

서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안 연구

책임연구원 : 이선형(서울시여성가족재단 정책연구본부 연구위원)

위촉연구원 : 기나휘(서울시여성가족재단 정책연구본부 연구원)



서울시여성가족재단

Seoul Foundation of Women & Family

발 간 사

서울시 가족이 변하고 있습니다. 부부와 미혼자녀로 이루어진 가족은 줄고, 1인 가구, 비혼 동거 가족, 무자녀 부부 가족, 한부모 가족, 다문화가족, 조손 가족, 재혼 가족 등 가족의 삶은 다양해지고 있습니다. 여기에 성차별적이고 가부장적인 가족문화를 거부하는 세대의 등장은 가족 정책에서 성평등과 다양성의 가치를 그 어느 때보다 요구하고 있습니다.

서울시는 이 같은 가족의 변화와 수요에 부합하는 다양한 가족 서비스를 시민들에게 제공하기 위해 가족 정책을 추진해왔습니다. 본 연구에서는 이 같은 환경 속에서 가족에 대한 보편적 서비스 제공, ‘모든 가족이 차별 없이 누리는 일·돌봄·쉽’이라는 서울형 가족 정책의 비전을 달성하기 위해, 가족 관련 서비스의 확대와 네트워크 강화라는 전략을 제시했습니다. 특히 가족 정책의 주요 전달체계인 건강가정·다문화가족지원센터의 서비스들이 성평등한 일·생활균형을 지원 할 수 있도록, 돌봄 고립 가구 지원, 서비스 대상 범위 확대, 종사자 근무환경 개선 등을 제안했습니다. 또한, 분절적으로 제공되고 있는 기존 서비스들이 자치구 차원에서 효과적으로 연계될 수 있는 공공 네트워크 구축, 민간 기관 및 시민참여 활성화를 통한 민·관 협력 강화를 제안하였습니다.

연구보고서가 발간되기까지 많은 분들의 도움이 있었습니다. 설문 조사 및 면접 조사에 참여해 주신 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 분들, 복지관 및 육아종합지원센터 종사자분들, 연구 진행 과정에서 자문을 주신 전문가 분들께 감사드립니다. 연구진의 노고에도 고마움을 전합니다. 이 연구가 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선에 기여할 수 있기를 바랍니다.

2020년 12월

서울특별시여성가족재단

대표이사 백 미 순

Contents

I 서론 _ 1

- 1. 연구배경 및 목적 3
- 2. 연구 방법 7
- 3. 연구 추진 체계 및 구성 8

II 선행연구 검토 및 기존 자료 재분석 _ 11

- 1. 선행연구 검토 13
- 2. 기존 자료 재분석 17

III 서울시 가족 및 서비스 현황 분석 _ 37

- 1. 서울시 가족 현황 분석 39
- 2. 가족 관련 서비스 현황 분석:
건강가정·다문화가족지원센터를 중심으로 44

IV 가족관련 서비스 전달체계 종사자 조사 _ 59

- 1. 조사 목적 및 개요61
- 2. 설문 조사 주요 결과 63
- 3. 면접 조사 주요 결과 105

V 서울시 가족관련 서비스 전달체계 개선방향 및 과제 _ 125

- 1. 연구 요약 127
- 2. 정책 방향 및 세부과제 134

참고문헌 _ 145

Abstract _ 147

부록 _ 151

Table Contents

표 목차

【 표 I-1 】 서울시 가구 유형 변화(2015년~2018년)	4
【 표 I-2 】 연구의 추진체계	9
【 표 II-1 】 가족 관련 서비스 및 전달체계 정의	14
【 표 II-2 】 재분석 조사 자료 특징	17
【 표 II-3 】 가족 관련 서비스 전달체계 - 인지도, 평가	18
【 표 II-4 】 건강가정·다문화가족 지원센터 정책 - 인지도	19
【 표 II-5 】 건강가정·다문화가족지원센터 정책 - 평가	19
【 표 II-6 】 한부모가족지원센터 정책 - 인지도	20
【 표 II-7 】 한부모가족지원센터 정책 - 평가	21
【 표 II-8 】 일·생활균형지원센터 정책 - 인지도	21
【 표 II-9 】 일·생활균형지원센터 정책 - 평가	22
【 표 II-10 】 직장맘지원센터 정책 - 인지도	22
【 표 II-11 】 직장맘지원센터 정책 - 평가	23
【 표 II-12 】 우리동네키움센터 정책 - 인지도	23
【 표 II-13 】 우리동네키움센터 정책 - 평가	24
【 표 II-14 】 돌봄SOS센터 정책 - 인지도	24
【 표 II-15 】 돌봄SOS센터 정책 - 평가	25
【 표 II-16 】 가족 관련 서비스 전달체계 - 인지도, 평가	28
【 표 II-17 】 가족 관련 서비스 전달체계 평가 및 필요성(종사자, 전문가)	30
【 표 III-1 】 2018년 서울형 가족정책 시행계획(2018.6.)	43
【 표 III-2 】 건강가정지원센터 사업 영역	45
【 표 III-3 】 다문화가족지원센터 사업 영역	46
【 표 III-4 】 건강가정·다문화가족 지원센터 사업 영역	47
【 표 III-5 】 2019 서울지역 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 총괄 실적 ..	48
【 표 III-6 】 건강가정·다문화가족 지원센터 사업 영역 및 방식	49
【 표 III-7 】 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족 지원센터 가족사업 추진 실적 ..	50

【 표 III-8 】	가족구조별 이용 현황(전국, 2018)	51
【 표 III-9 】	가족형태별 참여인원(서울시, 2019)	52
【 표 III-10 】	진행방법별 이용 현황(전국, 2018)	53
【 표 III-11 】	진행방법별 이용 현황(서울, 2019)	53
【 표 III-12 】	가족역량강화지원 사업	54
【 표 III-13 】	건강가정·다문화가족지원센터 별도 예산사업 참여 인력 급여 형태	56
【 표 III-14 】	건강가정지원센터 종사자 수당	57
【 표 III-15 】	다문화가족지원센터 종사자 수당	58
【 표 IV-1 】	가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 위한 설문 조사 개요	61
【 표 IV-2 】	가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 위한 면접조사 개요	62
【 표 IV-3 】	응답자의 인구사회학적 특징	63
【 표 IV-4 】	권역·시설종류별 서비스 대상 가구 유형	67
【 표 IV-5 】	권역·시설종류별 서비스 대상 계층	68
【 표 IV-6 】	권역·시설종류별 서비스 대상 문화별	70
【 표 IV-7 】	권역·시설종류별 서비스 대상 가구 소득 형태별	71
【 표 IV-8 】	사업의 효과성	72
【 표 IV-9 】	권역·시설종류별 사업의 효과성	73
【 표 IV-10 】	건강가정다문화가족지원센터와 그 외 시설의 사업 효과성 비교	74
【 표 IV-11 】	권역·시설종류별 사업 추진 시 애로사항	75
【 표 IV-12 】	확대 필요 서비스-사회복지시설, 보육·아동시설(1순위)	78
【 표 IV-13 】	애로사항 및 확대 필요 서비스	79
【 표 IV-14 】	서비스 전달체계 개선에 가장 중요한 사항	80
【 표 IV-15 】	현재 기관 서비스 제공 인력 및 조직 확대 시 가장 중요한 사항	82
【 표 IV-16 】	유사한 서비스 제공 기관 간 네트워크 강화 시 가장 중요한 사항	83
【 표 IV-17 】	서비스 전달체계 개선 시 중요한 사항	85
【 표 IV-18 】	기관 소개 및 이용자 직접 의뢰 기관 수	86
【 표 IV-19 】	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청 연계 기관 빈도(1+2+3순위)	87
【 표 IV-20 】	사회복지시설 및 기관 연계 기관 빈도(1+2+3순위)	87
【 표 IV-21 】	학교 및 교육청 연계 기관 빈도(1+2+3순위)	88
【 표 IV-22 】	아동 및 청소년 대상 전문 서비스 연계 기관 빈도(1+2+3순위)	88

【 표 IV-23 】	가족관련 연계 기관 빈도(1+2+3순위)	88
【 표 IV-24 】	일자리 연계 기관 빈도(1+2+3순위)	89
【 표 IV-25 】	폭력 및 학대 전문 연계 기관 빈도(1+2+3순위)	89
【 표 IV-26 】	기타 연계 기관 빈도(1+2+3순위)	89
【 표 IV-27 】	권역별 연계기관 연계방식, 교류정도, 신뢰정도 (1순위)	90
【 표 IV-28 】	시설유형별 연계기관 연계방식, 교류정도, 신뢰정도 (1순위)	92
【 표 IV-29 】	권역·시설유형별 사업 수행 시 연계 및 협력의 필요정도	95
【 표 IV-30 】	연계 및 협력이 필요한 이유	96
【 표 IV-31 】	고용 형태	98
【 표 IV-32 】	종사자로서 자긍심을 갖는 중요한 요인(1순위)	99
【 표 IV-33 】	재직 기간	100
【 표 IV-34 】	권역·시설유형별 직업에 대한 만족도	101
【 표 IV-35 】	권역·시설유형별 이직 의향	102
【 표 IV-36 】	이직 희망 사유(1순위)	104
【 표 IV-37 】	직업 만족도, 이직의향, 이직 희망 이유	105
【 표 IV-38 】	FGI 참여자 특징	105
【 표 V-1 】	제2차 서울형 가족정책에 부합하는 사업 효과성	129
【 표 V-2 】	가족 관련 서비스 추진 시 애로사항 및 확대 필요 서비스	130
【 표 V-3 】	서비스 전달체계 개선 시 중요한 사항	130
【 표 V-4 】	협력 및 연계 현황	131
【 표 V-5 】	기관별 교류정도, 신뢰정도(1순위)	132
【 표 V-6 】	연계 및 협력 필요성과 이유	132
【 표 V-7 】	직업 만족도, 이직의향, 이직 희망 이유	133
【 표 V-8 】	서울시 가족관련 서비스 예산(2020)	136
【 표 V-9 】	유형별 소득기준 및 서비스 본인 부담금(상담)(안)*	138
【 표 V-10 】	유형별 소득기준 및 서비스 본인 부담금(방문교육서비스)	138
【 표 V-11 】	유형별 소득기준 및 서비스 본인 부담금(아이돌봄서비스)	138
【 표 V-12 】	유형별 소득기준 및 서비스 본인 부담금(배움지도사/키움보듬이)(안)*	139
【 표 V-13 】	돌봄 고립 가구 지원 확대(안)	140
【 표 V-14 】	서울시 가족 관련 서비스 전달체계 민·관 협력 강화(안)	143

그림 목차

【그림 I-1】	맞벌이 및 외벌이 가구 가사노동 시간	5
【그림 II-1】	한국의 사회복지전달체계 흐름도	15
【그림 II-2】	권역별 가족관련 서비스 전달체계 인지도	26
【그림 II-3】	권역별 가족관련 서비스 전달체계 평가	27
【그림 III-1】	서울시 가구 유형 변화(2015~2018)	40
【그림 III-2】	가구 특성별 소득현황	40
【그림 III-3】	제2차 서울형 가족정책 비전 및 추진과제	44
【그림 IV-1】	응답자 자격증(중복응답)	64
【그림 IV-2】	팀장 업무	65
【그림 IV-3】	팀원 업무	66
【그림 IV-4】	서비스 대상-가구 유형별	66
【그림 IV-5】	서비스 대상-계층별	68
【그림 IV-6】	서비스 대상-문화별	69
【그림 IV-7】	서비스 대상-가구 유형별	71
【그림 IV-8】	사업 추진 시 애로사항	75
【그림 IV-9】	확대 필요 서비스-건강가정·다문화가족지원센터(1순위, 1+2순위)	76
【그림 IV-10】	확대 필요 서비스-사회복지시설, 보육·아동시설(1순위, 1+2순위)	77
【그림 IV-11】	서비스 전달체계 개선에 가장 중요한 사항	79
【그림 IV-12】	현재 기관 서비스 제공 인력 및 조직 확대 시 가장 중요한 사항	81
【그림 IV-13】	유사한 서비스 제공 기관 간 네트워크 강화 시 가장 중요한 사항	82
【그림 IV-14】	전문 서비스 제공 기관 확충 시 가장 중요한 사항	84
【그림 IV-15】	기관 소개 및 이용자 직접 의뢰 기관 수	86
【그림 IV-16】	기관 소개 및 이용자 직접 의뢰 대표기관(1순위)	89
【그림 IV-17】	해당 기관 대표서비스-1순위 응답 기관	90
【그림 IV-18】	사업 수행 시 연계 및 협력의 필요정도	94
【그림 IV-19】	연계 및 협력이 필요한 이유	95

【그림 IV-20】 고용 형태	97
【그림 IV-21】 종사자로서 자긍심을 갖는 중요한 요인	98
【그림 IV-22】 재직 기간	100
【그림 IV-23】 종사자로서 직업에 대한 만족도	101
【그림 IV-24】 이직 의향	102
【그림 IV-25】 이직 희망 사유	103
【그림 V-1】 서비스 대상	128
【그림 V-2】 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선 방안	135

연구요약

□ 연구배경 및 목적

- 서울시는 제2차 서울형 가족 정책(안) 수립을 통해 서울시 가족의 특징을 반영한 가족 정책을 수립해오고 있음.
 - 서울시 가족은 가구원 수의 감소, 가족을 이루는 세대의 감소, 다문화가족, 한부모가족, 조손가족, 비혼동거가족 등 가족 유형이 다양해지고 있음.
 - 성차별적이고 가부장적인 가족문화를 거부하는 세대의 등장은 기존의 가족 지원 서비스가 안정적인 가족관계, 가족 기능의 회복이라는 차원에서만 접근하는 것은 한계가 있다는 것을 보여줌

- 이 같은 변화를 반영한 서울시 가족 정책 추진을 위해서는 가족 관련 서비스 전달체계 역시 이와 같은 맥락에서 추진될 필요가 있음
 - 가족 다양성 및 성평등의 관점에서 볼 때 현재 서울시에서 추진 중인 가족 관련 서비스의 내용과 전달방식이 적절한 것인지 검토하고자 함
 - 특히 가족 정책의 주요한 추진체계인 건강가정·다문화가족지원센터 서비스를 중심으로 서비스 전달체계 개선을 위한 방향과 과제를 도출하고자 함

□ 연구방법

- 문헌조사
 - 가족 관련 서비스 및 전달체계 정의, 가족 관련 서비스 전달체계의 분절과 통합, 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 통합 논의, 기존 설문조사 자료와 FGI 자료 분석, 서울시 가족 및 서비스 현황 분석.

○ 설문조사

- 서울시 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터, 종합사회복지관, 육아종합지원센터 종사자 중 3년 이상 상근직원을 대상으로 온라인 설문조사를 실시함. 복지관 및 육아종합지원센터 종사자의 경우 가족 교육 및 상담, 사례관리 등 가족 대상 서비스 담당자를 대상으로 조사함.
- 조사 내용은 직위 및 업무, 가족 다양성의 측면에서 서비스 대상, 사업의 효과성 및 평가, 애로사항 등 서비스 추진 현황 및 개선방안, 협력 및 연계 현황, 근무 환경 등을 조사함.

【 표 1 】 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 위한 설문 조사 개요

구분	내용
조사 기간 및 방법	2020년 11월 ~ 12월 온라인 조사
조사대상	서울시 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터, 종합사회복지관, 육아종합지원센터 종사자 중 3년 이상 상근직원 - 가족 사례관리, 상담, 교육 담당자 대상 온라인 조사
서비스 현황 및 개선방안	직위 및 업무, 서비스 대상(가구 유형, 계층, 문화, 맞벌이 유무 등) 사업의 효과성 평가, 사업 추진 애로사항 사업 확대 필요성, 전달체계 개선방안 의견(확충, 강화, 통합)
협력 및 연계현황	서비스 의뢰 기관 수 및 종류 서비스 연계기관 대표서비스, 연계방식, 교류 정도, 신뢰 정도 연계 및 협력 필요성 및 이유
근무 환경	고용형태 가족 서비스 기관 종사자 자긍심, 직업 만족도, 이직 의향 및 사유
일반적 특성	성별, 연령, 학력, 경력, 재직 기간, 전공 및 자격

○ FGI

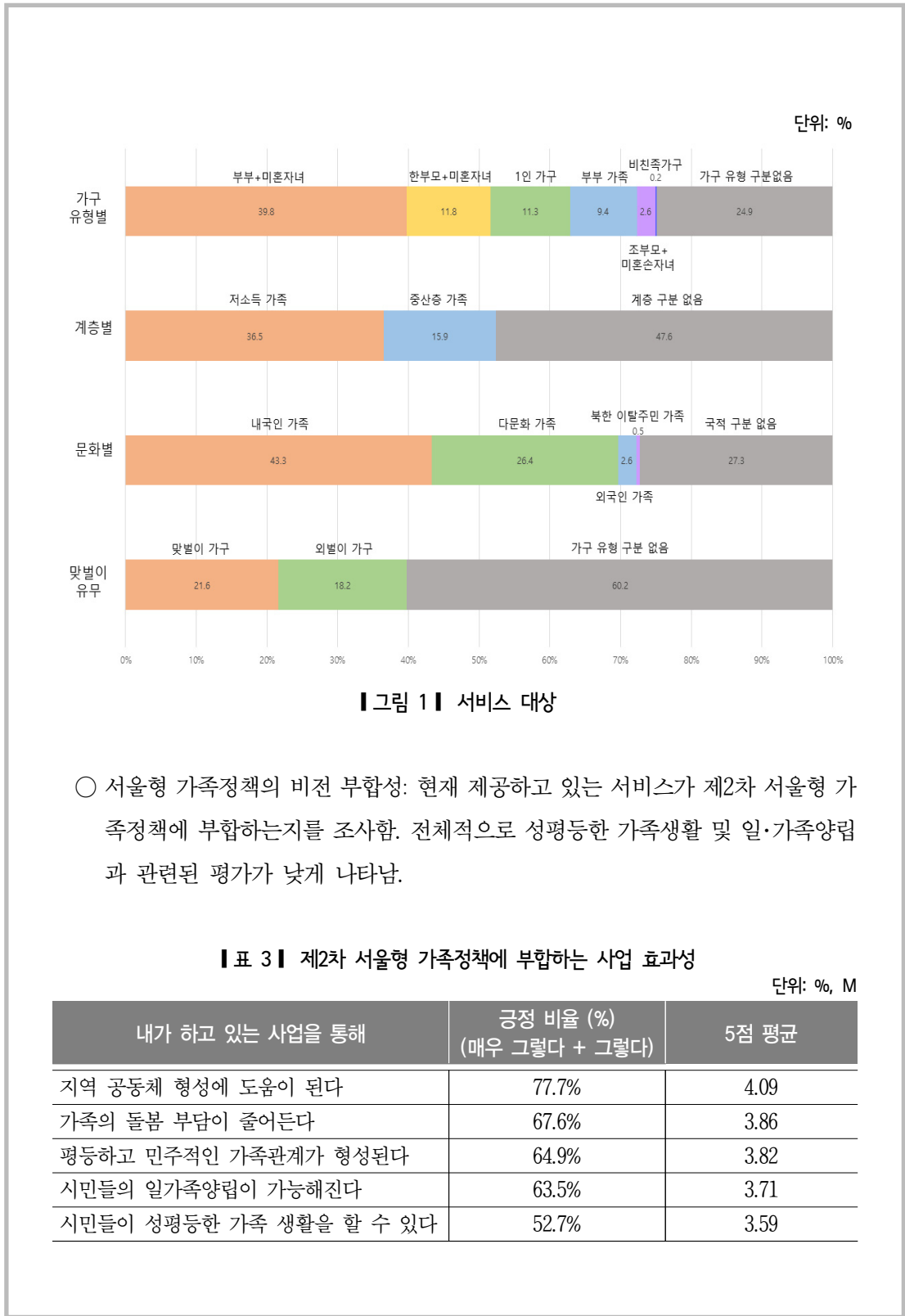
- 건강가정·다문화가족지원센터 가족역량강화사업, 다문화 특성화 사업에 참여하는 종사자를 대상으로 FGI 및 면접조사를 실시함. 개별 사업에서 제공하는 서비스 내용 및 애로사항, 협력 및 연계 현황, 근무 환경 등을 조사함.

【 표 2 】 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 위한 면접조사 개요

구분	내용
조사 기간	2020년 11월 총 8회 실시
조사대상	가족역량강화 사업 및 다문화특성화 사업 참여자 13명
서비스 현황 및 개선방안	직위 및 업무
	제공하고 있는 서비스 내용
	사업의 효과성 평가, 사업 추진 애로사항 효율적인 서비스 전달을 위해 필요한 사항
협력 및 연계현황	서비스 의뢰 기관 수 및 종류
	서비스 연계기관 도움 정도 및 이유, 개선방안
근무 환경	고용형태, 보수 및 적절성, 처우 개선 및 직업 만족도 근무환경 개선을 위해 필요한 제도
	가족 서비스 기관 종자사 자긍심, 직업 만족도, 이직 의향 및 사유
일반적 특성	경력, 학력, 가족관계(경력단절 유무 포함), 노동이력, 자격증 등

□ 주요 연구 결과

- 가족 다양성: 서울시 가족 관련 서비스 수혜자의 특징을 가족 다양성의 측면에서 분석함.
 - 부부+미혼자녀로 이루어진 가구를 대상으로 한 서비스가 39.8%로 가장 높았음. 맞벌이 여부에 따른 수혜 대상자는 맞벌이 가구가 21.6%로 나타났고, 계층별 다양성을 살펴보면 저소득 가족이 36.5%로 나타남. 문화적 다양성의 측면에서 보면 내국인 가족이 43.3%를 차지함.
 - 전체적으로 가구 유형 구분 없이 서비스를 제공한다고 응답한 비율이 높음. 특정 가구 유형을 한정하지 않는 보편적 서비스를 제공하는 것으로도 볼 수 있지만, 가족의 특성을 고려한 맞춤형 서비스의 부족으로 해석할 수 있음.



- ‘지역 공동체 형성에 도움이 된다’가 4.09점으로 가장 높았으며, ‘가족의 돌봄 부담이 줄어든다’는 응답이 3.86점, ‘평등하고 민주적인 가족관계가 형성된다’는 응답이 3.82, ‘시민들의 일·가족양립이 가능해진다’는 응답이 3.71, ‘시민들이 성평등한 가족 생활을 할 수 있다’는 3.59점으로 가장 낮게 나타남.
- 시설 간 효과성을 비교한 결과, 건강가정·다문화가족지원센터가 다른 시설보다 사업의 효과성에 높게 응답함.

○ 문화 다양성 강화를 위한 서비스 부족

- FGI 참여자 중 이중언어조성사업을 담당하는 이들은 가족 내 문화 다양성을 강화하기 위한 목적을 달성하기 위해서는 다른 가족 구성원이 이중언어 조성 환경의 중요성을 인식해야 한다는 점을 강조함.
- 그러나 그러한 사업에서 환경 조성을 해야 하는 역할은 다시 결혼이주여성의 몫이 되어 본인과 자녀의 한국어 교육만이 아니라 자녀에게 모국어 교육까지 도달하게 되어 부담이 가중된다고 이야기함.

○ 사업 추진 애로사항 및 확대 사업

■ 표 4 ■ 가족 관련 서비스 추진 시 애로사항 및 확대 필요 서비스

단위: %

사업 추진 시 애로사항	가족 관련 서비스 중 확대가 필요한 서비스	
	건강가정/다문화지원센터 (1순위)	사회복지시설 & 보육/아동시설 (1순위)
사업 수요에 비해 적은 예산 및 인력 45.3%	가족 교육 및 상담 38.0%	상담 25.0%
사업 진행을 위한 적당한 공간 및 시설 부재 20.3%	위기가구 사례관리 17.4%	아동돌봄 23.2%
전문성을 키울 기회 부족 12.8%	아이 돌봄 사업 6.3%	사례관리 19.6%
:	다문화가족 지원사업 14.1%	교육사업 19.6%
:	:	노인돌봄 10.7%
:	:	:

- 수요에 비해 적은 예산 및 인력이 가장 큰 애로사항으로 나타남. 교육 및 상담, 사례관리, 돌봄 등의 영역에서 확대가 필요하다는 응답이 높음. 상대적으로 보육·아동시설 관련 종사자들이 교육사업 확대에 대한 응답이 높게 나타났고 사회복지시설의 경우 교육사업 확대 필요성이 가장 낮게 나타남.
- 위기가구 사례관리 사업의 경우 8개 기관에서만 하고 있는 사업임에도 불구하고, 확대 필요성이 높게 나타난 점은 주목할만 함.

○ 협력 및 연계 현황

【표 5】 협력 및 연계 현황

단위: %, M

구분	사례 수 응답 개수	연계방식		교류정도 (5점평균)	신뢰정도 (5점평균)
		타 기관 담당자가 우리 기관으로 연락	이용자에게 정보만 제공		
1순위 응답 기관 기준	148	71.6%	28.4%	3.2	3.8
1+2+3순위 응답 기관 기준	439	71.3%	28.7%	3.2	3.8

【표 6】 기관별 교류정도, 신뢰정도(1순위)

단위: 명, 점(M)

구분	사례 수	교류정도	신뢰정도
전체	148	3.2	3.8
① 사회복지시설 및 기관	25	3.0	3.7
② 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	51	3.3	4.0
③ 학교 및 교육청	19	3.2	3.8
④ 아동 및 청소년 대상 전문 서비스	24	3.2	3.8
⑤ 일자리 기관	1	4.0	4.0
⑥ 폭력 및 학대 전문 기관	1	3.0	4.0
⑦ 정신건강전문기관	7	2.7	3.4
⑧ 가족 관련 기관	15	2.9	3.7
⑨ 기타	5	3.0	3.6

- 타 기관의 담당자가 본인의 기관으로 연락을 해 오는 경우가 71.6%로 많은 비율을 차지하였고 교류 및 신뢰 정도를 5점 척도로 조사한 결과 평균 이상을 상회함.
- 연계 및 협력 기관으로 가장 많이 응답한 기관은 '경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청'의 범주였으며 교류 및 신뢰 정도에서 각각 3.3점, 4.0점으로 가장 높게 나타남.

【 표 7 】 연계 및 협력 필요성과 이유

단위: %

필요성	필요한 이유	
필요함 (97.3%)	▷	이용자에게 필요한 전문적인 상담 및 치료 서비스 확보
		42.4%
		연계 및 협력으로 기관 서비스 이용자 확보 용이
		31.3%
		지역사회 네트워크 형성
20.8%		
현물 및 기타 자원 확보		
2.8%		
기타		
2.8%		
필요하지 않음 (2.7%)	▷	네트워크가 실질적인 도움을 주기보다 형식적인 회의인 경우가 많음
		100%

- 연계 및 협력이 필요하다고 응답한 비율은 97.8%로 매우 높게 나타남. 필요하지 않다고 응답한 이들은 '네트워크가 실질적인 도움을 주기보다 형식적인 회의인 경우가 많음'을 선택함.
- 연계 및 협력 기관이 필요하다고 응답한 이유는 '이용자에게 필요한 전문적인 상담 및 치료 서비스 확보' 42.4%, '연계 및 협력으로 기관 서비스 이용자 확보 용이' 31.3%, '지역사회 네트워크 형성' 20.8%의 순으로 나타남.
- 한 FGI 참여자는 지역 복지서비스가 중복되는 경우가 많으나 각 기관마다 열람권이 다르거나 없어서 서비스 대상자 선정에 필요한 정보를 추가로 요하는 것의 번거로움을 지적하면서 가족 관련 서비스 제공 기관 간의 정보 공유가 필요하다고 응답함.
- 또한, 다른 FGI 참여자는 연계를 통해 실제 한 아동과 주양육자의 변화를 이끌어낸 경험을 이야기하며 연계의 효과성을 이야기함. 또 다른 참여자들은 연계기

관들의 리스트를 공유하거나 시민을 위한 민관협력의 시스템을 제도화하는 것이 필요하다고 이야기함.

- 마지막으로 아동의 연령에 따른 전문 서비스가 필요하다는 의견도 있었음.

○ 근무 환경

【 표 8 】 직업 만족도, 이직의향, 이직 희망 이유

단위: %, M

직업 만족도	이직 의향	이직 희망 이유 (1순위)	
만족 (58.1%) 보통 (34.5%) 불만족 (7.4%) ▷ 5점평균 : 3.58점	없음 (59.5%) 있음 (40.5%)	업무량이 많아서	35.0%
		보수가 낮아서	25.0%
		조직상하 간 의사소통이 잘 안되어서	16.7%
		결혼/학업/출산/질병 등 개인 사유로	3.3%
		:	

- 전체적인 직업 만족도는 3.58점으로 평균 이상이지만 이직 의향이 있다고 응답한 비율이 40.5%로 나타남.
- 이직 이유로는 업무량이 많아서 35.0%, 보수가 낮아서 25.0%, 조직 상하 간 의사소통이 잘 안되어서 16.7% 순으로 나타남.
- 실제 현장 환경으로는 물리적 환경이 개선되어야 한다는 FGI 참여자의 의견도 존재함. 이와 함께 종사자들이 시설에서 경험할 수 있는 위험 요소에 대한 파악과 예방이 필요하다는 점도 지적됨.
- 교육 부분에 있어서 종사자 역량 강화 교육에 있어 내용의 전문성이 더 필요하다는 의견이 있었음.
- 가족역량강화사업의 경우, 개별 자치구가 아닌 광역단위로 서비스가 제공되어 관련 종사자들이 이동 거리와 이동 시간의 어려움을 호소함. 이에 따라 적절한 교통비가 지급되어야 할 것으로 보임.
- 마지막으로, 설문조사에서 이직 사유 2위로 꼽힌 보수 문제가 FGI에서도 제기되었음. 문제를 언급한 이들은 경력 인정을 반영한 임금체계 개선이 이루어져야 한다고 이야기함.

□ 정책 제안



【그림 2】서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선 방안

○ 가족 관련 서비스 지속성 확보

- 가족 관련 서비스 전달체계의 확충이 중·고령여성, 결혼이주여성의 안정적인 일자리와 연결될 수도 있다는 점을 고려하여 서비스를 개선하는 것이 필요함.
- 또한, 각종 사업추진 시 소득기준에 따른 본인 부담금을 개선할 필요가 있음.

○ 가족 관련 서비스의 전문성 강화

- 서비스의 전문성을 강화하기 위해서는 가족 유형에 상관없는 보편적 가족 서비스 제공과 동시에 가족의 변화 및 특성 맞춤형 서비스 발굴이 동시에 이루어지는 것이 필요함.
- 다문화가족 사례관리, 한부모 및 조손가족 중심의 취약·위기가족 사례관리로 구분되어 제공되고 있는 서비스를 가족 사례관리 사업으로 일원화하고, 사례관리 서비스의 전문성을 강화할 것을 제안함.

○ 가족 관련 서비스 전달체계 공공 네트워크 강화

- 자치구 차원에서 가족 관련 서비스 전달체계의 유기적 네트워크를 강화하기 위해 별도의 서비스를 구축할 것을 제안함. 이 네트워크는 가족 관련 대상 서비스가 매우 광범위하기 때문에, 여성·아동·가족 관련 부서를 모두 총괄하는 실·국 단위 부서에서 추진하는 것이 효과적임.
- 또한 공공네트워크 강화를 위해서는 가족 관련 서비스 전달과정에서 필요한 대상자 정보, 실적 및 현황 등이 통합될 필요가 있음.

○ 가족 관련 서비스 전달체계 민·관 협력 강화

【 표 9 】 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 민·관 협력 강화(안)

	민·관 협력 주체	주요 역할	기대 효과
공공	- 자치구 가족 서비스 네트워크(안)	- 지역 자원 파악 (공공기관 중심)	- 중복 지원 방지 - 활동 지원 예산 확보
민간 상담소	- 대상별, 상황별 민간 상담기관 - 가족상담소 - 아동·청소년 상담소 - 가정폭력, 아동학대 상담	- 상담 사례 연계 - 전문 상담 서비스 제공 - 결과 및 모니터링 보고	- 심화 상담 서비스 가능
시민단체 NGO	- 미혼모, 한부모, 다문화, 동성가족, 공동체 가족 등 다양한 가족 관련 시민단체	- 가족 다양성 관점에서 자치구 가족 관련 서비스 모니터링	- 다양한 가족 의제 신속한 발굴 및 대처 - 시민 참여 제도화
마을 공동체	- 자조모임, 부모커뮤니티, 공동육아팀 등	- 지역 공동체 형성을 위한 사업 참여	- 시민이 주도하는 가족 서비스 발굴

- 공공 서비스 전달체계 강화를 위한 공공 네트워크 및 협력이 구축되는 것과 동시에 민간 서비스 기관이 가족 관련 서비스 전달체계에 적극적으로 결합 될 수 있는 모델을 제안함.

I

서론

1. 연구 배경 및 목적
2. 연구 방법
3. 연구 추진 체계 및 구성

Seoul
Foundation of
Women &
Family

I 서론

1. 연구배경 및 목적

서울시는 2015년 서울형 가족정책 수립을 통해, 서울시 가족의 특징을 반영한 가족정책 종합계획을 수립하고, 2020년 제2차 서울형 가족정책을 계획하고 있다. 그 사이 서울시에서는 중앙정부차원에서 전국적으로 추진하고 있는 사업 이외에, 서울시 가족을 대상으로 다양한 가족 서비스를 확대해왔다. 아이를 키우는 가족의 돌봄을 사회화하기 위한 보육 서비스의 확충을 비롯하여, 2019년부터는 초등학교 입학 이후 아동 돌봄의 사각지대를 해소하기 위해 온마을 아이돌봄 체계를 선도적으로 구축하였다. 또한 성평등한 일·생활균형 환경 조성을 위해 직장맘을 지원하고, 기업의 직장문화를 개선하기 위한 서비스도 제공한다. 이 모든 서비스들이 가족들에게 제공되는 것은 기존 전달체계를 통하거나 별도의 센터 설립을 통해 이루어져왔다. 우리동네키움센터, 직장맘지원센터, 일생활균형지원센터, 직장내 성희롱·성폭력 예방센터, 50플러스센터, 한부모가족지원센터, 돌봄SOS센터 등 다양한 센터들은 이 같은 노력의 결과이다. 이처럼 다양한 서비스 기관들이 존재하는 것은 서울시 가족들이 원하는 삶의 형태가 다양해지고, 가족들이 처하게 되는 위협의 양상 역시 다양해져가는 변화를 반영한 정책적 개입일 것이다.

실제 서울시 가족의 삶도 많이 변했다. 통계청 인구주택총조사에 따르면 1990년 4.5명이던 평균 가구원 수는 2017년 2.5명으로 감소하였고, 부부와 미혼자녀 중심 가족의 비율이 감소함과 동시에 비혈연 및 1인 가구 등 기타가족 비율이 증가하고 있다. 초혼

연령의 상승, 혼인율 및 출산율 감소, 결혼 및 이혼에 대한 태도에서도 변화가 발견된다. 결혼하고 자녀를 낳아 기르며 분가하는 부부와 미혼자녀로 이루어진 핵가족의 생활주기를 따르는 가족은 양적으로도 더 이상 지배적인 가족의 삶이라고 보기 어렵게 되었다. 가구원수로 보자면 1인 가구가 가장 많다.

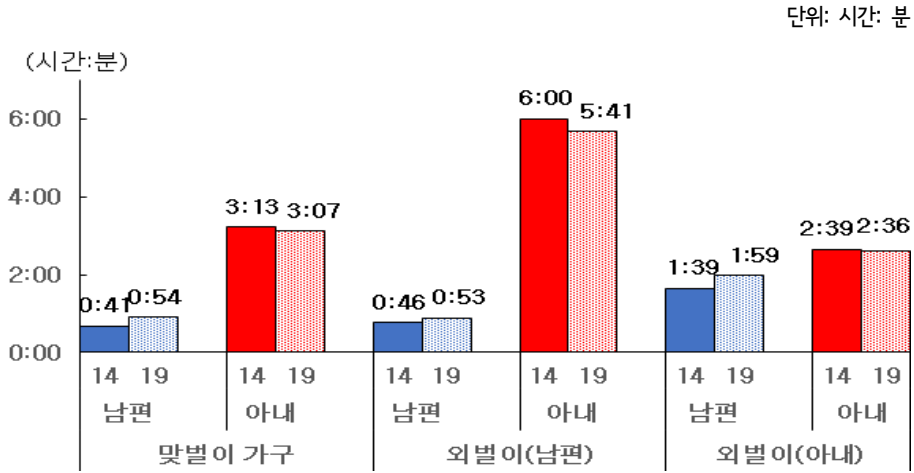
【표 I-1】 서울시 가구 유형 변화(2015년~2018년)

단위: 가구, (%)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	
전체	3,784,490(100.0)	3,784,705(100.0)	3,813,260(100.0)	3,839,766(100.0)	
유자녀 가구	부부+미혼자녀	1,216,164(32.1)	1,206,806(31.9)	1,184,517(31.1)	1,155,128(30.1)
	한부모+미혼자녀	411,465(10.9)	393,005(10.4)	390,860(10.3)	385,241(10.0)
	조부모+미혼손자녀	19,064(0.5)	18,616(0.5)	19,578(0.5)	20,211(0.5)
부부	514,306(13.6)	507,729(13.4)	523,073(13.7)	534,651(13.9)	
기타 친족가구	463,356(12.2)	459,590(12.1)	446,645(11.7)	438,389(11.4)	
1인 가구	1,115,744(29.5)	1,138,860(30.1)	1,180,540(31.0)	1,229,421(32.0)	
비친족가구	44,391(1.2)	60,699(1.6)	68,047(1.8)	76,725(2.0)	

출처: 통계청, 「인구주택총조사」, 각년도.

한편 가족 안에서 수행되던 돌봄은 영유아·아동·노인 등 다양한 가족 구성원 대상 돌봄 서비스 기관의 확충으로 탈가족화를 시도하고 있지만, 여전히 가족 내 돌봄 자원을 조직하고 기획하는 일, 돌봄을 수행하는 역할은 여성에게 집중되어 있다. 2019년 생활시간조사에 따르면 여성은 맞벌이를 하고 있어도, 가사노동시간이 3시간 7분으로 맞벌이 남성의 가사노동 시간 54분에 비해 2시간 13분을 더 할애하고 있다. 저출산 고령화 정책의 일환으로 출산휴가 및 육아휴직 확대 등을 통해 일·가족양립 제도를 지속적으로 강화하고 있지만, 여성의 이종고가 개선되어가고 있다는 지표는 확인하기 어렵다.



출처: 통계청, 「2019 생활시간조사」

그림 I-1 | 맞벌이 및 외벌이 가구 가사노동 시간

이 같은 특징들은 가족을 대상으로 제공되는 서비스의 내용과 방식에 있어서도 변화를 요구한다. 부부 중심의 핵가족이 경험하게 되는 출산, 양육, 분가 등의 전통적인 가족생활에 기초한 가족서비스는 1인 가구, 비혼동거가족, 동성가족, 입양가족, 무자녀 부부 가족, 한부모 가족, 다문화가족, 탈북가족, 조손가족, 재혼가족 등 가족 다양성이 증가함에 따라 더 이상 보편적인 가족 지원 서비스로서 기능하기 어렵다(이진숙, 2017). 또한 성차별적이고 가부장적인 가족문화를 거부하는 세대의 등장은 기존의 가족 지원 서비스가 안정적인 가족관계, 가족 기능의 회복이라는 차원에서만 접근하는 것은 한계가 있다는 것을 보여준다.

서울시는 가족 관련 서비스와 전달체계의 측면에서 중앙정부차원의 가족정책 기본법의 역할을 하고 있는 「건강가정기본법」, 「한부모가족지원법」, 「다문화가족지원법」 등에 따른 조례 이외에 「서울특별시 사회적 가족도시 구현을 위한 1인가구 지원 기본조례」, 「서울특별시 일생활균형조례」 등의 제·개정을 통해 가족 다양성 및 성평등 관점에서 일·생활균형 정책을 강화하기 위한 노력을 해오고 있다. 그러나 가족 다양성 및 성평등의 관점에서 볼 때 현재 서울시에서 추진 중인 가족 관련 서비스의 내용과 전달방식이 적절한 것인지 검토가 필요하다. 그 예로 1인 가구의 양적인 증가, 일·생활

균형 정책의 중요성으로 인해 별도의 조례가 제정되었지만, 일·생활균형을 위한 정책은 충분한지, 가족의 다양성을 고려한 서비스는 충분한지, 가족 내 불평등한 성별 노동분업을 해소하기 위한 정책적 개입은 적절한지 등을 함께 고려해볼 수 있다.

중앙정부 차원에서도 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합 운영을 통해 보편적 가족 대상 및 가족 특성에 기초한 맞춤형 특성화 사업 추진의 기초가 마련되어 가고 있다. 그러나 아직은 기존의 다문화가족지원센터에서 추진하던 다문화 가족 지원 사업과 건강가정지원센터에서 추진하던 사업의 물리적 통합 운영 단계로, 향후 가족 관련 서비스의 확충 및 개선이 필요하다. 다른 한편 서비스 지원기관의 통합 운영과 더불어 주민밀착형 시설과의 복합화를 통한 가족센터의 건립은 가족정책 추진 환경에도 영향을 미칠 수 있다.

본 연구는 이 같은 정책 환경 및 가족 변화를 고려했을 때, 향후 서울시 가족 정책 전달체계가 어떻게 개선되어야 할 것인지 그 방안을 마련해보고자 한다. 가족 관련 서비스는 가족의 삶에 영향을 미치는 주거, 노동, 조세 등 다양한 사회정책으로 해석될 수 있어, 가족을 구성하고 있는 시민의 삶과 관련된 정책을 가족 관련 서비스로 볼 수 있지만, 본 연구에서는 관련 서비스 중에서 가족 단위로 서비스를 제공하고 있는 건강가정·다문화가족지원센터 서비스를 중심으로 살펴보고자 한다. 이렇게 한정하는 이유는 첫째 건강가정·다문화가족지원센터가 가족 관련 서비스 지원을 목적으로 하는 가장 광범위한 전달체계이기 때문이다. 센터 설립 시기도 이르고 규모의 측면에서도 다른 유관 기관보다 많기 때문에 전달체계 개선방안 마련 시 가장 우선적으로 고려되어야 할 것으로 보인다. 둘째 2016년 이후 현재까지 지속적으로 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합, 가족센터 설립 등 전달체계의 개편과 관련하여 가장 많은 논의가 변화가 관찰되기 때문이다. 셋째 가족 관련 서비스 전달체계의 서울시 인프라를 비롯하여 서울형 가족정책 추진을 위해 전달체계 측면에서 개선방안을 도출하기 위해서는 중앙정부 지원 사업을 넘어 서울시 특성을 고려하는 것이 필요한 데, 이 때 중앙정부에서 자치구에 이르는 전달체계가 구축되어 있는 건강가정·다문화가족지원센터의 사업을 우선적으로 검토하는 것이 필요하기 때문이다.

2. 연구 방법

1) 문헌 연구

가족 관련 서비스 전달체계 관련 선행연구와 정책 현황을 검토하였다. 선행연구 검토를 통해 본 연구의 주요 대상인 가족 관련 서비스의 범위를 정의하였다. 정책 현황은 서울시 가족 관련 서비스의 주요 전달체계인 건강가정·다문화가족지원센터 사업의 현황과 실적을 분석하였다.

2) 설문조사 및 FGI

가족 관련 서비스 전달체계 종사자를 대상으로 설문조사 및 FGI를 실시하였다. 서울시 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 서비스 현황 및 개선방안, 유관기관과의 협력 및 연계현황, 근무 환경 등을 조사하였다. 유관기관으로서 종합사회복지관 및 육아종합지원센터 종사자 중에서 가족 관련 서비스를 제공하고 있는 종사자를 조사에 포함시켜, 기관별 비교 분석을 실시하였다.

건강가정·다문화가족지원센터 사업 중에서 기본 사업이 아닌 특성화 사업 관련 서비스를 제공하는 종사자의 경우에는 FGI를 통해 의견을 수렴하였다. 특히 가족역량강화사업과 다문화 특성화 사업에 참여하는 인력을 대상으로 면접조사를 실시하였다. 모든 센터에서 특성화사업을 하는 것이 아니고, 전체적인 가족 관련 서비스 전달체계에 대한 의견보다는 개별 사업과 관련된 서비스 전달체계 개선방안을 수렴하기에는 설문조사보다 면접조사가 적절할 것으로 판단되었기 때문이다. 또한 건강가정·다문화가족지원센터 사업성과 및 실적 분석에서 사례관리 및 방문실적은 제외되어 있는 경우가 많아, 구체적인 사업 현황 파악 및 의견수렴을 위해 면접조사를 실시하였다.

설문조사 및 FGI를 기획하기 전에, 기존 연구 자료를 재분석하였다. 서울시여성가족재단에서 수행한「가족서비스 통합지원을 위한 전달체계 개편방안 마련」(이선형, 2018), 「돌봄위기가구 실태조사 및 지원방안 연구」(이선형·손정연, 2019) 자료 중에서 가족 관련 서비스 전달체계 종사자 면접조사 원자료를 분석하였다. 아울러 「제2차 서울형 가족정책 수립 학술연구」(이선형 외, 2020)의 전달체계 평가 및 방향에 대한 서울

시민 및 전문가 의견을 재분석하였다.

3) 전문가 자문

연구 진행 과정에서 전문가 자문을 실시하였다. 연구 착수 및 조사 단계, 연구 결과 도출된 정책 방향 및 개선방안에 대한 현장 및 학계 전문가 자문을 실시하였다.

3. 연구 추진 체계 및 구성

I장은 서론으로 연구 배경 및 목적, 연구 방법을 소개한다. 서울시 가족의 변화, 제2차 서울형 가족정책 종합계획(안)을 실현하기 위한 전달체계 개선의 필요성과 연구 목적을 소개하였다. II장에서는 가족 관련 서비스 전달체계와 관련하여 선행연구 검토 및 기존 자료 재분석을 실시하였다. 가족관련 서비스 전달체계 논의와 관련된 쟁점을 중심으로 가족 관련 서비스 전달체계의 정의, 전달체계의 분절과 통합에 대한 논의, 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합 관련 논의를 검토하였다. 기존 자료 재분석을 통해 서울시 가족정책의 방향성, 종사자 및 전문가의 전달체계 관련 평가 및 의견 분석을 통해 본 연구에 시사점을 도출하였다. III장에서는 서울시 가족현황 및 현재 제공되고 있는 서비스 현황 및 성과를 분석하였다. 건강가정·다문화가족지원센터에서 제공되고 있는 영역별 서비스 내용 및 성과를 중심으로 분석하였다. IV장에서는 가족 관련 서비스 전달체계 종사자 조사 결과를 분석하였다. 조사는 설문조사와 면접조사로 이루어졌으며, 서비스 현황 및 개선방안, 협력 및 연계 현황, 근무 환경, 전달체계 개선 의견 등을 중심으로 분석하였다. V장에서는 지금까지 논의된 결과를 토대로 서울시 가족관련 서비스 전달체계 개선방안을 위한 방향과 세부과제를 도출하였다.

본 연구의 추진 체계는 다음과 같다.

