의 크기는 직무 열의와 역할갈등 순으로 나타났다. 사회복지공무원의 직무자원과 일반적 특성은 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 회귀 모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=6.18, p<.001$ ) 회귀 모형의 설명력은 약 59.1%로 나타났다( $R^2=.591, \text{adj}R^2=.495$ ). 모든 변수의 VIF 값은 10 미만으로 나타나 다중공선성에는 문제가 없었다.

통합사례관리사의 경우 직무요구 중 역할모호와 역할과다가 소진에 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났고 대처자원인 직무열의, 자아탄력성은 소진에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 통합사례관리사의 역할모호( $\beta=.17, p<.05$ )와 역할과다( $\beta=.23, p<.01$ ) 수준이 높을수록 소진 수준이 높아지며 직무열의( $\beta=-.49, p<.001$ )와 자아탄력성( $\beta=-.26, p<.01$ ) 수준이 높을수록 소진 수준이 낮아지는 것으로 나타났다. 통합사례관리사의 소진에 미치는 영향력의 크기는 직무열의로 나타났으며 다음으로 자아탄력성, 역할과다, 역할모호 순으로 영향력이 높게 나타났다. 한편 통합사례관리사의 직무자원과 일반적 특성은 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 회귀 모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=8.20, p<.001$ ) 회귀 모형의 설명력은 약 54.6%로 나타났다( $R^2=.546, \text{adj}R^2=.479$ ). 모든 변수의 VIF 값은 10 미만으로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

## V. 결론 및 논의

본 연구는 공공기관 사례관리 담당자인 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진 영향요인을 분석하여 소진을 예방할 수 있는 대안을 제시하고자 하였다. 연구의 결론 및 논의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 공공기관 사례관리 담당자 전체의 소진 수준은 평균 2.86점으로 보통보다 조금 낮은 수준으로 나타났다. 사회복지공무원의 경우 평균 3.02점으로 통합사례관리사( $M=2.76$ )에 비해 소진 수준이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지공무원의 소진 수준이 읍면동 맞춤형복지팀 통

합사례관리사에 비해 높았다는 기존 연구 결과(이한우, 2020)와 일치한다. 행정 위주의 복지 업무를 담당하던 사회복지공무원이 전달체계 개편으로 높은 전문성과 역량이 요구되는 사례관리 업무를 수행하게 되면서(이정희, 김창희, 2018, p.159) 더 많은 소진을 경험한 것으로 예측해 볼 수 있다.

둘째, 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사 간 소진의 영향요인은 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무요구가 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과, 사회복지공무원은 역할갈등이 소진에 영향을 미치는 반면 통합사례관리사는 역할모호와 역할과다가 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지공무원을 대상으로 한 선행연구 결과와 유사하다(류성렬, 2015). 사회복지공무원은 그동안 복지행정 및 기획, 복지 대상자 통합관리 등 복지행정가로서의 직무를 담당해 왔으며 '사회복지사'보다는 '공무원'에 더 가까운 성격을 가지고 있는 것으로 평가되었다(김이배, 2016, p.573). 하지만 조직개편 이후 사례관리 업무를 담당하게 된 사회복지공무원은 사회복지사로서의 전문적 가치와 역할수행, 역량개발 등 기존과는 다른 역할을 요구받으며 개인과 조직의 상이한 욕구로 인한 역할갈등에 더 많이 노출될 수 있다. 또한 다양한 직렬이 함께 근무하는 조직의 특성상 사회복지 및 사례관리업무에 대한 상급자의 이해 부족, 사회복지공무원의 가치와 윤리에 상충하는 상급자의 지시(류성렬, 2015, p.59) 등은 역할갈등을 야기할 수 있으며 이러한 역할갈등은 소진으로 이어질 수 있다. 더불어 사례관리 담당 사회복지공무원은 사례관리 업무를 전담하기 보다는 다른 업무를 병행하고 있는 경우가 많은데(서울시복지재단, 2020, p.54) 이러한 직무환경으로 인한 역할갈등 역시 소진을 야기할 수 있을 것이다. 통합사례관리사의 경우 역할갈등은 소진에 영향을 주지 않았지만 역할모호와 역할과다 수준이 높을수록 소진 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 통합사례관리사의 소진과 관련한 선행연구가 부족하여 본 연구의 결과와 비교는 제한적이지만 이는 민간 사회복지기관 종사자를 대상으로 한 연구 결과와 유사하다(김영희, 이태근, 2020; 김우호, 2017). 통합사례관리사는 주로 사례관리 업무를 전담하고 있어(서울시복지재단, 2020, p.54) 역할갈등을 경험할 가능성이 낮은 반면 사례관리 전문인력임에도 불구하고 모호한 신분적 지위로 인한 제한된 권한과 책임으로 사례관리 본연의 업무에 충실할 수 없는 구조적 어려움으로 인해(김철주, 2021, p.589) 역할 모호를 경험하는 경우가 많다. 또한 전달체계 개편으로 정신질환, 중독, 자살 위

