

아이돌보미 사업 아동학대사례관리 전담인력의 현황 및 개선방안*

김 경 은¹⁾

남서울대학교 아동복지학과

임 정 하²⁾

고려대학교 가정교육과

김 리 진³⁾

전북대학교 아동학과

김 주 현⁴⁾

고려대학교 대학원 생활과학과

김 연 아⁵⁾

경희대학교 아동가족학과

이 아 연⁶⁾

전북대학교 대학원 아동가족학과

본 연구는 안전한 아이돌봄서비스에 대한 요구도가 높아지고 아이돌보미에 대한 모니터링 강화 필요성이 증가함에 따라 2020년 신설된 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 현황 및 개선점을 살펴보고자 하였다. 이를 위해 전국 건강가정·다문화가족지원센터에 재직 중인 아동학대사례관리 전담인력 106명, 서비스제공기관 책임자 88명, 광역모니터링단 10명으로부터 설문조사 자료를 수집하였다. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 배경, 업무 현황을 알아보기 위해 빈도와 백분율, 평균, 표준편차를 산출하였고, 전담인력의 업무에 대한 인식차이를 알아보기 위해 일원변량분석과 반복측정변량분석을 실시하였다. 연구결과, 전담인력의 학력, 전공, 자격증, 이전 경력은 다양하였고, 이들은 자신의 업무 중 아동학대 의심가정 사례관리 업무를 가장 중요하게 생각하였으나 이 업무에 대한 이해도는 가장 낮은 것으로 나타났다. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무 실행 상황을 살펴본 결과, 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시 업무 외의 주요업무 실행에서 어려움을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 효율적 업무 수행을 위한 지원 방안에 대한 의견을 살펴본 결과, 아동학대 의심가정 사례관리 업무 수행을 위해 사례관리 전담인력 역량강화 교육이 필요한 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 아이돌보미 아동학대사례관리 전담인력의 업무 효율성과 전문성을 높이는데 기초자료로 활용될 것으로 기대된다.

주요어 : 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력, 아이돌보미, 아이돌봄지원사업

* 본 논문은 2021년 한국인간발달학회 춘계학술대회에서 포스터 발표한 원고를 수정·보완한 것임.

본 연구는 2020년 한국건강가정진흥원 수탁과제로 진행한 ‘아이돌보미 아동학대 사례관리전담인력을 활용한 모니터링 효과성 증대방안 연구’의 연구결과를 활용함.

1) 남서울대학교 아동복지학과, 교수

2) 고려대학교 가정교육과, 교수

3) 전북대학교 아동학과, 부교수

4) 교신저자 : 고려대학교 대학원 생활과학과 아동학전공, 박사과정 수료 (E-mail: jhkim1211@korea.ac.kr)

5) 경희대학교 아동가족학과 아동학전공, 박사과정 수료

6) 전북대학교 대학원 아동가족학과 아동상담전공, 박사과정

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

아이돌봄지원사업은 가정의 아이돌봄을 지원하여 아동의 복지증진과 양육자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육 친화적인 사회 환경을 조성하는 것에 목적을 두는 것으로, 부모의 맞벌이 등으로 양육 공백이 발생한 가정의 만 12세 이하 아동을 대상으로 아이돌보미가 찾아가는 돌봄서비스를 제공한다(한국건강가정진흥원, 2020). 가족구조의 변화, 여성의 취업률 증가 등으로 인해 아이돌봄지원사업에 대한 요구도는 지속적으로 증가하고 있고(여성가족부, 2020), 2012년 아이돌봄 지원법 제정 이후 돌봄서비스 이용 가정은 지속적으로 증가하고 있는 추세이다(여성가족부, 2020). 특히 COVID-19의 확산으로 사회적 거리두기가 강화됨에 따라 어린 자녀를 둔 부모의 돌봄에 대한 책임이 가중되었다. 어린이집, 유치원 및 학교 등이 휴교를 할 경우, 초등학교 3학년 이하 자녀를 둔 가정에서는 부모가 직접 자녀를 돌보거나 조부모/친인척이 자녀를 돌보는 경향이 가장 많았다. 구체적으로 맞벌이 가정만을 중심으로 살펴보면 조부모/친인척 돌봄의 비중이 높았지만, 돌봄공백의 문제로 인해 이전보다 돌봄인력(아이돌보미, 민간베이비시터)을 활용하는 사례가 증가하였다(최윤경, 2020).

아이돌봄서비스는 특히 영유아자녀를 둔 맞벌이 가정에서 정기적으로 이용하는 것으로 보고되고 있다(권미경, 2019). 부모는 어린 영유아가 어린이집에 늦은 시간까지 있기보다는

가정에서 보호되기를 원하고, 갑작스런 직장 일로 인해 돌봄 공백이 생겼을 때 아이돌보미에게 자녀를 안심하고 맡길 수 있기 때문이다. 이처럼 아이돌봄지원사업에서는 기존 보육의 사각지대를 보완하여 이용자 가정의 요구에 맞는 맞춤형 서비스를 지원하고 있고(이승미, 김선미, 2011), 아이돌보미의 수행력 및 서비스 이용자의 만족도를 높이기 위하여 광역 차원에서 아이돌봄에 대한 상시모니터링을 실시하고 있어 아이돌봄서비스에 대한 이용자 만족도는 높은 편으로 보고되고 있다(이정원, 이정립, 권미경, 이윤진, 이해민, 2018; 한국건강가정진흥원, 2020)

이처럼 아이돌봄서비스 이용자가 증가하고 서비스 이용에 대한 만족도 또한 높은 편이지만, 다른 한편으로는 안전한 돌봄서비스에 대한 사회적 요구가 지속적으로 높아지고 있다. 무엇보다 돌봄서비스의 주대상자가 발달적으로 아직 자신의 욕구나 의사를 명확히 표현하지 못하고 스스로를 보호하기 어려운 영유아이기 때문이다(권미경, 2019). 또한 전생애 발달 측면에서 볼 때 영유아기의 경험은 이후의 발달에 중요한 영향을 미치기 때문이다. 특히 어린 시절 학대와 방임을 경험한 아동들은 이후 성인기 우울, 불안 등과 같은 심리적 문제뿐 아니라 사회적 관계에서도 어려움을 경험하는 것으로 보고되고 있어(Gallo, Munhoz, de Mola, & Murray, 2018; Li, D'Arcy, & Meng, 2016), 부모의 양육 공백을 메워줄 아이돌보미의 안전한 아이돌봄은 필수적인 전제 조건이라 할 수 있다.

아이돌봄서비스 이용자를 대상으로 아이돌봄서비스에서 경험하는 어려움에 대해 알아본

결과, 어린 아동을 다른 사람에게 맡기는 것으로 인한 불안감이 높은 것으로 보고되었다(장참샘, 황덕순, 김선미, 구혜령, 2015). 특히, 이러한 불안감은 돌봄 초기에 상당히 높았다가 아이돌보미에게 적응해 가면서 감소하는 경향을 보였는데, 그 불안감의 근원은 아이돌보미가 아동을 방치하거나 짜증을 내거나 폭력을 행사할 수도 있다는 생각 때문으로 보고되었다. 특히 2019년 아이돌보미의 아동학대 사건 이후, 보다 안전한 아이돌봄서비스와 아이돌보미에 대한 모니터링 강화 요구 및 필요성이 증가하였다. 2019년 4월에서 6월까지 「아이돌봄 아동학대 실태점검 특별신고」를 통해 아동학대 신고를 받은 결과, 총 88건 중 대다수는 아이돌봄서비스에 대한 단순 문의였지만, 아동학대 의심 내용 중 4건은 아동학대로 판정되었다(여성가족부, 2019). 이러한 일련의 사건들로 인해 여성가족부에서는 ‘안전한 아이돌봄서비스를 위한 개선대책’을 제시하였다(여성가족부, 2019). 아이돌보미 선발 과정에서 인·적성검사를 실시함으로써 자격 검증을 강화하였고, 아동학대 예방 교육 및 현장 중심의 교육을 확대하였다. 또한 서비스 제공 점검(모니터링) 항목을 개편하였고, 아동학대 발생 시 자격제재 기준을 강화하였다. 이와 더불어 2020년에는 아동학대 사례를 전담할 수 있는 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력이 충원되었다.

