

2013 청소년상담연구 · 174

시 · 도 및 시 · 군 · 구 청소년상담복지센터 운영모형 개발

- CYS-Net 중추기관 역할 중심 -

K O R E A Y O U T H C O U N S E L I N G & W E L F A R E I N S T I T U T E

책임연구자 | 황순길, 전연진 공동연구자 | 이상균, 김태성, 허미경, 김남희, 김보람



한국청소년상담복지개발원
Korea Youth Counseling & Welfare Institute

청소년상담연구 174

시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 운영모형 개발 - CYS-Net 중추기관 역할 중심 -

인 쇄 : 2013년 12월

발 행 : 2013년 12월

발 행 인 : 구 본 용

발 행 처 : 한국청소년상담복지개발원
(100-882) 서울시 중구 신당6동 292-61
T. (02)2250-3121 / F. (02)2250-3005
<http://www.kyci.or.kr>

인 쇄 처 : 신일기획

비매품

ISBN 978-89-8234-523-4 94330

ISBN 978-89-8234-001-7(세트)

본 간행물은 여성가족부의 지원을 받아 제작되었습니다.

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

국립중앙도서관 출판시도서목록(CIP)

시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 운영모형 개발 : CYS-Net
중추기관 역할 중심 / 책임연구자: 황순길, 전연진 ; 공동연구자:
김태성, 허미경, 김남희, 김보람 ; 외부연구자: 이상균.
-- 서울 : 한국청소년상담복지개발원, 2013
p. ; cm. -- (청소년상담연구 ; 174)

권말부록 수록

참고문헌 수록

여성가족부의 지원을 받아 제작되었음

ISBN 978-89-8234-523-4 94330 : 비매품

ISBN 978-89-8234-001-7(세트) 94330

청소년 상담[靑少年相談]

청소년 복지[靑少年福祉]

338.5-KDC5

362.7-DDC21

CIP2013027678

간행사

최근 학교폭력, 자살, 가출 등 위기청소년 문제가 계속 늘어가고 있어, 가정 뿐 아니라 학교, 사회 어디에서든지 위기청소년을 만나는 상황이 되었습니다. 이러한 상황을 예측하며 이미 청소년전문가들은 오래전부터 위기청소년 개입방법에 대해 고민을 해왔습니다. 1990년대부터 이러한 문제 대응을 고민해온 한국청소년상담복지개발원은 지역 청소년상담복지센터들이 청소년상담 전문가로서 지역사회 시민 및 청소년 관련 기관, 단체들과 연계하여 위기청소년들을 발견, 구조, 치료함에 있어 허브의 역할을 수행하고 지역사회청소년 통합지원체계(CYS-Net) 사업을 추진하도록 지원해왔습니다.

본 연구는 이러한 CYS-Net의 중추기관인 청소년상담복지센터를 효과적으로 운영하기 위하여, 청소년상담정책의 전달체계와 지역특성을 반영한 청소년상담복지센터 운영모형을 개발하는 것을 목적으로 하였습니다. 특히 시도 청소년상담복지센터와 시군구 청소년상담복지센터의 특성을 분석하여 차별화된 기능과 역할을 도출하고, 그 결과를 반영한 운영모형을 도출하였습니다.

이는, 향후 청소년상담복지센터가 조직적으로 발전하고 도약하기 위한 재정비의 첫걸음이라고 할 수 있겠습니다. 본 연구를 위하여 전국 청소년상담복지센터의 지역특성 및 실태·현황 조사에 참여해주신 청소년상담복지센터 선생님들께 감사드립니다. 그리고 이 책을 발간하는데 수고를 아끼지 않은 본원의 황순길 교수, 전연진 상담조교수, 가톨릭대학교의 이상균 교수, 김태성선생님, 허미경선생님, 김남희선생님, 김보람선생님께 깊은 감사를 드립니다.

아무쪼록 본 연구를 통해 도출된 운영모형이 전국 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 운영 발전에 사용되어 실제적 도움이 되기를 바랍니다.

2013년 12월

원장구본용



Korea Youth
Counseling & Welfare
Institute

초 록

위기청소년이 증가하는 상황에서 위기청소년을 위한 사회안전망인 지역사회청소년통합지원체계(Community Youth Safety-Net: CYS-Net)의 중요성은 더욱 커지고 있다. 2006년도에 비교하자면, 2013년도 현재 전국 청소년상담복지센터 수는 56개 센터에서 196개 센터로, 예산은 23억에서 194억으로 증가하였다. 그러나 이러한 양적 확대에 발맞춰 전국 단위의 CYS-Net 사업이 체계적이고 효율적으로 운영되기 위해서는 CYS-Net의 핵심 중추 기관인 각 청소년상담복지센터들의 저마다 다른 지역적 특성을 고려하여 현재의 운영방식이 개선될 필요가 있다. 이러한 개별적 지역특성을 다 고려할 수 없다면 효과적인 센터 운영을 위해서 적어도 지역특성을 유형화하여 센터 운영을 차별화하는 것을 검토할 필요가 있다.

본 연구는 이러한 현장의 실질적 필요성에 의해 청소년상담정책의 전달체계와 지역특성이 반영된 청소년상담복지센터 운영모형을 개발하고자 하였다. 특히 전달체계별 기능과 역할을 차별화하고자 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 차별화된 특성을 반영하고, 사군구 청소년상담복지센터의 지역적 특성을 반영한 운영모형을 도출하는데 초점을 두고 본 연구를 수행하였다.

청소년상담복지센터 운영모형 개발을 위해서는 다음과 같은 절차를 거쳤다. 먼저 현재 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 분석하고자 센터 현황과 직무실태 조사 설문지를 직접 제작하여 전국 청소년상담복지센터를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사결과는 각 센터별 현황과 지역특성 및 직무실태를 시도 및 사군구 센터 간 차이를 분석할 뿐 아니라 사군구 센터들을 각각 대도시기초단체형, 대도시자치구형, 도농복합시, 농산어촌형과 같은 지역유형별로 비교분석하였다. 또한, 현장전문가 포커스그룹인터뷰 분석 및 권역별 추진단회의를 통한 전국 현장실무자 의견 분석을 통해 지역특성을 반영한 시도와 사군구 청소년상담복지센터의 새로운 기능과 역할을 정립하고자 하였다. 마지막으로, 이상의 연구결과를 토대로 CYS-Net 중추기관인 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 지역특성을 반영한 운영모형을 개발하고, 타당화 과정을 거쳐 현장에 적용가능한 청소년상담복지센터의 운영모형을 제시하였다.

이상의 연구과정을 통해 도출한 결과와 그에 따른 시사점들은 다음과 같다.

첫째, 전국 청소년상담복지센터 대상 현황조사 결과를 살펴보자면, 먼저 전국 청소년상

담복지센터 현황 조사 결과 전국 청소년상담복지센터는 전국 지방자치단체 지역 중 80.7% 설치율을 보였다. 청소년상담복지센터 인력의 학력 분포는 전체 54.1%가 석사학위 이상의 학력을 보유하고 있으며, 센터 인력 중 계약직 비율이 높아 고용안정성을 확보하는 것이 필요한 점이 시사되었다. 사군구 청소년상담복지센터의 상근 소장 비율은 27.9%가 상근 소장으로 나타나, 원활한 센터 운영을 위한 안정적 기반 마련을 위해 상근 소장 체계를 더욱 독려할 필요가 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 개발된 청소년상담복지센터 운영모형을 효과적으로 가동하기 위해서는 우선적으로 고학력의 센터 직원의 고용안정성을 확보하는 한편, 상근 소장 배치 등 인프라적 안정성 확보가 필요한 것으로 나타났다.

다음으로 사군구 청소년상담복지센터의 지역유형별 특성 비교분석 결과를 살펴보면, 소년범죄발생건수, 다문화가구수, 조손가구수, 지역센터 개별지원 실적, 고위기청소년 수 등의 변인에서 도농복합형, 농산어촌형이 비해 대도시기초단체와 대도시자치구형이 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사군구 청소년상담복지센터의 지역유형을 고려하여 인적 자원을 차등 배치하는 것이 필요함을 시사하였다. 한편 청소년상담복지센터의 직무실태를 분석한 결과, 시도 및 사군구 청소년상담복지센터간 직무 실태에는 중요도, 난이도 및 수행빈도에 분명한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사군구 청소년상담복지센터의 지역유형별 직무실태 분석에서도 지역유형에 따라 수행하기 어려운 직무가 다른 것으로 나타났다. 이상의 결과는 청소년상담복지센터 운영모형 개발 시 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터간의 직무를 차별화하는 것이 필요함을 나타내며, 특히 시도 청소년상담복지센터는 사군구 청소년상담복지센터를 지도지원할 때 각 지역유형에 따라 수행하기 어려워하는 직무 유형을 고려하여 차별화된 컨설팅을 제공할 필요가 있음을 시사하였다.

둘째, 청소년상담복지센터의 시도 및 사군구별 기능과 역할을 도출하고자 전문가포커스그룹인터뷰와 전국 센터 CYS-Net 추진단회의를 실시한 결과, 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 차별화된 업무 지침 및 규정이 없어 해당 광역시도 단위에서 자체적으로 기능과 역할을 조정하여 업무를 수행하며 다소 불편한 상황이 발생했던 현상에 대한 의견들이 제시되었다. 이제 사군구 청소년상담복지센터가 많이 확대되어 시도 청소년상담복지센터가 사군구 청소년상담복지센터가 없는 지역을 담당해야 하는 상황이 많이 감소하는 상황에서 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터간 차별화된 기능과 역할을 명시한 운영모형이 필요하다는 의견이 도출되었다. 시도 청소년상담복지센터의 주요 기능과 역할은 기존의 직접 서비스 기능은 줄이고 사군구 청소년

상담복지센터의 지도지원을 중심으로 제시될 필요가 있고, 사군구 청소년상담복지센터는 해당 지역의 서비스 대상에게 직접 서비스를 제공하는 기능과 역할을 중점적으로 하지는 의견이 제시되었다. 한편 지역사회와 지역적 특성을 논의한 결과, 대도시자치구, 대도시 기초단체, 도농복합형, 농산어촌형별로 유사한 지역적 특성을 보였으나, 각 유형별 내용을 다시 살펴보면, 동일한 지역유형 내에서도 편차가 크고 지역적 특성이 매우 다양한 것으로 나타났다.

셋째, 이상의 결과를 토대로 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발하였다. 먼저 시도 청소년상담복지센터 운영모형 개발의 주요 초점은 해당 광역시도의 청소년 정책을 전반적으로 아우르는 역할을 수행하고, 이를 바탕으로 해당 사군구 청소년상담복지센터를 지도·지원하는 업무에 집중할 수 있는 기능과 조직을 구성하는 것이었다. 특히 늘어나는 행정업무의 원활한 수행을 위하여 행정직렬을 신설하였으며, 구성인력에 대한 역할을 명시하였고 기관장의 공식 명칭을 '센터장'으로 통일하였다. 다음으로 사군구 청소년상담복지센터 운영모형 개발의 주요 초점은 해당 지방자치단체 내 청소년을 직접 대면하여 직접적인 서비스를 제공함으로써 지역 내 청소년 상담복지 서비스 기관으로서의 역할을 수행할 수 있는 것에 두었다. 이에 따라 다양한 사군구 청소년상담복지센터의 환경과 특성을 반영하여 차별화된 운영을 할 수 있도록 사군구 청소년상담복지센터의 여건에 따라 조직구성, 배치인력 수를 차등화하였다.

본 연구는 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 차별화된 특성을 반영하고, 사군구 청소년상담복지센터의 지역적 특성을 반영한 운영모형을 도출하고자 하였다. 이를 위하여 다양한 절차와 과정을 통하여 실제 청소년상담복지센터 운영과 직무 실태를 파악할 수 있었으며, 운영모형에 적용할 다양한 시사점을 도출할 수 있었다. 본 연구를 통해 개발된 청소년상담복지센터 운영모형이 향후 실제 시도 및 사군구 청소년상담복지센터 운영현장에 적용되기를 기대하며, 지속적으로 수정 및 보완하기 위한 후속연구가 필요할 것으로 여겨진다.

Korea Youth
Counseling & Welfare
Institute



I. 서 론 | 1

1. 연구의 목적과 필요성 1
2. 연구의 과제 4

II. 이론적 배경 | 5

1. CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터 운영 5
 - 가. 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 사업의 특징과 현황 5
 - 나. 청소년상담복지센터 운영모형 선행연구 및 문제점 분석 13
 - 다. 시사점 24
2. 유관기관 사업운영모형 및 지역유형화 선행연구 분석 25
 - 가. 유관기관 사업운영모형 선행연구 26
 - 1) 국내 기관 선행연구 26
 - 2) 외국 기관 선행연구 36
 - 나. 지역유형화 선행연구 47
 - 다. 시사점 48

III. 연구방법 및 결과 | 51

1. 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 분석 51
 - 가. 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 업무 현황 분석 51
 - 나. 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 직무 실태 분석 65
2. 시도 및 사군구 청소년상담복지센터 기능과 역할 도출 120
 - 가. 현장전문가 포커스그룹인터뷰 분석 120
 - 나. 권역별 추진단회의를 통한 현장실무자의견 분석 131
3. 시도 및 사군구 청소년상담복지센터 운영모형 개발 및 타당화 작업 147
 - 가. 청소년상담복지센터 운영모형 개발 기본 방향 147



나. 청소년상담복지센터 운영모형 도출 과정	148
다. 청소년상담복지센터 운영모형 개발 및 타당화 작업	149
라. 사도 및 사군구 청소년상담복지센터 운영모형	159

IV. 요약 및 논의 | 179

1. 연구결과의 요약	179
2. 연구의 의의 및 제언	182

참고문헌 | 186

부 록 | 191



표

[표 II-1] 연도별 CYS-Net 예산 지원 현황	12
[표 II-2] 시도 및 시군구청소년상담지원센터의 기능 차별화를 반영한 평가지표의 구성	16
[표 II-3] 시·도 청소년상담지원센터의 대영역의 중요도 가중치 변화	17
[표 II-4] 시군구 청소년지원센터의 대영역의 중요도 가중치 변화	18
[표 II-5] 2006년과 2013년 시도 청소년상담복지센터 팀별 기능 비교	21
[표 II-6] 2006년과 2013년 시군구 청소년상담복지센터 팀별 기능 비교	23
[표 II-7] 건강가정지원센터 사업주체별 역할	30
[표 II-8] 지역유형별 서비스 유형 및 제공 방식	33
[표 II-9] 자활사업 사업주체별 역할	35
[표 II-10] 지역자활센터 규모 및 지역여건에 따른 유형분류 현황	36
[표 II-11] Head Start 지역사회 사정의 필수 항목	39
[표 III-1] 2013년 현황조사 참여 청소년상담복지센터 및 지역별 센터 설치율	51
[표 III-2] 전국 청소년상담복지센터 설치 현황(2013. 3)	53
[표 III-3] 전국 청소년상담복지센터 운영형태 현황	54
[표 III-4] 전국청소년상담복지센터 지역별 운영형태 현황	54
[표 III-5] 전국 청소년상담복지센터 기관장 근무현황	55
[표 III-6] 전국 청소년상담복지센터 직원 성별 현황	55
[표 III-7] 전국 청소년상담복지센터 직원 구성 고용상태 현황	56
[표 III-8] 전국 청소년상담복지센터 직원 직위 현황	57
[표 III-9] 전국 청소년상담복지센터 직원 학력 현황	58
[표 III-10] 전국 청소년상담복지센터 직원 전공 분야 현황	59
[표 III-11] 전국 청소년상담복지센터 직원 자격증 소지 현황	60
[표 III-12] 전국 청소년상담복지센터 직원 소지 자격증 현황	60
[표 III-13] 시·군·구 청소년상담복지센터 지역 유형구분 현황	62
[표 III-14] 시·군·구 지역 유형별 청소년인구, 중고등학교수, 사례진행수, 상근인력 인원 현황	62



[표 III-15] 직무 실태 조사 응답자의 특성	65
[표 III-16] 청소년상담복지센터 유형별 응답자 분포	66
[표 III-17] 지역유형별 청소년상담복지센터의 총인력수(2012년 기준)	70
[표 III-18] 지역유형별 청소년인구수의 비교	71
[표 III-19] 지역유형별 경제적 특성비교	72
[표 III-20] 지역유형별 특수보호대상 비교	73
[표 III-21] 지역유형별 학업중단률, WEE센터, 대안학교수 비교	74
[표 III-22] 지역유형별 2012년도 개별상담 호소문제 비교	75
[표 III-23] 지역유형별 2010년도 신규·진행사례의 위기스크리닝 비교	76
[표 III-24] 지역유형별 2011년도 신규·진행사례의 위기스크리닝 비교	78
[표 III-25] 지역유형별 2012년도 신규·진행사례의 위기스크리닝 비교	79
[표 III-26] 지역유형별 2010년도 개별지원실적 비교	81
[표 III-27] 지역유형별 2011년도 개별지원실적 비교	82
[표 III-28] 지역유형별 2012년도 개별지원실적 비교	83
[표 III-29] 지역유형별 2012년도 1인당 실적 비교	84
[표 III-30] 지역유형별 직무중요도 T점수 평균	110
[표 III-31] 지역유형별 직무난이도 T점수 평균	111
[표 III-32] 지역유형별 직무수행정도 T점수 평균	112
[표 III-33] 시도 청소년상담복지센터의 직무 우선순위 분석	115
[표 III-34] 시군구 청소년상담복지센터의 직무 우선순위 분석	117
[표 III-35] 포커스그룹인터뷰 참여자들의 인구학적 배경	121
[표 III-36] 현장전문가 포커스그룹인터뷰 질문 구성	123
[표 III-37] 지역별 도출된 의견사항 요약	142
[표 III-38] 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능(수정안)	150
[표 III-39] 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 서비스 대상(수정안)	150
[표 III-40] 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 조직 및 인력구성(수정안)	151
[표 III-41] 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 구성인력의 역할(수정안)	153
[표 III-42] 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 조직도 및 팀별업무(수정안)	154
[표 III-43] 지역유형을 반영한 시군구 청소년상담복지센터 인력 구성(안)	171



I 그림

[그림 II-1] 위기청소년 사회안전망 추진방향	6
[그림 II-2] CYS-Net 추진체계	7
[그림 II-3] CYS-Net 지역 내 추진 체계도	8
[그림 II-4] 센터 내 CYS-Net 추진 조직	9
[그림 II-5] CYS-Net 체계도	10
[그림 II-6] 2006년도 시도 청소년상담지원센터 조직도	19
[그림 II-7] 2013년 시·도 청소년상담복지센터 조직도	19
[그림 II-8] 2006년도 사군구 청소년지원센터 조직도	20
[그림 II-9] 2013년도 시·군·구 청소년상담복지센터 조직도	20
[그림 II-10] Wee 프로젝트 체계도	26
[그림 II-11] Wee 클래스 운영 조직도	27
[그림 II-12] Wee 센터 운영 조직도	28
[그림 II-13] 자활사업 추진체계도	34
[그림 II-14] 일본 SSN 센터 운영 체계도	46
[그림 III-1] 논리모델의 구성요소	68
[그림 III-2] 청소년상담복지센터의 직무차원 및 세부과업	85
[그림 III-3] 시도 센터와 사군구 센터의 조직관리직무 중요도	86
[그림 III-4] 시도 센터와 사군구 센터의 조직관리직무 수행빈도	86
[그림 III-5] 시도 센터와 사군구 센터의 조직관리직무 난이도	87
[그림 III-6] 시도 센터와 사군구 센터의 상담직무 중요도	88
[그림 III-7] 시도 센터와 사군구 센터의 상담직무 수행빈도	88
[그림 III-8] 시도 센터와 사군구 센터의 상담직무 난이도	89
[그림 III-9] 시도 센터와 사군구 센터의 네트워크구축관리 중요도	90
[그림 III-10] 시도 센터와 사군구 센터의 네트워크구축관리 수행빈도	90
[그림 III-11] 시도 센터와 사군구 센터의 네트워크구축관리 난이도	91
[그림 III-12] 시도 센터와 사군구 센터의 위기 및 취약청소년 지원사업 중요도	92



[그림 III-13] 사도 센터와 사군구 센터의 위기 및 취약청소년 지원사업 수행빈도	92
[그림 III-14] 사도 센터와 사군구 센터의 위기 및 취약청소년 지원사업 난이도	93
[그림 III-15] 사도 센터와 사군구 센터의 교육 및 연구직무의 중요도	94
[그림 III-16] 사도 센터와 사군구 센터의 교육 및 연구직무의 수행빈도	94
[그림 III-17] 사도 센터와 사군구 센터의 교육 및 연구직무의 난이도	95
[그림 III-18] 사도 센터와 사군구 센터의 지도지원 및 정보제공 직무 중요도	96
[그림 III-19] 사도 센터와 사군구 센터의 지도지원 및 정보제공 직무 수행빈도	96
[그림 III-20] 사도 센터와 사군구 센터의 지도지원 및 정보제공 직무 난이도	97
[그림 III-21] 지역유형에 따른 조직관리 직무의 중요도 비교	98
[그림 III-22] 지역유형에 따른 조직관리 직무의 빈도	98
[그림 III-23] 지역유형에 따른 조직관리 직무의 난이도	99
[그림 III-24] 지역유형에 따른 상담 직무의 중요도	100
[그림 III-25] 지역유형에 따른 상담 직무의 빈도	100
[그림 III-26] 지역유형에 따른 상담 직무의 난이도	101
[그림 III-27] 지역유형에 따른 네트워크 구축관리 직무의 중요도	102
[그림 III-28] 지역유형에 따른 네트워크 구축관리 직무의 수행빈도	102
[그림 III-29] 지역유형에 따른 네트워크 구축관리 직무의 난이도	103
[그림 III-30] 지역유형에 따른 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 중요도	104
[그림 III-31] 지역유형에 따른 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 수행빈도	104
[그림 III-32] 지역유형에 따른 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 난이도	105
[그림 III-33] 지역유형에 따른 교육 및 연구직무의 중요도	106
[그림 III-34] 지역유형에 따른 교육 및 연구직무의 수행빈도	106
[그림 III-35] 지역유형에 따른 교육 및 연구직무의 난이도	107
[그림 III-36] 지역유형에 따른 지도지원 및 정보제공 직무의 중요도	108
[그림 III-37] 지역유형에 따른 지도지원 및 정보제공 직무의 수행빈도	108
[그림 III-38] 지역유형에 따른 지도지원 및 정보제공 직무의 난이도	109
[그림 III-39] 지역유형별 직무중요도 T점수 분포	110
[그림 III-40] 지역유형별 직무난이도 T점수 분포	111
[그림 III-41] 지역유형별 직무수행정도 분포	113
[그림 III-42] 운영모형 도출과정	149

I. 서론

1. 연구의 목적과 필요성

최근 청소년인구 동향을 살펴보면 청소년인구는 출산을 저하로 인해 지속적으로 감소하는 반면, 학교폭력, 학업중단, 자살, 가출 등 위기개입이 필요한 청소년문제는 계속 증가하는 양상을 보이고 있다. 실제로 2012년 초등학교 4학년~고등학교 3학년을 대상으로 실시된 ‘학교폭력실태 2차 전수조사’ 결과에 따르면 응답자 379만 명 중 8.5%인 32만 1천명이 최근 6개월 동안 학교폭력을 경험하였다고 답하였고(매일경제, 2012), 학업중단 청소년은 한 해 평균 6~7만 명에 이르는 것으로 나타났다. 청소년 자살의 경우 2009년 인구 10만 명당 15.3명에서 2010년에는 13명으로 다소 감소하고 있으나, 여전히 자살이 청소년사망 원인 1위로 보고되고 있다(2012 청소년 통계). 또한 신고접수 된 가출청소년(14~19세) 수는 2009년 15,118명에서 2010년 19,445명으로 28.6%의 증가를 보였다(2012 경찰백서). 이러한 현상에 대하여 전문가들은 여러 가지 청소년 문제의 저변에는 가족기능의 약화, 소득의 양극화에 따른 빈곤층 확산 및 유해환경의 증가 등에서 그 원인을 찾고 있다. 이와 같이 위기청소년이 증가하는 상황에서 위기청소년을 위한 사회안전망인 지역사회청소년통합지원체계(Community Youth Safety-Net: CYS-Net)의 중요성은 더욱 커지고 있다.

2005년 국가청소년위원회의 출범과 함께 시작한 CYS-Net은 ‘지역사회 시민 및 청소년 관련 기관, 단체들이 위기 상황에 처한 청소년을 발견, 구조, 치료하는데 참여하여 건강한 민주시민으로 성장하도록 지원하는 협력 연계망’으로 정의할 수 있다(노성덕, 김태성, 채중민, 2010). CYS-Net 사업은 1990년부터 운영된 전국 청소년상담복지센터가 허브기관의 역할을 담당하며, 이 사업을 운영하고 있다. 이후 청소년 정책 업무가 타 부처로 이관됨에 따라 CYS-Net 사업은 보건복지가족부를 거쳐 현재는 여성가족부에서 담당하고 있는데, 이러한 정책환경의 변화에도 CYS-Net 사업은 청소년 정책의 핵심 정책으로 다루어져 예산지원이 지속적으로 증가해 왔다(노성덕, 배영태, 김태성, 김호정, 2011). 예산과 함께 운영센터 수, 서비스 수혜청소년 수도 증가해 왔는데, 실제로 2006년 대비 2013년도의 센터 수는 56개 센터에서 196개 센터로, 예산은 23억에서 194억으로 증가하였다. 또한 서비스 수혜청소년 수도 1,437명에서 2012년 현재 149,307명으로 늘면서 지역사회 내 CYS-Net의 중요성과 위상을 공고히 해왔다.

그러나 이러한 양적 확대에 발맞춰 전국 단위의 CYS-Net 사업이 체계적이고 효율적으로 운영되기 위해서는 CYS-Net의 핵심 중추기관인 청소년상담복지센터 운영방식이 개선될 필요가 있다. 2013년 현재 청소년상담복지센터가 운영되고 있는 총 196개 지역들은 저마다의 지역적 특성이 다르다. 효과적인 센터 운영을 위해서는 이러한 지역적 특성을 반영하여 운영하는 것이 필요하며, 개별적 지역특성을 다 고려할 수 없다면 적어도 지역특성을 유형화하여 센터 운영을 차별화하는 것을 검토할 필요가 있다. 이러한 측면에서 현재 CYS-Net의 핵심 중추기관인 청소년상담복지센터 운영방식을 살펴보면 다음과 같은 개선사항들이 있다.

첫째, 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터는 CYS-Net을 운영하는 기능과 역할이 다름에도 불구하고, 그에 따른 각각의 기능과 역할을 상세하게 적시한 사업운영모형이 없다는 점이다.

한국청소년상담복지개발원에서 이루어진 청소년상담복지센터 활성화 방안에 관한 선행연구들에 따르면, 연구자들은 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터 기능을 차별화한 운영의 필요성을 일관되게 주장하고 있다(박성수, 오익수, 이숙영, 1997; 신현숙, 김현주, 권해수, 손재환, 구본용, 2001; 구본용, 2002). 그 결과를 요약하면 시·도 청소년상담복지센터는 지역사회 청소년문제 및 특성에 관한 체계적 연구를 수행하고, 지역사회 내 상담인력 교육과 시·군·구 청소년상담복지센터에 대한 지원 및 지도 기능을 수행할 것을 제안하였다. 그리고 시·군·구 청소년상담복지센터는 청소년을 직접 대면하여 상담하고 지역사회 구성원들과 청소년들을 대상으로 하는 예방교육을 실시하는 등 직접적인 서비스를 제공하는 역할을 담당해야 한다고 하였다(이명우, 이수림, 최수미, 2004). 그러나 이러한 제안은 그간 청소년상담복지센터 및 CYS-Net 사업 운영 지침에는 반영되어 있지 않은 상황이다. 과거 시·군·구 청소년상담복지센터가 적었던 시기에는 시도 청소년상담복지센터가 시·군·구 청소년상담복지센터가 없는 시·군·구에 대해 직접 사업을 수행해야 했으므로 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화의 필요성이 강하게 대두되지는 않았다. 반면, 최근 몇 년 사이 시·군·구 청소년상담복지센터가 급증하고 시·군·구 청소년상담복지센터가 지역사회에서 자리를 잡아가면서, 이제는 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터 간에 차별화된 기능과 역할 부여의 필요성이 제기되고 있다. 특히 개정된 청소년복지지원법 제29조 2항에는 '특별시·광역시·도 및 특별자치도에 설치된 청소년상담복지센터는 시·군·구 청소년상담복지센터의 업무를 지도·지원하여야 한다'고 명시되어 있다. 법령에 명시된 시도 청소년상담복지

센터와 시군구 청소년상담복지센터의 기능의 차별성을 구현하기 위해서는 본 법조문이 구체적으로 실현될 수 있도록 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 구체적인 기능과 역할을 명시한 운영모형이 필요하다.

둘째, 시군구 청소년상담복지센터의 다양한 특성을 고려한 운영모형이 없다. 실제로 기관 운영은 예산, 인력, 지역특성 등에 따라 그 차이가 큰데, 2012년 기준 173개 시군구 청소년상담복지센터가 단일모형에 근거하여 운영되고 있다. 일례로 면적은 넓고 인구는 적은 농산어촌 지역과 면적은 좁고 인구밀도가 높은 대도시 지역은 필요 인력과 센터의 운영 방식이 다를 수 있는데, 이러한 상황이 고려되지 않은 채 단일모형으로 운영되고 있다. 국고를 통한 예산지원에도 청소년인구수 등의 고려 없이 단일 예산 지원을 하고 있는 실정이다. 따라서 CYS-Net의 중추기관인 청소년상담복지센터를 효과적으로 운영하기 위해서는 청소년인구수, 지역특성 등을 반영한 시군구 청소년상담복지센터 운영모형을 개발하여, 각 특성에 따라 인력배치 및 예산 차등 지급 등을 고려해 볼 수 있는 기초 자료를 제안해 볼 필요가 있다.

1990년도에 출범한 청소년상담복지센터는 올해로 23년차가 되었으며, CYS-Net 사업이 시작된 지도 올해로 8년차에 접어들었다. 그간 CYS-Net 사업 수행 등 청소년상담복지센터는 양적으로 질적으로 급속한 성장을 이뤄왔다. 이제 그 성과를 바탕으로 CYS-Net의 중추기관인 청소년상담복지센터는 운영방식의 개선을 통해 새로운 도약기를 준비하는 것이 필요한 시기라 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 CYS-Net 사업을 운영하는 청소년상담복지센터의 운영방식을 개선하고자 지역특성을 반영한 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발하고자 하였다. 구체적으로 지역특성은 두 가지 차원을 반영하고자 하는데, 하나는 시도와 시군구의 차별화된 특성을 반영하고, 다른 하나는 시군구의 유형별 지역특성을 반영하고자 하였다. 이를 위해 먼저, 전국 청소년상담복지센터를 대상으로 현황조사와 직무실태조사를 실시하여 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 분석하였다. 그리고 현장전문가 포커스그룹인터뷰 분석 및 권역별 추진단회의를 통한 현장실무자 의견 분석을 통해 지역특성을 반영한 시도와 시군구 청소년상담복지센터의 새로운 기능과 역할을 정립하고자 하였다. 그리고 마지막으로 이상의 연구결과를 토대로 CYS-Net 중추기관인 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 지역특성을 반영한 운영모형을 개발하고, 타당화 작업을 거쳐 현장에 적용가능한 청소년상담복지센터의 운영모형을 제안하였다. 이러한 과정을 통해 본 연구는 보다 효과적이고 효율적인 CYS-Net 사업 운영을 위한 청소년상담복지센터 운영모형을 제시함으로써, 현장에서 작동하는 청소년상담복지센터

터 운영 체계를 마련하는데 도움이 되고자 한다. 특히 청소년상담복지센터 운영모형 뿐 아니라 모형 개발을 위해 분석한 현황 및 직무실태 분석 자료들은 향후 청소년상담복지센터를 중심으로 이뤄지는 각종 정책과 사업의 주요한 정책적 기초자료를 제시하는데 기여할 것이다.

2. 연구 과제

본 연구에서 추진하고자 하는 연구 과제는 다음과 같다.

1. CYS-Net 중추기관인 시도 및 시군구 청소년상담복지센터운영모형 개발과 관련하여 현재 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 운영 실태 분석을 통한 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 파악한다.
 - 1-1. CYS-Net 중추기관인 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 운영 현황을 분석한다.
 - 1-2. CYS-Net 중추기관인 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 직무 실태를 분석한다.
2. CYS-Net 중추기관인 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 운영모형 개발과 관련하여 지역특성화를 반영한 CYS-Net 중추기관인 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 도출한다.
 - 2-1. 현장전문가 포커스그룹 면접을 실시하여 CYS-Net 중추기관인 시도 및 시군구별 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 도출한다.
 - 2-2. 권역별 추진단회의를 실시하여 각 지역특성을 반영한 CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 도출한다.
3. CYS-Net 중추기관인 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발한다.
 - 3-1. CYS-Net 중추기관인 시도 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발한다.
 - 3-2. CYS-Net 중추기관인 시군구 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발한다.

II. 이론적 배경

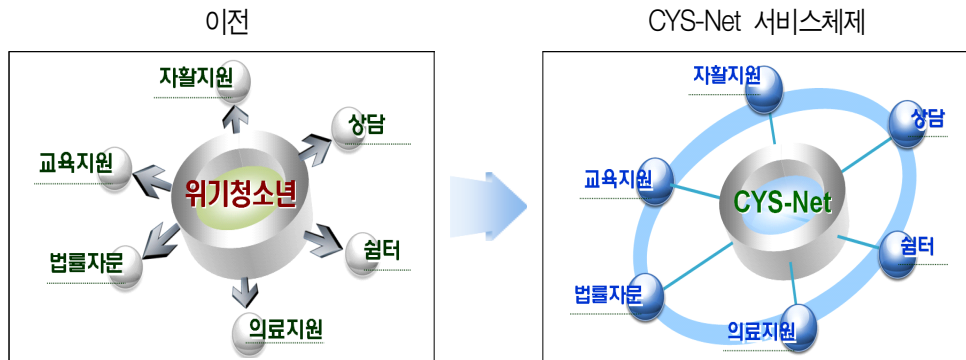
1. CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터 운영

가. 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 사업의 특징과 현황

지역사회청소년통합지원체계(이하 CYS-Net)는 지역사회 시민 및 청소년 관련 기관, 단체들이 위기상황에 처한 청소년을 발견·구조·치료하는데 참여하여 건강한 민주시민으로 성장하도록 지원하기 위해 협력하는 연계망으로 정의된다(노성덕, 김태성, 채중민, 2010; 여성가족부, 2011).

빈곤, 학교부적응 등으로 인한 위기청소년이 급증하고, 위기기간 경과에 따라 가출, 학업중단 등 위기심화 현상이 가속화 되고 있으나, 이를 효율적으로 지원하고 복귀를 도울 수 있는 지역사회 중심의 위기청소년 사회안전망이 취약하였다(구본용 등, 2005; 윤철경 등, 2005; 한국청소년상담원, 2006). 국가에서 청소년상담복지센터, 청소년쉼터 등 관련 시설을 지역사회에 설치·운영하고 있으나 유기적 연계 없이 단편적, 개별적으로 사업이 추진되고 있어 사업의 파급 효과가 분산되었고, 연계협력을 위한 정보공유 및 문화 인식이 미흡한 상황이었다. 중앙부처간의 청소년 업무 조정, 연계협력을 위한 정책협의회는 정기적으로 개최되고 있으나 지역사회 단위의 연계협력을 위한 기관협의회 등은 다소 형식적으로 운영되거나 실적이 저조한 상태였다. 지방자치단체 청소년과, 시·도 교육청, 경찰청, 청소년관련단체 대표, 변호사, 의사 등 관계자로 상담센터 내에 운영협의회를 구성·운영하였으나, 유관기관 간 실질적 연계 지원과 정책 제안 등은 미약하였다. 따라서 지역의 다양한 청소년자원을 발굴, 연계하여 실질적 도움이 필요한 위기청소년이 적시에 적절한 지원서비스를 제공할 수 있는 체계 구축이 필요하였다(한국청소년상담원, 2006). 이에 2005년 위기청소년을 효율적으로 지원하기 위하여 문화관광부와 청소년보호위원회로 양분되었던 청소년 사업을 하나로 통합하여 국무총리 산하 청소년위원회가 출범(2005. 4. 27)하게 되었고, 4대 핵심과제 중 제1목표로 ‘위기청소년 사회안전망 구축사업’을 선정하고, 세부실행과제로 ‘지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)’ 구축을 추진하였다(한국청소년상담원, 2006).

CYS-Net의 기본 추진 방향은 지역사회 중심의 네트워크 시스템을 구축하는 것, 청소년 중심의 One-stop 서비스 체계를 구축하는 것이었다. 이에 시·도, 시·군·구 등 일정한 행정 구역 내에 있는 청소년상담지원센터, 청소년쉼터 등 청소년관련 기관 및 시설들이 각자 운영하고 있는 다양한 전문 서비스 및 활동 프로그램을 상호 연계하여 정상적 성장에 어려움을 겪고 있는 위기청소년에게 전문적이고 특화된 서비스를 체계적, 종합적으로 제공하여 가정, 학교 및 사회로의 복귀를 지원하는 일련의 시스템을 구축하고, 위기의 청소년을 조기에 발견하여, 청소년상담센터에서 청소년의 위기정도를 판정하고, 위기 상황에 맞는 적절한 서비스를 지역사회통합지원체계 연계망을 통해 제공하는 서비스 체계를 구축하는 것이다(김두현, 2006).

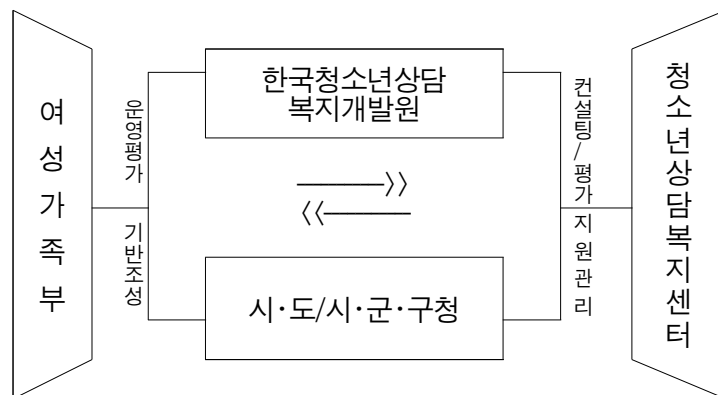


[그림 II-1] 위기청소년 사회안전망 추진방향

먼저 CYS-Net의 세부 추진방향으로 통합지원체계를 구축하기 위하여 기존 청소년상담센터의 기능을 확대하였다. 기존의 시도 청소년종합상담센터를 시도 청소년상담지원센터로 확대 개편하여 청소년상담과 함께 위기청소년의 긴급구조, 자활, 보호 등의 통합기능을 수행하도록 하였다. 또한 시군구 청소년상담센터도 시군구 청소년지원센터로 확대 개편하여 기존 청소년관련시설과 연계하여 청소년상담, 위기개입활동 등의 복합적인 기능을 수행하도록 하였다. 그리고 시군구 청소년지원센터의 설치 지역을 연차적으로 확대할 것을 계획하였다(한국청소년상담원, 2006b). 이러한 정책의 근거를 마련하기 위하여 정부에서는 청소년기본법을 개정하고 관련내용들을 포함시켰다(노성덕 외, 2011). 즉, 청소년기본법 제8조(국가 및 지방자치단체의 책임), 청소년기본법 제46조(시도의 청소년상담 및 긴급구조 등의 기관 설치), 청소년기본법 제

46조의 2(시·군·구의 청소년지원 등의 기관 설치)를 법적 근거로 시작하였다. 이후 2009년 국가정책조정회의에 “위기청소년 보호·관리 개선방안”이 상정되어 중앙부처 협의체 구성, 지자체 관련 기관 간 연계 강화를 위한 총리훈령 제정, 학업중단자 정보제공 근거 마련 등의 준비되었으며, 지역사회의 CYS-Net 관련 기관 간 연계강화를 위해 [지역사회청소년통합지원체계 구성 및 운영에 관한 규정(총리 훈령)]이 공포·시행되었으며, 청소년복지지원법이 개정(11. 12)되면서 지역사회청소년통합지원체계의 법적 근거를 마련하게 되었다.

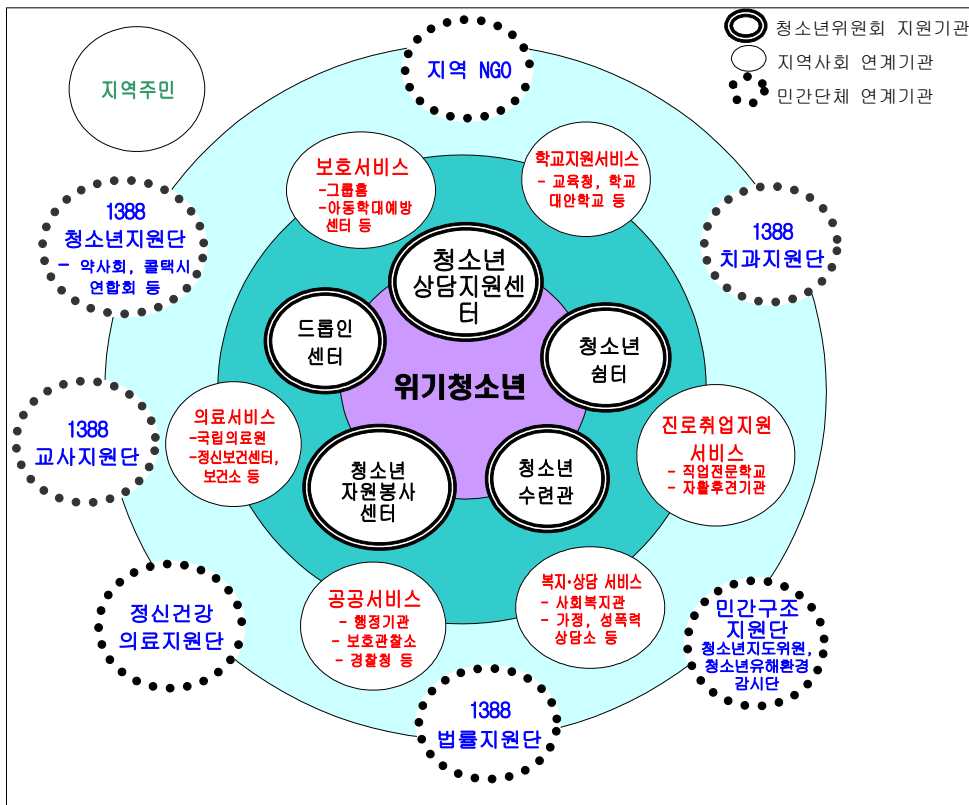
Help Call 청소년전화1388의 긴급상담, 구조, 연계 등 지원서비스 내용과 범위를 확대하여 청소년 및 국민의 체감 만족도를 높이기 위해 365일 24시간 서비스를 제공하도록 체제를 개편하였고, 서비스 내용 및 범위 확대를 통한 청소년지원 관문으로서의 기능을 강화하였다. 그리고 위기청소년을 조기에 발견하고, 위험에 노출된 청소년을 지원하는 등의 역할을 수행하기 위해 지역사회, 학교, 청소년 단체 및 기관, 공공기관, 법률기관, 개인전문가, 약국, 병원, PC방, 게임방, 노래방, 택시회사, 학원 등의 자발적 참여로 운영되고 있는 사회안전망인 1388청소년지원단을 결성 및 지역협력체계를 강화하도록 하였다. 또한 CYS-Net 안에서 활동하는 인적 자원인 청소년동반자 프로그램을 도입하여 위기청소년 지원 및 연계능력을 강화하였다.



[그림 II-2] CYS-Net 추진체계

CYS-Net은 전국의 청소년상담지원센터가 허브 역할을 담당하고, 위기청소년이 발견되면 위기상황을 판정하여 상담을 비롯하여 위기청소년에게 필요하고도 적합한 각종 서비스를 지역사회의 다양한 기관과의 연계협력 속에서 One-stop으로 전달하는

것이다. 이에 국가청소년위원회가 지원하는 청소년상담지원센터(현, 청소년상담복지센터), 청소년쉼터, 청소년자원봉사센터, 청소년수련관 등을 중심으로 1차 연계망을 형성하고, 교육청, 학교, 경찰청, 사회복지관, 그룹홈, 보건소, 노동관서, 직업훈련기관 등으로 이어지는 지역사회 다른 공공기관 중심으로 2차 연계망, 시민단체, 종교단체 등 민간자원을 포괄하는 광역의 3차 연계망으로 CYS-Net 추진체계를 조직화하였다.

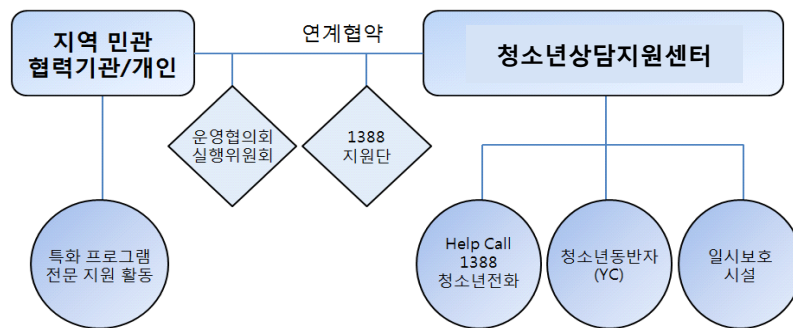


[그림 II-3] CYS-Net 지역 내 추진 체계도

출처: 국가청소년위원회(2007). 2007년도 시·도 및 시·군·구 청소년상담지원센터 운영지침

CYS-Net 지역 내 추진 조직은 [그림 II-3]과 같이 청소년상담지원센터, 연계기관을 중심으로 이루어졌다(한국청소년상담원, 2006b). 지역 내에서 사업전반에 대한 기획과 추진, 조직구성, 활동은 청소년상담지원센터를 통해 이루어졌으며, 다양한 서비스 지원을 위해 지역 내 민관 유관기관과 개인이 협약 등을 통해 기관/개인의 인적, 환

경적 하드웨어와 특화된 프로그램 및 전문 활동 등 소프트웨어를 상호 활용하고 지원하도록 하였다. 또한 협력기관과 개인의 적극적인 활동과 지원을 위해 각 기관의 대표와 실무자를 운영협의회, 실행위원회 위원으로 위촉하였고, 기관을 1388청소년지원단으로 선정하여 구성하도록 하였다. 센터 내 CYS-Net 추진조직은 [그림II-4]와 같다(한국청소년상담원, 2006b).



[그림 II-4] 센터 내 CYS-Net 추진 조직

출처: 한국청소년상담원(2006b).

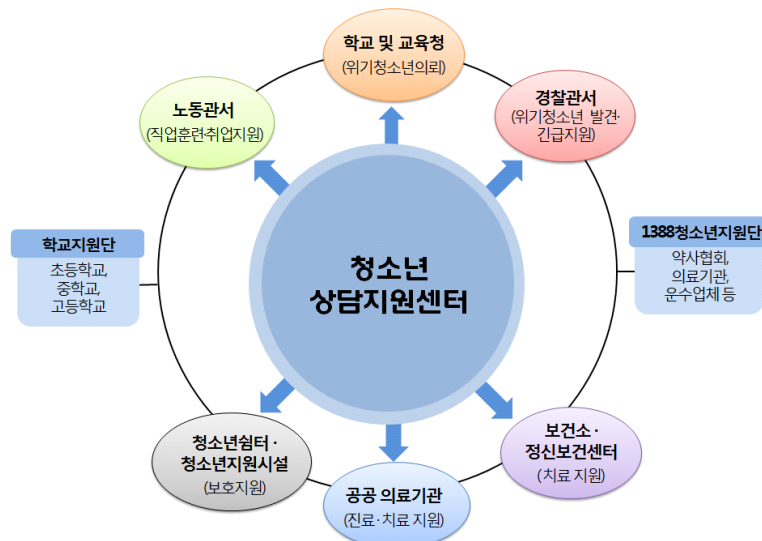
2006년 CYS-Net이 관련 기관과의 인프라 확대, 연계망 활성 기반을 마련하기 위한 협력 문화조성에 초점을 둔 구축단계로 진행되었다면, 2007년부터는 16개 시·도를 넘어 사군구 지역 범위까지 CYS-Net이 확대되도록 추진하였다.

2009년에는 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)의 법적인 뒷받침과 더불어, 청소년관련 사업을 진행하는 중앙부처간의 협력, 지역사회의 참여를 높이기 위해 국무총리훈령 제545호 ‘지역사회청소년통합지원체계 구성 및 운영에 관한 규정’ 이 제정되었다. 아직까지 위기청소년의 증가에 대응하기에는 미흡하다는 진단에 따라 CYS-Net을 연차적으로 확대해 나가고, 위기청소년 보호·지원에 불가결한 기관 간의 무적 협조를 이끌어내기 위해 CYS-Net 관련기관 간 연계강화를 위한 총리훈령을 제정되었다.

핵심 사항은 지역사회청소년통합지원체계 구축을 해당 지방자치단체에서 총괄하며, CYS-Net에 의무적으로 연계하여야 할 공공기관(학교·교육청, 경찰관서, 노동관서, 국

공립병원, 보건소, 청소년쉼터 및 청소년 지원시설)을 필수연계기관으로 지정한 것이었다.

학교부적응, 학업중단, 인터넷 중독, 가출 등 위기상황에 처한 청소년의 발견 및 통합적 지원을 위해, 청소년상담지원센터와 필수연계기관 등으로 구성된 지역사회청소년통합지원체계를 구성하고, 원활한 운영을 위하여 통합지원체계 운영협의회 및 실행위원회를 설치하는 등 지역사회청소년통합지원체계 구성·기능 및 운영 등에 필요한 사항이 관련 부처 간의 협의를 통해 정리되었다.



[그림 II-5] CYS-Net 체계도

출처: 보건복지가족부(2010). 2010년 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영지침

[그림 II-5]에서와 같이 청소년상담지원센터를 중심으로 청소년의 발견·보호를 위한 기관인 학교·교육청, 경찰관서, 노동관서, 국·공립 의료기관, 보건소, 청소년쉼터, 청소년지원시설을 필수연계기관으로 지정하여 연계·협력을 강화하도록 하였고, 운영협의회 및 실행위원회의 주체를 명시하여 역할을 구분하였다. 운영협의회는 CYS-Net의 원활한 운영을 위하여 자치단체장 소속 하에 자치단체의 청소년업무 담당관 등 13명 내외의 위원을 위촉하도록 하였다. 특히 청소년의 99% 이상을 보호하고 있는 학교·교육청과의 의뢰·협조 관계를 강화하기 위해 운영협의회에 학교지원단장을 포함하도록 하였고, 위기청소년의 신속한 발굴·보호를 위해 1388청소년지원단을 구성하도록 하였

다. 또한 필수연계기관 간 실무적인 연계강화 및 기관 간 사례공유 등을 위해 필수연계기관 업무 담당자 및 관련 전문가 20인 등으로 실행위원회를 구성하도록 하였다(노성덕 외, 2011).

총리훈령은 이후 CYS-Net이 법제화되는 기초가 되었으며, 지방자치단체에 어느 정도 강제성을 부여하여 CYS-Net이 지역 센터에 자리매김하는 데 상당한 도움이 되었던 것으로 평가되고 있다. 그리고 정부는 2012년 위기청소년 지원강화를 위해 ‘청소년복지지원법’을 전부 개정하여 CYS-Net의 법적 근거를 확실히 마련하였다. 즉, 위기 청소년 예방 및 긴급구조상담·보호 등의 지역자원 연계 서비스 추진 체계인 지역사회 청소년통합지원체계 구축운영에 관한 구체적 법적 근거를 명시하였다. 기존의 청소년상담지원센터(사도) 및 청소년지원센터(사·군·구)를 ‘청소년상담복지센터’로 명칭을 변경하여 청소년 상담 및 다양한 복지지원을 통합적이고 일원화된 서비스로 제공할 수 있도록 하였다.

CYS-Net은 2006년도에 16개 시도 청소년종합상담센터를 시도 청소년상담지원센터로 확대 개편하면서, 청소년상담 사업, 청소년활동 사업과 더불어 위기청소년 보호·지원 사업을 수행할 수 있도록 청소년육성기금을 지원(1개 시도당 1억 8,000만원, 서울·경기는 청소년인구를 고려하여 2억 9,000만원, 기금지원 이상의 금액을 지방비로 추가 지원함)하였고, 사·군·구 청소년상담센터를 사·군·구 청소년지원센터로 확대 개편하여, 기존 청소년관련시설과 연계하여 청소년상담과 함께 위기청소년 지원, 청소년활동, 정보제공, 자원봉사, 참여, 인권 등의 복합기능을 수행할 수 있도록 2006년 40개소에 지원(1개소 4,000만원, 같은 액수 이상을 지방비에서 추가 부담함)하였다(김두현, 2006).

CYS-Net 운영센터도 2006년 16개 시도 청소년상담지원센터와 38개 사·군·구 청소년지원센터 총 54개 지역에서 사·군·구 센터가 52개 지역으로 확대되어 68개 지역에서 운영되었고, 예산도 전국 시도 센터에 국비 31억, 지방비 31억이 배정되었고, 사·군·구 센터도 국비 19.6억 지방비 19.6억이 배정되어 전년도에 비해 전체적으로 8.5%의 예산이 증가하였다.

[표 II-1] 연도별 CYS-Net 예산 지원 현황

(단위 : 원, 개, 명)

년도	예산(천원)			운영센터 수(명)					위기청소년 수혜자 수
	국고	지방비	계	광역 시·도	시	군	구	계	
2006	1,166,250	1,166,250	2,332,500	16	27	2	9	54	1,437
2007	5,060,000	5,060,000	10,120,000	16	35	4	13	68	54,148
2008	5,552,000	5,552,000	11,104,000	16	43	4	18	81	71,356
2009	6,352,000	6,352,000	12,704,000	16	50	7	23	96	98,020
2010	7,552,000	7,552,000	15,104,000	16	59	19	32	126	128,426
2011	8,570,240	8,570,240	17,140,480	16	75	42	33	160	145,736
2012	9,220,000	9,220,000	18,440,000	17	75	44	34	173	149,307

2008년도 CYS-Net 운영센터는 16개 시도 청소년상담지원센터와 61개 시·군·구 청소년지원센터 등 총 81개 지역이었으며, 전년도에 비해, 시·군·구 센터 13개소가 추가 운영되었다. 전국 시도 센터에 국비 31.51억, 시·군·구 센터도 국비 24억이 배정되어 전년도에 비해 전체적으로 9.7%의 예산이 증가하였다(국가청소년위원회, 2008). 2009년도 CYS-Net 운영센터는 16개 시도 청소년상담지원센터와 80개 시·군·구 청소년지원센터 등 총 96개 지역이었으며, 전년도에 비해, 시·군·구 센터 15개소가 추가 운영되었다. 전국 시도 센터에 국비 31.52억, 지방비 31.52억이 배정되었고, 시·군·구 센터에도 국비 32억 지방비 32억이 배정되어 전년도에 비해 전체적으로 14.4%의 예산이 증가하였다(한국청소년상담원, 2009a). 2010년 사업예산은 시도 센터에 국비 31.52억, 지방비 31.52억이 배정되었고, 시·군·구 센터에 국비 44억, 지방비 44억이 배정되어, 전년대비 예산이 18.9% 증가하였다(한국청소년상담원, 2010a). 2011년 사업예산은 시도 센터에 국비 31.52억, 지방비 31.52억이 배정되었고, 시·군·구 센터에 국비 54.2억, 지방비 54.2억이 배정되어, 전년대비 예산이 13.5% 증가하였다(한국청소년상담원, 2011a). 2012년 사업예산은 시도 센터에 국비 31억, 지방비 31억이 배정되었고, 시·군·구 센터에 국비 61.2억, 지방비 61.2억이 배정되어 전년대비 예산이 7.6% 증가하였다.

나. 청소년상담복지센터 운영모형 선행연구 및 문제점 분석

(1) 선행연구 분석

청소년상담복지센터는 1990년 대구광역시와 광주광역시에 “청소년종합상담실”이라는 명칭으로 처음 설립되었으며, 2013년 현재까지 196개(사도 17개, 시·군·구 179개) 청소년상담복지센터로 확대, 운영되고 있다. 여기서는, 이 과정에서 청소년상담복지센터의 효율적인 운영을 위하여 이루어진 청소년상담복지센터 운영 관련 주요 선행연구를 살펴보고자 한다.

청소년상담복지센터의 효율적인 운영을 위하여 구본용(2002)은 사도 청소년종합상담실의 활성화 방안에서 사도청소년종합상담실과 시·군·구 청소년상담실의 차별화된 역할을 강조하였다. 청소년의 문제를 개인중심적이고 단일문제 중심으로 지원하는 기존의 전통적인 상담접근 방식을 넘어서 청소년들에게 막대한 영향을 미치는 지역사회의 네트워크를 통해 대다수의 청소년들의 삶의 질을 향상시키기 위한 상담패러다임 전환의 필요성에 대해 강조하였다.

지역사회 상담으로서의 청소년상담의 기능과 역할을 증진하기 위하여 청소년상담실의 조직적인 상담 네트워크 형성이 되어야 하며 이를 위하여 사도청소년종합상담실과 시·군·구 청소년상담실과의 기능을 차별화하고 서로 간의 연계체제를 확립하여 사업추진의 시너지 효과를 높이는 방안을 강구할 필요가 있다고 하였다. 이를 위하여 청소년종합상담실의 역할 및 사업추진 체제에 대한 몇 가지 개선사항이 필요함을 시사하였다.

첫째, 청소년종합상담실은 지역사회의 청소년상담환경을 구축하고 강화시키기 위한 노력을 일차적 사업목적으로 선정할 필요가 있음을 주장하였다. 이를 위해 지역사회 청소년 상담자원 양성과 조직 관리운영 방법이 일차적인 문제임을 지적하였다.

둘째, 전국적 혹은 지역중심의 통합사업의 개발이 필요함을 말하였는데, 전국의 100개가 넘는 청소년상담실이 공통의 목표를 추진하기 위해 통합된 연계사업들이 구비되어 있지 못하고 지역의 파급효과가 매우 미비함을 강조하였다. 이렇게 된 데에는 정부, 행정기관의 책임 또한 크다고 역설하였다. 국가의 정책사업을 추진함에 있어 사도 종합상담실이 중심이 되어 시·군·구 상담실과 연계 추진하여 배타적인 태도를 버리고 서로 협력하는 것이 중요함을 강조하였다.

셋째, 지역사회의 청소년특성분석과 요구되는 사업개발이 필요하다고 하였는데, 지역청소년들의 특성과 상담수요에 대한 분석이 필요하며 청소년종합상담실의 주요한 사업이 되어야할 필요가 있다고 하였다. 이러한 지역사회의 중추적 역할을 하기위해 시도 청소년종합상담실을 제도적인 장치로 마련해주어야 하며 시도 청소년종합상담실이 시·군·구 청소년상담실을 지원하고 감독할 수 있는 기능을 부여할 필요가 있다고 제안하였다.

시도와 시·군·구 청소년상담복지센터에 대해 차별화된 기능을 명시하는 것에 대한 필요성은 이창호 등(2005)의 연구에서도 제기되고 있다. 2005년은 청소년상담복지센터의 역사에서 큰 변화의 시기로서 위기청소년통합지원체계(Community Youth Safety-Net; CYS-Net) 사업을 실시하게 되었다. 청소년상담복지센터가 새로운 기능과 역할을 수행하게 되면서 이를 준비하고자 이창호 등(2005)은 위기청소년 통합지원체계 구축운영방안 연구를 하였다. 이 연구에서 이창호 등(2005)은 지역청소년상담지원센터 운영지침을 제안하였는데, 특히 시도 단위의 청소년종합상담지원센터와 시·군·구 단위의 청소년상담지원센터의 각각의 차별화된 주요 기능을 제시하였다.

시도 단위의 청소년종합상담지원센터는 광역시도 단위의 위기청소년 통합안전망 구축을 위한 정책개발 업무를 지원하는 역할을 첫 번째 주요 기능으로 제시하였으며, 24시간 위기청소년 1388 및 긴급구조 업무를 수행할 것을 이어 제안하였다. 시·군·구 단위의 청소년상담지원센터는 시·군·구 내 공공 및 민간 유관기관, 민간시설과의 협조적 연계체제망을 구축운영하여 지역네트워크 운영을 발전시키고 이들에게 통합적인 지원을 해야 할 것을 시·군·구 청소년상담지원센터의 주요 기능으로 강조하였다. 또한 지역 내 위기청소년들을 위한 통합적 안정지원망을 발전·유지하기 위하여 중앙단위 및 시도 종합상담지원센터와의 협력 체제를 구축하고 유지·발전시켜야 함을 제안하였다. 그러나 본 연구는 청소년상담복지센터를 중심으로 CYS-Net 사업을 실시하는 측면에서 지역사회 네트워크 체계 구축에 대한 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 각각의 역할만을 제안하여, 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터를 구체적이고 면밀하게 차별화하는 데는 한계가 있었다.

한편 청소년상담복지센터의 효과적인 운영을 위하여 운영평가의 필요성이 제기되면서 청소년상담복지센터의 운영평가에 관한 연구들이 이뤄졌다. 황순길 등(2006)의 청소년상담지원센터 운영평가체제 개발 연구는 시도 청소년상담지원센터와 시·군·구 청소년지원센터 간에 기능의 차이를 두고 있다. 황순길 등(2006)은 청소년(상담)지원

센터의 역할 및 운영 여건에 따른 다양한 평가모형 개발이 필요하다고 제안하였으며, 그 일환으로 시도 청소년상담지원센터와 광역시 청소년상담지원센터는 시·군·구 청소년지원센터를 지원하는 면에서 역할의 차이를 고려해야 한다고 주장하였다. 시도 청소년지원센터는 시·군·구 청소년지원센터에 대한 지원 역할이 큰 반면, 광역시는 상담 주기능의 역할이 크기 때문에 구분된 시도 및 광역시 모형 개발을 고려할 필요가 있다고 하였다. 또한 시·군·구 청소년지원센터도 재정 및 인력 여건상 다양한 형태로 운영되고 있어 일괄적인 평가모형을 적용하기 어려우므로 지역의 상황을 고려하여 유형화하는 것이 필요하다고 주장하였다. 이에 따라 시도 청소년상담지원센터와 시·군·구 청소년지원센터에 대해서는 동일한 항목인 경우 기능과 역할에 따라 배점을 달리 하고, 다양한 시·군·구 청소년지원센터의 평가를 위해서는 공통 평가영역과 선택 평가영역을 마련하여 지역의 특성과 상황적인 여건을 반영하는 것이 필요하다고 제안하였다.

배주미 등(2009)도 아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형 개발연구에서 아동청소년의 복지서비스의 허브인 시도 청소년상담지원센터 및 시·군·구 청소년지원센터의 기능과 역할을 정책적 변화에 따라 명확히 하는 것은 아동청소년정책을 정착시키고 이들 서비스의 효율성을 제고하는데 매우 중요한 일이라고 강조하였다. 또한 현재의 청소년상담지원센터의 운영평가체제를 개발, 활용하기 위하여 시도 및 시·군·구 청소년상담지원센터간 기능과 역할의 차별성을 부각시켜야함을 강조하였다. 시도 청소년상담지원센터는 청소년 및 학부모를 상담하거나 프로그램을 운영하는 등의 직접서비스 기능보다는 시·군·구 청소년지원센터의 지원과 관리감독을 강화하는 방향으로 가야 할 것임을 강조하였다. 구체적으로 시도 청소년상담지원센터는 프로그램의 개발이나 보급, 지역사회 상담복지서비스의 정책적 제안을 위한 연구활동 등을 전개해야 함으로 이 부분이 평가지표개발에 충분히 반영되어야 함을 강조하였다. 반면 시·군·구 청소년상담지원센터의 직접서비스 기능을 강화하고, 시도 청소년상담지원센터와는 차별된 역할과 기능을 평가지표에 제시되어야 한다고 하였다.

[표 II-2] 시도 및 시군구청소년상담지원센터의 기능 차별화를 반영한 평가지표의 구성

영역	중지표	소지표	중지표	소지표	영역	중지표	소지표				
조직 및 운영 체계 (10)	운영 주체 (1)	운영주체의 설립목적의 관련성	심리 상담 (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				
				회기기록 전문성			홍보방법의 다양성				
	일반 관리 (2)	문서, 장비, 기자재 관리		개인상담 수퍼비전			홍보 (5)				
				업무의 전산화 정도			홍보운영의 활동성				
	인력 (15)	실장 (소장) (2)		실장(소장)의 전문성			프로 그램 (시·도 5/ 시·군·구 10)	프로그램 실적	이용 만족도 (10)	고객 만족도	상담서비스 만족도
직원 (10)		기준 인력확보	상담 연구 (시·도 3/ 시·군·구 지표없음)	지역정책 및 상담연구	특화 프로그램	이용 만족도 (10)	직원 만족도	상담직원의 자질 및 능력			
		상담인력의 전문성						연구전문성			청소년(상담)지원센터 환경에 대한 만족도
		직원채용의 투명성/공정성						연구 결과의 활용			업무수행에 대한 인정
		직원 교육						연구 결과의 활용			근무환경
보충 인력 (3)		청소년동반자(YC) 운영	위기 지원 (시·도 8/ 시·군·구 4)	간급구조 활동 실적	간급구조 시스템구축	평가 단 종합 평가 (5)	평가단 의견	근로조건 및 복지후생			
		인턴/실습생 운영		자활지원 실적				수행하는 업무의 양과질			
		자원봉사자 운영		간급구조 및 자활지원 사례관리				자체평가의 정직성			
재정 (10)		수입 예산 (4)	예산증액	교육 연수 (시·도 8/ 시·군·구 10)	청소년/부모교육실적	평가 단 종합 평가 (5)	평가단 의견	평가준비성			
			연간 예산 편성의 근거		청소년/부모 교육내용수준						
	지출 예산 (4)	예산집행의 체계성	지역주민 교육실적		전문가 보수교육 실적				전문가 보수교육의 수준	전반적 이미지	
		단위사업 예산 집행	지역주민 교육내용 수준								
	직원 복지 (2)	직원 전문성 교육 예산	직원 보상체계								전문가 보수교육의 수준

※ 주요기능에서 시·도 청소년상담지원센터의 지표와 시·군·구 청소년지원센터의 지표에서 차이를 보임.

배주미 등(2009)은 이러한 방향을 평가지표 개발에서 구현하였는데, 향후 시도 청소년상담지원센터의 역할과 기능의 변화를 반영하여 평가지표의 가중치를 부여하였다. [표 II-12]와 같이 시도 청소년상담지원센터의 역할과 기능 중 가장 중요한 영역은 'CYS-Net' 영역으로 설정하였고, 다음으로 센터의 역할과 기능을 잘 수행하기 위해서는 무엇보다 인력과 재정이 중요할 것이라 판단되어 '인력 및 재정' 을 설정하였다. 그 다음으로 '조직 및 운영체계', '상담 및 프로그램' 과 '교육 및 연구', '홍보' 와 '만족도' 의 순으로 가중치를 설정하였다.

[표 II-3] 시도 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

[표 II-13]과 같이 사·군·구 청소년지원센터 대영역의 중요도 가중치의 변화를 2006년 평가지표와 비교해 보면 '조직 및 운영체계' 는 중요도를 증가시켰고, '인력' 과 '재정' 은 '인력 및 재정' 으로 통합되어 변화가 없었다. '주요기능' 은 '상담 및 교육프로그램', 'CYS-Net', '교육 및 연구' 로 통합하여 중요도를 증가시켰고, '대외홍보' 는 '홍보' 로 '이용자 만족도' 는 '만족도' 로 명칭을 변경하고 중요도를 감소시켰다.

시도의 CYS-Net 대영역은 아직 사·군·구 청소년지원센터들 중에서 CYS-Net 사업을 실시하지 않는 지역이 있는 관계로 'CYS-Net' 으로 대영역의 명칭을 수정하였고, '상담 및 프로그램' 은 사·군·구 청소년지원센터 평가지표에는 집단교육이 추가됨으로써 '상담 및 교육프로그램' 으로 수정하였다. 최종적으로 사·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.

[표 II-4] 사군구 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

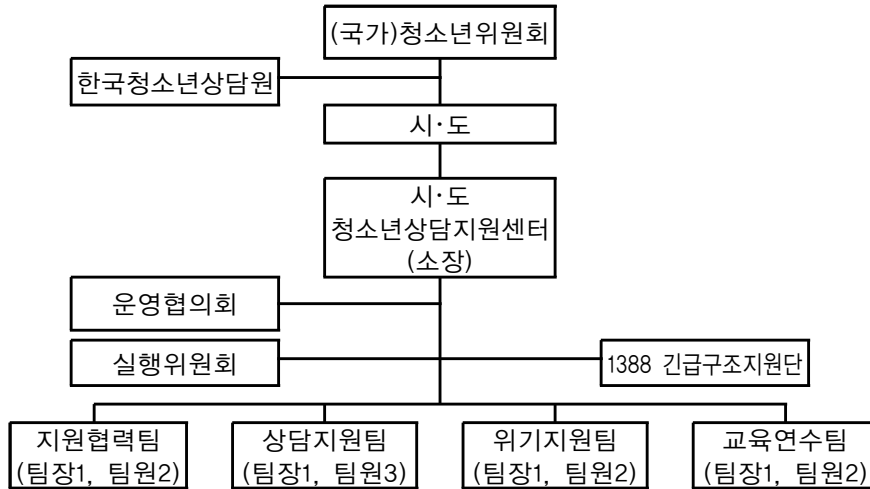
설정된 대영역은 각 영역의 중요도에 따라 가중치를 부여하였다. 대영역의 가중치는 사군구 청소년지원센터의 역할과 기능의 변화를 반영하여 가중치를 부여하였다. 사군구 청소년지원센터의 역할과 기능 중 가장 중요한 영역은 ‘상담 및 교육프로그램’ 영역이다. 이는 사군구 청소년지원센터가 향후 보다 직접적인 서비스를 실행하는 기관으로써의 역할을 강조하는 것이다. 다음으로, 센터의 역할과 기능을 잘 수행하기 위해서는 무엇보다 인력과 재정이 중요할 것이라 판단되어 ‘인력 및 재정’ 을, 그 다음은 ‘CYS-Net’ 으로 설정하였다.

(2) 청소년상담복지센터 운영체계 변화와 한계점 분석

다음으로는 그동안의 청소년상담복지센터 운영체계 변화와 함께 실제적인 운영에 있어서의 한계점을 되짚어보고자 한다.

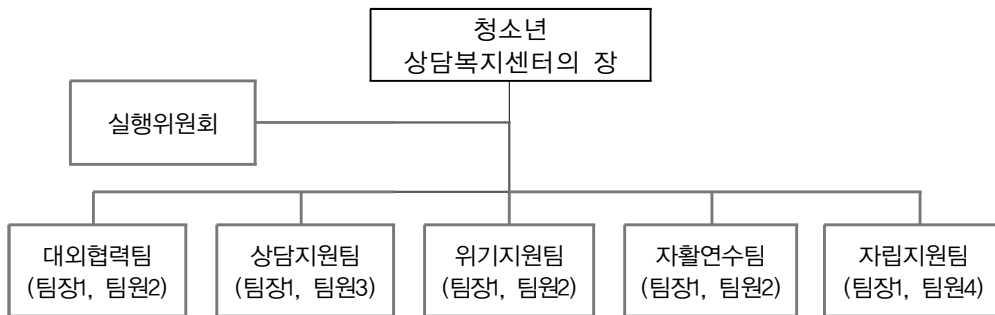
CYS-Net이 추진되기 이전의 16개 시·도 청소년상담복지센터는 기본적으로 7~8명이 2개 팀으로 구성되었고, 사군구 청소년상담복지센터는 2~3명의 인원으로 구성되었으나, CYS-Net 예산이 투입되면서부터는 시·도 센터는 [그림II-6], [그림II-8]에서 보듯이 6명의 인력이 추가되어 13~14명에 4개 팀으로 인력이 확대되었으며, 시·군·구 센터는 [그림II-7], [그림II-9]에서 보듯이 2명의 인력이 추가되어 4~5명에 2개 팀으로

확대되었다. 즉, CYS-Net 사업이 시작되면서 청소년상담복지센터는 외형적인 면에서 크게 확대되었다.



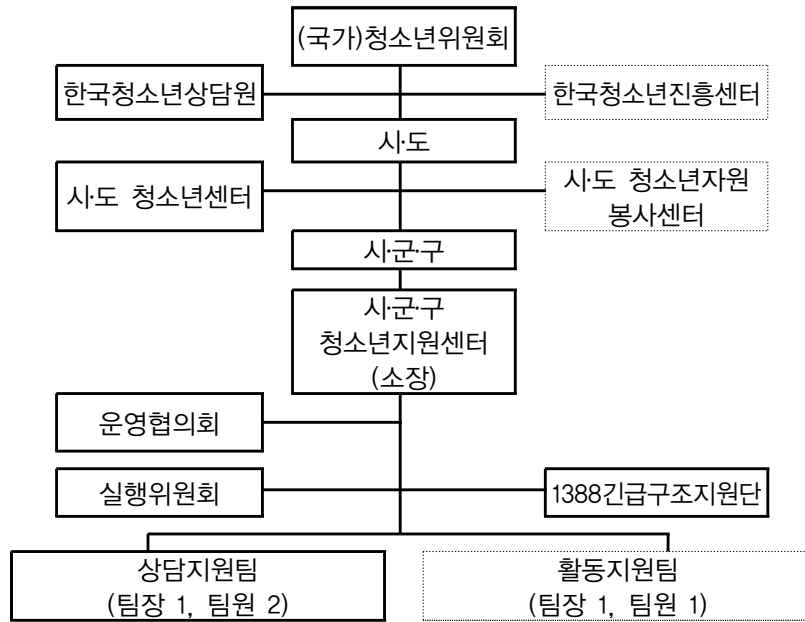
[그림 II-6] 2006년도 시도 청소년상담지원센터 조직도

출처 : 청소년위원회(2006), 2006년도 시도 및 사군구 운영지침.



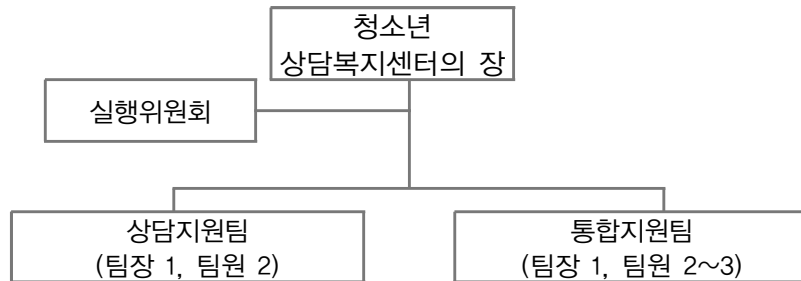
[그림 II-7] 2013년 시·도 청소년상담복지센터 조직도

출처 : 여성가족부(2013), 2013년도 청소년사업안내.



[그림 II-8] 2006년도 사군구 청소년지원센터 조직도

출처 : 청소년위원회(2006), 2006년도 사도 및 사군구 운영지침.



[그림 II-9] 2013년도 시·군·구 청소년상담복지센터 조직도

출처 : 여성가족부(2013), 2013년도 청소년사업안내.

초기 2006년도에는 CYS-Net 사업을 시작하는 단계로 [그림II-6], [그림II-8]에서와 같이 주무부처, 지방자치단체, 운영협의회, 실행위원회, 1388긴급구조지원단(現 1388 청소년지원단)을 조직도에 포함시켜서 각각의 관계를 보여주고 있다.

[그림II-6], [그림II-7]에서 보듯이 2006년 시·도 청소년지원센터는 지원협력팀, 상담지원팀, 위기지원팀, 교육연수팀 4개 팀이었으나 현재는 청소년자립지원을 위한 두

드림존 사업과 학교밖청소년지원 해밀사업이 확대됨에 따라 자립지원팀을 전담팀으로 신설하여 5개팀으로 구성되어 있다. 그리고 팀명도 지원협력팀이 대외협력팀으로 바뀌고 교육연수팀은 자활연수팀으로 바뀌었다.

시·군·구 청소년지원센터는 기본적으로 지방상담 사업비로 운영되는 상담지원팀과 CYS-Net 사업비로 새롭게 시작하는 위기청소년 지원사업과 지역 여건에 따라 차이는 있지만 청소년활동 업무를 주요한 업무로 배치한 활동지원팀으로 구성되었으나 현재 활동지원팀은 위기지원사업과 자립자활지원사업이 증가됨에 따라 통합지원팀으로 바뀌었다.

[표 II-3]의 시·도 센터의 팀별 기능을 2006년과 2013년을 비교해 보면, 초기에 비해 팀별로 주어진 업무내용이 증가하였고, 보다 구체적으로 기술되어 있다. 먼저 지원협력팀은 대외협력팀으로 명칭 바뀌면서 업무협약체결 및 협력 네트워크구축 운영을 주요 업무로 추가되었다. 상담지원팀은 위기청소년에 대한 상담지원업무에서 통합지원업무로 확대 되었으며, 특별지원대상청소년지원, 예방적 회복적 보호지원 업무가 추가되었다. 위기지원팀은 사회복지요원 근무지원, 방문심리치료프로그램 운영 업무가 추가되었으며 교육연수팀은 자활연수팀과 자립지원팀으로 분리되었고, 자립지원팀에 학업중단 청소년의 자립 및 학업지원 사업이 주요 업무로 두었다.

