

연구보고 17-R08



# 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발 연구

책임연구원 서정아

RESEARCH REPORT 2017

# NYPI



# 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발 연구

- ▶ 책임연구원 : 서정아(한국청소년정책연구원·연구위원)
- ▶ 위촉연구원 : 이상희(한국청소년정책연구원·위촉연구원)



## 발 간 사 ■ ■ ■

---

한국의 아동·청소년·가족 보호 전달체계에 대해 수 십년 간 의미 있는 연구들이 축적되어 왔습니다. 다양한 연구들은 아동·청소년·가족을 대상으로 광범위한 공공 서비스 영역을 체계적으로 정리해 왔으며 현장 또는 행정 전문가의 의견을 심도 깊게 분석하였습니다. 이러한 연구들과 더불어 본 연구는 아동·청소년·가족 보호 전달체계 개선을 위한 수요자의 시각을 살펴봄으로써 기존 연구 결과에 개선 방안을 더하고자 노력합니다.

이는 아동·청소년·가족 보호 전달체계 개선을 위해 공급자의 시각뿐만 아니라 수요자의 시각을 파악하는 것이 중요하다는 생각에 기반 합니다. 실제 서비스를 이용하는 아동·청소년·가족이 서비스 수혜를 위해 어떠한 게이트웨이에 접근하고 있는지, 각 게이트웨이에 대한 만족도는 어떠한지, 통합게이트웨이와 관련하여 어떠한 사항을 개선하기를 희망하는지를 파악함으로써 수요자 만족도를 제고하는 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발에 도움을 받을 수 있을 것으로 기대합니다. 더불어 기존 연구에서 상대적으로 간과되어 왔던 게이트웨이, 서비스 접근에 대한 이론적, 학술적 논의를 살펴봄으로써 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발에 이론적 바탕을 더하고자 합니다.

제한적인 자원 내에서 효과적이고 효율적인 아동·청소년·가족 보호 서비스 제공을 위해 전달체계에 대한 지속적인 검토와 개선 노력은 필수불가결합니다. 본 연구가 작으나마 아동·청소년·가족 보호 전달체계 개선을 위한 방안을 마련하는 기초자료로 활용 될 수 있기를 기대합니다. 또한 이를 통해 한국의 아동·청소년·가족의 삶의 질이 조금이나마 향상될 수 있기를 또한 희망합니다.

2017년 12월

한국청소년정책연구원

원장 송 병 국



## 국 문 초 록

본 연구의 목적은 아동·청소년·가족 보호를 위한 통합게이트웨이의 가능성을 확인하고 모형(안)과 운영방안을 제시함으로써 아동·청소년·가족이 접근 지점에 관계없이 양질의 보호 서비스를 받을 수 있도록 하는 체계를 마련하고자 하는 것이다.

연구방법으로 첫째, 아동·청소년·가족 보호 게이트웨이 연구동향 및 현황 파악을 위해 국내·외 문헌 검토를 실시하였으며 둘째, 아동·청소년·가족의 아동·청소년·가족 보호 게이트웨이 이용현황 및 욕구를 파악하기 위해 아동·청소년 설문조사 및 보호자 설문조사를 실시하였다. 셋째, 아동·청소년·가족 보호 게이트웨이의 보다 구체적인 사항을 파악하기 위해 현장 사례연구를 실시하였다.

주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 아동·청소년을 대상으로 이용 여부와 관계없이 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같느냐는 질문에 대해 사회복지관이 가장 많았으며 다음으로 교육청(교육지원청), 경찰서, 주민센터(읍·면·동사무소), 학교, 건강가정지원센터, 청소년수련관, 기타 순으로 나타났다.

둘째, 보호자를 대상으로 이용 여부와 관계 없이 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같느냐는 질문에 대해 주민센터(읍·면·동사무소)가 70.0% 가량으로 대부분으로 차지하였으며 다음으로 학교, 건강가정지원센터, 사회복지관, 청소년수련관, 경찰서, 교육청(교육지원청), 기타 순으로 나타났다.

셋째, 현장 사례연구 결과 현장 수준에서는 활발한 연계를 통해 게이트웨이에 관계 없이 적절한 서비스가 지원되고 있으나 지속적인 변화에 적응하기 위해 부처 상위 체계 수준의 게이트웨이 모형 구축 등 다양한 방안이 필요하다고 지적되었다.

연구결과를 바탕으로 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축 모형(안)과 운영방안을 제시하였다.

주요어: 아동·청소년·가족 보호, 통합게이트웨이 구축, 운영 모형 개발



# 연구 요약

## 1. 연구목적

- 본 연구는 아동·청소년·가족 보호를 위한 통합게이트웨이의 가능성을 확인하고 통합게이트웨이 구축·운영 모형과 이를 위한 개선방안을 제시함으로써 아동·청소년·가족이 처음 서비스에 접근한 게이트웨이에 관계없이 양질의 보호·복지서비스를 받을 수 있도록 하는데 목적이 있다.

## 2. 연구방법

- 본 연구는 아동·청소년·가족 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발을 위해 국내·외 문헌 및 인터넷 자료 검토 등을 통해 게이트웨이의 개념, 이론적 틀, 게이트웨이 및 접근에 대한 연구동향, 국내·외 아동·청소년·가족 보호 게이트웨이 현황을 파악하였다.
- 다음으로 전문가 회의, 아동·청소년 설문조사, 보호자 설문조사, 현장 사례연구 심층면접, 정책협의회 등을 통해 아동·청소년·가족과 현장·학계 전문가의 의견을 수렴하였다.
- 아동·청소년 설문조사, 보호자 설문조사는 SPSS Windows 21.0 통계프로그램을 활용하여 기술통계 분석, 분할표 분석, 분산 분석, 사후 검증을 실시하였으며 현장 사례연구 심층면접은 질적 연구방법론 중 내용 분석을 통해 분석·제시하였다.

## 3. 주요결과

### 1) 선행연구 고찰

- 본 연구에서는 아동·청소년·가족 보호를 '만 9세~18세 아동·청소년과 그의 보호자를 대상으로 한 보호, 돌봄, 복지, 그리고 지원을 포함하는 포괄적 복지 개념'으로 조작적으로

정의하였다. 아동·청소년·가족보호 게이트웨이는 '복지서비스를 필요로 하는 아동·청소년·가족 또는 그러한 아동·청소년·가족을 위해 서비스를 연계하려는 전문가·비전문가가 다양한 영역의 보호·복지 서비스를 이용하여 아동·청소년·가족서비스의 최종 목표인 최적의 아동·청소년·가족 복지 향상을 달성하기 위해 반드시 거쳐야 하는 다양한 방식 또는 주체의 관문'으로 정의하였다.

- 아동·청소년의 경우 특히 보호자와 학교가 핵심 접근 지점으로 중요한 의미를 가지는데 보호자는 아동·청소년·가족 상황에 대해서는 잘 파악할 수 있는 반면 시간, 자원, 전문성은 제한적이므로 실제 서비스는 전문가가 제공하는 것이 바람직하다고 지적된다. 학교의 경우 아동·청소년·가족 친화적 학교환경이 아동·청소년·가족 보호와 지역사회 자원 연결에 중요하다고 지적된다. 이러한 중요성에도 불구하고 학교는 게이트웨이로 충분히 활용되지 못하고 있다는 것이 선행연구의 공통된 지적이다.
- 서비스 전달과 관련하여 분산형 모델과 중앙집중식 모델이 있다. 분산형 모델은 지역사회 내 여러 위치(물리적, 가상적, 또는 둘 다)에서 사정 및 서비스 추천을 실시하는 것으로 중앙 접근 지점으로 승격된 허브(Hub)는 존재하지 않는다. 중앙집중식 모델은 특정 요구 사항에 가장 적합한 최적의 자원을 결정하기 위해 수요자들이 하나의 중앙집중식 접근지점을 사용하는 경우를 말한다. 중앙 집중적 인테이크의 핵심은 아동·청소년과 가족을 위한 중심 허브를 만드는 것이다. 한편 분산형, 중앙집중형 여부보다 어떠한 접근 지점에서든 최적의 인테이크를 제공하는 것이 보다 중요하다는 의견도 있다.
- 게이트웨이 제공자 모델에서 게이트웨이 제공자는 처음 아동·청소년·가족의 욕구를 접하게 되는 개인을 말하며 가족, 친구와 같은 비공식적 개인, 보호·복지 전달체계 상의 공적 개인 모두를 일컫는다. 게이트웨이 제공자들은 문제를 규명하고 즉각적 서비스를 제공하며 아동·청소년·가족을 전문기관 또는 전문가에게 의뢰하는 역할을 한다. 그들의 의뢰, 자문은 서비스의 질적 수준을 좌우한다고 해도 과언이 아니다. 선행연구들은 클라이언트 스스로 지각하는 욕구보다 게이트웨이 제공자의 클라이언트 욕구에 대한 인지, 지역사회 서비스 자원에 대한 지식·정보 수준이 서비스 제공에 결정적 영향을 미친다고 강조한다. 아동·청소년 보호에 있어 게이트웨이 제공자 대부분은 부모, 교사, 친구, 목회자 등 비공식적 영역의 개인이므로 이들의 역할이 중요하다. 기술의 발달로 노트북, 컴퓨터 소프트웨어, 웹 등을 활용하여 비공식적 개인이 서비스 전달체계에 대한 정보와 지식을 얻을 수 있게 되었다.

## 2) 국내 현황 검토

- 국내 아동·청소년·가족 보호 전달체계 개편은 2003년 이후 매우 빈번하게 나타나고 있는데 체계적이고 순차적이기보다는 중첩된 양상을 보인다. 2017년 8월에는 기존의 읍·면·동 주민센터를 주민을 위한 공공서비스 플랫폼으로 혁신하는 방안이 새롭게 제안되었다. 이러한 양상은 전달체계 개선에 대한 욕구가 높으며 그에 따라 매우 활발한 논의가 전개되었음을 보여주는 동시에 다양한 입장의 충돌과 갈등이 존재하였음을 나타내는 것이다.
- 선행연구에서 공통적으로 제시하는 아동·청소년·가족 보호 전달체계 구축 원칙은 적절성, 통합성, 지속성인데 이 중 통합성은 ‘대상자의 복합적인 문제해결을 위해 동시에 투입되는 여러 가지 다른 종류의 서비스가 유기적인 연계를 맺으며 수혜자의 욕구에 적합하게 제공 되는가’에 관한 것이다. 전달체계와 관련하여 고려해야 할 또 하나의 사항은 저위험, 중위험, 고위험 등 아동·청소년·가족의 위기정도·수준에 따라 차등적으로 대응해야 한다는 것이다. 중요하게 강조되는 또 다른 요소로 ‘조기개입의 중요성’, ‘지역사회 역할의 강조’, ‘정보시스템을 통한 정보의 연계와 통합관리’ 등이 있다.
- 아동·청소년·가족 보호 전달체계의 가장 큰 문제점으로 지적되는 것은 ‘복지 전달체계 연구가 모형개발이라는 기술적 주제로 편향되면서 원론적 수준에서의 분석이나 속고가 부족했다는 점’, ‘대부분의 조직개편에 대한 의견 개진이나 실험은 보건복지부의 단독으로 이루어졌고 여타 부처 등과의 연대는 약하거나 없었다는 점’이다. 이 외에도 각기 다른 운영 지침에 따른 복지행정체계의 비표준화, 담당인력의 불안정성으로 인한 서비스 지속성 저하, 지자체 재정 수준의 차이로 인한 지역별 복지서비스 제공 수준차이 발생 등이 문제점으로 지적되고 있다. 전달체계상의 서비스 유형이나 종류가 다양하고 관련 부처가 다수일수록 협의, 조정과 통합 논의는 어려워진다.
- 인공지능 발달이 아동·청소년·가족 통합게이트웨이 구축에도 영향을 미칠 수 있을 것으로 예측된다. 그 예로 미국 국토보안부의 시민권 및 이민 서비스를 담당하고 있는 부서에서는 인간 언어에 정확하게 응답할 수 있는 가상 조수인 EMMA를 개발·활용하고 있는데 EMMA는 한 달에 약 50만 건의 시민들의 질문에 대한 응답 업무를 수행하고 있으며 질문에 답변하면 할수록 더 똑똑해지는 심화학습의 기능을 갖추고 있다. 많은 시민들이 EMMA의 답변이 도움이 된다고 긍정적인 반응을 보이고 있다. 지능형 기술이 적용될 수 있는 행정 업무 및 서비스의 핵심은 보다 많고 나은 정보에 입각한 ‘판단’과 ‘결정’의 자동화로 요약될 수 있다.

- 본 연구에서는 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 관련 노력으로 사회보장정보시스템(법정부), 사회보장정보시스템(행복e음), 사회보장위원회를 살펴보았다. 아동·청소년·가족 보호 게이트웨이와 관련하여 아동·청소년·가족 시설 및 기관으로 주민자치센터(읍·면·동사무소), 종합사회복지관, 청소년수련관, 청소년문화센터, 건강가정지원센터, 보건소, 시청·도청, 군청·구청, 교육청(교육지원청)을 살펴보았다. 아동·청소년·가족 인터넷 홈페이지로 복지포, 손말이음센터, 위크넷, 마이홈포털, 건강가정지원센터 홈페이지, 일모아, K-스타트업(창업넷), 어린이활동공간, 청소년상담복지개발원 홈페이지, 보건복지부 홈페이지, 여성가족부 홈페이지를 살펴보았다. 아동·청소년·가족 신고 및 상담전화로 129(보건복지콜센터), 107(손말이음센터), 1350(고용센터), 1388(청소년상담전화), 119(안전신고센터), 112(범죄신고센터), 110(정부통합민원서비스)을 살펴보았다. 아동·청소년·가족을 위한 복지서비스로 드림스타트(아동통합서비스 지원), 교육복지우선지원사업, 지역사회통합 청소년지원체계(CYS-Net), 청소년동반자프로그램, 디딤씨앗통장(CDA, 아동발달지원계좌), 두드림\_해밀, Wee 프로젝트, 아동급식지원을 살펴보았다. 아동·청소년·가족을 위한 복지시설 및 기관으로 Wee 센터, Wee 스쿨, 학교밖청소년지원센터(꿈드림센터), 청소년회복센터(청소년회복지원시설), 청소년쉼터, 가정위탁지원센터, 지역아동센터, 청소년방과후아카데미, 방과후학교, 청소년상담복지센터, 아동보호전문기관, 자립지원시설·청소년자립지원관, 희망복지지원단을 살펴보았다.

### 3) 외국 현황 검토

- 통합서비스 제공을 위한 지속적인 노력에도 불구하고 아직까지는 그 수준이 높지 않다는 평가가 있으나 전 세계는 지속적인 노력을 통해 보다 체계적이고 효과적이며 효율적인 통합서비스 제공을 위해 노력하고 있다.
- 미국의 서비스 통합 노력은 디지털 테크놀로지를 활용하여 수요자가 스스로 자기관리를 하는 수요자중심 통합 사례에서 찾아 볼 수 있다. 면대면 관계를 통한 서비스보다 온라인 공간을 통한 상호작용이 늘어나고 있으며 뉴욕시의 경우 사례관리자와 서비스 이용자가 함께 지역 서비스 제공기관의 기록에 접근할 수 있도록 데이터통합시스템을 구축·사용하고 있다.
- 영국은 정부조직간 협력을 통한 서비스 재원 절약, 효율성 향상 및 성과 향상에 큰 관심을 가지고 있다. 스코틀랜드는 아동복지서비스 계획 및 전달을 위해 '전체로서의 정부(Whole

of government) 접근법을 활용하고 있다. 이 프로젝트를 통해 사회경제적 배경에 관계 없이 모든 아동들이 아동 본인과 아동의 가족을 지원하기 위한 사례관리자를 배정 받았다.

- 호주는 표준화된 서비스 사정을 바탕으로 계층화 지원 모형(Tiered support model)을 통해 자활역량과 수요자 욕구 수준에 따라 차등화 된 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 비교적 단순한 자활지원은 온라인 지원을 통해 중간 수준의 도움이 필요한 안내지원과 높은 수준의 도움이 필요한 관리지원은 사례관리자를 통해 서비스를 지원한다.
- 캐나다는 정부 간 통합을 위한 선행 작업으로 보고규정 및 양식의 표준화를 추진하고 있으며 이를 통해 연방정부와 지방정부간 소통과 협력이 원활해 졌다고 평가하고 있다. 캐나다 사례는 보고양식의 통일, 표준화가 매우 중요함을 보여준다. 지역중심 통합의 사례로 재정과 시스템에 대한 통제권을 지방자치단체에 이양하는 실험 또한 실시하고 있다.
- 정부가 서비스 통합과정을 통해 전달체계 개선을 꾀하고 있으나 서비스 통합이 모든 환경에서 적합한 것은 아니며 성공 가능성은 내재하고 있으나 현실화는 매우 어렵다는 것이 많은 연구자들의 공통적 지적이다.
- 영국의 공공전달체계 개편에 대한 심화 사례는 블레어 정부의 '통합정부'와 '전체론적 지배구조', '다수 기관간 파트너십을 통한 범정부적 전략의 중요성'에 대한 관심을 보여준다. 블레어 정부는 서비스 디지털화와 관련하여 공공서비스를 100% 온라인에서 이용 가능하도록 하겠다는 공약을 내걸었으며 비판은 있으나 어느 정도 목표에 근접한 것으로 보인다. 주된 비판은 너무 많은 수의 웹사이트가 만들어 졌으며, 부처들이 다양한 전자서비스를 개발하였지만 여전히 서비스 이용 촉진보다는 '정보 리플렛'을 온라인에 옮겨 놓은 것에 지나지 않는다는 점, 서비스·데이터·정보에 대한 공유가 충분히 이루어지지 않았다는 점 등이다. 중앙정부 차원의 범정부적 통합정책시도의 예는 '커넥션스 전략'과 '모든 아이가 중요하다' 아젠다로 대표된다. 전자는 모든 청소년들에게 최고의 인생 출발을 제공하는 일관성 있는 단일 범정부 전략을 목적으로 모든 청소년을 대상으로는 공통 서비스를, 복잡하고 집중적인 지원이 필요한 청소년에게는 표적화된 서비스를 제공하는 두 가지 방식으로 진행되었다. 후자에서도 아동보호 업무의 통합을 위해 지역, 지방, 국가 차원에 아동서비스 국장 직위를 만들고 아동서비스를 '아동위원회'로 통합하며 지역에 '지역 아동보호위원회'를 신설하고 아동들만을 위한 독립적인 대변자 역할을 하는 아동장관을 임명하였다. 또 다른 노력의 예로 단순화되고 통합된 공공서비스 이용을 제공하는 통합 '원스톱-퍼스트 스톱 웹 포털' 구축을 통해 광범위한 전자 정부 아젠다를 개발하기 시작했다.

#### 4) 청소년설문조사

- 지난 1년간의 아동·청소년 시설(기관) 이용 경험을 살펴보면 청소년수련관(수련원)이 40.1%로 가장 많았으며 다음으로 보건소 37.8%, 주민자치센터(읍·면·동사무소) 33.9%, 청소년문화센터 26.2%, 시청·도청 19.1%, 교육청(교육지원청) 13.1%, 교육청(교육지원청) 13.1%, 군청·구청 10.3%, 종합사회복지관 10.3%, 건강가정지원센터 5.3% 순이었다.
- 지난 1년간 아동·청소년 시설(기관) 이용경험이 있는 경우 이용 만족도에 대해 살펴보면 시청·도청이 평균 3.96점(74.00점)으로 가장 높았으며 다음으로 보건소 평균 3.93점(73.25점), 청소년문화센터 평균 3.89점(백분위 72.25점), 군청·구청 평균 3.80점(백분위 70.00점), 주민자치센터(읍·면·동사무소) 평균 3.75점(백분위 68.75점), 교육청(교육지원청) 평균 3.74점(68.5점), 청소년수련관(수련원) 평균 3.70점(백분위 70.00점), 종합사회복지관 평균 3.67점(백분위 66.75점), 건강가정지원센터 평균 3.64점(백분위 66.00점) 순이었다.
- 국가차원에서 운영하는 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지에 대해 지난 1년간 이용 경험을 살펴보면 워크넷이 15.9%로 가장 높았으며 다음으로 보건복지부 8.3%, 여성가족부 6.7%, 어린이활동공간 2.5%, 청소년상담복지개발원 2.3%, 건강가정지원센터 2.3%, 복지로 1.5%, 마이홈포털 1.3%, K-스타트업(창업넷) 1.1%, 손말이음센터 0.8%, 일모아 0.8% 순이었다.
- 국가차원에서 운영하는 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지를 지난 1년간 이용해 본 경우 이용 만족도에 대해 살펴보면 한국상담복지개발원이 평균 3.78점(백분위 69.5점)으로 가장 높고 다음으로 보건복지부 홈페이지 평균 3.74점(백분위 68.5점), 워크넷 평균 3.67점(백분위 66.75점), 어린이활동공간 평균 3.66점(백분위 66.5점), 건강가정지원센터 평균 3.60점(백분위 65.00점) 순이었으며 여성가족부가 평균 2.68점(백분위 42.00점)으로 가장 낮게 나타났다.
- 국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화에 대해 1년간의 이용경험을 살펴보면 112(범죄신고)가 10.1%로 가장 많았으며 다음으로 119(안전신고센터) 9.0%, 1388(청소년상담전화) 4.4%, 129(보건복지콜센터) 1.0%, 1350(고용센터) 0.8%, 127(손말이음센터) 0.6% 순으로 신고 및 상담전화 이용 경험이 높지 않음을 알 수 있다.
- 국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화를 최근 1년간 이용한 경험이 있는 경우 이용 만족도를 살펴보면 119(안전신고센터)의 만족도가 평균 4.12점(백분위 78.00점)으로 가장

높았으며 다음으로 112(범죄신고) 평균 4.06점(백분위 76.5점), 1388(청소년상담전화) 평균 3.57점(백분위 64.25점), 1350(고용센터) 평균 3.30점(백분위 57.5점) 순이었으며 107(손말이음센터)의 만족도가 가장 낮았다.

- 다음으로 방과후학교를 제외하고 주로 어려운 아동·청소년이 주로 이용하는 복지시설(기관)에 대해 지난 1년간 이용 경험을 살펴본 결과 모든 아동·청소년이 이용 가능한 방과후학교가 44.5%으로 가장 많았으며 다음으로 청소년방과후아카데미가 9.6%, 위(Wee) 스쿨 8.6%, 위(Wee) 센터 8.4%, 지역아동센터 3.9%, 청소년상담복지센터 3.6%, 청소년쉼터 3.2%, 학교밖 청소년지원센터(꿈드림) 2.0%, 청소년회복센터(청소년회복지원시설) 1.6%, 희망복지지원단 1.3%, 아동보호전문기관 1.3%, 자립지원시설·청소년지원관 0.8%, 가정위탁지원센터 0.8% 순이었다.
- 복지 시설 및 기관을 이용한 경우를 대상으로 이용 만족도를 살펴보면 청소년방과후아카데미가 평균 3.92점(백분위 73점)으로 가장 높았으며 다음으로 위(Wee) 스쿨 평균 3.86점(백분위 71.5점), 위(Wee) 센터 3.81점(백분위 70.25점), 방과후학교 평균 3.80점(백분위 70점), 청소년쉼터 평균 3.79점(백분위 69.75점), 청소년상담복지센터 평균 3.77점(백분위 69.25점), 지역아동센터 평균 3.74점(백분위 68.5점), 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 평균 3.60점(백분위 65.00점), 아동보호전문기관 평균 3.41점(백분위 60.25점), 희망복지지원단 평균 3.37점(백분위 59.25점), 자립지원시설·청소년자립지원관 평균 3.26점(백분위 56.25점), 가정위탁지원센터 평균 3.00점(백분위 50.00점)으로 나타나 청소년수련관 등 청소년활동시설을 근간으로 하는 청소년방과후아카데미와 학교를 근간으로 하는 위(Wee)스쿨, 위(Wee) 센터, 방과후학교 등의 만족도가 상대적으로 높음을 알 수 있다.
- 이용 여부와 관계없이 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같느냐는 질문(다중 응답)에 대해 아동·청소년은 사회복지관이 42.2%로 가장 많았으며 다음으로 교육청(교육지원청) 39.5%, 경찰서 35.3%, 주민센터(읍·면·동사무소) 34.0%, 학교 26.4%, 건강가정지원센터 15.8%, 청소년수련관 6.0%, 기타 3.0% 순으로 나타났다. 성별로는 남자는 교육청(교육지원청), 여자는 사회복지관이 가장 많았으며 학교급별로는 초등학생은 교육청(교육지원청), 중학생은 경찰서, 고등학생은 주민센터(읍·면·동사무소)가 가장 많았다. 지역유형별로는 대도시와 농어촌은 사회복지관, 중소도시는 교육청(교육지원청)이 가장 많았다.

- 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있는지에 대한 질문에 대해 65.5%가 그렇다고 응답하였으나 무시할 수 없는 수치인 1/3의 비율이 보통 또는 그렇지 않다고 응답하여 통합서비스 지원에 앞서 아동·청소년 개인의 동의여부를 확인할 필요가 있을 것으로 생각된다. 성별로는 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 학교급 별로는 고등학생이 중학생보다 이용의향이 높음을 알 수 있다.
- 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원에 대해 없음(60.3%)을 제외하고 빈곤지원(학비, 의료비, 주거, 무료급식 등)이 8.0%로 가장 많았으며 다음으로 상담지원 7.5%, 여가 및 놀거리 지원 6.1%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 3.5%, 일자리 지원 3.4%, 노인지원 3.3%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 3.3%, 학업지원 2.9%, 기타 2.4%, 지역사회안전취가지도 2.2%, 방과후돌봄 1.8%, 가족관계개선프로그램 1.4%, 학업부담 경감 1.3%, 또래관계 개선 지원 1.2%, 학교폭력지원 1.1%, 가사지원 1.0%, 소년소녀가장지원 0.8%, 진로지도 0.6%, 멘토·생활지도 0.4%, 가정폭력 긴급개입 0.3%, 자립지원 0.1% 순이었다.

## 5) 보호자설문조사

- 지난 1년간의 보호자 아동·청소년·가족 시설(기관) 이용 경험을 살펴보면 주민자치센터(읍·면·동사무소)가 89.0%로 가장 많았으며 다음으로 시청·도청 62.0%, 보건소 58.6%, 군청·구청 54.0%, 교육청(교육지원청) 44.2%, 청소년수련관(수련원) 42.6%, 청소년문화센터 36.6%, 종합사회복지관 31.6%, 건강가정지원센터 18.2%순으로 나타났다.
- 지난 1년간 시설(기관) 이용경험이 있는 경우 이용 만족도에 대해 살펴보면 주민자치센터가 평균 3.66점(백분위 66.5점)으로 가장 높았으며 다음으로 보건소 평균 3.65점(백분위 66.25점) 순이고 교육청(교육지원청)이 3.34점(백분위 58.5점)으로 가장 낮게 나타났다.
- 국가차원에서 운영하는 보호자·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지에 대해 지난 1년간 이용 경험을 살펴보면 위크넷이 58.2%로 가장 높았으며 다음으로 보건복지부 49.2%, 여성가족부 39.8%, 복지로 23.8%, 건강가정지원센터 15.4%, K-스타트업(창업넷) 10.2%, 한국청소년상담복지개발원 8.8%, 마이홈포털 6.2%, 일모아 3.0%, 어린이활동공간 2.6%, 손말이음센터 0.4% 순이었다.

- 지난 1년간 이용해 본 경험이 있는 경우 인터넷 홈페이지 이용 만족도를 살펴보면 손말이음센터가 평균 4.50점(백분위 87.5점)으로 가장 높았으나 이용자가 2명으로 결과를 일반화하기에는 한계가 있으며 다음으로는 어린이활동공간 평균 3.69점(백분위 67.25점), 한국청소년상담복지개발원 평균 3.59점(백분위 64.75점), 워크넷 평균 3.58점(백분위 64.5점), 마이홈포털 평균 3.55점(백분위 63.75점), 복지포 평균 3.44점(백분위 61.00점), 건강가정지원센터 평균 3.42점(백분위 60.50점), 보건복지부 평균 3.37점(백분위 59.25점), K-스타트업(창업넷) 평균 3.33점(백분위 58.25점), 일모아 평균 3.33점(백분위 58.25점), 여성가족부 평균 3.26점(백분위 56.5점) 순으로 나타났다.
- 국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화에 대해 1년간의 이용경험을 살펴보면 129(보건복지콜센터)가 11.0%, 107(손말이음센터) 0.4%, 1350(고용센터) 19.4%, 1388(청소년상담전화) 13.8%, 119(안전신고센터) 35.0%, 112(범죄신고) 32.4%, 110(정부통합민원서비스) 17.8%로 위급한 상황에 활용할 수 있는 전화인 119(안전신고센터), 112(범죄신고)의 비율이 높은 것을 알 수 있다.
- 국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화를 최근 1년간 이용한 경험이 있는 경우 이용 만족도를 살펴보면 120(보건복지콜센터)은 평균 3.56점(백분위 64.00점)이며 107(손말이음센터)는 평균 3.50점(백분위 62.5점), 1350(고용센터)는 평균 3.46점(백분위 61.5점), 1388(청소년상담전화)은 평균 3.52점(63.00점), 119(안전신고센터)는 평균 3.90점(백분위 72.5점), 112(범죄신고)는 평균 3.55점(백분위 63.75점), 110(정부통합민원서비스)은 평균 3.60점(백분위 65.00점)으로 119(안전신고센터)를 제외하고는 모두 백분위 60점대의 점수를 받아 만족도 제고를 위한 확인 및 질 관리가 필요함을 알 수 있다.
- 방과후학교를 제외하고 주로 어려운 아동·청소년이 주로 이용하는 복지시설(기관)에 대해 지난 1년간 이용 경험을 살펴본 결과 모든 보호자가 이용 가능한 방과후학교가 64.0%로 가장 높은 비율을 차지하였으며 다음으로 지역아동센터 22.4%, 청소년방과후아카데미 21.0%, 청소년상담복지센터 18.0%, 청소년쉼터 15.6%, 위(Wee) 센터 12.6%, 아동보호전문기관 11.6%, 가정위탁지원센터 10.4%, 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 9.2%, 청소년회복센터(청소년회복지원시설) 8.6%, 위(Wee) 스쿨 7.0%, 자립지원시설, 청소년자립지원관 5.2%, 희망복지지원단 5.4% 순이었다.

- 복지시설 및 기관을 이용한 경우를 대상으로 이용 만족도를 살펴보면 방과후학교가 평균 3.71점(백분위 67.75점)으로 가장 높았으며 다음으로 청소년상담복지센터 평균 3.56점(백분위 64점), 위(Wee) 센터 3.52점(백분위 65.5점), 청소년방과후아카데미 평균 3.51점(백분위 62.75점), 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 평균 3.43점(백분위 60.75점), 지역아동센터 평균 3.43점(백분위 60.75점), 아동보호전문기관 평균 3.41점(백분위 60.25점), 청소년쉼터 평균 3.41점(백분위 60.25점), 청소년회복센터(청소년회복지원시설) 평균 3.40점(백분위 60.0점), 가정위탁지원센터 평균 3.35점(백분위 58.75점), 위(Wee) 스쿨 평균 3.26점(백분위 56.5점), 희망복지지원단 평균 3.26점(백분위 56.5점), 자립지원시설, 청소년자립지원관 평균 3.15점(백분위 53.75점) 순이었다.
- 이용 여부와 관계없이 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같느냐는 질문에 대해서는 주민센터(읍·면·동사무소)가 70.0%로 상당수를 차지하였으며 다음으로 학교 10.0%, 건강가정지원센터 8.4%, 사회복지관 5.4%, 청소년수련관 2.8%, 경찰서 1.0%, 교육청(교육지원청) 1.6%, 기타 0.8% 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 ‘가정’, ‘아무데나 가까운 곳’ 등이 있었다. 보호자 성별, 학교급별, 지역유형별 차이는 모두 유의미하지 않았다.
- 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있는지에 대한 질문에 대해 대다수인 87%가 그렇다 또는 매우 그렇다 라고 응답하였으며 보통은 11.8%, 그렇지 않다 또는 전혀 그렇지 않다는 1.2%에 그쳤다. 보호자 성별, 자녀 학교급별, 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.
- 보호자가 생각하는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원에 대해 일자리 지원이 14.2%로 가장 많아서 현재 직업과 관련하여 어려움을 겪는 가족의 비율을 추측할 수 있다. 다음으로 빈곤지원(학비, 의료비, 주거, 무료급식) 13.4%, 상담지원 13.0%, 방과후돌봄 12.6%, 기타 11.6%, 학업지원 9.8%, 없음 8.2%, 노인지원 6.6%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 4.6%, 지역사회안전귀가지도 3.6%, 진로지도 3.6%, 학업부담 경감 3.2%, 여가 및 놀거리 지원 2.4%, 학교폭력지원 2.2%, 가족관계개선프로그램 2.0%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 1.8%, 가사지원 1.4%, 멘토, 생활지도 1.2%, 또래관계개선 지원 0.8%, 소년소녀가장지원 0.2%, 가정폭력 긴급개입 0.2%, 자립지원 0.2% 순이었다. 보호자 성별, 학교급별, 지역유형별로 살펴보면 남성 보호자는 기타, 빈곤지원, 상담지원에 대한 응답이 가장 높으며 여성 보호자는 일자리지원, 방과후돌봄, 상담지원이 가장 높아 성별로 필요한 서비스에 차이가

있음을 알 수 있다. 학교급별로는 초등학생 자녀가 있는 보호자는 방과후돌봄, 일자리지원, 상담지원을, 중학생 자녀가 있는 보호자는 상담지원, 빈곤지원, 일자리 지원을 고등학생 자녀가 있는 보호자는 빈곤지원, 일자리 지원, 기타에 대한 요구가 가장 높아 생애주기별 특성을 반영한 차별화된 서비스 접근이 필요함을 알 수 있다.

## 6) 현장 사례연구

- 개선방안 제안에서 도출된 주요 내용으로는 ‘대상자 발굴 기능과 서비스 제공 기능의 이원화, 일반아동·청소년·가족 정보 파악을 위한 통합정보망 구축 또는 기존정보망 활용 확대, 제한적이거나 정보 접근권 부여 필요, 예방 및 발굴의 중요성: 보편적 복지의 강조, 통합게이트웨이는 아무나 ‘편하게’ 찾아올 수 있어야 한다, 기존 기관을 활용한 통합게이트웨이 운영 가능성, 통합게이트웨이 구축을 위한 상위체계의 필요성 제안, 지자체간 지역자원 격차 해소 방안 마련 필요, 통합게이트웨이 역할 수행을 위한 현실성 있는 정보 제공 필요, 전문가·비전문가로서 보호자·교사의 역할 중요’ 등이었다.

## 4. 정책제언

- 1차 게이트웨이 제공자로서 학교·가정의 보호자·교사의 역할 강화, 범부처 차원의 통합정보망을 통한 웹상의 통합게이트웨이 가능성 대두, 웹상의 통합정보망 활용도 제고 방안 모색 필요, 전화상의 통합게이트웨이의 사용, 시설(기관) 통합게이트웨이 제안의 어려움과 과제, 아동·청소년·가족의 위기 정도에 따른 차등적 대응, 통합정보망 등의 활용에 관한 아동·청소년 욕구 반영 필요, 지방자치단체 재정 수준의 차이로 인한 지역별 복지서비스 제공 수준 차이 완화 방안, 인공지능을 활용한 복지관련 업무 경감 시도, 아동·청소년·가족 보호를 위한 전체로서의 정부, 컨트롤 타워의 기능과 역할에 대한 검토, 아동·청소년·가족 관련 업무의 보고규정 및 양식의 표준화 진행, 통합게이트웨이 운영을 위한 전문인력 양성과 배치, 장기적으로 공공서비스의 100% 온라인 이용화 방안 구축, 근거에 기반한 정책추진 및 서비스체계개선 우선순위 선정



# 목 차

<b>I. 서론</b> .....	1
1. 연구의 필요성 및 목적 .....	3
2. 연구추진과정 및 주요내용 .....	6
<b>II. 연구방법</b> .....	9
1. 국내·외 문헌·인터넷자료 연구 .....	11
2. 아동·청소년 설문조사 .....	13
3. 보호자 설문조사 .....	18
4. 현장 사례연구 .....	20
5. 전문가 자문 .....	20
<b>III. 이론적 배경</b> .....	21
1. 선행연구 고찰 .....	23
2. 국내 현황 검토 .....	35
3. 외국 현황 검토 .....	89
<b>IV. 연구결과</b> .....	99
1. 청소년설문조사 .....	101
2. 보호자설문조사 .....	156
3. 현장 사례연구 .....	191
<b>V. 결론 및 제언</b> .....	213
1. 통합게이트웨이 모형(안) .....	215
2. 통합게이트웨이 운영 방안 .....	216

참고문헌 .....	225
부    록 .....	237
1. 청소년 설문조사지 .....	239
2. 보호자 설문조사지 .....	265
3. 현장전문가 심층면접조사지 .....	283

## 표 목차

〈표 II-1〉 아동·청소년 설문조사 최종 표집대상 .....	13
〈표 II-2〉 아동·청소년 설문지 척도 출처 .....	17
〈표 II-3〉 보호자 설문조사 최종 표집대상 .....	18
〈표 III-1〉 2000년 이후 주요 전달체계 개편 흐름 .....	36
〈표 III-2〉 2017년 ‘공공서비스 플랫폼 혁신’ 세부 내용 .....	37
〈표 III-3〉 복지전달체계 구축에 있어서의 원칙 .....	38
〈표 III-4〉 복지 공공전달체계의 서비스 전달방식 .....	42
〈표 III-5〉 사회보장정보시스템(법정부) 연계 중앙부처 복지사업 .....	47
〈표 III-6〉 제2기 사회보장위원회 구성(2015.6.10.) .....	50
〈표 III-7〉 서울특별시 찾아가는 동 주민센터 사업 .....	56
〈표 III-8〉 사회복지관 사업 .....	57
〈표 III-9〉 시·도 건강가정지원센터 공통사업 .....	62
〈표 III-10〉 시·군·구 건강가정지원센터 공통사업 .....	63
〈표 III-11〉 아동·청소년·가족 신고 및 상담전화 .....	75
〈표 III-12〉 청소년 쉼터의 종류 및 기능 .....	83
〈표 III-13〉 Every Child Matters(2003) 세부 내용 .....	98
〈표 IV-1〉 아동·청소년 조사대상 일반특성 .....	102
〈표 IV-2〉 아동·청소년 시설(기관) 이용 경험 .....	103
〈표 IV-3〉 지역유형별 아동·청소년 시설(기관) 이용 경험 .....	104
〈표 IV-4〉 아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도 .....	105
〈표 IV-5〉 지역유형별 아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도 .....	106
〈표 IV-6〉 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험 .....	107
〈표 IV-7〉 지역유형별 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험 .....	108
〈표 IV-8〉 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도 .....	109
〈표 IV-9〉 지역유형별 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도 .....	110
〈표 IV-10〉 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험 .....	111

〈표 IV-11〉 지역유형별 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험 .....	112
〈표 IV-12〉 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도 .....	113
〈표 IV-13〉 지역유형별 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도 .....	114
〈표 IV-14〉 아동·청소년 복지서비스 이용 경험 .....	115
〈표 IV-15〉 지역유형별 아동·청소년 복지서비스 이용 경험 .....	116
〈표 IV-16〉 아동·청소년 복지서비스 이용 만족도 .....	117
〈표 IV-17〉 지역유형별 아동·청소년 복지 서비스 이용 만족도 .....	118
〈표 IV-18〉 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험 .....	119
〈표 IV-19〉 지역유형별 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험 .....	121
〈표 IV-20〉 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도 .....	122
〈표 IV-21〉 지역유형별 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도 .....	123
〈표 IV-22〉 아동·청소년 서비스 지원 기관 선호(다중 응답) .....	124
〈표 IV-23〉 성별, 학교급별, 지역유형별 서비스 지원 기관 선호(다중 응답) .....	125
〈표 IV-24〉 아동·청소년 서비스 지원 기관 이용 희망 .....	126
〈표 IV-25〉 성별, 학교급별, 지역유형별 아동·청소년 서비스 지원기관 이용 희망 .....	127
〈표 IV-26〉 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식 .....	129
〈표 IV-27〉 지역유형별 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식 .....	131
〈표 IV-28〉 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답) .....	132
〈표 IV-29〉 성별, 학교급별, 지역유형별 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답) .....	137
〈표 IV-30〉 아동·청소년 시설 이용 및 만족도 상관관계 .....	141
〈표 IV-31〉 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험 및 만족도 상관관계 .....	144
〈표 IV-32〉 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험 및 만족도 상관관계 .....	147
〈표 IV-33〉 아동·청소년 복지서비스 이용 경험 및 만족도 상관관계 .....	151

〈표 IV-34〉 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험 및 만족도 상관관계	155
〈표 IV-35〉 보호자 조사대상 일반특성	157
〈표 IV-36〉 보호자 시설 이용 경험	158
〈표 IV-37〉 지역유형별 보호자 시설 및 기관 이용 경험	159
〈표 IV-38〉 보호자 시설 및 기관 이용 만족도	160
〈표 IV-39〉 지역유형별 보호자 시설 및 기관 이용 만족도	161
〈표 IV-40〉 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험	162
〈표 IV-41〉 지역유형별 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험	163
〈표 IV-42〉 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도	164
〈표 IV-43〉 지역유형별 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도	165
〈표 IV-44〉 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험	166
〈표 IV-45〉 지역유형별 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험	167
〈표 IV-46〉 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도	168
〈표 IV-47〉 지역유형별 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도	169
〈표 IV-48〉 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지서비스 이용 경험	170
〈표 IV-49〉 지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 경험	171
〈표 IV-50〉 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지서비스 이용 만족도	172
〈표 IV-51〉 지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 만족도	173
〈표 IV-52〉 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 경험	174
〈표 IV-53〉 지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지시설 및 기관 이용 경험	176

〈표 IV-54〉 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 만족도 .....	177
〈표 IV-55〉 지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 만족도 .....	178
〈표 IV-56〉 보호자 서비스 지원 기관 선호 .....	179
〈표 IV-57〉 보호자 성별, 학교급별, 지역유형별 서비스 지원 기관 선호 .....	180
〈표 IV-58〉 보호자 서비스 지원 기관 이용 희망 .....	181
〈표 IV-59〉 보호자 성별, 자녀 학교급별, 지역유형별 보호자 서비스 지원 기관 이용 희망 .....	182
〈표 IV-60〉 보호자의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식 .....	184
〈표 IV-61〉 자녀 학교급별, 지역유형별 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식 .....	185
〈표 IV-62〉 보호자가 생각하는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원 (다중응답) .....	186
〈표 IV-63〉 보호자 성별, 학교급별, 지역유형별 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답) .....	190
〈표 IV-64〉 현장 사례연구 대상자 세부 인적사항 .....	191

# 그림 목차

【그림 Ⅰ-1】 연구추진과정 및 주요 내용 .....	7
【그림 Ⅲ-1】 게이트웨이 제공자 모델 .....	32
【그림 Ⅲ-2】 발달위기 아동의 위기도 수준에 따른 현행 아동·청소년·가족 보호 서비스 분류 .....	40
【그림 Ⅲ-3】 사회보장정보시스템(범정부) 구성도 .....	47
【그림 Ⅲ-4】 사회보장정보시스템(행복e음) 구성도 .....	48
【그림 Ⅲ-5】 개인별·가구별 통합시스템 .....	49
【그림 Ⅲ-6】 제2기 사회보장위원회 조직도 .....	50
【그림 Ⅲ-7】 맞춤형 복지팀 발굴후 지원 연계 절차 .....	53
【그림 Ⅲ-8】 읍면동 통합사례관리 운영체계 .....	54
【그림 Ⅲ-9】 복지자원통합관리시스템 업무흐름도 .....	55
【그림 Ⅲ-10】 사회복지시설 온라인보고 체계 .....	58
【그림 Ⅲ-11】 사회복지시설정보시스템 개념도 .....	59
【그림 Ⅲ-12】 건강가정지원센터 추진체계 .....	61
【그림 Ⅲ-13】 보건소통합정보시스템 개념도 .....	65
【그림 Ⅲ-14】 교육정보통계시스템 구성도 .....	69
【그림 Ⅲ-15】 드림스타트사업 추진 체계 및 절차도 .....	76
【그림 Ⅲ-16】 지역사회 청소년통합지원체계(CYS-Net) 서비스 체계 .....	78
【그림 Ⅳ-1】 아동·청소년 시설 이용 경험 .....	103
【그림 Ⅳ-2】 아동·청소년 시설 이용 만족도 .....	105
【그림 Ⅳ-3】 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험 .....	107
【그림 Ⅳ-4】 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도 .....	109
【그림 Ⅳ-5】 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험 .....	111
【그림 Ⅳ-6】 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도 .....	113
【그림 Ⅳ-7】 아동·청소년 복지 서비스 이용 경험 .....	115
【그림 Ⅳ-8】 아동·청소년 복지 서비스 이용 만족도 .....	117

【그림 IV-9】 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험 .....	119
【그림 IV-10】 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도 .....	122
【그림 IV-11】 아동·청소년 서비스 지원기관 선호(다중 응답) .....	124
【그림 IV-12】 아동·청소년 서비스 지원기관 이용 희망 .....	126
【그림 IV-13】 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식 ....	129
【그림 IV-14】 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답) .....	133
【그림 IV-15】 보호자 시설 및 기관 이용 경험 .....	158
【그림 IV-16】 보호자 시설 및 기관 이용 만족도 .....	160
【그림 IV-17】 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험 .....	162
【그림 IV-18】 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도 .....	164
【그림 IV-19】 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험 .....	166
【그림 IV-20】 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도 .....	168
【그림 IV-21】 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 경험 .....	170
【그림 IV-22】 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 만족도 .....	172
【그림 IV-23】 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지시설 및 기관 이용 경험 .....	174
【그림 IV-24】 보호자 복지시설 및 기관 이용 만족도 .....	177
【그림 IV-25】 보호자 서비스 지원기관 선호 .....	179
【그림 IV-26】 보호자 서비스 지원기관 이용 희망 .....	181
【그림 IV-27】 보호자의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식 .....	184
【그림 IV-28】 보호자가 생각하는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원 (다중응답) .....	187

# 제 I 장

---

## 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구추진과정 및 주요내용



# 제 1 장 서 론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

최근까지 아동·청소년·가족 보호 전달체계 개선을 위해 다양한 연구(강혜규·박세경·함영진·이정은·김태은·최지선·김보영, 2016; 김기현·김미숙·양심영·하태정, 2014; 김형모, 2014; 이승미·송혜림·라휘문·박정윤, 2011; 박세경·강혜규·류정희·이주연·노충래·이상균·정선영·황옥경, 2014; 박세경, 2015; 이진·소순창, 2016; 황정임·정재훈·김보영·이호택, 2014)들이 축적되어 왔다. 선행연구들은 전문성 강화, 정보 공유, 통합사례관리를 위한 게이트웨이 구축 등을 전달체계 개선을 위한 방안으로 제시해 왔다<sup>1)</sup>. 이러한 전달체계 개선을 위한 노력은 보호·복지서비스에서 중요한 요소인 효과성과 효율성 측면에서 더 나은 서비스를 제공하기 위한 노력의 일환으로 평가될 수 있다. 한국의 아동·청소년·가족 보호·복지 전달체계 개선에 대한 연구들은 아동·청소년·가족을 대상으로 하는 광범위한 공공 서비스의 영역을 정리, 제시하거나 현장전문가 또는 행정전문가의 의견을 바탕으로 전달체계 개선 방안을 도출하였다(김지연·좌동훈·박세경·한미경, 2015; 서정아·조홍식, 2010). 이러한 논의들은 기존의 서비스 제공 현황과 서비스 조직을 운영하는 공급자의 시각을 충실히 반영하여 개선책을 제안했다는 점에서 의의가 있다. 그러나 아동·청소년·가족 보호 전달체계 개선을 위해 ‘수요자의 시각’을 함께 고려하여 개선방안을 살펴본 연구는 찾아보기 어렵다.

본 연구는 이러한 점에 기반하여 현장전문가 뿐 아닌 실제 서비스를 이용하는 아동·청소년·가족이 서비스 수혜를 위해 어떠한 게이트웨이에 접근하고 있는지 게이트웨이에 대한 만족도는 어떠한지, 개선되었으면 하는 내용은 무엇인지, 한 곳에서 다양한 서비스를 제공하는 통합게이트웨이에 대한 생각은 어떠한지 파악하고 현장전문가의 의견 또한 심층면접을 통해 알아봄으로써 ‘수요자 시각과 공급자 시각을 함께 고려한’ 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영

1) 관련하여 보건복지사무소, 사회복지사무소 등이 통합사례관리 실행 조직으로 시범사업 또는 사업 운영된 바 있으며(이현주·유진영, 2015) 현재도 희망복지지원단 등이 이러한 역할을 하는 것으로 언급되고 있다.

모형을 개발·제시하고자 한다.

또한 전달체계 개선에 관한 선행 연구에서 국내 공공서비스 전달체계 현황 검토가 상당 부분 이루어진 바 있으므로 본 연구에서는 국내 현황 검토 이외에 선행연구에서 상대적으로 간과되었던 게이트웨이, 서비스 접근에 대한 이론적, 학술적 논의를 살펴보려 하며 해외의 게이트웨이 관련 현황도 함께 살펴보고자 한다. 일련의 문헌검토와 설문조사, 심층면접 연구결과 분석을 바탕으로 통합게이트웨이 구축·운영 모형을 개발·제시하고자 한다<sup>2)</sup>.

본 연구는 서비스 전달체계 연구범위를 민간 영역까지 확대하는 경우 (ㄱ) 범위가 지나치게 광범위하여 현황 파악 자체에 어려움이 있으며 (ㄴ) 공공 영역과 민간 영역의 내재적 특성 차이로 인해 개선 방안을 제시하는 데 한계가 있을 수 있음을 고려하여 전달체계 중 공공 영역에 연구 범위를 한정하고자 한다<sup>3)</sup>. 그 중에서도 아동복지법상 아동 연령과 청소년기본법상 청소년 연령, 그리고 생애주기별 개입의 필요성을 고려하여 아동·청소년을 만 9세~만 18세, 가족을 만 9세~만 18세 자녀를 둔 보호자로 한정하여 조사를 실시하고 개선방안 제안을 실시하고자 한다. 아동·청소년·가족을 주된 조사대상으로 한 것은 '수요자 중심의 복지서비스를 제공하고 자 하는 정부의 정책 방향과 부합하며 '복지사업 및 복지예산은 점차 확대·발전되어 오고 있으나 그에 비하여 수혜자의 복지 체감도는 낮은 상황'(보건복지부, 2009)이라는 문제의식과도 부합한다. 공공 사회복지 전달체계의 변화와 정책적 함의를 살펴본 이현주·유진영(2015)의 연구에서 '전달체계 개편과 관련하여 원론 수준의 논의나 고민이 없이 정치적 역학이 더 강하게 작용하여 정치적 결정을 견제할 다른 주체, 예를 들면 수혜자 또는 수급자 집단, 이러한 수급자 집단의 권리를 보장하기 위하여 과학적 답을 찾으려 하였던 연구자 집단 등의 세력과 견제가 약하였다'는 문제제기와도 맥을 함께 한다.

본 연구에서는 아동·청소년·가족 보호가 '단순한 보호(Protection) 외에 아동·청소년과 가족에 대한 돌봄(Care)과 복지(Welfare), 그리고 지원(Support)을 포함한다.'는 선행연구(김지연·좌동훈·박세경·한미경, 2015)의 정의에 기반하여 아동·청소년·가족 보호의 개념을 포괄적 복지 개념으로 정의하기로 한다. 이는 최근 복지의 대상과 개념이 보다 확대되고 서비스의 경향이 사후대처가 아닌 사전 예방과 발굴의 중요성에 초점을 두는 경향으로 변화하는 점과도 일치한다.

2) 아동·청소년·가족과 관련한 다양한 서비스, 정책에 대해서는 선행연구들(김지연·좌동훈·박세경·한미경, 2015; 이원희·김형모·박종혁·이은주·최창욱·황정임·권혁준, 2016)과 매년 발간되는 보건복지백서, 청소년백서, 나에게 힘이 되는 복지서비스 등을 참고하기 바란다.

3) 류명석 등(2009)은 공공전달체계의 서비스 전달방식을 중앙정부 전달형(중앙정부→시·도, 시·군·구→읍·면·동), 공공기관 위탁형(중앙정부→공단 및 센터), 공사부문 협력형(중앙정부→시·도, 시·군·구→민간기관)으로 구분하고 있다.

이러한 정의에 따라 아동·청소년·가족 대상 설문조사 또한 위기 아동·청소년·가족이 아닌 일반 아동·청소년·가족을 대상으로 했음을 밝히는 바이다. 단, 전체 아동·청소년·가족을 모집단으로 하는 만큼 보호체계와 관련하여 보호서비스의 위기에 따른 분류인 보편적인 보호서비스(universal prevention services) 대상, 이차적인 지원서비스(secondary support services) 대상, 집중적 가족보호서비스(intensive family support service) 대상(김지연·좌동훈·박세경·한미경, 2015) 중 대체로 보편적인 보호서비스 대상, 이차적인 지원서비스 대상에 대해 논의가 이루어졌음을 밝히는 바이다. 많은 아동·청소년·가족이 이용하는 보편적인 보호서비스 영역, 이차적인 지원서비스 영역부터 우선적으로 전달체계가 조정됨으로써 더 많은 아동·청소년·가족들이 통합게이트웨이의 혜택을 받을 수 있을 뿐 아니라 집중적 가족보호서비스를 필요로 하는 심각한 문제로의 발전을 사전에 예방·차단할 수 있을 것이라는 기대도 연구대상을 일반 아동·청소년·가족으로 한 이유 중 하나이다. 집중적 가족보호서비스 대상의 경우 아동·청소년·가족이 주로 접촉하는 지점이 아닌 보다 치료적 접근이 가능한 영역 또는 사범영역에서 접근하는 만큼 별도의 보다 전문적인 접근이 필요하며 일반적인 통합게이트웨이의 활용 가능성이 많지 않을 것으로 예상한 측면도 있다. 집중적 가족보호서비스의 경우 보다 신속하고 전문적인 접근이 필요한 만큼 별도의 후속연구를 통해 보다 세분화하여 살펴볼 필요가 있다고 생각한다.

최근 아동·청소년·가족 전달체계와 관련하여 이러한 게이트웨이 개념을 언급한 연구가 축적되고 있다(김지연·좌동훈·박세경·한미경, 2015; 이원희·김형모·박종혁·이은주·최창욱·황정임·권혁준, 2016). 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 아동·청소년·가족보호 게이트웨이를 ‘복지서비스를 필요로 하는 아동·청소년·가족 또는 그러한 아동·청소년·가족을 위해 서비스를 연계하려는 전문가/비전문가가 다양한 영역의 복지서비스를 이용하여 아동·청소년·가족서비스의 최종 목표인 최적의 아동·청소년·가족 복지 향상을 달성하기 위해 반드시 거쳐야 하는 다양한 방식 또는 주체의 관문을 말한다’고 조작적으로 정의하고 게이트웨이의 다양한 방식 중 특히 선행연구 검토 결과 현장에서 가장 많이 활용되고 있는 것으로 나타나는 (ㄱ) 물리적 기관, (ㄴ) 전화, 그리고 최근에 인터넷의 발달로 많이 활용되고 있는 (ㄷ) 웹 상의 게이트웨이에 주목하여 연구를 실시하였다.

본 연구는 아동·청소년·가족 보호를 위한 통합게이트웨이의 가능성을 확인하고 통합게이트웨이 구축·운영 모형과 이를 위한 개선방안을 제시함으로써 아동·청소년·가족이 처음 서비스에 접근한 게이트웨이에 관계없이 양질의 보호·복지서비스를 받을 수 있도록 하는 데 그 목적이 있다.

## 2. 연구추진과정 및 주요내용

본 연구는 아동·청소년·가족 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발을 위해 (ㄱ) 국내·외 문헌·인터넷 자료 검토 등을 통해 게이트웨이의 개념, 이론적 틀, 게이트웨이 및 접근에 대한 연구동향, 국내·외 아동·청소년·가족 보호 게이트웨이 현황을 파악하였다. 다음으로 (ㄴ) 전문가 회의, 아동·청소년 설문조사, 콜로키움, 보호자 설문조사, 현장 사례연구 심층면접, 정책협의회 등 다양한 연구방법을 통해 아동·청소년·가족과 현장·학계 전문가의 의견을 수렴하였다. 아동·청소년 설문조사, 보호자 설문조사는 SPSS Windows 21.0 통계프로그램을 활용하여 기술통계 분석, 분할표 분석, 분산 분석, 사후 검증 등을 실시하였으며 현장 사례연구 심층면접은 질적 연구방법론 중 내용 분석을 통해 분석·제시하였다. 연구과정에서 제시된 사항을 바탕으로 통합게이트웨이 구축·운영 모형(안)을 제시하고 개선을 위한 정책제언을 제시하였다. 본 연구의 연구추진과정 및 주요 내용은 그림과 같으며 다음 장에서 연구방법에 대해 상세히 기술하도록 하겠다.

연구추진과정	주요 내용 요약
국내·외 문헌·인터넷 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동·청소년·가족 보호 게이트웨이 관련 이론적 배경 검토, 국내·외 현황 및 사례 문헌 조사 및 집필</li> <li>• 아동·청소년·가족 설문조사지 및 현장 사례연구 심층면접 질문지 구성의 기초자료로 활용</li> </ul>
전문가 자문회의 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2017년 4월 7일(국책연구단지 스마트워크센터 회의실)</li> <li>• 주요안건: 아동·청소년·가족 대상 대표 시설(기관), 인터넷 홈페이지, 전화, 서비스에 대한 자문과 설문조사지(초안) 검토 및 수정·보완 사항 협의</li> <li>• 참석자: 연구진 1명, 아동·청소년복지 관련전공 교수 2명</li> </ul>
아동·청소년 설문조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2017년 5월~6월 전국</li> <li>• 조사대상: 전국 초등학교 4-6학년, 중학교 1-3학년, 고등학교 1-3학년 각 1,000명씩 총 3,000명 대상 면대면 조사</li> <li>• 조사영역: 시설 및 서비스 이용 경험, 복지서비스에 대한 의견, 만족도, 일반적인 사항</li> <li>※ 초등학생용과 중·고등학생용으로 나누어 조사하되 조사항목은 동일함</li> <li>※ 원내 IRB 준비위원회 인간대상 연구 심의 및 수정보완 완료</li> </ul>
보호자 설문조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2017년 9월-10월 전국</li> <li>• 조사대상: 전국 만 9세-18세 아동·청소년 보호자 500명 Web 설문조사</li> <li>• 조사영역: 시설 및 서비스 이용 경험, 복지서비스에 대한 의견, 만족도, 일반적인 사항</li> <li>※ 아동·청소년 설문조사 항목과 동일하게 구성하되 보호자 시점에 맞게 수정·보완</li> </ul>
현장 사례연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2017년 9월 26일(건강가정지원센터), 10월 12일(주민센터), 10월 17일(청소년상담복지센터)</li> <li>• 사례연구심층면접대상: 건강가정지원센터(2명), 주민자치센터(3명), 청소년상담복지센터(2명) 서비스지원 및 연계 담당자 총 7명</li> <li>• 면접내용: 기관개요, 기관 운영현황, 개선방안 제안 등</li> </ul>
정책협의회 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (1차) 11월 29일(국회입법조사처 회의실), (2차) 11월30일(서울시청 회의실)</li> <li>• 주요안건: (1차) 연구결과의 정책제안 부분 실효성 파악 및 개선점 도출 (2차) 지방자치단체 측면에서 보는 정책제안 부분 실효성 파악 및 개선점 도출</li> <li>• 참석자: 연구진 1명, 아동·청소년·가족 전달체계 담당 공무원 2명</li> </ul>
개선방안 및 최종 모형(안) 도출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내외 문헌검토, 전문가 자문회의, 아동·청소년설문조사, 보호자설문조사, 현장 사례연구 심층면접, 정책협의회 전문가자문 결과를 모두 고려하여 통합게이트웨이 구축·운영 모형(안) 및 개선방안 확정 제시</li> </ul>

**【그림 1-1】 연구추진과정 및 주요 내용**



## 제 Ⅱ 장

---

# 연구방법

1. 국내·외 문헌·인터넷자료 연구
2. 아동·청소년 설문조사
3. 보호자 설문조사
4. 현장 사례연구
5. 전문가 자문



## 제 II 장

# 연구방법

본 연구는 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형(안)을 개발하고 개선방안을 도출하고자 국내·외 문헌·인터넷자료 연구, 전문가 자문회의, 아동·청소년 설문조사, 보호자 설문조사, 현장 사례연구, 정책협의회 등 다양한 연구방법을 활용하였다. 본 장에서는 이 중 국내·외 문헌·인터넷자료 연구, 아동·청소년 설문조사, 보호자 설문조사, 현장 사례연구, 전문가 자문에 대해 설명하도록 하겠다.

### 1. 국내·외 문헌·인터넷자료 연구

아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발에 앞서 아동·청소년·가족 보호 및 게이트웨이의 개념, 이론적 틀, 관련 연구동향 등 이론적·학술적 내용을 파악하고 국내·외 아동·청소년·가족 보호 체계 현황을 검토하고자 문헌 및 인터넷 자료를 살펴보았다. 게이트웨이의 개념, 이론적 틀, 관련 연구동향 파악을 위해 학술연구정보서비스(<http://www.riss.kr>), 한국청소년정책연구원 전자도서관(<http://lib.nypi.re.kr>), Google 학술검색(<https://scholar.google.co.kr>) 등에서 '게이트웨이+이론(gateway+theory)', '아동·청소년+서비스+접근+지점(child+youth+service+access+point)' 등을 키워드로 학위논문과 학술지 논문, 연구보고서 등을 검색하였다. 국내·외 아동·청소년·가족 보호 체계 현황 파악을 위해 Google 학술검색(<https://scholar.google.co.kr>), 학술연구정보서비스(<http://www.riss.kr>), 한국청소년정책연구원 전자도서관(<http://lib.nypi.re.kr>) 등에서 '아동·청소년+보호+복지+서비스+전달체계(child+youth+protection+welfare+service+delivery+service)' 등을 키워드로 학술지 논문, 연구보고서를 검색하였다. 또한 공공 아동·청소년·가족 보호 서비스 제공 정부부처인 여성가족부(<http://www.mogef.go.kr>), 보건복지부(<http://www.mohw.go.kr>), 행정안전부([11](http://www.</a></p></div><div data-bbox=)

mois.go.kr), 교육부(<http://www.moe.go.kr>), 고용노동부(<http://www.moel.go.kr>) 등의 홈페이지에서 아동·청소년·가족보호 관련 정책추진계획 및 현황 관련 자료를 수집하였다. 수집된 문헌·인터넷 자료를 바탕으로 게이트웨이 관련 이론적·학술적 내용을 파악하고 국내·외 아동·청소년·가족 보호 체계 현황을 검토·제시하였다.

## 2. 아동·청소년 설문조사

### (1) 아동·청소년 설문조사 표집

아동·청소년 설문조사는 전국 17개 시·도 초·중·고등학생을 대상으로 초등학생(4~6학년) 1,000명, 중학생(1~3학년) 1,000명, 일반고·특성화고·자율고·특목고 고등학생(1~3학년) 1,000명 총 3,000명을 변형비례, 층화다단계집락 표집하여 설문조사를 실시하였다. 아동·청소년 설문조사 최종 표집대상은 2,937명으로 다음 표와 같다.

**표 II-1 아동·청소년 설문조사 최종 표집대상**

구분	초등학교	중학교	일반고	자율고	특성화고	특수목적고	합계
서울	145	153	90	251	99	71	2,937
경기	315	350	258				
인천							
강원							
충북	132	170	72				
충남							
대전							
세종							
경북	209	230	149				
경남							
부산							
대구							
울산							
전북	75	86	82				
전남							
광주							
제주							
합계	876	989	651	251	99	71	2,937

## (2) 아동·청소년 설문조사 세부사항

설문조사는 학교방문조사로 이루어졌으며 구체적으로는 학생들이 설문을 직접 읽고 작성하는 자기기입식 조사로 진행되었다. 학교방문조사를 위해 학교 표집, 학교 리스트 정제, 공문 및 안내문 발송, 사전 접촉, 면접원 선발 및 교육, 실사, 설문지 확인 및 최종 수합 등의 과정이 이루어졌다. 설문조사 관련 주요사항을 살펴보면 다음과 같다.

### ① 사전조사

설문조사를 실시하기에 앞서 설문 타당도 및 설문 난이도를 점검하고 응답자의 응답 이해력과 불편한 정도를 확인하기 위해 2017년 4월 18일부터 4월 20일까지 서울·경기·인천 거주 초등학생 4명(남자 2명(4학년 1명, 5학년 1명), 여자 2명(4학년 2명))을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 사전조사는 면접원이 응답 대상자에게 전화 접촉 후 약속된 장소에서 대면면접을 진행하였으며 설문 완료 후 응답자가 사후 기록지를 작성하여 조사 내용 난이도 및 불편도, 문항 관련 의견을 작성하였다. 응답자 평균 소요시간은 13.8분이며 내용 난이도에 대해 응답자 중 4학년 1명은 '보통', 나머지 3명은 '어렵지 않다'로 응답하였다. 내용 불편도에 대해 응답자 중 4학년 2명은 '전혀 불편하지 않다'로 4·5학년 각 1명은 '불편하지 않다'로 응답하였다. 이용해 본 기관 및 서비스를 묻는 문항 보기에 대해 처음 들어보는 기관들이 많아 응답하기에 어렵다는 반응이 응답자들에게서 공통적으로 나타났으나 공공 서비스 이용 실태와 만족도를 파악하고자 하는 연구의 목적상 관련 내용을 삭제하기 어려우며 일반아동·청소년의 공공 서비스에 대한 인지정도를 그대로 파악하는 것 또한 의미가 있다고 판단하여 설문조사문항을 유지하기로 하였다.

### ② 연구윤리(IRB) 심의

또한 아동·청소년 설문지는 2017년 4월 21일에 실시된 한국청소년정책연구원 IRB 준비위원회의 인간대상 심의결과를 반영하여 최종 확정하였다. 심의결과 지적된 사항은 첫째, 최종조사표 인쇄시 (ㄱ) 관련법령(통계법 제33조)에 의거 조사결과에 대한 비밀이 보장됨을 명시하는 것, (ㄴ) 조사표 작성 시 발생할 수 있는 질문들에 대해 문의할 수 있도록 담당자와 연락처를 표기하는 것, (ㄷ) 조사결과는 연구의 목적으로만 활용될 것임을 명시하는 것이다. 둘째, 권고사항으로 (ㄱ) 조사표 표지에 기재된 학교명은 부호화하여 코딩하고 '반'에 관한 정보는 불필요한 개인정보에 해당하므로 코딩하지 않고 검증용으로만 활용하기를 권고한 데 대해 연구목적상

반드시 필요하지 않다고 판단되는 '반'에 관한 정보를 삭제하는 것으로 수정하였으며, (ㄴ) 자신 또는 가족에게 필요한 서비스의 항목이 객관식으로 보기 항목이 41개로 많아 응답하기 어려울 것으로 예상되어 항목수를 축소하여 질문할 것을 권고한 데 대해 관련 문항을 자유롭게 응답하는 것으로 수정·보완하였다. (ㄷ) 다양한 만족도에 대해 10점 리커트 척도로 응답하도록 한 것이 초등학생에게 어려울 수 있다는 의견에 대해 해당 문항을 7점 리커트로 수정·보완하여 사용하였으며 (ㄹ) 일반적 사항 중 '학생은 몇 년 몇 월에 태어났습니까?'라는 문항에 대해 '만 나이' 또는 '출생연도'만 질문하도록 권고한 사항에 대해 '만 나이'로 질문하는 것으로 질문지를 재구성하였다. (ㄹ) 거주지 시·도와 학교 소재지 시·도를 모두 질문한 것에 대해 중복될 가능성이 높으므로 두 문항 중 하나만 질문할 것을 권고한 것에 대해 '거주지 시·도'만을 질문하는 것으로 수정하였으며 (ㅁ) '학생이 현재 살고 있는 곳'에 대해 중소도시(시·군·구 동), 농어촌(시·군·구 읍·면·리) 모두에서 시·군·구가 포함되어 응답자에게 혼돈을 줄 수 있어 이해하기 쉽도록 수정할 것을 권고한 사항에 대해 중소도시와 농어촌 모두에 '시·군·구'를 삭제하여 수정·보완하였다.

### ③ 전문가 자문 의견 수렴

또한 아동·청소년 설문지는 아동·청소년·가족 분야 학계전문가 자문회의 결과를 바탕으로 수정·보완되었다. 자문회의 결과를 바탕으로 수정·보완된 주요내용은 다음과 같다. (ㄱ) 선택 항목에서 '보통'이나 '모름'이라는 항목이 있는 경우 그렇지 않은 경우보다 더 많은 응답자들이 그 항목을 선택하게 된다는 지적이 있어 응답항목 중 '보통'이나 '잘 모르겠다'를 삭제하였다. (ㄴ) 보기 항목 중 아동복지관은 거의 존재하지 않는다는 지적이 있어 삭제하였다. (ㄷ) 아동·청소년 홈페이지 이용과 관련하여 국세청 홈택스, 한국장애인고용공단을 제외하고 보건복지부, 여성가족부 홈페이지를 포함하는 것이 낫다는 지적에 따라 관련사항을 수정하였다. (ㄹ) 전화 관련사항을 묻는 질문에서 국세청콜센터를 빼고 112나 119를 추가하는 것이 낫다는 지적이 있어 수용하였다. (ㄹ) 교육우선지원사업의 명칭을 교육복지우선지원사업으로 수정하였다. (ㅁ) 시설이용경험과 관련하여 생활시설인 양육시설, 일시보호시설, 공동생활가정을 제외하는 것이 바람직하다는 의견이 나타나 수용하였다. (ㅂ) '한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같습니다?' 응답문항에 교육청(교육지원청)을 추가하는 것이 낫다는 지적에 따라 해당사항을 추가하였다. (ㅇ) 현재 살고 있는 주택 형태에 대한 질문을 삭제하고 가족의 주관적 경제상태 만족도에 대한 질문을 추가하였다.

#### ④ 설문조사 항목 확정

설문조사 항목<sup>4)</sup>은 '(ㄱ) 시설 및 서비스 이용 경험: 아동·청소년 시설 이용 경험, 아동·청소년 시설 이용 만족도, 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험, 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도, 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험, 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도, 아동·청소년 복지서비스 이용 경험, 아동·청소년 복지서비스 이용 만족도, 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험, 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도, 아동·청소년 서비스 지원 기관 선호(다중 응답), 아동·청소년 서비스 지원 기관 이용 희망, (ㄴ) 복지서비스에 대한 의견: 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식, 자신 또는 가족에게 필요한 도움(자유응답), (ㄷ) 삶에 대한 만족도: 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활 안전만족도, 지역사회(동네)만족도, 가정형편(경제수준)만족도, 자신의 삶에 대한 전반적인 만족도, (ㄹ) 일반적인 사항: 연령, 현재 살고 있는 곳, 지역규모, 건강상태, 컴퓨터 사용 시간, 휴대전화(스마트폰 포함) 사용 시간, 일주일 중 집에 혼자 있거나 만 19세 미만(미성년)인 형제나 자매끼리만 있는 시간, 현재 함께 살고 있는 가족, 부모님 또는 보호자의 교육수준, 직업, 형제관계, 다문화가정 여부, 학교성적 만족도, 가정의 경제적 수준에 대한 주관적 평가로 구성되어 있다.

#### ⑤ 아동·청소년 설문지 척도 출처

일련의 과정을 통해 확정된 아동·청소년 설문지의 척도 출처<sup>5)</sup>는 다음 표와 같다<sup>6)</sup>.

4) 아동·청소년 설문지는 [부록 1]에 수록되어 있다.

5) 아동·청소년 설문지는 [부록1]에 수록되어 있다.

6) 이를 바탕으로 보호자 설문지를 작성하였으므로 보호자 설문지의 척도 또한 동일하다. 보호자 설문지는 [부록 2]에 수록되어 있다.

표 II-2 아동·청소년 설문지 척도 출처

	문항	척도 출처
시설 및 서비스 이용 경험	아동·청소년 시설 이용 경험 및 만족도	김지연 외(2015, p.51), 박세경 외(2014, p.39), 보건복지부(2016), 서정아·조흥식(2010), 여성가족부(2016)을 바탕으로 재구성
	아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험 및 만족도	김지연 외(2015, p. 51), 박세경 외(2014, p.39), 보건복지부(2016), 서정아·조흥식(2010), 여성가족부(2016)을 바탕으로 재구성
	아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험 및 만족도	김지연 외(2015, p. 51), 박세경 외(2014, p.39), 보건복지부(2016), 서정아·조흥식(2010), 여성가족부(2016)을 바탕으로 재구성
	아동·청소년 복지서비스 이용 경험 및 만족도	김지연 외(2015, p.51), 박세경 외(2014, p.39), 보건복지부(2016), 서정아·조흥식(2010), 여성가족부(2016)을 바탕으로 재구성
	아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험 및 만족도	김지연 외(2015, p.51), 박세경 외(2014, p.39), 보건복지부(2016), 서정아·조흥식(2010), 여성가족부(2016)을 바탕으로 재구성
	아동·청소년 서비스 지원 기관 선호(다중 응답)	보건복지부(2016)을 바탕으로 재구성
	아동·청소년 서비스 지원 기관 이용 희망	신규 작성
복지서비스에 대한 의견	아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식	김지연 외(2015, p. 51)을 바탕으로 재구성
	자신 또는 가족에게 필요한 도움(자유응답)	신규 작성
만족도	가족관계만족도	오해섭·서정아(2016) 수정·보완
	친구관계만족도	오해섭·서정아(2016) 수정·보완
	학교생활만족도	오해섭·서정아(2016) 수정·보완
	생활안전만족도	오해섭·서정아(2016) 수정·보완
	지역사회(동네)만족도	오해섭·서정아(2016) 수정·보완
	가정형편(경제수준)만족도	오해섭·서정아(2016) 수정·보완
	자신의 삶에 대한 전반적인 만족도	오해섭·서정아(2016) 수정·보완
일반적인 사항	연령, 현재 살고 있는 곳, 건강상태, 컴퓨터 사용 시간, 휴대 전화(스마트폰 포함) 사용 시간, 일주일 중 집에 혼자 있거나 만 19세 미만(미성년)인 형제나 자매끼리만 있는 시간, 현재 함께 살고 있는 가족, 부모님 또는 보호자의 교육수준, 형제관계, 다문화가정 여부, 학교성적 만족도, 가정의 경제적 수준에 대한 주관적 평가	이종원 외(2013) 수정·보완
	지역규모	서정아·김지경(2012) 수정·보완
	현재 함께 살고 있는 가족	오해섭·서정아(2016, p. 223) 수정·보완
	부모님 또는 보호자의 직업	염유식 외(2014) 수정·보완

### 3. 보호자 설문조사

보호자 설문조사는 전국의 만 9세-18세 미만 아동·청소년의 보호자 500명을 대상으로 아동·청소년 설문조사 표집에 비례하여 변형비례, 층화다단계집락 표집하여 웹(Web) 설문조사로 실시하였다. 보호자 설문조사 최종 표집대상은 다음 표와 같다.

표 II-3 보호자 설문조사 최종 표집대상

구분	초등학교(4~6학년) 보호자			중학교 보호자			고등학교 <sup>7)</sup> 보호자			합계
	남	여	계	남	여	계	남	여	계	
서울	12	13	25	13	14	27	13	13	26	78
경기	28	28	56	29	29	58	36	37	73	187
인천										
강원	12	11	23	14	14	28	10	10	20	71
충북										
충남										
대전										
세종	18	18	36	19	19	38	21	20	41	115
경북										
경남										
부산										
대구										
울산										
전북	6	6	12	13	12	15	11	11	22	49
전남										
광주										
제주										
합계	76	76	152	88	88	166	91	91	182	500

7) 일반고, 자율고, 특성화고, 특수목적고를 모두 포함한 수이다.

설문조사 항목은 아동·청소년 설문조사와 동일하게 구성하는 것을 원칙으로 하되 보호자의 시점에 맞도록 표현 또는 문항을 일부 수정하거나 보호자에게 해당하지 않는 문항은 삭제하고 사용하였다<sup>8)</sup>. 설문조사 항목은 (㉠) 시설 및 서비스 이용 경험: 보호자 시설 이용 경험, 보호자 시설 및 기관 이용 만족도, 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험, 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도, 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험, 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도, 보호자 또는 만 9세~18세 아동·청소년 자녀 복지서비스 이용 경험, 보호자 또는 만 9세~18세 아동·청소년 자녀 복지서비스 이용 만족도, 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 경험, 보호자 복지시설 및 기관 이용 만족도, 보호자 서비스 지원 기관 선호, 보호자 서비스 지원 기관 이용 희망, (㉡) 복지서비스에 대한 의견: 보호자의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식, 자신 또는 가족에게 필요한 도움(자유응답), (㉢) 만족도: 가족관계만족도, 직업만족도, 생활안전만족도, 지역사회(동네)만족도, 가정형편(경제수준)만족도, 자신의 삶에 대한 전반적인 만족도, (㉣) 일반적인 사항: 성별, 연령, 현재 살고 있는 곳, 지역규모, 자녀의 학령(다중응답), 건강상태, 노동시간(임금 노동시간, 무임금 노동시간), '만 9세~18세 자녀'와의 가족관계, 현재 함께 살고 있는 가족, 보호자의 교육수준, 직업, 자녀수(몇 남 몇 녀), 다문화가정 여부로 구성되어 있다.

8) 단, 문헌검토 과정에서 110(정부통합민원서비스) 전화 이용에 대한 필요성이 대두되어 전화 이용 경험의 응답항목으로 추가하였다.

#### 4. 현장 사례연구

현장 사례연구는 아동·청소년·가족 보호 서비스를 지원하는 3개 유형(주민센터, 건강가정지원센터, 청소년상담복지센터) 기관에 근무하는 현장전문가 7명을 대상으로 실시하였다. 조사항목은 (가) 개요: 지역사회환경 특성, 현재 아동·청소년·가족 복지서비스를 이용하고 있는 인구의 특성, (나) 실제: 현재 하고 있는 아동·청소년·가족 복지서비스 사업 현황, 아동·청소년·가족 복지서비스를 추진하는데 있어 어려운 점, 개선이 필요하다고 생각하는 점, 아동·청소년·가족 복지서비스 추진 과정의 보람, 좋았던 점, (다) 추후과제: 해당 기관을 복지 서비스의 통합게이트웨이로 할 경우 가능하다고 생각하는지, 가능하다고 생각하는 경우 어떠한 점을 강화·보강하여야 한다고 생각하는지, 어렵다고 생각할 경우 왜 그렇게 생각하는지, 전반적인 국가의 아동·청소년·가족 복지서비스 사업 추진과 관련하여 개선이 필요하다고 생각하는 점 등으로 구성하였다.

#### 5. 전문가 자문

전문가 자문은 2차에 걸쳐 이루어졌으며 1차는 학계 전문가 자문, 2차는 정책 관계자 자문(정책협의회)으로 실시하였다. 첫 번째 자문회의에서는 대표적 아동·청소년·가족 시설(기관), 서비스, 관련 인터넷, 홈페이지 등에 대한 설문지(안) 수정·보완사항 외에 연구의 방향과 연구방법 등에 대해 논의하였으며 두 번째 자문회의에서는 국내·외 문헌·인터넷자료 연구, 전문가 자문회의, 아동·청소년 설문조사, 보호자 설문조사, 현장 사례연구 심층면접, 정책협의회 등 다양한 연구방법을 통해 도출된 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형(안)에 대해 정책 관계자의 의견을 수렴하고 이를 바탕으로 최종 모형(안)을 확정하였다.

## 제 Ⅲ 장

---

# 이론적 배경

1. 선행연구 고찰
2. 국내 현황 검토
3. 외국 현황 검토



# 제 III 장

## 이론적 배경

### 1. 선행연구 고찰

#### 1) 개념

##### (1) 아동·청소년·가족 보호

아동·청소년·가족 ‘보호’에 관한 이전의 접근들은 제한적 의미에서 시급한 도움이 필요한 경우에 국가 등이 위기 개입 차원에서 도움을 주는 것이었다면 최근의 ‘보호’에 대한 접근은 위기로부터의 보호 뿐 아니라 모든 아동·청소년·가족을 위한 돌봄으로써의 보호(care service) 등을 포함하는 보다 포괄적이고 예방적인 것으로 변경되었다.

김지연·좌동훈·박세경·한미경(2015)은 아동보호를 ‘아동의 건전한 성장발달 과정을 조장하기 위해 사회나 성인 측에서 아동에게 할 수 있는 모든 형태의 서비스와 프로그램’이라고 포괄적으로 정의한 바 있으며, 가족 보호에 대한 개념 또한 생애주기에서 누구나 경험하는 발달적 위기, 이혼, 실직, 빈곤과 같은 위기상황에 대한 것 뿐 아니라 보다 포괄적인 측면에서 정의되고 있는 추세라고 지적하였다. 아동·청소년·가족은 (ㄱ) 가족이 아동·청소년을 둘러싼 가장 중요한 체계이며 (ㄴ) 그 자체가 사회서비스의 제공단위로 아동·청소년과 분리되기 어려우며 (ㄷ) 아동·청소년·가족을 둘러싼 각종 위험요인과 위기의 예방적 접근과 사후개입은 가족을 기반으로 이루어질 때 비로소 효과성과 지속성을 발휘한다는 측면에서 동시에 고려될 필요가 있다고 강조된다.

이러한 논의와 아동복지법, 청소년기본법 상의 아동·청소년 연령, 본 연구의 관심 영역을 고려하여 본 연구에서는 ‘아동·청소년·가족 보호’를 ‘만 9세~만 18세 아동·청소년과 그의 보호자를 대상으로 한 보호(protection), 돌봄(care), 복지(welfare), 그리고 지원(support)을 포함하는 포괄적 복지 개념’이라고 조작적으로 정의하고자 한다.

## (2) 게이트웨이

게이트웨이(gateway)는 ‘관문’이라는 의미로 다양한 분야에서 일반적으로 사용되는 용어이다. 게이트웨이의 개념은 컴퓨터 네트워크에서 출발하는데(이원희·김형모·박종혁·이은주·최창욱·황정임·권혁준, 2016), 컴퓨터 네트워크에서의 게이트웨이는 현재 사용자가 위치한 네트워크에서 다른 네트워크로 이동하기 위해 반드시 거쳐야 하는 거점으로 자동차 고속도로로 진입하기 위해 통과하는 톨게이트와 유사한 개념이다. 고속도로를 갈아 탈 때마다 톨게이트를 지나가야 하는 것과 다름 없이 자신의 컴퓨터에서 목적지 네트워크까지 도달하기까지 여러 개의 게이트웨이를 거칠 수 있다. 또한 톨게이트를 지날 때마다 통행료가 부가되듯 게이트웨이를 거칠 때마다 네트워크 부하(traffic)도 증가하여 전송 속도가 느려질 수 있다. 해당 컴퓨터가 속해 있는 (로컬) 네트워크 구역 내에서는 다른 네트워크 구역을 나갈 필요가 없기 때문에 IP 주소와 서브넷 마스크(subnet mask)만 있어도 주변 컴퓨터와 통신이 가능하지만 인터넷 등의 다른 기종 네트워크로 나가기 위해서는 게이트웨이(라우터 등)가 있어야 하고 IP 주소, 서브넷 마스크와 함께 게이트웨이 주소까지 정확하게 설정해야 한다(IT 동아, <http://it.donga.com>).

최근 아동·청소년·가족 전달체계와 관련하여 이러한 게이트웨이 개념을 활용한 연구가 활발히 이루어 지고 있다(김지연·좌동훈·박세경·한미경, 2015; 이원희·김형모·박종혁·이은주·최창욱·황정임·권혁준, 2016). 이러한 연구들에서 다루는 게이트웨이의 특성 또한 컴퓨터 네트워크에서 게이트웨이가 가지는 특성과 크게 다르지 않아 ‘자신의 컴퓨터서비스를 필요로 하는 아동·청소년·가족 또는 그러한 아동·청소년·가족을 위해 서비스를 연계하려는 전문가가 ‘목적지 네트워크서비스의 최종 목표, 예를 들면 최적의 문제 해결 또는 최적의 복지 수준 향상에 도달하기 위해서는 여러 개의 게이트웨이를 거칠 수 있으며 이렇게 여러 개의 게이트를 거칠 때마다 시간 소요 등으로 인한 서비스의 지연 등 부하가 증가할 수 있으며 ‘다른 기종 네트워크는 다른 전달체계의 복지서비스’로 나가기 위해서는 동일한 전달체계의 복지서비스 내에서 서비스를 제공하는 것에 비해 더 많은 정보와 노력이 요구되는 특성을 가진다고 설명된다. 연구자들은 게이트웨이의 방식으로 (ㄱ) ‘물리적인 시설’(이원희 등, 2016), (ㄴ) ‘전문가/비전문가 등 인간’(Stiffman et al., 2004), (ㄷ) 연결의 접점으로써 ‘전화 연결 방식’(이원희 등, 2016; Ontario Centre of Excellence for Child & Youth Mental Health, 2015), (ㄹ) 최근 인터넷의 발달로 인한 웹기반 게이트웨이(Stiffman et al., 2004) 등을 중요한 한 영역으로 간주하고 있다.

전달체계와 관련한 연구에서 게이트웨이의 개념이 활용되고 있으나 아직 ‘게이트웨이’ 개념에 대한 정확한 정의는 아직 이루어지지 못한 실정이며 컴퓨터 네트워크 상의 용어 정의를 그대로 제시하는 수준에 그치고 있다. 최근의 연구들은 아동·청소년·가족 복지 서비스의 표준화와 최적화를 위해 통합게이트웨이의 필요성을 제안하고 있으므로(김지연 외, 2015; 이원희 외, 2016)<sup>9)</sup> 관련하여 아동·청소년·가족 보호·복지 영역에서 또한 게이트웨이에 대한 정의가 이루어질 필요가 있다.

본 연구에서는 위에서 살펴본 내용을 바탕으로 아동·청소년·가족보호 게이트웨이를 ‘복지서비스를 필요로 하는 아동·청소년·가족 또는 그러한 아동·청소년·가족을 위해 서비스를 연계하려는 전문가·비전문가가 다양한 영역의 보호·복지 서비스를 이용하여 아동·청소년·가족서비스의 최종 목표인 최적의 아동·청소년·가족 복지 향상을 달성하기 위해 반드시 거쳐야 하는 다양한 방식 또는 주체의 관문을 말한다.’고 조작적으로 정의하고자 하며 게이트웨이의 다양한 방식 중 특히 선행연구 검토결과 현장에서 가장 많이 활용되고 있는 것으로 나타나는 ‘물리적 기관, 전화, 그리고 최근에 인터넷의 발달로 많이 활용되고 있는 웹 상의 게이트웨이’에 주목하고자 한다.

공공 사회복지 전달체계의 변화과정을 살펴보면 각 시기별로 통합게이트웨이의 역할을 하는 체계를 운영하려는 다양한 시도<sup>10)11)</sup>들이 있어 왔으나(이현주·유진영, 2015) 아직 명확하게 정착된 통일된 통합게이트웨이가 있다고는 보기 어려운 것으로 생각된다.

9) 김지연 등(2015)은 아동·청소년·가족 보호체계가 파편적, 분절적으로 구성·운영되며 보호대상 아동·청소년·가족이 각각의 보호체계로 진입하는 게이트웨이가 상이하여 진입한 게이트웨이에 따라 지원내용과 서비스에 차별이 발생하여 컨트롤타워 역할을 할 통합게이트웨이가 필요하다고 강조하고 있다.

10) 대표적인 사례로 보건복지사무소 시범사업, 사회복지사무소, 희망복지지원단 사업 등이 있다(이현주, 유진영, 2015).

11) 공공 사회복지 전달체계의 변화 과정에서 다양한 통합게이트웨이 설정 노력이 있어 왔음에도 불구하고 사실상 성공적으로 정착된 통합게이트웨이의 사례를 찾아보기는 쉽지 않은 것으로 보인다. 또한 다양한 정책연구들에서 비슷한 한계점, 예를 들면 전달체계 통합성의 결여, 종사자의 전문성 부족(이대영·최기조, 2013), 정보보호법으로 인한 정보교류의 한계로 인한 인테이크(intake) 과정의 불필요한 반복, 서비스의 중복 또는 누락 등이 문제점으로 지속적으로 제시되고 이를 해결하기 위한 시군구 이상 단위의 통합조정체계를 기획, 시범사업, 실행하였음에도 아직까지 근본적인 문제해결은 이루어지지 못하고 비슷한 담론을 반복하고 있는 실정이다.

## 2) 연구동향

게이트웨이라는 용어는 정책 연구에서는 일부 활용되고 있으나 학술 연구에서는 거의 찾아보기 어렵다. 반면에 다양한 게이트웨이에 대한 '접근(access)'에 관해 다양한 연구가 축적되어 왔다(Simpson & Stallard, 2004). 본 절에서는 선행연구들에서 게이트웨이에 대한 '접근(access)'에 대해 어떠한 논의를 전개하고 있는지 살펴봄으로써 부분적으로나마 게이트웨이 활용과 관련된 요소들을 살펴보도록 하겠다.

다양한 선행연구들은 아동·청소년·가족 보호 서비스 이용에 있어 접근성 향상이 중요함을 강조한다(Davidson et al., 2010), 즉, 아동·청소년·가족이 보다 쉽게 서비스에 접근하도록 접근 경로를 다양화 하고 원활한 연계, 의뢰를 통해 서비스 공급 영역 간 서비스 격차 및 중복을 최소화해야 한다고 지적한다. O'Connor 등(2014)은 서비스 접근에 영향을 미치는 요소로 대기시간, 서비스 장벽, 접근 지점을 꼽고 있다<sup>12)</sup>.

접근 지점과 관련하여 Davidson 등(2010)은 모든 서비스 체계에는 핵심 접근 지점이 있으며 이는 서비스에 대한 첫 번째 접촉 지점 역할을 하는 '사람, 서비스 또는 조직'을 의미한다고 하였다. 아동·청소년의 경우 특히 1차 돌봄 제공자, 학교 등이 중요한 의미를 갖는다. 호주의 한 연구에서는 정신보건서비스에 접근하게 된 계기의 약 45%가 1차 돌봄 제공자이며 다음으로 스스로(13%), 병원(12%), 경찰(11%), 종교인(5%) 및 기타(5%) 순이라고 보고한다(Steel et al., 2006). 그러나 Aupont 등(2012)은 1차 돌봄 제공자는 아동·청소년·가족 상황에 대해서는 잘 파악할 수 있는 반면 시간, 자원, 전문성은 제한적이므로 실제 서비스는 전문가에 의해 이루어지는 것이 바람직하다고 지적한다. 단, 부모를 대상으로 학습모듈을 교육함으로써 아동·청소년에 대한 지식과 판단능력을 함양할 수 있으며 보다 적절한 지역 사회 기관, 전문가를 선택, 접근할 수 있다고 보고한다. 다음으로 학교와 관련하여 상당수의 연구들은 학교가 아동·청소년 보호·복지의 접근 지점으로 중요한 역할을 한다고 강조한다. 예를 들어 정신장애는 주로 유년기와 청소년기에 처음으로 발병하는데 이 시기의 아동과 청소년은 대부분의 시간을 학교에서 보내므로 학교에서 서비스의 필요성을 가장 빨리 판단할 수 있게 되는 것이다(National Institute of Mental Health, 2005). 연구에 따르면 아동·청소년 친화적 전문가를 둔 학교 기반 프로그램은 아동 또는 청소년의 보호를 크게 향상시킬 수 있으며 학생이 스스로 알지 못하는 지역사회 자원에

12) 서비스 장벽의 대표적 사례로 농어촌 지역에서 아동·청소년·가족에 대한 서비스 부족으로 충분한 서비스를 받지 못하는 것을 들 수 있다(Davidson et al., 2010).

연결시킬 수 있다(Clayton, Chin, Blackburn & Echeverria, 2010).

그럼에도 불구하고, 학교 기반 프로그램은 인식 부족과 빈곤, 어려운 아동·청소년 등에 대한 낙인의 두려움, 비용, 전문성 부족 등으로 인해 충분히 활용되지 못하고 있다는 것이 공통된 지적이다(Szumilas, Kutcher, LeBlanc & Langille, 2010). 캐나다정신보건위원회는 지역 사회 기관과의 협력 관계를 통해 업무, 역량, 전문성을 공유함으로써 학교의 접근 지점으로써의 기능을 강화하도록 권고하고 있다(Mental Health Commission of Canada, 2012). 선행연구들은 현재 아동·청소년·가족 보호를 위한 다양한 서비스 접근방식, 목표, 구성 요소가 존재하고 있으며 이러한 다양한 방식들이 효과성을 이루기 위해서는 각각의 영역이 긴밀히 협력하여 유사한 전략을 수립하고 따르도록 하는 것이 좋다고 강조한다.

또한 문헌들은 서비스 접근과 서비스 실행이 결정적으로 '지식'에 의해 차이가 나타난다고 보고한다(Campo, Bridge & Fontanella, 2015). 아동·청소년 보호에 관한 온타리오주의 감사 보고서는 아동·청소년·가족이 필요로 하는 서비스에 보다 효과적이고 손쉽게 접근할 수 있도록 하기 위해 (ㄱ) 서비스·지원을 위한 단일접근지점을 만들거나 기존 서비스 기관의 협력적 재배치 과정을 거쳐야 하며 (ㄴ) 수요자의 요구를 평가하고 우선순위를 정하는 일련의 노력을 통해 가장 적합하고 유용한 서비스 지원을 실시하도록 해야 하며, (ㄷ) 최적의 서비스 배치를 위해 적절한 자료 또는 문서를 제공하도록 해야 한다고 권고하고 있다. 또한 아동·청소년·가족 보호 영역 간의 개념·시각·정의 등의 차이로 전체적인 기준에서 체계나 실적을 논의하기 어려워 서비스의 단편화가 초래될 수도 있는 만큼 아동·청소년·가족 복지 체계 내의 개념, 실적, 정의에 대한 합의도 점차 이루어져야 한다고 강조하고 있다(Mental Health Commission of Canada, 2012). 연구 결과들은 기존 조직들이 서비스 향상을 위한 전략을 논의하기 전에 해당 서비스에 어떻게 접근이 이루어지고 있는지를 먼저 파악해야 한다고 주장하며(Boyle, Appleby & Harrison, 2010, McIntye, Thiede & Birch, 2009) 각 서비스 영역 간에 재사정, 대기 시간, 재접근을 감소시키기 위한 공통되는 사정도구가 있어야 한다고 주장한다(Ontario Common Assessment of Need, 2010). 영역 간에 체계화된 의뢰를 통해(Hoag & McQuillen, 2013) 연계·협력하는 것 또한 요구된다(Aupont, et al., 2012; Davidson et al., 2010). 영역 간 제공자는 상호간에 지속적인 책임을 져야 하는데(Teague, Trabin, & Ray, 2006) 의뢰한 아동·청소년·가족의 상황을 지속적으로 추적할 수 있어야 함은 물론 다른 서비스 제공 주체가 제공하려는 서비스에 대해서도 논의할 수 있어야 한다.

서비스 실행과 관련하여 논의되어야 하는 이슈 중 하나는 서비스 전달에 대한 분산(decentralization) 또는 중앙 집중(centralization)에 관한 것이다(Building Changes, <http://www.buildingchanges.org>).

첫째, '분산형 모델'은 지역사회 내 여러 위치(물리적, 가상 또는 둘 다)에서 사정 및 서비스 추천을 실시하는 것을 말한다. 모든 지점은 동일한 사정 양식, 표적화 도구 및 추천 프로세스를 사용함으로써 조직화될 수 있다. 분산형 모델에서 중앙 접근 지점으로 승격된 허브(Hub)는 존재하지 않는다. 분산형 모델의 단점은 한 허브 기관의 수요가 수용 능력을 초과하는 경우 고객을 다른 서비스로 재배치(re-direction)하여 이미 어려움으로 혼란을 겪은 아동·청소년·가족의 추가 대기 시간과 혼란을 가중시킬 수 있다는 점이다. 이 때문에 중앙 집중식 인테이크가 선호되는 측면이 있다. 특히 서비스 지역이 광범위하거나 다양한 서비스가 존재하는 지역 사회에서는 중앙 집중식 인테이크에 대한 요구가 높게 나타난다.

