

2020
서울시건강가정지원센터
이용자 만족도 및 요구도 조사

연구책임

최 영 중앙대학교 사회복지학부 교수

공동연구진

장영은 중앙대학교 사회복지학부 교수

연구보조

임아름 중앙대학교 사회복지학과 박사과정

김혜진 중앙대학교 사회복지학과 석사과정

장애지 중앙대학교 사회복지학과 석사과정

본 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울시건강가정지원센터의 의견과는 다를 수도 있습니다.

목차

01 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	2
2. 연구의 내용	5
02 광역센터의 역할과 기능	8
1. 가족서비스 전달체계 개편과 광역센터의 역할	9
2. 아동·가족 관련 유관기관의 광역센터의 역할과 기능	33
3. 소결	45
03 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 및 이용자 조사 결과	47
1. 설문조사 개요	48
2. 설문조사 결과	52
3. 소결	106
04 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 FGI	108
1. FGI 개요	109
2. FGI 결과	112
3. 소결	137

05 서울시건강가정지원센터 역할 및 기능 재검토	139
-----------------------------------	------------

- | | |
|-----------------------------|-----|
| 1. 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선 방향 | 140 |
|-----------------------------|-----|

06 결론	160
--------------	------------

- | | |
|------------|-----|
| 1. 연구결과 요약 | 161 |
| 2. 정책제언 | 164 |

참고문헌	166
-------------	------------

표목차

[표 2-1] 시·도 건강가정지원센터 공통사업	16
[표 2-2] 2019년 광역센터 건강가정지원사업 영역별 참여인원	19
[표 2-3] 2019년 광역센터 건강가정지원사업 영역별 참여인원(자치시·군·구 센터당)	20
[표 2-4] 2019년 광역센터 건강가정지원사업 영역별 현황	21
[표 2-5] 서울시건강가정지원센터 2020년도 사업 운영방향	23
[표 2-6] 2019년 서울시건강가정지원센터 사업실적	27
[표 2-7] 서울지역 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 운영현황	28
[표 2-8] 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사업 운영방향	30
[표 2-9] 2019년 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업내용	31
[표 2-10] 2019년 서울지역 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 총괄 실적	32
[표 2-11] 광역치매센터 현황	34
[표 2-12] 치매정책 수행기관별 역할	34
[표 2-13] 지역아동센터 사업 추진체계	40
[표 3-1] 응답자의 일반적 특성에 관한 사항	53
[표 3-2] 서울시건강가정지원센터 기능에 대한 평가	56
[표 3-3] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 건강가정 상담지원	57
[표 3-4] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 1인가구 지원	58
[표 3-5] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 자치구센터 지원·평가, 네트워크	59
[표 3-6] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 홍보 및 정보제공	60
[표 3-7] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 부모교육 가족학교 운영 지원	60
[표 3-8] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 가족생활 문화운동	61
[표 3-9] 서울시건강가정지원센터 세부사업의 중요도	65
[표 3-10] 서울시건강가정지원센터 세부사업의 만족도	67
[표 3-11] 서울시건강가정지원센터가 강화해야할 기능	70
[표 3-12] 서울시건강가정지원센터 통합의 필요성과 기능 및 역할	73

