

2022 청소년상담연구 · 229

2023년 청소년상담복지센터 종합평가 지표 개정

책임 연구자 : 정 여 주

공동 연구자 : 신 윤 정



한국청소년상담복지개발원
Korea Youth Counseling & Welfare Institute

청소년상담연구 229

2023년 청소년상담복지센터 종합평가 지표 개정

인 쇄 : 2022년 9월

발 행 : 2022년 12월

발 행 인 : 윤효식

발 행 처 : 한국청소년상담복지개발원

(48058) 부산광역시 해운대구 센텀중앙로 79, 센텀사이언스파크(7층~10층)

T. (051)662-3121 / F. (051)662-3007

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

인 쇄 처 : 경성문화사

ISBN 978-89-8234-888-4

비매품

본 간행물은 여성가족부의 지원을 받아 제작되었습니다.

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

간행사

그동안 청소년상담복지센터는 지역사회 내 다양한 기관과 연계하여 위기청소년을 조기에 발굴하고 필요한 서비스를 지원하여 가정·사회복귀를 돕는 청소년안전망의 허브 역할을 충실히 수행해 왔습니다. 특히, 위기청소년에게 상담뿐만 아니라 사회적 보호, 경제적 지원, 교육·학업서비스, 자활 및 의료지원 등 맞춤형 서비스를 제공해 왔습니다.

앞으로 청소년상담복지센터가 지역사회 청소년을 위한 기관으로서 보다 확고한 자리매김을 하고 발전적인 모습으로 발돋움하기 위해 현재 갖추고 있는 역할과 기능을 점검하고 미래지향적인 방향성을 검토하고자 청소년복지지원법 제41조(기관·시설 등의 평가)에 의거하여 매 3년마다 청소년상담복지센터를 평가하고 있습니다.

센터 평가에 있어서 평가지표는 기관의 기능과 역할을 명확히 하고 사업성과 및 향후 사업 방향을 제시하는 한편 평가자체 성공여부를 결정하는 중요한 역할을 하기도 합니다.

평가를 수행하는 입장에서는 센터에서 수행한 사업을 정확히 평가할 수 있도록 객관적이고 공정한 지표를 마련하여, 미비점과 개선점을 찾고, 사업성과의 질적 제고 및 중장기적 관점에서 사업 방향성에 관심을 두고 진행하게 됩니다. 반면, 평가받는 센터 입장에서는 그동안 노력해 왔던 모든 사업의 성과에 대해 긍정적 평가를 받기 원하며, 그렇지 못한 지표에 대해서는 불합리성을 제시하거나 개선을 요구하기 마련입니다. 따라서 성공적 평가를 위해서는 상호간 의견 차이를 좁히고, 센터의 사업수행 결과를 공정하게 평가할 수 있는 지표를 마련해야 하는 것이 무엇보다 중요하다고 하겠습니다.


그런 점을 염두에 두고 진행한 이번 청소년상담복지센터 종합평가 지표개정 연구가 향후 청소년상담복지센터의 역할과 기능을 점검하고 개선점을 정확히 제시함으로써 보다 발전된 운영을 도모하는데 다소나마 도움을 줄 수 있기를 기대합니다.

본 연구를 위하여 전국 청소년상담복지센터의 지역특성 및 실태·현황 조사에 참여해주신 청소년상담복지센터 선생님들께 감사드립니다. 그리고 이 책을 발간하는데 수고를 아끼지 않은 한국교원대학교 정여주 교수님, 신윤정 교수님, 김미림 선생님, 팽현지 선

생님, 강유진 선생님께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 그 밖에 연구를 수행하는데 도움을 주신 학계·현장전문가와 자문위원, 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 관계자 여러분께 심심한 감사 말씀을 전합니다.

아무쪼록 본 연구를 통해 도출된 종합평가 지표가 전국 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 종합평가에 실제적 도움이 되기를 바랍니다. 감사합니다.

2022년 8월

한국청소년상담복지개발원 이사장 윤 효 식 

초 록

청소년상담복지센터는 청소년에 대한 상담·긴급구조·자활·의료지원 등의 역할을 수행하며 청소년의 건강한 성장 및 복지증진에 대한 기여를 목적으로 설립되었다. 대부분의 지자체에서 위기 청소년에 대한 상담 및 복지 서비스를 수행하고 있으며 2022년 기준 전국에 240개의 청소년상담복지센터가 설치 및 운영되고 있다. 위 기관들의 기능과 역할을 명확히 하고 서비스의 질적 제고 및 효율성 제고를 위해 청소년복지지원법 제41조에 의거하여 3년마다 청소년상담복지센터 평가가 실시되고 있다. 그러나 이전까지 실시되던 평가들은 센터의 현장 상황을 충분히 반영하지 못하고 있으며, 청소년상담복지센터가 아닌 지자체가 노력해야 하는 부분들 때문에 상담센터의 노력으로 점수를 높일 수 없다는 평가를 받으며, 평가에 대한 기준 등이 충분히 사전 고지되지 않는다는 한계를 가진다. 따라서, 시군구 및 시도센터에서 추진하는 사업성과와 실제 운영 현황을 살펴보고 평가지표가 이러한 내용들을 객관적이고 합리적으로 평가하는지 점검 및 개선할 필요가 있다. 이는 청소년에 대한 서비스 내실화 및 합리적 기관운영을 도모하며 궁극적으로 청소년상담복지센터의 전문적 서비스의 질을 향상시킬 것이다.

기관에 대한 평가는 2000년에 처음으로 평가항목과 5개 영역의 세부지표가 제시되었고, 최초의 기관에 대한 연구라는 의의가 있지만 실질적으로 현장에 적용되지 못하고 기관 단위에 따르는 차이를 평가지표에 반영하지 못했다는 한계를 지녔다. 이후 청소년(상담)지원센터의 설립과 운영 목적을 포함한 평가모형이 2006년에 마련되었다. 2009년에는 기존 평가지표의 한계를 지적하며 시도 및 시군구 청소년(상담)지원센터의 역할과 기능의 차별화에 대한 필요성을 언급한 평가모형이 개발되었다. 2013년에는 청소년상담복지센터의 사업성과를 효과적으로 평가할 수 있는 성과 평가지표 개발이 이루어졌다. 2014년에는 법령과 지침에서 규정한 센터와 CYS-Net사업의 주요 항목들을 포함하였으며, 질적인 측면을 정성평가를 통해 분석하고 우수사례를 발굴 및 보급하였다. 특히 핵심 성과지표를 중심으로 지표수를 간소화하며 시도와 시군구 센터의 기능을 차별화하는 등 지역적 특성을 반영하였다. 3년 뒤인 2017년에는 지난 3년간 변화된 센터 환경을 살펴보고, 기존 평가 방향은 유지하되 시도와 시군구의 기능을 차별화하고 평가배점의 타당성을 높이고자 노력했으며, 현장 실무자의 의견을 충분히 수렴하고 보다 현실적이고 신뢰성 있는 평가 체계 마련에 집중하였다. 이처럼 평가모형 개발은 상담 중장기 발

전 방안에 대한 기능을 도모하고자 이루어지고 있다.

본 연구에서는 청소년상담복지센터 평가지표를 수정하고 보완하기 위하여 3단계로 문헌조사, 질적조사, 실행조사를 실시하였다. 문헌조사 단계에서는 기존의 평가지표 개발 연구 보고서를 검토하였으며, Wee센터 평가 지표를 비롯하여 유사기관들의 평가지표와 여성가족부 내부자료, 지자체 합동평가 지표를 종합적으로 검토하고 분석하였다. 질적조사 단계에서는 전국의 센터장, 팀장, 부장 13인을 대상으로 포커스그룹 인터뷰(FGI)와 전국의 현장 전문가 300여명을 대상으로 한 온라인 설문조사를 진행하였다. 문헌조사와 FGI 내용을 바탕으로 2023개정 평가지표의 1차적으로 가안을 제작하였으며, 이에 대한 온라인 설문조사와 한국청소년상담복지개발원의 의견을 반영하여 지표를 수정하였다. 실행조사단계에서는 2차 수정된 평가지표를 토대로 3개 센터에 대한 모의평가를 실시하여, 지표 수정에 따른 평가 결과의 변화를 살펴보았으며, 이후 전문가 자문회의와 실무진 협의 및 전문가 감수를 진행하여 수정 및 보완하였으며, 최종적인 평가 지표를 개발하였다.

문헌조사와 FGI를 반영하여 센터 평가 지표와 별개로 지자체 지원 영역을 분리하였으며, 평가 항목의 수를 축소하고 정량 평가 기준을 급간 수를 줄여 완화하였고, 직원 복지보장 노력 항목과 시도와 시군구의 역할에 따른 가점 부여 항목들을 추가하였다. 현장 전문가 온라인 설문조사를 반영하여 코로나 상황을 고려한 비대면 회의 및 교육 인정 내용을 추가하고, 실시되지 않은 사업에 대한 평가항목을 삭제하였으며, 사례 제출 기준을 완화하여 부담을 줄이고자 하였다. 최종적으로 전문가 자문회의와 실무진 최종회의를 반영하여 가점 항목의 의미를 지자체 역할 또는 지침에 들어가 있지 않지만 평가가 필요한 요소들로 명확히 하였으며, 항목의 이름과 순서 그리고 청소년 사업안내지침의 반영 여부를 점검하여 수정 및 보완하였고, 전체적인 점수의 배점을 적절하게 조정하였다. 결과적으로 기존의 평가 방향을 유지하면서도 센터평가와 지자체 평가를 분리하였으며, 시도와 시군구의 역할을 구분하였고, 많고 높은 평가기준으로 인한 부담을 완화하고, 직원복지 항목을 추가하여 안정적인 센터 운영이 가능하도록 하였다.

그리하여 본 연구는 기존에 축적되어 온 청소년상담복지센터의 평가 결과들과 전문가 대상의 인터뷰는 물론 광범위한 설문조사를 실시함으로써 현장 전문가들의 경험을 바탕으로 하여 현장성과 시의성이 있는 실질적인 지표개선의 효과를 꾀하고 있다. 또한

센터와 지자체의 역할 및 시도와 시군구의 역할을 명확히 하고자 시도하였고, 현장과 지역별 특수성과 보편성을 적절하게 반영하였다. 마지막으로 실제 현장 기반의 평가지표를 제안함으로써 센터의 기능을 안정적으로 유지하고 현재 센터가 하고 있는 노력을 인정하여 앞으로의 센터 운영을 독려할 수 있도록 하였으며, 이로써 평가 과정에서 고려되어야 할 사안들에 대한 실제적인 논의가 촉진될 수 있도록 하였다.

목차 |

I. 서론 | 1

- 1. 연구의 목적과 필요성 1
- 2. 연구과제 2

II. 이론적 배경 | 3

- 1. 청소년상담복지센터 설치·운영 3
- 2. 청소년안전망 시스템 5
- 3. 청소년상담복지센터 평가 8
- 4. 기타 기관 평가지표 20

III. 연구방법 | 35

- 1. 평가지표 개발 절차 모형 35
- 2. 문헌조사 37
- 3. 질적조사 38
- 4. 실행조사 39

IV. 연구결과 | 41

- 1. 관계자 FGI 결과 41
- 2. 관계자 설문조사 결과 59
- 3. 모의평가 결과 72
- 4. 전문가 자문회의 결과 80
- 5. 실무진 최종 회의 결과 81
- 6. 최종 평가지표 86

V. 논의 및 제언 | 93

- 1. 논의 93
- 2. 활용방안 97

참고문헌 | 98

부록 | 98

1. 최종 종합평가 지표	102
2. FGI 안내문 및 질문지	135
3. 1차 수정 종합평가 지표	138
4. 2차 수정 종합평가 지표	139
5. 20년, 2차 수정 지표 대조표	140
6. 관계자 설문지	144
7. 전문가 타당도 검증 설문지	146
8. 20년, 23년 평가지표 대조표	149

Abstract | 154

표 목차 |

<표 1> 시·도 및 시·군구 청소년상담복지센터 설치 및 운영현황	3
<표 2> 청소년복지지원법에 규정된 청소년상담복지센터의 기능	4
<표 3> 청소년상담실 평가 모형 개발연구의 평가지표	9
<표 4> 청소년(상담)지원센터 운영평가 지표	10
<표 5> 청소년(상담)지원센터 평가지표	11
<표 6> 2013년 제안된 CYS-Net 사업의 성과평가지표	13
<표 7> 2014년도 실시된 청소년상담복지센터 평가지표 및 배점	14
<표 8> 2014년, 2017년 지표 대조표	17
<표 9> Wee센터 평가영역과 평가지표	22
<표 10> 위(Wee) 클래스, 위(Wee) 센터 학생 및 학부모용 조사항목	24
<표 11> 위(Wee)클래스· 위(Wee) 센터 담당자 및 관리자용 설문 조사 항목	25
<표 12> 지역교육복지센터 평가지표	30
<표 13> 대학 기본역량 진단 지표	32
<표 14> 2020년 사회복지시설 평가 결과	34
<표 15> FGI 질문 항목	39
<표 16> 1차 수정 종합평가 지표	58
<표 17> 2차 수정 종합평가 지표	70
<표 18> A 센터 2023년 수정지표 모의평가 결과	75
<표 19> B 센터 2023년 수정지표 모의평가 결과	77
<표 20> C센터 2023년 수정지표 모의평가 결과	78
<표 21> 3차 수정 종합평가 지표	84
<표 22> 최종 종합평가 지표	86
<표 23> 2020년, 2023년 평가지표 대조표	88

그림 목차 |

[그림 1] 평가지표 개선 과정	16
[그림 2] 교육복지우선지역 지원 사업 추진 및 지원체계	28
[그림 3] 청소년상담복지센터 평가 지표 개발 과정	37

I. 서론

1. 연구의 목적과 필요성

청소년복지지원법 제41조(기관시설 등의 평가)에 의거하여 3년마다 실시되는 청소년상담복지센터 평가를 실시하고 있다. 청소년상담복지센터평가는 지역사회 청소년 관련 기관의 허브 역할을 하는 기관으로서의 기능과 역할을 명확히 할 뿐만 아니라, 서비스에 대한 질적 제고 및 효율성 제고를 목적으로 한다. 이에 2012년 8월 개정된 청소년복지지원법에 의거, 여가부 주도하에 2014년도부터 청소년상담복지센터 평가가 실시되어 왔다. 그러나, 첫 번째 평가는 2013년도 한 해의 실적만을 토대로 한 평가 결과라는 점에서 단기적이고, 기관에게 평가 전, 기관 평가에 대한 기준이나 준거 등이 충분히 사전 고지되고 제공되지 못하고 실시되었다는 점에서 제한점 존재한다. 이에, 3년 뒤 실시된 2017년도 평가시에는 3년간 누적된 성과를 평가하고, 중장기적인 관점에서의 평가를 지향하고자 평가지표에 대한 개선 연구가 처음 시행된 바 있다.

청소년상담복지센터에서 추진하고 있는 사업성과를 객관적이고 합리적인 방안으로 평가할 수 있는 평가 설계 및 지표 설정에 있어서 수정·보완 필요한 상황이다. 2017년 지표개선 연구 이후, 2019년 CYS-Net 사업 명칭이 청소년안전망으로 사업명이 변경되고, 지자체 청소년안전망 선도사업이 시범 운영됨에 따라 2020년 청소년상담복지센터에 대한 종합평가가 시행되었고, 21년 위기청소년통합지원정보시스템이 진행된 바 있다. 따라서, 이후 시군구 및 시도 센터에서 수행되고 변화된 사업과 실제 운영 현황 등을 살펴보고, 이러한 내용들이 평가지표에 잘 반영이 되었는지에 대한 점검이 필요한 시점이다. 구체적으로, 과거와 동일하게 적용될 필요성이 있는 지표와 시군구와 시도센터의 역할 변화에 따라 변경 및 보완이 필요한 지표들, 그리고 평가 점수 배분의 적절성 등에 대한 종합적인 점검을 통해 기관들의 평가준비의 실제성을 촉진에 기여할 수 있을 것이다. 이와 더불어 평가지표 개선방안 검토는 효과적이고 신뢰롭고 타당한 평가과정을 마련에 기초자료로 활용될 수 있으며, 기관 평가의 궁극적인 목적인 평가 환류시스템 구축을 촉진하여 청소년상담복지센터의 전문적 서비스의 질 향상을 꾀할 수 있다.

또한, 2020년 청소년상담복지센터 종합평가 실시 이후 각 센터에서 의견을 수집한 결

과, 청소년상담복지센터의 현장 상황을 잘 반영하고 있지 못하다는 의견이 많았다. 특히, 현재의 평가지표에 청소년상담복지센터가 기여할 수 있는 부분이 아닌 지자체가 노력해야 하는 부분들이 과도하게 포함되어 있어서 상담센터의 노력에도 불구하고 점수를 높일 수 없는 지표들이 있다는 의견이 많았다. 그리고 시도와 시군구 상담센터의 특징을 잘 살려서 평가 지표의 기준과 적용을 구분해야 하는데, 기존 평가 지표 안에서는 단지 점수 배점의 구분만 있어 문제가 있다는 의견도 있었으며, 각 지역별로 청소년 인구수를 고려한 평가지표가 아니라는 의견들이 있었다. 따라서 앞으로 기존 평가 지표를 활용함에 있어 청소년상담복지센터의 현장 상황을 반영하지 못하고 있다는 한계점을 보완하기 위해 신규 평가 지표의 개발이 요구되고 있다.

따라서 본 연구에서는 이전에 활용되고 있는 청소년상담복지센터 평가의 개선사항을 보완하고 중장기적 방향성을 지닌 평가 지표 설계로 청소년에 대한 서비스 내실화 및 합리적 기관 운영을 도모하고자 한다.

2. 연구과제

본 연구의 과제는 다음과 같다.

첫째, 기존에 활용되고 있는 청소년상담복지센터 평가지표를 분석하고, 유사기관 평가지표를 비교하여 2023년 평가지표의 틀을 만든다.

둘째, 청소년상담복지센터 관계자 및 전문가의 의견을 수렴하여 종합평가 지표를 수정한다.

셋째, 수정한 종합평가 지표를 활용하여 모의평가를 실시한다.

II. 이론적 배경

1. 청소년상담복지센터 설치 및 운영

가. 청소년상담복지센터 설치·운영 현황

청소년상담복지센터는 청소년에 대한 상담·긴급구조·자활·의료지원 등의 역할 수행을 통한 청소년의 건강한 성장 및 복지증진에 대한 기여를 목적으로 청소년복지지원법 제29조에 근거하여 설립되었다. 지역사회 청소년통합지원체계(CYS-Net)가 지방자치단체의 주요사업으로 대두되면서 대부분의 지자체에서 청소년상담복지센터가 설치되어 위기 청소년에 대한 상담 및 복지 서비스를 수행하고 있다. 청소년상담복지센터는 청소년 상담을 비롯하여 긴급구조, 의료지원, 자활 등의 통합지원 서비스를 제공하고 있으며 그를 바탕으로 청소년의 건강한 성장 및 복지증진을 도모하는 데에 사업의 목적을 두고 있다(여성가족부, 2015). 2022년 기준 전국의 240개 청소년상담복지센터 설치 및 운영현황은 다음과 같다.

<표 1> 시·도 및 시·군구 청소년상담복지센터 설치 및 운영현황

구분	소계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
시도	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
시군구	223	25	15	8	10	5	2	5	-	32	13	12	15	14	22	22	21	2
계	240	26	16	9	11	6	3	6	1	33	1	13	16	15	23	23	22	3
미운영 시군구	13	1	1	-	1	-	3	1	-	-	5	-	-	-	-	1	-	-

(‘22년 기준, 단위:개소)

나. 청소년상담복지센터 기능

청소년상담복지센터는 청소년복지지원법 제 29조와 동법 시행령 제 14조, 제 42조 2

에 법적 근거를 두고 있다. 청소년복지지원법 시행령 제 14조에서는 청소년상담복지센터의 기능을 제시하고 있는데, 여기서 제시되고 있는 기능은 총 7가지이지만 시·도에 소속된 청소년상담복지센터와 시·군·구에 소속된 청소년상담복지센터 간의 기능이 구분되어 제시되지는 않는다. 오로지 시·도 청소년상담복지센터가 시·군·구 청소년상담복지센터의 업무를 지원 및 지도할 수 있다는 조항만이 차별화된 내용으로 「청소년복지지원법」 제29조 2에 제시되어있다. 청소년복지지원법은 청소년상담복지센터의 기능을 다음과 같이 제시하고 있다<표2>.

<표 2> 청소년복지지원법에 규정된 청소년상담복지센터의 기능

<p>제14조(청소년상담복지센터의 설치 등)</p> <p>① 법 제29조제1항에 따라 설치된 청소년상담복지센터(이하 "청소년상담복지센터"라 한다)는 다음 각 호의 기능을 수행한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 청소년과 부모에 대한 상담·복지지원 2. 상담·복지 프로그램의 개발 및 운영 3. 상담 자원봉사자와 「청소년기본법」 제3조제7호에 따른 청소년지도자에 대한 교육 및 연수 4. 청소년 상담 또는 긴급구조를 위한 전화 운영 5. 청소년 폭력·학대 등으로 피해를 입은 청소년의 긴급구조, 법률 및 의료 지원, 일시 보호 지원 6. 청소년의 자립능력 향상을 위한 자활(自活) 및 재활(再活) 지원 7. 그 밖에 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사가 인정하는 사업 <p>② 시·도 청소년상담복지센터에는 장 1명을 두고, 관리업무, 청소년 대상 실무업무, 일반 행정업무를 수행하는 직원을 두며, 일시보호시설이 설치된 경우에는 생활지도를 하는 직원을 둔다.</p> <p>③ 시·군·구 청소년상담복지센터에는 장 1명을 두고, 관리업무, 청소년 대상 실무업무를 수행하는 직원을 둔다.</p> <p>④ 청소년상담복지센터의 설치·운영 기준은 별표 1과 같고, 종사자의 자격 기준은 별표 2와 같다.</p>
--

시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 간의 차별화된 기능과 역할에 대해서는 오래 전부터 문제가 제기되어 오고 있다(구본용, 2002, 이창호 외, 2005, 황순길 외, 2013). 지역 사회의 상담센터로써 청소년 상담의 기능과 역할을 증진하기 위하여 청소년 상담실

간의 보다 조직적인 상담 네트워크 형성이 이루어져야 한다. 그를 위해선 시도 청소년 종합상담실과 시·군·구 청소년 상담실의 기능을 서로 구분하여 차별화하고 서로 간의 연계 체계를 확립하여 사업 추진 및 진행의 시너지 효과를 향상시키는 방안이 필요하다.

다. 청소년상담복지센터 조직구성

청소년상담복지센터의 조직은 청소년 복지지원법의 시행령의 인력구성과 조직에 대한 기준을 따르고 있으며, 세부 운영에 대한 지침은 여성가족부의 사업안내서를 따르고 있다. 이를 살펴보면 공통적으로 시도와 시·군·구 센터 모두 센터장을 중심으로 개별 업무 수행을 위한 복수의 전담조직(팀, TF 등)을 설치 및 운영하며, 청소년 복지지원법 시행령 제 4조에 따라 청소년상담복지센터 내 필수연계기관의 실무자로 실무위원회를 구성하여 관련 기관 간 협력 사항 등에 관한 실무사항을 협의하도록 안내한다.

시도 청소년상담복지센터의 경우 센터장 1인을 포함하여 14명 이상의 직원으로, 시·군·구 청소년상담복지센터의 경우 센터장 1인을 포함하여 5명 이상의 직원으로 운영하도록 되어 제시되어 있으며, 지역 실정에 따라 탄력적 운영을 허용하고 있다. 특히 청소년상담사의 경우엔 시도 센터에서는 3명 이상의 청소년상담사를, 시·군·구 센터에서는 1명 이상의 청소년상담사를 반드시 두어야 한다고 명시한다. 또한, 청소년상담사가 직원수의 1/3 이상 배치될 수 있도록 권장하고 있다. 시도 청소년상담복지센터의 조직은 기획·운영팀, 상담팀, 위기지원팀, 교육연수팀, 자립지원팀으로 구성되며, 시·군·구 청소년상담복지센터의 조직은 상담팀과 통합지원팀으로 구성된다.

2. 청소년안전망 시스템

가. 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)

지역사회 청소년통합지원체계(CYS-Net)는 지역사회 내 청소년 관련 자원을 연계하여 학업중단, 인터넷 중독, 가출 등 위기 청소년에 대한 상담·보호·교육·자립 등 맞춤형 서비스를 제공하여 가정과 사회로의 복귀를 지원하는 안전망이다(여성가족부, 2015). 지역사회 중심의 네트워크 시스템을 구축하여 위기 청소년을 위한 One-stop 서비스 체계를 구축하는 것이 CYS-Net의 기본 추진 방향이다. CYS-Net 사업(청소년복지지원법 제 9

조, 시행령 제 4조)은 2006년 5개 시·도의 시범운영을 거쳐 2009년 중앙부처 협의체 구성, 지자체 관련 기관 간 연계 강화를 위한 총리훈령이 제정되었으며, 2011년에 청소년 복지지원법이 전부 개정되면서 본 사업 운영과 청소년상담복지센터에 대한 법적 근거가 마련되었다. 그 후 2012년 청소년복지지원법의 개정과 함께 보다 명확하게 규정되며 청소년상담복지센터의 핵심기능으로 자리 잡게 되었다.

CYS-Net사업은 청소년의 문제행동을 예방의 관점에서 접근하며, 지역사회의 시민 및 청소년 관련 기관들이 이에 대한 사회안전망과 효과적인 서비스 구축체계를 수립하여 위기 청소년이 건강한 민주시민으로 성장할 수 있도록 지원하는 데에 목표를 두고 있다. 따라서 시·도 및 시·군·구 등 일정한 행정 구역 내에 있는 청소년상담복지센터, 청소년 쉼터 등 청소년 관련 시설 및 기관들이 각자 운영하고 있는 다양한 전문 서비스와 활동 프로그램을 상호 연계한다. 그를 바탕으로 정상적 성장에 어려움을 겪는 위기 청소년에게 전문적이고 특화된 서비스를 종합적이고 체계적으로 제공한다(정은희 외, 2013). 또한, 가정과 학교, 나아가 사회로의 복귀를 지원하는 일련의 시스템을 구축하고, 위기 청소년을 조기에 발견하여 청소년상담복지센터에서 그 위기 정도를 판정하여 그에 맞는 적절한 서비스를 제공한다. 즉, CYS-Net는 지역사회의 시민들과 단체, 기관이 서로 주체가 되어 위기 청소년 발견, 구조, 치료에 참여하며 협력하는 연계망인 셈이다.

CYS-Net 운영은 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터를 기반으로 전화, 문자, 인터넷 등의 다양한 매체 상담 채널을 활용하여 위기 청소년들을 상담하며 문제를 해결하도록 지원하고 필요한 각종 서비스를 연계하고 지원한다. 이 서비스는 상담 및 청소년동반자 지원, 학교 밖 청소년, 인터넷 중독 개입, 가출, 청소년 특별 지원, 긴급구조 및 일시보호 등과 같은 서비스에 대한 연계를 포함한다. 2006년 이후 CYS-Net사업의 예산은 매해 지속적으로 증가하였고 그에 따른 운영 센터의 수도 증가하였으며(노성덕 외, 2011) 2015년 보고된 CYS-Net 사업의 전체 예산은 219억이고, 서비스 수혜청소년은 242,230명에 달하였으며, 2019년 CYS-Net 수혜청소년 만족도는 86.4% 이상(여성가족부, 2019)으로 보아 성공적으로 진행되었던 것으로 나타난다.

나. 청소년안전망 시스템의 기대효과

CYS-Net사업은 2019년에 사업 이해도 및 접근성 제고를 위하여 청소년안전망으로 명칭이 변경되었다. 청소년안전망은 위기 청소년의 복합적 위기와 욕구를 보다 포괄적, 지속적, 체계적으로 운영하기 위하여 시·군·구내에 전담공무원(1-2인), 청소년통합사례

관리사(2-3인) 등을 배치하여 이전보다 공공성을 확대하고 고위기 청소년 발굴, 사례관리, 위기 청소년 관리 총괄 등을 수행할 수 있는 전담조직이다(여성가족부, 2020). 이는 단순히 조직 구성의 변화뿐 아니라 위기 청소년 통합지원을 위한 연계성을 강조하는 것이다(정여주 외, 2020). 시·군·구 청소년상담복지센터는 이전까지 위기 청소년 대응 서비스의 주 역할을 해오다가 이제는 지자체 청소년안전망 팀과 함께 고위기 청소년에 대한 심층 사례 관리를 지원하는 주체가 되어 전문 영역에 대한 활동성이 특화되었으며 선도사업의 기본 사업 단위로써의 역할을 하게 된다.

이때의 위기청소년은 보호자가 없거나 보호자로부터 실질적인 보호를 받지 못하는 청소년(가출 청소년, 빈곤계층의 청소년, 요보호 청소년, 소년소녀가장), 학업중단 청소년(고등학교 이하의 학교에서 학업을 중단한 청소년), 교육적 선도대상 청소년 중 비행 예방의 필요성이 있는 청소년(학교폭력 피해 및 가해 청소년, 집단 따돌림 피해 및 가해 청소년, 범죄 가해 및 피해 청소년, 비행 청소년, 우울 및 자살 위험이 있는 청소년)을 말한다(청소년복지지원법 시행령, 제 7조).

청소년안전망 시스템으로 인한 구성의 안정화에 따른 기대는 다음과 같다. 첫째, 맞춤형 서비스를 제공할 수 있다. 이전까지는 현실적 한계로 인해 각 기관별 정보들이 교류되지 않았다. 하지만 청소년안전망 팀의 공공성을 활용하면서 각 청소년의 위기, 욕구, 가구여건 등에 따른 지속적인 관리와 맞춤형 서비스 제공이 가능해졌다. 둘째, 통합체계의 구축으로 인해 대상 청소년의 복합적인 문제를 해결하기 위하여 서비스, 전달체계, 제공방법 등 보다 다각적인 분야에서의 통합 체계 구축이 가능해진다. 시스템의 연계가 전문화됨에 따라 개인정보 보호가 강조되면서 다양한 서비스들이 연결되지 못하여 수혜자가 어쩔 수 없이 포기할 수 밖에 없는 경우들을 방지할 수 있다. 셋째, 지역사회 서비스 연계 및 조정이 가능하다. 개별 기관 중심으로 서비스가 제공되던 과거의 방식에서 벗어나 관련 공공, 민간 기관들 간의 밀접한 조정과 연계를 통한 서비스의 체계적 제공이 가능하다. 이는 단순한 서비스 연계뿐 아니라 공공기관 간의 업무 협력 효율성도 극대화할 수 있어서 시너지 효과가 발생하며 이는 수혜자에게도 긍정적인 영향을 미친다. 넷째, 예방관리 체계의 구축으로 인해, 위기 상황과 문제에 대한 조기 발견 및 개입은 예방적 차원에서 더 나아가 따뜻하고 안전한 사회 구성에 이바지할 수 있으며, 상황 악화로 인한 비용 부담의 여지를 방지할 수 있다. 마지막으로 청소년안전망 시스템을 통해 보다 능동적인 사례관리가 가능하다. 이 서비스는 지역 내 서비스 연계뿐 아니라 지속적인 관리도 포함하고 있으므로 대상자 청소년의 욕구를 파악하기 수월하고 연계된 지역 자원에 대한 능동적 활용도 가능하다. 또한, 장기적으로는 수혜자의 자립과

자활, 가족 내 변화까지도 이끌 수 있다.

3. 청소년상담복지센터 평가

청소년복지지원법 제41조에 의하면, 여성가족부장관 및 시·도지사는 청소년복지지원기관 및 청소년복지시설 또는 이 법에 의해 청소년복지 업무를 위탁받은 기관이나 단체를 대상으로 그 업무실적을 정기적으로 평가할 수 있으며 그 평가결과를 청소년복지지원기관 및 청소년복지시설 등이 감독과 지원에 반영하는 등의 조치를 취할 수 있다. 이에 따라 청소년상담복지센터의 노력과 운영에 대한 성과를 효과적으로 측정하고 평가하기 위한 노력도 꾸준히 진행되어왔다.

가. 기존 평가모형 개발연구

지역 청소년상담실 평가 모형 개발연구를 수행한 박경애, 권해수(2000)는 평가의 필요성 및 의의와 더불어 기관 평가에 필요한 평가 항목 및 세부 지표 등을 제시하였다. 이 연구에서는 전문가협의회의 자문과 청소년상담실 현황 조사 등을 통해 청소년상담실의 현황검토, 청소년상담실의 향후 발전을 위한 모델 구상, 청소년상담실의 평가 항목 및 세부 지표가 개발되었다. 이 연구에서 제시된 평가지표는 5개 영역(조직 및 일반 운영 체제, 인력, 재정, 상담, 연계성)과 분류에 따른 소지표로 구성되어 있다<표3>. 이 연구는 지역 청소년 상담실의 기관평가에 대한 관심을 환기시킨 최초의 기관에 관한 연구라는 점에서 의의가 있으나, 개발된 지표가 실질적으로 현장에 적용되지 못하고 기관 단위(가중치, 기능 및 역할 등)에 따르는 차이를 평가지표에 반영하지 못했다는 한계를 지니고 있다.

<표 3> 청소년상담실 평가 모형 개발연구의 평가지표(박경애, 권해수, 2000)

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

출처 : 박경애, 권해수(2000). 청소년 상담실 평가 모형 개발연구. 한국청소년상담원

청소년(상담)지원센터의 설립과 운영 목적을 담아낼 수 있도록 평가지표를 세분화한 연구(황순길 외, 2006)도 있었다. 이 연구에서는 청소년(상담)지원센터의 운영 및 현황 파악, 표준화된 청소년(상담)지원센터 운영평가 모형과 지표를 마련하였으며, 이 과정에서 청소년(상담)지원센터에 대한 기대조사, 실무자의 의견 반영 조사, 시범운영평가센터 및 평가단 지표교육, 시범운영 평가를 실시하였다. 이 연구의 평가지표는 7개 영역, 22개 중지표로 구성되어 있으며, 시·도 청소년(상담)지원센터에 관한 평가 문항 65개, 시·군·구 청소년(상담)지원센터에 관한 56개 문항으로 각각 구성되어 있다<표 4>. 평가지표는 조직 및 운영체제 평가(운영주체, 운영협의회, 운영규정, 조직, 시설 및 공간, 일반관리), 인력평가(실장/소장, 직원, 보충인력), 재정 평가(수입예산, 지출예산, 직원복지), 주요기능 평가(심리상담, 프로그램, 상담연구, 위기지원, 교육연수, 연계활동), 대외홍보 평가(홍보), 이용자 만족도 평가(고객 만족도, 직원만족도), 평가단 종합평가(평가단 의견)로 구분된다.

<표 4>. 청소년(상담)지원센터 운영평가 지표(황순길 외, 2006)

영역	중지표	평가내용
조직 및 운영체계 (10)	운영주체(1), 운영협의회(2), 운영규정(1), 조직(2), 시설 및 공간(2), 일반관리(2)	기관 설립목표에 따른 조직과 운영의 효율성 판단
인력 (15)	실장/소장(2), 직원(10), 보충인력(3)	인력 확보 정도, 상담직의 경력 및 전문성, 직원채용의 공개성과 합리성, 직원 전문성 증진을 위한 청소년 동반자, 인턴 및 자원봉사자의 운영 및 교육
재정 (10)	수입예산(4), 지출예산(4), 직원복지(2)	연간 예산편성 및 집행의 합리성과 적절성, 보상체계의 적절성, 전문성 증진을 위한 사업예산
주요기능 (45)	심리상담(시·도 10/시·군·구 15)	심리상담 서비스, 지역 특성 반영 프로그램 운영 여부, 지역정책 및 상담연구 보고서, 각종 지원서비스, 지역주민 대상 교육 및 연수, 다양한 기관과의 연계활동
	프로그램(시·도 10/시·군·구 15)	
	상담연구(시·도 3/시·군·구 없음)	
	위기지원(시·도 8/시·군·구 4)	
	교육연수(시·도 8/시·군·구 10)	
	연계활동(시·도 9/시·군·구 6)	
대외홍보 (5)	홍보	홍보 방법 및 홍보 실적
이용만족도 (10)	고객만족도, 직원만족도	이용자만족도 및 직원만족도
평가단 종합평가 (5)	평가단 의견	자체평가에 대한 정직성 및 평가에 대한 준비도, 전반적 이미지

출처 : 황순길 외(2006). 청소년(상담)지원센터 운영평가체제 개발

아동청소년 상담·보호·복지기관 평가 모형 개발 연구(배주미 외, 2009)에서는 기존 평가지표의 한계를 지적하면서 청소년정책의 변화에 따른 기관의 역할과 기능을 평가체제에 반영해야 하며 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 역할과 기능에서 차별성이 반영되어야 할 필요성이 언급되었다. 특히 시·도 청소년(상담)지원센터의 프로그램 개발 및 보급, 지역사회 상담복지를 위한 연구 활동과 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 상담 및 프로그램 운영 등의 직접적인 운영에 대한 내용을 평가지표에 반영해야 한다고 보았다. 이 연구는 시·도 및 시·군·구 청소년(상담)지원센터의 업무 현황 분석, 직무 분석, 전문가 검증, 자체평가, 시·도 청소년(상담)지원센터의 시범운영의

절차를 통해 개발된 평가지표의 타당도를 검증하였다. 이러한 과정을 거쳐 최종적으로 7개 영역의 시·도 청소년(상담)지원센터 66문항, 시·군·구 청소년(상담)지원센터 57문항이 도출되었다.

<표 5> 청소년(상담)지원센터 평가지표(배주미 외, 2009)

영역	중지표	평가내용	문항 수 (배점)
조직 및 운영체계	목표, 운영형태, 조직, 시설 및 공간, 일반관리, 특성화	기관의 설립 목표에 따라 기관의 조직과 운영의 효율성	13개(15점)
인력 및 재정	소장, 직원, 지원인력, 직원 복지, 재정	소장의 상근 여부, 상담직의 전문성, 직원 복지, 재정 상태	13개(25점)
상담 및 프로그램	상담 실적, 프로그램, 집단상담, 상담전문성, 집단교육	프로그램의 질 및 운영의 효율성	시·도: 8개(10점)/시·군·구: 10개(28점)
CYS-Net	지역사회 연계, 시·군·구 청소년지원센터 지원, 시·도 내 센터 간 협력, 위기 개입, 청소년 동반자	지역사회와의 연계 및 활동, 시·도·시·군·구 간 지원과 협력, CYS-Net을 통한 위기청소년 지원과 구조 정도	시·도: 20개(30점)/시·군·구: 15개(18점)
교육 및 연구	수혜자 교육, 교육 및 연수, 전문가 연구, 조사연구, 연구개발	부모, 청소년, 지역주민, 전문가, 1388 청소년 지원단 교육 실시 정도, 지역사회 욕구, 실태조사, 지역 청소년 정책 제안 등의 연구 수행 정도	시·도: 8개(10점)/시·군·구: 3개(5점)
홍보	홍보	지역사회에 센터 홍보의 다양성 및 홍보 정도	시·도: 3개(5점)/시·군·구: 2개(4점)
만족도	만족도	청소년, 학부모, 센터 직원, 연계 기관 종사자들의 센터 업무와 서비스에 대한 만족 정도	1개(1점)

출처 : 배주미 외(2009). 아동청소년 상담·보호·복지기관 평가 모형 개발 연구

나. 2013년 청소년사회안전망사업 성과지표 개발

2013년에는 센터평가 지표개발을 위한 기초연구가 수행되었다(박수정 외, 2014). CYS-Net을 비롯한 청소년상담복지센터의 사업성과를 효과적으로 평가할 수 있는 성과평가지표 개발을 위해 다음의 연구과정을 거쳤다.

첫째, 여성가족부의 상담복지센터 정책을 분석하였다. 이 과정에서는 센터의 미션과 목적, 주요 사업들을 명확히 설정하기 위해 청소년 복지지원법과 여성가족부의 정책 자료들을 검토하였고, 정책담당자와의 심층 인터뷰도 실시하였다.

둘째, 성과평가에 대한 선행연구와 함께 공공기관 및 비영리기관 등 청소년상담복지센터 유사 기관들의 성과평가지표들을 벤치마킹하였다. 성과평가의 주요 방법론들을 목표관리이론(MBO)과 균형성과지표(BSC) 관점에서 살펴보고, 다양한 유형의 기관들에 대한 벤치마킹을 통해 청소년상담복지센터의 성과평가지표 개발에 적용하였다.

셋째, 수용도가 높은 성과평가지표 개발을 위해 센터 및 지자체 담당자의 의견을 적극 수렴하였다. 이를 위해 센터 구성원들이 직접 수행한 성과평가지표 개발 워크숍 결과, 성과평가지표에 대한 지자체 담당공무원과 센터 구성원 의견, 광역시, 도, 시, 군, 구 유형별로 각 1개씩 총 5개 센터에 대한 모의평가 과정에서 센터의 의견 등을 반영하여 지표개발을 추진하였다.

이 연구에서 센터의 성과평가지표는 크게 세 가지 대분류 지표로 개발되었고, 각각의 대분류 지표별로 중분류 지표와 세부지표로 구성되어있다.

첫 번째 대분류 지표는 ‘위기청소년 지원기반 조성’ 관련 지표로, 이 지표는 센터의 고유 목적을 효과적으로 달성하기 위한 지자체의 필수 역할들을 중심으로 구성되었다. 구체적으로 지자체장의 관심과 지원, CYS-Net 구성 및 운영위원회 활성화, 지자체의 청소년정책 담당인력의 전문성 등 세 가지 중분류 지표를 설정하였다.

두 번째 대분류 지표는 ‘센터의 사업인프라’ 로, 센터의 고유목적 달성을 위해 센터가 기본적으로 갖추어야 할 사업인프라를 평가하기 위한 지표들을 다양한 측면에서 구성하였다. 구체적으로 센터시설 및 입지, 예산집행 및 회계 관리, 센터인력의 적합성, 센터의 조직혁신 및 학습 등 네 가지 중분류 지표를 설정하였다.

세 번째 대분류 지표는 ‘센터의 사업운영 성과’ 로, 센터가 달성한 주요 사업성과를 중심으로, 정부의 정책들을 효과적으로 수행하고 있는지와 그 결과가 어떠한지 등을 평가하는 지표들로 구성하였다. 이 지표에는 관련 기관과의 사업연계실적, 사례관리 실적, 센터의 개별 및 집단지원 실적, 센터 서비스 효과 및 홍보, 기타 정책사업 실적, 상황변화 대응성에 대한 여섯 가지 중분류 지표가 포함되었다.

<표 6> 2013년 제안된 CYS-Net 사업의 성과평가지표(박수정 외, 2013)

대분류	중분류	세부지표수(배점)
위기청소년 지원기반 조성 (18점/16점)	1.지자체 장의 관심과 지원	·시도:5개(9점) ·시군구:4개(7점)
	2.CYS-Net 구성 및 운영위원회 활성화	·시도 및 시군구:3개(5점)
	3.청소년정책 담당인력의 전문성	·시도 및 시군구:2개(4점)
센터의 사업인프라 (26점/23점)	1.센터시설 및 입지	·시도:5개(9점) ·시군구:4개(7점)
	2.예산집행 및 회계 관리	·시도:3개(5점) ·시군구:2개(4점)
	3.센터 인력의 적합성	·시도 및 시군구:5개(7점)
	4.센터의 조직혁신 및 학습	·시도 및 시군구:3개(5점)
센터의 사업운영 성과 (61점/54점)	1.관련 기관과의 사업연계 실적	·시도:4개(9점) ·시군구:3개(7점)
	2.목표달성 및 효과 : 사례관리 실적	·시도 및 시군구:3개(15점)
	3.목표달성 및 효과 : 센터의 개별 및 집단지원 실적	·시도:5개(10점) ·시군구:4개(8점)
	4.목표달성 및 효과 : 센터 서비스 효과 및 홍보	·시도 및 시군구:3개(10점)
	5.목표달성 및 효과 : 기타 정책 사업 실적	·시도:6개(13점) ·시군구:6개(10점)
	6.상황변화 대응성	·시도 및 시군구:2개(4점)

출처 : 박수정 외(2013). 청소년사회안전망 사업 성과평가 지표개발.

