

2009 청소년상담연구 · 145

아동청소년 상담 · 보호 · 복지기관 평가모형 개발 연구

책임 연구자 : 배 주 미

공동 연구자 : 정 익 중

박 현 진

청소년상담연구 145

아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형 개발 연구

인 쇄 : 2009년 12월

발 행 : 2009년 12월

저 자 : 한국청소년상담원

발 행 인 : 차 정 섭

발 행 처 : 한국청소년상담원

(100-882) 서울시 중구 신당6동 292-61

T. (02)2250-3071 / F. (02)2250-3005

<http://www.kyci.or.kr>

인 쇄 처 : 아름기획

비매품

ISBN 978-89-8234-444-2 93330

ISBN 978-89-8234-001-7(세트)

본 간행물은 보건복지가족부의 지원을 받아 제작되었습니다.

본 기관의 사전승인 없이 내용의 일부 혹은 전부를 전재할 수 없습니다.

국립중앙도서관 출판시도서목록(CIP)

아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형 개발연구 / 책임연구자:

배주미 ; 공동연구자: 정익중, 박현진.

-- 서울 : 한국청소년상담원, 2009

p. ; cm. -- (2009 청소년상담연구 ; 145)

참고문헌 수록

ISBN 978-89-8234-444-2 93330

ISBN 978-89-8234-001-7(세트)

아동 복지 시설[兒童福祉施設]

아동 복지[兒童福祉]

338.5-KDC4

362.7-DDC21

CIP2009003929

간행사

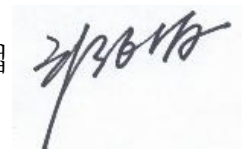
새 정부의 출범과 함께 아동복지와 청소년복지 정책을 효율적으로 수행하기 위한 노력이 있어왔습니다. 2009년 보건복지가족부에서는 아동복지법과 청소년복지지원법을 통합한 '아동·청소년복지법'을 국회에 상정한 상태이며, 이와 동일한 방향으로 아동청소년에 대한 복지서비스 수행체계를 개편하여 다양한 보호 및 지원서비스를 제공하고자 하고 있습니다. 이러한 아동청소년의 복지서비스의 허브로서 관련 기관들을 조정하고 다양한 서비스를 직접, 간접으로 담당할 중요한 기관이 시·도 청소년상담지원센터 및 시·군·구 청소년지원센터라고 할 수 있습니다.

이와 같이 시·도 및 시·군·구청소년(상담)지원센터는 최일선에서 아동청소년의 복지서비스를 제공하는 중요한 역할과 기능을 담당하고 있습니다. 따라서 아동청소년 정책을 정착시키고 시·도 및 시·군·구청소년(상담)지원센터 서비스의 효율성을 제고하는 것이 현 시점에서는 중요한 일이 되었습니다. 이러한 상황에 초점을 맞춰, 본원에서는 「아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형 개발 연구」를 수행하였습니다. 이 연구는 21세기의 공공부문 서비스에서도 평가체제를 도입하여 경쟁력과 책무성을 강조하기 시작하는 현 시점에 발맞춰, 청소년(상담)지원센터의 운영평가체제를 개발하는데 목적이 있습니다. 2006년에 개발된 운영체제 평가지표를 참조하여, 아동·청소년 통합 정책을 중심으로 청소년(상담)지원센터가 수행해야 할 기능과 역할을 평가지표에 담고자 노력하였습니다. 평가지표를 개발하기 위해 논리모형을 확인하였으며, 1차 평가지표를 개발 후 다양한 타당도 검증 단계를 거쳐 최종 평가지표를 도출하였습니다. 그 결과, 변화된 청소년(상담)지원센터의 기능과 역할에 맞춰 시·도와 시·군·구가 분리된 2종의 평가지표가 개발되었으며, 시·도 청소년상담지원센터 66문항, 시·군·구 청소년지원센터 57문항으로 이루어진 평가지표가 개발되었습니다. 본 연구를 통해 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 개선점을 파악하는데 도움을 주었고, 앞으로 업무방향을 설정하는데 도움이 되었습니다.

이 연구를 수행하는데 많은 노력을 기울인 배주미 박사, 정익중 박사, 박헌진 박사께 수고의 치하와 박수를 보냅니다. 그리고 이 연구 수행하는데 도움을 주신 학계, 현장전문가와 자문위원, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 관계자 여러분께 심심한 감사를 전합니다.

2009년 12월

원장 차 정 섭



KOREA
YOUTH
COUNSELING
INSTITUTE

초 록

본 연구는 청소년(상담)지원센터가 수행해야 할 기능과 역할을 명확히 하고, 이들 운영체제에 대한 평가지표를 새로이 개발하고자 하였다. 본 연구에서는 2006년에 개발된 운영체제 평가지표를 참조하고, 청소년(상담)지원센터의 미래지향적인 기능을 반영하여 운영체제에 대한 논리모형을 개발하였으며, 논리모형을 근거로 16개 시·도 및 131개 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 표준화된 운영평가 지표를 마련하고자 하였다.

본 연구는 크게 3가지 평가절차 과정으로 이루어졌다. 첫째, 평가지표 개발 단계에서는 논리모형을 확인하여 1차 평가지표를 개발하였고, 둘째, 타당도 검증 단계에서는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 업무 현황 및 직무분석, 전문가 콜로키움과 전문가 검증, 자체평가, 시범운영을 통해 평가지표를 검증하고, 셋째, 최종 평가지표를 도출하였다.

시·도 청소년상담지원센터 평가모형 개발에서는 연구자를 포함하여 청소년상담과 평가모형 개발 분야의 전문가 9인을 TF팀(학계전문가 2인, 현장 실무자 4인, 연구진 3인)으로 구성하여 논리모형을 확인하고, 평가지표의 방향의 설정, 평가지표의 대영역과 중영역, 소영역을 구성하기 위해 5차례의 회의를 개최하여 평가지표 개발에 노력을 기울였다. 시·도 청소년상담지원센터의 대영역은 조직 및 운영체제, 인력 및 재정, 상담 및 프로그램, CYS-Net, 교육 및 연구, 홍보, 만족도 7개 영역과 가중치를 도출하였으며, 대영역을 중심으로 중영역(23개)과 가중치 부여하였으며, 66개의 소지표를 구성하였다. 시·군·구 청소년지원센터의 평가지표를 개발하기 위해 시도 청소년상담지원센터의 개발 과정과 동일하게 논리모형과 TF팀을 구성하여 대영역(7개), 중영역(23개), 소지표(57개)를 개발하였다. 시·군·구 청소년지원센터의 평가지표는 시도 청소년상담지원센터의 평가지표를 바탕으로 시·군·구 실정에 맞게 지표를 수정하는 형태를 취하였다.

1차로 개발된 평가지표의 타당도를 검증하기 위해 시도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 업무 현황, 직무분석, 전문가 검증, 자체평가, 시도 청소년상담지원센터 시범운영을 실시하였다. 업무 현황은 147개 시도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 중 설문에 응답한 117개 센터들의 기초자료를 이메일로 배포하여 수집하였다. 직무분석은 147개 청소년(상담)지원센터 중 115개 청소년(상담)지원센터의 210명이 응답을 기초로 시도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 인력의 임무에 대한 중요도, 빈도, 난이도, 교육필요성에 대한 연구결과를 제시하였다. 전문가 검증은 전국 청소년(상담)지원센터에 근무하는 실무자 24명과 전국 청소년(상담)지원센터업

무를 관장하는 한국청소년상담원 실무자 2명을 대상으로 1차 평가지표에 대한 전문가 의견을 듣고 이를 평가지표에 반영하고자 실시되었다. 자체평가는 평가지표에 대한 전국 센터들의 의견을 수렴하여 평가지표의 수정과 조정에 반영하고, 센터들이 향후 본 평가를 받기 전에 현재 센터의 현황과 준비상태를 점검해보는 과정으로써 마련되었다. 전국 147개 센터 중 자체평가를 실시한 센터는 시·도 센터 16곳과 시·군·구센터 103곳으로써 총 119곳의 센터에서 참여하였다. 시범운영은 1차적으로 개발된 평가지표를 시범운영을 통하여 문항을 수정·보완하기 위하여 시행되었다. 시범운영은 자체평가를 토대로 시·도 청소년상담지원센터만을 대상으로 실시되었으며, 선정된 시범운영 지역은 TF팀에 들어가지 않았거나 전문가 콜로키움에 의견을 제시하지 않은 5개의 시·도 청소년상담지원센터를 대상으로 실시되었다.

최종 평가지표는 전문가 의견, 자체평가, 시범운영을 거쳐 1차로 개발된 평가지표를 중심으로 도출되었다. 최종 평가지표는 1차 평가지표와 마찬가지로 총 7개 대영역을 중심으로 시·도 청소년상담지원센터 66문항, 시·군·구 청소년지원센터 57문항으로 이루어졌다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 평가모형 개발 연구를 위해 시·도 청소년상담지원센터의 논리모형 자료를 근거로 평가영역과 평가지표를 도출하였다. 둘째, 청소년(상담)지원센터의 기능과 역할 변화를 파악하여 이것이 평가체제에 반영될 수 있도록 노력하였다. 시·도 청소년상담지원센터의 역할 중 프로그램의 개발이나 보급, 지역 사회 상담복지서비스의 정책적 제안을 위한 연구 활동 등이 평가지표에 반영되었으며, 시·군·구청소년지원센터의 직접서비스 기능을 강화하고자 노력하였다. 셋째, 시·도와 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 평가지표를 개발하기 위해 각각 TF팀을 구성하여 센터의 기능과 역할에 부합되는 평가지표를 개발하였다. 넷째, 평가지표의 타당도를 검증하기 위해 전문가 콜로키움, 전문가 의견, 자체평가 실시, 자체평가 의견, 시범운영을 실시하였다. 다섯째, 평가지표의 세부항목들은 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 개선점을 파악하는데 도움을 줄 것이며, 앞으로 업무방향을 설정하는데 노력할 것이다.

KOREA
YOUTH
COUNSELING
INSTITUTE



I. 서 론	1
1. 연구의 목적과 필요성	1
2. 연구과제	2
II. 이론적 배경	4
1. 평가의 정의와 기능	4
2. 기존의 청소년(상담)지원센터 평가모형	6
III. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 평가모형 개발	17
1. 시·도 청소년상담지원센터 평가모형 개발	17
2. 시·군·구 청소년지원센터 평가모형 개발	28
IV. 평가지표의 타당도 검증	35
1. 시도 및 시군구 청소년(상담)지원센터 업무 현황	35
2. 시도 및 시군구 청소년(상담)지원센터 직무분석	53
3. 전문가 검증	65
4. 자체평가	70
5. 시범운영	77
V. 연구결과(최종 평가지표)	82
VI. 논의 및 시사점	88
참고문헌	93
부 록	97



표

표 1. 2000년 평가지표의 구성	7
표 2. 2006년 평가지표의 구성	11
표 3. 아동보호전문기관 평가지표 구성	12
표 4. 드림스타트 평가지표의 구성	14
표 5. 정신보건센터 평가지표의 구성	15
표 6. 시·도 청소년상담지원센터의 대영역의 중요도 가중치 변화	23
표 7. 시·도 청소년상담지원센터의 중영역과 가중치	24
표 8. 시·도 청소년상담지원센터의 소지표와 가중치	25
표 9. 2009년 시·도 청소년상담지원센터의 평가지표 구성	27
표 10. 시·군·구 청소년지원센터의 대영역의 중요도 가중치 변화	30
표 11. 시·군·구 청소년지원센터의 중영역과 가중치	31
표 12. 시·군·구 청소년지원센터의 소지표와 가중치	32
표 13. 2009년 시·군·구 청소년지원센터의 평가지표 구성	34
표 14. 청소년(상담)지원센터 설치 현황(2009. 3)	36
표 15. 청소년(상담)지원센터 운영 방식	37
표 16. 시·도 청소년상담지원센터 시설 현황 (2009. 3 기준)	38
표 17. 시·군·구 청소년지원센터 시설 현황 (2009. 6 기준)	39
표 18. 시·도 직원 구성 인원 (2009. 3 기준)	42
표 19. 시·군·구 직원 구성 인원 (2009. 3 기준)	42
표 20. 시·도 및 시·군·구 소장 상근 여부	43
표 21. 시·도 직원 최종 학력	44
표 22. 시·군·구 직원 최종 학력 지역별 평균	44
표 23. 시·도 직원 전공	45
표 24. 시·군·구 직원 전공	46
표 25. 시·도 직원 자격증	46



표 26. 시·군·구 직원 자격증	47
표 27. 시·도 청소년상담지원센터 업무 현황	48
표 28. 시·군·구 청소년상담지원센터 업무 현황	50
표 29. 시·도 임무 영역별 중요도와 대영역 점수	55
표 30. 시·군·구 임무 영역별 중요도와 대영역 점수	56
표 31. 시·도 청소년상담지원센터 직무 영역별 중요도 지각	59
표 32. 시·군·구 청소년상담지원센터 직무 영역별 중요도 지각	62
표 33. 조직 및 운영체계에 대한 의견	66
표 34. 인력 및 재정에 대한 의견	67
표 35. 상담 및 프로그램에 대한 의견	67
표 36. CYS-Net에 대한 의견	68
표 37. 교육 및 연구에 대한 의견	69
표 38. 홍보에 대한 의견	69
표 39. 만족도에 대한 의견	69
표 40. 시도 자체평가 전체 결과	71
표 41. 시·군·구 자체평가 결과	72
표 42. 시범운영 전체 결과	79
표 43. 조직 및 운영체계	82
표 44. 인력 및 재정	83
표 45. 상담 및 (교육)프로그램	84
표 46. CYS-Net(지역통합지원사업)	85
표 47. 교육 및 연구	86
표 48. 홍보	87
표 49. 만족도	87



그림 I

그림 1. 운영평가모형 개발 절차	17
그림 2. 시·도 청소년상담지원센터 평가모형 개발연구 절차	18
그림 3. 논리모형의 연결고리	19
그림 4. 논리모형의 단계	19
그림 5. 시·도 청소년상담지원센터의 논리모형	21
그림 6. 시·도 청소년상담지원센터의 대영역 도출 과정	22
그림 7. 시·군·구 청소년지원센터 평가모형 개발연구 절차	28
그림 8. 평가지표 타당도 검증	35
그림 9. 시·도 와 시·군·구 중요도 지각 비교	57

I. 서론

1. 연구의 목적과 필요성

2008년 새 정부의 출범과 함께 우리나라 청소년이 건강하게 성장할 수 있는 정책적 방향이 무엇인지를 모색하기 위해 아동청소년정책 통합을 비롯한 다양한 논의가 활발히 진행되고 있는 상황이다.

이러한 모색의 하나로, CYS-Net의 허브로 다양한 기관과의 연계망 구축을 통해 청소년을 위한 다양한 지원을 제공하고 있는 청소년(상담)지원센터에 이러한 기능을 좀 더 확장하고 강화하는 명실상부한 ‘허브’로서의 역할을 기대하고 있다. 이러한 ‘허브’로서의 기능에 대한 기대는 청소년(상담)지원센터의 기능과 역할을 명확히 하고, 나아가 다양한 의견을 수렴하여 기관의 기능에 대한 평가의 필요로 이어지고 있다.

이러한 정책적 변화와 함께 관련 기관들 또한 그 변화에 따른 모습을 준비하고 있는데, ‘아동·청소년 복지법’에 근거해볼 때 이러한 아동청소년의 복지서비스의 허브로서 관련 기관들을 조정하고 다양한 서비스를 직접, 간접으로 담당할 중요한 기관이 시·도 청소년상담지원센터 및 시·군·구 청소년지원센터라고 할 수 있다. 따라서 이들 청소년상담지원센터와 청소년지원센터의 기능과 역할을 정책적 변화에 따라 명확히 하는 것은 아동청소년 정책을 정착시키고 이들 서비스의 효율성을 제고하는데 매우 중요한 일이라 할 것이다.

21세기의 공공부문 서비스에서도 신관리주의(New Managerialism)의 영향으로 성과를 중시하여 평가를 도입하여 경쟁력과 책무성을 강조하기 시작하였으며(Clarke, Gewirtz, & McLaughlin, 2000), 평가도구는 일종의 관리도구로서의 역할을 담당하고 있다. 이러한 취지에 부합되게 청소년(상담)지원센터의 운영평가체제를 개발하고자 하는 노력은 지속적으로 이루어져 왔다. 청소년(상담)지원센터 활성화방안 연구들(박성수 외, 1997; 오익수 외, 1998; 구분용 외, 2001; 구분용, 2002; 이명우 외, 2004)과 함께, 박영애, 권해수(2000)에 의해 기존 청소년상담실의 운영평가기준을 개발하였으나 이것은 각 지역 청소년

상담실에 제대로 적용되지 못하였다.

이러한 상황 속에서 2005년 청소년 복지 및 지원사업을 통합적으로 수행하는 국가 청소년위원회가 등장하여 청소년 위기개입과 지원사업이 활성화되고 청소년 지역 네트워크인 CYS-Net를 구축하기 시작하면서, 지역 청소년 상담실은 청소년 관련 기관의 허브역할을 시작하게 되었다. 이에 따라 명칭 또한 2006년 청소년상담지원센터와 청소년지원센터로 변경하게 되었으며, 황순길 등(2006)은 이러한 기능에 적절한 운영평가모형과 평가지표를 개발하였다. 2006년에 개발된 평가지표는 '조직 및 운영체계', '인력', '재정', '심리상담 및 프로그램', '위기지원', '교육연수' 등을 포함하는 '주요 업무', '대외홍보', '직원만족도' 등을 포함하는 것으로 청소년상담지원센터와 청소년지원센터에 그 배점을 차별화 적용하여 그 기능의 차별성을 나타내고자 하였다. 그러나 개발된 운영평가지표 또한 평가 결과에 따른 보상 체제의 미비, 평가기준에 대한 몇몇 청소년(상담)지원센터의 불만, 적절한 평가기관의 선정의 어려움 등에 의해 제대로 활용되지 못한 채 오늘에 이르게 되었다.

2009년 2월 현재 전국의 16개 시·도 청소년상담지원센터와 131개 시·군·구 청소년지원센터에서는 1993년부터 수행하고 있던 지역 청소년상담실의 기능에서부터 2005년부터 부가되어 수행되어 온 CYS-Net의 허브(Hub)로서의 역할에 이르기까지 다양한 변화를 수용하며 그들의 기능과 역할을 해오고 있다. 그러나 이러한 상황에 대해 2006년에 실시된 운영체제 개발 연구에서는 실효를 거두지 못한 채, 센터의 단편적인 사업수행 실적 등을 위주로 평가되어 오고 있다. 본원에서는 아동·청소년 통합정책을 중심으로 이들 청소년(상담)지원센터가 수행해야 할 기능과 역할을 명확히 하고, 이들 운영체제에 대한 평가지표를 새로이 개발하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 2006년에 개발된 운영체제 평가지표를 참조하고 아동청소년의 정책통합을 고려하여 미래지향적 청소년(상담)지원센터의 운영체제에 대한 논리모형을 개발하고자 한다. 이러한 논리모형을 근거로 16개 시·도 및 131개 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 표준화된 운영평가 지표를 마련하고자 한다.

2. 연구 과제

시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 평가모형 개발은 시·도와 시·군·구

가 따로 진행될 것이다. 본 연구에서는 기존의 평가모형이 가지고 있던 한계점과 변화방향이 포함된 평가모형 개발이 핵심이 될 것이다. 본 연구의 연구 과제는 다음과 같다.

첫째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 논리모형을 개발한다.

둘째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 표준화된 운영평가모형을 개발한다.

셋째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 평가지표의 타당성을 검증한다.

넷째, 표준화된 청소년(상담)지원센터 운영평가모형에 따라 평가지표를 개발한다.

II. 이론적 배경

1. 평가의 정의와 기능

가. 평가의 개념

평가(evaluation)란 사전적 의미로써는 사물이나 그 속성에 대한 가치를 판단하는 것이다. 어떤 사물 또는 그 속성을 가치판단 하기 위해서는 판단의 준거(criteria) 또는 표준(standard)이 존재해야 한다(최일섭 외, 1998). 평가를 통해서 전체 기관이나 시행 프로그램의 구체적인 내용에 대한 정보와 피드백을 제공받게 된다.

일반적으로 운영체제에 대한 평가는 평가주체, 평가대상, 접근방법에 따라 구분되어질 수 있다. 먼저, 평가주체에 따라 내부평가와 외부평가 구분된다. 내부평가는 프로그램의 결정이나 집행을 담당하는 사람이나 그들이 속한 조직체의 다른 구성원이 행하는 평가로써 자체평가라고도 한다. 외부평가는 정책의 결정이나 집행을 담당기관이 아닌 외부의 제3자가 수행하는 평가이다. 또한 평가대상에 따라 기관평가와 프로그램평가로 구분된다. 기관평가는 기관의 주요업무 전반에 대한 기관단위의 다원적 종합평가라고 할 수 있다. 프로그램평가는 특정 프로그램 또는 한 기관 전체의 프로그램, 정책의 하위 영역으로써의 프로그램을 평가 대상으로 한다. 접근방법에 따라서도 평가는 결과중심 평가와 과정중심 평가로 구분되는데, 결과중심 평가는 프로그램이 집행되고 난 후의 산출(output) 또는 성과(outcome)를 평가한다. 과정중심 평가는 업무의 성과보다는 프로그램의 생산과정 또는 기관 내부의 운영과정을 평가한다.

나. 평가의 기능

한 기관의 운영체제를 평가하는 것은 몇 가지 효과를 거둘 수 있다(황순길 등, 2006). 첫째, 경영통제가 가능하다. 한 조직이 설정된 계획과 기준에 의해 조직과 프로그램이 수행되고 있는지를 파악하고, 문제점이 무엇인지를 찾아내며, 필요하면 복구행동까지 취하는 과정들이 여기에 속한다.

둘째, 실무자들에 대한 피드백을 줄 수 있다. 실무자들에게 자신의 활동을 되돌아

볼 수 있게 하고, 특정 교육의 필요성을 알 수 있게 해준다. 이런 정보는 수퍼비전 활동을 통해 일선 실무자들에게 필요한 지식이나 기술 부족상태를 알려주고 이를 지도할 수 있게 만든다.

셋째, 서비스 혁신이 가능해진다. 평가정보는 서비스의 변화와 개선을 자극하는데 유용하게 쓰여진다. 서비스 기술들 간 우월성 비교, 충족되지 못한 욕구들에 대한 자료들을 통해 새로운 서비스 전달양식을 찾게 하는 자극제적인 작용을 한다.

넷째, 운영에 대한 책임성과 상부조직으로부터의 순응이 가능해진다. 프로그램을 수행하는데 관련된 법이나 규제, 절차 등에 순응하고 있는지, 혹은 상부나 조직 외부로부터 요구되는 바람직한 성과의 도출에 대해 순응하고 있는지 등을 판단할 수 있게 한다. 이와 관련한 자료들은 제공된 서비스, 기관이 만들어내는 산출물이나 프로그램 비용 지출 등에서 도출된다.

다섯째, 평가정보들은 프로그램의 성과를 외부사회에 알리는데 사용된다. 이것은 외부의 부당한 비난으로부터 프로그램을 방어하고 외부로부터 지지를 구축하는데 중요하게 사용된다.

다. 평가의 접근방법들

평가는 평가에 대해 어떤 관점을 취하고 있는지, 어떤 입장을 취하고 있는지에 따라 평가의 의미나 평가방법과 절차가 달라진다(박경애 외, 2000). 일반적으로 기관을 평가하는 접근방법들에는 몇 가지 평가모형들이 적용될 수 있다.

첫째, 목표지향적 평가모형(Objective-Oriented Evaluation Approaches)이 있다. 이 모형은 기관의 목표를 명확히 설정하고 그 달성 여부를 평가 한다. 그러나 목표지향적 모형은 목적이나 목표달성에만 국한된 측면이 있으며, 평가에서 다양한 측면을 반영할 수 없는 한계점이 있다.

둘째, 수혜자 중심 평가모형(User-Oriented Evaluation Approaches)이 있다. 이 모형은 기관 운영의 목적 달성 여부는 수혜자(이용자)들의 복지 향상 기여 여부로 판단해야한다는 입장이다. 그래서 기관 이용자나 수혜자 입장에서 기관에서 제공하는 서비스 전반의 평가를 강조하고 있다.

셋째, 상황-투입-과정-산출 평가모형(Context-Input-Process-Product Evaluation Approaches)이 있다. 이 모형은 정보가 필요한 의사결정자들에게 적절한 정보의 기

술, 획득, 제공하는 평가틀이다. 상황평가는 의사결정을 계획하는데 필요한 평가로써, 목적을 정의하는데 도움이 된다. 투입평가는 의사결정을 구조화하는데 필요한 평가로써, 어떤 자원이 이용가능하고, 어떤 대안적인 전략이 고려되어야 하고, 어떤 계획이 요구를 충족시키는 것인지를 결정한다. 과정평가는 의사결정을 실천하는데 필요한 평가로써, 초기 계획이 잘 실천되는지, 어떤 문제점이 있는지, 어떤 수정·보완이 필요한지를 파악할 수 있다. 산출평가는 재투입을 결정하기 위해 필요한 평가로써, 일련의 과정을 실행한 후 무엇이 이루어졌는지 판단하는데 중요한 평가이다.

넷째, 반응적 평가모형(Responsive Approaches)이 있다. 이 모형은 현장에서 관련자들이 인식하고 있는 핵심문제에 반응 및 대응하는 것이 본질적 특성으로 가지고 있다. 즉, 반응적 평가의 목적, 틀, 초점은 사전에 결정되는 것이 아니고 다양한 이해관계자 집단원들이 원하는 정보가 무엇인지, 그리고 그런 정보를 어떤 형태로 받기를 원하는지 등 의사소통을 통해 관련자 집단과 계속적으로 상호작용하면서 검토하는 평가이다.

다섯째, 대화모형(Conversation Approaches)이 있다. 이 모형에서 평가는 평가자의 일방적인 판단이 아니라 평가자와 피평가자 간의 상호대화에 의해 판단되는 것이다. 평가를 현장에서 유용한 도구로 사용하기 위해서는 평가자의 일방적, 판단적 방식에서 벗어나 대화를 통한 평가 방식으로 전화될 필요가 있음을 강조하고 있다.

2. 기존의 청소년(상담)지원센터 평가모형

청소년(상담)지원센터의 운영평가 개발연구로는 박경애와 권해수(2000)가 실시한 청소년상담실 평가모형 개발 연구와 황순길 등(2006)이 실시한 청소년(상담)지원센터 운영평가체제 개발 연구가 있다. 황순길 등(2006)의 연구는 박경애와 권해수(2000)의 연구를 참조하여 기존의 청소년상담실의 기능과 역할에 더하여 CYS-Net 기능을 포함하는 청소년(상담)지원센터에 대한 운영평가체제를 개발한 것이다. 이들 두 연구를 간략히 소개하면 다음과 같다.

가. 2000년도 청소년상담실 평가모형 개발 연구

지역 청소년상담실의 운영평가 개발 연구로는 박경애, 권해수(2000)의 청소년상담실 평가모형 개발 연구가 최초이다. 이 연구는 일차적으로 청소년상담실 평가의 의의 및 필요성에 대한 인식을 제고시키고, 평가 항목 및 평가 지표의 시안을 마련하는 것을 목적으로 하였다. 이 연구를 통해 청소년상담실의 현황을 검토하였으며, 청소년상담실의 향후 발전방향 모델을 구상하였고, 청소년상담실의 평가 항목과 평가지표 개발을 하였다. 이 연구는 전문가협의회, 청소년상담실 현황 조사 방법을 사용하였으며, <표 1>과 같이, 조직 및 일반 운영체계, 인력, 재정, 상담, 연계성의 5개 영역으로 나누어 평가항목과 평가지표를 개발하였다.

<표 1> 2000년 평가지표의 구성

영역	소지표	영역	소지표
조직 및 일반 운영체계	위탁단체의 설립목적과 청소년상담사업과의 관련성	상담	지역내 청소년 대상 욕구/실태조사의 실시
	운영협의회의 구성과 활동의 적절성·실제성		실태·욕구조사에의 수월성과 상담프로그램 개발 반영정도
	운영 규정 및 복무 규정의 적절성과 준수 정도		상담사업프로그램의 수행과정 적절성과 기록 작성정도
	업무분장의 명료성		상담사업 프로그램에 대한 정기적인 분석평가노력
	상담실장의 지도력과 전문성		상담방법별 상담프로그램 실적 (7개 항목)
	상담실의 규모, 배치의 적절성 및 동건물내 활용 가능한 공간 확보 정도		특화상담프로그램 수행 실적
장비, 기자재 보유 현황 및 관리 실태	수혜자에 의한 상담서비스 만족도 조사		
인력	정보화 시대에 대비한 적응 노력	연계성	지역내 유관기관의 정기적 협력 실적
	기준 인력 확보 정도		지역내 유관기관과의 연계지원 활동 실적
	상담인력 전문성과 경력		지역별 시도 및 시군구청소년상담실 공동 프로그램개발 및 운영 실적
	직원 채용의 공개성과 합리성		홍보지 발행 횟수와 질적 수준
재정	직원의 전문성 증진을 위한 교육	연계성	언론 및 매스컴의 홍보 실적
	연간 예산 편성의 합리성과 예산 집행의 적절성		상담자원봉사자 수와 활동 실적
	수익자부담금의 적절성		상담자원봉사자 교육, 관리 실적
	직원의 전문성 증진을 위한 사업 예산		실습(인턴)교육의 규모와 실적
	직원에 대한 보상체계의 적절성		

이 연구의 의의는 지역 청소년상담실의 기관 평가라는 관심을 불러일으키는 촉매제 역할과 청소년상담실 평가 모형 개발을 시도하였다는데 있다. 그러나 개발된 평가지표가 각 지역 청소년상담실에 적용되지 못했으며, 지속적인 수정보완을 위한 후속연구가 진행되지 못한 아쉬운 점이 있었다.

나. 2006년도 청소년(상담)지원센터 운영평가체제 개발 연구

2006년도 청소년(상담)지원센터 운영평가체제 개발 연구는 2000년도 청소년상담실 평가모형 개발 연구의 한계점을 극복하고, 더 세분화되고 다양한 역할과 기능을 가지게 된 2006년도 청소년(상담)지원센터에 초점을 맞춰 평가모형을 개발하고자 추진되었다. 이 연구는 2000년 청소년상담실 평가 모형을 참고하여 수정·보완하여, 2006년도 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 운영지침(국가청소년위원회)의 기본방향에 따라 청소년(상담)지원센터를 평가하는 지표를 개발하는데 목적이 있었다.

이러한 목적을 위해 청소년(상담)지원센터의 전반적인 운영 및 현황을 파악하고, 전문가 및 실무자의 다양한 의견을 반영하였으며, 표준화된 청소년(상담)지원센터 운영평가모형과 지표를 마련하였다. 또한 문헌연구, 청소년(상담)지원센터의 현황조사, 전문가 의견수렴, 청소년(상담)지원센터에 대한 기대조사, 전문가 콜로키움, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 실무자 의견반영, 시범 운영평가센터 및 평가단 지표교육, 시범운영 평가를 실시하였다.

이러한 결과로 나온 평가영역은 <표 2>와 같이, 운영체제, 인력, 재정, 주요기능, 대외홍보, 이용자만족도, 평가단 종합평가로 크게 7가지 영역으로 나왔다. 최종지표는 시·도 청소년상담지원센터 65문항, 시·군·구 청소년지원센터 56문항이었다. 구체적인 항목들로는 다음과 같다.

- 조직 및 운영체제 평가 : 조직 및 운영체제 평가는 각 기관의 설립 목표에 따라 그 기관의 조직과 운영이 얼마나 효율적인지 평가
- 인력평가 : 인력 확보 정도, 상담직의 전문성과 경력, 직원 채용의 공개성과 합리성, 직원의 전문성 증진을 위한 교육 및 청소년 동반자(YC), 인턴 및 자원봉사자의 운영과 교육 등
- 재정 평가 : 연간 예산 편성의 합리성과 예산 집행의 적절성, 수익자 부담금의 적절성, 직원의 전문성 증진을 위한 사업예산, 직원에 대한 보상체계의 적절성 등
- 주요기능 평가 : 주요기능 평가를 위한 세부 항목으로는 개인상담, 집단상담, 전화상담, 사이버 상담과 같은 심리상담 서비스와 더불어 지역 특성을 반영한 프로그램의 운영 여부, 지역정책 연구 및 상담연구보고서, 위기지원, 자활지원과 같은 지원서비스, 청소년, 부모, 지역주민과 전문가들을 대상으로 한 교육·연수, 마지막으로 지역의 유관기관과의 협력관계 유지를 위한 연계기관과의 다양한 연계활

동 등

- 대외홍보 평가 : 대외홍보평가에 대한 세부 평가 항목으로는 홍보 방법에 대한 다양성 및 홍보 실적
- 이용자 만족도 평가 : 이용자만족도 평가의 세부항목으로는 이용자만족도 및 직원만족도
- 평가단 종합평가 : 평가단 종합평가의 세부항목으로는 자체평가에 대한 정직성 및 평가에 대한 준비도, 전반적인 이미지

이 연구의 의의는 청소년(상담)지원센터의 전반적인 운영 및 현황을 파악하였고, 전문가와 실무자들의 다양한 의견을 수렴하여 평가지표를 개발하였으며, 개발된 평가지표를 시범운영함으로써 개선점을 발견하고 추후 보완하고자 하였다는 것이다.

그러나 2006년의 연구는 몇 가지 제한점을 가지고 있다. 첫째, 평가체제 및 평가지표 기본 방향인 '시·도 및 시·군·구청소년(상담)지원센터의 역할 정립'에 대한 정책제안이 미흡하였다. 시·도 청소년상담지원센터와 시·군·구청소년지원센터의 기능과 역할은 구분될 필요가 있다. 특히, 현재 시·도 청소년상담지원센터의 지역 내 허브(Hub)기관으로써의 기능과 역할 수행 강화에 대한 정책적 함의를 끌어낼 필요가 있을 것이다. 둘째, 표준화된 청소년(상담)지원센터 운영평가모형과 지표 마련의 논리적 근거가 부족하였다. 2006년 연구는 기존의 2000년 청소년상담실 평가모형을 2006년 시점에 맞게 수정·보완하는 수준에서 이루어졌다. 청소년 상담의 서비스나 프로그램, 지원의 평가는 체계적이고 논리적 근거를 바탕으로 제시되어야 한다. 그렇지 않으면 잘되면 왜 잘되는지 안되면 왜 안되는지에 대한 명쾌한 평가가 불가능하기 때문이다(정익중, 2006). 셋째, 보다 미래지향적이고 발전적인 평가내용이 부족하였다. 평가체제 및 평가지표들은 센터들의 공적 활동을 평가하고 앞으로의 정책을 수립하는데 필요한 수단이 될 수 있다. 따라서 단순히 현재의 센터들의 실태를 파악하는데 그치는 것이 아니라 앞으로 아동청소년의 통합된 정책의 방향을 제시하는데도 그 기능을 발휘해야 할 것이다.

이처럼, 2006년 청소년(상담)지원센터 운영평가체제를 현재 청소년(상담)지원센터의 운영평가체제로 활용하기에는 제한점이 있다. 따라서 본 연구의 평가모형 개발은 2006년의 운영평가체제 개발 연구의 제한점을 보완하고 다음과 같은 필요성을 강조

하고자 한다. 첫째, 아동청소년의 복지서비스의 강화와 청소년(상담)지원센터의 기능과 역할이 지역의 허브기능으로써 경쟁력과 책무성이 강조되기 때문에 그 점을 평가체제에 새롭게 반영될 필요가 있다. 둘째, 시·도 및 시·군·구청소년(상담)지원센터간 역할과 기능의 차별성을 부각시킬 필요가 있다. 시·도 청소년상담지원센터는 청소년 및 학부모를 상담하거나 프로그램을 운영하는 등의 직접 서비스 기능보다는 시·군·구청소년지원센터의 지원과 관리·감독을 강화하는 방향으로 가야 할 것이다. 셋째, 시·도 청소년상담지원센터는 프로그램의 개발이나 보급, 지역 사회 상담복지서비스의 정책적 제안을 위한 연구 활동 등을 전개해야 함으로 이 부분이 평가지표 개발에 충분히 반영될 필요가 있다. 넷째, 시·군·구청소년지원센터의 직접서비스 기능을 강화하고, 시·도 청소년상담지원센터와는 차별된 역할과 기능을 평가지표에 제시되어야 한다. 이런 의미로 시·군·구청소년지원센터의 평가지표는 기존의 시·도 청소년상담지원센터 평가지표의 배점만을 수정하여 제시될 것이 아니라 시·군·구청소년지원센터의 고유한 역할과 기능을 반영하는 평가지표를 새롭게 도출할 필요가 있다.

〈표 2〉 2006년 평가지표의 구성

영역	중지표	소지표	영역	중지표	소지표	영역	중지표	소지표			
조직 및 운영 체계 (10)	운영주체 (1)	운영주체의 설립목적의 관련성	주요 기능 (45)	심리상담 (시·도 10/시·군·구 15)	개인상담실적	주요 기능 (45)	연계 활동 (시·도 9/시·군·구 6)	실행위원회 구성			
	운영 협의회 (2)	운영협의회 구성			전화상담실적			실행위원회 활동			
		운영협의회 활동			사이버상담실적			CYS-NET 연계실적			
	운영 규정 (1)	운영/복무규정			심리검사실적			시·도/시·군·구 지자체 및 위탁단체와의 협력체계			
	조직 (2)	업무 분화			찾아가는 상담실적			시·군·구 청소년지원센터 지원			
	시설 및 공간 (2)	시설 규모			상담회기 보고율			지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업 추진			
		시설의 안정성			회기기록 전문성			홍보방법의 다양성			
	일반 관리 (2)	문서, 장비, 기자재 관리			개인상담 수퍼비전			대외 홍보 (5)	홍보	홍보운영의 활동성	
		업무의 전산화 정도			프로그램 실적			대외 홍보 (5)	홍보	상담서비스 만족도	
	인력 (15)	실장 (소장) (2)			실장(소장)의 전문성					프로 그램 (시·도 5/시·군·구 10)	특화 프로그램
직원 (10)		기준 인력 확보	상담인력의 전문성	상담 연구 (시·도 3/시·군·구 지표없음)	지역정책 및 상담연구	연구전문성	청소년(상담)지원센터 환경에 대한 만족도				
								직원 채용의 투명성/공정성	연구 결과의 활용	업무수행에 대한 인정	
		직원 교육	위기 지원 (시·도 8/시·군·구 4)	긴급구조 활동 실적	긴급구조 시스템구축	직원 만족도	근무환경				
							청소년동반자(YC) 운영	자활지원 실적	자활지원 실적	긴급구조 및 자활지원 사례관리	근로조건 및 복지후생 수행하는 업무의 양과질
인턴/실습생 운영		자원봉사자 운영	자활지원 실적	자활지원 실적	자활지원 실적						
						재정 (10)	수입 예산 (4)	예산증액	교육 연수 (시·도 8/시·군·구 10)	청소년/부모교육실적	평가 단 종합 평가 (5)
연간 예산 편성의 근거		청소년/부모 교육내용수준	평가준비성								
지출 예산 (4)		예산집행의 체계성	지역주민 교육실적	지역주민 교육내용 수준	전문가 보수교육 실적		전문가 보수교육의 수준	전반적 이미지			
		단위사업 예산 집행	지역주민 교육내용 수준								
직원 복지 (2)	직원 전문성 교육 예산	지역주민 교육내용 수준	지역주민 교육내용 수준	전문가 보수교육 실적	전문가 보수교육의 수준		전반적 이미지				
	직원 보상체계	지역주민 교육내용 수준	지역주민 교육내용 수준	전문가 보수교육 실적	전문가 보수교육의 수준						

다. 타 기관 평가지표 개발 연구

(1) 아동보호전문기관 평가지표 개발

2008년도 아동보호전문기관 평가지표 개발 연구(보건복지가족부, 2008)는 아동보호전문기관의 설립 목적에 부합하는 사업을 운영할 수 있도록 아동보호전문기관 평가지표 개발 및 기관평가를 수행하여 기관의 업무 효율성을 증대할 수 있는 기반을 구축하고자 실시되었다. 이 연구는 아동청소년 통합 정책에 따른 기관존립의 문제와 아동학대에 대한 사회적 인식 미흡이라는 환경적 요인에 능동적으로 대응하고, 기관의 정책방향과 운영방향의 연계성 확인과 기관의 운영 및 사업성과에 대한 객관적인 평가를 목적으로 하였다.

이러한 목적을 위해 아동보호전문기관 환경 분석 및 전문가 의견 수렴과 설문조사를 실시하고, 아동보호전문기관의 역할모델을 정립하여 아동보호전문기관 기능별 핵심성과요소를 도출하여 평가지표를 개발하고, 시범적용을 실시하였다.

이러한 결과로 나온 평가영역은 <표 3>과 같이, 아동학대 사례관리의 효율성 제고, 아동보호활동의 사회적 가치 제고, 대외협력체계 강화 및 제도 개선, 조직 및 인적자원 역량 강화로 4가지의 정책목표가 나왔다. 아동보호전문기관 평가지표는 10개의 정책과를 중심으로 총 50개의 기관 성과 지표가 개발되었다.

<표 3> 아동보호전문기관 평가지표의 구성

정책목표	정책과제	기관 성과지표
아동학대 사례관리의 효율성 제고	아동학대 사례 개입의 효율성 제고	아동학대 신고접수 증가율
		아동학대 사례 판정 증가율
		1인당 아동학대 (판정)사례지원 실적
		아동학대 사례관리 적정성
		사례회의 실적
	관리 지원 노력도	
	아동권익보호 및 가족기능 강화를 위한 고객 맞춤형 상담치료 서비스 제공	신고접수 및 현장조사의 적절성
		피해아동 서비스 제공 실적
		행위자 서비스 제공 실적
		부모 및 가족 서비스 제공 실적
피해아동 서비스 이용자 만족도		
사례종결 및 사후관리의 실효성 제고	사례종결절차의 적절성	
	재학대 발생 감소율	
학대아동 전문치료 서비스 강화	임상심리전문치료 인력 확보 실적	
	학대피해아동 1인당 심리치료서비스 실적	

정책목표	정책과제	기관 성과지표
아동보호활동의 사회적 가치 제고	대국민 인식제고의 다각화	아동학대예방 캠페인 실적
		아동학대예방 언론매체 홍보 실적
		아동학대예방 홍보물 배포 실적
	아동학대 예방교육 활성화	대국민 아동학대 인식도
		아동학대예방 교육 참여 증가율
		아동학대예방 신고의무자 교육 참여 증가율
		아동학대예방 교육 교재자료 개발 노력도
		아동학대예방교육 일반인 만족도
		아동학대예방교육 신고의무자 만족도
		지역아동보호 민간네트워크 협력 실적
대의협력체계 강화 및 제도 개선	유관기관과의 협력적 네트워크 구축	아동보호전문기관 업무·기획지원의 적정성
		아동보호 협력체계 구축 적정성
		제도 개선 발굴 실적
		제도 개선율
		지역 제도·환경 개선 노력도
	인적자원 역량개발과 경쟁력 제고	아동학대 전문상담원 교육과정 이수율
		상담원 1인당 아동보호전문기관 총 근무연수
		상담원 1인당 해당 아동보호전문기관 근무 연수
		직원 역량강화를 위한 교육 및 워크샵 지원 실적
		아동보호전문상담원 교육 실적
조직 및 인적자원 역량 강화	인적자원 역량개발과 경쟁력 제고	상담원 1인당 외부교육 실적
		중요사례 개입 실적
		1인당 중요사례 개입 건수
		상담원 내부 직무교육 적정성
		문서의 비치·기록 및 증거자료 보관의 적정성
	상담원 근무여건 개선	사례관정위원회 구성 및 운영의 적정성
		관리자 역량 충족도
		상담원 근무여건 만족도
		상담원 인력 충족율
		상담원 1인당 추가근무 시간
아동보호 재원의 확충	상담원 안전보장 실적	
	상담원 근무여건 개선 노력도	
	전국상담원 근무여건 개선 노력도	
	공간확보 및 안전관리 노력도	
	지방정부 예산확보를 위한 확보액	

(2) 드림스타트 평가지표 개발

드림스타트 평가지표 개발 연구(정익중 외, 게재진행 중)는 아동복지서비스 전달과정에서 기관 간 연계체계 확립의 필요와 빈곤아동과 그의 가족을 대상으로 서비스를 제공하기 위한 통합적 서비스체계 구축의 단초가 되기 위해 마련되었다. 이 연구는 드림스타트 사업의 지속적 수행을 위한 기반 구축과 고품질 서비스 제공을 위한 인력과 운영체계를 갖추도록 유도하는데 목적이 있다. 이러한 목적을 위해 사업의 논리모형을 확인하고, 논리모형을 반영하는 평가의 대영역과 중영역을 설정하였다, 1차 평가지표를 도출하여 관련분야의 전문가들로부터 1차 평가지표의 내용타당도를 검증

하였고, 검증 결과를 토대로 평가지표를 재조정하여 최종 평가지표를 도출하였다.

이러한 결과로 나온 평가영역은 센터의 환경, 운영관리체계, 인력관리 및 개발, 사례관리 및 프로그램 운영, 지역사회 관계의 5개 대영역과 22개의 중영역, 50개의 소지표로 구성되었다.

〈표 4〉 드림스타트 평가지표의 구성

중지표		소지표		중지표		소지표						
센터의 환경	접근용이성	희망스타트 센터는 이용하기 편리하게 설치되어 있는가?	사례관리	사례발굴을 위해 다양한 방법을 동원하고 있는가?	사례관리	체계적인 사정을 하고 있는가?	사례회의 운영은 어떠한가?					
		희망스타트 센터는 청결한가?		사례관리의 기록은 어떠한가?								
	청결 및 위생	희망스타트 센터 화장실의 위생은 어떠한가?		사례관리에 대한 모니터링이 이루어지고 있는가?		프로그램 사후관리 계획을 세우고 실시하였는가?						
		공간배치		프로그램실은 적절하게 마련되어 있는가?		상당실이 적절하게 마련되어 있는가?						
운영관리체계	안전의 대비	희망스타트 센터는 안전에 대비하고 있는가?	필수공동프로그램의 실시 및 프로그램 운영	보건분야 필수 공동 프로그램의 실시	센터특화프로그램 실시 및 운영	보건분야 필수 공동프로그램의 운영은 어떠한가?	복지분야 필수 공동프로그램의 실시					
		위험에 대비하여 보험가입은 했는가?		보육분야 필수 공동프로그램의 실시		보육분야 필수 공동프로그램의 운영은 어떠한가?						
	사업계획	사업계획이 체계적으로 구성되어 있는가?		프로그램 운영		복지분야 필수 공동프로그램의 실시		센터 특화 프로그램 실시, 운영은 어떠한가?	야간 및 토요일 운영	프로그램이 야간 및 토요일에도 운영되고 있는가?		
		예산의 편성은 체계적인가?				프로그램 사업비 비율			전체 프로그램 사업비율은 어떠한가?	1회성 프로그램 사업비율은 어떠한가?		
인력관리 및 개발	운영위원회	희망스타트 운영위원회가 구성되어 활동하고 있는가?	지역사회관계	결과보고	자원봉사자 관리 및 활용	자원봉사 참여 현황은 어떠한가?	후원 및 자원개발					
		운영위원회가 사업지원단이 주관한 교육에 참여하였는가?				복지분야 필수 공동프로그램의 운영은 어떠한가?		지역사회 자원개발을 구축하고 있고, 적절하게 사용하고 있는가?				
	기록 및 정보관리	일지의 기록과 비치는 어떠한가?				사업수행기관 선정		사업수행기관 선정 및 구성은 어떠한가?	수행인력의 채용	업무분장 및 수행인력의 복무규정	수행인력의 채용은 공개적이고 합당하였는가?	직원의 교육훈련
		대상자의 모든 기록은 비밀보장이 되도록 관리·보관되고 있는가?						서비스 구매 절차가 수립되었는가?			업무분장이 구성되어 있는가?	
인력관리 및 개발	전담공무원 배치	전담공무원은 지침의 기준으로 배치되었는가?	지역사회관계	후원 및 자원개발	홍보	후원금(품) 관리는 어떠한가?	지역사회 홍보는 어떠한가?					
		전담공무원의 경우, 관련분야의 경력이 있는자인가?				지역사회 홍보는 어떠한가?		다양한 대상에게 홍보 하였는가?				
	수행인력의 채용	전담공무원의 경우 해당지자체의 타 업무와 겸직하고 있지 않은가?				업무분장 및 수행인력의 복무규정		업무분장이 구성되어 있는가?	수행인력의 채용	업무분장 및 수행인력의 복무규정	수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?	직원의 교육훈련
		전담공무원의 주된 근무지는 희망스타트 센터인가?						수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?			수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?	
인력관리 및 개발	수행인력의 채용	수행인력의 채용은 공개적이고 합당하였는가?	지역사회관계	후원 및 자원개발	홍보	지역사회 홍보는 어떠한가?	지역사회 홍보는 어떠한가?					
		업무분장 및 수행인력의 복무규정				업무분장이 구성되어 있는가?		수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?	수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?			
	직원의 교육훈련	신입직원이 교육훈련이 적절히 이루어지고 있는가?				사업수행기관 선정		사업수행기관 선정 및 구성은 어떠한가?	수행인력의 채용	업무분장 및 수행인력의 복무규정	수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?	직원의 교육훈련
		직원의 교육시간은 어떠한가?						서비스 구매 절차가 수립되었는가?			수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?	
인력관리 및 개발	전담공무원 배치	전담공무원은 지침의 기준으로 배치되었는가?	지역사회관계	후원 및 자원개발	홍보	지역사회 홍보는 어떠한가?	지역사회 홍보는 어떠한가?					
		전담공무원의 경우, 관련분야의 경력이 있는자인가?				지역사회 홍보는 어떠한가?		다양한 대상에게 홍보 하였는가?				
	수행인력의 채용	전담공무원의 경우 해당지자체의 타 업무와 겸직하고 있지 않은가?				업무분장 및 수행인력의 복무규정		업무분장이 구성되어 있는가?	수행인력의 채용	업무분장 및 수행인력의 복무규정	수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?	직원의 교육훈련
		전담공무원의 주된 근무지는 희망스타트 센터인가?						수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?			수행인력을 위한 복무규정이 있으며, 규정에 따라 충실히 이행되고 있는가?	

(3) 정신보건센터 평가지표 개발

정신보건센터 평가지표 개발 연구(보건복지부, 2007)는 양적 확장과 더불어 정신질환자의 삶의 질 향상과 주민정신건강증진을 도모하기 위한 역할, 운영지침, 평가체계에 대한 재조명을 위해 실시되었다. 이 연구는 정신보건센터의 표준적 서비스 체계를 정의하고 정신보건사업의 가치 실현 및 사업 목표 달성을 위한 운영체계를 확립, 표준적 서비스 체계와 업무지침을 근간으로 하는 평가체계 개발을 통하여 적정 서비스 제공을 위한 기반 마련에 목적이 있다. 이러한 목적을 위해 정신보건센터 운영 현황 조사 및 직무분석, 정신보건센터의 사업우선순위 및 표준 업무 수행 방식에 대한 전문가 델파이 조사, 표준 업무지침 제안, 표준평가 체계 및 지표를 개발하였다.

이러한 평가지표 개발의 결과는 정신보건 문제 및 사업목표에 입각한 분류, 레벨별·투입·과정-결과에 따른 분류, 영역별 분류 3가지 변수가 있고, 이 변수들은 재배치 또는 재조합되어 사용될 수 있도록 하였다.

〈표 5〉 정신보건센터 평가지표의 구성

		목 표	지 표
정신 보건 문제 및 사업 목표 에 입각 한 분류	정신 질환 자 삶의 질 향상에 대한 지표	결과목표	정신질환자의 삶의 질 향상
		효과목표	· 소비자 만족도 향상 · 소득증가율 향상 · 독립적 기능 향상 · 삶의 만족도 향상 · 독립 생활 연계율
		과정목표	· 기관별 적정서비스 제공을 향상 · 취업 유지율 향상 · 소비자 참여도 증가
	평균 재원기 간 감소 에 대한 지표	결과목표	평균재원기간 감소
		효과목표	· 평균재원기간 · 지역사회 등록관리율 증가 · 개별서비스 계획 수립율 · 인력 및 예산 투입 지표
		과정목표	· 정신보건 계획 타당도 향상 · 지역정신보건 예산확보율 향상 · 지역정신보건 예산확보율 향상 · 시군구별 인프라 구축 진도 달성 · 지역사회 전문인력 확보율 향상 · 기관별 적정 서비스 제공을 향상 · 지역사회 연계율 · 적극적 사례관리율 · 사례관리 부담 · 지역사회 유지율 · 3개월 재입원율
	치료율 향상 및 자살 감소 목표 에 대한 지표	결과목표	자살을 감소 노숙인 정신질환 유병률 감소
		효과목표	· 자살사망율 · 정신질환 치료율 증가 · 노숙인 정신질환 등록관리율 증가 · 위기개입율
		과정목표	· 기관별 적정서비스 제공을 향상
	정신 질환 조기 발견 및 개입 목표 에 대한 지표	결과목표	조기발견을 향상
		효과목표	· 초기정신질환자 · 초기정신질환자 등록관리율 향상 · 등록관리율
		과정목표	· 기관별 적정서비스 제공을 향상

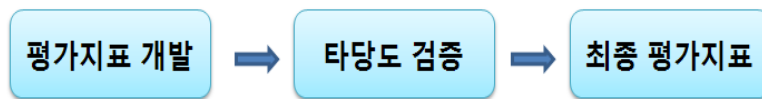
레벨	투입	과정	결과	
레벨 별 / 투입 - 과 정 - 결 과 에 따 른 분류	시도	시도 정신보건 예산 인구 당 정신보건 예산 인구 10만명 당 정신보건 인력	지역사회 등록 관리율 정신질환 치료율 등록인원의 평균 재원기간	소득증가율 지역사회 유지율 삶의 만족도 향상율
	시군구	자치구 정신보건 예산 인구 당 정신보건 예산 인구 10만명당 정신보건인력 성인 10만명당 이용가능한 사 회복지시설 인원	지역사회 등록관리율 정신질환 치료율 등록인원의 평균 재원기간	소득증가율 지역사회 유지율 삶의 만족도 향상율
	정신보 건기관		개별 서비스 계획 수립율	소비자 만족도
	정신 보건 센터		적극적 사례관리율 사례관리 부담 신규접수 대상자 비율 지역사회 등록관리율 초기정신질환 등록관리율 위기개입율	3개월 재입원율 지역사회 유지율
	사회복지 이용시설		평균 이용기간 정신보건센터 연계율	취업유지율
	입소 시설		정신의료기관 연계율 주거시설 연계율	독립적 기능향상 율
	주거 시설		정신의료기관 및 입소시 설로부터의 연계율	독립생활 연계율 독립적 기능향상율
	알코올 상담 센터		적극적 사례관리율 사례관리 부담 신규접수 대상자 비율 지역사회 등록관리율 위기개입율	3개월 재입원율 지역사회 유지율
	의료 기관		평균 재원기간 지역사회 연계율	
		영역	지표	
서비 스 과 정 및 결 과 지 표 의 영 역 별 분류	서비스 질	· 개별 서비스 계획 수립 · 독립적 기능향상율 · 사례관리 부담	· 적극적 사례관리율 · 취업유지율	
	만족도	· 소비자 만족도	· 삶의 만족도 향상율	
	접근성	· 신규접수 대상자 비율 · 지역사회 등록 관리율 · 위기개입율	· 지역사회 연계율 · 정신질환 치료율 · 초기정신질환 등록관리율	
	효과성/효율성	· 소득증가율 · 평균재원기간 · 자살율	· 지역사회유지율 · 3개월 재입원율	

(4) 타 기관 평가지표 개발 결과 요약

아동보호전문기관, 드림스타트, 정신보건센터 3기관의 평가지표 개발 연구를 살펴 본 결과, 업무의 지속적 수행을 위한 기반 구축과 고품질 서비스 제공을 위한 인력과 운영체계를 갖추도록 유도하는데 목적이 있는 것으로 나타났다. 평가지표 개발의 과정은 주로 설문조사, 직무분석, 업무현황 분석, 전문가 의견 수렴, 시범운영 등의 과정을 거쳤고, 이를 통해 최종적으로 평가지표를 개발하는 것으로 나타났다. 따라서 이와 같은 평가지표 개발 과정을 일반적인 것으로 간주하고, 본 연구에서도 업무현황 분석, 직무분석, 전문가 의견 수렴, 시범운영 등을 포함하여 청소년(상담)지원센터의 평가지표를 개발할 것이다.

Ⅲ. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 평가모형 개발

이 연구는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 표준화된 운영평가모형을 개발하기 위한 방법론적 연구이다. 평가지표 개발은 논리모형을 확인하여 1차 평가지표를 개발하고, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 업무 현황 및 직무분석을 실시하였다. 또한 전문가 콜로키움과 전문가 검증, 자체평가, 시범운영을 통해 평가지표를 검증하고 조정하여 최종 평가지표를 도출하였다.



〈그림 1〉 운영평가모형 개발 절차

1. 시·도 청소년상담지원센터 평가모형 개발

가. 연구 절차

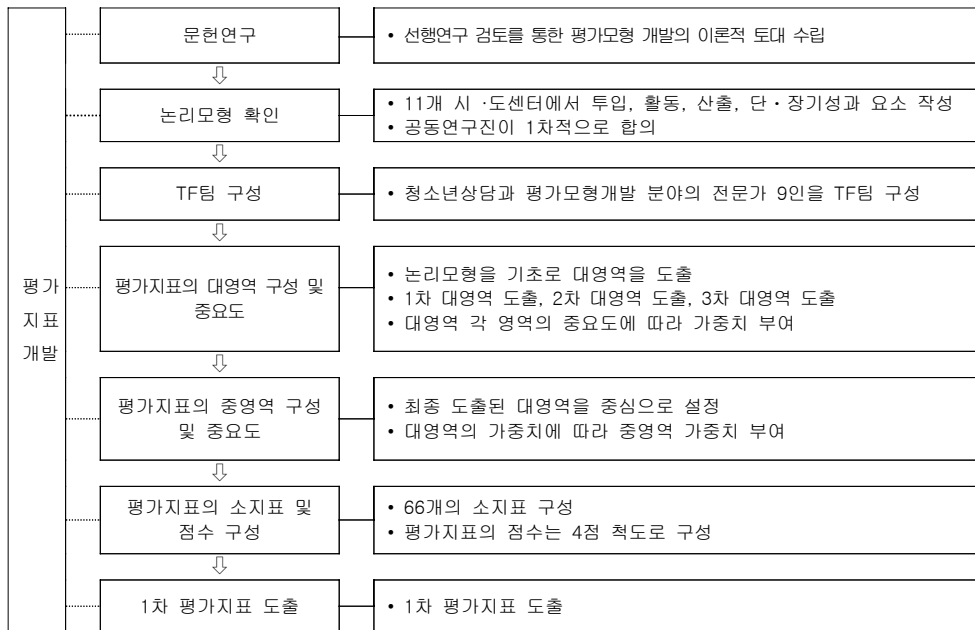
시·도 청소년상담지원센터 평가모형을 개발 연구에 대한 연구 절차는 〈그림 2〉와 같다.

나. 논리모형 확인

(1) TF팀 구성

평가지표를 개발하기 위해 연구자를 포함하여 청소년상담과 평가모형개발 분야의 전문가 9인을 TF팀(학계전문가 2인, 현장 실무자 4인, 연구진 3인)으로 구성하였다. 구체적으로, TF팀으로 구성된 전문가들로는 청소년 상담 분야의 교수, 청소년상담지원센터의 소장, 사회복지 분야의 평가모형 개발 경험이 있는 교수들이었다.

TF팀은 평가지표의 방향의 설정, 평가지표의 대영역과 중영역, 소영역을 구성하기 위해 8차례의 회의를 개최하여 평가지표 개발에 노력을 기울였다.