【표 I-2】 연구의 추진체계

단 계	주요 내용		
1단계 계획 및 설계	시행계획서 작성	- 연구목적, 내용, 추진방법 등 계획 수립	연구방향 설정 및 연구내용 도출
	착수자문회의 개최	- 학계 및 현장전문가, 서울시 의견 청취 - 연구 방향 및 방법, 내용의 적절성 검토	
2단계 자료 분석	선행연구 검토	- 이론적 자원 및 기존 연구 검토 - 서울시 가족 현황 분석 - 기존 연구 자료 재분석 (면접조사 및 설문조사)	가족관련 서비스 전달체계 관련 쟁점 및 분석틀 마련
	정책자료 분석	- 서울시, 중앙정부, 타·시도 정책 현황 검토	
3단계 조사 및 분석	설문조사	- 가족 관련 서비스 전달체계 종사자 설문조사(건강가정·다문화가족지원센터, 복지관, 육아종합지원센터 등)	서비스 전달체계 개선 방향 의견 수렴
	FGI	- 건강가정·다문화가족지원센터 특성화 사업 종사자 FGI	
4단계 정책방안 도출	전문가 자문	- 정책 방향성 도출을 위한 전문가 의견 수렴	정책 방안 자문
	정책방안 정리	- 정책 방안 및 추진 과제 개발	
5단계 결과보고	보고서 작성	- 최종보고서 작성	최종 연구보고서 제출

II

선행연구 검토 및 기존 자료 재분석

1. 선행연구 검토
2. 기존 자료 재분석

Seoul
Foundation of
Women &
Family

II

선행연구 검토 및 기존 자료 재분석

1. 선행연구 검토

1) 쟁점1: 가족 관련 서비스 및 전달체계 정의

가족 관련 서비스는 가족 및 가족 구성원을 대상으로 제공되는 사회서비스로 그 범위와 내용이 매우 광범위하다. 사회서비스(social service)에 대한 정의 역시 광의로 보면 보건복지분야와 교육분야를 주로 포함하는 사회정책사업으로, 협의로 보면 돌봄(care)서비스를 중심으로 한 사회복지서비스를 의미하는 것으로 이해된다는 것을 생각해 본다면(김진, 2011:35, 길현종, 2017:8 재인용), 가족 관련 서비스 역시 내용의 측면에서 범위를 정하는 것은 쉽지 않다. 「사회보장기본법」 제3조에서도 사회서비스를 “국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도”로 정의하고 있어, 사회서비스는 삶의 질과 관련된 모든 영역과 관련이 있다. 가족 관련 서비스 기본법이라고 할 수 있는 「건강가정기본법」 제3조에서는 건강가정사업을 “건강가정을 저해하는 문제의 발생을 예방하고 해결하기 위한 여러 가지 조치와 가족의 부양·양육·보호·교육 등의 가정기능을 강화하기 위한 사업”으로 정의하고 있다. 이 때 ‘건강가정’은 “가족 구성원의 욕구가 충족되고 인간다운 삶이 보장되는 가정”으로 정의된다. 본 연구에서는 가족 관련 서비스를 건강가정구현을 위한 사업에 한정하기보다, “가족의 질적인 삶을 보호, 증진하기 위해 가족이 직면

하는 모든 문제와 상황을 직접적 또는 간접적으로 변화시키기 위한 일련의 과정 및 활동”(이진숙, 2017), “가족복지 증진을 위한 사업이나 프로그램”(송다영, 2005) 으로 정의하고자 한다.

Ⅰ 표 Ⅱ-1 Ⅰ 가족 관련 서비스 및 전달체계 정의

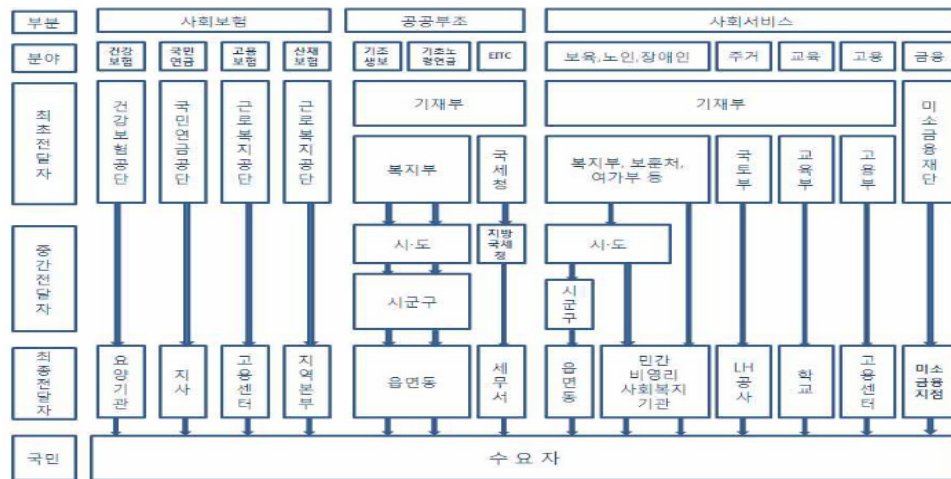
구분	정의	
송다영(2005)	가족복지서비스	가족복지정책 방향에 따라 기획되고 구상된 각종 가족복지 증진을 위한 사업이 프로그램이나 구체적인 서비스로 전환된 것
	가족복지서비스 전달체계	가족복지서비스의 공급자간을 연결시키기 위하여, 또는 가족복지서비스의 공급자와 소비자인 개인 및 집단 간을 연결시키기 위하여 만들어진 조직적 체계
이진숙(2017)	가족 서비스	가족의 질적인 삶을 보호, 증진하기 위해 가족이 직면하는 모든 문제와 상황을 직접적 또는 간접적으로 변화시키기 위한 일련의 과정 및 활동
이진·소순창 (2016)	가족복지서비스 전달체계	가족복지서비스를 기획, 관리, 지원하는 행정체계와 이용자에게 서비스를 직접 전달하는 집행체계를 포함하는 조직적 체계
이원규·김재일 (2007)	가족복지서비스 전달체계	가족복지서비스의 공급자와 수혜자를 연결시키기 위한 조직적 장치

가족 관련 서비스의 범위가 광범위하기 때문에 가족 관련 서비스 전달체계에 대한 정의 역시 포괄적으로 정의 될 수밖에 없다. 지은구(2016)는 사회복지전달체계를 “사회복지 재화(현금과 현물)와 서비스를 전달하는 조직적 배열이나 조직적 체계”로 정의한다. 사회복지전달체계 개편 논의는 1990년대 이후 보건복지사무소 시범사업부, 지역 사회복지협의체 사업, 읍·면·동 복지허브화 사업 등을 거쳐 꾸준히 이루어져 왔다. 특히 서울시에서는 찾아가는 동주민센터 사업을 통해 동주민센터가 주민생활밀착형 서비스를 제공하는 플랫폼으로 개편되면서 이 같은 사회복지전달체계와 관련된 논의들이 이루어지고 있다.

2) 쟁점2: 가족 관련 서비스 전달체계의 분절과 통합

가족 관련 서비스 전달체계와 관련해서는 전달체계의 분절에 따른 비효율성에 대한 연구가 주를 이룬다. 가족 관련 서비스뿐만 아니라 대인서비스 중심의 사회서비스 전달체계의 분절은 이용자 입장에서 보았을 때, 사회서비스 제공기관 간 협력이 부족하여 이용자에 효과적인 서비스가 전달되지 못하며, 사회서비스 공급자 측면에서 보았을 때, 전달체계의 분절은 서비스의 중복이나 공급 부족의 문제를 야기 할 수 있다(길현중·이영수, 2017).

전달체계의 분절은 두 가지 측면에서 구분된다. 첫째, 보편적 가족서비스를 지향하고 있는 여성가족부의 가족 정책 추진체계와 저소득 빈곤가족에 대한 지원을 목적으로 하고 있는 보건복지부의 가족 지원 정책 추진체계로 분절되어 있는 것에 대한 문제제기이다(이진숙, 2017; 이원규·김재일, 2007). 이진숙(2017)은 이 같은 전달체계의 분절은 가족 서비스가 다양한 가족의 욕구와 가족 문제를 고려하여 통합적으로 설계된 것이 아니라 행정적 주무 부서를 중심으로 행정 부서의 특성을 반영한 채 기획된 바에서 기인한 것이므로, 다양한 가족의 욕구를 해결할 수 있도록 건강가정지원센터를 보다 보편주의적이고 포괄적인 서비스를 제공할 수 있는 기관으로 개편할 것을 제안하였다.



자료: 사회보장위원회 실무위원회, "국민 중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축방향", 관계부처 합동, 2013. 5; 강혜규 외, "지방자치단체 복지 전달체계 개편방안 연구", 한국보건사회연구원 정책보고서 2013-21, 2013.에서 재인용함.
출처: 이진·소순창(2016:82)

그림 II-1 | 한국의 사회복지전달체계 흐름도

가족 관련 서비스에 관한 논의는 사회보험 및 공공부조 영역보다는 사회서비스 영역에 집중되어 있다. 가족 관련 서비스 전달체계 관련 논의의 다른 한 축은 여성가족부의 주요한 가족정책 추진체계의 이원화에 따른 통합 논의이다. 최종 서비스의 전달 및 집행기관이 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터로 이원화 되어 있어, 포괄적인 서비스 제공이 어렵기 때문에, 두 센터의 통합이 필요하다는 논의가 이루어졌다(손서희 외, 2018; 홍승아, 2014). 2020년 현재 서울시 25개 자치구 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터는 기능적으로 볼 때 건강가정·다문화가족지원센터로 통합 운영되고 있다. 또한 2019년 이후 주민생활밀착시설과의 복합화를 통한 「가족센터」 운영은 가족 관련 서비스 전달체계와 관련 주요한 변수가 될 것으로 보인다.

3) 쟁점3: 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 통합 논의

건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 건강가정·다문화가족지원센터로 통합 운영되고는 있지만, 통합서비스에 대한 구체적인 비전 제시가 미흡하고, 이원화된 법 및 관리기관, 예산 및 서류 등의 분리 등 구조적인 측면에서 문제점들이 발견되었다(손서희 외, 2018; 이선형, 2018; 주정, 2019). 서울형 가족정책의 관점에서 보자면, 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합은 두 기관의 통합운영이라는 실무적 차원을 넘어, 서울시 가족 서비스 전달체계로서 두 센터에서 제공되고 있는 서비스를 비롯하여 서울시 사회서비스 개편이라는 맥락에서 개선방안을 도출하기 위하여 광역 단위에서 ‘서울가족센터’를 설립하여 서울형 가족정책의 통합적 추진체제로 기능하는 것이 제안되기도 하였다(이선형, 2018). 통합적 추진을 위해서는 하나의 기관에서 모든 서비스를 제공하는 것이 불가능하다면, 지역사회 내 유관기관과의 협력체계 구축을 통한 사업의 전문성 강화를 도모하는 것이 하나의 전략이 될 수 있다(강주현, 2018; 이선형, 2018).

가족 관련 서비스 중에서 상담 및 사례관리의 경우, 통합 이후 서울지역의 특성을 고려한 사업 개선방안에 대한 연구가 이루어졌다(최연실 외, 2019; 박정윤 외, 2018). 가족 상담 사업은 건강가정지원센터 초기부터 부부관계, 자녀관계 등 가족 내 갈등과 역할에 대한 상담을 가족 단위로 제공함으로써 지역사회 공공 상담서비스 체계 내에서 차별성을 가져왔음에도 불구하고, 가족상담사의 열악한 처우 및 가족상담의 불분

명한 정체성 등이 문제로 지적되어왔다. 이에 최연실 외(2019)의 연구에서는 기존의 건강가정지원센터 시스템 밖에서 별도의 '서울형 가족상담센터'를 설립할 것을 제안하였다. 사례관리 사업은 기존의 다문화가족지원센터 기본 사업, 건강가정지원센터 취약 위기 가족역량강화 지원사업에서 추진해왔다. 박정윤 외(2018)의 연구에서는 통합 이후 가족사례관리 사업의 효율적 추진을 위해 서울시 유관기관들과의 연계를 강화하는 것을 제안하기도 하였다. 한편, 민소영(2019) 역시 공공부문 사례관리 서비스의 통합을 제안하였다. 연계 수위에 따라 기능적 연계에 초점을 둔 소극적 서비스 통합과 조직 통합을 통한 적극적 서비스 통합을 제안하였다. 통합 모형을 구현하기 위해서는 인력, 행정, 정보, 성과관리, 교육 영역에서 개선이 필요하다는 점을 지적하였다. 사례관리 사업뿐만 아니라 다른 대인서비스 정책 전달체계를 연구한 기존 연구들에서도 부처 차원의 조직개편과 기능통합형 조직 신설 등등은 공통적으로 제안되는 내용이다(강영주·최지민, 2019; 연보라, 2019).

2. 기존 자료 재분석

본 절에서는 선행연구에서 서울시민과 전달체계 종사자 및 전문가를 대상으로 가족 관련 서비스 전달체계에 대한 조사한 자료를 재분석하였다. 재분석에 활용한 자료는 다음과 같다.

표 II-2 | 재분석 조사 자료 특징

연구명	조사대상	조사방법	조사내용
제2차 서울형 가족정책 수립 학술연구 (이선형 외 2020)	서울시민 만19세~59세 3,000명	온라인 설문조사	가족정책 영역별 평가 및 인지도, 정책 수요
	전달체계 종사자 16명	서면 조사	가족정책 영역별 평가 및 적절성, 전달체계 적절성, 성과, 필요성
	학계·현장 전문가 20명		
가족서비스 통합지원을 위한 전달체계 개편방안 마련(이선형·김보람, 2018)	서울시 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터 종사자 및 공무원 24명	FGI	통합 센터 운영 에로사항, 광역 센터의 역할과 기능

1) 가족 관련 서비스 전달체계 인지도 및 평가: 시민

우선 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 관련하여 서울시민의 인지도와 평가를 조사하였다. 다른 전달체계에 비해 건강가정·다문화가족지원센터와 한부모가족지원센터를 전혀 모른다고 응답한 비율이 제일 낮게 나타났다. 각 센터 사업에 대한 평가는 통계적으로 유의미한 차이라고 말하기는 어렵지만, 우리동네키움센터와 돌봄SOS센터 등 돌봄 관련 전달체계에 대한 평가가 조금 높게 나타났다.

【표 II-3】 가족 관련 서비스 전달체계 - 인지도, 평가

단위: 명, %, 점

구분	평가*	인지도				
		사례수	전혀 모른다	들어본 적은 있다	어느 정도 알고 있다	매우 잘 알고 있다
건강가정·다문화가족지원센터	4.34	3,000	795(26.5)	1,250(41.7)	872(29.1)	83(2.8)
한부모가족지원센터	4.39	3,000	659(22.0)	1,414(47.1)	817(27.2)	110(3.7)
일·생활균형지원센터	4.36	3,000	1,103(36.8)	1,138(37.9)	640(21.3)	119(4.0)
직장맘지원센터	4.35	3,000	1,114(37.1)	1,147(38.2)	633(21.1)	106(3.5)
우리동네키움센터	4.43	3,000	1,007(33.6)	1,121(37.4)	737(24.6)	135(4.5)
돌봄SOS센터	4.41	3,000	1,145(38.2)	1,103(36.8)	636(21.2)	116(3.9)

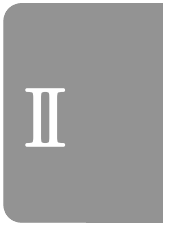
* 알고 있다(들어본 적은 있다+어느정도 알고 있다+매우 잘 알고 있다) 응답자 대상 7점 만점으로 조사
출처: 이선형 외(2020), 『제2차 서울형 가족정책 학술연구』

건강가정·다문화가족지원센터의 인지도를 권역별로 살펴보면, 알고 있다(‘들어본 적은 있다’+‘어느 정도 알고 있다’+ ‘매우 잘 알고 있다’)는 응답이 도심권(82.7%)>동북권(75.5%)>동남권(74.0%)>서남권(72.9%)>서북권(64.9%)순으로 나타났다. 서남권과 서북권은 서울시 전체 평균인 73.5%보다 낮게 나타나고 있으며, 이 같은 격차는 통계적으로도 유의미하게 나타났다.

Ⅰ 표 Ⅱ-4 Ⅰ 건강가정·다문화가족 지원센터 정책 - 인지도

단위: 명, %

구분	사례수	전혀 모른다	들어본 적은 있다	어느 정도 알고 있다	매우 잘 알고 있다	χ^2	
전체 사례수	3,000	795(26.5)	1,250(41.7)	872(29.1)	83(2.8)	-	
권역	도심권	156	27(17.3)	68(43.6)	58(37.2)	3(1.9)	36.282***
	서북권	353	124(35.1)	137(38.8)	86(24.4)	6(1.7)	
	동북권	935	229(24.5)	388(41.5)	292(31.2)	26(2.8)	
	서남권	921	250(27.1)	404(43.9)	246(26.7)	21(2.3)	
	동남권	635	165(26.0)	253(39.8)	190(29.9)	27(4.3)	



건강가정·다문화가족지원센터 정책을 알고 있다고 응답한 사람들을 대상으로 정책에 대한 평가를 7점 척도로 조사하였다. 권역별 평가 결과를 살펴보면 도심권(4.48점)>동북권(4.38점)>동남권(4.37점)>서북권(4.31점)>서남권(4.26점) 순으로 나타났다. 서북권, 서남권이 전체 서울시 평균 점수인 4.34점보다 낮게 나타났다. 서북권과 서남권의 경우 인지도와 정책 평가에서 모두 낮게 나타나 향후 지역별 가족 관련 서비스 전달체계 개편 시 고려해야 할 것으로 보인다.

Ⅰ 표 Ⅱ-5 Ⅰ 건강가정·다문화가족지원센터 정책 - 평가

단위: 점, 명, %

구분	합계	평균	전혀 못하고 있다	못하고 있다	다소 못하고 있다	보통이다	조금 잘하고 있다	잘하고 있다	매우 잘하고 있다	
전체 사례수	2205	4.34	30(1.4)	102(4.6)	239(10.8)	888(40.3)	673(30.5)	212(9.6)	61(2.8)	
권역	도심권	129	4.48	1(0.8)	6(4.7)	13(10.1)	40(31.0)	52(40.3)	13(10.1)	4(3.1)
	서북권	229	4.31	2(0.9)	12(5.2)	19(8.3)	102(44.5)	72(31.4)	17(7.4)	5(2.2)
	동북권	706	4.38	9(1.3)	27(3.8)	75(10.6)	290(41.1)	210(29.7)	73(10.3)	22(3.1)
	서남권	671	4.26	13(1.9)	39(5.8)	82(12.2)	255(38.0)	204(30.4)	64(9.5)	14(2.1)
	동남권	470	4.37	5(1.1)	18(3.8)	50(10.6)	201(42.8)	135(28.7)	45(9.6)	16(3.4)

한부모가족지원센터의 권역별 인지도를 살펴보면, 알고 있다(‘들어본 적은 있다’+ ‘어느 정도 알고 있다’+‘매우 잘 알고 있다’)는 응답이 도심권(84.6%)>동북권(81.2%)>서남권·동남권(76.9%)>서북권(72.0%)로 나타났다. 인지도 측면에서 보면 전체 서남권, 동남권, 서북권이 전체 서울시 평균인 78.0%보다 낮게 나타났다.

【 표 II-6 】 한부모가족지원센터 정책 - 인지도

단위: 명, %

구분	사례수	전혀 모른다	들어본 적은 있다	어느 정도 알고 있다	매우 잘 알고 있다	χ^2	
전체 사례수	3,000	659(22)	1,414(47.1)	817(27.2)	110(3.7)	-	
권역	도심권	156	24(15.4)	83(53.2)	42(26.9)	7(4.5)	23.808*
	서북권	353	99(28.0)	162(45.9)	83(23.5)	9(2.5)	
	동북권	935	176(18.8)	447(47.8)	272(29.1)	40(4.3)	
	서남권	921	213(23.1)	439(47.7)	236(25.6)	33(3.6)	
	동남권	635	147(23.1)	283(44.6)	184(29.0)	21(3.3)	

한부모가족지원센터를 알고 있다는 응답자를 대상으로 권역별 한부모가족지원센터 정책에 대한 평가를 실시한 결과, 도심권·동남권(4.42점)>동북권(4.40점)>서북권·서남권(4.36점)으로 나타났다. 서북권과 서남권이 전체 서울시 평균인 4.40점보다 낮게 나타났다. 한부모가족지원센터의 경우 서울시에 1개소 밖에 없고, 서비스 대상 범위로 전체 서울시를 대상으로 하고 있기 때문에 권역별 인지도 및 평가를 해석함에 있어 주의를 요한다. 실제 한부모가족지원센터가 위치한 서남권의 경우 인지도와 평가에 있어 다른 권역에 비해 점수가 낮은 것은 현재 한부모가족지원센터가 권역별 서비스 제공기관이 아니기 때문인 것으로 이해할 수 있다.

【 표 II-7 】 한부모가족지원센터 정책 - 평가

단위: 점, 명, %

구 분	합계	평균	전혀 못하고 있다	못하고 있다	다소 못하고 있다	보통이다	조금 잘하고 있다	잘하고 있다	매우 잘하고 있다
전체 사례수	2341	4.39	31(1.3)	95(4.1)	265(11.3)	895(38.2)	718(30.7)	272(11.6)	65(2.8)
권역	도심권	132	4(3.0)	5(3.8)	18(13.6)	37(28.0)	45(34.1)	18(13.6)	5(3.8)
	서북권	254	2(0.8)	8(3.1)	34(13.4)	100(39.4)	73(28.7)	32(12.6)	5(2.0)
	동북권	759	9(1.2)	31(4.1)	82(10.8)	306(40.3)	217(28.6)	88(11.6)	26(3.4)
	서남권	708	4(3.6)	9(1.3)	34(4.8)	77(10.9)	270(38.1)	228(32.2)	72(10.2)
	동남권	488	4(4.2)	7(1.4)	17(3.5)	54(11.1)	182(37.3)	155(31.8)	62(12.7)



일·생활균형지원센터 인지도 및 평가를 권역별로 분석해보았다. 인지도의 경우 알고 있다(‘들어본 적은 있다’+‘어느 정도 알고 있다’+‘매우 잘 알고 있다’)는 응답이 도심권(72.4%) > 동북권(66.0%) > 서남권(62.2%) > 동남권(61.3%) > 서북권(58.1%)으로 나타났다. 서북권, 서남권, 동남권이 서울시 전체 평균 인지도인 63.2%보다 낮게 나타났다.

【 표 II-8 】 일·생활균형지원센터 정책 - 인지도

단위: 명, %

구 분	사례수	전혀 모른다	들어본 적은 있다	어느 정도알고 있다	매우 잘 알고 있다	χ^2
전체 사례수	3,000	1,103(36.8)	1,138(37.9)	640(21.3)	119(4.0)	-
권역	도심권	156	43(27.6)	65(41.7)	36(23.1)	12(7.7)
	서북권	353	148(41.9)	137(38.8)	58(16.4)	10(2.8)
	동북권	935	318(34.0)	347(37.1)	228(24.4)	42(4.5)
	서남권	921	348(37.8)	362(39.3)	180(19.5)	31(3.4)
	동남권	635	246(38.7)	227(35.7)	138(21.7)	24(3.8)

일·생활균형지원센터에 대한 평가의 경우 도심권(4.57점)>동북권(4.39점)>동남권(4.37점)>서북권(4.32점)>서남권(4.29점) 순으로 나타났으며, 동남권, 서북권, 서남권은 전체 서울시 평균인 4.36점보다 낮게 나타났다. 일·생활균형지원센터 역시 앞서 한부모가족지원센터와 마찬가지로 특정 권역을 대상으로 서비스를 제공하는 것이 아니라 서울시 전체를 대상으로 하고 있기 때문에 권역별 비교에 주의를 요한다.

【 표 II-9 】 일·생활균형지원센터 정책 - 평가

단위: 점, 명, %

구 분	합계	평균	전혀 못하고 있다	못하고 있다	다소 못하고 있다	보통이다	조금 잘하고 있다	잘하고 있다	매우 잘하고 있다	
전체 사례수	1897	4.36	30(1.6)	73(3.8)	270(14.2)	691(36.4)	551(29.0)	212(11.2)	70(3.7)	
권역	도심권	113	4.57	1(0.9)	4(3.5)	14(12.4)	34(30.1)	38(33.6)	15(13.3)	7(6.2)
	서북권	205	4.32	2(1.0)	11(5.4)	25(12.)	79(38.5)	63(30.7)	20(9.8)	5(2.4)
	동북권	617	4.39	10(1.6)	18(2.9)	96(15.6)	218(35.3)	177(28.7)	71(11.5)	27(4.4)
	서남권	573	4.29	8(1.4)	27(4.7)	85(14.8)	216(37.7)	161(28.1)	57(9.9)	19(3.3)
	동남권	389	4.37	9(2.3)	13(3.3)	50(12.9)	144(37.0)	112(28.8)	49(12.6)	12(3.1)

다음으로 직장맘지원센터에 대한 권역별 인지도와 평가를 살펴보겠다. 직장맘지원센터에 대한 인지도는 알고 있다(‘들어본 적은 있다’+‘어느 정도 알고 있다’+‘매우 잘 알고 있다’)는 응답기준으로 도심권(72.4%)>동북권(66.5%)>서남권(61.5%)>동남권(61.3%)>서북권(55.5%)로 나타났다. 서남권, 동남권, 서북권이 전체 전체 서울시 평균 62.9%보다 인지도가 낮게 나타났다.

【 표 II-10 】 직장맘지원센터 정책 - 인지도

단위: 점, 명, %

구 분	사례수	전혀 모른다	들어본 적은 있다	어느 정도알고 있다	매우 잘 알고 있다	χ^2
전체 사례수	3,000	1,114(37.1%)	1,147(38.2%)	633(21.1%)	106(3.5%)	-
권역	도심권	156	43(27.6)	62(39.7)	45(28.8)	6(3.8)
	서북권	353	157(44.5)	132(37.4)	56(15.9)	8(2.3)
	동북권	935	313(33.5)	363(38.8)	226(24.2)	33(3.5)
	서남권	921	355(38.5)	363(39.4)	170(18.5)	33(3.6)
	동남권	635	246(38.7)	227(35.7)	136(21.4)	26(4.1)

직장맘지원센터를 알고 있다는 응답자를 대상으로 한 평가에서는 도심권(4.55점)>서북권(4.45점)>동북권(4.39점)>동남권(4.31점)>서남권(4.26점)으로 나타났다. 동남권, 서남권이 서울시 전체 평균 점수인 4.35점보다 낮게 나타났다. 현재 직장맘지원센터는

서북권, 서남권, 동부권으로 권역별 서비스를 제공하고 있다는 점을 생각해 볼 때, 서비스 제공 범위와 인지도 및 평가 사이에 관련이 있는 것으로 해석하는 것이 적절한지에 대해서는 좀 더 면밀한 분석이 필요하다.

표 II-11 직장맘지원센터 정책 - 평가

단위: 점, 명, %

구분	합계	평균	전혀 못하고 있다	못하고 있다	다소 못하고 있다	보통이다	조금 잘하고 있다	잘하고 있다	매우 잘하고 있다	
전체 사례수	1866	4.35	28(1.5)	85(4.5)	254(13.5)	698(37.0)	537(28.5)	218(11.6)	66(3.5)	
권역	도심권	113	4.55	0(0.0)	6(5.3)	12(10.6)	36(31.9)	36(31.9)	19(16.8)	4(3.5)
	서북권	196	4.45	3(1.5)	4(2.0)	20(10.2)	78(39.8)	61(31.1)	25(12.8)	5(2.6)
	동북권	622	4.39	11(1.8)	20(3.2)	85(13.7)	231(37.1)	174(28.0)	77(12.4)	24(3.9)
	서남권	566	4.26	9(1.6)	38(6.7)	79(14.0)	202(35.7)	164(29.0)	55(9.7)	19(3.4)
	동남권	389	4.31	5(1.3)	17(4.4)	58(14.9)	151(38.8)	102(26.2)	42(10.8)	14(3.6)

다음으로 우리동네키움센터 정책 인지도와 평가를 권역별로 분석하였다. 우리동네 키움센터 인지도의 경우 알고 있다(‘들어본 적은 있다’+‘어느 정도 알고 있다’+‘매우 잘 알고 있다’)는 응답기준으로 도심권(75.6%)>동북권(71.1%)>서남권(64.3%)>동남권(63.9%)>서북권(60.1%)으로 나타났다. 서남권, 동남권, 서북권이 서울시 전체 평균인 66.4%보다 낮게 나타났다.

표 II-12 우리동네키움센터 정책 - 인지도

단위: 점, 명, %

구분	사례수	전혀 모른다	들어본 적은 있다	어느 정도 알고 있다	매우 잘 알고 있다	χ^2
전체 사례수	3,000	1,007(33.6)	1,121(37.4)	737(24.6)	135(4.5)	-
권역	도심권	156	38(24.4)	59(37.8)	48(30.8)	11(7.1)
	서북권	353	141(39.9)	124(35.1)	75(21.2)	13(3.7)
	동북권	935	270(28.9)	373(39.9)	246(26.3)	46(4.9)
	서남권	921	329(35.7)	344(37.4)	208(22.6)	40(4.3)
	동남권	635	229(36.1)	221(34.8)	160(25.2)	25(3.9)

우리동네키움센터를 알고 있다는 응답자들 대상으로 한 평가를 살펴보면, 동남권(4.49점)>동북권(4.44점)>도심권(4.42점)>서남권(4.39점)>서북권(4.37점)으로 나타났다. 도심권, 서남권, 서북권이 서울시 전체 평균인 4.43점보다 낮게 나타났다. 앞서 다른 서비스 기관 인지도 및 평가에서 서울시 전체 평균보다 상회하였던 도심권의 평가 점수가 낮게 나타났다.

【표 II-13】 우리동네키움센터 정책 - 평가

단위: 점, 명, %

구 분	합계	평균	전혀 못하고 있다	못하고 있다	다소 못하고 있다	보통이다	조금 잘하고 있다	잘하고 있다	매우 잘하고 있다	
전체 사례수	1993	4.43	22(1.1)	82(4.1)	238(11.9)	735(36.9)	593(29.8)	244(12.2)	79(4.0)	
권역	도심권	118	4.42	3(2.5)	5(4.2)	27(12.7)	89(42.0)	39(33.1)	17(14.4)	4(3.4)
	서북권	212	4.37	1(0.5)	10(4.7)	73(11.0)	254(38.2)	54(25.5)	19(9.0)	12(5.7)
	동북권	665	4.44	9(1.4)	24(3.6)	76(12.8)	209(35.3)	193(29.0)	87(13.1)	25(3.8)
	서남권	592	4.39	5(0.8)	31(5.2)	46(11.3)	149(36.7)	182(30.7)	68(11.5)	21(3.5)
	동남권	406	4.49	4(1.0)	12(3.0)	238(11.9)	735(36.9)	125(30.8)	53(13.1)	17(4.2)

돌봄SOS센터의 인지도 경우 알고 있다(‘들어본 적은 있다’+‘어느 정도 알고 있다’+‘매우 잘 알고 있다’)는 응답기준으로 도심권(69.9%)>동북권(64.8%)>동남권(61.4%)>서남권(59.8%)>서북권(56.4%)로 나타났다. 동남권, 서북권, 서남권의 경우 전체 서울시 인지도 평균인 61.8%보다 낮게 나타났다.

【표 II-14】 돌봄SOS센터 정책 - 인지도

단위: 점, 명, %

구 분	사례수	전혀 모른다	들어본 적은 있다	어느 정도 알고 있다	매우 잘 알고 있다	χ^2	
전체 사례수	3,000	1,145(38.2%)	1,103(36.8%)	636(21.2%)	116(3.9%)	-	
권역	도심권	156	47(30.1)	59(37.8)	38(24.4)	12(7.7)	27.511**
	서북권	353	154(43.6)	130(36.8)	59(16.7)	10(2.8)	
	동북권	935	329(35.2)	350(37.4)	209(22.4)	47(5.0)	
	서남권	921	370(40.2)	335(36.4)	187(20.3)	29(3.1)	
	동남권	635	245(38.6)	229(36.1)	143(22.5)	18(2.8)	

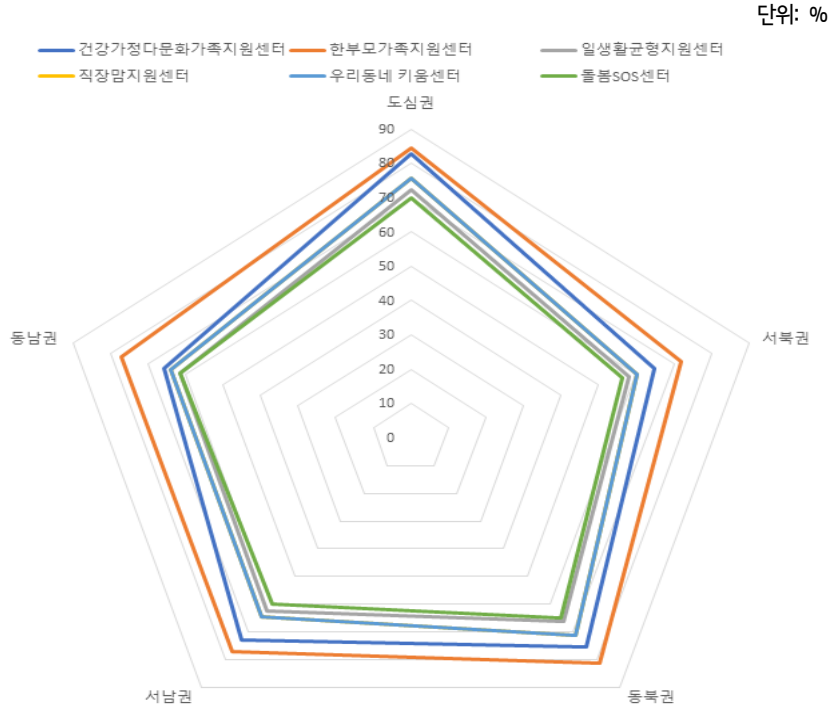
돌봄SOS센터를 알고 있다는 응답자들의 평가를 살펴보면, 도심권(4.47점)>동북권(4.46점)>동남권(4.41점)>서북권·서남권(4.35점)으로 나타났다. 서북권과 서남권이 서울시 전체 평균인 4.41점보다 낮게 나타났다.

표 II-15 돌봄SOS센터 정책 - 평가

단위: 점, 명, %

구분	합계	평균	전혀 못하고 있다	못하고 있다	다소 못하고 있다	보통이다	조금 잘하고 있다	잘하고 있다	매우 잘하고 있다	
전체 사례수	1855	4.41	34(1.8)	69(3.7)	224(12.1)	690(37.2)	528(28.5)	239(12.9)	71(3.8)	
권역	도심권	109	4.47	1(0.9)	7(6.4)	12(11.0)	30(27.5)	40(36.7)	17(15.6)	2(1.8)
	서북권	199	4.35	2(1.0)	5(2.5)	24(12.1)	95(47.7)	45(22.6)	20(10.1)	8(4.0)
	동북권	606	4.46	12(2.0)	19(3.1)	75(12.4)	218(36.0)	161(26.6)	94(15.5)	27(4.5)
	서남권	551	4.35	9(1.6)	28(5.1)	71(12.9)	194(35.2)	165(29.9)	69(12.5)	15(2.7)
	동남권	390	4.41	10(2.6)	10(2.6)	42(10.8)	153(39.2)	117(30.0)	39(10.0)	19(4.9)

지금까지 분석한 가족관련 서비스 전달체계 권역별 인지도를 종합하면, 전체적으로 도심권과 동북권의 인지도가 다른 권역에 비해 높다. 반면 서북권과 서남권이 전체적으로 다른 권역에 비해 가족 관련 서비스 전달체계에 대한 인지도가 낮게 나타났다. 동남권의 경우 한부모가족지원센터 인지도가 다른 센터에 비해 상대적으로 높은 반면 다른 전달체계에 대한 인지도는 낮게 나타났다.



Ⅱ-2 | 권역별 가족관련 서비스 전달체계 인지도

권역별 가족관련 서비스 전달체계 평가 결과에서도 전체적으로 도심권과 동북권의 평가가 상대적으로 다른 권역의 평가 점수보다 높게 나타났다. 직장맘지원센터의 경우 서북권의 평가가 다른 센터 및 권역에 대한 평가에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, 우리동네키움센터는 동남권에서 상대적으로 평가 점수가 높게 나타났다.

단위: 점

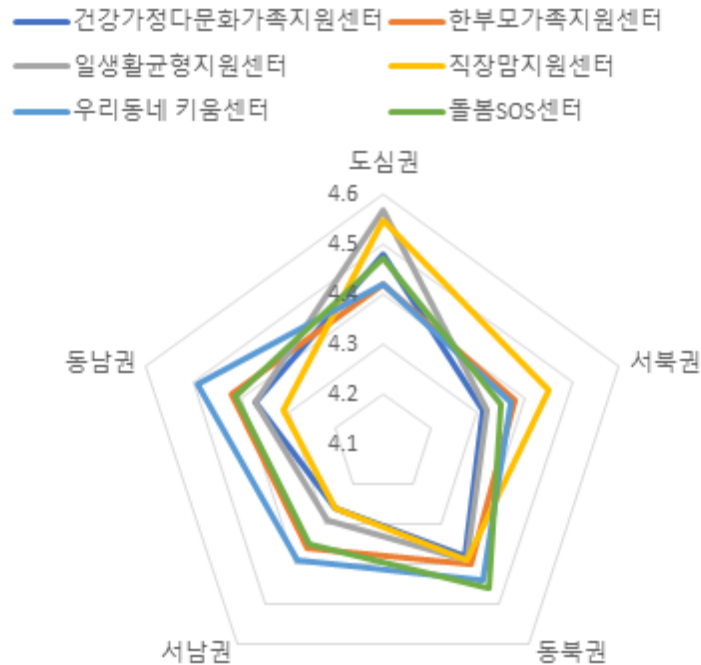


그림 II-3 권역별 가족관련 서비스 전달체계 평가

시민 대상 조사에서 나타나는 가족 관련 서비스 전달체계 및 인지도와 평가 결과를 권역별로 비교한 것은 각 서비스가 권역별로 제공되는지에 따라서 해석을 달리해야 할 것이다. 서비스 자체가 권역별로 제공되는 것이 아니라 서울시 전체 시민을 대상으로 하는 경우에는 홍보 강화 및 전체적인 서비스 양을 확충하는 것이 필요한 것으로 해석할 수 있다. 반면 권역별로 서비스가 제공되고 있는 직장맘지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터, 우리동네키움센터, 돌봄SOS센터 등의 경우에는 각 기관에서 제공하고 있는 서비스가 지역 특성을 고려한 맞춤형 서비스 여부를 검토할 수 있을 것이다.

2) 가족관련 서비스 전달체계 성과 평가 및 향후 방향성: 종사자 및 전문가

가족 관련 전달체계 종사자와 전문가를 대상으로 서울형 가족정책 추진체계로서 가족 관련 서비스 전달체계의 적절성과 성과 필요성을 조사한 결과를 분석하였다. 이 조사에는 건강가정지원센터 내에 설치된 1인가구 지원센터에 대한 적절성 및 평가도 포함하였다.

적절성의 측면에서는 우리동네키움센터와 돌봄SOS센터가 종사자(6.36점)와 전문가(6.16점)에게서 가장 높은 점수를 보였다. 반면 1인 가구 지원센터의 경우 종사자와(5.29점), 전문가(5.32점)에게 모두 가장 낮은 평가를 받았다. 성과 측면에서는 종사자들은 돌봄SOS센터(5.64점)의 성과를 가장 높게 평가하였고, 전문가들은 직장맘지원센터(5.28점)의 성과를 가장 높게 평가하였다. 종사자들은 1인 가구 지원센터의 성과를 4.71점으로 가장 낮게 평가하였고, 전문가들은 일·생활균형지원센터의 성과를 4.28점으로 가장 낮게 평가하였다. 향후 지속 필요성과 관련해서는 종사자와 전문가 모두 돌봄SOS센터에 대해서 각각 6.79점, 6.26점으로 가장 높게 평가하였으며, 종사자들은 1인 가구 지원센터(5.71점), 전문가들은 건강가정·다문화가족지원센터(5.21점)으로 가장 낮게 평가하였다.

종사자들과 전문가들의 평가를 볼 때 가족정책 전달체계로서 돌봄 서비스 기관에 대한 적절성과 성과, 필요성 측면에서 높은 평가를 받은 것으로 나타났다. 시민 대상 조사에서도 유사한 결과를 확인 할 수 있었다. 돌봄SOS센터는 조사 대상 서비스 기관 중에서 가장 인지도가 낮았음에도 불구하고, 성과에 대한 평가가 높게 나타났다.

【표 II-16】 가족 관련 서비스 전달체계 - 인지도, 평가

단위: 명, %, 점

구분	평가*	인지도				
		사례수	전혀 모른다	들어본 적은 있다	어느 정도 알고 있다	매우 잘 알고 있다
건강가정·다문화가족지원센터	4.34	3,000	795(26.5)	1,250(41.7)	872(29.1)	83(2.8)
한부모가족지원센터	4.39	3,000	659(22.0)	1,414(47.1)	817(27.2)	110(3.7)
일·생활균형지원센터	4.36	3,000	1,103(36.8)	1,138(37.9)	640(21.3)	119(4.0)
직장맘지원센터	4.35	3,000	1,114(37.1)	1,147(38.2)	633(21.1)	106(3.5)
우리동네키움센터	4.43	3,000	1,007(33.6)	1,121(37.4)	737(24.6)	135(4.5)
돌봄SOS센터	4.41	3,000	1,145(38.2)	1,103(36.8)	636(21.2)	116(3.9)

* 알고 있다(들어본 적은 있다+어느정도 알고 있다+매우 잘 알고 있다) 응답자 대상 7점 만점으로 조사
출처: 이선형 외(2020), 『제2차 서울형 가족정책 학술연구』

건강가정·다문화가족지원센터나 한부모가족지원센터나 우리동네키움센터나 돌봄 SOS센터 등에 대한 인지도 평가가 높은 것은, ‘돌봄’이라고 하는 서비스 내용이 분명하게 제시되었기 때문으로 보인다. 특히 우리동네키움센터의 경우 초등돌봄공백 지원이라는 분명한 목적이 제시되어 있고, 돌봄SOS센터의 경우 주민들이 가장 많이 접하는 동주민센터 전달체계에 포함되어 있다는 점에서 높은 점수가 나온 것으로 이해할 수 있다.

다문화가족지원센터나 한부모가족지원센터, 직장맘지원센터의 경우에는 서비스제공 대상을 표기함으로써 직관적으로 이해할 수 있다는 장점이 있지만, 서울시 한부모가족 및 직장맘, 다문화가족의 규모에 비해서 서비스 대상 규모가 충분하지 않다. 일·생활균형지원센터의 경우에는 중앙정부 차원의 전달체계가 아닐 뿐 아니라, 주요 사업이 기업을 대상으로 하고 있다는 점에서 일반 시민 대상 조사에서는 인지도와 성과를 평가하기 쉽지 않다는 점을 고려해야 할 것이다.



【표 II-17】 가족 관련 서비스 전달체계 평가 및 필요성(종사자, 전문가)

단위: 점(M)

구분	세부사업	적절성		성과		향후 지속 필요성	
		종사자	전문가	종사자	전문가	종사자	전문가
1	건강가정·다문화가족 지원센터(가족담당관)	6.07	5.37	5.64	4.78	6.57	5.21
	·생애주기별 가족교육 및 상담 ·모두 가족 봉사단 및 품앗이						
2	(건강가정지원센터 내)서울시 1인가구 지원센터(가족담당관)	5.29	5.32	4.71	4.29	5.71	5.37
	·1인가구 전문상담·교육·프로그램 실시(區) ·생활코디네이터 양성, 매뉴얼 지침 마련(市)						
3	서울시 한부모가족지원센터(가족담당관)	6.14	5.89	5.29	5.11	6.64	5.95
	·한부모가족 대상 생활안정 및 자립역량강화 ·한부모가족 가사지원 서비스 사업						
4	서울시 일·생활균형지원센터(가족담당관)	5.93	5.47	4.79	4.28	6.14	5.42
	·일·생활균형 직장문화조성을 위한 컨설팅 및 교육 ·서울시 일·생활균형 정책 거버넌스 추진						
5	서울시 직장맘지원센터(여성정책담당관)	6.00	5.95	4.93	5.28	6.20	6.16
	·직장맘 권리보호·근로환경 개선을 위한 상담 및 교육 ·권역별 특성(동부, 서북, 서남)에 따른 운영						
6	서울시 우리동네키움센터(아이돌봄담당관)	6.36	6.16	5.57	5.18	6.64	6.16
	·초등학생 방과 후 돌봄공백 지원 ·아동의 쉼·여가·놀이활동 중심 지원						
7	(동주민센터 내) 서울시 돌봄SOS센터(지역돌봄복지과)	6.21	6.00	5.64	4.82	6.79	6.26
	·본인 또는 가족 돌봄 관련 상담 서비스 제공 ·갑작스러운 일시적 위기상황 등 지원						

제2차 서울형 가족정책 수립 과정에서 전달체계 종사자들은 가족 정책 서비스 이용자 및 대상자들이 서비스 내용을 이해할 수 있도록 서울시 차원의 적극적이고 전략적인 홍보가 필요함을 제안하였다. 또한, 동일한 목적을 가진 센터가 4개~5개로 나뉘어 사업이 진행되고 있어 시민들의 접근성이나 정보전달이 어렵고 통합적인 서비스 제공이 어려운 것으로 평가하였다.

통합적인 서비스 제공 방식에 대해서는 두 가지 의견이 존재하였다. 첫째, 하나의

기관으로 통합하여 각 가정의 특성을 반영한 맞춤형 서비스, 그리고 통합서비스를 제공하고 홍보와 다양한 콘텐츠를 개발하면 보다 시민들이 체감할 수 있을 것이라는 의견이 있었다. 둘째, 가족 형태 및 수요가 다양한데 이를 한 기관에서 관리한다면 특색에 맞는 지원이 어렵기 때문에 각 기관과의 유기적인 업무협업을 통해 시너지를 내는 것이 필요하다는 의견도 존재하였다. 두 가지 방향 모두 현재 가족 관련 서비스 전달 체계가 서비스 이용자의 입장에서나 정책 추진 측면에서 효율적으로 서비스가 전달되기 위해서는 개선이 필요하다는 점에는 동의하였다.

3) 가족 관련 서비스 전달체계 세부 사업 추진 관련 종사자 의견

본 절에서는 가족관련 서비스의 주요한 전달체계인 건강가정·다문화가족지원센터의 세부 사업 추진 현황 및 개선방안에 대한 종사자 면접조사 자료를 분석하였다. 특히 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 통합 이후 가족서비스 제공 현황에 초점을 두어 원자료를 재분석하였다.¹⁾

① 예산 및 평가 구조: 사업 성과에 대한 보상의 부재

앞서 언급했던 것처럼 건강가정·다문화가족지원센터에서 추진하는 사업은 여성가족부 기본사업과 별도 예산사업, 서울시 사업, 자치구 사업 등 다양한 재원으로 수행되고 있다. 현장에서는 일부 사업의 경우 예산구조에 인건비가 포함되지 않은 채 운영비와 사업비로만 구성되어 있는 사업의 경우, 기존 인력의 업무만 늘어나고, 그에 대한 적절한 보상 및 인센티브가 없다는 것을 문제로 지적하였다. 오히려 추가로 사업을 하게 될 경우 그 사업에 대한 평가로 업무가 더 늘어나는 구조라는 것이다. 기관장 및 관리자 입장에서 공모사업을 적극적으로 유치하여 사업을 확대하고자 하지만, 그것이 직원들의 소진으로 이어져 애초 계획했던 사업의 성과를 확인하기 어려워질 수가 있다는 것이 문제로 지적되었다.

1) 2018년 연구에서는 통합적 가족서비스 전달체계 개선을 위한 광역 센터의 역할과 기능에 초점을 두었다면, 이번 연구에서는 자치구 센터 사업의 추진 내용을 검토하는 것에 초점을 두었다.