사례관리는 복합적 욕구를 지닌 클라이언트에게 그들의 욕구에 부합하는 직접적인 서비스를 제공함과 동시에 지역사회에 산재해있는 다양한 공식적, 비공식적 지원을 제공받을 수 있도록 서비스를 연계하거나 조정하는 것을

의미한다(김은정, 2015; Moore, 1992; Moxley, 1989; National Association of Social Workers, 2021). 즉, 다양하고 전문적인 복지서비스 체계와 복합적인 욕구를 가진 이용자를 연계함으로써, 공급자 측면에서는 서비스의 효율성을 높이고 이용자 측면에서는 질 높은 맞춤형 서비스를 이용할 수 있게 하는 서비스 전달 방법으로 볼 수 있다(이주연, 2011). 이런 점에서 아이돌봄 아동학대 사례관리는 아이돌봄서비스 이용자 가정에서 발생할 수 있는 부모 및 아이돌보미의 아동학대를 예방하고, 아동학대 발생 시 효율적으로 대처할 수 있는 직접적 서비스를 제공하거나 필요한 서비스를 연계하는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

일반적으로 사회복지에서 사례관리자는 자원 및 서비스의 중재자, 상담자, 연계자, 교육자, 지지자, 옹호자, 관리자 등의 역할을 담당한다(황성철, 1995; National Association of Social Workers, 2021). 사례관리자는 사례관리의 질을 결정하는 요인으로, 사례관리 서비스의 질을 높이기 위해서는 역량 있는 전문 인력을 확보하는 것이 무엇보다 중요하다(김은정, 2015). 특히, 아동학대 사례관리자들은 아동학대 관련 사례관리 활동을 유능하게 수행하는 데 필요한 지식, 기술, 경험을 갖추는 것이 필수적이다. 미국의 경우, 아동학대 사례관리자는 아동보호서비스(child protective service: CPS)의 아동학대 사례 조사에서 아동학대 혹은 방임 사례로 입증되어 아동과 가족에게 시급히 다양한 서비스가 제공되어야 하는 경우, 아동과 가족의 욕구를 파악하고 문제의 해결을 위한 계획을 도출하고 서비스를 연계하며, 상황변

화에 따라 사례를 모니터링하고 재사정하는 등의 역할을 수행한다(이주연, 2011). 뉴욕의 경우, 아동학대예방부서는 일반사례팀(general prevention: GP)과 인텐시브사례팀(family team rehabilitation: FTR)으로 구성되는데, 아동의 안전과 가족의 욕구에 민감한 사례관리를 제공하기 위해 인텐시브사례팀의 사례관리 실무자는 석사 이상의 경력자를 채용하고 있다(원혜연, 임윤령, 2020).

이와 유사한 맥락에서 한국건강가정진흥원(2020)에서는 아이돌봄지원사업 내 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 주요업무를 아동학대 의심가정 사례관리, 아이돌보미 활동상시 현장모니터링, 아이돌보미 채용 시 인·적성검사 실시, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램 운영 및 연계 등으로 규정하고 있다. 아동학대사례관리 전담인력의 업무에는 아이돌보미의 아동학대 예방 관리뿐 아니라 아동학대 발생 후 가정 및 아동에 대한 사후 지원과 관련된 업무를 처리하는 것을 포함하고 있다.

그러나 2020년 처음으로 이 직무가 생겨난 이후 COVID-19 팬데믹으로 인해 아동학대 사례관리전담인력이 아이돌보미에 대한 일상적 모니터링을 수행하는데 제한이 있고, 가정방문이 어려워짐에 따라 드러나지 않는 아동학대를 발굴하는데 어려움이 있었을 것으로 사료된다. 집합 대면교육이 불가능해 아이돌보미를 대상으로 아동학대 예방 및 정서치유 프로그램 등을 진행하는 데에도 어려움이 있어 아동학대 사례관리자로서의 역할을 제대로 수행하는데 한계가 많았을 것으로 예상된다. 아울러, 아이돌보미 아동학대 사례관리자의 경

우 효율적인 업무처리를 위해서는 아동학대 사례관리에 대한 경험이 중요함에도 불구하고 채용자격이 사회복지사, 유치원교사·보육교사(2급 이상) 자격증 소지자, 건강가정사 등의 자격소지자이거나 아동양육지원사업 관련 분야 경험자로 제시됨에 따라, 이들의 이전 경력에 따라 아동학대 사례관리 업무 수행에 차이가 있을 것으로 예측된다. 일상적 모니터링 수행이 어려운 상황에서 아동학대사례관리 전담인력이 아이돌보미 대상 아동학대 예방교육이나 아동학대 의심사례에 대한 모니터링을 어떻게 수행하고 있는지에 대한 현황 파악을 통해 이후 개선 방향을 설정하는 것이 필요할 시점이다.

한편, 광역 거점기관에서는 2013년 이후 모니터링단을 통해 아이돌봄 서비스 이용자를 대상으로 전화 및 현장 모니터링을 실시하여 아이돌보미들의 활동 상황을 점검하고, 서비스 이용자들이 안전하게 아이돌봄 서비스를 이용할 수 있도록 지원하고 있다(여성가족부, 2021). 구체적으로, 광역모니터링단에서는 아이돌봄서비스 정보를 안내하고, 서비스 이용자를 대상으로 서비스 만족도 조사를 실시하여 필요한 경우 아이돌보미를 교체하는 등 서비스 이용자 관리를 위한 모니터링을 실시하고 있다. 뿐만 아니라 아이돌보미 직무 관련 기본 사항(전반적 만족도, 활동시간 및 장소 준수, 활동내용 전달), 아이와의 상호작용(아동의 행동에 대한 민감한 반응성, 아동의 수준에 적합한 의사소통, 긍정적 의사소통, 아동학대 의심 여부), 건강 및 위생관리(위생관리 및 청결 상태, 투약 및 보고, 돌봄 공간 정리 및 돌보미 청결 상태, 영아 목욕 및 기저귀 청결

상태, 아동 급/간식 보관 및 제공), 안전관리 (구급 약품 비치 및 지정병원 파악, 돌봄 장소의 안전사고예방 및 고지, 응급처치 방법 및 보고절차 이해) 등 아이돌봄 관리를 위한 모니터링도 실시하고 있다. 이렇듯 광역모니터링단에서는 서비스 이용자뿐만 아니라 아이돌봄 활동 관리를 위한 모니터링까지 실시하면서, 아동학대사례관리 전담인력의 모니터링 대상 및 지표가 일부 중복되는 문제점이 있다.¹⁾ 광역모니터링단과 아동학대사례관리 전담인력이 동일한 대상에게 유사한 내용으로 모니터링을 실시함에 따라 서비스 이용자의 불성실한 응답 및 민원 발생 등의 문제가 야기될 수 있다. 이는 아동학대사례관리 전담인력과 광역모니터링단의 직무 만족도 및 업무 정체성도 감소시킬 수 있다. 따라서 이전부터 모니터링을 실시해오던 광역모니터링단과 지역센터를 총괄하는 책임자들이 기대하는 아동학대사례관리 전담인력의 업무를 살펴보는 것도 의의가 있을 것으로 생각된다.

아이돌봄지원사업은 자녀양육을 지원하는 제도로써 영유아보육이나 방과후프로그램의 한계를 보완하는 기능을 수행하는 제도이다. 아이돌봄서비스 이용 중 발생할 수 있는 아동학대를 예방하여 아이돌봄지원사업의 안전성을 증진시키고, 나아가 아동이 보다 안전한 환경에서 신체·정신적으로 건강하게 성장할 수 있도록 지원하기 위해서 아동학대사례관리 전담인력의 업무 현황과 개선방안을 알아보는

것이 필요하다. 이에 본 연구에서는 2020년 신설된 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 배경을 알아보고, 이들의 업무에 대한 인식을 아동학대사례관리 전담인력, 광역모니터링단, 서비스제공기관 책임자를 중심으로 살펴봄으로써 전담인력의 업무 실행 현황을 알아보고자 한다. 이를 통해, 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 역할 및 업무범위를 구체화하고, 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무 효율성과 전문성을 높이는 데 도움이 되는 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구문제

연구문제 1. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 배경은 어떠한가?

연구문제 2. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무에 대한 인식은 어떠한가?

연구문제 3. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 주요업무 실행 현황은 어떠한가?

연구문제 4. 아동학대사례관리 전담인력의 효율적 업무실행을 위한 지원 방안은 무엇인가?