〈그림 2〉 시·도 청소년상담지원센터 평가모형 개발연구 절차

(2) 논리모형(logic model) 개발

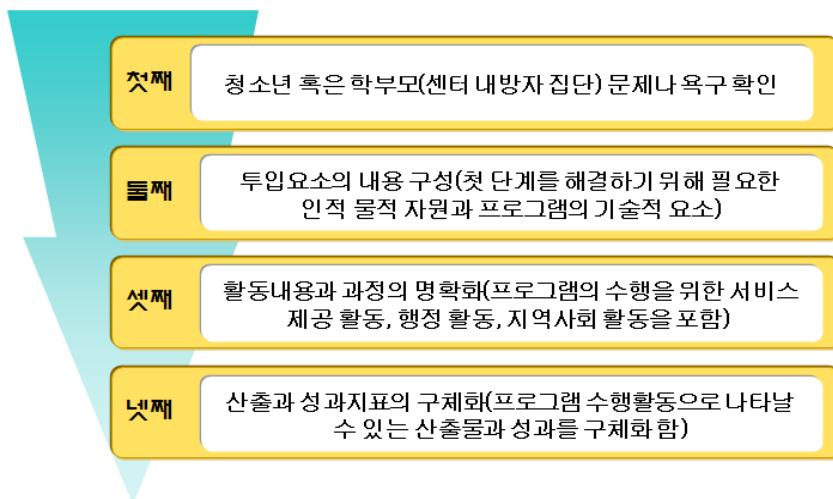
논리모형은 프로그램의 투입, 과정, 산출, 성과 간의 관계를 논리적으로 연결해 프로그램을 체계적으로 기획하고 성과를 구체적으로 측정하고 평가하는 도구이다. 논리모형은 서비스의 투입에서 결과까지의 연결고리를 그림(diagram)으로 표시해 서비스의 목적달성을 위한 활동의 수행으로 성과를 구체화해 전반적인 프로그램에 대한 이해증진을 물론 프로그램의 성과평가를 위한 개념적 틀을 제공한다.

논리모형의 장점으로는 첫째, 프로그램의 목적과 목표를 분명히 인식하는데 도움을 주며, 둘째, 프로그램이 진행되는 과정을 시각적으로 표시해서 프로그램의 과정을 이해하는 데 유용하며, 셋째, 과정과 성과를 구별함으로써 과정평가와 성과평가를 통합적으로 운영할 수 있다.



〈그림 3〉 논리모형의 연결고리

시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 논리모형을 만드는 방법으로는, 첫째, 청소년 혹은 학부모(센터 내방자 집단)의 문제나 욕구를 확인한다. 둘째, 투입요소의 내용을 구성한다. 청소년 혹은 학부모(센터 내방자 집단)의 문제나 욕구를 해결하기 위해서 필요한 프로그램, 인적·물적 자원과 프로그램의 기술적 요소를 식별한다. 셋째, 활동내용과 과정을 명확히 한다. 활동요소는 프로그램의 수행을 위한 서비스 제공 활동, 행정활동, 지역사회활동을 포함한다. 구체적 프로그램의 활동내용을 명확히 하고 그 과정과 일정한 기간의 설정도 필요하다. 넷째, 산출과 성과지표를 구체화한다. 프로그램 수행활동으로 나타날 수 있는 산출물과 성과를 구체화한다. 마지막으로, 성과를 단기, 중기, 장기로 나누기도 하고 단기(잠정적)성과와 장기성과 두 가지로 나누어서 기술한다.



〈그림 4〉 논리모형의 단계

본 연구에서는 평가모형 개발 연구를 위해 시·도 청소년상담지원센터의 논리모형 자료를 근거로 평가영역과 평가지표를 도출하였다. 이를 위해 먼저, 시·도 청소년상담지원센터를 대상으로 센터에서 실제로 실시하고 있는 투입, 활동, 산출, 단·장기성과 요소와 관련된 내용을 작성해 보내주도록 요청하였으며, 전체 16개의 시·도 청소년상담지원센터 중 11개(강원, 경남, 경북, 대구, 부산, 서울, 울산, 전북, 제주, 충남, 충북)의 센터에서 투입, 활동, 산출, 단·장기성과 요소를 작성하여 자료를 제출하였다. 두 번째 단계로, 각 센터에서 보낸 논리모형의 공통된 요소를 도출하기 위해 공동연구진이 1차적으로 합의를 거쳤다. 세 번째 단계로, 공동연구진에서 1차로 합의하여 논리모형의 공통된 요소들을 취합한 자료를 근거로 9인으로 구성된 아동청소년 상담과 복지 분야의 전문가 TF팀(학계전문가 2인, 현장 실무자 4인, 연구진 3명)이 논리모형을 합의하였다. 이를 중심으로 평가지표를 도출하고, 평가지표의 목적과 방향을 설정, 평가 영역을 구성하였다.

시·도 청소년상담지원센터의 논리모형을 투입, 활동, 산출과 단·장기 성과로 나누어 <그림 5>와 같이 구성하였다. 시·도 청소년상담지원센터의 논리모형을 투입요소는 센터, 센터인력, 외부인력, 연계기관, 예산, 시설이 해당된다. 활동 요소는 상담, 프로그램, 심리검사, 교육·연수, 문화지원활동, CYS-Net, 청소년동반자, 발간사업, 인사관리, 시군구 업무컨설팅 및 사업평가, 각종 협회의 및 위원회, 회계관리, 홍보가 해당된다. 산출은 활동의 결과로 나타난 것을 양적 수치로 나타내는 것을 의미한다. 성과 중 단기성과는 6개월에서 1년 사이에 변화할 수 있는 영역으로써 긍정적 자아정체감 형성, 진로탐색과 또래관계 증진, 비행 및 학교폭력 예방, 부모-자녀 간 상호작용 증진, 지역사회 자원 발굴 및 연계 협력 체제 강화, 시군 센터 업무 활성화 및 효율성 증진 등이 해당되며, 장기성과는 적어도 수년 이상 시간이 소요되어야 변화 가능한 영역으로써 청소년 상담 문화 정착, 청소년의 전인교육, 청소년을 위한 통합적 서비스 체제 구축으로 원스톱 서비스 내실화, CYS-Net의 정착 등이 해당된다.

투입	활동	산출	단기 성과	장기 성과
센터	상담 프로그램	상담사례 건수 프로그램 횟수 및 인원 심리검사 건수	-긍정적 자아정체감 형성 -진로탐색, 또래관계 증진, 비행 및 학교폭력 예방 -부모, 자녀간 상호작용 증진 -의사소통기술 습득	-청소년상담문화 정착 -청소년의 전인교육 -행복한 학교 -가족간 유대감 형성
센터인력	심리검사 교육·연수 문화지원활동	교육 연수 횟수 참석자 만족도 참석인원, 활동횟수		-청소년을 위한 통합적 서비스 제제공체화로 One-stop 서비스 내실화 -국가발전에 부합하는 정책 및 기능 수행 -위기청소년의 사회안전망 이탈의 감소 효과
외부인력	CYS-Net 사업 청소년동반자 발간사업	연계기관 숫자 이용 대상자 숫자 긴급출동 건수 사례관리 숫자 발간 횟수	-지역사회 자원발굴 및 연계협력체계 강화 -비행행동 감소 -가족으로의 복귀	
연계기관	인사관리 시·군·구 업무컨설팅 및 사업평가	채용인원, 서류접수, 직무평가점수 상담 및 사업실적	-시군 센터 업무 활성화 및 효율성 증진 -사업의 원활한 운영을 위한 사업평가 및 사업 계획	-CYS-Net의 정착 -본부, 시군 센터의 원활한 업무연계체계 구성 -다양한 의견수렴 및 나아가갈 방향에 관한 모색
예산	각종 협의회, 위원회	회의 횟수 및 인원		
시설	회계관리 홍보	예산집행의 적정성 홍보 횟수, 홍보물 수	-사업비지출의 투명성 -회계관련 서류 체계화	-투명한 회계집행 -센터 운영적정화
과정평가		산출평가	성과평가	

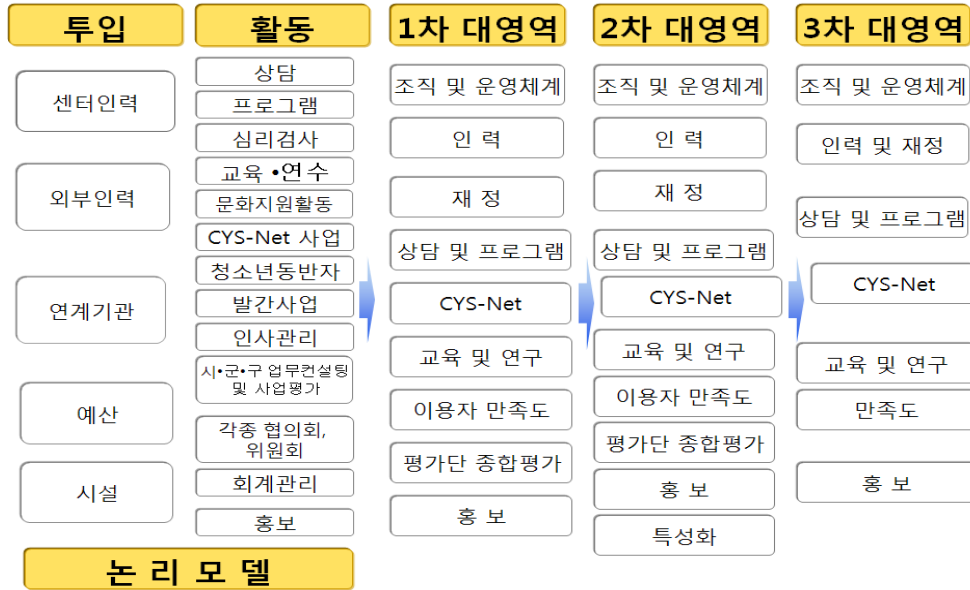
〈그림 5〉 시·도 청소년상담지원센터의 논리모형

다. 평가지표 개발

(1) 평가지표의 대영역 구성

평가지표 개발의 첫 단계인 논리모형을 기초로 대영역을 도출하였다. 대영역은 〈그림 6〉과 같이 3차에 걸쳐 수정·보완되었다. 대영역(1차)은 시·도 청소년상담지원센터의 논리모형에 근거하였고, 2006년 운영평가체제 개발 연구의 대영역(조직 및 운영체계, 인력, 재정, 주요기능, 대외홍보, 이용자 만족도, 평가단 종합평가)을 참조하여 도출되었다. 논리모형의 투입영역 중 센터와 시설을 참조하여 조직 및 운영체제로, 투입영역 중 센터 인력과 외부 인력을 참조하여 인력으로, 투입영역과 활동영역 중 예산과 회계관리를 참조하여 재정으로, 활동영역 중 상담, 프로그램, 심리검사를 참조하여 상담 및 프로그램으로, 투입영역과 활용영역 중 연계기관, CYS-Net 사업과 문화지원활동, 청소년 동반자, 각종 협의회, 위원회, 시·군·구 업무컨설팅 및 사업평가를 참조하여 CYS-Net으로, 활동영역 중 교육·연수를 반영하여 교육 및 연구로, 활동영역 중 홍보를 홍보로 설정하였다. 논리모형에는 없었지만 센터를 이용하는 청소년, 학부모, 연계기관 종사자를 대상으로 하는 이용자 만족도와 평가단 평가를 대영

영으로 구성하였다. 평가지표의 대영역(1차)은 논리모형의 투입과 활동의 내용을 충분히 반영할 수 있도록 수정·보완되었다.



〈그림 6〉 시·도 청소년상담지원센터의 대영역 도출 과정

대영역(2차)은 대영역(1차) 때의 9개 대영역에서 ‘특성화’영역을 더 첨가하여 10개의 대영역을 도출하였다. 특성화는 타 센터와 비교하여 각 센터에서 역점을 두고 활발히 전개하고 있는 사업을 의미한다. ‘특성화’영역을 첨가한 이유는 센터가 시·도의 지역적 특성을 고려하고, 지역 내 욕구조사를 기초로 하여, 지역의 청소년과 지역사회 시민을 위해 얼마나 노력하는가를 강조하기 위함이었다. 또한 평가지표에는 제시되지 않았으나 센터의 고유성을 드러내기 위해 센터에서 평가에 반영하고 싶은 부분을 특성화 영역에 넣을 수 있도록 하기 위함이었다. ‘특성화’영역은 2006년 운영평가체제의 특화프로그램(중영역)에 있던 것을 대영역으로 옮겼다.

대영역(3차)은 대영역(2차)에서 인력과 재정을 하나로 합하여 인력 및 재정으로, 이용자 만족도를 만족도로 수정하였다. 그리고 평가단 평가와 특성화는 대영역에서 삭제하여 7개의 대영역으로 최종 도출되었다. 인력과 재정을 하나로 합한 이유는 재정의 중지표가 ‘재정’ 하나로 구성되어 인력과 합치는 것이 좋겠다는 합

의가 있었다. 평가단 평가와 특성화를 삭제한 이유는 먼저, 평가단 평가는 소지표의 평가내용(자체평가 정직성, 평가준비성, 청소년지원센터에 대한 전반적 이미지)이 평가단의 주관적인 판단이 들어갈 소지를 배제하자는 TF팀의 의견이 있었기 때문이다. 특성화의 삭제는 다른 대영역과 비교하여 특성화를 단독으로 대영역에 넣기에는 비중이 너무 높다는 판단 하에, ‘조직 및 운영체계’의 중영역의 하나로 넣었다.

〈표 6〉 시·도 청소년상담지원센터의 대영역의 중요도 가중치 변화

2006년 평가지표			2009년 평가지표	
대영역	중요도		대영역	중요도
조직 및 운영체계	10	⇒	조직 및 운영체계	15
인력	15	⇒	인력 및 재정	25
재정	10		상담 및 프로그램	10
주요기능	45	⇒	CYS-Net	30
대외홍보	5	⇒	교육 및 연구	10
이용자만족도	10	⇒	홍보	5
평가단 종합평가	5		만족도	5
합계	100			100

설정된 대영역은 각 영역의 중요도에 따라 가중치를 부여하였다. 대영역의 가중치는 향후 시·도 청소년상담지원센터의 역할과 기능의 변화를 반영하여 가중치를 부여하였다. 〈표 6〉에서 보는 바와 같이, 시·도 청소년상담지원센터의 역할과 기능 중 가장 중요한 영역은 ‘CYS-Net’영역으로써 중요도를 30으로 설정하였다. 다음으로, 센터의 역할과 기능을 잘 수행하기 위해서는 무엇보다 인력과 재정이 중요할 것이라 판단되어 ‘인력 및 재정’을 25로 두었다. 그 다음으로, ‘조직 및 운영체계’는 15로 설정하였다. ‘상담 및 프로그램’의 중요도를 10으로 둔 이유는 시·도 청소년상담지원센터의 역할과 기능이 앞으로 센터에서 직접 상담 및 프로그램을 제공하는 서비스보다는 상담 및 프로그램 개발과 보급에 더 중점을 두었기 때문이었다. 이런 의미로 ‘교육 및 연구’영역을 상담 및 프로그램의 영역과 대등한 10으로 두었다. ‘홍보’와 ‘만족도’는 각각 5로 두었다.

〈표 6〉에서 보는 바와 같이, 시·도 청소년상담지원센터의 대영역의 중요도 가중치

의 변화를 2006년 평가지표와 비교해 보면 다음과 같다. ‘조직 및 운영체계’는 10→15로 5점을 더 부여하였고, ‘인력’과 ‘재정’은 ‘인력 및 재정’으로 통합되어 25→25로 변화가 없었다. ‘주요기능’은 ‘상담 및 프로그램’, ‘CYS-Net’, 교육 및 연구’로 통합되어 45→ 각각 25, 30, 10점을 부여하였다. ‘대의홍보’는 ‘홍보’로 명칭을 변경하여 5→5로 변화가 없었다. ‘이용자만족도’는 ‘만족도’로 명칭을 변경하여 10→5로 5점을 낮췄다.

(2) 평가지표의 중영역 구성

중영역은 최종 도출된 대영역을 중심으로 설정하였다. 중영역을 설정하기 전에, TF팀의 현장실무자들이 근무하는 4곳의 청소년상담지원센터에서 중영역 구성에 대한 피드백을 받았다. 중영역의 가중치는 대영역의 중요도 가중치를 바탕으로 구성되었다. 중영역의 가중치는 TF팀의 합의를 거쳐 대영역 안에서 중요한 순서에 따라 중영역의 가중치가 부여되었다. 중영역의 구성과 가중치는 <표 7>과 같다.

<표 7> 시·도 청소년상담지원센터의 중영역과 가중치

대영역	중영역
조직 및 운영체계(15)	목표(2)
	운영형태 (4)
	조직(2)
	시설 및 공간(2)
	일반관리(2)
	특성화(3)
인력 및 재정(25)	소장(실장)(2)
	직원(7)
	지원인력의 관리(2)
	직원복지(4)
	재정(10)
상담 및 프로그램(10)	상담실적(5)
	프로그램(3)
	상담 전문성(2)
CYS-Net(30)	지역사회 연계체계(12)
	시·군·구센터 지원(8)
	위기개입(6)
	청소년동반자(4)
교육 및 연구(10)	수혜자 교육(1)
	전문가 연수(5)
	연구 개발(4)
홍보(5)	홍보(5)
만족도(5)	만족도(5)

(3) 평가지표의 소지표 구성

대영역과 중영역을 근거로 <표 8>와 같이 소지표를 구성하였다. 소지표는 5차례의 TF팀 회의와 센터의 자문을 통해 구성되었다. 소지표의 구성은 총 66개로 조직 및 운영체계에서 13개, 인력 및 재정에서 13개, 상담 및 프로그램에서 8개, CYS-Net에서 20개, 교육 및 연구에서 8개, 홍보에서 3개, 만족도에서 1개였다.

<표 8> 시·도 청소년상담지원센터의 소지표와 가중치

대영역	중영역	소지표(가중치)
조직 및 운영체계 (15)	목표(2)	증장기 발전계획(1)
		연간운영계획(1)
	운영형태(4)	운영규정(1)
		운영의 독립성(2)
		운영주체(1)
	조직(2)	업무분장(2)
		접근성(0.5)
	시설 및 공간(2)	면적(0.5)
		안전성(1)
	일반관리(2)	기자재(0.5)
		전산화(1)
		문서(0.5)
	인력 및 재정 (25)	특성화(3)
소장(2)		전문성(1)
		상근 여부(1)
직원(9)		기준 인력 확보(1)
		상담인력의 전문성(4)
		채용의 투명성(1)
		직원교육 및 예산(3)
지원인력(2)		기타(자원봉사자, 사회복지요원, 특성화 사업 인력, 생활지도원, 회복안내인 등) (2)
		평가 및 보상체계(1)
직원복지(4)		인건비(2)
		직원 안전(1)
재정(8)		지방비 매칭 비율(3)
		예산규모(3)
	예산집행의 체계성(2)	
상담 및 프로그램 (10)	상담실적(5)	개인상담 실적(2)
		전화상담 실적(1)
		사이버상담 실적(1)
		심리검사 실적(1)
	프로그램(3)	프로그램 실적(3)
		회기기록의 충실성(0.5)
상담 전문성(2)	내부수퍼비전(0.5)	
	사례회의(1)	

대영역	중영역	소지표(가중치)	
CYS-Net (30)	지역사회 연계(12)	운영협의회(1)	
		실행위원회 활동(0.5)	
		실행위원회 구성(0.5)	
		내부 사례관정(2)	
		외부 사례관정(2)	
		CYS-Net 연계실적(5)	
		1388청소년지원단 활동(0.5)	
		1388청소년지원단 구성(0.5)	
		시·군·구센터 지원 (8)	시·군·구청소년지원센터 자문(2)
			지역의시·군·구청소년지원센터 간 공동사업 추진(2)
	시·군·구청소년지원센터 지원(4)		
	위기개입(6)		긴급구조 활동 실적(1)
			자활성과(1)
		긴급구조 사례관리(1)	
	청소년동반자(4)	일시보호소 관리와 운영(1)	
일시보호소 실적(2)			
상담 실적(1)			
수퍼비전(1)			
교육 및 연구 (10)	수혜자 교육(1)	교육(1)	
		운영 관리(1)	
		지역주민 교육실적(0.25)	
	전문가 연수(5)	청소년교육실적(0.25)	
		부모교육실적(0.5)	
		외부 수퍼비전(2)	
		전문가 보수교육실적(2)	
		1388청소년지원단 교육실적(1)	
	연구 개발(4)	조사연구(2)	
		프로그램 개발 및 보급(2)	
홍보 (5)	홍보(5)	홍보매체의 다양성(2)	
		홍보 횟수(1)	
		홍보활동(2)	
만족도 (5)	만족도(5)	청소년, 학부모, 상담자, 연계기관 종사자에게 만족도 조사 실시여부(5)	

(4) 지표의 점수 구성

평가지표의 점수는 4점 척도로 구성되었다. 단, 조직 및 운영체계의 운영주체와 인력 및 재정의 소장 상근 여부는 1점과 4점으로만 구성되었다. 평가지표의 점수는 평가지표에 따른 평가내용과 해설, 평가 관련 근거 자료를 제시하여 평가되도록 하였다.

(5) 1차 평가지표 도출

1차로 도출된 시·도 청소년상담지원센터 평가지표는 <표 9>과 같다.

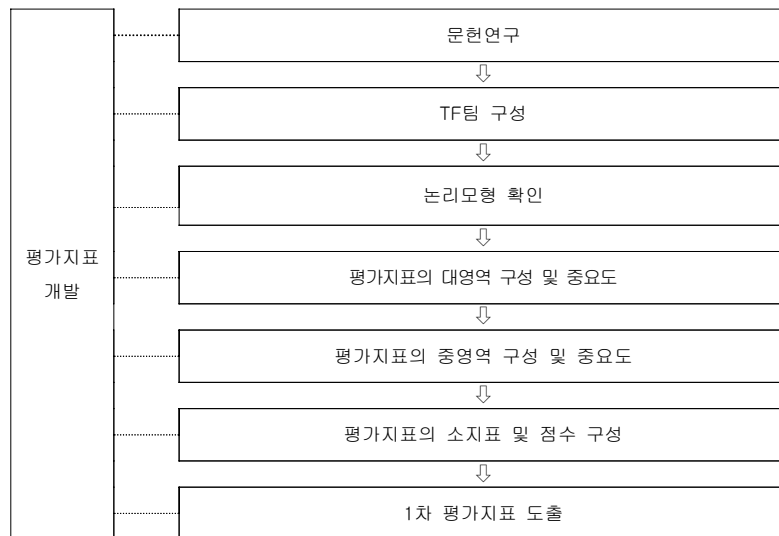
〈표 9〉 2009년 시·도 청소년상담지원센터의 평가지표 구성

영역	중지표	소지표	영역	중지표	소지표	영역	중지표	소지표	
조직 및 운영 체계 (15)	목표 (2)	증장기발전계획(1)	직원 복지 (4)	평가 및 보상체계(1)	위기 개입 (6)	긴급구조 활동 실적(1)	자활성과(1)		
		연간운영계획(1)						인건비(2)	긴급구조 사례관리(1)
	운영규정(1)	직원 안전(1)				일시보호소 실적(2)			
				운영의 독립성(2)			지방비 매칭 비율(3)	상담실적(1)	
	운영주체(1)	예산규모(3)	수퍼비전(1)	교육(1)					
						조직 (2)	업무분장(2)	예산집행의 체계성(2)	운영 관리(1)
	시설 및 공간 (2)	접근성(0.5)	상담 실적 (5)	수혜자 교육 (1)	지역주민교육실적(0.25)				
						면적(0.5)	개인상담 실적(2)	청소년교육실적(0.25)	
									안전성(1)
	일반관리 (2)	기자재(0.5)	사이버상담 실적(1)	전문가 연수 (5)	외부 수퍼비전(2)				
						전산화(1)	심리검사 실적(1)	전문가 보수교육 실적(2)	
	특성화 (3)	문서(0.5)	프로그램 실적(3)	연구개발 (4)	1388청소년지원단 교육실적(1)				
						소장 (2)	전문성(1)	회기기록 충실성(0.5)	연구개발 (4)
	상근 여부(1)	상담 전문성 (2)	내부수퍼비전(0.5)	홍보 (5)	홍보매체의 다양성(2)				
						직원 (9)	기준 인력 확보(1)	지역 사회 연계 (12)	홍보 (5)
상담인력의 전문성(1)	운영협의회(1)	홍보활동(2)							
			채용의 투명성(1)	실행위원회 활동(0.5)					
					직원교육 및 예산(3)				
지원인력 (2)	기타 (자원봉사자, 사회복지요원, 특성화 사업 인력, 생활지도원, 회복안내인 등) (2)	CYS - Net (30)	만족도 (5)	청소년, 학부모, 상담자, 연계기관 종사자에게 만족도 조사 실시여부 (5)					
					지역사회연계 (2)	내부 사례판정(2)			
							외부 사례판정(2)	사례회의(1)	
					CYS-Net 연계실적(5)	사군구 청소년지원센터 자문(2)			
							1388청소년지원단 활동(0.5)	지역의 사군구청소년지원센터 간 공동사업 추진(2)	
					1388청소년지원단 구성(0.5)	사군구 청소년지원센터 지원(4)			

2. 시·군·구 청소년지원센터 평가모형 개발

가. 연구 절차

시·군·구 청소년지원센터의 경우, 시·도 센터와는 차별되는 업무 및 기능으로 인해 별개의 평가모형을 개발할 필요가 있었다. 따라서 시·도 청소년상담지원센터와는 별개로 시·군·구 청소년지원센터 평가모형을 개발하였다. 다음 <그림 7>은 시·군·구 청소년지원센터 평가모형 개발 연구에 대한 연구 절차이다. 시·군·구 청소년지원센터 평가모형 개발도 시·도 청소년상담지원센터의 평가모형 개발 절차를 따랐다.



<그림 7> 시·군·구 청소년지원센터 평가모형 개발연구 절차

나. 논리모형 확인

(1) TF팀 구성

시·군·구 청소년지원센터 평가지표를 개발하기 위해 연구자를 포함하여 청소년

상담과 평가모형개발 분야의 전문가 8인을 TF팀(시·군·구 청소년지원센터 현장 실무자 5인, 연구진 3인)으로 구성하였다. 시·군·구 TF팀도 시·도 TF팀과 마찬가지로 평가지표의 방향의 설정, 평가지표의 대영역과 중영역, 소영역을 구성하기 위해 3차례의 회의를 개최하여 평가지표 개발에 노력을 기울였다. 시·군·구 TF팀이 3차례의 회의만을 진행한 이유는 이미 개발된 시·도 평가지표를 근거로 시·군·구 센터들의 실정에 맞게 지표를 수정하는 형식을 취했기 때문이었다.

(2) 논리모형(logic model) 개발

시·군·구 청소년지원센터의 논리모형도 위에 언급된 시·도 청소년상담지원센터의 논리모형에 근거하여 공동연구진이 1차적으로 합의를 거쳤다. 이는 시·군·구 청소년지원센터의 프로그램의 투입, 과정, 산출, 성과 간의 관계가 시·도 청소년상담지원센터와 유사하기 때문이었으며, 시·군·구 TF팀의 합의로도 충분히 가능하였기 때문이었다.

다. 평가지표 개발

(1) 평가지표의 대영역 구성

시·군·구 청소년지원센터 평가지표 개발의 대영역은 시·도 청소년상담지원센터의 평가지표에 근거하였다. 먼저, TF팀은 이미 개발된 시·도 청소년상담지원센터의 대영역을 점검하여 시·군·구 청소년지원센터의 평가지표 대영역에 넣어도 무리가 없음을 합의하였다. 다음으로 시·도의 CYS-Net 대영역은 아직 시·군·구 청소년지원센터들 중에서 CYS-Net를 실시하지 않는 지역이 있는 관계 'CYS-Net(지역통합지원사업)'으로 대영역의 명칭을 수정하였고, '상담 및 프로그램은 시·군·구 청소년지원센터 평가지표에는 집단교육이 추가됨으로써 '상담 및 교육프로그램'으로 수정하였다. 최종적으로 시·군·구 청소년지원센터 평가지표의 대영역은 7개의 영역으로써, '조직 및 운영체계', '인력 및 재정', '상담 및 교육프로그램', 'CYS-Net(지역통합지원사업)', '교육 및 연구', '홍보', '만족도'로 이루어졌다.

설정된 대영역은 각 영역의 중요도에 따라 가중치를 부여하였다. 대영역의 가중치는 시·군·구 청소년지원센터의 역할과 기능의 변화를 반영하여 가중치를 부여하였

다. <표 7>에서 보는 바와 같이, 시·군·구 청소년지원센터의 역할과 기능 중 가장 중요한 영역은 ‘상담 및 교육프로그램’ 영역으로써 중요도를 28로 설정하였다. 이는 시·군·구 청소년지원센터가 향후 보다 직접적인 서비스를 실행하는 기관으로써의 역할을 강조하는 것이다. 다음으로, 센터의 역할과 기능을 잘 수행하기 위해서는 무엇보다 인력과 재정이 중요할 것이라 판단되어 ‘인력 및 재정’을 25로 두었다. 그 다음으로, ‘CYS-Net(지역통합지원사업)’은 18로 설정하였다.

<표 10> 시·군·구 청소년지원센터의 대영역의 중요도 가중치 변화

2006년 평가지표			2009년 평가지표	
대영역	중요도		대영역	중요도
조직 및 운영체계	10	⇒	조직 및 운영체계	15
인력	15	⇒	인력 및 재정	25
재정	10		상담 및 교육프로그램	28
주요기능	45	⇒	CYS-Net (지역통합지원사업)	18
대외홍보	5	⇒	교육 및 연구	5
이용자만족도	10	⇒	홍보	4
평가단 종합평가	5		만족도	5
합계	100		합계	100

<표 10>에서 보는 바와 같이, 시·군·구 청소년지원센터 대영역의 중요도 가중치의 변화를 2006년 평가지표와 비교해 보면 다음과 같다. ‘조직 및 운영체계’는 10→15로 5점을 더 부여하였고, ‘인력’과 ‘재정’은 ‘인력 및 재정’으로 통합되어 25→25로 변화가 없었다. ‘주요기능’은 ‘상담 및 교육프로그램’, ‘CYS-Net(지역통합지원사업)’, ‘교육 및 연구’로 통합되어 45→각각 28, 18, 5점을 부여하여 총 51점으로써 점수를 높였다. ‘대외홍보’는 ‘홍보’로 명칭을 변경하여 5→4로 점수를 낮췄다. ‘이용자만족도’는 ‘만족도’로 명칭을 변경하여 10→5로 5점을 낮췄다.

(2) 평가지표의 중영역 구성

시·군·구 청소년지원센터 평가지표의 중영역도 시도 청소년상담지원센터의 중영

역 구성을 따랐다. 먼저, TF팀의 현장실무자들이 근무하는 5곳의 청소년지원센터에서 중영역 구성에 대한 피드백을 받았으며, 중영역의 가중치는 TF팀의 합의를 거쳐 대영역의 중요도 가중치를 바탕으로 구성되었다. 시·군·구 청소년지원센터 평가지표의 중지표와 시도 청소년상담지원센터의 중지표와의 차이점은 상담 및 교육 프로그램에 ‘집단교육’을 첨가하였고, 프로그램이 ‘집단상담’으로 바뀌었다. CYS-Net(지역통합지원사업)에서 ‘시·도 내 센터 간 협력’으로 명칭이 수정되었으며, 교육 및 연구에서 ‘교육 및 연수’, ‘조사 연구’로 시·도 청소년상담지원센터와는 다른 새로운 중지표를 개발하였다는 것이다. 시·군·구 청소년지원센터 평가지표 중영역의 구성과 가중치는 <표 11>과 같다.

<표 11> 시·군·구 청소년지원센터의 중영역과 가중치

대영역	중영역
조직 및 운영체계(15)	목표(2)
	운영형태 (5)
	조직(2)
	시설 및 공간(2)
	일반관리(2)
	특성화(2)
인력 및 재정(25)	소장(실장)(5)
	직원(8)
	지원인력의 관리(1)
	직원복지(4)
	재정(7)
상담 및 교육프로그램(28)	상담실적(15)
	집단상담(5)
	상담 전문성(4)
	집단교육(4)
CYS-Net(지역통합지원사업)(18)	지역사회 연계체계(8)
	시·도 내 센터 간 협력(2)
	위기개입(2)
	청소년동반자(6)
교육 및 연구(5)	교육 및 연수(4)
	조사연구(1)
	홍보(4)
만족도(5)	만족도(5)

(3) 평가지표의 소지표 구성

시·군·구 청소년지원센터 평가지표의 소지표는 3차례의 TF팀 회의를 통해 구성되었다. 소지표의 구성은 총 57개로 조직 및 운영체계에서 13개, 인력 및 재정에서

13개, 상담 및 교육프로그램에서 10개, CYS-Net(지역통합지원사업)에서 15개, 교육 및 연구에서 3개, 홍보에서 1개, 만족도에서 1개였다. 소지표가 66개인 시도 청소년상담 지원센터보다 시·군·구 청소년지원센터의 소지표가 적은 것은 CYS-Net(지역통합지원사업)과 교육 및 연구의 소지표 항목이 줄어들었기 때문이었다.

〈표 12〉 시·군·구 청소년지원센터의 소지표와 가중치

대영역	중지표	소지표
조직 및 운영체계 (15)	목표(2)	증장기 발전계획(1)
		연간운영계획(1)
	운영형태(5)	운영규정(1)
		운영의 독립성(3)
		운영주체(1)
	조직(2)	업무분장(2)
	시설 및 공간(2)	접근성(0.5)
		면적(1)
	일반관리(2)	안전성(0.5)
		기자재(0.5)
전산화(1)		
문서(0.5)		
특성화(2)	(2)	
인력 및 재정 (25)	소장(5)	전문성(3)
		상근 여부(2)
	직원(8)	기준 인력 확보(3)
		상담인력의 전문성(3)
		채용의 투명성(1)
	지원인력(1)	직원교육 및 예산(1)
	직원복지(4)	기타(자원봉사자, 특성화 사업 인력, 생활지도원 등)(1)
		평가 및 보상체계(0.5)
	재정(7)	인건비(3)
		직원 안전(0.5)
지방비 매칭 비율(2)		
예산규모(3)		
상담 및 교육프로 그램 (28)	상담실적(15)	예산집행의 체계성(2)
		개인상담 실적(6)
		전화상담 실적(5)
	집단상담(5)	사이버상담 실적(2)
		심리검사 실적(2)
	상담 전문성(4)	집단상담 실적(4)
		집단상담의 다양성(1)
	집단교육(4)	회기기록의 충실성(2)
		수퍼비전 및 사례회의(2)
		집단교육 실적(3)
	집단교육의 다양성(1)	

대영역	중지표	소지표	
CYS-Net (지역통합 지원사업) (18)	지역사회 연계(8)	운영협의회 (1)	
		실행위원회 활동 (1)	
		실행위원회 구성(0.5)	
		내외부 사례관정(1)	
		CYS-Net 연계실적(3)	
		1388청소년지원단 구성(0.5)	
		1388청소년지원단 활동(1)	
		시·도 내 센터 간 협력(2)	공동사업(시·도센터와 시·군·구 센터 간, 모두 포함)(2)
		위기개입(2)	긴급구조 활동 실적(1)
			긴급구조 사례관리(1)
		청소년동반자(6)	상담 실적(2)
			수퍼비전(1)
			교육(1)
			운영 관리(1)
교육 및 연구 (5)	교육 및 연수(4)	지역주민 교육실적(2)	
		지도자 교육 실적(2)	
		조사 연구(1) 조사연구 및 자료집 발간(1)	
홍보 (4)	홍보(4)	홍보매체의 다양성(2)	
		홍보 횟수(2)	
만족도 (5)	만족도(5)	청소년, 학부모, 상담자, 연계기관 종사자에게 만족도 조사 실시여부(5)	

(4) 지표의 점수 구성

평가지표의 점수는 시·도 청소년상담지원센터와 같이 4점 척도로 구성되었다. 단, 조직 및 운영체계의 운영주체와 인력 및 재정의 소장 상근 여부는 1점과 4점으로만 구성되었다. 평가지표의 점수는 평가지표에 따른 평가내용과 해설, 평가 관련 근거 자료를 제시하여 평가되도록 하였다.

(5) 1차 평가지표 도출

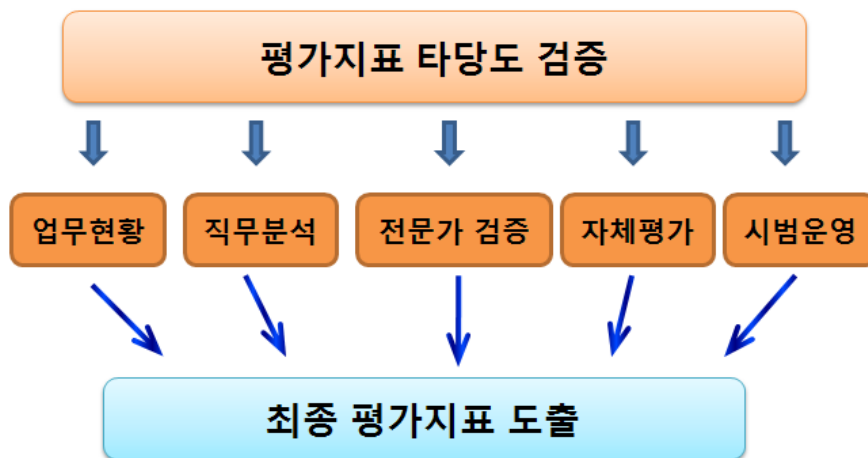
1차로 도출된 시·군·구 청소년지원센터 평가지표는 <표 13>과 같다.

〈표 13〉 2009년 시·군·구 청소년지원센터의 평가지표 구성

영역	중지표	소지표	영역	중지표	소지표	영역	중지표	소지표	
조직 및 운영 체계 (15)	목표 (2)	중장기발전계획(1)	직원 복지 (4)	평가 및 보상체계(0.5)	위기 개입 (2)	긴급구조 활동 실적(1)	연간운영계획(1)	인건비(3)	
		운영규정(1)							직원 안전(0.5)
	운영의 독립성(3)	지방비 매칭 비율(2)							
	운영형태 (5)			운영주체(1)		예산규모(3)	청소년 동반자 (6)	상담실적(2)	
		조직 (2)	업무분장(2)	예산집행의 체계성(2)				수퍼비전(1)	
	시설 및 공간 (2)		접근성(0.5)	상담 실적 (15)		개인상담 실적(6)		교육(1)	
		면적(1)	전화상담 실적(5)						운영 관리(1)
		안전성(0.5)							
	일반 관리 (2)	기자재(0.5)	사이버상담 실적(2)					교육 및 연수 (4)	지도자교육실적(2)
		전산화(1)					심리검사 실적(2)		
		문서(0.5)							
	특성화 (2)	상담 및 교육 프로그램 (28)					집단상담 (5)		
								소장 (5)	전문성 (3)
	직원 (8)	상급 여부(2)	수퍼비전 및 사례회의(2)				홍보 (4)		
								기준 인력 확보(3)	집단 교육 (4)
상담인력의 전문성(3)	집단 교육 (4)	집단교육의 다양성(1)	홍보 (4)		홍보 횟수(1)				
							채용의 투명성(1)	지역 사회 연계 (8)	운영협의회(1)
직원교육 및 예산(1)	CYS - Net (18)	실행위원회 활동(1)	만족도 (5)		만족도 (5)				
							지원 인력 (1)	기타 (직원봉사자, 사회복지무요원, 특성화 사업 인력, 생활지도원, 회복안내인 등) (1)	지역 사회 연계 (8)
시·도내 센터 간 협력(2)	공동사업(시·도센터와 시·군·구 센터 간, 모두 포함)(2)	1388청소년지원단 구성(0.5)	1388청소년지원단 활동(1)		청소년, 학부모, 상담자, 연계기관 종사자에게 만족도 조사 실시여부 (5)				

IV. 평가지표의 타당도 검증

1차로 개발된 평가지표의 타당도를 검증하기 위해 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 업무 현황, 직무분석, 전문가 검증, 자체평가, 시·도 청소년상담지원센터 시범운영을 실시하였다.



〈그림 8〉 평가지표 타당도 검증

1. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 업무 현황

시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 평가모형을 개발하기 위해 147개 청소년(상담)지원센터들의 업무 현황에 대한 기초자료를 수집하였다. 업무 현황에 대한 조사는 2009년 6월 3일부터 6월 30일까지 전국 147개 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터를 대상으로 이메일로 배포하여 실시하였다[부록 1참조]. 업무 현황 조사에 응답한 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터는 총 117개 센터였다.

가. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 설치 현황

2009년 3월 현재 설치된 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터는 총 147개로 시·도 청소년상담지원센터는 16개, 시·군·구 청소년지원센터는 131개이다. <표 14>에서 보는 바와 같이, 총 234개 시·도 및 시·군·구 중 147개 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터가 설치되어 있어 63.4%의 설치율을 보이고 있다. 이것은 2006년 60%의 설치율에 비해 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났으나 아직도 많은 지역에 청소년지원센터의 설치가 필요한 상황이었다. 지역별로 살펴보면, 경기, 충남, 전북, 경남은 설치율이 100%로 완료 되었으며, 광주가 20%로 설치율이 가장 낮았다. 설치율이 50%미만으로 나타난 시·도는 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 강원, 충북, 전남으로 16개 시·도 중 8개의 시·도가 설치율이 저조하였다. 이 중 특히 광역시의 설치율이 낮은 것으로 나타났다.

<표 14> 청소년(상담)지원센터 설치 현황(2009. 3)

단위 : 수

시도명	시군구 수	상담센터 설치 수	설치비율(%)
서울	25	13	52.0
부산	16	6	37.5
대구	8	2	25.0
인천	10	3	30.0
광주	5	1	20.0
대전	5	2	40.0
울산	5	3	60.0
강원	18	6	33.3
경기	31	32	100
충북	12	4	33.3
충남	16	17	100
전북	14	15	100
전남	22	8	36.4
경북	23	12	52.2
경남	20	21	100
제주	2	2	100
계	232	147	63.4

나. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 운영 방식

시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 운영 방식은 지역자치단체의 직접 운영(직영), 지역의 단체에 위탁하여 운영(위탁), 재단법인으로 운영하는 형태로 이루어지고 있다. <표 15>에서 보는 바와 같이, 16개 시·도 청소년상담지원센터 중 충북만이 직영형태로 운영되고 있으며, 위탁 운영은 서울청소년상담지원센터 외 6개 센터들, 재단법인 운영은 대구청소년상담지원센터 외 7개 센터들로 나타났다. 131개 시·군·구 청소년지원센터 중 직영형태로 운영되고 있는 센터는 39개, 위탁 운영은 84개, 재단법인 운영은 8개인 것으로 나타났으며, 이 중 위탁운영이 64%를 차지하고 있었다. 2006년의 조사에서 시·도 청소년상담지원센터의 위탁 운영이 87%에 달했던 것과 비교해 볼 때, 재단법인 형태의 운영(50%)이 크게 늘어났음을 알 수 있다. 그러나 시·군·구 청소년지원센터는 2006년에 비해 직영 운영이 35%에서 30%로 준 반면, 위탁 운영은 큰 변화가 없었다(65%→64%).

<표 15> 청소년(상담)지원센터 운영 방식

단위 : 개수

시·도	센터 수	시·도			시·군·구		
		직영	위탁	재단법인	직영	위탁	재단법인
서울	13		1		10	2	
부산	6		1		1	4	
대구	2			1		1	
인천	3		1		2		
광주	1		1				
대전	2		1			1	
울산	3		1			2	
강원	6			1	1	4	
경기	32			1	7	19	5
충북	4	1				3	
충남	17			1	1	15	
전북	15		1		13	1	
전남	8			1	3	4	
경북	12			1	11		
경남	21			1		20	
제주	2			1			1
계	147	1	7	8	39	84	8

다. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 시설 현황

시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 시설은 청소년기본법시행규칙 제11조의 규정에 명시되어 있다. 시·도 청소년상담지원센터의 전용면적은 160제곱미터 이상이며, 개인면접상담실 2개소 이상, 집단상담실 1개소 이상, 전화·사이버상담실 2개소 이상, 심리검사실 1개소 이상, 상담대기실 1개소 이상, 행정실 1개소를 각각 분리하여 설치하도록 되어 있다. 집단상담실과 심리검사실은 같이 사용하는 것이 가능하게 되어 있다.

〈표 16〉를 살펴보면, 시·도의 전용면적은 충남을 제외한 모든 센터가 모두 권장 설치 기준에 부합되었다. 개인상담실이 2개 이상인 곳은 모두 14개 센터였고, 상담대기실이 1개 이상인 곳은 13개 센터였다. 전화·사이버상담실이 2개 이상인 곳은 광주청소년상담지원센터가 유일하였다. 행정실(사무실), 심리검사실, 집단상담실은 모든 센터들이 권장 기준에 부합되었다.

〈표 16〉 시·도 청소년상담지원센터 시설 현황 (2009. 3 기준)

단위 : 개수

상담 실명	전용 면적(m ²)	사무실	개인 상담실	집단 상담실	심리 검사실	상담 대기실	전화 및 사이버상 담실	일시 보호 시설	기타
서울	942	8	7	2	-	1	1	2	-
부산*	208.3	3	3	1	-	1	-	-	-
	2285.3	7	3	7	1	2	1	2	15
대구	482.6	1	2	1	1	1	1	1	-
인천	438.9	2	4	2	1	2	1	1	1
광주	736.4	1	2	1	1	1	2	1	3
대전	459.5	2	3	1	1	-	1	2	3
울산	733.2	1	2	1	1	1	1	2	8
강원	406.5	13	6	1	1	1	1	2	4
경기	1,041	3	5	1	-	1	1	2	4
충북	198	1	1	1	-	1	1	1	1
충남	34	2	2	1	-	-	1	1	3
전북	839	1	4	3	1	1	1	2	-
전남	367	2	2	1	-	-	1	2	1
경북	555.3	1	1	1	1	1	1	1	1
경남	268.2	2	1	1	1	-	-	1	-
제주	316.4	1	3	1	-	1	-	1	1

* 부산은 부산청소년상담지원센터와 부산청소년종합지원센터가 모두 들어감

〈표 17〉에서 시·군·구의 전용면적은 최고 727.3㎡(안양시청소년지원센터)에서부터 최저 23.1㎡(예산군청소년지원센터)로 큰 편차를 보이고 있다. 전용면적이 권장 설치 기준에 부합되는 시·군·구 청소년지원센터는 64개(64.6%)였다. 응답한 99개 시·군·구 청소년지원센터 전용 면적의 평균은 156.7㎡였다. 개인상담실이 1개 이상인 곳은 모두 92개 센터였고, 상담대기실이 1개 이상인 곳은 39개 센터였다. 전화·사이버상담실이 1개 이상인 곳은 48개 센터였다. 시·군·구 청소년지원센터 시설 권장 기준에 모두 부합되는 센터는 26개 센터였다.

〈표 17〉 시·군·구 청소년지원센터 시설 현황 (2009. 6 기준)

단위 : 수

지역	상담 실명	전용 면적 (㎡)	사무실	개인 상담실	집단 상담실	심리 검사실	상담 대기실	전화 및 사이버 상담실	일시 보호 시설	기타
서울	강북구청소년지원센터	122	1	2	1	-	1	1	-	1
	노원청소년지원센터	60	1	3	1	-	-	-	-	4
	문래청소년지원센터	53	1	2	-	-	-	-	-	-
	마포구청소년지원센터	100.2	1	1	1	1	1	1	-	-
	서초구청소년지원센터	104.6	1	2	1	1	1	1	-	-
	중랑청소년지원센터	79.4	1	1	1	1	1	1	-	-
부산	금정구청소년지원센터	46	1	2	1	-	-	-	-	-
	북구청소년지원센터	465	1	1	1	1	-	1	-	2
	영도구청소년지원센터	170	1	1	1	-	-	-	-	-
인천	진구청소년지원센터	99	1	1	1	-	-	-	-	-
	연수구청소년지원센터	116.8	1	2	1	1	1	1	-	-
대전	계양구청소년지원센터	93.6	1	2	-	-	-	-	-	-
	서구청소년지원센터	100	1	1	1	-	1	1	-	-
울산	동구청소년지원센터	246	1	2	1	-	1	1	-	1
	북구청소년지원센터	193	1	2	1	-	1	1	-	1
강 원 도	철원군청소년지원센터	98	1	1	-	-	-	-	-	-
	속초시청소년지원센터	163.5	1	2	1	-	1	1	-	-
	영월군청소년지원센터	130	1	1	1	-	1	-	-	-
	강릉시청소년지원센터	47	1	1	1	1	1	1	-	-
	원주시청소년지원센터	175	1	2	1	1	-	-	-	-
충북	청주시청소년지원센터	634	1	1	2	1	1	1	-	1
	제천시청소년지원센터	107.9	1	1	1	-	-	-	-	-
	충주시청소년지원센터	150.7	1	2	2	1	1	1	-	-

지역	상담 실명	전용 면적 (㎡)	사무실	개인 상담실	집단 상담실	심리 검사실	상담 대기실	전화 사이 상담	및 버서	일시 보호 시설	기타
충남	천안시 청소년지원센터	151.9	1	1	1	1	-	1	-	-	2
	논산시 청소년지원센터	49.6	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	당진시 청소년지원센터	198.8	1	1	1	-	-	-	-	-	-
	보령시 청소년지원센터	198.3	1	1	1	-	-	1	-	-	-
	계룡시 청소년지원센터	130	1	1	1	1	-	-	-	-	-
	서산시 청소년지원센터	112	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	아산시 청소년지원센터	99	1	2	1	-	-	1	-	-	-
	공주시 청소년지원센터	48.5	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	서천군 청소년지원센터	36.5	1	1	1	-	-	-	-	-	1
	부여군 청소년지원센터	36	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	예산군 청소년지원센터	23.1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	당진군 청소년지원센터	198.8	1	1	1	-	-	-	-	-	-
	청양군 청소년지원센터	49.6	1	1	-	-	-	-	-	-	-
금산군 청소년지원센터	36.4	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
홍성군 청소년지원센터	135.7	1	1	-	-	-	-	-	1	1	
전남	순천시 청소년지원센터	334	1	1	1	1	1	1	-	-	3
	목포시 청소년지원센터	102	1	1	1	-	1	1	-	-	-
	진도군 청소년지원센터	100	1	1	1	-	-	-	-	-	-
	장흥군 청소년지원센터	88	1	1	-	1	-	-	-	-	-
	해남군 청소년지원센터	167.8	1	1	1	-	-	-	-	-	-
전북	전주시 청소년지원센터	127.3	1	2	1	-	-	1	-	-	-
	정읍시 청소년지원센터	102	1	1	1	-	1	-	-	-	1
	완주군 청소년지원센터	80.2	1	2	1	-	-	-	-	-	-
	무주군 청소년지원센터	55.2	1	1	1	-	-	-	-	-	-
장수군 청소년지원센터	101.2	1	-	1	-	1	-	-	-	-	
경북	경산시 청소년지원센터	721	1	2	1	1	-	-	-	-	1
	영주시 청소년지원센터	452	1	-	1	-	1	1	1	1	1
	김천시 청소년지원센터	601	1	1	1	1	1	-	-	-	-
	문경시 청소년지원센터	76.2	1	-	1	-	1	1	-	-	-
	상주시 청소년지원센터	47.6	1	1	-	1	-	-	-	-	-
	울진군 청소년지원센터	40	1	1	1	-	-	-	-	-	-
청송군 청소년지원센터	100.8	1	1	1	1	1	1	1	-	-	
경남	마산시 청소년지원센터	111.6	1	1	1	1	-	-	-	-	-
	진해시 청소년지원센터	39.3	1	1	1	-	1	1	-	-	-
	통영시 청소년지원센터	144	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	사천시 청소년지원센터	327	1	1	1	-	-	1	-	-	-
	김해시 청소년지원센터	532.6	1	1	1	-	-	1	-	-	-
	밀양시 청소년지원센터	148.8	1	1	1	1	-	1	-	-	1
	거제시 청소년지원센터	136.8	1	2	1	1	1	-	-	-	-
	양산시 청소년지원센터	179	2	1	1	-	-	-	-	-	-
	의령군 청소년지원센터	87.8	1	1	1	-	1	2	-	-	-
	함안군 청소년지원센터	161	1	1	1	1	1	1	-	-	-
	하동군 청소년지원센터	99	1	1	1	-	1	-	-	-	-
	산청군 청소년지원센터	165	1	-	1	1	-	-	-	-	-
	함양군 청소년지원센터	99.2	1	1	1	-	-	-	-	-	-
	거창군 청소년지원센터	119	1	1	1	1	-	1	-	-	-
합천군 청소년지원센터	228	1	1	1	1	1	-	-	-	-	

지역	상담 실명	전용 면적 (㎡)	사무실	개인 상담실	집단 상담실	심리 검사실	상담 대기실	전화 및 사이버 상담실	일시 보호 시설	기타
	수원시 청소년지원센터	261.7	1	2	1	2	-	1	1	2
	성남시 청소년지원센터	139	1	3	1	-	1	2	-	-
	부천시 청소년지원센터	147.6	1	2	1	1	1	-	-	2
	안양시 청소년지원센터	727.3	2	7	2	1	2	1	6	-
	용인시 청소년지원센터	60	1	2	1	-	1	1	-	-
	평택시 청소년지원센터	105.8	1	2	2	-	-	1	-	2
	광명시 청소년지원센터	214.8	1	3	3	-	-	-	-	-
	화성시 청소년지원센터	176	1	4	1	-	-	1	-	2
	이천시 청소년지원센터	132	1	1	1	-	1	1	-	-
	김포시 청소년지원센터	49.6	1	-	-	-	1	1	-	1
	광주시 청소년지원센터	118.5	1	1	1	1	-	-	-	1
	안성시 청소년지원센터	72.5	1	1	1	-	-	1	-	-
	하남시 청소년지원센터	99.2	1	1	1	-	-	1	-	-
	의왕시 청소년지원센터	146.4	1	1	1	1	1	1	-	-
경기	군포시 청소년지원센터	105.8	1	6	1	-	-	-	-	2
	오산시 청소년지원센터	196.9	1	1	1	1	1	-	-	1
	여주군 청소년지원센터	125.6	1	1	1	1	-	-	-	-
	양평군 청소년지원센터	31.3	1	2	1	-	-	-	-	-
	파천시 청소년지원센터	113.9	1	1	1	1	-	-	-	1
	고양시 청소년지원센터	128.9	1	1	1	1	1	1	-	-
	파주시 청소년지원센터	99.2	1	1	1	-	-	1	-	-
	안산시 청소년지원센터	283.4	2	4	1	1	1	1	-	3
	포천시 청소년지원센터	286	1	1	1	1	1	-	-	1
	양주시 청소년지원센터	258	1	1	1	1	1	1	-	2
	동두천시 청소년지원센터	132.2	1	1	1	1	-	1	-	-
	시흥시 청소년지원센터	72.7	1	1	1	-	-	1	-	1
	가평군 청소년지원센터	43	1	1	-	-	-	-	-	-
	연기군 청소년지원센터	92	1	1	1	-	-	1	-	-
	연천군 청소년지원센터	115.5	1	1	1	-	-	1	-	-
제주	서귀포시 청소년지원센터	49.5	1	1	-	-	-	-	-	-

라. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 인력 현황

시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 인력 구성은 소장, 팀장, 상담원, 행정원으로 구성되어 있다. 그 외 전일제 혹은 시간제 청소년동반자(YC), 1388전담요원, 자원봉사자, 사회복무요원, 회복안내인, 특성화 사업 인력, 생활지도원, 인턴 등이 있다. <표 18>에서 보는 바와 같이, 시·도 청소년상담지원센터의 평균 인력은 14명이었다.

〈표 18〉 시·도 직원 구성 인원 (2009. 3 기준)

단위 : 명

지역	소장	팀장(국장)	상담원	행정원	기타	계
서울	1	6	13	1	1	22
부산	1	2	5	1	0	9
대구	1	2	8	2	0	13
인천	1	3	8	2	0	14
광주	1	2	7	2	2	14
대전	1	4	7	1	1	14
울산	1	3	8	1	1	14
강원	1	4	5	1	3	14
경기	1	5	10	0	0	18
충북	1	3	7	2	1	14
충남	1	4	7	2	0	14
전북	1	3	10	0	0	14
전남	1	3	13	2	0	19
경북	1	2	6	0	1	10
경남	1	1	11	1	0	14
제주	1	4	7	1	0	13
계(평균)	1	3.11	8.05	1.17	0.64	14.11

〈표 19〉에서 보는 바와 같이, 시·군·구청소년지원센터의 평균 인력은 3.7명이었다.

〈표 19〉 시·군·구 직원 구성 인원 (2009. 3 기준)

각 지역별 평균인원 (명)

지역(센터수)	소장	팀장(국장)	상담원	행정원	기타	계
서울(12)	1	0.66	0.75	0	0	2.41
부산(4)	1	0.75	1.75	0	0.25	3.75
인천(2)	1	1	0.5	0.5	0	3
대전(1)	1	1	1	1	0	4
울산(2)	1	0	4	0.5	0	5.5
강원(5)	1	0.6	2	0.4	0.4	4.4
경기(31)	1	0.58	2.22	0.74	0.32	4.87
충북(3)	1	0.66	1	0.33	0.33	3.33
충남(16)	1	0.56	0.93	0.06	0	2.56
전북(14)	1	0.78	0.92	0.14	0	2.85
전남(7)	1	0.42	1.71	0.42	0	3.57
경북(11)	1	0.63	2.27	0.09	0	4
경남(20)	1	0.70	2.85	0.10	0	4.65
제주(1)	1	0	2	0	0	3
계	1	0.59	1.70	0.30	0.09	3.70

마. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 소장 상근 현황

〈표 20〉에서, 시·도 청소년상담지원센터의 소장의 상근 비율은 70.6%였으며, 시·군·구 청소년지원센터에서 상근 소장의 비율은 32.6%로 나타났다.

〈표 20〉 시·도 및 시·군·구 소장 상근 여부

단위 : 수(%)

지역	시도		시군구	
	상근	비상근	상근	비상근
서울	√		10(83.3)	2(16.7)
부산		√	1(25.0)	3(75.0)
대구		√	-	-
인천	√		2(100)	
광주	√		-	-
대전	√			1(100)
울산		√		2(100)
강원	√			5(100)
경기	√		15(48.4)	16(51.6)
충북	√			3(100)
충남	√		6(37.5)	10(62.5)
전북	√			14(100)
전남		√	4(57.1)	3(42.9)
경북	√		2(18.2)	9(81.8)
경남	√		2(10.0)	18(90.0)
제주	√			1(100)

바. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 직원 최종 학력

〈표 21〉의 시·도 청소년상담지원센터 직원의 최종 학력을 살펴보면, 석사졸업이 49.6%로 가장 높은 비율을 보였고, 그 다음이 학사 졸업(17.9%), 박사 재학 중(15.0%) 순이었다.

〈표 21〉 시·도 직원 최종 학력

단위 : 명(%)

지역	고졸	학사	석사 재학 중	석사 졸업	박사 재학 중	박사 졸업
서울	0	3	2	10	5	2
부산	0	1	0	6	1	1
대구	1	3	1	2	4	2
인천	0	4	0	7	2	1
광주	0	6	1	6	1	0
대전	0	1	2	8	3	0
울산	0	1	0	11	2	0
강원	0	2	2	9	1	0
경기	0	2	2	10	4	0
충북	0	2	1	5	5	1
충남	0	3	3	6	1	1
전북	0	1	5	3	3	2
전남	0	6	2	8	2	1
경북	0	1	0	8	0	1
경남	0	5	1	6	1	1
제주	0	1	4	6	1	1
계	1(0.4)	43(17.9)	26(10.8)	119(49.6)	36(15.0)	15(6.3)

〈표 22〉의 시·군·구 청소년지원센터 직원의 최종 학력을 살펴보면, 평균적으로 석사 졸업(44.9%), 학사 졸업(30.7%) 순으로 높게 나타났다.