그나마도 인건비가 포함되어있는 사업들은 그나마 나아오, 근데 저희가 이제 그냥 이렇게 받는 사업들 있잖아요. 운영비랑 사업비만 있는 애들은 인건비도 없는 데 다른 인력들이 그걸 또 추가로 진행을 해야 되니까, 제 생각에 최근에는 센터들이 그래서 공모사업 잘 안 하려고 하는 거 같아요. 옛날에는 한참 막 되게 열심히 하려고 했는데, 그래서 뭐 서울시 이런 광역센터들도 뭐 이런 사업 하세요 막 이렇게 사업비만 내려주는 것도 쫓는데 센터들 입장에서는 그걸 할 필요가 없어요, 이제는. 오히려 그 사업을 하면 그 사업에 대한 평가만 더 받아야 되요. 인센티브가 있는 것도 아니고, 인센티브가 있어봤자 공무원처럼 무슨 저희가 뭐 성과에 대한 무슨 뭐 평가가 있는 것도 아니고 저희 자체가 뭐 무기 계약직이라고는 하지만 대체적으로 1년 단위로 계약들을 많이 하는 걸로 알고 있거든요. 그니까 굳이 그거를 직원들이 힘들어가면서까지 뭐 할 이유가 없는? 제일 그냥 기본 사업만 간략하게 하고 딱 끝내면 딱 좋은. 자치구에서 동의만 해주면(A 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사무국장).

사회복지시설의 임금체계에 있어, 호봉과 직무 간의 연계성이 약하고, 낮은 임금수준, 성과급에 대한 보상이 부재하여, 종사자들의 전문성 강화 및 동기부여에 임금체계가 기여하지 못한다는 것은 선행연구에서도 지적된 바 있다(윤정향, 2019). 사회복지시설 종사자 수준에 미치지 못하던 가족 관련 서비스 전달체계 종사자들의 임금체계가 서울시 사회복지시설 단일임금체계에 편입된 것은 환영할 만한 일이다. 그러나 가족 관련 서비스의 내용과 전달방식에 있어, 기존 사업에 안주하는 것이 아닌 내부 혁신과 창의성에 기초한 신규 사업 발굴이 가능한 방안을 마련해야 한다. 서울시 사회복지시설 단일임금체계와 연결되어 있기 때문에 전체적인 임금체계 개편이 어렵다면, 교육 및 연수 기회 확대 등 추가적인 인센티브 또는 보상 구조를 마련하는 것도 생각해 볼 수 있다.

② 통합센터의 방향성: 통합? 전문화?

현재 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합센터로 운영되고 있지만 가족의 다양성을 모두 포괄한 통합센터로 보기는 어렵다. 서비스가 분화되고 전문화되는 것이 좋은지, 통합하는 것이 좋은지에 대해서는 충분한 논의가 있었던 것은 아니다. 아래 종사자의 경우에는 개별 센터에서 모든 가족의 수요를 포괄하는 것은 한계가 있기 때문에 전문성을 강화하는 방향이 맞다는 의견을 제시하였다.

[가족 서비스 통합의 방향이 무엇이어야 하나?] 사실 뭐 잘 모르겠습니다. 그니깐은 이제 통합이 옳으나, 이런 걸 세분화시켜서 전문화 시키는 게 옳으나, 뭐 종합사회복지관하고 장애인복지관하고 뭐 이렇게 구분되는 게 더 발전적이었나 아니면 이게 지역사회 안에서 하나로 포함했어야 되나 이거는 어려운 문제 인 거 같아요. 관점에 따라서 많이 달라질 것 같고, 이용자 입장에서 많이 생각해 봐야 할 것 같아요. 우리나라 복지가 선별적으로 제공되고 있으니까, 전문화 시켜서 가는 게 낫지 않나 그런 생각이 들구요(A 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사무국장).

아래 종사자의 의견에서도 가족에 대한 서비스를 통합하여, 모든 가족 유형을 포괄하는 서비스의 방향에는 동의하지만, 현재 인력 및 예산으로는 불가능하다는 점을 지적하였다. 특히 가족 관련 사업 서비스 전문기관으로서 건강가정지원센터가 일반 주민을 대상으로 제공하는 서비스가 평생교육기관 또는 문화센터와 어떻게 차별화될 수 있을지에 대한 고민으로까지 이어지기도 하였다. 가족에 대한 서비스를 통합하는 방향성은 유지하지만, 개별 서비스는 전문성을 강화하는 방향이어야 한다는 의견을 제시하였다.

서울시에서도 서울가족센터 논의 하고 있는데 그 안에 모든 가족 유형을 포괄한다는 얘기를 들었어요. 건가센터나 복지관이랑 다르게 한다라고 했을 때 보편서비스고, 모두가 이용할 수 있고, 모든 가족을 다 포괄하면 좋을 것 같아요. 그런데 그렇게 하기에는 이 인력으로 절대 못하는. 만약 구마다 가족센터가 생긴다면 그 안에 특화될 수 있는 파트가 따로 있었으면 좋겠어요. 저희 건가 쪽만 생각했을 때도 센터장님 빼면 3명인데 이 인력으로 모든 가족을 포괄한다는 것은 말도 안 되죠. [...] 우리는 건강가정지원센터-가족전문기관이라고 하는데 가족의 특성이나 가족에 대해 질문 받을 때 우리가 얼마나 알지? 일반주민들을 위한 문화센터로 전략하고 있는 것인가? 평생교육기관인가? 그런 센터의 존재에 대한 것도 고민이 되더라구요. 만약에 한다라고 하면 그 안에서 각 파트가... 그러니까 예산인거죠. 규모나 그런 것을 함께 키워줘야 되는 것 같아요.(B 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사무국장).

그런 점에서 서비스 제공 기관을 물리적으로 한 공간에 집적시키는 것이 통합 서비스 전달체계 개선의 방향이 될 수는 없다는 의견을 제시하기도 하였다. 특정 서비스의 경우에는 지역 및 공간을 기반으로 했을 때 의미가 있기 때문이다.

저는 그냥 그게 물리적으로 하나를 만드는 게 큰 의미가 있냐. 그니까 그렇게 해서 하는 거랑 다음에 각자의 기관들이, 그니까 뭐 서로 다른 기관들이 이렇게 지역 안에서 여러 군데로 흩어져있는 것도 뭐 있는 거랑 일장일단이 있다고 보여 지고요, 그니까은 한 개로 다 공통처럼 모이면 어쨌든 서비스라는 게 지역을 기반으로, 그니까은 스페이스 기반으로 이렇게 서비스가 되잖아요. 네트워크 하고 서로 소통하는 데는 장점이 있을지 모르겠지만 지역을 기반으로 했을 때 한 자치구만 해도 매우 넓은데 그것을 다 모아 놓으면 좋으나, 저는 의문입니다(C 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사무국장).

서울시가 찾아가는 동주민센터 사업을 통해 동 단위 마을공동체를 활성화시키고, 마을공동체종합지원센터라는 중간지원조직이 주민주도의 공동체 활동을 지원하면서, 건강가정지원센터에서 추진하던 공동육아 및 품앗이 사업에 참여하고 있던 여성들은 더 이상 건강가정지원센터의 사업에 참여하지 않게 되는 현상도 발생하는 것으로 나타났다. 비슷한 내용이지만 마을공동체 조성 사업에서 주민 참여의 자율성이 훨씬 더 보장되기 때문이다. 그러나 현장에서는 모든 서비스가 주민주도 활동을 지원하는 방식으로 제공될 수는 없다는 점을 지적하였다. 중앙정부가 주도하는 전달체계, 시민 참여 중심의 전달체계는 지향점과 방식, 내용에 있어서 차별점이 존재하지만, 현재 가족 관련 서비스 전달체계에 있어서는 그 어느 한 쪽으로 정하는 것이 어려운 상황이기 때문에, 다양한 전달체계의 공존이 있을 수밖에 없다는 의견을 제시하기도 하였다.

저는 뭐 이 방법이 최선이고 이 방법은 차선이고 그런 건 아닌 거 같고, 서로 이제 부딪히면서 좀 성장해가는 부분이고 협력해가는 부분이고, 전달하는 방식이나 이용자의 특성에 따라서도 다양하게 접근해야 된다. 그래서 그렇게 봤을 때 이제 아까 전에 두 가지가 좀 이렇게 저도 공존하는데 그래서 중앙에서 전달체계를 잘 만들고, 그 전달체계에 대해서 이렇게 조직구조로 이렇게 착 퍼져나가면 훌륭한 전달체계가 될 거냐? 그걸로 인해서 관료제가 생겼고 이렇게 경직된 전달체계가 생겼었잖아요. 그래서 이제 지금은 이제 마을 중심의 사업이 생겼고 또 다른 형태의 이렇게 시민참여 중심이 생겼죠. 근데 이제 시민참여는 훨씬 더 공평하고 뭐 그러냐, 전문적이나, 뭐 이런 것도 아니라고 생각해요(C 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사무국장).

가족 관련 서비스 전달체계 개선에서 중요한 것은 서비스 기관에 종사하는 사람들이 안정적으로 일할 수 있는 근무 환경을 조성하는 것이라는 점을 지적하였다. 센터

내부뿐만 아니라 지역의 담당 부서 및 유관기관과의 소통, 지역 내에서 건강가정지원 센터가 해야 할 역할과 기능을 보장하고 개선해나가는 작업은 전문성 있는 인력이 지속적으로 일할 수 있는 환경이 조성될 때 가능한 것이다. 즉 지역 내 네트워크 및 서비스 공백을 이해할 수 사람을 확보하는 것이 필요하다는 것이다.

저는 그니깐은 저는 뭐 여러 형태가 같이 존재 하는데 그중에서 핵심은 저는 그거라고 생각해요. 이걸 좀 웃긴데, 그니깐은 이게 이제 시간이라는 게 되게 많이 필요하고 그 시간 안에 이렇게 전문성이 있어야 되는 거죠, 그리고 같은 마을 안 에서도 뭐 5년 일한 사람하고 10년 일한 사람하고 눈빛만 봐도 더 이해하는 게 다른데 그런 이렇게 지속성이 되게 담보가 되어야 된다고 생각해요. 당직 프로그램 몇 개 더 만들어서 이 제도 만들었으면 훨씬 더 좋아진다는 그것보다는, 여기 안에 이제 구성되어있는 사람이 얼마동안 호흡을 맞추고 같이 일을 해 왔다가 훨씬 더 중요한 거 같고, 그렇게 하기 위해서는 기본적으로 이제 이 현장에 있는 사람들이 이렇게 안정적으로 일할 수 있는 근무환경을 만들어줘야 된다는 게, 그니까 뭐 기승전 뭐 이렇게 복진데 그런 거죠, 그게 되게 중요하잖아요(C 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사무국장).

③ 통합센터 인력 구조: 안정적인 서비스 제공 어려움

가족 관련 서비스 전달체계 종사자 면접조사에서 서비스 제공기관의 인력구조에 관한 부분을 재분석하였다. 특히 건강가정·다문화가족지원센터 통합 시점에서 기본 인건비에 포함된 인력의 처우개선과 관련된 논의들이 있었지만, 현재 가족 관련 서비스를 제공하는 인력에는 별도 예산 사업으로 수행되는 인력들이 다양하게 포함되어 있기 때문이다.

아래 인용문에서 보는 것처럼, 통합 이후 건강가정지원센터 인력과 다문화가족지원센터 인력의 임금 테이블이 문제가 아니라, 경력이 인정되지 않고, 수당이 없고, 그 같은 지원을 할 수 있는 예산 지원이 없는 것 등이 문제로 지적되었다. 또한 그 사업 자체가 별도 예산 사업으로 추진되기 때문에 사업이 안정적으로 수행되기 어려운 구조다. 이 같은 사업 추진 방식 역시 인력의 안정적 활용 및 처우 개선 계획을 장기적으로 수립하기 어려운 배경이 되고 있다.

임금테이블은 같아요. 같은데 저희가 “같다”라고 하기가 애매한 게 지금 아까 말씀하셨지만 기본인력 4명에 5명하고 그 외의 사람들의 임금테이블이 다 달라요. 그니까 지금 저희센터 같은 경우에는 센터장님 제외하면 21명이거든요. 21명중에 9명을 뺀 나머지는 그럼 그들이 같냐. 그게 아니고 그들이 다 달라요. 그니까 이게 호봉이 있느냐 없느냐 수당이 있느냐 없느냐 뭐 다 달라요. 그니까 예상 채용도 다른데 거기에서 그 호봉표도, 호봉이라고 하기도 참 애매하지만 급여 관련된 게 다 다르죠. 게다가 그 사업들이 재정지원일자리 사업으로 만들어 놓아서, 언제든 없애도 된다는 메시지를 자꾸 주니까 불안하죠. 기본 인력들에 대한 부분과 그 외의 분들과 좀 애매한 게 있어요. 누구 수당을 주고 누구는 안 주고(A 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사무국장).

위 인터뷰는 2018년 시행된 것이므로, 2020년 현재 서울시는 시비 및 국비 지원 사회복지시설 임금 및 수당 단일화를 위해 별도의 시비를 지원하고, 서울시 자체 사업 인력에게도 4종 수당(정액 급식비, 시간 외 연장근로, 가족수당, 명절 휴가비)을 지급하고 있다. 본 연구에서는 이 같은 제도 도입 이후 현장에서 사업 추진 및 종사자 만족도에 변화가 있는지, 좀 더 개선해야 할 점은 없는지 추가로 조사하고자 한다.

III

서울시 가족 및 서비스 현황 분석

1. 서울시 가족 현황 분석
2. 가족 관련 서비스 현황 분석:
건강가정·다문화가족지원센터를 중심으로

Seoul
Foundation of
Women &
Family

III

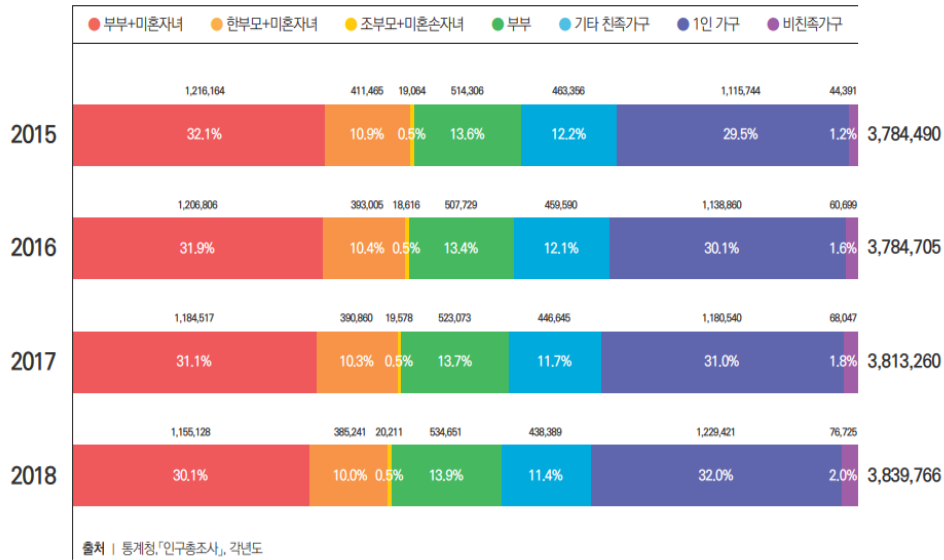
서울시 가족 및 서비스 현황 분석

1. 서울시 가족 현황 분석¹⁾

서울시 가구의 변화 특징을 살펴보면, 전체적인 가구 수는 2018년 현재 2015년에 비해 55,276가구가 증가하였다. 가구 유형별로 살펴보면 미혼자녀와 부모가 거주하는 가구(부부+미혼자녀, 한부모+미혼자녀) 수가 감소하였고, 1인가구, 비친족가구, 부부가구, 조부모+미혼손자녀 가구가 증가하였다. 전체 가구 중에서 차지하는 비율로 살펴보면, 부부와 미혼자녀로 이루어진 가구유형이 32.1%에서 30.1%로 2%p감소하고, 1인가구가 29.5%에서 32.0%로 2.5%p증가하고, 비친족가구가 1.2%에서 2%로 0.8%p 증가하였다.

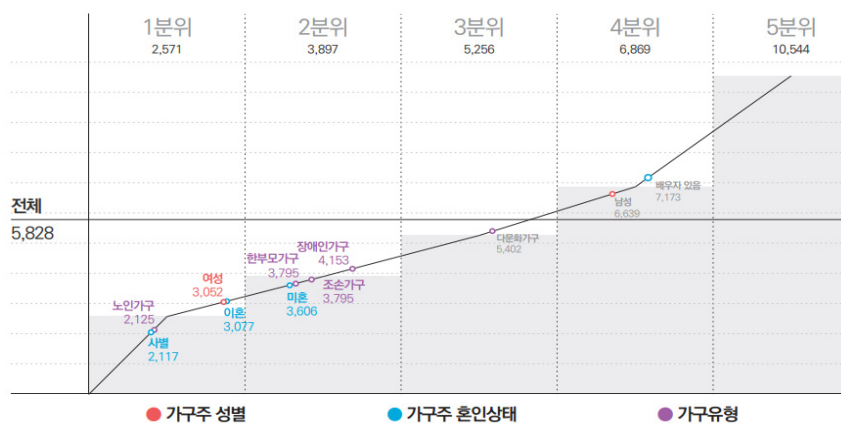
자녀를 돌보는 가구 유형이 여전히 가장 높은 비율(40.5%)을 차지하고 있지만, 2015년 이후 감소 추세이며, 자녀 돌봄과 상관없는 가구 유형이 증가하고 있는 이 같은 특징은 가족 내 돌봄 기능에 대한 지원 역시 기존의 자녀 돌봄에서 다양한 가족 구성원에 대한 돌봄까지 포괄해야 한다는 것을 시사한다. 또한 1인 가구 및 비친족가구의 증가 추세는 기존의 가족 지원 서비스 대상 범위를 정함에 있어 혼인 및 혈연을 중심으로 한 가족의 정의를 확대하지 않을 경우 서비스 사각지대 역시 늘어날 수 있다는 점을 시사한다.

1) 본 절은 「제2차 서울형 가족정책 수립 학술연구」(이선형 외, 2020)의 내용을 참고함.



【그림 Ⅲ-1】 서울시 가구 유형 변화(2015~2018)

한편 가족 다양성을 고려한 정책의 수립에서 고려해야 할 것은 가구 특성이 가족의 삶의 질에 가장 큰 영향을 미치는 소득 수준과 연계됨으로써 가족 간 불평등을 재생산할 수 있다는 점이다. 아래 그림에서 보듯이 여성 가구주, 노인 가구, 한부모가구 등은 전체 소득분위에서 유배우 가구, 남성 가구주 가구에 비해 1분위, 2분위 소득 구간에 다수 분포하고 있다.



【그림 Ⅲ-2】 가구 특성별 소득현황

이 같은 결과는 다양한 가족의 취약성이 가족관계의 해체에서 기인한 것이라기보다 가구 소득과 관련된 경제적인 문제 때문일 수 있다는 것을 시사한다. 가족 다양성을 존중한 정책적 접근은 가족 구조 및 가구 유형의 다양성, 민족적 정체성 및 종교적 신념 등에 따른 문화적 다양성, 계급적 다양성, 가족생애주기의 다양성, 코호트 측면에서의 다양성 등 복합적인 차원을 포함한다.²⁾ 이런 맥락에서 볼 때 다문화가족 지원 정책의 경우 가족 구성원의 민족적 정체성의 다양성에 주목하는 서비스로 볼 수 있다.

이와 같은 가족의 변화는 제2차 서울형 가족 정책 계획 수립에도 반영될 필요가 있다. 서울시는 제1차 서울형 가족정책 시행계획 및 성과에 대한 평가를 통해 제2차 서울형 가족정책의 방향성과 세부과제를 도출하였다(이선형 외, 2020). 제1차 서울형 가족정책은 ‘가족 내 관계 회복’, ‘돌봄의 공공기능 강화’, ‘다양한 가족의 역량 강화’, ‘일·휴식이 있는 가족친화 환경 조성’, ‘가족정책 전달체계 강화’라는 5개 영역별 목표 아래 추진되었다. 가족 내 관계회복 영역의 경우 현재 건강가정·다문화가족지원센터에서 추진하고 있는 가족 교육 및 상담이 주를 이룬다. 돌봄의 공공기능 강화와 관련해서는 복지 정책에서 가족 구성원 대상 돌봄 정책이 촘촘하게 제공되고 있지만, 개별 가족에서 수행 할 수밖에 없는 돌봄 영역 및 돌봄 제공자에 대한 지원은 여전히 부족하다. 다양한 가족 역량 강화 영역은 건강가정·다문화가족지원센터에서 추진하고 있는 1인가구 지원 사업 및 취약·위기가족 역량강화 서비스에 머무르고 있다는 한계가 있다. 한부모 가족, 다문화 가족, 조손 가족, 북한 이탈주민 가족 등 부부와 미혼자녀로 이루어진 가족 이외의 가족 형태를 대상으로 한 지원은 가족 다양성 존중이라는 정책 목표보다는 가족의 위기 상황에 대한 지원 또는 가족 상황에 다른 불평등 심화 해소라는 정책목표에 좀 더 적합하다. 가족친화사회 환경 및 일·생활균형 영역은 제1차 서울시 가족정책에서 일·생활균형이 주요한 정책 목표로 제시되었음에도 불구하고, 이를 달성하기 위한 세부 과제는 충분하지 않다. 건강가정·다문화가족지원센터에서 추진하는 과제보다는 일·생활균형지원센터, 직장맘지원센터 등 별도의 추진체계를 통한 사업이 더 많다. 직장맘 고충 상담, 기업 대상 컨설팅 사업 등 가족 구성원들의 일과 돌봄

2) 가족 다양성(family diversity)은 1) 조직적(Organisational) 다양성, 문화적(Cultural) 다양성, 계급적(Class) 다양성, 생애주기(Life course) 다양성, 코호트(Cohort) 다양성 등의 측면을 포함한다(Rapoports and Rapoports, 1982; 황정미 외, 2019 재인용).

을 지원하는 사업 등이 포함되어 있다. 실제 건강가정·다문화가족지원센터 사업 중에서 ‘맞벌이 가정의 일·가정양립지원’사업이 있기는 하지만, 이 사업의 내용은 가족관계 및 돌봄과 관련된 서비스의 내용이 워킹맘 또는 워킹대디를 대상으로 제공되고 있는 것이며, 맞벌이 가구 특성을 고려한 맞춤형 사업이라고 보기는 어렵다.

가족 정책 전달체계와 관련된 영역에서는 가족 관련 인프라 및 소통 기회를 확대하고자 하였다. 좁은 의미의 가족 관련 서비스 전달체계인 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 관점에서 보자면 1차 가족정책 수립 이후 별도의 인프라가 확충되었다고 보기는 어렵지만, 넓은 의미의 가족 관련 서비스 차원에서 보자면 직장맘 지원센터의 확대, 여성·가족복합시설 건립, 초등 돌봄 시설의 확대 등 서울시 차원에서 전체적인 인프라가 확충되어 왔다고 평가할 수 있다. 특히 주민생활중심의 사회복지전달체계 개편을 통해 동주민센터의 찾아가는 복지 서비스가 강화됨으로써 사각지대 해소 및 촘촘한 서비스 지원이 가능해진 것은 서울시 가족 입장에서 보았을 때 인프라가 확충된 것으로 평가할 수 있다. 그러나 돌봄 정책, 노동 정책, 주거 정책 등 다른 사회정책과의 연대를 통해 추진되는 것이 필요한 가족정책의 특성 상 현재 가족 관련 서비스 전달체계에서 건강가정·다문화가족지원센터가 그와 같은 역할을 하고 있다고 보기는 어렵다.

【 표 Ⅲ-1 】 2018년 서울형 가족정책 시행계획(2018.6.)

비전	함께 어울리는 따뜻한 가족				
추진방향	<ul style="list-style-type: none"> • 일 중심의 삶 → 일·돌봄·여가 조화로운 삶 추구 • 취약가족 지원 중심 → 다양한 가족형태별 보편·예방적 정책 • 가족 내 관계증진 중심 → 이웃과 신가족공동체 구성 				
정책목표	가족 내 관계회복	돌봄의 공공기능 강화	다양한 가족의 역량 강화	일·휴식이 있는 가족친화 환경 조성	가족정책 전달체계 강화
추진과제	<ul style="list-style-type: none"> • 공감·소통 가족교육 및 상담 확대 • 남성의 돌봄 참여 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 촘촘한 ‘자녀 돌봄망’ 구축 • ‘우리아이안전망’ 구축·강화 • 미래세대가 행복복합 도시 조성 • 어르신·장애인 돌봄 서비스 강화 • 마을이 가족이 되는 사회 구현 • 돌봄 제공자 지원 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 1인가구를 위한 지원 서비스 추진 • 한부모가족 지원 패러다임 변화 • 다문화가족 지원 서비스 다양화 • 이혼·재혼·조손가족 서비스 추진 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족친화 일터 조성 • 문화와 쉼이 있는 가족의 삶 지원 • 평등·존중의 가치 확산 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족관련 인프라 확충 • 정책의 소통 기회 확대



젠더 관점에서 보았을 때, 서울시 가족정책에서 가장 보완되어야 할 부분은 가족정책의 비전과 추진 목표에 있어 성평등과 다양성 존중의 가치를 반영해야 하는 것으로 나타났다. 이를 위해 제2차 서울형 가족정책에서는 가족관계를 회복하는 것에 그치지 않고 평등하고 민주적인 가족문화 조성을 주요한 목표로 설정하였다. 또한 기존의 다양한 가족의 역량강화 영역의 과제들이 부부 중심 가족 이외의 가족들을 ‘취약·위기’ 가구로 명명함으로써 낙인효과를 가져오는 것을 지양하고, 가족 간 불평등을 해소하기 위한 위기가구 지원으로 재편하였다. 일·생활균형과 관련된 영역의 사업은 현재 가족정책 전달체계에서는 매우 부족한 영역이기 때문에, 성평등과 다양성의 가치를 반영한 신규 과제 발굴 및 서비스 강화가 필요하다.



그림 Ⅲ-3 제2차 서울형 가족정책 비전 및 추진과제

2. 가족 관련 서비스 현황 분석: 건강가정·다문화가족지원센터를 중심으로

1) 건강가정·다문화가족지원센터 가족 관련 서비스

서울시 25개 자치구는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 건강가정·다문화가족지원센터로 통합 운영되고 있다. 통합센터로 운영되고 있는 센터의 사업 구조를 파악하기 위하여, 통합 이전 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 기본사업 구조를 먼저 살펴보도록 하겠다.

건강가정지원센터의 기본 사업은 가족 돌봄 나눔, 교육, 상담, 문화, 지역사회 연계 영역으로 이루어져있다. 가족 돌봄의 경우 봉사단, 품앗이 등의 사업 형태에서도 알 수 있는 것처럼, 센터에서 직접적인 돌봄 관련 서비스를 제공하기보다는 주민들이 자발적으로 모임(봉사단, 또는 품앗이의 형태)을 구성하여 돌봄을 서로 제공한다는 점에서 돌봄 '나눔'의 영역에 포함되었다. 반면 돌봄과 관련하여 별도예산사업으로 수행되는 '아이돌봄서비스'사업은 건강가정지원센터에서 직접 제공하는 대표적인 서비스이

다. 이 밖에 센터 기본 사업 중에서 가족을 대상으로 직접 제공하는 서비스는 교육 및 상담 서비스이다. 가족문화 영역에서 수행되는 가족사랑의 날, 가족친화문화프로그램은 가족캠프, 가족축제, 가족체험활동 등 가족구성원들이 같이 참여하는 프로그램이다. 가족사랑의 날은 센터에서 별도로 추진하는 사업이라기보다 기업에서 매주 수요일을 가족사랑의 날로 정하여 정시퇴근을 독려하는 캠페인이다. 지역사회 연계 프로그램의 경우에는 지역사회 협의체 및 유관기관 프로그램을 연계하는 사업으로 센터에서 주관하는 별도의 협의체가 있는 것은 아니다.

표 III-2 | 건강가정지원센터 사업 영역

구분	건강가정지원센터
가족돌봄 나눔	모두가족 봉사단
	모두가족 품앗이
	아버지-자녀가 함께하는 돌봄 프로그램
가족교육	생애주기별 가족교육
	남성대상 교육
가족상담	가족(집단) 상담
가족문화	가족사랑의 날
	가족친화문화 프로그램
지역사회 연계	지역사회 협의체 참여, 협약 및 연계사업

출처: 여성가족부(2020), 「2020 가족사업 안내」

다음으로 다문화가족지원센터의 기본 사업을 살펴보자. 다문화가족지원센터의 사업 영역은 다문화 가족의 가족생활에 국한하지 않고, 다문화 가족의 삶의 질을 높이기 위한 정책 전반으로 확대되어 있다는 점이 건강가정지원센터 사업 영역과 차별점이다. 그렇기 때문에 다문화가족 지원센터의 기본 사업 영역에서 가족 영역과 관련된 사업은 다문화가족 내 성인과 자녀의 이중언어 환경, 학령기 자녀 지원 등의 사업에 국한되며, 다른 영역의 사업은 다문화 가족의 삶의 질과 관련된 정책 목표라고 할 수 있는 성평등, 인권, 사회 통합 등이 사업 영역으로 제시되어 있는 점이 특징적이다. 특히 다문화가족 내 구성원들을 대상으로 성평등, 인권, 다문화 이해 교육 등을 추진함으로써 가족 다양성에 기초한 사업의 성격을 잘 보여준다고 하겠다. 또한 다문화가족 구성원

들의 취업교육 및 일자리 지원뿐만 아니라 지역사회 일원으로서 봉사 활동 등에 참여할 수 있는 기회를 제공하는 것은 다문화가족지원센터 사업의 강점으로 볼 수 있다.

【표 Ⅲ-3】 다문화가족지원센터 사업 영역

구분	다문화가족지원센터
가족	다문화가족 이중언어 환경조성프로그램
	다문화가족 학령기 자녀 입학 및 입시 정보 제공
성평등·인권	가족 내 성평등 교육
	다문화이해 교육
	인권감수성 향상교육
	이주여성과 한국인 배우자·부모 대상 프로그램
	폭력피해 대처 및 예방교육
사회통합	취업기초소양교육
	구직자 발굴시 e새일시스템과 연계된 워크넷 등록 및 새일센터로 적극 연계
	새일센터의 결혼이민자 대상 직업 교육훈련 개설 시 적극 협조
	다문화가족 나눔봉사단 소양교육
상담	다문화가족 나눔봉사단 활동
	가족상담
홍보 및 자원연계	지역사회 홍보
	지역사회네트워크
	찾아가는 결혼이주여성 다이음
	홈페이지운영 등

출처: 여성가족부(2020), 「2020 가족사업 안내」

건강가정·다문화가족지원센터 통합센터 기본 사업 영역은 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 사업이 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 4영역으로 재배치되었다. 별도 예산에 의한 센터 추진사업으로 아이돌봄사업, 가족역량강화지원사업, 권역별 미혼모·부자 거점기관 운영지원사업, 공동육아나눔터, 다문화가족 자녀언어발달 지원 사업, 다문화가족 사례관리, 한국어교육 사업 등이 있다.

표 Ⅲ-4 건강가정·다문화가족 지원센터 사업 영역

사업영역	기본사업	비고
가족관계	부모역할 지원(임신출산(부모)지원, 영유아기 부모 지원, 학부모지원, 혼례가치교육, 아버지 역할 지원), 부부역할 지원(부부갈등예방·해결지원, 노년기 부부지원), 이혼전·후 가족지원, 다문화가족관계 향상지원, 다문화가족 이중언어환경 조성, 다문화가족 자녀성장지원, 가족상담	교육, 상담(정보제공 및 초기상담), 문화프로그램 등
가족돌봄	가족역량강화지원, 다문화가족 방문서비스	교육, 상담(정보제공 + 초기상담→ 전문상담) 돌보미 파견, 사례관리 등
가족생활	맞벌이가정 일가정양립지원, 다문화가족 초기 정착 지원, 결혼이민자 통번역 지원, 결혼이민자 취업지원	교육, 상담, 정보제공, 문화프로그램 등
가족과 함께하는 지역공동체	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단), 공동육아나눔터(가족품앗이), 다문화가족 교류·소통공간 운영, 가족사랑의 날, 결혼이민자 정착 단계별 지원 패키지, 인식개선 및 공동체의식, 가족친화문화프로그램, 찾아가는 결혼이주여성 다이음사업	모임, 활동, 문화프로그램 등

※ 사업영역별 기본사업 외의 건가 또는 다가사업, 지역특성화 사업 등 운영 가능

☞ (서비스방법) 영역에 맞는 기본사업은 지역적 여건, 특성, 수요에 따라 운영

- 교육·상담·정보제공·사례관리·문화프로그램 등을 연계하여 센터에서 자율적으로 선택 가능 (단, 단기성 또는 행사성 사업, 직접적인 현금·현물지원 사업 지양)

- 가족의 유형에 상관없이 모든 가족에게 수요에 맞는 서비스 지원하되, 가족의 특성 별로 특화된 별도의 프로그램

- 지역 내 유관기관(어린이집, 학교, 기업, 청소년상담센터, 가정폭력 상담소 등)과 네트워크 구축·연계 운영 강화

☞ (서비스시간) 서비스 이용 제고를 위해 서비스제공시간을 주중, 야간, 주말 등 다양화 하여 운영

출처: 여성가족부(2020), 「2020 가족사업 안내」

전체적으로 통합 이후 사업 영역의 측면에서 보면, 교육 및 상담 이외에 가족들이 참여하는 봉사단, 품앗이, 캠프 등의 프로그램이 ‘가족과 함께하는 지역공동체’영역으로 재편되었음을 알 수 있다. 또한 다문화가족지원센터에서 성평등, 인권, 사회통합 등의 관점에서 추진되던 사업들 역시 가족생활 및 지역공동체 사업 영역으로 재편되었다.



【표 Ⅲ-5】 2019 서울지역 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 총괄 실적
단위 : 명,회기,점,분

구분	참여인원	가족관계			가족돌봄			가족생활			지역사회 공동체
		프로 그램	가족 상담	정보 제공 상담	프로 그램	가족 상담 (취약)	정보 제공 상담 (취약)	프로 그램	가족 상담 (워킹 맘)	정보 제공 상담 (워킹 맘)	
참여인원	774,174	109,536	51,655	7,785	38,067	582	254	47,456	292	274	501,905
총 회기	48,797	7,769			4,621			7,753			28,654
평균회기	162.66	25.90			15.40			25.84			95.51
만족도	4.73	4.72			4.71			4.83			4.73
총 시간	4,205,625	902,095			274,227			1,127,505			1,895,798
평균시간	14,018.75	3,026.98			914.09			9,758.35			6,319.33

* 영업별 사업 정체 참여인원 중 방문실적은 미포함
 * 평균 회기수는 각 영역별 사업 미 실시 센터도 포함하여 산출
 * 가족상담 중 일반상담은 회기수가 아닌 명(인원)으로 실적보고 되므로 회기수에서 제외
 * 가족상담 및 정보제공상담, 사례관리는 만족도 및 진행시간 미입력으로 제외
 출처: 서울시건강가정지원센터(2019), 「2019 서울특별시 건강가정지원센터 사업실적분석 보고서」

각 영역별 사업 내용 및 실적을 구체적으로 살펴보면, 통합 이후 사업 실적은 가족 관계, 가족돌봄, 가족생활, 지역공동체 등 영역별 사업이 교육, 상담, 방문서비스, 자조 모임, 체험활동, 사례관리, 홍보 및 연계 등의 방식을 통해 수행되고 있으며, 아래와 같은 구분으로 실적이 관리되고 있다.³⁾ 사업 계획 및 결과는 매월 정해진 날짜에 서울시와 한국건강가정진흥원에 보고하게 되어있다.

3) 가족 관련 사업 실적, 센터 설치 및 운영과 관련된 사항은 온라인으로 관리되고 있음. 다문화가족지원 사업 실적 및 입력은 가족지원통합시스템(<https://familydb.or.kr>), 건강가정지원사업은 가족서비스실적 시스템(<https://plus.familydb.or.kr>)으로 입력하게 되어 있음. 이 밖에 보조금 사업의 경우 국고보조금통합정보시스템(<http://www.gosims.go.kr>), 사회복지시설정보시스템(<http://www.w4c.go.kr>)을 사용하고 있음(여성가족부, 2020). 본 연구에서 실적 분석은 한국건강가정진흥원, 서울특별시 건강가정지원센터에서 발행한 연간사업실적보고서를 토대로 하였음.

표 III-6 건강가정·다문화가족 지원센터 사업 영역 및 방식

영역	가족관계	가족돌봄	가족생활	지역공동체
교육	- 가족교육(생애주기별 가족교육, 남성 대상 교육) - 다문화가족 자녀성장지원사업 - 배우자 부부교육 - 이중언어 사업 - 다문화사업: 가족, 성평등		- 다문화 사회통합 (취업기초소양교육)	- 다문화사업 인권영역(다문화 이해 교육, 인권감수성 향상 교육) - 다문화 사회통합 (결혼이민자 정착 패키지)
상담	- 이혼전후 가족지원 - 상담, 집단상담 - 위기상담연계			
방문 서비스	- 다문화 방문교육	- 지지리더학습 - 가족역량강화 지원사업		
자조모임		- 가족역량강화 지원사업		- 가족품앗이 - 가족봉사단 - 나눔봉사단교육 및 활동
체험활동		- 공동육아 나눔터		- 가족사랑의 날 (가족캠프 등) - 공동육아나눔터
사례관리	- 다문화가족 사례관리	- 가족역량강화 사업		
홍보 및 연계	- 다문화가족 자녀성장지원사업		- 사회통합: 새일시스템과 연계	- 지역사회 홍보 - 지역사회 네트워크

출처: 한국건강가정진흥원(2019), 「2018 가족지원사업 연간실적보고서」

가족 관계 영역의 사업은 가족 내에서 가족 구성원의 역할을 지원하기 위한 사업으로, 교육 및 상담, 문화프로그램의 방식으로 수행된다. 자녀 연령별 부모 역할 지원, 부부간 갈등 예방 등을 포함하는 부부 역할 지원, 이혼 전·후 가족 지원, 다문화가족 관계 향상지원, 다문화가족 이중언어환경 조성, 다문화가족자녀 성장지원, 가족 상담의 사업으로 이루어져있다.

지역공동체 영역의 사업에 참여한 인원이 2019년 기준으로 볼 때, 64.8%로 가장 높

은 비율을 차지하였다. 이는 지역 공동체 영역의 사업에 가족사랑의 날 캠페인, 가족 캠프, 축제 등 대규모 행사가 포함되어 있고, 공동육아나눔터 및 가족봉사단 등 가족 참여 프로그램이 포함되어 있기 때문인 것으로 보인다. 즉 현재 통합센터에서 제공되고 있는 서비스 중에서 지역공동체 영역이 가족 관계 및 돌봄, 생활 등의 영역에 대한 사업 참여 인원보다 많다는 것은 대규모 사업의 특성상 불가피한 부분이 있을 것이다.

【표 III-7】 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족 지원센터 가족사업 추진 실적

단위: 명, %

영역	계	가족관계	가족돌봄	가족생활	지역공동체
2019	774,174	168,976(21.8)	55,271(7.1)	48,022(6.3)	501,905(64.8)
2020. 7.	148,906	37,799(25.4)	20,380(13.7)	17,755(11.9)	72,662(48.8)

출처: 서울시내부자료(2020)

가족 돌봄 영역은 다문화가족 방문서비스와 가족역량강화지원사업 실적이 포함된다. 가족역량강화지원사업의 경우 별도 예산사업으로 추진되는 사업이며, 서울시에서는 2020년 현재 8개 자치구에서 시행하고 있어,⁴⁾ 자치구별 사업 실적에 있어 편차가 발견된다. 가족역량강화지원 사업은 가족 기능이 취약한 가족을 대상으로 가족 기능 회복을 목적으로 부모·자녀양육 교육, 심리·정서 지원을 위한 전문 상담 등의 서비스를 지원한다. 한부모가족, 조손가족, 미혼모·부자 가족, 북한이탈가족 등이 주요 대상이다. 이 사업은 건강가정·다문화가족지원센터 사업에서 지원 대상의 소득기준이 있는 사업으로, 기준중위소득 72%이하 (손)자녀를 둔 취약가족으로 한정하고 있다. 긴급 위기가족은 가정폭력, 이혼, 자살, 사망, 사고 등 사회·경제적 위기사건을 경험한 가족을 대상으로 한다. 이 사업의 지원대상이 되는 가족 특성이 한부모 가족, 조손 가족, 미혼모·부자 가족, 다문화가족, 북한이탈가족 등 다양한 가족을 대상으로 하면서, 그 가족을 ‘취약가족’으로 분류하고 있는 것은 다양한 가족에 대한 낙인을 강화할 우려가 있다. 가정폭력, 이혼, 자살, 사망 등 가족 안에서 일어날 수 있는 사건을 경험한 가족에 대한 심층적인 서비스에 초점을 맞추는 것과 다양한 가족의 특성에 초점을 맞춘 서비스는 다를 수밖에 없다. 또한 저소득 빈곤가구를 지원임에도 불구하고, 취업 및

4) 동대문구, 구로구, 서초구, 관악구, 서대문구, 금천구, 도봉구, 영등포구

일자리 지원 등과 관련하여 제공되는 서비스는 제한적이다.

가족 관련 서비스를 받고 있는 가구 유형을 분석한 자료에 따르면(한국건강가정진흥원, 2019), 부모와 자녀로 이루어진 가족이 전체 서비스 대상 가구의 43.85%를 차지하며, 비구분이 49.72%에 이른다. 이 실적에는 상담, 사례관리, 방문실적이 포함되지 않은 수치이므로, 한부모, 조손, 다문화 가족 등이 포함되지 않았을 가능성이 높다.

【 표 III-8 】 가족구조별 이용 현황(전국, 2018)

단위: 명, %

가족구조	참여인원	비율
1인	31,533	0.93
부부	80,545	2.38
부모+자녀	1,485,834	43.85
한부모+자녀	39,449	1.16
조부모+손자녀	5,597	0.17
조부모+부모+자녀	51,389	1.52
조부모+한부모+자녀	3,146	0.09
그 외 친족	4,549	0.13
비혈연(시설거주)	1,697	0.05
비구분	1,685,075	49.72
합계	3,388,814	100.0

출처: 한국건강가정진흥원(2019:191)

※ 상담, 사례관리, 방문 실적 미포함

서울시 자치구 가족 관련 서비스를 받은 실적을 가족형태별로 분석한 자료를 살펴 보면(서울특별시건강가정지원센터, 2020), 통합가족이 66.8%, 일반가족이 12.0%, 다문화가족이 15.1%로 나타난다. 마찬가지로 이 실적에는 가족상담 및 정보제공상담, 사례 관리는 제외되어 있어, 조손 가족 및 한부모 가족 등과 관련된 실적은 적게 포함되었을 수 있다. 또한 서울시 실적의 경우 가족특성이 2가지 이상인 복합가족에 대부분 포함되어, 어떤 특성들이 복합가족 특성인지 알기 어렵다는 문제가 있다. 또한 가족관계에 따른 가구 유형뿐만 아니라, 군인가족, 북한이탈가족, 소년소녀가장가족, 미혼부·모 가족, 수형자가족, 교통사고피해자 가족 등은 가족이 경험하는 특수한 사례에 기반한

구분으로, 가족관계에 따른 구분이라기 보다는 가족이 경험한 긴급위기 상황, 직업 및 민족적 특성 등에 따른 구분으로, 층위가 다르다.

【 표 Ⅲ-9 】 가족형태별 참여인원(서울시, 2019)

단위: 명, %

구분	참여인원	비율
통합가족 (가족특성 2가지 이상)	465,419	66.8%
일반가족	83,733	12.0%
다문화가족	105,588	15.1%
한부모가족	1,572	0.23%
맞벌이가족	1,036	0.15%
장애인(아)가족	5,084	0.73%
군인가족	227	0.03%
조손가족	0	0.00%
북한이탈가족	55	0.01%
소년소녀가장가족	0	0.00%
미혼부·모가족	251	0.04%
수형자가족	198	0.03%
저소득가족	505	0.07%
교통사고피해자가족	0	0.00%
입양가족	313	0.04%
1인가족	4,140	0.59%
기타	28,843	4.14%
합계	696,964	100.0%

출처: 서울특별시 건강가정지원센터(2020:62)

※ 가족상담 및 정보제공상담, 사례관리는 제외

서울시 가족 관련 서비스의 복합가족 특성을 세분화하여 보기는 어렵지만, 중앙정부 사업 실적에 비추어 볼 때, 서울시 가족 관련 서비스의 경우에도 서비스 수혜자는 부모와 자녀로 이루어진 가구 유형이 가장 많을 것으로 예상할 수 있다. 또한 이와 같은 측면은 가족 다양성의 일부만을 파악할 수 있어 보편적으로 적용 가능한 다양성의 범주가 필요할 것으로 보인다.

가족 관련 서비스 제공 방식에 따른 이용 현황을 살펴보면, 전국적으로는 교육에 참여한 인원이 33.88%로 가장 많고, 그 뒤를 이어 문화 30.28%, 공간 운영이 19.61%로 나타났다.

표 III-10 | 진행방법별 이용 현황(전국, 2018)

단위: 명, %

진행방법	참여인원	비율
교육	1,147,997	33.88
문화	1,026,261	30.28
상담	26,519	0.78
연계	57,920	1.71
정보 제공	127,639	3.77
공간 운영	664,575	19.61
그룹 활동	245,819	7.25
파견	65,755	1.94
회의	26,329	0.78
합계	3,388,814	

출처: 한국건강가정진흥원(2019:192)

서울의 경우에는 문화 30.80%, 공간 운영이 27.92%, 교육이 27.57%로 나타나, 문화와 공간 운영과 관련된 서비스 제공 비율이 높게 나타났다.

표 III-11 | 진행방법별 이용 현황(서울, 2019)

단위: 명, %

진행방법	참여인원	비율
교육	192,169	27.57%
문화	214,680	30.80%
상담	5,877	0.84%
연계	14,540	2.09%
정보 제공	14,676	2.11%
공간 운영	194,578	27.92%
그룹 활동	44,600	6.40%
파견	9,279	1.33%

진행방법	참여인원	비율
회의	6,565	0.94%
합계	696,964	100.00%

출처: 서울특별시건강가정진흥원(2020:60)

가족 관련 서비스 실적에서 별도로 관리되고 있는 사례관리 및 방문실적은 가족역량강화지원사업과 다문화특성화 사업에서 이루어지고 있다. 가족역량강화사업은 중위소득 72%이하 자녀를 둔 저소득 가족 중에서 복합적인 문제를 가지고 있어 사례관리가 필요하다고 판단되는 가구에 자녀 학습·정서지원, 생활도움 지원, 전문 상담 등을 지원하고 있는 서비스이다. 전국적으로 79개 기관에서 이 사업을 수행하고 있으며, 서울시에서는 8개 기관에서 수행하고 있다.

Ⅰ 표 Ⅲ-12 Ⅰ 가족역량강화지원 사업

구분	내용	
지원 대상	<ul style="list-style-type: none"> - 기준 중위소득 72% 이하 (손)자녀를 둔 취약가족 ※ 센터별 사업계획서상 목표치의 10%이내에서 기준 중위소득 100% 이하까지 지원 가능 - 긴급 위기가족 등 	
지원 내용	취약·위기가족	<ul style="list-style-type: none"> - 자녀 학습정서지원 - 생활도움지원 - 부모·자녀양육교육, 가족관계 등 프로그램 및 자조모임
	긴급위기가족	<ul style="list-style-type: none"> - 심리·정서지원 - 긴급 가족돌봄 지원 - 전문상담사 및 심리 치료 전문상담 제공
	이혼 신청중인 가족 (선택사업)	<ul style="list-style-type: none"> - 협의 및 재판이혼 신청자 등 이혼을 준비 중인 가정 등 이혼 전·후 부부와 아동
수행 기관	8개 센터 : 동대문구, 구로구, 서초구, 관악구, 서대문구, 금천구, 도봉구, 영등포구	

가족역량강화 사업에서 서비스를 제공하는 인력은 배움지도사(자녀 학습·정서지원), 키움보듬이(생활도움지원), 지지리더(심리·정서지원)등이 있다. 이 같은 서비스를 제공받기 위해서는, 사업 대상자로 선정되는 것이 필요하며, 초기 상담, 사례회의, 사례 선정 위원회 등을 통해 대상자로 선정된다. 즉 가족역량강화 사업은 개별 가구 사

레관리를 총괄하는 사례관리 담당자와 개별 가구 방문활동가로 구성되어 서비스가 제공된다.