[표 II-5] 2006년과 2013년 시도 청소년상담복지센터 팀별 기능 비교

2006년		2013년	
팀명	주요 업무	팀명	주요 업무
지원협력팀 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 예산, 인사, 회계, 관리, 전산 등 지원업무 ○ 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 ○ 지역사회 청소년통합지원체계 구축운영 ○ 운영협의회, 실행위원회 등 운영 ○ 상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간 등 ○ 홍보에 관한 사항 	대외협력팀 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 예산, 인사, 회계, 관리, 전산 등 지원 업무 ○ 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 ○ 청소년관련자원(기관, 서비스)의 분석, 발굴, 관리, 공유 및 유용성 제고 ○ 업무협약체결 및 협력 네트워크 구축 운영 ○ 운영위원회, 실행위원회, 학교지원단, 1388청소년지원단 운영관리 ○ 상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간 등 ○ 센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보에 관한 사항

<p>상담 지원팀 (4~5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 및 부모대상 상담 ○ 가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살 등 상담지원업무 ○ 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담지원업무 ○ 청소년전화 1388 운영 ○ 청소년동반자(YC) 프로그램 운영관리 ○ 개인 및 집단상담 프로그램 개발 및 운영 ○ 학업중단 청소년 상담지원활동 	<p>상담 지원팀 (4~5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 및 부모대상 상담 ○ 가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 새터만·다문화 등 위기청소년 통합지원업무 ○ 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담지원업무 ○ Help call 청소년전화 1388 운영 ○ 청소년동반자 프로그램 운영관리 및 지원 ○ 상담 프로그램 개발 및 운영(성교육, 인터넷중독, 학교폭력 등) ○ 특별지원대상 청소년지원, 예방적 회복적 보호지원 ○ 센터의 상담지원에 관한 사항
<p>위기 지원팀 (3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기청소년 긴급구조·치료·자활지원활동 ○ 청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고접수·인계 ○ 폭력, 성매매 등 법률 및 의료지원활동 ○ 위기청소년의 청소년쉼터 등 보호시설 연계활동 ○ 1388 긴급구조지원단 운영 	<p>위기 지원팀 (3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기청소년 긴급구조·보호시설 연계, 의료, 법률서비스 지원활동 ○ 청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고접수·인계 ○ 일시보호시설 운영 ○ 사회복지요원 근무 지원 ○ 방문심리 치료 프로그램 운영 ○ 폭력 등 위기청소년에 대한 의료·법률서비스 제공
<p>교육 연수팀 (2~3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년, 청소년지도자, 청소년동반자, 부모, 교사, 자원봉사자 등 교육 및 연수 ○ 교육 및 연수 프로그램 개발·보급 ○ 지역 청소년문제 관련 기초 실태조사 ○ 인턴십 및 실습상담제도 운영 	<p>자활 연수팀 (3~4)</p> <p>자립 지원팀 (4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역내 위기청소년 현황 실태조사 및 관리 ○ 청소년 직업체험 프로그램 운영, 직업능력향상(직업소개), 진로지도, 자활지원사업 ○ 교육 및 연수 프로그램 개발·보급 등 교육연수 및 홍보사업 ○ 인턴십 및 실습상담제도 운영 ○ 학업중단 청소년의 자립 및 학업지원사업 <ul style="list-style-type: none"> - 학업중단숙려제 운영 - 학업복귀 및 사회진출 프로그램 '두드림·해밀' 운영

※ 지역 및 센터여건에 따라 팀 명칭·업무내용 조정, 팀 신설 등 탄력적 운영
출처 : 청소년위원회(2006), 2006년도 시·도 및 시·군·구 청소년센터 운영지침, 여성가족부(2013), 2013년도 청소년사업안내.

[표 II-4]의 시·군·구 센터의 팀별기능을 2006년과 2013년을 비교해 보면, 상담지원팀에는 위기청소년실태조사, 연수·교육 기능 업무가 추가되었고, 활동지원팀은 통합지원팀은 명칭을 바꾸었고, 위기청소년지원업무와 학업중단청소년지원사업과 두드림·해밀 프로그램 운영 업무가 추가되었다.

[표 II-6] 2006년과 2013년 시군구 청소년상담복지센터 팀별 기능 비교

2006년		2013년	
팀명	주요업무	팀명	주요업무
상담 지원팀 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 및 부모대상 상담 ○ 가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살 등 상담지원업무 ○ 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담지원업무 ○ 청소년전화 1388 운영 ○ 위기청소년 긴급구조·치료·자활지원활동 ○ 예산, 인사, 회계, 관리, 전산 등 지원업무 ○ 운영협의회, 실행위원회, 1388 긴급구조지원단 등 운영 ○ 상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간 등 ○ 홍보에 관한 사항 	상담 지원팀 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 예산, 인사, 회계, 관리, 전산 등 지원업무 ○ 청소년 및 부모대상 상담 ○ 상담통계 및 유형분석·관리, 사례집 발간 등 ○ 홍보 및 그 이외 상담지원에 관한 사항 ○ 청소년상담자원봉사자 및 지도자 연수교육 ○ Help call 청소년전화 1388 운영 ○ 운영협의회, 실행위원회, 학교지원단, 1388청소년지원단 등 운영 ○ 상담프로그램 운영(성교육, 인터넷 중독, 학교폭력 등) ○ 위기청소년 실태조사 ○ 교육연수 및 홍보사업
활동 지원팀 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년활동 관련 정보제공 및 안내 ○ 청소년자원봉사활동 관련 교육, 정보제공 및 안내 ○ 청소년참여활동 관련 정보제공 및 안내 ○ 청소년인권 관련 상담, 정보제공 및 안내 	통합 지원팀 (3~4)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 새터민, 다문화 등 위기청소년 지원 업무 ○ 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담지원업무 ○ 청소년복지증진사업, 인권이 침해된 청소년에 대한 상담 및 교육 ○ 학업중단 청소년 학습 및 자립지원 '두드림·해밀' 프로그램 운영 ○ 청소년 활동 및 자원봉사에 대한 정보 제공 ○ 청소년 참여촉진 및 기타 지역사회 청소년활동 등을 위해 필요한 지원 ○ 기타 통합지원과 관련된 사항

※ 지역 및 센터여건에 따라 팀 명칭업무내용 조정, 팀 신설 등 탄력적 운영

출처 : 청소년위원회(2006). 2006년도 시·도 및 시·군·구 운영지침.
여성가족부(2013). 2013년도 청소년사업 안내.

시·도 청소년지원센터와 시·군·구 청소년지원센터의 팀별 주요 업무를 비교해 보면, 시·도 청소년지원센터의 특별지원청소년 관련 업무와 시·군·구 청소년지원센터의 청소년활동 지원업무를 제외하고는 큰 차이를 보이지는 않는다. 시·도 청소년지원센터와

시·군·구 청소년지원센터에 대한 운영 지침에서 명기한 기능의 차이 이외에는 기능과 역할에서 차별화되는 것 없이 모두 직접적으로 수행하는 사업을 중심으로 기재되어 있다. 시·군·구 센터의 상담지원팀 주요 업무를 보면, 2006년도는 시·도의 지원협력팀과 상담지원팀의 업무와 합친 것과 같으며, 2013년도도 시·도의 대외협력팀과 상담지원팀의 업무와 합친 것과 거의 같은 업무로 구성되어 있다. 2006년도의 활동지원팀은 주로 청소년활동 업무로 국한되어 있다가 통합지원팀으로 명칭을 변경되었고, 2013년도 시도 센터의 상담지원팀의 위기청소년 통합지원업무와 위기지원팀의 일부 업무, 자립지원팀 업무를 추가하여 구성되어 있다.

또한 팀의 업무 구분이 너무 세부사업 중심으로 기술되어 있고 주요 역할로 기술되지 않고 있어, 팀의 주요 역할이 무엇인지 명확하게 구분되지 않는 점이 있다.

다. 시사점

지금까지 살펴본 바와 같이 청소년상담복지센터의 효율적인 운영을 위해 실시된 연구들은 시·도 센터와 시·군·구 센터간의 기능과 역할의 차별화에 대하여 강조하였다. 2013년 현재 전국의 196개 청소년상담복지센터가 각 지역에서 청소년상담복지를 위해 활발하게 활동하고 있다. 그러나 각각의 센터가 지역적으로 다양한 특징이 있으며 전국에 179개의 시·군·구 청소년상담복지센터가 운영이 되고 있으나 현재까지 단일화된 운영지침으로 운영되는 문제가 제기되고 있다. 단일화된 운영지침으로는 각 지역의 다양성을 반영하기 어려우며 오히려 체계적이지 않은 전달체제로 인한 지역상담센터간의 시너지를 발생시키지 못할 뿐이다.

이에 따라 지역의 위기청소년들을 위한 효율적인 지역상담 네트워크 운영을 위하여 시·도 센터와 시·군·구 센터 간 차별화된 기능과 역할로 운영이 되어야 한다는 점이 재차 강조된다. 시·도 센터는 지역사회 청소년문제와 특징에 관해 연구를 수행하고 지역사회의 전문상담인력을 더욱 개발하여 효과적인 청소년상담복지기관이 될 수 있도록 시·군·구 센터를 지도·지원해야한다. 시·군·구 센터는 효율적인 청소년상담복지 지원을 위하여 지역의 청소년들에게 직접적인 상담 및 교육 서비스를 실시하여야 한다.

CYS-Net이 시작된 이후 그동안 전국의 청소년상담복지센터는 규모, 예산, 인력 등 외현적인 것뿐만 아니라 내적으로도 많이 성장해 왔다. 그러나 지역의 특성을 고려하지 않고, 동일한 역할을 부여해 왔다. 광역시 센터와 시도 센터의 경우, 예산상의

차이는 두고 있지만 지역적 특성을 고려하지 않고 동일한 사업을 수행하도록 하였다. 시·군·구의 경우는 예산상의 차이는 별로 없고, 대도시와 중소도시, 농어촌 도시의 구분 없이 동일한 사업을 추진하도록 하여 지역특성이 반영되지 못함에 따라 지역사회에서 CYS-Net 사업이 효과적으로 작동하는데 한계가 있다.

특히 전국 244개 지자체에 1개소씩 청소년상담복지센터를 설치해 나가는 지금 추세에서 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터가 유사한 기능과 역할을 수행하는 것은 불필요한 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 간 실적관련 의견충돌이 발생할 수 있다. 이미 시·도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터가 한 지방자치단체에 설치된 경우는 자체적으로 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 간 기능과 역할을 조정하는 움직임이 살펴본다면, 현재 동일한 운영지침 하에 운영되는 부분이 개선되어야 하고, 반영되지 않을 경우 기능과 역할 중복에 따른 불필요한 충돌이 발생할 수 있다. 따라서 지역사회 중심으로 위기청소년을 지원하는 체계 구축을 목적으로 하는 CYS-Net이 목적인 바를 이루기 위해서는 단순히 시·도와 시·군·구로 구분해서 역할과 기능을 부여하기 보다는 지역사회의 특성을 살릴 수 있도록 센터 모형 개발이 필요하다고 보겠다.

2. 유관기관 사업운영모형 및 지역유형화 선행연구 분석

CYS-Net 중추기관으로서 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발하기 위하여 청소년상담복지사업과 대상이나 기능에서 유사하거나 또는 사업의 전달체계가 유사한 기관들의 사업 운영모형을 살펴볼 필요가 있다. 구체적으로 이들 유사기관의 사업은 청소년상담복지사업(CYS-Net사업)처럼 전국단위의 사업인 경우 어떤 식으로 사업 운영에서 전국 단위 전달 체계를 구축하고 있고, 지역적 특성은 어떻게 반영하고 있는가를 분석하여 시사점을 도출하는 것이 요구된다. 이러한 필요성을 바탕으로 본 절에서는 학교 안 청소년을 대상으로 하는 교과부의 Wee 프로젝트, 가족을 대상으로 하는 여성가족부의 건강가정지원센터, 취약계층 아동을 대상으로 하는 보건복지부의 드림스타트사업과 자활사업이 청소년상담복지센터와 유사한 사업의 형태를 띠고 있는 기관으로 이들 기관에 대해 살펴보고 한다. 또한 국외의 유사 기관에서는 어떤 운영모형을 토대로 사업이 이뤄지는가를 살펴봄으로써 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발하는데 시사점을 얻고자 한다(보건복지가족부, 2009; 노성덕 외, 2011).

가. 유관기관 사업운영모형 선행연구

1) 국내 기관 선행연구

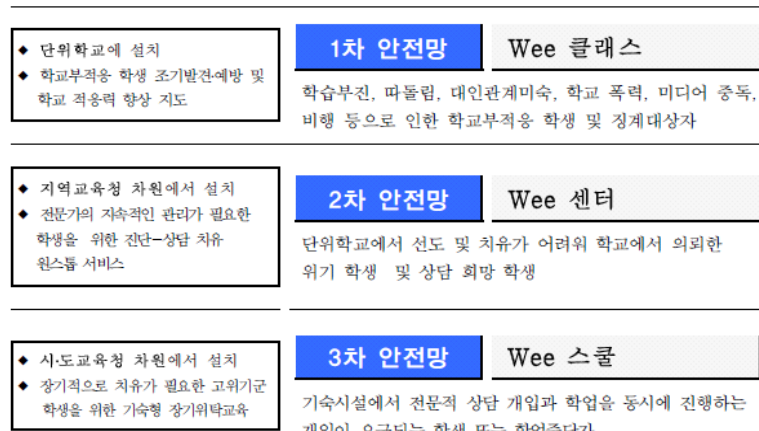
가) Wee 프로젝트(한국청소년정책연구원, 2012)

(1) 사업 개요 및 조직 현황

Wee 프로젝트는 가정적 위기(빈곤, 부모이혼, 다문화가정 등), 교육적 위기(학습부진, 학업중단 등), 개인적 위기(범죄, 가출, 성경험, 폭력 등)에 놓여있는 위기 학생들이 꾸준히 증가하면서 이들에 대한 학교 부적응 해소를 위해 추진된 학교·교육청·지역사회가 연계된 국가차원의 학생안전통합시스템 구축 사업이다(김인규 외, 2011).

Wee 프로젝트 사업은 [그림III-10]과 같이 학교를 주요 기반으로 하며 Wee 클래스(단위학교), Wee 센터(지역교육청), Wee 스쿨(시·도교육청)을 운영한다. 1차 안전망 역할을 하는 단위학교의 Wee 클래스에서는 다양한 상담 서비스를 통해 학교부적응 학생을 조기에 발견하고 예방하며, 단위학교에서 선도 및 치료가 어려운 경우 2차 안전망인 Wee센터로 의뢰하는 체계로 운영된다. 한편 Wee스쿨은 학업 중단자를 포함하여 심각한 위기 상황에 놓인 학생들을 대상으로 장기적인 치유 및 교육서비스를 제공하는 장기기숙형 위탁교육기관이다.

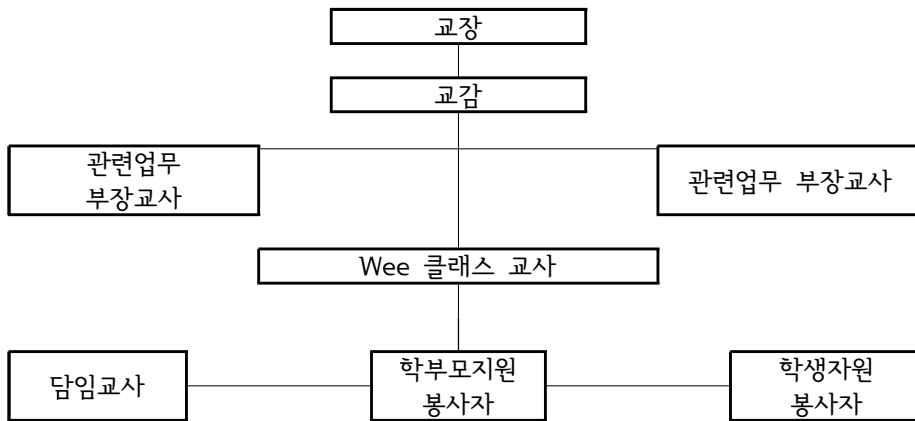
Wee센터와 Wee스쿨은 상담 및 치료를 위한 원스톱 서비스를 제공하기 위해 지역 유관기관들과의 수평적 연계협력 체제를 활용하는 구조이다.



[그림 II-10] Wee 프로젝트 체계도

출처 : 최상근 외(2011a), Wee 프로젝트 운영 모델 개발 연구.

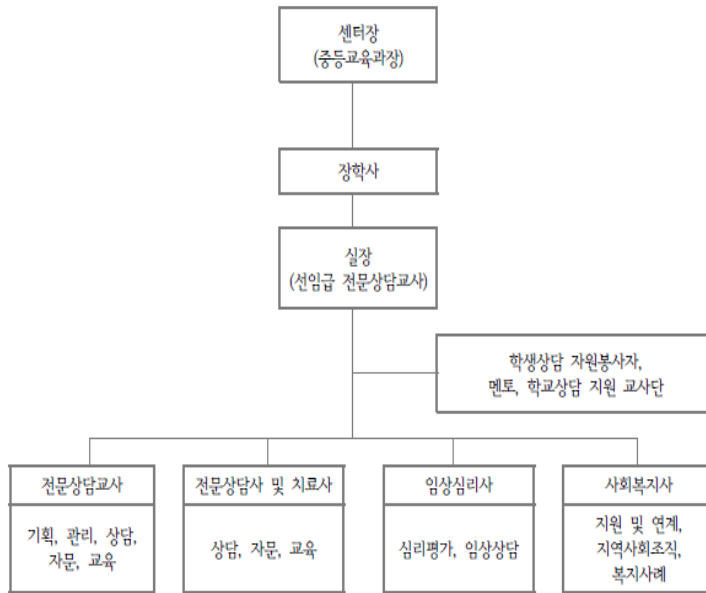
단위학교에 설치된 1차 안전망인 Wee 클래스의 주요기능은 첫째, 잠재적 위기학생들이 발달과업을 잘 성취하여 학교생활에 잘 적응할 수 있도록 돕고, 둘째, 학교부적응 학생들을 초기 단계에서 진단하고 개입하며, 셋째, 단위학교에서 선도 및 치유가 어려운 경우 보다 전문적인 기관에 의뢰하거나 연계하는 것이다. 2013년 기준으로 전문상담교사는 1,581명, 전문상담교사 672명 등 총 4,296명이 근무하고 있다. Wee 클래스의 운영 조직은 다음의 [그림III-11]과 같다.



[그림 II-11] Wee 클래스 운영 조직도

출처 : 최상근 외(2011b). Wee 프로젝트 운영 성과분석 및 발전계획 수립 연구.

Wee 센터는 지역의 교육지원청에 설치된 2차 안전망으로 단위학교에서 선도·치유가 어려운 학생들에게 진단·상담·치료에 이르는 원스톱 종합 서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다. Wee 센터는 일반 Wee 센터 외에 거점형과 가정형, 이동 상담버스 등 특화 Wee센터를 병행 운영하고 있다. Wee 센터에서는 센터 상주 서비스뿐만 아니라, 찾아가는 순회방문서비스를 병행하고 있으며, 상담교사 외에 정신과 의사, 법률가, 학습치료사 등 고도의 전문성을 갖춘 인력, 병원이나 시민단체 등 지역사회의 여러 기관들과 연계하여 학생들을 관리하고 치료하는 프로그램을 운영하고 있다. Wee 센터에는 2013년 기준 전문상담교사 267명, 전문상담사 495명 등 1,168명이 배치되어 있다. 지역별 편차가 있으나 Wee 센터의 일반적인 조직 및 업무내용은 [그림 III-12]와 같다.



[그림 II-12] Wee 센터 운영 조직도

출처 : 김지연 외(2012). CYS-Net과 Wee센터의 효율적 연계 운영방안.

Wee 스쿨은 시·도 교육청에 설치된 3차 안전망으로, 지속적인 상담 및 치료 서비스가 필요한 학생들 및 학교나 지역 교육청에서 의뢰한 학생을 대상으로 하는 지속형 장기위탁 교육과 함께 이들 학생의 학부모 및 재적학교의 교사를 대상으로 교육을 실시한다. Wee 스쿨에는 2013년 기준으로 전문상담교사, 전문상담사, 임상심리사, 사회복지사, 청소년지도사, 교과 교사 등 총 171명이 배치되어 있다.

(2) 센터 설치 현황

1차 안전망인 Wee 클래스는 단위학교(4,845개교), 2차 안전망 Wee 센터는 지역의 교육지원청(148개), 3차 안전망인 Wee 스쿨(6개)은 시도 교육청에 설치되어있다. 현재 Wee 프로젝트의 구축률은 Wee 클래스는 42%, Wee 센터는 83%, Wee 스쿨은 38%이다. Wee 프로젝트의 구축률은 전국의 학교(11,627개교), 교육지원청(178개), 시도 교육청(16개) 수를 기준으로 한다.

나) 건강가정지원센터(여성가족부, 2012)

(1) 사업 개요 및 조직 현황

건강가정지원센터는 수요자 중심의 서비스 전달 체계를 갖추고 지역주민의 특성을 고려한 맞춤형 가족지원서비스를 제공함으로써 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진에 기여하기 위하여 설치·운영된다.

조직운영 현황은 다음과 같다.

• 시도 건강가정지원센터

(재)한국건강가정진흥원과 시·군·구 건강가정지원센터의 연계 기능을 수행하며, 시도와 협의하여 센터장 외 교육지원팀, 사업지원팀, 홍보협력팀, 행정지원팀 등 필요한 팀을 둘 수 있다.

• 시·군·구 건강가정지원센터

- 독립형센터

시·군·구 건강가정지원센터는 센터장, 가족상담팀, 가족교육팀, 가족문화팀을 두며, 그 외 사업수행을 위해 필요한 팀을 둘 수 있다.

- 다기능화센터

시·군·구 다문화가족지원센터 운영 법인이 건강가정지원센터 사업을 수탁 받아 운영하는 센터이다. 명칭은 다문화가족지원센터와 구분하여 건강가정지원센터로 칭한다. 다기능화센터는 다문화가족지원센터에서 행정관리를 지원받을 수 있고, 다문화가족지원센터장이 건강가정지원센터의 센터장을 겸임한다.

(2) 인력배치

• 일반원칙

- 직원 수는 예산의 범위 내에서 조정하되, 일정 인원 이상을 상근 직원으로 채용한다.
- 독립형 센터 4인 이상, 다기능화 센터 2인 이상

• 직영센터

- 직원 중 건강가정사를 2인 이상 두어야 한다.
- 비전임 공무원 또는 비상근 직원을 둔 경우, 상근직원의 1/2인으로 본다.

(3) 센터 설치 현황

지역주민 접근이 편리한 곳에 설치하도록 하고 있으며 특히, 지역 주민들이 접근성이 떨어지는 학교 내부, 도심 외곽 지역 등에 센터를 두지 않도록 한다. 또한 공공성이 확보될 수 있도록 사군구청, 동사무소 등 지방자치단체 내 건물 혹은 지방자치단체가 소유관리 및 확보한 공공시설 내부에 설치하는 것을 원칙으로 한다.

건강가정지원센터는 2012년 중앙건강가정지원센터를 비롯하여 지방센터 148개소를 운영하고 있다. 지방센터는 국비로 운영되는 곳과 전액지방비로 운영되는 곳으로 나뉘며 국비 운영 110개소, 전액지방비 운영 38개소이다.

(4) 사업주체별 역할

사업주체별 역할은 다음의 [표II-7]과 같다.

[표II-7] 건강가정지원센터 사업주체별 역할

<p>여성가족부</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 건강가정지원센터 기본운영계획 수립 - 건강가정기본법 관련 법규 제정 및 정비 - 건강가정지원센터 설치계획 수립 및 지원 - 사업비의 교부 및 정산, 평가 - 건강가정지원센터의 관리 감독 및 지도
<p>사도 및 사군구</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 중앙정부, 사군구간 및 사군구내 연계(사도, 사군구) - 건강가정기본법 관련 조례 등 제정 및 정비 - 사도 및 사군구 건강가정지원센터 설치 및 지원 - 사도 및 사군구 건강가정지원센터 사업비의 교부 및 정산 - 건강가정지원사업의 운영현황 및 사업결과 보고 - 건강가정지원센터의 관리 감독 및 지도
<p>(재)한국건강가정진흥원 (중앙건강가정지원센터)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 가족지원프로그램의 개발 및 보급 - 주요 가족정책 관련 시범사업 실시 - 교육·상담·문화활동 등 각 분야 전문인력 양성 - 직원 전문성 및 역량강화 교육 - 사도 및 사군구 건강가정지원센터의 사업지원 및 평가 - 통합정보시스템 관라운영 - 관련기관 네트워크 구축 및 홍보사업

<p style="text-align: center;">사도 건강가정지원센터</p>	<ul style="list-style-type: none"> - (재)한국건강가정진흥원과 사군구 건강가정지원센터의 연계 - 시도별 특성에 맞는 가족지원프로그램 개발·보급 - 사군구 건강가정지원센터 사업지원 및 관리 - 시도 단위의 가족실태조사 및 주민욕구조사 - 시도 가족관련 정보 및 데이터베이스 구축·보급 - 관할 시·도 단위 자체사업 평가, 전국단위 건강가정지원센터 평가 지원
<p style="text-align: center;">사군구 건강가정지원센터 (독립형센터, 다기능화센터)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 내 가족구성원을 위한 1차적 가족지원서비스 제공 - 지역단위 가족생활 교육·상담·문화사업 실시 - 지역사회 유관기관과의 연계를 통한 통합적 가족지원서비스 제공 - 사군구 단위의 가족실태조사 및 주민욕구조사 - 지역사회 가족구성원을 위한 가족생활 관련 정보제공

다) 드림스타트(보건복지부, 2009)

(1) 사업 개요 및 조직 현황

드림스타트센터는 취약계층 아동에게 맞춤형 통합서비스를 제공하여 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하고 공평한 출발기회를 갖도록 함으로써 궁극적으로 빈곤의 대물림에서 벗어날 수 있도록 지원하기 위한 목적으로 시작되었다. 드림스타트 사업은 0세(임산부)~만 12세(초등학생 이하)로 아동의 성장 및 복지여건이 취약한 가정을 대상으로 한다.

드림스타트센터의 기본적인 역할은 서비스 대상자 혹은 의뢰자들이 서비스의 어느 지점을 접촉하더라도 진입이 되도록 수요자 중심으로 지역사회를 네트워킹하는 접근(No Wrong Door Approach)을 지원한다. 지역유형별 드림스타트센터의 역할은 'No Wrong Door Approach' 역할을 기본으로 하되, 자원이 풍부한 대도시형으로 갈수록 서비스 대상이 센터를 통해 어떤 서비스도 연계받을 수 있도록 'any-stop이 가능한 허브'로서의 역할을 한다. 반면 지역자원이 상대적으로 부족한 중소도시 기초단체형과 농산어촌 기초단체형의 드림스타트센터는 센터를 통해 모든 서비스가 한 번에 이루어질 수 있는 'one-stop서비스'를 제공하는 역할을 수행하게 된다.

(2) 인력배치

기본 인력구성은 전담공무원 3명, 아동통합서비스전문요원 3명(사업지역 확대 시 추가 채용 가능)이다. 전담공무원은 분야별 전담 인원수는 정하지 않고, 지역유형 및 드림스타트센터의 특성을 반영하여 센터에서 자율적으로 전담공무원 인력배치를 할 수 있도록 한다. 드림스타트사업 전담 공무원은 시, 군, 구청의 다른 업무와 겸임하지 않도록 한다. 전담공무원의 수는 지역유형과 관계없이 모두 동일하다. 수행인력은 건강, 보육, 복지 각 분야별 1명 배치 등 총 3명을 한다.

(3) 센터 설치 현황

시군구 내 취약계층 아동 밀집지역을 중심으로 사업을 실시(지원대상 아동 300명 이상)하고, 사업실시 연수가 오래된 시군구 등은 전체 읍면동을 사업대상으로 하고 지원대상을 단계적으로 확대해 나가고 있다. 센터 설치의 서비스 대상아동의 접근성이 최적화되는 장소를 선정한다. 지역 연건에 따라 드림스타트전담팀이 속한 자치구청 내·외 어느 곳에도 설치 가능하다.

서비스 대상 아동의 접근성을 높이기 위해서는 도시유형별로 센터 설치 장소의 고려점이 달라진다.

- 대도시형(대도시 자치구형, 대도시 기초단체) : 육구중심(빈곤아동밀집지역 중심)의 센터 설치
- 중소도시 및 농산어촌형(중소도시 기초단체형, 농산어촌 기초단체형) : 교통중심(교통이 편리한 곳)의 센터 설치

(4) 지역별 센터 운영모델

기본적으로 지역유형별로 드림스타트센터에서 제공하는 서비스 유형(기본, 필수, 선택)과 기본서비스를 제외한 모든 서비스는 최대한 연계 서비스를 제공한다. 그러나 '필수서비스'는 지역유형별로 직접방식의 제공 정도가 다르다.

'필수서비스'는 대상아동의 전인적 발달을 지원하는데 반드시 필요하다고 판단되는 서비스다. 따라서 연계 또는 혼합방식으로 서비스 제공이 어려운 경우 드림스타트센터가 직접 방식을 활용해서 아동에게 서비스를 제공한다. 지역자원의 양을 고려하여 지역유형별로 직접방식에 의한 서비스 제공 정도를 차등화한다.

서비스 유형과 제공방식을 지역 유형별로 제시하면 다음의 [표II-8]과 같다.

[표II-8] 지역유형별 서비스 유형 및 제공 방식

서비스		지역유형	대도시 자치구	대도시 기초단체	중소도시 기초단체	농산어촌
		서비스 유형	기본	종류	가정방문을 통한 통합사례관리	
제공방식	지역유형에 관계없이 100% 반드시 직접 제공					
필수	종류		건강검진(구강), 산전산후관리, 부모교육, 기초학습, 사회정서지원서비스			
	제공방식		직접 서비스를 20%까지 제공할 수 있다.	직접 서비스를 30%까지 제공할 수 있다.	직접 서비스를 40%까지 제공할 수 있다.	직접 서비스를 60%까지 제공할 수 있다.
선택	종류		건강관리, 정신건강, 유아지도, 학습지원, 예방교육, 문화체험 등			
	제공방식		100% 연계 혹은 혼합 서비스			

라) 자활사업(보건복지부, 2013)

(1) 사업 개요 및 추진체계

근로능력자의 기초생활을 보장하는 「국민기초생활보장제도」를 도입하면서 근로역량 배양 및 일자리 제공을 통한 탈빈곤 지원을 위해 시작 되었다. 자활사업을 통해 근로능력 있는 저소득층이 스스로 자활할 수 있도록 자활능력 배양, 기능습득 지원 및 근로기회 제공하고 있다.

자활사업의 추진체계는 중앙자활센터, 광역자활센터, 지역자활센터로 나뉘어서 사업을 진행한다. 중앙자활센터는 CYS-Net 사업에서 한국청소년상담복지개발원과 같은 역할을 감당하며, 광역자활센터와 지역자활센터의 역할은 CYS-Net 사업에서 시도청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터의 역할이 차별화 되어 궁극적으로 지향해야 하는 바와 같다.

(2) 센터 설치 및 조직 현황

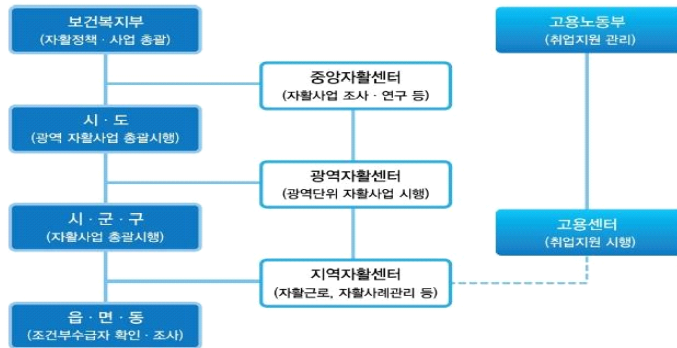
• 광역자활센터 : 서울, 부산, 대구, 인천, 경기, 강원, 전북에 총 7개 광역자활센터가 지정되어 운영되고 있다.

3개 팀 : 기획관리팀, 창업·취업지원팀, 교육·홍보팀
운영위원회 : 학계, 지자체 및 민간 자활사업 전문가 등으로 구성(5-7명)

- 조직 : 센터장의 3개 팀, 운영위원회로 구성
 - 지역자활센터 : 기초자치단체인 시·군·구에 1개소씩 설치를 목표로 2013년 1월 기준 247개 기관을 지정·운영 중이다.

(3) 사업주체별 역할

자활사업은 보건복지부, 시도 및 시·군·구, 읍·면·동의 지방자치단체와 중앙·광역·지역자활센터의 추진체계를 가지고 있으며, 중앙, 광역, 지역자활센터가 각각 세부적인 역할은 달리하여 자활사업을 수행하고 있다. 자활사업의 추진체계와 추진 주체별 역할은 다음의 [그림 II-13], [표 II-9]와 같다.



[그림 II-13] 자활사업 추진체계도

[표 II-9] 자활사업 사업주체별 역할

<p>보건복지부</p>	<ul style="list-style-type: none"> -국민기초생활보장제도 총괄 -종합계획 수립 -프로그램 개발·추진 -지역자활센터 지장·관리
<p>사도 사군구</p>	<ul style="list-style-type: none"> -지역자활지원계획 수립 -자활기금 설치·운영 -급여 실시여부 및 내용결정, 지급 -자활기관협의체 운영 -조건부수급자 책정 및 생계급여증지여부 결정 -참여자가활지원계획 수립·관리
<p>읍면동</p>	<ul style="list-style-type: none"> -조건부수급자 확인조사(자산조사 제외)
<p>중앙자활센터</p>	<ul style="list-style-type: none"> -자활지원을 위한 조사·연구·교육 및 홍보사업 -자활지원을 위한 사업의 개발 및 평가 등 -광역자활센터에 대한 사업 컨설팅 및 광역단위 자활기업 관리 -광역·지역자활센터 종사자의 전문역량 강화
<p>광역자활센터</p>	<ul style="list-style-type: none"> -시·도 단위의 자활기업 창업지원 -시·도 단위의 수급자 및 차상위자에 대한 취업·창업지원 지원 및 알선 -시·도 단위의 지역자활센터 종사자 및 참여자에 대한 교육·훈련 및 지원 -지역특화형 자활프로그램 개발·보급 및 사업개발 지원 -시·도 단위의 지역자활센터 및 자활기업에 대한 기술·경영 지도
<p>지역자활센터</p>	<ul style="list-style-type: none"> -자활의욕 고취를 위한 교육, 참여자 사례관리 -자활을 위한 정보제공·상담·직업교육 및 취업알선 -기타 자활을 위한 각종 사업 등
<p>고용노동부</p>	<ul style="list-style-type: none"> -종합취업지원계획 수립(매년12월) -취업지원프로그램 개발·추진
<p>고용센터</p>	<ul style="list-style-type: none"> -개인별 취업지원계획 수립·관리 -취업알선 등 취업지원프로그램 시행 -취업대상자의 조건이행여부 확인

(4) 지역여건에 따른 유형분류 현황

마지막으로, 지역자활센터는 규모 및 지역여건에 따라 9가지 유형으로 분류되므로 지역여건 분류기준 현황과 함께 알아보고자 한다. 먼저 도시화를 기준으로 도시형, 도농복합형, 농촌형으로 나뉘고, 다시 전년도 사업실적(직원수, 참여지수, 사업단수, 공동체수, 자활성공율, 참여자 만족도 등 6개항)으로 평가하여 규모별 확정, 운영비 지원에 따라 확대형, 표준형, 기본형으로 나누어지고 운영형태별로 사업비 지급액이 달라진다.

[표 II-10] 지역자활센터 규모 및 지역여건에 따른 유형분류 현황

구분	계	확대형	표준형	기본형	비고	
계	247	64	123	60		
		(49개소)	(59개소)	(18개소)		
도시형	126	서울(강북, 강서방화, 광진, 마포, 성동, 영등포, 은평), 부산(동구, 부산진, 사상, 연제, 해운대, 대구(남구, 동구, 북구, 서구, 수성구), 인천(부평, 부평남부, 서구), 광주(남구, 북구, 동진, 북구일터, 북구회암), 대전(서구, 중구), 경기(남양주, 부천나눔, 부천원미, 성남안남, 수원, 수원희망, 시흥일꾼, 시흥작은자리, 안산 의정부), 충남(천안), 전북(전주, 전주 덕진, 전주생령), 전남(목포, 순천), 경북(경산, 구미, 포항, 포항나눔), 경남(김해, 마산 희망, 양산)	서울(강남, 강동, 강서, 강서동촌, 관악, 구로실터, 금천, 노원, 노원남부, 노원북부, 서대문, 성북, 송파, 중랑유린), 부산(금정, 남구, 동래, 북구, 북구희망터, 사하, 사하두송, 서구, 수영, 영도), 대구(달서, 중구, 달서행복), 인천(계양, 남구, 남동구, 연수, 중구), 광주(광산, 서구, 서구상무), 대전(대덕, 동구), 울산(남구, 동구, 중구), 경기(고양, 광명, 광주, 구리, 군포, 김포, 부천 소사, 성남, 수원우만, 안산 양지, 안양, 피주, 화성), 충북(청주), 충남(아산), 경남(거제, 마산, 진해, 창원)	서울(관악봉천, 관악일터, 구로, 도봉, 동대문, 동작, 양천, 용산, 종로, 중구), 부산(중구), 인천(남주마추출, 동구), 광주(동구, 광산어동), 대전(유성), 울산(북구), 경기(오산)		
도농 복합형	55	(14개소)	(33개소)	(8개소)		
		대구(달성), 강원(강릉, 원주, 춘천), 충북(제천, 충주), 충남(연기), 전북(김제), 전남(광양, 여수), 경남(진주), 경북(경주, 안동), 제주(제주수놓음)	부산(기장), 울산(울주), 경기(양주, 용인, 평택, 포천, 강원(동해, 삼척, 속초반야), 충남(공주, 당진, 보령, 홍성), 전북(군산, 군산한마루, 남원, 완주, 익산, 익산원광, 정읍), 전남(나주, 여수시민, 화순), 경북(김천, 문경, 상주, 영주, 영천, 실곡), 경남(밀양, 사천), 제주(제주이더도, 서귀포일터나눔)	부산(강서), 경기(안성맞춤, 하남), 충남(논산, 서산, 예산), 경남(통영), 제주(서귀포오름)		
농촌형	66	(1개소)	(31개소)	(34개소)		
	충남(금산)	경기(여주), 강원(고성, 정선, 태백, 횡성), 충북(괴산, 단양, 보은, 옥천, 음성, 진천, 청원), 충남(서천), 전북(고창, 부안), 전남(강진, 곡성, 보성, 영광, 영암, 장성, 장흥, 해남), 경북(성주, 영덕, 울진), 경남(거창, 고성, 창녕, 하동, 함천)	인천(강화), 경기(양평), 강원(양양, 영월, 인제, 평창, 화천, 홍천), 충북(영동, 증평), 충남(부여, 청양, 태안), 전북(무주, 순창, 임실, 장수, 진안), 전남(고흥, 담양, 무안, 신안, 완도, 진도, 함평), 경북(고령, 군위, 봉화, 예천, 청도), 경남(남해, 산청, 함안, 함양)			

2) 외국 기관 선행연구

우리나라 위기청소년 관련 정책이나 사업은 다른 나라에 비하면 아직 초기 단계라고 해도 과언이 아니다. 그러나 짧은 기간이지만 앞장에서 개관한 바와 같이 위기청소년 통합지원체계 구축을 위한 많은 노력들이 있어왔고, 앞으로도 위기청소년을 위

한 지역사회청소년통합지원체계의 안정성과 체계성을 구축하기 위한 노력들이 계속 되어야 할 것이다. 이를 위해서 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)와 유사한 모형을 가지고 있는 선진 국가들의 정책이나 기관운영모형을 알아보는 것이 필요하다. 이러한 인식에서 미국, 영국 등에서 시행되고 있는 위기청소년지원체계와 관련된 정책(프로그램)을 소개하고자 한다(보건복지가족부, 2009; 노성덕 외, 2011).

가) 미국

(1) 위기청소년 통합지원체계 운영

미국의 경우 위기청소년에 대한 통합적인 지원체계가 연방정부 수준에서는 존재하지는 않지만 지원기관과 지원체계를 위기상황별로 분류하는 것과 같은 주도적 역할을 통해 주정부가 지역적 특성에 맞게 운영할 수 있도록 제도적 장치를 제공하고 있다. 또한 제도적 지원 영역과 전문서비스 영역에 대한 역할분담을 통해 공공기관과 다양한 민간서비스의 연계를 촉진시킴으로써 통합적인 서비스가 가능하도록 하고 있다(우정자, 2003).

전술한 바와 같이 미국은 연방국가이기 때문에 사회복지 프로그램이 각 주에 따라 독특한 성격을 지니는 지방분권적 성격을 갖는다. 즉 연방정부에서는 복지정책의 기본적인 골격만을 규정하고, 세부규칙과 운영은 주정부나 지방정부에서 담당한다. 따라서 대부분의 복지정책에 있어서 연방정부는 주정부에 무상으로 재정원조를 제공하여 주정부가 자율적으로 프로그램을 운영하도록 지원하기 때문에 주에 따라 프로그램의 내용이나 규모에 차이가 있다(강석영 외, 2009).

최근 미국의 위기청소년과 관련된 복지관점은 위기청소년 개인이 아닌 '가족'을 개입대상으로 보고 있다. 따라서 학대 받는 아동·청소년과 가족에 대한 예방과 보호, 치료를 위한 미국의 아동·청소년 보호조직 체계는 연방정부와 주정부 그리고 아동·청소년 보호 사업을 지원하는 민간위탁기관과 지역사회협의체로 이어지는 시스템이다. 그러나 미국의 정책 대부분이 그렇듯이 지역의 특성을 살려서 진행되는 정책들이 많아 일률적이지는 않지만 특징들을 살펴보면, 첫째, 정부가 주도적인 역할을 한다. 특히 공권력이 필요한 영역과 전문적인 서비스가 필요한 영역에 대한 역할분담을 통하여 공공기관과 다양한 민간이 서비스의 연계를 촉진시킴으로 통합적인 서비스가 이루어지도록 하고 있다. 둘째, 법, 의료, 복지서비스가 밀접하게 연계되어

있다. 셋째, 지역사회에 기반을 둔 지역사회협의체와 같은 조직들이 서비스 연계의 핵심적인 역할을 할 수 있도록 지원하고 있다는 점이다.

미국의 아동·청소년을 대상으로 하는 사업 중에서 청소년상담복지센터 사업운영과 관련된 지역사회 중심의 정책을 한 가지 소개 하겠다. 미국의 소년사범 비행예방국(The Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention: OJJDP)은 1974년에 미국의회가 제정한 소년사범 비행예방법(JJDP)에 근거하여 소년비행의 예방과 통제를 효과적으로 수행하고 소년사범체계의 개선을 목적으로 설립된 기구이다. OJJDP는 미국 연방법무부와 사범 프로그램국에 소속되어 있으며 소년범죄, 소년비행, 학대·방임·미아·피착취 아동과 관련한 문제 등을 담당하고 이러한 문제와 관련하여 다른 정부기관들의 활동을 상호 조정하는 연방 차원의 소년비행전담기구이다.

소년비행과 아동피해를 예방하고 대처하는데 있어 OJJDP의 주요임무는 국가적 리더십을 발휘하고, 관련 기관들 간의 관계를 조정하고 또한 필요한 자원을 제공하는 것이다. OJJDP는 이러한 임무를 수행하는 과정에서 주정부나 지역자치단체에 대해 소년사범제도에 관한 구체적인 법규의 제정 및 집행을 직접적으로 요구하거나 강제하지는 않는다. OJJDP는 소년사범정책의 포괄적 방향만을 제시하고, 각 주정부나 지역자치단체가 독자적으로 효과적인 예방대책이나 개입 방안을 개발·시행하고 소년사범체계의 능력을 배양하며 비행청소년의 개별적 특성에 적합한 재사회화 방안 등을 실시한다. OJJDP는 재정적 또는 기술적 지원을 제공하고 소년사범제도에 관한 구체적인 법규나 실천방법은 주정부나 지역자치단체에 일임되어 자체적으로 결정한다. 즉 미국의 소년사범제도는 포괄적으로 추구하는 방향은 일치하지만 주정부나 지방자치단체별로 서로 달리 운영할 수 있다(이순례, 2006).

(2) Head Start 프로그램

(가) 사업개요

Head Start 프로그램의 목표는 빈곤, 병, 가족 역기능, 혹은 신체적·정신적 장애로 인해 학업 실패의 위험에 처한 미취학 아동(3-4세)과 그 가족에게 정서적, 사회적, 건강, 영양, 심리적 욕구를 충족시킬 수 있는 통합적 프로그램을 제공함으로써 아동이 의무교육을 성공적으로 시작할 수 있도록 돕는 데 있다. Head Start에서 제공되는 서비스로는 ① 유아교육, ② 영양, ③ 건강, ④ 특수 교육, ⑤ 부모 프로그램, ⑥ 가족 지지 프로그램 등이 있다.

(나) 지역유형화

각 Head Start 센터에서 진행되는 프로그램의 구성내용이나 진행방식은 센터마다 다른데, 이는 Head Start가 실시되고 있는 지역의 다양성이 프로그램을 계획할 때 반영되어 있기 때문이다. 지역사회의 서비스 욕구를 반영하는 프로그램을 계획하기 위해 Head Start 센터를 운영하는 기관은 매 3년마다 심도 있는 지역사회 사정 (Community Assessment)을 실시하고, 1년 마다 새로운 정보를 업데이트한다. 지역사회 사정에는 다음 [표II-11]과 같은 사항이 반드시 포함되어야 한다.

[표II-11] Head Start 지역사회 사정의 필수 항목

- Head Start 대상 아동과 가족의 인구학적 구성
- Head Start 대상 아동에게 보육이나 발달 관련 프로그램을 제공하고 있는 기관
- 4세 이하 아동 중 장애가 있는 아동의 수 추정
- Head Start 대상 아동과 가족의 교육, 건강, 영양, 그리고 사회 서비스 욕구
- Head Start 대상 아동과 가족의 욕구에 대응되는 지역사회 자원

지역사회 사정을 통해 밝혀진 지역의 욕구, 강점, 그리고 자원을 바탕으로 각 기관 고유의 프로그램을 설계한다. Head Start 지역 사무실이 각 기관을 대상으로 3년마다 실시하는 연방정부의 점검(Federal Monitoring)에서는 일괄적인 평가 형식을 적용하지 않고, 평가되는 총 18개 사항에 대해 지역사회 사정 보고서 및 학부모와 서비스 제공자를 대상으로 실시한 인터뷰 등을 참고하여 각 프로그램을 평가한다. 또한, 연방 점검의 자료로 제출되고 Head Start 기관이 1년마다 자체적으로 실시하는 자기 사정(Self Assessment)의 경우도 지역사회 사정 결과를 기초로 하고 있다.

Head Start 지역 사무실은 미국 전역에 10개가 있으며, 사무실은 Boston, New York, Philadelphia, Atlanta, Chicago, Dallas, Kansas City, Denver, San Francisco, Seattle에 있다. 예를 들어, Boston에 있는 Head Start 지역 사무실은 주변 여섯 개 주에 위치한 Head Start 운영 기관을 선정하고 각 기관의 프로그램을 평가하는 일을 맡는다.

나) 영국

(1) Connexions

(가) 사업개요

2000년에 입안되어 2001년부터 실행된 Connexions는 영국의 대표적인 청소년 통합 지원 시스템으로, ‘청소년이 충분히 알고 선택(informed choices)하고 성인기로 원활히 전환하도록 돕는 것’을 목적으로 밝혀 다양한 청소년서비스의 궁극적인 지향점이 건강한 자립과 성인기로의 이행이라는 점을 강조하고 있다(배주미 외, 2010).

Connexions의 공식 명칭은 Cross-departmental Connexions Service National Unit(CSNU)로 정부 유관 부처 및 민간영역이 참여하는 조직으로 교육부에서 총괄한다. Connexions 프로그램은 CYS-Net의 모델 중 하나로, 중앙 기구와 지역 실무기구가 서비스전달체계로 기능하고 있다. 또한 Connexions 내에 다양한 서비스를 개발하여 운영하고 있는 것도 CYS-Net이 위기청소년을 위한 다양한 지원 사업을 하는 것과 유사하여 향후 CYS-Net이 어떤 형태로 센터를 넘어 지역사회에 정착되도록 해야 하는지를 살펴보는 것은 매우 의미가 크다.

Connexions 프로그램은 모든 청소년에게 확대하여 지원하는 역할을 수행하고 있어 위기청소년을 포함한 모든 청소년들이 학습기회에 참여하고, 자신의 잠재력을 발전시키고, 성인기로 순조롭게 전환할 수 있도록 돕기 위해 공공, 민간, 비영리 영역의 다양한 지역사회 기관들이 함께 참여하고 있다. 또한 위기청소년에게 제공되는 지원들은 개인의 요구와 욕구에 따라 개별화되어 다양한 지원을 가능케 하고 있다(우정자, 2003). 이러한 Connexions 프로그램은 47개 지방 학습 및 기술위원회(Leading and Skills Council)에서 주관하며 각종 서비스의 전달은 해당지역의 운영위원회에서 담당하고 있다. 또한 12개 지역별로 센터를 두고 교육, 일, 훈련, 경력, 혜택, 약물, 평등한 기회, 주택, 여가, 경제문제, 대인관계, 성, 건강, 법 문제 등 다양한 서비스를 지원한다.

(나) 추진체계 및 운영 프로그램

▶ 추진체계

영국은 미국과 달리 주단위로 완전히 독립적인 지방중심 사업이 추진되는 것이 아

나라 사업의 기본 틀과 방침, 제도적 장치의 지원은 중앙정부가 담당하고 정책운영과 관리는 지방자치정부가 관리하는 형태를 취하고 있지만, 지역단위 청소년정책의 수립과 같은 중앙정부의 역할을 지방자치정부가 실시하기도 한다. 그러나 기본적인 중앙정부의 정책은 지방자치정부가 공통적으로 수행하고 있어 위기청소년 지원 프로그램은 국가주요 정책 사업으로서 모든 지방정부가 실시하고 있다(이창호 외, 2005).

Connexions는 각 지역의 특성에 맞는 청소년 서비스를 지원하기 위해 지방정부에 전담공무원을 두고 지역의 협력 단체와 함께 특정한 지역 상황에 맞는 서비스를 제공할 수 있도록 하고 있다. 제정은 중앙정부에서 조달하고 있으며 지역적 특색에 맞는 서비스를 제공하는 것을 원칙으로 하고 있기 때문에 지방정부마다 운영과 서비스에 있어 특화된 차이를 가지고 있다(구본용 외, 2005).

Connexions는 전국에 47개의 지역단위 허브기관을 운영하고 있으며 이 기관에서 Connexions의 지역별 지부 역할을 담당하고 있다. 지역의 기관들이 독립적으로 일하기보다는 서로 협력하여 청소년들, 부모들, 지역사회를 위해 더 많은 일을 할 수 있도록 하고 있다. 이러한 ‘Partnership’의 구성원은 지역관리위원회 의장, 지역 학습·기술위원회(Learning and Skills Council) 의장이나 사무국장, 민간 부문 대표, 그리고 자원 봉사단체 대표와 지역사회 단체 대표 등으로 구성되어 있다. 지역관리위원회는 지역의 특수성을 고려하여 지역별 협력단체를 모으고 지원활동을 조직하는 일을 담당한다. 지역관리위원회의 구성원은 자원봉사단체, 지역사회 단체, 인력회사, 고용주, 법률서비스 단체, 청소년들로 구성된다.

▶ Connexions 서비스

Connexions 서비스는 지방자치정부별로 특성화된 차이가 있으며, 중앙정부가 주도적으로 지원하는 Connexions 프로그램의 서비스는 위기청소년 지원서비스와 청소년 지원서비스로 분류할 수 있다. 여기에서는 위기청소년과 관련된 서비스를 살펴보면, 첫째, 위기청소년의 교육, 훈련, 극기, 문화 활동, 자기개발에 대한 정보 제공, 둘째, 위기청소년 교육, 진로상담, 상담사의 지도, 셋째, 또래 멘토링, 재정지원 등과 같은 개별적 지원, 넷째, 학습과 성취에 장애가 되는 것을 제거하기 위한 전문화된 조언과 서비스 제공, 다섯째, 법률, 행정, 양육에 대한 부모지원, 여섯째, 직업훈련, 취업지원 등과 같은 실업상태에 있는 청소년들에 대한 지원 등이 있다.

(2) Sure Start 프로그램

(가) 사업 개요

영국 Sure Start 프로그램은 미국의 Early/Head Start 프로그램의 성공에 힘입어 시작되었다. Sure Start 프로그램의 목표는 모든 아동에게 보육을 제공하고, 영유아의 건강, 교육, 정서 발달을 증진시키며, 부모 역할과 취업을 병행할 수 있도록 부모를 지원함으로써, 아동, 부모, 그리고 지역사회가 좀 더 나은 결과를 얻는데 있다.

(나) 지역 유형화

Sure Start는 프로그램이 실시되는 지역을 크게 둘로 나누고 있는데, 잉글랜드와 웨일즈 지역을 인구 규모가 비슷한 지역으로 세분화한 전체 34,378 Super Output Areas(SOAs) 중 가구 수입, 취업률, 교육 수준, 건강 수준 등에 가중치를 부여해서 제작된 박탈 지수(Index of Deprivation)에서 최하 30%를 차지하는 지역과 그 외의 지역이 여기에 해당된다. 이 두 유형에 따라 필수적으로 제공되어야 하는 서비스와 제공 방식에 차이가 있는데, 최하 30% 지역의 경우, 유아 교육, 아웃리치, 가족 지원, 아동가족 건강 서비스, 부모 참여가 반드시 실시되어야 한다.

박탈 지수 하위 30% 외의 지역에서는, 아동과 가족을 대상으로 서비스를 제공하고 있는 기존의 기관(예, 학교, 건강 센터, 가족 센터, 어린이집)에 Sure Start 아동센터를 설립할 수 있다. 박탈 정도가 높은 가정의 아동에게 서비스 제공 우선순위가 주어지며, 박탈 정도가 심하지 않은 지역에는 ① 아동센터간의 협력, ② 자문 위원회의 공유, ③ 아동센터 매니저의 공유, ④ 전문가 공유 등을 통해 서비스를 제공할 수 있다. 상대적으로 박탈 정도가 덜한 지역의 경우에는 지역의 서비스 욕구에 따라 제공되는 서비스의 종류나 강도가 달라질 수 있고, 집중적으로 서비스를 제공할 필요가 없는 지역의 경우는 1,200명 정도의 아동에게 서비스를 제공할 수 있다. 그러나 박탈 정도가 하위 30%인 지역과 유사한 지역적 특성을 보이는 지역의 경우에는 박탈 지수 하위 30% 지역에서 제공되는 Sure Start 아동센터와 비슷한 서비스를 제공해야 한다.

한편, 박탈 지수와 관계없이 농촌 지역에는 다른 규칙이 적용된다. 5세 미만 아동의 수는 적으면서 인구가 분산되어 있는 농촌 지역의 특성을 고려하여, 센터 당 800명의 아동에게 서비스를 제공해야 하는 규칙을 완화하여 600명의 아동에게 서비스를 제공하는 것이 허용된다. 소그룹의 가족을 대상으로 지역사회에 있는 시설물(예를 들

어, 교회나 커뮤니티 센터)에서 프로그램을 진행할 수 있으며, 센터 기반의 유아교육을 제공하기 보다는 가정 보육 제공자(childminder) 간의 네트워크 형성을 지원하는 방법을 선택할 수 있다. 또한, 시설을 갖춘 버스를 이용하여 접근성이 낮은 지역을 방문하는 방법, 인터넷이나 비디오폰을 이용하여 전문가로부터 조언과 상담을 받는 방법, 다양한 서비스를 골고루 제공하는 것 보다는 우선순위를 정하여 집중적으로 몇 가지 서비스(예를 들어, 산전·산후 관리)를 제공하는 방법도 고려해 볼 수 있다.

운영비에 있어서도 지역에 따른 차이가 있는데, 지역에 따라 아동센터를 이용하는 아동의 수도 다르고 서비스 수요도 다르기 때문이다. 크게 세 가지로 구분된 시나리오를 중앙정부에서 예시로 제공하고 있지만 각 아동센터 당 몇 명의 스태프를 채용하고 예산을 구성할지는 지방 정부의 결정에 따른다.

다) 일본

(1) 위기청소년지원체계 및 운영프로그램

일본의 청소년복지정책은 크게 정부, 지방자치단체, 주요 국공립기관의 정책과 주요 사업을 통해 이루어진다. 일본 중앙정부의 청소년복지정책은 사안에 따라 주로 후생노동성과 문부과학성, 법무성 등이 연계, 협력하는 형태를 띤다. 후생노동성의 청소년복지는 주로 아동·가정국이 총괄하며, 육아지원, 아동학대 방지대책, 모자가정 및 과부의 자립지원 대책, 청소년건전육성 대책, 아동 수당, 모자보건 의료대책 등 청소년과 가정에 관한 복지를 담당한다. 문부과학성은 스포츠·청소년국에서 청소년건전육성 정책을, 법무성의 교정국과 보호국은 비행청소년, 청소년 인권 등의 업무를 담당한다. 지방정부로는 도도부현에서는 지사의 사무부국으로 보건복지부, 민생부, 민생노동부, 생활복지부 등의 사회복지관계 부국이 설치되어 있으며 그 밑으로 사회과, 아동과, 복지과 등이 있으며, 도지사 직속의 전문 행정기관으로 복지사무소, 신체장애자 갱생 상담소, 부인상담소, 아동상담소, 지적 장애자 갱생 상담소가 있다. 일반 시정촌에서는 시정촌장의 사무부국으로 필요한 부서가 설치되어 있으며 시와 특별구는 의무적으로 복지사무소를 설치하고 있다. 복지 전문 직원으로 사회복지 주사, 지적 장애자 복지사, 아동복지사, 신체 장애자 복지사 등이 있으며 채택 개호가 필요한 사람들에게 생활 전반에 관한 상담지도를 하는 상담원이 있다. 법률상의 제도로는 아동상담소의 상담원, 신체장애자상담원, 부인 상담원, 모자 상담원, 지적 장애자 상

담원이 있으며 생활 보조를 하는 봉사 제도로 홈 헬퍼 제도가 확립되어 있다.

복지사무소는 사회복지 행정의 제1선을 담당하는 기관으로 일본의 복지 6법(생활보호법, 아동복지법, 신체장애자 복지법, 지적장애자 복지법, 노인복지법, 모자 및 과부 복지법)에서 정하는 원호, 육성, 갱생 조치를 담당하고 민생, 재해구조 등 복지 전반에 관한 사무를 담당하고 있다. 아동상담소는 아동에 관한 복지 담당기관으로 도도부현, 지정 도시에 의무적으로 설치되어 있으며 전국 191개소에 사회복지사, 아동심리사, 의사(정신과의, 소아과의), 기타 전문직원이 배치되어 있으며 아동에 관한 각종 상담을 통해 조사, 진단, 판정을 하여 아동 및 보호자를 지원하고 있다. 상담지원으로는 장애 상담(지적 장애, 언어장애, 자폐증 등), 육성 상담(성격, 적성, 등교거부, 교육 등), 양호 상담(가출, 육아, 학대, 방임 등), 비행 상담(아동의 절도, 폭력, 방화 등의 문제행동) 등이 제공되며 특히 비행 상담의 경우, 학교의 의뢰를 받아 상담치료 혹은 일시 보호 위탁조치를 취한다. 학교와 교육위원회의 관련 조항을 보면, 비행 혹은 등교거부 학생에 대해 학교의 요청에 따라 가정환경을 파악하고 교육위원회와 연계하여 순회 상담을 실시한다. 또한 아동복지의 관점에서 취학지도를 실시하며 교육위원회의 요청으로 학교 및 가정 현장에서 필요한 상담 활동을 통해 취약집단의 교육 활동을 지원하고 있다(류방란 외, 2007).

(2) 비행청소년

일본도 우리나라와 마찬가지로 청소년 범죄양상이 날로 심각화, 저연령화되고 있기 때문에 엄중하게 대처해나가고 있는 실정이며, 지역 민간단체와 연계하여 갱생보호, 상담활동, 자립지원 등을 위한 구체적인 프로그램도 마련하고 있다. 또한 소년 범죄나 비행을 조기에 발견하고 대처하기 위해 설치된 소년지원센터가 있다. 소년지원센터는 소년의 범죄피해 또는 중대한 비행 및 문제를 해결하기 위해서 문제행동의 초기단계에서의 적절한 대응이 중요하다는 인식에 따라 전국 경찰서에 설치되어 있는 조직으로서 비행 또는 문제행동 등이 발생하기 쉬운 장소에 대한 중점적인 보도활동과 중대한 비행의 징후라고 볼 수 있는 불량행위 등의 문제행동을 조기에 인지하여 소년 및 그 가정에 대한 적절한 조언 등의 실시를 목적으로 설치된 기관이다. 이러한 소년지원센터의 활동은 단순히 경찰에 의한 활동만이 아니라 소년지도위원, 소년보도원 및 소년경찰협조원 등의 민간이 경찰과 함께 소년보도활동과 소년에게 유해한 사회 환경의 정화활동 등을 실시하고 있다.

지역에 따라서는 「지역 소년상담센터」 등을 설치하여 전반적인 소년의 문제(비행, 학교문제, 건강, 범죄피해, 폭력단 관계, 가출, 외박, 자살 등)에 대한 직접상담 및 전화상담 등을 실시하고 있다(이춘화 외, 2010).

비행청소년을 위한 또 다른 활동은 서포트팀 활동이다. 이 활동은 청소년 문제 행동이 다양화, 심각화, 저연령화 양상을 띠면서 문제 상황에 적절한 대응을 하기 위해 학교, 경찰, 아동상담소, 보호관찰소 등의 관계 기관이 팀을 구성하여 연계 지원하는 프로그램이다. 또한 피해 청소년에 대한 보호체제도 갖추고 있는데, 임상심리학자, 정신의학자 등 전문가를 위촉하여 '피해 소년 카운슬링 조연자' 그룹을 운영하고 있다(김경준 외, 2005). 이는 통합적 네트워크라는 점에서 우리나라의 CYS-Net과 유사한 체제라고 볼 수 있으며, '피해 소년 카운슬링 조연자'는 우리나라의 1388청소년지원단 중 상담지원단과 흡사하다고 볼 수 있다.

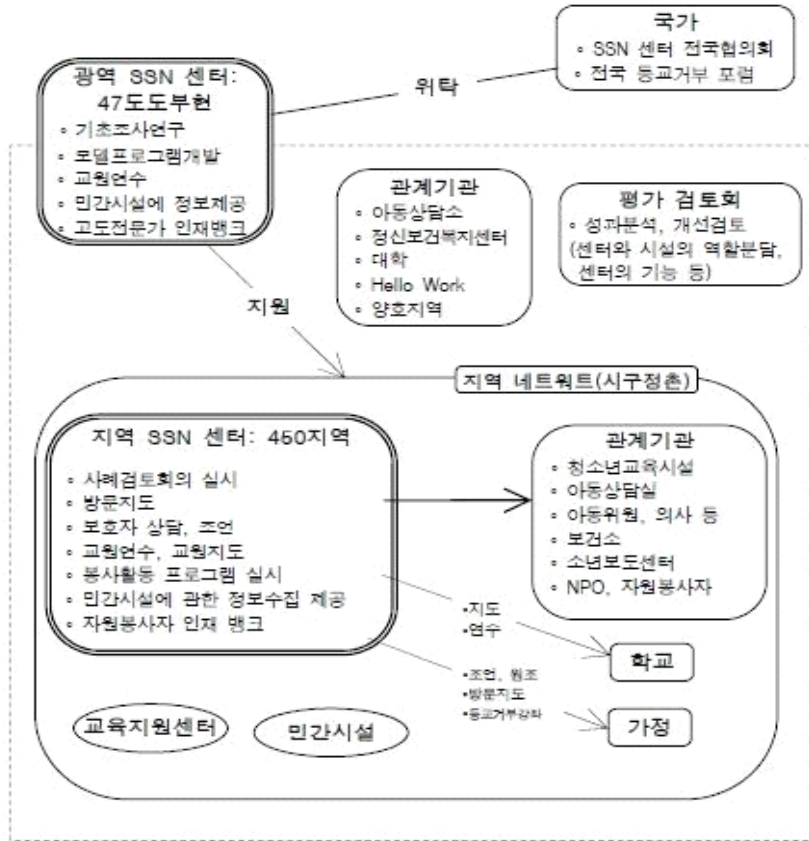
(3) 학교부적응 청소년

(가) 등교거부 대책

일본의 청소년복지정책 관련하여 지역별로 운영모형을 갖추고 있는 것은 등교거부에 대한 대책이다. 증가하고 있는 등교거부 대책을 위해 일본 문부과학성에서는 SSN(Schooling Support Network) 시스템을 정비하여 등교거부의 사전예방 및 학교복귀를 위해 노력하고 있다. SSN이란 등교거부 학생의 조기발견, 조기 대응 지원을 위해 학교·가정·지역·관계기관이 연계하고, 정부차원에서 문부과학성 뿐 아니라 후생성, 경찰청 등이 협력하는 연계 시스템을 말한다. 학생 개개인에게 적절하게 대응하기 위해 전국 47도도부현에 4개씩 학생지도 종합연계 추진지역을 지정하고 학교, 가정, 지역, 주민, 기업, 민간단체, 관계기관이 일체가 되어 지역의 등교거부 문제에 종합적으로 대처할 수 있도록 하고 있다.

등교거부 학생의 학교 복귀 비율을 30%로 향상시키고 등교거부 학생 비율을 전년도에 비해 15% 이상 감소시킨다는 후쿠이(福井) 현의 '등교거부 30·15 전략'을 통해 구체적인 운영 사례를 보면, 교육사무소는 시의 교육위원회와 행동연계를 통해 가정 방문을 통해 등교거부 학생과 학부모 상담 지원을 하고, 시정촌 교육위원회는 실태파악을 통해 사회교육 지도 주사의 정기 방문을 실시하고 있다. 학교 현장에서는 학급 경영연수회를 개최하고 특별활동 지도와 정기적인 가정방문을 실시하여 등교거부 학생의 복귀를 지원하고 IT를 활용한 복귀지원 프로그램을 작성하여 적극적

인 등교거부 제로 대책을 실시하고 있다(류방란 외, 2007).



[그림II-14] 일본 SSN 센터 운영 체계도

(나) 학교 부적응 청소년 대책

학교 부적응 청소년을 위한 또 다른 지원은 '적응교실지원(교육지원센터)'이다. 적응교실지원은 등교거부 청소년의 집단생활에 적응, 정서 안정, 기초학력 보충, 기본적인 생활습관 개선 등을 위해 상담 및 적응지도를 함으로서 학교복귀를 지원하고, 학생의 사회적 자립을 지원한다. 이를 위해서 시설에는 상담·적응 지도 종사원을 두며, 지도원은 시설청소년의 실제 정원 10명마다 2명을 두도록 하며, 상담·지도·학습지도 등에 필요한 지식 및 경험 또는 기능을 갖고 있고, 동시에 그 직무를 행하는데 있어서 필요한 열의나 식견을 가지고 있는 사람으로 채용하도록 한다. 교육위원회는

지도원의 자질 향상을 위해 적절한 연수의 기회를 확보하고, 카운슬러 등의 전문가를 상근 또는 비상근으로 배치하여, 청소년의 지도 방침 등에 관해 협력을 구하도록 한다. 이때 연령, 직종 등이 다양한 인재의 협력을 얻는 것이 바람직하다(강석영, 2009).

나. 지역유형화 선행연구

일반적으로 지역유형을 고려한 사업운영모형을 개발할 때 지역유형화의 1차적 기준은 행정단위가 된다. 그리고 운영모형을 더 세분화하는 것이 필요한지의 여부에 대해서는 법적지위인 행정단위를 중심으로 지역별 특성을 반영할 수 있는 고려 변수들을 사용하여 2차적 기준을 적용한 한 결과들이 해당 사업의 목적에 맞게 지역적 특성이 반영이 되었는지를 살펴보아야 한다.

1차적 지역유형화는 행정단위를 중심으로 이루어지는 데 행정단위 기준을 살펴보면 크게 시도 등 광역단위와 시군구로 나누어진다. 그 예로는 앞서 살펴본 건강가정지원센터, 자활센터 등이 있다.

두 번째 행정단위 기준으로는 시군구를 보다 더 세분화하여 지역적 특성을 고려하게 되는데, 도시형 기초단체(일반시), 제한 도시형 기초단체(자치구), 도농형 기초단체(도농 복합시), 농촌형 기초단체(군)로 나누어질 수 있다. 이 예로는 앞서 살펴본 드림스타트 사업이 이러한 행정단위의 기준에 따라 4개로 지역유형을 나누어 사업을 운영하고 있다.

행정단위를 더 세분화하여 지역유형화를 하는 방식은 인구, 면적, 행정수요 등을 고려하여 유형화를 하는 것인데, 보건복지부 지방자치단체 사례관리 업무매뉴얼(2008)에 따르면 1단계에서 법적지위의 동일성을 갖는 행정단위로 1단계 분류를 하고 2차로 인구와 면적을 고려하여 세분화하여 5가지 유형으로 나누었고, 기획예산처의 시군구 유형별 민관협력체계모형은 도시화 정도와 인구규모로 1단계 기능별 동질적 자치단체를 도출해내고, 2단계 수요별 동질적 자치단체를 도출하여 총 7가지 유형으로 유형화를 하였다. 기타 인구나 면적 이외에 다른 사업의 특수성을 고려한 유형화로 보건복지부(2006)의 지역사회복지협의체 운영매뉴얼에서 1차 적으로는 지역사회 종합기관 수(종합복지관 수)를 고려하고 2차적으로 인적자원, 물적자원, 시민사회자원 등의 지역의 잠재력을 기준으로 하여 지역의 유형을 나누었다.

앞서 언급된 1차적 분류에 따라 시군구를 유형화하게 되면 행정단위 중심으로 유

형을 나누어 관리와 운영에 이점이 있을 수 있다. 1차적 분류에서 좀 더 세부적으로 유형화를 하기 위하여 2차적 변수를 대입하여 지역 유형을 유목화하게 되면, 같은 행정지위를 가지고 있다하더라도 지역의 다양성을 반영하기가 어려워질 수가 있다. 예를 들어 각 행정단위마다 자원의 규모나 인구, 면적 등이 달라 이에 따른 시·군·구의 역할은 지역유형별로 다양하게 나타날 수 있지만, 오히려 지역별 운영모형이 각 지역의 의지에 따른 특성화 사업을 할 수 있는 여지를 제한해 지역의 다양성을 제한할 수 있는 단점이 있다. 따라서 표준화된 운영은 하되, 다양한 지역특성을 반영하기 위해서는 세부적으로 운영모형의 유형화를 추진하기 보다는 운영의 효율성을 담보할 수 있는 최소한으로 유형화를 추진하는 것이 다양한 지역적 특성을 담아나가기에 유용할 것이다.

다. 시사점

청소년상담복지센터와 유사한 기능을 수행하거나, 전달체계가 전국 단위인 사업을 중심으로 이뤄지는 국내·외 지역운영모형을 살펴보고, 지역유형화 연구에 대해 알아보았다.

먼저 유사사업의 국내 모형을 살펴보면, 교과부의 Wee 프로젝트는 전국에 단위학교를 중심으로 1차 안전망을 가지고 있고, 2, 3차 안전망은 지역교육청, 시도 교육청 차원에서 사업을 운영하고 있다. 1차 안전망을 단위학교에 배치하고, 2차, 3차 안전망으로 갈수록 전 안전망에서 다루기 어려운 고위기 사례를 관리하고, 시스템적으로 지원할 수 있는 기숙형 장기위탁교육까지 서비스의 정도를 더하고 있다. 건강가정지원센터와 자활센터의 전달체계는 중앙정부, 지자체, 한국청소년상담복지개발원과 같은 중앙기관, 시도 및 시·군·구 건강가정지원센터로 나누어져 있어 청소년상담복지센터와 유사한 전달체계를 가지고 있다. 국내의 사업운영모형 모두 광역단위의 센터와 지역단위의 센터의 역할과 기능이 차별화 되어있었다. 현 청소년상담복지센터의 운영모형은 시도와 시·군·구가 크게 다르지 않은데, 향후 시도와 시·군·구의 역할과 기능을 차별화하여 장기적으로는 시도 청소년상담복지센터는 광역단위의 사업과 시·군·구 상담복지센터를 지도지원 해야 할 것이며 시·군·구 청소년상담복지센터는 보다 더 직접사업의 비중을 높일 필요가 있음을 시사한다.

한편, 드림스타트 사업 운영모형은 시·군·구 유형별로 센터 설치 장소를 다르게 운

영하는 것으로 나타났고, 기본적인 서비스나 선택적인 서비스와의 서비스의 제공방식을 다르게 하여 차별화 하여 운영하고 있었다. 청소년상담복지센터 사업은 주된 서비스가 상담서비스이므로 서비스를 제공하는 비율을 차별화하기에는 현실적으로 어려운 부분이 있어 시·군·구 내에서는 같은 내용의 서비스를 제공해야 하는 것이 더 바람직한 것으로 생각된다. 따라서 시·군·구 상담복지센터의 서비스내용을 차별화할 수는 없지만 인력배치나 조직을 좀 더 탄력적으로 운영할 수 있도록 하는 것이 필요할 것이다.

국의 모형을 살펴보면 미국의 경우 연방정부는 정책의 포괄적인 방향을 제시하고 각 주정부나 지역자치단체가 독자적으로 효과적인 예방대책이나 개입 방안을 개발시행하고, 주정부와 지역사회의 민간단체가 유기적으로 관계하고 있다. 우리나라의 경우 미국과는 행정체계가 다른 부분이 있지만, 청소년상담복지센터사업(CYS-Net)이 정착하기 위해서는 미국의 경우처럼 각 관계기관 간 역할과 책임의 한계를 명료화하는 것이 필요하다고 여겨지고, 이는 종사자의 소진예방과도 관계가 깊을 것으로 보인다.

영국의 Sure Start의 경우 인구 규모가 비슷한 지역을 세분화한 다음 가구 수입, 취업률, 교육 수준, 건강 수준 등에 가중치를 부여해서 제작된 박탈지수에서 최하 30%를 차지하는 지역과 그 외의 지역으로 크게 둘로 나누어진다. 한편, 박탈 지수와는 관계없이 농촌지역에서는 다른 규칙이 적용된다. 시·군·구 청소년상담복지센터 중에서도 가장 열악한 지역에는 예외적인 규칙이 적용될 수 있도록 탄력적인 운영모형을 개발할 필요가 있다.

마지막으로 지방자치단체 유형 분류에 대한 선행연구를 분석한 결과 일반적으로 지방자치단체 유형 분류는 크게 두 가지 고려점을 가지고 이뤄지는 것으로 나타났다. 첫째, 법적기준에 따른 동일성 기준을 적용한 행정단위와 둘째, 해당 지역 내 여러 가지 제반여건, 즉 인구수와 면적 그리고 지역자원의 정도를 고려한다. 이를 고려하여 다양하게 4개에서 7개까지 지역유형을 나뉘볼 수 있는데, 앞서 서술했듯이 청소년상담복지센터 사업은 상담서비스가 중심이 되므로 시·군·구 안에서 다양한 운영모형이 존재할 때 오히려 기본적으로 제공되어야 하는 서비스 이외에 지역의 특성화 사업을 반영하는데 제약이 될 수 있을 것이다. 따라서 시·군·구 청소년상담복지센터의 지역유형화를 고려할 때 지나치게 세분화하기 보다는 보편적인 행정단위 중심의 지역유형화를 토대로 적정한 유형분류는 어떤 정도인지를 파악하는 것이 바람직한 것으로 생각된다.

이와 관련하여, CYS-Net의 중추기관인 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 운영모형을 지역유형화하여 개발할 때 그 기준으로는 우선 지방자치단체 유형분류의 기준이 되는 지역자원수와 인구수를 고려한 행정단위 중심의 유목화를 검토하는 한편 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 정립해 나가는 데에는 지역자원의 보유 정도를 기준으로 지역사회에서 어떠한 자리매김을 해나가야 하는가에 대하여 검토해 나갈 필요가 있다.

III. 연구방법 및 결과

1. 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 분석

가. 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 업무 현황 분석

1) 조사 대상 및 연구방법

전국 청소년상담복지센터 현황조사는 매년 상반기에 전국 센터를 대상으로 청소년상담복지센터의 실태와 운영 및 인력 등에 관한 각종 현황을 조사하기 위하여 실시한다. 본 연구를 위한 전국 청소년상담복지센터 현황조사는 3월 한 달간 실시되었으며, CYS-Net 종합정보망을 통해 문서로 현황조사 참여를 요청하고 메일로 자료를 취합하였다. 이번 현황조사에는 전국 청소년상담복지센터 196개 센터 모두 참여하였으며, 참여한 센터는 [표 III-1]과 같다.