〈표 22〉 시·군·구 직원 최종 학력 지역별 평균

각 지역별 평균인원: 명(%)

지역	고졸	학사	석사 재학중	석사 졸업	박사 재학중	박사 졸업	계
서울 (12)	0	0.41	0.08	1.66	0	0.25	2.40
부산 (4)	0	0.75	1	0.75	0.25	0.50	3.25
인천 (2)	1	0	0	2	0	0.50	3.50
대전 (1)	0	2	0	1	0	1	4.00
울산 (2)	0	1.50	0.50	3.00	0	0.50	5.50
강원 (5)	0.40	1.40	0.60	1.40	0.40	0.20	4.40
경기 (31)	0.06	1.00	0.35	2.87	0.45	0.06	4.79
충북 (3)	0	0.33	0.66	1.66	0.33	0.33	3.31
충남 (16)	0.12	0.62	0.31	1.25	0.18	0.18	2.66
전북 (14)	0.42	0.92	0.14	1.07	0.14	0.14	2.83
전남 (7)	0	1.85	0.14	1.14	0.42	0	3.55
경북 (11)	0.09	1.18	0	2.00	0.63	0.09	3.99
경남 (20)	0.55	1.65	0.30	2	0.15	0.05	4.70
제주 (1)	0	2	0	1	0	0	3.00
계	0.11(3.0)	1.11(30.7)	0.29(8.0)	1.62(44.9)	0.21(5.8)	0.27(7.5)	3.61

사. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 직원 전공

〈표 23〉에서 보는 바와 같이, 시·도 직원의 전공은 심리학(40.0%), 기타(21.3%), 사회복지학(19.2%), 교육학(14.2%) 순으로 많은 것으로 나타났다. 기타 전공으로는 가정관리학, 행정학, 통계학, 회계학 등인 것으로 나타났다.

〈표 23〉 시·도 직원 전공

단위 : 명(%)

지역	청소년 (지도)학	교육학	심리학	사회복지학	아동(복지)학	기타	계
서울	0	2	15	1	0	4	22
부산	0	4	0	1	1	3	9
대구	0	0	1	8	0	1	10
대전	0	0	5	5	1	2	13
인천	0	2	3	5	0	4	14
광주	0	2	5	4	0	3	14
대전	0	2	7	3	1	1	14
울산	0	8	4	1	0	1	14
강원	0	1	8	1	0	4	14
경기	0	0	10	3	0	5	18
충북	1	0	8	1	1	3	14
충남	4	0	5	0	0	5	14
전북	1	1	4	3	1	4	14
전남	0	6	3	5	0	5	19
경북	0	6	1	1	0	2	10
경남	1	0	6	3	1	3	14
제주	0	0	11	1	0	1	13
계	7(2.9)	34(14.2)	96(40.0)	46(19.2)	6(2.5)	51(21.3)	240

〈표 24〉에서 보는 바와 같이, 시·군·구 직원의 전공은 사회복지학(29.8%), 기타(28.7%), 심리학(26.2%) 순으로 많은 것으로 나타났다.

〈표 24〉 시·군·구 직원 전공

각 지역별 평균인원: 명(%)

지역	청소년(지도)학	교육학	심리학	사회복지학	아동(복지)학	기타	계
서울 (12)	0.25	0	0.58	0.58	0.08	0.91	2.40
부산 (4)	0	1	1	1.25	0	0.25	3.50
인천 (2)	0	0.5	0	1.5	0	1	3.00
대전 (1)	0	0	1	0	0	3	4.00
울산 (2)	0.5	0.5	1.5	1.5	0	1.5	5.50
강원 (5)	0	0	1.2	1.8	0.2	0.8	4.00
경기 (31)	0.32	0.54	1.45	0.96	0.29	0.93	4.49
충북 (3)	0	0	0.66	1	0.66	1	3.32
충남 (16)	0.12	0.25	1	0.31	0.18	0.68	2.54
전북 (14)	0.14	0.42	0.28	0.71	0.28	1	2.83
전남 (7)	0	0.14	0.57	1.14	0.71	1	3.56
경북 (11)	0.18	0	1.54	1	0.27	1	3.99
경남 (20)	0.15	0.25	1.55	1.40	0.05	1.60	5.00
제주 (1)	0	0	1	2	0	0	3.00
계	0.11(3.0)	0.25(6.9)	0.95(26.2)	1.08(29.8)	0.19(5.2)	1.04(28.7)	3.62

아. 시·도 및 시·군·구청소년(상담)지원센터 직원의 자격증

〈표 25〉에서 보는 바와 같이, 시·도 청소년상담지원센터 직원이 보유한 자격증 중 청소년상담사 자격증과 사회복지사 자격증의 비율이 동일하게 각각 47.0%로 가장 높게 나타났다.

〈표 25〉 시·도 직원 자격증

단위 : 명(%)

지역	청소년상담사+ 청소년지도사+ 사회복지사	청소년상담사+ 사회복지사	청소년상담사+ 청소년지도사	청소년지도사+ 사회복지사	청소년상담사	사회복지사	청소년지도사	기타	계
서울	0	0	1	0	9	1	0	2	13
부산	0	0	2	0	2	0	1	0	5
대구	1	2	0	0	1	5	0	0	9
대전	0	0	0	0	4	6	1	0	11
인천	1	2	0	1	4	3	0	0	11
광주	0	0	1	2	1	3	3	0	10
대전	0	0	0	1	4	4	4	2	15
울산	0	0	6	0	0	3	0	1	10
강원	0	2	0	0	2	5	2	0	11
경기	0	5	2	1	2	4	0	1	15
충북	2	0	3	0	4	1	0	0	10
충남	1	1	1	1	3	1	3	0	11
전북	1	0	4	3	0	3	3	0	14
전남	0	0	1	5	1	1	2	0	10
경북	0	0	0	0	4	3	1	0	8
경남	0	0	4	1	0	4	3	0	12
제주	0	0	2	5	2	3	0	0	12
계	6(3.2)	12(6.4)	27(14.4)	20(10.7)	43(23.0)	50(26.7)	23(12.3)	6(3.2)	187

〈표 26〉에서 보는 바와 같이, 시·군·구 직원들 중 사회복지사 자격증을 소지한 비율은 65.6%였으며, 청소년상담사 자격증을 소지한 비율은 30.4% 순으로 나타났다.

〈표 26〉 시·군·구 직원 자격증

각 지역별 평균인원: 명(%)

지역	청소년상담사+ 청소년지도사+ 사회복지사	청소년상 담사+사회 복지사	청소년상담 사+ 청소년지 도사	청소년지 도사+ 사회 복지사	청소년상 담사	사회복 지사	청소년지 도사	기타	계
서울 (12)	0	0.08	0.16	0.33	0.41	0.58	0.33	0.08	1.97
부산 (4)	0	0	0	1.00	0.50	0.75	0.25	0.25	2.75
인천 (2)	0.50	0	0.50	1.00	0	0	0	0	2.00
대전 (1)	0	0	0	1.00	0	0	0	0	1.00
울산 (2)	0	1.00	0	1.00	0.50	1	0.50	0	3.00
강원 (5)	0	0	0	0.60	0	1.60	1.00	0.20	3.40
경기 (31)	0.06	0.09	0.38	0.38	1.32	0.70	0.48	0.32	3.73
충북 (3)	0	0.33	0	0	0.33	1.33	0	0	1.99
충남 (16)	0.06	0	0.31	0.43	0.18	0.43	0.25	0	1.66
전북 (14)	0.28	0	0.50	0.50	0	0.35	0.28	0	1.91
전남 (7)	0.14	0	0.14	0	0.42	1.85	0	0	2.55
경북 (11)	0.18	0.09	0.36	0.90	0.54	0.54	0.36	0	2.97
경남 (20)	0.25	0.20	0.80	0.30	0.25	1.10	0.30	0.05	3.25
제주 (1)	0	0	0	0	0	2.00	0	0	2.00
계	0.1(4.0)	0.12(4.9)	0.22(8.9)	0.53 (21.5)	0.31 (12.6)	0.87 (35.2)	0.26 (10.5)	0.06 (2.4)	2.47

자. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 조직업무 현황

2009년도 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 운영지침(2009, 보건복지가족부)에 따르면, 시·도 청소년상담지원센터의 조직은 4개팀(상담지원팀, 대외협력팀, 위기지원팀, 자활연수팀)으로 구성하되, 지역실정, 운영형태 등을 고려하여 탄력적으로 구성, 운영이 가능하도록 되어 있다. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 조직업무 현황을 살펴보기 위해, 센터에서 하는 모든 업무를 나열하고 담당하고 있는 팀을 표시(중복응답 가능)하도록 하였다. 〈표 27〉은 시·도 청소년상담지원센터의 팀별 업무 현황과 현재 업무상 중요도(10점 척도), 향후 기관역할로써 중요도(10점 척도)를 나타내고

있다. 조직 및 운영체계, 인력 및 재정은 위기지원팀과 자활연수팀과 관련이 있었고, 상담 및 프로그램은 상담지원팀과 관련이 있었다. CYS-Net업무는 모든 팀이 관련이 있었으며, 교육 및 연구는 위기지원팀과 상담지원팀이 관련이 있었고, 홍보는 대외협력팀과 관련이 있는 것으로 나타났다. 현재 업무상 중요도 중 9점 이상을 받은 업무로는 인사 및 관리, 예산, 회계, 전산, 청소년 및 부모대상 개인 상담, Help call 청소년전화 1388 운영인 것으로 나타났다. 향후 기관 역할로써 중요도 중 9점 이상을 받은 업무로는 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄, 인사 및 관리, 예산, 회계, 전산, 청소년 및 부모대상 개인 상담, Help call 청소년전화 1388 운영, 가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살 등 상담 및 지원 업무, 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 및 지원 업무, 청소년동반자(YC) 프로그램 운영관리 및 지원으로 나타났다.

〈표 27〉 시·도 청소년상담지원센터 업무 현황

업 무	관련 팀(중복응답)				현재 업무상 중요도 (10)	향후 기관역할로써 중요도 (10)	
	상담지원	대외협력	위기지원	자활연수			
조직 및 운영체계	센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄	2 (11.8%)	10 (58.8%)	17 (100%)	17 (100%)	8.94	9.24
인력 및 재정	인사, 관리 등	1 (5.9%)	11 (64.7%)	17 (100%)	17 (100%)	9.06	9.18
	예산, 회계, 전산 등	1 (5.9%)	10 (58.8%)	17 (100%)	17 (100%)	9.29	9.29
	청소년자원봉사활동 운영, 교육, 정보제공 및 안내	3 (17.6%)	3 (17.6%)	1 (5.9%)	3 (17.6%)	5.24	5.41
	인턴십 및 실습상담제도 운영	5 (29.4%)	2 (11.8%)	17 (100%)	4 (23.5%)	5.06	5.71
상담 및 프로그램	청소년자원봉사 CS 관리 프로그램 운영	17 (100%)	2 (11.8%)	1 (5.9%)	2 (11.8%)	3.76	3.94
	청소년 및 부모대상 개인 상담	15 (88.2%)	4 (23.5%)	6 (35.3%)	5 (29.4%)	9.29	9.35
	Help call 청소년전화 1388 운영	9 (52.9%)	2 (11.8%)	7 (41.2%)	2 (11.8%)	9.41	9.41
	가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살 등 상담 및 지원 업무	13 (76.5%)	3 (17.6%)	8 (47.1%)	6 (35.3%)	8.88	9.18
	학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 및 지원 업무	12 (70.6%)	2 (11.8%)	7 (41.2%)	4 (23.5%)	8.82	9.12
	학업중단 청소년 상담 및 지원	7 (41.2%)	1 (5.9%)	3 (17.6%)	6 (35.3%)	8.00	8.53
	집단상담 프로그램 운영	15 (88.2%)	1 (5.9%)	3 (17.6%)	4 (23.5%)	8.41	8.24

업 무	관련 팀(중복응답)				현재 업무상 중요도 (10)	향후 기관역할로 써 중요도 (10)
	상담지원	대외협력	위기지원	자활연수		
운영협의회, 실행위원회 등 운영	6 (35.3%)	11 (64.7%)	3 (17.6%)	17 (100%)	8.12	8.29
업무협약체결 및 협력 네트워크 구축·운영	2 (11.8%)	10 (58.8%)	6 (35.3%)	1 (5.9%)	8.29	8.76
위기청소년의 청소년쉼터 등 보호시설 연계 활동	17 (100%)	2 (11.8%)	12 (70.6%)	17 (100%)	8.41	8.65
시·도 청소년활동진흥센터와의 연계	2 (11.8%)	9 (52.9%)	3 (17.6%)	2 (11.8%)	5.53	5.82
1388 청소년지원단 운영관리	17 (100%)	3 (17.6%)	11 (64.7%)	17 (100%)	7.88	8.35
청소년 관련 지역사회의 분석, 발굴, 관리, 공유	5 (29.4%)	8 (47.1%)	4 (23.5%)	3 (17.6%)	7.76	8.35
CYS - Net 위기청소년 긴급구조·치료, 법률서비스 지원활동	1 (5.9%)	1 (5.9%)	12 (70.6%)	1 (5.9%)	8.24	8.41
위기청소년 법률서비스 지원활동	2 (11.8%)	1 (5.9%)	11 (64.7%)	2 (11.8%)	7.06	7.53
폭력, 폭행 등에 따른 의료·법률서비스 제공	2 (11.8%)	1 (5.9%)	11 (64.7%)	2 (11.8%)	6.94	7.41
청소년 직업체험 프로그램 운영, 자활지원 사업	17 (100%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	9 (52.9%)	7.18	8.12
청소년약물남용 치료 재활사업	2 (11.8%)	17 (100%)	1 (5.9%)	2 (11.8%)	4.29	4.65
일시보호시설 운영	1 (5.9%)	17 (100%)	12 (70.6%)	17 (100%)	8.65	8.59
청소년동반자(YC) 프로그램 운영관리 및 지원	10 (58.8%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	8.59	9.47
방문심리 치료 프로그램 운영	2 (11.8%)	1 (5.9%)	3 (17.6%)	2 (11.8%)	4.59	5.24
교육 및 연구 청소년, 청소년지도자, 청소년동반자, 부모, 교사, 자원봉사자 등 교육 및 연수	11 (64.7%)	5 (29.4%)	2 (11.8%)	7 (41.2%)	8.35	8.88
지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시	2 (11.8%)	2 (11.8%)	5 (29.4%)	4 (23.5%)	7.82	8.35
상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간 등	10 (58.8%)	5 (29.4%)	17 (100%)	1 (5.9%)	7.41	8.12
교육 및 연수 프로그램 개발·보급	6 (35.3%)	2 (11.8%)	17 (100%)	6 (35.3%)	7.12	7.88
개인 및 집단상담 프로그램 개발 및 운영	11 (64.7%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	4 (23.5%)	7.12	7.94
홍보 센터 소개 책자, 리플렛 등의 발간 및 홍보	5 (29.4%)	11 (64.7%)	2 (11.8%)	2 (11.8%)	7.29	8.00
청소년 활동 관련 정보제공 및 안내	4 (23.5%)	5 (29.4%)	2 (11.8%)	2 (11.8%)	5.29	5.88
청소년참여활동 관련 정보제공, 안내 및 행정지원	3 (17.6%)	6 (35.3%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	4.41	4.94
청소년인권 관련 정보 제공 및 안내	1 (5.9%)	3 (17.6%)	3 (17.6%)	17 (100%)	4.88	5.71

2009년도 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 운영지침(2009, 보건복지가족부)에 따르면, 시·군·구 청소년지원센터의 조직은 1~2개팀(상담지원팀, 통합지원팀)으로 구성하되, 지역실정, 운영형태 등을 고려하여 탄력적으로 구성, 운영이 가능하도록 되어 있다. <표 28>은 시·군·구 청소년지원센터의 팀별 업무 현황과 현재 업무상 중요도(10점 척도), 향후 기관역할로써 중요도(10점 척도)를 나타내고 있다. 상담지원팀과 통합지원팀을 중심으로 업무 현황을 살펴보면, 많은 업무들이 상담지원팀과 관련되어 있었다. 현재 업무상 중요도와 향후 기관 역할로써 중요도 중 9점 이상을 받은 업무는 없었고, 8점 이상을 받은 업무로는 청소년 및 부모대상 개인 상담, Help call 청소년전화 1388 운영, 가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살 등 상담 및 지원 업무, 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 및 지원 업무로써, 모두 상담 및 프로그램 영역에 해당되는 업무였다.

<표 28> 시·군·구 청소년지원센터 업무 현황

업 무	관련 팀(중복응답)		현재 업무상 중요도(10)	향후 기관역할로써 중요도(10)	
	상담지원	통합지원			
조직 및 운영 체계	센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄	64(81.0%)	15(19.0%)	7.81	7.67
인력 및 재정	인사, 관리 등	42(82.4%)	9(17.6%)	5.73	5.87
	예산, 회계, 전산 등	50(84.4%)	14(15.6%)	6.55	6.55
	청소년자원봉사활동 운영, 교육, 정보제공 및 안내	34(66.7%)	17(33.3%)	4.53	4.87
	인턴십 및 실습상담제도 운영	40(81.6%)	9(18.4%)	3.79	4.21
	청소년자원봉사 CS 관리프로그램 운영	19(55.9%)	15(44.1%)	3.24	3.54
상담 및 프로 그램	청소년 및 부모대상 개인 상담	77(82.8%)	16(17.2%)	8.42	8.16
	Help call 청소년전화 1388 운영	65(75.6%)	21(24.4%)	8.37	8.07
	가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살 등 상담 및 지원 업무	67(78.8%)	18(21.2%)	8.04	8.04
	학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 및 지원 업무	69(80.2%)	17(19.8%)	8.00	7.90
	학업중단 청소년 상담 및 지원	64(80.0%)	16(20.0%)	7.27	7.62
	집단상담 프로그램 운영	74(83.1%)	15(16.9%)	7.91	7.56

업 무	관련 팀(중복응답)		현재 업무상 중요도(10)	향후 기관역할로써 중요도(10)	
	상담지원	통합지원			
	운영협의회, 실행위원회 등 운영	32(61.5%)	20(38.5%)	5.57	6.33
	업무협약체결 및 협력 네트워크 구축·운영	34(59.6%)	23(40.4%)	6.36	7.07
	위기청소년의 청소년쉼터 등 보호 시설 연계활동	34(60.7%)	22(39.3%)	6.07	6.73
	시·도 청소년활동진흥센터와의 연계	28(59.6%)	19(40.4%)	4.67	5.36
	1388 청소년지원단 운영관리	20(47.6%)	22(52.4%)	5.12	5.89
CYS - Net	청소년 관련 지역사회 의 분석, 발굴, 관리, 공유	36(62.1%)	22(37.9%)	5.84	6.42
	위기청소년 긴급구조·치료, 법률 서비스 지원활동	29(55.8%)	23(44.2%)	5.63	6.38
	위기청소년 법률서비스 지원활동	19(45.2%)	23(54.8%)	4.36	5.36
	폭력, 폭행 등에 따른 의료·법률 서비스 제공	24(52.2%)	22(47.8%)	4.75	5.71
	청소년 직업체험 프로그램 운영, 자활지원사업	27(62.8%)	16(37.2%)	3.89	5.27
	청소년약물남용 치료재활사업	14(56.0%)	11(44.0%)	2.70	3.81
	일시보호시설 운영	5(71.4%)	2(28.6%)	1.33	2.41
	청소년동반자(YC) 프로그램 운영 관리 및 지원	33(76.7%)	10(23.3%)	5.04	5.81
	방문심리 치료 프로그램 운영	25(71.4%)	10(28.6%)	3.53	4.36
		청소년, 청소년지도자, 청소년동반 자, 부모, 교사, 자원봉사자 등 교 육 및 연수	75(84.3%)	14(15.7%)	7.30
교육 및 연구	지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시	38(71.7%)	15(28.3%)	4.77	5.69
	상담통계 및 유형분석·관리, 사 례집 발간 등	55(85.9%)	9(14.1%)	4.71	5.49
	교육 및 연수 프로그램 개발·보 급	61(85.9%)	10(14.1%)	5.04	5.82
	개인 및 집단상담 프로그램 개발 및 운영	71(84.5%)	13(15.5%)	6.26	6.59
홍보	센터 소개 책자, 리플렛 등의 발 간 및 홍보	59(78.7%)	16(21.3%)	6.56	7.11
	청소년 활동 관련 정보제공 및 안 내	42(67.7%)	20(32.3%)	5.56	6.02
	청소년참여활동 관련 정보제공, 안내 및 행정지원	35(66.0%)	18(34.0%)	5.07	5.49
	청소년인권 관련 정보제공 및 안 내	28(65.1%)	15(34.9%)	3.99	4.43

차. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 업무 현황 요약

2009년도 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 평가모형 개발을 위해 센터들의 업무 현황을 살펴 본 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 설치 현황은 아직도 63.4%에 미쳐 많은 지역에 청소년지원센터가 설치될 필요가 있었다. 특히, 광역시의 구 단위 청소년지원센터의 설치가 아주 미흡한 상황이었다. 광주, 대전, 인천, 대구 같은 경우는 지역의 구단위 청소년지원센터가 1-2곳밖에 없는 실정이라서 지역사회 연계 협력에 센터의 어려움과 청소년들의 상담시설 이용에 어려움이 있을 수 있다. 따라서 전체 시도 면적이나 청소년 인구수 대비 등을 통해 시·군·구 단위에 청소년지원센터가 마련될 필요가 있을 것이다.

둘째, 시·군·구 청소년지원센터의 시설 현황을 보면, 시설 권장 기준에 모두 부합되는 센터는 26곳에 불과하였다. 이는 100곳의 시·군·구 청소년지원센터 중에서 단 26%만이 해당되는 것이다. 특히, 아직도 개인상담실 조차 마련되어 있지 않는 센터들이 있는 것으로 나타나 시설 확충에 노력을 기울일 필요가 있었다.

셋째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 인력 현황을 살펴보면, 전체 평균 인원은 센터의 운영 지침에 맞게 배치되어 있는 것으로 나타났다. 그러나 몇몇 시도 청소년상담지원센터는 운영 지침에 명시된 인원조차도 확보되어 있지 못한 실정이며 특히, 시·군·구 청소년지원센터의 경우에는 소장 한 사람이 배치된 곳도 있는 것으로 나타나, 인력 보강이 필요한 실정이었다.

넷째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 소장 상근 현황에서, 시·도 센터의 소장 상근 비율은 70.6%였으며, 시·군·구 센터 소장 소장의 비율은 32.6%로 나타났다. 소장의 상근은 센터의 업무효율성에 있어 집중도를 높일 수 있고, 업무몰두로 센터를 활성화시킬 수 있는 장점이 있다. 비상근 소장은 다양한 활동분야로 지역사회 연계에 도움을 줄 수 있는 장점이 있으나 센터의 업무효율성이 감소할 수 있으며, 청소년(상담)지원센터의 운영과 미래 발전에 몰두하기 어려운 부분이 있을 수 있다.

다섯째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 직원의 최종 학력 중 가장 높은 비율을 보인 학력은 석사 졸업인 것으로 나타났다. 또한 석사 졸업 이상인 비율은 시·도가 70.9%, 시·군·구가 58.2%로 나타나 타 기관들보다 전문성을 갖춘 기관이라고 할 수 있다. 상담이라는 전문적인 특성 상 지속적인 교육과 훈련을 통해 전문성을 강화해야 하는 직종이라고 할 수 있다. 따라서 상담직은 석사 이상의 학력이 요구되며, 점

차 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 직원들의 학력은 여기에 부합된 전문성을 갖추어 가고 있다고 할 수 있다.

여섯째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 업무 중 중요하게 생각하고 있는 것으로는, '상담 및 프로그램'이 현재 업무로도 중요하고, 향후 기관역할로써도 중요하다고 생각하고 있었다. 이 중 특히, '청소년 및 부모 대상 개인상담'과 'Help call 청소년전화 1388 운영'이 매우 높은 중요도를 보였다.

2. 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 직무분석

본 장에서는 시·도 및 시·군·구 평가모형 및 평가지표 개발의 기초 자료를 수집하기 위하여 청소년(상담)지원센터 인력의 직무분석을 실시하였다(부록 2참조). 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 인력의 직무 분석은 전국 147개 청소년(상담)지원센터를 대상으로 실시하였으며, 최종적으로 115개 청소년(상담)지원센터의 210명이 응답하였다. 조사기간은 2009년 6월 3일에서 6월 26일까지였고, 이메일로 배포하여 수거하였다.

가. 직무분석의 특징

직무(job)란 생산활동을 하는 개별 종사자에 의해서 계속적으로 수행되었거나 수행되도록 설정, 교육, 훈련된 업무로써 직업분류의 가장 기본적인 개념이다(한상근, 2000). 따라서 직무를 분석함으로써 각 직업에 대한 핵심 업무를 파악할 수 있다. 직무분석은 특정 직무의 실제적 성질과 그 직무 수행 시 요구되는 구성요소(숙련도, 책임성, 노력)를 설정하여 직무를 성공적으로 수행하는데 필요한 자격요건을 확인하는 과정이며, 임무(duty), 직무(task), 직무의 요소(task element)로 분류하는 절차이다(오복자 외, 2006). 본 연구에서는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 인력의 직무의 내용과 특성이 무엇인지를 결정하기 위하여 직무에 대해 조사·분석하고, 직무의 중요도, 빈도, 난이도, 교육의 필요성을 측정하였다.

나. 연구대상 및 연구방법

(1) 연구대상

직무분석에 응답한 210명 중 시·도 청소년상담지원센터의 응답률은 19%(40명)였으며, 시·군·구 청소년지원센터의 응답률은 81%(170명)로 나타났다. 직급별로는 소장 혹은 실장이 42명으로 20%, 탐장은 75명으로 35.7%, 팀원은 93명으로 44.3%로 나타났다.

(2) 연구방법

시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 인력의 직무 내용을 도출하기 위해 먼저 평가모형 개발 공동연구진이 초안을 작성하였고, 평가모형 개발 TF팀(실무자 4명, 교수 2명)이 최종적으로 검토하여 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 인력의 직무명세서를 개발하였다.

직무분석을 위해서 구성된 직무명세서에는 임무(duty) 7개, 직무(task) 51개, 직무의 요소(task element) 188개가 있다(부록 3참조). 임무는 크게 조직 및 운영체계, 인력 및 재정, 상담 및 프로그램, CYS-Net, 교육 및 연구, 홍보, 기타로 구성되어 있다. 조직 및 운영체계에 대한 직무는 ‘중장기 발전계획을 수립한다’ 등의 12개의 직무와 50개의 직무의 요소로 구성되었다. 인력 및 재정에 대한 직무는 ‘전문성을 향상시킨다’ 등의 7개의 직무와 25개의 직무의 요소로 구성되었다. 상담 및 프로그램에 대한 직무는 ‘청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다’ 등의 9개의 직무와 32개의 직무의 요소로 구성되었다. CYS-Net에 대한 직무는 ‘내부조직을 운영한다’ 등의 10개의 직무와 38개의 직무의 요소로 구성되었다. 교육 및 연구에 대한 직무는 ‘청소년, 부모, 지역주민을 교육한다’ 등의 7개의 직무와 26개의 직무의 요소로 구성되었다. 홍보에 대한 직무는 ‘센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다’ 등의 2개의 직무와 10개의 직무의 요소로 구성되었다. 기타에 대한 직무는 ‘청소년 활동 관련 정보제공 및 안내한다’ 등의 4개의 직무와 7개의 직무의 요소로 구성되었다.

각 문항에 대해 중요도, 빈도, 난이도, 교육의 필요성을 5점 리커트 척도로 측정하였다. 중요도는 센터 상담자의 업무로써 중요한 정도를 나타내며, 5점 ‘매우 중요하다’에서 1점 ‘매우 중요하지 않다’로 구성되었다. 빈도는 수행 빈도로써, 5점 ‘거의 매일’에서 1점 ‘거의 안함’으로 빈도가 높을수록 수행빈도가 높음을 의

미한다. 난이도는 업무 수행의 어려운 정도를 나타내며, 5점 '전문가 수준'에서 1점 '누구나 가능'으로 구성되어 점수가 높을수록 업무수행의 어려운 정도가 심한 것을 의미한다. 교육의 필요성은 업무를 수행하기 위해 필요한 교육의 정도로써, 5점 '매우 필요하다'에서 1점 '매우 필요하지 않다'로 점수가 높을수록 교육이 반드시 필요함을 의미한다. 중요도, 빈도, 난이도, 교육의 필요성의 신뢰도는 모두 Cronbach's α .99로 나타났다.

다. 연구결과

연구결과에서는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 인력의 임무에 대한 중요도 지각을 제시하였고, 빈도, 난이도, 교육필요성에 대한 연구결과는 [부록 3]에 제시하였다.

(1) 시·도 청소년상담지원센터 인력의 임무에 대한 중요도 지각

시·도 청소년상담지원센터 인력의 임무에 대한 중요도의 평균은 5점 만점에 3.84점으로 나타났다. <표 29>에서 보는 바와 같이, 중요도의 가장 높은 임무는 '상담 및 프로그램'(4.26)이었고, 가장 낮은 임무는 '기타'(3.02)인 것으로 나타났다. 중요도와 1차 평가표지의 대영역 점수와 비교해 본 결과, 대영역의 점수에서는 'CYS-Net'의 점수 가중치가 30점으로 가장 높은 반면, 시·도 청소년상담지원센터 직원들이 가장 중요하다고 지각한 임무는 '상담 및 프로그램'인 것으로 나타났다. '상담 및 프로그램'이 대영역 점수에서 10점의 가중치를 가진 것과는 다소 차이가 있었다.

<표 29> 시·도 임무 영역별 중요도와 대영역 점수

평균(표준편차)

임무(duty)	중요도	평가지표 대영역
조직 및 운영체계	3.95(.74)	15
인력 및 재정	3.98(.81)	25
상담 및 프로그램	4.26(.87)	10
CYS-Net	3.96(.96)	30
교육 및 연구	3.92(.99)	10
홍보	3.81(1.11)	5
기타	3.02(1.22)	만족도 5
전체	3.84(.81)	100

(2) 시·군·구 청소년지원센터 인력의 임무에 대한 중요도 지각

시·군·구 청소년지원센터 인력의 임무에 대한 중요도의 평균은 5점 만점에 3.91점으로 나타났다. <표 30>에서 보는 바와 같이, 중요도의 가장 높은 임무는 '상담 및 교육프로그램'(4.41)이었고, 가장 낮은 임무는 '기타'(3.45)인 것으로 나타났다. 중요도와 1차 평가표지의 대영역 점수와 비교해 본 결과, 대영역의 점수에서도 '상담 및 교육프로그램'의 점수 가중치가 28점으로 가장 높았고, 시·군·구 청소년지원센터 직원들이 가장 중요하다고 지각한 임무 역시 '상담 및 프로그램'인 것으로 나타났다. 시·군·구는 '상담 및 프로그램'이 중요도 지각과 대영역 점수 모두 일치점을 보였다.

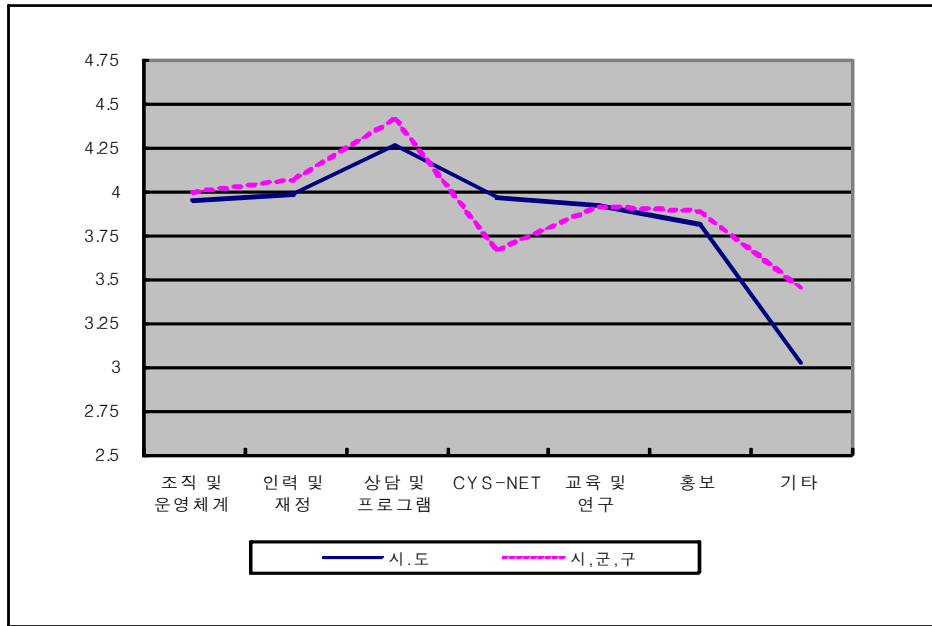
<표 30> 시·군·구 임무 영역별 중요도와 대영역 점수

평균(표준편차)

임무(duty)	중요도	대영역
조직 및 운영체계	3.99(.63)	15
인력 및 재정	4.06(.77)	25
상담 및 프로그램	4.41(.69)	28
CYS-Net	3.66(1.18)	18
교육 및 연구	3.91(.93)	5
홍보	3.88(1.19)	4
기타	3.45(1.28)	만족도 5
전체	3.91(.75)	100

(3) 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 임무 영역별 중요도 지각 차이

<그림 9>는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 임무 영역별 중요도의 차이를 나타낸 것이다. 시·도와 시·군·구 센터 직원 모두 '상담 및 프로그램'을 가장 중요한 영역으로 지각하고 있었다. 반면, 'CYS-Net'은 시·도와 시·군·구의 중요도 영역에 대한 지각 차이가 큰 것으로 나타났다.



〈그림 9〉 시·도와 시·군·구 중요도 지각 비교

(4) 시·도 청소년상담지원센터의 임무와 직무영역별 중요도 지각

〈표 31〉에서 보는 바와 같이, 시·도 청소년상담지원센터 인력의 임무와 직무영역별 중요도를 평가지표의 점수와 비교하여 제시하였고, 빈도, 난이도, 교육필요성에 대한 임무와 직무영역별 연구결과는 [부록 3]에 제시하였다.

(가) 조직 및 운영체계

조직 및 운영체계의 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 ‘연간 운영계획을 기획하고 시행한다’(4.45), ‘세부 사업을 기획하고 시행한다’(4.37), ‘운영규정을 수립한다’(4.33) 순으로 나타났다. 이 부분은 조직 및 운영체계(15) 평가지표의 중영역 중 목표(2)와 운영형태(4)에 속하는 것이다.

(나) 인력 및 재정

인력 및 재정 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 ‘전문성을 향상시킨다’(4.35), ‘직무교육을 받는다’(4.16), ‘직원을 공정하고 투명하게 채용한다’(4.12) 순으로 나타났다. 이 부분은 인력 및 재정(25) 평가지표의 중영역 중

가장 배점이 높은 직원(9)에 해당하는 것이다.

(다) 상담 및 프로그램

상담 및 프로그램 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 '사례관리를 한다'(4.49), 'Help call 청소년 전화 1388을 운영한다'(4.45), '청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다'(4.41) 순으로 나타났다. 이 부분은 상담 및 프로그램(10) 평가지표의 중영역 중 상담전문성(2)과 상담실적(5)에 해당하는 것이다.

(라) CYS-Net

CYS-Net 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 '위기청소년에게 긴급구조지원을 한다'(4.29), '지역센터 자문'(4.09), '지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업을 추진한다'(4.09) 순으로 나타났다. 이 부분은 CYS-Net(30) 평가지표의 중영역 중 위기개입(6)과 시·군·구 센터지원(8)에 해당하는 것이다.

(마) 교육 및 연구

교육 및 연구 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 '전문가 교육 및 연수를 한다'(4.33), '지역 내 위기청소년 현황 실태조사 실시한다'(3.98) 순으로 나타났다. 이 부분은 교육 및 연구(10) 평가지표의 중영역 중 전문가 연수(5)와 연구개발(4)에 해당하는 것이다.

(바) 홍보

홍보의 직무 요소들 간의 중요도는 크게 차이가 나지 않는 것으로 나타났다. '센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다'(3.83), '홈페이지를 운영한다'(3.79) 두 직무는 모두 홍보(5) 영역에 포함되었다.

〈표 31〉 시·도 청소년상담지원센터 직무 영역별 중요도 지각

평균(표준편차)

직무분석			평가지표		
업무	직무	중요도	대영역	중영역	소지표
조직 및 운영 체계	중장기 발전계획을 수립한다	4.28(1.15)	조직 및 운영체 계 (15)	목표(2)	중장기 발전계획(1)
	연간 운영계획을 기획하고 시행한다	4.45(.62)			연간 운영계획(1)
	운영규정을 수립한다	4.33(1.16)			운영규정(1)
				운영형태 (4)	운영의 독립성(2)
					운영주체(1)
	기관을 관리·운영한다	4.12(.93)			
	세부 사업을 기획하고 시행한다	4.37(.71)			
	각종 행사를 기획하고 운영한다	3.70(1.02)			
				조직(2)	업무분장(2)
					접근성(0.5)
				시설 및 공간(2)	면적(0.5)
	시설의 안전기준을 준수한다	3.74(1.28)			안정성(1)
	시설을 관리한다	3.42(.99)			
				일반관리 (2)	기자재(0.5)
전산화된 업무처리를 한다	3.66(1.02)	전산화(1)			
문서를 작성한다	3.68(1.01)		문서(0.5)		
실적을 관리한다	4.20(.98)				
특성화 사업을 운영한다	3.95(1.23)	특성화(3)	특성화(3)		
3.95(.74)					
인력 및 재정			인력 및 재정 (25)	소장(2)	전문성(1)
					상근 여부(1)
	전문성을 향상시킨다	4.35(.73)		직원(9)	기준인력 확보(1)
	직원을 공정하고 투명하게 채용한다	4.12(1.09)			상담인력의 전문성(4)
	직무교육을 받는다	4.16(.91)			채용의 투명성(1)
	지원인력을 운영·관리한다	3.44(1.01)			직원교육 및 예산(3)
	직원 평가 및 보상체계를 마련·시행한다	3.95(1.08)		지원인력(2)	지원인력 (2)
				직원복지 (4)	평가 및 보상체계(1)
					인건비(2)
	직원안전을 위한 수칙과 장비를 마련한다	3.75(1.24)			직원 안전(1)
		재정(8)	지방비 매칭 비율(3)		
예산업무를 시행한다	4.10(1.16)		예산규모(3)		
3.98(.81)			예산집행의 체계성(2)		
상담 및 프로그램	청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다	4.41(.84)	상담 및 프로그램 (10)	상담실적 (5)	개인상담 실적(2)
	Help call 청소년전화 1388 운영한다	4.45(1.02)			전화상담 실적(1)
	사이버상담을 운영한다	4.01(1.15)			사이버상담 실적(1)
	심리검사를 실시한다	4.29(1.06)			심리검사 실적(1)
	집단상담 프로그램을 운영한다	4.10(1.05)		프로그램(3)	프로그램 실적(3)
	사례관리를 한다	4.49(.85)		상담전문성 (2)	회기기록의 충실성(0.5)
	내부 수퍼비전을 받는다	4.20(1.05)			내부수퍼비전(0.5)
					사례회의(1)
	외부 수퍼비전을 받는다	4.16(1.1)			
	또래 수퍼비전을 받는다	3.80(1.13)			
4.26(.87)					

직무분석			평가지표				
임무	직무	중요도	대영역	중영역	소지표		
C Y S - N e t	네트워크를 구축한다(1388지원단 포함)	4.05(1.11)	C Y S - N e t (30)	지역사회 연계(12)	운영협의회(1)		
					실행위원회 활동(0.5)		
					실행위원회 구성(0.5)		
					내부 사례관정(2)		
					외부 사례관정(2)		
					CYS-Net 연계실적(5)		
					1388청소년지원단 활동(0.5)		
					1388청소년지원단 구성(0.5)		
	내부조직을 운영한다	3.94(1.19)			C		
	지역센터 자문	4.09(1.08)			Y	시·군·구·센 터 지원(8)	시·군·구청소년지원센터 자문 (2)
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지 원센터 간 공동사업을 추진한다	4.09(1.04)			S		지역의 시·군·구청소년지원 센터 간 공동사업 추진(2)
	위기청소년에게 긴급구조지원을 한다	4.29(1.11)			N		긴급구조 활동 실적(1)
					e	위기개입 (6)	자활성과(1)
					t		긴급구조 사례관리(1)
	일시보호시설을 운영한다	4.04(1.07)					일시보호소 관리와 운영(1)
				일시보호소 실적(2)			
			청소년동반 자(4)	상담 실적(1)			
				수퍼비전(1)			
				교육(1)			
				운영관리(1)			
청소년동반자(YC)프로그램을 운영한다	4.00(1.29)						
청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고접수·인계한다	4.09(1.16)						
아웃리치를 운영한다	3.85(1.31)						
문화활동을 운영한다	3.07(1.27)						
	3.96(0.96)						
교 육 및 연 구	청소년, 부모, 지역주민을 교육한다	3.96(1.13)	교 육 및 연 구(1 0)	수혜자 교육(1)	지역주민교육실적(0.25)		
					청소년교육실적(0.25)		
					부모교육실적(0.5)		
	전문가교육 및 연수를 한다	4.33(1.14)		전문가 연수(5)	외부 수퍼비전(2)		
	청소년지도자, 교사, 자원봉사자 등 교육 및 연수한다	3.83(1.14)			전문가 보수교육실적(2)		
	지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시한다	3.98(1.12)		연구개발 (4)	1388청소년지원단 교육 실적(1)		
	상담 연구를 시행한다	3.84(0.98)			조사연구(2)		
상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간한다	3.89(1.13)						
교육 및 연수 프로그램 개발·보급한다	3.86(1.11)			프로그램 개발 및 보급(2)			
	3.92(0.99)						
홍 보	센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍 보를 한다	3.83(1.23)	홍 보(5)	홍 보(5)	홍보매체의 다양성(2)		
	홈페이지를 운영한다	3.79(1.11)			홍보 횟수(1)		
	3.81(1.11)			홍보 활동(2)			
			만족도(5)	만족도(5)	만족도 조사 실시 부(5)		
기 타	청소년 활동 관련 정보제공 및 안내한다	3.53(1.26)					
	청소년자원봉사활동 운영, 교육, 정보제 공 및 안내 한다	2.90(1.34)					
	청소년참여활동 관련 정보제공, 안내 및 행정지원 한다	2.93(1.27)					
	청소년인권 관련 정보제공 및 안내	3.05(1.24)					
	3.02(1.22)						

(5) 시·군·구 청소년지원센터의 임무와 직무영역별 중요도 지각

〈표 32〉에서 보는 바와 같이, 시·군·구 청소년지원센터 인력의 임무와 직무영역별 중요도를 평가지표의 점수와 비교하여 제시하였고, 빈도, 난이도, 교육필요성에 대한 임무와 직무영역별 연구결과는 [부록 3]에 제시하였다.

(가) 조직 및 운영체계

조직 및 운영체계의 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 ‘중장기 발전계획을 수립한다’(4.48), ‘연간 운영계획을 기획하고 시행한다’(4.45), ‘세부 사업을 기획하고 시행한다’(4.33) 순으로 나타났다. 이 부분은 조직 및 운영체계(15) 평가지표의 중영역 중 목표(2)와 운영형태(5)에 해당하는 것이다.

(나) 인력 및 재정

인력 및 재정 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 ‘전문성을 향상 시킨다’(4.34), ‘예산업무를 시행한다’(4.30), ‘직무교육을 받는다’(4.27) 순으로 나타났다. 이 부분은 인력 및 재정(25) 평가지표의 중영역 중 직원(8)과 재정(7)에 해당하는 것이다.

(다) 상담 및 교육프로그램

상담 및 교육프로그램 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 ‘청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다’(4.62), ‘Help call 청소년 전화 1388을 운영한다’(4.61), ‘심리검사를 실시한다’(4.46) 순으로 나타났다. 이 부분은 상담 및 교육프로그램(28) 평가지표의 중영역 중 가장 배점이 높은 상담실적(15)에 해당하는 것이다.

(라) CYS-Net(지역통합지원사업)

CYS-Net 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 ‘위기청소년에게 긴급구조지원을 한다’(4.12), ‘네트워크를 구축한다(1388지원단 포함)’(3.95), ‘청소년동반자(YC)프로그램을 운영한다’(3.84) 순으로 나타났다. 이 부분은 CYS-Net(18) 평가지표의 중영역 중 위기개입(2)과 지역사회연계(12), 청소년 동반자(6)에 해당하는 것이다.

(마) 교육 및 연구

교육 및 연구 직무의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 ‘청소년, 부모, 지역주민을 교육한다’(4.41), ‘전문가교육 및 연수를 한다’(4.27) 순으로 나타났다. 이 부분은 교육 및 연구(5) 평가지표의 중영역 중 교육 및 연수(4)에 해당 하는 것이다.

(바) 홍보

홍보의 두 직무 중요도는 ‘센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다’(3.98), ‘홈페이지를 운영한다’(3.78)로써, 두 직무는 모두 홍보(4) 영역에 포함되었다.

〈표 32〉 시·군·구 청소년지원센터 직무 영역별 중요도 지각

평균(표준편차)

직무분석			평가지표			
임무	직무	중요도	대영역	중영역	소지표	
조직 및 운영체계	중장기 발전계획을 수립한다	4.48(.68)	조직 및 운영체계 (15)	목표(2)	중장기 발전계획(1)	
	연간 운영계획을 기획하고 시행한다	4.45(.62)			연간 운영계획(1)	
	운영규정을 수립한다	4.24(.82)		운영형태 (5)	운영규정(1)	
					운영의 독립성(3)	
					운영주체(1)	
	기관을 관리·운영한다	3.89(1.07)				
	세부 사업을 기획하고 시행한다	4.33(.62)				
	각종 행사를 기획하고 운영한다	4.06(.84)				
				조직(2)	업무분장(2)	
						접근성(0.5)
				시설 및 공간(2)	면적(1)	안정성(0.5)
	시설의 안전기준을 준수한다	3.71(1.17)				
	시설을 관리한다	3.65(.97)				
				일반관리 (2)	기자재(0.5)	전산화(1)
	전산화된 업무처리를 한다	3.66(1.07)				
문서를 작성한다	3.81(1.02)					
실적을 관리한다	4.16(.84)					
특성화 사업을 운영한다	4.17(.87)	특성화(2)	특성화(2)			
		3.99(.63)				

직무분석			평가지표			
임무	직무	중요도	대영역	중영역	소지표	
인력 및 재정			인력 및 재정 (25)	소장(5)	전문성(3) 상근 여부(2) 기준인력 확보(3)	
	전문성을 향상시킨다	4.34(.65)		직원(8)	상담인력의 전문성(3) 채용의 투명성(1)	
	직원을 공정하고 투명하게 채용한다	4.07(1.07)			직원교육 및 예산(1)	
	직무교육을 받는다	4.27(.79)		지원인력(1)	지원인력 (1) 평가 및 보상체계(0.5)	
	지원인력을 운영·관리한다	3.79(1.06)		직원복지 (4)	인건비(3) 직원 안전(0.5)	
	직원 평가 및 보상체계를 마련·시행한다	3.92(1.18)			재정(7)	지방비 매칭 비율(2) 예산규모(3) 예산집행의 체계성(2)
	직원안전을 위한 수칙과 장비를 마련한다	3.70(1.23)				
	예산업무를 시행한다	4.30(.94)				
		4.06(.77)				
상담 및 프로그램	청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다	4.62(.69)	상담 및 교육프로 그램 (28)	상담실적 (15)	개인상담 실적(6) 전화상담 실적(5) 사이버상담 실적(2) 심리검사 실적(2)	
	Help call 청소년전화 1388 운영한다	4.61(.84)			집단상담(5)	집단상담 실적(4) 집단상담의 다양성(1) 회기기록의 충실성(2)
	사이버상담을 운영한다	4.12(1.07)		상담전문성(4)		수퍼비전 및 사례회의(2)
	심리검사를 실시한다	4.46(.94)			집단교육 (4)	집단교육 실적(3) 집단교육의 다양성(1)
	집단상담 프로그램을 운영한다	4.43(.73)				
	사례관리를 한다	4.32(.87)				
	내부 수퍼비전을 받는다	4.38(.90)				
	외부 수퍼비전을 받는다	4.29(.97)				
포레 수퍼비전을 받는다	3.92(1.16)					
	4.41(.69)					
C Y S - N e t	네트워크를 구축한다(1388지원단 포함)	3.95(1.27)	(지역통합 지원사업) (18)	지역사회 연계(12)	운영협의회(1) 실행위원회 활동(1) 실행위원회 구성(0.5) 내외부 사례판정(1) CYS-Net 연계실적(3) 1388청소년지원단 구성(0.5) 1388청소년지원단 활동(1)	
					C Y S - N e t	시·도 내 센터 공동사업(시·도센터와 시·군·구 간 협력(2) 센터 간 모두 포함(2))
	내부조직을 운영한다	3.75(1.30)		위기개입 (2)		긴급구조 활동 실적(1) 긴급구조 사례관리(1)
	지역센터 자문	3.71(1.26)				
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 추진한다	3.76(1.29)				
	위기청소년에게 긴급구조지원을 한다	4.12(1.39)				
	일시보호시설을 운영한다	2.82(1.88)				
	청소년동반자(YC)프로그램을 운영한다	3.84(1.55)			상담 실적(2) 수퍼비전(1) 교육(1) 운영관리(1) 지원서비스 실적(1)	
	문화활동을 운영한다	3.35(1.39)				
	청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고접수·인계한다	3.67(1.50)				
	아웃리치를 운영한다	3.56(1.58)				
		3.66(1.18)				

직무분석			평가지표		
임무	직무	중요도	대영역	중영역	소지표
교육 및 연구	청소년지도자, 교사, 자원봉사자 등 교육 및 연수한다	4.18(1.03)	교육 및 연구(5)	교육 및 연수(4)	지역주민교육실적(2)
	청소년 부모, 지역주민을 교육한다	4.41(1.74)			지도자교육실적(2)
	전문가교육 및 연수를 한다	4.27(1.10)		조사연구(1)	조사연구 및 자료집 발간(1)
	지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시한다	3.89(1.14)			
	상담 연구를 시행한다	3.60(1.26)			
	상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간한다	3.63(1.24)			
	교육 및 연수 프로그램 개발·보급한다	3.77(1.15)			
	3.91(0.93)				
홍보	센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다	3.98(1.09)	홍보(4)	홍보(4)	홍보매체의 다양성(2)
	홈페이지를 운영한다	3.78(1.62)			홍보 횟수(1)
	3.88(1.19)				
			만족도(5)	만족도(5)	만족도 조사 실시 여부(5)
기타	청소년 활동 관련 정보제공 및 안내한다				
	청소년자원봉사활동 운영, 교육, 정보제공 및 안내 한다				
	청소년참여활동 관련 정보제공, 안내 및 행정지원 한다				
	청소년인권 관련 정보제공 및 안내				
	3.45(1.28)				

(6) 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 직무 분석 요약

2009년도 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 평가모형 개발을 위해 센터 인력의 직무분석을 실시 한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 임무에서 ‘상담 및 프로그램’은 중요도에서 가장 높은 점수를 받았다. 이것은 ‘상담 및 프로그램’ 임무가 센터 상담자의 업무로써 가장 중요하다고 센터 직원들이 지각하고 있다는 의미이다. 반면, ‘CYS-Net’은 시·도와 시·군·구의 중요도 영역에 대한 지각 차이가 큰 것으로 나타났다.

둘째, 평가지표에서 ‘상담 및 프로그램’의 대영역 점수는 시·도(10)와 시·군·구(28) 센터 간 많은 차이를 보인다. 이는 시·도 및 시·군·구 센터 간 기능과 역할에서 차이를 두고 대영역 점수를 배점하였기 때문이었다. 즉, 평가지표 개발의 방향을 시·도 청소년상담지원센터는 상담 및 프로그램의 직접 서비스를 줄이고 CYS-Net 기능을 강화한 반면, 시·군·구 청소년지원센터는 상담 및 프로그램의 직접 서비스를 강화하는 것으로 하였다. 그런데 직무분석의 결과, 시·도 및 시·군·구 센터 직원 모두

‘상담 및 프로그램’을 가장 중요하게 지각하고 있었다. 이것은 두 가지 이유로 해석될 수 있다. 먼저, 시·도 청소년상담지원센터에서 여전히 상담 및 프로그램의 직접 서비스가 강조되고 있다는 것이며, 다음으로, 구조적으로 시·군·구 센터가 거의 없는 광역시를 중심으로 이러한 특징이 두드러진다는 것이다. 따라서 시·도 및 시·군·구 센터의 기능과 역할 간 차이를 인식하고, 구조적인 문제를 해결할 수 있는 방안이 있어야 할 것이다.

셋째, 구체적으로 ‘조직 및 운영체계’에서는 연간 운영계획, 중장기 발전계획과 운영규정을 수립하는 직무가 중요하게 지각되고 있었다. 이는 직원들이 시·도 및 시·군·구 센터의 발전 방향을 제시하고 업무의 효율성을 중요하게 지각하는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 평가지표에서 15점의 배점은 적절한 것으로 보여진다. ‘인력 및 재정’에서는 인력의 전문성을 향상시키고 직무교육을 받고, 예산업무를 시행하는 직무를 중요하게 지각하고 있었다. 이 부분은 시·도 및 시·군·구 센터 평가지표에서 25점을 배정하였는데, 중요도 5점 중 3.98점과 4.06점을 받은 것을 감안하면 센터의 인력과 재정의 배점은 적절하다고 판단된다. ‘상담 및 프로그램’은 시·도 및 시·군·구 센터에서 모두 한 직무만 제외하고 모든 직무들이 중요도 4점 이상의 점수를 받았다. 평가지표의 배점은 각각 10점과 28점으로써 시·도 및 시·군·구 센터의 향후 역할과 기능을 고려한 배점이라 할 수 있다. ‘CYS-Net’은 위기청소년에게 긴급구조지원, 네트워크를 구축, 지역센터를 지원하는 직무가 중요하게 지각되고 있었다. 시·도와 시·군·구 센터 평가지표의 배점은 각각 30점과 18점으로써 ‘상담 및 프로그램’영역과 같은 의미로 차이를 보이고 있다. ‘교육과 연구’에서는 전문가 교육과 연수, 청소년과 부모 등을 교육하는 직무를 중요하게 지각하고 있었다. 시·도 및 시·군·구 센터 평가지표 배점은 각각 10점과 5점으로써 시·도 센터의 연구개발 기능을 강화하였기 때문이다.

3. 전문가 검증

청소년(상담)지원센터의 평가지표에 대한 전문가 의견을 듣고 이를 평가지표에 반영하기 위해 설문을 실시하였다(부록 4 참조). 설문 대상은 전국 청소년(상담)지원센터에 근무하는 실무자 24명과 전국 청소년(상담)지원센터업무를 관장하는 한국청소년상담원 실무자 2명이었다. 설문 방법은 실무자들에게 이메일을 전송하여 답신을 받았다.

며, 평가지표에 대해 4점 척도를 이용하여 1점은 '전혀 타당하지 않다', 2점은 '타당하지 않다', 3점은 '타당하다', 4점은 '매우 타당하다'로 하였다. 부록 4 참조. 설문내용은 논리모형에 근거하여 채택된 7개의 대영역에 따라 도출된 1차 평가지표들을 대상으로 구성하였다. 실시 기간은 2009년 8월 17일에서 8월 29일까지였다.

가. 조직 및 운영체계

조직 및 운영체계에 대한 전문가들의 의견은 <표 33>에서 보는 바와 같이, 4점 척도에서 모두 3점 이상(타당하다)을 받은 것으로 나타났다. 구체적으로 전문가들의 의견을 살펴보면, 가장 높은 평균 점수를 얻은 지표는 '연간 운영계획이 수립되어 실행되고 있는가'였으며(3.81), 다음으로 '운영 주체의 정관 목적과 내용이 청소년 혹은 상담사업과 관련이 있는가'(3.69)였다. 가장 낮은 평균 점수를 얻은 지표는 '기자재 관리는 잘 정리되어 있는가'(3.00)였다.

<표 33> 조직 및 운영체계에 대한 의견

영역	중지표	소지표	평균*
	목표	증장기 발전계획이 수립되어 실행되고 있는가?	3.23
		연간 운영계획이 수립되어 실행되고 있는가?	3.81
		운영규정이 마련되어 시행되고 있는가?	3.58
	운영 형태	운영이 독립되어 있는가?	3.58
		운영 주체의 정관 목적과 내용이 청소년 혹은 상담사업과 관련이 있는가?	3.69
조직 및 운영 체계	조직	업무분장이 적절한가?	3.38
	시설 및 공간	접근이 용이한가?	3.50
		면적 및 시설이 법적 기준에 맞는가?	3.62
		시설이 안전한가?	3.54
	일반 관리	기자재 관리는 잘 정리되어 있는가?	3.00
		업무 처리가 전산화 되어 있는가?	3.08
		문서가 잘 정리되어 있는가?	3.50
	특성화	특성화된 사업이 있는가?	3.23

* 전문가 의견은 4점 척도로 이루어짐

나. 인력 및 재정

인력 및 재정에 대한 전문가들의 의견은 <표 34>에서 보는 바와 같이, 4점 척도에서 모두 3점 이상(타당하다)을 받은 것으로 나타났다. 가장 높은 평균 점수를 얻은 지표는 '직원을 공정하고 투명하게 채용하고 있는가'였으며(3.69), 가장 낮은 평균 점수

를 얻은 지표는 ‘직원 평가 및 보상체계가 적절한가’(3.19)였다.

〈표 34〉 인력 및 재정에 대한 의견

영역	중지표	소지표	평균
인력 및 재정	소장	소장의 청소년상담관련 전문성 여부와 경력은 어떠한가?	3.54
		소장이 상근하고 있는가?	3.46
		기준 인력을 확보하고 있는가?	3.58
	직원	직원의 전문성 및 자격기준은 확보되어 있는가?	3.65
		직원을 공정하고 투명하게 채용하고 있는가?	3.69
		직원을 위한 직무 교육 및 예산을 확보하고 있는가?	3.46
	지원 인력	지원인력에 대한 관리·감독이 잘 이루어지고 있는가?	3.27
	직원 복지	직원 평가 및 보상체계가 적절한가?	3.19
		인건비 수준은 어떠한가?	3.38
	재정	직원 안전을 위한 수칙과 장비가 마련되어 있는가?	3.38
		지방비 매칭 비율은 어떠한가?	3.31
		예산규모는 어떠한가?	3.50
		예산 집행이 체계적인가?	3.58

다. 상담 및 프로그램

상담 및 프로그램에 대한 전문가들의 의견은 〈표 35〉에서 보는 바와 같이, 4점 척도에서 거의 3점 이상(타당하다)을 받았으나 ‘집단교육이 다양하게 이루어지고 있는가’와 ‘집단상담이 다양하게 이루어지고 있는가’가 평균 2.92로 3점(타당하다)에 조금 미치지 않은 것으로 나타났다. 구체적으로 전문가들의 의견을 살펴보면, 가장 높은 평균 점수를 얻은 지표는 ‘사례회의는 실시하고 있는가’였으며(3.46), 다음으로 ‘상담회기 기록이 충실한가’(3.42)였다.