2) 가족 관련 서비스 전달체계 종사자 근로환경

가족 관련 서비스 전달체계 개선과 관련된 논의에서는 사업 내용뿐만 아니라 사업을 수행하는 인력의 전문성과 근로환경 개선 문제가 지속적인 현안으로 제기되어 왔다. 사회복지시설 종사자 처우와 비교했을 때 낮은 임금과 경력 인정의 문제를 비롯하여, 통합센터 팀장 및 팀원급 기본인력 이외에 별도 센터 예산 사업 수행 인력의 경우 임금 및 처우 개선 문제도 여전히 남아 있다. 팀장 및 팀원급 기본인력의 경우 사회복지시설 종사자 경력 및 호봉인정이 되고 있지만, 개별 사업 인력의 경우에는 경력 및 호봉을 반영한 임금체계가 아니기 때문에 경력과 전문성을 갖춘 인력들이 장기근속하기 어려운 구조이다. 대표적으로 아이돌보미의 경우 노조를 결성하고 노동자성을 요구하고 있으며, 다문화 방문교육지도사의 경우에도 노동자성에 대한 요구가 시작되고 있다. 가족역량강화지원 사업에서 취약·위기가족을 방문하는 인력인 배움지도사, 키움보듬이, 지지리더 등으로 불리는 인력은 교통비를 포함한 시급으로 수당을 받고 있으며, 다문화가족방문교육 사업을 수행하는 방문교육 지도사의 경우에도 교통비를 포함한 시간당 급여를 받고 있다. 다문화가족 이중언어환경 조성사업 관련 사업에 참여하는 자녀 언어발달지도사, 통번역지원사, 이중언어코치 등으로 불리는 인력은 월급형태로 지급되고 있어, 일정 정도의 소득 보장이 될 수는 있겠지만 연단위 경력 및 호봉 인정이 되지 않는 점이 한계로 작용한다. 가족 관련 서비스 전달체계에서 이와 같은 사업 수행 방식은 전문적이고 역량있는 서비스 제공 자체가 어려운 구조로 작용할 수 있을 것으로 예상된다.

표 Ⅲ-13 건강가정·다문화가족지원센터 별도 예산사업 참여 인력 급여 형태

사업	인력	급여 형태	금액	활동내역
가족역량강화 지원	학습정서 지원: 배움지도사	시급	12.5천원+교통비	주 1회 이상(방문 시 2시간 기본)
	생활도움 지원: 키움보듬이	시급	10천원+교통비	가구당 연 90시간 이내
	지지리더	시급	12.5천원+교통비	가구당 90만원 이내(지지리더 활동, 가족상담 등 포함)
다문화가족 방문교육사업	방문교육 지도사	시급	11,180원+교통비(월 31만원 이내, 1일 1만원 한도, 지도사 자택-서비스가정 1km미만 미지급)	주 2회, 회당 2시간 연중사업으로 방학기간 별도 없음 (한국어교육서비스, 자녀생활서비스: 80회기, 부모교육서비스: 40회기)
다문화가족 자녀 언어발달 지원사업	다문화 언어발달 지도사	월급	'20년 최저임금이상 지급	주 5일(40시간), 1일 8시간 (9:00~18:00)
다문화가족 사례관리사업	사례관리사	월급	'20년 최저임금이상 지급	주 5일(40시간), 1일 8시간 (9:00~18:00)
결혼이민자 통번역지원	통번역 지원사	월급	'20년 최저임금이상 지급	주 5일(40시간), 1일 8시간 (9:00~18:00)
다문화가족 이중언어 환경 조성	이중언어 코치	월급	'20년 최저임금이상 지급	가정: 160시간 이상, 40가정 이상
찾아가는 결혼이주여성 다이음사업	다이음 강사	시급	1회: 2시간 기준(시간당 5만원)	5개월*10만원*2명*2.5회 =250만원

출처: 여성가족부(2020), 「2020 가족사업 안내」 참고 재구성

건강가정·다문화가족지원센터에 종사하는 센터장, 사무국장, 팀장, 선임탐원, 탐원, 행정인력 등은 여성가족부 호봉 기준표에 따라 인건비가 지급되고 있다. 서울시는 별도의 예산을 편성하여 시비 및 국비지원 사회복지시설에 단일임금체계를 적용하여, 서울시 사회복지시설 임금의 95% 적용 금액과 여성가족부 호봉기준표에 따른 임금 차액을 시비 조정수당을 통해 보전하고 있다. 또한 기본사업종사자 대상으로 지급하던

4종 수당을 별도 예산사업 종사자로 확대하였다. 건강가정지원센터 종사자 중 교육·문화 사업 종사자에게 지급되던 4종 수당을 상담인력, 가족역량, 가족학교, 1인가구 등 별도 예산 사업 담당자에게도 지급하였다.

【 표 Ⅲ-14 】 건강가정지원센터 종사자 수당

구 분	기본사업종사자*		가족역량 (취약위기)	시 정책	
	교육·문화	상담인력		가족학교	1인가구
인 원	121명	46명	18명	25명	35명
2019년	4종 수당* (정액급식비, 시간외 근무수당, 명절휴가비, 가족수당), 복지포인트	처우개선 수당 5년이상 : 월 29만원 5년미만 : 월 25만원		신규	
2020년	유지	- 4종 수당 신설 - 정액급식비, 시간외 근무수당, 명절휴가비, 가족수당 ※ 처우개선 수당은 폐지			
재 원	시50:구50	시50:구50	시100	시50:구50	

*4종 수당 금액은 아래와 같음
 정액급식비 : 월 100천원(정액)
 관리자수당 : 월 200천원(정액), 상근 시설장만 지급
 명절휴가비 : 기본급의 120%, 연2회(설, 추석) 60%씩 지급
 연장근로수당 : 매월 최대 10시간까지 가능(통상임금×1/209시간×1.5×월10시간)
 출처: 서울시내부자료(2020)

다문화가족지원센터 인력의 경우에도 4종 수당을 비롯하여 서울시 사회복지시설 임금과 여성가족부 호봉기준표 임금 차액을 시비로 보전하는 보정수당, 맞춤형 복지포인트를 지급한다. 다문화가족 특성화 사업 인력 중 사례관리사, 언어발달지도사, 통번역지원사, 이중언어코치의 경우에는 가족수당을 제외한 3종 수당이 지급된다. 방문교육지도사의 경우에는 경력 기간에 따라 처우개선비가 지급되며, 연2회 명절휴가비가 정액으로 지급된다.

표 III-15 | 다문화가족지원센터 종사자 수당

수당명	지급대상	지급기준	지급시기	지급액
정액급식비	정규직원	정액 (100천원)	매월	100천원
연장근로수당	규정된 근무시간외에 연장근로를 한 종사자	연장근로시간× 통상임금 ×1/209×1.5	연장근로를 한 다음 달 보수 지급일 (단, 12월은 당월 지급 권고)	최대 월 15시간 (예산지원은 월 10시간 이내) ※연장근로수당 예산범위 내 지급
명절휴가비	정규직원	기본급의 120%	연2회 (설, 추석)	지급시기마다 60%씩
가족수당	부양가족이 있는 종사자	자녀 인원제한 없음 자녀 제외 지급인원 4인 이내	매월	배우자 40천원 기타 20천원 둘째 60천원 셋째부터 100천원
처우개선비	방문교육지도사	근무 인정경력에 따라 정액	매월 방문교육지도사 급여(수당) 지급일	경력 5년 이상 116천원 경력 5년 미만 100천원 (시비 100%)
명절휴가비	방문교육지도사	정액	연2회 (설, 추석)	1회 300천원, 총연2회 국비:시비=3:7

출처: 서울특별시(2020), 「2020년 서울시 다문화가족지원센터 운영계획」
(외국인다문화담당과-2037(20.2.13.))

IV

가족관련 서비스 전달체계 종사자 조사

1. 조사 목적 및 개요
2. 설문 조사 주요 결과
3. 면접 조사 주요 결과

Seoul
Foundation of
Women &
Family

IV 가족관련 서비스 전달체계 종사자 조사 분석

1. 조사 목적 및 개요

서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 도출하기 위하여, 가족 관련 서비스를 제공하고 있는 종사자를 대상으로 설문조사와 FGI를 실시하였다. 설문 조사는 서울시 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 종사자를 중심으로 조사하되, 유사한 서비스를 제공하고 있는 민간서비스 기관도 조사에 포함하였다. 다만 전체적인 서비스 전달체계 개선 방향에 대한 의견을 더욱 면밀히 조사하고자, 기관 경력이 3년 이상 된 상근직원을 대상으로 한정하였다.

표 IV-1 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 위한 설문 조사 개요

구분	내용
조사 기간 및 방법	2020년 11월 ~ 12월 온라인 조사
조사대상	서울시 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터, 종합사회복지관, 육아종합지원센터 종사자 중 3년 이상 상근직원 - 가족 사례관리, 상담, 교육 담당자 대상 온라인 조사
서비스 현황 및 개선방안	직위 및 업무, 서비스 대상(가구 유형, 계층, 문화, 맞벌이 유무 등) 사업의 효과성 평가, 사업 추진 애로사항 사업 확대 필요성, 전달체계 개선방안 의견(확충, 강화, 통합)
협력 및 연계현황	서비스 의뢰 기관 수 및 종류 서비스 연계기관 대표서비스, 연계방식, 교류 정도, 신뢰 정도 연계 및 협력 필요성 및 이유

구분	내용
근무 환경	고용형태
	가족 서비스 기관 종사자 자긍심, 직업 만족도, 이직 의향 및 사유
일반적 특성	성별, 연령, 학력, 경력, 재직 기간, 전공 및 자격

면접 조사는 건강가정·다문화가족지원센터의 별도 예산사업 중에서 가족역량강화 사업 및 다문화가족 특성화 사업에 참여하고 있는 종사자 중에서 서비스를 직접 제공하고 있는 인력을 중심으로 실시하였다. 배움지도사, 키움보듬이, 지지리더, 사례관리사, 언어발달지도사, 통번역지원사, 이중언어코치 등으로 불리는 이들은 서비스 전달 체계의 측면에서 볼 때, 서울시민을 직접 만나기 때문에 수요자 입장에서 서비스 개선 사항을 좀 더 충분히 파악할 수 있을 것이라 예상하였다. 다른 한편에서 보면 이 두 영역의 사업은 통합 이전 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에서 추진하던 사업 내용의 특징을 그대로 유지하고 있는 영역으로, 통합 이후 전달체계 개선방안을 모색하는 데 있어 적절할 것으로 판단하였다. 또한 전달체계 개선방안을 마련함에 있어 안정적인 서비스 제공을 위한 조건으로 서비스 제공 인력의 다양한 근무환경에 대한 구체적인 현황과 수요를 파악하기 위해서 별도 예산사업에 참여하고 있는 인력을 조사하였다.

【표 IV-2】 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 위한 면접조사 개요

구분	내용
조사 기간	2020년 11월 총 8회 실시
조사대상	가족역량강화 사업 및 다문화특성화 사업 참여자 13명
서비스 현황 및 개선방안	직위 및 업무
	제공하고 있는 서비스 내용
	사업의 효과성 평가, 사업 추진 애로사항 효율적인 서비스 전달을 위해 필요한 사항
협력 및 연계현황	서비스 의뢰 기관 수 및 종류
	서비스 연계기관 도움 정도 및 이유, 개선방안
근무 환경	고용형태, 보수 및 적절성, 처우 개선 및 직업 만족도 근무환경 개선을 위해 필요한 제도
	가족 서비스 기관 종사자 자긍심, 직업 만족도, 이직 의향 및 사유
일반적 특성	경력, 학력, 가족관계(경력단절 유무 포함), 노동이력, 자격증 등

2. 설문 조사 주요 결과

1) 응답자 특성

본 연구의 설문 조사에는 총 148명이 참여하였다. 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 중에서 3년 이상 상근자를 대상으로 한 조사이며, 종합사회복지관 및 육아종합지원센터 종사자의 경우에도 가족사례관리, 가족상담, 가족교육 등을 담당하는 직원 중에서 3년 이상 상근자를 대상으로 한 조사이기 때문에 응답자가 많지 않았다. 조사 대상자를 3년 이상으로 제한한 것은 사전 FGI 및 전문가 자문 결과 가족 관련 서비스 전달체계에 대한 의견을 제시하기 위해서는 사업 담당자로서 어느 정도 경력이 있는 종사자가 응답을 할 수 있다는 의견이 있었기 때문이다.

표 IV-3 | 응답자의 인구사회학적 특징

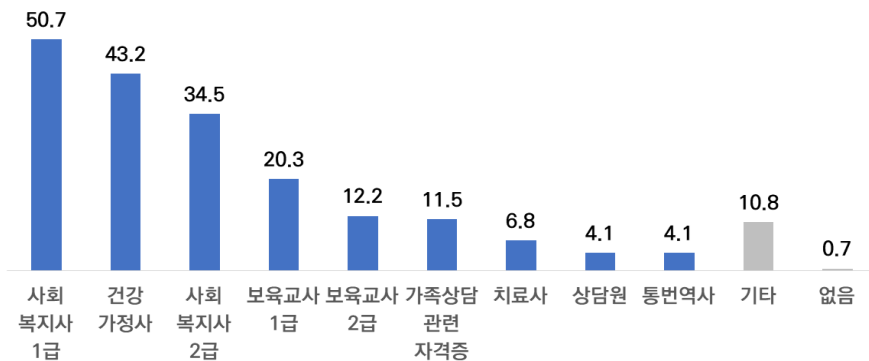
단위: 명, %

구분		응답자 수	비중(%)
전체		148	100.0
성별	남성	6	4.1
	여성	142	95.9
연령대	25~29세	32	21.6
	30대	72	48.6
	30~34세	40	27.0
	35~39세	32	21.6
	40대	31	20.9
	40~44세	19	12.8
	45~49세	12	8.1
	50대	13	8.8
	50~54세	10	6.8
	55~59세	3	2.0
학력	고졸 이하	6	4.1
	2~3년제 대학 졸업	7	4.7
	4년제 대학 졸업	86	58.1
	대학원 재학 이상	49	33.1

	구분	응답자 수	비중(%)
경력 연수	5년 미만	37	25.0
	5-10년 미만	72	48.6
	10-15년 미만	32	21.6
	15년 이상	7	4.7
권역	도심권	20	13.5
	서북권	15	10.1
	동북권	36	24.3
	서남권	47	31.8
	동남권	30	20.3
시설 종류	건강가정/다문화가족지원센터	92	62.2
	사회복지시설	36	24.3
	보육/아동시설	20	13.5

설문조사 응답자의 주요 인구사회학적 특성을 보면, 남성이 4.1%, 여성이 95.9%로 여성이 대부분을 차지하였으며, 연령대는 30대 48.6%, 20대 21.6%, 40대 20.9% 순으로 나타났다. 학력은 응답자 대부분이 대졸 이상(4년제 대학 졸업+대학원 재학 이상, 91.2%)을 차지하였고 5년 이상 10년 미만의 경력을 가진 응답자가 48.6%로 가장 많은 것으로 나타났다. 응답자들이 근무 중인 시설의 위치는 서남권이 31.8%로 가장 많았으며, 근무 시설은 건강가정·다문화가족지원센터 62.2%, 사회복지시설 24.3%, 보육·아동 시설이 13.5%순으로 나타났다.

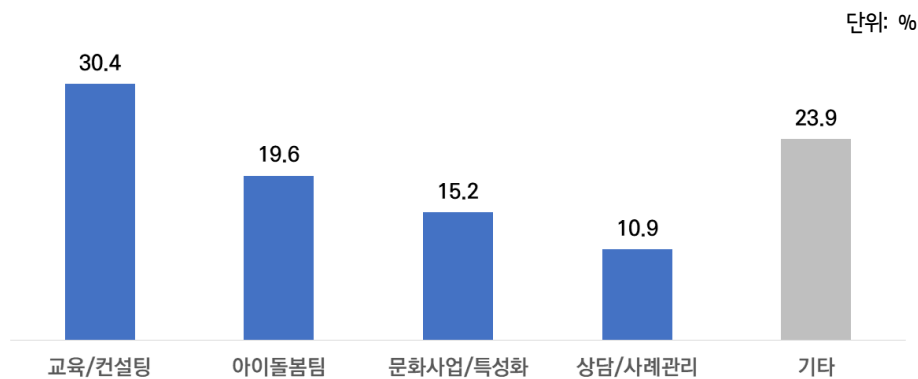
단위: %



■ 그림 IV-1 ■ 응답자 자격증(중복응답)

응답자들이 취득한 자격증은 사회복지사 1급이 50.7%로 가장 많았으며, 건강가정사 43.2%, 사회복지사 2급 34.5%, 보육교사 1급 20.3%, 보육교사 2급 12.2% 순으로 나타났다.

건강가정·다문화가족지원센터 종사자의 직위와 업무를 살펴보면, 전체 92명 중에서 팀장과 팀원이 각각 50%씩 응답하였다. 이는 기관에서 3년이상 근무한 경력자를 대상으로 하기 때문에 나타난 결과로 보인다. 팀장과 팀원이 담당하고 있는 업무를 살펴보면, 교육·컨설팅 업무를 맡고 있는 응답자가 30.4%였으며, 기타가 23.9%, 아이돌봄팀이 19.6%, 문화사업/특성화 업무 담당이 15.2%, 상담/사례관리 업무 담당이 10.9%를 차지했다. 기타 응답으로는 총괄, 운영지원팀, 사업 슈퍼비전, 사업 및 운영 총괄 등이 있었다.



Ⅱ 그림 IV-2 Ⅱ 팀장 업무

팀원이라고 응답한 사람들의 업무는 다문화가족지원사업 업무 담당이 37.0%로 가장 많았고 가족교육 및 상담, 아이 돌봄 사업은 15.2%로 동일하였다. 그 다음으로 기타 업무 담당 10.9%, 위기가구 사례관리 업무 담당 8.7%로 나타났다. 기타 응답으로는 자치구 특화사업, 통번역서비스, 취업지원 등의 업무가 있었다. 팀원 업무의 경우 중복 업무를 수행하고 있는 경우에 가장 주요 업무를 기준으로 응답한 결과이다.



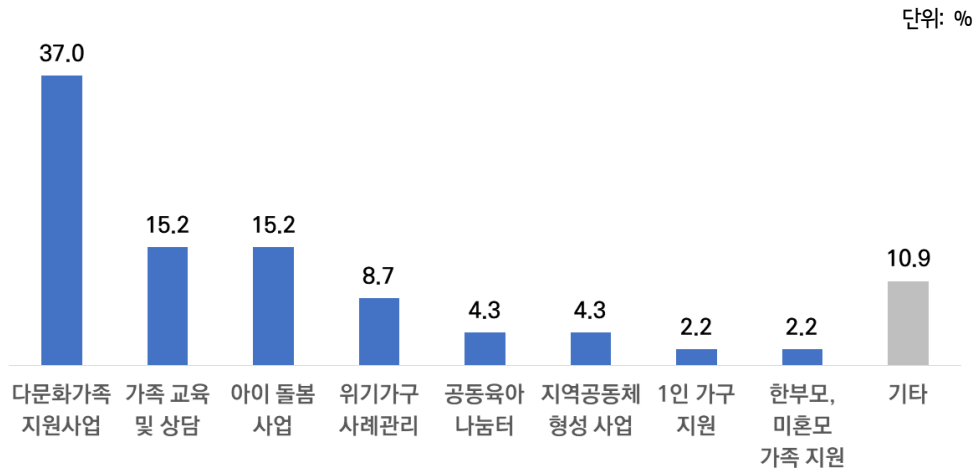


그림 IV-3 팀원 업무

2) 서비스 현황 및 개선방안

① 가족 다양성: 누구를 대상으로 서비스를 제공하고 있나

각 기관에서 제공하고 있는 서비스 대상자의 가족 다양성을 조사하였다. 가족 다양성의 기준은 가구 유형(가족구성원, 맞벌이 여부), 계층, 문화적 측면에서 다양성을 포괄하고 있는지를 조사하였다.

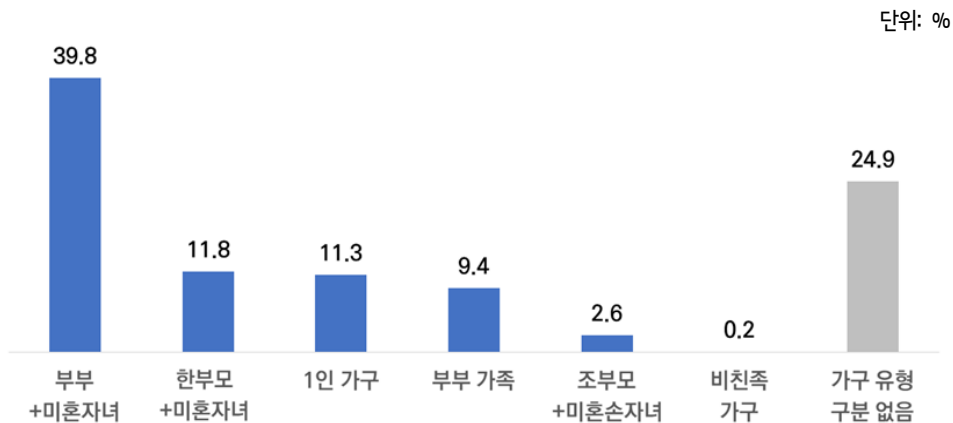


그림 IV-4 서비스 대상-가구 유형별

가구 유형에 대한 전체 응답 결과는 <그림 IV-4>와 같다. 서비스 대상 가구는 부부+미혼자녀 가구가 39.8%로 가장 많았고, 그 다음은 가구 유형을 구분하지 않는 경우로 24.9%를 차지하였다. 한부모+미혼자녀라고 응답한 비율이 11.8%, 1인 가구가 11.3%로 나타났다. 특정 가구 유형을 전제하지 않은 사업을 추진하고 있는 가족교육 및 상담, 위기가구 사례관리, 아이돌봄 사업 담당자들에게 가구유형 구분 없음에 대한 응답 빈도가 높게 나타났다.

표 IV-4 권역·시설종류별 서비스 대상 가구 유형

단위: 명, %

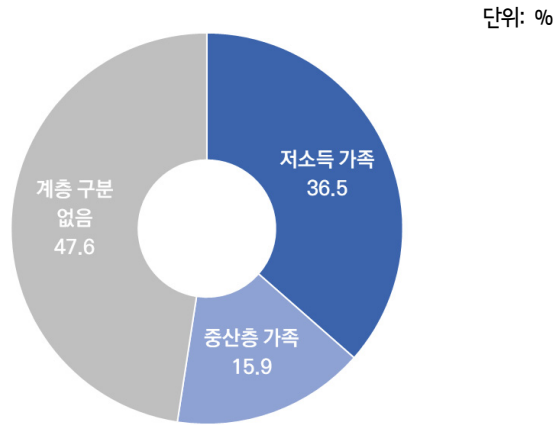
구분	사례 수	부부+미혼자녀	한부모+미혼자녀	1인가구	부부가족	조부모+미혼손자녀	비친족가구	가구유형구분없음	
권역	도심권	20	28.1	11.6	18.0	5.0	2.6	0.1	34.7
	서북권	15	46.9	4.9	13.7	6.5	0.9	0.3	26.9
	동북권	36	44.0	8.1	6.8	6.6	1.2	0.1	33.3
	서남권	47	35.3	15.2	15.0	11.5	4.5	0.1	18.4
	동남권	30	46.2	14.4	5.4	14.0	2.1	0.5	17.3
시설종류	건강가정/다문화가족지원센터	92	51.4	8.4	2.6	10.6	1.5	0.1	25.5
	사회복지시설	36	9.7	24.3	39.8	6.1	4.8	0.6	14.8
	보육/아동시설	20	40.8	4.8	0.5	10.2	3.9	0.0	40.0



시설의 가구 유형별 서비스 대상을 권역과 시설 종류로 살펴본 결과는 <표 IV-4>와 같다. 도심권을 제외한 모든 권역에서 부부+미혼자녀 가구가 가장 많은 비율을 차지하였으며, 도심권에서는 가구 유형을 구분하지 않는 경우가 34.7%로 가장 많은 것으로 나타났다. 또한, 건강가정·다문화가족지원센터와 보육·아동시설 서비스 대상자는 부부+미혼자녀 가구가 각각 51.4%, 40.8%로 가장 많았으나, 사회복지시설의 경우 1인가구가 39.8%로 가장 높게 나타났다. 한부모+미혼자녀가 서비스 대상이라고 응답한 경우도 다른 시설에 비해 사회복지시설에서 24.3%로 높게 나타났다.

다음으로 서비스 대상의 계층적 다양성을 조사하였다. 본 조사에 응답한 응답자들

이 제공한 서비스 대상자들의 소득 기준 및 계층을 모두 직접적으로 파악할 수 있는 것은 아니므로, 저소득 및 중산층이라는 기준으로만 보기를 제시하여 조사하였다.



■ 그림 IV-5 ■ 서비스 대상-계층별

응답자들이 근무하는 시설의 계층별 서비스 대상을 살펴본 결과, 계층 구분이 없는 경우가 47.6%로 가장 많았으며 저소득 가족 36.5%, 중산층 가족 15.9% 순으로 나타났다.

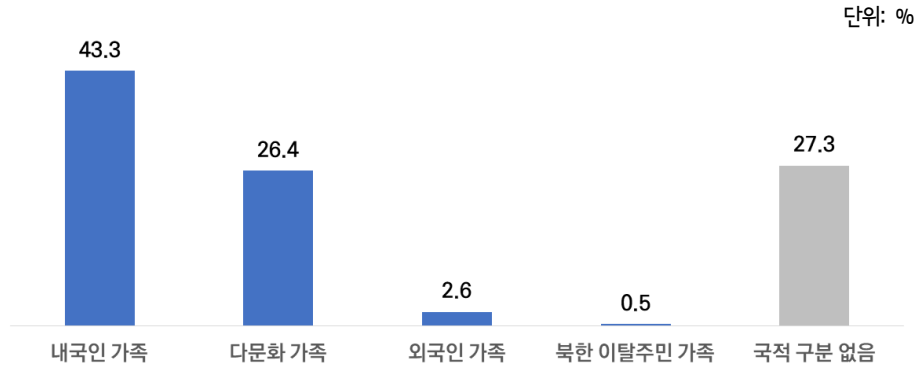
■ 표 IV-5 ■ 권역·시설종류별 서비스 대상 계층

단위: 명, %

구분		사례 수	저소득 가족	중산층 가족	계층 구분 없음
권역	도심권	20	40.5	7.6	52.0
	서북권	15	34.7	16.0	49.3
	동북권	36	28.5	18.5	53.0
	서남권	47	40.8	17.9	41.3
	동남권	30	37.4	15.5	47.1
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	23.2	18.7	58.1
	사회복지시설	36	90.1	6.1	3.8
	보육/아동시설	20	1.0	21.0	78.0

계층별 서비스 대상을 권역과 시설 종류로 살펴본 결과, 모든 권역에서 계층 구분이 없는 경우가 가장 많았으며 서남권의 경우에는 저소득 가족과 계층 구분이 없는 경우가 각각 40.8%, 41.3%로 비슷하게 나타났다. 마찬가지로 건강가정·다문화가족지원센터와 보육·아동시설에서도 계층 구분이 없는 경우가 가장 많았으나, 사회복지시설의 경우 저소득 가족이 90.1%로 대부분을 차지하는 것으로 나타났다. 이는 사회복지시설 응답자가 추진하는 서비스 자체가 소득기준을 전제로 하고 있기 때문에 나타난 것으로 보아야 한다. 다만 가족역량강화사업 이외에 별도의 소득기준을 두고 있지 않은 건강가정·다문화가족지원센터의 사업에서도 저소득 가족이 23.2%로 나타나고 있다는 점은 주목할 만하다. 현재 건강가정·다문화가족지원센터에서 제공되는 서비스의 계층적 다양성이 좀 더 고려되어야 하는 부분이다.

다음으로 문화적 다양성의 측면을 살펴보도록 하겠다. 문화적 다양성에는 국적 이외, 성적 지향성, 종교 등 다양한 요소들이 포함되겠지만, 현재 가족관련서비스의 현황을 고려할 때, 국적을 기준으로 조사하였다.



【그림 IV-6】 서비스 대상-문화별

서비스 대상을 문화별로 살펴본 결과, 내국인 가족이 43.3%, 국적 구분이 없는 경우가 27.3%, 다문화가족이 26.4%를 차지하였다.

【 표 IV-6 】 권역·시설종류별 서비스 대상 문화별

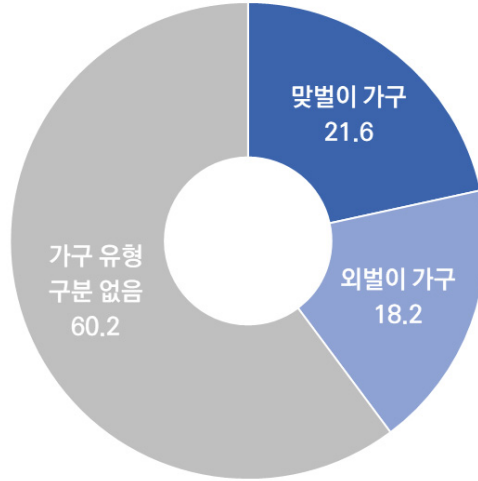
단위: 명, %

구분	사례 수	내국인 가족	다문화 가족	외국인 가족	북한 이탈 주민 가족	국적 구분 없음	
권역	도심권	20	44.5	25.3	4.5	0.0	25.8
	서북권	15	39.2	33.4	1.7	0.0	25.7
	동북권	36	40.0	29.3	1.5	0.5	28.8
	서남권	47	49.9	19.0	3.9	0.9	26.3
	동남권	30	38.2	31.7	0.9	0.3	28.8
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	29.2	39.8	3.4	0.2	27.5
	사회복지시설	36	88.9	5.4	1.5	1.4	2.8
	보육/아동시설	20	25.9	2.8	0.8	0.1	70.5

서비스 대상을 문화별로 권역, 시설 종류로 살펴본 결과, 모든 권역에서 내국인 가족이 가장 많은 것으로 나타났다. 다문화가족에 대한 서비스는 다른 시설에 비해 건강가정·다문화가족지원센터에서 39.8%로 가장 높은 비율을 차지하였고 사회복지시설의 경우 내국인 가족이 88.9%로 대부분을 차지하였으며 보육·아동시설의 경우 국적 구분이 없는 경우가 70.5%로 가장 많은 것으로 나타났다.

다음으로 가구 유형 중 맞벌이 유무에 따른 다양성을 조사하였다. 가족 생활 및 가족 구성원의 특성을 고려한 서비스 제공에 있어, 맞벌이 가구와 외벌이 가구의 요는 다르기 때문이다. 가족 갈등 및 돌봄 공백의 양상을 비롯하여, 일·가족양립, 가족 내 평등한 가족문화 조성이라는 관점에서 보았을 때에도 맞벌이 가구와 외벌이 가구의 수요가 다를 수 있다.

단위: %



■ 그림 IV-7 ■ 서비스 대상-가구 유형별

서비스 대상을 가구 유형별로 살펴본 결과 가구 유형 구분이 없다고 응답한 경우가 60.2%로 가장 많았으며 맞벌이 가구 21.6%, 외벌이 가구 18.2% 순으로 나타났다.

■ 표 IV-7 ■ 권역·시설종류별 서비스 대상 가구 소득 형태별

단위: 명, %

구분		사례 수	맞벌이 가구	외벌이 가구	가구 유형 구분 없음
권역	도심권	20	10.5	11.5	78.0
	서북권	15	28.3	17.7	54.0
	동북권	36	16.0	13.2	70.8
	서남권	47	24.0	23.6	52.4
	동남권	30	28.3	20.5	51.2
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	23.9	17.9	58.2
	사회복지시설	36	20.9	27.6	51.5
	보육/아동시설	20	11.8	2.8	85.5

서비스 대상을 가구 소득 형태별로 권역, 시설종류에 따라 살펴본 결과는 표<IV-7>와 같다. 모든 권역에서 소득 유형 구분이 없는 경우가 가장 많은 것으로 나타났으며, 특히 도심권과 동북권이 다른 권역에 비해 소득 유형 구분이 없는 경우가 상대적으로 높게 나타났다. 마찬가지로 건강가정·다문화가족지원센터, 사회복지시설, 보육·아동시설 모두 소득 유형 구분이 없는 경우가 가장 많았고, 보육·아동시설의 경우, 다른 시설에 비해 소득 유형 구분이 없는 경우가 85.5%로 높은 비율을 차지하였다.

② 서울형 가족정책의 비전 부합성

다음으로 응답자들이 제공하고 있는 서비스가 서울형 가족정책의 비전에 어느정도 부합한다고 생각하는지를 조사하기 위해, 자신이 수행하고 있는 서비스가 각각의 목표에 어느 정도 효과적인지를 5점 척도로 조사하였다.

표 IV-8 | 사업의 효과성

단위: %, M

내가 하고 있는 사업을 통해	긍정 비율 (%) (매우 그렇다 + 그렇다)	5점 평균
지역 공동체 형성에 도움이 된다	77.7%	4.09
가족의 돌봄 부담이 줄어든다	67.6%	3.86
평등하고 민주적인 가족관계가 형성된다	64.9%	3.82
시민들의 일·가족양립이 가능해진다	63.5%	3.71
시민들이 성평등한 가족 생활을 할 수 있다	52.7%	3.59

‘지역 공동체 형성에 도움이 된다’가 4.09점으로 가장 높았으며, ‘가족의 돌봄 부담이 줄어든다’는 응답이 3.86점, ‘평등하고 민주적인 가족관계가 형성된다’는 응답이 3.82, ‘시민들의 일·가족양립이 가능해진다’는 응답이 3.71, ‘시민들이 성평등한 가족 생활을 할 수 있다’는 3.59점으로 가장 낮게 나타났다.

【 표 IV-9 】 권역·시설종류별 사업의 효과성

단위: 명, 점(M)

구분	사례 수	성평등한 가족생활	평등·민주적 가족관계	일·가족 양립	가족 돌봄 부담 경감	지역 공동체 형성	
전체	148	3.59	3.82	3.71	3.86	4.09	
권역	도심권	20	3.65	3.95	3.85	3.80	4.25
	서북권	15	3.87	4.13	3.87	3.67	4.07
	동북권	36	3.61	3.86	3.53	3.89	4.00
	서남권	47	3.38	3.66	3.60	3.83	4.15
	동남권	30	3.73	3.80	3.93	4.03	4.03
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	3.82	3.97	3.95	4.02	4.13
	사회복지시설	36	2.94	3.39	3.08	3.58	4.00
	보육/아동시설	20	3.75	3.95	3.75	3.65	4.10

권역별로는 서북권을 제외한 모든 권역에서 ‘지역공동체 형성에 도움이 된다’는 응답이 가장 높게 나타났으며 서북권은 ‘평등·민주적인 가족관계가 형성된다’는 응답이 4.13점으로 가장 높았다. 또한, 동남권은 ‘지역공동체 형성에 도움이 된다’와 ‘가족 돌봄 부담이 줄어든다’는 응답이 4.03점으로 동일하게 나타났다. 도심권과 서남권, 동남권에서는 ‘성평등한 가족생활을 할 수 있다’는 응답이 각각 3.65점, 3.38점, 3.73점으로 가장 낮게 나타났으며, 서북권에서는 ‘가족 돌봄 부담이 줄어든다’가 3.67점, 동북권에서는 ‘일·가족양립이 가능해진다’가 3.53점으로 가장 낮았다. 마지막으로 모든 시설에서 ‘지역공동체 형성에 도움이 된다’는 응답이 가장 높게 나타났다.

【 표 IV-10 】 건강가정다문화가족지원센터와 그 외 시설의 사업 효과성 비교

(단위 : M, SD)

구분		성평등한 가족생활		평등·민주적 가족관계		일·가족 양립		가족 돌봄 부담 경감		지역 공동체 형성	
		평균	t	평균	t	평균	t	평균	t	평균	t
전체		3.59		3.82		3.71		3.86		4.09	
시설 종류	건강가정· 다문화가족지 원센터	3.82 (.86)	3.83***	3.97 (.88)	2.52*	3.95 (.93)	3.63***	4.02 (.90)	2.39*	4.13 (.85)	.65
	사회복지시설 /보육·아동 시설	3.23 (.95)		3.59 (.89)		3.32 (1.06)		3.61 (1.09)		4.04 (.87)	

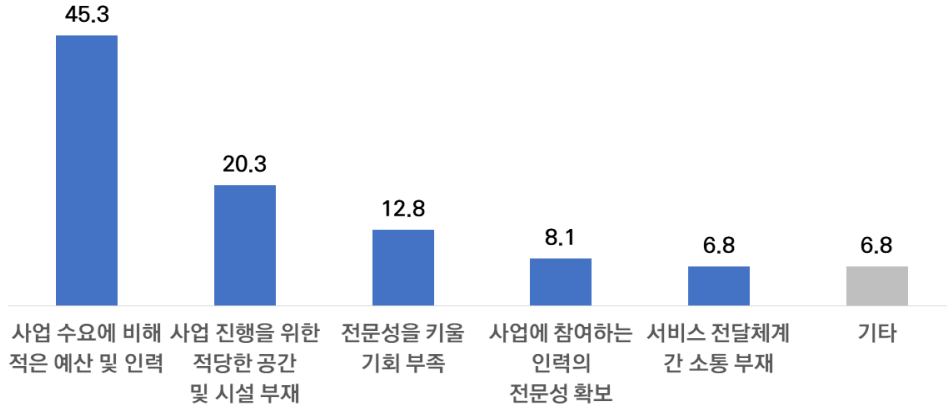
주: *** p<0.001, * p<0.05

시설 간 효과성을 비교한 결과, 지역 공동체 형성을 제외한 모든 항목에서 건강가정·다문화가족지원센터가 다른 시설보다 사업의 효과가 있다고 응답하였다. 가장 차이가 나는 것으로 나타난 두 항목은 ‘성평등한 가족생활을 할 수 있다’와 ‘일·가족 양립이 가능해진다’였다. 건강가정·다문화가족지원센터의 경우 성평등한 가족생활이 평균 3.82점이었으나 사회복지시설과 보육·아동시설은 3.23점으로 효과성 항목 중 가장 낮은 점수를 보였다. 또한 일·가족양립은 건강가정·다문화가족지원센터는 3.95점이었으나 사회복지시설과 보육·아동시설은 3.32점으로 큰 차이를 보였다. 이 격차는 통계적으로도 유의미한 결과를 보였다. 가족 관련 서비스를 통해 성평등한 가족생활, 시민들의 일가족양립을 지원하기 위해서는 현재 건강가정·다문화가족지원센터의 사업에서 이 부분을 강화하는 것과 동시에 다른 기관에서 추진하고 있는 사업 영역에서도 이와 같은 목적을 고려한 사업 추진이 필요할 것으로 보인다.

③ 사업 추진 애로사항 및 확대 사업

사업 추진 시 가장 큰 어려움을 물어본 결과, 사업 수요에 비해 적은 예산과 인력 (45.3%)을 가장 큰 어려움으로 응답했다. 그 다음으로 사업 진행을 위한 적당한 공간 및 시설 부재(20.3%), 전문성을 키울 기회 부족(12.8%) 순으로 나타났다.

단위: %



【그림 IV-8】 사업 추진 시 애로사항

어려움을 권역과 시설 종류에 따라 살펴본 결과, 모든 권역에서 40.0% 이상이 사업 수요에 비해 적은 예산 및 인력을 가장 큰 어려움으로 응답하였다. 이 중 동북권은 사업에 참여하는 인력의 전문성 확보의 비율이 16.7%로 다른 지역에 비해 높게 나타났다. 마찬가지로 모든 시설에서 사업 수요에 비해 적은 예산 및 인력의 비율이 가장 높았으나 건강가정·다문화가족지원센터의 경우 사업 진행을 위한 적당한 공간 및 시설 부재(26.1%)와 전문성을 키울 기회 부족(16.3%)에 대한 비율이 다른 시설보다 높게 나타났다. 기타 응답에는 공간 부족, 코로나19로 인한 갑작스러운 비대면 전환, 사업지침의 현장성 부족, 대상자 발굴의 어려움 등 서비스 제공과 관련된 내용과 더불어, 고용 불안, 노무관리 및 대상자 민원, 센터 비전 공유 어려움 등 기관 운영 차원에서의 어려움도 나타났다.



【표 IV-11】 권역·시설종류별 사업 추진 시 애로사항

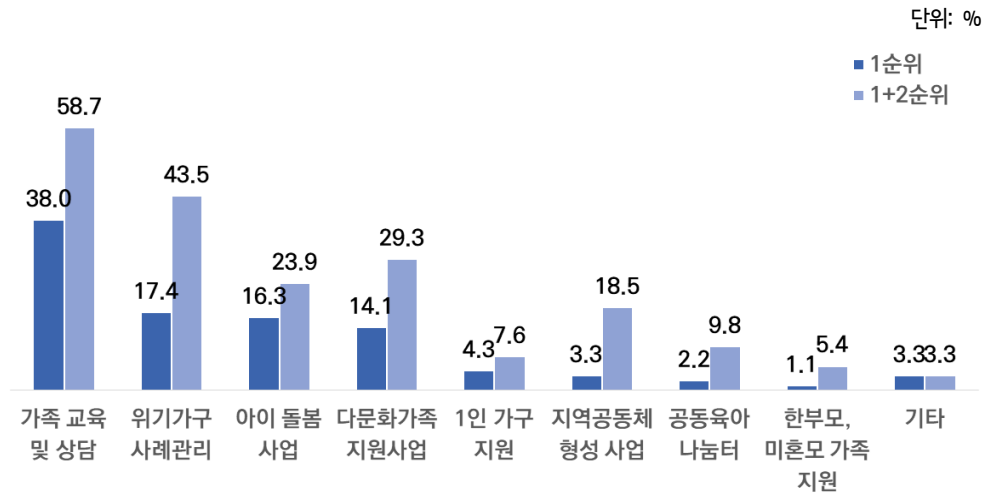
단위: 명, %

구분	사례 수	사업 수요에 비해 적은 예산 및 인력	사업 진행을 위한 적당한 공간 및 시설 부재	전문성을 키울 기회 부족	사업에 참여하는 인력의 전문성 확보	서비스 전달체계 간 소통 부재	기타	
권역	도심권	20	60.0	0.0	10.0	5.0	15.0	10.0
	서북권	15	46.7	26.7	6.7	0.0	13.3	6.7

구분	사례 수	사업 수요에 비해 적은 예산 및 인력	사업 진행을 위한 적당한 공간 및 시설 부재	전문성을 키울 기회 부족	사업에 참여하는 인력의 전문성 확보	서비스 전달 체계 간 소통 부재	기타	
	동북권	36	33.3	22.2	13.9	16.7	2.8	11.1
	서남권	47	51.1	19.1	14.9	6.4	6.4	2.1
	동남권	30	40.0	30.0	13.3	6.7	3.3	6.7
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	37.0	26.1	16.3	6.5	6.5	7.6
	사회복지시설	36	55.6	8.3	8.3	11.1	11.1	5.6
	보육/아동시설	20	65.0	15.0	5.0	10.0	0.0	5.0

기타 응답: 업무할 공간이 없음, 코로나19로 인한 갑작스런 비대면 전환, 고용불안, 사업에 대한 인지도 부족, 이용자 민원, 현장에서 적용하기 어려운 사업지침, 방문지도사의 노무관리 및 대상자의 민원 부담이 큼, 대상자 발굴이 어려움, 센터 비전을 공유가 힘들

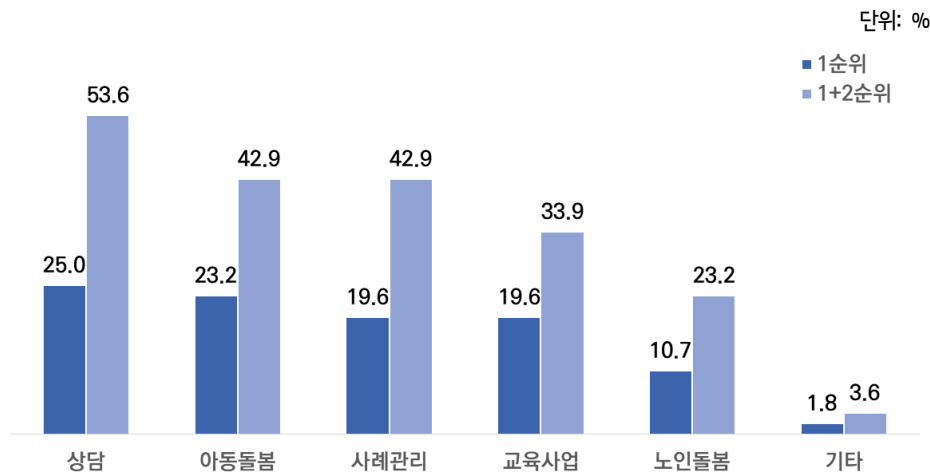
다음으로 건다가 센터에 근무하는 종사자를 대상으로 가족 관련 서비스 중에서 가장 확대되어야 하는 사업을 질문하였다.



■ 그림 IV-9 ■ 확대 필요 서비스-건강가정·다문화가족지원센터(1순위, 1+2순위)

건강가정·다문화가족지원센터에 근무 중인 응답자들에게 가족 관련 서비스 중에서 어떤 사업이 가장 확대되어야 하는지를 2순위까지 물어본 결과, 가족 교육 및 상담이 38.0%로 가장 많은 것으로 나타났다. 그 다음으로 1순위에서는 위기가구 사례관리(17.4%)와 아이돌봄 사업(16.3%) 순으로 나타났으나, 1순위와 2순위를 더한 경우에는 위기가구 사례관리(43.5%)와 다문화가족 지원 사업(29.3%) 순으로 나타났다. 기타 응답으로는 통번역서비스, 결혼이민자 취업지원 사업, 성평등, 젠더, 인권, 다문화, 다양한 가족 등 관련 감수성 교육 확대가 있었다.

사회복지시설과 보육·아동시설 종사자들의 경우 사업 명칭이 건다가 센터와 다르므로, 상담, 돌봄, 사례관리, 교육 등 사업 추진 방식에 따라 질문하였다. 가족 관련 서비스 중에서 어떤 사업이 가장 확대되어야 하는지를 2순위까지 물어본 결과, 상담이 25.0%로 가장 많은 응답을 차지하였다. 그 다음으로 아동돌봄(23.2%)과 사례관리(19.6%) 순이었으며, 이는 1순위와 2순위를 더한 결과에서도 동일하게 나타났다. 기타 응답으로는 경제지원이 있었다.



■ 그림 IV-10 ■ 확대 필요 서비스-사회복지시설, 보육·아동시설(1순위, 1+2순위)

가장 확대되어야 하는 서비스를 보다 구체적으로 알아보기 위해 권역과 시설 종류 별로 살펴본 결과는 <표Ⅳ-12>와 같다. 도심권에서는 교육사업이 33.3%로 가장 많은 응답을 차지하였으며 서북권에서는 상담과 아동돌봄, 사례관리가 각 33.3%로 동일하게 가장 높은 비율을 보였다. 동북권에서는 아동돌봄과 교육사업이 각 30.8%로 가장 필요한 것으로 나타났고 동남권은 상담이 50.0%로 절반을 차지하였다. 시설별로는 사회복지시설의 경우, 사례관리 30.6%, 아동돌봄 25.0%, 상담 22.2% 순으로 나타났으며 보육·아동시설은 교육사업 50.0%, 상담 30.0%, 아동돌봄 20.0% 순으로 나타났다.