II. 연구방법

1. 연구대상

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무 현황 및 업무에 대한 인식을 분석하기 위해 아이돌봄지원사업 서비스제공기관인 건강

1) 2020년 아이돌봄지원사업 모니터링단 간담회에서 ‘모니터링단 활동 및 개선 방안 논의’를 주제로 모니터링단의 의견을 수렴한 자료임.

가정·다문화가족지원센터에 재직 중인 아동학대사례관리 전담인력, 서비스제공기관 책임자, 광역모니터링단을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 전국 지역센터 및 광역거점센터에 협조 공문을 발송하였으며, 전화문의를 통해 연구참여에 동의한 106개 기관의 아동학대사례관리 전담인력 106명, 서비스제공기관 책임자(기관장, 사무국장, 아이돌봄팀장) 88명과 광역모니터링단²⁾ 10명이 본 연구에 참여하였다.

2. 측정도구

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력 업무에 대한 인식 척도

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력 업무에 대한 인식 척도는 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력용, 서비스제공기관 책임자용, 광역모니터링단용으로 구분되어 있다. 본 연

구에서는 아동학대사례관리 전담인력의 업무에 대한 각 담당자들의 인식과 효과적인 모니터링이 이루어지는 방안을 알아보기 위해 ‘아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력 업무에 대한 인식 척도’를 개발하였다. 우선 아동학대사례관리, 아이돌봄에 대한 문헌고찰을 통해 설문 내용을 도출하였으며, 사회적 타당도를 검증하기 위해 9인의 센터장 및 광역모니터링단을 대상으로 델파이조사를 실시하였다. 각 설문지 내용의 타당도를 알아본 결과, 아동학대사례관리 전담인력용은 평균 4.25($SD = .96$) ~ 5.00($SD = .00$), 서비스제공기관 책임자용은 평균 3.75($SD = 1.60$) ~ 4.80($SD = .50$), 광역모니터링단용은 평균 4.00($SD = 1.41$) ~ 5.00($SD = .00$)으로 전체적으로 적절한 것으로 나타났다. 설문지는 아동학대사례관리 전담인력의 업무에 대한 인식(업무 이해, 중요도), 업무 현황(업무 경험, 빈도 및 내용), 감염병 위기 상황에서의 업무실행 방안 등에 대한 개방

표 1. 대상자별 설문내용

아동학대사례관리 전담인력용	서비스제공기관 책임자용	광역모니터링단용
- 아동학대 전담인력의 업무에 대한 인식(업무 이해, 중요도) - 업무 현황(업무 경험, 빈도 및 내용) - 모니터링 효과성 증진을 위한 아동학대 사례관리전담인력 지원방안(업무수행의 어려움, 지원 및 협조 체계) - 감염병 위기 상황에서의 업무실행 방안	- 아동학대 사례관리전담인력의 업무에 대한 인식 - 아동학대 사례관리전담인력의 아동학대 예방 및 사후 업무 - 모니터링 효과성 증진을 위한 아동학대 사례관리전담인력 지원방안 - 감염병 위기 상황에서의 업무실행 방안	- 아동학대 사례관리전담인력의 업무에 대한 인식 - 아동학대 사례관리전담인력의 아동학대 예방 및 사후 업무 - 모니터링 효과성 증진을 위한 아동학대 사례관리전담인력 지원방안 - 감염병 위기 상황에서의 업무실행 방안

2) 아이돌보미 모니터링단은 전국의 광역 거점센터에 소속되어 있음.

형 문항과 폐쇄형 문항(Likert 5점 척도)으로 구성되어 있으며, 각 대상에게 공통으로 적용되는 문항과 함께 특정 대상에게만 적용되는 문항들이 포함되어 있다(표 1 참조). 개방형 문항의 경우 3인의 연구자가 함께 분석하였으며, 개방형에 대한 채점자 간 신뢰도를 분석한 결과 .90으로 나타났다.

3. 연구절차

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무 실행 현황 및 업무에 대한 인식을 알아보기 위하여 한국건강가정진흥원 협조 의뢰를 통해 아이돌봄지원사업 서비스제공기관 223개소에 공문을 발송하였으며, 연구에 참여 의사를 밝힌 기관 106개소를 대상으로 이메일을 통한 설문조사를 진행하였다. 2020년 6월 24일부터 7월 11일까지 아동학대사례관리 전담인력 106명, 서비스제공기관 책임자 88명, 광역모니터링단 10명이 설문조사에 참여했으며, 수집된 자료는 모두 최종 분석에 사용하였다.

4. 자료분석

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무를 분석하기 위해 빈도와 백분율, 평균, 표준편차를 산출하였다. 아동학대사례관리 전담인력의 업무에 대한 인식 차이를 알아보기 위해 일원변량분석과 반복측정변량분석을 실시하였다. 개방형 문항의 경우, 원자료를 반복해서 읽으면서, 반복적으로 등장하는 어휘를 중심으로 개방코딩을 하였다. 개방코딩을 메모

한 후 공통으로 나오는 패턴을 찾아 범주화, 분류, 재분류화 하는 과정을 거쳤다. 분석에 대한 신뢰성 확보를 위해 연구원들 간 전문가 검토 과정을 거쳤다. 자료 분석에는 SPSS 23.0과 PSAW 18.0을 사용하였다.

III. 결과 및 해석

1. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 배경

본 연구에 참여한 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 특징은 표 2에 제시하였다. 먼저, 아동학대사례관리 전담인력의 최종 학력은 학사(72.6%)가 가장 많았으며, 전공은 복지학(54.7%), 기타(20.8%), 유아교육(9.4%), 상담(7.7%) 등의 순으로 많았다. 설문조사 실시 시점에서 대다수 전담인력들의 근무기간은 6개월 이하(95.3%)인 것으로 나타났으며, 이들은 이전에 사회복지사(33.0%), 보육교사 및 유치원교사(18.8%), 건강가정·다문화가족지원센터 및 아이돌봄지원사업팀 직원(16.0%)으로 근무한 경험이 있었다. 이 외에 기타 근무 경력(27.4%)으로 사무직, 서비스직, 행정직, 강사 등이 있었으며, 이전 근무 경력이 없는 경우(13.2%)도 있었다. 마지막으로 아동학대사례관리 전담인력은 대다수가 사회복지사 자격증(87.7%)을 소유하고 있었고, 그 외 보육교사 자격증(44.3%), 건강가정사 자격증(35.8%) 등을 소유하고 있는 것으로 나타났다.

표 2. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 특징

(N = 106)

	변인	명	%
최종학력	전문학사	11	10.4
	학사	77	72.6
	석사	16	15.1
	박사	0	0.0
	무응답	2	1.9
전공	복지학	58	54.7
	상담	7	6.6
	아동가족학	3	2.8
	유아교육	10	9.4
	가정학	2	1.9
	보육	2	1.9
	기타	22	20.8
	무응답	2	1.9
근무기간	1~3개월	24	22.6
	4~6개월	77	72.7
	7개월 이상	3	2.8
	무응답	2	1.9
이전 경력 (복수 응답)	건강가정·다문화가족지원센터 직원	5	4.7
	아이돌봄지원사업팀 직원	12	11.3
	보육교사	17	16.0
	유치원교사	3	2.8
	사회복지사	35	33.0
	회사원	7	6.6
	간호사, 간호조무사	3	2.8
	상담사	3	2.8
	기타	29	27.4
	이전 경력 없음	14	13.2
소유 자격증 (복수 응답)	건강가정사	38	35.8
	사회복지사	93	87.7
	보육교사	47	44.3
	청소년상담사	2	1.9
	유치원정교사	7	6.6
	교원(초등교사, 중등교사)	3	2.8
	청소년지도사	6	5.7
	상담관련	4	3.8
	기타	8	7.5

주. 기타 전공에는 경영학, 경제학, 행정학, 철학, 한문교육, 국어교육 등이 포함되었음.

2. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무에 대한 인식

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 주요업무에 대한 중요도 인식 및 이해도

먼저, 아동학대사례관리 전담인력을 대상으로 주요업무들에 대한 중요도 인식을 알아보기 위해 반복측정 변량분석을 실시하였으며, 그 결과 업무 중요도 인식에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(표 3 참조). 아동학대사례관리 전담인력들은 네 가지 주요업무들 중 아동학대 의심가정 사례관리($M = 4.53$, $SD = .65$) 업무를 가장 중요하다고 생각하고 있었고, 그 다음으로는 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시($M = 4.49$, $SD = .61$), 아이돌보미 활동 상시 현장모니터링($M = 4.32$, $SD = .76$), 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계($M = 4.30$, $SD = .71$) 업무 순으로 중요하다고 생각했다.

