

2018년 5월 19일 지방직(16개 시·도) 사회복지직 <사회복지학개론>

<총평과 조언>

2018년 5월 19일 지방직(16개 시·도) 시험에서 사회복지학개론은 모든 문제가 휴먼 별표 2개 이상에서 출제되었고, 그 중에서도 거의 대부분이 휴먼 별표 3개 이상에서 출제되었습니다. 시험을 치르고 채점을 한 후 방문 또는 연락 온 제자들이 모두 85점 이상을 획득한 것으로 볼 때 기본적인 학습의 중요성을 변함없이 확인할 수 있었습니다.

이와 함께 평소 수업시간에도 여러 번 조언해 주었고 지난 4월 보호직 시험 총평에서도 강조한 것처럼 비교적 지문이 긴 문제들이 계속 증가하는 추세이고, 수험생들의 긴장감과 불안감을 상승시키는 박스형(조합형, 연결형 등) 문제들도 증가하는 추세이며, 사회복지사 1급 국가시험과 같이 지문이 긴 사례를 제시하는 유형의 문제들도 증가하고 있음을 다시 한 번 확인할 수 있었습니다. 이와 같은 경향은 문제은행에 사회복지사 1급 국가시험 출제유형의 문제들이 축적된 결과로 볼 수 있는데, 공무원 시험에 있어서 오랜 기간 출제된 문제들을 확인해 보면 공무원 사회복지학개론의 경우 지문이 길다고 해서 문제의 난도가 높은 경우는 거의 없었습니다.

따라서 금번 지방직 시험의 경우 시험현장에서의 5과목 시간 안배와 과목 간 상호 역동에 따른 수험생 개개인의 차이는 있겠지만, 기본과 반복에 충실한 수험생들은 거의 대부분 고득점을 받았을 것으로 보입니다.

한편 금번 지방직 시험에서는 정답에 이의제기를 신청할 만한 문제가 2문제 보여 논란이 있을 것으로 예상되는데 이와 관련해서는 해당 문제(6번, 7번 문제)의 해설을 참고하기 바라며, 이의제기 여부는 수험생 개개인의 이기적인 욕구에 따라 선택하면 되겠습니다.

필자는 전공과목 선생으로서 객관적인 해설을 해야 할 책임에 충실해야 하지만, 수험생 개개인은 각자 자신이 선택한 정답과 그에 따른 입장의 차이에 따라 이의제기 신청 여부가 엇갈리게 되는 것이 당연지사라고 생각합니다. 여하튼 해당 문제의 해설을 확인한 후 각자의 판단에 따라 이의제기 신청 여부를 결정하시기 바랍니다.

우리 사회복지직 수험생 여러분! 여러모로 힘들고 피곤하시죠? 저도 그렇습니다. 아니, 우리 모두의 인생이 그럴 겁니다. 힘들고 피곤하지 않은 인생이 과연 존재할 수 있을지는 모르겠지만, 어차피 힘들고 피곤한 인생이라면 수험생활을 오래 하는 것보다 공직생활을 시작하는 것이 좋지 않을까요?

보다 더 건강하고 발전된 여러분의 미래를 응원합니다. 휴먼사회복지학 어 대 훈 선생님♡

★ 단원별 출제비중 및 내용 ★

구분	문제수	출제내용	휴먼 별표
제1부 사회복지 일반론	3	• 사회복지의 개념 - 선별적 사회복지와 보편적 사회복지	★★★+
		• 사회복지모형 - 에스핑-앤더슨(Esping-Andersen)의 복지국가모형	★★★+
		• 사회복지발달사 - 자선조직협회	★★★+
제2부 사회복지 기초이론 및 실천방법론	12	• 사회복지조사 - 질적 연구(해석주의)와 양적 연구(실증주의)	★★★★
		• 사회복지실천 - 비에스텍(Biestek)의 관계의 기본원칙	★★★★+
		• 사회복지실천 - 면담기법(공감, 재명명)	★★★★+
		• 사회복지실천 - 생태도와 가계도의 개념	★★★★+
		• 사회복지실천기술 - 강점 관점	★★★★+
		• 지역사회복지 - 로스만(Rothman)의 지역사회복지실천모델	★★★★+
		• 지역사회복지 - 사회복지관 사업의 3대 기능분야	★★★★
		• 사회복지정책 - 길버트와 테렐(Gilbert & Terrell)의 할당 세부분원칙	★★★★+
		• 사회복지정책 - 정책결정모형	★★★★+
		• 사회복지행정 - 임계경로 파악	★★★★
		• 사회복지행정 - 사회복지 전달체계 관련 개념	★★★★+
		• 사회복지행정 - 사회복지 통합 전산 정보시스템 구축	★★★★+ (상식 포함)
제3부 사회보장론	2	• 사회보장론 - 사회보험제도와 공공부조제도 수급요건 등	★★~ ★★★★+
		• 사회보장론 - 우리나라의 노후 소득보장정책(사회보험, 지역연금, 공공부조)	★★~ ★★★★+
제4부 사회복지 서비스 분야론	3	• 아동복지 - 아동복지 대상과 서비스 분류	★★★★+
		• 노인복지 - 노인복지시설의 종류	★★★★
		• 학교사회복지 - 학교사회복지 접근모델	★★

〈문제와 해설〉

책형 : B

1. 사회복지관 사업의 3대 기능분야가 아닌 것은?

- ① 사례관리기능
- ② 지역조직화기능
- ③ 서비스제공기능
- ④ 역량강화기능

▶ 정답 4번

▶ 사회복지관의 기능과 사업 분야

1) 사례관리 기능 : 사례발굴, 사례개입, 서비스연계

- 2) 서비스제공 기능 : 가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등 기타
- 3) 지역조직화 기능 : 복지네트워크 구축, 주민조직화, 자원개발 및 관리

암기도우미-사회복지관의 기능과 사업 분야

- 1) 사회복지관(의 3대 기능) 사·서·조!! → 사례관리·서비스제공·지역조직화 기능
- 2) 서비스 제공하러 가·자·지·교!! → 가족기능강화·자활지원·지역사회보호·교육문화
- 3) 지역조직화를 위해 복·주·자!! → 복지네트워크 구축·주민조직화·자원개발 및 관리

2. 질적 연구에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 과학적 실증주의(positivism)를 기반으로 한다.
- ② 인과관계의 법칙과 작용을 밝혀내며 가치중립적이다.
- ③ 귀납적 논리방법이 대부분 사용된다.
- ④ 주로 이론을 바탕으로 가설을 도출한 다음에 가설을 검증한다.