【 표 Ⅳ-12 】 확대 필요 서비스-사회복지시설, 보육·아동시설(1순위)

단위: 명, %

구분	사례 수	상담	아동돌봄	사례관리	교육사업	노인돌봄	기타	
권역	도심권	20	11.1	22.2	22.2	33.3	0.0	11.1
	서북권	15	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
	동북권	36	15.4	30.8	15.4	30.8	7.7	0.0
	서남권	47	26.1	21.7	17.4	13.0	21.7	0.0
	동남권	30	50.0	12.5	25.0	12.5	0.0	0.0
시설 종류	사회복지시설	36	22.2	25.0	30.6	2.8	16.7	2.8
	보육/아동시설	20	30.0	20.0	0.0	50.0	0.0	0.0

기타 응답: 경제지원

전체적으로 볼 때, 가족 관련 서비스 전달체계 종사자들이 사업을 추진하는 과정에서 애로사항 및 확대가 필요한 서비스를 정리하면 아래 표와 같다. 수요에 비해 적은 예산 및 인력이 가장 큰 애로사항으로 나타났으며, 교육 및 상담, 사례관리, 돌봄 등의 영역에서 확대가 필요하다는 응답이 높게 나타났다. 상대적으로 보육·아동시설 관련 종사자들이 교육사업에 대한 확대 응답이 높게 나타났고, 사회복지시설의 경우 교육사업에 대한 확대 필요성이 가장 낮게 나타났다. 위기가구 사례관리 사업의 경우 8개 기관에서만 하고 있는 사업임에도 불구하고, 확대 필요성이 높게 나타난 점이 주목할 만하다.

【 표 IV-13 】 애로사항 및 확대 필요 서비스

단위: %

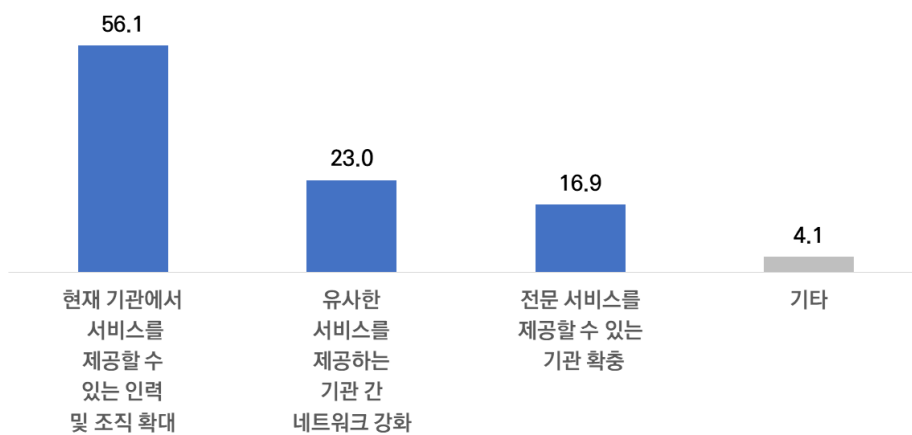
사업 추진 시 애로사항	가족 관련 서비스 중 확대가 필요한 서비스	
	건강가정/다문화지원센터 (1순위)	사회복지시설 & 보육/아동시설 (1순위)
사업 수요에 비해 적은 예산 및 인력 45.3%	가족 교육 및 상담 38.0%	상담 25.0%
사업 진행을 위한 적당한 공간 및 시설 부재 20.3%	위기가구 사례관리 17.4%	아동돌봄 23.2%
전문성을 키울 기회 부족 12.8%	아이 돌봄 사업 6.3%	사례관리 19.6%
:	다문화가족 지원사업 14.1%	교육사업 19.6%
	:	노인돌봄 10.7%
		:

④ 전달체계 개선 방향 및 전략

가족 관련 서비스 전달체계 개선 방향 및 전략을 세 가지 관점에서 질문하였다. 첫째는 현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력과 조직을 확대하는 것, 둘째는 유사하는 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화, 셋째 전문 서비스를 제공할 수 있는 기관 확충으로 나누어 질문하였다.



단위: %



【 그림 IV-11 】 서비스 전달체계 개선에 가장 중요한 사항

응답자들에게 서비스 전달체계 개선 시 가장 중요한 사항을 물어본 결과는 <그림 IV-12>와 같다. 절반 이상의 응답자가 현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력과 조직을 확대(56.1%)하여야 한다고 응답하였으며 유사한 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화 23.0%, 전문 서비스를 제공할 수 있는 기관 확충 16.9% 순으로 나타났다. 기타 응답으로는 충분한 예산 지원 및 효율적인 상담 시스템 구축, 안정적 운영을 위한 예산 확보, 취약가족역량강화사업 강화, 사무 공간 확보, 기관 내 서비스의 가변성 확보, 서비스 기관의 일원화 등의 의견이 제시되었다. 인력, 조직, 예산 확보 등 서비스 전달체계의 양적 확대 측면과 사업 추진체계 및 전달체계와 관련하여 기관 내 서비스의 가변적 운영 및 서비스 기관 일원화에 대한 의견으로 구분될 수 있다.

【 표 IV-14 】 서비스 전달체계 개선에 가장 중요한 사항

단위: 명, %

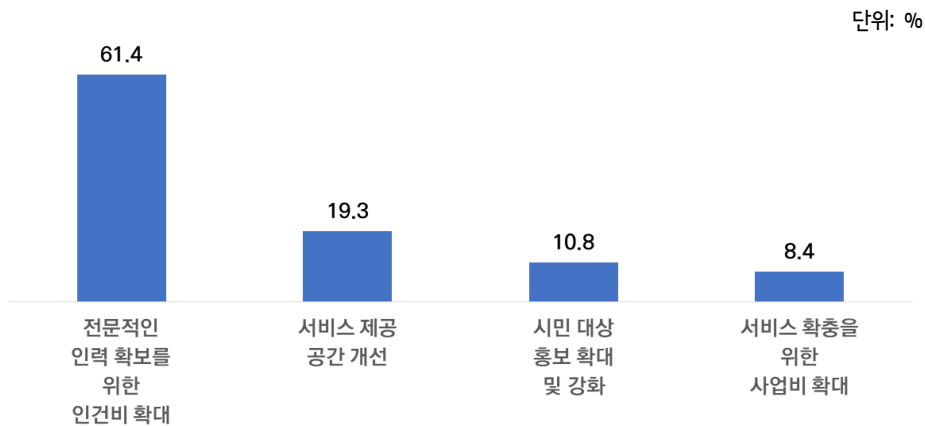
구분	사례 수	현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력 및 조직 확대	유사한 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화	전문 서비스를 제공할 수 있는 기관 확충	기타	
권역	도심권	20	45.0	45.0	10.0	0.0
	서북권	15	80.0	13.3	6.7	0.0
	동북권	36	63.9	11.1	19.4	5.6
	서남권	47	48.9	27.7	19.1	4.3
	동남권	30	53.3	20.0	20.0	6.7
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	58.7	18.5	18.5	4.3
	사회복지시설	36	41.7	38.9	13.9	5.6
	보육/아동시설	20	70.0	15.0	15.0	0.0

기타 응답: 충분한 예산 지원 및 효율적인 상담 시스템 구축, 안정적 운영을 위한 예산 확보, 취약가족역량 강화사업을 강화, 인력 확보로 인한 사무공간 확보, 기관내 서비스의 가변성, 서비스 기관의 일원화

서비스 전달체계 개선 시 가장 중요한 점에 대해 권역별로 살펴본 결과, 도심권을 제외한 모든 권역에서 현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력 및 조직 확대를 가장 많이 응답하였으며, 도심권에서는 인력 및 조직 확대와 유사한 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화가 각 45.0%로 동일하게 나타났다. 모든 시설에서도 인력 및

조직 확대를 응답한 비율이 가장 높게 나타났다. 시설별로 살펴보면 상대적으로 사회복지시설에서 네트워크 강화에 대한 응답이 높게 나타났다. 인력 및 조직 확대와 관련해서는 보육·아동시설 종사자들의 가장 높게 나타났다.

다음으로 서비스 전달체계 개선 방향에 따른 구체적인 내용을 추가적으로 질문하였다. 즉 현재 기관에서 서비스 제공 인력 및 조직 확대 시 인건비, 공간, 홍보, 사업비 확대 등의 항목으로 나누어 질문한 결과, 절반 이상의 응답자가 전문적인 인력 확보를 위한 인건비 확대(61.4%)를 선택하였다. 그 다음으로 서비스 제공 공간 개선 19.3%, 시민 대상 홍보 확대 및 강화 10.8% 순으로 나타났다.



■ 그림 IV-12 ■ 현재 기관 서비스 제공 인력 및 조직 확대 시 가장 중요한 사항

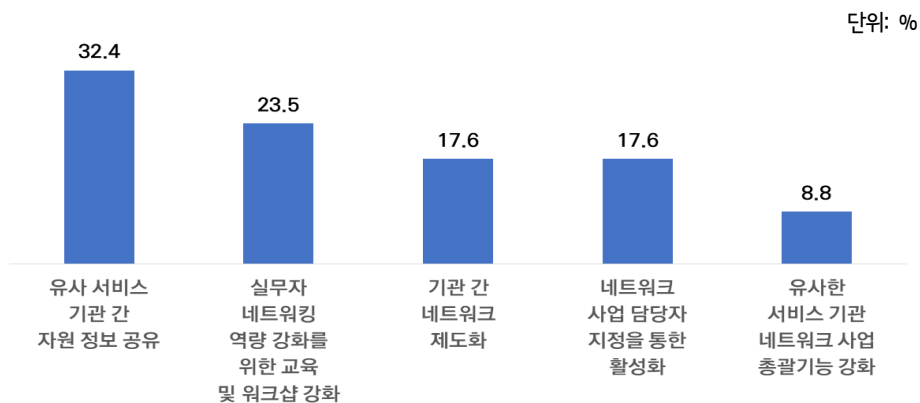
인력 및 조직 확대 시 가장 중요한 사항을 권역과 시설 종류별로 살펴본 결과, 모든 권역에서 인건비 확대를 가장 많이 응답한 것으로 나타났다. 이와 함께 동남권은 다른 권역에 비해 상대적으로 서비스 제공 공간 개선(37.5%)에 대한 응답이 높게 나타났다. 마찬가지로 모든 시설에서 인건비 확대가 가장 많은 응답이었으나 건강가정·다문화가족지원센터의 경우, 다른 시설에 비해 서비스 제공 공간 개선에 대한 응답이 높게 나타나(25.9%) 동남권에 위치한 건강가정·다문화가족지원센터의 공간 점검이 필요한 것으로 사료된다. 특히 건강가정·다문화가족지원센터에서 제공하는 서비스 중에 가족상담, 다문화 가족 자녀 언어발달교실 등 안정적인 공간을 필요로 하는 사업이 많아, 공간 개선에 대한 응답이 높게 나타났을 것으로 보인다.

【표 IV-15】 현재 기관 서비스 제공 인력 및 조직 확대 시 가장 중요한 사항

단위: 명, %

구분	사례 수	전문적인 인력 확보를 위한 인건비 확대	서비스 제공 공간 개선	시민 대상 홍보 확대 및 강화	서비스 확충을 위한 사업비 확대	
권역	도심권	9	77.8	0.0	11.1	11.1
	서북권	12	58.3	16.7	8.3	16.7
	동북권	23	65.2	13.0	8.7	13.0
	서남권	23	56.5	21.7	17.4	4.3
	동남권	16	56.3	37.5	6.3	0.0
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	54	55.6	25.9	13.0	5.6
	사회복지시설	15	73.3	13.3	6.7	6.7
	보육/아동시설	14	71.4	0.0	7.1	21.4

다음으로 가족 관련 서비스 중에서 유사한 서비스 제공 기관 간 네트워크 강화가 필요하다는 응답자를 대상으로 네트워크 강화의 구체적인 방법을 질문하였다. 정보공유, 실무자 네트워킹 역량강화를 위한 교육 및 워크샵, 네트워크 제도화, 네트워크 사업 담당자 지정, 총괄기능 강화 등의 내용으로 나누어 질문한 결과, 유사 서비스 기관 간 지원 정보 공유가 32.4%로 가장 많았으며, 실무자 네트워킹 역량 강화를 위한 교육 및 워크샵 강화 23.5%, 기관 간 네트워크 제도화 17.6%, 네트워크 사업 담당자 지정을 통한 활성화 17.6%, 유사한 서비스 기관 네트워크 사업 총괄기능 강화 8.8% 순으로 나타났다.



【그림 IV-13】 유사한 서비스 제공 기관 간 네트워크 강화 시 가장 중요한 사항

유사한 제공 기관 간 네트워크 강화 시 가장 중요한 사항에 대해 권역과 시설 종류에 따라 살펴본 결과, 도심권(33.3%)과 서남권(53.8%)은 유사 서비스 기관 간 자원 정보 공유를 중요한 사항으로 가장 많이 응답하였다. 서북권은 네트워크 역량 강화를 위한 교육 및 워크샵 강화와 기관 간 네트워크 제도화가 각각 50.0%를 차지하였고 동북권은 네트워크 역량 강화를 위한 교육 및 워크샵 강화가 50.0%로 가장 많았다. 마지막으로 동남권은 네트워크 역량 강화를 위한 교육 및 워크샵 강화와 네트워크 사업 담당자 지정을 통한 활성화가 각 33.3%로 가장 많았다. 또한 건강가정·다문화가족지원센터의 경우, 실무자 네트워크 역량 강화를 위한 교육과 워크샵을 중요하다고 응답한 비율이 29.4%로 가장 높았으나 사회복지시설의 경우, 유사 서비스 기관 간 자원 정보 공유가 57.1%로 가장 높게 나타났다.

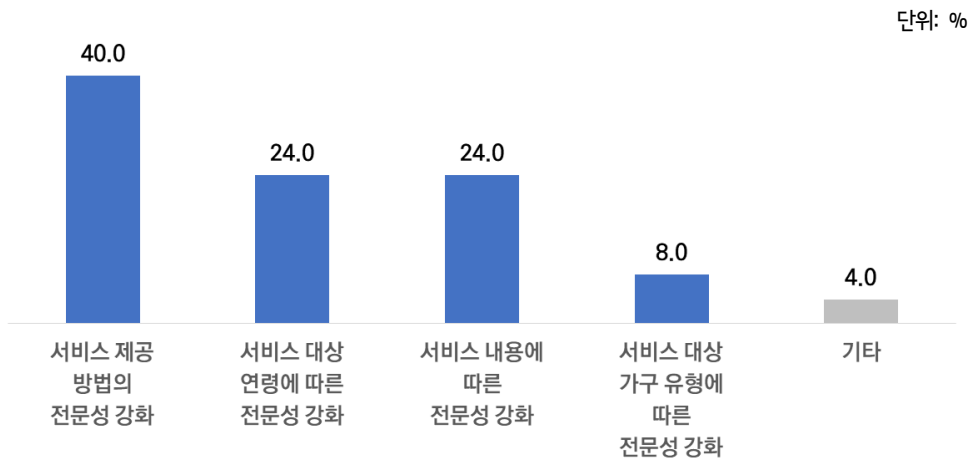
【표 IV-16】 유사한 서비스 제공 기관 간 네트워크 강화 시 가장 중요한 사항

단위: 명, %

구분	사례 수	유사 서비스 기관 간 자원 정보 공유	실무자 네트워크 역량 강화를 위한 교육 및 워크샵 강화	기관 간 네트워크 제도화	네트워크 사업 담당자 지정을 통한 활성화	유사한 서비스 기관 네트워크 사업 총괄기능 강화	
권역	도심권	9	33.3	22.2	22.2	0.0	
	서북권	2	0.0	50.0	50.0	0.0	
	동북권	4	0.0	50.0	25.0	25.0	
	서남권	13	53.8	7.7	15.4	7.7	
	동남권	6	16.7	33.3	0.0	33.3	
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	17	17.6	29.4	23.5	17.6	11.8
	사회복지시설	14	57.1	14.3	7.1	21.4	0.0
	보육/이동시설	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3

다음으로 전문 서비스 제공 기관 확충이 중요하다는 응답자를 대상으로 구체적인 방법을 질문하였다. 서비스 제공 방법의 전문성, 대상 연령에 따른 전문성 강화, 서비스 내용에 따른 전문성 강화, 가구 유형에 따른 전문성 강화로 나누어 조사한 결과, 서비스 제공 방법의 전문성 강화가 40.0%로 가장 많았으며 서비스 대상 연령에 따른

전문성 강화와 서비스 내용에 따른 전문성 강화가 각 24.0%로 그 다음 순이었다. 가구 유형에 따른 전문성 강화에 대한 응답이 낮게 나타난 것은 앞서 서비스 대상 가구 유형에 대한 구분이 없다고 응답한 결과에 비추어 볼 때, 현재 가족 관련 서비스 종사자들의 경우에는 특정 가구 유형에 대한 서비스 확충에 대한 수요가 낮게 나타나는 것을 알 수 있다. 즉 현재 서비스 제공 방법의 전문성을 강화에 대한 수요가 높게 나타난 것은 현재 가족 관련 서비스가 교육, 상담, 사례관리 등 서비스 제공 방법에 따라 구분되기 때문에 각각의 추진 방식에 있어 전문성 강화를 요청하는 비율이 높은 것으로 보인다.



■ 그림 IV-14 ■ 전문 서비스 제공 기관 확충 시 가장 중요한 사항

지금까지 논의한 서비스 전달체계 개선 시 중요한 방향 및 고려 해야 하는 내용을 종합해 보면 아래와 같다. 현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력 및 조직 확대를 가장 많이 선택하였다. 이는 응답자들이 현재 자신이 수행하고 있는 서비스 인프라를 개선 의견이 반영된 것으로 볼 수 있다. 별도의 전달체계를 신설하는 것 보다는 현재 기관 확대, 혹은 기관 네트워크 강화를 선호하는 것으로 이해된다.

【 표 IV-17 】 서비스 전달체계 개선 시 중요한 사항

단위: %

서비스 전달체계 개선에 가장 중요한 사항 / 해당 항목의 고려사항		비율 (%)
현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력 및 조직 확대		56.1
고려 사항	전문적인 인력 확보를 위한 인건비 확대	61.4
	서비스 제공 공간 개선	19.3
	시민 대상 홍보 확대 및 강화	10.8
	서비스 확충을 위한 사업비 확대	8.4
유사한 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화		23.0
고려 사항	유사 서비스 기관 간 자원 정보 공유	32.4
	실무자 네트워킹 역량 강화를 위한 교육 및 워크숍 강화	23.5
	기관 간 네트워크 제도화	17.6
	네트워크 사업 담당자 지정을 통한 활성화	17.6
	유사한 서비스 기관 네트워크 사업 총괄기능 강화	8.8
전문 서비스를 제공할 수 있는 기관 확충		16.9
고려 사항	서비스 제공 방법의 전문성 강화	40.0
	서비스 대상 연령에 따른 전문성 강화	24.0
	서비스 내용에 따른 전문성 강화	24.0
	서비스 대상 가구 유형에 따른 전문성 강화	8.0
	기타	4.0

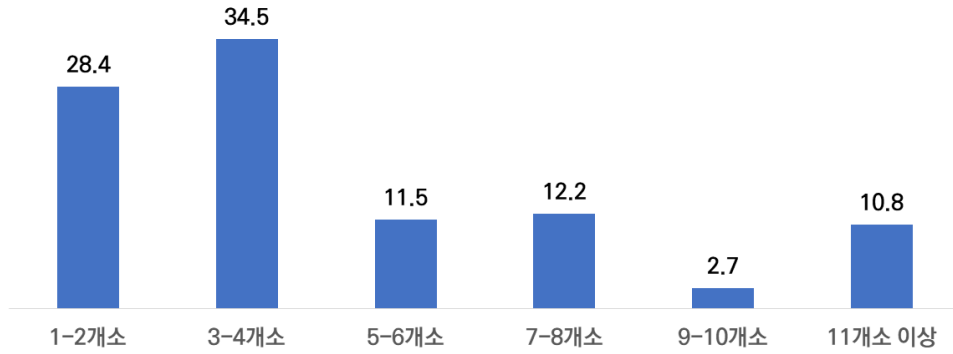
IV

3) 협력 및 연계 현황

① 가족 관련 서비스 협력 및 연계 현황

가족 관련 서비스 전달체계 개선과 관련하여 협력 및 연계와 관련된 부분은 세부적인 사항을 조사하였다. 응답자들에게 지난 1년간 기관으로 소개 혹은 이용자를 직접 의뢰해 준 기관 수에 대해 물어본 결과, 3~4개소라고 응답한 비율이 34.5%로 가장 높았고 1~2개소 28.4%, 7~8개소 12.2% 순으로 나타났다.

단위: %



■ 그림 IV-15 ■ 기관 소개 및 이용자 직접 의뢰 기관 수

지난 1년간 기관으로 소개 혹은 이용자를 직접 의뢰해 준 기관 수를 권역과 시설종류에 따라 살펴본 결과는 <표 IV-17>과 같다. 1~2개소의 비율이 가장 높은 동북권(33.3%)을 제외한 권역에서는 3~4개소라는 응답이 가장 높았다. 건강가정·다문화가족지원센터의 경우, 1~2개소와 3~4개소가 각 29.3%로 동일하였고 사회복지시설은 3~4개소가 47.2%로 가장 많았으며 보육·아동시설은 1~2개소가 45.0%로 가장 많았다. 전체적으로 건강가정·다문화가족지원센터와 사회복지시설이 지역 내에서 기관 소개 및 이용자 직접 의뢰 기관 수가 많게 나타났는데, 이는 본 연구의 보육·아동시설에 응답한 시설 수와 종류가 육아종합지원센터의 가족교육 및 상담 서비스 제공자로 제한되어 있기 때문이다.

■ 표 IV-18 ■ 기관 소개 및 이용자 직접 의뢰 기관 수

단위: 명, %

구분	사례 수	1~2개소	3~4개소	5~6개소	7~8개소	9~10개소	11개소 이상
권역	도심권	20	40.0	45.0	10.0	5.0	0.0
	서북권	15	20.0	40.0	20.0	6.7	0.0
	동북권	36	33.3	22.2	5.6	16.7	2.8
	서남권	47	23.4	38.3	12.8	12.8	4.3
	동남권	30	26.7	33.3	13.3	13.3	3.3
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	29.3	29.3	9.8	15.2	2.2
	사회복지시설	36	16.7	47.2	16.7	11.1	5.6
	보육/아동시설	20	45.0	35.0	10.0	0.0	0.0

기관으로 소개 혹은 이용자를 직접 의뢰해 준 기관을 3순위까지 물어본 결과, 1순위는 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청이 34.5%로 가장 많은 것으로 나타났으며 사회 복지시설 및 기관이 16.9%, 아동 및 청소년 대상 전문 서비스 기관이 16.2%로 그 다음 순으로 나타났다.

실제 응답자들이 표기한 명칭을 토대로 범주별 구체적으로 협력기관을 살펴보았다. ‘경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청’의 범주에서 가장 많은 협력 및 연계한 기관은 주민센터였다. 다음으로 경찰서, 구청으로 나타났으며, 자치구 위기가정통합지원센터 응답도 있었다.

【표 IV-19】 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청 연계 기관 빈도(1+2+3순위)

단위: 건

② 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청							
주민센터	구청	경찰서	드림스타트	위기가족 통합지원센터	육아종합 지원센터	한부모가족 지원센터	보건소
51	20	20	1	2	1	1	2

사회복지시설 및 기관이라고 응답한 경우, 가장 많은 기관은 종합사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관 등 복지관이 대부분이었으며, 그 다음으로 모자원 및 모자보호시설, 드림스타트 및 아이돌봄서비스제공기관 등을 응답하였다.

【표 IV-20】 사회복지시설 및 기관 연계 기관 빈도(1+2+3순위)

단위: 건

① 사회복지시설 및 기관											
복지관	주민 센터	아동 센터	돌봄 서비스	복지 센터	모자원 관련	한부모가족 지원센터	구청	복지 시설	직장맘 센터	쉼터	요양 센터
44	2	1	2	4	4	1	2	2	1	1	1

학교 및 교육청의 경우에는 관내 초등학교가 가장 많은 수를 차지하였으며, 학교의 위센터 및 위클래스, 교육복지실 등이 구체적으로 제시되어, 학교 차원에서 아동을 대상으로 정신건강 및 복지 서비스를 제공하는 있는 사업들과 가족관련 서비스 연계가

활발하다는 것을 알 수 있다.

【표 IV-21】 학교 및 교육청 연계 기관 빈도(1+2+3순위)

단위: 건

③ 학교 및 교육청				
학교	Wee센터	교육복지센터	교육지원청	주민센터
21	2	2	1	1

아동 및 청소년 대상 전문서비스 범주의 경우 드림스타트가 압도적으로 많았으며, 청소년상담복지센터, 아동보호전문기관, 지역아동센터 등이 그 다음으로 높게 나타났다. 가족관련기관으로는 건강가정·다문화가족지원센터가 가장 높은 빈도로 나타났다. 일자리 기관을 1순위 협력 기관으로 응답한 결과는 여성인력개발센터 한 곳으로 나타나, 2순위 3순위 응답까지 확인해 보았다. 3순위 응답까지 확인했을 때에도 여성인력개발센터가 가장 높은 빈도로 나타나고, 고용복지센터, 새일센터, 지역자활센터, 50플러스 센터 등이 나타났다. 폭력 및 학대 전문기관의 범주에는 쉼터와 가정상담소 등 상담 관련 전문기관이 주를 이루었다. 기타 응답으로는 어린이집과 보육시설, 다서서기센터, 보건소, 관리사무소, SH공사 등이 나타났다.

【표 IV-22】 아동 및 청소년 대상 전문 서비스 연계 기관 빈도(1+2+3순위)

단위: 건

④ 아동 및 청소년 대상 전문 서비스						
드림스타트	상담센터	복지관	아동센터	학교	방과 후 교실	시소와 그네
19	3	1	5	1	1	1

【표 IV-23】 가족관련 연계 기관 빈도(1+2+3순위)

단위: 건

⑧ 가족관련기관						
건강가정·다문화가족지원센터	한부모가족지원센터	주거복지센터	교육복지센터	장애인가족지원센터	학교	여성가족플라자
13	1	1	1	1	1	1

【 표 IV-24 】 일자리 연계 기관 빈도(1+2+3순위)

단위: 건

⑤ 일자리 기관					
여성인력 개발센터	고용복지센터	자활센터	50+센터	새로일하기 센터	여성 일자리센터
5	3	2	2	1	1

【 표 IV-25 】 폭력 및 학대 전문 연계 기관 빈도(1+2+3순위)

단위: 건

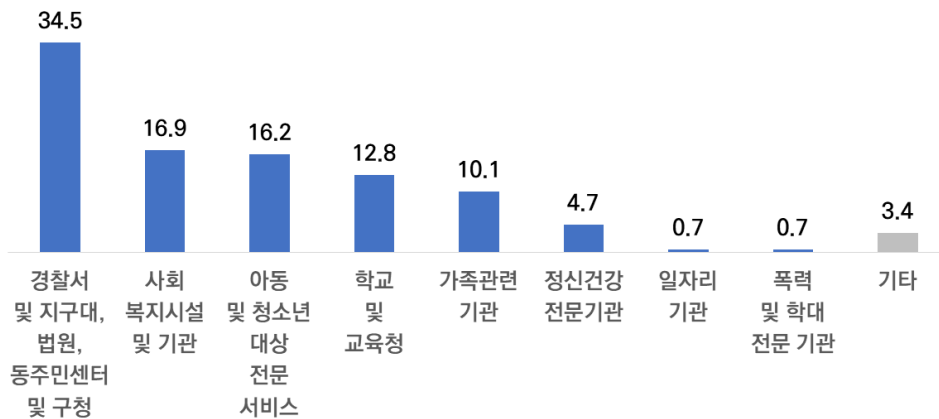
⑥ 폭력 및 학대 전문 기관		
상담소 및 센터	쉼터	복지관
4	3	1

【 표 IV-26 】 기타 연계 기관 빈도(1+2+3순위)

단위: 건

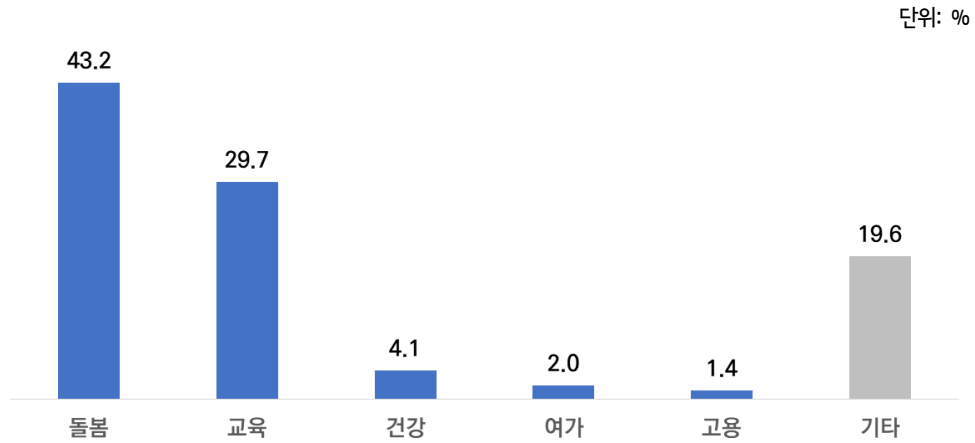
⑨ 기타												
직접 신청	어린이 집	주민 센터	구청	보건소	다시서 기센터	관리 사무소	드림 스타트	교육복지센터	발달 센터	SH	치매안심센터	도서관
3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1

단위: %



【 그림 IV-16 】 기관 소개 및 이용자 직접 의뢰 대표기관(1순위)

협력 및 연계기관의 대표 서비스를 살펴보면, 돌봄이 43.2%로 가장 높은 비율로 응답하였고, 교육 29.7%, 기타 19.6%의 응답으로 나타났다.



■ 그림 IV-17 ■ 해당 기관 대표서비스-1순위 응답 기관

기관의 가장 대표적인 서비스로는 돌봄이 43.2%로 가장 높은 비율을 보였고, 교육 29.7%, 기타 19.6%였다. 기타 서비스는 상담, 사례관리, 사회보장서비스 문의 등이 높은 빈도를 보였다.

■ 표 IV-27 ■ 권역별 연계기관 연계방식, 교류정도, 신뢰정도 (1순위)

단위: 명, %, 점(M)

구분	사례 수	연계방식		교류정도	신뢰정도	
		타기관에서 우리 기관으로 연락	이용자에게 정보만 제공			
전체	148	71.6	28.4	3.2	3.8	
도심권	사회복지시설 및 기관	3	33.3	66.7	3.0	4.0
	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	7	57.1	42.9	3.1	4.0
	학교 및 교육청	2	100.0	0.0	4.5	4.5
	아동 및 청소년 대상 전문 서비스	2	0.0	100.0	2.5	3.5
	정신건강전문기관	2	100.0	0.0	3.0	4.0
	가족관련 기관	2	100.0	0.0	3.5	4.0

구분	사례 수	연계방식		교류정도	신뢰정도	
		타기관에서 우리 기관으로 연락	이용자에게 정보만 제공			
	기타	2	0.0	100.0	3.0	3.5
서북권	사회복지시설 및 기관	4	100.0	0.0	3.3	3.8
	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	5	20.0	80.0	3.4	4.0
	학교 및 교육청	3	66.7	33.3	3.0	4.0
	아동 및 청소년 대상 전문 서비스	2	100.0	0.0	4.0	4.0
	가족관련 기관	1	100.0	0.0	3.0	4.0
	사회복지시설 및 기관	4	75.0	25.0	3.5	3.8
동북권	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	15	73.3	26.7	3.8	3.9
	학교 및 교육청	5	100.0	0.0	3.0	3.8
	아동 및 청소년 대상 전문 서비스	6	66.7	33.3	2.8	3.5
	정신건강전문기관	2	0.0	100.0	2.0	3.5
	가족관련 기관	4	50.0	50.0	3.0	3.5
	사회복지시설 및 기관	8	62.5	37.5	2.6	3.5
서남권	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	16	93.8	6.3	3.6	4.0
	학교 및 교육청	6	100.0	0.0	3.0	3.5
	아동 및 청소년 대상 전문 서비스	7	71.4	28.6	3.4	3.9
	일자리 기관	1	0.0	100.0	4.0	4.0
	정신건강전문기관	3	100.0	0.0	3.0	3.0
	가족관련 기관	4	50.0	50.0	2.3	3.5
	기타	2	50.0	50.0	3.0	3.5
	사회복지시설 및 기관	6	66.7	33.3	3.0	3.8
동남권	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	8	87.5	12.5	3.5	4.0
	학교 및 교육청	3	100.0	0.0	3.3	4.0
	아동 및 청소년 대상 전문 서비스	7	71.4	28.6	3.1	3.9
	폭력 및 학대 전문 기관	1	100.0	0.0	3.0	4.0
	가족관련 기관	4	50.0	50.0	3.0	4.0
	기타	1	100.0	0.0	3.0	4.0

* 주: 사례수가 2이하인 경우, 기술에서 제외함.

교류 및 연계기관과 정도를 권역별로 살펴본 결과는 <표Ⅳ-18>과 같다. 전반적으로 모든 권역에서 타 기관에서 근무 중인 기관으로 연락이 오는 경우가 많은 것으로 나타났다. 또한, 전 권역은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청과 가장 많은 연계를 하는 것으로 나타났으며, 연계기관들과의 교류정도는 3.2점이었고 신뢰정도는 3.8점이었다. 그 중 도심권은 다른 지역과 달리 달리 사회복지시설과 연계시 이용자에게 정보만 제공해주는 비율(66.7%)이 높았다. 또한, 도심권의 경우 교류수준이 가장 높은 곳은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청으로 3.1점이었으며 신뢰수준이 가장 큰 기관은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청 사회복지시설 및 기관으로 4.0점이었다. 서북권에서 교류수준이 가장 높은 곳은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청으로 3.4점이고 신뢰수준이 가장 높은 곳은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청과 학교 및 교육청으로 4.0점이었으며, 동북권에서 교류수준과 신뢰수준이 가장 높은 곳은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청으로 각각 3.8점, 3.9점이었다. 동북권과 마찬가지로 서남권에서는 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청이 교류수준과 신뢰수준이 각각 3.6점, 4.0점으로 가장 높았다. 마지막으로 동남권은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청 교류수준이 3.5점으로 가장 높았고 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청, 학교 및 교육청, 가족관련 기관의 신뢰수준이 4.0점으로 가장 높았다. 종합했을 때, 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청의 교류수준과 신뢰수준이 높은 것으로 나타났다.

■ 표 Ⅳ-28 ■ 시설유형별 연계기관 연계방식, 교류정도, 신뢰정도 (1순위)

단위: 명, %, 점(M)

구분	사례 수	연계방식		교류정도	신뢰정도	
		타기관에서 우리 기관으로 연락	이용자에게 정보만 제공			
전체	148	71.6	28.4	3.2	3.8	
건강가정/다문화가족지원센터	사회복지시설 및 기관	38	60.5	39.5	3.1	3.8
	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	76	68.4	31.6	3.4	3.8
	학교 및 교육청	48	83.3	16.7	3.1	3.7
	아동 및 청소년 대상 전문 서비스	52	76.9	23.1	3.2	3.9

구분	사례 수	연계방식		교류정도	신뢰정도	
		타기관에서 우리 기관으로 연락	이용자에게 정보만 제공			
일자리 기관	일자리 기관	11	45.5	54.5	2.6	3.5
	폭력 및 학대 전문 기관	8	75.0	25.0	3.1	3.9
	정신건강전문기관	9	66.7	33.3	2.9	3.4
	가족관련 기관	26	65.4	34.6	3.5	3.9
	기타	4	50.0	50.0	3.0	4.0
사회복지 시설	사회복지시설 및 기관	25	92.0	8.0	3.2	3.6
	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	28	82.1	17.9	3.8	4.1
	학교 및 교육청	19	100.0	0.0	3.5	3.8
	아동 및 청소년 대상 전문 서비스	11	100.0	0.0	3.4	4.0
	일자리 기관	2	100.0	0.0	3.0	3.0
	정신건강전문기관	10	100.0	0.0	3.1	3.7
	가족관련 기관	4	75.0	25.0	2.5	3.0
	기타	9	100.0	0.0	3.1	3.3
보육/아동 시설	사회복지시설 및 기관	9	22.2	77.8	3.0	3.6
	경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	16	50.0	50.0	3.4	4.3
	아동 및 청소년 대상 전문 서비스	9	33.3	66.7	2.8	3.8
	일자리 기관	2	50.0	50.0	2.5	3.5
	정신건강전문기관	3	100.0	0.0	2.3	2.7
	가족관련 기관	13	30.8	69.2	2.4	3.3
	기타	7	14.3	85.7	2.9	3.4

교류 및 연계기관과 정도를 시설 종류별로 살펴본 결과는 <표Ⅳ-19>과 같다. 모든 시설에서 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청과 가장 많은 연계를 하는 것으로 나타났다. 먼저, 건강가정·다문화가족지원센터는 일자리 기관을 제외한 모든 기관에서 응답자들이 근무하고 있는 기관으로 연락이 오는 형식의 연계를 하는 경우가 많았으며 일자리 기관의 경우 이용자에게 정보만 제공한 비율(54.5%)이 더 높았다. 교류 정도가 가장 높은 곳은 가족관련 기관으로 3.5점이었고 가장 낮은 곳은 일자리 기관으

로 2.6점이었으며 신뢰정도가 가장 높은 곳은 아동 및 청소년 대상 전문 서비스 기관, 폭력 및 학대 전문 기관, 가족관련 기관으로 4.0점이었다. 다음으로 사회복지 시설은 타 기관이 사회복지시설로 연락하는 경우가 대부분이었으며 교류수준이 가장 높은 곳은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청으로 3.8점, 가장 낮은 곳은 가족 관련 기관으로 2.5점이었다. 신뢰수준은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청이 4.1점으로 가장 높았으며 가장 낮은 곳은 가족관련 기관으로 3.0점이었다. 마지막으로 보육·아동시설은 타 기관에서 연락을 받는 경우와 이용자에게 정보만 제공하는 비율이 치우치지 않고 높은 기관과 낮은 기관이 포진해있는 것으로 나타났다. 특히, 사회복지 시설 및 기관으로 이용자에게 정보를 제공하는 비율은 77.8%로 높았으며 정신건강전문기관은 기관에서 응답자들이 근무하는 기관으로 연락하는 비율이 100.0%였다. 교류수준이 가장 높은 곳은 3.4점인 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청이었으며 가장 낮은 곳은 정신건강전문기관으로 2.3점이었다. 신뢰수준이 가장 높은 곳은 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청으로 4.3점이었고 가장 낮은 곳은 정신건강전문기관으로 2.7점이었다.

② 협력 및 연계 필요성에 대한 종사자 의견

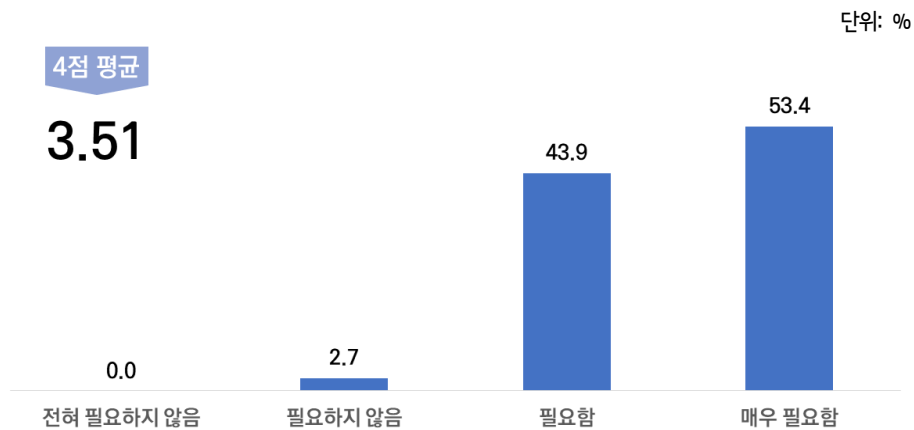


그림 IV-18 사업 수행 시 연계 및 협력의 필요정도

응답자들에게 사업 수행 시 연계 및 협력이 필요한지를 물어본 결과, 응답자들의 대부분은 연계와 협력이 필요하다(필요하다+매우 필요하다, 97.3%)고 응답하였으나 2.7%는 필요하지 않다고 응답하였다.

표 IV-29 권역·시설유형별 사업 수행 시 연계 및 협력의 필요정도

단위: 점(M)

구분		평균
권역	도심권	3.60
	서북권	3.53
	동북권	3.53
	서남권	3.45
	동남권	3.50
시설종류	건강가정/다문화가족지원센터	3.53
	사회복지시설	3.58
	보육/아동시설	3.25

연계 및 협력 필요 정도를 권역과 시설종류에 따라 살펴본 결과, 도심권이 3.60점으로 가장 높았고 서남권이 3.45점으로 가장 낮았으며, 사회복지시설이 3.53점으로 가장 높았고 보육·아동시설이 3.25점으로 가장 낮았다. 연계 및 협력이 필요하지 않다고 응답한 종사자에게 구체적인 사유를 물어본 결과, 모두 네트워크가 실질적인 도움을 주기보다 형식적인 회의인 경우가 많아 필요하지 않다고 응답하였다.

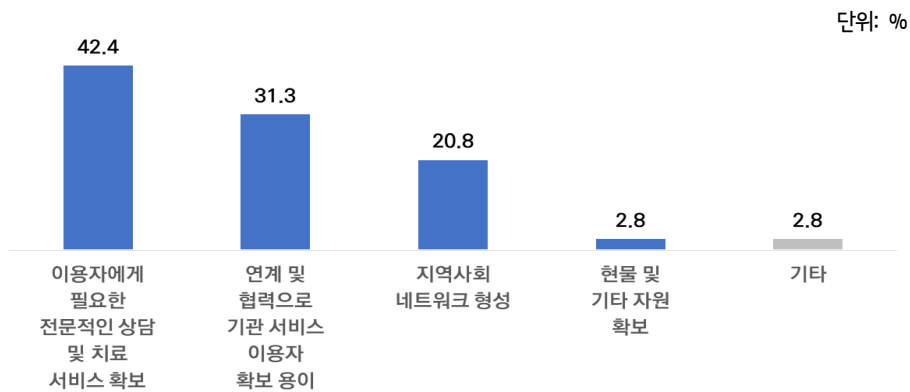


그림 IV-19 연계 및 협력이 필요한 이유

연계 및 협력이 필요하다고 응답한 이들에게 필요한 이유를 구체적으로 물어본 결과, 이용자에게 필요한 전문적인 상담 및 치료 서비스 확보 때문이라고 응답한 비율이 42.4%로 가장 높게 나타났다. 이는 본 설문조사 응답자에 건다가 센터를 제외한 사회 복지시설 및 보육아동시설 종사자 중에도 교육 및 상담, 사례관리를 담당하는 종사자들이 응답을 하였다는 점을 감안해야 할 것이다. 다음으로 연계 및 협력으로 기관 서비스 이용자 확보가 용이 31.3%, 지역사회 네트워크 형성 20.8% 순으로 나타났다.

표 IV-30 | 연계 및 협력이 필요한 이유

단위: 명, %

구분	사례 수	이용자에게 필요한 전문적인 상담 및 치료 서비스 확보	연계 및 협력으로 기관 서비스 이용자 확보 용이	지역사회 네트워크 형성	현물 및 기타 자원 확보	기타	
권역	도심권	20	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0
	서북권	15	53.3	33.3	13.3	0.0	0.0
	동북권	36	42.4	30.3	21.2	3.0	3.0
	서남권	47	39.1	30.4	21.7	4.3	4.3
	동남권	30	43.3	26.7	23.3	3.3	3.3
시설 종류	건강가정/다문화가족 지원센터	92	40.0	37.8	17.8	2.2	2.2
	사회복지 시설	36	44.4	19.4	25.0	5.6	5.6
	보육/아동 시설	20	50.0	22.2	27.8	0.0	0.0

기타 응답: 서비스 중복, 기관 협력으로 서비스 확대

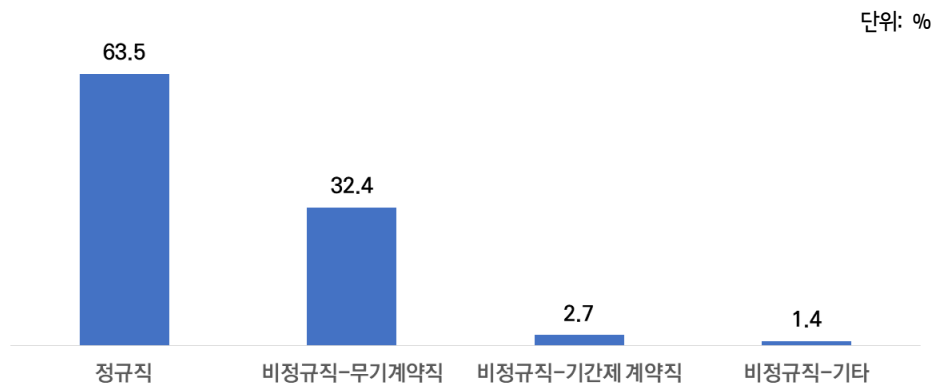
연계 및 협력이 필요한 이유에 대해 권역과 시설 종류에 따라 살펴본 결과는 <표 IV-21>과 같다. 모든 권역에서 이용자에게 필요한 전문적인 상담 및 치료 서비스 확보 때문에 연계와 협력이 필요하다고 응답하였으며, 이와 함께 도심권은 연계 및 협력으로 기관 서비스 이용자 확보 용이 때문에 필요하다는 응답이 40.0%로 동일하게 나타났다. 시설별로 보았을 때, 연계 및 협력이 지역사회 네트워크 형성을 위해 필요하다고

생각하는 비율이 건강가정·다문화가족지원센터보다 사회복지시설 및 보육아동시설 종사자에게서 높게 나타났다.

4) 근무 환경

① 종사자 고용형태

다음으로 가족관련 시설 종사자의 근무환경 실태 및 정책 수요를 조사하였다. 설문 조사 응답자를 3년 이상 상근직으로 제한하였기 때문에, 종사자 고용형태는 정규직인 63.5%로 높게 나타났다.



■ 그림 IV-20 ■ 고용 형태

고용형태를 권역과 시설종류별로 살펴본 결과 모든 권역에서 정규직이 비율이 높은 것으로 나타났으나 동북권의 경우 정규직과 비정규직의 비율이 55.6%과 44.6%로 다른 지역에 비해 비정규직의 비율이 높게 나타났다. 또한, 사회복지시설의 경우, 100%가 정규직이었으며 보육·아동시설은 85.0%가 정규직으로 정규직이 많은 비율을 차지했으나 건강가정·다문화가족지원센터는 정규직이 44.6%, 무기계약직이 48.9%, 기간제계약직이 4.3%, 기타 비정규직이 2.2%로 다른 시설들에 비해 정규직보다 비정규직의 비율이 더 높게 나타났다.