둘째, '중앙집중식 모델'은 특정 요구 사항에 가장 적합한 최적의 자원을 결정하기 위해 수요자들이 하나의 중앙집중식 접근지점을 사용하는 경우를 말한다. 중앙집중식 모델에서 접근 지점은 전형적으로 선별, 사정 및 소개에 전문성을 가진 자를 고용하여 최적의 자원을 결정하여 연계하고 일반적으로 상담 또는 서비스 등 실제 서비스는 직접 제공하지 않는다. 접근 지점은 가상(전화 또는 웹)이거나 실제 시설(기관) 일 수 있다. 중앙 집중적 인테이크의 핵심은 아동·청소년과 가족을 위한 중심 허브를 만드는 것이다. 중앙 집중적 인테이크는 (ㄱ) 최대한의 서비스 사용을 허용하되, (ㄴ) 단일 접근 지점에 중점을 두고, (ㄷ) 아동, 청소년 및 가족이 그들의 필요에 따라 가장 적합한 서비스에 연결될 수 있도록 하며 (ㄹ) 일관된 선별 과정과 추천 후속 조치를 위한 통일된 메커니즘을 가지고 있어야 하며, (ㅁ) 프로그램 간 협력을 촉진하고, (ㅂ) 가족을 위한 단일 접근 지점을 만들어 중복의 위험을 제거해야 하는 것이 중요하다고 지적된다.

한편 Duncombe(2008)는 인테이크 체계의 분산형, 중앙집중형 모델 여부 접근 지점에서 좋은 인테이크 실천을 제공하는 능력보다는 중요하지 않다고 결론 지어 첫 번째 접촉 지점 역할을 하는 '사람, 서비스 또는 조직'이 최적의 서비스 목록을 구성하고 의뢰하는 것이 보다 중요함을 강조하였다. 이렇게 첫 번째 접촉 지점 역할을 하는 '사람, 서비스 또는 조직'을 게이트웨이 제공자라고 하는데 다음에서는 Stiffan 등(2004)의 게이트웨이 제공자 모델을 살펴봄으로써 기존 연구에서 게이트웨이 제공자의 중요성과 역할에 대해 어떠한 점을 강조하고 있는지를 논의해 보도록 하겠다.

### 3) 게이트웨이 제공자 모델

Stiffman 등(2004)은 '복지 욕구가 있는 아동·청소년·가족이 욕구와 서비스 접근 간의 간극을 줄이기 위해 무엇이 서비스 활용을 가능하게 하는지 또는 영향을 미치는지, 아동·청소년·가족 서비스 접근을 향상시키기 위한 개입 지점은 어디인지 밝혀야 한다'고 지적하면서 게이트웨이 제공자 모델(gateway provider model)을 이론적 틀로 제시하였다. 게이트웨이 제공자 모델은 주로 정신보건 분야에서 활용되어 왔다. 본 연구는 정신보건 분야가 아닌 아동·청소년·가족보호 전반을 연구의 관심영역으로 설정하였으나 개인의 욕구와 어려움이 심리·정서적 부분과 무관하지 않으며 신체적 부분 또한 심리·정서적 부분과 밀접한 관련성이 있는 점을 고려하여 게이트웨이 제공자 모델을 게이트웨이의 속성을 이해하는 이론적 틀로 참고해도 무리가 없을 것으로 판단하였다. Stiffan 등(2004)은 행동모형, 이성적 행위 이론, 네트워크-에피소드 모형 등 많은 모델과 이론들이 아동·청소년·가족의 보호·복지 서비스 수혜를 설명하고자 시도하였지만 대부분의 실증 연구들이 일부의 변량만을 설명했을 뿐 전반적인 내용을 꿰뚫는 설명변수를 찾는 데에는 역부족이었다고 비판하며 게이트웨이 제공자 모델을 대안으로 제시한다.

게이트웨이 제공자 모델에서 게이트웨이 제공자는 (ㄱ) 가족이나 친구 같은 비공식적 개인일 수도 있고 (ㄴ) 보건·복지·교육·소년사법체계 상의 공적 제공자일 수도 있다(Stiffman et al., 2004). 비공식적 개인의 '서비스와 사정에 대한 지식'은 아동·청소년을 위한 서비스를 추천하고 제안하는데 매우 중요하며(Stiffman, Perscodolido & Cabassa, 2004) 아동·청소년 보호의 경우 스스로의 힘이 아닌 가족, 친구 등에 의해 보호·복지 서비스에 접근하는 경우가 많아 특히 비공식적 개인의 역할이 중요하다. 교육, 소년사법, 1차 건강관리자 등 공식적 영역의 제공자 또한 중요한 게이트웨이 제공자이다. 게이트웨이 제공자들은 종종 문제를 규명하고 즉각적 서비스를 제공하며, 아동·청소년·가족이 특별한 서비스를 받을 수 있도록 전문기관 또는 전문가에 의뢰하는 역할을 한다. 이들 제공자가 직접적인 서비스를 제공하지 않더라도 그들의 의뢰, 자문, 섭외는 그들이 아동·청소년을 복지 서비스에 접촉할 수 있도록 돕는 한 질적 수준을 좌우하는 중요한 역할을 하게 된다. 게이트웨이 공급자가 아동·청소년을 위한 서비스를 제공하는 데 있어 서비스 전달체계에 대한 지식은 매우 중요하다. 즉, 욕구를 규명한 후 게이트웨이 제공자가 아동·청소년에게 서비스를 제공해야 한다고 동일하게 결정하더라도 적절한 복지 서비스나 처치에 대한 실질적 지식·인식이 부족할 경우 적절한 서비스 제공이 어려울 수 있다.

게이트웨이 제공자 모델은 사람 변인 뿐 아니라 조직 변인을 중요하게 고려한다. 비록 조직 변인이 제공자 행동에 미치는 영향에 대해서는 많은 연구가 축적되지 못하였지만 어떻게 제공자의 환경이 아동·청소년의 이익을 대변할 게이트웨이 제공자의 행위를 구체화 하는지에 대해 몇몇 연구들이 나타나고 있다. 제공자 환경에 대한 사회과학 분야에서의 연구들은 (ㄱ) 서비스 체계 내(within), 체계 간(between) 조직 관계(Glisson & James, 2002), (ㄴ) 효과성, 접근성, 문화적 행동 같은 각 영역의 특성(McLafferty & Broe, 1990), (ㄷ) 게이트웨이 제공자의 기능을 연결하는 사회 관계망 메카니즘(Gater et al., 1991), (ㄹ) 지방정부와 연방정부의 정책(Small, 1991), (ㅁ) 법적 제약(English, 1986) 등이 중요한 의미를 가진다고 강조한다(Stiffman et al., 2004에서 재인용). 이러한 중요한 환경 영역은 크게 구조적 또는 조직 문화적 측면으로 개념화될 수 있다. 최근 연구에서 Glisson(2002)은 조직적 맥락의 개념 모델을 제시하였는데 이것은 명백하게 조직문화, 조직구조 같은 조직적 특성이 게이트웨이 제공자 개인은 물론 서비스 전달에 대한 공유된 인식에 영향을 미친다고 보고하고 있다. 게이트웨이 제공자 모델은 제공자의 행위에 미치는 조직적 영향과 함께 어떻게 조직적 영향이 자원의 필요에 대한 인식, 자원에 대한 지식과 결합하는지 주목한다(Stiffman et al., 2004).

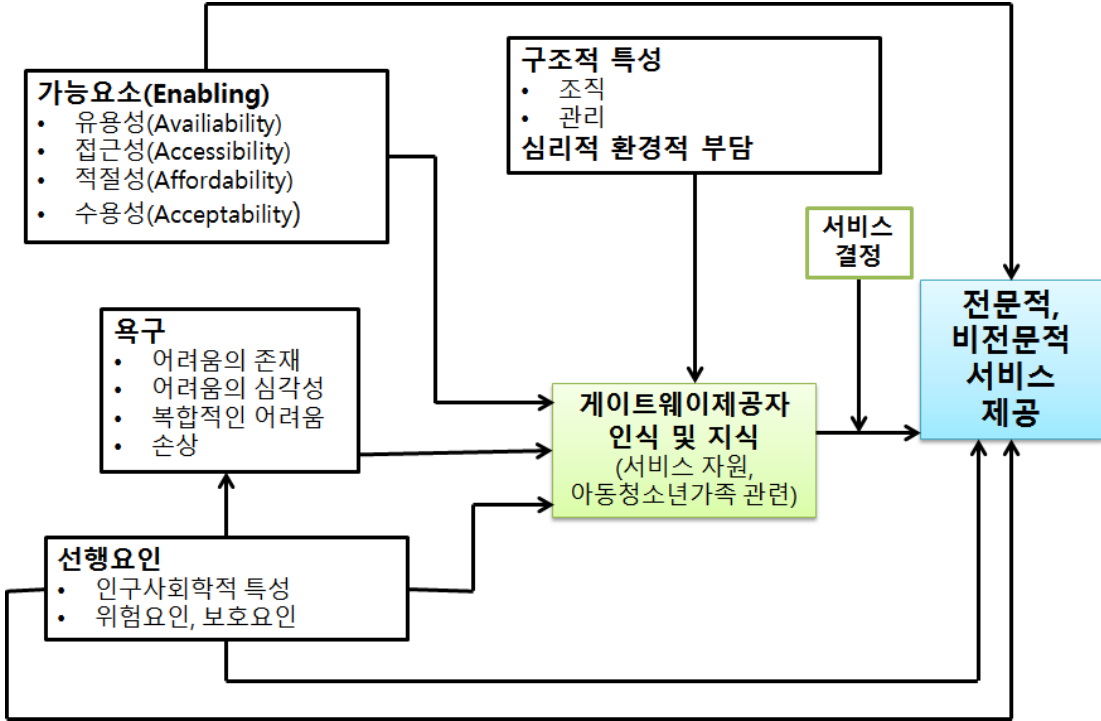
게이트웨이 제공자 모델에서 중요한 관심사는 게이트웨이 제공자의 기능 수준을 향상시키는 변인들을 규명하는데 있다. Glisson과 Hemmelgarn(1998)은 게이트웨이 제공자의 의뢰 결정을 중요하게 검토하였으며 게이트웨이 제공자 모델이 이러한 영역의 연구에 중요한 이론적 틀을 제공하고 있다고 하였다.

게이트웨이 제공자 모델은 아동·청소년·가족 보호 과정에서 중요한 요소를 이해하는데 유용한 역할을 했던 기존의 두 가지 모델을 종합화하여 정교화한 것으로 그 두 가지 모델은 NEM 모델과 의사결정 이론이다(Stiffman et al., 2001). (ㄱ) 'NEM 모델'은 아동·청소년의 건강 또는 문제에 관여하게 되는 개인의 특성에 초점을 맞추고 있는데 NEM 이론에 따르면 개인의 지역사회 내에서의 사회적 관계망과 서비스 네트워크에 의해 제공된 문화와 분위기가 그것이 아동·청소년을 위한 최선의 옵션을 반영하고 있는지 여부에 관계 없이 처치에 대한 결정을 내리도록 한다는 것이다. (ㄴ) '의사결정이론'은 어떻게 서비스 제공자가 이성적인 의사결정을 내리는 지 그 과정에 관심을 기울인다. 이 두 이론을 정교화하여 게이트웨이 제공자 이론은 제공자의 행위와 이에 따른 처치 결과를 이해하는 틀을 제시하고 있다. 게이트웨이 제공자 모델에 대한 이해를 높이기 위해 NEM 이론과 의사결정 이론을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 'NEM 이론'은 아동·청소년의 문제에 영향을 미치는 중요한 개인들의 존재에 주목하면서 아동·청소년

이 서비스를 경험하기 위해 겪어야하는 경로와 서비스 체계는 아동·청소년이 인지한 문제 그 자체보다 게이트웨이 제공자의 지식, 태도, 선호, 사정 결과에 의해 결정되어 질 수 있다는 데 주목한다. 이러한 게이트웨이 제공자의 자원에 대한 지식과 선호는 종종 실질적인 자원을 반영하지 않거나 최적의 실천에 적합하지 않은 경우도 있다는 것이다. 따라서 NEM 이론은 중요하게 고려해야 할 사항들을 다음과 같이 지적한다. (ㄱ) 처치 체계에서 첫 번째로 접촉하는 개인(게이트웨이 제공자와 같은)이 아동의 서비스 체계 경로를 결정하는 중요한 영향을 할 수 있으므로 결과적으로 이들의 역할이 서비스 수혜 결과에 지대한 영향을 미칠 수 있다. (ㄴ) 만약 처치 조건을 결정함에 있어 접점으로 사용된 요인이 명쾌하게 만들어지지 않았더라도, 제공자는 일반적인 조직의 관례나 암묵적 지식에서 추론할 수 있으며 결과적으로 차선의 결정을 내릴 수 있다. (ㄷ) 어떻게 제공자의 자원 지식과 조직적 맥락이 아동과 가족의 보호를 지지 또는 방해할지에 대해 이해하는 것이 중요하다. 둘째, '의사결정 이론'은 의사결정의 목표는 가능한 최적의 선택을 하는 것이라는 데 주목한다. 이렇게 하기 위해 사람은 조건 목록을 생성해야 하고 각각에 얽힌 결과를 평가해야 한다(Edwards & Fasolo, 2001). 결정을 내리기 위해 인간은 정보를 투입, 산출, 저장, 조작해야 하며, 이때 인간은 필연적으로 제한된 정보만을 다룰 수 밖에 없게 된다. 의사결정 이론은 어떠한 요인이 제공자의 의사결정과정에서 고려되어야만 하는지를 제시한다(Chapman & Sonnenberg, 2000). 서비스 의사결정을 위해 게이트웨이 제공자는 다양한 처치와 의뢰 조건에 대한 구체적인 정보를 가지고 아동·청소년의 욕구를 파악해야 한다. 질 높은 서비스는 가장 적절한 처치와 의뢰를 통해 가능하며 최근 정보화시대에서 종종 제공자는 컴퓨터 소프트웨어 등을 활용하여 처치의 결과를 향상시키도록 도모할 수 있다. 복지 관련 연구들은 이러한 유형의 의사결정 지원 체계의 필요성과 효과성에 대해 동의하고 있다.

게이트웨이 제공자 모델은 아동·청소년이 받게 되는 처치에 영향을 미치는 세 가지 중요한 영향요인에 초점을 맞추었다. 첫 번째는 종종 처치의 궤적을 착수 또는 지시하는 '개인의 역할'이다. 이 개인을 '게이트웨이 제공자'라고 지칭한다. 둘째, 만약 게이트웨이 제공자가 그들의 제공자 관계망 내의 제공자가 가지고 있는 것보다 더 많은 정보를 가지고 있고, 만약 그 정보가 클라이언트의 명백하게 규명된 욕구에 기반한 적절한 것이라면 제공자는 더 나은 그리고 일관성 있는 권고, 조건, 지원, 의뢰를 할 수 있게 될 것이다. 또한 이러한 것은 클라이언트가 받을 수 있는 서비스의 질을 향상시킬 수 있게 된다. 셋째, 제공자의 태도, 처치에 따른 지원에 대한 느낌 등이 새로운 접근의 실행을 촉진시킬 수도 저하시킬 수도 있을 것이다. 게이트웨이 제공자

모델을 아동·청소년·가족 보호 사례에 맞게 수정·보완하여 도식화 하면 다음과 같다.



출처: “Stiffman, A. R., Pescosolido, B., & Cabassa, L. J. (2004). Building a model to understand youth service access: The gateway provider model. *Mental health services research*, 6(4), p. 193.”을 수정·보완

【그림 Ⅲ-1】 게이트웨이 제공자 모델

그림은 클라이언트의 욕구, 행위를 가능하게 하는 요소(Enabling) 그리고 선행 요인이 서비스 이용에 직접적으로 영향을 미침을 나타낸다. 그러나 게이트웨이 제공자의 인식과 지식이 서비스 이용 효과를 매개(mediate)한다. 게이트웨이 제공자의 인식과 지식은 그들이 처한 환경의 구조적, 체계적 특성에 의해 영향을 받는다. 게이트웨이 제공자의 인식, 지식, 환경이 동시에 서비스 제공을 둘러싼 그들의 의사결정에 영향을 미친다. 알려진 서비스의 범위가 많을수록 더 적절한 서비스를 발견하고 선택, 제공될 가능성이 높아짐은 물론이다. 게이트웨이 제공자 서비스 모델은 몇몇 선행연구를 통해 타당성이 지지되었는데 이러한 연구에서 제시된 공통된 결과는 클라이언트의 욕구에 대해 게이트웨이 제공자가 어떻게 인지하는지, 그리고 자원에 대해 어느 정도의 지식을 가지는지가 서비스 제공에 중요하다는 것이며(Stiffman et al., 2004) 게이트웨이 제공자가

사정 도구와 자원에 대한 정보, 그리고 처치에 대한 계획이 담긴 노트북을 활용했을 때 클라이언트의 욕구와 그들이 받은 서비스가 더 부합되는 결과가 나타났으며, 클라이언트에게 더 많은 수의 서비스가 제공되었다는 것이다(Carise & Gurel, 2003). 또한 제공자의 조직적 맥락에서의 부담이 서비스 제공의 또 다른 변량으로 지적되었는데 케이스로드 등과 같은 부담이 많아지면 많아질수록 제공자는 서비스를 덜 제공하는 경향이 있었다. 아직은 문화, 조직간 연계와 같은 이론상의 중요 조직 변인의 영향을 밝힌 연구는 없는 상태이다. 이러한 결과는 복지 서비스의 전달을 고려하는데 있어 게이트웨이 제공자의 중추적 역할을 고려해야 한다는 중요한 사실을 알려준다. 또한 게이트웨이 제공자가 아동·청소년의 문제를 정확히 규명하고 이들을 적절한 서비스로 의뢰하기 위해 (ㄱ) 아동·청소년에게 유용한 지역사회자원에 대한 정보, (ㄴ) 간략하지만 정확한 사정 도구를 마련할 필요가 있다고 Stiffman 등 (2004)은 지적한다.

Stiffman 등(2004)의 연구와 게이트웨이 제공자 모델은 왜 행정 또는 재정적 차원에서 자원의 연계성을 강화하는 정책이 계획대로 아동·청소년의 서비스에 대한 접근을 향상시키는 방향으로 효과를 거두지 못할 수 있는지를 설명할 수 있게 한다. 즉, 만약 연계와 서비스에 대한 지식이 게이트웨이 제공자 레벨까지 전달되지 않는다면 서비스 사용에 영향이 나타나지 않을 것이라는 것이다. 서비스 제공과 관련한 의사결정은 넓은 범위의 알려진 서비스 중에서 좁은 범위의 적절한 서비스를 선택하는 것을 근간으로 하며 웹(web)을 기반으로 한 자원들의 출현으로 인해 부모나 친구와 같은 비공식적 제공자들 또한 그들의 집에서 형식적 제공자의 기관에 의해 제공되는 것과 같이 의사결정이 가능하게 되었음을 강조한다.

요약컨대 게이트웨이 제공자 모델에 따르면 게이트웨이 제공자의 서비스 자원에 대한 지식을 강화시키는 정책이 서비스 제공에 긍정적 영향을 미칠 것이다. 지역사회 내 서비스를 잘 아는 게이트웨이 제공자들이 아동·청소년의 문제를 더 잘 규명할 것이며 아동·청소년을 필요로 하는 서비스를 가진 곳에 더 잘 연계할 수 있을 것이다. 만약 게이트웨이 제공자들의 지식과 복지 자원에 대한 접촉이 보다 강화된다면 서비스를 제공하는데 있어 질 높은 보호 결정을 내리는 능력 또한 향상될 것이다.

게이트웨이 제공자의 유형과 관련하여 Stiffman 등(2004)은 위에서 살펴본 Aupont 등(2012)의 논의에서와 마찬가지로 학교, 가정에서의 교사, 부모 등의 역할을 강조한다. 대부분의 아동·청소년이 학교에 있기 때문에 사람들은 학교가 가장 중요한 게이트웨이 제공자가 될 수 있을 것이라고 기대하며 교사와 학교 상담사가 아동·청소년을 상담할 확률이 가장 많은 게이트웨이 제공자라고 지적한다. 그러나 교사를 포함해서 비전문적 제공자는 외현적인 변화에 대해서는 잘 알아차리지

만 내재적 문제, 예를 들면 우울이나 분노와 같은 문제에 대해서는 잘 알아차리지 못하는 경향이 있다. 게이트웨이 제공자의 역할이 중요한 만큼 훈련이 이러한 것을 파악하는데 도움이 될 수 있음을 알아야 한다. 소년사법 체계<sup>13)</sup>나 아동보호 영역을 통한 서비스 제공의 비율은 채 1%가 되지 않는다(Costello et al., 1995). 사회서비스 또는 비공식적 영역(목회자, 가족, 친구, 자조그룹 등)이 오히려 게이트웨이 제공자로서 차지하는 비율이 높게 나타났다. 연구들은 서비스 체계에 대한 부모의 지식이 아동·청소년을 위한 서비스를 획득하는데 있어 중요한 역할을 한다고 다시 한번 지적한다(Bickman et al., 1998). 요약컨대 게이트웨이 제공자 모델은 적절한 서비스 전달체계를 구축하는 것과 동시에 아동·청소년·가족을 이끄는 공식적·비공식적 비전문가·전문가 게이트웨이 전달자가 이러한 서비스 전달체계에 대해 제대로 알도록 하는 것이 중요함을 강조한다. 게이트웨이 전달자가 적절한 서비스 전달체계로 아동·청소년을 이끌수 있다면 기존의 아동·청소년·가족 지원체계의 효과성, 활용도는 더욱 높아질 것이다.

13) 정책가들은 교육적 영역에서 보호복지 관련 이슈를 스크리닝하기 위한 많은 규제들을 통과시키지만 교육적 체계의 인원 구성과 재정적 능력은 그러한 서비스를 제공하는 데에는 한계가 있는 것이 사실이다(Kritzer, Steinberg & Fleisch, 1991, Stiffman et al., 2000에서 재인용). 또한 연구자들은 전문가들, 임상 실습을 하는 사람들, 법률적 지식을 가진 변호사나 판사, 그리고 법을 집행하는 경찰이 아동·청소년의 문제를 규명하는 감정적 행동적 단서를 인식하는데 차이가 있다고 보고한다(Summers et al., 1973; Stiffman et al., 2000에서 재인용).

## 2. 국내 현황 검토

### 1) 국내 아동·청소년·가족 보호 전달체계의 발전과정<sup>14)</sup>

우리나라에서 최초로 공공복지전달체계 개편 논의가 시작된 것은 1981년 제5차 경제사회발전 5개년 계획(1982년~1986년)에서 제시된 사회복지사무소 개설이나, 비로소 최초의 전국적 개편이 이루어진 것은 2006년 시범사업으로 실시된 주민생활서비스 개편<sup>15)</sup>이었다(이진, 2011; 황정임·정재훈·김보영·이호택, 2014에서 재인용).

보건복지사무소 시범사업은 1995년 7월부터 전국 5개 지역을 중심으로 4년 6개월간 실시되었으나 전면적인 전달체계 개편으로는 이어지지 못하였으며 사회복지사무소 시범사업 역시 2004년 7월부터 전국 9개 지역에서 2년간 실시되었으나 역시 2005년 발표된 ‘희망한국 21 함께하는 복지 대책’에는 해당 내용 대신 주민생활서비스 전달체계 구축이 포함되었다. 그 외에도 2005년 재정분권과 중앙정책 지방이양 추진 및 지역 민관협의체인 지역사회복지협의체 구성, 2006년 제1기 지역사회복지계획 수립, 2009년 희망복지전달체계 개편 시범사업 실시, 2010년 사회복지통합관리망 행복 e음 도입 등 2000년대 중반 전후로 거의 매년 전달체계의 변화가 있어 왔다(황정임·정재훈·김보영·이호택, 2014).

전달체계 개편은 2003년 이후 매우 빈번하게 나타나고 있는데 체계적이고 순차적이기보다는 중첩된 양상을 보인다. 즉, 하나의 개편이 추진되어 정착된 후 다음 개편이 모색되거나 또는 일관된 방향으로 추진되기 보다는 하나의 개편이 시작 되자마자 또 다른 개편이 추진되고 서로 상반된 방향의 개편이 시차를 두지 않고 추진되기도 하였다. 전국단위의 개편에서만 하더라도 2007년 주민생활지원서비스가 전면 시행되자마자 2008년 희망복지전달체계 개편 방안이 발표되었고, 2012년 전국 희망복지지원단이 공식 출범하자마자 그 다음에 동복지허브화 전달체계 개편이 추진되고 그 와중에 고용·복지·문화 등 지역사회서비스 통합전달체계 확산계획이 추진되는 방식이다. 또 한편으로는 복지사업 지방이양 등 지방분권화가 추진되다가 또다시

14) 이현주와 유진영(2015)는 전달체계의 흐름에 대한 통찰력과 이해가 사후적이고 임기응변적인 기존의 개선방식을 극복하고 전달체계의 근본적인 방향을 설정하는데 기여할 수 있는 측면을 언급하였다.

15) 이진과 소순창(2016)은 한국의 복지전달체계는 2007년 전국적 도입이 시행된 ‘주민생활서비스(중앙부처-광역지방자치단체-기초지방자치단체-읍면동 주민센터)’를 수정·발전해 온 것이라고 평가한다.

16) 이와 관련하여 이현주·유진영(2015)은 주민생활서비스 개편으로 인해 실제 구현된 정책 개선은 전문 인력의 확충과 역할의 조정, 그리고 지방자치단체 복지담당 부서 중 일부 부서의 구조조정에 그쳤다고 지적한다.

전국적으로 일관된 개편이 여러 차례 추진되고 있다(황정임·정재훈·김보영·이호택, 2014). 2017년 8월에는 기존의 읍면동 주민센터를 주민을 위한 공공서비스 플랫폼으로 혁신하는 방안이 새롭게 제안되었다(청와대 공공서비스 플랫폼 관련 브리핑(2017.8.11.), <https://www1.president.go.kr>). 이러한 양상은 전달체계에 대한 욕구가 높으며 그에 따라 매우 활발한 논의가 전개되었음을 보여주는 동시에 다양한 입장의 충돌과 갈등이 존재하였음을 보여준다(황정임·정재훈·김보영·이호택, 2014). 2000년 이후 주요 전달체계 개편 흐름과 2017년 8월 발표된 ‘공공서비스 플랫폼 혁신’ 세부 내용을 살펴보면 다음 표와 같다.

표 III-1 2000년 이후 주요 전달체계 개편 흐름

연도	전달체계 개편 흐름
2003년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지사무소 시범사업 기본계획(안) 발표</li> <li>• 사회복지사업법 개정안 공포</li> <li>• 참여정부 지방분권 추진 로드맵 수립 및 지방분권특별법 제정</li> </ul>
2004년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산편성지침과 지방체 발생 승인제 폐지</li> <li>• 국고보조금 사업 재편으로 사회복지사업 지방이양</li> </ul>
2005년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘희망한국 21 함께하는 복지’ 대책 발표(주민생활지원서비스 전달체계 구축)</li> <li>• 지방양여금 폐지 및 분권교부세 신설</li> <li>• 전국 시군구 사회복지협의회 구성</li> </ul>
2006년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제1기 지역사회복지계획 수립</li> <li>• 지방행정 개편 관계부처 합동 TF 구성</li> <li>• 주민생활지원서비스 1단계 시범사업</li> </ul>
2007년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회서비스 전자바우처 노인돌보미, 장애인활동보조, 지역사회 서비스 투자사업 시행</li> <li>• 주민생활지원서비스 전국 시군구 시행</li> </ul>
2008년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지통합관리망 개발</li> <li>• 사회서비스 전자바우처 산모신생아도우미사업 시행</li> <li>• 노인장기요양보험제도 시행</li> <li>• 희망복지전달체계 개편방안 발표</li> </ul>
2009년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보육바우처 사업 시행</li> <li>• 민생안정지원대책 발표(시군구민생안정지원추진 TF에 사례관리 민간계약직 배치)</li> </ul>
2010년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지통합관리망(행복e음) 개통</li> </ul>
2011년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞춤형 복지 실현을 위한 복지전달체계 개선대책 발표(복지공무원 확충, 희망복지지원단 추진 등)</li> </ul>
2012년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전국 시군구 희망복지지원단 공식 출범</li> </ul>
2013년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동복지 허브화 전달체계 개편 추진</li> <li>• 고용-복지 연계정책 강화방안 확정</li> </ul>
2014년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동복지 허브화 기능보강형 개편</li> <li>• 고용·복지·문화 등 지역사회서비스 통합전달체계 확산계획(안) 수립</li> </ul>
2017년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍면동 주민센터의 공공서비스 플랫폼으로의 혁신</li> </ul>

출처: “황정임·정재훈·김보영·이호택(2014). 공공복지전달체계 개편과 여성가족복지전달체계의 협력적 운영방안 연구. 서울: 한국여성정책연구원, p. 21-22.”, “청와대, 공공서비스 플랫폼 관련 브리핑(2017.8.11.), <https://www1.president.go.kr/articles/439>”을 재구성

표 III-2 2017년 '공공서비스 플랫폼 혁신' 세부 내용

구분	세부 내용
사업명	• 내 삶을 바꾸는 공공서비스 플랫폼 사업
사업요약	• 기존의 주민센터를 주민에 의한, 주민을 위한 공공서비스 플랫폼으로 혁신 • 주민 중심의 행정 혁신 추진 • 행정 혁신, 복지 혁신, 직접 민주주의, 마을생태계
추진배경	• 중앙정부의 권한을 지역의 읍·면·동으로 이전하는 지방분권의 필요성 • 민관이 협력하는 지역복지 생태계 구축의 필요성
추진방향	• 생활기반 행정 플랫폼으로 전환하는 행정혁신 • 찾아가는 주민센터의 전국 지자체 확대 • 주민을 정책 수혜자에서 국정 파트너로 전환 • 개성 넘치고 이야기 있는 마을 1천개 구현 등
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민센터의 기존 업무공간을 리모델링하여 주민의 커뮤니티 허브로 조성</li> <li>• 주민센터 뿐 아니라 지역 유휴 공간을 주민에게 개방해 주민이 다양하게 활용할 기반 마련</li> <li>• 지역 공공 데이터 개방을 통한 지역 문제 해결</li> <li>• 주민을 정책 수혜자에서 국정 파트너로 전환               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 풀뿌리 민주주의 확대를 위한 주민자치 강화 방안 추진</li> <li>- 주민자치위원회를 개편해 더 많은 참여를 유도하고 마을계획 수립 권한을 주는 등 실질 권한을 부여해 명실상부한 주민 대표기구화</li> <li>- 공모를 통한 동장 선발 시범사업 실시 등</li> <li>- 주민참여형 사업계획 수립, 다양한 주민 주도 정책 결정 모델</li> </ul> </li> <li>• 서울시 '찾아가는 동주민센터'를 전국 지자체로 확대               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 복지플래너 등 복지인력을 동별 4~5명 추가 배치하는 등 읍면동 복지전담 인력 확충하여 복지 사각지대 해소 및 공공일자리 확대</li> <li>- 열악한 가구에 대한 긴급복지·사례관리 강화</li> <li>- 방문간호사 추가 배치해 찾아가는 건강서비스 확대</li> <li>- 지역복지지원에 대한 조사 실시 등을 통해 마을복지생태계 조성</li> </ul> </li> <li>• 개성 넘치는 1천개 마을 조성               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 특성, 주민 선호에 따라 다양한 마을 창출</li> <li>- 2017년 행정안전부 주관으로 20개 읍·면·동에 임팩트 사업을 시행하고 성과를 분석해 2018년에는 추진을 희망하는 200 곳을 대상으로 시범사업 실시 예정</li> <li>- 주민센터 명칭에 대해 지역 특성별 자율권 부여</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 실제 집행은 행정안전부, 보건복지부가 실시</p>

이론적 배경 제 III 장

출처: “청와대, 공공서비스 플랫폼 관련 브리핑(2017.8.11.), <https://www1.president.go.kr/articles/439>”, “연합뉴스(2017.8.11.), 靑, 주민센터를 '공공서비스 플랫폼'으로 업그레이드 추진, <http://www.yonhapnews.co.kr>”을 재구성

## 2) 국내 아동·청소년·가족 보호 전달체계에 대한 논의

### (1) 아동·청소년·가족 보호 전달체계 구축의 원칙

한정된 자원의 범위 안에서 수요자의 요구를 보다 정확히 반영하고 서비스를 어떻게 효과적으로 제공하느냐는 복지전달체계 구축에 있어 가장 중요한 관건이다(이진, 2009; 이진·소순창, 2009에서 재인용). 복지전달체계의 구축에 있어 고려해야 할 여러 가지 원칙 또는 평가기준들에 대해 선행연구들은 다음과 같이 제시하고 있다.

표 III-3 복지전달체계 구축에 있어서의 원칙

연구자	주요 원칙
Gates(1980)	포괄성, 접근용이성, 지속성
Frieland & Apte(1980)	공평성, 접근성, 포괄성, 지속성, 적절성
Gilbert & Terrell(1997)	통합성, 지속성, 책임성
성규탁(1993)	접근가능성, 지속성, 적합성, 포괄성, 통합성, 공평성, 비용의 적절성
서상목·최일섭·김상균(1991)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정적 측면: 기능분담의 체계성, 전문성에 따른 업무분담, 책임성, 접근용이성, 통합조정, 지역참여, 조사 및 연구</li> <li>• 서비스 제공 측면: 평등성, 재활 및 자활목표, 적절성, 포괄성, 지속성, 가족중심원칙</li> </ul>
최성재·남기민(2004)	전문성, 적절성, 포괄성, 지속성, 통합성, 평등성, 책임성, 접근 용이성
이진(2009)	통합성, 전문성, 포괄성, 적절성, 지속성, 접근용이성, 책임성

출처: “이진·소순창(2016). 한국 가족복지전달체계 개선방안에 대한 연구: 전달체계의 적절성·통합성·지속성을 중심으로. 지방정부연구, 20(1), 81-108.”에서 재인용

이진·소순창(2016)은 위에서 살펴본 선행연구들의 복지전달체계 구축 원칙의 공통점을 ‘제공자와 이용자 모두에게 적절한 복지서비스를 통합하여 지속적으로 제공할 수 있는 복지전달체계를 구축하는 것’이라고 정리하면서 적절성, 통합성, 지속성에 대해 다음과 같이 정리하고 있다. (ㄱ) ‘적절성’이란 서비스의 양과 질, 제공기간 등이 대상자의 욕구충족 및 정책목표 달성에 적절한가에 관한 것이다. (ㄴ) ‘통합성’이란 대상자의 복합적인 문제해결을 위해 동시에 투입되는 여러 가지 다른 종류의 서비스가 유기적인 연계를 맺으며 수혜자의 욕구에 적합하게 제공되는

가에 관한 것이다. (ㄷ) '지속성'은 이용자에게 필요로 하는 다양한 서비스를 지속적으로 공급할 수 있게 전달체계를 구축해야 하는 것으로 예산의 안정적인 확보와 인력의 전문성이 함께 고려되어야 하는 것이다<sup>17)</sup>. 선행연구들은 복지전달체계 구축을 위해서는 이러한 원칙<sup>18)</sup>을 반드시 고려해야 한다고 강조하고 있다.

복지전달체계 구축과 관련하여 고려해야 할 또 하나의 사항은 아동·청소년·가족의 위기정도·수준에 따라 차등적으로 대응해야 한다는 것이다. 이봉주(2005)는 아동 위험 수준을 저위험, 중위험, 고위험으로 구분하고 (ㄱ) '저위험'은 지역사회 파트너기관을 통한 조기 예방 지원서비스, 비공식적 지원체계 활용, (ㄴ) '중위험'은 지역사회 지원기관들과의 연계·협력을 통한 가족지원서비스와 사례관리, (ㄷ) '고위험'은 보호전문기관, 경찰 등을 통한 심화 서비스, 강제명령서비스, 집중 서비스 등으로 대응해야 한다고 하여(김미숙·양심영·김기현·하태정, 2013에서 재인용) 아동·청소년·가족의 어려움의 정도에 따라 차별화된 접근이 필요함을 암시하였다. 비슷한 접근으로 박세경 등(2014)은 발달위기 아동의 위기도 수준에 따라 현행 아동·청소년·가족 보호 서비스를 분류하여 제시하였다. 세부 내용은 다음 그림과 같다.

17) 관련하여 김기현·김미숙·양심영·하태정(2014)은 서비스의 중요 요소를 서비스 접근성, 효율성, 효과성으로 들고 있다.  
 18) 이 외에도 최성재·남기민(2008)은 복지전달체계 구축 원칙은 다음과 같이 설명하고 있다. (ㄱ) 복지서비스 제공업무는 그 특성에 따라 반드시 전문가가 하지 않아도 되는 것도 상당하지만 핵심적인 주요업무는 반드시 전문가가 담당해야 한다. 복지 분야의 종사자는 전문성의 정도에 따라 전문가, 준전문가, 비전문가로 구분될 수 있다(전문성의 원칙). (ㄴ) 복지 서비스는 그 양과 질과 제공하는 기간이 클라이언트나 소비자의 욕구충족(또는 문제해결)과 서비스의 목표(자활 및 재활) 달성에 충분해야 한다(적절성의 원칙). (ㄷ) 사람들의 욕구는 다양할 뿐만 아니라 한 가지 문제는 다른 여러 가지의 문제와도 연관되어 있는 것이 일반적이기 때문에 다양한 욕구 또는 다양한 문제를 동시에 또는 순서적으로 해결하기 위하여 다양한 서비스를 필요로 한다(포괄성의 원칙). (ㄹ) 한 개인의 문제나 욕구를 해결하는 과정에서 필요한 서비스의 종류와 질이 달라져야 하는 경우가 많은데 한 개인이 필요로 하는 다른 종류의 서비스와 질적으로 다른 서비스를 지역 사회 내에서 계속적으로 받을 수 있도록 그러한 서비스들이 상호 연계되어야 한다(지속성의 원칙). (ㅁ) 클라이언트의 문제는 많은 경우 복합적이고 상호 연관되어 있기 때문에 이러한 문제의 해결을 위한 서비스들도 서로 연관되어야 한다. 한 클라이언트의 각각 다른 문제들을 해결하기 위한 서비스들이 서로 연결성 없이 제공된다면 클라이언트를 조각으로 분리하는 것과 같다(통합성의 원칙). (ㄴ) 특별한 경우 소득수준이나 연령에 의한 제한을 하는 경우 외에는 기본적으로 성별, 연령, 소득, 지역, 종교, 지위에 관계 없이 모든 국민에게 복지 서비스를 제공하여야 한다(평등성의 원칙). (ㄷ) 복지 조직은 복지국가(사회)가 시민의 권리로 인정한 복지 서비스를 전달하도록 위임받은 조직이므로 복지 서비스의 전달에 대하여 책임을 져야 한다(책임성의 원칙). (ㅇ) 복지 서비스는 그것을 필요로 하는 사람들이면 누구나 쉽게 받을 수 있어야 하기 때문에 클라이언트(소비자)가 접근하기에 용이하여야 한다(접근 용이성의 원칙).

고도위기 아동·청소년	범죄 범죄피해 보호	소년원, 소년교도소	경찰, 법원, 병원·보건소, 교정시설		
	학대사망 및 재학대 자살	아동보호전문기관			
보호 아동·청소년	학대·방임	아동보호전문기관			
	원가정 분리 및 대체대리양육	아동양육시설	아동자립지원시설		
		아동일시보호시설	아동종합시설		
		아동보호치료시설	공동생활가정		
		아동직업훈련시설 *청소년쉼터 <sup>19)</sup> *청소년회복지원시설	소년소녀가정 아동보호		
	가정위탁	가정위탁지원센터	위탁가정(아동)		
	입양	입양(기관)			
	실종	실종아동 지원사업			
	빈곤자립	디딤씨앗 통장(CDA)	*자립지원시설(자립지원관)		
	한부모	모자보호시설	미혼모가족복지시설		
		부자보호시설	공동생활가정		
		모자자립시설 일시지원복지시설	한부모가족 복지상담소		
	가정폭력	가정폭력 피해자 보호시설			
		가정폭력 피해자 상담소 해바라기 아동센터			
성폭력/발달장애	성폭력 피해자 보호시설				
	가정폭력 피해자 상담소 해바라기 아동센터				
성매매	성매매 피해자 청소년 지원시설				
학교폭력 학교부적응·학업중단 가출, 성매매, 폭력 자살, 우울증 및 중독	학교폭력 SOS 지원단	청소년동반자 프로그램			
	청소년 쉼터	두드림, 해밀			
	청소년통합지원체계(CYS-Net)	Wee 프로젝트			
	청소년 전화 1388				
관심·취약 아동·청소년	희망복지지원단	아동급식지원			
	드림스타트	*주민센터			
	소외	문화참여기회 확대			
	가족보호	건강가정지원센터			
저소득층, 한부모, 돌봄취약	청소년방과후아카데미	청소년상담복지센터			
	방과후학교	교육복지우선지원사업			
	청소년상담서비스	*지역아동센터			
일반 아동·청소년	아동·청소년 활동	청소년참여위원회	청소년동아리활동	종합사회복지관, 학교, 각종 민간기관	
		청소년운영위원회	청소년문화존		
가족증진 및 기능강화	가족증진 및 기능강화	청소년특별회의	청소년활동진흥센터	* 주민센터	
		지역사회변화 프로그램	청소년자원봉사활동		

출처: “박세경·강혜규·류정희·이주연·노총래·이상규·정선영·황옥경(2014), 아동보호체계 진단 및 개선방안 연구. 세종: 한국 보건사회연구원, p. 39”(“김지연·좌동훈·박세경·한미경(2015), 아동·청소년·가족 보호체계 개선방안 연구. 세종: 한국 청소년정책연구원”에서 재인용 후 수정·보완)

**【그림 III-2】 발달위기 아동의 위기도 수준에 따른 현행 아동·청소년·가족 보호 서비스 분류**

19) \*\*로 표시된 항목은 수정 또는 신규 추가한 사항이다.

황옥경(2014)은 ‘조기 개입’의 중요성을 강조하면서 5단계 조기 개입 과정으로 (ㄱ) 1단계: 예방적 수준의 개별화된 서비스, (ㄴ) 2단계: 아동필요에 대한 조기 확인, (ㄷ) 3단계: 아동필요에 대한 사정, (ㄹ) 4단계: 아동과 관련된 사람들로 팀 구성, (ㅁ) 5단계: 협업과 통합서비스 제공 등을 제시하였으며 위 단계에 따라 조기개입 계획을 수립·실행해야 한다고 강조하였다(박세경 외, 2014에서 재인용).

‘지역사회 역할’의 강조는 최근 아동·청소년·가족 보호복지 전달체계 연구에서 두드러지는 또 하나의 특징이다. 최일섭과 류진석(2002)은 지역사회는 이러한 이용자 중심 서비스 통합의 단위 중 하나로 중앙정부로부터의 자원 및 권력 이양이 확대되고 있는 현 상황에서 자치행정 구역으로 구분되는 지역사회는 통합적인 서비스 제공을 가능하게 하게 하는 중요한 단위라고 강조한 바 있다<sup>20)</sup>(김미숙·김기현·양심영·유비, 2015에서 재인용).

또한 최근 들어 보호체계의 원활한 작동을 위해 ‘정보공유 체계’에 관한 요구가 높아지고 있다. 정보공유의 중요성을 강조하는 연구자들은 전문가들과 관련 기관의 효과적인 확인절차, 평가, 서비스 결정을 위해 정보공유가 중요하며 정보공유를 통해 아동·청소년·가족이 살고 있는 지역을 초월하여 도움을 필요로 하는 아동을 찾아낼 수 있고 필요한 최적의 서비스를 계획할 수 있다고 강조한다. 황옥경(2014)은 서비스 연속성 차원에서도 정보공유가 중요하다고 강조하면서 아동학대 사례에서 유관 보호주체들 간의 제한된 정보공유 수준이 심각한 경우 아동을 죽음에까지 이르게까지 할 수 있다고 지적하였다(박세경 외, 2014에서 재인용). 또한 지방자치단체는 아동·청소년·가족 보호 관련 기관들에게 지역 내 아동·청소년·가족들에 대한 필요한 수준의 정보를 인권 등의 침해가 없는 범위 내에서 제공하고 아동에 대한 세부적인 정보들을 함께 일하는 기관들이 상호 열람할 수 있도록 함으로써 원활한 연계를 꾀할 수 있도록 해야 한다고 지적하고 있다. 특히 복지 전달체계의 통합성과 효율성 강화를 위해 최근 강조되고 있는 것이 ‘정보시스템을 통한 정보의 연계와 통합관리’이다(이대영·최기조, 2013).

이 외에 김미숙·김기현·양심영·유비(2015)는 사회서비스의 1차 통합은 하향식(top-down)과 상향식(bottom-up)이 혼합된 수직적인 성격을 지녔다면 이후의 통합은 서비스 이용자 중심의 개혁이 될 것이라고 하면서 ‘하향식 통합의 가능성’을 제시하였다.

20) 한편 이와 관련하여 복지 업무가 지방정부로 이양되면서 지역사회 변화에 지방자치단체가 적극적으로 대응할 수 있는 기반이 마련되었으나 자칫 지방자치단체간의 불균형과 불평을 초래하거나 보호체계의 기능과 역할을 위축시킬 수도 있다는 우려의 목소리 또한 존재한다. 이러한 우려를 해소하기 위해 박세경 등(2014)은 지방자치단체에 아동 및 청소년 그리고 가족 보호와 관련한 담당업무를 체계적으로 처리할 수 있는 행정처리 절차가 확보되어야 한다고 지적하였다.

## (2) 아동·청소년·가족 보호 전달체계의 문제점

한국의 아동·청소년·가족 보호 전달체계는 매우 복잡하게 설계되어 있다. 이진(2012)은 전달체계상의 서비스 유형이나 종류가 다양하고 관련 부처가 다수일수록 협의, 조정과 통합조정이 어려워짐을 지적한다(이진·소순창, 2016에서 재인용).

한국의 복지 전달체계<sup>21)</sup>를 단순화 시켜 보면 사회보험을 제외한 공공부조와 대부분의 사회서비스(보건 및 복지·아동·청소년·가족 등)의 주된 전달체계가 중앙부처-광역지방자치단체(시·도)-기초지방자치단체(시·군·구)-읍·면·동 주민센터로 구성되어 있다<sup>22)</sup>(이진·소순창, 2016). 복지 공공전달체계의 서비스 전달방식을 류명석 등(2009)은 다음과 같이 제시하고 있다.

**표 III-4 복지 공공전달체계의 서비스 전달방식**

구분	전달방식	서비스 유형
중앙정부 전달형	중앙정부→시·도, 시·군·구→읍·면·동	국민기초생활보장 등
공공기관 위탁형	중앙정부→공단 및 센터	사회보험, 고용지원서비스 등
공사부문 협력형	중앙정부→시·도, 시·군·구→민간기관	사회복지관, 보육서비스 등

출처: “류명석·장신재·이상일·구재선·조숙경·박고운 외(2009). 서울형 복지구현을 위한 공공전달체계 개선 방안 연구. 서울특별시·서울복지재단.”에서 인용

선행연구에서 지적한 한국의 아동·청소년·가족 복지체계의 문제점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이현주·유진영(2015)은 공공 복지 전달체계에 대한 기존 연구들이 주로 ‘모형개발’라는 기술적 주제로 편향되면서 복지 전달체계가 원론의 수준에서 어떠한 문제를 가지고 있는지에 대한 분석은 미흡하였고 전달체계의 이후 향로에 대한 보다 근본적인 숙고의 기회를 놓치고 있다고 지적하고 있다. 공공 복지 전달체계에 대한 기존 연구들이 대개 모델의 개발이나 실험의 설계 및 평가로 국한되었으며 원론적 고민이 부재한 결과로 체계가 사회복지 정책의 성패에 그리고 복지 체감도 향상에 미치는 영향이 많지 않았다는 것이다.

21) 복지전달체계는 ‘복지서비스를 둘러싼 서비스 기획, 관리, 지원하는 행정체계와 이용자(또는 소비자, 수혜자)에게 서비스를 직접 전달하는 집행체계를 모두 포함하는 조직적 체계’라고 정의될 수 있다(이진·소순창, 2016).

22) 중앙부처 등 정부는 급여 및 서비스의 단순 제공자 역할 외에 관리의 역할도 담당하므로 정부가 관여된 전달체계를 공공 전달체제로 간주한다면 사실상 거의 모든 보호·복지전달체계가 공공 사회복지 전달체계가 될 것이다. 정부는 실질적인 복지 제공자이자 관리자, 재정부담자이고 거의 모든 복지정책, 민간의 복지에 관여하고 있기 때문이다(이현주·유진영, 2015).

둘째, 또한 대부분의 조직개편에 대한 의견 개선이나 실험은 보건복지부의 단독으로 이루어졌고 여타의 부처 등과의 연대는 약하거나 없었다는 지적이 나타나고 있다. 관련하여 이현주와 유진영(2015)은 다음과 같이 기술하고 있다. “지금까지의 전달체계는 이해관계에 있는 정부 부처들 사이의 역학으로 제약되어 있었다. 복지정책의 집행에서 이해관계에 있는 부처들의 영향을 줄이고 객관적인 평가 및 전문가의 의견이 반영될 수 있도록 하는 기제가 필요하다. 즉, 공공 사회복지 전달체계의 기획과 추진이 이해관계를 가진 부처나 정치권으로부터 벗어나 과거와 비교하여 좀 더 독립성을 갖도록 할 것인가를 고민해 보아야 한다. 관련하여 전달체계의 개편에 대한 논의가 과거보다 객관적이고 과학적인 방식으로 다뤄지고 설계되어야 할 필요성이 있다. 즉, 전달체계의 개편은 보다 원론에 근거한 것이 되도록 하여야 한다. 시군구와 읍면동 중 어느 단위를 주요 기반으로 할 것인가라는 이분법적 사고에서 벗어나 각종 정책 내용을 고려하여 정부 간 역할분담을 고민하고 대안을 설계해 나가야 한다. 과거 우리나라 공공 사회복지 전달체계는 근본적인 고민과 논의를 충분히 반영하지 못한 채 변화되어 왔으며 이는 전달체계 개편에 관여한 행위자들의 영향력이 크게 작용한 결과이다.” 이들은 전달체계에 대한 설계와 개편은 과거보다 광범위한 정책을 전제로 이루어져야 하며 특정한 단일복지정책 즉 보건복지부의 정책에 한정하여 전달체계 개편이 추진되기 어려운 여건이 되었음을 강조한다. 전달체계와 관련한 최근의 정부 계획이 정부 합동으로 발표되는 사례가 많은 것 또한 이것과 관련되어 있다고 설명한다. 부처들을 협의의 대상으로 하는 별도의 조직이 설치되어야 하며 복지정책을 기획하고 추진하는 여러 부처 중 어느 한 부처의 주관으로는 이러한 전달체계를 전달하고 발전시키도록 역할을 부여하기 어렵다고 강조한다. 지방자치단체의 조직 개편 등에 밀접한 관련을 가진 행정자치부도 적절한 부처는 아니라고 평가한다. 이는 행정자치부 또한 공공 사회복지 전달체계의 이해당사자 중 하나일 뿐이기 때문이다. 1995년 보건복지백서 또한 ‘현행 복지제도가 시대적 필요성에 따라 단편적으로 도입·확대되어 관련제도 간 연계성 및 체계성이 다소 부족하며 공공복지 전달체계 또한 대상자에게 일방적·수직적으로 전달되고 있어 날로 다양화 되고 있는 지역주민들의 복지욕구에 탄력적으로 대응하기 어려운 실정이다.’라고 지적하고 있다(이현주·유진영, 2015에서 재인용). 1995년 보건복지백서 발간 이후 20년이 넘게 지났으나 현재 지적되는 문제점과 크게 다르지 않은 것을 보면 문제점은 크게 개선되지 않은 것으로 보인다.

이외에도 다양한 연구에서 아동·청소년·가족 보호 전달체계의 문제점을 지적하고 있다. 분절적 전달체계의 관성으로 인한 전달체계 통합성의 결여, 복지직 공무원 비중이 상대적으로

적은 것으로 인해 복지업무에 대한 인식 수준 미비, 사업증가에 따른 재정수급의 어려움, 각기 다른 운영 지침에 따른 복지행정체계의 비표준화, 담당인력의 불안정성으로 인한 서비스 지속성 저하, 지자체 재정 수준의 차이로 인해 지역별 복지서비스 제공의 수준차 발생 등은 공통적으로 지적되는 사항이다. 유사한 주장으로 이현주·정익중(2012)은 중심축 또는 공공성의 부재, 네트워크 개별화 및 파편화, 전반적인 협력체계의 문제점을 들고 있으며(김미숙·김기현·양심영·유비, 2015에서 재인용) 김지연·좌동훈·박세경·한미경(2015)은 공급자 중심의 분절적 서비스 전달체계, 보호 절차의 비전문성과 비체계성, 사후대응 중심의 제한적 개입을 문제점으로 들고 있다.

### (3) 기술 발전과 아동·청소년·가족 보호 전달체계

최근 제4차 산업혁명에 대한 관심이 증대됨에 따라 4차 산업혁명을 견인하는 초연결성(hyper-connectivity)와 초지능성(hyper-intelligence) 기술을 활용하여 정부의 질(quality of government)과 역량을 제고하는 방안을 모색해야 한다는 요구가 늘고 있다(문명재, 2017).

미래는 지금보다 복잡성과 불확실성이 훨씬 높은 사회가 될 것이며 정부가 해결해야 할 문제도 복잡적이고 예측하기 어려워진 만큼 정부가 4차 산업혁명의 핵심인 빅데이터 분석과 인공지능을 활용하여 초지능성을 갖춘 지능형 정부로 거듭나야 한다는 것이다. 지능형 정부는 단순한 전자정부를 뛰어 넘는다고 묘사된다. 인공지능을 활용하여 다양한 정책관련 데이터를 분석하고 학습할 수 있는 시스템을 구현하여 구체적으로 정책결정이나 공공 서비스 제공에 활용하는 것을 의미한다. 단순한 업무절차의 자동화나 온라인공공서비스, 온라인 시민소통을 넘어 선제적으로 정책수요를 파악하고 다양한 정책대안을 분석할 수 있어야 한다는 것이 제4차 산업혁명 변화에 따른 정부 변화의 요청방향이다. 정책목표를 달성하기 위해 규제보다는 정보제공과 같은 현명한 개입을 통해 개인들이 올바른 행동을 취할 수 있도록 자연스럽게 유도할 수 있도록 정부의 일하는 방식을 지능적으로 바꾸어야 한다는 것이다. 인공지능이나 빅데이터 분석 그리고 인간의 행태분석에 기반을 둔 지능적 정부뿐만 아니라 미래 정부는 다양한 행위자들이 당면한 사회문제를 협력적으로 해결할 수 있는 형태로 발전해야 한다고 강조한다. 이를 혹자는 ‘플랫폼 정부’라고 일컫는다. O’Reilly(2011)는 다양한 사회문제를 해결하는 과정에서 많은 이해관계자가 정부와 함께 문제를 발견, 진단, 그리고 해결하는 과정에 참여할 수 있는 플랫폼 정부를 주창했다. Accenture(<https://www.accenture.com>)는 플랫폼 정부를 서비스 설계와 생산에 참여하는 행위자의 범위와 내용에 따라서 네가지 유형으로 구분하였는데 첫째는

정부 중심의 플랫폼인 '정부연계 플랫폼(whole of government platform)'으로 부처간 그리고 중앙정부와 지방정부를 연계하는 플랫폼으로 시민은 이를 활용하여 플랫폼에 접속하여 서비스를 제공받는다. 둘째는 특정한 서비스 중심으로 수직적 통합된 형태인 관련 '기관 간의 플랫폼(peer platform)'이다(문명재, 2017에서 재인용). 이 플랫폼에는 관련된 공공부문 내의 몇몇 기관을 중심으로 특정한 서비스 제공을 목적으로 정보를 공유하여 서로 협력하는 경우에 만들어지는 플랫폼이다. 미래 정부는 향후 이러한 유형의 플랫폼 정부형태를 적극적으로 수용하여 진화될 가능성이 높다고 지적된다.

또한 최근 인공지능의 발달은 아동·청소년·통합게이트웨이 구축에도 영향을 미칠 수 있을 것으로 예측된다. 서용석(2017)은 기술적 발전이 정부운영과 공무원들의 일하는 방식, 행정 서비스에 변화를 가져올 것이라고 지적하면서 중장기적으로 공무원들의 업무 수행 방식을 완전히 바꿔 놓을 것이며 일부 직무를 없애고 새로운 직무를 창출할 수도 있게 될 것이라고 하였다. 그 예로 미국 국토보안부의 시민권 및 이민 서비스를 담당하고 있는 부서에서는 인간 언어에 정확하게 응답할 수 있는 가상 조수인 EMMA를 개발해 운영하고 있다. EMMA는 현재 한 달에 약 50만 건의 시민들의 질문에 대한 응답 업무를 수행하고 있다. EMMA는 질문에 답변하면 할수록 더 똑똑해지는 심화학습의 기능을 갖추고 있는데 EMMA를 상대해본 많은 시민들이 EMMA의 답변이 도움이 된다고 긍정적인 반응을 보이고 있다고 하였다. 지능형 기술 적용이 가능한 주요 행정 업무 및 서비스로는 (㉠) 민원·상담지원: 이전에 접수된 민원·상담 내용과 답변 실적 등의 데이터를 입력한 인공지능을 이용하여 답변의 정확도를 높이고 민원·상담의 효율성 및 품질 향상(콜센터와 지원 데이크에서도 적용 가능), (㉡) 정책 홍보: 새로운 정책과 관련한 법률, 뉴스, 보도자료 등의 데이터를 입력한 인공지능을 활용해 정보분석의 효율성을 높이고 정책에 대한 찬반과 그 근거에 대한 정보추출을 통해 새로운 정책에 대한 홍보활동의 적정화 및 효과성 제고, (㉢) 정보보안 감사: 대상 부처에 전달되는 이메일, 문서 등의 데이터를 입력한 인공지능을 이용하여 탐지의 정확성을 높이고 효율적으로 정보유출 가능성이 높은 이메일과 문서 등을 추출, (㉣) 문의 및 대응: 국민들의 문의, 관련 법령정보, 과거의 문의와 답변 등의 데이터를 활용해 답변의 정확도를 높이고 문의 대응의 효율화 및 이해도 향상 제고 등이 제시되고 있다. 즉 지능형 기술이 적용될 수 있는 행정 업무 및 서비스의 핵심은 보다 많고 나은 정보에 입각한 '판단'과 '결정'의 '자동화'로 요약될 수 있으며 이러한 체계를 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이에도 적용하는 방안을 고려해 볼 수 있을 것으로 생각한다.

### 3) 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 관련 노력

#### (1) 사회보장정보시스템(법정부)

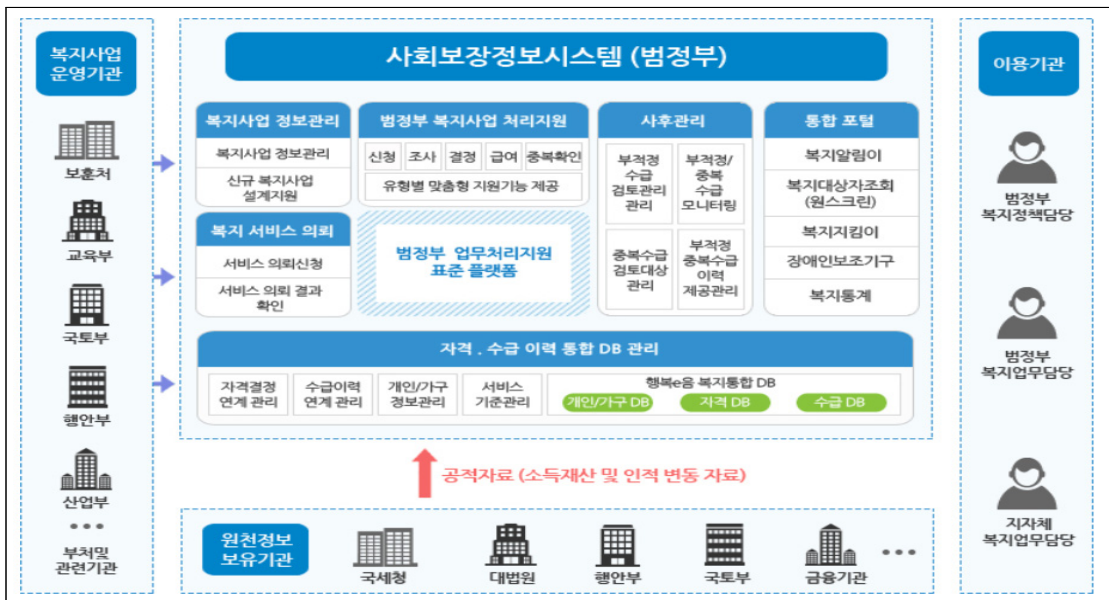
사회보장정보시스템(법정부)은 각 부처 및 정보보유기관에서 제공하고 있는 복지사업정보, 지원대상자 자격정보, 수급이력정보를 통합 관리하는 시스템이다. 복지 업무 담당자는 민원대응, 업무처리, 복지사업설계 등 효율적 복지행정업무를 수행하고 복지 대상자에게 필요한 복지서비스를 맞춤형으로 제공하기 위해 사회보장정보시스템을 활용하고 있다. 주요서비스로는 (㉠) 복지알림이: 중앙부처 및 지자체 복지사업의 서비스 대상, 서비스 내용, 신청 절차 등을 각 부처 및 지자체, 일반국민(복지로, <http://www.bokjiro.go.kr>)에 제공, (㉡) 복지지킴이: 복지 대상자의 중복이나 부적정한 복지서비스 수급을 사전에 방지하고 사후 중단할 수 있도록 지원하기 위해 관리, (㉢) 업무처리 지원: 복지대상자의 소득·인적자료, 수급이력 정보를 연계하여 정확한 복지대상자 선정 및 효율적 복지 업무처리를 지원, (㉣) 서비스 의뢰: 각부처(기관)에서 복지서비스를 신청하기 위하여 방문한 민원인에게 중앙부처 뿐만 아니라 해당 지자체의 각종 복지서비스 안내 및 서비스 의뢰를 지원, (㉤) 자격·수급이력통합 DB: 각 부처별로 분산·운영되던 복지서비스 대상자 및 자격·수급이력 정보를 연계하여 통합관리' 등이 있다<sup>23)</sup>. 2016년 12월 기준 24개 부처 278개 복지사업에 대한 정보 연계가 이루어지고 있으며 지속적인 확대를 실시할 예정이다(보건복지부, 2017c). 세부 연계사항은 표와 같다. 사회보장정보시스템(법정부) 운영을 통해 수요자 중심의 맞춤형 복지서비스 제공, 각 부처 복지 행정업무의 효율화, 정확한 복지 대상자 선정 및 복지 재정 누수 방지 등의 운영 효과를 기대하고 있다(사회보장정보원, <http://www.ssis.or.kr>). 사회보장정보시스템(법정부) 연계 중앙부처 복지사업과 사회보장정보 시스템(법정부)의 시스템 구성도는 다음과 같다.

23) 사회보장정보시스템(법정부) 개인정보 처리방침은 개인정보 보호법 제30조에 따라 정보주체의 개인정보 보호 및 권익을 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 개인정보 처리방침을 수립하여 공개하고 있다. 방침에 따르면 사회보장정보시스템(법정부)은 각종 사회복지 급여·서비스 지원 대상자 관리 및 지자체 복지업무 처리 지원을 목적으로 필요에 의한 최소한의 개인정보(성명, 주민등록번호 등)를 수집하여 처리하며 처리한 개인정보는 목적 이외의 용도로는 사용되지 않으며 이용목적이 변경되는 경우에는 개인정보보호법 제18조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행하도록 되어 있다. 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항을 살펴보면 (㉠) 다른 법률에 따라 보건복지부 내부에서 이용하거나 제3자에게 제공하는 경우를 제외하고는 개인정보파일의 보유목적 외의 목적으로 타기관 및 타인에게 제공하지 않으며, (㉡) 정보주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등 개인정보 보호법 제17조에 의거 개인정보를 제3자에게 제공하고 있다. (㉢) 또한 개인정보보호위원회에서 심의를 거쳐 승인된 경우 등에도 개인정보파일의 보유목적 외의 목적으로 처리정보를 이용하거나 다른 기관에 제공할 수 있다. 이 외에 세부사항은 사회보장정보시스템(법정부) 개인정보처리방침을 참조하기 바란다([http://www.ssis.or.kr/html/b\\_gov.html](http://www.ssis.or.kr/html/b_gov.html)).

표 III-5 사회보장정보시스템(범정부) 연계 중앙부처 복지사업

부처	사업명	부처	사업명
보건복지부	국가암검진지원, 국가예방접종지원 등 (46개)	산업통상자원부	에너지복지요금지원(열요금 감면), 저소득층에너지효율개선 등(11개)
여성가족부	아이돌봄서비스, 경력단절여성취업지원 등 (4개)	문화체육관광부	문화통합이용권, 스포츠강좌이용권 등 (20개)
국가보훈처	국가유공자 생활조정 수당 등(36개)	문화재청	문화재 상시관리 활동지원 등(3개)
고용노동부	취업성공패키지 등(40개)	환경부	저소득층 수도요금감면, 석면피해구제급여 등(10개)
교육부	국가우수장학금, 국가연구장학금 등(10개)	방송통신위원회	방송소외계층 방송접근권보장사업 (난청노인용수신기) 등(4개)
국방부	취업활동지원 등(2개)	법무부	교정기관 시설관리인고용지원 등(3개)
국토교통부	개발제한구역 내 거주민생활비용보조사업 등(13개)	산림청	산림서비스도우미 등(6개)
농촌진흥청	선도농가경영 육성 등(5개)	외교부	국제기구협력 등(2개)
통일부	북한이탈주민 교육비 지원 등(4개)	행정자치부	지역공동체일자리사업 등(12개)
미래창조과학부	사랑의그린PC보급, 이동통신요금 감면 등 (15개)	해양수산부	어업협정이행(민간어업협력사업) 등(4개)
농림축산식품부	농어업인 건강보험료지원, 취약농가 지원지원 등(15개)	경찰청	아동안전지킴이(1개)
중소기업청	소상공인지원(융자), 창업기업지원(융자 투자) 등(13개)	특허청	수요자 중심의 지식재산전문인력양성 (기업 지식재산실무인력양성)(1개)

출처: “보건복지부(2017c), 2016 보건복지백서, 세종: 보건복지부, p. 135.”

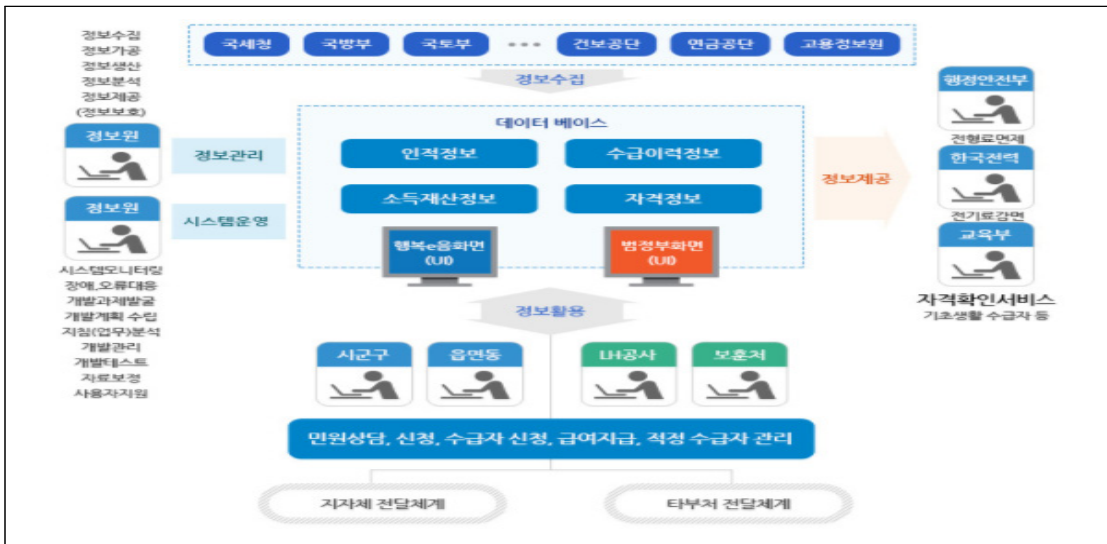


출처: “사회보장정보원, <http://www.ssis.or.kr>”

【그림 III-3】 사회보장정보시스템(범정부) 구성도

(2) 사회보장정보시스템(행복e음)

사회보장정보시스템(행복e음)은 각종 사회복지 급여 및 서비스 지원 대상자의 자격과 이력에 관한 정보를 통합 관리하고, 지자체의 복지업무 처리를 지원하기 위해 기존 시·군·구별 새울행정 시스템<sup>24)</sup>의 31개 업무 지원시스템 중 복지 분야를 분리하여 개인별 가구별 DB로 중앙에 통합 구축한 정보시스템이다. 이를 통해 지방자치단체(시·군·구/읍·면·동) 사회복지 담당 공무원들이 신청·접수, 자산 조사, 지원 여부 결정, 급여 지급, 사후 관리, 사례 관리 등의 업무를 수행하고 있다(보건복지부, 2017c). 주요 서비스는 5개 부처의 기초연금, 영유아보육, 기초생활보장, 장애인연금, 긴급복지 등 12개 사회복지사업이다. 복지대상자 선정·사후관리를 위해 소득·재산자료 및 서비스 이력정보, 인적 정보를 연계하여 지자체에 제공함으로써 (ㄱ) 지자체에는 복지행정 효율화를 (ㄴ) 수급자에게는 복지체감도 향상을 (ㄷ) 정부에게는 적정 수급자 관리를 통한 복지재정 누수방지 효과를 꾀하고 있다(사회보장정보원, <http://www.ssis.or.kr>). 사회보장정보 시스템(행복e음)의 구성도는 다음 그림과 같다.

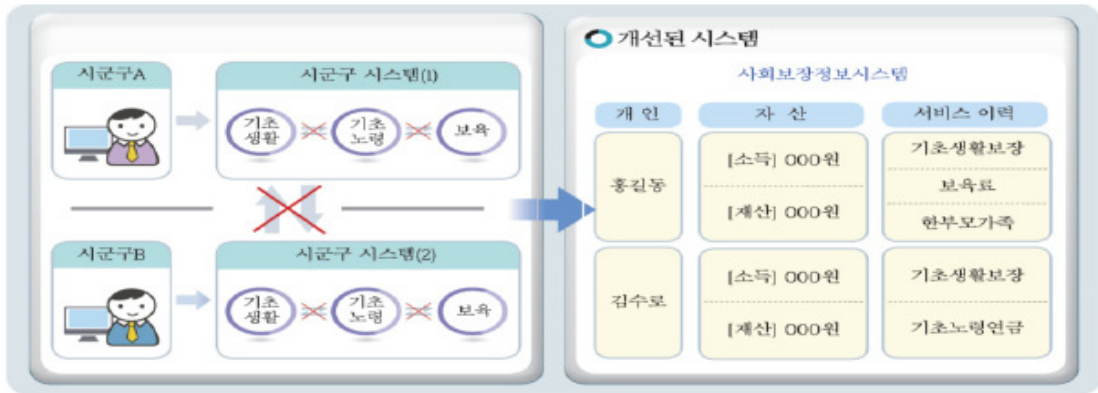


출처: “사회보장정보원, <http://www.ssis.or.kr>”

【그림 III-4】 사회보장정보시스템(행복e음) 구성도

24) 시군구행정(새울)정보시스템은 시군구의 행정업무 중 기획, 의회, 공보, 법제, 복무관리, 공유재단, 물품관리, 차량관리, 외국인 주민, 여성, 문화체육관광, 농업, 산림, 보건, 위생, 지역산업, 지하수개발, 도로교통, 환경, 축산, 수산, 민방위, 상하수도 등 23개 업무에 대해 시군구행정정보시스템을 구축, 유지관리하여 담당 공무원이 행정업무를 효율적으로 수행토록 지원하는 사업이다(한국지역정보개발원, <http://www.klid.or.kr>).

사회보장정보시스템(행복e음)의 구축 내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 분산된 복지전산시스템과 데이터를 하나로 통합하였다. 즉, 시·군·구별로 분산되어 있던 복지대상자 정보와 전산시스템을 통합하여 전국 단일 DB로 만들고 사업별로 각각 관리되던 복지대상자 정보를 개인별·가구별로 통합하여 개인별·가구별로 지원받는 수혜 이력을 투명하게 관리하도록 하였다.



출처: “보건복지부(2017c), 2016 보건복지백서. 세종: 보건복지부. p. 125”

【그림 III-5】 개인별·가구별 통합시스템

둘째, 복지사업별로 각기 다른 기준을 표준화하였다. 과거에는 기초생활보장, 기초노령연금, 보육 등 복지사업별로 소득·재산·조사 방법이 달라 민원인 한 명이 여러 개의 서비스를 신청하면 각 사업별로 별도의 소득·재산 조사를 실시해야 했고 신청서와 동의서, 통지서 등 서식도 사업별로 달라 민원인이나 지자체 공무원의 업무 처리에 불편이 있었다. 이러한 문제점을 개선하기 위해 2009년부터 건강보험료 조회 기준을 ‘부과액’으로 연령 산정 기준은 ‘출생월’로 산정하는 등 총 60여개 사업별 서로 다른 기준을 표준화하였으며 사업별로 달랐던 서식을 통합하여 여러 가지 서비스를 한 번에 편리하고 효율적으로 처리할 수 있도록 하였다.

셋째, 복지대상자 선정·지원에 필요한 공적 자료를 대규모로 연계하였다. 2016년 12월 기준 61개 기관<sup>25)</sup> 797종의 소득·재산 자료, 가족관계 및 출입국 등 인적 정보, 타 기관에서 제공받은 서비스 이력 정보 등을 연계하여 각 지자체에 제공함으로써 복지대상자 선정에 정확성을 기하였다(보건복지부, 2017c).

25) 연계된 기관으로는 농림축산식품부, 국민건강보험공단, 국세청, 국민연금공단, 행정안전부, 국토교통부, 병무청, 대법원 법무부, 사회보장정보원, 한국고용정보원, 교육부(NES), LH, SH 등이 있으며 소득재산 정보, 인적사항 정보, 서비스이력 정보 등이 연계되어 있다.

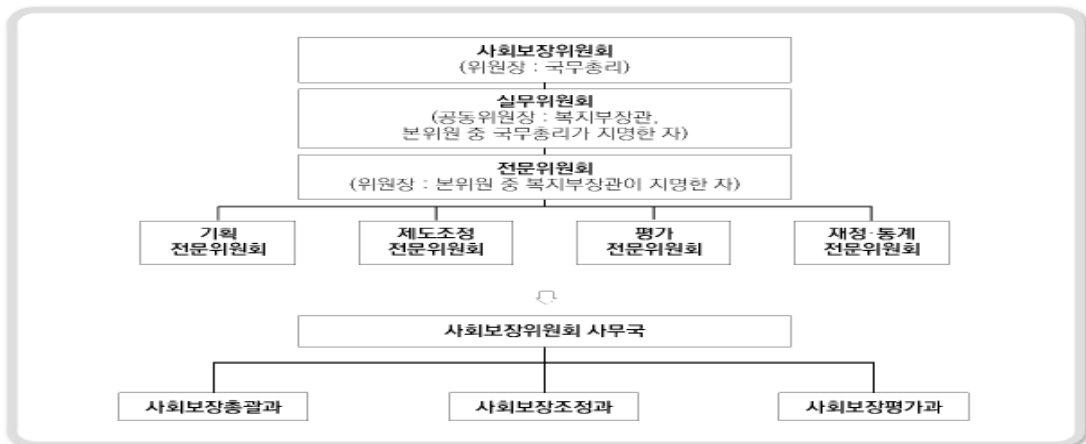
### (3) 사회보장위원회

사회보장위원회는 사회보장 증진을 위한 장기 발전 방향을 수립하고 범부처 차원의 주요 사회보장시책을 심의·조정하기 위해 ‘개정 사회보장기본법’(2013.1.27.시행) 제 20조에 따라 국무총리 산하에 설치·운영되고 있다. 사회보장위원회는 국무총리가 위원장이고 정부위원과 민간위원을 포함하여 30명 이내의 위원으로 구성하도록 되어 있다. 사회보장정책에 관한 주요 사항을 심의·조정하는 사회보장위원회는 산하에 실무위원회와 전문위원회를 두고 있다(보건복지부, 2017c).

표 III-6 제2기 사회보장위원회 구성(2015.6.10.)

구분	구성
위원장	국무총리
정부위원 (14명)	기획재정부장관, 보건복지부장관, 교육부장관, 행정자치부장관, 고용노동부장관, 여성가족부장관, 국토교통부장관, 법무부장관, 문화체육관광부장관, 농림축산식품부장관, 산업통상자원부장관, 환경부장관, 국무조정실장, 보훈처장
민간위원 (15명)	사용자·근로자 대표, 법조인, 지자체, 언론계, 사회복지 학계·현장, 보건의료, 고용, 교육, 경제, 재정, 가족·여성 등 (* 대통령 위촉)

출처: “보건복지부(2017c), 2016 보건복지백서, 세종: 보건복지부, p. 159.”



출처: “보건복지부(2017c), 2016 보건복지백서, 세종: 보건복지부, p. 159”

【그림 III-6】 제2기 사회보장위원회 조직도

사회보장위원회는 (ㄱ) 생애주기별 맞춤형 사회안전망 구축을 지원하기 위해 주요 사회보장정책 방향을 수립하고 (ㄴ) 효과적 사회보장제도 마련·실행을 위한 운영 기반을 구축하고 (ㄷ) 국가의 전체적인 틀 안에서 사회보장사업 간 통합·연계가 이루어지도록 신설·변경된 제도의 사전 협의를 통해 다원화된 사회보장제도를 총괄적으로 총괄·조정·관리하며 (ㄹ) 중앙정부와 지방자치단체의 복지 체계를 구축·조정하고 (ㅁ) 궁극적으로 사회보장제도의 효과성과 효율성을 증진시키기 위해 노력하고 있다.

이 중 특히 2012년에 전면 개정된 사회보장법 제26조에 따라 도입된 ‘사회보장협의제도’는 중앙행정기관의 장과 지방자치단체의 장이 사회보장제도를 신설하거나 변경하는 경우, 신설 또는 변경의 타당성, 기존 제도와의 관계, 사회보장 전달체계에 미치는 영향 및 운영 방안 등에 대해서는 보건복지부장관과 사전에 협의하도록 하는 것을 내용으로 한다. 협의 대상은 사회보험, 공공부조, 사회서비스 및 평생사회안전망의 범위에 포함되는 사업 중 신설되거나 주요사항이 변경되는 사업이다. 협의절차는 해당 중앙행정기관 및 지자체에서 신설·변경하고자 하는 사업 내용을 보건복지부에 제출하면 보건복지부는 신설·변경의 타당성, 기존 제도와의 관계(유사·중복성), 사회보장전달체계에 미치는 영향 등을 검토하고 관계부처 및 민간전문가의 의견을 반영하여 협의 결과를 송부한다. 2016년 총 협의 건수 880건 중 862건이 협의가 성립(동의 828건, 부동의 34건)된 바 있다. 이 외에도 유사·중복 사회보장제도 정비, 사회보장제도 평가 등을 실시하였다. 2016년에는 아동·청소년·여성 및 가족서비스전달체계에 대한 평가가 실시된 바 있다(보건복지부, 2017c).

#### 4) 아동·청소년·가족 보호 게이트웨이 현황

##### (1) 아동·청소년·가족 시설 및 기관

###### ① 주민자치센터(읍·면·동사무소)

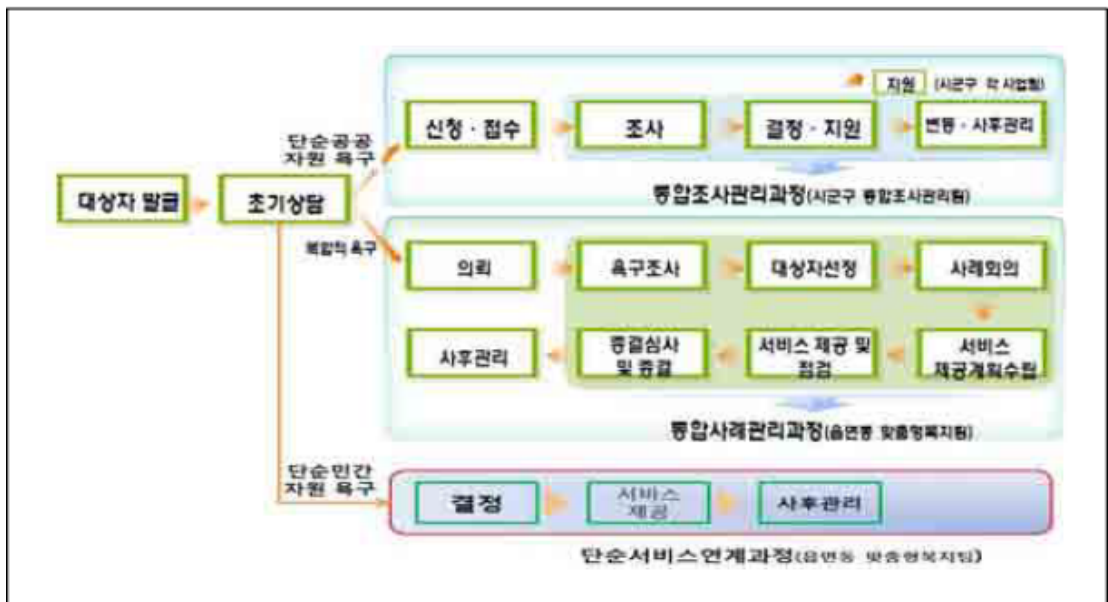
읍·면·동 복지허브화 이후 읍·면·동에 맞춤형복지 전담팀 설치 및 전담인력 배치를 통해 찾아가는 복지상담, 복지사각지대 발굴, 통합사례관리, 지역자원 발굴 및 지원 등의 서비스를 제고하고 복지관련 공공 및 민간기관·법인·단체·시설 등과의 지역 네트워크를 기반으로 읍·면·동이 지역복지의 중심기관이 되어 주민의 보건·복지·고용 등의 다양한 문제에 능동적으로 대응해 나가는 일련의 활동을 실시하게 되었다. 읍·면·동 복지허브화의 목표는 행정서비스 중심의 읍·면·동 기능을 지역복지의 중심기관으로 변화시켜 국민의 복지체감도를 제공하고 복지사각지대를 해소하기 위한 것이다. 2016년 2월 읍·면·동 복지허브화 추진 계획 확정 후 보건복지부·행정안전부·지방자치단체 등의 적극적인 협업을 통해 추진 기반이 조성되어 본격 시행되었으며 전체 읍·면·동을 대상으로 2016년에는 933개소, 2017년에는 2,100개소, 2018년에는 3,502개소로 확대시킬 예정으로 있다.

세부 추진 계획으로는 복지팀 팀장 포함 3명 이상으로 '맞춤형 복지' 전담팀을 구성하되 기본형을 권장하고 필요시 권역형을 선택하여 실시하도록 하였다<sup>26)</sup>. 맞춤형복지팀은 (가) 찾아가는 서비스 활성화를 통해 노인·장애인 등 거동 불편 대상 집중 방문·상담·취약계층 방문 또는 유선 확인 모니터링을 실시하고, (나) 대상자별 욕구에 따라 다양한 서비스를 맞춤형으로 제공, 가구별 서비스 제공계획 수립·연계 등 통합사례 관리를 실시하고, (다) 민간조직·자원을 적극 활용하여 복지통(이)장 및 지역사회보장협의체, 위원복지기관과 협력하여 지원 대상·자원 발굴 확대, 민간자원 연계 활성화를 실시하여 국민의 복지 체감도를 높이는 통합서비스를 제공하도록 노력하고 있다<sup>27)</sup>.

26) 기본형은 개별 읍면동에 맞춤형 복지 전담팀을 설치하는 것이며 권역형은 수개의 읍면동을 하나의 권역으로 묶고 각 권역별 중심이 되는 읍면동에 맞춤형 복지 전담팀을 설치하는 것이다.

27) 읍면동 복지허브화와 관련하여 (가) 시·도는 읍면동 복지허브화 운영 지원, 읍면동 복지허브화 사업 운영실태 파악 및 지원체계 구축, 복지사각지대 발굴 우수사례 발굴, 맞춤형 복지 전문성 향상을 위한 교육 컨설팅 제공 등을 실시하며 (나) 시·군·구는 복지사각지대 발굴·지원체계 구축 기획 및 홍보, 시군구 통합사례관리 실시 및 읍면동 통합사례관리 지원, 읍면동 간 자원배분 및 조정 등 지원관리 총괄, 읍면동 민간협력 활성화 및 인적안전망 구축 지원(방문형 서비스 연계 협력 기획 포함), 읍면동 맞춤형 복지 전문성 향상 교육 및 워크숍 운영, 솔루션화의 운영을 담당한다. 보건복지콜센터(129) 민원은 시·군·구가 담당하며 읍면동장이 읍면동 복지허브화 업무를 총괄한다(보건복지부, 2017a).

맞춤형 복지팀의 서비스 대상자 발굴 후 지원 연계 절차를 살펴보면 다음 그림과 같다. 사각지대 발굴, 발굴대상자 지원 실적 조회, 초기상담, 상담내용 등록, 사회보장급여 및 서비스 제공, 사후관리 등과 관련하여 사회보장정보시스템(행복e음)을 적극 활용하고 있다. 사회보장정보시스템(행복e음) 상담사례관리 권한은 (ㄱ) 공무원 및 (ㄴ) 맞춤형 복지업무를 담당하는 통합사례관리사, 방문간호사, 정신보건사회복지사, 직업상담사 등의 비공무원, (ㄷ) 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장, 독거노인생활관리사, 좋은 이웃들 등의 지역사회 인적안전망에 제한적으로 부여되고 있다.

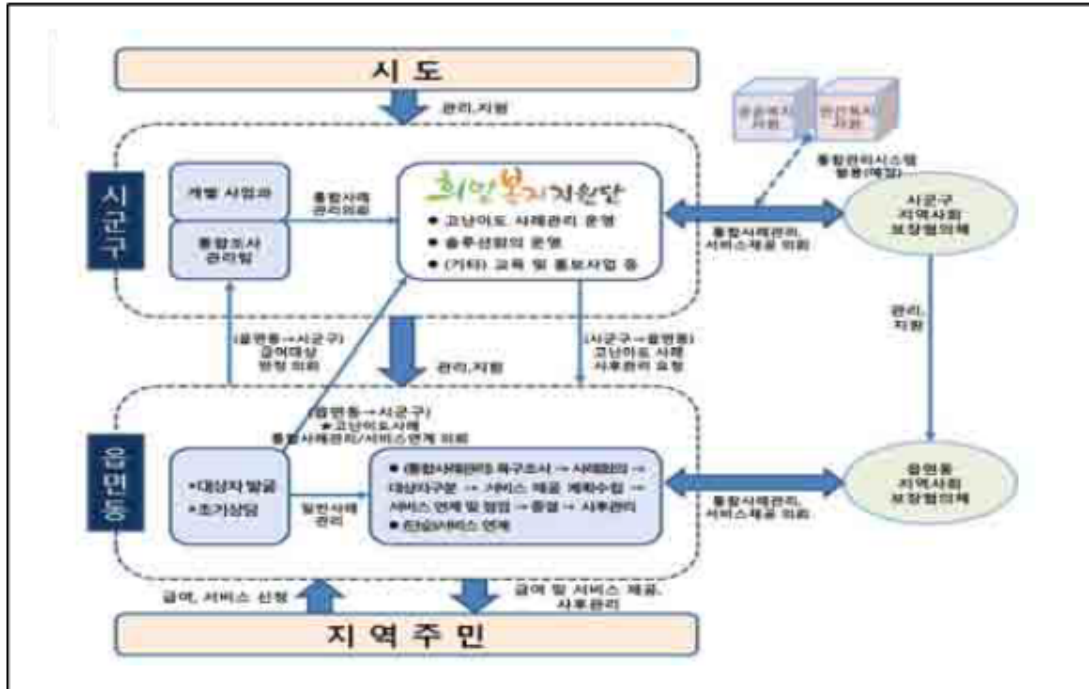


출처: “보건복지부(2017). 2017 읍면동 맞춤형 복지 업무 매뉴얼. 세종: 보건복지부. p. 30”

【그림 III-7】 맞춤형 복지팀 발굴후 지원 연계 절차

읍·면·동 통합사례관리는 읍·면·동에서 지역 내 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리·지원체계를 토대로 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고 이를 지속적으로 상담·모니터링 해 나가는 사업으로 지역주민의 다양한 욕구에 맞춤형 서비스를 연계·제공함으로써 지역주민의 삶을 안정적으로 지원하고 복지제도의 효과성·효율성을 향상하는 것을 목표로 한다. 읍·면·동 맞춤형 복지팀은 대상자 발굴, 초기상담, 통합사례관리(서비스 연계), 고난이도 사례의 시·군·희망복지

지원단으로 사례관리 의뢰, 솔루션 회의 요청, 사후관리, 자원관리 및 지역보호체계 운영 업무를 수행하며 시군구 희망복지지원단은 고난이도 사례관리, 슈퍼비전 및 솔루션 회의 운영, 자원관리, 읍·면·동 관리 및 지원, 교육 및 홍보 업무 수행 등을 담당한다. 통합사례관리 운영체계를 살펴보면 그림과 같다.

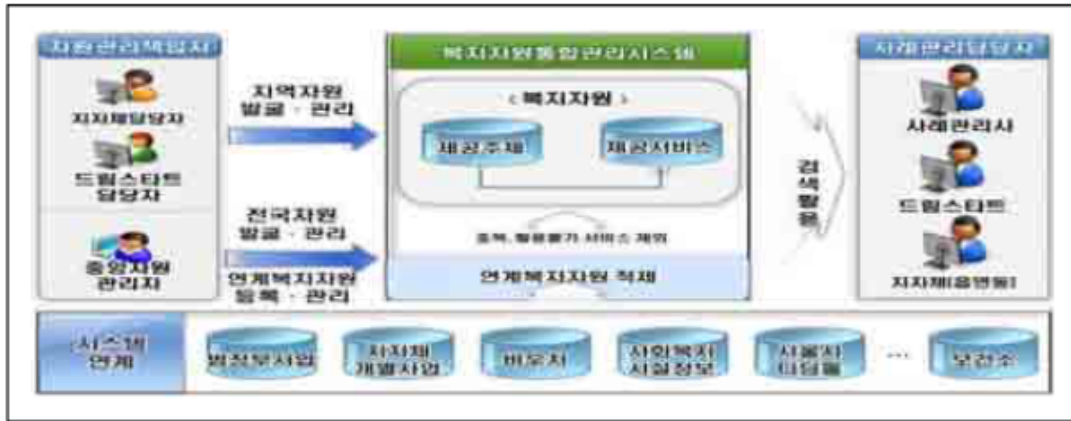


출처: “보건복지부(2017). 2017 읍면동 맞춤형 복지 업무 매뉴얼. 세종: 보건복지부. p. 77”

【그림 Ⅲ-8】 읍면동 통합사례관리 운영체계

또한 읍·면·동 복지 허브화를 통해 복지사각지대 발굴체계가 지역특성에 맞게 다각적으로 구성·운영되고 있다. 구체적인 방법으로는 (㉠) 사업체통계조사, 독거노인 전수조사, 주민등록 일체조사, 복지관 지역육구조사, 인구통계조사 등 법정 및 민간 일체조사를 통한 발굴, (㉡) 복지서비스 현황 조사를 통한 발굴 등이 있다. 이외에도 (㉢) 단전·단수, 사회보험료 체납 등 취약계층 관련 빅 데이터를 수집·분석하여 고위험 가구를 예측·선별하고 지자체를 통해 상담·조사 후 복지급여 및 서비스 지원을 실시하고 발굴 가구에 대한 복지 지원이력을 정보시스템(행복e음)을 통해 지속적으로 관리하는 방안도 제시되고 있다.

산재된 공공 및 민간 복지자원은 복지자원통합관리시스템 DB 구축을 통해 관리되고 있다. ‘문화 및 여가, 일상생활, 보육 및 교육, 주거, 일상생활’ 등으로 서비스 분류체계를 표준화하여 효과적인 자원관리가 가능하도록 하고 있으며 읍·면·동 복지업무담당자가 제공주체의 등록·수정·삭제를 실시한다. 복지자원통합관리시스템 업무 흐름도는 그림과 같다(보건복지부, 2017a).



출처: “보건복지부(2017). 2017 읍면동 맞춤형 복지 업무 매뉴얼. 세종: 보건복지부. p. 158”

【그림 III-9】 복지자원통합관리시스템 업무흐름도

읍·면·동 복지허브화는 지방자치단체에 따라 별도의 사업으로 실시되기도 하는데 서울특별시의 찾아가는 동주민센터(이하 찾동) 서비스가 대표적이다. 서울특별시의 찾동 서비스의 내용을 구체적으로 살펴보면 표와 같다.

표 III-7 서울특별시 찾아가는 등 주민센터 사업

구분	내용
개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 일반 행정 중심의 동주민센터를 주민복지와 마을공동체 중심으로 변경한 것으로 복지·건강, 마을, 행정 세 영역으로 구성되어 있음</li> <li>• 주민 생애주기별 맞춤 복지와 동단위의 마을계획 수립을 지원하면서 공동체 활성화</li> <li>• 기존의 2팀 체계의 동 주민센터를 마을 생태계 조성의 핵심으로 재편하고 '우리동네 주무관', '마을사업 전문가', '복지플래너', '복지상담전문관' 신설·운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지플래너: 아이부터 노인까지 생애주기에 맞는 맞춤형 복지서비스 안내</li> <li>- 복지상담전문관: 가구별 복지 욕구를 종합적으로 파악하여 상담 제공</li> <li>- 우리동네주무관: 지역내 민간·공공 인적자원과 상시 협력하여 연계방안 수립</li> <li>- 마을사업전문가: 주민참여를 촉진하고 발굴된 주민관계망을 확장하여 마을의 문제를 찾고 해결 하도록 함</li> </ul> </li> <li>• 주민들에게 가장 가까운 공공기관인 동주민센터에 복지·보건 분야의 인력을 획기적으로 투입하여 시민들의 복지체감도를 증진시키고자 함</li> </ul>
추진경과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울시가 2015년부터 추진, 2017년 7월 기준 서울시 25개 자치구 중 24개구 342개동에서 실시 (※ 전면시행 20개구, 일부시행 4개구)</li> </ul>
중점 추진과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인적자원, 복지사각지대 발굴시스템 등을 통해 위기가구 발굴·지원               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행복e음 및 주민등록정리(분기별 1회) 연계하여 위험군 파악, 정기 안부확인</li> </ul> </li> <li>• 여성아동복지플래너 시범운영(동작구 2개동) 및 확대               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동별 1인 돌봄위기가구 담당 총괄 전담 복지플래너 지정·운영</li> <li>- 예방적 접근(보편방문), 돌봄위기가구 방문(폭력·학대 등), 돌봄위기 지원을 위한 지역사회안전망 구축</li> </ul> </li> <li>• 동 사례관리 운영·사업비 지원 확대: 동당 600만원→840만원(2017년 기준)</li> <li>• 동주민센터와 민간 기관과의 수평적 파트너십 강화</li> <li>• 사회적 고립가구 돌봄 시범사업: 1인 가구 밀집, 주거취약지역 거주 중장년층</li> <li>• 주민이 만드는 마을공동체               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주민참여 지원: 스스로 일상문제를 해결하려는 3인 이상 주민소모임 활동 지원</li> <li>- 마을기금: 주민운영위원회구성→의제개발 워크숍→주민모금→배분</li> <li>- 마을계획: 마을계획단 구성→자원조사 의제 발굴→마을계획수립→마을총회→실행, 평가 과정을 통해 풀뿌리 주민자치 실현                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- 마을활력소: 해당 동 청사의 자치회관 및 유휴공간을 활용하여 자기 기반이 되는 공동체 공간 마련</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 주민자치위원회 시범사업: 주민자치위원회 기능 및 권한 강화, 위원 대표성 강화</li> <li>• 사회복지 인력 충원(사회복지담당, 방문간호사 등)</li> <li>• 자치구 단위 민·관 거버넌스 구축, 업무매뉴얼 보완 및 자치구 실행계획 수립</li> <li>• 시민욕구 맞춤형 「생활복지통합정보시스템」운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시스템 통합: 복지플랜, 어르신 돌봄, 서울아이 건강관리, 희망온돌, 자치구 복지 시스템(종로, 서대문, 성동, 영등포) 등</li> <li>- 타시스템 연계: 주민등록시스템(행정안전부, 법인시설관리 시스템 등)</li> </ul> </li> </ul>
중앙정부와의 비교	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인력 충원: 정부 전국 4800명(2014-2017년) 대비 서울시 2,450명(2015-2017년)</li> <li>• 기능: 정부 주요 방문대상 명시 없음 대비 서울시 복지급여대상자 전체 등</li> </ul>
보완과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지·건강서비스 전 과정에 있어 지역사회와의 협력관계 강화, 마을공동체 사업의 주민주도성, 지속성 확보를 위한 방안 강구</li> </ul>
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보편적 복지를 지향하는 복지의 영역, 주민자치라는 민주주의 원칙을 지향하는 마을의 영역이 상호보완적으로 작용할 수 있을 것으로 기대</li> </ul>

출처: “「찾아가는 동주민센터」 추진단(2017), 「찾아가는 동주민센터」 2017년 기본계획, 서울특별시.”, “안기덕(2016), 찾아가는 동주민센터: 1년간의 성과와 의미, 2016년 사회정책연합 공동학술대회 자료집.”, “서울시복지재단공식블로그, <https://blog.naver.com/swf1004>”, “김보영(2017), 무엇을 위한 ‘찾아가는 동주민센터’인가. 복지동향. pp. 52-59.”을 재구성

## ② 종합사회복지관

사회복지관이란 ‘지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지<sup>28)</sup>문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설’을 말한다. 사회복지관은 ‘사회복지서비스 욕구를 가지고 있는 모든 지역사회 주민을 대상으로 보호서비스, 재가복지서비스, 자립능력 배양을 위한 교육훈련 등 그들이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고 가족기능 강화 및 주민상호간 연대감 조성을 통한 각종 지역사회 문제를 예방·치료하는 종합적인 복지서비스 전달기구’로서 지역사회 주민의 복지증진을 위한 중심적 역할을 수행하도록 기대된다. 2012년 사회복지사업법 개정<sup>29)</sup>에 따라 사회복지관 설치 등 규정이 신설되었다(보건복지부, 2017b). 사회복지사업법 제34조의5(사회복지관의 설치 등)에 따르면 사회복지관은 지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구를 고려하여 사회복지서비스 제공 등 지역복지증진을 위한 사업을 실시할 수 있으며 모든 지역주민을 대상으로 사회복지서비스를 실시하되 (㉠)「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자 및 차상위계층, (㉡) 장애인, 노인, 한부모가정 및 다문화 가정, (㉢) 직업 및 취업알선이 필요한 자, (㉣) 보호와 교육이 필요한 유아·아동 및 청소년, (㉤) 그 밖에 사회복지관의 사회복지서비스를 우선 제공할 필요가 있다고 인정되는 자에게 우선 제공해야 한다고 규정하고 있다. 사회복지사업법 시행규칙 별표 3에 나타나 있는 사회복지관의 사업은 다음 표와 같다(국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr>).