다음으로, 아동학대사례관리 전담인력의 주요업무들에 대한 이해도를 알아보기 위해 반복측정 변량분석을 실시하였으며, 그 결과 업무 이해도에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(표 3 참조). 아동학대사례관리 전담인력들은 네 가지 주요업무들 중 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시($M = 4.08$, $SD = .76$) 업무에 대한 이해도가 가장 높았고, 다음으로 아이돌보미 활동 상시 현장모니터링($M = 3.75$, $SD = .92$), 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계($M = 3.67$, $SD = .92$), 아동학대 의심가정 사례관리($M = 3.55$, $SD = .86$) 업무 순으로 이해하는 것으로 나타났다.

종합해보면, 아동학대사례관리 전담인력은 네 가지 주요업무 중 아동학대 의심가정 사례관리 업무가 가장 중요하다고 인식함에도 불구하고, 이에 대한 이해도는 가장 낮은 것으로 나타났다.

표 3. 아동학대사례관리 전담인력의 업무 중요도 인식 및 이해도에 대한 평균, 표준편차, 반복측정 변량분석 결과 ($N = 106$)

	1	2	3	4	Wilk's Lamda	SS	df	MS	F
	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)					
업무 중요도 인식	4.53 (.65)	4.32 (.76)	4.49 (.61)	4.30 (.71)	.03***	866.04	2.65	327.43	994.22***
업무 이해도	3.55 (.86)	3.75 (.92)	4.08 (.76)	3.67 (.92)	.67***	16.88	2.91	5.80	16.35***

주. 1 = 아동학대 의심가정 사례관리, 2 = 아이돌보미 활동 상시 현장 모니터링, 3 = 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시, 4 = 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계

*** $p < .001$.

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력 업무에 대한 아동학대사례관리 전담인력, 서비스제공기관 책임자, 광역모니터링단의 인식

먼저, 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 주요업무에 대한 중요도 인식 수준을 살펴 보았다. 그 결과, 아동학대사례관리 전담인력과 마찬가지로 서비스제공기관 책임자 집단($M = 4.27$, $SD = 1.11$)과 광역모니터링단 집단($M = 5.00$, $SD = .00$) 모두 평균적으로 아동학대 사례관리 전담인력의 네 가지 주요업무 중 아동학대 의심가정 사례관리 업무를 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다(표 4 참조).

다음으로, 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 주요업무에 대한 아동학대사례관리 전담인력, 서비스제공기관 책임자, 광역모니터링

단 간의 인식 차이를 살펴보기 위해 일원배치 분산분석을 실시하였으며, 그 결과는 표 4에 제시하였다. 첫째, 아동학대 의심가정 사례관리 업무에 대한 인식 수준에서 집단 간 유의한 차이가 있었다($F = 4.16$, $p < .05$). 구체적으로, 광역모니터링단 집단은 서비스제공기관 책임자 집단 보다 아동학대사례관리 전담인력의 아동학대 의심가정 사례관리 업무를 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 둘째, 아이돌보미 활동 상시 현장모니터링 업무에 대한 인식 수준에서 집단 간 유의한 차이가 있었다($F = 31.65$, $p < .001$). 구체적으로, 아동학대사례관리 전담인력 집단($M = 4.32$, $SD = .76$)과 서비스제공기관 책임자 집단($M = 4.10$, $SD = 1.07$)의 인식 수준에는 유의한 차이가 없었으

표 4. 아동학대사례관리 전담인력 업무의 중요도에 대한 서비스제공기관 책임자, 광역모니터링단, 아동학대 사례관리 전담인력의 인식

주요 업무 내용	서비스제공 기관 책임자 ($n = 88$)	광역 모니터링단 ($n = 10$)	아동학대 사례관리 전담인력 ($n = 106$)	F	Scheffé
	M (SD)	M (SD)	M (SD)		
아동학대 의심가정 사례관리	4.27 (1.11)	5.00 (.00)	4.53 (.65)	4.16*	
아이돌보미 활동 상시 현장모니터링	4.10 (1.07)	1.78 (1.09)	4.32 (.76)	31.65***	2 < 1, 3
아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시	3.58 (1.22)	4.00 (.94)	4.49 (.61)	23.67***	1 < 3
아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계	3.67 (1.19)	4.20 (1.03)	4.30 (.71)	10.55***	1 < 3

주. 1 = 서비스제공기관 책임자, 2 = 광역모니터링단, 3 = 아동학대사례관리 전담인력

* $p < .05$. *** $p < .001$.

나, 광역모니터링단 집단($M = 1.78$, $SD = 1.09$)은 다른 두 집단보다 아동학대사례관리 전담인력의 아이돌보미 현장모니터링 업무의 중요도를 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 셋째, 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시 업무에 대한 인식 수준에서 집단 간 유의한 차이가 있었다($F = 23.67$, $p < .001$). 구체적으로, 서비스제공기관 책임자 집단($M = 3.58$, $SD = 1.22$)은 아동학대사례관리 전담인력 집단($M = 4.49$, $SD = .61$) 보다 아이돌보미 인·적성 검사 및 인성교육 실시 업무의 중요도를 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 마지막으로, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계 업무에 대한 인식 수준에서도 집단 간 유의한 차이가 있었다($F = 10.55$, $p < .001$). 구체적으로, 서비스제공기관 책임자 집단($M = 3.67$, $SD = 1.19$)은 아동학대사례관리 전담인력 집단($M = 4.30$, $SD = .71$) 보다 해당 업무에 대한 중요도를 낮게 인식하는 것으로 나타났다.

종합해보면, 아동학대사례관리 전담인력과 서비스제공기관 책임자, 광역모니터링단 모두 아동학대사례관리 전담인력의 주요업무들 중 아동학대 의심가정 사례관리 업무를 가장 중요하게 생각하고 있었다. 한편 아동학대사례관리 전담인력 보다 서비스제공기관 책임자는 아이돌보미 대상 인·적성 검사 및 인성교육 실시 업무와 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 업무의 중요도를, 광역모니터링단은 아이돌보미 현장 모니터링 업무의 중요도를 상대적으로 낮게 평가하였다.

이와 더불어 4가지 업무 외에 아동학대 사례관리전담인력이 담당해야 할 업무에 대해

개방적 질문을 한 결과, 서비스제공기관 책임자는 아동학대사례관리 전담인력이 아이돌보미 대상 역량 강화 교육 운영 및 활동일지 점검(35.6%) 업무를 중점적으로 담당해야 한다고 응답했으며, 광역모니터링단은 학대 상황 발생 시 돌봄 가정 대상 아동학대 사후관리 및 상담프로그램 운영(66.6%) 업무를 아동학대사례관리 전담인력이 담당해야한다고 응답하였다. 특별히 아동학대 예방업무와 관련하여 서비스제공기관 책임자와 광역모니터링단은 아동학대사례관리 전담인력이 아이돌보미 대상 아동학대 예방 교육 지원(서비스제공기관 책임자 29.4%, 광역모니터링단 33.3%)과 이용자가정 대상 부모교육 및 아동학대 관련 교육 지원(서비스제공기관 책임자 17.5%, 광역모니터링단 16.7%) 업무를 담당해야 한다고 생각하는 것으로 나타났다. 또한 아동학대 사후대처 업무로는 의심가정 및 돌보미 대상 모니터링 강화와 아동학대 재교육(서비스제공기관 책임자 28.4%, 광역모니터링단 26.3%), 피해가정 및 피해 아이돌보미 심리프로그램 진행(서비스제공기관 책임자 22.0%, 광역모니터링단 26.3%) 업무를 담당해야한다고 보고하였다.