〈표 35〉 상담 및 프로그램에 대한 의견

영역	중지표	소지표	평균
상담 및 프로그램	상담 실적	개인상담 실적은 얼마인가?	3.38
		전화상담 실적은 얼마인가?	3.35
		사이버상담 실적은 얼마인가?	3.31
	프로그램	심리검사 실적은 얼마인가?	3.19
		프로그램 실적은 얼마인가?	3.19
	집단	집단상담의 실적은 얼마인가?	3.27
	상담	집단상담이 다양하게 이루어지고 있는가?	2.92
	전문성	상담회기 기록이 충실한가?	3.42
		내부 수퍼비전은 얼마나 되는가?	3.35
		사례회의를 실시하고 있는가?	3.46
		집단	집단교육 실적은 얼마인가?
	교육	집단교육이 다양하게 이루어지고 있는가?	2.92

라. CYS-Net

CYS-Net에 대한 전문가들의 의견은 <표 36>에서 보는 바와 같이, 4점 척도에서 거의 3점 이상(타당하다)을 받았으나 ‘지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업을 추진하고 있는가’(2.88)와 ‘시·도센터와 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업을 추진하고 있는가’(2.96) 등이 평균 3점(타당하다)에 조금 미치지 않은 것으로 나타났다. 구체적으로 전문가들의 의견을 살펴보면, 가장 높은 평균 점수를 얻은 지표는 중지표 청소년동반자의 ‘상담실적은 얼마인가’, ‘청소년동반자 교육 실적은 얼마나 되는가?’였으며(3.46), 다음으로 ‘청소년동반자 수퍼비전은 얼마나 되니?’였다.

<표 36> CYS-Net에 대한 의견

영역	중지표	소지표	평균	
CYS-Net	지역사회 연계	운영협의회의 활동은 어떠한가?	3.12	
		실행위원회 활동은 어떠한가?	3.27	
		실행위원회의 구성은 적절한가?	3.19	
		내부 사례관정이 이루어지고 있는가?	3.31	
		외부 사례관정이 이루어지고 있는가?	3.15	
		CYS-Net 연계 실적은 얼마나 되는가?	3.15	
		1388 청소년지원단 활동은 어떠한가?	3.19	
		1388청소년지원단 구성은 적절한가?	3.12	
		시·군·구센터 지원	시·군·구 청소년지원센터 자문 등을 실시하고 있는가?	3.00
			지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업을 추진하고 있는가?	2.88
	시·도내 센터 간 협력	시·군·구 청소년지원센터 지원이 이루어지고 있는가?	3.08	
		시·도센터와 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업을 추진하고 있는가?	2.96	
		긴급구조 활동 실적은 얼마나 되는가?	3.00	
		자활성과는 얼마나 되는가?	2.77	
위기개입	긴급구조 사례관리는 어떠한가?	3.15		
	일시보호소 관리와 운영은 어떠한가?	2.88		
	일시보호소 활동실적은 얼마나 되는가?	2.88		
	상담 실적은 얼마인가?	3.46		
청소년동반자	청소년동반자 수퍼비전은 얼마나 되는가?	3.42		
	청소년동반자 교육 실적은 얼마나 되는가?	3.46		
	청소년동반자 운영은 어떠한가?	3.38		
	청소년동반자 지원서비스 실적은 어떠한가?	3.42		

마. 교육 및 연구

<표 37>에서 보는 바와 같이, 교육 및 연구에서 가장 높은 평균 점수를 얻은 지표는 ‘청소년교육 실적은 얼마나 되는가’였으며(3.23), 가장 낮은 평균 점수를 얻은 지표는 ‘지역주민교육 실적은 얼마나 되는가’(2.73)였다.

〈표 37〉 교육 및 연구에 대한 의견

영역	중지표	소지표	평균
교육 및 연구	수혜자 교육	지역주민교육 실적은 얼마나 되는가?	2.73
		청소년교육 실적은 얼마나 되는가?	3.23
		부모교육 실적은 얼마나 되는가?	3.12
	전문가 연수	외부 수퍼비전은 얼마나 되는가?	3.00
		전문가 보수 교육 실적은 얼마나 되는가?	3.15
		지도자 교육실적은 얼마나 되는가?	3.19
		1388청소년지원단 교육 실적은 얼마나 되는가?	2.85
	연구 개발	지역 정책 및 상담 연구를 진행하고 있는가?	2.92
		프로그램 개발 및 보급이 이루어지고 있는가?	2.92
		조사 연구	조사 연구 및 자료집 발간이 이루어지고 있는가?

바. 홍보에 대한 의견

〈표 38〉에서 보는 바와 같이, 홍보에 대한 전문가들의 의견은 3개의 평가지표들 모두 3점 이상(타당하다)을 받은 것으로 나타났다. 그 중 가장 높은 평균 점수를 얻은 지표는 '홍보 방법은 다양하게 진행하고 있는가'(3.35)였다.

〈표 38〉 홍보에 대한 의견

영역	중지표	소지표	평균
홍보	홍보	홍보 방법은 다양하게 진행하고 있는가?	3.35
		홍보 횟수는 얼마나 되나?	3.31
		적극적으로 홍보활동을 하고 있는가?	3.31

사. 만족도에 대한 의견

만족도에 대한 전문가들의 의견은 〈표 39〉에서 보는 바와 같이, 한 개의 평가지표로 구성되어 있으며, '청소년, 학부모, 상담자, 연계기관 종사자에게 만족도 조사를 실시하고 있나'에 대한 평균은 3.15점으로 나타났다.

〈표 39〉 만족도에 대한 의견

영역	중지표	소지표	평균
만족도	만족도	청소년, 학부모, 상담자, 연계기관 종사자에게 만족도 조사를 실시하고 있나?	3.15

아. 전문가 검증에 대한 요약

청소년(상담)지원센터의 평가지표에 대한 전문가 의견을 반영하기 위해 실시된 설문

결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 전반적으로 1차로 개발된 평가지표에 대한 전문가들의 의견은 4점 척도 중 3점 이상으로써, 타당한 것으로 나타났다. 조직 및 운영체계에 대한 의견에서 가장 높은 평균 점수를 얻은 지표는 '연간 운영계획이 수립되어 실행되고 있는가'였으며, 인력 및 재정에 대한 의견에서는 '직원을 공정하고 투명하게 채용하고 있는가'가 가장 높은 평균 점수를 받았다. 상담 및 프로그램에서 가장 높은 점수를 얻은 지표는 '사례회의를 실시하고 있는가'였으며, CYS-Net에 대한 의견에서는 청소년동반자의 '상담실적은 얼마인가'가 가장 높은 평균 점수를 받았다. 교육 및 연구에서 가장 높은 평균 점수를 얻은 지표는 '청소년 교육 실적은 얼마나 되는가'였으며, 홍보에서는 '홍보 방법은 다양하게 진행하고 있는가?'가 가장 높은 평균 점수를 받았다.

둘째, 총 74문항 중 11개 문항만이 4점 척도 중 3점 이하를 받았는데, 점수 분포는 2.73-2.96점 사이에 있었다. '지역주민 교육실적은 얼마나 되는가?', '자활성과는 얼마나 되는가?', '1388청소년지원단 교육실적은 얼마나 되는가?' 등이 3점 이하의 점수를 받은 것으로 나타났다. 그러나 최소 점수가 4점 척도 중 2.73점을 보여, 전문가 의견으로써 거의 타당한 것으로 평가되었다. 따라서 11개의 항목들을 삭제하지 않았다.

4. 자체평가

1차 평가지표를 개발 한 후 개발된 평가지표에 근거하여 전국 청소년(상담)지원센터에 자체평가를 실시하였다. 자체평가의 목적은 평가지표에 대한 전국 센터들의 의견을 수렴하여 평가지표의 수정과 조정에 반영하고자 함이었다. 또한 센터들이 향후 본 평가를 받기 전에 현재 센터의 현황과 준비상태를 점검해보는 과정으로써 마련된 것이기도 하였다. 전국 147개 센터 중 자체평가를 실시한 센터는 시·도 센터 16곳과 시·군·구 센터 103곳으로써 총 119곳의 센터에서 참여하였다. 자체평가 방법은 1차 평가지표를 토대로 각 센터에서 7개 대영역을 자체적으로 평가 한 후, 그 결과를 주어진 양식에 따라 제출하는 것이었다. 각 센터에서 보내온 자체평가 결과를 본 연구진들이 점수를 계산하여 대영역과 중영역별로 결과를 도출하였다. 자체평가 실시기간은 2009년 8월 3일부터 8월 14일까지였다.

가. 시·도 청소년상담지원센터 자체평가 결과

자체평가에 응한 시·도 청소년상담지원센터 16곳의 전체 결과는 <표 40>과 같다. 시·도 청소년상담지원센터의 합계 평균은 총 100점 중 79.06점으로 나타났다. 가장 높은 점수는 E지역의 87.43점이었으며, 가장 낮은 점수는 P지역의 74.78점이었다. 대영역 별로 살펴보면, '조직 및 운영체계'의 합계 평균은 15점 중 13.80점, '인력 및 재정'의 합계 평균은 25점 중 20.52점, '상담 및 프로그램'의 합계 평균은 10점 중 5.95점, 'CYS-Net'의 합계 평균은 30점 중 22.48점, '교육 및 연구'의 합계 평균은 10점 중 6.50점, '홍보'의 합계 평균은 5점 중 4.81점이었다. '만족도'는 모든 센터 들에서 본격적으로 실시하지 않은 관계로 5점을 모두 부여하였다. 구체적 영역별 점수는 [부록 5]에 제시하였다.

<표 40> 시·도 자체평가 전체 결과

영역 지역	조직 및 운영체계 (15)	인력 및 재정(25)	상담 및 프로그램(10)	CYS- Net(30)	교육 및 연구(10)	홍보 (5)	만족도 (5)	합계
A	14.12	20.75	5.00	25.62	7.93	4.25	5.00	82.67
B	13.62	22.75	4.62	25.12	8.49	5.00	5.00	84.60
C	12.37	19.00	5.87	21.49	7.93	5.00	5.00	76.66
D	15.00	22.75	5.50	23.50	6.43	5.00	5.00	83.18
E	15.00	24.50	6.75	25.25	6.43	4.50	5.00	87.43
F	14.75	22.50	5.25	20.75	6.93	4.50	5.00	79.68
G	12.87	18.00	7.00	25.50	5.87	5.00	5.00	79.24
H	12.25	19.75	6.62	22.99	3.93	5.00	5.00	75.54
I	13.24	19.50	4.49	18.37	4.18	5.00	5.00	69.78
J	14.25	20.25	7.00	21.25	7.24	5.00	5.00	79.99
K	12.87	18.25	5.75	21.99	7.93	5.00	5.00	76.79
L	14.12	19.00	5.87	24.00	7.80	5.00	5.00	80.79
M	14.62	21.75	6.50	21.37	3.74	4.25	5.00	77.23
N	13.25	21.50	7.37	22.50	6.99	5.00	5.00	81.61
O	13.87	19.00	5.87	20.99	5.74	4.50	5.00	74.97
P	14.62	19.00	5.75	18.98	6.43	5.00	5.00	74.78
평균 (표준편차)	13.80 (.91)	20.52 (1.91)	5.95 (.86)	22.48 (2.24)	6.50 (1.49)	4.81 (.30)	5.00 (.00)	79.06 (4.39)

나. 시·군·구 청소년지원센터 자체평가 결과

자체평가에 응한 시·군·구 청소년지원센터 103곳의 전체 결과는 <표 41>과 같다. 시·군·구 청소년지원센터 중에는 CYS-Net과 동반자프로그램을 실시하는 곳과 그렇지 않는 곳이 있는 관계로 CYS-Net과 동반자 프로그램 모두 실시하는 지역, CYS-Net만 실시하는 지역, 동반자프로그램만 실시하는 지역, 모두 실시하지 않는 지역으로 나누어 자체평가 결과를 제시하였다. 그 중에서도 직원수가 4명 이상인 지역과 3명 이하인 지역을 따로 분리하여 결과를 제시하였다. CYS-Net만 실시하는 지역, 동반자프로그램만 실시하는 지역, 모두 실시하지 않는 지역에서는 해당 평가지표에 대한 점수를 받지 못하여 CYS-Net과 동반자 프로그램 모두 실시하는 지역에 비해 상대적으로 점수가 낮은 경향을 보였다. 따라서 전체 합계 평균이 가장 높은 곳은 CYS-Net과 동반자 프로그램 모두 실시하는 지역 센터들로서, 100점 중 72.47점으로 나타났다. 전체 합계 평균이 가장 낮은 곳은 동반자 프로그램만 실시하는 지역의 센터였는데(36.73점), 이 점수는 한 센터의 자체평가 결과만으로 나온 것임을 감안한 필요가 있다. 이 점을 제외하고는 CYS-Net과 동반자 프로그램 모두 실시하지 않는 지역의 3명 이하 직원이 있는 센터들의 전체 합계 평균 점수가 가장 낮은 것을 나타냈다. 구체적 영역별 점수는 [부록 5]에 제시하였다.

<표 41> 시·군·구 자체평가 결과

지역	영역	평균							
		조직및 운영체계 (15)	인 력 및 재정(25)	상담 및 프로그램(28)	CYS- Net (18)	교육 및 연구(5)	홍보 (4)	만족도 (5)	합계
CYS- Net+ 동 반자프 로그램	4명이상 (33)*	12.65	18.33	16.89	13.27	2.77	3.56	5.00	72.47
	3명이하 (29)	11.50	15.11	14.44	9.47	1.97	3.22	5.00	60.71
CYS- Net만	4명이상 (13)	13.50	18.20	15.65	7.90	2.38	3.54	5.00	66.17
	3명이하 (12)	12.20	15.53	14.00	7.00	2.15	3.31	5.00	59.19
동반자 프로그 램만	4명이상 (1)	10.74	13.49	3.50	1.50	0	2.5	5.00	36.73
	3명이하 (1)	13.00	19.24	16.00	3.50	3.25	2.5	5.00	62.49
모두실 시하지 않음	4명이상 (5)	13.22	17.84	15.70	0	2.05	3.65	5.00	57.46
	3명이하 (9)	11.30	15.20	14.67	0	2.06	3.13	5.00	51.30

* 지역의 ()는 센터 수

다. 자체평가에 대한 의견

평가지표에 대한 센터들의 의견을 수렴하기 위해 자체평가와 함께 평가지표에 대한 의견을 받았다. 총 35개 센터에서 의견을 제시하였다.

(1) 시·도 청소년상담지원센터 의견

① 조직 및 운영체계

- 중장기 발전 계획 : 지자체의 의지와 예산에 큰 영향을 받음, 센터 평가지표로서 실행가능성이 현실적으로 어려움
- 시설 및 공간 : 청소년 접근이 용이한 지역인지를 평가가 필요함, 접근성 지표의 상향조정 요망
- 특성화 : 타 기관과 차별화되기 위함으로 특성화 프로그램 개발 및 보급의 점수를 상향조정하여 더 활성화 되게 독려함이 필요함

② 인력 및 재정

- 소장 : 상근여부 평가지표가 갖는 모호함과 불필요성. 지방 재정을 고려하지 않은 평가임
- 지원인력 : 각 센터마다 특성으로 정규인력을 제외한 지원인력 평가의 부적절성
- 직원복지 : 직원평가에 대한 구체적 기준 마련 필요성

③ 상담 및 프로그램

- 프로그램 : 대상에 따른 프로그램 내용 구체화와 명확성의 필요성
- 상담전문성 : 수퍼비전의 목적이 상담 전문성을 높이는 것이라면 내부, 외부 항목의 분리에 의문점

④ CYS-Net

- 지역사회연계 : 외부사례관정 운영회의 명확한 지칭제시, 외부사례관정에 배정된 점수를 하향조정할 필요성, 지역적 여건에 맞게 조정될 필요성
- 시·군·구 센터 지원 : 자문과 지원의 중복성, 하나의 개념으로 통합 요망, 점수 하향 조정, 공동사업 추진은 각 센터의 예산 사업비 여부를 고려해 진행요망

- 위기개입 : 실적을 건수로 분석 시 위기청소년들의 밀집도에 비례한 실적 분석이 필요, 긴급구조와 일시보호소 실적은 실시여부에 따라 평가하는 것이 타당함
- 청소년동반자 : 중지표의 배점 상향조정 요망, 미 운영 지역은 평가의 어려움

⑤ 교육 및 연구

- 수혜자 교육 : 주민 교육실적은 업무성격과 다르므로 본 목적사업을 충실히 하도록 제외 요망
- 연구개발 : 기능을 수행할 팀과 인적자원이 별도로 생성되지 않고는 수행하기 어려움
- 교육 및 연구(10)의 배점은 부적절

⑥ 홍보

- 센터 업무를 대표하는 1388 전화의 인지도는 상당히 높음

⑦ 만족도

- 만족도 조사의 통일성

(2) 시·군·구 청소년지원센터 의견

① 조직 및 운영체제

- 목표 : 청소년 사업과 관련된 정부부처 이동과 법 개정으로 중장기계획수립의 어려움, 당초 연간계획 수립 시 늦게 내려오는 지침으로 인한 재수립의 어려움, 센터 내부적인 노력으로 통제할 수 없는 상황이지만, 장기적 조직운영의 관점에서는 중요하다고 사료됨
- 운영형태 : 각 센터의 특성(직영 또는 민간 위탁)에 따라 관리와 운영의 효율성에 대한 평가항목 추가요망, 청소년 수련관 내에 지원센터는 구조가 독립되기 어려움, 직영과 위탁을 구분하여 배점처리 요망

② 인력 및 재정

- 소장 : 소장의 전문성, 상근여부 점수 하향조정 또는 평가항목 제외 요망, 소장의

전문성 부분의 기준의 모호함

- 직원 : 직원 역량 강화를 위한 연수 및 교육의 실시 여부 평가 항목 추가 요망, 예산 한계 범위 내 직원교육 예산 확보는 실정상 어려움, 세밀한 내용제시와 인건비, 신분 안정의 보장, 전문성을 위한 주기적이고 체계적인 교육 필요, 체계성 있는 급여체계 구축도 평가가 가능
- 지원인력 : 기타지원인력 운영 및 관리를 위한 업무가 충분히 평가되어야 함

③ 상담 및 프로그램

- 상담실적 : 전화상담 및 사이버 상담은 컴퓨터를 보유하고 있는 가정이 적기 때문에 접근성의 떨어질 수 있음
- 상담전문성 : 회기기록의 충실성, 슈퍼비전 및 사례회의 중 회기기록의 충실성이 상담전문성의 기준이 되는지 의문, 상담자의 자격수준을 보아야 함
- 집단교육 : 집단교육항목과 교육 및 연구의 대영역 분리의 불필요, 집단 교육항목의 삭제와 집단상담의 배점 상향조정요망

④ CYS-Net(지역통합지원사업)

- 지역사회 연계 : 시군구 단위는 연계 맺을 기관을 찾기 어려움, 내·외부 사례판정은 내부, 외부로 구분하여 평가문항을 마련 요망, 지역사회 연계 자원 확보에 관한 평가 항목 추가요망, 1388활동 평가 방법을 실제 지원단 활동 중심으로 평가요망, CYS-NET 네트워크 구축활동으로 평가 요망
- 시·도 내 센터 간 협력 : 시·군·구 지원센터가 시·도 지원센터에 지원 및 협조하는 형식이므로 시·도내 센터 간 협력 항목은 제외요망
- CYS-Net 점수의 상향조정 요망, 실제 행해지는 것에 반해 평가지표 반영되는 비중이 낮음
- CYS-Net 실행하지 않는 곳에 대한 배려가 필요함, 사업전체, 대지표에서 선택할 수 있는 항목 추가 요망

⑤ 교육 및 연구

- 조사연구: 시·군·구 예산부족으로 사업비 외 자료발간비와 인력보강이 필요함,

자체적인 자료발간과 공식적 만족도 조사 연구의 필요성

⑥ 만족도

- 내담자 만족도 파악에 관한 평가 항목 추가요망
- 자체적 프로그램 진행 후 척도로 만족도 평가를 받는 것은 어떤 처리가 되는지 기준 제시 요망

〈전체〉

- 평가지표 영역과 배점이 전반적으로 적절함, 양적 평가만이 아닌 질적 평가의 중요성도 필요함
- 시·도, 시·군·구용을 따로 제시한 것, 제외 받고 싶은 것을 표기하는 것이 좋음, 상담실 운영과 상담을 전반적으로 총괄하게 됨
- 시·군·구의 평가지표는 시·도보다 좀 더 세분화 요망
- 문항의 척도와 해설로 평가에는 용이하나 점수를 낼 때 모호하게 결정되는 경우가 있음
- 각 지역별 센터 간 운영 환경의 차이가 많음, 평가 시 대상 지원센터의 환경이 고려된 평가가 요망됨

라. 자체평가 결과 요약

119개 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터에서 1차로 개발된 평가지표를 바탕으로 자체평가를 실시한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 시·도 청소년상담지원센터의 자체평가 결과에서, 평균 79.06점인 것으로 나타났다. 점수의 분포는 74.78점에서 87.43점으로써 평균 12.65점 차이가 났다. 이러한 차이는 '인력과 재정'과 'CYS-Net' 영역에서 점수 차이가 났기 때문이었다.

둘째, 시·도 청소년상담지원센터 자체평가 결과를 7개의 영역별로 점수를 살펴보면, 조직 및 운영체계(15)의 점수 분포는 12.87-15.00점, 인력 및 재정(25)의 점수 분포는 18.00-24.50점, 상담 및 프로그램(10)의 점수 분포는 4.49-7.37점, CYS-Net(30)의 점수 분포는 18.37-25.62점, 교육 및 연구(10)의 점수 분포는 3.74-8.49점, 홍보(5)의 점수 분포는 4.25-5.00점이었다. 점수 차이가 나는 이유를 영역별로 살펴보면, '조직 및 운영체계'에서는 중장기 발전계획이나 연간운영 계획의 수립 여부였으며, '인력 및 재

정'에서는 직원복지와 재정 부분에서 차이가 났으며, '상담 및 프로그램'에서는 상담전문성에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 'CYS-Net'에서는 지역사회 연계와 위기개입에서 차이가 났으며, '교육 및 연구'에서는 전문가 연수와 연구개발에서 차이가 났으며, '홍보'와 '만족도'는 차이가 거의 없었다.

셋째, 시·군·구 청소년지원센터의 자체평가 결과는 CYS-Net과 청소년동반자프로그램을 실시하는 곳과 그렇지 않는 곳을 분리하였으며, 시·군·구 청소년지원센터는 직원 인원수에 영향을 많이 받을 수 있기 때문에 직원 수가 4명 이상인 곳과 3명 이하인 곳을 분리하여 살펴보았다. 그 결과, CYS-Net과 청소년동반자프로그램을 모두 실시하면서 직원 수가 4명이상인 센터들이 자체평가의 평균 점수가 72.47로써 가장 높게 나타났다. 그 다음으로, CYS-Net만 실시하면서 직원 수가 4명 이상인 센터들의 평균 점수 66.17점으로 높게 나타났다.

넷째, 시·군·구 청소년지원센터 중 CYS-Net과 청소년동반자프로그램을 모두 실시하지 않으면서 직원 수가 3명 이하인 센터들의 평균 점수는 51.30점으로 나타났다. 이것은 CYS-Net과 청소년동반자프로그램을 모두 실시하면서 직원 수가 4명 이상인 센터들과 비교해 볼 때, 21.17점의 평균 점수 차이가 나타났다.

다섯째, 시·도 청소년상담지원센터의 자체평가 의견으로 가장 많았던 것은 평가지표들의 배점에 대한 상향조정과 하향조정, 평가지표에 대한 구체적인 설명 요청, 평가지표의 항목 추가, 지역적 여건에 맞게 평가지표 조정 등이었다.

여섯째, 시·군·구 청소년지원센터의 자체평가에 대한 의견은 시·도 청소년상담지원센터의 의견보다 더 많은 의견들을 제시하였다. 가장 많았던 의견들은 평가지표들의 배점에 대한 상향조정과 하향조정, 예산 확보에 대한 어려움, 센터의 구조적 문제로 인해 평가에 대비하기 어려움, 양적평가와 함께 질적 평가 병행, CYS-Net을 실시하지 않는 센터에 대한 배려, 자료 발간의 어려움 등이었다. 대체로 시·군·구 청소년지원센터의 의견들은 평가를 실시함에 있어 센터들이 처한 상황에 대한 어려움을 호소하는 내용들이 많았다.

일곱째, 제시된 자체평가의 점수는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터가 자체적으로 점수를 부여한 것일 뿐 실사한 한 점수가 아니기 때문에 그대로 적용하기에는 어려움이 따른다.

5. 시범운영

시범운영은 1차적으로 개발된 평가지표를 시범운영을 통하여 문항을 수정·보완하기 위하여 시행되었다. 시범운영은 자체평가를 토대로 시·도 청소년상담지원센터만을 대상으로 실시되었으며, 선정된 시범운영 지역은 TF팀에 들어가지 않았거나 전문가 콜로키움에 의견을 제시하지 않은 지역이었다. 이것은 가능한 각 지역의 의견을 최대한 반영하기 위한 조치로써 이루어진 것이었다. 시범운영 총 5개의 시·도 청소년상담지원센터를 대상으로 2009년 8월 27일부터 9월 16일까지 이루어졌다. 시범운영 방법은 이전에 제출한 자체평가를 토대로 연구진이 직접 센터를 방문하여 실사와 컨설팅의 형태로 이루어졌다.

가. 시범운영 결과

시범운영지역으로 선정된 5개 지역에 대해 <표 42>과 같이 시범운영 결과 점수를 산출하였다. 본 연구에서는 시범운영지역의 보안을 고려하여 실명대신 A, B, C, D, E 청소년상담지원센터로 기술하였다.

시범운영 결과를 살펴보면, A 청소년상담지원센터는 조직 및 운영체계 12.62점, 인력 및 재정 22.25점, 상담 및 프로그램 5.50점, CYS-Net 23.12점, 교육 및 연구 3.93점, 홍보 4.25점, 만족도 5점을 받았으며, 총점 76.67점이었다. B 청소년상담지원센터는 조직 및 운영체계 13.37점, 인력 및 재정 20.00점, 상담 및 프로그램 5.25점, CYS-Net 21.62점, 교육 및 연구 5.49점, 홍보 5.00점, 만족도 5점을 받았으며, 총점 75.73이였다. C 청소년상담지원센터는 조직 및 운영체계 13.50점, 인력 및 재정 21.00점, 상담 및 프로그램 6.37점, CYS-Net 23.24점, 교육 및 연구 4.80점, 홍보 5.00, 만족도 5점을 받았으며, 총점 78.91점이였다. D 청소년상담지원센터는 조직 및 운영체계 14.50점, 인력 및 재정 20.00점, 상담 및 프로그램 6.25점, CYS-Net 28.00점, 교육 및 연구 6.99점, 홍보 5.00점, 만족도 5점을 받았으며, 총점 85.74점이였다. E 청소년상담지원센터는 조직 및 운영체계 13.37점, 인력 및 재정 18.50점, 상담 및 프로그램 4.37점, CYS-Net 28.00점, 교육 및 연구 6.62점, 홍보 5.00점, 만족도 5점을 받았으며, 총점 80.86점이였다.

구체적으로, ‘조직 및 운영체계’는 14.50점으로 D 청소년상담지원센터가 가장 높았고, ‘인력 및 재정’은 22.25점으로 A 청소년상담지원센터가 가장 높았으며, ‘상담 및 프로그램’은 6.37점으로 C 청소년상담지원센터가 가장 높았다.

‘CYS-Net’은 D와 E 청소년상담지원센터가 28.00점으로 가장 높았고, ‘교육 및 연구’는 6.99점으로 D 청소년상담지원센터가 가장 높았으며, ‘홍보’는 A 청소년상담지원센터를 제외한 모든 센터들이 5.00점을 받았다. 구체적 영역별 점수는 [부록 6]에 제시하였다.

〈표 42〉 시범운영 전체 결과

영역 지역	조직 및 운영체계 (15)	인력 및 재정(25)	상담 및 프로그램 (10)	CYS- Net(30)	교육 및 연구(10)	홍보(5)	만족도 (5)	합계
A	12.62	22.25	5.50	23.12	3.93	4.25	5.00	76.67
B	13.37	20.00	5.25	21.62	5.49	5.00	5.00	75.73
C	13.50	21.00	6.37	23.24	4.80	5.00	5.00	78.91
D	14.50	20.00	6.25	28.00	6.99	5.00	5.00	85.74
E	13.37	18.50	4.37	28.00	6.62	5.00	5.00	80.86
평균	13.47	20.35	5.55	24.80	5.57	4.85	5.00	79.59

나. 시범운영 대상 센터들의 의견

(1) 조직 및 운영체계

- 목표 : 중장기 목표에서 지자체의 지원을 받는 센터의 업무는 비슷하기 때문에 특별히 제시할 내용이 없을 수도 있음
- 운영형태 : 독립성이란 개념을 정확히 할 필요, 센터의 명칭을 바꾸는 것은 어려움, 담당공무원의 관심도가 중요함, 인사권은 도에서 가지고 있음
- 일반관리 : 회계전산화 등은 개별센터가 설치하기는 어려움이 있음

(2) 인력 및 재정

- 직원 : 훈련받아왔던 전문 인력들이 빠져나가고 있음
- 직원복지 : 직원 안전부분과 조직 및 운영체계의 시설 및 공간의 시설 안정성 여부와 중복되는 부분이 있음
- 재정 : 도 예산이 삭감되는 현실에서 인건비 증가는 현실적으로 어려움, 예산 확보의 어려움이 있음

(3) 상담 및 프로그램

- 상담실적 : 상담 및 프로그램 실적은 지역적 여건을 고려할 필요가 있음, 청소년 인구수를 고려해서 평가할 필요
- 상담전문성 : 업무 부담으로 상담 역량을 향상시킬 시간이 부족함, 사례 회의를 할 시간적 여유가 부족함, 사례회의와 사례관정 회의의 개념이 혼란스러움, 내부 수퍼비전에 외부 수퍼바이저가 와서 실시하는 것도 포함되면 좋겠음

(4) CYS-Net

- 지역사회연계 : 외부사례관정 시 사례가 많고 돌발 상황이 발생하여 매회 외부사례관정을 하기는 어려움, 실행위원회 회의 시 외부사례관정 회의를 함께 하므로 외부사례관정에 대한 지표 점검
- 시·군·구 센터 지원 : 시·군·구 센터가 없는 곳은 불리함
- 위기개입 : 도 센터의 경우 긴급 구조를 할 수 있는 여건이 안됨. 거리가 너무 멀리 떨어져 있어 왕복 하루가 걸리는 경우가 있음
- 청소년동반자 : 청소년동반자의 사례관리가 늘어나고 상담원들은 업무량이 늘어남

(5) 교육 및 연구

- 연구개발 : 도 센터에서는 연구개발을 실행하기 어려운 점이 있음, 유사 기관과 연계해서 지원하는 부분의 점수를 많이 줘야한다
- 교육 및 연구의 배점이 너무 적다

(6) 만족도

- 프로그램이나 단체교육 후 만족도 조사를 실시하고 있음

<전체>

- 시와 도 센터는 여건이나 상황이 다른 경우가 많으므로 따라 평가지표를 달리 적용해야 함
- 평가 후 패널티를 주면 안됨

다. 시범운영 결과 요약

1차적으로 개발된 평가지표를 5곳의 시·도 청소년상담지원센터를 대상으로 시범운영을 실시한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 5곳의 시·도 청소년상담지원센터의 점수는 75.73-85.74점으로 약 10점의 차이를 보였다. 이러한 차이는 CYS-Net 영역에서 점수 차이를 보였기 때문이었다. 합계 평균은 79.59점으로써 자체평가의 합계 평균인 79.06점과 큰 차이를 보이지 않았다.

둘째, 시범운영 결과를 7개의 영역별로 점수를 살펴보면, 조직 및 운영체계(15)의 점수 분포는 12.62-14.50점, 인력 및 재정(25)의 점수 분포는 18.50-22.25점, 상담 및 프로그램(10)의 점수 분포는 4.37-6.37점, CYS-Net(30)의 점수 분포는 21.62-28.00점, 교육 및 연구(10)의 점수 분포는 3.93-6.99점, 홍보(5)의 점수 분포는 4.25-5.00점이었다.

셋째, 시범운영 시 평가지표에 대한 의견을 수렴한 결과, 대체로 평가지표에 대한 개념의 명확성, 예산 확보의 어려움, 업무과다로 인한 상담직 정체성 혼란, 시·군·구 센터의 부재, 상담 및 프로그램 점수가 낮음, 연구개발 실행의 어려움, 외부사례관정의 실행 어려움 등이었다.

넷째, 시범운영에 참여한 5개 시·도 센터의 경우 자체평가 점수와 비교해 볼 때, 다소 점수가 상향조정이 되었다. 이것은 시·도 센터들이 평가지표에 대한 완전히 파악했다기보다 임의적으로 해석하여 평가했을 가능성이 있으므로 최종 평가지표 도출 시 자세한 설명을 첨가할 필요가 있다.

V. 연구결과 (최종 평가지표)

전문가 의견, 자체평가, 시범운영 등을 거쳐 1차로 개발된 평가지표에 대한 최종 수정·보완 하였다. 1차 평가지표와 마찬가지로 최종 평가지표의 영역은 총 7개 영역이며, 시·도 청소년상담지원센터 66문항, 시·군·구 청소년지원센터 57문항이었다(부록 8 참조).

1. 조직 및 운영체계

조직 및 운영체계는 각 기관의 설립 목표에 따라 그 기관의 조직과 운영이 얼마나 효율적인지 평가한다. 세부 항목으로는 중장기 발전계획, 연간 운영계획, 운영규정, 업무분장, 면적 및 시설, 업무처리, 특성화 등이 있다. 조직 및 운영체계 중지표 항목은 6개이며, 전체 문항은 13개이다. 전체 배점은 15점이다.

〈표 43〉 조직 및 운영체계

영역	중지표	평가문항	평가방법
조직 및 운영체계 (A)	목표 (A-1)	중장기 발전계획이 수립되어 실행되고 있는가?(A-1-1)	중장기 발전계획 수립 및 운영실적 여부
		연간 운영계획이 수립되어 실행되고 있는가?(A-1-2)	연간 운영계획의 유무 및 운영의 충실도
	운영 형태 (A-2)	운영규정이 마련되어 시행되고 있는가?(A-2-1)	운영규정
		운영이 독립되어 있는가?(A-2-2)	관련 문서 등
		운영 주체의 정관 목적과 내용이 청소년 혹은 상담사업과 관련이 있는가?(A-2-3)	운영주체 정관 혹은 조례내용
	조직 (A-3)	업무분장이 적절한가?(A-3-1)	업무 분장 관련 문서
	시설 및 공간 (A-4)	접근이 용이한가?(A-4-1)	시설관련 문서, 건물 배치도
		면적 및 시설(A-4-2)	시설 관련 문서 및 관찰
		시설의 안전성(A-4-3)	안전성 여부 관찰
	일반 관리 (A-5)	기자재 관리는 잘 정리되어 있는가?(A-5-1)	기자재관리대장
		업무 처리가 전산화 되어 있는가?(A-5-2)	전산네트워크
		문서가 잘 정리되어 있는가?(A-5-3)	공문처리 대장
	특성화(A-6)	각 센터에서 작성	

2. 인력 및 재정

인력 및 재정은 소장의 상근 여부, 상담직의 전문성, 직원복지, 재정의 상태를 평가하기 위한 것이다. 이는 모든 센터는 인력과 재정 자원의 영향을 크게 받기 때문이며, 이것이 곧 센터의 서비스를 받는 사람들에게 직접적인 영향을 미칠 수 있다. 또한 청소년(상담)지원센터는 국고와 지방비로 운영되고 있기 때문에, 예산의 집행이 공정해야 하고 주어진 예산이 얼마나 효율적으로 집행 되었는지 평가할 필요가 있다. 세부 항목으로는 소장의 전문성, 소장 상근 여부, 기준 인력 확보, 공개채용 여부, 직무교육 예산, 직원 평가 및 보상체계, 인건비, 예산규모 등이다. 인력 및 재정의 중지표는 5개이며, 전체 문항은 13개이다. 전체 배점은 25점이다.

〈표 44〉 인력 및 재정

영역	중지표	평가문항	평가방법
인력 및 재정 (B)	소장 (B-1)	소장의 청소년상담관련 전문성 여부와 경력은 어떠한가? (B-1-1)	소장 자격증 및 경력 문건
		소장이 상근하고 있는가? (B-1-2)	소장의 급여명세서, 조직도
		기준 인력을 확보하고 있는가? (B-2-1)	정규직원 현황 문건, 운영지침서
	직원 (B-2)	직원의 전문성 및 자격기준은 확보되어 있는가? (B-2-2)	자격증 및 경력 문건
		직원을 공정하고 투명하게 채용하고 있는가? (B-2-3)	직원채용 문건
		직원을 위한 직무 교육 및 예산을 확보하고 있는가? (B-2-4)	교육·훈련 참가 관련 문건
	지원인력 (B-3)	기타 지원인력에 대한 관리·감독 (B-3-1)	관련 문서(활동일지 등)
	직원 복지 (B-4)	직원 평가 및 보상체계가 적절한가? (B-4-1)	회계 결산서, 보상체계 지침 등 문건, 보상 급여 문건
		인건비 수준 (B-4-2)	전년 및 금년 운영지침
		직원 안전 (B-4-3)	안전수칙 및 장비 관리대장 등
	재정 (B-5)	지방비 매칭 비율 (B-5-1)	전년 및 금년 예산서
		예산규모 (B-5-2)	전년 및 금년 예산서, 정산서
		예산집행의 체계성 (B-5-3)	사업계획 및 예산집행 계획서

3. 상담 및 (교육)프로그램

상담 및 (교육)프로그램은 질 높은 상담프로그램이 제공되고, 각종 프로그램이 효율적이고 효과적으로 수행되고 있는지를 평가하는데 있다. 또한 센터의 상담직들이 상담의 전문성을 확보하기 위해 얼마나 노력하고 있는지에 대한 평가이다. 세부 항목으로는 각종 상담 실적, 프로그램 실적, 집단상담 실적, 집단상담 다양성, 집단교육 실적, 집단교육 다양성, 상담회기 기록의 충실성, 수퍼비전 등이다. 상담 및 (교육)프로그램의 중지표는 시·도 청소년상담지원센터는 3개, 시·군·구 청소년지원센터 4개이며, 전체 문항은 시·도 청소년상담지원센터 8개이며, 시·군·구 청소년지원센터 10개이다. 전체 배점은 시·도 청소년상담지원센터10점, 시·군·구 청소년지원센터 28점이다.

〈표 45〉 상담 및 (교육)프로그램

영역	중지표	평가문항	평가방법
상담 실적 (C-1)		개인상담 실적은 얼마인가? (C-1-1)	종합전산망 통계
		전화상담 실적은 얼마인가? (C-1-2)	종합전산망 통계
		사이버 상담 실적은 얼마인가? (C-1-3)	종합전산망 통계
		심리검사 실적은 얼마인가? (C-1-4)	종합전산망 통계
상담 및 (교육*) 프로그램 (C-2)	프로그램 실적 (C-2-1)		종합전산망 통계
집단상담 (C-2)*		집단상담 실적 (C-2-1)	종합전산망 통계
		집단상담의 다양성 (C-2-2)	관련 문서 등
상담 전문성 (C-3)	상담	상담회기 기록의 충실성 (C-3-1)	전체 회기기록
		수퍼비전 및 사례회의 (C-3-2)*	수퍼비전 보고서
집단교육 (C-4)*		집단교육 실적 (C-4-1)	종합전산망 통계
		집단교육의 다양성 (C-4-2)	관련 문서 등

* 시·군·구 평가지표 문항

4. CYS-Net(지역통합지원사업)

CYS-Net(지역통합지원사업)은 센터들이 지역사회의 연계를 얼마나 잘 하고 있는지,

그에 따른 활동과 시·도와 시·군·구간의 지원과 협력, CYS-Net 정보망을 통한 위기 청소년들에 대한 지원과 구조 활동을 평가하는데 목적이 있다. 또한 위기개입의 사례관리과 청소년동반자의 전반적인 활동에 대한 평가가 포함되어 있다. 세부 항목으로는 운영협의회 활동, 실행위원회 활동, 1388청소년지원단 활동, 시·도와 시·군·구간의 지원과 협력, 긴급구조 활동, 일시보호소 관리, 청소년동반자 실적 등이다. CYS-Net(지역통합지원사업)의 중지표는 4개이며, 전체 문항은 시·도 청소년상담지원센터 20개이며, 시·군·구 청소년지원센터 15개 이다. 전체 배점은 시·도 청소년상담지원센터 30점이며, 시·군·구 청소년지원센터 18점이다.

〈표 46〉 CYS-Net(지역통합지원사업)

영역	중지표	평가문항	평가방법
지역사회 연계 (D-1)	지역사회 연계 (D-1)	운영협의회 활동은?(D-1-1)	운영협의회 회의록
		실행위원회 활동은? (D-1-2)	실행위원회 회의록
		실행위원회 구성은 적절한가? (D-1-3)	실행위원회 명단
		내부 사례관정 (D-1-4)	사례관정 기록문건
		내외부 사례관정 (D-1-4)*	
		외부 사례관정 (D-1-5)	사례관정 기록문건
		CYS-Net 연계 실적은 얼마나 되는가? (D-1-6)	종합전산망 통계
		1388 청소년지원단 활동 (D-1-7)	1388청소년지원단 회의록
		1388청소년지원단 구성은 적절한가?(D-1-8)	1388청소년지원단 명단
		CYS-Net (지역통합지원사업*)	시·군·구 청소년지원센터 지원(D-2)
지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동 사업을 추진하고 있는가? (D-2-2)	시·군·구 청소년 지원센터의 지원 사업계획		
시·도 내 센터간 협력* (D)	시·군·구청소년지원센터 지원 (D-2-3)		관련 문서 등
	긴급구조 활동 실적은 얼마나 되는가? (D-3-1)		종합전산망 통계
위기 개입 (D-3)	자활성과는 얼마나 되는가? (D-3-2)		종합전산망 통계
	긴급구조 사례관리(D-3-3)		긴급구조 사례 기록
	일시보호소 관리와 운영 (D-3-4)		관련 문서 등
	일시보호소 활동실적 (D-3-5)		일시보호소 활동 실적
청소년 동반자 (D-4)	상담 실적은 얼마인가? (D-4-1)		종합전산망 통계
	청소년동반자 수퍼비전 (D-4-2)		수퍼비전 실적
	청소년동반자 교육 실적 (D-4-3)	교육실적 (자동 집계)	
	청소년동반자 운영 (D-4-4)	관련 문서 등	
	청소년동반자 지원서비스 실적(D-4-5)*	관련 문서 등	

* 시·군·구 평가지표 문항

5. 교육 및 연구

교육 및 연구는 센터가 부모/청소년, 지역주민, 전문가, 1388 청소년지원단을 위해 얼마나 교육을 실시하고 있는지를 평가하며, 지역사회의 욕구, 실태조사, 지역 청소년정책 제안 등의 연구들을 하고 있는지를 평가한다. 또한 시·도 청소년상담지원센터의 경우 지역의 허브센터로써 프로그램을 개발하여 보급하는지에 대한 평가를 한다. 세부 항목으로는 부모/청소년, 지역주민, 전문가, 1388 청소년지원단 교육 실적, 지역 정책 및 상담연구, 프로그램 개발 및 보급이 있다. 교육 및 연구의 중지표는 시·도 청소년상담지원센터 3개, 시·군·구 청소년지원센터 2개이다. 전체 문항은 시·도 청소년상담지원센터 8개, 시·군·구 청소년지원센터 3개이다. 전체 배점은 시·도 청소년상담지원센터 10점, 시·군·구 청소년지원센터 5점이다.

〈표 47〉 교육 및 연구

영역	중지표	평가문항	평가방법
교육 및 연구 (E)	수혜자 교육 (E-1)	지역주민교육 실적은 얼마나 되는가? (청소년/부모제외) (E-1-1)	종합전산망 통계
		청소년 교육 실적은 얼마나 되는가? (E-1-2)	종합전산망 통계
	교육 및 연수*	지도자 교육 실적 (E-2-1)*	종합전산망 통계
		부모교육 실적은 얼마나 되는가? (E-1-3)	종합전산망 통계
	전문가 연수 (E-2)	외부 수퍼비전(E-2-1)	외부수퍼비전 기록
		조사 연구 및 자료집 발간 (E-2-1)*	종합전산망 통계
	조사연구*	전문가 보수 교육 실적은 얼마나 되는가? (E-2-2)	종합전산망 통계
		1388청소년지원단 교육실적 (E-2-3)	1388청소년지원단 교육 실적
	연구 개발 (E-3)	지역 정책 및 상담 연구를 진행하고 있는가? (E-3-1)	지역 정책 및 상담 연구 보고서
		프로그램 개발 및 보급 (E-3-2)	신규 프로그램 내역 및 보급관련 문서

* 시·군·구 평가지표 문항

6. 홍보

홍보는 다양한 방법을 통하여 지역사회에 센터를 알리는 활동으로써, 청소년(상담)지원센터의 업무에 대해 홍보하고 인지도를 높이는데 목적이 있다. 세부 항목으로는 홍보

방법의 다양성, 홍보횟수, 홍보활동이 있다. 홍보의 증지표는 1개이며, 전체 문항은 시·도 청소년상담지원센터 3개, 시·군·구 청소년지원센터 2개이다. 전체 배점은 시·도 청소년상담지원센터 5점, 시·군·구 청소년지원센터 4점이다.

〈표 48〉 홍보

영역	증지표	평가문항	평가방법
홍보 (F)	홍보 (F-1)	홍보 방법은 다양하게 진행하고 있는가? (F-1-1)	홍보 계획 및 제작, 진행 보고서
		홍보 횟수(F-1-2)	홍보 관련 문서 등
		적극적으로 홍보활동을 하고 있는가? (F-1-3)	홍보 실적 관련 문건

7. 만족도

만족도는 청소년, 학부모, 센터 직원, 연계기관 종사자들에게 센터의 업무와 서비스에 대해 어느 정도 만족하는지 설문 실시 여부를 평가한다. 세부 항목은 만족도 조사 설문 실시여부만 있다. 만족도의 증지표는 1개이며, 전체 문항은 1개 이다. 전체 배점은 5점 이다.

〈표 49〉 만족도

영역	증지표	평가문항	평가방법
만족도 (G)	만족도 (G-1)	만족도 조사	부록 참조

VI. 논의 및 시사점

본 연구는 2006년에 개발된 운영체제 평가지표를 참조하고, 미래지향적 청소년(상담)지원센터의 운영체제에 대한 논리모형을 개발하여, 이를 근거로 16개 시·도 및 131개 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 표준화된 운영평가지표를 마련하고자 하였다.

본 연구는 다음과 같은 과정으로 실시되었다. 첫째, 시·도 청소년상담지원센터의 평가지표를 개발하기 위하여, 논리모형을 확인하고 이를 공동연구진이 1차적으로 합의하여 구성된 TF팀이 확인하였다. TF팀은 8차에 걸친 대영역(7개)과 가중치를 도출하였으며, 중영역(23개)과 가중치 부여, 66개의 소지표를 구성하였다. 이렇게 도출된 1차 평가지표는 센터업무 현황과 직무분석, 전문가 콜로키움, 전문가 검증, 자체평가, 시범운영을 통해 타당도를 검증하였다. 둘째, 시·군·구 청소년지원센터의 평가지표를 개발하기 위해 시·도 청소년상담지원센터의 개발 과정과 동일하게 논리모형과 TF팀을 구성하여 대영역(7개), 중영역(23개), 소지표(57개)를 개발하였다. 시·군·구 청소년지원센터의 평가지표는 시·도 청소년상담지원센터의 평가지표를 바탕으로 시·군·구 실정에 맞게 지표를 수정하는 형태를 취하였다. 시·군·구 청소년지원센터의 평가지표 역시 평가지표 타당도 검증을 실시하였다. 셋째, 평가지표 개발과 타당도 검증을 거쳐 최종 평가지표를 도출하였다.

본 연구결과를 바탕으로 논의점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 평가지표의 가중치 점수는 향후 시·도 청소년상담지원센터와 시·군·구 청소년지원센터의 역할과 기능을 고려한 배점형태를 취했다. 시·도 청소년상담지원센터는 시·도의 허브기능으로써 CYS-Net에 가중치를 가장 많이 부여하였으며, 시·군·구 청소년지원센터점수는 상담과 교육프로그램 실시라는 직접 서비스를 강화에 중점을 두었다. 그러나 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터가 모두 현재 업무뿐 아니라 향후 기관역할로써 중요한 영역으로 인식하고 있는 것이 '상담 및 프로그램'이었으며, 직무분석에서도 '상담 및 프로그램'은 중요도, 빈도, 난이도, 교육의 필요성 모든 영역에서 가장 높은 점수를 받았다. 이것은 아직 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 역할과 기능이 명확하

지 않음을 의미하는 것이다. 따라서 본 연구에서 개발된 평가지표는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 역할과 기능에 대해 앞으로의 방향성을 제시하는 기준이 될 수 있을 것이 생각된다.

둘째, 최종 개발된 평가지표는 시·도와 시·군·구로 분리하여 2종으로 개발되었다. 평가지표에 대한 의견들 중에는 청소년 인구나 예산 등 지역적 여건과 상황을 고려한 평가지표 개발 요구가 있었다. 16개의 시·도 청소년상담센터에서조차도 시와 도를 분리하여 평가지표를 개발해야한다는 의견이 있었다. 현재 시·도 청소년상담센터의 상황을 고려해 볼 때, 시·도간 여건의 편차가 큰 것은 사실이다. 예를 들어, 몇몇 광역시의 경우 구 단위 센터들이 1-2곳밖에 없어 CYS-Net의 지역 간 연계 활동이 원활히 이루어지지 못하고, 직접 상담서비스가 비중을 많이 차지하는 상황이었다. 이러한 상황을 고려해 볼 때, 몇 가지 대안을 생각해 볼 수 있을 것이다. 먼저, 평가 시 불리한 평가항목은 한 가지만 제외시킬 수 있도록 하는 것이다. 제외된 항목은 평균으로 점수를 받도록 하여 점수의 균형을 맞출 수 있을 것이다. 다음으로, 시·도 청소년상담지원센터의 경우, 청소년 인구수나 시·군·구 청소년지원센터의 수에 따라 A, B, C 군 등으로 나누어 같은 군안에서 비교하는 방법이 있을 수 있다. 시·군·구의 경우, CYS-Net이나 청소년동반자 프로그램을 실시하는 지역과 그렇지 않는 지역 혹은 직원 수에 따라 분리하여 비교를 할 수 있을 것이다. 그러나 이러한 대안들은 현재 센터들이 처한 상황을 감안하여 고려된 것이므로 계속적으로 이와 같이 시행되기보다는 어느 시점에서는 시·도와 시·군·구만 분리하여 평가하는 체제로 가야할 것이다. 따라서 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터들은 불리한 부분을 보완하고 더욱 발전적인 방향으로 센터를 운영할 필요가 있을 것이다.

셋째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 평가의 목적은 센터의 발전에도모하고, 개선점을 통해 센터의 효율성을 진작시키는 데 있다. 기존의 평가에서는 평가결과가 미진할 경우, 사업비의 일부를 삭감하는 등 패널티를 주는 일이 있었다. 이것은 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 사기를 떨어지게 만들며, 발전을 저해할 수 있다. 따라서 향후 평가결과의 활용에서는 평가점수가 높은 센터에 인센티브를 제공하는 등 우수 센터에 대한 포상제가 도입될 필요가 있다.

넷째, 평가지표에서는 시·도 청소년상담센터의 '교육 및 연구'에 대한 기능이 강화되었다. 시·도 청소년상담센터는 청소년과 학부모, 지역주민 교육뿐 아니라 시·군·구 청소년지원센터의 직원이나 지역 내 상담관련 자격증 취득자,

1388청소년지원단 등을 위한 전문성 강화 교육 그리고 지역 정책 및 상담연구, 프로그램개발 및 보급을 적극적으로 전개할 필요가 있다. 그러나 많은 시·도 청소년상담센터는 의견 제시 때, 센터의 역량 부족과 자체 프로그램 개발에 따른 부담이 크므로 '교육 및 연구'의 배점을 하향조정해 줄 것을 제안하였다. 그러나 시·도 청소년상담센터는 지역의 허브 센터로써 기능과 역할을 하기 위해서는 지역적 특성을 반영하는 연구와 프로그램 개발, 그에 따른 연구능력과 프로그램 개발 역량 강화에 주력할 필요가 있다. 이것은 지역의 아동청소년 정책에 중요한 자료로써 사용될 수 있으며, 지역적 특성을 가진 인증프로그램을 확보함으로써 질 높은 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

다섯째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터는 지자체의 예산을 사용하여 운영되는 곳이므로, 담당공무원과 많은 교류가 있고, 상호 협력이 필요하다. 어떤 경우는 담당공무원의 의지에 따라 센터의 운영이 활성화 될 수도 있고 그 반대인 경우도 생길 수 있다. 평가는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터에도 중요한 사안이지만 담당공무원이 꼭 숙지를 하고 있어야 할 사안이다. 따라서 담당공무원에게 평가에 대한 목적과 평가지표에 대한 설명이 병행될 필요가 있으며, 우수 센터인 경우 담당공무원에게도 인센티브를 제공하는 제도가 필요할 것이다.

여섯째, 개인상담, 전화상담 등 종합전산망의 실적을 가지고 평가를 하는 항목에서는 주의가 필요하다. 모든 센터가 그렇지는 않겠지만, 일부 실적들은 다소 과장된 수치로 입력되어 정확한 실적을 반영하는데 어려움이 있을 수 있다. 실제로 자체평가 시 몇몇 센터들은 실제보다 점수를 올려서 평가한 경우가 있었다. 따라서 본격적으로 평가에 들어간다면 이러한 허수에 대한 점검이 필요할 것이다. 그 대안으로써 상담 회기 기록이 얼마나 구체성과 충실성을 가지고 있는지 점검할 수 있고, 실제 자료와 입력 자료를 철저하게 대조함으로써 극복할 수 있을 것이다. 또한 표준적 모델을 제시하여 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터에서 실적입력이나 자료 확보에 도움을 줄 수 있을 것이다.

일곱째, 평가문화에 대한 부분으로써, 평가를 포상이나 징벌의 수단으로 오해하는 경우가 많이 있다. 평가는 서비스 차원에서 진행되는 것이지 재판을 하는 것이 아니고 기관이 좀 더 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 최대한 도와주는 역할을 하는 것이다. 즉, 평가결과를 가지고 인력이나 예산을 삭감하는 등 권력을 행사하는데 궁극적인 목적을 두는 것이 아니다. 평가로부터 얻어지는 결과는 유용한 피드백이라 할

수 있다. 이 유용한 정보를 가지고 기관에서는 구체적인 행동계획이 마련되어서 실제적으로 프로그램이 변화되고 향상되어야 한다. 만약에 평가가 그러한 계기를 마련해 주지 못하고, 단지 어느 기관이 몇 등 하면서 받은 점수에만 집착하게 만드는 평가라면 이미 평가가 ‘형식적인 평가’로 전락하였다고 말할 수 있다. 또한 간혹 평가를 잘 받기 위해서 사실을 과장하거나 축소하는 경우가 있다. 특히 이러한 비윤리적인 행동들은 평가결과를 놓고 보조금 삭감 등의 상벌수단으로 운영하는 위협적인 평가분위기에 비례하여 증가하게 될 것이다. 다음으로, 현장은 프로그램 평가에 대하여 과도하게 민감한 감정적 반응을 나타내는 일반적인 경향이 있다. 예를 들면, 프로그램의 평가결과가 긍정적일 경우에는 대단히 적극적으로 외부에 이를 알리려고 한다. 그러나 그 결과가 부정적일 경우에는 될 수 있으면 그 결과를 감추려고 하는 경향이 있다. 이는 현장의 프로그램의 전문성 확보를 위해서는 대단히 부정적인 경향이라고 생각된다. 실제에 있어 프로그램의 성공과 실패를 확인할 수 있는 곳은 현장 이외에 다른 곳은 없다. 내담자의 문제를 해결하기 위한 확실한 모범답안은 존재하지 않으며, 현장의 프로그램은 가장 최선의 방법을 찾아가는 부단한 노력의 과정인 것이다. 프로그램의 실패는 이러한 과정 속에서 불가피하게 발생할 수밖에 없는 불행한 일임에는 틀림이 없다. 그러나 이것은 계속되는 시행착오를 통하여 보다 적절한 접근방법이 모색되는 경험적인 사회과학의 필수 과정일 수밖에 없는 것이다. 따라서 성공이든 실패든 이를 체계적으로 정리하여 모든 현장이 공유할 수 있도록 함으로써 현장에서 수행하는 프로그램의 전문성을 확보하기 위한 보다 적극적인 자세가 요망된다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 평가모형 개발 연구를 위해 시·도 청소년 상담지원센터의 논리모형 자료를 근거로 평가영역과 평가지표를 도출하였다.

둘째, 청소년(상담)지원센터의 기능과 역할 변화를 파악하여 이것이 평가체제에 반영될 수 있도록 노력하였다. 시·도 청소년상담지원센터의 역할 중 프로그램의 개발이나 보급, 지역 사회 상담복지서비스의 정책적 제안을 위한 연구 활동 등이 평가지표에 반영되었으며, 시·군·구청소년지원센터의 직접서비스 기능을 강화하고자 노력하였다.

셋째, 시·도와 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 평가지표를 개발하기 위해 각각 TF팀을 구성하여 센터의 기능과 역할에 부합되는 평가지표를 개발하였다.

넷째, 평가지표의 타당도를 검증하기 위해 전문가 콜로키움, 전문가 의견, 자체평가

실시, 자체평가 의견, 시범운영을 실시하였다.

다섯째, 평가지표의 세부항목들은 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 개선점을 파악하는데 도움을 줄 것이며, 앞으로 업무방향을 설정하는데 조력할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 개선점이 있다. 첫째, 평가지표 중 정성평가가 빠져 있다. 평가지표가 모두 정량평가로 이루어져 있어 평가지표 항목 이외의 부분은 평가에 반영하는데 어려움이 있다. 따라서 연구진은 센터의 질적 평가를 위한 다양한 방법을 강구할 필요가 있다.

둘째, 평가단을 구성하여 모의평가를 실시하지 못하였다. 본 연구에서는 자체평가와 시범운영을 실시하였지만 실제 평가에 앞서 현장평가단을 구성하여 실사를 진행하는 모의평가는 실시하지 못하였다. 모의평가는 평가를 위한 준비 단계로써 자체평가의 정확성을 점검하고 센터가 평가를 잘 준비할 수 있도록 하기 위함이다. 따라서 모의평가는 향후 연구에서 구체적인 계획을 세워 실시할 필요가 있을 것이다.

셋째, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 구성원들이 평가에 관심을 가지고 참여도를 높이기 위해서는 평가목적, 평가주체, 평가절차, 평가시기, 평가방법, 기대효과 등을 구체화하고 명확하게 전달할 필요가 있다. 이로써 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터에서는 평가 대비를 위해 계획을 마련하고 실행에 옮길 수 있을 것이다.

참고문헌

- 구본용 외 (2001). **청소년 지역상담 활성화**를 위한 정책연구. 서울:한국청소년상담원.
- 구본용 (2002). **시·도 및 시·군·구 청소년센터 운영지침**.
- 김동일 (2006). **청소년(상담)지원센터의 평가지표 방향**. 청소년(상담)지원센터 운영평가체제 개발 콜로키움 자료집. 서울:한국청소년상담원.
- 박경애, 권해수 (2000). **청소년상담실 평가모형 개발연구**. 서울:한국청소년상담원.
- 박성수, 김병석 (1997). **청소년문제유형분류체계연구IV 발달과업**. 서울:청소년대화의 광장.
- 보건복지가족부 (2009). **시·도 및 시·군·구 청소년센터 운영지침**.
- 보건복지가족부 (2008). 「**아동보호전문기관 평가지표 개발**」 용역 최종보고서.
- 보건복지부 (2007). **정신보건센터 운영 매뉴얼 및 평가지표 개발에 관한 연구**.
- 오복자 외 (2006). 노인 케어매니저의 직무분석. **대한간호학회지**, 36(5).
- 오익수 외 (1998). **시·군·구청소년상담실 활성화 방안**. 서울:한국청소년상담원.
- 이명우, 이수립, 최수미 (2004). **지역청소년상담실 활성화 연구**. 서울:한국청소년상담원.
- 정익중 (2006). **CYS-Net 운영평가 방향**. 청소년(상담)지원센터 운영평가체제 개발 콜로키움 자료집. 서울:한국청소년상담원.
- 정익중, 이봉주, 강경화, 손선옥 (계재진행 중). **통합적 아동복지서비스 수행평가지표 개발의 사례연구: 드림스타트 평가지표 개발을 중심으로**.
- 최일섭, 김통원, 박광준, 정무성, 황성철 (1998). **사회복지관 평가모형 개발 연구**. 한국사회복지관협회.
- 한상근 (2000). 직무분석. **장애인직업생활상담 자료집**. 한국장애인고용촉진공단.
- 황순길, 주영아, 이호준, 손재환, 김상수, 신현수, 김소연 (2006). **청소년(상담)지원센터 운영평가체제 개발**. 서울:한국청소년상담원.
- Clarke, J., Gewirtz, S., & McLaughlin, E. (2000). *New Managerialism, New Welfare*. Sage with association with The Open University.