기, 고립 등 긴급개입과 위기 대응이 필요하거나 지역사회 자원만으로는 해결이 되지 않는 고난도 사례를 전담하게 되면서 고난도 사례에 대한 부담감(강명진, 엄태완, 2022, p.284)과 지속적인 역량개발의 필요성을 느끼며 역할과다를 경험할 수 있고 이는 소진으로 이어질 가능성이 높다. 공공기관 사례관리 수행 인력이 직군에 따라 소진의 영향을 미치는 직무요구 요인이 다른 것은 두 직군 간 신분 및 권한의 상이함, 담당하는 사례의 특성 차이(일반사례 vs. 고난도 사례), 그리고 요구되는 역할의 차이로 예측해 볼 수 있을 것이다.

셋째, 대처자원이 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과 직무 열의는 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진에 영향을 미치는 공통요인으로 직무열의가 높을수록 소진 수준은 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 직무열의와 소진과의 관계를 분석한 연구(김경숙, 2022; 양은옥, 2020; 김영희, 이채영, 2016; 이재무, 2017; 장미영, 2020) 결과와 유사하며 두 집단의 소진을 예방하기 위해 직무 열의를 강화시킬 수 있는 방안 모색이 필요함을 시사한다. 자아탄력성 또한 통합사례관리사의 소진을 낮추는 요인으로 나타났으며 이는 자아탄력성과 소진과의 관계를 분석한 선행연구(박현주, 김봉환, 2010; 박희현, 오숙경, 2013; 안보배, 박세영, 2014) 결과와 유사하다. 한편 사회복지공무원의 경우 자아탄력성이 소진에 미치는 영향은 유의확률 .05 수준을 아주 미미하게 (marginally) 넘는 것으로 나타났다( $p=.054$ ). 이는 사회복지공무원의 표본 수가 적은 한계로 인한 것일 수 있으므로 향후 추가적인 연구를 통해 사회복지공무원의 자아탄력성과 소진의 관계를 살펴볼 필요가 있다.

넷째, 본 연구 결과 직무자원과 일반적 특성(개인 특성, 직무 특성)은 사회복지공무원과 통합사례관리사의 소진에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다음과 같이 예측해 볼 수 있다. 첫째, 본 연구에서 사용된 직무 자원의 요인(교육 참여의 자율성, 상사의 지원, 보상)이 연구 대상자의 소진에 영향을 미치지 않는 요인으로 구성되었을 가능성이 있다. 둘째, 공공기관 사례관리 담당자의 조직 특성과 직무 특성을 반영하지 못한 측정 도구의 한계가 연구 결과에 영향을 미쳤을 것이다. 이러한 결과는 직무자원 요인을 구성함에 있어 공공기관 사례관리 담당자의 직무 특성을 충분히 반영한 측정 도구 개발의 필요성과 소진에 영향을 미칠 수 있는 다양한 직무자원 요인에 대한 고려가 필요함을 시사한다.