다. 2014년 청소년상담복지센터 평가지표

2014년 청소년상담복지센터 평가지표가 적용된 기관은 2012년 1월 이전에 개소한 176개 센터로, 시·도 센터 16개, 시·군·구 센터 160개이다. 그러나 2012년 1월 이후에 개소한 20개 센터는 2012년 대비 2013년 실적을 비교할 수 없어 자체평가만을 실시하였다. 2014년 평가에서는 시·도 센터(1그룹) 16개와 시·군·구 센터로 나누어 평가하였으며 160개 시·군·구 센터도 지역 특성, 인구 수, 설립시기 등 센터 간 차이를 고려하여 2

개 그룹으로 나누었다. 이는 지자체 유형에 따라 도시형 센터(시·구 센터) 110개와 농산어촌형 센터(군 센터) 50개로 구분하였다.

2014년 청소년상담복지센터 평가지표에서는 법령과 지침에서 규정한 센터와 CYS-Net 사업의 주요 항목들을 포함하였고, 이를 통해 평가지표가 센터에서 반드시 충족해야 할 기준이 되도록 하였다. 또한 정량평가로 확인할 수 없는 질적인 측면을 정성평가를 통해 분석하고, 이를 통해 발굴된 우수사례를 전국 센터에 보급할 수 있도록 하였다. 지표 수는 핵심 성과지표를 중심으로 간소화하되 시·도와 시·군·구 센터의 기능을 차별화 하였으며 시·군·구는 지자체의 유형을 2개(시·구와 군)로 구분하여 지역적 특성을 반영하였다. CYS-Net 사업의 경우에도 전년 실적대비 향상도에 의한 평가방식을 지양하고, 가중치를 부여하는 방안을 도입하여 총괄산출 지표는 전년도 대비 증가율 기준으로 전년 실적이 저조한 지역의 경우, 상대적 이점을 가지게 되므로 전체 실적 증가에 기여한 측면과 센터 실적 증가치의 비중에 따라 가중치를 부여하였다.

2014년 청소년상담복지센터 평가지표는 2013년에 수행된 지표개발 기초연구의 결과를 기반으로 다음과 같은 과정을 통해 확정되었다. 첫째, 2013년에 개발된 평가지표를 집중적으로 검토하고 수정·보완하였다. 우선 2013년 평가지표 기초 연구의 틀을 가져가되 정량평가의 구체적인 기준을 마련하고, 우수사례 등 정성평가 부분을 확대하며, 현실적으로 평가가 어려운 지표를 삭제하는 등 지표를 수정·보완하고, 많은 부분을 새롭게 개발하였다. 둘째, 관련 학계 및 현장전문가 3명으로 구성된 자문위원들과 함께 자문회의를 실시하였다. 자문회의 결과를 토대로 시·도 센터와 시·군·구 센터간의 배점과 평가지표수를 조정하였다. 셋째, 전국 지자체 공무원 및 센터 실무자들을 대상으로 평가 지표 설명회를 개최하여 이때 나온 의견을 토대로 지표를 수정·보완하였으며 총괄평가 위원회에서 최종심의·확정되었다.

<표 7> 2014년도 실시된 청소년상담복지센터 평가지표 및 배점(황순길 외, 2014)

구분	평가내용	배점	평가지표
시·도 센터	위기청소년지원 기반조성	15점	지자체의 지원 기반 확대(10점) 지역사회청소년통합지원체계 구축(5점)
	센터의 사업인프라	30점	센터 인프라의 적정성(7점) 예산 운영의 적정성(6점) 인력 관리의 적정성(11점) 홍보의 적정성(1점) 시군구 센터 지원(5점)

구분	평가내용	배점	평가지표
	센터의 운영성과	40점	위기청소년 발견 성과(9점) 위기청소년 개입 성과(25점) 통합서비스 성과(정책사업)(6점)
	센터 운영사례 (정성평가)	15점+ 가점4점	CYS-Net 사례(3점, 가점2점) 센터 지원 및 홍보 사례(7점) 특성화사업 사례(5점, 가점2점)
시·군·구 센터	위기청소년지원 기반조성	15점	지자체의 지원 기반 확대(9점) 지역사회청소년통합지원체계 구축(6점)
	센터의 사업인프라	25점	센터 인프라의 적정성(7점) 예산 운영의 적정성(6점) 인력 관리의 적정성(11점) 홍보의 적정성(1점)
	센터의 운영성과	50점+ 가점4점	위기청소년 발견 성과(9점) 위기청소년 개입 성과(41점) 통합서비스 성과(정책사업)(가점4점)
	센터 운영사례 (정성평가)	10점+ 가점4점	CYS-Net 사례(4점, 가점2점) 홍보 사례(2점) 특성화사업 사례(4점, 가점2점)

출처 : 황순길 외(2014), 청소년상담복지센터 평가 결과보고서.

첫 번째 대분류 지표는 위기청소년지원 기반조성이다. 이 지표는 센터의 고유 목적을 효과적으로 달성하기 위한 지자체의 필수 역할들을 중심으로 구성되었다. 즉 지자체의 지원 기반 확대, 지역사회청소년통합지원체계 구축 등 두 개의 중분류 지표가 포함되었다.

두 번째 대분류 지표는 센터의 사업인프라이다. 이 지표는 센터의 고유목적 달성을 위해 센터가 기본적으로 갖추어야 할 사업인프라를 평가하기 위한 지표들로 다양하게 구성되었다. 즉 센터 인프라의 적정성, 예산 운영의 적정성, 인력 관리의 적정성, 홍보의 적정성 등 네 가지 중분류 지표를 설정하였고, 시·도 센터의 경우, 시·군·구 센터 지원 지표를 추가하였다.

세 번째 대분류 지표는 센터의 운영 성과이다. 이 지표는 센터가 달성한 주요 사업성과를 중심으로, 정부의 정책들을 효과적으로 수행하고 있는지와 그 결과가 어떠한지 등을 평가하기 위한 지표들로 구성되었다. 위기청소년 발견 성과, 위기청소년 개입 성과, 통합서비스 성과(정책사업) 등 세 가지 중분류 지표가 포함되었다.

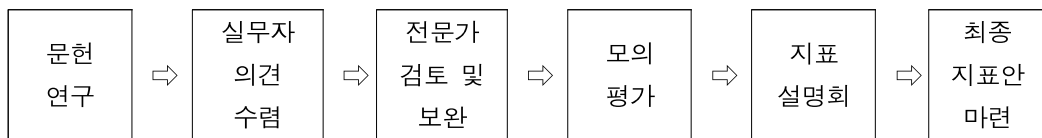
네 번째 대분류 지표는 센터 운영사례(정성평가)이다. 이 지표는 정량평가로 평가하기

어려운 각 센터만의 특색 있는 운영 성과와 지역별 센터의 특성화 사업 개발 노력을 확인할 수 있는 내용으로 구성되었다. 구체적으로 CYS-Net 사례, 홍보 사례, 특성화사업 사례 등 세 가지 중분류 지표로 설정하였다.

라. 2017년 청소년상담복지센터 평가지표

2017년은 청소년복지지원법에 따라 3년 마다 실시되는 두 번째 평가 년도로 2014년 평가 지표에 대해 점검해 보고 이를 개선하는 과제가 요구되었다. 따라서 본 연구는 2014년 실시된 평가 지표에 대해 점검해 보고 지난 3년간 변화된 청소년상담복지센터 환경을 살펴보면서 추후 발전 방향을 가진 지표로 보완하고자 노력하였다.

이를 위해 평가 지표 개선 작업을 아래 도표와 같이 추진하였다.



출처 : 이은경 외(2016), 2017년 청소년상담복지센터 평가 지표 개발 연구 위탁 보고서

[그림 1] 평가지표 개선 과정

우선 기존 문헌연구를 통하여 기존 지표의 개선점을 찾고자 하였다. 2014년 센터평가 결과보고서에 의하면 센터 운영 성과에서 대체로 많은 센터에서 낮은 점수를 받았는데, 이는 전년대비 실적 증가율 지표로 인한 영향으로 개선이 필요한 것으로 나타났다. 그리고 지자체 지원이 센터의 확립에 매우 중요한 부분으로 배점을 상향하는 것이 필요하다는 의견이 제시되었다. 또한 2015년 여성가족부에 의해 실시된 청소년상담복지센터 발전방안 연구에 의하면 중장기적 관점에서의 평가가 필요하다는 의견이 제시되었으며, 특히 시도센터와 시군구 센터의 기능 차별화에 대한 의견이 제시되었다.

시도 센터 간담회 및 CYS-Net 추진단 회의에서 나타난 평가 관련 의견은 기존 문헌에서 나타난 것과 같이 실적 증가율 지표를 개선해 달라는 요구가 많았으며, 지역 인구수에 따른 실적 여건을 고려해 달라는 것이었다.

문헌검토와 센터 의견 수렴을 거쳐 지표 개선 초안을 마련하였고, 이를 전문가 자문회의를 거쳐 수정, 보완하였다. 개선된 평가 지표 초안은 시도와 시군구 센터의 기능을 차별화할 수 있는 신규 지표를 마련하였으며, 실적 증가율 지표를 각 그룹별 실적을 비

교하여 평가할 수 있는 구간별 지표로 개선하였다.

수정 보완된 지표가 현실적용 가능한 것인지 살펴보기 위해서 11개 지역을 선정하여 모의평가를 실시(2016. 7 - 2016. 8)하였다. 모의평가 결과 시도 기능 차별화 지표(시군구 지원 기능, 중장기 발전 노력)에 대해 긍정적인 의견을 받았으며, 지표 세부 사항에 대한 의견들을 수렴하여 지표를 수정하였다.

마지막으로 모의결과를 통해 수정된 지표를 전체 센터 관계자에게 배포하고 설명회를 개최하여 다양한 의견을 수렴하였다(2016. 9. 30). 매우 다양한 의견을 제시하였으며 대체로 상세한 지표 해설이 필요한 부분으로 지표의 해설을 추가하는 것에 반영하였다. 또한 보완이 필요한 지표를 수정하였으며, 추가 신설 지표가 필요하다는 의견을 받아들여 지표를 보완하였다.

<표 8> 2014년, 2017년 지표 대조표 (이은경 외, 2016)

구분	'14년	'17년(안)
평가 대상	- '13년 이전 개설센터	- '14년 이전 개설센터 * '14 - '15 개소 센터는 자체평가, '16년 개소 센터는 평가 제외
평가그룹	- 시·도 16개 지역(1그룹), - 시·군·구(도시형 2그룹 , 농산어촌형 3그룹)	동일
실적반영기간	- '13년 실적	- '14년 - '16년 3년간 실적
평가방법	- 서면 평가 및 부분 현장평가	- 서면 및 전수 현장평가
평가영역	- 4개 영역 ① 위기청소년지원기반조성 ② 센터의 사업인프라 ③ 센터운영성과 ④ 센터 운영사례	동일
평가배점	시도	- 총 104점(100점 + 가점 4) · 위기청소년지원기반조성(15) · 센터의 사업인프라(30) · 센터운영성과(40) · 센터 운영사례(15+가점 4)
	시군구	- 총 109점(100점 + 가점 9점) · 위기청소년지원기반조성(15) · 센터의 사업인프라(25) · 센터운영성과(50 + 가점 5) · 센터 운영사례(10 + 가점 4)
		- 1안 : 총 102점, 2안 : 총 100점 · 위기청소년지원기반조성(20) · 센터의 사업인프라(25) · 센터운영성과(40 + 가점 2) · 센터 운영사례(15)
		- 1안 : 총 101점, 2안 : 총 100점 · 위기청소년지원기반조성(20) · 센터의 사업인프라(25) · 센터운영성과(45 + 가점 1) · 센터 운영사례(10)

구분		'14년	'17년(안)
지표	시도	- 38개(정량 32개, 정성 6개)	- 35개(정량 29개, 정성 6개) * 6개 지표 신설 · 시군구 지원 정량 지표 4개 · 중장기 발전전략 정성 지표 1개 · 센터 지원 정성 지표 1개 * 기존 지표 9개 삭제 · 단순 실적 지표 및 중복성 검토하여 삭제
	시군구	- 35개(정량 30개, 정성 5개)	- 33개(정량 28개, 정성 5개) * 기존 4개 지표 삭제 · 지표 중복성 및 사업 변경으로 인한 불필요 지표 삭제 * 신규지표 2개 마련
정량 실적 평가		- 전년대비 실적 증가율	- 그룹별 실적 구간 비교

출처: 이은경 외(2016). 2017년 청소년상담복지센터 평가 지표 개발 연구 위탁 보고서

개선된 지표 안은 우선 평가 방향에 있어 기존 평가 방향을 유지하되, 시도와 시군구의 기능을 차별화하고 중장기 발전 방안에 대한 기능을 도모하고자 하였다.

개선된 사항은 첫째, 시도와 시군구의 기능을 차별화하여 평가 지표를 구성하고자 하였다. 시도와 시군구 역할 및 기능의 차별화에 대한 논의는 그동안 현장실무자와 학계에서 많이 논의가 되어 온 주제이다. 관련하여 이은경 등(2015)의 청소년상담복지센터 발전방안 연구에서는 시도 및 시군구 센터 간 역할과 기능의 차별화가 필요하다는 현장 실무자의 의견을 제안하였다. 같은 연구에 의하면 시도의 기능은 시군구 청소년상담복지센터의 지원이 가장 중요한 기능이며, 각 지역의 특성에 맞는 정책 수립과 지원이 필요함을 강조하였다. 또한 시도 센터는 시군구 센터에 대한 컨설팅, 교육, 프로그램 보급에 대한 역할이 필요함을 제안하였다. 그리고 시군구의 경우 청소년에 대한 직접 서비스 수행이 주요한 기능으로 제안되었으며 지역 내 전문상담 기관으로의 기능이 강조될 필요가 있다고 제안되었다. 따라서 시도, 시군구 기능의 차별화에 관한 현장의 의견 및 발전방안 의견을 참고하여 평가 지표를 달리 구성하고자 노력하였다. 시도의 경우 시군구 지원 및 지역 청소년정책 수행을 위한 기능에 초점을 맞추었으며, 시군구는 직접 서비스 기능에 초점을 맞추어 지표를 구성하고자 하였다. 이를 위해 시도의 경우 기존 단순 지원 실적 지표를 축소(4개)하고 대신 시군구 지원 기능 지표를 신설(4개)하였다. 또

한 지역 청소년정책 수행과 관련된 중장기 발전 수립 지표를 신설하여 정성평가 영역에 배치하였다(시도 : 중장기 관점의 센터 경영 현안 개선, 시군구 : 시도 협력, 센터장 리더십). 이러한 지표 개선 노력을 통하여 시도와 시군구 기능의 발전적 분화를 도모할 수 있는 기회를 제공한 것으로 생각된다.

둘째, 기존 평가 결과를 분석하여 평가 배점의 타당성을 높이고자 노력하였다. 2014년 평가 결과에 의하면 청소년상담복지센터 역량의 상당 부분이 지자체의 관심 및 지원과 관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 센터에 대한 지자체 역할을 평가하는 부분은 센터 발전을 위해 매우 필요하다는 시사점을 갖는다. 설명회 등 일부 센터 실무자 의견으로는 평가 지표 중 지자체의 노력은 센터의 노력과 별개로 평가에서 분리해야 한다는 의견을 제안하기도 하였지만, 2014년 결과에 의하면 지자체의 협력 및 지원 부분은 센터 발전에 있어 매우 중요한 지표로 지속 강화해야 할 것으로 보여 진다. 따라서 지자체의 역할이 지원에 관한 영역에 대한 배점을 상향조정하고자 하였다. 이를 위해 4개 평가 영역(위기청소년지원기반 조성, 센터의 사업 인프라, 센터 운영성과, 센터운영 사례) 중 지자체의 협력 및 지원과 관련된 영역인 ‘위기청소년지원기반 조성’ 영역의 배점을 기존 15점에서 20점으로 상향 조정하였다. 지자체 협력 및 지원에 대한 배점 상향 조정을 통해 센터 발전을 위한 지자체의 관심을 도모할 수 있을 것으로 기대한다.

셋째, 현장 실무자의 의견을 충분히 수렴하여 기존 지표의 문제점을 발견하고 이를 수정하였다. 특히 ‘전년대비 실적 증가율’ 지표에 대해서 개선이 필요하다는 다양한 의견을 실무자 간담회, 설명회 등을 통하여 수렴하였다. 청소년 인구수는 매년 감소하고 있는 추세에 있어 전년대비 실적 증가율은 현실적인 지표로 보이지 않으며, 타 기관의 평가 지표에서도 증가율 지표는 점차 지양되고 있다는 의견이었다. 이러한 의견을 수렴하여 이를 구간별 지표로 수정하고자 하였다. 즉 각 그룹별 지원 실적의 평균을 산출하고 표준편차 구간으로 나누어 해당 지역의 점수를 산출하는 방식으로 수정하였다. 이러한 평가 방식은 평가의 변별성을 유지하면서 추후 지속적인 실적 제고를 위한 방안으로 유용할 것으로 기대된다.

넷째, 지표 개선에 있어 보다 현실적이고 신뢰성 있는 평가 체계를 마련하고자 노력하였다. 센터 실무자의 많은 의견 중에는 평가 그룹 선정 시 지역 청소년 인구수로 고려하여 실적 여건을 고려해 달라는 의견이 많았다. 본 연구에서는 이러한 의견을 반영하고자 지역 청소년 인구를 고려하여 평가 그룹을 구분하고자 노력하였다. 우선 2014년 평가 방법의 지속성을 유지하기 위해서 기존 그룹 방법을 유지하되 인구수가 매우 적은 지역의 경우 유사한 그룹에 묶는 수정안을 고안하였다. 즉 다른 지역과 인

구수가 크게 차이 나고 실적 면에서도 큰 차이를 보이는 센터를 타 그룹에 배치하는 안으로 반영하였다(태백시, 계룡시 3그룹으로 변경). 또한 다른 안으로 전체 지역별 청소년 인구를 살펴보고, 군집분석 및 사분위 구간으로 대상을 묶는 안을 제안하였다.

마지막으로 시기상 타당한 평가를 위해 이전 3년간 변화해 온 센터 운영 지침들을 검토하고 변화된 내용에 대해서 지표를 수정·보완하였다. 예를 들어 필수연계기관으로 학교밖청소년지원센터가 2015년에 신설되어 이를 지표에 추가하였으며, 센터 종사자의 무교육 등 변경된 지침을 지표에 수정·보완하였다. 현장 전문가에 대한 자문과 모의 평가 등을 통해 수정·보완된 지표에 대한 현실 적용성을 평가하는 등 지표의 타당성을 높이고자 하였다.

4. 기타 기관 평가지표

가. Wee센터(교육부)

2008년 「학교안전통합시스템 구축」으로 선정된 Wee 프로젝트사업은 3년 간 한시적 운영의 시범사업으로써, 2011년까지는 국정과제로 특별교부금으로 지원되었으나(한길자, 2011), 2012년 이후에는 17개 시·도교육청자체 예산으로 운영하게 되었다. 그러나 2010년 한국 사회에서 학교폭력의 심각성의 대두로, Wee 프로젝트 사업을 담당했었던 교육부(당시 교육과학기술부) 학교생활문화과가 2012년 학교폭력근절(대책)과로 명칭이 바뀌게 되었으며, 학교폭력 가·피해학생에 대한 특별교육 업무가 Wee 프로젝트 업무로 포함되었다.

전인식 외(2015)는 Wee센터 직무기준 및 평가지표를 개발하였다. 이들은 Wee센터 평가를 통해 Wee 프로젝트의 안정과 효과성 향상을 이루는데 목적을 두며, Wee센터가 모든 영역에서 효과적인 목적달성을 위한 필요수준에 도달하였는지를 확인하는 것이라고 설명하였다. 또한 각 Wee 센터별로 관할 학생 규모와 소재 지역의 특성에 따라 업무의 특성 및 비중이 다르므로, 평가대상 Wee 센터를 관내학생 수를 기준으로 3개 유형(대도시형, 중소도시형, 농산어촌형)으로 구분하여 평가 지표 값 산출에 반영하였다. 각 유형 내에서도 센터 특성에 따라 업무비중의 차이를 고려하여 평가지표에 반영하였다.

이때 평가수행을 위한 평가단은 2인 1조로, 각 조는 상담학계 전문가 1인과 Wee 센터 근무경력 있는 전문상담교사 1인으로 구성하도록 되어 있다. 더불어 전체 평가를 기획,

운영하고 최종 평가 결과를 심의, 결정할 평가심의회를 구성한다. 여기에는 교육부 담당자 1명, Wee연구특임 담당자 2명, 평가위원 4명 등이 참여한다. 평가를 위해 먼저 평가 매뉴얼을 개발하여 피평가 기관(Wee 센터)에 배포하며, Wee 센터는 평가매뉴얼에 따라 자체평가 자료를 제출하고, 평가주관기관은 학생, 학부모, 유관기관 등을 대상으로 설문 등을 통한 평가를 실시한다. 다음으로 평가주관기관은 각 센터에서 제출한 자체평가 보고서와 근거서류를 검토하는 서면평가를 실시하고, 평가주관기관은 평가 결과를 종합 분석하여 평가 결과를 공지하며, 이에 대해 이의제기가 있을 경우 현장방문을 통해 이의심의 및 재평가를 실시한다. 실질적인 평가가 완료된 후, 자체평가자료, 현장방문 평가자료, 그리고 관계자 평가 자료가 모두 취합되면, 자체평가와 학생 및 이해관계자 평가, 서면평가, 그리고 현장방문평가를 종합적으로 분석하여 정리한 후 최종 심의를 거친 후, 평가대상기관 및 관련 기관에 공지한다.

이후 평가결과는 각 영역별 점수 및 총점을 산출하여 활용한다. 일차적으로 평가대상기관의 기관운영 및 사업의 내실화를 위한 기초 자료로 사용되며, Wee 센터 정책 수립, 자문 제공, 인센티브 제공 등에도 활용될 수 있다.

센터유형은 관할지역 학생 수와 지역별 특성을 고려하여 3개 유형으로 구분하고 평가 지표 값 산출에 반영한다. 첫 번째 유형은 학생규모 5천미만의 소규모 Wee센터유형이다. 주로 농산어촌 지역에 위치하고 있으며, 대상 학생 수는 적지만 지역이 넓고 교통이 불편하여 학생들이 센터를 방문하기 힘든 경우가 많다. 강화, 연천, 고성, 단양, 청양 등의 지역이 이에 해당한다. 두 번째 유형은 학생규모 5천 이상 - 3만이하의 중규모 Wee 센터 유형이다. 중소도시, 대도시지역이 속해있어 대체로 교통이 편리하나, 중소도시의 경우 도농통합지역이어서 지역이 넓고 교통이 불편하여 학생들의 센터방문이 어려운 경우도 있다. 달성, 세종, 삼척, 김제 등이 이에 속한다. 세 번째 유형은 학생규모 3만 이상의 대규모 Wee센터 유형이다. 대상학생 수는 대규모이며, 교통편의성이 높아 학생들의 접근성이 좋다. 대부분의 대도시가 이에 해당한다.

평가의 내용은 Wee 센터 기반조성 영역, Wee 센터 운영 영역, Wee 센터 운영 성과 영역 등 3개 영역에 11개 세부영역, 31개 평가지표로 구성되며 100점 만점으로 실시하며 가점으로 5점이 추가 부여될 수 있도록 구성되어 있다.

<표 9> Wee센터 평가영역과 평가지표

평가영역	세부영역	평가지표	배점	
I. 기반조성 (20/25*)	1. 물리적 기반(7)	1) 공간확보	3	
		2) 시설구비	2	
		3) 접근성 제고	2	
	2. 인적기반 (8)	1) 인력확보	3	
		2) 인력관리	3	
		3) 직원연수	2	
	3. 재정적 기반(5)	1) 예산규모	3	
		2) 예산편성	2	
	4. 정책사업(5)*	1) 정책사업 규모	2	
		2) 정책사업 성과	3	
	II. 센터운영 (60)	1. 기획(9)	1) 사업기획	3
			2) 운영기획	3
3) 특색사업			3	
2. 상담수행(16)		1) 개인상담	8(4)**	
		2) 집단상담	4	
		3) 관내학교 상담지원	4(8)**	
3. 상담관리(9)		1) 사례회의	3	
		2) 신속성	3	
		3) 수퍼비전	3	
4. 교육(6)		1) 학생 및 학부모교육	3	
		2) 상담교사 및 담당자 연수	3	
5. 대외연계(15)		1) 협약기관 다양성	3	
		2) 연계실적	3	
		3) 연계체제	3	
		4) 홍보실적	3	
		5) Wee클래스/교사 자문	3	
6. 행정(5)		1) 예산관리	3	

평가영역	세부영역	평가지표	배점
		2) 물품 및 자료관리	2
Ⅲ. 운영성과 (20)	1. 수혜자만족도(20)	1) 학생만족도	7
		2) 학부모만족도	7
		3) 관내 학교만족도	6

* 해당사업이 있는 경우에 한하여 가점부여

** 센터 특성에 따라 개인상담 중심으로 배점(개인상담 8/관내학교지원 4)과
학교지원중심(개인상담 4/관내학교지원 8)중에서 선택하여 평가 실시

*출처 : Wee센터 운영내실화 평가지표 개발연구(2015)

Wee센터 평가는 2018년까지 시행되었으나, 이후에는 Wee 프로젝트의 수요자(학생, 학부모) 및 공급자(담당자, 관리자)의 만족도를 기반으로 성과분석을 통한 사업 활성화 방안 제시 및 새로운 정책 마련을 위한 기초자료로 활용되고 있다. 조사 기관은 Wee 클래스, Wee 센터, Wee 스쿨, 가정형 Wee 센터이며, 이중 Wee클래스는 17개 시도에서 유층별 비례 추출법으로 산출된 학교급별 학교수에 따라 무선표집되고 있다. 조사항목에는 수요자(학생, 학부모)의 경우, 개인배경, 기관이용현황, 이용 만족도, 이용효과, 운영효과, 요구조사 5개 영역이 포함된다. 공급자(담당자, 관리자)의 경우에는 개인배경, 운영실태, 업무 만족도, 운영효과, 요구조사 등 영역이 있다.

<표 10> 위(Wee) 클래스, 위(Wee) 센터 학생 및 학부모용 조사항목

영역	대상	
	학생(클래스, 센터)	보호자(클래스, 센터)
	항목	
개인 배경	• 성별	
	• 학교급 및 학년	
	• 지역규모	
	• 지역	
기관 이용 현황	• 평소 고민해결 방법	
	• 위(Wee) 기관 이용 계기	
	• 이용 시간	
	• 대기 시간	
	• 상담 받은 횟수	
	• 위(Wee) 기관 이용 시 불편한 점 여부	
	• 위(Wee) 기관 이용 시 불편한 점 내용	
이용 만족도	시설	• 이용 위치의 편리성
		• 상담실 내부 시설 및 환경 만족도
		• 상담실 구조 비밀보장 만족도
	상담 서비스	• 비밀보장 예외 안내 여부
		• 개인상담 만족도
		• 집단상담 만족도
		• 심리검사 만족도
		• 교육 프로그램 만족도
		• 상담시간과 기간 만족도
		• 전반적 상담 서비스 만족도
		• 상담 선생님 친절 만족도
	상담 업무 담당자	• 상담 선생님 다양성 배려
		• 상담 선생님 고민해결 도움 만족도
		• 상담 선생님 전문성 만족도
		• 상담 선생님 친절 만족도
	운영 효과	• 위(Wee) 기관 이용 후 생긴 변화
• 고민해결 여부		

영역	대상	학생(클래스, 센터)	보호자(클래스, 센터)
		항목	항목
		<ul style="list-style-type: none"> • 마음 안정의 도움 여부 • 학교폭력 예방 및 대처의 도움 여부 • 학교생활 적응의 도움 여부 • 주변 사람들에게 추천 여부 • 이용 전 학교생활 만족도 • 이용 후 학교생활 만족도 • 이용 전 도움이 필요했던 분야 • 이용 전 도움이 필요했던 분야의 어려움 정도 및 도움여부 	<ul style="list-style-type: none"> • 마음 안정의 도움 여부 • 학교폭력 예방 및 대처의 도움 여부 • 주변 사람들에게 추천 여부 • 이용 전 학교생활 만족도 • 이용 후 학교생활 만족도 • 이용 전 도움이 필요했던 분야 • 이용 전 도움이 필요했던 분야의 어려움 정도 및 도움여부
	요구 조사		<ul style="list-style-type: none"> • 위(Wee) 기관 개선을 위한 의견

*출처 : KEDI 위(Wee) 프로젝트연구지원센터(2020)

<표 11> 위(Wee)클래스· 위(Wee) 센터 담당자 및 관리자용 설문 조사 항목

영역	대상	위(Wee) 클래스·센터 상담업무 담당자	위(Wee) 클래스·센터 관리자	
		항목	항목	
개인 배경		<ul style="list-style-type: none"> • 지역규모 • 지역 • 학교급 • 학교 학생 수 • 직종 • 고용 형태 • 총 상담 경력 • 학교상담 경력 • 현 근무지 근무기간 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역규모 • 지역 • 학교급 • 학교 학생 수 • 학교/센터 내 직위 • 현 직위 경력 	
	운영 상태	시설 및 자원	<ul style="list-style-type: none"> • 이용 위치의 편리성 • 상담실 방음 여부 • 내부 시설 및 환경 적절성 여부 • 개인, 집단상담실 구축 여부 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용 위치 편리성 • 상담실 구조의 방음 여부 • 개인, 집단상담실 구축 여부 • 예산 확보 여부

대상 영역	위(Wee) 클래스·센터 상담업무 담당자		위(Wee) 클래스·센터 관리자	
	항목		항목	
		• 예산 확보 여부		• 전문상담(교)사 수의 적절성
		• 전문상담(교)사 수의 적절성		• 전문상담(교)사 수와 이유
		• 적절한 전문상담(교)사 수와 이유		• 위(Wee) 클래스 담당자 근무형태
	상담 및 교육	• 주요 업무 비율	인력 및 업무 지원	• 상담업무 담당자 전문성 여부
		• 주요 상담 분야		• 상담업무 담당자 처우개선 노력 여부
		• 사후관리 여부		• 위(Wee) 기관 기능 및 역할 인식
		• 사후관리가 안된다면 그 이유		• 수업시간에 위(Wee) 클래스 이용 가능 여부
		• 업무 외 다른 업무 수행 여부		• 충분한 수의 상담업무 담당자 배치 여부
		• 근무시간 외 상담 여부		• 임상심리사, 사회 복지사 배치 여부
		• 상담 전문성 신장을 위한 기회 제공 여부		• 연수, 수퍼비전 기회 제공 여부
• 상담 수퍼비전 참여 횟수	• 관내 위(Wee) 클래스와 연계 대응 여부			
연계 및 홍보	• 외부기관 연계 여부		• 홍보 여부	
	• 외부기관 연계 현황			
	• 외부기관 연계하지 않는 이유			
	• 홍보 여부			
업무 만족도	조직 내 지원	• 학교 내 일반교사와 동등한 대우 여부		
		• 기관내 상담전문 분야 전문성 인정 여부		
		• 소속기관 내 업무 협조 여부		
		• 관리자 위(Wee) 기관 기능 및 역할 이해 및 협조		
	전반적 만족도	• 업무량 만족도		
• 위(Wee) 클래스·센터 업무 전반적 만족도				
운영 효과	학생 문제 해결 효과	• 외부기관 연계를 통한 지원 효과	• 외부기관 연계를 통한 지원 효과	
		• 학생 고민 해결 도움	• 학생 고민 해결 도움	
		• 학교 적응력 향상 도움	• 학교 적응력 향상 도움	
		• 사회적, 정서적 성장 도움	• 사회적, 정서적 성장 도움	
		• 학교폭력 가해학생 선도조치 도움 여부	• 학교폭력 가해학생 선도 조치 도움 여부	
		• 학교폭력 피해학생 심리 치유 도움 여부	• 학교폭력 피해학생 심리 치유 도움 여부	
		• 학생 위기 행동 예방 도움	• 학생 위기행동 예방 도움	
		• 위기학생 학교 생활 유지 도움	• 위기학생 학교 생활 유지	

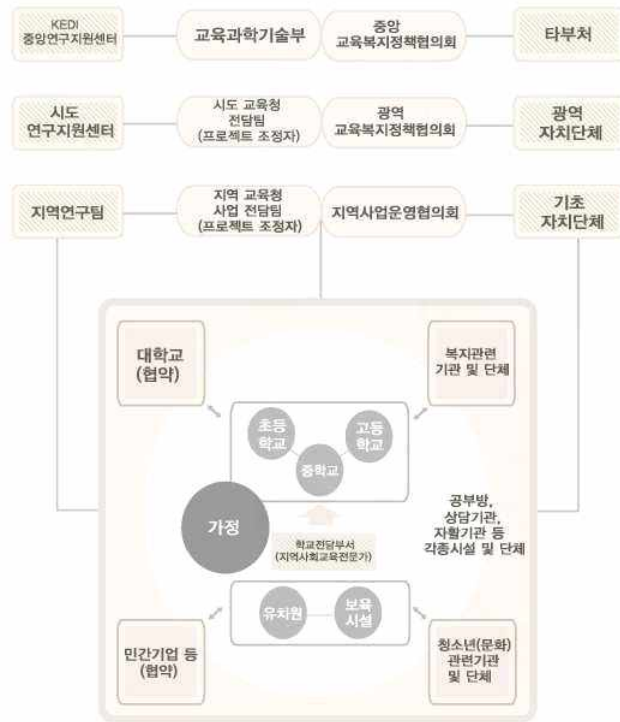
대상 영역	위(Wee) 클래스·센터 상담업무 담당자		위(Wee) 클래스·센터 관리자	
	항목		항목	
인식 향상 효과		• 도움을 주는 영역	• 도움을 주는 영역	
		• 학교 상담에 대한 인식 변화 여부	• 학교 상담에 대한 인식 변화 여부	
		• 바람직한 학교문화 형성기여 여부	• 바람직한 학교문화 형성기여 여부	
		• 위(Wee) 클래스/센터 필요성 인식 증가 여부	• 위(Wee) 클래스/센터 필요성 인식 증가 여부	
요구 조사	위(Wee) 클래스/센터 개선을 위한 의견		• 위(Wee) 프로젝트 발전 및 개선을 위한 의견	

*출처 : KEDI 위(Wee) 프로젝트연구지원센터(2020)

나. 서울시 지역교육복지센터 평가(교육청)

교육복지우선지역 지원 사업은 저소득층 자녀에 대한 교육·문화·복지영역에서 다차원적인 지원을 통하여 교육 불평등을 최소화시키고자 노력하는 사업이다. 이 사업의 주요목적은 학교가 중심이 되어 교육취약집단 밀집지역에 대한 우선지원을 통해 교육취약집단의 교육적 성취를 제고함으로써 교육 형평성을 실현하는데 있다(교육부, 2010).

교육복지우선지역 지원 사업은 교육부가 사업을 총괄하고, 시도교육청에서 사업전담팀을 구성하여 시도 연구 지원센터 구성·운영, 사업지침 제공, 관련사업과 연계 및 조정 등 광역단위 사업을 지원하고 있다. 지역 교육청에서는 사업전담팀이 지역연구팀을 구성하고, 지역특성을 반영한 단위사업 추진, 유관사업 수행부서들과 상호공조체제 구축, 학교와 지역사회 간 연계망 구축 등 지역차원의 교육복지 우선 지원 사업 총괄업무를 수행한다. 각 단위 학교 사업전담팀은 학교단위 교육복지사업을 기획·추진하며, 학교에 따라 교육복지 운영위원회를 구성하여 참여 학생 선정, 사업현황 점검, 예산 심의 등의 기능을 수행한다. 교육 복지 우선 지원 사업 지원을 위해 중앙에는 교육부 차관, 행정안전부, 여성가족부 등 관계부처 국장급 공무원 및 민간 전문가로 구성된 중앙교육복지정책협의회를 구성하여 부처별 연계 협력방안을 강구하고 있으며, 그 밖에 광역단위의 교육복지정책협의회, 기초 자치 단체별 지역사업운영협의회를 구성·운영하고 있다. 교육복지 우선 지원 사업 중앙 연구·지원센터는 사업의 기본방향제시 및 정보제공, 사업평가 및 환류 등 사업운영에 관한 전문적 연구와 지원기능을 수행한다(김정원 외, 2008).



출처: 김정원 외, 2008

[그림 2] 교육복지우선지역 지원 사업 추진 및 지원체계

교육복지우선지원 사업은 경제적 취약집단을 비롯하여 다문화 가정, 북한이탈주민, 기초학력 미달 등 다양한 수준의 교육적 취약성을 지니거나 교육적 성취에 있어 상대적으로 불리한 상황에 있는 교육취약 아동·청소년 밀집지역 및 학교를 대상으로 사업을 실시하고 있다. 교육복지우선지원 사업지역 신청 1차 조건은 국민기초생활보장수급가정 학생 및 법정 한부모 가정 학생 등 경제적 취약집단 학생수와 비율이다. 교육복지우선지원 대상학교로 선정되면 전체 학생을 사업대상으로 하되, 빈곤, 가정해체 등 중층적 취약성을 지닌 학생들은 집중관리대상이 된다(김정원 외, 2009). 중층적 취약성을 가진 학생들의 실질적 변화를 유도하기 위해, 학년 초 학생, 교사, 지역사회 교육전문가가 함께 각 사례별로 단기목표 또는 연간목표를 수립하고, 단계별 지원계획을 수립한 후, 지속적인 모니터링을 통해 학생의 변화상황을 모니터링 하는 등 사례별 집중관리시스템을 도입·운영하고 있다. 교육복지우선지원 사업의 주요 영역은 학습, 문화·체험, 심리·정서, 복지 등으로 구분되며, 각 영역의 실시 비율은 집중지원학생의 필요와 욕구에 따라 각기 다르게 결정된다(한국교육개발원, 2008).

최근 서울특별시교육청은 저소득층 가정 학생의 전인적 성장 지원을 위한 ‘2022년 서울형 교육복지사업’ 기본계획을 발표했다. 코로나19 장기화에 따라 교육복지 사각지대에 새롭게 놓인 교육취약학생들이 발생하고 있어 집중지원학생 발굴 및 맞춤형 지원 강화의 필요성에 따라, 저소득가정 학생, 다문화·탈북 가정 학생, 난민 인정 학생, 그 밖의 사유로 지원이 필요한 추천학생 등 집중지원학생을 지속적으로 발굴 및 지원하기로 했다. 기존의 ‘교육복지우선지원 사업’ 이 지원 대상을 선별했던 것에서 더 나아가 서울교육복지의 확장된 보편타당성을 담은 ‘서울형 교육복지사업’ 으로 사업명을 변경하여 지정방식을 다양화하고, 사업학교를 확대하였다. 서울형 교육복지사업은 저소득층 가정 학생의 교육격차 해소를 위하여 대상 학교에 교육복지전문인력 및 예산 등을 지원하고, 대상학생(이하 ‘집중지원학생’)에게 학습, 문화·체험, 심리·정서, 보건·복지, 가족 등 전반적 분야에서 맞춤형 지원을 제공하는 사업이다. 2022년 예산액은 전년 대비 예산액 13.5% 증가한 16,904,280천원이고, 대상학생수는 56,045명(2021. 9. 1.기준)이다. 올해 확대되는 서울형 교육복지사업의 주요 내용으로는 첫째, 서울형 교육복지학교를 확대 지정하고(’21년 963교→’22년 1,074교) 둘째, 사업지정방식을 혼합형(보편·선별·공모)으로 전환하여 학교 특성에 따라 사업학교를 지정하여 사업의 효과성을 높이고, 집중지원학생에 대한 맞춤형 지원을 강화한다. 셋째, 비사업학교 중 희망학교를 대상으로 자율일반학교 사업을 지원하여 교육복지 사각지대를 최소화하며 넷째, 공립 초·중학교에는 기본운영비로 교육복지 사업비를 지원하여 학교의 예산 사용 자율성을 높인다. 더불어, 교육청-자치구-지역기관-학교가 연계한 ‘25개 지역교육복지센터’ 운영을 통하여 일반학교 지원을 강화하고 집중지원학생의 통합적 교육기회를 제공할 예정이다. 2022학년도 서울형 교육복지사업 지정학교는 거점학교 293교, 일반학교 781교로 총 1,074교이며 전년 대비 111교 증가(2021학년도 963교)하였다. 사업 운영률은 전체학교수(1,319교) 대비 81.4%이다. 서울형 교육복지사업 지정유형에 따라 집중지원 학생수가 많은 거점학교는 전문인력과 운영예산을 우선적으로 지원받고, 집중지원 학생수가 적은 일반학교는 학생당 예산을 지원받아, 집중지원 학생에게 사제 멘토링, 문화체험 등 다양한 교육기회를 제공하여 학교 적응력과 역량을 높이고자 교육복지 사업을 수행한다(서울시교육청, 2022).

지역교육복지센터의 평가는 지역교육복지센터 운영의 효율성 제고 및 교육복지 협력사업자의 책무성 강화를 도모하고, 우수사례 발굴·확산을 통한 사업추진 동력 확보 및 공유를 목적으로 한다. 매년 1회 이상 현장방문 평가가 실시되는데, 3년 위탁 운영 시에는 1-2년차는 교육지원청, 3년차는 본청에서 평가를 주관한다. 평가는 센터의 기본계획

및 센터 사업계획서의 실행여부를 위주로 운영 실적을 중심으로 하며, 평가결과는 차기년도 사업운영에 적극 반영하도록 권유한다. 또한, 사업추진 시스템에 대한 평가위원의 의견을 정리하여 사업 추진 방향에 반영하고, 평가단 사전 연수 및 운영, 센터 평가 설명회 등을 개최하여 평가과정이 센터에게 점검 및 발전의 과정이 되도록 도모한다. 평가방법은 서면평가와 현장방문평가로 진행되는데, 사업계획서 및 자체평가보고서를 사전 검토한 후, 평가지표는 운영 인프라, 센터 운영 성과, 자율 지표의 3개 영역 및 9개 세부 지표로 구성되어 있고 각 평가지표에 따라 정량 및 정성평가가 혼합되어있다. 평가팀은 1개 팀당 2명 이상의 평가위원과 업무지원 담당자로 현장방문 평가팀 구성되며, 이때 평가위원은 교육, 문화, 복지 영역 전문가를 고루 포함되고 업무지원팀은 교육(지원)청 업무담당자가 맡고 있다.

<표 12> 지역교육복지센터 평가지표(2020년 예시)

영역	평가지표	배점	비고
운영 인프라(10)	1-1. 운영 적정성	5	정량
	1-2. 예산 및 인력 관리 적정성	5	정량
센터 운영 성과(80)	2-1. 학교 교육복지 지원	20	정량/정성
	2-2. 지역사회 자원조사 및 개발	10	정량
	2-3. 지역기관 간 협력망 구축	20	정량/정성
	2-4. 통합사례관리(학생성장지원)	20	정량/정성
	2-5. 지역기관과 공동사업 운영	10	정량/정성
자율지표(10)	3-1. 참여학생 성장 변화	5	정성
	3-2. 네트워크 성장 변화	5	정성

* 출처 : 서울시교육청(2021). 지역교육복지센터 운영매뉴얼. 70p

다. 사회복지시설 평가(보건복지부)

사회복지시설 평가는 정부의 예산지원과 민간 후원금 사용에 따른 책임성 강화, 사회복지시설에 대한 신뢰성 확보, 사회복지서비스 분야의 양적 팽창과 경쟁심화에 따른 경쟁력확보, 한정된 자원의 효율성 사용, 클라이언트의 인권 강화 등 사회복지서비스 효율성과 효과성 검증에 대한 사회적 요구에 따라 도입되었다(보건복지부, 한국사회복지협의회, 2010a; 김민호, 박순미, 송영달, 2012 재인용). 한국의 사회복지시설평가는 1998년

사회복지사업법 개정과 함께 모든 사회복지시설을 대상으로 확대되어 실시되고 3년마다 1회의 평가가 의무화되었다. 보건복지부가 제시한 사회복지시설 평가 목적은 운영 효율성 및 서비스의 질 제고로 도모하고, 평가 결과를 국민의 선택권 강화와 지역 간 시설 운영의 격차 해소에 정책적으로 활용하고자 함이다(오운섭 외, 2018).

