

2017년 3월 18일 서울시 사회복지직 공채
<사회복지학개론>

<총평과 조언>

금번 2017년 3월 18일에 치러진 서울시 사회복지직 시험에서의 사회복지학개론은 사회복지직 시험 역사상 가장 난도가 높았던 2012년 9월 통합 시험 이후 계속해서 평이했던 난도가 깨진 것으로 분석됩니다. 우선 공무원 시험에 있어서 지엽적인 내용에 해당되는 문제가 4문제(한부모가족지원법 세부내용, 1급 범위에 해당되는 지역사회복지실천의 옹호기술과 1952년 국제노동기구의 '사회보장의 최저기준에 관한 조약', 파생적 외부성) 출제되었고, 그 외에도 정확한 학습이 안 되어 있을 경우 쉽게 정답을 찾기 어려운 문제들도 섞여 있어서 응시자들의 점수대가 자연스럽게 하향될 것으로 판단됩니다.

3월 법령특강 때 배부한 문제지 첫 페이지에 써준 내용이 "나에게 어려운 문제는 다른 사람에게도 어렵습니다. 자신을 믿고 '시간관리' 잘 하세요!"였는데, 전체적으로 하향 평준화된 실력에 시험점수가 하향되는 것보다 전체적인 시간관리 및 마인드 컨트롤이 관건이었을 것으로 보입니다.

전체적으로 가장 어렵게 출제되었던 2012년 9월 시험의 경우 커트라인도 현저하게 떨어진 바 있고, 당시 시험을 봤던 응시자들의 후기에 따르면 시험 보는 내내 '멘붕'이었다는 말들이 많았지만, 그 와중에도 정신을 놓지 않고 끝까지 집중하면서 시간 관리가 이루어졌던 사람들은 확연하게 떨어진 커트라인 상태에서 당연히 합격을 하였습니다.

그리고 사회복지학개론만 놓고 생각해 본다면 난도가 높은 시험에서 상대적으로 고득점을 한 응시자들은 조정점수에 있어서 훨씬 더 유리해진다는 점, 그리고 자신의 점수가 고득점은 아니더라도 알고 있는 내용을 틀리는 실수를 범하지 않았다면 결코 시험을 망친 것이 아니라는 것을 인식할 필요가 있습니다.

5과목의 난도가 정확히 어떠한지는 모르겠지만, 어려우면 어려운 대로 쉬우면 쉬운 대로 커트라인이 변화될 것이며, 금년에도 변함없이 많은 휴먼 제자님들이 공직에 진출할 것입니다. 다가오는 4월 8일 시험에 응시하시는 분들은 남은 기간 아낌없이 정진하셔서 후회 없는 결과를 반드시 얻으시기 바랍니다. 파이팅!!! 어대훈 선생님 dream ♥

★ 단원별 출제비중 및 내용 ★

※ '휴먼별표'는 출제비중 및 필수학습범위 여부에 따라 '0개~★★★★+'까지 있습니다.

구분	문제수	출제내용	휴먼 별표
제1부 사회복지 일반론	4	• 사회복지의 개념 - 로마니신의 사회복지 개념변화 방향	★★
		• 발달사 - 영국의 빈민법 중 스펜햄랜드법	★★★★+
		• 발달사 - 독일, 영국, 미국의 사회보험제도 도입 역사	★★★★+
		• 발달사 - 우리나라의 역사적 사실들 순서 나열	★★★★+
제2부 사회복지 기초이론 및 실천방법론	12	• 인간행동에 관한 이론 - 방어기제	★★
		• 사회복지조사 - 리커트 척도(Likert scale)	★
		• 사회복지실천 - 비스텍(Biestek)의 관계론 원칙 중 개별화	★★★★+
		• 사회복지실천 - 사례관리	★★★★+
		• 사회복지실천기술 - 사회복지실천모델 비교	★★★★+
		• 사회복지실천기술 - 핀커스와 미나한의 4체계	★★★★+
		• 지역사회복지 - 로스만(Rothman)의 지역사회복지실천모델	★★★★+
		• 지역사회복지 - 사회복지사업법 중 사회복지법인	★★★
		• 지역사회복지 - 옹호 기술	1급 범위
		• 사회복지정책 - 시장실패 발생 원인	★★★★+
		• 사회복지행정 - 전달체계 원칙 중 접근용이성 장애요인	★★★★+
		• 사회복지행정 - 사회복지조직의 일반환경 중 사회인구학적 조건	★★
제3부 사회보장론	3	• 사회보장의 이해 - 사회보장기본법	★★★★+
		• 1952년 국제노동기구의 '사회보장의 최저기준에 관한 조약'	1급 범위
		• 사회보험제도 - 국민연금의 급여액 산정 요소	★★★
제4부 사회복지 서비스 분야론	1	• 가족복지 - 한부모가족지원법상 복지 조치	★

