

장기요양 케어매니지먼트 구축을 위한 이용지원 실증분석 연구

문용필
광주대학교 사회복지학부

Empirical Analysis of Use Support for Long-Term Care Management Establishment

Yongpil Moon
Division of Social Welfare, Gwangju University

요약 본 연구의 목적은 지역사회 노인 중심의 장기요양 케어매니지먼트 체계 구축을 위해 국민건강보험공단의 장기요양 이용지원 강화사업을 분석하는 것에 있다. 이를 위해 이용지원 강화사업에 참여한 전국 국민건강보험공단 장기요양운 영센터의 직원을 대상으로 조사를 하였고, 분석결과는 다음과 같다. 장기요양 케어매니지먼트 수행과정에 대해 3가지 항목(이용지원, 사례관리, 케어매니지먼트)별로 인식수준을 분석하였다. 첫째, 이용지원 업무의 실무 만족도는 보통수준 (3.04)으로 나타났다. 둘째, 사례관리의 어려움 인식수준은 높은 수준(3.68)으로 나타났다. 셋째, 케어매니지먼트 수행의 중요성은 높은 수준(3.56)으로 나타났다. 특히, 각기 수행과정의 인식수준은 지역별 차이가 있었다. 넷째, 장기요양 케어 매니지먼트 인식수준에 미치는 영향요인 분석에서는 케어조정자의 직급, 네트워크의 중요성이 유의한 변수로 나타났다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 본 연구는 노인장기요양보험 케어매니지먼트 체계 구축을 위한 정책제언을 제시하였다.

Abstract This study aims to analyze the National Health Insurance Service (NHIS) use support reinforcement project to establish a user-centered long-term care management system. A survey was conducted on NHIS long-term care operation centers employees who participated in the use support reinforcement project. The analysis results are as follows. The levels of recognition were analyzed by three sectors (use support, case management, and care management) for the long-term care management performance process. First, practical satisfactions of use support works were found to be at the normal level (3.04). Second, levels of recognition of difficulties in case management were high (3.68). Third, the importance of performing care management was high (3.56). Especially, levels of recognition of each performance process differed by region. Fourth, factors affecting long-term care management were analyzed, and the position of the care coordinator and the importance of networking were found to be significant variables. Based on these research results, this study presented policy suggestions to establish a care management system for the long-term care insurance for the elderly.

Keywords : Care Management, Long-Term Care Insurance, Use Support, Care Coordinator, National Health Insurance Service, Elderly

본 논문은 2022년도 광주대학교 대학 연구비의 지원을 받아 수행되었음.

*Corresponding Author : Yongpil Moon(Gwangju Univ.)

email: ypmoon@gwangju.ac.kr

Received September 29, 2021

Accepted March 4, 2022

Revised October 29, 2021

Published March 31, 2022

1. 서론

노인장기요양보험 제도가 2008년에 시행된 후 10여 년이 지났고, 노인장기요양보험은 그동안 양적으로 발전을 거듭해왔다. 제도 도입으로 기존 가족 중심, 저소득층 중심의 요양서비스는 사회적 돌봄 중심으로 보편적인 장기요양서비스로 전환되었다. 제도 초기에 부족하였던 장기요양 제공기관은 지속적으로 증가하였다. 2017년 12월 31일 기준으로 장기요양기관은 총 2만 377개소이고, 이 중 입소시설은 5,304개소, 재가급여기관은 1만 5,073개소이다. 제도가 도입된 2008년에는 입소시설이 1,700개소, 재가급여기관이 6,744개소로 총 8,444개소였던 것과 비교해 보면, 10년간 입소시설은 약 3.1배, 재가기관은 약 2.2배 증가하였다[1].

이는 2008년 제도 초기부터 부족한 장기요양 인프라를 충족시키기 위해 정부에서 민간 재가기관, 민간 요양시설의 설립을 독려했기 때문이다[2]. 인프라가 없는 상황에서 새로운 제도를 시행하게 됨에 따라 민간제공기관의 참여는 필연적이었다. 그로 인해 장기요양서비스는 타 사회서비스와 달리 공급 인프라가 민간이 절대다수를 차지하는 구조로 정착되었다. 국고보조를 받는 사회복지시설과 달리 이용자 정원수에 따라 보험수가를 받는 요양기관은 민간, 개인사업자들에게는 안정적인 노인사업으로 인식되었다. 그로 인해 인프라 자체가 민간, 개인, 영리 중심으로 운영되었고, 정작 노인을 위한 장기요양서비스 보다는 공급자 중심의 서비스 제공구조라는 비판을 받게 되었다[3].

애초 장기요양서비스는 노인 개인의 돌봄욕구를 고려한 이용자 중심의 서비스가 제공되어야 하지만, 현실은 절대다수를 차지하는 민간기관이 제시하는 서비스를 중심으로 장기요양서비스를 제공되고 있다[4]. 이런 문제의 원인 중에는 민간 중심 제공기관 문제 뿐만 아니라 한국에는 노인 개인의 욕구에 적합한 서비스를 관리하면서 제공해주는 케어매니저 제도가 설계되어 있지 않기 때문이기도 하다[5,6].

사실 이미 2008년 제도 도입 이전에 수년간 논의되었던 장기요양 케어매니지먼트(care management) 및 케어매니저(care manager) 제도는 수많은 검토가 있었다[7]. 그러나 제도의 빠른 도입을 위해 제공기관 공급 인프라가 부족한 상황에서 민간제공기관에 대한 관리 문제로 인해 돌봄 필요노인에게 적절한 서비스를 확대해 줄 케어매니지먼트 체계는 2008년에 끝내 도입되지 않았다[2,5]. 그로 인해 이용자 중심의 장기요양서비스를 안내

해 줄 주체가 없게 되었다. 그에 따라 노인 개인의 욕구, 기능상태에 대한 고려 보다는 공급자 중심의 장기요양서비스 제공이 이루어지게 되었다[8,9].