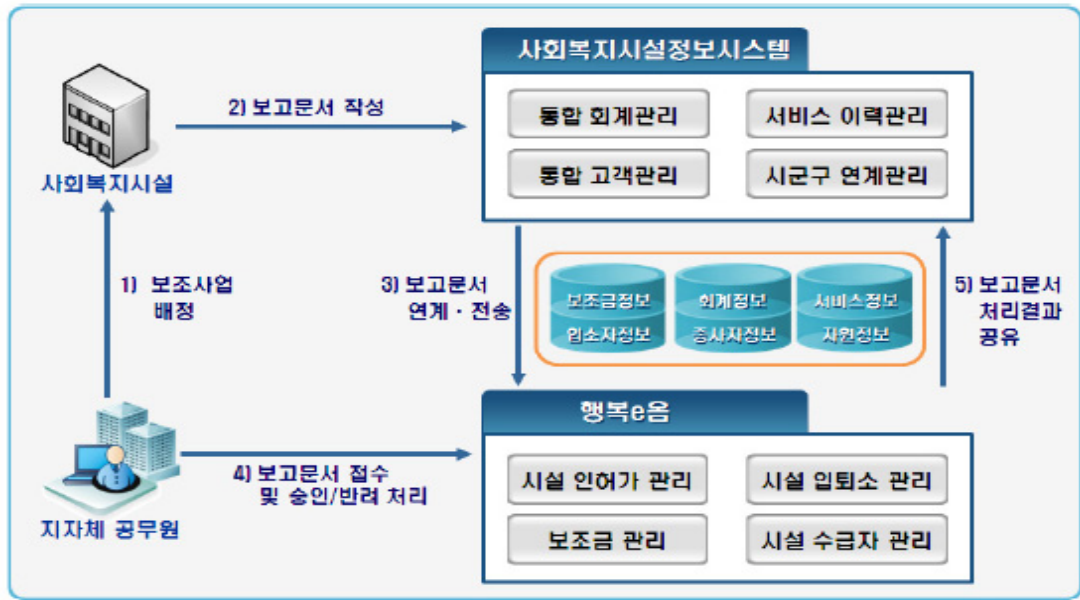
표 III-8 사회복지관 사업

기능	사업분야	사업 및 내용
사례관리기능	사례발굴	지역내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자 발굴, 개입계획 수립
	사례개입	지역내 보호가 필요한 대상자 등에 대한 맞춤형 서비스 제공을 위한 사례개입
	서비스연계	지역 내 민간 및 공공 가용자원, 서비스 정보 제공 및 연계, 의뢰
서비스 제공 기능	가족기능강화	가족관계증진사업, 가족기능보완사업, 가정문제해결·치료사업, 부양가족지원사업, 다문화가정·북한이탈주민 등 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업
	지역사회보호	급식서비스, 보건의료서비스, 경제적 지원, 일상생활 지원, 정서서비스, 일시보호 서비스, 재가복지봉사서비스
	교육문화	아동·청소년 사회교육, 성인기능 교실, 노인여가·문화, 문화 복지사업
	자활지원	직업기능훈련, 취업알선, 직업능력개발, 그 밖의 특화사업
지역 조직화 기능	복지네트워크구축	지역 내 복지기관·시설 등과의 네트워크 구축
	주민조직화	주민이 지역사회 문제에 스스로 참여하도록 주민 조직 육성 지원 등
	자원 개발 및 관리	인력, 자원 발굴 연계 및 지원 사업 등

출처: “국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr> ”

28) 여기서 지역사회복지관 ‘주민의 복지증진과 삶의 질 향상을 위하여 지역사회차원에서 전개하는 사회복지’를 말한다(보건복지부, 2017b).

업무 전자화를 위해 사회보장정보시스템(행복e음), 사회복지시설정보시스템, 민간개발정보시스템<sup>29)</sup>을 활용하고 있으며 그림과 같은 체계를 통해 지자체 및 사회복지시설간 온라인보고를 실시하고 있다<sup>30)</sup>. 2016년 현재 전국에 459개소의 사회복지관이 운영되고 있다(보건복지부, 2017b).



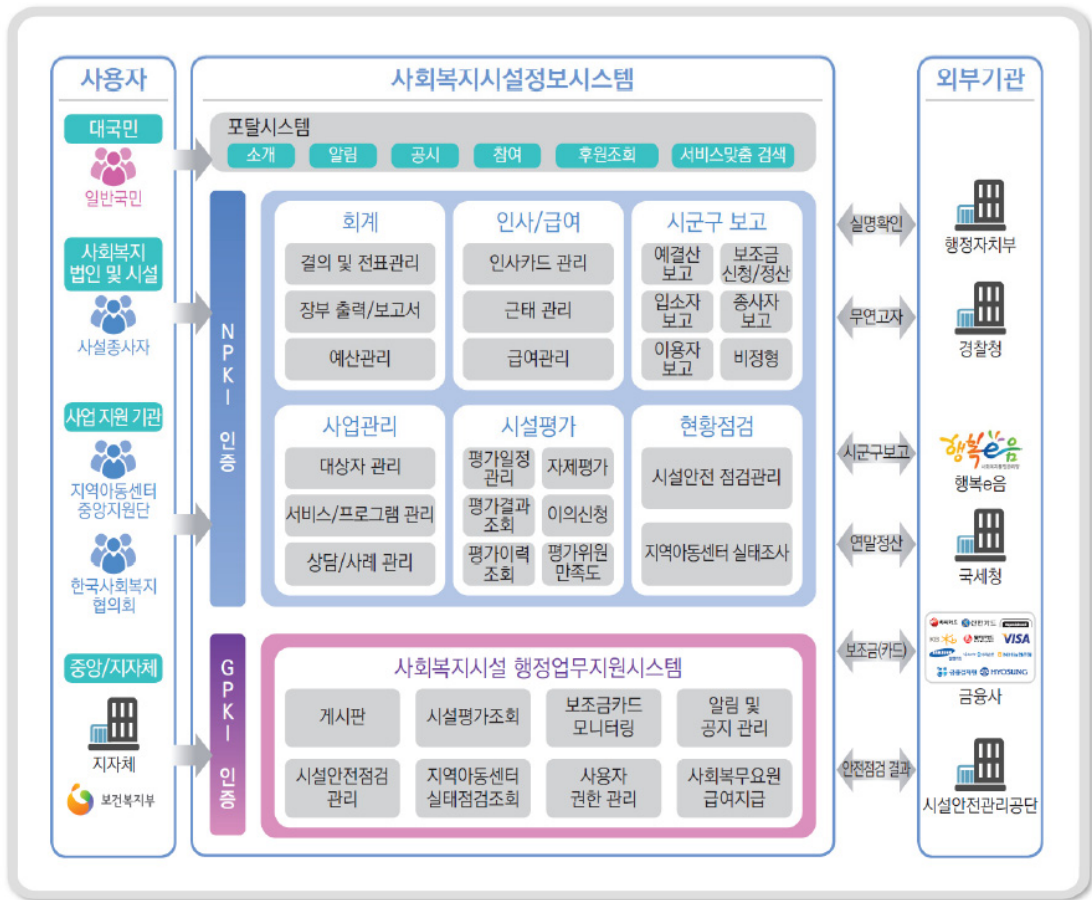
출처: “보건복지부(2017b), 2017 사회복지관 운영관련 업무처리 안내, 세종: 보건복지부, p. 135”

【그림 III-10】 사회복지시설 온라인보고 체계

29) 사회보장정보시스템(행복e음)은 사회보장기본법 제27조 규정에 의거 사회보장수급권자 선정 및 급여 관리 등에 관한 정보를 통합·연계하여 처리·기록 및 관리하는 시스템을 말한다. 사회복지시설정보시스템은 사회복지사업법 제6조의2 규정에 의해 사회복지법인 및 시설업무의 전자화를 위하여 구축한 사회복지시설 통합업무관리시스템으로 통합회계관리(회계, 예산, 세무, 인사, 급여, 자산 등 관리), 통합고객관리(후원자, 후원금 관리), 시설 유형별 사회복지서비스 이력관리, 온라인 보고(행복e음으로 시설 수급자 생계급여, 운영비 등 보조금 신청·정산, 입소자·중사자, 예·결산 등을 보고) 등을 포함한다. 민간개발정보시스템은 사회복지시설 등이 민간업체가 개발·보급한 상용 S/W를 구입하거나 자체개발하여 사용하는 정보시스템으로 동 시스템 사용시설은 사회복지시설정보시스템의 표준연계모듈을 통해 연계하여 행복e음으로 온라인 보고업무를 처리 한다(보건복지부, 2017; 보건복지부 사회복지시설정보시스템, <http://www.w4c.go.kr>).

30) 중앙부처 및 지방자치단체의 사회복지시설 공무원은 사회복지시설정보시스템을 통해 수집·관리되고 있는 시설현황, 중사자, 평가자료 등의 정보를 활용하여 담당 공무원의 정책 추진 지원 및 관리 역량 확대를 위해 사회복지시설 행정업무지원시스템(공무원용)을 활용하고 있다(사회복지시설의 행정업무지원시스템, <http://adm.w4c.go.kr>).

2016년 12월 말 기준 사회복지시설의 89.6%가 사용하고 있는 사회복지시설정보시스템 (<http://www.w4c.go.kr>)을 보다 자세히 살펴보면 다음과 같다. 사회복지시설정보시스템은 사회복지시설의 회계, 인사, 후원금, 복지서비스 이력 관리 등 시설의 효율성 향상 및 회계 투명성을 제고하기 위해 구축·운영 중인 정보시스템이다. 2003년 전자정부 31대 로드맵 과정으로 선정·구축되었으며 2010년부터 사회보장정보시스템(행복e음)과 연계되어 시설 수급자 생계급여와 운영비의 온라인 처리를 지원하고 있다(보건복지부, 2017c). 사회복지시설정보시스템 개념도는 다음 그림과 같다.



출처: “보건복지부(2017c). 2016 보건복지백서. 세종: 보건복지부. p. 885.”

【그림 III-11】 사회복지시설정보시스템 개념도

### ③ 청소년수련관(수련원)

‘청소년수련관’은 청소년기본법 등에 관련 규정에 의해 설치된 청소년활동시설 유형 중 하나로 만 9세에서 24세의 청소년을 주된 대상으로 다양한 수련거리를 실시할 수 있는 각종시설 및 설비를 갖춘 종합수련시설을 의미한다. 입지조건은 일상생활권, 도심지 근교 및 그 밖의 지역 중 수련활동 실시에 적합한 곳으로서 청소년이 이용하기에 편리한 지역이어야 한다. 청소년수련관의 본래 목적은 청소년의 균형 있는 성장을 위해 필요한 청소년활동과 이러한 활동을 소개로 하는 수련활동·교류활동·문화활동 등 다양한 형태의 활동을 하는 것이다<sup>31)</sup>. 청소년활동진흥법 제11조에 따라 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 시·군·구에 1개소 이상의 청소년수련관을 설치·운영해야 한다. ‘청소년수련원’은 숙박기능을 갖춘 생활관과 다양한 수련거리를 실시할 수 있는 각종 시설과 설비를 갖춘 종합수련시설으로 입지는 자연경관이 수려한 지역, 국립·도립·군립공원, 구 밖의 지역 중 자연과 더불어 행하는 수련활동 실시에 적합한 곳으로서 청소년이 이용하기에 편리한 지역이어야 한다. 기본적인 기능은 청소년들에게 자연과 더불어 숙박을 하며 단체 수련활동을 제공하는 것이다. 설치 현황을 살펴보면 청소년수련관은 2015년 12월31일 기준 총 181개소이며 청소년수련원은 총 193개소이다. 청소년수련관 연간 이용인원은 2016년 12월 31일 기준 24만 8,919명에 달한다<sup>32)</sup>. 여성가족부 청소년활동안전과가 주무부처이다(여성가족부, 2017a; 여성가족부·한국청소년수련시설협회, 2017).

### ④ 청소년문화센터

‘청소년문화센터(청소년문화의집)’은 청소년활동진흥법 등 관련규정에 의해 설치된 청소년활동시설 유형 중 하나로 법적으로는 간단한 수련활동을 실시할 수 있는 시설 및 설비를 갖춘 정보·문화·예술중심의 수련시설이다(국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr>). 다양한 유형의 청소년수련시설 중 가장 작은 규모의 시설로 지역사회에 가장 근접한 지역에 위치하며 청소년들이 일상적으로 이용할 수 있는 시설이다. 청소년활동진흥법 제11조에 의하여 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 읍·면·동에 청소년문화의 집을 1개소 이상 설치·운영해야 한다. 개인·법

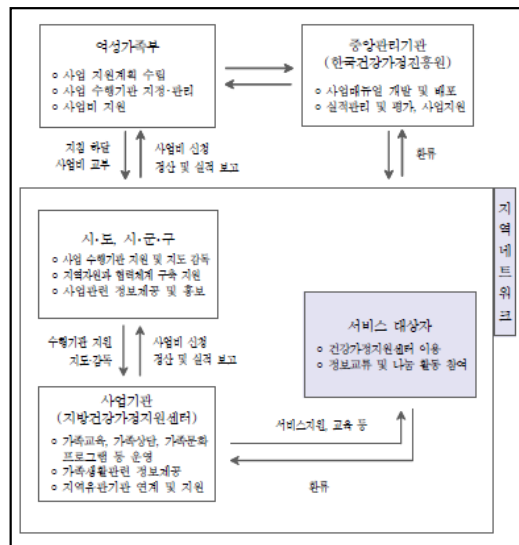
31) ‘청소년수련활동’은 청소년이 청소년활동에 자발적으로 참여하여 청소년 시기에 필요한 기량과 품성을 함양하는 교육적 활동. ‘청소년교류활동’은 청소년이 지역 간, 남북 간, 국가 간의 다양한 교류를 통하여 공동체 의식 등을 함양하는 체험 활동. ‘청소년문화활동’은 청소년이 예술활동, 스포츠활동, 동아리활동, 봉사활동 등을 통하여 문화적 감성과 더불어 살아가는 능력을 함양하는 체험활동을 말한다(국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr>).

32) 청소년수련관, 청소년수련원, 청소년문화의집에는 청소년활동진흥법 제4조(청소년운영위원회)에 의거 10인 이상~20인 이내의 청소년운영위원회를 운영하도록 되어 있으며 관련사항을 청소년청소년수련시설포털(<http://www.youthnet.or.kr>)에 등록·제출하여야 한다(여성가족부, 2017b).

인 또는 단체 또한 시·도·지사·시장·군수·구청장의 허가를 받아 설치·운영할 수 있다(여성가족부, 2017a). 청소년문화의집은 ‘청소년 중심의 시설로서 생활중심의 다양한 문화를 자발적으로 경험하고 만들어 갈 수 있는 지역사회 거점시설’이며 만남과 소통의 기능, 문화의 기능, 네트워크의 기능을 수행한다. 청소년문화의집은 청소년들이 도보로 접근 가능한 수준, 생활 속에서 편하게 이용할 수 있는 수준의 지역사회(행정구역으로 읍·면·동 단위)를 서비스 기반으로 한다. 청소년문화의집은 2016년 12월31일 기준 총 244개소이며 2016년 이용자수는 1개소 평균 45,542명이다. 주무부처는 청소년수련관(수련원)과 동일하다(여성가족부, 2017b).

### ⑤ 건강가정지원센터

건강가정지원센터의 목적은 ‘수요자 중심의 서비스 전달체계를 갖추고 지역주민의 특성을 고려한 맞춤형 가족지원서비스를 제공함으로써 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진에 기여하는 것’이다. 건강가정기본법 제35조(건강가정지원센터의설치)은 ‘국가 및 지방자치단체는 가정문제의 예방·상담 및 치료, 건강가정의 유지를 위한 프로그램의 개발, 가족문화운동의 전개, 가정 관련 정보 및 자료제공 등을 위하여 건강가정지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영하여야 한다.’고 규정하고 있다(여성가족부, 2017c). 추진체계는 다음 그림과 같다.



출처: “여성가족부(2017c). 2017년도 건강가정지원센터 사업 안내. 서울: 여성가족부. p. 13”

【그림 III-12】 건강가정지원센터 추진체계

건강가정지원센터는 업무 전산화를 위해 가족지원통합시스템(한국건강가정진흥원 실적통합시스템, <https://familydb.or.kr>)과 국고보조금통합정보시스템(e나라도움, <http://www.gosims.go.kr>)을 활용하고 있다. 이를 위해 시·도지사 및 시·군·구청장은 건강가정지원센터가 가족지원통합시스템을 통해 온라인 보고 등 업무처리를 할 수 있도록 인허가번호를 발급하고 지도·감독을 실시하고 있다. 가족지원통합시스템의 내용은 (가) 기관관리: 센터관리, 직원관리, 회원관리, 위원회 및 협의체 관리, 회의 관리, 교육 관리, (나) 사업관리: 연간사업계획 등 계획관리, 실적관리, 상담관리, (다) 사업보고 및 통계: 계획보고, 실적보고, 사업현황, 사업통계, (르) 정보광장: 공지사항, 메일함, 자료실 등으로 구성되어 있다. 관련하여 시·도 및 시·군·구에는 실적 등 각종 조회기능 및 관리자 기능을 제공하고, e-지원 시스템을 통한 시스템 오류 접수 관리를 실시하고 있다. 교육관리시스템을 통한 직원의 교육신청 및 관리 기능은 별도 시스템으로 분류하였다. 국고보조금통합정보시스템에서는 보조금 교부신청, 보조금 집행 관리, 보조금 정산 등의 보조금사용관리가 이루어지고 있다. 설치·운영과 관련된 사항, 직원의 입·퇴사 정보, 자격사항 등도 가족지원통합시스템에 업데이트한다. 2017년 시·도와 시·군·구 건강가정지원센터의 사업을 살펴보면 다음과 같다.

표 III-9 시·도 건강가정지원센터 공통사업

구분	시·도 센터 공통사업	세 부 사 항
인적자원 역량강화 (교육지원)	시·군·구 센터 직원 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 광역단위 상담직원 교육, 직원 워크숍 등</li> <li>• 연간 5과목 또는 30시간 이상</li> </ul>
	시·군·구 센터 활동가 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 센터에서 활동하는 인력 교육</li> <li>• 연간 5과목 또는 30시간 이상</li> </ul>
특성화 사업 및 정책지원(사업지원)	시·도별 특성에 맞는 프로그램 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 광역 단위 특성에 맞는 시범사업 운영 및 매뉴얼 개발</li> </ul>
네트워크 활성화 (연계)	광역단위 업무협의회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙과 시·군·구 센터의 연계 역할</li> <li>• 시·군·구 센터 지원방문, 모니터링 등</li> </ul>
	유관기관 연대 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관기관의 발굴과 사업연계</li> </ul>
홍보	광역단위 홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 캠페인성 홍보사업 등</li> </ul>
	시·군·구 센터 홍보지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시·군·구 연계 홍보활동</li> <li>• 홍보매체 개발 및 활용</li> </ul>

출처: “여성가족부(2017c). 2017년도 건강가정지원센터 사업 안내. 서울: 여성가족부. p. 46.”

표 III-10 시·군·구 건강가정지원센터 공통사업

구분	시·군·구 센터 공통사업	세 부 사 항
가족돌봄  *3가지 사업 중 2가지 선택	모두가족 봉사단	• 기존의 가족봉사단의 활동 내용을 '돌봄'을 주제로 전환하여 운영
	모두가족 품앗이	• 전업주부와 맞벌이 주부가 함께 운영하는 품앗이, 남성이 참여하는 품앗이 등 다양한 그룹 운영
	아버지-자녀가 함께하는 돌봄 프로그램	• 1일 2시간 이상, 연간 24시간 이상
가족교육	생애주기별 가족교육	• 가족 내에서 발생하는 문제를 예방하고 가족 구성원의 역량을 강화시키기 위해 부모, 부부, 조부모, 자녀 등 가족을 대상으로 한 생애주기별 다양한 교육 • 예비/신혼기·중년기·노년기·부부교육 등 • 예비부모교육, 영유아기·아동기·청소년기 자녀를 둔 부모교육 등
	남성대상 교육	• 아버지교육, 찾아가는 아버지 교육, 남성대상 자기돌봄 교육 등 • 연간 20시간 이상
가족상담	가족(집단) 상담	• 생애주기에 따라 발생하는 가족 내 다양한 갈등과 문제의 해결을 위한 상담사업 • 개인을 대상으로 하는 개별적 접근과 가족구성원이 함께 참여하는 가족단위의 통합적 접근을 포함 • 가족단위의 면접 상담 유도 • 연간 상담실적이 100명 이하인 센터는 가족집단상담을 연간 2건 이상 반드시 포함
가족문화	가족사랑의 날	• 연 10회, 수요일, 연간 20시간 이상 (※ 참가자 상황 등 고려 요일변경 가능)
	가족친화문화 프로그램	• 가족캠프, 가족축제, 가족체험활동 등
지역사회 연계	지역사회 협의체 참여, 협약 및 연계사업	• 지역사회 협의체, 유관 기관 네트워크 활용 및 참여

출처: “여성가족부(2017c). 2017년도 건강가정지원센터 사업 안내. 서울: 여성가족부. p. 42-43.”

건강가정지원센터만으로 이루어진 독립형 센터는 5개 영역 수행을 모두 실시하고 건강가정·다문화가족지원센터로 이루어진 다기능화센터는 필수 3개 영역, 선택 1개 영역의 4개 영역의 사업을 수행하도록 하고 사업 실적보고는 가족지원통합시스템의 입력 기준에 따라 실시한다. 이 외에도 별도예산에 의한 여성가족부 추진사업으로 (ㄱ) 아이돌봄 지원 사업: 취업 부모들의

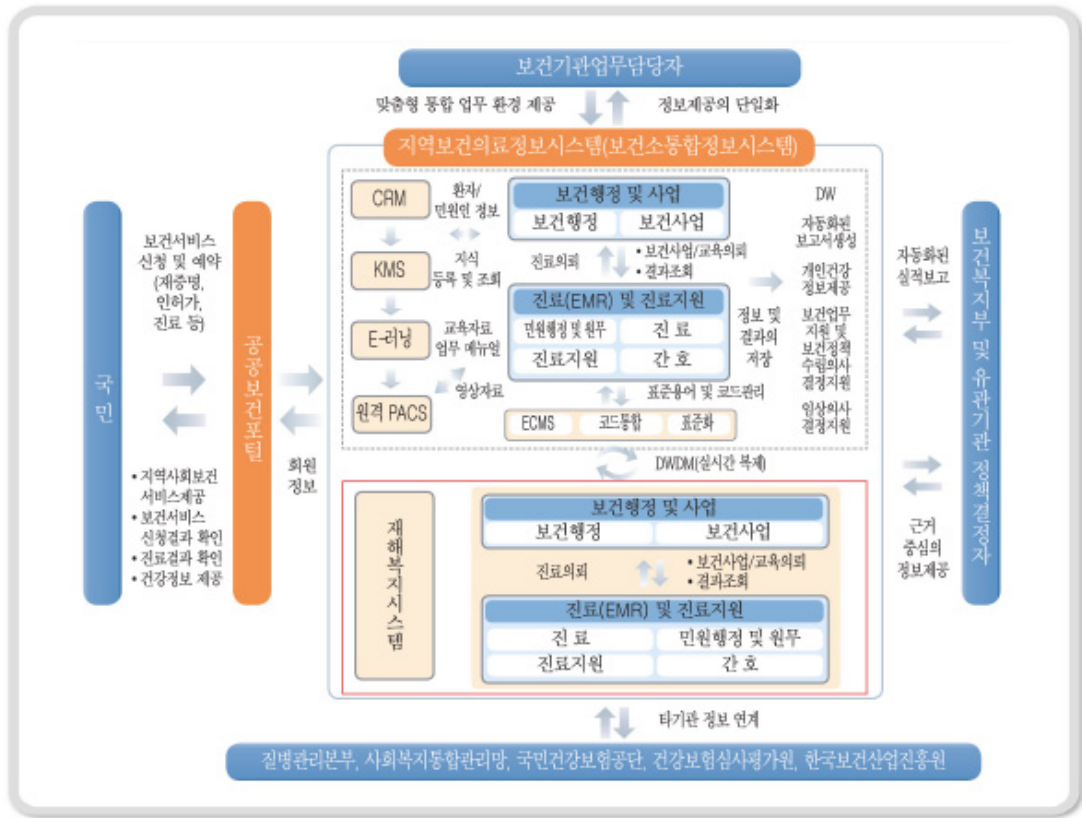
양육부담을 경감하고 가정에서의 개별 양육을 희망하는 수요에 탄력적으로 부응하기 위해 가정으로 아이돌보미를 파견하여 가정 내 개별 돌봄 서비스를 제공, (ㄴ) 취약·위기가족돌봄지원(가족역량강화지원) 사업: 기준중위소득 72% 이하 취약·위기가족(한부모가족, 조손가족, 미혼모 부자가족, 북한이탈가족 등 포함), 긴급위기가족(가정폭력, 이혼, 자살, 사망, 사고, 경제적 및 사회적 위기사건을 직면한 위기가족)을 대상으로 심리·경제적 자립, 역량강화를 위한 지속적인 사례관리, 부모교육·가족관계·자녀양육교육 등 프로그램 및 자조모임, 정보제공 및 지역사회 자원 활용·연계, 자녀학습·정서지원(배움지도사 파견 지원), 생활가사지원(키움보듬이 파견 지원), 긴급위기지원(긴급심리·정서지원(지리지더 파견 지원), 긴급가족돌봄 지원, 가족역량증진 지원), (ㄷ) 법원연계 이혼위기가족 회복지원: 법원과 연계하여 이혼신청 가정에 대한 이혼상담, 교육문화서비스를 제공함으로써 부부의 신중한 이혼의사결정 지원 및 이혼의 과정에서 미성년 자녀가 겪는 심리 정서적 불안과 고통을 최소화하고 가정 및 학교생활의 적응력 제고, (ㄹ) 권역별 미혼모·부자 지원기관 운영지원 사업: 미혼모·부가 자녀를 스스로 양육하고자 할 경우 초기 위기에 대처할 수 있도록 상담, 출산비 등 병원비, 교육문화프로그램 및 자조모임 등 서비스를 제공함으로써 양육 및 자립 지원, (ㄹ) 공동육아나눔터 사업: 지역의 육아를 담당하는 부모들이 함께 자녀를 양육할 수 있는 공동육아나눔터 지원, 가족이 가진 여러 가지 자원을 품 나누는 가족 품앗이 활동 지원 (비) 워킹맘·워킹대디 지원사업: 직장 내 고충 및 가정 생활정보 등 맞벌이 가정에서 느끼는 일·가정 양립의 어려움 해소를 위한 원스톱 지원서비스 제공(직장 고충상담 및 컨설팅, 가족상담 및 정보제공, 생애주기별 자녀교육, 워킹맘 소통 커뮤니티 지원 등) 등을 실시하고 있다. 2016년부터 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 통합서비스를 실시하고 있으며 설치현황은 2016년 12월 31일 기준 건강가정·다문화가족지원센터 101개소, 건강가정지원센터 66개소로 총 167개소이다(여성가족부, 2017c).

## ⑥ 보건소

보건소는 우리나라 1차 공공보건의료기관으로 건강증진·질병예방, 진료에서 의·약물관리까지 지역의 보건의료를 총괄한다. 1956년 ‘보건소법’이 제정되면서 행정단위로 설치되기 시작하였고, 1995년에 ‘보건소법’이 ‘지역보건법’으로 전면 개정됨에 따라 보건소에서 수행해야 할 각종 업무에 대한 내용 등이 체계적으로 규정되었다<sup>33)</sup>. 보건소는 지역보건법 제10조와 동법시행령

33) 1980년에는 ‘농어촌 등 보건의료를 위한 특별조치법’이 제정되면서 의사가 없는 무의촌 지역에 보건진료소를 설치하여 보건진료전담공무원(24주의 직무교육을 받은 간호사)으로 하아금 경미한 의료 행위를 할 수 있도록 하였다(보건복지부, 2017c).

제8조에 근거하여 시·군·구별 1개소(필요할 경우 시장·군수·구청장이 추가 설치)씩 설치하도록 되어 있다. 2005년부터 시작된 지역보건의료 정보시스템 구축사업을 통해 보건소, 보건지소, 건강생활지원센터, 보건진료소 등에서 개별적 비표준 형태로 운영 중이던 시스템(C/S환경)을 전국 단위의 통합·표준화된 정보시스템으로 구축하였으며 그 결과 보건행정업무를 효율적으로 처리하고 주민에 대해 양질의 공공보건의료서비스를 제공할 수 있는 체계가 갖추어졌다. 보건소 통합정보시스템 개념도는 다음 그림과 같다.



출처: “보건복지부(2017c).2016 보건복지백서. 세종: 보건복지부. p. 510.”

【그림 Ⅲ-13】 보건소통합정보시스템 개념도

2016년 12월 말 기준 지역보건의료정보시스템 이용기관은 전국 3,497개소, 시스템 사용자는 31,489명이며 지역보건의료정보시스템으로 관리하고 있는 보건사업은 22개 분야 40개 종이다. 정보의 공유 및 사업의 효율적 수행을 위해 행정안전부, 질병관리본부 등 10개 기관과 135 종류 업무에 대해 연계 체계가 구축되어 운영 중에 있다. 최근 지역보건법 전부개정(2015.11.19.)에 따라 지역보건업무 전자화를 위한 지역보건의료정보시스템 구축과 위탁 업무를 사회보장원에 대행할 수 있도록 법적 근거를 마련하였다. 향후에는 정보시스템 내 생산된 자료와 국가통계, 지역통계 등 다양한 정보를 연계·분석하여 제공함으로써 보건정책수립을 지원할 예정이며 진료 및 보건서비스 이력을 개인 중심으로 관리하는 시스템 체계를 단계적으로 구축함으로써 개인별 맞춤형 건강증진 서비스 구현을 도모할 예정으로 있다. 최근 지역보건법 전부개정에 따라 보건소 기능이 진료 중심에서 질병 예방 중심으로 전환되고 있다. 2016년 12월말 기준 보건소는 총 252개소이다(보건복지부, 2017c).

### ⑦ 시청·도청

시청·도청은 17개 시·도 아동·청소년·가족 관련 행정 업무 총괄 기능을 수행하고 있으며 중앙정부, 기초 지방자치단체와 업무 연계, 추진 체계를 구축하고 있다(여성가족부, 2016). 아동 보호의 경우 주로 보건복지부, 청소년·가족 보호의 경우 주로 여성가족부 추진체계와 밀접한 관련성을 가진다. 시·도는 (ㄱ) 시·군·구의 사회보장이 균형적이고 효과적으로 추진될 수 있도록 지원하기 위한 목표 및 전략에 관한 사항, (ㄴ) 지역사회보장지표의 설정 및 목표에 관한 사항, (ㄷ) 시·군·구에서 사회보장 급여가 효과적으로 이용 및 제공될 수 있는 기반 구축 방안, (ㄹ) 시·군·구 사회보장급여 담당 인력의 양성 및 전문성 제고 방안, (ㅁ) 지역사회보장에 관한 통계자료의 수집 및 관리 방안, (ㅂ) 지역사회보장 추진에 필요한 사항에 대해 지역사회보장계획<sup>34)</sup>을 수립하도록 법제화되어 있다(보건복지부, 2017c). 아동·청소년·가족 보호에 관하여 시·도의 다양한 행정조직<sup>35)</sup>에서 업무가 추진되고 있으며 특히 청소년 육성·보호를 위해 지방청소년육성위원회가 설치·운영되고 있다. 지방청소년육성위원회는 청소년기본법 제11조에 따라 청소년육성에 관한 지방자치단체의 주요 시책을 심의하기 위해 특별시장, 광역시장, 도지사 및 시장·군수·

34) 지역사회보장계획은 지역 주민의 복지 욕구와 지역 내 복지 자원 등을 고려하여 지자체 실정에 부합하도록 수립하는 지역사회보장에 관한 4년 단위 중장기 계획이다(보건복지부, 2017c).

35) 서울은 평생교육정책관 청소년담당관, 부산은 여성가족국 아동청소년과, 대구는 시민행복교육국 교육청소년정책관, 인천은 여성가족국 아동청소년과, 광주·전남은 여성청소년가족정책관실 여성청소년가족정책관, 대전은 보건복지여성국 여성가족정책소, 울산은 복지여성국 여성가족청소년과 등에서 청소년·가족관련 행정을 추진하고 있다(여성가족부, 2016).

구청장(자치구의 구청장에 한함)의 소속하에 지방청소년육성위원회를 두도록 되어 있는 것으로 위원회의 성격은 각 시·도별로 상이하다<sup>36)</sup>.

### ⑧ 군청·구청

군청·구청은 군·구의 아동·청소년·가족 관련 행정 업무 총괄 기능을 수행하고 있으며 중앙정부, 시청·도청과 업무 연계, 추진 체계를 구축하고 있다. 시·군·구청 또한 지역사회보장계획을 수립해야 하는데 내용은 (㉠) 지역사회보장 수요의 측정, (㉡) 목표 및 추진 전략에 관한 사항, (㉢) 지역사회 보장의 목표를 점검할 수 있는 지표(이하 “지역사회보장지표”)의 설정 및 목표에 관한 사항, (㉣) 지역사회보장의 분야별 추진 전략, 중점추진사업 및 연계 협력 방안에 관한 사항, (㉤) 지역사회보장 전달 체계의 조직과 운영에 관한 사항, (㉥) 사회보장급여의 사각지대 발굴 및 지원 방안에 관한 사항, (㉦) 지역사회보장에 필요한 재원의 규모와 조달 방안에 관한 사항, (㉧) 지역사회보장과 관련한 통계 수집 및 관리 방안에 관한 사항, (㉨) 그 외에 대통령령으로 정하는 사항이다. 또한 시·군·구에는 지역 내 사회복지 사업의 중요 사항과 지역사회복지계획을 심의·건의하고 사회복지·보건의료 관련 기관과 단체들이 제공하는 사회복지서비스 및 보건의료 서비스를 연계·협력하는 기능을 수행할 민관협력기구인 지역사회복지협의체가 구성·운영되어 있다<sup>37)</sup>. 지역사회복지협의체의 참여 범주는 보건의료·사회복지·고용·주거·교육·문화·환경 등 사회보장 영역이며 시·군·구 협의체 위원은 사회보장분야 전문가, 서비스 제공 기관·법인·단체·시설의 대표자, 비영리민간단체 추천자, 복지위원의 대표자, 사회보장 담당 공무원 중 지자체장이 임명·위촉하는 자로 그 수는 위원장 포함 10명 이상 40명 이하이다<sup>38)</sup>. 지역사회보장협의체는 업무 추진을 위해 시·군·구에 대표·실무협의체를 두며, 지자체 여건에 따라 실무협의체 내에 노인, 고용, 주거 등 복지대상자별·기능별 실무분과를 설치하여 운영하고 있다. 또한 지역사회보장협의체의 원활한 운영을 위해 상당수의 지자체가 민간 전문인력 1인 이상을 배치하고 있다. 2012년 4월에는 지역 단위 맞춤형 복지행정을 구축하고자 시·군·구에 통합 사례관리 담당 조직인 희망복지지원단을 구성하고 있다(보건복지부, 2017c). 희망복지지원단에 관한 사항은 뒷 부분에서 보다 구체적으로 살펴보도록 하겠다.

36) 부산, 대구, 광주, 인천, 대전, 전북, 제주는 심의기구, 울산, 세종, 강원, 충북, 충남, 경북, 경남은 자문기구로 운영되고 있으며 서울, 경기, 전남은 자문기구와 심의기구의 역할을 겸하고 있다(여성가족부, 2016).

37) 지역 사회 중심의 복지 전달 체계 구축 및 공공과 민간의 협력적 파트너십 구축에 대한 중요성이 대두됨에 따라 보건복지부는 2003년 7월 ‘사회복지사업법’을 개정하여 시·군·구에 지역사회복지협의체를 두도록 법제화하였다.

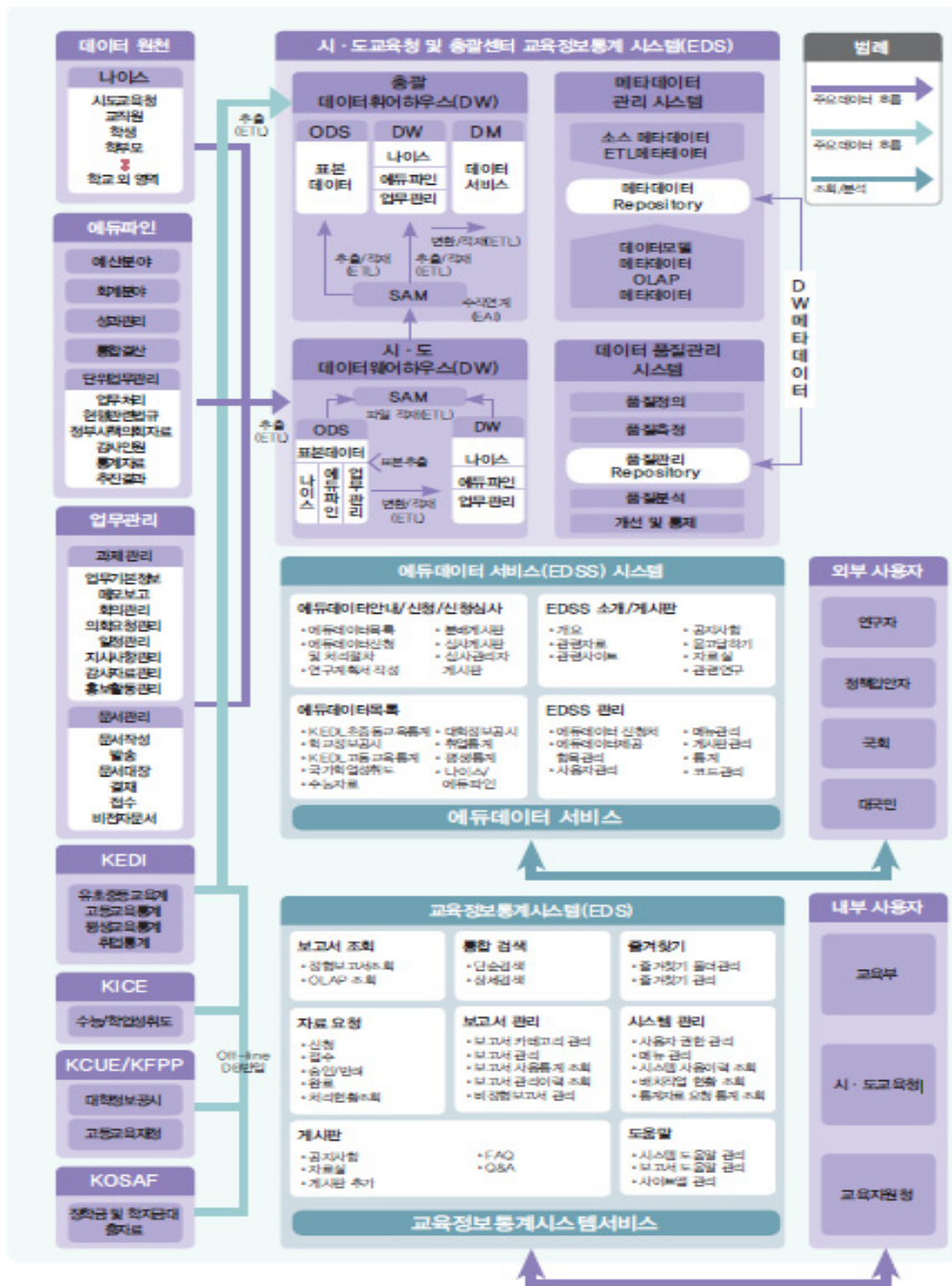
38) 2016년 현재 지역사회보장협의체는 전국 229개 시·군·구와 3,467개 읍·면·동에 구성·운영되어 있다(보건복지부, 2017c).

### ⑨ 교육청(교육지원청)

‘지방교육행정기관의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정’에 따르면 ‘시·도 교육청’<sup>39)</sup>이란 교육감을 보조하는 기관 및 교육감 소속으로 설치된 기관을 말하며 ‘교육지원청’<sup>40)</sup>이란 시·도의 교육·학예에 관한 사무를 분장하기 위하여 1개 또는 2개 이상의 시·군·자치구를 관할구역으로 하여 설치된 「지방교육자치에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제34조에 따른 하급교육행정기관을 말한다(국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr>). 교육청은 광역자치단체에 두는 지방교육행정 기관이다. 시·도의 교육청은 교육감의 감독 아래 국가행정사무 중 시·도에 위임된 교육·학예에 관한 사무를 집행하며 심사·의결기관인 시·도 교육위원회와 함께 지방교육자치의 핵심을 이룬다. 각 지역교육청 및 전국의 고등학교, 특수학교, 대안학교를 관할한다. 교육지원청은 지방교육행정기관으로 시·도 교육청의 하급 교육행정기관이며 교육장의 감독 아래 시·도의 교육·학예에 관한 사무를 일부 분장한다. 또한 해당 시·군·구 내의 초등학교, 중학교, 유치원을 관할한다. 2016년 현재 교육부와 17개 시·도교육청은 교육정보화 기본계획(2014~2018)에 따른 2016년 교육정보화 시행계획을 수립하여 추진 중에 있는데 중·고등학교 학생들이 교과 외의 다양한 활동에 참여한 과정과 내용을 스스로 온라인 상에서 기록·관리할 수 있도록 마련된 ‘창의적 체험활동 종합지원 시스템(에듀팍)’이 2014년부터 시·도교육청으로 이관되어 서비스를 실시하고 있다. 이 외에도 국내 최초 인터넷 교육정보종합서비스 ‘에듀넷’, 교육행정정보시스템 ‘나이스’, 지방교육재정 통합정보시스템 ‘에듀과인’, 지방교육재정알리미 등의 교육정보통계시스템, 시·도교육청 업무관리시스템 등이 구축·활용되고 있다(교육부, 2016). 교육부의 교육정보통계시스템 구성도를 살펴보면 다음 그림과 같다.

39) 본청 실·국의 설치 기준을 살펴보면 서울특별시 교육청은 4실·국 이내, 부산광역시 교육청은 2실·국 이내, 경기도 교육청은 5실·국 이내이다. 그 밖의 특별자치시·광역시 교육청은 인구 400만명 이상, 학생 80만명 이상의 경우 3실·국 이내, 그 밖의 경우 2실·국 이내이다. 그 밖의 도 교육청은 인구 300만명 이상, 학생 60만명 이상 3실·국 이내, 그 밖의 경우 2실·국 이내이다(국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr>).

40) 교육지원청 기구의 설치기준(지방교육행정기관의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정 제11조제1항 관련)은 (가) 인구 50만 명 이상 학생 5만 명이상은 2국, (나) 인구 50만명 미만 30만 명 이상 학생 5만 명 미만 3만 명이상은 4과(담당관) 2센터, (다) 인구 30만 명 미만 15만 명 이상 학생 3만 명 미만 1.5만 명이상은 3과(담당관) 2센터, (라) 인구 15만 명 미만 10만 명 이상 학생 1.5만 명 미만 1만 명이상은 2과(담당관) 2센터, (로) 인구 10만 명 미만 학생 1만 명 미만은 2과(담당관) 1센터 이다(국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr>).



출처: “교육부(2016). 2016 교육정보화백서, 세종: 교육부, p. 337.”

【그림 III-14】 교육정보통계시스템 구성도

## (2) 아동·청소년·가족 인터넷 홈페이지

### ① 복지로

복지로(<http://www.bokjiro.go.kr>)는 중앙부처의 복지사업정보를 모아 한 눈에 볼 수 있도록 제공하고 맞춤 검색에서 온라인 신청까지 실생활 중심의 복지정보와 서비스를 제공하는 대표적 복지 포털이다. 주요서비스로는 한눈에 보는 복지정보, 복지서비스 찾기, 나의 복지정보 조회, 민간복지서비스, 복지서비스 모의계산, 나를 위한 복지서비스, 복지뉴스·이슈, 뉴스레터, 그림으로 보는 복지세상, 복지 칼럼, 우리 동네 복지시설, 온라인 신청, 복지도움 요청하기, 함께 도와요, 129복지상담, 부정수급 신고사례 신고제도 등이 있다. 복지로를 통해 정부와 지자체가 제공하는 복지혜택을 쉽게 찾을 수 있고, 복지 관련 뉴스와 이슈를 통해 복지시설 위치 등 실생활에 필요한 다양한 복지정보를 이용할 수 있다. 2016년 기준 연간 51만 건의 보육료, 초중고 교육비, 기초연금 등 총 14종의 복지급여 및 서비스 온라인 신청이 이루어지고 있다(보건복지부, 2016c).

### ② 손말이음센터

손말이음센터(<https://www.relaycall.or.kr>)는 한국정보화진흥원이 운영하는 실시간 통신 중계서비스로 청각이나 언어장애를 가지고 있는 사람이 비장애인과 대화를 통해 의사소통 할 수 있도록 지원하는 것이다. 통신 중계서비스의 종류로는 문자로 통화 내용을 입력하면 중계사가 음성으로 상대방에게 통화 내용을 전달해 주고 상대방의 통화 내용을 중계사가 다시 장애인에게 문자로 전달하는 ‘문자 중계서비스’, 영상을 통하여 중계사에게 수화로 통화내용을 전달하고 중계사는 이를 음성으로 상대방에게 전달하고 상대방의 통화 내용은 중계사가 다시 수화로 장애인에게 전달하는 ‘영상 중계서비스’, 약간의 언어장애가 있는 사람의 음성을 중계사가 듣고 그 내용을 명확하게 알아들을 수 있도록 상대방에게 전달하는 ‘언어장애인용 통신중계서비스’가 있다. 통신 중계를 통해 각종 문의, 쇼핑, 예약, 구직, 회사업무 통화, 가족·친구와 연락 등을 연중무휴 24시간 실시할 수 있다(한국정보화진흥원 107 손말이음센터, <https://www.relaycall.or.kr>).

### ③ 워크넷

워크넷(<http://www.work.go.kr>)은 1998년 서비스를 개시하였으며 고용노동부와 한국고용정보원이 운영하는 구직·구인정보, 직업·진로정보 제공 포털 서비스이다. 2011년 7월부터 민간취업포털과 지자체 일자리 정보를 한 곳에서 쉽고 빠르게 검색할 수 있도록 통합일자리 서비스를 제공하고 있으며 정부 3.0 공동데이터 개방과 관련하여 지역 워크넷, 정부지원 일자리, 시간선택제, 강소기업 등 다양한 서비스를 제공하고 있다. PC 외에 스마트폰, 태블릿 PC 등을 이용하여 서비스를 이용할 수 있도록 모바일 서비스도 제공하고 있다. 개인 구직자를 대상으로는 지역별, 역세권별, 직종별, 기업형태별 다양한 일자리정보와 온라인 구직신청, 이메일 입사지원, 맞춤형 서비스, 구직활동 내역 조회·출력, 메일링 서비스 등 취업지원 서비스를 제공한다. 청년강소기업체험, 청년인턴, 취업성공패키지, 장년인턴제, 취업지원민간위탁 등 취업지원사업에 대한 행정지원 서비스를 제공하며 고용센터에서 실시하고 있는 성취프로그램, 청년층 직업지도프로그램, 취업희망 프로그램 등 다양한 집단 상담프로그램에 대한 서비스를 제공한다(워크넷, <http://www.work.go.kr>).

### ④ 마이홈포털

마이홈포털(<https://www.myhome.go.kr>)은 국토교통부에서 주거환경 및 주택문제와 관련하여 국민 개개인의 여건에 따른 맞춤형정보를 제공하고 지원하는 주거복지 관련 종합정보체계이다. 제공 정보로는 주거복지 관련 제도 안내, 일상생활에 필요한 주택관련 유용한 정보 제공, 사용자 맞춤형 정보서비스 설명에 대한 주거복지 서비스, 국민 개개인이 소득 및 자산 등 본인의 여건을 단계적으로 선택함으로써 지원받을 수 있는 주거복지 정보를 통합 제공하는 자가진단 서비스, 임대주택 정보를 임대주택 유형별로 검색하고 주변가격 및 지역정보 검색과 신규 공급 임대·공공분양주택의 입주자모집공고 정보 또는 연도별 주택 공급계획 정보를 검색할 수 있는 공공주택 찾기 서비스, 전국의 주거복지관련 기관(단체) 정보와 주거복지사업 정보 소개와 주거복지지원을 받을 수 있는 마이홈상담센터, 주민센터·주거복지운영기관 정보 등을 제공하는 함께 하는 주거복지서비스, 주거복지 관련 공지사항, 보도자료, 홍보자료 등을 수록한 알려드려요 서비스 등이다. 주택 및 주거복지와 관련한 정보를 편리하고 알기 쉽도록 제공하고 보다 쾌적하고 안정적인 주거환경에서 생활할 수 있도록 하는 것을 사업 비전으로 한다(마이홈포털, <https://www.myhome.go.kr>).

### ⑤ 건강가정지원센터 홈페이지

건강가정지원센터는 여성가족부가 시행하는 가족정책의 주요 전달 체계로써 다양한 가족들을 위한 지원 정책을 제안 및 실행하기 위해 건강가정지원법에 의해 설립된 기관이다. 건강가정지원센터 홈페이지(<http://www.familynet.or.kr>)에서는 가족교육, 가족상담, 돌봄·문화, 다양한 가족, 아이 돌봄, 가족역량, 공동육아, 미혼모·부자 등에 대한 정보를 제공하며 프로그램 및 일정, 고객문의, 센터 홍보, 각종 부모교육 자료, 센터 소개, 아빠를 위한 육아 정보 등을 안내·제공한다. 홈페이지를 통해 각종 프로그램을 바로 신청할 수 있으며 신청 상황 또한 실시간으로 확인할 수 있다. 가까운 지역 센터를 지도서비스를 통해 안내 받을 수 있다. 웹진 등을 발간하여 가족 친화적 문화조성을 위해 지속적으로 노력하고 있다(건강가정지원센터, <http://www.familynet.or.kr>).

### ⑥ 일모아

고용노동부와 한국고용정보원이 운영하는 일모아(<http://www.ilmoa.go.kr>) 시스템은 정부 및 지방자치 단체에서 추진하는 일자리 사업 및 참여자 선발의 체계적 관리 지원을 위한 일자리사업 통합정보시스템으로 2009년에 시작되었다. 2010년에는 부처별로 산재되어 추진되어온 유사·중복 사업들을 수요자 친화적으로 정비하고 고용서비스 사업과 연계를 강화하였으며 2014년에는 차세대 일모아 시스템을 구축하여 고용복지 통합정보를 제공하고 행정업무를 간소화하였다. 2015년에 일모아 시스템과 사회보장정보시스템과의 정보 연계를 완료하여 신청자의 취업취약계층 해당 여부를 자동으로 분석·제공하는 등 개인별 맞춤형 취업 지원을 강화하였다(고용노동부, 2016). 현재 일모아 시스템은 정보 연계를 통한 공적 정보 제공, 자동 수집된 공적 정보를 통한 온라인 선발, 취업취약계층 해당 우선 선발 등의 서비스를 실시하고 있다(일모아, <http://www.ilmoa.go.kr>).

### ⑦ K-스타트업(창업넷)

K-스타트업(창업넷)(<https://www.k-startup.go.kr>)은 중소벤처기업부가 주관하고 창업진흥원이 운영하는 창업포털사이트로 창업 지원 사업에 대한 정보와 창업관련 콘텐츠를 제공한다. 창업기업지원정책자금을 지원하기도 하고 창업 기업 또는 예비창업자를 대상으로 사업과 공간을 제공하기도 하며 창업아카데미, 대학생, 일반인을 대상으로 학업교육 및 창업동아리 운영을 지원하기도 한다. 제공하는 정보로는 창업소식, 우리는 어린이 CEO, 창업 길라잡이 창업성공사례,

벤처창업입지 114, 창업기업제품홍보관, 창업역량자가진단키드, 오픈 IR 투자 플랫폼, 아이디어 오디션, 뉴스레터 등이 있다. 매년 초에 정부 창업지원 사업 통합공고를 통해 해당년도 창업지원 사업계획을 알리고 있으며 맞춤형 검색을 통해 지원 분야, 지역, 대상(청소년, 대학생, 일반인 등), 연령(만 20세 미만, 만 20세 이상~만 39세 이하 등), 업력에 따라 개인의 조건에 맞는 지원사업을 검색할 수 있도록 체계가 갖춰져 있다(K-스타트업(창업넷), <https://www.k-startup.go.kr>).

### ⑧ 어린이활동공간

어린이활동공간(<http://www.eco-playground.kr>)은 환경부에서 운영하는 사이트로 진단을 희망하는 어린이 활동공간에 대해 소유자 혹은 관리주체가 환경안전진단 홈페이지에 온라인 신청·접수를 하면 무상으로 환경안전진단, 안심 인증을 실시하고 결과를 반영한 문제점별 개선방안을 제공한다. 어린이들이 안심하고 건강하게 생활할 수 있도록 친환경적 활동공간으로 개선·유도하여 어린이 건강보호 증진 및 주거환경 개선을 촉진하기 위해 운영되고 있다. 2009년 3월 22일 시행된 '환경보건법'에 따라 어린이 활동공간 소유자나 관리자의 '어린이 활동공간에 대한 환경안전관리기준 준수'가 의무화되었다(<http://www.eco-playground.kr>).

### ⑨ 청소년상담복지개발원 홈페이지

한국청소년상담복지개발원은 청소년복지지원법에 의해 설립된 여성가족부 산하기관이며 홈페이지(<https://www.kyci.or.kr>)를 통해 청소년사이버상담센터(CYBER 1388), 솔리언 또래상담, 청소년지원센터(꿈드림), 웹진 등을 연결할 수 있도록 체계가 갖춰져 있다. 이 외에도 청소년상담복지개발원 주요사업에 대한 소개(청소년사회안전망 운영사업, 학교 밖 청소년 지원 사업, 청소년미디어 중독 예방·해소사업, 학교폭력 예방 지원 사업, 청소년상담자 자격연수, 청소년 권리교육 사업 등)와 지역 청소년상담복지센터 및 청소년지원센터(꿈드림) 현황, 외국어 심리상담 및 심리검사, 인터넷·스마트폰 치유평화 프로그램(인터넷·스마트폰 치유편프, 가족치유편프) 등에 대한 정보도 수록되어 있다(청소년상담복지개발원, <https://www.kyci.or.kr>).

### ⑩ 보건복지부 홈페이지

보건복지부는 건강과 보건, 복지, 사회보장 등 삶의 질 제고를 위한 정책 및 사무를 관장하는 중앙행정기관. 보건복지부 홈페이지(<http://www.mohw.go.kr>)에는 (ㄱ) 정보공개, 민원, 참여,

정보, 알림, 소개, 정책, 이용안내에 대한 내용과 (ㄴ) 대국민 복지사업 맞춤 포털 '복지로'의 하위 영역인 임신·출산, 영유아, 아동·청소년, 청년, 중장년, 노년, 장애인, 한부모, 다문화, 저소득층, 교육, 고용, 주거, 건강, 서민금융, 문화 등이 클릭만으로 바로 연결될 수 있도록 하고 있다. 또한 (ㄷ) 보건복지상담센터 129, 민원신청, 부정비리신고센터, 아이 지킴이 콜 112, 보건의료인면허(자격), 건강보험행정심판과 같은 신고·신청이 바로 가능하며 (ㄹ) 복지시설, 어린이집, 휴일지킴이 양국, 보건소 금연클리닉, 병원·약국, 응급실에 대한 정보를 바로 찾아볼 수 있도록 하고 있다. 이 외에도 지역사회 건강조사, 안전신문고, 한국청소년상담복지개발원, e 나라도움, 사회보장정보원, 드림스타트에 대한 배너를 통해 다양한 복지정보로의 손쉬운 접근이 가능하도록 체계를 갖추었다(보건복지부, <http://www.mohw.go.kr>).

### ⑩ 여성가족부 홈페이지

여성가족부는 여성정책의 기획·종합, 여성 권익 증진, 가족 정책, 건강가정 사업, 아동·청소년 육성·보호·복지 등에 관한 사무를 관장하는 중앙행정기관이다. 여성가족부 홈페이지(<http://www.mogef.go.kr/>)에는 (ㄱ) 주제별 정보, 전자민원, 정보공개, 뉴스·소식, 주요정책, 여성가족부 소개 정보를 제공하며 (ㄴ) 자주 찾는 서비스로 폭력예방교육, 여성 직업훈련, 아이 돌봄 서비스, 여성인재등록과 참여, 여성일자리 소리함, 민원시청, 시설 찾기, (ㄷ) 맞춤형 서비스로 경력단절여성, 여성인재, 기업·단체, 청소년(보호), 청소년(활동), 여성·아동폭력피해자, 한부모가족, 다문화가족, 맞벌이 가족 정보를 제공하고 있다. 또한 (ㄹ) 여성긴급전화(1366), 청소년전화(1388), 한부모상담(1644-6621), 여성일자리상담(1544-1199)에 대한 정보를 제공하여 필요한 아동·청소년·가족이 손쉽게 이용할 수 있도록 하였다. 이 외에도 보건복지콜센터, 사회복지공동모금회, 안전신문고, 110정부민원안내콜센터 등의 배너를 통해 다양한 정보 접근이 가능하도록 하고 있다(여성가족부, <http://www.mogef.go.kr>).

(3) 아동·청소년·가족 신고 및 상담전화

아동·청소년·가족이 활용할 수 있는 신고 및 상담전화를 살펴보면 다음과 같다.

표 III-11 아동·청소년·가족 신고 및 상담전화

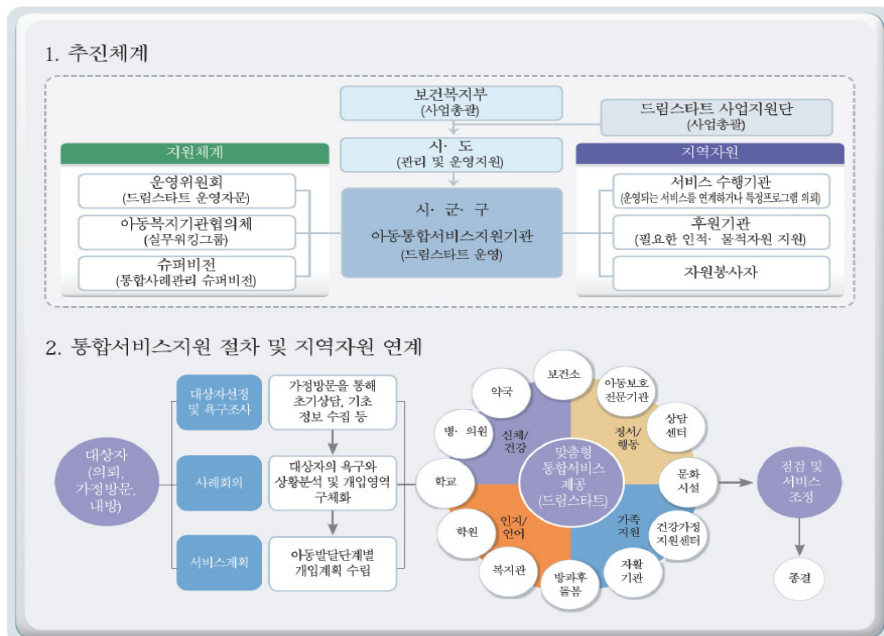
신고 및 상담전화	사업 및 내용
1) 129(보건복지콜센터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전국 어디서나 국번 없이 129번으로 전화하면 365일 24시간 필요한 보건 복지 관련 정보와 상담 서비스를 신속 정확하게 제공하는 서비스</li> <li>• 전화상담, 영상(수화)상담, 채팅상담 가능</li> <li>• 보건복지부가 개설</li> </ul>
2) 107(손말이음센터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청각이나 언어장애를 가지고 있는 사람이 비장애인과 전화를 통해 의사소통할 수 있도록 지원하는 실시간 전화 중계서비스</li> <li>• 문자 중계서비스, 영상중계서비스, 언어장애인용통신중계서비스 가능</li> <li>• 보건복지부가 개설</li> </ul>
3) 1350(고용센터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국번 없이 1350으로 전화하면 평일 9시부터 18시까지 고용, 노동기준 등에 대해 상담 서비스 제공</li> <li>• 외국어 상담과 ARS 자동안내 서비스 가능</li> <li>• 고용노동부가 개설</li> </ul>
4) 1388(청소년상담전화)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 365일 24시간 전문상담사가 청소년의 일상적인 고민 상담부터 가출, 학업중단, 인터넷 중독 등 위기 상담까지 제공하는 서비스</li> <li>• 사이버 상담, 문자 상담, 카카오톡 상담 가능</li> <li>• 여성가족부가 개설</li> </ul>
5) 119(안전신고센터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전화 또는 인터넷으로 24시간 화재예방과 진압활동, 구조와 구급활동, 국민편의증진 봉사활동 등에 대한 민원을 접수 받는 시스템</li> <li>• 행정안전부 소방방재청이 개설</li> </ul>
6) 112(범죄신고센터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 범죄 발생 시 시민의 요청에 신속히 대처하기 위해 제한된 경찰인력·장비를 최대한 범죄현장으로 총집결하여 필요한 조치를 하도록 하는 경찰청의 자동화된 시스템</li> </ul>
7) 110(정부통합민원서비스)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전 정부, 지방자치단체, 공공기관 등 행정기관에 대한 민원과 일반 생활 민원을 상담해 주는 24시간 범정부 콜센터로 20여개 외국어 서비스를 제공하며 문자·예약·화상·수화상담도 가능함</li> <li>• 2016년 11월부터 모든 신고 전화가 119, 112, 110으로 통합 운영되면서 긴급하지 않은 일반 민원과 상담을 110에서 모두 대응</li> <li>• 행정자치부가 개설</li> </ul>

출처: “여성가족부, <http://www.mogef.go.kr>”, “보건복지콜센터, <http://www.129.go.kr>”, “손말이음센터, <http://www.relaycall.or.kr>”, “고용노동부 고객상담센터, <http://1350.moel.go.kr>”, “119 안전신고센터, <http://www.119.go.kr/>”, “신현기·박역중·안성률(2012). 경찰학사전. 파주: 법문사.”, “시사상식사전, <http://terms.naver.com>”을 재구성

(4) 아동·청소년·가족을 위한 복지서비스

① 드림스타트(아동통합서비스 지원)

보건복지부가 총괄하고 시·군·구 드림스타트가 운영을 담당하는 드림스타트는 아동의 건강한 성장·발달을 도모하여 취약계층 아동의 공평한 출발 기회를 보장하고 빈곤의 대물림을 방지하기 위한 종합적인 아동복지정책이다. 드림스타트는 아동 중심의 맞춤형 통합서비스를 제공하고 있다. 기초수급 또는 차상위 계층 0세~12세 아동과 그 가족, 임산부를 대상으로 (가) 아동에게는 건강·복지·보육·교육 등 맞춤형 통합서비스를 (나) 부모에게는 부모교육 프로그램 및 직업훈련·고용 촉진 서비스 등을 연계·제공한다. 이는 아동의 전인적 발달을 도모하는 동시에 가족기능 회복을 통해 안정적이고 공평한 양육여건이 보장될 수 있도록 하기 위해서이다. 수급자 및 차상위 계층 가정, 보호대상 한부모 가정(조손가정 포함), 학대 및 성폭력피해 아동 등에 우선 지원된다. 2016년 12월 현재 229개 전체 시·군·구에서 8만 6,681가구의 아동 13만 4,853명이 서비스에 참여하였다(보건복지부, 2017c). 드림스타트 사업 추진 체계 및 절차는 그림과 같다.



출처: “보건복지부(2017c). 2016 보건복지백서. 세종: 보건복지부. p. 295.”

【그림 III-15】 드림스타트사업 추진 체계 및 절차도

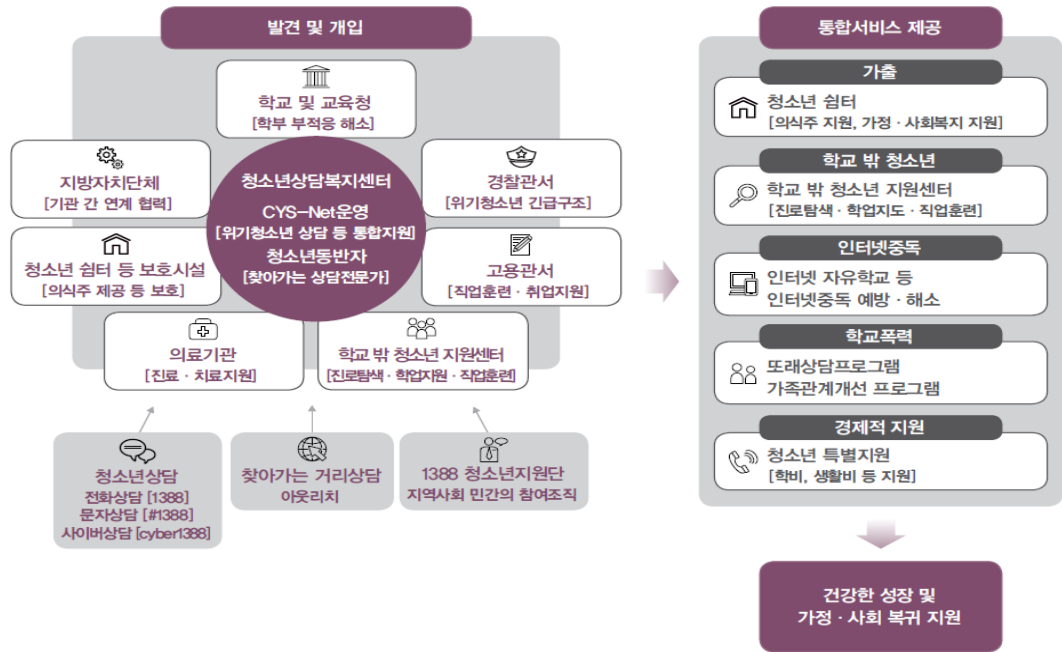
## ② 교육복지우선지원사업

교육부가 주관하는 교육복지우선지원사업은 취약계층 학생 밀집 학교를 선정·집중 지원함으로써 교육·문화·복지 수준을 향상시키고 교육격차를 해소함을 목적으로 한다. 지원대상은 교육급여 수급권자, 차상위 계층 자녀, 한부모 가족 자녀, 다문화가족 자녀, 특수교육 대상자, 그 밖에 교육감이 정하는 학생으로 종합적인 교육지원이 필요하다고 사업학교의 장이 인정하는 자를 지원한다. 시·도 교육감이 지역 여건 및 사업대상 학생 수, 비율 등을 고려하여 사업학교 선정기준을 확정한다. 사업학교에서 대상 학생에게 교육과정과 연계한 학습, 문화, 체험, 심리, 정서, 보육, 복지 등을 종합적으로 지원한다<sup>41)</sup>. 2010년 기준 전국 534개 초·중·고등학교에서 실시되었다. 사업 추진근거는 ‘초·중등교육법 시행령’ 제54조와 ‘교육복지우선지원사업 관리·운영에 관한 규정’ 등이다. 특정 학생에게 프로그램이 반복적으로 지원되는 경우 학생이 노출될 수 있어 필요한 경우 일반학생도 함께 참여하여 그룹 활동의 형태로 프로그램을 운영하되 일반학생은 비용을 부담하도록 하고 있다(여성가족부, 2016).

## ③ 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)

여성가족부와 한국청소년상담복지개발원은 개별화된 지역사회 청소년 지원서비스를 통합·연계하여 정신건강문제, 가출, 폭력피해, 인터넷·스마트폰 중독 등 위기청소년에 대한 상담·보호·의료·자립 등 맞춤형 서비스를 원스톱으로 제공할 수 있도록 ‘지역사회청소년통합지원체계(이하 CYS-Net: Community Youth Safety Net)’를 운영하고 있다. CYS-Net은 지역사회 청소년관련 기관 간의 네트워크를 통해 통합지원체계 구축과 위기 청소년에 대한 전화상담, 구조, 치료, 자립, 학습 등 서비스를 제공하고 위기 청소년의 건강한 성장 및 삶의 역량 강화를 목적으로 한다. CYS-Net은 2015년 전국 16개 시·도 및 195개 시·군·구 청소년상담복지센터를 중심으로 224,792명의 위기 청소년에게 2,000,600회의 맞춤형 서비스를 제공·연계하였다(여성가족부, 2016). CYS-Net 서비스 체계는 그림과 같다.

41) ‘학습’은 교육과정과 연계한 기초학습능력 확보 및 학습의 결손 치유, 예방 프로그램 운영, ‘문화체험’은 각종 현장체험학습 실시로 문화체험에 대한 기회 결핍을 해소하고 살아있는 학습 경험 제공, ‘심리·심성’은 건강한 자아 형성 및 부적응 치유를 위한 맞춤형 상담 및 심리치료 지원, ‘복지’는 학교-가정-지역사회와 연계한 학생 통합 보호 지원체계 구축 등을 내용으로 한다(복지로, <http://www.bokjiro.go.kr>).



출처: “여성가족부(2016). 2016 청소년백서 서울: 여성가족부. p. 182.”

**[그림 III-16] 지역사회 청소년통합지원체계(CYS-Net) 서비스 체계**

#### ④ 청소년동반자프로그램

여성가족부와 청소년상담복지센터를 중심으로 이루어지는 청소년동반자 프로그램은 위기 청소년을 돕는 전문 서비스로 청소년이 있는 현장으로 청소년동반자(YC)가 직접 찾아가서 일대일로 정서지지, 심리상담, 지역자원 및 기관 연계를 제공하는 것이다. 청소년 동반자는 개별 청소년에게 필요한 자원을 발굴·연계하여 청소년의 건강한 사회복귀를 지원한다. 청소년기본법상 만 9세~24세 청소년을 대상으로 하며 1388 청소년전화로 신청이 가능하다. 청소년동반자 프로그램의 핵심인력은 ‘청소년동반자’로 위기 청소년들에게 찾아가 서비스를 제공하는 전문가를 말한다. 전일제 동반자는 주 40시간 근무하고 청소년의 시간에 따라 저녁, 휴일 등에 탄력적으로 근무한다. 시간제 동반자는 주 12시간 근무하며 청소년상담복지센터를 근거로 움직이나 실제적인 사무실은 ‘청소년이 있는 현장’이다. 2015년 기준 1,044명의 청소년동반자가 활동하고 있으며 수혜 청소년수는 34,775명이다(여성가족부, 2016; 한국청소년상담복지개발원, <https://www.kyci.or.kr>).

### ⑤ 디딤씨앗통장(CDA, 아동발달지원계좌)

보건복지부가 주축이 되어 ‘양극화 심화에 따른 빈곤층 증가, 가정해체 등으로 아동들에게까지 빈곤이 대물림이 되는 것을 예방하고 저소득아동의 자립의지를 함양하기 위해 2007년 4월부터 ‘아동발달지원계좌(Child Development Account)사업’을 실시하고 있다. 가입 대상 아동은 0세~18세의 시설보호·가정위탁·소년소녀가정·공동생활가정·장애인시설 생활 아동이며 2011년부터 기초생활수급가정 아동 중 일부가 추가되었다. 만 18세 이후 시설을 떠나 혼자서 살아야 할 아동·청소년에게 적게나마 경제적으로 자립할 수 있는 최소한의 도움을 주기 위한 것이다. 디딤씨앗통장으로 모아진 저축금액은 학자금, 취업 훈련, 주거 마련 등 자립용도로만 사용할 수 있다. 디딤씨앗통장의 특징은 후원자 기부에 대한 국가의 매칭방식 참여이다. 즉, 후원자가 아동의 디딤씨앗통장계좌에 매월 일정 금액을 후원하면 국가에서 기준금액 한도 내에서 매칭 지원하여 아동들의 디딤씨앗통장에 적립된다. 2016년 월 한도는 3만원으로 책정되었다. 디딤씨앗통장은 아동에게 목표와 계획에 맞게 돈을 모으게 하는 경제교육 효과와 더불어 자립에 대한 의지와 자신감을 키워주는 장점이 있다. 2016년말 기준 디딤씨앗통장 가입 아동은 만기경과를 제외하고 7만 417명이며 적립금액 누계는 2,712억원이다. 아동 1인당 월평균 적립액은 3만 9,196원이다. 아동이 매월 6만원(아동 3만원, 국가 3만원)을 0세부터 18세까지 적립할 경우 적립금은 1,730만원에 달하게 된다(보건복지부, 2017c; 여성가족부, 2016).

### ⑥ 두드림\_해밀

학교 밖 청소년들은 스스로 진로를 찾고 직업을 구하는 과정에서 많은 좌절과 시행착오를 겪고 있으며 사회적 기회 박탈로 어려움을 경험한다. 학력 단절 청소년에게는 학업을 지속할 수 있도록 하고 자립에 어려움을 겪는 청소년에게는 체계적인 자립준비가 이루어질 수 있도록 해야 함은 물론이며 이 과정에서 국가의 적극적인 지원이 필요하다. ‘두드림’은 이러한 취지로 여성가족부, 한국청소년상담복지개발원이 주축이 되어 2007년부터 시작된 학교 밖 청소년 등 취약청소년을 대상으로 한 자립 동기 강화, 기초적인 자립기술 습득 지원 프로그램이다. ‘해밀’은 검정고시 지원 및 학습클리닉 프로그램 등을 통해 학업으로 복귀를 지원하는 프로그램으로 2011년부터 운영되었다. 2014년 5월 29일 ‘학교밖 청소년 지원에 관한 법률’이 제정됨에 따라 두드림\_해밀 프로그램이 보다 체계적으로 추진될 수 있는 법적 근거가 마련되었다(여성가족부, 2016).

### ⑦ Wee 프로젝트

Wee 프로젝트는 교육부가 주축이 되어 학교, 교육청, 지역사회를 연계하여 학생들의 건강하고 즐거운 학교생활을 지원하는 다중 통합지원 서비스망이다. 학습부진 및 학교부적응 학생뿐만 아니라 일반 학생도 지원받을 수 있다. 사업 목적은 단위학교·교육청의 학생 공감 프로그램과 서비스를 통해 학습부진·위기학생 선도와 진로개발·잠재력 발현으로 전인적 성장을 도모하고자 하는 것이다. Wee 프로젝트의 Wee는 'We(우리들)+Education(교육)', 'Wee(우리들)+Emotion(감성)'의 합성어이다. Wee 프로젝트 체계는 '(ㄱ) 'Wee 클래스' (1차 Safe Net, 단위 학교 설치): 학습부진, 따돌림, 대인관계 미숙, 학교폭력, 미디어 중독, 비행 등으로 인한 학교부적응 학생 및 징계대상자를 대상으로 학교부적응 학생 조기발견·예방 및 학교적응력 향상 지원 프로그램 제공, '(ㄴ) 'Wee 센터' (2차 Safe Net, 시·도 지역교육청 설치): 단위 학교에서 선도 및 치유가 어려워 학교에서 의뢰한 위기 학생 및 상담 희망 학생, 또는 전문가의 지속적인 관리가 필요한 학생을 위해 진단-상담-치유 원스톱 서비스 제공, '(ㄷ) 'Wee 스쿨' (3차 Safe-net, 시·도 교육청 차원에서 설치): 심각한 위기상황으로 장기적인 치유·교육이 필요한 학생, 학교나 Wee 센터에서 의뢰한 학생 또는 학업 중단자가 되어 장기적으로 치유가 필요한 고위기군 학생을 위한 지속형 장기위탁교육서비스 서비스'로 구성되어 있다. 서비스 제공을 위해 지역사회 기관과 긴밀한 협조체계를 구축하고 있다. Wee 프로젝트 기관은 초·중·고등학교에 소속된 학생이라면 누구나 무료로 평일(월~금) 9시~18시에 이용이 가능하다(Wee 프로젝트, <http://www.wee.go.kr>).

### ⑧ 아동급식지원

정부는 가족기능의 결손으로 끼니를 거르거나 먹는다 해도 필요한 영양을 충분히 공급 받지 못하는 우려가 있는 결식 아동에 대해 2000년 10월부터 아동급식을 실시하여 아동의 건강한 성장 발달을 지원하고 있다. 아동급식은 사회복지관, 민간 및 종교단체 급식소의 교육 및 복지 프로그램과 병행하여 급식을 제공하거나, 일반음식점 이용, 도시락, 주·부식 배달 등의 형태로 제공되고 있다. 2005년 아동급식 사업이 지방자치단체로 이양되면서 지방비로 급식지원이 이루어지고 있다. 2016년 아동급식 지원 대상자 현황은 332,856명이다(보건복지부, 2017c).

## (5) 아동·청소년·가족을 위한 복지시설 및 기관

### ① Wee 센터

Wee 센터는 시·도 및 지역교육청에 설치된 Wee 센터와 가정형 Wee 센터로 나뉜다. (ㄱ) ‘시·도 및 지역교육청에 설치된 Wee 센터’는 학교 안에서 해결되지 않는 근본적인 어려움을 해결하고 지역사회 내 유관기관 연계를 통해 서비스를 제공한다. 개인·집단대상 상담 서비스, 특별교육, 학업중단예방 등 다양한 맞춤형 프로그램을 운영하며 필요에 따라 임상심리사에 의한 심리검사 해석, 사회복지사에 의한 지역사회 연계 지원 등 개별 학생들에게 적합한 전문화된 통합 서비스를 지원한다. (ㄴ) ‘가정형 Wee 센터’는 가정적 돌봄과 대안교육이 필요한 학생들이 이용하는 돌봄, 상담, 교육이 어우러진 특화형 센터이다. 따뜻하고 안정적인 주거 환경 및 환경, 돌봄을 토대로 학생 개개인의 성격, 진로, 적성을 고려한 교과 운영, 가족 내 갈등을 개선할 수 있는 가족 개입 프로그램 등 건강한 자아상을 확립하고 사회적응력을 촉진시킬 수 있는 통합적인 서비스를 제공한다. Wee 센터는 지역교육청 소속 기관이므로 센터에서 상담서비스를 받거나 프로그램에 참여할 경우 출석으로 인정된다. 2015년 12월 말 기준 Wee 센터는 전국 198개소, 가정형 Wee 센터는 2016년 12월말 기준 8개소이다(여성가족부, 2016; Wee 프로젝트, <http://www.wee.go.kr>).

### ② Wee 스쿨

Wee 스쿨은 고위기 학생들을 대상으로 각 분야의 전문가와 함께 잃어버린 꿈과 재능을 키워 가는 기숙형 장기위탁 교육기관이다. 학년·학급이 구분되지 않은 통합교육과정으로 운영되며 교과교육 이외에 상담활동, 심성교육, 진로직업교육, 사회적응력 프로그램 등을 함께 운영한다. 출결이 인정되려면 반드시 사전에 학교에 알려 동의를 얻은 후 참여하여야 한다(Wee 프로젝트, <http://www.wee.go.kr>).

### ③ 학교밖청소년지원센터(꿈드림센터)

‘학교 밖 청소년 지원에 관한 법률’이 2015년 5월 29일 시행됨에 따라 ‘학교 밖 청소년 지원센터(청소년지원센터 꿈드림: 이하 꿈드림센터)가 지정·설치되었다. 여성가족부가 주관하는 학교 밖 청소년 지원 사업의 목표는 학교 밖 청소년에게 상담·교육·취업·자립 지원 등의 서비스를 제공함으로써 학교 밖 청소년이 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 돕는 것이다. 서비스

대상은 9세~24세 청소년이며 (ㄱ) 초·중학교와 이와 동일한 과정을 교육하는 학교에 입학 후 3개월 이상 결석하거나 취학의무를 유예한 청소년, (ㄴ) 고등학교 및 이와 동일한 과정을 교육하는 학교에서 제적·퇴학처분을 받거나 자퇴한 청소년, (ㄷ) 상급학교에 진학하지 않은 청소년이 주 대상이며, 학교 밖 청소년 발생 예방을 위해 필요한 경우 잠재적 학교 밖 청소년도 대상에 포함한다. 꿈드림센터에서는 관계 부처 및 CYS-Net 연계기관과 다양한 채널을 통해 학교 밖 청소년을 발굴하고 있다. 2016년 9월 기준 학교밖 청소년 발굴 인원은 총 53,202명이다. 2016년 12월 기준 꿈드림센터는 시·도 센터 16개소, 시·군·구 센터 186개소로 총 202개소이며 전담인력은 시·도 센터 각 5명, 시·군·구 센터 각 2~3명이다(여성가족부, 2016).

#### ④ 청소년회복센터(청소년회복지원시설)

청소년회복지원시설은 가정이 해체되었거나 제 기능을 발휘하지 못해 정상적인 양육을 제대로 받지 못하는 소년재판 청소년을 부모와 가족을 대신해 보살피고 훈육하는 곳이다. 구체적으로 소년법 처분 제1호 '보호자 감호위탁'을 받은 청소년 중 보호자에게 위탁하기 어려운 경우 청소년회복지원시설에 위탁 기간 동안 보호하여 상담·주거·학업·자립 등을 지원한다. 그간 소년법 제1호 처분 청소년을 위한 민간 차원의 청소년회복지원시설(일명 '청소년회복센터')이 운영되어 왔는데 2016년 11월 '청소년복지지원법' 개정에 따라 제31조에 청소년복지시설의 한 유형으로 추가되었다. 청소년회복지원시설은 대안가정, 공동생활가정 성격을 가지며 '사법형 그룹홈'이라고 불리기도 했다. 주요기능은 처분 청소년에게 가정과 같은 환경을 제공하여 생활지원, 심리지원, 학업·진로 등 서비스 지원을 통해 보호 소년들의 재범 방지 및 건강한 성장을 지원하는 것이다(서정아·박선영, 2016; 여성가족부, 2016).

#### ⑤ 청소년쉼터

청소년쉼터는 1992년 최초로 설치되었으며 2004년 '청소년복지지원법'이 제정됨에 따라 법적 근거가 마련되었다. 초기에는 한 가지 유형으로 운영되다가 2004년에는 일시쉼터(드롭인 센터), 2005년에는 중장기쉼터가 추가되었다. 주무부처는 여성가족부이며 '가출 청소년을 일정기간 보호하면서 상담·주거·학업·자립 등을 지원하는 시설'로 정의된다. 활동범위는 가출 청소년 일시보호 및 숙식제공, 가출 청소년 상담·선도·수련활동, 가출 청소년 학업 및 직업훈련 지원활동, 청소년 가출예방을 위한 거리상담 지원활동, 그 밖에 청소년복지지원 관리 등이다. 2011년부터 아웃리치 전담인력을 일시쉼터(15개소)에 배치하여 활동하도록 하고 있으며 2012년부터 일시

쉼터의 야간보호기관(8개소)을 강화하고 건강특화형 쉼터(3개소)도 함께 운영하고 있다. 2016년 9월 현재 총 119개의 청소년쉼터가 설치·운영되고 있으며 일시쉼터는 28개소, 단기쉼터는 51개소, 중장기쉼터는 40개소이다. 청소년쉼터의 종류 및 기능은 표와 같다(여성가족부, 2016).

**표 III-12 청소년 쉼터의 종류 및 기능**

구분	일시쉼터	단기쉼터	중장기쉼터
기간	24시간 이내 일시보호 (최장 7일까지 연장가능)	3개월 이내 단기보호 (최장 9개월까지 연장 가능)	3년 이내 중장기보호 (필요시 1년 단위 연장 가능)
이용대상	일반청소년, 거리생활청소년	가출청소년	자립의지가 있는 가출 청소년
기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기개입상담, 진로지도, 적성검사 등 상담서비스 제공</li> <li>• 가출 청소년 구조발견, 청소년쉼터와 연결</li> <li>• 먹거리, 음료수 등 기본적인 서비스 제공 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가출 청소년 문제해결을 위한 상담·치료서비스 및 예방활동 전개</li> <li>• 의식주 및 의료 등 보호 서비스 제공</li> <li>• 가정 및 사회복귀를 위한 가출청소년분류, 연계 의뢰 서비스 제공 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가정복귀가 어렵거나 특별히 보호가 필요한 위기 청소년을 대상으로 전환형, 가족형, 자립형, 치료형 등 특화된 서비스 제공</li> </ul>
위치	이동형(차량), 고정형(청소년유통지역)	• 주요도심별	• 주택가
지향점	가출예방, 조기발견, 초기개입	• 보호, 가정 및 사회복귀	• 자립지원

출처: “여성가족부(2016). 2016 청소년백서. 서울: 여성가족부. p. 146.”

### ⑥ 가정위탁지원센터

가정위탁은 ‘친부모의 사정으로 친 가정에서 자랄 수 없는 보호가 필요한 아동에게 다른 가정을 제공하여 보호’하는 아동복지제도이다. 2005년 아동복지법 개정을 통해 가정위탁보호의 정의, 가정위탁지원센터의 설치근거와 업무 등에 대한 법적 근거가 마련되었으며 2011년 아동복지법 전부 개정(2012.8.5. 시행)으로 시·군·구에 지역가정위탁센터를 설치할 수 있게 되었다. 서비스 전달체계로써 2003년부터 전국에 17개소의 가정위탁지원센터가 운영되고 있으며 2004년 7월 중앙가정위탁센터가 설치되어 지역의 가정위탁지원센터를 지원함은 물론 각종 프로그램을 개발·보급해 오고 있다. ‘중앙가정위탁지원센터’는 지역가정위탁지원센터를 지원하며 가정위탁 제도와 관련한 정책수립 및 교육, 가정위탁 인식증진을 위한 대국민 홍보사업 등을 전개하는 역할을 수행하며 ‘지역가정위탁지원센터’는 친가정 내 보호가 어려운 아동에게 위탁가정을

제공하여 건강한 성장과 발달을 돕고 위탁부모를 발굴, 교육하고 가정위탁 보호 아동의 전문적인 관리와 지원을 담당하는 역할을 수행한다. 2016년 말 기준 12,896명의 아동이 가정위탁으로 보호되고 있다(보건복지부, 2017c; 중앙가정위탁지원센터, <http://www.fostercare.or.kr>).

### ⑦ 지역아동센터

지역아동센터는 ‘교육급여, 한부모, 다문화, 조손, 다자녀, 맞벌이가정 등 돌봄 지원이 필요한 아동에게 보호, 교육, 문화, 정서 및 지역사회 연계 프로그램을 제공함으로써 아동의 건강한 성장을 지원을 하는 기관’이다. 2004년 아동복지법 개정을 통해 법제화되었으며 18세 미만의 방과후 돌봄이 필요한 지역사회 아동에게 종합 복지 서비스를 제공함으로써 건전한 성장을 지원하고 있다. 지역아동센터의 서비스 내용은 기본 프로그램과 특화 프로그램으로 나뉜다. 기본 프로그램은 (㉮) 보호프로그램: 일상생활관리, 위생건강관리, 급식지도, 생활안전지도, 안전귀가지도, 5대안전의무교육, (㉯) 교육 프로그램: 숙제지도, 교과학습지도, 예체능활동(미술·음악·체육), 적성교육(진로·독서·요리·과학 등), 인성·사회성교육, 자치회의 및 동아리 활동, (㉺) 문화 프로그램: 관람·견학, 캠프·여행, 공연, 행사(문화·체육 등), (㉻) 정서 지원: 연고자 상담, 아동 상담, 보호자교육, 행사·모임, (㉼) 지역사회 연계: 기관 홍보, 인적 연계, 기관 연계 등이다. 특화 프로그램은 지역사회의 특수성 및 주요 대상의 특성을 고려한 맞춤형 프로그램이다. 2016년 12월 기준으로 초등학생이 전체의 70%이상을 차지한다. 지역아동센터는 2016년 기준 총 4,113개소이며 주무부처는 보건복지부이다. 2015년에 총 3,500명의 아동복지교사를 지역아동센터에 파견하여 취약계층의 경제적 자립을 돕고 있으며, 지역아동센터의 프로그램 질 제고를 위해 노력하고 있다. 아동복지교사는 아동지도, 기초영어, 독서지도, 예체능활동, 지역사회복지사 분야로 운영된다(보건복지부, 2017c; 여성가족부, 2016).

### ⑧ 청소년방과후아카데미

청소년방과후아카데미의 사업 목적은 ‘방과후 홀로 시간을 보내는 저소득·맞벌이·한부모 등 취약계층 가정 청소년들에게 학습능력 배양·체험활동·급식·건강관리·상담 등 종합적인 학습·복지·보호 서비스를 제공하여 청소년들이 건강하게 성장할 수 있도록 지원하는 것’이다. 청소년기본법 제48조의2(청소년 방과 후 활동의 지원), 청소년기본법시행령 제33조의 3(청소년 방과후 활동 종합지원계획의 수립), 동법 제33조의4(방과 후 활동 종합지원사업 실시), 제33조의 5(청소년 방과후 활동 지원센터의 설치·운영)를 법적 근거로 한다. ‘우선순위 지원대상’은 저소득

층(기준중위소득 60%이하), 한부모·조손·다문화·장애가정, 3자녀 이상 가정 등 방과후 돌봄이 필요한 청소년이며 '기타 지원대상'은 학교장 및 지역사회 추천서와 증빙자료를 통해 청소년방과후아카데미 지원협의회의 승인을 받은 방과 후 홀로 지내는 청소년이다. 대상 연령은 초등학교 4학년부터 중학교 3학년까지이다. 청소년방과후아카데미는 여성가족부와 지방자치단체가 공동으로 운영하며 한국청소년활동진흥원이 운영 지원한다. 청소년수련관, 청소년문화의 집, 청소년단체시설 등에서 전용공간을 마련하여 연중 상시 운영하고 있다. 운영유형은 기본지원형·농산어촌형, 특별지원형(장애청소년·다문화가정청소년)으로 나뉘며 지역 특성에 맞는 운영유형을 선택하도록 하고 있다. 일일 4시수 6일 운영을 기준으로 전문체험활동(주중체험 주4시수, 주말체험 월1회5시수), 학습지원활동(보충학습 주5시수, 교과학습 주4시수), 자기개발(2시수이상 의무), 특별지원캠프, 부모(보호자)교육, 생활지원(급식, 상담, 건강 등)을 실시한다. 연간 총 운영일수는 2017년 기준 240일(주중 225일, 주말 12일, 캠프 3일)이며 2016년 17개 시·도 모두에서 현재 250개소의 청소년방과후아카데미가 운영되고 있으며 지원 청소년 수는 2015년 기준 9,490명(연인원: 2,325,050명)이다. 최근에는 중학생을 중심으로 청소년방과후아카데미를 확대하고 있다(여성가족부, 2016; 여성가족부·한국청소년활동진흥원, 2017).

### ⑨ 방과후학교

방과후학교는 학생과 학부모의 요구와 선택을 반영하여 수익자 부담 또는 재정 지원으로 이루어지는 정규수업 이외의 교육 및 돌봄 활동으로 학교 계획에 따라 일정한 기간 동안 지속적으로 운영하는 학교교육활동이다. 어려운 여건의 학생들에게는 수강료를 지원하지만 기본적으로는 수익자 부담을 원칙으로 한다. 초·중 교육 과정 총론, 교육부 고시 제2013-7호 및 2015-74호에 근거한다. 비전과 목표는 '미래 사회에 대비하는 창의인재 육성을 위한 공교육 내실화'이다. (ㄱ) 예체능 등을 통한 소질, 적성, 진로개발과 교과와의 심화·보충 등 다양한 사교육 수요를 흡수·대체하여 사교육비 경감, (ㄴ) 도시 저소득층과 농어촌 소재 학생에 대한 방과후학교 수강지원을 확대하여 교육격차 완화, (ㄷ) 돌봄이 필요한 학생들에게 돌봄 서비스 제공, (ㄹ) 지자체와 대학 등 지역의 인적·물적 자원을 활용하여 지역사회학교 실현을 세부 목표로 삼고 있다. 방과후학교 정책 추진 체계는 교육부, 시도교육청 및 교육지원청, 단위학교이다(여성가족부, 2016).

### ⑩ 청소년상담복지센터

청소년복지지원법을 근거로 현재 16개 시·도와 195개 시·군·구에서 청소년상담복지센터가 설치·운영되고 있다. 청소년상담복지센터는 청소년의 건강한 성장과 복지증진을 목적으로 청소년 상담, 긴급 구조, 자활, 의료 지원 등을 지원하는 기관이다. 청소년상담복지센터의 주요업무는 청소년과 부모에 대한 상담·복지지원, 상담·복지 프로그램의 개발 및 운영, 상담 자원봉사자와 청소년지도자 교육 및 연수, 청소년의 상담 또는 긴급구조를 위한 전화 운영, 청소년 폭력·학대 등으로 피해를 입은 청소년의 긴급구조와 법률·의료 지원 및 일시보호 지원, 청소년의 자립능력 향상을 위한 자활 및 재활지원 등이다. '시·도 청소년상담복지센터'는 시·도의 청소년상담 및 긴급구조 등의 중심적인 역할을 맡고 있으며 지역의 '시·군·구 청소년상담복지센터'와 연계하여 청소년전화 1388운영, 지역사회 청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영, 청소년동반자 운영, 긴급구조 및 일시보호사업, 학교 밖 청소년 지원사업, 청소년 인터넷 중독 예방·해소사업 등을 추진하고 있다. '시·군·구 청소년상담복지센터'는 찾아가는 상담과 지역사회 내 전문 인력 활용 등의 통합적이고 문제영역별 전문화된 상담서비스를 제공하고 있다. 지역별 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 기초자치단체수 대비 설치비율은 전국 85.1% 수준이다. 2015년 전국 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 연간상담건수는 4,752,886건이다(여성가족부, 2016).