〈문제와 해설〉

채형 : B

1. 사회복지 실천모델에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 심리사회모델 : 인간의 문제를 심리적(정서적)인 동시에 사회적(환경적)인 문제로 이해하고, 클라이언트의 문제를 상황 속에서 파악하고 심리사회적으로 개입해야 함을 강조한다.
- ② 해결중심모델 : 클라이언트 문제의 개입 초반부터 문제의 해결을 모색할 수 있도록 클라이언트를 지원하고 격려하는 것을 강조한다.
- ③ 행동주의모델 : 단기개입, 구조화된 접근, 클라이언트의 자기결정권에 대한 존중, 클라이언트의 환경에 대한 개입, 개입의 책임성 등을 강조한다.

6. 다음 제시문의 ()안에 들어갈 용어가 바르게 연결된 것은?

사회보장급여의 수준에 관해 「사회보장기본법」에는 국가와 지방자치단체는 모든 국민이 (㉠)하고 (㉡)적인 생활을 유지할 수 있도록 사회보장급여의 수준 향상을 위하여 노력하여야 한다고 규정하고 있다.

㉠ ㉡

- ① 건강 문화
- ② 행복 창조
- ③ 건강 인간
- ④ 행복 도덕

▶ 정답 1번

▶ 사회보장기본법 제10조 제1항 : 국가와 지방자치단체는 모든 국민이 건강하고 문화적인 생활을 유지할 수 있도록 사회보장급여의 수준 향상을 위하여 노력하여야 한다.

7. 우리나라 국민연금의 급여액 산정에 영향을 미치는 요소와 거리가 먼 것은?

- ① 가입기간
- ② 전체 가입자 평균소득
- ③ 본인의 최종소득
- ④ 전국소비자물가변동률

▶ 정답 3번

▶ 국민연금의 급여액은 가입기간과 연금보험료 납부액 등에 따라 차이가 생기며, 그 금액은 기본연금액에 연금종별 지급률 및 제한율을 곱한 금액에 부양가족연금액을 더한 금액이 된다. 그리고 기본연금액의 산정방식은 '상수(A+B)×(1+0.05n)'인데, 여기에서 A값은 연금수급 전 3년간의 평균소득월액의 평균액을 의미하고, B값은 가입자 개인의 가입기간 동안의 기준소득월액의 평균액을 의미하며, n은 20년 초과월수를 의미한다. 따라서 본인의 최종소득은 국민연금의 급여액 산정과 거리가 멀다.

8. 시장 기능만으로는 자원이 효율적으로 배분되지 못하는 시장실패가 발생하는 원인으로 옳지 않은 것은?