본 연구의 결과를 통해 직무요구는 소진의 수준을 높이는

위험요인임을 확인하였고 대처자원은 소진의 수준을 낮출 수 있는 보호 요인임을 확인하였다. 연구 결과를 토대로 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사의 직무요구를 낮추고 대처자원을 강화할 수 있는 대안을 다음과 같이 제안한다.

첫째, 사례관리 담당자의 명확한 역할 정립과 권한 확대를 위한 지원책이 필요하다. 사례관리를 담당하는 사회복지공원은 업무에 투입되기 전 직무 전문교육을 통해 변화된 역할에 대한 명확한 인식과 사례관리 실천기술 등 사례관리 업무에 대한 이해도를 높이고 전문역량을 강화할 필요가 있다. 이는 사회복지사로서의 전문적 가치와 역할수행, 역량개발 등 조직이 사례관리 담당 공무원에게 기대하는 역할과 개인의 역량 차이로 인한 역할갈등을 줄일 수 있는 대안이 될 수 있을 것이다. 또한 통합사례관리사는 사례관리업무가 지침에 의해 역할을 수행하는 정형화된 업무가 아님에도 불구하고 비공무원이라는 지위로 인해 제한된 업무 권한과 책임 범위의 모호함으로 업무 수행에 어려움을 느끼며 역할 모호를 경험하고 있다. 따라서 통합사례관리사의 직위를 전문직으로 인정하고 사례관리 역할 수행자로서 사회복지공무원과 동일한 권한을 부여하는 등 명확한 권한과 책임을 위한 제도적 지원책이 요구된다.

둘째, 고난도 사례관리 전담 인력 확충이 필요하다. 최근 1인 가구에 대한 고독사, 자살 위기 등이 사회문제로 이슈화되면서 고난도 사례에 대한 비중이 높아지고 있다. 공공기관 통합사례관리 수행인력의 비중을 살펴보면 2021년 기준, 사례관리 담당 사회복지공무원 수는 7,155명, 통합사례관리사는 928명으로 사회복지공무원 수가 월등히 많음을 알 수 있는데(보건복지부, 2021. 12. 7.), 이는 현재 고난도 사례를 대부분 통합사례관리사가 담당하는 현실을 고려하였을 때, 고난도 사례를 담당하는 인력이 매우 부족함을 시사한다. 더불어 공공사례관리 업무지침 상 사례관리자 1인이 담당하는 사례관리 가구 수는 일반사례와 고난도 사례의 구분 없이 20가구 내외로만 규정하고 있다(보건복지부, 2021, p.19). 통합사례관리사가 전담하고 있는 고난도 사례는 장기간 개입이 필요하고 사례관리자의 많은 에너지와 노력을 요하는 경우가 많음에도 불구하고, 단기간 내 해결 가능한 일반사례와 구분되어 있지 않다. 따라서 고난도 사례관리 전담 인력 확충을 위해 통합사례관리사를 추가 채용하거나 경력직 사회복지공무원을 고난도 사례 전담 인력으로 양성하는 방안이 모색되어야 할 것이고 사례관리자 1인이 담당하는 고난도 사례관리 가구 수에

대한 조정 또한 필요할 것이다.

셋째, 직무 열의 강화를 위해 공정한 직무환경 조성 및 내재적 동기부여 방안이 필요하다. 조직의 공정성은 직무 열의를 높이는 영향요인으로 보고되고 있다(박기준, 이영균, 2020, p.26). 그러나 사회복지공무원은 타 직렬에 비해 승진 정채현상이 심하며, 통합사례관리사는 사례관리 담당 공무원과 유사한 업무를 수행하고 있음에도 불구하고 낮은 임금과 보상체계의 부재, 특히 승진체계가 없어 직군별 처우 차이를 경험하고 있다. 이러한 요인들은 직무 열의를 저해하는 요인으로 작용할 수 있으므로, 조직진단과 직무분석 과정에서 조직공정성을 갖추기 위한 노력이 필요하다. 또한 직무열의는 내재적 동기 부여와도 관계가 있는 만큼(권욱, 2018, p.30) 조직 내 학습모임 활성화와 지역사회 사례관리 담당자들 간 연찬회 등을 통해 사례관리자 간 소통과 정보교류의 장을 마련함으로써 업무에 대한 동기와 열의를 강화할 수 있는 대안을 마련해야 할 것이다.