### ⑪ 아동보호전문기관

중앙아동보호전문기관은 아동학대예방사업 활성화 및 지역 간 연계 체계 구축을 위해 지난 2001년 보건복지부가 1개소를 설치하고 민간비영리법인에 운영을 위탁하였다. '중앙아동보호전문기관'은 지역아동보호전문기관의 원활한 역할수행을 위해 사례슈퍼비전과 모니터링, 그리고 법률자문 등을 지원하고 있고, 아동학대예방사업 연구 수행 및 자료 발간, 아동학대예방사업을 위한 연계체계 구축, 아동학대 예방 프로그램 개발 및 평가, 상담원 직무교육 및 아동학대 예방 관련 교육 및 홍보, 국가아동학대정보시스템 구축 및 운영 등을 담당하고 있다. '지역아동보호전문기관'은 2016년 말 현재 전국에 59개소가 설치되어 있으며 아동학대 신고접수, 현장조사 및 응급보호, 피해아동 및 아동학대행위자를 위한 상담 및 교육, 아동학대예방 교육 및 홍보, 피해아동 가정의 사후관리 등의 업무를 담당하고 있다. 2005년 지방에 이양되었던 지역아동보호전문기관 운영을 2015년까지 국고보조사업으로 전환하여 아동학대 예방에 대한 국가책임을 강화하였다. 2016년 전국 지역아동보호전문기관에 접수된 신고 건수는 총 2만 9,699건으로 2002년(4,111건) 대비 7.2배 증가하였다(보건복지부, 2017c; 여성가족부, 2016).

### ㉒ 자립지원시설, 청소년자립지원관

보건복지부가 주무부처인 ‘자립지원시설(자립생활관)’은 아동복지시설의 한 유형으로 만 18세 ~25세 시설퇴소아동 및 국민기초생활수급권자에게 일정기간 숙소를 제공하여 안정된 자립기반 조성을 지원하는 기관이다. 법적 근거는 아동복지법 제40조(자립지원전담기관의 설치·운영)이다. 주된 서비스 내용은 상담지원, 자립지원, 정서지원, 생활 지원 등이다. ‘시설 퇴소아동’의 경우 시설장의 추천으로 소재지 관할 구청장의 입소신청을 통해 ‘국민기초생활수급자’는 거주지 관할 구청장의 추천을 통해 입소신청이 가능하다. 전국에 총 12개소가 설치되어 있으며 2015년 기준 총 243명이 생활하고 있다. 현재 자립지원정착금 지급, 전세자금 우선지원, 영구임대·주택 우선 분양, 자립지원시설 거주, 폴리텍대학 입학 우선기회 부여, 뉴스타트 프로젝트·인턴십 프로그램 지원 등이 지원되고 있다(여성가족부, 2016; 한국보건복지인력개발원 아동자립지원단, <https://www.kohi.or.kr>). 여성가족부가 주무부처인 ‘청소년자립지원관’은 일정기간 청소년쉼터의 지원을 받았음에도 불구하고 가정·학교·사회로 복귀하여 생활할 수 없는 청소년에게 자립하여 생활할 수 있는 능력과 여건을 갖추도록 지원하는 시설로서, 2012년도 ‘청소년복지지원법’ 전부 개정에 따라 제31조에 청소년복지시설의 유형으로 법적 근거가 마련되었다. 2015년 현재 경기, 인천 등 일부 지역에서 민간과 지자체에 의해 소규모로 운영되고 있다<sup>42)</sup>. 추후 법적근거 마련을 토대로 예산 지원 및 시설 운영을 확대해 나갈 예정으로 있다(여성가족부, 2016).

### ㉓ 희망복지지원단

2012년 4월에 지역 단위 맞춤형 복지행정을 구축하고자 시·군·구에 통합사례관리 담당 조직인 희망복지지원단이 구성되었다<sup>43)</sup>. 희망복지지원단은 지역 단위 맞춤형 서비스 제공 체계의 컨트롤타워로서, 통합사례 관리, 지역 공공·민간자원 관리, 긴급복지, 개별사례 관리 및 방문형

42) 인천시 청소년자립지원관의 경우 취업, 자립훈련, 경제교육 등 자립프로그램 운영을 위해 2개소(남·녀 각 1개소)를 운영하고 있으며 청소년쉼터 등 보호시설로부터 의뢰 또는 본인 신청에 의해 입소가 가능하도록 하고 있으며 보호인원은 2016년 12월 기준 남자 8명, 여자 7명으로 총 15명이다. 입소기준은 만 18세~24세 청소년이며 청소년보호시설 퇴소(예정) 청소년 중 기본적인 경제적 자립여건을 갖춘 청소년(취업 및 인턴십과정, 대학진학 등) 또는 자활작업장 근무 및 직업기술훈련에 참여하고 있는 청소년을 입소대상으로 하되 단순 대학진학 청소년은 제외하고 있다. 청소년자립지원관은 주거제공 및 직업훈련, 자립프로그램 등을 실시하고 있으며 이외에도 자활작업장을 함께 운영하여 실무 훈련 및 직업교육, 상담서비스를 제공하고 있다(복지로, <http://www.bokjiro.go.kr>).

43) 복지전달체계 개편 논의는 보건복지사무소 시범사업(1995.7~1999.12), 사회복지사무소 시범사업(2004.7~2006.6)을 거치면서 진행되었고 2006년 7월부터 복지·보건·고용·주거·교육·문화·체육·관광 등 8대 서비스를 포함한 주민생활서비스 행정체계가 전국적으로 도입·시행되었다(보건복지부, 2017c).

서비스 연계 체계 구축, 읍·면·동 주민센터의 복지업무 지도 감독 등을 담당한다(보건복지부, 2017c). 민관협력을 통한 지역단위 통합적 서비스 제공체계를 구축·운영함으로써 맞춤형 서비스 제공 및 지역주민의 복지체감도 향상을 목표로 한다(김미숙·양심영·김기현·하태정, 2013). 업무 내용은 (㉠) 대상자 발굴: 읍·면·동 주민센터와 시·군·구 각 부서, 지역주민 및 관련 기관에서 발굴된 대상자에 대해 읍·면·동 주민센터에서 초기상담을 실시, (㉡) 통합사례관리 실시: 희망복지지원단을 중심으로 읍·면·동 주민센터, 지역사회보장협의체, 지역 내 서비스제공기관과의 연계 및 협력을 통해 대상자의 다양한 욕구를 충족시키는 맞춤형 서비스 제공, (㉢) 자원관리: 희망복지지원단이 중심으로 수행하되, 읍면동 주민센터, 지역사회보장협의체, 지역 내 관련 기관과의 연계 및 협력 적극 추진 등이다. 조직 및 인력 구성을 살펴보면 읍·면·동 복지업무 지원 확대를 위한 시·군·구 희망복지지원단 전문성 강화에 따라 시·군·구별로 상이한 총원 인력 규모, 기존 독자적 사례관리 모델 운영 등을 고려하여 각 지자체 특성에 맞는 조직을 구성하도록 한다. 인력 배치의 경우 최소 5년 이상 근무경력 사회복지직 7~8급 공무원(민간 사례관리업무 3년 이상 담당 경력자 배치 가능) 등 경력 있는 사회복지직 공무원을 통합사례관리 담당으로 배치하며 통합사례관리를 희망복지지원단에 배치하여 통합사례관리 업무를 전담하도록 한다. '광역시·도 희망복지지원단'은 (㉠) 시·군·구 희망복지지원단 업무지원 및 중앙과의 소통 역할과 지역 간 격차 완화를 위한 사업 방향 제시, (㉡) 시군구 자체적으로 희망복지지원단 사업을 추진하는데 있어 보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 전문적인 기술 지원 역할 수행, (㉢) 이를 위해 시군구 희망복지지원단 운영실태 파악 및 지원계획 수립, (㉣) 지역특성을 고려한 교육 및 컨설팅 사업 추진, (㉤) 공무원 및 통합사례관리자 참석 워크숍 개최 등을 통하여 희망복지지원단 활성화를 위한 정보공유 및 사기진작 사업 추진 등을 실시한다. '시·군·구'는 (㉠) 지역 내 통합사례관리 추진체계를 구축하여 복합적 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리를 통해 공공·민간의 급여·서비스·자원 등을 맞춤형으로 연계·제공하고, (㉡) 자원관리, (㉢) 읍면동 복지사업 지원·관리, (㉣) 지역보호체계 운영 등을 실시한다. '읍면동'은 초기상담 자료에 근거하여 대상가구에 대한 사례관리가 원활히 이루어질 수 있도록 통합사례관리 의뢰 가구에 대해 충실한 초기상담을 실시한다(보건복지부, 2017d).

### 3. 외국 현황 검토

전 세계적으로 공공 영역을 중심으로 향상된 서비스 성과 도출과 효율적 전달체계 구축·운영을 위해 서비스 통합모형에 대한 논의가 계속되고 있다. 그러나 서비스 통합은 쉬운 과제가 아니며 충분한 시간과 함께 지속적인 변화와 발전이 필요하다(강혜규·박세경·함영진·이정은·김태은·최지선·김보영·John Hudson·Aniela Wenham, 2016). 사회서비스 지원에 관한 다양한 이해관계, 영역 간의 협력에 장애가 되는 미시적·거시적 요인, 정책의 일관성 결여 등은 지속가능한 통합지원전달체계를 구성·유지하는데 어려움을 초래한다. 그러나 이러한 내·외부적 장애 속에서도 기록·저장·데이터분석 및 처리·스마트폰 및 인터넷 보급 등 기술의 발전, 서비스 사정도구의 향상과 통일성에 대한 사회적 합의 확대, 높아진 시민 참여와 시민 의식, 쉽고 편리하며 효과적인 서비스 이용에 대한 관심과 요구 등은 양질의 서비스 제공을 위한 통합적 노력에 긍정적 요인으로 작용한다고 해도 과언이 아닐 것이다. 통합서비스 제공을 위한 지속적인 노력에도 불구하고 아직까지는 그 수준이 높지 않다는 평가가 있으나 전 세계는 지속적인 노력을 통해 보다 체계적이고 효과적이며 효율적인 통합서비스 제공<sup>44)</sup>을 위해 노력하고 있다. 본 장에서는 외국의 아동·청소년·가족 보호 통합서비스 제공에 관한 노력에 대해 살펴봄으로써 우리나라에 가지는 함의를 살펴보도록 하겠다. 우선 각 국의 통합서비스 관련 노력에 대해 살펴보고 심화사례로 영국의 공공전달체계 개편에 대해 살펴봄으로써 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 실천을 위한 보다 구체적인 내용을 파악하고자 한다. 강혜규 등(2016)은 외국의 사회서비스 통합의 주요 경향을 (ㄱ) 서비스 이용자의 요구 수준과 특성에 부합하는 서비스를 공급하는 수요자 중심의 통합, (ㄴ) 이용자 측면의 서비스 이용성과와 제공자 측면의 사회서비스 효과를 강조하는 근거기반적(evidence-based)·예방중심적 성과중심 통합<sup>45)</sup>, (ㄷ) 정부간 통합(Inter-governmental Integration), (ㄹ) 지역중심 통합(Place-based Integration)으로 보고 있는 만큼 주로 이에 대한 내용을 중심으로 외국의 아동·청소년·가족 보호 통합 노력을 살펴보도록 하겠다<sup>46)</sup>.

44) 통합서비스 제공의 효과를 강혜규 등(2016)은 다음과 같이 정리한다. (ㄱ) 더욱 빠른 반응속도를 지닌 지원체계의 구축을 가능하게 한다. (ㄴ) 통합된 서비스 환경 내에서 공통의 접근경로를 제공함으로써 서비스 수요자가 적절한 서비스를 찾기 위해 헤맬 필요가 없어진다. (ㄷ) 전체적인 관점에서 지원을 받을 수 있게 된다. (ㄹ) 사례관리자는 서비스 이용자의 정보를 기관간 공유되는 통합데이터베이스에서 찾을 수 있어 수요자의 욕구에 대한 종합적인 이해가 가능해지고 이에 따라 기관 자체의 서비스규정에 얽매이기 보다는 이용자의 욕구에 따라 맞춤형 지원이 가능해진다. (ㄷ) 서비스이용자의 적극적인 참여가 가능해진다. (ㄴ) 간소화된 절차와 향상된 정보시스템으로 사례관리자의 의사결정 속도가 빨라지며 서비스 이용자 입장에서도 더욱 빠른 서비스 이용이 가능해진다. (ㄷ) 궁극적으로 서비스 이용자의 서비스 이용성과 만족도가 높아질 수 있다.

45) 근거기반적 성과중심 통합 하에서 서비스 관리자는 서비스 통합이 충분히 가치가 있다는 것을 증명해야 하는 압박 아래 있다. 그러나 서비스 통합의 장단을 검증하기 위해 아직 충분한 데이터가 축적되지 못한 상황이다.

## 1) 미국

미국의 서비스 통합 노력은 디지털 테크놀로지를 활용하여 수요자가 스스로 자기관리를 하는 수요자중심통합 사례에서 찾아볼 수 있다. 디지털 테크놀로지를 활용하여 (ㄱ) 온라인 공간의 정보와 서비스를 통합하고 (ㄴ) 모바일 기기를 통해 어플리케이션을 개발하고 (ㄷ) 온라인 커뮤니티를 활용하고 (ㄹ) 사례기록을 통합하고 (ㅁ) 빅데이터 분석 결과를 활용하는 것이 그 내용이다. 먼대면 관계를 통한 서비스보다 온라인 공간을 통한 상호작용이 점차 늘어나고 있는 바, 보안수준이 높은 온라인 계정을 통해 서비스 이용자 스스로 개인정보갱신, 서비스 예약, 사례기록 접근이 가능하도록 체계를 구축하고 있다. 대표적인 사례로 뉴욕시의 ACCESS NYC 온라인 포털은 서비스 이용자 스스로 서비스 신청 자격을 확인하여 시·주·연방정부를 총망라한 30 여개 서비스 프로그램에 지원할 수 있도록 하고 있다. 다민족이 거주하는 지역 특색을 고려하여 다양한 언어 서비스가 지원되고 있으며 온라인 채팅을 통한 상담도 계획되어 있다. 뉴욕시는 서비스 기관 간 제한된 정보 공유 문제를 해결하기 위해 사례기록 통합화 및 일원화의 일환으로 Worker Connect 포털을 개발, 운영하고 있다. Worker Connect는 데이터 통합시스템으로 사례관리자 또는 서비스 이용자가 각 지역 서비스 제공기관의 기록에 접근할 수 있도록 연결·통합한 것이다. 그 결과 사회서비스 사례관리자는 초기 인터뷰 과정에 수요자와 수요자 가정에 대한 전체적 정보를 쉽게 수집할 수 있게 되었으며 수요자 욕구에 보다 효과적, 효율적으로 대응할 수 있게 되었다.

최근 미국의 서비스 영역은 문제발생 사후 대응을 중시하는 방향에서 사전 예방의 중요성을 강조하는 방향으로 변화가 이루어지고 있다. 구체적으로 위기개입서비스 투입 자원의 전환, 인간행동에 대한 사전적 통찰, 문제의 조기개입 등이 강조되고 있다. 예방적 개입의 대표적 사례로 10대 청소년 임신예방을 위한 공공차원의 노력을 들 수 있는데 위기개입서비스에 투입되었던 자원의 일부를 예방정책으로 전환하고, 인간행동에 대한 교육 및 공공 캠페인을 통해 시민들의 행동변화를 촉구하는 것을 내용으로 한다. 이 외에도 포괄적 성교육, 서비스 정보네트워크 강화, 지역사회 교육 및 공공캠페인 등이 실시된 바 있다. 10대 청소년 임신이 청소년부모와 그 자녀의 복지감, 고용, 교육에 미치는 장기적으로 영향을 실증 검토하고 분석 결과에 기반한 홍보 및 캠페인을 전개하기도 하였다.

46) 외국 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 사례는 강혜규 등(2016)의 ‘통합적 전달체계 해외 사례’ 중 본 연구의 통합 게이트웨이 구축·운영 모형 개발에 시사점을 줄 수 있는 내용을 발췌하여 수록하였다.

다양한 수준의 정부조직간 소통과 정보교환 확대를 위해 미국에서는 새로운 정책프레임워크, 도구, 기술 개발을 실천하고 있다. 미국 연방 아동가족부에서는 연방정부, 주정부, 카운티 등 다양한 수준의 정부 간 정보공유를 위해 IT 기술을 활용하고 있으며 이를 통해 사례관리의 질과 효율성을 증진시키고 수급 자격심사를 실시하며 부정수급 등을 적발하고 있다. 뉴욕주는 위탁가정 아동 지원 서비스 향상을 위해 아동여권(Children's passport)을 발급하였는데 이 과정에서 위탁가정 보호 하에 있는 아동을 대상으로 연방정부, 주정부, 지역기관 보유 데이터의 자료 통합을 시도한 바 있다. 또한 서비스 이용자가 스스로 프로그램 정보를 검색하고 접근할 수 있도록 하는 온라인포털 상의 온라인보안계좌는 많은 정부기관에서 도입했거나 추진 중에 있다. 뉴욕시나 코네티컷 주는 개인이 직접 연방정부, 주정부, 지역커뮤니티에서 제공받는 서비스를 온라인 포털을 통해 관리할 수 있도록 서비스를 제공하고 있다.

## 2) 영국

영국은 맞춤형 서비스 제공을 목표로 사회서비스를 필요로 하는 사람이 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 하는 개인예산계좌제도(personal budgets)를 운영하고 있다. 개인예산계좌제도는 수요자 또는 사례관리자가 직접 서비스를 선택하여 구매할 수 있도록 함으로써 개인 맞춤형 서비스가 가능하도록 하는 것이다. 단, 아직까지는 개인예산계좌제도가 운영되는 영역이 보건·사회서비스 분야로 제한되어 있어 정신장애, 만성질환자만 서비스의 혜택을 받고 있다.

영국 정부는 근거기반 서비스 통합 구축을 위해 빅 데이터 분석을 통해 이용자의 욕구를 파악하고 기존 프로그램의 효과성 증진을 꾀하고 있다. 맨체스터 주에서는 5점 리커트 척도를 활용한 연구 사업 평가를 통해 지역 시범사업을 결정하고 있으며 기존 프로그램이나 서비스를 평가하고 융합할 수 있는 기관들을 적극 활용하고 정부의 역할에 제언을 할 수 있도록 함으로써 서비스 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있다. 이 외에도 통제집단을 활용한 실험연구를 통해 복잡한 욕구를 가진 가족들을 대상으로 새롭게 개발된 통합지원모형의 효과성을 실증적으로 파악하는 시도도 이루어지고 있다.

영국은 다양한 정부조직간 협력을 통한 서비스 재원 절약, 효율성 향상 및 성과 향상에 큰 관심을 가지고 있다. 이를 위해 공동시범사업, 공동사례관리, 시스템 상호운용, 통합온라인접근, 보고양식의 표준화 등을 추진하고 있다. 그러나 이러한 노력에도 불구하고 정부 간 통합과정은 결코 쉽지 않으며 극복해야 할 많은 난관들이 존재한다. 다양하고 복잡한 사회문제 해결을

위한 서비스는 단일 정부기관에 국한되는 것이 아니며 다양한 정부조직간 협력과 개입을 필요로 한다. 기존의 다양한 정부조직의 독자적 서비스 전달과정, 그로 인한 비체계성 및 복잡성은 서비스 제공의 중복, 사각지대, 비체계적인 보상, 불완전한 시스템, 데이터부족 등의 문제점을 가져왔다. 협력의 부재로 인한 비체계적 서비스들로 인해 이용자는 혼돈을 겪게 되고 일부는 사각지대에 노출된다. 이러한 문제점을 극복하기 위해 중앙·지방 정부 등은 자원통합, 보상(incentive)의 조정, 체계적 단계에서의 최적화된 성과 도모를 위해 노력하고 있다. ‘전체지역사회 예산(Whole Place Community Budgets) 시범사업’은 중앙정부와 지방정부간 지역중심 통합 모형의 대표적 사례이다. 사업을 위해 중앙정부와 지방정부가 공동으로 시범사업 운영계획을 계획, 시행하고 있으며 운영계획은 특정 사회적 성과를 달성하기 위해 구조화되어 있다. 맨체스터 주는 분석을 통해 이전의 정부조직별 사회서비스체계에 비해 ‘전체지역사회예산 시범사업’을 통해 통합, 연속성, 협력이 향상되었다고 보고한다. 스코틀랜드의 경우 통합 사례관리를 위해 다양한 부처 간 협력이 이루어 지고 있으며 ‘모든 아동이 적절하게 받을 권리(Getting it Right for Every Child)’ 프로젝트를 통해 아동복지서비스 계획 및 전달을 위한 ‘전체로서의 정부(Whole of government)’ 접근법을 활용하고 있다. 이 프로젝트를 통해 사회경제적 배경에 관계없이 모든 아동들이 아동 본인과 아동의 가족을 지원하기 위한 사례관리자를 배정받았다. 전국의 청소년복지 및 교정 당국, 지역 보건·사회서비스, 교육, 경찰조직 또한 아동·청소년 지원을 위해 협력할 의무를 가진다.

최근 다수의 중앙정부와 지방정부가 사회서비스의 계획, 설계, 전달을 위해 채택하고 있는 방법은 지역중심 통합이다. 지역중심 통합이란 특정 지역을 중심으로 사회서비스를 계획·실천하도록 지출·시스템 관리 권한을 중앙정부에서 지방정부로 이양하는 것이다. 이 접근의 가정은 ‘지역단위의 개입을 통해 다양하고 복잡한 사회문제가 보다 효과적으로 해결될 수 있다’는 것 그리고 ‘중앙정부로부터의 규제와 획일화된 규정이 지방정부의 자체적인 혁신을 제약했다’는 것이다. 지역중심 모형 접근법은 지역중심 계획, 재정과 시스템 운영권한의 지방 이양을 주된 내용으로 한다. 그 예로 영국 맨체스터 지역의 ‘전체지역사회예산 시범사업’은 지역사회가 지역의 특유한 욕구에 맞춰 지역사회서비스를 재설계하도록 하고 이를 위해 공공서비스전달을 위한 새로운 방법, 방안을 고안하도록 하고 지역사회 구성요소들을 어떻게 조직할 것인지, 재정을 어떻게 관리할 것인지 스스로 결정하도록 함으로써 각 지역별로 다른 정책적 접근을 가능하게 한다. 전체지역사회예산 시범사업을 위해 지역사회는 사회서비스 전달체계에 대해 조사를 실시하고 새로운 사회서비스 접근방법 설계를 위해 지역공동체와 지역 주민의 참여를

독려한다. 이들은 지역중심 통합을 통해 중앙정부와 지방정부 책임에 대한 균형점을 찾을 수 있을 것으로 기대하고 있다.

### 3) 호주

호주는 표준화된 서비스 사정을 바탕으로 계층화 지원모형(Tiered support model)을 통해 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 계층화 지원모형은 '서비스수요자의 자활역량'과 '서비스수요자 욕구의 단순성'을 두 축으로 하며 (ㄱ) 자활역량이 가장 낮고 욕구가 가장 복잡한 대상을 위한 관리지원(Managed support), (ㄴ) 자활역량이 중간이고 욕구의 단순성이 중간인 대상을 위한 안내지원(Guided support), (ㄷ) 자활역량이 가장 높고 욕구가 가장 단순한 대상을 위한 자활지원(Self-support)을 실시하는 것을 주요 내용으로 한다. 비교적 단순한 자활지원은 온라인 지원을 통해, 중간 수준의 도움이 필요한 안내지원과 높은 수준의 도움이 필요한 관리지원은 사례관리자를 통해 이루어진다. 관리지원의 경우 사례관리자와의 협력과정을 통해 수요자 개인은 물론 가족들을 대상으로도 포괄적인 맞춤형 장기보호를 지원한다.

호주의 지역중심 통합의 사례로 빅토리아 주는 휴먼서비스부를 지역 구분에 따라 네 개의 부서로 재편하고 각각 네 개의 부서가 해당 세부 지역을 대상으로 서비스 전달을 책임지도록 한다. 주정부는 해당 지역의 지리별 정보를 입력하고 연방정부는 주정부가 파악한 지리정보와 복지정보를 연결하는 작업을 실시하는데 이는 데이터 분석을 통해 보다 많은 서비스 개입이 필요하거나 더 많은 자원을 필요로 하는 지역을 파악하기 위해서이다.

### 4) 캐나다

근거 기반적 노력의 일환으로 캐나다는 고용증진센터를 설립·운영하여 고용관련 서비스에 대한 최적의 프로그램 실천 방법을 분석하고 사회서비스 실무자를 위한 정보 보급을 실시하고 있다. 서비스 통합 모형들이 어떠한 서비스 대상 집단에 대해 더 나은 성과를 내는지에 대해 실험과 평가를 실시하고 있으며 효과성 평가가 실시된 구체적 사례로 경력발전 멘토링 프로그램 효과성 평가, 청년고용 프로그램 및 서비스 평가 등이 있다.

캐나다 정부는 정부 간 통합을 위한 선행 작업으로 보고규정 및 양식의 표준화를 추진하고 있다. 온타리오 주는 노숙자 지원을 위한 연방정부와 지방정부의 프로그램 보고 규정을 통일하여

표준화된 보고 관리체계를 구축하고 있는데 이를 통해 연방정부와 지방정부간의 소통과 협력이 원활해 졌다는 평가를 받는다. 지역중심통합 모형과 관련하여 보고양식의 통일, 표준화는 매우 중요한데 이는 사회서비스의 기획, 설계, 시행, 예산지출 등이 중앙정부에서 지방으로 이양되는 과정에서 표준화된 보고 양식이 보다 원활한 협력을 가져올 수 있도록 하는 중요한 요소이기 때문이다. 또한 지역중심 통합의 사례로 캐나다에서는 재정과 시스템에 대한 통제권을 지방자치 단체에 이양하는 실험을 실시하고 있다. 이 실험을 통해 전략적 계획, 지출, 서비스구상과 전달에 대한 유연성을 높여 지역 혁신과 지역 특성에 맞는 사회서비스를 전달할 수 있도록 하는 것을 목적으로 한다. 그 예로 온타리오 주 47개 지역에서 노숙자 관리 시범사업이 실시되고 있으며 이를 통해 노숙자와 주거문제에 대한 맞춤형 서비스를 제공할 재량권이 지방자치단체에 부여되어 운영되고 있다.

요약컨대, 각 국의 사례를 살펴보면 세계 각국의 정부가 서비스 통합과정을 통해 전달체계 개선을 꾀하고 있음을 알 수 있다. 서비스 통합은 일반적으로 위로부터의 하향식의 재구조화, 아래부터의 상향식의 재구조화를 모두 포함하며 최근 들어 개인에게도 권한을 이양하여 각자 필요한 서비스의 자발적 검색과 이용을 가능 하게 하는 방향으로 변화가 이루어지고 있다. 단, 강혜규 등(2016)은 서비스 통합이 모든 환경에서 적합한 것은 아니라는 것을 강조한다. 예를 들어 스스로 서비스를 검색하여 신청하는 개인예산계좌 서비스를 시한부 환자에게 적용할 수 없으며 지역의 사회·문화·법·인력 등 환경적 차이로 인해 일부 지역에서 타 지역보다 더 성공적이거나 덜 성공적일 수 있다. 서비스 통합은 성공 가능성을 내재하고 있지만 현실화는 매우 어렵다는 것 또한 많은 연구자들이 공통적으로 지적한 것이다. 이와 관련하여 서비스 통합을 진행하고 있는 정부는 서비스 통합이 어느 시점에 어떠한 장소에서 원활하게 작동될 수 있는지 면밀히 살펴볼 필요가 있다고 전문가들은 강조한다. 다음에서 영국의 공공전달체계 개편 과정을 보다 구체적으로 살펴봄으로써 우리나라에 적용할 수 있는 사항에는 어떠한 것들이 있는지 찾아보도록 하겠다.

##### 5) 심화 사례: 영국의 공공전달체계 개편

블레어 정부는 통합적인 정책 입안 및 전달이 공공서비스 향상을 위한 중요한 과정 중 하나라고 강조하면서 '행정적으로는 정부를 다양한 부서로 분리하는 것이 필요하나, 이로 인해 종종 국민들이 조직적인 방식으로 서비스를 이용하지 못하거나 다수의 기관들이 국민을 방문하는

결과가 초래될 것'이라고 지적하였다. 블레어 정부의 주된 관심은 '통합정부(jointed government)'와 '전체론적(holistic)' 지배구조로 다수 기관간 파트너십을 통한 범정부적 전략의 중요성을 강조하고 있다<sup>47)</sup>. 기존 부처들이 많은 주요 범정부 팀 또는 부서를 설립함으로써 특정 집단들을 위한 공공서비스 전달의 통합적인 접근이 가능해졌다. 블레어 정부는 분화보다는 통합을 강조하는 다양한 개혁방향을 제시했는데 이 중 공공서비스를 2005년까지 100%온라인에서 이용 가능하도록 하는 약속도 포함되었다. 전체적인 통합 서비스 제공을 위해 서비스 디지털화가 중요한 역할을 할 것으로 기대되었으며 실제 시민들이 각 부처 및 기관과 따로따로 소통하는 것이 아니라 통일된 전자 '포털'을 통해 서비스를 이용할 수 있도록 하는데 목표를 두었다<sup>48)</sup>. 논란의 여지가 있기는 하나 대체적으로 정보 통신 기술이 정부 통합에 미치는 영향은 상당하였다고 평가된다(강혜규 등, 2016에서 재인용).

아동·청소년 복지와 관련하여 2007년 노동당 정부가 정권을 잡기 전까지 영국은 사실상 아동·청소년 복지 욕구에 대한 일관성 있는 정책이 없다고 비판받아 왔다. 사회정책이 아동과 청소년의 삶에 직접적 영향을 미침에도 불구하고 이러한 정책들은 고용, 교육, 주택, 사회보장 등 다양한 복지 영역을 담당하는 별도의 독립된 정부 부처들에 의해 수립되고 실행되었다. 이 부처들은 시간이 지남에 따라 각각 별개의 정책들을 개발하였고 그 결과 동일한 청소년들을 위한 정책들이 서로 지향하는 바가 다른 기능을 가지게 되는 결과가 초래되었다. 이로 인해 정책들이 무계획적이거나 혼란에 빠지게 되었다. 공공서비스가 아동과 청소년에게 더 이상 도움을 주지 못한다는 사실이 드러났고, 청소년기의 특성을 반영하기 위해 더욱 통합적이고 일관적이고 협력적인 접근법이 필요하다는 사실도 명백해졌다. 이 시기에 사회적 배제를 사전에 예방하고 빈곤을 근절하기 위한 아동·청소년 분야의 상당한 투자가 이루어졌으며 중앙정부 차원의 범정부적 통합정책 시도<sup>49)</sup>의 결과로 '커넥션스 전략(Connections Strategy, 1999-2005)'과 '모든 아이가 중요하다

47) 이 과정에서 한 정부 부처만의 책임이 아니거나 누구도 책임지기 어려운 복잡다단한 사회문제에 대처하기 위해 사회배제청(Social Exclusion Unit)이 설립되었고 이를 통해 다수의 부처에 영향을 미치는 정책 문제에 대한 전략 및 해결책이 제시되었다.

48) 영국 정부의 첫 번째 시민 포털 UK 온라인은 '이사하기', '아이 갖기'와 같은 일련의 생활 이벤트에 대한 서비스를 조직하였으며 시민들이 하나의 웹사이트에서 다양한 기관이 제공하는 서비스를 직접 이용할 수 있게 되었다(강혜규 외, 2016).

49) 블레어정부는 아동에 대한 적절한 보호를 제공하지 못한 정책 실패의 원인을 유관기관들 간의 조율과 연계의 부족, 정보공유의 실패, 책임의식의 결여, 일선 서비스 제공인력의 부족과 효과적인 인력운용 및 훈련체계의 결여라고 보고 조기개입과 효과적 보호서비스 전달을 위해 다음의 6가지 아동보호정책 개편 원칙을 제시하였다. (ㄱ) 정보공유의 향상: 지역당국은 관할 지역 내 모든 아동의 명부와 이들 중 지역사회 내 서비스 제공기관과의 접촉 이력 및 이용한 서비스 내용, 그리고 담당자 정보를 관리·공유할 수 있도록 한다. (ㄴ) 공동 사정도구의 개발: 모든 아동서비스 제공기관에서 통용될 수 있는 공통의 사정도구를 개발·보급하여 보호 대상 아동의 핵심정보를 효과적으로 관리, 공유하고 서비스 이용 과정에서 정보수집의 중복을 제거한다. (ㄷ) 전담 책임인력의 임명·지정: 보호 아동이 1개 기관 이상을 접촉하게 될 경우, 개별 아동 사례에 대해 전담책임인력을

(Every Child Matter, 2003-2010) 아젠다가 제시되었다. 이 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 커넥션스 전략은 사회배제청에서 발표된 보고서에서 제기된 내용으로 어떠한 교육, 고용, 훈련에도 참여하지 않는 16세-18세 NEET 청소년을 대상으로 한다. 보고서는 NEET 문제를 해결하는 책임은 교육기술부에 있지만 관련된 문제들은 다른 부처들의 공동 책임이라고 지적하면서 효과적 대응을 위해 13세-19세 청소년을 위한 지도, 조언, 지원을 제공하는 새롭고 다양한 전문 서비스의 필요성을 제기하였다. 커넥션스 전략은 모든 청소년들에게 최고의 인생 출발을 제공하는 일관성 있는 단일 범정부 전략을 구축하는 것을 목적으로 하며 모든 청소년을 대상으로 공통 서비스를 제공하고, 복잡하고 집중적인 지원이 필요한 청소년에게 표적화된 서비스를 제공하는 두 가지 방식으로 진행되었다. 커넥션스의 서비스는 이전의 서비스보다 훨씬 광범위하였으며 협력을 통해 보건, 교육, 사회복지서비스 청소년법, 주택, 자원봉사 등 다양한 기관을 아우르는 서비스를 지원하였다. 커넥션스 전략은 서비스의 일관성과 협력을 위해 커넥션스 파트너십을 구축하였으며 각 지방정부 내에 청소년 서비스, 학교, 보건 및 직업 서비스 등 다양한 서비스기관들의 대표를 제공하는 지방관리위원회가 설치되어 운영되었다. 커넥션스는 일반적인 조언과 지원만을 필요로 하는 60%의 청소년, 30%의 NEET 청소년, 10%의 집중적인 지원이 필요한 청소년을 위한 서비스로 구성되어 있으며 세 분류의 욕구에 차별적으로 대응하였다. 대부분의 청소년은 공통서비스만을 이용하게 되는데 이것은 커넥션스 다이렉트(Connexions Direct)라는 채팅룸, 문자 메시지, 이메일과 전화연락을 포함한 365일 24시간 개방된 웹 포털을 통한 원스톱 숍(one-stop shop)을 의미한다<sup>50)</sup>.

둘째, ‘모든 아이가 중요하다’는 2003년 국가, 지역, 현장을 아우르는 정책 구조의 재구성을 주요 내용으로 하는 정부의 녹색서(The Green Paper)를 통해 발표되었다. (ㄱ) 부모와 돌봄 제공자에 대한 집중, (ㄴ) 조기 개입과 효과적 보호를 위해 아동들이 보호망에서 제외되지 않도록 정보를 공유하고 공동 평가 프레임 워크를 개발 활용하는 것, (ㄷ) 책임 및 통합을 위해 지역, 지방, 국가적으로 아동서비스 국장 직위를 만들고 아동서비스를 ‘아동위원회’로 통합하며 지역에 ‘지역 아동보호위원회’를 신설하고 아동들만을 위한 독립적인 대변자 역할을 하는 아동장관을

지정한다. (ㄹ) 전문 인력의 통합: 위기아동의 선별 및 선별된 아동과 그 가족의 복잡한 서비스 욕구에 책임 있게 대응하기 위해 다학제적으로 구성된 서비스 지원팀을 가동할 수 있도록 전문 인력의 통합을 추진한다. (ㅁ) 서비스 접근성 제고: 학교 슈어스타트 아동센터 및 보육 시설 내에 또는 주변에 물리적으로 위치함으로써 서비스 접근성을 제고한다. (ㄴ) 효과적 아동보호의 보장: 유관기관은 모두 효과적인 아동보호 절차를 동일하게 적용하여야 한다(박세경, 2015).

50) 커넥션스 전략은 아동 및 청소년 서비스에 대한 주요 개혁 중 하나이지만 조직적으로 복잡했고 효과적인 기관 내 업무를 수립하기 쉽지 않았다. 관련하여 알선 패턴의 변동성, 역할 명확성 부족, 전문가들 간 충분한 정보·소통 부족, 지속적인 훈련 요구, 정보 공유에 대한 노력 중폭과 프로토콜 부족이 문제점으로 지적되었다. Coles 등(2004)은 커넥션스 전략은 야심적이었지만 중간적 기관 업무를 추진하는 명확한 메커니즘이 부재하다는 문제점을 드러냈다고 지적하였다(강혜규 외, 2016에서 재인용).

임명하는 것 등을 주요 골자로 하고 있다. 구체적인 내용은 표에 나타나 있다. 지방정부는 커넥션스를 유지할지 그들만의 새로운 청소년 지원 시스템을 개발할지 결정해야 했으며 선택 여부에 관계 없이 지방당국은 아동 및 청소년 서비스를 위한 모든 정부 자금조달을 받는 아동위원회 통제 하에 놓이게 되었다. 커넥션스 전략과 유사하게 취약 청소년 지원을 위해 복수 기관의 협력, 수석 전문가(Lead Professional), 공동평가 프레임워크, 정보공유 등이 강조되었다.

이 외에도 2011년 12월에 발표된 어려운 가족을 위한 프로그램(Troubled Families Programme: 2010-현재) 또한 아동·청소년·가족 보호와 관련되어 있다. 프로그램의 목적은 '다수의 복잡한 욕구'를 가진 가정들에 대해 개입하는 것이며 주로 '사회 또는 가정 문제들과 관련한 지원을 제공하는 가정환경 내 지정된 주요 담당자를 통한 집중적 지원'을 특징으로 한다. 이 프로그램은 특히 가정의 어려움이 발생하게 되는 광범위한 맥락의 거시 경제적 요소들에 집중한다. 가족을 위한 프로그램에서도 빠른 해결책은 존재하지 않으며 복잡하고 장기적인 개입에 대한 약속, 파트너십 협의와 다양한 기관간 협력이 요구됨은 물론이다.

영국 사례에서 나타나는 것 중 중요한 또 하나의 요소는 '원스톱·퍼스트 스톱 웹 포털(One stop·First Stop Shop Web Potals)'의 활용이다. 1990년대 중반 웹이 대중에게 인식되기 시작한 이래로 많은 이들이 단순화되고 통합된 공공서비스 이용을 제공하는 통합 원스톱·퍼스트 스톱 웹 포털 구축을 기대하는 상황에서 전 세계 정부들은 광범위한 전자 정부 아젠다를 개발하기 시작하였다. 통합정부와 전자정부는 블레어 정부의 중요한 아젠다였다. 관련하여 블레어 정부는 2005년까지 95%이상의 서비스를 온라인 이용 가능하도록 하는 목표를 달성했다고 주장하는 반면 현실은 다소 달랐다. 대부분의 서비스가 완전한 온라인 거래기능이 부족하였으며 물리적 서비스에 관한 정보를 제공하는 콜센터 기반 서비스나 일반 웹 사이트가 산정에 포함되어 결과가 다소 부풀려진 측면이 있다. 부처들이 다양한 전자서비스를 개발하였지만 여전히 서비스 이용 촉진보다는 단순한 정보제공에 치중되어 이른바 '정보 리플렛을 온라인에 옮겨 놓은 것에 지나지 않는 브로셔웨어에 그쳤다'는 비판 또한 피할 수 없었다. 여전히 대부분의 시민은 권리를 청구하기 위해 우편, 전화 또는 직접 방문을 통해 다수의 기관들과 연락해야만 했다. 이 단계까지 웹 페이지 약 천만개와 웹 사이트 2,500개가 개발되었지만 온라인 서비스 통합 측면에서의 새로운 분석은 웹사이트 수는 더 적어야 하며 서비스 공유, 데이터 공유, 지식 공유는 더 많아야 했다고 비판한다. 디지털 통합 업무가 한 개 이상의 부처의 소관인 협력 및 통합 정책 아젠다를 돕기 위해 설립된 사회배제국에 의해 실시되었다는 점도 아이러니이다. 재무부처의 비용절감에 대한 요청이 커짐에 따라 이 또한 한편으로 밀려나게 되었다.

구분	세부 내용
<p>국가, 지역사회의 보호 책임과 서비스 통합을 담보하는 아동보호체계 개편</p>	<p>아동보호 관련 유관기관들 간의 경쟁 및 경계로 인해 보호서비스가 분산되지 않도록 보호 목표를 설정. 이를 위해 중앙 및 지방정부 차원에서 아동문제의 책임자를 지정하며, 여러 서비스들이 통합적으로 제공될 수 있도록 다음의 조치를 취함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동서비스국장(Director of Children's Services) 직제의 신설: 각 지방 단위에서 교육과 아동·청소년 대상의 사회서비스 총괄하는 역할을 수행하도록 함</li> <li>• 아동 담당 지방의원(A lead council member for children)의 지정</li> <li>• 아동트러스트(Children's Trust)의 설치: 장기방안으로서 아동서비스 국장의 책임과 기타 아동 보건복지서비스의 일부, 비행청소년 업무 등을 포괄하는 아동트러스트 설치</li> <li>• 파트너십의 형성: 지방 공공기관들로 하여금 민간 및 자원조직들과 밀접한 협력관계를 구축하도록 요구</li> <li>• 지방아동안전보장이사회(Local Safeguarding Children Boards)의 설치: 아동보호와 관련하여 기존의 지역아동보호위원회(Area Child Protection Committee)를 대체하는 지방아동보호이사회 설치</li> <li>• 조사기능의 추가: 교육감독기관(Office for Standards in Education)을 주 책임기관으로 하여 아동 관련기관 간 업무협조의 손조로운 진행 여부 조사</li> <li>• 아동책임관(Children's Commissioner) 직제의 설치: 아동들로부터 의견을 수렴하여 아동의 이익을 대변하는 독립적 기관인 아동책임관 직 설치를 추진. 아동책임관은 관할 지역 내 아동에게 제공하는 서비스의 질적 수준에 관한 총괄적 책임을 지며 매년 교육부 장관을 통해 의회에 보고</li> <li>• 숙련되고 효과적인 전문가 집단 양성: 아동보호 전문가들 간의 효과적인 의사소통이 이루어질 수 있도록 공식적인 기관 또는 소통채널을 마련. 예를 들어 여러 분야의 전문가들이 물리적으로 한 공간에 모여 있는 기관(아동센터)를 활성화하거나 물리적 통합이 불가능한 경우에는 가상 센터(virtual team)를 운영. 또한 이와 관련하여 '아동전문인력능력개발위원회(Children's Workforce Development Council)'를 신설하여 지역사회 중심으로 아동관련 전문가 집단 양성 및 훈련에 핵심적 역할을 수행하도록 함</li> </ul>
<p>보편적인 서비스 제공</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 보편적 서비스의 예는 교육을 포함한 학교 내 서비스와 보건 서비스 등임. 학교는 학습과 관련하여 개인화, 개별화된 접근 전략을 채택하고 보다 많은 아동들이 19세에 이르기까지 교육과 훈련을 받을 수 있도록 함.</li> <li>• 또한 보건서비스 제공기관들은 보건에 관한 일반적 정보 뿐 아니라 보건기관에의 접근성 및 선택에 관한 정보를 제공하고 유관 기관과 협력하여 생활 방식 변화에 대한 캠페인을 수행</li> </ul>
<p>통합적 행정과정</p>	<p>통합적 서비스의 제공이 원활하게 이루어지기 위해 일선 전문가들의 행정업무 부담을 최소화하여야 함. 이를 위해 다음의 방안을 채택</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공통사정체계(Common Assessment Structure): 영국 정부는 아동분야 전문가 자문을 통해 공통사정체계를 개발함. 모든 아동의 개별적 욕구와 해당 아동의 가족의 욕구, 그리고 지역사회의 욕구에 맞는 사정을 할 수 있는 도구를 개발하여 이를 일선 실무자에게 배포함. 공통사정을 통해 중복사정을 줄일 수 있고 서로 다른 기관들 간에 아동의 욕구에 관한 공통의 이해를 도모할 수 있으며 생산·수집된 정보의 공유가 촉진될 것으로 기대함</li> <li>• 정보공유: 개정 아동법(2004)은 아동복지를 개선하기 위해 관련 기관들이 협력할 것을 의무화하고 있으며 이 협력 의무를 구체화하는 방안이 정보공유 체계를 구축하는 것으로 설정함. 이를 위해 각급 지방정부는 아동들에게 서비스를 제공하는 전문가들이 지역 내 아동에 관한 기본정보를 손쉽게 파악할 수 있도록 데이터베이스와 인덱스를 설치하고 표준 데이터베이스 및 지표를 개발하여 실무자들 간의 정보공유를 개선하도록 함</li> </ul>
<p>통합적 전략</p>	<p>영국 정부가 제시한 주요 통합적 전략에는 지방정부에의 조정 및 기획 등의 역할 부여, 욕구 분석 및 기획, 그리고 협력 활동 및 예산 통합 등이 포함됨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지방정부의 리더십 역할: 통합적 서비스의 제공과 효율적 행정 처리를 추진하기 위해 지방정부를 중심적 역할을 수행하도록 함. 지방정부는 위기 아동의 보호를 비롯한 아동복지를 개선하기 위해 지역 내 기관들 간의 협조를 촉진할 수 있는 제도적 방안을 강구해야 하며 모든 지방 정부가 '아동서비스국장'을 임명하고 아동정책 상의 협력에 관한 조치와 관련 기능을 수행할 책임을 갖도록 함</li> <li>• 욕구분석 및 기획: 한 지역 내에서 아동에게 제공되는 서비스가 통합적으로 적절하게 운영되고 있는지를 조사하기 위한 조사체계를 구축. 통합조사체계는 여러 유관기관들이 참여하여 정기적인 합동평가를 실시</li> <li>• 협력활동 및 예산통합: 협력활동은 욕구의 확인, 필요한 서비스의 선정, 해당 서비스의 제공 또는 구매의 결정에 있어 관련 기관들 간의 경계를 가로지르며 공동으로 활동하는 것을 말함. 예산 통합 운영은 관련 기관들 간의 상호신뢰를 기반으로 견고한 행정적 거버넌스를 구축하려는 시도와 밀접한 관련이 있음</li> </ul>

출처: “박세경(2015). 영국 아동보호체계 운영 현황과 함의. 보건복지포럼, p. 82”을 재구성

# 제 IV 장



## 연구결과

1. 청소년설문조사
2. 보호자설문조사
3. 현장 사례연구



# 제 IV 장

## 연구결과

### 1. 청소년설문조사

#### 1) 조사대상 일반특성

아동·청소년 조사대상의 일반특성을 살펴보면 다음과 같다.

전체 응답자수는 2,937명이며 성별은 남학생 47.2%, 여학생 52.8%로 대략 1:1의 비율을 나타냈다. 학교급은 초등학교 29.8%, 중학교 33.7%, 고등학교 36.5%이며 현재 거주지역 유형은 대도시(특별·광역시) 46.2%, 중소도시 42.5%, 농어촌(읍·면·리) 11.3%로 대도시와 중소도시의 비율이 상대적으로 높았다. 현재 거주지 시도는 경기가 26.8%로 가장 많았으며 다음으로 서울 16.4%, 대전 7.8%, 경남 7.5%, 인천 7.4% 순이었으며 대구가 12%로 가장 적었다. 함께 사는 가족(다중응답)을 살펴보면 전체 응답자의 96.0%가 어머니, 92.5%가 아버지와 살고 있었으며 전체 응답자의 8.22%가 형제 또는 자매와 함께 살고 있었다. (외)할아버지와 함께 사는 경우는 5.4%, (외)할머니와 함께 사는 경우는 10.3%였으며 친척과 함께 사는 경우는 2.0%였다. 새아버지와 사는 경우는 0.7%, 새어머니와 사는 경우는 0.3%, 쉼터, 그룹홈, 위탁가정, 시설의 식구들과 함께 사는 경우는 0.3%이며 청소년 혼자 사는 경우는 0.1%였다. 스스로 생각하는 가족의 경제수준은 상이 63.3%, 중이 26.1%, 하가 10.6%였다. 전체 응답자의 96.9%가 다문화 가정이 아니었으며 3.1%가 다문화 가정에 해당하였다. 아버지의 직업은 사무/전문/관리직이 45.3%로 가장 많았으며 다음으로 생산/기술/노무직(노동자) 18.0%, 자영업(개인사업 및 장사 포함) 16.3%, 판매/서비스/영업직 14.0%, 무직/기타 4.8%, 농림/어업 1.5%, 주부 0.4% 순이었다. 어머니 직업은 주부가 36.7%로 가장 많았으며 다음으로 사무/전문/관리직 26.9%, 판매/서비스/영업직 18.8%, 자영업(개인사업 및 장사 포함) 7.5%, 무직/기타 5.0%, 생산/기술/노무직(노동자) 4.5%, 농림/어업 0.7% 순이었다. 평균연령은 만 13.78세(표준편차 2.56)이며 최소값은 만 9세 최대값은 만 18세였다.

표 IV-1 아동·청소년 조사대상 일반특성

구분		빈도	%	구분	빈도	%	
전체		2,937	100.0	서울	483	16.4	
성별	남학생	1,387	47.2	부산	183	6.2	
	여학생	1,550	52.8	대구	36	1.2	
학교급	초등학교	876	29.8	인천	218	7.4	
	중학교	989	33.7	광주	112	3.8	
	고등학교	1,072	36.5	대전	229	7.8	
현재 거주지역 유형	대도시(특별광역시)	1,332	46.2	울산	71	2.4	
	중소도시	1,225	42.5	경기	787	26.8	
	농어촌(읍면리)	325	11.3	강원	96	3.3	
함께 사는 가족 (다중 응답)	(외)할아버지	157	5.4	충북	55	1.9	
	(외)할머니	301	10.3	충남	106	3.6	
	아버지	2,715	92.5	전북	53	1.8	
	어머니	2,817	96.0	전남	105	3.6	
	새아버지	21	0.7	경북	129	4.4	
	새어머니	10	0.3	경남	220	7.5	
	형제 또는 자매	2,412	82.2	제주	54	1.8	
	친척	60	2.0	하	312	10.6	
	없음(나혼자산다)	4	0.1	중	766	26.1	
	상	1,855	63.3	상	1,855	63.3	
쉼터, 그룹홈, 위탁가정, 시설의 식구들	8	0.3	다문화 가정 여부	다문화가정임	91	3.1	
				다문화가정 아님	2,836	96.9	
아버지 직업	사무/전문/관리직	1,229	45.3	어머니 직업	사무/전문/관리직	738	26.9
	판매/서비스/영업직	381	14.0		판매/서비스/영업직	516	18.8
	생산/기술/노무직(노동자)	490	18.0		생산/기술/노무직(노동자)	124	4.5
	농림/어업	41	1.5		농림/어업	20	0.7
	자영업 (개인사업 및 장사 포함)	442	16.3		자영업 (개인 사업 및 장사 포함)	205	7.5
	주부	10	0.4		주부	1,008	36.7
	무직/기타	130	4.8		무직/기타	137	5.0

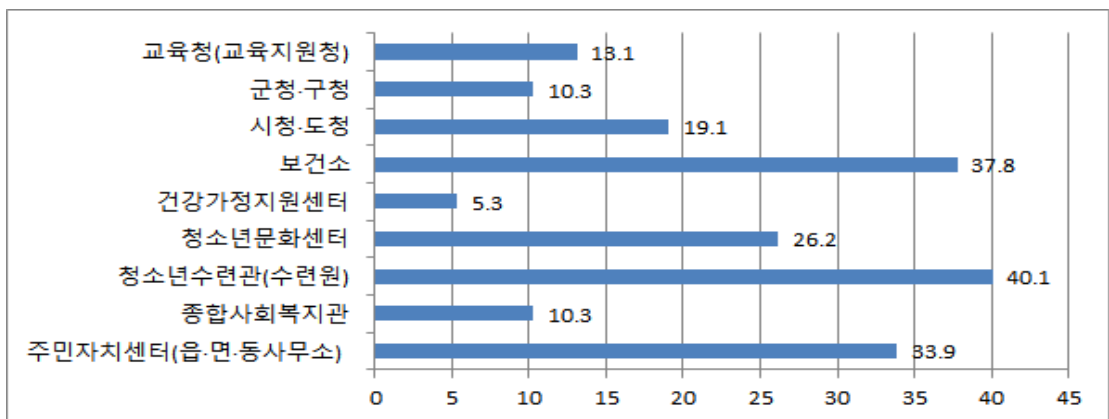
## 2) 시설 및 서비스 이용 경험

### ① 아동·청소년 시설(기관) 이용 경험

지난 1년간의 시설(기관) 이용 경험을 살펴보면 주민자치센터(읍·면·동사무소)는 33.9%, 종합사회복지관은 10.3%, 청소년수련관(수련원) 40.1%, 청소년문화센터 26.2%, 건강가정지원센터 5.3%, 보건소 37.8%, 시청·도청 19.1%, 군청·구청 10.3%, 교육청(교육지원청) 13.1%로 청소년수련관(수련원)을 이용해본 경우가 가장 많았으며 다음으로 보건소, 주민자치센터(읍·면·동사무소), 청소년문화센터, 시청·도청, 교육청, 군청·구청, 건강가정지원센터 순으로 나타났다.

표 IV-2 아동·청소년 시설(기관) 이용 경험

내용	아동·청소년 시설 이용 경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	1,930	66.1	988	33.9
2) 종합사회복지관	2,613	89.7	300	10.3
3) 청소년수련관(수련원)	1,750	59.9	1,170	40.1
4) 청소년문화센터	2,146	73.8	761	26.2
5) 건강가정지원센터	2,761	94.7	154	5.3
6) 보건소	1,815	62.2	1,103	37.8
7) 시청·도청	2,359	80.9	557	19.1
8) 군청·구청	2,617	89.7	301	10.3
9) 교육청(교육지원청)	2,538	86.9	381	13.1



[그림 IV-1] 아동·청소년 시설 이용 경험

지난 1년간의 시설(기관) 이용 경험을 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 주민자치센터는 대도시 35.3%, 중소도시 31.4%, 농어촌 40.2%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으며 ( $p<.01$ ) 농어촌이 이용 경험이 가장 높게 나타났으며 다음으로 대도시, 중소도시 순이었다. 종합사회복지관은 대도시 10.0%, 중소도시 10.1%, 농어촌 12.9%로 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 청소년수련관(수련원)은 대도시 43.4%, 중소도시 37.0%, 농어촌 41.0%로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.01$ ) 대도시가 가장 높고 중소도시가 가장 낮았다. 청소년문화센터는 대도시 25.6%, 중소도시 23.7%, 농어촌 37.1%로 청소년수련관(수련원)과 달리 농어촌이 가장 많이 이용하고 있었다 ( $p<.001$ ). 건강가정지원센터는 대도시 6.0%, 중소도시 4.3%, 농어촌 6.2%로 차이가 유의미하지 않았다. 보건소는 대도시 34.8%, 중소도시 40.7%, 농어촌 41.6%로 차이가 유의미하였으며( $p<.01$ ) 농어촌이 가장 높고 대도시가 가장 낮았다. 시청·도청은 대도시 16.8%, 중소도시 23.5%, 농어촌 13.1%로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.001$ ) 중소도시가 가장 높고 농어촌이 가장 낮았다. 군청·구청은 대도시 12.0%, 중소도시 7.2%, 농어촌 15.5%로 지역유형별 차이가 유의미하였으며( $p<.001$ ) 농어촌이 가장 높고 중소도시가 가장 낮았다. 교육청(교육지원청)은 대도시 13.6%, 중소도시 11.8%, 농어촌 16.5%이며 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

표 IV-3 지역유형별 아동·청소년 시설(기관) 이용 경험

내용	지역유형별 아동·청소년 시설(기관) 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	468	35.3	382	31.4	129	40.2
x 2	10.01**					
2) 종합사회복지관	133	10.0	123	10.1	41	12.9
x 2	2.33					
3) 청소년수련관(수련원)	576	43.4	450	37.0	132	41.0
x 2	10.84**					
4) 청소년문화센터	338	25.6	287	23.7	119	37.1
x 2	23.77***					
5) 건강가정지원센터	80	6.0	52	4.3	20	6.2
x 2	4.43					
6) 보건소	462	34.8	494	40.7	134	41.6
x 2	11.03**					
7) 시청·도청	222	16.8	285	23.5	42	13.1
x 2	27.04***					
8) 군청·구청	159	12.0	88	7.2	50	15.5
x 2	25.83***					
9) 교육청(교육지원청)	180	13.6	143	11.8	53	16.5
x 2	5.36					

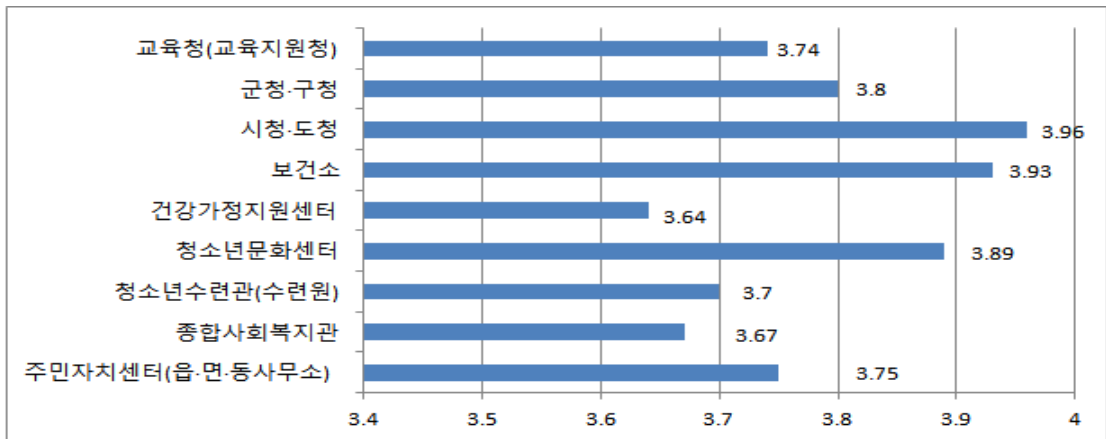
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

## ② 아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도

지난 1년간 이용경험이 있는 경우 이용 만족도에 대해 살펴보면 주민자치센터(읍·면·동사무소)의 경우 평균 3.75점(백분위 68.75점)이며 종합사회복지관은 평균 3.67점(백분위 66.75점), 청소년수련관(수련원) 평균 3.70점(백분위 70.00점), 청소년문화센터 평균 3.89점(백분위 72.25점), 건강가정지원센터 평균 3.64점(백분위 66.00점), 보건소 평균 3.93점(73.25점), 시청·도청 평균 3.96점(74.00점), 군청·구청 평균 3.80점(백분위 70.00점), 교육청(교육지원청) 평균 3.74점(68.5점)으로 시청·도청의 이용 만족도가 가장 높았으며 다음으로 보건소, 청소년문화센터, 군청·구청, 주민자치센터(읍·면·동사무소), 교육청(교육지원청), 청소년수련관(수련원), 종합사회복지관, 건강가정지원센터 순이었다.

표 IV-4 아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도

내용	아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	984	3.75	.880	1	5
2) 종합사회복지관	299	3.67	.976	1	5
3) 청소년수련관(수련원)	1,165	3.70	1.068	1	5
4) 청소년문화센터	756	3.89	.901	1	5
5) 건강가정지원센터	154	3.64	1.131	1	5
6) 보건소	1,091	3.93	.903	1	5
7) 시청·도청	552	3.96	.926	1	5
8) 군청·구청	299	3.80	.983	1	5
9) 교육청(교육지원청)	378	3.74	1.106	1	5



【그림 IV-2】 아동·청소년 시설 이용 만족도

지난 1년간 이용경험이 있는 경우 이용 만족도를 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 주민자치 센터는 대도시 3.79점, 중소도시 3.74점, 농어촌 3.64점으로 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 종합사회복지관 또한 대도시 3.77점, 중소도시 3.61점, 농어촌 3.51점으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 청소년수련관(수련원)은 대도시 3.62점, 중소도시 3.79점, 농어촌 3.73점으로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으나( $p<.05$ ) Scheffe 사후검증 결과 별도 그룹으로 구분되지 않았다. 청소년문화센터는 대도시 3.91점, 중소도시 3.94점, 농어촌 3.69점으로 중소도시가 농어촌보다 만족도가 높았으며( $p<.05$ ) 건강가정지원센터는 대도시 3.79점, 중소도시 3.63점, 농어촌 3.10점으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 보건소의 경우 대도시 4.00점, 중소도시 3.92점, 농어촌 3.75점으로 대도시가 농어촌보다 유의미하게 만족도가 높았다( $p<.05$ ). 시청·도청은 대도시 3.97점, 중소도시 4.03점, 농어촌 3.50점으로 대도시와 중소도시가 농어촌보다 유의미하게 만족도가 높음을 알 수 있었다( $p<.01$ ). 군청·구청은 대도시 3.87점, 중소도시 3.87점, 농어촌 3.50점으로 지역유형별 차이가 유의미하였으며( $p<.05$ ) 교육청(교육지원청)은 대도시 3.80점, 중소도시 3.75점, 농어촌 3.51점으로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다.

표 IV-5 지역유형별 아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도

내용	지역유형별 아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	3.79	.89	3.74	.83	3.64	.96
F(t), Scheffe	1.39					
2) 종합사회복지관	3.77	1.01	3.61	.94	3.51	.95
F(t), Scheffe	1.49					
3) 청소년수련관(수련원)	3.62	1.10	3.79	1.03	3.73	1.02
F(t), Scheffe	3.15*					
4) 청소년문화센터	3.91	.90	3.94	.90	3.69	.89
F(t), Scheffe	3.26*, 농어촌<중소도시					
5) 건강가정지원센터	3.79	1.18	3.63	1.01	3.10	1.11
F(t), Scheffe	3.01, 농어촌<대도시					
6) 보건소	4.00	.89	3.92	.88	3.75	.99
F(t), Scheffe	4.22*, 농어촌<대도시					
7) 시청·도청	3.97	.91	4.03	.88	3.50	1.08
F(t), Scheffe	6.14**, 농어촌<대도시, 중소도시					
8) 군청·구청	3.87	.98	3.87	.93	3.50	.99
F(t), Scheffe	3.04*					
9) 교육청(교육지원청)	3.80	1.14	3.75	1.08	3.51	1.04
F(t), Scheffe	1.44					

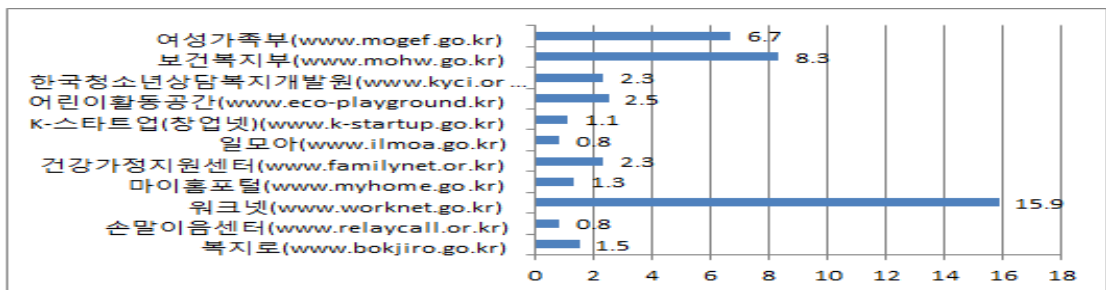
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### ③ 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험

국가차원에서 운영하는 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지에 대해 지난 1년간 이용 경험을 살펴보면 복지로는 1.5%, 손말이음센터는 0.8%, 워크넷은 15.9%, 마이홈포털은 1.3%, 건강가정지원센터는 2.3%, 일모아는 0.8%, K-스타트업(창업넷)은 1.1%, 어린이활동공간은 2.5%, 청소년상담복지개발원은 2.3%, 보건복지부는 8.3%, 여성가족부는 6.7%로 아동·청소년의 인터넷 홈페이지 이용이 시설(기관)에 비해서도 부진함을 알 수 있어 인터넷 홈페이지를 통한 아동·청소년·가족 보호 관련 정보 제공, 서비스 활용 등이 아직 활발하지 않음을 알 수 있다. 보건복지부, 여성가족부 등의 부처 홈페이지를 이용한 경험은 다른 홈페이지에 비해 다소 높아 부처 홈페이지를 정보제공 등의 창구로 보다 활발하게 활용하는 방안을 고려해 볼 필요가 있을 것으로 생각된다.

표 IV-6 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험

내용	아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 복지로(www.bokjiro.go.kr)	2,877	98.5	43	1.5
2) 손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	2,898	99.2	24	.8
3) 워크넷(www.worknet.go.kr)	2,456	84.1	466	15.9
4) 마이홈포털(www.myhome.go.kr)	2,879	98.7	39	1.3
5) 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	2,852	97.7	68	2.3
6) 일모아(www.ilmoa.go.kr)	2,898	99.2	23	.8
7) K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	2,889	98.9	32	1.1
8) 어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	2,849	97.5	72	2.5
9) 한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	2,852	97.7	68	2.3
10) 보건복지부(www.mohw.go.kr)	2,679	91.7	241	8.3
11) 여성가족부(www.mogef.go.kr)	2,726	93.3	196	6.7



[그림 IV-3] 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험

국가차원에서 운영하는 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지에 대해 지난 1년간 이용 경험을 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 복지로는 대도시 14%, 중소도시 16%, 농어촌 1.9%, 손말이음센터는 대도시 0.9%, 중소도시 0.7%, 농어촌 0.9%로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 워크넷은 대도시 18.0%, 중소도시 13.1%, 농어촌 19.6%로 농어촌과 대도시에 비해 중소도시의 이용경험이 유의미하게 낮았다( $p<.001$ ) 마이홈포털은 대도시 1.4%, 중소도시 1.2%, 농어촌 1.9%, 건강가정지원센터는 대도시 2.3%, 중소도시 2.5%, 농어촌 1.9%, 일모아는 대도시 0.8%, 중소도시 0.7%, 농어촌 1.2%, K-스타트업(창업넷)은 대도시 1.1%, 중소도시 1.1%, 농어촌 1.2%, 어린이활동공간은 대도시 2.4%, 중소도시 2.8%, 농어촌 1.9%, 한국청소년상담복지개발원은 대도시 2.2%, 중소도시 2.2%, 농어촌 3.1%, 보건복지부는 대도시 7.5%, 중소도시 9.0%, 농어촌 8.7%, 여성가족부는 대도시 6.6%, 중소도시 6.3%, 농어촌 8.7%로 지역유형별 차이가 모두 통계적으로 유의미하지 않았다. 요약컨대 홈페이지 이용 경험의 경우 워크넷을 제외하고 지역유형별 차이가 두드러지지 않음을 알 수 있다.

**표 IV-7 지역유형별 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험**

내용	지역유형별 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 복지로(www.bokjiro.go.kr)	18	1.4	19	1.6	6	1.9
x 2	.50					
2) 손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	12	0.9	9	0.7	3	0.9
x 2	.24					
3) 워크넷(www.worknet.go.kr)	239	18.0	159	13.1	63	19.6
x 2	14.82***					
4) 마이홈포털(www.myhome.go.kr)	19	1.4	14	1.2	6	1.9
x 2	1.07					
5) 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	30	2.3	31	2.5	6	1.9
x 2	.58					
6) 일모아(www.ilmoa.go.kr)	11	0.8	8	0.7	4	1.2
x 2	1.11					
7) K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	14	1.1	14	1.1	4	1.2
x 2	.10					
8) 어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	32	2.4	34	2.8	6	1.9
x 2	1.00					
9) 한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	29	2.2	27	2.2	10	3.1
x 2	1.03					
10) 보건복지부(www.mohw.go.kr)	100	7.5	110	9.0	28	8.7
x 2	1.90					
11) 여성가족부(www.mogef.go.kr)	88	6.6	77	6.3	28	8.7
x 2	2.32					

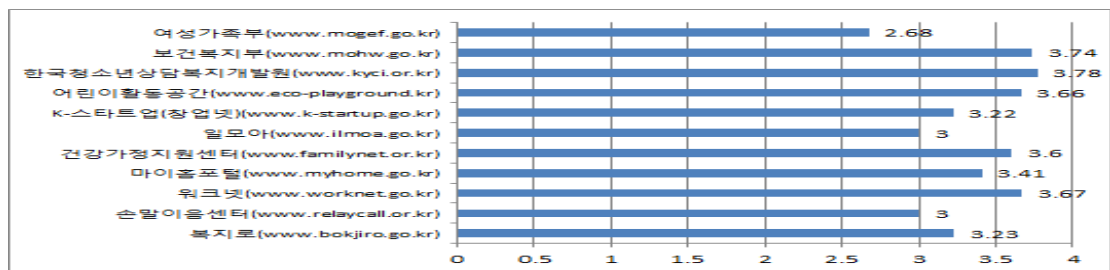
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

#### ④ 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도

국가차원에서 운영하는 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지를 지난 1년간 이용해 본 경우 이용 만족도에 대해 살펴보면 복지로는 평균 3.23점(백분위 55.75점), 손말이음센터는 평균 3.00점(백분위 50.00점), 워크넷은 평균 3.67점(백분위 66.75점), 마이홈포털은 평균 3.41점(백분위 60.25점), 건강가정지원센터는 평균 3.60점(백분위 65.00점), 일모아는 3.00점(백분위 50.00점), K-스타트업(창업넷)은 평균 3.22점(백분위 55.5점), 어린이활동공간은 평균 3.66점(백분위 66.5점), 한국청소년상담복지개발원은 평균 3.78점(백분위 69.5점), 보건복지부는 평균 3.74점(백분위 68.5점), 여성가족부는 평균 2.68점(백분위 42.00점)이었다. 인터넷 홈페이지 이용 만족도는 한국상담복지개발원이 가장 높고 다음으로 보건복지부, 워크넷, 어린이활동공간, 건강가정지원센터 순이었으며 여성가족부가 가장 낮게 나타났다. 빈도가 많지 않아 결과를 일반화하는데에는 한계가 있으나 시설(기관) 이용 만족도에 비해 인터넷 홈페이지 이용 만족도가 비례적으로 낮게 나타나 인터넷 홈페이지에 대한 홍보 및 만족도 제고방안을 고려해 볼 필요가 있을 것으로 생각한다.

표 IV-8 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도

내용	인터넷 홈페이지 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 복지로(www.bokjiro.go.kr)	43	3.23	1.192	1	5
2) 손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	24	3.00	1.319	1	5
3) 워크넷(www.worknet.go.kr)	464	3.67	.827	1	5
4) 마이홈포털(www.myhome.go.kr)	37	3.41	1.166	1	5
5) 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	68	3.60	1.053	1	5
6) 일모아(www.ilmoa.go.kr)	23	3.00	1.348	1	5
7) K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	32	3.22	1.313	1	5
8) 어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	71	3.66	1.041	1	5
9) 한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	68	3.78	1.077	1	5
10) 보건복지부(www.mohw.go.kr)	240	3.74	.901	1	5
11) 여성가족부(www.mogef.go.kr)	194	2.68	1.528	1	5



【그림 IV-4】 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도

국가차원에서 운영하는 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지를 지난 1년간 이용해 본 경우 이용 만족도에 대해 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 복지로는 대도시 3.22점, 중소도시 3.37점, 농어촌 2.83점, 손말이음센터는 대도시 3.08점, 중소도시 3.11점, 농어촌 2.33점, 워크넷은 대도시 3.66점, 중소도시 3.74점, 농어촌 3.57점, 마이홈포털은 대도시 3.39점, 중소도시 3.69점, 농어촌 2.83점으로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다. 건강가정지원센터는 대도시 3.40점, 중소도시 3.94점, 농어촌 3.00점으로 중소도시가 가장 높고 농어촌이 가장 낮았으며 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였다( $p<.05$ ). 일모아는 대도시 3.00점, 중소도시 3.13점, 농어촌 2.75점, K-스타트업(창업넷)은 대도시 3.21점, 중소도시 3.50점, 농어촌 2.25점, 어린이활동공간은 대도시 3.69점, 중소도시 3.76점, 농어촌 3.00점, 한국청소년상담복지개발원은 대도시 3.83점, 중소도시 4.04점, 농어촌 3.10점, 보건복지부는 대도시 3.83점, 중소도시 3.75점, 농어촌 3.44점으로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 반면에 여성가족부는 대도시 2.60점, 중소도시 3.07점, 농어촌 1.89점으로 중소도시의 이용만족도가 농어촌보다 유의미하게 높음을 알 수 있었다( $p<.05$ ).

표 IV-9 지역유형별 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도

내용	지역유형별 아동·청소년 인터넷 페이지 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 복지로(www.bokjiro.go.kr)	3.22	1.30	3.37	1.16	2.83	.98
F(t), Scheffe	.44					
2) 손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	3.08	1.56	3.11	1.05	2.33	1.15
F(t), Scheffe	.41					
3) 워크넷(www.worknet.go.kr)	3.66	.83	3.74	.823	3.57	.81
F(t), Scheffe	1.05					
4) 마이홈포털(www.myhome.go.kr)	3.39	1.42	3.69	.751	2.83	.98
F(t), Scheffe	1.12					
5) 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	3.40	1.22	3.94	.772	3.00	1.09
F(t), Scheffe	3.26*					
6) 일모아(www.ilmoa.go.kr)	3.00	1.61	3.13	1.12	2.75	1.25
F(t), Scheffe	.09					
7) K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	3.21	1.42	3.50	1.22	2.25	.957
F(t), Scheffe	1.45					
8) 어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	3.69	1.23	3.76	.792	3.00	1.09
F(t), Scheffe	1.37					
9) 한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	3.83	1.19	4.04	.854	3.10	1.10
F(t), Scheffe	2.89					
10) 보건복지부(www.mohw.go.kr)	3.83	.93	3.75	.840	3.44	1.01
F(t), Scheffe	1.95					
11) 여성가족부(www.mogef.go.kr)	2.60	1.55	3.07	1.45	1.89	1.37
F(t), Scheffe	6.53*, 농어촌<중소도시					

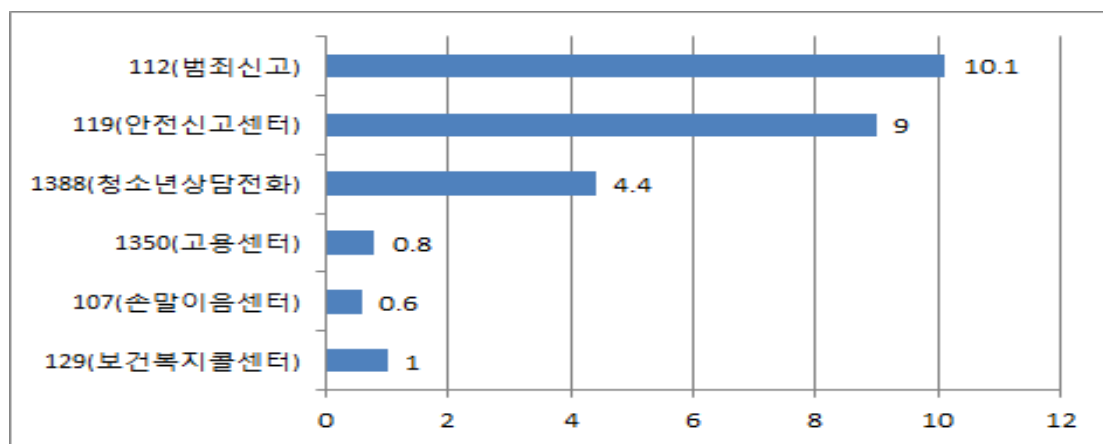
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### ⑤ 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화에 대해 1년간의 이용경험을 살펴보면 129(보건복지콜센터)를 이용한 비율은 1.0%로 매우 낮으며 127(손말이음센터)를 이용한 비율 또한 0.6%로 매우 낮았다. 1350(고용센터) 이용 비율은 0.8%로 역시 극소수에 지나지 않았으며 1388(청소년상담전화)의 경우에도 응답 청소년의 4.4%만이 이용한 경험이 있어 청소년에게 충분한 홍보가 이루어지지 못하고 있거나 청소년의 선호가 높지 않음을 알 수 있다. 119(안전신고센터)는 9.0%로 비교적 이용 경험이 높아 이에 대해 인지하는 비율이 상대적으로 높음을 알 수 있으며 112(범죄신고) 또한 10.1%로 비슷한 비율을 나타냈다. 통합게이트웨이로 신고 및 상담전화를 활용할 경우 아직까지 이에 대한 이용 경험이 높지 않아 홍보 및 활용 확대방안 마련이 필요할 것으로 보인다.

표 IV-10 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험

내용	아동·청소년 신고 및 상담전화 이용경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 129(보건복지콜센터)	2,893	99.0	28	1.0
2) 107(손말이음센터)	2,901	99.4	18	.6
3) 1350(고용센터)	2,897	99.2	22	.8
4) 1388(청소년상담전화)	2,792	95.6	129	4.4
5) 119(안전신고센터)	2,659	91.0	262	9.0
6) 112(범죄신고)	2,625	89.9	295	10.1



【그림 IV-5】 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화에 대해 1년간의 이용경험을 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 129(보건복지콜센터)는 대도시 0.9%, 중소도시 0.7%, 농어촌 1.9%, 107(손말이음센터)는 대도시 0.5%, 중소도시 0.5%, 농어촌 1.2%로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 1350(고용센터)는 대도시 0.6%, 중소도시 0.5%, 농어촌 2.2%로 농어촌이 대도시와 중소도시보다 유의미하게 많이 이용하고 있었으며( $p<.01$ ) 1388(청소년상담전화)는 대도시 4.2%, 중소도시 3.7%, 농어촌 7.8%로 농어촌의 이용 비율이 유의미하게 높았다( $p<.01$ ). 119(안전신고센터)는 대도시 10.0%, 중소도시 7.6%, 농어촌 10.6%, 112(범죄신고)는 대도시 10.6%, 중소도시 9.2%, 농어촌 12.4%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다.

표 IV-11 지역유형별 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험

내용	지역유형별 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 129(보건복지콜센터)	12	0.9	9	0.7	6	1.9
x 2	3.52					
2) 107(손말이음센터)	7	0.5	6	0.5	4	1.2
x 2	2.62					
3) 1350(고용센터)	8	0.6	6	0.5	7	2.2
x 2	10.51**					
4) 1388(청소년상담전화)	56	4.2	45	3.7	25	7.8
x 2	10.33**					
5) 119(안전신고센터)	132	10.0	93	7.6	34	10.6
x 2	5.27					
6) 112(범죄신고)	140	10.6	112	9.2	40	12.4
x 2	3.33					

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

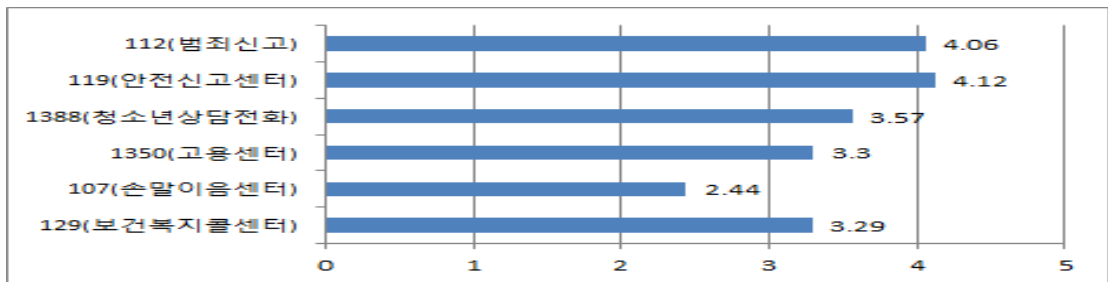
### ⑥ 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화를 최근 1년간 이용한 경험이 있는 경우 이용 만족도를 살펴보면 129(보건복지콜센터)는 평균 3.29점(백분위 57.25점), 107(손말이음센터)은 평균 2.44점(백분위 36.00점), 1350(고용센터)는 평균 3.30점(백분위 57.5점), 1388(청소년상담전화)은 평균 3.57점(백분위 64.25점), 119(안전신고센터)는 평균 4.12점(백분위 78.00점), 112(범죄신고)는 평균 4.06점(백분위 76.5점)으로 119(안전신고센터)의 만족도가 가장 높았으며 다음으로 112(범죄신고), 1388(청소년상담전화), 1350(고용센터) 순이었으며 107(손말이음센터)의 만족도가 가장 낮아 비교적 긴급한 사안을 다루거나 직접적인 도움을 받을 수 있는 신고 및 상담전화에 대한 이용 만족도가 상대적으로 높게 나타남을 알 수 있다.

앞에서 살펴본 인터넷 홈페이지와의 만족도를 비교해보면 시급한 사항을 다루는 119(안전신고센터), 112(범죄신고) 등에 대해서는 신고 및 상담전화 이용 만족도가 높은 반면 평상시에 정보 등을 검색하는 것과 관련해서는 인터넷 홈페이지 중 한국청소년상담복지개발원, 보건복지부의 이용 만족도가 높은 것을 알 수 있어 이에 대한 홍보와 만족도 향상 방안을 마련하는 한편 일반상담 및 정보제공-인터넷 홈페이지, 신고 및 긴급지원-신고전화의 기능을 보다 강화하거나 일반상담 및 정보제공을 위한 전화의 만족도를 향상시키기 위해 관계부처합동으로 어떠한 전화, 인터넷을 이용하든지 표준화된 정보를 제공할 수 있는 매뉴얼 등 자료마련 및 공유, 전화상담원의 전문성 제고방안 마련을 위한 교육 등이 필요할 것으로 보인다.

**표 IV-12** 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도

내용	아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 129(보건복지콜센터)	28	3.29	1.357	1	5
2) 107(손말이음센터)	18	2.44	1.247	1	5
3) 1350(고용센터)	20	3.30	1.559	1	5
4) 1388(청소년상담전화)	124	3.57	1.113	1	5
5) 119(안전신고센터)	256	4.12	.981	1	5
6) 112(범죄신고)	290	4.06	.965	1	5



**[그림 IV-6]** 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화를 최근 1년간 이용한 경험이 있는 경우 이용 만족도를 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 129(보건복지콜센터)가 대도시 3.08점, 중소도시 3.56점, 농어촌 3.33점, 107(손말이음센터)가 대도시 2.14점, 중소도시 2.67점, 농어촌 2.50점, 1350(고용센터)이 대도시 3.00점, 중소도시 4.00점, 농어촌 3.00점, 1388(청소년상담전화)이 대도시 3.43점, 중소도시 3.77점, 농어촌 3.61점, 119(안전신고센터)가 대도시 4.11점, 중소도시 4.20점, 농어촌 3.90점, 112(범죄신고)가 대도시 4.06점, 중소도시 4.08점, 농어촌 4.03점으로 이용만족도에 대한 지역유형별 차이가 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

**표 IV-13 지역유형별 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도**

내용	학교급별·지역유형별 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 129(보건복지콜센터)	3.08	1.37	3.56	1.01	3.33	1.96
F(t), Scheffe	.28					
2) 107(손말이음센터)	2.14	1.46	2.67	.51	2.50	1.91
F(t), Scheffe	.25					
3) 1350(고용센터)	3.00	1.77	4.00	.89	3.00	2.00
F(t), Scheffe	.78					
4) 1388(청소년상담전화)	3.43	1.20	3.77	.96	3.61	1.15
F(t), Scheffe	1.18					
5) 119(안전신고센터)	4.11	.97	4.20	.93	3.90	1.13
F(t), Scheffe	1.11					
6) 112(범죄신고)	4.06	1.01	4.08	.89	4.03	1.01
F(t), Scheffe	.04					

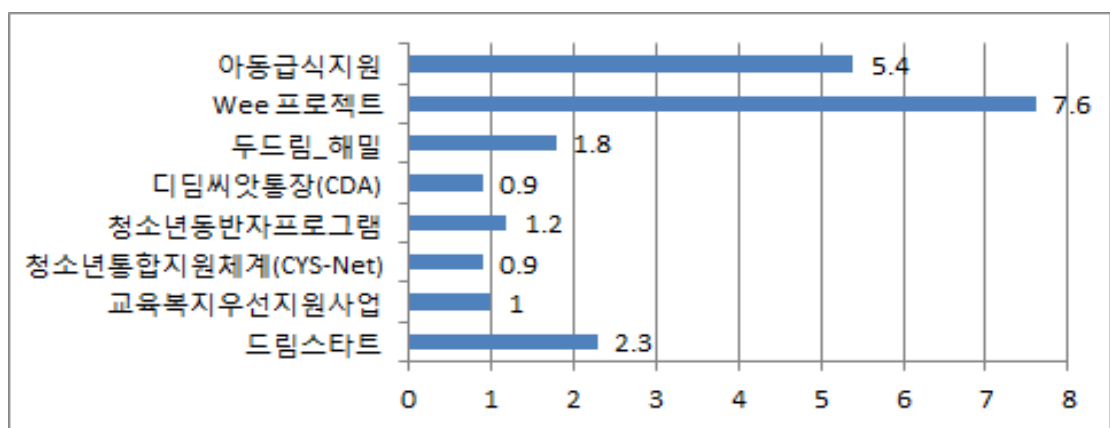
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### ⑦ 아동·청소년 복지서비스 이용 경험

어려운 아동·청소년을 위한 대표적인 국가차원의 복지서비스에 대해 지난 1년간 이용경험을 살펴보면 드림스타트는 2.3%, 교육복지우선지원사업은 1.0%, 청소년통합지원체계(CYS-Net)은 0.9%, 청소년동반자프로그램은 1.2%, 디딤씨앗통장(CDA)은 0.9%, 두드림\_해밀은 1.8%, Wee 프로젝트는 7.6%, 아동급식지원은 5.4%가 이용한 것으로 나타나 주로 아동·청소년이 시간을 보내는 학교를 기반으로 하는 Wee 프로젝트와 아동급식지원을 제외하고는 1%에서 2% 내외의 아동·청소년이 이용하고 있음을 알 수 있다.

표 IV-14 아동·청소년 복지서비스 이용 경험

내용	아동·청소년 복지 서비스 이용 경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 드림스타트	2854	97.7	67	2.3
2) 교육복지우선지원사업	2892	99.0	29	1.0
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	2895	99.1	25	.9
4) 청소년동반자프로그램	2885	98.8	36	1.2
5) 디딤씨앗통장(CDA)	2894	99.1	25	.9
6) 두드림_해밀	2868	98.2	52	1.8
7) Wee 프로젝트	2697	92.4	221	7.6
8) 아동급식지원	2762	94.6	157	5.4



【그림 IV-7】 아동·청소년 복지 서비스 이용 경험

어려운 아동·청소년을 위한 대표적인 국가차원의 복지서비스에 대해 지난 1년간 이용경험을 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 드림스타트는 대도시 2.0%, 중소도시 2.0%, 농어촌 4.7%로 지역유형별 차이가 유의미하였으며( $p<.001$ ) 농어촌의 이용 경험이 가장 많았다. 교육복지우선지원사업은 대도시 1.3%, 중소도시 0.6%, 농어촌 1.6%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다. 청소년통합지원체계(CYS-Net)는 대도시 1.2%, 중소도시 0.3%, 농어촌 1.3%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으며( $p<.05$ ) 농어촌이 가장 높고 대도시, 중소도시 순이었다. 청소년동반자프로그램은 대도시 1.4%, 중소도시 1.0%, 농어촌 1.6%, 디딤씨앗통장(CDA)은 대도시 1.1%, 중소도시 0.4%, 농어촌 1.3%, 두드림\_해밀은 대도시 2.0%, 중소도시 1.1%, 농어촌 2.8%로 지역유형별 차이가 유의미하지 않았다. Wee 프로젝트는 대도시 7.5%, 중소도시 7.0%, 농어촌 11.3%로 지역유형별 차이가 유의미하였으며( $p<.05$ ) 농어촌의 이용 경험이 유의미하게 높았다. 아동급식지원은 대도시 5.7%, 중소도시 4.9%, 농어촌 5.3%로 지역유형별 차이가 유의미하지 않았다.

표 IV-15 지역유형별 아동·청소년 복지서비스 이용 경험

내용	지역유형별 아동·청소년 복지서비스 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 드림스타트	27	2.0	24	2.0	15	4.7
$\chi^2$	9.11***					
2) 교육복지우선지원사업	17	1.3	7	0.6	5	1.6
$\chi^2$	4.27					
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	16	1.2	4	0.3	4	1.3
$\chi^2$	6.65*					
4) 청소년동반자프로그램	18	1.4	12	1.0	5	1.6
$\chi^2$	1.08					
5) 디딤씨앗통장(CDA)	15	1.1	5	0.4	4	1.3
$\chi^2$	4.70					
6) 두드림_해밀	26	2.0	14	1.1	9	2.8
$\chi^2$	5.11					
7) Wee 프로젝트	99	7.5	85	7.0	36	11.3
$\chi^2$	6.68*					
8) 아동급식지원	76	5.7	60	4.9	17	5.3
$\chi^2$	.84					

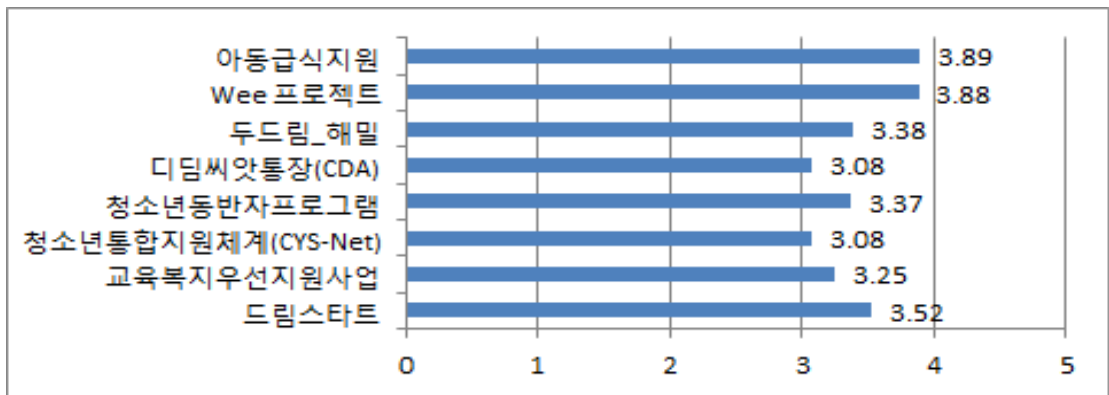
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### ⑧ 아동·청소년 복지서비스 이용 만족도

지난 1년간 이용해 본 경험이 있는 복지서비스에 대해 이용 만족도를 살펴본 결과 드림스타트는 평균 3.52점(백분위 63.00점), 교육복지우선지원사업은 평균 3.25점(백분위 56.25점), 청소년통합지원체계(CYS-Net)는 평균 3.08점(백분위 52.00점), 청소년동반자프로그램은 평균 3.37점(백분위 59.25 점), 디딤씨앗통장(CDA)은 평균 3.08점(백분위 52.00점), 두드림\_해밀은 평균 3.38점(백분위 59.50점), Wee 프로젝트는 평균 3.88점(백분위 72.00점), 아동급식지원은 평균 3.89점(백분위 72.25점)으로 아동급식지원이 가장 높았으며 다음으로 Wee 프로젝트, 드림스타트, 두드림\_해밀, 청소년동반자프로그램, 교육복지우선지원사업, 디딤씨앗통장(CDA), 청소년통합지원체계(CYS-Net) 순으로 나타나 학교를 기반으로 비교적 많은 아동·청소년을 대상으로 하는 Wee 프로젝트와 아동급식지원의 만족도가 상대적으로 높음을 알 수 있다.

**표 IV-16** 아동·청소년 복지서비스 이용 만족도

내용	아동·청소년 복지 서비스 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 드림스타트	67	3.52	1,185	1	5
2) 교육복지우선지원사업	28	3.25	1,430	1	5
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	25	3.08	1,412	1	5
4) 청소년동반자프로그램	35	3.37	1,352	1	5
5) 디딤씨앗통장(CDA)	25	3.08	1,525	1	5
6) 두드림_해밀	52	3.38	1,239	1	5
7) Wee 프로젝트	221	3.88	.976	1	5
8) 아동급식지원	155	3.89	1,091	1	5



**【그림 IV-8】** 아동·청소년 복지 서비스 이용 만족도

지난 1년간 이용해 본 경험이 있는 복지서비스에 대해 이용 만족도를 지역유형별로 살펴본 결과는 다음과 같다. 드림스타트는 대도시 3.22점, 중소도시 3.75점, 농어촌 3.67점, 교육복지우선 지원사업은 대도시 3.25점, 중소도시 3.71점, 농어촌 2.60점, 청소년통합지원체계(CYS-Net)는 대도시 3.19점, 중소도시 3.75점, 농어촌 2.00점, 청소년동반자프로그램은 대도시 3.29점, 중소도시 3.83점, 농어촌 2.60점, 디딤씨앗통장(CDA)은 대도시 3.07점, 중소도시 4.00점, 농어촌 2.00점, 두드림\_해밀은 대도시 3.15점, 중소도시 4.00점, 농어촌 2.89점, Wee 프로젝트는 대도시 3.85점, 중소도시 3.98점, 농어촌 3.75점으로 지역유형별 차이가 유의미하지 않았다. 이에 반해 아동급식지원은 대도시 3.92점, 중소도시 4.03점, 농어촌 3.29점으로 농어촌보다 중소도시의 만족도가 유의미하게 높았다( $p<.05$ ).

표 IV-17 지역유형별 아동·청소년 복지 서비스 이용 만족도

내용	지역유형별 아동·청소년 복지 서비스 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 드림스타트	3.22	1.42	3.75	.67	3.67	1.34
F(t), Scheffe	1.41					
2) 교육복지우선지원사업	3.25	1.57	3.71	.75	2.60	1.67
F(t), Scheffe	.87					
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	3.19	1.55	3.75	.50	2.00	1.15
F(t), Scheffe	1.69					
4) 청소년동반자프로그램	3.29	1.57	3.83	.71	2.60	1.67
F(t), Scheffe	1.54					
5) 디딤씨앗통장(CDA)	3.07	1.66	4.00	1.00	2.00	1.15
F(t), Scheffe	1.99					
6) 두드림_해밀	3.15	1.31	4.00	.96	2.89	1.16
F(t), Scheffe	3.06					
7) Wee 프로젝트	3.85	1.05	3.98	.88	3.75	.96
F(t), Scheffe	.78					
8) 아동급식지원	3.92	1.20	4.03	.80	3.29	1.31
F(t), Scheffe	3.13*, 농어촌<중소도시					

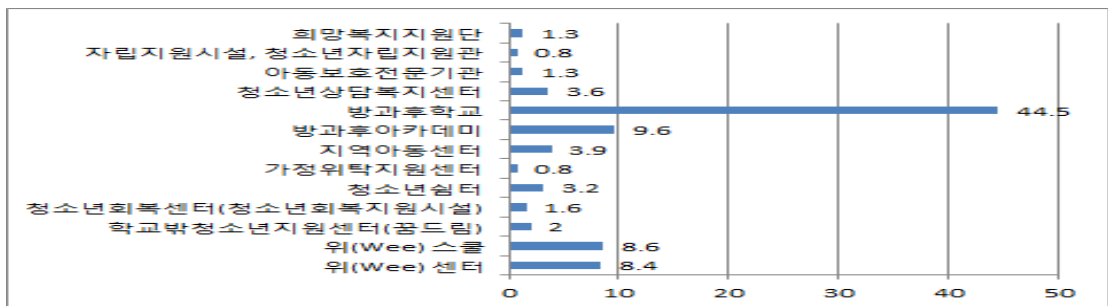
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### ⑨ 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험

다음으로 방과후학교를 제외하고 주로 어려운 아동·청소년이 주로 이용하는 시설(기관)에 대해 지난 1년간 이용 경험을 살펴본 결과 모든 아동·청소년이 이용가능한 방과후학교가 44.5%이며 다음으로는 청소년방과후아카데미가 9.6%였으며 위(Wee) 스쿨 8.6%, 위(Wee) 센터 8.4%, 지역아동센터 3.9%, 청소년상담복지센터 3.6%, 청소년쉼터 3.2%, 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 2.0%, 청소년회복센터(청소년회복지원시설) 1.6%, 희망복지지원단 1.3%, 아동보호전문기관 1.3%, 자립지원시설, 청소년자립지원관 0.8%, 가정위탁지원센터 0.8% 순이었다. 학교를 중심으로 한 방과후학교, 위(Wee) 스쿨, 위(Wee) 센터가 비교적 높은 경험비율을 보인 가운데 청소년수련관 등 청소년활동시설을 주 근간으로 하는 청소년방과후아카데미가 방과후학교를 제외하고 가장 높은 비율을 나타냈다.