또 하나의 특징으로 한국 장기요양서비스는 재가 보다는 시설서비스, 공급자 중심의 서비스환경이라는 점이 특징으로 지적되어왔다[10]. 실제로 OECD에서 한국의 장기요양기관 설립의 속도는 최근 10여 년 간의 증가수준을 비교하였을 때, 다른 국가들과 비교하였을 때, 증가속도는 전세계에서 가장 높은 것으로 나타났다[11]. 특히나 한국의 요양시설 증가세는 재가서비스 중심의 다른 국가들에 비해 압도적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 한국이 전세계적으로 장기요양서비스를 시설 보다는 지역사회 재가 중심 서비스에 강조한다는 점과는 다른 것으로 알 수 있다[12]. 그로 인해 한국에서도 이제는 지역사회 노인을 위한 장기요양서비스 제공이 필요해진 상황이다[13].

2018년 보건복지부는 노인장기요양보험의 제도 도입 10여 년이 지난 시점에 제2차 장기요양기본계획을 발표하였다[13]. 2차 기본계획에서는 정부가 장기요양 케어매니지먼트를 명시하였다. 계획에 따르면, 장기요양 케어매니지먼트는 기본적으로 시설 보다는 재가서비스의 활성화를 위한 목적 하에 설계되었다. 이는 시설 보다는 재가에서 노인이 지역사회에서 거주하며 장기요양서비스를 받을 수 있게 하는 철학이 반영된 것이다. 생활하는 곳에서 나이들기(AIP, Ageing In Place)가 적용되었고, 무엇보다 특징적인 부분은 건보공단의 장기요양운영센터를 중심으로 서비스제공 및 연계를 강화하는 것에 있다.

장기요양 케어매니지먼트 체계는 등급판정과 동시에 서비스 이용 전 과정을 지원하는 '한국형 케어매니지먼트 도입'으로 조기 시설입소 방지 및 지역사회 거주 지원을 지원하는 것을 목표로 하였다[13]. 여기의 핵심은 국민건강보험공단(이하 건보공단) 장기요양운영센터가 케어매니지먼트의 중심이 되고, 장기요양운영센터 직원이 케어매니지먼트의 수행주체가 된다는 것이다. 이것의 실제 수행은 장기요양운영센터의 이용지원팀이 하게 된다. 여기에서 '이용지원(use support)' 개념은 노인장기요양보험법 제48조에 근거하여, 수급자 및 그 가족에 대한 정보제공·안내·상담 등 장기요양급여 관련 이용지원에 관한 사항을 의미한다. 법에 따라 노인 개인에 대한 상담, 직접방문을 통한 서비스 모니터링을 주로 하게 된다. 전국 장기요양운영센터의 이용지원 담당 직원은 해당지역의 1인당 수백 명에 대한 사례관리를 받게 된다[7]. 여기에서 공단의 장기요양 이용지원 강화사업이 장기요양

2차 기본계획과 맞물려서 진행되게 되었다.

무엇보다 장기요양 2차 기본계획에서 새로운 것은 장기요양 케어매니지먼트 체계에서 공단 ‘케어조정자’의 역할이 제시되었다는 점이다. 이 케어조정자의 역할은 공식적인 케어매니저 제도가 없는 한국 상황에서 새롭게 제시된 ‘공적인 케어매니저’의 역할에 가까운 역할로 볼 수 있다. 건보공단의 케어조정자(care coordinator)는 서비스 이용자 및 가족, 공급기관 사례관리자와의 관계를 통해 케어매니지먼트를 진행한다. 특히, 케어조정자는 등급판정부터 서비스의 이용지원을 위해 서비스 이용자 및 가족 뿐만 아니라 ‘공급기관 사례관리자’와의 연계, 협의를 하도록 제시되었다. 이는 기존의 이용지원 담당자가 어르신 의 장기요양 급여에 대한 모니터링 정도에 그친 것에서 더 나아가 기관의 사례관리자와의 케어플랜 조정 등 협의를 하게 된다. 이는 이용지원팀 직원이 케어조정자 역할을 부여받게 되는 것으로 처음 시도되는 것이다. 이는 이용자 중심의 서비스 제공을 위해 공격 영역에서 새로운 시도가 제시된 것은 그동안 공급자 중심 서비스제공의 한계를 벗어나고자 하는 것으로 볼 수 있다.

이러한 장기요양 케어매니지먼트 체계가 2018년에 발표되었음에도 이와 관련된 실증연구는 실태조사의 어려움으로 거의 진행되지 않았다. 특히, 그 와중에 전국 지역별로 지역사회 장기요양노인에 대한 급여서비스 제공에 대한 모니터링 미흡, 지역별 서비스 편차가 발생하고 있었다[7]. 이런 상황에서 복지부에서는 건보공단의 2018년 이용지원 강화사업을 통해 복지부의 장기요양 케어매니지먼트 체계를 전국단위로 최초로 적용하여 공단 직원에게 공단 케어조정자 역할을 수행하도록 사업을 실시하였다.

그에 따라 국민건강보험공단 장기요양운영센터 내 이용지원팀 직원은 케어조정자로서 수급자 욕구에 기초한 개별케어플랜 작성 및 사례관리 수행하고, 공급 제공기관과의 협력을 통해 케어플랜 등을 조정하도록 하였다. 이를 건강보험연구원에서는 2018년에 건보공단의 이용지원 강화사업에 참여한 전국 장기요양운영센터의 공단 직원(이용지원팀 포함)을 대상으로 설문조사를 실시되었다. 그에 따라 최초로 2018년 이용지원 강화사업 실태분석을 통해 장기요양 케어매니지먼트 체계의 실행과 케어조정자의 역할을 분석할 수 있게 되었다. 본 연구에서는 보건복지부에서 제시한 장기요양 케어매니지먼트 체계 구축을 실현하기 위한 건보공단의 이용지원 강화사업을 실증분석하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 분석대상

본 연구의 목적은 이용자 중심의 이용지원 활성화, 제 공공기관의 재가서비스 내실화를 위한 2018년 이용지원 강화사업을 평가함으로써 향후 장기요양 케어매니지먼트 체계 구축을 위함이다. 이를 위해 보건복지부에서 제시한 아래 장기요양 케어매니지먼트 체계를 바탕으로 살펴보고자 한다.