부 록

1. 사·도 및 사·군·구 청소년(상담)지원센터 업무 현황 실태조사 Ⅵ 96
2. 사·도 및 사·군·구 청소년(상담)지원센터 직무분석 조사 Ⅵ 106
3. 사·도 및 사·군·구 청소년(상담)지원센터 직무분석 결과 Ⅵ 115
4. 전문가 검증 설문지 Ⅵ 125
5. 사·도 및 사·군·구 청소년(상담)지원센터 자체평가 결과 Ⅵ 127
6. 사·도 청소년상담지원센터 시범운영 결과 Ⅵ 133
7. 전문가 콜로키움 자료 Ⅵ 135
8. 사·도 및 사·군·구 청소년상담지원센터 평가지표 및 해설 Ⅵ 167

[부록 1] 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 업무 현황 실태조사

안녕하십니까?

한국청소년상담원 프로그램개발팀 배주미입니다.

한국청소년상담원에서는 ‘아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형 개발 연구’에 대한 연구를 진행하고 있습니다. 이 연구의 일환으로, 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 업무 현황, 프로그램 운영현황, 연계현황에 대해 파악하고자 합니다. 이러한 조사는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 역할과 기능 등에 대한 업무 표준을 마련하고, 이를 평가할 수 있는 업무평가체제를 개발하는데 도움을 줄 것입니다.

시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 발전적 역할 정립과 함께 여러분의 성과가 정확히 반영되는 평가체제가 마련되기 위해, 바쁘시더라도 청소년(상담)지원센터 평가모형 개발 연구를 위한 사전조사에 협조하여 주시면 감사하겠습니다.

<작성요령>

- 아래 표에 내용 및 번호 기입, 혹은 √ 표시를 해 주세요.
- 작성은 센터의 업무 현황을 가장 잘 파악하고 계시는 한 분이 해 주시든지 혹은 센터 회의를 통해 작성하셔도 됩니다.
- ‘센터업무 현황(첨부파일 2)’ 파일에는 지난 2월에 한국청소년상담원 통합지원관리팀(담당자 : 심용출)에서 조사한 센터현황조사 내용이 들어 있습니다. 이 조사파일을 이미 작성하여 심용출 선생에게 보내신 센터에서는 **동일한 파일을 다시 한 번 저희 팀(박현진)에게 보내주시고**(수정 사항 있으면 수정 가능), 만약 작성하여 보내지 않았다면 작성하셔서 보내 주시면 감사하겠습니다.
- 자료는 **2009년 5월 29일(금)까지** 보내주시면 감사하겠습니다.
보내실 곳 : monicaphj@kyci.or.kr (박현진)

※ 자료를 보내주신 센터에는 소정의 답례품을 보내드립니다.

문의사항이 있으시면 한국청소년상담원 프로그램개발팀 박현진(02-2250-3076)에게 연락 주세요.

감사합니다.

1) 청소년(상담)지원센터 현황(2009년 3월 1일 현재)

기관명						
운영주체	위탁단체명 :			개소 연월일		
운영형태	지자체직영(), 민간위탁운영(), 재단법인(), 기타()			시설면적(m ²)		
주 소	(우편번호)					
전화번호	상담전화				행정전화	
	Fax.				홈페이지 및 대표 메일	
실시 사업 (예산투입)	CYS-Net(), YC(), 일시보호소(), 인터넷중독(), 두드림존(), 특별지원청소년(), 1388및 긴급구조(), 또래상담(), 교육연수(), 연구(), 기타 특화 사업()					
실시사업 예산	사업별로 국비지방비합계 예산 기재 예시 청소년동반자 예산 : 000백만원					
상담 사업 예산	구분	국비	도비,시비(시군구만)	지자체예산	법인 자부담	기타
	경상비					분권교부세 기재
	인건비					지원받는 직원 수 표시
	사업비					
	총계					
CY S-Net 예산	구분	국비	도비,시비(시군구만)	지자체예산	법인자부담	기타
	경상비					
	인건비					지원받는 직원 수 기재
	사업비					
	총계					
상담자 1인당 월평균 사례수 (2008년)				개인상담 의뢰 내담자 평균 대기기간 (2008년)		
2008년도 실적총계 및 1일 평균 기관이용자 수				2008년 1388 총 실적		
				긴급구조 실적(2008년)		
아웃리치 (2008년)	연간 총 (회), 접촉 청소년 수 총 (명)			일시보호실적 (2008년)		

2) 청소년(상담)지원센터 직원현황(2009년 3월 1일 현재)

기관대표자 (성명/직함/성별)	생년월일/취임일자	연락처 (사무실/핸드폰)	근무형태	최종학력 (학교, 전공, 학위)	자격사항 (보유 자격증급)	연봉	취임 전 주요 경력(최근3개)
성명 : 직함 : 성별 :	생년월일 : 취임일자 :	사무실 : 핸드폰 :	상근() 비상근()	학교 : 전공 : 학위 :		2008년 : 2009년 :	
직 원 현 황							
성명	성별	직위(정직/계약직)	직통전화(사무실)	보유 자격증(국가공인)	최종학력(전공)	연봉(09년)	근무경력(년월)
청소년동반자 YC 명단(전일제, 시간제)							
성명	성별	직위(전일/시간)	직통전화(사무실)	보유 자격증	최종학력(전공)	근무경력(년월)	
1388전담요원/자원봉사자/사회복무요원/인턴(직원 외 센터 근무인력 모두 기입)							
성명	성별	구분 : 1388전담요원/자원봉사자/사회복무요원/인턴		보유 자격증	최종학력(전공)		

3) 기관 조직도(2009년 3월 1일 현재)



4) 지방자치단체(2009년 3월 1일 현재)

자치단체명				
담당부서				
주 소	(우편번호)			
대표 전화번호		팩스 번호		
담당 공무원 명단				
직 위	성 명	전 화	E-mail	비 고

[소재지 및 유형]

명칭			
주소			
전화번호		FAX	
홈페이지		e-mail	

[시설구조 및 규모 : 전체 전용면적] m²(평)

구분	사무실	개인 상담실	집단 상담실	심리 검사실	상담 대기실	전화 및 사이버 상담실	일시 보호소	기 타
개 수								
면적(m ² /평)								

[조직업무 현황]

※ 각 팀별 업무를 √ 표시하세요.(해당 없으면 ×표) ※ 중요 정도의 점수를 표시하세요.

업 무		관련 팀					현재 업무상 중요정도	향후 기관역할로 써 중요정도
		상담 지원	대외 협력	위기 지원	자활 연수	통 합 지원	0점-10점 사이 점수 기입	0점-10점 사이 점수 기입
조직 및 운영 체계	센터 운영에 관한 기본계획의 수립· 조정 및 총괄							
	기타(센터에서 기입)							
	기타(센터에서 기입)							
인력 및 재정	인사, 관리 등							
	예산, 회계, 전산 등							
	청소년자원봉사활동 운영, 교육, 정보 제공 및 안내							
	인턴쉽 및 실습상담제도 운영							
	청소년자원봉사 CS 관리프로그램 운 영							
	기타(센터에서 기입)							
상담 및 프로 그램	청소년 및 부모대상 개인 상담							
	Help call 청소년전화 1388 운영							
	가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살 등 상담 및 지원 업무							
	학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 및 지원 업무							
	학업중단 청소년 상담 및 지원							
	집단상담 프로그램 운영							
	기타(센터에서 기입)							
	기타(센터에서 기입)							
CYS- Net	운영협의회, 실행위원회 등 운영							
	업무협약체결 및 협력 네트워크 구축 · 운영							
	위기청소년의 청소년쉼터 등 보호시 설 연계활동							
	시·도 청소년활동진흥센터와의 연계							
	1388 청소년지원단 운영관리							
	청소년 관련 지역사회 의 분석, 발굴, 관리, 공유							

업 무		관련 팀					현재 업무상 중요정도	향후 기관역할로 써 중요정도
		상담 지원	대외 협력	위기 지원	자활 연수	통 합 지원	0점-10점 사이 점수 기입	0점-10점 사이 점수 기입
CYS- Net	위기청소년 긴급구조·치료, 법률서 비스 지원활동							
	위기청소년 법률서비스 지원활동							
	폭력, 폭행 등에 따른 의료·법률서 비스 제공							
	청소년 직업체험 프로그램 운영, 자 활지원사업							
	청소년약물남용 치료재활사업							
	일시보호시설 운영							
	청소년동반자(YC) 프로그램 운영관리 및 지원							
	방문심리 치료 프로그램 운영							
	기타(센터에서 기입)							
기타(센터에서 기입)								
교육 및 연구	청소년, 청소년지도자, 청소년동반자, 부모, 교사, 자원봉사자 등 교육 및 연수							
	지역내 위기청소년 현황 실태조사 실 시							
	상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간 등							
	교육 및 연수 프로그램 개발·보급							
	개인 및 집단상담 프로그램 개발 및 운영							
	기타(센터에서 기입)							
기타(센터에서 기입)								
홍보	센터 소개 책자, 리플렛 등의 발간 및 홍보							
	청소년 활동 관련 정보제공 및 안내							
	청소년참여활동 관련 정보제공, 안내 및 행정지원							
	청소년인권 관련 정보제공 및 안내							
	기타(센터에서 기입)							
	기타(센터에서 기입)							

[프로그램 운영]

※ 실시하고 있는 프로그램을 모두 √ 표시하세요.

※ 중요 정도의 점수를 표시하세요.

영역	세부프로그램	실시하고 있음	현재 업무상 중요정도	향후 기관역할로써 중요정도
			0점-10점 사이 점수 기입	0점-10점 사이 점수 기입
상담	청소년 및 부모 개인상담			
	집단상담			
	1388 전화상담			
	사이버상담			
	심리검사			
	가족관련 프로그램			
	비행관련 프로그램			
	학업관련 프로그램			
	학교부적응 프로그램			
	진로관련 프로그램			
	성관련 프로그램			
	대인관계 프로그램			
	성격관련 프로그램			
	예방관련 프로그램(가출, 인터넷, 약물 등)			
기타(센터에서 기입)				
교육 및 연수	부모교육			
	도래상담			
	품성교육			
	자원봉사 교육			
	전문직 자원봉사자			
	인턴십 및 실습상담 교육			
	카운슬링 대학			
	교사직무교육			
기타(센터에서 기입)				
위기지원	1388 긴급구조, 치료, 자활			
	일시보호시설 운영			
	거리상담			
	청소년동반자(YC) 운영			
	출장상담			
기타(센터에서 기입)				
연계활동	CYS-NET			
	학교밖 청소년 연계			
	운영협의회			
	보호시설 연계			
	기타(센터에서 기입)			

[연계 현황]

※ 현재 연계를 맺고 있는 기관을 모두 √ 표시하세요. ※ 중요 정도의 점수를 표시하세요.

서비스 유형	기관분류	연계하고 있음	현재 업무상 중요정도	향후 기관역할로써 중요정도
			0점-10점 사이 점수 기입	0점-10점 사이 점수 기입
상담 및 정서적 지원 서비스	성폭력상담소			
	아동상담소			
	아동학대예방센터			
	방문심리치료지원단			
	인터넷중독상담센터			
	기타(센터에서 기입)			
사회적 보호 서비스	청소년 쉼터			
	드롭인센터			
	경찰서			
	1388청소년 지원단			
	그룹홈			
	모자원			
	사회복지관			
	유해환경감시단			
	멘토지원단			
	기타(센터에서 기입)			
교육 및 학업지원 서비스	대안학교			
	교육청			
	학교			
	청소년 공부방			
	청소년 방과후 아카데미			
	지역아동센터			
	학습클리닉 전문가 지원단			
	기타(센터에서 기입)			
진로 및 취업지원 서비스	청소년자활지원관			
	고용안정센터			
	직업전문학교			
	기타(센터에서 기입)			
치료 및 재활지원 서비스	정신보건센터			
	정신건강 의료지원단			
	기타(센터에서 기입)			

서비스 유형	기관분류	연계하고 있음	현재 업무상 중요정도	향후 기관역할로써 중요정도
			0점-10점 사이 점수 기입	0점-10점 사이 점수 기입
의료 및 건강지원 서비스	응급센터(병원 내)			
	병원			
	1388 치과지원단			
	보건소			
여가 및 문화 활동지원 서비스	기타(센터에서 기입)			
	청소년 수련시설			
	자원봉사센터			
기초생활 및 경제지원 서비스	기타(센터에서 기입)			
	사회복지 전담공무원			
법률자문 및 권리구제 지원 서비스	소년분류심사원			
	소년원			
	보호관찰소			
	대한법률구조공단			
	변호사협회			
	법률지원 네트워크			
	기타(센터에서 기입)			
기타 (센터에서 기입)				

[부록 2] 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 직무분석 조사

- 센터명 :
- 직 급(√) : 소장 혹은 실장 () 팀장 ()
 팀원 ()

다음은 청소년(상담)지원센터의 상담자의 직무를 정확히 파악하여 상담자 역할을 정립하고, 센터의 평가기준을 마련하고자 제시된 자료입니다.

매우 중요한 자료이오니, 성의껏 응답하여 주시고, **직급별로 한 분 이상 응답** 해 주시기 바랍니다.

<작성 방법>

◎ 직무 각각에 대하여 중요도, 빈도, 난이도, 업무수행을 위한 교육의 필요성에 대하여 다음과 같이 평가해 주시기 바랍니다.

- 중요도 : 5 (상담자의 업무로 매우 중요하다),
 4 (중요하다), 3 (보통이다), 2 (중요하지 않다),
 1 (매우 중요하지 않다)
- 빈 도 : 5 (거의 매일), 4 (주 1회), 3 (월 1회),
 2 (분기별 1회), 1 (거의 안함)
- 난이도 : 5 (전문가 수준), 4 (전문가 입문 수준),
 3 (기초 수준), 2 (실습 수준), 1 (누구나 가능)
- 교육의 필요성 : 5 (매우 필요하다), 4 (필요하다),
 3 (보통이다), 2 (필요하지 않다),
 1 (매우 필요하지 않다)

임무 (duty)	직무 (task)	구체적 업무(task element)	중요도 (1-5)	빈도 (1-5)	난이도 (1-5)	교육의 필요성 (1-5)	
I. 조직 및 운영 체계	중장기 발전계획을 수립한다	중장기 발전계획을 수립한다					
	운영규정을 수립한다	운영규정을 수립한다					
	연간 운영계획을 기획하고 시행한다	연간 운영계획을 수립한다	연간 운영계획을 수립한다				
		필요한 예산을 확보한다	필요한 예산을 확보한다				
		운영 계획대로 시행한다	운영 계획대로 시행한다				
		평가를 받는다	평가를 받는다				
		보고서를 작성하고 보고한다	보고서를 작성하고 보고한다				
	세부사업을 기획하고 시행한다	지역사회 내에서 필요한 사업 요구를 파악한다	지역사회 내에서 필요한 사업 요구를 파악한다				
		사업계획을 세운다	사업계획을 세운다				
		사업에 필요한 예산을 확보한다	사업에 필요한 예산을 확보한다				
		사업을 진행한다	사업을 진행한다				
		사업에 대한 평가를 받는다	사업에 대한 평가를 받는다				
	기관을 관리·운영한다	사업결과보고서를 작성하고 보고한다	사업결과보고서를 작성하고 보고한다				
		직원의 선발, 승진, 보직발령, 상벌 등 인사를 시행한다	직원의 선발, 승진, 보직발령, 상벌 등 인사를 시행한다				
		기관의 조직을 구성, 변경, 관리한다	기관의 조직을 구성, 변경, 관리한다				
		기관 관련 각종 위원회를 조직·운영한다	기관 관련 각종 위원회를 조직·운영한다				
		상담지원인력을 조직하고 관리한다	상담지원인력을 조직하고 관리한다				
	각종 행사를 기획하고 운영한다	상담인력의 근무상황을 관리한다	상담인력의 근무상황을 관리한다				
		행사를 기획한다	행사를 기획한다				
		행사를 준비한다	행사를 준비한다				
		행사를 홍보한다	행사를 홍보한다				
		행사를 진행한다	행사를 진행한다				
	시설을 관리한다	행사를 평가하고 보고한다	행사를 평가하고 보고한다				
		상담실 공간을 확보한다	상담실 공간을 확보한다				
		집기 및 비품을 구입하고 관리한다	집기 및 비품을 구입하고 관리한다				
		각종 공과금을 처리한다	각종 공과금을 처리한다				
		상담실 환경미화를 실시한다	상담실 환경미화를 실시한다				

임무 (duty)	직무(task)	구체적 업무(task element)	중요도 (1-5)	빈도 (1-5)	난이도 (1-5)	교육의 필요성 (1-5)
I. 조직 및 운영 체계	시설의 안전기준을 준수한다	센터에 피난 및 연소방지시설을 갖춘다				
		응급조치를 할 수 있는 비상약품, 구호설비·기구 등을 갖춘다				
		위험한 장소에 위험표지물 등 안 내문과 비상구를 표시한다				
		안전사고, 응급환자 발생 등에 대 비하여 긴급수송 대책을 마련한다				
		긴급수송 종사자 및 수송대상자 를 위한 자동차보험에 가입한다				
		시설의 종사자를 대상으로 정기 적으로 안전교육을 실시한다				
		화재보험 및 상해보험에 가입하 다				
	전산화된 업무처리를 한다	전산업무 처리 교육을 받는다				
		전산네트워크를 수행한다				
		전산화된 회계처리를 수행한다				
		전산화된 사례관리시스템을 사용 한다				
	실적을 관리한다	실적 관련 자료를 기록·수집한 다				
		실적관련 자료를 분석하고 평가 한다				
		평가결과를 종합하여 보고서를 작성한다				
		관련기관에 보고서를 제출한다				
	문서를 작성한다	공문서를 기안한다				
		공문서를 결재받는다				
		공문서를 발송한다				
		공문서를 접수한다				
		공문서를 관리한다				
	특성화 사업을 운영한다	특성화 사업을 발굴한다				
		특성화 사업을 운영·관리한다				
		특성화 사업을 평가한다				

임무 (duty)	직무(task)	구체적 업무(task element)	중요도 (1-5)	빈도 (1-5)	난이도 (1-5)	교육의 필요성 (1-5)	
II. 인력 및 재정	전문성을 향상시킨다	상담전문성 향상을 위한 교육에 참여한다					
		교육분석을 받는다					
		상담관련 학회활동을 한다					
		상담관련 연구를 수행하고 그 결 과를 발표한다					
	직무교육을 받는다	직무교육에 참여한다					
		직무교육 내용을 실천한다					
	직원을 공정하고 투명하게 채용한다	직원채용에 관한 구체적인 평가 규정을 수립한다					
		공개적인 직원채용 공고를 낸다					
		공개채용을 한다					
		공개채용 자료를 보관한다					
			관련 전문가를 포함한 인사위원 회 심사를 거친다				
	지원인력을 운영·관리 한다	지원인력 신청을 받는다					
		지원인력을 운영한다					
		지원인력 운영 실적을 관리한다					
		지원인력 운영·관리를 보고한다					
	직원 평가 및 보상체계를 마련·시행 한다	직원평가체제나 보상을 위한 지 침과 제도를 마련한다					
		직원평가체제나 보상을 위한 지침과 제도를 위한 예산을 확보한다					
		직원평가체제나 보상을 위한 지침과 제도를 위한 예산을 집행한다					
	직원안전을 위한 수칙과 장비를 마련한다	직원 안전을 위한 수칙과 장비를 마련한다					
		직원 안전을 위한 수칙을 시행한 다					
		직원 안전을 위한 장비를 갖춘다					
	예산업무를 시행한다	사업계획에 따라 예산을 편성한 다					
		예산 관계기관과 협의하여 예산 을 확보한다					
		예산을 편성하고 실행한다					
예산 결산보고서를 작성하여 관 계기관에 보고한다							

임무 (duty)	직무(task)	구체적 업무(task element)	중요도 (1-5)	빈도 (1-5)	난이도 (1-5)	교육의 필요성 (1-5)
Ⅲ. 상담 및 프로 그램	청소년 및 부모 대상으로 개인상담을 한다	상담신청을 받는다				
		접수면접한다				
		사례회의를 한다				
		사례를 배정한다				
		상담을 계획한다				
		상담한다				
		상담을 종결한다				
	Help call 청소년전화 1388 운영한다	Help call 청소년전화 1388을 운 영한다				
		Help call 청소년전화 1388을 통 해 상담한다				
	사이버 상담을 운영한다	사이버상담을 운영한다				
		사이버를 통해 상담한다				
	심리검사를 실시한다	접수면접과 검사를 선정한다				
		심리검사를 실시한다				
		심리검사를 채점한다				
		심리검사를 해석한다				
	사례관리를 한다	CYS-net 전산망 등록한다				
		사례 개입 혹은 연계지원한다				
		회기보고를 한다				
		종결보고를 한다				
	집단상담 프로그램을 운영한다	집단상담프로그램을 기획한다				
		집단상담프로그램을 홍보한다				
		집단상담프로그램 참여자를 선발 한다				
		집단상담프로그램을 운영한다				
		집단상담프로그램을 종결하고 평 가한다				
		집단상담프로그램 추수면담한다				
	내부 수퍼비전을 받는다	내부 수퍼비전 사례를 준비하여 받는다				
		내부 수퍼비전을 평가한다				
	또래 수퍼비전을 받는다	또래 수퍼비전 사례를 준비하여 받는다				
		또래 수퍼비전을 평가한다				

임무 (duty)	직무(task)	구체적 업무(task element)	중요도 (1-5)	빈도 (1-5)	난이도 (1-5)	교육의 필요성 (1-5)
IV. CYS- Net	내부조직을 운영한다	운영협의회를 구성한다				
		운영협의회를 운영한다				
		실행위원회를 구성한다				
		실행위원회를 운영한다				
		내부·외부사례관정 전문가를 구성한다				
		위기수준을 판정 한다				
	네트워크를 구축한다 (1388지원 단 포함)	지역 사회 내 업무협약 기관을 발굴한다				
		지역 사회 내 업무협약을 체결한다				
		지역 협력 네트워크를 구축한다				
		지역 협력 네트워크를 운영한다				
		지역협력 네트워크에 대한 평가를 한다				
	지역센터 자문	지역센터로부터 자문 신청을 받는다(한다)				
		지역센터에 자문을 한다(받는다)				
	지역의 시·군·구 (시·도) 청소년(상담) 지원센터 간 공동사업을 추진한다	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 협력 네트워크를 구축한다				
		지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 네트워크를 운영한다				
		지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 계획한다				
		지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 추진한다				
		지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 평가를 한다				
	위기청소년 에게 긴급구조지 원을 한다	위기청소년을 위한 긴급구조 활동을 한다				
		위기청소년에게 개입한다				

임무 (duty)	직무(task)	구체적 업무(task element)	중요도 (1-5)	빈도 (1-5)	난이도 (1-5)	교육의 필요성 (1-5)
IV. CYS- Net	일시보호시설을 운영한다	입소 청소년을 위한 맞춤형 프로그램을 제공한다				
		입소 청소년을 대상으로 의료비, 교통비, 식비를 지급한다				
		일시보호시설의 인력, 환경, 시설, 위생상태 등 관리와 운영을 한다				
		일시보호시설의 실적을 평가한다				
	청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고접수·인계한다	청소년 피해사례를 신고받아 접수하여 출동한다				
		사례관정을 통해 연계서비스를 제공한다				
		청소년 유해환경을 신고받아 접수·인계한다				
	아웃리치를 운영한다	거리이동상담을 실시한다				
		거리이동상담을 관리한다				
	청소년동반자(YC)프로그램을 운영한다	청소년동반자(YC) 사례를 배정한다				
		청소년동반자(YC) 사례를 관리한다				
		청소년동반자(YC) 사례를 수퍼비전한다				
		사전사후 평가를 실시한다				
		청소년동반자를 교육·연수한다				
	문화활동을 운영한다	문화활동을 발굴한다				
		문화활동을 운영·관리한다				
문화활동을 평가한다						
V. 교육 및 연구	청소년, 부모, 지역주민을 교육한다	청소년을 교육한다				
		부모를 교육한다				
		지역주민을 교육한다				
	전문가교육 및 연수를 한다	전문가를 보수교육·연수한다				
		수퍼비전을 교육·연수한다				
		1388청소년지원단을 교육·연수한다				
	청소년지도자, 교사, 자원봉사자 등 교육 및 연수한다	청소년지도자를 교육·연수한다				
		교사를 교육·연수한다				
		자원봉사자를 교육·연수한다				

임무 (duty)	직무(task)	구체적 업무(task element)	중요도 (1-5)	빈도 (1-5)	난이도 (1-5)	교육의 필요성 (1-5)	
V. 교육 및 연구	지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시한다	지역내 위기청소년 현황 실태조사 문항을 구성한다					
		지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시한다					
		지역내 위기청소년 현황 실태조사 보고서를 발간한다					
	상담 연구를 시행한다	연구주제를 선정한다					
		연구를 설계한다					
		연구를 수행한다					
		연구보고서를 작성하고 결과를 발표한다					
	상담통계 및 유형분석· 관리, 사례집 발간한다	상담통계 및 유형분석을 한다					
		상담통계 및 유형분석을 관리한다					
		사례집을 발간한다					
	교육 및 연수 프로그램 개발·보급 한다	교육 및 연수 프로그램을 기획한다					
		교육 및 연수 프로그램 요구조사를 한다					
		교육 및 연수 프로그램에 대한 전문가 자문을 받는다					
		교육 및 연수 프로그램을 개발한다					
		교육 및 연수프로그램을 보급한다					
		교육 및 연수프로그램 자료집을 발간한다					
		교육 및 연수프로그램을 평가한다					
	VI. 홍보	센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다	센터 소개 책자, 리플렛 등을 계획한다				
			센터 소개 책자, 리플렛 등을 제작한다				
			센터 소개 책자, 리플렛 등을 발간한다				
			센터 소개 책자, 리플렛 등을 홍보한다				
보도자료를 작성하여 언론사에 제공한다							

임무 (duty)	직무(task)	구체적 업무(task element)	중요도 (1-5)	빈도 (1-5)	난이도 (1-5)	교육의 필요성 (1-5)
	홈페이지를 운영한다	홈페이지 운영에 대한 계획을 수립한다				
		홈페이지 개발업체를 선정한다				
		홈페이지 제작 의뢰 및 콘텐츠를 제공한다				
		홈페이지 콘텐츠를 정기적으로 업데이트한다				
		게시판 또는 Q&A를 정기적으로 관리한다				
기타	청소년 활동 관련 정보제공 및 안내한다	청소년 활동 관련 정보를 제공 및 안내한다				
	청소년자원 봉사활동 운영, 교육, 정보제공 및 안내 한다	청소년자원봉사활동 운영한다				
		청소년자원봉사활동을 교육한다				
		청소년자원봉사활동 정보를 제공 및 안내 한다				
	청소년 참여 활동 관련 정보 제공, 안내 및 행 정지원 한다	청소년참여활동 관련 정보를 제 공 및 안내한다				
		청소년참여활동 관련 행정지원을 한다				
	청소년인권 관련 정보제공 및 안내	청소년인권 관련 정보제공 및 안 내를 한다				

[부록 3] 시·도 및 시·군·구 청소년상담지원센터 직무분석 결과

직무명세서 구성

임무 (duty)	직무(task)	구체적 업무(task element)	
I. 조직 및 운영 체계	증장기 발전계획을 수립한다	증장기 발전계획을 수립한다	
	운영규정을 수립한다	운영규정을 수립한다	
	연간 운영계획을 기획하고 시행한다		연간 운영계획을 수립한다
			필요한 예산을 확보한다
			운영 계획대로 시행한다
			평가를 받는다
	세부 사업을 기획하고 시행한다		보고서를 작성하고 보고한다
			지역사회 내에서 필요한 사업 요구를 파악한다
			사업계획을 세운다
			사업에 필요한 예산을 확보한다
	기관을 관리·운영한다		사업을 진행한다
			사업에 대한 평가를 받는다
			사업결과보고서를 작성하고 보고한다
			직원의 선발, 승진, 보직발령, 상벌 등 인사를 시행한다
	각종 행사를 기획하고 운영한다		기관의 조직을 구성, 변경, 관리한다
			기관 관련 각종 위원회를 조직·운영한다
			상담지원인력을 조직하고 관리한다
			상담인력의 근무상황을 관리한다
	시설을 관리한다		행사를 기획한다
행사를 준비한다			
행사를 홍보한다			
행사를 진행한다			
시설의 안전기준을 준수한다		행사를 평가하고 보고한다	
		상담실 공간을 확보한다	
		집기 및 비품을 구입하고 관리한다	
		각종 공과금을 처리한다	
전산화된 업무처리를 한다		상담실 환경미화를 실시한다	
		센터에 피난 및 연소방지시설을 갖춘다	
		응급조치를 할 수 있는 비상약품, 구호설비·기구 등을 갖춘다	
		위험한 장소에 위험표지물 등 안내문과 비상구를 표시한다	
실적을 관리한다		안전사고, 응급환자 발생 등에 대비하여 긴급수송 대책을 마련한다	
		긴급수송 종사자 및 수송대상자를 위한 자동차보험에 가입한다	
		시설의 종사자를 대상으로 정기적으로 안전교육을 실시한다	
		화재보험 및 상해보험에 가입한다	
실적을 관리한다		전산업무 처리 교육을 받는다	
		전산네트워크를 수행한다	
		전산화된 회계처리를 수행한다	
		전산화된 사례관리시스템을 사용한다	
실적을 관리한다		전산화된 사례관리시스템을 사용한다	
		실적 관련 자료를 기록·수집한다	
		실적관련 자료를 분석하고 평가한다	
		평가결과를 종합하여 보고서를 작성한다	
		관련기관에 보고서를 제출한다	

임무	직무(task)	구체적 업무(task element)	
	문서를 작성한다	공문서를 기안한다	
		공문서를 결재받는다	
		공문서를 발송한다	
		공문서를 접수한다	
		공문서를 관리한다	
	특성화 사업을 운영한다	특성화 사업을 발굴한다	
		특성화 사업을 운영·관리한다	
		특성화 사업을 평가한다	
	II. 인력 및 제정	전문성을 향상시킨다	상담전문성 향상을 위한 교육에 참여한다
			교육분석을 받는다
상담관련 학회활동을 한다			
상담관련 연구를 수행하고 그 결과를 발표한다			
직무교육을 받는다		직무교육에 참여한다	
		직무교육 내용을 실천한다	
직원을 공정하고 투명하게 채용한다		직원채용에 관한 구체적인 평가 규정을 수립한다	
		공개적인 직원채용 공고를 낸다	
		공개채용을 한다	
		공개채용 자료를 보관한다	
지원인력을 운영·관리한다	관련 전문가를 포함한 인사위원회 심사를 거친다		
	지원인력 신청을 받는다		
	지원인력을 운영한다		
	지원인력 운영 실적을 관리한다		
직원 평가 및 보상체계를 마련·시행한다	지원인력 운영·관리를 보고한다		
	직원평가체제나 보상을 위한 지침과 제도를 마련한다		
	직원평가체제나 보상을 위한 지침과 제도를 위한 예산을 확보한다		
직원 안전을 위한 수칙과 장비를 마련한다	직원평가체제나 보상을 위한 지침과 제도를 위한 예산을 집행한다		
	직원 안전을 위한 수칙과 장비를 마련한다		
	직원 안전을 위한 수칙을 시행한다		
예산업무를 시행한다	직원 안전을 위한 장비를 갖춘다		
	사업계획에 따라 예산을 편성한다		
	예산 관계기관과 협의하여 예산을 확보한다		
	예산을 편성하고 실행한다		
	예산 결산보고서를 작성하여 관계기관에 보고한다		
III. 상담 및 프로그램	청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다	상담신청을 받는다	
		접수면접한다	
		사례회의를 한다	
		사례를 배정한다	
		상담을 계획한다	
	Help call 청소년전화 1388 운영한다	상담한다	
		상담을 종결한다	
		추수면접을 진행한다	
	사이버상담을 운영한다	Help call 청소년전화 1388을 운영한다	
		Help call 청소년전화 1388을 통해 상담한다	
심리검사를 실시한다	사이버상담을 운영한다		
	사이버를 통해 상담한다		
	접수면접과 검사를 선정한다		
	심리검사를 실시한다		
		심리검사를 채점한다	
		심리검사를 해석한다	

업무	직무(task)	구체적 업무(task element)
	사례관리를 한다	CYS-net 전산망 등록한다
		사례 개입 혹은 연계지원한다
		회기보고를 한다
	집단상담 프로그램을 운영한다	종결보고를 한다
		집단상담프로그램을 기획한다
		집단상담프로그램을 홍보한다
		집단상담프로그램 참여자를 선발한다
		집단상담프로그램을 운영한다
		집단상담프로그램을 종결하고 평가한다
	내부 슈퍼비전을 받는다	집단상담프로그램 추수면담한다
		내부 슈퍼비전 사례를 준비하여 받는다
	외부 슈퍼비전을 받는다	내부 슈퍼비전을 평가한다
외부 슈퍼비전 사례를 준비하여 받는다		
또래 슈퍼비전을 받는다	외부 슈퍼비전을 평가한다	
	또래 슈퍼비전 사례를 준비하여 받는다	
IV. CYS- Net	내부조직을 운영한다	또래 슈퍼비전을 평가한다
		운영협의회를 구성한다
		운영협의회를 운영한다
		실행위원회를 구성한다
		실행위원회를 운영한다
		내부·외부사례관정 전문가를 구성한다
	네트워크를 구축한다 (1388지원단 포함)	위기수준을 판정 한다
		사례관정에 따라 배정한다
		지역 사회 내 업무협약 기관을 발굴한다
		지역 사회 내 업무협약을 체결한다
		지역 협력 네트워크를 구축한다
		지역 협력 네트워크를 운영한다
지역센터 자문	지역협력 네트워크에 대한 평가를 한다	
	지역센터로부터 자문 신청을 받는다(한다)	
지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 추진한다	지역센터에 자문을 한다(받는다)	
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 협력 네트워크를 구축한다	
위기청소년에게 긴급구조지원을 한다	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 네트워크를 운영한다	
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 계획한다	
일시보호시설을 운영한다	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 추진한다	
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 평가한다	
청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고접수·인계한다	위기청소년을 위한 긴급구조 활동을 한다	
	위기청소년에게 개입한다	
아웃리치를 운영한다	입소 청소년을 위한 맞춤형 프로그램을 제공한다	
	입소 청소년을 대상으로 의료비, 교통비, 식비를 지급한다	
아웃리치를 운영한다	일시보호시설의 인력, 환경, 시설, 위생상태 등 관리와 운영을 한다	
	일시보호시설의 실적을 평가한다	
청소년 동반자(YC) 프로그램을 운영한다	청소년 피해사례를 신고받아 접수하여 출동한다	
	사례관정을 통해 연계서비스를 제공한다	
문화활동을 운영한다	청소년 유해환경을 신고받아 접수·인계한다	
	거리이동상담을 실시한다	
문화활동을 운영한다	거리이동상담을 관리한다	
	청소년동반자(YC) 사례를 배정 한다	
문화활동을 운영한다	청소년동반자(YC) 사례를 관리한다	
	청소년동반자(YC) 사례를 슈퍼비전한다	
문화활동을 운영한다	사전사후 평가를 실시한다	
	청소년동반자를 교육·연수한다	
문화활동을 운영한다	문화활동을 발굴한다	
	문화활동을 운영·관리한다	
문화활동을 운영한다	문화활동을 평가한다	
		문화활동을 평가한다

임무	직무(task)	구체적 업무(task element)
V. 교육 및 연구	청소년, 부모, 지역주민을 교육한다	청소년을 교육한다
		부모를 교육한다
		지역주민을 교육한다
	전문가교육 및 연수를 한다	전문가를 보수교육·연수한다
		수퍼비전을 실시한다
		1388청소년지원단을 교육·연수한다
	청소년지도자, 교사, 자원봉 사자 등 교육 및 연수한다	청소년지도자를 교육·연수한다
		교사를 교육·연수한다
		자원봉사자를 교육·연수한다
	지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시한다	지역내 위기청소년 현황 실태조사 문항을 구성한다
		지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시한다
		지역내 위기청소년 현황 실태조사 보고서를 발간한다
	상담 연구를 시행한다	연구주제를 선정한다
		연구를 설계한다
		연구를 수행한다
	상담통계 및 유형분석·관 리, 사례집 발간한다	연구보고서를 작성하고 결과를 발표한다
		상담통계 및 유형분석을 한다
		상담통계 및 유형분석을 관리한다
	교육 및 연수 프로그램 개발·보급한다	사례집을 발간한다
		교육 및 연수 프로그램을 기획한다
교육 및 연수 프로그램 요구조사를 한다		
교육 및 연수 프로그램에 대한 전문가 자문을 받는다		
교육 및 연수 프로그램을 개발한다		
교육 및 연수 프로그램을 보급한다		
VI. 홍보	센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다	교육 및 연수프로그램 자료를 발간한다
		교육 및 연수프로그램을 평가한다
		센터 소개 책자, 리플렛 등을 계획한다
	홈페이지를 운영한다	센터 소개 책자, 리플렛 등을 제작한다
		센터 소개 책자, 리플렛 등을 발간한다
		센터 소개 책자, 리플렛 등을 홍보한다
기타	청소년활동 관련 정보제공 및 안내한다	보도자료를 작성하여 언론사에 제공한다
		홈페이지 운영에 대한 계획을 수립한다
		홈페이지 개발업체를 선정한다
	청소년자원봉사활동 운영, 교육, 정보제공 및 안내 한다	홈페이지 제작 의뢰 및 콘텐츠를 제공한다
		홈페이지 콘텐츠를 정기적으로 업데이트한다
		게시판 또는 Q&A를 정기적으로 관리한다
청소년참여활동 관련 정보제공, 안 내 및 행정지원 한다	청소년활동 관련 정보를 제공 및 안내한다	
	청소년자원봉사활동 운영한다	
	청소년자원봉사활동을 교육한다	
청소년인권 관련 정보제공 및 안내	청소년자원봉사활동 정보를 제공 및 안내 한다	
	청소년참여활동 관련 정보를 제공 및 안내한다	
		청소년참여활동 관련 행정지원을 한다
		청소년인권 관련 정보제공 및 안내를 한다

시·도 임무 영역별 빈도, 난이도, 교육의 필요성

평균(표준편차)

임무(duty)	빈도	난이도	교육의 필요성
조직 및 운영체계	2.76(.54)	3.55(.60)	3.53(.74)
인력 및 재정	2.05(.53)	3.53(.66)	3.53(.94)
상담 및 프로그램	3.59(.83)	4.07(.90)	3.94(.89)
CYS-Net	2.70(.74)	3.74(.81)	3.58(.95)
교육 및 연구	1.94(.58)	4.05(.81)	3.86(.80)
홍보	2.15(.80)	3.26(.95)	3.09(1.00)
기타	2.14(1.27)	2.81(1.02)	2.76(1.12)
전체	2.48(.59)	3.57(.66)	3.47(.76)

시·군·구 임무 영역별 중요도, 빈도, 난이도, 교육의 필요성

평균(표준편차)

임무(duty)	빈도	난이도	교육의 필요성
조직 및 운영체계	2.64(.63)	3.41(.73)	3.36(.89)
인력 및 재정	1.92(.73)	3.49(.90)	3.44(.99)
상담 및 교육프로그램	3.56(.83)	4.06(.84)	3.90(.99)
CYS-Net	2.12(.95)	3.37(1.20)	3.17(1.26)
교육 및 연구	1.93(.82)	3.83(1.02)	3.74(1.09)
홍보	2.20(.89)	3.30(1.00)	3.07(1.19)
기타	2.39(1.15)	3.04(1.11)	3.05(1.26)
전체	2.39(.67)	3.50(.80)	3.39(.93)

시·도 청소년상담지원센터 직무 영역별 빈도, 난이도, 교육의 필요성

평균(표준편차)

임무(duty)	직무(task)	빈도	난이도	교육의 필요성
I. 조직 및 운영체 계	중장기 발전계획을 수립한다	1.85(.80)	4.55(.81)	4.30(.88)
	운영규정을 수립한다	1.90(.96)	4.25(.87)	3.95(.93)
	연간 운영계획을 기획하고 시행한다	2.63(.75)	4.13(.76)	3.97(.75)
	세부 사업을 기획하고 시행한다	2.84(.77)	4.01(.76)	3.88(.77)
	기관을 관리·운영한다	2.36(.98)	4.15(.89)	3.82(.94)
	각종 행사를 기획하고 운영한다	3.15(.92)	3.47(.91)	3.49(.93)
	시설을 관리한다	2.64(.94)	2.84(.98)	2.69(1.23)
	시설의 안전기준을 준수한다	2.23(1.04)	2.75(.96)	3.06(1.09)
	전산화된 업무처리를 한다	2.71(.98)	3.22(.79)	3.69(.89)
	실적을 관리한다	3.00(.87)	3.67(.77)	3.66(.82)
	문서를 작성한다	4.20(.91)	3.17(.92)	3.15(1.25)
	특성화 사업을 운영한다	2.22(.90)	3.95(.94)	3.78(1.10)

임무 (duty)	직무(task)	빈도	난이도	교육의 필요성
II. 인력 및 재정	전문성을 향상시킨다	2.14(.69)	4.11(.91)	4.23(1.00)
	직무교육을 받는다	2.43(.84)	3.55(1.10)	3.84(1.21)
	직원을 공정하고 투명하게 채용한다	2.06(1.12)	3.33(1.03)	3.19(1.26)
	지원인력을 운영·관리한다	2.00(.94)	3.14(.82)	3.09(1.23)
	직원 평가 및 보상체계를 마련·시행한다	1.42(.52)	3.81(.86)	3.56(1.17)
	직원안전을 위한 수칙과 장비를 마련한다	1.63(.68)	2.94(.94)	3.28(1.11)
III. 상담 및 프로그램	예산업무를 시행한다	2.59(1.09)	3.83(.73)	3.72(1.04)
	청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다	4.08(.82)	4.08(.90)	4.11(.92)
	Help call 청소년전화 1388 운영한다	4.33(1.23)	4.10(1.06)	4.09(1.29)
	사이버상담을 운영한다	3.89(1.37)	3.74(1.13)	3.80(1.20)
	심리검사를 실시한다	3.86(1.11)	4.04(1.02)	4.0(1.18)
	사례관리를 한다	4.39(.86)	3.66(1.04)	3.74(1.17)
	집단상담 프로그램을 운영한다	3.80(.97)	3.80(.97)	3.73(.96)
	내부 수퍼비전을 받는다	2.81(1.06)	4.13(1.04)	4.13(.99)
	외부 수퍼비전을 받는다	2.45(.99)	4.16(1.03)	4.16(.90)
	또래 수퍼비전을 받는다	2.41(1.07)	3.85(1.14)	3.78(1.04)
IV. CYS- Net	내부조직을 운영한다	2.29(.65)	3.76(1.02)	3.46(1.13)
	네트워킹을 구축한다(1388지원단 포함)	2.51(.82)	3.71(.90)	3.53(.97)
	지역센터 자문	2.41(1.09)	3.81(1.15)	3.60(1.25)
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담) 지원센터 간 공동사업을 추진한다	2.39(.99)	3.87(.97)	3.55(1.08)
	위기청소년에게 긴급구조지원을 한다	3.81(1.37)	3.96(1.24)	3.96(1.24)
	일시보호시설을 운영한다	3.59(1.25)	3.67(.99)	3.72(1.11)
	청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고접수·인계한다	3.08(1.38)	3.75(1.12)	3.75(1.23)
	아웃리치를 운영한다	2.86(1.16)	3.61(1.09)	3.41(1.15)
	청소년동반자(YC)프로그램을 운영한다	2.97(1.29)	4.00(1.09)	3.93(1.15)
	문화활동을 운영한다	1.87(.91)	3.03(1.14)	2.96(1.23)
	청소년, 부모, 지역주민을 교육한다	2.78(.88)	4.00(1.01)	3.93(1.00)
	전문가교육 및 연수를 한다	2.21(.76)	4.24(.92)	4.14(.92)
V. 교육 및 연구	청소년지도자, 교사, 자원봉사자 등 교육 및 연수한다	2.06(.71)	4.12(.96)	3.92(1.01)
	지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시한다	1.69(.93)	4.04(.76)	3.79(.88)
	상담 연구를 시행한다	1.53(.66)	4.14(.89)	3.78(.91)
	상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간한다	1.90(.81)	4.03(.92)	3.80(1.01)
	교육 및 연수 프로그램 개발·보급한다	1.77(.77)	3.93(.98)	3.77(.84)
	센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다	2.11(.83)	3.27(1.05)	3.06(1.03)
VI. 홍보	홈페이지를 운영한다	2.19(.98)	3.25(.97)	3.11(1.01)
	청소년 활동 관련 정보제공 및 안내한다	2.63(1.44)	2.90(1.08)	2.83(1.17)
	청소년자원봉사활동 운영, 교육, 정보 제공 및 안내 한다	2.07(1.38)	2.83(1.05)	2.71(1.16)
	청소년참여활동 관련 정보제공, 안내 및 행정지원 한다	2.04(1.28)	2.79(1.06)	2.75(1.15)
	청소년인권 관련 정보제공 및 안내	2.05(1.22)	2.75(1.10)	2.85(1.25)

시·군·구 청소년지원센터 직무 영역별 빈도, 난이도, 교육의 필요성

평균(표준편차)

임무 (duty)	직무(task)	빈도	난이도	교육의 필요성
I. 조직 및 운영 체계	증장기 발전계획을 수립한다	2.08(.94)	4.11(.85)	4.11(.91)
	운영규정을 수립한다	1.89(.92)	3.85(.95)	3.71(1.08)
	연간 운영계획을 기획하고 시행한다	2.63(.76)	3.88(.72)	3.74(.86)
	세부 사업을 기획하고 시행한다	2.81(.83)	3.78(.75)	3.69(.99)
	기관을 관리·운영한다	2.14(.91)	3.62(1.08)	3.30(.94)
	각종 행사를 기획하고 운영한다	3.02(1.02)	3.67(.94)	3.52(1.14)
	시설을 관리한다	2.65(.97)	2.97(1.04)	2.69(1.22)
	시설의 안전기준을 준수한다	1.72(.94)	2.70(1.23)	2.92(1.33)
	전산화된 업무처리를 한다	2.52(1.19)	3.12(1.08)	3.31(1.18)
	실적을 관리한다	3.17(1.04)	3.48(.93)	3.58(.98)
	문서를 작성한다	3.91(1.22)	3.11(1.10)	3.11(1.22)
	특성화 사업을 운영한다	2.34(1.01)	3.70(1.02)	3.60(1.08)
	전문성을 향상시킨다	1.99(.81)	3.86(.92)	4.20(.87)
	직무교육을 받는다	2.37(.84)	3.67(1.00)	4.09(.97)
II. 인력 및 채용	직원을 공정하고 투명하게 채용한다	1.65(.98)	3.42(1.15)	3.15(1.33)
	지원인력을 운영·관리한다	2.06(1.08)	3.30(1.18)	3.13(1.29)
	직원 평가 및 보상체계를 마련·시행한다	1.54(.98)	3.50(1.23)	3.29(1.32)
	직원안전을 위한 수칙과 장비를 마련한다	1.54(1.02)	2.30(1.17)	3.01(1.33)
	예산업무를 시행한다	2.37(1.11)	3.66(1.00)	3.50(1.20)
III. 상담 및 프로그램	청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다	4.06(.99)	4.12(.85)	4.00(1.08)
	Help call 청소년전화 1388 운영한다	4.53(1.06)	4.08(.98)	4.02(1.16)
	사이버상담을 운영한다	3.44(1.49)	3.81(1.02)	3.66(1.24)
	심리검사를 실시한다	4.00(1.20)	4.05(1.00)	4.00(1.15)
	사례관리를 한다	4.18(.97)	3.70(.97)	3.76(1.13)
	집단상담 프로그램을 운영한다	3.83(.96)	3.83(.96)	3.79(1.17)
	내부 수퍼비전을 받는다	2.66(1.25)	3.96(1.03)	4.04(1.16)
	외부 수퍼비전을 받는다	2.09(1.12)	3.97(1.08)	4.03(1.19)
	또래 수퍼비전을 받는다	2.07(1.22)	3.66(1.19)	3.76(1.28)
IV. CYS- Net	내부조직을 운영한다	1.98(1.08)	3.51(1.34)	3.16(1.42)
	네트워크를 구축한다(1388지원단 포함)	2.40(1.25)	3.52(1.30)	3.30(1.38)
	지역센터 자문	2.21(1.16)	3.48(1.37)	3.22(1.46)
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년(상담)지원센터 간 공동사업을 추진한다	1.97(1.09)	3.42(1.37)	3.10(1.43)
	위기청소년에게 긴급구조지원을 한다	2.53(1.43)	3.60(1.45)	3.60(1.45)
	일시보호시설을 운영한다	1.46(1.43)	2.62(1.76)	2.51(1.76)
	청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고 접수·인계한다	2.05(1.36)	3.35(1.39)	3.22(1.49)
	아웃리치를 운영한다	2.42(1.30)	3.29(1.41)	3.11(1.52)
	청소년동반자(YC)프로그램을 운영한다	2.63(1.57)	3.63(1.50)	3.55(1.53)
	문화활동을 운영한다	1.98(1.21)	3.09(1.37)	3.04(1.45)

임무 (duty)	직무(task)	빈도	난이도	교육의 필요성
V. 교육 및 연구	청소년, 부모, 지역주민을 교육한다	2.88(1.02)	4.08(.86)	4.03(1.01)
	전문가교육 및 연수를 한다	2.20(1.08)	3.97(1.18)	3.99(1.18)
	청소년지도자, 교사, 자원봉사자 등 교육 및 연수한다	2.29(1.02)	3.92(1.15)	3.93(1.20)
	지역내 위기청소년 현황 실태조사 실시한 다	1.53(.95)	3.74(1.22)	3.61(1.26)
	상담 연구를 시행한다	1.42(1.01)	3.76(1.39)	3.58(1.40)
	상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간 한다	1.74(1.03)	3.75(1.31)	3.58(1.36)
	교육 및 연수 프로그램 개발·보급한다	1.80(1.00)	3.72(1.16)	3.63(1.27)
VI. 홍보	센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다	2.31(1.04)	3.40(1.03)	3.12(1.22)
	홈페이지를 운영한다	2.09(.98)	3.20(1.16)	3.03(1.29)
기타	청소년 활동 관련 정보제공 및 안내한다	2.75(1.41)	3.06(1.14)	3.11(1.28)
	청소년자원봉사활동 운영, 교육, 정보제공 및 안내 한다	2.35(1.24)	3.08(1.19)	3.09(1.32)
	청소년참여활동 관련 정보제공, 안내 및 행 정지원 한다	2.33(1.25)	2.99(1.18)	2.97(1.33)
	청소년인권 관련 정보제공 및 안내	2.24(1.34)	2.97(1.19)	3.05(1.37)

[부록 4] 전문가 검증 설문지

안 내 문

수신 : 소장님(혹은 기관평가담당자님)께

안녕하십니까?

한국청소년상담원에서는 올해 『아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형 개발 연구』라는 주제로 연구를 실시하고 있습니다. 이 연구의 일부로, 2009년에는 시·도 및 시·군·구청소년(상담)지원센터의 미래지향적 역할과 기능을 파악하여, 이를 평가할 수 있는 업무평가체제를 개발하고자 합니다.

이러한 사업의 목적에 따라 논리모형을 근거로 **평가체제 속에 들어갈 평가지표들을 도출**하였습니다.

바쁘시겠지만, 아래 평가지표를 보시고 영역, 중지표, 소지표의 구성이 측정하고자 하는 속성이나 개념을 타당하게 반영하고 있는지를 평가해 주시기 바랍니다.

한국청소년상담원 책임연구자 배주미

선생님의 자문 결과는 연구 자료로만 활용될 것을 약속드리며, 자문에 협조하여 주시는 선생님들께는 소정의 답례품을 보내드리도록 하겠습니다.

<설문 실시 요령>

1. 아래 설문을 작성하신 후 다시 발송(이메일)해 주시면 감사하겠습니다.
8월 29일(금)까지 보내주시면 감사하겠습니다.
2. 팩스로 보내실 경우 : FAX : 02-2250-3005
3. 기타 궁금하신 사항은 아래로 문의하여 주시기 바랍니다.
한국청소년상담원 연구개발실 프로그램개발팀 담당자
(Tel 02-2250-3076, 박현진)

● 답례품 받으실 주소 :

※ 해당되는 곳에 √ 표를 해 주세요.

영역	중지표	소지표	전혀 타당하지 않다	타당 하지 않다	타 당 하 다	매 우 타 당 하 다
조직 및 운영 체계	목표	중장기 발전계획이 수립되어 실행되고 있는가?				
		연간 운영계획이 수립되어 실행되고 있는가?				
	운영 형태	운영규정이 마련되어 시행되고 있는가?				
		운영이 독립되어 있는가?				
		운영 주체의 정관 목적과 내용이 청소년 혹은 상당사업과 관련이 있는가?				
	조직	업무분장이 적절한가?				
	시설 및 공간	접근이 용이한가?				
		면적 및 시설이 법적 기준에 맞는가?				
		시설이 안전한가?				
	일반 관리	기자재 관리는 잘 정리되어 있는가?				
		업무 처리가 전산화 되어 있는가?				
		문서가 잘 정리되어 있는가?				
	특성화	특성화된 사업이 있는가?				
인력 및 재정	소장	소장의 청소년상담관련 전문성 여부와 경력은 어떠한가?				
		소장이 상근하고 있는가?				
	직원	기준 인력을 확보하고 있는가?				
		직원의 전문성 및 자격기준은 확보되어 있는가?				
		직원을 공정하고 투명하게 채용하고 있는가?				
		직원을 위한 직무 교육 및 예산을 확보하고 있는가?				
	지원 인력	지원인력에 대한 관리·감독이 잘 이루어지고 있는가?				
	직원 복지	직원 평가 및 보상체계가 적절한가?				
		인건비 수준은 어떠한가?				
		직원 안전을 위한 수칙과 장비가 마련되어 있 는가?				
	재정	지방비 매칭 비율은 어떠한가?				
		예산규모는 어떠한가?				
		예산 집행이 체계적인가?				

요	중지표	소지표	전혀 타당 하지 않다	타 당 하 지 않 다	타 당 하 다	매 우 타 당 하 다
상 담 및 프 리 그 램	상담 실적	개인상담 실적은 얼마인가?				
		전화상담 실적은 얼마인가?				
		사이버상담 실적은 얼마인가?				
		심리검사 실적은 얼마인가?				
	프로 그램	프로그램 실적은 얼마인가?				
	집단 상담*	집단상담의 실적은 얼마인가?				
		집단상담이 다양하게 이루어지고 있는가?				
	상담 전문성	상담회기 기록이 충실한가?				
		내부 수퍼비전은 얼마나 되는가?				
		사례회의는 실시하고 있는가?				
집단 교육*	집단교육 실적은 얼마인가?					
	집단교육이 다양하게 이루어지고 있는가?					
CY S- Net	지역사 회 연계	운영협의회의 활동은 어떠한가?				
		실행위원회 활동은 어떠한가?				
		실행위원회의 구성은 적절한가?				
		내부 사례판정이 이루어지고 있는가?				
		외부 사례판정이 이루어지고 있는가?				
		CYS-Net 연계 실적은 얼마나 되는가?				
		1388 청소년지원단 활동은 어떠한가?				
		1388청소년지원단 구성은 적절한가?				
	시·군 ·구 센터 지원	시·군·구 청소년지원센터 자문 등을 실시하고 있는가?				
		지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업을 추진하고 있는가?				
		시·군·구 청소년지원센터 지원이 이루어지고 있는가?				
	시·도 내 센터 간 협력 *	시·도센터와 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업을 추진하고 있는가?				

요 지	중지표	소지표	전혀 타당 하지 않다	타 당 하 지 않 다	타 당 하 다	매 우 타 당 하 다
CY S- Net	위기 개입	긴급구조 활동 실적은 얼마나 되는가?				
		자활성과는 얼마나 되는가?				
		긴급구조 사례관리는 어떠한가?				
		일시보호소 관리와 운영은 어떠한가?				
		일시보호소 활동실적은 얼마나 되는가?				
	청소년 동반자	상담 실적은 얼마인가?				
		청소년동반자 수퍼비전은 얼마나 되는가?				
		청소년동반자 교육 실적은 얼마나 되는가?				
		청소년동반자 운영은 어떠한가?				
		청소년동반자 지원서비스 실적은 어떠한가?*				
관 내 관 내 전 구 단 위 목 표	수혜자 교육	지역주민교육 실적은 얼마나 되는가?				
		청소년교육 실적은 얼마나 되는가?				
		부모교육 실적은 얼마나 되는가?				
	전문가 연수	외부 수퍼비전은 얼마나 되는가?				
		전문가 보수 교육 실적은 얼마나 되는가?				
		지도자 교육실적은 얼마나 되는가?*				
	연구 개발	1388청소년지원단 교육 실적은 얼마나 되는가?				
		지역 정책 및 상담 연구를 진행하고 있는가?				
		프로그램 개발 및 보급이 이루어지고 있는가?				
	조사 연구*	조사 연구 및 자료집 발간이 이루어지고 있는가?				
예 외 목 표	홍보	홍보 방법은 다양하게 진행하고 있는가?				
		홍보 횟수는 얼마나 되나?				
		적극적으로 홍보활동을 하고 있는가?				
만족 도	만족도	청소년, 학부모, 상담자, 연계기관 종사자에게 만족도 조사를 실시하고 있나?				