▶ **정답 3번**

▶ 나머지 내용들은 양적 연구 또는 실증주의 인식론에 관한 설명들이다.

▶ **양적 연구와 질적 연구**

양적 연구	질적 연구
① 연구(조사)자료를 계량적이고 집합적으로 취급하며 통계적으로 분석하는 연구를 말한다. ② <u>논리적 실증주의를 기반으로 한 연구방법</u>으로 조사에 있어서 객관적인 시각과 자세를 중시하며, 비교적 단순하고 일반적인 지식을 생산하려는 목적을 지니고 있다. ③ 표집의 경우 통계적으로 대표성 있는 다수의 대상자(또는 사건, 사물)를 선정하는 것에 초점을 둔다. ④ <u>논리적으로 연역법을 사용</u>하며, 가설 검증, 사실 확인, 추론을 지향하며, 연구결과를 일반화할 가능성이 크다(⇒ 연구결과의 일반화를 목표로 한다).	① 연구자료에서 주관적 의미를 발견하거나 심층적 상태를 발견하는 것을 목적으로 하거나, 또는 소수 사례의 의미를 분석하고 해석하는 연구를 말한다. ② 현상학과 해석학을 기반으로 한 연구방법으로 조사자와 대상자 간의 관계를 중시하며, 창조적이고 내용이 풍부하며 깊이 있는 지식을 산출한다. ③ 표집의 경우 연구문제에 적합한 특성을 지닌 소수의 대상을 선정하는 것에 초점을 둔다. ④ <u>논리적으로 귀납법을 사용</u>하며, 탐색, 발견, 서술을 지향한다. 표본의 크기가 작으므로 연구결과를 일반화하기 어렵다(⇒ 연구결과의 일반화가 목표가 아니다).

▶ **실증주의 인식론과 해석주의 인식론**

구분	실증주의	해석주의
조사목적	주로 인간행동에 관한 일반적 법칙 또는 보편적 법칙을 발견하여 사회현상을 예측하고 통제하기 위함	사회생활을 이해하고 사람들이 자연적 상황에서 어떻게 그 행동에 의미를 부여하는가를 연구하기 위함
조사방법	<u>이론-가설-관찰-일반화</u> 의 반복적 절차에 따른 엄격한 측정의 양적 자료수집 및 통계적 분석 활용	참여관찰과 현지조사 등의 방법을 사용하며, 자연적 상황에 있는 사람들을 직접 접촉하여 대화를 나누거나 상세하게 관찰하여 사회적으로 의미 있는 행동을 체계적으로 분석
사회적 현실의 본질	사회적 현실은 연구자의 인식과는 관계없이 객관적으로 존재하고, 그 현실은 사회과학자들에 의해 발견되기를 기다리고 있다고 봄	일상생활에서 상호작용하는 사람들의 목적과 의미가 있는 행동으로부터 의도적으로 의식 속에 창조되는 것으로, 사회적 현실 또는 사회생활은 사람들이 그것을 경험하고 의미를 부여함으로써 의식 속에 존재하게 된다고 봄
인간의 본성	이기적이고 향락을 추구하는 합리적 존재로 보며, 인간의 행동은 자유의지에 의해 지배되는 것보다는 <u>어떤 외부적 요인에 의해 지배된다고 보기 때문에 인과법칙에 의하여 예측이 가능하다고 봄</u>	사회적 상호작용을 통하여 의미의 체계를 융통성 있게 구성하며, 그들의 사회체계를 해석하고 그들의 사회생활을 의미 있게 하는데 그런 의미를 사용한다고 봄
이론의 진위 구별기준	이론은 논리적 타당성(논리적으로 모순이 없어야 함)과 경험적 타당성(논리적 진술과 실제로 관찰한 현실이 일치해야 함)에 의해 옳고 그름이 판단된다고 봄	어느 이론이 연구대상자들에게 의미 있게 생각되거나 또는 다른 사람들이 그것을 깊이 이해하여 마치 연구대상자들의 현실 속에 들어가는 것같이 느끼면 그 이론을 진리라 할 수 있다고 봄
가치관련성	<u>가치중립성</u> 을 중요시함	연구자의 개인적 관점과 느낌을 다른 사람들 연구하는 과정의 일부로 삼음

3. 현재 시행되고 있는 복지제도에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 국민기초생활보장제도는 수급권자 본인이 신청하지 않으면 수급권이 주어지지 않는다.
- ② 국민연금의 노령연금 수급연령은 90세까지이다.
- ③ 노인장기요양보험은 65세 미만이어도 요양등급을 받으면 혜택을 받을 수 있다.
- ④ 고용보험은 실업 사유와 상관없이 모든 실업자는 실업급여를 받을 수 있다.

▶ 정답 3번

▶ 틀린 내용을 바로잡으면 다음과 같다.

- ① 수급권자 본인만 급여를 신청할 수 있는 것이 아니므로, 수급권자가 신청하지 않더라도 수급권이 주어질 수 있다.

※ 국민기초생활보장법 제21조(급여의 신청)

① 수급권자와 그 친족, 그 밖의 관계인은 관할 시장·군수·구청장에게 수급권자에 대한 급여를 신청할 수 있다. 차상위자가 급여를 신청하려는 경우에도 같으며, 이 경우 신청방법과 절차 및 조사 등에 관하여는 제2항부터 제5항까지, 제22조, 제23조 및 제23조의2를 준용한다.

② 사회복지 전담공무원은 이 법에 따른 급여를 필요로 하는 사람이 누락되지 아니하도록 하기 위하여 관할지역에 거주하는 수급권자에 대한 급여를 직권으로 신청할 수 있다. 이 경우 수급권자의 동의를 구하여야 하며 수급권자의 동의는 수급권자의 신청으로 볼 수 있다.