- ① 불완전 경쟁이 발생할 경우
- ② 파생적 외부성이 발생할 경우
- ③ 서비스나 재화가 공공재일 경우
- ④ 정보의 비대칭성으로 인한 역선택 문제가 발생할 경우

▶ 정답 2번

▶ 시장실패가 발생하는 원인은 정부개입의 필요성 내지는 복지국가의 필요성과 연결된다. 파생적 외부성(또는 파생적 외부효과)은 경제학이나 행정학에서 주로 다루는 개념으로, 사회복지학에서는 거의 다루지 않는 개념이기 때문에 경제학이나 행정학을 배우지 못한 수험생들에게는 생소한 용어였을 것으로 보인다. 파생적 외부성은 정부실패의 원인 중 하나로, 정부가 시장에 개입함으로써 발생하는 잠재적·비의도적 확산효과나 부작용을 의미하는 개념이다. 긍정적인 경우도 있을 수 있고

부정적인 경우도 있을 수 있는데, 부정적인 효과가 파생될 경우 정부실패의 원인이 된다. 이와 관련된 예로는 비정규직 보호법을 도입하였는데 비정규직을 해고하는 결과를 낳는다거나, 경기회복을 위한 정책을 시행하였는데 경기과잉이 초래되는 경우 등을 들 수 있다.

9. 방어기제에 대한 설명 중 옳은 것을 모두 고른 것은?

- ㉠ 스스로를 보호하기 위해 의식적으로 작동되는 심리기제이다.
 - ㉡ 주로 사용하는 방어기제를 통해 그 사람의 성격적 특성을 알 수 있다.
 - ㉢ 한 사람은 한 번에 하나의 방어기제만을 사용한다.
 - ㉣ 일부 방어기제는 불안 감소뿐만 아니라 긍정적 결과도 가져온다.

- ① ㉠, ㉡
- ② ㉠, ㉢
- ③ ㉡, ㉣
- ④ ㉡, ㉣

▶ 정답 4번

▶ 틀린 내용을 바로 잡으면 다음과 같다.

- ㉠ 방어기제(defence mechanism)는 무의식적 수준에서 일어나는 자아 기능의 한 측면으로 자아가 이드와 초자아의 요구, 이드의 요구와 현실의 압력, 과거의 기억과 외부세계의 요구 등으로부터 스스로를 보호하기 위해 작동시키는 심리적 메커니즘이다.
- ㉢ 대부분의 경우 한 사람이 한 가지 이상의 방어기제를 사용한다. 다만, 위기 시에 어떤 방어기제를 두드러지게 사용하는가에 따라 그 사람의 성격적 특성을 알 수 있다.

10. 사회복지법인에 대한 다음 설명으로 옳은 것은?

- ① 「사회보장기본법」에 근거한다.
- ② 사회복지법인이 아니면 사회복지시설을 운영할 수 없다.
- ③ 사회복지법인을 설립하려면 시·도지사의 인가를 받아야 한다.
- ④ 사회복지법인은 이사 7명 이상과 감사 2명 이상을 두어야 한다.

▶ 정답 4번

▶ 수업시간에 알려준 통암기(문장 통째로 암기) 중 하나이므로 쉽게 정답을 찾은 문제이다. → ※ 사회복지법인 임원의 임기와 구성 암기도우미 : 이사는 삼(3)·치(7)구이 / 감사는 둘(2)·둘(2)치킨

▶ 틀린 내용을 바로 잡으면 다음과 같다.

- ① 「사회복지사업법」에 근거한다.
- ② 사회복지법인이 아니어도 사회복지시설을 운영할 수 있다. → ※ 사회복지사업법 제34조(사회복지시설의 설치) 제2항 : 국가 또는 지방자치단체 외의 자가 시설을 설치·운영하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.
- ③ 사회복지법인을 설립하려는 자는 시·도지사의 허가를 받아야 한다.

11. 사례관리(case management)에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 서비스 전달체계의 단편성 및 서비스의 연속성 결여의 문제를 해결하기 위하여 서비스에 대하여 통합적으로 접근한다.

- ② 사례관리자는 대상자의 문제해결을 위해서 클라이언트 개인을 변화시키기 위한 직접적 서비스 제공에 초점을 두고 활동한다.
- ③ 시설보호에 초점을 두고, 시설에서 생활하는 클라이언트의 복합적인 욕구를 해결하기 위한 포괄적인 서비스 제공 체계를 구축하기 위해 시작되었다.
- ④ 클라이언트의 심리치료나 상담 등에 초점을 두고 개인적 변화를 달성하기 위한 것으로 환경보다는 개인을 강조하는 실천방법이다.