[표 III-1] 2013년 현황조사 참여 청소년상담복지센터 및 지역별 센터 설치율

지역	센터	센터수	설치율(%)
서울	서울특별시, 노원구, 양천구, 영등포구, 동작구, 강남구, 중랑구, 강북구, 도봉구, 성동구, 금천구, 서대문구, 은평구, 서초구, 송파구, 마포구, 광진구, 강서구, 관악구, 동대문구, 용산구, 구로구, 강동구, 종로구	24	92.3
부산	부산광역시(상담), 영도구, 진구, 금정구, 북구, 부산광역시(종합)	6	35.3
대구	대구광역시, 달서구	2	22.2
인천	인천광역시, 연수구, 계양구, 동구, 남구, 서구, 부평구, 남동구	8	72.7
광주	광주광역시, 북구, 광산구, 남구	4	66.7
대전	대전광역시, 서구	2	33.3
울산	울산광역시, 동구, 북구, 남구	4	66.7
경기	경기도, 성남시, 의정부시, 안양시, 부천시, 광명시, 평택시, 동두천시, 안산시, 고양시, 구리시, 남양주시, 오산시, 시흥시, 하남시, 군포시, 의왕시, 용인시, 파주시, 이천시, 안성시, 김포시, 양주시, 여주군, 화성시, 광주시, 연천군, 가평군, 양평군, 포천시, 과천시, 수원시	32	100.0
강원	강원도, 강릉시, 원주시, 철원군, 영월군, 속초시, 정선군, 동해시, 태백시, 홍천군	10	52.6
충북	충청북도, 청주시, 충주시, 제천시, 단양군, 청원군, 영동군, 음성군, 옥천군, 진천군, 괴산군, 증평군, 보은군	13	100.0

지역	센터	센터수	설치율(%)
충남	충청남도, 공주시, 금산군, 논산시, 당진군, 보령시, 부여군, 서산시, 서천군, 아산시, 예산군, 청양군, 태안군, 홍성군, 계룡시, 천안시	16	100.0
전북	전라북도, 전주시, 군산시, 익산시, 정읍시, 남원시, 김제시, 진안군, 완주군, 무주군, 장수군, 임실군, 순창군, 고창군, 부안군	15	100.0
전남	전라남도, 나주시, 목포시, 여수시, 해남군, 장흥군, 진도군, 순천시, 완도군, 광양시, 영광군, 화순군, 영암군, 고흥군, 보성군, 강진군, 담양군, 무안군, 장성군, 곡성군	20	90.9
경북	경상북도, 경산시, 경주시, 영주시, 영천시, 포항시, 김천시, 구미시, 문경시, 상주시, 울진군, 청송군, 칠곡군, 청도군, 예천군, 성주군, 안동시	17	77.3
경남	경상남도, 창원시창원, 창원시마산, 진주시, 창원시진해, 통영시, 사천시, 김해시, 밀양시, 거제시, 양산시, 의령군, 함안군, 창녕군, 고성군, 남해군, 하동군, 산청군, 함양군, 거창군, 합천군	21	100.0
제주	제주특별자치도, 서귀포시	2	100.0
세종	세종특별자치시	1	100.0
총 센터 수 및 설치율 평균		197 ¹⁾	80.7

2) 조사결과

가) 전국 청소년상담복지센터 설치 현황

2013년 3월 현재 전국 청소년상담복지센터는 총 196개로 시도 청소년상담복지센터는 17개 센터, 시군구 청소년상담복지센터는 179개 센터이다. [표 III-2]와 같이 17개 광역시도 자치단체에는 18개 센터가 설치되어 100%가 넘었고, 227개 시군구 자치단체에는 179개 센터가 설치되어, 244개 광역 및 기초 자치단체에 청소년상담복지센터가 80.7% 설치된 상태이다.

지역별로 보면, 시도에서는 경기, 충북, 충남, 경남은 100% 설치가 되었고, 전남이 90.9%, 경북이 77.3%, 강원이 52.6%로 강원, 경북을 제외하고는 거의 모든 지역에 센터가 설치된 상태로 나타났다. 반면 광역시는 서울 92.3%, 인천 72.7%, 울산 66.7% 순으로 설치율이 높았고 대구 22.2%, 대전 33.3%, 부산 35.2% 순으로 설치율이 낮은 편으로 나타났다. 시도 지역은 대부분이 지역에 청소년상담복지센터가 설치된 반면에 광역시는 서울을 제외하고는 미설치 지역이 아직 많은 것으로 나타났다.

1) 부산광역시에 해당하는 광역시 센터 현황은 부산광역시청소년상담복지센터와 부산광역시청소년종합지원센터로 분리하여 분석하였으므로, 실제 설치센터수는 197개 센터가 됨.

[표 Ⅲ-2] 전국 청소년상담복지센터 설치 현황(2013. 3)

사도명	광역시 자치		기초자치		전체		
	자치 단체수	센터 설치수	자치 단체수	센터 설치수	자치 단체수	센터 설치수	설치 비율(%)
서울	1	1	25	23	26	24	92.3%
부산	1	2	16	4	17	6	35.3%
대구	1	1	8	1	9	2	22.2%
인천	1	1	10	7	11	8	72.7%
광주	1	1	5	3	6	4	66.7%
대전	1	1	5	1	6	2	33.3%
울산	1	1	5	3	6	4	66.7%
경기	1	1	31	31	32	32	100.0%
강원	1	1	18	9	19	10	52.6%
충북	1	1	12	12	13	13	100.0%
충남	1	1	15	15	16	16	100.0%
전북	1	1	14	14	15	15	100.0%
전남	1	1	21	19	22	20	90.9%
경북	1	1	21	16	22	17	77.3%
경남	1	1	20	20	21	21	100.0%
제주	1	1	1	1	2	2	100.0%
세종	1	1			1	1	100.0%
합계	17	18	227	179	244	197	80.7%

나) 전국 청소년상담복지센터 운영 형태

광역시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 운영 방식은 지역 자치단체 직접 운영(직영), 지역의 민간단체에 위탁하여 운영(위탁운영), 지역 자치단체가 설립한 재단법인으로 운영(재단법인 운영)하는 형태로 구분된다.

[표 Ⅲ-3]에서 보는 바와 같이, 센터의 운영형태는 민간위탁 운영이 55.3%, 지자체 직영은 37.1%, 재단법인운영 6.6% 순으로 나타나, 민간위탁 운영의 비율이 높게 나타났다.

사도에서 보면, 직영이 1센터, 위탁운영이 12센터, 재단법인 운영은 5센터로 나타나, 시군구에 비해 직영 비율이 낮고 재단법인 운영 비율이 높게 나타났다. 시군구는 직영 72센터, 위탁운영 99센터, 재단법인이 8센터로 나타나, 사도에 비해 직영 센터 비율이 높게 나타났으며 재단법인 운영 비율은 낮게 나타났다.

[표 Ⅲ-3] 전국 청소년상담복지센터 운영형태 현황

운영형태	광역시·도		시·군·구		전체	
	센터수	비율	센터수	비율	센터수	비율
지자체 직영	1	5.6%	72	40.2%	73	37.1%
민간 위탁	12	66.7%	99	55.3%	111	55.3%
지자체 재단법인	5	27.7%	8	4.5%	13	6.6%
합계	18	100.0%	179	100.0%	197	100.0%

[표 Ⅲ-4]에서 보는 바와 같이 지역별로 살펴보면, 광역시센터는 대구의 재단법인 운영을 제외하고는 모두 민간위탁으로 운영되는 것으로 나타났다. 광역시의 구 센터도 부산 1곳과 인천 2곳을 제외하고는 모두 민간위탁으로 운영하고 있다.

시·도 청소년상담복지센터를 보면, 충북은 직영으로 운영되고 있으며, 충남, 전남, 경북, 경남 4곳은 재단법인 운영이고 경기, 강원, 전북, 제주는 민간위탁으로 운영하고 있다. 시·군·구 청소년상담복지센터에서는 전북, 경북, 경남은 직영 비율이 매우 높은 반면, 강원, 충남, 전남은 민간위탁 운영 비율이 높은 것으로 나타났다. 또한 경기 지역 시·군·구에 재단법인 운영센터가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 Ⅲ-4] 전국청소년상담복지센터 지역별 운영형태 현황

사도명	센터 수	시·도 센터			시·군·구 센터		
		직영	위탁	재단법인	직영	위탁	재단법인
서울	24		1			23	
부산	6		2		1	3	
대구	2			1		1	
인천	8		1		2	5	
광주	4		1			3	
대전	2		1			1	
울산	4		1			3	
경기	32		1		8	16	7
강원	10		1		1	8	
충북	13	1			6	6	
충남	16			1	3	11	1
전북	15		1		12	2	
전남	20			1	6	13	
경북	17			1	15	1	
경남	21			1	18	2	
제주	2		1			1	
세종	1		1				
합계	197	1	12	5	72	99	8

다) 전국 청소년상담복지센터 기관장 현황

전국 청소년상담복지센터의 기관장의 근무형태 현황을 보면, 시도 청소년상담복지센터는 상근 15명으로 83.3%, 비상근 3명으로 16.7%로 나타났다. 반면 사군구 청소년상담복지센터는 상근 50명 27.9%, 비상근 126명 70.4%로 나타나, 비상근의 비율이 높게 나타났고, 기관장 공석인 센터도 3곳이 있었다.

[표 Ⅲ-5] 전국 청소년상담복지센터 기관장 근무현황

구분	시도		사군구		전체	
	명	비율	명	비율	명	비율
상근	15	83.3%	50	27.9%	65	33.0%
비상근	3	16.7%	126	70.4%	129	65.5%
공석			3	1.7%	3	1.5%
합계	18	100.0%	179	100.0%	197	100.0%

라) 전국 청소년상담복지센터 직원 현황

전국 청소년상담복지센터 직원현황은 센터의 기본인력과 사업비 인력으로 구분하여 조사하였다. 센터의 기본인력은 지방상담사업비 인력과 CYS-Net 사업 인력으로 분류하였고, 사업비 인력은 두드림·해밀 사업, 인터넷중독예방사업 등 사업 인건비로 채용된 인력으로 분류하였다.

[표 Ⅲ-6] 전국 청소년상담복지센터 직원 성별 현황

구분		센터 기본인력		사업비 인력 ²⁾		합계	
		명	비율	명	비율	명	비율
시도	남	57	23.5%	30	24.2%	87	23.7%
	여	186	76.5%	94	75.8%	280	76.9%
	합계	243	100.0%	124	100.0%	367	100.0%
사군구	남	108	14.5%	26	15.6%	134	14.7%
	여	636	85.5%	141	84.4%	777	85.3%
	합계	744	100.0%	167	100.0%	911	100.0%
전체	남	165	16.7%	56	19.2%	221	17.3%
	여	822	83.3%	235	80.8%	1,057	82.7%
	합계	987	100.0%	291	100.0%	1,278	100.0%

전국 청소년상담복지센터 직원 성별 현황을 보면, 전체에서 남성이 17.3%, 여성이 82.7%로 여성 비율이 매우 높게 나타났다. 시도 센터의 경우 남성 비율이 23.7%로 사군구 센터의 14.7%로 다소 높은 비율을 차지하였고, 여성의 경우, 시도 센터는 76.9%, 사군구 센터는 85.3%로 사군구 센터의 여성비율이 높은 것으로 나타났다.

센터 직원의 고용상태는 정규직, 무기계약직, 계약직으로 구분하여 조사하였다. 전체적으로 보면, 정규직이 51.7%, 무기계약직 7.6%, 계약직이 40.7%로 나타나, 전체적으로 계약직 비중이 높은 편으로 나타났다. 센터 기본인력 부분에서 보면, 광역 시도 센터 직원은 정규직이 84.8%인데 반해 사군구 센터의 경우, 61.7%로 떨어지고 특히 계약직 비율은 광역시도는 9.4%인데 반해 사군구는 30.9%가 되어 고용의 안정성 부분에 사군구 센터가 많이 낮은 편으로 나타났다. 사업비 인력은 비정규직이지만 시도의 경우, 24.2%가 무기계약직으로 전환되어 있는 것으로 나타났고, 사군구의 경우는 0.6%만이 무기계약직으로 전환되어 있어 고용의 안정성 부분에 많은 차이가 나타났다.

[표 III-7] 전국 청소년상담복지센터 직원 구성 고용상태 현황

구분	센터 기본인력		사업비 인력		전체		
	명	비율	명	비율	명	비율	
시도	정규직	206	84.8%			206	56.1%
	무기계약직	14	5.8%	30	24.2%	44	12.0%
	계약직	23	9.4%	94	75.8%	117	31.9%
	합계	243	100.0%	124	100.0%	367	100.0%
사군구	정규직	459	61.7%			459	50.4%
	무기계약직	55	7.4%	1	0.6%	56	6.1%
	계약직	230	30.9%	166	99.4%	396	43.5%
	합계	744	100.0%	167	100.0%	911	100.0%
전체	정규직	665	66.8%			665	51.7%
	무기계약직	69	7.0%	31	9.8%	100	7.6%
	계약직	253	26.2%	260	90.2%	513	40.7%
	합계	987	100.0%	291	100.0%	1,278	100.0%

전국 청소년상담복지센터 직원의 직위는 팀장 이상, 팀장, 팀원, 행정원, 기타로 구분

2) 사업비 인력 : 두드림·해밀사업, 인터넷 중독 예방사업 등의 사업비 인력

하여 조사하였다. 전체 중에서 3.2%가 팀장 이상으로 국장 또는 부장, 실장의 직책을 갖고 있는 것으로 나타났다. 현재 운영지침상에는 기관장, 팀장, 팀원으로 구성되어 있지만 전체 센터 직원 중에 41명이 팀장 이상의 직책으로 갖고 업무를 수행하는 것으로 나타났다. 그리고 18.2%가 팀장으로, 69.0%가 팀원으로 가장 많았고, 행정원도 8.6%의 비중을 차지하고 있었다.

[표 Ⅲ-8] 전국 청소년상담복지센터 직원 직위 현황

구분		센터 기본인력		사업비 인력		합계	
		명	비율	명	비율	명	비율
사도	팀장 이상 ³⁾	7	2.9%			7	1.9%
	팀장	66	26.7%	10	8.1%	76	20.4%
	팀원	141	58.5%	97	78.2%	238	65.1%
	행정원	21	8.6%			21	5.7%
	기타 ⁴⁾	8	3.3%	17	13.7%	25	6.8%
	합계	243	100.0%	124	100.0%	367	100.0%
사군구	팀장 이상	34	4.6%			34	3.7%
	팀장	154	20.7%	3	1.8%	157	17.2%
	팀원	497	66.8%	146	87.4%	643	70.6%
	행정원	54	7.2%			54	5.9%
	기타	5	0.7%	18	10.8%	23	2.5%
	합계	744	100.0%	167	100.0%	911	100.0%
전체	팀장 이상	41	4.2%			41	3.2%
	팀장	220	22.2%	13	4.5%	233	18.2%
	팀원	638	64.7%	243	83.5%	881	69.0%
	행정원	75	7.6%			75	6.0%
	기타	13	1.3%	35	12.0%	48	3.6%
	합계	987	100.0%	291	100.0%	1,278	100.0%

전국 청소년상담복지센터 직원의 학력을 살펴보면, 전체적으로 5.7%가 박사 수료 이상으로 나타났고, 박사과정 3.3%, 석사학위 45.1%로 전체 54.1%가 석사 이상의 학력을 소지하고 있었고, 석사과정(수료) 13.3%, 대졸 26.4%로 전체 93.8% 이상이 대졸 이상의 학력을 소지하고 있었다.

3) 팀장 이상 : 부소장, 사무국장, 부장, 실장, 과장, 주임 등을 포함

4) 기타 : 야간생활지도원, 긴급구조요원, 강사, 전문상담사, 학교상담복지사, 시간제상담원 등을 포함

센터 직원의 전공 분야를 보면, 사회복지학 24.3%, 상담학 22.8%, 교육학 14.2% 순으로 나타나 사회복지학 비중이 높은 것으로 나타났다. 하지만 상담 전공은 상담학으로 명시된 학교를 졸업하는 것 보다는 교육학, 심리학에서 상담을 전공하여 졸업하는 경우가 더 많기 때문에 상담학, 상담심리와 상담 관련 유사학과를 포함하면 30.6%로 높아지고 교육학과 심리학을 포함하면, 54.0%가 상담을 전공한 것으로 나타났다.

[표 III-9] 전국 청소년상담복지센터 직원 학력 현황

	구분	센터 기본인력		사업비 인력		합계	
		명	비율	명	비율	명	비율
사도	박사수료 이상	32	13.2%			32	8.7%
	박사과정	9	3.7%	3	2.4%	12	3.3%
	석사	129	53.2%	37	29.9%	166	45.2%
	석사과정(수료)	25	10.3%	22	17.8%	47	12.8%
	대졸	39	16.0%	51	41.1%	90	24.5%
	대학 재학	4	1.6%	3	2.4%	7	1.9%
	전문대졸	4	1.6%	3	2.4%	7	1.9%
	고졸						0.0%
	무응답	1	0.4%	5	4.0%	6	1.7%
	합계	243	100.0%	124	100.0%	367	100.0%
사군구	박사수료 이상	40	5.4%	1	0.6%	41	4.5%
	박사과정	26	3.5%	4	2.4%	30	3.3%
	석사	358	48.1%	52	31.1%	410	45.0%
	석사과정(수료)	97	13.0%	26	15.6%	123	13.5%
	대졸	174	23.4%	74	44.3%	248	27.3%
	대학 재학	12	1.6%	3	1.8%	15	1.6%
	전문대졸	28	3.8%	4	2.4%	32	3.5%
	고졸	9	1.2%	2	1.2%	11	1.2%
	무응답		0.0%	1	0.6%	1	0.1%
	합계	744	100.0%	167	100.0%	911	100.0%
전체	박사수료 이상	72	7.3%	1	0.3%	73	5.7%
	박사과정	35	3.5%	7	2.4%	42	3.3%
	석사	487	49.4%	89	30.5%	576	45.1%
	석사과정(수료)	122	12.4%	48	16.5%	170	13.3%
	대졸	213	21.6%	125	43.0%	338	26.4%
	대학 재학	16	1.6%	6	2.1%	22	1.7%
	전문대졸	32	3.2%	7	2.4%	39	3.1%
	고졸	9	0.9%	2	0.7%	11	0.9%
	무응답	1	0.1%	6	2.1%	7	0.5%
	합계	987	100.0%	291	100.0%	1,278	100.0%

[표 Ⅲ-10] 전국 청소년상담복지센터 직원 전공 분야 현황

구분	센터 기본인력		사업비 인력		합계		
	명	비율	명	비율	명	비율	
사도	상담학	57	23.5%	15	12.1%	72	19.6%
	교육학	38	15.6%	14	11.3%	52	14.2%
	심리학	24	9.9%	10	8.1%	34	9.3%
	청소년관련학	11	4.5%	14	11.3%	25	6.8%
	사회복지학	48	19.8%	43	34.7%	91	24.8%
	아동가족학	7	2.9%	3	2.4%	10	2.7%
	상담심리	15	6.2%	5	4.0%	20	5.4%
	상담관련유사전공	18	7.4%	5	4.0%	23	6.3%
	기타	24	9.9%	10	8.1%	34	9.3%
	무응답	1	0.4%	5	4.0%	6	1.6%
	합계	243	100.0%	124	100.0%	367	100.0%
사군·구	상담학	177	23.8%	42	25.1%	219	24.0%
	교육학	106	14.2%	23	13.8%	129	14.2%
	심리학	70	9.4%	14	8.4%	84	9.2%
	청소년관련학	55	7.4%	16	9.6%	71	7.8%
	사회복지학	180	24.2%	39	23.4%	219	24.0%
	아동가족학	17	2.3%	2	1.2%	19	2.1%
	상담심리	24	3.2%	2	1.2%	26	2.9%
	상담관련유사전공	22	3.0%	9	5.4%	31	3.4%
	기타	78	10.5%	14	8.4%	92	10.1%
	무응답	15	2.0%	6	3.6%	21	2.3%
합계	744	100.0%	167	100.0%	911	100.0%	
전체	상담학	234	23.7%	58	19.6%	291	22.8%
	교육학	144	14.6%	37	12.7%	181	14.2%
	심리학	94	9.5%	24	8.2%	118	9.2%
	청소년관련학	66	6.7%	30	10.3%	96	7.5%
	사회복지학	229	23.2%	82	28.2%	311	24.3%
	아동가족학	24	2.4%	5	1.7%	29	2.3%
	상담심리	39	4.0%	7	2.4%	46	3.6%
	상담관련유사전공	40	4.1%	14	4.8%	54	4.2%
	기타	101	10.2%	24	8.2%	125	9.8%
	무응답	16	1.6%	6	3.8%	27	2.1%
	합계	987	100.0%	291	100.0%	1,278	100.0%

전국 센터 직원의 자격증 소지 현황을 보면, 91.7%가 상담관련 자격증을 소지하였으나 8.3%는 자격증이 없는 것으로 나타났다. 상담관련 자격증 무소지자 106명(8.3%) 중에는 행정원(75명), 기타(48명)를 포함되었기 때문에 상담직 대부분은 자격증을 소지한 것으로 볼 수 있다.

[표 III-11] 전국 청소년상담복지센터 직원 자격증 소지 현황

구분	센터 기본인력	사업비 인력	총계	비율
자격증 소지자	913	255	1,172	91.7%
무 소지자	74	36	106	8.3%
합계	987	291	1,278	100.0%

센터 직원 소지 국가자격증 유형별로 보면, 자격증 소지자 중에 54.2%가 사회복지사 자격증을 소지하여 가장 많은 분포를 보였고, 청소년상담사 자격증은 35.3%, 청소년지도사 자격증은 27.4% 순으로 나타났다. 보육교사 자격증은 9.8%, 정교사 자격증 9.2%, 전문상담교사 4.8%, 직업상담사 2.7%, 임상심리사 1.7% 순으로 나타났다. 민간 학회 자격증으로 상담심리사 8.2%, 전문상담사 3.8%, 미술치료사 3.2% 순으로 나타났다.

[표 III-12] 전국 청소년상담복지센터 직원 소지 자격증 현황

구분	No	종류	센터기본 인력	사업비 인력	계	자격증 소지자 중 해당 자격증 비율	직원 전체 중 해당 자격증 비율
국가 자격증	1	청소년상담사 1급	52	2	54	4.6	4.2
		청소년상담사 2급	140	12	152	13.0	11.9
		청소년상담사 3급	165	41	206	17.6	16.2
		소계	357	55	412	35.3	32.3
	2	사회복지사 1급	240	64	304	26.0	23.9
		사회복지사 2급	240	86	326	27.9	25.6
		사회복지사 3급	2	1	3	0.3	0.2
		소계	482	151	633	54.2	49.7
	3	직업상담사 1급	2	6	8	0.6	0.6
		직업상담사 2급	16	8	24	2.1	1.9
		소계	18	14	32	2.7	2.5
	4	임상심리사 2급	19	1	20	1.7	1.6
		소계	19	1	20	1.7	1.6

구분	No	종류	센터기본 인력	사업비 인력	계	자격증 소지자 중 해당 자격증 비율	직원 전체 중 해당 자격증 비율
국가 자격증	5	전문상담교사 1급	5		5	0.4	0.4
		전문상담교사 2급	39	12	51	4.4	4.0
		소계	44	12	56	4.8	4.4
	6	보육교사 1급	41	14	55	4.7	4.3
		보육교사 2급	43	17	60	5.1	4.7
		소계	84	31	115	9.8	9.0
	7	중등정교사	81	18	99	8.5	7.8
		유치원정교사	8	1	9	0.8	0.7
		소계	89	19	108	9.2	8.5
	8	청소년지도사 1급	37		37	3.2	2.9
		청소년지도사 2급	208	44	252	21.6	19.8
		청소년지도사 3급	26	5	31	2.7	2.4
소계		271	49	320	27.4	25.1	
민간 자격증	1	전문상담사 1급	4	1	5	0.4	0.4
		전문상담사 2급	38	1	39	3.3	3.1
		소계	42	2	44	3.8	3.5
	2	상담심리사 1급	11	1	12	1.0	0.9
		상담심리사 2급	74	10	84	7.2	6.6
		소계	85	11	96	8.2	7.5
	3	가족상담사 1급	4	1	5	0.4	0.4
		가족상담사 2급	4	2	6	0.5	0.5
		소계	8	3	11	0.9	0.9
	4	놀이치료사	4		4	0.3	0.3
		미술치료사	27	10	37	3.2	2.9
		모래놀이치료사	4	2	6	0.5	0.5
		소계	35	12	47	4.0	3.7
	5	기타 합계	69	34	103	8.8	8.1
	총 합계			1,603	394	1,997	100.0

- 청소년지도사 자격증 취득자(320명)중 30.6%(98명)가 상담관련(상담심리사, 청소년상담사, 전문상담사)자격증 소지
- 사회복지사 자격증 취득자(633명)중 24.0%(152명)가 상담관련(상담심리사, 청소년상담사, 전문상담사)자격증 소지
- 청소년지도사 자격증 취득자(320명) 중 71.9%(230명)가 상담관련(상담심리사, 청소년상담사, 전문상담사)자격증 및 사회복지사 자격증 소지

마) 시군구 청소년상담복지센터 유형별 현황

시군구 청소년상담복지센터가 설치된 지역 유형별로 분류하여 비교하였다. 유형별로 지역을 구분하면 [표 III-13]과 같다. 자치구 유형 42개 센터, 도시형 유형 37개 센터, 도농복합형 유형 38개 센터, 농산어촌형 유형 62개 센터로 분류된다.

[표 III-14]에서 보듯이 지역유형별로 특징을 살펴보면, 같은 유형내에서도 지역별로 큰 편차를 보이고 있다.

청소년인구수를 보면 도시형에 최대 25만 명의 청소년인구가 있는 센터가 있는 반면, 농산어촌형에서는 최소 2,344명으로 100배 이상의 청소년인구수에서 차이를 보이고 있다. 같은 유형 내에서 도시형의 경우 최대 지역에 비해 최소지역은 8,541명으로 29.3배의 청소년인구수 차이를 보이고 있다. 청소년인구의 유형별 평균을 보면 도시형(평균 83,986명)이 농산어촌형(평균 7,954명) 보다 청소년인구가 10배가량 차이가 나는 것으로 나타났다.

[표 III-13] 시·군·구 청소년상담복지센터 지역 유형구분 현황

구분	지역
1유형 광역시 자치구형 (42개 지역)	노원구, 양천구, 영등포구, 동작구, 강남구, 중랑구, 강북구, 도봉구, 성동구, 금천구, 서대문구, 은평구, 서초구, 송파구, 마포구, 광진구, 강서구, 관악구, 동대문구, 용산구, 구로구, 강동구, 종로구, 영도구, 부산진구, 금정구, 부산북구, 달서구, 연수구, 계양구, 인천동구, 인천남구, 인천서구, 인천부평구, 남동구, 광주북구, 광산구, 광주남구, 대전서구, 울산동구, 울산북구, 울산남구
2유형 도시형 (37개 지역)	성남시, 의정부시, 안양시, 부천시, 광명시, 안산시, 고양시, 구리시, 오산시, 시흥시, 하남시, 군포시, 의왕시, 용인시, 파주시, 이천시, 안성시, 김포시, 양주시, 화성시, 광주시, 포천시, 과천시, 수원시, 속초시, 동해시, 태백시, 청주시, 논산시, 전주시, 목포시, 포항시, 창원시창원, 창원시마산, 창원시진해, 양산시, 서귀포시
3유형 도농복합시형 (38개 지역)	평택시, 동두천시, 남양주시, 강릉시, 원주시, 충주시, 제천시, 공주시, 당진시, 보령시, 서산시, 아산시, 계룡시, 천안시, 군산시, 익산시, 정읍시, 남원시, 김제시, 나주시, 여주시, 순천시, 광양시, 경산시, 경주시, 영주시, 영천시, 구미시, 문경시, 상주시, 안동시, 진주시, 통영시, 사천시, 김해시, 밀양시, 거제시
4유형 농산어촌형 (62개 지역)	여주군, 연천군, 가평군, 양평군, 철원군, 영월군, 정선군, 홍천군, 단양군, 청원군, 영동군, 음성군, 옥천군, 진천군, 괴산군, 증평군, 보은군, 금산군, 부여군, 서천군, 예산군, 청양군, 태안군, 홍성군, 진안군, 완주군, 무주군, 장수군, 임실군, 순창군, 고창군, 부안군, 해남군, 장흥군, 진도군, 완도군, 영광군, 화순군, 영암군, 고흥군, 보성군, 강진군, 담양군, 무안군, 장성군, 곡성군, 울진군, 청송군, 칠곡군, 청도군, 예천군, 성주군, 의령군, 함안군, 창녕군, 고성군, 남해군, 하동군, 산청군, 함양군, 거창군, 합천군

[표 III-14] 시·군·구 지역 유형별 청소년인구, 중고등학교수, 사례진행수, 상근인력 인원 현황

구분	청소년 인구수 평균수 (최소값~ 최대값)	중고등학교 평균수 (최소값~최대값)	1월~8월 진행사례수 평균 (최소값~ 최대값)	센터 상근 인원 평균 (최대값~ 최소값)
1유형 (광역시 자치구)	76,882 (12,801~ 146,104)	29.90 (8~55)	600.50 (160~1,731)	5.24 (2~6)
2유형 (도시형)	83,986 (8,541~ 250,162)	34.95 (7~110)	854.08 (118~2,668)	7.85 (3~18)
3유형 (도·농 복합시형)	38,379 (9,704~ 140,371)	29.26 (5~52)	418.13 (81~2,595)	5.09 (1~9)
4유형 (농산어촌형)	7,954 (2,344~ 26,993)	14.97 (7~22)	145.85 (19~362)	4.05 (1~7)

지역 내 중고등학교 수를 보면, 평균적으로는 30개교 내외의 학교가 분포되어 있으며, 도시형, 자치구형, 도농복합형, 농산어촌형 순으로 나타났다. 도시형의 경우 최대 110개 학교, 최소 7개교가 있는 지역이 있어 같은 유형 안에서도 큰 편차를 보이는 것으로 나타났다.

센터에서 1월부터 8월까지 지원한 사례수를 비교해 보면, 도시형에서는 최대 2,668명을 지원한 센터가 있는 반면, 농산어촌형에서는 최소 19명을 지원한 센터가 있는 것으로 나타났다. 평균적으로 도시형은 854명, 자치구형 600명, 도농복합형 418명, 농산어촌형은 146명을 지원하는 것으로 나타났다.

센터 상근 인력을 비교해 보면, 최대 18명에서 최소 1명으로 센터 간 편차가 큰 것으로 나타났다. 평균 인력을 보면 도시형(7.85명), 자치구형(5.24명), 도농복합형(5.09명), 농산어촌형(4.05명) 순으로 나타났다.

3) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 업무 현황 요약 및 시사점

2013년 실시한 전국 청소년상담복지센터 현황조사 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 전국 청소년상담복지센터는 광역 자치단체(17개 지역)와 기초 자치단체(227개 지역) 244개 지역에 196개 센터가 설치되어 80.7% 설치율을 보였다. 특히, 부산, 대구, 대전 등 광역시 단위에 센터 설치가 아주 미흡한 상황으로 나타났다. 이는 시군구 청소년상담복지센터가 모두 설치된 지역의 광역시도 청소년상담복지센터와 설치되지 않은 지역의 광역시도 청소년상담복지센터가 동일한 역할을 수행하기에는 주어진 상황이 다를 수 있다는 것을 시사한다.

둘째, 청소년상담복지센터의 운영형태 현황을 보면, 민간위탁 비율이 높게 나타났다. 시도의 경우, 직영은 1개 센터로 5.6%이지만 시군구 센터는 40.2%가 직영으로 운영되고 있다. 민간위탁운영은 광역시가 66.7%로 시군구 55.3%보다 다소 높았다. 반면 재단법인 운영은 시도가 27.7%인데 반해 시군구는 4.5%에 그쳤다. 민간위탁은 시도 단위 지역에 많이 분포되었고, 시도 단위에서는 직영체제가 많았다. 즉, 위탁을 받을 수 있는 자원이 보다 많은 광역시 단위에서는 위탁운영을 주로 하는 반면, 자원이 부족한 지역에서는 지자체 직영체제가 많은 것으로 보인다. 이러한 청소년상담복지센터 운영형태의 차이에 따라 실제로 청소년상담복지센터의 사업 운영이 영향을 받을 수 있다.

셋째, 청소년상담복지센터 기관장 현황에서 광역시 센터는 83.3%가 상근이었으며, 시군구 센터는 27.9%가 상근 기관장으로 나타났다. 기관장의 상근은 센터의 책임자로서 업무를 수행하고, 지역사회에서 독립된 기관장으로 역할을 수행할 수 있다. 기관장의 비

상근은 다양한 활동분야로 지역사회 연계에 도움을 줄 수 있는 장점이 있으나 센터의 운영과 미래 발전에 몰두하기 어려운 부분이 있을 수 있다. 비상근 기관장 중에서 타 기관과 겸직하고 있는 기관장은 청소년상담복지센터의 기관장으로서만 활동하는 것이 아니기 때문에 원활한 센터운영에 한계를 가질 수 있다.

넷째, 청소년상담복지센터 직원 현황을 보면, 시도 센터는 평균 20명이고 시·군·구 센터는 평균 5명이 근무하는 것으로 나타났다. 운영지침에서 인력 수는 시도 센터 14명 내외이고, 시·군·구 센터 4~5명으로 되어 있는 것을 비교해 보면 그 이상의 인력이 근무하고 있는 것으로 보이나 지침에서는 지방상담 사업인력과 CYS-Net 사업인력을 기준으로 한 것이고, 그이상의 인력이 센터에 근무하고 있는 것은 청소년상담복지센터의 지방상담사업과 CYS-Net 사업 이외에 사업을 받아서 사업인건비로 인력을 채용하고 있기 때문이다. 즉 운영지침에 제시된 기본적인 업무 이외에 추가적으로 수행하는 업무가 있다는 것이다. 따라서 효과적인 CYS-Net 사업 운영을 위해 센터에서 추가적으로 수행하는 업무를 파악하고, 총 업무 중 기본업무와 추가 수행 업무의 비중을 적절히 설정할 수 있는 근거자료를 마련하는 것이 필요하다.

다섯째, 청소년상담복지센터 직원의 고용상태를 보면, 비정규직인 계약직이 40.7%로 많은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 충남, 충북, 전북 지역 시·군·구의 경우는 정규직보다 비정규직의 비중이 더 높았다. 즉 고용의 안정성이 보장되지 않은 채 근무하고 있는 직원의 비율이 40% 이상이 되는 것이다. 청소년상담복지센터에서 추진하는 위기청소년지원사업이 안정적으로 진행하기 위해서는 전문성 유지를 위하여 직원의 고용안정성을 확보하는 개선이 필요하다.

여섯째, 청소년상담복지센터 직원 학력 현황을 보면, 시도 센터는 57.2%, 시·군·구 센터는 52.8%가 석사이상의 학력으로 광역시도 센터직원이 학력이 다소 높은 것으로 나타났다. 그리고 전체적으로는 54.1%가 석사이상의 학력을 소지하고 있는 것으로 나타나 높은 학력 수준을 보였다. 전공분야를 보면, 90% 이상이 청소년상담과 관련된 학과 출신으로 나타났으며, 학과로는 사회복지학이 24.3%로 가장 많이 나타났다.

일곱째, 자격증 소지여부를 살펴보면, 91.7%가 상담관련 자격증을 소지하였으나 8.3%는 자격증이 없는 것으로 나타났다. 상담관련 자격증 무소지자 106명(8.3%)에는 행정원(75명), 기타(48명)를 포함하였기 때문에 상담직 대부분은 자격증을 소지한 것으로 볼 수 있다. 하지만 청소년상담의 주요 자격증인 청소년상담사의 소지자 비율이 35.3%로 1/3 수준에 그치고 있어서 향후 전문성 확보를 위해 개선이 필요하다.

여덟째, 시·군·구 청소년상담복지센터를 지역유형별로 살펴보면, 청소년인구는 도시형,

자치구형, 도농복합형, 농산어촌형 순으로 나타났고, 중고등학교 수는 도시형, 자치구형, 도농복합형, 농산어촌형 순으로 나타났다. 2013년 1월부터 2013년 8월까지 진행사례수를 보면, 도시형, 도농복합형, 자치구형, 농산어촌형 순으로 나타났다.

나. 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 직무 실태 분석

1) 연구방법

가) 조사대상

본 연구의 직무 실태 조사는 2013년 CYS-Net 추진단회의에 참석한 전국 청소년상담복지센터 177명의 직원들을 대상으로 실시되었다. 직무분석의 응답자의 일반적 특성을 확인하면 다음과 같다.

[표Ⅲ-15] 직무 실태 조사 응답자의 특성

특성		명(%)
성별	남자	41 (23.2)
	여자	136 (76.8)
연령		39.43세 (표준편차=6.91) 범위: 25세-55세
직급	소장	15 (8.5)
	실장/부장/국장	10 (5.6)
	팀장	107 (60.5)
	팀원	45 (25.4)
상담직여부	상담직	171 (97.7)
	행정직	4 (2.3)
정규직여부	정규직	127 (72.6)
	비정규직	48 (27.4)
채직기간	6개월미만	9 (5.1)
	6개월-1년	6 (3.4)
	1-2년	20 (11.3)
	2년 이상	142 (80.2)
청소년상담사 자격증 소유	취득	77 (43.8)
	미취득	99 (56.3)
학력	전문대졸 이하	2 (1.2)
	대졸	23 (13.0)
	석사	119 (67.2)
	박사수료 이상	33 (18.6)

응답자 중 여성이 76.8%를 차지하고 있어, 상담·복지서비스 제공기관에서 나타나는 전형적 성별분포를 반영하고 있다. 25세부터 55세의 범위의 전체 응답자 연령의 평균은 39세이었다. 응답자의 직급 중 가장 많은 응답한 직급은 팀장급으로 전체 응답자의 60.5%를 차지하고 있으며, 응답자의 97.7%가 상담직에 종사하는 것으로 나타났다.

응답자중 정규직 비율은 72.6%를 차지하고 있다. 비정규직의 신분으로 근무하는 실무자가 27%에 해당하는 것은 인적 서비스의 특성상 안정성을 저해하는 요소로 볼 수 있다. 응답자의 재직기간은 2년 이상의 근무경력을 가진 실무자가 80.2%를 차지하고 있다.

청소년상담복지센터에 근무하는 실무자 중 청소년상담사 자격증을 소지한 응답자는 43.8%에 그치고 있다. 이는 청소년상담복지센터가 청소년상담사 이외에 다른 자격증(사회복지사, 청소년지도사 등)을 보유한 다전문가조직의 형태를 취하고 있음을 보여준다.

전체적으로 응답자의 학력은 석사가 67.2%, 박사수료이상이 18.6%를 차지하고 있다. 이는 전체 응답자 중 85.8%가 석사 이상의 고학력인력으로 구성되었음을 보여준다.

응답자의 청소년상담복지센터 지역유형별 분포는 아래와 같다. 시도 센터에 근무하는 실무자는 전체 응답자 중 24.9%에 해당하는 44명이었다. 시·군·구 센터 중 대도시자치구형에 근무하는 실무자는 12.4%, 대도시기초단체형에 근무하는 실무자는 20.9%, 도농복합형 15.8%, 농산어촌형 26.0%의 분포를 보이고 있다.

[표Ⅲ-16] 청소년상담복지센터 유형별 응답자 분포

유형		명(%)
시·도 센터		44 (24.9)
시·군·구 센터	대도시자치구형	22 (12.4)
	대도시기초단체형	37 (20.9)
	도농복합형	28 (15.8)
	농산어촌형	46 (26.0)

나) 조사도구

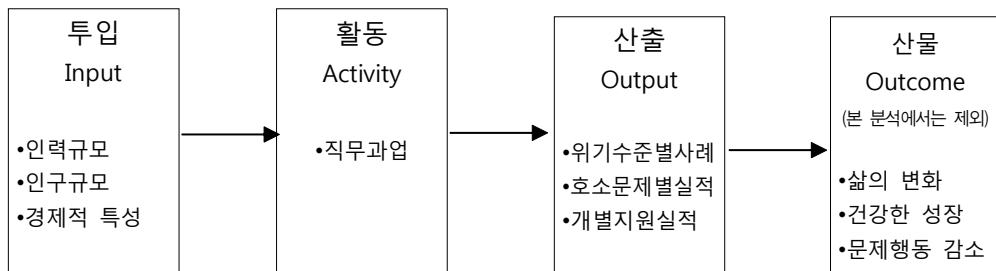
사·도 및 사·군·구 청소년상담복지센터 직무 실태를 조사하기 위하여 사용한 조사도구는 황순길 등(2005)과 배주미 등(2009)이 실시한 청소년상담사와 청소년상담(지원)센터의 직무분석 도구를 활용하여 본 연구진이 재구성하였다. 본 연구진이 두 연구의 문항들을 검토한 결과, 황순길 등(2005)의 직무분석 도구의 작업(Task)이 배주미 등(2009)의 청소년상담(지원)센터 직무분석 도구의 구체적 업무(Task element)로 일부 포함되어 있었다. 본 연구진은 상세하고 더 구체적인 직무 항목들을 구성하기 위해서 이 점을 고려하여 두 연구의 항목을 재배열하였으며, 가장 상위 항목이라고 할 수 있는 책무(Duty) 구성부터 문항의 문장 및 용어를 현재 청소년상담복지센터의 실태에 맞게 수정·보완하여 직무 실태조사 설문도구 초안을 완성하였다. 다음으로는, 본 연구의 일부로 수행된 현장전문가 포커스그룹인터뷰 참여자 9명을 대상으로 연구진이 구성한 직무 실태조사 문항들이 현장을 적절히 반영하여 청소년상담복지센터 직무 실태조사를 위한 설문도구로서 적합한지 검증을 받았다. 포커스그룹인터뷰 결과 분석 이후, 수정·보완이 필요하다고 의견이 제시된 일부 구성요소 및 문항들은 연구진들의 검토를 거쳤고, 이를 토대로 청소년상담복지센터 직무 실태조사 설문도구가 개발되었다.

청소년상담복지센터의 직무분석을 위하여 작성된 설문도구는 부록 1에 제시되어 있으며, 임무(Duty) 7개, 직무(Task) 51개, 직무 요소(Task element) 188개로 구성되어 있다. 임무는 크게 '조직 및 운영체계, 인력 및 재정, 상담 및 프로그램, CYS-Net, 교육 및 연구, 홍보, 기타'로 구성되어 있다. 조직 및 운영체계에 대한 직무는 '중장기 발전계획을 수립한다' 등의 12개의 직무와 50개의 직무 요소로 구성되었다. 인력 및 재정에 대한 직무는 '전문성을 향상시킨다' 등의 7개의 직무와 25개의 직무 요소로 구성되었다. 상담 및 프로그램에 대한 직무는 '청소년 및 부모대상으로 개인상담을 한다' 등의 9개의 직무와 32개의 직무 요소로 구성되었다. CYS-Net에 대한 직무는 '내부조직을 운영한다' 등의 10개의 직무와 38개의 직무 요소로 구성되었다. 교육 및 연구에 대한 직무는 '청소년, 부모, 지역주민을 교육한다' 등의 7개의 직무와 26개의 직무 요소로 구성되었다. 홍보에 대한 직무는 '센터 소개 책자, 리플렛 등 발간 및 홍보를 한다' 등의 2개의 직무와 10개의 직무의 요소로 구성되었다. 기타 직무는 '청소년 활동 관련 정보제공 및 안내한다' 등의 4개의 직무와 7개의 직무의 요소로 구성되었다.

이와 같이 구성된 각 문항에 대하여 중요도, 빈도, 난이도 및 소요시간을 측정하였으며, 중요도, 빈도, 난이도는 5점 리커트 척도로, 소요시간은 월 평균 해당 업무를 수행하는 시간을 시간(hour) 단위로 기입하도록 하였다. 중요도는 센터 상담자의 업무로써 중요한 정도를 나타내며, 5점 '매우 중요하다'에서 1점 '전혀 중요하지 않다'로 구성되었다. 빈도는 수행 빈도로써, 5점 '주 3회 이상 거의 매일 수행함'에서 1점 '거의 수행하지 않음'으로 빈도가 높을수록 수행빈도가 높음을 의미한다. 난이도는 업무 수행의 어려운 정도를 나타내며, 5점 '어려움'에서 1점 '쉬움'으로 구성되어 점수가 높을수록 업무수행의 어려운 정도가 심한 것을 의미한다.

다) 분석방법

센터별 특성과 수행직무의 차이를 살펴보기 위해 적용하는 분석틀은 조직의 성과 평가에 많이 사용되는 논리모델에 기반하고 있다. 논리모델은 프로그램이 어떻게 작동해서 목표를 달성할 것인지에 대한 기대와 예측을 도표로 나타낸 것이다(이봉주·김기덕, 2008). 논리모델은 시스템 이론(system theory)에 기반을 두고 프로그램의 내용을 크게 투입->활동->산출->산물로 정리한다.



[그림Ⅲ-1] 논리모델의 구성요소

논리모델 구성요소에 대한 설명은 아래와 같다(이봉주·김기덕, 2008). 투입은 프로그램이 의도하는 과업을 행하기 위하여 필요한 인적, 재정적, 물적, 지역사회 자원을 포함한다. 예로는 서비스 대상자, 청소년상담사, 사회복지사 등 투입 인력, 시설, 장비 등을 들 수 있다. 활동은 투입되는 자원을 이용하여 프로그램이 하는 일들이다. 즉, 의도하는 성과(결과)를 도출하기 위하여 행해지는 과업을 의미한다. 청소년상담 복지센터를 예로 들면 제공되는 상담프로그램, 지원서비스 등이 활동에 해당된다.

산출은 프로그램 활동에 따라 직접적으로 생산되는 것들이다. 전달되는 서비스 유형, 서비스의 수와 양, 서비스 참여 인원 등이 이에 해당된다. 센터에서 수행한 다양한 서비스나 프로그램에 참여한 청소년의 수가 산출에 해당된다. 마지막으로 산물은 프로그램에 참여한 참여자의 태도, 지식, 기술, 등 프로그램이 종료된 후 구체적으로 나타나는 참여자의 변화다. 나아가 궁극적으로 프로그램을 통해 나타나는 구체적인 삶의 질 향상도 포함된다.

이와 같은 논리모형을 적용하여 청소년상담복지센터의 특성과 직무를 분석하고자 할 때, 투입에 해당되는 요소로는 센터별 투입인력의 규모, 지역의 표적대상, 인구층의 규모, 지역환경의 특성, 주요한 서비스 욕구(need), 등이 될 수 있다. 활동은 청소년상담복지센터가 수행하는 주요한 직무과업이 될 수 있다. 산출로는 각 센터가 지원한 위기도별 사례 수, 상담 및 서비스 활동의 실적 등이 될 수 있다. 산물로는 청소년상담복지센터를 이용한 청소년의 변화된 삶이나 태도, 지식 등이 해당되지만, 본 연구에서는 이러한 자료를 확보하지 못했기에 분석에서는 제외시켰다.

일차적으로 청소년상담복지센터의 투입요인에서 어떠한 차별성이 있는지 확인하고, 일차적인 산출에서도 센터 간에 차이가 있는지 확인하고자 한다. 차별성 있는 투입과 산출이 확인된다면, 과연 양자를 연결시키는 고리인 활동, 즉 센터별 직무에서도 차이가 존재하는지 확인해보고자 한다. 만약 투입과 산출에서 청소년상담복지센터 간에 차이가 존재하지만, 활동에 해당하는 직무에서 차이가 나타나지 않는다면, 이는 센터별로 차별화된 직무수행이 충분하게 이루어졌다고 보기는 힘들 것이다. 이러한 경우 단순히 투입의 특성이 산출을 결정짓는 구조라 할 수 있다. 이는 결국 청소년상담복지센터의 기능차별화를 위한 운영모형의 명세화가 필요함을 보여주는 결과라 할 수 있다.

청소년상담복지센터의 투입과 산출은 우선 담당지역의 범위와 운영기능의 차이가 뚜렷이 구분되는 시도 청소년상담복지센터를 제외하고, 유사한 운영기능을 수행하고 있는 사군구 청소년상담복지센터만을 비교하였다. 이를 위해 각 센터가 설치·운영되고 있는 행정구역의 특성을 반영하여 크게 4 가지 지역유형으로 사군구 청소년상담복지센터를 구분하였다.

첫째, 대도시자치구형이다. 서울, 인천, 부산, 울산, 대전, 광주, 대구 등 광역시의 자치구에 설치운영되는 사군구 청소년상담복지센터가 이에 해당된다.

둘째, 대도시 기초단체형이다. 광역시를 제외한 대도시에 설치·운영되고 있는 사군구

청소년상담복지센터가 이에 해당된다.

셋째, 도농복합형이다. 도시와 농산어촌의 특성이 혼재되어 있는 지역에 설치·운영되는 시·군·구 청소년상담복지센터가 이에 해당된다.

넷째, 농산어촌형이다. 행정구역단위로 볼 때, 대부분 군단위 지역에 설치·운영되는 시·군·구 청소년상담복지센터가 이에 해당된다.

이러한 유형기준으로 시·군·구 청소년상담복지센터를 구분한 결과 총 179개 센터는 대도시 자치구형 42개소(23.5%), 대도시 기초단체형 41개소(22.9%), 도농복합형 34개소(19.0%), 농산어촌형 62개소(34.6%)로 확인되었다.

2) 연구결과

가) 시·군·구 청소년상담복지센터의 지역유형별 특성비교

(1) 지역유형별 청소년상담복지센터의 총인력수

먼저 청소년상담복지센터의 일차적 투입요소라 할 수 있는 인력규모를 지역유형에 따라 비교해 보았다. 그 결과, 시·군·구 청소년상담복지센터의 총인력수는 대도시 기초단체형이 가장 많은 7.85명으로 나타났다. 그 다음은 대도시자치구형으로 5.24명, 도농복합형 5.09명, 농산어촌형이 가장 작은 4.05명으로 나타났다.

[표Ⅲ-17] 지역유형별 청소년상담복지센터의 총인력수(2012년 기준) 단위: 명 (표준편차)

	대도시 자치구 (A)	대도시 기초단체 (B)	도농 복합형 (C)	농산 어촌형 (D)	F 검증	사후비교
총인력수	5.24 (4.34)	7.85 (3.77)	5.09 (2.71)	4.05 (1.66)	12.134***	B>A=C=D

*** $p < .001$

주) 동분산성 가정이 충족되지 않아 Games-Howell 사후검증을 실시

대도시기초단체형이 다른 유형의 시·군·구 청소년상담복지센터보다 평균 2-3명이 많은 것으로 나타났지만, 대도시자치구, 도농복합형, 농산어촌형 청소년상담복지센터의 경우 총인력수는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이 결과는 시·군·구 청소년상담복지센터의 경우, 총인력규모에서 큰 차이를 보이지 않고 있으며, 센터별로 투입인력의 양적인 차이는 거의 없다고 볼 수 있다.

(2) 청소년상담복지센터의 지역유형별 청소년 인구규모 비교

다음으로 청소년상담복지센터의 일차적 표적대상인 청소년 인구규모를 지역유형간에 비교하였다. 그 결과, 기대하는 바와 동일하게 지역유형에 따른 청소년인구수는 행정구역의 규모를 반영한 결과로 나타났다.

전체인구수, 청소년인구수, 초·중·고학생수 등은 대도시기초단체, 대도시자치구, 도농복합형, 농산어촌형의 순서로 많은 것으로 확인되었다. 다만, 대도시기초단체와 대도시자치구간에는 청소년인구수와 초·중·고학생수는 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표Ⅲ-18] 지역유형별 청소년인구수의 비교

단위: 명(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
전체인구수	360,444.02 (133,494.53)	378,295.68 (280,961.89)	179,337.21 (96,608.29)	49,318.27 (22,872.42)	52.33***	A=B)C)D
청소년인구 수(2012년)	76,881.86 (30,488.24)	83,986.42 (65,823.06)	38,378.94 (24,686.74)	7,954.03 (4,844.51)	48.617***	A=B)C)D
전체 학생수 (2010년)	51,551.45 (21,720.78)	61,013.20 (45,977.74)	27,846.71 (17,231.95)	6,345.60 (3,286.76)	46.69***	A=B)C)D
전체 학생수 (2011년)	49,355.05 (21087.29)	59,413.05 (48,606.29)	26,979.79 (16,739.81)	6,136.13 (3,259.34)	40.79***	A=B)C)D
전체 학생수 (2012년)	47,000.95 (20,250.63)	57,899.20 (46,221.49)	25,557.24 (15,667.69)	5,973.56 (3,271.18)	42.17***	A=B)C)D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

(3) 지역유형별 경제적 특성비교

4개 지역유형별로 수급자수, 지역고용률, 재정자립도 등 경제적 특성에서 차이를 보이는지 확인해 보았다. 분석 결과, 지역유형에 따른 경제적 특성은 행정구역의 특성을 대부분 반영하고 있는 것으로 나타났다.

[표Ⅲ-19] 지역유형별 경제적 특성비교

단위: 명/비율(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
수급자수 (2010년)	9275.19 (5602.86)	8051.76 (5813.89)	7469.94 (3292.21)	2770.26 (930.14)	25.322***	A=B>C>D
수급자수 (2011년)	8921.19 (5371.95)	7663.21 (5503.69)	6933.85 (3134.09)	2509.89 (822.46)	26.813***	A=B>C>D
수급자수 (2012년)	8618.29 (5134.57)	7236.66 (5123.06)	6379.15 (2917.46)	2281.87 (735.67)	28.768***	A=B>C>D
지역고용률 (2010년)	-	55.29 (2.79)	58.20 (3.46)	65.04 (4.27)	90.302***	D>C>B
지역고용률 (2011년)	-	55.44 (2.38)	56.96 (3.89)	61.12 (6.46)	17.334***	D>C=B
지역고용률 (2012년)	-	55.66 (2.95)	56.12 (4.55)	59.97 (6.74)	9.770***	D>C=B
재정자립도 (2010년)	37.71 (17.89)	46.19 (13.50)	26.01 (10.80)	16.43 (6.85)	53.644***	A=B>C>D
재정자립도 (2011년)	39.35 (16.27)	45.18 (13.04)	24.38 (10.13)	16.08 (6.53)	62.635***	A=B>C>D
재정자립도 (2012년)	38.26 (15.73)	43.54 (12.95)	24.39 (10.38)	15.83 (6.48)	58.484***	A=B>C>D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

기초생활보장 수급자수의 경우, 농산어촌형이 다른 지역유형의 청소년상담복지센터보다 작은 것으로 나타났다. 그러나 다른 유형간에는 수급자수의 규모가 유의미한 차이를 보이지 않았다.

지역고용률의 경우, 농산어촌형이 다른 지역유형보다 높은 것으로 나타났다. 다른 지역유형간에는 통계적으로 유의미한 차이가 없었다.

지역유형별 재정자립도를 비교한 결과, 지역규모가 클수록 재정자립도가 높은 것으로 나타났다. 즉, 대도시 자치구, 기초단체형 등 대도시형이 도농복합형과 농산어촌형보다 재정자립도가 높은 수준으로 나타났다.

(4) 지역유형별 특수보호대상 비교

지역유형에 따라 특수한 서비스와 보호를 필요로 하는 대상층이 차이가 나는지 확인해 보았다. 이를 위해 소년범죄발생건수, 다문화가구, 조손가구 현황을 비교하였다. 그 결과, 소년범죄발생건수는 대도시자치구와 대도시기초단체가 많았으며, 도농복합형, 농산어촌의 순으로 소년발생건수는 작아지는 것으로 확인되었다. 이는 거주지역의 청소년인

구규모를 반영한 결과라 보여진다. 이에 지역유형별 소년인구대비 소년범죄 발생건수를 비교해보았다. 인구규모에 대비한 소년범죄발생건수는 도농복합형이 가장 높게 나타났다. 그리고 도농복합형과 농산어촌형에만 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

다음으로 다문화가구의 수와 비율을 지역유형별로 비교해 보았다. 그 결과, 대도시자치구와 대도시기초단체형에서 다문화가구의 수와 비율이 높게 나타났다. 결혼이주여성의 유입이 이루어지던 초기에는 농산어촌에서 다문화가구의 수가 많았지만, 최근 들어서는 대도시중심으로 다문화가족의 형성이 증가되고 있는 현상을 반영한 것으로 보인다.

[표Ⅲ-20] 지역유형별 특수보호대상 비교

단위: 건수/가구수/비율(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체 (B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
2011년 소년범죄발생건수	5125.71 (7178.78)	654.80 (508.26)	347.61 (224.64)	63.42 (43.45)	20.638***	A>D, B>C>D,
2011년 소년인구대비 소년범죄발생건수	9.82 (13.18)	1.16 (0.41)	1.32 (0.45)	1.01 (0.48)	20.366***	C>D
2010년 다문화가구수	3416.43 (2892.00)	3425.85 (3939.39)	1133.44 (873.64)	369.81 (265.28)	20.971***	A=B>C=D
2010년 다문화가구비율	2.72 (2.32)	2.41 (1.47)	1.61 (0.70)	1.79 (0.82)	5.542**	A=B>C=D
조손가구수	754.40 (271.86)	791.61 (488.89)	557.62 (226.24)	222.45 (74.25)	43.057***	A=B>C>D
조손가구비율	0.60 (0.14)	0.69 (0.24)	0.89 (0.24)	1.14 (0.19)	73.528***	D>C>A=B

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

조부모와 손자녀로 구성되는 조손가구의 수와 비율을 지역유형별로 비교하였다. 이 결과 역시 대도시자치구와 대도시기초단체가 도농복합형, 농산어촌형보다 조손가구의 수에서 많은 것으로 나타났다. 반면 조손가구의 비율은 이와 반대로 농산어촌형이 가장 높았고, 도농복합형, 대도시자치구와 대도시기초단체형의 순으로 낮아졌다.

향후 대도시에 소재한 청소년상담복지센터의 경우, 주요서비스 대상으로 다문화가족의 배경을 가진 청소년이 등장할 것을 준비해야 함을 의미한다. 또한 농산어촌형의 경우, 부모-자녀가 아닌 조부모-자녀로 구성된 조손가족의 특성과 역동성을 고려한 상담지원서비스를 개발해야 할 필요성을 제기한다.

(5) 지역유형별 학업중단학생, WEE센터, 대안학교수 비교

지역유형에 따라 학업중단학생수, WEE센터, 대안학교수 등을 비교하였다. 그 결과, 학업중단학생수는 청소년인구의 규모를 반영하여 대도시자치구와 대도시기초단체형이 가장 많았다. 이 두 유형은 도농복합형과 농산어촌형보다 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

반면, 학업중단률로 비교하였을 경우에 지역유형별 차이가 뚜렷하게 나타나지 않았다. 학업중단률의 경우 농산어촌이 대도시에 못지않게 높은 것으로 나타났기 때문이다. 전체적인 학업중단률의 차이는 통계적으로도 뚜렷한 차이를 나타내지 않았다. 단지, 농산어촌형과 도농복합형간에만 유의미한 차이가 나타났다. 이러한 결과는 지역유형간에 학업중단의 규모차이는 존재하지만, 비율의 차이는 뚜렷하게 존재하지 않음을 보여준다.

WEE센터의 수는 지역유형간에 차이가 없는 것으로 나타났다. 행정구역별로 일정한 수로 설치되는 특성을 반영한 결과라 여겨진다. 반면, 대안학교의 수는 대도시기초단체가 가장 많은 2.87개였고, 도농복합형이 가장 적은 1.3개소로 나타났다. 농산어촌의 경우, 학업중단 학생수는 가장 적지만, 대안학교의 수는 도농복합형보다 많은 것으로 나타났다. 이는 대안학교의 소재가 지역의 욕구에 대응하는 것이라기 보다는 대안학교 운영을 위한 지역선택의 결과를 반영한 것이라 여겨진다.

[표Ⅲ-21] 지역유형별 학업중단률, WEE센터, 대안학교수 비교 단위: 명/비율/개수(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
학업중단학생수 (2012년)	590.62 (414.10)	639.03 (631.81)	219.29 (139.92)	63.23 (50.59)	28.821***	A=B>C>D
학업중단률 (2012년)	0.88 (0.73)	0.72 (0.28)	0.62 (0.18)	0.83 (0.42)	2.546	D>C
WEE센터수	1.13 (0.46)	1.07 (0.25)	1.03 (0.18)	1.03 (0.27)	0.736	-
대안학교수	2.05 (1.39)	2.87 (1.96)	1.30 (0.48)	1.68 (0.75)	3.957*	B>C

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

(6) 지역유형별 청소년상담복지센터의 개인상담 호소문제 비교

지역유형에 따라 2012년도 개인상담 호소문제유형을 비교하였다. 호소문제의 양상은 주요한 욕구와 서비스선호도를 보여주기 때문이다. 비교한 결과, 대도시기초단체와 대도

시자치구형이 도농복합형과 농산어촌형보다 각 유형별 호소문제가 많은 것으로 나타났다. 이는 지역유형별 청소년인구의 규모를 반영한 것으로 보여진다.

그렇지만 호소문제의 규모에 따라 센터의 인력규모는 달라지지 않고 있다. 앞서 센터별 총인력규모는 대도시기초단체가 가장 컸고, 그 외 지역유형간에는 차이를 보이지 않았다. 하지만 호소된 개인상담의 규모는 대도시 기초단체와 대도시자치구형간에 뚜렷한 차이를 보이지 않았다. 그리고 호소문제의 규모는 도농복합형, 농산어촌형으로 갈수록 적어지고 있다. 이는 청소년상담복지센터의 인력규모가 호소문제의 규모를 반영하지는 않고 있음을 의미한다.

한편, 결과표에 제시하지는 않았지만 호소문제의 비율은 센터의 지역유형간에 뚜렷한 차이를 보이지 않았다. 결국 청소년상담복지센터는 주요한 업무 중 하나인 개인상담에서 호소문제의 유형차이보다는 규모차이가 우선되고 있음을 알 수 있다.

[표III-22] 지역유형별 2012년도 개별상담 호소문제 비교

단위: 건수(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
일탈비행	340.29 (288.91)	559.10 (442.49)	265.06 (239.88)	99.95 (109.25)	22.150***	B>A=C>D
컴퓨터/인터넷 과다사용	128.83 (205.79)	173.07 (200.75)	97.41 (123.65)	27.15 (31.62)	8.556***	A=B=C>D
가족문제	350.19 (256.98)	566.85 (554.33)	176.62 (172.99)	66.84 (60.32)	23.971***	A=B>C>D
학업/진로문제	615.05 (419.40)	801.51 (532.59)	353.68 (225.02)	160.36 (162.24)	30.962***	A=B>C>D
성문제	36.81 (63.32)	52.49 (52.39)	19.50 (22.75)	9.16 (12.34)	10.025***	A=B>C=D
성격문제	408.02 (381.68)	489.10 (459.46)	177.91 (146.49)	91.18 (108.38)	18.335***	A=B>C>D
대인관계	815.64 (751.98)	931.20 (719.71)	309.94 (244.26)	111.21 (112.14)	27.681***	A=B>C>D
정신건강	488.79 (323.16)	674.29 (645.13)	214.03 (156.33)	99.26 (103.71)	24.828***	A=B>C>D
생활습관/ 외도문제	23.69 (30.49)	47.71 (59.38)	23.71 (32.37)	8.48 (10.56)	9.932***	A=B>D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

(7) 지역유형별 청소년상담복지센터의 위험도별 사례수

청소년상담복지센터의 산출 중 접수 및 진행사례의 위험도를 지역유형에 따라 차이가 있는지 비교분석하였다. 이를 위해 2010년부터 2012년까지 3년 간 사례의 위기스크리닝 결과를 순차적으로 비교하였다.

(가) 2010년도 신규사례 및 진행사례의 위기스크리닝 결과비교

2010년도 신규사례 중 저위험군으로 분류된 사례수를 지역유형별로 비교한 결과, 대도시기초단체와 대도시자치구형이 가장 많았다. 다음으로 도농복합형, 농산어촌형의 순서로 나타났다.

2010년도 신규사례 가운데 중위험군으로 분류된 사례수의 경우, 농산어촌형이 가장 적은 수의 사례수를 보였다. 다른 유형의 센터들 간에 중위험군의 규모는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

2010년도 신규사례 중 고위험군으로 분류된 사례수의 경우, 대도시기초단체형, 도농복합형, 농산어촌형의 순서로 작아졌다. 대도시자치구형은 대도시기초단체형, 도농복합형과는 유의미한 차이가 없었고, 농산어촌형이 가장 적은 수를 보였다. 반면, 대도시기초단체형은 도농복합형, 농산어촌형과 비교하여 유의미하게 많은 고위험도사례를 담당하는 것으로 확인되었다.

[표Ⅲ-23] 지역유형별 2010년도 신규·진행사례의 위기스크리닝 비교 단위: 건수(표준편차)

		대도시 자치구 (A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
신 규 사 례	저위험	420.26 (347.32)	472.20 (336.86)	224.91 (113.93)	73.90 (79.74)	28.729***	A=B>C>D
	중위험	57.29 (80.99)	82.66 (78.64)	44.35 (47.09)	8.92 (14.82)	14.029***	A=B=C>D
	고위험	87.43 (90.88)	143.83 (135.49)	80.62 (63.99)	17.82 (27.32)	18.822***	A>D, B>C>D
진 행 사 례	저위험	458.36 (381.12)	535.73 (369.13)	255.32 (137.38)	87.47 (91.15)	28.784***	A=B>C>D
	중위험	61.40 (86.74)	93.98 (85.45)	48.35 (48.99)	10.40 (16.04)	15.246***	A>D, B>C>D
	고위험	93.55 (94.98)	160.90 (143.14)	88.29 (66.25)	20.26 (29.11)	20.981***	A>D, B>C>D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

2010년도에 진행한 사례중 저위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체와 대도시자치구형이 가장 많은 것으로 나타났다. 도농복합형, 농산어촌형의 순으로 저위험군 진행 사례수는 적은 것으로 나타났다.

사군구 청소년상담복지센터가 2010년도에 진행한 사례중 중위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체형이 가장 많았고, 이는 도농복합형과 농산어촌형보다 유의미하게 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형은 농산어촌형보다 유의미하게 많은 것으로 나타났다.

2010년도에 진행한 사례 중 고위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체형, 도농복합형, 농산어촌형의 순서로 나타났다. 대도시자치구형은 대도시기초단체형, 도농복합형과는 차이가 없었고, 농산어촌형이 가장 적은 수를 보였다.

(나) 2011년도 신규사례 및 진행사례의 위기스크리닝 결과비교

2011년도 신규사례 중 저위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체형과 대도시자치구형이 가장 많았다. 다음으로 도농복합형, 농산어촌형의 순서로 사례수가 많은 것으로 나타났다.

사군구 청소년상담복지센터가 2011년도에 신규접수한 사례 가운데 중위험군으로 분류된 사례수의 경우, 대도시기초단체형이 도농복합형과 농산어촌형보다 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형은 농산어촌형보다 많은 것으로 나타났다.

2011년도 신규사례 중 고위험군으로 분류된 사례수의 경우, 대도시기초단체형이 가장 많았고, 다른 지역유형보다 유의미하게 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형과 도농복합형간에는 유의미한 차이가 없었다. 2011년도 진행사례 중 저위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체와 대도시자치구형이 가장 많은 것으로 나타났다. 도농복합형, 농산어촌형의 순으로 저위험군 진행사례수가 적은 것으로 나타났다.

2011년도 진행사례 가운데 중위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체와 대도시자치구형이 가장 많은 것으로 나타났다. 도농복합형, 농산어촌형의 순으로 저위험군 진행 사례수가 적은 것으로 나타났다. 2011년도 진행사례 중 고위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체형이 다른 유형보다 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형과 도농복합형간에는 유의미한 차이가 없었다.

[표Ⅲ-24] 지역유형별 2011년도 신규·진행사례의 위기스크리닝 비교 단위: 건수(표준편차)

		대도시 자치구 (A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
신 규 사 례	저위험	490.64 (402.97)	505.29 (332.71)	246.97 (145.45)	83.84 (78.36)	29.932***	A=B>C>D
	중위험	78.19 (106.86)	94.34 (77.10)	42.00 (32.85)	11.55 (16.96)	15.920***	A>D, B>C>D
	고위험	97.45 (91.94)	189.90 (181.19)	81.26 (77.32)	20.02 (23.02)	22.153***	B>A=C>D
진 행 사 례	저위험	567.12 (450.21)	649.20 (431.09)	309.47 (156.22)	108.65 (100.78)	31.175***	A=B>C>D
	중위험	85.31 (115.45)	119.34 (98.91)	56.00 (57.28)	14.06 (20.39)	16.398***	A=B>C>D
	고위험	107.14 (96.16)	221.63 (198.86)	94.03 (79.58)	24.19 (26.40)	25.454***	B>A=C>D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

(다) 2012년도 신규사례 및 진행사례의 위기스크리닝 결과비교

시·군·구 청소년상담복지센터가 2012년도에 접수한 신규사례 중 저위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체와 대도시자치구형이 가장 많았다. 다음으로 도농복합형, 농산어촌형의 순서로 저위험사례수가 많은 것으로 나타났다.

2012년도 신규사례 가운데 중위험군으로 분류된 사례수의 경우, 대도시기초단체형이 가장 많았고, 다른 지역유형보다 유의미하게 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형과 도농복합형간에는 유의미한 차이가 없었다.

2012년도 신규사례 중 고위험군으로 분류된 사례수의 경우, 대도시기초단체형이 가장 많았고, 다른 지역유형보다 유의미하게 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형과 도농복합형간에는 유의미한 차이가 없었다.

[표Ⅲ-25] 지역유형별 2012년도 신규·진행사례의 위기스크리닝 비교 단위: 건수(표준편차)

		대도시 자치구 (A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
신 규 사 례	저위험	537.50 (336.94)	655.88 (480.23)	278.94 (162.84)	125.45 (83.63)	32.729***	A=B>C>D
	중위험	73.98 (76.04)	97.83 (76.32)	42.74 (32.71)	16.69 (17.39)	20.725***	B>A=C>D
	고위험	112.19 (67.73)	197.41 (149.39)	77.79 (53.72)	32.13 (22.56)	33.659***	B>A=C>D
진 행 사 례	저위험	599.45 (367.78)	715.61 (502.89)	322.79 (180.85)	139.90 (87.42)	32.290***	B=A>C>D
	중위험	82.43 (84.22)	108.22 (85.83)	51.47 (46.12)	17.52 (17.57)	19.965***	A>D B>C>D
	고위험	121.62 (73.94)	217.56 (159.04)	93.206 (73.19)	34.71 (23.33)	33.904***	B>A=C>D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

2012년도 진행사례 중 저위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체와 대도시자치구 형이 가장 많은 것으로 나타났다. 두 유형 모두 도농복합형과 농산어촌형 보다 저위험 군 진행사례수가 많은 것으로 나타났다.

2012년도 진행사례 가운데 중위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체형이 가장 많았고, 이는 도농복합형과 농산어촌형보다 유의미하게 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형은 농산어촌형보다 유의미하게 중위험군 사례가 많은 것으로 나타났다.

2012년도 진행사례 중 고위험군으로 분류된 사례수는 대도시기초단체형이 다른 유형 보다 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형과 도농복합형간에는 유의미한 차이가 없었다.

이상의 결과를 정리하면, 전반적으로 대도시기초단체형이 사례 중 위험도가 높은 사례를 가장 많이 담당하고 있으며, 대도시자치구형과 도농복합형은 유사한 규모의 위험 사례를 접수, 진행하는 것으로 볼 수 있다. 농산어촌형은 전체 신규 및 진행사례수의 규모도 적고, 고위험도 사례의 수도 적은 것으로 나타났다.

별도의 결과표로 제시하지는 않았지만, 청소년상담복지센터가 접수, 진행한 사례중 고위험군 사례의 비율은 지역유형에 따라 차이를 보이지 않았다. 이는 모든 시군구 청소

년상담복지센터가 접수, 진행하는 사례 중 고위험군에 속하는 비율은 거의 유사하다는 것을 뜻한다. 지역유형별로 담당하는 사례의 질적인 차이는 찾아보기 힘들고, 규모의 차이가 우선적으로 존재함을 의미한다.

(8) 지역유형별 청소년상담복지센터의 개별지원실적 비교

청소년상담복지센터의 산출물 중 개별지원실적이 지역유형에 따라 차이가 나는지 확인해 보았다. 이를 위해 2010년부터 2012년도까지의 각 시·군·구 청소년상담복지센터의 개별지원실적을 비교하였다. 개별지원실적은 개인상담, 심리검사, 사업수행프로그램, 지원서비스, 기타상담 등으로 구성되어 있다.

(가) 2010년도 개별지원실적의 지역유형간 비교

2010년 개별지원실적 중 개인상담의 경우, 대도시기초단체유형이 가장 많은 실적을 보였고, 이는 도농복합형과 농산어촌형보다 많은 것으로 나타났다. 대도시자치구형은 농산어촌형보다 많은 개인상담을 수행한 것으로 나타났다. 대도시기초단체와 대도시자치구형간, 대도시자치구형과 도농복합형간에는 유의미한 차이가 없었다.

2010년 심리검사 실적의 경우, 대도시기초단체유형이 가장 많은 실적을 보였다. 대도시기초단체와 대도시자치구형간, 대도시자치구형과 도농복합형간에는 유의미한 차이가 없었다. 농산어촌유형이 가장 적은 실적을 보였다.

사업수행프로그램의 경우, 대도시기초단체가 가장 많이 수행하였고, 농산어촌형이 가장 적은 수의 프로그램을 수행하였다. 하지만 각 지역유형별로는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

지원서비스의 경우, 대도시기초단체와 대도시자치구형이 도농복합형, 농산어촌형보다 많은 실적을 보고하였다. 대도시자치구형과 대도시기초단체형간, 도농복합형과 농산어촌형간에는 유의미한 차이가 없었다.

2010년 전체 개별지원실적 합계를 보면, 대도시기초단체가 가장 많은 실적으로 보였고, 이는 도농복합형과 농산어촌형보다 유의미하게 높은 실적이었다. 대도시자치구형은 농산어촌형과 유의미한 차이를 보였다.

[표Ⅲ-26] 지역유형별 2010년도 개별지원실적 비교

단위: 건수(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
개인상담	2133.40 (1808.91)	3347.20 (2972.22)	1410.38 (1072.55)	449.06 (561.49)	23.451***	A)D, B)C)D
심리검사	387.33 (390.02)	586.95 (436.55)	319.68 (346.67)	66.31 (90.33)	22.543***	A)D, B)C)D
사업수행 프로그램	27.43 (90.56)	89.02 (225.08)	41.50 (134.33)	15.58 (39.68)	2.716*	-
지원 서비스	4434.64 (4527.22)	5173.76 (8012.20)	2075.94 (2742.34)	818.53 (1453.88)	9.286***	B=A)C=D
기타상담	33.98 (68.05)	26.88 (61.03)	21.18 (37.74)	11.06 (50.17)	1.561	-
개별지원 합계	8070.57 (6757.16)	10801.41 (11028.41)	4964.38 (3945.23)	1737.13 (2251.29)	17.647***	A)D, B)C)D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

(나) 2011년도 개별지원실적의 지역유형간 비교

2011년 개별지원실적 중 개인상담의 경우, 대도시기초단체유형이 가장 많은 실적을 보였고, 도농복합형, 농산어촌형의 순으로 개인상담을 많이 한 것으로 나타났다. 대도시 자치구형은 대도시기초단체유형과 차이를 보이지 않았고, 도농복합형과 농산어촌형보다 많은 개인상담을 수행한 것으로 나타났다.

2011년 심리검사 실적의 경우, 대도시기초단체유형이 가장 많은 실적을 보였으며, 도농복합형과 농산어촌형보다 많은 심리검사를 수행하였다. 대도시자치구형은 농산어촌유형보다 많은 실적을 보였다. 농산어촌형이 가장 적은 심리검사실적을 보였다.

2011년 사업수행프로그램의 경우, 실적에서는 차이를 보였지만, 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않았다. 2011년 지원서비스의 경우, 대도시기초단체와 대도시자치구형이 도농복합형, 농산어촌형보다 많은 실적을 보고하였다. 대도시기초단체형과 대도시자치구형간에는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

2011년 전체 개별지원실적 합계를 보면, 대도시기초단체가 가장 많은 실적으로 보였고, 이는 도농복합형과 농산어촌형보다 유의미하게 높은 실적이었다. 대도시자치구형은 대도시기초단체형과는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

[표Ⅲ-27] 지역유형별 2011년도 개별지원실적 비교

단위: 건수(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
개인상담	2855.93 (2270.29)	3826.98 (3159.64)	1450.35 (1026.68)	464.08 (506.04)	28.599***	A=B)C)D
심리검사	486.74 (508.63)	574.46 (417.19)	273.94 (358.83)	73.45 (80.61)	20.119***	A)D, B)C)D
사업수행 프로그램	166.00 (535.62)	117.34 (365.03)	33.03 (88.60)	52.90 (153.42)	1.456	-
지원 서비스	6303.98 (5956.92)	6104.83 (7525.67)	1880.62 (2209.49)	738.92 (1200.94)	17.197***	A=B)C)D
기타상담	69.98 (107.04)	44.10 (116.57)	9.74 (22.89)	20.71 (74.05)	3.807*	A)C
개별지원 합계	11210.14 (8864.19)	12384.39 (10857.54)	4803.82 (3390.15)	1798.19 (1971.05)	25.744***	A=B)C)D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

(다) 2012년도 개별지원실적의 지역유형간 비교

2012년 개별지원실적 중 개인상담의 경우, 대도시기초단체형과 대도시자치구형이 가장 많은 실적을 보였고, 도농복합형, 농산어촌형의 순으로 개별상담을 많이 수행한 것으로 나타났다. 대도시자치구형은 대도시기초단체유형과 차이를 보이지 않았다.