② 국민연금의 노령연금 수급연령과 관련하여 **상한 연령 제한은 없다.**

※ 국민연금법 제61조(노령연금 수급권자)

① 가입기간이 10년 이상인 가입자 또는 가입자였던 자에 대하여는 **60세(특수직종근로자는 55세)가 된 때부터 그가 생존하는 동안 노령연금을 지급한다.**

② 가입기간이 10년 이상인 가입자 또는 가입자였던 자로서 55세 이상인 자가 대통령령으로 정하는 소득이 있는 업무에 종사하지 아니하는 경우 본인이 희망하면 제1항에도 불구하고 60세가 되기 전이라도 본인이 청구한 때부터 그가 생존하는 동안 일정한 금액의 연금(“조기노령연금”)을 받을 수 있다.

④ 고용보험은 **실업의 사유 등에 따라 실업급여를 받을 수도 있고 받지 못할 수도 있다.** 실업급여는 크게 구직급여와 취업촉진수당(조기재취업수당, 직업능력개발수당, 광역구직활동비, 이주비)로 나눌 수 있는데 각 급여(수당)의 수급요건 및 제한사유 등은 고용보험법령에 각각 규정되어 있다.

4. 사회복지실천의 사정(assessment) 도구에 대한 설명을 바르게 연결한 것은?

- (가) 가족과 환경체계의 관계를 다양한 선으로 표현함으로써 가족과 환경체계 간의 상호작용 양상을 파악할 수 있다.
(나) 가족의 2~3세대 이상에 대한 정보를 제공해 주며, 가족 내에서 반복되는 정서적·행동적 패턴을 이해할 수 있다.

(가)

(나)

① 가계도

생태도

② 생태도

소시오그램

③ 소시오그램

가계도

④ 생태도

가계도

▶ 정답 4번

▶ 문제에서 제시된 사정도구를 설명하면 다음과 같다.

(가) **생태도(ecomap)** : 클라이언트의 상황에서 의미 있는 체계들과의 관계를 그림으로 표현함으로써 특정 문제에 대한 개입계획을 세우는 데 매우 유용한 도구다. **환경 속의 클라이언트 또는 클라이언트와 환경 간의 관계에 초점**을 두므로 클라이언트를 생태학적 관점에서 이해하는 데 도움을 준다. 클라이언트 및 그와 관련된 사람, 가족과 체계들 간의 자원교환 및 영향관계, 에너지의 흐름, 스트레스와 관련된 자료, 중재되어야 할 갈등, 메워야 할 간극, 활성화되어야 할 자원 등을 시각적으로 나타내 준다.

(나) **가계도(genogram or family map)** : 2~3세대에 걸친 가족관계와 가족구성원에 관한 정보를 도표로 제시함으로써 현재 제시된 문제의 근원을 찾는 것으로, 사회복지사와 클라이언트가 함께 작성한다. 가계도는 가족의 구성 및 구조(혼인·부부관계, 출생, 사망, 별거, 이혼, 재혼 등), 가족 질병력, 상호작용 유형, 주요 사건들, 기타 가족에 대한 정보(종교, 학력, 직업, 병무, 성격특성, 법적 문제, 약물남용, 학대 등)에 대한 연대기적 측면을 보여준다. 가계도의 작성을 통해서 가족의 구성과 구조, 가족생활주기의 적

합성, 세대를 통해 반복되는 유형, 가족의 균형과 불균형, 인생의 중대사와 가족역할 등을 파악하고 사정할 수 있다. 사회복지실천에서 가계도는 사회복지사가 클라이언트의 가족성원이 한 세대에서 다음 세대까지 생물학적·법적, 그리고 정서적으로 어떻게 관련되어 있는지를 도표로 묘사하는 것으로 가족들 스스로가 세대 간 반복되는 관계유형을 찾고 그것에 대한 통찰력을 갖도록 하는 데 매우 유용한 도구이다.

5. 다음 사례관리실천에서 사용된 사례관리자의 관점은?

- 힘든 역경 속에서도 지금까지 어떻게 그렇게 버티어 올 수 있었나요?
- 살아오면서 지금보다 조금 나았을 때는 언제였나요?
- 어려운 상황에서도 나에게 조금이라도 도움이 되어준 것은 무엇이었나요?

- ① 생태체계적 관점
- ② 강점 관점
- ③ 옹호 관점
- ④ 네트워크 관점

▶ 정답 2번

▶ 문제에서 제시하고 있는 질문들을 종합해 볼 때 클라이언트를 강점중심으로 보는 임파워먼트모델을 떠올릴 수 있다. 임파워먼트모델은 클라이언트를 문제 중심으로 보는 것이 아니라 강점 중심으로 봄으로써 클라이언트의 잠재역량 및 자원을 인정하고 클라이언트 내외에 탄력성이 있음을 전제하여 클라이언트가 자신의 삶을 통제할 수 있도록 권한 혹은 힘을 부여하고자 하는 것이다. 따라서 이 모델은 클라이언트의 문제나 결핍보다는 그가 활용할 수 있는 내적·외적 자원을 더욱 강조한다. 아울러 문제에서 제시하고 있는 질문들 모두 살리베이(셀리비, Saleebey)가 제시한 강점사정에 유용한 질문들을 사례로 제시한 것으로 해석된다.

▶ 살리베이(셀리비, Saleebey)가 제시한 강점사정에 유용한 질문들

- 1) **생존전략에 관한 질문** : 어려움 속에서 어떻게 살아남을 수 있었는지, 어려움과 싸우면서 어떤 것들을 배웠는지, 어떤 점들이 클라이언트에게 특별한 힘이나 깨달음, 기술을 터득하게 해주었는지에 대해 질문을 한다. 그동안 살면서 여러 가지 어려움에 직면했을 때 어떻게 대처했는지, 대처전략과 과정에 대한 질문이다.
- 2) **지지망에 관한 질문** : 사람들이 클라이언트에게 보여주었던 이해심, 지지, 지도는 어떤 것들이 있는지, 그 사람들은 어디에 있는지, 클라이언트에게 어떻게 영향을 미치고 있고 어느 정도 영향을 주고 있는지, 지금까지 어떤 조직이나 집단 등이 클라이언트에게 특별히 도움을 주었다고 생각하는지에 대해 질문한다.
- 3) **예외적 질문** : 문제가 일어나지 않을 때는 어떤 상황인지, 과거 문제가 없이 잘 살았을 때는 어떤 다른 점이 있었고 그것에 대해 어떻게 생각하는지 등에 대한 질문이다. 해결중심 단기치료에서의 예외질문도 이에 해당된다.
- 4) **가능성에 대한 질문** : 지금 클라이언트는 자신의 삶에서 무엇을 원하는지, 즉 기대와 희망과 바람이 무엇인지, 그리고 이런 것들을 성취하기 위해 어떤 노력을 했고 얼마나 나아갔는지, 클라이언트의 어떤 특별한 재능과 능력이 현재까지 오게 하였는지, 삶이 잘 되어간다고 느끼기 위해 어떤 행동을 할 것이며 사고와 감정·행동이 어떻게 달라져 있을지, 이러한 목표를 달성하기 위해 사회복지사가 어떻게 도움이 될 수 있는지와 목표에 도달하기 위한 첫 번째 걸음은 무엇이라고 생각하는지 등에 대해

질문을 한다.