3. 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무 실행 현황

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 주요업무 수행 경험 및 내용

아동학대사례관리 전담인력의 주요업무 경험과 구체적인 업무 내용을 살펴본 결과는 다음과 같다. 첫째, 아이돌보미 채용 시 인·적

성 검사 및 인성교육 실시 경험이 있다고 응답한 비율이 60.0%로 가장 많았다. 이들은 월 1~5회 아이돌보미 신규 채용 및 재직 중인·적성검사를 실시하거나 집합 및 비대면 안전교육 등을 수행한 것으로 나타났다. 둘째, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계 경험이 있다고 응답한 비율은 33.3%였으며, 이들은 월 1~12회 아이돌보미 대상 활동사례 공유 및 궁금증 해결, 정서치유 프로그램 운영(예: 종이접기, 꽃꽂이 등) 등을 수행한 것으로 나타났다. 셋째, 아이돌보미 활동 상시 현장모니터링 경험이 있다고 응답한 비율은 21.0%였으며, 이들은 아이돌보미 관련 비대면 상담 및 민원 처리(예: 전화상담 및 영상통화를 통해 아이돌보미의 학대, 민원, 부정수급 등 점검), 광역모니터링단과 함께 현장모니터링, 아이돌봄 이용자 가정 부모 비대면 상담(예: 가정의 안전 위생, 학대 등 점검) 등을 수행한 것으로 나타났다. 마지막으로, 아동학대 의심가정 사례관리 경험이 있다고 응답한 비율은 15.1%에 불과했으며, 이들은 아동학대 의심가정 신고 및 아동학대 보호기관 연계, 주기적 전화모니터링, 아동학대 의심가정 가정방문 및 필요 지원사항 파악, 아동학대 의심 아이돌보미 재배치 등을 수행한 것으로 나타났다.

종합해보면, 설문조사 실시 시점에서 아동학대사례관리 전담인력들은 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시 업무를 제외한 대부분의 업무 실행 경험이 매우 적은 것으로 나타났다.

아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업

무수행 어려움

아동학대사례관리 전담인력을 대상으로 주요업무의 수행이 어려운 이유를 살펴본 결과는 다음과 같다. 먼저, 아동학대사례관리 전담인력의 업무 지침 및 교육 부족(67.6%)으로 인해 업무수행이 어렵다고 느끼는 경우가 가장 많았다. 다음으로, 광역모니터링단과의 업무 중복 및 협조 체계 부족(7.4%), 업무 진행에 있어 실질적 권한 부족(7.4%), COVID-19로 인한 업무 진행 불가(7.4%) 등의 순으로 나타났다. 기타(10.3%)로는 아동학대 신고에 대한 보호 및 비밀유지, 유동적인 근무시간, 낮은 보수체계 및 불안정한 지위, 모니터링에 대한 부정적 인식으로 인해 아이돌봄 가정과의 신뢰형성이 어렵다는 의견들이 있었다.

감염병 위기 상황에서의 모니터링 업무 실행 현황

COVID-19와 같이 현장 모니터링이 현실적으로 어려운 감염병 위기 상황에서 현재 아동학대사례관리 전담인력이 모니터링 업무를 실행할 수 있는 방안이 있는지에 대해 살펴보았다. 그 결과, 비대면 상황에서 모니터링을 수행하기 위한 업무실행 방안이 마련되어 있다고 응답한 비율이 서비스제공기관 책임자 57.0%, 아동학대사례관리 전담인력 54.5%로 나타났다. 현장 모니터링을 대신하여 아이돌봄 이용자 가정 비대면 모니터링 및 교육 실시(54.6%)를 한다는 의견이 가장 많았으며, 아이돌보미 대상 비대면 모니터링(36.2%), 아이돌보미 대상 현장모니터링(예: 현관 앞 모니터링)(4.6%)을 한다는 응답도 있었다. 반면 광역모니터링단의 경우 업무실행 방안이 있다고

응답한 비율이 20.0%로, 대다수가 방안이 없다고 보고한 것으로 나타났다. 감염병 상황과 관련하여 앞으로의 개선 방안에 대한 의견을 살펴본 결과, 다양한 현장모니터링 방법 마련(42.4%)이 필요하다는 의견이 가장 많았으며, 비대면 현장모니터링 실적도 현장모니터링 실적으로 인정되어야 한다는 의견(16.2%)도 있었다.

4. 아동학대사례관리 전담인력의 효율적 업무 수행을 위한 지원 방안

아동학대사례관리 전담인력, 서비스제공기관 책임자, 광역모니터링단을 대상으로 아동학대 사례관리전담인력의 주요업무 지원방안에 대해 살펴보았다. 첫째, 아동학대 의심가정 사례관리 업무 지원방안에 대한 인식을 살펴본 결과, 사례관리 전담인력 역량 강화 전문 교육 실시(36.9%)와 사례관리 전담인력을 위한 업무매뉴얼 제공 및 권한 강화(30.2%)에 대한 요구도가 가장 많았다. 둘째, 아이돌보미 활동상시 현장모니터링 업무 지원방안에 대한 인식을 살펴본 결과, 광역모니터링단과의 긴밀한 협조 시스템 구축(33.9%)과 현장모니터링 방법에 대한 교육 실시(30.7%)에 대한 요구도가 가장 많았다. 특히 아동학대사례관리 전담인력의 경우 현장모니터링 방법에 대한 교육 지원이 이루어져야 한다는 의견이 다수였으며, 광역모니터링단은 과반수 이상이 광역모니터링단과의 긴밀한 협조 시스템 구축이 이루어져야 한다고 응답했다. 셋째, 아이돌보미 채용시 인·적성 검사 및 인성교육 실시 업무 지원방안에 대한 인식을 살펴본 결과, 인·적성

검사에 대한 이해 및 상담 해석 교육 제공과 이에 따른 아이돌보미 사후관리 권한 제공(47.1%), 아이돌보미 대상 다양한 교육프로그램 개발 및 제공(25.6%)에 대한 요구도가 가장 많았다. 특히 서비스제공기관 책임자와 광역모니터링단의 과반수가 인·적성검사에 대한 이해 및 상담 해석 교육 제공과 이에 따른 아이돌보미 사후관리 권한 부여가 필요하다고 응답하였으며, 아동학대사례관리 전담인력은 과반수가 아이돌보미 대상의 다양한 교육프로그램이 제공될 필요가 있다고 응답하였다. 넷째, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계 업무 지원방안에 대한 인식을 살펴본 결과, 아이돌보미 대상 상담 및 교육프로그램 예시 제공(44.0%)과 아동학대 유관기관 및 상담기관과 네트워크에 대한 기본 교육 제공(24.7%)에 대한 요구도가 가장 많았다.

아동학대사례관리 전담인력의 주요업무 외의 기타업무 지원에 대한 인식을 살펴본 결과, 아동학대사례관리 전담인력 간 사례 공유협의체 지원 및 상담 슈퍼비전 제공(46.1%)과 아동학대사례관리 전담인력 교육 및 매뉴얼 제공(40.4%)에 대한 요구도가 가장 많았다.

IV. 논의 및 결론

본 연구에서는 아이돌보미 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 특징을 알아보고, 그들의 업무에 대한 인식과 업무 현황, 업무 지원 방안에 대한 의견을 살펴보고자 하였다. 본 연구의 주요 결과를 논의해보면 다음과 같다.

첫째, 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 특징을 살펴본 결과, 대다수 전담인력들의 최종 학력은 학사인 것으로 조사되었으며, 2020년 처음으로 충원된 아이돌봄 아동학대사례 전담인력들의 근무기간은 설문조사 실시 시점에서 대부분 6개월 이하로 매우 짧았다. 또한 다수의 전담인력들은 사회복지사, 보육교사, 건강가정사 자격증을 소유하고 있었고, 과거에 사회복지사, 보육교사 및 유치원교사, 건강가정·다문화가족지원센터 및 아이돌봄지원사업팀 직원으로 근무한 경험이 있었다. 그러나 아동학대 사례관리 업무와는 다소 거리가 있는 일반사무직, 서비스직, 행정직 직원 등으로 근무했거나, 이전 근무 경력이 전혀 없는 경우도 다수 있었다. 또한 복지학, 유아교육 및 보육, 상담, 아동가족학 전공 외에도 많은 전담인력들이 경영학, 경제학, 행정학 등을 전공한 것으로 나타나 아동학대사례관리 전담인력의 전공 및 이전 경력이 다양함을 알 수 있었다. 이러한 결과는 아동학대 사례관리자의 전문성을 높이기 위해 자격이나 경력을 강조하고 있는 미국의 사례관리(원혜연, 임윤령, 2020)와는 현격히 차이가 있다.