현재 복지시설 평가는 시설의 서비스 최저 기준을 기초로 크게 6개의 평가 영역을 정하고 영역별로 세부 평가 기준을 두고 있다. 평가 대상 시설은 설립 3년 이상 된 11개 유형의 사회복지시설(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 아동복지시설, 노인양로시설, 한부모가족 복지시설, 장애인거주시설, 정신요양시설, 사회복지시설, 장애인직업재활시설, 노숙인복지시설)이며, 2018년부터는 보조금 지원 여부와 관계없이 평가를 하도록 되어 있다(보건복지부, 2018b, p. 47). 보건복지부가 평가의 책임 주체로서 평가 관련 전반적인 사항에 대해 총괄하고, 사업의 실제 수행기관은 복지부와 3년 단위 위탁업무 계약을 체결하여 평가 실무를 담당하며, 2016년까지는 사회복지협의회가 해당 사업을 수행하였고, 2017년(평가 7기)부터는 사회보장정보원에서 해당 사업을 수행하고 있다.

평가는 자체 평가를 기초로 학계 전문가, 현장 실무자, 공무원 3인으로 구성된 평가위원단의 현장평가로 실시된다. 기존 평가 결과는 점수로 산정되었으나, 현재는 절대평가 방식으로 A~F등급으로 평가되고 있다. 그 결과로써 우수 시설 및 이전 평가 대비 품질 개선 결과가 좋은 시설에 대해 인센티브를 지원하고, 미흡 시설 및 품질 관리 희망 시설에 대해서는 품질 개선 컨설팅이 실시된다.

사회복지시설 평가지표는 공통 영역의 시설 및 환경, 재정 및 조직 운영, 인적자원관리, 생활인의 권리, 지역사회관계 및 고유 영역인 프로그램 및 서비스로 6개 영역으로 구분된다. 이 중, 프로그램 및 서비스는 시설 유형별로 지원 대상자 및 서비스 종류에 따라 세부 평가지표에 다소 차이가 있다. 사회복지시설 평가지표의 경우 제 7차에 걸친 평가를 토대로 공통 지표 축소, 이용자 중심, 소규모 시설 평가지표 개발의 방향성을 가지고 개정되어왔다.

라. 대학기본역량진단(교육부 및 한국교육개발원)

교육부와 한국교육개발원 산하 대학역량진단센터에서는 대학기본역량진단을 실시하고 있다. 이는 저출산, 고령화로 인한 학령인구의 인구절벽으로 인한 미충원 등에 대처하고, 양적 성장에 치우친 고등교육의 질적 수준 제고가 시급하다는 판단과, 대학 경쟁력의 큰 요인중 하나인 재정지원을 양질의 대학에 집중하여, 대학 경쟁력을 강화시키는

데에 목적을 두고 있다. 2021년 진단은 대학의 평가 부담을 완화하기 위해 2018년 2단계로 운영된 절차를 단일 단계로 통합해서 실시되었다. 또한 코로나19 확산 상황을 고려하여, 현장 의견을 반영해서 2020년 온라인 강좌 실적 인정 등 일부 지표를 보완하여 진행되었다.

진단 지표에는 먼저 일반대는 6개 항목, 13개 지표, 총점 100점으로 구성되어 있고, 전문대는 6개 항목, 14개 지표, 총점 100점으로 구성되어 있다. 각 6개 항목 중 하나인 학생지원에는 학생 학습역량 지원, 진로·심리 상담 프로그램 지원, 취·창업 지원 3개 지표로 정성평가가 이뤄지며, 2021년 진단 결과에 따르면 대학 여건 개선과 더불어 다방면의 학생 지원이 강화되고 있음을 알 수 있다(교육부, 2021). 이때, 진로·심리 상담 프로그램 지원은 대학의 규모와 특성을 고려하여 학생의 원활한 학업을 위한 진로심리 상담 지원이 적절하게 이루어지고 있는지를 진단하는 것이다. 정성 평가로 진단 요소의 종합적 평정을 통해 4점(일반대)/3점(전문대) 만점의 A-E 각 5단계로 평가된다. 진로·심리 프로그램 운영 측면은 학생 상담 건수를 기재한 정량적 실적과 프로그램의 성과 및 우수사례의 정성적 실적을 종합적으로 평가하고 있다.

<표 13> 대학 기본역량 진단 지표

항목 (배점)	진단 지표 (배점)	진단 요소
학생 지원 (일반대:13 전문대:10)	진로·심리 상담 지원 (일반대:4 전문대:3)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진로·심리 상담 프로그램 지원 체계 구축·운영 : 프로그램 지원 체계의 구축·운영, 프로그램 지원 인력의 전문성 ○ 진로·심리 상담 프로그램의 개발·운영 실적 : 프로그램 개발·운영을 위한 사전 조사·분석 및 결과 반영, 프로그램 구성 및 내용의 체계성, 프로그램 운영 실적의 우수성 ○ 환류 체계(성과 분석 등)를 통한 진로·심리 상담 프로그램 개선 실적 : 환류의 체계성, 프로그램 개선 실적의 우수성

* 출처: 2021년 대학 기본역량 진단 편람(일반대, 전문대)

마. 상담 관련 학회의 기관회원 규정

국내 상담학계에서 공신력을 인정받고 있는 한국상담학회와 한국상담심리학회에서는 기관회원에 관한 규정에서 일정의 가입 자격과 운영 기준 및 기관회원 규정 등을 제시하고 있으며 이에 부합한 기관만을 학회 기관회원으로 인증하고 있다. 한국상담심리학

회는 기관 대표는 상담심리사 1급 자격 소지자임을 명시했고, 자격정지 및 슈퍼바이저 자격 정지 등 1급 자격소지자로서의 자격 조건에 미달했을 경우, 해당기간 중에는 기관 회원으로서의 자격이 정지시키고 있다. 또한, 상담기관 운영자는 업무에 적합한 전문성을 갖춘 상담심리사를 고용하고, 이들의 증명서, 자격증, 업무내용, 기타 상담자와 관련된 다른 정보 등을 정확하게 파악하고 관리하는 역할을 요구했다. 같은 맥락에서 한국 상담학회도 상담기관 운영자는 상담 기관에 소속된 상담자의 증명서나 자격증은 그 중 최고 수준의 것으로 하고, 자격증의 유형, 주소, 연락처, 직무시간, 상담의 유형과 종류, 그와 관련된 다른 정보 등이 정확하게 기록된 목록을 작성해두도록 명시했다. 더불어 상담기관 운영자는 자신과 현재 종사하고 있는 직원의 발전에 책임 의식을 가져야 하고, 직원들에게 상담 기관의 목표와 상담 프로그램에 대해 알려줘야하는 역할을 제시하고 있다. 종합하면, 양 학회에서는 상담 기관회원의 운영자에게 최고 수준의 상담 자격증 소지 및 역량을 갖추고, 자격증과 업무 능력의 전문성이 확보된 상담사들의 채용 및 관리의 역할을 이행하도록 명시하고 있다.

바. 기관 평가 현황

앞선 유사기관들의 평가 현황을 살펴보자면 다음과 같다. 먼저, Wee센터의 경우 평가 지표에 의해 평가가 이뤄지고 있긴 하지만 우수기관을 선정하지 않으며, 평가가 실질적인 센터 운영에 영향을 미치지 않는다. 그 밖에 위 프로젝트가 제공하는 상담서비스를 통해 위기를 극복한 학생, 위클래스 및 센터의 상담실 운영 등에 헌신한 상담업무담당자, 자원봉사자와 우수기관을 발굴하기 위한 목적으로 교육부와 한국교육개발원이 공동으로 개최한 위(Wee) 희망대상(代償) 시상식이 개최되었는데, 이 역시 필수 행사가 아닌 대회에 불과하다.

서울시 지역교육복지센터의 경우 역시 평가가 이뤄지고 있으며 평균 점수, 최상위, 중위, 최하위 점수가 공개되고 있지만, 우수, 최우수기관을 선정하지 않으며 각 센터의 전년도 대비 미흡한 점, 개선 정도 등을 중심으로 한 평가와 피드백이 이루어지고 있다.

사회복지시설의 기관 평가의 경우 A, B, C, D, F의 평균등급을 산정하여 이루어진다. 즉, 시설 및 환경(10%), 재정 조직 운영(33%), 프로그램서비스(30%), 생활인의 권리(15%), 지역사회연계(10%), 시설운영전반(2%)에 대하여 각각 점수에 따라 A-F등급을 매긴 후 각 항목의 %만큼 가중치로 계산하여 평균등급을 산정한다. 여기서 각 항목의 A는 90점 이상, B는 80점 이상-90점 미만, C는 70점 이상-80점 미만, D는 60점 이상-70점 미만, F는

60점 미만이다. 또한 등급별로 상대적인 비율을 정해두고 있지는 않다.

<표 14> 2020년 사회복지시설 평가 결과

시설	A등급(%)	B등급(%)	C등급(%)	D등급(%)	F등급(%)	총합(%)
노숙인생활시설	42 (39%)	39 (37%)	12 (11%)	5 (5%)	9 (8%)	107개 (100%)
장애인복지관	133 (92%)	10 (7%)	-	-	1 (1%)	144개 (100%)
정신요양시설	47 (80%)	11 (19%)	1 (1%)	-	-	59개 (100%)
정신재활시설	117 (77%)	28 (19%)	3 (2%)	1 (1%)	2 (1%)	151개 (100%)
아동공동생활가정	300 (64%)	122 (26%)	34 (7%)	9 (2%)	2 (1%)	467개 (100%)
장애인공동생활가정	313 (47%)	151 (23%)	71 (11%)	41 (6%)	83 (13%)	659개 (100%)
정신재활공동생활가정	118 (75%)	28 (18%)	2 (1%)	4 (2%)	6 (4%)	158개 (100%)

대학역량평가의 경우 종합적인 평가를 통해 결과를 도출하며 일반재정지원 대학으로 진단 대상 대학의 몇 %를 선정하는지의 비율을 정해두고 있지는 않다. 다만 2021년 진단 기본계획 수립 시, 지방 동반성장, 균형 발전 취지를 고려하여 권역과 전국 선정 비중을 9:1(권역별 선정 90%)로 확대하여, 전체 선정 대학의 90%는 권역별 배분을 통해, 10%는 점수가 높은 순서에 따라 선정하였다. 2021년 평가 결과를 살펴보면 전체 진단 대상 대학(319개교)의 73%인 233개교를 일반재정지원 대학으로 선정하였고, 지원 대학 중 52개교를 미선정하였다. 나머지 34개교 미참여 대학에 해당한다.

III. 연구 방법

1. 평가지표 개발 절차 모형

본 연구에서는 청소년상담복지센터에서 추진하고 있는 사업성과를 객관적이고 합리적인 방안으로 평가하고자 하는 현행 평가 지표를 수정하고 보완하고자 3단계의 조사 단계를 실시하였다. 우선 기존 지표를 분석하고, 유사기관 평가지표를 분석하며 관련 문헌을 검토하는 문헌조사를 실시하였다. 다음으로는 질적조사로서 청소년상담복지센터의 현장 전문가들을 대상으로 포커스 집단 인터뷰(FGI)를 실시하였다. 마지막으로 수정된 평가지표를 토대로 실행조사를 실시하고, 전문가 자문회의 및 여성가족부 내의 청소년 정책 담당 실무진 회의를 진행함으로써 평가지표의 최종안을 개발하고자 하였다.

가. 문헌조사 단계

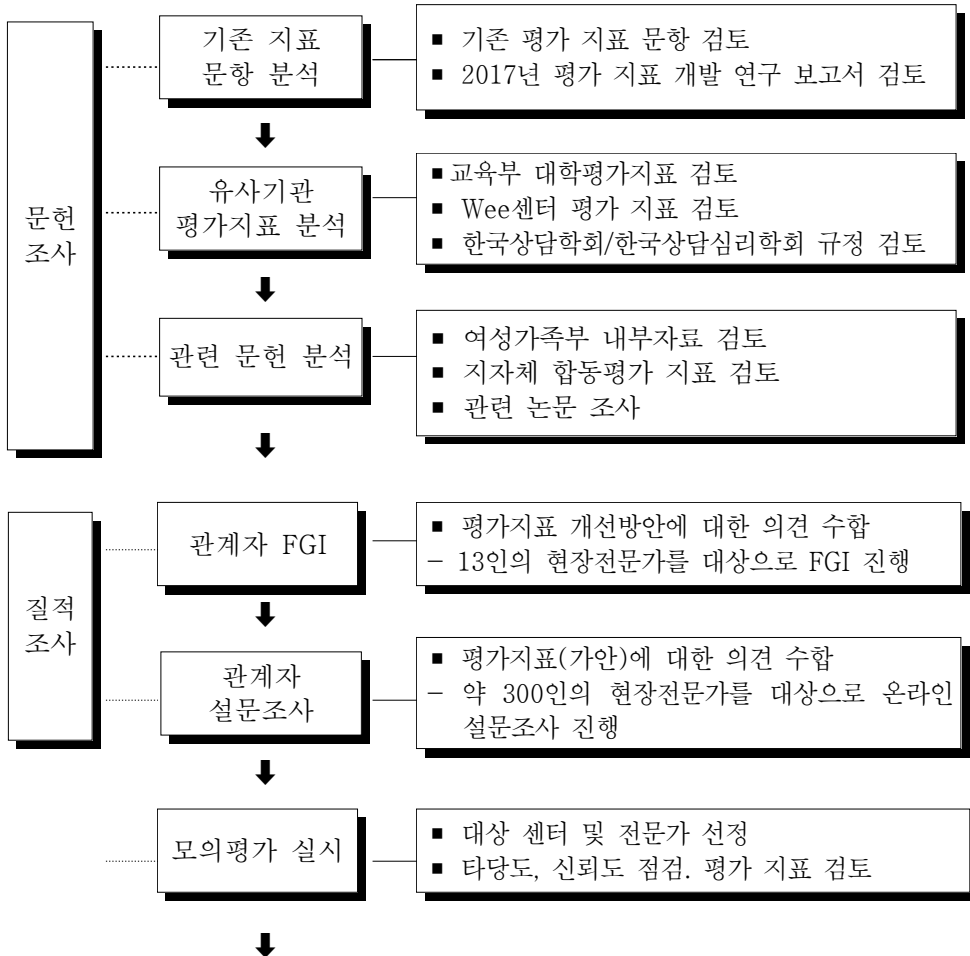
문헌조사 단계에서는 기존 평가지표 문항과 2017년 평가지표 개발 연구 보고서를 검토하여 기존 지표의 문항들을 분석하였다. 이후 교육부 대학평가지표, Wee센터 평가 지표, 한국상담학회/한국상담심리학회의 규정을 검토하여 유사기관들의 평가지표를 분석하였다. 그리고 여성가족부의 내부자료와 지자체 합동평가 지표를 검토하고 관련 논문들을 조사하는 등의 관련 문헌 분석 과정을 진행하였다.

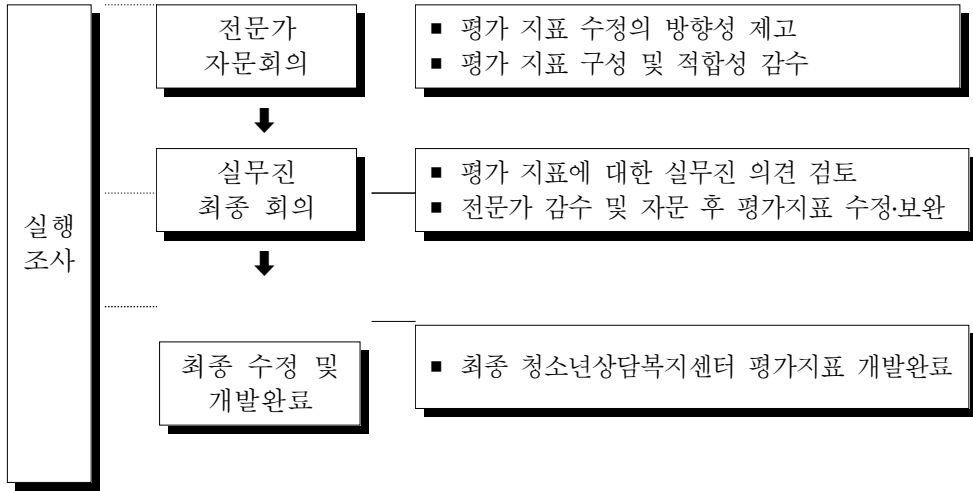
나. 질적조사 단계

질적조사 단계에서는 포커스그룹 인터뷰(FGI)를 실시하여 평가지표 개선방안에 대한 13인의 현장전문가의 의견을 수합하였다. 또한, 앞선 문헌조사 및 FGI 분석 결과를 토대로 2023 개정 평가지표(1차 가안)을 제작하였고, 이에 대한 의견 수렴을 위해 약 300명의 현장전문가 온라인 설문조사를 실시하였다. 이후 설문조사에서 제기된 의견 및 한국청소년상담복지개발원의 의견을 반영하여 평가지표(2차 가안)을 수정하였다.

다. 실행조사 단계

실행조사 단계에서는 모의평가를 실시한 후, 전문가를 통한 타당도 검증과 최종수정을 거쳐 평가지표 개발을 완료하였다. 2차 수정된 평가지표를 토대로 3개 센터를 대상으로 모의평가를 실시하였다. 시도 및 시군구의 지역적 특성과 이전 평가결과에 따른 변화를 살펴보고자, 이를 고려하여 균형있게 3개 센터를 선정하였다. 이후 전문가 자문회의를 진행하여 평가지표 수정의 방향성에 대한 제고하였다. 또한, 이상의 과정을 거쳐 수정된 평가지표에 대한 여성가족부 청소년 정책 담당자들로 이루어진 실무진 협의 및 전문가 감수를 거쳐 평가지표를 수정 및 보완하여 최종 청소년상담복지센터 평가지표 개발을 완료하였다.





[그림 3] 청소년상담복지센터 평가 지표 개발 과정

2. 문헌조사

본 연구에서는 2023년도 청소년상담복지센터 종합평가 지표개정을 위하여 청소년상담복지센터의 설치 및 운영 현황과 기능 및 조직구성, 청소년안전망 시스템에 대하여 조사 및 분석하였다. 또한, 기존에 진행되고 있는 청소년상담복지센터의 평가 지표 문항들과 2013년, 2014년, 2017년 평가 지표 개발 연구 보고서를 검토하여 기존 지표 문항들을 분석하여 평가지표 내용에 반영하고자 하였다. 또, 청소년상담복지센터와 유사한 기관들을 평가지표를 분석하기 위하여 교육부의 Wee센터 평가 지표, 서울시 지역교육복지센터 평가 지표, 보건복지부의 사회복지시설 평가 지표, 교육부 및 한국교육개발원의 대학기본역량진단, 한국상담학회/한국상담심리학회의 기관회원 규정을 검토하여, 유의미성과 적용 가능성을 판단하여 본 평가지표 및 내용에 담고자 하였다. 다음으로, 청소년상담복지센터와 같은 상담 관련 유사기관들의 평가 현황을 탐색하고 평가 내용을 분석하여 참고하였다. 이와 함께 2020년, 2021년, 2022년 청소년 사업 안내서와 같은 여성가족부의 내부자료와 기존의 지자체 합동평가 지표를 종합적으로 검토하여, 관련 근거 및 지침의 세부 사항들을 살펴보고, 새로운 평가지표 개발에 반영하였다.

3. 질적조사

가. 관계자 FGI

1) 연구대상

청소년상담복지센터 평가지표 개정에 관한 도움을 얻기 위해 전국청소년상담복지센터에 종사하는 전국의 시·도/시·군·구 센터장/팀장/부장 13인을 대상으로 포커스 그룹 인터뷰를 진행하였다. 소그룹에서 집단의 응집력과 잠재력의 효과를 보이는 포커스 그룹 인터뷰 적정 인원은 6-8인이므로(Krueger & Casey 2000: 28) 이에 따라 본 연구에서는 전문가 13인을 7인과 6인으로 나누어 2회에 걸쳐 진행하였다.

2) 연구방법

가) 연구과정

청소년상담복지센터 종사자 전문가 13인을 대상으로 한 포커스 집단 인터뷰는 두 집단으로 나누어 2022년 3월 17일과 18일에 2시간씩 진행되었다. COVID-19 상황을 고려하여 인터뷰 방식은 비대면(ZOOM)으로 하였다. 17일에는 전문가 7인과 책임연구원 1인, 공동연구원 1인, 연구보조원 3인, 총 12인이 참여하였으며, 18일에는 전문가 6인과 책임연구원 1인, 공동연구원 1인, 연구보조원 2인, 총 10인이 참여하였다. 책임연구원이 포커스 그룹 인터뷰를 이끄는 사회자 역할을 맡았으며 주요 질문을 진행하였다. 공동연구원 1인은 보충 질문을 통해 인터뷰 내용이 더욱 깊고 풍부하게끔 조력하였다. 연구보조원은 인터뷰 내용의 전사 및 정리를 담당하였다. 인터뷰 전에 이메일로 연구목적과 인터뷰 질문 목록을 전달하여 전문가들이 미리 질문 내용을 생각해볼 수 있도록 하였다.

나) 연구 질문

현장 전문가들의 폭넓은 의견 수렴을 위해, 기존 평가지표에 대한 개방형 질문으로 구성하였고 그 내용은 다음과 같다<표15>.

<표 15> FGI 질문 항목

- 현행 ‘위기청소년 지원 기반 조성’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
- 현행 ‘센터의 사업 인프라’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
- 현행 ‘센터 운영 성과’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
- 현행 ‘센터 운영사례’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
- 이외의 현행 평가지표에 대한 추가 의견을 자유롭게 제시해주시길 바랍니다.

나. 관계자 설문조사

1) 연구대상

기존 문항과 문헌 분석, 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 통해 수정한 평가지표를 바탕으로 관계자 설문조사를 실시하였다. 전국의 현 시·도/시·군·구 청소년상담복지센터 직원들을 대상으로 설문조사를 진행하였으며, 팀원, 청소년 동반자부터 팀장, 센터장 등 다양한 직위의 구성원들이 참여하였다. 참여자들의 경력은 2개월부터 27년까지로 나타났다. 설문조사는 지표항목에 대한 개방형 설문지로 구성되었으며, 총 296명이 참여하였다.

4. 실행조사

가. 모의평가 실시

모의평가는 한국청소년상담복지개발원과의 상의를 통해 시도 센터 17곳 중 한 곳(A 센터)과 시군구 센터 223곳 중 두 곳(B, C 센터)을 선정하여 진행되었다. A 센터와 B 센터는 모두 2020년 청소년상담복지센터 종합평가에서 A등급을, C 센터는 C등급을 받았다. 모의평가는 한국청소년상담복지개발원이 제공한 종합평가 최종점수를 바탕으로 이루어졌으며, 수정 및 추가된 평가 항목을 위해 부가적인 확인이 필요한 부분에 대해선 각 센터가 2020년도 평가를 위해 제출했던 증빙자료들을 검토하였다.

나. 전문가 자문회의

전문가 자문회의는 상담 관련 분야의 다수 연구 경험이 있는 상담심리 전공의 교수 2인과 함께 진행하였다. 수정된 종합평가 지표에 대해 전체적인 구성의 적합성, 각 평가 영역과 평가 항목 및 세부지표의 내용과 그 배점의 적합성, 지표의 현장 적용의 적합성 등에 대해 5점 리커트 척도로 표시하고 의견을 받는 설문을 통해 타당도 검증을 실시하였다. 두 전문가 응답 점수의 평균값을 산출하고, 제안된 의견들을 토대로 평가지표 개정 방향에 대해 참고하였다.

다. 실무진 종합 회의

여성가족부 청소년담당 과장, 사무관, 주무관, 그리고 한국청소년상담복지개발원 실무진과의 종합 회의를 통해 수정된 평가지표를 다각도에서 검토하였다. 각 평가영역 및 항목의 적절성과 배점 크기의 적절성, 평가내용과 증빙자료 제출방법 등 전반의 평가지표 내용을 확인하였고, 이후 개발원 및 여성가족부의 추가된 의견을 반영하여 평가지표를 재수정하였다.

라. 최종 평가지표 수정 및 개정 완료

이상의 과정 및 연구팀의 최종 검토를 통해 2023년 청소년상담복지센터 평가지표 개정연구를 완료하였다.

IV. 연구 결과

1. 관계자 FGI 결과

현행 평가지표에 대한 청소년상담복지센터 현장 전문가들의 포커스 그룹 인터뷰 결과 중, 주요한 내용을 지표의 각 영역별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, ‘위기청소년 지원 기반 조성’ 영역에서는 ‘지자체와 센터 지표를 분리해야 함’, ‘조례 관련 부분은 감점요인으로 변경’, ‘센터의 독립적 운영을 위해 항목을 유지해야 함’ 등의 의견이 보고되었다.

둘째, ‘센터의 사업 인프라’ 영역에서는 예산과 관련해 ‘인건비와 사업지의 분리 필요’, ‘현행 유지가 센터의 종사자를 보호하는 데에 유리함’, ‘임금 기준의 미달 시에 감점 부여’, ‘직영 센터의 독립적 예산 편성에 관한 항목 추가 필요’ 등 의견이 있었다. 인력관리의 적정성에 대해서는 ‘사업별 직원 수와 역할의 명확한 기준 필요’, ‘직원의 청소년상담사 비율의 증대 필요’, ‘자격증 갖춘 직원 비율에 따른 가점 부여’, ‘전문성 확보 위한 급수 및 인원수의 정확한 명시 필요’, ‘직원 복지 개선을 위한 항목 필요’ 등의 의견이 보고되었다. 또한, 상담역량 향상과 관련하여 ‘의무교육 15시간 이상을 충분히 실시중임’, ‘3개월 미만 직원의 교육의 면제 필요, 신규교육이 부재함’, ‘센터장의 전문성 항목의 추가’ 등의 의견이 있었다.

셋째, ‘센터 운영성과’ 영역에서는 ‘정량 평가 점수 배점의 하향 조정이 필요’, ‘긴급구조와 임시보호의 별도 점수 부여’, ‘실적의 목표를 알 수 없는 불편감’, ‘실적 입력을 위한 행정력 낭비’, ‘실적으로 상담의 진정한 효과성을 나타내기 어려움’, ‘센터마다 입장 차이, 지표 삭제 시 노력에 대한 상실감 예상’, ‘시도-시군구 협력사례 불명확한 기준으로 불편과 혼선 야기함’, ‘시도/시군구 센터의 역할 차이에 따른 평가 필요’ 등의 의견이 보고되었다.

넷째, ‘센터 운영사례’ 영역에서는 ‘정성평가 기준이 불명확함’, ‘정성평가 위한 행정에 과도한 에너지 투입됨’, ‘정성평가는 점수 주는 항목으로, 우수사례 발굴과 보급 형태가 되었으면 함’, ‘상담사의 사기저하 및 무력감 유발함’, ‘최우수기관 비율 확대 필요’, ‘연계 기관에 대한 항목 추가(예:안전망 구성, 만족도)’, ‘시도 센터의 프

로그래밍 개발 보급의 항목 추가' 등의 의견이 있었다.

마지막으로 '추가 의견'으로는 '여가부에 현장의 고민을 전할 기회 있었으면 함', '평가 항목 변화에 대한 사전 안내가 필요' 등 의견이 보고되었다.

가. 위기청소년 지원 기반 조성

1) 지자체와 센터 지표 분리

많은 참여자들은 센터 평가의 목적은 현재 센터의 시설 및 기능, 운영 현황을 점검함으로써 우수한 점을 강화하고 미진한 부분을 보완 및 개선하여 향후 센터가 더 발전적인 방향을 나아가는 데 있다고 언급하였다. 하지만 현행 평가지표에는 센터의 노력으로 개선되기 어려운 부분이 포함되어 있으므로 이러한 지표를 분리할 필요가 있다는 의견이 제기되었다. 구체적으로 조례 및 규칙의 적정성, 센터 설치율, 예산 지원의 적정성 등은 지자체와 관련한 지표로 분리하여, 센터 평가와 지표와 별도로 평가되어야 한다고 언급되었다.

지표분리를 통해서 지자체는 지자체로, 우수 지자체를 포상하는 방식으로 전환. 조례 및 규칙 제정과 예산 지원은 지자체의 역할이기 때문에 센터 점수에 통합시키는 것은 불합리하고, 지자체 평가에 포함시키는 것이 합당함. (참여자 1)

조례와 마찬가지로 센터 설치율도 센터 평가에 들어갈 게 아니고, 지자체의 의지가 있어야 함. 지자체 평가로 들어가야 한다는 데에 동의함. (참여자 2)

지자체에서 조례가 있어야 보조금 지원 근거라든지 운영에서 법적 근거이기 때문에 그렇지 않아도 노력할 수 있음. 조례가 만들어진 효과가 있다면 센터의 운영 평가와 지자체 평가가 이 안에서라도 나눠져서 구분이 되게 해야 함. (참여자 3)

전체적인 기반조성이라는 것에 초점을 맞춰서, 남길 수밖에 없는 상황이 된다면 분명히 센터의 역량과 지자체의 역량이 이번에는 꼭 구분이 되어야 함. (참여자 4)

지자체 지원기반 확대나 안전망 구축에 대해서 개선을 해야 되는데, 개선의 주체가 상담복지 센터가 아니라 지자체가 개선을 하는 주체라 지자체 평가라고 생각. (참여자 7)

왜 센터 평가인데 지자체 평가가 들어가 있는냐에 대한 불만이 많음. 조례나 운영위원회는 지자체의 몫이기 때문에 센터 평가에 포함되는 것은 불합리하다는 불만이 많음. (참여자 8)

사실 지자체는 정성평가에만 신경 쓰기 때문에 실효성이 없다고 생각함. 센터장 채용은 직원 채용에, 설치운영 기준은 센터 설치 안전성에 포함시키도록, 혹은 아예 지자체 평가 따로, 센터 평가 따로 점수를 나눠서 지자체가 일을 하지 않아서 센터가 불이익을 받는 일이 생기지 않았으면 함. (참여자 9)

2) 조례 관련 부분은 감점요인으로 변경

앞선 1)와 같은 맥락에서 조례 관련한 지표는 지자체의 노력이 필요한 부분이며, 이미 갖추고 있는 센터들이 많으므로 점수 부여가 아닌 감점 요인으로 변경할 것에 대한 의견이 언급되었다.

가.나.는 지자체 평가 항목이며 독립적 운영 여부를 측정하기 위함이 가장 큰 목표라고 말하나, 실제 지표에는 그런 점이 드러나지 않아서 센터가 평가 등급이 낮아지는 억울한 일이 발생하게 되기 때문에 지자체는 노력할 필요를 느끼지 못하는 부분이 개선되었으면 좋겠음. 조례 등과 관련된 사안은 감점요인으로 들어가도 괜찮을 듯함. (참여자 10)

17개 시도에서 이미 갖추고 있는 것이기 때문에, 평가가 청소년안전망 구축에 좀 더 집중했으면 좋겠음. 시도, 시군구 센터의 배점 항목에 대해 차이를 뒤야함. (참여자 11)

* 센터장의 노력도 관련이 있다는 점에 대하여

위기청소년 지원기반 조성을 위해서 지자체와 소통하지 않는 센터장은 없음. 어떤 경우에는 예산이 삭감되는 경우도 있음. 저회도 민간위탁이지만 평가 점수를 다음 산정 위원회에서 많이 봄. 센터의 위수탁과 연관이 있음. (참여자 1)

객관적 증명이 문제가 될 듯. (참여자 9)

3) 센터의 독립적 운영 위해 항목 유지해야 함

‘위기청소년 지원기반 조성’ 지표에 대하여 센터의 본래적 기능을 수행하고, 독립적인 운영을 하기 위해서는 항목을 유지시켜야 한다는 의견이 보고되었다. 이는 센터별로 센터장이 독립적으로 채용되었는지 또는 기관에 소속된 공무원이 센터장을 겸직하는지에 따라 센터장의 역할과 권한이 차이가 있다고 지적하는 것으로 보인다.

센터장이 센터의 발전을 위해 노력하기 위한 그에 맞는 권한과 위치가 필요한데, 그렇지 않은 센터가 매우 많음. 관련 항목이 없어지면 오히려 센터 운영이 불리해질 가능성이 생길 듯. 공무원이 센터장을 겸하게 되는데, 그런 경우에는 센터를 독립적으로 운영하기 힘들고, 청소년 전문

기관이 아닌 위기 청소년 관련 사업을 운영하는 것밖에 안 됨. (참여자 10)

00의 경우 위탁기관이 많은데, 이때 센터장은 기관장이 아니라 부서장의 역할이기 때문에 권한이 없음. 지자체에서는 센터 때문에 추가적으로 일을 해야 한다는 입장이 강해서 운영위 실 시까지 센터에 맡기는 경우가 많음. 각 기관의 역할을 분명히 해야 함. (참여자 13)

나. 센터의 사업 인프라

1) 인건비와 사업비의 분리 필요함

센터 예산과 관련하여 기존 평가지표는 인건비, 사업비 등이 지침에 맞게 편성되고 집행되었는지를 평가하였다. 이에 대하여 인건비와 사업비를 분리해야 한다는 의견이 있었다. 인건비의 상승으로 센터의 전체 사업비는 상향될 수 있으나, 실제 상담 관련 사업을 운영하는 예산은 줄어드는 역점이 있다고 언급되었다. 반면 사업비를 증대할 경우, 종사자들의 인건비의 비율이 줄어들게 된다고 보고되었다.

인건비만 상승이 되어도 사업비가 증가함. 인건비와 사업비가 분리되면 좋겠음. 직원에 대한 복지가 좋아지는 부분도 있을 것. 안정감있고 상담있고 미묘하게 갈등구조가 되기도 함. 보상체제가 같이 가야 함. 안전망 사업비에 대한 평가에서 이 부분에 대한 게 인건비와 사업비가 분리되어야 되지 않는가. 안전망 사업의 국비가 들어가는 사업에 있어서 그 부분이 분리가 되어서 진행이 되어, 장기적으로는 지방상담사업비에 대한 부분도 분리해서 진행되면 좋겠다.(참여자 4)

2) 현행 유지가 센터 종사자 보호에 유리함

1)과 대조되는 의견으로 명확한 지침이 있지 않을 경우, 현행 방식을 유지하는 것이 센터의 종사들을 보호하는 데에 효과적이라는 의견이 보고되었다. 이러한 상반된 의견은 지역 센터별로 예산을 지원받는 기관 및 방식이 상이함에 따른 영향으로 보인다.

2% 정도 상향을 해줬는데, 인건비가 5% 상향됐을 때, 종사자들한테 불이익으로, 사업비로 더 가기 위해서 인건비를 깎을 수도 있음. 사업비 인건비 분리하는 것은 맞는 방향이지만 보조금 시스템 하에서는 종사자들한테 어려움이 갈 수도 있음.(참여자 3)

사업비를 나눠서 하게 되면 저희는 도비로 해서 오는 거라, 저희가 영향을 주는 거에 한계 존재. 여가부 지침상의 예산이 명확히 해서 나오지 않는 이상은 지자체와 협력해야 할 때 현재 시

시스템이 오히려 센터와 종사자들을 보호하는 데에 더 도움이 될 수 있음. (참여자 6)

3) 임금 기준에 미달 시, 감점

센터 종사자들의 임금 기준을 준수하지 않는 센터에 대하여 감점을 부여해야 한다는 의견도 제기되었다. 1)의 관련하여 센터 예산에 인건비와 사업비가 통합되어 있어, 사업비 확보에 따라 인건비가 영향을 받고, 이로 인해 종사자들의 임금 기준에 못 미치는 경우가 발생하는 것으로 보인다.

예산 관련하여 시도 센터의 임금 기준에 미치지 못하는 센터들이 많은데, 그들을 감점하는 내용이 추가되었으면 함.(참여자 9)

4) 직영 센터의 독립적 예산 편성 관한 항목 추가

직영으로 운영되는 센터의 경우, 독립적인 예산 편성이 이뤄졌는지 점검하는 항목이 추가할 필요가 있다는 의견이 있었다. 이또한 센터가 제 기능을 수행하고 독립적인 운영이 가능하는 데에 영향을 미친다고 보고되었다.

예산 관련해서 국도비 사업의 경우 각 사업별 예산을 집행 관리하는데, 이것 또한 센터가 사업을 독립적으로 운영하느냐와 관련되어 있다고 함. 직영의 경우 별도의 통장을 만들 수가 없어서 점수가 다 감점이 됨. 직영과 위탁 센터가 예산 항목이 혼합되어 있기 때문에 직영인 경우, 청소년상담센터 예산이 독립적으로 되어있느냐, 흩어져있느냐로 평가 지표 개선이 필요함. 증명 과정이 복잡하지 않음.(참여자 10)

5) 센터 사업별 직원수와 역할의 명확한 기준 필요

현재 센터에는 상담원, 행정원, 생활지도원 등 다양한 인력 구성이 혼합되어있다. 이에 대해 사업별로 종사자 인원 수와 그 역할에 대한 명확한 기준이 제시되어야 한다는 의견이 언급되었다. 이는 현장 센터에서 제시된 종사자 인원 수의 기준은 충족하여 더 많은 인력을 채용하기에는 한계가 있으면서도, 다양한 역할이 부여됨에 따라 실제적으로 사업을 운영할 인력은 부족하다는 것으로 보인다.

이 평가는 국비 사업이니까, 엄격하게 따지면 안전망 사업. 센터 안에 여러 사업이 포함됨. 안전망 사업의 인원을 충원하는 게 맞다고 생각. 역할은 많은데 인력은 고됨. (참여자 7)

시도 센터가 14명 이상이 기준인데, 실제적으로 사업 추진 인원이 부족함. 하지만 기준에 충

족된다는 이유로 인력 증원에 대한 여지가 없어짐. 이는 재단의 인력 증원을 위한 노력 부족을 의미함. 생활지도원 인원수는 기준에서 제외시켜 줬으면 좋겠음. (참여자 13)

6) 직원의 청소년상담사 비율 증대 필요

청소년상담사 자격증을 갖춘 센터 종사자들의 비율을 높여야 한다는 의견도 다수 언급되었다. 이처럼 직원들의 상담 역량 및 전문성을 강화함으로써 내실있는 센터 운영에 힘써야 한다는 목소리가 공통적으로 나오고 있다.

직원관리 적절성 부분에 청소년상담사 비율을 높여야 함. 다른 지역은 상담사 자격수당이 나오기도 하고, 올해 지침에서는 자격수당이 들어감. 비율을 상한시키는 쪽으로. (참여자 4)

여가부 지침상에 맞게 되는지 여부를 보는 항목. 시도 3명, 시군구 1명. 지금은 직원들이 증원되어 있는 상태이긴 함. 낮은 기준인 건 동감. 여가부에서 지침상으로 되어야. (참여자 6)

수정에 대한 전적 동의. 인원수, 교육 개월 수 등에 대한 유연한 조정이 필요하다고 생각함. 그런데 이는 여가부 지침에 근거하기 때문에 그게 우선인 듯함. (참여자 8)

시도 센터는 7명 정도, 시군구는 3명 정도로 상향 조정되어야함. (참여자 9)

7) 자격증 갖춘 직원의 비율에 따른 가점 부여

6)에 동의하나, 센터가 위치한 지역에 따라 전문성을 갖춘 직원을 확보하는 데에 어려움이 발생할 수 있다는 의견이 있었다. 이에 따라, 전체 직원 중 청소년상담사 자격증을 갖춘 직원들의 비율에 따른 가점을 부여하자는 의견이 언급되었다. 이는 센터의 전문성 및 상담 서비스의 질 향상을 지향점으로 두면서도, 현실적 측면에서 전문적 인력의 지역 편차를 고려할 필요가 있음으로 파악된다.

지역센터에서 청소년상담사 비율이 낮음. 하지만 군 지역에는 상담심리를 전공하는 석사의 자격증을 가진 사람이 별로 많지 않음. 지침 그대로 두는 것도 좋겠음. 8,90% 이상해서 가점 이런 것도 좋을 듯. (참여자 2)

8) 전문성 확보 위한 급수 및 인원의 정확한 명시 필요, 3급 제외

7)와 같은 맥락으로, 직원들의 전문성 확보를 위해서는 갖춰야할 자격증 종류, 자격 급수, 인원 수 등의 명확한 기준이 제시되어야 한다는 의견이 언급되었다. 특히 실제적

업무 능력을 고려하였을 때, 청소년상담사 3급은 제외해도 좋다는 의견이 제기되었다. 이는 많은 현장 전문가들이 센터의 상담서비스 질적 향상과 발전을 위해서, 직원의 전문성 향상이 필요하다는 데 동의하고 있음을 보여준다.

시도 센터와 시군구 센터의 역할이 다르고, 상담사의 급수에 따른 역할도 다르기 때문에 전문성 확보를 위해 급수와 인원에 대한 정확한 명시가 있으면 좋겠음. (참여자 12)

1급을 확보하는 것도 중요한 문제지만, 3급을 취득한 사람들을 포함하여 인원 수 카운트를 하면 의미가 없다고 생각함. 3급은 제외해야 함. 조직 구성이 적절한가에 대한 내용을 포함해야 함. 그 후에 규정을 바꾸는 게 맞을 듯. (참여자 9)

지침 내용은 최소 기준임. 각 센터의 형태가 다른데 미래 지향적으로 가야하기 때문에 방향성을 잡고 가야함. 전문성 확보를 위해 3급 제외시키는 것에 동의함. (참여자 11)

9) 직원 복지 개선을 위한 항목 필요

기존 평가지표에는 포함되지 않았으나, 직원들에 대한 복지 개선을 위한 항목이 새롭게 추가되어야 한다는 의견이 보고되었다. 이는 현장에서 직원들이 업무 환경의 어려움을 느끼며 소진되는 경험이 많아, 이를 보완할 수 있는 방안이 필요하다는 다수의 의견들이 있음을 나타낸다.

직원관리 배점이 4점인 게 높다는 생각이 든다. 기준을 충족하는 것 이상의 직원을 위한 복지, 역량 길러주고 근무할 수 있는 요건을 조성해주는 방향으로 가면 좋겠음. 직원의 적절성 관리 파트에서 좋은 직원들이 장기적으로 센터에 머물 수 있도록 소진예방이라든지 복리적인 걸 센터에서 할 수 있도록 하는 것도 독려해야 되지 않나. (참여자 3)

평가에서 우리를 보호할 수 있는 장치(직원들 복지)들이 있었으면 좋겠음. 장기적으로 근무하는 상담자들 덕분에 다시 찾아오는 학교 밖 청소년들이 많은데, 그러한 근무 기간 및 지속성(장기 근속)에 대한 가산점 등이 있었으면 좋겠음. 복무규정, 육아휴직 사용, 연가 보상이 이뤄지고 있는지, 직원 휴식 공간이 있는지, 소진 예방, 포상을 위한 제도가 있는지, 장기근속에 대한 포상 등에 대한 법적 규정이 마련되면 좋을 듯함. (참여자 12)

10) 의무교육 15시간 이상을 충분히 실시중임

센터 종사자들의 ‘상담역량을 높이는 지점 반영이 안 되어 있는지?’에 대한 추가 질문에는 의무교육 15시간을 포함해 충분히 실시한다는 의견이 보고되었다. 이는 오히

려 현장에서의 상담 역량 강화를 위한 노력에 비해 기준이 낮다는 시각이 있는 것으로 보인다.