- 5) **자존감(존중)에 대한 질문** : 사람들이 클라이언트를 칭찬할 때는 어떤 점을 들어서 칭찬을 하는지, 클라이언트 자신의 삶과 자신이 달성한 과업 중 어떤 점들이 긍지를 느끼게 해주는지, 인생에서 즐거움을 느끼게 해주는 것은 무엇인지, 자신이 원하는 것을 성취할 수 있을 것이라는 믿음이 생기기 시작한 때는 언제였는지 등에 대해 질문을 한다.
- 6) 그 외에도 **장래질문, 변화질문, 의미질문** 등이 있다.

6. 자선조직협회(COS)에 대한 설명으로 옳은 것만을 모두 고르면?

- ㄱ. 개별사회사업(casework) 발전에 기여
ㄴ. 과학적 자선(scientific charity)에의 기여
ㄷ. 지역사회복지(communitiy welfare)의 기본적인 모형 제공
ㄹ. 사회조사(social survey) 기술의 발전 도모

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

▶ **정답 2번 ※ 이의제기 신청 가능**

▶ 이 문제는 정답에 있어 논란이 있을 것으로 예상된다. 사회복지발달사에 있어서 자선조직협회와 인보관운동은 모두 지역사회조직사업(Community Organization) 또는 지역사회복지(Community welfare)의 형성 및 발전에 영향을 준 것으로 대부분의 사회복지전공서에 수록되어 있는데, 이 문제의 ‘ㄷ’에서 지역사회복지(communitiy welfare)의 기본적인 모형 제공이라고 한 것은 자선조직협회 그 자체가 하나의 지역사회복지모형이라는 의미라기보다는 자선조직협회의 활동이 지역사회복지의 기본적 모형이 형성되는데 영향을 준 것으로 해석된다. 따라서 사회복지학에서 가르치고 있는 다양한 지역사회복지실천모형들 중 자선조직협회의 영향을 받았거나 그것을 본받아 형성된 모델들이 있음을 고려할 때 이 문제는 출제자의 선별적 관찰에 의한 오류가 작용되었을 가능성이 있을 것으로 보인다. 즉, 극히 일부의 특정 전공서에 있는 문구들(내용)을 잘못 일반화시켰을 가능성이 있을 것으로 보인다. 다만, 수업시간에 몇 차례 조언해 준 바와 같이 현행 법령이나 역사적 사실과 관련된 기록(연도, 시기 등) 또는 공식이나 계산 문제처럼 명확하게 진위를 가릴 수 있는 경우가 아니라면 수험생 응시자들의 이의제기가 거의 받아들여지지 않지만, 그럼에도 불구하고 정답을 ④로 해서 틀린 수험생 응시자들의 경우 필요하다면 이의제기 신청기간 중 각자 자신이 가지고 있는 다양한 전공서들을 근거로 하여 이의제기 해 볼 것을 권한다.

7. 길버트와 테렐(Gilbert & Terrell)이 분류한 할당의 원리와 관련하여 할당의 세부원칙, 원칙의 결정기준, 사례를 연결한 것으로 옳지 않은 것은?

할당의 세부원칙	원칙의 결정기준	사례
① 귀속적 욕구	욕구에 대한 경제적 기준에 근거한 집단지향적 할당	도시재개발에 의해 피해를 입은 사람
② 보상	욕구에 대한 규범적 기준에 근거한 집단지향적 할당	사회보험 가입자
③ 진단적 구분	욕구의 기술적·진단적 기준에	「장애인복지법」상의

	근거한 개인별 할당	수급자
④ 자산조사에 의한 욕구	욕구에 대한 경제적 기준에 근거한 개인별 할당	「국민기초생활보장법」상 수급자

▶ 정답 1번 ※ 이의제기 신청 가능

▶ 이 문제의 경우도 출제 오류가 있는 것으로 보인다. 먼저 ①의 귀속적 욕구(또는 부여된 욕구, attributed need)의 경우 원칙의 결정기준과 사례가 모두 틀렸다. 귀속적 욕구 원칙의 결정기준은 욕구에 대한 규범적 기준에 근거한 집단지향적 할당으로, 귀속적 욕구에 기초한 수급자격은 현재의 사회적 또는 경제적 제도 하에서 충족되지 않는 공통적 욕구를 가진 사람들의 집단에 속하는가의 여부에 따라 주어진다. 그런데 ②의 보상(compensation)의 경우 문제에서 제시하고 있는 사례는 옳지만, 원칙의 결정기준은 옳지 않다. 문제에서 제시하고 있는 원칙의 결정기준(욕구에 대한 규범적 기준에 근거한 집단지향적 할당)은 귀속적 욕구의 원칙 결정기준이며, 보상 원칙의 결정기준은 형평을 위한 규범적 기준에 근거한 집단지향적 할당이다. 즉, 길버트와 테렐(Gilbert & Terrell)이 네 가지의 할당 세부원칙을 제시하였는데, 그 중에서 귀속적 욕구와 보상의 결정기준이 동일하다는 것은 말이 되지 않는다. 따라서 이 문제는 복수정답으로 처리되어야 하는 문제다. 다만, 기본적인 학습이 되어 있는 응시자들이라면 ①과 ②가 모두 틀린 것을 알았을 것이다. 하지만 이상한 느낌이 들었다고 하더라도 두 지문 중 ①이 보다 더 확실하게(많이) 틀렸다고 판단하고 ①을 정답으로 선택한 응시자들이 훨씬 많을 것으로 보이기 때문에 자연스럽게 이 문제를 틀린 응시자는 많지 않을 것으로 추정된다. 하지만 인원수에 관계없이 이 문제의 정답을 ②로 해서 틀린 응시자는 포기하지 말고 이의제기를 하기 바란다.