사례관리는 이용자를 대상으로 전문화되고 분절된 전달체계를 통합적으로 제공하는 역할을 담당한다. 이에 사례관리자는 이용자의 어려움과 욕구에 대응하기 위하여 기관 내 관련 부서, 지역사회 서비스 기관 뿐 아니라 아동과 가족의 사적 자원 및 네트워크도 파악하여 이들이 활용할 수 있는 자원으로 개발하고 연계할 수 있는 역량을 가지고 있어야 한다(이주연, 2011). 사례관리 서비스의 질은 사례관리자의 역량에 좌우된다는 점(김은정, 2015;

National Association of Social Workers, 2013)을 고려해볼 때 아이돌봄 아동학대 사례관리가 제대로 이루어지기 위해서는 무엇보다 전담인력들이 아동학대 예방 및 사후 관리와 관련된 지식, 기술과 태도를 갖추는 것이 필요하다.

아동학대사례관리 전담인력의 경우 아동학대 사고 발생 시 즉각적으로 필요한 자원을 효율적이고 효과적인 방식으로 제공해야하기 때문에 사례관리에 대한 이해가 부족한 전담인력의 역량 강화 및 전문성을 신장시키기 위한 교육이 무엇보다 절실하다. 부모 혹은 아이돌보미로부터의 아동학대를 경험하는 아동의 결과적인 측면(예: 아동의 신체적 안전, 정서적 안정, 생존 여부 등)을 고려해볼 때, 아동학대 개입에 대한 신속하고 정확한 결정은 매우 중요하다(Hurst & Lewin, 1993). 실제로 아동학대 사례판단 예측은 사례관리자의 근무경력 및 교육정도과 밀접하게 관련되어 있는 것으로 나타났다(Fluke, Baumann, Dalgleish, & Kern, 2014; Font & Maguire-Jack, 2015). 유사한 관점에서 아동학대예방센터 상담원들이 아동학대에 대한 교육 및 훈련 경험이 부족하다고 느끼고, 사례에 대한 슈퍼비전이 부족하다고 느낄수록 직무에 대한 만족도가 낮고 소진되는 것으로 나타났다(윤혜미, 박경금, 2004). 따라서, 한국건강가정진흥원 및 여성가족부에서는 이들의 아동학대 사례관리에 대한 전문성을 높이기 위한 체계적인 교육 및 아동학대 사례 공유회를 제공해줄 필요가 있다.

둘째, 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무에 대한 인식을 살펴본 결과, 아동학대사례관리 전담인력들은 아동학대 의심가정 사례관리 업무를 가장 중요하다고 생각하는

것으로 나타났다. 그 다음으로는 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시, 아이돌보미 활동 상시 현장모니터링, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계 업무 순으로 중요하다고 생각했다. 또한 서비스제공기관 책임자와 광역모니터링단 역시 아동학대사례관리 전담인력의 네 가지 주요업무들 중 아동학대 의심가정 사례관리 업무가 가장 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다. 하지만 이를 제외한 세 가지 주요 업무에 대한 아동학대사례관리 전담인력, 서비스제공기관 책임자, 광역모니터링단의 인식에는 차이가 있었다. 먼저, 서비스제공기관 책임자의 경우, 아이돌보미 대상 인·적성 검사 및 인성교육 실시 업무와 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 업무의 중요도에 대해서 아동학대사례관리 전담인력보다 상대적으로 낮게 평가했다. 광역모니터링단의 경우, 아이돌보미 현장 모니터링 업무에 대한 중요도를 매우 낮게 평가하여, 서비스제공기관 책임자와 아동학대사례관리 전담인력과 차이를 보였다.

본 연구의 결과를 통해 현재 아동학대사례관리 전담인력의 업무 및 역할에 대한 기대치가 사례관리 전담인력, 광역모니터링단, 서비스제공기관 책임자 간에 다르게 인식되고 있음을 알 수 있다. 이는 현재 아동학대사례관리 전담인력에 대한 정의, 업무 범위 등이 구체적으로 명시되어 있지 않기 때문인 것으로 추론할 수 있다. 따라서 아동학대사례관리 전담인력의 업무 정체성을 확립하기 위해서는 무엇보다 이들의 업무 범위 및 역할을 명확히 하여 광역모니터링단, 아이돌보미 전담인력

등 아이돌봄지원서비스 관련 인력들과 역할을 구분하고, 이에 따른 업무 매뉴얼 개발이 이루어져야 할 것이다. 아동학대사례관리 전담인력은 아이돌봄 이용자 가정에서 일어날 수 있는 아동학대를 사전에 예방하고 이에 효율적으로 대처할 수 있도록 필요한 자원을 지원하는 업무를 담당하는 인력으로, 이와 관련하여 아이돌보미 활동을 상시로 모니터링하고, 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 운영을 지원하고, 아이돌보미 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영을 지원하며 상담이 필요한 아이돌보미를 유관기관에 연계해주는 행정업무를 담당하는 인력이다(한국건강가정진흥원, 2020). 이러한 아동학대사례관리 전담인력의 정의를 기준으로 업무 범위를 구체화해야 할 필요성이 있다.

특히 아동학대사례관리 전담인력과 다른 아이돌봄지원서비스 관련 인력들 간의 업무가 구분되어야 한다. 예를 들어, 광역모니터링단과 아동학대사례관리 전담인력의 업무 구분이 필요하다. 현재 모니터링의 대상이 같고, 동일한 지표를 갖고 모니터링을 진행하는 등 이들의 업무가 중복되어 이용자 가정의 민원이 발생되고 있다³⁾. 이로 인해, 본 연구에서 광역모니터링단이 아동학대사례관리 전담인력의 상시 모니터링 업무의 중요도를 매우 낮게 평가한 것으로 보인다. 이들의 업무 구분을 위해서는 광역모니터링단에서는 현재 모니터링 지표를 활용하여 표준화된 질문을 함으로써 아이돌보미와 이용자가 숙지해야 할 지침을 재

3) 2020년 아이돌봄지원사업 모니터링단 간담회에서 ‘모니터링단 활동 및 개선 방안 논의’를 주제로 모니터링단의 의견을 수렴한 자료임.

확인시키는 기회로 활용하고, 아동학대사례관리 전담인력은 아이돌보미와 아동 간 상호작용 영역에 초점을 두어 질문을 함으로써 업무와 관련된 문제점이나 어려움을 듣고 아이돌보미나 가정의 상황을 파악하는 등 모니터링 대상과 모니터링 지표를 분리하여 활용할 수 있을 것이다.

한편, 본 연구에서 아동학대사례관리 전담인력들의 업무에 대한 이해도를 살펴본 결과, 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시에 대한 이해도가 가장 높고, 그다음으로는 아이돌보미 활동 상시 현장모니터링, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계, 아동학대 의심가정 사례관리 업무 순으로 나타났다. 이러한 결과는 아동학대사례관리 전담인력을 포함한 아이돌보미지원서비스 관련자들 대부분 아동학대 의심 가정 사례관리 업무가 가장 중요하다고 인식함에도 불구하고, 이에 대한 아동학대사례관리 전담인력의 업무 이해도는 가장 낮다는 점을 보여준다. 본 연구에서 살펴본 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 특징을 고려해보았을 때, 이는 현재 채용된 대다수의 아동학대사례관리 전담인력이 아동학대 사례관리를 진행해 본 경험이 매우 적고, 업무와 관련된 전문적인 능력이 부족하기 때문으로 추론해 볼 수 있다.