▶ 정답 1번

▶ ①번 지문이 확실히 옳은 내용이므로 시간을 절약할 수 있는 문제였는데, 불안한 마음에 다른 지문들을 모두 읽었을 경우 수업시간에 사례관리에 관한 출제 포인트를 설명할 때 어느 한 쪽에 치우친 표현들이 나오면 틀린 지문이라고 했던 내용이 떠올랐을 것으로 보인다. ②번에서는 직접적 서비스 제공에 초점, ③번에서는 시설보호에 초점, ④번에서는 심리치료나 상담 등에 초점 및 환경보다 개인을 강조 등이다.

▶ 틀린 내용을 바로 잡으면 다음과 같다.

- ② 사례관리자는 대상자를 위한 직접적 서비스와 간접적 서비스를 모두 제공하며, 통합적 방법을 활용한다.
- ③ 사례관리의 등장배경 중 하나가 탈시설화이다. 사례관리는 지역사회에서 생활하는 클라이언트의 복합적인 욕구를 해결하기 위한 포괄적 서비스 제공 체계를 구축하기 위해 시작되었다.
- ④ 사례관리는 클라이언트의 심리치료나 상담뿐만 아니라 서비스 연결, 공식적 자원과 비공식적 자원(사회적 지지체계)의 동시 활용, 사례관리기관 상호 간 조정 등 다양한 기능을 수행하며, 개인과 환경을 모두 중요시하는 실천방법이다.

12. 사회보험제도의 도입 역사에 대한 다음 서술 중 옳은 것은?

- ① 세계 최초의 사회보험제도는 독일의 산업재해보험(1883년)이다.
- ② 영국 국민보험법(1911년)은 질병보험과 노령연금으로 구성되었다.
- ③ 미국 사회보장법(1935년)은 노령연금과 실업보험을 도입하였다.
- ④ 베버리지보고서(1942년)는 사회보험 6대 원칙 중 하나로 소득에 비례한 기여를 제안하였다.

▶ 정답 3번

▶ 틀린 내용을 바로 잡으면 다음과 같다.

- ① 세계 최초의 사회보험제도는 독일의 질병보험(또는 의료보험·건강보험, 1883년)이다. → ※ 비스마르크 3대 사회보험 제정연도 암기도우미 : “병삼(3)이가 비스마르크의 188만원짜리 재사(4)를 연구(9)했다.” 또는 “(키) 188의 병삼(3)이가 재사(4)를 연구(9)했다.”
- ② 영국 국민보험법(1911년)은 질병보험(또는 의료보험·건강보험)과 실업보험으로 구성되었다.
- ④ 베버리지보고서(1942년)는 사회보험 6대 원칙 중 하나로 균일기여(또는 기여의 균일성·정책각출·정책기여)를 제안하였다. → ※ 베버리지 보고서 6대 원칙 암기도우미 : 균하게 적·분을 배우다 통째로 포·기했다.

13. 로스만(Rothman)의 지역사회복지 실천모델에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 지역사회개발모델은 자조에 기반하며, 과업목표 지향적이다.
- ② 사회계획모델에서는 변화전략으로 주로 클라이언트의 임파워먼트(empowerment)가 사용된다.
- ③ 사회행동모델은 세 모델 중 전문가의 역할이 가장 중요하며, 이의제기, 데모 등 대항전략을 많이

사용한다.

④ 사회계획모델은 클라이언트의 역할이 가장 최소화된 모델이다.

▶ 정답 4번

▶ 틀린 내용을 바로 잡으면 다음과 같다.

① 지역사회개발모델은 자조에 기반하며, **과정목표** 지향적이다.

② 사회계획모델에서는 변화전략으로 **문제에 대한 자료수집과 가장 합리적인 행동조치의 결정**이 사용된다.