말씀하신 의무교육이 15시간. 여기에서는 배점은 고민해볼 필요가 있는데 역량 교육 정도는 여기에서 충분히 되는 것 같긴 함. (참여자 7)

15시간 두배, 세 배 이상 하는 센터들이 대부분. 이 평가 때문에 15시간을 한다 이런 관점으로 직원 교육을 하고 있다기 보다는. (참여자 3)

11) 3개월 미만 직원의 교육 면제, 신규교육 부재

10)과 관련하여, 3개월 미만 직원들의 교육은 면제해야 할 것과 현재 신규 직원들의 정기 교육이 부재되어 이를 보완할 필요가 있다는 의견이 언급되었다.

직원연수 같은 경우 시간제 동반자 선생님 같은 경우 직원 연수를 못 챙긴 사람도 있음. 3개월 미만 근로자의 경우에는 법적교육이 면제되는 것처럼 직원 교육도 면제될 수 있도록. (참여자 4)

개발원과 시도 센터가 주관하는 직무연수라고 되어 있는 부분들이 시도센터나 개발원의 교육을 참고해달라는 것 같음. 그런데 온라인교육이 가능한 구조에서는, 시군구 센터에서도 양질의 교육을 잘 만들 수 있고, 다른 시군구나 시도 센터도 들을 수 있는 입장이기 때문에 굳이 시도 센터의 직무연수를 끊을 필요가 있냐는 생각. 만약에 가능하다면 참여자4 계서 말씀하신 3개월 놓치는 부분 있고, 오히려 신규 교육이 정기적인 게 없음. (참여자 5)

12) 센터장의 전문성 추가에 대한 의견

센터장의 전문성과 관련한 항목을 추가해야 한다는 의견도 제기되었다. 기존 평가에는 센터 직원들의 전반적인 역량 및 관리 측면에 관한 내용이었으나, 센터의 중장기적 발전을 위해서는 센터장의 역량을 보다 강화할 필요가 있다는 것이다.

센터 중장기 발전 방향에 대한 고민을 해야 하는데 그런 내용은 평가에 없음. 상담전문 기관으로써 발전을 위하여 센터장의 전문성에 대한 내용이 추가되었으면 좋겠음. (참여자 12)

요즘 상사를 민원 넣는 센터가 많아져서 기관장에 대한 평가 지표 수정은 지금 시점에 위험한 일이라고 생각됨. (참여자 9)

재단 법인의 경우, 법인 업무를 피할 수 없음. 법인에서 원하는 것과 센터에서 하고 있는 업

무에 대한 균형적 평가에 대한 조율이 중요함. 센터장의 리더십, 윤리 등의 사회적 가치에 대한 내용도 중요함 (참여자 13)

13) 평가 항목 수를 감소해야함

12)에 대해 센터의 중장기인 발전 방향과 계획은 필요하다고 동의하나, 새로운 평가 항목의 신설은 반대하는 의견이 언급되었다. 이는 직원 변동에 따라 장기 계획의 실현에 제약이 생긴다는 현실적 어려움에 대한 고려가 필요하다는 의견으로 파악된다.

중장기 계획은 필요하지만 평가에 반영하는 것은 반대함. 직원이 교체되면 그동안 추진되었던 계획과 사업들이 무너져서 중장기 계획은 변화 가능성이 크기 때문에 큰 의미가 없다고 생각함. 센터에서는 항목 수 감소를 원함. (참여자 10)

다. 센터 운영성과

1) 정량 평가 점수 배점의 하향 조정이 필요

1388 전화상담 실적에 따른 정량평가 점수를 하향 조정해야 한다는 의견이 언급되었다. 이는 현 센터들의 평균 실적에 비해 기준이 다소 높아, 조정이 필요하다는 것으로 보인다.

위기청소년 발견 성과에 1388 전화상담 시도 점수가 4점. 2020년도에 평균 1그룹 전화실적을 보면 3점에서 2.44밖에 되지 않은데, 3점으로는 줄여야(참여자 2)

2) 긴급구조와 임시보호 별도 점수 부여

긴급구조와 임시보호소의 운영에는 별도 점수를 부여해야 한다는 의견이 보고되었다. 현장에서 투입되는 인력 및 사업의 비중을 고려했을 때에 각각 별도로 그 노고를 인정할 필요가 있다는 것으로 파악된다.

그런데 임시보호를 한다는 건 24시 야간. 긴급구조만 하는데, 일시보호소를 운영하지 않는 경우도 있고 보호소를 운영하고 있는 곳에는 가점이라든지, 긴급구조랑 임시보호를 따로 해서 점수를 받을 수 있도록 하기. (참여자 2)

24시간 대응체계이다 보니 굉장히 직원들의 노력이 상당히 많이 들어가고, 위협에 놓여지기도 함. 긴급구조랑 임시보호를 같이 묶는 것은 불합리함. 가점을 부여하는 방식이 맞을지는 모

르겠지만, 일시보호소 운영 기간에 조금 더 그 노력을 인정해주는 차원으로(참여자 1)

3) 기존 상대평가 수정 필요 - 절대평가 등

현 평가지표의 상대평가를 절대평가의 형태 등으로 변경해야 한다는 다양한 의견이 보고되었다. 센터 및 지역별 특수성이 존재하는데 이를 일괄적인 양적 기준에 따라 평가하기에는 무리가 있다는 의견이 있었다.

청소년 인구가 적어 센터의 노력이 반영되지 않고 불리함. 지역특성과 여건을 선택할 수 없는 상황에서 동일한 사업을 하는데 점수가 낮은 것으로 평가 받음. 근원적으로 상대평가가 아닌반 영된다고 볼 수는 있음. 그런데 시도나 시군구 센터의 여건에 따라서 근무하는 직원이 다름. 투입인력에 대한 것, 1인이 커버하는 부분을 보는 것이 평가에 있어서 필요 (참여자 1)

줄세우기를 하니까 어느 방식도 충족이 잘 안 된다.(참여자 7)

고위기 청소년 개입 많이 해라, 위기청소년, 개별지원 많이 해라 돼서, 위기 청소년 맞춤형 기능을 센터들이 강화하라고 흐름 자체가 되어 있음. 5명이 고위기 청소년들을 개인상담하면서 집단지원도 하는 것을 보는 것. 인원이 적은 센터에서 평가받기는 어려움. 센터에 5명이라는 기준 인원을 가지고 하기에는 너무 많은 부분을 다루고 있음. 집단상담 교육연수 하라고 하면 평균으로 비교를 하는 게 아니라 다른 기준이 필요함. (참여자 3)

양적인 평가는 실적을 올리나 못 올리느냐인데 여기에 대한 부분을 다시 한 번 살펴봐야 함. 청소년 인구가 줄어드는데, 위기청소년이 증가하니까 비중을 늘리려는 것 같은데, 양적인 평가는 실적을 늘리는 것. 또 편법이 많음. 노하우를 물으면 7번 지표에 집단상담 프로그램하고 교육 및 연구실적은 방송 교육 많이 하면 실적이 확 올라감. 양적으로만 평가를 하는 게 맞나. 여성가족부 정책 기조나 개발원이 품고 있는 정책기조에 대해 이야기하고 질을 높일 수 있는 부분으로 개선을 하는 게 좋을 것. (참여자 5)

양 늘리기가 중요한게 아니므로 절대평가로 바뀌는 게 좋을 듯함. (참여자 12)

고려해야할 것들은 있다고 생각. 대도시권에 비해 시도군구 센터들은 청소년 인구 감소율의 격차가 매우 심함. 따라서 양적보다는(1388 전화에 대한 내용을 제외하는 방향), 질적인 부분에 대한 비중을 증가시키는게 나을 것 같음. 절대 평가로 적용되어야 한다.(참여자 11)

상대평가 할 때, 산출식에 대해서 보면은 청소년 인구수를 분모수로 해서 나누긴 나눠서(참여자 5)

4) 실적 입력 위한 행정력 낭비

3)과 관련하여 정량 평가의 기초 자료가 되는 실적 입력을 위해, 과도한 행정력이 투입된다는 의견이 있었다.

일에 대해 누락이 되지 않게 하려고 종합정보망에 세세한 것까지 하고 있음. 상담이 중점이 되어야 하는데, 행정적인 것에 시간을 많이 들여서 하고 있고(참여자 6)

5) 실적 목표치 알 수 없어 불편감

현 평가지표에서는 정량평가의 실적 목표치가 명확하지 않다는 불편감도 제기되었다. 각 센터가 속한 그룹별 평균이 어느 정도인지 알지 못하므로, 센터가 목표해야 하는 실적의 기준 또한 세울 수 없으므로 막막함과 불편감을 겪는 것으로 보인다.

다른 곳에서 어느 정도 하고 있는지를 알 수가 없음. 다 끝난 다음 그룹의 평균 정도를 볼 수가 있는 상황. 그러다보니까 항상 그 등급을 맞을 수밖에 없는 만연. 열심히 했던 데는 직원 수가 늘지 않으면 그 점수를 받는 게 최상인 시스템.(참여자 6)

점수를 받는 데에 고민이라기보다는 우리가 어느 정도 해야되지? 목표치가 불분명함. 점수가 좋으면 좋고, 안 되면 말고 고위기도 체크, 사례 정하고 행정업무.(참여자 7)

6)실적으로 상담의 진정한 효과성을 나타내기 어려움

상담의 효과성이 실적으로만 증명되지 못한다는 의견이 언급되었다. 이는 상담의 진정한 효과성을 측정하는 데에 양적 평가의 한계를 지적하며, 내실있는 상담 서비스의 제공과 이를 측정할 수 있는 보완적 평가 방안이 필요하다는 것으로 보인다.

직원 수가 제한되어 있는 상태에서 한 명의 상담원이 열 건 스무 건을 한다고 하더라도 변화가 있을 수 없음. (참여자 6)

한 명의 적절 사례 수를 몇 개로 볼 것인가. 직원들은 밀려오는 대기 사례 때문에 엄청나게 많은 일들을 하고 있는데, 과연 이게 맞는가. 적은 인원으로 많은 청소년들이 온다고 맞는 것인지. 하루하루를 최선을 다하고 있는데 숫자적으로 얼마나 하고 있는지 전혀 모름. 일을 많이 한다고 위기상담의 질을 담보해낼 수 있는 건가. 점수 1,2점으로 점수를 자꾸 내니까 구조적으로 인원문제도 해결이 안 됐고, 종사자도 청소년 인구가 없어서 고민이 있는 센터도 많고, 인원이 많아서 고민인 센터도 많은 것. (참여자 3)

7) 센터마다 입장 차이, 지표 삭제 시 노력에 대한 상실감

6)와 달리, 각 센터마다 특수성과 입장의 차이가 있을 것이며, 정량 평가에 대한 지표가 삭제될 시에 센터에 따라 그 노력에 대한 상실감이 클 것이란 의견도 보고되었다.

이 항목에 대한 센터들마다 입장 차이가 큼. 시도 중에서도 시도 센터들의 입장이 다름. 어떤 방향으로 통합이 가능한지 의문임. 전화상담에 대한 예산과 에너지 소모가 크기 때문에 지표에서 아예 빠지게 되면 노력에 대한 상실감이 들 것 같음. 시군구의 규모 등으로 인해 충분히 소화하지 못하고 그 사례가 넘어오기도 함(고위기 사안).(참여자 8)

8) 시도-시군구 협력사례 불명확한 기준으로 불편과 혼선 야기함

시도 및 시군구의 협력사례에 대한 기준이 불명확함에 따라, 혼선이 야기된다는 의견이 다수 보고되었다. 현장에서 시도 센터와 시군구 센터에 따라 입장 차이는 있었으나, 각각 불편감을 언급하였다. 이는 센터들이 기본적인 협력은 이미 하고 있으나, 평가지표에 항목이 별도로 제시됨에 따라, 추가적인 협력을 어떠한 방식으로 해야 하는지에 대한 혼선이 발생된 것으로 보인다.

다-3) 협력사례 시도에 충성하는 것 같이. 기준이 모호함. 이 부분이 있을 필요가 있을까. 시도에서 컨설팅하시거나 노력하는 걸로 충분한데, 시의 사업만 하기에라도 충분하지 않은 상황에서 도의 사업에도 협력하기 어려움.(참여자 4)

도 입장에서도 접수 매기는 게 불편함. 지표 내용도 명확한 기준이 없음. 시군구 컨설팅은 했냐 안 했냐가 명확. 그런데 시군구 협력 사례를 우리가 뭘로 해야 하는지. 만약에 필요하다면 세부 내용이 명확해야 양쪽이 분명할 것 같음.(참여자 7)

기본적 협력은 하고 있음. 예를 들면 포래협력 사업, 회의. 이 부분이 굉장히 모호. 어디까지를 협력해야 되나, 친하게 지내야겠다 이런 생각이 든다. 불편한 지표.(참여자 3)

특성화 사업과 관련된 건 뒤에 정성평가에 있음. 빠져야 된다고 생각. 도센터와 해서 그 부분을 시군구 협력 사례로 제시했는데, 만점이 안 나왔음. 그 기준이 이해가 안 됨. 어떤 기준으로 해서 평가를 했을까, 이 이상 연계협력이 뭐가 더 필요한지 불분명(참여자 6)

시도와 시군구의 협력사례 표현이 잘못됨. 시도와 시군구가 프로그램 행사를 만들어서 했다고 하면, 하는 거에 점수를 줄 수 있는 방향으로 해야. 또 다른 표현으로 지표명을 삼으면 좋겠음.(참여자 2)

9) 시도-시군구 센터의 역할 차이에 따른 평가 필요

시도 및 시군구 센터의 차별적 역할이 있으며, 그에 맞는 각각의 평가가 필요하다는 의견이 언급되었다. 이는 시도 및 시군구 센터가 각각 기능 및 업무의 특수성이 존재하므로 각 센터의 기능과 역할에 적합한 평가를 위해서는 개별적 평가 기준이 마련되어야 한다는 의견으로 보인다.

시도, 시군구 센터의 역할이 서로 다름. 방향성이 더 중요한데, 잘하고 노력하는 것에 대한 평가와 인정이 필요함. 시도가 시군구에 지원 및 컨설팅하는 점수가 높아져야 함. (참여자 9)

광역, 시군구 센터의 역할이 다르기 때문에 배점이 달라져야 함. 위기 청소년 개입 부분은 횡수 등 실적이 아닌 질적인 부분을 봐야 하고, 개입성과의 비중이 커져야 함. (참여자 13)

시군구 센터는 시도 센터 덕분에 도움 받는 부분이 많고 서로 할 수 있는, 하는 일이 다름. 개별지원 실적 등과 같은 지표는 시도평가에 불필요 시도에 대한 시군구의 협력 사례 항목은 삭제 바람. 집단상담, 자동종결비율 등은 시군구 센터에 필요한 지표임. (참여자 10)

라. 센터 운영사례

1) 정성평가 기준이 명확하지 않음

‘라. 센터 운영사례’ 영역은 정성평가로 이뤄지는데, 평가 기준이 명확하지 않아 어려움이 있다는 의견이 보고되었다. 평가단의 주관성이 있어보이며, 세밀한 평가 기준을 알지 못하므로 평가 자료 준비의 어려움, 평가 결과에 대한 납득의 어려움 등이 제기되었다.

정성평가에 내는 사업들은 정말 우리가 잘 한 거를 뽑아서 냄. 평가 이전에 우수사례로 상을 받거나 한 경우를 내는데, 이게 반토막 정도로 나오니까, 기준이 합당하게 느껴지지 않음. 어떤 경우는 시범사업을 해서 지자체 예산을 따서 한 사업인데 여기서 점수가 떨어지니까 이 사업을 해야 되는지 고민이 됨. (참여자 7)

비슷한 사업인데 적어내는 포장 정도에 따라 점수가 달라지는 경우가 많음. 에너지 소모가 큰 항목이며 평가 기준이 모호하여 평가에서 제외되도 괜찮다고 생각될 정도임. 어떻게 객관적으로 질적 평가를 할지에 대한 더 많은 고려가 필요해 보임. (참여자 8)

한 지표당 세 사례씩 냈는데, 지난해에는 전화가 와서 한 사례만 내야 된다고 세 개 중에 하

나만 내라고 한 지표 당 한 사례만 내야 된다고 기준이 있었다면 3년 전에도 그렇게 했어야 했는데. 모호하고 명확하지 않은 부분이 있어서 아쉬움. (참여자 6)

수행기간, 예산투입, 사업량, 수행인력 등 기준이 적절하게 제시되어 납득이 될 수 있게 되어야 하죠. (참여자 4)

시군센터들에서 평가단별로 기준이 너무 주관적이라는 점에 대해 불만이 많았음. 평가단들도 기준이 동일했으면 좋겠음. (참여자 13)

평가단이 청소년안전망, 복지센터, 평가 전반 등에 대한 충분한 이해가 전제되었으면 좋겠음. (참여자 12)

2) 정성평가 위한 행정에 과도한 에너지 투입

1)과 같은 맥락으로 정성평가를 위한 평가 자료 준비를 위해, 과도한 노력이 소모된다는 의견이 언급되었다. 더불어 수고한 노력에 비해, 최우수 기관으로 지정되는 비율이 적어 현장 직원들의 무기력함을 야기한다는 의견이 있었다.

평가 준비하려면 행정서류 많이 해야 되고, 정성평가 하려고 몇 날 며칠 고생해야 함. 상대평가 엄청 짜고 아무리 열심히 해도 최우수 기관 몇 개 안 되고, 굉장히 무기력. 한 지표당 세 사례를 준비하려면 실무역량이 얼마나 들어가는지. 평가가 센터를 위해서 존재하는 건지. 센터에 어떤 게 좋아지는 건지 의구심이 듬. (참여자 7)

3) 정성평가는 점수 주는 항목으로, 우수사례 발굴과 보급 형태

정성평가 항목은 각 센터들의 우수사례를 발굴하고 보급하는 방식으로 나아가야 한다는 의견이 보고되었다. 이는 각각 센터의 특성에 맞게 수고한 부분을 인정한다는 의미에서 점수 차이를 최소화하며, 종사자들의 사기를 증진시키는 방향성을 가졌으면 하는 의견으로 파악된다.

엄청 애쓰고 고생한 것을 센터에서 내는데 이걸 8점 이렇게 나누는 것보다는 점수를 주기 위한 배점이 해당되어야 하지 않을까. 그러면 전체적으로 저희도 점수가 높아지는 것. 정성평가는 너무 차이가 나지 않는 배점으로 해주시면 어떨까. (참여자 2)

점수를 주는 항목으로써 자료를 모으는 수단으로 활용하면 좋을 것 같음. 가, 나+다 이렇게 두 가지로 축소했으면 함. 연계가 많이 될수록 점수가 높게 나오는데, 상담을 정말로 잘했느냐

에 대한 평가가 추가되었으면 좋겠음. (참여자 9)

Wee 센터는 상대평가를 없었다고 합니다. 우수사례 중심으로 타지역에 보급하는 형태로 바뀌었는데 이게 맞을거 같아요 (참여자 6)

4) 상담사의 사기저하, 무력감 유발

정성평가로 인해 상담사들의 사기가 저하되고 무력감이 유발된다는 의견이 제기되었다. 이는 3)과 관련하여, 센터마다 우수한 사례를 제출하였으나, 이에 대한 낮은 평가를 받을 경우 평가절하되는 듯해 심리적 어려움을 느끼는 현장 직원들의 어려움으로 보인다.

상담사들 입장에서는 우리가 한 여러 가지 활동이 굉장히 평가절하되는 느낌이라서 어려웠음. 어떤 의견은 정성평가를 아예 없애면 좋겠다는 의견도 많음. (참여자 7)

5) 최우수기관 비율 확대 필요

센터 평가에 따른 최우수 기관의 비율이 더욱 확대되어야 한다는 의견이 보고되었다. 평가의 목적에 맞춰, 센터가 보다 발전적인 방향으로 나아가도록 독려하는 차원에서 최우수 기관의 비율이 증대되어야 한다는 것으로 보인다.

평가를 하는 목적이, 상담센터 평가를 왜 할까 하는 생각이 들었음. 평가를 하고나면 다음으로 올라가고 이런 걸 맞볼 수 있어야 하는데 이런 게 없음. 구에 있는 수련원, 수련관들 보면 최우수를 다 맞아서 의아했음. 우리는 220개 중 9개 4.5%. 저희도 그것만큼은 아니지만, 전국적으로 최우수 기관이 많이 나와야 한다는 생각.(참여자 2)

상담복지센터들이 잘하고 있는 것을 드러내는 게 중요하지 줄 세우기가 중요하지 않음. 따라서 우수사례를 하고 있다면 점수를 다 주는게 맞다고 생각함. 평가를 너무 뽀뽀하지 않았으면 좋겠고 상담센터들 중에 최우수기관이 더 많아졌으면 좋겠음. (참여자 12)

시도군구 센터들의 프로그램 개발 등에 대한 평가가 반영되는 것은 적극적으로 필요하다고 생각함. S등급 비율 조정이 필요함.(참여자 8)

6) 연계 기관에 대한 항목 추가-안전망 구성, 만족도

기존 항목에 추가적으로 연계 기관과 관련해 안전망 구성 및 센터에 대한 만족도에 대한 항목을 신설해야 한다는 의견도 보고되었다.

3가지 평가항목이 한 가지 사례인 경우가 많음. 우수사업이라고 총칭하여 하나로 통일하든지, 안전망, 우수사업 두 가지 사례만 남겨두는 게 나을 것 같음. 몇 개의 기관과 연계했나, 얼마나 다양하게 연계했나가 중요하게 평가되는 것 같은데, 각 지역에 맞게 안전망을 잘 구성했는지의 여부를 평가할 수 있는 기준이 마련되고 공개됐으면 좋겠음. (참여자 10)

포괄적으로 평가 필요. 질적인 평정과 관련해서 청소년안전망 안에 있는 필수연계 기관들이 각 센터에서 어느 정도 만족도를 가지고 있는지에 대한 평가항목이 추가되었으면 함. 여러 사례에 대한 간략한 내용을 제출하고, 이에 대한 전체적인 평가가 더 나음(참여자 11)

7) 시도 센터의 프로그램 개발 보급의 항목 추가

시도 센터의 상담 관련 프로그램 개발 및 보급에 대한 항목이 새로이 추가할 것에 대한 의견이 언급되었다. 이 부분은 현 시도 센터의 차별화된 역할 중 하나이나, 현 평가 지표에서 반영되지 않아 이를 보완해야 한다는 의견으로 파악된다.

프로그램 개발, 보급, 교육 과정이 시도 센터의 역할이지만 평가에서는 그러한 점들이 드러나지 않음. 하지만 이에 많은 노력과 인력 투입이 들어가기 때문에 그 성과에 대한 단계적 평가가 필요함. 시군구 컨설팅의 점수에서 광역과 군시도 센터 별로 점수 배점에 차이가 있었으면 좋겠음.(참여자 13)

마. 추가의견

1) 추가 의견

추가 의견에는 여성가족부에 센터 현장의 고민을 전할 기회가 필요하다는 의견과 평가 항목 변화에 대한 사전 안내 필요하다는 의견이 언급되었다.

여가부에 의견을 내든 적절한 시기가 있다면, 팁을 주시면 현장의 여러 가지 고민들을 말씀드릴 수 있는 기회가 되면 좋겠음. 평가의 목적과 방향에 대해서 제고하는 연구가 되면 좋겠음. 지표의 점수를 어떻게 할까도 중요하지만, 이 평가가 전국의 상담복지센터 종사자들에게 어떤 도움이 되고 영향을 미치는지. (참여자 7)

평가 항목 변화에 대한 사전 안내가 필요하다고 생각함. (참여자 9)

이상의 현행 평가지표 개정에 관한 현장 전문가들의 주요 의견을 종합하면 다음과 같다. 첫째, 청소년상담복지센터와 별개로 지자체가 담당할 영역을 구분짓고 평가 항목에서

분리해달라는 의견이 많았다. 현장 전문가들은 현행 지표에는 청소년상담복지센터의 노력으로 기여할 수 없는 내용이 다수 포함되어 부적절하다고 지적했다.

둘째, 평가 항목 수가 많고 정량평가 기준이 너무 높다는 의견이 있었다. 센터 평가의 목적은 내실 있는 센터 운영과 상담 및 서비스의 질을 높이고자 하는 발전적 계기가 되어야 하는데, 높은 평가 기준을 충족하기 위한 운영에 급급할 수 있다는 우려가 제기되었다. 이 과정에서 센터 종사자들의 업무 부담, 평가 준비를 위한 과도한 행정력 소비 등의 불편감을 보고하였다.

셋째, 평가를 통한 우수기관의 비율 확대에 강한 요구가 있었다. 청소년수련관 등 유사 기관에 비해, 우수기관의 비율이 매우 낮아 센터가 노력했음에도 불구하고 기대에 미치지 못한 평가 결과로 인해 사기감 저하, 노력에 대해 평가절하되는 기분 등을 호소하였다.

이러한 현장 전문가들의 의견을 반영한 새 평가 지표 개정의 주요 방향성은 다음과 같다.

첫째, 센터 평가 항목과 별개로 지자체와 관련한 평가 항목을 ‘지자체의 지원 영역’으로 분리하였다. 지자체의 노력이 필요하다고 지적된 부분은 조례 제정, 센터 설치, 예산 관련 영역이었다. 이중, 여성가족부 시행령의 변경에 따라 청소년상담복지센터의 조례 제정이 법에 포함되었다. 이에 따라서, 조례 부분을 제외한 센터 설치율 및 예산 지원의 적정성을 지자체의 지원 영역으로 구분지어 센터 평가 항목과 별도 제시하였다.

둘째, 평가 항목 수의 축소 및 정량 평가 기준을 완화하였다. 전체 3개 항목 삭제, 2개 항목을 통합, 2개 항목은 지자체의 지원영역으로 분리하였다. 정량평가 기준은 세부 항목에 따라 다소 차이가 있으나, 전체적으로 평가기준의 급간 수를 축소하였고 세부 평가기준을 완화하여 기준 도달이 좀더 용이하게 하였다. 예를 들어, ‘Ⅲ-가-3)긴급구조 및 일시보호 실적’ 항목에서 평가기준을 5개에서 3개 급간으로 축소하고, 그룹별 평균 + 1 표준편차 이상이어야 최고등급을 받았던 기준을 그룹별 평균 이상으로 기준을 변경하였다.

셋째, 평균적 기준을 제시하되 센터별 추가적인 노력을 반영하고자 가점 부여를 추가하였다. 구체적으로 보면, ‘Ⅱ-나-2)직원 관리의 적정성’ 항목에서 전체 직원 중 60% 이상이 청소년상담사 자격증을 소지한 경우나 전체 직원 중 1명 이상이 청소년상담사 1급 이상에 해당하는 자격을 소지한 경우 각각 가점 1점씩 부여되고, ‘Ⅲ-가-3)긴급구조 및 일시보호 실적’ 항목에서 일시보호소 운영 시에 가점 부여 등이 있다.

이와 같이 문헌조사 및 FGI를 거쳐, 그 결과를 반영하여 1차 수정한 종합평가 지표는 다음 <표16>와 같다.

1차 수정 종합평가 지표

<평가대상 : 시도 및 시군구 지자체>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
지자체 지원영역	지자체의 센터 운영지원	1) 센터 설치율	1	-
		2) 예산지원의 적정성	2	2
총점			3	1

<평가대상 : 시도 및 시군구 상담센터>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
I. 위기 청소년 지원 기반 조성 (정량/ 10점, 10점)	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터장 채용의 적정성	3	3
		2) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2
	나. 청소년안전망 구축	1) 청소년안전망 구축의 적정성	2	2
		2) 청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성	3	3
II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 20점, 20점) *가점 3점	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	3	3
		2) 직원 관리의 적정성	4 *가점 2	4 *가점 2
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	4	4
		4) 직원 복지보장 노력 여부	4	4
III. 센터 운영성과 (정량+정성/ 50점, 50점) *가점 4점 (시도)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	3	2
		2) 청소년전화1388 모니터링 결과	3	3
		3) 긴급구조 및 일시보호 실적	4 *가점 2	-
	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	3	6
		2) 실행위원회 등 운영 실적	2	2

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6
		4) 개별지원 실적	3	6
		5) 연계협력기관 활용 실적	4	4
		6) 자동종결비율	3	3
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3
		8) 센터 서비스의 만족도	5	4
		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	6	6
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	4 *가점 4	-
		2) 시군구 협력 실적	-	1
	라. 통합서비스 성과 [정책사업] * 1개 항목 선택	1) 청소년동반자 사업	4	4
		2) 또래상담 사업		
		3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업		
	IV. 센터 운영사례 (정성 / 20점, 20점) *가점 3점 (시군구)	가. 청소년안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	10
나. 우수사업 사례		1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	10	10
다. 정부 중점사업 협력		1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	*가점 3
총점			100	100
가점			8	5

2. 관계자 설문조사 결과

문헌 분석과 FGI를 바탕으로 수정된 문항에 대하여 개방형 설문조사를 실시한 결과 각 지표에 대하여 주요한 내용을 지표별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, ‘지자체 지원영역’ 으로 분리했던 지표에 대해서는 ‘지자체 항목 분리가 타당’ 하며 ‘지자체 지원영역으로 항목 추가 필요’ 하다는 의견과 ‘예산 증액 기준 하

향 조정' 이 필요하다는 의견이 제시되었다.

둘째, 위기청소년 지원 기반 조성 영역에서는 '전임센터장 공개채용준수 예외 기준 마련', '전임센터장의 전문자격 요건 포함', '서면/비대면회의 인정 및 회의 개최 기준 완화' 등의 의견이 있었다.

셋째, 센터의 사업 인프라 영역에서는 '인사위원회에 상담 전문가/외부인사 포함', '직원 자격증 소지 기준 관련 의견', '업무관련교육 시간 15시간 유지', '교육 30시간 이상 가점 부여', '복지 관련 조례 제정에 시간이 많이 소요' 된다는 것과 '복지보장 노력 여부에 예산 지원에 관한 사항 포함' 하자는 것, '복지보장 노력의 평가 내용에 대해 내용 추가' 등으로 나타났다.

넷째, 센터 운영성과 영역에서는 '청소년전화1388 전화상담 모니터링 결과 항목 삭제', '실행위원회의 실무위원회로의 명칭 변경과 회의 주기 변경', '지역별 청소년 수를 고려하여 그룹별로 기준 제시', '코로나 상황을 반영하여 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적 관련 내용 조정', '센터 서비스 만족도 기준의 하향 조절', '시도의 시군구 컨설팅 실적 가점 삭제', '청소년 인터넷 스마트폰 과외존 예방 및 해소 지원사업의 절대평가화' 등의 의견이 보고되었다.

다섯째, 센터 운영사례 영역에서는 '센터별 우수사업 추진 사례 제출 기준 명확화', '우수사업 추진 사례의 평가 기준 제시', '지자체 청소년안전망팀 선도사업운영 우수사례에 대한 하향 조정, 평가 확대 등의 서로 다른 의견' 등의 의견이 있었다.

마지막으로 전체적인 추가의견으로 평가에 있어서 행정부담을 완화하자는 의견과 줄세우기를 완화하고 절대평가를 확대하자는 의견이 있었다. 또한 평가 이후 결과에 대해 추가적으로 논의할 필요성과 청소년상담복지센터의 운영기관과 평가기관이 분리될 필요가 있다는 의견이 제시되기도 하였다. 다른 한편, 지자체와 관련한 내용들을 지자체에서 우선적으로 검토할 필요가 있다는 의견이 나타났다.

가. 지자체 지원영역

1) 지자체 항목 분리가 타당

FGI 결과를 반영하여 센터 설치율과 예산 지원의 적정성 항목을 지자체 항목으로 분리하였는데 이에 대해서 분리하는 것이 타당하다는 의견과, 명분만 지자체 평가라는 의견이 제시되었고, 이에 따라 향후에는 삭제하고 지자체 평가로만 이루어지는 것이 적절하다는 의견이 나타났다.

지자체 지원영역은 지자체 평가항목에 추가하여 센터의 부담 완화 필요

지자체 항목 분리 타당, 향후 삭제하는 것에 대한 검토 필요

3년 종합 평가를 할 때 지자체 및 센터 평가 지표를 따로 나눈다고 해도 모든 지표에 대한 준비는 센터에서 하게 되는데 명분만 지자체와 함께 하는 평가라고 하기 위한 지표 수정인 듯

2) 지자체 지원영역으로 항목 추가 필요

센터 설치율과 예산 지원의 적정성 항목 이외에도 I-나. 청소년안전망, II-나-1) 직원 채용의 적정성, IV. 센터 운영 사례의 청소년안전망 운영위원회와 선도사업 부분 등 지자체 지원영역으로 항목을 추가할 필요가 있다는 의견도 제시되었다.

I-나. 청소년안전망 운영위원회와 선도사업의 경우 지자체가 운영하는 영역.

청소년안전망의 경우 지자체가 운영위원회를 주최 및 주관하므로 센터 종합평가의 평가요소에서는 삭제되거나, 평가기준에서 가산점으로 부여하는 것이 맞다고 봄.

예산 등의 사유로 지자체의 노력이 필요하기 때문에 'II-나-1) 직원 채용의 적정성' 지자체 지원영역에도 포함되어야 함.

청소년안전망 운영위원회와 선도사업의 경우 지자체가 운영, '지자체의 지원'에 들어가야 함.

3) 예산 증액 기준 하향 조정

가-3의 예산항목과 관련하여 예산 증액의 현실적인 어려움이 존재하며 예산 증액을 하향 조정하는 것이 필요하다는 의견이 있었다.

평가기준의 최고점 5%에 대하여 하향조정 필요, 현실금액과 차이가 너무 큼

코로나로 인한 예산 동결에 대한 감안 필요

나. 위기청소년 지원 기반 조성

1) 센터장 채용의 적정성 관련 의견

센터장 채용의 적정성과 관련하여 전임센터장의 전문자격 요건도 포함되어야 한다는

의견이 제시되어, 센터장의 자격 요건을 준수할 수 있도록 독려하고, 상담 실무 경력 요건을 마련할 필요성이 제시되기도 하였다.

직영인 경우 전임센터장 채용 비율이 낮음. 센터의 효율적 운영을 위해서는 기본적으로 전문 자격을 갖춘 전임센터장 필요, 지자체의 예산확보를 통해 전임센터장 채용 비율을 높이려면 평가배점상향조정을 통한 강력하고 적극적인 권고가 필요

상담 전공, 상담 실무 경력이 있는 전임센터장의 운영 요망.

한편, 이와 별개로 전임센터장 공개채용준수에 있어서 예외 기준 마련이 필요하다는 의견이 나타나기도 하였으나, 공개채용을 준수하지 않는 경우가 생기지 않도록 불이익을 주는 것이 필요하다는 의견도 존재하였다.

센터장 채용에 있어 직영체제에서 공무원이 겸직하고 있는 경우 다른 기준이 제시되어야 함. 직영의 경우 인건비 확보로 센터장 채용이 힘들므로, 겸직이 가능함을 따로 산출해야함.

지자체 행정공무원이 센터장을 겸임하는 경우, 불이익을 받을 수 있도록 하는 것이 필요함. 행정공무원이 센터장을 겸임할 경우, 상임 전문센터장이 배치된 센터에 비해 매우 불안정한 구조로 센터가 업무를 효율적으로 하기 어려움. 청소년담당 행정부서의 청소년상담관련 '사업'으로 운영되지 않도록 평가지표를 통해 기반을 마련하는 것이 필요함.

2) 서면/비대면회의 인정 및 회의 개최 기준 완화

1-나-2의 운영위원회 운영과 관련하여 코로나 상황을 고려하여 예외적으로 비대면 회의나 서면 회의를 인정하자는 의견이 있었으며, 정기회의 개최 기준에 대해서도 횟수를 완화하자는 의견이 제시되기도 하였다.

코로나 상황을 고려하여 2020년-2021년의 경우는 예외적으로 서면회의나 화상회의도 인정함. 단, 연간 1회 이상의 대면회의는 반드시 진행해야 함.

2020년 이후 코로나 19로 인해 서면으로 진행된 점 반영

코로나와 상관없이 대면, 비대면의 형태 다 가능하면 좋은 듯. 특별지원 심사 및 급작스러운 회의 진행이 필요시 서면의 가장 빠르다고 봄.

다. 센터의 사업 인프라

1) 인사위원회에 상담 전문가 및 외부인사 포함

직원채용의 적정성 항목과 관련하여 인사위원회 구성에 대한 의견이 제시되었으며, 특히 상담관련 전문가가 필수로 포함되어야 한다는 의견이 있었다. 한편, 기존직원을 대상으로 범죄경력을 조회하는 것은 필요하지 않다는 의견도 있었다.

인사위원회 명단에 상담관련 전문가 필수 포함

인사(심의)위원회 구성에 대한 평가요소가 추가되면 좋겠음. 법인 내부 인사위원로만 구성되거나 센터 종사자만 구성하기보다, 외부 인사가 얼마나 포함되어 있는지를 평가하는 것이 공개 채용에 도움이 될 것 같음

직원채용의 적정성에서 기존직원을 매년 범죄경력조회를 하는 것에서 제외시켰으면 함. 실제 성범죄 등 범죄경력이 있으면 직위에서 해임이 되는데 굳이 할 필요가 있을까 싶음

2) 직원 자격증 소지 기준 관련

청소년상담사 자격증을 직원의 1/3이 소지해야 한다는 기준에 대하여 지침 개정 이후 평가지표에 삽입하거나 그대로 평가하되, 자격증 소지 직원이 80% 이상일 때 해당되는 가점기준을 폐지하자는 의견이 있었다.

상담사 1/3배치는 지침 개정 후 평가지표에 삽입

전체 직원 중 80% 이상이 청소년상담사 자격증 소지'는 지침상 노력하라고 제시된 기준인 '직원 수의 1/3 이상(2022년 청소년사업 안내 p.68)'보다도 훨씬 높은 기준이기 때문에 가점은 폐지하는 것이 바람직함.

3) 업무관련교육 시간 15시간 유지

업무관련교육 시간을 30시간으로 확대한 수정 항목에 대하여 기존의 15시간을 유지하자는 의견이 제시되었으며, 교육을 30시간 이상 실시한 것에 대해서는 가점을 부여하자는 의견도 있었다.

30시간 이상 작년까지 15시간이상으로 계속 운영되던 내용(지침)인데 갑자기 30시간이상으로

하게 된다면 충족할 수가 없음. 미리 안내하고 다음평가에 반영.

15시간으로 수정하되, 직원역량제고가 필요하므로 30시간 이상일 경우 가점 부여는 희망함.

4) 복지보장 노력 여부 관련

II-나-4의 복지보장 노력 여부와 관련하여 복지 관련 조례 제정에 시간이 많이 소요 되기 때문에 평가자료로 반영하는 것이 무리가 있다는 의견이 있었다. 한편, 복지보장 노력 여부에 있어서 조례제정과 더불어 예산 지원에 관한 사항으로 반영할 필요가 있다는 것과 복지보장 노력의 평가 내용에 대해 보수 및 수당 지급 여부, 보수지급에 있어 여성가족부의 기준을 따르고 있는지에 대한 평가, 대체인력보강 여부 등의 내용을 추가 해야 한다는 의견이 제시되었다.

직원복지보장 노력을 위한 복지 관련 조례는 조례 제정까지 과정과 절차, 시간이 많이 소요되므로 내년도 평가에 반영되는 것은 무리인 듯함.

제출서류의 상담복지센터 복지관련 조례 제정은 '조례 제정 및 예산 지원'에 관한 사항으로 반영 필요.

직원복지를 위하여 인건비 보전이 먼저 선행되어야 하므로 수당 등의 편성 지급과 휴가휴직 등에 따른 보수 및 수당 등 지급이 되는지의 여부에 따른 평가요소에 반영할 필요

직원복지보장시 대체인력보강도 추가

라. 센터 운영성과

1) 청소년전화1388 모니터링 결과 항목 삭제

2022년에는 전화상담 모니터링이 실시되지 않았기 때문에 모니터링 결과 항목이 삭제 되어야 한다고 제시되었다.

1388 모니터링 결과 삭제: 2022년은 전화상담 모니터링 없으며, 청소년전화1388운영은 광역 시도 통합콜센터 운영으로 향후 정립되어야 함.

모니터링 하지 않기로 결정되었으므로, 평가항목에 존치 불합리. 할 경우 2021년까지만 포함

2) 실행위원회의 실무위원회로의 명칭 변경과 회의 주기 변경

실행위원회의 명칭이 실무위원회로 변경되었기 때문에 명칭 변경이 필요하다는 점과 회의 주기의 경우에도 분기별로 평가되는 것이 아닌 반기별로 평가하는 것이 적절하다는 점이 보고되었다.

청소년사업 안내에는(p121) 반기별 2회, 21년에도 반기별 2회씩 진행했기 때문에 분기별로 변경하는 것은 평가에 부적절함

3) 지역별 청소년 수를 고려하여 그룹별로 기준 제시

지역별 청소년 수를 고려하여 그룹을 세분화하여 기준을 제시할 필요가 있다는 의견이 보고되었다. III-나-3. 위기청소년 지원 사례 실적, III-나-4. 개별지원 실적, III-라-3. 청소년 인터넷 스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업 등에 대하여 청소년 수를 고려할 필요성이 있다는 의견이 제시되었으며 동시에 절대평가로 변경할 필요성이 있다는 의견이 나타났다.

절대평가로 변경, 청소년 수에 따라 그룹별로 제시된 기준 도달 여부 고려.

평가기준의 그룹별 유형 세분화 (6-8만/8-10만/10-12만- 2만씩 범위를 정해 유형을 세분화)

4) 코로나 상황을 반영하여 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적 관련 내용 조정

코로나 상황을 고려할 때 집단상담 프로그램이나 교육 및 연수에 대한 내용을 평가에 반영하지 않는 것이 적절하다는 의견이 제시되기도 하였다.

코로나 상황을 고려할 때 이번 평가에서는 반영하지 않는 것이 바람직함. 거리두기 정부지침을 위반한 것으로 인식됨

5) 센터 서비스 만족도 기준의 하향 조절

서비스 만족도에 대하여 청소년 상담은 부모나 학교에 의한 비자발적 상담이 다수 진행된다는 점과 만족도가 곧바로 나타나기 어렵다는 점을 들어 현실에 맞게 기준을 낮출 필요가 있다는 의견이 나타났다.

평가 배점과 평가기준내용 변경 필요. 만족도가 50점 이상은 상담효과가 있다 의미하므로 하향 조정 필요. 청소년 상담은 학교 및 부모에 의해 의뢰가 대부분이며, 청소년 장기상담(1년 이

상)보다 단기상담(6개월 미만)이 다수인 상황에서 만족도, 효과가 높거나 즉각적으로 나타나기 어렵다는 점 감안

6) 시도의 시군구 컨설팅 실적 가점 삭제

시도의 시군구 컨설팅 실적에서의 가점 내용과 관련하여 지역별 편차에 대한 내용이 타당하지 않고, 시도 센터의 역할이 명료하지 않다는 점 등을 들어 가점을 폐지하는 것이 적절하다는 의견이 보고되었다.

지역별 편차 부분이 타당하지 않기 때문에 시도의 시군구 컨설팅 실적 가점부분 삭제 요함

광역시와 도의 구분이 필요하고, 기능과 역할에 따른 평가 지표 추가

가산점의 기준이 컨설팅 센터수로 되어 있는 부분 삭제 또는 다른 기준 적용 : 시도센터의 역할이 명료하지 않은 상황에서 광역센터 부담이 큼

마. 센터 운영사례

1) 센터별 우수사업 추진 사례 제출 기준 명확화 및 평가 기준 제시

센터별 우수사업 추진 사례에 대하여 기존에 최대 3개의 사례를 제출하도록 되어 있는데, 이 중 몇 개의 사례를 심사하는 것인지 애매하다는 의견이 제시되었다. 한편, 평가요소 별로 평가 기준이 달라질 수 있어 명확하지 않으므로, 4가지의 평가요소에 대하여 사례를 제출하는 공통적인 평가요소를 지정하자는 의견도 있었다.