[부록 5] 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터 자체평가 결과

시·도 조직 및 운영체계 자체평가 결과

영역 지역	조직 및 운영체계(15)					
	목표(2)	운영 형태(4)	조직(2)	시설 및 공간(2)	일반 관리(2)	특성화 (3)
A	1.25	4.00	2.00	1.87	2.00	3.00
B	1.75	4.00	1.50	1.87	1.50	3.00
C	1.50	2.75	2.00	1.62	1.50	3.00
D	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00
E	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00
F	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	3.00
G	1.75	2.50	2.00	1.62	2.00	3.00
H	1.00	2.50	2.00	2.00	1.75	3.00
I	1.00	3.75	2.00	1.49	2.00	3.00
J	2.00	3.25	2.00	2.00	2.00	3.00
K	1.25	3.50	2.00	1.37	1.75	3.00
L	1.50	3.75	2.00	2.00	1.87	3.00
M	2.00	4.00	2.00	1.87	1.75	3.00
N	1.25	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
O	1.75	4.00	2.00	1.62	1.50	3.00
P	1.75	4.00	2.00	1.87	2.00	3.00
평균	1.60	3.56	1.96	1.82	1.83	3.00

시·도 인력 및 재정 자체평가 결과

영역 지역	인력 및 재정(25)				
	소장(2)	직원(9)	지원인력(2)	직원복지(4)	재정(8)
A	2.00	6.75	2.00	2.00	8.00
B	1.50	9.00	2.00	2.25	8.00
C	1.75	8.25	2.00	1.25	5.75
D	2.00	9.00	2.00	4.00	5.75
E	2.00	9.00	2.00	3.50	8.00
F	1.25	8.00	2.00	3.25	8.00
G	0.50	6.25	2.00	2.00	7.25
H	1.75	7.00	2.00	3.25	5.75
I	1.25	8.50	2.00	2.25	5.50
J	2.00	7.00	2.00	3.50	5.75
K	2.00	9.00	2.00	2.00	3.25
L	1.25	9.00	2.00	1.75	5.00
M	2.00	9.00	2.00	2.25	6.50
N	2.00	8.75	1.50	2.75	6.50
O	2.00	8.75	2.00	2.25	4.00
P	2.00	7.50	2.00	2.50	5.00
평균	1.70	8.17	1.96	2.54	6.12

시·도 상담 및 프로그램 자체평가 결과

영역 지역	상담 및 프로그램(10)		
	상담 실적(5)	프로그램 실적(3)	상담전문성(2)
A	2.25	0.75	2.00
B	2.25	0.75	1.62
C	2.50	1.50	1.87
D	2.00	1.50	2.00
E	2.50	2.25	2.00
F	2.00	1.50	1.75
G	2.00	3.00	2.00
H	2.50	3.00	1.12
I	2.25	1.50	0.74
J	2.25	3.00	1.75
K	2.25	1.50	2.00
L	2.50	1.50	1.87
M	3.00	1.50	2.00
N	4.00	1.50	1.87
O	2.50	1.50	1.87
P	3.50	0.75	1.50
평균	2.51	1.68	1.74

시·도 CYS-Net 자체평가 결과

영역 지역	CYS-Net(30)			
	지역사회 연계체 계 (12)	시·도 내 지원(8)	센터간 위기개입(6)	청소년동반자(4)
A	9.12	8.00	5.00	3.50
B	9.37	8.00	3.75	4.00
C	8.49	5.50	4.00	3.50
D	7.50	8.00	4.00	4.00
E	9.50	8.00	4.25	3.50
F	6.50	7.50	3.75	3.00
G	9.50	8.00	4.00	4.00
H	9.24	6.50	3.75	3.50
I	7.62	5.50	1.75	3.50
J	9.50	8.00	3.75	0
K	8.49	6.50	3.50	3.50
L	9.50	7.50	3.50	3.50
M	7.37	6.00	4.25	3.75
N	12.00	3.00	4.00	3.50
O	8.24	5.00	4.25	3.50
P	7.98	2.00	5.50	3.50
평균	8.74	6.43	3.93	3.35

시·도 교육 및 연구 자체평가 결과

지역	영역	교육 및 연구(10)		
		수혜자교육(1)	전문가연수(5)	연구개발(4)
A		0.43	4.00	3.50
B		0.49	4.00	4.00
C		0.68	4.75	2.50
D		0.43	3.50	2.50
E		0.43	4.00	2.00
F		0.43	3.00	3.50
G		0.87	3.00	2.00
H		0.43	2.50	1.00
I		0.43	1.75	2.00
J		0.49	3.75	3.00
K		0.43	3.50	4.00
L		0.55	3.75	3.50
M		0.49	2.25	1.00
N		0.49	4.00	2.50
O		0.49	2.75	2.50
P		0.43	3.50	2.50
평균		0.49	3.37	2.62

시·도 홍보 및 만족도 자체평가 결과

지역	영역	홍보(5)	만족도(5)
		A	4.25
B	5.00	5.00	
C	5.00	5.00	
D	5.00	5.00	
E	4.50	5.00	
F	4.50	5.00	
G	5.00	5.00	
H	5.00	5.00	
I	5.00	5.00	
J	5.00	5.00	
K	5.00	5.00	
L	5.00	5.00	
M	4.25	5.00	
N	5.00	5.00	
O	4.50	5.00	
P	5.00	5.00	
평균	4.81	5.00	

시·군·구 조직 및 운영체계 자체평가 결과

평균

지역	영역	조직 및 운영체계(15)					
		목표(2)	운영 형태(5)	조직(2)	시설 및 공간(2)	일반 관리(2)	특성화 (2)
CYS- Net+ 동 반자프 로그램	4명 이상 (33)	1.48	4.12	1.71	1.64	1.69	2.00
	3명 이하 (29)	1.45	3.68	1.32	1.48	1.57	2.00
CYS- Net만	4명 이상 (13)	1.54	4.42	1.85	1.83	1.86	2.00
	3명 이하 (12)	1.52	4.10	1.54	1.38	1.65	2.00
동반자 프로그 램만	4명 이상 (1)	1.25	3.50	1.50	1.37	1.12	2.00
	3명 이하 (1)	1.50	4.25	1.50	1.75	2.00	2.00
모두실 시하지 않음	4명 이상 (5)	1.60	4.35	1.90	1.67	1.70	2.00
	3명 이하 (9)	1.33	3.83	1.33	1.27	1.52	2.00

시·군·구 인력 및 재정 자체평가 결과

평균

지역	영역	인력 및 재정(25)				
		소장(5)	직원(8)	지원인력 (1)	직원복지 (4)	재정(7)
CYS- Net+ 동 반자프 로그램	4명 이상 (33)	2.90	6.84	0.90	1.97	5.70
	3명 이하 (29)	2.41	5.70	0.69	1.98	4.33
CYS- Net만	4명 이상 (13)	3.38	6.46	0.96	2.12	5.27
	3명 이하 (12)	2.73	5.75	0.73	1.84	4.48
동반자 프로그 램만	4명 이상 (1)	3.50	6.25	1.00	0.99	1.75
	3명 이하 (1)	3.50	6.00	1.00	1.74	7.00
모두실 시하지 않음	4명 이상 (5)	3.00	6.95	0.70	1.94	5.25
	3명 이하 (9)	2.47	6.13	0.72	1.70	4.16

시·군·구 상담 및 프로그램 자체평가 결과

평균

지역	영역	상담 및 프로그램(28)			
		상담실적(15)	프로그램실적(5)	상담전문성(4)	집단교육(4)
CYS-Net+ 동 반자프 로그램	4명 이상 (33)	8.68	3.04	3.02	2.52
	3명 이하 (29)	7.21	2.73	2.53	1.97
CYS-Net만	4명 이상 (13)	7.50	2.94	2.96	2.25
	3명 이하 (12)	6.67	2.75	2.54	2.04
동반자 프로그 램만	4명 이상 (1)	0	1.00	2.00	0.50
	3명 이하 (1)	7.00	4.00	2.50	2.50
모두실 시하지 않음	4명 이상 (5)	7.05	2.95	3.10	2.60
	3명 이하 (9)	7.44	2.91	2.11	2.19

시·군·구 CYS-Net(지역통합지원사업) 자체평가 결과

평균

지역	영역	CYS-Net(지역통합지원사업)(18)			
		지역사회 연계체계 (8)	시·도 내 센터간 협력(2)	위기개입(2)	청소년 동반자(6)
CYS-Net+ 동반자 프로그 램	4명 이상 (33)	5.50	1.65	1.12	4.92
	3명 이하 (29)	3.63	1.38	0.82	3.64
CYS-Net만	4명 이상 (13)	5.25	1.60	1.06	0
	3명 이하 (12)	4.58	1.54	0.88	0
동반자 프로그 램만	4명 이상 (1)	0	0	0	1.50
	3명 이하 (1)	0	0	0	3.5
모두실 시하지 않음	4명 이상 (5)	0	0	0	0
	3명 이하 (9)	0	0	0	0

시·군·구 교육 및 연구, 홍보, 만족도 자체평가 결과

평균

지역	영역	교육 및 연구(5)		홍보(4)	만족도(5)
		교육 및 연수(4)	조사연구(1)		
CYS-Net+ 동	4명 이상 (33)	2.02	0.75	3.56	5.00
	3명 이하 (29)	1.47	0.51	3.22	5.00
CYS-Net만	4명 이상 (13)	1.71	0.67	3.54	5.00
	3명 이하 (12)	1.40	0.75	3.31	5.00
동반자 프로그램만	4명 이상 (1)	0	0	2.50	5.00
	3명 이하 (1)	3.00	0.25	2.50	5.00
모두 실시하지 않음	4명 이상 (5)	1.40	0.65	3.65	5.00
	3명 이하 (9)	1.61	0.44	3.13	5.00

[부록 6] 시·도 청소년상담지원센터 시범운영 결과

조직 및 운영체계 결과

영역 지역	조직 및 운영체계(15)					
	목표(2)	운영 형태(4)	조직(2)	시설 및 공간(2)	일반 관리(2)	특성화 (3)
A	1.50	3.00	2.00	1.62	1.50	3.00
B	1.25	4.00	2.00	1.62	1.50	3.00
C	1.00	4.00	2.00	2.00	1.50	3.00
D	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	3.00
E	1.25	3.50	2.00	1.62	2.00	3.00

인력 및 재정 결과

영역 지역	인력 및 재정(25)				
	소장(2)	직원(9)	지원인력(2)	직원복지(4)	재정(8)
A	2.00	9.00	2.00	2.25	7.00
B	2.00	7.75	2.00	2.25	6.00
C	2.00	7.75	2.00	3.50	5.75
D	2.00	6.75	2.00	1.25	8.00
E	0.50	6.25	2.00	2.50	7.25

상담 및 프로그램 결과

영역 지역	상담 및 프로그램(10)		
	상담 실적(5)	프로그램 실적(3)	상담전문성(2)
A	2.25	1.50	1.75
B	2.50	1.50	1.25
C	2.50	3.00	0.87
D	3.00	1.50	1.75
E	2.00	1.50	0.87

CYS-Net 결과

영역 지역	CYS-Net(30)			
	지역사회 연계체계 (12)	시·도 내 센터간 지원(8)	위기개입(6)	청소년 동반자(4)
A	9.12	7.00	3.50	3.50
B	8.37	5.50	4.25	3.50
C	9.24	6.50	4.00	3.50
D	12.00	8.00	4.25	3.75
E	12.00	8.00	4.00	4.00

교육 및 연구, 홍보, 만족도 결과

영역 지역	교육 및 연구(10)			홍보(5)	만족도 (5)
	수혜자교육(1)	전문가연수(5)	연구개발(4)		
A	0.43	2.50	1.00	4.25	5.00
B	0.49	2.50	2.50	5.00	5.00
C	0.30	3.50	1.00	5.00	5.00
D	0.49	4.00	2.50	5.00	5.00
E	0.87	3.25	2.50	5.00	5.00

사회서비스 조직평가의 원칙과 방향
- 사회복지시설을 중심으로 -

가톨릭대학교 사회복지학과
이상균

사회복지시설평가의 등장배경



- 1998년 사회복지사업법 개정을 통해 3년 주기로 시설평가 실시
- 책무성 검증압력의 증가
 - 정부 및 후원집단으로부터 프로그램의 효과적, 효율적 수행에 대한 검증압력 증대
- 합리적 보조금 지원방안의 모색
- 사회전반의 효율성 강조경향

사회복지시설평가의 법적 규정



- 사회복지사업법 제43조(시설의 평가)
 - 보건복지부장관 및 시·도지사는 보건복지부령이 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하며, 이를 시설의 감독, 지원 등에 반영하거나 시설거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다. <개정 99.4.30, 2003.7.30>
 - 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제1항의 평가결과에 따라 시설거주자를 다른 시설로 보내는 경우에는 제38조 제3항의 조치를 하여야 한다. <신설 99.4.30>
- 사회복지사업법 시행규칙 제27조(시설의 평가)
 - 보건복지부장관 및 시·도지사는 법 제43조의 규정에 의하여 **3년마다 1회 이상 시설에 대한 평가를 실시하여야 한다.** <개정 2000.1.26>
 - 제1항의 규정의 의한 시설의 평가기준은 다음 각호와 같다. <개정 2000.1.26>
 - 입소정원의 적정성
 - 종사자의 전문성
 - 시설의 환경
 - 시설거주자에 대한 서비스의 만족도
 - 기타 시설의 운영개선에 필요한 사항

사회복지시설 평가의 목적



1) 장기적 목적

- 사회복지시설의 투명성과 서비스의 질 향상을 통한 사회복지시설 이용자와 국민의 복지수준 향상에 기여함
- 사회복지시설 평가결과를 반영한 예산집행의 효율성과 합리성을 유도
- 사회복지시설 운영의 선진화를 지원함

2) 단기적 목적

- 입소 및 이용시설에 대한 평가를 통하여 효율적이고 효과적인 사회복지시설의 운영기반을 정착시키고, 시설간 선의의 경쟁을 유도함.
- 시설 이용자의 인권이 보호되고 지역사회와의 긴밀한 연계 속에서 사회복지시설의 운영이 이루어질 수 있는 기반을 마련함.
- 사회복지시설 실태파악을 통하여 국가 지원수준에 대한 과학적인 근거자료로 삼음.

책무성 강조의 배경사회서비스 전달방식



- 민간위탁중심의 전달체계
- 서구와는 달리 공공화단계가 생략된 민영화

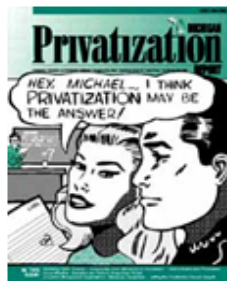
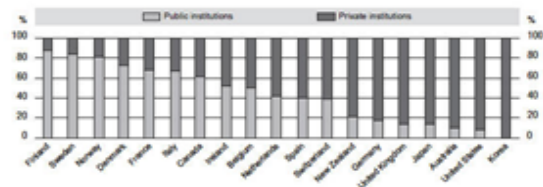


Figure 3. Public and private institutions in long-term care for elderly, late 1990s
Share of beds in nursing homes and residential care institutions¹



1. This figure is based on collection of available national material where the exact definitions may vary. Generally only staffed homes providing nursing care and/or practical help with activities of daily living are included while long-stay hospital sections are not included.
Source: OECD based on national sources.

민영화 및 비영리화에 따른 책무성 강조



- privatization → nonproftization
- Governmentalization of the nonprofit
 - 경쟁문화의 비친숙함
 - cooperation vs. competition
 - 정부재정의 의존에 따른 다양한 규제에 취약
 - 혁신노력 부족
- 사회적 신탁에 따른 위임

시설 및 프로그램 평가와 책무성



- 영향(impact) 책무성: 운영원리와 정당성
- 적용범위(coverage) 책무성: 대상집단 특성, 비자격자
- 서비스전달(service delivery) 책무성: 서비스전달의 적합성, 적절성
- 효율성(efficiency): 비용대비 산출
- 재정적(fiscal) 책무성: 보조금/후원금의 적절한 사용, 회계관리의 투명성
- 법적(legal) 책임성: 비밀보장, 안전사고, 법률규정의 준수

사회복지시설평가의 기본방향



- 사회복지기관운영의 책무성 증진과 현대화 유도
 - 서비스공급자의 혁신유도
 - 상벌체제가 아닌 기관에 대한 서비스
- 수요자중심의 질적 서비스 제고
 - 만족도평가 참여 및 시설평가결과의 공개를 통해 수요자의 선택권 보장
- 활용성이 높은 평가체제 구축
 - 기관의 장/단점 파악이 용이하도록
 - 향후 기관운영 개선의 근거자료로 활용
- 사회복지시설의 독자성과 자율성 신장
 - 다양한 특성을 고려하여 신축적이고 유연한 평가체제로 운영

사회복지시설평가모형의 발전과정



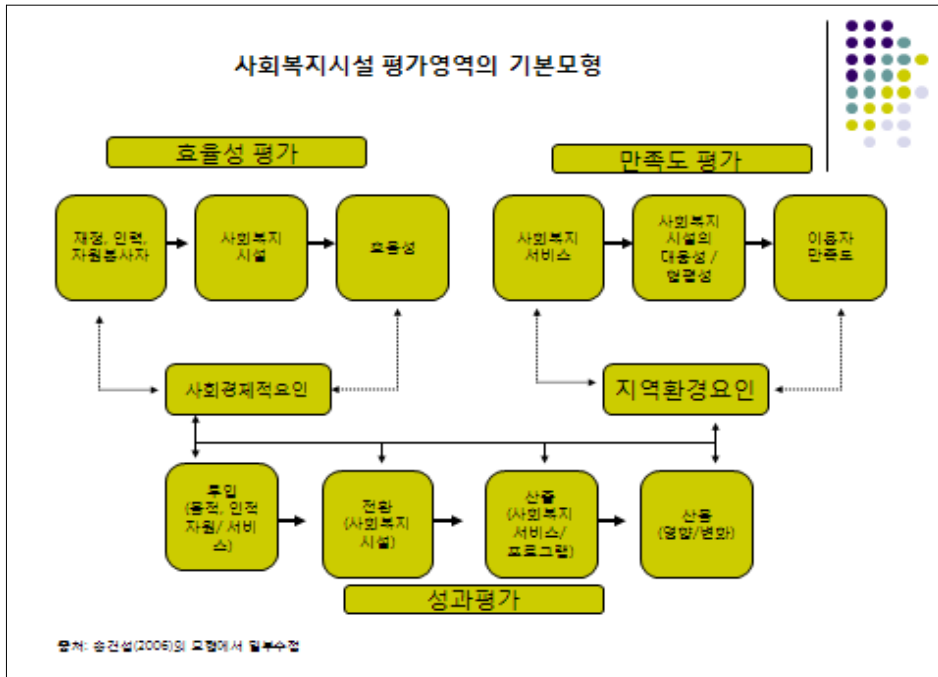
- 1995년 서울시정개발연구원모형
 - 합리적 보조금 지급방안 모색
 - 실적위주의 정량적 평가중심, 지표내용과 배점의 비공개
- 1996년, 1997년 서울시 사회복지관평가모형
 - 사회복지시설 재정투명성 확보, 운영비지원 근거확립
 - 실적위주의 정량평가 중심 현장의견의 반영부족
 - 실천현장의 강력한 반발초래
- 1998년 서울시사회복지관협회 평가모형
 - 사회복지관 전문성과 척도성증진
 - 정량/정성평가 포함, 자체평가 활용
- 한국사회복지관협회 평가모형
 - 서울시 평가모형에 대한 대안으로 등장
 - 정성평가와 자체평가의 지나친 강조로 자의적 평가 가능성 초래
 - 실제 활용되지 못함
- 한국보건사회연구원 평가모형
 - 수위인의 평가지표 수정 보완 진행
 - 지표별 가중치 부여
 - 전문가위원의 판단 불가피로 인한 자의성 해결못함

사회복지시설평가체제에 대한 분석들:



평가영역	평가요소
목적	조직에 대한 관련정책의 장기목적 해당 조직 평가제도의 목적
방법 및 절차	평가주체 평가제도의 주도 기관, 실행기구 평가팀의 수, 평가자 구성
	평가대상 평가대상 조직, 조직관련 구성원의 참여범위
	평가도구 평가도구의 신뢰성과 타당성 평가도구 구축절차의 적절성
	평가기간 1-2일내 평가의 유용성 단기간에 걸친 다면적 영역평가의 실효성
결과 및 활용	결과해석의 주체 결과의 공개여부 결과의 활용계획
참여주체의 태도	평가자의 태도 조직 및 종사자의 태도 이용자/지역주민의 태도

출처: 진가훈(2004)



시설평가의 향후 과제

- 1) 평가주관조직의 차원
 - 평가주체의 전문화 및 상설기구화
 - 평가들의 지속적인 개선
 - 평가우수시설에 대한 인센티브 제공
 - 평가열등시설의 개선을 위한 적극적 지원



2) 평가대상 시설 및 종사자 차원

- 시설평가의 기능 및 역할에 대한 정확한 인식
- 시설운영의 표준화된 서식 및 지침서 개발
- 종사자 질적 확충을 통한 전문서비스 강화
- 평가우수시설과의 기술교류 활성화

아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형 개발 자료 (시도)

김성숙 (경남청소년종합지원본부 부장)

1. 서론

중앙정부와 지방자치단체에 실적을 평가하는 것이 일반화됨에 따라 모든 공공기관으로 실적평가가 확산되고 있는 추세이다. 참여정부이후 정부평무평가기본법 제정을 준비하는 동시에 2005년부터는 구 행정자치부가 전체 지방자치단체를 대상으로 지방행정혁신평가를 수행하여 모든 기초자치단체들에 이르기까지 평가가 확산되는 추세에 있으며 혁신의 단계에 따른 지원을 시행하고 있다.

또한 “정부업무 등의 평가에 관한 기본법”을 대체한 “정부업무평가기본법”이 2006년 4월1일부터 시행됨에 따라 정부업무평가의 기본 틀이 바뀌게 되었다. 대체된 신법은 다양한 분야별 평가의 “통합적” 운영에 초점을 두었다고 볼 수 있다.

중앙부처는 공공부분의 경쟁력을 강화시킬 목적으로 1998년 국무총리실 산하에 정책평가위원회를 설치하고 “정부업무심사평가 및 조정에 관한 규정”에 근거하여 행정성과평가제를 도입, 시행에 왔으며 2001년 1월에 “정부업무 등의 평가에 관한 기본법”과 동법 시행령이 제정, 공포되어 중앙부처 및 지방자치단체 등을 대상으로 성과평가제의 시행의 명확한 법적 근거를 마련한 것으로 안다,

이런 측면에서 볼 때 전국의 청소년상담센터들도 평가대상에서 제외될 수가 없고 정부의 방향에 코드를 맞추어야 할 것으로 본다.

경상남도는 1993년 11월26일 도센터의 개소를 시작으로 2002년 5월 20개시군센터가 모두 개소되어 활발하게 운영 중이다. 도센터 개소부터 근무한 필자는 2000년 이전에 3년간 중앙평가를 받았으며 그 이후에도 매년 끊임없이 상담센터 운영 및 개별 프로그램에 대한 평가를 받아왔던 것으로 기억된다. 돌이켜보면 최근처럼 평가지표에 대해 구체적으로 안내가 되고 의견수렴을 하여 지역의 센터에 미리 공지를 했던 경우는 없었던 것 같다. 그런 점에서 한국청소년상담원의 적극적인 자세와 노고에 감사를 드리고 싶다.

다만, 평가지표는 전국의 센터들이 모두 다 만족하는 지표는 나올 수 없을지도 모른다는 전제에서 그동안의 경력을 바탕으로 입장을 정리하고 몇 가지 제안을 해보고자 한다.

2. 본 론

평가모형 개발자료를 살펴본 결과를 기술하고자 한다. 먼저 평가지표 중요도는 그 동안 지역에서 몇 차례 의견을 수렴한 결과로 알고 있다. 즉 대영역과 중요도는 비교적 잘 정리가 된 것으로 보인다. 그러나 평가지표 배점을 살펴보면, 상담 및 프로그램 배점(10점)에서 상담전문성에 대한 점수가 낮다고 보여진다. 또한 교육 및 연구(10점)에서 수혜자 교육(1점) 배점과 연구개발 배점(4)이 조정되었으면 한다. 도단위 센터에서는 연구 개발 기능을 충분히 비중을 두고 진행해야함은 모두가 알고 있고 인정하는 사실이다. 연구가 어렵기 때문에 연구보고서가 있다는 것에 큰 점수를 주는 것은 이해가 된다. 하지만 수혜자 교육을 통한 센터의 홍보효과와 그 파급효과를 감안한다면 수혜자 교육에 주는 배점이 너무 낮은 게 아닌가 생각된다.

아울러 시, 도 상황은 실제에 있어 많이 다르다. 조직 및 인원체계에서도 광역시 인원과 도센터 인원은 차이가 있음을 인식하고 평가를 하기를 바란다. 각 시도의 청소년 인구도 감안해야한다. 청소년 인구가 2,000명 있어도 상담자가 2명이고 50,000명이 있어도 상담자가 2명이라면 서비스에서 한계를 가질 수밖에 없다. 이런 주장을 하면 아마도 광역시 센터는 직접 서비스가 많아 인원이 많이 필요하다고 주장할 것이고 도센터는 시군센터의 활성화를 위해 지원업무를 하다보면 전문인력이 많이 필요하다고 할지도 모른다. 그래서 어디가 많아야 되고 어디는 적어야 된다는 주장은 선불리 하기 어렵다. 이것이 현실이고 그렇기에 충분한 검토가 있어야 할 부분이라고 본다.

또한 인력 및 재정의 영역을 언급하고 싶다. 직원의 전문성 확보를 위해 자격기준을 명시하고 정규직원인지 확인하고 직원이 교육에 참여하는지의 유무를 확인하고 있다. 바람직한 평가문항이라고 본다. 그러나 전국의 센터를 볼 때 무자격으로 입사를 해서 일하는 사람은 없을 뿐 아니라 때로는 넘치는 자격을 보유하고 있는 사람도 있을 것이다. 정작 중앙정부와 한국청소년상담원에서 평가지표로 고민해야할 부분은 이들의 고용에 대한 안정성이다. 개소하여 길게는 10년이 훨씬 넘는 지역의 상담원들의 신분은 여전히 불안정하다. 심지어 무기계약직 대상이 아니기 때문에 2년 근무하고 한 달 쉬고 다시 근무하는 형태로 가야하지 않느냐는 질문을 공무원이 할 정도이다. 이것이 지역 센터들의 전문가들이 처해 있는 현실이다. 따라서 운영지침에 권장하는 인력 이상을 확보하고 있느냐도 물론 중요하지만 그들이 임직직이나 일용직처럼 고용된 형태가 아닌지, 비상근 소장들처럼 임기를 두고 근무를 하는 것은 아닌지 구체적으로 알아보고 평가에 반영하는 것이 고려되었으면 한다.

3. 결론

전국의 청소년(종합)상담센터가 제대로 평가를 받기 위해서는 다음의 사항들이 고려가 되어지기를 바란다.

1) 평가의 목적과 목표는 무엇인가?

즉 무엇을 위한 평가인지 목적제시를 분명히 하고 지역의 센터들이 공감하여 동참할 수 있도록 하는 과정과 노력이 필요하다. 목적과 목표가 무엇인가? 평가 결과가 좋으면 괜찮은 것이고 결과가 좋지 않아도 크게 영향이 없다면 과연 무슨 목적을 가지고 무슨 목표 때문에 하는 평가인지 명확한 제시가 필요하다.

2) 누구를 위한 평가인가? 무엇을 위한 평가인가?

예전에도 평가는 늘 있어왔다. 실적평가였고 양적평가였음을 부인할 수 없다. 평가를 하고 나면 그 결과는 고스란히 상담센터에게만 남는다. 지역에서 운영을 책임지고 있는 지자체나 공무원들은 어떤 관심을 가졌는지 궁금하다. 물론 지역에 따라 상담센터의 실적과 성과를 가지고 나름대로 중앙의 평가에 반영하여 청소년업무의 실적으로 활용한 경우는 많이 있다. 하지만 직접적이고 부정적인 평가의 결과는 상담센터의 몫이 된다. 그렇다면 그 평가를 해서 무엇이 달라지고 무엇이 좋아졌는가? 경쟁심을 유발하여 더 열심히 일하도록 독려했는가? 아니면 왜 하는지도 모르고 평가를 하고 모두가 미심쩍은 기분을 느끼고 있는가? 상담자들의 사기를 양양했다기보다 양적중심의 평가를 통해 예산을 삭감한다, 인센티브를 준다고 소문만 무성하다가 지역 간에 불편한 심기만 초래한 건 아닌지 의견수렴이 필요한 대목이다.

3) 평가를 한 이후 지역센터에 현실적인 인센티브제도가 도입될 수는 없는가?

기존의 평가에서는 평가결과가 미진할 경우 사업비의 일부를 삭감한 것이 결과의 전부이다. 상담자들은 CYS-Net 사업 뿐 아니라 양적, 질적으로 사업이 확대되어 과부화가 걸려있지만 정말 일선에서 최전방에서 청소년들을 지키는 심정으로 일하고 있다. 그런데 중앙에서는 지역의 사정도 잘 모른 채 시, 도구분 없는 평가의 잣대를 가지고 서열화를 시킨 결과 사업비가 증액되는 곳은 사업을 더 해야 하고 감액되는 곳은 사기가 꺾이게 되는 결과를 낳았다.

어차피 평가를 피해갈 수 없는 입장이라면 제대로 평가하고 제대로 인센티브를 주어

야 한다. 예를 들면 상담센터를 담당하고 있는 지자체 담당공무원에게도 인센티브가 있어야 한다. 또한 센터에 주어지는 사업비 증액이나 절감도 좋지만 우수센터에 대한 포상제가 도입되어야 한다.

상사업비를 증액시켜주는 것도 일부 도움은 될 것이다. 덧붙여서 직원들에게 포상금을 줄 수 있도록 명시를 하는 것은 어떠한지..

예산을 차등지원 할 경우 중앙에서 기대하는 것만큼 영향력이 없을 수도 있다. 왜냐하면 사업비는 절감해서 사업을 할 수 있기 때문이다. 업무의 성격상 상담사업은 사람이 사업을 하는 것이기 때문에 사업비가 줄어든다고 해서 상담사업이 멈추는 일은 없다. 그래서 상담센터의 인건비만큼은 인건비 자체로 보지 말고 사업비로 볼 수도 있다고 주장하는 이유가 여기에 있다.

그 외에도 평가를 통해 지역센터에 인센티브를 제공할 수 있는 방안들은 많을 것이다. 정부 및 상담원에서 주관하는 공모사업의 경우 가산점을 부여하는 방안, 국제교류시에 우선 선발해주는 제도, 지역에서 상담자대회 등 규모가 큰 행사를 유치할 때 상담원과 공동주관하여 지역의 경제활성화에 도움이 되는 방안 등 실질적으로 혜택을 줄 수 있도록 하는 방안이 모색되었으면 한다.

4) 광역시센터와 도센터는 상황이 다르다는 점을 인식하고 있는가?

광역시는 시군센터처럼 직접 찾아가는 서비스의 기능이 중요한 비중을 차지한다. 하지만 도센터의 경우는 지역에 있는 시군센터의 활성화방안을 도모하고 중앙의 사업이 지역에서 성과를 내릴 수 있도록 연대해서 지원하는 기능이 아주 중요하다. 그런데 이번 평가에서도 광역시와 도센터를 평가하는 모델이 구분되지 않는다고 한다. 그렇다면 도센터에서 시군을 지원하고 컨설팅 하는 기타의 업무들은 어떻게 평가될 수 있단 말인가? 그것은 행정서비스 기능에 가까운 업무가 대부분이다. 중앙에서 상담원에서 시군의 센터들에게 직접적인 행정서비스를 어떻게 할 수 있는가? 예를 들면 동반사업의 경우, 경상남도는 20개시군의 동반자들의 교육, 실적관리 등을 주로 진행하고 있다. 도센터에 소속 동반자는 없다. 직접 동반자를 운영하는 센터에 비해 상담실적, 위기사례 실적 등이 현저히 차이가 날 수 밖에 없을 것이다.

이러한 지역의 특성들을 어떻게 구별하고 어떻게 차별화하여 평가를 하는 것이 합리적인 일인가?

그만큼 지역의 상황은 다르다. 단순히 종합전산망 통계의 입력수치만이 지역에서 하는 일들과 내용을 담아낼 수는 없을 것이다. 중앙에서는 예산을 내려주면 지역에서 알

아서 일사분란하게 잘 운영될 것이라고 믿고 있는 건 아닌지...

만약 도센터처럼 컨트롤 타워 역할을 해주는 기관이 없다면 어떻게 중앙에서 많은 센터들의 업무를 관장할 수 있을 것인가? 20개의 센터가 있다면 아마 20개의 색깔을 가지고 정책이 수행될 가능성이 높은 것이 지역의 상황이다.

따라서 제안하고 싶은 부분은 광역시는 광역시끼리 평가를 하는 것은 어떤가? 도센터는 도센터끼리 평가를 하는 것이 더 효율적이라고 생각도 드는데 이것이 가능할까? 집안형편도 다르고 문화도 다른데 어떻게 똑같은 기준으로 평가를 한단 말인지 다시 질문하는 심정이 된다.

5) 상담의 전문성을 고려한다면 양적평가의 방법 보다 질적평가의 방법을 더 보완할 수는 없는가?

상담을 받고 심리적 안정을 얻어 자신의 생활에 잘 적응하고 건강한 사회인이 되어서 감사하다고 인사를 하는 내담자들이 지역에는 많을 것이다. 그들을 어떻게 전산망에 입력된 실적으로 서비스의 내용이나 과정이나 중요성을 다 담을 수 있겠는가? 또 성과를 평가할 수가 있겠는가?

사업은 성과를 보고 평가하는 것이 필요하다. 사업계획서와 결과보고서를 받아서 제대로 평가를 하는 것이 바람직하다. 하지만 상담실적은 다르다. 한사람이 정신적으로 불안정하고 힘들면 그것은 곧 자신의 문제만이 아니라 가족의 문제가 되고 사회의 문제가 된다. 그런 문제의 예방을 일차적으로 하는 곳이 상담센터라고 해도 과언이 아니다. 하루에 몇 명을 상담했느냐 보다는 소수의 대상자일지라도 그들에게 어떻게 어떤 흐름으로 진행했느냐를 중요하게 보는 질적 평가기준의 도입이 절실하다.

끝으로, 공무원의 경우는 상담센터의 성과가 좋으면 인사고과에 긍정적으로 반영이 된 사례도 있었다. 하지만 지역의 센터 종사자들은 통합지원체계운영, 동반자사업, 위기 청소년지원사업 등 정부의 정책을 수행하기 위해 손과 발이 되어 밤낮으로 움직여보지만 그것에 대한 보상을 피부로 느끼는 경우는 거의 없다. 단지 대상자들과 가족들로부터 듣는 감사의 인사가 대부분일 뿐..

오히려 예산을 삭감한다, 통폐합에서 기관이 어떻게 될지 모른다는 말을 수시로 듣고 있고 나라 전체가 온통 능동적 복지를 하겠다고 외치는 바람에 인간성장의 핵심인 상담 기능은 희석되어가고 종사자들은 정체성을 잃어가고 고민하고 있다. 그렇다면 지역센터를 평가의 기준으로 서열화 시키기 이전에 종사자들의 사기를 북돋아서 지역의 청소년들에게 전문적인 서비스를 신나게 할 수 있도록 환경조성이 선행되어야하는 건 아닌지.

지역센터 종사자들의 사회안전망은 어디에 있을까??

또한 한국청소년상담원에게도 건의하고 싶다. 전국의 상담센터 (148개)가 행복해야 상담원도 행복할 수 있다. 과연 상담원에서는 시도 및 시군구 센터의 행복을 위한 관점에서 평가모형을 개발하고 있는가 하는점에 대해 재고가 필요하다. 보건복지가족부를 비롯한 정부부처에서 평가가 대세라고 하고 상담원에서도 각종 평가를 받다보니 당연히 지역의 센터들도 평가를 받아야한다고 믿고 그런 관점에서 너무나 형식적이고 공식적으로 평가모형을 조사하고 혹시나 연구보고서를 끝내는 심정으로 평가모형개발연구를 추진하고 있지는 않은지.. 평가체제 모형연구를 위해 지역으로부터 더 경청하고 더 세심하게 살펴야할 부분은 없는지 여유의 씬표를 가져보기 바란다.

참고자료 : 2008년 전라북도 업무 평가보고서 서문 外

아동 청소년 상담 · 보호 · 복지기관 평가지표 개발 토론

박병훈 (광주광역시청소년상담지원센터 소장)

인간은 거의 본능적으로 다른 사람들이나 조직을 평가하려는 속성을 가지고 있음에도 불구하고 평가의 대상이 되는 것에는 막연한 거부감과 불안감이 있다고 생각한다. 그 이유는 평가가 가지고 있는 여러 가지 긍정적인 측면보다는 부정적인 측면이 부각되거나 강조되었기 때문이었을 것이라고 본다. 많은 비평과 반론에도 불구하고 측정이나 평가에 의한 경영이나 관리가 일반화되고 있는 현실은 그 만큼 성과가 있음을 예증해주고 있다. 따라서 평가의 형평성에 대한 지나친 사고를 벗어 던질 필요가 있다.

전국의 (상담)지원센터들도 그 동안 부정기적으로 일부 평가를 받아온 경험을 가지고 있다. 그러나 지금까지의 평가가 평가를 통해 추구하고자 하는 목적을 달성하기 위한 체계성이나 조직성을 가지고 실행되었다고 보기에는 무리가 있다고 생각한다. 또한 전국 청소년(상담)지원센터나 조직구성원들의 합의된 기준을 가지고 평가가 이루어지기보다는 이런 절차적 요소가 생략된 채 시행됨으로써 전국 청소년(상담)지원센터들의 공감을 얻기가 어려웠을 것이다.

평가를 하는 측정 도구는 믿을만하고 실용적이면서 통제할 수 있는 것이어야 한다. 시간에 대해 안정적이면서 평가를 받는 기관에 인정받을 수 있어야 하고 조직이나 그 조직을 구성하는 구성원들의 행동이나 결과를 대표하는 측정 도구로 측정을 해야 하는데 그 간의 평가들이 이런 점들을 소홀히 하지 않았는지에 대해서는 의문이 있다.

이런 측면에서 생각해 볼 때 이번 평가의 가장 큰 의의는 평가에 대한 합의된 기준을 마련하였다는 점이다. 물론 모든 것을 정확하게 측정하고 의미 있는 방식으로 측정하는 일은 신화일 수 있으나 부족한 부분은 다양한 논의와 토론을 통해 보완해 가면 좋겠다.

나는 두 가지 측면에서 오늘 토론에 임하려고 한다. 그 한 가지는 전국센터들이 평가 자체에 대한 토론이고 다른 한 가지는 태스크 포스 팀원들이 지금까지의 토론을 통해 만든 평가모형과 관련한 토론이다.

우선 평가는 무릇 기준이 있어야 한다. 무엇보다도 그 조직이 지향하고자 하는 목적과 목표에 비추어 보아야 한다. 목적에 맞게 사업을 수행했는지, 목표를 달성했는지를 평가해야 한다는 것이다. 단, 목표 대비 실적 평가는 주의해야 한다고 생각한다. 목표를 기준으로 평가하는 것이 원칙이지만 그 목표가 합리적이고 또한 목적을 이루는데 효과

적인 경우에만 이런 원칙이 통용되어야 한다고 생각한다. 예를 들어 청소년(상담)지원센터들의 실적을 보면 물리적으로 수행하기 힘든 실적들이 보고되는 것을 볼 수 있다. 이런 수치(목표)들을 기준으로 평가한다면 무슨 실익이 있겠는가? 목표의 지구나 수치에 얽매이지 않고 사업의 필요성과 목적을 헤아려 긍정적 변화의 모습을 기술하는 것이 바람직한 방향이라고 본다.

다른 한편 사업이 전국 청소년(상담)지원센터의 이상, 이념(원칙), 정체성에 부합하는지를 평가해야 한다. 또한 기회비용보다 더 큰 효용가치를 산출했는지를 평가해야 한다. 즉, 우리 조직의 이상(방향), 이념(원칙), 정체성, 사업 내용이나 수행 방법, 예산, 조직, 업무절차 등과 같은 요소들이 정합성을 갖추었는지를 평가해야 한다. 정합성 이외의 평가로 될 수 있으면 긍정 관점, 강점 관점, 실용관점으로 평가하는 것이 바람직하다고 생각한다.

제 생각에는 평가라고 하는 것이 조직의 강점과 약점을 발견함으로써 강점은 더욱 강화시키고 약점은 보완하는 계기로 삼아 조직의 효과성, 경제성, 능률성을 높이는 도구여야 한다. 평가의 방향이 잘못되면 전국 청소년(상담)지원센터들의 많은 조직구성원들을 평가대기자 혹은 평가전문가로서만 만들 개연성이 있다. 평가 기준이 절대적인 객관성을 담보하는 일이 불가능 할지라도 객관성과 전국센터들이 수행하고 있는 업무의 표본을 잘 대표하는 기준을 어떻게 만들어 갈 것인가에 초점이 맞춰져야 한다. 그래야 전국 청소년(상담)지원센터와 구성원들이 효율성과 사회 복지에 이바지 할 수 있는 적절한 의사결정 도구를 제공 받을 수 있다.

평가는 판단적 평가와 발달적 평가로 구분할 수 있다. 오늘 토론의 주제로 삼고 있는 평가 모형은 전국상담지원센터들의 현실을 반영하는 지표들을 다수 포함하고 있지만 우리가 지향하고자 하는 지표들도 일부 포함하고 있는 것으로 알고 있다. 이런 방향 제시는 상당히 바람직하다고 본다. 그 동안 평가지표들을 만들면서 그 과정을 이해 당사자들에게 피드백하고 다시 의견을 청취하고 토론을 통해 객관적이고 이성적이면서 합리적인 지표를 구성하려는 진지한 노력이 지표로 반영되고 있음을 느낄 수 있다. 향후에도 평가의 목적을 생각할 때 평가과정이나 평가결과가 구성원들의 참여가 보장되고 피드백이 강화되는 방향으로 이루어져야 한다. 그래야 평가로 인한 단순한 서열화를 극복하고 조직과 직원들의 욕구와 조화를 이룸으로써 성공적인 평가시스템을 구축하는 기반을 조기에 정착시킬 수 있을 것이다.

그러나 우려도 있다. 그것은 결과를 과잉 강조하는 것이다. 평가가 이루어진다고 해서 그것이 항상 개선·진보·향상을 가져오지 않는다. 결과의 과잉 강조는 장기적 관

점에서의 이익들을 희생시킬 가능성이 있다. 또한 쉽게 측정하지 못하는 주요하고 부차적인 기능이 무시 될 수 있다. 특히 내면의 변화를 강조하는 상담의 특성을 고려 할 때 계량 지표에 의존하는 평가는 그 한계성을 가질 수밖에 없으므로 앞으로 센터의 공공가치의 창출에 적합한 다양한 측정 시스템들을 구안하고 지속적으로 개선할 필요가 있다. 이런 노력이 지속적으로 이루어지지 못하고 결과가 과잉 강조되면 조직의 비윤리성을 초래하고 평가기준에만 맞춰 일하기가 횡행함으로써 평가를 통해 추구하고자 하는 일류 조직으로의 도약을 가로막는 장애물이 될 뿐만 아니라 고객지향성이 무시당할 가능성도 있다. 따라서 평가는 현실을 반영하는 백미러에 불과할 수 있기 때문에 우리의 초점은 과거나 변화가 불가능한 어떤 현실을 분석하는 것이 아니라 미래의 성과를 극대화하는데 맞춰져야 한다.

오늘 토론하고자 하는 평가지표는 논리 모형에 입각한 평가 모형이다. 논리 모형은 투입 · 과정 · 산출 · 성과 간의 관계를 논리적으로 연결해 프로그램을 체계적으로 기획하고 성과를 구체적으로 측정하고 평가하는 도구이자 서비스의 투입에서부터 결과까지의 연결고리를 그림으로 표시해 서비스의 목적 달성을 위한 활동의 수행으로 성과를 구체화할 수 있다. 논리 모형의 장점으로는 프로그램의 목적과 목표를 분명히 인식하는데 도움을 주고 프로그램이 진행되는 과정을 시각적으로 표시해서 프로그램의 과정을 이해하는데 유용하며 과정과 성과를 구별함으로써 과정평가와 성과 평가를 통합적으로 운영할 수 있다는 것이다.

이에 기초하여 조직 및 운영체계, 인력 및 재정, 상담 및 프로그램, Cys-Net, 교육 및 연구, 홍보, 만족도 등의 7개 영역의 대영역과 이와 같은 대영역에 따른 중지표로 구성되어 있다. 조직 및 운영체계에는 목표, 운영형태, 조직, 시설 및 공간, 일반관리, 특성화의 6가지 중지표, 인력 및 재정에는 소장, 직원, 지원인력의 관리, 직원복지, 재정 등 5가지 중지표, 상담 및 프로그램의 대영역에는 상담실적, 프로그램, 상담전문성의 3가지 중지표, Cys-Net의 대영역에는 지역사회 연계체제, 시 · 군 · 구 지원, 위기개입, 청소년 동반자 등 4가지 중지표, 교육 및 연구 대영역에는 수혜자 교육, 전문가 연수, 연구 개발 등 3가지 중지표로 구성되어 있다. 홍보와 만족도 대영역은 중지표가 없다. 중지표에 따른 소지표가 구성되어 있고 지표별로 평가 문항이 제시되어 있고 평가문항에는 평가 척도 및 수행점수와 평가 방법들이 제시되고 있다.

이번 평가지표를 보면 몇 가지 특징이 보인다. 그 중 한 가지가 특정한 대영역 분야에 많은 가중치가 부여되고 있다는 점이다. CYS-Net에는 30%의 무게를 두고 있고 인력 및 재정에는 25%의 평가치가 부여되어 있는데 반해 상담 및 프로그램과 관련된 비중은

10%에 지나지 않는다. 이와 관련하여 이러한 영역 간에 부여된 평가 비중들이 적절한지에 대한 판단이 필요한 것 같다. 다시 말해 청소년(상담)지원센터 사업의 목표나 방향성, 정체성에 부합하는 비중이 주어졌는지에 대한 판단이 필요하다는 말이다. 이는 평가 지표나 비중이 우리 조직의 현실을 잘 반영하는가와 맥락을 함께하고 있기 때문에 매우 중요한 사안이라고 생각한다.

토론자 의견으로는 전국의 청소년(상담)지원들이 아동·청소년들을 대상으로 종합적이고 통합적인 서비스를 제공하고 있는 현실을 감안하고 향후 아동·청소년 정책통합을 고려하여 미래 지향적인 청소년(상담)지원센터의 운영체제로서 바람직한 방향성을 지향하고 있다는 생각이다. 둘째는 각각의 평가지표에 대해 해설의 형태로 정의가 잘 되어 평가의 모호성을 줄이고 명확성이 높아진 것은 매우 고무적인 일이라고 생각한다.

그런데 평가지표와 관련하여 보완할 점도 분명히 있다고 본다. 첫 번째는 평가지표와 직접적인 관련성은 없지만 평가가 공정하게 이루어지기 위해서는 몇 가지 선결 조건이 있다. 그 중의 한 가지가 전달 체계의 복잡성을 줄이고 단순화하는 것이다. 이를 위해서는 법률, 시행령, 시행 규칙, 지침이 평가를 뒷받침 할 수 있도록 제정되거나 개정되어야 한다. 예를 들어 평가 항목 중 조직 및 운영체계에 관한 영역에서 인사, 재정 등이 운영 주체에 의해 만들어지고 시행되는지, 운영이 독립되어 있는지를 평가하는 지표가 있는데 이는 상당히 현실과는 동떨어진다고 생각한다. 그 이유는 입법 예고된 통합 법률(안)에서 청소년(상담)지원센터들의 운영 형태가 직영, 법인화, 민간 위탁으로 구분되어 있는데 만약 민간 위탁의 형태로 운영된다면 재정이나 인사와 관련한 규정을 평가 지표로써 독립성을 유도하려는 것은 어느 정도의 제한성을 가질 수밖에 없을 것이다. 또 다른 한 가지는 구조적인 문제점이다. 평가 영역 중에서 가장 큰 비중을 차지하고 있는 CYS-Net같은 경우 중지표로 시·군·구 지원센터 지원이 있는데 평가를 시작하기 이전의 시점에 전국의 모든 기초자치단체에 아동·청소년(상담)지원센터들이 만들어져야 공정한 룰이 될 수 있다. 그 외에도 평가 지표에 들어 있는 업무나 회계전산화 시스템을 구축하려면 예산의 배정이 필요한데 이런 다양한 선결 요건을 어떻게 충족시키느냐도 중요한 문제라고 본다.

물론 평가라고 하는 것이 평가 자체에 목적이 있지만 외부 효과를 노리는 목적이 있음을 모르는 바가 아니다. 그럼에도 조직구성원들의 참여도를 높이고 평가가 이른 시간 내에 정착되기 위해서는 보완이 가능한 것들은 보완이 되면 좋겠다.

여기에서 근본적인 질문을 제기하고 싶다. 그 질문은 언제부터 평가를 시작할 것인가이다. 평가에 관한 몇 가지 근원적인 질문이 있다. 그것은 왜 평가하는가? 무엇을 평가

하는가? 언제 평가하는가? 어떻게 평가 하는가? 평가를 어떻게 피드백 하는가? 이다. 지금의 평가 지표가 이 질문에 대해 명확한 로드맵과 행동계획을 마련하면서 앞서 제기된 현실적 문제들을 해결한 시점에서 시작되면 좋으리라 본다. 물론 평가가 먼저 시행되면 이런 구조적 문제점들이 해결되리라고 보는 낙관적 시각도 있겠지만, 마지막으로 입법 예고된 아동·청소년 복지법에 따르면 지금의 청소년상담지원센터는 아동·청소년 복지 상담원으로 명칭이 변경되면서 그 기능과 역할이 많이 바뀌게 된다. 그 기능으로 아동·청소년의 복지 및 보호에 관한 정보의 수집·처리·교육 및 홍보, 아동·청소년 복지정책에 대한 프로그램의 개발·보급 및 평가, 보호조치가 필요한 아동·청소년에 대한 상담·조사 등의 조치, 해당 시·도의 관할 구역 내 아동·청소년의 복지 및 보호 관련 기관과의 정보 공유 등 협력체제 구축 및 운영, 자산 형성지원사업과 관련된 연계체제 구축 및 후원자 개발 관리, 아동·청소년 종합지원센터의 운영지원 및 평가, 아동·청소년 복지시설 등 아동·청소년 복지 및 보호 관련 기관 종사자에 대한 교육, 아동·청소년의 성보호 등 보호에 관한 교육·홍보 및 관련 기관 간의 연계지원, 그 밖에 아동·청소년의 복지 및 보호를 위하여 보건복지가족부령으로 정하는 사항이 있다.

청소년지원센터들은 아동·청소년종합지원센터로 명칭이 변경되면서 그 기능 또한 바뀐다. 주요 기능으로는 아동·청소년의 복지 및 보호에 관한 정보의 수집·처리·교육 및 홍보, 아동·청소년 복지정책에 따른 복지지원서비스 제공, 보호 조치가 필요한 아동·청소년에 대한 상담·조사 등의 조치, 해당 특별자치도 또는 시·군·구의 관할 구역 내 아동·청소년의 복지 및 보호 관련 기관과의 정보 공유 등 협력체제의 구축 및 운영, 자산형성지원사업과 관련된 연계체제 구축 및 후원자 개발관리, 아동·청소년의 성보호 등 보호 관련 교육·홍보 및 관련 기관 간의 연계 지원, 그 밖에 아동·청소년의 복지 및 보호를 위하여 보건복지가족부령으로 정하는 사항이다. 법이 개정되면 개정된 법에 의해 지역 센터들의 사업방향은 당연히 변화한다. 현재의 상담센터들은 그 해당 지역 내에서 상과 복지, 보호를 종합적으로 수행하는 기능과 함께 종합지원센터의 운영지원 및 평가, 아동·청소년 복지시설 등 아동·청소년 복지 및 보호 관련 기관 종사자에 대한 교육 등의 기능을 수행해야 한다. 시·군·구 아동·청소년종합지원센터는 청소년활동, 권리, 아동·청소년 복지 사업을 종합적으로 수행하게 되어 있다. 따라서 평가 지표들이 이런 현실을 반영하는 것도 중요하지만 이런 방향으로 센터들이 움직여가는 방향으로 지표들이 구성되는 것이 더욱 바람직 할 것이다. 대부분의 지표들은 이런 방향성을 염두해 두고 있다고 볼 수 있으나 그렇지 못한 부분도 있는 것 같다. 이런 부분들은 앞으로 새로운 지표로 보완되면 좋을 것 같다. 예를 들어 기능의

중 한 가지가 자산형성과 관련된 사업이 있다. 위기 청소년의 욕구 중 많은 부분이 경제적 지원이고 이들이 미래 당당한 사회구성원으로 자랄 수 있도록 자립을 지원해 주는 일이 매우 중요한 일이므로 이런 측면들은 평가지표에 반영되도록 해야 한다.

다른 한 가지만 사족으로 달면서 토론을 마치고자 한다. 상담 및 프로그램을 비롯한 서비스의 양과 질을 동시에 담보할 수 있는 평가지표도 고려해야 된다고 생각한다. 평가지표 위주로 상담센터들이 움직여 가다보면 상담센터들의 서비스 질이 낮아질 가능성은 지나친 우려일까? 예를 들자면 청소년들에게 필요한 연계지원서비스가 많아지다 보면 개인 상담을 대하는 절대적인 시간의 부족이나 에너지의 한계로 인한 낮은 서비스가 문제가 된다. 그러므로 어떤 평가 영역 간의 관계는 트레이드 오프(trade off)관계가 발생할 가능성이 있기 때문에 이러한 점도 고려되어야 한다고 생각한다.

첫 손가락에 배가 부를 리는 없다. 부족한 부분들은 현장과의 끊임없는 의사소통을 통해 보완되리라 기대한다. 다만, 평가의 시행이 전국 청소년(상담)지원센터나 여기에서 일하고 있는 개인들의 잠재력을 개발시킴으로써 얻는 이익에 초점이 맞춰지길 진심으로 소망한다. 그렇게 평가지표들이 발전되고 진화되어 평가를 바탕으로 미래의 계획을 세울 수 있길 바란다.

시군구 청소년지원센터 평가지표 방향

노미에 (창원청소년지원센터 사무국장)

1. 들어가는 말

지역사회 청소년 문제의 예방과 해결을 위해 출발한 청소년상담실이 20여년의 시간동안 청소년지원센터로 명칭이 변경되었고, 위기청소년의 보호와 지원, 지역사회 통합지원 체계의 구축, 청소년동반자활동의 확대, 청소년자원봉사활동 교육과 정보제공, 인권 등의 청소년 활동에 대한 정보제공 등 그 기능과 역할이 확장되어 왔다. 청소년지원센터 수 만해도 전국적으로 130개 이상에 이르게 되고 기능의 확대와 함께 다양한 전문성을 가진 인적자원의 증가와 같은 내부 환경의 변화가 있어 왔다

뿐만 아니라 외부환경의 변화도 함께 있어왔는데, 센터와 유사한 기능과 역할을 담당하는 기관이 증가(지역교육청의 WEE센터 운영과 전문상담교사의 배치, 학교의 WEE class운영과 인턴상담사 배치, 건강가정지원센터 활동, 대안교육센터 등)되었다.

이러한 내외적 환경의 변화는 청소년 문제가 다양하고 복잡한 형태를 띠게 되고, 청소년 문제가 ‘청소년’에 국한된 개입으로는 한계가 있음을 인식하게 되면서 이를 해결하기 위해 가정을 비롯한 학교, 지역사회가 통합적이고 적극적인 개입의 필요성을 절감하게 되면서 더욱 가속화 되었다.

이러한 과정에서 청소년지원센터는 이중의 어려움과 혼란을 경험하는 듯하다. 그 하나가 새롭게 부여되고 다양화된 업무에 대한 상담자 스스로의 적응의 문제와 새로운 역할을 지역사회에서 담아내고 정착하기 위한 방안을 모색하는 과정에서의 노력이었을 것이고, 또 다른 하나는 지역 내에서 새롭게 등장하는 기관과의 상호 적절한 연계와 지원 형태의 변화 등을 경험하는 일이었을 것이다. 예를 들어 보호관찰소나 소년부 재판을 받았던 아이들의 연계가 대안교육센터로 옮겨 간다거나, 학교와 이루어졌던 다양한 연계지원활동(청소년동반자 활동, 집단프로그램 등)이 교육청의 WEE센터로 연계되어 가는 과정 등을 경험하면서 청소년지원센터 역할의 정체성을 고민하지 않을 수 없다.

청소년지원센터가 이러한 내외적인 변화 속에서도 지역사회에서 확고한 자리매김을 하고 발전적인 모습으로 발돋움하기 위해서는 현재 갖추고 있는 기능과 역할에 대해서 점검하고 발전적인 방향성을 모색해야 한다. 이를 위해서는 지금까지의 활동을 평가하

고, 분석을 통해 청소년지원센터가 지역사회에 부응하고 있는가? 확대된 센터의 기능과 역할이 그만큼의 전문성을 포함한 질적 성장을 함께 이루었는가? 향후 센터는 어떤 전망을 가져야 하는가 등에 대한 성찰이 필요하다. 따라서 센터의 다양한 활동을 객관적이고 체계적으로 평가하기 위한 지표를 마련하는 것은 매우 중요한 의미로 받아들여진다.

지표란 여러 현상을 수량화하는 것이어서 현상들을 포괄적으로 설명하고, 타당성을 갖추며, 구체적인 준거를 제시하고 집단 간, 지역 간 비교가 가능하도록 하면서 모든 사람에게 이해 가능하도록 만들어져야 한다. 여러 변수를 고려하면서 하나의 지표를 마련하는 것이 얼마나 힘들고 수고로운 작업인가를 다시 생각하게 된다.

논의로 들어가면, 평가지표는 평가의 목적이 무엇인가를 담아내는 기준이다. 따라서 간과해서는 안되는 것은 평가를 통해 기대하는 바가 무엇인가를 분명히 하는 일이다. 평가를 통해, 전국 센터의 현황을 파악함으로써 표준화된 운영방안을 마련하기 위한 것인가? 현황 파악을 통해 각 센터들의 조건을 개선하고 지역 간의 격차를 줄이도록 하는 방안을 찾는 데 둘 것인가? 각 센터들이 청소년을 비롯한 지역사회에 제공하는 서비스의 질을 향상시키는데 둘 것인가? 에 따라 평가지표는 분명 달라 질 것이라 본다.

이번 평가지표의 구성을 보면 조직 및 운영체계(목표, 운영형태, 조직, 시설 및 공간, 일반관리, 특성화), 인력 및 재정(소장, 직원, 자원인력의 관리, 직원복지, 재정), 상담 및 프로그램(상담실적, 집단상담, 상담전문성, 집단교육), CYS-Net(지역사회연계체제, 시도내 센터 간 협력, 위기개입, 청소년동반자), 교육 및 연구(교육 및 연수, 조사연구), 홍보, 만족도 등 7개영역으로 구분하고 그 하위 지표들을 제시하고 있다. 각 영역의 중요도를 상담 및 프로그램(28점), 인력 및 재정(25점), CYS-Net(18점), 조직 및 운영체계(15점), 교육 및 연구(5점), 만족도(5점), 홍보(4점)의 순으로 배점하고 있다.

2. 평가지표에 대한 논의

평가지표의 영역구성을 살펴보면 청소년지원센터의 주요업무 전반에 대한 종합평가를 통해 조직운영의 체계성, 객관성, 책무성을 평가하게 되고, 이러한 평가결과는 대상기관 간의 상호비교를 통해 우수기관을 선정하거나 평가 결과에 따른 인센티브를 제공하는 등의 형태로 사용되어질 것으로 짐작된다. 이러한 평가결과는 효과적인 경영과 실무자

가 자기 스스로에 대한 평가의 기회를 갖게 됨으로써 새로운 서비스의 제공을 위한 변화와 개선을 시도하면서 책임성을 더욱 키울 수도 있다. 여러 가지 우려에도 불구하고 이러한 순기능적인 측면이 더욱 발달되기를 기대하면서 몇 가지 제안을 하고자 한다.

첫째, 평가지표가 지역 간 통일성과 지역의 다양성을 함께 평가 할 수 있도록 보완될 필요가 있다. 평가지표의 중요 근거가 '지침에 충실해서 운영되고 있는가'하는 점을 기준에 놓고 평가하는 것으로 보여진다. 청소년지원센터가 지역사회에서 안정적인 운영체계를 갖고 지역사회에 부응하기 위해서는 전국적으로 기준이 될 지침은 필요하고 지방자치단체가 이의 영향을 받도록 하는 것은 중요한 부분이라 생각된다. 반면, 지역에는 지역의 상황과 여건이 다르기 때문에 획일화된 지표를 제시하는 것에는 신중할 필요가 있다. 시군구청청소년지원센터는 지역사회의 욕구에 충실하고 그에 부응하는 특성화된 프로그램 개발이 매우 중요한 영역이다.

그러나 현재 지표에서는 조직 및 운영체계에서 '특성화' 부분이 2점으로 배점됨으로써 지역사회 욕구를 파악하고 그에 적절한 프로그램개발의 중요성이 아주 미미하게 평가되고 있음을 알 수 있고 지역의 독특성은 평가대상이 되지 못하고 있다. 지역의 특성을 나타내는 다양성 부분에 평가점수를 더 부여 할 필요가 있다.