2012년 심리검사 실적의 경우에도, 대도시기초단체형과 대도시자치구형이 가장 많은 실적을 보였고, 도농복합형, 농산어촌형의 순으로 심리검사를 많이 수행한 것으로 나타났다. 대도시자치구형은 대도시기초단체유형과 차이를 보이지 않았다.

2012년 사업수행프로그램의 경우, 실적에서는 차이를 보였지만, 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않았다. 2012년 지원서비스의 경우, 대도시기초단체형과 대도시자치구형이 도농복합형, 농산어촌형보다 많이 수행한 것으로 나타났다. 대도시자치구형과 대도시기초단체형간에, 도농복합형과 농산어촌형에는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

2012년도 기타상담의 경우, 대도시기초단체형과 대도시자치구형이 도농복합형에 비해 유의미하게 많은 실적으로 보였다. 도농복합형과 농산어촌형간에는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

2012년 개별지원합계실적을 살펴보면, 대도시기초단체유형과 대도시자치구유형이 가장 많은 개별지원실적을 보고하였다. 두 지역유형은 도농복합형과 농산어촌형보다 유의미하게 많은 실적을 보고하였고, 도농복합형, 농산어촌형의 순서로 개별지원을 수행한 것으로 나타났다.

[표Ⅲ-28] 지역유형별 2012년도 개별지원실적 비교

단위: 건수(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
개인상담	3222.50 (2048.36)	4316.98 (3236.92)	1659.94 (1113.99)	673.34 (536.58)	34.167***	A=B>C>D
심리검사	472.40 (381.73)	615.05 (419.95)	255.15 (278.21)	93.24 (99.80)	28.275***	A=B>C>D
사업수행 프로그램	80.76 (318.09)	176.49 (363.07)	43.32 (93.82)	55.37 (189.05)	2.241	-
지원 서비스	6562.26 (5231.11)	6642.02 (7983.96)	1995.41 (2372.05)	889.27 (1098.14)	19.101***	A=B>C=D
기타상담	56.81 (107.88)	62.17 (117.99)	10.74 (17.58)	25.47 (47.83)	3.636*	A=B>C
개별지원 합계	11872.05 (7744.32)	13350.22 (11011.39)	5080.06 (3514.05)	2181.84 (1801.37)	30.646***	A=B>C>D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

한편, 시·군·구 청소년상담복지센터의 인력규모를 감안하여 수행인력 1인당 개별지원 실적을 지역유형간 비교해 보았다. 그 결과, 지역유형별 시·군·구 청소년상담복지센터의 개별지원실적은 보다 뚜렷한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 1인당 개별지원실적이 가장 높은 곳은 대도시 자치구형으로 평균 2,800건이었고, 그 다음이 대도시 기초단체형으로 평균 1,621건, 도농복합형이 평균 1,068건, 농산어촌형이 가장 적은 평균 571건이었다.

[표Ⅲ-29] 지역유형별 2012년도 1인당 실적 비교

단위: 건수(표준편차)

	대도시 자치구(A)	대도시 기초단체(B)	도농복합형 (C)	농산어촌형 (D)	F 검증	사후비교
센터인력 1인당 지원실적	2800.18 (2137.58)	1621.91 (1011.65)	1068.24 (698.02)	571.99 (620.34)	28.41***	A>B>C>D

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

주) 동분산성 가정이 충족되는 경우 Scheffe 사후검증, 충족되지 않는 경우 Games-Howell 사후검증을 실시

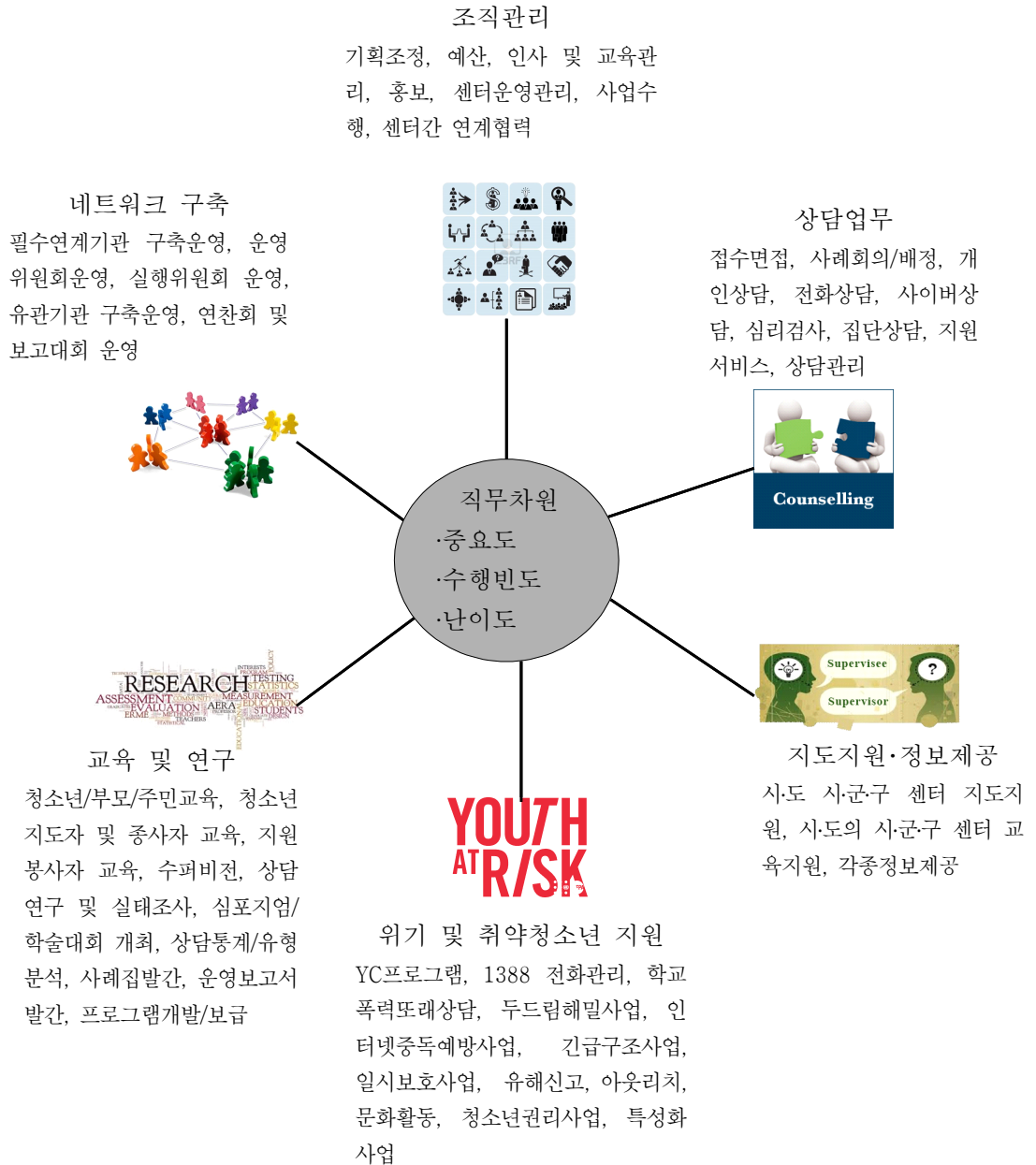
이상의 결과를 정리해 보면, 전반적으로 개별지원실적은 대도시기초단체와 대도시자치구형이 다른 유형보다 높은 것으로 나타났다. 이는 서비스대상규모가 상대적으로 큰 특성에 기인한 것으로 볼 수 있다. 그러나 유사한 인력규모가 투입되었지만, 개별지원실적은 최소 2배에서 최대 4배 이상의 차이를 보였으며, 인력규모를 감안한 개별지원실적에서도 사·군구 청소년상담복지센터는 지역유형별로 차이를 보이는 것으로 확인되었다. 이는 향후 사·군구 청소년상담복지센터에 대해 인적 자원을 차등적으로 지원할 필요성을 보여준다.

나) 시도 센터와 사·군구 센터간 직무분석 비교

앞서 청소년상담복지센터의 투입과 산출에서의 차이가 존재함을 확인한 바 있다. 이에 청소년상담복지센터의 활동에 해당하는 직무에서 차이가 존재하는지 살펴보고자 하였다. 이를 위해 시도 센터와 사·군구 센터에서 근무하는 실무자 177명의 응답자료를 분석하였다.

먼저, 시도 센터와 사·군구 센터에 대해 6대 직무차원의 중요도, 빈도, 난이도 평균 점수를 비교하였다. 6대 직무는 조직관리, 상담, 네트워크 구축관리, 위기 및 취약청소년 지원사업, 교육 및 연구, 지도지원 및 정보제공 등으로 구성되어 있다.

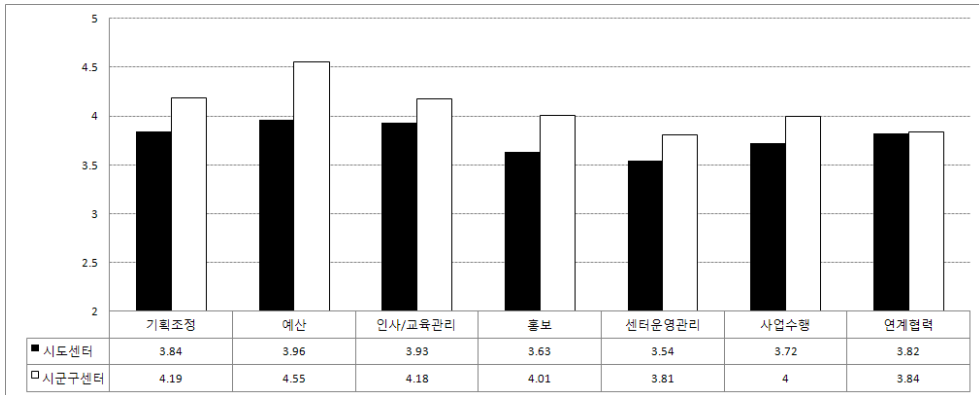
6가지 직무차원별로 세부과업의 내용은 다음의 [그림Ⅲ-2]에서 제시된 바와 같다. 해당되는 세부과업에 대해 실무자들은 각각 중요도, 난이도, 수행빈도에 대해 5점 척도로 응답하였다. 따라서 해당과업과 직무에 대해 점수가 높을수록, 직무의 중요도가 높고, 난이도는 어려우며, 보다 빈번하게 수행하고 있음을 뜻한다.



[그림III-2] 청소년상담복지센터의 직무차원 및 세부과업

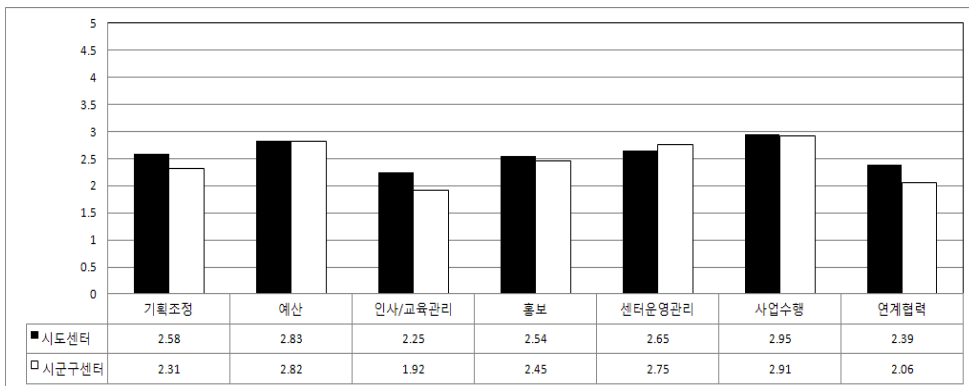
(1) 조직관리 직무의 시도 및 사군구 센터 비교

조직관리 직무는 총 7개의 세부과업으로 구성되어 있다. 기획조정, 예산, 인사 및 교육관리, 홍보, 센터운영관리, 사업수행, 센터간 연계협력 등이 그것이다.



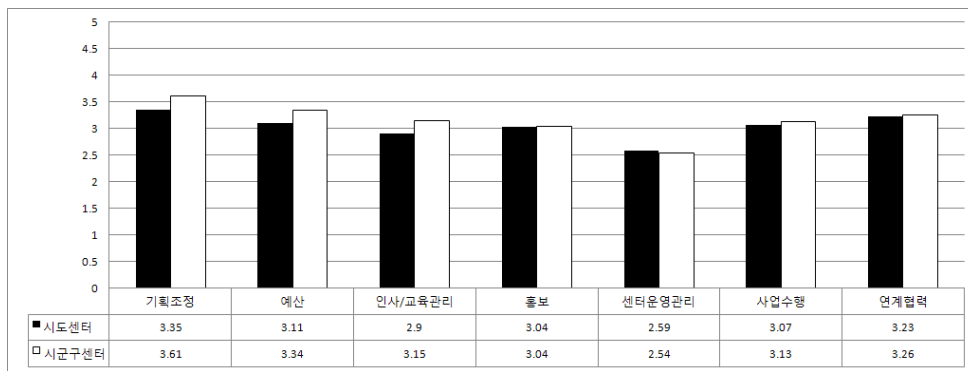
[그림Ⅲ-3] 시도 센터와 사군구 센터의 조직관리직무 중요도

조직관리 직무에 대한 중요도와 관련하여 시도 센터와 사군구 센터간에 차이를 보인 과업은 기획조정($p=0.001$), 예산관리($p=0.001$), 인사관리 및 교육관리($p=0.048$), 홍보 업무($p=0.003$), 센터운영관리($p=0.065$)였다. 전반적으로 사군구 센터가 시도 센터에 비해 조직관리직무의 세부과업을 중요하게 평가하는 것으로 나타났다.



[그림Ⅲ-4] 시도 센터와 사군구 센터의 조직관리직무 수행빈도

조직관리업무의 수행빈도는 대체로 낮게 나타났다. 시도 센터와 시군구 센터간에 수행빈도의 차이를 보인 조직관리직무는 기획조정(p=0.007), 인사관리 및 교육관리(p=0.001), 연계협력(p=0.06)이었다. 시도 센터가 시군구 센터에 비해 차이를 보이는 세부과업들을 보다 많이 수행하는 것으로 나타났다.



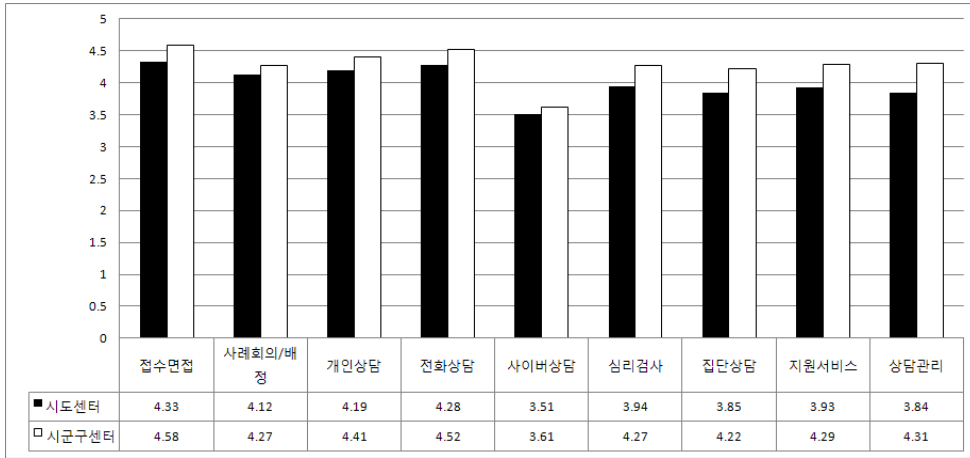
[그림Ⅲ-5] 시도 센터와 시군구 센터의 조직관리직무 난이도

조직관리직무의 난이도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 과업은 기획조정(p=0.011), 인사관리 및 교육관리(p=0.063)였다. 시군구 센터가 시도 센터에 비해 해당과업의 수행이 어렵다고 보고하였다.

조직관리의 업무는 일선 시군구 센터보다는 시도 센터가 보다 많이 수행하고 있지만, 시군구 센터는 이들 직무에 대한 중요도를 높게 평가하고 있다고 볼 수 있다.

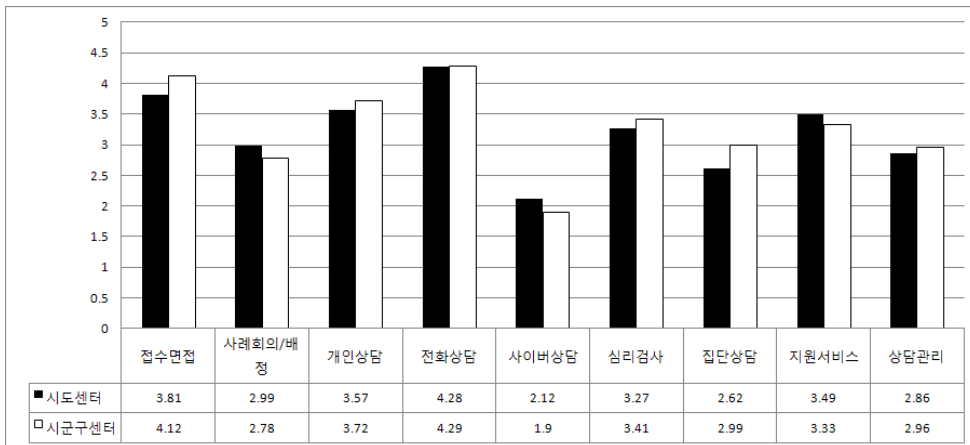
(2) 상담 직무의 시도 및 시군구 센터 비교

상담 직무는 총 9개의 세부과업으로 구성되어 있다. 세부적으로는 접수면접, 사례회의/배정, 개인상담, 전화상담, 사이버상담, 심리검사, 집단상담, 지원서비스, 상담관리 등으로 구성되어 있다.



[그림III-6] 시도 센터와 시군구 센터의 상담직무 중요도

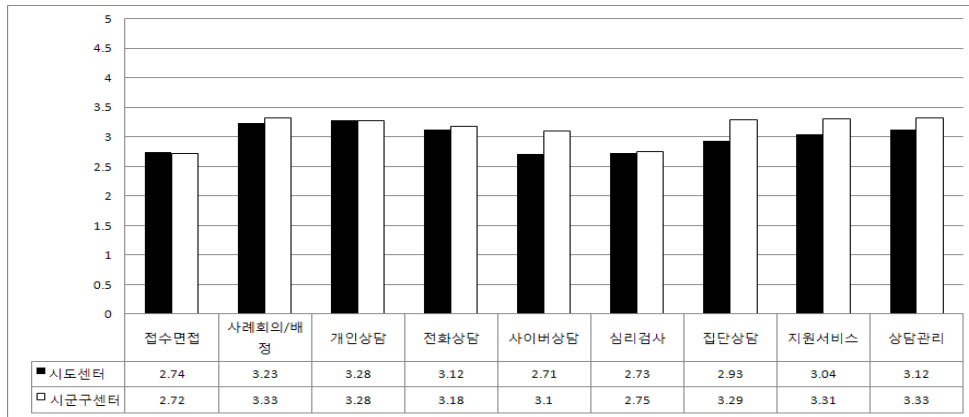
시도 센터와 시군구 센터간에 상담직무의 중요도 평가에서 차이를 보인 과업은 접수면접($p=0.043$), 개인상담($p=0.081$), 전화상담($p=0.069$), 심리검사($p=0.019$), 집단상담($p=0.01$), 지원서비스($p=0.012$), 상담관리($p=0.001$)였다. 차이를 보인 상담업무의 세부과업 모두에 대해 시군구 센터가 시도 센터에 비해 중요하다고 평가하였다.



[그림III-7] 시도 센터와 시군구 센터의 상담직무 수행빈도

상담직무의 수행빈도와 관련해서는 시군구 센터가 시도 센터에 비해 보다 많이 수행하는 것으로 응답하였다. 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 세부과업은 접

수면접(p=0.055), 집단상담(p=0.025)이었다.



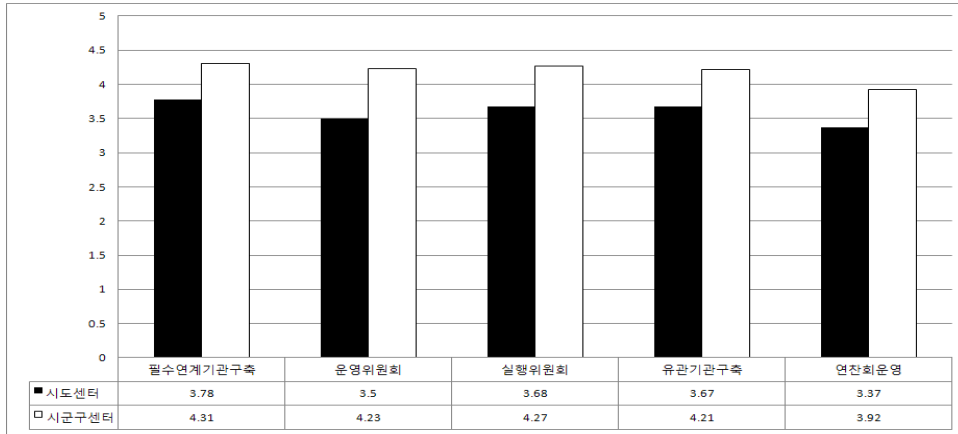
[그림Ⅲ-8] 시도 센터와 시군구 센터의 상담직무 난이도

상담직무의 난이도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 세부과업은 사이버상담(p=0.041), 집단상담(p=0.016), 지원서비스(p=0.058)이었다. 이들 직무에 대해 시군구 센터가 시도 센터에 비해 해당 과업을 수행하기 어렵다고 평가하였다.

상담업무는 일선 시군구 센터가 주력하여 수행하는 직무라 할 수 있다. 이에 시도 센터보다 수행빈도, 중요도에서 높은 평가를 내린 것으로 볼 수 있다.

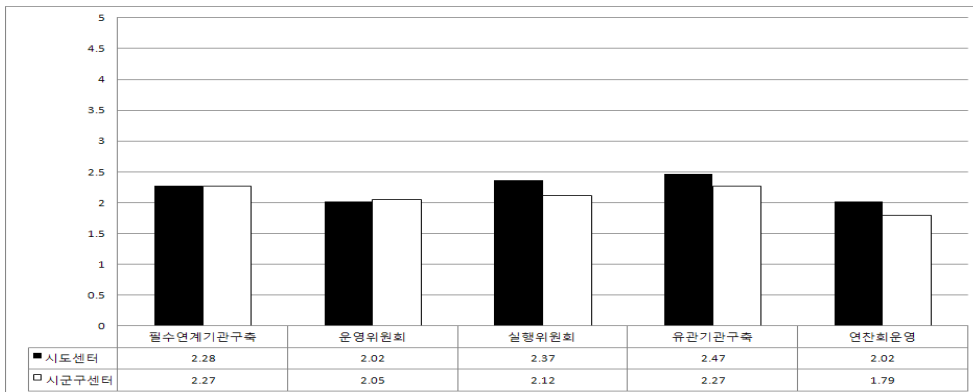
(3) 네트워크 구축관리 직무의 시도 및 시군구 센터 비교

네트워크 구축관리 직무는 총 5 개의 세부과업으로 구성되어 있다. 세부적으로 필수 연계기관 구축운영, 운영위원회운영, 실행위원회 운영, 유관기관 구축운영, 연찬회 및 보고대회 운영 등이 포함되어 있다.



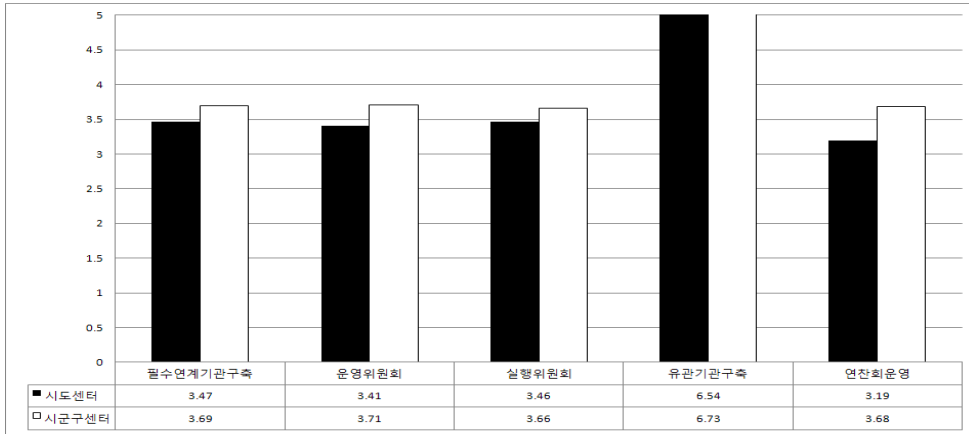
[그림III-9] 시도 센터와 시군구 센터의 네트워크구축관리 중요도

네트워크구축관리 직무의 중요도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 과업은 필수연계기관구축($p=0.001$), 운영위원회 운영($p=0.001$), 실행위원회 운영($p=0.001$), 유관기관구축($p=0.001$), 연찬회운영($p=0.004$)이었다. 이들 모든 세부과업에 대해 시군구 센터가 시도 센터에 비해 중요하다고 평가하였다.



[그림III-10] 시도 센터와 시군구 센터의 네트워크구축관리 수행빈도

네트워크구축관리 직무의 수행빈도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 과업은 실행위원회 운영($p=0.078$), 연찬회운영($p=0.097$)이었다. 시도 센터가 시군구 센터보다 해당과업의 수행빈도가 많은 것으로 나타났다.



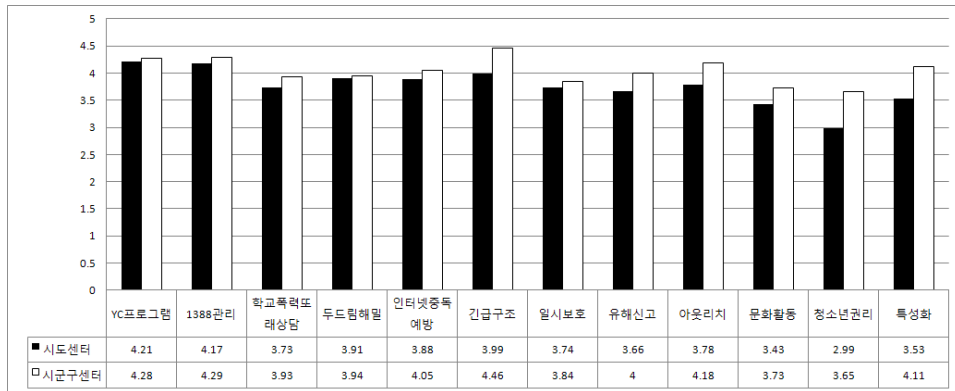
[그림III-11] 시도 센터와 시군구 센터의 네트워크구축관리 난이도

네트워크 구축관리의 난이도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 세부과업은 연찬회운영($p=0.014$)이었다. 시군구 센터가 시도 센터에 비해 연찬회 운영의 수행이 어렵다고 보고하였다.

전체적으로 네트워크 구축관리는 시도 센터가 시군구 센터보다 직무수행의 어려움이 덜하고, 실제로도 관련업무를 보다 빈번하게 수행하는 것으로 나타났다. 이는 일선 시군구 센터가 다양한 기관과의 연계활동을 수행하고, 상시적인 네트워크 활용을 위한 기반조성에 어려움을 많이 겪고 있음을 보여준다.

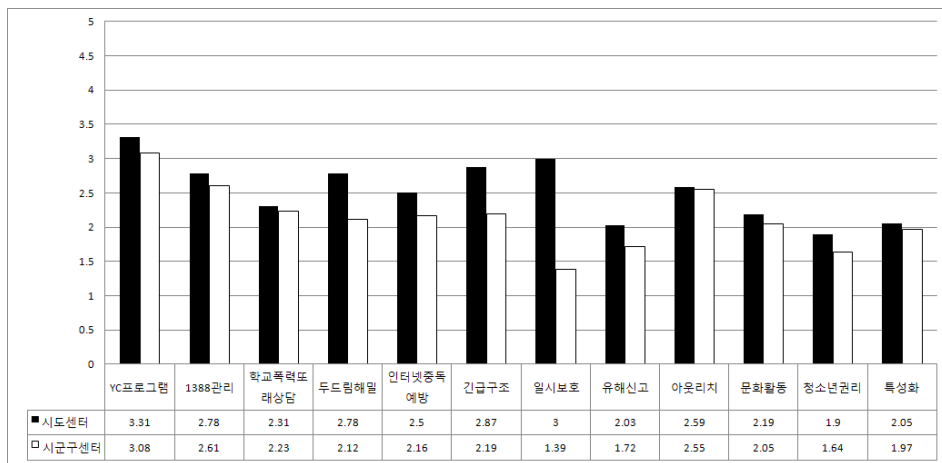
(4) 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 시도 및 시군구 센터 비교

위기 및 취약청소년 지원사업 직무는 총 12 개의 세부과업으로 구성되어 있다. 세부적으로는 청소년동반자(YC)프로그램, 1388 전화관리, 학교폭력또래상담, 두드림해밀사업, 인터넷중독예방사업, 긴급구조사업, 일시보호사업, 유해신고, 아웃리치, 문화활동, 청소년 권리사업, 특성화사업 등이 포함되어 있다.



[그림Ⅲ-12] 시도 센터와 시군구 센터의 위기 및 취약청소년 지원사업 중요도

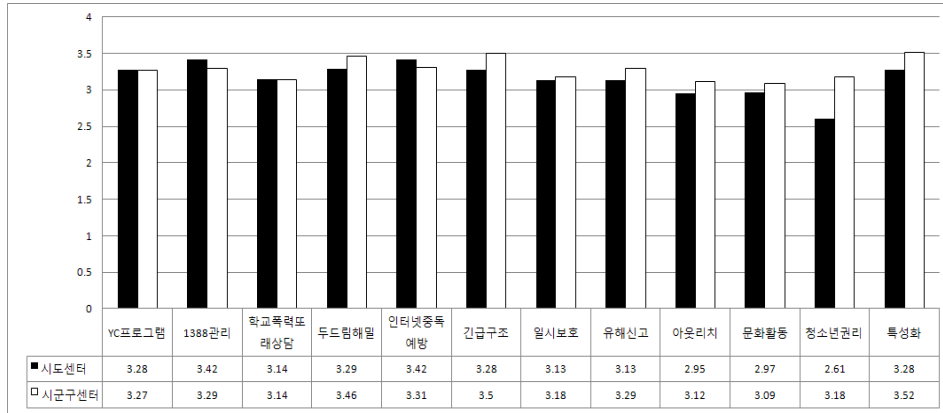
시도 센터와 시군구 센터간에 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 중요도에서 차이를 보인 과업은 긴급구조(p=0.006), 아웃리치(p=0.016), 청소년권리사업(p=0.016), 특성화사업(p=0.005)이었다. 해당과업 모두에 대해 시군구 센터가 시도 센터에 비해 중요하다고 평가하였다.



[그림Ⅲ-13] 시도 센터와 시군구 센터의 위기 및 취약청소년 지원사업 수행빈도

위기 및 취약청소년 지원사업의 수행빈도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 과업은 두드림해밀사업(p=0.006), 인터넷중독예방사업(p=0.035), 긴급구조사업(p=0.001), 일시보호사업(p=0.001), 유해신고사업(p=0.089)이었다. 위기 및 취약청소년

지원사업의 경우, 시도 센터가 시군구 센터보다 해당과업의 수행빈도가 많은 것으로 나타났다.

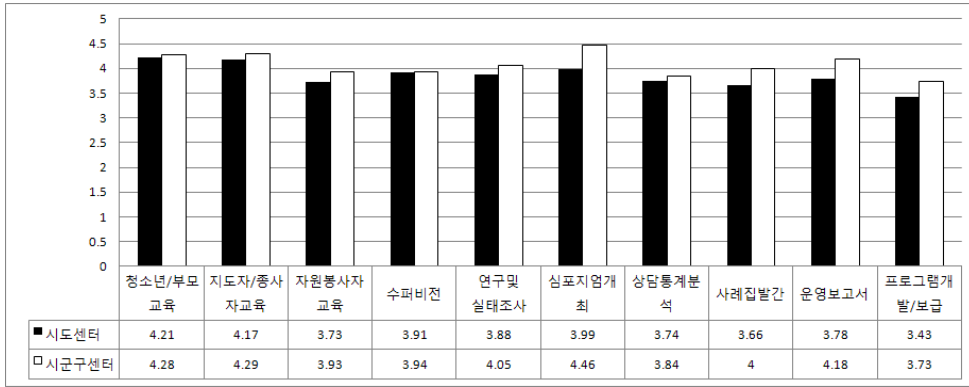


[그림Ⅲ-14] 시도 센터와 시군구 센터의 위기 및 취약청소년 지원사업 난이도

위기 및 취약청소년 지원사업의 난이도와 관련해서는 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보이지 않았다. CYS-Net사업의 핵심활동이라 할 수 있는 위기 및 취약청소년 지원사업의 경우, 시도 센터가 보다 주도적인 역할을 담당하고 있음을 보여준다. 이는 활용가능한 자원의 확보, 기획능력의 우월함이라는 장점을 시도 센터가 가지고 있기 때문이라 여겨진다. 시군구 센터의 경우, 전통적인 상담업무에 치중하다보니 특화된 위기 및 취약청소년 사업의 수행에 어려움을 겪는 것으로 볼 수 있다. 이에 향후 시도 센터가 시군구 센터에 대해 지원과 정보제공을 강화해야 할 필요성이 있다고 보여진다.

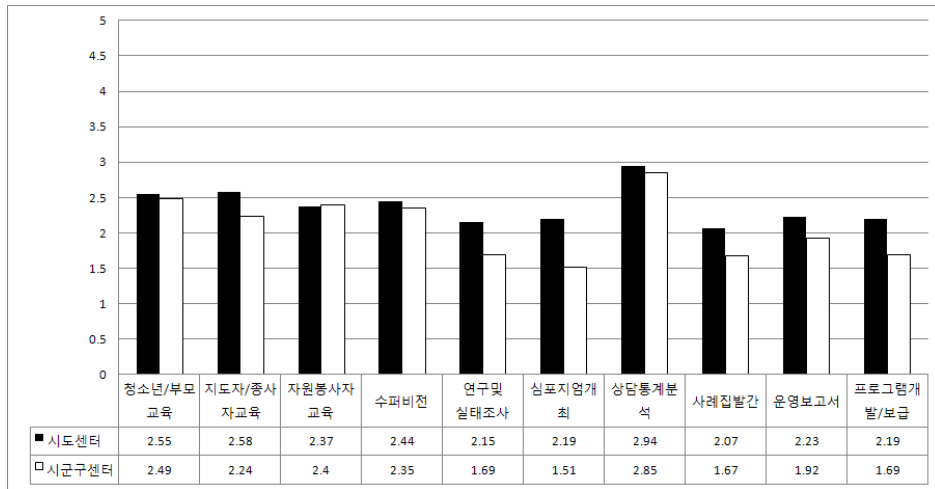
(5) 교육 및 연구 직무의 시도 및 시군구 센터 비교

교육 및 연구 직무는 총 10개의 세부과업으로 구성되어 있다. 세부적으로는 청소년/부모/주민교육, 청소년지도자 및 종사자 교육, 지원봉사자 교육, 수퍼비전, 상담연구 및 실태조사, 심포지엄/학술대회 개최, 상담통계/유형분석, 사례집발간, 운영보고서발간, 프로그램개발/보급 등이 포함되어 있다.



[그림III-15] 시도 센터와 시군구 센터의 교육 및 연구직무의 중요도

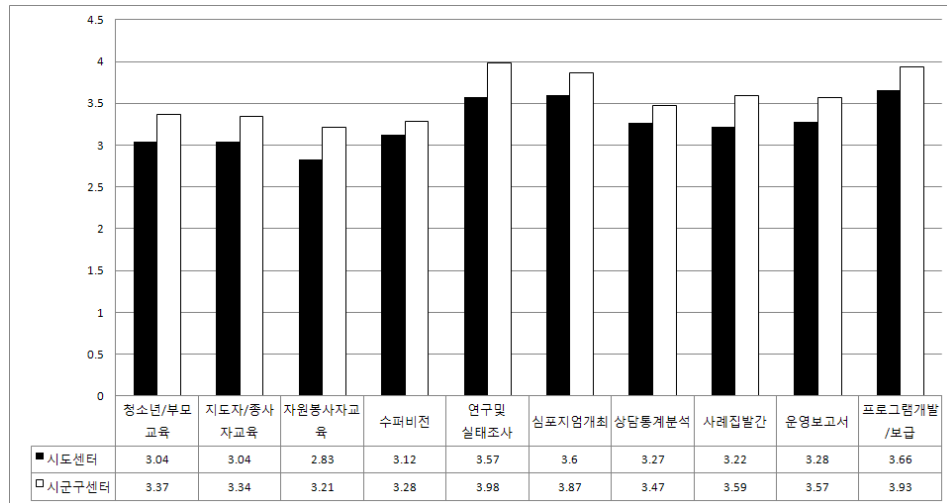
교육 및 연구직무의 중요도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보이는 세부과업은 청소년, 부모, 주민교육사업($p=0.002$), 자원봉사자교육($p=0.011$)이었다. 시군구 센터가 이들 과업의 중요도를 시도 센터보다 높게 평가하였다.



[그림III-16] 시도 센터와 시군구 센터의 교육 및 연구직무의 수행빈도

교육 및 연구직무의 수행빈도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보이는 세부과업은 청소년지도자 및 종사자교육($p=0.041$), 연구 및 실태조사($p=0.007$), 심포지엄개최($p=0.001$), 사례집발간($p=0.02$), 운영보고서 발간($p=0.019$), 프로그램개발 및 보급($p=0.003$)이었다. 해당 과업 모두 시도 센터가 시군구 센터보다 많이 수행하는 것으

로 나타났다.



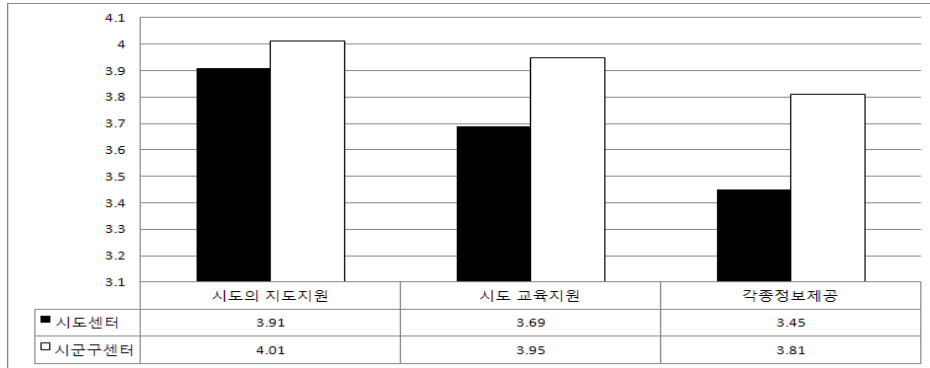
[그림Ⅲ-17] 시도 센터와 시군구 센터의 교육 및 연구직무의 난이도

교육 및 연구직무의 난이도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 세부과업은 청소년, 부모, 주민교육($p=0.057$), 청소년지도자 및 종사자교육($p=0.068$), 자원봉사자 교육($p=0.035$), 연구 및 실태조사($p=0.04$)였다. 해당 과업 모두 시군구 센터가 시도 센터에 비해 수행하기 어렵다고 보고하였다.

교육과 연구직무는 상담업무를 주로 수행하는 시군구 센터에게 수행의 난이도가 높은 직무이기에 실제 수행빈도도 낮게 나타난 것으로 여겨진다. 기본적인 교육 및 연구 사업은 진행할 수 있지만, 전문적이고 심층적인 교육 및 연구업무는 시도 센터가 주력적으로 수행할 필요성을 보여준다.

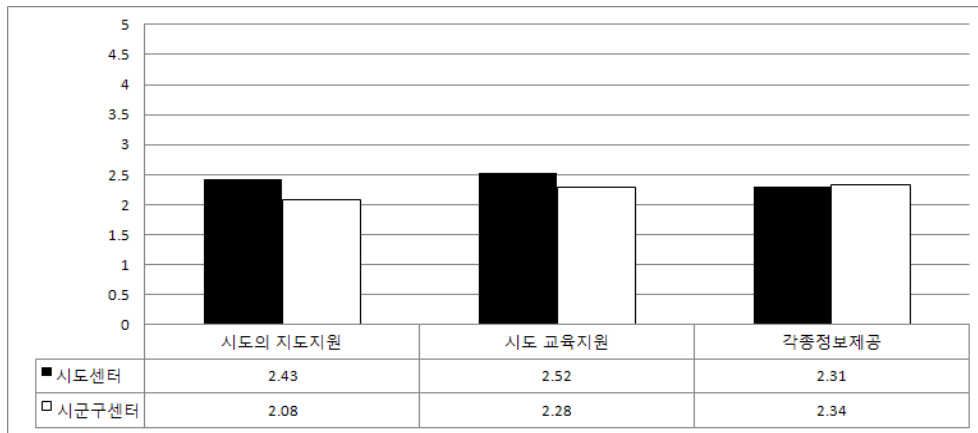
(6) 지도지원 및 정보제공 직무의 시도 및 시군구 센터 비교

지도지원 및 정보제공 직무는 총 3 개의 세부과업으로 구성되었다. 세부적으로는 시도 시군구 센터 지도지원, 시도의 시군구 센터 교육지원, 각종 정보제공 등이 포함되어 있다.



[그림Ⅲ-18] 시도 센터와 시군구 센터의 지도지원 및 정보제공 직무 중요도

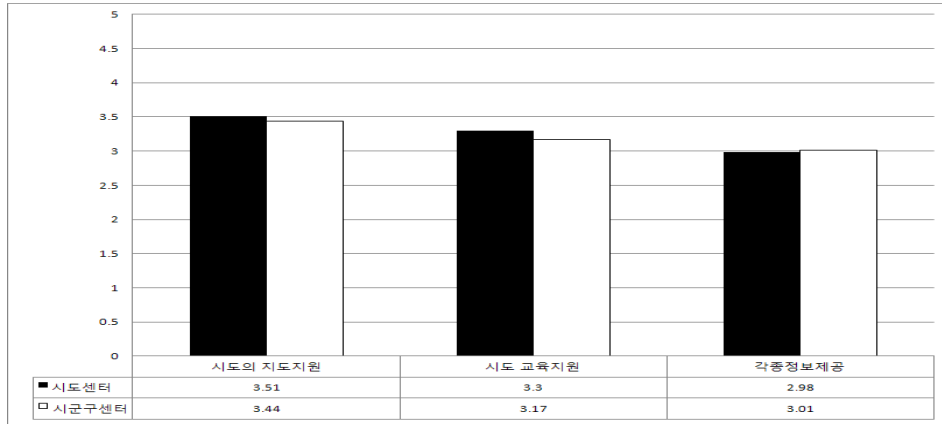
지도지원 및 정보제공 직무의 중요도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 세부과업은 각종 정보제공($p=0.036$)이었다. 시군구 센터가 시도 센터에 비해 정보제공 과업을 보다 중요하게 평가하였다.



[그림Ⅲ-19] 시도 센터와 시군구 센터의 지도지원 및 정보제공 직무 수행빈도

지도지원 및 정보제공 직무의 수행빈도와 관련하여 시도 센터와 시군구 센터간에 차이를 보인 과업은 시도의 지도지원($p=0.029$)이었다. 시도 센터가 해당과업을 보다 많이 수행하였다고 보고하였다. 시도 센터로부터 시군구 센터에 제공된 지도지원이 시군구 센터가 제공받은 지도지원보다 많은 것은 시도 센터가 산하 시군구 센터 모두에 대해 균일하게 지도지원을 제공하고 있지는 못함을 의미한다. 또한 시군구 센터와 시도

센터간의 불명확한 위상관계가 지도지원업무의 원활한 수행을 저해하는 것도 한 이유로 여겨진다.



[그림Ⅲ-20] 시도 센터와 시군구 센터의 지도지원 및 정보제공 직무 난이도

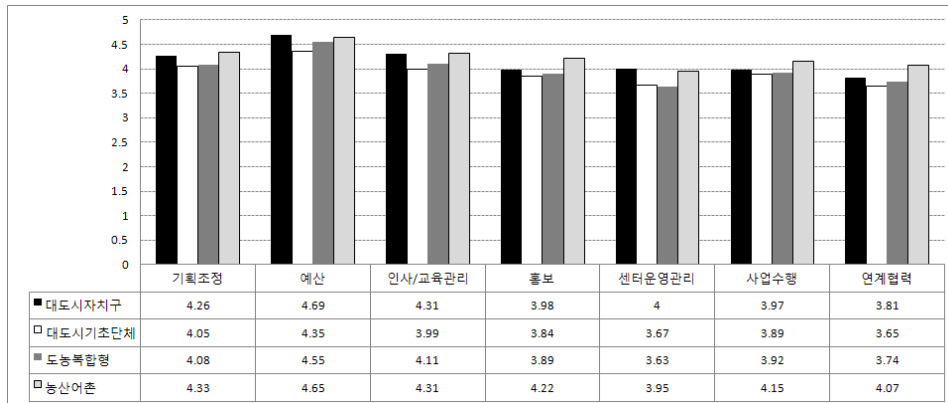
지도지원 및 정보제공 직무의 난이도에 대해 시도 센터와 시군구 센터간에는 차이를 보이지 않았다.

다) 지역유형별 청소년상담복지센터의 직무분석

시·군·구 청소년상담복지센터를 앞서 분류한 4가지 지역유형으로 구분하여 비교하였다. 4가지 지역유형은 대도시자치구/ 대도시기초단체/ 도농복합형/ 농산어촌형으로 구성되어 있다. 4개 지역유형별로 6대 직무과업의 중요도, 빈도, 난이도의 평균점수를 비교하였다. 6대 직무는 앞서의 분석과 동일하게 조직관리, 상담, 네트워크 구축관리, 위기 및 취약청소년 지원사업, 교육 및 연구, 지도지원 및 정보제공 등으로 구성되어 있다.

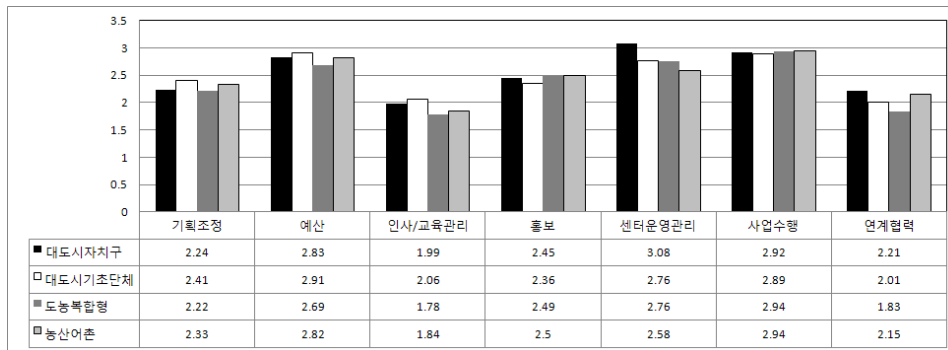
(1) 조직관리 직무의 지역유형별 비교

기획조정, 예산, 인사 및 교육관리, 홍보, 센터운영관리, 사업수행, 센터간 연계협력 등 7개의 세부과업으로 구성된 조직관리 직무를 시군구 센터의 지역유형에 따라 비교하였다.



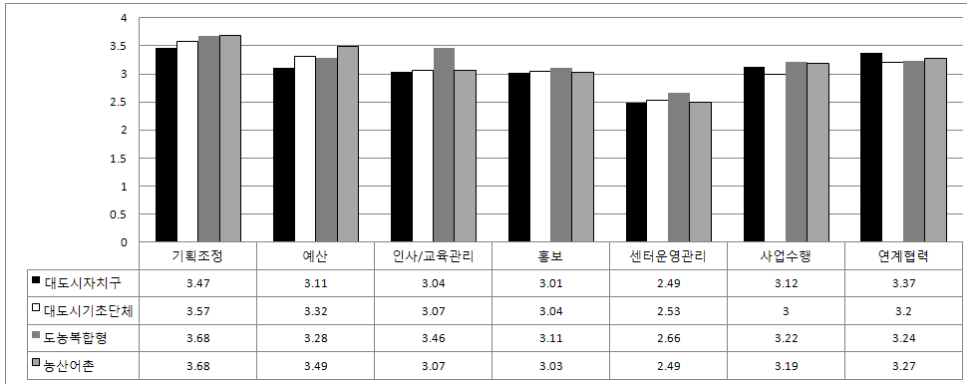
[그림III-21] 지역유형에 따른 조직관리 직무의 중요도 비교

조직관리직무의 중요도에서 지역유형에 따라 차이를 보인 과업은 기획조정(p=0.01), 예산관리(p=0.07), 인사관리 및 교육관리(p=0.07), 홍보업무(p=0.07)였다. 시·군·구 센터 중 대도시자치구형이 전반적으로 조직관리업무의 중요도를 높게 평가하였다. 반면, 농산어촌형 지역센터는 홍보업무를 타 지역유형에 비해 높게 평가하였다.



[그림III-22] 지역유형에 따른 조직관리 직무의 빈도

전반적으로 조직관리업무의 수행빈도는 낮게 나타났다. 지역유형에 따라 조직관리직무 중 차이를 보인 세부과업은 인사관리 및 교육관리(p=0.07), 센터운영관리(p=0.02)였다. 시·군·구 센터 중 대도시 기초단체형이 인사관리 및 교육관리업무를 타지역유형보다 많이 수행하고 있으며, 센터운영관리는 대도시자치구형이 가장 많이 수행하는 것으로 나타났다.

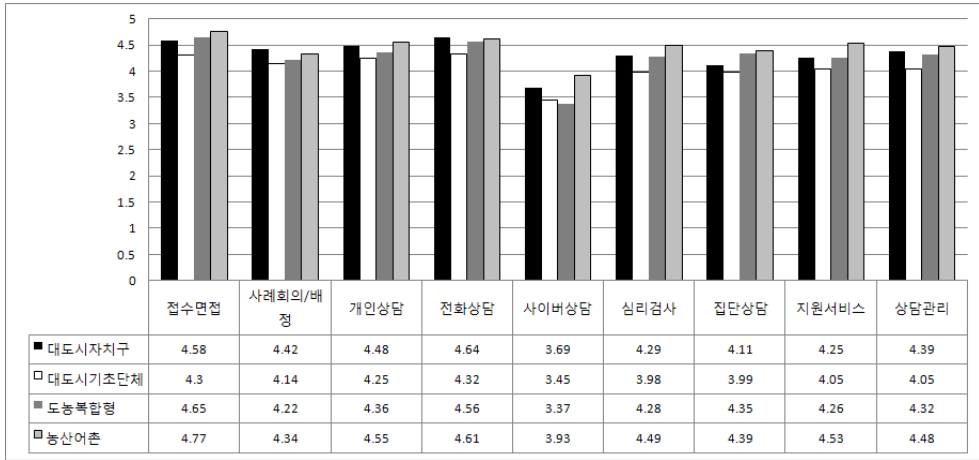


[그림Ⅲ-23] 지역유형에 따른 조직관리 직무의 난이도

조직관리직무의 난이도와 관련해서는 4개 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 조직관리 직무의 경우 지역규모가 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 대도시형이 농산어촌형에 비해 조직관리업무를 보다 많이 수행하는 것으로 나타났기 때문이다. 전반적인 담당대상인구와 실적규모가 큰 투입의 요인이 조직관리라는 활동요인에 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

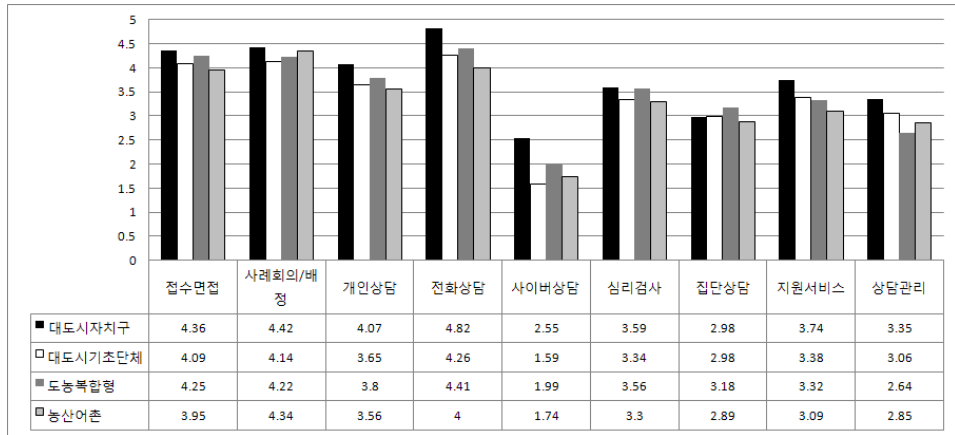
(2) 상담 직무의 지역유형별 비교

접수면접, 사례회의/배정, 개인상담, 전화상담, 사이버상담, 심리검사, 집단상담, 지원 서비스, 상담관리 등 총 9개의 세부과업으로 구성된 상담업무를 지역유형별로 비교하였다.



[그림Ⅲ-24] 지역유형에 따른 상담 직무의 중요도

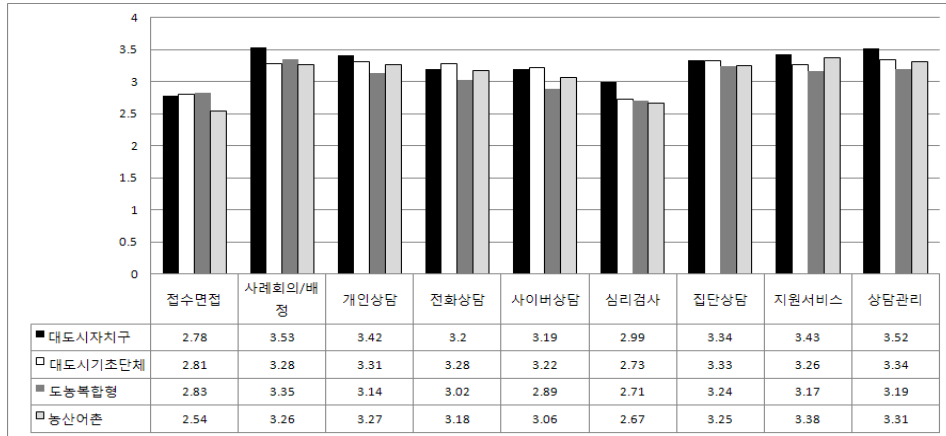
지역유형에 따라 상담직무의 중요도 평가에서 차이를 보인 과업은 접수면접($p=0.01$), 심리검사($p=0.01$), 집단상담($p=0.06$), 지원서비스($p=0.04$), 상담관리($p=0.09$)였다. 차이를 보인 5개 세부과업에 대해 농산어촌형이 타지역유형에 비해 상담직무를 중요하게 평가하였다.



[그림Ⅲ-25] 지역유형에 따른 상담 직무의 빈도

상담직무의 수행빈도 중 지역유형에 따라 차이를 보인 세부과업은 사례회의 및 배정($p=0.01$), 개인상담($p=0.05$), 전화상담($p=0.01$), 사이버상담($p=0.001$), 상담관리($p=0.04$)

였다. 시·군·구 센터 중 대도시자치구형이 다른 지역유형과 비교하여 차이를 보인 모든 세부과업에서 수행빈도가 높은 것으로 나타났다.

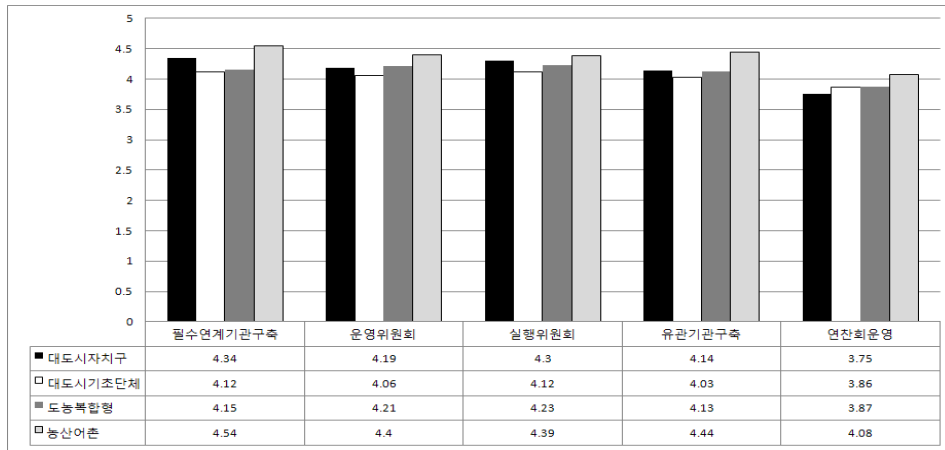


[그림Ⅲ-26] 지역유형에 따른 상담 직무의 난이도

상담직무의 세부과업에 대한 난이도는 4개 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 상담직무 역시 투입요인의 규모차이가 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 담당인구층과 접수사례의 규모가 상담직무의 수행빈도 차이를 가져온 것으로 여겨진다.

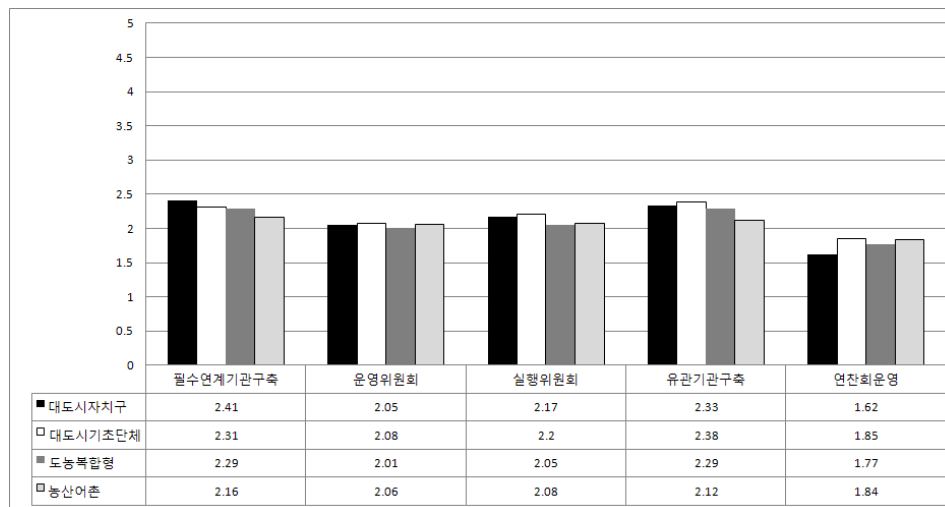
(3) 네트워크 구축관리 직무의 지역유형별 비교

필수연계기관 구축운영, 운영위원회운영, 실행위원회 운영, 유관기관 구축운영, 연찬회 및 보고대회 운영 등 총 5개의 세부과업으로 구성된 네트워크 구축관리 직무를 지역유형간에 비교하였다.



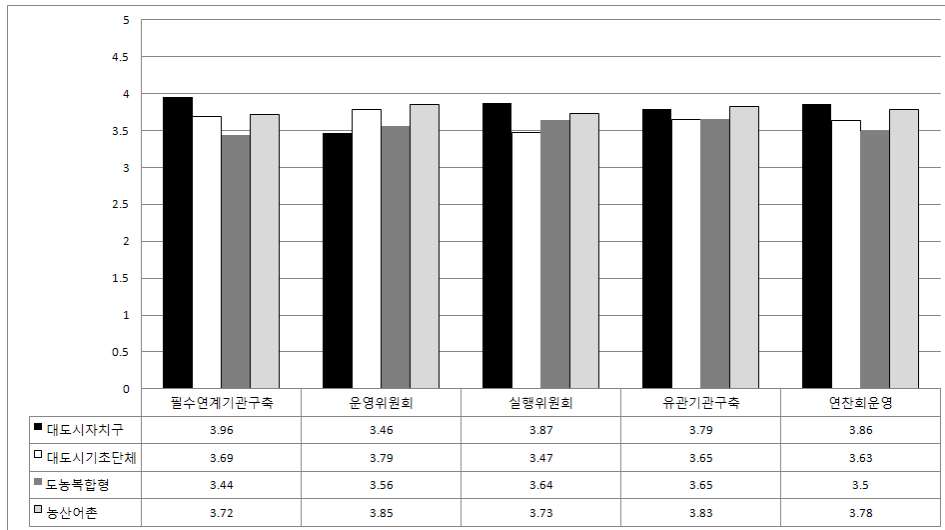
[그림III-27] 지역유형에 따른 네트워크 구축관리 직무의 중요도

네트워크구축관리 직무의 중요도와 관련하여 지역유형간에 차이를 보인 세부과업은 필수연계기관구축($p=0.04$)이었다. 농산어촌 유형이 타 지역유형에 비해 네트워크 구축관리 직무의 중요도를 높게 평가하였다.



[그림III-28] 지역유형에 따른 네트워크 구축관리 직무의 수행빈도

하지만 4개 지역유형간에 네트워크 구축관리의 실제수행빈도는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

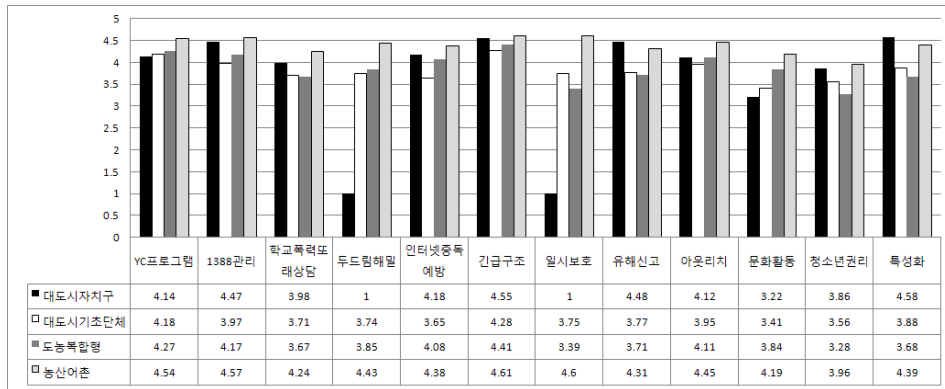


[그림Ⅲ-29] 지역유형에 따른 네트워크 구축관리 직무의 난이도

네트워크 구축관리의 난이도에 대해서도 4개 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 이러한 결과는 네트워크 구축관리는 투입의 차이에도 불구하고 사·군구 센터간에 직무의 차이를 가져오지는 않는 것을 볼 수 있다. 네트워크 구축관리의 활성화를 위해서는 별도의 인력보완이나 행정적 지원이 사·군구 센터에 제공될 필요성이 있다고 여겨진다.

(4) 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 지역유형별 비교

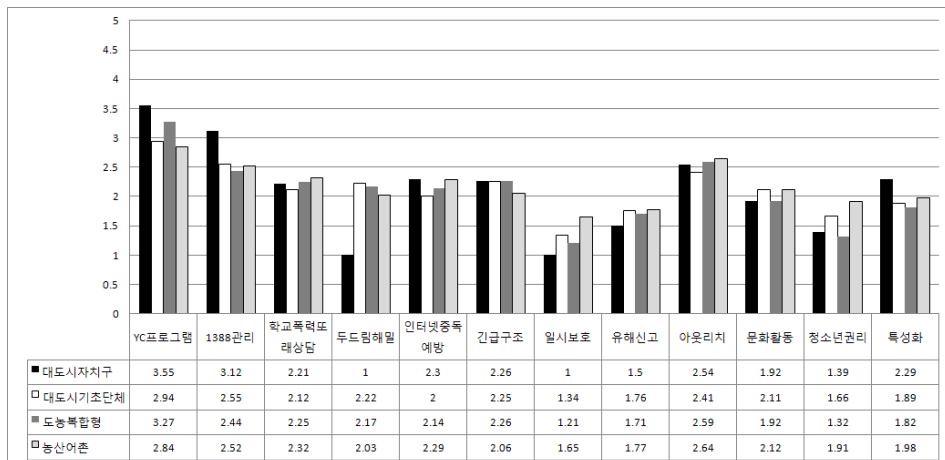
청소년동반자(YC)프로그램, 1388 전화관리, 학교폭력또래상담, 두드림해밀사업, 인터넷중독예방사업, 긴급구조사업, 일시보호사업, 유해신고, 아웃리치, 문화활동, 청소년권리사업, 특성화사업 등 총 12 개의 세부과업으로 구성된 위기 및 취약청소년 지원사업 직무를 지역유형간에 비교하였다.



[그림Ⅲ-30] 지역유형에 따른 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 중요도

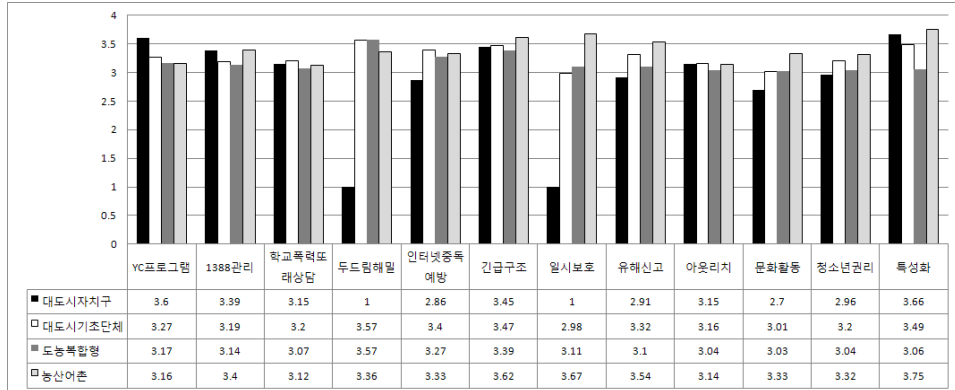
지역유형에 따라 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 중요도 평가에서 차이를 보인 과업은 1388전화관리(p=0.02), 학교폭력도래상담(p=0.03), 두드림해밀사업(p=0.03), 인터넷중독예방사업(p=0.03), 일시보호사업(p=0.02), 유해신고사업(p=0.06), 아웃리치(p=0.05), 문화활동(p=0.01), 특성화사업(p=0.01)이었다.

농산어촌유형은 1388 전화관리, 학교폭력 또래상담, 두드림해밀사업, 인터넷중독예방사업, 일시보호, 아웃리치, 문화활동, 특성화사업에 대해 중요도를 높게 평가하였다. 대도시자치구 유형은 유해신고사업에 대해서만 가장 높은 중요도를 보고하였다.



[그림Ⅲ-31] 지역유형에 따른 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 수행빈도

지역유형에 따라 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 수행빈도 평가에서 차이를 보인 과업은 1388전화관리(p=0.09)사업이었다. 대도시자치구 유형이 1388 전화관리 직무를 가장 많이 수행한다고 보고하였다.

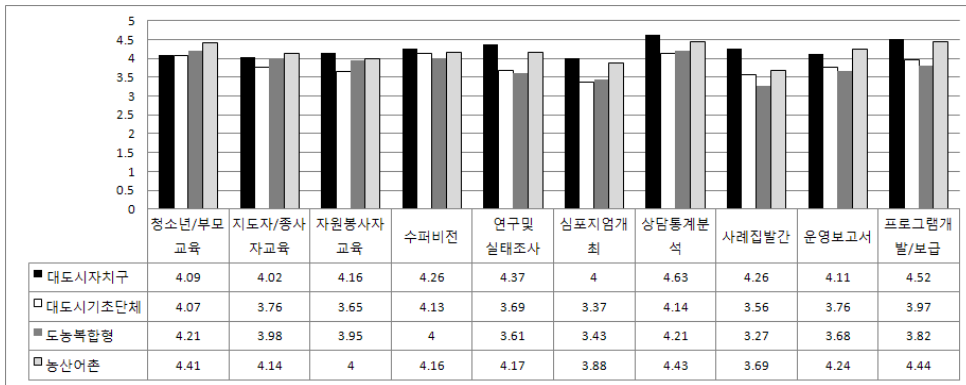


[그림Ⅲ-32] 지역유형에 따른 위기 및 취약청소년 지원사업 직무의 난이도

위기 및 취약청소년 지원사업의 난이도와 관련해서는 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 위기 및 취약청소년사업의 경우도 시·군·구 센터 안에서는 뚜렷한 직무수행의 차이를 찾기란 힘들었다. 1388 전화관리를 제외하고는 다수의 위기 및 취약청소년 지원사업들은 시·군·구 센터의 차원에서는 유사한 수준으로 수행되고 있음을 보여준다. 특수보호대상층의 차이가 분명하게 존재함에도 시·군·구 센터에서 해당업무의 차이를 보이지 못하고 있음은 향후 일선 시·군·구 센터의 직무수행과 관련하여 차별화된 지원이 필요함을 시사한다.

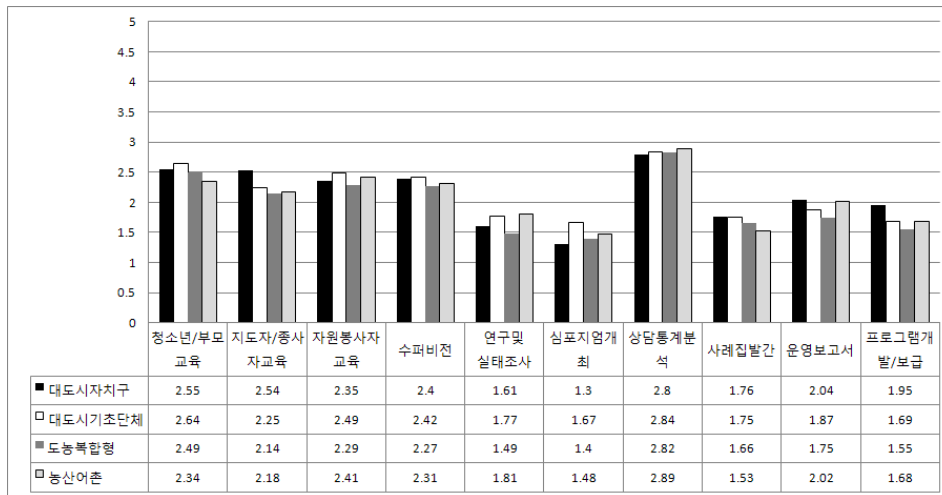
(5) 교육 및 연구 직무의 지역유형별 비교

청소년·부모·주민교육, 청소년지도자·종사자 교육, 자원봉사자 교육, 수퍼비전, 상담연구 및 실태조사, 심포지엄·학술대회 개최, 상담통계·유형분석, 사례집발간, 운영보고서 발간, 프로그램개발·보급 등 총 10개의 세부과업으로 구성된 교육 및 연구 직무를 지역유형간에 비교하였다.



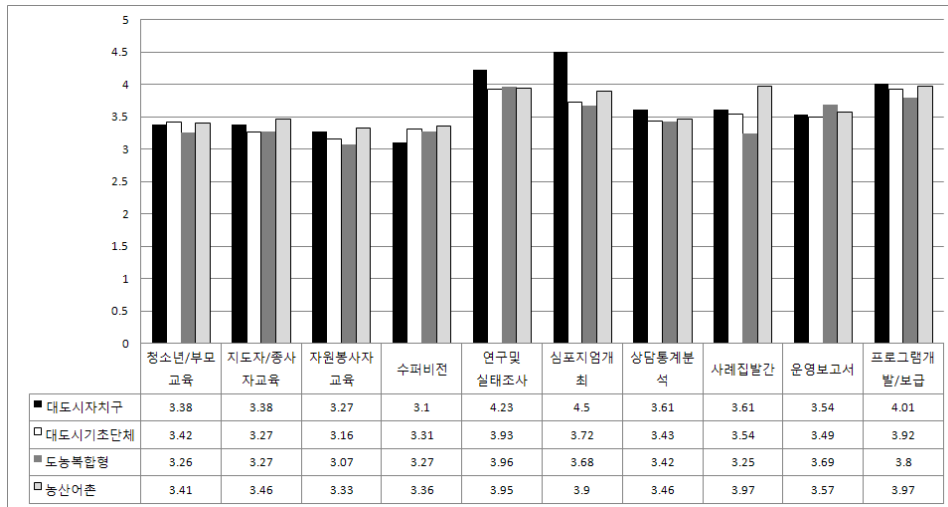
[그림III-33] 지역유형에 따른 교육 및 연구직무의 중요도

지역유형에 따라 교육 및 연구직무의 중요도에서 차이를 보인 세부과업은 연구 및 실태조사($p=0.04$), 프로그램개발 및 보급($p=0.02$)였다. 대도시자치구 유형이 차이를 보인 세부과업의 중요도를 가장 높게 평가하였다.



[그림III-34] 지역유형에 따른 교육 및 연구직무의 수행빈도

하지만 교육 및 연구직무의 수행 빈도에서는 4개 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

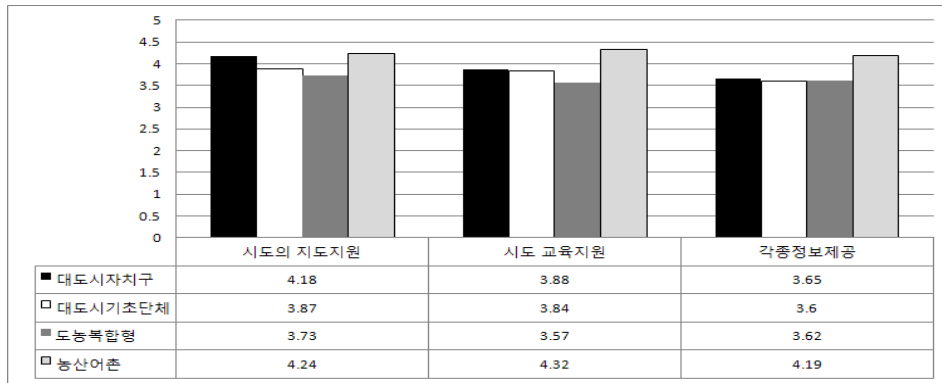


[그림Ⅲ-35] 지역유형에 따른 교육 및 연구직무의 난이도

교육 및 연구직무의 난이도에 대해서도 4개 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 교육 및 연구직무의 전문성과 특수성은 이들 직무를 담당하는 별도인력을 필요로 한다. 하지만 사군구 센터의 현실상 이들 직무를 중점적으로 담당할 수 있는 인력을 갖추기란 힘들다. 이에 투입요인의 차이나 인력규모의 차이가 있다하더라도 사군구 센터간에 교육 및 연구직무의 수행차이가 나타나지 않은 것으로 여겨진다. 향후 투입요인의 차이를 감안하여 차등화된 교육 및 연구인력의 지원을 고려해볼 필요가 있다.

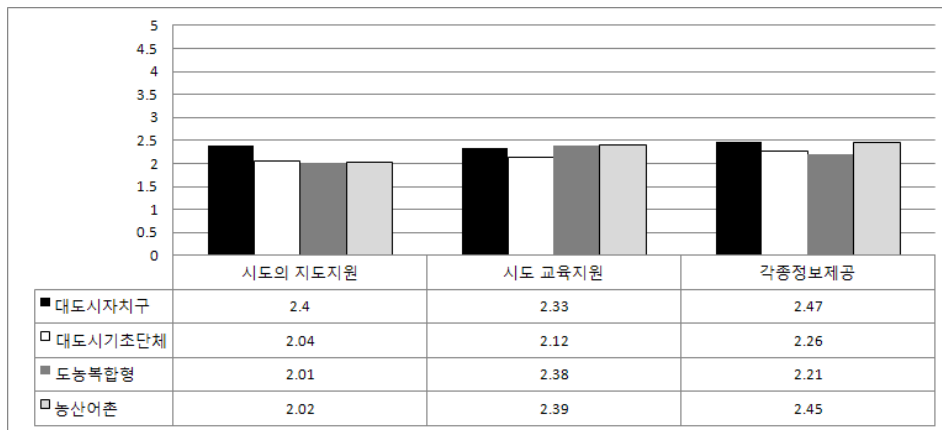
(6) 지도지원 및 정보제공 직무의 지역유형별 비교

지도지원 및 정보제공 직무는 사군구 센터의 사·도 센터로부터의 지도지원, 사·도 센터의 사군구 센터에 대한 교육지원, 기타 각종 정보의 제공 등 총 3 개의 세부과업으로 구성되고 있다.