▶ 할당의 세부원칙과 결정의 기준, 그리고 그에 관계되는 예(Gilbert & Terrell)

할당의 세부원칙	원칙의 결정기준 및 구체적 예		
귀속적 욕구 (부여된 욕구)	욕구의 규범적 기준	의무교육, 무상보육, 이전 노인교통수당 (※ 2009년 폐지) 등	집단지향적 할당
보상	형평을 위한 규범적 기준	사회보험가입자, 국가유공자, 의사상자, 성차별 피해자, 인종차별 피해자 등	
진단적 차등 (등급분류)	욕구의 기술적 분류 기준	장애인복지법상 장애판정에 따른 급여(서비스) 대상자, 간병서비스 대상 치매·중풍노인(장애인) 등	개인적 할당
자산조사	욕구의 경제적 기준	공공부조대상자(국민기초생활보장·의료 급여·긴급복지지원·기초연금·장애인 연금 수급자 등)	

8. 로스만(Rothman)의 지역사회복지실천 모델에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 지역사회개발모델은 주민의 참여를 바탕으로 지역사회 내 문제를 주민들 스스로 해결할 수 있도록 하여 긍정적인 환경을 만드는 것이다. 따라서 역량강화기술이 강조된다.
- ② 사회계획모델은 지역사회 내 권력과 자원의 재분배, 사회적 약자에 대한 의사결정의 접근성을 강화함으로써 지역사회의 변화에 초점을 두고 있다. 따라서 갈등, 대결, 직접적 행동, 협상 등의 기술을 사용한다.
- ③ 사회행동모델은 소수인종집단, 학생운동, 여성해방 혹은 여권신장운동, 복지권운동, 소비자보호운동 등에서 주로 사용된다.
- ④ 지역사회개발모델에서 지역복지실천가는 조력자, 조정자, 안내자, 문제해결기술 훈련자의 역할을 담당한다.

▶ 정답 2번

▶ ②는 사회계획모델이 아니라 사회행동모델을 설명하고 있다. 지역사회복지실천에서 사회행동모형이란 자원과 권력의 배분에 있어서 불평등이 존재한다는 갈등론적인 시각을 갖는 유형을 말하는 것으로, 지역사회에서 박탈(희생)당하고 있는 불우계층의 복지를 증진시킴으로써 지역사회복지실천이 가능하다고 본다. 사회행동은 지역사회의 불우계층에 처한 주민들이 사회정의와 민주주의에 입각해서 보다 많은 자원과 향상된 처우를 그 지역사회에 요구하는 행동을 말하며, 여기에 참여하는 사회복지사(또는 실천가)는 지역사회의 기존 제도(예 교육, 복지, 보건, 취업 등)와 현실에 대한 근본적인 변화를 추구한다. 한편 사회계획모델은 각종 지역사회문제를 해결하는 데 있어서 합리적인 면을 강조하는 모델로, 현대사회의 복잡한 사회환경을 변화시키려면 전문성을 지닌 계획자의 역할이 중요하다고 가정한다. 지역사회의 보건, 주택, 교통, 환경, 고용, 빈곤 등은 고도의 계획을 필요로 하는 중요한 문제로서, 그 규모나 복잡성 때문에 그 문제의 해결을 지역사회의 민주적 과정에 맡길 수 없는 문제들이다. 이러한 문제들은 일반대중에서는 얻을 수 없는 전문적 지식을 갖춘 활동가에 의해 그 연구와 해결이 시도되는데, 사회계획이란 이러한 전문가를 통해 문제해결을 도모하는 활동 전반을 의미한다.

9. 아동복지 대상과 서비스 분류에 대한 설명으로 옳지 않은 것만을 모두 고르면?

- ㄱ. 지지적 서비스는 가정을 이탈한 아동이 다른 체계에 의해 보호를 받는 동안 부모를 지원하여 가족 기능을 강화하도록 하는 상담서비스이다.
- ㄴ. 선별주의 원칙에 따라 보호가 필요한 아동으로, 보편주의 원칙에 따라 일반 아동으로 구분한다.
- ㄷ. 일하는 어머니를 도와주는 보육서비스는 보완적(보충적) 서비스에 해당된다.
- ㄹ. 아동에 대한 가정 외 서비스에는 시설보호, 위탁가정, 일시보호소, 쉼터 서비스 등이 포함된다.
- ㅁ. 가장 예방적인 접근인 대리적 서비스는 재가서비스 형태로 이루어진다.

- ① ㄱ, ㄷ
- ② ㄱ, ㅁ
- ③ ㄴ, ㄷ
- ④ ㄴ, ㄹ

▶ 정답 2번

▶ 옳지 않은 내용을 바로잡으면 다음과 같다.

ㄱ. 지지적 서비스(supportive service)는 가정을 이탈한 아동이 다른 체계의 보호를 받도록 하는 것이 아니라 기본적으로 가족관계를 유지하면서 부모와 아동이 그들 각자의 역할을 효율적으로 수행하고 부모와 아동 간의 관계에서 발생하는 긴장을 완화시킬 수 있도록 그들의 능력을 지원하고 강화시켜 주는 서비스이다. 가족관계에서 갈등이나 긴장의 지속은 아동학대나 방임 또는 이혼이나 별거 등 아동의 행복을 위협하는 가족상황을 초래할 수도 있기 때문에 지지적 서비스를 통해 가족관계가 더 악화되거나 가족이 해체되는 것을 방지하는 것이 필요하다. 예를 들면, 부모상담, 가족상담, 아동상담 및 가족치료 등을 통해 부모역할 수행능력을 강화하거나 부모-자녀관계 등 가족관계를 개선함으로써 아동에게 보다 안정된 가정환경을 조성해주는 것이다. 이러한 서비스를 제공하는 데 있

어서 아동복지 또는 가족복지서비스를 제공하는 기관은 부모나 아동의 역할기능을 대행해 주는 것이 아니라 가족의 구조를 침해하지 않고, 즉 부모-자녀관계가 가정에서 유지되는 것을 전제로 하면서, 외부에서 가족 내부의 역할기능이 제대로 수행될 수 있도록 원조해 주는 역할을 한다.