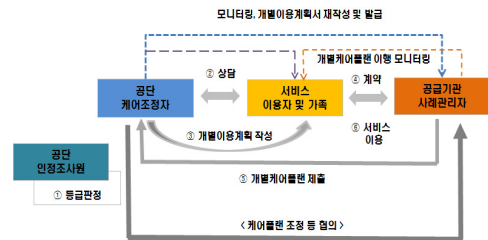


Fig. 1. Long-term care care management system (2nd Long-Term Care Basic Plan(2018-2022))
Source: Ministry of Health and Welfare(2018)

복지부에서는 장기요양의 등급판정과 동시에 서비스 이용 전 과정을 지원하는 한국형 케어매니지먼트에서 특히, 공단 ‘케어조정자’를 중심으로 공급기관 사례관리자가 연계하여 서비스 이용자 욕구에 기초한 개별 케어플랜 작성 및 사례관리 수행하는 것을 제시하였다. 본 연구에서는 2차 기본계획에서 제시된 공단 케어조정자의 역할과 업무수행에 대한 인식수준을 중심으로 살펴보겠다. 특히, 2018년 이용지원 강화사업에서는 운영센터의 이용지원 업무를 강화하는 조직 재구조화를 시도하였다. 기존의 장기요양운영센터 업무는 장기요양등급 인정관리팀(1팀), 이용지원팀(2팀), 사후관리(3팀)의 구분에서 요양직 직원은 순환직으로 3개 팀을 모두 수행하였다.

그러나 이는 2018년 이용지원 강화사업에서는 ‘공단 케어조정자’ 역할부여를 위해 이용지원팀은 타 업무(등급판정, 사후관리)를 중복수행하지 않고, 업무분리를 하여 2팀 직원은 이용지원 및 케어플랜, 상담업무 만을 전담하는 케어조정자 역할을 하는것으로 설계되었다.

2.2 분석방법

본 연구에서는 국민건강보험공단의 이용지원 강화사업에 참여한 공단 실무직원을 대상으로 하였다. 본 조사는 이용자 중심의 재가서비스 제공을 위한 ‘공단 케어조

정자' 역할수행에 중점을 두고 조사하였다. 설문조사는 2018년 이용지원 강화사업에 참여한 전국 국민건강보험공단 6개 지역본부를 대상으로 하였다. 국민건강보험공단의 지역본부는 전국 6개 지역본부로 구성된다. 경인지역본부(경기도, 인천광역시), 광주지역본부(광주광역시, 전라남도, 전라북도, 제주도), 대구지역본부(대구광역시, 경상북도), 대전지역본부(대전광역시, 충청남도, 충청북도, 세종특별시), 부산지역본부(부산광역시, 경상남도), 서울지역본부(서울특별시, 강원도)로 구성된다. 사업은 전국 6개 지역본부 내 240개 지사 중에서 46개 지사의 장기요양운영센터를 대상으로 하였다. 사업은 2018년 1월~12월까지 진행되었고, 본 설문조사는 7~8월에 진행되었다. 설문대상은 전체 장기요양운영센터의 요양직 전체직원(1팀, 2팀, 3팀) 및 공단 케어조정자 역할을 수행하는 이용지원팀(2팀) 직원을 대상으로 하였다.

설문조사 항목은 케어매니지먼트에 대한 인식수준으로 급여제공 모니터링 기능의 중요성, 업무연계의 중요성에 대해 설문조사(5점 만점)를 하였다. 특히, 공단 케어조정자 역할을 수행하는 이용지원팀(2팀) 직원에 대해서는 신 표준장기요양이용계획서 및 상담관리업무 만족도, 케어조정자로서 기관과의 연계, 네트워크 인식수준, 장기요양 케어매니지먼트 수행과정에 대한 인식수준, 지역본부별 장기요양 케어매니지먼트 과정에 대한 인식을 조사하였다. 요양직 전체직원 및 이용지원팀 직원에 대해 인식비교를 위한 집단별 인식차이에 대한 실증분석(scheffe 사후검증 포함) 및 다중 회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 전체 직원 대상 조사결과

1) 응답자의 인구사회학적 특성

장기요양 이용지원 강화사업에 참여한 전국 공단 직원 700명의 일반적 특성은 다음과 같다. 응답자의 63.1%가 여성으로 남성보다 많았으며 평균 연령은 41.0세로 나타났다. 직급의 경우 4급이 41.3%로 가장 많았으며 다음으로 5급 22.4%, 6급 22.3% 순으로 나타났다. 운영센터에서는 요양직 직원이 장기요양보험 업무를 담당하게 되고, 입사 후 6급 직원(대리)으로 시작하게 된다. 근무경력 10년 이상이 57.7%로 가장 많았고, 자격증의 경우 사회복지사가 60.6%로 가장 많은 것으로 나타났다. 요양직은 사회복지사, 간호사, 작업 및 물리치료사 등의 전문 자격증을 갖춘 사람들로만 구성된다. 참고로, 국민건강

보험공단 내 노인장기요양보험을 담당하는 장기요양운영센터는 전국 230여개 건보공단 지사 내 함께 설치되어 있다. 설문 응답자 대부분이 1년 이상의 장기요양 업무 경력(88.0%)을 가진 것으로 나타났다. 지역별로는 서울지역본부에서 근무하고 있다는 응답이 41.6%로 가장 높게 나타났고, 광주지역본부(17.1%), 부산지역본부(15.0%) 등의 순으로 나타났다.

Table 1. General characteristics of respondents of participating in the LTC use support reinforcement project

Variables		N	%
Total		700	100.0
Gender	men	258	36.9
	women	442	63.1
Age(average)		41.0	
Job Position	3 grade	98	14.0
	4 grade	289	41.3
	5 grade	157	22.4
	6 grade	156	22.3
Work experience	1 year >	50	7.1
	1-3 year	86	12.3
	3-5 year	70	10.0
	5-10 year	90	12.9
	< 10 years	404	57.7
License	social worker	424	60.6
	nurse	204	29.1
	physical/occupational therapist	49	7.0
	other	23	3.3
Work experience of LTC	1 year >	616	88.0
	10-12 month	23	3.3
	6-9 month	22	3.1
	3-5 month	30	4.3
	1-2 month	7	1.0
	1 month ≤	2	0.3
Type of team	grade management	292	41.7
	use Support	202	28.9
	other management	206	29.4
Regional headquarters	Gyeongin	87	12.4
	Gwangju	120	17.1
	Daegu	60	8.6
	Daejeon	37	5.3
	Busan	105	15.0
	Seoul	291	41.6