**표 IV-18** 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험

내용	아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 위(Wee) 센터	2,678	91.6	246	8.4
2) 위(Wee) 스쿨	2,671	91.4	251	8.6
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	2,863	98.0	58	2.0
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	2,876	98.4	46	1.6
5) 청소년쉼터	2,829	96.8	95	3.2
6) 가정위탁지원센터	2,900	99.2	23	.8
7) 지역아동센터	2,810	96.1	113	3.9
8) 청소년방과후아카데미	2,642	90.4	282	9.6
9) 방과후학교	1,621	55.5	1,299	44.5
10) 청소년상담복지센터	2,801	96.4	105	3.6
11) 아동보호전문기관	2,886	98.7	37	1.3
12) 자립지원시설, 청소년자립지원관	2,901	99.2	23	.8
13) 희망복지지원단	2,885	98.7	39	1.3



**【그림 IV-9】** 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험

방과후학교를 제외하고 주로 어려운 아동·청소년이 주로 이용하는 시설(기관)에 대해 지난 1년간 이용 경험을 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 위(Wee) 센터는 유의미한 차이가 없었으며 위(Wee) 스쿨은 대도시 7.8%, 중소도시 8.4%, 농어촌 13.1%로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.01$ ) 농어촌이 대도시와 중소도시보다 높았다. 학교밖청소년지원센터(꿈드림)은 대도시 1.6%, 중소도시 1.8%, 농어촌 4.4%로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.01$ ) 농어촌이 대도시, 중소도시보다 이용 경험 비율이 높았다. 청소년회복센터(청소년회복지원시설)은 대도시 2.0%, 중소도시 0.7%, 농어촌 2.8%로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.01$ ) 농어촌이 가장 높고 대도시, 중소도시 순이었다. 청소년쉼터는 유의미한 지역별 차이가 없었으며 가정위탁 지원센터는 대도시 1.0%, 중소도시 0.3%, 농어촌 1.9%로 지역유형별 차이가 유의미하였으며( $p<.05$ ) 농어촌이 가장 높고 중소도시가 가장 낮았다. 지역아동센터는 유의미한 차이가 없었고 청소년방과후아카데미역시 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 방과후학교는 대도시 50.2%, 중소도시 40.9%, 농어촌 35.9%로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.001$ ) 대도시가 가장 높고 농어촌이 가장 이용 경험 비율이 낮았다. 청소년상담복지센터는 대도시 4.3%, 중소도시 2.3%, 농어촌 6.2%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으며( $p<.001$ ) 농어촌이 가장 높고 대도시, 중소도시 순이었다. 아동보호전문기관은 대도시 1.7%, 중소도시 0.7%, 농어촌 1.6%로 유의미한 차이가 없었으며 자립지원시설, 청소년자립지원관은 대도시 0.9%, 중소도시 0.4%, 농어촌 1.9%로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.05$ ) 농어촌이 가장 높고 대도시, 중소도시 순이었다. 희망복지지원단은 대도시 1.7%, 중소도시 0.7%, 농어촌 2.8%로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.01$ ) 농어촌이 가장 많고 대도시, 중소도시 순이었다.

표 IV-19 지역유형별 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험

내용	지역유형별 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 위(Wee) 센터	115	8.7	91	7.5	37	11.5
x 2	5.53					
2) 위(Wee) 스쿨	103	7.8	102	8.4	42	13.1
x 2	9.45**					
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	21	1.6	22	1.8	14	4.4
x 2	10.61**					
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	27	2.0	8	0.7	9	2.8
x 2	11.84**					
5) 청소년쉼터	48	3.6	32	2.6	11	3.4
x 2	2.11					
6) 가정위탁지원센터	13	1.0	4	0.3	6	1.9
x 2	8.56*					
7) 지역아동센터	44	3.3	49	4.0	17	5.3
x 2	2.93					
8) 청소년방과후아카데미	122	9.2	131	10.7	25	7.8
x 2	3.24					
9) 방과후학교	666	50.2	498	40.9	115	35.9
x 2	33.62***					
10) 청소년상담복지센터	57	4.3	28	2.3	20	6.2
x 2	13.91***					
11) 아동보호전문기관	23	1.7	9	0.7	5	1.6
x 2	5.13					
12) 자립지원시설, 청소년자립지원관	12	0.9	5	0.4	6	1.9
x 2	7.12*					
13) 희망복지지원단	22	1.7	8	0.7	9	2.8
x 2	10.37**					

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

### ⑩ 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도

복지시설 및 기관을 이용한 경우를 대상으로 이용 만족도를 살펴보면 청소년방과후아카데미가 평균 3.92점(백분위 73점)으로 가장 높았으며 다음으로 위(Wee) 스쿨 평균 3.86점(백분위 71.5%), 위(Wee) 센터 3.81점(백분위 70.25점), 방과후학교 평균 3.80점(백분위 70점), 청소년쉼터 평균 3.79점(백분위 69.75점), 청소년상담복지센터 평균 3.77점(백분위 69.25점), 지역아동센터 평균 3.74점(백분위 68.5점), 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 평균 3.60점(백분위 65.00점), 아동보호전문기관 평균 3.41점(백분위 60.25점), 희망복지지원단 평균 3.37점(백분위 59.25점), 자립지원시설, 청소년자립지원관 평균 3.26점(백분위 56.25점), 가정위탁지원센터 평균 3.00점(백분위 50.00점)으로 나타나 청소년수련관 등 청소년활동시설을 근간으로 하는 청소년방과후아카데미와 학교를 근간으로 하는 위(Wee)스쿨, 위(Wee) 센터, 방과후학교 등의 만족도가 상대적으로 높음을 알 수 있다.

표 IV-20 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도

내용	아동·청소년 복지 시설 및 기관 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 위(Wee) 센터	242	3.81	1.040	1	5
2) 위(Wee) 스쿨	247	3.86	1.071	1	5
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	57	3.60	1.178	1	5
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	44	3.52	1.303	1	5
5) 청소년쉼터	94	3.79	1.125	1	5
6) 가정위탁지원센터	23	3.00	1.446	1	5
7) 지역아동센터	113	3.74	.998	1	5
8) 청소년방과후아카데미	280	3.92	1.027	1	5
9) 방과후학교	1288	3.80	1.095	1	5
10) 청소년상담복지센터	105	3.77	1.120	1	5
11) 아동보호전문기관	37	3.41	1.363	1	5
12) 자립지원시설, 청소년자립지원관	23	3.26	1.514	1	5
13) 희망복지지원단	38	3.37	1.496	1	5



【그림 IV-10】 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도

지역유형별로 복지시설 및 기관 이용 만족도를 살펴보면 다음과 같다. 위(Wee) 센터, 위(Wee) 스쿨, 학교밖청소년지원센터(꿈드림), 청소년회복센터(청소년회복지원시설), 청소년쉼터, 가정위탁지원센터, 지역아동센터, 청소년방과후아카데미, 방과후학교, 청소년상담복지센터, 아동보호전문기관, 자립지원시설·청소년자립지원, 희망복지지원단 등 모든 시설·기관의 경우에서 지역유형별 이용 만족도 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다.

**표 IV-21 지역유형별 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도**

내용	지역유형별 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 위(Wee) 센터	3.72	1.13	3.84	.93	4.09	.98
F(t), Scheffe	1.71					
2) 위(Wee) 스쿨	3.77	1.21	3.96	.87	3.83	1.11
F(t), Scheffe	.80					
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	3.48	1.40	3.71	.84	3.57	1.34
F(t), Scheffe	.20					
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	3.56	1.28	4.29	.95	3.00	1.51
F(t), Scheffe	1.88					
5) 청소년쉼터	3.75	1.15	3.87	.95	3.36	1.43
F(t), Scheffe	.82					
6) 가정위탁지원센터	2.85	1.51	3.75	.95	2.83	1.60
F(t), Scheffe	.63					
7) 지역아동센터	3.64	1.16	3.84	.74	3.71	1.21
F(t), Scheffe	.46					
8) 청소년방과후아카데미	3.93	1.09	3.96	.91	3.60	1.25
F(t), Scheffe	1.31					
9) 방과후학교	3.75	1.12	3.88	1.06	3.72	1.04
F(t), Scheffe	2.14					
10) 청소년상담복지센터	3.72	1.20	3.93	.90	3.70	1.17
F(t), Scheffe	.37					
11) 아동보호전문기관	3.13	1.29	4.33	.70	3.00	2.00
F(t), Scheffe	3.09					
12) 자립지원시설, 청소년자립지원관	3.25	1.65	3.60	.89	3.00	1.78
F(t), Scheffe	.19					
13) 희망복지지원단	3.14	1.55	3.86	1.06	3.56	1.66
F(t), Scheffe	.69					

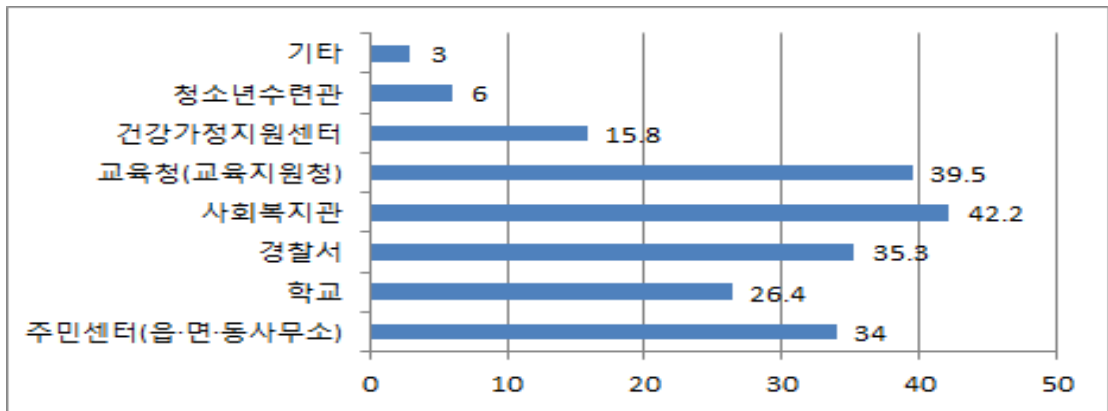
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### ㉑ 아동·청소년 서비스 지원 기관 선호

이용 여부와 관계 없이 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같냐는 질문(다중 응답)에 대해서는 사회복지관이 42.2%로 가장 많았으며 다음으로 교육청(교육지원청) 39.5%, 경찰서 35.3%, 주민센터(읍·면·동사무소) 34.0%, 학교 26.4%, 건강가정지원센터 15.8%, 청소년수련관 6.0%, 기타 3.0% 순인 것으로 나타났다. 경찰서에 대한 응답비율이 의외로 높은 것으로 보아 경찰서에 대한 아동·청소년의 감정이 생각만큼 부정적이지 않음을 알 수 있었다. 기타 의견으로는 '없다 또는 모르겠다' 는 의견이 가장 많았으며(35건) 다음으로 집(7건) 또는 병원(3건), 도서관(2건), 보건소(2건) 등이 소수의견으로 나타났다.

표 IV-22 아동·청소년 서비스 지원 기관 선호(다중 응답)

내용	서비스 지원 기관 선호(다중 응답)	
	빈도	%
1) 주민센터(읍·면·동사무소)	998	34.0
2) 학교	774	26.4
3) 경찰서	1,035	35.3
4) 사회복지관	1,240	42.2
5) 교육청(교육지원청)	1,159	39.5
6) 건강가정지원센터	465	15.8
7) 청소년수련관	177	6.0
8) 기타	88	3.0



[그림 IV-11] 아동·청소년 서비스 지원기관 선호(다중 응답)

이용 여부와 관계 없이 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같냐는 질문(다중 응답)에 대해 성별, 학교급별, 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. **성별**로는 남자의 경우 교육청(교육지원청)이 40.8%로 가장 많았으며 다음으로 사회복지관 38.3%, 경찰서 37.4%, 주민센터(읍·면·동사무소) 34.6% 순이었으며 여자의 경우 사회복지관이 45.7%로 가장 많았으며 다음으로 교육청(교육지원청) 38.3%, 주민센터(읍·면·동사무소) 33.5%, 경찰서 33.3% 순이었다. **학교급별**로는 초등학생의 경우 교육청(교육지원청)이 44.3%로 가장 많았으며 다음으로 사회복지관 42.4%, 경찰서 36.2% 순이었으며 중학생의 경우 경찰서 39.3%, 사회복지관 39.1%, 교육청(교육지원청) 37.2%, 학교 31.0% 순이었으며 고등학생의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 46.9%, 사회복지관 45.1%, 교육청(교육지원청) 37.6%, 경찰서 30.8% 순이었다. **지역유형별**로는 대도시의 경우 사회복지관이 43.7%로 가장 많았으며 교육청(교육지원청) 38.7%, 주민센터(읍·면·동사무소) 34.1%, 경찰서 32.4% 순이었으며 중소도시의 경우 교육청(교육지원청) 40.6%이 가장 많았으며 다음으로 사회복지관 40.5%, 경찰서 37.2%, 주민센터(읍·면·동사무소) 34.2% 순이었으며 농어촌의 경우 사회복지관이 44.9%로 가장 많았으며 다음으로 교육청(교육지원청) 38.2%, 경찰서 37.2%, 주민센터(읍·면·동사무소) 33.2% 순이었다. 성별, 학교급, 지역에 따라 순위에 차이가 있었으나 전반적으로 교육청(교육지원청), 사회복지관, 경찰서, 주민센터(읍·면·동사무소)에 대한 응답비율이 상대적으로 높음을 알 수 있다.

표 IV-23 성별, 학교급별, 지역유형별 서비스 지원 기관 선호(다중 응답)

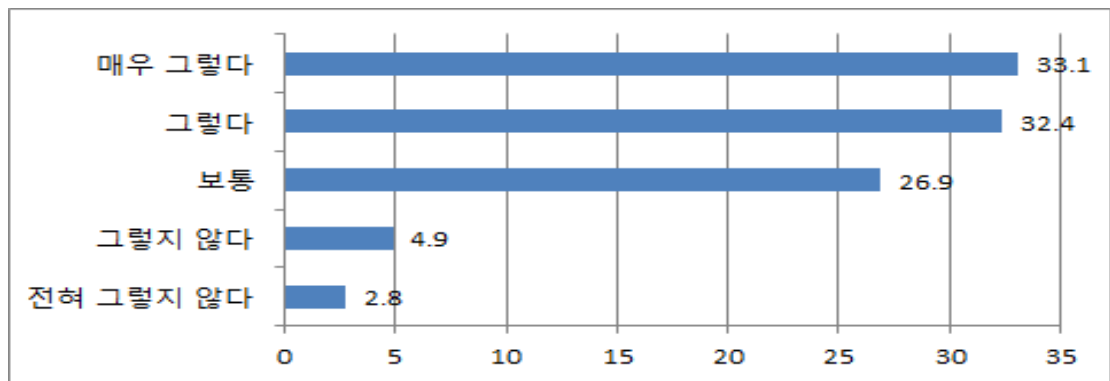
내용	성별·학교급별·지역유형별 아동·청소년 서비스 지원 기관 선호(다중 응답)															
	성별				학교급						지역유형					
	남학생		여학생		초등학생		중학생		고등학생		대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 주민센터 (읍·면·동사무소)	479	34.6	519	33.5	200	22.8	295	29.9	503	46.9	454	34.1	418	34.2	108	33.2
2) 학교	401	28.9	373	24.1	223	25.5	306	31.0	245	22.9	364	27.3	323	26.4	70	21.5
3) 경찰서	519	37.4	516	33.3	317	36.2	388	39.3	330	30.8	431	32.4	455	37.2	121	37.2
4) 사회복지관	531	38.3	709	45.7	371	42.4	386	39.1	483	45.1	582	43.7	496	40.5	146	44.9
5) 교육청 (교육지원청)	565	40.8	594	38.3	388	44.3	368	37.2	403	37.6	515	38.7	497	40.6	124	38.2
6) 건강가정지원센터	173	12.5	292	18.8	182	20.8	152	15.4	131	12.2	225	16.9	184	15.0	52	16.0
7) 청소년수련관	85	6.1	92	5.9	67	7.6	71	7.2	39	3.6	84	6.3	67	5.5	21	6.5
8) 기타	52	3.8	36	2.3	26	3.0	31	3.1	31	2.9	36	2.7	34	2.8	18	5.5

### ⑫ 아동·청소년 서비스 지원 기관 이용 희망

한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있는지에 대한 질문에 대해 그렇다 또는 매우 그렇다고 응답한 경우는 65.5%로 전체의 2/3가량을 차지하였으며 전혀 그렇지 않다 또는 그렇지 않다고 응답한 경우는 7.7%, 보통이라고 응답한 경우는 26.9%였다. 2/3 가량이 그렇다고 응답하였으나 무시할 수 없는 수치인 1/3의 비율이 보통 또는 그렇지 않다고 응답한 것으로 보아 서비스 지원에 앞서 개인의 동의여부를 확인할 필요성이 있을 것으로 생각된다. 평균 점수는 3.88점(백분위 72.00, 표준편차 1.015)점이며 최소값은 1, 최대값은 5점이다.

표 IV-24 아동·청소년 서비스 지원 기관 이용 희망

내용	아동·청소년 서비스 지원 기관 이용 희망									
	전혀 그렇지 않다		그렇지 않다		보통		그렇다		매우 그렇다	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
서비스 지원 기관 이용 희망	81	2.8	143	4.9	790	26.9	950	32.4	970	33.1



【그림 IV-12】 아동·청소년 서비스 지원기관 이용 희망

한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있는지에 대한 질문에 대해 성별, 학교급별, 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다.

**성별**로는 남학생 3.88점, 여학생 3.88점으로 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 **학교급별**로는 초등학생 3.91점, 중학생 3.80점, 고등학생 3.93점으로 고등학생이 중학생보다 한 곳에서 서비스를 지원받을 수 있는 경우 이용할 생각이 더 있음을 알 수 있다( $p<.01$ ). **지역유형별**로는 대도시 3.90점, 중소도시 3.88점, 농어촌 3.83점으로 한 곳에서 모든 서비스를 편리하게 지원받는 것에 대한 생각이 지역유형별로는 유의미한 차이를 나타내지 않는 것으로 드러났다.

**표 IV-25 성별, 학교급별, 지역유형별 아동·청소년 서비스 지원기관 이용 희망**

내용	성별·학교급별·지역유형별 아동·청소년 서비스 지원기관 이용 희망															
	성별				학교급						지역유형					
	남학생		여학생		초등학생		중학생		고등학생		대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD
서비스 지원 기관 이용 희망	3.88	1.05	3.88	.98	3.91	.96	3.80	1.04	3.93	1.01	3.90	1.00	3.88	1.00	3.83	1.03
F(t), Scheffe	.02				4.79**, 중<고						.57					

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

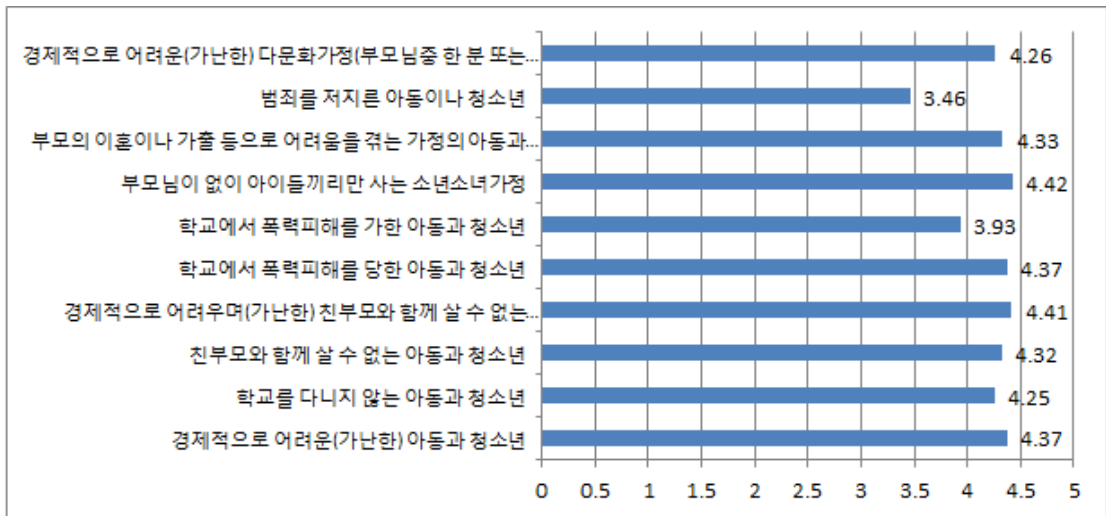
### 3) 복지서비스에 대한 의견

#### ① 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식

아동·청소년이 생각하는 국가 차원의 복지 서비스에 대한 필요성 인식을 통해 수요자 중심의 복지 우선순위를 파악하기 위해 비교적 시급성이 요구되는 어려운 아동·청소년에 대한 서비스를 제시하고 필요성에 대한 인식을 질문한 결과 '부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다.'가 평균 4.42점(백분위 85.5점)으로 가장 높았으며 다음으로 '경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 4.41점(백분위 85.25점), '학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 4.37(백분위 84.25점), '경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 4.37(백분위 84.25점), '부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 4.33(백분위 83.25점), '친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 4.32(백분위 83.00점), '경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정(부모님 등 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 4.26(백분위 81.5점), '학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 4.25(백분위 81.25점), '학교에서 폭력피해를 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 3.93(백분위 73.25점), '범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다.' 평균 3.46(백분위 61.5점) 순으로 나타났다. 대부분의 영역에서 80점 이상으로 국가차원의 복지서비스 지원 필요성에 대한 요구가 높음을 알 수 있으며 특히 소년소녀가정아동·청소년, 빈곤 한부모가정 아동·청소년 또는 빈곤 무부모 아동·청소년, 학교폭력피해아동·청소년, 빈곤아동·청소년에 대한 지원 필요성에 대해서 높게 인식하고 있는 데 반해 학교폭력가해아동·청소년, 범죄아동·청소년에 대한 지원 필요성에 대해서는 낮게 인식하고 있음을 알 수 있다.

표 IV-26 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식

내용	아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,935	4.37	.759	1	5
2) 학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,934	4.25	.881	1	5
3) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,933	4.32	.795	1	5
4) 경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,933	4.41	.742	1	5
5) 학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,934	4.37	.786	1	5
6) 학교에서 폭력피해를 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,931	3.93	1.206	1	5
7) 부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다.	2,930	4.42	.754	1	5
8) 부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,933	4.33	.809	1	5
9) 범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,933	3.46	1.333	1	5
10) 경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정(부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	2,933	4.26	.843	1	5



【그림 IV-13】 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식

어려운 아동·청소년에 대한 서비스를 제시하고 필요성에 대한 인식을 질문한 결과를 지역유형별로 살펴본 결과는 다음과 같다. '경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 4.38점, 중소도시 4.41점, 농어촌 4.20점으로 대도시와 중소도시가 농어촌보다 필요성을 높게 인식하고 있었으며( $p<.001$ ), '학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.' 또한 대도시 4.29점, 중소도시 4.28점, 농어촌 4.02점으로 중소도시와 대도시가 농어촌보다 필요성을 높게 인식하고 있었다( $p<.001$ ). '친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 4.37점, 중소도시 4.34점, 농어촌 4.14점으로 중소도시와 대도시가 농어촌보다 필요성을 높게 인식하고 있었으며( $p<.001$ ), '경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 4.45점, 중소도시 4.42점, 농어촌 4.27점으로 중소도시와 대도시가 농어촌보다 필요성을 높게 인식하고 있었다( $p<.001$ ). '학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 4.42점, 중소도시 4.36점, 농어촌 4.18점으로 중소도시와 대도시가 농어촌보다 필요성을 높게 인식하고 있었으며( $p<.001$ ), '학교에서 폭력피해를 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 3.96점, 중소도시 3.92점, 농어촌 3.81점으로 지역유형별 차이가 유의미하게 나타나지 않았다. '부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 4.46점, 중소도시 4.43점, 농어촌 4.26점으로 중소도시와 대도시가 농어촌보다 필요성을 높게 인식하였으며( $p<.001$ ), '부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 4.38점, 중소도시 4.33점, 농어촌 4.18점으로 역시 중소도시와 대도시가 농어촌보다 필요성을 높게 인식하고 있었다( $p<.001$ ). '범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 3.46점, 중소도시 3.50점, 농어촌 3.30점으로 지역유형별 차이가 유의미하지 않았다. '경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정(부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.'는 대도시 4.29점, 중소도시 4.28점, 농어촌 4.12점으로 중소도시와 대도시가 농어촌보다 필요성을 높게 인식하고 있었다. 요약컨대 학교급별 비교에서와 마찬가지로 '학교폭력 가해 아동·청소년', '범죄를 저지른 아동·청소년'에 대해서는 지역유형별 차이가 나타나지 않았으며 이외의 항목에서는 모두 중소도시와 대도시에서 농어촌보다 필요성에 대한 인식이 높아 인상적이었다.

표 IV-27 지역유형별 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식

내용	지역유형별 아동·청소년의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.38	.76	4.41	.72	4.20	.82
F(t), Scheffe	9.90***, 농어촌<대, 중소					
2) 학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.29	.87	4.28	.84	4.02	.96
F(t), Scheffe	12.56***, 농어촌<중소, 대					
3) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.37	.78	4.34	.77	4.14	.85
F(t), Scheffe	10.62***, 농어촌<중소, 대					
4) 경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.45	.72	4.42	.72	4.27	.80
F(t), Scheffe	7.59***, 농어촌<중소, 대					
5) 학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.42	.75	4.36	.78	4.18	.85
F(t), Scheffe	12.31***, 농어촌<중소, 대					
6) 학교에서 폭력피해를 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	3.96	1.21	3.92	1.21	3.81	1.16
F(t), Scheffe	2.07					
7) 부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀 가정을 국가가 도와야 한다.	4.46	.73	4.43	.74	4.26	.82
F(t), Scheffe	9.21***, 농어촌<중소, 대					
8) 부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.38	.77	4.33	.81	4.18	.85
F(t), Scheffe	8.07***, 농어촌<중소, 대					
9) 범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다.	3.46	1.35	3.50	1.30	3.30	1.35
F(t), Scheffe	2.96					
10) 경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정 (부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.29	.83	4.28	.83	4.12	.88
F(t), Scheffe	5.76**, 농어촌<중소, 대					

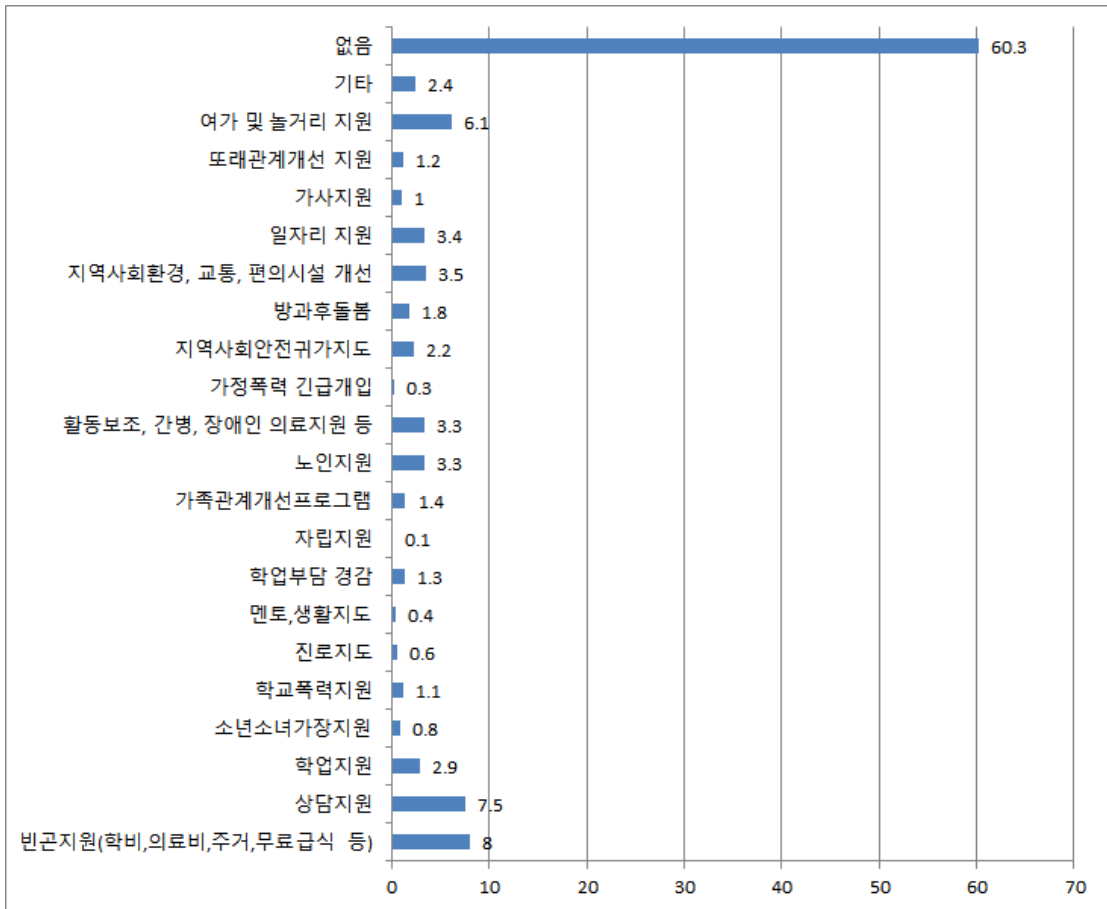
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## ② 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원

다음에서는 ‘만약 국가가 학생 또는 학생의 가족을 도울 수 있다면 학생 또는 학생의 가족 중 누구에게 무엇을 어떻게 도와 주었으면 좋겠습니까’라고 질문한 후 아동·청소년이 자유롭게 기재한 결과를 주요내용별로 재부호화하여 분석하였다. 없음(60.3%)을 제외하고 빈곤지원(학비, 의료비, 주거, 무료급식 등)이 8.0%로 가장 많았으며 다음으로 상담지원 7.5%, 여가 및 놀거리 지원 6.1%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 3.5%, 일자리 지원 3.4%, 노인지원 3.3%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 3.3%, 학업지원 2.9%, 기타 2.4%, 지역사회안전귀가지도 2.2%, 방과후돌봄 1.8%, 가족관계개선프로그램 1.4%, 학업부담 경감 1.3%, 또래관계개선 지원 1.2%, 학교폭력지원 1.1%, 가사지원 1.0%, 소년소녀가장지원 0.8%, 진로지도 0.6%, 멘토·생활지도 0.4%, 가정폭력 긴급개입 0.3%, 자립지원 0.1% 순이었다. 이 문항을 통해 아동·청소년과 그 가족이 처한 어려움을 예측할 수 있으며 빈곤지원, 상담지원, 여가 및 놀거리 지원에 대한 요구가 높기는 하나 다른 사항들 또한 일반 아동·청소년·가족에서 필요로 하는 것으로 간과되어서는 안 될 것이다. 특히 노인지원, 장애인 의료지원, 학교폭력지원, 소년소녀가장지원, 가정폭력 긴급개입지원 등의 요구를 눈여겨 볼 필요가 있다.

표 IV-28 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)

내용	나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)	
	빈도	%
1) 빈곤지원(학비, 의료비, 주거, 무료급식 등)	235	8.0
2) 상담지원	221	7.5
3) 학업지원	84	2.9
4) 소년소녀가장지원	23	0.8
5) 학교폭력지원	33	1.1
6) 진로지도	17	0.6
7) 멘토, 생활지도	13	0.4
8) 학업부담 경감	39	1.3
9) 자립지원	2	0.1
10) 가족관계개선프로그램	40	1.4
11) 노인지원	96	3.3
12) 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등	98	3.3
13) 가정폭력 긴급개입	10	0.3
14) 지역사회안전귀가지도	64	2.2
15) 방과후돌봄	52	1.8
16) 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선	104	3.5
17) 일자리 지원	100	3.4
18) 가사지원	30	1.0
19) 또래관계개선 지원	36	1.2
20) 여가 및 놀거리 지원	180	6.1
21) 기타	70	2.4
22) 없음	1,772	60.3
합계	3,319	113.0



【그림 IV-14】 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)<sup>51)</sup>

51) 본 문항은 아동·청소년에게 너무 많은 선택지를 줄 경우 응답이 어려울 수 있다고 지적한 전문가 지문회의 결과를 수렴하여 주관식으로 자유롭게 응답하도록 하고 다시 객관식으로 부호화 한 것이다. 본 문항을 통해 아동·청소년이 자신과 자신의 가족이 처한 어려움을 기재하도록 함으로써 아동·청소년과 그 가족이 처한 어려움의 유형과 비율을 파악할 수 있을 것으로 기대하였다. 한 사람이 여러 사항을 응답할 수 있으므로 다중 응답으로 입력하였다.

‘만약 국가가 학생 또는 학생의 가족을 도울 수 있다면 학생 또는 학생의 가족 중 누구에게 무엇을 어떻게 도와 주었으면 좋겠습니까’라는 질문에 대해 성별, 학교급별, 지역유형별로 살펴본 결과는 다음과 같다.

**성별**로는 남학생은 없음(66.5%)을 제외하고 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등)이 7.9%로 가장 많았으며 다음으로 여가 및 놀거리 지원 4.8%, 상담지원 3.7%, 일자리 지원 3.2%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 3.1%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 2.4%, 노인지원 2.3%, 학업지원 2.2%, 기타 1.8%, 학업부담 경감 1.7%, 지역사회 안전귀가지도 1.6%, 가사지원 1.4%, 방과후돌봄 1.2%, 또래관계 개선 지원 1.2%, 학교폭력지원 1.1%, 가족관계개선프로그램 0.8%, 소년소녀가장지원 0.5%, 진로지도 0.5%, 가정폭력 긴급개입 0.2%, 멘토,생활지도 0.2%, 자립지원 0.1%순이었다. 여학생은 없음(54.8%)을 제외하고 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등)이 8.1%로 가장 많았으며 여가 및 놀거리 지원 7.4%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 4.2%, 노인지원 4.1%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 3.9%, 학업지원 3.5%, 일자리 지원 3.5%, 기타 2.9%, 지역사회 안전귀가지도 2.7%, 방과후돌봄 2.3%, 상담지원 1.9%, 가족관계개선프로그램 1.9%, 또래관계 개선 지원 1.3%, 학교폭력지원 1.2%, 소년소녀가장지원 1.0%, 학업부담 경감 1.0%, 가사지원 0.7%, 진로지도 0.6%, 멘토,생활지도 0.6%, 가정폭력 긴급개입 0.5%, 자립지원 0.1% 순이었다. 남학생은 빈곤지원, 여가 및 놀거리 지원, 상담지원에 대한 요구가 여학생은 빈곤지원, 여가 및 놀거리 지원, 활동보조·간병·장애인 의료지원에 대한 요구가 가장 높은 것으로 나타났다.

**학교급별**로는 초등학생은 없음(50.1%)을 제외하고 여가 및 놀거리 지원 10.2%이 가장 많았으며 다음으로 상담지원 9.7%, 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 9.0%, 노인지원 5.5%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 5.1%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 4.9%, 학업지원 4.0%, 일자리 지원 3.9%, 가족관계개선프로그램 3.0%, 또래관계 개선 지원 2.9%, 지역사회 안전귀가지도 2.7%, 방과후돌봄 2.6%, 가사지원 2.3%, 기타 1.6%, 학교폭력지원 0.9%, 소년소녀가장지원 0.8%, 학업부담 경감 0.6%, 가정폭력 긴급개입 0.3%, 멘토,생활지도 0.2% 순이었다. 중학생은 없음(60.0%)을 제외하고 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등)이 8.1%로 가장 많았으며 다음으로 상담지원 7.8%, 여가 및 놀거리 지원 5.9%, 일자리 지원 3.3%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 3.2%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 3.1%, 기타 2.7%, 노인지원 2.6%, 학업지원 2.3%, 지역사회 안전귀가지도 2.0%, 방과후돌봄 2.0%, 학업부담 경감 1.4%, 학교폭력지원 1.2%, 가족관계개선프로그램 0.9%, 또래관계 개선 지원 0.8%, 소년소녀가장지원 0.8%, 가사지원

0.7%, 진로지도 0.4 %, 가정폭력 긴급개입 0.3%, 멘토,생활지도 0.2% 순이었다. 고등학생은 없음(69.0%)을 제외하고 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 7.1%, 상담지원 5.5%, 여가 및 놀거리 지원 3.1%, 일자리 지원 3.1%, 기타 2.7%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 2.6%, 학업지원 2.4%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 2.1%, 노인지원 2.1%, 지역사회 안전귀가지도 1.9%, 학업부담 경감 1.9%, 학교폭력지원 1.2%, 진로지도 1.2%, 멘토,생활지도 0.8%, 방과후돌봄 0.8%, 소년소녀가장지원 0.7%, 가족관계개선프로그램 0.5%, 가정폭력 긴급개입 0.4%, 또래관계 개선 지원 0.3%, 가사지원 0.3%, 자립지원 0.2% 순으로 나타났다. 중학생과 고등학생은 빈곤지원, 상담지원, 여가 및 놀거리 지원에 대한 요구가 많은데 반해 초등학생은 상담지원에 대한 요구가 가장 많고 빈곤지원과 더불어, 노인지원과 지역사회환경·교통·편의시설개선에 대한 요구가 많아 초등학생 시기에 특히 대화할 성인의 존재가 중요하며 통학·지역사회 안전에 대한 관심이 많고 가족 내에 조부모와 함께 생활하는 비율이 높을 가능성이 있음을 알 수 있었다. 이를 통해 생애주기별로 공통적으로 지원해야 할 서비스 유형(빈곤, 상담 등)과 생애주기별로 보다 초점을 맞추어 지원해야 할 서비스 유형을 파악할 수 있다. 즉, 초등학생 자녀가 있는 가족의 경우 상담, 노인지원, 지역사회 환경·교통·편의시설개선에 보다 초점을 두어야 하는 반면 중학생 이상 자녀가 있는 가족은 공통적으로 관심을 기울여야 하는 빈곤지원, 상담지원과 더불어 여가 및 놀거리 지원 등에 관심을 기울여야 할 것으로 생각한다. 또한 상대적으로 초등학생의 경우 필요한 서비스에 대한 응답 비율이 높게 나타나 초등학생 시기에 보다 많은 공공서비스 욕구가 존재함을 알 수 있었다.

**지역유형별**로는 대도시의 경우 없음(62.7%)를 제외하고 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등)이 8.1%로 가장 많았으며 다음으로 상담지원 7.7%, 여가 및 놀거리 지원 5.6 %, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 3.5%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 3.4%, 노인지원 3.2%, 일자리 지원 2.9%, 학업지원 2.7%, 지역사회 안전귀가지도 2.6%, 기타 2.6%, 방과후돌봄 1.5%, 학업부담 경감 1.4%, 가사지원 1.1%, 또래관계 개선 지원 1.1%, 가족관계개선프로그램 1.0%, 학교폭력지원 0.8%, 소년소녀가장지원 0.8%, 진로지도 0.7%, 멘토,생활지도 0.6%, 가정폭력 긴급개입 0.4%, 자립지원 0.2%순으로 나타났다. 중소도시의 경우 없음(55.6%)을 제외하고 빈곤지원(학비,의료비, 주거,무료급식 등)이 8.3%로 가장 많았으며 다음으로 상담지원 8.1%, 여가 및 놀거리 지원 6.6%, 일자리 지원 4.3%, 노인지원 4.2%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 3.9%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 3.8%, 학업지원 3.1%, 방과후돌봄 2.1%, 기타 2.1%, 지역사회 안전귀가지도 2.0%, 가족관계개선프로그램 1.7%, 학업부담 경감 1.5%, 또래관계 개선 지원 1.5%, 학교폭력지

원 1.4%, 가사지원 1.0%, 소년소녀가장지원 0.9%, 진로지도 0.7%, 멘토,생활지도 0.4%, 가정폭력 긴급개입 0.4% 순이었다. 농어촌의 경우 없음(65.5%)를 제외하고 여가 및 놀거리 지원이 74%로 가장 많았으며 다음으로 상담지원 6.2%, 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 6.2%, 지역사회 환경, 교통, 편의시설 개선 3.4%, 학업지원 2.8%, 기타 2.5%, 일자리 지원 2.5%, 지역사회 안전귀가지도 1.8%, 가족관계개선프로그램 1.8%, 학교폭력지원 1.5%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 1.2%, 방과후돌봄 1.2%, 또래관계 개선 지원 0.9%, 노인지원 0.6%, 가사지원 0.6%, 학업부담 경감 0.6%, 소년소녀가장지원 0.3% 순이었다. 대도시와 중소도시 모두 빈곤지원, 상담지원, 여가 및 놀거리 지원 순으로 가장 요구가 많았으나 중소도시의 경우 일자리 지원, 노인지원에 대한 요구 또한 상당하여 중소도시의 경우 일자리, 노인에 대한 지원방안 모색이 함께 이루어져야 할 것으로 보인다. 반면에 농어촌의 경우 여가 및 놀거리 지원에 대한 요구가 가장 많아 농어촌이 상대적으로 문화·체육 등 여가생활에서 소외되고 있음을 알 수 있어 이에 대한 지원방안 모색이 필요하다. 상담지원, 빈곤지원은 동일하게 중요하게 지적되었다.

표 IV-29 성별, 학교급별, 지역유형별 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)

내용	성별·학교급별·지역유형별 나 또는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)															
	성별				학교급						지역유형					
	남학생		여학생		초등학생		중학생		고등학생		대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 빈곤지원 (학비, 의료비, 주거, 무료급식 등)	109	7.9	126	8.1	79	9.0	80	8.1	76	7.1	108	8.1	102	8.3	20	6.2
2) 상담지원	52	3.7	169	10.9	85	9.7	77	7.8	59	5.5	102	7.7	99	8.1	20	6.2
3) 학업지원	30	2.2	54	3.5	35	4.0	23	2.3	26	2.4	36	2.7	38	3.1	9	2.8
4) 소년소녀가장지원	7	0.5	16	1.0	7	0.8	8	0.8	8	0.7	11	0.8	11	0.9	1	0.3
5) 학교폭력지원	15	1.1	18	1.2	8	0.9	12	1.2	13	1.2	11	0.8	17	1.4	5	1.5
6) 진로지도	7	0.5	10	0.6	0	0.0	4	0.4	13	1.2	9	0.7	8	0.7	0	0.0
7) 멘토, 생활지도	3	0.2	10	0.6	2	0.2	2	0.2	9	0.8	8	0.6	5	0.4	0	0.0
8) 학업부담 경감	23	1.7	16	1.0	5	0.6	14	1.4	20	1.9	19	1.4	18	1.5	2	0.6
9) 자립지원	1	0.1	1	0.1	0	0.0	0	0.0	2	0.2	2	0.2	0	0.0	0	0.0
10) 가족관계 개선프로그램	11	0.8	29	1.9	26	3.0	9	0.9	5	0.5	13	1.0	21	1.7	6	1.8
11) 노인지원	32	2.3	64	4.1	48	5.5	26	2.6	22	2.1	42	3.2	51	4.2	2	0.6
12) 활동보조, 간병, 장애인의료지원 등	33	2.4	65	4.2	43	4.9	32	3.2	23	2.1	47	3.5	46	3.8	4	1.2
13) 가정폭력 긴급개입	3	0.2	7	0.5	3	0.3	3	0.3	4	0.4	5	0.4	5	0.4	0	0.0
14) 지역사회 안전취가지도	22	1.6	42	2.7	24	2.7	20	2.0	20	1.9	34	2.6	24	2.0	6	1.8
15) 방과후돌봄	16	1.2	36	2.3	23	2.6	20	2.0	9	0.8	20	1.5	26	2.1	4	1.2
16) 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선	43	3.1	61	3.9	45	5.1	31	3.1	28	2.6	45	3.4	48	3.9	11	3.4
17) 일자리 지원	45	3.2	55	3.5	34	3.9	33	3.3	33	3.1	39	2.9	53	4.3	8	2.5
18) 가사지원	19	1.4	11	0.7	20	2.3	7	0.7	3	0.3	14	1.1	12	1.0	2	0.6
19) 또래관계 개선 지원	16	1.2	20	1.3	25	2.9	8	0.8	3	0.3	15	1.1	18	1.5	3	0.9
20) 여가 및 놀거리 지원	66	4.8	114	7.4	89	10.2	58	5.9	33	3.1	74	5.6	81	6.6	24	7.4
21) 기타	25	1.8	45	2.9	14	1.6	27	2.7	29	2.7	35	2.6	26	2.1	8	2.5
22) 없음	922	66.5	850	54.8	439	50.1	593	60.0	740	69.0	835	62.7	681	55.6	213	65.5
합계	1387	108.4	1550	117.2	989	120.3	989	109.7	1072	109.9	1332	114.6	1225	113.6	325	107

#### 4) 아동·청소년 시설 및 서비스 이용 경험·만족도와 삶의 만족도 상관관계

다음에서는 아동·청소년의 시설 및 서비스 이용 경험과 삶의 다양한 영역에서의 만족도(가족관계, 친구관계, 학교생활, 생활안전, 지역사회, 가정경제, 삶의 전반적인 영역)와의 상관관계를 살펴봄으로써 (ㄱ) 아동·청소년의 시설 및 서비스 이용 중 어떠한 측면이 생활만족도와 상관성을 갖는지 실증적으로 파악하고 이를 통해 (ㄴ) 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발시 시설 및 서비스 이용의 어떠한 측면을 보다 중요하게 고려하는 것이 아동·청소년의 삶의 질 향상에 도움이 될 수 있을지에 대한 기초 자료를 확보하고자 한다.

##### (1) 아동·청소년 시설 이용 및 만족도 상관관계

**아동·청소년의 아동·청소년·가족 시설 이용 경험 간**에는 모두 유의미한 정적 상관관계가 존재하였다( $p < .001$ ). 즉, 주민자치센터, 종합사회복지관, 청소년수련관, 건강가정지원센터, 보건소, 시청/도청, 군청/구청, 교육청(교육지원청) 중 한 시설을 이용할수록 다른 시설을 이용할 가능성이 높아지며 반대로 시설을 이용하지 않는 경우 다른 시설을 이용하지 않을 가능성이 높아졌다. 이러한 사실은 아동·청소년·가족 시설을 전혀 이용하지 않는 아동·청소년을 대상으로 아동·청소년·가족시설의 존재를 알리고 이를 적극 활용하도록 독려할 필요성을 제기한다.

**아동·청소년·가족 시설 이용 경험과 시설 이용 만족도 간**에는 부적 상관관계가 성립하는 경우가 많았는데 예를 들면, 주민자치센터 이용경험이 있을수록 종합사회복지관 이용 만족도는 낮아지고( $p < .05$ ) 종합사회복지관 이용경험이 있는 경우 청소년문화센터( $p < .001$ ), 군청/구청( $p < .001$ ), 교육청( $p < .01$ ) 이용 만족도는 낮아지는 등이었다. 이러한 결과는 다양한 아동·청소년·가족 시설을 동시에 이용할 때 각각의 서비스를 비교하여 만족도가 낮아질 수 있는 가능성을 시사한다. 따라서 많은 아동·청소년·가족 시설을 동시에 이용하도록 하기 보다는 가장 적합한 시설(기관)을 이용하되 집중적이고 체계적인 서비스를 받을 수 있도록 하는 것이 시설 이용 만족도를 높일 수 있는 방법임을 예측해 볼 수 있다. **아동·청소년·가족 시설 만족도 간**에는 모두 정적 상관관계가 성립하여( $p < .001$ ) 한 시설(기관)의 이용 만족도가 높을수록 다른 시설(기관)의 이용 만족도도 높아짐을 알 수 있다. **아동·청소년 시설 이용 경험은 삶의 다양한 영역에서의 만족도와** 정적상관관계, 부적 상관관계를 가지는 경우와 더불어 유의미한 상관성이 없는 경우로 다양하게 나타났다. 주민자치센터 이용 경험은 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도,

지역사회만족도, 삶에 대한 전반적인 만족도와는 유의미한 상관관계가 없는데 반해 가정경제수준만족도와는 부적 상관관계가 나타나 주민자치센터를 이용하는 경우 가정경제수준만족도는 낮음( $p<.05$ )을 알 수 있는데 이는 주민자치센터를 집중적으로 이용하는 경우 기초수급대상자인 경우가 많은 것과 관련이 있을 것으로 예측해 볼 수 있다. 종합사회복지관 이용 여부와 청소년수련관 이용 여부는 이용 여부만으로는 다양한 삶에 대한 만족도와 유의미한 관련성을 가지지 않는 것으로 나타났다. 반면에 청소년문화센터 이용 여부는 가족관계만족도, 친구관계만족도, 가정경제수준만족도와는 유의미한 상관관계가 없는 반면, 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.05$ ), 삶에 대한 전반적인 만족도( $p<.05$ )와는 정적인 상관관계가 존재하여 지역의 비교적 가까운 거리에서 문화·체육·여가활동을 하는 청소년문화센터가 학교생활만족도, 생활안전만족도, 삶에 대한 전반적인 만족도에 긍정적 영향을 미칠 수 있는 가능성이 제기되었다. 건강가정지원센터 이용 여부는 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 삶에 대한 전반적인 만족도와는 유의미한 상관관계가 존재하지 않았으며 가정경제수준만족도와는 부적 상관관계( $p<.05$ )가 존재하여 건강가정지원센터가 보편적 복지를 수행하는 시설(기관)임에도 불구하고 가정경제수준이 낮은 경우 이용경험이 많을 수 있음을 보여준다 하겠다. 반면에 보건소의 이용여부는 친구관계만족도, 생활안전만족도, 가정경제수준만족도와는 유의미한 상관관계가 나타나지 않은 반면 가족관계만족도( $p<.001$ ), 학교생활만족도( $p<.001$ ), 지역사회만족도( $p<.001$ ), 삶에 대한 전반적 만족도( $p<.001$ )와 유의미한 상관관계가 나타남을 알 수 있었다. 즉, 보건소를 이용하고 있는 경우 가족관계만족도, 학교생활만족도, 지역사회만족도, 삶에 대한 전반적 만족도가 높았다. 또한 시청/도청 이용 경험이 있을 수록 가족관계만족도( $p<.001$ ), 친구관계만족도( $p<.001$ ), 학교생활만족도( $p<.001$ ), 생활안전만족도( $p<.001$ ), 지역사회만족도( $p<.001$ ), 가정경제수준만족도( $p<.001$ ), 삶에 대한 전반적인 만족도( $p<.001$ )가 높은 것으로 나타났다. 군청/구청은 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 가정경제수준만족도, 삶에 대한 만족도와 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 아동·청소년시설 이용 만족도는 삶의 다양한 영역에서의 만족도와 모두 유의미한 정적상관관계를 나타내고 있어( $p<.001$ ) 주목할 필요가 있다. 즉, 주민자치센터 이용 만족도가 높을수록, 종합사회복지관 이용 만족도가 높을수록, 청소년수련관(수련원) 이용 만족도가 높을수록, 청소년문화센터 이용만족도가 높을수록, 건강가정지원센터 이용만족도가 높을수록, 보건소 이용 만족도가 높을수록, 군청/구청 이용만족도가 높을수록, 교육청(교육지원청) 이용만족도가 높을수록 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 가정경제

수준만족도, 삶에 대한 만족도가 유의미하게 높아졌다. 이 결과는 아동·청소년시설(기관) 이용여부보다는 아동·청소년시설 이용 만족도가 삶의 다양한 영역에서의 만족도를 향상시키는데 중요함을 보여주는 것이라 하겠다. 따라서 다양한 기관(시설)을 이용하도록 하는 것도 중요하나 이용한 시설에서의 이용 만족도를 높이기 위한 방안을 모색하는 것이 아동·청소년의 삶의 질 향상을 위해 더욱 중요함을 명심해야 하겠다. 아동·청소년의 삶의 다양한 영역에서의 만족도 간에는 유의미한 정적 상관관계( $p<.001$ )가 성립하였다. 요약컨대 아동·청소년 시설(기관) 이용 여부는 물론 특히 아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도는 삶의 다양한 영역에서의 만족도를 증진시킴으로써 아동·청소년의 삶의 질 향상에 긍정적 영향을 미칠 수 있다 하겠다<sup>52)</sup>.

52) 다른 변인의 영향을 제외한 독립적 영향력을 보다 정확히 파악하기 위해서는 회귀분석 등의 추가적인 분석이 필요하나 상관관계 분석에 포함된 변인들의 상관계수가 다중공선성을 나타낼 수 있는 0.7 이상을 나타내는 경우가 상당수를 차지하였으며 왜도와 첨도를 검토한 결과 빈도수의 제한성으로 변인의 정규성을 확보하기 어려워 회귀분석을 실시하기에는 한계가 있다고 판단하였다. 무리하게 회귀분석을 실시할 경우 (ㄱ) 변인 중 상당수를 제거해야 해서 정보의 상당 부분을 소실하게 되거나 (ㄴ) 회귀분석 결과에 오류가 초래될 가능성을 배제하기 어려워 제한적이거나 상관관계 분석만으로 변인들 간의 관련성을 예측하기로 하였다. 추후 후속 연구에서 각 변인별 인과관계를 보다 구체적으로 살펴보려는 노력이 이루어져야 할 것으로 생각한다.

표 IV-30 아동·청소년 시설 이용 및 만족도 상관관계

구분	아동·청소년시설 이용 및 만족도 상관관계																										
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)	15)	16)	17)	18)	19)	20)	21)	22)	23)	24)	25)		
이용여부 53)	1)주민자치센터 (읍/면/동사무소)	1																									
	2)종합사회 복지관	.294 ***	1																								
	3)청소년 수련관	.183 ***	.203 ***	1																							
	4)청소년 문화센터	.246 ***	.251 ***	.314 ***	1																						
	5)건강가정 지원센터	.204 ***	.395 ***	.186 ***	.244 ***	1																					
	6)보건소	.186 ***	.200 ***	.194 ***	.215 ***	.250 ***	1																				
	7)시청/도청	.276 ***	.295 ***	.208 ***	.245 ***	.299 ***	.308 ***	1																			
	8)군청/구청	.269 ***	.339 ***	.199 ***	.283 ***	.358 ***	.264 ***	.464 ***	1																		
	9)교육청 (교육지원청)	.232 ***	.301 ***	.204 ***	.286 ***	.391 ***	.303 ***	.395 ***	.444 ***	1																	
이용만족 도	10)주민자치센터 (읍/면/동사무소)	-	-.060 *	-.064 *	-.048 *	-.065 *	-.014	.011	.001	-.039	1																
	11)종합사회 복지관	-.115 *	-	-.061 *	-.100 *	-.119 *	.002	-.052	-.125 *	-.137 **	.782 **	1															
	12)청소년수련 관(수련원)	-.039	.006	-	.036	-.054	.010	.073	.011	-.027	.524 ***	.648 ***	1														
	13)청소년 문화센터	-.063 **	-.115 **	-.076 *	-	-.188 ***	-.045	-.032	-.115 **	-.078 **	.649 ***	.754 ***	.727 ***	1													
	14)건강가정 지원센터	-.148	-.116	-.168 *	-.128	-	.052	-.118	-.213 **	.032	.770 ***	.884 ***	.803 ***	.842 ***	1												
	15)보건소	-.059	-.038	-.048	-.031	-.027	-	.021	-.041	.006	.627 ***	.698 ***	.580 ***	.672 ***	.775 ***	1											
	16)시청/도청	-.036	-.058	-.128 **	-.100 ***	-.157 **	-.014	-	-.112 **	-.110 **	.714 ***	.706 ***	.606 ***	.708 ***	.828 ***	.706 ***	1										
	17)군청/구청	-.068	-.199 ***	-.137 *	-.150 **	-.262 ***	-.109	-.080	-	-.122 *	.754 ***	.798 ***	.676 ***	.740 ***	.792 ***	.717 ***	.902 ***	1									
	18)교육청 (교육지원청)	-.084 **	-.137 **	-.077	-.042	-.060	.072	.010	-.033	-	.699 ***	.708 ***	.695 ***	.700 ***	.852 ***	.713 ***	.771 ***	.730 ***	1								
만족 도	19)가족관계 만족도	-.026	-.023	.012	.027	-.028	.077 ***	.053 **	-.005	-.008	.212 ***	.323 ***	.216 ***	.226 ***	.290 ***	.241 ***	.234 ***	.278 ***	.241 ***	1							
	20)친구관계 만족도	-.017	-.025	.015	.033	-.027	.031 **	.051 **	.012	-.007	.213 ***	.256 ***	.184 ***	.229 ***	.208 ***	.174 ***	.223 ***	.267 ***	.174 ***	.499 ***	1						
	21)학교생활 만족도	-.007	.000	.033	.053 **	-.002	.062 ***	.074 ***	.023	.023	.245 ***	.321 ***	.314 ***	.290 ***	.395 ***	.296 ***	.338 ***	.352 ***	.339 ***	.497 ***	.634 ***	1					
	22)생활안전 만족도	-.025	-.013	.021	.041 *	-.019	.031 **	.062 ***	.022	.017	.334 ***	.383 ***	.357 ***	.359 ***	.455 ***	.337 ***	.351 ***	.413 ***	.377 ***	.520 ***	.554 ***	.697 ***	1				
	23)지역사회 만족도	-.004	.022	.003	.011	.001	.061 ***	.093 ***	.021	.011	.306 ***	.342 ***	.291 ***	.313 ***	.400 ***	.304 ***	.354 ***	.382 ***	.349 ***	.460 ***	.414 ***	.507 ***	.556 ***	1			
	24)가정경제 수준만족도	-.041 *	-.003	.003	-.011	-.041 *	.033	.065 ***	.013	-.005	.236 ***	.296 ***	.198 ***	.260 ***	.345 ***	.234 ***	.303 ***	.279 ***	.233 ***	.515 ***	.412 ***	.444 ***	.478 ***	.513 ***	1		
	25)삶에 대한 만족도	-.007	-.011	.017	.037 *	-.006	.078 ***	.093 ***	.023	.015	.247 ***	.276 ***	.308 ***	.263 ***	.346 ***	.285 ***	.300 ***	.332 ***	.244 ***	.572 ***	.530 ***	.629 ***	.569 ***	.545 ***	.549 ***	1	

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

53) 이용여부는 '이용한 적이 없다=0, 이용하였다=1'로 재부호화하여 더미변수로 사용하였다.

## (2) 아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험 및 만족도 상관관계

아동·청소년의 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지 이용 경험 및 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도(가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 가정경제수준만족도, 삶에대한만족도)와의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다. 시설 및 서비스 이용 경험에서와 마찬가지로 **인터넷 홈페이지 이용 간**에는 유의미한 정적 상관관계가 존재하였다( $p<.001$ ). 즉, 인터넷 홈페이지 중 한 유형을 이용할수록 다른 유형을 이용할 가능성이 높다. 인터넷 홈페이지 이용 경험과 인터넷 홈페이지 이용 만족도 간에는 유의미한 상관성이 없거나 일부 항목은 정적 상관관계를 가지고 있으며 대부분이 부적 상관관계를 나타내고 있었다. 즉, 복지로 홈페이지를 이용할수록 워크넷( $p<.05$ ), 건강가정지원센터( $p<.05$ ), 어린이활동공간( $p<.01$ ), 한국청소년상담복지개발원( $p<.05$ ), 보건복지부( $p<.05$ ) 홈페이지 만족도는 낮아졌다. 대부분이 **홈페이지 이용 경험과 다른 홈페이지 이용 만족도 간**에 유의미하지 않거나 부적인 상관관계를 나타낸 반면 어린이활동공간 홈페이지를 이용하는 경우 여성가족부 홈페이지에 대한 만족도가 높아졌으며( $p<.05$ ), 한국청소년상담복지개발원 홈페이지를 이용하는 경우 여성가족부 홈페이지에 대한 만족도가 높아졌고( $p<.05$ ) 보건복지부 홈페이지를 이용하는 경우 여성가족부 홈페이지에 대한 만족도가 높아지는 것( $p<.001$ )이 인상적이다. 아동·청소년 홈페이지 이용 경험 및 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도와의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다. 복지로 이용 경험은 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 가정경제수준만족도, 삶에 대한 만족도와 유의미한 상관관계를 갖지 않았다. 손말이음센터를 이용하는 경우 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 가정경제수준만족도, 삶에 대한 만족도는 유의미한 상관관계를 나타내지 않은데 반해 지역사회만족도는 낮았다( $p<.01$ ). 이는 손말이음센터가 청각·언어 장애인들이 비장애인들과 통화할 수 있도록 도와주는 통신중계서비스인만큼 청각·언어 장애인이나 이와 관련된 사람들이 주로 활용할 가능성이 많으므로 이들이 상대적으로 열악한 지역사회에 거주하거나 지역사회에서 장애로 인해 불편함을 겪고 있기 때문에 나타나는 결과로 추측해 볼 수 있을 것이다. 마이홈포털, 건강가정지원센터, 일모아, K-스타트업(창업넷)은 삶의 다양한 영역의 만족도와 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다. 어린이 활동공간 홈페이지를 이용하는 경우 가족관계만족도, 친구관계만족도, 삶에 대한 전반적 만족도와는 상관관계가 나타나지 않았으나 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.05$ ), 가정경제수준만족도( $p<.05$ )는 높음을 알 수

있다. 한국청소년상담복지개발원 홈페이지 이용 경험은 삶의 다양한 유형의 만족도와 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 보건복지부 홈페이지를 이용한 경우는 친구관계만족도, 생활안전만족도와는 유의미한 상관성이 없으나 가족관계만족도( $p<.01$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.05$ ), 삶에 대한 전반적 만족도( $p<.001$ )는 높은 것으로 나타났다. 여성가족부 홈페이지 이용 경험은 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 가정경제수준만족도, 삶에 대한 전반적 만족도와는 유의미한 상관관계가 없으나 지역사회만족도( $p<.05$ )와 부적 상관관계가 있어 여성가족부 홈페이지를 이용한 경우 지역사회만족도가 낮음을 알 수 있다. **아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 만족도는 삶의 다양한 유형의 만족도와 대체로 유의미한 정적 상관관계를 나타냈으나 아동·청소년 시설(기관) 이용 만족도에서와 같이 모두 유의미한 정적 상관관계를 나타내는 것은 아니며 일부 유의미하지 않은 관계도 나타났다.** 따라서 시설 이용 만족도에 비해 인터넷 홈페이지 이용 만족도는 삶의 다양한 영역과의 긍정적 상관성이 직접 시설, 기관에 방문하여 이용한 후 만족하는 것보다는 유의미한 상관성이 덜함을 알 수 있다. 따라서 홈페이지 이용보다는 시설(기관) 이용이 삶의 다양한 영역에 긍정적 영향을 미칠 가능성이 높다 하겠다. 구체적으로 살펴보면 복지로 홈페이지에 대해 만족할수록 가족관계만족도가 높으며( $p<.05$ ), 친구관계만족도가 높으며( $p<.05$ ), 학교생활만족도가 높으며( $p<.05$ ), 생활안전만족도가 높으며( $p<.01$ ), 지역사회만족도가 높으며( $p<.05$ ) 삶에 대한 전반적 만족도가 높으나( $p<.05$ ) 가정경제수준만족도와는 유의미한 상관성이 나타나지 않았다. 손말이음센터, 워크넷, 마이홈포털, 건강가정지원센터, 일모아, K-스타트업(창업넷), 어린이활동공간, 한국청소년상담복지개발원, 보건복지부, 여성가족부 홈페이지 이용 만족도가 높을수록 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도가 모두 높으며 일부 홈페이지 이용 만족도의 경우 가족관계만족도, 친구관계만족도와 유의미한 상관관계가 나타나지 않는 경우가 있었으며 특히 가정경제수준만족도와 삶에 대한 전반적 만족도가 홈페이지 이용 만족도와 유의미한 상관관계를 가지지 않는 경우가 다수를 차지하였다.

표 IV-31

아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험 및 만족도 상관관계

구분	아동·청소년 인터넷 홈페이지 이용 경험 및 만족도 상관관계																														
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)	15)	16)	17)	18)	19)	20)	21)	22)	23)	24)	25)	26)	27)	28)	29)		
이용여부 54)	1)복지로	1																													
	2)손말이음센터	.650 ***	1																												
	3)워크넷	.133 ***	.167 ***	1																											
	4)마이홈포털	.555 ***	.683 ***	.170 ***	1																										
	5)건강가정 지원센터	.490 ***	.564 ***	.125 ***	.575 ***	1																									
	6)일모아	.536 ***	.764 ***	.194 ***	.698 ***	.530 ***	1																								
	7)K-스타트업 (창업넷)	.561 ***	.646 ***	.206 ***	.590 ***	.489 ***	.772 ***	1																							
	8)어린이 활동공간	.476 ***	.475 ***	.100 ***	.520 ***	.517 ***	.514 ***	.453 ***	1																						
	9)한국청소년상담 복지개발원	.396 ***	.439 ***	.150 ***	.417 ***	.431 ***	.500 ***	.464 ***	.406 ***	1																					
	10)보건복지부	.284 ***	.248 ***	.104 ***	.312 ***	.391 ***	.284 ***	.256 ***	.321 ***	.384 ***	1																				
	11)여성가족부	.240 ***	.248 ***	.141 ***	.255 ***	.249 ***	.271 ***	.288 ***	.204 ***	.286 ***	.501 ***	1																			
이용만족 54)	12)복지로	-	-.232	-.103	-.172	-.134	-.281	-.193	-.134	-.084	-.009	-.103	1																		
	13)손말이음센터	-.195	-	-.087	.000	.000	-.149	-.149	.087	.000	-.173	-.148	.958 ***	1																	
	14)워크넷	-.106	-.133	-	-.067	-.039	-.119	-.052	-.008	-.014	-.045	-.088	.878 ***	.940 ***	1																
	15)마이홈포털	-.258	-.309	-.050	-	-.100	-.262	-.262	.090	-.044	.002	-.184	.911 ***	.925 ***	.926 ***	1															
	16)건강가정 지원센터	-.267	-.204	-.274	-.088	-	-.179	-.302	-.093	-.096	.103	-.262	.715 ***	.786 ***	.653 ***	.887 ***	1														
	17)일모아	-.375	-.240	.000	.000	-.117	-	-.117	.234	.098	.000	-.174	.973 ***	.987 ***	.934 ***	.941 ***	.762 ***	1													
	18)K-스타트업 (창업넷)	-.132	-.143	.137	-.030	-.163	-.132	-	.114	.114	.042	-.126	.951 ***	.969 ***	.918 ***	.916 ***	.643 ***	.922 ***	1												
	19)어린이 활동공간	-.305	-.280	-.154	-.238	-.150	-.234	-.250	-	-.270	-.041	-.266	.730 ***	.963 ***	.898 ***	.914 ***	.758 ***	.954 ***	.935 ***	1											
	20)한국청소년상담 복지개발원	-.298	-.313	-.145	-.240	-.121	-.290	-.269	-.184	-	.015	-.167	.885 ***	.924 ***	.929 ***	.987 ***	.876 ***	.888 ***	.909 ***	.876 ***	1										
	21)보건복지부	-.150	-.198	-.145	-.078	-.037	-.167	-.168	-.001	-.053	-	-.091	.778 ***	.833 ***	.634 ***	.911 ***	.875 ***	.862 ***	.816 ***	.764 ***	.761 ***	1									
	22)여성가족부	.090	.022	-.032	.131	.140	.036	.070	.174	.163	.457	-	.557 ***	.516 ***	.321 ***	.883 ***	.672 ***	.491 ***	.514 ***	.509 ***	.620 ***	.650 ***	1								
이용만족 54)	23)가족관계 만족도	.002	-.023	-.050	-.012	.024	-.026	-.029	.027	-.012	.060	-.029	.341 ***	.423 ***	.198 ***	.488 ***	.554 ***	.395 ***	.406 ***	.265 ***	.409 ***	.205 ***	.210 ***	1							
	24)친구관계 만족도	.000	-.028	-.023	-.021	.000	-.009	-.021	.017	.002	-.001	-.020	.377 ***	.489 ***	.204 ***	.507 ***	.428 ***	.599 ***	.410 ***	.163 ***	.230 ***	.193 ***	-.002 ***	.499 ***	1						
	25)학교생활 만족도	.024	-.016	-.042	-.003	.019	.002	.007	.061	.025	.041	-.002	.336 ***	.452 ***	.300 ***	.545 ***	.470 ***	.524 ***	.441 ***	.398 ***	.426 ***	.391 ***	.212 ***	.497 ***	.634 ***	1					
	26)생활안전 만족도	.014	-.018	-.086	.010	.008	-.015	-.016	.052	-.009	.015	-.035	.417 ***	.534 ***	.273 ***	.631 ***	.543 ***	.520 ***	.442 ***	.364 ***	.420 ***	.371 ***	.261 ***	.520 ***	.554 ***	.697 ***	1				
	27)지역사회 만족도	-.001	-.042	-.139	-.003	-.008	-.018	-.015	.041	-.023	.066	-.040	.359 ***	.570 ***	.196 ***	.702 ***	.588 ***	.629 ***	.483 ***	.366 ***	.416 ***	.336 ***	.270 ***	.460 ***	.414 ***	.507 ***	.556 ***	1			
	28)가정경제 수준만족도	.026	.003	-.085	.006	.019	-.004	-.010	.041	-.002	.037	-.026	.113 ***	.343 ***	.074 ***	.327 ***	.350 ***	.215 ***	.171 ***	.200 ***	.143 ***	.113 ***	.141 ***	.515 ***	.412 ***	.444 ***	.478 ***	.513 ***	1		
	29)삶에 대한 만족도	.000	-.024	-.088	-.007	.023	.004	.009	.030	.023	.064	-.009	.312 ***	.242 ***	.182 ***	.384 ***	.372 ***	.259 ***	.307 ***	.113 ***	.206 ***	.230 ***	.165 ***	.572 ***	.530 ***	.629 ***	.569 ***	.545 ***	.549 ***	1	

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

54) 이용여부는 '이용한적이 없다=0, 이용하였다=1'로 재부호화하여 더미변수로 사용하였다.

### (3) 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험 및 만족도 상관관계

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담전화 이용 경험 및 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도(가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 가정경제수준만족도, 삶에대한만족도)와의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다.

**신고 및 상담전화 이용 경험** 간에는 모두 유의미한 정적 상관관계( $p < .001$ )가 존재하여 신고 및 상담전화를 이용한 경험이 있는 경우 다른 신고 및 상담전화를 이용하는 경우가 많음을 알 수 있다. **신고 및 상담전화 이용 만족도** 간에는 유의미한 상관관계가 존재하지 않거나 부적 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다. 1388(청소년상담전화), 119(안전신고센터), 112(범죄신고) 전화 이용 경험이 있는 경우 다른 신고 및 상담전화 이용 만족도와 모두 유의미한 상관관계가 나타나지 않은 반면 129(보건복지콜센터) 이용 경험이 있는 경우 1350(고용센터) 이용 만족도가 낮으며( $p < .05$ ), 119(안전신고센터) 전화 이용 만족도가 낮으며( $p < .001$ ), 112(범죄신고) 이용 만족도가 낮았다( $p < .001$ ). 107(손말이음센터) 전화를 이용한 경험이 있는 경우 129(보건복지콜센터)( $p < .01$ ), 1350(고용센터)( $p < .05$ ), 1388(청소년상담전화)( $p < .001$ ), 119(안전신고센터)( $p < .001$ ), 112(범죄신고)( $p < .001$ ) 전화 이용 만족도가 낮았다. 1350(고용센터) 이용 경험이 있는 경우 129(보건복지콜센터)( $p < .05$ ), 119(안전신고센터)( $p < .001$ ), 112(범죄신고)( $p < .001$ ) 이용 만족도가 낮았다. **아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도** 간에는 매우 높은 유의미한 정적 상관관계가 존재하였다( $p < .001$ ). **신고 및 상담전화 이용 경험 및 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도**와의 상관관계를 살펴보면 이용경험은 일부에서 유의미한 상관관계가 나타난 반면 이용 만족도는 일부에서 유의미한 정적 상관관계가 나타났으며 나머지 부분에서는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 129(보건복지콜센터) 이용 경험은 삶의 만족도 모든 영역과 유의미한 상관관계가 없었으며 107(손말이음센터) 전화 이용 경험이 있는 경우 홈페이지 이용 경험과 마찬가지로 지역사회만족도는 유의미하게 낮았다( $p < .05$ ). 1350(고용센터) 이용 경험이 있는 경우 가족관계만족도( $p < .05$ ), 지역사회만족도( $p < .05$ ), 삶에 대한 만족도( $p < .05$ )가 유의미하게 낮았는데 고용센터 전화를 이용한 경우 아동·청소년 또는 가족 구성원이 취업, 아르바이트 등의 필요성이 있는 경우이므로 가족관계, 지역사회상황, 삶의 전반적 상황에 대해 만족도가 낮은 것으로 이해될 수 있다 하겠다. 1388(청소년상담전화) 이용 경험이 있는 경우 친구관계만족도( $p < .01$ )가 낮아 아동·청소년이 친구관계에 어려움을 겪을 경우 청소년상담전화를 이용함을 예상해볼 수 있다. 112(범죄신고) 전화를 이용한 경험 있는 경우에 친구관계 만족도( $p < .01$ )가 유의미하게 낮아

또래관계의 어려움과 범죄와의 관련성을 예측해 볼 수 있다. 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도와의 상관성을 살펴보면 129(보건복지콜센터) 이용 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.05$ ), 친구관계만족도( $p<.01$ ), 학교생활만족도( $p<.05$ ), 생활안전만족도( $p<.001$ ), 지역사회만족도( $p<.001$ ), 삶에 대한 전반적 만족도( $p<.05$ )가 높음을 알 수 있다. 107(손말이음센터), 1350(고용센터) 전화 이용 만족도는 삶의 다양한 영역의 만족도와 유의미한 상관관계가 나타나지 않았으며 1388(청소년상담전화) 이용 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.001$ ), 친구관계만족도( $p<.05$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.001$ ), 지역사회만족도( $p<.001$ )가 높아 129(보건복지콜센터)와 마찬가지로 1388(청소년상담전화) 이용 만족도와 아동·청소년의 삶의 만족도간에 긍정적 관련성을 예측해 볼 수 있다 하겠다. 119(안전신고센터) 전화 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.001$ ), 친구관계만족도( $p<.01$ ), 학교생활만족도( $p<.001$ ), 생활안전만족도( $p<.001$ ), 지역사회만족도( $p<.001$ ), 가정경제수준만족도( $p<.05$ ), 삶에 대한 전반적 만족도( $p<.001$ )가 높았으며 112(범죄신고) 전화 이용 만족도 또한 가족관계만족도( $p<.001$ ), 친구관계만족도( $p<.001$ ), 학교생활만족도( $p<.001$ ), 생활안전만족도( $p<.001$ ), 지역사회만족도( $p<.001$ ), 가정경제수준만족도( $p<.01$ ), 삶에 대한 만족도( $p<.001$ )와 유의미한 정적 상관관계를 나타내고 있었다.

표 IV-32 아동·청소년 신고 및 상담전화 이용 경험 및 만족도 상관관계

구분	아동·청소년 신고 및 상담전화 이용경험 및 만족도 상관관계																		
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)	15)	16)	17)	18)	19)
이용여부 55)	1)129 (보건복지콜센터)	1																	
	2)107 (손말이음센터)	.666 ***	1																
	3)1350 (고용센터)	.560 ***	.670 ***	1															
	4)1388 (청소년상담전화)	.339 ***	.282 ***	.388 ***	1														
	5)119 (안전신고센터)	.228 ***	.190 ***	.264 ***	.443 ***	1													
	6)112 (범죄신고)	.224 ***	.178 ***	.247 ***	.423 ***	.674 ***	1												
이용만족 도	7)129 (보건복지콜센터)	-	-.607 **	-.429 *	-.062	.000	.047	1											
	8)107 (손말이음센터)	-.082	-	-.039	-.024	-.135	-.135	.966 ***	1										
	9)1350 (고용센터)	-.445 *	-.545 *	-	-.257	-.106	-.106	.911 ***	.914 ***	1									
	10)1388 (청소년상담전화)	-.162	-.329 ***	-.154	-	-.056	-.070	.902 ***	.968 ***	.967 ***	1								
	11)119 (안전신고센터)	-.241 ***	-.363 ***	-.230 ***	-.112	-	-.056	.927 ***	.904 ***	.933 ***	.725 ***	1							
	12)112 (범죄신고)	-.208 ***	-.282 ***	-.159 ***	-.081	-.007	-	.728 ***	.765 ***	.831 ***	.631 ***	.845 ***	1						
만족 도	13)가족관계 만족도	.003	-.031	-.044 *	-.013	-.014	-.031	.475 *	.140	.141	.232 ***	.278 ***	.265 ***	1					
	14)친구관계 만족도	.004	-.016	-.010	-.055 **	-.028	-.049 **	.488 **	.203	.228	.186 *	.196 **	.228 ***	.499 ***	1				
	15)학교생활 만족도	.020	-.006	-.010	-.026	.001	-.016	.384 *	.183	.179	.282 **	.229 ***	.263 ***	.497 ***	.634 ***	1			
	16)생활안전 만족도	.011	-.015	-.022	-.027	-.029	-.033	.508 ***	.311	.307	.424 ***	.313 ***	.323 ***	.520 ***	.554 ***	.697 ***	1		
	17)지역사회 만족도	-.009	-.042 *	-.039 *	-.025	-.012	-.037 *	.494 ***	.310	.207	.315 ***	.295 ***	.351 ***	.460 ***	.414 ***	.507 ***	.556 ***	1	
	18)가정경제 수준만족도	-.002	-.020	-.019	-.015	-.011	-.026	.309	.026	-.144	.101	.129 *	.290 **	.515 ***	.412 ***	.444 ***	.478 ***	.513 ***	1
	19)삶에 대한 만족도	.012	-.022	-.041 *	-.037 *	-.020	-.034	.385 *	.092	-.134	.169	.232 ***	.238 ***	.572 ***	.530 ***	.629 ***	.569 ***	.545 ***	.549 ***

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

55) 이용여부는 '이용한적이 없다=0, 이용하였다=1'로 재부호화하여 더미변수로 사용하였다.

#### (4) 아동·청소년 복지서비스 이용 경험 및 만족도 상관관계

지난 1년간 어려운 아동·청소년을 위한 대표적인 국가차원의 복지서비스 이용 경험 및 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도(가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 가정경제수준만족도, 삶에대한만족도)와의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다. 우선 **복지서비스 이용 경험 여부 간**에는 유의미한 높은 정적 상관관계가 존재하였다 ( $p<.001$ ). 즉, 드림스타트, 교육복지우선지원사업, 청소년통합지원체계(CYS-Net), 청소년동반자 프로그램, 디딤씨앗통장(CDA), 두드림\_해밀, Wee-프로젝트, 아동급식지원 이용 경험 간에 높은 관련성이 나타났다. 구체적인 예로 보건복지부의 드림스타트 이용 경험과 교육부의 교육복지우선지원사업 이용 경험이 유의미한 정적 상관관계를 가지며( $p<.001$ ) 여성가족부의 청소년통합지원체계(CYS-Net) 이용경험과 교육부의 Wee 프로젝트( $p<.001$ ) 이용경험이 역시 유의미한 정적 상관관계를 나타냈다. 아동·청소년의 경우 필요한 서비스를 스스로 모두 찾아가기보다 처음 접근한 서비스 게이트웨이를 통해 교사, 사회복지사, 청소년지도사 등이 필요한 서비스를 연계해 줄 가능성이 높음을 고려할 때 이용 경험간 상관관계가 유의미하게 나타난 것은 서비스 연계가 어느 정도 이루어지고 있음을 보여주는 증거라고 해도 과언이 아닐 것이다. 이에 반해 한 서비스의 이용 경험이 없는 경우 다른 서비스의 이용 경험이 없을 가능성이 또한 높아지는 만큼 현재 복지서비스를 이용하지 않는 아동·청소년이 아동·청소년 복지서비스에 접근할 수 있도록 다양한 방안을 모색하는 것 또한 간과해서는 안 될 것이다. **아동·청소년 복지서비스 이용여부와 다른 복지서비스 이용만족도 간**에는 대부분 유의미한 부적 상관관계가 나타나 앞에서 살펴본 결과와 방향성 측면에서 동일한 맥락을 나타냈다. 즉, 드림스타트, 교육복지우선지원사업, 청소년통합지원체계(CYS-Net), 디딤씨앗통장(CDA), 두드림해밀, Wee-프로젝트, 아동급식지원 중 한 서비스의 이용 경험이 있는 경우 해당 아동·청소년 복지서비스 이외 서비스 이용 만족도가 유의미하게 낮거나 아동·청소년 복지서비스 만족도가 낮은 경우 다른 서비스를 경험하는 것을 의미한다. 전자의 경우라면 원인 분석과 더불어 한 개의 서비스에서 중복과 혼란 없이 최적의 서비스를 제공하는 방안을 모색해야 할 것이며 후자의 경우라면 서비스 이용만족도를 높여 다른 서비스를 찾아 시간과 노력을 허비하지 않도록 하는 방안을 모색해야 할 것이다. **아동·청소년 복지서비스 이용 만족도 간**에는 모든 항목에서 유의미한 정적 상관관계 ( $p<.001$ )가 성립하여 한 서비스에 대한 이용 만족도가 높은 경우 다른 서비스에 대한 이용 만족도 또한 높아짐을 알 수 있다. 이러한 결과는 아동·청소년 서비스의 이용 경험 여부보다

이용 만족도를 높이는 것이 더 중요할 수 있음을 보여주는 결과라 하겠다. 서비스 이용 경험 및 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도와의 상관관계를 살펴보면 어려운 아동·청소년을 위한 대표적인 국가차원의 복지서비스 이용 경험은 삶의 다양한 영역의 만족도와 일부 부적인 상관관계를 나타내거나 유의미한 상관관계를 나타내지 않는 것으로 나타났다. 구체적으로 드림스타트 이용 경험은 낮은 가정경제수준만족도( $p<.01$ )와 관련되어 있으며 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 삶에 대한 전반적 만족도와는 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다. 이는 드림스타트가 주로 가정경제적으로 어려움이 있는 아동·청소년을 대상으로 하기 때문에 나온 결과로 사료되며 가족관계만족도 등 다른 영역의 만족도와 유의미한 상관관계를 가지지 못하는 것은 추후 보다 면밀한 검토와 원인 분석이 필요할 것으로 보인다. 교육복지우선지원사업 참여 여부는 낮은 지역사회만족도( $p<.05$ )와 관련되어 있는데 이는 교육복지우선지원사업이 취약계층 학생이 밀집한 학교를 선정하여 집중 지원하는 만큼 해당 사업이 실시되는 지역이 상대적으로 열악할 가능성이 높은 것과 관련성이 있을 것으로 보인다. 교육복지우선지원사업 또한 참여 경험이 가족관계, 친구관계, 학교생활, 생활안전, 가정경제, 삶에 대한 전반적 만족도를 향상시키는 것과는 상관성이 없어 추후 검토가 필요할 것으로 보인다. 청소년통합지원체계(CYS-Net) 이용 경험과 청소년 동반자 프로그램 이용 경험은 삶의 다양한 영역의 만족도와 어떠한 유의미한 긍정적, 부정적 상관성도 갖지 않아 부정적 상관성을 갖는 것보다는 낮았으나 유의미한 정적 상관관계를 갖도록 하는 방향으로의 노력이 필요할 것으로 보인다. 디딤씨앗통장(CDA)은 원가족과 생활하기 어려운 시설보호아동, 가정위탁보호아동, 소년소녀가정아동, 공동생활가정(그룹홈)아동 등을 주된 대상으로 하는 만큼 이용 경험이 낮은 가족관계만족도( $p<.05$ )와 관련되어 있었으며 이외의 만족도와는 유의미한 상관관계를 갖지 않았다. 두드림해밀 이용 경험은 낮은 생활안전만족도( $p<.05$ ), 낮은 가정경제수준만족도( $p<.05$ )와 관련되어 있는데 이는 해당 서비스가 학교 밖 청소년을 대상으로 하는 바 상대적으로 학교밖 생활을 경험한 아동·청소년이 생활안전과 가정경제에 대해 열악하게 지각할 수 있는 측면을 반영한 결과로 해석될 수 있겠다. Wee 프로젝트는 학교폭력, 학교 부적응 등에 처한 위기학생 예방 및 위기학생 상담·치유 지원 등을 담당하는 만큼 이용 경험이 낮은 생활안전만족도( $p<.05$ )와 관련되어 있다. 아동급식지원 이용 경험은 삶의 만족도의 다양한 영역과 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다. 다음으로 **복지서비스 이용 만족도와 삶의 만족도**와의 상관관계를 살펴보면 드림스타트 이용 만족도가 높을수록 지역사회 만족도가 높으며( $p<.05$ ) 교육복지우선지원사업 이용 만족도가 높을수록 친구관계만족도가 높았다( $p<.05$ ). 청소년통합지원체계

(CYS-Net) 이용 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.05$ ), 친구관계만족도( $p<.05$ ), 학교생활만족도( $p<.05$ ), 생활안전만족도( $p<.05$ )가 높았으며, 청소년동반자프로그램 이용 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.05$ ), 친구관계만족도( $p<.05$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ )가 유의미하게 높았다. 디딤씨앗통장(CDA) 이용만족도는 삶의 만족도의 어떠한 영역과도 유의미한 상관관계를 가지지 않았는데 이는 디딤씨앗통장(CDA)의 혜택이 비교적 차후(자립시점)에 나타나는 것과 관련되어 있을 것으로 보인다. 두드림해밀 이용 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.05$ ), 친구관계만족도( $p<.05$ ), 생활안전만족도( $p<.05$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ )가 높아지며 Wee 프로젝트의 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.05$ ), 학교생활만족도( $p<.05$ ), 생활안전만족도( $p<.001$ ), 지역사회만족도( $p<.05$ )가 높아지는 것으로 나타났다. 아동급식지원 이용 만족도가 높아질수록 친구관계만족도( $p<.05$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.001$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ )가 높아짐을 알 수 있었다. 복지서비스 이용 경험 여부에서는 만족도와의 상관관계가 잘 나타나지 않거나 부정적인 방향으로 나타난 데 반해 복지서비스 이용 만족도는 비교적 만족도와 정적 상관관계를 다수 나타내고 있어 이용 경험 여부보다는 이용 만족도 제고가 중요함을 다시 한번 확인할 수 있었다. 단, 장기적인 효과를 목표로 하는 디딤씨앗통장(CDA) 서비스는 제외하고라도 드림스타트, 교육복지우선지원사업이 상대적으로 삶의 만족도와의 정적 상관성이 크게 두드러지지 않아 이에 대한 검토와 개선방안 모색이 필요할 것으로 보인다.

표 IV-33 아동·청소년 복지서비스 이용 경험 및 만족도 상관관계

구분	아동·청소년 복지서비스 이용 경험 및 만족도 상관관계																								
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)	15)	16)	17)	18)	19)	20)	21)	22)	23)		
이용 여부 56)	1)드림스타트	1																							
	2)교육복지 우선지원사업	.377 ***	1																						
	3)청소년통합 지원 체계 (CYS-Net)	.333 ***	.590 ***	1																					
	4)청소년동반자 프로그램	.232 ***	.458 ***	.630 ***	1																				
	5)디딤씨앗통장 (CDA)	.333 ***	.478 ***	.516 ***	.475 ***	1																			
	6)두드림_해밀	.256 ***	.326 ***	.437 ***	.360 ***	.422 ***	1																		
	7)Wee-프로젝트	.105 ***	.206 ***	.226 ***	.238 ***	.199 ***	.226 ***	1																	
	8)아동급식지원	.137 ***	.236 ***	.242 ***	.317 ***	.291* **	.186 ***	.243 ***	1																
이용 만족도	9)드림스타트	-	-.346 **	-.447 ***	-.538 ***	-.447 ***	-.457 ***	-.423 ***	-.393 ***	1															
	10)교육복지 우선지원사업	-.377 *	-	-.565 **	-.650 ***	-.523 **	-.574 ***	-.504 **	-.429 **	1.000 ***	1														
	11)청소년통합 지원 체계 (CYS-Net)	-.531 **	-.499 *	-	-.441 *	-.639 ***	-.499 *	-.286 *	-.499 *	.984 ***	.904 ***	1													
	12)청소년동반자 프로그램	-.653 ***	-.501 **	-.433 **	-	-.587 ***	-.643 ***	-.341 *	-.298 **	1.000 ***	.928 ***	.950 ***	1												
	13)디딤씨앗통장 (CDA)	-.546 **	-.591 **	-.699 ***	-.546 **	-	-.643 **	-.406 *	-.409 **	.903 ***	.924 ***	.957 ***	.983 ***	1											
	14)두드림_해밀	-.548 ***	-.579 ***	-.548 ***	-.515 ***	-.717 ***	-	-.294 *	-.628 ***	.918 ***	.910 ***	.959 ***	.894 ***	.794 ***	1										
	15)Wee-프로젝트	-.295 ***	-.234 ***	-.217 ***	-.170 *	-.270 ***	-.265 ***	-	-.210 **	.755 ***	.758 ***	.823 ***	.814 ***	.863 ***	.806 ***	1									
	16)아동급식지원	-.325 ***	-.306 ***	-.395 ***	-.311 ***	-.360 ***	-.415 ***	-.290 ***	-	.858 ***	.855 ***	.806 ***	.840 ***	.773 ***	.842 ***	.721 ***	1								
만족도	17)가족관계 만족도	-.016	-.017	-.019	-.013	-.038 *	-.023	-.029	-.013	.148	.331	.409 *	.391 *	.138	.339 *	.167 *	.136	1							
	18)친구관계 만족도	-.029	-.021	-.014	-.007	-.023	-.014	-.026	-.003	.188	.453 *	.452 *	.424 *	.219	.337 *	.105	.172 *	.499 ***	1						
	19)학교생활 만족도	-.028	-.008	.012	.005	.003	-.015	-.002	.005	.088	.281	.419 *	.282	.273	.208	.166 *	.218 **	.497 ***	.634 ***	1					
	20)생활안전 만족도	-.029	-.028	-.014	-.006	-.035	-.047 *	-.037 *	-.020	.215	.345	.441 *	.506 **	.361	.322 *	.281 ***	.331 ***	.520 ***	.554 ***	.697 ***	1				
	21)지역사회 만족도	-.014	-.037 *	-.034	-.020	-.029	-.031	-.023	-.007	.269 *	.356	.259	.268	.320	.380 **	.154 *	.226 **	.460 ***	.414 ***	.507 ***	.556 ***	1			
	22)가정경제 수준만족도	-.061 **	-.028	-.019	-.001	-.022	-.047 *	.015	-.027	.009	-.072	.065	.09	-.006	.046	.049	.079	.515 ***	.412 ***	.444 ***	.478 ***	.513 ***	1		
	23)삶에 대한 만족도	-.020	-.021	-.002	.009	-.022	-.030	-.006	-.035	.049	.123	.326	.221	.210	.095	.063	.092	.572 **	.530 **	.629 **	.569 **	.545 **	.549 **	1	

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

56) 이용여부는 '이용한 적이 없다=0, 이용하였다=1'로 재부호화하여 더미변수로 사용하였다.

#### (5) 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험 및 만족도 상관관계

지난 1년간 방과후학교를 제외하고 어려운 아동·청소년을 위한 대표적인 국가 차원의 복지시설 및 기관 이용 경험 및 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도(가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도, 가정경제수준만족도, 삶에대한만족도)와의 상관관계를 살펴보면 다음과 같다.

**아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험** 간에는 유의미한 높은 정적 상관관계가 나타나 아동·청소년 복지시설 및 기관 중 한 기관을 이용한 경험이 있는 경우 다른 아동·청소년 복지시설 및 기관을 이용한 경험이 높아짐을 알 수 있다( $p<.001$ ). 이용경험 간에 상관계수가 0.4 이상으로 높은 경우를 살펴보면 위(Wee) 센터와 위(Wee) 스쿨, 학교밖청소년지원센터(꿈드림)과 청소년회복센터(청소년회복지원시설), 학교밖청소년지원센터(꿈드림)과 가정위탁지원센터, 청소년회복센터(청소년회복지원시설)과 가정위탁지원센터, 청소년회복센터(청소년회복지원시설)와 아동보호전문기관, 청소년회복센터(청소년회복지원시설)와 자립지원시설·청소년자립지원관, 청소년회복센터(청소년회복지원시설)와 희망복지지원단, 가정위탁지원센터와 청소년상담복지센터, 가정위탁지원센터와 아동보호전문기관, 가정위탁지원센터와 자립지원시설·청소년자립지원관, 가정위탁지원센터와 희망복지지원단, 지역아동센터와 아동보호전문기관, 청소년상담복지센터와 아동보호전문기관, 아동보호전문기관과 자립지원시설·청소년자립지원관, 아동보호전문기관과 희망복지지원단, 자립지원시설·청소년자립지원관과 희망복지지원단이 있다. 다음으로 **아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험과 이용 만족도** 간에는 대체로 부적 상관관계가 나타났다. 즉, 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험이 있는 경우 다른 복지시설 및 기관 이용 만족도가 낮았다. 대부분 부적 상관관계를 나타내거나 유의미한 상관관계를 나타내지 않는데 반해 청소년방과후아카데미 이용 경험과 방과후학교 이용 만족도 간에는 유의미한 정적 상관관계( $p<.05$ )가 나타나 청소년방과후아카데미 이용 경험이 있는 경우 방과후학교 이용 만족도가 높아 인상적이었다. **아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도** 간에는 유의미한 높은 정적 상관관계가 존재하여( $p<.001$ ) 이용한 아동·청소년 복지시설 및 기관의 이용 만족도가 높을수록 다른 아동·청소년 복지시설 및 기관의 이용 만족도가 높았다. 아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 경험과 삶의 다양한 영역과의 만족도와는 정적 상관관계, 부적 상관관계, 상관관계 없음이 동시에 나타나서 흥미롭다. 위(Wee) 센터 이용 경험은 낮은 친구만족도( $p<.05$ ), 낮은 생활안전 만족도( $p<.05$ ), 낮은 지역사회만족도( $p<.01$ )과 관련되어 있었다. 이는 위 센터를 이용하

는 아동·청소년이 대부분 학교부적응, 위기 아동·청소년으로 친구관계, 생활안전, 지역사회환경 등에 어려움이 있음을 보여주는 결과라 하겠다. 위(Wee) 스쿨 이용 경험은 낮은 생활만족도( $p<.05$ ), 낮은 지역사회만족도( $p<.01$ )와 연관되어 있다. 이 또한 위와 같은 맥락일 것으로 예상된다. 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 이용 경험, 청소년회복센터(청소년회복지원시설) 이용 경험, 청소년 쉼터 이용 경험, 가정 위탁 지원센터 이용 경험, 지역아동센터 이용 경험, 아동보호전문기관 이용 경험, 자립지원시설·청소년자립지원관 이용 경험, 희망복지지원단 이용 경험은 삶의 다양한 영역의 만족도 모두와 유의미한 상관관계를 가지지 않는 것으로 나타났다. 반면에 청소년방과후 아카데미 이용 경험과 방과후학교 이용 경험은 일부 또는 전체 영역에서 삶의 만족도와 정적인 상관관계를 나타내고 있었다. 특히 청소년방과후아카데미의 경우 삶의 만족도의 모든 영역과 정적 상관관계를 나타내고 있어 인상적이었는데 청소년방과후아카데미 이용 경험이 있는 경우 가족관계만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.05$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ ), 가정경제수준만족도( $p<.01$ ), 삶에 대한 전반적 만족도( $p<.01$ )가 높은 것으로 나타났다. 방과후학교 이용 경험이 있는 경우에도 가족관계만족도( $p<.01$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ ), 가정경제수준만족도( $p<.01$ ), 삶에 대한 만족도( $p<.01$ )가 높았다. 청소년상담복지센터 이용 경험이 있는 경우 친구관계만족도는 낮았다( $p<.05$ ). 아동보호전문기관, 자립지원시설·청소년자립지원관, 희망복지지원단 이용 경험은 삶의 다양한 영역의 만족도와 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다. 다음으로 **아동·청소년 복지시설 및 기관 이용 만족도와 삶의 다양한 영역의 만족도와의 상관관계**를 살펴보면 대부분 정적 상관관계가 나타남을 알 수 있다. 구체적으로 위(Wee) 센터 이용 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.01$ ), 친구관계만족도( $p<.05$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ ), 삶에 대한 전반적 만족도( $p<.05$ )가 높았다. 위(Wee) 스쿨 이용 만족도는 모든 영역의 삶의 만족도와 유의미한 정적 상관관계를 나타냈는데, 위(Wee) 스쿨 이용 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.01$ ), 친구관계만족도( $p<.01$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ ), 가정경제수준만족도( $p<.01$ ), 삶에 대한 전반적 만족도( $p<.01$ )가 높았다. 학교밖청소년지원센터(꿈드림)은 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 가정경제수준만족도, 삶에 대한 만족도와는 유의미한 상관관계를 가지지 않는데 반해 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ )와는 정적 상관관계를 가져 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 이용 만족도가 높을수록 생활안전만족도, 지역사회만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 청소년회복센터(청소년회복지원시설)는 가족관계만족도, 친구관계만족도, 가정경제수준만족

도, 삶에 대한 전반적 만족도와는 유의미한 상관관계를 가지지 않았으나 학교생활만족도( $p<.05$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ )와는 정적인 상관관계를 나타내 청소년회복센터(청소년회복지원시설) 이용 만족도가 높을수록 학교생활만족도, 생활안전만족도, 지역사회만족도가 높아짐을 알 수 있다. 청소년쉼터 이용 만족도가 높을수록 가족관계만족도( $p<.01$ ), 친구관계만족도( $p<.01$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ )는 높아지는 반면 가정경제만족도, 삶에 대한 전반적인 만족도는 상관관계를 나타내지 않는 것으로 드러났다. 또한 가정위탁지원센터 이용 만족도가 높을수록 친구관계만족도( $p<.05$ ), 생활안전만족도( $p<.05$ ), 지역사회만족도( $p<.05$ )가 높아지는 반면 가족관계만족도, 학교생활만족도, 가정경제만족도, 삶에 대한 전반적 만족도는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 지역아동센터 이용 만족도가 높아지는 경우 가족관계만족도, 친구관계만족도, 학교생활만족도, 가정경제수준만족도, 삶에 대한 전반적 만족도는 유의미한 상관관계를 나타내지 않았으며 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.05$ )만 높아지는 것으로 나타났다. 이에 반해 청소년방과후아카데미와 방과후학교는 모든 영역의 삶의 만족도와 정적 상관관계를 갖는 것으로 나타나 각각의 이용 만족도가 높아질수록 가족관계만족도( $p<.01$ ), 친구관계만족도( $p<.01$ ), 학교생활만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.01$ ), 가정경제수준만족도( $p<.01$ ), 삶에 대한 전반적 만족도( $p<.01$ )가 높아짐을 알 수 있어 프로그램의 두드러진 긍정적 효과를 확인할 수 있었다. 청소년상담복지센터 이용만족도는 생활안전만족도( $p<.05$ )와만 정적인 상관관계가 나타났으며 다른 삶의 만족도 영역과는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 아동보호전문기관 이용 만족도 또한 학교생활만족도( $p<.05$ )와만 유의미한 상관관계를 가지고 다른 영역의 삶의 만족도와는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 자립지원시설·청소년자립지원관 이용 만족도가 높은 경우 친구관계만족도( $p<.01$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ )가 높았으며 희망복지지원단 이용 만족도가 높은 경우 학교생활만족도( $p<.05$ ), 생활안전만족도( $p<.01$ ), 지역사회만족도( $p<.05$ )가 높은 것으로 나타났다. 요약컨대 삶의 다양한 영역의 만족도와 두드러지는 정적 상관관계를 나타내는 아동·청소년 복지시설 및 기관 유형은 위(Wee) 스쿨, 청소년방과후아카데미, 방과후학교이며 이에 반해 청소년상담복지센터, 아동보호전문기관의 이용 만족도의 영향력은 특히 두드러지지 않아 개선방안 모색이 필요할 것으로 생각된다.