③ 세 모델 중 전문가의 역할이 가장 중요한 것은 **사회계획모델**이다.

▶ 로스만(Rothman)의 지역사회복지실천모델 간략 비교

구분	모델 A(지역사회개발)	모델 B(사회계획 / 정책)	모델 C(사회행동)
활동목표	과정목표(자조적 협동, 문제해결에 참여, 기능적 통합, 민주적 능력배양)	과업목표(지역사회 주요문제 직접 해결)	과업 또는 과정 목표(권력관계 변화, 자원 이동, 제도의 변화)
기본적인 변화전략	문제를 결정하고 해결함에 관여된 사람들의 광범위한 참여	문제에 대한 자료수집과 가장 합리적인 행동조치의 결정	문제의 구체화와 목표집단(상대집단)에 대해 행동을 취하기 위한 사람의 조직
사회복지사의 역할	조력자(촉매자, 격려자, 조정자), 교육자(문제해결기술과 윤리적 가치관에 대한 교사)	전문가(사실수집가, 분석가, 기획가, 프로그램실행자)	행동주의적 옹호자, 선동자, 중개자, 협상자, 당파

14. 국제노동기구(ILO)는 「사회보장 최저기준에 관한 조약」(1952년)을 통해 국가가 현대 산업 사회에서 나타나는 사회적 위험으로부터 시민들을 보호하기 위해 사회보장 급여를 제공할 것을 권고하였다. 다음 중 이 조약에서 열거한 사회적 위험에 해당하지 않는 것은?

- ① 빈곤(poverty)
- ② 질병(sickness)
- ③ 실업(unemployment)
- ④ 임신 및 출산(maternity)

▶ 정답 1번

▶ 지난 해 처음으로 사회복지직 공무원 시험에 출제된 내용인데 금년에도 출제가 되었다. 1952년 국제노동기구(ILO)가 제정한 「사회보장의 최저기준에 관한 조약」의 사회보장 급여에는 의료·질병·실업·노령·업무상 재해·가족·모성·폐질·유족 급여가 있다.

15. 우리나라 사회복지 역사의 다음 사건들을 먼저 일어난 것부터 순서대로 바르게 나열한 것은?

ㄱ. 국민기초생활보장제도 시행
ㄴ. 최저임금제도 도입
ㄷ. 4대 사회보험체제 완비
ㄹ. 저출산·고령사회기본계획 수립

- ① ㄱ→ㄴ→ㄹ→ㄷ
- ② ㄴ→ㄷ→ㄱ→ㄹ
- ③ ㄷ→ㄹ→ㄴ→ㄱ
- ④ ㄹ→ㄴ→ㄱ→ㄷ

▶ 정답 2번

▶ 문제에서 제시한 내용들의 시기를 정리하면 다음과 같다.

- ㄱ. 국민기초생활보장제도 시행 : 2000년(※ 1999년 국민기초생활보장법 제정·공포)
- ㄴ. 최저임금제도 도입 : 1986년 최저임금법 제정(※ 제정 당시 부칙 제3조에 의하면 1987년 6월 30일까지 최저임금 결정을 위한 심의위원회를 구성하고, 12월 15일까지 결정·고시하도록 되어 있으며, 1988년부터 적용된 것으로 확인됨)
- ㄷ. 4대 사회보험체제 완비 : 4대 사회보험 중에서 가장 마지막에 만들어진 것은 1995년에 시행된 고용보험제도(※ 1993년 고용보험법 제정)
- ㄹ. 저출산·고령사회기본계획 수립 : 2005년 저출산·고령사회기본법 제정(※ 제정 당시 부칙 제2조에 의하면 기본계획 및 시행계획은 2006년부터 적용하는 것으로 되어 있으며, 이에 따라 제1차 저출산·고령사회기본계획은 2006년에 발표되었음)