예)

- 많은 시비를 확보하고, 지역사회 자원 연계되어 특성화 프로그램이 운영(본 센터의 예 - 전문직업인과의 만남, 직업체험단 운영, 학교밖 교실, 학교폭력상담사 학교배치, 부적응청소년 지도를 위한 교사사례모임 등 연중 운영)되고 지역사회의 호응을 얻지만 평가점수 미미.

- 인력 및 재정 면에서 소장(실장)이 비상근(담당과장)이고 자격을 갖추지 않아서 자격을 갖춘 사무국장을 두도록 조례로 규정하여 운영하고 있지만, 평가지표에 반영되지 못함.

둘째, 평가지표의 중요도가 상담 및 프로그램, 인력, 재정, CYS-Net, 조직, 운영체계 순으로 배점되어 있다. 이 배점의 기준이 무엇인지를 분명히 할 필요가 있다. 현재 제시된 가중치를 볼 때는 평가의 방향이 현황파악에 두고 있음을 짐작 할 수 있으나 가중치의 타당한 근거를 제시할 때 좀 더 신뢰와 이해를 얻어 낼 수 있을 것 같다.

예)

- 시군구의 경우, 적은 인력으로 조사 연구 및 자료집을 발간한 경우와 홍보를 한 경

우 업무량을 비교해 조사연구가 훨씬 높을 것으로 예상되는데 이에 부여된 점수가 1점인 반면, 홍보가 4점을 차지한다.

셋째, CYS-Net활동, 청소년동반자, 위기청소년지원 서비스 등의 활동이 4년이 되었다. 특히 청소년동반자의 경우 그동안 엄청난 양적 확대를 보였다. 이러한 과정에서 부족한 수요를 채우기 위해 충분히 준비되지 못한 사람을 청소년동반자로 선발 할 수밖에 없는 상황이 발생을 하였고, 이러한 양적확대는 상담서비스의 질적 저하를 가져왔고 이는 센터의 전문성 저하로 인식되는 부담이 있다. 따라서 양적인 평가를 통한 현황과악만이 아니라 서비스의 질을 보장하고 관리 할 수 있는 평가지표를 마련함으로써 양적 확대의 허와 실을 점검해야 할 필요가 있다.

- 청소년동반자 프로그램에 3~4년씩 대상자를 의뢰한 기관에서 동반자의 전문성에 대한 신뢰의 문제를 제기 할 때
- CYS-Net 구성 및 활동형태 및 역할조정

넷째, 시군구청소년지원센터의 역할과 기능에는 청소년자원봉사활동, 인권, 참여 등에 대한 정보제공 및 교육을 하는 것으로 역할 지워져 있다. 이 기능이 실제 시군구에서 얼마만큼 시행되고 있는지 질적인 평가에 앞서 현황과악이 필요한 부분이라 여겨진다.

아동청소년 상담 · 보호 · 복지기관 평가모형 개발 연구에 대한 시군구 의견

배희분 (안양시청소년지원센터 소장)

들어가는 말

실용주의를 표방하는 현 정부 출범 이후, 투입되는 국가 예산에 대한 사업성과 검증에 관한 목소리가 높아지면서 현장에서 일하고 있는 청소년지원센터 상담자들은 조만간 가시적인 움직임이 있을 것으로 여기며 긴장 속에 있었던 것이 사실이다. 이러한 상황 속에서 드디어 모습을 드러낸 “아동청소년 상담, 보호, 복지기관 평가모형 개발연구”의 결과물로서 평가지표를 살펴보고 시군구 청소년지원센터의 입장에서 몇 가지 의견을 말씀드리고자 한다. 토론에 앞서, 평가모형과 지표를 얻어내기 위해 애쓰고 고민하신 연구진들의 노고에 깊이 감사드린다.

표준화된 모형도 없이 평가부터?

이제 평가가 대세이고 평가를 받지 않을 수 없다면, 이왕이면 제대로 받고 싶고 또 그것을 통해 더 발전적인 뭔가를 이루고 싶은 것이 일선 센터들의 바램일 것이다. 그러나 이런 자연스런 동기유발이 되기도 전에 등떠밀리는 것 같은 느낌이 너무 강한 것은 아마도 최근 2-3년 동안 지역 청소년지원센터에 불어 닥치고 있는 커다란 변화의 소용돌이와 그에 대한 적절한 운영모형이 보급되고 자리 잡기도 전에 평가부터 하겠다고 하는 데서 비롯된 것이 아닐까 생각한다.

학생들이 학교에서 시험을 볼 때, 배우고 익히고 충분히 준비해서 보면서도 늘 불안하고 시험 후엔 아쉬움이 남는데, 솔직히 지원센터 평가는 시험범위는 엄청나게 넓은데 수업시간에 제대로 배운 건 없어서 뭘 공부해야할지도 모르는 열등생이 되어버린 느낌을 준다. 한 예로, CYS-Net과 청소년동반자사업이 이제야 지역별로 조금씩 안정화되기 시작했는데, 지난달에 감당하기 어려운 규모의 추가확보 시간제동반자와 이름도 낯선 아웃리치동반자까지 배치되었다. 배우지도 않은 시험범위가 또 늘어난 셈이다. 2008년 12월에 발간될 예정이던 CYS-Net 매뉴얼은 이제야 완성단계라고 하고 아웃리치동반자

지침은 아예 제작할 계획이 없다는 답변을 들었다. 너무 바빠서 매뉴얼과 지침을 만들 틈도 없는 데 평가가 그렇게 급한지 의문이 든다.

무엇을 위한 평가이며, 평가에 따른 댓가는 무엇인가?

평가의 세부지표를 정하고 점수를 배분하느라 기진맥진하기에 앞서 이 평가에 대한 기본 철학과 진정한 목적을 합의하는 단계가 필요하다고 본다. 평가의 목적이 무엇인가에 따라서 평가지표도, 그리고 평가결과에 대한 후속조치도 달라질 것이기 때문이다. 이번 평가의 진정한 목적이 전국 아동청소년 상담 및 지원서비스의 질적 향상에 있다면 평가지표 속에는 서비스의 질적 측면을 담아내려는 노력이 필요하며, 평가결과에 대한 후속 조치 역시 성과중심의 서열화나 하위집단에 대한 네거티브 전략이 아니라 오히려 부족한 부분에 대한 물적, 인적 지원을 강화하는 포지티브 전략이 세워져야 할 것이다.

누구에 의한 평가인가?

이번 평가의 주체는 당연히 정부이겠지만, 평가를 위임받는 평가기관이 어디인지도 중요한 문제가 될 수 있다고 생각한다. 한국청소년상담원은 지금까지 시도 및 시군구 청소년상담지원센터와 협력과 지원관계를 토대로 한 동료기관으로 자리매김해 왔다. 그런데, 만약 한국청소년상담원이 평가모형 개발뿐 아니라 평가를 수행하는 기관으로서의 역할까지 맡게 된다면 종래의 지원협력관계로 정의되어왔던 관계가 평가와 피평가 기관이라는 또 다른 관계 안에 놓이게 됨으로써 상담에서 말하는 이중관계로 변질될 우려가 크다.

평가지표 중요도에 대한 의견

이제 각론으로 들어가서, 평가지표에 관해 살펴보겠다. 먼저, 중요도에 따른 점수배분에 있어서 하드웨어 부분(조직, 인력과 재정)이나 홍보/만족도 부분에 대한 중요도 배분은 전반적으로 동의하는 바이다. 그러나 시군구 청소년지원센터가 수행하는 가장 중요한 사업이라 할 수 있는 3개의 사업 영역에 대한 점수 배분은 재검토의 필요성이 있다고 본다.

지원센터의 가장 중요한 기능이 “상담”기능이라는 점에는 동의하지만, 지역사회네트워크와 청소년동반자, 일시보호시설과 위기개입까지 모두 포괄하는 CYS-Net 사업이 상대적으로 중요도 배점이 너무 낮다고 본다. 더군다나 “교육”사업까지 합하면 33점으로, 18점이 배정된 CYS-Net사업보다 무려 15점이나 높다. 해마다 시달되는 경기도 운영지침의 표제가 “경기도 청소년상담지원센터 운영지침”에서 올해부터 “청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영지침”으로 바뀔 만큼 CYS-Net 사업의 중요도는 점점 커지고 있음을 평가지표에서도 반영하는 것이 바람직하다고 생각된다. 평가체제를 개발하는 것은 현재의 모습에서 나아가 향후 청소년지원센터가 궁극적으로 추구하고자 하는 바람직한 모델을 설정하는 등대와도 같은 작업임을 상기할 때, 지금 당장은 CYS-Net 사업이 초기 단계이나 앞으로 전국의 모든 지원센터에 보급되고 게다가 아동청소년정책의 통합으로 그 운신의 폭이 더 넓어질 것이 분명하다는 것을 인식한다면 배점을 높이는 것이 옳다고 하겠다. 시군구 센터로서는 꽤 일찍부터 CYS-Net 사업을 시작했던 안양의 경우, 전체 지원센터 업무시간 중 거의 대부분이 CYS-Net과 관련된 업무(사실 관련되지 않는 일을 찾아내기가 힘들다)에 소요되고 있는 실정이다. 또한 일시보호시설의 경우 미설치 지역 중 향후 설치계획을 가지고 있는 곳이 상당수 있다. CYS-Net의 기본 취지와 헬프콜청소년전화1388에 대한 즉각적 응대 필요성을 생각할 때, 그리고 실제로 이 평가가 전국적으로 실시될 시기까지 고려할 때 일시보호시설 항목이 추가되는 것이 좋을 것으로 사료된다. 한편, 교육 및 연구사업의 배점을 5점에서 6점으로 소폭 상향 수정하기를 제안한 것 또한 CYS-Net을 구동하는 허브기관으로서 청소년문제에 관한 한 지역 내에서 최고의 전문기관이라는 위상을 확고히 하기 위해서 힘들더라도 정기적인 실태조사를 수행하고 관계자들을 한자리에 모아 학술적 토론의 장을 마련하는 역량을 강화할 필요가 있어서이다.

평가지표 중요도

대영역	중요도	
	연구결과	제시안
조직 및 운영체계	15	15
인력 및 재정	25	25
상담 및 프로그램	28	20
CYS-Net(지역통합지원사업)	18	25
교육 및 연구	5	6
홍보	4	4
만족도	5	5
합계	100	100

평가지표 영역에 관한 의견

대영역	증지표	소지표
상담 및 교육프로그램(28) → 20	상담실적(15) →10	개인상담 실적(6)→4 전화상담실적(5)→일반전화상담실적 헬프콜청소년전화1388실적 1 사이버상담 실적(2)→1 심리검사 실적(2)→1 고위험군사례비율→1
	집단상담(5)→4	집단상담 실적(4)→3 집단상담의 다양성(1)
	상담 전문성(4)	회기기록의 충실성(2) 슈퍼비전 및 사례회의(2)
	집단교육(4)→2	집단교육 실적(3)→1 집단교육의 다양성(1)
CYS-Net (지역통합지 원사업)(18) → 25	지역사회 연계(8) → 13	운영협의회(1) 실행위원회 활동(1) 실행위원회 구성(0.5)→1 내외부 사례판정(1) CYS-Net 연계실적(3)→5 1388청소년지원단 구성(0.5)→2 1388청소년지원단 활동(1)→2
	시·도 내 센터 간 협력(2)	공동사업(시·도센터와 시·군·구 센터 간)(2)→1 공동사업(CYS-Net 소속기관 간) 1
	위기개입(2) → 5	긴급구조 활동 실적(1) 긴급구조 사례관리(1) 일시보호 시설 설치→1 일시보호 활동 실적→1 아웃리치 활동 실적→1
	청소년동반자(6) → 5	상담 실적(2) 슈퍼비전(1) 교육(1) → 슈퍼비전 및 교육(1) 운영 관리(1) 지원서비스 실적(1)
교육 및 연구(5) → 6	교육 및 연수(4)	지역주민 교육실적(2) 지도자 교육 실적(2)
	조사 연구(1)→ 2	조사연구 및 자료집 발간(1) → 조사 및 연구 1 자료집의 발간 1

각 지표 영역 내에서 채점도되기를 제안하는 주요 내용은 다음과 같다.

- ▶ 헬프콜 1388 활성화, 브랜드 가치 제고를 위해 독립적으로 채점
- ▶ 위기스크리닝 필수 입력을 전제로 고위험군 사례 비율에 따른 가산점 부여
- ▶ CYS-Net 연계실적과 1388지원단 활동실적의 배점 상향조정
- ▶ CYS-Net 소속 기관들 간의 공동사업 배점 반영
- ▶ 일시보호와 아웃리치 활동 실적의 배점 반영
- ▶ 조사연구 배점 상향 조정

평가척도 및 수행점수에 관한 의견

상담실적을 전체 시군구 평균과 표준편차를 이용하여 채점하고자 하는 것은 각 지역의 청소년인구 수나 지원센터 직원 수 등 함께 고려해야 할 변수가 간과된 것으로 보인다. 이들 관련 변수를 고려하여 breakpoint를 설정하여(예, 청소년인구 10만 미만 그룹과 10만 이상 그룹/ 정규직원 수 6명 미만 그룹과 6명 이상 그룹 등) 보정하는 방법을 사용할 수 있을 것이다. 그리고 상담실적은 현재의 실적입력 시스템의 문제가 해결되어야만 온전히 측정될 수 있을 것이다. 한국청소년상담원에서 만들어 전국 지원센터가 함께 사용하고 있는 카운슬링시스템은 그 기능성과 편리성 면에서 매우 우수하다고 생각한다. 그러나 문제는 이 우수한 시스템을 사용하는 사용자들이 각기 자의적인 방식으로 시스템을 쓰고 있다는 점이다. 같은 센터 내 직원들 간에도 유사한 서비스를 각기 다른 카테고리에 입력하는 경우를 흔히 볼 수 있고, 카테고리가 다르면 당연히 수식도 달라져 결과적으로 실적이 다를 수밖에 없는 일이 벌어진다. 시스템 자체도 필요에 의해 조금씩 진화를 거듭하면서 더 복잡해지고 있고 이에 대한 적절한 교육이나 실습이 이루어지지 않은 상태에서 전적으로 이 수치에 의존한 평가를 실시하는 것은 상당히 위험하다고 생각한다.

나가는 말

“피할 수 없다면 즐겨라”라는 말이 있다. 아무리 피하려 애를 써도 평가를 받을 수밖에 없다면 정교하게 잘 만들어진 도구로 진정 우리 스스로에게 도움이 되는 평가를 받고 싶다. 그래서 “평가에서 나쁜 점수가 나오면 어떡하지?” 걱정하며 불안에 떨게 되는 평가가 아니라 “열심히 준비해서 평가받으면 그 결과 어떤 지원과 혜택을 받게 될까?”하며 기대할 수 있는 평가, 그래서 평가하는 쪽도 받는 쪽도 행복한 평가가 되었으면 하는 바램이다.

평가모형개발 자료를 청소년지원센터의 적용했을때의 평가표에 대한 의견

조속현 (노원청소년지원센터 상담실장)

1. 서울청소년지원센터의 운영형태

서울의 청소년 지원센터는 청소년수련관 내의 소속된 상담실로 현재 운영되고 있다. 서울의 각 구마다 청소년 수련관 시설이 설립되고 있으며, 올해 청소년 지원센터가 3개가 더 늘어 12개로 늘어났다. 불과 3년 전만 해도 수련관의 상담실이라는 명칭을 상담원 스스로도 더 많이 사용하기도 하였다. 이후는 청소년 지원센터라고 할 때도 있고 때론 수련관 상담실이라고 할 때도 있다. 올해의 분위기는 매우 달라, 행정업무를 제외하고 청소년지원센터의 현판 및 직인사용, 결재라인이 독립되도록 적극 권장하고 있다. 그러나 여러 가지 여건상 적절하게 혼재하여 운영되고 있다.

서울의 청소년지원센터는 두개의 업무가 있다. 그것은 CYS-Net 업무와 수련관 상담실에서 했던 본연의 업무를 병행 하여야 한다. 병행 되므로 인해 사업비뿐만 아니라 사업의 양도 확대된 것이다. 인력을 살펴보면 작년까지는 팀장을 포함한 3명의 인력으로 사업을 진행하였으나, 올해는 한명의 인력이 더 확보되어 4명으로 사업을 진행하고 있다. 그러나 현재 밀려드는 개인상담, 학교연계사업 등을 진행하기에는 매우 부족한 인력으로 진행되고 있으며, 그밖에 사업도 진행해야 되는 상담원을 개인이 맡아야 하는 업무의 몫은 상당히 커질 수밖에 없다.

상담원의 보수 체계는 지원센터의 지침에 의한 보수체계가 있지만, 수련관에 소속된 하나의 팀이기도 하여, 대체로 수련관의 보수체계와 동일하게 간다. 상담원 대부분이 석사졸업이상의 학력이 갖고 있어 그에 합당한 보수체계가 있어야 하지만 수련관의 다른 직원과의 형평성을 고려해 대학원 학력을 인정받지 못하는 수련관도 있다.

2010년에는 청소년지원센터가 대부분 자치구로 이양되는 것으로 진행되고 있다. 자치구의 이양으로 업무의 변화가 있을지, 인력의 변화가 있을지, 이해의 폭이 넓어져 업무의 효율화를 극대화 할수 있을지에 대한 기대가 커지고 있기도 하고 염려가 되고 있기도 하다.

2. 평가지표를 현재 적용을 해보았을 때의 평가결과

평가지표를 보고 각 문항마다 체크해 보았다. 소속된 지원센터를 소지표를 통해 점수와 해보려 하였을 때 배점을 할 수 없었다. 문항마다 점수가 있는 것은 아니고, 채점을 할 수 있는 기준은 제시되어 있지 않아 확인할 수 없었다. 자가평가를 통해 점수를 확인하여 볼 수 있는 방법도 필요하다.

평가문항의 단어를 살펴보면 실행위원회와 1388지원단 활동평가 문항에 실제적인 운영이 미비하다 또는 활발하다라는 단어를 사용하였는데 어떻게 해석하고 체크하여야 하는지 알 수 없다. 2009년 지침서에는 실행위원 회의가 6회로 되어 있는데 6회의 회의가 모두 진행 된 것이 활발한 것인지 아니면 4회만 실행위원회의가 실시되었지만 활발하게 의견이 진행되고 어떤 결과물까지 낼 수 있도록 진행된 회의보고서가 있다면 활발하다고 볼 수 있는 것인지 분명하지 않다.

대부분 다른 평가척도들은 수치화 되어 있는데 위의 것은 미흡 또는 적절이라는 단어로 되어 있어 평가자의 주관적인 해석에 근거한 결과가 나올 것으로 예측 되어, 자칫 실무자들의 노력이 제대로 평가 되지 않을 수 있다.

긴급구조 활동은 종합 전산망을 통한 통계로 살펴볼 수 있다. 또한 사례보고가 기록 내용이 전문적이고 체계적인지 여부에 의해 채점이 되도록 되어 있다. 본 기관의 경우 긴급지원을 원하는 전화가 거의 없고 따라서 출동도 없는데 그렇다면 평가는 어떻게 되는 건지 알수 없다. 올해부터 청소년지원센터에서 긴급지원을 하게 되어 있지만 현재 한건도 실적이 없다. 이럴 경우, 채점은 어떻게 처리 될 수 있는건지.. 중요한 사업이고, 긴급지원을 통한 청소년이 안전한 서비스 지원이 되어야 하지만, 긴급지원이 없어서 결과물도 없는 것에 대한 평가처리는 어떻게 되는지 궁금하다. 예를 들어 6월 현재 한건의 접수가 없는 것으로 인해, 이에 대한 평가는 0점으로 처리될 수밖에 없는 것인지 궁금하다. 서울 지역의 특성상 아이들은 자신들이 인터넷을 통해 또는 또래 친구들의 입소문을 통해서 컴퓨터 등을 찾아갈 수 있다. 나름 컴퓨터 등 그곳에 대해 더 많은 정보를 갖고 있기도 한데 이에 대한 지역적인 안내를 할 수 있는 평가 방법은 추후 계획으로 필요하다고 생각된다.

3. 평가에 보완이 되었으면 하는 지표

인력 및 재정에서 인건비 수준을 살펴보면 전년대비 2%에서 기준으로 5%의 기준

로 문향이 되어 있다. 서울의 경우 수련관 운영의 어려움으로 인해 급여가 계속 동결되고 있거나 애초 기본임금이 낮게 책정되기도 한다. 상담원 급여지급도 2명은 수련관에서 나머지 2명은 CYS-Net의 급여로 지출되고 있는 곳이 있다. 따라서 상담원 4명의 급여 확보가 어디에서 되어 있는지에 대한 평가지표도 필요하다.

인력확보의 필요한 부분 중의 하나는 개인상담 대기 인원이 많다는 것이다. 이들 대기인원에 대한 요구에 맞는 서비스제공을 위해서는 무엇보다 인력확보가 필요하다. 모든 평가점수를 상 중 하로 나누어 볼 때 원하는 점수를 확보하기 위해서는 거기에 적절한 예산의 뒷받침과 인력의 확보가 필요하다. 예산 부족으로 인력이 확보 되지 않는다면 상담 및 프로그램의 중요도가 가장 높은데 상담을 할수 있는 인력이 우선 확보 되지 않는다면 평가 결과는 해마다 저조할 수밖에 없다. 따라서 지침서에 따른 상담원이 확보 되었는지에 대해서도 평가지표가 마련되어야 한다. 또한 인구대비 상담원의 인력대비도 함께 평가지표에 포함이 되었으면 하는 바램이다.

서울의 경우 수련관 소속으로서의 상담팀의 역할도 있다. 내년에는 구청소속의 지원센터의 역할도 있으리라 짐작된다. 경우에 따라서는 CYS-Net사업 외에 프로그램을 공모해서 해야 하는 경우가 있고, 또 인증프로그램을 의무적으로 보유해야 하는 경우도 있다. 이는 개인적으로 좋은 경험이 될 수 있고 스스로의 능력을 향상 시킬 수 있다. 기관에서도 공모 프로그램을 진행하거나, 인증프로그램을 개발했을 때 기관의 한 팀으로서의 자리 매김도 한다. 그렇다면 이러한 프로그램에 대해 이러한 것을 기관운영의 필요에 의해 진행해야 하는 것이라면 이에 대한 배점 영역을 넣어주는 것도 필요하다. 예를 들어 인증 프로그램이 있다면 이에 대한 것도 평가 할 수 있도록 평가지표를 만들고, 공모프로그램이 있다면 이에 대한 평가지표도 만드는 것이 필요하다. 그것이 아니라면 그런 사업을 진행 하는 것에 대해, CYS-Net사업에 집중하지 못하는 것으로 인해 패널티를 주는 방법도 있어야 할 것이다.

4. 평가에 제외 되었으면 하는 지표

시설 및 공간을 보면 물리적 접근성으로 이야기 하는데 이는 평가단(심사단) 보다는 이용자에게 필요한 질문이다. 기관은 한곳에 자리를 잡으면 쉽게 이동될 수 있는 성격의 것이 아니기 때문에 평가단 보다는 이 질문을 통해 도움을 받을 수 있거나 위치변경을 계획할 수 있는 담당자에게 할 수 있는 질문으로 사료된다.

시설에 대한 냉난방의 설치여부, 환기의 정도, 사무실에 적절한 일조량 확보 등을 질

문하는 평가 문항이 시설 및 공간에 평가지표가 필요하다. 상담원을 위한 필요한 기본적인 설치이지만, 방문하는 지역주민에게 시설의 쾌적함을 줄 수 있는 문항이 되기도 한다.

5. 마무리

지역마다 특성이 있다. 그 특성은 없앨 수도 없고, 무시할 수도 없다. 평가지표를 만들 때 전국 단위의 공통 평가지표 외 지역 특성에 따른 특별 지표가 마련되어야 한다. 지역특성, 인구대비, 상담원인력확보를 고려하지 않은 평가지표는 평형을 유지 하지 못하고, 결과도 실제 열심히 일한 것에 대한 결과가 아닌 반대가 되는 결과가 나올 수 있을 거라는 우려가 된다. 연계지원도 어려운데 정익중은 청소년(상담)지원센터 운영평가 체제 개발에서 연계가 어려운 이유 중 가장 중요한 것은 지역사회 내 관련 기관이나 시설이 절대적으로 부족하기 때문이라고 설명하고 있다. 지역에서의 연계기관과 연계할 때 이미 정원이 넘쳐 연계할 수 없는 경우도 있다. 지원센터의 활성화뿐만 아니라 지역연계기관의 확보 또한 매우 필요한 일이다.

참고문헌

청소년상담원 (2006) 「청소년 (상담)지원센터 운영평가체제 개발, 2006청소년 상담연구 121.

[부록 8] 시·도 및 시·군·구 청소년상담지원센터 평가지표 및 해설

시·도 청소년상담지원센터 평가지표 및 해설

가. 조직 및 운영체계

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영체계 (A) (15점)	목표 (A-1) (2점)	① 중장기 발전계획이 수립되어 실행되고 있는가? (A-1-1) (1점)	1) 중장기 발전계획이 수립되어 있지 않다. 2) 중장기 발전계획이 수립되어 있으나 실행되고 있지 않다. 3) 중장기 발전계획이 수립되어 있고 실행되고 있다. 4) 중장기 발전계획이 수립되어 있고 계획에 따라 충실하게 실행되고 있다.	중장기 발전계획 수립 및 운영실적 여부
		② 연간 운영계획이 수립되어 실행되고 있는가? (A-1-2) (1점)	1) 연간 운영계획이 수립되어 있지 않다. 2) 연간 운영계획이 수립되어 있으나 실행되고 있지 않다. 3) 연간 운영계획이 수립되어 있고 실행되고 있다. 4) 연간 운영계획이 수립되어 있고 계획에 따라 충실하게 실행되고 있다.	연간 운영계획의 유무 및 운영의 충실도

해설 :

- ① 최근 3년간 수립한 중장기 발전계획이 있는가의 여부에 관한 것이다. 발전계획은 단순한 사업계획이 아닌 인력, 재정, 조직 등에 관한 내용이 포함된 미래의 설계를 말한다. 또한 발전계획은 센터의 능력과 잠재력의 범위 내에서 설계되어야 한다. 계획이 수립되었으나 무리한 계획과 환경적 변화를 너무 낙관적으로 전망하고 계획을 수립하지는 않았는가 등을 파악한다. 직원들과 중장기 발전계획이 논의되고 공유되어야 한다.
- ② 연간 운영계획이 있는가에 여부와 센터의 능력과 잠재력의 범위 내에서 구체적이고 충실하게 설계되어야 한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	운영 형태 (A-2) (4점)	③ 운영규정이 마련되어 시행되고 있는가? (A-2-1) (1점)	1) 운영규정이 없다. 2) 부분적인 운영규정이 마련되어 있으나 시행이 잘 되지 않는다. 3) 독립적인 운영규정이 마련되어 있고 시 행되고 있다. 4) 운영규정이 마련되어 있으며 전반적으 로 잘 시행되고 있다.	운영규정
		④ 운영이 독립되어 있는가? (A-2-2) (2점)	1) 모두 이루어지지 않고 있다. 2) 1개만 이루어지고 있다. 3) 2개가 이루어지고 있다. 4) 3개 모두 이루어지고 있다.	관련 문서 등
		⑤ 운영 주체의 정관 목적과 내용이 청소년 혹은 상당사업과 관련이 있는가? (A-2-3) (1점)	1) 운영주체의 정관에 청소년 혹은 상당사 업과의 관련성이 없다. 4) 운영주체의 정관에 청소년 혹은 상당사 업이 명시되어 있다.	운영주체 정관 혹은 조례내용

해설 :

- ③ 상담센터 운영규정은 현재 사용되는 규정에 한하며, 운영규정이란 센터 운영에 관한
주요사항을 규정할 목적으로 이사회나 운영주체의 의결에 의해 채택된 별도의 규정
을 말한다. 운영규정의 내용대로 시행되고 있는지를 근거서류로써 파악한다.
- ④ 운영의 독립성이란 센터의 명칭, 인사배치의 독립성(운영규정에 의해 이루어지고,
소장 및 이사회 승인으로 이루어짐), 재정의 독립성(재단의 사업과 혼재되어 있지
않음) 등을 말한다.
- ⑤ 지자체 직영인 경우 조례에 청소년상담 사업이 명시되어 있는지 내용을 파악하여
평가하고, 청소년수련관내 청소년지원센터는 수련관 정관에 청소년상담 사업이 명
시되어 있는지 확인하여 내용을 평가한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	조직 (A-3) (점2)	⑥ 업무분장이 적절한가? (A-3-1) (2점)	1) 팀별 업무가 구분되어 있지 않으며, 업무가 혼재되어 있다. 2) 팀별 업무가 구분되어 있으나 문서화된 조직편성 지침이 없다. 3) 팀별 업무가 문서화된 지침에 따라 구분되어 있지만 팀원의 역할이 명확하지 않다. 4) 각 팀별 업무가 문서화된 지침에 따라 구분되어 있고, 팀원의 역할이 명확하다.	업무 분장 관련 문서
	시설 및 공간 (A-4) (2점)	⑦ 접근이 용이한가? (A-4-1) (0.5점)	1) 버스 정류장이나 지하철역으로부터 2000미터이내에 위치하고 있다. 2) 버스 정류장이나 지하철역으로부터 1500미터이내에 위치하고 있다. 3) 버스 정류장이나 지하철역으로부터 1000미터이내에 위치하고 있다. 4) 버스 정류장이나 지하철역으로부터 500미터이내에 위치하고 있다.	시설관련 문서, 건물 배치도

해설 :

- ⑥ 상담센터의 구성은 소장 및 4개 팀<예시 : 지원협력팀(3), 상담지원팀(4~5), 위기지원팀(3), 교육연수팀(2~3)>으로 구성하되, 지역실정, 운영형태 등을 고려하여 탄력적으로 구성, 운영 가능하다. 팀원의 역할은 각 팀 간의 업무가 구분되어 있어 매년 사업계획안에서 팀원 업무 분장을 하여 이를 문서화한 경우를 의미한다.
- ⑦ 지역주민이 쉽게 센터를 이용할 수 있는 접근성을 의미한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	시설 및 공간 (A-4) (2점)	⑧ 면적 및 시설 (A-4-2) (0.5점)	1) 시설 면적이 법정 기준에 맞지 않는다. 2) 시설 면적이 법정 기준에 맞지만, 절반 이상이 공용시설로 포함되어 있다. 3) 시설 면적이 법정 기준에 맞지만, 부분적으로 공용시설을 포함하고 있다. 4) 시설 면적이 법정 기준에 맞으며, 독립적인 시설을 갖추었다.	시설 관련 문서 및 관찰
		⑨ 시설의 안전성 (A-4-3) (1점)	1) 안전기준이 마련되어 있지 않다. 2) 1 - 3개의 안전기준이 준수되고 있다. 3) 4 - 5개 지켜지고 있다. 4) 6 - 7개 지켜지고 있다.	안전성 여부 관찰

해설 :

⑧ 청소년기본법 시행규칙 제11조에 따라 지방청소년종합상담센터·지방청소년상담센터의 권장설치기준은 청소년상담지원센터의 시설규모는 전용면적은 160제곱미터 이상이며, 상담실·검사실 등은 개인면접상담실 2개소 이상, 집단상담실 1개소 이상, 전화·사이버상담실 2개소 이상, 심리검사실 1개소 이상, 상담대기실 1개소 이상, 행정실 1개소를 각각 분리하여 설치(집단상담실과 심리검사실은 같이 사용 가능)한다.

또한 청소년(상담)지원센터 운영지침에 따라 일시보호공간(시설)의 설치 여부를 확인한다.

⑨ ※ 안전기준(운영지침 내 사무실 설치·운영)

- * 각 시설은 피난 및 연소방지사설을 갖추는 등 소방안전시설기준을 준수할 것.
- * 상병자에 대한 응급조치를 할 수 있는 비상약품, 구호설비·기구 등을 갖추어 것.
- * 위험한 장소에는 위험표지물 등 안내문을 설치 혹은 비상구 표시.
- * 안전사고, 응급환자 발생 등에 대비하여 긴급수송 대책 마련.
- * 긴급수송 중사자 및 수송대상자를 위한 자동차보험에 가입할 것
- * 시설의 종사자를 대상으로 정기적으로 안전교육 실시.
- * 일시보호시설은 화재보험 및 상해보험에 가입할 것.

※ 일시보호공간(시설)

적당한 난방 및 통풍시설을 설치하고 상당기간의 일조량을 확보하며, 남·녀 한 층에 있지 않도록 구분하여 배치하되, 현실적으로 어려운 경우 숙소 간의 위치를 원거리에 설치·운영토록 한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	일반 관리 (A-5) (2점)	⑩ 기자재 관리는 잘 정리되어 있는가? (A-5-1) (0.5점)	1) 기자재관리대장이 비치되어 있지 않다. 2) 기자재관리대장이 적절히 비치되어 있 으나 기록이 잘 되어 있지 않다. 3) 기자재관리대장이 적절히 비치되어 있 고, 기록도 양호하나 장비의 관리가 불 량하다. 4) 기자재관리대장이 적절히 비치되어 있 고, 기록도 양호하며 장비의 관리가 양 호하다.	기자재관리 대장
		⑪ 업무 처리가 전산화 되어 있는가? (A-5-2) (1점)	1) 업무처리 전산화 항목이 전혀 되어 있 지 않다. 2) 1개만 구성되어 있다. 3) 2개만 구성되어 있다. 4) 3개 이상 구성되어 있다.	전산네트 워크
		⑫ 문서가 잘 정리되어 있는가? (A-5-3) (0.5점)	1) 공문 및 관련 문서들이 정리되어 있지 않다. 2) 공문 및 관련 문서들이 정리되어 있으 나 기록이 잘 되어 있지 않다. 3) 공문 및 관련 문서들이 정리되어 있고 기록이 되어 있으나 관리가 불량하다. 4) 공문 및 관련 문서들이 정리 기록되어 있고 관리도 잘 되어 있다.	공문처리 대장

해설 :

- ⑩ 기자재 관리는 예산 절감의 효과를 주기 때문에 문서에 대해서는 정리가 되어 보관하고 있는지를 확인하며, 비품 및 장비에 대해서 정기적인 재물조사를 실시하고, 관리상태를 양호하게 유지하고 있는지를 확인하고 평가한다. 평가방법은 비품관리대장, 재물조사표, 비품의 대조 및 관리상태를 평가한다.
- ⑪ 업무처리전산화라고 함은 전산네트워크, 회계전산화, 업무전산화(예: 전자결재), 사례관리시스템 등을 말함
- ⑫ 공문, 각종 대장, 관련 문서의 정리, 기록, 관리

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	특성화 (A-6) (3점)		1) 2) 3) 4) 각 센터에서 작성	
			1) 2) 3) 4)	
			1) 2) 3) 4)	

해설 : 특성화는 타 센터와 비교하여 각 센터에서 역점을 두고 활발히 전개하고 있는 사업을 의미한다. 각 센터에서는 특성화 항목에 넣고 싶은 사업의 평가문항을 자체 개발하여 평가척도 및 수행점수를 기입한다.

나. 인력 및 재정

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	소장 (B-1) (2점)	① 소장의 청소년상담 관련 전문성 여부와 경력은 어떠한가? (B-1-1) (1점)	1) 소장이 청소년상담 전공과 경력이 전 혀 무관하다. 2) 소장이 청소년상담 전공은 무관하나 청소년 상담 경력을 가지고 있다. 3) 소장이 청소년상담 전공과 경력을 가 지고 있으며, 자격기준에 적합하다. 4) 소장이 청소년상담 전공과 경력을 가 지고 있으며, 자격기준에 적합하고, 청 소년상담관련 연구 및 지역사회 봉사 실적을 가지고 있다.	소장 자격증 및 경력 문건
		② 소장이 상근하고 있는가? (B-1-2) (1점)	1) 소장이 상근하고 있지 않다. 4) 소장이 상근하고 있다.	소장의 급여명세서, 조직도

해설 :

- ① 청소년상담지원센터의 소장은 대학원의 상담 및 지도관련 분야 박사학위를 취득하
거나 과정을 이수한 후 상담 및 지도관련 실무에 3년 이상 경력이 있는 자, 혹은
대학원의 상담 및 지도관련 분야 석사학위 취득한 후 청소년상담 및 지도관련 실무
에 7년 이상 경력자, 상담 및 청소년 지도 등에 대한 능력과 자질이 있다고 전문기
관 및 단체에서 추천하는 자 중 시도지사가 인정하는 사람.
지역사회 봉사실적이라 함은 청소년 혹은 상담관련 위원회, 자문, 심사, TF팀 참여
를 말함

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	직원 (B-2) (7점)	③ 기준 인력을 확보하고 있는가? (B-2-1) (1점)	1) 운영지침에서 권장하는 인력의 50%미만이다. 2) 운영지침에서 권장하는 인력의 50%이상 확보하고 있으나, 권장수준에 미치지 못한다. 3) 운영지침에서 권장하는 인력을 확보하고 있다. 4) 운영지침에서 권장하는 인력 이상을 확보하고 있다.	정규직원 현황 문건, 운영지침서
		④ 직원의 전문성 및 자격기준은 확보되어 있는가? (B-2-2) (4점)	1) 운영지침의 기준을 충족하는 전체 직원의 비율이 50%미만이다. 2) 운영지침 기준을 충족하는 전체 직원의 비율이 50%이상 70%미만이다. 3) 운영지침 기준을 충족하는 전체 직원의 비율이 70%이상이나 운영지침 기준에 미치지 못한다. 4) 전체 직원이 운영지침 기준을 모두 충족한다.	자격증 및 경력 문건

해설 :

- ③ 운영지침에 준한다. 인력 구성이라 함은 정규직원 14명 내외(소장 포함)를 말한다.
정규직원이라 함은 운영지침의 보수지급기준과 직제규정에 명시된 인원을 말함(1년 이하의 계약직 불포함)
- ④ 팀장은 대학원의 상담 및 지도관련 분야 박사학위를 취득하거나 과정을 이수한 후 상담 및 지도관련 실무에 1년 이상 경력자, 혹은 대학원의 상담 및 지도관련 분야 석사학위 이상 취득 후 상담 및 지도관련 실무에 3년 이상 경력자, 팀원으로 3년 이상 근무한 자이다. 팀원은 대학원의 상담 및 지도관련 분야 석사학위 이상 취득 후 상담 및 지도관련 업무를 수행할 수 있다고 인정되는 자, 4년제 대학 졸업 후 상담 및 지도관련 실무에 2년 이상 경력이 있는 자, 청소년상담사, 청소년지도사, 사회복지사의 자격증을 가지고 있는 자이다. 행정원은 2년제 이상 대학을 졸업한 자로서 해당업무 수행이 가능한 자이다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	직원 (B-2) (7점)	⑤ 직원을 공정하고 투명하게 채용하고 있는가? (B-2-3) (1점)	1) 직원채용에 관한 구체적 평가규정이 없다. 2) 3년 동안 1-2회 공개채용을 시행하였으나, 관련 문건이 보관되어 있지 않다. 3) 1년 이상 보관된 공개채용 자료가 보관되어 있지만, 관련 전문가를 포함한 인사위원회를 통해 심사 되지 않았다. 4) 1년 이상 보관된 공개채용 자료가 보관되어 있으며, 관련 전문가를 포함한 인사위원회를 통해 심사 되었다.	직원채용 문건
		⑥ 직원을 위한 직무 교육 및 예산을 확보하고 있는가? (B-2-4) (3점)	1) 직원교육을 위한 예산이 확보되어 있지 않다. 2) 직원교육을 위한 예산이 1인당 5만원 이상 10만원 미만으로 책정되어 있고, 교육시간이 1인당 연간 30시간 미만이다. 3) 직원교육을 위한 예산이 10만원 이상 20만원 미만 책정되어 있고, 1인당 연간 30시간에서 40시간 미만이다. 4) 직원교육을 위한 예산이 1인당 20만원 이상 책정되어 있고, 1인당 연간 40시간 이상이다.	교육·훈련 참가 관련 문건
	지원 인력 (B-3) (2점)	⑦ 기타 지원인력에 대한 관리·감독 (B-3-1) (2점)	1) 기타 지원인력을 운영하지 않고 있다. 2) 기타 지원인력을 운영하고 있으나 이에 대한 관리·감독이 전혀 되어 있지 않다. 3) 기타 지원인력에 대한 관리·감독은 되고 있으나 전담직원은 배치되어 있지 않다. 4) 기타 지원인력에 대한 전담직원이 있으며 관리·감독이 적절하게 이뤄지고 있다.	관련 문서(활동 일지 등)

해설 :

- ⑤ 직원 채용시 공채에 관한 외부발송 공문의 확인과 인사위원회의 면접, 기관의 서류 확인을 통해 판정한다. 공채추진일정계획, 전형계획, 공고서류, 면접표 등의 서류를 확인한다. 또한 성범죄경력을 조회하는지를 통해 판정한다.
- ⑥ 상담원 교육 및 훈련은 직원의 능력 개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 실시되는 case conference, 각종 세미나, workshop, 단기 프로그램, 직무교육, 자체교육, 기타 교육과정 등을 말한다. 상담실 자체적으로 실시한 교육과 외부 기관에 참여한 경우를 모두 말한다. 1인당 교육시간은 전체 교육시간을 직원 수로 나누어 산정한다. (예: 엑셀교육 0, 소방교육 ×)
- ⑦ 기타 지원인력이란 자원봉사자, 사회복무요원, 특성화사업 인력, 생활지도원, 회복안 내인 등 정규직과 청소년동반자를 뺀 인력을 말한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	직원 복지 (B-4) (4점)	⑧ 직원 평가 및 보상체계가 적절한가? (B-4-1) (1점)	1) 직원 평가 체제나 보상을 위한 지침과 제도가 마련되어 있지 못하다. 2) 직원 평가 체제나 보상을 위한 지침과 제도는 마련되어 있지만, 집행될 수 있는 예산이 전혀 확보되지 못하다. 3) 직원 평가 체제나 보상을 위한 지침과 제도, 예산이 마련되어 있지만, 집행된 예산이 지침과 제도에 미치지 못한다. 4) 직원 평가 체제와 보상을 위한 지침과 제도, 예산이 마련되어 있으며 지침과 제도에 따라 적절히 집행되었다.	회계 결산서, 보상체계 지침 등 문건, 보상 급여 문건
		⑨ 인건비 수준 (B-4-2) (2점)	1) 전년도 인건비 대비 감소했거나 동일하다. 2) 전년도 인건비 대비 2%미만 증가하였다. 3) 전년도 인건비 대비 2% 이상 5% 미만 증가했다. 4) 전년도 인건비 대비 5% 이상 증가하였다.	전년 및 금년 운영지침
		⑩ 직원 안전 (B-4-3) (1점)	1) 직원 안전을 위한 수칙 및 장비가 없다. 2) 직원 안전을 위한 수칙이나 장비 중 한 개가 있다. 3) 직원 안전을 수칙과 장비 모두 있다. 4) 직원 안전을 위한 수칙과 장비가 모두 있고 직원안전교육이 시행되고 있다.	안전수칙 및 장비 관리대장 등

해설 :

⑧ 직원 보상체계는 보너스 지급과 같은 경제적 보상과 승진, 승급 등의 비경제적 포상으로 나누어진다. 센터 내의 공로가 인정될 경우 경제적 포상 혹은 승진 및 승급에 고가 점수를 주거나 별도 휴가 등의 포상을 실시하고 있는가를 판정한다.

⑨ 전년도 대비 인건비 상승률

⑩ 직원안전은 상담이나 근무 시 위기 상황이 발생할 때 신속한 대처를 취할 수 있는 수칙과 이에 적절한 장비를 갖추는 것을 말한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	재정 (B-5) (10점)	⑪ 지방비 매칭 비율 (B-5-1) (3점)	1) 국비 대비 지방비 확보비율이 100% 미만이다. 2) 국비 대비 지방비 확보비율이 100%이상 110% 미만이다. 3) 국비 대비 지방비 확보비율이 110% 이상 130% 미만이다. 4) 국비 대비 지방비 확보비율이 130% 이상이다.	전년 및 금년 예산서
		⑫ 예산규모 (B-5-2) (3점)	1) 전년도 예산 대비 감소했거나 동일하다. 2) 전년도 예산 대비 2%미만 증가하였다. 3) 전년도 예산 대비 2% 이상 3% 미만 증가했다. 4) 전년도 예산 대비 3% 이상 증가하였다.	전년 및 금년 예산서, 정산서
		⑬ 예산집행의 체계성 (B-5-3) (2점)	1) 단위 사업계획에 따라 집행 계획이 없다. 2) 단위 사업계획에 따라 연간 집행이 되었다. 3) 단위 사업계획에 따라 반기별로 집행되었다. 4) 단위 사업계획에 따라 분기별로 집행되었다.	사업계획 및 예산집행 계획서

해설 :

⑪ 국비, 지방비 모두 전체예산을 말함

⑫ 총 예산은 국비와 지방비, 자체 수입비를 합하여 산출한다. 추경예산도 포함됨.

⑬ 예산집행의 체계성은 연초 계획대로 예산을 집행했는지를 말하며, 예산 집행에 대한 정기적인 점검이 포함된다.

다. 상담 및 프로그램

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
상담 및 프로그램 (C) (10점)	상담 실적 (C-1) (5점)	① 개인상담 실적은 얼마인가? (C-1-1) (2점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준 편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)
		② 전화상담 실적은 얼마인가? (C-1-2) (1점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준 편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ 표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)

해설 :

- ①, ② 개인상담, 전화상담 실적은 종합전산망 통계(counseling system) 실적을 기준으로 산출한다. 종합전산망 통계에서 찾아가는 상담과 찾아오는 상담 인원수를 합한 실적을 기준으로 한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
상담 및 프로그램 (C) (10점)	상담 실적 (C-1) (5점)	③ 사이버 상담 실적은 얼마인가? (C-1-3) (1점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ 표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)
		④ 심리검사 실적은 얼마인가? (C-1-4) (1점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ 표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)
	프로그램 실적 (C-2) (3점)	⑤ 프로그램 실적 (C-2-1) (3점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)

해설 :

- ③, ④ 사이버상담, 심리검사 실적은 종합전산망 통계(counseling system) 실적을 기준으로 산출한다. 종합전산망 통계에서 찾아가는 상담과 찾아오는 상담 인원수를 합한 실적을 기준으로 한다.
- ④ 심리검사 실적은 개인심리검사와 집단심리검사를 각 50%씩 반영한다.
- ⑤ 프로그램은 집단상담, 또래상담, 품성개발, 전문직 자원봉사자, 진로·학습, 성 등 청소년상담관련 프로그램을 지칭하며, 실제 운영하고 있는 프로그램을 기준으로 인원을 실적으로 평가한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
상담 및 프로그램 램 (C) (10점)	상담 전문성 (C-3) (2점)	⑥ 상담회기 기록의 충실성 (C-3-1) (0.5점)	1) 상담회기 기록이 되어있지 않다. 2) 50%미만의 충실성 3) 50% - 75%미만의 충실성 4) 75%-100% 의 충실성	전체 회기기록
		⑦ 내부 수퍼비전 (C-3-2) (0.5점)	1) 상담직원을 위한 개인 수퍼비전, 공개 수퍼비전, peer 수퍼비전 그룹 등 수퍼비전 계획이 없다. 2) 상담직원을 위한 수퍼비전을 연간 1~3회 실시하고 있다. 3) 상담직원을 위한 수퍼비전을 연간 4~7회 실시하고 있다. 4) 상담직원을 위한 수퍼비전을 연간 8회 이상 실시하고 있다.	수퍼비전 보고서
		⑧ 사례회의 (C-3-3) (1점)	1) 사례회의가 없다. 2) 사례회의가 평균 월 1회 미만으로 있다. 3) 사례회의가 평균 월 1회 이상 있다. 4) 사례회의가 평균 주 1회 이상 있다.	사례회의 기록

해설 :

- ⑥ 상담 회기기록(개인상담, 전화상담, 사이버상담, 심리검사 등)의 충실성은 종합정보망과 오프라인 회기기록 상태를 점검하고 내용면에서 어느 정도 구체적인지를 평가한다. 주 호소문제, 상담자의 총평 및 상담과정이 기록상에 나타나 있으며, 상담목표의 구체성, 상담과정의 적절성 등을 평정한다. 10사례를 랜덤하게 뽑아서 실사
- ⑦ 내부 수퍼비전은 상담직원을 위해 센터의 내부 전문가 혹은 외부에서 초빙된 전문가에 의해 이루어지는 수퍼비전을 말한다. 수퍼비전은 일반 수퍼비전 형식을 따르며, 횟수는 상담직 평균 횟수를 기준으로 한다.
- ⑧ 사례회의는 사례에 대한 논의, 자문, 점검 등을 포함하며, 수퍼비전보다는 덜 형식적이나 정기적으로 많은 직원이 참여하여 사례에 대한 의견을 나누는 회의이다.

라. CYS-Net

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (D) (30점)	지역사회 연계 (D-1) (12점)	① 운영협의회의 활동은? (D-1-1) (1점)	1) 운영협의회의 활동이 없다. 2) 운영협의회의 활동이 2년에 1회이다. 3) 운영협의회의 활동이 연 1회이다. 4) 운영협의회가 활동이 연 2회 이상이다.	운영협의회의 회의록
		② 실행위원회 활동은? (D-1-2) (0.5점)	1) 실행위원회에 대한 계획이 없다. 2) 실행위원회에 대한 계획은 있으나, 진행된 것이 없다. 3) 실행위원회에 대한 계획이 있으나, 실제적인 운영이 미비하다. 4) 실행위원회에 대한 계획이 구체적으로 있으며, 실제적인 운영이 활발하다.	실행위원회 회의록
		③ 실행위원회의 구성은 적절한가? (D-1-3) (0.5점)	1) 실행위원회가 구성되어 있으나 인원수나 각 분야별 위원 분포가 모두 미흡하다. 2) 실행위원회가 구성되어 있으며, 인원수는 적절하나 각 분야별 위원 분포가 미흡하다. 3) 실행위원회가 구성되어 있으며, 각 분야별 위원 분포는 적절하나 인원수가 미흡하다. 4) 실행위원회가 구성되어 있으며 인원수와 각 분야별 위원 분포가 적절하다.	실행위원회 명단

해설 :

- ① 운영협의회의 구성은 15인 이내
- ②, ③ 실행위원회 구성 시 청소년(상당)지원센터 운영지침에 따라 실행위원회의 구성 5개 이상의 분야 20명 내외(운영협의회 참여기관(단체) 중 실무자급으로 구성)로 한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (D) (30점)	지역사회 연계 (D-1) (12점)	④ 내부 사례판정 (D-1-4) (2점)	1) 사례판정이 이루어지지 않고 있다. 2) 사례판정을 하고 있으나 전문적이지 않으며, 체계적이지 않다. 3) 사례판정이 체계적으로 이루어지고 있으나 판정 결과에 따라 개입이 이루어지지 않고 있다. 4) 사례판정이 체계적으로 이루어지고 있고 판정 결과에 따라 개입이 이뤄지고 있다.	사례판정 기록문건
		⑤ 외부 사례판정 (D-1-5) (2점)	1) 사례판정이 이루어지지 않고 있다. 2) 사례판정을 하고 있으나 전문적이지 않으며, 체계적이지 않다. 3) 사례판정이 체계적으로 이루어지고 있으나 판정 결과에 따라 개입이 이루어지지 않고 있다. 4) 사례판정이 체계적으로 이루어지고 있고 판정 결과에 따라 개입이 이뤄지고 있다.	사례판정 기록문건
		⑥ CYS-Net 연계 실적은 얼마나 되는가? (D-1-6) (5점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 -1α (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1\alpha$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1\alpha$ (표준편차) 이상 $+2\alpha$ (표준편차) 미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2\alpha$ (표준편차) 이상	종합전산망 통계 (counseling system)

해설 :

- ④, ⑤ 사례판정이라 함은 실제 사례를 가지고 사례의 개입 시기, 방법, 수준, 내용을 결정하는 것을 말한다.
- ④ 내부사례판정이라 함은 센터 내의 구성원에 의해서 이루어진 사례판정을 말한다.
- ⑤ 외부사례판정이라 함은 실행위원회와 1388청소년지원단 및 외부전문가에 의해서 이루어진 사례판정을 말한다.
- ⑥ CYS-Net 연계 실적은 종합전산망의 대회지원활동, 신규 연계자원 발굴, 네트워크 구축활동으로 한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (D) (30점)	지역사회 연계 (D-1) (12점)	⑦ 1388 청소년지원단 활동 (D-1-7) (0.5점)	1) 1388청소년지원단에 대한 계획이 없다. 2) 1388청소년지원단에 대한 계획은 있으나, 진행된 것이 없다. 3) 1388청소년지원단에 대한 계획이 있으나, 실제적인 운영이 미비하다 4) 1388청소년지원단에 대한 계획이 구체적으로 있으며, 실제적인 운영이 활발하다.	1388청소년지원단 회의록
		⑧ 1388청소년지원단 구성은 적절한가? (D-1-8) (0.5점)	1) 1388청소년지원단은 구성되어 있으나 인원수나 각 분야별 위원 분포가 모두 미흡하다. 2) 1388청소년지원단이 구성되어 있으며, 인원수는 적절하나 각 분야별 위원 분포가 미흡하다. 3) 1388청소년지원단이 구성되어 있으며, 각 분야별 위원 분포는 적절하나 인원수가 미흡하다. 4) 1388청소년지원단이 구성되어 있으며 인원수와 각 분야별 위원 분포가 적절하다.	1388청소년지원단 명단

해설 :

⑦, ⑧ 1388청소년지원단 운영은 위기청소년을 신속·효율적으로 지원할 수 있도록 지역의 다양한 자원(인적, 물적)을 적극 발굴, 위기개입과 원스톱 지원의 효율성을 확보하는 데 있다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (D) (30점)	시·군·구 청소년지원센터 지원 (D-2) (8점)	⑨ 시·군·구 청소년지원센터 자문 등 (D-2-1) (2점)	1) 청소년지원센터들과의 공유체계가 있다. 2) 청소년지원센터 관계자 자문회의를 정기적으로 개최하고 있다. 3) 청소년지원센터 대상 프로그램 자문을 실시하고 있다. 4) 지역 청소년지원센터의 역할 증대 및 예산 등 당면과제 해결을 위한 연대활동을 하고 있다.	지원 실적 보고서
		⑩ 지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업을 추진하고 있는가? (D-2-2) (2점)	1) 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업에 대한 계획이 없다. 2) 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업에 대한 계획은 있으나, 진행된 것이 없다. 3) 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업에 대한 계획이 있으나, 실제적인 운영이 미비하다 4) 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업에 대한 계획이 구체적으로 있으며, 실제적인 운영이 활발하다.	시군구 청소년지원센터의 지원 사업계획
		⑪ 시·군·구 청소년지원센터 지원 (D-2-3) (4점)	1) 지원이 전혀 이루어지지 않고 있다. 2) 1 가지 지원이 이루어지고 있다. 3) 2~3 가지 지원이 이루어지고 있다. 4) 4가지 이상 지원이 이루어지고 있다.	관련 문서 등

해설 :

- ⑨ 4가지 항목 모두를 평가하고, 해당하는 항목 수가 증가함에 따라 점수를 부여(4개 모두 해당하면 4점)한다.
- ⑩ 지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업이란 지역사회 내 청소년상담의 활성화를 위하여 지역 사회 내 지역의 시·군·구 청소년지원센터 간의 유기적 협력 체계를 구축하고, 서로 긴밀한 협력관계를 유지하기 위하여 공동사업 계획서를 작성하며 이를 운영한다. 위탁사업 및 용역사업은 포함되지 않음
- ⑪ 시·군·구 청소년지원센터 지원이라 함은 시군구청소년지원센터 상담원 직무교육, 사례회의, 실적관리, 지역자원 관리, 홍보 등을 말한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (D) (30점)	위기 개입 (D-3) (6점)	⑫ 긴급구조 활동 실적은 얼마나 되는가? (D-3-1) (1점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합 전산망 통계 (counseling system)
		⑬ 자활성과는 얼마나 되는가? (D-3-2) (1점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)

해설 :

⑬ 자활성과는 종합전산망의 자활지원서비스의 실적으로 평가한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (D) (30점)	위기 개입 (D-3) (6점)	⑭ 긴급구조 사례관리 (D-3-3) (1점)	1) 사례보고가 기록되지 않고 있다. 2) 사례보고가 기록되었으나 내용이 부족하고 전문적이지 않으며, 체계적이지 않다. 3) 사례보고가 체계적이고 구체적으로 기록되고 있으나 사례의 사후관리가 이루어지지 않고 있다. 4) 사례보고가 체계적이고 구체적으로 기록되고 있으며 사례 사후관리가 이뤄지고 있다.	긴급구조 사례 기록
		⑮ 일시보호소 관리와 운영 (D-3-4) (1점)	1) 일시보호소의 인력, 환경, 시설, 위생상태 등 관리와 운영이 매우 미흡하다. 2) 일시보호소의 인력, 환경, 시설, 위생상태 등 관리와 운영이 조금 미흡하다. 3) 일시보호소의 인력, 환경, 시설, 위생상태 등 관리와 운영이 이루어지고 있다. 4) 일시보호소의 인력, 환경, 시설, 위생상태 등 관리와 운영이 매우 잘 이루어지고 있다.	관련 문서 등
		⑯ 일시보호소 활동실적 (D-3-5) (2점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 ±1a(표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 +1a(표준편차)이상 +2a(표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 +2a(표준편차)이상	일시보호소 활동 실적

해설 :

⑭ 긴급구조 사례보고는 정해진 양식에 따라 기록되어야 하며, 사후 사례관리에 대한 내용이 포함되어야 한다. 사후관리란 내담자의 위기지원 후 내담자의 욕구와 필요에 따른 적절한 평가와 그에 따른 연계가 이뤄진 경우를 의미하며, 지원 이후 6개월 이상 지속적인 관리를 실시하는 것을 의미한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (D) (30점)	청소년 동반자 (D-4) (4점)	⑰ 상담 실적은 얼마인가? (D-4-1) (1점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)
		⑱ 청소년동반자 슈퍼비전 (D-4-2) (1점)	1) 청소년동반자를 위한 개인 슈퍼비전, 공개 슈퍼비전, 동료 슈퍼비전 등 슈퍼비전 계획이 없다. 2) 청소년동반자를 위한 슈퍼비전을 월 1회 실시하고 있다. 3) 청소년동반자를 위한 슈퍼비전을 월 2회 실시하고 있다. 4) 청소년동반자를 위한 슈퍼비전을 월 3회 이상 실시하고 있다.	슈퍼비전 실적

해설 :

⑱ 청소년동반자란 청소년관련 자격증을 소지한 전문가로써 위기청소년들에게 찾아가서 서비스를 제공하는 전문 인력이다. 청소년동반자 운영매뉴얼에 따른 현장 슈퍼바이저 혹은 사례지도 슈퍼바이저의 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 실시하는지를 평가한다.

슈퍼비전은 사례보고서에 근거한 것에 한함.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (D) (30점)	청소년동반자 (D-4) (4점)	⑲ 청소년동반자 교육 실적 (D-4-3) (1점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 -1α (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1\alpha$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1\alpha$ (표준편차)이상 $+2\alpha$ (표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2\alpha$ (표준편차)이상	교육실적 (자동 집계)
		⑳ 청소년동반자 운영 (D-4-4) (1점)	1) 청소년동반자를 운영하지 않고 있다. 2) 청소년동반자를 운영하고 있으나 이에 대한 관리·감독이 전혀 되어 있지 않다. 3) 청소년동반자에 대한 관리·감독은 되고 있으나 전담직원은 배치되어 있지 않다. 4) 청소년동반자에 대한 전담직원이 있으며 관리·감독이 적절하게 이뤄지고 있다.	관련 문서 등

해설 :

- ⑳ 청소년동반자 전담직원은 시·도청소년종합상담센터 직원 중 해당 자격증(청소년상담사 2급 이상, 청소년지도사 1급 이상, 사회복지사 1급 이상, 임상심리사 2급 이상, 상담심리사 2급 이상, 직업상담사 1급 이상 등)을 소지하면서, 청소년업무·사회복지업무·교육현장 근무 경력 3년 이상(대학원과정 포함)인 자를 선발한다.