2) 장기요양 케어매니지먼트에 대한 인식

장기요양 케어매니지먼트에 대한 인식수준을 살펴 보았다. 먼저, 이용지원 강화사업이 장기요양운영센터 내 3개 팀별로 구분하고, 이용지원팀이 공단 케어조정자로서의 역할을 하도록 하였다. 이에 장기요양 케어매니지먼트의 급여제공 모니터링 기능에 대한 인식을 조사하였다. 이것은 이용지원 강화사업을 통해 이용자에게 기관이 제공하는 급여가 적절하게 제공되는지를 공단 직원을 통해 확인하게 된다. 케어매니지먼트가 모니터링 하는 기능이 있는지에 대해서 전체 응답자의 평균 점수는 3.19점(5점 만점 기준)으로 나타났다. 팀별로 보면, 인정관리팀(3.26), 사후관리팀(3.25), 이용지원팀(3.26) 순으로 나타나, 이용지원팀의 인식수준이 다른 팀에 비해 가장 낮게 나타났다.

다음으로 케어매니지먼트 구축을 위한 업무연계의 중요성 인식을 파악하였다. 이용지원 강화사업 참여 직원 700명에게 이용자 중심의 장기요양서비스를 위해서 공단 케어조정자와 공급기관 사례관리자 간의 업무협의, 협업, 연계가 중요한지에 대해 조사하였다. 전체 직원의 중요성 인식에서 전체 평균점수는 3.75점(5점 만점)으로 보통 이상이 나타나 업무연계의 중요성이 중요함을 확인하였다. 팀별로 살펴보면, 사후관리팀(3.79점), 인정관리팀(3.75점), 이용지원팀(3.70점) 순으로 나타나 이용지원팀의 인식수준이 가장 낮게 나타났다.

Table 2. Awareness levels of long-term care management by working team

Variables	Type of team			Total
	Grade management	Use support	Other management	
	Mean/SD	Mean/SD	Mean/SD	Mean/SD
Importance of monitoring LTC benefits	3.26 /±0.99	3.09 /±0.94	3.25 /±0.93	3.19/±0.96
Importance of work linkage to establish a care management system	3.75 /±1.00	3.70 /±1.08	3.78 /±1.01	3.75/±1.03

이상의 결과에서 이용지원팀 직원들의 인식수준이 인정관리팀, 사후관리팀보다 낮게 나타남을 확인하였다. 본래 이용지원 강화사업은 공단 케어조정자의 역할을 이용지원팀 직원에게 부여하고, 이용지원팀 직원은 전문적인 통합사례관리 및 케어매니지먼트를 수행하도록 설계되었다.

그러나 3개 팀별로 인식수준에서 이용지원팀의 인식

수준이 낮게 나타난 것을 확인하였다. 다음으로 이용지원팀의 인식수준이 낮게 나타났는데, 세부적으로 이용지원팀 직원을 대상으로 살펴볼 것이다. 특히, 공단 케어조정자 역할로 실제 케어매니지먼트 수행하는 이용지원팀 직원의 인식수준 및 지역본부별 인식수준 차이를 대해 살펴 보도록 하겠다.

3.2 장기요양 케어매니지먼트 수행에 대한 이용지원팀 직원의 인식

1) 표준장기요양이용계획서 및 상담관리업무 만족도

장기요양운영센터 내 이용지원팀은 보건복지부(2018)의 장기요양 케어매니지먼트 체계에 따라 장기요양등급 노인에 대한 모니터링, 기관에 대한 케어플랜 협의, 노인 개별 표준장기요양이용계획서 작성 및 조정 등을 담당한다. 이용지원 강화사업에서는 케어매니지먼트 구축을 위해 이용자의 급여종류 및 시간에 대해 제시하는 기존의 표준장기요양이용계획서를 고도화한 ‘신’ 표준장기요양이용계획서(2018년 기준)를 활용하였다.

이용지원 강화사업은 공단 직원 중에 케어조정자 역할을 이용지원팀 직원이 수행하게 된다. 케어조정자의 케어매니지먼트 수행을 확인하기 위해 이번에는 이용지원팀 직원 대상으로 분석하였다.

먼저, 새로 고도화된 표준장기요양이용계획서 작성 및 배포 관련 업무 만족도를 조사한 결과, 표준장기요양이용계획서에 대한 전체 만족도는 2.95점(5점 만점)으로 다소 낮게 나타났다. 각 지역본부 집단별 만족도 차이를 살펴보기 위해 6개 집단별 분산분석을 실시하였고, 각 집단별 평균차이를 지역별로 신 표준장기요양이용계획서 활용에 대한 인식차이가 있었다. 지역본부별로는 광주지역본부, 부산지역본부, 대구지역본부, 경인지역본부, 서울지역본부, 대전지역본부 순으로 높게 나타났다.

Table 3. Satisfaction of Standard Long-Term Care Use Plan preparation and utilization

Variables	N	Mean	SD	F
Total	202	2.95	±0.88	2.213*
Gyeongin(a)	24	2.88	±0.74	
Gwangju(b)	38	3.26	±1.00	
Daegu(c)	17	3.06	±1.03	
Daejeon(d)	8	2.75	±1.04	
Busan(e)	30	3.13	±0.78	
Seoul(f)	85	2.76	±0.81	

Post-hoc analysis: d<f<a<c<e<b

다음으로 장기요양 케어매니지먼트에서 이용지원팀의 상담업무 만족도이다. 케어조정자는 장기요양등급 노인 에 대한 상담업무를 중요시 되었고, 방문 및 전화상담 횟 수를 늘려서 상담관리 업무가 진행되었다.

각 지역본부 집단별 상담업무 만족도 차이를 살펴보기 위해 6개 집단별 분산분석을 실시하였고, 각 집단별 평균차이를 지역별로 상담 만족도가 다르게 나타났다. 지역본부별로는 광주지역본부, 부산지역본부, 대구지역본부, 경인지역본부, 서울지역본부, 대전지역본부 순으로 높게 나타났다.