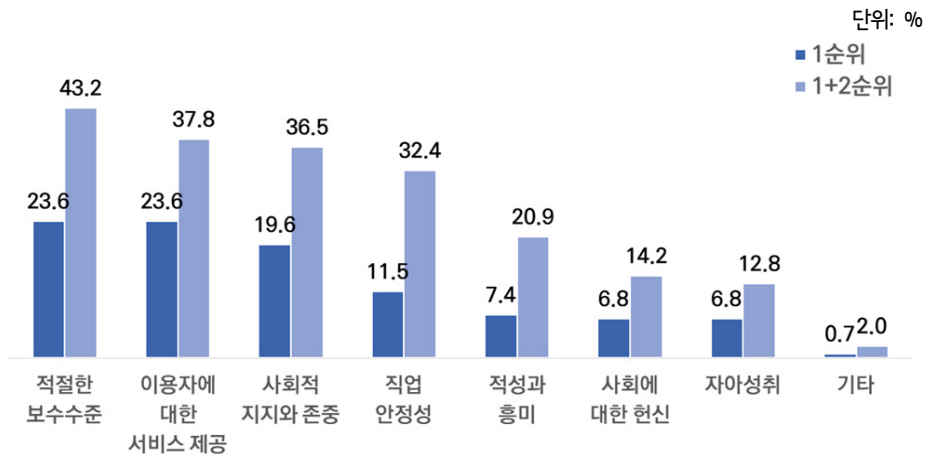
【표 IV-31】 고용 형태

단위: 명, %

구분	사례 수	정규직	비정규직- 무기계약직	비정규직- 기간제계약직	비정규직- 기타
권역	도심권	20	70.0	20.0	5.0
	서북권	15	60.0	40.0	0.0
	동북권	36	55.6	41.7	2.8
	서남권	47	66.0	29.8	4.3
	동남권	30	66.7	30.0	0.0
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	44.6	48.9	4.3
	사회복지시설	36	100.0	0.0	0.0
	보육/아동시설	20	85.0	15.0	0.0

② 가족서비스 기관 종사자 자긍심

응답자들에게 가족서비스 기관 종사자로서 자긍심을 갖는데 중요한 요인을 2순위까지 물어본 결과, 적절한 보수 수준과 이용자에 대한 서비스 제공이 각 23.6%로 가장 많은 비율을 차지했으며 사회적 지지와 존중이 19.6%로 그 다음이었다. 1,2순위를 합한 결과도 1순위와 마찬가지로 적절한 보수수준 43.2%, 이용자에 대한 서비스 제공 37.8%, 사회적 지지와 존중 36.5% 순으로 나타났다.



【그림 IV-21】 종사자로서 자긍심을 갖는 중요한 요인

자긍심을 갖는 중요한 요인을 권역과 시설 종류별로 살펴본 결과, 도심권(35.0%)과 동북권(36.1%)에서는 적절한 보수 수준이 가장 많았고 서북권(40.0%)과 동남권(23.3%)은 사회적 지지와 존중이라는 응답이 가장 많았다. 서남권은 이용자에 대한 서비스 제공이 38.3%로 가장 많은 비율을 차지했다. 또한, 건강가정·다문화가족지원센터는 이용자에 대한 서비스 제공이 25.0%, 적절한 보수수준 22.8%, 사회적 지지와 존중 2.7% 순이었고, 사회복지시설은 적절한 보수수준이 25.0%, 이용자에 대한 서비스 제공19.4%와 사회적 지지와 존중 19.4% 순이었다. 보육·아동시설은 적절한 보수수준과 이용자에 대한 서비스 제공이 각 25.0%로 가장 많은 비율을 차지했다.

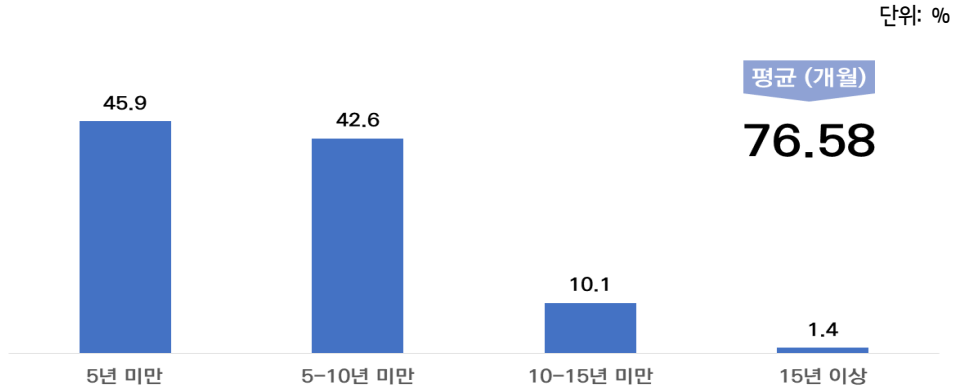
【 표 IV-32 】 종사자로서 자긍심을 갖는 중요한 요인(1순위)

단위: 명, %

구분	사례 수	적절한 보수 수준	이용자에 대한 서비스 제공	사회적 지지와 존중	직업 안정성	적성과 흥미	사회에 대한 헌신	자아성취	기타	
권역	도심권	20	35.0	5.0	25.0	10.0	15.0	5.0	5.0	0.0
	서북권	15	20.0	13.3	40.0	13.3	0.0	0.0	13.3	0.0
	동북권	36	36.1	25.0	11.1	11.1	5.6	5.6	5.6	0.0
	서남권	47	12.8	38.3	14.9	10.6	6.4	8.5	6.4	2.1
	동남권	30	20.0	16.7	23.3	13.3	10.0	10.0	6.7	0.0
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	22.8	25.0	21.7	8.7	5.4	8.7	7.6	0.0
	사회복지시설	36	25.0	19.4	19.4	16.7	5.6	2.8	8.3	2.8
	보육/아동시설	20	25.0	25.0	10.0	15.0	20.0	5.0	0.0	0.0

기타 응답: 일반적인 직업군임

③ 전반적인 만족도 및 이직 의향



■ 그림 IV-22 ■ 재직 기간

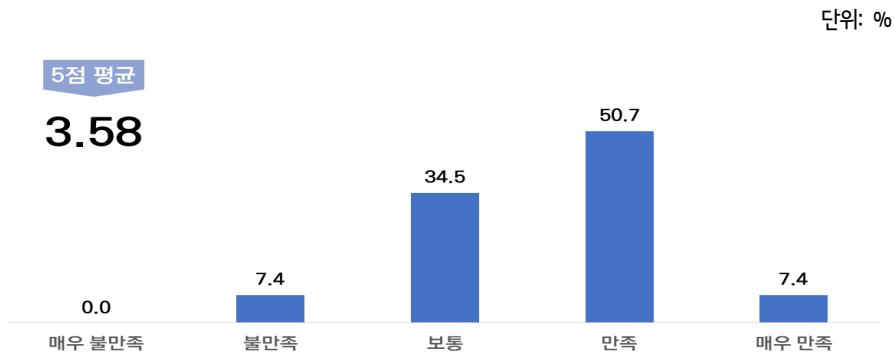
응답자들에게 현재 근무하는 시설에서의 재직 기간을 물어본 결과, 평균 76.58개월을 근무한 것으로 나타났다. 5년 미만이 45.9%로 가장 많았고, 5년 이상~10년 미만이 42.6%로 10년 미만이 대다수였으며 10년 이상 근무한 응답자는 11.5%였다.

■ 표 IV-33 ■ 재직 기간

단위: 명, %, 개월

구분	사례 수	5년 미만	5-10년 미만	10-15년 미만	15년 이상	평균 (단위:개월)	
전체	148	45.9	42.6	10.1	1.4	76.58	
권역	도심권	20	50.0	45.0	5.0	0.0	68.05
	서북권	15	40.0	46.7	0.0	13.3	94.87
	동북권	36	44.4	44.4	11.1	0.0	76.33
	서남권	47	31.9	48.9	19.1	0.0	85.85
	동남권	30	70.0	26.7	3.3	0.0	58.90
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	92	44.6	48.9	6.5	0.0	74.40
	사회복지시설	36	44.4	30.6	19.4	5.6	87.94
	보육/아동시설	20	55.0	35.0	10.0	0.0	66.15

재직 기간을 권역과 시설 종류별로 살펴본 결과 서북권에서 근무하고 있는 종사자들이 평균 94.87개월로 가장 오래 근무한 것으로 나타났으며, 동남권이 58.90개월로 가장 짧게 근무한 것으로 나타났다. 또한, 사회복지시설이 87.94개월로 재직기간이 가장 길었으며, 보육·아동시설이 66.15개월로 가장 짧았다. 건강가정·다문화가족지원센터는 74.4개월로 평균에 약간 못 미치는 것으로 나타났다.



■ 그림 IV-23 ■ 종사자로서 직업에 대한 만족도

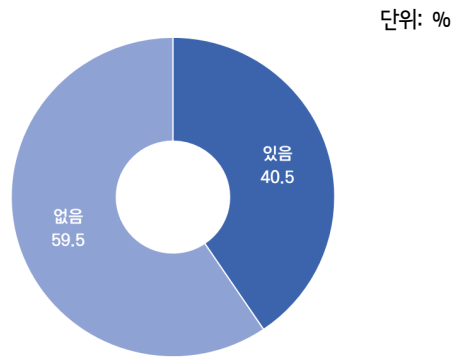
응답자들에게 자신의 직업에 대해 전반적으로 만족하고 있는지를 물어본 결과, 응답자의 58.1%는 자신의 직업에 만족하고 있는 것(만족한다+매우 만족한다)으로 나타났다. 보통이라고 응답한 비율은 34.5%였으며, 7.4%는 만족하지 않는 것으로 나타났다.

■ 표 IV-34 ■ 권역·시설유형별 직업에 대한 만족도

단위: 점(M)

구분		평균
권역	도심권	3.60
	서북권	3.67
	동북권	3.44
	서남권	3.66
	동남권	3.57
시설종류	건강가정/다문화가족지원센터	3.54
	사회복지시설	3.64
	보육/아동시설	3.65

만족도를 권역과 시설종류별로 살펴본 결과, 동북권에 근무 중인 응답자의 만족도는 3.44점으로 가장 낮은 것으로 나타났으며 서북권은 3.67점으로 가장 높게 나타났다. 또한, 보육·아동시설에 근무 중인 응답자들의 만족도는 3.65점으로 가장 높았고 사회복지시설은 3.64점, 건강가정·다문화가족지원센터는 3.54점으로 평균보다 약간 낮은 만족도를 보였다.



■ 그림 IV-24 ■ 이직 의향

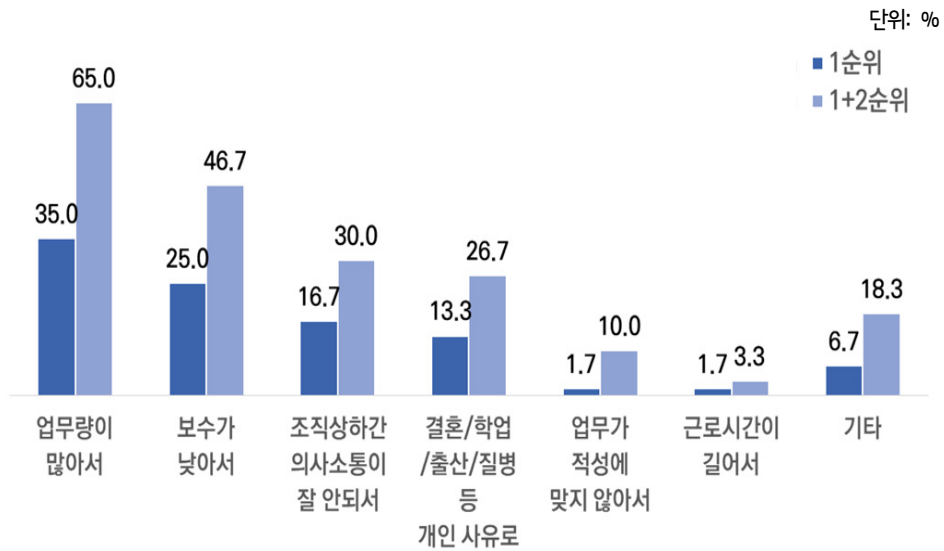
응답자들에게 이직 의향을 물어본 결과, 이직 의향이 있는 응답자가 40.5%로 나타났으며 이직 의향이 없는 응답자는 59.5%를 차지하였다.

■ 표 IV-35 ■ 권역·시설유형별 이직 의향

단위: 점(M)

구분		있음	없음
권역	도심권	25.0	75.0
	서북권	33.3	66.7
	동북권	50.0	50.0
	서남권	36.2	63.8
	동남권	50.0	50.0
시설종류	건강가정/다문화가족지원센터	47.8	52.2
	사회복지시설	22.2	77.8
	보육/아동시설	40.0	60.0

권역과 시설 종류별로 살펴본 결과, 이직 의향이 있는 응답자와 없는 응답자의 비율이 동일한 동북권과 동남권을 제외한 지역에서는 이직 의향이 없는 응답자가 더 많은 것으로 나타났다. 또한, 사회복지시설과 보육·아동시설은 이직 의향이 없는 응답자가 더 많았으나 건강가정·다문화가족지원센터의 경우, 이직의향이 있다는 응답이 47.8%, 없다는 응답이 52.2%로 고른 비율을 보였다.



■ 그림 IV-25 ■ 이직 희망 사유

이직 의향이 있다고 응답한 이들에게 이직 사유를 물어본 결과, 업무량이 많아서가 35.0%로 가장 높았고 보수가 낮아서 25.0%, 조직 상하 간 의사소통이 잘 안 되어서 16.7% 순으로 나타났다. 1,2순위를 합한 결과에서도 동일한 순으로 나타났다. 기타 응답으로는 새로운 분야의 일을 하고 싶어서, 호봉 적용이 되지 않아서, 변화와 발전이 필요해서, 힘든 일과 보람이 없어서 등의 응답이 있었다.



【 표 IV-36 】 이직 희망 사유(1순위)

단위: 명, %

구분	사례 수	업무량이 많아서	보수가 낮아서	조직상하간 의사소통이 잘 안되서	결혼/학업 /출산/질 병 등 개인 사유로	업무가 적성에 맞지 않아서	근로시간 이 길어서	기타
권역	도심권	5	60.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0
	서북권	5	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0
	동북권	18	33.3	33.3	16.7	5.6	0.0	5.6
	서남권	17	23.5	29.4	17.6	17.6	0.0	0.0
	동남권	15	40.0	20.0	13.3	13.3	6.7	0.0
시설 종류	건강가정/다문화 가족지원센터	44	36.4	22.7	18.2	15.9	0.0	2.3
	사회복지시설	8	12.5	25.0	12.5	12.5	12.5	0.0
	보육/아동시설	8	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0

기타 응답: 새로운 분야의 일을 하고 싶어서, 호봉 적용이 되지 않아서, 변화와 발전이 필요해서, 힘든일과 보람이 없어서

이직 사유를 권역과 시설 종류별로 살펴본 결과, 서남권을 제외한 모든 권역에서 업무량이 많은 것을 1순위로 선택했다. 동북권에서는 업무량이 많아서와 보수가 낮아서가 33.3%로 동일하였고 서남권은 보수가 낮아서가 29.4%로 가장 많았다. 또한, 사회복지시설을 제외한 시설에서는 업무량이 많아서가 1순위로 나타났고 사회복지시설에서는 보수가 낮아서와 기타가 25.0%로 동일한 비율을 차지하였다.

종사자들의 직업만족도, 이직 의향 및 이유를 종합해 보면, 아래 표와 같다. 직업 만족도를 5점 평균으로 환산할 경우 3.58점으로 평균 이상은 되지만, 이직 의향이 있다고 응답한 비율이 40.5%로 나타나 가족 관련 서비스 전달체계 종사자의 근무 환경 개선이 필요함을 시사한다.

【표 IV-37】 직업 만족도, 이직의향, 이직 희망 이유

단위: %, M

직업 만족도	이직 의향	이직 희망 이유 (1순위)	
만족 (58.1%) 보통 (34.5%) 불만족 (7.4%) ▷ 5점평균 : 3.58점	없음 (59.5%) 있음 (40.5%)	업무량이 많아서	35.0%
		보수가 낮아서	25.0%
		조직상하간 의사소통이 잘 안되서	16.7%
		결혼/학업/출산/질병 등 개인 사유로	3.3%
		:	

3. 면접 조사 주요 결과

1) 응답자 특성

면접조사는 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자 중에서 가족역량강화사업, 다문화특성화사업에 참여하는 인력을 대상으로 이루어졌다. 총 13명이 조사에 참여하였으며, 기본적인 특성은 아래 표와 같다.

【표 IV-38】 FGI 참여자 특징

구분	사례	업무	연령	학력	경력*	고용형태
가족 역량 강화	<사례 1>	사례관리사	20대	대졸	3년 9개월	정규직
	<사례 2>	사례관리사	30대	대졸	4년 5개월	무기계약직
	<사례 3>	지리지더	40대	대학원	8개월	파트타임
	<사례 4>	키움보듬이	40대	고졸	8개월	파트타임
	<사례 5>	배움지도사	50대	대졸	8년	파트타임
	<사례 6>	배움지도사	50대	대졸	8년 9개월	파트타임
	<사례 7>	키움보듬이	60대	고졸	8년	파트타임
다문 화특 성화	<사례 8>	사례관리사	20대	대졸	1년 9개월	무기계약직
	<사례 9>	언어발달지도사	20대	대졸	2년 7개월	무기계약직
	<사례 10>	통번역지원사	30대	고졸	8년 6개월	무기계약직
	<사례 11>	이중언어코치	30대	대학원	8년	기간제계약직
	<사례 12>	이중언어코치	40대	고졸	9개월	파트타임
	<사례 13>	방문교육지도사	60대	대졸	9년 10개월	파트타임

* 유관 기관 경력

면접 조사에 참여한 분들은 모두 여성이었으며, 연령대는 20대에서 60대까지 고르게 분포하였다. 학력 및 경력의 측면에서 보면, 대학 졸업 이후 첫 직장으로 현재 업무를 수행하는 경우(〈사례 1〉, 〈사례 8〉, 〈사례 9〉)는 경력이 짧고, 실제 가정 방문을 통해 서비스를 제공하고 있거나(〈사례 5〉, 〈사례 6〉, 〈사례 7〉, 〈사례 13〉), 이주여성으로서 통·번역이 가능하여 서비스를 제공하는 경우(〈사례 10〉, 〈사례 11〉)에 비교적 경력이 길었다. 지지 리더로 활동하는 〈사례 3〉의 경우에는 가족역량강화사업의 지지 리더가 주 업무라기보다는 전체적인 가족 상담을 진행하면서, 가족역량강화사업의 전문 상담 업무를 동시에 진행하고 있어, 상담서비스 전달방식에 대한 비교 경험을 들 수 있었다.

2) 서비스 현황 및 개선방안

① 위기 가구 방문 종합 서비스 제공: 학습, 정서, 생활 지원

우선 가족역량강화사업에서 각 가정을 방문하는 서비스는 개별 가족 구성원의 학령기, 가구 특성에 따라 맞춤형 서비스가 종합적으로 제공되고 있는 것으로 나타났다. 배움지도사는 학령기 아동의 학습과 정서부분을, 키움보듬이는 주양육자의 일상생활 지원, 지지리더는 전문상담 관련 서비스를 제공하고 있었다. 그렇기 때문에 배움지도사 채용 시 교원자격증 및 학원경력자를 우대하는 것이 명시되어 있으며, 실제 배움지도사로 활동하고 있는 〈사례 5〉와 〈사례 6〉는 학원 및 과외 활동, 방과후학교 등 다년간의 교육 경험이 있었다. 그러나 실제 이들이 제공하는 것은 학습적인 부분이라기 보다는 학령기 아동을 ‘학습’을 매개로 종합적인 상담 및 멘토링을 하고 있는 편에 가까웠다. 전체적인 사례관리 사업 담당자인 〈사례 2〉 역시 배움지도사가 학습의 영역을 담당하고 있지만, 더 중요한 것은 학습보다는 정서지원이라는 측면을 강조하였다.

우리는 학습위주가 아니에요. 배움지도사 선생님들께 사례 연결 시에 항상 말씀드려요, 저희는 정서지원이 중요하다. 학습은 사이드다, 애들이 마음이 편하면 공부는 알아서 할 것이다. 그래서 신규선생님을 발굴해서 사업취지를 설명하고 양성교육을 많이하면, 선생님들이 충분히 아이들을 수용하면서 훨씬 더 안정감을 느꼈어요. 경력이 별로 없더라도, 집에서 아iman 돌본 경력가지고 하시더라도 충분히 안정적으로 잘 하세요.(〈사례 2〉)

배움 지도사가 제공하는 서비스가 학습 능력을 키워주는 교육 서비스에 국한된 것이 아니라 가족과 아이의 특성에 맞는 서비스를 제공하고 있는 사례는 <사례 6>의 경험에서도 확인할 수 있다. <사례 6>가 보기에 교과 과목에 흥미를 갖지 못하는 아이들에게 학습을 계속 시키는 것보다는 쉽고 문화생활을 지원하는 것이 더 효과적일 수 있다. 그러나 배움지도사의 활동비에는 문제집 또는 학습지를 구입할 수 있는 비용은 책정되어 있지만, 쉽고 문화생활에 소요되는 비용은 별도로 책정되어 있지 않다. 초등학교 고학년 또는 중학교 학생들과 영화를 보거나, 간식을 같이 먹을 수 있는 활동비가 지원된다면 배움지도사가 제공하는 서비스의 본래 목적을 달성하는 데 훨씬 효과적일 것으로 보인다.

아이들의 흥미를 끌기 위해서 선생님들이 이것저것 여러 가지를 하거든요. 그런데 부모들이 서비스의 정보를 너무 많이 아셔서, 이것저것 너무 많이 시키는 아이들이 많아요. 그래서 아이들과 보충할 시간을 못 잡는대요. 뽀뽀하게 짜여서, 그러니까 아이들이 이 수업에 흥미를 못 느끼죠. [너무 많이 교육을 하는 것보다] 아니면, 그 시간에 쉬게 하는 게 좋은데, 부모님이 욕심이 많으셔서, 저는 아이들 초등학교 중학교 때 공부하지 말라고 그랬어요. 문제집 하나 사는데, 지금 학교 아이들한테도 그래요. 맨날 징징 울어요. 문제집을 4과목을 해야 된다는 거예요. 어머니께 오늘 수업하는 날은 조금 쉬게 해달라고 말씀드려봐~ 그러면 우리 엄마가 안 된대요! 넘쳐나는 서비스에 애들이 어떻게 할 줄을 모르고 있어요. 아까 말씀드렸던 문화 활동비, 영화관람비나 간단한 햄버거 데이트라든지, 사비로 해도 되지만 활동비가 너무 적잖아요. 생각 안 할 수가 없어서(<사례 6>)

위기가구 생활 지원 서비스를 담당하고 있는 키움보듬이 역시 아동보다는 가족 내에서 가족 구성원의 일상생활을 지원하는 역할을 하고 있었다. 음식, 집안정리 등 일상적인 가사노동과 관련된 서비스를 제공하는 가사노동자와 비슷해 보일 수 있지만, 키움보듬이의 주 역할은 직접적인 가사노동 서비스를 제공하기보다는 가족구성원들이 기본적인 가사노동을 수행하여 쾌적하고 건강한 가족생활을 영위할 수 있도록 역량을 키워주는 것이 주목적이다. 그렇기 때문에 키움보듬이의 활동에는 가족특성을 고려한 상담의 특성이 일부 포함되어 있다. 키움보듬이로 활동하는 <사례 4>은 한부모 가족의 중학생 자녀들과 요리를 같이 해 줄 것을 요청받았다. 한부모 가족의 주 양육자가 없을 때 키움보듬이가 직접 가사 서비스를 제공하는 것이 아니라, 요리라는 활동을 통해

자녀들이 직접 가사 노동을 수행 할 수 있는 역량을 키워주고, 그 과정에서 가족생활을 지원하는 서비스의 모습을 잘 보여준다.

한부모 가족인데, [아이가] 요리를 해본 적은 없었다고 그러더라고요. 근데 그 아이가 ADHD 친구인데, 언니하고 있는데, 집에 오시는 선생님이 요리를 한 번 같이 해 주신 적이 있으셨대요. 그거를 너무 좋아해가지고, 이번에 키움보듬이로 가면 요리를 해 주실 수 있다고 물어보시더라구요. 그래서 크게 문제는 안 되는데, 아무래도 칼이나 불을 쓰고 그러면 좀 위험해서, 제가 좀 조심해서 하면 된다고는 말씀드렸어요.(<사례 4>)

취약 가구 대상 서비스 중에서 지지리더가 제공하는 서비스는 전문상담이지만, 실제 지지리더로만 활동하는 전문상담사를 구하는 것이 쉽지 않아, 센터에서 가족상담사로 활동하고 있는 인력 중에서 지지 리더를 모집하는 방식으로 서비스가 이루어진다.

지지 리더는 전문상담사 분들이예요. 센터 가족 상담 사업에 채용되신 상담사님께 위촉을 해서 가정 방문 파견 상담을 진행을 하는 거예요. 너무 어려운 게, 가정 방문을 가는 걸 상담사 분들이 선호하지 않으세요. 센터 와서 하는 걸 안정성의 면에서도 그렇고, 상담의 효과면에서도 그렇고, 집이라는 공간은 그 사람의 방어적인 공간인 거잖아요. 그러다보니 방어적인 태도가 나오기 쉽고, 그래서 일부러 [밖으로] 끌어당기는 것도 상담의 리프레쉬 목적도 있어요. 여러 가지 이유로 센터로 직접 와서 상담을 원하세요, 상담사님께서(<사례 2>).

<사례 3> 역시 실제 센터에서 가족 상담사로 활동하면서, 지지 리더의 역할을 수행하고 있다. 그러나 <사례 3>이 보기에 취약 가구 대상 서비스 중에서 지지 리더의 전문상담서비스에 대해서는 다소 회의적인 의견을 피력하였다. 집으로 방문하여 상담을 진행하다보니, 공간적으로 분리가 안 되거나, 자녀 및 배우자 등 다른 가족 구성원이 있을 경우처럼, 상담에 집중할 수 있는 물리적 환경이 조성되지 않아 효과를 기대하기 어렵다는 점을 들었다.

가정방문이 왜 필요하냐고 했을 때, 거동이 불편하거나, 취약계층이어서 나오기 어렵다고 들었어요. 그런데 집으로 방문했을 경우, 상담이 제대로 이루어지기 힘들고, 가정사일 경우 되게 어수선해서 집중하기도 어렵고, 실제로 자녀들이 있는 경우는 더 그냥 그 내담자가 그 상담 효과를 보기도 어렵고, 그렇기때문에 센터로 오는 게 이 내담자가 좀 마음 놓으면

서 마음도 정리하고 좀 분리된 상태에서 자기를 좀 볼 수 있는데, 어쩌면 자기가 있는 공간에서 하는 게 좀 상담에 효과적이지 않은데, 거기에 그니까 그냥 거동이 불편한 거는 제가 이해되는데 그게 아니라 뭔가 이 사업에 약간 특징이다, 뭔가 포커스를 그쪽으로 맞췄다, 라는 느낌이 들었어요. 대상은 동일한데, 그래서 저는 약간 그 부분에서 거동에 불편하지 않으면 센터로 오셨으면 좋겠다(〈사례 3〉).

건강가정지원센터의 일반적인 가족 상담 서비스와 가족역량강화 사업에서 제공하는 가족상담사업의 가장 큰 특징은 상담 환경이기도 하지만, 상담을 시작하게 된 동기 부여의 측면도 있다. 가족상담은 서비스 이용자가 직접 신청한 서비스인 반면, 가족역량강화 사업의 전문위기상담은 사례관리 과정의 하나로 제공되는 서비스이기 때문이다. 그러나 〈사례 3〉은 모든 위기 가족이 상담이 필요한 것이 아니라 자녀 양육 및 기본적인 일상을 영위하는 데 필요한 기술을 습득하는 데 필요한 서비스를 먼저 제공하는 것이 필요함을 이야기하였다. 예를 들어 자녀를 훈육하는 법, 청소하는 법, 정리하는 법 등 기본적인 가족생활이 가능한 환경을 조성할 수 있어야 하기 때문이다.

마음에 여유가 당장 먹고사는 것 때문에 당장 집세를 못 내고 있는데, 내 마음을 보통 상담이 잘못 들어가면, ‘아 맞아. 나 이렇게 힘든데’, 하면서 그냥 정말 거기에 힘을 얻고 하기보다는 더 이렇게 자기감정에 빠지게 되고, 근데 이 어머님은 자기감정에 빠질 게 아니라 애들을 봐야되는 엄마였어요. 내가 힘들다 그거보다 애 둘째를 어떻게 먹고 살게 할지, 첫째도 어떻게 이제 해야 될지 실제적인 걸 해야 하는데, 이게 자기 문제로 되면, 이제 내 마음 보고, ‘아 힘들었구나’, 토닥이고 해야 하는데, 지금 우선 순위가 그게 아니라, 다른 것도 해야 되는 거죠(〈사례 3〉).

② 다문화가족 종합서비스 : 방문교육지도사, 통번역지원사

건강가정·다문화가족지원센터에서 다문화가족을 대상으로 제공되고 있는 서비스는 결혼이주여성의 입국 초기 정착에 대한 지원에서 자녀의 언어발달 및 이중언어환경 조성으로 확대되어왔다. 결혼이주여성에게 제공되는 통번역서비스 사업은 입국 초기 결혼이주여성들의 정착 단계에서 경험하는 의사소통 문제를 해결하고, 적응을 돕기 위한 목적으로 시작되었다. 또한 이 서비스는 결혼이주여성들이 직접 통역 및 번역 서비스를 제공하여, 결혼 이주여성들에게 일자리 창출을 기회가 되기도 하였다.

통번역지원사가 제공하는 서비스는 결혼이주여성의 삶 전반적인 영역에 걸쳐있다. 임신, 출산, 양육 등의 생활 정보, 가족 간 의사소통, 병원·보건소·경찰서·학교 등 공공 기관 이용, 위기 상황 시 긴급 지원 등 의사소통의 어려움이 있는 곳을 전반적으로 지원하다보니, 결혼이주여성들에게 통번역사는 일차적인 정보 및 문제 해결과 관련된 상담을 요청할 수밖에 없다. 오랫동안 통번역사로 활동해 온 <사례 10>은 한 가족의 복합적인 상황에 근거하여 필요한 서비스 연계를 고민한다는 측면에서 사례관리 업무와 유사하다는 점을 지적하였다.

통번역 서비스는 일상생활만의 통번역만 하라는 게 없어요. 의료쪽, 법률쪽, 금융쪽, 또 아니면 교육쪽, 그런 것 등 포괄적이잖아요. 근데 통번역자들이 [이런 전문적인 내용을] 교육 받을 기회가 거의 없더라고요. 사례관리자가 슈퍼비전을 매월 정기적으로 받는 거, 통번역 선생님도 이런 슈퍼비전을 받으면 좋겠어요. 저희가 개개인의 사례를 많이 보게 되는데, 어려운 사례가 들어 올 때, 언어만 전달하는 거 아니잖아요. 그 사람의 상황을 판단하고 그것에 맞춰서 어떤 서비스를 연계해 줄지 그것까지 얘기 해 줘야 되는 형태로 봐야 하거든요. ‘통역 끝, 전달했어, 끝’, 하는 거 아니고 전달하는 순간에 이 사람의 이 가정에 어떤 문제가 있는지 파악해야 하고, 정말 그 사람의 가정에는 어떤 서비스가 적합한가 파악하고, 센터에 와서 이 케이스는 집중적으로 케어 해주자 생각하면 사회복지사에게 전달하고(<사례 10>).

방문교육지도사 역시 한국어 교육이 주요 목적이지만, 한국어 교육을 하는 과정에서 결혼이주여성뿐만 아니라 가족 구성원들의 개별 욕구에 대한 맞춤형 서비스를 연계하기도 한다. 방문교육지도사로 활동하고 있는 <사례 13>은 자녀의 한국어 교육 뿐만 아니라, 전문적인 상담 치료를 위한 자원 연계 역할을 하기도 하였다.

내가 정말 아이들 가르치고 사람을 가르치는 건 자신이 있다고 생각을 하는데 다루기가 미치겠더라고요. 그래갖고 이제 욱박도 질러보고 달래도 보고 하다가 안돼서 한참 살펴보다가 그랬어요. 애 조금 문제가 있다. 정말 엄마한테는 이런 말하기가 미안하지만 빨리 병원을 가보는 게 좋겠다. 해서 이제 그쪽 연결시켜서 ADHD 판정을 받았어요. 그리고 이제 살기가 뻑뻑하니까 이 치료비나 그 다음 여러 가지 저기들이 있잖아요. 그것도 연결을 어떻게, 어떻게 이제 해줬죠(<사례 13>).

또한 가족 안에서 폭력과 갈등이 발생할 경우에도 방문교육지도사는 그 가족의 일

차적인 상담자 역할을 하게 되기도 한다. 아래 인용문에서 보는 것처럼 입국 초기 한국어를 가르치는 방문교육지도사는 수업뿐만 아니라 한국 생활에서 문제가 생겼을 때 일차적으로 도움을 요청할 수 있는 상담자이기도 하다.

한 분은 베트남 여성분이 밤에 한 12시 다 되어서 전화가 왔더라고요. 남편이 때린다고. 그 시간에 내가 어디 보내줘야 될까 개입을 어떻게 해야 될까 그랬는데, 그 정말 심한 폭력. 이 정도는 아니었던 것 같고, 이렇게 정말 시도 때도 없이 수업은 수업이고, 시도 때도 없이 이런 어려움에 대한 상담이나 어떻게 해요, 이걸 어떻게 해요, 이런 것들을 엄청 많이 받아 요(〈사례 13〉).

③ 문화 다양성 강화를 위한 서비스 부족

다문화가족의 문화적 다양성에 기초한 사업으로 이중언어가족환경 조성 사업을 들 수 있다. 다문화가족 자녀가 어릴 때부터 부모의 모국어를 자연스럽게 사용하면서 부모의 언어와 문화를 함께 존중하고 이중언어 사용이 가능하도록 지원하는 사업으로, 만 5세 이하의 영유아 자녀가 있는 다문화가족이 이용할 수 있다. 이 서비스를 제공하는 인력은 이중언어코치로 불린다.

본 연구에 참여한 〈사례 10〉과 〈사례 11〉은 이 사업이 가족 내 문화 다양성을 강화하기 위한 목적을 달성하기 위해서는, 결혼이주여성 및 자녀, 배우자 및 다른 가족 구성원이 이중언어가족환경의 중요성을 인식해야 한다는 점을 강조하였다. 이중언어코치는 이중언어를 직접적으로 가르치는 역할을 하기보다는 이중언어환경의 중요성 및 환경조성을 지원하는 역할이기 때문에 가족구성원의 참여가 무엇보다 중요하기 때문이다. 그러나 아래 인용문에서 보듯이 현재 사업에서 이중언어가족환경조성을 해야 하는 역할은 결혼이주여성의 몫이 되어, 본인 및 자녀의 한국어 교육 뿐만 아니라, 자녀에게 모국어 교육까지 시켜야 하는 부담이 가중되는 것으로 나타났다. 즉 가족구성원들의 협조도 어려운 상황에서, 결혼이주여성인 어머니들이 자녀에게 모국어를 가르치는 것도 현실적으로 힘든 일이라는 점을 지적하였다.

이 사업의 목적이 뭘까. 물론 이중언어가족환경 조성이 목적이겠지만, 정말 정책을 만드는 사람 입장에서 만든 것 같아요. 결혼이민자 되게 불쌍해보여요. 한국어 무조건 배워라, 한

국어만 배워라, 그거 모자라서 부모교육 받아라, 부모교육 받는 것도 모자라, 지금 와서 아이한테 이중언어 모국어 가르쳐야 된다. 왜 우리만 교육을 받아요? 왜냐면 지금 이 사업 자체에서 대상자를 개편하는 게 중요해요. 지금 보면, 부모한테 교육을 시키잖아요. 직접 아이한테 교육 강의해 주는 거 아니고 엄마가 여기서 직접 교육을 받아서 그 방법을 활용해서 아이한테 가르쳐주라는 거잖아요. 근데 아이가 0세부터 7세까지잖아요. 그럼 그 시기에 그 이주여성분들이 한국에 온 지 10년 미만 사람들이잖아요. 한국어랑 한국문화랑 제대로 적응하기도 어려운데, 한국어 배우는 것도 힘들어 죽겠는데, 가족 안에서 가사일도 하고 애도 돌봐주고, 남편 돌봐주고, 시댁 돌봐주고 지금 모국어까지 우리가 해 줘야 되냐고. 이거 말 안 되는 사업 아닌가요?

이런 상황으로 인해, 이중언어코치로 활동하고 있는 <사례 11>는 실제 이중언어가족환경조성 사업에 참여할 가족 발굴이 어렵다는 점을 지적하였다. 이중언어가족환경조성에 대한 가족구성원들이 동의하는 가족이 많지 않고, 실제 프로그램에 참여하는 가족의 경우에도 남편이 좋아하지 않거나 모른다고 응답한 경우도 나타나, 이 사업의 효과성을 기대하기 어렵다는 점을 이야기하였다. 오히려 이중언어가족환경을 조성해야 한다면 가장 먼저 교육을 받아야 할 대상은 결혼이주여성과 같이 살게 될 가족이라는 것이다.

이중언어 교육할 때 사전검사지를 받거든요. 질문사항에 남편이 이중언어 교육을 받고 있는 것을 알고 있냐, 좋아하냐, 이런 질문도 있어요. 근데 모르고 있고 별로 좋아하지 않는다고 항목을 선택하는 분들도 꽤 있거든요. 그래서 남편분이라든지 같이 살고 있는 가족분들에 맞게 이중언어의 중요성을 기본적으로 교육해야, 이중언어에 대한 인식이 바뀌잖아요. 어머님들은 알고 있고 노력하지만 혼자 하고 있어요. 하더라도 옆에서 싫어하는 사람이 있다는 거예요. 그런데서 어떻게 할 수 있겠어요(<사례 11>).

실제 다문화가족의 자녀들이 이중언어를 사용할 수 있는 인재로 성장하길 바란다면, 일차적인 책임은 자신의 모국어를 가르쳐야 하는 어머니가 아니라 학교 및 외부 전문가의 역할이어야 한다는 점을 지적하였다.

만약에 다문화 후세대한테 이중언어를 키우고 싶으면 정부는 더 투자해 줘야 해요. 이중언어 교육을 만들어 줘야지. 그러면 이 선생님들이, 진짜 전문성을 갖고 있는 선생님을 선발

해서 직접 초등학교 정규수업을 들어가서 하든지, 이런 건 솔직히 하나하나, 효과성이 뭔
가. 공직자 입장에서는 아, 엄마는 모국어 되니까 아이에게 직접 가르쳐주면 되겠지, 라고
그렇게 생각한 거잖아요(〈사례 10〉).

3) 협력 및 연계 현황 및 개선 사항

다음으로 서비스를 제공하는 과정에서 지역 유관 기관과의 협력 및 연계 현황 및
개선사항을 중심으로 살펴보도록 하겠다. 가족역량강화 사업 및 다문화가족특성화 사
업의 경우 개별 인력들이 제공하는 주요 서비스가 있지만, 이들이 가족 단위로 서비스
를 제공하는 특성으로 인해, 유관 기관 및 건강가정·다문화가족지원센터 사업 담당자
와 지속적인 논의를 통해 좀 더 전문적인 서비스를 연계하고 있는 것이 나타났다.

① 가족 관련 서비스 제공 기관 간 정보 공유

가족역량강화사업은 건강가정·다문화가족지원센터에서 제공되는 서비스 중에서 저
소득층 가족의 복합적인 문제를 해결하기 위한 서비스이다. 그러다 보니 지역의 복지
서비스 대상과 중복되는 경우가 많다. 그러나 건강가정·다문화가족지원센터의 사례관
리담당자는 사회보장정보시스템 열람권이 없어, 서비스 대상자 선정에 필요한 정보를
추가로 요구하는 것의 번거로움을 지적하였다.

저희는 사회보장정보원인가? 그것에 대한 접근성이 없잖아요. 사례가정의 이런 경제상황
에 대한 정보 접근성이 전혀 없다보니까 계속 새로 받아야 하는 거죠. 새로 조사하고 새로
알아봐야 하다보니 이런 게 연계되면 좋겠다(〈사례 2〉).

가족 관련 유사한 서비스를 제공하고 있는 기관 간 수급 여부 및 가족 사항 등 기본
적인 정보를 공유할 수 있다면, 대상자 입장에서 중복 기입의 번거로움을 해소할 수
있으며, 서비스 제공자 입장에서도 중복 지원을 최소화 할 수 있는 방안을 마련할 수
있을 것이라는 의견을 제시하였다.

정보 공유의 문제는 같은 기관 내에서도 문제로 제기되었다. 기존의 건강가정지원
센터 사업과 다문화가족지원센터 사업이 통합되었지만, 개별 사업 실적 및 정보는 별

도의 시스템에 입력하게 되어 있어, 저소득 다문화 가족 사례관리 사업을 추진하는 과정에서 생활지원서비스를 위한 키움보듬이 파견과 한국어 교육지원을 위한 방문교육 지도사 파견을 해야 하는 경우, 동일한 가족이라 하더라도 서비스 대상자가 되기 위한 초기 상담을 새로 하고 입력해야 한다.

DB도 다르고 사실은 다른 사업인데 저희가 팀만 같이 운영을 하는 거예요. 그래서 사례관리사 선생님이 방문교육을 요청한다, 이러면 다문화 팀으로 이 사람을 들여야 되는 거예요. 방문지도사업이 다른 사업이기 때문에 방문교육 담당 선생님이 다시 초기 면담 나가서 이 사업에 대해 설명하고 지도사 선생님 파견을 하는 거고, 키움보듬이도 저희도 사실은 다른 사업이에요. 그러니까 DB도 다르고 그래서 여기에도 등록하고, 여기에도 등록을 한 번 더 해야 되는 거예요. 그래서 키움보듬이 실적은 여기에서 등록을 해서 집계 실적 연계가 되었다, 그땐 여기를 하고, 여기서는 그냥 이런 서비스 나갔다고 질적으로 입력을 하는 거고, 양적으론 여기서 입력을 하는 거예요(〈사례 1〉).

② 전문기관 연계 시스템 체계화

서울시 가족들에게 관련 서비스가 제공되는 과정에서 유관기관 협력의 구체적인 사례와 애로사항을 조사하였다. 취약·위기가구 대상 사례관리 서비스에서는 가족 구성원의 복합적인 욕구에 대한 전문적인 서비스가 필요한 경우가 나타났다. 아동을 대상으로 기본적인 가족생활 지원 서비스를 제공하는 〈사례 5〉는 아동의 생활 및 행동에 대한 심층관찰을 토대로 성행동 관련 전문 서비스 기관을 연계하고, 이후 가족 환경 개선을 통해 아동 및 주양육자 대상 행동의 변화를 이끌어냈다. 가구 방문 서비스 제공에서, 일차적인 게이트키퍼로서의 역할과 전문서비스 연계가 효과적으로 나타난 경우로 볼 수 있다.

모자가족에 초등학생 자매가 있었는데, 둘 다 자위행위가 굉장히 심했어요. 그래서 담당자한테 얘기해서 병원 진료 연계하고, 성상담센터도 연계하고 했던 거 같아요. 부모님한테 바로 얘기하면 민감할 수 있어서, 사업 담당자 선생님과 먼저 논의해서, 담당자 선생님이, 전문 기관을 연계할 수 있도록 했어요(〈사례 5〉)

가족 관련 서비스 중에서 좀 더 전문적인 서비스가 필요하여 유관기관 협력 및 연계

를 하는 대표적인 서비스는 상담과 언어발달이다. 건강가정·다문화가족지원센터의 가족 상담을 하면서, 가족역량강화 지지리더로도 활동하는 <사례 3>은 건강가정·다문화가족지원센터에서 실시하는 가족상담은 회기와 시간이 정해져 있어, 좀 더 심층적이고 전문적인 상담을 진행하기에는 어려움이 있다고 한다. 가족 상담의 목적이 더 많은 시민들에게 상담 서비스를 제공하는 것이라면, 좀 더 전문적인 서비스를 원하는 시민을 위한 민관협력 시스템을 제도화하는 것을 제안하였다. 즉 센터에서 상담을 진행하였던 내담자 동의한다면, 민간기관에 비용을 지불하고서라도 상담이 이어질 수 있도록 하는 것이 필요하다는 것이다. <사례 3>은 이와 같은 시스템이 제도화 될 경우, 민간기관 입장에서는 사회공헌 차원에서 일반 이용자들이 지불하는 비용보다 저렴한 비용에 서비스를 이용할 수 있도록 하는 시스템이 가능할 것이라는 점을 지적하였다.

모든 내담자를 민간으로 보내는 것은 아니고, 상담사와 슈퍼바이저가 논의해서, 외부 기관 연계가 필요하다고 생각되고, 내담자도 동의한다는 전제하에, 기관 간 연계를 할 수 있을 거 같아요. 상담사와 라포가 잘 형성이 되어 있고, 상담에 대한 신뢰가 생겼으면, 상담 자료가 기관 간 공유가 된다면 본인은 한결 더 편하겠죠. 상담사가 바뀌더라도 유지가 된다는 느낌이 있을 거고, 상담사 입장에서도 센터에서 못 한 것을 외부 상담사에게 부탁할 수도 있고, 그러면 좋을 것 같아요(<사례 3>)

지역 전문기관 연계가 필요하다는 의견은 다문화 가족 자녀를 대상으로 한 언어발달서비스에서도 나타났다. 언어발달사로 활동하고 있는 <사례 9>는 언어장애가 있는 경우 지역 전문 기관에 의뢰하라고 되어 있으나, 전문기관이 어디인지 파악하기 어렵기 때문에 자치구 차원에서 단계별 언어발달 서비스 제공기관 리스트 정도라도 알려줄 수 있다면 좋을 것 같다는 의견을 제안하였다.

언어 장애로 판명된 경우에는 우선으로 주변 기관에 연계하라는 지침이 있어요. 저희 센터에서 모든 아동을 받을 수는 없기 때문에, 언어장애로 판명된 경우는 주변 연계를 하라는 것인데, 개인적으로 알아봐서 연계를 하는 것은 한계가 있는 것 같아요. 이렇게 뭔가 저희가 알아봐서 어머니 여기 사설센터 좋은 것 같아요 이게 더 좋은 것 같아요 할 수는 없잖아요. 거기가 어떤지 저희도 모르니까? 그러면 구마다 주변에 협력을 뭐 위에서 해주시면 이런, 이런 언어 발달 관련 사업이 있는데 여기서 뭐 이런 아이가 오면 이쪽으로 협력을 해도

관찰을 거러든지 그런 기관들을 조금 리스트 같은 걸 구해서 주시면 저희도 연락할 때 좀 더 편하고, 아 이런 아이인데 보내면 관찰을까요? 이렇게 말씀을 드리기 조금 더 편할 텐데 아예 주먹구구식으로 저희가 연락을 드려서 저희가 이런 사업을 하는데 이런 아이가 있는데 보내도 될까요, 이런 이야기를 다 해야 되는 거잖아요(사례 9)

③ 자녀 연령 및 특성에 따른 전문서비스 특화 필요

가족 관련 서비스 중에서 연계 및 협력이 필요한 영역으로 아동의 연령에 따른 전문서비스가 필요하다는 의견이 있었다. 예를 들어 방문교육지도사로 활동하는 <사례 13>은 다문화 가족뿐만 아니라 자녀를 둔 일반 가족 중에서도 자녀 학습 지원에 대한 욕구가 크다는 점을 지적하였다. 초등학교 4학년 무렵부터 학습을 포기하는 학생들이 늘어나기 때문에 본인 부담금이 있더라도, 학습 지원 서비스를 확충하고 강화할 필요가 있음을 지적하였다.

이게 다문화 가족뿐만 아니라 일반 가정에서도 아까 그 이야기 했듯이 특히 그 고학년 부분, 그건 일반 가정에 대해서도 한번 정책적으로 만들 수 있으면 해보는 게 좋을 것 같은데, 그래야 역차별 이야기가 안 나올 것 같아요, 아, 실제로 작년에 어떤 다문화 가정에 수업을 갔는데 일반 한국 가정에서 와서 봤어요, 왜 니들은 이렇게 선생님이 와서 가르치냐, 나도 이런 교육을 우리 아이한테도 받게 하고 싶다 그런 이야기를 했었거든요? 그니까 그게 일반 가정에도 정말 필요하면 해줘야 된다고 생각을 해요, 그리고 우리가 정말 복지하다가 거덜 나겠다, 이런 이야기를 하지만 이제 그만큼 좀 살만 하잖아요, 그럼 그게 안 되면 서울시가 우선 선도적으로 해나갈 필요가 있다고 생각해요, 4학년만 되어도, 돌봄 뿐만 아니라 에듀가 들어가야 되죠, 지역아동센터나 키움센터도 있기는 하지만, 에듀는 많이 취약하고, 할 수 있는 공간이 아니에요(사례 13)).