아동학대사례관리 전담인력들의 업무능력을 향상시키기 위해서는 구체적인 업무 매뉴얼 및 체계적인 교육 제공이 이루어져야 할 것으로 생각된다. 예를 들어, 아동학대사례관리 전담인력의 업무를 위급 상황 업무(아동학대 의심사례가 발생하였을 때 업무)와 상시 업무(아

이돌보미의 아동학대 예방을 위한 상시현장 모니터링, 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 실시 및 인성교육, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램 운영 등)로 구분하여 체계화하는 것이 필요하다. 또한 아동학대사례관리 전담인력들의 전공 및 이전 경력의 개인차가 크고, 업무와 관련된 경력이 부족한 상태임을 고려하여 업무 내용을 낮은 단계의 기초 수준부터 높은 단계의 전문가 수준으로 구분하여 구체적인 업무 매뉴얼 및 교육을 제공해야 할 것이다. 사례관리를 처음 해보는 사례관리자의 경우 아동학대 사례를 스크리닝하는 데 어려움을 경험하는 것으로 보고되고 있다(Fluke et al., 2014). 무엇보다 아동학대 사례담당자는 지식적 측면에서는 아동학대 관련 행정처리 절차 및 법률적 지식, 아동학대가 영향을 미치는 부정적인 아동심리발달, 다양한 심리검사, 상담의 기본 원리 등에 대한 기본적 이해능력을 습득해야 하고, 태도적 측면에서는 클라이언트(이용자)에 대한 공감 및 수용 태도, 아이돌보미에 대한 수용 및 지지 태도, 협력기관과의 효율적 연계를 위한 협력적 태도를 강화해야 하며, 기술적 측면에서는 서비스 만족도를 높이기 위한 의사소통능력, 직접적 서비스를 제공할 수 있는 상담 및 모니터링 기술, 간접적 서비스를 제공할 수 있는 협력체계 구축 등과 같은 실천적 능력을 강화하는 것이 필요하다(National Association of Social Workers, 2013). 덧붙여, 준전문가로서의 기능을 적절히 수행하기 위해서는 아동학대 및 사례관리에 대해 최신의 정보를 알고 적용할 수 있어야 한다(Goldbeck, Laib-Koehnemund, & Fegert, 2007). 실제로 아동학대에 대한 인식과

기준이 해마다 점증적으로 확대되고 있어 과거의 기준으로 새롭게 나타나는 사례들을 판단하는 데 어려움이 있고(박선권, 2020), 아동학대 지침만으로는 판단하는 데 애매한 사례들이 많아 실무자의 개인적 특성이나 조직 특성이 아동학대 판단에 영향을 미칠 수 있어(강지영, 2019) 기관 내부 혹은 외부에서 지속적으로 아동학대 사례와 관련된 보수교육을 받을 필요가 있다. 따라서 추후 연구에서는 아동학대사례관리 전담인력에게 필요한 역량(지식, 태도, 기술적 측면)을 규명하고 이를 강화시키기 위한 단계별 교육을 개발할 필요성이 있다.

셋째, 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무 실행 상황을 살펴본 결과, 아이돌보미 채용 시 인·적성 검사 및 인성교육 실시 업무 외의 주요 업무들이 현재 제대로 이루어지지 않고 있는 것으로 나타났다. 연구 결과, 현재 아동학대사례관리 전담인력들은 업무지침 부재 및 교육 미실시, 아동학대 사례관리 능력 부족 등의 이유로 업무 수행에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 아동보호 통합지원 전문서비스 사업에서도 아동학대 사례관리 업무에 대한 지침이나 실천 방법이 기술되어 있지 않아 실무자들은 사례관리 수행에 어려움이 있으며 대부분 재학대에 대한 모니터링이나 아동의 안전을 확인하는 수준에 놓여 있다는 연구결과(민소영, 김세원, 정해린, 2019)와 부분적으로 일치한다. 아동학대 실무자의 전문성 고양을 위해서는 교육, 수퍼비전, 평가체계를 갖추어야 한다(원혜연, 임윤령, 2020)는 점을 고려해 볼 때, 한국건강가정진흥원 및 지역센터에서는 이들의 사

례관리 역량의 높일 수 있는 체계적인 교육을 제공해야 하고, 이들이 경험하는 다양한 아동학대 사례를 효율적으로 해결할 수 있도록 수퍼비전을 제공하며, 장기적으로는 사례관리를 통한 아동 및 가족의 변화, 실천 방법의 적절성을 살펴볼 수 있는 평가체계를 마련할 필요가 있다.

특히, COVID-19와 같은 전염병 위기 상황에서 아이돌보미 대상 집합 교육 및 현장모니터링이 현실적으로 어렵기 때문에 업무 수행에 어려움이 있는 것으로 나타났다. 현재 아동학대사례관리 전담인력들은 비대면 모니터링 방법을 다양화하여, 영상통화를 통한 아이돌보미 활동 시간 확인, 온라인 상담, 모바일 만족도 조사를 시행하고 있는 것으로 나타났다. 이와 더불어 불시 현장점검 방법으로, 이용자 가정의 현관 앞에서 아이돌보미의 근태를 확인하기도 하였다. 하지만 이러한 노력들에도 불구하고, 비대면 모니터링이 지속되면서 특히 광역모니터링단과 아동학대사례관리 전담인력 간에 전화모니터링 업무가 중복되는 문제점이 발생하고 있다. 이러한 문제점을 개선하여 모니터링 효율성을 높이기 위해서는 광역모니터링단과 서비스제공기관 간 상호 협의를 통해 모니터링 대상에 대한 사전 조율이 필요하고, 이를 문서화하여 상호 공유할 필요성이 있다. 나아가 광역모니터링을 통해서 취득한 아동학대 의심 아이돌보미와 이용자에 대한 정보를 서비스제공기관과 신속히 공유함으로써, 아동학대를 예방할 수 있도록 협조해야 할 것이다.

넷째, 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 효율적 업무 수행을 위한 지원 방안에 대

한 의견을 살펴본 결과, 아동학대 의심가정 사례관리 업무 수행을 위한 사례관리 전담인력 역량강화 교육 실시, 아이돌보미 활동 상시 현장모니터링 업무 수행을 위한 광역모니터링단과의 긴밀한 협조 시스템 구축과 현장모니터링 방법에 대한 교육 실시, 아이돌보미 채용 시 인·적성검사 및 안전교육 실시 업무 수행을 위한 인·적성검사에 대한 이해 및 상담 해석교육 제공과 이에 따른 아이돌보미 사후관리 권한 제공, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계 업무 수행을 위한 아이돌보미 대상 상담 및 교육 프로그램 지원에 대한 요구가 가장 많았다. 앞서 살펴본 바와 같이 아동학대사례관리 전담인력의 업무에 대한 이해도가 낮다는 점을 고려해볼 때, 이들은 자신의 업무능력을 향상시킬 수 있는 교육 지원에 대한 필요성을 많이 느끼는 것으로 보인다. 따라서 아동학대사례관리 전담인력의 전문성 향상을 위한 교육이 제공되어야 할 것이다. 예를 들어, 아동학대 의심가정 사례관리 업무 수행 지원을 위해서 아동학대 발생 시 대처 방법(상황 판단 및 보고 등), 아동학대 사후관리(기관 연계 및 추후 상담 연계), 아이돌보미 아동학대 사례 등과 관련한 교육이 제공될 수 있을 것이다. 아이돌보미 활동 상시 현장모니터링 업무 지원을 위해서는 광역모니터링단과 구별되는 모니터링 실시 방법과 아이돌보미 심리적 소진, 민원, 근태 등에 대한 관리 방법 등과 관련한 교육이 필요할 것이다. 아이돌보미 채용 시 인·적성검사 및 인성교육 실시 업무 지원을 위해서는 다양한 인·적성검사에 대한 이해를 도와 전문기관을 연계할 수 있도록 교육해야

하며, 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계 업무 지원을 위해서는 상담에 대한 기초 교육과 더불어 다양한 프로그램 사례 제공 등이 도움이 될 것으로 사료된다.

본 연구에서는 2020년 신설된 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 일반적 배경과 이들의 업무에 대한 인식과 업무 현황, 업무 지원 방안에 대해 알아봄으로써 이들의 업무 정체성을 구체화하고자 하였다. 그러나, 본 연구는 2020년 신설된 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무에 대한 현황 파악에 초점을 두었으므로 이들이 현장에서 경험하는 다양한 아동학대 사례관리에 대한 심도 있는 논의를 이끌어내지 못했다. 추후 연구에서는 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 경험에 대한 질적 연구를 통해 아동학대 사례관리에서 이들에게 필요한 구체적인 역량이 무엇인지, 사례관리의 범위는 어떻게 설정되어야 하는지, 궁극적으로 이들의 사례관리 능력을 높이기 위해서는 어떠한 지원이 필요한지에 대한 보다 구체적인 정보를 파악하는 것이 필요할 것으로 생각된다. 또한 본 연구에서는 아동학대 사례관리 전담인력의 현황 파악에 초점을 두었으므로 일반적 배경에서 업무 관련 자료만을 수합하였다. 실제로 이들의 업무관련 배경도 상당히 상이하여 이들의 사회인구학적 특성에 따른 업무 인식이나 수행에서의 차이를 분석하기에는 한계점이 있었다. 추후 연구에서는 보다 체계적인 연구설계를 통해 전담인력의 사회인구학적 특성 및 일반적 배경에 따른 업무 수행력 차이를 검증함으로써, 업무 지원 대상, 범위, 방안 등에 대한 제안을 하는 것도

의의가 있을 것으로 생각된다. 마지막으로 전담인력의 업무인식에 대한 차이를 검증함에 있어, 서비스제공기관 책임자, 광역모니터링단, 아동학대사례관리 전담인력의 표본수가 균등하지 못해 담당자들의 업무 인식 차에 대한 해석에 있어 주의를 기울일 필요가 있다.