Table 4. Satisfaction with user counseling work in the process of providing care management

Variables	N	Mean	SD	F
Total	202	3.12	±0.90	2.260*
Gyeongin(a)	24	2.96	±0.81	
Gwangju(b)	38	3.47	±1.01	
Daegu(c)	17	3.18	±0.95	
Daejeon(d)	8	2.88	±0.35	
Busan(e)	30	3.30	±0.84	
Seoul(f)	85	2.96	±0.89	

Post-hoc analysis: d<f(a)<(e)<b

2) 케어매니지먼트를 위한 기관과의 연계, 네트워크 인식조사

이번에는 이용지원 강화사업에 참여한 이용지원팀 직원(202명) 중에서 공단 케어조정자로 사례회의 실시한 직원(141명)에 대해 조사하였다. 케어조정자로서 사례회의 실시로 인한 업무부담 정도의 평균 점수는 3.72점(5점 만점)으로 나타나 업무부담수준이 높은 것으로 나타났다.

Table 5. Level of work burden due to the implementation of the case meeting as a care coordinator

Variables	N	Mean	SD	F
Total	141	3.72	±0.92	2.862**
Gyeongin(a)	24	3.67	±0.81	
Gwangju(b)	25	3.28	±1.10	
Daegu(c)	16	4.25	±0.58	
Daejeon(d)	7	3.29	±0.76	
Busan(e)	27	3.85	±0.95	
Seoul(f)	42	3.79	±0.84	

Post-hoc analysis: b<d(a)<(f)<(e)<c

각 지역본부 집단별 사례회의 부담감 차이를 살펴보기 위해 6개 집단별 분산분석을 실시하였고, 각 집단별 평

균차이를 지역별로 부담감 수준이 다르게 나타났다. 지역본부별로는 대구지역본부, 부산지역본부, 서울지역본부, 경인지역본부, 대전지역본부, 광주지역본부 순으로 높게 나타났다.

케어조정자로서 타 기관과의 사례관리 네트워크의 어려움 정도에 대해 조사한 결과, 노인 대상 재가서비스 관련기관들과의 네트워킹 4개 항목의 평균 점수는 3.64점(5점 만점)으로 나타났다. 4개 항목 중에서는 지역사회 민간 보건기관과의 네트워킹 어려움 정도가 3.87점으로 가장 높게 나타났고, 공공기관과의 네트워킹(3.75점), 지역사회 민간 복지기관과의 네트워킹(3.69점), 장기요양 기관과의 네트워킹(3.23점) 순으로 나타났다. 즉, 장기요양기관 보다는 지역사회 기관과의 네트워킹에 어려움을 겪는 것으로 나타났다.

각 지역본부 집단별 네트워킹 어려움 인식수준 차이를 살펴보기 위해 6개 집단별 분산분석을 실시하였고, 각 집단별 평균차이를 지역별로 어려움 인식수준이 다르게 나타났다. 지역본부별로는 대구지역본부, 부산지역본부, 서울지역본부, 대전지역본부, 경인지역본부, 광주지역본부 순으로 높게 나타났다.

Table 6. Difficulty level of case management networking as a care coordinator

Variables	N	Mean	SD	F
Total	141	3.64	±1.02	1.933
Gyeongin(a)	24	3.48	±1.11	
Gwangju(b)	25	3.30	±1.02	
Daegu(c)	16	4.05	±0.70	
Daejeon(d)	7	3.50	±1.04	
Busan(e)	27	3.76	±0.98	
Seoul(f)	42	3.71	±1.04	

Post-hoc analysis: b<a<(d)<(f)<(e)<c

3) 장기요양 케어매니지먼트 수행과정에 대한 자기 전문성 인식

장기요양 케어매니지먼트 체계에서 공단 케어조정자 서의 업무수행에 대한 자가평가를 진행한 결과, 본인의 전문성에 대한 인식이 전체 평균점수가 3.10점(5점 만점)으로 나타났다. 각 지역본부 집단별 전문성 인식수준 차이를 살펴보기 위해 6개 집단별 분산분석을 실시하였고, 각 집단별 평균차이를 지역별로 전문성 인식수준이 다르게 나타났다. 지역본부별로는 광주지역본부, 대구지역본부, 경인지역본부, 서울지역본부, 부산지역본부, 광주지역본부 순으로 높게 나타났다.

Table 7. Self-evaluation of work performance as a care coordinator(Expertise Awareness Level)

Variables	N	Mean	SD	F
Total	141	3.10	±0.94	.758
Gyeongin(a)	24	3.08	±0.83	
Gwangju(b)	25	3.36	±1.08	
Daegu(c)	16	3.25	±1.06	
Daejeon(d)	7	2.86	±0.69	
Busan(e)	27	2.93	±0.87	
Seoul(f)	42	3.05	±0.96	

Post-hoc analysis: d(e)f(a)(c)(b)

다음으로 장기요양 케어매니지먼트 수행과정의 중요성에 대해 조사하였다. 케어조정자로서 케어매니지먼트 수행과정이 중요한지에 대해 조사한 결과, 수행과정의 중요성에 대해서는 전체 평균이 3.56점으로 나타났다.

각 지역본부 집단별 전문성 인식수준 차이를 살펴보기 위해 6개 집단별 분산분석을 실시하였고, 각 집단별 평균차이를 지역별로 전문성 인식수준이 다르게 나타났다. 지역본부별로는 광주지역본부, 대구지역본부, 경인지역본부, 서울지역본부, 부산지역본부, 광주지역본부 순으로 높게 나타났다.