[표 3-13] 이용자 대상 설문조사 응답자 일반적 특성	74
[표 3-14] 이용자 설문조사 응답자 이용 센터 현황	76
[표 3-15] 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 인지도	78
[표 3-16] 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 필요성	78
[표 3-17] 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 참여 경험	78
[표 3-18] 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 만족도	81
[표 3-19] 서울가족학교-아동기 부모교실의 인지도	82
[표 3-20] 서울가족학교-아동기 부모교실의 필요성	82
[표 3-21] 서울가족학교-아동기 부모교실의 참여 경험	82
[표 3-22] 서울가족학교-아동기 부모교실의 만족도	84
[표 3-23] 서울가족학교-청소년기 부모교실의 인지도	85
[표 3-24] 서울가족학교-청소년기 부모교실의 필요성	85
[표 3-25] 서울가족학교-청소년기 부모교실의 참여 경험	85
[표 3-26] 서울가족학교-청소년기 부모교실의 만족도	87
[표 3-27] 서울가족학교-찾아가는 아버지교실의 인지도	88
[표 3-28] 서울가족학교-찾아가는 아버지교실의 필요성	88
[표 3-29] 서울가족학교-찾아가는 아버지교실의 참여 경험	88
[표 3-30] 서울가족학교-찾아가는 아버지교실의 만족도	90
[표 3-31] 서울가족학교-패밀리셰프의 인지도	91
[표 3-32] 서울가족학교-패밀리셰프의 필요성	91
[표 3-33] 서울가족학교-패밀리셰프의 참여 경험	91
[표 3-34] 서울가족학교-패밀리셰프의 만족도	93
[표 3-35] 1인가구지원사업의 인지도	94
[표 3-36] 1인가구지원사업의 필요성	94
[표 3-37] 1인가구지원사업의 참여 경험	95
[표 3-38] 1인가구지원사업의 만족도	96
[표 3-39] 가족상담지원사업의 인지도	97
[표 3-40] 가족상담지원사업의 필요성	98
[표 3-41] 가족상담지원사업의 참여 경험	98
[표 3-42] 가족상담지원사업의 만족도	100
[표 3-43] 부자유친 프로젝트의 인지도	101

[표 3-44] 부자유친 프로젝트의 필요성	101
[표 3-45] 부자유친 프로젝트의 참여 경험	101
[표 3-46] 부자유친 프로젝트의 만족도	103
[표 3-47] 건강가정·다문화가족지원센터 일반프로그램에 대한 조사 결과	104
[표 4-1] 초점집단 인터뷰 참여자 정보	110
[표 4-2] 센터장 및 중간관리자 FGI 질의내용	111

그림목차

[그림 1-1] 연구방법 및 내용 주요 흐름도	7
[그림 2-1] 가족정책 및 서비스 전달체계	15
[그림 2-2] 건강가정지원센터 추진체계	17
[그림 2-3] 2019년 광역센터 건강가정지원사업 영역별 참여인원 비율 현황	19
[그림 2-4] 서울시건강가정지원센터 조직 및 사업 현황	25
[그림 2-5] 광역치매센터 추진체계	35
[그림 2-6] 광역치매센터 치매공공후견인 추천 절차	37
[그림 2-7] 청소년상담복지센터 사업 추진 체계	43
[그림 3-1] 건강가정·다문화가족지원센터의 서울시 프로그램별 만족도	107
[그림 5-1] 서울시건강가정지원센터 기능에 대한 평가	140
[그림 4-2] 이용자의 서울시 건강가정지원사업 인지도	142
[그림 4-3] 건강가정·다문화가족지원센터의 서울시 프로그램별 필요성	143
[그림 4-4] 건강가정·다문화가족지원센터의 서울시 프로그램별 만족도	144
[그림 5-5] 서울시건강가정지원센터 사업별 예산현황	145
[그림 5-6] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가	146
[그림 5-7] 건강가정지원센터 사업 관련 종사자 설문조사 결과	149
[그림 5-8] '인적자원역량강화' 영역 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 동의 정도	150
[그림 5-9] '특성화 사업 운영 및 지원' 영역 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 동의 정도	151
[그림 5-10] '평가 및 정책 지원' 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 동의 정도	152
[그림 5-11] '네트워크 활성화' 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 동의 정도	153
[그림 5-12] '홍보' 영역 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 동의 정도	153