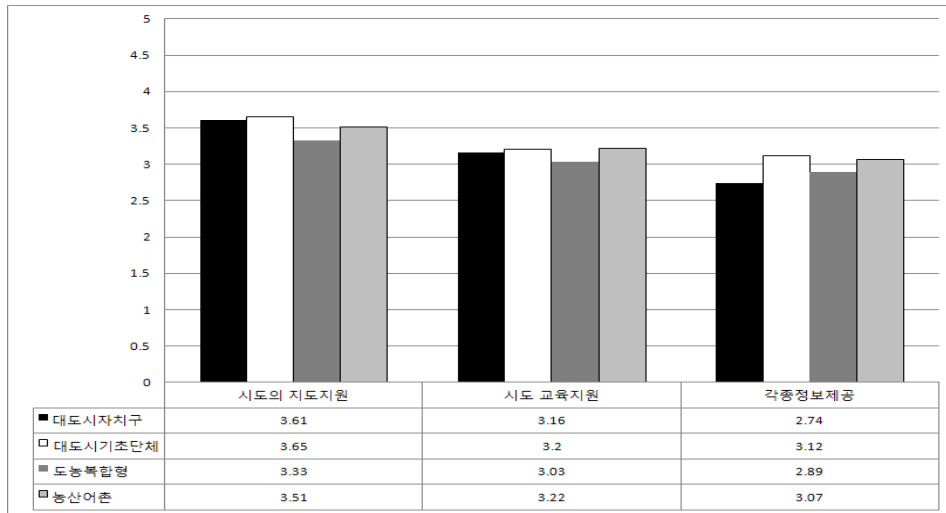
[그림III-36] 지역유형에 따른 지도지원 및 정보제공 직무의 중요도

지도지원 및 정보제공 직무의 중요도와 관련하여 지역유형에 따라 차이를 보인 세부 과업은 시도의 사군구 센터 교육지원($p=0.01$), 각종 정보제공($p=0.01$)이었다. 농산어촌 유형이 다른 지역유형과 비교하여 차이를 보인 세부과업의 중요도를 가장 높게 평가하였다.



[그림III-37] 지역유형에 따른 지도지원 및 정보제공 직무의 수행빈도

지도지원 및 정보제공 직무의 수행빈도는 4개 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이는 대부분의 사군구 센터가 시도 센터로부터 받는 지원과 정보 제공이 투입요인 또는 산출요인의 차이에도 불구하고, 유사한 수준에서 이루어지고 있음을 뜻한다.



[그림III-38] 지역유형에 따른 지도지원 및 정보제공 직무의 난이도

지도지원 및 정보제공 직무의 난이도에 대해서도 4개 지역유형간에 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 보다 많은 업무와 과업을 수행하고 있을 때, 상급기관 또는 경험많은 지도감독자로부터 제공받는 수퍼비전은 실무자의 소진을 예방할 수 있다. 아울러 일선 시·군·구 센터가 획득하기 힘든 유용한 정보를 상급기관으로부터 적시에 제공받는 것은 업무의 효율성을 증대시킬 수 있다. 따라서 시도 센터와 시·군·구 센터간의 지도지원과 관련하여 명확한 위상관계 정립이 필요하다고 판단된다.

(7) 지역유형간 직무차원 결과비교

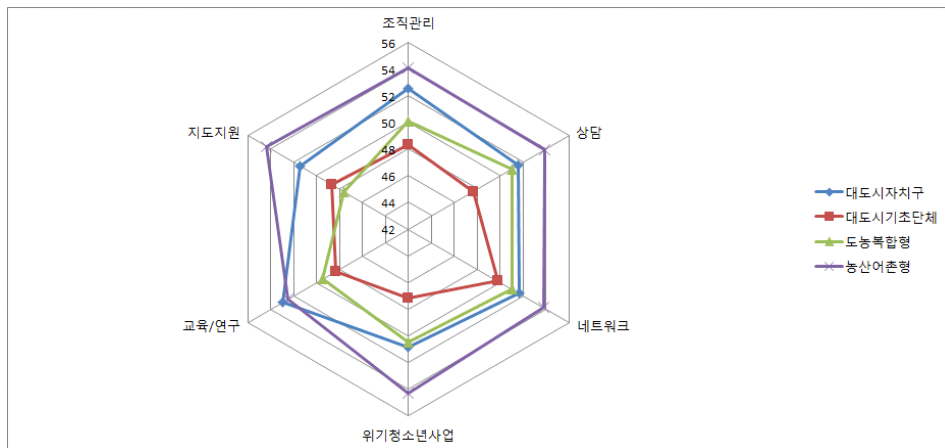
지역유형간에 직무차원의 중요도, 난이도, 수행빈도의 차이를 종합적으로 비교하기 위해 각 직무차원별 T점수를 비교하였다. T 점수는 직무차원별 점수를 표준화점수로 전환한 후, 평균 50, 표준편차 10을 갖는 T점수로 전환하여 얻었다. 그런 다음, 4개 지역유형별로 6대 직무별 T 점수를 비교하였다.

(가) 지역유형별 직무중요도에 대한 T점수 평균과 분포

[표Ⅲ-30] 지역유형별 직무중요도 T점수 평균

유형	조직관리	상담	네트워크 구축	위기/취약 청소년사업	교육 및 연구	지도지원/ 정보제공
대도시자치구	52.54	51.55	51.60	50.85	52.99	51.41
대도시기초단체	48.33	47.64	49.78	47.19	48.37	48.67
도농복합형	50.12	51.06	51.04	50.46	49.46	47.61
농산어촌형	54.11	53.85	53.78	54.37	52.47	54.35

그림에서처럼 농산어촌형이 6개 직무차원의 중요도에 대해 상대적으로 높게 평가하는 것으로 나타났다. 반면 대도시기초단체형은 다른 지역유형과 비교하여 6개 직무차원의 중요도를 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 도농복합형의 경우 지도지원 및 정보제공 직무차원에 대한 중요도 평가가 낮게 나타났다.



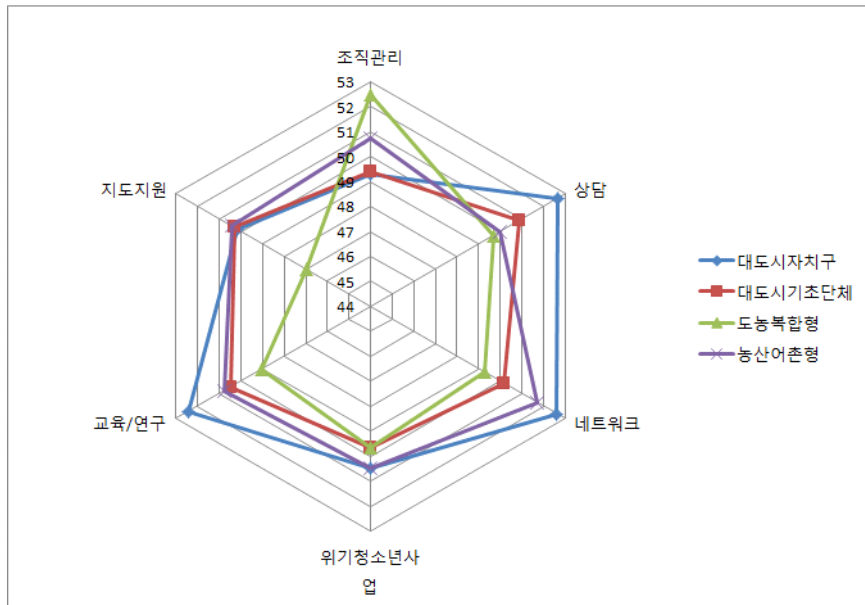
[그림Ⅲ-39] 지역유형별 직무중요도 T점수 분포

(나) 지역유형별 직무난이도에 대한 T점수 평균과 분포

[표Ⅲ-31] 지역유형별 직무난이도 T점수 평균

유형	조직관리	상담	네트워크 구축	위기/취약 청소년사업	교육 및 연구	지도지원/ 정보제공
대도시자치구	49.29	52.67	52.61	50.47	52.41	50.16
대도시기초단체	49.39	50.88	50.17	49.65	50.48	50.32
도농복합형	52.48	49.68	49.28	49.68	49.02	46.97
농산어촌형	50.71	49.98	51.74	50.49	50.79	50.42

6개 직무차원의 수행난이도와 관련하여 대도시 자치구형은 6개 직무차원 중 상담, 네트워크 구축, 교육 및 연구의 직무를 상대적으로 어렵다고 평가하였다. 도농복합형의 경우, 대부분의 직무수행에 어려움이 상대적으로 적은 것으로 평가하고 있다. 그 중 조직관리 직무를 다른 지역유형에 비해 상대적으로 수행하기 어렵다고 평가한 반면, 지도지원 및 정보제공 직무에 대한 어려움은 상대적으로 가장 적은 것으로 평가하였다. 농산어촌형의 경우 네트워크구축 직무에 대한 수행이 상대적으로 어렵다고 평가하고 있다.



[그림Ⅲ-40] 지역유형별 직무난이도 T점수 분포

(다) 지역유형별 직무수행정도에 대한 T점수 평균과 분포

[표Ⅲ-32] 지역유형별 직무수행정도 T점수 평균

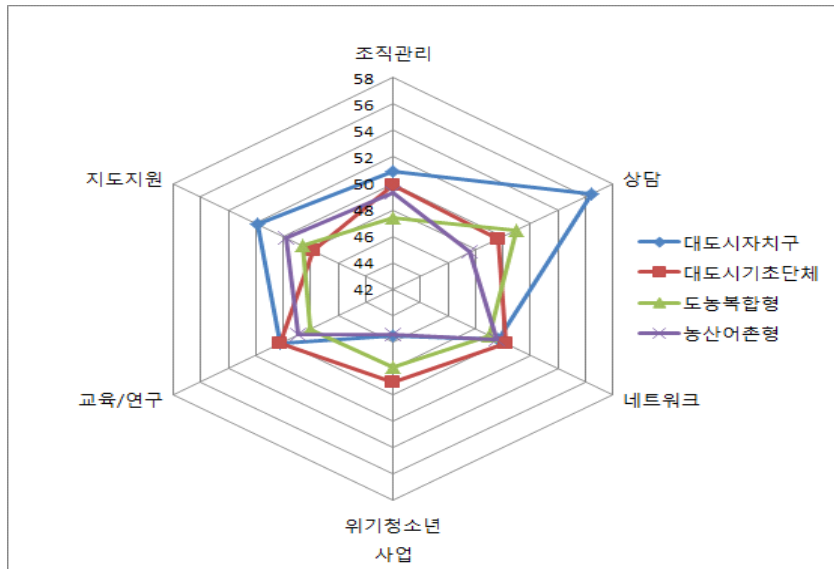
유형	조직관리	상담	네트워크 구축	위기/취약 청소년사업	교육 및 연구	지도지원/ 정보제공
대도시자치구	50.90	56.48	49.60	45.50	50.26	51.84
대도시기초단체	49.88	49.65	50.25	49.06	50.23	47.83
도농복합형	47.38	50.95	49.02	47.91	48.10	48.62
농산어촌형	49.25	47.62	49.38	45.39	48.88	49.81

6개 직무차원의 수행빈도와 관련하여, 대도시 자치구형은 상담업무의 수행정도가 가장 높은 것으로 나타났다. 반면 위기 및 취약청소년사업 직무의 수행빈도는 상대적으로 낮게 나타났다.

대도시기초단체형의 경우 대부분의 직무차원에 대해 평균수준의 수행빈도를 보이고 있었다. 다만, 지도지원 및 정보제공 직무의 수행정도가 상대적으로 낮게 나타났다. 투입과 산출요인의 규모를 고려할 때, 지도지원의 필요성이 높음에도 불구하고 해당직무의 수행빈도가 낮음은 향후 이들 센터유형에 대한 지도지원을 강화할 필요성을 시사한다.

도농복합형의 경우, 상담업무를 제외하고는 다른 직무차원의 수행빈도가 평균수준이하를 보이고 있다. 특히, 조직관리 직무와 교육·연구 직무가 상대적으로 수행빈도가 낮은 것으로 나타났다.

농산어촌형의 경우, 전반적인 6개 직무차원의 수행빈도가 평균이하로 낮은 수준을 보였다. 특히, 상담업무, 위기 및 취약청소년 지원사업 직무에 대한 수행빈도가 다른 지역 유형과 비교하여 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.



[그림III-41] 지역유형별 직무수행정도 분포

지역유형별 직무수행의 중요도, 난이도, 수행빈도를 비교한 결과를 정리하면 다음과 같다. 시·군·구 청소년상담복지센터가 위치한 지역특성의 상이함은 투입요인과 산출요인의 차이로 반영되고 있다. 즉, 지역내 청소년인구 규모, 보호와 지원이 필요한 특수육구층의 규모는 자연스럽게 해당업무의 실적의 차이로 이어지고 있다. 하지만 투입요인 중 서비스제공인력의 차이는 시·군·구 센터간에 뚜렷하게 나타나지 않았다. 결국 비슷한 인력조건 아래 담당지역의 규모에 따라 실적의 차이가 나타나는 것으로 보여진다. 효율적인 시·군·구 청소년상담복지센터의 운영을 위해서는 향후 상담 및 서비스제공인력의 차등적인 지원을 적극 고려할 필요가 있다.

또한 시·군·구 센터는 6개 직무차원과 관련하여 지역유형별로 뚜렷한 차이를 보이지 않고 있다. 차별적인 지역특성을 고려한 직무분화가 시·군·구 센터간에 이루어지지 않고 있음을 의미한다. 다만 수행빈도와 관련하여 투입요인의 규모와 특성에 따라 시·군·구 센터간에도 대도시형과 농산어촌형(도농복합형)간에 차이를 보이고 있다. 이에 대상인구층이 넓고 담당업무부담이 큰 대도시형에 대해서는 차등적인 인력보장이 필요할 것으로 판단된다. 반면 대상지역층이 넓고, 활용가능한 자원이 부족한 농산어촌형과 일부 도농복합형 시·군·구 센터에 대해서는 취약한 직무수행을 위한 차별화된 지도지원이 강화될 필요가 있다. 아울러 농산어촌에서 집중적으로 확인되는 특수육구 및 보호대상층을 발굴하고, 이들에게 차별화된 특화프로그램을 개발·제공하는 활동을 강화할 필요성이 있다.

라) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 직무 우선순위 분석

시도 청소년상담복지센터 직무의 핵심 업무요소이자 가장 우선적인 업무를 도출하고자 중요도와 수행 빈도를 축으로 하여 각각 평균 점수가 해당하는 위치를 4개분면(0~25%미만, 25~50%미만, 50~75%미만, 75%이상)으로 나눈 16개 영역에서 배치한 결과, [표Ⅲ-33]과 같이 나타났다.

각 영역에 대하여 살펴보면, 다음과 같다. 우선 각 업무요소들 중에서 중요도와 수행 빈도가 모두 상위 25%에 해당하는 업무요소로 구성된 제1영역에는 49개의 핵심 업무요소가 도출되었다. 'C. 네트워크 구축 관리'와 'F. 지도지원 및 정보제공' 직무를 제외한 'A. 조직관리', 'B. 상담', 'D. 위기 및 취약청소년 지원사업 수행', 'E. 교육 및 연구' 직무에 이르기까지 다양한 직무에 걸쳐 핵심 업무요소가 분포되어 있으나 특히 'B. 상담' 직무의 업무요소가 분포되어 있었다. 그러나 이중 많은 비중을 차지하고 있는 업무요소는 'B. 상담' 직무의 업무요소들이다. 이 결과로부터 'B.1. 접수면접 과' B.3. 개인상담', 'B.4. 전화상담', 'D.1. YC 프로그램 관리', 'D.2. 청소년전화1388 관리' 업무가 현재 시도 청소년상담복지센터 직무에서 가장 기본적이고 핵심적인 업무임을 알 수 있었다. 이 외에 시도 청소년상담복지센터의 직무 우선순위에서 중요도 및 수행빈도 모두 상위 25% 이내로 높게 나타난 세부업무는 다음과 같다.

- A1.4 센터의 연간운영계획을 수립한다
- A1.6 사업진행 추진사항을 점검한다
- B2.1 내부사례회의를 운영한다(사례 분석, 상담자 배정 등)
- B6.7 실시한 검사의 채점 기준 및 절차에 따라 채점한다
- B6.8 내담자에게 검사 결과를 제시하고 해석해준다
- B9.1 센터 내 전체 사례를 관리한다(PCM)
- D6.1 위기청소년을 위한 긴급구조 접수를 한다

[표III-33] 시도 청소년상담복지센터의 직무 우선순위 분석

10영역	9영역	2영역	1영역	수행 빈도 중요도	
A4.3, A5.1, B6.2, B9.2	A1.7, A4.6, A6.3, A6.4, B8.5, D4.9, D7.1, D7.2, D7.4, D7.7	A2.3, A2.4, A5.6, A6.1, A6.2, B2.4, B6.10, B6.3, B6.5, B6.6, B8.1, B8.2, B8.3, B8.4, B9.3, D5.6, D6.4, D6.5, D6.6, D7.5, D7.6, E7.3	A1.4, A1.6, B1.1, B1.2, B1.3, B1.4, B1.5, B1.6, B2.1, B2.3, B3.1, B3.2, B3.3, B3.4, B3.5, B3.6, B3.7, B3.8, B3.9, B3.10, B3.11, B4.1, B4.2, B4.3, B4.4, B4.5, B4.6, B6.4, B6.7, B6.8, B6.9, B9.1, D1.1, D1.2, D1.3, D1.4, D1.5, D1.6, D1.7, D2.2, D2.4, D2.5, D4.5, D4.6, D4.7, D4.8, D6.1, E7.1, E7.2		75% 이상
12영역	11영역	4영역	3영역		50~75% 미만
A3.13, A5.2, A6.5, B7.8, D7.3, E1.7, E1.8, E1.9, E2.7, E2.8, E2.9, E3.1, F2.2	A1.9, A4.1, A5.7, B5.8, B7.7, C3.6, C3.7, C3.8, C4.2, C4.3, C4.4, D3.13, D4.10, D5.13, D5.14, D9.1, D9.4, E1.1, E1.2, E1.4, E1.5, E1.6, E2.1, E2.2, E2.3, E2.4, E2.6, F2.5	A2.1, A2.2, A2.5, A4.2, A7.2, A7.3, B5.10, B5.9, B7.1, B7.2, B7.3, B7.4, B7.5, B7.6, B9.4, C1.1, D3.1, D4.4, D5.12, D5.4, D5.5, D5.8, D5.9, D9.2, E2.5, E4.3, F1.1, F1.2, F1.4	A1.2, A1.5, A3.10, A3.3, A7.1, B2.2, D2.3, D6.2, D6.3, D9.3, E4.2, E4.4, E4.5, E4.6, F2.1		25~50% 미만
14영역	13영역	6영역	5영역	0~25% 미만	
A4.5, B5.6, B6.1, C3.1, C3.9, D1.01, D1.02, D1.03, D3.3, D3.4, D3.8, E3.2, E3.3, E3.4, E3.5, E3.6, E3.7, E3.8, E3.9, F3.2, F3.3, F3.4, F3.5	A1.8, A3.12, A3.2, A5.5, A7.5, B5.4, B5.5, B5.7, C1.2, C1.4, C3.3, C3.4, C3.5, C4.1, C4.5, D3.10, D3.11, D3.2, D5.11, D5.7, D6.7, D7.8, E1.3, E9.1, E9.5, F2.4, F3.1	A2.6, A3.7, A3.8, A3.9, C1.3, D2.1, D3.7, D4.1, D5.10, D5.2, E10.12, E10.6, E10.8, E4.7, E6.1, E6.2, E6.3, E9.2, E9.3, F1.3, F1.5	A1.1, A3.1, A3.4, D4.3, D5.1, E10.10, E10.2, E10.3, E10.4, E10.9, E4.1, E5.7, F2.3	0~25% 미만	
16영역	15영역	8영역	7영역	0~25% 미만	
A1.10, A1.11, A3.11, A4.4, A5.3, A5.4, B5.1, B5.11, B5.12, B5.13, B5.14, B5.15, C1.7, C2.1, C2.2, C2.3, C2.4, C5.1, C5.2, C5.3, C5.4, C5.5, C5.6, D3.5, D8.2, D8.4, D10.4, D10.5, D11.1, D11.2, D11.3, D11.4, D12.1, D12.2, D12.3, D12.4, D12.5, D12.6, D12.7, D12.8, D12.9, E8.1, E8.2, E8.5	A1.3, A7.4, A7.6, B5.2, C1.6, C3.2, D3.14, D3.6, D3.9, D8.1, D8.3, D8.5, E10.11, E6.6, E8.3, E8.4, E8.6, E9.4, E9.6	A3.6, B5.3, C1.5, D3.12, D4.2, D5.3, E5.10, E5.3, E5.6, E5.8, E5.9, E6.4, E6.5	A3.5, E1.01, E1.05, E1.07, E5.1, E5.2, E5.4, E5.5	0~25% 미만	
0~25%미만	25~50%미만	50~75%미만	75%이상		

이어서 중요도와 수행 빈도 모두 상위 50%이상 영역에 해당하는 제2~4영역까지의 업무요소들이 시도 청소년상담복지센터 직무의 주요 업무 요소라 할 수 있다.

한편 중요도와 수행 빈도가 모두 하위 25%에 해당되는 업무요소(제16영역 해당)에는 'C.2. 운영위원회 운영', 'C.5. 연찬회 및 보고대회 운영', 'D.11. 청소년권리사업', 'D.12. 특성화사업' 내 업무요소들이 있었다. 이 외에 이 영역에 해당하는 세부업무들은 다음과 같다.

- A1.10 법률자문(변호사, 노무사 등) 및 검토를 받는다
- A1.11 기관조직의 구성, 변경 작업을 한다
- A5.3 센터의 안전시설(피난 및 연소방지시설, 안내문 및 비상구 표시, 안전장비 등)을 마련하여 관리한다
- A5.4 시설의 종사자를 대상으로 정기적으로 안전교육(안전사고, 응급환자 발생 등

에 대한 대비)을 실시하여 응급상황 대처요령을 숙지한다

다음으로, 시군구 청소년상담복지센터 직무의 핵심 업무요소이자 가장 우선적인 업무를 도출하고자 세부 업무요소들을 16개 영역에서 배치한 결과, [표Ⅲ-34]와 같이 나타났다.

각 업무요소들 중에서 중요도와 수행빈도가 모두 상위 25%에 해당하는 제1영역에는 핵심 업무요소 50개가 도출되었다. 시군구 청소년상담복지센터의 직무 우선순위도 시도 청소년상담복지센터와 마찬가지로 'C. 네트워크 구축 관리' 와 'F. 지도지원 및 정보제공' 직무를 제외한 나머지 직무들의 핵심 업무요소가 분포되어 있었다. 특히 'B. 상담' 직무의 업무요소들이 집중적으로 핵심 업무요소에 포함되어 있었다. 이 결과에서 'B.1. 접수면접' 과 'B.3. 개인상담', 'B.4. 전화상담', 'D.8. 지원서비스 프로그램', 'E.7. 상담통계 및 유형분석 관리' 업무가 현재 시군구 청소년상담복지센터 직무에서 가장 기본적이고 핵심적인 업무임을 알 수 있었다. 이 외에 제1영역에 해당하는 세부업무는 다음과 같으며, 'A.2. 예산' 및 'B.9. 상담 관리' 등의 일부 업무들이 포함되어 있다.

- A1.6 사업진행 추진사항을 점검한다
- A2.3 예산을 집행한다
- A2.4 집행된 예산을 결산한다
- B2.1 내부사례회의를 운영한다(사례 분석, 상담자 배정 등)
- B7.1 집단상담 프로그램을 기획한다(주제, 대상, 예산 등)
- B8.3 내담자에게 필요한 내부 지원서비스를 제공한다
- B9.1 센터 내 전체 사례를 관리한다(PCM)
- B9.3 센터내의 상담실적(사전·사후 평가, 만족도 등)을 모니터링한다
- D1.4 청소년동반자(YC) 사례를 수퍼비전한다
- D2.4 1388전화상담에 대한 민원에 대응한다
- D5.6 인터넷중독 청소년을 대상으로 개인 및 집단상담을 실시한다
- D9.2 아웃리치를 실시한다

한편 중요도와 수행 빈도가 모두 하위 25%에 해당되는 업무요소(제16영역 해당)로서 상대적으로 덜 중요하며 적게 수행하는 업무요소로는 'D.7. 일시보호사업', 'D.11. 청소년권리사업', 'E.6. 심포지엄 및 학술대회 등 개최', 'E.8. 사례집 발간' 내 업무요소들이 포함되었다. 'D.7. 일시보호사업' 은 시도 청소년상담복지센터를 중심으로 사업을 운영하고 있어 시군구 청소년상담복지센터 직무 우선순위의 제16영역에서

나타난 것으로 보인다. 이 외에 이 영역에 해당하는 세부업무들은 다음과 같다.

- A1.10 법률자문(변호사, 노무사 등) 및 검토를 받는다
- A1.11 기관조직의 구성, 변경 작업을 한다
- A5.4 시설의 종사자를 대상으로 정기적으로 안전교육(안전사고, 응급환자 발생 등에 대한 대비)을 실시하여 응급상황 대처요령을 숙지한다
- A7.4 지역의 시·군·구(시·도) 청소년상담복지센터 간 공동사업을 계획한다
- A7.5 지역의 시·군·구(시·도) 청소년상담복지센터 간 공동사업을 추진한다
- D5.8 인터넷중독 치유 프로그램(인터넷치유학교/가족치유캠프)을 운영한다

[표III-34] 시군구 청소년상담복지센터의 직무 우선순위 분석

10영역	9영역	2영역	1영역	중요도 75% 이상 50~75% 미만 25~50% 미만 0~25% 미만	
A5.1, A5.2	A4.3, A4.6, A5.7, A6.3, A6.4, B2.4, B6.1, B6.2, D3.13	A1.7, A5.6, A6.1, B3.11, B6.5, B6.6, B6.10, B7.3, B7.5, B7.6, B7.7, B7.8, B8.2, B8.5, B9.2, B9.4, D1.1, D1.2, D1.3, D1.5, D1.6, D1.7, D2.5, D9.3	A1.6, A2.3, A2.4, A2.5, A6.2, B1.1, B1.2, B1.3, B1.4, B1.5, B1.6, B2.1, B2.3, B3.1, B3.2, B3.3, B3.4, B3.5, B3.6, B3.7, B3.8, B3.9, B3.10, B4.1, B4.2, B4.3, B4.4, B4.5, B4.6, B6.3, B6.4, B6.7, B6.8, B6.9, B7.1, B7.2, B7.4, B8.1, B8.3, B8.4, B9.1, B9.3, D1.4, D2.1, D2.4, D5.6, D9.2, E7.1, E7.2, E7.3		75% 이상
12영역	11영역	4영역	3영역		50~75% 미만
A6.5, D3.3, D3.4, D3.8, D4.9, E2.8, E2.9, E3.3, E3.8, E3.9, F2.2, F3.2, F3.3, F3.4, F3.5	A4.5, A7.3, B5.10, B5.7, B5.8, B5.9, D4.5, D4.7, D5.13, D9.4, E1.8, E1.9, E2.1, E2.4, E2.5, E2.6, E3.1, E3.2, E3.4, E3.5, E3.6, E3.7, E4.2, E4.7, F2.1, F2.3, F2.5, F3.1	A3.4, A4.2, A7.1, C3.2, C4.2, C4.3, C4.4, D2.2, D3.2, D3.7, D4.6, D4.8, D5.1, D9.1, E1.2, E1.3, E1.4, E1.5, E1.7, E4.1, E4.3, E4.4, 4.6	A1.1, A1.4, A1.5, A2.1, A2.2, A2.6, A3.9, A4.1, C1.1, C1.2, C1.3, C1.4, C4.1, D3.1, D6.1, D6.6, E1.1, E1.6, E4.5		50~75% 미만
14영역	13영역	6영역	5영역	25~50% 미만	
A5.3, A7.2, B5.3, B5.4, B5.5, D3.6, D3.9, D3.10, D3.11, D3.12, D10.1, D10.2, D10.3, D10.4, D10.5, E2.7, E9.5, E9.6	A1.3, A1.8, A5.5, D3.5, D4.1, D4.4, D5.3, D5.5, D5.7, D5.9, D5.10, D5.12, D5.14, D12.4, D12.8, D12.9, E2.2, E2.3, E9.1, E9.2, E9.3, E9.4, F1.1, F1.2, F1.3, F1.4, F1.5, F2.4	A1.9, A3.10, C1.5, C1.6, C1.7, C2.1, C2.2, C2.3, C2.4, C3.1, C3.3, C3.4, C3.5, C3.6, C3.9, C4.5, D2.3, D5.2, D5.4, D6.7, D12.2, D12.3, D12.5, D12.6, D12.7	A1.2, A3.1, A3.3, A3.7, A3.8, B2.2, C3.7, C3.8, D3.14, D6.2, D6.3, D6.4, D6.5	25~50% 미만	
16영역	15영역	8영역	7영역	0~25% 미만	
A1.10, A1.11, A3.11, A3.12, A3.13, A4.4, A5.4, A7.4, A7.5, A7.6, B5.1, B5.2, B5.6, B5.11, B5.12, B5.13, B5.14, B5.15, C5.6, D4.3, D5.8, D7.1, D7.2, D7.3, D7.4, D7.5, D7.7, D8.5, D11.1, D11.2, D11.3, D11.4, E5.6, E5.7, E5.8, E5.9, E5.10, E6.1, E6.2, E6.3, E6.4, E6.5, E6.6, E8.1, E8.2, E8.3, E8.4, E8.5, E8.6	C5.1, C5.2, C5.3, C5.4, C5.5, D4.10, D4.2, D5.11, D7.6, D7.8, D8.3, D8.4, E5.1, E5.2, E5.3, E5.4, E5.5, E10.11, E10.12	A3.2, D12.1, D8.1, D8.2, E10.2, E10.3, E10.4, E10.5, E10.6, E10.7, E10.8, E10.9, E10.10,	A3.5, A3.6, E10.1	0~25% 미만	

3) 시사점

첫째, 사군구 청소년상담복지센터의 지역유형별 특성 비교 분석에서 전체인구수, 다문화 가구 수, 조손가정 수, 청소년인구수, 초중고학생수 등은 대도시기초단체, 대도시자치구, 도농복합형, 농산어촌형의 순서로 많은 것이 확인되었는데 이는 사군구 청소년상담복지센터간 지역유형별로 차별화된 지원전략이 필요함을 보여주는 결과라 할 수 있다. 특별히, 호소문제 유형 규모가 도농복합형과 농산어촌에 비해 대도시기초단체와 대도시자치구가 높게 나타나 지역유형별로 큰 차이가 있음에도 불구하고, 센터규모는 지역유형별 차이가 전혀 없는 실정이며, 직원 수도 대도시기초단체형을 제외하고는 지역유형별 차이가 없는 것으로 나타났다. 사군구 청소년상담복지센터를 방문하는 청소년 중 위기도스크리닝을 통해 고위기로 판별된 청소년의 수도 지역유형별로 차이가 나타났는데, 대도시자치구와 대도시기초단체가 다른 지역유형에 비해 고위기 청소년 수가 많았다. 이상의 결과는 청소년을 대상으로 효율적인 상담복지지원을 제공하기 위하여 향후 지역유형별로 센터의 직원 수와 청소년상담복지센터의 운영 규모를 차별화하는 것을 고려해 볼 필요가 있음을 시사한다.

둘째, 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터간 직무실태의 차이를 살펴본 결과 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 직무실태간에는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사군구 청소년상담복지센터는 시도 청소년상담복지센터에 비해 센터의 전반적인 직무에 대하여 중요도와 난이도를 더 높게 평가하였다. 즉 사군구 청소년상담복지센터 직원들은 시도 청소년상담복지센터 직원들에 비해 센터 직무에 대해 더 중요하나, 수행하기에는 더 어렵다고 응답하였다. 이러한 결과는 사군구 청소년상담복지센터가 직무를 수행할 때 그 직무에 대해 지속적으로 모니터링과 컨설팅 등을 통한 지도점검을 하는 주체가 필요함을 나타내는 것이라 볼 수 있다. 중앙단위의 한국청소년상담복지개발원이 전국 사군구 청소년상담복지센터의 직무를 지도·지원하기에는 사군구 청소년상담복지센터가 많아진 상황에서 불필요한 시간과 예산이 소요될 수 있다. 따라서 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 운영모형을 차별화하여 개발할 필요가 있으며, 센터의 지도, 지원방식을 체계화하여 한국청소년상담복지개발원은 시도 청소년상담복지센터, 시도 청소년상담복지센터는 해당 광역사도의 사군구 청소년상담복지센터를 지도, 지원하도록 하여 사군구 청소년상담복지센터에 대한 효율적인 지도·지원이 이루어지도록 하는 것이 바람직할 것이다.

셋째, 사군구 청소년상담복지센터간 지역유형별 직무실태 분석을 한 결과, 대도시 자치구형 센터는 상담, 네트워크 구축, 교육 및 연구 수행에 어려움이 있으며, 도농복합형 센터는 조직관리, 농산어촌형 센터는 네트워크 구축 수행을 다른 직무에 비해 어려워하는 것으로 나타났다. 또한 수행빈도와 관련하여 직원수, 센터규모와 지역특성에 따라 대도시형과 농

산이촌형(도농복합형)간에 차이가 나타났다. 시군구 청소년상담복지센터가 수행하기 어려우려는 직무 유형을 고려하여 시도 청소년상담복지센터는 차별화된 지도·점검을 제공할 필요가 있을 것으로 보인다.

넷째, 센터 직무 우선순위 분석에서 시도 청소년상담복지센터와 시군구 청소년상담복지센터의 제1영역 세부업무들이 'B. 상담' 직무를 중심으로 배치되어 있는 것을 고려한다면, 전반적으로 현재 시도 및 시군구 청소년상담복지센터들이 주로 'B. 상담' 직무 수행에 집중하는 것으로 볼 수 있다. 이에 따라, 청소년상담복지센터 직원을 신규 선발하거나 기존 인력을 재배치할 경우, 상담 업무 수행 가능성 여부를 먼저 판단해야 할 것이다. 만약 선발 및 배치 시 상담 관련 능력을 갖추지 못했다고 판단될 경우에는 최우선적으로 교육적 지원이 수반되어야 할 것이다. 그러나 한편으로는, 본 연구에서 강조하고자 하는 바와 같이 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 역할 및 기능 차별화를 고려한다면, 현재 이러한 직무실태에 변화가 있어야 한다는 점이 시사된다. 즉, 시도 청소년상담복지센터의 시군구 청소년상담복지센터 지도·지원 기능 및 시범 상담 및 사업 수행을 위한 기능을 고려하였을 때, 시도 청소년상담복지센터는 현재보다 상담 관련 직무의 수행빈도를 낮추고, 대신 현재 우선순위에서 중요도 및 수행빈도가 비교적 낮게 측정되는 'C. 네트워크 구축 관리' 등의 직무를 개발하여 시군구 청소년상담복지센터의 지역네트워크 활용을 지원해야 할 것으로 보인다.

다섯째, 앞서 언급하였듯이 직접적인 위기청소년 연계망 구성을 위한 네트워크 구축 관리 관련 세부업무들이 제3, 4, 6, 13, 15, 16영역, 특히 제6영역(중요도 50~75%, 수행빈도 25~50%)에 집중되어 있는 것을 알 수 있었다. 이는 현재 청소년상담복지센터 직무에서 네트워크 구축 관리 업무가 중요도는 비교적 높게 인식되고는 있으나 평소 직원들이 이와 관련된 업무를 수행하는 데에는 약간의 어려움을 느끼거나 기피하는 것으로 볼 수 있다. 청소년상담복지센터의 초기 운영계획이나 CYS-Net 운영 목적을 고려하였을 때, 청소년상담복지센터 본연의 기능인 CYS-Net 구축 관리 업무가 추후 재정비 될 필요가 있다. 이와 관련된 시도 청소년상담복지센터의 시군구 청소년상담복지센터에 대한 적극적인 지도, 지원이 필요할 것으로 보인다.

이 외에도 시도, 시군구 청소년상담복지센터 모두 법률자문(A1.10), 기관조직 구성·변경(A1.11), 안전교육 실시(A5.4) 등에 대해서는 중요도, 수행빈도를 낮게 평가하였다. 청소년상담복지센터 운영에 있어 전반적으로 법률 자문의 필요성이 높아지는 현실을 고려하였을 때 법률자문 및 검토에 대한 인식의 전환이 필요한 것으로 보인다. 또한, 안전교육 실시는 2013년 청소년사업 안내(지침)에 필수 운영사항으로

포함되어 있는 만큼 앞으로 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 시설 운영에 대한 점검과 개선도 다른 부분과 함께 신경써야 할 부분이라는 점이 시사되었다.

마지막으로, 중요도와 수행 빈도가 모두 50%미만에 해당하는 제13~16영역 세부업무들 역시 청소년상담복지센터 직무를 구성하고 있는 업무요소임을 간과해서는 안 된다. 오히려 앞서 제시한 핵심 직무 및 주요 직무(제1~4영역 해당)들은 직무에서 시급히 해결해야 할 일상적인 당면 과제라면 제13~16영역의 세부업무들은 이러한 일상적 과제를 해결한 이후 청소년상담복지센터의 가치를 제고하는데 추가적으로 기여할 수 있는 업무요소일 수 있다. 즉, 기존 청소년상담복지센터 직원들의 경력개발 및 업무수행능력의 질적 향상을 위한 역량강화교육의 심화과정에 해당하는 업무들이라고 할 수 있다. 이에 대해서는 청소년상담복지센터의 발전적 운영에 있어 기존 직원들에 대한 심화교육의 필요성이 제기되고 있어, 시도 청소년상담복지센터의 교육과정 개발 및 심화교육에 대한 역할 또한 재조명될 필요가 있다고 판단되었다.

이와 같은 결과들은 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발할 때 현재의 중요 업무로부터 발전적인 방향에서 어떤 업무들이 중요 업무로 도출되어야 하는지에 대해 시사하는 바가 크며, 그에 따라 적절한 조직 구성 및 팀별 업무를 배치할 때 중요한 근거 자료로 활용될 수 있다. 따라서 이상의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 청소년상담복지센터의 운영모형 개발 시, 센터의 주요 기능과 역할을 도출하고, 업무의 난이도와 수행 빈도를 고려하여 적절한 팀별 업무배치를 하고자 한다.

2. 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 도출

가. 현장전문가 포커스그룹인터뷰 분석

1) 분석방법

가) 현장전문가 포커스그룹인터뷰 참여자 선정절차

본 연구의 포커스그룹인터뷰는 청소년상담복지센터 근무경험을 가지고 있는 현장전문가 9명을 대상으로 실시하였다. 포커스그룹인터뷰 참여자는 CYS-Net 사업 담당자의 검토 및 합의의 절차로 모집하였다. 1차적으로는 전국 청소년상담복지센터 근무자 중에서 CYS-Net 사업 관련 근무 경험자의 기준으로 선정하였다. 2차적으로는 현재 해당 청소년상담복지센터의 팀장급 이상의 근무자 중 박사수료 이상의 학위소지자 또는 이에 준하는 전문성을 지닌 자를 선정하였다. 마지막으로, 최소한 각 시도 및 시·군·구 단위 센터

근무자가 모두 포함될 수 있도록 고려하여 경험 수준, 전문성을 갖추고 다양한 지역의 특성을 고루 반영한 참여자 선정의 과정을 거쳤다. 구체적인 절차는 다음과 같았다. 우선, CYS-Net 사업 담당자가 전국 센터 근무자들(pool)의 대상자 선정 적합 정도를 검토하였다. 참여대상자 예비목록에서 1차적 기준으로 선정된 98명 중 2차적 기준으로 43명이 선정되었고, 최종적으로 본 연구진은 모든 선정 기준에 부합하다고 판단되는 14명의 현장전문가를 예비 참여자로 선정하였다. 이후, 대상자들에게 개별적인 연락을 취하여 포커스그룹인터뷰 실시 목적과 과정을 상세히 설명하였고, 참여의사를 밝힌 12명의 현장전문가들을 최종 포커스그룹인터뷰 참여자로 선정하였다.

[표Ⅲ-35] 포커스그룹인터뷰 참여자들의 인구학적 배경

참여자	성별	연령	전공	소속 및 직급	센터근무 경력(년)
1	여	40	교육학 석사	광역시 센터 팀장	11
2	여	54	사회복지학 박사 (수료 이상)	도 센터 소장	20
3	여	50	교육심리학 박사 수료	도 센터 국장	18
4	남	43	상담학 박사 (수료 이상)	도 센터 실장	9
5	여	48	교육학 박사 (수료 이상)	도 센터 부장	20
6	여	39	상담학 석사	시 센터 소장	7
7	여	45	상담학 박사 수료	구 센터 팀장	12
8	남	50	심리학 박사 (수료 이상)	시 센터 소장	18
9	여	47	가정학 박사 수료	군 센터 팀장	3

본 포커스그룹인터뷰 참여자들의 인구학적 배경은 [표Ⅲ-35]와 같다. 지역단위별로는 광역시 청소년상담복지센터 소속 직원 1명, 도 단위 청소년상담복지센터 소속 직원 4명, 구 단위 청소년상담복지센터 소속 직원 1명, 시 단위 청소년상담복지센터 소속 직원은 2명, 그리고 군 단위 청소년상담복지센터 소속 직원은 1명이었다. 여자 7명, 남자 2명이 참여하였으며, 평균 연령은 46.2세(39세~54세)였다. 사회복지학 전공자 1명과 가정학 전공자 1명을 제외한 나머지 7명은 교육학 및 상담학 전공자였고, 석사 2명, 박사수료 이상(박사졸업 포함)이 7명이었다. 참여자들의 청소년상담복지센터 근무경력은 평균 13.1년(3년~20년)이었다.

나) 포커스그룹인터뷰 질문지 구성

포커스그룹인터뷰 질문지는 본 연구의 연구진들이 일정 절차-질문 아이디어 수집, 질문초안 작성, 질문초안 검토, 질문지 작성(김성재, 김후자, 이경자, 이선옥, 2000)-에 따라 협의하여 개발하였으며 구성절차는 다음과 같다. 첫째, 연구 주제와 목적을 고려하여 포커스그룹인터뷰 질문에 대한 아이디어를 산출하였다. 둘째, 산출된 아이디어가 본 연구에서 개발하고자 하는 연구모형의 기준을 충분히 반영하고 있는지 검토하였다. 셋째, 아이디어를 추려내어 질문 자체가 명료한지, 답변하기 어려운지, 다른 질문과 반복되는지의 여부를 확인하고 검토 결과 부적합하다고 판정된 질문은 삭제하거나 보다 적절한 대안으로 보완하는 과정을 거쳤다. 질문목록 구성에는 도입, 전환, 주요, 마무리질문이 [표Ⅲ-36]과 같이 포함될 수 있도록 하였다. 이후 연구진들의 논의를 거쳐 질문목록을 보완한 후 질문지를 구성하였다.

최종 확정된 질문지의 내용은 직무분석 관련 항목의 적절성 질문 및 청소년상담복지센터의 기능과 역할 관련 질문의 두 주제로 나누어져 있다. 본 연구에서는 청소년상담복지센터 직원들의 업무 현황을 정확히 파악하기 위하여 직무실태 설문 조사를 실시하였으며, 본 포커스그룹인터뷰 질문지에는 이 설문 조사에 포함될 문항의 적절성을 판단하기 위한 질문들이 먼저 구성되었다. 각 7가지 직무(Duty; 조직관리, 상담, 네트워크 구축관리, 취약 및 위기청소년 지원 사업, 특성화 사업 관리, 교육 및 연구, 자문 및 정보제공)별로 같은 하위 질문 4문항으로 구성되어 있어 각 직무에 대한 논의를 세부적으로 진행할 수 있도록 편의를 높였다. 하위 질문은 각 작업요소(Task element)들이 현재 사도 및 사군구 청소년상담복지센터에서 수행하고 있는 업무를 반영하고 있는지, 이 항목들 중 사도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터에서 공통적인 직무는 어떤 것인지, 또한 사도 청소년상담복지센터의 고유 직무 요인과 사군구 청소년상담복지센터의 고유 직무 요인은 각각 무엇인지 반영하는 네 가지 질문으로 구성되어 있다.

[표Ⅲ-36] 현장전문가 포커스그룹인터뷰 질문 구성

구분	인터뷰 문항
도입	현재 자신이 소속된 청소년상담복지센터의 업무 현황을 말씀해 주십시오.
소개	자신 및 기관을 소개해 주십시오.
전환	사도의 사군구 청소년상담복지센터 지도지원과 관련하여 현재 수행하고 있는 업무와 요구되어 있는 역할을 말씀해 주십시오.
주요	제시된 청소년상담복지센터 직무의 각 항목에 대한 생각을 말씀해 주십시오.
주요	지역사회에서 센터에 요구되는 역할 및 사도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 공통적인 업무와 각각 차별화된 기능과 역할에 대해 말씀해 주십시오.
마무리	각자 사도 및 사군구 청소년상담복지센터의 역할과 기능의 차별화에 대한 의견을 요약하여 말씀해 주십시오.

다) 포커스그룹인터뷰 진행

본 포커스그룹인터뷰는 현장 전문가들이 다양한 센터 근무 경험을 하면서 겪은 시행착오, 개선점 및 역할과 기능에 대한 견해를 논의하는 장이므로 총 인원을 10명 내외로 제한하였다. 최종적으로 선정된 9명의 포커스그룹인터뷰 참여자는 청소년상담복지센터 팀장급 이상의 근무자라는 동질성을 확보하면서도 각 지역상황별, 지역단위별 다양성을 확보할 수 있도록 구성되었다.

본 연구진 중 박사학위 소지자(상담심리전문가) 1명이 주 진행을 담당하였으며 상담학 석사학위 소지자 2명이 보조 진행을 담당하였다. 이 외에도 축어록을 전사하거나 간단한 질의응답 및 인터뷰 진행을 보조한 기타진행자 3명도 함께 참여하였다. 주 진행자는 포커스그룹인터뷰 전체 진행을 담당하면서 보조 진행자가 주제별로 토론질문을 제시하면서 진행을 도왔다. 포커스그룹인터뷰는 중간 휴식시간 겸 식사시간을 포함하여 총 6시간가량 진행되었다. 인터뷰 실시 전 참여자들의 동의를 구한 뒤 모든 포커스그룹인터뷰 참여자들의 발언이 녹음되었으며 축어록 또한 동시에 전사되었다.

포커스그룹인터뷰는 질문지에 제시된 주제별 논의가 순서대로 진행되었으나, 전체적으로는 반구조화적인 형태로 진행되었다. 참여자들은 사전에 질문지를 이메일로 받아 토론주제들을 숙지한 후에 포커스그룹인터뷰에 참여할 수 있도록 과제를 부여받았으며 포커스그룹인터뷰 중에는 필요에 따라 추가 질문 또는 세부 질문이 실시되었다. 즉, 필요시 토론의 흐름 상 새로이 발생한 추가주제에 대해서도 부가적인 논의가 이루어졌다.

진행자들은 주제 질문을 제시하는 역할 외에도 참여자들에게 균형적인 발언권을 주거나 간단한 질의응답 또한 수행하였고 주제별로 주요 논의사항에 대해 구두 요약하는 역할을 하였다. 마지막으로, 참여자들 스스로 정리해온 포커스그룹인터뷰 질문들에 대한 주요내용을 정리하였으며 진행자들에 의해 다음 포커스그룹인터뷰에 대한 안내가 이루어졌다.

2) 연구절차

포커스그룹인터뷰 내용은 기본적으로 축어록을 활용하여 분석되었고, 현장노트, 구두요약, 디브리핑 자료 등이 분석 보조자료로 함께 활용되었다. 본 연구의 포커스그룹인터뷰에 진행자로 참여하였던 1명과 기타진행자 1명이 축어록을 함께 검토하면서 기존 주제별 정리 뿐 아니라 추가적으로 발생하였던 토론 주제에 대해서도 주의를 기울이며 분석을 수행하였다.

3) 연구결과

가) 포커스그룹인터뷰 내용 분석

포커스 그룹 인터뷰의 자료 분석을 위해서, 모든 축어록을 정리하여 연구자들이 함께 정독하면서 중요한 정보나 내용이 무엇인지를 확인하였으며 확인된 정보를 직무와 작업별로 분류하였다. 반복되는 주제와 의미에 대한 확인을 위하여 녹음된 축어록을 검토하면서 노트를 작성하였으며, 이후 분류된 직무와 작업요소에 대해 연구자들의 여러 차례 검토 및 합의과정을 통해 관련 없는 직무를 찾아내고, 추가적으로 포함되어야 할 정보들을 찾아내어 직무 분류 및 항목을 최종 결정하였다.

나) 포커스그룹인터뷰 결과 요약

(1) 청소년상담복지센터의 직무 분류 및 항목

연구진들의 합의 과정을 통해 도출된 직무분석표를 토대로 청소년상담복지센터 운영을 위한 조직화된 가장 기본적인 직무 틀을 분석한 결과 조직관리, 상담, 네트워크 구축 관리, 위기청소년 지원 사업, 특성화 사업 관리, 교육 및 연구, 자문 및 정보제공의 총 7가지 직무에

대한 직무분석의 결론이 도출되었다. 7가지 직무는 다음과 같이 각각의 작업과 작업에 대한 세부 작업요소로 수정 및 반영되었다.

(가) 조직관리

조직 관리에 관해 다음과 같이 보고되었다. ㉠ 인사 및 교육 관리에서 신입직원 관리에 대한 보완을 해야 한다. 직원 선발 시 수습이나 인턴과정 또는 오리엔테이션을 통해 신규직원에게 업무에 관한 정보습득 과정을 파악하는 기간, 교육 과정을 지원하는 체계를 포함한다. ㉡ 중장기 발전계획 수립과 함께 지자체에서 요구하는 정책개발이 실제적으로 업무의 많은 부분을 차지하므로 지역사회에서 요구되는 신규사업 발굴에 관한 정책개발을 한다. ㉢ 지역별 특성화 사업의 규모가 다양해지고 확대되어 특성화 사업의 예산 확보 업무가 중요시 되고 있으므로 예산확보를 위한 작업요소를 더 강화한다. ㉣ 네트워크 식으로 서로 연결이 되어 있는 센터 내 팀 간 업무 수행 과정을 반영하여, 센터의 효율적인 운영과 직원들 간의 업무 이해를 위한 정례회의(주간, 월례, 사업회의 등) 자체를 추가한다. ㉤ 홍보에서 실제적으로 많이 하는 웹진 작업요소를 추가한다. ㉦ 센터 전체 평가(기관평가)에 대한 작업요소가 빠져있으므로 센터운영 결과에 대한 평가(지도점검, 감사 등)를 받는 요소를 추가한다. ㉧ 직무역량 강화를 위한 다양한 필수교육(성희롱, 소방안전 교육 등)을 표기한다. ㉨ 직원들의 소진 예방, 직원 복지 계획 수립에 관한 업무를 추가한다.

(나) 상담

상담에 관해 다음과 같이 보고되었다. ㉠ 접수면접에서 개인정보 수집 및 동의를 받는다는 것을 추가한다. ㉡ 상담 지원 시 기관연계의 의미는 심리상담에 국한되지 않고 CYS-Net 운영에 따라 복지지원, 개별지원 등도 포함되므로 다양한 상담연계 작업요소들을 추가한다. ㉢ CYS-Net 종합정보망에 입력된 상담 분류 시 지원서비스의 입력 비율이 높아짐으로 개인 상담에 다양한 지원서비스를 입력업무를 위한 작업요소를 추가한다. ㉣ 사례배정회의와 함께 내담자를 위한 솔루션 회의는 반드시 실행위원회를 통하지 않고도 필요에 따라 이루어지므로 상담관리를 위한 솔루션회의 진행을 포함한다. ㉤ 심리검사 관리 (검사지 구입, 보관, 사용자가 등)는 심리검사와 함께 병행되는 행정업무이므로 작업요소에서 추가한다. ㉦ 사이버 집단상담은 실제로 실시하는 기관이 있을 수 있으므로 업무요소를 삭제해야 한다. ㉧ 그룹 지원 서비스는 대체로 불특정 다수에게 홍보활동을 제공하는 것으로 센터 홍보실적에 상당 부분을 차지하고 있으므로 지원서비스 직무는 그룹지원, 개별지원 등의 구체적 요소를 구분하는 것이 필요하다. ㉨ 상담관리 시 '사전사후만족도 실시' 업무를 추가한다.

(다) 네트워크 구축

네트워크 구축에 관해 다음과 같이 보고되었다. ㉔ 학교지원단은 필수연계 기관이 아닌 유관기관이므로 유관기관 구축에 '학교지원단 포함' 이라고 추가한다. ㉕ 필수연계기관을 대상으로 회의를 추진결과보고를 하는 업무들이 있으므로 작업요소를 추가한다. ㉖ 위기청소년 실태조사는 전반적으로 도 센터의 업무로 분류한다.

(라) 위기 및 취약청소년 지원 사업

위기 및 취약 청소년 지원 사업 관해 다음과 같이 보고되었다. ㉔ 상담 외에는 실적입력 추가 항목이 나타나지 않는 요소가 있으므로 실적 입력 요소를 추가한다. ㉕ 일시보호소 사업의 상당요소가 물품구입(의료, 약품 구입 등)이 있으며 이런 활동에 관한 업무요소를 포함한다. ㉖ 청소년전화1388을 위한 전화상담실이 이미 구축이 되어있으므로 전화상담실 확보는 업무요소로 적절하지 않다. ㉗ 1388 전화상담요원이 내부직원으로 간주되는 센터는 조직 관리의 직원교육에 이들도 포함되어 있으므로 '전화상담요원 정기교육 실시' 라는 표현보다는 '수퍼비전을 지원한다' 는 것이 더 적절할 수 있다. 반면에, 자원봉사자가 전화상담 업무를 하는 센터는 정기적 교육이 필요할 수 있으므로 교육과 수퍼비전의 구분기준을 더 명확히 해야 한다. ㉘ 1388 전화상담 업무요소로 정보제공의 요소를 추가하기로 한다. ㉙ 현재 거리이동상담을 아웃리치라고 한정시키는 면이 있는데, 아웃리치는 홍보 목적으로도 실시되며 실제 위기청소년 연계사업을 위한 활동도 진행되므로 아웃리치 용어 구분을 명확히 이해하는 것이 필요하다. ㉚ 117 학교폭력신고센터로 직원을 선발하여 파견하는 것까지 센터의 주 업무로 하는 센터도 있지만 직원 관리, 교육까지 지원하는 센터도 있으므로 117 학교폭력상담원 업무 지원에 대해서는 합의를 한다. ㉛ 청소년 권리교육에서 '청소년 권리 교육 대상을 모집하고 실시한다' 는 항목을 신설한다. ㉜ 학교폭력예방을 위한 또래상담사업은 기존의 또래상담사업과 별개로 진행됨으로 별도의 사업구분을 해야 한다. 업무요소 추가 시 사업설명회 준비, 개최, 예산 배분, 교육청과의 협의 등을 반영한다.

(마) 특성화 사업 관리

특성화 사업 관리에 관해 다음과 같이 보고되었다. ㉔ 특성화 사업이란 사도로부터 내려오는 예산을 편성 받아 진행을 하거나 사도나 사군구가 자체적으로 만들거나 타 기관으로부터 위탁을 받아 하는 사업을 의미하므로 현재 센터의 업무 중 많은 부분을 차지하고 있는데 어떤 사업들이 있는지는 이후 추진단회의에서 구체적인 파악하기로 하였다. ㉕ 특성화

사업승인을 받기 위한 기획 업무에 대해서 업무요소에 더 세부적인 업무요소를 포함하도록 한다. ㉓ 사군구 청소년상담복지센터와 연계하여 진행되는 사군구 공동사업을 반영하는 업무요소가 누락되어 있으므로 사도 및 사군구 청소년상담복지센터의 합동연계사업 또는 네트워크 구축에 관한 구체적인 업무요소를 추가한다. ㉔ 사도 및 사군구 네트워크가 유관기관 구축의 작업에 포함되어 있는 것은 적절하지 않으므로 별도로 분리하여 사도 및 사군구 네트워크 구축의 작업 란을 신설하는 것이 적절하다.

(바) 교육 및 연구

교육 및 연구에 관해 다음과 같이 보고되었다. ㉕ '강사를 섭외한다' 는 작업요소를 추가한다. ㉖ 실태조사는 주로 상담연구와 같이 진행되는 기관이 많이 있으므로 이 두 가지의 업무를 함께 작업에 포함한다. ㉗ 상담연구 및 실태조사 작업요소로 세부사항을 추가한다. 예를 들어, 설문조사 의뢰, 설문지 인쇄, 표집, 설문지 작성, 처리 보고서 작성, 발간 및 배포 등의 구체 업무를 기입한다. ㉘ 사례집 및 운영보고서는 기획부터 많은 시간이 소모되어 세부 작업요소(내용 점검, 작성, 편집 등의 과정 등)를 추가한다. ㉙ 사례집, 운영보고서 작업요소에도 발간 및 배포의 요소가 생략되어 있으므로 포함한다. ㉚ 사례집 발간을 위한 동의를 구하고 정리하는 요소를 포함한다. ㉛ 모든 사업을 추진 한 후 결과보고서를 작성해야 하므로 교육 및 연구의 세부 작업요소에 발간, 배포 및 결과보고서를 작성하는 업무를 공통적으로 포함한다. ㉜ 프로그램 개발 및 보급의 작업에서 프로그램을 보급하기 전, 강사를 양성하는 요소를 추가한다. 이외에도 강사양성이 추가포함되어야 할 적절한 작업을 검토하여 포함한다. ㉝ 심포지엄이나 학술대회를 실시한다는 작업요소라기보다는 작업 란을 추가하여 하위 작업요소를 표기한다.

(사) 지문 및 정보 제공

지문 및 정보제공에 관해 다음과 같이 보고되었다. ㉞ 봉사활동에 관한 항목은 종종 사군구 청소년상담복지센터에서 실시하므로 봉사활동 운영 및 교육 항목은 삭제하고 지침에 표기되어 있는 것과 같이 정보제공 및 안내에 대해서만 명기한다. ㉟ 법률자문을 받는 업무도 매우 중요하므로 법률 검토 항목을 추가한다.

(2) 사도와 사군구 청소년상담복지센터의 역할 및 기능 차별화

(가) 센터 운영을 위한 지도 지원

현장전문가 포커스그룹인터뷰를 통해 사도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 역할 구분에 관해 다음과 같은 최종 의견을 도출하였다.

첫째, 지침 상에는 사도의 긴급구조, 일시보호나 컨설팅 지원 외 다른 기능면에서는 역할 구분이 명시되어 있지 않으므로 세부 규정에 대한 자문을 지원하는 역할이 필요하다. 따라서 중앙에서 만들어지는 세부 정책이 사군구 청소년상담복지센터에서 잘 적용될 수 있도록 중화작용을 하는 역할이 요구된다. 특별히, 규정, 급여를 결정하면서 직원의 복지와 위배되는 상황이 발생 시, 사도 청소년상담복지센터가 이에 대한 대응을 위한 기준을 제공하는 역할을 한다.

둘째, 인력구성의 차별화가 필요하며 앞으로는 실질적으로 더 많은 활동을 해야 하는 사군구 청소년상담복지센터의 배치 인력이 더 많아져야 한다.

셋째, 신규 개소 센터 또는 개소예정 센터가 초기 단계에 운영을 위한 지원을 적절히 받을 수 있도록 세세한 컨설팅을 지원한다.

(나) 전문성 향상을 위한 프로그램 개발 및 역량 강화 교육 지원

첫째, 사군구 청소년상담복지센터의 이직률이 전반적으로 높은 편이므로 이것이 센터 직원들의 부적응을 의미한다면 사도 센터가 직원들의 센터 업무적응을 위한 전문성 향상 교육을 지원해야 한다.

둘째, 국가에서 예견되는 청소년 문제의 징후에 대한 정책을 사도 청소년상담복지센터에서 먼저 파악한다. 이에 대해 시의 적절한 주제를 선정하여 프로그램을 개발하고 사군구 청소년상담복지센터에서 적용할 수 있도록 교육개발과 지도자 양성에 힘써야 한다. 또한, 교육개발과 지도자 양성과정 운영 이후 교육 자료의 빠른 업데이트까지 담당해야 한다.

셋째, 사도 청소년상담복지센터는 전반적인 센터의 서비스의 질 제고를 위해 지도지원한다. 즉, 사군구의 예산 대비 큰 규모의 직무연수, CS교육, 간담회, 컨설팅을 통해 서비스의 질을 제고하여야 한다.

(다) 위기 상담 지원

첫째, 평소에 사군구 청소년상담복지센터가 위기개입 시 필요한 자원인 유관기관을 발굴

하거나 기존의 연계를 강화하고, 관련 정보를 사군구 청소년상담복지센터가 활용하도록 정기적으로 정보를 제공한다.

둘째, 사군구 청소년상담복지센터가 감당하기 어려운 심각한 위기 개입이 필요한 경우 사도 청소년상담복지센터가 개입한다. 솔루션 팀이 구성되어 위기 개입을 위한 구체적인 지원을 한다.

4) 현장전문가 포커스그룹인터뷰 분석결과와 시사점

현장전문가 포커스그룹인터뷰의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점이 도출되었다. 첫째, 청소년상담복지센터의 효율적인 조직관리를 위해 청소년상담복지센터의 체계적이고 명시화된 지침 및 규정이 필요하다. 사도 청소년상담복지센터에 비해 사군구 청소년상담복지센터는 조직 구성 및 관리에 어려움을 겪는 곳이 있으며 운영 규정과 지침에 대한 정확한 이해가 되지 않고 있는 현실이다. 청소년상담복지센터 운영모형의 개발을 위하여 필수적으로 다루어져야 하는 것은 실제로 센터가 하고 있는 직무이지만 지침 상에 명시되지 않은 직무들을 도출하여 직제해야 한다. 조직 관리에서 직제되지 않은 구체적인 직무로는 인사 및 교육 관리에서 조직 구성 및 개편, 인사관리, 신규직원 관리와 교육, 직원들의 직무 역량 강화 교육, 직원 처우 및 복지 등에 관한 직무들이다.

최근 사군구 청소년상담복지센터 중 직원들의 잦은 이직률로 조직 운영에 어려움을 겪고 있는 기관들이 있다. 높은 이직률 현상이 상담복지센터에 미칠 영향은 직원들이 필수적으로 갖추어야 할 전문성 부재이다. 잦은 이직률로 인해 상대적으로 센터 근무경험이 많지 않은 신규직원들이 근무를 하게 되고 직원의 업무과약을 위한 별도의 지침이 마련되어 있지 못하는 상황으로 직원 교육과정 없이 바로 사업을 진행하게 되면서 빚어지는 어려움이 생긴다. 따라서 조직관리에 관한 사도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 작업요소들이 작업명에 명시되어야 한다. 사군구 청소년상담복지센터는 사도 청소년상담복지센터가 조직관리와 기관 운영에 관한 기준을 마련하여 지원해 주기를 기대하고 있다.

이에 대해 사도 청소년상담복지센터는 사군구 청소년상담복지센터가 필수적으로 수행하는 조직관리 직무에 관해 적극적으로 지도지원 역할을 수행해야 한다. 지침 상 명시되지 못하는 직무에 대한 인적자원 관리가 어렵고 청소년상담복지센터가 지역의 상담전문기관으로서의 위상을 높이지 못하게 되는 결과가 발생할 수 있다. 현재 Wee 프로젝트 등의 유관기관들과 차별화된 전문성이 없다는 의견과 센터 직원들의 잦은 이직률을 고려하였을 때 청소년상담복지센터의 특성화된 전문성 향상에 대한 제고가 필요하다는 결론이 도출되었다.

둘째, 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할의 차별화가 구체적으로 명시되어야 한다. 청소년복지지원법 개정을 통해 이미 시도 청소년상담복지센터의 지도 지원 사업은 명시되었으나 이에 대한 차별화 직무에 관한 구체화는 아직 지침에는 이루어지지 못하고 있는 현실이다. 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 차별화된 역할의 명시는 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 운영 목표 수립과 방향성 제시에 가장 필수적인 요소로 규정수립을 위한 청소년상담복지센터 운영모형 개발이 이루어져야 한다. 구체적이지 않은 규정으로 인해 오히려 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터의 업무에 관한 모호성만 증가하고 기관들은 저마다 다르게 이해하는 혼란이 가중된다.

시도 청소년상담복지센터의 지도지원과 교육지원은 사군구 청소년상담복지센터와 차별화된 기능 중 가장 주요한 직무로서, 시도 청소년상담복지센터의 효율적인 지도지원과 교육지원 차별화를 이룰 수 있는 청소년상담복지센터 운영모형이 개발되어야 한다. 현재는 아직 사군구 청소년상담복지센터가 시도 청소년상담복지센터의 지도지원 역할에 대해 인지하지 못하고 있으며, 시도 청소년상담복지센터 역시 사군구로 어떤 지도지원을 해야 하는지에 대한 명시된 지침이 없기 때문에 각각의 혼란이 가중되는 일이 생긴다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서도 시도 및 사군구 청소년상담복지센터별 운영모형이 개발될 필요가 있다.

시도 청소년상담복지센터의 교육지원 역할 또한 차별화된 시도 청소년상담복지센터의 직무로서 이를 위해 지침 상 구체적인 명시화가 이루어져야 한다. 구체적으로 명시한 교육지원 역할로는 사군구 직원들의 사군구 청소년상담복지센터 직원의 소진을 예방하기 위한 직무교육과 전문성 역량 강화 교육 등이 있다. 사군구 청소년상담복지센터는 시도 청소년상담복지센터로부터 지원을 받는 것이 매우 큰 효과를 발휘한다. 타 기관에서는 이해하지 못하는 센터만의 세세한 업무와 지역적 어려움에 대해서 시도 청소년상담복지센터가 가장 민감하게 이해할 수 있는 큰 장점을 활용하여 교육지원이 이루어지기 때문이다. 연수 개최 시 교육지원과 수혜 대상자들이 타 지역으로 이동하지 않고 시도 내의 장소에서 연수를 참여할 수 있으므로 연수 개최의 효율성 또한 매우 높다. 사군구 청소년상담복지센터는 시도 청소년상담복지센터로부터 직원들의 상담 및 전문성 향상을 위한 교육 및 수퍼비전 지원에 대해 높은 기대를 하고 있으며 시도 청소년상담복지센터 역시 사군구 청소년상담복지센터의 전문성 향상을 위한 콘텐츠, 프로그램 개발 등의 교육지원 업무에 대한 역할을 인식해야 한다. 최근 확대된 다양한 프로그램 수행으로 인해 청소년상담복지센터만의 전문 상담영역이 부재하다는 지적이 있으므로, 시도 청소년상담복지센터는 전문영역을 개발하여 지역으로 보급하고 지도자를 양성하는 일에 집중을 해야 한다.

나. 권역별 추진단회의를 통한 현장실무자의견 분석

1) 연구방법

가) 참여대상

추진단회의는 올해 5월 21일부터 6월 26일까지 총 5회가 진행되었으며 참여지는 현재 청소년상담복지센터에서 근무 중인 각 권역별 사도 및 사군구 청소년상담복지센터 CYS-Net 사업 담당 팀장급 이상의 직원들이었다. 경기강원권역(6월 25일~26일) 50명, 충청권역(5월 21일~22일) 34명, 전라제주권역(6월 11일~12일) 43명, 경상권역(6월 18일~19일) 30명, 광역시권역(6월 13일~14일) 39명이 참여하였다.

나) 진행절차

청소년상담복지센터의 기능과 역할에 대한 토론에서는 각 권역별로 두 분임으로 나누어 회의를 진행하였다. 먼저, 각 지역의 청소년인구 및 지역지원의 실태, 지역사회의 특성에 대하여 논의되었다. 이어서 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)의 원활하고 효율적인 운영을 위한 사도 및 사군구 청소년상담복지센터의 역할과 기능 차이에 대한 논의가 이루어졌으며, 마지막 종합토론 시간에는 두 분임이 함께 모여 각 분임의 토의내용 정리 및 마무리를 하였다.

2) 연구결과

가) 경기지역 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

경기도 대부분의 센터는 넓은 지역 상, 도농복합시가 다수 포함되어 있었으며 다양한 지역적 특성을 가지는 것으로 보고되었다. 따라서 지역별 특성이 모두 다름으로 인해 특성화사업 및 위기청소년 개입을 위한 활동 및 사업 규모에 대해서도 편차가 큰 편이었다. 특히, 신도시 지역의 발생으로 인구가 급증하여 인구밀도와 청소년인구 비율이 높아진 곳도 있었으

나, 반면에 청소년 인구가 적고 노인이나 군인들의 수가 많아 사례 수가 적어지는 곳도 있어 지역유형별 운영의 차별화가 요구되는 실정이었다.

(2) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

도 센터가 지역을 대표하여 전체 협약을 맺어달라는 요청이 있었으며, 상담자역량강화를 위하여 고위험군 대상 소진 상담자를 위한 재충전 프로그램이나 연수, 신규직원 교육, 공개 사례 연합수퍼비전, 실무자를 위한 주제별 교육(PTSD, 자살 등)이 필요하다는 의견이 있었다. 또한, 학교 대상으로 하는 교육을 위한 다양한 프로그램 개발 및 업그레이드 요청이 있었으며, 동일동시 홍보 캠페인으로 지역사회에 청소년상담복지센터를 홍보하자는 의견도 있었다. 청소년 정책과 관련된 역할로는, 청소년 관련 이슈 발생 시 시도 청소년상담복지센터가 주도하여 세미나 또는 토론회를 개최하고, 여성가족부 정책 흐름에 맞게 제시해주어 시군 센터들이 지역 현장 내에서 발빠르게 청소년상담전문기관으로 자리매김하도록 지원하는 것이 요구되었다. 이와 관련하여, 국책사업에 대해 알아야 할 것을 매뉴얼로 제작하거나 가이드 해주는 프로그램이 필요하다는 의견이 있었다.

경기도 센터는 특히 A시 센터와 같은 시에 위치하면서 도 센터 고유 역할이 많이 고민이 된다고 호소하였으며, 도 내에도 매우 다양한 지역별 특성이 존재하기 때문에 경기도 특성에 맞는 정책사업이 필요하다는 의견이 있었다. 특히, B시의 경우에는 시군 센터의 자율성을 인정하여 프로그램 개발이나 정책에 대한 의견 제시까지는 어느 정도 시군 센터에서도 감당할 수 있다고 의견을 피력하였다. 또한, 작은 군 센터와의 자매결연과 같은 형태로 합동 또래상담자 캠프, 멘토링 지원 등 지원하는 역할을 제시하였다. 이외에도 위기청소년 발생 비율이나 학업중단률로 상담복지지원센터 수나 직원 배치에 고려되어야 한다는 의견이 있었다.

나) 강원지역 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

강원도 지역은 면적이 매우 넓어 인구밀집 지역이 띄엄띄엄 위치하며, 이로 인해 인적인 프라 구성에 어려움을 겪고 있다고 호소하였다. 인구밀도가 낮고 접근성이 열악하여 위기청소년이 발생하더라도 지원하는 데 시간 및 비용 소요가 큰 편이라고 하였다. 찾아가는 상담 서비스에 대한 요청이 많으며, 특히 일시보호소가 부족하고 영동 지역에는 쉼터가 없어 가출 청소년 지원에 어려움이 있는 것으로 나타났다. C군은 인근 대학과 업무협약을 맺어 대학생

멘토링 사업으로 활용하고 있다고 하였다. 센터 홍보를 위해서는 지역의 학교를 먼저 방문하여 기관을 알리고 청소년들을 위한 프로그램을 제안하는 것이 사례발굴 및 찾아가는 상담서비스 발전을 위해 가장 빠른 길이라고 의견을 제시하였다. D시의 경우 인구 대비 높은 수의 청소년수가 있으나 지역 내 센터가 없어 가출청소년들을 위한 긴급개입에 어려움이 있다고 호소하였다. 그러나 현재 고용센터의 취업성공패키지를 2년째 위탁받아 수행하고 있는데 무엇보다 학업중단 청소년들의 사례발굴에 매우 효과적이라고 하였으며 재할훈련까지 센터에서 지원을 할 수 있는 장점이 있음도 강조하였다. 또한 지역 내 특수학교 청소년들의 상담을 지원하기위해 상담원들이 6개월 이상 수화교육을 받아 소외계층을 위한 상담을 실시할 수 있게 되었음을 소개하였다.

(2) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

강원도 센터가 현재 신규직원 대상 교육 및 직원역량강화교육, 연찬회, 실무책임자회의 및 소장회의를 진행하고 있는 것으로 보고되었으며, 이외에 정기적인 사례연구회의 및 수퍼비전, 지역 실태조사 또는 사업을 도 센터와 시군 센터가 연합하여 진행하는 것에 대한 의견들이 제시되었다. 도 센터는 다른 사업을 줄이고 시군지원팀을 신설하여 센터들에 대한 지원 기능을 높이는 것이 요구되었으며, 기타 업무매뉴얼을 제작하여 직원 교체 시 활용하는 것에 대한 의견도 제시되었다.

다) 충북지역 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

먼저, 지역사회와 센터의 관계에 대해서 E시의 경우, 청소년 자살률 1위였으며 그 원인으로서는 전국학력평가에서 1위를 하는 등 청소년들이 정서적으로 받는 압박감과 발산할 만한 방법의 부재 등으로 유추되었으며, 이에 대한 구체적인 대응책이 과제로 남겨졌다. 또한, F군 센터의 경우에는 우리나라 물류 사업의 거점인 특성으로 인해 다른 지역 청소년들이 많이 몰리고 있으며 이로 인한 위기청소년 문제들이 많이 생겨나고 있으나, 타 지역 청소년인 관계로 직접사업비 지출이 어려움을 호소하였으며 공동사례개입에 대한 필요성이 제시되었다. G군 센터의 경우에는 지역 내 노인이 많고 직원들도 연령대가 높아서 도 센터의 도움을 많이 받고 있으며, 인근 군부대에 군상담도 지원하고 있었다. 이 외에도 인근 지역 센터들의 네트워크를 형성하여 예산 및 사업의 공동 운영과 홍보를 함께 하는 안에

대한 논의가 있었다.

(2) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

시도 청소년상담복지센터는 중앙과 지역 센터간의 효율적인 사업 운영을 위한 정확한 중간 전달 유지체계의 역할을 해야한다고 강조하였다. 이에 대해 정기적으로 사업설명회를 개최하여 상담복지센터간의 사업을 위한 소통이 원활할 수 있도록 운영해야한다고 강조하였다.

시도 청소년상담복지센터의 지도지원 기능에 대해서는 다양한 의견들이 제시되었는데, 특히 전문성 향상을 위한 조직적 수퍼비전 운영, 슈퍼바이저 양성, 사례발표회 운영, 업무 기준이나 사업 활동에 대한 선도 역할, 센터별 현황 조사 및 직원복리에 대한 개선점 제시 등이 요구되었다. 도 센터의 시군 센터 지도지원 기능이 현재보다 더 포괄적이어야 한다는 의견이 대부분이었지만, 시군 센터의 다양성과 독립성을 유지해야 한다는 의견도 있었다. 마지막으로, 인력 공급에 대해서는 인력 부족, 특히 재정 동결로 인한 인력 수급 및 유지의 어려움이 호소되었다. 또한, 직원들의 전문성에 대한 보수, 즉 자격증, 학력에 대한 차별 반영이 요구되었다. 이에 대해서는 지방자치단체의 지역사회복지협의체의 분과위원장을 통해 시에 청소년상담복지센터의 인력 및 보수체제에 대한 제안을 할 수 있다는 대안이 제시되기도 하였다.

라) 충남지역 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

인근 지역에 Wee 센터 등 유사기관이 많이 생겨나다보니 타 기관과의 차별화가 필요하다는 의견이 있었으며, 이와 더불어 청소년상담복지센터의 브랜드화 및 홍보의 강화, 직원 복지의 필요성이 제시되었다. 또한, 청소년들이 시군 지역에서 타 지역으로 빠져나가는 실정이었다.

(2) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

시도 청소년상담복지센터가 시군구 청소년상담복지센터와 다르게, 일시보호사업과 두드림해밀 등의 사업을 하고 있다는 점이 재조명되었다. 즉, 각종 시범사업들이 시군구 청소년상담복지센터에 배포운영되기 전에 검증하는 시도 청소년상담복지센터의 역할이 제시되었다. 또한, 도 센터의 주도적 역할 하에 시군 센터들이 한날한시에 캠페인 등을 함께 하여 청

소년상담복지센터의 홍보 효과를 높이지는 의견이 나왔다. 그리고 도 센터가 직원 역량 강화를 위한 프로그램(소진 방지를 위한 예방 차원에서의 힐링 캠프 등)이나 상담사례회의 및 시군 센터에서 홀로 운영할 수 없는 전문 연수 등을 담당하는 역할이 제시되었다. 사도 청소년상담복지센터의 정책연구 중에서도 위기 실태조사가 도 단위로 진행되어야 한다는 의견이 나왔다. 전반적으로, 법적으로는 사도 청소년상담복지센터의 지도지원 기능에 대해 명기되어 있지만 먼저 어떤 역할을 해야 하는지에 대한 논의가 되어 있지 않아 역할 구분이 애매모호함을 호소하였다.