그럼에도 불구하고, 본 연구의 결과는 아이돌봄 아동학대사례관리 전담인력의 업무 효율성과 전문성을 높이는데 기초자료로서 도움이 될 것으로 기대된다. 나아가 아이돌보미의 아동학대를 예방하고, 의심 사례 발생 시 신속하고 적절한 처리가 이루어질 수 있도록 체계적이고 효율적인 전달체계를 구축하는데 사용될 수 있을 것으로 생각된다.

참고문헌

- 권미경 (2019). 아이돌봄서비스 이용 현황 및 과제. 육아정책포럼, 60, 18-31.
- 강지영 (2019). 아동보호전문기관 실무자들의 아동학대사례 판단 기준에 대한 탐색적 연구. 한국아동복지학, 67, 1-33.
<https://doi.org/10.24300/jkscw.2019.09.67.1>
- 김은정 (2015). 다문화가족지원센터 사례관리자의 실천경험에 관한 연구. 사회복지연구, 46(3), 5-34.
<https://doi.org/10.16999/kasws.2015.46.3.5>
- 민소영, 김세원, 정해린 (2019). 학대피해아동보호 전문서비스의 지역사회 협력 경험 - 아동보호 통합지원 전문서비스 시범 사업을 중심으로 -. 한국아동복지학, 66, 1-37.
<https://doi.org/10.24300/jkscw.2019.06.66.1>
- 박선권 (2020). 아동학대 대응체계의 과제와 개선방향: 아동보호전문기관을 중심으로. 서울: 국회입법조사처.
- 여성가족부. (2019. 7. 4). 아이돌보미 아동학대 실태 점검 결과 발표.
http://www.mogef.go.kr/nw/rpd/nw_rpd_s001.do?mid=news405에서 2021년 10월 3일 인출
- 여성가족부. (2020). 아이돌봄 사업현황.
<https://www.care.idolbom.go.kr/dolbomi/CMM/commonGoFront.do>에서 2021년 5월 15일 인출
- 여성가족부. (2021). 2021년도 아이돌봄 지원사업 안내. 서울: 여성가족부.
- 원혜연, 임윤령 (2020). 미국 뉴욕의 아동학대 예방체계 사례관리 고찰: 한국 아동학대 예방체계 사례관리 개선에 갖는 함의. 아동과 권리, 24(3), 489-514.
<https://doi.org/10.21459/kccr.2020.24.3.489>
- 윤혜미, 박병금 (2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. 한국사회복지학, 56(3), 279-301.
- 이승미, 김선미 (2011). 이용자관점에서 본 아이돌보미지원사업의 특성과 개선방안에 관한 기초연구. Family and Environment Research, 49(4), 51-65.
- 이정원, 이정림, 권미경, 이윤진, 이혜민 (2018). 2018년 아이돌봄서비스 실태조사 연구. 서울: 여성가족부, 육아정책연구소.
- 이주연 (2011). 미국의 아동대상 사례관리 서비스. 보건복지포럼, 175, 106-115.
- 장참샘, 황덕순, 김선미, 구혜령 (2015). 아이돌봄서비스 이용의 어려움과 대처방식 및 이용가정 유형화 연구. 한국가족자원경영

- 학회지, 19(3), 17-40.
- 최윤경 (2020). 코로나19와 아동의 교육·보육·돌봄(ECEC) 전략. 보건복지포럼, 290, 50-63.
- 한국건강가정진흥원. (2020). 2020 아이돌봄지원사업 모니터링 매뉴얼. 서울: 한국건강가정진흥원.
- 황성철 (1995). 사례관리(case management) 실천을 위한 모형개발과 한국적 적용에 관한 연구. 한국사회복지학, 27, 282-304.
- Fluke, J. D., Baumann, D. J., Dalglish, L. I., & Kern, K. D. (2014). Decisions to protect children: A decision making ecology. In J. Korbin & R. Krugman (Eds.), *Handbook of child maltreatment* (pp. 462-463). New York, NY: Springer.
- Font, S. A., & Maguire-Jack, K. (2015). Decision-making in child protective services: Influences at multiple levels of the social ecology. *Child Abuse & Neglect*, 47, 70-82. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.02.005>
- Gallo, E. A. G., Munhoz, T. N., de Mola, C. L., & Murray, J. (2018). Gender differences in the effects of childhood maltreatment on adult depression and anxiety: A systematic review and meta-analysis. *Child Abuse & Neglect*, 79, 107-114. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.01.003>
- Goldbeck, L., Laib-Koehnemund, A., & Fegert, J. M. (2007). A randomized controlled trial of consensus-based child abuse case management. *Child Abuse & Neglect*, 31(9), 919-933. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2007.03.018>
- Hurst, J. B., & Lewin, L. (1993). Polarity analysis in child abuse case management. *Child Abuse & Neglect*, 17(5), 693-696. [https://doi.org/10.1016/0145-2134\(93\)90091-i](https://doi.org/10.1016/0145-2134(93)90091-i)
- Li, M., D'Arcy, C., & Meng, X. (2016). Maltreatment in childhood substantially increases the risk of adult depression and anxiety in prospective cohort studies: Systematic review, meta-analysis, and proportional attributable fractions. *Psychological Medicine*, 46(4), 717-730. <https://doi.org/10.1017/S0033291715002743>
- Moore, S. (1992). Case management and the integration of services: How service delivery systems shape case management. *Social Work*, 37(5), 418-423. <https://doi.org/10.1093/sw/37.5.418>
- Moxley, D. P. (1989). *The practice of case management*. Newbury Park, CA: Sage Publications Inc.
- National Association of Social Workers. (2013). *NASW standards for social work case management*. Washington, DC: Author.
- National Association of Social Workers. (2021). Certified social work case manager (C-SWDM). *NASW*. Retrieved October 2, 2021, from <https://www.socialworkers.org/careers/credentials-certifications/apply-for-nasw-social-work-credentials/certified-social-work-case-manager>

1 차원고접수 : 2021. 10. 10.

수정원고접수 : 2021. 11. 15.

최종게재결정 : 2021. 12. 27

The Present Status and Improvement Points for the Task of the Case Manager of Child Abuse Prevention in Public Childcare Service

Kim, Kyoung-Eun¹⁾

Lim, JungHa²⁾

Kim, Leejin³⁾

Kim, Joo Hyun⁴⁾

Kim, Youn-A⁵⁾

Lee, Ayeon⁶⁾

¹⁾Dept. of Child Welfare, Namseoul University

²⁾Dept. of Home Economics Education, Korea University

³⁾Dept. of Child Studies, Jeonbuk National University ⁴⁾Dept. of Human Ecology, Graduate School of Korea University

⁵⁾Dept. of Child and Family Studies, Kyung Hee University

⁶⁾Dept. of Child and Family Studies, Graduate School of Jeonbuk National University

This study examines the perception, present status, and improvement points for the task of the case manager of child abuse prevention, which was newly established in 2020 as the demand for safe child-care support services and the need to reinforce monitoring for child-care providers indcreased. A questionnaire survey was conducted with 106 case managers of child abuse prevention working at the health family support center and healthy family and multicultural centers, 88 persons in charge of service providing institutions, and 10 members of the regional monitoring group across the nation. For data analyses, descriptive statistics and ANOVA were conducted. The results are as follows. First, educational background, majors, qualifications, and previous experience of the case managers of child abuse prevention varied and they considered ‘the case management for families with suspected child abuse’ to be the most important among their tasks, with that being said they showed the lowest level of understanding in that task. Second, the case managers were experiencing difficulties in performing major tasks other than ‘personality and aptitude tests and personality education when hiring child-care providers’. Third, it was found that the case managers need capacity-building training to perform their ‘case management tasks for families suspected of child abuse’. The findings in this study are expected to be used as basic data to improve the efficiency and expertise in the task of the case manager of child abuse prevention.

Keywords: case manager of child abuse prevention, child-care providers, child-care support services