01

서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구 내용

1. 연구의 필요성 및 목적

- 2005년 건강가정기본법이 시행됨에 따라 통합적 가족정책을 추진하기 위한 전달체계로 건강가정지원센터가 설치·운영되고 있으며, 이에 대한 설치 및 운영 근거는 건강가정기본법 제35조에 명시되어 있음(송혜림·라휘문, 2009)
- 건강가정지원센터는 가족문제의 예방 및 해결을 위한 가족돌봄나눔사업, 생애주기별 가족교육사업, 가족상담사업, 가족친화문화조성사업, 정보제공 및 지역사회 네트워크사업 등을 추진하고 있으며, 다양한 유형의 가족들을 위한 맞춤형 통합서비스를 제공하고 있음
- 이러한 사업을 수행하기 위한 체계로 중앙 단위의 센터로는 한국건강가정진흥원이 있으며, 시·도 단위의 건강가정지원센터 그리고 시·군·구 단위의 건강가정지원센터가 설치·운영되고 있음
 - 건강가정기본법에 따르면 “국가 및 지방자치단체는 가정문제의 예방·상담 및 치료, 건강가정의 유지를 위한 프로그램 개발, 가족문화운동의 전개, 가정 관련 정보 및 자료 제공 등을 위하여 중앙과 시·도 및 시·군·구에 건강가정지원센터를 둔다”고 건강가정지원센터 설치의 근거를 명시하고 있음
 - 서울지역은 25개 자치구마다 건강가정·다문화가정지원센터가 설치되어 총 25개의 자치구 단위의 센터가 운영되고 있으며, 1개의 광역센터(서울시건강가정지원센터)가 설치·운영되고 있음
- 기존연구에 따르면 건강가정지원센터 전달체계상 중앙건강가정지원센터(한국건강가정진흥원), 광역 건강가정지원센터, 지역건강가정지원센터에는 서로 상이한 기능과 역할을 부여하고 있음

- 중앙의 경우 가정업무의 통합성을 실현할 수 있는 틀을 개발하여 제공하고 이를 지역 건강가정지원센터와 연계함으로써 전국적 차원에서 통합적인 가족정책을 추진하는 교두보의 역할을 수행하는 것으로 규정됨(송혜림·라휘문, 2009)
- 이승미·성미애·진미정(2005)의 연구에서는 중앙건강가정지원센터의 경우, 광역, 기초 단위의 건강가정지원센터를 총괄하는 상위기관으로 건강가정사업 및 센터 운영을 위한 지원과 평가, 전문인력 양성 및 관리, 건강가정 문화 조성 및 확산, 건강가정관련 정책 및 사업 제안 등을 중요한 역할로 제안함
- 또한 시·도 광역단위에 설치된 건강가정지원센터는 중앙과 기초단위의 건강가정지원센터 연계하고 조정하며, 지자체 건강가정지원센터의 사업을 평가하고, 시·도 단위의 실태를 조사하는 역할을 수행하며, 시·군·구 건강가정지원센터는 지역주민에게 실질적인 사업과 서비스를 제공하는 역할을 수행하는 것이 적절한 것으로 제시함
- 하지만 서울시의 경우 26개의 건강가정지원센터가 운영되는 과정에서 광역의 역할을 수행하는 서울시건강가정지원센터는 자치구에 위치한 센터보다도 늦게 개소하면서 광역센터로서의 기능과 역할에 있어 자치구센터와의 차별화 전략이 미비하다는 평가가 있음(손문금·이수연, 2010)
- 서울시의 가족지원사업이 원활하게 이루어지기 위해서는 무엇보다 광역센터와 자치구센터 그리고 행정기관 및 지역사회 서비스기관 간의 연계·협력이 원활하게 이루어져야함
 - 광역센터는 자치구센터와 행정기관 간의 연계와 교류의 중심 역할을 수행할 수 있으며, 특히 자치구의 건강가정지원센터를 지원하는 사업을 수행함으로써 서울시 가족지원사업의 효과성을 증진시킬 수 있음
 - 따라서 현재 광역센터로서의 기능과 역할이 미비하다는 평가를 받는 서울시건강가정지원센터의 기능과 역할을 모색하여 광역센터의 모델을 재정비할 필요가 있음
- 이에 본 연구에서는 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 실무자 및 이용자 대상 광역센터에 대한 욕구 및 만족도 조사를 통한 광역센터