## 2. 보호자설문조사

### 1) 조사대상 일반특성

보호자 조사대상의 일반특성을 살펴보면 다음과 같다.

전체 응답자수는 500명이며 성별은 남성 50.0%, 여성 50.0%로 1:1의 비율을 차지하였다. 자녀(모두)의 학교급(다중응답)을 살펴보면 미취학 10.0%, 초등학생(1~3)학년 20.8%, 초등학생(4~6학년) 50.4%, 중학생 42.8%, 고등학생 36.4%, 대학생/성인 14.8%를 차지하였다<sup>58)</sup>. 현재 거주지 유형은 대도시(특별광역시)가 42.4%, 중소도시 49.2%, 농어촌(읍면리)이 8.4%였다. 현재 거주지(시도)는 경기도가 30.8%로 가장 많았으며 다음으로 서울(15.6%), 부산(7.0%), 인천(6.6%), 경남(5.4%) 순이었으며 제주가 1.2%, 세종이 0.6%로 가장 적었다. 아동·청소년 자녀를 기준으로 함께 사는 가족(다중응답)을 살펴보면 전체의 89.0%가 어머니와 살고 있었고 전체의 87.4%가 아버지와, 59.6%가 형제 또는 자매와, 7.2%가 (외)할머니와 3.4%가 (외)할아버지와 살고 있었다. 전체의 1.0%는 친척과 살고 있었으며 0.6%는 새어머니와 0.4%는 새아버지와 살고 있었으며 기타는 2.6%에 해당하였다. 스스로 생각하는 경제수준에 대해 상이라고 응답한 경우가 42.4%로 가장 많았으며 중이라고 응답한 경우가 36.4%, 하라고 응답한 경우가 21.2%였다. 다문화가정인 경우가 전체의 0.4%를 차지하였으며 99.6%는 다문화가정이 아니었다. 보호자의 교육수준을 살펴보면 대졸(중퇴 포함)이 52.6%로 가장 많았으며 다음으로 전문대 졸(중퇴 포함) 17.6%, 대학원 졸(중퇴 포함) 16.8%, 고졸(중퇴 포함) 12.8%, 중졸 이하 0.2% 순이었다. 보호자의 직업은 사무/전문/관리직이 60.4%로 가장 많았으며 다음으로 주부 18.0%, 생산/기술/노무직(노동자) 8.0%, 자영업(개인사업 및 장사 포함) 7.4%, 판매/서비스/영업직 4.0%, 무직/기타 2.0%, 농림/어업 0.2% 순이었다. 조사응답자의 아동·청소년자녀와의 관계는 어머니가 49.8%, 아버지가 49.6%, 기타 0.4%, 새어머니 0.2%순이었다. 보호자의 자녀수는 2명이 63.0%로 가장 많았으며 다음으로 1명(21.8%), 3명(13.6%), 4명(1.4%), 5명(0.2%) 순이었다. 응답자의 평균연령은 만 44.7세(표준편차 4.31)이며 최소값은 32세, 최대값은 58세였다.

58) 본 연구에서는 최종적으로 초등학생(4~6학년) 학부모 152명(30.4%), 중학생 학부모 166명(33.2%), 고등학생 학부모 182명(36.4%) 총 500 명이 분석에 활용되었다. 단, 초등학생 학부모, 중학생 학부모, 고등학생 학부모로 분류되었더라도 다른 교급의 자녀가 있는 경우가 함께 포함되어 있어 학교급별 분석 결과를 해당 학교급만의 보호자 특성으로 해석하는 데에는 제한점이 있다. 이에 본 연구는 현재 표집에 따른 학교급 구분을 분석 단위로 활용하되 해석에 신중을 기하려고 노력하였다.

표 IV-35 보호자 조사대상 일반특성

구분		빈도	%	구분	빈도	%		
전체		500	100.0					
성별	남성	250	50.0	현재 거주지 시도	서울	78	15.6	
	여성	250	50.0		부산	35	7.0	
전체 자녀의 학교급 (다중 응답)	미취학	50	10.0		대구	22	4.4	
	초등학생(1-3학년)	104	20.8		인천	33	6.6	
	초등학생(4-6학년)	252	50.4		광주	13	2.6	
	중학생	214	42.8		대전	20	4.0	
	고등학생	182	36.4		울산	11	2.2	
현재 거주지역 유형	대학생/성인	74	14.8		세종	3	.6	
	대도시(특별광역시)	212	42.4		경기	154	30.8	
	중소도시	246	49.2		강원	10	2.0	
	농어촌(읍면리)	42	8.4		충북	22	4.4	
(아동·청소년 자녀 기준) 함께 사는 가족 (다중응답)	(외)할아버지	17	3.4		충남	16	3.2	
	(외)할머니	36	7.2		전북	18	3.6	
	아버지	437	87.4		전남	12	2.4	
	어머니	445	89.0		경북	20	4.0	
	새아버지	2	0.4		경남	27	5.4	
	새어머니	3	0.6	제주	6	1.2		
	형제 또는 자매	298	59.6	하	106	21.2		
	친척	5	1.0	중	182	36.4		
교육 수준	기타	13	2.6	상	212	42.4		
	중졸 이하	1	.2	다문화가정 여부	다문화가정임	2	.4	
교육 수준	고졸(중퇴 포함)	64	12.8		다문화가정아님	498	99.6	
	전문대 졸(중퇴 포함)	88	17.6	직업	사무/전문/관리직	302	60.4	
	대졸(중퇴 포함)	263	52.6		판매/서비스/영업직	20	4.0	
	대학원 졸(중퇴 포함)	84	16.8		생산/기술/노무직 (노동자)	40	8.0	
	아동·청소년 자녀와의 관계	아버지	248		49.6	농림/어업	1	.2
		어머니	249		49.8	자영업 (개인 사업 및 장사 포함)	37	7.4
새아버지		0	.0		주부	90	18.0	
새어머니		1	.2		무직/기타	10	2.0	
기타		2	.4	자녀수	1명	109	21.8	
			2명		315	63.0		
			3명		68	13.6		
			4명		7	1.4		
			5명		1	.2		

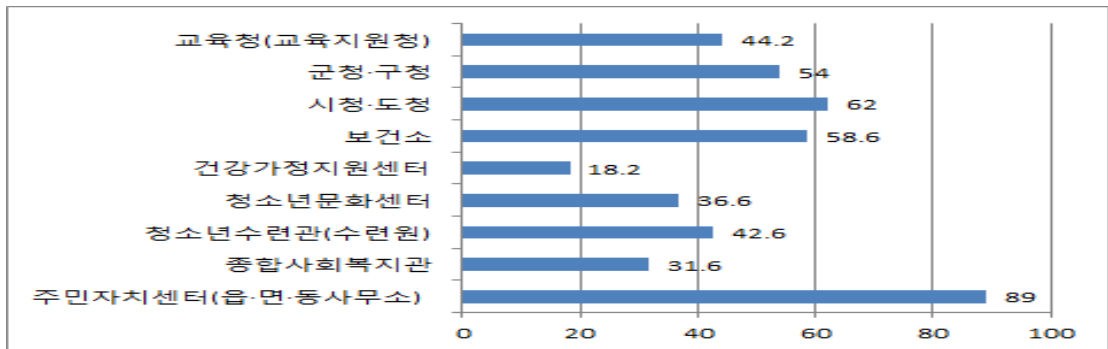
## 2) 시설 및 서비스 이용 경험

### ① 보호자 시설 이용 경험

지난 1년간의 시설(기관) 이용 경험을 살펴보면 주민자치센터(읍·면·동사무소)가 89.0%로 가장 많았으며 다음으로 시청·도청 62.0%, 보건소 58.6%, 군청·구청 54.0%, 교육청(교육지원청) 44.2%, 청소년수련관(수련원) 42.6%, 청소년문화센터 36.6%, 종합사회복지관 31.6%, 건강가정지원센터 18.2%순으로 나타났다. 주로 가족을 대상으로 하는 시설인 건강가정지원센터의 비율이 청소년을 주 대상으로 하는 청소년수련관(수련원)과 청소년문화센터보다 낮게 나타나 이에 대한 홍보와 더불어 서비스의 양적 확대가 필요할 것으로 보인다. 주민자치센터와 시청·도청, 군청·구청 등 관공서는 활발하게 이용되고 있었으며 청소년조사결과와 상당한 차이를 나타냈다.

표 IV-36 보호자 시설 이용 경험

내용	보호자 시설 및 기관 이용 경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	55	11.0	445	89.0
2) 종합사회복지관	342	68.4	158	31.6
3) 청소년수련관(수련원)	287	57.4	213	42.6
4) 청소년문화센터	317	63.4	183	36.6
5) 건강가정지원센터	409	81.8	91	18.2
6) 보건소	207	41.4	293	58.6
7) 시청·도청	190	38.0	310	62.0
8) 군청·구청	230	46.0	270	54.0
9) 교육청(교육지원청)	279	55.8	221	44.2



【그림 IV-15】 보호자 시설 및 기관 이용 경험

지난 1년간의 시설(기관) 이용 경험을 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 주민자치센터(읍·면·동사무소)는 대도시 90.6%, 중소도시 87.0%, 농어촌 92.9%, 종합사회복지관은 대도시 33.0%, 중소도시 30.9%, 농어촌 28.6%, 청소년수련관(수련원)은 대도시 41.5%, 중소도시 43.9%, 농어촌 40.5%, 청소년문화센터는 대도시 35.8%, 중소도시 35.0%, 농어촌 50.0%, 건강가정지원센터는 대도시 15.6%, 중소도시 18.3%, 농어촌 31.0%, 보건소는 대도시 55.7%, 중소도시 58.9%, 농어촌 71.4%로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 시청·도청은 대도시 48.6%, 중소도시 72.0%, 농어촌 71.4%로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.001$ ) 중소도시와 농어촌이 이용 경험이 현저히 높고 대도시는 낮았다. 군청·구청은 대도시 65.1%, 중소도시 43.9%, 농어촌 57.1%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으며( $p<.001$ ) 대도시가 가장 많고, 농어촌, 중소도시 순이었다. 대도시에서는 구청 이용 경험이 전체의 2/3를 차지하는데 반해 중소도시와 농어촌은 시청·도청의 이용경험이 전체의 3/4 가량을 차지함을 알 수 있다. 농어촌의 경우 군청 이용 경험도 60% 가량으로 상당하였다. 교육청(교육지원청)은 대도시 42.9%, 중소도시 43.5%, 농어촌 54.8%로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

**표 IV-37 지역유형별 보호자 시설 및 기관 이용 경험**

내용	지역유형별 보호자 시설 및 기관 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	192	90.6	214	87.0	39	92.9
x 2	2.18					
2) 종합사회복지관	70	33.0	76	30.9	12	28.6
x 2	.43					
3) 청소년수련관(수련원)	88	41.5	108	43.9	17	40.5
x 2	.35					
4) 청소년문화센터	76	35.8	86	35.0	21	50.0
x 2	3.58					
5) 건강가정지원센터	33	15.6	45	18.3	13	31.0
x 2	5.57					
6) 보건소	118	55.7	145	58.9	30	71.4
x 2	3.61					
7) 시청·도청	103	48.6	177	72.0	30	71.4
x 2	28.11***					
8) 군청·구청	138	65.1	108	43.9	24	57.1
x 2	20.76***					
9) 교육청(교육지원청)	91	42.9	107	43.5	23	54.8
x 2	2.08					

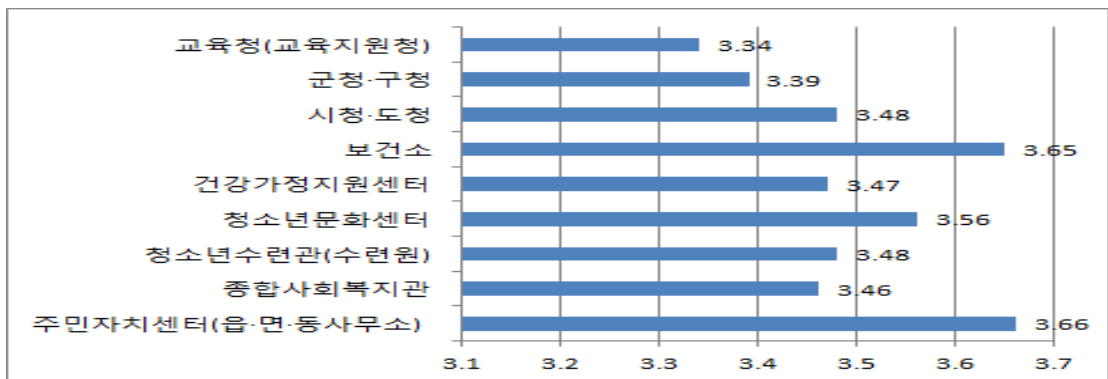
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

## ② 보호자 시설 및 기관 이용 만족도

지난 1년간 이용경험이 있는 경우 이용 만족도에 대해 살펴보면 다음과 같다. 주민자치센터(읍·면·동사무소)의 경우 평균 3.66점(백분위 66.5점)으로 이용률에 비해 만족도는 크게 높지 않음을 알 수 있다. 종합사회복지관의 경우 평균 3.46점(백분위 61.5점)로 만족도는 역시 높다고 보기 어려웠다. 청소년수련관은 평균 3.48점(백분위 62.00점), 청소년문화센터는 평균 3.56점(백분위 64점), 건강가정지원센터는 평균 3.47점(백분위 61.75점), 보건소는 평균 3.65점(백분위 66.25점), 시청·도청은 평균 3.48점(백분위 62점), 군청·구청은 평균 3.39점(백분위 59.75점), 교육청(교육지원청)은 평균 3.34점(백분위 58.5점)으로 주민자치센터, 보건소 순으로 가장 만족도가 높고 교육청(교육지원청)이 가장 낮게 나타났으나 높지 않은 만족도를 나타내는 것을 알 수 있어 이에 대한 개선이 필요할 것으로 보인다. 청소년설문조사에서 또한 시설 및 기관에 대한 만족도가 높지 않았던 바 있다.

표 IV-38 보호자 시설 및 기관 이용 만족도

내용	보호자 시설 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	445	3.66	.668	1	5
2) 종합사회복지관	158	3.46	.692	1	5
3) 청소년수련관(수련원)	213	3.48	.684	1	5
4) 청소년문화센터	183	3.56	.731	1	5
5) 건강가정지원센터	91	3.47	.779	1	5
6) 보건소	293	3.65	.695	1	5
7) 시청·도청	310	3.48	.745	1	5
8) 군청·구청	270	3.39	.722	1	5
9) 교육청(교육지원청)	221	3.34	.857	1	5



【그림 IV-16】 보호자 시설 및 기관 이용 만족도

지난 1년간 이용경험이 있는 경우 보호자 시설 및 기관 이용 만족도를 보호자 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 주민자치센터(읍·면·동사무소)는 대도시 3.63점, 중소도시 3.71점, 농어촌 3.4점, 종합사회복지관은 대도시 3.40점, 중소도시 3.54점, 농어촌 3.33점, 청소년수련관(수련원)은 대도시 3.43점, 중소도시 3.54점, 농어촌 3.35점, 청소년문화센터는 대도시 3.49점, 중소도시 3.65점, 농어촌 3.43점, 건강가정지원센터는 대도시 3.48점, 중소도시 3.42점, 농어촌 3.62점, 보건소는 대도시 3.66점, 중소도시 3.63점, 농어촌 3.63점으로 지역유형별 차이가 유의하게 나타나지 않았다. 시청·도청은 대도시 3.37점, 중소도시 3.57점, 농어촌 3.30점으로 지역유형별 차이가 유의미하였으며( $p<.05$ ) 대도시 보다 농어촌, 중소도시의 이용 만족도가 높은 것으로 나타났다. 군청·구청은 대도시 3.41점, 중소도시 3.37점, 농어촌 3.38점, 교육청(교육지원청)은 대도시 3.25점, 중소도시 3.42점, 농어촌 3.30점으로 지역유형별 차이가 유의미하지 않았다.

**표 IV-39 지역유형별 보호자 시설 및 기관 이용 만족도**

내용	지역유형별 보호자 시설 및 기관 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	3.63	.68	3.71	.64	3.4	.68
F(t), Scheffe	2.64					
2) 종합사회복지관	3.40	.75	3.54	.64	3.33	.65
F(t), Scheffe	.96					
3) 청소년수련관(수련원)	3.43	.70	3.54	.66	3.35	.70
F(t), Scheffe	.88					
4) 청소년문화센터	3.49	.73	3.65	.69	3.43	.81
F(t), Scheffe	1.39					
5) 건강가정지원센터	3.48	.83	3.42	.75	3.62	.76
F(t), Scheffe	.31					
6) 보건소	3.66	.64	3.63	.74	3.63	.66
F(t), Scheffe	.05					
7) 시청·도청	3.37	.74	3.57	.74	3.30	.70
F(t), Scheffe	3.38*, 대도시<농어촌, 중소도시					
8) 군청·구청	3.41	.76	3.37	.70	3.38	.57
F(t), Scheffe	.11					
9) 교육청(교육지원청)	3.25	.91	3.42	.84	3.30	.63
F(t), Scheffe	.96					

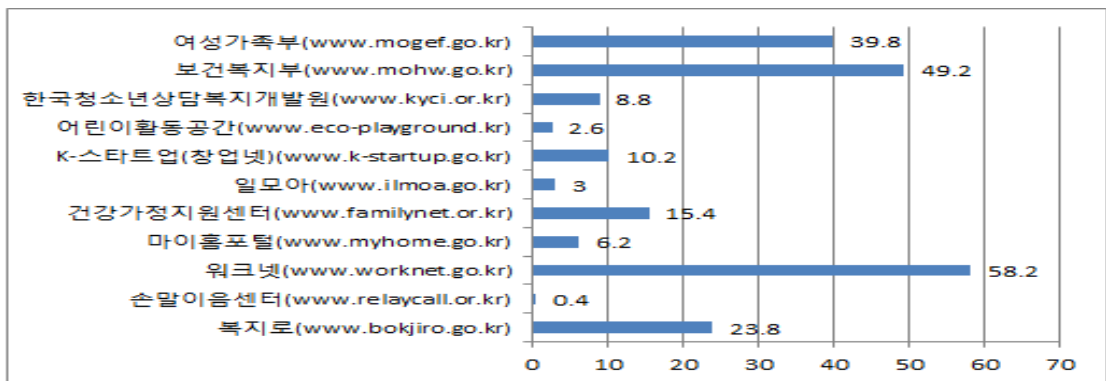
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### ③ 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험

국가차원에서 운영하는 보호자·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지에 대해 지난 1년간 이용 경험을 살펴보면 워크넷이 58.2%로 가장 높았으며 다음으로 보건복지부 49.2%, 여성가족부 39.8%, 복지로 23.8%, 건강가정지원센터 15.4%, K-스타트업(창업넷) 10.2%, 한국청소년상담복지개발원 8.8%, 마이홈포털 6.2%, 일모아 3.0%, 어린이활동공간 2.6%, 손말이음센터 0.4% 순으로 나타났다. 보호자의 경우 진로·취업에 관한 정보를 제공하는 워크넷과 아동·청소년·가족에 대한 복지서비스를 제공하는 주무부처인 보건복지부와 여성가족부, 복지정보통합제공 사이트인 복지로의 이용률이 높음을 알 수 있으며 청소년에 비해 관련 인터넷 홈페이지를 이용하는 비율이 현저히 높음을 알 수 있다.

표 IV-40 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험

내용	보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 복지로(www.bokjiro.go.kr)	381	76.2	119	23.8
2) 손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	498	99.6	2	.4
3) 워크넷(www.worknet.go.kr)	209	41.8	291	58.2
4) 마이홈포털(www.myhome.go.kr)	469	93.8	31	6.2
5) 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	423	84.6	77	15.4
6) 일모아(www.ilmoa.go.kr)	485	97.0	15	3.0
7) K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	449	89.8	51	10.2
8) 어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	487	97.4	13	2.6
9) 한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	456	91.2	44	8.8
10) 보건복지부(www.mohw.go.kr)	254	50.8	246	49.2
11) 여성가족부(www.mogef.go.kr)	301	60.2	199	39.8



【그림 IV-17】 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험

국가차원에서 운영하는 보호자·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지에 대해 지난 1년간 이용 경험을 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 복지로는 대도시 22.2%, 중소도시 24.0%, 농어촌 31.0%, 손말이음센터는 대도시 0.9%, 중소도시 0.0%, 농어촌 0.0%, 워크넷은 대도시 53.8%, 중소도시 60.6%, 농어촌 66.7%, 마이홈포털은 대도시 7.5%, 중소도시 5.3%, 농어촌 4.8%, 건강가정 지원센터는 대도시 12.3%, 중소도시 16.3%, 농어촌 26.2%, 일모아는 대도시 3.8%, 중소도시 2.0%, 농어촌 4.8%, K-스타트업(창업넷)은 대도시 9.4%, 중소도시 9.3%, 농어촌 19.0%, 어린이활동 공간은 대도시 2.8%, 중소도시 1.6%, 농어촌 7.1%, 한국청소년상담복지개발원은 대도시 7.1%, 중소도시 8.9%, 농어촌 16.7%, 보건복지부는 대도시 50.5%, 중소도시 46.7%, 농어촌 57.1%, 여성가족부는 대도시 40.1%, 중소도시 37.4%, 농어촌 52.4%로 모두 지역유형별 차이가 유의미하지 않게 나타났다.

**표 IV-41 지역유형별 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험**

내용	지역유형별 보호자 인터넷 홈페이지 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 복지로(www.bokjiro.go.kr)	47	22.2	59	24.0	13	31.0
x 2	1.50					
2) 손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	2	0.9	0	0.0	0	0.0
x 2	2.72					
3) 워크넷(www.worknet.go.kr)	114	53.8	149	60.6	28	66.7
x 2	3.51					
4) 마이홈포털(www.myhome.go.kr)	16	7.5	13	5.3	2	4.8
x 2	1.16					
5) 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	26	12.3	40	16.3	11	26.2
x 2	5.49					
6) 일모아(www.ilmoa.go.kr)	8	3.8	5	2.0	2	4.8
x 2	1.67					
7) K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	20	9.4	23	9.3	8	19.0
x 2	3.91					
8) 어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	6	2.8	4	1.6	3	7.1
x 2	4.38					
9) 한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	15	7.1	22	8.9	7	16.7
x 2	4.03					
10) 보건복지부(www.mohw.go.kr)	107	50.5	115	46.7	24	57.1
x 2	1.78					
11) 여성가족부(www.mogef.go.kr)	85	40.1	92	37.4	22	52.4
x 2	3.37					

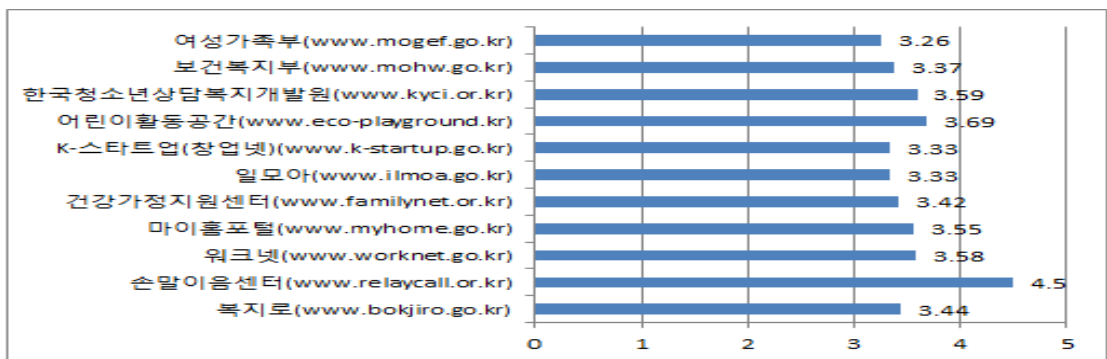
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### ④ 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도

국가차원에서 운영하는 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지를 지난 1년간 이용해 본 경우 이용 만족도에 대해 살펴보면 손말이음센터가 평균 4.50점(백분위 87.5점)으로 가장 높았으나 이용자가 2명으로 결과를 일반화하기에는 한계가 있으며 다음으로는 어린이활동공간이 평균 3.69점(백분위 67.25점)으로 가장 높으며 다음으로 한국청소년상담복지개발원 평균 3.59점(백분위 64.75점), 워크넷 평균 3.58점(백분위 64.5점), 마이홈포털 평균 3.55점(백분위 63.75점), 복지로 평균 3.44점(백분위 61.00점), 건강가정지원센터 평균 3.42점(백분위 60.50점), 보건복지부 평균 3.37점(백분위 59.25점), K-스타트업(창업넷) 평균 3.33점(백분위 58.25점), 일모아 평균 3.33점(백분위 58.25점), 여성가족부 평균 3.26점(백분위 56.5점) 순으로 나타났다. 대부분 60점대로 만족도가 높다고 보기 어려우며 이 중 이용률이 높은 워크넷, 보건복지부, 여성가족부 중 부처 홈페이지에 대한 만족도가 낮음을 알 수 있어 개선방안 마련이 필요하다 하겠다.

표 IV-42 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도

내용	인터넷 홈페이지 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 복지로(www.bokjiro.go.kr)	119	3.44	.591	2	5
2) 손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	2	4.50	.707	4	5
3) 워크넷(www.worknet.go.kr)	291	3.58	.640	1	5
4) 마이홈포털(www.myhome.go.kr)	31	3.55	.768	1	5
5) 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	77	3.42	.714	1	5
6) 일모아(www.ilmoa.go.kr)	15	3.33	.724	2	5
7) K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	51	3.33	.653	2	5
8) 어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	13	3.69	.630	3	5
9) 한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	44	3.59	.622	2	5
10) 보건복지부(www.mohw.go.kr)	246	3.37	.616	1	5
11) 여성가족부(www.mogef.go.kr)	199	3.26	.645	1	5



【그림 IV-18】 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도

국가차원에서 운영하는 아동·청소년·가족 서비스 관련 인터넷 홈페이지를 지난 1년간 이용해 본 경우 이용 만족도에 대해 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 복지로는 대도시 3.47점, 중소도시 3.44점, 농어촌 3.31점, 손말이음센터는 대도시 4.50점(중소도시·농어촌 없음), 워크넷은 대도시 3.61점, 중소도시 3.58점, 농어촌 3.50점, 마이홈포털은 대도시 3.50점, 중소도시 3.54점, 농어촌 4.00점, 건강가정지원센터는 대도시 3.38점, 중소도시 3.48점, 농어촌 3.27점, 일모아는 대도시 3.50점, 중소도시 3.20점, 농어촌 3.00점으로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다. K-스타트업(창업넷)은 대도시 3.65점, 중소도시 3.09점, 농어촌 3.25점으로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으며( $p < .05$ ) 대도시가 이용만족도가 가장 높고 중소도시가 이용만족도가 가장 낮았다. 어린이활동공간은 대도시 3.67점, 중소도시 4.00점, 농어촌 3.33점, 한국청소년상담복지개발원은 대도시 3.60점, 중소도시 3.73점, 농어촌 3.14점, 보건복지부는 대도시 3.30점, 중소도시 3.44점, 농어촌 3.29점, 여성가족부는 대도시 3.22점, 중소도시 3.27점, 농어촌 3.36점으로 지역유형별 차이가 유의미하게 나타나지 않았다.

**표 IV-43 지역유형별 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도**

내용	지역유형별 보호자 인터넷 홈페이지 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 복지로(www.bokjiro.go.kr)	3.47	.58	3.44	.62	3.31	.48
F(t), Scheffe	.37					
2) 손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	4.50	.70	-	-	-	-
F(t), Scheffe	-					
3) 워크넷(www.worknet.go.kr)	3.61	.66	3.58	.60	3.50	.74
F(t), Scheffe	.30					
4) 마이홈포털(www.myhome.go.kr)	3.50	.63	3.54	.96	4.00	.00
F(t), Scheffe	.36					
5) 건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	3.38	.98	3.48	.55	3.27	.46
F(t), Scheffe	.37					
6) 일모아(www.ilmoa.go.kr)	3.50	.92	3.20	.44	3.00	.00
F(t), Scheffe	.47					
7) K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	3.65	.74	3.09	.41	3.25	.70
F(t), Scheffe	4.64*					
8) 어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	3.67	.81	4.00	.00	3.33	.57
F(t), Scheffe	.96					
9) 한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	3.60	.63	3.73	.63	3.14	.378
F(t), Scheffe	2.51					
10) 보건복지부(www.mohw.go.kr)	3.30	.60	3.44	.65	3.29	.46
F(t), Scheffe	1.72					
11) 여성가족부(www.mogef.go.kr)	3.22	.66	3.27	.64	3.36	.58
F(t), Scheffe	.43					

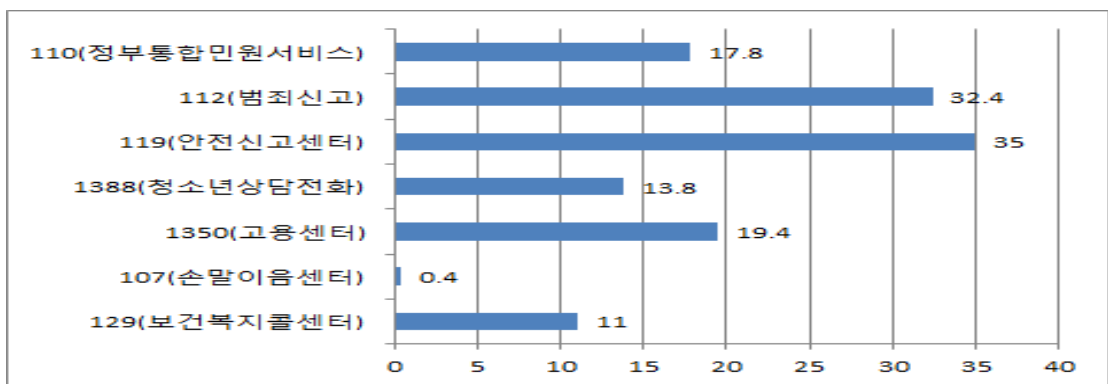
\* $p < .05$ , \*\* $< .01$ , \*\*\* $< .001$

### ⑤ 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화에 대해 1년간의 이용경험을 살펴보면 129(보건복지콜센터)가 11.0%, 107(손말이음센터) 0.4%, 1350(고용센터) 19.4%, 1388(청소년상담전화) 13.8%, 119(안전신고센터) 35.0%, 112(범죄신고) 32.4%, 110(정부통합민원서비스) 17.8%로 위급한 상황에 활용할 수 있는 전화인 119(안전신고센터), 112(범죄신고)의 비율이 높은 것을 알 수 있다. 평상시 다양한 복지서비스 정보를 통합적으로 알려주는 110(정부통합민원서비스) 전화의 이용 경험은 17.8%로 이에 대한 홍보를 통해 이용률을 확대시킴은 물론 '정부통합민원서비스'를 표방하는 만큼 체계적인 정보제공이 이루어질 수 있도록 하는 방안 마련도 고려되어야 할 것으로 보인다.

표 IV-44 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험

내용	보호자 신고 및 상담전화 이용경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 129(보건복지콜센터)	445	89.0	55	11.0
2) 107(손말이음센터)	498	99.6	2	.4
3) 1350(고용센터)	403	80.6	97	19.4
4) 1388(청소년상담전화)	431	86.2	69	13.8
5) 119(안전신고센터)	325	65.0	175	35.0
6) 112(범죄신고)	338	67.6	162	32.4
7) 110(정부통합민원서비스) <sup>59)</sup> *	411	82.2	89	17.8



[그림 IV-19] 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험

59) 문헌검토 결과 '110(정부통합민원서비스)' 항목 추가 필요성이 있어 보호자 조사 항목으로 추가하였다.

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화에 대해 1년간 이용 경험이 있는 경우 이용 만족도를 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 129(보건복지콜센터)는 대도시 13.2%, 중소도시 8.1%, 농어촌 16.7%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았으며 107(손말이음센터)는 대도시의 경우에만 0.9% 이용한 것으로 나타났다. 1350(고용센터)은 대도시 21.7%, 중소도시 16.3%, 농어촌 26.2%, 1388(청소년상담전화)은 대도시 12.7%, 중소도시 13.8%, 농어촌 19.0%, 119(안전신고센터)는 대도시 36.8%, 중소도시 31.3%, 농어촌 47.6%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다. 112(범죄신고)는 대도시 36.8%, 중소도시 26.4%, 농어촌 45.2%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으며(p<.05) 농어촌의 이용 경험이 가장 많고 중소도시의 이용 경험이 가장 낮았다. 110(정부통합민원서비스)는 대도시 18.4%, 중소도시 15.4%, 농어촌 28.6%이며 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

**표 IV-45 지역유형별 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험**

내용	지역유형별 보호자 신고 및 상담전화 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 129(보건복지콜센터)	28	13.2	20	8.1	7	16.7
x 2	4.50					
2) 107(손말이음센터)	2	0.9	-	-	-	-
x 2	-					
3) 1350(고용센터)	46	21.7	40	16.3	11	26.2
x 2	3.50					
4) 1388(청소년상담전화)	27	12.7	34	13.8	8	19.0
x 2	1.17					
5) 119(안전신고센터)	78	36.8	77	31.3	20	47.6
x 2	4.71					
6) 112(범죄신고)	78	36.8	65	26.4	19	45.2
x 2	9.04*					
7) 110(정부통합민원서비스)	39	18.4	38	15.4	12	28.6
x 2	4.31					

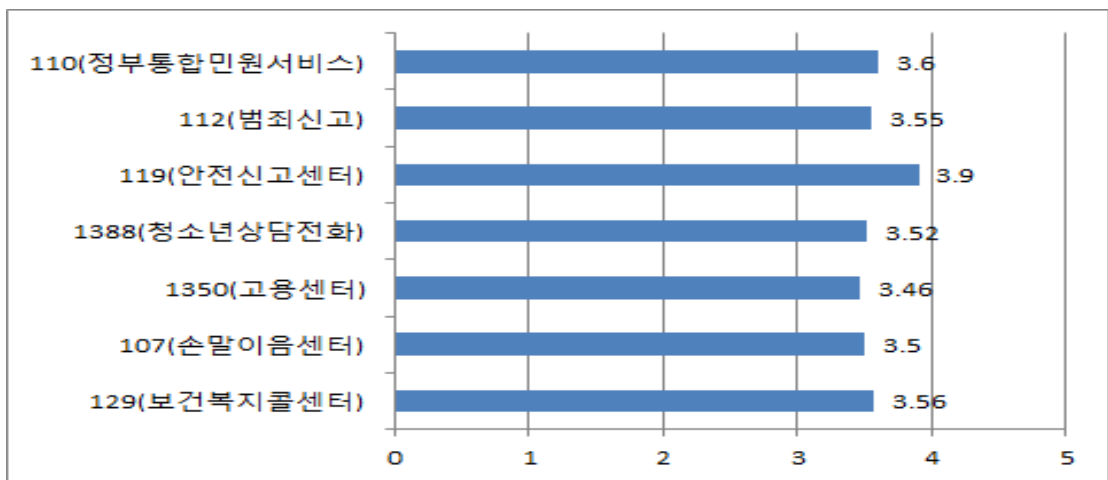
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### ⑥ 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화를 최근 1년간 이용한 경험이 있는 경우 이용 만족도를 살펴보면 129(보건복지콜센터)은 평균 3.56점(백분위 64.00점)에 해당하며 107(손말이음센터)는 평균 3.50점(백분위 62.5점), 1350(고용센터)는 평균 3.46점(백분위 61.5점), 1388(청소년상담전화)은 평균 3.52점(63.00점), 119(안전신고센터)는 평균 3.90점(백분위 72.5점), 112(범죄신고)는 평균 3.55점(백분위 63.75점), 110(정부통합민원서비스)은 평균 3.60점(백분위 65.00점)으로 119(안전신고센터)를 제외하고는 모두 백분위 60점대의 점수를 받아 국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화의 만족도 제고를 위한 확인 및 질 관리가 필요함을 알 수 있다.

표 IV-46 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도

내용	보호자 신고 및 상담전화 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 129(보건복지콜센터)	55	3.56	.601	2	5
2) 107(손말이음센터)	2	3.50	.707	3	4
3) 1350(고용센터)	97	3.46	.817	1	5
4) 1388(청소년상담전화)	69	3.52	.699	2	5
5) 119(안전신고센터)	175	3.90	.662	2	5
6) 112(범죄신고)	162	3.55	.756	1	5
7) 110(정부통합민원서비스)	89	3.60	.652	2	5



[그림 IV-20] 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도

국가차원에서 운영하는 신고 및 상담 전화를 최근 1년간 이용한 경험이 있는 경우 이용 만족도를 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 129(보건복지콜센터)는 대도시는 3.54점, 중소도시는 3.75점, 대도시는 3.14점, 107(손말이음센터)은 대도시 3.50점(중소도시, 농어촌 없음), 1350(고용센터)은 대도시 3.41점, 중소도시 3.57점, 농어촌 3.27점, 1388(청소년상담전화)은 대도시 3.48점, 중소도시 3.56점, 농어촌 3.50점, 119(안전신고센터)는 대도시 3.88점, 중소도시 3.91점, 대도시 3.90점, 112(범죄신고)는 대도시 3.60점, 중소도시 3.51점, 대도시 3.47점, 110(정부통합민원서비스)은 대도시 3.59점, 중소도시 3.68점, 농어촌 3.33점으로 지역유형별 차이가 모두 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

**표 IV-47 지역유형별 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도**

내용	지역유형별 보호자의 신고 및 상담전화 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 129(보건복지콜센터)	3.54	.63	3.75	.55	3.14	.37
F(t), Scheffe	2.89					
2) 107(손말이음센터)	3.50	.70	-	-	-	-
F(t), Scheffe	-					
3) 1350(고용센터)	3.41	.71	3.57	.93	3.27	.78
F(t), Scheffe	.75					
4) 1388(청소년상담전화)	3.48	.58	3.56	.78	3.50	.75
F(t), Scheffe	.09					
5) 119(안전신고센터)	3.88	.68	3.91	.65	3.90	.64
F(t), Scheffe	.02					
6) 112(범죄신고)	3.60	.77	3.51	.79	3.47	.51
F(t), Scheffe	.38					
7) 110(정부통합민원서비스)	3.59	.75	3.68	.52	3.33	.65
F(t), Scheffe	1.33					

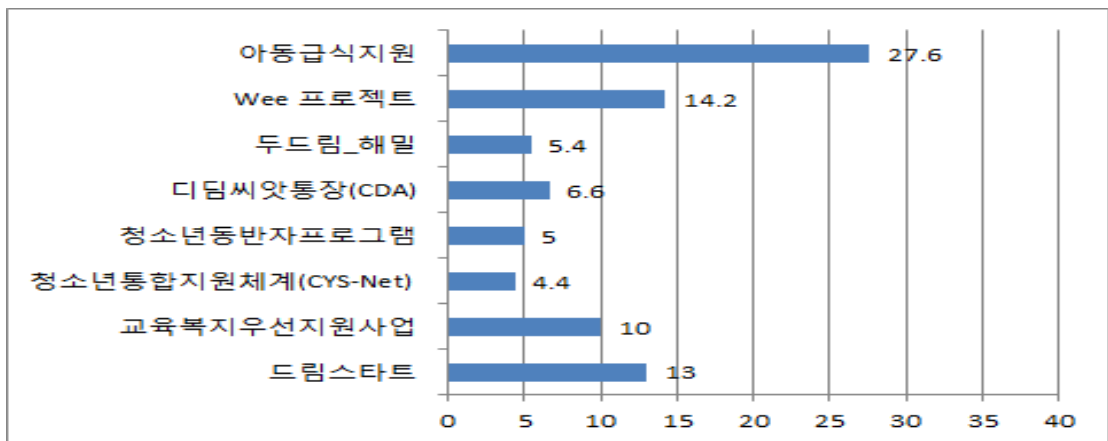
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### ⑦ 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지서비스 이용 경험

어려운 아동·청소년·가족을 위한 대표적인 국가차원의 복지서비스에 대해 지난 1년간 이용경험을 살펴보면 아동급식지원이 27.6%로 가장 많았으며 다음으로 Wee 프로젝트 14.2%, 드림스타트 13.0%, 교육복지우선지원사업 10.0%, 디딤씨앗통장(CDA) 6.6%, 청소년동반자프로그램 5.0%, 두드림\_해밀 5.4%, 청소년통합지원체계(CYS-Net) 4.4%로 주로 학교, 교육청 등을 기반으로 한 아동급식지원, Wee 프로젝트, 지방자치단체를 중심으로 이루어지는 드림스타트의 이용률이 상대적으로 높음을 알 수 있다. 이에 반해 청소년통합지원체계 이용경험은 가장 낮게 나타나는데 홍보, 서비스 강화 등을 통해 청소년통합지원체계가 보다 활발하게 활용될 수 있도록 하는 노력이 필요할 것으로 보인다.

표 IV-48 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지서비스 이용 경험

내용	보호자 복지 서비스 이용 경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 드림스타트	435	87.0	65	13.0
2) 교육복지우선지원사업	450	90.0	50	10.0
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	478	95.6	22	4.4
4) 청소년동반자프로그램	475	95.0	25	5.0
5) 디딤씨앗통장(CDA)	467	93.4	33	6.6
6) 두드림_해밀	473	94.6	27	5.4
7) Wee 프로젝트	429	85.8	71	14.2
8) 아동급식지원	362	72.4	138	27.6



【그림 IV-21】 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 경험

어려운 아동·청소년·가족을 위한 대표적인 국가차원의 복지서비스에 대해 지난 1년간 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀의 이용경험을 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 드림스타트는 대도시 13.7%, 중소도시 10.2%, 농어촌 26.2%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하며 ( $p<.05$ ) 농어촌이 이용 경험이 가장 많고 대도시, 중소도시 순이었다. 교육복지우선지원사업은 대도시 10.4%, 중소도시 7.7%, 농어촌 21.4%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으며 ( $p<.05$ ) 농어촌이 가장 많고 대도시, 중소도시 순이었다. 청소년통합지원체계(CYS-Net)은 대도시 3.3%, 중소도시 4.5%, 농어촌 9.5%로 지역유형별 차이가 유의미하지 않았으며 청소년동반자프로그램은 대도시 4.7%, 중소도시 3.3%, 농어촌 16.7%로 지역유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.001$ ) 농어촌이 16.7%로 가장 많고 중소도시가 3.3%로 가장 적었다. 디딤씨앗통장(CDA)는 대도시 7.5%, 중소도시 5.3%, 농어촌 9.5%, 두드림\_해밀은 대도시 5.7%, 중소도시 4.5%, 농어촌 9.5%, Wee 프로젝트는 대도시 16.0%, 중소도시 13.0%, 농어촌 11.9%로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다. 아동급식지원은 대도시 25.9%, 중소도시 26.0%, 농어촌 45.2%로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타났으며( $p<.05$ ) 농어촌이 이용 경험이 가장 많았다.

**표 IV-49 지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 경험**

내용	지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 드림스타트	29	13.7	25	10.2	11	26.2
$\chi^2$	8.29*					
2) 교육복지우선지원사업	22	10.4	19	7.7	9	21.4
$\chi^2$	7.54*					
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	7	3.3	11	4.5	4	9.5
$\chi^2$	3.23					
4) 청소년동반자프로그램	10	4.7	8	3.3	7	16.7
$\chi^2$	13.65***					
5) 디딤씨앗통장(CDA)	16	7.5	13	5.3	4	9.5
$\chi^2$	1.58					
6) 두드림_해밀	12	5.7	11	4.5	4	9.5
$\chi^2$	1.84					
7) Wee 프로젝트	34	16.0	32	13.0	5	11.9
$\chi^2$	1.05					
8) 아동급식지원	55	25.9	64	26.0	19	45.2
$\chi^2$	7.13*					

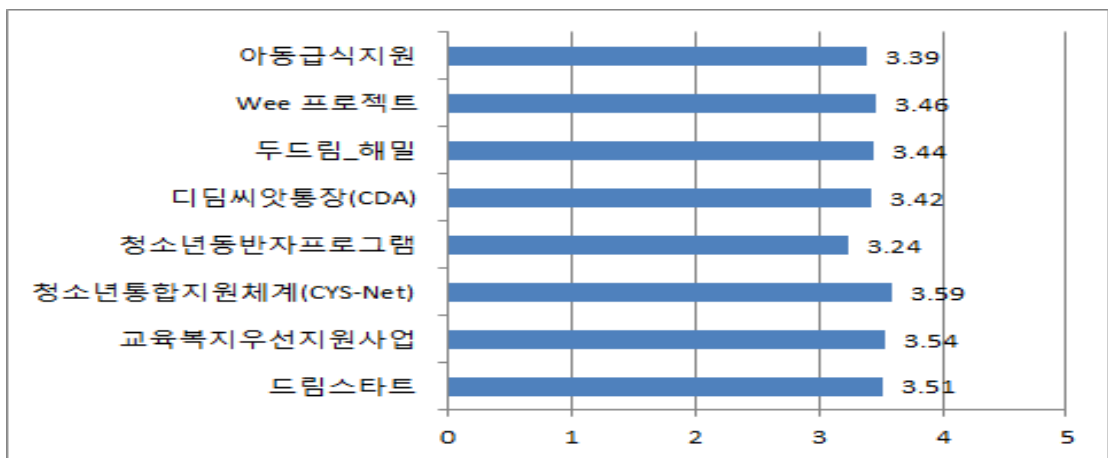
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### ⑧ 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지서비스 이용 만족도

지난 1년간 이용해 본 경험이 있는 복지서비스에 대해 이용 만족도를 살펴본 결과 드림스타트는 평균 3.51점(백분위 62.75점), 교육복지우선지원사업 평균 3.54점(백분위 63.5점), 청소년통합지원체계(CYS-Net) 3.59점(백분위 64.75점), 청소년동반자프로그램 평균 3.24점(백분위 56.00점), 디딤씨앗통장(CDA) 3.42점(백분위 60.5점), 두드림\_해밀 평균 3.44점(백분위 61점), Wee 프로젝트 평균 3.46점(백분위 61.5점), 아동급식지원 평균 3.39점(백분위 59.75점)으로 청소년통합지원체계(CYS-Net)이 이용비율은 낮으나 만족도는 가장 높은 것으로 나타났고 청소년동반자프로그램이 가장 낮은 것으로 나타났으나 전반적으로 낮은 만족도를 보여 복지서비스의 만족도를 향상시킬 방안 마련이 필요할 것으로 보인다.

표 IV-50 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지서비스 이용 만족도

내용	보호자 복지 서비스 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 드림스타트	65	3.51	.562	3	5
2) 교육복지우선지원사업	50	3.54	.762	2	5
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	22	3.59	.503	3	4
4) 청소년동반자프로그램	25	3.24	.663	2	5
5) 디딤씨앗통장(CDA)	33	3.42	.663	1	4
6) 두드림_해밀	27	3.44	.577	2	4
7) Wee 프로젝트	71	3.46	.734	1	5
8) 아동급식지원	138	3.39	.749	1	5



【그림 IV-22】 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 만족도

지난 1년간 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀가 이용해 본 경험이 있는 복지서비스에 대해 이용 만족도를 지역 유형별로 살펴보면 다음과 같다. 드림스타트는 대도시 3.55점, 중소도시 3.48점, 농어촌 3.45점, 교육복지우선지원사업은 대도시 3.50점, 중소도시 3.63점, 농어촌 3.44점, 청소년통합지원체계(CYS-Net)은 대도시 3.86점, 중소도시 3.45점, 농어촌 3.50점, 청소년동반자 프로그램은 대도시 3.20점, 중소도시 3.38점, 농어촌 3.14점, 디딤씨앗통장(CDA)은 대도시 3.56점, 중소도시 3.23점, 농어촌 3.50점, 두드림\_해밀은 대도시 3.58점, 중소도시 3.27점, 농어촌 3.50점, Wee 프로젝트는 대도시 3.44점, 중소도시 3.38점, 농어촌 4.20점, 아동급식지원은 대도시 3.33점, 중소도시 3.47점, 농어촌 3.32점이며 지역 유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다.

**표 IV-51 지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 만족도**

내용	지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지 서비스 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 드림스타트	3.55	.57	3.48	.58	3.45	.52
F(t), Scheffe	.16					
2) 교육복지우선지원사업	3.50	.91	3.63	.68	3.44	.52
F(t), Scheffe	.23					
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	3.86	.37	3.45	.52	3.50	.57
F(t), Scheffe	1.52					
4) 청소년동반자프로그램	3.20	.63	3.38	.91	3.14	.37
F(t), Scheffe	.24					
5) 디딤씨앗통장(CDA)	3.56	.51	3.23	.83	3.50	.57
F(t), Scheffe	.92					
6) 두드림_해밀	3.58	.51	3.27	.64	3.50	.57
F(t), Scheffe	.84					
7) Wee 프로젝트	3.44	.70	3.38	.75	4.20	.44
F(t), Scheffe	2.92					
8) 아동급식지원	3.33	.79	3.47	.75	3.32	.58
F(t), Scheffe	.63					

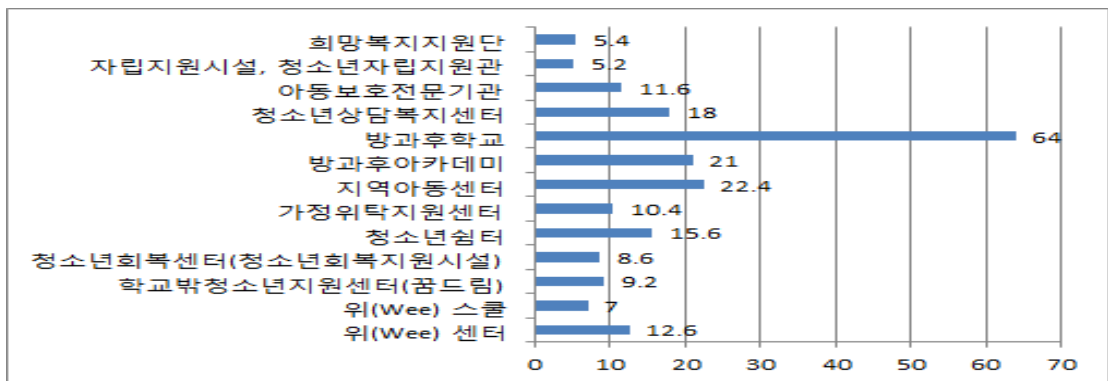
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### ⑨ 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 경험

다음으로 방과후학교를 제외하고 주로 어려운 아동·청소년이 주로 이용하는 시설(기관)에 대해 지난 1년간 이용 경험을 살펴본 결과 모든 보호자가 이용가능한 방과후학교가 64.0%로 가장 높은 비율을 차지하였으며 다음으로 지역아동센터 22.4%, 청소년방과후아카데미 21.0%, 청소년상담복지센터 18.0%, 청소년쉼터 15.6%, 위(Wee) 센터 12.6%, 아동보호전문기관 11.6%, 가정위탁지원센터 10.4%, 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 9.2%, 청소년회복센터(청소년회복지원시설) 8.6%, 위(Wee) 스쿨 7.0%, 자립지원시설, 청소년자립지원관 5.2%, 희망복지지원단 5.4% 순으로 나타났다.

표 IV-52 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 경험

내용	보호자 또는 자녀 복지시설 및 기관 이용 경험			
	없다		있다	
	빈도	%	빈도	%
1) 위(Wee) 센터	437	87.4	63	12.6
2) 위(Wee) 스쿨	465	93.0	35	7.0
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	454	90.8	46	9.2
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	457	91.4	43	8.6
5) 청소년쉼터	422	84.4	78	15.6
6) 가정위탁지원센터	448	89.6	52	10.4
7) 지역아동센터	388	77.6	112	22.4
8) 청소년방과후아카데미	395	79.0	105	21.0
9) 방과후학교	180	36.0	320	64.0
10) 청소년상담복지센터	410	82.0	90	18.0
11) 아동보호전문기관	442	88.4	58	11.6
12) 자립지원시설, 청소년자립지원관	474	94.8	26	5.2
13) 희망복지지원단	473	94.6	27	5.4



[그림 IV-23] 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지시설 및 기관 이용 경험

방과후학교를 제외하고 주로 어려운 아동·청소년이 주로 이용하는 시설(기관)에 대해 지난 1년간 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀의 이용 경험을 지역유형별로 살펴본 결과는 다음과 같다. 위(Wee) 센터는 대도시 14.2%, 중소도시 10.6%, 농어촌 16.7%, 위(Wee) 스쿨은 대도시 7.1%, 중소도시 5.7%, 농어촌 14.3%로 지역유형별 이용 경험 차이가 유의미하지 않았다. 학교밖청소년지원센터(꿈드림)은 대도시 8.0%, 중소도시 7.7%, 농어촌 23.8%로 지역유형별 차이가 유의미하게 나타났으며( $p<.01$ ) 대도시와 중소도시에 비해 농어촌이 이용 경험이 많음을 알 수 있다. 청소년회복센터(청소년회복지원시설)은 대도시 9.4%, 중소도시 6.1%, 농어촌 19.0%로 지역유형별 차이가 유의미하게 나타났으며( $p<.05$ ) 역시 농어촌이 가장 많은 것으로 나타났다. 청소년쉼터는 대도시 15.1%, 중소도시 12.6%, 농어촌 35.7%로 지역유형별 차이가 유의미하며( $p<.001$ ) 역시 농어촌이 현저히 많게 나타났다. 가정위탁지원센터는 대도시 10.8%, 중소도시 7.7%, 농어촌 23.8%로 지역유형별로 유의미한 차이가 나타나며( $p<.01$ ) 농어촌의 이용 경험이 가장 높았다. 지역아동센터는 대도시 21.2%, 중소도시 19.5%, 농어촌 45.2%로 지역유형별 차이가 유의미하며( $p<.001$ ) 농어촌이 가장 높게 나왔으나 어려운 아동·청소년을 대상으로 한 지역아동센터 이용 경험이 과반수에 가까운 것은 현실적으로 타당성이 부족하다고 할 수 있어 조사대상의 응답 신뢰도에 대한 면밀한 검토와 더불어 해석에 다소 주의를 기울일 필요가 있을 것으로 생각된다. 청소년방과후아카데미는 대도시 17.9%, 중소도시 22.4%, 농어촌 28.6%, 방과후학교는 대도시 67.9%, 중소도시 60.6%, 농어촌 64.3%로 지역유형별 차이가 유의미하지 않았다. 청소년상담복지센터는 대도시 16.0%, 중소도시 15.9%, 농어촌 40.5%로 역시 농어촌의 응답률이 현실가능성에 비해 매우 높게 나타나( $p<.001$ ) 해석에 주의를 기울일 필요가 있을 것으로 생각된다. 아동보호전문기관은 대도시 9.9%, 중소도시 10.6%, 농어촌 26.2%로 지역유형별 차이가 유의미하며( $p<.01$ ) 농어촌이 가장 이용 경험이 많은 것으로 나타났다. 자립지원시설, 청소년자립지원관 또한 대도시 5.7%, 중소도시 2.8%, 농어촌 16.7%로 지역유형별 차이가 유의미하며( $p<.001$ ) 농어촌이 이용 경험이 가장 높았다. 희망복지지원단 또한 대도시 4.7%, 중소도시 3.7%, 농어촌 19.0%로 지역유형별 차이가 유의미하며( $p<.001$ ) 농어촌의 이용 경험이 현저히 높았다. 위에서 설명한바와 같이 어려운 아동·청소년이 주로 이용하는 시설(기관)에 대한 이용 경험 중 지역유형별 분석결과는 통계수치의 타당성에 다소 의심의 여지가 있어 연구결과를 일반화하는 데 무리가 있을 것으로 보인다.

표 IV-53 지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지시설 및 기관 이용 경험

구 분	지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년자녀 복지시설 및 기관 이용 경험					
	대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 위(Wee) 센터	30	14.2	26	10.6	7	16.7
$\chi^2$	2.01					
2) 위(Wee) 스쿨	15	7.1	14	5.7	6	14.3
$\chi^2$	4.07					
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	17	8.0	19	7.7	10	23.8
$\chi^2$	11.72**					
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	20	9.4	15	6.1	8	19.0
$\chi^2$	7.98*					
5) 청소년쉼터	32	15.1	31	12.6	15	35.7
$\chi^2$	14.62***					
6) 가정위탁지원센터	23	10.8	19	7.7	10	23.8
$\chi^2$	10.04**					
7) 지역아동센터	45	21.2	48	19.5	19	45.2
$\chi^2$	13.95***					
8) 청소년방과후아카데미	38	17.9	55	22.4	12	28.6
$\chi^2$	2.93					
9) 방과후학교	144	67.9	149	60.6	27	64.3
$\chi^2$	2.67					
10) 청소년상담복지센터	34	16.0	39	15.9	17	40.5
$\chi^2$	15.69***					
11) 아동보호전문기관	21	9.9	26	10.6	11	26.2
$\chi^2$	9.56**					
12) 자립지원시설, 청소년자립지원관	12	5.7	7	2.8	7	16.7
$\chi^2$	14.06***					
13) 희망복지지원단	10	4.7	9	3.7	8	19.0
$\chi^2$	16.96***					

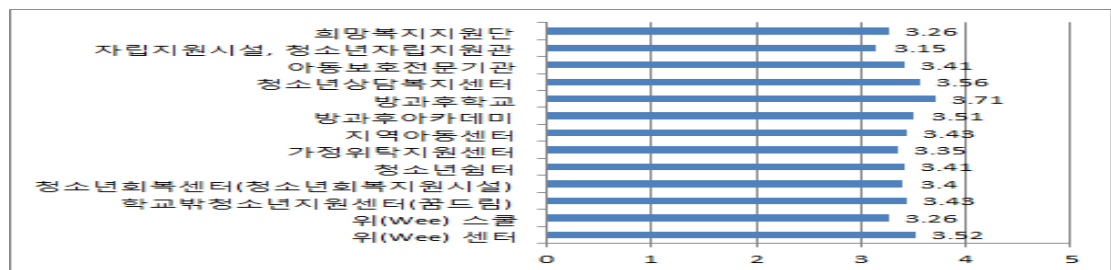
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### ⑩ 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 만족도

복지시설 및 기관을 이용한 경우를 대상으로 이용 만족도를 살펴보면 방과후학교가 평균 3.71점(백분위 67.75점)으로 가장 높았으며 다음으로 청소년상담복지센터 평균 3.56점(백분위 64점), 위(Wee) 센터 3.52점(백분위 65.5점), 청소년방과후아카데미 평균 3.51점(백분위 62.75점), 학교밖청소년지원센터(꿈드림) 평균 3.43점(백분위 60.75점), 지역아동센터 평균 3.43점(백분위 60.75점), 아동보호전문기관 평균 3.41점(백분위 60.25점), 청소년쉼터 평균 3.41점(백분위 60.25점), 청소년회복센터(청소년회복지원시설) 평균 3.40점(백분위 60.0점), 가정위탁지원센터 평균 3.35점(백분위 58.75점), 위(Wee) 스쿨 평균 3.26점(백분위 56.5점), 희망복지지원단 평균 3.26점(백분위 56.5점), 자립지원시설, 청소년자립지원관 평균 3.15점(백분위 53.75점) 순으로 나타났다. 방과후프로그램과 관련하여 청소년들은 청소년활동시설을 기반으로 하는 청소년방과후아카데미에 대한 만족도가 가장 높았던 데 반해 보호자는 학교에서 하는 방과후학교에 대한 만족도가 가장 높아 차이를 보였다. 순위에 관계 없이 이용 만족도가 높다고 보기 어려운 만족도 향상을 위한 방안 모색이 필요할 것으로 보인다.

**표 IV-54** 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 만족도

내용	보호자 또는 자녀 복지 시설 및 기관 이용 만족도				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 위(Wee) 센터	63	3.52	.692	2	5
2) 위(Wee) 스쿨	35	3.26	.505	3	5
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	46	3.43	.688	1	5
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	43	3.40	.760	2	5
5) 청소년쉼터	78	3.41	.673	2	5
6) 가정위탁지원센터	52	3.35	.683	1	5
7) 지역아동센터	112	3.43	.719	2	5
8) 청소년방과후아카데미	105	3.51	.652	2	5
9) 방과후학교	320	3.71	.717	1	5
10) 청소년상담복지센터	90	3.56	.705	1	5
11) 아동보호전문기관	58	3.41	.622	2	5
12) 자립지원시설, 청소년자립지원관	26	3.15	.543	2	4
13) 희망복지지원단	27	3.26	.526	2	4



**【그림 IV-24】** 보호자 복지시설 및 기관 이용 만족도

지난 1년간 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀가 복지시설 및 기관을 이용한 경우를 대상으로 이용 만족도를 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 위(Wee) 센터, 위(Wee) 스쿨, 학교밖청소년지원센터(꿈드림), 청소년회복센터(청소년회복지원시설), 청소년쉼터, 가정위탁 지원센터, 지역아동센터, 청소년방과후아카데미는 지역유형별 차이가 유의미하게 나타나지 않았다. 방과후학교는 대도시 3.58점, 중소도시 3.83점, 농어촌 3.78점으로 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하였으나( $p<.05$ ) Scheffe 사후 검증결과 별도 그룹으로 구분되지는 않았다. 청소년상담복지센터, 아동보호전문기관, 청소년자립지원관, 희망복지지원단 또한 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미하지 않음을 알 수 있다.

**표 IV-55 지역유형별 보호자 또는 만 9세-18세 아동·청소년 자녀 복지시설 및 기관 이용 만족도**

내용	지역유형별 보호자 또는 자녀 복지시설 및 기관 이용 만족도					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 위(Wee) 센터	3.50	.63	3.46	.76	3.86	.69
F(t), Scheffe	.93					
2) 위(Wee) 스쿨	3.40	.63	3.21	.42	3.00	.00
F(t), Scheffe	1.46					
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	3.47	.51	3.32	.88	3.60	.51
F(t), Scheffe	.58					
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	3.25	.71	3.53	.83	3.50	.75
F(t), Scheffe	.67					
5) 청소년쉼터	3.41	.75	3.52	.62	3.20	.56
F(t), Scheffe	1.12					
6) 가정위탁지원센터	3.48	.59	3.26	.65	3.20	.91
F(t), Scheffe	.79					
7) 지역아동센터	3.44	.62	3.52	.79	3.16	.68
F(t), Scheffe	1.77					
8) 청소년방과후아카데미	3.50	.68	3.56	.63	3.33	.65
F(t), Scheffe	.62					
9) 방과후학교	3.58	.76	3.83	.66	3.78	.64
F(t), Scheffe	4.65*					
10) 청소년상담복지센터	3.56	.61	3.62	.81	3.41	.61
F(t), Scheffe	.48					
11) 아동보호전문기관	3.52	.60	3.42	.64	3.18	.60
F(t), Scheffe	1.09					
12) 자립지원시설, 청소년자립지원관	3.25	.45	3.14	.69	3.00	.57
F(t), Scheffe	.44					
13) 희망복지지원단	3.20	.42	3.44	.52	3.13	.64
F(t), Scheffe	.87					

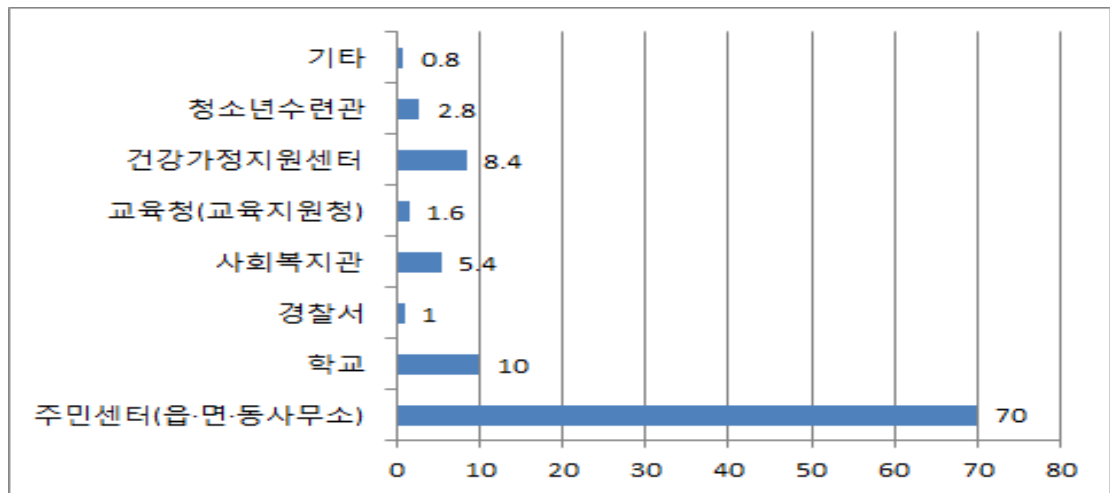
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### ㉑ 보호자 서비스 지원 기관 선호

이용 여부와 관계없이 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같으냐는 질문에 대해서는 주민센터(읍·면·동사무소)가 70.0%로 상당수를 차지하였으며 다음으로 학교 10.0%, 건강가정지원센터 8.4%, 사회복지관 5.4%, 청소년수련관 2.8%, 경찰서 1.0%, 교육청(교육지원청) 1.6%, 기타 0.8% 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 ‘가정’, ‘아무데나 가까운 곳’ 등이 있었다.

표 IV-56 보호자 서비스 지원 기관 선호

내용	서비스 지원 기관 선호	
	빈도	%
1) 주민센터(읍·면·동사무소)	350	70.0
2) 학교	50	10.0
3) 경찰서	5	1.0
4) 사회복지관	27	5.4
5) 교육청(교육지원청)	8	1.6
6) 건강가정지원센터	42	8.4
7) 청소년수련관	14	2.8
8) 기타	4	.8



【그림 IV-25】 보호자 서비스 지원기관 선호

한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같냐는 질문에 대해 성별, 학교급별, 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다. 성별로는 남자의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 76.0%, 학교 7.6%, 건강가정지원센터 6.8% 순이었으며 여자의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 64.0%, 학교 12.4%, 건강가정지원센터 10.0% 순이었고 성별 차이는 유의미하지 않았다. 자녀유형(다중응답)별로는 초등학생 자녀가 있는 보호자의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 63.8%, 학교 19.1%, 건강가정지원센터 8.6%, 중학생 자녀가 있는 보호자의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 72.9%, 학교 9.0%, 건강가정지원센터 7.8%, 고등학생 자녀가 있는 보호자의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 72.5%, 건강가정지원센터 8.8%, 사회복지관 8.2% 순으로 대체로 주민센터와 학교, 건강가정지원센터에 대한 응답이 많았다. 지역유형별로는 대도시의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 69.8%, 학교 11.3%, 건강가정지원센터 9.0%, 중소도시의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 68.3%, 학교 10.6%, 건강가정지원센터 9.0%, 농어촌의 경우 주민센터(읍·면·동사무소) 81.0%, 건강가정지원센터 7.1%, 사회복지관과 청소년수련관 각 4.8%로 나타나 역시 주민센터, 학교, 건강가정지원센터의 응답이 높았으며 농어촌의 경우 학교 대신에 사회복지관과 청소년수련관을 응답한 비율이 높아 농어촌의 학생수 감소 등으로 학교의 규모가 작아지거나 폐교되는 현상과 관련이 있지 않나 예측해 볼 수 있으나 빈도수에는 큰 차이가 없어 일반화하기에는 한계가 있을 것으로 보인다.

표 IV-57 보호자 성별, 학교급별, 지역유형별 서비스 지원 기관 선호

내용	보호자 서비스 지원 기관 선호															
	성별				자녀 학교급						지역유형					
	남자		여자		초등학생		중학생		고등학생		대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 주민센터(읍·면·동사무소)	190	76.0	160	64.0	97	63.8	121	72.9	132	72.5	148	69.8	168	68.3	34	81.0
2) 학교	19	7.6	31	12.4	29	19.1	15	9.0	6	3.3	24	11.3	26	10.6	0	0.0
3) 경찰소	2	0.8	3	1.2	0	0.0	1	0.6	4	2.2	1	0.5	3	1.2	1	2.4
4) 사회복지관	11	4.4	16	6.4	5	3.3	7	4.2	15	8.2	13	6.1	12	4.9	2	4.8
5) 교육청(교육지원청)	5	2.0	3	1.2	3	2.0	2	1.2	3	1.6	2	0.9	6	2.4	0	0.0
6) 건강가정지원센터	17	6.8	25	10.0	13	8.6	13	7.8	16	8.8	19	9.0	20	8.1	3	7.1
7) 청소년수련관	6	2.4	8	3.2	4	2.6	6	3.6	4	2.2	4	1.9	8	3.3	2	4.8
8) 기타	0	0.0	4	1.6	1	0.7	1	0.6	2	1.1	1	0.5	3	1.2	0	0.0
합계	250	100	250	100	152	100.0	166	100.0	182	100.0	212	100	246	100	42	100.0
x 2	12.88				32.22**						12.40					

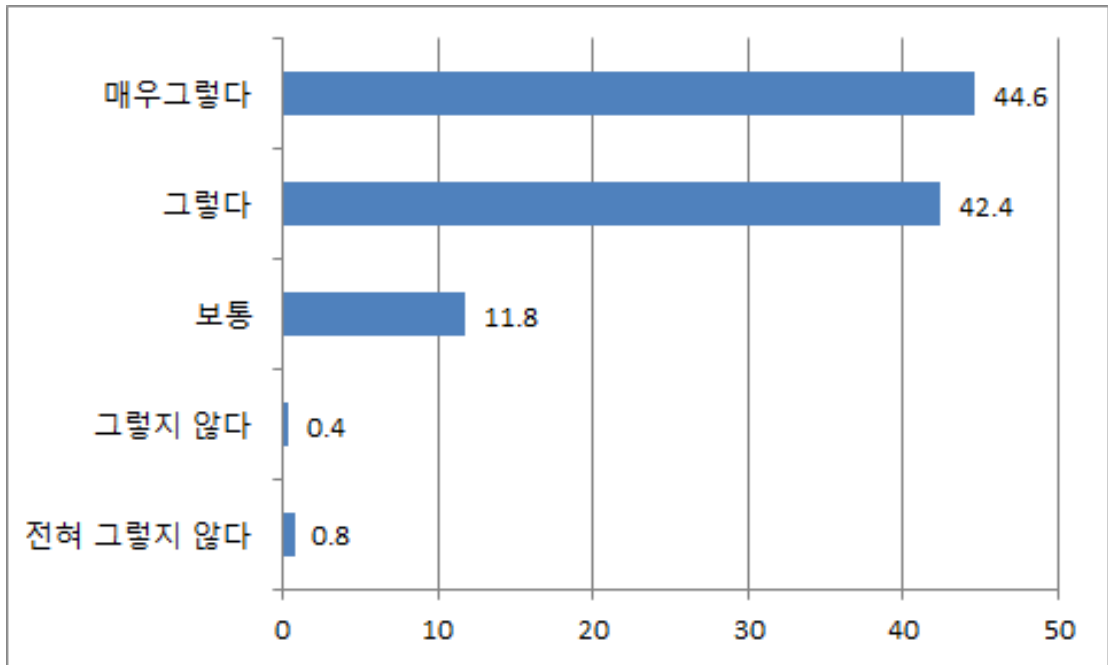
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### ㉓ 보호자 서비스 지원 기관 이용 희망

한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있는지에 대한 질문에 대해 대다수인 87%가 그렇다 또는 매우 그렇다 라고 응답하였으며 보통은 11.8%, 그렇지 않다 또는 전혀 그렇지 않다는 1.2%에 지나지 않았다. 평균 점수는 4.30점(백분위 82.5점, 표준편차 .752)이며 최소값은 1, 최대값은 5점이다.

표 IV-58 보호자 서비스 지원 기관 이용 희망

내용	보호자 서비스 지원 기관 이용 희망									
	전혀 그렇지 않다		그렇지 않다		보통		그렇다		매우 그렇다	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
서비스 지원 기관 이용 희망	4	.8	2	.4	59	11.8	212	42.4	223	44.6



【그림 IV-26】 보호자 서비스 지원기관 이용 희망

한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있는지에 대한 질문에 대해 5점 리커트 척도로 측정된 결과를 보호자 성별, 자녀 학교급별, 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다.

**보호자 성별**로 남자 4.29점, 여자 4.30점으로 유의미한 차이가 없었으며 **자녀 학교급별**로도 초등학생 4.32점, 중학생 4.30점, 고등학생 4.28점으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. **지역유형별**로도 대도시 4.25점, 중소도시 4.36점, 농어촌 4.12점으로 지역유형별 차이가 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

표 IV-59 보호자 성별, 자녀 학교급별, 지역유형별 보호자 서비스 지원 기관 이용 희망

내용	보호자 성별, 자녀 학교급별, 지역유형별 보호자 서비스 지원 기관 이용 희망															
	성별				자녀 학교급						지역유형					
	남자		여자		초등학생		중학생		고등학생		대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD	평균	SD
보호자 서비스 지원 기관 이용 희망	4.29	.80	4.30	.69	4.32	.75	4.30	.69	4.28	.79	4.25	.72	4.36	.74	4.12	.86
F(t), Scheffe	.05				.09						2.43					

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

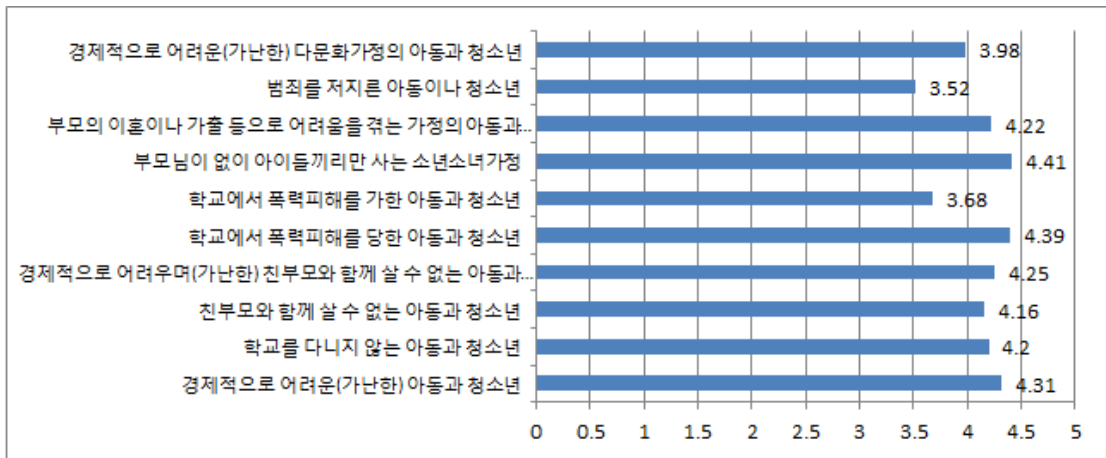
### 3) 복지서비스에 대한 의견

#### ① 보호자의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식

보호자가 생각하는 국가 차원의 복지 서비스에 대한 필요성 인식을 통해 수요자 중심의 복지 우선순위를 파악하기 위해 비교적 시급성이 요구되는 어려운 아동·청소년에 대한 서비스를 제시하고 필요성에 대한 인식을 질문한 결과 청소년설문조사와 마찬가지로 ‘부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다.’가 평균 4.41점(백분위 85.25점)으로 가장 높았으며 다음으로 ‘학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 4.39점(백분위 84.75점), ‘경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 4.31점(백분위 82.75점), ‘경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 4.25점(백분위 81.25점), ‘부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 4.22점(백분위 80.5점), ‘학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 4.20점(백분위 80.0점), ‘친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 4.16점(백분위 79.00점), ‘경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정(부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 3.98점(백분위 74.5점), ‘학교에서 폭력피해를 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 3.68점(백분위 67.00점), ‘범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다.’ 평균 3.52점(백분위 63.00점) 순으로 소년소녀가정, 빈곤아동·청소년 등에 대한 지원 필요성을 높게 인식하는 반면 학교폭력가해, 비행 청소년에 대한 지원 필요성은 낮게 인식하고 있음을 알 수 있다.

표 IV-60 보호자의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식

내용	보호자의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식				
	빈도	평균	표준편차	최소	최대
1) 경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	4.31	.664	1	5
2) 학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	4.20	.731	1	5
3) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	4.16	.742	1	5
4) 경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	4.25	.697	1	5
5) 학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	4.39	.689	1	5
6) 학교에서 폭력피해를 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	3.68	1.183	1	5
7) 부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다.	500	4.41	.628	2	5
8) 부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	4.22	.713	1	5
9) 범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	3.52	1.124	1	5
10) 경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정(부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	500	3.98	.807	1	5



【그림 IV-27】 보호자의 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식

어려운 아동·청소년에 대한 서비스를 제시하고 필요성에 대한 인식을 질문한 결과를 지역유형별로 살펴보면 모든 항목에서 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

**표 IV-61** 자녀 학교급별, 지역유형별 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식

내용	지역유형별 국가차원의 복지서비스에 대한 필요성 인식					
	대도시		중소도시		농어촌	
	평균	SD	평균	SD	평균	SD
1) 경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.30	.71	4.33	.61	4.26	.66
F(t), Scheffe						.26
2) 학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.23	.70	4.21	.72	4.02	.86
F(t), Scheffe						1.42
3) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.19	.71	4.17	.75	4.00	.82
F(t), Scheffe						1.15
4) 경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.29	.69	4.25	.68	4.10	.75
F(t), Scheffe						1.33
5) 학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.38	.71	4.43	.65	4.24	.75
F(t), Scheffe						1.48
6) 학교에서 폭력피해를 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	3.58	1.23	3.74	1.16	3.83	1.03
F(t), Scheffe						1.54
7) 부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다.	4.43	.61	4.41	.62	4.29	.70
F(t), Scheffe						.92
8) 부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	4.20	.75	4.25	.68	4.14	.68
F(t), Scheffe						.59
9) 범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다.	3.44	1.16	3.58	1.12	3.60	.88
F(t), Scheffe						.90
10) 경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정(부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	3.98	.82	4.00	.80	3.88	.77
F(t), Scheffe						.39

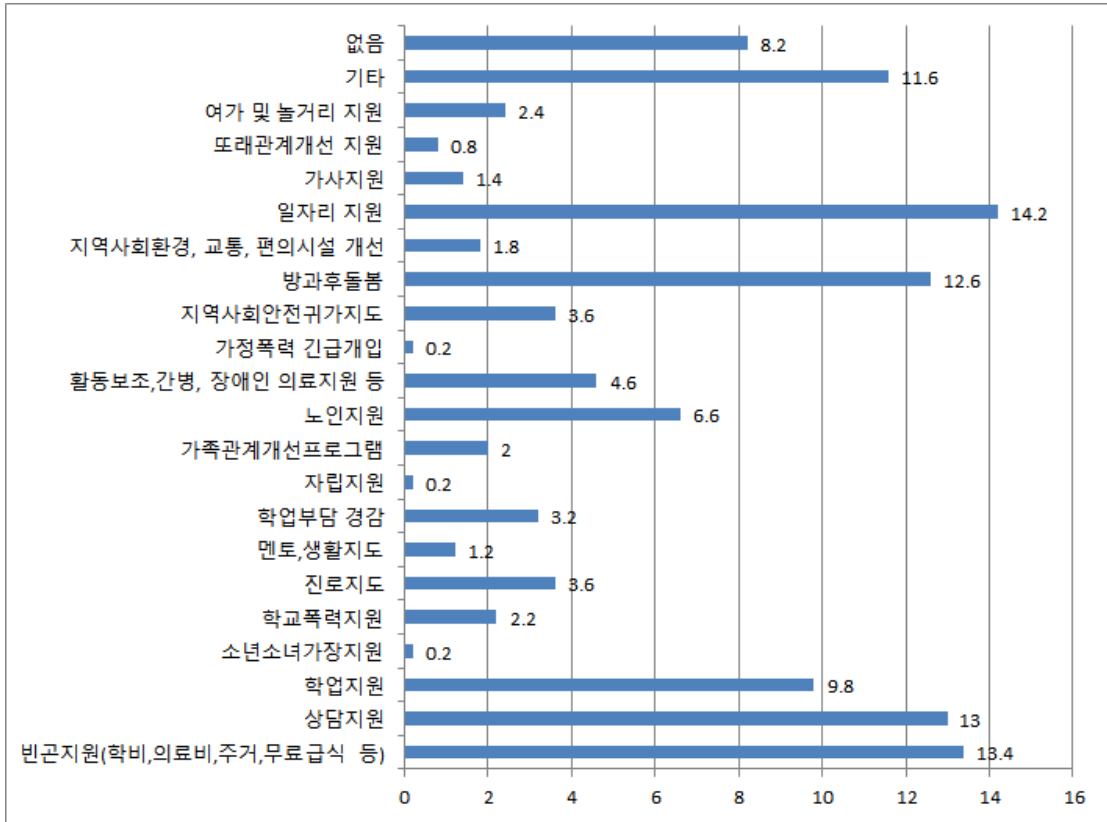
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## ② 보호자가 생각하는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원

다음에서는 ‘만약 국가가 귀하 또는 귀하의 가족을 도울 수 있다면 귀하 또는 귀하의 가족 중 누구에게 무엇을 어떻게 도와 주었으면 좋겠습니까’라고 질문한 후 보호자가 자유롭게 기재한 결과를 주요내용별로 재부호화하여 분석하였다. 분석결과 일자리 지원이 14.2%로 가장 많아서 현재 직업과 관련하여 어려움을 겪는 가족의 비율을 대략 추측할 수 있었다. 다음으로는 빈곤지원(학비, 의료비, 주거, 무료급식 등) 13.4%, 상담지원 13.0%, 방과후돌봄 12.6%, 기타 11.6%, 학업지원 9.8%, 없음 8.2%, 노인지원 6.6%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 4.6%, 지역사회안전 귀가지도 3.6%, 진로지도 3.6%, 학업부담 경감 3.2%, 여가 및 놀거리 지원 2.4%, 학교폭력지원 2.2%, 가족관계개선프로그램 2.0%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 1.8%, 가사지원 1.4%, 멘토, 생활지도 1.2%, 또래관계개선 지원 0.8%, 소년소녀가장지원 0.2%, 가정폭력 긴급개입 0.2%, 자립지원 0.2% 순이었다.

표 IV-62 보호자가 생각하는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)

내용	보호자가 생각하는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)	
	빈도	%
1) 빈곤지원(학비, 의료비, 주거, 무료급식 등)	67	13.4
2) 상담지원	65	13.0
3) 학업지원	49	9.8
4) 소년소녀가장지원	1	0.2
5) 학교폭력지원	11	2.2
6) 진로지도	18	3.6
7) 멘토, 생활지도	6	1.2
8) 학업부담 경감	16	3.2
9) 자립지원	1	0.2
10) 가족관계개선프로그램	10	2.0
11) 노인지원	33	6.6
12) 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등	23	4.6
13) 가정폭력 긴급개입	1	0.2
14) 지역사회안전귀가지도	18	3.6
15) 방과후돌봄	63	12.6
16) 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선	9	1.8
17) 일자리 지원	71	14.2
18) 가사지원	7	1.4
19) 또래관계개선 지원	4	0.8
20) 여가 및 놀거리 지원	12	2.4
21) 기타	58	11.6
22) 없음	41	8.2
합계	584	116.8



【그림 IV-28】 보호자가 생각하는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)

보호자가 생각하는 가족에게 필요한 국가 차원의 지원을 보호자 성별, 학교급별, 지역유형별로 살펴보면 다음과 같다.

보호자 성별로는 남성 보호자는 기타가 15.2%로 가장 많았으며 다음으로 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 14.4%, 상담지원 12.0%, 일자리 지원 10.8%, 없음 8.8%, 학업지원 8.8%, 방과후돌봄 8.4%, 노인지원 6.4%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 5.2%, 진로지도 4.4%, 학업부담 경감 4.0%, 학교폭력지원 3.6%, 여가 및 놀거리 지원 2.8%, 지역사회안전취가지도 2.8%, 가족관계개선프로그램 2.0%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 2.0%, 또래관계 개선 지원 0.8%, 가사지원 0.8%, 자립지원 0.4%, 멘토,생활지도 0.4% 순이었다. 여성 보호자는 일자리 지원이 17.6%로 가장 많았으며 다음으로 방과후돌봄 16.8%. 상담지원 14.0%. 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 12.4%. 학업지원 10.8%. 기타 8.0%. 없음 7.6%. 노인지원 6.8%. 지역사회안전취가지도 4.4%. 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 4.0%. 진로지도 2.8%. 학업부담 경감 2.4%. 여가 및 놀거리 지원 2.0%. 멘토,생활지도 2.0%. 가사지원 2.0%. 가족관계개선프로그램 2.0%. 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 1.6%. 또래관계 개선 지원 0.8%. 학교폭력지원 0.8%. 가정폭력 긴급개입 0.4%. 소년소녀가장지원 0.4%순이었다. 남성 보호자는 기타, 빈곤지원, 상담지원에 대한 응답이 가장 높는데 반해 여성 보호자는 일자리 지원, 방과후돌봄, 상담지원이 가장 높아 보호자 성별로 도움이 필요하다고 생각하는 영역에 차이가 있음을 확인할 수 있어 성별로 차별화된 지원방안 모색이 필요할 것으로 생각된다.

학교급별로는 초등학교 자녀가 있는 보호자는 방과후돌봄에 대한 요구가 18.4%로 가장 많았으며 다음으로 일자리 지원 14.5%, 상담지원 13.2%, 기타 10.5%, 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 9.9%, 없음 9.2%, 학업지원 8.6%, 노인지원 6.6%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 5.3%, 학교폭력지원 4.6%, 지역사회안전취가지도 3.3%, 가족관계개선프로그램 3.3%, 학업부담 경감 2.0%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 1.3%, 진로지도 0.7%, 멘토, 생활지도 0.7%, 여가 및 놀거리 지원 0.7%, 가사지원 0.7%, 또래관계 개선 지원 0.7% 순이었다. 중학생 자녀가 있는 보호자는 상담지원에 대한 요구가 13.9%로 가장 많았으며 다음으로 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 13.3%, 일자리 지원 13.3%, 학업지원 11.4%, 기타 10.8%, 방과후돌봄 9.6%, 없음 6.6%, 진로지도 6.0%, 지역사회안전취가지도 6.0%, 노인지원 5.4%, 학업부담 경감 4.2%, 여가 및 놀거리 지원 3.6%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 3.6%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 3.0%, 가족관계개선프로그램 2.4%, 학교폭력지원 1.2%, 가사지원 1.2%, 멘토,생활지도 0.6%, 자립지원 0.6% 순이었다. 고등학교 자녀가 있는 보호자는 빈곤지원(학비,의료비,주거,무

료급식 등)에 대한 요구가 16.5%로 가장 많았으며 다음으로 일자리 지원 14.8%, 기타 13.2%, 상담지원 12.1%, 방과후돌봄 10.4%, 학업지원 9.3%, 없음 8.8%, 노인지원 7.7%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 5.5%, 진로지도 3.8%, 학업부담 경감 3.3%, 여가 및 놀거리 지원 2.7%, 가사지원 2.2%, 멘토, 생활지도 2.2%, 지역사회안전취가지도 1.6%, 또래관계 개선 지원 1.6%, 학교폭력지원 1.1%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 0.5%, 소년소녀가장지원 0.5%, 가정폭력 긴급개입 0.5%, 가족관계개선프로그램 0.5% 순이었다. 요약컨대 초등학교 자녀가 있는 보호자는 방과후돌봄, 일자리지원, 상담지원을, 중학생 자녀가 있는 보호자는 상담지원, 빈곤지원, 일자리 지원을 고등학교 자녀가 있는 보호자는 빈곤지원, 일자리 지원, 기타에 대한 요구가 가장 높아 생애주기별 특성을 반영한 차별화된 서비스 접근이 필요함을 알 수 있다. 단, 일자리 지원에 대한 요구는 생애주기에 관계 없이 공통적으로 높음을 알 수 있다.

**지역유형별**로는 대도시의 경우 방과후돌봄에 대한 요구가 15.1%로 가장 많았으며 다음으로 상담지원 13.2%, 기타 12.7%, 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 11.8%, 일자리 지원 11.3%, 학업지원 9.9%, 노인지원 7.1%, 활동보조, 간병, 장애인의료지원 등 6.1%, 없음 5.2%, 여가 및 놀거리 지원 3.3%, 진로지도 3.3%, 가족관계개선프로그램 3.3%, 지역사회안전취가지도 2.8%, 가사지원 2.8%, 학교폭력지원 2.4%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 2.4%, 멘토,생활지도 1.9%, 학업부담 경감 1.9%, 또래관계 개선 지원 0.5%, 소년소녀가장지원 0.5%, 가정폭력 긴급개입 0.5% 순이었다. 중소도시의 경우 일자리 지원에 대한 요구가 15.9%로 가장 많았으며 빈곤지원(학비, 의료비, 주거, 무료급식 등) 13.8%, 상담지원 11.8%, 없음 11.4%, 방과후돌봄 11.0%, 학업지원 10.6%, 기타 9.8%, 노인지원 6.5%, 학업부담 경감 4.5%, 지역사회안전취가지도 4.5%, 진로지도 4.1%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 3.7%, 여가 및 놀거리 지원 2.0%, 학교폭력지원 2.0%, 또래관계 개선 지원 1.2%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 1.2%, 가족관계개선프로그램 0.8%, 멘토, 생활지도 0.8%, 자립지원 0.4%, 가사지원 0.4% 순으로 나타났다. 농어촌의 경우 상담지원에 대한 요구가 19.0%로 가장 많았으며 다음으로 일자리 지원 19.0%, 빈곤지원(학비,의료비,주거,무료급식 등) 19.0%, 기타 16.7%, 방과후돌봄 9.5%, 없음 4.8%, 노인지원 4.8%, 학업지원 4.8%, 학교폭력지원 2.4%, 진로지도 2.4%, 지역사회안전취가지도 2.4%, 학업부담 경감 2.4%, 가족관계개선프로그램 2.4%, 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선 2.4%, 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등 2.4%순으로 나타났다. 요약하면 대도시는 방과후돌봄, 상담지원, 기타에 대한 요구가 중소도시는 일자리 지원, 빈곤지원, 상담지원에 대한 요구가 농어촌은 상담지원, 일자리 지원, 빈곤지원에 대한 요구가 높은 것으로 나타나 지역 유형별로 공통점과 차이점을 동시에

가지고 있음을 알 수 있다. 대도시는 방과후돌봄, 중소도시는 일자리 지원 서비스 확충이 필요할 것으로 보이며 지역 유형에 관계 없이 상담지원, 빈곤지원에 대한 요구는 골고루 높아 이에 대한 지원이 공통적으로 이루어져야 함을 알 수 있다.