최대 3개의 사례를 제출했을 경우, 제출한 사례 중 1개를 선택하여 평가하는 건지, 제출한 모든 사례를 대상으로 평가하는 건지 모호함. 그에 대한 명확한 명시 필요함.

제출하는 사례 수에 따라 평가결과가 달라질 수 있으며, 정성평가에 대한 공정성 문제가 다시 제기될 것. 의욕 있는 센터는 3사례를 제출할 수밖에 없는 상황, 공통적으로 1사례 제출하게 할 것.

또한 정성평가의 특성상 평가자에 따른 편차가 크다는 점에 대한 문제의식이 제기되기도 하였으며 평가단의 심의기준이 먼저 제시되어야 한다는 의견이 있었다.

센터마다 그 지역의 특성에 맞게 특수사업을 진행하고 있는데 이것이 지역을 이해하는데 한계가 있는 평가단이 주관적 평가를 하는 것에는 문제가 있음. 특수사업을 추진하게 된 배경이나 사업을 추진하게 객관적 근거가 있는지, 사업추진이 체계 있게 진행되고 있는지 등을 컨설팅 하는 차원의 평가가 필요함.

2) 지자체 청소년안전망팀 선도사업운영 우수사례 점수에 대한 의견

청소년안전망팀 선도사업운영 우수사례의 점수에 대해서는 의견이 다양하였다. 가점이 너무 높기 때문에 하향 조정해야 한다는 의견이 있는 반면, 센터의 많은 노력이 필요한 사업이므로 평가를 확대해서 진행해야 한다는 의견도 있었다.

가점 3점은 너무 높으며 하향조정 바람

센터의 추가 인력 없이 많은 노력이 필요한 사업이므로 충분한 노력이 필요함

운영상 노고에 비해 시군구에 부여되는 가산점이 매우 적음, 증가 필요

바. 추가의견

1) 행정부담을 완화

평가 항목을 간소화 하자는 의견이 있었고, 평가 항목을 간소화하기 위해서 정량평가 절대 기준 충족 여부로 평가를 진행하거나 법정 의무교육을 확인하는 절차를 프로그램화 하자는 의견이 제시되었다.

행정부담 완화. 종합평가의 항목 간소화(상담사 소진)

정량평가 절대 기준 충족 여부로 평가 진행

법정 의무교육 전산화(개발원 자체 프로그램 개설후 수료증 직접 확인요망)

2) 줄 세우기 완화, 절대평가 확대, 최우수 비율 확대

줄 세우기를 완화하여 상대적으로 평가하기보다는 실질적인 기준을 충족하고 있는지 여부를 볼 필요성이 제시되었다. 그리하여 사업 운영에 있어서 센터의 노력을 살펴줄 필요성이 있다는 의견이 있었다.

줄세우기 완화. 평가를 위한 평가가 아닌 실질적인 기준에 충족되는 부분으로 평가

패스 or 넌패스 또는 적정, 미흡으로 구분해서 발표하기

가점의 형평성 상 정부중점 사업 운영에 있어 어떤 노력들이 있었는지 봐주기

최우수센터 비율 확대 5->60%. 청소년수련시설처럼, 청소년 시설간의 형평성 제고 2019년도 청소년수련관 평가 결과를 살펴보면 전국 186개 청소년수련관 중 93개소가 최우수 기관으로 평가됨

평균점수(예 : 80점)를 산정하여 초과할 경우 “상담인증기관“으로 선정하는것도 사업을 추진 하는데 도움이 될 것임.

3) 평가 기관 및 절차에 대한 의견

평가 이후 평가 결과(특히 정성평가)에 대한 구체적인 피드백이 필요하며, 평가 결과에 대한 의견개진의 기회와 평가 과정에 대해 논의할 수 있는 자리가 필요하다는 의견이 있었다. 한편, 청소년상담복지센터의 운영기관과 평가기관이 분리될 필요가 있다는 의견도 제시되었다.

정성평가의 경우 사후 보완점 및 내년 사업 진행시 참고를 위해 특히 평가 기준에 대한 정보 공유 필요

평가 결과에 대한 소명이나 부당함에 대한 건의구조 및 평가위원회에 대한 평가나 건의 구조가 필요함

운영기관과 평가기관의 분리가 필요하며, 공정성과 전문성을 떨 수 있는 청소년 정책연구원이 좋다고 생각함.

4) 지자체 우선 검토 필요성

지자체 평가 사항에 대하여 점차적으로 지자체의 노력이 우선적으로 검토되어야 한다는 의견이 제시되었다.

직원복지 관련이나 치우개선 등을 위한 예산증액을 지자체 평가로 반영 바라며 향후 10년간 특별관리 요청.

센터의 상담 공간, 기간제 계약직이 아닌 안정적인 일터 등 시설에 대한 지자체 노력이 반영되는 지표 희망.

위에서 제시된 전체적인 의견을 바탕으로 수정된 사항은 다음과 같다.

첫째, ‘지자체 지원영역’에서는 지자체 항목을 분리하는 것으로 수정했던 지표를 유지하였다. 따라서 상담센터 평가이기 때문에 지자체에 대한 평가를 진행할 수는 없으나, 센터가 독자적으로만 노력할 수 없는 부분에 대하여 지자체의 노력과 함께 고려되어야 한다는 점을 제시하였다. 한편, 예산 증액 기준이 적절하지 않다는 의견에 따라 증액 기준을 S등급 105%에서 103%로 하향 조정하였다.

둘째, ‘위기청소년 지원 기반 조성’ 영역에서는 전임센터장 공개채용 항목을 준수하도록 유지하였고, 전임센터장의 전문자격 요건이 필요하다는 의견에 따라 상담실무 경력을 평가 기준에 추가하였고, 센터장이 청소년 상담 관련 전문성을 확보한 경우 가점을 받을 수 있도록 하였다. 이어 코로나 상황을 반영하여 회의 방식에 대면뿐 아니라 비대면 회의 진행도 인정할 수 있도록 인정 기준을 추가하였는데, 서면 회의에 대해서는 회의를 진행했다고 보기 어려우므로 인정하지 않기로 하였다.

셋째, ‘센터의 사업 인프라’ 영역에서는 인사위원회에 상담 전문가를 포함하여 구성하도록 평가 기준에 추가하였고. 범죄경력조회 대상에서 ‘기존 종사자’를 삭제하여 신규채용자에 대해서만 실시하도록 하였다. 직원의 자격증 소지 기준과 관련하여서는 가점 기준인 전체 직원의 80%이상이 높다는 의견을 반영하여 가점은 유지하되, 60%로 조정하였다. 직원 역량 제고 노력에 있어서 업무관련 교육 시간이 30시간으로 증가한 것이 타당하지 않다는 의견에 따라 업무관련 교육 시간을 기존 지표 기준이었던 15시간으로 변경하였으며, 교육을 30시간 이상 실시했을 때는 가점을 부여하기로 하였다. 직원에 대한 복지보장 노력에 대해서는 조례 제정뿐 아니라 예산 지원까지 증빙 자료로 제출할 수 있도록 하였으며, 대체인력보강도 평가 요소에 추가할 수 있도록 하였다.

넷째, ‘센터 운영성과’ 영역에서는 우선 2022년에 1388 전화상담 모니터링이 실시되지 않았다는 사실을 파악하여 청소년전화1388 모니터링 결과 항목을 삭제하였다. 또한 실행위원회를 실무위원회로 명칭을 변경하였으며, 청소년 사업 안내 책자를 확인하여 회의 주기를 반기별로 평가할 수 있도록 수정하였다. 이어 코로나 상황을 반영하여 집단상담 프로그램, 교육 및 연수를 비대면으로 실시한 경우에도 인정할 수 있도록 평가 내용에 추가하였다. 센터 만족도 점수의 기준은 S등급 94점 이상에서 90점 이상으로 변경하는 등 전체적으로 하향 조정하였다. 시도의 시군구 컨설팅 실적은 점수가 과도하

게 편성되었다는 의견에 따라 가점을 삭제하였다. 청소년 수를 고려하거나 절대평가를 실시하여야 한다는 부분에 대해서는 Ⅲ-라-3. 청소년 인터넷 스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업의 항목에서 시도의 평가와 동일하게 기준치를 제시하여 절대평가로 조정하여 일부 반영하였다.

다섯째, ‘센터 운영사례’ 영역에서는 센터별 우수사업 추진 사례 제출 기준 명확화하고 부담을 완화하기 위하여 사례 제출 수를 2개로 수정하였다. 지자체 청소년안전망 팀 선도사업운영 우수사례에 대해서는 평가 확대, 하향 조정 등의 서로 다른 의견이 제출되어 변경하지 않고 유지하기로 하였다.

마지막으로 추가의견에 대해서는 먼저 절대평가 확대와 행정부담 완화는 위에서 언급했듯, Ⅲ-라-3. 청소년 인터넷 스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업의 항목의 절대평가화, 우수사업 사례 제출 수 완화 등을 통하여 반영하고자 하였으며, 지자체의 노력이 함께 필요한 부분에 대해서는 지자체 항목을 따로 설정하는 것으로 유지하였다. 줄세우기를 완화하고 최우수 기관을 확대하는 부분에 대해서는 다른 공공 기관의 기관 평가 현황을 조사하여 참고 및 반영할 수 있도록 하였다.

이상의 관계자 설문조사의 의견과 한국청소년상담복지개발원의 의견을 반영하여 2차 수정한 종합평가 지표는 <표17>와 같고, 2020년 지표와 2차 수정 지표의 대조표는 <부록 5>에 수록하였다.

<표 17> 2차 수정 종합평가 지표

2차 수정 종합평가 지표

<평가대상 : 시도 및 시군구 지자체>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
지자체 지원영역	지자체의 센터 운영지원	1) 센터 설치율	1	-
		2) 예산지원의 적정성	2	2
총점			3	2

<평가대상 : 시도 및 시군구 상담센터>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
I. 위기청소년 지원 기반 조성 (정량 / 10점, 10점) *가점 2점	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터장 채용의 적정성	3 *가점 2	3 *가점 2
		2) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2
	나. 청소년안전망 구축	1) 청소년안전망 구축의 적정성	2	2
		2) 청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성	3	3
II. 센터의 사업 인프라 (정량 / 25점, 21점) *가점 5점	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	5 *가점 1	4 *가점 1
		2) 직원 관리의 적정성	5 *가점 2	4 *가점 2
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	5 *가점 2	4 *가점 2
4) 직원 복지보장 노력 여부	5	4		
III. 센터 운영성과 (정량+정성 / 45점, 49점) *가점 2점 (시도)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	3	3
		2) 긴급구조 및 일시보호 실적	4 *가점 2	-
	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	3	6
		2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	2	2
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6
		4) 개별지원 실적	3	6
		5) 연계협력기관 활용 실적	4	4
		6) 자동종결비율	3	3
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	8) 센터 서비스의 만족도	3	4
		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	4	6
라. 통합서비스 성과 [정책사업]	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	5	-	
	2) 시군구 협력 실적	-	1	
		1) 청소년동반자 사업	5	5

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
	* 1개 항목 선택	2) 또래상담 사업 3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업		
IV. 센터 운영사례 (정성 / 20점, 20점) *가점 4점 (시군구)	가. 청소년안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	10	10
	나. 우수사업 사례	1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	10	10
	다. 정부 중점사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	*가점 2
총점			100	100
가점			9	9

3. 모의평가 결과

모의평가는 기존 지표의 기준에 의한 점수들을 개정 지표의 각 영역에 해당하는 새로운 기준에 적용하여 평가하는 방식으로 진행되었다. 수정되거나 새롭게 추가된 항목들에 대해서는 각 센터가 2020년도 평가를 위해 제출했던 기존의 증빙자료들을 확인하여 점수를 부여하였으나, 신설된 평가 항목인 ‘II-나-4) 직원 복지보장 노력 여부’와 ‘II-나-1) 직원 채용의 적정성’ 중 가점에 해당하는 부분은 기존 제출 자료를 통해 정확하게 확인하고 평가할 수 없으므로 만점이라고 가정한 후 평가를 진행하였다. 이와 같이 최고점을 가정한 영역들의 점수는 괄호 표시하였으며, <표18>, <표19>, <표20>에는 해당 평가항목들에 대한 기존 지표 평가에서의 득점과 총점이 표의 맨 오른쪽에 ‘득점/총점’의 형태로 표시되어 있고 그 옆에 새로운 지표에 의한 총점과 득점이 제시되어 있다. 이때, 2023년 평가지표는 평가항목과 세부지표가 새롭게 구성되었기 때문에 기존 지표 중 그에 해당하는 영역의 점수들만 제시되어 있으므로 각 표의 기존 평가 점수의 총점은 100점이 아니며 가점을 제외한 시도 A 센터의 기존 총점은 79점, 시군구 B와 C 센터의 기존 총점은 82점이다. 2023년 청소년상담복지센터 종합평가 지표에 의한 A 센터와 B 센터의 모의평가 결과는 각각 <표 18>, <표 19>, <표 20>에 제시되어 있으며, 모의평가에서 다루지 못한 내용들은 추후 전국 센터 설명회를 통해 반영할 예정이다.

모의평가 실행 결과에 대한 분석은 다음과 같다. 먼저, A, B, C 센터 모두 기존 평가 결과에 비해 총점과 가점을 합친 전체점수가 상승하였으며 각 하위 영역별 점수 역시 동일하거나 상승하였다. A 센터의 경우 총점은 18.45점 상승하였고, 가점은 7점을 부여받아 전체점수(총점+가점)는 기존의 전체점수(총점+가점)에 비해 23.15점 상승하였다. 특히 A 센터의 경우 점수 배점이 전반적으로 상승한 ‘II-나. 인력관리의 적정성’ 부분에서 만점에 가까운 점수를 얻음과 동시에 최대치의 가점을 얻을 수 있어서 점수 상승에 더욱 긍정적인 효과가 있었던 것으로 보인다. 더불어 증빙자료를 통해 일시보호소 운영이 확인됨에 따라 ‘III-가-2) 긴급구조 및 일시보호 실적’에서도 가점을 얻음으로써 7점의 가점을 부여받게 되어 전체점수가 크게 향상되었다. 세부 영역별로 살펴보면 I 영역의 점수는 ‘I-가-1) 센터장 채용의 적정성’ 부분만 총점이 상승하여 득점 역시 9점에서 10점으로 향상되었고, 센터장의 청소년 상담 관련 전문자격증이 없음을 확인하여 가점을 얻지 못했다. 그 결과 전체점수는 9점에서 10점으로 향상되었다. II 영역은 기존 14점 만점에 12.47점에서 25점 만점에 22.47점으로 향상되었고 가점 5점을 부여받아 기존 지표에 비해 10점가량의 가장 큰 폭의 점수 상승을 보였다. III 영역은 기존 42점 만점에 가점을 포함한 35.5점에서 45점 만점에 37.15점으로 향상되었고 가점 2점을 부여받아 기존 지표에 비해 전체점수 3.65점의 상승을 보였다. IV 영역은 기존 14점과 가점 3점 만점 중 7점+가점 2점에서 20점 만점에 12.5점으로 상승하여 전체점수 3.5점의 향상을 보였다.

B 센터의 경우 총점은 19.8점 상승하였고, 가점 5점을 부여받아 전체점수(총점+가점)는 기존의 전체점수(총점+가점)에 비해 22.8점 상승하였다. II-나. 에서 유난히 큰 점수 향상을 보였던 A 센터와 달리 B 센터는 네 영역 전반에서 고른 점수 향상을 보인다. 이는 시도와 시군구 평가에 있어 II-나. 영역에서는 시도 센터에 대한 배점이 더 높지만 III 영역에서는 시군구 센터에 대한 배점이 더 높기 때문이다. 세부 영역별로 살펴보면 I 영역의 점수는 ‘I-가-1) 센터장 채용의 적정성’ 부분만 점수가 상승하여 총점이 9점에서 10점으로 향상하였고 득점도 8점에서 9점으로 상승했다. 이때, B 센터는 센터장의 보유 자격증에 대한 확인이 이루어져 가점을 얻음에 따라 9점+가점 2점으로 전체점수는 11점 향상되었다. II 영역은 기존 14점 만점에 14점에서 21점 만점에 21점으로 동일하게 유지되었고 가점 2점을 부여받아 기존 지표에 비해 9점가량의 점수 상승을 보였다. III 영역은 기존 45점 만점에 35.3점에서 49점 만점에 41.1점으로 기존 지표에 비해 5.8점의 상승을 보였다. IV 영역은 기존 14점과 가점 3점 만점 중 9점+가점 2점에서 20점 만점과 가점 2점 중 15점+가점 2점으로 전체점수 6점의 향상을 보였다.

C 센터의 경우 총점은 14.97점 상승하였고, 가점 4점을 부여받아 전체점수(총점+가점)는 기존의 전체점수(총점+가점)에 비해 18.97점 상승하였다. C 센터의 경우에도 모든 영역에서 점수 상승을 보였는데, 특히 II와 IV 영역에서 큰 점수 향상을 보였다. 이는 시군구 센터의 경우 II의 배점이 16점에서 21점으로 상승했고 가점 5점이 추가됨에 따라 영역에 대한 전체 배점이 상승했기 때문이다. 그 기준에 의해 C 센터는 6점을 득점했고 가점 4점을 부여받아 기존 지표에 비해 전체점수 9.5점이라는 큰 폭의 상승을 보였다. III와 IV 영역에서도 점수의 배점이 각각 45점에서 49점으로, 14점에서 20점으로 향상됨에 따라 득점도 함께 상승한 것으로 보인다. 세부 영역별로 살펴보면 I 영역의 점수는 ‘I-가-1) 센터장 채용의 적정성’ 부분만 점수가 상승하여 총점이 9점에서 10점으로 향상하였고 득점도 7.6점에서 8점으로 상승했다. 이때, C 센터는 센터장이 자격증을 보유하지 않음이 확인되어 가점을 얻지 못하였다. II영역은 기존 14점 만점에 10.77에서 21점 만점에 16.27점으로 5.5점 상승하였고, 가점 4점을 부여받아 전체점수 9.5점이 향상하였다. III영역은 기존 45점 만점에 27.13점에서 49점 만점에 30.7점으로 기존 지표에 비해 3.57점의 상승을 보였다. IV영역은 기존 14점+가점 3점 중 7점에서, 새로운 지표에서 가점을 얻지 못하여 20점+가점 2점 중 전체점수 12.5점의 향상을 보였다.

세 센터 모두 점수의 향상을 보인 데에는 배점의 상승과 가점의 추가와 더불어 평가 기준의 변화도 영향을 미쳤다. 2023년 평가 영역 중 III-가. 와 III-나-3,4,5,7)의 영역들은 기존의 평가 기준에서 해당 지역 실적이 그룹별 평균+1 표준편차 이상일 경우 가장 높은 S등급을 받을 수 있었다. 하지만 새로운 평가 기준에서는 정량지표들을 A, B, C로 등급을 구분하였으며, 해당 지역 실적이 그룹별 평균 이상일 경우 가장 높은 A등급을 받을 수 있다. 또한, III-나-8)의 영역에서도 94점 이상이었던 S등급의 기준을 90점 이상으로 낮춤으로써 더 많은 센터들이 S등급의 점수를 얻게 된다.

그리고, 2023년 평가지표를 기준으로 평가한다면 센터들의 전반적인 등급의 상승이 기대된다. A 센터는 기존에 A등급이었으며, 시도 그룹의 A등급 중 하위권에 위치했었다. 하지만 새로운 지표를 기준으로 평가하면 A등급의 상위권으로의 상승이 기대된다. B 센터 역시 기존에 A등급이었으며 시군구 그룹의 A등급 중 중위권에 위치했었다. 하지만 새로운 지표를 기준으로 평가하면 S등급으로 등급의 상승이 예상된다. 그리고 C 센터는 기존에 C등급이었으며 해당 그룹의 C등급 중 하위권이였다. 하지만 새로운 지표를 기준으로 평가하면 B등급으로 상승될 것으로 보인다. 이처럼 모의평가 결과, 그룹 내 다양한 등급 순위에 위치한 시도와 시군구 센터 모두 점수의 향상을 보인 것으로 보아 전체적인 센터들의 평가 점수가 상향 평준화될 것으로 예상되며, 그에 따라 전반적

인 등급 역시 상승될 것으로 보인다. 이는 우수기관의 비율이 매우 낮아 기대에 미치지 못한 평가 결과로 인해 노력이 평가절하되는 기분을 느낀다거나 사기감이 저하된다는 등의 센터들의 호소문제를 해결하는 데에 도움이 될 수 있을 것으로 예상된다. 그러한 변화는 나아가 전반적인 청소년상담센터 운영의 질이 향상될 것으로 기대된다.

<표 18> A 센터 2023년 수정지표 모의평가 결과

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기존	
지자체 지원영역	지자체의 센터 운영지원	1) 센터 설치율	1	1	1/1	
		2) 예산지원의 적정성	1.5	2	1.5/2	
총점			2.5	3	2.5	
평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기존	
I. 위기청소년 지원 기반 조성 (정량/ 10점, 10점) *가점 2점	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터장 채용의 적정성	3	3 *가점 2	2/2	
		2) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2	2/2	
	나. 청소년안전망 구축	1) 청소년안전망 구축의 적정성	2	2	2/2	
		2) 청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성	3	3	3/3	
II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 25점, 21점) *가점 5점	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	1.47	2	1.47/2	
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3	3/3	
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	5 (+1)	5 *가점 1	3/3	
		2) 직원 관리의 적정성	5+2	5 *가점 2	4/4	
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	3+2	5 *가점 2	1/2	
		4) 직원 복지보장 노력 여부	(5)	5	-	
	III. 센터 운영 성과	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	2.33	3	2.67/4
			2) 긴급구조 및 일시보호 실적	2+2	4	2.53/3

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기준
(정량 + 정성 / 45점, 49점) *가점 2점 (시도)	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	2.5	3	2.5/3
		2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	1.33	2	1.33/2
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	2.33	3	2.17/3
		4) 개별지원 실적	2.33	3	2.17/3
		5) 연계협력기관 활용 실적	4	4	3.67/4
		6) 자동종결비율	1.83	3	1.33/2
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3	3/3
		8) 센터 서비스의 만족도	3	3	1.83/2
		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화 정도	4	4	5/5
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	3.5	5	3+0.3/4
		2) 시군구 협력 실적	-	-	-
	라. 통합서비스 성과 [정책사업] * 1개 항목 선택	1) 청소년동반자 사업	5	5	4/4
		2) 또래상담 사업			
		3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업			
	IV. 센터 운영 사례 (정성 / 20점, 20점) *가점 2점 (시군구)	가. 청소년안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	5	10
나. 우수사업 사례		1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	7.5	10	4/6
다. 정부 중점사업 협력		1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	-	+2/3
총점			82.12	100	63.67/79
가점			7	9	2.3
총점+가점			89.12		65.97

<표 19> B 센터 2023년 수정지표 모의평가 결과

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기준
지자체 지원 영역	지자체의 센터 운영지원	1) 센터 설치율	-	-	-
		2) 예산지원의 적정성	2	2	2/2
총점			2	2	2

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기준	
I. 위기청소년 지원 기반조성 (정량/ 10점, 10점) *가점 2점	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터장 채용의 적정성	3 (+2)	*가점 3 2	2/2	
		2) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2	2/2	
	나. 청소년안전망 구축	1) 청소년안전망 구축의 적정성	2	2	2/2	
		2) 청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성	2	3	2/3	
II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 25점, 21점) *가점 5점	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2	2/2	
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3	3/3	
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	4(+1)	*가점 4 1	3/3	
		2) 직원 관리의 적정성	4+1	*가점 4 2	4/4	
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	4	*가점 4 2	2/2	
		4) 직원 복지보장 노력 여부	(4)	4	-	
	III. 센터 운영성과 (정량 + 정성/ 45점, 49점) *가점 2점(시도)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	2	3	0.50/2
			2) 긴급구조 및 일시보호 실적	-	-	-
나. 위기청소년 개입 성과		1) 고위기청소년 개입비율	6	6	6/6	
		2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	1.77	2	1.77/2	
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	4	6	3.60/6	
		4) 개별지원 실적	4	6	3.60/6	

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기준
		5) 연계협력기관 활용 실적	3.33	4	3/4
		6) 자동종결비율	3	3	2/2
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	2	3	1.83/3
		8) 센터 서비스의 만족도	4	4	4/4
		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	6	6	6/6
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	-	-	-
		2) 시군구 협력 실적	1	1	-
	라. 통합서비스 성과 [정책사업] * 1개 항목 선택	1) 청소년동반자 사업	4	5	3/4
		2) 또래상담 사업			
		3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업			
IV. 센터 운영사례 (정성 / 20점, 20점) *가점 2점(시군구)	가. 청소년안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	7.5	10	5/8
	나. 우수사업 사례	1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	7.5	10	4/6
	다. 정부 중점사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	+2	*가점 2	+2/3
총점			86.1	100	66.3/82
가점			6	9	2
총점+가점			92.1		68.3

<표 20> C센터 2023년 수정지표 모의평가 결과

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기준
지자체 지원 영역	지자체의 센터 운영지원	1) 센터 설치율	-	-	-
		2) 예산지원의 적정성	2	2	2/2
총점			2	2	2

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기준
I. 위기청소년 지원	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터장 채용의 적정성	2	3 *가점 2	1.6/2

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기준
기반조성 (정량/ 10점, 10점) *가점 2점	나. 청소년안전망 구축	2) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2	2/2
		1) 청소년안전망 구축의 적정성	2	2	2/2
		2) 청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성	2	3	2/3
II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 25점, 21점) *가점 5점	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	1.6	2	1.6/2
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3	3/3
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	3 (+1)	4 *가점 1	2.5/3
		2) 직원 관리의 적정성	2 +1	4 *가점 2	2/4
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	2.67 +2	4 *가점 2	1.67/2
4) 직원 복지보장 노력 여부	(4)	4	-		
III. 센터 운영성과 (정량 + 정성 / 45점, 49점) *가점 2점(시도)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	2	3	1/2
		2) 긴급구조 및 일시보호 실적	-	-	-
	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	6	6	6/6
		2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	1.77	2	1.77/2
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	4	6	2.4/6
		4) 개별지원 실적	2	6	2.8/6
		5) 연계협력기관 활용 실적	2.33	4	2/4
		6) 자동종결비율	2	3	1.6/2
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	4	3	1.83/3
		8) 센터 서비스의 만족도	2.8	4	3.33/4
	9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	2.8	6	4.4/6	
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	-	-	-
		2) 시군구 협력 실적	1	1	-
라. 통합서비스 성과 [정책사업] * 1개 항목 선택	1) 청소년동반자 사업	0	5	0/4	
	2) 또래상담 사업				
	3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업				

평가영역	평가항목	세부 지표	득점	총점	기존
IV. 센터 운영사례 (정성 / 20점, 20점) *가점 2점(시군구)	가. 청소년안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	5	10	3/8
	나. 우수사업 사례	1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	7.5	10	4/6
	다. 정부 중점사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	0	*가점 2	0
총점			67.47	100	52.5/82
가점			4	9	0/3
총점+가점			71.47		52.5/85

4. 전문가 자문회의 결과

수정된 평가지표에 대해 모의평가를 진행함과 동시에 전문가 2인으로부터 타당도를 확보하였다. 전문가는 상담 관련 분야의 다수 연구를 시행한 바 있는 상담심리 전공 교수 2인으로 구성되었다. 각 평가영역의 적절성과 문항 및 배점의 적절성을 5점 리커트 척도로 응답하고 이와 함께 의견을 제시할 수 있도록 설문지를 구성하였다. 먼저 개정 평가지표의 전체적인 구성은 적합성은 평균 4점, 전체 세부항목 및 배점의 적합성도 평균 4점, 개정 평가지표의 현장 적용의 적합성은 평균 4.5점으로 산출되었다. 다음으로 위기청소년 지원 기반조성 관련한 2개 평가항목과 4개 세부지표, 센터의 사업 인프라 관련해 2개 평가항목과 6개 세부지표, 센터 운영성과 관련한 4개 평가항목과 16개 세부지표, 센터 운영사례 관련한 3개 평가항목과 3개 세부지표, 새로 추가된 지자체 지원영역 관련한 1개 평가항목과 2개 세부지표의 문항 및 배점 적절성을 검토하기 위해 평균 값을 산출하였으며 전문가 평가 평균이 4-4.5점 사이의 값에 분포하고 있어, 각 영역의 하위 평가항목 및 세부지표가 전반적으로 적절하다고 평가되었음을 확인할 수 있다.

위기청소년 지원 기반조성 영역 및 세부지표에 대한 전문가 의견은 다음과 같다. 센터장(직원) 채용의 적정성에서의 성범죄경력 및 아동학대 관련 범죄가 있는 것으로 확인되면 취업 자체가 불가능하므로, 조회했는지 여부가 범죄 전력이 없는 것으로 간주할 수 있는 것으로 판단하기 때문에 평가요소로 적합한지 검토가 필요하다는 의견이 있었다. 이에 관해 종사자의 채용 이후, 범죄전력 유무의 지속적 확인이 필요하므로 이 항목

을 유지하기로 하였다.

또한, 센터의 사업 인프라 영역 및 세부지표에 대한 전문가 의견은 다음과 같다. 향후 청소년상담복지센터의 예산을 증가토록 독려하기 위해서는 예산 계획 및 집행의 세부 항목에 총 예산규모를 넣는다든지 예산부분의 배점을 높이는 게 좋다는 의견이 있었다. 이와 관련해 여성가족부의 의견에 따라 예년 대비 105% 증액을 평가기준으로 유지하였다. 이 외에 인력관리의 적절성 여부는 센터장이 포함이나 아니냐에 따라 달라질 수 있다는 의견이 있었다.

다음으로 센터 운영성과 영역 및 세부지표에 대한 전문가 의견은 다음과 같다. 연계 기관에 대한 질적 평가의 필요성과 관련하여 실제 refer한 숫자라든지, 연계해서 한 활동과 그의 실효성, 의미없는 mou는 아닌지가 평가될 필요성이 제기되었다. 또한, 심리상태 변화정도 지표의 경우, 사전점수보다 사후점수가 높은 것이 긍정적 변화정도를 의미하는 것인지 확인할 필요성이 제안되었으나, 이 지표는 내담자의 긍정적 변화 상태를 측정하는 것이 맞으므로 유지하기로 하였다.

또, 센터 운영사례 영역과 세부지표에 대한 전문가 의견은 다음과 같다. 센터 운영성에 정량평가와 정성평가를 함께 두었다는 점에서 적절하다는 의견이 있었다.

지자체 지원영역과 세부지표에 대한 전문가 의견에는 예산지원의 적정성의 배점을 조금 더 높일 필요성이 제안되었다. 이는 앞서 예산 계획 및 집행에서 제기된 의견과도 연관성이 있는 부분이다.

전문가 타당도 검증 결과, 전체 지표의 구성 적합성, 항목 및 배점의 적합성, 현장 적용의 적합성이 4-4.5점 평균값으로 산출되어 적절하다고 판단되었다. 위의 전문가들의 의견을 검토한 바, 그 의미가 기존 지표에 포함되었다고 판단하여 항목들을 유지하였다.

5. 실무진 최종 회의 결과

실무진 최종 회의는 본 연구팀과 여성가족부의 청소년담당 과장, 사무관, 주무관 그리고 한국청소년상담복지센터 실무진과 진행되었다. 정책담당자들의 의견을 반영함으로써 정책담당자와 센터의 연계성 및 평가의 시의성을 높이하고자 하였다. 회의에서 제기된 각 평가영역별 의견은 다음과 같으며, 해당 의견들을 정리하여 평가지표에 최종 반영하였다.

첫째, 지자체 지원영역은 가점 항목으로 변경하고, ‘예산 지원의 적정성’에서 예산

증액 기준은 기존대로 105%를 유지해야 한다는 의견이 있었다. 이와 관련해 관계자 설문조사에서 예산 증액 기준의 하향을 요구하여 103%로 수정하였으나, 실무진의 의견을 반영하여 다시 105%로 재수정하였다. 둘째, 위기 청소년 지원 기반 조성 영역에서는 ‘센터장 채용의 적정성’의 가점을 삭제하는데, 이는 기관장은 지자체 공무원과의 협력 역할 등이며, 상담을 직접해야 하는 역할은 아니기 때문이라는 의견이 제시되었다. 이를 반영하여 이 항목에서의 가점을 삭제하였다. 또한, ‘청소년안전망 구축의 적정성’의 항목명을 ‘지역 유관기관과의 협력체계 구축’으로 변경할 것과 평가요소에 필수 연계기관을 필수로 넣고, 협력강화 기관 중에 다양한 협력 기관들을 추가할 수 있도록 조정하자는 의견이 있었다. 이에 대해 항목명을 ‘청소년안전망 구축의 적정성’에서 ‘유관기관과의 협력체계 구축’으로 수정하였고, 연계기관은 기존 평가내용대로 11개 기관 중 연계 구축의 수에 따라 차등 점수를 부여하였다. 또, ‘청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성’은 지자체 지원영역에 항목을 포함시키고 가점 부여로 변경하는데, 이는 운영위원회 주체는 법적으로도 원래 지자체이며, 사업안내 지침에서 개정되지 않은 부분이라는 의견이 있었다. 이를 반영하여 ‘청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성’을 지자체 지원영역으로 이동 후, 가점 부여로 수정하였다. 이외, I-가-1번과 I-가-2번의 순서를 변경하자는 의견이 있어, 항목 순서를 수정하였다.

셋째, 센터의 사업 인프라 영역에 관해 II-나-1번 ‘직원 채용의 적정성’의 가점은 삭제하며, 인사위원회에 청소년 상담 전문가 포함 여부는 지침에 들어가 있지 않아서 포함하기 어렵다는 의견이 있었다. 이를 토대로 가점과 인사위원회에 청소년 상담 전문가 포함에 대한 내용을 삭제하였다. 또한, II-나-2번과 3번에서 자격증 소지와 교육 이수가 연결되는 부분이므로, 직원들의 역량 제고 노력이라는 한 항목으로써 가점을 부여하자는 의견이 있었다. 이와 관련해 직원은 청소년안전망을 제외하고는 지자체에서 뽑는 것이므로 이번 평가는 그대로 가되, 이후에 지자체가 신경 쓰도록 해야 할 필요성이 제기되었다. 이 의견을 반영하여, 지자체 지원영역과 함께 가점 영역으로 평가항목을 이동시켰고, ‘직원역량 제고 노력’으로 평가항목명을 설정하였다. 또, II-나-4번 ‘직원 복지보장 노력 여부’는 승터, 자립지원관에 대한 자료를 참고해 평가항목을 보완하자는 의견이 나왔다. 이에 대해관련 자료를 토대로, 이용자의 폭언 및 폭행 등에 대한 중사자 보호 조치 및 대비방안 마련, 휴게 공간의 마련 등 평가내용을 수정 보완하여 구성하였다.

넷째, III-가-2번 ‘긴급구조 및 일시보호 실적’의 가점을 삭제하는데, 이는 일시보호소가 없는 곳의 점수를 삭감해야 한다는 의견이 있어, 평가항목의 가점을 삭제하였다.

또, Ⅲ-나-1번 ‘고위기청소년 개입비율’에서 22년도 청소년사업 안내에 목표치가 안내되어 않았으나, 적절한 목표치를 제시해야 한다는 의견이 제기되었다. 이 항목에 관해, 이후 청소년상담복지개발원과 협의하여 전년도 103% 향상을 기준으로 38.4%로 목표치를 추가하였다. 또한, Ⅲ-나-8번 ‘센터 서비스의 만족도’도 22년도 청소년사업 안내에 목표치가 빠졌더라도 어떤 사업이든 만족도는 다 들어있으므로, 삭제하지 않고 항목을 유지하자는 의견이 있어 그대로 유지하였다. 다음으로 Ⅲ-다-1번에서 기존에 컨설팅 많이 하는 시도 센터에 가점을 부여했었으므로, 이번에도 가점 부여의 필요성이 제기되었다. 이 항목은 가점 영역으로 별도 분리하여, 컨설팅 수에 따른 가점 1점을 시도 센터가 받을 수 있도록 수정하였다. 또한, Ⅲ-다-1번과 2번은 모두 시도와 시군구의 상호노력이 필요하므로 양쪽에 점수를 부여하되, 다만 시도와 시군구에 차등(예: 컨설팅 영역은 시도에 더 높은 점수 배점)이 필요하다는 의견이 있었다. 이를 반영하여 Ⅲ-다-1번과 2번에서 시도와 시군구 센터 모두 배점을 부여하되 Ⅲ-다-1번 시도 5점, 시군구 1점으로, 2번은 시도 1점, 시군구 3점으로 그 점수에 차등을 두었다. 또한, Ⅲ-라-1번 ‘청소년 동반자 사업’은 태1 하도록 하지 않고, ‘Ⅲ-나. 위기청소년 개입성과’ 지표로 이 동시키고, 배점 2점으로 부여하자는 의견이 있었다. 이에 따라, ‘청소년동반자 사업’은 Ⅱ-나-10번 항목으로 신설하여 배점 2점을 부여하였다. 또한 Ⅲ-라-2번과 3번은 본 지표로 유지하고 배점 1점으로 하되, 다음부터는 통합 서비스 성과는 가점으로 배치할 수 있도록 하자는 의견이 제안되었다. 이 의견을 반영하여 Ⅲ-라-2번과 3번의 배점을 1점으로 수정하였다.

추가 의견으로는 가점을 부여하는 의미는 지자체의 역할이거나, 지침에 들어가 있지 않는데 평가가 필요한 요소들을 포함하는 것이라는 의견이 있었다. 이를 토대로, 가점 영역에는 지자체 영역, 정부 중점사업, 직원 역량, 시도 컨설팅 4개 평가영역을 구성하였다. 또한, 비대면 요인을 반영한 항목들은 20, 21, 22년도는 코로나19로 인해 비대면도 포함된다는 문장을 넣되, 이후에 제외할 수 있도록 하자는 의견이 제기되었다. 이에 따라, 비대면 회의 및 비대면 상담 프로그램 운영과 관련해 코로나19로 20-22년에 한해 인정한다는 단서를 추가하였다.

이상의 여성가족부 및 한국청소년상담복지개발원 실무진 회의에서 제기된 의견을 반영하고 종합평가 지표를 수정하였다. 수정된 종합평가 지표는 다음 <표21>에 제시하였다.

3차 수정 종합평가 지표

<평가 지표: 시도 100점, 시군구 100점>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
I. 위기청소년 지원 기반 조성 (정량 / 7점, 7점)	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2
		2) 센터장 채용의 적정성	3	3
	나. 유관기관과의 협력체계 구축	1) 유관기관과의 협력체계 구축의 적정성	2	2
II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 23점, 21점)	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	5	4
		2) 직원 관리의 적정성	5	4
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	4	4
4) 직원 복지보장 노력 여부		4	4	
III. 센터 운영성과 (정량+ 정성/50점, 52점)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	5	3
		2) 긴급구조 및 일시보호 실적	4	-
	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	4	6
		2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	2	2
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6
		4) 개별지원 실적	4	7
		5) 연계협력기관 활용 실적	5	4
		6) 자동종결비율	3	3
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3
		8) 센터 서비스의 만족도	3	5
9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	5	6		
10) 청소년동반자 성과	2	2		

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	5	1
		2) 시군구 협력 실적	1	3
	라. 통합서비스 성과 * 1개 항목 선택	1) 또래상담	1	1
		2) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원		
IV. 센터 운영사례 (정성/20점, 20점)	가. 청소년안전망 사례	청소년안전망 연계협력 지원 사례	10	10
	나. 우수사업 사례	센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	10	10
총점			100	100

<가점: 시도 10점, 시군구 8점>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
지자체 영역 (정량/5점, 4점)	지자체의 운영지원	1) 센터 설치율	1	-
		2) 예산지원의 적정성	2	2
		3) 청소년복지심의(구 청소년안전망 운영)위원회 운영의 적정성	2	2
정부 중점사업 (2점)	정부 중점사업 협력	지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	2	2
직원 역량 (2점)	직원 역량 제고 노력	직원의 상담사 자격증, 상담 교육 참여 노력	2	2
시도 컨설팅 (시도 1점)	시도의 컨설팅 노력	시도의 시군구 컨설팅 노력	1	-
총점			10	8

6. 최종 평가지표

앞선 연구과정을 거친 후, 연구팀의 최종 검토를 실시하였다. 전체 종합평가 지표의 각 평가영역, 평가항목, 배점, 관련 근거 및 평가내용 등 전반을 검토함으로써 최종 수정하였다. 최종 평가지표는 <표22>과 같고, 각 평가항목별 세부 내용은 <부록 1>에 수록하였다.

<표 22> 최종 종합평가 지표

2023년 청소년상담복지센터 종합평가 지표(최종)

<평가 지표: 시도 100점(+가점 1), 시군구 100점>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
I. 위기청소년 지원 기반 조성 (정량 / 7점, 7점)	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2
		2) 센터장 채용의 적정성	3	3
	나. 유관기관과의 협력체계 구축	1) 유관기관과의 협력체계 구축의 적정성	2	2
II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 23점, 21점)	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	5	4
		2) 직원 관리의 적정성	5	4
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	4	4
		4) 직원 복지보장 노력 여부	4	4
III. 센터 운영 성과 (정량+정성/ 50점, 52점) *가점 1점 (시도)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	5	3
		2) 긴급구조 및 일시보호 실적	4	-
	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	4	6
		2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	2	2
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6
	4) 개별지원 실적	4	7	

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
		5) 연계협력기관 활용 실적	5	4
		6) 자동종결비율	3	3
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3
		8) 센터 서비스의 만족도	3	5
		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화 정도	5	6
		10) 청소년동반자 성과	2	2
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	5 가점 1	1
		2) 시군구 협력 실적	1	3
	라. 통합서비스 성과 * 1개 항목 선택	1) 또래상담	1	1
		2) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원		
IV. 센터 운영 사례 (정성/ 20점, 20점)	가. 청소년안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	10	10
	나. 우수사업 사례	1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	10	10
총점			100	100
가점			1	-

<가점: 시도 7점, 시군구 7점>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
지자체 영역 (정량/ 5점, 4점)	지자체의 운영지원	1) 센터 설치율	1	-
		2) 예산지원의 적정성	2	2
		3) 청소년복지심의위원회(구 청소년안전망 운영) 운영의 적정성	2	2
정부 중점사업 (1점)	정부 중점사업 협력	지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	1
직원 역량 (2점)	직원 역량 제고 노력	직원의 상담사 자격증, 상담 교육 참여 노력	2	2
총점			7	7

본 연구를 통해 개발된 종합평가 지표와 2020년 평가 지표의 대조표는 <표23>과 같다.