본 연구는 공공기관 사례관리 담당자의 소진 영향요인을 파악하여 직군별 영향요인이 다름을 확인하였다는 데 의의가 있으며 연구의 한계점과 후속 연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 전국 시군구 및 읍면동 사례관리 담당 사회복지공무원과 통합사례관리사를 대상으로 자료 수집을 하였으나 표본수가 작고 확률표본이 아니기 때문에 연구의 결과를 일반화하는 데 한계가 있다. 둘째, 소속(시·군·구, 읍·면·동)을 비롯한 다양한 일반적 특성 및 기관의 특성에 대한

정보가 수집되지 않아 이러한 특성이 소진에 미치는 영향을 분석하지 못했다는 한계가 있다. 셋째, 직무자원은 소진과의 유의미성이 검증되지 않았는데 본 연구에서 사용된 측정 도구가 주로 민간기관 종사자를 대상으로 한 연구에서 사용된 측정 도구로 공공기관 사례관리 담당자의 직무 관련 특성을 반영하는 데 한계가 있을 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 연구 결과에 대한 일반화를 위해 표본 수를 확대하고 직군, 근무지역 및 소속 등을 고려하여 확률적 표집에 의한 자료 수집이 이루어져야 할 것이다. 또한 소진에 영향을 미칠 수 있는 다양한 일반적 특성 및 직무 특성과 대처자원을 포함할 필요가 있으며, 공공기관 사례관리 담당자의 조직 및 직무 특성을 반영한 측정 도구 개발이 필요해 보인다.

박윤경은 건국대학교 창의융합대학원에서 사회복지학 석사학위를 취득했으며, 충주시청에서 통합사례관리사로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 사회복지정책, 사회복지행정, 사례관리이며 공공기관 사례관리 담당자의 소진에 관한 연구를 수행하였다.

(E-mail: slove21c@korea.kr)

신유선은 건국대학교 일반대학원에서 사회복지학 석사학위를 받았으며, 건국대학교 박사과정에 재학 중이다. 주요 관심 분야는 노인, 장애인, 돌봄, 지역사회복지, 사회복지정책이며 관련 연구를 수행하고 있다.

(E-mail: seonny0316@kku.ac.kr)

백민소는 건국대학교 사회복지학과 부교수로 재직 중이며, Case Western Reserve 대학에서 사회복지 박사학위를 취득하였다. 주요 관심 분야는 노인, 의료, 정신건강, 돌봄, 다문화이며, 관련 연구를 수행하고 있다.

(E-mail: mpaek@kku.ac.kr)