의 사업 및 역할 방향 모색하고자 함

- 이를 바탕으로 서울시건강가정지원센터의 당면과제 검토와 역할 및 기능 확장 방안 마련을 통한 센터 운영 모델 개발하고자 함

2. 연구의 내용

1. 개요

- 서울시건강가정지원센터의 당면과제 검토와 역할 및 기능 강화 방안 마련을 위하여 본 연구에서는 다음의 내용을 연구 범위로 설정하였음
- 첫째, 서울지역 25개 건강가정·다문화가족지원센터의 현황검토로 이를 위하여 자치구센터의 운영 현황, 사업 내용 등을 검토하였음
- 둘째, 서울지역 25개 건강가정·다문화가족지원센터의 실무자 및 이용자 대상 설문조사를 진행하였음
 - 설문문항 개발을 위하여 문헌검토를 진행하였으며, 설문대상은 25개 자치구센터의 종사자와 25개 자치구센터를 이용하는 이용자를 대상으로 하였으며, 온라인 조사로 실시하였음
- 셋째, 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터의 실무자 대상 초점집단인터뷰(FGI)로 광역센터의 기능 강화 방안 마련을 위한 종사자 FGI를 진행하였음
- 마지막은 광역센터의 역할 및 기능 재정립을 위하여 행정자료 검토, 설문조사 결과 분석 등을 실시하였음
- 이러한 내용을 바탕으로 서울시건강가정지원센터의 당면과제와 효과적인 기능 수행을 위한 사업(안)을 도출하고자 하였음
- 설문조사 및 FGI 관련 세부 실행계획은 다음과 같음

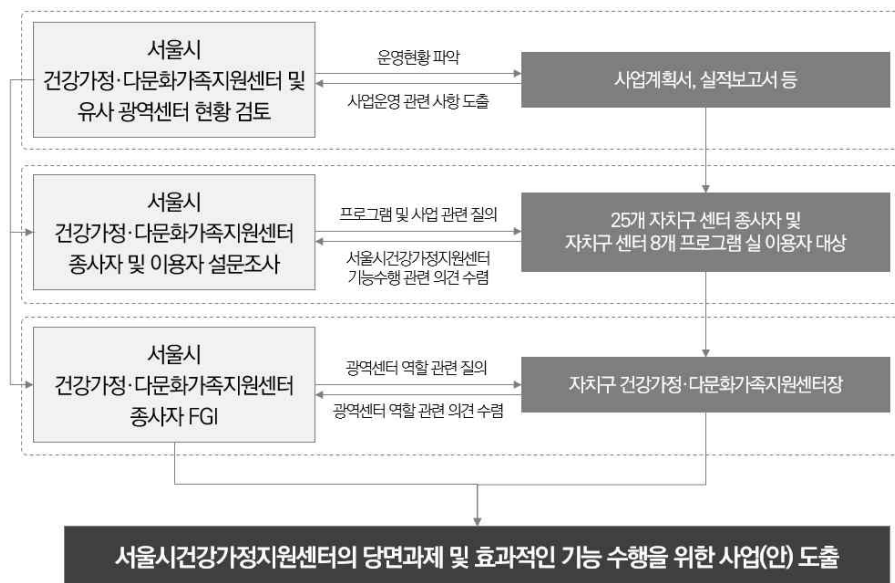
1) 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 실무자 및 이용자 대상 설문조사

- 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 실무자를 대상으로 광역센터인 서울시건강가정지원센터의 역할과 추진사업에 대한 만족도와 요구도 조사 실시
 - 이를 위한 설문문항을 개발하기 위한 기존 문헌 검토 실시하고 건강가정·다문화가족지원센터 실무자 및 학계 전문가 자문회의를 통한 최종 문항 확정 후 설문조사 실시
 - 설문조사는 개발된 설문지를 25개 자치구센터의 협조를 통해 오프라인 또는 온라인 조사로 실시
 - 설문조사 예상 인원: 총 625명(종사자 125명, 이용자 500명)
 - (종사자) 25개소×5명 = 125명 / (이용자) 25개소 × 20명 = 500명
 - ※ 실무자 및 이용자 대상 설문지는 서울시건강가정지원센터의 협조를 통해 진행 예정¹⁾
- 이를 통하여 광역센터 사업에 대한 수요를 예측하고 현황을 진단하여 광역센터의 역할 재정립 방안 마련의 기초자료로 활용

2) 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 실무자 및 센터장 대상 FGI

- 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 실무자 및 센터장을 대상으로 서울시건강가정지원센터의 역할과 추진사업에 대한 FGI를 실시
 - 실무자: 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 팀장급 또는 실무자를 대상으로 권역별로 일부 인원을 선정하여 진행
 - 센터장: 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 중 권역별로 일부 센터의 장을 선정하여 진행

1) 코로나 19로 인한 자치구 건강가정지원센터의 휴관으로 인해 이용자에 대한 인터넷을 활용한 비대면 조사를 진행함.