<표 23> 2020년, 2023년 평가지표 대조표

2020년 지표					2023년 지표					비고
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점		
			시 도	시군 구				시 도	시군 구	
					<평가지표:시도 100점(+가점 1), 시군구 100점>					지자체 영역 포함한 가점 영역 분리
I. 위기 청소 년 지원 기반 조성 (정량 / 16점, 16점)	가. 지자체 의 지원 기반 확대	1) 조례 및 규칙의 적정성	2	3	I. 위기 청소 년 지원 기반 조성 (정량/ 7점, 7점)	(삭제) 여가부 시행령 변경에 따름				
		2) 센터 설치율	1	-		가점/ 지자체 영역-1) 로 이동				
		3) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2		가 센터 지원 기반 조성	1) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2	평가 급간 축소, 배점 상향
		4) 센터장 채용의 적정성	2	2			2) 센터장 채용의 적정성	3	3	
		5) 센터 지도·감독 의 적정성	2	2		(삭제) 센터의 책임이 아니라는 FGI 의견 반영				
		6) 예산지원의 적정성	2	2		가점/ 지자체 영역-2) 로 이동				
	나. 청소년 안전망 (구 CYS-N et) 구축	1) 청소년 안전망(구 CYS-Net) 구축의 적정성	2	2		나 유관 기관과 의 협력 체계 구축	1) 유관 기관과의 협력체계 구축의 적정성	2	2	항목명 변경
		2) 청소년안전 망(구 CYS-Net) 운영위원회 운영의 적정성	3	3			가점/ 지자체 영역-3) 이동, '청소년복지심의위원회'으로 항목명 변경, 배점 하향(2점)			
II. 센터 의 사업	가. 센터 설치· 운영	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2	II. 센터 의 사업	가 센터 설 치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치 운 영의 안전성	2	2	

2020년 지표					2023년 지표					비고
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점		
			시도	시군구				시도	시군구	
인프라 (정량 / 14점, 14점)	나. 예산 운영의 적정성	1) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3	인프라 (정량/ 23점, 21점)	나. 인력 관리의 적정성	2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3	*전체 지표 항목 삭제, 신설에 따른 배점 조정 (신설) 직원 복지 위한 지표 추가 요구에 따름
	다. 인력 관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	3	3			1) 직원 채용의 적정성	5	4	
		2) 직원 관리의 적정성	4	4			2) 직원 관리의 적정성	5	4	
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	2	2			3) 직원 역량 제고 노력 여부	4	4	
					4) 직원 복지보장 노력 여부	4	4			
III. 센터 운영 성과 (정량 + 정성 / 50점, 50점)	가. 위기 청소년 발견 성과	1) 청소년전화 1388 전화상담 실적	4	2	III. 센터 운영 성과 (정량 + 정성 / 50점, 52점) *가점 1점 (시도) *평가 급간 축소, 실적 이 그룹 별 평균 이상 → A로 기준 완화	가. 위기 청소년 발견 성과	1) 청소년전화 1388 전화상담 실적	5	3	*전체 지표 항목 삭제, 신설에 따른 배점 조정 (삭제) 모니터링 미실시로 지표 삭제 일시보호소 운영의 어려움을 고려하여 시도 배점 상황
		2) 청소년전화 1388 모니터링 결과	3	3			(삭제) 모니터링 미실시로 지표 삭제			
		3) 긴급구조 및 일시보호 실적	3	-			3) 긴급구조 및 일시보호 실적	4	-	
	나. 위기 청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	3	6			나. 위기 청소년 개입 성과	1) 고위기 청소년 개입비율	4	
2) 실행위원회 등 운영 실적		2	2	2) 실무위원회 (구 실행위원회) 등 운영 실적	2	2				

2020년 지표					2023년 지표					비고			
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점					
			시도	시군구				시도	시군구				
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6			3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6	*나-1)과 동일			
		4) 개별지원 실적	3	6			4) 개별지원 실적	4	7				
		5) 연계협력 기관 활용 실적	4	4			5) 연계협력 기관 활용 실적	5	4				
		6) 자동종결 비율	2	2			6) 자동종결 비율	3	3				
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3			7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3	코로나19로 비대면 운영 한시적 인정			
		8) 센터 서비스의 만족도	2	4			8) 센터 서비스의 만족도	3	5	*나-1)과 동일			
		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	5	6			9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	5	6				
													III-라-1)에서 이동
다. 시도 및 시군구 협력 노력		1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	4	-	다. 시도 및 시군구 협력 노력		1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	5 가점+ 1	1	시군구의 상호노력이 필요하므로 모두 점수 부여			
		2) 시도의 시군구센터 지원 노력	5	-			(삭제) 다-1)과 유사, 정성지표에 과도한 행정력 낭비로 축소 요구에 따름						
		3) 시도에 대한 시군구의 협력 사례	-	2			2) 시군구 협력 실적	1	3	항목명 변경, 양 센터의 협력 이므로 모두 점수 부여			

2020년 지표					2023년 지표					비고
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점		
			시도	시군구				시도	시군구	
	라. 통합 서비스 성과 [정책 사업] * 1개 항목 선택	1) 청소년 동반자 사업 2) 또래상담 사업 3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업	4	4		라. 통합 서비스 성과 [정책 사업] * 1개 항목 선택	Ⅲ-나-10)으로 이동			
							1) 또래상담 사업 2) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업	1	1	라-2) 시군구도 시도와 같이 절대평가 전환
IV. 센터 운영 사례 (정성 / 20점, 20점)	가. 청소년 안전망 (구 CYS-Net) 사례	1) 청소년 안전망(구 CYS-Net) 연계협력 지원 사례	8	8	IV. 센터 운영 사례 (정성 / 20점, 20점)	가. 청소년 안전망 사례	1) 청소년 안전망 연계협력 지원 사례	10	10	정성지표 세부 평가내용의 제시
	나. 센터별 특성화 사업	1) 센터별 특성화사업 추진 사례	6	6		나. 우수 사업 사례	1) 센터별 우수사업 (특성화사업 포함) 추진 사례	10	10	나,다)통합하여 항목 수 축소
	다. 기타 운영 우수 사례	1) 센터별 우수사업 추진 사례	6	6						
총점			100	100	총점			100	100	
가점	가. 정부 중점 정책 사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	3	가점/ 정부 중점사업 영역으로 이동, 배점 하향(1점)					
					가점		1	-		
					<가점:시도 7점, 시군구 7점>					
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점		비고
			시도	시군구				시도	시군구	

2020년 지표				2023년 지표					비고	
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점		
			시도	시군구				시도		시군구
			지자체 영역 (정량/5점, 4점)	지자체의 운영지원	1) 센터 설치율	1	-	1-가2)에서 이동		
					2) 예산지원의 적정성	2	2	1-가6)에서 이동		
					3) 청소년 복지심의 위원회(구 청소년안전 망 운영) 운영의 적정성	2	2	1-나2)에서 이동		
	정부 중점 사업 (1점)	정부 중점 사업 협력	지자체 청소년안전 망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	1	배점 하향, 사례 제출 시 점수 부 여로 비교하 기 어려운 각 센터만의 노력 인정				
직원 역량 (2점)	직원 역량 제고 노력	직원의 상담사 자격증, 상담 교육 참여 노력	2	2	(신설) 전문 성 향상의 필요성 및 노력 인정 의견에 따름					
총점								7	7	

V. 논의 및 제언

1. 논의

본 과제는 청소년상담복지센터에서 추진해온 사업성과를 객관적이고 합리적인 방향으로 평가하고자 현행 평가 지표를 수정 보완하여 2023년도 평가지표를 제시하고자 시행되었다. 이를 위하여, 본 연구진은 문헌조사, 질적조사, 그리고 실행조사를 실시하고, 전문가 자문 회의 및 실무진 회의를 거쳐 평가지표의 최종안을 개발하였다. 우선, 문헌 조사는 기존 평가문항과 2017년도 평가지표 개발연구보고서 및 교육부 대학평가지표, Wee센터 평가지표 및 한국상담학회/한국상담심리학회의 규정을 종합적으로 검토하였다.

외부 유사기관 평가지표와 비교시, 공통점은 크게 운영을 위한 인프라 및 기반이 조성된 정도, 운영실태 및 운영 성과를 살펴보고 있고, 정성 및 정량 평가를 골고루 활용하고 있다는 점이였다. Wee센터의 경우는 기반조성, 센터운영, 운영성과의 3개 영역, 지역교육복지센터의 경우도 운영인프라와 센터운영성과 및 자율지표의 3개 영역, 사회복지시설 평가 역시, 시설 및 환경, 재정 및 조직 운영, 인적자원관리, 생활인의 권리, 지역사회연계, 프로그램 및 서비스 제공 등의 6개 영역으로 평가를 하였는데 모두 세부 명칭은 다르나 크게 운영을 위한 인프라 및 기반 조성, 운영 현황 및 성과를 살펴보는 지표들로 구성되었다는 점에서 공통점이 존재하였다. 특히, 운영 현황과 성과 지표의 경우, Wee 센터는 만족도만 운영 성과로 분류한 반면, 그 외 기관들은 지원하고 있는 다양한 서비스들을 제공한 운영 현황 관련 지표들이 모두 운영 성과에 분류되었다. 또한, 자율 지표들로서 특성화 사업이나, 우수사업사례, 특색사업 등으로 명명되어서 반영된 점 또한 공통적이었다. 또한, 대체로 센터의 운영 성과 (현황 포함) 항목이 가장 배점이 높은 점도 공통적이었다. 이에 본 연구를 통해 개발되는 평가지표 역시 센터의 운영성과에 가장 높은 배점을 부여하여 평가의 목적을 분명히 하였다.

한편, 유사기관 평가 지표들을 살펴보았을 때 센터 설치 배경, 센터가 설치된 지역의 학생 혹은 수요자 규모나 지역의 특성, 그리고 센터가 제공하는 고유 서비스의 특성에 따라서 평가 지표 및 배점이 상이하였다. 일례로, Wee센터의 경우, 청소년상담복지센터

와 동일하게 전국적으로 확대 운영 및 안정적이고 실제적인 운영이 되고 있는지 확인을 하기 위하여 공간 확보와 같은 물리적 기반에 대한 확인 및 상담 관련 전문적인 서비스 제공을 위하여 인력 확보, 관리 및 연수 관련 항목, 그리고 예산의 규모 및 편성 관련 영역들이 구체적으로 제시되어 있었다. 반면 지역교육복지센터의 경우는 물리적 환경에 대한 항목은 평가 항목에서 빠져 있었다. 이에, 청소년복지상담센터는 기존 유사기관들에 비하여 상대적으로 새로운 사업을 운영하는 기관으로서, 기반 조성이 무엇보다도 중요한 사업의 지표인 바, 위기청소년 지원 기반 조성 및 센터의 사업 인프라 현황을 나누어 핵심 지표로 다루되, 지자체의 영역과 분리가 필요한 지표를 정리하고자 하였다.

설치된 센터의 지리적인 특성과 수요자의 특성을 반영한 점수 반영 역시 기관마다 차이가 존재하였는데, Wee센터의 경우, 센터의 유형을 관할지역 학생 수와 지역별 특성을 고려하여 3개 유형으로 구분하고 평가지표 값 산출에 반영하였다. 대학역량평가의 경우는 대학의 유형별로 대학들을 나누어 평가함으로써 대학 기관의 특성을 반영하고 유사한 특성을 가진 기관들끼리 비교하여 일반재정지원 대학으로 선정을 하고 있다는 점에서 유사하다. 그러나, 본 연구에서 개발하는 청소년상담복지센터 평가지표의 경우, 시도 및 시군구의 기능을 아예 구분하는 방식은 유지하되, 배점 배분 정도를 재검토함으로써 평가의 엄정성과 객관성을 확보하고자 하였다.

마지막으로, 기관별로 평가지표의 경우 점수화가 아닌, 사회복지시설 기관 평가의 경우는 A-F 까지의 등급을 제공하거나, 지역교육복지센터의 경우도 평가는 하나 우수나 최우수 기관을 선정하지 않는 등, 평가의 방식 및 목적 이나 우수기관 선정 비율은 모두 상이하여서 일관적인 비교가 어려웠으며, 이는 해당 기관 평가결과를 어떤 방식으로 사용하고자 하는지, 즉 평가지표를 개발하여 운영하는 상위 기관의 정책적 방향에 따라 다양함이 확인되었다. 이에 본 연구는 평가지표 개발의 목적이 현재 여성가족부의 정책적 방향에 부합하되, 코로나 19 대유행 기간 때의 운영 성과를 평가해야 함을 고려하여, 실제적이고 현실적인 운영 실태와 성과를 반영하는 걸 원칙으로 삼았다. 구체적으로 유사기관들의 평가지표들 또한 환류체계 구축을 통한 안정적이고 효과적인 센터 운영 도모를 위해 개발된 지표들임을 고려할 때, 본 연구진은 청소년상담복지센터 관련 현장 전문가들을 대상으로 한 질적 조사 및 전문가 자문 및 실무진 협의를 통한 평가지표 개발 방향을 정하고 이에 따라 진행하였다.

질적조사는 13인의 현장전문가를 대상으로 포커스그룹인터뷰를 실시하였고 질적 조사 결과 및 앞서 수행된 문헌조사 결과를 토대로 2023년 개정 평가지표 1차 가안을 작성하여 300명의 현장 전문가 온라인 설문조사를 실시하였다. 이후, 설문조사 결과와 한

국청소년상담복지개발원의 의견을 반영하여 2차 가안을 도출하였다. 이후, 2차 가안을 바탕으로 모의평가를 실시하고자 하였다. 이 때, 시도 및 시군구의 지역적 특성과 이전 평가 결과들을 고루 고려하여 3개 센터를 선정하였고, 변경된 2023년 가안 평가기준을 가지고 평가시, 기존 평가 기준 대비 평가점수의 변화가 있는지 확인하였다. 이후, 전문가 자문, 실무진 협의, 및 전문가 감수를 거쳐 최종적으로 2023년도 평가지표를 확정하였다 (29쪽 [그림 3] 참고).

개선된 지표 안은 평가 방향에 있어 기존 평가 방향을 유지하되, 시도와 시군구의 기능을 차별화하고 직원복지 등의 항목을 추가하며, 중장기 발전 방안에 대한 기능을 도모하고자 하였다.

개선된 사항은 첫째, 기존 평가의 항목이 다소 많고 높은 평가기준으로 인하여 과도한 업무 부담과 평가 준비를 위한 행정력이 낭비되었다는 지적에 따라 평가 기준들을 대폭 삭제하고, 급간을 축소하였다. 일례로, ‘위기 청소년 지원 기반 조성 내 센터 지도 감독의 적정성(가-5)를 삭제하였고, 센터장 평가 기준도 6개에서 4개로 삭제하거나, ’Ⅲ. 센터운영성과 ‘지표에서 정량평가 기준의 급간을 축소하여 그룹별 평균 이상이면 A로 기준을 완화하였다.

둘째, 시도와 시군구의 기능을 차별화한 평가 지표 및 가점 구성이다. 시도와 시군구 역할 및 기능의 차별화 시도는 과거 이은경 등(2015)의 청소년상담복지센터 발전방안 연구부터 여러차례 제안되어왔으며, 현장 실무자들도 일관적인 의견들을 제안한 바 있다. 본 과제를 통해 실시한 현장전문가 FGI에서도 동일하게 시도-시군구 협력사례에 대한 불명확한 기준, 시도와 시군구 센터의 역할차이에 따른 평가 필요 등이 제안된 바 있다. 일례로, ‘센터운영성과’ 중 시도 및 시군구 협력 노력을 평가하는 항목인 Ⅲ-다-1과 2번에서 시도와 시도군 센터 모두 컨설팅 영역에 배점은 부여하되, 시도와 시군구 점수를 차등을 주었다. 즉 시도의 시군구 컨설팅 실적은 시도가 5점, 시군구가 1점, 시군구의 협력실적의 경우는 시군이 1점, 시군구가 3점으로 차등을 주었다. 또한, 가점 부여의 의미가 지자체의 역할이거나 지침에 들어 있지 않은데 평가가 필요한 요소라는 의견에 따라, 가점 영역을 지자체 영역, 정부 중점사업, 직원 역량, 시도 컨설팅 4개 영역으로 한정하여, 따로 구성하였고, 이 때에도 ‘센터설치율’ 과 ‘시도의 시군구컨설팅 노력’ 은 시도만 가산점을 받도록 구성하였다.

셋째, 평가의 목적이 청소년상담복지센터의 시설, 기능, 운영현황을 점검하는 점을 고려할 때, 센터의 노력으로 개선하기 어려운, 즉 지자체의 노력이 필요한 부분은 센터평가와 별도의 지자체에 대한 평가로 분리하고자 하였다. 일례로, ‘청소년안전망 운영위

원회 운영의 적절성' 을 지자체 지원영역으로 이동 후, 가점을 부여하는 방식으로 수정하였다. 또한, 과거 평가를 통해 조례는 이미 17개 시도 내 많은 센터에서 갖추고 있으며, 여가부의 시행령 변경에 따라 삭제하였다. 이와 더불어, 'IV, 센터운영사례' 내 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수사례 항목을 추가하여, 사례 제출시 점수 부여로 비교하기 어려운 각 센터만의 노력을 인정하고, 나아가 우수 기관 비율 확대를 도모하여 상담센터의 정당한 노력에 대한 합당한 평가가 이루어지도록 개선하였다.

넷째, 청소년상담복지센터의 전문적인 기능 활성화를 위한 지표 개선을 하였다. 전문 자격을 갖춘 전임센터장의 필요에 따라, 센터장의 상담경력을 추가하고, 자격증 보유에 가점을 제공하는 방식으로 수정하였다. '센터의 사업 인프라' 영역에서는 직원들 중 최소한의 청소년상담사 자격 보유자 수를 평가요소로 넣음으로써 직원들의 상담 역량 및 전문성 역량 강화를 꾀하고자 하였다. 자격증 갖춘 직원 비율 높으면 가산점이 부여됨과 동시에, 업무 관련 교육시간 역시 30시간 이상 실시하였을 때 가점을 부여하도록 지표를 변경하였다. 상담 전문성과 관련된 성과를 객관적이고 합리적으로 평가하기 위하여 삭제된 지표 또한 존재하였다. 일례로, '센터운영성과' 영역에서는 청소년 전화 1388 모니터링의 경우는 2022년에는 실시되지 않은 일이라, 20년과 21년도만 평가하도록 지표를 설계하였다. 또한 센터 서비스 만족도 기준을 하향 조정하였는데 이는 청소년 상담이 부모나 학교의 의뢰로 인한 비자발적인 참여로 이루어지기 때문에 만족도가 높지 않을 가능성이 존재하며, 이에 높은 기준이 적절하지 않다고 판단하였다.

다섯째, 기존 평가지표에 없었던 새로운 지표로서 '직원 복지보장 노력여부' 지표가 추가되었다. 이는 직원 복지 개선을 위한 항목으로서, 현장에서 소진을 많이 경험하는 직군임을 고려할 때, 안정적인 센터 운영 및 기능 유지를 위해 필요한 지표라는 점에서 공감대가 형성되었다. 그 평가 항목은 쉼터와 자립지원관에 대한 자료를 토대로 보완하였으며, 이용자의 폭언 및 폭행 등에 대한 종사자 보호조치 및 대비방안 마련, 휴게 공간 마련 등이 평가 기준으로 제시되었다. 이는 향후 복지 관련 조례 제정 등이 같이 이루어질 필요가 있기는 하나, 예산지원 및 대체인력보장 여부 등의 내용 등을 추가적으로 검토하면서 지표를 보완할 필요가 있겠다.

여섯째, 2023년도 평가는 코로나 기간동안의 실적을 평가함을 고려할 때, 비대면 회의를 인정하고 회의개최 기준을 완화하여 지표에 반영하였다. 이는 23년도 이후 평가기준에서는 상황에 따라 변경이 필요한 부분이다.

2. 활용방안

본 연구에서 개정된 청소년상담복지센터 평가지표는 다음과 같은 방면에서 활용될 것으로 기대한다.

첫째, 2014년 이후 매 3년마다 전국의 청소년상담복지센터를 대상으로 평가가 진행되어 왔다. 가장 최근 실시한 2020년 전국 청소년상담복지센터 평가지표는 체계적으로 구성되어 있기는 하나, 평가 실시 이후 여러 가지 면에서 기관 종사자들이 개정 요구를 해왔다. 따라서 본 연구에서는 전국의 청소년상담복지센터 센터장 중 대표로 여러명의 센터장 13명을 대상으로 인터뷰를 실시하고, 296명의 직원들에게 평가지표에 대한 의견을 전체적으로 수렴하였다. 즉, 본 연구에서 제시한 평가지표는 전국 청소년상담복지센터 직원들의 의견 중 서로 상반되는 의견을 제외하고 여러 명이 동일한 목소리로 주장한 의견들을 반영하여 수정한 내용이다. 따라서 본 연구에서 개정된 평가지표로 2023년에 평가를 실시할 경우, 전국 청소년상담복지센터에서 논리적으로 납득 가능한 평가가 이루어질 수 있을 것으로 기대한다.

둘째, 수정한 평가지표에서는 각 현장에서 상대평가로 인해 그룹 내 상위권 점수를 받아야만 지표 세부영역별로 S나 A를 받을 수 있는 부분에 대해 그룹 내 평균 이상의 점수만 받아도 최고 등급을 받을 수 있도록 수정하였다. 이는 고위기 개입이나 집단상담 및 교육, 1388전화 실적 등에 적용되었는데, 상담을 무조건 건수만 많이 하는 것이 청소년상담복지센터에서 지향하는 방향이 아니라, 평균 이상의 건수는 유지하되 그 안에서 내실을 다할 수 있도록 하는 방향으로 방향성을 제시한 것이라고 볼 수 있다. 이는 앞으로의 평가에서 평균점수에서 1 표준편차 이상의 높은 수치를 달성하기 위해 무조건 건수, 횟수, 참여자수를 늘리는 방향으로 상담 프로그램 등을 진행하는 것이 아니라, 더 내실있고 의미있는 프로그램을 진행할 수 있도록 이끌어줄 것으로 기대한다.

셋째, 이번 평가지표 개정시에는 직원의 복지보장 노력여부를 평가항목으로 새로 추가하였는데, 이는 앞으로 그동안 청소년상담복지센터에서 직원들이 제대로 복지 보장을 받지 못한 경우를 개선할 수 있을 것으로 기대한다. 청소년수련관 등 다른 청소년 활동 영역의 기관들도 최근 직원 복지에 대해 관심을 많이 가지고 복지 환경 개선을 위해 노력하고 있으며 평가지표에도 이를 추가하고 있는 상황이다. 따라서 본 평가지표에서도 이를 추가함으로 인하여 앞으로 각 센터와 중앙기관 및 지자체에서 직원 복지 향상을 위해 노력하는 움직임이 커질 것으로 기대한다.

넷째, 본 평가지표에서는 가점 영역에 지자체에서 노력해야 할 필요가 있는 센터 설

치율, 예산 지원 적정성, 청소년안전망 운영의 적정성 등을 포함시켰다. 이는 이전부터 각 지역의 청소년상담복지센터에서 노력해서 점수를 받을 수 있는 지표가 아니며, 지자체에서 노력해주어야 하는 지표라서 평가 시마다 직원들의 어려움이 많았다. 이를 가점 영역으로 배치함으로써 본 영역의 평가에는 영향을 미치지 않도록 하고 지자체에서 따로 구분하여 관리할 수 있길 기대한다. 이로 인해 각 지역의 센터 평가 중 지자체의 지원이 미흡하여 평가점수가 내려가지 않고, 지자체에서는 본인들의 미흡한 실적을 알 수 있는 기회로 삼을 수 있을 것이다.

다섯째, 본 연구에서 개정한 평가지표에는 가점 영역에 새롭게 직원 역량 제고 노력으로 직원의 상담사 자격증, 상담 교육 참여 노력을 포함시켰다. 직원들이 좀더 전문적인 상담자로 성장하기 위해 얼마나 노력을 하고 있는지를 측정하는 지표인데, 이 지표를 추가함으로써 앞으로 각 센터에서 직원들에게 좀더 높은 수준의 교육을 제공하고, 자격을 갖추어 줄 수 있도록 이끌어줄 수 있기를 기대한다.

여섯째, 본 연구는 전반적으로 평가의 환류시스템이 구축될 수 있는 실제적인 현장 기반 평가지표를 제안함으로써 이러한 평가를 준비하는 기관의 노력이 통합적이고 객관적으로 잘 반영될 수 있도록 돕고, 나아가 실제 평가지표를 활용하여 평가를 하는 평가단의 구성, 평가 기준, 과정 및 평가 결과 활용에 이르기까지의 과정에서 고려되어야 할 사안들에 대한 실제적인 논의 촉진 및 행정체계 변화에 기여할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 구분용 (2002). 시·도청소년종합상담실의 활성화 방안. 지역상담 활성화 콜로키움. 서울: 한국청소년상담원, 9-23.
- 김민호, 박순미, 송영달 (2012). 사회복지관 평가의 BSC성과측정모델 도입에 관한 탐색적 연구. 한국사회복지행정학, 14(4), 115-139.
- 김정원 (2008). 교육복지투자우선지역 지원사업 종단적 효과 분석을 위한 기초 연구. 한국교육개발원.
- 김정원 (2009). 교육복지투자우선지역 지원사업 종단적 효과 분석 연구: 1차년도. 한국교육개발원.
- 노성덕, 배영태, 김태성, 김호정 (2011). 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 발전 방안 연구: 청소년상담지원센터 정착을 중심으로. 한국청소년상담원.
- 박경애, 권해수 (2000). 청소년 상담실 평가 모형 개발연구. 한국청소년상담원.
- 박수정, 김인규, 김태성, 이준우 (2013). 청소년사회안전망 사업(청소년상담복지센터) 성과평가 지표개발. 여성가족부.
- 배주미, 정익중, 박현진 (2009). 아동청소년 상담,보호,복지기관 평가모형 개발 연구. 한국청소년상담원.
- 보건복지부 (2018b). 2018 사회복지시설 관리안내. 보건복지부.
- 서울시교육청 (2021). 2021 지역교육복지센터 운영매뉴얼. 서울시교육청.
- 서울시교육청 (2022). 서울형 교육복지학교 확대 운영으로 사각지대없는 서울교육복지 안전망 구축. <https://enews.sen.go.kr/news/view.do?bbsSn=175446&step1=3&step2=1>.에서 검색.
- 여성가족부 (2015). 청소년 사회안전망사업 성과평가 지표개발. 여성가족부.
- 여성가족부 (2019). 2019년 청소년 사업안내. 여성가족부.
- 여성가족부 (2020). 2020년 지자체 청소년안전망팀 선도사업 안내. 여성가족부.
- 오윤섭, 이아영, 강지원, 고경표 (2018). 사회복지시설 평가제도 개선 방안 연구. 한국보건사회연구원.
- 이은경, 손재환, 송인철 (2016). 2017년 청소년상담복지센터 평가 지표 개발. 여성가족부.

- 이창호, 김영란, 김택호, 박재연, 유순덕, 은혁기, 정찬석, 천성문 (2005). **위기청소년통합지원체제 구축방안 연구**. 국가청소년위원회.
- 전인식, 김인규, 이기용, 김소아 (2015). **학생상담지원센터(Wee센터) 운영내실화를 위한 직무기준 및 평가체제 구축방안 연구**. 한국교육개발원.
- 정여주, 신윤정, 윤서연, 이도연, 박현정, 민예슬 (2020). **위기청소년 지원사업 간 연계체계 표준화방안 연구 연구보고서**. 한국교육개발원.
- 정은희, 박수지, 김보영, 안혜영, 이기연, 정익중, 김효진 (2013). **취약·위기가족 및 다문화가족의 예방맞춤형 복지체계 구축 및 통합사례관리 연구(4차년도) 연구 보고서**. 한국보건사회연구원.
- 한국교육개발원 대학역량진단센터 (2021). **대학 기본역량 진단 편람 수정·정오표**.
https://uce.kedi.re.kr/boardView.do?bbs_id=3&id=139.에서 검색.
- 한길자, 손진희 (2011). 청소년이 지각한 Wee스쿨 도움 요인. *인간이해*, 32(2), 53-70.
- 황순길, 김택호, 정찬석, 박재연 (2006). **청소년상담지원기관 중장기 발전방안 연구**. 한국청소년상담원.
- 황순길, 전연진, 이상균, 김태성, 허미경, 김남희, 김보람 (2013). **시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 운영모형 개발-CYS-Net중추기관 역할중심-**. 한국청소년상담복지개발원.
- 황순길, 주영아, 이호준, 손재환, 김상수, 신현수, 김소연 (2006). **청소년(상담)복지센터 운영평가체제 개발**. 한국청소년상담원.
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2000). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, 3rd ed Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

부 록

1. 최종 종합평가 지표
 2. FGI 안내문 및 질문지
 3. 1차 수정 종합평가 지표
 4. 2차 수정 종합평가 지표
 5. 20년, 2차 수정 지표 대조표
 6. 관계자 설문지
 7. 전문가 타당도 검증 설문지
 8. 20년, 23년 평가지표 대조표
-

[부록 1] 최종 종합평가 지표

<평가 지표: 시도 100점(+가점 1), 시군구 100점>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점			
			시도	시군구		
I. 위기청소년 지원 기반조성 (정량 / 7점, 7점)	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터 설치·운영 기준 충족 여부 2) 센터장 채용의 적정성	2 3	2 3		
	나. 유관기관과의 협력체계 구축	1) 유관기관과의 협력체계 구축의 적정성	2	2		
II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 23점, 21점)	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성 2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	2 3	2 3		
		나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성 2) 직원 관리의 적정성 3) 직원 역량 제고 노력 여부 4) 직원 복지보장 노력 여부	5 5 4 4	4 4 4 4	
	III. 센터 운영 성과 (정량+정성/ 50점, 52점) *가점 1점(시도)		가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적 2) 긴급구조 및 일시보호 실적	5 4	3 -
			나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율 2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적 3) 위기청소년 지원 사례 실적 4) 개별지원 실적 5) 연계협력기관 활용 실적 6) 자동종결비율 7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적 8) 센터 서비스의 만족도 9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도 10) 청소년동반자 성과	4 2 3 4 5 3 3 3 5 2	6 2 6 7 4 3 3 5 6 2
다. 시도 및 시군구 협력 노력		1) 시도의 시군구 컨설팅 실적 2) 시군구 협력 실적		5 1	가점 1 3	
		라. 통합서비스 성과 * 1개 항목 선택		1) 또래상담 2) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원	1	1
IV. 센터 운영 사례(정성/ 20점, 20점)		가. 청소년안전망 사례		1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	10	10
		나. 우수사업 사례		1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	10	10
총점				100	100	
가점				1	-	

<가점: 시도 7점, 시군구 7점>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점		
			시도	시군구	
지자체 영역 (정량/ 5점, 4점)	지자체의 운영지원	1) 센터 설치율 2) 예산지원의 적정성 3) 청소년복지심의위원회(구 청소년안전망 운영) 운영의 적정성	1 2 2	- 2 2	
		정부 중점사업 협력	지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	1
		직원 역량	직원 역량 제고 노력	2	2
총점			7	7	

평가지표

I-가-1) 센터 설치·운영기준 충족 여부 (시도 2점 / 시군구 2점)

평가영역	I. 위기청소년 지원기반 조성 (시도 7점 / 시군구 7점)			
평가항목	I-가. 센터 지원 기반 조성 (시도 5점 / 시군구 5점)			
세부지표	I-가-1) 센터 설치·운영기준 충족 여부 (시도 2점 / 시군구 2점)			
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터	
평가목적	사업목적을 효과적으로 달성하기 위해 필요한 센터 전용공간과 시설의 적정성을 확보하고 있는지 평가			
평가기간	2020년 - 2022년			
평가요소	내용			
	① 청소년상담복지센터 전용 연면적 확보 기준 충족			
	② 센터 구조 및 설비 기준 중 개인상담실 기준 충족			
	③ 센터 구조 및 설비 기준 중 집단상담 및 심리검사실 기준 충족			
	④ 센터 구조 및 설비 기준 중 전화상담실 기준 충족			
	⑤ 센터 구조 및 설비 기준 중 사무실, 상담대기실, 위생시설, 교육실 기준 모두 충족			
⑥ 센터 구조 및 설비 기준 중 일시보호소 구비(시도 센터에만 해당)				
평가기준	구분	기준		배점
		시도	시군구	
	S	평가요소 6개 모두 충족	평가요소 5개 모두 충족	2점
	A	평가요소 5개 충족	평가요소 4개 충족	1.5점
	B	평가요소 4개 충족	평가요소 3개 충족	1점
	C	평가요소 3개 충족	평가요소 2개 충족	0.5점
D	평가요소 2개 미만 충족	평가요소 1개 미만 충족	0점	
관련근거	▶ 청소년복지지원법 시행령 제14조의4, [별표1] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.66 [청소년상담복지센터 운영 _ 설치·운영 기준]			
평가내용	① : 시도센터 연면적 400㎡ 이상, 시군구센터 연면적 200㎡ 이상 전용면적 기준 충족 ② : 시도센터 5개 이상, 시군구센터 3개 이상 원활한 상담과 개인비밀 보호를 위해 분리되고 방음 장치가 마련된 공간 마련 ③ : 집단상담실과 심리검사실은 공동 사용 가능 ④ : 전화상담실과 그 밖의 정보통신망을 통한 상담실은 공동 사용 가능 ⑤ : 사무실은 1개 이상, 상담대기실은 1개 이상(도서 등을 열람할 수 있는 시설 설치), 위생시설은 종사자 수 및 이용자 수에 적합한 화장실과 세면장, 교육실은 청소년 및 보호자 등을 교육할 수 있는 공간 1개 이상 ⑥ : 일시보호소 시설·설비 구비 ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재			
	$\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$			
제출서류	▶ 센터 설계도, 시설 사진 등 구조 및 설비를 증빙할 수 있는 자료			

평가영역	I. 위기청소년 지원기반 조성 (시도 7점 / 시군구 7점)		
평가항목	I-가. 센터 지원 기반 조성 (시도 5점 / 시군구 5점)		
세부지표	I-가-2) 센터장 채용의 적정성 (시도 3점 / 시군구 3점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	센터 운영의 활성화를 위해서 자격을 갖춘 센터장을 자치단체에서 적정하게 채용하였는지를 평가		
평가기간	2022년 기준		
평가요소	내용		
	① 자격기준 충족		
	② 공개경쟁채용 원칙 준수 ('20년 1월 이후 채용자에 한해 증빙) ※ '20년 이전 채용자인 경우, 전임센터장이 증빙되면 득점 인정		
	③ 인사위원회 구성 및 인사관리 규정 제정		
	④ 성범죄경력조회 및 아동학대 관련 범죄전력조회 실시		
	⑤ 센터장 전임 근무		
	⑥ 상담 실무 경력 5년 이상		
평가기준	구분	기준	배점
	S	평가요소 6개 모두 충족	3점
	A	평가요소 4개-5개 충족	2점
	B	평가요소 2개-3개 충족	1점
	C	평가요소 1개 충족	0.5점
D	평가요소 모두 미충족	0점	
관련근거	▶ 청소년복지지원법 시행령 제14조의 4, [별표2] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.75 [청소년상담복지센터 운영 _ 인사 관리]		
평가내용	① : 2022년 청소년사업 안내 p.75 ②, ③ : 센터장 채용의 객관성과 타당성을 확보하였는지 평가 ④ : 아동·청소년의 성보호에 관한 법률 제44조(아동·청소년 관련 교육기관 등에의 취업 제한 등) ⑤ : 센터장이 다른 기관의 업무를 같이 수행하지 않고, 전임으로 근무하는지를 평가, 단 학교밖청소년지원센터 검직 허용 ⑥ : 센터장이 실제 상담 경력이 충분한지 평가		
제출서류	▶ 인사기록카드, 경력증명서, 자격증 사본 ▶ 공개채용공고(안), 채점표 ▶ 인사위원회 명단, 인사관리 규정집 ▶ 성범죄 경력조회 및 아동학대 관련 범죄전력조회 결과 서류 ▶ 센터장 전임 근무를 증빙하는 서류		

평가지표

I-나-1) 유관기관과의 협력체계 구축의 적정성 (시도 2점 /

평가영역	I. 위기청소년 지원기반 조성 (시도 7점 / 시군구 7점)		
평가항목	I-나. 유관기관과의 협력체계 구축 (시도 2점 / 시군구 2점)		
세부지표	I-나-1) 유관기관과의 협력체계 구축의 적정성 (시도 2점 / 시군구 2점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	청소년안전망 필수연계기관 간 연계 활성화를 위해 연계기관 구축 정도를 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	① 지방자치단체 ② 청소년상담복지센터 ③ 청소년복지시설 및 지원시설 등 ④ 시도 교육청 및 교육지원청 ⑤ 각급 학교 ⑥ 지방경찰청 및 경찰서 ⑦ 지방고용노동청 및 지청(고용복지플러스센터 포함) ⑧ 공공보건 의료기관 및 보건소(보건의료원 포함) ⑨ 청소년비행예방센터(꿈키움센터) ⑩ 학교 밖 청소년 지원센터 ⑪ 보호관찰소(보호관찰지소 포함)		
평가기준	구분	기준	배점
	S	평가요소 11개 기관 모두 구축	2점
	A	평가요소 10개 기관 구축	1.6점
	B	평가요소 9개 기관 구축	1.2점
	C	평가요소 8개 기관 구축	0.8점
	D	평가요소 7개 기관 이하 구축	0.4점
E	평가요소 모두 미충족	0점	
관련근거	▶ 청소년복지지원법 제9조 및 동법시행령 제4조 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.116 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 청소년안전망 구성]		
평가내용	▶ 청소년비행예방센터(꿈키움센터) 부재 지역(세종, 경북)은 충족 인정 ▶ 각 연도별 구축된 필수연계기관 기준 평가 ※ 단, 필수연계기관을 독립적으로 구축하지 못한 시군구 지자체 및 센터의 경우, 시도의 필수연계기관을 공동으로 활용하고 있으면 구축된 것으로 간주(관련 내용 증빙자료 제출) ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재		
	$\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$		
제출서류	▶ 필수연계기관 구축 증빙자료(MOU 협약서, 위촉장 등) ▶ MOU 협약이 어려운 기관의 경우 지자체 및 센터에서 발급한 위촉장, 운영위원회 참여 문건 증빙 자료 제출		

평가지표

II-가-1) 센터 설치·운영의 안전성 (시도 2점 / 시군구 2점)

평가영역	II. 센터의 사업 인프라 (시도 23점 / 시군구 21점)			
평가항목	II-가. 센터 설치·예산 운영의 적정성 (시도 5점 / 시군구 5점)			
세부지표	II-가-1) 센터 설치·운영의 안전성 (시도 2점 / 시군구 2점)			
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구센터	
평가목적	지침에 명시된 센터 시설의 안전성이 확보되었는지 평가			
평가기간	2020년 - 2022년			
평가요소	내용			
	① 피난, 연소방지 시설 구비 등 소방안전시설기준 준수 ② 상병자를 위한 응급조치용 비상약품, 구호설비 및 기구 등 구비 ③ 위험한 장소에는 위험표지물 등 안내문 설치 ④ 안전사고, 응급환자 발생 등에 대비하여 긴급수송 대책 마련 ⑤ 센터 종사자 대상 정기적 안전교육 실시 ⑥ 안전사고 및 화재 예방을 위한 센터별 안전관리책임자 지정, 자체 안전대응매뉴얼 작성 관리 ⑦ 시설 노후, 하절기 태풍 및 수해, 동절기 화재 등으로 인한 인명 및 재산상의 피해방지를 위해 지자체의 사전점검 및 안전조치 강구 ⑧ 긴급수송 종사자 및 수송대상자를 위한 자동차보험 가입 (시도센터만 해당) ⑨ 일시보호시설은 화재보험 및 상해보험에 가입 (시도센터만 해당)			
평가기준	구분	기준		배점
		시도	시군구	
	S	평가요소 9개 모두 충족	평가요소 7개 모두 충족	2점
	A	평가요소 8개 충족	평가요소 6개 충족	1.6점
	B	평가요소 7개 충족	평가요소 5개 충족	1.2점
	C	평가요소 4-6개 충족	평가요소 3-4개 충족	0.8점
D	평가요소 1-3개 충족	평가요소 1-2개 충족	0.4점	
E	평가요소 모두 미충족	평가요소 모두 미충족	0점	
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.66 [청소년상담복지센터 운영 _ 설치·운영 기준]			
평가내용	① : 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률, 등 센터 실정에 맞는 기준 적용 ② : 비상약품, 구호설비·기구 등 구비 ③ : 난관, 계단 등 위험하다고 판단되는 장소에 안내문 부착 ④ : 비상관리체제 매뉴얼, 종사자비상연락망/관내비상연락망 등(주무부처, 소방서, 병원, 경찰서, 보험사 등) 작성 ⑤ : 안전관리 교육·훈련은 매년 1회 이상 실시 여부 확인 ⑥ : 안전관리책임자는 센터장 또는 팀장으로 지정, 자체 안전대응매뉴얼은 현장상황에 맞게 재난상황 시 신속한 대처를 위한 제반사항을 포함 ⑦ : 지자체의 사전점검 및 안전조치 사항 확인 ⑧, ⑨ : 보험가입 여부 확인 ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재			
	$\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$			
제출서류	▶ 연소방지시설(소화기, 방화문 등) 설치 사진, 안전점검 기록대장, 피난 안내도 ▶ 비상약품, 구호설비·기구 비치 증빙사진 ▶ 위험표지물 안내문 ▶ 비상관리체제 매뉴얼, 비상연락망 ▶ 안전교육 실시 기록대장 ▶ 안전관리책임자 지정 문건이나 자체 안전대응매뉴얼 및 안전 대응 운영 증빙서류 ▶ 지자체의 사전점검 및 안전조치 시행 문건 ▶ 자동차보험 가입증명서(보험증권) ▶ 화재보험 및 상해보험 가입증명서(보험증권)			

평가지표

II-가-2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성 (시도 3점 / 시군구

평가영역	II. 센터의 사업 인프라 (시도 23점 / 시군구 21점)		
평가항목	II-가. 센터 설치·예산 운영의 적정성 (시도 5점 / 시군구 5점)		
세부지표	II-가-2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성 (시도 3점 / 시군구 3점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	인건비, 사업비, 경상비 등 예산이 지침에 맞게 편성되고 집행되었는지 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	① 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 예산과 지방청소년상담사업 예산을 구분하여 편성하고 집행		
	② 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 예산편성 지침에 따라 사업비를 편성하고 집행		
	③ 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 예산편성 지침에 따라 인건비를 편성하고 집행		
평가기준	구분	기준	배점
	S	평가요소 3개 모두 충족	3점
	A	평가요소 2개 충족	2점
	B	평가요소 1개 충족	1점
	C	평가요소 모두 미충족	0점
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.138 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 예산 편성 및 집행]		
평가내용	<p>① : 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 사업예산은 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 및 공통사업에 한하여 편성하고 집행해야 함. 지방청소년상담사업은 지방청소년상담사업으로 편성하고 집행해야 함</p> <p>② : 사업비는 세부항목에 따라 구체적으로 편성하되, 시도센터는 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 지원예산의 2020, 2021년에는 25%, 2022년에는 20% 이상, 시군구센터는 15% 이상 사업비로 편성해야함</p> <p>③ : 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 예산으로 시도센터는 6명, 시군구센터는 2-3명 지원(센터장의 인건비는 반드시 지방상담사업비로 집행)</p> <p>▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{'20\text{년 점수} + '21\text{년 점수} + '22\text{년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$ </div>		
제출서류	<p>▶ 국고보조금(청소년육성기금) 교부 신청서, 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 구축 운영 사업계획서</p> <p>▶ 사업비 통장 사본 등</p>		

평가지표

II-나-1) 직원 채용의 적정성 (시도 5점 / 시군구 4점)

평가영역	II. 센터의 사업 인프라 (시도 23점 / 시군구 21점)		
평가항목	II-나. 인력관리의 적정성 (시도 18점 / 시군구 16점)		
세부지표	II-나-1) 직원 채용의 적정성 (시도 5점 / 시군구 4점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	센터 운영에 자격을 갖춘 직원을 공정하게 채용하고 있는지 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	① 직원 선발 시 해당 절차 준수 ※ '20년~'22년 채용 직원 대상으로 명확히 구분 예)센터 정규직, 청소년동반자, 계약직(상근)		
	② 직원 자격기준 충족		
	③ 신규 채용자 성범죄경력 및 아동학대 관련 범죄 전력 조회 실시		
	④ 인사(심의)위원회 구성		
⑤ 인사관리 규정 제정 여부			
평가기준	구분	기준	배점 시도 시군구
	S	평가요소 5개 모두 충족	5점 4점
	A	평가요소 4개 충족	4점 3.5점
	B	평가요소 3개 충족	3점 3점
	C	평가요소 2개 충족	2점 2.5점
	D	평가요소 1개 충족	1점 2점
E	평가요소 모두 미충족	0점 0점	
관련근거	▶ 청소년복지지원법 시행령 제14조외4, [별표2] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.75 [청소년상담복지센터 운영 _ 인사 관리]		
평가내용	① : 공개경쟁 채용 원칙 ※ 단, 공고 후에 지원자가 없는 등의 예외적인 경우에는 지방자치단체(또는 위탁단체)의 자체 인사위원회 심의를 통해 채용 가능 ② : 청소년복지지원법 시행령 제14조 제4항, 청소년복지지원법 시행령 [별표2 준수] ③ : 신규 채용자의 성범죄 및 아동학대범죄 경력조회 실시 ④ : 종사자 채용의 공정성 보장을 위해 자체 인사위원회를 구성하여 운영 ⑤ : 인사위원회 운영을 위해 사업 운영기관(지방자치단체 또는 위탁단체)은 인사관리규정 제정 ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2리까지 기재 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$ </div>		
제출서류	▶ 공개채용공고(안), 채점표 ▶ 인사기록카드, 학위증명서, 경력증명서, 자격증 사본 ▶ 성범죄 경력조회 및 아동학대 관련 범죄전력조회 결과 서류 ▶ 인사위원회 명단 및 인사관리 규정집		