또한 가족을 대상으로 상담 서비스를 제공하다 보니, 가족 구성원 중 아동의 발달 단계에 따라 특화된 상담이 필요할 때가 있다. 특히나 상담 서비스 회기가 정해져 있어, 개별 구성원에 대한 집중 상담과 가족 상담을 진행하는 것은 무리가 있으므로, 청소년기 아동을 대상으로 한 상담 서비스가 먼저 제공되는 것이 효과적일 것이라는 의견을 주었다.

제가 부모 상담을 할 때,,아이가 되게 힘들어한다는 얘기를 들었을 때, 먼저 청소년 상담복지 센터 같은 곳에 연계 되어서 먼저 상담을 하면 어떨까라는 생각을 했어요. 왜냐하면 계속 청소년만 만나서 상담하시는 분들은 좀 더 그 쪽으로 전문성이 있으시니까, 아이 문제를 먼저 해결할 수 있지 않을까? 그 이제 청소년 아이가 이쪽으로 와서 엄마랑 같이하면 되기는 하는데, 일단은 아이들이 힘들다고 했을 때는 저는, 이쪽 센터로 오세요라기 보다, 그 쪽에서 먼저 하면 좋을 것 같아요. 여기가 6회기밖에 안 되고, 오게 되면, 엄마가 몇 회기 썼는데 애는 또 얼마 하지 못하는데도 애가 장기로 필요할 경우 라포가 형성되려면 조금 지속적으로 돼야 되는데 청소년센터에서 혹시나 그게 되면 조금 그 지원을 그쪽으로 아이들을 위해서 많이 하게 되면 그쪽으로 연계되면 좋을 텐데라는 생각이 들더라고요(〈사례 3〉).

청소년기뿐만 아니라 언어상담이 어려운 미취학 아동 및 초등 저학년 아동의 경우에는 놀이치료가 효과적이지만, 현재 가족 상담을 실시하고 있는 모든 센터가 놀이치료 시설이 있는 것이 아니기 때문에, 이 경우에도 관련 인프라를 갖춘 기관과의 협력이 가능하다면, 가족 구성원의 연령에 맞는 적절한 서비스가 제공될 수 있을 것이다.

그리고 아이가 좀 더 어려서, 언어상담이 어려운 경우에는 놀이 치료가 필요한데, 지금 센터에는 놀이 치료가 가능하진 않거든요. 보드게임은 쌓아져 있지만 실제로 뭐 모래 놀이를 하거나 뭐 피규어 가지고 무엇인가를 하거나 이러는 것이 어렵기 때문에 이 가족 상담이라고 했었을 때 청소년까지는 그냥 잘 이렇게 포함할 수 있는데 더 어린 아이들 같은 경우는 좀.. 시설 면에서 좀 어렵겠다. 저희는 센터는 그런데 다른 데는 어떻게 되는지 모르겠어요. 아예 그런 애들은 별도로 어디랑 연계할 수 있는 데를 이렇게 네트워크를 해놓으면 좋을 거 같은데(〈사례 3〉)

4) 근무 환경

다음으로 가족 관련 서비스 전달체계 종사자들이 말하는 근무 환경 관련 현황과 정책 수요를 조사하였다. 면접조사에 참여한 종사자들이 상담 및 사례관리, 방문 교육 생활지원 서비스를 제공하고 있어, 이와 관련된 내용의 개선방안들이 제안되었다.

다음으로 가족 관련 서비스 전달체계 종사자들이 말하는 근무 환경 관련 현황과 정책 수요를 조사하였다. 면접조사에 참여한 종사자들이 상담 및 사례관리, 방문 교육 생활지원 서비스를 제공하고 있어, 이와 관련된 내용의 개선방안들이 제안되었다.

① 물리적인 환경 개선

먼저 다문화 가족 자녀 언어발달교실 및 상담서비스를 제공에 필요한 최소한의 물리적 환경 조성이 필요하다는 점이 지적되었다. 언어발달지도사로 활동하고 있는 <사례 9>는 연령이 어린 아이들에게는 우는 것 자체가 의사소통이므로 교육에 필요한 과정이지만, 방음이 잘 되지 않아 밖에서 다른 직원들이 이상하게 생각하거나, 업무를 방해할 수 있을 것이 우려된다고 하였다.

언어발달교실에 센터 사무실 안에 있다보니깐, 애로사항들이 있어요. 벽 자체도 얇아서 탕비실 소리가 다 들리고, 무엇보다 연령이 어린 아이들이 많이 오거든요. 만2세부터. 그런 아이들은 제가 의사소통에 초점을 맞춘다고 생각을 하시면 될 것 같아요. 예를 들어 말 자체가 한 단어도 안 나온다고 하면, 제스처를 보고, 제스처도 잘 안나온다고 하면, 착석. 착석부터 제스처, 아니면 부모님을 같이 교육시키거나. 이런 식이고 어떤 가정이나 이런 곳에서 아이의 의사소통을 어떻게 늘려야 좋을지 이런 거를 뭐 손 뻗는 것부터 해서 음성 넣고 이런 것까지 단기간에 쭉 가는 거거든요. 의도를 들리고, 의사소통 자체에 초점을 맞추다 보니까, 아이들이 연령이 어리면 일단은 많이 울기도 하고, 이러면서 소통을 해야 된다는 거를 자꾸 알려주는 거거든요 아이한테. 그래서 점점, 점점 이런 상호작용이 되어야 이게 할 수 있다, 이런 걸 하기 위해서는 사실은 아이가 우는 것도 하나의 소통이 되는 거죠. 그런데 계속 예전부터, 이제 입사했을 때부터 이게 안에 있다 보니까 약간 아이가 우는 소리 같은 게 밖에 방해되지 않을까? 이런 생각도 많이 들고, 신경도 쓰이고, 사실 우는 게 좋을 선생님들도 안 계시잖아요, 소리가 들리면 ‘무슨 일이 있나? 애가 우는 데 왜 가만히 있을까?’ 이러실 수도 있고, 그러다보니 저 스스로 교육에 제한을 주게 되더라고요(<사례 9>).

이것은 상담 서비스에서도 마찬가지로 문제로 지적되었다. 가족상담사로 활동하는 <사례 3>은 상담 도중 들리는 외부 소리에 내담자가 불안할 수 있다는 점을 우려하여 밖에서는 들리지 않는다고 안심시켰지만, 여전히 좀 더 집중을 요하는 상담은 시도할 수 없다는 점을 지적하였다.

그리고 저희 센터는 상담실이 방음이 안 돼요. 그래서 참 미안하기도 하고, 이 내담자는 문이 닫혀도, 밖에 소리가 너무 잘 들리거든요. 제가 바깥에서 이 안에 소리를 들어본 적은 없어요. 왜냐면 계속 안에 있었으니까. 근데 밖에 계신 선생님이, ‘아 여기 안에 소리는 안에 있을 때 바깥 소리는 잘 들리는데 바깥에 있을 때 안에서 나는 소리는 잘 안 들려요.’ 라고

얘기를 해주셨고 저는 그걸 내담자에게 전달했어요. 불안하실까 봐, 그렇게 하는데 진짜 안 들릴까? 그런 생각이 들더라고요. 그리고 여기 센터에서는 아예 작업을 못 하는 상담들이 있어요. 조용히 뭔가 이렇게 내면으로 눈감고 하는 거는 안 해요. 왜냐면 너무 밖에 소리가 한번 우르르 나가면 파바바박 소리가 나서 그래서 그건 도중에 하다가 끊길 거 같아서 아예 그냥 안 하거든요. 이런 환경적인 부분이 너무 열악해서 어려움이 있겠다(〈사례 3〉).

② 전문적인 가족 서비스 제공을 위한 교육 필요

가족 관련 서비스 전달체계 개선에 있어 종사자 역량 강화 교육 수요를 조사하였다. 면접에 참여한 종사자들은 모두 의무 교육을 이수하고 있어 충분하지만, 교육 내용의 전문성이 더 필요하다는 의견도 있었다. 특히 가족의 복합적인 위기 수요에 대응하는 사례관리 서비스의 경우 필요한 자원 탐색과 연계에 필요한 전문 영역 교육이 필요하다는 점을 지적하였다. 개인회생 및 신용회복등과 관련된 금융복지정보, 주거복지정보, 기초생활보장제도 등과 관련된 서울시 정책의 변화 등을 교육받을 수 있다면 실제 서비스 제공 과정에서 도움이 될 수 있다는 의견이었다.

내년에 요청드리고 진행할 건데, 사례관리 분야가 정말 많아요. 예를 들면 채무가 많으신, 금융복지 관련된 정보, 그리고 예를 들면 주거복지, LH에서 SH도 있고 주거가 되게 많잖아요. 지원 조건, 절차, 자격, 이런 거에 대해서나 아니면 국민기초생활보장제도에 대한, 주무 관님마다 물어보면 해석도 조금씩 다르고, 그런 전문영역에 대한 사례관리나 교육이 좀 필요한 것 같아요(〈사례 2〉).

전문적인 가족 서비스 제공을 위한 교육에 대한 수요는 통번역사로 활동하는 〈사례 10〉씨도 지적하였다. 앞서 언급하였던 것처럼 결혼이주여성에게 통번역서비스를 제공할 때, 금융, 법률, 복지 등의 분야에 대한 정보를 더 많이 알고 있다면, 좀 더 전문적이고 풍부한 서비스 제공이 가능할 것이라는 점을 이야기하였다.

저희는 교육을 장기적으로 받아야 사람들로 봐야되거든요. 통번역 서비스는 일상생활만 통번역만 하라는 게 없어요. 의료쪽, 법률쪽, 금융쪽, 또 아니면 교육쪽. 그런 것 등 포괄적이잖아요. 근데 통번역자들이 교육받을 기회가 거의 없더라고요(〈사례 10〉).

여성가족부에서 통번역자를 대상으로 보수교육을 진행하지만, 경력직 직원이 원하는 전문적이고 심화된 교육은 아니라는 의견이었다. 또한 교육 방식에 있어서도 사례관리 슈퍼비전 교육처럼 월1회라도 통번역사를 대상으로 한 참여형 교육이 추진되었으면 한다는 의견이 있었다. 통번역사의 경우 결혼이주여성 입장에서 가장 편하게 이야기 할 수 있는 1차 상담원의 역할을 하고 있기 때문에, 1차 상담을 통해 포괄적인 상담자로서의 역할 및 긴급 지원 서비스를 연계할 수 있는 역량 강화 교육이 필요하다는 점을 지적하였다.

우리에게 어려운 것이 있어요. 이분들이 단지 통역 서비스만 원하는 게 아니고, 본인의 어려움을 해소해주길 바라요. 본인의 어려운 점을 해소하기 위해 하소연해요. 그러면 사례관리 서비스 연계 해줘? 아니야. 됐다. 그럼 우리는 해결하기 위해 우리가 연구를 해야 하잖아요. 전문가와 피드백을 받으면 우리의 업무 수행을 하는데 서비스를 이용하는 대상자에게 좀 더 큰 도움을 드릴 수 있지 않은가, 하는 생각이 들어요. 우리도 해소하는 자리도 있어야 되고요. 만약 욕한 사람이 있다, 욕을 통역할 수는 없잖아요. 그러면 어떻게 해야 되는지? 경력 초보자들은 되게 당황하거든요. 특히 성폭력 같은 경우는 가족상담이나 개별상담이 통역해보면 못 볼 꼴 다 나와요. 듣는 순간 너무 깜짝 놀라서 내가 통역한 게 맞는지, 틀리는지 모르겠어. 그런 업무적인 고민을 하는 것들, 그 때 그 때 생기는 것들을 전문가와 얘기해서 해소해서 다음 케이스 때는 이렇게 하자하면, 우리가 좀 더 업무에 효율적으로 관리할 수 있지 않은가 하는 생각이 들어요(〈사례 10〉).

교육 방식에 대한 문제는 이중언어코치로 활동하고 있는 〈사례 11〉도 교육에 대한 문제를 제기하였다. 유사한 서비스를 제공하는 인력 및 기관 간 내부 소통을 비롯하여, 외부 기관 중에서 동일한 업무를 담당하고 있는 인력간 멘토링이 이루어지는 방식으로 교육이 제도화 된다면, 좀 더 현실적인 교육이 될 수 있을 것이라는 점을 지적하였다.

제가 생각했을 때는 일단은 교육받고 들어왔는데, 약간 순서가 잘못 됐다는 생각이 들어요. 교육을 받고 들어와도 바로 일을 시작할 순 없다고 생각해요. 예를 들어 멘토링 사업같은 걸 먼저 해주면 다문화센터가 어떻게 돌아가는지를 알게 되어 우리가 빨리 적응을 하지, 다들 경력자일 수는 없잖아요? 저도 서비스를 받아보기도 하고 열심히 다니고 알고 있었는데도 그 내부 사업은 잘 모르잖아요. 팀장, 주임 이런 것도 모르겠고, 아예 모르는 상태에서 가서 그냥 이것만 해야 된다, 라고 했을 때는 저는 약간, 저도 10년 되고 나름 한국말 잘

한다고 자부하는데 멘붕했어요. 못하는 분들도 많잖아요, 온지 얼마 안 된 분들. 그런 분들은 어떻게 이쪽 일들을 하지? 이런 생각 많이 들었어요. 멘토링 사업 있잖아요, 다른 거는 멘토링 사업 많이 하는데 이쪽에는 일단 없더라고요. 그런 면에서도. 한 번이라도 봤으면, 아 이런식으로 하는구나 알겠는데. 저는 해보면서 느낀 게, 벅했어요(<사례 11>).

③ 방문서비스 경우 이동 시간을 고려한 수당 현실화

가족역량강화 사업은 개별 자치구에서 모두 진행되는 사업이 아니라서 광역단위로 서비스가 제공된다. 그렇다보니 자치구 경계를 넘어 방문해야 하는 경우도 있어, 이동 시간이 오래 걸리기도 한다. 배움지도사로 활동하는 <사례 5>는 한 시간도 넘게 걸리는 집을 방문하기도 했다고 한다. 또한 실제 대상 가구를 방문했다가, 대상자의 사정으로 활동을 못 하게 될 경우 교통비는 지급되어야 한다는 의견을 제시하였다.

여기서 두 시간 활동하고 다른 데 활동 가려면 또 한 3,40분 이상 걸려야 되고. 처음에 갔던 그런 집은 한 시간도 넘게 걸리고 하니까. 저 *** (권역이 다른 지역) 쪽으로도 간 적이 있거든요(<사례 5>).

대상자 집에 갔는데, 대상자가 사전 연락도 없이, 활동을 못하게 될 때가 있어요. 그러면 이제 그냥 그날 활동 못한 거거든요. 그러면, 내가 싫어서 안 한 것도 아닌데, 그 쪽에서 못 한 것데, 교통비는 줘야 된다고 생각해요(<사례 5>).

같은 자치구 내에서도 개별 가정의 지리적 거주 조건이 다양해서, 대중교통으로 이동하다 보면 물리적인 거리보다 시간이 많이 소요된다고 한다. <사례 7>은 실제 지도 상에서 보면 가깝지만, 이용하는 대중교통 및 시간을 고려해 볼 때, 교통비 추가 인상이 필요하다는 점을 지적하였다.

우리는 근데 왕복 시간이 이렇게 많이 걸릴지는 몰랐지. 우리는 가는데 **동까지 가면 얼마나 시간이 많이 걸리겠어요. 그리고 보통 가는데 바꿔 타고 그렇지 한 번에 가는 데는 별로 없어요. 그러다보면 시간이 보통 40분, 50분? 그렇게 걸려요. 빠른 데가 30분 그러거든요. (<사례 7>)

이동 시간을 고려한 수당 현실화 요구에 대해서는 방문교육지도사도 동일하게 문제

를 제기하였다. <사례 13>은 지난 10년 동안 방문교육지도사 수당이 천원 정도 오를 정도로 매우 열악하다는 점을 지적하였다. 2시간 교육 서비스를 제공하고 있지만, 여기에 이동시간은 포함되어 있지 않기 때문에, 최소한 회기당 3시간 시급에 해당하는 수당 지급이 되어야 하지 않을까라는 의견을 피력하였다.

처우는 저희가 늘 작년, 재작년 이야기가 많았잖아요, 우선은 정말 어떻게 10년 동안, 10년 동안 천 원 올랐나, 천오백원 올랐나. 이게 말이 안 되는 거고요, 그 다음에 이 교통비 나온 지도 얼마 안 됐죠, 그 다음 내가 **동에 살아요, 그럼 저쪽에 **동에 가려면 한 시간이 넘게 걸려요, 이게 전혀 감안이 안 되는 거예요, 그냥 거기 갔다 왔다, 그리고 여기에서 수업 있다가 이쪽 오면 거의 한 시간 반 걸리는데, 이런 게 전혀 반영이 안 되어 있어요, 그러니까 2시간 수업이라고 해도, 이동 시간 최소 1시간 포함해서, 회기당 3시간으로 봐줘야 되는 거죠(<사례 13>).

④ 경력 인정을 반영한 임금체계 개선

면접조사에 참여한 종사자들 중에는 가족 관련 서비스를 제공하는 비정규직 인력들이 다수였다. 특성화 사업 수행 인력의 경우에도 마찬가지다. 통번역사 및 방문교육지도사들의 경우 사업에 참여한 기간이 길더라도 별도의 경력 인정 및 승진체계가 없다는 것에 대한 문제를 제기하였다.

우리도 센터에서 같이 근무하면, 동등하게 호봉제 적용을 받았으면 좋겠어요. 계속 이렇게 하면 우리는, 입사한 지 2년 된 사람이나, 10년 된 사람이나 같은 급여를 받잖아요, 그리고 저희는 승진 기회가 없어요, 경력이 차도, 사회복지사 자격증을 갖추더라도 승진기회가 없단 말이에요, 그것도 차별이 되잖아요, 말 그대로 다문화 가정을 위해 설립된 센터인데 우리는 종사자로서 이런 취급을 받는 게 말이 안 되잖아요(<사례 10>).

방문교육지도사로 활동하고 있는 <사례 13>도 동일한 문제를 제기하였다. 방문교육지도사로 활동하기 위해서는 초기 양성교육을 비롯하여, 보수교육을 받아야 한다. 현재는 없어졌지만, 사업 초기에는 한국어 교원 자격증 시험에서 하위 10%에 2회 연속 포함될 경우 자격이 박탈되어, 방문교육지도사로 활동하기 위해서는 자신의 경력을 지속적으로 개발해야 했다고 한다. 그러나 현재 이들이 받는 수당에는 그 같은 연차와

경력이 반영되어 있지 않은 것을 지적하였다.

한국어 교원으로써의 시험, 한국어 실력, 그래서 전국에서 하위 10%를 두 번 하면 잘렸어요. 그렇게 6년을 살아남은 선생님들이예요. 그러면 그동안 계속 검증받고, 그 다음 또 얼마나 많은 시간들을 보수교육 수시로 받고, 이래갖고 올라왔단 말이에요. 축척된 노하우나 가르치면서 얼마나 많은 지도력? 이런 것들도 생겼겠어요. 그럼 이런 것에 대해서 반영을 해주어야 된다는 이야기죠(〈사례 13〉).

⑤ 가족 관련 서비스 종사자 개인정보 및 안전

한편 폭력 및 위기 가족 지원 인력이 경험할 수 있는 위험요소에 대한 파악 및 예방이 필요하다는 점도 지적하였다. 가정폭력 피해자 및 가족 갈등으로 인한 위기 지원을 할 경우, 가해자는 기관 또는 종사자를 대상으로 불만을 표시하거나 심한 경우 위해를 가하기도 한다. 특히 다문화가족지원센터에서 결혼이주여성의 한국어 역량 강화, 취업을 통한 경제력 확보, 폭력 및 갈등을 경험할 때 피해자 지원 등과 관련된 서비스를 적극적으로 연계하다보니, 일부 남성들은 다문화가족지원센터가 이혼을 조장하는 곳이라 생각하며, 폭력을 행사하기도 한다.

저는 이제 위기사례에 대한 대응이, 가정폭력의 보복이 되지 않을까. 개인 번호가 노출된다던가, 센터 앞에서 어떤 테러가 있을지 모르잖아요. 저 기다렸다가, 다문화가족 남편분들 중에 폭력적인 성향이 있으신 분들은 어떤 애길 하시냐면 다문화센터 거기 이혼 조장하는데 아니야? 그런 델 다닌다고? 못 다니게 하시는 분들도 계시거든요. 이런 분들이 술 드시고 어떤 행패가 있을 수 있으니까, 나만 피해를 보는 게 아니라 우리 센터의 다른 직원이 피해를 보면 어떡해요. 그런 게 다 걱정이 돼요. 만약에 전화를 하는 것도, 전화를 해서 누구누구 담당자 있냐? 바꿔달라. 있는지 확인하고, 그런 거 다 걱정스러워요(〈사례 2〉).

또한 가정으로 직접 방문하는 서비스인 경우에는 기본적인 안전 확보 역시 중요함을 지적하였다. 별도의 방문안전교육이 있는 것은 아니지만, 경력이 있는 배움지도사인 〈사례 6〉는 신입직원 교육 시 이 부분을 교육 내용에 포함시킨다고 한다.

제가 신입 선생님 강의를 할 때였어요. 부자 가정은 항상 아이가 있는 것을 확인하고 들어

가라, 먼저 들어가 있지 마라. 불미스러운 일이 있을 수도 있으니까. 중학교 그 친구도 집 앞에서 전화를 항상 해요. 아~ 학교에서 가고 있어요~ 그러면 기다리고 있고. 물론 아버님은 나가 계세요. PC방 같은 데 가 계신데. 신입 선생님들에게는 항상 주지를 시켜요. 어떤 일이 생기면 안 되잖아요. 그런 안정성은 선생님 자신이 해야 되는거고(〈사례 6〉)

V

서울시 가족관련 서비스 전달체계 개선방향 및 과제

1. 연구 요약
2. 정책 방향 및 세부과제

Seoul
Foundation of
Women &
Family

V

서울시 가족관련 서비스 전달체계 개선방향 및 과제

1. 연구 요약

본 연구는 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 마련하기 위한 연구로 서울시 25개 자치구에서 서울시민을 대상으로 제공되고 있는 가족 관련 서비스 중에서 건강가정·다문화가족지원센터의 서비스를 중심으로 서비스 현황을 살펴보고, 개선방안을 도출하였다. “제2차 서울형 가족 정책 종합계획”(안)의 비전과 목표를 고려할 때, 향후 서울시 가족 관련 서비스 전달체계가 어떤 방향으로 개선되어야 할 것인지를 연구하였다. 제2차 서울형 가족 정책은 성평등과 다양성을 핵심가치로 삼으면서, “모든 가족이 차별 없이 누리는 일·돌봄·쉽”을 비전으로 제시하였다. 이를 위해 ① 평등한 가족문화 조성, ② 함께 돌보는 사회 확립, ③ 가족 다양성 존중, ④ 성평등 일·생활균형 확산, ⑤ 가족정책 전달체계 강화라는 5가지 목표 아래 25개 세부 과제를 도출하였다. 가족정책 전달체계 강화를 위해서는 수요자 중심의 가족지원 서비스 통합 제공, 시민과 소통하는 가족정책, 가족서비스 지원 인프라 강화를 위한 조례 개선 등의 과제가 제안되었다.

본 연구에서는 제2차 서울형 가족정책의 기초를 견지하면서, 현재 가족 관련 서비스 전달체계의 주요 서비스가 성평등과 다양성의 가치를 담보하고, ‘모든 가족이 차별 없이 누리는 일·돌봄·쉽’이라는 미션을 달성하기에 적절한가의 관점에서 검토하고자 하였다.

이를 위해 건강가정·다문화가족지원센터 종사자, 사회복지시설 및 보육·아동시설

에서 가족 교육 및 상담, 사례관리 담당자 중에서 3년 이상 상근자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 결과에서 나타난 서비스 수혜 대상자 특성을 가족 다양성의 측면에서 살펴보았다. 가족 구성원 특성에 따른 가구 유형별로 살펴보면, 부부+미혼자녀로 이루어진 가구를 대상으로 한 서비스가 39.8%로 가장 높게 나타났다. 가구 유형 중 맞벌이 여부에 따른 수혜 대상자를 살펴보면, 맞벌이 가구가 21.6%로 나타났고, 계층별 다양성을 살펴보면 저소득 가족이 36.5%로 나타났다. 문화적 다양성의 측면에서 보자면 내국인 가족이 43.3%로 나타났다. 전체적으로 가구 유형 구분 없이 서비스를 제공한다고 응답한 비율이 높게 나타났다.⁵⁾

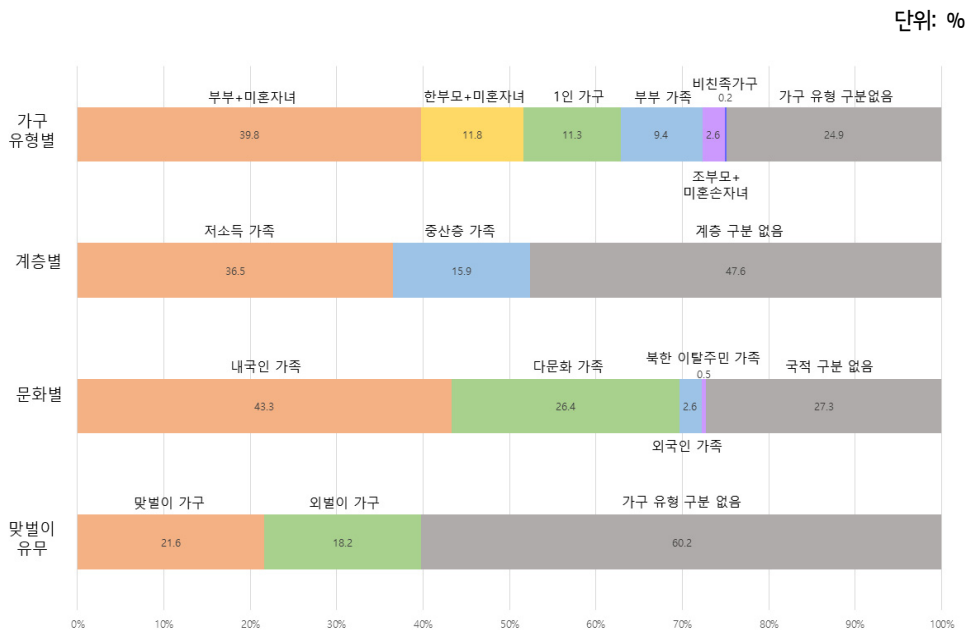


그림 V-1 | 서비스 대상

5) 인구주택총조사에 따르면, 가족은 혈연, 혼인, 입양 등으로 한 집안을 이룬 사람들의 집단인 반면, 가구는 혈연관계와는 상관없이 주거와 생계를 같이 하는 단위를 뜻함. 본 연구에서는 가족 정책의 단위가 가구 단위까지 포괄해야 한다는 입장이지만, 현재 전달체계 현장에서 사용하는 용어를 고려하여 가족과 가구를 혼용하였음. 또한 문화적 다양성의 경우에도 국적은 국적법에 따른 국적의 의미라기 보다는 출신국가의 문화를 뜻하는 용어로 사용하였음.

이는 특정 가족 유형에 상관없이 보편적인 가족 서비스를 제공하는 것으로 볼 수도 있지만, 다른 한편에서는 가족의 다양성에 맞는 특화된 서비스가 부족하다는 점을 의미하는 것이기도 하다. 특히 가족 돌봄 및 생활 지원, 지역 공동체 조성 등과 관련하여 맞벌이 가족을 대상으로 한 서비스는 모든 가족이 일과 돌봄, 씬을 차별 없이 누리기 위해서는 우선적으로 지원해야 할 대상임에도 불구하고, 여전히 부족한 것을 알 수 있다. 계층별 다양성의 측면에서 보면, 건강가정·다문화가족지원센터에서도 저소득 가족에 대한 서비스를 제공하고 있다는 비율이 23.2%로 나타났다.

제2차 서울형 가족정책의 비전과 가치, 목적에 부합하는 사업 효과성을 질문한 결과 성평등한 가족생활의 효과성에 대한 평가가 가장 낮았다. 이것은 현재 서울시 가족 관련 서비스가 성평등의 가치를 반영하고 있지 못한 것으로 볼 수 있다. 또한 서울시 가족 관련 서비스가 일·가족양립을 지원하는 데 효과적이라는 평가에서도 낮은 점수를 보였다. 반면 지역 공동체 형성과 돌봄 부담과 관련한 효과의 측면에서 평가가 높았다.

표 V-1 제2차 서울형 가족정책에 부합하는 사업 효과성

단위: %, M

내가 하고 있는 사업을 통해	긍정 비율 (%) (매우 그렇다 + 그렇다)	5점 평균
지역 공동체 형성에 도움이 된다	77.7%	4.09
가족의 돌봄 부담이 줄어든다	67.6%	3.86
평등하고 민주적인 가족관계가 형성된다	64.9%	3.82
시민들의 일가족양립이 가능해진다	63.5%	3.71
시민들이 성평등한 가족 생활을 할 수 있다	52.7%	3.59



가족 관련 서비스 전달체계 종사자들이 사업을 추진하는 과정에서 나타난 애로사항 및 확대가 필요한 서비스를 정리하면 아래 표와 같다. 수요에 비해 적은 예산 및 인력이 가장 큰 애로사항으로 나타났으며, 교육 및 상담, 사례관리, 돌봄 등의 영역에서 확대가 필요하다는 응답이 높게 나타났다. 상대적으로 보육·이동시설 관련 종사자들이 교육사업에 대한 확대 응답이 높게 나타났고, 사회복지시설의 경우 교육사업에 대한 확대 필요성이 가장 낮게 나타났다. 위기가구 사례관리 사업의 경우 8개 기관에서만 하고있는 사업임에도 불구하고, 확대 필요성이 높게 나타난 점이 주목할 만하다.

【표 V-2】 가족 관련 서비스 추진 시 애로사항 및 확대 필요 서비스

단위: %

사업 추진 시 애로사항	가족 관련 서비스 중 확대가 필요한 서비스	
	건강가정/다문화지원센터 (1순위)	사회복지시설 & 보육/아동시설 (1순위)
사업 수요에 비해 적은 예산 및 인력 45.3%	가족 교육 및 상담 38.0%	상담 25.0%
사업 진행을 위한 적당한 공간 및 시설 부재 20.3%	위기가구 사례관리 17.4%	아동돌봄 23.2%
전문성을 키울 기회 부족 12.8%	아이 돌봄 사업 6.3%	사례관리 19.6%
:	다문화가족 지원사업 14.1%	교육사업 19.6%
	:	노인돌봄 10.7%
		:

전달체계 개선 방향과 세부 과제를 3가지 방향에서 의견을 수렴한 결과, 현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력 및 조직 확대를 가장 많이 선택하였다. 이는 응답자들이 현재 자신이 수행하고 있는 서비스 인프라를 개선하고자 하는 의견이 반영된 것으로 볼 수 있다. 전문 서비스를 제공할 수 있는 별도의 기관 확충에 대한 응답률이 가장 낮게 나타난 것은 기관 및 종사자의 이해관계가 반영된 것으로 해석할 수 있을 것이다. 유사한 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화에 동의하는 응답이 두 번째로 높게 나타났는데, 이 때 중요하게 고려해야 할 사항으로 기관 간 자원 정보 공유 의견이 가장 높게 나타났다.

【표 V-3】 서비스 전달체계 개선 시 중요한 사항

단위: %

서비스 전달체계 개선에 가장 중요한 사항 / 해당 항목의 고려사항		비율 (%)
현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력 및 조직 확대		56.1
고려 사항	전문적인 인력 확보를 위한 인건비 확대	61.4
	서비스 제공 공간 개선	19.3
	시민 대상 홍보 확대 및 강화	10.8
	서비스 확충을 위한 사업비 확대	8.4
유사한 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화		23.0

서비스 전달체계 개선에 가장 중요한 사항 / 해당 항목의 고려사항		비율 (%)
고려 사항	유사 서비스 기관 간 자원 정보 공유	32.4
	실무자 네트워킹 역량 강화를 위한 교육 및 워크숍 강화	23.5
	기관 간 네트워크 제도화	17.6
	네트워크 사업 담당자 지정을 통한 활성화	17.6
	유사한 서비스 기관 네트워크 사업 총괄기능 강화	8.8
전문 서비스를 제공할 수 있는 기관 확충		16.9
고려 사항	서비스 제공 방법의 전문성 강화	40.0
	서비스 대상 연령에 따른 전문성 강화	24.0
	서비스 내용에 따른 전문성 강화	24.0
	서비스 대상 가구 유형에 따른 전문성 강화	8.0
	기타	4.0

서비스 전달과정에서 협력 및 연계 현황을 분석한 결과, 타 기관 담당자가 근무 중인 기관으로 연락을 해 오는 경우가 71.6%로 많았다. 교류 및 신뢰 정도를 5점 척도로 조사한 결과 평균 이상을 상회하였다.

【표 V-4】 협력 및 연계 현황

단위: %, M

구분	사례 수 응답 개수	연계방식		교류정도 (5점평균)	신뢰정도 (5점평균)
		타 기관 담당자가 우리 기관으로 연락	이용자에게 정보만 제공		
1순위 응답 기관 기준	148	71.6%	28.4%	3.2	3.8
1+2+3순위 응답 기관 기준	439	71.3%	28.7%	3.2	3.8



연계 및 협력 기관으로 가장 많이 응답한 기관은 ‘경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청’의 범주가 교류 정도 및 신뢰 정도에서 각각 3.3점, 4.0으로 가장 높게 나타났다.⁶⁾

6) 1순위에서 응답자가 1명인 경우 제외(⑤, ⑥ 그룹)

【 표 V-5 】 기관별 교류정도, 신뢰정도(1순위)

단위: 명, 점(M)

구분	사례 수	교류정도	신뢰정도
전체	148	3.2	3.8
① 사회복지시설 및 기관	25	3.0	3.7
② 경찰서 및 지구대, 법원, 동주민센터 및 구청	51	3.3	4.0
③ 학교 및 교육청	19	3.2	3.8
④ 아동 및 청소년 대상 전문 서비스	24	3.2	3.8
⑤ 일자리 기관	1	4.0	4.0
⑥ 폭력 및 학대 전문 기관	1	3.0	4.0
⑦ 정신건강전문기관	7	2.7	3.4
⑧ 가족 관련 기관	15	2.9	3.7
⑨ 기타	5	3.0	3.6

연계 및 협력이 필요하다고 응답한 비율은 97.3% 매우 높게 나타났다. 이 항목에서는 소수 응답이지만, 필요하지 않다는 응답에 좀 더 주목할 필요가 있는데, 필요하지 않다고 생각하는 응답자들은 ‘네트워크가 실질적인 도움을 주기보다 형식적인 회의인 경우가 많음’을 100%로 꼽았다. 즉 실질적인 네트워크의 실효성을 담보하는 것이 무엇보다 중요함을 보여주는 결과이다.

【 표 V-6 】 연계 및 협력 필요성과 이유

단위: %

필요성	필요한 이유		
필요함 (97.3%)	▷	이용자에게 필요한 전문적인 상담 및 치료 서비스 확보	42.4%
		연계 및 협력으로 기관 서비스 이용자 확보 용이	31.3%
		지역사회 네트워크 형성	20.8%
		현물 및 기타 자원 확보	2.8%
		기타	2.8%
필요하지 않음 (2.7%)	▷	네트워크가 실질적인 도움을 주기보다 형식적인 회의인 경우가 많음	100%

반면 연계 및 협력이 필요하다고 응답한 사유에서는 ‘이용자에게 필요한 전문적인 상담 및 치료서비스 확보’ 42.4%, ‘연계 및 협력으로 기관 서비스 이용자 확보용이’ 31.3%, ‘지역사회 네트워크 형성’ 20.8% 등의 순으로 높게 나타났다.

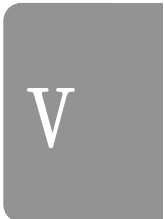
종사자들의 직업만족도, 이직 의향 및 이유를 종합해 보면, 전체적인 직업 만족도를 5점 평균으로 환산할 경우 3.58점으로 평균 이상이지만, 이직 의향이 있다고 응답한 비율이 40.5%로 나타나 가족 관련 서비스 전달체계 종사자의 근무 환경 개선이 필요함을 시사한다. 특히 건강가정·다문화가족지원센터 종사자의 경우 다른 시설에 비해 비정규직 비율이 55.4% 높게 나타나 고용 안정성의 측면에서도 개선이 필요함을 보여준다. 사회복지시설 및 보육아동시설에 종사하는 응답자들의 경우 94.6%가 정규직이라고 응답하였다.

【 표 V-7 】 직업 만족도, 이직의향, 이직 희망 이유

단위: %, M

직업 만족도	이직 의향	이직 희망 이유 (1순위)	
만족 (58.1%) 보통 (34.5%) 불만족 (7.4%) ▷ 5점평균 : 3.58점	없음 (59.5%) 있음 (40.5%)	업무량이 많아서	35.0%
		보수가 낮아서	25.0%
		조직상하간 의사소통이 잘 안되서	16.7%
		결혼/학업/출산/질병 등 개인 사유로	3.3%
		:	

가족 관련 서비스 중에서 위기 가구 사례 관리, 다문화 특성화 사업 종사자 면접 조사 결과 가족역량강화 사업은 서울시에서 8개 자치구만 참여하는 사업이지만, 위기 가구 특징을 고려한 맞춤형 서비스가 가능하다는 점이 확인되었다. 특히 자녀를 양육하는 저소득 가족(중위소득 72%)을 대상으로 사례관리 서비스를 제공하는 과정에서 자녀 학습·정서지원, 가사지원, 양육자의 심리·정서 지원 등의 측면을 볼 수 있다는 점에서 포괄적 서비스가 가능할 것으로 보인다. 또한 사례관리가 단순한 자원 연계에 그치지 않고, 가족 구성원들로 하여금 일상생활을 유지할 수 있는 돌봄 역량을 강화하는 서비스라는 점에서 종사자들은 사업의 확대 필요성을 이야기하였다. 다른 한편 사례관리 대상자로 선정된 가구의 경우, ‘키움보듬이’, ‘배움지도사’, ‘지지리더’, ‘사례관리



사' 등 다양한 인력을 통해 서비스가 제공된다는 점도 서비스의 전문화라는 점에서 유의미한 것으로 보인다. 다만 자녀를 양육하는 저소득 가족이라는 특징 이외에 가족 특성을 고려한 서비스는 확대·강화될 필요가 있다. 예를 들어 미혼모·부자 가족 지원의 경우, 돌봄 및 상담을 넘어 양육비 지급과 관련된 문제들이 추가되어야 하며, 다문화 가족 및 외국인 가족의 경우 국적 및 비자발급과 관련된 문제를 해결하기 위한 서비스 연계가 추가되어야 할 것이다.

다문화 가족 특성화 사업 중에서 이중언어가족환경 조성 사업의 경우 문화 다양성을 강화하기 위한 목적에는 동의하지만, 환경 조성의 주체가 결혼이주여성인 것에 대한 문제제기가 있었다. 자녀 연령 및 서비스 내용으로 볼 때, 문화 다양성을 확대하기 위한 서비스는 결혼이주여성을 대상으로 하는 서비스가 아닌, 결혼이주성과 함께 살아가야 하는 원주민 가족과 사회가 되어야 한다는 점이 강조되었다.

2. 정책 방향 및 세부과제

서울시 가족관련 서비스 전달체계 개선방안을 위한 방향은 제2차 서울형 가족정책의 목표에 부합하는 것이어야 할 것이다. 즉 성평등과 다양성의 가치가 충분히 반영되었는가, 모든 가족이 일·돌봄·습을 차별 없이 누릴 수 있는 체계를 갖추기 위해서 전달체계를 개선하는 것이 필요할 것이다. 본 연구에서는 가족 관련 서비스 전달체계 중에서도 건강가정·다문화가족지원센터의 서비스를 중심으로 살펴보았다. 그러나 본 연구의 정책 과제 도출에서는 건강가정·다문화가족지원센터 사업에 국한하지 않고, 건강가정·다문화가족지원센터에서 제공되는 서비스 현황 및 개선방안에 대한 연구 결과를 토대로 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안을 제안하고자 한다.



■ 그림 V-2 ■ 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선 방안

가족 관련 서비스 전달체계의 개선방안을 위한 비전과 핵심 가치는 제2차 서울형 가족정책 종합계획(안)과 동일하게 가져가며, 이를 달성하기 위해 4가지 전략과 8개 세부과제를 제안한다. 각각의 세부 과제가 핵심 가치와 비전을 달성하기 위해서 중점을 두어야 할 사항에 대해서는 추가로 기술하였다.

1) 첫째, 가족 관련 서비스의 지속성을 확보하는 것이 필요하다.

가족 관련 서비스의 지속성 확보를 위한 세부과제로는 ① 종사자 근무 환경 개선과, ② 소득 구간에 따른 서비스 요금 부과 방식 확대를 제안한다. 서비스가 지속되기 위해서는 예산과 인력이 확보되는 것이 가장 급선무일 것이다. 아래 표에서 보는 것처럼 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 관련한 예산은 지역돌봄복지과의 종합사회복지관 운영 예산 사업과 비교해 볼 때 턱없이 부족한 금액이다. 2020년에는 광진구 가족센터 및 자치구 가족센터 건립에 필요한 예산이 배정되어, 다른 해에 비해 비교적 예산 규모가 있다는 점을 감안하고도 적다. 물론 서울시 종합사회복지관은 98개소이고, 자치구 건강가정지원센터 및 관련 사업을 추진하는 기관은 25개소에 불과하기 때문에 예



산 규모에 차이가 있을 수는 있지만, 기관의 숫자 역시 적은 예산을 반영한다.

【표 V-8】 서울시 가족관련 서비스 예산(2020)

(단위: 백만원)

사업	예산	부서
서울시 건강가정지원센터 운영	1,385	가족담당관
자치구 건강가정지원센터 운영	4,883	
가족학교 운영 지원	1,245	
취약위기가족지원	836	
1인가구 사회적 연결망 구축	2,251	
광진구 가족센터	3,000	
가족센터 건립	2,955	
소계	16,555	
종합사회복지관 운영	94,514	지역돌봄복지과
시 육아종합지원센터 운영	1,948	보육담당관
자치구 육아종합지원센터 운영	4,301	보육담당관

출처: 서울시내부자료(2020)

서울시는 2020년 사회복지시설 종사자 처우 개선을 위해 건강가정·다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 조정수당 지급 등을 통하여 국비 지원을 받는 시설에 종사하는 직원 간 처우를 동일하게 조정하였다. 그럼에도 불구하고 이 조정 대상에서 제외된 인력들이 여전히 존재한다(표 III-3 참고). 가족역량강화 사업 담당자를 제외한 방문서비스 인력(배움지도사, 키움보듬이, 지지리더), 다문화 특성화사업 인력(언어발달지도사, 사례관리사, 통번역지원사, 이중언어코치 등)이 해당한다.⁷⁾ 사업 초기부터 참여하고 있던 종사자들에 따르면 수당 및 교통비, 활동비 등은 오히려 감소하기도 했다고 한다. 이에 경력을 인정하는 호봉제 임금 적용과 더불어 4종 수당 역시 동일하게 지급

7) 다문화 특성화 사업 인력 규모는 아래 표와 같다.

구분	언어발달지도사	사례관리사	통번역지원사	이중언어코치
전국	300	174	283	180
서울	38	27	33	26

출처: 여성가족부(2020, 재구성).

되어야 함을 제안한다. 장기적으로 볼 때, 가족 관련 서비스 전달체계의 확충이 서비스를 제공하는 중·고령여성, 결혼이주여성의 안정적인 일자리와 연결될 수도 있다는 점을 고려하여 서비스를 개선하는 것이 필요할 것이다.

또한 가족 관련 서비스 중에는 교육 및 상담 등 안정적인 공간 확보가 필요한 서비스가 많다. 영유아 교육 및 상담에 필요한 서비스 공간, 개인적인 상담 내용을 보장 받을 수 있는 물리적인 공간 확보 등이 지역 내 가족 상담 서비스를 지속하기 위해 개선되어야 할 것으로 보인다. 또한 본 연구 결과 종사자들은 자신이 수행하는 사업을 통해 지역 공동체 구성에 기여한다는 평가가 높게 나타난 점을 고려해 볼 때, 가족 관련 서비스 전달체계에서 공간 활용의 부분이 개선된다면 그 효과성이 더 커질 것으로 기대한다.

다음으로 현재 가족 관련 서비스 전달 범위를 확대하기 위해서, 소득 구간에 따른 서비스 요금 부과 사업을 확대 할 것을 제안한다. 현재 가족 관련 서비스는 저소득 가구만을 대상으로 하는 서비스가 아니라 소득 구간에 상관없이 모든 가족을 대상으로 한 보편적 서비스의 성격을 갖고 있다. 대표적으로 상담 및 교육, 돌봄 서비스 등이 그렇다. 그러나 실제 서비스가 제공되는 양상은, 보편적 서비스로 보기에 무리가 있다. 예를 들어 가족 상담 서비스의 경우 서비스를 신청해도 대기 시간이 길어 적시에 서비스를 받지 못하는 경우가 많아 보편적 서비스로 보기에 서비스 수혜 대상이 한정적이다. 모든 서비스 대상을 확대하는 것이 어렵다면, 대기 시간에 대한 문제가 지속적으로 제기되어 왔던 상담 서비스에 소득 구간에 따른 본인 부담금을 적용하여, 더 많은 시민들이 적시에 서비스를 받을 수 있는 방법을 생각해 볼 수 있다.

상담 서비스 수요에 비해 공급이 부족하여 대기 시간이 길고, 가족 상담사에 대한 낮은 처우 등에 대한 문제가 지속적으로 제기되어 왔다. 가족 관련 서비스 중에서 상담은 가족 단위 구성원의 역동과 갈등을 포괄적으로 볼 수 있다는 점에서 수요와 만족도가 높은 서비스이다. 가족 구성원의 정신건강 지원 서비스의 확대를 위해 서비스 요금을 소득 구간에 따라 일부 부과하는 방식을 제안한다.



【 표 V-9 】 유형별 소득기준 및 서비스 본인 부담금(상담)안*

유형	소득기준	단가(원 / 시간)	
		정부지원	본인부담
가형	기준중위소득 75% 이하	20,000원	-
나형	기준중위소득 100% 이하	15,000원	5,000원
다형	기준중위소득 120% 이하	10,000원	10,000원
라형	기준중위소득 120% 초과	-	20,000원

* 민간상담기관 서비스 요금 고려하여 제안

현재 본인 부담금이 적용되는 서비스는 아이돌봄서비스, 다문화가족 방문교육사업 등으로 아래와 같은 기준으로 이용요금을 부과하고 있다.