## 참고문헌

- 강명진, 엄태완. (2022). 조현병을 지닌 사람을 위한 지역사회 기반 서비스 경험 탐색: 만성 정신장애인에 대한 통합사례관리사의 경험 중심으로. *보건사회연구*, 42(1), pp.277-298.
- 강선아, 김안나, 최보영. (2020). 상담자 소진 메타 연구: 상담자 개인 요인 중심. *상담학연구*, 21(6), pp.1-27.
- 강종수. (2012). 사회복지조직에서의 임파워먼트가 소진과 경력몰입에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 12(5), pp.213-226.
- 권옥. (2018). 긍정리더십이 구성원의 직무열의에 미치는 영향에 관한 연구. *박사학위논문*, 동신대학교.
- 김경숙. (2022). 노인돌봄서비스를 수행하는 생활지원사의 회복탄력성과 직무소진과의 관계-직무 열의의 매개효과를 중심으로 한 *국립컴퓨터정보학회논문지*, 27(4), pp.137-143.
- 김보미. (2020). 노인요양시설 사회복지사의 직무스트레스, 스트레스 대처전략, 공감능력이 소진에 미치는 영향. *한국산학기술학회 논문지*, 21(12), pp.218-226.
- 김성근. (2017). 사회복지전담공무원 업무부담 경험에 대한 근거이론 기반 연구: 무엇이 문제인가? *한국사회와 행정연구*, 28(1), pp.1-29.
- 김영희, 이재영. (2016). 청소년동반자의 일반적 특성과 직무 열의가 심리적 소진에 미치는 영향. *Korea Journal*, 24(1), pp.267-290.
- 김영희, 이태근. (2020). 사회복지기관종사자의 직무요구와 직무자원이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 직무소진의 매개변수를 중심으로. *한국정책과학학회보*, 24(4), pp.81-107.
- 김요섭, 조한라. (2019). 동기-위생이론에 근거한 노인요양시설 종사자의 직종별 소진영향요인 비교연구. *GRI 연구논총*, 21(2), pp.75-96.
- 김용민. (2010). 사회복지관 조직풍토가 사회복지사의 전문성에 미치는 영향에 관한 연구. *박사학위논문*, 성균관대학교.
- 김우호. (2017). 장애인복지관 사회복지사의 직무요구-직무자원이 소진에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과. *박사학위논문*, 대구가톨릭대학교.
- 김이배. (2014). 공공사회복지전달체계 개편의 특징과 한계. *비판사회정책*, 42, pp.44-91.
- 김이배. (2016). 사회복지전담공무원의 역할수행 방향 모색. *한국사회복지학회 학술대회 자료집*, pp.570-603.
- 김철주. (2021). 통합사례관리사의 법적 지위에 관한 연구. *사회법연구*, 45, pp.561-594.
- 김학영, 서규동. (2017). 희망복지지원단 슈퍼비전 체계가 통합사례관리사의 역할수행에 미치는 영향. *미래사회복지연구*, 8(1), pp.5-35.
- 김홍철. (2016). 클라이언트관련 스트레스가 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 기관장의 서번트 리더십과 일가치감의 조절효과를 중심으로. *한국사회복지행정학*, 18(3), pp.1-28.
- 남길우, 이흥직. (2015). 사회복지직 공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *한국웰니스학회지*, 10(1), pp.89-102.
- 남현주, 이현지. (2016). 시설요양보호사의 직무스트레스와 슈퍼비전, 소진과의 관계: 직업정체성의 매개효과. *노인복지연구*, 71(3), pp.9-28.
- 남희은, 진혜민, 백정원. (2015). 사회복지사 소진 요인에 관한 메타분석. *한국산학기술학회 논문지*, 16(2), pp.1045-1053.
- 류성렬. (2015). 사회복지직공무원과 민간사회복지사의 소진에 미치는 영향. *석사학위논문*, 충남대학교.
- 류주연, 손유경. (2017). 사회복지사의 소진은 어떻게 연구되어 왔는가?: 사회복지사의 소진에 대한 연구경향 분석. *미래사회복지연구*, 8(2), pp.65-94.
- 문희. (2010). 요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과. *한국지역사회생활과학회지*, 21(3), pp.341-350.
- 민소영. (2019). 공공부문 사례관리 서비스 통합을 위한 전달체계 탐색. *사회복지정책*, 46(2), pp.143-173.
- 민소영. (2021). 지역사회 통합돌봄을 고려한 통합사례관리기반 공공 전달체계 개선 방안. *비판사회정책*, 71, pp.43-82.
- 박기준, 이영균. (2020). 조직공정성이 직무열의와 조직침묵에 미치는 영향에 관한 연구. *융합사회와 공공정책*, 14(2), pp.3-32.
- 박나일. (2019). 공공 통합사례관리사에 대한 슈퍼비전이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. *박사학위논문*, 서울시립대학교.
- 박상연, 김민용. (2006). 직무요구와 직무소진 (Job Burnout) 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구. *경영학연구*, 35(2), pp.367-388.
- 박종주, 김희년. (2017). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향-직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로. *사회서비스연구*, 7(2), pp.1-28.
- 박현주, 김봉환. (2010). 상담자의 성인애착유형과 자아탄력성 및 심리적 소진과의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 22(1), pp.33-52.
- 박희현, 오숙경. (2013). 청소년상담자의 자아탄력성과 자기효능감이 소진에 미치는 영향. *한국놀이치료학회지*, 16(2), pp.153-169.
- 보건복지부. (2016). 2016년 희망복지지원단 업무안내. 보건복지부: 세종.