Table 8. Importance of LTC Care Management System Implementation Process

Variables	N	Mean	SD	F
Total	141	3.56	±0.99	1.927*
Gyeongin(a)	24	3.50	±0.93	
Gwangju(b)	25	3.64	±1.15	
Daegu(c)	16	3.13	±1.15	
Daejeon(d)	7	3.43	±0.53	
Busan(e)	27	4.00	±0.96	
Seoul(f)	42	3.45	±0.86	

Post-hoc analysis: c(d)(f)(a)(b)(e)

4) 지역본부별 장기요양 케어매니지먼트 전체 과정에 대한 인식비교

이번에는 장기요양 케어매니지먼트에 대해 크게 3가지 항목(이용지원, 사례관리, 케어매니지먼트)별로 인식수준 및 지역본부별 차이를 살펴보겠다. 전체 지역본부를 먼저 3가지 항목간 평균점수 차이로 살펴보면, 사례관리 인식수준, 케어매니지먼트 인식수준, 이용지원 인식수준 순으로 나타났다. 특히, 이용지원 실무에 대한 인식수준은 장기요양이용계획서 활용 만족도(2.95), 상담업무 만족도(3.12)는 낮은 편으로 나타났고, 사례관리의

어려움 인식수준에서는 사례회의 업무부담(3.72), 사례관리 네트워크 어려움(3.64)이 높게 나타났다. 또, 케어조정자로서 업무수행에 대한 자가평가도 보통 수준(3.10)으로 나타났다. 그렇지만 케어매니지먼트 수행과정의 중요성에 대해서는 높은 수준(3.56)으로 나타남을 확인하였다.

지역본부별로 비교하면, 이용지원 인식에서는 광주, 부산이 만족도가 높게 나타났다. 사례관리 인식에서는 대구, 서울이 어려움 수준이 높게 나타났다. 케어매니지먼트 인식에서는 항목별 차이가 있었다. 케어조정자로서의 자가평가는 광주지역본부, 대구지역본부가 높게 나타났다. 케어매니지먼트 수행과정의 중요성 항목은 광주지역본부, 부산지역본부가 높게 나타났다. 다만, 대구지역본부는 자가 평가항목과 달리 수행과정의 중요성 항목에서는 가장 낮게 나타나 편차가 있었다.

Table 9. Comparison of perceptions by regional headquarters on long-term care management management

Variables	Recognition of use support		Recognition of case management		Recognition of care management	
	Satisfaction with the use of the long-term care plan	Counseling service satisfaction	Level of work load due to case meetings	Difficulty level of case management networking	Self-evaluation of work performance as a care coordinator	Importance of the Care Management System Implementation Process
	Mean /SD	Mean /SD	Mean /SD	Mean /SD	Mean /SD	Mean /SD
Total	2.95 /±0.88	3.12 /±0.90	3.72 /±0.92	3.64/ ±1.02	3.10 /±0.94	3.56 /±0.99
Gyeongin	2.88 /±0.74	2.96 /±0.81	3.67 /±0.87	3.48/ ±1.11	3.08 /±0.83	3.50 /±0.93
Gwangju	3.26 /±1.00	3.47 /±1.01	3.28 /±1.10	3.30/ ±1.02	3.36 /±1.08	3.64 /±1.15
Daegu	3.06 /±1.03	3.18 /±0.95	4.25 /±0.58	4.05/ ±0.7	3.25 /±1.06	3.13 /±1.15
Daejeon	2.75 /±1.04	2.88 /±0.35	3.29 /±0.76	3.50/ ±1.04	2.86 /±0.69	3.43 /±0.53
Busan	3.13 /±0.78	3.30 /±0.84	3.85 /±0.95	3.76/ ±0.98	2.93 /±0.87	4.00 /±0.96
Seoul	2.76 /±0.81	2.96 /±0.89	3.79 /±0.84	3.71/ ±1.04	3.05 /±0.96	3.45 /±0.86

5) 장기요양 케어매니지먼트의 인식수준 영향요인

이번에는 케어조정자로서 케어매니지먼트 수행과정의 중요성에 미치는 영향요인을 실시하였다. 케어매니지먼트

트 수행과정은 대상자선정-욕구사정-계획수립-급여제공 수행-연계-모니터링-평가에 대한 것이고, 이 수행과정의 중요성에 대한 영향요인을 분석하였다.

분석에서 성별, 공단직원의 직급을 통제변수로 투입하였고, 인식수준 관련 변수를 투입하여 분석하였다. 이때 독립변수간의 다중공선성은 VIF 검증 등을 통해 이상없음을 확인하였다. 독립변수로 성별, 직급, 표장기의 만족도, 상담만족도, 케어조정자로서 전문성, 사례회의 부담감, 네트워킹 어려움, 급여모니터링의 중요성, 케어매니지먼트에서의 네트워킹 연계의 중요성을 투입하였다.

장기요양 케어매니지먼트 수행과정의 중요성에 영향을 미치는 요인을 회귀분석한 결과, 직급이 높아질수록 수행과정의 중요성에 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 연령대가 높은 직원일수록 케어매니지먼트 수행과정의 중요성을 낮게 인식하였다. 케어조정자로서 장기요양등급노인에게 급여서비스가 제대로 제공되는지 보는 모니터링 인식수준이 높을수록, 기관과의 업무연계 중요성 인식수준이 높아질수록 케어매니지먼트 수행과정의 중요성에 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 기관과의 네트워킹이 장기요양

케어매니지먼트 수행과정에서 중요한 변수임을 발견하였다. 케어조정자로서 수급자에게 급여서비스가 제대로 제공되는지 수급자 상담, 제공기관에 대한 모니터링이 장기요양 케어매니지먼트에서 있어 중요함을 확인하였었다. 그 외 다른 변수들은 유의한 영향이 나타나지 않았다.

4. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 지역사회 거주노인 중심의 장기요양 케어매니지먼트 체계 구축을 위해 국민건강보험공단의 장기요양 이용지원 강화사업을 분석하는 것에 있다. 이를 위해 이용지원 강화사업에 참여한 전국 국민건강보험공단 장기요양운영센터의 요양직 직원을 대상으로 설문 조사를 하였고, 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 장기요양 이용지원 강화사업에 참여한 직원은 여성(63.1%)이 남성보다 많았다. 평균 연령은 41.0세로 나타났고, 평균 공단 근무경력은 10년 이상이 가장 많았고, 장기요양업무 근무경력은 1년 이상(88.0%)이 가장 높게 나타났다. 센터 내 근무팀의 유형은 인정관리팀(41.7%), 사후관리팀(29.4%), 이용지원팀(28.9%) 순으로 나타났다.