16. 지역사회복지실천에서 활용될 수 있는 기술로서 옹호에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 옹호란 클라이언트나 시민의 이익 또는 권리를 위해 싸우거나, 대변하거나, 방어하는 활동이다.
- ② 거시적 실천기술로서 옹호는 개별적 문제를 공공의 쟁점으로 또는 개인적 문제를 사회적 쟁점으로 전환시킨다.
- ③ 시민권 확보를 위한 입법운동, 장애인 등을 포함한 위험에 처한 인구집단의 권리를 위한 투쟁 등을 대의옹호(cause advocacy)의 대표적 예이다.
- ④ 옹호활동은 개별 사례나 클라이언트 개인의 문제를 다루는 미시적 실천에서는 활용되기 어려우며 주로 지역사회옹호나 정책옹호를 통해 이루어진다.

▶ 정답 4번

▶ 옹호활동은 개별 사례나 클라이언트 개인의 문제를 다루는 미시적 실천에서도 활용될 수 있으며, 하드캐슬(Hardcastle)이 제시한 옹호 유형을 보면 이해에 도움이 된다.

▶ 하드캐슬(Hardcastle)이 제시한 옹호 유형

유형	개념
자기옹호	클라이언트 개인 및 집단이 스스로 자신을 옹호하는 활동. 때로는 자조집단 및 지지집단을 구성해서 활동
개인옹호	클라이언트가 스스로 자신을 옹호할 수 없을 때 사회복지사가 개인이나 가족을 대신하여 옹호하는 활동
집단옹호	유사한 문제를 경험하는 클라이언트들로 구성된 집단의 공동 문제를 해결하기 위한 옹호 활동
지역사회 옹호	소외된 혹은 공동의 문제를 경험하는 지역 주민들을 위한 옹호 활동. 지역주민들이 스스로 지역사회를 옹호하기도 하고, 지역사회를 대신하여 다른 사람들이 옹호하기도 함
정치 또는 정책적 옹호	사회정의와 복지를 증진시키기 위해서 입법영역, 행정영역, 사법영역에서 다양한 형태로 전개되는 옹호 활동
체제변환적 옹호	근본적인 제도상의 변화를 위해 구성원인 시민들과 사회체제 전체에 영향을 미치려는 옹호 활동. 예를 들어 양성평등을 위한 여성운동, 장애인 이동권 보장을 위한 옹호 활동 등

17. 핀커스(Allen Pincus)와 미나한(Anne Minahan)의 사회복지실천의 4체제와 아래 상황이 바르게 연결된 것은?

A가정의 남편은 자상하고 가정적이었지만 술을 마시기만 하면 늘 아내를 폭행하였다. 남편의 문제를 해결하기 위해 아내는 B복지관의 사회복지사를 찾아가 남편의 행동을 변화시켜 줄 것을 요청하였다. 이에 사회복지사는 A가정의 아내와 계약을 맺고, 남편의 폭행을 근절시키기 위해 가족 치료전문가의 도움을 받아 어제부터 개입하기 시작하였다.

- ① 변화매개체계 - 남편 클라이언트체계 - 아내
- ② 클라이언트체계 - 아내 표적체계 - 남편
- ③ 표적체계 - 남편 행동체계 - 사회복지사
- ④ 행동체계 - 가족치료전문가 클라이언트체계 - 남편

▶ **정답 2번**

▶ 남편의 음주 후 폭행으로 인해 피해를 입고 있는 아내가 사회복지사에게 도움을 요청하고 상호 계약을 맺었으므로 **아내는 클라이언트체계**에 속하고, 음주 후 아내 폭행이라는 문제행동을 나타내고 있어 변화의 대상이 되는 **남편은 표적체계**에 속한다.

18. 다음 중에서 「한부모가족지원법」에 의한 국가와 지방자치단체의 한부모가족에 대한 복지 조치에 해당하지 않는 것은?

- ① 영양·건강에 대한 교육, 건강검진 등의 의료서비스를 지원할 수 있다.
- ② 아동교육비, 의료비, 주택자금 등의 복지자금을 대여할 수 있다.
- ③ 청소년 한부모가 학업을 할 수 있도록 교육비 등을 지원 할 수 있다.
- ④ 공공시설에 매점을 허가할 경우 한부모가족에게 우선적으로 허가할 수 있다.