마. 교육 및 연구

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
교육 및 연구 (E) (10점)	수혜자 교육 (E-1) (1점)	① 지역주민교육 실적은 얼마나 되는가? (청소년/부모 제외) (E-1-1) (0.25점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 ±1a(표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 +1a(표준편차)이상 +2a(표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 +2a(표준편차)이상	종합 전산망 통계 (counseling system)
		② 청소년 교육 실적은 얼마나 되는가? (E-1-2) (0.25점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 ±1a(표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 +1a(표준편차)이상 +2a(표준편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 +2a(표준편차)이상	종합 전산망 통계 (counseling system)
		③ 부모 교육 실적은 얼마나 되는가? (E-1-3) (0.5점)	5) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 6) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 ±1a(표준편차) 내 7) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 +1a(표준편차)이상 +2a(표준편차)미만 8) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 +2a(표준편차)이상	종합 전산망 통계 (counseling system)

해설 :

- ① 지역주민교육은 지역 내 일반인과 지도자들을 대상으로 실시한 상담관련 교육으로써, 카운슬링 대학 등이 포함된다. 참여한 인원수로 실적을 평가한다.
- ②, ③ 청소년/부모를 대상으로 집단상담을 제외한 교육으로써, 참여한 인원수로 실적을 평가한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
교육 및 연구 (E) (10점)	전문가 연수 (E-2) (5점)	④ 외부 수퍼비전 (E-2-1) (2점)	1) 연 1회 이하 실시되고 있다. 2) 연 2-3회 실시되고 있다. 3) 연 4-5회 실시되고 있다. 4) 연 6회 이상 실시되고 있다.	외부수퍼비전 기록
		⑤ 전문가 보수 교육 실적은 얼마나 되는가? (E-2-2) (2점)	1) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 -1α (표준편차) 미만 2) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1\alpha$ (표준편차) 내 3) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+1\alpha$ (표준편차)이상 $+2\alpha$ (표준 편차)미만 4) 시·도 청소년상담지원센터 전체 실적 평균의 $+2\alpha$ (표준편차)이상	종합 전산망 통계 (counseling system)
		⑥ 1388청소년 지원단 교육실적 (E-2-3) (1점)	1) 1388청소년지원단 교육실적이 없다. 2) 1388청소년지원단 교육실적이 연 1회 있다. 3) 1388청소년지원단 교육실적이 연 2회 있다. 4) 1388청소년지원단 교육실적이 연 3회 이상 있다.	1388청소년 지원단 교육 실적

해설 :

- ④ 외부 수퍼비전은 센터 내 직원이 시·군·구 상담직원을 위해 수퍼비전을 실시하는 것을 말한다.
- ⑤ 전문가 보수교육은 시·도 및 시·군·구 상담직원, 인턴, 지역 내 상담관련 자격증 취득자를 위한 교육이 포함된다. 참여한 인원수로 실적을 평가한다.
- ⑥ 1388교육실적이란 자체교육 및 외부 교육 지원을 포함

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
교육 및 연구 (E) (10점)	연구 개발 (E-3) (4점)	⑦ 지역 정책 및 상담 연구를 진행하고 있는가? (E-3-1) (2점)	1) 지역정책 및 상담연구 보고서가 없다. 2) 지역정책 및 상담연구 보고서가 3년 내 에 발간되었고 1건이다. 3) 지역정책 및 상담연구 보고서가 2년 내 에 발간되었고 2건 이다. 4) 지역정책 및 상담연구 보고서가 1년 내 에 발간되었고 3건 이상이다.	지역 정책 및 상담 연구 보고서
		⑧ 프로그램 개발 및 보급 (E-3-2) (2점)	1) 2년 내에 개발된 신규 프로그램이 없다. 2) 2년 내에 개발된 신규 프로그램이 있다. 3) 2년 내에 개발된 1종의 신규 프로그램 이 있고 보급을 하고 있다. 4) 2년 내에 개발된 2종 이상의 신규 프로 그램이 있고 보급을 하고 있다.	신규 프로그램 내역 및 보급관련 문서

해설 :

- ⑦ 지역 정책 연구 보고서는 지역사회 욕구, 실태조사, 지역 청소년정책 제언, 상담사례집 등의 연구이다. 운영보고서나 사업보고서는 해당되지 않는다. 상담연구는 청소년 문제 개입을 위한 연구이다.
- ⑧ 신규 프로그램이라 함은 시도 청소년(상담)지원센터에서 자체적으로 개발한 지역적 특성을 살린 프로그램을 말한다.

바. 홍보

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
홍보 (F) (5점)	홍보 (F-1) (5점)	① 홍보 방법은 다양하게 진행하고 있는가? (F-1-1) (2점)	1) 홍보 방법이 1개 이하이다. 2) 홍보 방법이 2개이다. 3) 홍보 방법이 3개 이다. 4) 홍보 방법이 4개 이상이다.	홍보 계획 및 제작, 진행 보고서
		② 홍보 횟수 (F-1-2) (1점)	1) 반기별로 홍보하고 있다. 2) 분기별로 홍보하고 있다. 3) 2개월별로 홍보하고 있다. 4) 월 1회 이상 홍보하고 있다.	홍보 관련 문서 등
		③ 적극적으로 홍보활동을 하고 있는가? (F-1-3) (2점)	1) 청소년상담지원센터 인터넷 홈페이지를 운영하고 있지 않다. 2) 청소년상담지원센터 인터넷 홈페이지를 운영하나 내용이 충실하지 않다. 3) 청소년상담지원센터 인터넷 홈페이지를 운영하고 내용이 충실하지만 정기적으로 업데이트 하지 않는다. 4) 청소년상담지원센터 인터넷 홈페이지를 운영하고 있으며 내용이 충실하고 정기적인 업데이트가 된다.	홍보 실적 관련 문건

해설 :

- ① 홍보방법이란, 전단지홍보, 인쇄물 홍보, 언론매체홍보, 교통광고, 사이버홍보 등이다. 전단지 홍보에는 팜플렛, 스티커, 포스터 등이며, 인쇄물 홍보는 기관 소식지 발행이며, 언론매체홍보는 TV 및 신문 등 언론에 광고나 인터뷰한 것이며, 교통광고는 버스, 택시, 지하철 등 교통수단에 광고한 것이며, 사이버홍보는 홈페이지 운영, 메일서비스, 플래쉬 광고 등 이다. 홍보방법 개수 기준은 서로 다른 홍보방법 개수이며, 동일한 홍보방법에서 여러 차례 홍보를 하였더라도 1개로 계산한다.
- ③ 홈페이지 운영의 충실성이란 정기적인 업데이트를 의미한다. 게시관 답변은 글을 쓴 후 일주일 내에 업데이트가 되어야 하며, 정기적인 업데이트는 주 1회를 의미한다.

사. 만족도

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
만족도 (G) (5점)	만족도 (G-1) (5점)	만족도 조사 (5점)	1) 만족도 조사를 실시하지 않았다. 2) 1개만 실시하였다. 3) 2-3개 실시하였다. 4) 4개 모두 실시하였다.	부록 참조

해설 : 청소년, 학부모, 상담자, 연계기관 종사자에게 만족도 조사를 실시했는지의 여부 평가

시·군·구 청소년지원센터 평가지표 및 해설

가. 조직 및 운영체계

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	목표 (A-1) (2점)	① 중장기 발전계획이 수립되어 실행되고 있는가? (A-1-1)	1) 중장기 발전계획이 수립되어 있지 않다. 2) 중장기 발전계획이 수립되어 있으나 실행되고 있지 않다. 3) 중장기 발전계획이 수립되어 있고 실행되고 있다. 4) 중장기 발전계획이 수립되어 있고 계획에 따라 충실하게 실행되고 있다.	중장기 발전계획 수립 및 운영실적 여부
		② 연간 운영계획이 수립되어 실행되고 있는가? (A-1-2)	1) 연간 운영계획이 수립되어 있지 않다. 2) 연간 운영계획이 수립되어 있으나 실행되고 있지 않다. 3) 연간 운영계획이 수립되어 있고 실행되고 있다. 4) 연간 운영계획이 수립되어 있고 계획에 따라 충실하게 실행되고 있다.	연간 운영계획의 유무 및 운영의 충실도

해설 :

- ① 최근 3년간 수립한 중장기 발전계획이 있는가의 여부에 관한 것이다. 발전계획은 단순한 사업계획이 아닌 인력, 재정, 조직 등에 관한 내용이 포함된 미래의 설계를 말한다. 또한 발전계획은 센터의 능력과 잠재력의 범위 내에서 설계되어야 한다. 계획이 수립되었으나 무리한 계획과 환경적 변화를 너무 낙관적으로 전망하고 계획을 수립하지는 않았는가 등을 파악한다. 직원들과 중장기 발전계획이 논의되고 공유되어야 한다.
- ② 연간 운영계획이 있는가에 여부와 센터의 능력과 잠재력의 범위 내에서 구체적이고 충실하게 설계되어야 한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (15A) (점)	운영 형태 (A-2) (5점)	③ 운영규정이 조례에 마련되어 시행되고 있는가? (A-2-1)	1) 운영규정이 조례에 없다. 2) 조례에 부분적인 운영규정이 마련되어 있으나 시행이 잘 되지 않는다. 3) 조례에 독립적인 운영규정이 마련되어 있고 시행되고 있다. 4) 조례에 운영규정이 마련되어 있으며 전반적으로 잘 시행되고 있다.	조례, 운영규정
		④ 운영이 독립되어 있는가? (A-2-2)	1) 모두 이루어지지 않고 있다. 2) 1개만 이루어지고 있다. 3) 2개가 이루어지고 있다. 4) 3개 모두 이루어지고 있다.	관련 문서 등
		⑤ 운영 주체의 정관 목적과 내용이 청소년 혹은 상담사업과 관련이 있는가? (A-2-3)	1) 운영주체의 정관에 청소년 혹은 상담사업과의 관련성이 없다. 4) 운영주체의 정관에 청소년 혹은 상담사업이 명시되어 있다.	운영주체 정관 혹은 조례내용

해설 :

- ③ 조례가 마련되어 있어야 좋은 평가를 받을 수 있다. 상담센터 운영규정은 현재 사용되는 규정에 한하며, 운영규정이란 센터 운영에 관한 주요사항을 규정할 목적으로 이사회나 운영주체의 의결에 의해 채택된 별도의 규정을 말한다. 운영규정의 내용대로 시행되고 있는지를 근거서류로써 파악한다.
- ④ 운영의 독립성이란 센터의 명칭, 인사배치의 독립성(운영규정에 의해 이루어지고, 소장 및 이사회 승인으로 이루어짐), 재정의 독립성(재단의 사업과 혼재되어 있지 않음) 등을 말한다.
- ⑤ 지자체 직영인 경우 조례에 청소년상담 사업이 명시되어 있는지 내용을 파악하여 평가하고, 위탁의 경우 위탁단체 정관에 청소년상담 사업이 명시되어 있는지 확인하여 내용을 평가한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	조직 (A-3) (2점)	⑥ 업무분장이 적절한가? (A-3-1)	1) 팀별 업무가 구분되어 있지 않으며, 업무가 혼재되어 있다. 2) 팀별 업무가 구분되어 있으나 문서화된 조직편성 지침이 없다. 3) 팀별 업무가 문서화된 지침에 따라 구분되어 있지만 팀원의 역할이 명확하지 않다. 4) 각 팀별 업무가 문서화된 지침에 따라 구분되어 있고, 팀원의 역할이 명확하다.	업무 분장 관련 문서
	시설 및 공간 (A-4) (2점)	⑦ 접근이 용이한가? (A-4-1)	1) 버스 정류장이나 지하철역으로부터 2000미터이내에 위치하고 있다. 2) 버스 정류장이나 지하철역으로부터 1500미터이내에 위치하고 있다. 3) 버스 정류장이나 지하철역으로부터 1000미터이내에 위치하고 있다. 4) 버스 정류장이나 지하철역으로부터 500미터이내에 위치하고 있다.	시설관련 문서, 건물 배치도

해설 :

⑥ 센터의 구성은 소장 및 2개 팀<예시 : 상담지원팀(3명), 통합지원팀(2명)>으로 구성 하되, 지역실정, 운영형태 등을 고려하여 탄력적으로 구성, 운영 가능하다. 일반지역의 경우 기존체제를 유지한다.

⑦ 지역주민이 쉽게 센터를 이용할 수 있는 접근성을 의미한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	시설 및 공간 (A-4) (2점)	⑧ 면적 및 시설 (A-4-2)	1) 시설의 전용면적이 법정 기준에 맞지 않는다. 2) 시설의 전용면적이 법정 기준에 맞지만, 절반 이상이 공용시설로 포함되어 있다. 3) 시설의 전용면적이 법정 기준에 맞지만, 부분적으로 공용시설을 포함하고 있다. 4) 시설의 전용면적이 법정 기준에 맞으며, 독립적인 시설을 갖추었다.	시설 관련 문서 및 관찰
		⑨ 시설의 안전성 (A-4-3)	1) 안전기준이 마련되어 있지 않다. 2) 1 - 3개의 안전기준이 준수되고 있다. 3) 4 - 5개 지켜지고 있다. 4) 6 - 7개 지켜지고 있다.	안전성 여부 관찰

해설 :

⑧ 청소년기본법 시행규칙 제11조에 따라 지방청소년종합상담센터·지방청소년상담센터의 권장설치기준은 청소년지원센터의 시설규모는 전용면적은 100제곱미터 이상이며, 상담실·검사실 등은 개인면접상담실 1개소 이상, 집단상담실 1개소 이상, 전화사이버상담실 1개소 이상, 심리검사실 1개소 이상, 상담대기실 1개소 이상, 행정실 1개소를 각각 분리하여 설치(집단상담실과 심리검사실은 같이 사용 가능)한다.

⑨ ※ 안전기준(운영지침 내 사무실 설치·운영)

- * 각 시설은 피난 및 연소방지시설을 갖추는 등 소방안전시설기준을 준수할 것.
- * 상병자에 대한 응급조치를 할 수 있는 비상약품, 구호설비·기구 등을 갖추어 것.
- * 위험한 장소에는 위험표지물 등 안내문을 설치 혹은 비상구 표시.
- * 안전사고, 응급환자 발생 등에 대비하여 긴급수송 대책 마련.
- * 긴급수송 종사자 및 수송대상자를 위한 자동차보험에 가입할 것
- * 시설의 종사자를 대상으로 정기적으로 안전교육 실시.
- * 일시보호시설은 화재보험 및 상해보험에 가입할 것.

※ 일시보호공간(시설)

적당한 난방 및 통풍시설을 설치하고 상당기간의 일조량을 확보하며, 남·녀가 한 층에 있지 않도록 구분하여 배치하되, 현실적으로 어려운 경우 숙소 간의 위치를 원거리에 설치·운영토록 한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	일반 관리 (A-5) (2점)	⑩ 기자재 관리는 잘 정리되어 있는가? (A-5-1)	1) 기자재관리대장이 비치되어 있지 않다. 2) 기자재관리대장이 적절히 비치되어 있 나 기록이 잘 되어 있지 않다. 3) 기자재관리대장이 적절히 비치되어 있 고, 기록도 양호하나 장비의 관리가 불 량하다. 4) 기자재관리대장이 적절히 비치되어 있 고, 기록도 양호하며 장비의 관리가 양 호하다.	기자재관리대 장
		⑪ 업무 처리가 전산화 되어 있는가? (A-5-2)	1) 업무처리 전산화 항목이 전혀 되어 있지 않다. 2) 1개만 구성되어 있다. 3) 2개만 구성되어 있다. 4) 3개 이상 구성되어 있다.	전산네트워크
		⑫ 문서가 잘 정리되어 있는가? (A-5-3)	1) 공문 및 관련 문서들이 정리되어 있지 않다. 2) 공문 및 관련 문서들이 정리되어 있으나 기록이 잘 되어 있지 않다. 3) 공문 및 관련 문서들이 정리되어 있고 기록이 되어 있으나 관리가 불량하다. 4) 공문 및 관련 문서들이 정리 기록되어 있고 관리도 잘 되어 있다.	공문처리 대장

해설 :

- ⑩ 기자재 관리는 예산 절감의 효과를 주기 때문에 문서에 대해서는 정리가 되어 보관하고 있는지를 확인하며, 비품 및 장비에 대해서 정기적인 재물조사를 실시하고, 관리상태를 양호하게 유지하고 있는지를 확인하고 평가한다. 평가방법은 비품관리대장, 재물조사표, 비품의 대조 및 관리상태를 평가한다.
- ⑪ 업무처리전산화라고 함은 전산네트워크, 회계전산화, 업무전산화(예: 전자결재), 사례관리시스템, 시·군·구행정망 등을 말함
- ⑫ 공문, 각종 대장, 관련 문서의 정리, 기록, 관리

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
조직 및 운영 체계 (A) (15점)	특성화 (A-6) (2점)		1) 2) 3) 4) 각 센터에서 작성	
			1) 2) 3) 4)	

해설 : 특성화는 타 센터와 비교하여 각 센터에서 역점을 두고 활발히 전개하고 있는 사업을 의미한다. 각 센터에서는 특성화 항목에 넣고 싶은 사업의 평가문항을 자체 개발하여 평가척도 및 수행점수를 기입한다.

나. 인력 및 재정

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	소장 (B-1) (5점)	① 소장의 청소년상담 관련 전문성 여부와 경력은 어떠한가? (B-1-1)	1) 소장이 청소년상담 전공과 경력이 전혀 무관하다. 2) 소장이 청소년상담 전공은 무관하나 청 소년 상담 경력을 가지고 있다. 3) 소장이 청소년상담 전공과 경력을 가지 고 있으며, 자격기준에 적합하다. 4) 소장이 청소년상담 전공과 경력을 가지 고 있으며, 자격기준에 적합하고, 청소 년상담관련 연구 및 지역사회 봉사실적 을 가지고 있다.	소장 자격증 및 경력 문건
		② 소장이 상근하고 있는가? (B-1-2)	1) 소장이 상근하고 있지 않다. 4) 소장이 상근하고 있다.	소장의 급여명세서, 조직도

해설 :

- ② 상근이란 해당직이 주 업무이며, 이와 관련해서 주 40시간 이상 근무하며, 이로 인해 4대 보험을 지급받고 있는 사람을 말함

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	직원 (B-2) (8점)	③ 기준 인력을 확보하고 있는가? (B-2-1)	1) 운영지침에서 권장하는 인력의 50%미만이다. 2) 운영지침에서 권장하는 인력의 50%이상 확보하고 있으나, 권장수준에 미치지 못한다. 3) 운영지침에서 권장하는 인력을 확보하고 있다. 4) 운영지침에서 권장하는 인력 이상을 확보하고 있다.	정규직원 현황 문건, 운영지침서
		④ 직원의 전문성 및 자격기준은 확보되어 있는가? (B-2-2)	1) 운영지침의 기준을 충족하는 전체 직원의 비율이 50%미만이다. 2) 운영지침 기준을 충족하는 전체 직원의 비율이 50%이상 70%미만이다. 3) 운영지침 기준을 충족하는 전체 직원의 비율이 70%이상이나 운영지침 기준에 미치지 못한다. 4) 전체 직원이 운영지침 기준을 모두 충족한다.	자격증 및 경력 문건

해설 :

- ③ 운영지침에 준한다. 인력 구성은 CYS-Net운영지역의 경우 6명 내외로, 일반지역의 4명 내외(소장 포함)로 구성 운영하되, 지역실정에 따라 탄력적으로 편성·운영한다. 정규직원이라 함은 운영지침의 보수지급기준과 직제규정에 명시된 인원을 말함(1년 이하의 계약직 불포함)

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	직원 (B-2) (8점)	⑤ 직원을 공정하고 투명하게 채용하고 있는가? (B-2-3)	1) 직원채용에 관한 구체적 평가규정이 없다. 2) 3년 동안 1-2회 공개채용을 시행하였으나, 관련 문건이 보관되어 있지 않다. 3) 1년 이상 보관된 공개채용 자료가 보관되어 있지만, 관련 전문가를 포함한 인사위원회를 통해 심사 되지 않았다. 4) 1년 이상 보관된 공개채용 자료가 보관되어 있으며, 관련 전문가를 포함한 인사위원회를 통해 심사 되었다.	직원채용 문건
		⑥ 직원을 위한 직무 교육 및 예산을 확보하고 있는가? (B-2-4)	1) 직원교육을 위한 예산이 확보되어 있지 않다. 2) 직원교육을 위한 예산이 1인당 5만원 이상 10만원 미만으로 책정되어 있고, 교육시간이 1인당 연간 30시간 미만이다. 3) 직원교육을 위한 예산이 10만원 이상 20만원 미만 책정되어 있고, 1인당 연간 30시간에서 40시간 미만이다. 4) 직원교육을 위한 예산이 1인당 20만원 이상 책정되어 있고, 1인당 연간 40시간 이상이다.	교육·훈련 참가 관련 문건
	지원 인력 (B-3) (1점)	⑦ 기타 지원인력 에 대한 관리·감독 (B-3-1)	1) 기타 지원인력을 운영하지 않고 있다. 2) 기타 지원인력을 운영하고 있으나 이에 대한 관리·감독이 전혀 되어 있지 않다. 3) 기타 지원인력에 대한 관리·감독은 되고 있으나 전담직원은 배치되어 있지 않다. 4) 기타 지원인력에 대한 전담직원이 있으며 관리·감독이 적절하게 이뤄지고 있다.	관련 문서(활동 일지 등)

해설 :

- ⑤ 직원 채용시 공채에 관한 외부발송 공문의 확인과 인사위원회의 면접, 기관의 서류 확인을 통해 판정한다. 공채추진일정계획, 전형계획, 공고서류, 면접표 등의 서류를 확인한다. 또한 성범죄경력 조회하는지를 통해 판정한다.
- ⑥ 상담원 교육 및 훈련은 직원의 능력 개발과 전문성 향상을 위한 목적으로 실시되는 case conference, 각종 세미나, workshop, 단기 프로그램, 직무교육, 자체교육, 기타 교육과정 등을 말한다. 상담실 자체적으로 실시한 교육과 외부 기관에 참여할 경우를 모두 말한다. 1인당 교육시간은 전체 교육시간을 직원 수로 나누어 산정한다. (예: 엑셀교육 0, 소방교육 ×)
- ⑦ 기타 지원인력이란 자원봉사자, 특성화사업 인력, 생활지도원 등을 말하며, 정규직과 청소년동반자를 뺀 인력을 말한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	직원 복지 (B-4) (4점)	⑧ 직원 평가 및 보상체계가 적절한가? (B-4-1)	1) 직원 평가 체제나 보상을 위한 지침과 제도가 마련되어 있지 못하다. 2) 직원 평가 체제나 보상을 위한 지침과 제도는 마련되어 있지만, 집행될 수 있는 예산이 전혀 확보되지 못하다. 3) 직원 평가 체제나 보상을 위한 지침과 제도, 예산이 마련되어 있지만, 집행된 예산이 지침과 제도에 미치지 못한다. 4) 직원 평가 체제와 보상을 위한 지침과 제도, 예산이 마련되어 있으며 지침과 제도에 따라 적절히 집행되었다.	회계 결산서, 보상체계 지침 등 문건, 보상 급여 문건
		⑨ 인건비 수준 (B-4-2)	1) 전년도 인건비 대비 감소했거나 동일하다. 2) 전년도 인건비 대비 2%미만 증가하였다. 3) 전년도 인건비 대비 2% 이상 5% 미만 증가했다. 4) 전년도 인건비 대비 5% 이상 증가하였다.	전년 및 금년 운영지침
		⑩ 직원 안전 (B-4-3)	1) 직원 안전을 위한 수칙 및 장비가 없다. 2) 직원 안전을 위한 수칙이나 장비 중 한 개가 있다. 3) 직원 안전을 수칙과 장비 모두 있다. 4) 직원 안전을 위한 수칙과 장비가 모두 있고 직원안전교육이 시행되고 있다.	안전수칙 및 장비 관리대장 등

해설 :

- ⑧ 직원 보상체계는 보너스 지급과 같은 경제적 보상과 승진, 승급 등의 비경제적 포상으로 나누어진다. 센터 내의 공로가 인정될 경우 경제적 포상 혹은 승진 및 승급에 고가 점수를 주거나 별도 휴가 등의 포상을 실시하고 있는가를 판정한다. 비상근 직원은 평가에 들어가지 않는다.
- ⑨ 전년도 대비 인건비(수당 포함) 상승률
- ⑩ 직원안전은 상담이나 근무 시 위기 상황이 발생할 때 신속한 대처를 취할 수 있는 수칙과 이에 적절한 장비를 갖추는 것을 말한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
인력 및 재정 (B) (25점)	재정 (B-5) (7점)	⑪ 지방비 매칭 비율 (B-5-1)	1) 국비 대비 지방비 확보비율이 100% 미만이다. 2) 국비 대비 지방비 확보비율이 100% 이상 110% 미만이다. 3) 국비 대비 지방비 확보비율이 110% 이상 130% 미만이다. 4) 국비 대비 지방비 확보비율이 130% 이상이다.	전년 및 금년 예산서
		⑫ 예산규모 (B-5-2)	1) 전년도 예산 대비 감소했거나 동일하다. 2) 전년도 예산 대비 2%미만 증가하였다. 3) 전년도 예산 대비 2% 이상 3% 미만 증가했다. 4) 전년도 예산 대비 3% 이상 증가하였다.	전년 및 금년 예산서, 정산서
		⑬ 예산집행의 체계성 (B-5-3)	1) 단위 사업계획에 따라 집행 계획이 없다. 2) 단위 사업계획에 따라 연간 집행이 되었다. 3) 단위 사업계획에 따라 반기별로 집행되었다. 4) 단위 사업계획에 따라 분기별로 집행 집행되었다.	사업계획 및 예산집행 계획서

해설 :

⑪ 국비, 지방비 모두 전체예산을 말함

⑫ 총 예산은 국비와 지방비, 자체 수입비를 합하여 산출한다. 추경예산도 포함됨.

⑬ 예산집행의 체계성은 연초 계획대로 예산을 집행했는지를 말하며, 예산 집행에 대한 정기적인 점검이 포함된다.

다. 상담 및 교육프로그램

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
상담 및 프로그램 (C) (28점)	상담 실적 (C-1) (15점)	① 개인상담 실적은 얼마인가? (C-1-1)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)
		② 전화상담 실적은 얼마인가? (C-1-2)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)

해설 :

①, ② 개인상담, 전화상담 실적은 종합전산망 통계(counseling system) 실적을 기준으로 산출한다. 종합전산망 통계에서 찾아가는 상담과 찾아오는 상담 인원수를 합한 실적을 기준으로 한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
상담 및 프로그램 (C) (28점)	상담 실적 (C-1) (15점)	③사이버 상담 실적은 얼마인가? (C-1-3)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1α (표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1\alpha$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+1\alpha$ (표준편차)이상 $+2\alpha$ (표준 편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+2\alpha$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)
		④ 심리검사 실적은 얼마인가? (C-1-4)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1α (표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1\alpha$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+1\alpha$ (표준편차)이상 $+2\alpha$ (표준 편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+2\alpha$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)

해설 :

- ③, ④ 사이버상담, 심리검사 실적은 종합전산망 통계(counseling system) 실적을 기준으로 산출한다.
④ 심리검사 실적은 개인심리검사와 집단심리검사를 각 50%씩 반영한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
상담 및 프로 그램 (C) (28 점)	집단상 담 (C-2) (5점)	⑤ 집단상담 실적 (C-2-1)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 + 1a(표준편차)이상 + 2a(표준편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 + 2a(표준편차)이상	종합전산 망 통계 (counseling system)
		⑥ 집단상담의 다양성 (C-2-2)	1) 집단상담 한 가지 종류 이하 실시하고 있다. 2) 집단상담 두 가지 종류를 실시하고 있다. 3) 집단상담 세 가지 종류를 실시하고 있다. 4) 집단상담 네 가지 종류 이상을 실시하고 있다.	관련 문서 등
	상담 전문성 (C-3) (4점)	⑦ 상담회기 기록의 충실성 (C-3-1)	1) 상담회기 기록이 되어있지 않다. 2) 50%미만의 충실성 3) 50% - 75%미만의 충실성 4) 75%-100% 의 충실성	전체 회기기록
		⑧ 수퍼비전 및 사례회의 (C-3-2)	1) 상담직원을 위한 수퍼비전 및 사례회의를 연 간 6회 미만 실시하고 있다. 2) 상담직원을 위한 수퍼비전 및 사례회의를 연 간 6~8회 실시하고 있다. 3) 상담직원을 위한 수퍼비전 및 사례회의를 연 간 9~11회 실시하고 있다. 4) 상담직원을 위한 수퍼비전 및 사례회의를 연 간 12회 이상 실시하고 있다.	수퍼비전 보고서, 사례회의 기록

해설 :

- ⑤ 집단상담은 또래상담, 품성계발, 전문직 자원봉사자, 진로·학습, 성 등 청소년 및 부모상담 관련 프로그램을 지칭하며, 실제 운영하고 있는 프로그램을 기준으로 인원을 실적으로 평가한다.
- ⑦ 상담 회기기록(개인상담, 전화상담, 사이버상담, 심리검사 등)의 충실성은 종합정보망과 오프라인 회기기록 상태를 점검하고 내용면에서 어느 정도 구체적인지를 평가한다. 주 호소문제, 상담자의 총평 및 상담과정이 기록상에 나타나 있으며, 상담목표의 구체성, 상담과정의 적절성 등을 평정한다. 10사례를 랜덤하게 뽑아서 실사
- ⑧ 수퍼비전이라 함은 상담직원을 위한 개인 수퍼비전, 공개 수퍼비전, 동료 수퍼비전 그룹을 말하며, 내부 전문가 혹은 외부에서 초빙된 전문가에 의해 이루어진다. 사례회의는 사례에 대한 논의, 자문, 점검 등을 포함하며, 수퍼비전보다는 덜 형식적이거나 정기적으로 많은 직원이 참여하여 사례에 대한 의견을 나누는 회의이다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
상담 및 프로그램 (C) (28점)	집단 교육 (C-4) (4점)	⑨ 집단교육 실적 (C-4-1)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 +1a(표준편차)이상 +2a(표준편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 +2a(표준편차)이상	종합전산 망 통계 (counseling system)
		⑩ 집단교육 의 다양성 (C-4-2)	1) 집단교육 한 가지 종류 이하 실시하고 있다. 2) 집단교육 두 가지 종류를 실시하고 있다. 3) 집단교육 세 가지 종류를 실시하고 있다. 4) 집단교육 네 가지 종류 이상을 실시하고 있다.	

해설 :

- ⑤ 집단교육은 지역의 부모 및 청소년들을 대상으로 실시한 상담관련 교육으로써 집단 상담을 제외한 교육을 말함

라. CYS-Net(지역통합지원사업)

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (지역통합지원사업) (D) (18점)	지역사회 연계 (D-1) (8점)	① 운영협의회의 활동은? (D-1-1)	1) 운영협의회의 활동이 없다. 2) 운영협의회의 활동이 2년에 1회이다. 3) 운영협의회의 활동이 연 1회이다. 4) 운영협의회가 활동이 연 2회 이상이다.	운영협의회의록
		② 실행위원회 활동은? (D-1-2)	1) 실행위원회 활동에 대한 계획이 없다. 2) 실행위원회 활동에 대한 계획은 있으나, 진행된 것이 없다. 3) 실행위원회 활동에 대한 계획이 있으나, 실제적인 운영이 미비하다 4) 실행위원회 활동에 대한 계획이 구체적으로 있으며, 실제적인 운영이 활발하다.	실행위원회회의록
		③ 실행위원회의 구성은 적절한가? (D-1-3)	1) 실행위원회가 구성되어 있으나 인원수나 각 분야별 위원 분포가 모두 미흡하다. 2) 실행위원회가 구성되어 있으며, 인원수는 적절하나 각 분야별 위원 분포가 미흡하다. 3) 실행위원회가 구성되어 있으며, 각 분야별 위원 분포는 적절하나 인원수가 미흡하다. 4) 실행위원회가 구성되어 있으며 인원수와 각 분야별 위원 분포가 적절하다.	실행위원회명단

해설 :

- ③ 실행위원회 구성 시 청소년(상담)지원센터 운영지침에 따라 실행위원회의 구성 5개 이상의 분야 20명 내외(운영협의회 참여기관(단체) 중 실무자급으로 구성)로 한다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (지역통합지원사업) (D) (18점)	지역사회 연계 (D-1) (8점)	④ 내·외부 사례판정 (D-1-4)	1) 사례판정이 이루어지지 않고 있다. 2) 사례판정을 하고 있으나 전문적이지 않으며, 체계적이지 않다. 3) 사례판정이 체계적으로 이루어지고 있으나 판정 결과에 따라 개입이 이루어지지 않고 있다. 4) 사례판정이 체계적으로 이루어지고 있고 판정 결과에 따라 개입이 이뤄지고 있다.	사례판정 기록문건
		⑤ CYS-Net 연계 실적은 얼마나 되는가? (D-1-5)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1α (표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1\alpha$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+1\alpha$ (표준편차)이상 $+2\alpha$ (표준편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+2\alpha$ (표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)

해설 :

④ 사례판정이라 함은 실제 사례를 가지고 사례의 개입 시기, 방법, 수준, 내용을 결정하는 것을 말한다.

내부사례판정이라 함은 센터 내의 구성원에 의해서 이루어진 사례판정을 말한다.

외부사례판정이라 함은 실행위원회와 1388청소년지원단 및 외부전문가에 의해서 이루어진 사례판정을 말한다.

⑤ CYS-Net 연계 실적은 종합전산망의 대회지원활동, 신규 연계자원 발굴, 네트워크 구축활동으로 한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (지역통합지원사업) (D) (18점)	지역사회 연계 (D-1) (8점)	⑥ 1388 청소년지원단 활동 (D-1-7)	1) 1388청소년지원단 활동에 대한 계획이 없다. 2) 1388청소년지원단 활동에 대한 계획은 있으나, 진행된 것이 없다. 3) 1388청소년지원단 활동에 대한 계획이 있으나, 실제적인 운영이 미비하다 4) 1388청소년지원단 활동에 대한 계획이 구체적으로 있으며, 실제적인 운영이 활발하다.	1388청소년지원단 회의록
		⑦ 1388청소년지원단 구성은 적절한가? (D-1-8)	1) 1388청소년지원단은 구성되어 있으나 인원수나 각 분야별 위원 분포가 모두 미흡하다. 2) 1388청소년지원단이 구성되어 있으며, 인원수는 적절하나 각 분야별 위원 분포가 미흡하다. 3) 1388청소년지원단이 구성되어 있으며, 각 분야별 위원 분포는 적절하나 인원수가 미흡하다. 4) 1388청소년지원단이 구성되어 있으며 인원수와 각 분야별 위원 분포가 적절하다.	1388청소년지원단 명단

해설 :

⑥, ⑦ 1388청소년지원단 운영은 위기청소년을 신속·효율적으로 지원할 수 있도록 지역의 다양한 자원(인적, 물적)을 적극 발굴, 위기개입과 원스톱 지원의 효율성을 확보하는 데 있다.

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (지역통합지원사업) (D) (18점)	시·도 내 센터 간 협력 (D-2) (2점)	⑧ 공동사업을 추진하고 있는가? (D-2-1)	1) 시·도센터와 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업에 대한 계획이 없다. 2) 시·도센터와 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업에 대한 계획은 있으나, 진행된 것이 없다. 3) 시·도센터와 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업에 대한 계획이 있으나, 실제적인 운영이 미비하다. 4) 시·도센터와 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업에 대한 계획이 구체적으로 있으며, 실제적인 운영이 활발하다.	시·도센터와 시·군·구 센터 간 사업계획

해설 :

- ⑧ 지역의 시·군·구 청소년지원센터 간 공동사업이란 지역사회 내 청소년상담의 활성화를 위하여 지역 사회 내 지역의 시·군·구 청소년지원센터 간의 유기적 협력 체계를 구축하고, 서로 긴밀한 협력관계를 유지하기 위하여 공동사업 계획서를 작성하며 이를 운영한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (지역통합지원사업) (D) (18점)	위기개입 (D-3) (2점)	⑨ 긴급구조 활동 실적은 얼마나 되는가? (D-3-1)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $-1a$ (표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1a$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+1a$ (표준편차)이상 $+2a$ (표준편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+2a$ (표준편차)이상	종합 전산망 통계 (counseling system)
		⑩ 긴급구조 사례관리 (D-3-2)	1) 사례보고가 기록되지 않고 있다. 2) 사례보고가 기록되었으나 내용이 부족하고 전문적이지 않으며, 체계적이지 않다. 3) 사례보고가 체계적이고 구체적으로 기록되고 있으나 사례의 사후관리가 이루어지지 않고 있다. 4) 사례보고가 체계적이고 구체적으로 기록되고 있으며 사례 사후관리가 이뤄지고 있다.	긴급구조 사례 기록

해설 :

- ⑩ 긴급구조 사례관리는 정해진 양식에 따라 기록되어야 하며, 사후 사례관리에 대한 내용이 포함되어야 한다. 사후관리란 내담자의 위기지원 후 내담자의 욕구와 필요에 따른 적절한 평가와 추수관리가 이뤄진 경우를 의미한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (지역통합지원사업) (D) (18점)	청소년동반자 (D-4) (6점)	⑪ 상담 실적은 얼마인가? (D-4-1)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 ±1a(표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 +1a(표준편차)이상 +2a(표준편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 +2a(표준편차)이상	종합전산망 통계 (counseling system)
		⑫ 청소년 동반자 슈퍼비전 (D-4-2)	1) 청소년동반자를 위한 개인 슈퍼비전, 공개 슈퍼비전, 동료 슈퍼비전 등 슈퍼비전 계획이 없다. 2) 청소년동반자를 위한 슈퍼비전을 월 1회 실시하고 있다. 3) 청소년동반자를 위한 슈퍼비전을 월 2회 실시하고 있다. 4) 청소년동반자를 위한 슈퍼비전을 월 3회 이상 실시하고 있다.	슈퍼비전 실적

해설 :

- ⑫ 청소년동반자란 청소년관련 자격증을 소지한 전문가로서 위기청소년들에게 찾아가서 서비스를 제공하는 전문 인력이다. 청소년동반자 운영매뉴얼에 따른 현장 슈퍼바이저 혹은 사례지도 슈퍼바이저의 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 실시하는지를 평가한다. 슈퍼비전은 사례보고서에 근거한 것에 한함.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
CYS-Net (지역통합지원사업) (D) (18점)	청소년동반자 (D-4) (6점)	⑬ 청소년동반자 교육 실적 (D-4-3)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1α (표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $\pm 1\alpha$ (표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+1\alpha$ (표준편차)이상 $+2\alpha$ (표준편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 $+2\alpha$ (표준편차)이상	교육실적 (자동 집계)
		⑭ 청소년동반자 운영 관리 (D-4-4)	1) 청소년동반자를 운영하지 않고 있다. 2) 청소년동반자를 운영하고 있으나 이에 대한 관리·감독이 전혀 되어 있지 않다. 3) 청소년동반자에 대한 관리·감독은 되고 있으나 전담직원은 배치되어 있지 않다. 4) 청소년동반자에 대한 전담직원이 있으며 관리·감독이 적절하게 이뤄지고 있다.	관련 문서(주례회의 록 등)
		⑮ 청소년동반자 지원서비스 실적 (D-4-5)	1) 청소년동반자 지원 서비스를 운영하지 않고 있다. 2) 청소년동반자 지원 서비스를 반기별로 운영하고 있다. 3) 청소년동반자 지원 서비스를 분기별로 운영하고 있다. 4) 청소년동반자 지원 서비스를 2개월별로 운영하고 있다.	

해설 :

⑮ 청소년동반자 지원서비스는 문화활동, 체험활동, 캠프 등의 활동을 말함

마. 교육 및 연구

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
교육 및 연구 (E) (5점)	교육 및 연수 (E-1) (4점)	① 지역주민교육 실적은 얼마나 되는가? (청소년/부모 제외) (E-1-1)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 ±1a(표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 +1a(표준편차)이상 +2a(표준 편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 +2a(표준편차)이상	종합 전산망 통계 (counseling system)
		② 지도자 교육 실적 (E-1-2)	1) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 -1a(표준편차) 미만 2) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 ±1a(표준편차) 내 3) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 +1a(표준편차)이상 +2a(표준 편차)미만 4) 시·군·구 청소년지원센터 전체 실적 평균의 +2a(표준편차)이상	종합 전산망 통계 (counseling system)

해설 :

① 지역주민교육은 지역 내 일반인과 지도자들을 대상으로 실시한 상담관련 교육으로
써, 카운슬링 대학 등이 포함된다. 참여한 인원수로 실적을 평가한다.

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
교육 및 연구 (E) (5점)	조사 연구 (E-2) (1점)	③ 조사 연구 및 자료집 발간 (E-2-1)	1) 조사 연구 및 자료집 발간이 전혀 이루어지지 않았다. 2) 조사 연구 및 자료집 발간이 3년에 1건 이루어졌다. 3) 조사 연구 및 자료집 발간이 2년에 1건 이루어졌다. 4) 조사 연구 및 자료집 발간이 1년에 1건 이루어졌다.	

해설 :

③ 조사연구는 지역사회 욕구, 실태조사, 지역 청소년정책 제안 등의 연구이다. 운영보고서나 사업보고서는 해당되지 않는다.

자료집은 상담사례집, 연구지, 실태조사 등을 말한다.

바. 홍보

영역	중지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
홍보 (F) (4점)	홍보 (F-1) (4점)	① 홍보 방법은 다양하게 진행하고 있는가? (F-1-1)	1) 홍보 방법이 1개 이하이다. 2) 홍보 방법이 2개이다. 3) 홍보 방법이 3개 이다. 4) 홍보 방법이 4개 이상이다.	홍보 계획 및 제작, 진행 보고서
		② 홍보 횟수 (F-1-2)	1) 반기별로 홍보하고 있다. 2) 분기별로 홍보하고 있다. 3) 2개월별로 홍보하고 있다. 4) 월 1회 이상 홍보하고 있다.	홍보 관련 문서 등

해설 :

- ① 홍보방법이란, 전단지홍보, 인쇄물 홍보, 언론매체홍보, 교통광고, 사이버홍보 등이다. 전단지 홍보에는 팜플렛, 스티커, 포스터 등이며, 인쇄물 홍보는 기관 소식지 발행이며, 언론매체홍보는 TV 및 신문 등 언론에 광고나 인터뷰한 것이며, 교통광고는 버스, 택시, 지하철 등 교통수단에 광고한 것이며, 사이버홍보는 홈페이지 운영, 메일서비스, 플래쉬 광고 등 이다. 홍보방법 개수 기준은 서로 다른 홍보방법 개수이며, 동일한 홍보방법에서 여러 차례 홍보를 하였더라도 1개로 계산한다.

사. 만족도

영역	증지표	평가문항	평가척도 및 수행점수	평가방법
만 족 도 (G) (5점)	만족도 (G-1) (5점)	만족도 조사	1) 만족도 조사를 실시하지 않았다. 2) 1개만 실시하였다. 3) 2-3개 실시하였다. 4) 4개 모두 실시하였다.	부록 참조

해설 : 청소년, 학부모, 상담자, 연계기관에게 만족도 조사를 실시했는지의 여부 평가

만족도 평가 도구

1) 청소년 내담자용

1 다음은 여러분께서 청소년(상담)지원센터의 상담 및 지원 서비스를 받고 난 후 생각이나 느낌에 관한 문항입니다. 다음 문항을 자세히 읽고 자신의 생각과 가장 일치하는 칸에 V표 해주십시오.

번호	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	상담자는 내 문제와 요구를 잘 파악하였다.	①	②	③	④	⑤
2	상담자는 내 문제를 해결하는 데 도움이 되는 지식과 정보를 가지고 있었다.	①	②	③	④	⑤
3	상담자는 내 문제를 해결하기 위해 적극적으로 노력하였다.	①	②	③	④	⑤
4	문제를 해결하기 위해 상담자와 함께 다양한 해결방안에 대해서 생각해 볼 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
5	나와 비슷한 처지의 친구가 있다면, 그 친구에게 추천할 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 문제를 보다 효과적으로 해결하는데 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
7	내가 원했던 도움을 적절히 제공받았다.	①	②	③	④	⑤
8	만약 도움이 필요하다면, 상담지원센터를 다시 찾을 것이다.	①	②	③	④	⑤
9	다른 지원이 더 필요한 경우, 상담자는 다른 기관을 잘 소개해주었다.	①	②	③	④	⑤
10	상담자를 믿고 의지할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
11	스스로 문제에 대처할 수 있는 실제적인 방법을 배울 수 있게 되었다.	①	②	③	④	⑤

2) 학부모용

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 자녀의 어떤 문제로 청소년(상담)지원센터를 찾게 되었습니까?

- ① 가출 ② 가정폭력·피해 ③ 가정폭력·가해 ④ 학업중단
⑤ 학교폭력·피해 ⑥ 학교폭력·가해 ⑦ 성매매, 임신/낙태
⑧ 성폭력·피해, 성폭력·가해 ⑨ 약물과다사용·음주
⑩ 약물과다사용·흡연 ⑪ 자살 준비 및 시도 ⑫ 인터넷 중독
⑬ 은둔형 부적응 ⑭ 보호관찰 ⑮ 범법

3. 어떤 서비스를 제공 받았습니까? (중복응답가능)

- ① 상담 및 정서적 지원서비스
② 사회적 보호서비스
③ 기초생활 및 경제지원서비스
④ 교육 및 학업지원 서비스
⑤ 자활지원 서비스
⑥ 의료지원 서비스
⑦ 법률자문 및 권리구제지원 서비스
⑧ 문화활동 지원 서비스

4. 지난 2009년 1월 이후 청소년(상담)지원센터를 몇 개월 동안 이용하십니까?

_____개월

1 다음은 청소년(상담)지원서비스를 받고 난 후 생각이나 느낌에 관한 문항입니다.
다음 문항을 자세히 읽고 자신의 생각과 가장 일치하는 칸에 V표 해주십시오.

번호	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나와 비슷한 처지의 학부모가 있다면, 그 학부모에게 추천할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	내 자녀의 문제를 보다 효과적으로 다루는데 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
3	전반적으로 제공받은 도움에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 원했던 도움을 적절히 제공받았다. (예 : 학업지원, 심리상담, 의료건강, 진로취업지원, 사회적 보호, 법률자문, 약물남용예방, 경제적 지원, 여가 및 문화지원서비스)	①	②	③	④	⑤
5	만약 필요하다면, 이 청소년(상담)지원센터를 다시 찾을 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	상담자는 내 자녀의 문제와 요구를 잘 파악하여 도움을 주었다.	①	②	③	④	⑤
7	상담자는 내 자녀의 문제를 해결하는 데 도움이 되는 지식과 정보를 가지고 있었다.	①	②	③	④	⑤
8	상담자는 내 자녀의 문제를 해결하기 위해 적극적으로 노력하였다.	①	②	③	④	⑤
9	문제를 해결하기 위해 상담자와 함께 다양한 해결방안에 대해서 생각해 볼 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
10	도움이 더 필요한 경우, 상담자는 다른 기관을 잘 소개해 주었다.	①	②	③	④	⑤
11	상담자를 믿고 의지할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
12	상담자는 비밀을 보장하기 위해 노력하였다.	①	②	③	④	⑤

번호	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
13	상담자는 내 자녀의 문제를 잘 이해하고 수용해 주었다.	①	②	③	④	⑤
14	청소년(상담)지원센터의 상담지원서비스에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
15	상담자가 서비스 제공의 진행과정, 처리결과에 대하여 잘 알려주었다.	①	②	③	④	⑤
16	청소년(상담)지원센터는 도움을 제공하기 위해 지역 내 네트워크를 잘 구축하여 서로 협조하고 있었다.	①	②	③	④	⑤
17	청소년(상담)지원센터를 직접 방문하거나 상담원과 연락 하기가 편리하였다.	①	②	③	④	⑤
18	청소년 상담지원서비스의 신청방법 및 처리절차 등에 대한 정보 제공이나 안내가 잘 되어있다.	①	②	③	④	⑤
19	청소년(상담)지원센터의 환경이 쾌적하고 이용하기 편리 했다.	①	②	③	④	⑤
20	문제를 해결하기 위해 필요한 정보를 쉽게 얻을 수 있었다.	①	②	③	④	⑤

- 응답해 주셔서 감사합니다 -

3) 상담자용

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 현재 소지하고 있는 자격증은?

- ① 상담관련학회자격증
② 청소년상담사
③ 청소년지도사
④ 사회복지사
⑤ 기타(_____
_____)

3. 청소년(상담)지원센터에서의 근무경력은? _____
_____ 년 _____ 개월

4. 직장 소재지 (_____)시/도 (_____)시/군/구

5. 직급 및 직위 _____

1 다음은 청소년 상담 및 지원서비스와 이를 제공하면서 느끼는 여러분의 생각이나 느끼기에 관한 문항입니다. 다음 문항을 자세히 읽고 자신의 생각과 가장 일치하는 칸에 V표 해주십시오.

번호	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	센터 업무를 위한 예산규모가 적절하다.	①	②	③	④	⑤
2	센터 업무와 관련한 예산지원이 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	센터 업무를 추진하는 과정에서의 연계기관과의 업무협조가 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	지방자치단체장과 담당공무원은 센터 업무에 대해 많은 관심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	청소년(상담)지원기관장과 상담자들은 센터 업무에 대해 많은 관심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	센터 업무는 지역 내 청소년 지원의 효율성 증진에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
7	센터 업무는 청소년지원 정책의 비전이나 목표를 달성하는데 적절하다.	①	②	③	④	⑤
8	센터 업무는 지역 내 청소년의 건전한 육성을 위한 예방활동에 기여한다.	①	②	③	④	⑤
9	센터 운영과정에 상담자는 효과적으로 참여하고 있다.	①	②	③	④	⑤
10	센터에 소요된 예산과 인력에 비해 제공된 서비스는 효과적이었다.	①	②	③	④	⑤

번호	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
11	지역 내 연계기관의 현황 및 요구파악이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	자문기구의 활동이 활발히 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	위기 청소년 발견 및 지원에 있어 연계기관의 참여도가 높다	①	②	③	④	⑤
14	청소년의 문제 심각성을 파악하기 위해 적절한 선별 도구를 사용한다.	①	②	③	④	⑤
15	청소년에게 도움을 주기 위해 기관 내 사례회의 등과 같은 절차를 잘 준수하고 있다.	①	②	③	④	⑤
16	센터 서비스 제공과 관련된 매뉴얼이 잘 준비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
17	센터 서비스 지원 내용 및 절차가 체계적이다.	①	②	③	④	⑤
18	센터 사업에 대한 연간 홍보 계획을 수립하여 진행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
19	센터 홍보를 위해 기관홈페이지 운영 및 업데이트를 정기적으로 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
20	센터 홍보를 위해 지역 언론사 등 외부 매체를 잘 활용하고 있다.	①	②	③	④	⑤
21	센터는 나의 업무수행에 대해 인정을 해주며 이에 따른 보상을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
22	센터의 물리적 근무환경이 근무하기에 적합하다.	①	②	③	④	⑤
23	근무하기에 근로조건에 만족하며, 복지후생이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
24	수행하고 있는 업무의 양과 질이 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤

- 응답해 주셔서 감사합니다 -

4) 연계기관용

1. 귀하의 성별은?

- ①남 ②여

2. 의뢰 청소년의 문제 영역 중 가장 빈도가 높았던 것은?

- ① 가족 ② 일탈 및 비행 ③ 학업/진로 ④ 성 ⑤ 성격
⑥ 대인관계 ⑦ 정신건강 ⑧ 컴퓨터·인터넷 과다사용
⑨ 정보제공 ⑩ 법률정보 ⑪ 활동 ⑫ 잘못 걸린 전화

3. 당신의 직장 소재는? (_____)시/도 (_____)시/군/구

4. 당신의 소속 기관명은? _____

5. 당신의 직장 내 직위는? _____

6. 소속 기관에서 제공하는 서비스 분야는? (중복응답가능)

- ① 상담 및 정서적 지원서비스
② 사회적 보호서비스
③ 기초생활 및 경제지원서비스
④ 교육 및 학업지원 서비스
⑤ 자활지원 서비스
⑥ 의료지원 서비스
⑦ 법률자문 및 권리구제지원 서비스
⑧ 문화활동 지원 서비스

7. 귀 기관은(귀하는) 적절한 서비스 제공을 위해서 청소년(상담)지원센터로 위기청소년을 의뢰하십니까? 예 _____ 아니오 _____

☞ “예”로 응답한 경우, 귀 기관은 2009년 1월 이후 얼마나 자주 의뢰하십니까? _____ 회

8. 귀 기관은(귀하는) 청소년(상담)지원센터에서 위기청소년을 의뢰받으십니까?

예 _____ 아니오 _____

☞ “예”로 응답한 경우, 귀 기관은 2009년 1월 이후 얼마나 자주 의뢰 받았습니까? _____ 회

1 다음 문항을 자세히 읽고 자신의 생각과 가장 일치하는 칸에 V표 해주십시오.

번호	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	청소년(상담)지원센터의 내용 및 질, 상담자의 태도, 이용절차 등을 모두 고려할 때, 이 서비스에 대해 호감을 갖게 되었다.	①	②	③	④	⑤
2	청소년(상담)지원센터는 지역 내 청소년의 건전한 육성을 위한 예방활동에 기여할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	청소년(상담)지원센터와의 연계체계 구축은 청소년지원의 효율성 증진에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
4	청소년(상담)지원센터는 청소년지원 정책의 비전이나 목표를 달성하는데 적절하다.	①	②	③	④	⑤
5	청소년(상담)지원센터 내용에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6	청소년(상담)지원센터와의 연계를 위해 담당자와의 통화나 면담이 쉽게 이루어졌다.	①	②	③	④	⑤
7	청소년(상담)지원센터 연계요청을 위한 신청방법이나 수단(예: 전화, 컴퓨터 등)이 다양하였다.	①	②	③	④	⑤
8	청소년(상담)지원센터로부터 청소년(상담)지원센터가 신속히 제공되었다.	①	②	③	④	⑤
9	청소년(상담)지원센터는 청소년(상담)지원센터 요청에 대해 즉각적이고 신속하게 반응하였다.	①	②	③	④	⑤

번호	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
10	담당자는 청소년(상담)지원센터 신청 및 처리절차에 대해 명확하게 안내해 주었다	①	②	③	④	⑤
11	담당자는 청소년(상담)지원센터 연계 요청에 대해서 적극적으로 수용하였다.	①	②	③	④	⑤
12	담당자로부터 필요한 정보 및 자료를 충분히 제공받았다.	①	②	③	④	⑤
13	담당자는 청소년(상담)지원센터 요청사항에 대해 정확하게 이해하고 처리를 해주었다.	①	②	③	④	⑤
14	담당자는 청소년(상담)지원센터 제공을 위한 전문적 지식과 실력을 갖추었다.	①	②	③	④	⑤
15	연계체계 구축을 위한 신청절차가 간편하다.	①	②	③	④	⑤
16	청소년(상담)지원센터를 제공하기 위해 연계 기관 간 역할분담이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
17	청소년(상담)지원센터는 지원서비스 제공에 적극적으로 참여하였다.	①	②	③	④	⑤
18	본 기관에서 제공하지 못하는 서비스는 청소년(상담)지원센터를 통해 제공되었다.	①	②	③	④	⑤
19	청소년(상담)지원센터와의 연계체계 구축을 통해 제공 가능한 서비스 내용이 다양해졌다.	①	②	③	④	⑤

- 응답해 주셔서 감사합니다 -

A study on the Development of Evaluation Model for Youth Counseling and Resource Center

ABSTRACT

The purpose of this study is to redefine the function and the role of Youth Counseling and Resource Center (YCRC) and to develop a new evaluation index of YCRC's managing system. Referring the evaluation index of managing system developed in 2006 and reflecting the future oriented function of YCRC, the logic model for managing system of YCRC was developed. Based on this logic model, standardized management evaluation index for YCRC at 16 cities and provinces and 131 counties, districts, and towns were arranged.

This study includes three phases of evaluation process. First, in the (evaluation index) development phase, preliminary evaluation index was developed by validating the logic model. Second, in the validity verification phase, evaluation index was verified through analyzing statistics of current task, task analysis, experts colloquium, experts verification, inside evaluation, and a testing operation of YCRC at cities, provinces, counties, districts and towns. Third, final evaluation index was derived through the preceding phases.

For the development of evaluation model for YCRC at cities and provinces, TF team (2 of academics, 4 of center staffs, 3 of researchers) was organized with 9 people ,including researchers, who have expertise of adolescents counseling and evaluation model development. The TF team meeting was held five times in order to verify the logic mode, to set the direction of evaluation index, and to develop the domains, factors and sub-factors of evaluation index. 7 domains and their weights were derived for YCRC at cities and provinces; organization and managing system,

human resource and finance, counseling and programs, CYS-net, education and research, public relations and satisfaction. Based on the domains, factors (23) of each domain and their weights, and subfactors (66) were also constructed. For YCRC at counties, districts and towns, evaluation model development process for YCRC at cities and provinces was repeated and 7 domains, 23 factors and 57 subfactors were derived. The evaluation index of YCRC at counties, districts and towns was based on that of YCRC at cities and provinces and was reformed according to the situation of each county, district or town.

In order to verify the validity of the evaluation index developed in the 1st phase, task statistics, task analysis, experts verification, inside evaluation, and a testing program operation were all carried out at YCRC in cities, provinces, counties, districts and towns. Data for current task statistics were collected through e-mail from 117 YCRC at cities, provinces, counties, districts and towns. For the task analysis, 210 staffs from 115 YCRC, in the total of 147, responded to questions on the importance, frequency, difficulty and necessity for education of their tasks(jobs). Experts verification was carried out by collecting the opinions on the evaluation index developed in the 1st phase from 24 staffs at YCRC and 2 staffs at the Korean Youth Counseling Institute who are in charge of tasks related to YCRC. Inside analysis was conducted through collecting thoughts on the preliminary evaluation index of staffs at YCRC and was arranged to reflect those thoughts on the modification and reformation of the evaluation index and to give a chance to self-examine the current situation and readiness of the center before the formal evaluation. Among 147 YCRC, 119 of them (16 at cities and provinces and 103 at counties, districts, and towns) participated in this inside evaluation. The preliminary evaluation index was tested in order to modify and complement the questionnaire. 5 YCRC at cities and provinces, which were either those not included in TF team or those not submitted opinions in the experts

colloquium, were selected as testing centers of preliminary evaluation index.

Final evaluation index was derived from the preliminary evaluation index developed through experts verification, inside evaluation and testing the developed evaluation index. Final evaluation index was consisted with 7 domains; 66 questions for YCRC at cities and provinces and 57 questions for YCRC at counties, districts and towns.

The implications of this study are as follows. First, in order to develop an evaluation model, evaluation areas and index were derived based on the logic model of YCRC at cities and provinces. Second, through examining the changes in functions and roles of YCRC, the effort was made to reflect them to the evaluation system. Among the functions of YCRC in cities and provinces, program development and supply, research activities for proposing policy of local counseling and welfare services were reflected to the evaluation index. In addition, effort was made to strengthen the direct services of YCRC at counties, districts and towns. Third, in order to develop the evaluation index of YCRC at cities/provinces and at counties, districts and towns, TF team was constructed respectively and the evaluation index was developed corresponding to their functions and roles. Fourth, in order to verify the validity of the evaluation index, experts opinion were collected and experts colloquium, inside evaluation, and the model testing were conducted. Finally, domains, factors and subfactors of the evaluation index would guide both in grasping the areas of modification of YCRC and in setting the direction for tasks at each center.