평가지표

II-나-2) 직원 관리의 적정성 (시도 5점 / 시군구 4점)

평가영역	II. 센터의 사업 인프라 (시도 23점 / 시군구 21점)			
평가항목	II-나. 인력관리의 적정성 (시도 18점 / 시군구 16점)			
세부지표	II-나-2) 직원 관리의 적정성 (시도 5점 / 시군구 4점)			
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터	
평가목적	센터 조직 및 인력 구성이 지침에 맞게 운영·관리 되고 있는지 평가			
평가기간	2020년 - 2022년			
평가요소	내용			
	① 시도센터는 종사자 전체 인원 중 청소년상담사를 급수의 제한 없이 3명 이상 반드시 배치, 시군구센터는 종사자 전체 인원 중 청소년상담사를 급수의 제한 없이 1명 이상 반드시 배치 ② 시도센터는 센터장 1인을 포함하여 14명 이상의 직원으로 운영, 시군구센터는 센터장 1인을 포함하여 5명 이상의 직원으로 운영			
평가기준	구분	기준	배점	
			시도	시군구
	S	평가요소 2개 모두 충족	5점	4점
	A	평가요소 1개 충족	3점	2점
B	평가요소 모두 미충족	0점	0점	
관련근거	▶ 청소년복지지원법 시행령 제14조4. [별표1] ▶ 2022년 청소년사업안내 2권 p.68 [청소년상담복지센터 운영 _ 설치·운영 기준], p. 99 [청소년상담복지센터 운영 _ 별표2 청소년상담복지센터 종사자 자격 기준]			
평가내용	① : 시도센터는 3명 이상의 청소년상담사를, 시군구센터는 1명 이상의 청소년상담사를 반드시 두어야 함 ② : 시도센터는 14명 이상의 직원, 시군구센터는 5명 이상의 직원으로 운영하되, 지역 실정에 따라 탄력적으로 운영 가능 ▶ ①, ②의 '직원'은 2022년 청소년사업안내 p.99 '청소년상담복지센터 종사자의 자격 기준'에 명시된 종사자를 의미함 ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재			
	$\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$			
제출서류	▶ 해당 종사자의 청소년상담사 자격증 사본 ▶ 센터 조직도			

평가지표

II-나-3) 직원 역량제고 노력 여부 (시도 4점 / 시군구 4점)

평가영역	II. 센터의 사업 인프라 (시도 23점 / 시군구 21점)		
평가항목	II-나. 인력관리의 적정성 (시도 18점 / 시군구 16점)		
세부지표	II-나-3) 직원 역량제고 노력 여부 (시도 4점 / 시군구 4점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	센터 직원의 역량강화를 위해 지침에 명시된 의무 교육과 전문성 교육에 참여하고 있는지 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	① 종사자 전체(센터 직원, 생활지도원, 긴급구조 요원) 대상 법정 의무 교육 참여율 100%		
	② 종사자 전체(센터 직원, 생활지도원, 긴급구조 요원) 대상 법정 의무 교육 참여율 80% 이상		
③ 한국청소년상담복지개발원, 시도 주관하는 직무연수, 지도자교육, 이러닝 등 참여 시간이 직원 전체 평균 연간 15시간 이상			
평가기준	구분	기준	배점
			시도
	S	①과 ③ 충족	4점
	A	②와 ③ 충족	3점
	B	①만 충족	2점
C	②만 충족	1점	
관련근거	▶ 2022년 청소년사업안내 2권 p.85 [청소년상담복지센터 운영 _ 인사 관리]		
평가내용	①, ② : 센터장, 생활지도원, 긴급구조요원, 청소년안전망(구 CYS-Net) 상담사, 청소년동반자 등 사업 관련 인력을 포함한 모든 직원이 법정교육을 받아야 함. 법정교육과 연도별 수강의무는 다음과 같음		
	연도	교육	기준
	2022년	안전관리 교육·훈련	연 1회 이상
		성희롱·성폭력·성매매·가정폭력 예방 교육	각 연 1회 1시간 이상
		아동학대 신고의무자 교육	연 1회 1시간 이상
		장애인인식개선 교육	연 1회 1시간 이상
		긴급복지 신고의무자 교육	연 1회 1시간 이상
		개인정보보호 관련교육	(21, 22년의 경우) 연 1회 이상 교육 실시 필요
	③ : 업무 관련 교육은 지방자치단체, 한국청소년상담복지개발원, 시도센터 등이 주관하는 교육과 이러닝 연수 등을 의미하며 슈퍼비전과 청소년상담사 보수교육 제외(주관기관 수수료 필수)		
	※ 단, 센터장은 대상에서 제외하며, 행정원은 업무 특성을 고려하여 연간 5시간 수료로 인정		
▶ 교육 참여율 산출식 : (교육이수자 수 / 상근직원 수) × 100			
▶ ①, ③ 교육 중복 불가			
▶ 휴직(육아휴직 포함), 신규임용, 퇴직, 계약만료 등의 사유로 3개월 미만 근무자는 산출방식의 상근직원 수 인원에서 제외			
▶ 시간제 동반자의 경우는 연간 6시간 이상 교육 참여 (신입직원 교육 포함)			
▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재			
$\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$			
제출서류	▶ 교육 실시 및 참석 공문, 사진, 참석자 명단 ▶ 교육 참여 수료증(이수증) 사본		

평가지표

II-나-4) 직원 복지보장 노력 여부 (시도 4점 / 시군구 4점)

평가영역	II. 센터의 사업 인프라 (시도 23점 / 시군구 21점)			
평가항목	II-나. 인력관리의 적정성 (시도 18점 / 시군구 16점)			
세부지표	II-나-4) 직원 복지보장 노력 여부 (시도 4점 / 시군구 4점)			
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터	
평가목적	센터 직원을 위한 복지가 바람직하게 제공되고 있는지 평가			
평가기간	2020년 - 2022년			
평가요소	내용			
	① 정액급식비, 시간외근무수당, 가족수당 등의 수당 지급			
	② 경조휴가, 육아휴직, 질병휴직 등의 보장 및 보수 지급			
	③ 종사자의 고충처리, 권리와 인권 보장, 복지 향상을 위한 규정 존재 및 시행			
	④ 이용자의 폭언, 폭행 등에 대한 종사자 보호 조치와 대비방안의 존재			
⑤ 센터 내 직원 휴게 공간 마련 또는 소진방지 프로그램 마련				
평가기준	구분	기준	배점	
			시도	시군구
	S	평가요소 5가지 충족	4점	4점
	A	평가요소 4가지 충족	3점	3점
	B	평가요소 3가지 충족	2점	2점
	C	평가요소 2가지 충족	1점	1점
D	평가요소 0-1가지 충족	0점	0점	
관련근거	▶ 2022년 청소년사업안내 2권 p.75 [청소년상담복지센터 운영 _ 인사 관리]			
평가내용	① : 시도 및 시군구 센터는 관련 법령을 준수하여 정액급식비, 시간외근무수당, 가족수당 등을 지급해야 함 ② : 직원 복지를 위하여 육아휴직, 연차유급휴가, 경조휴가, 명절휴가 등을 보장해야 하며 관련 법령을 준수하여 휴가 및 휴직에 따른 보수를 지급해야 함 ④ : 상담사 건강장해 예방조치를 위하여 폭언, 폭행 등 고통을 유발하는 행위를 금지하는 요청 문구를 지정하여 이용자에게 안내해야 하며, 고객응대업무 매뉴얼을 마련하는 등 건강장해를 예방하고 장해가 발생할 우려가 있는 경우 필요한 조치를 취해야 함 ⑤ : 휴게공간의 경우 산업안전보건법 제128조의 2신설(22.8.18. 시행)에 따라 사업장 내 휴게공간을 마련할 필요가 있음.			
	▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$ </div>			
제출서류	▶ 상담복지센터 복지 관련 수당 지급 증빙서류 ▶ 휴가 보장 및 보수 지급 증빙서류 ▶ 종사자의 고충처리, 권리와 인권 보장, 복지 향상 관련 규정과 이에 따라 시행했음을 증빙할 수 있는 서류 ▶ 종사자 보호 조치와 대비방안의 존재 및 실시 관련 증빙 서류 ▶ 상담복지센터 공간 도면과 소진방지 프로그램 시행 증빙 서류			

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)				
평가항목	III-가. 위기청소년 발견 성과(시도 9점 / 시군구 3점)				
세부지표	III-가-1) 청소년전화1388 전화상담 실적(시도 5점 / 시군구 3점)				
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터		
평가목적	청소년전화1388은 위기청소년 발견 및 조기개입을 위한 주요 성과부분으로 3년간 평균 실적 평가				
평가기간	2020년 - 2022년				
평가요소	누적된 청소년전화 1388 상담 실적				
평가기준	구분	기준		배점	
				시도	시군구
	S	그룹별 평균 ≤ 해당지역 실적		5점	3점
	A	그룹별 평균 - 2표준편차 ≤ 해당지역 실적 < 그룹별 평균		3점	2점
B	해당지역 실적 < 그룹별 평균 - 2표준편차		0점	0점	
관련근거	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청소년복지지원법 제12조 및 동법시행령 제6조, 제14조의4 ▶ 2022년 청소년사업안내 2권 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업안내 2권 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리] 				
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위의 산출식을 사용하여 3년간의 평균값을 산정함 ▶ 그룹별 평가로 진행함 				
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산				

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)		
평가항목	III-가. 위기청소년 발견 성과 (시도 9점 / 시군구 3점)		
세부지표	III-가-2) 긴급구조 및 일시보호 실적 (시도 4점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 센터
평가목적	긴급구조 및 일시보호 사업은 소년에 대한 보호 및 문제해결을 위한 핵심 사업으로 3년간 평균 실적 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	긴급구조 및 일시보호 누적 실적 반영 배점		
평가기준	구분	기준	배점
	S	그룹별 평균 ≤ 해당지역 실적	4점
	A	그룹별 평균 - 2표준편차 ≤ 해당지역 실적 < 그룹별 평균	2점
	B	해당지역 실적 < 그룹별 평균 - 2표준편차	0점
관련근거	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청소년복지지원법 시행령 제4조의2 ▶ 2022년 청소년사업안내 2권 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업안내 2권 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영_ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리] 		
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재 $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$ <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위의 산출식을 사용하여 3년간의 평균값을 산정함 ▶ 그룹별 평가로 진행함 		
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산		

평가지표

III-나-1) 고위기청소년 개입비율 (시도 선택 4점/시군구 선택 6점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)			
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과(시도 34점/ 시군구 44점)			
세부지표	III-나-1) 고위기청소년 개입비율 (시도 선택 4점 / 시군구 선택 6점)			
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터	
평가목적	심각한 수준의 위기에 처한 청소년에게 우선적으로 서비스 제공			
평가기간	2020년 - 2022년			
평가요소	전체 청소년 중 위험군과 고위험군 청소년 비율의 목표 대비 달성도			
평가기준	구분	기준	배점	
			시도	시군구
	S	목표대비 100% 이상 달성	4점	6점
	A	목표대비 90% 이상 - 100% 미만	3.5점	4.8점
	B	목표대비 80% 이상 - 90% 미만	3점	3.6점
	C	목표대비 70% 이상 - 80% 미만	2.5점	2.4점
D	목표대비 70% 미만	2점	1.2점	
관련근거	▶ 2020년 청소년사업안내 p.396 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2021년 청소년사업안내 2권 p.98 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.113 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영]			
평가내용	▶ 해당년도 청소년사업 안내(지침)의 사업목표를 달성했는지 평가 ※ 성과목표: 청소년안전망 고위기청소년 개입도- 2020년(36.3% 이상), 2021년(37.3% 이상), 2022년(38.4% 이상) ▶ 산출식(1)			
	$\frac{\text{위험군 청소년의 수} + \text{고위험군 청소년의 수}}{\text{전체 청소년의 수}} \times 100 = (\quad)\%$			
	▶ 산출식(2)			
	$\frac{\text{센터의 고위기청소년 비율}}{\text{사업목표(해당년도 부처 지침 기준)}} \times 100 = (\quad)\%$			
	▶ 위의 산출식(1)을 사용하여 센터의 고위기청소년 비율을 계산한 후, 산출식(2)를 사용하여 목표 대비 달성도 계산			
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산			

평가지표

III-나-2) 실무위원회(구 실행위원회)등 운영 실적 (시도 2점 / 시군구 2점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)		
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과(시도 34점/ 시군구 44점)		
세부지표	III-나-2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적(시도 2점 / 시군구 2점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	필수연계기관 실무자로 구성된 실무위원회(구 실행위원회)와 1388청소년지원단 운영에 대한 실적 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	① 실무위원회(구 실행위원회) 회의 연중 4회 이상(반기별 각 2회) 및 1388청소년지원단 회의 반기별 1회 이상(총 2회 이상) 운영 *2021, 2022년의 경우, 1388청소년지원단 총회 1회 개최		
	② 실무위원회(구 실행위원회) 회의 분기별 1회 이상 및 1388청소년지원단 회의 반기별 1회 이상(1회 미운영)		
	③ 실무위원회(구 실행위원회) 회의 분기별 1회 이상 및 1388청소년지원단 회의 반기별 1회 이상(2회 미운영)		
	④ 실무위원회(구 실행위원회) 회의 분기별 1회 이상 및 1388청소년지원단 회의 반기별 1회 이상(3회 이상 미운영)		
평가기준	구분	기준	배점
	S	평가요소 ① 충족	2점
	A	평가요소 ② 충족	1.3점
	B	평가요소 ③ 충족	0.7점
	C	평가요소 ④ 충족	0점
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.116 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 구성]		
평가내용	<p>※ 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 센터는 지자체가 실시한 실무위원회 회의 실적 인정</p> <p>▶ 실무위원회(구 실행위원회)란 위기청소년의 조기 발견 및 통합서비스 제공을 위한 연계 활성화를 목적으로 상담복지센터에 20명 내외의 위원으로 구성된 실무자급 위원회이며, 그 회의는 반기별 2회 이상 개최하되, 필요시 분과위원회 회의로 대체 가능</p> <p>※ 단, 센터 내부 관계자만으로 구성된 분과위원회 회의는 실무위원회(구 실행위원회) 회의를 대체 불가</p> <p>▶ 1388청소년지원단이란 청소년안전망(구 CYS-Net)의 일부분으로서 위기청소년을 조기에 발견하고 위험에 노출된 청소년을 지원하는 역할을 수행하기 위한 민간의 자발적 참여 조직이며, 그 회의는 2020년의 경우, 반기별 1회 이상/ 2021, 2022년의 경우, 총회 1회 개최</p> <p>▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$ </div>		
제출서류	<p>▶ 실무위원회(구 실행위원회) 및 1388청소년지원단 조직 운영 및 관리 문건</p> <p>▶ 실무위원회(구 실행위원회) 및 1388청소년지원단 회의록</p>		

평가지표

III-나-3) 위기청소년 지원 사례 실적 (시도 3점 / 시군구 6점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)				
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과 (시도 34점/ 시군구 44점)				
세부지표	III-나-3) 위기청소년 지원 사례 실적 (시도 3점 / 시군구 6점)				
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터		
평가목적	위기청소년에 대한 지원사례 실적은 청소년안전망(구 CYS-Net)을 통해 도움 받은 이용자를 파악할 수 있는 주요 성과로 3년간 평균 실적 평가				
평가기간	2020년 - 2022년				
평가요소	위기청소년에게 지원된 서비스의 수혜자 수				
평가기준	구분	기준		배점	
				시도	시군구
	S	그룹별 평균 ≤	해당지역 실적	3점	6점
	A	그룹별 평균 -2표준편차 ≤	해당지역 실적 < 그룹별 평균	2점	4점
B		해당지역 실적 < 그룹별 평균 -2표준편차	1점	2점	
관련근거	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청소년복지지원법 시행령 제4조의2 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리] 				
평가내용	<p>▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위의 산출식을 사용하여 3년간의 평균값 산정 ▶ 그룹별 평가로 진행 				
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산				

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)				
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과 (시도 34점/ 시군구 44점)				
세부지표	III-나-4) 개별지원 실적 (시도 4점 / 시군구 7점)				
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터		
평가목적	위기청소년 한 사례에 대한 다양한 서비스 지원(개인상담, 심리검사, 사업수행프로그램, 지원서비스, 기타)은 통합지원 서비스의 핵심 성과로 3년간 개별지원 실적을 평가				
평가기간	2020년 - 2022년				
평가요소	사례등록 청소년에 대한 개별지원 건수 증감비율 평가 (개인상담, 심리검사, 사업수행프로그램, 지원서비스, 기타)				
평가기준	구분	기준		배점	
				시도	시군구
	S	그룹별 평균 ≤	해당지역 실적	4점	7점
	A	그룹별 평균-2표준편차 ≤	해당지역 실적 < 그룹별 평균	2점	5점
B		해당지역 실적 < 그룹별 평균 -2표준편차	1점	3점	
관련근거	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청소년복지지원법 시행령 제4조의2 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리] 				
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\frac{'20\text{년 점수} + '21\text{년 점수} + '22\text{년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위의 산출식을 사용하여 3년간의 평균값 산정 ▶ 그룹별 평가로 진행 				
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산				

평가지표

III-나-5) 연계협력기관 활용 실적 (시도 5점 / 시군구 4점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)				
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과(시도 34점/ 시군구 44점)				
세부지표	III-나-5) 연계협력기관 활용 실적 (시도 5점 / 시군구 4점)				
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터		
평가목적	청소년안전망(구 CYS-Net) 연계협력기관 활용은 통합지원 허브기능 수행을 위한 주요 성과 부분으로 교육청, Wee센터, 비행예방센터, 보호관찰소 등 연계협력기관 활용에 대한 전년대비 실적을 평가				
평가기간	2020년 - 2022년				
평가요소	연계협력기관 활용 실적 ▶ 청소년안전망(구 CYS-Net) 종합정보망 데이터(외부 지원서비스 합계)를 활용				
평가기준	구분	기준		배점	
				시도	시군구
	S	그룹별 평균 ≤	해당지역 실적	5점	4점
A	그룹별 평균-2표준편차 ≤	해당지역 실적 < 그룹별 평균	3점	2점	
B		해당지역 실적 < 그룹별 평균-2표준편차	1점	0점	
관련근거	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청소년복지지원법 시행령 제4조의2 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리] 				
평가내용	<p>▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\frac{'20년 점수 + '21년 점수 + '22년 점수}{3} = (\quad) 점$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위의 산출식을 사용하여 3년간의 평균값 산정 ▶ 청소년안전망(구 CYS-Net) 종합정보망 데이터(외부지원서비스)를 활용하여 3년간 평균 연계협력 건수를 산출하고, 각 그룹별 비교 평가 ▶ 교육청, Wee센터, 비행예방센터, 보호관찰소, 117센터, 1388청소년지원단 등 연계 협력기관의 활용 실적의 증감비율 평가 ▶ 그룹별 평가로 진행 				
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산				

평가지표

III-나-6) 자동종결 비율 (시도 3점 / 시군구 3점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)		
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과 (시도 34점/ 시군구 44점)		
세부지표	III-나-6) 자동종결 비율 (시도 3점 / 시군구 3점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	3개월 이상 서비스를 제공하지 않아 청소년안전망(구 CYS-Net) 종합정보망에서 자동종결된 사례 비율 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	상담사례의 평균 자동종결비율		
평가기준	구분	기준	배점
	S	종결사례수 대비 0.5% 미만	3점
	A	종결사례수 대비 0.5% 이상 - 1.5% 미만	2점
	B	종결사례수 대비 1.5% 이상 - 2.5% 미만	1.5점
	C	종결사례수 대비 2.5% 이상 - 3.5% 미만	1점
	D	종결사례수 대비 3.5% 이상	0점
관련근거	▶ 청소년복지지원법 시행령 제4조의2 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리]		
평가내용	▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재 $\frac{'20년 점수 + '21년 점수 + '22년 점수}{3} = (\quad) 점$ ▶ 3개월 이상 서비스를 제공하지 않아 청소년안전망(구 CYS-Net)종합정보망에서 자동종결된 사례의 비율을 매년 평가하고, 그 평균값 계산		
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산		

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)		
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과(시도 34점/ 시군구 44점)		
세부지표	III-나-7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적(시도 3점 / 시군구 3점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	청소년 집단상담 프로그램, 교육 및 연수는 청소년들의 다양한 욕구와 수요에 맞춰 실시 되는 사업으로 이에 대한 실적 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	청소년 집단상담 및 교육 프로그램의 실적 ▶ 청소년안전망(구 CYS-Net) 종합정보망 데이터(집단상담 프로그램, 교육 및 연수 합계)를 활용		
평가기준	구분	기준	배점
	S	그룹별 평균 ≤ 해당지역 실적	3점
	A	그룹별 평균 -2표준편차 ≤ 해당지역 실적 < 그룹별 평균	2점
B	해당지역 실적 < 그룹별 평균 -2표준편차	0점	
관련근거	▶ 청소년복지지원법 시행령 제4조의2 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리]		
평가내용	※ 대면 및 20-22년은 코로나19로 인해 비대면 집단 및 교육 프로그램 포함해 인정함 ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$ </div> ▶ 위의 산출식을 사용하여 3년간의 평균값 산정 ▶ 그룹별 평가로 진행		
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산		

평가지표

III-나-8) 센터 서비스의 만족도 (시도 3점 / 시군구 5점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)			
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과 (시도 34점/ 시군구 44점)			
세부지표	III-나-8) 센터 서비스의 만족도 (시도 3점 / 시군구 5점)			
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터	
평가목적	센터를 이용한 서비스 수혜자의 만족도 평가는 서비스의 질을 평가할 수 있는 주요 지표로 이에 대한 결과를 평가			
평가기간	2020년 - 2022년			
평가요소	이용청소년의 서비스 만족도 점수			
평가기준	구분	기준	배점	
			시도	시군구
	S	90점 이상	3점	5점
	A	85점 이상 - 90점 미만	2.5점	4점
	B	80점 이상 - 85점 미만	2점	3점
	C	75점 이상 - 80점 미만	1점	2점
	D	70점 이상 - 75점 미만	0.5점	1점
E	70점 미만	0점	0점	
관련근거	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청소년복지지원법 시행령 제4조의2 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2편 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2편 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리] 			
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위의 산출식을 사용하여 3년간의 평균값 산정 ▶ 청소년안전망(구 CYS-Net) 종합정보망 데이터를 활용하여 5회기 이상 개입된 후 종결된 사례만을 평가하며, 전체 종결사례 대비 실적 입력 건수 비율을 10% 미만으로 입력한 센터는 "D"로 처리 			
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산			

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)			
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과 (시도 34점/ 시군구 44점)			
세부지표	III-나-9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도 (시도 5점 / 시군구 6점)			
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터	
평가목적	센터 서비스 이용 이후 문제해결 등 이용자의 긍정적 변화정도를 측정하는 것은 서비스의 질을 평가하는 주요 척도로 이에 대한 변화 정도를 평가			
평가기간	2020년 - 2022년			
평가요소	내담자 심리상태 변화의 사전 사후 변화율			
평가기준	구분	기준	배점	
			시도	시군구
	S	변화정도의 비율 20% 이상	5점	6점
	A	변화정도의 비율 20% 미만 - 18.5% 이상	4점	4.8점
	B	변화정도의 비율 18.5% 미만 - 16% 이상	3점	3.6점
	C	변화정도의 비율 16% 미만 - 14% 이상	2점	2.4점
D	변화정도의 비율 14% 미만	1점	1.2점	
관련근거	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청소년복지지원법 시행령 제4조의2 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 3. 청소년안전망 운영] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.134 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 5. 청소년안전망 사례 및 실적 관리] 			
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 여성가족부 청소년사업 안내의 사업목표를 달성했는지 평가함. ▶ 산출식(1) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> $\frac{\text{사후 점수} - \text{사전 점수}}{\text{사전 점수}} \times 100 = (\quad)\%$ </div> ▶ 산출식(2) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$ </div> ▶ 위의 산출식(1)을 사용하여 변화율을 계산한 후, 산출식(2)를 사용하여 목표 대비 달성도 계산 ▶ 5회기 이상 개입된 후 종결된 사례만을 평가하며, 전체 종결사례 대비 실적 입력 건수 비율을 10% 미만으로 입력한 센터는 "D"로 처리 <ul style="list-style-type: none"> ※ 10% 미만 입력 기준은 표본의 대표성을 확보하기 위함 			
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산			

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)		
평가항목	III-나. 위기청소년 개입 성과(시도 34점/ 시군구 44점)		
세부지표	III-나-10) 청소년동반자 성과(시도 2점/ 시군구 2점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	청소년동반자 성과 평가는 위기청소년을 직접 찾아가 심리적·정서적 지지와 함께 지역사회자원 연계서비스 제공 여부를 평가하는 주요 지표로 이에 대한 결과를 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	사례관리 서비스를 제공한 청소년 인원의 목표 대비 달성도		
평가기준	구분	기준	배점
	S	목표대비 100% 초과 달성	2점
	A	목표대비 100% 달성	1.5점
	B	목표대비 90% 이상 - 100% 미만	1점
	C	목표대비 80% 이상 - 90% 미만	0.5점
	D	목표대비 80% 미만	0점
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.156 [청소년동반자 프로그램 운영 _ 개요]		
평가내용	▶ 산출식 ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>①</p> $\frac{\text{실제 사례관리 수}}{\text{사례관리 목표 수}} \times 100 = (\quad)\%$ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>②</p> $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$ </div>		
제출서류	▶ 위의 산출식 ①을 사용하여 비율을 매년 평가한 후, 산출식 ②를 사용하여 그 평균값 계산		
	▶ 평가본부에서 총괄 계산 ▶ 청소년동반자 사업계획서, 결과보고서 제출 ※ 청소년동반자 사례관리 성과 내용이 구체적으로 명시		

평가지표

III-다-1) 시도의 시군구 컨설팅 실적(시도 5점, *가점1점/ 시군구 1점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)				
평가항목	III-다. 시도 및 시군구 협력 노력 (시도 6점 / 시군구 4점)				
세부지표	III-다-1) 시도의 시군구 컨설팅 실적(시도 5점, *가점 1점/ 시군구 1점)				
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터		
평가목적	시도센터의 시군구 센터에 대한 컨설팅 수행 정도 평가				
평가기간	2020년 - 2022년				
평가요소	내용				
	① 시군구 컨설팅 실시(시군구 컨설팅 센터 수/시군구 지역 센터 수)				
	② 시군구 컨설팅 결과 보고				
	③ 시군구 컨설팅 결과 조치 및 피드백				
평가기준	구분	기준	배점		
			시도	시군구	
	S	평가요소 3개 모두 충족	5점	1점	
	A	평가요소 2개 충족	3.5점	0.7점	
	B	평가요소 1개 충족	2점	0.4점	
	C	평가요소 모두 미충족	0점	0점	
	*가산점 1점(시도 센터): 컨설팅 지역별 편차를 반영하여 가산점 부여				
	구분	기준	시도	시군구	
	S	컨설팅 센터수 20개소 이상	1점	-	
	A	컨설팅 센터수 15개소 이상-20개소 미만	0.8점	-	
	B	컨설팅 센터수 10개소 이상-15개소 미만	0.6점	-	
C	컨설팅 센터수 5개소 이상-10개소 미만	0.4점	-		
D	컨설팅 센터수 5개소 미만	0점	-		
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.63 [청소년상담복지센터 운영 _ 개요]				
평가내용	▶ 평가기준①(시군구 컨설팅 센터 수/시군구 지역 센터 수)이 100%인 경우만 충족 ▶ 단순 전화 문의 등 지엽적 문의는 컨설팅 실적에서 제외 ▶ 공식적인 문건형태로 처리된 컨설팅 실적만 인정 ▶ 컨설팅 이후 조치 결과에 대한 피드백 과정을 문서로 증빙 ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재				
	$\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad) \text{점}$				
제출서류	▶ 컨설팅 결과보고서 ※ 컨설팅 대상 센터, 일시, 컨설팅 내용이 구체적으로 명시 ※ 컨설팅 실시, 결과보고, 조치사항 마련에 대한 증빙 제출				

평가지표

III-다-2) 시군구 협력 실적 (시도 1점/ 시군구 3점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)			
평가항목	III-다. 시도 및 시군구 협력 노력 (시도 6점 / 시군구 4점)			
세부지표	III-다-2) 시군구 협력 실적 (시도 1점/ 시군구 3점)			
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터	
평가목적	시도센터의 청소년정책 사업 및 기타 협력 사업에 대한 참여 등 협력적 관계를 통해 나타난 성과 평가			
평가기간	2020년 - 2022년			
평가요소/ 평가기준	구분	기준	배점	
			시도	시군구
	S	시도와 협력한 사례 연간 1회 이상	1점	3점
A	시도와 협력한 사례 연간 0회	0점	1점	
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.63 [청소년상담복지센터 운영 _ 개요]			
평가내용	▶ 시도센터와의 협력적 관계 유지 정도와 이를 통한 시도센터 및 시군구센터 상호간의 성과가 나타나고 있는지 평가 ☐ 시도센터와의 의사소통 채널 다양화 및 시도 시군구센터 간 업무 연계성 강화로 시군구센터 청소년지원 실적 증가			
제출서류	▶ 결과 보고서, 시행 공문 등 협력사례를 확인할 수 있는 근거 자료 제출			

평가지표

III-라-1) 또래상담 사업(시도 1점/ 시군구 1점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)		
평가항목	III-라. 통합서비스 성과[정책사업](시도 1점 / 시군구 1점)		
세부지표	III-라-1) 또래상담 사업 (시도 1점 / 시군구 1점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	또래상담의 활성화를 위해 지도교사를 양성하고 연합회의 활동 지원		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	시도	또래상담 지도교사 양성 목표 대비 달성도	
	시군구	또래상담자 연합회 활동 인원 목표 대비 달성도	
평가기준	구분	기준	배점
	S	목표대비 100% 초과 달성	1점
	A	목표대비 100% 달성	0.9점
	B	목표대비 90% 이상 - 100% 미만	0.6점
	C	목표대비 80% 이상 - 90% 미만	0.3점
	D	목표대비 80% 미만	0점
관련근거	▶ 청소년복지지원법 시행령 제14조의1 ▶ 2019년 또래상담 매뉴얼 (한국청소년상담복지개발원)		
평가내용	▶ 산출식 ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재		
	① 시도센터 $\frac{\text{실제 지도교사 양성 인원}}{\text{지도교사 양성 목표 인원}} \times 100 = (\quad)\%$		
	① 시군구센터 $\frac{\text{실제 연합회 활동 인원}}{\text{연합회 활동 목표 인원}} \times 100 = (\quad)\%$		
② $\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$			
▶ 위의 산출식 ①을 사용하여 비율을 매년 평가한 후, 산출식 ②를 사용하여 그 평균값 계산			
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산		

평가지표

III-라2) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업(시도 1점/시군구 1점)

평가영역	III. 센터 운영성과 (시도 50점/시군구 52점)		
평가항목	III-라. 통합서비스 성과[정책사업](시도 1점 / 시군구 1점)		
세부지표	III-라-2) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업(시도 1점 / 시군구 1점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업 수행 정도를 평가하기 위해 치유서비스 목표 달성도 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업 치유서비스 목표 대비 달성도		
평가기준	구분	기준	배점
	S	목표대비 100% 초과 달성	1점
	A	목표대비 100% 달성	0.9점
	B	목표대비 90% 이상 - 100% 미만	0.6점
	C	목표대비 80% 이상 - 90% 미만	0.3점
	D	목표대비 80% 미만	0점
관련근거	▶ 2022년 청소년사업안내 p.773 [청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원 사업]		
평가내용	▶ 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업에서 치유서비스를 제공한 인원수 측정 ▶ 대상 : 상담치료실인원(명), 부모교육(명), 가족치유캠프(가족) ▶ 산출식 ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재		
	$\textcircled{1} \quad \frac{\text{치유서비스 달성실적}}{\text{센터 목표 실적}} \times 100 = (\quad)\%$		
제출서류	$\textcircled{2} \quad \frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$		
	▶ 위의 산출식 ①을 사용하여 매년 달성도를 평가한 후, 산출식 ②를 사용하여 평균값 계산		
제출서류	▶ 평가본부에서 총괄 계산		

평가영역	IV. 센터 운영 사례 (시도 20점 / 시군구 20점)		
평가항목	IV-가. 청소년안전망 사례 (시도 10점 / 시군구 10점)		
세부지표	IV-가-1) 청소년안전망 연계지원 사례 (시도 10점 / 시군구 10점)		
지표유형	정성지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	지역 내 청소년안전망 가용한 연계자원을 활용하여 도움이 필요한 위기청소년에게 다양한 서비스 제공하고 매우 성공적인 지원이 이루어진 사례를 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	① 위기청소년에 대한 연계지원 서비스 내용의 적절성 ② 위기청소년의 문제해결 성과의 적절성		
평가기준	내용		구분
	▶평가단 심의를 통해 점수 책정 ▶평가단이 모든 센터의 자료를 검토 후 등급을 구분하여 점수 부여		S
			A
		B	5점
관련근거	▶청소년복지지원법 제9조 및 동법시행령 제4조의2 ▶2022년 청소년사업 안내 2권 p.111 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 개요]		
평가내용	▶지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 연계자원을 활용하여 위기청소년을 지원한 우수 사례를 평가 ▶보고서 작성 규칙 준수 및 관련 증빙 자료 제출 ▶사업의 필요성을 부각하기 위한 통계, 실태조사, 요구조사 등 근거 마련 ▶사업수행 과정과 노력, 사업의 성과, 투입된 인력, 예산, 회의 등 제시 ▶사업에 대한 자체 평가 보완사항, 향후 사업을 지속하기 위한 지원 계획, 중장기계획, 홍보내용 마련		
제출서류	▶정성평가보고서 제출 (표준 양식 참고) ▶지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 연계자원을 활용하여 위기청소년을 지원한 우수 사례 및 관련 근거 자료 예) 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 구축 노력 사례, 연계자원 간의 원활한 협력 사례, 지원 서비스 제공 청소년에 대한 구체적 직접연계 서비스 내용 및 성과 사례 등 ▶지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망)를 통한 발굴서비스 연계협력 지원으로 인해 센터의 인지도가 향상되었음을 확인할 수 있는 근거 자료 예) 언론보도 자료 등		

평가지표

IV-나-1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례(시도 10점/ 시군구 10점)

평가영역	IV. 센터 운영 사례 (시도 20점 / 시군구 20점)		
평가항목	IV-나. 우수사업 사례 (시도 10점 / 시군구 10점)		
세부지표	IV-나-1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례 (시도 10점 / 시군구 10점)		
지표유형	정성지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	지역사회 내 요구되는 혹은 필요한 영역(예) 홍보, 센터장 우수경영, 직원 보호 노력 등)에 대해서 센터가 주도적으로 실시한 특성화 사업을 통해 성과를 얻게 된 대표 사례를 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	※ 아래 평가요소 4개 중 택1, 2사례 제출		
	① 우수사업(특성화 사업 포함)의 내용 및 성과의 적절성		
	② 홍보 내용 및 성과의 적절성		
	③ 센터가 당면한 현안문제 해결을 위한 센터장 노력 및 성과의 적절성		
평가기준	내용		
	▶ 평가단 심의를 통해 점수 책정	S	10점
	▶ 평가단이 모든 센터의 자료를 검토 후 등급을 구분하여 점수 부여	A	7.5점
		B	5점
관련근거	▶ 청소년복지지원법 시행령 제14조의1 ▶ 청소년복지지원법 시행령 제14조 제7항 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.63 [청소년상담복지센터 운영 _ 개요] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.66 [청소년상담복지센터 운영 _ 설치 · 운영 기준]		
평가내용	▶ 센터에서 지역사회와 연계하여 센터별 특성화사업을 실시하고, 가시적인 성과를 거두고 있는 지에 대하여 사례 자료를 평가 ▶ 특성화 사업: 지역의 특성을 고려하여 센터가 독창적으로 혹은 자율적으로 추진한 사업 예) 지역 내 다문화 청소년 학업 복귀 사업, 학교폭력 대응 사업, 인적이 드문 산골마을 혹은 섬마을 청소년을 위한 지원 프로그램 등 ▶ 센터 운영 및 사업에 대한 대외 홍보, 센터장 우수경영 사례를 통해 얻은 성과를 평가 예) 센터의 열악한 시설 확대를 위해서 센터장이 지자체, 재단 등을 대상으로 설명회 및 간담회 개최하는 등 대외협조를 위한 다양한 노력을 전개하여 시설 예산 및 인력 확보 ▶ 센터 사업 운영 시, 종사자의 위험에 대한 예방, 대처, 보호 노력 내용의 적절성		
제출서류	▶ 정성평가보고서 제출(표준 양식 참고) ▶ 사례의 성과를 확인할 수 있는 근거 자료 ▶ 홍보, 센터장 우수경영, 종사자 안전 등 보호 노력 관련 증빙 자료		

1) 센터 설치율 (*가점: 시도 1점)

평가영역	지자체 영역 (시도 5점 / 시군구 4점)		
평가항목	지자체의 운영 지원 (시도 5점 / 시군구 4점)		
세부지표	1) 센터 설치율 (시도 1점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 지자체
평가목적	시도 내 적정 수준의 시군구센터가 설립되어 있는지를 평가		
평가기간	2022년 기준		
평가요소	해당 지역 시군구센터 설치 수		
평가기준	구분	기준	배점
	S	100%	1점
	A	100% 미만 - 90% 이상	0.8점
	B	90% 미만 - 70% 이상	0.6점
	C	70% 미만 - 50% 이상	0.4점
	D	50% 미만	0.2점
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.63 [청소년상담복지센터 운영 _ 개요]		
평가내용	<p>▶ 산출식</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{\text{2022년 시군구센터 설치수}}{\text{2022년 시군구 수}} \times 100 = (\quad)\%$ </div>		
제출서류	<p>▶ 평가본부에서 총괄 계산</p> <p>※ 2022년 여성가족부에 보고된 시군구센터 설치 현황자료 기준</p>		

평가영역	지자체 영역 (시도 5점 / 시군구 4점)		
평가항목	지자체의 운영 지원 (시도 5점 / 시군구 4점)		
세부지표	2) 예산지원의 적정성 (시도 2점 / 시군구 2점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 지자체
평가목적	센터의 원활한 사업수행을 위한 지방청소년상담사업비 안정적 확보 및 증액 수준을 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	3년간('20년-'22년) 전체 지방청소년상담사업비 증가 정도		
평가기준	구분	기준	배점
	S	105% 이상	2점
	A	100% 초과 - 105% 미만	1.5점
	B	예산 동결	0.5점
	C	예산 삭감	0점
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.135 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 예산 편성 및 집행]		
평가내용	▶ 산출식을 사용하여 비율을 매년 평가하고, 연도별 점수의 평균값을 계산함 ▶ 산출식 1 (비율)		
	$\frac{(N+1) \text{년 지방청소년상담사업비 재정}}{(N) \text{년 지방청소년상담사업비 재정}} \times 100 = (\quad)\%$		
평가내용	▶ 산출식 2 (평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재		
	$\frac{'20\text{년 점수} + '21\text{년 점수} + '22\text{년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$		
제출서류	▶ '19-'21년 지방청소년상담사업비 교부 공문, 교부금액이 명시된 통장사본 ▶ 예산 및 결산서 등		

3) 청소년복지심의위원회(구 청소년안전망 운영) 운영의 적정성 (*가점: 시도 2점/시군구 2점)

평가영역	지자체 영역 (시도 5점 / 시군구 4점)		
평가항목	지자체의 운영 지원 (시도 5점 / 시군구 4점)		
세부지표	3) 청소년복지심의위원회(구 청소년안전망 운영위원회) 운영의 적정성 (시도 2점 / 시군구 2점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	지침에 부합하는 청소년복지심의위원회(구 청소년안전망 운영위원회) 구성과 운영 수준을 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	① 지방자치단체 규칙 혹은 여성가족부 청소년사업 안내에 적합한 심의(운영)위원회 구성 ② 심의(운영)위원회 반기별 1회 이상 정기회의 개최 ③ 심의(운영)위원회의 역할 수행(총 6가지 안건 중 3종류 이상 주제로 심의)		
평가기준	구분	기준	배점
	S	평가요소 3개 모두 충족	2점
	A	평가요소 2개 충족	1.5점
	B	평가요소 1개 충족	1점
C	평가요소 모두 미충족	0점	
관련근거	▶ 청소년복지지원법 제10조 및 동법시행령 제5조 ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.116 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 청소년안전망 구성] ▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.124 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _ 청소년안전망 운영]		
평가내용	※ 20년-22년도는 코로나19로 인해, 비대면 운영 인정 가능 (단, 비대면 운영 시, 운영 화면(화면 캡처 등) 및 기록 제출) ① : 청소년복지심의위원회(구 청소년안전망 운영위원회)를 구성, 위원의 위촉 및 회의절차 등 운영에 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 규칙으로 정함. 단, 자체 규정이 없을 경우 지침에 따라 구성할 수 있음 ② : 지방자치단체의 장은 심의(운영)위원회를 구성하고, 반기별 최소 1회 이상 심의(운영)위원회를 개최해야 함 ③ : 심의(운영)위원회의 역할은 다음과 같이 6가지이며, 회의 중 3가지 이상을 다루어야 함 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> ▶ 위기청소년의 가족 및 보호자에 대한 여비 등 실비 지급 ▶ 특별지원 대상 청소년 및 선도 대상 청소년 선정 ▶ 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 운영 실태점검 및 활성화 방안 ▶ 필수연계기관 간 위기청소년 지원 연계 활성화 방안 ▶ 위기청소년의 발견 및 보호와 관련된 정책, 조례·규칙의 제·개정 제안 ▶ 기타 위기청소년의 발견 및 보호를 위해 필요하다고 인정하는 사항으로서 시도 또는 시군구 심의(운영)위원회 위원장이 부의하는 사항 </div> ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0; text-align: center;"> $\frac{'20\text{년 점수} + '21\text{년 점수} + '22\text{년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$ </div>		
제출서류	▶ 운영(심의)위원회 구성 명단 또는 위촉장 ▶ 운영(심의)위원회에 관한 운영 규칙 ▶ 운영(심의)위원회 회의록, 사진 등		

평가영역	정부 중점사업 (시군구 1점)		
평가항목	정부 중점사업 협력 (시군구 1점)		
세부지표	지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례 (시군구 1점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시군구 센터
평가목적	지자체 청소년안전망팀 선도사업을 센터가 운영한 사례를 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영의 적절성		
평가기준	내용	구분	배점
	▶ 청소년안전망팀 운영 보고서 제출 시, 가점 부여	제출	1점
		미제출	0점
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.111 [지역사회 청소년통합지원체계(청소년안전망) 운영 _개요]		
평가내용	▶ 센터에서 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 사업을 운영한 사례 평가 ▶ 지역사회 내 필요영역을 고려하여 지역사회 청소년통합지원체계(구 청소년안전망) 사업을 효과적으로 운영한 사례 평가		
제출서류	▶ 운영 보고서 제출		

직원역량

직원의 상담사 자격증, 상담 교육 참여 노력(*가점: 시도 2점/ 시군구 2점)

평가영역	직원 역량(시도 2점 / 시군구 2점)		
평가항목	직원 역량 제고 노력(시도 2점 / 시군구 2점)		
세부지표	직원의 상담사 자격증, 상담 교육 참여 노력(시도 2점 / 시군구 2점)		
지표유형	정량지표	평가대상	시도 및 시군구 센터
평가목적	직원의 역량 강화를 위한 상담사 자격증 소지 및 상담 교육 참여 노력 정도를 평가		
평가기간	2020년 - 2022년		
평가요소	내용		
	상담 자격증	① 전체 종사자 중 60% 이상이 청소년상담사 자격증을 소지한 경우 ② 전체 종사자 중 1명 이상이 청소년상담사 1급 이상에 해당하는 자격을 소지한 경우	
	상담 교육 참여	③ 한국청소년상담복지개발원, 시도/시군구센터 주관하는 연수, 지도자교육, 이러닝 등 참여 시간이 직원 전체 평균 연간 30시간 이상	
평가기준	구분	기준	배점
	S	평가요소 3개 모두 충족	2점
	A	평가요소 2개 충족	1.5점
	B	평가요소 1개 충족	1점
	C	평가요소 모두 미충족	0점
관련근거	▶ 2022년 청소년사업 안내 2권 p.75 [청소년상담복지센터 운영 _ 인사 관리]		
평가내용	▶ ①, ② 전체 종사자는 센터장, 생활지도원, 긴급구조요원, 청소년안전망 상담사, 청소년 동반자 사업 인력 모두를 포함. ▶ 자격증 소지 비율 산출식: (자격증 소지자 수 / 상근직원 수) × 100 ▶ ③ 상담 교육은 법정 의무교육과 중복 불가함. 지방자치단체, 한국청소년상담복지개발원, 시도/시군구 센터 등이 주관하는 교육과 이러닝 연수 등 의미하며 슈퍼비전 제외(주관기관 수료증 필수) (※ 단, 센터장 및 행정원은 대상에서 제외함) ▶ 휴직(육아휴직 포함), 신규임용, 퇴직, 계약만료 등의 사유로 3개월 미만 근무자는 산출방식의 상근직원 수 인원에서 제외 ▶ 산출식(평균) ※ 평가점수의 소수점 처리는 소수점 이하 3자리에서 사사오입하여 2자리까지 기재		
	$\frac{\text{'20년 점수} + \text{'21년 점수} + \text{'22년 점수}}{3} = (\quad)\text{점}$		
제출서류	▶ 해당 종사자의 청소년상담사 자격증 사본 ▶ 교육 실시 및 참석 공문, 사진, 참석자 명단 ▶ 교육 참여 수료증(이수증) 사본		

[부록 2] FGI 안내문 및 질문지

2022 청소년상담복지센터 평가지표 개정 연구를 위한

포커스 그룹 인터뷰(FGI) 안내 및 질문지

안녕하십니까? 한국교원대학교 교육학과 상담심리전공 교수 정여주입니다.
바쁘신 와중에도 포커스 그룹 인터뷰(FGI) 참여를 승낙해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 FGI의 목적은 청소년상담복지센터 관련 전문가들께 청소년상담복지센터 평가 지표에 관한 의견을 듣는 것입니다. 본 인터뷰는 한국청소년상담복지개발원의 제안으로 한국교원대학교, 서울대학교 연구팀이 함께 진행하고 있습니다. 이번 FGI는 현장 전문가 13명의 인터뷰로 구성됩니다.