ㄹ. 카두신(Kadushin)이 기능에 따라 분류한 세 가지 아동복지서비스(지지적·보완적·대리적 서비스)는 각각 정도의 차이는 있으나 모두 사후적 개입의 성격을 갖고 있으며, 그 중에서도 대리적 서비스는 부모의 양육을 일시적 혹은 영구적으로 대행하는 서비스로, 부모의 역할이 제3자에 의해 전면 대체된다는 것이 결코 바람직한 대책은 아니기 때문에 불가피한 경우에 한하여 최후의 대안으로 제공되는 서비스라고 할 수 있다. 아동은 가정이라는 환경에서 부모의 사랑과 보살핌을 통해 양육되는 것이 가장 바람직하기 때문에 기본적으로 부모-자녀관계를 침해하지 않으면서 아동복지서비스를 제공하는 것을 지향하지만, 부모의 사망, 이혼, 실업, 질병 등으로 가족이 해체되거나 부모의 심각한 문제행동으로 인해 더 이상 가정 내에서의 아동양육이 불가능하다고 판단될 때에는 불가피하게 부모의 역할을 전면 대체할 필요가 발생한다.

10. 에스핑-앤더슨(Esping-Andersen)의 복지국가 유형화 논의에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 자유주의 복지체제에서는 탈상품화 정도가 낮다.
- ② 보수주의 복지체제에서는 사회보험이 발달되어 탈상품화 효과는 제한적이다.
- ③ 사회민주주의 복지체제에서는 선별주의와 자조의 원칙에 따라 탈상품화 효과가 크다.
- ④ 탈상품화와 계층화 등의 개념으로 복지국가체제를 유형화하였다.

▶ 정답 3번

▶ 선별주의와 자조의 원칙을 따를 경우 탈상품화 효과는 작아지게 되며, 이는 자유주의 복지체제에 대한 설명으로 볼 수 있다. 한편 사회민주주의 복지체제는 국가 대 시장, 노동계급 대 중간계급 사이의 이중성을 피하고 최소한의 생활수준 보장을 넘어서 가능한 한 최대한의 수준에서의 평등을 추구한다. 사회의 모든 계층이 하나의 보편적이고 포괄적인 복지체제에 통합된다. 즉, 시장의 복지기능을 최대한으로 약화시키고 이를 통해 복지국가 추구를 위한 보편적 결속이 이루어진다. 사회의 모든 사람이 급여를 받고 국가에 의존하며 모든 사람이 지불해야 할 의무가 있다. 이러한 복지국가모형에서는 복지를 가족의 복지능력이 약화될 시점까지 기다리지 않고 미리 가족생활의 비용을 사회화한다. 즉, 개인의 복지가 가족에 의존하는 것을 기대하기보다는 미리 개인의 독립능력을 확대하며, 그 결과로 국가가 아동, 노인 등에 대해 직접적인 책임을 갖는다. 또 하나의 주요한 특징은 복지와 일을 적절히 배합하는 면이다. 이것은 완전고용정책과 직접 관계되어 있다. 따라서 이 모형의 성공은 완전고용정책의 성공 여부에 크게 달려 있다. 완전고용정책은 일할 권리와 소득보장의 권리를 밀접히 연결시키고 있고 이는 연대와 보편성, 그리고 탈상품화를 지향하는 복지국가의 많은 비용문제를 해결하고 사회문제를 최소화하기 위하여 그리고 수입원을 극대화하기 위해 필요하다. 사회민주주의적 복지국가는 주로 스웨덴을 비롯한 스칸디나비아 국가들에 의해 추구되고 있다.

11. 선별적 사회복지의 특징으로 옳은 것만을 모두 고르면?

- ㄱ. 예외주의 이념에 기반을 두고 있다.
- ㄴ. 사회복지의 대상을 사회적 약자나 요보호대상자로 한정한다.
- ㄷ. 서비스를 받는 것에 대한 낙인이 없다.
- ㄹ. 사회복지를 국민의 권리로 간주한다.
- ㅁ. 사회문제는 사회체계의 불완전성과 불공평성에서 기인한다고 본다.

- ① ㄱ, ㄴ
- ② ㄴ, ㄷ
- ③ ㄱ, ㄴ, ㄹ
- ④ ㄴ, ㄷ, ㅁ

▶ 정답 1번

▶ 나머지 내용들은 보편적 사회복지의 특징을 기술하고 있다.

12. 우리나라의 노후 소득보장정책에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 국민기초생활보장제도는 공공부조 프로그램으로 선별주의 제도이다.
- ② 노후 소득보장정책은 기초연금제도와 기초노령연금제도로 이원화되어 있다.
- ③ 국민연금 가입대상에서 제외되는 직군은 공무원과 군인뿐이다.
- ④ 2018년 현재 노인수당인 경로연금제도를 운영하고 있다.

▶ 정답 1번

▶ 틀린 내용을 바로잡으면 다음과 같다.

- ② 우리나라의 노후 소득보장정책은 기초연금이나 ①의 국민기초생활보장제도 등과 같은 여러 공공부조제도들뿐만 아니라 국민연금, 공무원연금, 군인연금, 사립학교교직원연금 등과 같은 공적 연금을 포함하여 그 외에도 다양하게 이루어지고 있다.
- ③ 국민연금 가입대상에서 제외되는 직군에는 공무원, 군인, 사립학교교직원, 별정우체국직원 등이 있다.
- ④ 경로연금은 과거에 시행되다가 폐지된 제도이며, 현재는 기초연금법령에 따른 기초연금제도가 시행되고 있다.

13. 사회복지사가 청소년과의 면담에서 사용한 기법 ㉠, ㉡을 바르게 연결한 것은?

청소년: 우리 부모님은 폭군이에요. 항상 자기들 마음대로
 해요. 나를 미워하고 내가 불행해지기를 바라는 것
 같아요. 가출하고 싶을 때가 한두 번이 아니에요.

사회복지사: 부모님 때문에 숨이 막힐 것처럼 느끼는
 구나. (㉠)
 내가 보기에는 부모님이 과격하게 사랑을
 표현한 것 같아. (㉡)
 힘들었을 텐데 지금까지 잘 견뎌왔구나.