**표 IV-63 보호자 성별, 학교급별, 지역유형별 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)**

내용	보호자 성별, 학교급별, 지역유형별 가족에게 필요한 국가 차원의 지원(다중응답)															
	성별				학교급						지역유형					
	남자		여자		초등학생		중학생		고등학생		대도시		중소도시		농어촌	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1) 빈곤지원 (학비, 의료비, 주거, 무료급식 등)	36	14.4	31	12.4	15	9.9	22	13.3	30	16.5	25	11.8	34	13.8	8	19.0
2) 상담지원	30	12.0	35	14.0	20	13.2	23	13.9	22	12.1	28	13.2	29	11.8	8	19.0
3) 학업지원	22	8.8	27	10.8	13	8.6	19	11.4	17	9.3	21	9.9	26	10.6	2	4.8
4) 소년소녀가장지원	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	1	0.5	1	0.5	0	0.0	0	0.0
5) 학교폭력지원	9	3.6	2	0.8	7	4.6	2	1.2	2	1.1	5	2.4	5	2.0	1	2.4
6) 진로지도	11	4.4	7	2.8	1	0.7	10	6.0	7	3.8	7	3.3	10	4.1	1	2.4
7) 멘토, 생활지도	1	0.4	5	2.0	1	0.7	1	0.6	4	2.2	4	1.9	2	0.8	0	0.0
8) 학업부담 경감	10	4.0	6	2.4	3	2.0	7	4.2	6	3.3	4	1.9	11	4.5	1	2.4
9) 자립지원	1	0.4	0	0.0	0	0.0	1	0.6	0	0.0	0	0.0	1	0.4	0	0.0
10) 가족관계 개선프로그램	5	2.0	5	2.0	5	3.3	4	2.4	1	0.5	7	3.3	2	0.8	1	2.4
11) 노인지원	16	6.4	17	6.8	10	6.6	9	5.4	14	7.7	15	7.1	16	6.5	2	4.8
12) 활동보조, 간병, 장애인 의료지원 등	13	5.2	10	4.0	8	5.3	5	3.0	10	5.5	13	6.1	9	3.7	1	2.4
13) 가정폭력 긴급개입	0	0.0	1	0.4	0	0.0	0	0.0	1	0.5	1	0.5	0	0.0	0	0.0
14) 지역사회 안전취가지도	7	2.8	11	4.4	5	3.3	10	6.0	3	1.6	6	2.8	11	4.5	1	2.4
15) 방과후돌봄	21	8.4	42	16.8	28	18.4	16	9.6	19	10.4	32	15.1	27	11.0	4	9.5
16) 지역사회환경, 교통, 편의시설 개선	5	2.0	4	1.6	2	1.3	6	3.6	1	0.5	5	2.4	3	1.2	1	2.4
17) 일자리 지원	27	10.8	44	17.6	22	14.5	22	13.3	27	14.8	24	11.3	39	15.9	8	19.0
18) 가사지원	2	0.8	5	2.0	1	0.7	2	1.2	4	2.2	6	2.8	1	0.4	0	0.0
19) 도래관계 개선 지원	2	0.8	2	0.8	1	0.7	0	0.0	3	1.6	1	0.5	3	1.2	0	0.0
20) 여가 및 놀거리 지원	7	2.8	5	2.0	1	0.7	6	3.6	5	2.7	7	3.3	5	2.0	0	0.0
21) 기타	38	15.2	20	8.0	16	10.5	18	10.8	24	13.2	27	12.7	24	9.8	7	16.7
22) 없음	22	8.8	19	7.6	14	9.2	11	6.6	16	8.8	11	5.2	28	11.4	2	4.8
합계	250	114	250	119.6	152	114.2	166	116.7	182	118.8	212	118	246	116.4	42	114.4

### 3. 현장 사례연구

현장 사례연구<sup>60)</sup>는 지역사회 서비스 지원기관의 현황을 파악하고 통합게이트웨이 구축을 위한 구체적인 방안을 모색하고자 실시되었으며 2017년도 해당기관 사업계획서와 운영인력 심층면접을 통해 자료를 수집하였다. 사례연구는 전문가 추천을 거쳐 3개 기관 각 2명이상(기관장 1명, 실무진 1명 이상) 씩 총 7명을 대상으로 실시하였으며 주제는 크게 기관개요, 기관 운영현황, 개선방안제안으로 나뉘며 각각에 대해 주제영역 및 내용 세부(안)<sup>61)</sup>을 참고하여 면접하는 방식으로 이루어졌다. 통합게이트웨이와 관련하여 고려해야 할 사항이 광범위한 관계로 지역유형에 따른 차이는 제한적이거나 설문조사 결과에서 도출된 사항을 반영하는 것으로 하고 연구대상 기관을 대도시 지역으로 한정하여 지역유형에 따른 변이를 최소화하였다. 후속연구에서 보다 구체적인 지역 유형별 현장 사례연구를 통해 보다 구체적인 사항이 파악될 필요가 있을 것으로 생각된다. 자료분석 방법으로는 사례 내 분석과 사례 간 분석을 실시하였다. 심층면접에 참가한 현장전문가 세부 인적사항은 다음과 같다.

**표 IV-64**    현장 사례연구 대상자 세부 인적사항

소속	성별	연령대	담당업무	직위
A 주민자치센터	남	50대	복지서비스 관련 행정 총괄	동장
A 주민자치센터	여	50대	복지서비스 실무 총괄	팀장
A 주민자치센터	남	30대	복지서비스 상담업무 담당	팀원
B 건강가정다문화가족지원센터	여	50대	아동·청소년·가족사업 총괄	센터장
B 건강가정다문화가족지원센터	여	30대	아동·청소년·가족사업 운영	팀원
C 청소년상담복지센터	여	50대	청소년상담업무 총괄	센터장
C 청소년상담복지센터	여	30대	관련자원 연계업무 담당	팀장

60) 현장 사례연구를 위한 심층면접은 9월 26일(화)에 건강가정지원센터, 10월 12일(목)에 주민센터, 10월 17일(화)에 청소년상담복지센터를 현장 방문하여 실시하였으며 인터뷰 시간은 약 90분에서 120분 정도 소요되었다. 모든 면접내용은 면접 대상자들에게 동의를 구한 후 분석을 위해 녹취록으로 작성하였다. 사례연구를 위한 2017년 사업계획서는 이메일 또는 기관 방문시 수집하여 분석에 활용하였다.

61) 현장 사례연구 심층면접 질문(안)은 [부록 3]에 나타나 있으며 ① 개요(지역사회 환경 특성: 인구구성, 산업특성, 소득수준, 교통, 인구구성, 교육환경, 생활패턴, 문화활동, 지역사회 이슈 등), ② 실제(현재 하고 있는 아동·청소년·가족 복지서비스 사업 현황, 아동·청소년·가족 복지서비스 사업을 추진하는데 있어 어려운 점, 개선이 필요하다고 생각하는 점), ③ 추후과제(통합게이트웨이 구축을 위한 의견, 전반적인 국가의 아동·청소년·가족 복지서비스 사업 추진과 관련하여 개선이 필요하다고 생각하는 점)로 나뉜다.

## 1) 기관개요

본 절에서는 기관개요를 파악하기 위해 심층면접과 2017년 사업계획서를 바탕으로 사례 내 분석을 실시하였다.

### (1) A 주민자치센터

○○동은 2015년 7월부터 '서울시 찾아가는 동주민센터(이하 찾동)'를 시범사업으로 시작했다. 이는 기존 일반 행정 중심의 동주민센터를 주민복지와 마을공동체 중심으로 변경한 것으로 서울시가 2015년부터 추진하고 있는 사업이다. 찾동사업을 하면서 주민센터 공간을 개편해서 민원창구를 이동배치 하였으며 복지전문상담실도 설치하고 주민센터에 들어오면 바로 보이는 곳에 복지도우미 등 사회복지직이 상주하는 창구를 배치하였다. 대사중후군 관리센터<sup>62)</sup>도 마련하여 주민건강증진을 위해 노력하고 있다. 공간 개편과 함께 인력도 다소 증원되어 기존 2개 팀을 현재 3개 팀으로 개편하여 운영하고 있다.

지역특성을 살펴보면 ○○동은 일반거주지역으로 구릉 지대가 70%이상이고 도로가 협소하며 주차장이 부족하다. 아파트가 거의 없고 단독주택과 다세대 및 다가구 주택으로 이루어진 저소득 밀집지역으로 전 지역이 뉴타운 지역으로 지정되었다가 2014년에 일부 구역이 해제되었다. 복지대상자는 2017년 10월 기준 기초생활보장, 한부모, 기초연금, 영유아복지, 아동복지, 차상위장애, 차상위 등 5000명 정도이고 복지대상자가 많은 편이다. 전체 인구는 조금 감소하였는데 뉴타운 개발로 인한 이주 때문인 것으로 보인다. 찾동 서비스를 하면서 사회복지인력이 4명 증원되었고 지금은 마을자치, 보건복지지원, 공공복지 3개 팀을 운영하고 있다. 진행 중인 사업으로는 70세 이상 어르신을 소득에 관계없이 찾아다니는 어르신보건복지플래너 사업, 보건소와 연계한 우리아이 건강플래너 사업, 사회복지직이 구역별로 담당 권역을 정하여 진행하는 빈곤위기가정 복지플래너 사업, 아동·청소년 복지플래너 사업<sup>63)</sup>, 통 담당 직원들(동장을 제외한 전직원)이 주 1회 빈곤위기가정을 방문하는 우리 동네 주무관 사업 등이 있다.

62) 대사중후군 관리센터란 서울시에서 추진하는 '대사중후군 오락(5樂) 프로젝트'를 수행하는 사업체제로 보건소를 중심으로 건강의 위험요소인 5가지(허리둘레, 혈압, 혈당, 중성지방, 좋은 콜레스테롤(HDL)) 체크를 통해 건강생활을 실천하고 질병을 예방하고자 하는 것을 목적으로 한다(서울특별시 보건의료정책과 서울시 대사중후군 관리사업 지원단. <http://www.5check.or.kr>).

63) 아동·청소년 복지플래너 사업은 돌봄과 양육 지원이 필요한 학령기 아동과 부모에게 가정환경과 육구에 맞는 교육과 복지 혜택을 안내하고 경제적으로 도움이 필요하거나 긴급하게 위기 개입이 필요한 경우에는 공공복지와 전문기관을 연결해 지원하는 서비스이다.

## (2) B 건강가정지원센터

○○구 건강가정다문화지원센터는 2005년 7월부터 ○○대학교가 위탁운영하고 있다. 해당 센터는 ○○구 내에 거주하는 개인, 가족을 대상으로 보편적인 가족복지 서비스를 제공하기 위해 가족교육사업, 가족상담사업, 가족친화조성사업, 한부모가정 지원사업, 아이돌보미 지원사업, 은빛아이지킴이 사업<sup>64)</sup> 등의 다양한 사업을 실시하고 있다. 이를 통해 지역사회에서 발생할 수 있는 가족문제를 예방 또는 해결하기 위해 노력한다.

센터가 위치한 ○○구는 대도시의 동서남북을 연결해 주고 있는 교통의 요충지이며 ○○시 면적의 3% 정도를 차지하고 주거지역이 80%이상으로 대부분을 차지하며 녹지지역이 15% 내외, 나머지가 상업지역으로 이루어져 있다. 약 40만 명이 해당 구에 거주하고 있으며 유관·복지 시설로는 공공기관 50 여개, 학교 80여개, 의료업소 500여개, 사회복지관 6개, 보육시설 200여개, 경로당 100여개, 기타복지시설 70여개 등이 있어 다양한 지역 자원 활용이 가능한 것이 장점이다.

2017년부터는 가족 유형별로 이원화되어 있는 가족지원서비스를 가족의 유형에 상관없이 한 곳에서 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적인 서비스를 제공하고자 건강가정·다문화가족 지원센터 통합서비스를 실시하고 있다. 해당 센터가 운영하는 사업이 2016년에 건강가정지원센터 최우수사업으로 선정된바 있으며 2017년부터 가족상담 특화사업을 실시하고 있다.

센터 조직은 센터장과 부센터장 하에 가족교육팀, 사회적응지원팀, 기획예산팀, 통합서비스지원팀, 아이돌봄사업팀이 있다. 가족교육팀은 건강가정지원사업과 가족교육을 실시하며 사회적응팀은 다문화가족지원 방문교육, 다문화가족 사례관리, 다문화가족 지원 한국어 교육 및 통번역 사업 등을 진행하고 있다. 통합서비스지원팀은 은빛아이지킴이 사업과 상담사례관리, 품앗이/공동육아, 다문화자녀 언어발달지도, 위기가족상담사 관리 등을 실시한다. 아이돌봄팀은 전담인력 운영을 책임진다.

최근 실시된 대표적인 사업을 살펴보면 ‘가족품앗이 간담회’, ‘남성 심리극을 통한 가족친화 문화조성’, ‘부모됨의 의미를 찾아보는 예비부모교육’, ‘영유아기 부모교육’, ‘가족 사랑의 날 행사’, ‘청소년기 부모교실’, ‘중년기 가족교육’, ‘다문화(한)부모 교육’ 등이 있다.

64) 자녀 돌봄이 필요한 가정에 육아서비스를 지원하기 위해 60세 이상의 수료자들이 돌봄 서비스를 제공하는 양육지원사업이다. 관내 거주 생후 20개월~만 11세 자녀를 둔 가정을 대상으로 하며 이용시간은 평일 오전 10시부터 오후 8시까지 월, 주, 일 단위로 신청이 가능하다. 시간 내 임시적 보육과 등하원(등·하교) 서비스를 지원한다.

### (3) C 청소년상담복지센터

○○시 ○○구 청소년상담복지센터는 청소년들이 생활권을 중심으로 편리하게 서비스를 받을 수 있도록 지역사회 청소년수련관과 연계하여 청소년들에게 수련 및 자원봉사 활동, 상담, 위기지원, 무료 의료서비스 등의 종합적인 서비스를 제공하고 있다.

○○구 청소년상담복지센터가 위치한 지역은 지하철이 가까이 있어 교통이 편리하고 역세권이며 변화한 지역에 위치하고 있다. 또한 주변에 시청, 경찰청, 국민연금 등 관공서가 다수 인접해 있어 지리적 위치가 좋은 편이다. ○○구 내에 학교가 많고 교육청도 5분 거리에 있어 청소년 모집도 용이한 편이다. 지역주민특성은 토박이들도 많은 편인데 지역에 원룸 붐이 일었던 때가 있어서 지금은 관공서 주변으로 원룸이 많이 위치하고 있다. ○○구는 원래 인구수가 많고 큰 구이다. 예전에는 ○○시에서 인구수가 제일 많았는데 지금은 두 번째로 인구수가 많다. 지역사회 법원, 시청, 경찰서, 학교 등과 비교적 연계가 잘 되어 있어 ○○구청에서 정기적으로 함께 운영위원회를 개최하고 있다.

○○구 청소년상담복지센터의 조직은 센터장, 팀장이 있고 상담지원, 위기지원(청소년동반자), 학교복지지원센터운영(두드림·해밀), 회계·행정을 담당하는 직원이 있다. 학교지원단과 1388청소년지원단도 함께 운영한다.

세부 프로그램으로는 (ㄱ) 학교부적응문제, 학업 및 적성·진로 관련문제, 이성교제, 친구 문제 등에 대한 개인상담과 1:1 전화상담, (ㄴ) MBTI 성격유형검사, MMTIC 성격유형검사, MMPI 다면적 인성검사, 진로탐색(적성)검사, 학습 유형검사, 진로탐색 검사 등의 심리검사, (ㄷ) 또래상담자 집단프로그램, 자아성장 집단상담, 인터넷중독 예방프로그램, 성격유형검사를 통한 성격유형상담, 학교폭력예방 집단프로그램, 학습클리닉 프로그램, 진로 프로그램, 품성계발 프로그램 등의 집단상담, (ㄹ) 청소년 자녀를 둔 부모교육, 지도자 교육, 실습생 지도 등의 청소년상담지원사업, (ㅁ) 청소년동반자(YC) 프로그램, 도움이 필요한 청소년에게 찾아가는 상담 등 위기(가능) 청소년지원사업, 청소년들이 많이 모여서 활동하는 시내 변화가 등을 찾아다니며 청소년들을 만나 필요한 서비스를 제공하는 현장상담(우범지역, 아웃리치), 학교부적응 및 일탈예방을 위한 학교 적응 돕기 교실, 학교부적응 상담치료를 위한 해밀프로그램, ○○시 교육청 ‘대안교육 지원센터’ 대안교실, (ㅂ) 학교순회 다문화이해교육, 다문화자녀 학습지원 멘토링프로그램, 부모교육프로그램 등과 함께 (ㅅ) 지역의 다문화청소년들이 적절한 서비스로 연계되고 실질적이고 지속적인 도움을 받을 수 있도록 하는 다문화청소년지원·사례관리사업 등이 있다.

## 2) 기관 운영현황

본 절에서는 아동·청소년·가족보호 관련 기관의 운영 현황을 파악하기 위해 심층면접을 바탕으로 사례 간 분석을 실시하였고 개선방안을 도출하기 위한 이슈들을 탐색하였다.

### □ 청소년상담복지센터 서비스 이용 대상: 위기 청소년 위주 그러나 일반 청소년과 부모도 참여

청소년상담복지센터의 경우 주된 서비스 이용 대상이 위기 청소년인 것으로 나타났다. 그러나 부모교육이나 집단상담의 경우 예방적 서비스 성격이 강해 일반 청소년과 부모도 참여하고 있었다. 최근 인근 지역에 청소년상담복지센터가 많이 늘어 이용인원수가 약간 감소추세에 있다고 하였다.

“대상 청소년은 상담이다 보니 위기 청소년이 많아요. 그렇지만 부모교육이나 집단상담 등 예방적인 활동도 하고 있고 법원과 연계하여 수강명령을 받은 청소년들도 옵니다. 진행하고 있는 사업은 크게 검정고시 등을 지원하는 스마트 교실 등 학업복귀사업, 사회접근사업 또 동아리나 밴드 활동 등을 하는 자기계발 사업 등이 있습니다. 작년보다 이용 인원수가 약간 줄어들었는데 그 이유는 지금은 ○○시에 구마다 센터가 생겨서 시 센터까지 하면 수가 많아서 그런 것 같아요.”

### □ 건강가정지원센터 차원의 찾아가는 복지서비스

최근 서울시를 중심으로 ‘찾아가는 동주민센터’ 사업이 실시되고 있는 것과 함께 건강가정지원센터에서도 자체적으로 찾아가는 복지서비스를 실시하고 있는 것으로 나타났다. 건강가정지원센터의 경우 영유아기부터 청소년기까지를 관심 대상으로 하고 있으며 도움을 필요로 하는 아동·청소년을 위해 지역의 대학생들을 자원봉사자로 활용하여 1:1 멘토 서비스를 지원하고 있었다. 건강가정지원센터의 강점은 중년기 이상의 여성, 남성을 잘 활용할 수 있는 것이며 이러한 강점을 활용하여 학교를 가지 않는 아동들의 식사를 지역사회 중년여성이 마련해 주거나 대학생 멘토 혼자 방문하기 어려운 부자 가정에 성인 자원봉사자가 함께 가는 방법 등을 활용하고 있는 것으로 나타났다.

“처음 찾아가는 복지를 하려고 하고 알아보더니 한부모는 아무도 안하고 있더라구요. 집마다 찾아가 면접조사 했어요. 해보니까 절실하게 필요한 때는 아이가 2-3살 때 인데 외부지원이 없었어요. 그래서 멘토를 하나씩 만들어 줬습니다. 지역대학생들 등이요. 또 식사도 문제였는데 학교 안 갈 때가 더 심하죠. 따뜻한 밥을 먹게 해주기 위해서 중년여성들이 아이 없는 시간에 가서 밥 해주고 오는 일도 했어요. 진행하다보니 부자 가정의 경우 멘토가 어려워하는 경우도 있어서 봉사자와 멘토가 함께 방문할 수 있도록 했습니다.”

#### □ 건강가정지원센터에서 지역사회 연계를 통해 어려운 아동·청소년과 가족 지원

건강가정지원센터에서도 어려운 위기(가능) 아동·청소년·가족 지원 및 예방서비스가 실시되고 있었다. ○○센터는 지역의 가정법원 또는 경찰서와 연계하여 이혼재판 중에 있거나 경찰서에서 훈방 받은 아동·청소년을 위한 가족캠프, 교육·상담 프로그램을 운영하고 있으며 이 과정에서 연계기관의 판사 등 관련자도 함께 프로그램에 참여하고 있어 프로그램 연계시 전문가 공동참여의 가능성과 그 예시를 보여주었다.

“형사절차에서 넘어오는 아이들이 이런 곳으로 상담이 넘어와요. 경찰서에서 훈방 같은 거 받아서 교육이나 상담도 하는데 아이가 자기 감정을 솔직히 말하면 엄마는 금방 바뀝니다. 또 ○○가정법원 쪽에 연계가 돼서 (재판)이혼 중에 있는 가정 아이들을 상담하기도 해요. 또 비양육자와 아이들이 함께 가는 캠프도 있구요. 법원에서 권유하는 거고 판사님들도 함께 하세요. 판결 전에 아이들 상황 보려고요.”

#### □ 아동·청소년·가족 보호 담당 공무원의 잦은 교체로 인한 어려움

심층면접에 응한 기관 중 다수의 기관에서 아동·청소년·가족 보호 담당 공무원의 잦은 교체로 인해 업무 추진에 어려움이 있다고 응답하였다. 아동·청소년·가족 보호 서비스 제공을 위해서는 공공 부문과의 협력과 실무자간의 라포 형성이 무엇보다 중요하나 잦은 담당자 교체로 인해 업무의 연속성이 보장되지 않고 새롭게 업무에 대한 교육, 협의를 해야 하는 어려움이 있다고 보고하였다.

“부처나 지자체 담당 공무원이 자주 바뀌는 것 때문에 어려움이 있어요. 바뀔 때 마다 설명해야 하고 이야기해도 관심 없어 하는 경우도 있구요.” “로테이션 때문에 연속성이라는 부분에서 어려움이 있어요. 아청담당플래너도 업무를 익히고 나면 팀도 바뀌고 지역이동도 있고 하니깐 이동 후에 다시 처음부터 공부해야하기 때문에 그런 점은 어렵네요.”

#### □ 아동·청소년·가족 최적의 서비스 제공을 위한 연계 활발

심층면접에 응한 모든 기관이 아동·청소년·가족 보호를 위한 최적의 서비스 제공을 위해 다양한 기관, 서비스와 연계하고 있다고 보고하였다. 기관들은 각 기관별로 특성과 사례를 다루는 방법 등에 차이가 있어 아동·청소년·가족 지원에 어려움이 있는 경우 각각의 기관들의 특성을 고려하여 더 잘하고 전문적으로 할 수 있는 업무를 나눠서 수행하고 있다고 하였다. B 센터의 경우 지역사회의 연계 협력이 활발하여 구청에서 다루는 데 어려움을 겪는 지역사회의 문제를 함께 해결하기 위해 연계를 실시하였으며 가정폭력 등을 경험한 피해자들을 지원하기 위해 경찰서의 연계의뢰를 받아 서비스를 제공하고 있었다.

“연계가 잘 되는 곳은 아주 잘 돼요. 모든 사업이 연계할 수 밖에 없어요. 저희 같은 경우 경찰청 외사계와 연계해서 다문화 가정 관리도 하구요. 외국인 노동자들이 경찰을 무서워하기도 해서 그런 느낌을 없애기 위해서 행사때 경찰에서 와가지고 진행이나 참여도 하구요. 또 ○○구에는 가정폭력상담소가 없어요. 그래서 경찰들이 사후관리가 안됩니다. 경찰이 사후관리 때문에 사건이 없는데 또 전화해 볼 수 없고 또 상담할 어조도 아니기 때문에 가정폭력에 노출된 사람들의 사후관리도 맡아서 하고 있어요. 구청에 가서 전화를 돌립니다. ○○구가 지역사회 안전 부분에서 다소 열악했는데 전화 돌리고 사후관리하면서 1년 만에 5-6위로 올랐어요. 관리가 된다는 느낌이 있으니까 가정폭력피해자들이 안심도 하고 살펴봐서 상담으로 바로 넘기기도 하니까요. 경찰은 말투가 위압적이고 취조하는 것 같아서 피해자들이 어려워 할 때가 있어요. 그래서 업무를 나눠가진 거죠. 이런 식으로 비슷하게 하고자하는 다른 지역이 있습니다.” “가정법원과 연계하여 진행하는 수강명령사업이 있는데 가족음악치료 등을 실시합니다. 상담만으로 해결 할 수 없는 협동 등에 대한 교육까지 할 수 있도록 꾸려나가고 있어요. 또한 아웃리치 활동도 활발히 펼치고 있습니다.”

### □ 학교 연계의 어려움

한 센터는 학교에 많은 아동·청소년이 있고 아동·청소년을 가장 잘 알고 있는 곳 또한 학교임에도 불구하고 학교를 대상으로 프로그램을 실시하거나 학교에서 지역사회 기관에 연계를 의뢰하는 경우가 적어 아동·청소년·가족 서비스가 보다 활발하게 운영되기 위해서는 학교의 문호개방과 학교가 주체가 된 활발한 서비스 연계가 필요하다고 지적하였다. 실제로 어려운 과정을 거쳐 학교와 연계하여 서비스를 한 결과 다양한 프로그램을 실시할 수 있었으며 현재는 학교장이 적극적으로 프로그램을 연계하고 그 결과에 만족하고 있다고 하였다.

“관할지역 내에 한 초등학교가 다문화 아이들이 30% 가까이 있었는데 이 학교는 구청장님이 얘기를 해도 문을 안 열어줬어요. 그러다가 올해 어찌어찌해서 문이 열려서 교장선생님과 다문화 아이들이 함께 캠프도 가게 되고 프로그램이 학교로 들어가게 되었어요. 그런데 한번 해보니 괜찮았다고 생각하셨는지 이제는 학교가 먼저 같이 하자고 하세요. 교장선생님도 이제는 협조적이시고요. 사실 대부분의 학교가 좀 닫혀 있습니다. 책임을 학교에 두지 않는 것으로 하고 열면 될 텐데..사실 아이들을 가장 많이 접하고 아는 곳이 학교잖아요. 학교에서 지역사회에 있는 기관들을 좀 활발하게 이용했으면 좋겠어요. 적당한 곳 있으면 연계도 시켜주고요..”

### □ 보편적, 예방적 복지의 필요성에 대한 사회적 인식 부족에 대한 아쉬움

운영인력은 대부분의 복지서비스가 빈곤, 위기 아동·청소년·가족을 대상으로 하고 있어 이들에 대한 관심과 지원은 상대적으로 많은 반면 그 밖의 아동·청소년·가족에 대해서는 중요성과 필요성을 상대적으로 인식하지 못하여 적절한 서비스가 이루어지지 못하고 있다고 지적하였다. 관련하여 심각한 문제나 위기가 닥치기 전에 이를 사전에 예방하는 예방적, 보편적 서비스에 대해 그 중요성과 필요성을 알리고 관련 서비스를 확충하는 것이 필요하다고 하였다.

“잔여적 대상의 복지가 너무 많아져서 특수성이 사라졌어요. 그런데 아직도 예방적인 부분의 중요성을 인식 못하는 경우가 많죠.” “미리미리 서비스를 받으면 문제가 안 일어날 수 있어요. 비용 면에서도 그게 더 낫구요. 그런데 문제가 안 보이는 사람을 도와주면 왜 도와 주냐고 해요. 문제가 심각해져야 그때 도와주면 이미 개인은 엄청난 어려움을 겪은 후잖아요. 미리 하면 문제가 일어나지 않을 수 있는데. 그건 눈에 띄지 않으니 관심을 받지 못하는 거 같아서 아쉬워요.”

#### □ 전화게이트웨이에서 시설(기관)게이트웨이로의 연계 사례 확인

운영인력은 최근 긴급 상황에서 쉬운 신고와 빠른 대처를 위해 기존의 21개 신고 및 민원전화를 통합한 110(민원상담) 전화에서 실제로 서비스 연계를 의뢰한 사례가 있다고 보고하면서 전화신고가 실제 시설(기관), 서비스 연계로 이루어진 사례를 확인해 주었다. 단, 서비스를 필요로 하는 사람에 대한 정보를 모두 전달 받지 못하였으며 대상자 허락을 받아 전화번호를 받는 수준이었다고 하였다.

“110에서 연계되는 사람도 있어요. 정보전달 정도도 대상자 허락을 받아서 번호를 줘요.” “최근에 119, 112, 110으로 통합되었다는 이야기는 들었어요. 그래도 다른 전화도 다 쓰이기는 하지만...110 전화에서 서비스 필요한 사람을 연결해 준 적이 있어요. 어떻게 여길 알고 전화했냐고는 안 물어봤는데 하여튼 대상자를 연계해주는 게 좋은 거 같아요. 어차피 110 자체에서 서비스를 제공하는 것은 아니니 그렇게 발굴해서 우리 같은 서비스 기관에다가 제대로만 연결해 주면 될 것 같아요.”

#### □ 아동·청소년대상 서비스 지원의 어려움

운영인력은 성인에 비해 아동·청소년 대상 서비스의 경우 더 많은 에너지와 노력이 소요됨을 보고하였다. 특히 학교밖 청소년이나 심리·정서적 어려움이 있는 아동·청소년의 경우 더 많은 인력과 노력이 소요된다고 강조하였다. 아동·청소년의 경우 아동·청소년만을 대상으로 한 개입은 한계가 있으며 부모까지 개입이 필요하기 때문에 더 많은 노력이 필요하다고 하였다. 아동·청소년의 비자발적 특성 또한 아동·청소년대상 서비스 지원이 어려운 원인 중 하나로 지적되고 있다. 한부모 가정의 경우 대부분 보호자가 일하러 나가기 때문에 상담이나 가족프로그램 참여에 어려움을 겪고 있다고도 보고한다.

“한 아이를 돌보더라도 학교밖 아이들은 훨씬 더 많은 에너지가 들어가요. 학교밖 청소년도 연간 900-1000명 정도 이용합니다.” “점점 상담시 위기 내용의 정도가 심각해지고 있고 치료적 개입도 필요하다고 판단되는 경우에는 정신건강증진센터나 병원 등과도 연계합니다. 예전에 2-3건에 쏟던 에너지가 요즘 1건에 들게 되었어요.” “청소년만 변화된다고 해결 되는 게 아니기 때문에 가족상담이 중요하고 그렇기 때문에 소진이 많이 돼요. 인력적인 보충이 필요합니다.” “직접 대면을 해야 되기 때문에 인력확보가 필요하고 특히 대상이 아동청소년이기 때문에 비자발적인 성격이 있어서 한번 오게 하는데 몇 번씩 연락하고 확인해야 하니까 선생님들이 소진되어 있어요.” “아동·청소년은 민감하기 때문에 관리가 어려운 부분이

있어요. 또 한부모 가정이 많은데 일하러 가시면 부모님 뵙기가 어렵다는 게 힘든 점이기도 하구요. 청소년은 상담을 해야 할 필요성이 있지만 학교도 가고해서 상담하기가 어렵고 또 만나도 말을 잘 안하려고 해서 힘든 부분이 있습니다.”

□ **청소년상담복지센터의 상담 업무에 대한 인지도, 홍보의 열세**

청소년들의 상담에 대한 요구가 높음에도 불구하고 청소년상담복지센터와 1388 청소년상담전화에 대한 인지도가 낮은 것과 관련하여 운영인력은 청소년상담복지센터가 청소년수련시설의 상담실에서 별도의 청소년상담복지센터로 독립한 것이 10년 정도밖에 되지 않았고 별도의 건물을 가지고 운영되는 청소년수련관에 비해 건물 내부에 위치하여 가시적으로 눈에 띄지 않는 것과 관련되어 있다고 생각하였다. 또한 한꺼번에 수 십명이 함께 참여할 수 있는 청소년수련시설 프로그램에 비해 1:1 상담을 주로 하는 만큼 하루에 서비스를 제공할 수 있는 대상의 수가 한정되어 있는 것 또한 청소년상담 수요를 모두 포함하지 못하는 제한점으로 작용한다고 하였다.

“수련관보다 인지도가 낮은 것은 상담복지센터가 예전에는 수련관 안에 있는 상담실이었다가 2006년부터 상담복지센터가 됐고 수련관은 아주 오래되었기 때문에 인지도의 차이가 있을 수 있다고 생각합니다. 또 하루 이용 가능한 인원도 몇 배씩 차이가 있어요.”

□ **서비스 이용에 있어 타지역(타 군/구) 이용 문호 개방 가능**

청소년이 서비스를 이용함에 있어 해당 지역에 위치한 시설(기관)의 서비스만을 이용하도록 할 경우 상대적으로 열악한 아동·청소년·가족 보호 체계를 가진 지역의 아동·청소년·가족은 불이익을 경험할 수 있다. 이와 관련하여 C 청소년상담복지센터의 경우 사는 지역이나 학교를 다니는 지역이 아니더라도 원하는 경우 서비스를 받을 수 있도록 문호를 개방하고 있으며 보다 질 높은 서비스를 소비자가 이용할 수 있도록 하기 위해서라도 해당 지역(대체로 군/구) 밖의 서비스를 원하는 청소년이 이용할 수 있도록 하는 것이 바람직할 것이라는 생각이다.

“청소년이 원하거나 친구가 있어서 이쪽으로 같이 다니고 싶다고 하면 구(지역) 영역을 넘어 상담 받을 수 있어요. 아이들은 사는 곳과 학교가 지역이 다를 수 있고 편하게 다닐 수 있는 지역이 다를 수도 있으니까요. 아무래도 같은 구에 있어야 다른 서비스와 연계하기도 편하긴 하니까 보통 안내는 가까운 곳(자주올 수 있는 곳)을 해주지만 아이들에게 한계를 두진 않습니다.”

□ **찾아가는 서비스 실시로 사각지대 아동·청소년·가족 및 예방 서비스 대상 발굴 가능**

찾아가는 동주민센터 서비스 실시로 인해 수급 대상은 아니지만 도움이 필요한 사각지대 발굴이 가능해 졌으며 지역사회의 통장 등 또한 서비스 대상 발굴에 함께 하고 있는 것으로 나타났다. 또한 주민센터에 들어오는 모든 지역사회 주민들이 쉽게 상담창구의 복지상담전문관을 접할 수 있어 자신의 고민이나 어려움을 편하게 상담할 수 있는 체계가 마련되었다. 이를 통해 문제의 조기발견 이나 예방 또한 가능하게 된 것으로 판단된다.

“찾동을 하고 난 뒤 가장 큰 변화는 예전에는 오시는 대상자만 만날 수 있었는데 지금은 수시로 방문을 하고 얘기가 들어오면 바로 방문하기 때문에 그 점이 가장 큰 변화라고 생각합니다. 복지통장이라고 각 통장님들도 발굴에 참여해서 빈곤대상자(서류상)가 아니더라도 어렵다고 이야기해주시면 직원이 나가서 관리를 합니다. 이렇게 하면서 서류상으로는 수급자 대상이 안되는 분들(소위 사각지대)이 많이 발굴되었습니다.” “사실 찾동을 처음 시작할 때는 대상자가 확정된 게 아니라 그냥 무작정 갈 수 없으니 빈곤이나 차상위 명단을 중심으로 순차적으로 방문 했어요. 그런데 지금은 방문하는 대상이 훨씬 넓어졌습니다. 직접 찾아가다보니 확실히 지원이 필요한 대상이 자주 눈에 띄는 것 같아요.” “복지상담전문관을 운영하고 있는데 사회복지직과 도우미가 상담창구를 지키고 주민센터 들어오면 바로 보이도록 전진배치 해두었습니다.”

□ **인력증원으로 인한 사례관리 및 정보공유, 전문가 활용 가능**

A 주민센터의 운영인력은 찾아가는 동주민센터 서비스 실시로 인해 인력이 증원되고 복지서비스 발굴, 지원 업무에 보다 집중할 수 있게 됨에 따라 동 차원에서 사례관리와 전문가 회의가 일부 가능하게 되었다고 보고하였다. 동 주민센터 차원의 지원 뿐 아니라 시 차원에서도 긴급지원 등을 위해 예산을 지원하고 있어 시급한 개입이 필요한 경우 도움을 받고 있는 것으로 나타났다.

“예전엔 동에서 사례관리를 하지 못했지만 인력도 증원되었고 각각 업무를 하면서 주간회의를 해서 정보공유를 하기 때문에 동에서 사례관리가 가능해 졌습니다. 어떤 사례가 발굴이 되면 먼저 팀에서 회의를 하고 나아가 동장님과 회의를 하고 그 다음 전문가회의까지 하는 경우도 있어요. 사안이 긴급한 경우 시에서 지원하는 긴급지원비 등도 있습니다.”

□ **민·관 거버넌스로써의 복지협의체 구성·운영에 대한 긍정적 측면, 그리고 우려**

주민자치센터에서 운영되고 있는 지역사회 유지를 중심으로 한 복지협의체와 관련하여 주민센터와 타 기관의 의견이 상치되는 결과가 나타났다. 주민센터 운영인력의 경우 복지협의체를 통해 지역 유지들이 다양한 역할을 하고 있다고 보고한데 반해 타기관 전문가는 복지협의체에 참여하는 지역의 토박이들이 지역의 복지관련 사항이나 이익관계 등에 불필요하게 관여하여 객관적인 지역행정 운영에 어려움을 초래할 수 있는 위험성을 지적하였다.

“[공정적 측면] 또 복지협의체를 운영하는데 민·관 거버넌스로 동장님과 동에 있는 교회 목사님이 공동 위원장으로 되어있습니다. 행복나눔 가게 등 여러 가지 활동을 통해 복지기금 지원 마련 등의 역할을 하고 있어요.”

“[우려] 지역사회에서 찾동 서비스 운영하는데 지역 유지가 많이 참여해요. 지역의 의견을 전달하고 도움을 주고 관심을 가져주는 사람도 있긴 한데, 간혹 가다 오랫동안 지역에 거주한 사람으로 이익관계 등을 자신의 생각대로 끌어가려고 하거나 전문성 없이 영향력을 행사할 위험도 배제할 수 없어요. 사실 동장이나 복지공무원은 순환제로 돌아가고 조금 있으면 다른데 가버리고 그러는데 그 사람들은 수 십 년 동안 거기에 있었으니 터줏대감이지요. 전문성 있고 객관적인 판단을 할 수 있는 지역사람들이 잘 선정 돼서 참여해야 해요.”

### □ 지자체 차원의 보편적 서비스 지원 시도

주민자치센터, 시청·구청의 경우 모든 아동·청소년·가족이 이용할 수 있어 보편적 복지의 허브로 활용되기 위한 좋은 조건을 갖추고 있으나 기존의 실제 서비스는 수급자를 위주로 한 잔여적 복지 성격의 보건복지부 관련 사업이 지원되어 왔던 것이 사실이다. 그러나 심층면접에 참여한 A 주민센터가 속한 지자체의 경우 구 차원에서 구에 거주하는 모든 중학교 1학년 학생을 대상으로 소득에 관계 없이 카드를 발급해서 연간 일정 금액을 충전해주고 다양한 문화·예술 활동을 할 수 있도록 지원하고 있어 지방자치단체 차원의 보편적 서비스 지원 가능성을 확인할 수 있어 고무적이었다.

“○○구에서 올해 아동·청소년 특화사업으로 진행 중인 사업이 ○○카드 사업입니다. 소득에 관계없이 모든 중학교 1학년에게 카드를 발급해서 연간 10만원을 충전해주는 것으로 지원 금액으로 책을 사도 되고 영화를 봐도 됩니다.” “구에서 발급하는 만큼 꼭 해당 동에서 쓰지 않아도 되고 구 내에서 얼마든지 쓸 수 있습니다. 그런 면에서 아동·청소년들이 좋아하는 것 같아요.”

### □ 주민센터의 업무 과중 발생

찾동 서비스를 함으로써 사각지대 발굴, 위험의 조기발견 및 예방 등 다양한 긍정적 측면이 가능해져 운영인력 스스로 사업의 효과성과 필요성을 자각하고 있었다. 그러나 여전히 동사무소에서 통합민원업무를 하는 만큼 업무량이 매우 많아 업무 부담이 상당한 것으로 드러났으며 관련하여 장기적으로 운영인력의 업무소진에 대한 우려 또한 배제하기 어려웠다.

“동사무소는 통합민원업무이기 때문에 각자 고유의 업무만 하는 게 아니라서 업무량이 굉장히 많아요.” “사실 아동청소년가족만 하는 게 아니고 노인도 하고, 장애인도 하고 대상이 정말 엄청 많아요. 관련된 정보도 빨리빨리 파악해야 하는데 워낙 방대하고 대상도 방대하고, 업무량이 많고 부하가 걸리는 것은 사실입니다. 제대로 개입을 하려면 전문인력이나 보충 인력이 더 있어야 하는 게 사실이긴 해요. 민원인들 이야기 듣다보면 시간이 많이 부족합니다.”

#### □ 지역사회 가정방문을 위한 사전 준비 및 실제 운영 방안

주민자치센터가 찾아가는 동주민센터 사업을 실시하기 전에 해당 구는 취학대상에 대한 통지서를 보내는 과정에서 안전 확인을 함께 실시하였다. 또한 지역사회 실태 조사를 실시하여 가정 내 학대 등에 대한 지역사회 현황을 사전에 파악하여 사업실시의 기초자료로 활용하였다. 부모중심상담으로 인해 부모의 시각으로 바라봄으로써 놓칠 수 있는 아동의 시각과 의견을 직접 방문을 통해 보완하려고 노력하였다. 방문 시에는 사전설명을 하고 동의를 얻어 진행하였으며 방문 시 이상한 점이 있을시 사회복지담당공무원의 신고의무에 따라 처리하였다. 찾아가는 동주민센터 사업이 지속적으로 운영됨에 따라 지역사회 내에서 가정방문을 자연스럽게 여기는 분위기가 형성되었다고 운영인력은 보고하고 있었다.

“○○구는 취학아동에 대해서 통지서 보내면서 안전 확인까지 실시했습니다. 가정내 학대 등 실태조사를 진행 했어요. 아동서비스가 어려운 부분은 부모중심상담이라 발골이 어렵다는 점과 부모시각이라 놓치는 부분이 있을 수 있다는 점 같아요. 방문 시에는 임의로 가지는 않고 사전설명을 하고 동의를 얻어서 진행합니다. 방문하면서 이상한 점이 있을 때는 사회복지담당공무원에게는 신고의무가 있기 때문에 그에 따라 처리하구요. 찾아가는 서비스를 꾸준히 하다보니 이제는 방문이 자연스러워졌습니다.”

#### □ 찾아가는 동주민센터 사업 과정에서의 지역사회 연계 활발

A 주민센터 운영인력은 찾동 서비스의 경우 사회복지관, 지방자치단체, 학교, 민간협력, 병원 등의 협력이 비교적 잘 이루어지고 있다고 평가하고 있었다. 그러나 다양한 지역사회 서비스를 연계하는 과정에서 한 사례에 비교적 많은 관심과 에너지가 필요하다고 지적하여 이러한 다양한 서비스 지원이 인력과 정보 등의 지원 없이 결코 쉬운 것이 아님을 다시 한번 확인시켜 주었다.

“동에 아버지와 중학생 딸이 생활하는 가정이 있었는데 아버지는 알코올 중독이고 딸은 학교도 잘 안가고 집에만 있었어요. 술병이며 음식 먹은 거며 집이 쓰레기 더미였는데 처음에는 복지관에서 관리하다가 찾동 서비스를 하면서 동과 함께 관리하여 해결했습니다. 학교에도 찾동이 홍보가 되어있기 때문에 장기결석 등으로 아동이 생기면 동에 연락해서 관리가 되도록 하고 있습니다. 사례관리시 민간협력도 많이 해요. 병원 등이요. 한 사례에 생각보다 많은 에너지가 들어갑니다. 각자 할 수 있는 부분에서 학교는 친구 만들어 주기 등을 돕기도 하구요.”

### □ 자원 발굴의 어려움 VS 자원 제한으로 인한 어려움

한 운영인력은 지역사회에 많은 공공, 민간 서비스가 있음에도 업무가 많고 한 사례에 투입되는 시간이 많아 다양한 수요자를 대상으로 적합한 자원을 발굴하는데 어려움이 있다고 어려움을 호소하였다. 또 다른 운영 인력은 실무자 입장에서 서비스 지원 대상에게 줄 수 있는 자원이 제한되어 있어 어렵다고 호소하여 자원의 유무에 대한 인식은 다르나 결과적으로 적합한 자원 지원에 어려움이 있다는 점은 동일하였다.

“[많은 자원 그러나 자원 발굴의 어려움] 외부기관은 많지만 동 업무가 워낙에 많다보니 담당자가 적합한 자원을 찾아내는 게 어려워요.”

“[자원의 제한으로 인한 어려움] 실무자의 입장에서 발굴은 어려운 부분이 아니지만 줄 수 있는 자원이 제한이 되어 있어서 그 부분이 더 어려운 것 같아요. 부모님은 학원비 등 뭔가 가시적인 지원을 원하시는데 동차원에서는 한계가 있잖아요. 사회복지공동모금회에서 후원을 받아서 75명 정도 학원비 지원을 하긴 하지만 노력을 해도 한계가 있으니까요.”

### □ 복지서비스에 대한 지역사회 주민의 높은 관심과 인지

A 주민센터 운영인력은 최근 들어 아동·청소년·가족 서비스에 대한 지역사회 주민의 관심과 정보수준이 높아져 주민센터에 다른 업무로 들렀다가 자신에게 맞는 복지서비스가 있는지 문의하거나 사례관리를 의뢰하는 경우가 늘고 있다고 보고하였다. 보건복지부 등 인터넷홈페이지를 직접 검색하고 오는 경우도 상당하며 특히 연령이 젊은 부모들이 보육료 등에 대해 주민센터 운영인력보다 더 많은 정보를 가지고 있는 경우도 있어 이러한 높은 기대 수준을 만족시킬 질 높은 복지서비스 제공과 운영인력의 신속하고 깊이 있는 정보 파악이 요구되는 상황이었다.

“서류업무를 보러오셨다가 자기에게 맞는 복지서비스가 있는지 물어보는 주민 분들이 많아요. 센터 전면에 복지상담전문관을 운영하고 있기 때문에 맞는 게 있으면 사례관리를 신청하거나 연계를 해주시구요. 복지상담전문관은 연차가 있는 경력직 분들이 계셔야 돼요. 복지부 사이트는 민원인들이 많이 보고 우리 직원들은 행복e음을 이용해요. 노인 분들이야 모르는 분들이 많지만 보육료 등에 관심 있는 젊은 분들은 오히려 직원들보다 더 잘 알고 계시는 경우도 있어요.”

### □ 아동·청소년·가족 보호 서비스 주관 부처의 다양성으로 인한 어려움

운영인력은 공통적으로 아동·청소년·가족 보호 서비스 주관부처가 여성가족부, 보건복지부, 교육부, 법무부, 경찰청 등으로 다양하게 나뉘어져 있어 아동·청소년·가족 보호 서비스 정보파악과 개인정보 공유, 서비스 중복 등으로 어려움을 겪고 있다고 호소하였다. 아동·청소년·가족이 중복서비스를 받고 있는 경우도 상당하였으며 기관(시설) 및 서비스 주무부처가 분리되어 있어

서비스 수혜여부나 서비스 수혜내용, 개인에 대한 인적·환경적 사항을 한 곳에서 통합적으로 확인할 수 없어 어렵다고 호소하였다. 관련하여 개인에 대한 정보를 통합적으로 확인할 수 있는 정보망이 있었으면 하고 희망하고 있었다.

“복지부나 여성가족부 등 아동·청소년 업무가 나뉘어져있기 때문에 좀 어려워요. 이게 업무들도 나뉘어 있고 주관도 다르니까 정보공유가 안돼서 힘든 점이 있네요. 대상자 발굴했을 때 사례관리하려고 담당자가 세팅을 다 해놨는데 이미 다른 곳에서 관리 중인 경우가 있잖아요. 그런 정보들이 호환이 안 되는 것이 안타깝워요. 통합적으로 확인할 수 있는 정보망(이용하고 있는 서비스 공유)이 있으면 좋겠어요.” “대상자들은 중복서비스를 받다보니까 그냥 받는 게 중요하지 어디서 뭘 받은 건지 잘 모르는 경우도 있어요.”

#### □ ‘동’ 단위로 서비스를 제공할 경우 발생할 수 있는 한계: 공간의 부족

운영인력은 ‘동’ 단위를 중심으로 서비스를 제공할 경우 발굴과 주민 접근은 유리하나 해당 동 내에 적합한 공간이나 시설이 부족할 경우 물리적 환경으로 인해 어려움을 겪을 수 있다고 지적하였다. 청소년이 방과 후에도 편리하게 이용할 수 있는 청소년수련관의 경우 시·군·구 단위로 설치되는 경우가 많아 발굴은 동주민센터가 주된 역할을 하여 동단위로 이루어지더라도 이용 시설은 구나 시·군 단위로 확대할 수 있는 방안이 함께 고려되어야 한다고 강조하였다.

“아이들과 관련해서는 놀 공간이 절대적으로 부족해요. 저희 동엔 없고 ○○동엔 청소년 수련관이 있습니다. 시설이 부족하죠.” “사회복지관도 동마다 있는 게 아니라 편하게 프로그램 할 수 있는 공간이 부족해요.” “같은 구더라도 청소년수련관이 멀리 있고 오히려 옆에 청소년수련관이 더 가까운 경우가 있어요. 사실 찾동 서비스를 하는 구끼리는 다 잘 알아서 협조가 잘되는데 옆에 구가 그렇지 않을 수도 있잖아요. 동이 아니라 구까지 이용공간을 넓혀야 할 뿐 아니라 다른 구에 시설도 편리하게 이용할 수 있게 했으면 좋겠어요. 동으로 한정하기엔 넘 공간이 부족해요.”

### 3) 개선방안 제안

본 절에서는 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발을 위한 방안 모색을 위해 심층면접을 바탕으로 사례 간 분석을 실시하고 개선 방안 도출을 위한 다양한 논의들을 정리하였다.

#### □ 대상자 발굴 기능과 서비스 제공 기능의 이원화

서울시의 찾아가는 동주민센터 시범사업으로 인해 주민센터의 대상 발굴 기능이 보다 강화된 것으로 나타났다. 한편 주민센터에서 지역사회의 아동·청소년·가족을 대상으로 자원에 대한 모든 가능한 정보를 파악하고 직접 시설·기관과 연계함으로써 업무상의 과부하가 초래됨 또한 확인할 수 있었다. 찾아가는 동주민센터 사업으로 지역사회의 위험 예측군을 발굴하고 사각지대 아동·청소년을 파악하는 성과는 물론 일반 주민이 원하는 때에 원하는 복지 상담을 할 수 있는 효과적 체계를 마련한 것을 확인한 만큼 주민센터의 강점을 살리고 한 기관에 모든 역할이 집중됨으로써 발생할 수 있는 업무의 과부하로 인한 소진, 서비스 제공의 제한을 막기 위해 대상 발굴 기능에 초점을 맞추는 시설(기관)과 서비스 및 공간 제공에 초점을 맞추는 시설(기관)을 이원화하는 방안이 제안되었다.

“주민센터의 강점은 대상자 발굴을 잘 할 수 있다는 점 같습니다. 주민센터에서 하는 자원연계는 아무래도 복지부 쪽이 많고 민간 연계도 잘 되는 편이에요. 말했듯이 발굴 업무가 가장 강점입니다. 저희는 각자 대상자를 행복e음에 입력하고 있고 권한이 있으면 볼 수 있습니다.” “주민센터는 발굴에 초점을 두었으면 좋겠어요, 일부 가능한 서비스는 주민센터 내에서 하지만 사실 광범위한 서비스를 제공하기에는 주민센터의 공간이나 인력이 한정되어 있는 측면이 있어요. 잘 발굴해서 제대로 된 서비스를 계획해주고, 실제 지원해주는 역할은 다른 곳에서 이분화하여 이루어져야 할 것 같습니다.” “찾동 복지담당자처럼 담당자를 뽑아서 발굴업무를 맡기고 적절한 교육이나 실습을 통해 각 지역 건가(건강가정지원센터), 복지관 등의 업무를 파악하고 1차로 들어온 사례나 발굴한 사례를 각 기관에 토스(2차 진료소처럼)하는 시스템은 어떨까요. 2차에서 해결 못하는 어려운 문제는 3차로 보내구요, 위기 상황인 경우엔 바로 3차나 2차로 들어가더라도요..”

#### □ 일반아동·청소년·가족 정보 파악을 위한 통합정보망 구축 또는 기존정보망 활용 확대

현재 서비스 대상 발굴과 지원에 가장 많이 활용되고 있는 행복e음의 경우 수록된 정보가 수급자 위주로 지역사회 주민의 전반적 정보를 파악하고 다양한 보편적·예방적 복지 사업 실시를 위한 정보를 파악하는 데에 어려움이 있음이 파악되었다. 따라서 일반 아동·청소년·가족에 대한 정보를 파악하고 적절한 서비스 지원 계획을 수립하기 위해 범부처가 함께 하는 통합정보

망을 구축하거나 행복e음의 대상을 일반아동·청소년·가족으로 확대하거나 기존의 정보망의 활용도를 높이는 방안 등이 제시되었다.

“행복e음은 수급자에 대한 정보만 있어요. 그렇다 보니 아무래도 대상에 한계가 있어요. 보편적인 서비스를 제공하려면 대상을 포괄하는 정보망이 필요합니다.” “학교에서 보는 아이들에 대한 정보망을 수련관이나 상담복지센터 등에서 볼 수 있다면 아이들에 대해 파악하는데 도움이 되지 않을까 싶어요.”

**□ 제한적이거나 정보 접근권 부여 필요: 별도의 통합게이트웨이 전문가 또는 각 시설의 책임자**  
 문헌고찰에서 드러났듯 통합게이트웨이의 성공적 운영을 위해 정보 공유의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다. 운영인력들은 현재 개인정보보호법으로 인해 개인의 서비스 수혜사항을 파악하기 어렵고 사례조사, 상담 등에 대한 정보공개가 이루어지지 않아 서비스 중복이나 누락의 위험이 있으며 서비스 연계시 재사정(re-assessment)해야 하는 비효율성을 나타내고 있어 정보보호법에 저촉되지 않는 범위에서 정보를 공유할 수 있도록 하는 체계 마련이 시급하다고 지적하였다.

“개인정보보호법으로 인해서 매 번 연계할 때마다 개인의 정보를 다시 파악해야 하는 수고가 있습니다. 모든 사람이 볼 수 있지는 않더라도 적어도 서비스 제공하는 사람이 일부 정보는 볼 수 있도록 해서 개인의 특성, 환경, 받고 있는 서비스 등에 대한 내용이 파악이 돼야 제대로 된 서비스를 제공할 수 있어요.” “여러 군데에서는 몰라도 소수의 전문가나 관련 책임자들은 모든 정보에 접근이 가능해야 서비스 중복도 막고 제대로 된 서비스를 제공할 수 있어요.” “대상 명단을 공유하는 문제도 있는데 정보공유를 더 활성화해야 된다고 생각합니다. 가지고 있는 정보가 분절적이다 보니 통합적인 서비스를 하기가 어려워요. 주민센터에서 가진 정보 따로 상담센터에서 받은 자료가 다르죠. 물론 정보공개 정도나 근거 등이 다르고 국민이 자기정보를 알리고 싶지 않은 기관에까지 알리는 것에 대한 동의가 없다는 문제가 있겠지만 선이 중요하겠네요.”

**□ 예방 및 발굴의 중요성: 보편적 복지의 강조**

한 운영인력은 문제가 발생한 후 해결하는 기존의 잔여적 복지패러다임에서 벗어나 일반 아동·청소년·가족을 대상으로 문제가 발생하기 전 예방하고 조기 개입하는 보편적 복지의 패러다임으로의 변화가 중요함을 강조하였다.

“보편적 복지를 들이대면 코웃음을 치는 사람이 많아요. 배부른 소리라고요. 그렇지만 분명 요보호가 아니라더라도 도움을 받아야하는 사람이 있을 수 있어요. 사실 요보호 대상은 일부잖아요. 대다수의 일반 아동·청소년·가족을 대상으로 봐야 미리 예방도 가능하고 문제발견도 가능합니다.” “아직도 예방적인 부분의 중요성을 인식 못하는 경우가 많아요.” “청소년서비스의 경우 결과가 나오기까지 오랜 시간이 걸리기 때문에 당장 필요성 등에 의문을 제기하는 경우도 있는 것 같아요. 아이들은 안 듣는 척 해도 듣고 있는 거고 그런 게 오랜 시간 뒤 결과로 나올 수도 있어요.”

□ **통합게이트웨이는 아무나 ‘편하게’ 찾아올 수 있어야 한다.**

운영인력들은 만약 통합게이트웨이의 형식(인터넷, 전화, 공간 등)이 공간이 되어야 한다면 아동·청소년·가족이 아무나 마음 편히 찾아와서 다양한 이야기를 통해 어려움을 이야기 하고 서비스에 대한 정보를 받고 연계를 받을 수 있는 곳이어야 한다는데 동의하고 있었다. 그러한 측면에서 일반 아동·청소년·가족이 선입견 없이 이용할 수 있는 주민자치센터, 시·군·구청, 건강가정지원센터, 청소년수련관, 학교 등이 가능한 장소의 예로 제시될 수 있다 하겠다. 관련하여 운영인력은 만약 특정 한 공공시설(기관) 유형에만 통합게이트웨이 역할을 부여할 경우 상대적으로 시설(기관)이 많은 도시지역은 별 문제가 없겠으나 상대적으로 열악한 농촌지역은 접근 등에 어려움이 있을 수 있어 통합게이트웨이 역할을 수행하는 시설(기관)의 유형을 한정 짓지 말고 여러 곳에 둘 수 있도록 하는 것이 적절할 것이라는 의견을 내놓았다. 인터넷, SNS 등을 활용하는 방안도 함께 제시되었다.

“통합게이트웨이가 되려면 언제나 무슨 일 있을 때 오는 게 아니라 아무 때나 올 수 있는 곳이 되어야 해요. 전문성 있는 분이 상시적으로 이야기를 들어줄 수 있는 시스템을 만드는 거죠. 상시적으로 상담을 하다보면 조기발견이 가능하고 이야기를 하면서 객관화를 할 수도 있으니까요. 그런 식으로 걸러질 수 있는 곳이 필요할 것 같아요.” “관내 센터들에서는 프로그램 연계 등 연계를 각각 모색하고 있고 갈구하고 있어요. 연계의 중심이 되는 창구는 늘상 지나가다가 갈 수 있는 곳이 되어야 합니다. 예를 들어 관내에 작은 도서관도 가능하겠네요. 일상 생활하는 곳에 밀접해서 잘 오게 해야 되니까 많이 있는 게 좋을 것 같아요.” “낙인 등의 문제 때문에 가기를 꺼리는 곳은 통합게이트웨이로 적합하지 않을 것 같아요. 어르도 그렇지만 아동·청소년은 예민한 시기고 다른 사람 의식을 많이 해요. 그러니 어디가 되든 아무나 편하게 드나들 수 있는 곳이어야 해요. 원스톱센터 이런 말도 아이들이 싫어해요. 뭔가 집중적인 문제가 있는 사람이 가는 거 같잖아요. 자신이 문제가 있더라도 문제 있는 아이들이 모이는 곳에 가라고 해도 싫어할 거예요. 낙인이 없고 즐거울 수 있는 곳이면 좋을 거 같아요.” “농촌은 사실 읍면동 사무소까지 가기가 어려울 수 있어요. 그러니 꼭 한 기관을 정해서 하면 만들어만 놓고 가지 못하는 결과가 생길수도 있어요. 꼭 한 기관을 고집하기보다는 다양한 시설(기관)에 설치할 수 있도록 했으면 좋겠어요. 여기저기에다가요.” “아이들은 전화하고 받는 것도 싫어해요. 직접 가는 건 더더군다나 싫어하구요, 그래도 편하게 할 수 있는 게 인터넷이나 카카오톡 같은 거 아닐까 싶어요.” “상시적으로 상담을 하다보면 조기발견이 가능하고 이야기를 하면서 객관화를 할 수도 있어요. 그런 식으로 걸러질 수 있는 곳이 필요할 것 같아요.”

□ **아동·청소년·가족 보호 서비스 종사자의 사업정보 공유와 사업간 홍보 강화**

아동·청소년·가족을 대상으로 한 예방, 개입, 사후관리 등을 실시하기 위해서는 다양한 자원과 서비스에 대한 정보를 폭넓게 파악해야 하며 이를 위해서 운영인력이 변화하는 복지환경을 발 빠르게 파악하고 아동·청소년·가족을 대상으로 서비스를 제공할 수 있도록 하는 정보획득과 전문성 능력 함양이 필수적이라고 지적되었다. 사업 주무부처 뿐 아니라 관련 부처 업무까지도

폭넓게 파악하여 수요자의 욕구에 종합적이고 질 높은 서비스가 가능하도록 정기적으로 교육, 훈련, 정보제공, 지역사회시설대표 등과의 만남, 워크숍 등을 통해 상호 업무에 대한 이해를 높이고 전문성을 함양하는 기회를 갖도록 해야 한다는 의견이 제시되었다.

“각 협의회들이 많은데 모여서 뭘 해본 기억은 별로 없네요. 각 협의회들끼리 모여서 협의하는 기회가 있었으면 좋겠어요.” “체대로 된 정보를 같이 나눌 수 있는 기회가 필요해요. 연계하는 담당자만 알고 예를 들어 다른 선생님들은 상담복지센터에 대해 모르는 경우도 있어요. 학교에서 위기 상황이 발생했을 때 상담복지센터를 알고 있을 때 대처하는 방법과 모를 때 대처할 수 있는 방법이 다를 수 있지요. 각각의 센터를 알리는 것도 중요한 문제겠네요. 당장 필요한 서비스만 찾아보기 때문에 모르는 상태에서 위기상황이 발생하면 대처하기가 힘들어요. 각각 사례별, 개별적, 일회적 연계는 순간순간 잘 돼요.” “서로 쓰는 용어가 달라서 이해가 어려운 경우도 있어요. 용어에 대한 교육도 함께 되었으면 좋겠네요.” “청소년을 바라보는 마인드가 완전히 달라서 통합이 안 되는 경우도 있는데(예를 들면 경찰) 얘기하면서 그 간격을 좁여갈 수도 있고 알아갈 수도 있으니까 그런 기회도 있었으면 합니다.”

#### □ 통합게이트웨이 운영을 위한 전문인력 양성과 배치

문헌검토 결과 시설이나 기관이 통합게이트웨이로서 적절한 역할을 하기 위해서는 통합게이트웨이에 접근한 아동·청소년·가족을 대상으로 최적의 서비스 계획과 연계 결정을 할 수 있는 1차 상담자의 전문성이 무엇보다 중요하다고 지적되었다. 이러한 전문성을 갖추기 위해 한 면접자는 아동·청소년·가족 통합게이트웨이 운영을 위한 전문인력 양성과 배치방안을 제안하였다. 전문 인력이 되기 위해서는 아동·청소년·가족 업무에서 관련 업무를 최소 4~5년 순환보직 형태로 근무한 경험이 있어야 하며 이 과정에서 아동·청소년·가족 전반의 업무영역과 관련 정보를 포괄적으로 파악하고 이해하여 최적의 서비스 계획을 수립하고 연계할 수 있는 능력을 갖추어야 한다고 제시하였다. 또한 전문인력은 대상 아동·청소년·가족에 대한 최적의 결정을 내릴 수 있어야 하므로 서비스 지원현황, 개인특성, 가족특성 등에 대한 종합적 파악이 가능해야 하고 이를 위해 통합정보망 접근권한을 갖도록 하는 것이 바람직하다고도 지적하였다. 전문성을 갖춘 통합게이트웨이 전문인력을 통합게이트웨이 역할을 할 수 있는 시설 또는 기관(예: 주민센터 등)에 추가 배치하여 기존 인력을 지원하는 방안도 제시하였다. 한 운영인력은 아동·청소년·가족 복지를 아우르는 전문자격을 도입하는 방안을 제안하기도 하였다.

“하루 아침에 다양한 서비스에 대한 정보와 연계 노하우를 가지기란 어려우니 가능성 있는 인력을 최소 4~5년 훈련시켜 전문가로 양성하는 방법을 고려할 수 있을 것 같아요. 그 과정에서 아동·청소년·가족 관련 기관을 모두 경험해 보도록 하는 게 필요할 것 같아요.” “아이를 만났을 때 어디로(적합한 곳으로) 넘길 수 있는 게 능력이지요. 1차적 사례관리에서 아이나 대상자 의견을 듣고 어디에 뭐가 있는지 파악해서 한 번에 전문적인 곳으로 보낼 수 있도록 하는 시스템이 마련되어야 해요.” “처음 이야기를 듣고 서비스를

연계해주는 사람이 통합정보망을 이용할 수 있으면 어떠한 사업에 참여하고 있는지 정보에는 어떤 것이 있는지 파악하고 중복되지 않는 서비스를 연계해 줄 수 있어요.” “주민센터 공무원들은 소득 상황 등을 알 수 있기 때문에 플러스 복지에 다각화 된 통합적인 정보를 가진 사람이 추가적으로 배치 돼서 근무하게 하는 것도 좋을 것 같아요.” “사실 다 각자는 열심히 하는데 크게(전체적으로는) 못 보는 거 같아요. 청소년은 너무 놀고 활동 위주이고 아동은 너무 보육이구요. 청소년입장에서 아이들이 나는 엄마랑 문제인데 엄마를 상담해 줄 사람이 없다고 생각할 수 있죠. 청소년 상담사는 아무래도 가족에 대한 노하우는 부족하겠지요. 관내의 모든 아동·청소년·가족 복지를 아우르는 자격을 하나 만들면 어떨까요. 꼭 라이선스는 아니더라도, 자기업무를 어느 정도 한 전문가들은 다른 영역도 더해서 잘 볼 수 있을 것이라고 생각해요. 각각의 일을 하는 사람들이 전체를 볼 수 있는 능력이 떨어지기 때문에 숙련된 전문가가 전체를 볼 수 있는 일을 하면 좋지 않을까요.”

### □ 기존 기관을 활용한 통합게이트웨이 운영 가능성

운영인력 중 일부는 또 다시 새로운 형태의 통합게이트웨이 조직을 별도 설치하는 것에 신중해야 함을 지적하면서 지역사회에서 이루어지고 있는 기존의 자원과 노하우를 활용하여 통합게이트웨이가 할 수 있는 역할을 수행하도록 하는 것이 보다 효과적일 것이라는 의견을 개진하였다. 이 과정에서 부처나 정부부처 합동 조직은 통합게이트웨이의 역할을 잘 할 수 있도록 정책, 행정적으로 지원하는 역할을 해주기를 희망하고 있었다.

“기관 자체에서는 이미 많은 기관과 연계중입니다. 새로운 것을 만드는 것보다 기존의 것을 조정하는 것이 좋을 것 같아요. 지리적으로 가까운 곳에서 청소년에게 바로 개입되는 것이 중요한데 또다시 새로운 걸 만드는 것은 효율적이지 않아요.” “기존 사업의 효과성을 빼고 효율성을 높이자는 것은 별로 바람직하지 않은 것 같아요.” “지역사회에 있는 잔잔한 돌들을 믿어줘도 될 것 같아요. 이 자원을 믿고 연계를 더 잘 할 수 있게 (교통) 정리를 해주는 게 위의 역할 아닐까요. 실패줄을 소중하게 관리만 잘하면... 잘되고 있는 걸 강화시켜 주는 게 중요할 것 같아요.”

### □ 기존 기관 통합게이트웨이 업무 수행시 전담 인력 및 관련 예산 보강 필요

운영인력은 기존 기관에서 통합게이트웨이 역할을 수행하기 위해서는 별도의 전담 인력 보강이 필요하며 관련하여 예산지원 또한 필요함을 지적하였다.

“또 문제는 인력적인 한계입니다. 현재도 많이 소진이 되고 있는 상태이고 다들 진행하고 있는 업무들이 빠져져 있기 때문에 여분의 인력이 없어요. 여분의 인력이 있으면 갑작스러운 연계 시에도 대응할 수 있는데 거의 그제 안되죠.” “통합게이트웨이가 역할을 제대로 수행하려면 인력이 있어야 돼요. 지역사회연계 등을 활발히 하다 보니 회의도 자주가고 또 센터에서 회의를 하는 경우도 있다 보니 회의가 적은 숫자가 아니에요. 회의 참석하다보면 업무 공백이 생길 수도 있구요. 예산확보 없이는 한계점이 있을 것 같아요.”

## □ 통합게이트웨이 구축을 위한 상위체계의 필요성 제안: 지자체 VS 범부처상위기구

기존 시설과 기관을 통합게이트웨이로 최대한 활용하자는 의견과 더불어 빠르게 변화하는 복지환경 속에서 한 개인 또는 기관이 통합적 서비스를 제공하기 위한 전문성과 충분한 숙고시간을 갖기에는 부족한 측면이 없지 않다는 지적이 나타났다. 한 운영인력은 아동·청소년·가족 보호 서비스의 효율적 운영을 위해 각 부처를 초월해서 연계할 수 있는 별도의 컨트롤타워가 필요하다고 지적하면서 (ㄱ) 군·구청 수준에 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 역할을 하는 전담 공무원을 두고 그 사람을 허브(Hub)로 하여 지역의 현황과 자원을 파악하고 통합게이트웨이 실무자를 모아 회의를 개최하고 정보를 교환하고 서비스를 연계하는 구심점 역할을 하는 방안 또는 (ㄴ) 부처를 아우르는 조직, 예를 들면 대통령 직속의 아동·청소년·가족보호 통합게이트웨이 담당관 역할을 할 수 있는 기구 또는 인력을 두는 방안을 함께 제시하였다. 이러한 기구, 인력이 구심점이 되어 전문 인력을 양성, 훈련하고 현장 단위에서 실질적인 지원을 받을 수 있도록 훈련된 전문 인력을 순환 파견·배치하는 방안이 함께 제시되었다.

“지금도 연계가 잘 된 기관들이 많아요. 그렇지 않으면 청소년에게 좋은 서비스가 제공되기 어렵기 때문에 당연히 더 잘하려고 하는 거죠. 각각의 영역에서는 잘 되는데 부처도 다르고 하기 때문에 연계가 지속되지 않고 일회적인 느낌이 있어요. 그렇기 때문에 각 부처를 통합해서 연계할 수 있는 허브가 필요한 것 같은데 그 역할은 지자체가 맡으면 어떨까 해요. 구청정도에 통합게이트웨이 역할을 하는 담당(전담) 공무원을 두고 그 사람을 허브로 해서 그 지역 실무자들을 모아서 회의도 하고 그 지역의 현황을 파악하고 있으면서 연계해주는 그런 역할이요. 아무튼 지자체 전담 공무원이 아니더라도 부처마다 있는 타워가 아니라 부처를 초월해서 연계할 수 있는 컨트롤타워가 필요할 것 같아요. 예를 들면 부처 위에 대통령 직속의 (가칭) 아동·청소년·가족보호담당관 등을 둔다던지요.” “각 센터에도 통합게이트웨이 업무를 담당하는 전담인력이 필요할 것 같아요. 네트워크 전문가랄까...위에서 교육하고 훈련해서 적당한 전문 인력을 파견하고 배치하는 방안도 가능할 것 같아요.” “높은 곳에서 조감도가 만들어져야 하고 이러한 분위기가 무르익어야 가능할 것 같아요. 아랫 단계에서 아무리 통합정보를 제공하자고 해도 안돼요, 아랫 단계와 부처를 아우르는 체계가 있어야 해요. 부처 위던가 아니면 지자체도 좋을 것 같아요.”

## □ 지자체간 지역자원 격차 해소 방안 마련 필요

공공서비스의 주체가 기존의 중앙정부에서 지방정부, 더욱이 읍·면·동으로 이양되는 추세에 따라 지역의 특성과 장점을 잘 살릴 수 있는 기회가 되는 한편 재정적, 행정적 뒷받침이 되지 않는 읍·면·동의 경우 서비스 대상이 타 지역보다 많음에도 오히려 복지관련 유용 자원은 부족한 현상이 발생하게 되었다. 한 운영인력은 복지서비스의 질적, 양적 차이는 기관인력의 차이보다 지역사회자원 차이로 기인되는바 크다고 지적하면서 시설(기관), 더 나아가 지역에 관계없이 양질의 서비스를 받을 수 있도록 하기 위해 지역 간 자원 격차가 해소되거나 지역 경계를 넘어 자유롭게 서비스를 활용할 수 있는 체계가 마련되어야 한다고 강조하였다.

“접근을 어디에서 하느냐에 따라 비슷한 수준의 서비스를 받게 하자는 취지는 알겠지만 A구의 센터나 B구에 있는 센터의 선생님들의 역량이나 마인드는 사실 거의 비슷하다고 생각해요. 그럼 어디서 차이가 벌어지냐 하면 지역사회 자원의 차이 같습니다. 인력적으로도 그렇고 예산이나 자원적으로도요. 국가에서 지자체로 자치권을 내리는 순간 지자체 마다 형편이 다르기 때문에 어디에 사는 청소년인가에 따라 받을 수 있는 서비스에 차이가 생기게 됩니다. 이 간극을 어떻게 메꿀 것인가가 어려운 문제네요.”

#### □ 아동·청소년·가족 담당 공무원의 관련 업무 연속성 보장

다양한 아동·청소년·가족을 대상으로 적절한 최적의 서비스를 지원, 연계하기 위해서는 아동·청소년·가족분야에서의 지속적인 현장경험과 학습, 훈련이 뒷받침되어야 함에도 불구하고 현재의 행정체계상 지역이동과 업무순환으로 인해 전문성을 쌓을 만하면 아동·청소년·가족 분야가 아닌 다른 업무로 배치되는 경우가 상당수 나타나고 있다고 운영인력은 지적하였다. 이러한 문제를 해결하기 위해 업무순환의 간격을 확대하고, 지역 등을 순환하더라도 전문성을 키울 수 있는 관련 영역의 업무를 지속적으로 수행할 수 있도록 하는 체계가 마련되어야 한다고 강조되었다.

“로테이션 때문에 연속성이라는 부분에서 어려움이 있어요. 아청담당플래너도 업무를 익히고 나면 팀도 바뀌고 지역이동도 있고 하니까 이동 후에 다시 처음부터 공부해야하기 때문에 그런 점은 어렵네요. 전문성을 가질 수 있게 순환을 좀 덜 했으면 좋겠어요. 지역은 바꾸더라도 업무는 그대로...” “부처나 지자체 담당 공무원이 자주 바뀌는 것 때문에 어려움이 있어요. 바뀔 때 마다 설명해야 하고 이야기해도 관심 없어 하는 경우도 있구요.”

#### □ 통합게이트웨이 역할 수행을 위한 현실성 있는 정보 제공 필요

한 운영인력은 현재 다양한 자료, 홈페이지 등에서 시설(기관)이 아동·청소년·가족에 대한 공공서비스 지원내용을 제시하고 있으나 실제 어떠한 서비스를 구체적으로 제공하고 있는지 시설(기관)이 주안점을 두는 사업은 무엇인지 강점은 무엇인지가 구체적으로 나타나지 않거나 사실과 달라 통합게이트웨이의 효과적 운영에 어려움을 겪을 수 있다고 지적하면서 사실에 기반한 현실성 있는 정보를 제공하는 구체적 자료집 마련이 필요하다고 지적하였다.

“각 센터들의 역할을 제대로 알고 싶어요. 어디서 어떤 기관들이 어떤 서비스를 제공하고 있는지...정말 해줄 수 있는 역할이 무엇인지요. 제대로 공유할 수 있다면 효과성을 높일 수 있을 것 같아요.” “연계시에 거기서 하는게 뭔지 잘 모를 경우 한계가 생겨요.” “홈페이지나 정보집에 어떠한 서비스를 제공하고 있다고 해서 연락해보면 실제로 제공이 안되거나 제한이 있는 경우가 상당히 있어요. 그럴 때 좀 아쉽지요. 시간과 노력이 헛되게 되구요. 진짜로 뭐를 하고 있는지 사실대로 정보를 알려줬으면 좋겠어요.”

#### □ 전문가/비전문가로써 보호자, 교사의 역할 중요

스스로 아동·청소년 보호 서비스를 찾아가기 어려운 아동·청소년이 조기에 문제를 발견하고 예방할 수 있도록 하기 위해 많은 운영인력은 아동·청소년·가족이 생활하는 모습을 가장 가까이서 지켜보는 보호자, 교사의 역할이 중요함을 강조하였다. 따라서 통합게이트웨이가 실질적인 역할을 수행하기 위해서는 보호자, 교사가 통합게이트웨이의 존재와 특성에 대해 이해할 수 있도록 홍보, 교육을 실시하고 이를 적극적으로 활용하도록 독려하는 것이 중요하다고 지적되었다.

“사실 아이들을 가장 가까이 접하고 관찰할 수 있는 사람은 교사나 보호자예요. 교사나 보호자가 관심을 가지면 아동·청소년이 향후에 어려움을 겪을 수 있는 것을 미리 예측하고 도움을 요청할 수 있어요. 그래서 학교나 가정을 대상으로 통합게이트웨이 이런게 있다는 걸 알려야 해요. 아이들은 직접 찾아오지 않거든요. 대부분 교사나 학부모를 통해 지금도 서비스가 시작되고 연계 돼요. 중고등학생만 되도 전화라도 하고 하지만 사실 초등학생은 거의 불가능하죠. 통합게이트웨이가 잘 운영 되려면 서비스를 제공하는 전문가의 역할도 중요하지만 아이들과 함께 항상 지내는 보호자나 교사 같은 복지 비전문가나 준전문가의 역할이 더 중요해요.” “기관과의 연계도 중요하지만 가장 중요한 것은 부모님과의 연계인데 이걸 잘 안돼요. 제일 중요함에도 잘 안오시니까...”

# 제 V 장

---

## 결론 및 제언

1. 통합게이트웨이 모형(안)
2. 통합게이트웨이 운영 방안

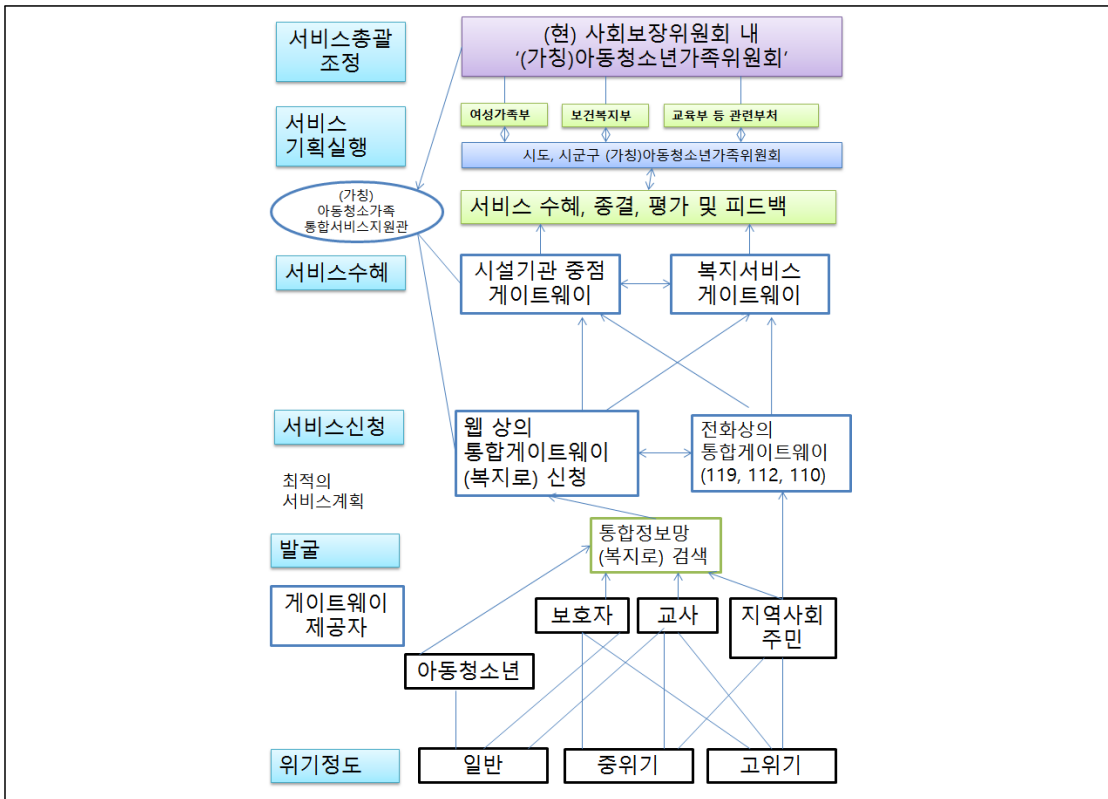


# 제 V 장

## 결론 및 제언

### 1. 통합게이트웨이 모형(안)

본 연구에서는 통합게이트웨이 모형(안)으로 분산형 모형과 중앙집중식 모형의 장점을 결합한 절충형 모형(안)을 제시하고자 한다. 운영 방안은 2절에서 자세히 설명하도록 하겠다. 기존 게이트웨이의 업무는 단계적으로는 그대로 유지하되 모형 실행 과정에서 수정·보완 필요성이 확인되는 사항에 대해 중장기적으로 단계적 개선이 이루어져야 할 것으로 생각한다.



## 2. 통합게이트웨이 운영 방안

### ① 1차 게이트웨이 제공자로서 학교·가정의 보호자·교사의 역할 강화

게이트웨이 제공자 모델은 게이트웨이 제공자의 의뢰 자문이 서비스의 질적 수준을 좌우한다고 하면서 아동·청소년·가족의 가장 중요한 1차 게이트웨이 제공자로서 학교·가정의 보호자, 교사의 역할이 중요함을 강조하였다. 따라서 장소로서 학교, 가정, 게이트웨이제공자로서 보호자, 교사의 역할을 통합게이트웨이 모형의 중요한 한 부분으로 포함시켜야 한다. 부모 등 비공식적 개인, 교사 또는 교사를 대신하여 아동·청소년 친화적 접근을 할 수 있는 학교 내 공식적·중간 전문가적 개인이 아동·청소년·가족을 항시 지원하거나 어려움을 조기에 발견하는 체계를 갖추어야 한다. 교육부·여성가족부·보건복지부 등 관련부처는 교육, 홍보를 통해 보호자·교사 역할의 중요성을 강조하고 도움이 필요한 아동·청소년·가족이 있는 경우 손쉽게 최적의 서비스를 검색하고 의뢰할 수 있도록 체계를 갖추어야 한다. 또한 대상 발굴과 서비스 지원은 이원화되어야 한다.

### ② 범부처 차원의 통합정보망을 통한 웹상의 통합게이트웨이 가능성 대두

기술의 발전으로 성인의 대다수가 스마트 폰이나 인터넷을 활용할 수 있게 되었다. 따라서 현재로서는 인터넷 홈페이지 또는 스마트 폰 애플리케이션으로 정보 제공과 신청 기능을 동시에 제공하는 범부처 차원의 통합정보망 ‘복지로’를 활용한 웹 상의 통합게이트웨이가 가장 효과적이지 않을까 생각한다. 아동·청소년 당사자와 보호자, 교사가 ‘동일한 통합정보망’을 활용하도록 함으로써 게이트웨이 제공자에 관계없이 최적의 정보를 파악할 수 있게 될 것이며 이를 통해 서비스의 질 또한 담보할 수 있게 될 것이다. 이 과정에서 통합정보망을 수요자는 물론 공급자(공무원, 현장전문가 등)도 동일하게 활용하도록 하는 것이 필요하다. 현재 ‘복지로’는 주로 수요자가 많이 이용하는 반면 공무원 등 공급자의 활용도는 높지 않은 것으로 나타난다. 공무원 또는 현장 전문가의 사정 과정에 컴퓨터, 노트북 등을 활용하면 보다 나은 정보 검색 및 의뢰가 가능하다는 외국 사례를 고려하여, 복지담당 공무원 또는 현장전문가가 수요자의 상담을 듣고 최적의 서비스를 의뢰할 때에도 수요자와 동일한 통합정보망을 검색에 활용하는 것이 최적의 서비스 지원 계획 수립을 위해 도움이 될 것으로 보인다. 공무원이 서비스 지원을 위해 주로 활용하는 ‘사회보장정보시스템(범정부 및 행복e음)’을 ‘복지로’와 연계하고 ‘사회보장정보시스템(범정부

및 행복e음)에서 '복지로'의 정보검색, 신청기능에 바로 접속하게 하는 방안도 고려해 볼 수 있다. 이 과정에서 중복되는 기능은 삭제하는 것이 보다 효율적인 활용을 위해 도움이 될 것이다. 또한 더 나은 서비스 의뢰 계획 수립을 위해 '복지로' 상에서 아동·청소년 또는 보호자·교사가 신청한 서비스의 내용을 공무원이 확인할 수 있도록 하는 방안을 고려해 보아야 할 것이다. 뉴욕시의 경우에도 사례관리자와 서비스 이용자가 함께 지역서비스 제공기관의 기록에 접근할 수 있도록 데이터 통합시스템을 구축·사용하고 있다. 아동·청소년·가족이 스스로 신청했거나 전문가 등에 의해 의뢰된 서비스를 이용한 후 서비스에 대한 만족도를 바로 5점 리커트 척도로 입력하도록 하거나, 서비스 이용에 대한 느낌이나 개선사항을 기재하도록 한다면 별도의 평가과정 없이 서비스 만족도에 대한 파악 및 개선사항 도출도 가능할 수 있게 될 것이다.

### ③ 웹상의 통합정보망 활용도 제고 방안 모색 필요

대표적 통합정보망인 '복지로'는 각 부처의 아동·청소년·가족 보호 서비스 내용을 인터넷 홈페이지는 물론 스마트폰 애플리케이션을 통해 가장 포괄적으로 제시하고 있는 것으로 보임에도 아직은 이용도가 높지 않은 것으로 연구 결과 확인 되어 이용률 제고를 위한 다양한 방안이 모색되어야 할 것으로 보인다. 아동·청소년의 경우 연령에 따라 스스로 서비스를 검색할 수 있는 능력에 차이가 있을 수 있으므로 일정 연령까지는 아동·청소년의 위임 하에 부모 또는 교사가 대리하여 필요한 정보를 검색하고 아동·청소년의 동의하에 신청할 수 있도록 하고, 일정 연령이 지난 이후에는 아동·청소년 혼자 힘으로 직접 로그인하여 필요한 서비스를 검색하고 신청할 수 있도록 하되 부모 또는 교사의 동의가 필요한 서비스에 대해서만 부분적으로 부모 또는 교사의 승낙 권한을 부여하도록 하는 것이 필요할 것으로 보인다. 직접 서비스를 검색하고 이용할 수 있는 가능한 연령은 아마도 중학교 3학년 내외가 될 것으로 예측된다. 이를 위해 '복지로' 통합정보망에 단순한 정보검색 기능 뿐 아니라 신청기능을 강화할 필요가 있다. 보호 서비스 자원과 시간의 제한으로 원하는 모든 서비스를 다 신청하도록 하기는 사실상 어려우므로 개인의 자격 등을 고려하여 기간 별로 포인트나 바우처 등을 부여하여 일정 범위 내에서 신청이 가능하도록 하는 것이 필요할 것으로 보인다. 예를 들어 일반 아동·청소년이나 그 가족의 경우 연간 30포인트를 부여한다면 수급 아동·청소년에게는 50포인트를 부여하는 방식 등으로 운영이 가능할 것이다. 아동·청소년 또는 보호자, 교사가 서비스를 신청하면 개인의 동의하에 개인정보보호법에 저촉되지 않는 한 민감정보를 제외한 개인정보가 바로 이메일로 해당 서비스 기관 담당자에게 전달되도록 하고 이메일을 확인한 담당자가 연락하거나 신청시 아동·청소년에

계 기관의 연락처나 연락방법 등을 알려주고 서비스를 이용할 수 있도록 하는 방안을 고려해 볼 수 있다. 인터넷 활용이 불편한 경우 시청·구청, 군청·구청, 주민자치센터 등에 공용 컴퓨터를 설치하여 아동·청소년이나 보호자가 직접 시설(기관)에 와서 정보검색과 서비스 신청을 할 수 있도록 하는 방안도 가능할 것이다. 로그인한 후 인적사항 및 희망사항 등을 입력하면 모든 개별 아동·청소년·가족에게 최적의 사례담당자가 자동으로 배정되어 서비스 계획에 도움을 주는 방안 또한 고려해 볼 수 있다. 미국의 서비스 통합 노력은 디지털 테크놀로지를 활용하여 수요자가 스스로 자기관리를 하는 수요자 중심 통합 사례에서 찾아볼 수 있다. 미국의 사례에 따르면 면대면 관계를 통한 서비스보다 온라인 공간을 통한 상호작용이 보다 확대되고 있는 추세라고 한다. 한국 또한 그러한 흐름을 따라갈 것으로 예상된다.

#### ④ 전화상의 통합게이트웨이의 사용

아동·청소년이나 그 보호자가 인터넷, 스마트 폰을 이용하기 어려운 경우 위급한 사고나 범죄가 아닌 일반 아동·청소년·가족의 경우 행정안전부의 110(정부통합민원서비스) 전화를 적극 활용하도록 하는 방안을 제안한다. 이 때 110 전화에서 상담자가 적절한 서비스를 검색하고 의뢰할 때에 동일한 '복지로' 통합정보망을 활용한다면 게이트웨이에 관계없이 동일한 정보를 바탕으로 큰 편차 없는 의뢰가 가능하지 않을까 생각한다. 이를 위해 범부처 차원에서 '복지로'의 내용을 수시로 업데이트 하고 누락된 내용이 없는지 점검하는 것이 필요할 것이다. 110(정부통합민원서비스) 전화를 통한 의뢰와 홈페이지 또는 스마트 폰 애플리케이션을 통한 '복지로' 정보망 사용 시 수요자가 서비스를 신청하거나 상담원이 제안한 서비스 의뢰에 동의하면 의뢰에 관한 메일이 해당 기관으로 바로 발송되도록 하는 시스템을 구축하는 것이 좋을 것이다. 시급한 어려움이나 문제가 없는 일반 아동·청소년·가족을 위한 서비스가 개인 차원에서 관리될 수 있도록 '복지로'에 서비스 신청기능을 보다 강화하여 개인의 욕구에 맞는 맞춤형 서비스 신청이 원스톱으로 가능하도록 하는 것을 제안한다. 장기적으로는 모든 서비스가 한 웹사이트에서 검색, 신청, 평가가 가능하도록 체계를 구축해 보는 것을 고려해 볼 수 있다. 지역사회에서 아동·청소년·가족에 관심을 가질 수 있는 또 다른 유형의 비공식적 개인, 예를 들면 통·반장 등을 대상으로도 보호자, 교사와 마찬가지로 통합정보망에 관한 동일한 교육, 홍보를 하는 것도 필요할 것으로 보인다. 게이트웨이 제공자 모델은 노트북, 컴퓨터 소프트웨어, 웹 등이 비공식적 전문가가 서비스 전달체계에 대한 정보와 지식을 얻을 수 있는 기회를 확대시켰다고 강조한 바 있다.

### ⑤ 시설(기관) 통합게이트웨이 제안의 어려움과 과제

시설(기관) 이용경험을 살펴보면 아동·청소년은 주민자치센터(읍·면·동사무소), 청소년수련관, 보건소가 30% 내외의 이용경험을 나타내고 있으며 보호자는 주민자치센터(읍·면·동사무소), 보건소, 시청·도청, 군청·구청이 50% 내외의 이용경험을 나타내고 있었다. 시설(기관) 이용 만족도를 살펴보면 아동·청소년은 시청·도청, 보건소, 청소년문화센터 순으로 나타났으며 이 또한 대도시·중소도시·농어촌별로 유의미한 차이를 나타낸다. 보호자의 이용 만족도는 주민자치센터(읍·면·동사무소), 보건소, 청소년문화센터 순이다. 한 곳에서 나와 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 좋을 것 같느냐는 질문에 대해 아동·청소년은 사회복지관, 교육청(교육지원청), 경찰서, 주민센터(읍·면·동사무소) 순으로 응답하였으며 보호자는 주민센터(읍·면·동사무소)가 70.0%로 압도적이었다. 아동·청소년과 보호자의 이용경험, 이용만족도, 이용희망은 모두 다르게 나타나나 그럼에도 불구하고 가장 많이 언급된 시설(기관)은 주민자치센터(읍·면·동사무소)이다. 그러나 현재 주민자치센터(읍·면·동사무소)가 수급자 위주의 서비스를 제공하고 있어 수급자 이외의 아동·청소년·가족을 대상으로 서비스를 제공하는 데에는 한계가 있다는 지적, 읍·면·동 복지허브화로 인해 업무의 과부하를 경험하고 있다는 지적, 읍·면·동의 자원만으로는 아동·청소년·가족에게 필요한 포괄적 서비스를 제공하는 데 한계가 있을 수 있다는 지적, 행정안전부와 보건복지부의 자원과 정보망을 주로 활용하여 아동·청소년·가족 업무를 담당하는 다른 주요 부처(예: 여성가족부, 교육부 등)의 자원과 정보에 접근하는데 한계가 있다는 점, 아동·청소년과 그 가족 뿐 아니라 영·유아, 노인, 장애인 등을 서비스 대상으로 하다 보니 아동·청소년과 그 가족만을 표적화 하여 전문적 서비스를 제공하는 데 물리적, 시간적 한계가 있다는 점 등을 고려할 때 아동·청소년·가족을 위해 포괄적 서비스를 제공하기 위한 통합게이트웨이 시설(기관)으로 주민자치센터(읍·면·동사무소)만을 제안하기에는 다소 우려의 여지가 있다고 하겠다. 이에 본 연구에서는 이용경험과 이용희망을 모두 고려하여 아동·청소년이 대부분의 시간을 보내는 ‘학교’와 관련된 ‘교육청(교육지원청)’과 더불어 아동·청소년과 보호자의 이용경험이 모두 높은 ‘주민자치센터(읍·면·동사무소)’, ‘보건소’를 중점게이트웨이로 삼되 아동·청소년과 보호자의 차이, 지역유형별 차이를 고려하여 아동·청소년은 사회복지관과 청소년활동시설(대도시: 청소년수련관, 중소도시·농어촌: 청소년문화센터), 보호자는 시청·도청, 군청·구청을 추가하여 중점게이트웨이로 삼고 이들 간의 네트워킹을 우선적으로 강화하고 네트워킹을 통해 정보를 교환하고 상호간에 부족한 점을 보완하는 것을 제안한다<sup>65</sup>). 또한 이러한 중점게이트웨이에는 아동·청소년·가족 보호 서비스 관련 경력과 전문성을 가진

‘(가칭)아동·청소년·가족통합서비스지원관’을 배치하여 통합정보망을 활용한 최적의 사정과 의뢰가 가능하도록 해야 할 것이다. 주민자치센터와 같이 기존에 유사한 역할을 하는 인력이 있는 경우는 현행대로 유지하고 이외의 기관에는 새로이 인력추가를 고려해 볼 필요가 있을 것으로 생각한다. 이외의 시설(기관) 또한 게이트웨이로 활용될 수 있도록 동일한 정보검색, 사정체계와 서비스 계획 수립 체계를 공유해야 할 것이다. 건강가정지원센터의 경우 가족을 위한 다양한 서비스를 지원하고 있는 대표적 시설(기관)인 만큼 추가로 네트워크에 포함시키는 방안을 고려해 볼 필요가 있다. 이 밖에도 2017년 8월에 기존의 읍·면·동 주민자치센터를 주민을 위한 공공서비스 플랫폼으로 혁신하는 안이 제안된 것과 관련하여, 그 취지와 방향에는 동의하나 실제 집행이 행정안전부, 보건복지부에 제한되어 범부처적 조망과 참여가 어려울 수 있지 않은지 신중한 검토가 필요할 것으로 보인다. 주민자치센터 외의 아동·청소년·가족 관련 시설(기관) 중, 장기적으로 효과적인 통합정보망 구축을 통한 연계·협력 강화를 하기에 적절한 수준의 전산상 운영체계를 갖추고 있지 못하다고 스스로 평가되는 경우 이를 보완하려는 노력이 필요할 것으로 보인다. 전산상의 운영시스템, 실적시스템이 부재할 경우 서비스 간 체계적 정보공유 및 디지털 기술을 활용한 효과적인 의뢰에 어려움이 있을 것으로 예상되기 때문이다.

### ㉞ 아동·청소년·가족의 위기 정도에 따른 차등적 대응

호주는 표준화된 서비스 사정을 바탕으로 계층화 지원 모형(Tiered support model)을 통해 자활역량과 수요자 욕구 수준에 따라 차등화된 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 비교적 단순한 자활지원은 온라인을 통해 개인이 개별적으로, 중간 수준 이상의 도움이 필요한 경우와 높은 수준의 도움이 필요한 경우는 사례관리자가 본격적으로 개입하여 서비스를 지원한다. 이를 참고하여 (ㄱ) 특별한 어려움이 두드러지지 않는 일반 아동·청소년·가족의 경우 아동·청소년 자신이 직접 통합정보망 홈페이지나 스마트폰 애플리케이션을 활용하여 스스로 필요한 서비스를 검색, 신청할 수 있도록 하고 보호자 등 가족구성원 또는 교사가 지원할 수 있는 체계를 확립할 필요가 있다. 통합정보망 가입 시 무조건 배정되는 사례관리자는 최소한의 수준에서 꼭 필요한 사항에 한해 제한적으로 관여한다. 이 단계에서 주로 활용하는 시설(기관)은 학교, 청소년수련관(수련원), 보건소, 청소년문화센터, 시청·도청, 군청·구청, 건강가정지원센터 등이 될 것이다. (ㄴ) 관심·취약 아동·청소년·가족의 경우 복지담당공무원이나 ‘(가칭)아동·청소년·가족통합서

65) 아동·청소년의 경우 청소년활동시설 중 대도시는 청소년수련관 이용경험이 두드러진 반면 중소도시와 농어촌은 상대적으로 규모가 작은 청소년문화센터 이용경험이 두드러지는 등 지역유형별 차이가 드러났다.