[그림 1-1] 연구방법 및 내용 주요 흐름도

2. 기대성과 및 활용 방안

- 본 연구를 통해 서울시의 광역센터인 서울시건강가정지원센터의 역할 및 기능을 재정립함으로써 서울시의 가족정책 추진의 효과성을 증진할 수 있을 것임
- 본 연구 결과를 통해 서울시건강가정지원센터의 비전과 운영전략 등을 모색할 수 있으며, 사업계획 수립 시 이를 통해 효과적인 사업계획을 도출할 수 있을 것임
- 또한 서울시건강가정지원센터의 성공적인 모델링을 통해 향후 건강가정지원센터의 광역센터의 선도적인 모델로 센터 운영의 활성화를 도모할 수 있을 것임

02

광역센터의 역할과 기능

1. 가족서비스 전달체계 개편과 광역센터의 역할
2. 아동·가족 관련 유관기관의 광역센터의 역할과 기능
3. 소결

1. 가족서비스 전달체계 개편과 광역센터의 역할

1. 가족서비스 전달체계의 구성의 원칙과 개편내용

1) 가족서비스 전달체계 구성 원칙

- 제한된 자원 내에서 이용자의 욕구에 효과적으로 대응하기 위해서는 욕구와 자원을 연결하는 체계적인 전달체계의 구축이 필요함. 이러한 사회(복지)서비스의 경우 많은 학자들이 전문성, 적절성, 포괄성, 평등성, 지속성, 통합성, 책임성, 접근성 등을 복지서비스 전달체계 구축의 원칙으로 언급해 왔음
 - 대표적으로 길버트와 테렐(Gilbert & Terrel, 2002)은 서비스 제공 조직간의 연계나 조정 부재로 인한 분열성, 서비스 조직간 네트워크, 의사소통의 부재로 인한 불연속성, 서비스 조직이 서비스 이용자의 욕구에 민감하게 반응하지 못하는 무책임성, 서비스 조직의 부재로 인한 비접근성 등의 문제를 제기하면서 이에 대한 대안으로 통합성, 지속성, 접근성, 책임성 등을 전달체계 구축의 원칙으로 제시하고 있음
- 최근 지역중심의 통합적인 사회서비스 이용체계 구축을 위한 사회(복지)서비스 전달체계 개편관련 김진우·강혜규·김승연·남기철·류만희·정원오·최영·최유석·강은진·임아름(2019)의 연구에서는 지속성, 통합성, 책임성, 접근성, 지역중심성의 원칙을 제시함
 - 지속성은 서비스 수급의 연속성을 의미하며, 서비스가 끊김 없이 지속적으로 제공되도록 연결과정을 세밀하게 설계하는 것이 필요함을 제시함
 - 통합성은 서비스 공급자 간의 연계 협력을 통해 복수의 서비스를 이용자의