㉠

㉡

- | | |
|-------|-----|
| ① 해석 | 직면 |
| ② 공감 | 직면 |
| ③ 공감 | 재명명 |
| ④ 명료화 | 재보증 |

▶ 정답 3번

▶ 문제에서 제시하고 있는 면담기법을 설명하면 다음과 같다.

㉠ **공감(또는 감정이입, empathy)** : 공감 기법은 클라이언트의 감정과 의미, 느낌 상태를 민감하게 파악하고 그가 경험하고 있는 것을 충분히 함께 느낀 후 그러한 상태를 클라이언트에게 적절히 전달하는 능력을 말한다.

㉡ **재명명(또는 재구성, reframing)** : 재명명 기법은 다른 사람들의 행동이나 어떤 사건, 문제 등을 바라보는 클라이언트의 관점을 변화시키고 보다 긍정적인 시각을 가지도록 하기 위한 것이다. 다시 말해서, 특정 문제나 사건, 사람, 상황 등에 대해 클라이언트가 부여하는 의미를 새롭게 수정해 줌으로써 클라이언트가 그것을 보다 긍정적으로 인식할 수 있도록 하는 기법이다.

14. 정보화에 따른 사회복지부문의 통합 전산 정보시스템 구축에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 2000년대 이후 보편적 사회서비스의 확대에 의해 정부부처들과 지방자치단체 및 민간부문의 정보들이 연결될 필요성이 높아졌다.
- ② 사회보장정보시스템(행복e음)은 지방자치단체에서 수행하는 복지사업을 지원하기 위한 통합 정보시스템이다.
- ③ 사회복지시설정보시스템은 민간부문의 사회복지서비스기관들이 생산하는 자료들을 직접 수집하지 않는다.
- ④ 통합 정보를 통한 트래킹 시스템(tracking system, 이력관리 시스템)은 생애주기별 사례관리에 필요하지만, 클라이언트 비밀 보장이나 개인정보 보호에 취약성을 가질 수 있다.

▶ 정답 3번

▶ 사회복지시설정보시스템 외에 나머지 내용들이 모두 기본적으로 중요한 내용들이고, 틀린 지문의 경우 실무적인 것을 전혀 모르더라도 상식적인 판단에서 정답을 찾을 수 있는 것이어서 변별력이 거의 없는 문제로 보인다.

15. 「노인복지법」상 같은 종류의 노인복지시설에 해당하지 않는 것은?

- ① 노인전문병원, 주야간보호서비스
- ② 양로시설, 노인공동생활가정

- ③ 노인요양시설, 노인요양공동생활가정
- ④ 노인복지관, 경로당

▶ 정답 1번

▶ 노인전문병원은 2011년에 노인복지법이 개정되면서 삭제되었다. 그리고 주·야간보호서비스는 재가노인복지시설에서 제공하는 서비스 중 하나이다.

▶ 노인복지시설의 종류

- 1) 노인주거복지시설 : 양로시설, 노인공동생활가정, 노인복지주택
- 2) 노인의료복지시설 : 노인요양시설, 노인요양공동생활가정
- 3) 노인여가복지시설 : 노인복지관, 노인교실, 경로당
- 4) 재가노인복지시설 : 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 재가노인지원 서비스 제공시설
- 5) 노인보호전문기관
- 6) 노인일자리지원기관
- 7) 학대피해노인 전용쉼터

16. 비에스텍(Biestek)이 제시한 사회복지실천 관계의 기본원칙에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 의도적인 감정 표현 - 사회복지사는 클라이언트가 자신의 감정을 자유롭게 표현하도록 하며, 클라이언트가 표현한 많은 것을 적극적으로 경청하여야 한다.
- ② 개별화 - 사회복지서비스의 대상자를 각각 독특한 자질을 가진 사람으로 인정해야 한다.
- ③ 수용 - 클라이언트의 말과 감정에 동조하거나 비난하는 태도를 보이지 않고 있는 그대로 받아들인다.
- ④ 자기결정 - 사회복지사는 실천과정에 함께 참여하도록 하고, 클라이언트의 능력에 상관없이 클라이언트 스스로 모든 사항을 직접 결정할 수 있도록 원조해야 한다.

▶ 정답 4번

▶ 클라이언트의 자기결정은 클라이언트의 능력에 문제가 있을 경우 제한될 수 있으며, 자기결정권 행사가 제한될 수 있는 경우는 다음과 같다.

- 1) 클라이언트의 신체적·정신적 능력의 한계
- 2) 법률 또는 도덕률의 제한(클라이언트가 원하는 것이 법이나 도덕에 위배되는 경우)
- 3) 사회복지기관의 기능(규칙, 기준, 서비스 종류 등)에 의한 제한 등

17. 다음 사례에 적용된 학교사회복지 접근모델은?

낙후지역인 A지역에 소재한 B중학교 학생들의 생활실태를 조사하였다. 그 결과, 한부모가정의 비율이 높고, 부모의 직업은 일용직·임시직 비율이 높았다. 학생들은 수업이 끝난 후 혼자 방치되거나 오락실이나 PC방에서 대부분의 시간을 보내면서 식사는 결식 또는 인스턴트식품으로 해결하는 등 물리적 방임과 의료적 방임을 경험하고 있었다. 또한 이들 학생들은 학업성취도가 낮고 집단따돌림을 당하는 등 학교적응이 어려운 상황이었다.

B중학교 학교사회복지사는 이들을 표적집단으로 선정한 후, 교육서비스와 복지서비스를 제공할 수 있도록 계획을 수립하였다. 우선 가까운 대학에 있는 사회복지학과 학생들과 일대일 멘토링프로그램을 통하여 정서지원서비스를 제공하고, 사범대학 학생들의 도움을 받아 방과후 학생들에게 학업지원서비스를 제공하였다. 또한 인근 사회복지관과 연계하여 가정도우미를 추천받아 학생의 가정에 정기적으로 방문하여 저녁밥 서비스를 제공하는 사업을 기획하였다.