- 보건복지부. (2021). 2021년 희망복지지원단 업무안내. 보건복지부: 세종.
- 보건복지부. (2021. 12. 7). 찾아가는 보건복지전담팀 설치 및 추진현황. 보건복지부 지역복지과 내부자료.
- 서문진희. (2011). 사회복지담당공무원의 전문성, 직무환경, 소진에 관한 실태 및 지역별 차이 연구. 한국자치행정학보, 25(2), pp.233-253.
- 서울시복지재단. (2020). 찾아가는 동주민센터 공공사례관리 모니터링 지표개발 연구.
- 선수경, 임현승, 강성욱. (2012). 사회복지 전담공무원들의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 벤처창업연구, 7(1), pp.135-144.
- 심선경. (2017). 직무요구-직무자원, 리더-구성원 상호교환관계 (Leader-Member Exchange: LMX) 와 소진간의 관계에 관한 연구: 노인복지관 사회복지사를 중심으로. 노인복지연구, 72(4), pp.167-189.
- 안보배, 박세영. (2014). 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 직무만족과 소진에 미치는 효과: 사회적 지지 지각의 매개효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(3), pp.497-517.
- 양은옥. (2020). 요양병원 간호사의 소진과 직무 열의에 대한 구조모형. 박사학위논문, 경상대학교.
- 양은옥, 구미옥. (2019). 직무요구-자원모형을 기반으로 한 요양병원 간호사의 소진에 대한 영향요인 분석. 한국산학기술학회 논문지, 20(4), pp.137-148.
- 여선영. (2005). 아동상담자의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진(Burnout)과의 관계. 석사학위논문, 숙명여자대학교.
- 염영배, 장인봉. (2012). 지방자치단체 복지전담공무원 직무소진과 직무관련 요인의 관계에 관한 실증분석. 한국정책연구, 12(4), pp.363-383.
- 유성은, 정원희, 강보미. (2020). 사례관리자의 소진에 미치는 영향요인: 강점관점 사례관리 실천의 영향력을 중심으로. 문화산업연구, 20(4), pp.139-149.
- 윤정혜. (2020). 사회복지전담공무원의 슈퍼비전 경험과 인식 연구: 서울·인천지역 팀장 슈퍼바이저를 중심으로. 도시연구, 17, pp.291-333.
- 이대희. (2008). 노인요양시설의 직무환경이 사회복지사 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 숭실대학교.
- 이명진. (2004). 사회복지사의 소진과정 (Burnout Process) 모델-직업관련 스트레스 요인, 직무스트레스와 전문직효능성에 의한 소진 경로분석. 한국사회복지학, 56(4), pp.5-34.
- 이상정, 황정하. (2020). 아동그룹홈 종사자의 업무량과 슈퍼비전이 이직의도에 미치는 영향-소진과 직무만족의 매개효과를 중심으로. 한국사회복지학, 72(1), pp.9-34.
- 이선우, 박수경. (2019). 사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족과의 관계-표면행위와 내면행위를 중심으로. 한국지역사회복지학, 69, pp.73-102.
- 이영미. (2010). 종합사회복지관의 직무환경이 종사자 직무소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 조선대학교.
- 이은영, 서효정, 장영균. (2020). 장애인 근로자의 자기결정이 업무열의에 미치는 영향: 인사담당자의 장애 차별 인식의 조절효과를 중심으로. 장애와 고용, 30(2), pp.207-233.
- 이은희, 김경호. (2008). 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 사회연구, 9(2), pp.167-193.
- 이재무. (2017). 직무요구-자원모형을 활용한 소방공무원의 직무 영향요인과 직무만족 간 관계구조 분석. 한국행정연구, 26(1), pp.133-169.
- 이정희, 김창희. (2017). 사회복지전담공무원들의 직무수행 어려움 극복에 대한 사례연구. 한국사회복지행정학, 19(1), pp.227-260.
- 이정희, 김창희. (2018). 사회복지전담공무원들의 통합 사례관리 경험 연구. 한국사회복지학, 70(1), pp.143-176.
- 이채영. (2015). 청소년동반자의 직무열의 및 직무만족도가 심리적 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 제주대학교.
- 이한우. (2020). 맞춤형 복지팀의 직분이 소진에 미치는 영향. 박사학위논문, 경기대학교.
- 이형렬, 송경민. (2010). 여성 사회복지전담공무원의 소진(burnout)에 영향을 미치는 요인. GRI 연구논총, 12(2), pp.171-200.
- 장미영. (2020). 서비스직 종사자의 진성리더십, 직무 열의, 직무소진, 이직의도의 구조적 관계: 감정노동 강도에 따른 다집단 분석. 직업교육연구, 39(6), pp.39-62.
- 정창훈. (2014). 서울특별시 사회복지전담공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향. 박사학위논문, 서울시립대학교.
- 조한라, 김준수, 여영훈. (2019). 직급에 따른 사회복지사의 소진 영향요인 Alderfer 의 ERG 이론에 기반하여. 한국사회복지행정학, 21(3), pp.1-23.
- 진재찬, 유서구. (2017). 사례관리 담당 사회복지사의 역할수행 어려움이 소진에 미치는 영향. 한국사회복지학회 학술대회 자료집, pp.406-417.
- 최정숙. (2014). 사회복지전담공무원의 소진에 관한 질적 연구. 사회복지연구, 45(4), pp.201-240.
- 최지선. (2014). 공공 사례관리자의 지식과 기술수준에 관한 연구-경력과 교육, 상급자 지지의 영향을 중심으로. 사례관리연구, 5,