【 표 V-10 】 유형별 소득기준 및 서비스 본인 부담금(방문교육서비스)

(단위: 원)

유형	소득기준	단가(원 / 시간)		비고(4주 부담금) * 4주 8회, 16시간 기준
		정부지원	본인부담	
가형	기준중위소득 65% 이하	13,420원	무상	무상
나형	기준중위소득 85% 이하	12,420원	1,000원	16,000원
다형	기준중위소득 120% 이하	11,920원	1,500원	24,000원
라형	기준중위소득 120% 초과	11,420원	2,000원	32,000원

출처: 여성가족부(2020: 183)

【 표 V-11 】 유형별 소득기준 및 서비스 본인 부담금(아이돌봄서비스)

단위: 원

유형	소득기준 (중위소득)	단가(원 / 시간)	
		정부지원	본인부담
가형	75% 이하	8,408원	1,482원
나형	120% 이하	5,440원	4,450원
다형	150% 이하	1,484원	8,406원
라형	150% 초과	-	9,890원

출처: 여성가족부(2020) *시간제돌봄A형 아동1인 평일주간 기준

즉 두 사업과 유사한 서비스를 제공하고 있는 가족역량강화사업의 방문서비스(배움지도사, 키움보듬이)와 상담서비스를 소득 구간에 따라 서비스 요금을 부과하되, 가족역량강화사업의 경우 현재 중위소득 72%이하 자녀가 있는 대상을 기준으로 하고 있기 때문에 현재와 같은 수준에서는 서비스 요금을 부과하는 것은 의미가 없다. 따라서 서비스 대상 범위를 확대하고 이와 동시에 소득 수준에 따른 요금을 부과할 수 있을 것이다. 구체적으로 서비스 대상을 만12세 미만 자녀가 있는 가구 전체로 확대하고, 소득 구간에 따라 본인 부담금을 지불하는 방식이 있을 수 있다.

표 V-12 | 유형별 소득기준 및 서비스 본인 부담금(배움지도사/키움보듬이)(안)*

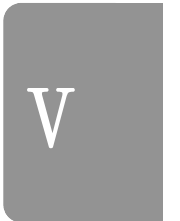
유형	소득기준	단가(원 / 시간)		비고(4주 부담금) * 4주 8회, 16시간 기준
		정부지원	본인부담	
가형	기준중위소득 75% 이하	13,420원	무상	무상
나형	기준중위소득 100% 이하	12,420원	1,000원	16,000원
다형	기준중위소득 120% 이하	11,920원	1,500원	24,000원
라형	기준중위소득 120% 초과	11,420원	2,000원	32,000원

* 방문교육지도사 본인 부담금 고려하여 제안

2) 둘째, 가족 관련 서비스의 전문성을 강화하는 것이 필요하다.

다음으로 가족 관련 서비스의 전문성 강화를 제안한다. 가족 관련 서비스의 범위와 내용이 방대하여, 현재 서비스 전달체계에서 취약한 부분을 강화하여, 서비스의 전문성을 강화 할 수 있는 방안을 도출하였다.

가족 관련 서비스 수혜자를 가족 다양성의 측면에서 살펴보았을 때, 다문화 가족에 대한 지원이 종합적으로 지원되고 있음이 나타났다. 이는 건강가정·다문화가족지원센터로 통합하기 이전 다문화가족 지원센터가 다문화 가족의 정책 수요에 맞는 서비스를 지속적으로 발굴해 왔기 때문에 가능했다. 이렇게 볼 때, 현재 가족 관련 서비스 전달체계에서 제공되고 있는 서비스의 전문성을 강화하기 위해서는 가족 유형에 상관 없는 보편적 가족 서비스 제공과 동시에 가족의 변화 및 특성 맞춤형 서비스 발굴이 동시에 이루어지는 것이 효과적일 것이다. 본 연구 결과에서도 나타난 것처럼, 현재



가족 관련 서비스는 성평등한 가족생활 지원 및 일·가족양립지원의 효과성 측면에서 매우 낮은 평가를 받고 있어, 이 부분을 강화하기 위한 맞춤형 서비스 확충이 필요하다. 성평등 가치를 실현하기 위해서, 가족 내에서 이루어지고 있는 돌봄 돌봄에 대한 공공의 지원이 우선되어야 한다. 보편적 가족 서비스로 아이돌봄서비스가 제공되고 있지만, 아동 돌봄 이외에 양육자의 스트레스 및 가족 갈등, 가사 지원 등은 제외되어 있어,⁸⁾ 복합적인 욕구를 가진 가구 지원으로서는 한계가 있다. 특히 젠더 관점에서 보았을 때, 일과 돌봄을 동시에 수행해야 하는 맞벌이, 한부모 가구의 주양육자에 대한 지원은 일과 돌봄에 대한 성별 분업을 약화시키기 위해 정책적 개입이 매우 중요하다.

이 같은 서비스는 아동이 있는 가구 대상 방문서비스라는 점에서 가족역량강화사업 확대로 볼 수 있다. 학습 및 문화 활동에 참여할 수 있는 초등아동에 초점을 두어, 초등 아동돌봄 공백이 지원될 수 있도록 한다. 지원 내용은 학습뿐만 아니라 가족 안에서 이루어지는 일상생활유지에 필요한 기본 역량을 키울 수 있는 방향으로 하는 것이 중요하다. 예를 들어 청소 및 정리 등과 관련된 가사노동의 경우 아동이 스스로 할 수 있도록 역량을 키워준다. 또한 활동가들이 긍정적으로 평가했으나 활성화되고 있지 못하는 서비스로 언급되었던, 아동과 같이 할 수 있는 문화 활동 지원 서비스를 별도로 신설할 것을 제안한다. 문화 활동의 범위에는 예체능 활동을 포함하여, 지역의 공공 문화시설을 체험하는 것까지 광범하게 포함할 수 있을 것이다.

【표 V-13】 돌봄 고립 가구 지원 확대(안)

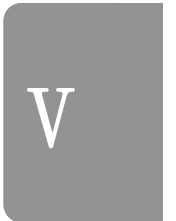
구분	내용		비고
대상	만 7세 ~ 만 12세 자녀를 양육하는 맞벌이, 한부모 가구		주양육자의 일가족양립지원 초등아동 돌봄에 집중
지원	주양육자 휴식 지원	돌봄제공자 심리 및 휴식 지원	가구 특성, 양육자 성별 맞춤형 서비스 제공
	가족 내 일상 생활 지원	가족 내 식사 및 정리 등 일상생활 유 지를 위한 역량 강화	
	학습·정서 지원	학령기 아동의 기초 학습 능력 지원	아동의 성별, 연령에 기초한 서비스 제공이 가능하도록 활동가에게 자율권 부여
	문화 활동 지원	쉽고 놀이, 문화 활동 체험 기회 확대: 지역 유관기관 서비스 이용 등	

8) 아이돌봄서비스에 가사지원을 포함하는 종합형서비스가 있지만 활성화되어 있지 않음

이와 같은 서비스는 다른 측면에서 보자면 가족 정책 추진에 있어 취약했던 일·가족 양립을 강화하기 위한 맞춤형·한부모 가족 생활의 포괄적 서비스 확대라고 볼 수 있다. 이렇게 볼 때, 현재 취약·위기가구를 대상으로 추진하고 있는 가족역량강화 사업을 가족사례관리 사업으로 확대할 것을 제안한다. 사례관리는 복지전달체계 개편 논의에서도 서비스의 통합 및 연계를 위한 수단으로 논의되었으나(홍성대 외, 2011; 남기철, 2010), 가족관련 서비스 전달체계 논의에서는 별로 주목받지 못하고, 가족역량강화 사업, 다문화가족 사례관리, 1인가구 지원사업 등을 추진하면서 도입되기 시작하였다. 가족 사례관리 서비스는 가족 구성원, 계층, 문화적 다양성의 측면에서 볼 때, 맞춤형 서비스 제공과 연계를 위해서도 효과적일 수 있다. 현재 서비스 전달체계의 특징으로 볼 때, 다문화가족 사례관리, 한부모 및 조손가족 중심의 취약·위기가족 사례관리로 구분되어 제공되고 있는 서비스를 가족 사례관리 사업으로 일원화하고, 사례관리 서비스의 전문성을 강화할 것을 제안한다.

3) 셋째, 가족 관련 서비스 전달체계에서 공공 네트워크를 강화 할 것을 제안한다.

다음으로 가족 관련 서비스 전달체계의 공공 네트워크를 강화하는 것이 필요하다. 현재 서울시 가족 관련 서비스 전달체계는 민간위탁으로 운영되는 서비스가 대부분이다. 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터를 비롯하여, 한부모가족지원센터 등 모두 민간위탁으로 운영된다. 사회복지 전달체계 개편과 관련된 논의를 참고해 보면, 공공 서비스 전달체계의 개편 논의가 중심을 이룬다. 특히 서울시는 찾아가는 동주민센터 사업을 추진하는 과정에서 동주민센터, 자치구, 서울시로 이어어지는 공공 서비스 전달체계 개선을 하면서, 필요한 인력을 우선 배치하였다. 사회복지직 공무원, 마을활동가, 방문간호사 등이 이에 해당한다. 이렇게 볼 때, 가족관련 서비스 전달체계 개선을 위해서는 현재와 같은 민간위탁기관에서 제공하는 서비스 확충 및 개선뿐만 아니라 공공 서비스 전달체계를 개편하는 것이 필요하다. 실제 본 연구 결과에서도 가족 관련 서비스 전달체계 종사자들은 사업 수행 과정에서 공공기관과 가장 빈번하게 연계·협력을 하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이 연계, 협력의 구체적인 방식은 실무자가 개별 기관에 전화로 일일이 확인하거나, 형식적인 네트워크에 그치는 경우 등 그 편차와 수위가 다양하다. 이 같은 결과는 정부 기관을 중심으로 한 교류 및 연계 활동



이 활발하지만, 이에 대한 만족도는 보통 수준보다 낮은 것으로 나타난다는 선행연구(길현종·이영수, 2017)와도 유사하다.

이를 위해 자치구 차원에서 가족 관련 서비스 전달체계의 유기적 네트워크를 강화하기 위해 별도의 서비스를 구축할 것을 제안한다. 가족 관련 대상 서비스가 매우 광범위하기 때문에, 이 네트워크는 여성·아동·가족 관련 부서를 모두 총괄하는 실·국 단위 부서에서 추진하는 것이 효과적이다. 서울시 25개 자치구 여성·아동·가족 정책 전담부서 현황을 분석해 보면, 실·국단위에서 별도의 전담부서가 있기 보다는, 복지국, 복지가족국 등 복지정책을 담당하는 부서에서 가족 구성원 대상별 정책이 과 또는 팀의 단위로 조직되어 있다. 따라서 자치구 차원의 네트워크를 구축하기 위해서는 개별 팀단위 업무를 총괄할 수 있는 실·국 단위에서 업무를 추진하는 방안을 고려하는 것이 필요하다.

또한 공공네트워크 강화를 위해서는 가족관련 서비스 전달 과정에서 필요한 대상자 정보, 실적 및 현황 등이 통합될 필요가 있다. 본 연구 결과 현재까지도 기존의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에서 추진하던 사업의 성과와 실적이 별도로 관리되고 있어 어려움이 있다는 점이 나타났다. 장기적으로 건강가정·다문화가족지원센터의 DB통합뿐만 아니라, 사회복지관련 DB와의 통합을 통해, 공공 서비스의 중복 지원을 방지하고, 서비스 수혜자로 하여금 반복적으로 필요한 서류를 요청하지 않는 등 효율적으로 서비스가 전달될 수 있는 방법을 강구해야 할 것이다.

4) 넷째, 가족 관련 서비스 전달체계에서 민·관 협력을 강화할 필요가 있다.

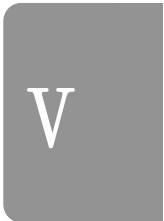
다음으로 가족 관련 서비스 전달체계에서 민간과 공공의 협력을 강화하는 것이 필요하다. 앞서 공공 서비스 전달체계 강화를 위한 공공 네트워크 및 협력이 구축되는 것과 동시에 민간 서비스 기관이 가족 관련 서비스 전달체계에 적극적으로 결합될 수 있는 모델을 제안한다. 민간서비스 기관은 시민단체 및 NGO에서부터 가족상담, 아동·청소년 상담 기관까지 확대하도록 한다. 민·관 협력을 통해 돌봄·상담 등 전문 서비스를 강화하고, 다른 한편에서는 서울시 가족 정책 추진에 있어 시민들의 적극적인 참여를 제도화 할 수 있는 방법으로 민·관협력을 강화한다.

민·관협력을 활성화하기 위해서는 자치구 가족 서비스 네트워크를 주도하는 공공에서 민·관협력 활성화를 위한 별도의 업무를 신설하고, 민간 기관 및 단체를 발굴하는 것이 필요하다. 예를 들어 가족 대상별, 상황별 민간 상담 서비스에 특화되어 있는 지역 기관을 발굴하고, 공공 서비스 전달체계와 협력할 수 있는 시스템을 만든다. 민간 상담기관의 입장에서는 지역 사회 공헌 및 지역 내 기관 홍보라는 측면에서 효과가 있을 수 있고, 공공 서비스 입장에서는 전체 상담 서비스의 수준을 다각화 하여 더 많은 시민들에게 상담 서비스를 제공할 수 있을 것으로 보인다.

【표 V-14】 서울시 가족 관련 서비스 전달체계 민·관 협력 강화(안)

민·관 협력 주체	주요 역할	기대 효과
공공	- 자치구 가족 서비스 네트워크(안)	- 지역 자원 파악 (공공기관 중심) - 중복 지원 방지 - 활동 지원 예산 확보
민간 상담소	- 대상별, 상황별 민간 상담기관 - 가족상담소 - 아동·청소년 상담소 - 가정폭력, 아동학대 상담	- 상담 사례 연계 - 전문 상담 서비스 제공 - 결과 및 모니터링 보고 - 심화 상담 서비스 가능
시민단체 NGO	- 미혼모, 한부모, 다문화, 동성가족, 공동체 가족 등 다양한 가족 관련 시민단체	- 가족 다양성 관점에서 자치구 가족 관련 서비스 모니터링 - 다양한 가족 의제 신속한 발굴 및 대처 - 시민 참여 제도화
마을 공동체	- 자조모임, 부모커뮤니티, 공동육아팀 등	- 지역 공동체 형성을 위한 사업 참여 - 시민이 주도하는 가족 서비스 발굴

다음으로 다양한 가족 의제 발굴을 위해 시민 참여를 활성화 할 것을 제안한다. 지금까지 서울시 가족정책 추진 과정에서는 시민의 참여를 제도적으로 보장할 수 있는 방법이 따로 마련되지 않았다. 이에 제2차 서울형 가족정책에서는 가족 정책 전달체계 강화를 위해 시민과 소통하는 가족 정책 수립의 필요성을 제안하였다. 가족 정책 추진에 있어 시민의 참여를 활성화하는 것은 다양한 가족 의제를 신속하게 발굴하고, 이를 정책에 반영하기 위해서도 중요하다. 기존 가족 관련 서비스 전달체계에서 포괄하고 있는 가족 유형 이외에 새로운 가족의 서비스 수요를 파악하고, 이것을 제도화하기 위해 시민단체 및 NGO의 적극적 참여를 통해 변화하는 가족 의제를 신속하게 발굴하고 대처할 수 있는 시스템을 만들 것을 제안한다. 특히 기존 가족 관련 서비스로 포괄하



기 어려운 이주여성, 미혼모·부, 청소년부모, 비혼동거가족 등의 의제에 신속하게 대응하기 위한 방법은 시민단체 및 NGO의 참여를 통해 제도화 할 수 있는 방안을 상시적으로 마련하는 것이다. 네트워크 형태로 제도화하기 전에 주체 발굴을 위한 공모사업을 먼저 실시하는 것도 방법이 될 수 있다.

또한 기존의 사업 추진 과정에서 형성된 커뮤니티를 협력의 주체로 성장시키는 방법도 생각해 볼 수 있다. 예를 들어 서울시 마을공동체 사업을 통해 조성된 지역 주민공동체가 가족 관련 서비스 전달체계에서 주도적인 역할을 할 수 있도록 하거나, 자치구 센터 중에서 한부모 및 조손, 1인가구 등 가족 특성에 따른 자조모임이 형성된 경우에는 자조 모임 활동 지원을 강화하는 것도 방법이 될 수 있다.

▶▶▶ 참고문헌

- 강주현(2018). “가족복지정책 전달체계로서의 건강가정지원센터의 역할과 방향”, 『한국가족사회복지학회 학술발표논문집』, 2018(2), 19-31.
- 강영주·최지민(2019). “저출산 정책, 정책설계만 문제인가?: 전달체계 평가 및 개선방안”, 『서울행정학회 학술대회 발표논문집』, 239-255.
- 고경환 외(2008), 『가족서비스 전달체계의 운영평가-상담서비스 네트워크를 중심으로』, 한국보건사회연구원.
- 길현중(2018). “공공고용서비스 시장화와 일선의 대응: 영국, 덴마크, 독일, 프랑스의 경험”, 『국제노동브리프』, 16(12), 3-5.
- 길현중·이영수(2017). 『통합적 사회서비스 전달체계 구축방안: 대인서비스를 중심으로』, 한국노동연구원.
- 김승권 외(2009), 『가족정책서비스 효율화를 위한 발전방안 연구』, 보건복지가족부.
- 민소영(2019). “공공부문 사례관리 서비스 통합을 위한 전달체계 탐색”, 『사회복지정책』, 46(2), 143-173.
- 박복순 외(2016), 『건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 운영을 위한 법적 기반 마련 연구』, 한국여성정책연구원.
- 서울특별시 건강가정지원센터(2017), 『2017 서울특별시 건강가정지원센터 사업실적분석 보고서』, 서울특별시 건강가정지원센터.
- 서울특별시(2020), 『2020년 서울시 다문화가족지원센터 운영계획』, 서울특별시.
- 송다영(2005). “가족복지서비스 전달체계 수립을 위한 방향과 원칙에 관한 탐색적 연구”, 『한국사회복지학』, 57(4), 225-251.
- 송다영(2013), “통합적 가족정책으로의 패러다임 전환을 위한 과제”, 『비판사회정책』 39, 145-189.
- 여성가족부(2020), 『2020 가족사업 안내』, 여성가족부.
- 이선형(2018). 『가족서비스 통합지원을 위한 전달체계 개편방안 마련』, 서울시여성가족재단.
- 이선형·손정연(2019), 『돌봄위기가구 실태조사 및 지원방안 연구』, 서울시여성가족재단.
- 이선형 외(2020). 『제2차 서울형 가족정책 수립 학술연구』, 서울특별시.
- 이원규·김재일(2007), “건강가정지원센터 중심의 한국가족복지서비스 전달체계 구축”, 『한국사회정책』, 제14(1), 212-255.
- 이진숙(2017), “가족의 다양화에 따른 가족 서비스 지원 체계 효율화 방안 모색”, 『보건복지포럼』, 78-91.

- 이진·소순창(2016), “한국 가족복지전달체계 개선방안에 대한 연구: 전달체계의 적절성·통합성·지속성을 중심으로”, 『지방정부연구』, 20(1), 81-108.
- 주정(2014), “가족서비스 전달체계의 효율적인 개선방안에 관한 연구 - 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합개편에 관해서”, 『젠더와 문화』, 7(2), 245-285.
- 주정(2019). “한국 가족서비스 전달체계의 지속가능한 통합을 위한 제언: 통합운영되고 있는 건강가정다문화가족지원센터 종사자들의 목소리를 중심으로”, 『코칭연구』, 12(4), 187-214.
- 지은구(2016). 『한국사회복지전달체계 연구』, 계명대학교출판부.
- 통계청(2019). 『2019생활시간조사』, 통계청.
- 통계청(2019). 『인구총조사』, 통계청.
- 한국건강가정진흥원(2019), 『2018 가족지원사업 연간실적보고서』, 한국건강가정진흥원.

Abstract

Study on improvement plans in delivering public service for families in Seoul

Lee, Sun Hyoung

Department of Policy Research

Seoul Foundation of Women & Family

This policy report studies on the facts and proposes policies in the delivery system of public service for families in Seoul Special Metropolitan City. This study focuses on difficulties and improvement points over core service in the Healthy Family and Multicultural Family Center which is a salient delivery agent in family policy. In accordance with the vision of the provisional Second Comprehensive Plan for Family Policy of Seoul Special Metropolitan City, “Work·Care·Rest that All Families Enjoy without Discrimination,” the direction and detailed tasks for the improvement of the family policy delivery system are proposed in this paper. The Second Comprehensive Plan’s five goals that this policy paper is derived from is as follows : ① Creating an equal family culture, ② Fostering a society cares each other, ③ Respecting family diversity, ④ Spreading gender-equal work-life balance, ⑤ Strengthening the family policy delivery system. For improvement in delivering public service for family policy, the Second Comprehensive Plan proposes integrating family support services focused on policy receiver groups, communicating family policies with citizens, and strengthening infrastructure for family policy service and so on. In this study, significant services of the existing

family-related service delivery system are reviewed in terms of ensuring the value of gender equality and diversity, and achieving the vision of the Second Comprehensive Plan.

This paper conducted a survey and interviews. The survey participants included full-time employees with at least three years of working experience among those in charge of family education, counseling, and case management at social welfare facilities, childcare facilities and the Healthy Family and Multicultural Family Center. The interviews were conducted with 13 employees participating in family capacity building projects and special projects for multicultural families.

This study concludes that currently, family-related policy services in Seoul do not fully reflect family diversity. About 39.8% of public services for families are for household with married couple and unmarried children, 21.6% are designed for dual-income household, and 36.5% are for low income household. From a cultural diversity perspective, 43.3% of services are for families where all family members have citizenship. Overall, a high percentage of respondents said they provide services regardless of households' type, which at first glance can be understood as providing universal services, but it can also be interpreted as a lack of customized services. In addition, only few respondents believe that their service is helpful for gender-equal family life and work-life balance. Respondents that stated the importance of increasing the number of staff and the organizations' size in public services to improve the service delivery system comprised 56.1%. Respondents who expressed the importance of network between service agencies comprised 23.0%. Lastly, the increasing number of institutions that can provide professional services was the first priority for 16.9% of respondents.

Based on these results, this paper proposes expanding the content of current services and the network between similar service agencies simultaneously. Also this study suggests four strategies and eight detailed tasks for improving the family-related service delivery system. The four

strategies include: first, improving the working environment and expanding the scope of service delivery to ensure the sustainability of family-related public services; second, supporting households in the lack of caring and providing various customized services on demand to strengthen the expertise of family-related services; third, establishing a network of hands-on officials and database sharing system for local governments to enhance public networks; fourth, establishing a cooperative network for private service organizations by region to strengthen public-private partnerships and activating citizen's participation to discover various family agendas.

Keyword: Family-related policy service delivery system, gender equality, diversity, care, cooperation between public and private sectors.

부 록

1. 설문지
2. 2020년도 통합서비스 운영기관 호봉 기준표
3. 2020 서울시 사회복지시설 종사자 인건비 지급기준
4. 서울시 가족 관련 유관기관 리스트

Seoul
Foundation of
Women &
Family

SQ4. 귀하가 근무하는 시설은 어디에 해당됩니까?

- ① 건강가정·다문화가족지원센터 (Q1번부터 응답)
- ② 사회복지시설(종합사회복지관 등) (Q2번부터 응답)
- ③ 보육·아동시설(육아종합지원센터 등) (Q2번부터 응답)

I. 서비스 현황 및 개선방안

Q1. 귀하의 직위와 업무는 어떻게 되십니까?

직위	업무
① 팀장 (*보기와 팀 이름이 다를 경우 팀의 주요업무 기준으로 응답)	① 교육·컨설팅(부모교육, 다문화교육 방문교육 등) ② 상담·사례관리(부부상담, 자녀상담, 취약·위기 역량강화 등) ③ 문화사업·특성화(가족캠프, 네트워크, 다문화가족 자녀 언어발달 등) ④ 아이돌봄팀 ⑤ 기타(적을 것: _____)
② 팀원 (*중복업무를 수행하고 있을 경우 주요업무 기준으로 응답)	① 가족 교육 및 상담(서울가족학교 포함) ② 위기가구 사례관리(가족역량강화 및 다문화가족 사례관리 포함) ③ 다문화가족 지원사업(방문교육, 언어발달교실 등) ④ 1인 가구 지원 ⑤ 한부모, 미혼모 가족 지원 ⑥ 아이 돌봄 사업 ⑦ 공동육아나눔터 ⑧ 지역공동체 형성 사업(가족봉사단 등) ⑨ 기타(적을 것: _____)

Q2. 귀하가 현재 제공하고 있는 서비스를 받고 있는 대상은 주로 누구입니까?

구분	대상	비율(각 그룹별 합이 100%가 되어야 함)
가구 유형	① 부부+미혼자녀	
	② 한부모+미혼자녀	
	③ 조부모+미혼손자녀	
	④ 부부 가족(신혼부부, 노인부부, 무자녀 부부 가족 등)	
	⑤ 1인 가구	
	⑥ 비친족 가구 (비혼 동거, 동성커플 등)	
	⑦ 가구 유형 구분 없음	
계층	① 중산층 가족	
	② 저소득 가족(*서비스 대상자 선정 시 소득 기준 있을 경우)	
	③ 계층 구분 없음	
문화	① 내국인 가족	
	② 다문화 가족	

Q6. 귀하가 담당하고 있는 서비스 전달체계를 개선하고자 할 때 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 전문 서비스를 제공할 수 있는 기관 확충(상담, 교육, 사례관리 등) (--> Q6-1번으로 이동)
- ② 현재 기관에서 서비스를 제공할 수 있는 인력 및 조직 확대(상담팀, 교육팀, 사례관리 팀 등 강화) (--> Q6-2번으로 이동)
- ③ 유사한 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화(상담, 교육, 사례관리, 공동체 등)(--> Q6-3번으로 이동)
- ④ 기타(구체적으로 적을 것: _____)(--> Q7번으로 이동)

▶Q6-1. 전문 서비스를 제공하는 기관을 확충한다고 했을 때 가장 먼저 고려해야 하는 것은 무엇입니까?

- ① 서비스 제공 방법의 전문성 강화(상담, 사례관리 등)
- ② 서비스 대상 가구 유형에 따른 전문성 강화(다문화, 한부모, 미혼모, 탈북 등)
- ③ 서비스 대상 연령에 따른 전문성 강화(영유아, 청소년, 성인, 중·장년, 노년 등)
- ④ 서비스 내용에 따른 전문성 강화(고용, 여가, 건강, 교육, 돌봄 등)
- ⑤ 기타(적을 것: _____)

▶Q6-2. 현재 기관에서 서비스 제공 인력 및 조직을 확대한다고 할 때 가장 먼저 고려해야 하는 것은 무엇입니까?

- ① 서비스 확충을 위한 사업비 확대
- ② 전문적인 인력 확보를 위한 인건비 확대
- ③ 서비스 제공 공간 개선
- ④ 시민 대상 홍보 확대 및 강화
- ⑤ 기타(적을 것: _____)

▶Q6-3. 유사한 서비스를 제공하는 기관 간 네트워크 강화를 위해 가장 먼저 고려해야 하는 것은 무엇입니까?

- ① 기관 간 네트워크 제도화(협의체 및 위원회 등)
- ② 유사한 서비스 기관 네트워크 사업 총괄기능 강화(서울시 및 광역 단위)
- ③ 실무자 네트워킹 역량 강화를 위한 교육 및 워크숍 강화(신규 정책 및 사업 교육 등)
- ④ 네트워크 사업 담당자 지정을 통한 활성화(지역 신규 자원 탐색 및 연계)
- ⑤ 유사 서비스 기관 간 자원 정보 공유(지역 자원 리스트, 서비스 내용 등)
- ⑥ 기타(적을 것: _____)

II. 협력 및 연계 현황

Q7. 지난 1년간 귀 기관으로 소개 혹은 이용자를 직접 의뢰해 주는 기관이 몇 개 정도 있습니까?

- ① 1~2개소 ② 3~4개소 ③ 5~6개소
 ④ 7~8개소 ⑤ 9~10개소 ⑥ 11개소 이상

Q8. 귀 기관을 소개 혹은 귀 기관에 이용자를 직접 의뢰해 준 대표적 기관 세 곳의 명칭과 특성을 소개 혹은 의뢰자 수가 많은 순으로 응답해 주십시오.

항목	기관명	해당기관 대표서비스(1개)	주로 활용하는 연계방식	해당 기관과 교류의 정도	해당기관에 대한 신뢰정도
보기	① 사회복지시설 및 기관(복지관 등) ② 경찰서 및 지구대, 법원 ③ 학교 및 교육청(Wee 센터 및 클래스 등) ④ 아동 및 청소년 대상 전문 서비스(아동보호전문기관, 드림스타트, 청소년상담복지센터 등) ⑤ 일자리 기관(자활센터, 고용복지센터 등) ⑥ 폭력 및 학대 전문 기관(성폭력, 가정폭력 상담소, 쉼터, 원스톱지원센터 등) ⑦ 정신건강전문기관(정신건강증진센터, 신경정신과, 자살예방센터, 알콜상담센터 등) ⑧ 가족 관련 기관(건강가정·다문화가족지원센터, 한부모가족지원센터 등) ⑨ 기타() * 위의 범주 선택 후 구체적인 기관명 입력	① 고용 ② 여가 ③ 건강 ④ 교육 ⑤ 돌봄 ⑥ 기타	① 타 기관 담당자가 우리 기관으로 연락 ② 이용자에게 정보만 제공	① 매우 약함 ② 약함 ③ 보통 ④ 강함 ⑤ 매우 강함	① 매우 신뢰하지 않음 ② 신뢰하지 않음 ③ 보통 ④ 신뢰함 ⑤ 매우 신뢰함
1순위	범주: 기관명:				
2순위	범주: 기관명:				
3순위	범주: 기관명:				

Q9. 귀하께서 사업을 수행할 때 연계 및 협력이 필요하다고 보십니까?

- ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하다 ④ 매우 필요하다

▶Q9-1. (①,②번을 선택하신 경우) 필요하지 않다고 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 네트워크가 실질적인 도움을 주기 보다 형식적인 회의인 경우가 많음

IV. 일반적 특성

Q14. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

▶ 만 _____세

Q15. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

① 남성

② 여성

Q16. 귀하의 최종학력은 무엇입니까?

① 고졸 이하

② 2-3년제 대학 졸업

③ 4년제 대학 졸업

④ 대학원 재학 이상

Q17. 귀하께서 지금까지 관련 기관에서 일하신 경력연수는 어떻게 되십니까?

▶ 만 _____년 _____개월

Q18. 귀하는 아래 항목 중 어떤 자격증을 가지고 계십니까? (모두 응답해주십시오.)

① 사회복지사 1급

② 사회복지사 2급

③ 건강가정사

④ 보육교사 1급

⑤ 보육교사 2급

⑥ 보육교사 3급

⑦ 가족상담 관련 자격증

⑧ 치료사(심리, 언어, 작업 등)

⑨ 상담원(가정폭력 등)

⑩ 통번역사

⑪ 기타(_____)

⑫ 없음

2. 2020년도 통합서비스 운영기관 호봉 기준표

(월액, 단위: 원)

호 봉	센 터 장	사무국장	팀 장	선임팀원	팀 원	행정인력등
1	2,367,800	2,178,800	2,035,000	1,904,500	1,883,400	1,795,400
2	2,459,600	2,259,300	2,105,600	1,967,600	1,913,400	1,797,500
3	2,554,500	2,350,300	2,188,700	2,046,600	1,987,100	1,800,600
4	2,652,300	2,448,100	2,285,400	2,126,600	2,060,700	1,803,700
5	2,709,700	2,547,000	2,387,500	2,210,800	2,141,100	1,885,000
6	2,824,600	2,657,200	2,494,900	2,303,400	2,228,100	1,971,500
7	2,874,200	2,681,900	2,608,500	2,396,000	2,323,100	2,058,000
8	2,987,700	2,796,500	2,723,100	2,491,600	2,421,200	2,144,500
9	3,101,900	2,914,100	2,749,000	2,585,400	2,519,500	2,231,000
10	3,210,700	3,026,700	2,854,100	2,677,000	2,585,500	2,252,700
11	3,281,600	3,135,300	2,950,900	2,769,500	2,670,600	2,339,200
12	3,387,200	3,195,100	3,038,600	2,848,400	2,740,200	2,425,700
13	3,477,800	3,241,100	3,115,200	2,922,100	2,807,500	2,512,200
14	3,556,200	3,322,200	3,189,600	2,992,600	2,873,800	2,598,700
15	3,630,900	3,403,400	3,261,000	3,060,000	2,936,800	2,653,300
16	3,702,000	3,475,900	3,328,400	3,125,200	3,002,000	2,706,900
17	3,769,200	3,541,600	3,392,600	3,186,100	3,067,100	2,761,500
18	3,831,800	3,607,300	3,454,800	3,245,100	3,129,100	2,815,100
19	3,891,500	3,667,200	3,512,000	3,300,900	3,186,400	2,869,700
20	3,947,600	3,722,300	3,568,000	3,356,700	3,241,700	2,924,300
21	4,000,900	3,776,500	3,621,200	3,407,200	3,292,500	2,977,900
22	4,051,300	3,826,700	3,671,100	3,456,700	3,342,300	3,032,500
23	4,098,900	3,874,100	3,718,900	3,503,000	3,389,800	3,086,100
24	4,142,900	3,918,600	3,765,900	3,549,100	3,436,100	3,140,700
25	4,186,000	3,963,000	3,807,800	3,591,300	3,479,200	3,184,000
26	4,224,100	4,001,600	3,850,600	3,634,400	3,518,000	3,227,300
27	4,260,500	4,040,300	3,885,300	3,669,200	3,552,100	3,270,600
28	4,292,400	4,073,100	3,917,900	3,702,800	3,584,300	3,313,900
29	4,321,200	4,104,000	3,949,500	3,734,400	3,616,200	3,357,200
30	4,350,200	4,134,000	3,980,200	3,765,000	3,647,300	3,400,500

출처: 여성가족부(2020). 『2020 가족사업 안내』

3. 2020 서울시 사회복지시설 종사자 인건비 지급기준

(단위:천원)

직급 호봉	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급
1		2,864	2,419	2,146	2,122	2,107	2,092
2		2,925	2,473	2,171	2,137	2,122	2,105
3		2,991	2,540	2,237	2,153	2,135	2,115
4		3,055	2,602	2,284	2,173	2,148	2,125
5		3,111	2,663	2,346	2,203	2,163	2,136
6		3,263	2,800	2,486	2,231	2,206	2,146
7		3,347	2,887	2,574	2,311	2,264	2,161
8		3,439	2,976	2,647	2,383	2,345	2,209
9		3,520	3,066	2,734	2,468	2,432	2,288
10		3,617	3,155	2,810	2,539	2,504	2,382
11		3,705	3,241	2,906	2,633	2,589	2,455
12		3,763	3,288	2,943	2,674	2,638	2,507
13		3,810	3,334	2,999	2,727	2,687	2,548
14		3,866	3,393	3,045	2,769	2,733	2,605
15		3,918	3,441	3,094	2,817	2,784	2,650
16	4,330	3,969	3,488	3,143	2,868	2,832	2,728
17	4,378	4,017	3,559	3,206	2,941	2,874	2,779
18	4,426	4,074	3,626	3,271	3,001	2,931	2,832
19	4,491	4,122	3,684	3,324	3,053	2,982	2,880
20	4,558	4,177	3,740	3,373	3,102	3,034	2,937
21	4,645	4,245	3,813	3,441	3,167	3,105	3,002
22	4,702	4,301	3,868	3,494	3,221	3,155	3,056
23	4,754	4,354	3,924	3,543	3,270	3,204	3,108
24	4,803	4,391	3,976	3,596	3,323	3,257	3,145
25	4,852	4,451	4,023	3,639	3,369	3,273	3,194
26	4,913	4,506	4,070	3,697	3,419	3,326	3,221
27	4,953	4,562	4,132	3,750	3,438	3,378	3,274
28	4,988	4,619	4,144	3,776	3,473	3,431	3,328
29	5,047	4,675	4,182	3,811	3,525	3,485	3,381
30	5,099	4,730	4,238	3,867	3,575	3,536	3,434
31		4,787	4,293	3,924	3,633	3,589	3,487

※ 직급별 해당 직위 1급: 관장, 원장, 2급: 관장, 원장, 부장, 사무국장, 3급: 관장, 원장, 부장, 사무국장, 과장,
4급: 대리, 선임생활지도원, 5급: 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 영양사 등,
6급: 간호조무사, 조리사, 사무원, 운전기사, 안전관리인,
7급: 생활보조원, 취사원, 관리인, 환경미화원

출처: 서울특별시 복지정책실(2019) 『일과 휴식의 양립을 지원하는 2020 사회복지시설 종사자 처우개선 계획』(복지정책과-12688호(2019.12.26.)).

4. 서울시 가족 관련 유관기관 리스트

건강가정·다문화가족지원센터		
지역	주소	전화번호
강남구	강남구 개포로 617-8	02-3412-2222
강동구	강동구 양재대로 138길 41, 2층	02-471-0812
강북구	강북구 한천로 129길 6	02-987-2567
강서구	강서구 강서로5길 50 곰달래문화복지센터 4층	02-2606-2017
관악구	관악구 신림로3길 35, 3층	02-883-9383
광진구	광진구 능동로 30길 23, 광진구새마을회관 2층 광진구아차산로24길1, 자양공공힐링센터5층	02-458-0622 02-458-0666
구로구	구로구 우마2길 35 구로구가족통합지원센터 2, 3층	02-869-0317
금천구	금천구 금하로 11길 40, 1층	02-803-7747
노원구	노원구 동일로 173가길 94 가온빌딩 3층	02-979-3501
도봉구	도봉구 도봉로 552 도봉구민회관 2층	02-995-6800
동대문구	동대문구 청계천로 521 다사랑행복센터 7층	02-957-0760
동작구	동작구 동작대로 29길 63-26 2층, 3층 동작구동작대로29길115, 우성3단지@304-107	02-599-3301 02-599-3301
마포구	마포구 양화로 19 홀트이동복지회 B2	02-3142-5482
서대문구	서대문구 증가로 244 2층 서대문구통일로27길19홍제1동자치회관2층 서대문구증가로32길48, 연희성원아파트관리동2층	02-322-7595 02-730-7530 02-375-7531
서초구	서초구 강남대로 201 서초문화예술회관 2층 서초구사평대로205파미에스테이션2층	02-576-2851 02-6919-9745
서초구	서초구 사평대로 273 반포1동 주민센터 4층	02-2155-8281
서울중구	중구 퇴계로 460 중구종합복지센터 10층	02-2279-3891
성동구	성동구 무학로 6길 9, 3층	02-3395-9447 02-3395-9445
성북구	성북구 안암로 145 고려대학교 라이시움 102호	02-3290-1660 02-922-3304
송파구	송파구 양산로 5 송파구보건지소 2층 송파구마천로41길121층 송파구백제고분로42길5,408호 송파구토성로19길37	02-443-3844 02-403-3844 02-430-3844 070-7459-3844
양천구	양천구 중앙로 46길 57 4층 양천구남부순환로88길5-7	02-2065-3400 02-2065-3400
영등포구 (서울지역 다문화가족지원센터 거점기관)	영등포구 영등포로 84길 24-5, 4층	02-2678-2193

건강가정·다문화가족지원센터		
지역	주소	전화번호
용산구	용산구 이태원로 224-19, 3층	02-797-9184
은평구	은평구 은평로 21가길 15-17	02-376-3761
종로구	종로구 종로53길 29, 토월 2층	02-764-3524
중랑구	중랑구 용마산로 369	02-435-4142

육아종합지원센터		
지역	주소	전화번호
서울시	중구 서소문로11길 24 4층	02-772-9814~7
강남구	강남구 삼성로72길 7 3층	02-546-1735~7
강동구	강동구 성내로6길 16	02-486-3516
강북구	강북구 인수봉로66길 9	02-944-7480~1
강서구	강서구 수명로2길 50	02-2064-2730~2
관악구	관악구 죽고개로 128 2층	02-851-2834
광진구	광진구 동일로 56가길 31 3층	02-467-1827~9
구로구	구로구 가마산로 203 우리은행 3층	02-859-5678
금천구	금천구 시흥대로73길 70 금천구청 지하1층	02-894-2264-5
노원구	노원구 덕릉로 859 공공복합청사 4층	02-930-1944
도봉구	도봉구 방학로12길 28	02-3494-3341~2
동대문구	동대문구 황물로 62	02-2237-5800
동작구	동작구 여의대방로36길 11 3층	02-823-4567
마포구	마포구 상암산로1길 71	02-308-0202
서대문구	서대문구 연희로 290 서대문구보건소 별관 우리들 1층	02-3217-9550
서초구	서초구 서초동 남부순환로347길 46	02-598-9340
성동구	성동구 남계로 160	02-499-5675
성북구	성북구 오패산로10길 19	02-918-8080~2
송파구	송파구 중대로 235 송파어린이문화회관 4층	02-430-7192
양천구	양천구 목동동로 81 해누리타운 3층	02-2646-7790~1
영등포구	영등포구 신길로40길 5	02-833-6022
용산구	용산구 녹사평대로 150 용산구청 5층	02-749-9673-4
은평구	은평구 서오릉로25가길 4	02-351-3629, 3630
종로구	종로구 성균관로1길 6-3 3층	02-737-0890
중구	중구 다산로32길 5 3층 사무실	02-2263-2626
중랑구	중랑구 망우로67길 10 망우본동복합청사 6층	02-495-0030~1

서울시한부모지원센터		
지역	주소	전화번호
서울시	구로구 가마산로 272 서울시강서수도사업소민원센터 2-3층	02-861-3020

서울시직장맘지원센터		
지역	주소	전화번호
서남권	금천구 가산디지털1로 181 가산W센터 312호	02-852-0102
서북권	은평구 통일로 684, 21동 2층	02-308-1220
동부권	광진구 아차산로30길 36 1층	02-332-7171

서울특별시 여성능력개발원		
지역	주소	전화번호
서울시	마포구 마포대로 89 POST TOWER 7층	02-590-1900

서울특별시 여성발전센터		
지역	주소	전화번호
남부여성발전센터	금천구 독산로50길 23	02-802-0922
동부여성발전센터	광진구 아차산로30길 36	02-460-2300
북부여성발전센터	노원구 동일로207길 50	02-972-5506
서부여성발전센터	양천구 남부순환로 371	02-2607-8791
중부여성발전센터	마포구 토정로35길 17	02-719-6307

서울특별시 여성인력개발센터		
지역	주소	전화번호
강동여성인력개발센터	강동구 양재대로 1390 신성빌딩 4층	02-475-0110
강북여성인력개발센터	강북구 덕릉로 108 현웅빌딩 3층	02-980-2377
강서여성인력개발센터	강서구 까치산로 134 화곡빌딩 5층	02-2692-4549
관악여성인력개발센터	관악구 쑥고개로 75 광장빌딩 1층~5층	02-886-9523
구로여성인력개발센터	구로구 공원로 63 희훈타워빌 2층	02-867-4456
노원여성인력개발센터	노원구 공릉로 187 건설빌딩 5층	02-951-0187
동대문여성인력개발센터	동대문구 왕산로 60-1 포은빌딩 6층	02-921-2020

서울특별시 여성인력개발센터		
지역	주소	전화번호
동작여성인력개발센터	동작구 사당로 299 이수텐빌딩 2-5층	02-525-1121
서대문여성인력개발센터	서대문구 신촌역로 10 혜우빌딩 4층	02-332-8661
서초여성인력개발센터	서초구 강남대로 216 양재플라자 3층	02-6929-0011
성동여성인력개발센터	성동구 무학로2길 54 신방빌딩 1층	02-3395-1500
송파여성인력개발센터	송파구 중대로9길 34 대호빌딩 2층	02-430-6070
영등포여성인력개발센터	영등포구 영중로 61	02-858-4514
용산여성인력개발센터	용산구 청파로 139-21	02-714-9762
은평여성인력개발센터	은평구 통일로 750 경일빌딩 2층	02-389-1976
장애여성인력개발센터	강서구 공항대로41길 34 투에프코트빌딩 7층	02-6929-0002
종로여성인력개발센터	종로구 대학로11길 23 스타시티빌딩 2-4층	02-765-1326
중랑여성인력개발센터	중랑구 망우로32길 20 대림빌딩	02-3409-1947

서울시 50플러스재단		
지역	주소	전화번호
서울시50플러스재단 본부	마포구 백범로31길 21 서울복지타운	02-460-5050
서울시50플러스 서부캠퍼스	은평구 통일로 684 서울혁신파크 8동	02-460-5151
서울시50플러스 중부캠퍼스	마포구 백범로31길 21 서울복지타운 2층	02-460-5250
서울시50플러스남부캠퍼스	구로구 오류로 36-25	02-460-5350
서울시50플러스북부캠퍼스	도봉구마들로13길84(창동, 창동아우르네)	02-460-5450
노원50플러스센터	노원구 노원로30길 73	02-930-5060
도심권50플러스센터	종로구 수표로26길 28 동의빌딩	02-3672-5060
동작50플러스센터	동작구 노량진로 140 메가스터디타워 2층	02-3482-5060
영등포50플러스센터	영등포구 여의대방로 372 여의도복지관 3층	02-2635-5060
서대문50플러스센터	서대문구 통일로 484 유진상가 2층	02-394-5060
성북50플러스센터	성북구 지봉로24길 26 3-4층	02-923-5060
송파여성인력개발센터	송파구 중대로9길 34 대호빌딩 2층	02-430-6070
영등포여성인력개발센터	영등포구 영중로 61	02-858-4514
용산여성인력개발센터	용산구 청파로 139-21	02-714-9762
은평여성인력개발센터	은평구 통일로 750 경일빌딩 2층	02-389-1976
장애여성인력개발센터	강서구 공항대로41길 34 투에프코트빌딩 7층	02-6929-0002
종로여성인력개발센터	종로구 대학로11길 23 스타시티빌딩 2-4층	02-765-1326
중랑여성인력개발센터	중랑구 망우로32길 20 대림빌딩	02-3409-1947

장애인가족지원센터		
지역	주소	전화번호
서울장애인가족지원센터	영등포구 국회대로28길 17 한얼빌딩 3층 304호	02-6949-3133~4
강남장애인가족지원센터	강남구 밤고래로1길 10 826호	02-3412-8551
강서장애인가족지원센터	강서구 발산로40 강서도매시장 내 4층 관리동 7호	02-6956-1991~2
광진장애인가족지원센터	광진구 아차산로 390 제일빌딩 5층	02-456-0708
금천장애인가족지원센터	금천구 탑골로2길 59-9 2층	02-802-0502
도봉장애인가족지원센터	도봉구 노해로63길 43 행정지원센터 B101	02-907-9633
동대문장애인가족지원센터	동대문구 천호대로 307 802호(답십리동, 클래식타워)	02-2249-1717
마포장애인가족지원센터	마포구 월드컵로36길 18 삼라마이더스 202호	02-303-3618
서대문장애인가족지원센터	서대문구 세검정로 78-19 1층	02-394-4430
서초장애인가족지원센터	서초구 효령로55길 22 208호	02-597-8339
성동장애인가족지원센터	성동구 성수이로 118 라성아카데미타워 1122호	02-6929-2456
은평장애인가족지원센터	은평구 은평로 147 미주빌딩 403호	02-357-3345-6
영등포여성인력개발센터	영등포구 영중로 61	02-858-4514
용산여성인력개발센터	용산구 청파로 139-21	02-714-9762
은평여성인력개발센터	은평구 통일로 750 경일빌딩 2층	02-389-1976
장애여성인력개발센터	강서구 공항대로41길 34 투에프코트빌딩 7층	02-6929-0002
종로여성인력개발센터	종로구 대학로11길 23 스타시티빌딩 2~4층	02-765-1326
중랑여성인력개발센터	중랑구 망우로32길 20 대림빌딩	02-3409-1947

2020 정책연구 - 17

서울시 가족 관련 서비스 전달체계 개선방안 연구

발행인 백미순
연구자 이선형·기나휘
발행일 2020년 12월
인쇄처 (주)행복드림
발행처 서울시여성가족재단
주 소 서울시 동작구 여의대방로 54길 18
전 화 02-810-5101(대)
ISBN 979-11-91139-27-3 (93330)

이 책의 저작권은 서울시여성가족재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

함께해요 청렴실천, 신뢰해요 서울시여성가족재단

www.seoulwomen.or.kr

신고자의 신분과 내용은 철저히 비밀로 보호하고 있습니다.