- ① 학교변화모델

- ② 사회적 상호작용모델
- ③ 지역사회 학교모델
- ④ 학교-지역사회-학생관계모델

▶ 정답 4번

▶ 2011년에는 학교변화모델이 출제되었고, 2012년에는 지역사회학교모델이 출제된 바 있고, 금번 시험에는 학교-지역사회-학생관계모델이 출제되었다. 학교-지역사회-학생관계모델은 학생·학교·지역사회 간의 복잡한 상호작용을 강조하며, 기본적인 목표는 학생·학교·지역사회 간의 상호작용에 변화를 꾀함으로써 학교의 바람직하지 못한 제도적 관습과 정책을 수정하는 데 있다. 따라서 이 모델은 특정 학생집단과 그들이 속한 상황에 관심을 갖는다. 관심의 초점은 전통적 임상모형과는 달리 집단 구성원의 개별적인 성격 특성보다는 학생집단의 상황에 맞추어진다. 사회학습이론, 체계이론과 조직의 발달·상황이론, 역할의 분류, 체계의 문제와 같은 관련 개념과 이론들을 배경으로 하고 있다. 학생들의 학습능력은 성장기의 사회·문화적인 환경의 영향을 받으며, 이들의 학습경험은 성장한 후의 행동양상에 영향을 준다고 보기 때문에 학교는 학생들이 처해 있는 사회·문화적인 요소를 고려한 다양한 서비스를 제공함으로써 학습기회를 향상시켜야 한다고 본다. 개입과정은 서비스를 제공해야 할 표적대상을 확인하고 사정하는 것으로 시작하며, 사정절차가 완료되면 서비스 계획을 수립하고, 계획의 달성을 위해 참여와 협조가 필요한 모든 사람들에게 문서화된 내용을 제출하며, 이후 서비스 계획을 수행할 책임을 맡은 사람들과 계약을 체결한다.

18. 정책결정모형에 대한 설명으로 옳은 것만을 모두 고르면?

- ㄱ. 점증모형은 기존의 정책에 기반한 약간의 정책 개선이나 수정을 강조하는 정책결정모형으로 이상적·경제적 합리성보다는 시민의 지지를 얻을 수 있는 정치적 합리성을 더 추구하는 모형이라 할 수 있다.
- ㄴ. 쓰레기통 모형은 조직화된 무질서 상태를 가정하면서 정책결정이 일정한 규칙에 따라 이루어지는 것이 아니라 정책결정에 필요한 여러 가지 흐름이 우연히 한곳에 모여져 정책결정이 이루어진다고 보는 모형이다.
- ㄷ. 만족모형은 합리모형과 점증모형의 절충적인 형태로서 중요한 문제의 경우에는 합리모형에서와 같이 포괄적 관찰을 통해 기본적인 정책결정을 하고, 이후 기본적인 결정을 수정·보완하면서 세부적인 사안을 점증적으로 결정한다는 모형이다.
- ㄹ. 합리모형은 인간이 매우 이성적이며 고도의 합리성에 따라 행동하고 결정한다는 전제하에 정책결정에는 경제적 합리성과 함께 직관, 통찰력, 창의력 등을 동시에 고려해야 한다는 모형이다.

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

▶ 정답 1번

▶ ‘ㄷ’은 만족모형이 아니라 혼합모형에 대한 설명이다. 그리고 ‘ㄴ’의 경우 직관, 통찰력, 창의력 등을 동시에 고려해야 한다고 언급한 부분은 합리모형이 아니라 최적모형(초합리성 개념)에 대한 설명이다.

19. 다음 표에서 임계경로(critical path)를 순서대로 바르게 나열한 것은?

작업	선행 작업	소요 기간(일)
A	없음	2
B	A	6
C	A	4
D	B, C	2
E	D	4
F	D	3
G	E	2
H	E	4
I	F	2
J	F	1
K	G, H	2
L	I, K	2
M	J, L	3

- ① A→B→D→E→G→K→L→M
- ② A→B→D→E→H→K→L→M
- ③ A→C→D→E→G→K→L→M
- ④ A→C→D→F→H→K→L→M

▶ 정답 2번

▶ 1개월 전 보호직 시험에 이어 임계경로(또는 주경로, critical path)를 찾는 문제가 연이어 출제되었다. 예시의 형태는 다르지만 지난 시험에서 해설한 바와 같이 기본적인 학습만 되어 있었다면 임계경로의 개념, 즉 **가장 긴 시간이 걸리는 경로**라는 것을 알고 있으므로, 숫자를 더하는 과정에서 응시자 개인별로 시간의 차이는 있었겠지만 정답은 당연히 찾아야 하는 문제다.

20. <보기 1>의 사회복지 전달체계 문제 상황에서 ㉠~㉣에 들어갈 말을 <보기 2>의 ㉠~㉣에서 바르게 연결한 것은?

— <보기 1> —

약물중독문제를 가지고 있는 실업자인 한부모 A는 딸 B를 주간보호센터에 맡기고, 본인은 약물재활치료를 받은 후 나머지 시간에 자활 근로훈련을 받는다. 만약 주간보호센터와 재활클리닉, 훈련프로그램이 각각 다른 장소와 일정으로 운영되어 중복의 문제가 발생한다면 이는 (㉠)문제이다. A의 거주지가 약물재활치료센터 및 지역자활센터와 거리가 멀어서 재활치료나 근로훈련을 받을 수 없다면 이는 (㉡)의 문제이다. 클라이언트가 이러한 상황에 대한 불만을 토로할 수단이 없다면 이는 (㉢)문제이다.

— <보기 2> —

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| ㉠ 단편성(fragmentation) | ㉡ 비연속성(discontinuity) |
| ㉢ 무책임성(unaccountability) | ㉣ 비접근성(inaccessibility) |

㉠ ㉡ ㉢

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

▶ 정답 2번

▶ 문제에서 제시된 각 개념을 설명하면 다음과 같다.

- ㉠ 단편성(fragmentation) : 서비스가 서로 연결되거나 합쳐지지 못하고 조각 또는 파편과 같이 각각 분리되어 존재하고 있음을 의미한다.
- ㉡ 비접근성(inaccessibility) : 서비스에 대한 접근성 장애요인을 제거하지 못하고 있거나 장애요인이 발생한 것을 의미한다.
- ㉢ 무책임성(unaccountability) : 서비스에 대해 책임을 지지 않거나 지려고 하지 않는 것을 의미한다.