본 FGI는 전문가 6~7명으로 구성된 소그룹 인터뷰로 3월 17일(목)~18일(금)에 진행될 것이며, 귀하는 본 연구를 위해 1회 참여해주시면 됩니다. 사전에 주신 스케줄을 참고한 인터뷰 일정표를 첨부하였으니, 해당 일시를 확인해주시기 바랍니다.

인터뷰에서는 주로 현행 청소년상담복지센터 평가 지표의 개선점 및 보완점에 대해 질문할 것입니다. 소그룹 인터뷰는 비대면(Zoom)으로 1회 2시간 정도 진행될 예정이며, FGI 이후에는 소정의 사례(기프트콘)가 지급될 것입니다.

녹음된 내용은 연구 이외의 다른 목적으로 사용되지 않을 것이며, 연구결과에서는 익명으로 내용을 기술할 것입니다. 녹음 내용은 연구가 완료되는 즉시 폐기될 예정이며, 연구진은 연구 참여자의 개인 식별정보 보안을 위해 힘쓸 것입니다.

궁금하신 점이 있다면 FGI 진행 중 언제든지 질문하실 수 있으며, 응답하기 원치 않는 질문에 대해서는 거부하실 수 있습니다. 귀중한 시간 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022년 3월

책임연구자: 정여주 교수(한국교원대학교)

공동연구자: 신윤정 교수(서울대학교)

연구보조원: 김미림, 팽현지(한국교원대학교)

강유진(서울대학교)

【 포커스 그룹 인터뷰 질문지 】

내용	I. 위기청소년 지원 기반 조성		
문항	1. 현행 ‘위기청소년 지원 기반 조성’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.		
現 평가지표	평가항목	세부지표	배점 시도 시군구
	가. 지자체의 지원 기반 확대	1) 조례 및 규칙의 적정성	2 3
		2) 센터 설치율	1 -
		3) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2 2
		4) 센터장 채용의 적정성	2 2
		5) 센터 지도·감독의 적정성	2 2
		6) 예산 지원의 적정성	2 2
	나. 청소년안전망 (구CYS-Net) 구축	1) 청소년안전망(구CYS-Net) 구축의 적정성	2 2
		2) 청소년안전망(구CYS-Net) 운영위원회 운영의 적정성	3 3
내용	II. 센터의 사업 인프라		
문항	2. 현행 ‘센터의 사업 인프라’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.		
現 평가지표	평가항목	세부지표	배점 시도 시군구
	가. 센터 설치·운영	1) 센터 설치·운영의 안전성	2 2
	나. 예산 운영의 적정성	1) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3 3
	다. 인력 관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	3 3
		2) 직원 관리의 적정성	4 4
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	2 2
내용	III. 센터 운영성과		
문항	1. 현행 ‘센터 운영 성과’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.		
現 평가지표	평가항목	세부지표	배점 시도 시군구
	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	4 2
		2) 청소년전화1388 모니터링 결과	3 3
		3) 긴급구조 및 일시보호 실적	3 -
	나. 위기청소년 개입성과	1) 고위기청소년 개입비율	3 6

	<table border="1"> <tbody> <tr> <td></td> <td>2) 실행위원회 등 운영 실적</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3) 위기청소년 지원 사례 실적</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4) 개별지원 실적</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5) 연계협력기관 활용 실적</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6) 자동종결비율</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8) 센터 서비스의 만족도</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>다. 시도 및 시군구 협력 노력</td> <td>1) 시도의 시군구 컨설팅 실적</td> <td>4</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2) 시도의 시군구센터 지원 노력</td> <td>5</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3) 시도에 대한 시군구의 협력 사례</td> <td>-</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>라. 통합서비스 성과 [정책사업] *1개 항목 선택</td> <td>1) 청소년동반자 사업</td> <td rowspan="3">4</td> <td rowspan="3">4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2) 또래상담 사업</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업</td> </tr> </tbody> </table>		2) 실행위원회 등 운영 실적	2	2		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6		4) 개별지원 실적	3	6		5) 연계협력기관 활용 실적	4	4		6) 자동종결비율	2	2		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3		8) 센터 서비스의 만족도	2	4		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	5	6	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	4	-		2) 시도의 시군구센터 지원 노력	5	-		3) 시도에 대한 시군구의 협력 사례	-	2	라. 통합서비스 성과 [정책사업] *1개 항목 선택	1) 청소년동반자 사업	4	4		2) 또래상담 사업		3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업
	2) 실행위원회 등 운영 실적	2	2																																																		
	3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6																																																		
	4) 개별지원 실적	3	6																																																		
	5) 연계협력기관 활용 실적	4	4																																																		
	6) 자동종결비율	2	2																																																		
	7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3																																																		
	8) 센터 서비스의 만족도	2	4																																																		
	9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	5	6																																																		
다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	4	-																																																		
	2) 시도의 시군구센터 지원 노력	5	-																																																		
	3) 시도에 대한 시군구의 협력 사례	-	2																																																		
라. 통합서비스 성과 [정책사업] *1개 항목 선택	1) 청소년동반자 사업	4	4																																																		
	2) 또래상담 사업																																																				
	3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업																																																				
내용	IV. 센터 운영사례 및 가점																																																				
문항	3. 현행 ‘센터 운영사례’ 평가영역의 세부항목들과 ‘가점’ 항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.																																																				
現 평가지표	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">평가항목</th> <th rowspan="2">세부지표</th> <th colspan="2">배점</th> </tr> <tr> <th>시도</th> <th>시군구</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>가. 청소년안전망(구CYS-Net) 사례</td> <td>1) 청소년안전망(구CYS-Net) 연계협력 지원 사례</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>나. 센터별 특성화사업</td> <td>1) 센터별 특성화사업 추진 사례</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>다. 기타 운영 우수사례</td> <td>1) 센터별 우수사업 추진 사례</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	평가항목	세부지표	배점		시도	시군구	가. 청소년안전망(구CYS-Net) 사례	1) 청소년안전망(구CYS-Net) 연계협력 지원 사례	8	8	나. 센터별 특성화사업	1) 센터별 특성화사업 추진 사례	6	6	다. 기타 운영 우수사례	1) 센터별 우수사업 추진 사례	6	6	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">< 가점 ></th> </tr> <tr> <th rowspan="2">평가항목</th> <th rowspan="2">세부지표</th> <th colspan="2">배점</th> </tr> <tr> <th>시도</th> <th>시군구</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>가. 정부 중점 정책사업 협력</td> <td>1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례</td> <td>-</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>		< 가점 >				평가항목	세부지표	배점		시도	시군구	가. 정부 중점 정책사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	3																		
평가항목	세부지표			배점																																																	
		시도	시군구																																																		
가. 청소년안전망(구CYS-Net) 사례	1) 청소년안전망(구CYS-Net) 연계협력 지원 사례	8	8																																																		
나. 센터별 특성화사업	1) 센터별 특성화사업 추진 사례	6	6																																																		
다. 기타 운영 우수사례	1) 센터별 우수사업 추진 사례	6	6																																																		
< 가점 >																																																					
평가항목	세부지표	배점																																																			
		시도	시군구																																																		
가. 정부 중점 정책사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	3																																																		
내용	V. 추가 의견																																																				
문항	4. 이외의 현행 평가지표에 대한 추가 의견을 자유롭게 제시해주시길 바랍니다.																																																				

[부록 3] 1차 수정 종합평가 지표

<평가대상 : 시도 및 시군구 지자체>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
지자체 지원 영역	지자체의 센터 운영 지원	1) 조례 및 규칙의 적정성	2	3
		2) 센터 설치율	1	-
		3) 예산지원의 적정성	2	2
총점			5	5

<평가대상 : 시도 및 시군구 상담센터>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
I. 위기청소년 지원 기반조성 (정량/ 10점, 10점)	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터장 채용의 적정성	3	3
		2) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2
	나. 청소년안전망 구축	1) 청소년안전망 구축의 적정성	2	2
		2) 청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성	3	3
II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 20점, 20점) *가점 3점	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	3	3
		2) 직원 관리의 적정성	4	4
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	4	4
		4) 직원 복지보장 노력 여부	4	4
III. 센터 운영성과 (정량+ 정성/ 50점, 50점) *가점 4점 (시도)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	3	2
		2) 청소년전화1388 모니터링 결과	3	3
		3) 긴급구조 및 일시보호 실적	4	-
	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	3	6
		2) 실행위원회 등 운영 실적	2	2
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6
		4) 개별지원 실적	3	6
		5) 연계협력기관 활용 실적	4	4
		6) 자동종결비율	3	3
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3
8) 센터 서비스의 만족도		5	4	
9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도		6	6	
다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	4	-	
	2) 시군구 협력 실적	-	1	
라. 통합서비스 성과 [정책사업] * 1개 항목 선택	1) 청소년동반자 사업	4	4	
	2) 또래상담 사업			
	3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업			
IV. 센터 운영사례 (정성/ 20점, 20점) *가점 3점 (시군구)	가. 청소년안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	10	10
	나. 우수사업 사례	1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	10	10
	다. 정부 중점사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	*가점 3
총점			100	100
가점			8	5

[부록 4] 2차 수정 종합평가 지표

<평가대상 : 시도 및 시군구 지자체>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
지자체	지자체의 센터	1) 센터 설치율	1	-
지원영역	운영지원	2) 예산지원의 적정성	2	2
총점			3	2

<평가대상 : 시도 및 시군구 상담센터>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점	
			시도	시군구
I. 위기청소년 지원 기반조성 (정량 / 10점, 10점) *가점 2점	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터장 채용의 적정성	3 *가점 2	3 *가점 2
		2) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2
	나. 청소년안전망 구축	1) 청소년안전망 구축의 적정성	2	2
		2) 청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성	3	3
II. 센터의 사업 인프라 (정량 / 25점, 21점) *가점 5점	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	5 *가점 1	4 *가점 1
		2) 직원 관리의 적정성	5 *가점 2	4 *가점 2
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	5 *가점 2	4 *가점 2
		4) 직원 복지보장 노력 여부	5	4
III. 센터 운영 성과 (정량+정성 / 45점, 49점) *가점 2점 (시도)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	3	3
		2) 긴급구조 및 일시보호 실적	4 *가점 2	-
	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	3	6
		2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	2	2
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6
		4) 개별지원 실적	3	6
		5) 연계협력기관 활용 실적	4	4
		6) 자동종결비율	3	3
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	8) 센터 서비스의 만족도	3	4
9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도		4	6	
라. 통합서비스 성과 [정책사업] * 1개 항목 선택	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	5	-	
	2) 시군구 협력 실적	-	1	
	1) 청소년동반자 사업 2) 또래상담 사업 3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업	5	5	
IV. 센터 운영 사례 (정성 / 20점, 20점) *가점 4점 (시군구)	가. 청소년안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	10	10
	나. 우수사업 사례	1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	10	10
	다. 정부 중점사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	*가점 2
총점			100	100
가점			9	9

[부록 5] 20년, 2차 수정 지표 대조표

● FGI 결과반영 ■ 설문조사 결과반영

20년 지표				2차 수정 지표				비고																								
평가 영역	평가항목	세부 지표	배점		<평가대상 : 시도 및 시군구 지자체> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">평가영역</th> <th rowspan="2">평가항목</th> <th rowspan="2">세부 지표</th> <th colspan="2">배점</th> </tr> <tr> <th>시도</th> <th>시군구</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">지 자 체 지 원 영 역</td> <td rowspan="2">지 자 체 의 센 터 운 영 지 원</td> <td>1) 센터 설치 율</td> <td>1</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2) 예산 지원 의 적 정 성</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="3">총점</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>				평가영역	평가항목	세부 지표	배점		시도	시군구	지 자 체 지 원 영 역	지 자 체 의 센 터 운 영 지 원	1) 센터 설치 율	1	-	2) 예산 지원 의 적 정 성	2	2	총점			3	2	● 센터의 노력으로 개선 어려운 지표 분리 요구 (신설) 지자체 평가 지표 분리: 가-1), 2), 6) (삭제) 가-1) 여가부 시행령 변경에 따름			
			평가영역	평가항목								세부 지표	배점																			
시도	시군구																															
지 자 체 지 원 영 역	지 자 체 의 센 터 운 영 지 원	1) 센터 설치 율	1	-																												
		2) 예산 지원 의 적 정 성	2	2																												
총점			3	2																												
시도	시군구	시도	시군구																													
평가 영역	평가항목	세부 지표	배점		<평가대상 : 시도 및 시군구 센터> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">평가영역</th> <th rowspan="2">평가항목</th> <th rowspan="2">세부 지표</th> <th colspan="2">배점</th> </tr> <tr> <th>시도</th> <th>시군구</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">I. 위 기 청 소 년 지 원 기 반 조 성 (정 량 /</td> <td rowspan="2">가. 센터 지원 기 반 조 성</td> <td>1) 센터장 채용 의 적 정 성</td> <td>3 *가점 2</td> <td>3 가점 2</td> </tr> <tr> <td>2) 센터 설치·운영 기준 충족 여 부</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">나. 청 소 년 안 전 망 (구 CYS- Net) 구 축</td> <td rowspan="2">나. 청 소 년 안 전 망 구 축</td> <td>1) 청소년 안전망(구 CYS-Net) 구축의 적 정 성</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2) 청소년 안전망 운영위원 회 운영 의 적 정 성</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>				평가영역	평가항목	세부 지표	배점		시도	시군구	I. 위 기 청 소 년 지 원 기 반 조 성 (정 량 /	가. 센터 지원 기 반 조 성	1) 센터장 채용 의 적 정 성	3 *가점 2	3 가점 2	2) 센터 설치·운영 기준 충족 여 부	2	2	나. 청 소 년 안 전 망 (구 CYS- Net) 구 축	나. 청 소 년 안 전 망 구 축	1) 청소년 안전망(구 CYS-Net) 구축의 적 정 성	2	2	2) 청소년 안전망 운영위원 회 운영 의 적 정 성	3	3	● 많은 항목 수, 높은 평가 기준으로 과도한 업무 부담과 평가 준비 위한 행정력 낭비 (변경) 가-1) 평가기준: 6개 → 4개 금간 축소 (삭제) 가-5) 센터 지도감독의 적정성
			평가영역	평가항목								세부 지표	배점																			
시도	시군구																															
I. 위 기 청 소 년 지 원 기 반 조 성 (정 량 /	가. 센터 지원 기 반 조 성	1) 센터장 채용 의 적 정 성	3 *가점 2	3 가점 2																												
		2) 센터 설치·운영 기준 충족 여 부	2	2																												
나. 청 소 년 안 전 망 (구 CYS- Net) 구 축	나. 청 소 년 안 전 망 구 축	1) 청소년 안전망(구 CYS-Net) 구축의 적 정 성	2	2																												
		2) 청소년 안전망 운영위원 회 운영 의 적 정 성	3	3																												
시도	시군구	시도	시군구																													

20년 지표				2차 수정 지표				비고			
II. 센터의 사업 인프라 (정량/14점, 14점)	가. 센터 설치·운영	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2	가. 센터 설치·예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2	<ul style="list-style-type: none"> ● 직원 전문성 향상 필요, 자격증 대한 가점 요구. 좋은 직원 확보 위한 복지 제도 필요 (신설) 나-2) 직원의 보유 자격증 가점, 나-4) 직원 복지보장 노력 여부 ■ 예산 증액 기준이 너무 높음 (변경) 예산 증액 기준 완화 ■ 전문 자격 갖춘 전임센터장의 필요성 (변경) 센터장 상담경력 추가, 자격증 보유에 가점 ■ 교육시간 기존 지침대로, 별도 노력에 가점 (변경) 지침 15시간, 30시간 이상 가점 		
		2) 센터 예산·운영의 적정성	3	3		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3			
	나. 예산 운영의 적정성	1) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	5	4			
		2) 직원 관리의 적정성	4	4		2) 직원 관리의 적정성	5	4			
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	2	2		3) 직원 역량 제고 노력 여부	5	4			
						4) 직원 복지보장 노력 여부	5	4			
	III. 센터 운영 성과 (정량 + 정성 / 50점, 50점)	가. 위기 청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	4	2	III. 센터 운영 성과 (정량 + 정성 / 45점, 49점) *가점 2점 (시도)	1) 청소년전화 1388 전화상담 실적	3		3	<ul style="list-style-type: none"> ● 정량평가 기준이 너무 높아, 상담의 질 보장 어려움. 내실있는 운영 위한 기준 완화 요구 (변경) 전체적으로 평가기준의 급간 축소, 실적이 그룹별 평균이상이면 A로 기준 완화 ■ 코로나 고려한 서면회의, 비대면 프로그램 운영 인정 요구 (변경) 나-2)비대면 회의로 대체
			2) 청소년전화1388 모니터링 결과	3	3		2) 긴급구조 및 일시보호 실적	4		-	
			3) 긴급구조 및 일시보호 실적	3	-		1) 고위기 청소년 개입비율	3		6	
		나. 위기 청소년 개입 성과	1) 고위기 청소년 개입비율	3	6	나. 위기 청소년 개입 성과	2) 실무위원회 등 운영 실적	2		2	
			2) 실행 위원회 등	2	2		3) 위기 청소년 지원 사례 실적	3		6	

20년 지표				2차 수정 지표				비 고
	운영 실적							
	3) 위기 청소년 지원 사례 실적	3	6		4) 개별지원 실적	3	6	가능, 나-7)비대면 교육 및 프로그램 포함하여 인정
	4) 개별지원 실적	3	6		5) 연계협력 기관 활용 실적	4	4	
	5) 연계협력 기관 활용 실적	4	4		6) 자동종결 비율	3	3	
	6) 자동 종결비율	2	2		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3	
	7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3		8) 센터 서비스의 만족도	3	4	
	8) 센터 서비스의 만족도	2	4		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	4	6	
	9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	5	6		1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	5	-	
다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	4	-	다. 시도 및 시군구 협력 노력	2) 시군구 협력 실적	-	1	
	2) 시도의 시군구센터 지원 노력	5	-		라. 통합 서비스 성과 [정책사업] *1개 항목 선택	1) 청소년 동반자 사업	5	
	3) 시도에 대한 시군구의 협력 사례	-	2	2) 또래상담 사업				
라. 통합 서비스 성과 [정책사업] * 1 개	1) 청소년 동반자 사업	4	4	3) 청소년 인터넷·스마트폰과 의존 예방 및 해소 지원사업				

● 일시보호소 운영 센터의 어려움을 고려 필요, 컨설팅 질적 향상 위해, 만족도 추가 필요 (신설) 가-3) 일시보호소 운영, 다-1) 컨설팅 만족도 조사에 따른 가점 (삭제) 다-2) 시도의 시군구센터 지원 노력

● 항목명 불편, 기본적 협력은 이미 하고 있는데도 별도의 협력 무엇을 해야할지 혼선. (변경) 다-3)→ 다-2) '시군구 협력 실적' 변경, 금간 축소, A: 연간 1회 이상으로 기준 변경

■ 절대평가로 전환 요구 (변경) 라-3) 시군구도 시도와 같이 절대평가 전환

20년 지표					2차 수정 지표					비고
	항목 선택	스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업								
IV. 센터 운영 사례 (정성/20점, 20점)	가. 청소년안전망 (구 CYS-Net) 사례	1) 청소년안전망 (구 CYS-Net) 연계 협력 지원 사례	8	8	IV. 센터 운영 사례 (정성/20점, 20점) *가점 4점 (시군구)	가. 청소년 안전망 사례	1) 청소년 안전망 연계 협력 지원 사례	10	10	<ul style="list-style-type: none"> ● 우수기관 비율 확대 요구. 노력에 미치지 못한 평가로 사기감 저하, 평가절하되는 듯해 불편. (변경) 정성평가 점수 상향, 사례 제출 시 점수 부여로 비교하기 어려운 각 센터만의 노력 인정 ■ 명확한 제출 사례 수 제시 (변경) 나-1) 2개 제출
	나. 센터별 특성화 사업	1) 센터별 특성화 사업 추진 사례	6	6		나. 우수 사업 사례	1) 센터별 우수사업 (특성화사업 포함) 추진 사례	10	10	
	다. 기타 운영 우수 사례	1) 센터별 우수 사업 추진 사례	6	6		다. 정부 중점 사업 협력	1) 지자체 청소년 안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	*가점 2	
	총점			100		100	총점			
가점	가. 정부 중점 정책 사업 협력	1) 지자체 청소년 안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	3	가점			9	9	

[부록 6] 관계자 설문지

2023 청소년상담복지센터 평가지표 개정을 위한 설문지

안녕하십니까? 한국교원대학교 교육학과 상담심리전공 교수 정여주입니다.
바쁘신 와중에도 설문조사에 참여해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 연구는 한국교원대학교, 서울대학교 연구팀이 함께 진행하고 있으며, 현행 청소년상담복지센터의 평가지표를 검토하여 보다 타당한 평가지표를 마련하는데 목적이 있습니다.

본 설문은 청소년상담복지센터 관련 현장 전문가들께 2023년 청소년상담복지센터 평가지표(가안)에 관한 의견을 수렴하는 것입니다.

본 설문은 2023년 청소년상담복지센터 평가지표(가안)을 살펴보고, 이에 대한 개선점 및 보완점을 포함한 의견을 부탁드립니다. [부록] 평가지표(가안) 및 기존 평가지표와의 대조표를 첨부하오니, 참고해주시길 바랍니다.

본 설문은 4월 18일(월)~27일(수) 동안 진행될 예정이며, 설문 응답을 성실하게 해주신 분 중 선착순으로 소정의 사례(기프티콘 5천원)가 지급될 것입니다.

설문 내용은 연구 이외의 다른 목적으로 사용되지 않을 것이며, 연구결과에서는 익명으로 내용을 기술할 것입니다. 설문지는 연구가 완료되는 즉시 폐기될 예정이며, 연구진은 참여자의 개인 식별정보 보안을 위해 힘쓸 것입니다.

귀중한 시간 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022년 4월

책임연구자: 정여주 교수(한국교원대학교)

공동연구자: 신윤정 교수(서울대학교)

연구보조원: 김미림, 팽현지(한국교원대학교)

강유진(서울대학교)

【 설 문 지 】

내 용	지자체 지원영역
문항	1. 2023년 청소년상담복지센터 평가지표 (가안) 중 ‘지자체의 지원’의 항목 신설 및 평가영역의 세부 항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
의견	
내 용	I. 위기청소년 지원 기반 조성
문항	2. 2023년 청소년상담복지센터 평가지표 (가안) 중 ‘위기청소년 지원 기반 조성’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
의견	
내 용	II. 센터의 사업 인프라
문항	3. 2023년 청소년상담복지센터 평가지표 (가안) 중 ‘센터의 사업 인프라’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
의견	
내 용	III. 센터 운영성과
문항	4. 2023년 청소년상담복지센터 평가지표 (가안) 중 ‘센터 운영 성과’ 평가영역의 세부항목을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
의견	
내 용	IV. 센터 운영사례
문항	5. 2023년 청소년상담복지센터 평가지표 (가안) 중 ‘센터 운영사례’ 평가영역의 세부항목들을 검토하시어, 개선점 및 보완점에 대한 의견을 부탁드립니다.
의견	
내 용	V. 추가 의견
문항	6. 이외의 2023년 청소년상담복지센터 평가지표 (가안)에 대한 추가 의견을 자유롭게 제시해주시길 바랍니다.
의견	

[부록 7] 전문가 타당도 검증 설문지

‘2023 청소년상담복지센터 개정 평가지표’

내용 타당도 검증을 위한 설문지

각 문항의 적절한 정도에 따라 ‘1(전혀 그렇지 않다)에서 5(매우 그렇다)’ 사이의 해당하는 숫자에 √ 표 해주세요. **3점 이하인 경우 수정·보완사항을 반드시 적어주시면 감사하겠습니다.**

1. 2023 청소년상담복지센터 개정 평가지표의 전체적인 구성은 적절합니까?

1	2	3	4	5

--

2. 2023 청소년상담복지센터 개정 평가지표의 세부 항목과 배점은 적절합니까?

1	2	3	4	5

--

3. 2023 청소년상담복지센터 개정 평가지표가 현장 적용에 적절합니까?

1	2	3	4	5

--

각 평가영역의 평가항목 및 세부지표와 배점이 얼마나 적합한지에 따라 해당하는 숫자에 √ 표 하시고, 아래 빈칸에 수정·보완사항을 적어주십시오.

(1:전혀 적합하지 않음, 2:별로 적합하지 않음, 3:보통, 4:적합함, 5:매우 적합함)

<평가대상 : 시도 및 시군구 지자체>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가				
			시도	시군구					
지자체 지원영역	지자체의 센터 운영지원	1) 센터 설치율	1	-	1	2	3	4	5
		2) 예산지원의 적정성	2	2	1	2	3	4	5

< 수정 · 보완사항 >

<평가대상 : 시도 및 시군구 상담센터>

평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가				
			시도	시군구					
I. 위기 청소년 지원 기반 조성 (정량/ 10점, 10점) *가점 2점	가. 센터 지원 기반 조성	1) 센터장 채용의 적정성	3 *가점 2	3 *가점 2	1	2	3	4	5
		2) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2	1	2	3	4	5
	나. 청소년안전망 구축	1) 청소년안전망 구축의 적정성	2	2	1	2	3	4	5
		2) 청소년안전망 운영위원회 운영의 적정성	3	3	1	2	3	4	5

< 수정 · 보완사항 >

II. 센터의 사업 인프라 (정량/ 25점, 21점) *가점 5점	가. 센터 설치· 예산 운영의 적정성	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2	1	2	3	4	5
		2) 센터 예산 계획 및 집행의 적정성	3	3	1	2	3	4	5
	나. 인력관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	5 *가점 1	4 *가점 1	1	2	3	4	5
		2) 직원 관리의 적정성	5 *가점 2	4 *가점 2	1	2	3	4	5
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	5 *가점 2	4 *가점 2	1	2	3	4	5
		4) 직원 복지보장 노력 여부	5	4	1	2	3	4	5

< 수정 · 보완사항 >

III. 센터 운영성과 (정량·정성/ 45점, 49점) *가점 2점 (시도)	가. 위기청소년 발견성과	1) 청소년전화1388 전화상담 실적	3	3	1	2	3	4	5
		2) 긴급구조 및 일시보호 실적	4 *가점 2	-	1	2	3	4	5
	나. 위기청소년 개입 성과	1) 고위기청소년 개입비율	3	6	1	2	3	4	5
		2) 실무위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	2	2	1	2	3	4	5
		3) 위기청소년 지원 사례 실적	3	6	1	2	3	4	5

평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가				
			시도	시군구					
		4) 개별지원 실적	3	6	1	2	3	4	5
		5) 연계협력기관 활용 실적	4	4	1	2	3	4	5
		6) 자동종결비율	3	3	1	2	3	4	5
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3	1	2	3	4	5
		8) 센터 서비스의 만족도	3	4	1	2	3	4	5
		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	4	6	1	2	3	4	5
	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	5	-	1	2	3	4	5
		2) 시군구 협력 실적	-	1	1	2	3	4	5
	라. 통합서비스 성과 [정책사업] * 1개 항목 선택	1) 청소년동반자 사업	5	5	1	2	3	4	5
		2) 또래상담 사업							
		3) 청소년 인터넷·스마트폰과 의존 예방 및 해소 지원사업							

< 수정·보완사항 >

IV. 센터 운영사례 (정성 / 20점, 20점) *가점 2점 (시군구)	가. 청소년 안전망 사례	1) 청소년안전망 연계협력 지원 사례	10	10	1	2	3	4	5
	나. 우수사업 사례	1) 센터별 우수사업(특성화사업 포함) 추진 사례	10	10	1	2	3	4	5
	다. 정부 중점사업 협력	1) 지자체 청소년안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	*가점 2	1	2	3	4	5
총점(가점)			100(9)	100(9)					

< 수정·보완사항 >

[부록 8] 20년, 23년 평가지표 대조표

2020년 지표					2023년 지표					비고
평가 영역	평가항목	세부 지표	배점		평가 영역	평가항목	세부 지표	배점		
			시 도	시군 구				시 도	시군 구	
					<평가지표:시도 100점(+가점 1), 시군구 100점>					지자체 영역 포함한 가점 영역 분리
I. 위기 청소 년 지원 기반 조성 (정량 / 16점, 16점)	가. 지자체 의 지원 기반 확대	1) 조례 및 규칙의 적정성	2	3	I. 위기 청소 년 지원 기반 조성 (정량/ 7점, 7점)	(삭제) 여가부 시행령 변경에 따름				
		2) 센터 설치율	1	-		가점/ 지자체 영역-1) 로 이동				
		3) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2		가 센터 지원 기반 조성	1) 센터 설치·운영 기준 충족 여부	2	2	평가 급간 축소, 배점 상황
		4) 센터장 채용의 적정성	2	2			2) 센터장 채용의 적정성	3	3	
		5) 센터 지도·감독의 적정성	2	2		(삭제) 센터의 책임이 아니라는 FGI 의견 반영				
		6) 예산지원의 적정성	2	2		가점/ 지자체 영역-2) 로 이동				
	나. 청소년 안전망 (구 CYS- Net) 구축	1) 청소년 안전망 (구 CYS- Net) 구축의 적정성	2	2		나 유관 기관과 의 협력 체계 구축	1) 유관 기관과의 협력체계 구축의 적정성	2	2	항목명 변경
		2) 청소년 안전망 (구 CYS- Net) 운영위원회 운영의 적정성	3	3		가점/ 지자체 영역-3) 이동, '청소년복지심의위원회'로 항목명 변경, 배점 하향 (2점)				
II. 센터 의 사업 인프라	가. 센터 설치· 운영	1) 센터 설치·운영의 안전성	2	2	II. 센터 의 사업 인프라	가 센터 설치 예산 운영의 적정성	1) 센터 설치 운영의 안전성	2	2	
	나. 예산	1) 센터 예산	3	3		2) 센터 예산	3	3		

2020년 지표					2023년 지표					비고
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점		
			시도	시군구				시도	시군구	
라 (정량 / 14점, 14점)	운영의 적정성	계획 및 집행의 적정성			라 (정량/ 23점, 21점)		계획 및 집행의 적정성			*전체 지표 항목 삭제, 신설에 따른 배점 조정
	다. 인력 관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	3	3		나. 인력 관리의 적정성	1) 직원 채용의 적정성	5	4	
		2) 직원 관리의 적정성	4	4			2) 직원 관리의 적정성	5	4	
		3) 직원 역량 제고 노력 여부	2	2			3) 직원 역량 제고 노력 여부	4	4	
					4) 직원 복지보장 노력 여부	4	4	(신설) 직원 복지 위한 지표 추가 요구에 따름		
III. 센터 운영 성과 (정량 + 정성/ 50점, 50점)	가. 위기 청소년 발견 성과	1) 청소년전화 1388 전화상담 실적	4	2	III. 센터 운영 성과 (정량 + 정성/ 50점, 52점) *가점 1점 (시도) *평가 급간 축소, 실적 이 그룹 별 평균 이상 → A로 기준 완화	가. 위기 청소년 발견 성과	1) 청소년전화 1388 전화상담 실적	5	3	*전체 지표 항목 삭제, 신설에 따른 배점 조정
		2) 청소년전화 1388 모니터링 결과	3	3			(삭제) 모니터링 미실시로 지표 삭제			
		3) 긴급구조 및 일시보호 실적	3	-			3) 긴급구조 및 일시보호 실적	4	-	일시보호 소 운영의 어려움을 고려하여 시도 배점 상향
	나. 위기 청소년 개입 성과	1) 고위기 청소년 개입비율	3	6		나. 위기 청소년 개입 성과	1) 고위기 청소년 개입비율	4	6	*전체 지표 항목 삭제, 신설에 따른 배점 조정
		2) 실행위원회 등 운영 실적	2	2			2) 실무 위원회(구 실행위원회) 등 운영 실적	2	2	코로나19로 비대면 운영 한시적 인정
		3) 위기청소년 지원 사례	3	6			3) 위기청소년 지원 사례	3	6	

2020년 지표					2023년 지표					비고		
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점				
			시도	시군구				시도	시군구			
		실적					실적			*나-1)과 동일		
		4) 개별지원 실적	3	6			4) 개별지원 실적	4	7			
		5) 연계협력 기관 활용 실적	4	4			5) 연계협력 기관 활용 실적	5	4			
		6) 자동종결 비율	2	2			6) 자동종결 비율	3	3			
		7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3			7) 집단상담 프로그램, 교육 및 연수 실적	3	3	코로나19로 비대면 운영 한시적 인정		
		8) 센터 서비스의 만족도	2	4			8) 센터 서비스의 만족도	3	5	*나-1)과 동일		
		9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	5	6			9) 서비스 수혜자의 심리상태 변화정도	5	6			
							10) 청소년 동반자 성과	2	2	Ⅲ-라-1)에서 이동		
		다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	4			-	다. 시도 및 시군구 협력 노력	1) 시도의 시군구 컨설팅 실적	5	1	시군구의 상호노력이 필요하므로 모두 점수 부여
			2) 시도의 시군구센터 지원 노력	5			-		(삭제) 다-1)과 유사, 정성지표에 과도한 행정력 낭비로 축소 요구에 따름			
3) 시도에 대한 시군구의 협력 사례	-		2	2) 시군구 협력 실적	1	3	항목명 변경, 양 센터의 협력이므로 모두 점수 부여					
라. 통합 서비스 성과	1) 청소년동반자 사업	4	4	라. 통합 서비스 성과	Ⅲ-나-10)으로 이동							

2020년 지표					2023년 지표					비고	
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점			
			시도	시군구				시도	시군구		
	[정책사업] * 1개 항목 선택	2) 또래상담 사업 3) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업				[정책사업] * 1개 항목 선택	1) 또래상담 사업 2) 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 해소 지원사업	1	1	라-2) 시군구도 시도와 같이 절대평가 전환	
IV. 센터 운영 사례 (정성 / 20점, 20점)	가. 청소년 안전망 (구 CYS-Net) 사례	1) 청소년안전망(구 CYS-Net) 연계협력 지원 사례	8	8	IV. 센터 운영 사례 (정성 / 20점, 20점)	가. 청소년 안전망 사례	1) 청소년 안전망 연계협력 지원 사례	10	10	정성지표 세부 평가내용의 제시	
	나. 센터별 특성화 사업	1) 센터별 특성화사업 추진 사례	6	6		나. 우수 사업 사례	1) 센터별 우수사업 (특성화사업 포함) 추진 사례	10	10	나,다)통합하여 항목 수 축소	
	다. 기타 운영 우수 사례	1) 센터별 우수사업 추진 사례	6	6							
총점			100	100	총점			100	100		
가점	가. 정부 중점 정책 사업 협력	1) 지자체 청소년 안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	3	가점/ 정부 중점사업 영역으로 이동, 배점 하향(1점)						
								가점	1	-	
<가점:시도 7점, 시군구 7점>											
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점		비고	
			시도	시군구				시도	시군구		
지자체 영역	지자체의 운영지원	1) 센터 설치율	1	-				1	-	1-가2)에서 이동	

2020년 지표					2023년 지표					비고
평가영역	평가항목	세부 지표	배점		평가영역	평가항목	세부 지표	배점		
			시도	시군구				시도	시군구	
					(정량/5점, 4점)		2) 예산지원의 적정성	2	2	1-가6)에서 이동
							3) 청소년 복지심의 위원회(구 청소년 안전망 운영) 운영의 적정성	2	2	1-나2)에서 이동
		정부 중점 사업 (1점)			정부 중점 사업 협력	지자체 청소년 안전망팀 선도사업 운영 우수 사례	-	1		배점 하향, 사례 제출 시 점수 부여로 비교하기 어려운 각 센터만의 노력 인정
		직원 역량 (2점)			직원 역량 제고 노력	직원의 상담사 자격증, 상담 교육 참여 노력	2	2		(신설) 전문성 향상의 필요성 및 노력 인정 의견에 따름
총점								7	7	

Abstract

The Counseling and Welfare Center for Youth was established with the purpose of contributing to the healthy growth and welfare of adolescents by providing counseling, emergency rescue, self-reliance, and medical support. Most local governments provide counseling and welfare services for youth in crisis, and as of 2022, 240 Counseling and Welfare Centers for Youth have been installed and operated across the country. In order to clarify the functions and roles of the above institutions and to improve the quality and efficiency of services, the evaluation of the Counseling and Welfare Center for Youth is conducted every three years in accordance with Article 41 of the Youth Welfare Support Act. However, the previous evaluations did not fully reflect the field situation of the center, and it was evaluated that the score could not be raised with the efforts of the Counseling Center because of the areas that the local government, not the Counseling and Welfare Center for Youth, had to make efforts. There is a limitation that this is not sufficiently notified in advance. Therefore, it is necessary to examine the project performance and actual operation status promoted by city, county, and city centers and to check and improve whether the evaluation index evaluates these contents objectively and rationally. This will promote the substantialization of services for youth and rational operation of institutions, and ultimately improve the quality of professional services of the Counseling and Welfare Center for Youth.

For the evaluation of institutions, evaluation items and detailed indicators of five areas were presented for the first time in 2000, and although it is meaningful as the first research on institutions, it is not practically applied to the field and the differences according to the unit of institutions are not reflected in the evaluation indicators. After that, an evaluation model including the purpose of establishment and operation of the Counseling and Welfare Center for Youth was prepared in 2006. In 2009, an evaluation model was developed that pointed out the limitations of the existing evaluation indicators and mentioned the need for differentiation of roles and functions of city and county centers. In 2013, performance evaluation indicators were developed to effectively evaluate the business performance of the Counseling and Welfare Center for Youth. In 2014, the

center that stipulated in laws and guidelines and major items of CYS-Net project were included, qualitative aspects were analyzed through qualitative evaluation, and best practices were discovered and disseminated. In particular, the number of indicators are simplified centering on key performance indicators and regional characteristics were reflected, such as differentiating the functions of city and county centers. In 2017, three years later, looking at the environment of the center that has changed over the past three years, we tried to differentiate the functions of cities and city and county and increase the validity of evaluation points while maintaining the existing evaluation direction. We tried to fully collect the opinions of field workers and focused on preparing an efficient and reliable evaluation system. As such, the evaluation model development is being conducted to promote the function of the mid- to long-term development plan of counseling.

In this study, a literature review, qualitative research, and execution research were conducted in three stages to modify and supplement the evaluation indicators of the Counseling and Welfare Center for Youth. First, we reviewed and analyzed the existing evaluation indicators, similar institutional evaluation indicators like Wee center' s, internal data of the Ministry of Gender Equality and Family, and evaluation indicators of local governments. Subsequently, we interviewed the 13 centers' heads, team leaders, and managers across the country by Focus Group (FGI) and conducted an online survey of 300 field experts across the country. Based on the literature review and the results of FGI, the drafts were primarily produced for 2023 revised evaluation indicators. And then the drafts were revised by reflecting the online survey and the opinions of the Korea Youth Counseling and Welfare Institute. In the execution research stage, three centers were simulated based on the second revised evaluation indicators to examine the changes in evaluation results due to the correction of the indicators. Then, an expert advisory conference, working-level consultations, and expert supervision were conducted to revise and supplement the final evaluation indicators.

The results of this study are as follow. Indicators about local governments' support were separated by reflecting literature review and FGI. The number of evaluation items was reduced, quantitative evaluation criteria were reduced by reducing the number of sections, and additional points were added according to the role of the cities. Reflecting on the online survey of field experts, we added non-face-to-face meetings and educational

recognition considering the COVID-19 pandemic, deleted evaluation items for projects that were not conducted, and tried to reduce the burden by easing the case submission criteria. Finally, the meaning of additional points was clarified as factors that are required but not included in the role or guidelines of local governments. We checked the name, the order of the indicators, and whether youth project guidelines were reflected, and revised and supplemented the overall score. As a result, the center evaluation and local government evaluation indicators were separated while maintaining the existing evaluation direction, the roles of cities were divided, the burden of many and high evaluation standards was eased, and employee welfare items were added to enable the stable operation of the center.

Therefore, this study aims to improve practical indicators with realism and timeliness based on the experience of field experts by conducting extensive surveys, interviews with experts, and evaluation results of the existing youth counseling welfare center. In addition, we attempted to clarify the role of the center and local governments and the role of cities and appropriately reflect the specificity and universality of the site and region. Finally, by proposing actual field-based evaluation indicators, the center's function was maintained stably and the center's efforts were recognized to encourage the future operation of the center, thereby facilitating practical discussions on issues to be considered in the evaluation process.