비스지원관'이 개입하여 체계적인 욕구사정, 통합정보망과 사회보장정보시스템 등 전산시스템을 활용하여 가능한 서비스와 자격을 확인한 후 아동·청소년·가족, 희망복지지원단 등 보다 전문성 있는 그룹과의 협의를 통해 체계적인 서비스 계획을 수립하고 필요한 서비스를 의뢰한다. 이 단계에서 주로 활용하는 시설(기관)은 사회복지관, 청소년상담복지개발원 등이 될 것이며 주로 이용하는 사업은 드림스타트, 교육복지우선지원사업, 청소년통합지원체계, 청소년동반자 프로그램, 디딤씨앗통장, Wee 프로젝트, 아동급식지원 등이 가능할 것이다. (ㄷ) 고도위기 아동·청소년·가족을 위해서는 비교적 빠른 시일 내에 최적의 서비스 지원이 가능하도록 하고 고도의 전문가가 서비스 계획 과정에 함께 참여하도록 해야 한다. 본 연구는 주로 일반 아동·청소년·가족과 관심·취약 아동·청소년·가족에 초점을 맞추는바 고도위기 아동·청소년·가족을 위한 개입은 후속연구에서 욕구 영역별로 보다 심층적으로 분석될 필요가 있을 것으로 생각한다. 영국의 '커넥션스'에서도 모든 청소년을 대상으로는 직접 검색, 원하는 서비스를 신청 활용하는 체계를 통해 공통 서비스를 제공하고 있으며 복잡하고 집중적인 지원이 필요한 청소년을 대상으로는 보다 표적화된 서비스를 제공하고 있다.

**㉞ 통합정보망 등의 활용에 관한 아동·청소년 욕구 반영 필요**

공급자 입장에서 통합정보망의 효과성과 효율성을 확신하는 경우라도 수요자인 아동·청소년·가족이 서비스 이용을 원하지 않을 경우에는 해당 개인에 대해 통합정보망 참여를 지원할 수 있는 권리를 당연히 부여해야 한다. 연구결과, 시설(기관) 유형의 통합게이트웨이가 있을 경우 이용할 생각이 있느냐는 질문에 대해 보호자는 90%에 가까운 비율로 그렇다고 응답한 반면 아동·청소년의 경우 2/3만이 이용희망이 있다고 응답한 반면 1/3은 이용할 생각이 없다고 응답하였다. 아동·청소년기의 발달적·심리·정서적 특성을 고려할 때 통합정보망 등을 통한 서비스검색, 신청기능을 활용하기 원하지 않는 경우 개인 스스로 활용여부를 선택할 수 있도록 하는 것이 아동·청소년의 욕구를 반영한다는 측면에서 바람직할 것으로 보인다.

**㉟ 지방자치단체 재정 수준의 차이로 인한 지역별 복지서비스 제공 수준 차이 완화 방안**

아동·청소년·가족 보호 체계와 관련한 연구에서 지속적으로 제기된 어려움은 지방자치단체의 재정 수준 등의 차이로 지역별 복지서비스 제공 수준이 차이가 날 수 있다는 것이다. 지방자치단체의 역할과 기능을 강화하고 읍·면·동을 중심으로 복지전달체계가 강화될 경우 이러한 어려움이 심화될 가능성도 배제하기 어렵다. 이에 어려움을 완화하기 위해 복지제공 단위가 읍·면·동을

기준으로 구축되더라도 이용할 수 있는 서비스의 범위는 군·구, 나아가 다른 시·도까지로 확대될 수 있도록 체계 또는 규정이 마련되어야 할 것으로 보인다. 통합정보망 검색에서도 해당 지역을 선택하더라도 제공 정보는 보다 넓은 지역에 대해 제공될 필요가 있으며 수요공급을 감안하되 가능한 지역에 관계없이 원하는 서비스를 이용할 수 있는 권리가 보장되어야 할 것으로 보인다.

### ⑨ 인공지능을 활용한 복지관련 업무 경감 시도

현재 아동·청소년·가족 관련 서비스 제공자들은 서비스 제공 뿐 아니라 각종 상담 업무 등으로 어려움을 겪고 있다. 현장 전문가의 업무 부담을 줄임으로써 사례관리에 보다 집중할 수 있도록 장기적으로 미국 국토보안부에서 시민권 및 이민 서비스에 대한 상담을 담당하고 있는 EMMA의 사례를 벤치마킹하는 방안을 고려해 볼 수 있을 것으로 생각한다. 즉, 우리나라에서도 수요자 등이 주로 정보검색 등에 활용하는 복지로 등 통합정보 사이트 상에 친근한 이름의 가상 복지 공무원 “(가칭)행복동이” 들을 활용하여 서비스 이용에 대한 질문에 응답하도록 하는 방안을 모색해 볼 필요가 있다. EMMA의 경우 상담을 할수록 상담능력이 향상되는 학습 기능을 가지고 있다고 보고된다. 이러한 가상 보호·복지 공무원은 정보 검색을 바탕으로 정확한 ‘판단’과 ‘결정’의 자동화를 꾀하는 효과를 가져올 수 있다고 기대된다.

### ⑩ 아동·청소년·가족 보호를 위한 전체로서의 정부

스코틀랜드는 아동복지서비스 계획 및 전달을 위해 각 부처별 접근이 아니라 ‘전체로서의 정부(Whole of government) 접근을 실시하고 있다. 이 접근은 아동·청소년·가족 관련 부처가 다양하게 분산되어 있는 한국의 사례에도 시사 하는 바가 크다 하겠다. 블레어 정부는 ‘행정적으로 정부를 다양한 부서로 분리하는 것이 필요하나 이로 인해 종종 국민들이 조직적인 방식으로 서비스를 이용하지 못하거나 다수의 기관들이 국민을 방문하는 결과가 초래될 것’이라고 지적한 바 있다. 영국은 아동보호 통합을 위해 지역, 지방, 국가적으로 아동서비스 국장 직위를 만들고 아동서비스를 아동위원회로 통합, 독립적인 대변자 역할을 하는 아동장관을 임명하기도 하였다. 우리나라도 아동·청소년·가족을 위한 ‘전체로서의 정부’로써 ‘(가칭)아동·청소년·가족위원회’를 기존 사회보장위원회 아래에 분과로 설치하되 위원장은 여성가족부·보건복지부·교육부·법무부·경찰청·노동부 등 아동·청소년·가족의 이익을 포괄적으로 대표할 수 있는 ‘(가칭)아동·청소년·가족위원장(가칭)’으로 하여 부처에 관계없이 아동·청소년·가족의 이익을 대변할 수 있도록 하고 서비스 통합을 위한 세부 업무를 총괄할 수 있도록 해야 할 것이다.

### ㉑ 컨트롤 타워의 기능과 역할에 대한 검토

사회보장 증진을 위한 장기 발전 계획을 수립하고 범부처 차원의 주요 사회보장시책을 심의·조정하기 위한 사회보장위원회는 국무총리를 위원장으로 정부위원과 민간위원을 포함하는 30명 이내의 위원으로 구성되어 있어 아동·청소년·가족 보호를 포함한 광범위한 사회보장 영역의 컨트롤 타워 역할을 수행할 수 있는 조직으로 일컬어진다. 그러나 사회보장정책에 관한 주요 사항을 심의·조정하는 실무위원회와 전문위원회의 구성이 실무위원회의 경우 보건복지부 장관이 당연직으로, 전문위원회가 본 위원 중 보건복지부장관이 지명한 자로 지정되어 있어 별도의 공동위원장 지명이 없다고 할 경우 사실상 보건복지부의 아동·청소년·가족에 대한 인식과 접근방법에 영향을 받을 수 밖에 없는 상황이라고 판단된다. 사회보장위원회가 아동·청소년·가족 보호를 포괄한 범부처적 보호·복지행정의 조정, 통합컨트롤타워 역할을 하기 위해서는 한 부처의 장관이 당연직으로 위원장이 되기보다는 국무총리실 내의 국무총리를 대리할 수 있는 자격을 갖춘 자가 별도의 직책으로 또는 보호·복지 행정에 참여하는 다양한 부처가 공동으로 위원장의 역할을 하는 것이 필요하다고 생각한다. 용어 또한 사회보장은 사회복지 영역에서 자주 활용되는 용어로 보건복지부의 입장을 대변하고 있다고 할 수 있으므로 아동·청소년·가족은 물론 전국민을 아우르는 역할을 하기 위해서는 장기적으로 보다 통합적인 용어 예를 들면 ‘(가칭)국민행복위원회’ 또는 ‘(가칭)국민삶의질증진위원회’ 등으로 변경하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것으로 생각한다. 국민공모를 통해 명칭을 수정하는 방안도 가능할 것이다.

### ㉒ 아동·청소년·가족 관련 업무의 보고규정 및 양식의 표준화 진행

캐나다는 아동·청소년·가족 업무의 통합서비스 제공을 위한 선행 작업으로 보고규정 및 양식의 표준화를 추진하였으며 이를 통해 연방정부와 지방정부간 소통과 협력이 활발해졌다고 평가하였다. 보고양식의 통일, 표준화는 통합서비스 제공에 있어 매우 중요한 요소로 제공된다. 한국의 경우에도 (1안) 각 업무 영역별로 중앙정부, 지방정부의 보고규정 및 양식 표준화를 추진하고 그 이후 범부처 부처간 보고규정 및 양식의 표준화를 추진하거나 (2안) 범부처 테스크포스를 조직해서 아동·청소년·가족 관련 업무에 관한 보고규정 및 양식의 표준화를 진행하는 방식 등으로 업무보고규정 및 양식 표준화를 추진할 필요가 있을 것으로 생각한다.

### ⑬ 통합게이트웨이 운영을 위한 전문인력 양성과 배치

각 시설(기관)별 '(가칭)아동·청소년·가족통합서비스지원관' 배치 등을 위해 최적의 서비스 계획과 연계 결정을 할 수 있는 전문가 양성이 필요하다고 현장전문가 심층면접 결과 지적되었다. 통합지원 전문인력이 되기 위해서는 아동·청소년·가족 전반의 업무영역과 관련 정보를 포괄적으로 파악하고 이해하고 있어야 하며 최적의 서비스 계획을 수립하고 연계할 수 있는 능력을 갖추어야 한다. 또한 통합지원 전문인력은 대상 아동·청소년·가족에 대한 최적의 결정을 내릴 수 있어야 하므로 서비스 지원현황, 개인특성, 가족특성에 대한 종합적 파악이 가능해야 하고 이를 위해 통합정보망에 대한 보다 심층적인 접근권한을 갖도록 하는 것이 바람직하다고 지적된다. 전문성을 갖춘 통합게이트웨이 전문인력을 시설(기관) 등에 추가 배치하여 통합게이트웨이가 보다 효과적으로 작동될 수 있도록 하는 것이 필요하다고 지적되었다. 관련하여 사회보장위원회의 '(가칭)아동·청소년·가족위원회'에서 전문 인력을 선발, 교육, 배치하는 책임을 맡거나 시·도 차원에서 아동·청소년·가족위원회를 설치하여 관련 인력의 선발, 교육, 배치 등을 담당하는 방안을 고려해 볼 필요가 있을 것으로 생각한다. 이들은 실제 서비스를 검토, 최적의 계획을 세워 의뢰하거나 기존 사례관리 인력을 지도·감독·교육하는 역할 등을 맡을 수 있다.

### ⑭ 장기적으로 공공서비스의 100% 온라인 이용화 방안 구축

현재의 보호·복지관련 사이트는 수많은 다양한 웹 사이트로 구분되어 운영되고 있으며 일부 사이트의 경우를 제외하고는 단순한 정보 리플렛을 온라인에 옮겨 놓은 것에 지나지 않는다는 지적이 있었다. 서비스·데이터·정보에 대한 더 많은 정보 공유와 원스톱신청이 가능하도록 기존 통합정보망으로의 장기적 수립, 또는 이용도가 낮은 사이트의 경우 유사 사이트와의 통합 등이 이루어져야 할 것으로 보인다. 서비스 지원시 개인정보를 입력하면 신청 가능한 서비스리스트를 보여주고 서비스 내용 분류를 통해 유사 서비스이면서 이용시간까지 중복되는 경우 한 개만 선택할 수 있도록 함으로써 서비스 중복을 예방하는 체계를 구축하는 것도 필요할 것이다.

### ⑮ 근거에 기반한 정책추진 및 서비스체계개선 우선순위 선정

연구결과 아동·청소년·가족들은 연령, 성별, 아동·청소년의 교급, 지역유형별로 구별되는 서비스 욕구를 가지고 있었다. 추후 서비스 통합작업의 우선순위를 고려할 시 공급자의 시각뿐 아니라 조사 등을 통해 근거기반적 측면에서 수요자의 시각이 지속적으로 고려되어야 할 것이다.



# 참 고 문 헌



# 참 고 문 헌

## [국내 문헌]

- 강혜규·박세경·함영진·이정은·김태은·최지선·김보영·John Hudson·Aniela Wenham (2016). 사회보장부문의 서비스 전달체계 연구: 맞춤형 서비스를 위한 통합성 분석을 중심으로. 세종: 한국보건사회연구원.
- 교육부 (2016). 2016 교육정보화백서. 대구: 한국교육학술정보원.
- 김기현·김미숙·양심영·하태정 (2014). 지역사회 아동보호체계의 서비스 연계성 연구. 한국 아동복지학, 47, 1-34.
- 김미숙·김기현·양심영·유비 (2015). 지역사회기반 아동보호체계의 서비스 연계 촉진요인 검증. 한국아동복지학, 49, 85-115.
- 김미숙·양심영·김기현·하태정 (2013). 아동보호체계 연계성 제고방안. 서울: 한국보건사회연구원.
- 김보영 (2017). 무엇을 위한 찾아가는 동주민센터인가. 복지동향. pp. 52-59
- 김지연, 좌동훈, 박세경, 한미경 (2015). 아동·청소년·가족 보호체계 개선방안 연구. 세종: 한국 청소년정책연구원.
- 김형모 (2014). 한국 아동보호체계의 성과와 과제. 한국아동복지학, 46, 239-266.
- 류명석·장신재·이상일·구재선·조숙경·박고운 (2009). 서울형 복지 구현을 위한 공공전달체계 개선방안연구. 서울: 서울복지재단.
- 문명재 (2017). 제4차 산업혁명과 초연결 지능형 미래정부. 행정포커스, 127, 16-22.
- 박세경 (2015). 아동보호체계의 실태 진단과 안전보장체계 구축의 필요성. 보건·복지 Issue & Focus, 291, 1-8.
- 박세경 (2015). 영국 아동보호체계 운영 현황과 함의. 보건복지포럼, 79-89.

- 박세경·강혜규·류정희·이주연·노충래·이상균·정선영·황옥경 (2014). 아동보호체계 진단 및 개선방안연구. 서울: 보건복지부-한국보건사회연구원.
- 보건복지부 (2009). 보건복지백서. 서울: 보건복지부.
- 보건복지부 (2016). 나에게 힘이 되는 복지서비스. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부 (2017a). 2017 읍면동 맞춤형 복지 업무 매뉴얼. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부 (2017b). 2017 사회복지시설 운영관련 업무처리 안내. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부 (2017c). 2016 보건복지백서. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부 (2017d). 2017년 희망복지지원단 업무안내. 세종: 보건복지부.
- 서상목·최일섭·김상균 (1991). 사회복지전달체계의 개선과 전문인력활용방안. 서울: 한국개발연구원.
- 서용석 (2017). 행정에서의 인공지능의 역할, 행정포커스, 127, 24-27.
- 서정아·김지경 (2012). 청소년운영위원회 운영활성화 기초연구. 서울: 한국청소년정책연구원.
- 서정아·박선영 (2016). 청소년회복지원시설 운영방안 연구. 서울: 여성가족부.
- 서정아·조홍식 (2010). 지역사회중심 아동·가족 맞춤형 지원서비스 개선 방안 연구. 서울: 한국청소년정책연구원.
- 성규탁 (1993). 가족의 사회복지 욕구 (NEEDS) 측정: 소비자와 제공자의 관점들을 종합하는 접근. 연세사회복지연구, 1, 1-32.
- 신현기·박억종·안성률 (2012). 경찰학사전. 파주: 법문사
- 안기덕 (2016). 찾아가는 동주민센터: 1년간의 성과와 의미. 2016년 사회정책연합 공동학술대회 자료집
- 여성가족부 (2016). 2016 청소년백서. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부 (2017a). 2017년도 청소년수련시설 관리·운영 지침. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부 (2017b). 2017년도 청소년사업 안내. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부 (2017c). 2017년도 건강가정지원센터 사업안내. 서울: 여성가족부.
- 여성가족부·한국청소년수련시설협회 (2017). 2017년 청소년수련시설 설치·운영 현황 통계편람. 서울: 여성가족부·한국청소년수련시설협회.
- 여성가족부·한국청소년활동진흥원 (2017). 2017년 청소년방과후아카데미 운영실무자 업무매뉴얼. 서울: 여성가족부·한국청소년활동진흥원.

- 염유식·김경미·이미란 (2014). 한국 어린이-청소년 행복지수 국제비교연구 조사결과보고서. 서울: 한국방정환재단.
- 오해섭·서정아 (2016). 청소년이 행복한 지역사회 지표개발 및 조성사업 연구Ⅳ. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 이대영, 최기조 (2013). 우리나라 공공복지 전달체계의 발전적 방향 모색. 한국정책학회 춘계 학술발표논문집, 235-258.
- 이봉주 (2005). 한국 아동보호체계의 딜레마: 신고·조사와 서비스 기능 간의 역할 갈등. 한국복지재단 2005 아동학대예방센터 개소 5주년 기념세미나 자료집. 3-21
- 이승미·송혜림·라휘문·박정운 (2011). 가족복지전달체계 통합을 위한 기초연구. 한국가정관리학회지, 30(5), 1-15.
- 이원희·김형모·박종혁·이은주·최창욱·황정임·권혁준 (2016). 아동·청소년·여성·가족 서비스 전달체계 평가. 서울: 사회보장위원회, 한국정책학회.
- 이종원·황진구·서정아 (2013). 한국아동·청소년패널조사 2010 IV 사업보고서. 서울: 한국청소년정책연구원.
- 이진 (2009). 한국 사회복지전달체계 개선방안에 관한 연구: 지방정부역할을 중심으로. 국민대학교 박사학위청구논문.
- 이진·소순창 (2016). 한국 가족복지전달체계 개선방안에 대한 연구: 전달체계의 적절성·통합성·지속성을 중심으로. 지방정부연구, 20(1), 81-108.
- 이현주·정익중 (2012). 아동복지서비스 전달체계의 복지혼합과 공공의 역할 재구축. 한국사회정책, 19(1), 65-94.
- 이현주·유진영 (2015). 공공 사회복지 전달체계의 변화와 정책적 함의(연구보고서 2015-11). 세종: 한국보건사회연구원.
- 찾아가는 동주민센터 추진단 (2017). 「찾아가는 동주민센터」2017년 기본계획. 서울특별시
- 최성재, 남기민 (2004). 사회복지행정론. 서울: 나남.
- 황옥경 (2014). 아동생활지도. 서울: 창지사.
- 황정임, 정재훈, 김보영, 이호택 (2014). 공공복지전달체계 개편과 여성가족복지전달체계의 협력적 운영방안 연구. 서울: 한국여성정책연구원.

## [외국 문헌]

- Aupont, O., Doerfler, L., Connor, D., Stille, C., Tsiminetzky, M., & McLaughlin, T. (2012). A Collaborative care model to improve access to pediatric mental health. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 40, 264-273.
- Bickman, L., Heflinger, C. A., Northrup, D., Sonnichsen, S., & Schilling, S. (1998). Long term outcomes to family caregiver empowerment. *Journal of Child and Family Studies*, 7(3), 269-282.
- Boyle, S., Appleby, J., & Harrison, A. (2010). *A Rapid View of Access to Care*. London: The King's Fund.
- Campo, J. V., Bridge, J. A., & Fontanella, C. A. (2015). Access to mental health services: Implementing an integrated solution. *JAMA Pediatrics*, 169(4), 299-300.
- Carise, D., & Gurel, O. (2003). Benefits of integrating technology with treatment: The DEN S Project. *Drug Abuse Treatment through Collaboration: Practice and Research Partnerships at work*, 181-195.
- Chapman GB, Sonnenberg FA. (2000). *Decision Making in Health care: Theory, Psychology, and Applications*. New York: Cambridge University Press.
- Clayton, S., Chin, T.M., Blackburn, S. & Echeverria, C.M.M. (2010). Different setting, different care: Integrating prevention and clinical care in school-based health centers. *American Journal of Public Health*, 100(9),1592-1596.
- Coles, B., Britton, L & Hicks, L. (2004). *Building Better Connections: Interagency Work and the Connexions Service*, Bristol: Policy Press.
- Costello, E. J., Angold, A., Burns, B. J., Farmer, E. M. Z., Stangl, D. K., Erkanli, A., & Messer, S. C. (1995). Great smoky mountains study: 1. Use of service for mental health care. NIMH Mental Health Services Research Conference.
- Davidson, S., Manion, I., Kutcher, S., Mcgarth, P., Reynolds, N., Richardson, K., & Skidmore, B. (2010). *Access and Wait Times in Child and Youth Mental Health: A Background Paper*. Ottawa: The Ontario Centre of Excellence for Child and Youth Mental Health.

- Duncombe, R. (2008). Rural Community Health Intake Study: Client Intake For Adult Counselling In Rural Community Health. Byron Bay: NSW Health.
- Edwards, W., & Fasolo, B. (2001). Decision technology. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 581-606.
- English, A. (1986). Adolescent Health Care: Barriers to access consent, confidentiality, and payment. *Clearinghouse Review*, 20, 481-490.
- Friedlander, W. A., & Apte, R. Z. (1980). *Introduction to Social Welfare*. Prentice Hall.
- Gater, R., De Almeida, B., Sousa, E., Barrientos, G., Caraveo, C., Chandrashekar, C., Dhaddphale, M., Goldberg, D., Alkathiri, A. H., Mubbashar, M., Silhan, K., Thong, D., TorresGonzales, F., & Sartorius, N. (1991). The pathways to psychiatric care: A cross-cultural study. *Psychological Medicine*, 21, 761-744.
- Gates, B. L. (1980). *Social Program Administration: The Implementation of Social Policy*. Prentice-Hall.
- Gilbert, N. & Terrell, P. (1997). *Dimensions of Social Welfare policy*. Boston: Allyn & Bacon.
- Glisson, C. (2002). The organizational context of children's mental health services. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 5(4), 233-253.
- Glisson, C., & Hemmelgarn, A. (1998). The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's service systems. *Child Abuse & Neglect*, 22(5), 401-421.
- Glisson, C., & James, L. R. (2002). The cross-level effects of culture and climate in human service teams. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 767-794.
- Hoag, G., & McQuillen, K. (2013). Shared Care: Alternate model of care improves patient access to psychitric treatment. *The British Columbia Medical Journal*, 55(7), 338.
- Knitzer, J., Steinberg, Z., & Fleisch, B. (1991). Schools, children, mental health, and the advocacy challenge. *Journal of Clinial Child Psychology*, 20, 102-111.
- McIntye, D., Thiede, M., & Birch, S. (2009). Access as a policy-relevant concept in low-and middle-income countries. *Health Economics*, 4, 179-193.
- McLafferty, S., & Broe, D. (1990). Patient outcomes and regional planning of coronary care services: a location-allocation approach. *Social Science & Medicine*, 30(3), 297-304.

- Mental Health Commission of Canada. (2012). *Changing Directions, Changing Lives: The Mental Health Strategy For Canada*. Calgary: National Library of Canada.
- National Institute of Mental Health. (2005). *Mental Illness Exact Heavy Toll, Beginning in Youth*. Bethesda, Maryland: National Institute of Mental Health.
- O'Connor, P., Martin, B., Weeks, C., & Luzian, O. (2014). Factors that influence young people's mental health help-seeking behaviour: a study based on the Health Belief Model. *Journal of Advanced Nursing*, 70(11), 2577-2587.
- Ontario Centre of Excellence for Child and Youth Mental Health (2015). *Access to Child and Youth Mental Health Services*. Retrieved October 31, 2017, from [http://www.excellenceforchildandyouth.ca/sites/default/files/resource/eis\\_access\\_to\\_child\\_and\\_youth\\_mental\\_health\\_services.pdf](http://www.excellenceforchildandyouth.ca/sites/default/files/resource/eis_access_to_child_and_youth_mental_health_services.pdf)
- Ontario Common Assessment of Need. (2010). *O CAN User Guide*. Ontario: Community Care information Management.
- O'Reilly, T. (2011). Government as a platform. *Innovations*, 6(1), 13-40.
- Simpson, N., & Stallard, P. (2004). Referral and access to children's health services. *Archives of disease in childhood*, 89(2), 109-111.
- Small, M. A. (1991). Obstacles and advocacy in children's mental health services: Managing the Medicaid maze. *Behavioral sciences & the law*, 9(2), 179-188.
- Steel, Z., McDonald, R., Silove, D., Bauman, A., Sandford, P., Herron, J., & Minas, H. (2006). Pathways to the first contact with specialist mental health care. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 40, 347-354.
- Stiffman, A. R., Hadley-Ives, E., Doré, P., Polgar, M., Horvath, V. E., Striley, C., & Elze, D. (2000). Youths' access to mental health services: The role of providers' training, resource connectivity, and assessment of need. *Mental Health Services Research*, 2(3), 141-154.
- Stiffman, A. R., Pescosolido, B., & Cabassa, L. J. (2004). Building a model to understand youth service access: The gateway provider model. *Mental health services research*, 6(4), 189-198.

- Stiffman, A. R., Striley, C., Horvath, V. E., Hadley-Ives, E., Polgar, M., Elze, D., & Pescarino, R. (2001). Organizational context and provider perception as determinants of mental health service use. *The Journal of Behavioral Health Services and Research*, 28(2), 188-204.
- Summers, D. A., Faucher, T., & Chapman, S. B. (1973). A note on nonprofessional judgments of mental health. *Community Mental Health*, 9(2), 169-177.
- Szumilas, M., Kutcher, S., LeBlanc, J.C. & Langille, D.B. (2010). Use of school-based health centres for mental health support in Cape Breton, Nova Scotia. *Journal of Canadian Psychiatry*, 55(5), 319 - 328.
- Teague, G. B., Trabin, T., & Ray, C. (2006). Toward common performance indicators and measures for accountability in behavioral health care. *Foundations of Evidence-Based Social Work Practice*, 130.

## [인터넷 사이트]

- 119 안전신고센터, <http://www.119.go.kr>  
 손말이음센터, <https://www.relaycall.or.kr>  
 e 나라도움, <http://www.gosims.go.kr>  
 Google 학술검색, <https://scholar.google.co.kr/>  
 IT 동아, <http://it.donga.com>  
 K-스타트업(창업넷), <https://www.k-startup.go.kr>  
 Wee 프로젝트, <http://www.wee.go.kr>  
 건강가정지원센터, <http://www.familynet.or.kr>  
 고용노동부 고객상담센터, <http://1350.moel.go.kr>  
 고용노동부, <http://www.moel.go.kr>  
 교육부, <http://www.moe.go.kr>  
 국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr>  
 마이홈포털, <https://www.myhome.go.kr>  
 보건복지부, <http://www.mohw.go.kr/>  
 보건복지콜센터, <http://www.129.go.kr>  
 복지로, <http://www.bokjiro.go.kr>  
 사회보장정보시스템(범정부) 개인정보처리방침, [http://www.ssis.or.kr/html/b\\_gov.html](http://www.ssis.or.kr/html/b_gov.html)  
 사회보장정보원, <http://www.ssis.or.kr>  
 사회복지시설정보시스템, <http://www.w4c.go.kr>  
 서울시복지재단공식블로그, <https://blog.naver.com/swf1004>  
 시사상식사전, <http://terms.naver.com>  
 어린이활동공간, <http://www.eco-playground.kr>  
 여성가족부, <http://www.mogef.go.kr/>  
 연합뉴스(2017.8.11.), 靑, 주민센터를 '공공서비스 플랫폼'으로 업그레이드 추진, <http://www.yonhapnews.co.kr>  
 워크넷, <http://www.work.go.kr>  
 일모아, <http://www.ilmoa.go.kr>

중앙가정위탁지원센터, <http://www.fostercare.or.kr>

청소년수련시설포털, <http://www.youthnet.or.kr>

청소년청소년수련시설포털, <http://www.youthnet.or.kr>

청와대 공공서비스 플랫폼 관련 브리핑(2017.8.11.), <https://www1.president.go.kr/articles/439>

학술연구정보서비스, <http://www.riss.kr>

한국건강가정진흥원 실적통합시스템, <https://familydb.or.kr/>

한국보건복지인력개발원 아동자립지원단, <https://www.kohi.or.kr>

한국지역정보개발원, <http://www.klid.or.kr>

한국청소년상담복지개발원, <https://www.kyci.or.kr>

한국청소년정책연구원 전자도서관, <http://lib.nypi.re.kr>

행정안전부, <http://www.mois.go.kr>

Accenture, <https://www.accenture.com/us-en/insight-government-platform>

Building Changes. <http://www.buildingchanges.org/coordinated-entry-toolkit/planning/coordinated-entry-models>



---

# 부 록

1. 청소년 설문조사지
2. 보호자 설문조사지
3. 현장전문가 심층면접조사지



# 부 록

## 1. 청소년 설문조사지(※ 통합조사 설문지 중 본 연구 해당 부분만 발췌)

<b>통계법 제 33조(비밀의 보호 등)</b> ① 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다. ② 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 아니 된다.	<b>조사학교ID (기록하지 마세요)</b> _____ _____ _____ _____
---	--

# 2017 청소년보호 및 복지서비스 이용에 관한 조사

초등학생용

안녕하십니까?

한국청소년정책연구원은 청소년의 올바른 인성 함양과 역량 강화, 인권과 참여, 복지, 지원 등 다양한 분야의 정책 개발에 필요한 연구를 수행하는 국무총리산하 국제연구기관입니다.

우리 연구원에서는 청소년을 대상으로 더 나은 청소년보호정책 및 복지서비스를 제공하기 위해 **청소년보호 및 복지서비스 이용에 관한 설문조사**를 실시하고자 합니다.

응답하신 내용은 이름을 밝히지 않고 처리되며 개인의 비밀이 보장됩니다. 또한 여러분의 응답 내용은 **학교나 선생님이 보실 수 없고, 조사결과는 연구 목적으로만 활용됩니다.**

**설문의 내용은 맞고 틀리는 답이 없습니다.** 여러분들이 응답해 주신 내용은 향후 청소년 관련 국가 정책 자료로 활용되오니 여러분의 의견이 정책에 정확하게 반영될 수 있도록 **솔직하고, 성실하게 응답해 주시기 바랍니다.**

감사합니다.

2017년 5월

※ 이 설문지에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며 통계작성 이외의 목적으로는 절대로 사용하지 않습니다.

주관기관	 한국청소년정책연구원	수행기관	 Hankook Research
------	---	------	--

1. 나는 이 조사의 목적과 내용에 대한 충분한 설명을 들었습니다.  
 2. 나는 내가 원하면 조사에 참여하지 않거나, 중간에 그만 둘 수도 있다는 것을 잘 알고 있습니다.  
 3. 나는 이 조사에 참여하는 것에 스스로 동의합니다.

동의                       비동의

※ 성별을 꼭 표시한 후에 다음 장으로 넘어가 주세요.

성별	① 남자	② 여자
----	------	------

설문 응답방법 안내문

01 모든 질문에 대한 응답은 보기 번호(① ② ③ ④)에 동그라미(O)로 하주세요.  
표시한 응답을 바꾸고 싶을 때는 가위표(X)를 하고, 바꾼 보기에 다시 동그라미로 표시 하주세요.

02 보기 중 '기타'에 응답하신 경우에는 반드시 해당 내용을 괄호 안에 적어주세요.

⑥ 휴대문 문자 상담(카카오톡 등 메신저를 이용한 상담 포함)

⑦ 기타(직접 적어주세요: 기타에 해당하는 내용도 기록!)

03 질문 중 '모두 선택' 이 있는 경우에만, 해당하는 항목을 여러 개 선택할 수 있습니다.

13

만약 여러분이 휴먼, 유주, 또는 과도한 인터넷·스마트폰 사용과 관련하여 고민이 있다면 다음 중 누구에게 이야기하셨습니까? 아래 항목 중 해당하는 사람을 모두 선택해주세요.

- ① 학교 선생님
- ② 부모님(보호자)
- ③ 학교사회복지사(교육복지사)
- ④ 청소년상담복지센터의 상담사
- ⑤ 정신보건센터 등 전문기관의 상담사
- ⑥ 의사
- ⑦ 종교인(수녀, 신부, 승려, 목사, 전도사 등)
- ⑧ 친구
- ⑨ 형제자매
- ⑩ 나이가 나보다 많은 다른 청소년(선택 가능)
- ⑪ 학원 선생님(강사, 사범 등)
- ⑫ 기타(직접 적어주세요: \_\_\_\_\_)

04 응답을 선택한 후 화살표에 따라 반드시 해당번호로 이동해서 응답하세요.

9

여러분은 현재 청소년보호를 목적으로 만들어진 컴퓨터 소프트웨어나 앱을 사용하고 있습니까?

- ① 컴퓨터와 휴대전화를 사용하지 않음
- ② 컴퓨터 또는 휴대전화를 사용하지만, 청소년보호 목적의 소프트웨어나 앱이 설치되지 않음
- ③ 컴퓨터 또는 휴대전화를 사용하지만, 청소년보호 목적의 소프트웨어나 앱이 설치되어 있는지 모름

→ 12번 문항으로

④ 청소년 보호를 목적으로 만들어진 소프트웨어나 앱이 설치되어 있음 **화살표 따라가기!**

10

현재 사용하고 있는 소프트웨어나 앱의 기능을 모두 선택해주세요

- ① 스마트폰이나 인터넷 이용 시간 제한 설정
- ② 스마트폰 사용 현황을 부모님이 확인 가능(이용하는 애플리케이션, 사용 시간 등)

05 아래와 같이 같은 문항 안에서 앞의 응답에 따라 뒤의 응답 여부가 달라지는 경우, 질문을 잘 읽고, 지시에 따라 정확히 응답하세요.

15

다음 사실기관에 대해 학생의 지난 1년간의 이용 경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(O) 표시를 하주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

\* 처음 물어보거나 잘 모르는 사실기관에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 종합사회복지관	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤

## 시설 및 서비스 이용 경험

※ 다음은 학생의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것에 동그라미(○) 표시해 주세요.

**15** 다음 시설(기관)에 대해 학생의 지난 1년간의 이용 경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어봤거나 잘 모르는 시설(기관)에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 종합사회복지관	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 청소년수련관(수련원)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 청소년문화센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 건강가정지원센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 보건소	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
7) 시청·도청	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
8) 군청·구청	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
9) 교육청(교육지원청)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤

부  
록

16

다음의 인터넷 홈페이지에 대해 학생의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어봤거나 잘 모르는 인터넷 홈페이지에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 북지로 (www.bokjiro.go.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 손말이음센터 (www.relaycall.or.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 워크넷 (www.worknet.go.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 마이홈포털 (www.myhome.go.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 건강가정지원센터 (www.familynet.or.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 일모아 (www.ilmoa.go.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
7) K-스타트업(창업넷) (www.k-startup.go.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
8) 어린이활동공간 (www.eco-playground.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
9) 한국청소년상담복지개발원 (www.kyci.or.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
10) 보건복지부 (www.mohw.go.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
11) 여성가족부 (www.mogef.go.kr)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤

**17** 다음 전화에 대해 학생의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어봤거나 잘 모르는 전화에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 129(보건복지콜센터)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 107(손말이용센터)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 1350(고용센터)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 1388(청소년상담전화)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 119(안전신고센터)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 112(범죄신고)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤

**18** 다음 서비스에 대해 학생의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어봤거나 잘 모르는 서비스에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 드림스타트	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 교육복지우선지원사업	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 청소년동반자프로그램	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 디딤씨앗농장(CDA)	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 두드림_해밀	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
7) Wee 프로젝트	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
8) 아동급식지원	① 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤

19

다음 시설(기관)에 대해 학생의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어봤거나 잘 모르는 시설(기관)에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 위(Wee) 센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 위(Wee) 스킵	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 청소년쉼터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 가정위탁지원센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
7) 지역아동센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
8) 방과후아카데미	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
9) 방과후학교	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
10) 청소년상담복지센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
11) 아동보호전문기관	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
12) 자립지원시설, 청소년자립생활관	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
13) 희망복지지원단	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤

**20** (이용 여부와 관계 없이) 다음 중 한 곳에 가면 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 가장 좋을 것 같습니까?

① 주민센터(읍·면·동사무소)	② 학교
③ 경찰소	④ 사회복지관
⑤ 교육청(교육지원청)	⑥ 건강가정지원센터
⑦ 청소년수련관	⑧ 기타(구체적으로 적어주세요 _____)

**21** 어느 한 곳에 가면 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있습니까?

전혀 그렇지 않다	보통			매우 그렇다
	←	→	→	
①	②	③	④	⑤

부  
록

## 복지서비스에 대한 의견

※ 다음은 학생의 생각에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것에 동그라미(○) 표시해 주세요.

**22** 다음 내용을 읽고 자신의 생각에 가까운 곳에 동그라미(○) 표시해 주세요.

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
2) 학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
3) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
4) 경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
5) 학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
6) 학교에서 폭력을 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
7) 부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
8) 부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
9) 범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
10) 경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정(부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤

**23** 만약 국가가 학생 또는 학생의 가족을 도울 수 있다면 학생 또는 학생의 가족 중 누구에게 도움을 줄 것인지 생각해 보고, 가장 먼저 도움을 받고 싶은 사람에게 빈칸에 자신의 의견을 적어주세요.

※ 예시 “내 동생이 다리가 불편한데 학교 갈 때 엄마 대신 학교에 데려갈 사람이 있었으면 좋겠어요.”  
 “가족들이 모두 바빠서 내 공부를 봐줄 사람이 없어서 내 공부를 봐줄 사람이 있었으면 좋겠어요.”  
 “아버지가 일자리가 없으신데 빨리 취직을 할 수 있게 해주었으면 좋겠어요.”  
 “혼자 놀아서 심심한데 집 근처에 재미있게 놀 수 있는 곳이 있었으면 좋겠어요.”  
 “할아버지가 아프신데 할아버지를 간호할 수 있는 사람이 있었으면 좋겠어요.”  
 “누군가와 속을 터 놓고 얘기하고 싶은데 얘기를 들어주고 상담해 줄 사람이 있었으면 좋겠어요.” 등

☺ 빈칸에 자신의 의견을 생각나는 대로 자유롭게 적어주세요 ☺

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

**만족도에 대한 질문**

※ 다음은 학생의 다양한 만족도에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신의 생각과 일치하는 번호에 동그라미(○) 표시를 해주십시오. 만족의 정도는 1-7점으로 1은 '매우 불만족' 7은 '매우 만족함'을 의미합니다.

**24** 학생은 요즘 자신의 가족관계에 대해 어느 정도 만족하십니까?

전혀 만족하지 않는다	보통					매우 만족한다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**25** 학생은 요즘 자신의 친구관계에 대해 어느 정도 만족하십니까?

전혀 만족하지 않는다	보통					매우 만족한다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**26** 학생의 학교생활 전반에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

전혀 만족하지 않는다	보통					매우 만족한다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**27** 학생은 평소 생활전반의 안전에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

전혀 만족하지 않는다	보통					매우 만족한다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

부 록

**28** 학생이 살고 있는 지역사회(동네)에 대해 어느 정도 만족하십니까?



**29** 학생의 전반적인 가정형편(경제수준)에 대해서 어느 정도 만족하십니까?



**30** 학생은 요즘 자신의 삶에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?





**일반적인 사항**

※ 다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다. 응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**31** 학생의 나이는 만으로 몇 살입니까?

만   세

**32** 학생이 현재 살고 있는 곳은 어디입니까?

- |      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|
| ① 서울 | ② 부산 | ③ 대구 | ④ 인천 | ⑤ 광주 | ⑥ 대전 |
| ⑦ 울산 | ⑧ 세종 | ⑨ 경기 | ⑩ 강원 | ⑪ 충북 | ⑫ 충남 |
| ⑬ 전북 | ⑭ 전남 | ⑮ 경북 | ⑯ 경남 | ⑰ 제주 |      |

**33** 학생이 현재 살고 있는 곳은 다음 중 어디에 해당합니까?

※ 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산은 모두 '① 대도시(특별·광역시)'에 표시해 주세요.  
 나머지 지역은 '동'의 경우 ② 중소도시로, '읍·면·리'의 경우 ③ 농어촌(읍·면·리)로 표시해 주세요.

- ① 대도시(특별·광역시)                      ② 중소도시                      ③ 농어촌(읍·면·리)

**34** 또래 친구들과 비교해 볼 때 자신의 건강 상태가 어떻다고 생각합니까?  
 아래 해당 번호에 등그라미(○)표 해 주십시오.

- ① 매우 건강하지 못하다                      ② 건강하지 못하다                      ③ 보통  
 ④ 건강한 편이다                      ⑤ 매우 건강하다

**35** 학생이 컴퓨터를 사용하는 시간은 일주일에 얼마나 됩니까? 아래에 써 주십시오.

주중(월~금)에는 하루 평균 약  시간  분 (사용하지 않는 경우 "0"으로 표시)

주말(토~일)에는 하루 평균 약  시간  분 (사용하지 않는 경우 "0"으로 표시)

**36** 학생이 휴대 전화(스마트폰 포함)를 사용하는 시간은 일주일에 얼마나 됩니까? 아래에 써 주십시오.

주중(월~금)에는 하루 평균 약  시간  분(사용하지 않는 경우 "0"으로 표시)

주말(토~일)에는 하루 평균 약  시간  분(사용하지 않는 경우 "0"으로 표시)

**37** 학생은 학교가 끝난 후 부모님이나 돌봐 주는 어른 없이 집에 혼자 있거나 혹은 만19세 미만(미성년)인 형제나 자매끼리만 있는 경우가 일주일에 며칠이나 됩니까? 아래 해당 번호에 동그라미(○)표 해 주십시오.

- ① 거의 없다                      ② 1~2일 정도                      ③ 3~4일 정도                      ④ 거의 매일

**38** 학생이 현재 함께 살고 있는 가족은 어떻게 됩니까?  
아래 해당 번호에 있는대로 모두 동그라미(○) 표 해 주십시오.

- ① 할아버지 또는 외할아버지                      ② 할머니 또는 외할머니  
③ 아버지    ④ 어머니  
⑤ 새아버지    ⑥ 새어머니  
⑦ 형제 또는 자매    ⑧ 친척  
⑨ 없음(나 혼자 산다)    ⑩ 심터, 그룹홈, 위탁가정, 사설의식구들  
⑪ 기타(내용을 써주세요: \_\_\_\_\_)

**39** 학생이 현재 함께 살고 있는 부모님 또는 보호자(부모님이 안 계신 경우)에 대한 질문입니다.  
아래 각 항목에 대해 해당 번호에 동그라미(○) 표 해 주세요.

※ 부모님(보호자)의 이혼이나 별거, 사별 등을 이유로 동거하지 않는 경우에는 현재 함께 사는 가족에 포함되지 않습니다.  
※ 타 지역 근무 또는 건강상 요양/입원 등의 이유로 동거하지 않는 경우에는 현재 함께 사는 가족에 포함됩니다.

항목	아버지	어머니	보호자 (부모님이 안 계신 경우)
1) 교육수준	1. 중졸 이하 2. 고졸(중퇴 포함) 3. 전문대 졸(중퇴 포함) 4. 대졸(중퇴 포함) 5. 대학원 졸(중퇴 포함)	1. 중졸 이하 2. 고졸(중퇴 포함) 3. 전문대 졸(중퇴 포함) 4. 대졸(중퇴 포함) 5. 대학원 졸(중퇴 포함)	1. 중졸 이하 2. 고졸(중퇴 포함) 3. 전문대 졸(중퇴 포함) 4. 대졸(중퇴 포함) 5. 대학원 졸(중퇴 포함)
2) 직업	1. 사무/전문/관리직 2. 판매/서비스/영업직 3. 생산/기술/노무직(노동자) 4. 농림·어업 5. 자영업(개인사업 및 장사 포함) 6. 주부 7. 무직/기타	1. 사무/전문/관리직 2. 판매/서비스/영업직 3. 생산/기술/노무직(노동자) 4. 농림·어업 5. 자영업(개인사업 및 장사 포함) 6. 주부 7. 무직/기타	



## 통계법 제 33조(비밀의 보호 등)

- ① 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계작성을 위하여 수집된 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 기초자료는 통계작성의 목적 외에 사용하여서는 아니 된다.

## 조사학교ID (기록하지 마세요)

--	--	--	--	--

## 2017 청소년보호 및 복지서비스 이용에 관한 조사

### 중·고등학생용

안녕하십니까?

한국청소년정책연구원은 청소년의 올바른 인성 함양과 역량 강화, 인권과 참여, 복지, 지원 등 다양한 분야의 정책 개발에 필요한 연구를 수행하는 국무총리산하 국책연구기관입니다.

우리 연구원에서는 청소년을 대상으로 더 나은 청소년보호정책 및 복지서비스를 제공하기 위해 **청소년보호 및 복지서비스 이용에 관한 설문조사를 실시**하고자 합니다.

응답하신 내용은 이름을 밝히지 않고 처리되며 개인의 비밀이 보장됩니다. 또한 여러분의 응답 내용은 **학교나 선생님이 보실 수 없고, 조사결과는 연구 목적으로만 활용됩니다.**

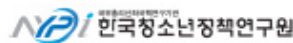
**설문의 내용은 맞고 틀리는 답이 없습니다.** 여러분들이 응답해 주신 내용은 향후 청소년 관련 국가 정책 자료로 활용되오니 여러분의 의견이 정책에 정확하게 반영될 수 있도록 **솔직하고, 성실하게 응답해 주시기 바랍니다.**

감사합니다.

2017년 5월

※ 이 설문지에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며 통계작성 이외의 목적으로는 절대로 사용하지 않습니다.

주관기관



수행기관



1. 나는 이 조사의 목적과 내용에 대한 충분한 설명을 들었습니다.
2. 나는 내가 원하면 조사에 참여하지 않거나, 중간에 그만 둘 수도 있다는 것을 잘 알고 있습니다.
3. 나는 이 조사에 참여하는 것에 스스로 동의합니다.

동의

비동의

※ 성별을 꼭 표시한 후에 다음 장으로 넘어가 주세요.

성별	① 남자	② 여자
----	------	------

01 모든 질문에 대한 응답은 보기 번호(① ② ③ ④)에 동그라미(O)로 하주세요.  
표시한 응답을 바꾸고 싶을 때는 가워표(X)를 하고, 바꾼 보기에 다시 동그라미로 표시 하주세요.

02 보기 중 '기타'에 응답하신 경우에는 반드시 해당 내용을 괄호 안에 적어주세요.

⑥ 휴대문 문자 상담(카카오톡 등 메신저를 이용한 상담 포함)

⑦ 기타(직접 적어주세요: 기타에 해당되는 내용이 기록!)

03 질문 중 '모두 선택' 이 있는 경우에만, 해당하는 항목을 여러 개 선택할 수 있습니다.

17

만약 여러분이 출근, 음주, 또는 과도한 인터넷·스마트폰 사용과 관련하여 고민이 있다면 다음 중 누구에게 이야기하겠습니까? 아래 항목 중 해당하는 사람을 모두 선택해주세요.

- ①  교 선생님
- ② 부모님(보호자)
- ③ 학교사회복지사(교육복지사)
- ④ 청소년상담복지센터의 상담사
- ⑤ 정신보건센터 등 전문기관의 상담사
- ⑥ 의사
- ⑦ 종교인(수녀, 신부, 승려, 목사, 전도사 등)
- ⑧ 친구
- ⑨ 형제자매
- ⑩ 나이가 나보다 많은 다른 청소년(선배 등)
- ⑪ 학원 선생님(강사, 시범 등)
- ⑫ 기타(직접 적어주세요: \_\_\_\_\_)

04 응답을 선택한 후 화살표에 따라 반드시 해당번호로 이동해서 응답하세요.

10

여러분은 현재 청소년보호를 목적으로 만들어진 컴퓨터 소프트웨어나 앱을 사용하고 있습니까?

- ① 컴퓨터와 휴대전화를 사용하지 않음
- ② 컴퓨터 또는 휴대전화를 사용하지만, 청소년보호 목적의 소프트웨어나 앱이 설치되지 않음
- ③ 컴퓨터 또는 휴대전화를 사용하지만, 청소년보호 목적의 소프트웨어나 앱이 설치되어 있는지 모름
- ④  청소년 보호를 목적으로 만들어진 소프트웨어나 앱이 설치되어 있음

--13번 문항으로

화살표 따라가기!

11

현재 사용하고 있는 소프트웨어나 앱의 기능을 모두 선택해주시시오

- ①  스마트폰이나 인터넷 이용 시간 제한 설정
- ② 스마트폰 사용 현황을 부모님이 확인 가능(이용하는 애플리케이션, 사용 시간 등)

05 아래와 같이 같은 문항 안에서 앞의 응답에 따라 뒤의 응답 여부가 달라지는 경우, 질문을 잘 읽고, 지시에 따라 정확히 응답하세요.

25

다음 시설(기관)에 대해 학생의 지난 1년간의 이용 경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(O) 표시를 하주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어왔거나 잘 모르는 시설(기관)에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 주민자치센터(읍-면 동사무소)	① <input checked="" type="checkbox"/> 없다 ② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 종합사회복지관	① <input checked="" type="checkbox"/> 없다 ② 있다 →	①	②	③ <input checked="" type="checkbox"/>	④	⑤

**시설 및 서비스 이용 경험**

※ 다음은 학생의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것에 동그라미(○) 표시해 주세요.

25

다음 시설(기관)에 대해 학생의 지난 1년간의 이용 경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어봤거나 잘 모르는 시설(기관)에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 주민자치센터(읍·면·동사무소)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 종합사회복지관	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 청소년수련관(수련원)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 청소년문화센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 건강가정지원센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 보건소	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
7) 시청·도청	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
8) 군청·구청	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
9) 교육청(교육지원청)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤

26

다음의 인터넷 홈페이지에 대해 학생의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것에 등그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어봤거나 잘 모르는 인터넷 홈페이지에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 복지로 (www.bokjiro.go.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 손말이음센터 (www.relaycall.or.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 워크넷 (www.worknet.go.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 마이홈포털 (www.myhome.go.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 건강가정지원센터 (www.familynet.or.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 일모아 (www.ilmoa.go.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
7) K-스타트업(창업넷) (www.k-startup.go.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
8) 어린이활동공간 (www.eco-playground.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
9) 한국청소년상담복지개발원 (www.kyci.or.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
10) 보건복지부 (www.mohw.go.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
11) 여성가족부 (www.mogef.go.kr)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤

27

다음 전화에 대해 학생의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 물어봤거나 잘 모르는 전화에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 129(보건복지콜센터)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 107(순말어음센터)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 1350(고용센터)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 1388(청소년상담전화)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 119(안전신고센터)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 112(범죄신고)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤

28

다음 서비스에 대해 학생의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 물어봤거나 잘 모르는 서비스에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 드림스타트	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 교육복지우선지원사업	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 청소년통합지원체계(CYS-Net)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 청소년등반자프로그램	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 디딤씨앗통장(CDA)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 두드림_해밀	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
7) Wee 프로젝트	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
8) 아동급식지원	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤

29

다음 시설(기관)에 대해 학생의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것에 동그라미(○) 표시를 해주세요. 만족도는 이용경험에 '② 있다'라고 표시한 경우에만 응답해 주세요.

※ 처음 들어봤거나 잘 모르는 시설(기관)에 대해서는 이용경험을 '① 없다'로 응답해 주세요.

내용	이용경험	만족도 (이용경험이 '② 있다'인 경우에만 응답)				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 위(Wee) 센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
2) 위(Wee) 스쿨	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
3) 학교밖청소년지원센터(꿈드림)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
4) 청소년회복센터(청소년회복지원시설)	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
5) 청소년쉼터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
6) 가정위탁지원센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
7) 지역아동센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
8) 방과후아카데미	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
9) 방과후학교	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
10) 청소년상담복지센터	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
11) 아동보호전문기관	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
12) 자립지원시설, 청소년자립생활관	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤
13) 희망복지지원단	① 없다					
	② 있다 →	①	②	③	④	⑤

30

(이용 여부와 관계 없이) 다음 중 한 곳에 가면 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 가장 좋을 것 같습니까?

- |                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| ① 주민센터(읍·면·동사무소) | ② 학교                    |
| ③ 경찰소            | ④ 사회복지관                 |
| ⑤ 교육청(교육지원청)     | ⑥ 건강가정지원센터              |
| ⑦ 청소년수련관         | ⑧ 기타(구체적으로 적어주세요 _____) |

31

어느 한 곳에 가면 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있습니까?

전혀 그렇지 않다	보통			매우 그렇다
	←		→	
①	②	③	④	⑤

## 복지서비스에 대한 의견

※ 다음은 학생의 생각에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것에 동그라미(○) 표시해 주세요.

**32** 다음 내용을 읽고 자신의 생각에 가까운 곳에 동그라미(○) 표시해 주세요.

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 경제적으로 어려움(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
2) 학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
3) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
4) 경제적으로 어려우며(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
5) 학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
6) 학교에서 폭력을 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
7) 부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
8) 부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
9) 범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤
10) 경제적으로 어려움(가난한) 다문화가정(부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다	①	②	③	④	⑤

**33** 만약 국가가 학생 또는 학생의 가족을 도울 수 있다면 학생 또는 학생의 가족 중 누구에게 무엇을 어떻게 도와 주었으면 좋겠습니까? 아래 빈칸에 자유롭게 적어주세요.

※ 예시 “내 동생이 다리가 불편한데 학교 갈 때 엄마 대신 학교에 데려갈 사람이 있었으면 좋겠어요.”  
 “가족들이 모두 바빠서 내 공부를 봐줄 사람이 없어서 내 공부를 봐줄 사람이 있었으면 좋겠어요.”  
 “아버지가 일자리가 없으신데 빨리 취직을 할 수 있게 해 주었으면 좋겠어요.”  
 “혼자 놀아서 심심한데 집 근처에 재미있게 놀 수 있는 곳이 있었으면 좋겠어요.”  
 “할아버지가 아프신데 할아버지를 간호할 수 있는 사람이 있었으면 좋겠어요.”  
 “누군가와 속을 터 놓고 얘기하고 싶은데 얘기를 들어주고 상담해 줄 사람이 있었으면 좋겠어요.” 등

㉠ 빈칸에 자신의 의견을 생각나는 대로 자유롭게 적어주세요 ㉠

☐  
☐  
☐  
☐  
☐



**38** 학생이 살고 있는 지역사회(동네)에 대해 어느 정도 만족하십니까?

전혀 만족하지 않는다	보통					매우 만족한다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**39** 학생의 전반적인 가정형편(경제수준)에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

전혀 만족하지 않는다	보통					매우 만족한다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

**40** 학생은 요즘 자신의 삶에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

전혀 만족하지 않는다	보통					매우 만족한다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦



**일반적인 사항**

※ 다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다. 응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**41** 학생의 나이는 만으로 몇 살입니까?

만   세

**42** 학생이 현재 살고 있는 곳은 어디입니까?

- |      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|
| ① 서울 | ② 부산 | ③ 대구 | ④ 인천 | ⑤ 광주 | ⑥ 대전 |
| ⑦ 울산 | ⑧ 세종 | ⑨ 경기 | ⑩ 강원 | ⑪ 충북 | ⑫ 충남 |
| ⑬ 전북 | ⑭ 전남 | ⑮ 경북 | ⑯ 경남 | ⑰ 제주 |      |

**43** 학생이 현재 살고 있는 곳은 다음 중 어디에 해당합니까?

※ 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산은 모두 '① 대도시(특별·광역시)'에 표시해 주세요.  
 나머지 지역은 '동'의 경우 ② 중소도시로, '읍·면·리'의 경우 ③ 농어촌(읍·면·리)로 표시해 주세요.

- |               |        |              |
|---------------|--------|--------------|
| ① 대도시(특별·광역시) | ② 중소도시 | ③ 농어촌(읍·면·리) |
|---------------|--------|--------------|

**44** 오래 친구들과 비교해 볼 때 자신의 건강 상태가 어떻다고 생각합니까?  
 아래 해당 번호에 동그라미(○)표 해 주십시오.

- |               |            |      |
|---------------|------------|------|
| ① 매우 건강하지 못하다 | ② 건강하지 못하다 | ③ 보통 |
| ④ 건강한 편이다     | ⑤ 매우 건강하다  |      |

**45** 학생이 컴퓨터를 사용하는 시간은 일주일에 얼마나 됩니까? 아래에 써 주십시오.


주중(월~금)에는 하루 평균 약  시간  분 (사용하지 않는 경우 "0"으로 표시)


주말(토~일)에는 하루 평균 약  시간  분 (사용하지 않는 경우 "0"으로 표시)





## 2. 보호자 설문조사지





**한국청소년정책연구원**

**2017 청소년·가족 복지서비스 이용에 관한 조사(보호자용)**

안녕하세요?

한국청소년정책연구원은 청소년의 올바른 인성 함양과 역량 강화, 인권과 참여, 복지, 지원 등 다양한 분야의 정책 개발에 필요한 연구를 수행하는 국무총리산하 국책연구기관입니다.

우리 연구원에서는 청소년과 가족을 대상으로 더 나은 청소년 복지서비스를 제공하기 위해 **청소년·가족 복지서비스 이용에 관한 설문조사**를 실시하고자 합니다.

응답하신 내용은 이름을 밝히지 않고 처리되며 **개인의 비밀이 보장**됩니다. 또한 여러분의 응답 내용은 연구 목적으로만 활용됩니다. 설문지의 내용은 맞고 틀리는 답이 없습니다. 여러분들이 응답해 주신 내용은 향후 청소년 관련 국가 정책 자료로 활용되오니 여러분의 의견이 정책에 정확하게 반영될 수 있도록 솔직하고, 성실하게 응답해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

※ 이 설문지에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며 통계작성 이외의 목적으로는 절대로 사용하지 않습니다.  
 ※ 이 설문지는 **만9세~18세 연인 청소년의 보호자**를 대상으로 합니다.

2017년 5월

아래 **설문참여** 버튼을 클릭하여 조사에 응답

●문의처

주관기관: 한국청소년정책연구원 담당자: 서정아 연구위원

㈜한국리서치 여론조사본부 평인창 부장, 최민정 연구원 : ☎ 080-384-1000

설문참여



진행률 0%

※ 아래 내용을 읽어보시고 동의 여부를 선택해주세요.

1. 나는 이 조사의 목적과 내용에 대한 충분한 설명을 들었습니다.
2. 나는 내가 원하면 조사에 참여하지 않거나, 중간에 그만 둘 수도 있다는 것을 잘 알고 있습니다.
3. 나는 이 조사에 참여하는 것에 스스로 동의합니다.

동의

비동의

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

Hankook Research 진행률 8%

**신문1** ▶ 귀하의 성별을 선택해 주세요.

- 남성
- 여성

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

Hankook Research 진행률 10%

**신문2** ▶ 귀하께서 현재 거주하시는 곳을 선택해 주세요.

<input type="radio"/> 서울	<input type="radio"/> 강원
<input type="radio"/> 부산	<input type="radio"/> 충북
<input type="radio"/> 대구	<input type="radio"/> 충남
<input type="radio"/> 인천	<input type="radio"/> 전북
<input type="radio"/> 광주	<input type="radio"/> 전남
<input type="radio"/> 대전	<input type="radio"/> 경북
<input type="radio"/> 울산	<input type="radio"/> 경남
<input type="radio"/> 세종	<input type="radio"/> 제주
<input type="radio"/> 경기	

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

신문2-1 귀하가 현재 살고 있는 곳은 다음 중 어디에 해당합니까?

※ 귀하께서 살고 계신 곳이 '동'인 경우 '중소도시'를, '읍·면·리'인 경우 '농어촌(읍·면·리)'를 선택해 주세요.

- 중소도시
- 농어촌(읍·면·리)

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

신문3 귀하께서는 만 9세에서 18세 사이의 자녀가 있습니까?

- (만 9세에서 18세 사이의) 자녀가 있음
- (만 9세에서 18세 사이의) 자녀가 없음

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

Hankook Research 진행률 18%

**신문3-1** ▶ 귀하의 자녀 중 아래에 해당하는 자녀가 있으면 모두 선택해 주세요.

- 미취학 자녀
- 초등학교생(1-3학년) 자녀
- 초등학교생(4-6학년) 자녀
- 중학생 자녀
- 고등학교생 자녀
- 대학생/성인 자녀

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

Hankook Research 진행률 21%

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

**문1** ▶ 다음 시설(기관)에 대해 귀하의 지난 1년간의 이용 경험을 생각해 보고 해당하는 것을 모두 선택해 주세요. **처음 들어봤거나 잘 모르는 시설(기관)**에 대해서는 이용경험을 '없다'를 선택해 주세요.

	없다	있다
주민자치센터(읍·면·동사무소)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
종합사회복지관	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
청소년수련관(수련원)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
청소년문화센터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
건강가정지원센터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
보건소	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
시청·도청	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
군청·구청	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
교육청(교육지원청)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

문1-1 지난 1년간 이용해 보신 시설(기관)에 대해 얼마나 만족하셨는지를 응답해 주세요.

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
주민자치센터(읍·면·동사무소)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
종합사회복지관	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년수련관(수련원)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년문화센터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
건강가정지원센터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
보건소	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
시청·도청	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
군청·구청	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
교육청(교육지원청)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

문2 다음 인터넷 홈페이지에 대해 귀하의 지난 1년간의 이용 경험을 생각해 보고 해당하는 것을 모두 선택해 주세요. 처음 들어봤거나 잘 모르는 인터넷 홈페이지에 대해서는 이용경험을 '없다'를 선택해 주세요.

	없다	있다
복지로(www.bokjiro.go.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
워크넷(www.worknet.go.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
마이홈포털(www.myhome.go.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
일모아(www.ilmoa.go.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
보건복지부(www.mohw.go.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
여성가족부(www.mogef.go.kr)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

Hankook Research 진행률 29%

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

**문 2-1** ▶ 지난 1년간 이용해 보신 인터넷 홈페이지에 대해 얼마나 만족하셨는지를 응답해 주세요.

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
복지로(www.bokjiro.go.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
손말이음센터(www.relaycall.or.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
워크넷(www.worknet.go.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
마이홈포털(www.myhome.go.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
건강가정지원센터(www.familynet.or.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
일모아(www.ilmoa.go.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
K-스타트업(창업넷)(www.k-startup.go.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
어린이활동공간(www.eco-playground.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
한국청소년상담복지개발원(www.kyci.or.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
보건복지부(www.mohw.go.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
여성가족부(www.mogef.go.kr)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

Hankook Research 진행률 32%

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

**문 3** ▶ 다음 전화 서비스에 대해 귀하의 지난 1년간의 이용 경험을 생각해 보고 해당하는 것을 모두 선택해 주세요. 처음 들어봤거나 잘 모르는 전화 서비스에 대해서는 이용경험을 '없다'를 선택해 주세요.

	없다	있다
129(보건복지콜센터)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
107(손말이음센터)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1350(고용센터)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1388(청소년상담전화)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
119(안전신고센터)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
112(범죄신고)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
110(정부통합민원서비스)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

문3-1 ▶ 지난 1년간 이용해 보신 전화 서비스에 대해 얼마나 만족하셨는지를 응답해 주세요.

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
129(보건복지공센터)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
107(손말이음센터)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1350(고용센터)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1388(청소년상담전화)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
119(안전신고센터)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
112(범죄신고)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
110(경부통합민원서비스)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

문4 ▶ 다음 서비스에 대해 귀하 또는 귀하 가족의 만 9세-18세 청소년의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것을 모두 선택해 주세요. 처음 들어봤거나 잘 모르는 서비스에 대해서는 이용경험을 '없다'를 선택해 주세요.

	없다	있다
드림스타트	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
교육복지우선지원사업	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년통합지원체계(CYS-Net)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년동반자프로그램	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
디딤씨앗통장(CDA)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
두드림_해밀	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Wee 프로젝트	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
아동급식지원	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

Hankook Research 진행률 40%

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

**문4-1** ▶ 지난 1년간 이용해 보신 서비스에 대해 얼마나 만족하셨는지를 응답해 주세요.

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
드림스타트	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
교육복지우선지원사업	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년통합지원체계(CYS-Net)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년동반자프로그램	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
디딤씨앗통장(CDA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
두드림_해밀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Wee 프로젝트	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
아동급식지원	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

Hankook Research 진행률 43%

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

**문5** ▶ 다음 시설(기관)에 대해 귀하 또는 귀하 가족의 만 9세-18세 청소년의 지난 1년간의 이용경험을 생각해 보고 해당하는 것을 모두 선택해 주세요. 처음 들어봤거나 잘 모르는 시설(기관)에 대해서는 이용경험을 '없다'를 선택해 주세요.

	없다	있다
위(Wee) 센터	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
위(Wee) 스쿨	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
학교밖청소년지원센터(꿈드림)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년회복센터(청소년회복지원시설)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년쉼터	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
가정위탁지원센터	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
지역아동센터	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
방과후아카데미	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
방과후학교	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
청소년상담복지센터	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
아동보호전문기관	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
자립지원시설, 청소년자립생활관	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
희망복지지원단	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

문5-1 지난 1년간 이용해 보신 시설(기관)에 대해 얼마나 만족하셨는지를 응답해 주세요.

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
위(Wee) 센터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
위(Wee) 스쿨	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
학교밖청소년지원센터(꿈드림)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
청소년회복센터(청소년회복지원시설)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
청소년쉼터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
가정위탁지원센터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
지역아동센터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
방과후아카데미	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
방과후학교	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
청소년상담복지센터	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
아동보호전문기관	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
자립지원시설, 청소년자립생활관	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
희망복지지원단	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

문6 (이용 여부와 관계없이) 다음 중 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 편리하게 지원받을 수 있다면 어디가 가장 좋을 것 같습니까?

- 주민센터(읍·면·동사무소)
- 학교
- 경찰서
- 사회복지관
- 교육청(교육지원청)
- 건강가정지원센터
- 청소년수련관
- 기타

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

다음은 귀하의 지난 1년간 경험에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

**문7** ▶ 방금 선택하신 것처럼 어느 한 곳에서 나와 나의 가족에게 필요한 모든 서비스를 한꺼번에 지원받을 수 있다면 이용할 생각이 있습니까?

전혀 그렇지 않다		보통		매우 그렇다
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

다음은 귀하의 생각에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

**문8** ▶ 다음 내용을 읽고 자신의 생각과 가까운 곳을 선택해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
경제적으로 어려운(가난한) 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
학교를 다니지 않는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
경제적으로 어려운(가난한) 친부모와 함께 살 수 없는 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
학교에서 폭력피해를 당한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
학교에서 폭력을 가한 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
부모님이 없이 아이들끼리만 사는 소년소녀가정을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
부모의 이혼이나 가출 등으로 어려움을 겪는 가정의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
범죄를 저지른 아동이나 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
경제적으로 어려운(가난한) 다문화가정(부모님 중 한 분 또는 두 분이 외국인인)의 아동과 청소년을 국가가 도와야 한다.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

다음은 귀하의 생각에 대한 질문입니다. 잘 읽고 자신에게 해당하는 것을 선택해 주세요.

**문9** 만약 국가가 귀하의 가족을 도울 수 있다면 귀하 또는 귀하의 가족 중 누구에게 무엇을 어떻게 도와 주었으면 좋겠습니까? 아래 빈칸에 자유롭게 적어주세요.

**【예시】**

“저희 아이가 다리가 불편한데 학교 갈 때 저 대신 학교에 데려갈 사람이 있었으면 좋겠어요.”, “가족들이 모두 바빠서 아이 공부를 봐줄 사람이 없는데 아이 공부를 봐줄 사람이 있었으면 좋겠어요.” “제가 직장이 없는데 빨리 취직을 할 수 있게 해 주었으면 좋겠어요.” “경력이 단절된 여성에게 일할 수 있는 기회를 주었으면 좋겠어요.” “할머니인 내가 아이를 키우고 있는데 몸이 아파서 아이 키우는 걸 도와줄 사람이 있었으면 좋겠어요.” “누군가와 속을 터 놓고 얘기하고 싶은데 얘기를 들어주고 상담해 줄 사람이 있었으면 좋겠어요.” 등

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

지금부터 귀하와 관련된 다양한 사항에 대해 얼마나 만족하는지를 묻고자 합니다. 내용을 잘 읽고 자신의 생각과 일치하는 항목을 선택해주시시오.

※ 만족의 정도는 1-7점으로 1은 매우 불만족, 7은 매우 만족함을 의미합니다.

**문10** ▶ 귀하는 요즘 자신의 **가족관계**에 대해 어느 정도 만족하십니까?

1	2	3	4	5	6	7
전혀 만족하지 않는다			보통			매우 만족한다
●	●	●	●	●	●	●

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

Hankook Research 진행률 62%

지금부터 귀하와 관련된 다양한 사항에 대해 얼마나 만족하는지를 묻고자 합니다. 내용을 잘 읽고 자신의 생각과 일치하는 항목을 선택해주시시오.  
 ※ 만족의 정도는 1-7점으로 1은 매우 불만족, 7은 매우 만족함을 의미합니다.

**문11** ▶ 귀하는 현재 하고 있는 **직업(주부 포함)**에 대해 어느 정도 만족하십니까?

1	2	3	4	5	6	7
전혀 만족하지 않는다			보통			매우 만족한다
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

Hankook Research 진행률 64%

지금부터 귀하와 관련된 다양한 사항에 대해 얼마나 만족하는지를 묻고자 합니다. 내용을 잘 읽고 자신의 생각과 일치하는 항목을 선택해주시시오.  
 ※ 만족의 정도는 1-7점으로 1은 매우 불만족, 7은 매우 만족함을 의미합니다.

**문12** ▶ 귀하는 평소 **생활전반의 안전**에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

1	2	3	4	5	6	7
전혀 만족하지 않는다			보통			매우 만족한다
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

지금부터 귀하와 관련된 다양한 사항에 대해 얼마나 만족하는지를 묻고자 합니다. 내용을 잘 읽고 자신의 생각과 일치하는 항목을 선택해주시시오.

※ 만족의 정도는 1-7점으로 1은 매우 불만족, 7은 매우 만족함을 의미합니다.

문13 귀하 살고 있는 **지역사회(동네)**에 대해 어느 정도 만족하십니까?

1	2	3	4	5	6	7
전혀 만족하지 않는다			보통			매우 만족한다
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

지금부터 귀하와 관련된 다양한 사항에 대해 얼마나 만족하는지를 묻고자 합니다. 내용을 잘 읽고 자신의 생각과 일치하는 항목을 선택해주시시오.

※ 만족의 정도는 1-7점으로 1은 매우 불만족, 7은 매우 만족함을 의미합니다.

문14 귀하의 전반적인 **가정형편(경제수준)**에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

1	2	3	4	5	6	7
전혀 만족하지 않는다			보통			매우 만족한다
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

Hankook Research 진행률 72%

지금부터 귀하와 관련된 다양한 사항에 대해 얼마나 만족하는지를 묻고자 합니다. 내용을 잘 읽고 자신의 생각과 일치하는 항목을 선택해주시시오.  
 ※ 만족의 정도는 1-7점으로 1은 매우 불만족, 7은 매우 만족함을 의미합니다.

**문 15** ▶ 귀하는 요즘 **자신의 삶**에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

1	2	3	4	5	6	7
전혀 만족하지 않는다			보통			매우 만족한다
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

Hankook Research 진행률 75%

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
 응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**문 16** ▶ 귀하의 연령은 만으로 몇 세입니까?

만  세

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
 응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**문17** 귀하의 친구들과 비교해 볼 때 귀하의 건강 상태가 어떻다고 생각합니까?

- 매우 건강하지 못하다.
- 건강하지 못하다.
- 보통
- 건강한 편이다.
- 매우 건강하다.

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
 응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**문18** 일하는 시간은 일주일에 얼마나 됩니까?  
 ※일하지 않는 경우 0으로 기록하세요.

① 임금 노동시간(직장, 아르바이트 등)

주중(월~금)에는 하루 평균 약  시간  분  
 주말(토~일)에는 하루 평균 약  시간  분

② 무임금 노동시간(가사, 자녀양육 등)

주중(월~금)에는 하루 평균 약  시간  분  
 주말(토~일)에는 하루 평균 약  시간  분

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

Hankook Research 진행률 83%

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**문19** ▶ 귀하는 '귀하의 만9세-18세 자녀'와 어떤 관계이십니까?

- 아버지
- 어머니
- 새아버지
- 새어머니
- 기타

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

Hankook Research 진행률 86%

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**문20** ▶ (만 9세-18세 자녀 중 가장 나이가 많은 자녀를 기준으로) 현재 함께 살고 있는 가족을 다음 항목 중에서 모두 선택해 주세요.  
※ 학업 등으로 인해 기숙사 등에서 떨어져 살다 주말 또는 방학 때 집으로 오는 경우도 함께 사는 것으로 포함합니다.

- 할아버지 또는 외할아버지
- 할머니 또는 외할머니
- 아버지
- 어머니
- 새아버지
- 새어머니
- 형제 또는 자매
- 친척
- 기타

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
 응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

문21 귀하는 어디까지 교육을 받으셨나요?

- 중졸 이하
- 고졸 (중퇴 포함)
- 전문대 졸 (중퇴 포함)
- 대졸 (중퇴 포함)
- 대학원 졸 (중퇴 포함)

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
 응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

문22-1 귀하의 직업은 아래 항목 중 어디에 해당되나요?

- 사무/전문/관리직
- 판매/서비스/영업직
- 생산/기술/노무직(노동자)
- 농림·어업
- 자영업 (개인사업 및 장사 포함)
- 주부
- 무직/기타

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

다음

Hankook Research 진행률 94%

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**문23** ▶ 귀하의 자녀는 총 몇 남 몇 녀 인가요?

남  녀

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

Hankook Research 진행률 97%

다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다.  
응답 내용에 대한 비밀은 보장되오니 솔직하게 응답해 주세요.

**문24** ▶ 귀하의 가정은 다문화 가정입니까?  
※ 다문화 가정은 우리나라에 살고 있는 국제결혼 가정, 외국인 노동자 가정, 중국 조선족 가정 등을 말합니다.

다문화 가정이다.  
 다문화 가정이 아니다.

해당 문항에 답변한 후에는 앞 문항으로 되돌아 갈 수 없으니 신중히 생각하고 답변해주세요.

**다음**

### 3. 현장전문가 심층면접조사지

#### 현장전문가 심층면접 조사지

영역	내용
개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지역사회환경 특성: 인구구성, 산업특성, 소득수준, 교통, 인구구성, 교육환경, 생활패턴, 문화활동, 지역사회 이슈 등</li> <li>○ 현재 아동·청소년·가족 복지서비스를 이용하고 있는 인구의 특성</li> </ul>
실제	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현재 하고 있는 아동·청소년·가족 복지서비스 사업 현황               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업을 추진하게 된 동기</li> <li>- 서비스 지원 대상, 지원 방법, 지원 내용, 주무부처(전달체계) 등</li> <li>- 지역사회 자원 연계, 타부처 사업과의 연계 현황 등</li> </ul> </li> <li>○ 아동·청소년·가족 복지서비스 사업을 추진하는데 있어 어려운 점, 개선이 필요하다고 생각하는 점</li> <li>○ 아동·청소년·가족 복지서비스 사업 추진 과정의 보람, 좋았던 점</li> </ul>
추후과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당 기관을 복지 서비스의 통합게이트웨이로 할 경우               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가능하다고 생각하는지? 가능하다고 생각하는 경우 어떠한 점을 강화, 보강해야 한다고 생각하는지?</li> <li>- 어렵다고 생각할 경우 왜 그렇게 생각하는지??</li> </ul> </li> <li>○ 전반적인 국가의 아동·청소년·가족 복지서비스 사업 추진과 관련하여 개선이 필요하다고 생각하는 점은?</li> </ul>



## Abstract

The purpose of this study is to propose a means to examine the possibility of a integration gateway for the protection of children, youth, and families and to improve a model thereof, in order to prepare a system that can provide a high quality protection and welfare service irrelevant to the point of approaching children, youth, and families.

As the method of study, local and foreign literatures were firstly reviewed in order to ascertain the current status and trends of children, youth, and family protection gateway studies. Secondly, a survey was conducted on children and youth, along with a survey on parents to ascertain the current status and demands for a children, youth, and family protection gateway. Thirdly, an intensive interview was conducted on site professionals to ascertain the details of children, youth, and family gateways

The key results of the study are as follows.

Firstly, the most common response to the question as to the location of conveniently receiving all services required for an individual and the individual's family irrelevant to use targeting children and youth was social welfare centers, followed by the Office of Education (educational support offices), police station, resident centers (eup, myeon, dong offices), schools, health family support centers, schools, youth training centers, and other.

Secondly, the most common response to the question as to the location of conveniently receiving all services required for an individual and the individual's family irrelevant to use targeting the parents was resident centers (eup, meyon, dong offices) accounting for 70.0% of all responses, followed by schools, health and family support centers, social welfare centers, youth training centers, police station, Office of Education (educational support centers), and other.

Thirdly, as a result of the intensive interview with the site professionals, it was indicated that although it is evaluated that suitable services are provided irrelevant to the gateway, through active connection on-site, there is a need for various means, such as the construction of gateway models on a high level of system in order to adapt to continued changes.

A children, youth, and family protection integration gateway construction model and an improvement means were proposed based on the study results.

**Keywords: Children, youth, and family protection, construction of integration gateway, development of an operation model**

## 2017년 한국청소년정책연구원 간행물 안내

### 기관고유과제

- 17-R01 청소년의 지역사회 참여 모형개발 연구 / 황여정
- 17-R02 청소년보호정책 현황분석 및 개선방안 연구 / 김지연·정소연
- 17-R02-1 청소년보호정책 현황분석 및 개선방안 연구 - 기초분석보고서 / 김지연·정소연
- 17-R03 아동·청소년을 위한 기업의 사회공헌활동 활성화 방안 연구 : 기업-아동·청소년 NPO-정부의 파트너십 구축 / 임지연·김한별
- 17-R04 20대 청년들의 사회활동 실태 및 지원방안 연구 / 김정숙·강영배
- 17-R05 세계시민의식 함양을 위한 청소년활동 활성화 방안 / 황세영·최정원
- 17-R06 청소년 사이버일탈 유형별 대책 연구 / 배상률·박남수·백강희
- 17-R07 청소년수련시설의 공공성 제고를 통한 운영 활성화 지원방안 연구 / 김형주·김정주·김혁진
- 17-R08 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발 연구 / 서정아
- 17-R09 청년 사회·경제 실태 및 정책방안 연구Ⅱ / 김기현·이윤주·유설희
- 17-R09-1 청년 사회·경제 실태 및 정책방안 연구Ⅱ - 기초분석 보고서 - / 김기현·이윤주·유설희
- 17-R10 청소년활동 참여 실태조사 연구Ⅳ / 임희진·문호영·조남익
- 17-R10-1 청소년활동 참여 실태조사 연구Ⅳ - 기초분석 보고서 / 임희진·문호영
- 17-R11 청소년이 행복한 지역사회 지표조사 및 조성사업 연구Ⅴ / 오해섭·최인재·염유식·김세광
- 17-R12 다문화 청소년 종단조사 및 정책방안 연구Ⅴ - 총괄보고서 - / 양계민·강경균
- 17-R12-1 다문화 청소년 종단조사 및 정책방안 연구Ⅴ - 다문화·청소년의 발달 추이 분석 - / 연보라
- 17-R12-2 다문화 청소년 종단조사 및 정책방안 연구Ⅴ - 정책제언 - / 양계민
- 17-R13 미래인재 개발 전략으로서 재외동포 청소년 지원방안 연구Ⅲ / 김경준·정은주
- 17-R14 학교 밖 청소년 이행경로에 따른 맞춤형 대책 연구Ⅱ / 윤철경·성윤숙·최홍일·유성렬·김강호
- 17-R15 아동·청소년권리에 관한 국제협약 이행 연구 - 한국아동·청소년인권실태 2017 : 총괄보고서 / 김영지·김희진·이민희·김진호
- 17-R15-1 아동·청소년권리에 관한 국제협약 이행 연구 - 한국아동·청소년인권실태 2017 : 심화분석보고서 - 아동과 청소년의 인권관련 정보접근성과 인권의식 / 김진석
- 17-R15-2 아동·청소년권리에 관한 국제협약 이행 연구 - 한국아동·청소년인권실태 2017 통계 / 김영지·김희진
- 17-R16 한국아동·청소년패널조사Ⅷ : 사업보고서 / 하형석·최용환·정은진·정윤미·한지형
- 17-R16-1 한국아동·청소년패널조사Ⅷ : 연구성과분석보고서 / 최용환·박상현·한지형
- 17-R16-2 한국아동·청소년패널조사Ⅷ : 데이터분석보고서 - 청소년 수면시간의 긍정적 효과 - / 정은진·하형석·고강혁·정윤미
- 17-R16-3 한국아동·청소년패널조사Ⅷ : 한국청소년패널조사 2018 기초연구 / 하형석·정은진·최승주

## 협동연구과제

- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 17-39-01 청소년 역량지수 측정 및 국제비교 연구Ⅳ : IEA ICCS 2016  
- 총괄보고서 - / 장근영·성은모·이경상·진성희·최효선·김균희 (자체번호 17-R17)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 17-39-02 청소년 역량지수 측정 및 국제비교 연구Ⅳ : IEA ICCS 2016  
- 초·중·고등학생용 기초통계보고서 - / 장근영·성은모·이경상·진성희·최효선·김균희 (자체번호 17-R17-1)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 17-39-03 청소년 역량지수 측정 및 국제비교 연구Ⅳ : IEA ICCS 2016  
- 대학생용 기초통계보고서 - / 장근영·성은모·이경상·진성희·최효선·김균희 (자체번호 17-R17-2)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 17-39-04 청소년 역량지수 측정 및 국제비교 연구Ⅳ : IEA ICCS 2016  
- 사회참여역량 분석 - / 김태준·홍영란·김홍민 (자체번호 17-R17-3)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 17-39-05 IEA ICCS 2016 조사틀(Assessment framework) / Schulz, W·Ainley, J·Losito, B·Agrustii, G (자체번호 17-R17-4)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 17-40-01 아시아 청소년 진로체험활동 국제비교 연구Ⅱ / 김현철·백혜정·이지연 (자체번호 17-R18)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 17-40-01 아시아 청소년 진로체험활동 국제비교 연구Ⅱ - 한국과 일본의 청소년 진로체험활동 운영사례집 / 김현철·백혜정 (자체번호 17-R18-1)

## 연구개발적립금

- 17-R19 청소년의 노동기본권 보장방안연구(2018년 4월 발간) / 황진구·유민상
- 17-R20 인구절벽 현상과 청소년정책의 과제(2018년 4월 발간) / 이유진·김영한·윤옥경

## 수시과제

- 17-R21 고등학생들의 정치참여욕구 및 실태 연구 / 이창호
- 17-R22 지방자치단체 청년참여기구 실태 및 체계 연구 / 조진우·이윤주
- 17-R23 인터넷사회의 부모와 자녀관계에 관한 한·중·일 비교 : 한국사례분석 / 이창호·김기현
- 17-R24 현장적용 제고를 위한 자유학기제 학교-청소년시설의 협업지침 분석 / 임지연
- 17-R25 지역별 청소년운영위원회 운영 특성 연구 / 이윤주
- 17-R26 청소년 분야 SDGs 이행을 위한 국내 네트워크 구축 및 협력 방안 연구 / 황세영·김기현
- 17-R27 청소년동반자 활성화 방안 연구 / 장근영·진은설
- 17-R28 청소년지도사 배치지원사업 실태조사 연구 / 황진구

## 수탁과제

- 17-R29 2017년 4개국(한일중미) 청소년 의식조사 / 김기현
- 17-R30 제25회 세계스카우트잼버리 운영계획 수립연구 / 장근영·황진구
- 17-R31 2016 학교 내 대안교실 우수사례집 / 학업중단예방 및 대안교육지원센터
- 17-R32 2016년도 청소년인터넷게임 건전이용제도 관련 평가 / 배상률·김동일·유홍식
- 17-R33 화랑마을 운영관리 실행계획 수립을 위한 연구 / 김영한·서정아·임지연·좌동훈·한상철·신상구·박시현
- 17-R34 다문화 교육 종합 발전방안 / 양계민
- 17-R35 SDGs 시대 청소년 역량 증진을 위한 환경교육 활동 개발 및 활용 방안 / 황세영·이윤주·조성화
- 17-R35-1 SDGs 시대 청소년 역량 증진을 위한 환경교육 활동 개발 및 활용 방안 - 세미나 자료집 / 황세영·이윤주·조성화
- 17-R35-2 SDGs 시대 청소년 역량 증진을 위한 환경교육 활동 개발 및 활용 방안 - 국내외 사례요약집 / 황세영·이윤주·조성화
- 17-R35-3 SDGs 시대 청소년 역량 증진을 위한 환경교육 활동 개발 및 활용 방안 - 정책리포트 / 황세영·이윤주·조성화
- 17-R36 지식협력단지 초·중학생 기업가정신 교육 모듈 교재 개발 / 강경균
- 17-R36-1 (초등학생) 기업가처럼 생각하기(학생용 워크북) / 강경균
- 17-R36-2 (초등학생) 기업가처럼 생각하기(교사용 매뉴얼) / 강경균
- 17-R36-3 (중학생) 기업가처럼 생각하기(학생용 워크북) / 강경균
- 17-R36-4 (중학생) 기업가처럼 생각하기(교사용 매뉴얼) / 강경균
- 17-R37 청소년의 디지털 역기능 예방 교육 프로그램 효과성 연구-초·중·고등학생과 학교밖 청소년을 중심으로 / 성윤숙·김경준·최정원
- 17-R37-1 학교 밖 청소년 지원 매뉴얼 / 정제영·김성기·선미숙
- 17-R37-2 학교 밖 청소년 지원 매뉴얼 개발 연구 / 정제영·김성기·선미숙
- 17-R37-3 국내외 청소년 사이버 범죄 실태와 예방 대책 연구 / 안동근·박병식·김영옥
- 17-R38 청년 삶의 질 개선을 위한 청년 정책 방향과 과제 : 2017년 청년정책모임 / 김기현·한지형
- 17-R39 청년정책 추진체계 발전방안 연구 / 이윤주·김기현·하형석
- 17-R40 2017년 청소년종합실태조사 / 백혜정·임희진·김현철·유성렬
- 17-R41 2017년 청소년수련시설 종합평가 / 김경준·최인재·정은주·김영지
- 17-R42 청소년자립지원관 운영 모형 개발 연구 / 김지연·백혜정
- 17-R43 제5·6차 유엔아동권리협약 이행상황 연구 / 김영지·이윤주·유설희
- 17-R44 시립청소년시설 적정 위탁운영비 배분을 위한 모형개발 연구 / 최용환·이재완·박정배
- 17-R45 지역아동센터 아동패널조사2017 / 김희진·정윤미
- 17-R46 중국인 유학생의 한국사회·문화적응 실태 및 지원방안 연구 / 배상률·이경상·이창호
- 17-R47 청소년 국제교류사업 성과측정 체계연구 / 황세영·강경균
- 17-R48 청소년용 안전교육 프로그램 개발 연구 / 성은모·이성혜
- 17-R49 자립지원전담기관 운영매뉴얼 개발 연구 / 김지연·유민상·이상정
- 17-R49-1 자립지원전담기관 운영매뉴얼 개발 연구 - 자립지원전담기관 운영매뉴얼 - / 김지연·유민상·이상정
- 17-R49-2 자립지원전담기관 운영매뉴얼 개발 연구 - 기초분석보고서 / 김지연·유민상·이상정

- 17-R50 2017 청소년활동 실태 및 요구조사 / 이윤주·하형석·한지형
- 17-R51 국립강진청소년문화예술센터 건립을 위한 기본계획 / 김영한·이유진·정은진·강동영
- 17-R52 2017년 청소년방과후아카데미 연구사업 / 서정아·연보라
- 17-R53 청소년 자기주도형 봉사활동 시범사업 운영/ 장근영
- 17-R54 시도청소년활동진흥센터 기능강화를 위한 평가체계 개편 연구 / 김형주·김정주
- 17-R55 2017년 학업중단 숙려제 운영기관 모니터링 결과보고서 / 학업중단예방 및 대안교육지원센터
- 17-R55-1 학업중단 숙려제 특화 프로그램집 / 학업중단예방 및 대안교육지원센터
- 17-R56 2017년 학업중단 예방을 위한 학교 컨설팅 결과보고서 / 학업중단예방 및 대안교육지원센터

## 세미나 및 워크숍 자료집

- 17-S01 선거연령 만 18세 하향의 의미 및 과제 (2/9)
- 17-S02 학교 밖 청소년을 위한 디지털 역기능 예방 프로그램 교육 심화 워크숍 (2/13~14)
- 17-S03 제7차 청년정책포럼 (2/23)
- 17-S04 제8차 청년정책포럼 (4/20)
- 17-S05 유엔아동권리협약 5·6차 국가보고서 공청회 (3/7)
- 17-S06 2016년도 고유과제 연구성과발표회 (3/31)
- 17-S07 2017년 학업중단예방을 위한 학교담당자 연수 : 제1권역 (4/4)
- 17-S08 2017년 학업중단예방을 위한 학교담당자 연수 : 제2권역 (4/7)
- 17-S09 2017년 학업중단예방을 위한 학교담당자 연수 : 제3권역 (4/11)
- 17-S10 2017년 학업중단예방을 위한 학교담당자 연수 : 제4권역 (4/12)
- 17-S11 2017년 학업중단예방을 위한 학교관리자 연수 : 제1권역 (4/14)
- 17-S12 2017년 학업중단예방을 위한 학교관리자 연수 : 제2권역 (4/18)
- 17-S13 학교 밖 청소년을 위한 디지털 역기능 예방 프로그램 교육 2차 심화 워크숍 (3/31)
- 17-S14 2017년 학업중단 예방을 위한 학교 컨설팅 위원 워크숍 (4/21)
- 17-S15 2017년 학교 내 대안교실 (4/13)
- 17-S16 2017년 학교 내 대안교실 담당자 기초 연수(1권역) (4/20)
- 17-S17 2017년 학교 내 대안교실 담당자 기초 연수(2권역) (4/28)
- 17-S18 2017년 제1회 대안학교장 협의회 (5/12)
- 17-S19 2017 NYPI & ARACD INTERNATIONAL CONFERENCE – Career Education and VET(Vocational Education & Trainig) for Youth in Asia : 청소년 진로교육 국제학술회의 아시아 청소년 진로교육과 직업교육 및 직업훈련 (5/17)
- 17-S20 2017 NYPI & ARACD INTERNATIONAL CONFERENCE – Career Education and VET(Vocational Education & Trainig) for Youth in Asia : Special Roundtable for Comparing career education between Korea and Japan (5/18)

- 17-S21 2017년 학교 내 대안교실 관리자 연수 - 1권역 (5/22)
- 17-S22 2017년 학교 내 대안교실 관리자 연수 - 2권역 (5/24)
- 17-S23 2017년 학교 내 대안교실 관리자 연수 - 3권역 (5/29)
- 17-S24 2017년 학교 내 대안교실 관리자 연수 - 4권역 (5/30)
- 17-S25 제4차 산업혁명과 미래의 청소년정책 (5/31)
- 17-S26 세계시민교육 사례 공유를 통한 청소년 활동 활성화 방안 논의 (5/26)
- 17-S27 청소년이 행복한 지역사회 지표조사 및 조성사업 연구Ⅴ 콜로키움 (6/22)
- 17-S28 SDGs 청소년 역량 환경교육 (6/26)
- 17-S29 2017 13th citizED International Conference Global citizenship and youth work: educational meanings, possibilities and practices (6.29~7.1)
- 17-S30 다문화 청소년의 효율적 지원 방안(통합과 선별) (9.22)
- 17-S31 청소년활동 중심 행복마을 운영 모형 및 지원방안 (7.28)
- 17-S32 2017년 한·러 차세대 전문가 세미나 - 한국과 러시아의 성인지 이행 : 청년 자립 '결혼 출산 현황 및 정책'(7.27)
- 17-S33 2017년 학업중단 숙려제 운영기관 모니터링 위원 워크숍 (8.18)
- 17-S34 청소년정치참여확대 및 활성화 방안 (8.28)
- 17-S35 2017년 대안교육 위탁교육기관 담당자 연수 (8.29)
- 17-S36 2017년 「대안학교(각종학교 및 특성화중·고교) 담당교원 협의회」(9.1)
- 17-S37 한국 아동·청소년 패널 학술대회 (9.14)
- 17-S38 다문화청소년패널 학술대회 (9.15)
- 17-S39 지역별 청소년운영위원회 토론회 세미나 (9.9, 9.16)
- 17-S40 4차 산업혁명 및 인구절벽 현상과 청소년역량증진의 방향 (9.13)
- 17-S41 국제심포지엄 2017 [무업청소년(NEET) : 국제적 동향과 대응] (9.25)
- 17-S42 한·중 국제세미나 (10/31)
- 17-S43 청소년의 디지털 역기능(사이버범죄) 예방과 대책수립을 위한 전문가 포럼 (11.3)
- 17-S44 학교 밖 청소년 지원사업 연계기관 성과발표 및 우수사례발표 워크숍 (11.17)
- 17-S45 청소년의 노동권 관련 법제 현황과 주요 입법 과제 (11.28)

## 학 술 지

- 「한국청소년연구」 제28권 제1호(통권 제84호)
- 「한국청소년연구」 제28권 제2호(통권 제85호)
- 「한국청소년연구」 제28권 제3호(통권 제86호)
- 「한국청소년연구」 제28권 제4호(통권 제87호)

## 기타 발간물

- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 77호 : 청소년정책평가제도 체계화 방안
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 78호 : 청소년의 세대통합역량 증진을 위한 지원 방안 연구
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 79호 : 미래인재 개발 전략으로서 재외동포청소년 지원 방안 연구Ⅱ
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 80호 : 청소년의 기업가정신 함양을 위한 교육 프로그램 개발 및 실행 방안 연구
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 81호 : 지방자치단체 청년참여기구 실태 및 체계 연구
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 82호 : ‘청소년이 행복한 지역사회 지표개발 및 조성사업 연구(2013-2016)’의 성과와 향후 연구방향
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 83호 : 고등학생들의 정치참여욕구 및 정치참여 활성화방안
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 84호 : 중도입국 청소년의 실태 및 자립지원 방안 연구
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 85호 : 탈북청소년 지원 체계화 방안 연구
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 86호 : 다문화청소년 종단조사 및 정책방안 연구V
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 87호 : 청소년 분야 SDGs 이행을 위한 국내 네트워크 구축 및 협력 방안 연구
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 88호 : 청소년 동반자 활동 효율화 방안연구
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 89호 : 지역별 청소년운영위원회 활동 운영 특성 연구
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 90호 : 인터넷사회의 부모와 자녀관계에 관한 한·중·일 비교: 한국사례 분석
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 91호 : 아동·청소년을 위한 기업의 사회공헌활동 실태와 과제
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 92호 : 학교 밖 청소년 이행경로에 따른 맞춤형 대책연구 I
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 93호 : 한국아동·청소년패널조사(KCYPS) 연구성과분석
- NYPI Bluenote 이슈 & 정책 94호 : 자유학기제 등 학교-청소년시설의 협업지침 활용방안
- 
- NYPI Bluenote 통계 33호 : 청소년 차별 실태 연구
- NYPI Bluenote 통계 34호 : 2016년 청년 사회·경제 실태조사
- NYPI Bluenote 통계 35호 : 청소년활동 참여 실태
- NYPI Bluenote 통계 36호 : 청소년 수면과 비만의 종단적 변화
- NYPI Bluenote 통계 37호 : 한국아동·청소년패널자료로 살펴본 청소년 관련 국정과제
- NYPI Bluenote 통계 38호 : 청소년의 학습습관 통제능력, 성적 만족도, 삶에 대한 만족도의 종단적 변화 -KCYPs 초 4패널-



연구보고 17-R08

---

**아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발 연구**

---

인 쇄 2017년 12월 22일

발 행 2017년 12월 29일

발행처 **한국청소년정책연구원**  
**세종특별자치시 시청대로 370**

발행인 **송 병 국**

등 록 1993. 10. 23 제 21-500호

인쇄처 **경성문화사 (044) 868-3537**

---

사전 승인없이 보고서 내용의 무단전재·복제를 금함.

구독문의 : (044) 415-2125(학술정보관)

ISBN 979-11-5654-158-5 93330

연구보고 17-R08

# 아동·청소년·가족 보호 통합게이트웨이 구축·운영 모형 개발 연구

 **한국청소년정책연구원**  
National Youth Policy Institute

30147 세종특별자치시 시청대로 370 세종국책연구단지  
사회정책동(D동) 한국청소년정책연구원 6/7층  
Social Policy Building, Sejong National Research Complex,  
370, Sicheong-daero, Sejong-si, 30147, Korea  
Tel. 82-44-415-2114 Fax. 82-44-415-2369 www.nypi.re.kr