- 욕구에 맞게 통합적으로 제공하는 것을 의미함
 - 책임성은 공공 서비스 조직뿐 아니라 민간 조직이라도 책임감을 가지고 공공성을 담보해 내는 것을 의미함
 - 접근성은 서비스 이용에 있어 비용이 최소화되어 비용 효율적으로 서비스 전달체계가 구성되어야 함을 의미함
- 한편 가족(복지)서비스와 관련하여 이진과 소순창(2016)은 전달체계 구축을 위한 주요 원칙으로 적절성, 통합성, 지속성을 제시하고 있음(이진·소순창, 2016: 86)
 - 적절성(Appropriateness)의 원칙은 서비스의 양과 질, 제공기관 등이 대상자의 욕구를 충족하고 정책목표를 달성하는지를 나타내는 것으로 원활한 서비스 제공을 위한 법적 근거를 갖추고 있는지를 검토하는 것이 필요함을 제시하고 있음
 - 통합성(Integration)의 원칙은 복합적인 대상자의 문제를 해결하기 위해서 동시에 투입되는 여러 가지 다른 종류의 서비스가 상호 유기적인 연계를 맺으면서 대상자의 욕구에 적합하게 제공되는 것을 의미함
 - 지속성(continuity)의 원칙은 대상자가 필요로 하는 서비스가 지속적으로 공급될 수 있도록 전달체계를 구축하는 것을 의미하며, 이를 위해서는 안정적인 예산과 서비스 제공 인력의 전문성을 확보하는 것이 필요함을 언급하고 있음
- 하지만, 이들의 연구결과에 따르면, 가족서비스 전달체계의 경우 관련 서비스 제공의 근거가 되는 건강가정기본법을 비롯한 관련법 체계간의 구분의 불명확성이 존재하고 이로 인해 빠르게 증가하고 있는 다양한 가족형태에 적극적으로 대응하지 못하고 있음을 지적하고 있음
- 또한, 전달체계의 조직구성이 중앙정부차원에서 매우 복잡하게 구성되어 있고 주무부서인 여성가족부 내 부서 및 집행 전담기구 역시 이원화(가족과 다문화가족 등) 되어 있어 집행 전담기구의 일원화가 필요함을 제시하고 있음
 - 더불어 조직운영의 지속성 관련해서도 한부모가족 및 다문화가족 지원 예산이 일반회계가 아닌 기금으로 운영되고 있어 예산의 지속성이 떨어짐을 지적함

- 이에 따라 학계에서는 가족서비스 전달체계 개편과 관련하여 다양한 논의가 진행되어져 왔음
 - 이러한 논의는 크게 통합성 증진 측면에서 가족서비스의 집행기구인 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합과 대표적인 가족서비스 전달체계인 건강가정지원센터와 관련하여 중앙, 광역, 기초 단위의 전달체계 간의 역할과 기능 분담 관련 논의로 정리할 수 있음

2) 통합적 전달체계 구축을 위한 개편 내용

(1) 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 수평적 통합

- 2005년 건강가정기본법 시행 이후 가족서비스 전달체계는 크게 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 중심으로 발달되어져 왔음
 - 건강가정지원센터는 건강가정기본법의 시행에 따라 가족돌봄, 가족교육, 가족문화, 지역사회연계, 가족통합서비스 등의 사업을 통해 가족기능을 강화하며 가족문제를 해결하는 목적으로 설치되어져 왔고, 2004년 3개소의 시범사업을 시작으로 2020년 현재 23개소의 단독센터와 196개소의 건강가정·다문화가족통합센터가 운영 중임
 - 다문화가족지원센터는 2000년대 이후 국제결혼의 급격한 증가로 인해 결혼이주여성의 한국사회 적응과 다문화가족의 정착이 중요한 사회이슈로 대두되면서, 2006년 결혼이민자가족지원센터 시범사업을 시작으로 2020년 현재 일반형과 확대형(통합서비스 운영기관) 등을 포함하여 227개소가 운영되고 있음
- 한편, 여성가족부는 다양한 가족들의 욕구를 반영하고자 두 기관의 통합을 통해 지역사회 중심 가족정책 전달체계로의 전환을 시도하여, 2014년 전국 10개 기관을 선정하여 시범사업을 운영하였고, 2020년 현재 196개소의 통합서비스 운영기관을 운영 중임
- 이와 관련하여 학계에서는 다양한 연구가 진행되어져 왔는데, 대표적인 연구 몇 가지를 소개하면 다음과 같음
 - 송혜림·박정윤·진미정·정지영(2015)의 연구에서는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 효율적 통합을 위한 방안을 서비스 제공기관