사도 청소년상담복지센터의 지도지원 기능에 대한 논의에서는, 도 센터 차원에서 각종 사업에 대한 구체적이고 세부적인 매뉴얼을 제작하거나 안내해주는 것이 도움이 된다는 의견이 있었으며, 버스 광고 홍보, 사도-사군구 청소년상담복지센터 연합 홍보활동에 대한 요구도 있었다. 나아가, 시군 센터의 프로그램 개발에 도 센터의 지원이 필요하다는 의견이 있었다. 사도 청소년상담복지센터의 정책기능을 강화하여 지역적 특성을 반영하여 정책을 만들고 제안할 수 있도록 하며, 법률적인 자문(노무사, 변호사 활용)의 수시 활용 또는 자문회의 개최가 사도 청소년상담복지센터의 역할로 요구되었다. 마지막으로, 지침에 제시된 안전교육, 위기청소년 교육, 성교육에 대해서 사도 청소년상담복지센터에서 일괄적으로 모아 교육시키는 방향이 제시되었다. 인력 공급에 대해서는 센터 직원수를 늘리는 것보다 현재 소속되어 있는 직원의 복지(근무환경, 시간, 보수 등)를 보장하고 외부로 파견되는 인원이 제한되어야 한다는 의견이 제시되었다.

마) 전북지역 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

H군, I군 등의 농촌지역 군 단위 센터의 경우에는 지역주민이나 관계기관들과의 협조가 잘 되며 청소년 시설이 많지 않으므로 청소년상담복지센터가 지역사회 청소년 문제 전문가로 인식되어 청소년 분야의 총체적 역할을 요구받는 실정을 호소하였다. 반면에 J시와 같은 큰 시 단위에는 청소년 관련 시설이 많다보니, 청소년상담복지센터는 상담 분야에 국한된 활동을 요구받고 있었다. 지침에서 제시된 자원봉사나 유해환경 감시 관련 활동에 관여하기보다 상담에 집중하기를 요구받는다고 하였다. 또한 농촌지역 군 단위의 학업중단 청소년은 외지로 나가버리는 실정이라 학업중단청소년사업 자체운영은 어렵다고 하였다. 전반적으로 전북 지역은 다른 사도에 비해 청소년상담복지센터가 오랫동안 활동해 와서 지역사회가 센터에 청소년에 대한 모든 업무와 상담을 의존적으로 기대할 수밖에 없음을 알 수 있었다. 이외에

교통편이 불편하여 청소년동반자 등 찾아가는 상담 사례를 요청하기 어렵다는 의견이 있었다. 지자체 직영 센터들이 많은데 CYS-Net 직원들이 노하우가 쌓일만하면 2년마다 바뀌는 어려움을 호소하였다.

(2) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

가장 먼저, 평가와 관련하여 시도와 시군구 청소년상담복지센터의 명확히 구분된 평가 안부터 논의되어야 한다는 의견이 있었다. 또한, 현재 중첩되는 역할보다는 도와 시군 센터가 함께 사업을 운영하되 시군 센터는 직접적으로 진행을 하고, 도 센터는 시군 센터가 기능을 잘 할 수 있도록 지원하는 역할을 해야 하며 실적 또한 도 센터는 지역사회와 연계하고 시군 센터 지원하는 것으로 평가받아야 한다는 의견이 제시되었다. 이 외에도 시군구 청소년상담복지센터가 감당하기 어려운 위기 사례나 상시 프로그램에 대한 요구가 있었는데, 세부적으로는 위기 청소년을 사례 관리할 자원이 시군구 청소년상담복지센터에 없을 경우 시도 청소년상담복지센터에서 지원하고 학교폭력 가피해자들에 대하여 시도 청소년상담복지센터에서 운영하는 상시 프로그램 연계에 대한 요구가 있었다. 충청도 추진단회의에서의 의견과 마찬가지로, 전국에서 하는 사업을 시범적으로 먼저 실시하는 역할도 제시되었다.

시도 청소년상담복지센터의 지도지원 기능으로는 신규개소 센터에 대한 업무지도 및 컨설팅, 지도자양성 및 상담자역량강화 교육, 시군 센터가 하지 못하는 대단위 예산의 사업, 연례 연구보고회 및 지역 위기사례 실태조사 실시, 프로젝트를 공모하여 시군 센터와 함께 프로그램 개발 프로젝트 진행에 대한 주도적 역할이 요구되었다.

마지막으로, 인력 공급에 대해서는 대부분의 시군 센터가 6명이 적당하다는 의견을 제시하였고, 고급상담인력들이 많은 행정업무로 역량을 발휘하지 못하는 현실을 지적하며 행정업무만 담당하는 인력 배치가 필요하다는 의견도 나왔다. 이외, 대도시와 가까운 지역은 큰 시나 도에 복지시설에 잘 되어 있어서 대도시와 먼 지역과는 차별을 두어야 한다는 의견도 있었다.

바) 전남·제주지역 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

대부분의 군 단위 지역은 면적이 넓으나 교통이 불편하고, 특히 중심지에서 먼 지역은 다문화 가정, 조손, 한부모 가정 등 취약계층 지원대상들이 많으나 위치상 위기청소년들의 찾

아기는 상담 요청이 있어도 지원하기 어려운 점이 있다고 호소하였다. 시골 지역은 전문임상 심리사 등 전문인력의 부족으로 청소년상담복지센터가 지역의 어린 아동의 심리검사 요청도 받고 있었다. 또한 K군, L군 등의 섬 지역에는 청소년이 거의 없으나 다문화, 조손 가정 비율이 매우 높은 편이며, 찾아가는 상담 지원 시 출장비(배삯, 차비) 처리의 어려움이 있어 아동 발굴 및 연계를 위한 지역자원과 네트워크 탐색이 시급한 것으로 나타났다. M시와 N시는 현재 약물중독 사례들이 매우 심각하여 도 센터에서 약물상담을 위기상담으로 지원하고 있었다. O군과 같은 산촌 지역에는 7개교 중 4개교가 폐교한 상황이며, 타지 청소년들이 입학할 수 있는 공립형 대안학교 학생들의 비행행동으로 경찰서의 사건사고 접수율이 높은 편이며 집단폭력이 문제시 되고 있었다. 광역시와 도가 다르므로 인력배치 또한 다르게 해야한다는 도 센터의 의견이 있었다.

제주도의 경우, 현재 지역사회 내 센터의 전문성에 대한 신뢰가 높아 교육청에서도 심리검사 및 상담 지원요청이 많으며 교육청과의 교류도 활발하게 이루어지고 있다고 하였다. 도 센터의 경우에는 시군 센터라도 구성원들의 경제적 수준이나 지역 인프라 등에 지역별 편차가 너무 심하여 어려움이 있다고 호소하였다. 제주도의 지역 특징 상 한정된 인구가 대부분은 제주시내에 밀집되어 있는데 이외의 군소 섬 지역은 다문화, 조손가정이 많은 특징을 보이는데 섬 지역의 학교에서는 1박2일 형식의 방문상담을 요청하나 출장관련 인력지원이 쉽지 않아 섬 아이들을 많이 커버하지 못하는 실정이라고 호소하였다.

(2) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

도 센터가 교육청과 협의하여 각 위탁사업(인터넷중독 예방해소사업, 또래상담사업, 학업 중단청소년 지원사업 등)을 대응하여 시군 센터들이 하위교육청과 학교 대상으로 사업 수행 시 불이익이나 차별받지 않도록 지원하는 역할이 제시되었다. 또한, 상담전문성 제고를 위하여 학회 분과 운영, 수퍼비전 참여 인정 등에 도 센터가 노력해주었으면 하는 의견도 있었다. 시군 센터에 긴급 상담이 필요한 경우 도 센터에서 주도적으로 사례 진행을 하는 역할, 신규개소 기관에 대한 지원, 상담전문역량교육(가족치료, 가족상담, 심리검사 등)에 대한 정기적인 지원, 지역 실태조사 및 상담프로그램 개발, 도 단위의 실태조사, 다양한 주제의 학술대회 및 부모 대상 전문강연회 실시, 지역 신문 등을 통한 센터 및 연구결과 홍보, 상담자의 위기 및 긴급 상황 대처에 대한 교육 지원, 기존 교육 내용 업그레이드 작업 등이 요구되었다.

사) 경북지역 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

P군은 인구대비 청소년 수는 높은 편인데 부모가 어업에 종사하는 가정이 많아 알콜중독자 부모들의 비율이 높은 특징을 가지고 있어 가정폭력률이 높은 편이라고 호소하였다. 이에 따라 청소년가출률도 높은 특징을 가지고 있었다. 현재 P군 센터는 청소년일시쉼터를 운영하고 있으며 중장기청소년쉼터를 운영하고자 하는 목표를 가지고 추진하고자 한다고 소개하였다. Q시는 교통이 좋은 편이라 외부 유입된 청소년들이 많은 편이나 여러 지역을 돌아다니는 아이들이라 설득이 잘 되지 않는 어려움이 있다고 호소하였다. R시 등 특별한 지역사업이 발달하지 않은 도농복합도시에서는 여러 시설을 설치하여 경제적 수익 발생을 예상하고는 있지만 농촌 지역에는 조손, 다문화 가정이 많아 청소년들이 방치되거나 인터넷 중독, 가출, 학업중단 청소년이 많이 발생하고 있는 실정이었다. 수련관 내에 있는 센터의 경우 청소년의 접근성이 떨어지고, 직원이나 청소년동반자수 또한 요청 사례 수에 비해서 부족하였다. 대체로 S시와 같이 큰 시 단위 지역은 청소년 수가 많은 편이며, 찾아가는 상담 외에도 다양한 상담 프로그램을 요구받고 있었다. 지자체 직영 센터의 경우에는 관공서 연계가 잘 되는 장점이 있는 반면, 담당공무원의 마인드에 따라 센터 사업운영의 방향이 달라지는 단점이 있다는 의견이 제시되었다. T시의 경우, 시공무원이 다양한 청소년 관련 프로그램 운영 및 지원을 진행하고 있었다. 또한, 지역 내 실업계 학교 등에 타지역 청소년들이 입학할 경우 학교 부적응의 문제로 상담에 의뢰되는 경우가 있으며, 작은 시의 경우 지역문화적 혜택이 부족하여 청소년들이 인근 큰 시로 놀러나가는 경우가 많다고 하였다. 작은 군 단위 지역의 센터는 자원상담원들의 역할이 다양하여 자원상담가 교육을 활성화하려는 노력들이 많았으며, 사례발굴을 위하여 주로 학교를 직접 방문하여 센터 업무에 대하여 홍보하기도 하였다. 이에 따라 학교로부터 상담특강, 강의 요청을 많이 받는다고 하였는데 학교 일정을 잡는 연초, 특히 2월달에 센터의 특강프로그램 등을 신청한다면 학교섭외문제가 어려움이 없을 것 같다는 의견을 제시하였다.

(2) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

도 센터가 신규센터에 대한 컨설팅을 지원해야 한다고 지적되었으며, 각 시군 센터의 운영 특성을 반영한 개별 CYS-Net 컨설팅이 요구되었다. 이외에도 고민이 많이 되는 사례에 대해 정기적인 수퍼비전 및 직원연수와 교육의 필요성이 제시되었다.

아) 경남지역 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

각 지역의 특성과 특화사업에 대한 소개가 이루어졌다. 산업이 발달한 큰 시의 경우, 조손가정, 취약계층 등의 밀집지역과 고소득층 밀집지역에 따른 격차가 심한 특성을 보인다고 보고되었으며, 인구가 급격하게 늘어 분소 개소한 U시 등을 제외한 대부분의 경상남도 내 큰 시들은 최근 해마다 청소년 인구가 줄어들고 있는 것으로 나타났다. 이에 따라, 현격하게 사례가 줄면서 기타 정신건강관련 기관 및 종사자가 늘어나면서 사례발굴에 대한 필요성을 느끼고 있었으며, 사례가 많지 않아도 개입하다보면 고위험군인 경우도 있어 이에 대한 적절한 조치가 필요한 실정이었다. 인근에 군부대들이 있는 경우, 지자체 평가 대상 연령은 아니나 청소년인 군인들을 대상으로 군술리언이나 군예술치료 등의 프로그램을 운영하여 센터 홍보가 된 경우도 있었다. 농어촌 군 단위 센터들은 타 지역 추진단회의 토론 내용과 마찬가지로, 면적은 넓으나 인구밀집지역이 띄엄띄엄 있어 지원이 어렵고 조손 가정이 많은 상황이었다. 이에, 센터의 접근성이 떨어지는 경우, 직접 학교에 내담자들을 픽업하고 데려다주기도 하였다. 경상남도 센터들은 학부모 자원봉사자들의 활동이 활발하였으며, 점점 높아지는 학업중단률로 인해 특히 학업중단청소년 지원사업 운영에 적극적이었다. V시의 경우에는 수련관에 입주하여 있다 보니, 위치를 설명하기 좋은 장점이 있는 반면 프로그램 이용자들에게 수련관의 일부 프로그램으로 인식되어 아쉬움이 있다고 하였다. 같은 어촌 지역이라 하더라도 V시는 W지역에 비하여 경제적 소득 수준이 떨어졌으며, 한부모가정에 대한 문제가 대두되고 있었다.

(2) 사도 및 사군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

위기관리 대처능력 교육이나 매뉴얼을 통한 각 센터 대처방법을 공유하는 것에 대한 요구가 있었으며, 또래상담지도자 모임 등 큰 프로젝트 사업을 진행할 경우 사도 청소년상담복지센터가 중심을 잡고 흐름을 알려주는 역할이 제시되었다. 더불어, 정부 정책 등 청소년과 관련된 전반적인 분위기를 파악하여 현재 시군 센터들이 해야할 중요한 일들을 미리 예견하고 준비할 수 있도록 사도 청소년상담복지센터가 도와야 한다는 의견이 있었다. 또한, 센터 직원들을 대상으로 하는 다양한 주제에 대한 전문 교육이나 신규개소 센터에 대한 업무지도, 필수 주요 연계기관의 공유에 대한 사도 청소년상담복지센터의 노력이 요구되었다. 마지막으로

로, 시도 청소년상담복지센터가 시군에 나와서 홍보를 할 경우에 해당하는 지역 시군 센터에 대한 홍보도 함께 해주었으면 하는 의견과, 직접 시군 센터를 순회방문하여 고충처리해주는 역할도 제시되었다. 시도와 사군구 청소년상담복지센터의 차이가 행정구역상 다름으로 결정되는 것이 아니라 같은 단위의 사군구 청소년상담복지센터 네트워크의 중심 허브 역할을 시도 청소년상담복지센터가 해야한다는 의견이 나왔는데 즉, 사군구 청소년상담복지센터들은 지역 내 정보공유를 한다면 시도 청소년상담복지센터는 각 지역 간 정보전달의 역할을 해야 한다는 것이다. 이외에도 청소년 인구수에 비례하여 인력이 추가 배치될 수 있도록 지자체에 설명해달라는 요구가 있었다.

자) 광역시 분임

(1) 지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성

광역시 분임 토론에서는 우선, 각 시에 따라 특성이 매우 다양함을 확인할 수 있었다. 광역시들은 각 시의 특화 산업(공업, 농업 등)이 다르고, 지역도 인근 도와 겹치는 등 명확히 구분되지 않는 특성이 있었다. 또한, 구마다 재정자립도, 경제적 수준 등의 차이가 매우 크고, 일부 광역시는 도서 지역을 포함하는 지역적 특성이 있어 지역별 사업 운영에 고려할 요소가 매우 다양하다는 것을 알 수 있었다. 타 지역에 비해 광역시의 구 단위 센터는 주체적으로 자체 홍보 전략을 구상하여 사업을 진행하는 등 독립적인 면이 부각되었다. 반면에 그만큼 사업과 업무량이 시도 청소년상담복지센터에 비할 정도라고 하였으며, 많은 구 지역이 작은 면적에 많은 인구가 밀집되어 있는 특성으로 인해 인근 센터와 사례 발굴 대상이 겹치는 경우도 있었다. 일부 광역시의 대학밀집지역에는 유흥시설이 많아 청소년에 좋지 않은 환경을 제공하고 있다는 지적이 있었으며, 학원가 같은 경우에는 학부모들의 학습, 진로(멘토링)에 대한 요구가 많다고 하였다. X시의 바다와 가까운 지역은 다문화가정이나 중도입국청소년들이 다른 문화적 가치로 인해 적응이 어려워 지원이 필요한 실정이었다. 특히 서울시와 부산시 지역에는 수련관에 입주하여 있는 센터 모형이 많은 편이었으며, 구의 규모, 운영방식, 지원예산에 따라 자율성이 달라진다고 하였다.

(2) 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할 차별화

센터의 전문성에 대해 시도 청소년상담복지센터가 주도적으로 홍보하여 센터직원의 복리후생에 대하여 관심을 가지고, 교육청 등과의 협약에 대해서도 하위교육청과 사군구 청소년

상담복지센터와의 관계에서 동일한 위상을 가질 수 있도록 사도 청소년상담복지센터가 노력하는 것에 대한 요구가 있었다. 또한, 대외홍보에 대한 구체적인 방법을 교육해 달라는 의견이 제시되었다.

또한, 정신건강증진센터의 광역센터와 같이 사도 청소년상담복지센터는 사군구 청소년상담복지센터를 위한 프로그램을 개발하고 보급하여 지원하는데 주력하고, 구 센터들은 실무만 하는 모형이 제시되었다. 즉, 사도 청소년상담복지센터의 지역 네트워크 구축 및 사군구 청소년상담복지센터 지도지원, 교육 업무가 강조되었다. 이와 같이 사도 청소년상담복지센터의 업무 지도지원에 대해서는, 지역 네트워크 위원회 관리에서 주도적인 역할을 가지고, 신규개소센터에 대한 행정업무 지도 및 컨설팅을 실시하는 것에 대한 요구가 있었다. 사도 청소년상담복지센터의 신규개소센터에 대한 지원으로 행정업무 등에 대한 매뉴얼 작업이 요구되었으며, 지침 및 서류양식의 규격화/통일화, 행정업무 교육 지원에 대한 요구가 있었다. 위에 언급되었듯이, 면적 대비 인구밀집도가 높은 지역에 위치한 구 센터들의 사례 배정 조정에도 센터의 지원이 필요하다는 의견도 있었다. 또한, 학교 대상 교육 프로그램에 대한 세부 매뉴얼 자료 요청이 있었다.

이밖에, 수련관 모형에 대한 주제로 여러가지 장단점이 제시되었다. 우선, Y구 경우에는 인건비 수당 체계나 공간 지원 등에 있어서 수련관이 있는 것이 도움이 된다는 의견을 제시하였으며, 전문성이 떨어지고 겸직 소장이자 보니 소장의 마인드에 따라서 수련관에 비해 상담복지센터가 관심을 받지 못할 수도 있지만 행정적 업무 지원이나 상담사업비 등이 지원되어 수련관 모형이 좋은 점이 많다는 의견이었다. Y구 뿐 아니라 Z구도 수련관협회에서 제공되는 회계시스템을 별도로 구매하여 사용하다보니 부담이 된다는 의견을 주었다. 반면에 Aa구 같은 경우에는 전자문서/회계시스템을 이용하지 못하는 단점은 있으나 처음부터 독립하여 개소해도 수련시설이 없는 곳이다 보니 오히려 지역연계가 잘 되고 공무원의 마인드에 따라 지원되는 부분이 많은 점을 들어 독립건물 모형에 대해 설명하였다.

3) 결과 요약 및 시사점

시군 센터는 도 센터가 연합사업 운영, 직원 역량강화 교육, 홍보 및 청소년사업에 대한 방향성 제시에 대한 주도적이고 선도적인 역할을 바라고 있었으며, 특히 정책 제안 및 실태 조사 실시에 대한 사도 청소년상담복지센터의 차별적 역할의 필요성을 제시하였다. 이는, 대체적으로 선행 연구절차인 포커스그룹인터뷰에서 다루어진 논의 내용과 일맥상통한 의견들이 제시된 것으로 볼 수 있다. 또한, 각 사군구 청소년상담복지센터별로 지역여건 및 특

성에 따라 사업이나 운영의 차이가 있는 부분들이 나타났다. 이와 같은 권역별 추진 단회의 토론 내용은 지역별 특성을 반영한 청소년상담복지센터의 기능 및 역할 도출 시 중요한 질적 자료로 사용되었다.

[표Ⅲ-37] 지역별 도출된 의견사항 요약

구분	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	시·도 센터의 기능 및 역할
경기	<ul style="list-style-type: none"> • 넓은 지역적 특성으로 규모, 청소년인구 등 센터별 차이가 큼 - 신도시 지역의 발생으로 인구가 급증하여 인구밀도와 청소년인구 비율이 높아진 곳도 있었으나 반면에 청소년 인구가 적고 노인이나 군인들의 수가 많아 사례 수가 적어지는 곳도 있음 • 도 센터가 지역 내 특정 시 센터와 같은 시에 위치하면서 도 센터로의 고유 역할을 많이 고민하고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 도 전체의 대표 역할 - 도 센터가 지역을 대표하여 전체 협약체결 • 시군 센터 대상 프로그램 개발 및 교육 제공 - 고위험군 대상 소진 상담자를 위한 재충전 프로그램 - 신규직원 교육, 공개사례 연합수퍼비전 - 실무자를 위한 주제별 교육(PTSD, 자살 등) - 학교 대상으로 하는 교육을 위한 다양한 프로그램 개발 및 업그레이드 • 도 센터와 시군 센터 연합 행사 개최 - 동일도시 홍보 캠페인 - 청소년 관련 이슈 발생 시 시도 센터가 주도하여 세미나 또는 토론회 개최 - 작은 군 단위 센터와 자매결연과 같은 형태로 합동 또래상담자 캠프, 멘토링 지원 등 지원 • 정책 흐름 파악에 대한 지원 - 여성가족부 정책 흐름에 맞게 제시해주어 시군 센터들이 지역 현장 내에서 발 빠르게 청소년상담전문기관으로 자리매김하도록 지원 - 국책사업에 대해 알아야 할 것 매뉴얼 제작 및 가이드 프로그램 제공 • 다양한 지역별 특성에 맞는 정책사업 고려
강원	<ul style="list-style-type: none"> • 면적이 매우 넓어 인구밀집 지역이 띄엄띄엄 위치하며, 이로 인해 인적인프라 구성 어려움. 접근성도 열악하여 위기청소년이 발생하더라도 지원하는 데 시간 및 비용 소요가 큰 편 • 찾아가는 상담 서비스에 대한 요청이 많으며, 특히 일시보호소가 부족하고 영동 지역에는 쉼터가 없어 가출청소년 지원에 어려움이 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 도 센터에서 신규직원 대상 교육 및 직원역량강화교육, 연찬회, 실무책임자회의 및 소장회의 진행함 • 도 센터의 시군 센터 지도지원 기능 강화 필요 - 사례연구회의 및 수퍼비전, 지역 실태조사 또는 사업을 도 센터와 시군 센터가 연합하여 진행 - 다른 사업을 줄이고 시군지원팀 신설하여 센터들에 대한 지원 기능 강화 - 직원 교체 시 활용할 업무매뉴얼 제작

구분	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	시·도 센터의 기능 및 역할
충북	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년관련 지역특성을 반영한 개입 지원 필요 <ul style="list-style-type: none"> - F시 : 청소년자살률 1위, 전국학력평가 1위로 학업중심적 지역 특성 보임 - F군 : 물류사업의 거점이 되면서 높은 일당을 받으려는 타지역 청소년이 몰리면서 청소년문제 많이 발생 - G군 : 노인인구수가 높으며, 인근에 군부대가 있어 군부대 상담 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역의 공동협력 주도 <ul style="list-style-type: none"> - 시·도 센터를 중심으로 지역 센터 간 네트워크 형성을 통해 예산 및 사업 및 홍보 공동 운영 • 상담 전문성 향상 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 전문성 향상을 위한 조직적 수퍼비전 운영, 수퍼바이저 양성, 사례발표회 운영 • 시·도 지역의 정책개발 및 실태 연구 <ul style="list-style-type: none"> - 지역특성을 반영한 정책 개발 - 관련 실태 연구 수행 • 사업지원 <ul style="list-style-type: none"> - 업무기준과 사업 활동에 대한 선도역할 - 직원복리후생, 소진예방 방안 제공 등
충남	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회의 유사기관과 연계협력과 차별화 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 청소년상담복지센터의 브랜드화 및 홍보 강화 • 사군구의 청소년인구수가 줄고 있는 상황이므로 이에 대한 대책 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 각 사업들이 사군구 센터에서 바로 시행되기 보다는 사도 센터에서 시범사업을 통해 검증한 후 사군구 센터에서 실시되는 절차 마련 • 지역의 사군구 센터의 전문연수 지원, 직원 역량강화 프로그램 실시 • 시·도 지역의 정책개발 및 실태 연구 <ul style="list-style-type: none"> - 지역특성을 반영한 정책개발, 관련 실태 연구 수행 • 사업지원 : 업무기준과 사업 활동에 대한 선도역할, 직원복리후생, 소진예방 방안 제공 등
전북	<ul style="list-style-type: none"> • 지역유형별로 센터에 대한 지역사회의 기대수준 및 유관기관시설 현황의 차이가 큼 <ul style="list-style-type: none"> - H군, I군 : 농촌지역 군 단위 센터는 사업대상 청소년이 적고 청소년 시설이 많지 않음. 반면, 센터가 지역주민이나 관계기관들과의 협조가 잘 되어 지역사회 청소년 문제 전문가로 인식되어 청소년 분야의 총체적 역할을 요구받음 - 면적이 넓고 지역 간 거리가 먼 군 단위 센터는 교통편이 불편하여 찾아가는 상담 사례 요청이 어려움 - J시 : 큰 시 단위 센터는 청소년 관련 시설이 많아서 다른 기관과 중첩되는 역할보다 상담 분야에 국한된 활동을 요구받음 	<ul style="list-style-type: none"> • 사도와 사군구 센터가 차별화된 평가기준 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 사도 센터는 지역사회 연계 지원 및 시군 센터 지도지원 실적으로 평가받아야 함 • 지역 내 시군 센터에 대한 지도지원 <ul style="list-style-type: none"> - 신규개소 센터에 대한 업무지도 및 컨설팅 - 지도자양성 및 상담지역량강화 교육 제공 • 시군 센터와의 협력 사업 운영에서 주도적 역할 <ul style="list-style-type: none"> - 시군 센터에 프로젝트를 공모하여 함께 프로그램 개발 및 진행 - 연례 연구보고회 및 지역 위기사례 실태조사 실시 • 사범사업 또는 시군 센터로서 감당 어려운 사업 수행 <ul style="list-style-type: none"> - 대단위 예산 사업 - 학교폭력 가피해자 프로그램 등의 연계를 위한 상시 프로그램 운영 • 기타 : 시군 센터 인력은 6명이 적당함. 상담 전공 고급 인력들이 과다한 행정업무로 역량을 발휘하지 못하므로 행정업무 전담인력 배치 필요

구분	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	시·도 센터의 기능 및 역할
전남	<ul style="list-style-type: none"> • 시군 센터들의 경제적 수준이나 지역 인프라 등에 지역별 편차가 너무 심하여 지도지원에 어려움 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 군 단위 지역은 면적이 넓으나 교통이 불편하여 취약계층 가정의 청소년 지원이 어렵고, 지역 내 전문인력 부족으로 아동까지 지원해야 함 <ul style="list-style-type: none"> - K군, L군 : 섬 지역은 찾아가는 상담 지원 시 출장비(배상, 차비) 처리의 어려움이 있음. 그러나 청소년이 거의 없으나 다문화, 조손 가정 비율이 매우 높은 편이어서 아동 발굴 및 연계를 위한 지역자원과 네트워크 탐색 시급 - M, N시의 경우, 현재 약물중독 사례들이 매우 심각, 도 센터에서 약물상담을 위기상담으로 지원 중 - O군 : 산촌 지역 7개교 중 4개교가 폐교, 타지 청소년들이 입학할 수 있는 공립형 대안학교 학생들의 비행행동으로 경찰서의 사건사고 접수율이 높은 편이며 집단폭력이 문제시 되고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 유관기관 네트워크에서의 대표 역할 <ul style="list-style-type: none"> - 도 센터가 교육청과 협의하여 시군 센터들이 하위교육청과 동등한 대우를 받으며 각 위탁사업(인터넷중독예방해소사업, 토래상담사업, 학업중단청소년지원사업 등)을 수행할 수 있도록 지원 • 상담전문성 제고를 위한 교육 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 학회 분과 운영 - 슈퍼비전 참여 인정 - 상담전문역량교육(가족치료, 가족상담, 심리검사 등)에 대한 정기적인 지원 - 다양한 주제의 학술대회 및 부모 대상 전문강연회 - 상담자의 위기 및 긴급 상황 대처에 대한 교육 지원 • 시군 센터 지도지원 <ul style="list-style-type: none"> - 시군 센터에 긴급 상담이 필요한 경우 도 센터에서 주도적으로 사례 진행 - 신규개소 기관에 대한 업무지도 및 지원 • 홍보 및 교육 내용 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 지역 실태조사 및 상담프로그램 개발 - 지역 신문 등을 통한 센터 및 연구결과 홍보 - 기존 교육 내용 업그레이드 작업
제주	<ul style="list-style-type: none"> • 관광지라는 특성의 영향이 많음 • 청소년 유희환경 노출이 많고 비행률도 높은 편이고 이혼율, 맞벌이 가정 비율도 높은 실정 • 지역사회 내 센터의 전문성에 대한 신뢰가 높아 교육청에서도 심리검사 및 상담 지원요청 많음 	
경북	<ul style="list-style-type: none"> • 작은 군이나 시 단위의 위기청소년들이 큰 시 단위로 유입되는 경우가 많으며, 농촌 지역에서는 타 지역 출신 학생들이 의뢰되는 경우 있음 <ul style="list-style-type: none"> - R시 : 도농복합도시이나, 농촌 지역에는 조손, 다문화 가정이 많아 청소년들이 방치되거나 인터넷 중독, 가출, 학업중단 청소년이 많이 발생 - S시 : 같이 큰 시 단위 지역은 청소년 수가 많은 편이며, 찾아가는 상담 외에도 다양한 상담 프로그램을 요구받고 있음 • 수련관 입주모형의 단점 <ul style="list-style-type: none"> - 청소년의 접근성이 떨어짐 - 지역적 지원 요구에 비해 직원, 동반자 수 부족 • 지자체 직영 센터는 관공서 연계가 잘 되는 장점이 있는 반면, 담당공무원의 마인드에 따라 센터 사업운영의 방향이 달라지는 단점이 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 예) T시 : 시공무원이 다양한 청소년 관련 프로그램 운영 및 지원 진행 중 	<ul style="list-style-type: none"> • 시군 센터에 대한 컨설팅 요구 <ul style="list-style-type: none"> - 신규 센터 운영 및 업무 컨설팅 - 각 시군 센터의 운영 특성을 반영한 개별 CYS-Net 컨설팅 지원 - 시군 센터 대상으로 고민이 많이 되는 사례에 대해 정기적인 슈퍼비전 및 직원연수와 교육

구분	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	시·도 센터의 기능 및 역할
경남	<ul style="list-style-type: none"> • 최근 해마다 청소년 인구가 줄어들어(일부 시 제외) 사례 발굴에 대한 노력 필요 - 적은 사례 중에서도 고위험군인 경우가 있음 • 지역적 특성에 따라 센터별 특징이 다양 - 산업이 발달한 큰 시는 조손가정, 취약계층 등의 밀집지역과 고소득층 밀집지역의 경제적 격차가 심함 - 농어촌 군 단위는 면적은 넓으나 인구밀집 지역이 띄엄띄엄 있어 지원이 어렵고 조손 가정 많음 - 센터의 접근성이 떨어지는 경우, 직접 학교에 내담자들을 픽업하고 데려다주기도 함 - W시는 V시와 같은 어촌 지역이라 하더라도 V시에 비하여 경제적 소득 수준이 떨어졌으며, 한부모가정에 대한 문제가 대두되고 있음 - 인근에 군부대들이 있는 경우, 지자체 평가 대상 연령은 아니나 군인들 대상 군 솔리언이나 군예술통치료 등의 프로그램 운영하고 있음 • 수련관 입주모형의 단점 - 예) V시 : 위치를 설명하기 좋은 장점이 있는 반면, 프로그램 이용자들에게 수련관의 일부 프로그램으로 인식되어 아쉬움 	<ul style="list-style-type: none"> • 시군 센터 대상 교육 제공 - 위기관리 대처능력 교육 또는 시군 센터의 대처방법을 모은 매뉴얼 제작 및 제공 - 센터 직원들을 대상으로 하는 다양한 주제에 대한 전문 교육 - 신규개소 센터에 대한 업무지도 - 직접 시군 센터를 순회방문하여 고충처리 • 사도 센터가 사업진행이나 정책적 조류 파악하여 시군 센터에 공유 및 지도 - 큰 프로젝트 사업을 진행할 경우 사도 센터가 중심을 잡고 흐름을 알려주는 역할 예) 또래상담지도자 모임 등 - 현재 시군 센터들이 해야 할 중요한 일들을 미리 예견하고 준비할 수 있도록 지원 • 사군구 센터 네트워크의 중심 허브 및 대표 역할 - 필수 주요 연계기관의 공유 - 각 지역 간 정보전달 - 사도 센터 홍보 시 시군 센터 홍보도 함께 지원 • 기타 : 청소년인구수에 비례하여 인력 추가 배치 필요

구분	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	시·도 센터의 기능 및 역할
광역시	<ul style="list-style-type: none"> • 각 시에 따라 특성이 매우 다르고 구마다 경제적, 문화적 차이가 큼 <ul style="list-style-type: none"> - 광역시들은 각 시의 특화 산업(공업, 농업 등)이 다르고, 인근 도와 관할 경계가 불분명함 - 구마다 재정자립도, 경제적 수준 등의 차이가 매우 크고, 일부 광역시는 도서 지역을 포함하는 지역적 특성이 있어 지역별 사업 운영에 고려할 요소가 매우 다양 - 광역시의 구 단위 센터는 주체적으로 자체 홍보 전략을 구상하여 사업을 진행하고 있지만 그만큼 사업과 업무량이 시도 센터에 비해 정도임. 많은 구 지역이 작은 면적에 많은 인구가 밀집되어 있는 특성으로 인해 인근 센터와 사례 발굴 대상이 겹침 • 지역적 요구에 따른 프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 대학밀집지역의 경우 유흥시설이 많아 청소년에 좋지 않은 환경을 제공하고 있다는 지적이 있었으며, 학원가 같은 경우에는 학부모들의 학습, 진로(멘토링)에 대한 요구 많음 - X시의 바다와 가까운 지역은 다문화가정이나 중도입국청소년들이 다른 문화적 가치로 인해 적응이 어려워 지원 필요 • 수련관에 입주하여 있는 센터 모형이 많은 편이었으며, 구의 규모, 운영방식, 지원예산에 따라 자율성이 달라짐 <ul style="list-style-type: none"> - Y구 : 인간비 수당 체계나 공간 지원 등에 있어서 수련관이 있는 것이 도움이 됨. 전문성이 떨어져보이고 수련관과 비교되는 대우를 받을 수 있지만 행정적 업무 지원이나 상담사업비 등이 지원되어 수련관 모형이 좋은 점이 많음 - Z구도 수련관협회에서 제공되는 회계시스템을 별도로 구매하여 사용하다보니 부담이 됨 - Aa구 : 전자문서/회계시스템을 이용하지 못하는 단점은 있으나 처음부터 독립하여 개소해도 수련시설이 없는 곳이다 보니 오히려 지역연계가 잘 되고 공무원의 마인드에 따라 지원되는 부분이 많음(현재 독립건물 모형) 	<ul style="list-style-type: none"> • 사군구 센터 지도지원 및 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 학교 대상 교육 프로그램에 대한 세부 매뉴얼 제공 - 면적 대비 인구밀집도가 높은 지역에 위치한 구 센터들의 사례 배정 조정 • 신규개소센터 대상 행정업무 지도 및 컨설팅 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 행정업무 등에 대한 매뉴얼 제작 및 제공 - 지침 및 서류양식의 규격화/통일화 - 행정업무 교육 지원 • 센터의 전문성 홍보 및 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 도 센터가 주도적으로 홍보 - 센터직원의 복리후생에 대한 관심 - 시도 센터가 교육청 등과의 협약에 대해서도 하위교육청과 사군구 센터와의 관계에서 동일한 위상을 가질 수 있도록 노력 - 대외홍보에 대한 구체적인 방법 교육 • 시도 센터는 사군구 센터를 위한 프로그램을 개발하고 보급하여 지원하는데 주력하고, 구 센터들은 실무만 하는 모형 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 예) 정신건강증진센터의 광역센터 • 시도 센터의 지역 네트워크 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 지역 네트워크 위원회 관리에서 주도적인 역할

3. 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 운영모형 개발 및 타당화 작업

가. 청소년상담복지센터 운영모형 개발 기본 방향

CYS-Net 중추기관으로서 청소년상담복지센터의 지속적이고 효율적인 운영을 위해서는 중장기적으로 청소년상담복지센터가 나아가야 할 방향을 세우고 그에 따른 기능과 역할을 선연적으로 분명히 명시하여 조직 운영의 효과성과 효율성을 고려한 운영모형을 개발하여야 한다. 특히 지역에서 실질적으로 가동하는 청소년상담복지센터가 되기 위해서는 표준화된 운영 형태를 토대로 지역의 다양성을 반영할 수 있는 조직을 구성해야 한다. 이러한 점을 고려하여 본 연구는 다음과 같은 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 운영모형 개발의 기본 방향을 설정하였다.

첫째, 시도 청소년상담복지센터와 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 차별화한다. 특히 청소년복지지원법에 명시된 시도 청소년상담복지센터의 시군구 청소년상담복지센터의 지도지원 업무를 충실히 수행할 수 있도록 한다. 이를 위하여 시도 청소년상담복지센터는 사업을 직접 수행하는 대신 시군구 청소년상담복지센터의 사업 운영을 지도·지원하는 것을 주요 기능으로 하여 사업, 업무와 조직을 배치하도록 한다. 한편, 시군구 청소년상담복지센터는 해당 지역을 대상으로 직접사업을 수행하는 것을 주요 기능으로 하여 각 사업과 업무, 조직을 배치하도록 한다.

둘째, 조직의 지역 내 위상과 조직운영의 효과성과 효율성 측면을 고려하여 청소년상담복지센터의 기능, 역할과 업무를 도출하도록 한다. 이를 위하여 본 연구에서 수행하는 전국 청소년상담복지센터 현황조사, 직무분석 실태조사, 현장전문가 포커스그룹인터뷰 결과를 면밀히 분석하고 업무의 중요도와 수행빈도, 난이도 등을 고려하여, 일차적으로 그간 중요한 업무로 수행하였음에도 불구하고 드러나지 않았던 기능과 업무들을 발굴하여 운영모형에 명시하고자 한다.

셋째, 시군구 청소년상담복지센터의 운영모형 개발 시 표준모형을 기본으로 개발하되, 지역의 특성이 반영될 필요가 있는 부분에 대해서는 지역특성을 고려한 운영모형을 제시하도록 한다. 특히 센터 인력 수, 센터의 주요 서비스 대상, 특성화 사업 등은 지역의 청소년인구수와 지역적 특성의 영향을 받게 되는 항목들이다. 따라서 운영모형의 일부 항목에서는 지역특성에 따라 차별화된 운영 방식을 반영하여 운영모형을 개발하고자 한다.

넷째, 청소년상담복지센터의 효과적인 운영을 위해 증대된 행정업무를 효과적으로 지원할

수 있는 조직과 인력 구성을 반영한 운영모형을 개발하도록 한다. 실제로 청소년상담복지센터는 그간 상담행정 이외에 수행사업량이 늘어남에 따른 인력 채용이 증가하여 조직관리, 인사 및 인력관리 등 행정 업무가 급격하게 증가하였다. 이에 센터의 직무실태와 현장전문가들의 의견을 수렴하여 행정업무의 규모를 파악하고, 적절한 행정지원 규모를 반영한 조직을 구성하고자 한다.

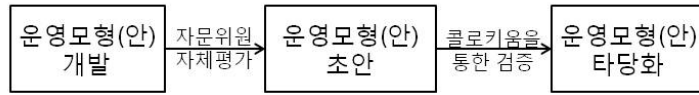
다섯째, 청소년상담복지센터 내 CYS-Net 체계 안에서 수행되는 다양한 사업들 간에 효과적인 연계 및 통합적 추진이 이뤄질 수 있는 조직과 업무 배치를 검토하여 운영모형을 개발한다. 이를 통해 CYS-Net이라는 전체 틀 안에서 학교폭력예방사업, 두드림해밀 사업, 인터넷 중독예방사업 등 다양한 주요 사업들이 유기적으로 연계되고 효율적으로 운영될 수 있도록 한다.

여섯째, 객관적 근거를 바탕으로 청소년상담복지센터의 팀별 적정 인력을 배치하도록 한다. 이를 위하여 직무실태를 통해 사업 운영 및 팀간 업무의 현황을 파악하고, 직무별 중요도, 수행빈도, 난이도 등을 교차검토하여 팀별 업무 배분과 인력 배치가 적정하게 이뤄질 수 있도록 한다. 또한 정규직, 계약직 등 현재 청소년상담복지센터 인력 및 직렬별 배치 현황을 검토하여 업무를 배분함으로써 현장과 괴리된 운영모형이 되지 않도록 하고자 한다.

일곱째, 전국 청소년상담복지센터의 인력관리를 효과적으로 하기 위해 직급 명칭을 통일시키고 직급별 역할을 명시하여 자신의 역할에 대해 인식하고, 그에 따른 적절한 직급별 교육과정을 개발할 수 있는 기초를 제공하도록 한다.

나. 청소년상담복지센터의 운영모형 도출 과정

본 연구진은 청소년상담복지센터 운영모형 개발을 위해, 「2013년도 청소년사업 안내」(여성가족부, 2013)를 기본으로 하고 권역별 추진단회의와 현장전문가 포커스그룹인터뷰에서 나온 의견을 수렴한 운영모형(안)을 개발하였다. 이어서, 청소년상담복지센터 현장전문가 자문회의를 개최하여 개발된 운영모형(안)에 대한 자체평가를 진행하였다. 이와 같이 수집된 의견과 함께, 업무의 중요도와 빈도를 교차검토하여 업무의 중요도, 수행빈도 정도 등을 함께 고려함으로써 팀별 적정 업무를 배분한 운영모형(안)을 작성하였다. 이후, 운영모형(안)에 대한 콜로키움 참석자들의 의견들을 청취하는 타당화작업을 거쳐 최종안을 도출하였다.



[그림III-42] 운영모형 도출과정

다. 청소년상담복지센터의 운영모형 개발 및 타당화 작업

1) 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 운영모형 개발

시도 및 시군구 청소년상담복지센터 운영모형 개발은 다음의 절차로 진행되었다.

가) 운영모형(안) 개발

본 연구진들은 시도 및 시군구 청소년상담복지센터 운영모형(안)을 개발하기 위하여 기존의 청소년상담복지센터 운영에 대한 자료로 「2013년도 청소년사업 안내」(여성가족부, 2013)와 청소년복지지원법(2012. 8. 개정) 등을 참조하여 운영모형에 포함될 항목을 정하였다. 정해진 항목에 따라 기존의 자료를 최대한 반영하되 새롭게 들어가야 할 부분은 다수의 연구회의를 통해 의견을 종합하였다. 마지막으로, 연구회의를 통해 추진단회의와 현장전문가 포커스그룹인터뷰에서 나온 의견들의 반영 여부를 점검하고 의논하여 도출하였다.

나) 현장전문가 의견수렴 및 자체평가

운영모형(안)에 대한 센터들의 의견을 수렴하기 위해 자체평가와 함께 9월 4일 현장전문가 자문회의를 개최하여 운영모형(안)에 대한 의견을 받았다. 각 지역유형별로 섭외된 총 12명의 팀장급 이상의 현장전문가들이 의견을 제시하였다. 또한, 앞서 진행된 직무실태조사 상의 각 업무 중요도·수행빈도 교차표를 함께 검토하는 자체평가를 실시하였다. 운영모형(안)은 크게 기능, 서비스 대상, 조직 및 인력 구성, 구성 인력의 역할, 조직도, 팀별 업무, 주요업무별 세부 추진 내용, 운영 시설로 구성되어 있으며, 대체로 조직도 및 팀별 업무에 대한 수정이 이루어졌다. 각 항목별 세부내용에 대한 자문위원들의 의견은 다음과 같다.

(1) 기능

사도 청소년상담복지센터의 현재 직접 수행하는 사업 및 서비스의 비율을 감소시키는 것과 관할 사군구 청소년상담복지센터 전체의 실적 관리나 지도지원에 관한 역할이 강조되었다. 청소년상담복지센터의 특화된 기능을 한 눈에 알 수 있는 핵심키워드 중심으로 기능이 제시되면 좋겠다는 의견이 있었으며, 사군구 청소년상담복지센터와 협력하여 지역 특화 프로그램 개발이나 실태조사를 주도하는 역할이 제시되었다.

(2) 서비스 대상

청소년상담복지센터의 서비스 대상에 대해서는 연구진이 제시한 안에 동의하는 의견이 많았지만, 사도 청소년상담복지센터가 사군구 청소년상담복지센터 지도지원을 주요 역할로 하는 운영모형의 방향에 걸맞게 가장 주요한 서비스 대상을 사군구 청소년상담복지센터로 하는 서비스 대상 순서의 변경이 요청되었다.

[표III-38] 사도 및 사군구 청소년상담복지센터의 기능(수정안)

사도 청소년상담복지센터	사군구 청소년상담복지센터
가. 광역사·도 단위의 지역중심 정책 연구 및 개발	가. 지역 내 위기 및 취약청소년지원 사업 및 전문상담 수행
나. 광역사·도 단위의 CYS-Net 구축 및 운영·관리	나. 지역 내 CYS-Net 운영조직 구축 및 관리
다. 광역사·도 단위의 위기청소년지원 관련 협력체계 활성화	다. 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 지방자치단체장이 인정하는 사업 수행
라. 기초단체 사·군·구 CYS-Net 활성화를 위한 지도·지원	라. 지역 내 청소년지도자 및 상담 자원봉사자 대상 교육 및 수퍼비전 제공
마. 위기 및 취약청소년지원을 위한 시범 상담 및 사업 운영	마. 지역 내 긴급개입 사건 발생 시 협력 대응
바. 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사가 인정하는 사업 수행	바. 지역 내 청소년 및 지역사회 대상 홍보
사. 광역사도 단위의 연구개발 수행 및 지역실태조사 실시	
아. 광역사·도 단위의 긴급구조 및 일시보호 사업 수행	
자. 광역사도 단위의 위기청소년지도자 양성을 위한 교육 및 연수	
차. 광역사도 지역 내 위가긴급개입 사건 발생 시 협력 대응	
카. 청소년 및 지역사회 대상 홍보 및 홍보지원	

[표Ⅲ-39] 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 서비스 대상(수정안)

시도 청소년상담복지센터	사군구 청소년상담복지센터
가. 시·군·구 청소년상담복지센터 나. 위기 및 잠재위기 청소년 다. 청소년의 가족 및 보호자(지도자) 라. 지역사회 유관기관 : 학교, 필수연계기관, 1388청소년지원단 등	가. 위기 및 잠재위기 청소년 나. 청소년의 가족 및 보호자(지도자) 다. 지역사회 유관기관 : 학교, 필수연계기관, 1388청소년지원단 등

(3) 조직 및 인력구성

조직 및 인력구성에 대해서는, 조직 명칭부터 직급명, 팀 구성에 대해 전반적으로 의견들이 제시되었다. 먼저, 현재 센터장, 소장 등 여러 명칭으로 혼선을 주고 있는 기관장의 직급명을 센터장으로 통일하기로 결정하였다. 살국장과 같은 센터장과 팀장 사이의 중간 직책의 추가에 대한 의견이 나왔는데, 이에 대해서는 선임팀장의 역할을 명기하는 것으로 수정하였다. 또한, 시도 청소년상담복지센터 팀 조직에 대하여 기존의 5개 팀을 유지하되, 인력관리, 시설관리, 노무 관련 업무 등 제반 행정 업무를 전문적으로 하는 인력 배치의 필요성이 제시되었다. 사군구 청소년상담복지센터 또한 작은 조직이라도 행정업무를 전담하는 인력이 필요하므로 행정원 배치를 명시해야 한다는 의견이 있었다. 이와 함께 사군구 청소년상담복지센터에는 지역유형과 청소년인구수를 고려하여 인력을 차등배치하는 운영모형(안)을 도출하였다.

[표Ⅲ-40] 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 조직 및 인력구성(수정안)

시도 청소년상담복지센터	사군구 청소년상담복지센터
<ul style="list-style-type: none"> - 광역시도 청소년상담복지센터는 센터장 1명을 포함하여 직원 14명 이상, 5개 팀(기획·운영팀, 상담팀, 위기개입팀, 교육·연수팀, 자립지원팀)으로 구성한다. - 팀 조직은 팀장 1명과 구성원 2명 이상으로 구성한다. 전체 팀원 중 2명 이상을 행정직으로 배치한다. - 구성인력의 명칭은 '센터장', '팀장', '팀원', '생활지도원'으로 통칭한다. - 구성인력 중 팀원은 2개의 직렬(상담직/행정직)과, 2개의 직급(선임상담원/상담원)으로 나뉜다. - (센터의 재정 또는 운영정책 상) 필요 시, 기존 팀 역할을 최대한 균등하게 분배함에 따라 기존 1개 팀을 2개 이상으로 분리하여 팀을 추가로 구 	<ul style="list-style-type: none"> - 사군구 청소년상담복지센터는 센터장 1명을 포함하여 직원 6명 이상, 2개 팀(상담팀, 위기개입팀)으로 구성한다. - 팀 조직은 팀장 1명과 구성원 2명 이상으로 구성한다. 전체 팀원 중 1명 이상을 행정직으로 배치한다. - 구성인력의 명칭은 '센터장', '팀장', '팀원(상담직/행정직)'으로 통칭한다. - (센터의 재정 또는 운영정책 상) 필요 시, 기존 팀 역할을 최대한 균등하게 분배함에 따라 기존 1개 팀을 2개 이상으로 분리하여 팀을 추가로 구성할 수 있다. 단, 2개 팀 중 1개 이상의 팀을 다른 팀과 통합하여 2개 팀 미만으로 운영할 수 없다. ※ 지역유형별 인력 구성(안)

사도 청소년상담복지센터	사군구 청소년상담복지센터																																		
<p>성할 수 있다. 단, 5개 팀 중 1개 이상의 팀을 다른 팀과 통합하여 5개 팀 미만으로 운영할 수 없다.</p>	<p>센터의 인력은 센터의 서비스 대상수와 그에 따른 업무량에 기초하여 인력배치가 이뤄져야 하는 부분이다. 이에 따라 6명 이상 배치라는 표준 인력 구성(안)을 지역의 청소년인구수와 지역유형을 고려하여 차등적으로 배치하고자 한다. 이 배치 기준은 1차로는 지역의 청소년인구수이며, 2차 기준은 센터의 지역유형이다. 배치 과정은 먼저 1차 기준에 따라 지역의 청소년인구수가 많아질수록 센터의 인력 수를 2명씩 추가하였다. 그 다음 비슷한 청소년인구수를 보이는 센터들에 대해 2차 기준인 지역유형에 따라 대도시유형 센터에는 그대로 2명을 추가 배치하고, 농산어촌유형 센터는 1명만 추가 배치하도록 하였다.</p> <p>유사한 청소년인구수를 갖고 있는 센터들을 다시 지역유형별로 인력을 차등 배치한 이유는 고위기사례수, 현재 사업 실적 등을 분석해 볼 때 대도시유형(대도시자치구, 대도시기초단체)이 농산어촌형(도농복합형, 농산어촌형)에 비해 많은 사례를 담당하고 있는 분석 결과에 기초한 것이다('사군구 청소년상담복지센터의 지역유형별 특성비교' 참조). 즉 분석 결과 적은 인구가 넓은 면적에 펼쳐져 있는 농산어촌 유형에 비해 상대적으로 대도시 유형은 많은 인구가 좁은 면적에 몰려 있어 센터에 사례가 집중되는 경향을 보일 것으로 예측되는 점을 고려한 것이다.</p> <p>이상의 인력 배치 기준을 통해 도출한 사군구 청소년상담복지센터의 인력 구성(안)은 다음 표와 같다.</p> <p>지역유형을 반영한 사군구 청소년상담복지센터 인력 구성(안)</p> <table border="1" data-bbox="783 1140 1218 1657"> <thead> <tr> <th rowspan="2">청소년인구수</th> <th rowspan="2">청소년인구수별 센터 인력 구성 (명)</th> <th colspan="2">지역유형별 인력 구성(명)</th> <th rowspan="2">비 고</th> </tr> <tr> <th>대도시형 (명)</th> <th>농산어촌형 (명)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2만명 미만</td> <td>4명</td> <td>4명</td> <td>4명</td> <td rowspan="2">* 농산어촌형은 대도시형에 비해 상대적으로 면적이 넓고 대상이 펼쳐져 있어 찾아가는 상담이 필요</td> </tr> <tr> <td>2만~5만명 미만</td> <td>6명</td> <td>6명</td> <td>6명</td> </tr> <tr> <td>5만~10만명 미만</td> <td>8명</td> <td>8명</td> <td>7명</td> <td>* 재정자립도도 낮음 → 출장비 예산 별도 지원 → 청소년동반자 배치 확대</td> </tr> <tr> <td>10만~15만명 미만</td> <td>10명</td> <td>10명</td> <td>해당센터없음</td> <td rowspan="3">- 대도시형 중 대도시기초단체는 지역면적이 넓은 편으로 청소년의 센터 접근성이 낮음 → 센터 분소 설치 (예시: 경기도 성남시, 화성시 등)</td> </tr> <tr> <td>15만~20만명 미만</td> <td>12명</td> <td>12명</td> <td>해당센터없음</td> </tr> <tr> <td>20~30만명 미만</td> <td>14명</td> <td>14명</td> <td>해당센터없음</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 사군구 청소년상담복지센터 청소년인구수 범위 : 2,344명~250,162명 * 대도시형 : 대도시자치구 지역, 대도시기초단체 지역 / 농산어촌형 : 도농복합 지역, 농산어촌 지역</p>	청소년인구수	청소년인구수별 센터 인력 구성 (명)	지역유형별 인력 구성(명)		비 고	대도시형 (명)	농산어촌형 (명)	2만명 미만	4명	4명	4명	* 농산어촌형은 대도시형에 비해 상대적으로 면적이 넓고 대상이 펼쳐져 있어 찾아가는 상담이 필요	2만~5만명 미만	6명	6명	6명	5만~10만명 미만	8명	8명	7명	* 재정자립도도 낮음 → 출장비 예산 별도 지원 → 청소년동반자 배치 확대	10만~15만명 미만	10명	10명	해당센터없음	- 대도시형 중 대도시기초단체는 지역면적이 넓은 편으로 청소년의 센터 접근성이 낮음 → 센터 분소 설치 (예시: 경기도 성남시, 화성시 등)	15만~20만명 미만	12명	12명	해당센터없음	20~30만명 미만	14명	14명	해당센터없음
청소년인구수	청소년인구수별 센터 인력 구성 (명)			지역유형별 인력 구성(명)			비 고																												
		대도시형 (명)	농산어촌형 (명)																																
2만명 미만	4명	4명	4명	* 농산어촌형은 대도시형에 비해 상대적으로 면적이 넓고 대상이 펼쳐져 있어 찾아가는 상담이 필요																															
2만~5만명 미만	6명	6명	6명																																
5만~10만명 미만	8명	8명	7명	* 재정자립도도 낮음 → 출장비 예산 별도 지원 → 청소년동반자 배치 확대																															
10만~15만명 미만	10명	10명	해당센터없음	- 대도시형 중 대도시기초단체는 지역면적이 넓은 편으로 청소년의 센터 접근성이 낮음 → 센터 분소 설치 (예시: 경기도 성남시, 화성시 등)																															
15만~20만명 미만	12명	12명	해당센터없음																																
20~30만명 미만	14명	14명	해당센터없음																																

(4) 구성 인력의 역할

구성인력의 역할에 대해서는 별다른 의견이 없었으며, 기본안의 살국장 직급에 대한 논의로 살국장보다 센터장의 부재 시 센터장 역할을 하는 선임팀장의 역할을 추가하기로 하였다. 또한, 행정지원팀의 독립과 상담직, 행정직의 직제 구분에 대한 의견을 수렴하여 기본안의 팀원과 행정원의 역할이 통합되어 상담직, 행정직 등 직제별 역할이 제시되었고, 이 외 나머지는 수정 없이 포함되었다.

[표Ⅲ-41] 사도 및 사군구 청소년상담복지센터의 구성인력의 역할(수정안)

사도 청소년상담복지센터	사군구 청소년상담복지센터
<ul style="list-style-type: none"> - 센터장의 역할 <ul style="list-style-type: none"> • 센터운영 총괄 • 기관 대표로서의 대외업무활동 • 사군구청소년상담복지센터 기관장회의 운영 • 광역단위의 센터 및 자체 실적 관리 • 센터 조직 및 인사 관리 총괄 - 팀장의 역할(관리업무 수행직원) <ul style="list-style-type: none"> • 팀 사업운영 및 팀내 업무 총괄 • 팀 간 업무 협력 • 팀 실적 점검 및 팀원 사례 지도 <ul style="list-style-type: none"> ※ 조직도의 가장 좌측 1개 팀의 팀장은 선임팀장으로, 다음과 같은 역할을 수행함. <ul style="list-style-type: none"> • 팀 간 업무 협력 체계 구축 • 사업에 대한 대외홍보 관리 • 기관장 부재 시 직무대행 - 팀원의 역할 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 상담직(청소년대상 실무업무 수행직원) <ul style="list-style-type: none"> • 팀내 사업 실무 수행 • 상담사례 관리 및 실적 입력 • 프로그램 운영 및 조정 <ul style="list-style-type: none"> ※ 선임상담원은 팀장의 부재 시, 팀장의 역할을 수행함. ▶ 행정직(행정업무 수행직원) <ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 행정업무 수행 • 재무 및 회계 서무 - 생활지도원의 역할(일시보호업무 수행직원) <ul style="list-style-type: none"> • 일시보호소 운영 관리 • 입소청소년 관리 	<ul style="list-style-type: none"> - 센터장의 역할 <ul style="list-style-type: none"> • 센터운영 총괄(센터 사업 기획 등) • 기관 대표로서의 대외업무활동 • 센터 실적 관리 - 팀장의 역할(관리업무 수행 직원) <ul style="list-style-type: none"> • 팀사업 운영 및 팀 내 업무 총괄 • 팀간 업무 협력 • 팀 실적 점검 및 팀원 사례 지도 - 팀원의 역할 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 상담직(청소년대상 실무업무 수행직원) <ul style="list-style-type: none"> • 팀내 사업 실무 수행 • 상담사례 관리 및 실적 입력 • 프로그램 운영 및 조정 ▶ 행정직(행정업무 수행직원) <ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 행정업무 수행 • 재무 및 회계 서무

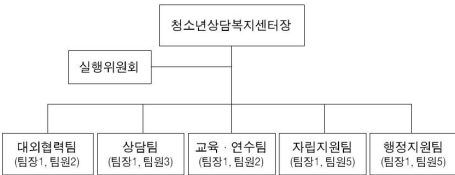
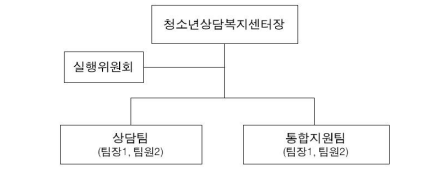
(5) 조직도 및 팀별 업무

조직도는 앞서 논의된 조직 및 인력 구성에 대한 의견을 토대로 수정되었다. 팀별 업무에

대한 의견으로, 시도 청소년상담복지센터는 위기지원팀이 청소년 피해사례 신고접수, 유해환경 신고 업무를 하고 있지 않기 때문에 이러한 현황을 반영하여 해당 업무를 삭제하는 것으로 결정되었다. 또한, 특별지원대상 청소년지원, 예방적 회복적 보호지원, 방문심리 치료 프로그램 운영도 청소년동반자와 유사한 업무라서 지침에서도 이미 제외되었으므로 삭제하기로 하였다. 이외에도, 사례집 발간은 시도 청소년상담복지센터에서 사군구 청소년상담복지센터 사례를 함께 취합하여 발간하기로 하였으며, 사군구 청소년상담복지센터에도 청소년동반자 사업을 추가하기로 결정되었다.

특히 조직도 및 팀별업무에서는 앞선 추진단회의 및 현장전문가 자문회의에서 강조되었던, 동일한 지역유형 내에서도 지역에 따라 인구 및 인력 수의 편차가 큰 점을 고려하여 시도 및 사군구 청소년상담복지센터 운영모형을 각 2개의 안으로 제시하였다. 시도 청소년상담복지센터의 경우, 각종 행정업무를 전담하는 행정지원팀을 신설하고 기존의 위기지원팀의 업무를 상담팀으로 이관하여 새롭게 5개 팀을 구성한 1안과, 현재 직제에서 업무를 조정하고 행정직 배치에 대해 언급한 2안으로 구성하였다. 사군구 청소년상담복지센터의 경우에는, 기존의 2개 팀을 운영하되 인력에 따라 3개 팀을 구성하여 운영할 수 있는 2안을 제시하였다.

[표Ⅲ-42] 시도 및 사군구 청소년상담복지센터의 조직도 및 팀별업무(수정안)

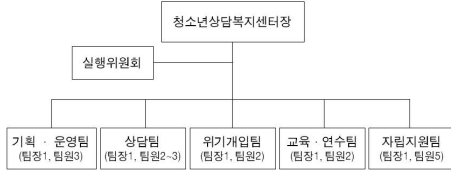
시도 청소년상담복지센터		사군구 청소년상담복지센터													
▶ 1안		▶ 1안													
															
※ 가장 좌측 1개 팀이 선입팀에 해당 ※ 행정관련 단일팀 별도 운영에 대한 검토 필요(업무량 고려)		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>주요 업무</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>기획 및 운영지원</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 사업 및 기관 평가 관리 사업 및 기관 운영 관련 법령 검토(지침 포함) </td> </tr> <tr> <td>행정운영</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 직원 채용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) 예산, 회계, 시설관리, 전산 등 지원 직원복지 계획 수립·시행 센터 시설 관리 </td> </tr> <tr> <td>상담팀 (3명)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 시도 센터 협력 <ul style="list-style-type: none"> 광역시·도 단위 상담사례집 제작을 위한 사례 수집 및 제출 광역시·도 단위 실태조사 협력 시도 센터의 컨설팅, 지도지원 및 사례 수퍼비전 요청 및 실시 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 제출 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) 실행위원회, 1388청소년지원단 운영·관리 및 정기회의 주최 지자체 단위 청소년정책 개발 지원 광역시·도 단위 연계협력기관 발굴, 업무협약 체결, 협력 네트워크 구축 및 사군구 센터에 협약 관련 정보 공유(1388청소년지원단 포함) 광역시·도 내 센터 사업설명회, 정례회의, 연찬회 및 보고대회 운영 </td> </tr> <tr> <td>대외협력팀 (3명)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 취합 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) 실행위원회, 1388청소년지원단 운영·관리 및 정기회의 주최 지자체 단위 청소년정책 개발 지원 광역시·도 단위 연계협력기관 발굴, 업무협약 체결, 협력 네트워크 구축 및 사군구 센터에 협약 관련 정보 공유(1388청소년지원단 포함) 광역시·도 내 센터 사업설명회, 정례회의, 연찬회 및 보고대회 운영 </td> </tr> <tr> <td>사군구 센터</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 사군구 청소년상담복지센터 대상 사업설명회 등 CYS-Net 실적분석 및 위키스캐리빙, 사전·사후 </td> </tr> </tbody> </table>		구분	주요 업무	기획 및 운영지원	<ul style="list-style-type: none"> 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 사업 및 기관 평가 관리 사업 및 기관 운영 관련 법령 검토(지침 포함) 	행정운영	<ul style="list-style-type: none"> 직원 채용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) 예산, 회계, 시설관리, 전산 등 지원 직원복지 계획 수립·시행 센터 시설 관리 	상담팀 (3명)	<ul style="list-style-type: none"> 시도 센터 협력 <ul style="list-style-type: none"> 광역시·도 단위 상담사례집 제작을 위한 사례 수집 및 제출 광역시·도 단위 실태조사 협력 시도 센터의 컨설팅, 지도지원 및 사례 수퍼비전 요청 및 실시 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 제출 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) 실행위원회, 1388청소년지원단 운영·관리 및 정기회의 주최 지자체 단위 청소년정책 개발 지원 광역시·도 단위 연계협력기관 발굴, 업무협약 체결, 협력 네트워크 구축 및 사군구 센터에 협약 관련 정보 공유(1388청소년지원단 포함) 광역시·도 내 센터 사업설명회, 정례회의, 연찬회 및 보고대회 운영 	대외협력팀 (3명)	<ul style="list-style-type: none"> 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 취합 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) 실행위원회, 1388청소년지원단 운영·관리 및 정기회의 주최 지자체 단위 청소년정책 개발 지원 광역시·도 단위 연계협력기관 발굴, 업무협약 체결, 협력 네트워크 구축 및 사군구 센터에 협약 관련 정보 공유(1388청소년지원단 포함) 광역시·도 내 센터 사업설명회, 정례회의, 연찬회 및 보고대회 운영 	사군구 센터	<ul style="list-style-type: none"> 사군구 청소년상담복지센터 대상 사업설명회 등 CYS-Net 실적분석 및 위키스캐리빙, 사전·사후
구분	주요 업무														
기획 및 운영지원	<ul style="list-style-type: none"> 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 사업 및 기관 평가 관리 사업 및 기관 운영 관련 법령 검토(지침 포함) 														
행정운영	<ul style="list-style-type: none"> 직원 채용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) 예산, 회계, 시설관리, 전산 등 지원 직원복지 계획 수립·시행 센터 시설 관리 														
상담팀 (3명)	<ul style="list-style-type: none"> 시도 센터 협력 <ul style="list-style-type: none"> 광역시·도 단위 상담사례집 제작을 위한 사례 수집 및 제출 광역시·도 단위 실태조사 협력 시도 센터의 컨설팅, 지도지원 및 사례 수퍼비전 요청 및 실시 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 제출 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) 실행위원회, 1388청소년지원단 운영·관리 및 정기회의 주최 지자체 단위 청소년정책 개발 지원 광역시·도 단위 연계협력기관 발굴, 업무협약 체결, 협력 네트워크 구축 및 사군구 센터에 협약 관련 정보 공유(1388청소년지원단 포함) 광역시·도 내 센터 사업설명회, 정례회의, 연찬회 및 보고대회 운영 														
대외협력팀 (3명)	<ul style="list-style-type: none"> 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 취합 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) 실행위원회, 1388청소년지원단 운영·관리 및 정기회의 주최 지자체 단위 청소년정책 개발 지원 광역시·도 단위 연계협력기관 발굴, 업무협약 체결, 협력 네트워크 구축 및 사군구 센터에 협약 관련 정보 공유(1388청소년지원단 포함) 광역시·도 내 센터 사업설명회, 정례회의, 연찬회 및 보고대회 운영 														
사군구 센터	<ul style="list-style-type: none"> 사군구 청소년상담복지센터 대상 사업설명회 등 CYS-Net 실적분석 및 위키스캐리빙, 사전·사후 														

상담팀 (4명)	지도지원	만족도, CYS-Net 효과성 등 실적입력 모니터링 ○ 사군구 센터 컨설팅: CYS-Net 운영, 신규 센터 운영, 평가 대비 사전 모니터링, 지역실태 현황조사 사후관리	상담운영 ○ 청소년 및 부모대상 심리검사 및 개인·집단상담 실시 ○ 청소년동반자 사업 운영 및 관리 ○ 포매상담사업 운영 및 관리 ○ 인민심 및 설습상담제도 운영 상담 지원 ○ 접수실, 상담실 관리 ○ 접수면접지, 상담기록지, 심리검사 도구 등 상담 관련 문서 관리 ○ 검사지 구입, 상담관련 양식 관리(개인정보수집 동의서, 상담 소견서 등), 사례관리 등 심리검사 및 상담 관리 업무 ○ 기타 센터에 요청되는 상담 지원				
	위기개입	○ 위기청소년사례 발굴 및 개입 ○ 광역사도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 ○ 위기청소년 긴급구조·보호시설 연계 ○ 위기청소년에 대한 의료·법률 등 통합지원서비스 연계 및 제공					
	시범상담 및 사례관리	○ 청소년 및 부모대상 심리검사, 개인·집단 상담 실시 ○ 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 지원 ○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 섀터민·다문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지 자원 연계 지원 ○ Help call 청소년전화 1388 주·야간 운영(청소년전화1388 전화회선 운영 및 품질관리) ○ Help call 청소년전화 1388 전화상담요원 관리 및 교육 운영 ○ 인터넷중독예방사업, 포매상담사업 등 운영 ○ 사군구 센터 사례 수퍼비전 실시(위기사례의 경우, 위기개입팀과 연합하여 실시) ○ 광역사도 단위 상담사례집 발간 ○ 사이버상담 게시판 운영 관리					
	상담인력 관리	○ 인턴십 및 설습상담제도 운영 ○ 청소년동반자 프로그램 운영관리 및 지원(인력 관리 등) ○ 상담자원봉사자 관리 ○ 가족치료 및 놀이·미술치료를 위한 각종 치료사 인력 관리					
교육·연수팀 (3명)	프로그램 개발 및 홍보사업	○ 상담자 교육프로그램 개발 및 운영 ○ 광역사도 내 위기청소년 현황 및 통합지원 관련 실태·요구조사 ○ 지역 특성화 사업 개발 및 운영관리 ○ 사도 및 사군구 청소년상담복지센터 공동협력사업 기획 ○ 광역사도 지역에서 요구되는 정책 연구 ○ 교육 및 연수 프로그램 보급을 위한 홍보사업 ○ 학술발표회, 세미나 및 심포지엄 개최	통합지원팀 (3명)	상담자 전문성 향상	○ 내부전문인력 상담역량강화교육 및 수퍼비전 운영 ○ 사군구 센터 전문인력 대상 상담역량강화교육 운영(공개상담사례발표회, 집단수퍼비전 등) ○ 청소년동반자 상담역량강화교육 ○ 기타, 센터 상담자 전문성 향상을 위한 교육연수	위기개입	○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 섀터민·다문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지자원 연계 지원 ○ Help call 청소년전화 1388 운영 ○ 위기유형별 상담사업 운영 - 인터넷중독예방사업 운영 - 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 프로그램 운영 ○ 광역사도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 협력
	학업중단 청소년 지원사업 운영	○ 학업중단 청소년의 자립 및 학업지원 사업 - 학업중단속력제 운영 - 학업복귀 및 사회진출 프로그램 '두드림-해밀' 운영 ○ 사업 미시행 사군구의 두드림-해밀 프로그램 지원 ○ 사도 내 사군구 두드림-해밀 사업 홍보 지원		위기개입 자원관리	○ 지역 내 연계협력 네트워크 관리 ○ 사도 단위로 체결된 협력 네트워크 협약 관련 정보 활용		
자립지원팀 (1+5명)	사군구 센터 지도지원	○ 사도 내 사군구 두드림-해밀 사업 관장 ○ 사군구 두드림-해밀 사업을 위한 자원 연계, 예산, 조력, 행정업무 등에 대한 컨설팅 및 지도지원 ○ 사군구 두드림-해밀 사업 직원 역량강화를 위한 교육연수 및 사례 수퍼비전 실시	교육·행사 운영	○ 교육·연수 운영(성교육, 인터넷 중독, 학교폭력 등) ○ 지역 내 위기청소년 지원을 위한 실태조사 및 발표회 개최	자립지원 사업	○ 학업중단 청소년 학습 및 자립지원 '두드림-해밀' 프로그램 운영	
	진로탐색, 자활지원 활동	○ 청소년 직업체험, 직업능력향상(직업소개), 진로 지도 프로그램 운영 ○ 직업체험 및 자활지원을 위한 자원 및 스폰서 섭외 및 관리	기타	○ 청소년복지증진사업, 인권이 침해된 청소년에 대한 상담 및 교육 ○ 청소년 활동 및 자원봉사에 대한 정보 제공 ○ 청소년 참여촉진 및 기타 지역사회 청소년활동 등을 위해 필요한 지원 ○ 기타 통합지원과 관련된 사항			
행정지원팀 (3명)	행정운영 지원	○ 직원재용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) ○ 센터 예산 집행 및 회계, 전산 등 지원 ○ 직원복지 계획 수립·시행 ○ 센터 소개 책자, 리플렛 제작 등 센터 홍보 ○ 센터 시설 관리	일시보호 시설운영	일시보호 시설운영	○ 일시보호시설 관리 및 운영 ○ 일시보호야간근무 인력(사회복무요원, 생활지도원) 관리 ○ 입소 청소년의 타시설·상담 연계활동		

※ 기본 2개 팀 구성 후 지자체 상황에 따라 팀 증가 가능

- * 기존의 대외협력팀의 행정업무와 위기지원팀의 일시보호업무 통합하여 행정지원팀 신설
- * 자립지원팀은 두드림·해밀 사업을 총괄하는 센터 정규인력 1명 이상 포함
- * 행정지원팀은 행정직 2명 이상 포함

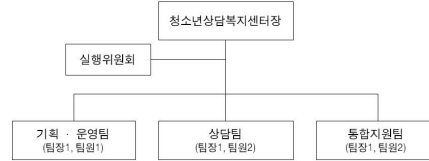
▶ 2안



* 가장 좌측 1개 팀이 선임팀에 해당

팀명	구분	주요 업무
기획·운영팀 (4명)	기획 및 운영지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 (예산 편성 등) ○ 사업 및 기관 평가 관리 ○ 사업 및 기관 운영 관련 법령 검토(지침 포함) ○ 직원채용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) ○ 예산, 회계, 시설관리, 전산 등 지원 ○ 직원복지 계획 수립·시행
	행정운영 지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 취합 ○ 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력)
	대의업무	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체 단위 청소년정책 개발 지원 ○ 광역시도 단위 연계협력기관 발굴, 업무협약 체결, 협력 네트워크 구축 및 시·군·구 센터에 협약 관련 정보 공유(1388청소년지원단 포함) ○ 광역시도 내 센터 사업설명회, 정례회의, 연찬회 및 보고대회 운영 ○ 센터 소개 책자, 리플렛 제작 등 센터 홍보
사·군·구 센터 지도지원	대의업무	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사·군·구 청소년상담복지센터 대상 사업설명회 등 ○ CYS-Net 실적분석 및 위기스크리닝, 사전사후 만족도, CYS-Net 효과성 등 실적입력 모니터링 ○ 사·군·구 센터 컨설팅 : CYS-Net 운영, 신규 센터 운영, 평가 대비 사전 모니터링, 지역실태 현황조사 사후관리
	사·군·구 센터 지도지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 및 부모대상 심리검사, 개인·집단 상담 실시 ○ 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 지원 ○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 설타만다문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지 자원 연계 지원 ○ 인터넷중독예방사업, 또래상담사업 등 운영 ○ 사·군·구 센터 사례 수퍼비전 실시(위기사례의 경우, 위기개입팀과 연합하여 실시) ○ 광역시도 단위 상담사례집 발간 ○ 사이버상담 게시판 운영 관리
상담팀 (3~4명)	상담	<ul style="list-style-type: none"> ○ 접수실, 상담실 관리 ○ 접수면접지, 상담기록지, 심리검사 도구 등 상담 관련 문서 관리 ○ 검사지 구입, 상담관련 양식 관리(개인정보수집 동의서, 상담 소견서 등), 사례관리 등 심리검사 및 상담 관리 업무 ○ 기타 센터에 요청되는 상담 지원
	상담지원/상담환경 구축 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인턴십 및 실습상담제도 운영 ○ 청소년동반자 프로그램 운영관리 및 지원(인력 관리 등) ○ 상담자원봉사자 관리 ○ 가족치료 및 놀이·미술치료를 위한 각종 치료사 인력 관리

▶ 2안



구분	주요 업무	
기획·운영팀 (2명)	기획 및 운영지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 ○ 사업 및 기관 평가 관리 ○ 사업 및 기관 운영 관련 법령 검토(지침 포함)
	행정운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원채용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) ○ 예산, 회계, 시설관리, 전산 등 지원 ○ 직원복지 계획 수립·시행 ○ 센터 시설 관리
상담팀 (3명)	대의업무	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사·도 센터 협력 - 광역시도 단위 상담사례집 제작을 위한 사례수집 및 제출 - 광역시도 단위 실태조사 협력 - 사·도 센터의 컨설팅, 지도지원 및 사례 수퍼비전 요청 및 실시 ○ 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 제출 ○ 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) ○ 실행위원회, 1388청소년지원단 등 운영 ○ 지역 내 유관기관 심리상담 및 위기개입 사례 상담 지원 및 자문 실시 ○ 센터 소개 책자, 리플렛 제작 등 센터 홍보 ○ 지역 내 위기청소년 지원을 위한 실태조사 및 발표회 개최
	상담운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 및 부모대상 심리검사 및 개인·집단상담 실시 ○ 청소년동반자 사업 운영 및 관리 ○ 위기유형별 상담사업 운영 - 인터넷중독예방사업 운영 - 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 프로그램 운영 ○ 또래상담사업 운영 및 관리 ○ 인턴십 및 실습상담제도 운영
교육·행사 운영	상담 운영지원/상담환경 구축 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 접수실, 상담실 관리 ○ 접수면접지, 상담기록지, 심리검사 도구 등 상담 관련 문서 관리 ○ 검사지 구입, 상담관련 양식 관리(개인정보수집 동의서, 상담 소견서 등), 사례관리 등 심리검사 및 상담 관리 ○ 기타 센터에 요청되는 상담 지원
	교육·행사 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 교육·연수 운영(성교육, 인터넷 중독, 학교폭력 등)

위기 개입팀 (3명)	위기개입	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기청소년사태 발굴 및 개입 ○ 광역사도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 ○ Help call 청소년전화 1388 주·야간 운영(청소년전화 1388 전화회선 운영 및 품질관리) ○ 위기청소년 긴급구조·보호시설 연계 ○ 위기청소년에 대한 의료·법률 등 통합지원서비스 연계 및 제공 	<table border="1"> <tr> <td>위기개입</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 세타민·다문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지지원 연계 지원 ○ Help call 청소년전화 1388 운영 ○ 광역사도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 협력 </td> </tr> <tr> <td>위기개입 자원관리</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 내 연계협력 네트워크 관리 ○ 사도 단위로 체결된 협력 네트워크 협약 관련 정보 활용 </td> </tr> <tr> <td>자립지원 사업</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ 학업중단 청소년 학습 및 자립지원 '두드림-해밀' 프로그램 운영 </td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년복지증진사업, 인권이 침해된 청소년에 대한 상담 및 교육 ○ 청소년 활동 및 자원봉사에 대한 정보 제공 ○ 청소년 참여촉진 및 기타 지역사회 청소년활동 등을 위해 필요한 지원 ○ 기타 통합지원과 관련된 사항 </td> </tr> </table>	위기개입	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 세타민·다문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지지원 연계 지원 ○ Help call 청소년전화 1388 운영 ○ 광역사도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 협력 	위기개입 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 내 연계협력 네트워크 관리 ○ 사도 단위로 체결된 협력 네트워크 협약 관련 정보 활용 	자립지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학업중단 청소년 학습 및 자립지원 '두드림-해밀' 프로그램 운영 	기타	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년복지증진사업, 인권이 침해된 청소년에 대한 상담 및 교육 ○ 청소년 활동 및 자원봉사에 대한 정보 제공 ○ 청소년 참여촉진 및 기타 지역사회 청소년활동 등을 위해 필요한 지원 ○ 기타 통합지원과 관련된 사항
	위기개입	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 세타민·다문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지지원 연계 지원 ○ Help call 청소년전화 1388 운영 ○ 광역사도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 협력 									
	위기개입 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 내 연계협력 네트워크 관리 ○ 사도 단위로 체결된 협력 네트워크 협약 관련 정보 활용 									
자립지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학업중단 청소년 학습 및 자립지원 '두드림-해밀' 프로그램 운영 										
기타	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년복지증진사업, 인권이 침해된 청소년에 대한 상담 및 교육 ○ 청소년 활동 및 자원봉사에 대한 정보 제공 ○ 청소년 참여촉진 및 기타 지역사회 청소년활동 등을 위해 필요한 지원 ○ 기타 통합지원과 관련된 사항 										
위기개입 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역자원 발굴 및 협력 네트워크 운영·관리 ○ Help call 청소년전화 1388 전화상담요원 관리 및 교육 운영 ○ 실행위원회, 1388청소년지원단 운영·관리 및 정기회의 주최 										
일시보호 시설운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일시보호시설 관리 및 운영 ○ 일시보호·야간근무 인력(사회복무요원, 생활지도원) 관리 ○ 입소 청소년의 타시설·상담 연계활동 										
교육· 연수팀 (3명)	프로그램 개발 및 연구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상담자 교육프로그램 개발 및 운영 ○ 광역사도 내 위기청소년 현황 및 통합지원 관련 실태·요구조사 ○ 지역 특성화 사업 개발 및 운영관리 ○ 사도 및 사군구 청소년상담복지센터 공동협력사업 기획 ○ 광역사도 지역에서 요구되는 정책 연구 	<p>※ 기본 3개 팀 구성 후 지자체 상황에 따라 팀 증가 가능</p> <p>※ 기획·운영팀에 행정직 1명 이상 배치</p> <p>※ 기획·운영팀은 팀원 1명으로, 검토 필요</p>								
	상담자 전문성 향상	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내부전문인력 상담역량강화교육 및 슈퍼비전 운영 (공개상담사례발표회, 집단수퍼비전 등) ○ 청소년동반자 상담역량강화교육 ○ 기타, 센터 상담자 전문성 향상을 위한 교육연수 									
	교육·행 사 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학술발표회, 세미나 및 심포지엄 개최 ○ 교육 및 연수 프로그램 보급을 위한 교육연수 및 홍보사업 									
	학업중단 청소년 지원사업 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학업중단 청소년의 자립 및 학업지원 사업 <ul style="list-style-type: none"> - 학업중단속려제 운영 - 학업복귀 및 사회진출 프로그램 '두드림-해밀' 운영 ○ 사업 미시행 사군구의 두드림-해밀 프로그램 지원 ○ 사도 내 사군구 두드림-해밀 사업 홍보 지원 									
자립 지원팀 (6명)	사군구 센터 지도지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사도 내 사군구 두드림-해밀 사업 관장 ○ 사군구 두드림-해밀 사업을 위한 자원 연계, 예산, 조례, 행정업무 등에 대한 컨설팅 및 지도지원 ○ 사군구 두드림-해밀 사업 직원 역량강화를 위한 교육연수 및 사례 슈퍼비전 실시 									
	진로탐색· 자활지원 활동	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 직업체험, 직업능력향상(직업소개), 진로 지도 프로그램 운영 ○ 직업체험 및 자활지원을 위한 자원 및 스폰서 섭외 및 관리 									
	※ 기획·운영팀에 행정직 1명 이상 포함										

(6) 기타

이 외에도 센터 주요업무별 세부 추진 내용 및 운영 시설(부록 3 참조)에 관한 토론을 진행하였다. 센터 주요업무별 세부 추진 내용은 이상의 주제들과 함께 논의되었다. 연구진이 제시한 모형 안에는 청소년상담복지센터의 운영 시설 항목이 포함되어 있지 않았으나 현장전문가 자문회의에서 제시된 운영 시설에 대한 의견을 수렴하여 신설하게 되었으며, 기본적으로 청소년복지지원법 제14조 4항을 근거로 하여 작성되었다.