둘째, 전체 직원 대상으로 장기요양 케어매니지먼트의 급여제공 모니터링 기능, 케어매니지먼트 구축을 위한 업무연계의 중요성을 분석하였다. 장기요양 케어매니지먼트의 급여제공 모니터링 기능에 대한 인식에서는 전체 평균점수는 3.19점(5점 만점)으로 나타났다. 또한, 케어매니지먼트 구축을 위한 업무연계의 중요성 인식에서는 전체 평균점수는 3.75점으로 나타났다. 두 항목 모두 이용지원팀이 타 팀(인정관리, 사후관리)에 비해 낮게 나타났다.

셋째, 케어조정자 역할을 하는 이용지원팀 직원 대상으로만 장기요양 케어매니지먼트 수행과정에 대해 3가지 항목(이용지원, 사례관리, 케어매니지먼트)별로 인식수준을 분석하였다. 이용지원 실무에 대한 인식수준은 장기요양이용계획서 활용 만족도(2.95), 상담업무 만족도(3.12)는 보통 수준으로 나타났다. 사례관리의 어려움 인식수준에서는 사례회의 업무부담(3.72), 사례관리 네트워킹 어려움(3.64)이 높게 나타났다. 또, 케어매니지먼트 관련해서 케어조정자로서 업무수행에 대한 자가평가는 보통 수준(3.10)으로 나타났다. 그럼에도 케어매니지먼트체계 수행과정의 중요성에 대해서는 높은 수준(3.56)으로 나타남을 확인하였다. 지역본부별로는 항목별로 편

Table 10. Factors affecting the perception level of long-term care management

Variables		β	t
	(constant)		2.135*
control variables	sex(men)	.038	.428
	job position	-.230	-2.624**
model 1	sex(men)	-.013	-.166
	job position	-.126	-1.720+
	Satisfaction with the use of the long-term care plan	-.011	-.123
	Counseling service satisfaction	.092	1.018
	Self-evaluation of work performance as a care coordinator	-.043	-.549
	Difficulty level of case management networking	-.094	-1.130
	Level of work load due to case meetings	.088	1.058
	Importance of monitoring LTC benefits	.183	2.213*
	Importance of work linkage to establish a care management system	.493	6.325***
R2		.409	
Adj R2		.369	
F			10.093***

() : reference variable
+p<.1, *p <.05, **p <.01, ***p <.001

차가 있었다.

넷째, 장기요양 케어매니지먼트 수행과정의 중요성에 대한 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 직급이 낮은 젊은 직원이, 네트워크 인식수준이 높은 직원이 장기요양 케어매니지먼트의 중요성을 인식하고 있었다. 즉, 수급자에게 대한 급여서비스 제공의 모니터링, 네트워크 수준이 높아질수록 장기요양 케어매니지먼트의 중요성에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

이상의 결과를 바탕으로 정책적 함의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 장기요양 케어매니지먼트 구축을 위한 공단 케어조정자의 역할이 더욱 강화되어야 한다. 장기요양노인이 등급판정 이후 처음 만나게 되는 공단 이용지원팀을 만나게 되고, 장기요양이용계획서를 통해 서비스를 시작하게 된다. 따라서, 요양직 직원(이용지원팀)이 작성하고 안내하는 개인별장기요양이용계획서가 더욱 고도화되고, 급여이용에 대한 상담도 잘 관리될 필요가 있다. 결국 이용지원 업무가 노인장기요양보험법에 명시된 것과 같이 이용자 중심의 서비스 제공을 위해 고도화되어야 할 것이다. 그간 현장상황은 요양직 직원의 경우, 노인들의 서비스 이용에 대한 이용지원 업무 보다는 인정관리(등급판정), 사후관리에 집중된 것이 건보공단 장기요양운영센터의 현실이기 때문이다. 분석결과에서도 나타났듯이 요양직 직원 및 이용지원팀에 있는 요양직 직원의 이용지원업무를 통한 공단 케어조정자 역할의 중요성에 대해 인식수준이 낮은 편임을 확인하였다. 그러나 노인장기요양보험에서 다른 나라에 있는 케어매니저 제도가 한국에 없는 상황에서 현실적으로 공단의 케어조정자 역할이 유일한 케어매니지먼트 업무임을 직원들에게 재교육 시킬 필요가 있다. 그래서 복지부가 제시한 장기요양 케어매니지먼트를 위해 공단 케어조정자의 역할을 이용지원팀에서 적극 수행되도록 제도적 기반이 확립되어야 할 것이다.

둘째, 이용자의 돌봄욕구를 충족시키기 위해 사례관리 및 케어플랜 조정 업무가 강조될 필요가 있다. 복지부에서 제시한 장기요양 케어매니지먼트 체계에서 이용지원팀 직원은 공단 케어조정자로서 타 기관과의 사례회의 및 네트워크를 하고, 개인별 케어 플랜 및 사례관리를 하므로 이를 더욱 강화해야 한다. 공단 케어조정자는 소규모 영세, 개인/민간 공급기관의 수익 중심 서비스 제공에서 벗어나 이용자 중심의 서비스 량, 시간을 적절하게 욕구에 맞게 제공할 수 있게 파악할 필요가 있다. 즉, 공단의 요양직 직원은 공적 케어조정자로서 서비스 이용자

및 서비스 제공기관 모두를 연계하고, 협력하도록 조정자 역할을 해야한다. 그 중심에는 지역사회에 거주하는 노인을 위한 재가서비스가 있어야 하며, 그를 위해서 케어플랜 조정 및 협의가 지속적으로 이루어질 필요가 있다.

셋째, 케어매니지먼트체계 수행을 위한 전국적인 종사자 교육이 더욱 강화되어야 한다. 전국 각지 지역사회 거주노인의 양질의 장기요양서비스 제공을 위함이 중요한데, 그를 위해 장기요양 케어매니지먼트 구축 및 수행이 핵심이다. 특히, 수행과정에서 전국 지역본부별로 인식편차가 존재하였는데, 케어매니지먼트 과정에서는 개인에 대한 사례관리, 기관과의 네트워크 그리고 케어조정자로서의 전문지식 등은 지속적인 재교육이 전문성 향상에 도움이 된다. 따라서, 정기적인 교육을 통해서 장기요양 케어매니지먼트에 대한 이해를 늘려야 한다. 복지부 계획 이후로 공단 직원의 공적 책임성을 가지고 케어조정자로서 개인과 제공기관 모두와 협의 및 조정하는 과정은 쉽지 않은 과정이다. 전국의 요양직 직원의 인식은 단기간에 바뀌기 어렵다. 그렇기 때문에 본 연구결과에서 나타난 지역별/직원별 인식의 편차를 줄여가는 것이 앞으로 중점적인 과업이 될 것이다.