- pp.61-78.
- 최지선. (2016). 희망복지지원단 통합사례관리사의 근로생활의 질, 소진, 역량 간 경로모형검증. *한국사회복지행정학회 학술대회 자료집*. pp.179-191.
- 최지선. (2017). 통합사례관리사의 근로생활의 질, 소진 및 역량 간의 관계. *한국사회복지교육*, 40, pp.29-57.
- 최지선. (2021). 통합사례관리사의 직무수행과 사례관리역량: 성찰적 사고의 매개효과 검증. *한국지역사회복지학*, 77, pp.33-59.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), pp.309-328. doi: 10.1108/02683940710733115.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review 1. *Personnel psychology*, 31(4), 665-699. doi: 10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x.
- Block, J., & Block, J. H. (1980). California child Q-set. *Developmental Psychology*. doi: 10.1037/t05277-000.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), pp.76-82. doi: 10.1002/da.10113.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), pp.499-512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499.
- Green, A. E., Miller, E. A., & Aarons, G. A. (2013). Transformational leadership moderates the relationship between emotional exhaustion and turnover intention among community mental health providers. *Community mental health journal*, 49(4), pp.373-379. doi: 10.1007/s10597-011-9463-0.
- Green, A. E., Albanese, B. J., Shapiro, N. M., & Aarons, G. A. (2014). The roles of individual and organizational factors in burnout among community-based mental health service providers. *Psychological services*, 11(1), pp.41-49. doi: 10.1037/a0035299.
- Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social work*, 56(3), pp.258-268.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. NY: Springer publishing company.
- Lizano, E. L. (2015). Examining the impact of job burnout on the health and well-being of human service workers: A systematic review and synthesis. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 39(3), pp.167-181. doi: 10.1080/23303131.2015.1014122.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), pp.99-113. doi: 10.1002/job.4030020205.
- Prosser, D., Johnson, S., Kuipers, E., Szmukler, G., Bebbington, P., & Thornicroft, G. (1997). Perceived sources of work stress and satisfaction among hospital and community mental health staff, and their relation to mental health, burnout and job satisfaction. *Journal of psychosomatic research*, 43(1), pp.51-59. doi: 10.1016/S0022-3999(97)00086-X.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 15(2), pp.150-163. doi: 10.2307/2391486.
- Scharlach, A. E., Giunta, N., & Kelly Mills-Dick, M. S. W. (2001). *Long-term care integration: An overview of current programs and evaluations*. University of California, Berkeley, Center for the Advanced Study of Aging Services.
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics*, 2(46), pp.120-132. doi: 10.1016/j.orgdyn.2017.04.008.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), pp.293-315. doi: 10.1002/job.248.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2003). *Utrecht work engagement scale-9*. Educational and Psychological Measurement.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), pp.701-716. doi: 10.1177/0013164405282471.

- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology*, 2(1), pp.282-424. doi: 10.1002/0470013400.
- Shin, G. S., Choi, K. S., Jeong, K. S., Min, Y. S., Ahn, Y. S., & Kim, M. G. (2018). Psychometric properties of the 10-item Conner-Davidson resilience scale on toxic chemical-exposed workers in South Korea. *Annals of occupational and environmental medicine*, 30(1), pp.1-7. doi: 10.1186/s40557-018-0265-5.
- Wandling, B. J., & Smith, B. S. (1997). Burnout in orthopaedic physical therapists. *Journal of Orthopaedic & Sports Physical Therapy*, 26(3), pp.124-130. doi: 10.2519/jospt.1997.26.3.124.
- Zhang, N., & He, X. (2022). Role Stress, Job Autonomy, and Burnout: The Mediating Effect of Job Satisfaction among Social Workers in China. *Journal of Social Service Research*, pp.1-11. doi: 10.1080/01488376.2022.2048289.



# Factors Affecting Burn-Out among Case Managers:

## A Comparison Between Social Welfare Officials and Case Managers in Public Sector

Park, Yun-Kyeong<sup>1</sup> | Shin, Yu-Seon<sup>2</sup> | Paek, Min-So<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Chungju City Hall

<sup>2</sup> Konkuk University

---

### Abstract

The current study aimed to (1) evaluate burnout and (2) identify factors affecting burnout of social welfare officials and case managers in the public sector. A cross-sectional online survey was performed from August to September 2021. The survey included questions about burnout, job environment, job resources, and demographic characteristics. Descriptive statistics, chi-square tests, t-tests, and two separate multiple regression analyses were conducted. A total of 238 respondents (96 social welfare officials and 142 case managers in the public sector) were included in the analysis. The results showed that social welfare officials had higher levels of burnout than case managers in the public sector. The study results showed that greater role conflict was associated with increased burnout in social welfare officials, while greater role ambiguity and role overload were associated with increased burnout in case managers in the public sector. Among the coping resources, job enthusiasm was found to have a negative effect on burnout for both social welfare officials and case managers in public sector, and ego-resilience had a significant negative effect on burnout for case managers in the public sector. Our findings revealed that factors affecting burnout may differ between social welfare officials and case managers in the public sector. Findings implies that tailored approaches are needed to prevent or reduce burnout of social welfare officials and case managers in the public sector.

**Keywords:** Case Management, Social Welfare Officials, Case Managers in the Public Sector, Burnout, Job Demand-Resources Model