2) 시도 및 시군구 운영모형 타당화 작업

가) 전문가 콜로키움 참여자의 현장적용 가능성 제고

이 때까지 진행된 연구결과의 현장적용가능성을 높이기 위해 청소년상담복지센터와 관련이 있는 다양한 전문가의 의견을 듣는 자리로 전문가 콜로키움을 실시하였다. 10월 8일에 개최한 콜로키움에는 전국 청소년상담복지센터 관련 종사자 총 48명(시도 센터 19명, 시군구 센터 29명)이 참석하였다. 연구진 2명이 각각 직무실태조사 분석결과와 청소년상담복지센터 운영모형 개발을 주제로 발표를 하였고 학계전문가 2명, 현장전문가(청소년상담복지센터 직원) 2명이 각 주제에 대한 토론을 하였다. 종합토론에서는 패널들의 활발한 질문 및 의견제안 활동이 이루어졌으며 콜로키움 발표와 토론을 통해 수집한 현장전문가들의 의견은 현장전문가 자문회의나 연구진들이 자체 실시한 운영모형에 대한 연구회의에서 나온 의견들과 흡사하였다. 시도와 시군구 청소년상담복지센터의 기능과 역할의 차별화에 대한 의견이 많았으며, 특히 청소년인구수나 지역적 특성(예: 다양한 면적과 인구수가 존재하는 대도시자치구 단위 등)을 반영한 최소 2안의 운영모형을 제시한 점에 대한 긍정적 의견이 있었다. 시도 청소년상담복지센터의 CYS-Net 및 네트워크 구축에 대한 주도적 역할에 대해 조금 더 강조되었으면 좋겠다는 의견 또한 수집되었다. 이와 같이 수집된 의견들 중 그동안 진행된 포커스그룹인터뷰 및 현장전문가 자문회의 등을 통해 반복되어 제안되었으며 연구진이 추가 반영되어야 한다고 판단한 사항들은 운영모형 최종안 도출 시 재차 고려되었다.

나) 현장전문가의 검증을 통한 최종안 도출

마지막으로, 본 연구진은 운영모형 최종안 도출을 위하여 10월 8일 개최한 현장전문가 자문회의를 통해 운영모형 검증 및 타당화 작업을 마무리하였다. 현장전문가 자문회의에는 현재 청소년상담복지센터에 근무 중인 9명의 팀장급 이상의 현장전문가가 섭외되었으며, 운영모형 수정안의 세부내용에 대한 의견을 수집하였다. 연구진이 제시한 안에 전체적으로 동의한다는 의견이 많았으며, 주로 시도 청소년상담복지센터 운영모형(안)에 대하여 토론이 진행되었다. 1안의 행정지원팀 별도 신설에 대하여 그 필요성은 대부분 동의하였으나, 인력 구성에 있어서 타 팀과의 형평성 등으로 인해 현실적으로는 기획운영팀에 행정업무 전담인력이 배치된 형태인 2안의 구성에 동의한다는 의견으로 모아졌다. 또한, 이미 위기청소년 지원이 청소년상담복지센터의 상징처럼 알려져 있어 센터의 정체성과 관련 있으며, 현재 센터에서도 대외협력팀과 위기개입팀의 업무가 많은 비중을 차지하고 있으므로 위기개입팀은 다른 팀과

통합되는 것이 아니라 유지되어야 한다는 의견이 있었다. 팀 간 관계와 업무처리의 긴밀성을 고려하여 자립지원팀 팀장이 기존의 정규직 인력으로 배치되는 것에 대해서는, 기존의 정규 인력을 인사이동 하는 점을 감안하여, 현재와는 다르게 전체 인력이 15명으로 증가되더라도 다른 팀에 한 명을 추가 배치할 수 있어야 한다는 의견이 나왔다. 사군구 청소년상담복지센터에 대해서는, 현재 일부 사군구 청소년상담복지센터 인력이 최소인원으로 구성된 1인의 조직 상 6명도 채 안 되는 경우가 있어 팀별 인원의 조정이 필요하다는 의견이 있었다.

(3) 현장전문가 의견수렴을 통한 운영모형(안) 수정 방향

사도 청소년상담복지센터 운영모형(안)에 대해서는 행정지원팀 신설에 대해 긍정적이거나 현실적인 면을 고려하여야 한다는 의견을 반영하여, 현재 직제 내에서 업무를 조정하고 기획 운영팀에 행정업무 전담인력이 배치한 형태인 1개의 안(운영모형(안) 초안의 2안)으로 구성하기로 하였다. 사군구 청소년상담복지센터 운영모형(안)은 인력상황에 따라 취사선택할 수 있도록 기존 2개의 안으로 구성하기로 하였다. 또한 현재 센터 인력상황을 고려하여, 사군구 청소년상담복지센터 운영모형(안) 팀별 인원을 각 2명에서 1~2명으로 수정하였다.

라. 시도 및 사군구 청소년상담복지센터 운영모형

1) 시도 청소년상담복지센터 운영모형

사도 청소년상담복지센터 운영모형 개발의 주요 초점은 해당 광역사도의 청소년 정책을 전반적으로 아우르는 역할을 수행하고, 이를 바탕으로 해당 사군구 청소년상담복지센터를 지도·지원하는 업무에 집중할 수 있는 기능과 조직을 구성하는 것이었다. 구체적으로 시도 청소년상담복지센터가 해당 광역사도의 청소년 정책 개발의 중요한 역할을 수행하고, 지역 내 청소년 상담전문기관으로서의 위상을 공고히 하는 한편 지역사회의 위기청소년에 대한 신속한 개입서비스 제공과 청소년을 둘러싼 연계기관들과의 협력적 관계를 유지하는 것이다. 이러한 역할 수행을 통해 사군구 청소년상담복지센터를 지도, 지원하여 해당 광역사도 내 시도 청소년상담복지센터와 사군구 청소년상담복지센터간에 긴밀한 협력체계를 이뤄 지역 청소년의 건강한 성장을 도모할 수 있도록 하는데 주안점을 두고 개발하였다.

(1) 기능

사도 청소년상담복지센터의 주요 기능은 다음과 같다.

- 가. 광역시·도 단위의 지역중심 정책 연구 및 개발
- 나. 광역시·도 단위의 CYS-Net 구축 및 운영·관리
- 다. 광역시·도 단위의 위기청소년지원 관련 협력체계 활성화
- 라. 기초단체 시·군·구 CYS-Net 활성화를 위한 지도·지원
- 마. 위기 및 취약청소년지원을 위한 시범 상담 및 사업 운영
- 바. 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사가 인정하는 사업 수행
- 사. 광역시도 단위의 연구개발 수행 및 지역실태조사 실시
- 아. 광역시·도 단위의 긴급구조 및 일시보호 사업 수행
- 자. 광역시도 단위의 위기청소년지도자 양성을 위한 교육 및 연수
- 차. 광역시도 지역 내 위가긴급개입 사건 발생 시 협력 대응
- 카. 청소년 및 지역사회 대상 홍보 및 홍보지원

(2) 서비스 대상

사도 청소년상담복지센터의 서비스 대상은 다음과 같다.

- 가. 시·군·구 청소년상담복지센터
- 나. 위기 및 잠재위기 청소년
- 다. 청소년의 가족 및 보호자(지도자)
- 라. 지역사회 유관기관 : 학교, 필수연계기관, 1388청소년지원단 등

(3) 조직 및 인력 구성

조직 및 인력 구성은 직무분석을 통해 업무의 빈도, 난이도, 중요도를 고려하여 팀간 적정 업무를 배분하였고, 그에 따른 인력을 배치하였다. 사도 청소년상담복지센터의 행정업무 증대에 따라 전체 인원 중 행정직을 2명 이상 배치하도록 하였다. 또한 센터의 여건에 따라 팀을 추가로 두는 등 탄력적 운영이 가능하도록 하였다.

- 광역사도 청소년상담복지센터는 센터장 1명을 포함하여 직원 14명 이상, 5개 팀(기획·운영팀, 상담팀, 위기개입팀, 교육·연수팀, 자립지원팀)으로 구성한다.
 - ※ 자립지원팀 팀원 5명은 두드림·해밀사업 계약직으로, 조직 정원에 포함되지 않음.
- 팀 조직은 팀장 1명과 팀원 2명 이상으로 구성한다. 전체 직원 중 2명 이상을 행정직으로 선발배치한다.
- 구성인력의 명칭은 ‘센터장’, ‘팀장’, ‘팀원’, ‘생활지도원’으로 통칭한다.
- 구성인력 중 팀원은 2개의 직렬(상담직/행정직)과, 2개의 직급(선임상담원/상담원)으로 나뉜다.
- (센터의 재정 또는 운영정책 상) 필요 시, 기존 팀 역할을 최대한 균등하게 분배함에 따라 기존 1개 팀을 2개 이상으로 분리하여 팀을 추가로 구성할 수 있다. 단, 5개 팀 중 1개 이상의 팀을 다른 팀과 통합하여 5개 팀 미만으로 운영할 수 없다.

(4) 구성 인력의 역할

조직의 효율적 운영을 위하여 선임팀, 선임팀장, 구성 인력별 명확한 직무 및 역할을 명시하였다. 구성 인력별 주요 역할은 다음과 같다.

— 센터장의 역할

- 센터운영 총괄
- 기관 대표로서의 대외업무활동
- 사군구 청소년상담복지센터 기관장회의 운영
- 광역단위의 센터 및 자체 실적 관리
- 센터 조직 및 인사 관리 총괄

— 팀장의 역할(관리업무 수행직원)

- 팀 사업운영 및 탐내 업무 총괄
- 팀 간 업무 협력
- 팀 실적 점검 및 팀원 사례 지도

※ 조직도의 가장 좌측 1개 팀의 팀장은 선임팀장으로, 다음과 같은 역할을 수행함.

- 팀 간 업무 협력 체계 구축
- 사업에 대한 대외홍보 관리
- 기관장 부재 시 직무대행

— 팀원의 역할

▶ 상담직(청소년대상 실무업무 수행직원)

- 탐내 사업 실무 수행
- 상담사례 관리 및 실적 입력
- 프로그램 운영 및 조정

※ 선임상담원은 팀장의 부재 시, 팀장의 역할을 수행함.

▶ 행정직(행정업무 수행직원)

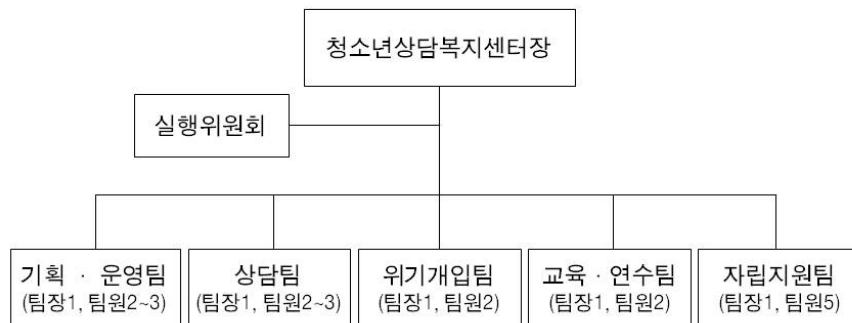
- 전반적인 행정업무 수행
- 재무 및 회계 서무

- 생활지도원의 역할(일시보호업무 수행직원)

- 일시보호소 운영 관리
- 입소청소년 관리

(5) 조직도 및 팀별 업무

사도 청소년상담복지센터의 팀별 업무는 오랜 기간 청소년상담복지센터가 운영되면서 과거에는 주요 사업이었으나 현재는 지침 상 명시만 되었을 뿐 사문화된 사업은 삭제하고, 센터의 직무분석을 통해 현재 업무로 명시되지는 않았으나 주요 업무인 사항은 명시화하는 것에 주안점을 두었다. 조직은 5개팀으로, 기획운영팀에 행정업무 전담인력을 1~2명 배치할 수 있도록 하였다.



※ 가장 좌측 1개 팀이 선임팀에 해당

※ 기획·운영팀에 행정직 1~2명 이상 포함

※ 자립지원팀 팀원 5명은 두드림·해밀사업 계약직으로, 조직 정원에 포함되지 않음

팀 명	구 분	주 요 업 무
기획·운영팀 (3~4명)	기획 및 운영지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄(예산 편성 등) ○ 사업 및 기관 평가 관리 ○ 사업 및 기관 운영 관련 법령 검토(지침 포함)
	행정운영 지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원채용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) ○ 예산, 회계, 시설관리, 전산 등 지원 ○ 직원복지 계획 수립·시행
	대외업무	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 취합 ○ 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) ○ 지자체 단위 청소년정책 개발 지원 ○ 광역사도 단위 연계협력기관 발굴, 업무협약 체결, 협력 네트워크 구축 및 시·군·구 센터에 협약 관련 정보 공유(1388청소년지원단 포함) ○ 광역사도 내 센터 사업설명회, 정례회의, 연찬회 및 보고대회 운영 ○ 센터 소개 책자, 리플렛 제작 등 센터 홍보
	시·군·구 센터 지도지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시·군·구청소년상담복지센터 대상 사업설명회 등 ○ CYS-Net 실적분석 및 위기스크리닝, 사전·사후 만족도, CYS-Net 효과성 등 실적입력 모니터링 ○ 시·군·구 센터 컨설팅 : CYS-Net 운영, 신규 센터 운영, 평가 대비 사전 모니터링, 지역실태 현황조사 사후관리
상담팀 (3~4명)	시범상담 및 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 및 부모대상 심리검사, 개인·집단 상담 실시 ○ 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 지원 ○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 새터만다 문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지자원 연계 지원 ○ 인터넷중독예방사업, 또래상담사업 등 운영 ○ 시·군·구 센터 사례 수퍼비전 실시(위기사례의 경우, 위기개입팀과 연합하여 실시) ○ 광역사도 단위 상담사례집 발간 ○ 사이버상담 게시판 운영 관리
	상담 운영 지원/ 상담 환경 구축 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 접수실, 상담실 관리 ○ 접수면접지, 상담기록지, 심리검사 도구 등 상담 관련 문서 관리 ○ 검사지 구입, 상담관련 양식 관리(개인정보수집 동의서, 상담 소견서 등), 사례관리 등 심리검사 및 상담 관리

		<p>업무</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기타 센터에 요청되는 상담 지원 ○ 인턴십 및 실습상담제도 운영 ○ 청소년동반자 프로그램 운영관리 및 지원(인력 관리 등) ○ 상담자원봉사자 관리 ○ 가족치료 및 놀이·미술치료를 위한 각종 치료사 인력 관리
	상담인력관리	
위기개입팀 (3명)	위기개입	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위기청소년사례 발굴 및 개입 ○ 광역사도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 ○ Help call 청소년전화 1388 주·야간 운영(청소년전화 1388 전화회선 운영 및 품질관리) ○ 위기청소년 긴급구조·보호시설 연계 ○ 위기청소년에 대한 의료·법률 등 통합지원서비스 연계 및 제공
	위기개입 자원 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역자원 발굴 및 협력 네트워크 운영·관리 ○ Help call 청소년전화 1388 전화상담요원 관리 및 교육 운영 ○ 실행위원회, 1388청소년지원단 운영·관리 및 정기회의 주최
	일시보호 시설 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일시보호시설 관리 및 운영 ○ 일시보호·야간근무 인력(사회복무요원, 생활지도원) 관리 ○ 입소 청소년의 타시설·상담 연계활동
교육·연수 팀 (3명)	프로그램 개발 및 연구	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상담자 교육프로그램 개발 및 운영 ○ 광역사도 내 위기청소년 현황 및 통합지원 관련 실태·요구조사 ○ 지역 특성화 사업 개발 및 운영관리 ○ 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 공동협력사업 기획 ○ 광역사도 지역에서 요구되는 정책 연구
	상담자 전문성 향상	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내부전문인력 상담역량강화교육 및 슈퍼비전 운영 ○ 시·군·구 센터 전문인력 대상 상담역량강화교육 운영(공개상담사례발표회, 집단수퍼비전 등) ○ 청소년동반자 상담역량강화교육 ○ 기타, 센터 상담자 전문성 향상을 위한 교육·연수
	교육·행사 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학술발표회, 세미나 및 심포지엄 개최 ○ 교육 및 연수 프로그램 보급을 위한 교육·연수 및 홍보 사업
자립지원팀 (6명)	학업중단 청소년 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학업중단 청소년의 자립 및 학업지원 사업 <ul style="list-style-type: none"> - 학업중단속려제 운영 - 학업복귀 및 사회진출 프로그램 '두드림·해밀' 운영

운영	○ 사업 미시행 시·군·구의 두드림·해밀 프로그램 지원 ○ 시도 내 시·군·구 두드림·해밀 사업 홍보 지원
시·군·구 센터 지도지원	○ 시도 내 시·군·구 두드림·해밀 사업 관장 ○ 시·군·구 두드림·해밀 사업을 위한 자원 연계, 예산, 조례, 행정업무 등에 대한 컨설팅 및 지도지원 ○ 시·군·구 두드림·해밀 사업 직원 역량강화를 위한 교육연수 및 사례 수퍼비전 실시
진로탐색·자활 지원활동	○ 청소년 직업체험, 직업능력향상(직업소개), 진로지도 프로그램 운영 ○ 직업체험 및 자활지원을 위한 자원 및 스폰서 섭외 및 관리

(6) 센터 주요업무별 세부 추진 내용

주요업무별 사업의 주요 추진 사항은 다음과 같다.

가. 광역시·도 단위의 지역중심 정책 연구 및 개발

— 광역시·도 단위 정책연구 추진

- 광역시·도 단위에서 요구되는 연구주제 선정 및 기획
- 정책연구 수행
- 연구보고서 작성 및 발간
- 광역시·도 단위 청소년 관련 정책 토론회 또는 세미나 개최

나. 광역시·도 단위의 CYS-Net 구축 및 운영·관리

— 광역지자체의 운영위원회, 학교지원단 구축 협조 및 운영 지원

— 실행위원회, 1388청소년지원단 등 유관기관과 협력체계 유지관리

- 지역 내 유관기관과의 협력체계 유지를 위하여 별도의 상담전문역량 강화 교육을 지원할 수 있다(광역시·도 지역 내 청소년유관기관 및 지도자(교사, 1388청소년지원단 등) 교육, 자원봉사자 교육 등).

— 광역시·도 단위의 업무협약(MOU) 체결 및 협력네트워크 구축 운영

- 광역시·도 단위의 지역사회 유관기관과 업무협약 체결
- 구축된 협력네트워크를 시·군·구 단위 센터가 활용하도록 지원

- 광역 단위 유관기관 연대 사업 수행
 - 광역 단위의 위기청소년지원 관련 다양한 유관기관과의 사업 연계, 지원체계 개발
 - 사후관리 활동 등을 통한 네트워크 활성화

다. 광역시·도 단위의 위기청소년지원 관련 협력체계 활성화

- 광역 단위의 지역자원 공유 및 사군구 센터와의 업무 협조체계 구축
- 사군구 센터장 및 사업 담당자 업무협의회
- 광역 단위 사업수행을 위한 업무협의회 등

라. 기초단체 시·군·구 CYS-Net 활성화를 위한 지도·지원

- 사군구 청소년상담복지센터 지도·지원
 - 사군구 센터 실적 모니터링 및 피드백 : 분기별 1회 이상 실시
 - 사군구 센터 컨설팅 : 센터 운영 및 사업실적과 관련하여 기초단체 사군구 청소년상담복지센터들을 대상으로 연 1회 이상 실시한다. 단, 모니터링 결과 실적 미흡 지역 센터는 필수로 컨설팅을 실시한다.
 - 신규 센터 컨설팅 : 신규 센터 초기운영 단계 시 센터 운영의 정상화를 위하여 안정된 기반 확립 시까지 지속적으로 지원한다.
 - 사군구 센터에 대한 민원 발생 시 조치 및 사후지도
- 사군구 청소년상담복지센터 직원 역량강화
 - 사군구 센터 직원 실무 교육(종합정보망 입력, 매체상담업무, 상담행정 등)
 - 사군구 센터 직원 대상 상담 실무역량강화 교육
 - 사군구 센터 의 신규 직원 교육 : 연 1회 이상 실시

마. 시범상담사업 운영을 통한 위기 및 취약청소년지원 개입방법 보급

- 청소년 및 부모 상담·복지 지원
 - 학교폭력예방 또래상담사업 운영
 - 지역 내 사업 운영 사군구 센터 실적 점검
 - 광역사도 내 중점학교 관리
 - 교육청 및 사군구 교육청과의 연계 협력 강화
 - 이음부모교육프로그램 운영
- 청소년동반자 프로그램 운영 및 인력 관리
 - 필요 시, 사군구 센터에 청소년동반자 파견 및 지원관리
 - 청소년동반자 사례 집단 수퍼비전을 월 1회 이상 지원
- 1388전화상담 운영 및 관리

- 광역사도 지역 내 신규 및 기존 회선 관리
 - 사군구 센터 1388전화상담 실적 점검
 - 모니터링 실적 저조 센터 대상 1388전화상담 운영 컨설팅 실시 : 연 1회 이상
 - 1388전화상담 관련 민원 발생 시 처리 및 사후지도
 - 24시간 전화상담 운영 및 인력 관리
- 청소년의 자립능력 향상을 위한 지원
- 두드람해밀 사업 운영
 - 지역 내 사업 운영 사군구 센터 실적 점검
 - 사군구 센터 두드람해밀 사업담당자 교육
 - 사군구 센터 대상 광역사도 단위 두드람해밀 캠프 지원
 - 인터넷중독예방사업
 - 지역 내 사업 운영 사군구 센터 실적 점검
 - 사군구 센터 대상 광역사도 단위 인터넷치유학교 지원
- 바. 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사가 인정하는 사업 수행
- 광역사도 특성화 프로그램 개발 및 보급
- 광역 단위 특성에 맞는 시범사업 운영 및 매뉴얼 개발
 - 사군구 센터에 지역특성화 사업 보급 및 홍보
- 특성화사업 사후관리
- 광역 단위 사업성과 발표회
 - 사업운영 환경 개선을 위한 제안 등
- 사. 광역사도 단위의 연구 및 프로그램 개발과 지역실태조사 실시
- 광역사도 단위의 연구 수행 및 프로그램 개발
- 연구/프로그램 주제 선정
 - 연구 수행/프로그램 개발 및 관리
 - 연구보고서/프로그램 개발 결과보고서 발간 및 배포
- 지역실태조사 실시
- 지역 위기청소년 특성 파악을 위한 실태조사 기획
 - 지역 내 위기청소년실태조사 실시
 - 실태조사 결과보고 및 보고서 발간배포
- 아. 광역사도 단위의 긴급구조 및 일시보호 사업 수행

- 위기사례 발생 시 긴급 출동 및 구조
- 일시보호소 운영
 - 청소년 폭력학대 등으로 피해를 입은 청소년의 법률 및 의료 지원, 일시 보호 지원
- 자. 광역사도 단위의 위기청소년지도자 양성을 위한 교육 및 연수
 - 센터 직원의 상담실무 역량강화를 위한 교육 및 연수
 - 지역 내 청소년관련 기관 지도자 교육 및 연수
 - 센터 상담 자원봉사자 대상 교육 및 연수
- 차. 광역사도 지역 내 위가긴급개입 사건 발생 시 협력 대응
 - 지역 내 위기사건 발생 시 해당지역 사군구 센터와 협력체계 구축 : 필요 시 해당사건 긴급대응TF팀 발족 및 운영
 - 사군구 센터의 고위기 사례에 대한 상담 지원(시범상담, 슈퍼비전)
 - 연계기관(민간자원 포함) 활용하여 개입 지원(솔루션회의 등)
- 카. 청소년 및 지역사회 대상 홍보 및 홍보지원
 - 광역사도 단위 홍보
 - 1388청소년전화, CYS-Net, 청소년상담복지센터(사군구 센터 및 광역사도 센터)를 알릴 수 있는 홍보 기획
 - 홍보 매체(포스터, 리플렛, 소식지 등) 제작 및 보급을 통한 광역사도 지역 내 청소년 및 지역주민 대상 홍보 수행(캠페인, 아웃리치 등)
 - 사군구 센터 홍보 지원
 - 사군구 센터에서 요청하는 홍보 지원
 - 홍보 매체(포스터, 리플렛, 소식지 등) 제작 및 보급
 - 사군구 센터 연계 아웃리치 등의 홍보활동

(7) 운영시설

사도 청소년상담복지센터의 운영시설은 '12년 8월 개정된 청소년복지지원법을 준용하여 명시하였다.

가. 청소년상담복지센터는 다음의 시설을 갖추어야 한다.

- 1) 사무실 : 1개 이상
- 2) 상담대기실 : 1개 이상(도서 등을 열람할 수 있는 시설 설치)
- 3) 집단상담 및 심리검사실 : 1개 이상(집단상담실과 심리검사실의 공동 사용 가능)
- 4) 전화 등 상담실 : 1개 이상(전화상담실과 그 밖의 정보통신망을 통한 상담실의 공

동 사용 가능)

- 5) 위생시설 : 근무하는 종사자와 예상되는 이용자의 수에 적합한 화장실, 세면장
 - 6) 사업실 : 수행하는 사업의 수와 같은 수의 분리된 공간
 - 7) 교육실 : 청소년 및 보호자 등을 교육할 교육실 1개 이상
 - 8) 개인상담실
 - (1) 5개 이상
 - (2) 원활한 상담과 개인비밀 보호를 위해 분리된 공간 또는 방음(防音) 장치
 - 9) 일시보호소
 - (1) 남성용·여성용 각각 별도로 1개 이상
 - (2) 숙소, 세면장, 취사시설, 사무실 및 상담실 등 각 1개 이상
 - (3) 전화, 소방장비 등 비치
- 나. 규모 : 연면적 400제곱미터 이상의 독립된 공간

2) 사군구 청소년상담복지센터 운영모형

사군구 청소년상담복지센터 운영모형 개발의 주요 초점은 해당 지방자치단체 내 청소년을 직접 대면하여 직접적인 서비스를 제공하여 지역 내 청소년서비스 기관으로서 역할을 수행할 수 있는 것에 두었다. 이에 따라 다양한 사군구 청소년상담복지센터의 환경과 특성을 반영하여 차별화된 운영을 할 수 있도록 사군구 청소년상담복지센터의 여건에 따라 조직구성, 배치인력수를 차등화하도록 하였다.

(1) 기능

사군구 청소년상담복지센터의 주요 기능은 다음과 같다. 특히 사군구 청소년상담복지센터의 정체성과 지역사회에서 요구되는 센터의 역할인 '지역 내 위기 및 취약청소년지원 사업 및 전문상담 수행' 을 전면에 배치하였다.

- 가. 지역 내 위기 및 취약청소년지원 사업 및 전문상담 수행
- 나. 지역 내 CYS-Net 운영조직 구축 및 관리
- 다. 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 지방자치단체장이 인정하는 사업 수행
- 라. 지역 내 청소년지도자 및 상담 자원봉사자 대상 교육 및 수퍼비전 제공

마. 지역 내 긴급개입 사건 발생 시 협력 대응

바. 지역 내 청소년 및 지역사회 대상 홍보

(2) 서비스 대상

사군구 청소년상담복지센터의 서비스 대상은 다음과 같다.

가. 위기 및 잠재위기 청소년

나. 청소년의 가족 및 보호자(지도자)

다. 지역사회 유관기관 : 학교, 필수연계기관, 1388청소년지원단 등

(3) 조직 및 인력 구성

사군구 청소년상담복지센터의 다양한 상황을 반영하여 차별화된 조직 및 인력 구성을 제시하였다. 이를 위해 먼저 표준안을 제시한 후, 센터의 환경에 따라 인력 배치를 차등화하는 안을 제시하고, 2가지 조직 구성(안)을 제시함으로써 사군구 청소년상담복지센터가 자체 여건에 따라 융통적으로 조직을 구성할 수 있도록 하였다.

(가) 표준안

- 사군구 청소년상담복지센터는 센터장 1명을 포함하여 직원 6명 이상, 2개 팀(상담팀, 위기개입팀)으로 구성한다.
- 팀 조직은 팀장 1명과 팀원 1명 이상으로 구성한다. 전체 직원 중 1명 이상을 행정직으로 선발배치한다.
- 구성인력의 명칭은 ‘센터장’, ‘팀장’, ‘팀원(상담직/행정직)’으로 통칭한다.
- (센터의 재정 또는 운영정책 상) 필요 시, 기존 팀 역할을 최대한 균등하게 분배함에 따라 기존 1개 팀을 2개 이상으로 분리하여 팀을 추가로 구성할 수 있다. 단, 2개 팀 중 1개 이상의 팀을 다른 팀과 통합하여 2개 팀 미만으로 운영할 수 없다.

(나) 지역유형별 인력 구성(안)

센터의 인력은 센터의 서비스 대상수와 그에 따른 업무량에 기초하여 인력배치가 이뤄져야 하는 부분이다. 이에 따라 6명 이상 배치라는 표준 인력 구성(안)을 지역의 청소년인구수와 지역유형을 고려하여 차등적으로 배치하고자 한다. 이 배치 기준은 1차로는 지역의 청소년

년인구수이며, 2차 기준은 센터의 지역유형이다. 배치 과정은 먼저 1차 기준에 따라 지역의 청소년인구수가 많아질수록 센터의 인력 수를 2명씩 추가하였다. 그 다음 비슷한 청소년인구수를 보이는 센터들에 대해 2차 기준인 지역유형에 따라 대도시유형 센터에는 그대로 2명을 추가 배치하고, 농산어촌유형 센터는 1명만 추가 배치하도록 하였다.

유사한 청소년인구수를 갖고 있는 센터들을 다시 지역유형별로 인력을 차등 배치한 이유는 고위기사례수, 현재 사업 실적 등을 분석해 볼 때 대도시유형(대도시자치구, 대도시기초단체)이 농산어촌형(도농복합형, 농산어촌형)에 비해 많은 사례를 담당하고 있는 분석 결과에 기초한 것이다(84쪽 '사군구 청소년상담복지센터의 지역유형별 특성비교' 참조). 즉 분석 결과 적은 인구가 넓은 면적에 펼쳐져 있는 농산어촌 유형에 비해 상대적으로 대도시 유형은 많은 인구가 좁은 면적에 몰려 있어 센터에 사례가 집중되는 경향을 보일 것으로 예측되는 점을 고려한 것이다.

이상의 인력 배치 기준을 통해 도출한 사군구 청소년상담복지센터의 인력 구성(안)은 [표III-43]과 같다.

[표III-43] 지역유형을 반영한 사군구 청소년상담복지센터 인력 구성(안)

청소년인구수	청소년인구수별 센터 인력구성(명)	지역유형별 인력 구성(명)		비 고
		대도시형 (명)	농산어촌형(명)	
2만명 미만	4명	4명	4명	* 농산어촌형은 대도시형에 비해 상대적으로 면적이 넓고 대상이 펼쳐져 있어 찾아가는 상담이 필요 * 재정자립도도 낮음 → 출장비 예산 별도 지원 → 청소년동반자 배치 확대
2만~5만명 미만	6명	6명	6명	
5만~10만명 미만	8명	8명	7명	
10만~15만명 미만	10명	10명	해당센터 없음	- 대도시형 중 대도시기초단체는 지역면적이 넓은 편으로 청소년의 센터 접근성이 낮음 → 센터 분소 설치 (예시: 경기도 성남시, 화성시 등)
15만~20만명 미만	12명	12명	해당센터 없음	
20~30만명 미만	14명	14명	해당센터 없음	

* 사군구 청소년상담복지센터 청소년인구수 범위 : 2,344명~250,162명

* 대도시형 : 대도시자치구 지역, 대도시기초단체 지역 / 농산어촌형 : 도농복합 지역, 농산어촌 지역

(4) 구성인력의 역할

조직의 효율적 운영을 위하여 선임팀, 선임팀장, 구성 인력별 명확한 직무 및 역할을 명시하였다. 구성 인력별 주요 역할은 다음과 같다.

- － 센터장의 역할
 - 센터운영 총괄(센터 사업 기획 등)
 - 기관 대표로서의 대외업무활동
 - 센터 실적 관리
- － 팀장의 역할(관리업무 수행 직원)
 - 팀사업 운영 및 팀 내 업무 총괄
 - 팀간 업무 협력
 - 팀 실적 점검 및 팀원 사례 지도
- － 팀원의 역할
 - ▶ 상담직(청소년대상 실무업무 수행직원)
 - 탐내 사업 실무 수행
 - 상담사례 관리 및 실적 입력
 - 프로그램 운영 및 조정
 - ▶ 행정직(행정업무 수행직원)
 - 전반적인 행정업무 수행
 - 재무 및 회계 서무

(5) 조직도 및 팀별 업무

사군구 청소년상담복지센터의 지자체 재정 여건, 인력 확보 정도 등에 따라 융통적으로 조직을 2개 팀 또는 3개 팀으로 구성·운영할 수 있도록 하였고, 그에 따라 2가지 모형을 제시하였다.

▶ 1안

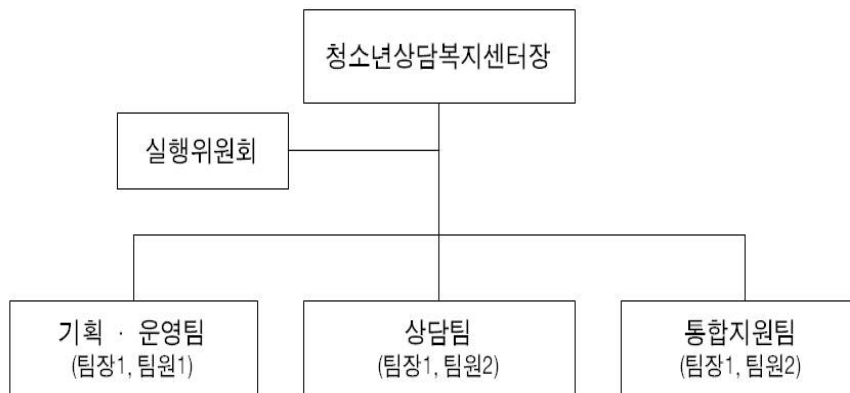


구 분	주요 업무
상담팀 (2~3명)	기획 및 운영지원 ○ 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 ○ 사업 및 기관 평가 관리 ○ 사업 및 기관 운영 관련 법령 검토(지침 포함)
	행정운영 ○ 직원채용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) ○ 예산, 회계, 시설관리, 전산 등 지원 ○ 직원복지 계획 수립·시행 ○ 센터 시설 관리
	대외업무 ○ 사·도 센터 협력 - 광역시·도 단위 상담사례집 제작을 위한 사례수집 및 제출 - 광역시·도 단위 실태조사 협력 - 사·도 센터의 컨설팅, 지도지원 및 사례 슈퍼비전 요청 및 실시 ○ 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 제출 ○ 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) ○ 실행위원회, 1388청소년지원단 등 운영 ○ 지역 내 유관기관 심리상담 및 위기개입 사례 상담 지원 및 자문 실시 ○ 센터 소개 책자, 리플렛 제작 등 센터 홍보
	상담운영 ○ 청소년 및 부모대상 심리검사 및 개인·집단상담 실시 ○ 청소년동반자 사업 운영 및 관리 ○ 또래상담사업 운영 및 관리 ○ 인턴십 및 실습상담제도 운영
	상담 운영 지원 / 상담 환경 구축 및 관리 ○ 접수실, 상담실 관리 ○ 접수면접지, 상담기록지, 심리검사 도구 등 상담 관련 문서 관리 ○ 검사지 구입, 상담관련 양식 관리(개인정보수집 동의서, 상담 소견서 등), 사례관리 등 심리검사 및 상담 관리 ○ 기타 센터에 요청되는 상담 지원
통합지원팀 (2~3명)	위기개입 ○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 새터민·다문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지자원 연계 지원 ○ Help call 청소년전화 1388 운영 ○ 위기유형별 상담사업 운영

	<ul style="list-style-type: none"> - 인터넷중독예방사업 운영 - 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 프로그램 운영 ○ 광역·시·도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 협력
위기개입 자원관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 내 연계협력 네트워크 관리 ○ 시·도 단위로 체결된 협력 네트워크 협약 관련 정보 활용
교육·행사 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 교육·연수 운영(성교육, 인터넷 중독, 학교폭력 등) ○ 지역 내 위기청소년 지원을 위한 실태조사 및 발표회 개최
자립지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학업중단 청소년 학습 및 자립지원 ‘두드림·해밀’ 프로그램 운영
기타	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년복지증진사업, 인권이 침해된 청소년에 대한 상담 및 교육 ○ 청소년 활동 및 자원봉사에 대한 정보 제공 ○ 청소년 참여촉진 및 기타 지역사회 청소년활동 등을 위해 필요한 지원 ○ 기타 통합지원과 관련된 사항

※ 기본 2개 팀 구성 후 지자체 상황에 따라 팀 증가 가능

▶ 2안



구분	주요업무	
기획·운영팀 (2명)	기획 및 운영지원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 센터 운영에 관한 기본계획의 수립·조정 및 총괄 ○ 사업 및 기관 평가 관리 ○ 사업 및 기관 운영 관련 법령 검토(지침 포함)
	행정운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직원채용, 승진, 상훈 등 인사 관리(사회복무요원 선발 포함) ○ 예산, 회계, 시설관리, 전산 등 지원 ○ 직원복지 계획 수립·시행 ○ 센터 시설 관리
	대외업무	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사·도 센터 협력 <ul style="list-style-type: none"> - 광역사·도 단위 상담사례집 제작을 위한 사례수집 및 제출 - 광역사·도 단위 실태조사 협력 - 사·도 센터의 컨설팅, 지도지원 및 사례 수퍼비전 요청 및 실시 ○ 지자체, 중앙정부 등 대외요청자료 생성 및 제출 ○ 운영위원회, 학교지원단 운영관리 지원(지자체에 협력) ○ 실행위원회, 1388청소년지원단 등 운영 ○ 지역 내 유관기관 심리상담 및 위기개입 사례 상담 지원 및 자문 실시 ○ 센터 소개 책자, 리플렛 제작 등 센터 홍보 ○ 지역 내 위기청소년 지원을 위한 실태조사 및 발표회 개최
상담팀 (3명)	상담운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 및 부모대상 심리검사 및 개인·집단상담 실시 ○ 청소년동반자 사업 운영 및 관리 ○ 위기유형별 상담사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 인터넷중독예방사업 운영 - 학교폭력, 성폭력 등 피해 및 가해 청소년 상담 프로그램 운영 ○ 또래상담사업 운영 및 관리 ○ 인턴십 및 실습상담제도 운영
	상담 운영 지원 / 상담 환경 구축 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 접수실, 상담실 관리 ○ 접수면접지, 상담기록지, 심리검사 도구 등 상담 관련 문서 관리 ○ 검사지 구입, 상담관련 양식 관리(개인정보수집 동의서, 상담 소견서 등), 사례관리 등 심리검사 및 상담 관리 ○ 기타 센터에 요청되는 상담 지원
	교육·행사 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 교육·연수 운영(성교육, 인터넷 중독, 학교폭력 등)

통합지원팀 (3명)	위기개입	○ 위기청소년(가출, 학업중단, 인터넷 중독, 자살, 새터민·다문화 등) 사례 관리, 개별 및 통합적 복지자원 연계 지원 ○ Help call 청소년전화 1388 운영 ○ 광역사도 단위 긴급개입 사안 발생 시 T/F팀 운영 협력
	위기개입 자원관리	○ 지역 내 연계협력 네트워크 관리 ○ 시도 단위로 체결된 협력 네트워크 협약 관련 정보 활용
	자립지원 사업	○ 학업중단 청소년 학습 및 자립지원 '두드림해밀' 프로그램 운영
	기타	○ 청소년복지증진사업, 인권이 침해된 청소년에 대한 상담 및 교육 ○ 청소년 활동 및 자원봉사에 대한 정보 제공 ○ 청소년 참여촉진 및 기타 지역사회 청소년활동 등을 위해 필요한 지원 ○ 기타 통합지원과 관련된 사항

※ 기본 3개 팀 구성 후 지자체 상황에 따라 팀 증가 가능

※ 기획·운영팀에 행정직 1명 이상 배치

(6) 센터 주요업무별 세부 추진 내용

센터의 주요업무에 따른 세부 사업의 추진 사항은 다음과 같다.

- 가. 지역 내 위기청소년사례 개입을 위한 위기 및 취약청소년지원 사업 및 전문상담 수행
- 청소년 및 부모 상담·복지 지원
 - 학교폭력예방 또래상담사업 운영 : 사군구 교육청과의 연계 협력 강화
 - 이음부모교육프로그램 운영
 - 청소년동반자 프로그램 운영
 - 청소년동반자 사례 배정 및 실적관리
 - 긴급구조를 위한 전화 운영
 - 청소년 폭력·학대 등으로 피해를 입은 청소년의 긴급구조, 법률 및 의료 지원, 일시 보호 지원
 - 청소년의 자립능력 향상을 위한 지원
 - 두드림해밀 사업 운영(사도 중심)
 - 인터넷중독예방해소사업(사도 중심)

- 나. 지역 내 CYS-Net 운영조직 구축 및 관리
 - 지자체의 운영위원회, 학교지원단 구축 협조 및 운영 지원
 - 실행위원회 운영 및 관리
 - 1388청소년지원단 등 유관기관과 협력체계 유지 및 관리
 - 지역 내 유관기관과의 협력체계 유지를 위하여 별도의 상담전문역량 강화 교육을 지원지역사회 내 청소년유관기관 및 지도자(교사, 1388청소년지원단 등) 교육, 자원봉사자 교육 등
 - 유관기관과의 업무협약(MOU) 체결 및 협력 네트워크 구축 운영
 - 유관기관 연대 사업 수행
 - 지역사회에서 위기청소년지원 관련 다양한 유관기관과의 사업 연계, 지원체계 개발
 - 사후관리 활동 등을 통한 네트워크 활성화
- 다. 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 지방자치단체장이 인정하는 사업 수행
 - 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 지방자치단체장이 인정하거나 요청하는 특성화 사업 발굴
 - 특성화 사업 운영
 - 특성화사업 사후관리
 - 사업운영 환경 개선을 위한 제안 등
- 라. 지역 내 청소년지도자 및 상담 자원봉사자 대상 교육 및 수퍼비전 제공
 - 센터 직원의 상담실무 역량강화를 위한 교육 및 연수
 - 지역 내 청소년관련 기관 지도자 교육 및 연수
 - 센터 상담 자원봉사자 대상 교육 및 연수
- 마. 지역 내 긴급개입 사건 발생 시 협력 대응
 - 지역 내 위기사건 발생 시 광역사도 청소년상담복지센터와 협력체계 구축 : 필요 시 해당사건 긴급대응TF팀 발족 및 운영
 - 연계기관(민간자원 포함) 활용하여 개입 지원(솔루션회의 등)
- 바. 지역 내 청소년 및 지역사회 대상 홍보
 - 1388전화, CYS-Net, 청소년상담복지센터를 알릴 수 있는 홍보 기획
 - 홍보 매체(포스터, 리플렛, 소식지 등) 제작 및 보급을 통한 지역 내 청소년 및 지역주민 대상 홍보 수행(캠페인, 아웃리치 등)

(7) 운영시설

사군구 청소년상담복지센터의 운영시설은 '12년 8월 개정된 청소년복지지원법에 따라 운영하도록 하였다.

가. 청소년상담복지센터는 다음의 시설을 갖추어야 한다.

- 1) 사무실 : 1개 이상
- 2) 상담대기실 : 1개 이상(도서 등을 열람할 수 있는 시설 설치)
- 3) 집단상담 및 심리검사실 : 1개 이상(집단상담실과 심리검사실의 공동 사용 가능)
- 4) 전화 등 상담실 : 1개 이상(전화상담실과 그 밖의 정보통신망을 통한 상담실의 공동 사용 가능)
- 5) 위생시설 : 근무하는 종사자와 예상되는 이용자의 수에 적합한 화장실, 세면장
- 6) 사업실 : 수행하는 사업의 수와 같은 수의 분리된 공간
- 7) 교육실 : 청소년 및 보호자 등을 교육할 교육실 1개 이상
- 8) 개인상담실
 - (1) 3개소 이상
 - (2) 원활한 상담과 개인비밀 보호를 위해 분리된 공간 또는 방음 장치

나. 규모 : 연면적 200제곱미터 이상의 독립된 공간

IV. 요약 및 논의

1. 연구결과의 요약

본 연구는 CYS-Net의 중추기관인 청소년상담복지센터를 효과적으로 운영하기 위하여 청소년상담정책의 전달체계와 지역특성을 반영한 청소년상담복지센터 운영모형을 개발하고자 하였다. 구체적으로 전달체계별 기능과 역할을 차별화하고자 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터의 차별화된 특성을 반영하고, 시·군·구 청소년상담복지센터의 지역적 특성을 반영한 운영모형을 도출하고자 하였다.

이를 위하여 본 연구는 다음의 과정으로 실시되었다. 먼저 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 분석하고자 전국 청소년상담복지센터를 대상으로 현황조사와 직무실태조사를 실시하였다. 그리고 현장전문가 포커스그룹인터뷰 분석 및 권역별 추진단회의를 통한 전국 현장실무자 의견 분석을 통해 지역특성을 반영한 시도와 시·군·구 청소년상담복지센터의 새로운 기능과 역할을 정립하고자 하였다. 그리고 마지막으로 이상의 연구결과를 토대로 CYS-Net 중추기관인 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 지역특성을 반영한 운영모형을 개발하고, 타당화 과정을 거쳐 현장에 적용가능한 청소년상담복지센터의 운영모형을 제시하였다.

이상의 연구과정을 통해 도출된 연구결과들은 다음과 같다.

첫째, 청소년상담복지센터의 현재 운영 기능과 역할을 파악하고자 전국 청소년상담복지센터 대상 현황조사 및 직무실태 조사를 실시한 결과를 살펴보면, 먼저 전국 청소년상담복지센터 현황 조사 결과 전국 청소년상담복지센터는 전국 지방자치단체 지역 중 80.7% 설치율을 보였다. 청소년상담복지센터 인력의 학력 분포는 전체 54.1%가 석사학위 이상의 학력을 보유하고 있으며, 센터 인력 중 계약직 비율이 높아 고용안정성을 확보하는 것이 필요하다. 시·군·구 청소년상담복지센터의 상근 소장 비율은 27.9%가 상근 소장으로 나타나, 원활한 센터 운영을 위한 안정적 기반 마련을 위해 상근 소장 체계를 더욱 독려할 필요가 있는 것으로 나타났다. 따라서 개발된 청소년상담복지센터 운영모형을 효과적으로 가동하기 위해서는 고학력의 센터 직원의 고용안정성을 확보하는 한편, 상근 소장 배치 등 인프라적 안정성을 확보하는 것이 필요한 것으로 나타났다.

다음으로 시·군·구 청소년상담복지센터의 지역유형별 특성 비교 및 전국 청소년상담복지센터의 직무실태를 분석한 결과를 살펴보면, 먼저 소년범죄발생건수, 다문화가구수, 조손가구수는 대도시자치구와 대도시기초단체형에서 높게 나타났고, 도농복합형, 농산어촌형으로 갈수록 작아지는 것으로 나타났다. 청소년상담복지센터가 수행한 개별지원 실적과 고위기청소년 수 역시 대도시기초단체와 대도시자치구형이 가장 많은 실적을 보였고, 도농복합형, 농산어촌형의 순으로 작아졌다. 이러한 결과는 센터 직원 1인당 수행하는 개별지원실적을 비교하였을 때에도 동일하게 나타나 시·군·구 청소년상담복지센터의 지역유형을 고려하여 인적 자원을 차등 배치하는 것이 필요함을 시사하였다.

한편 청소년상담복지센터의 직무실태를 분석한 결과, 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터간 직무 실태간에는 분명한 차이가 있는 것으로 나타났다. 시·군·구 청소년상담복지센터는 시도 청소년상담복지센터에 비해 전반적인 직무에 대하여 더 중요하다고 평가하였고, 직무의 난이도에 대해서도 더 어렵다고 평가하였다. 반면, 수행빈도에서는 시도 청소년상담복지센터가 시·군·구 청소년상담복지센터보다 전반적인 직무를 더 많이 수행하는 것으로 나타났다. 다음으로 시·군·구 청소년상담복지센터의 지역유형별 직무실태를 분석한 결과, 대도시 자치구형 센터는 6개 직무차원 중 상담, 네트워크 구축, 교육 및 연구의 직무를, 도농복합형 센터는 조직관리 직무를, 농산어촌형 센터는 네트워크 구축 직무 수행을 다른 직무에 비해 상대적으로 어렵다고 응답하였다. 즉, 시·군·구 청소년상담복지센터의 지역유형에 따라 수행하기 어려운 직무가 다른 것으로 나타났다. 이상의 결과는 청소년상담복지센터 운영모형 개발 시 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터간의 직무를 차별화하는 것이 필요함을 나타내며, 특히 시도 청소년상담복지센터는 시·군·구 청소년상담복지센터를 지도·지원할 때 각 지역유형에 따라 수행하기 어려워하는 직무 유형을 고려하여 차별화된 컨설팅을 제공할 필요가 있음을 시사하였다.

둘째, 청소년상담복지센터의 시도 및 시·군·구별 기능과 역할을 도출하고자 전문가 포커스그룹인터뷰와 전국 센터 CYS-Net 추진단회의를 실시한 결과, 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터의 차별화된 업무 지침 및 규정이 없어 해당 광역시도 단위에서 자체적으로 기능과 역할을 조정하여 업무를 수행하며 다소 불편한 상황이 발생했었던 현상에 대한 의견들이 제시되었다. 이제 시·군·구 청소년상담복지센터가 많이 확대되어 시도 청소년상담복지센터가 시·군·구 청소년상담복지센터

가 없는 지역을 담당해야 하는 상황이 많이 감소하는 상황에서 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터간 차별화된 기능과 역할을 명시한 운영모형이 필요하다는 의견이 도출되었다. 시도 청소년상담복지센터의 주요 기능과 역할은 기존의 직접 서비스 기능은 줄이고 시·군·구 청소년상담복지센터의 지도·지원을 중심으로 제시될 필요가 있고, 시·군·구 청소년상담복지센터는 해당 지역의 서비스 대상에게 직접 서비스를 제공하는 기능과 역할을 중점적으로 하지는 의견이 제시되었다. 한편, 지역사회와 지역적 특성을 논의한 결과, 청소년인구수와 지역의 단위 면적 등이 시·군·구 청소년상담복지센터 운영에 주요한 영향을 미쳤다. 대도시자치구, 대도시 기초단체, 도농복합형, 농산어촌형별로 유사한 지역적 특성을 보였으나, 각 유형별 내용을 다시 살펴보면, 동일한 지역유형 내에서도 편차가 크고 지역적 특성이 매우 다양한 것으로 나타났다.

셋째, 이상의 결과를 토대로 시도 청소년상담복지센터와 시·군·구 청소년상담복지센터의 운영모형을 개발하였다. 먼저 시도 청소년상담복지센터 운영모형 개발의 주요 초점은 해당 광역시도의 청소년 정책을 전반적으로 아우르는 역할을 수행하고, 이를 바탕으로 해당 시·군·구 청소년상담복지센터를 지도·지원하는 업무에 집중할 수 있는 기능과 조직을 구성하는 것이었다. 특히 늘어나는 행정업무의 원활한 수행을 위하여 행정직렬을 신설하고, 전체 인원 중 1~2명 이상의 행정직을 두도록 하였다. 조직과 인력은 총 14명 이상 5개 팀(기획·운영팀, 상담팀, 위기개입팀, 교육연수팀, 자립지원팀)으로 구성하였고, 선임상담원 직급을 신설하였다. 구성인력에 대한 역할을 명시하였고, 기관장의 공식 명칭을 ‘센터장’으로 통일하였다. 다음으로 시·군·구 청소년상담복지센터 운영모형 개발의 주요 초점은 해당 지방자치단체 내 청소년을 직접 대면하여 직접적인 서비스를 제공함으로써 지역 내 청소년 상담복지서비스 기관으로서의 역할을 수행할 수 있는 것에 두었다. 이에 따라 다양한 시·군·구 청소년상담복지센터의 환경과 특성을 반영하여 차별화된 운영을 할 수 있도록 시·군·구 청소년상담복지센터의 여건에 따라 조직구성, 배치인력 수를 차등화하였다. 조직과 인력 구성에 대한 표준모형은 4~6명 이상 2개 팀(상담팀, 통합지원팀)으로 구성하였고, 지역여건에 따라 8명 이상 3개팀(기획·운영팀, 상담팀, 통합지원팀)으로 구성하고, 지자체 상황에 따라 추가적으로 팀을 증가할 수 있도록 하였다. 시·군·구 청소년상담복지센터 인력 배치는 청소년인구수와 지역 유형에 따라 차등 배치하여, 배치 인력은 최소 4명에서 최대 14명의 범위이다.

2. 연구의 의의 및 제언

본 연구의 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터와 관련된 다차원적 자료 수집 및 분석을 통해 과학적인 양적, 질적 데이터에 기반하여 CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터 운영모형을 개발하였다. 이는 센터가 수행해야 할 기능과 역할에 대한 당위성과 목적성에 과학적 근거를 뒷받침함으로써 모형 개발의 타당성을 높이는 한편, 현장에서 수집한 자료를 중심으로 청소년상담복지센터 운영모형을 개발하여 현장에 기반을 둔 모형을 개발하였다는데 그 의의를 둘 수 있다. 특히 본 운영모형을 개발하기 위해 도출된 다양한 분석 자료들은 향후 청소년상담복지센터에 관한 정책 개발 및 사업 추진 시 중요한 기초 자료로 다양하게 활용할 수 있다는 점에서도 그 의의를 찾을 수 있다.

둘째, CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터의 효과적인 운영을 위해 증가한 기획 및 행정 업무를 구체적으로 명시하고, 이를 지원할 수 있는 방안을 담아 청소년상담복지센터 운영모형을 개발하였다. 그간 청소년상담복지센터는 청소년 문제 해결을 위해 정책적으로 개발된 다양한 사업들을 수행하면서 기획 및 행정 업무도 함께 증가되었다. 이에 이러한 청소년상담복지센터의 변화한 상황을 반영한 운영모형을 개발함으로써 청소년상담복지센터를 보다 더 효과적으로 운영할 수 있는 기초를 마련하였다는 점에 의의를 둘 수 있을 것이다.

셋째, CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터 운영모형 개발 시, 시도와 사군구를 차별화하여 개발하고, 사군구 청소년상담복지센터 운영모형은 센터 인력과 조직 등에서 지역 유형 및 특성에 따라 차별화하여 운영할 수 있도록 개발하였다. 이를 통해 본 연구는 청소년상담복지센터가 지역적 특성을 반영하여 보다 효율적으로 사업을 수행할 수 있는 기반을 마련하였다. 또한 지역별 차등적 인력배치 안을 제시함으로써 지역별로 효율적인 센터 운영을 하기 위해 필요한 인력 수와 그에 대한 근거를 제시함으로써 추가 예산 확보의 당위성을 가시화하는데 기여하였다.

넷째, 본 연구는 현재 청소년상담복지센터에서 이뤄지고 있는 직무실태를 다각도로 분석하여 센터 운영의 현 주소를 파악하는데 기여하였다. 센터 업무에 대한 중요도, 난이도, 수행 빈도 등을 면밀히 살펴봄으로써, 센터 운영의 개선점과 유지할 점을 도출하였다. 이를 통해 목적에 부합하는 센터 운영은 어떻게 해야 하는가에 대한 방향성을 제시하였다는데 본 연구의 의의가 있다.

마지막으로 본 연구를 통한 정책적 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구를 통해 개발된 CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터 운영모형이 효과적으로 운영되기 위해서는 센터 운영, 평가, 지도점검, 운영 개선 등의 선순환적인 환류체계를 구축하여, 운영 사항을 준수하지 않는 경우 그에 대한 시정조치가 바로 이뤄질 수 있도록 하는 것이 필요하다. 이러한 체계는 센터 운영의 바람직한 기준과 방향을 제시하고, 지속적으로 개선되고 발전적인 센터 운영을 이룰 수 있는 근간으로 작동할 것이다. 아무리 좋은 운영모형도 제시된 사항을 이행하지 않으면, 그 효과성을 담보하기가 어려운 일이다. 실제로 전국 청소년상담복지센터의 운영 현황을 분석한 결과에서도 나타났듯이, 센터의 배치 인력 수 등 지침을 준수하지 않는 사항들이 나타나고 있다. 그러나 현재 이러한 센터 운영 사항 중 미준수 사항에 대해 구체적인 시정조치나 패널티 제도 마련은 미비한 상황이다. 따라서 향후 센터 운영과 긴밀하게 연동되는 센터 평가 체계를 구축하여 평가 결과를 바탕으로 센터 운영을 시정하고, 개선할 수 있도록 해야 한다. 그런데 센터 운영 중 인력, 예산 등 인프라 구축 등은 지방자치단체의 소관이므로, 평가 지표 개발 시 서비스 내용과 별도로 지자체 평가 영역을 명시하여 평가 결과에 대한 책임소재를 분명히 하는 것이 필요하다. 이와 함께 청소년상담복지센터의 평가가 3년마다 이뤄지는 점을 고려하여, 평가가 없는 해에는 어떤 방식으로 센터 운영을 점검할 것인지도 계획을 세워 청소년상담복지센터를 효과적으로 운영할 수 있는 장치들을 마련하는 것이 요구된다.

둘째, CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터 운영에 가장 효과적인 운영방식은 어떤 것인지를 분석하는 추후 연구가 이루어져야 할 필요가 있다. 현재 청소년상담복지센터가 운영되는 방식은 지역 자치단체 직접 운영(직영), 지역의 민간단체에 위탁하여 운영(위탁운영), 지역 자치단체가 설립한 재단법인으로 운영(재단법인 운영)하는 형태로, 그 운영 방식이 다양하다. 청소년상담복지센터가 발전해온 약 23년의 역사동안 이러한 다양한 센터 운영 방식에 대한 논란은 계속되어 왔다. 각 운영 방식별로 장단점이 있으나, 어느 방식이 낫다는 것을 논하기에 앞서 센터 운영 방식 자체가 다양하기 때문에 센터의 운영에 문제가 발생할 경우 모든 운영 방식을 만족하는 해결책을 도출하기가 어려워 결국 문제를 해결하지 못하였다는 것이다. 따라서 이제는 CYS-Net 중추기관으로서 청소년상담복지센터의 중장기적 발전 방안을 모색하는 차원에서 지금까지 운영되어 왔던 센터 운영 방식들을 종합적으로 비교 평가, 분석하여 가장 효과적인 청소년상담복지센터 운영 방식은 무엇인지를 검토하는 것이 요구된다.

셋째, 본 연구를 통해 개발된 청소년상담복지센터 운영모형이 센터에 잘 적용되기 위해서는 센터 운영을 총괄하는 센터장(현재 소장)의 역할이 매우 중요하다. 따라서 상근 소장

의 비율을 더 높여 전국 청소년상담복지센터는 모두 상근소장화될 수 있도록 지속적으로 독려하는 것이 필요하다. 이미 청소년상담복지센터 운영지침에서도 비상근 소장이 있는 경우 3년 이내에 상근 소장으로 하도록 명시하고 있다. 그러나 현황조사 분석 자료에서 나타났듯, 시도 청소년상담복지센터는 1개소만을 제외하고 모두 상근 소장을 두고 있는 반면, 전국 179개 시군구 청소년상담복지센터는 전체 중 70.4%가 아직도 비상근소장 체제인 상황이다. 상근소장 유무가 센터 운영에 미치는 영향을 살펴보기 위해 추가 분석을 실시한 결과, 상근소장이 있는 센터가 비상근소장체제로 운영되는 센터에 비하여 전반적으로 센터 운영 실적이 높고, 지침에 명시한 인력 수를 확보하고 있는 것으로 나타났다. 물론 본 분석 결과는 다른 가외변수를 고려하지 않은 결과이므로, 조심스럽게 해석을 내려야만 한다. 그러나 이러한 추가 분석 결과가 아니더라도 이미 청소년상담복지센터의 상근소장 체제의 중요성은 공론화된 부분이므로 효과적인 센터 운영, 관리를 위하여 지침대로 운영될 수 있도록 지속적으로 점검되어야 할 필요가 있다.

넷째, CYS-Net 중추기관인 전국 청소년상담복지센터에 대한 대책과 예산, 인력 등 지원 방안을 마련할 때, 센터 평균에 근거한 관점에서 벗어나 센터간 편차에 주목하여 대책과 지원 방안을 마련하는 관점을 갖는 것이 요구된다. 그 동안은 청소년상담복지센터의 운영 현황을 살펴볼 때, 평균치에 근거하여 지원 대책을 마련하고, 예산이나 인력을 센터별로 동일하게 배분하는 방식을 취해 왔다. 그러나 청소년상담복지센터가 '13년 현재 전국 80.7%의 설치율에 달하는 양적 확대가 이뤄진 지금, 각 센터들은 각각 다양한 특성을 보이고 있다. 이러한 다양한 센터의 특성을 고려하여 지원 방안을 마련하기 위해서는 편차에 주목하는 것이 필요하다. 평균적인 특성을 보이는 센터와 달리 큰 편차를 보이는 센터들의 특성을 검토하여 그에 대한 대책을 마련한다면, 보다 전략적으로 우선 지원이 필요한 센터와 사업 영역 등을 선별하여 차등화된 예산 배분을 할 수 있을 것이며, 예산 확보의 당위성을 피력하는 데에도 논리적 근거를 제시할 수 있을 것이다.

마지막으로 전국청소년상담복지센터의 40.7%에 달하는 계약직 인력에 대한 고용안정성을 확보하는 방안을 마련하는 것이 필요하다. 이는 계약직 직원을 정규직화하거나 무기계약직으로 전환하는 방법을 통해 이뤄질 수 있다. 그러나 이러한 방법은 예산 확보, 센터의 여건 등 여러 문제와 맞물려 있어, 단번에 문제를 해결하기 보다는 단계적으로 추진할 수 있는 방안을 도출하는 것이 필요하다. 특히 직영방식으로 운영되는 청소년상담복지센터는 지자체의 공무원 총액인건비제와 연동되어 있어, 센터의 정규직 인원을 늘리는 것이 쉽지 않은 상황이다. 이러한 상황에서 직영방식의 센터보다는 상대적으로 정규직화가 자유로운 위

탁 방식의 청소년상담복지센터부터 단계적으로 계약직 직원을 정규직 또는 무기계약직으로 전환하는 것을 추진해 볼 수 있을 것이다. 청소년상담복지센터의 서비스 질을 담보하고 운영 노하우를 축적하기 위해서는 기본적으로 센터 직원의 안정성 확보가 중요하다. 이러한 상황에서 계약직 직원의 고용안정성을 확보하는 것은 계약직 직원에 대한 개인적 차원의 문제해결 뿐 아니라 CYS-Net 중추기관인 청소년상담복지센터라는 조직 차원에서도 안정적 센터 운영을 할 수 있는 인력 기반이 확보되는 것이므로, 이 부분에 대한 적극적인 추진을 검토하는 것이 요구된다.

참고문헌

- 강석영, 김동민, 하창순(2009). 전국 청소년 위기상황 실태조사. 한국청소년상담원.
- 구본용(2002). 시·도청소년종합상담실의 활성화 방안. 지역상담 활성화 콜로키움. 서울: 한국청소년상담원, 9-23.
- 구본용(2006). 위기(가능)청소년 지원모델 개발연구. 지역사회 위기청소년 사회안전망 구축을 위한 토론회. 국가청소년위원회.
- 구본용, 금명자, 김동일, 김동민, 남상인, 안현의, 주영아, 한동우(2005). 위기(가능)청소년 지원모델 개발연구. 국가청소년위원회.
- 국가청소년위원회(2006a). 청소년상담센터 운영지침. 국가청소년위원회.
- 국가청소년위원회(2006b). 지역사회 위기청소년 사회안전망 구축을 위한 토론회. 국가청소년위원회.
- 국가청소년위원회(2006c). 위기청소년을 위한 지역사회안전망의 현재와 미래. 국가청소년위원회.
- 국가청소년위원회(2007). 2007년도 시·도 및 시·군·구 청소년상담지원센터 운영지침
무총리훈령 제545호(2009). “지역사회청소년통합지원체계 구성 및 운영에 관한 규정.” [시행 2009.11.27]
- 기획예산처(2008). 시군구유형별 민간협력체계모형. 기획예산처.
- 김경준, 최인해, 김향초, 주재현, 윤혜순, 김문섭(2005). 외국의 청소년복지정책. 한국청소년개발원.
- 김동일, 김은향, 이주영, 김태성(2010). 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영 성과평가 시스템 연구. 여성가족부.
- 김동일, 양미진, 정여주, 김태성, 허은, 방나미(2008). 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 효과성 연구. 보건복지가족부.
- 김두현(2006). 지역사회 위기청소년 통합지원정책의 현황과 과제: 위기청소년을 위한 지역사회안전망의 현재와 미래 - 네트워킹의 지역화를 중심으로. 2006 CYS-Net 정책심포지엄 자료집. 한국청소년상담원.
- 김성재, 김후자, 이경자, 이선옥 (2000). 포커스그룹 연구방법. 서울: 현문사.
- 김지연, 전연진, 차성현(2012). CYS-Net과 Wee센터의 효율적 연계 운영방안. 한국청소년정책연구원.

- 노성덕, 김태성, 채중민(2010). **지역사회청소년통합지원체계**(3판). 한국청소년상담원.
- 노성덕, 류은수, 채중민, 이승희(2010). **위기개입**(4판). 한국청소년상담원.
- 노성덕, 배영태, 김호정, 김태성(2011). **지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 발전방안 연구-청소년상담지원센터 정착을 중심으로-**. 한국청소년상담원.
- 류방관, 허준, 김수영, 최윤정(2007). **외국의 교육안정망 사례-스웨덴·독일·영국·일본·미국-**. 한국교육개발원.
- 매일경제(2012). 초·중·고 32만명, 학교폭력 시달려. 2012.11.16일자.
<http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2012&no=758924>
- 배주미, 정익중, 박현진(2009). **이동청소년 상담, 보호, 복지기관 평가모형 개발 연구**. 한국청소년상담원.
- 배주미, 정익중, 김범구, 김영화(2010). **취약청소년 자립지원 모형개발**. 한국청소년상담원.
- 박성수, 오익수, 이숙영(1997). **청소년상담발전 기본구상**. 서울: 청소년대화의광장.
- 박경애, 권해우(2000). **청소년상담실 평가모형 개발 연구**. 청소년상담실.
- 보건복지가족부(2008a). **지방자치단체 사례관리업무매뉴얼 보고서**. 한국보건복지인력개발원.
- 보건복지가족부(2008b). **지역특성을 고려한 고령친화모델제열 특성화 사업 추진계획**. 보건복지가족부.
- 보건복지가족부(2008c). **2009년도 지역사회통합지원체계(CYS-Net) 운영지침**. 보건복지가족부.
- 보건복지가족부(2009). **2009년 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영지침**. 보건복지가족부.
- 보건복지부(2009). **드림스타트 지역유형별 사업 운영모형 개발**. 보건복지부.
- 보건복지가족부(2010). **2010년 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영지침**. 보건복지가족부.
- 보건복지부(2006a). **시도 지역사회복지계획 수립 매뉴얼**. 보건복지부.
- 보건복지부(2006b). **지역사회복지협의체 운영매뉴얼**. 보건복지부.
- 보건복지부(2013). **자활사업안내**. 보건복지부.
- 사이버경찰청(2012). **2012 경찰백서**.
<http://www.police.go.kr/portal/main/contents.do?menuNo=200135>

- 신현숙, 김현주, 권해수, 손재환, 구본용(2001). **청소년 지역상담 활성화를 위한 정책 연구**. 서울: 한국청소년상담원.
- 여성가족부(2011). **2011년 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영지침**. 여성가족부.
- 여성가족부(2012a). 여성가족부 2012년 보도자료.
- 여성가족부(2012b). **2012년도 청소년사업 안내**. 여성가족부.
- 여성가족부(2012). 건강가정지원센터 사업안내.
- 여성가족부(2013). **2013년도 청소년사업 안내**. 여성가족부.
- 염미연(2005). 청소년위원회의 출범과 위기청소년 안전망 구축정책. **위기청소년 지역 사회 안전망 구축 : 국제적 동향 및 정책 과제**(pp.98-104). 국가청소년위원회.
- 우정자(2003). **선진각국의 청소년 보호체계 사례조사**. 국가청소년위원회.
- 윤동열, 조세형, 배을규 (2011). 국내 직무분석 연구에서 DACUM 활용 현황과 비판. **교육문화연구**, 17(3), 87-115.
- 윤철경, 이해연, 서정아, 윤경원, 김영한, 백혜정, 이봉주, 양미진(2005). **위기청소년 지원시설과 지원정책 현황 및 사회안전망 구축을 위한 정책방안 연구**. 국가청소년위원회.
- 이봉주, 김기덕(2008). **사회복지프로그램 기획의 이해와 적용**. 서울: 신정.
- 이순례(2006). **외국의 청소년비행 대응정책 동향**. 법무부, 18호, pp165~188.
- 이창호(2006). **위기청소년 사회안전망 구축운영의 기본방향**. 지역사회 위기청소년 사회안전망 구축을 위한 토론회. 국가청소년위원회.
- 이창호, 김동일, 노성덕, 최수미, 김상수(2007). **CYS-Net 효과성 평가 연구**. 한국청소년상담원.
- 이창호, 김영란, 김택호, 박재연, 유순덕, 은혁기, 정찬석, 천성문(2005). **위기청소년통합지원체제 구축방안 연구**. 국가청소년위원회.
- 이춘화, 윤옥경, 진혜전, 황의갑, 심지혜(2010). **위기아동청소년 긴급구호 체계 개편 및 안전모니터링 구축방안 연구**. 한국청소년정책연구원.
- 정해숙, 문유경, 박성정, 이명선, 김승연(2010). **지역사회청소년통합지원체계 운영에 대한 성별 영향평가**. 여성가족부.
- 청소년위원회(2005). **위기청소년 지역사회 안전망 구축 : 국제적 동향 및 정책 과제**. 청소년위원회.
- 최상근, 금명자, 정진(2011a). **Wee 프로젝트 운영 모델 개발 연구**. 한국교육개발원.