▶ **정답 1번**

▶ 이 문제는 지엽적인 내용으로, 출제자 개인의 입법 청구 의지가 담긴 것으로 보인다. 즉, 한부모 가족을 위한 영양·건강 교육, 건강검진 등의 의료서비스 지원에 관한 사항을 법제화해야 한다는 출제자 개인의 인식이 반영된 문제로 보인다(※ 2011년 보호직 시험에 출제되었던 가정폭력범죄의 처벌에 관한 특례법 문제와 유사한 성격임). **현행법상 한부모가족에 대한 복지 조치에는 지원대상자 조사, 복지급여, 복지급여수급결좌, 복지자금 대여, 고용촉진, 고용지원 연계, 공공시설에 매점 및 시설 설치, 공공의 시설 우선이용, 가족지원서비스, 청소년 한부모 교육 지원, 자녀양육비 이행 지원, 청소년 한부모 자립지원, 아동·청소년 보육·교육, 국민주택 분양 및 임대 등이 규정되어 있다.**

19. 사회복지서비스 전달체계 구축의 주요 원칙 중 하나는 '접근용이성'의 원칙이다. 다음 중에서 서비스 접근의 장애요인에 해당되지 않는 것은?

- ① 서비스에 관한 정보 부족 또는 결여
- ② 소외의식이나 사회복지사와의 거리감 등 심리적 장애
- ③ 서비스 수혜 절차의 까다로움이나 긴 시간 소요 등 선정 절차 장애
- ④ 유사한 서비스 제공 기관들의 난립에 따른 선택 장애

▶ **정답 4번**

▶ 유사한 서비스 제공 기관들의 난립에 따른 선택 장애는 접근용이성(또는 접근성·편의성) 장애요

인이라기보다는 클라이언트의 개인적인 특성으로 보는 것이 더 적합하다(어떤 것을 고를 때 선택 장애가 있다며 쉽게 고르지 못하는 사람들을 종종 볼 수 있는데 그것은 그 개인의 특성임).

▶ 사회복지서비스의 접근성 장애요인

- 1) 서비스에 대한 정보의 결여 또는 부족
- 2) 지리적·시간적 장애 : 원거리, 교통불편, 서비스(프로그램) 제공시간 등
- 3) 심리적 장애 : 수치심(stigma), 부정적 사실을 표출하는 것에 대한 두려움 등
- 4) 선정절차상의 장애 : 공공부조 또는 서비스 대상자 선정기준의 까다로움, 긴 처리기간 등
- 5) 자원의 부족 : 서비스 제공인력 또는 물적 자원의 부족 등

20. 다음에서 설명하고 있는 척도는?

다수의 항목으로 인간의 태도 및 속성을 측정하여 응답한 각 항목의 점수를 합산하여 전체적인 특성을 측정하는 방법으로 총화평정척도라고도 한다. 한 문항보다 여러 문항을 하나의 척도로 사용해야 한다는 논리로 사회과학에서 많이 사용된다.

- ① 거트만 척도(Guttman scale)
- ② 보가더스 척도(Bogardus scale)
- ③ 서스톤 척도(Thurstone scale)
- ④ 리커트 척도(Likert scale)

▶ 정답 4번

▶ 리커트 척도(Likert scale) : 리커트 기법의 본질은 단순히 '동의함 또는 동의하지 않음'으로 코딩하는 대신에 '적극적으로 동의함에서부터 적극적으로 동의하지 않음'으로 코딩함으로써, 가능한 점수의 변량을 증가시킨다는 것이다. 리커트 척도의 절차는 질문문항 작성 → 응답자 표본 선택 → 응답범주 결정 → 응답부호화 → 응답자에 적용 → 응답점수 산정 → 문항분석 → 척도점수 산정 순으로 이루어진다.