넷째, 장기요양 케어매니지먼트 수행과정에 대한 면밀한 모니터링이 필요하다. 제공자가 아닌 이용자 중심의 서비스 제공을 위해서는 공단의 장기요양 케어매니지먼트 과정이 중요하다. 앞선 분석에서 수급자에 대한 급여 모니터링 인식수준이 주요한 변수로 나타난 바 있다. 수급자, 제공기관에 대한 급여제공계획, 급여제공수준, 기관관리 등을 책임지는 케어조정자로서 국민건강보험공단 이용지원팀 직원의 역할이 중요하였다. 또, 젊은 직원에 대한 케어매니지먼트 교육, 급여의 모니터링, 네트워크에 대한 중요성을 확인하였는데, 전 과정(대상자선정-욕구사정-계획수립-급여제공수행-연계-모니터링-평가)에 공단의 모니터링이 지속적으로 될 필요가 있을 것이다.

마지막으로 본 연구의 한계는 이용지원 강화사업 및 공단의 일정 문제로 인해 불가피하게 사업 중반(7-8월)에 조사를 실시하였다는 점이다. 그로 인해 본 연구의 핵심이 되는 공단 케어조정자 역할을 수행한 이용지원팀의 설문대상자 수가 많지 않았다는 점이 있었다. 복지부 계획 발표 이후 이를 시행하는 최초로 수행되는 사업임에도 전국 조사에서 어려움이 있어 공단 직원의 설문대상자 확보에 어려움이 있었다. 동시에 설문조사에서 다양한 문항을 통해 다각적인 분석을 시도하려 했으나, 공단 요양직 직원 및 이용지원팀 직원의 출장 등으로 한정된 변수와 제한된 설문대상자 수로 인해 더 다양한 분석이

이루어지지 못하였다. 또한, 공단 현업직원이 업무차원에서 하다보니 현시점의 장기요양제도에서 케어매니저 부재로 인한 문제점에 대한 인식이 낮을 수 있다는 한계가 있다. 이런 한계는 향후 장기요양 케어매니지먼트체계 후속연구에서 고려되어 분석될 필요가 있다.

이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 보건복지부 장기요양 케어매니지먼트 체계에 따라 공단 케어조정자로서의 역할을 수행한 국민건강보험공단의 전국 지사 장기요양운영센터 이용지원팀 직원 대상으로 케어조정자 역할, 장기요양 케어매니지먼트를 최초로 실증분석하였다는 것에 의의가 있다.

References

- [1] National Health Insurance Service, 10 years history book of long-term care insurance for the elderly: 2008-2018, National Health Insurance Service.
- [2] W, D. Sun, Construction of care management system in long-term care insurance for the elderly, Korea Care Management Research, 2, 2009, pp.1-27. <https://www.earticle.net/Article/A166668>
- [3] Seoul Economic Daily, Removal of 'secured loans up to 80% for nursing facilities', 2015, Press release(2015.4.26.). Available From: <https://news.naver.com/main/read.naver?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=011&aid=0002674537> (accessed Sep 1, 2021)
- [4] M. Powell, Understanding the mixed economy of welfare, 2019, Understanding Welfare: Social Issues, Policy and Practice, 2011, Bristol University Press, Policy Press.
- [5] C, W, Kim, A Study on the History of US Long-term Care Policies and the Emergence of Care Management, Korean Journal of Social Welfare Studies, 26, 2005, pp.91-122
UCI : G704-000143.2005..26.003
- [6] C, W, Kim, A Comparative Study on Establishment of Integrated Long-Term Care Systems in OCED Countries, Journal of Korean social welfare administration, 8(2): 2006, pp.65-102.
UCI : G704-000981.2006.8.2.002
- [7] Y, P, Moon, A, J, Yoo, J, H, Kwon, S, Y, Park, Basic research on long-term care care management system establishment plan, policy report, 2018, Health Insurance Institute, National Health Insurance Service.
- [8] J, K, Lim, M, M, Choi, W, Kim, The Perception Types for Role of Care Management on Long-Term Care Insurance -The Study on Perception of Long-Term Care Managers with Application of Q-Methodology-, Korea Social Policy Review (KSPR), 18(3), 2011, pp.191-222.
DOI : <https://doi.org/10.17000/kspr.18.3.201109.191>
- [9] C, W, Kim, A Study on a Model of Prospective Care Management System Aligning with Current National Long-term Care Insurance(NLTCI) Policy for Elders, Health and Social Welfare Review, 33(2), 2013, pp.219-242.
DOI : <https://doi.org/10.15709/hsr.2013.33.2.219>
- [10] Y, P, Moon, C, R, Jung, The Study on the Policy Change of Long-term Care Insurance in Korea(2008-2018): Focused on comparison with major OECD countries, Social Sciences research, 30(1), 2019, pp.45-66.
DOI : <https://doi.org/10.16881/iss.2019.01.30.1.45>
- [11] OECD, Health at a Glance 2019: OECD Indicators, 2020, OECD.
- [12] F, G, Castles, S, Leibfried, J, Lewis, H, Obinger, C, Pierson, The Oxford Handbook of the Welfare State, Oxford University Press, 2010, Chapter 26. Long-term care, 378-390.
- [13] MOHW, The 2nd Basic Plan for Long-Term Care (2018-2022), MOHW(Ministry of Health and Welfare).

문 용 필(Yongpil Moon)

[정회원]



- 2010년 2월 : 서울시립대학교 사회복지학과 (사회복지학사)
- 2012년 8월 : 서울시립대학교 일반대학원 사회복지학과 (사회복지학 석사)
- 2016년 2월 : 서울시립대학교 일반대학원 사회복지학과 (사회복지학 박사)
- 2021년 3월 ~ 현재 : 광주대학교 사회복지학부 조교수

<관심분야>

노인장기요양보험, 사회보험, 사회서비스