- 최상근 김동민, 오인수, 신을진, 김인규, 이일화, 이석영, 최보미(2011b). **Wee 프로젝트 운영 성과분석 및 발전계획 수립 연구**. 한국교육개발원.
- 한국직업능력개발원(2003). **직업교육훈련과정 개발을 위한 직무분석 지침서**. 한국직업능력개발원.
- 한국청소년상담원(2006a). **위기청소년을 위한 지역사회안전망의 현재와 미래**. 한국청소년상담원.
- 한국청소년상담원(2006b). **2006 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영 결과보고서**. 한국청소년상담원.
- 한국청소년상담원(2007). **2007 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영 결과보고서**. 한국청소년상담원.
- 한국청소년상담원(2008). **2008 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영 결과보고서**. 한국청소년상담원.
- 한국청소년상담원(2009). **2009 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영 결과보고서**. 한국청소년상담원.
- 한국청소년상담원(2010a). **2010 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영 결과보고서**. 한국청소년상담원.
- 한국청소년상담원(2010b). **2010 드림스타트 사업지원단 운영결과보고서**. 한국청소년상담원.
- 황순길, 김택호, 정찬석, 박재연(2006). **청소년상담지원 기관 중장기 발전방안 연구**. 한국청소년상담원.
- 황순길, 장미경, 권해수, 김은영, 박관성, 강석영(2005). **청소년상담사 국가자격제도 자격검정 및 연수과목 개정안**. 한국청소년상담원.
- 황순길, 주영아, 이호준, 손재환, 김상수, 신현수, 김소연(2006). **청소년(상담)지원센터 운영평가 체제 개발**. 한국청소년상담원.
- 통계청(2012). **2012 청소년통계**. 통계청.
- Ignatavicius, D., & Griffith, J. (1982). Job analysis: The basis of effective appraisal. *Nurs Admin*, 12, 7-8.
- Moser, J. & Norton, R. E. (2010). *Brief History of DACUM: DACUM workshop handout note*. Columbus, OH: Center on Education and Training for Employment, The Ohio State University.
- Norton, R. E. & Moser, J. (2008). *DACUM HAndbook* (3rd ed.). Columbus, OH: Center on Education and Training for Employment, The Ohio State University.

부 록

1. 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 직무 실태조사 설문지
2. 포커스그룹인터뷰 주제별 세부내용
3. 운영모형(안) 초안 일부

부 록

1. 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 직무 실태조사 설문지

안녕하십니까?

한국청소년상담복지개발원에서는 전국 청소년상담복지센터 직원의 직무를 정확히 파악하여 청소년상담복지센터의 기능과 역할을 재정립하기 위한 조사를 수행 중입니다. 청소년상담복지센터의 발전을 위하여, 답변의 내용이 방대하고 번거롭더라도 부디 하나도 빠짐없이 모든 질문에 대하여 답하여 주실 것을 부탁드립니다. 귀하께서 응답하신 내용은 오직 연구의 목적만을 위하여 통계처리 후 사용되며, 귀하의 의견이나 개인의 신상정보는 절대로 유출되지 않음을 약속드립니다. 설문에 적극 협조해 주셔서 감사드립니다.

2013년 6월

한국청소년상담복지개발원 통합지원관리팀 연구진 올림
연락처: 02-2250-3122

센터명 : _____

일련번호 : _____

PART 1. 일반사항

다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당되는 항목에 체크하거나 기입해 주십시오.

1. 귀하의 직급: ① 소장 () ② 실장/부장/국장 () ③ 팀장 () ④ 팀원 ()

2. 귀하의 직무형태: 1) 상담직 () 2) 행정직 ()

3. 귀하의 고용형태: 1) 정규직 () 2) 비정규직 ()

4. 귀하가 근무하는 소속팀 형태:

1) 대외협력팀 () 2) 상담지원팀 () 3) 위기지원팀 () 4) 자활지원팀 ()

5) 자립지원팀 () 6) 위탁사업팀(두드림·해밀, 인터넷중독예방사업 등) ()

7) 소속팀 없음 () 8) 기타 (): _____ (직접 기입)

5. 귀하의 청소년상담복지센터 재직기간(타 센터에서의 재직기간 포함): _____ 개월

1) 1개월 미만 () 2) 1개월~6개월 미만 () 3) 6개월~1년 미만 ()

4) 1년~2년 미만 () 5) 2년 이상 ()

6. 청소년상담사 자격증 소지여부: 1) 취득 () 2) 미취득 ()

7. 귀하의 연령: (만) _____ 세

8. 귀하의 학력:

1) 고졸 이하 () 2) 전문대졸 () 3) 대졸 () 4) 석사 ()

5) 박사 수료 () 6) 박사 ()

PART 2. 센터 업무의 현재 수행 순위 및 바람직한 수행 순위

다음은 청소년상담복지센터의 업무 소요 순위에 대한 문항입니다.

<작성 예시>

우리 센터에서는 현재 다음의 책무 6가지 중 상담 업무를 가장 많이 수행하고 있으며 조직 관리를 두번째로 많이 하고 있다면, 다음과 같이 왼쪽의 현재 수행 순위의 해당하는 칸에 표시합니다. 한편, 만약 귀하가 생각하기에 상담이 가장 많이 수행되어야 하며 지도지원 및 정보제공 역할이 중시되어야 한다면, 다음과 같이 오른쪽 바람직한 수행 순위의 해당하는 칸에 체크해주시면 됩니다.

현재 수행 순위						책무	바람직한 수행 순위					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
	√					I 조직관리					√	
√						II 상담	√					
			√			III 네트워크 구축 관리			√			
		√				IV 위기 및 취약청소년 지원사업			√			
				√		V 교육 및 연구						√
					√	VI 지도지원 및 정보제공		√				

위의 작성 예시를 참고하여 다음에 제시된 센터 업무에 대해 귀하께서 현재 직무를 수행하시면서 느끼고 생각하시는 수행 순위와 바람직하다고 생각하는 수행 순위를 고려하여 번호에 체크해 주십시오.

현재 수행 순위						책무	바람직한 수행 순위					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						I 조직관리						
						II 상담						
						III 네트워크 구축 관리						
						IV 위기 및 취약청소년 지원사업						
						V 교육 및 연구						
						VI 지도지원 및 정보제공						

I. 조직 관리

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. 기획 조정	센터 운영에 대한 전반적인 규정을 수립한다																
	센터의 중장기 발전계획을 수립한다																
	지역사회에서 요구되는 신규 사업을 개발하기 위한 정책을 개발한다																
	센터의 연간운영계획을 수립한다																
	센터의 사업 수행에 필요한 예산을 확보한다																
	사업진행 추진사항을 점검한다																
	정례회의(주간, 월간회의 등)를 개최운영한다																
	연간 센터운영보고서를 작성하여 보고한다																
	전체 센터 운영에 대한 평가(지도점검, 감사 등)를 받는다																
	법률자문(변호사, 노무사 등) 및 검토를 받는다																
기관조직의 구성, 변경 작업을 한다																	
2. 예산	사업계획에 따라 예산을 편성한다																
	편성된 예산을 승인받는다																
	예산을 집행한다																
	집행된 예산을 결산한다																
	예산 결산보고서를 작성한다																
	상위기관에 결산보고한다																
3. 인사 및 교육 관리	공개채용으로 직원을 선발한다																
	직원 선발에 관련된 인사위원회를 운영한다																
	직원 선발에 관련된 자료를 보관한다																
	직원의 근태, 청렴, 윤리 및 성과를 관리한다																
	직원의 복리 및 후생(소진예방, 여가활동 지원 등)을 지원한다																
	직원의 보수 및 성과에 따른 보상을 지급한다																
	신규 직원에 대한 센터 근무 및 업무 관련 오리엔테이션을 실시한다																
	전문성 향상을 위한 직무역량강화를 위한 교육계획을 수립한다																
	전문성 향상을 위한 직무역량강화교육에 참여하도록 지원한다																
	전문성 향상을 위한 직무역량강화교육을 실시 및 관리한다																
업무지원인력(사회복무요원, 야간지도사, 전화상담요원 등)의 수요를 파악한다																	
업무지원인력(사회복무요원, 야간지도사, 전화상담요원 등)을 선발·배치한다																	
업무지원인력(사회복무요원, 야간지도사, 전화상담요원 등)을 관리한다																	

I. 조직 관리

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4. 홍보	홍보물(센터 소개 책자, 리플렛, 소식지, 웹진 등)을 계획, 제작 및 발간한다																
	보도자료를 작성하여 언론사에 제공한다																
	관계기관 및 관련자들에게 홍보물을 배포한다																
	기자 등 언론 관련자와의 연계 체제를 구축·운영한다																
	각종 보고서, 프로그램 자료집, 간행물 등을 제작하여 배포한다																
	홈페이지를 운영 및 관리한다																
5. 센터 운영 관리	시설(사무공간, 상담실 등) 및 비품을 관리한다																
	각종 공과금을 처리한다																
	센터의 안전시설(피난 및 연소방지시설, 안내문 및 비상구 표시, 안전장비 등)을 마련하여 관리한다																
	시설의 종사자를 대상으로 정기적으로 안전교육(안전사고, 응급환자 발생 등에 대한 대비)을 실시하여 응급상황 대처요령을 숙지한다																
	안전사고에 대비하여 자동차 보험, 화재 보험 및 상해보험 등에 가입한다																
	문서시행(기안, 결재, 발송, 접수, 보관 등) 및 과정을 관리한다																
	전산화된 네트워크시스템을 구축하여 업무(행정, 회계 등)를 수행한다																
6. 사업 수행	행사를 기획한다(대상, 장소, 예산 편성, 강사 선정 등)																
	행사를 계획대로 시행한다(섭외, 구입, 홍보, 장소 세팅 등)																
	행사 관련 평가질문지를 배포 및 수합한다																
	행사 관련 평가질문지를 분석하여 결과를 보고한다																
	필요에 따라 행사운영보고서를 인쇄, 배부한다																
7. 센터 간 연계 협력	사도와 사군구 센터 간 네트워크를 구축한다																
	사도와 사군구 센터 간 정기회의를 개최운영한다																
	기관장간담회, 실무관계자회의를 개최및참여한다																
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년상담복지센터 간 공동사업을 계획한다																
	지역의 시·군·구(시·도) 청소년상담복지센터 간 공동사업을 추진한다																
지역의 시·군·구(시·도) 청소년상담복지센터 간 공동사업 평가를 한다																	

II. 상담

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. 접수 면접	상담신청접수를 받는다																
	내담자에게 상담신청서를 작성하도록 한다																
	개인정보수집 및 활용 동의서를 받는다																
	내담자에게 상담 절차에 대해 설명한다																
	접수면접을 실시한다(호소문제, 선호 상담자 유형 파악 등)																
	접수면접 내용을 종합정보망에 입력한다																
2. 사례 회의 및 배정	내부사례회의를 운영한다(사례 분석, 상담자 배정 등)																
	필요에 따라 외부 전문가가 포함된 솔루션 회의를 운영한다																
	필요에 따라 외부기관 연계여부를 결정하여 의뢰한다																
	사례배정현황표를 작성 및 관리한다																
3. 개인 상담	심리검사 결과 혹은 접수면접 자료를 검토 및 분석한다																
	상담 진행계획을 수립한다																
	상담계획에 따라 상담을 진행한다																
	필요한 경우 개입전략을 수정·보완하여 상담을 진행한다																
	내담자에게 요구되는 지원서비스 유형을 분석하여 제공한다																
	상담내용을 종합정보망에 입력한다																
	필요한 경우 내담자에게 적합한 다른 상담자 혹은 상담기관에 의뢰한다																
	내담자의 문제해결 및 목표달성 여부를 점검 및 확인한다																
	내담자와 종결계획을 수립하여 상담을 종결한다																
	종결 후 내담자의 변화유지 확인 및 추수상담을 실시한다																
상담기록부 및 관련서류를 정리하여 보관한다																	
4. 전화 상담	상담전화를 받는다																
	전화를 건 내담자의 문제를 확인한다																
	내담자의 문제에 적합한 개입을 한다																
	내담자의 문제해결 여부를 확인한다																
	내담자가 요청한 정보를 제공한다																
	전화상담 종료 후 전화상담 기록을 종합정보망에 입력한다																

II. 상담

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. 사이버 상담 (채팅·게시판 상담)	채팅상담 프로그램에 접속한다																
	접속한 내담자의 문제를 확인한다																
	내담자의 문제에 적절한 개입을 한다																
	내담자의 문제해결 여부를 확인한다																
	내담자가 요청한 정보를 제공한다																
	채팅상담 종료 후 채팅상담 기록을 종합정보망에 입력한다																
	이메일로 수신되거나 게시된 상담내용을 확인한다																
	게시판상담 내담자의 문제를 확인한다																
	상담 답장 또는 답글을 작성하여 게시하거나 이메일로 발송한다																
	종합정보망에 게시판 상담 내용을 입력한다																
	사이버 집단상담의 주제를 선정하고 공고한다																
	사이버 집단상담 신청자를 일정 기준에 따라 선 발한다																
사이버 집단상담을 실시한다																	
사이버 집단상담의 성과를 평가한다																	
사이버 집단상담 실적을 종합정보망에 입력한다																	
6. 심리 검사	심리검사지를 관리한다(검사지 구매, 보관 등)																
	내담자에게 심리검사 신청서를 작성하게 한다																
	내담자의 요구를 파악하여 부합하는 심리검사를 선정하여 실시한다																
	심리검사가 실시되는 동안 수행태도를 관찰한다																
	검사 답지를 회수하여 오류가 없는지 확인한다																
	심리검사 해석일정을 약속한다																
	실시한 검사의 채점 기준 및 절차에 따라 채점한다																
	내담자에게 검사 결과를 제시하고 해석해준다																
	필요한 경우 내담자에게 상담을 권하고 의뢰한다																
검사 결과를 종합정보망에 입력한다																	
7. 집단 상담 프로그램	집단상담 프로그램을 기획한다(주제, 대상, 예산 등)																
	집단상담 프로그램을 홍보하여 참여자를 모집, 선정한다																
	집단상담 프로그램을 준비하여 실시한다																
	내담자에게 요구되는 지원서비스 유형을 분석하여 제공한다																
	집단 구성원들에게 집단 경험을 평가하도록 한다																
	집단 상담 실시 결과에 대한 보고서를 작성한다																
	필요에 따라 추수면담을 진행한다																
집단상담 프로그램 내용 및 결과를 종합정보망에 입력한다																	

II. 상담

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. 지원 서비스 프로그램	내담자에게 요구되는 지원서비스 유형을 분석한다																
	지원서비스를 기획한다																
	내담자에게 필요한 내부 지원서비스를 제공한다																
	내담자에게 필요한 서비스를 제공할 수 있는 기관과 연계하여 지원한다																
9. 상담 관리	종합정보망에 지원서비스 실적을 입력한다																
	센터 내 전체 사례를 관리한다(PCM)																
	종합정보망 사용자를 관리한다(아이디 생성, 사용자 권한 부여 등)																
	센터내의 상담실적(사전사후 평가, 만족도 등)을 모니터링한다																
	내담자 요청 시, 소견서를 작성한다																

III. 네트워크 구축 관리

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. 필수 연계 기관 구축 및 운영	청소년 상담 업무와 관련되는 기관, 인물 등 지역사회 자원을 발굴한다																
	필수연계 대상기관을 선정한다																
	선정된 기관과의 연계 체제를 구축한다																
	구축된 연계 체제 운영을 위한 정기회의를 진행한다																
	운영되는 연계 체제에 대한 정기적인 평가와 피드백을 수렴한다																
	평가와 피드백에 기초하여 연계 체제를 수정·보완한다																
2. 운영 위원회 운영	연계 체제 운영결과에 대한 보고를 한다																
	지자체 담당자와 협의하여 운영위원회를 구성한다																
	지자체 담당자와 협의하여 운영위원회를 개최한다																
	지자체 담당자와 협의하여 운영위원회 회의를 진행한다																
	지자체 담당자와 협의하여 운영위원회 결과보고서를 작성한다																

Ⅲ. 네트워크 구축 관리

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. 실행 위원회 운영	실행위원회를 구성한다																
	실행위원회를 개최한다																
	실행위원회를 진행한다																
	내부·외부사례판정 전문가를 구성한다																
	사례판정위원회를 개최한다																
	사례판정위원회에서 지원대상청소년의 위기 수준을 판정한다																
	사례판정에 따라 위기청소년 지원내용을 결정한다																
	위기청소년 지원내용을 평가한다																
4. 유관기관 구축운영 (학교·1388 청소년 지원단 포함)	지역 사회 내 기관 및 인물을 발굴한다																
	지역 사회 내 업무협약(MOU)을 체결한다																
	지역 협력 네트워크(기관 및 인물)를 구축한다																
	지역 협력 네트워크(기관 및 인물)를 관리한다																
5. 연찬회 및 보고대회 등 운영	지역 협력 네트워크에 대한 평가를 한다																
	연찬회 및 보고대회 등을 기획한다																
	참석자(필수, 유관, 연계기관, 인물 등)를 섭외한다																
	참석자(필수, 유관, 연계기관, 인물 등)를 초청한다																
	연찬회 및 보고대회 등을 실시한다																
	자료집을 발간한다																
	연찬회 및 보고대회 등의 실적을 종합정보망에 입력한다																

Ⅳ. 위기 및 취약 청소년 지원사업

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. 청소년 동반자(YC) 프로그램 관리	청소년동반자(YC) 사업에 해당하는 사례를 접수한다																
	청소년동반자(YC)에게 사례를 배정한다																
	청소년동반자(YC)가 사례를 관리할 수 있도록 지원한다																
	청소년동반자(YC) 사례를 수퍼비전한다																
	청소년동반자(YC) 실적을 분석하여 관리한다																
	청소년동반자(YC) 사례에 대한 사전사후 평가를 실시한다																
	청소년동반자(YC)를 교육·연수를 실시한다																

Ⅳ. 위기 및 취약 청소년 지원사업

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간		
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
2. 청소년 전화 1388 관리	1388전화상담전용회선을 구축한다																		
	1388전화상담요원을 배치·관리한다																		
	1388전화상담요원에 대한 정기교육(수퍼비전 포함)을 실시한다																		
	1388전화상담에 대한 민원에 대응한다																		
3. 학교 폭력 예방 도래 상담 사업	1388전화상담 실적 분석하여 관리한다																		
	사업 운영 세부계획을 수립한다																		
	프로그램 운영자 양성교육을 이수한다																		
	(사도 센터)교육청으로부터 사업공문 전송받는다																		
	(사도 센터)교육청으로 사업계획서 및 공문을 발송한다																		
	(사도 센터)사군구 센터에 사업승인 및 예산을 교부한다																		
	사업설명회를 준비하여 개최한다																		
	도래상담지도자 양성교육 및 보수교육을 실시한다																		
	도래상담지도자에게 물품 및 교재를 제작하여 배포한다																		
	도래상담사업운영을 위한 현장컨설팅을 실시한다																		
	도래상담연합회를 운영한다																		
	도래상담활동 설문조사를 실시한다																		
	사업평가회를 개최한다																		
종합정보망에 사업실적을 입력한다																			
사업보고서를 작성하여 제출한다																			
4. 두드림 해밀 사업	사업 운영 세부계획을 수립한다																		
	프로그램 운영자 양성교육을 이수한다																		
	사업설명회를 준비하여 개최한다																		
	두드림해밀 사업을 홍보한다(사업설명회 개최, 홍보물 제작 등)																		
	두드림해밀 운영사업 참여 대상자 선정 및 서비스 목표를 설정한다																		
	대상유형에 따라 학업복귀 (검정고시, 복교지원 등) 서비스를 제공한다																		
	필요시 자립준비 (자립동기화 및 사회진출 지원 등) 서비스를 제공한다																		
	개인별 지속적인 사례 관리를 통해 사회적응을 돕는다																		
	종합정보망에 사업실적을 입력한다																		
	사업보고서를 작성하여 제출한다																		

Ⅳ. 위기 및 취약 청소년 지원사업

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. 인터넷 중독 예방 사업	사업 운영 세부계획을 수립한다																
	인터넷중독 대응 상담전문인력 양성교육을 이수한다																
	인터넷중독 사업설명회, 추진회의, 최종워크숍에 참가하여 지역 현황을 보고하고 관련 의견을 제시한다																
	전수조사가 원활히 진행될 수 있도록 교육청 및 학교를 지원하고, 의뢰대상자에게 공존질환검사를 실시한다																
	공존질환 보유 인터넷중독 청소년에게 병원치료를 연계하고, 치료비를 지원한다																
	인터넷중독 청소년을 대상으로 개인 및 집단상담을 실시한다																
	인터넷중독 지역협력기관 및 인적자원을 관리한다																
	인터넷중독 치유 프로그램(인터넷치유학교/가족 치유캠프)을 운영한다																
	학교 및 지역사회에 치유 프로그램을 홍보하여 참가자를 모집한다																
	접수면접 및 심리검사를 통해 캠프참여에 적합한 청소년을 선별한다																
	캠프 운영을 위한 인력(강사,멘토) 및 시설을 섭외하고 관리한다																
	6. 긴급 구조 사업	위기청소년을 위한 긴급구조 접수를 한다															
대상청소년 개입을 위해 출동한다																	
대상청소년을 안전한 곳으로 이동시킨다																	
입소 청소년을 위한 맞춤형 프로그램을 제공한다																	
입소 청소년을 대상으로 의료비, 교통비, 식비를 지급한다																	
종합정보망에 사업실적을 입력한다																	
사업보고서를 작성하여 제출한다																	
7. 일시 보호 사업	일시보호시설의 인력(사회복무요원, 생활지도원 등)을 관리한다																
일시보호시설의 환경, 위생상태 등을 관리한다																	
보호서비스 제공을 위한 각종 물품(약품, 식자재 등)을 구입한다																	
입소신청을 받는다																	
입소청소년에게 보호서비스를 제공한다																	
입소한 청소년을 가정으로 복귀시키거나 쉼터로 연계한다																	
종합정보망에 사업실적을 입력한다																	
사업보고서를 작성하여 제출한다																	

Ⅳ. 위기 및 취약 청소년 지원사업

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. 유해 신고	청소년 피해사례를 신고받아 접수하여 출동한다																
	사례판정을 통해 연계서비스를 제공한다																
	청소년 유해환경을 신고받아 접수·인계한다																
	종합정보망에 사업실적을 입력한다																
9. 아웃리치	사업보고서를 작성하여 제출한다																
	아웃리치를 계획한다																
	아웃리치를 실시한다																
	종합정보망에 사업실적을 입력한다																
10. 문화 활동	사업보고서를 작성하여 제출한다																
	문화활동을 발굴한다																
	문화활동을 운영·관리한다																
	문화활동을 평가한다																
11. 청소년 권리 사업	종합정보망에 사업실적을 입력한다																
	사업보고서를 작성하여 제출한다																
	청소년권리교육을 기획한다																
	청소년권리교육을 운영한다																
12. 특성화 사업	특성화사업 승인을 받는다																
	사업 실행계획을 수립한다																
	특성화 사업을 운영·관리한다																
	특성화 사업을 평가한다																
	종합정보망에 실적을 입력한다																
	사업보고서를 작성하여 제출한다																
	지역사회의 요구 조사 및 분석을 한다																
	특성화사업 계획을 수립한다																
특성화사업 계획서를 제출한다																	

V. 교육 및 연구

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. 청소년, 부모, 지역 주민 교육	청소년, 부모, 지역주민을 위한 교육을 기획한다																
	교육의 내용을 구성하고 교안을 작성한다																
	강사를 섭외한다																
	교육 프로그램을 홍보한다																
	교육 대상자를 모집한다																
	청소년, 부모, 지역주민을 위한 교육을 실시한다																
	교육 프로그램 결과에 대하여 보고한다																
	교육 프로그램 결과를 평가한다																
2. 청소년 지도자, 교사, 관련 기관 종사자 교육	종합정보망에 실적을 입력한다																
	청소년지도자, 교사, 관련기관 종사자를 위한 교육을 기획한다																
	교육의 내용을 구성하고 교안을 작성한다																
	강사를 섭외한다																
	교육 프로그램을 홍보한다																
	교육 대상자를 모집한다																
	청소년지도자, 교사, 관련기관 종사자를 위한 교육 프로그램을 실시한다																
	교육 프로그램 결과에 대하여 보고한다																
3. 자원 봉사자 교육	교육 프로그램 결과를 평가한다																
	종합정보망에 실적을 입력한다																
	자원봉사자를 위한 교육을 기획한다																
	교육의 내용을 구성하고 교안을 작성한다																
	강사를 섭외한다																
	교육 프로그램을 홍보한다																
	교육 대상자를 모집한다																
	자원봉사자를 위한 교육 프로그램을 실시한다																
4. 수퍼 비전 실시	교육 프로그램 결과에 대하여 보고한다																
	교육 프로그램 결과를 평가한다																
	종합정보망에 실적을 입력한다																
	상담 수퍼비전 계획을 수립한다																
	수퍼비전 대상자들에 일정을 공지한다																
	수퍼비전 대상자들의 사례를 접수받는다																
	수퍼비전 할 사례 내용을 검토하여 수퍼바이저에게 제출한다																
	수퍼비전 대상자의 요구와 발달단계를 고려하여 수퍼비전을 실시한다																
수퍼비전 대상자의 요구에 맞게 수퍼비전이 실시되었는가를 평가한다																	
	수퍼비전 내용을 종합정보망에 입력한다																

V. 교육 및 연구

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. 상담 연구 및 실태 조사 시행	지역사회에서 요구되는 연구 과제를 탐색, 분석한다																
	연구 과제를 선정한다																
	연구 실행 계획을 수립하여 연구계획서를 작성한다																
	연구설계에 따라 연구를 수행한다																
	필요한 경우, 연구방법에 대해 전문가의 자문을 구한다																
	필요한 경우, 공동 연구진을 구성한다																
	연구보고서를 작성 및 검토한다																
	연구보고서를 인쇄 및 배포한다																
6. 심포지엄 및 학술대회 등 개최	연구결과를 발표(학술지, 세미나 등)한다																
	종합정보망에 실적을 입력한다																
	심포지엄 및 학술대회 등의 주제를 선정한다																
	심포지엄 및 학술대회 등을 기획한다																
	심포지엄 및 학술대회 등의 발표자를 선정한다																
	심포지엄 및 학술대회 등의 행사를 준비한다																
7. 상담통계 및 유형분석 관리	심포지엄 및 학술대회 등의 행사를 실시한다																
	심포지엄 및 학술대회 등의 실적을 종합정보망에 입력한다																
	상담실적 입력 상태를 점검한다																
8. 사례집 발간	상담통계 및 유형을 분석한다																
	상담통계 및 유형분석을 관리한다																
	사례집 발간을 기획한다																
	사례를 모집한다																
	사례 개입내용을 점검(정보제공 동의 등)한다																
	사례집에 포함할 사례를 선택한다																
9. 운영결과 보고서 발간	사례집을 편집한다																
	사례집을 발간 및 배포한다																
	운영보고서 발간을 기획한다																
	사업 운영결과 자료를 수집한다																
	운영결과보고서 내용을 점검한다																
	운영결과보고서를 작성한다																
9. 운영결과 보고서 발간	운영보고서를 편집한다																
	운영보고서를 발간 및 배포한다																

V. 교육 및 연구

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10. 프로그램 개발 및 보급	지역사회에서 요구되는 프로그램 주제를 조사 및 분석한다																
	프로그램의 주제를 선정한다																
	프로그램을 기획한다																
	이론적 근거 마련을 위한 선행자료를 수집한다																
	수집된 자료를 분석하여 프로그램을 구성한다																
	프로그램 참가자 워크북과 진행자용 지침서를 개발한다																
	필요한 경우, 프로그램 개발에 대한 전문가의 자문을 받는다																
	시범운영을 계획 및 운영한다																
	실시한 시범운영에 대한 평가를 한다																
	평가한 내용을 바탕으로 프로그램을 수정·보완한다																
프로그램 자료집을 발간 및 배포한다																	
프로그램 지도자를 양성하여 보급한다																	

VI. 지도지원 및 정보제공

작업	작업 요소	중요도					수행빈도					난이도					소요 시간
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. 시도·시·군·구 지도지원	지도지원 신청을 받는다/ 한다																
	지도지원(컨설팅, 자문, 수시민원 처리 등)을 요청받은 문제의 내용을 분석한다																
	필요한 자료를 수집, 분석하여 지도지원(컨설팅, 자문, 수시민원 처리 등)내용을 구성한다																
	지도지원(컨설팅, 자문, 수시민원 처리 등)을 실시한다/ 받는다																
2. 시도·시·군·구 교육지원	지도지원(컨설팅, 자문, 수시민원 처리 등)의 과정 및 성과에 대한 평가를 실시한다/ 받는다																
	2. 일상 업무에 대한 질의를 받아 처리한다																
	교육지원 신청을 받는다/ 한다																
	교육지원(워크샵, 역량강화교육 등) 요청받은 내용을 분석한다																
3. 각종 정보 제공 안내	필요한 자료를 수집, 분석하여 교육지원 (워크샵, 역량강화교육 등)내용을 구성한다																
	교육(워크샵, 역량강화교육 등)을 지원한다/ 받는다																
	교육지원(워크샵, 역량강화교육 등)의 과정 및 성과에 대한 평가를 실시한다/ 받는다																
	청소년 활동 관련 정보를 제공·안내한다																
	청소년자원봉사활동 정보를 제공·안내한다																
	청소년참여활동 관련 정보를 제공·안내한다																
	청소년인권 관련 정보를 제공·안내한다																

2. 포커스그룹인터뷰 주제별 세부내용

(1) 직무분석 항목에 대한 세부의견

구분	세부 의견
조직 관리	<p>“센터에 여러 사업이 있고 인력이 많아지보니, 이제 직원 교육은 조직 관리에 있어 중요한 부분이 되었습니다. 경력자가 아니면 이 업무를 수행할 수 없는 경우에도 불구하고 신규채용이 되면, 수습이나 오리엔테이션 부분들이(예를 들어 행정 관리, 인사 예절 등) 없으면 다시 돌아가 갈등이 생겨요. 수습관련 제도, 인턴십 제도를 밟고 수습 평가에 따라서 정말 일할 사람인지 아닌지 이런 부분들이 들어가야 되지 않을까... 3. 인사 및 교육 관리에서 ‘신입 직원 관리’에 대하여 보완되었으면 좋겠어요” (전문가1)</p> <p>“기획조정에서 중장기 발전계획도 있지만 지자체에서 요구하는 정책개발이 포션을 정말 많이 차지하는 것 같아요. 연구까지는 아니더라도 간단한 서베이를 해서 정책으로 포장하는 작업들이 기획조정에 들어가야 하지 않을까...” (전문가1)</p> <p>“정기회의가 빠져있어요. 주간회의 등의 포션이 크고, 사업 관련 회의와는 별도로 센터운영과 관련된 회의도 하고 있어요” (전문가3)</p> <p>“외부, 내부 뿐 아니라 센터 안에 사업 간의 연계가 잘되어야 하는 부분이 있는데, 이 부분에 있어서 팀장들끼리 얘기해서 되는 부분도 있지만, 각자 밖에서 찾게 아니라 안에서 연속성 있게 하기 위한 팀간 사업회의 같은 것도 있습니다” (전문가6)</p> <p>“법이 자꾸 발달해서 규제라는 것으로 다가오는데, 법적으로 갖춰야 하는 부분도 있고, 필수 교육(성희롱, 소방안전 교육 등)이 있는데 이런 것들에 대한 준비들이 법이 개정될 때마다 보완되어야 할 것이 있습니다” (전문가1)</p> <p>“대외팀 같은 경우, 센터 안에 직원 소진 예방, 직원 복지 관련해서 이런저런 일을 만듭니다. 그런 일들도 사실은 센터 다른 선생님들이 볼 때에는 ‘영화보러 가자’ 하면 그냥 따라가면 되지만, 그 팀 선생님들은 정말 머리가 아프거든요. 직원 복지에 대한 부분이 없더라구요” (전문가2)</p>

구분	세부 의견
상담	<p>“ 개인정보수집 및 활용 동의서를 받는다' 를 접수면접에 추가해야 합니다” (전문가1)</p> <p>“사례배정회의도 있지만, 솔루션 회의도 많이 이루어지고 있다. 실행위원회로 꼭 들어가지 않을 솔루션 회의도 있을 수 있어서, 그게 지원서비스에 들어갈 때 병행될 수 있도록 포함시켜야 해요” (전문가9)</p> <p>“집단상담 항목이 너무 많아서 몇 가지로 묶을 수 있을 것 같은데... 예를 들어 대상, 주제, 실시 장소 등은 구체적인 계획으로, 홍보물, 안내도 다 홍보로 묶을 수 있겠어요. 개별적으로 써 있는 부분을 개인상담 항목처럼 반으로 줄여주세요” (전문가1)</p>
네트 워크 구축	<p>“현재 학교지원단을 운영하는 센터가 있으니 유관기관 구축에 학교지원단을 포함 시켜야 합니다” (전문가8)</p> <p>“지역사회 내 연계기관에서 ‘업무협약 기관 및 인물을 발굴한다’ 는 아닌 것 같고 업무협약을 해야할 것 같아요. ‘지역사회 내 연계기관에서 기관 및 인물을 발굴한다’ 로 수정해야 해요” (전문가1)</p>
위기 및 취약 청소년 지원 사업	<p>“일시보호는 식사제공하고 의료 물품,약품부터 시작해서 물품 구입이 일이 많습니다. ‘보호서비스를 제공한다’ 에 들어가기에는 일시보호 안에 물품 구입하는 것을 넣는 것은 좀 그렇지 않나?” (전문가3)</p> <p>“ ‘청소년전화1388 전화상담실을 확보한다’ 는 이미 구축되어 있기 때문에 빼야해요. 1388전화상담요원은 내부직원인데 위의 직원교육에 들어가야지 ‘정기교육을 실시한다’ 라고 따로 놓기보다는 수퍼비전만 들어가야 할 것 같아요” (전문가6)</p>
특성화 사업	<p>“사군하고 연계하는 작업이 어렵고 양도 많고 시간이 많이 걸리긴 한데, 이미 운영관리에 들어가 있긴 하나, 직무에서 표현이 좀 됐으면 좋겠다는 생각이 듭니다” (전문가2)</p> <p>“공동사업 계획 시 사도와 사군구의 역할 구분이 필요합니다. 사군구 대상으로 사업설명회, 운영회의를 하고 컨설팅을 실시하는 일련의 과정이 들어가도 되는데, 그냥 ‘특성화 사업을 운영 관리한다’ 로 들어가면 약하지 않겠나” (전문가6)</p>

구분	세부 의견
	<p>“지금은 ‘사도-사군구 네트워크’가 유관기관 구축에 들어가 있는데, 유관기관이 아니라 별도로 분리되는 게 낫지 않을까” (전문가6)</p>
<p>교육 및 연구</p>	<p>“실태조사에서 힘든 게 표집하고 설문조사 의뢰하고 통계처리하고 보고서 작성하는 게 차지하는 비율이 많은데 그걸 좀 더 해주면 좋겠습니다. 설문지, 인쇄 표집, 설문지, 처리, 보고서 작성 등과 ‘배포’ 에도 ‘발간 및 배포’ 로 들어가야 해요” (전문가3)</p> <p>“운영보고서 같은 경우에는 기획회의부터가 많은 시간이 소모돼요” (전문가2)</p> <p>“보고대회 등도 하는데 그건 특성화 사업도 아니고, 연말에 하는 것에 대해서 어디에 넣어야 하는지. 연차대회는 어디에 들어가나” (전문가1)</p>
<p>자문 및 정보 제공</p>	<p>“활동지원과 관련하여 사군구에서는 가끔 할 때가 있다. 특히 군에는 활동지원이 없고 1365자원센터도 있지만, 청소년들이 저희 기관에서 와서 요구하는 경우에는 하기도 해요” (전문가9)</p> <p>“너무 상세하게 되어있다. 다른 곳은 중분류까지 되어 있는데 여기는 너무 소분류까지 되어 있으니 너무 상세한 것 같다는 생각이 드는데요” (전문가7)</p>

(2) 사도와 시·군구 청소년상담복지센터 역할 및 기능 차별화에 대한 세부의견

구분	세부 의견
<p>센터운영 을 위한 지도지원</p>	<p>“중앙에서는 정책을 만들어주는데 그것을 매우 낯 것이라고 한다면, 사군구 센터에서 그 정책을 시행하자면 낯 것을 씹어먹을 수 있게끔 중화작용을 해주는 역할을 사도 센터에서 해주는 것이라 생각합니다” (전문가1)</p> <p>“세부적인 운영까지 할 수 있는 역할을 사도 센터가 해야 해요. 시군 센터에서 가장 원하는 것은 직원 복지입니다. 지침이나 급여를 결정할 때 직원의 복지와 위배되는 사항이 발생할 때(토요 근무 등), 도 센터가 방패막이 되어주길 바라죠” (전문가8)</p>

구분	세부 의견
전문성 향상을 위한 프로그램 개발 및 역량강화 교육지원	<p>“신규직원 많은데 매번 교육할 수 없으니, 매뉴얼을 좀 만들어주면 어떨까. 상담원에서도 하지만, 사도에서 만들어주면 어떨까” (전문가7)</p> <p>“청소년을 위한 기관으로 센터가 제대로 운영되고 있는가 지속적인 문제의식을 가지고 하는 것도 사도 센터의 역할일 거예요. 예견되는 청소년들 문제 징후가 있을텐데, 국가에서는 그것까지 예견해서 정책을 주기 어렵다면, 앞으로는 도센터는 그런 것을 준비하는 역할을 해야한다고 생각해요. OO도는 다문화가 문제가 될 거라고 생각해 몇 년 전부터 준비하고 있었어요” (전문가1)</p> <p>“시의적절한 주제를 선정하여 프로그램을 개발하여 시군 센터에서 할 수 있게끔 도와주는 것이 필요해요” (전문가2)</p> <p>“학교에 나가 교육을 하는데, 학교에서는 의무가 되었을 경우 한 해에 2~3번까지 되는데 항상 같은 교육 자료로 하는 것 같아서 안타깝습니다. 사도 센터에서 받는 교육자료가 빨리 업그레이드 될 필요가 있어요” (전문가8)</p> <p>“서비스의 질을 제고하는 노력들을 사도 센터에서 해주어야 합니다. 시군 센터에서 해주는 것과 사도 센터에서 여러 명이 하는 것이 달라요. 예산 대비 비용에 있어서 큰 규모 직무연수 등 CS 교육, 간담회나 컨설팅을 통해서 서비스의 질을 제고하려는 노력들을 해볼 수 있겠어요” (전문가7)</p>
위기 상담 지원	<p>“전체적으로 연대해서 할 수 밖에 없는 것이나, 도 센터에서만 할 수밖에 없는 것은 도 센터의 역할일 거예요. 이런 면에서 긴급구조, 일시보호 등이 굉장히 어필되고 있어요” (전문가4)</p> <p>“위기 상황이 되었을 때, 도 센터에서 솔루션 팀이 구성되어서 우리가 연계하는 것 보다 도 센터에서 출장을 와서 위기상황을 (직접) 파악한다면 더 좋겠어요” (전문가9)</p>

3. 추진단회의 주제별 세부내용

구분	질문주제	세부 의견
경기	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	<p>“우리시는 서울과도 밀집되어있어 인구밀도도 높은 편이며 그중 20%가 청소년 분포이다. 센터자체로 일시센터를 운영하는데, 타지역청소년들의 배치가 많아 발굴도 많이 되는 편이고, 이웃리치 활동을 일주일에 4일을 지원하고 있다.” (A센터)</p> <p>“신도시가 크게 발달하여 인구가 급증하고 있다. 우리지역의 면적이 서울의 1.4배 이상으로 도시내에 농업, 어업, 미군부대, 해군사령부까지 있을 정도로 지역특성이 있다. 지역이 넓긴 하지만 지역유관기관들과 연합활동을 적극적으로 하고 있다.” (H센터)</p> <p>“지역 내 경제적 격차가 크게 나는 편이다. 특히 우리 지역에 소년법사건이나 비행청소년들이 밀집되어 있는 곳이 많고, 북부지역은 여름철이 되면 가출청소년들이 적은 돈으로도 활발하게 놀 수 있는 야간시설들이 많이 있는 편이라 꼭 비행청소년들이 아니더라도 아이들이 밤에 놀 수 있는 문화가 잘 되어 있어 위기청소년으로 발전할 수 있는 지역적 여건이 많은 것 같다. 그러나 건전한 놀이문화를 위한 시설이 수련관외에는 없어 청소년 문화활동 지원에 어려움을 겪고 있다” (E센터)</p>
	사도 및 사군구 센터의 기능과 역할 차별화	<p>“고위험군의 청소년들을 맡아 사례를 진행하면 상담자들의 소진이 급격하게 오게 된다. 도센터에서 고위험군 청소년들을 위한 상담, 교육 프로그램을 진행하고 또한 소진된 상담자들을 위한 지원프로그램이 많이 도움될 것 같다.” (S센터)</p> <p>“여성가족부에서 나온 정책 관련한 사항을 청소년상담원에서 안내를 해주고 사도센터는 우리 사군구센터에게 맞는 역할을 한번 더 제시해주면 전체적인 상담복지센터의 업무 흐름 수행에 훨씬 큰 눈으로 할 수 있을 것 같다. 도센터나 상담원도 모르는데 지자체가 지침이나 정책사업을 가지고 이야기할 때 잘 몰라 정확히 이해하지 못하여 다시 사도센터나 상담원으로 되문게 된다.” (P센터)</p>
강원	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	<p>“강원도는 지역이 너무 넓어 인적인프라를 구성하는 것이 가장 어려운 숙제이다. 위센터도 18개 시 중 9개만 구성되어 있기 때문에 상담복지센터가 감당해야할 지역적 영역이 그만큼 더 크기 때문에 이웃센터에 지원을 요청해도 솔직히 지원에 어려움이 있는 편이다.” (K센터)</p> <p>“우리지역은 제주도 면적만큼의 매우 큰 지역이라 지역간 이동거리가 너무 커서 오히려 서울로 올라가는 것이 더 가까울 정도이다. 그래서 최대한 우</p>

구분	질문주제	세부 의견
		<p>리 지역의 자원을 활용하는 것이 중요하다고 생각한다. 그래서 지역내 대학과 업무협약을 맺어 대학생 같은 젊은 인적자원을 멘토자로 활용하고 있는 편이다.” (H센터)</p>
	<p>사도 및 사군구 센터의 기능과 역할 차별화</p>	<p>“대체로 도센터와 시군센터가 강원도 지역의 어려운 환경을 이해하고 있어 도센터와 시군 센터간 업무협조가 원활한 편이라고 생각한다. 분기별로 신규직원 대상으로 교육을 지원하기로 했고, 기존직원들의 역량강화 교육도 추진하기로 하였다. 업무네트워크를 위해서는 매년 연초에 연찬회를 열어 동반자와 지자체공무원, 상담센터의 직원들이 함께 참석하여 논의하는 자리를 진행하고 있다. 분기별로 소장들과 실무자들이 정기회의를 하니깐 확실히 업무전달이 잘 정리되는 것 같다.” (K센터)</p> <p>“자체적으로 정기적인 사례발표를 하지만 수퍼바이저 섭외가 많이 어려운 편이다. 그래서 도센터와 같이 정기사례발표를 하고 연말에 공동사례집을 발간하는 것도 좋을 것 같다. 아무래도 시군지역에서 내는 사례집은 내담자보호에서 한계가 있을 수 있기 때문에 공동으로 대응하는 것은 어떨까합니다.” (W센터)</p>
<p>충북</p>	<p>지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성</p>	<p>“내년부터 타군과 행정적으로 합체되어 상담관할 영역이 확대될 예정인데 우리 지역 청소년 위기문제 현황으로는 청소년자살률이 1위라는 것이다. 아직 정확한 원인이 나오지는 않았지만 우리지역이 또 전국학력평가에서 1위를 차지했다. 아이들이 학업에 대한 압박감이 매우 큰 것 같고 지역적으로도 내륙지역이다 보니 아이들이 스트레스를 발산할 곳이 마땅치 않은 것도 문제인 것 같다. 이 문제에 대해서는 우리가 더 고민을 해야할 것으로 보인다. 현재는 자살예방지도자양성교육을 계속 운영 중에 있고 학교로 찾아가는 자살예방사업도 운영 중에 있다. 마음치유지도자 지정기관 신청을 올렸는데 되어서 교원들을 대상으로 마음치유지도자과정을 실시하고 있다.” (C센터)</p> <p>“우리지역은 노인 분포율이 매우 높고 센터 인력적인 면도 다른 지역과 달리 연장자들이 많은 편입니다. 지역적으로는 군부대가 있어서 군상담을 많이 지원하고 있는데 문제는 그들의 연령대가 21~3살이 가장 많아 실적부분에서는 우리 센터가 불이익을 많이 받는 편이라 안타깝네요.” (Y센터)</p>

구분	질문주제	세부 의견
	<p>사도 및 사군구 센터의 기능과 역할 차별화</p>	<p>“충북 지역적 특징이 그룹별 지역형성이 있는 편이니깐 비슷한 사업을 진행 할때는 센터들이 별개로 운영하기보다는 도센터와 같이 연합으로 운영하면 더 효율적인 사업결과가 나오지 않을까 생각합니다. 홍보사업 같은 것도 한날 한시에 같이 해야 더 홍보효과가 있는거니깐 연초에 도센터에서 계획을 세울 때 한시점에서 시군센터가 같이 할 수 있는 계획을 세우는 건 어떨까합니다.” (J센터)</p> <p>“도센터에서 최소 1인은 시군센터의 상담수퍼바이저 역할을 하는 분이 있으면 좋겠어요. 센터가 직원들의 상담수퍼비전을 운영하기는 아무래도 전문가 구하기도 어려우니 특별히 상담특별케이스가 발생할 때 도센터의 상담수퍼바이저가 참석하여 지원을 해주면 좋을 것 같아요.” (C센터)</p>
<p>충남</p>	<p>지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성</p>	<p>“Wee 센터가 많이 생겨나고 있고 학교 안 상담은 Wee 센터에서 맡고 있는 추세인 것 같아요. 우리가 더 오래된 기관이고 청소년상담전문 기관으로 활동해왔는데 외부사람들은 이제 Wee 센터는 알겠는데 상담복지센터는 어떤 일을 하느냐라는 어이없는 질문을 받게 될 때가 있어요. 너무 속상하지만 우리가 Wee 센터랑 업무가 겹치는 부분이 많기도 하고 시스템도 잘 되어 있고 위치도 교육청이나 학교 안에 있으니깐 우리 앞으로 우리정체성은 어떻게 만들어 가야 하는지 고민이 참 많이 되더라고요.” (H센터)</p> <p>“우리센터명칭이 상담복지센터로 변경되다보니 대외적으로는 우리가 복지를 해주는 곳으로 많이 인식을 하는 것 같아요. 우리가 위기청소년들의 허브역할을 하는 기관이면서 복지기관으로 연계를 하면 왜 돌리느냐는 식의 피드백을 받은 적도 있습니다. 우리정체성은 상담인데 상담이 메인인 아니라 복지사업을 어느 순간 하게 되면서 상담원들의 정체성에 혼란도 오는 것 같고 솔직히 실적도 현재는 상담사례수로만 카운트되고 있으니깐 우리가 하고 있는 일들이 굉장히 많은데도 평가에 반영되는 것은 없으니깐 앞으로는 평가지표에 교육건수, 상담건수, 지원 건수 등을 다양하게 평가하는 면이 있어야하는 것 아닌가 하는 생각이 들어요.” (W센터)</p>
	<p>사도 및 사군구 센터의 기능과 역할</p>	<p>“사도센터와 사군구센터의 가장 큰 업무차이로 긴급구조와 일시보호소 운영사업이 있고 24시간 전화상담운영이 있지만 또한 동반자 매칭사업과 위기청소년실태조사나 포럼이나 심포지엄 같은 정책 관련된 사업과 학업중단사업도 도센터가 구별되게 운영을 하고 있는 부분이 있어요. 이런 도센터의 사업을 어떻게 사군구와 공통으로 진행하면 좋을지에 대해 지금 고민을 많이 하고 있고</p>

구분	질문주제	세부 의견
	차별화	<p>충남센터 전체가 연합으로 할 수 있는 캠페인사업 같은 것도 추진해보는 것도 좋을 것 같다는 생각이 드네요.” (D센터)</p> <p>“사도센터에서 상담사례 회의할 때 참석을 하면 참 도움을 많이 받고 간다고 느꼈는데 몇 년 전부터는 사례회의가 없어지고 안 하시더라고요. CYS-Net 사업이 자꾸 확대되면서 사회복지인력도 많이 들어오는데 사도센터가 상담사례 회의처럼 센터 직원들 역량강화를 위한 프로그램도 정기적으로 열어서 직원들이 언제든지 듣고 올 수 있는 그럼 프로그램이 있었으면 좋겠어요.” (Y센터)</p>
전북	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	<p>“지역내 기관들이 오랫동안 같이 일을 해 온 사람들이라 협조가 잘 되는 편입니다. 교육청이나 경찰서와 상담복지센터 간 공동사업도 많이 주관하는 편인데 우리센터가 그중에 제일로 청소년중추사업을 하는 기관이고 아직 우리 지역에 Wee 센터가 없어 우리상담복지센터가 학교상담사를 뽑고 있어요. 그러다 보니 지역에서 우리 센터의 역할이 굉장히 높은 편이에요. 그래서 지역의 실행 위원회의 위원들이 정말로 큰 역할을 감당하고 있는데 이게 참 바람직한 모습 같아요. 역할이 큰 만큼 연계사업이 잘 진행되는 거니깐 서로 협력하면서 지역 청소년사업을 운영하고 있는 상황입니다.” (M센터)</p> <p>“지역내 청소년유관기관들이 있는 편이라 우리에게도 상담에 대한 요구를 많이 받는 편이에요. 그래서 상담특성교육 같은 특성화사업을 많이 지원하고 있어요. CYS-Net 실시하면서 지역아동센터나 유관기관들 도움도 많이 받기도 하고 또 우리에게 상담자 역량강화교육을 해달라는 요청도 많이 받는데 우리센터 외에는 이런 역할을 감당할 수 있는 기관이 없다는걸 알기 때문에 우리가 가서 교육지원을 많이 하니깐 타기관 직원들도 우리 교육에 많이 참석하는 편이에요.” (J센터)</p>
	사도 및 사군구 센터의 기능과 역할 차별화	<p>“예전에는 아웃리치를 사도와 시군이 같이 실시했던 적이 있습니다. 부모교육 같은 행사도 시군이 그 날은 부모교육 있는 날이라고 신문에 내어 파급력 있게 추진하는 것도 참 좋을 것 같다는 생각이 드네요.” (J센터)</p> <p>“도센터에서 지도자양성교육 같은 해주면 좋을 것 같다. 서울로 가는 것이 쉽지 않은데 도센터에서 하면 오히려 더 많은 수의 교육을 많은 상담자들이 받을 수 있느니 더 효율적인 교육결과가 나오지 않을까 생각이 듭니다.” (B센터)</p>
전남 제주	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	<p>“결손가정과 다문화 가정이 지속적으로 증가하고 있는데 군단위의 바운더리가 너무 넓어 면단위까지 찾아가는 것이 어려운 편입니다. 가장 어려운 것은 지역적인 상황이라 개인상담지원에 한계가 있는 건데요. 그곳에서 요청이 들어오긴 하지만 솔직히 지속적인 지원에는 인력문제상 어려움이 있는 편이에요.</p>

구분	질문주제	세부 의견
		<p>그래서 도센터의 동반자지원사업과 연계하여 지원을 받기로 했습니다.” (J센터)</p> <p>“시골지역은 전문임상심리사가 꼭 필요한데 지역인력이 너무 없어서 심리검사를 실시하는데 어려움이 있는 편이에요. 좀 더 큰 시는 지역에 있는 병원과 연계해서 그쪽으로 아이들을 보낼 수 있지만 농어촌 지역은 솔직히 지역자원이 너무 없어 자원연계가 거의 없다고 보면 될거 같아요.” (N센터)</p> <p>“관광지역이라 청소년들 유해환경 노출이 매우 높은 편이에요. 그래서 비행율도 높고 얼마 전 교육청에서 한 정서행동 특성검사에서 청소년 자살생각율이 제주가 가장 높다고 하더라고요. 청소년을 키우기에는 좋은 환경은 아닌 것 같아요. 그런데 교육청은 위센터보다 우리센터를 더 신뢰하는데 교육청에서 자주 상담사례발굴에 대한 의뢰나 고위청소년 심층사정검사도 우리센터에 많이 요청을 합니다.” (J센터)</p> <p>“섬지역의 아이들이 사내로 나와서 문제를 일으키는 일이 종종 있는데 심학교에서도 방문상담을 요청하지만 매번 지원을 하는 데는 센터운영상 어려운 편이에요. 예전에는 1박2일 식으로 지원도 했는데 인력지원에서 곤란한 문제가 많이 생겨서 참 힘든 면이 많은 것 같아요.” (S센터)</p>
	<p>사도 및 사군구 센터의 기능과 역할 차별화</p>	<p>“도센터에서 상담 수퍼비전을 위해서 공개사례발표를 정기적으로 하고 있는데 우리가 교육청상담원과는 또 다르기 때문에 상담전문가를 제외해서 상담심리학회와 연결이 되서 분과로 우리 전남지역을 운영해보는 건 어떤지 생각해봤어요. 그러면 상담 수퍼비전 활동이 더 활발해지고 참석률도 더 좋지 않을까 합니다.” (N센터)</p> <p>“상담을 할 때 부모개입을 거의 다 하기 때문에 부모나 다른 네트워크를 활용할 수 있는 전문연수 같은 것을 시켜줬으면 좋을 것 같아요. 그래서 부모상담과 가족상담을 더 다양하게 지원하는 것도 좋을 것 같네요.” (H센터)</p> <p>“집단상담이라 집단프로그램 같은 직접 작업은 시센터에서 주력하고 이에 대한 자문역할을 도센터가 맡아야하지 않나 생각합니다. 사군구가 하기 힘든 긴급구조와 상담원 역량강화교육도 도센터가 해야 하는 차별화되는 역할이라고 생각합니다. 또 도에서는 대단위 학술세미나를 매년 실시하고 있는데 핫이슈가 되는 주제를 선정해서 실시하고 있어요.” (J센터)</p>

구분	질문주제	세부 의견
경북	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	<p>“우리지역 인구대비상 청소년 수가 많은 편이고 위기지원이 필요한 가출청소년들이 많이 발생되고 있습니다. 지역적으로 어업을 하는 가정이 많아 밤에 조업을 하고 낮에 들어오면 그때 술을 많이 먹게 되고 그래서 알콜중독자도 많은 편이에요. 아이들이 귀가하고 나면 아이들에게 부모님들 스트레스를 많이 표현하는데 그러다보니 가정폭력도 많아 가출하거나 방임된 아이들이 점점 늘어나는 추세입니다. 저희가 주력했던 사업 중에 아이들을 보호할 쉼터를 설치하는건데 올해 다행히 우리 센터가 일시쉼터를 운영하게 되었고 센터 내에도 일시보호 위기팀을 운영하고 있어 앞으로는 중장기청소년쉼터 운영을 바라보고 더 매진하려고합니다.” (O센터)</p> <p>“학교로 찾아가는 특강사업을 10년 넘게 해 왔구요. 최근에는 개인상담 의뢰에 굉장히 병리적인 사례들이 많이 들어오는 특징이 있는 거 같아요. 우리지역이 도농복합도시라서 특별한 산업이 발달될 건 없어요. 시는 여러 시설들을 설치해서 천억 이상의 수입이 발생한다고 하지만 현재는 농촌가정이 더 많고 조손가정이 많아 조부모들이 감당이 못되니깐 인터넷중독이나 가출, 방치되거나 학업중단으로 이어지거나 또는 보호관찰 아이들도 많은 편이에요. 그런데 우리 센터가 수련관 내에 있어서 지역에서 접근성이 좀 떨어지는 면도 많아 어려움이 있어요. 동반자 사례요청이 점점 늘어나는데 시간제한 3명밖에 없는 상태라 앞으로 동반자지원이 더 많아졌으면 좋겠어요” (Y센터)</p>
	사도 및 사군구 센터의 기능과 역할 차별화	<p>“신규기관이라 처음 개소하고 운영할 때 컨설팅 지원이 정말 절실했는데 도센터로부터 컨설팅을 받지 못했어요. 도센터는 특별히 신규개소 기관에 대해서 더 중점적으로 지원했으면 좋을 것 같아요” (C센터)</p> <p>“사군센터 직원들 교육 연수를 작년에 처음 10년 만에 받았는데 도센터가 재단법인이 되면서 도센터 운영자체에 더 중점을 두는 것 같아 솔직히 아쉬운 점이 많이 있어요. 저는 사례에 대한 고민이 많았고 큰 기관으로부터 상담수퍼비전을 받지 못했는데 도센터가 정기적으로 상담수퍼비전을 개최해서 센터간 사례회의를 하는 것도 꼭 했으면 좋겠어요” (O센터)</p>
경남	지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성	<p>“우리지역은 해마다 청소년인구수가 줄어들고 있어요. 그래서 지금은 오히려 군의 느낌이 많이 나요. 기차가 큰도시로 연결되니깐 서비스를 더 큰 곳으로 가서 받는 사람들도 많아지고 또 우리지역에 유관기관들도 생겨서 사례가 현격하게 줄어들어서 우리센터는 사례관리자가 따로 발품을 해야할 정도입니</p>

구분	질문주제	세부 의견
		<p>다.” (M센터)</p> <p>“학교가 많은 지역이라 교육열이 높은 편이에요. 큰 공기업이 우리지역으로 이전을 하기 때문에 그 회사를 타겟으로 해서 멘토링, 자기주도학습, 영어체험, 자원봉사 등으로 많이 활용하고 있구요. 지역에 공군교육사령부가 있는데 그 대상자들이 청소년포래들이라 지금 2년 협약을 맺었어요. 월 1회씩 두 명의 상담자가 가서 군솔리언 지원을 지금 하고 있는데 지자체에서 좋게 생각하고 기대를 많이 하는 것 같아요.” (J센터)</p>
	<p>사도 및 사군구 센터의 기능과 역할 차별화</p>	<p>“사도에서 명령하달해서 일이 진행되는 것이 아니고 사도가 중심허브를 잡는 것이 맞다고 본다. 사도에서 우리사도는 이리이러한 사업을 진행해야하니깐 사군구센터는 ‘이런 것들을 해주세요’ 라고 하지만 이 역할은 바뀌어야한다고 생각이 들어요. 사군구가 이런 것들을 해봤는데 이것이 지역 내의 사업이라면 사도가 방향성을 잡아줘야 하는 거 아닌가라는 생각해요. 큰 사업을 할 때도 사도센터가 맥을 잡아주면 좋겠다고 생각을 해요. 상담센터 전문역량강화도 거의 없는 편인데 이런 것들을 좀 더 적극적으로 해주면 좋겠습니다.” (G센터)</p> <p>“청소년상담복지센터는 오랫동안 있어왔지만 공익광고에 한번도 나온 적이 없다. 117센터를 모르는 사람은 거의 없을 정도인데 상담복지센터를 브랜드화하는 것은 여전히 안 되고 있는 일 같다. 그나마 사도센터에서 홍보사업을 할 때는 사도홍보를 하되 시군센터도 같이 홍보를 하면 도와 시군이 함께 가지 않을까 생각이 든다. 아니라면 센터 간판이라도 같은 것으로 해야 하지 않을까 하는 아쉬움이 있다.” (Y센터)</p>
<p>광역시</p>	<p>지역사회와 센터 관계 및 지역적 특성</p>	<p>“지역 특성상 학구열이 높고 학원가기 때문에 부모님들도 학습, 진로에 대한 요구가 많은 편이라 특별지원사업으로 학업이나 멘토링사업을 해보는건 어떨까 해서 작년에는 1388 팀어프로치 사업을 했고, 올해는 구에서 예산을 잡아서 진행을 하고 있는 중입니다. 1388청소년지원단 중 하부지원단 중에서 대학생으로 구성된 멘토지원봉사단이 있는데 운영이 잘 되는 편이에요. 경제적, 물적지원은 구청 내에서 따로 진행하고 있고 상담과 문화지원은 우리 센터가 하고 있어요.” (N센터)</p> <p>“많이 관심을 가지고 있는 사업이 다문화가정 청소년인데 우리 지역은 다문화청소년들이 매우 많습니다. 특히 작년부터 높아지기 시작했는데 문제는 언</p>

구분	질문주제	세부 의견
		<p>어적인 한계가 많아 상담접근이 쉽지 않다는 것이구요. 성이나 담배 등 문화적인 가치관도 많이 달라서 지도할 때 쉽지가 않더라구요. 어떻게 접근을 하면 좋을지 고민이 되네요. 우리 구는 한부모 가정 청소년들이 상담도 해야 되지만 복지지원도 꼭 되어야할 애들이 많아서 복지관하고 같이 여러 연계 사도를 했지만 복지관도 예산이 많은 것도 아니고 역할구분도 좀 애매한 것이 있어요. 그래도 대체로 우리 구는 복지관과 연계사업이 잘 되는 편인 것 같아요.” (J센터)</p>
	<p>사도 및 사군구 센터의 기능과 역할 차별화</p>	<p>“우리 시는 사도와 사군구가 월례회가 정기적으로 있어서 사도와 사군구 간 교류가 원활한 편입니다. 이게 또 가능한 것은 사도센터가 주도할 때 사군구도 같이 하여 협조를 많이 해주셨기 때문이라고 생각합니다.” (O센터)</p> <p>“우리 시는 매월 권역 소장간담회를 운영하고 있어서 시와 구센터의 논의를 함께 모여 하는 부분이 많아 정보교류가 원활한 편인 것 같아요. 특히 결정을 해야하는 부분에서 일이 미뤄지지 않아 좋은 것 같고, 신규센터가 생길 때 시 센터가 1차적 컨설팅같이 지원을 하구요. 신규뿐만 아니라 전체 구 센터가 같이 컨설팅이 필요한 때는 전체가 모여 실시를 하기도 합니다. 그래서 선생님들 간의 교류가 원활이 이루어지는 편이고, 자주는 아니지만 일 년에 1~2회는 상담자 역량강화 교육을 실시하고 있습니다.” (I센터)</p>

3. 운영모형(안) 초안 일부

1) 시도 청소년상담복지센터 운영모형(안) 센터 주요업무별 세부 추진내용 및 운영시설

(6) 센터 주요업무별 세부 추진 내용

주요업무별 사업의 주요 추진 사항은 다음과 같다.

가. 광역시·도 단위의 지역중심 정책 연구 및 개발

- 광역사도 단위 정책연구 추진
 - 지역사회에서 요구되는 연구주제 선정 및 기획
 - 정책연구 수행
 - 연구보고서 작성 및 발간
 - 광역사도 단위 청소년 관련 정책 토론회 또는 세미나 개최

나. 광역시·도 단위의 CYS-Net 구축 및 운영·관리

- 광역지자체의 운영위원회, 학교지원단 구축 협조 및 운영 지원
- 실행위원회, 1388청소년지원단 등 유관기관과 협력체계 유지관리
 - 지역 내 유관기관과의 협력체계 유지를 위하여 별도의 상담전문역량 강화 교육을 지원할 수 있다(광역사도 지역 내 청소년유관기관 및 지도자(교사, 1388청소년지원단 등) 교육, 자원봉사자 교육 등).
- 광역사도 단위의 업무협약(MOU) 체결 및 협력네트워크 구축 운영
 - 광역사도 단위의 지역사회 유관기관과 업무협약 체결 시 사군구 단위 센터에서 활용할 수 있도록 지원한다.
- 광역 단위 유관기관 연대 사업 수행
 - 광역 단위의 위기청소년지원 관련 다양한 유관기관과의 사업 연계, 지원체계 개발
 - 사후관리 활동 등을 통한 네트워크 활성화

다. 광역시·도 단위의 위기청소년지원 관련 협력체계 활성화

- 광역 단위의 지역자원 공유 및 사군구 센터와의 업무 협조체계 구축
- 사군구 센터장 및 사업 담당자 업무협의회
- 광역 단위 사업수행을 위한 업무협의회 등

라. 기초단체 시·군·구 CYS-Net 활성화를 위한 지도·지원

- 사군구 청소년상담복지센터 지도·지원
 - 사군구 센터 실적 모니터링 및 피드백 : 분기별 1회 이상 실시

- 사군구 센터 컨설팅 : 센터 운영 및 사업실적과 관련하여 기초단체 사군구 청소년상담복지센터들을 대상으로 연 1회 이상 실시한다. 단, 모니터링 결과 실적 미흡 지역 센터는 필수로 컨설팅을 실시한다.
- 신규 센터 컨설팅 : 신규 센터 초기운영 단계 시 센터 운영의 정상화를 위하여 안정된 기반 확립 시까지 지속적으로 지원한다.
- 사군구 센터에 대한 민원 발생 시 조치 및 사후지도
- 사군구 청소년상담복지센터 직원 역량강화
 - 사군구 센터 직원 실무 교육(종합정보망 입력, 매체상담업무, 상담행정 등)
 - 사군구 센터 직원 대상 상담 실무역량강화 교육
 - 사군구 센터 의 신규 직원 교육 : 연 1회 이상 실시
- 마. 시범상담사업 운영을 통한 위기 및 취약청소년지원 개입방법 보급
 - 청소년 및 부모 상담복지 지원
 - 학교폭력예방 또래상담사업 운영
 - 지역 내 사업 운영 사군구 센터 실적 점검
 - 광역사도 내 중점학교 관리
 - 교육청 및 사군구 교육청과의 연계 협력 강화
 - 이음부모교육프로그램 운영
 - 청소년동반자 프로그램 운영 및 인력 관리
 - 필요 시, 사군구 센터에 청소년동반자 파견 및 지원관리
 - 청소년동반자 사례 집단 슈퍼비전을 월 1회 이상 지원
 - 1388전화상담 운영 및 관리
 - 광역사도 지역 내 신규 및 기존 회선 관리
 - 사군구 센터 1388전화상담 실적 점검
 - 모니터링 실적 저조 센터 대상 1388전화상담 운영 컨설팅 실시 : 연 1회 이상
 - 1388전화상담 관련 민원 발생 시 처리 및 사후지도
 - 24시간 전화상담 운영 및 인력 관리
 - 청소년의 자립능력 향상을 위한 자활 및 재활 지원
 - 두드람해밀 사업 운영
 - 지역 내 사업 운영 사군구 센터 실적 점검
 - 사군구 센터 대상 광역사도 단위 두드람해밀 캠프 지원
 - 인터넷중독예방사업
 - 지역 내 사업 운영 사군구 센터 실적 점검
 - 사군구 센터 대상 광역사도 단위 인터넷치유학교 지원
- 바. 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사

- 가 인정하는 사업 수행
 - － 광역사도 특성화 프로그램 개발 및 보급
 - 광역 단위 특성에 맞는 시범사업 운영 및 매뉴얼 개발
 - 사군구 센터에 지역특성화 사업 보급 및 홍보
 - － 특성화사업 사후관리
 - 광역 단위 사업성과 발표회
 - 사업운영 환경 개선을 위한 제안 등
- 사. 광역사도 단위의 연구 개발 및 지역실태조사 실시
 - － 광역사도 단위의 연구 개발
 - 연구 주제 선정
 - 연구 수행 및 관리
 - 연구결과보고서 발간 및 배포
 - － 지역실태조사 실시
 - 지역 위기청소년 특성 파악을 위한 실태조사 기획
 - 지역 내 위기청소년실태조사 실시
 - 실태조사 결과보고 및 보고서 발간배포
- 아. 광역사도 단위의 긴급구조 및 일시보호 사업 수행
 - － 위기사례 발생 시 긴급 출동 및 구조
 - － 일시보호소 운영
 - － 청소년 폭력학대 등으로 피해를 입은 청소년의 법률 및 의료 지원, 일시 보호 지원
- 자. 광역사도 단위의 위기청소년지도자 양성을 위한 교육 및 연수
 - － 센터 직원의 상담실무 역량강화를 위한 교육 및 연수
 - － 지역 내 청소년관련 기관 지도자 교육 및 연수
 - － 센터 상담 자원봉사자 대상 교육 및 연수
- 차. 광역사도 지역 내 위가긴급개입 사건 발생 시 협력 대응
 - － 지역 내 위기사건 발생 시 해당지역 사군구 센터와 협력체계 구축: 필요 시 해당사건 긴급대응TF 팀 발족 및 운영
 - － 사군구 센터의 고위기 사례에 대한 상담 지원(시범상담, 슈퍼비전)
 - － 연계기관(민간자원 포함) 활용하여 개입 지원(솔루션회의 등)
- 카. 청소년 및 지역사회 대상 홍보 및 홍보지원
 - － 광역사도 단위 홍보
 - 1388청소년전화, CYS-Net, 청소년상담복지센터(사군구 센터 및 광역사도 센터)를 알릴 수 있는 홍보 기획
 - 홍보 매체(포스터, 리플렛, 소식지 등) 제작 및 보급을 통한 광역사도 지역 내 청소년 및 지역주

- 민 대상 홍보 수행(캠페인, 아웃리치 등)
- 사군구 센터 홍보 지원
 - 사군구 센터에서 요청하는 홍보 지원
 - 홍보 매체(포스터, 리플렛, 소식지 등) 제작 및 보급
 - 사군구 센터 연계 아웃리치 등의 홍보활동

(7) 운영시설

사도 청소년상담복지센터의 운영시설은 '12년 8월 개정된 청소년복지지원법을 준용하여 명시하였다.

가. 청소년상담복지센터는 다음의 시설을 갖추어야 한다.

- 1) 사무실 : 1개 이상
- 2) 상담대기실 : 1개 이상(도서 등을 열람할 수 있는 시설 설치)
- 3) 집단상담 및 심리검사실 : 1개 이상(집단상담실과 심리검사실의 공동 사용 가능)
- 4) 전화 등 상담실 : 1개 이상(전화상담실과 그 밖의 정보통신망을 통한 상담실의 공동 사용 가능)
- 5) 위생시설 : 근무하는 종사자와 예상되는 이용자의 수에 적합한 화장실, 세면장
- 6) 사업실 : 수행하는 사업의 수와 같은 수의 분리된 공간
- 7) 교육실 : 청소년 및 보호자 등을 교육할 교육실 1개 이상
- 8) 개인상담실
 - (1) 5개 이상
 - (2) 원활한 상담과 개인비밀 보호를 위해 분리된 공간 또는 방음(防音) 장치
- 9) 일시보호소
 - (1) 남성용·여성용 각각 별도로 1개 이상
 - (2) 숙소, 세면장, 취사시설, 사무실 및 상담실 등 각 1개 이상
 - (3) 전화, 소방장비 등 비치

나. 규모 : 연면적 400제곱미터 이상의 독립된 공간

2) 사군구 청소년상담복지센터 운영모형(안) 주요업무별 세부 추진내용 및 운영시설

(6) 센터 주요업무별 세부 추진 내용

센터의 주요업무에 따른 세부 사업의 추진 사항은 다음과 같다.

가. 지역 내 위기청소년사례 개입을 위한 위기 및 취약청소년지원 사업 및 전문상담 수행

- 청소년 및 부모 상담·복지 지원
 - 학교폭력예방 또래상담사업 운영 : 시·군·구 교육청과의 연계 협력 강화
 - 이음부모교육프로그램 운영
- 청소년동반자 프로그램 운영
 - 청소년동반자 사례 배정 및 실적관리
- 긴급구조를 위한 전화 운영
- 청소년 폭력·학대 등으로 피해를 입은 청소년의 긴급구조, 법률 및 의료 지원, 일시 보호 지원
- 청소년의 자립능력 향상을 위한 자활 및 재활 지원
 - 두드림해밀 사업 운영(사도 중심)
 - 인터넷중독예방·해소사업(사도 중심)
- 나. 지역 내 CYS-Net 운영조직 구축 및 관리
 - 지자체의 운영위원회, 학교지원단 구축 협조 및 운영 지원
 - 실행위원회 운영 및 관리
 - 1388청소년지원단 등 유관기관과 협력체계 유지 및 관리
 - 지역 내 유관기관과의 협력체계 유지를 위하여 별도의 상담전문역량 강화 교육을 지원(지역사회 내 청소년유관기관 및 지도자(교사, 1388청소년지원단 등) 교육, 자원봉사자 교육 등)
 - 유관기관과의 업무협약(MOU) 체결 및 협력 네트워크 구축 운영
 - 유관기관 연대 사업 수행
 - 지역사회에서 위기청소년지원 관련 다양한 유관기관과의 사업 연계, 지원체계 개발
 - 사후관리 활동 등을 통한 네트워크 활성화
- 다. 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 지방자치단체장이 인정하는 사업 수행
 - 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 지방자치단체장이 인정하거나 요청하는 특성화 사업 발굴
 - 특성화 사업 운영
 - 특성화사업 사후관리
 - 사업운영 환경 개선을 위한 제안 등
- 라. 지역 내 청소년지도자 및 상담 자원봉사자 대상 교육 및 수퍼비전 제공
 - 센터 직원의 상담실무 역량강화를 위한 교육 및 연수
 - 지역 내 청소년관련 기관 지도자 교육 및 연수
 - 센터 상담 자원봉사자 대상 교육 및 연수
- 마. 지역 내 긴급개입 사건 발생 시 협력 대응
 - 지역 내 위기사건 발생 시 광역사도 청소년상담복지센터와 협력체계 구축 : 필요 시 해당사건 긴급대응TF팀 발족 및 운영
 - 연계기관(민간자원 포함) 활용하여 개입 지원(솔루션회의 등)

바. 청소년 및 지역사회 대상 홍보

- 1388전화, CYS-Net, 청소년상담복지센터 알릴 수 있는 홍보 기획
- 홍보 매체(포스터, 리플렛, 소식지 등) 제작 및 보급을 통한 지역 내 청소년 및 지역주민 대상 홍보 수행(캠페인, 아웃리치 등)

(7) 운영시설

사군구 청소년상담복지센터의 운영시설은 '12년 8월 개정된 청소년복지지원법에 따라 운영하도록 하였다.

가. 청소년상담복지센터는 다음의 시설을 갖추어야 한다.

- 1) 사무실 : 1개 이상
- 2) 상담대기실 : 1개 이상(도서 등을 열람할 수 있는 시설 설치)
- 3) 집단상담 및 심리검사실 : 1개 이상(집단상담실과 심리검사실의 공동 사용 가능)
- 4) 전화 등 상담실 : 1개 이상(전화상담실과 그 밖의 정보통신망을 통한 상담실의 공동 사용 가능)
- 5) 위생시설 : 근무하는 종사자와 예상되는 이용자의 수에 적합한 화장실, 세면장
- 6) 사업실 : 수행하는 사업의 수와 같은 수의 분리된 공간
- 7) 교육실 : 청소년 및 보호자 등을 교육할 교육실 1개 이상
- 8) 개인상담실
 - (1) 3개소 이상
 - (2) 원활한 상담과 개인비밀 보호를 위해 분리된 공간 또는 방음 장치

나. 규모 : 연면적 200제곱미터 이상의 독립된 공간

Developing the Management Model of Youth
Counseling and Welfare Centers in Metropolitan
Cities·Provinces and Cities·Counties·Special Districts
- Focusing on the Role as a Herb of CYS-Net -

ABSTRACT

As the portion of youth in crisis increases, the role of Community Youth Safety-Net (CYS-Net) gets much more important in Korean Society. Comparing the situation in 2006, the number of youth counseling and welfare centers all over the country increased from 56 to 196 and their budget from 2.3 to 19.4 billions in 2013. Regarding the quantitative expansion of CYS-Net, now we need to take into account local characteristics of each area in order to manage and support more efficiently local youth counseling and welfare centers. At least, we can consider the type classification in local characteristics.

This study focused on collecting on-site voice and reflecting the local characteristics to develop management model of local youth counseling and welfare center as more efficient delivery system. In particular, developing the models of metropolitan cities·provinces and cities·counties·special districts, we made great endeavor to reflect the differentiation in function and role between the classification types.

For this purpose, a variety of procedures and processes were conducted through surveying youth counseling and welfare centers and direct meeting the field experts. The present study underwent the following procedures. First, we surveyed all the youth counseling and welfare centers, in order to analyze the

function and role of them. Also, job status questionnaire survey of youth counselors and workers was conducted to demonstrate actual conditions of youth counseling and welfare centers. The data of survey results, local characteristics, job situation of each center was analyzed comparing the metropolitan cities·provinces and cities·counties·special districts. Particularly, the regional type of cities·counties·special districts were re-classified into metropolitan borough, complex urban-rural city, rural areas by the local type and characteristics. In addition, qualitative analysis of focus group and field experts interviews, and CYS-Net promotion regional practitioners meeting was conducted to collect the data of local characteristics, on-site opinions on the function and role of youth counseling and welfare centers as each subject in a delivery system. Finally, based on the above findings, the management model of metropolitan cities·provinces and cities, counties and special districts were developed reflecting local characteristics. To survey practitioners' opinion by the colloquium was also conducted as a validation procedure to confirm the applicability of the management models that was proposed in this study.

In conclusion, collecting a variety of quantitative and qualitative data, the differentiation of the function and role between metropolitan cities·provinces and cities·counties·special districts was confirmed. The specific differences in characteristics were reflected to the proposed management model of youth counseling and welfare center. We hopes the derived management model of metropolitan cities·provinces and cities·counties·special districts to be applied to the actual field. Accordingly, continuous modification and compensations for the subsequent study are necessary in hereafter research.

자 문 진

김경숙 소장(아산시청소년상담복지센터)
김동준 실장(충청북도청소년상담복지센터)
김미영 국장(강원도청소년상담복지센터)
김성숙 부장(경상남도청소년종합지원본부)
김진호 소장(군산시청소년상담복지센터)
명소연 소장(군포시청소년상담복지센터)
배영태 부장(경상북도청소년상담복지센터)
신수정 팀장(울산광역시청소년상담복지센터)
오귀영 부장(영주시청소년상담복지센터)
유순덕 소장(경기도청소년상담복지센터)
이정자 팀장(은평구청소년상담복지센터)
최갑덕 팀장(영광군청소년상담복지센터)

(가나다 순)