의 센터장과 종사자를 대상으로 FGI를 실시하여 살펴보고자 하였으며, 연구 결과 공급자 중심의 통합 논의를 벗어나 이용자 중심의 통합 방안 고려, 통합 과정에서 전담인력의 교육, 근무조건, 자격기준, 위탁기관 등에서 나타날 수 있는 문제 보완, 지역사회 다양한 유관기관과의 협업체계와 네트워크 구축과 자원공유 등의 필요성을 제시함

- 최은희·장은정(2017)은 지방정부차원에서 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 효율적 통합을 위해 시·도 및 시·군·구 등 지자체 단위에서 가족서비스 전달체계와 관련된 행정 집행기구의 일원화, 지역단위의 컨트롤타워 역할 부여, 서비스 제공인력의 역량강화와 처우개선, 지역 특성에 맞게 다양한 모델의 운영 등이 필요함을 제시하였음

(2) 중앙과 지역단위 조직의 역할과 기능 재정립

- 건강가정지원센터는 2005년 중앙건강가정지원센터 설립과 동시에 시·군·구 건강가정지원센터가 빠른 속도로 확충되어져 왔음. 하지만, 광역시·도 단위의 건강가정지원센터는 상대적으로 뒤늦게 설치됨에 따라 각 단위별 센터의 역할과 기능이 모호하거나 혼재되어 나타나는 경향을 보임(송혜림·라휘문, 2009)
- 이에 따라, 가족지원서비스 전달체계 개편 논의 중 중앙과 지방단위별로 설치되어진 건강가정지원센터의 역할과 기능에 대한 명확한 설정을 통해 중앙-시·도-시·군·구 건강가정지원센터 간의 효율적인 역할 분담 및 연계 방안에 대한 연구가 다수 진행되어져 오고 있음
- 대표적으로 이승미 외(2005)의 연구에서는 중앙, 시·도, 시·군·구 단위 설치된 건강가정지원센터의 역할과 기능, 상호연계방안 등을 구체화하고자 하였음(송혜림·라휘문, 2009에서 재인용)
 - 연구에 따르면, 중앙건강가정지원센터는 시·도, 시·군·구 건강가정지원센터의 총괄기관으로서 건강가정사업 및 센터 운영을 위한 지원과 평가, 전문인력 양성 및 관리, 건강가정문화 조성 및 확산, 건강가정관련 정책 및 사업 제안 등을 주요역할로 규정함
 - 시·도 건강가정지원센터의 경우는 중앙과 시·군·구 센터를 연계·조정하고,

지자체 건강가정지원센터 사업의 평가, 시·도 단위의 실태조사 등의 역할을 수행하는 것으로 규정

- 시·군·구 건강가정지원센터의 경우는 지역을 거점으로 지역주민에게 실질적인 교육, 상담, 문화, 정보제공 등의 서비스를 제공하는 역할을 수행하는 것으로 규정함
- 정재훈·송다영·강창현·안정선·조보라(2005)의 연구에서는 각 단위별 건강가정지원센터의 역할과 사업내용을 다음과 같이 제시하고 있음
 - 중앙 건강가정지원센터는 연구개발, 인력 교육관리, 전문인력 양성, 시·도 및 시·군·구 건강가정지원센터 사업지원 및 평가, 가족친화적 사회환경 조성을 위한 문화운동 및 홍보, 관련부처 및 하위단위 건강가정지원센터와의 연계, 대외협력 및 네트워크 구축 등의 기능 수행
 - 시·도 건강가정지원센터는 중앙과 시·군·구 건강가정지원센터 간 연계, 시·도 단위 건강가정사업 및 정책 연구개발, 시·군·구 지역 건강가정지원센터 운영관리 지원, 시·도/시·군·구 공무원 교육, 홍보, 대외협력, 광역단위 건강가정지원센터 인력을 위한 교육 훈련, 지원, 홍보, 시·도 내 대외협력 및 네트워크 등의 기능 수행
 - 시·군·구 건강가정지원센터는 상담, 교육, 문화, 정보제공, 서비스 연계 등의 사업 수행
- 한편, 장진경·오제은·한은주·류진아·원소연(2006)의 연구에서는 시·군·구 건강가정지원센터의 확충에 따라 중앙센터 이외에 지역의 다양성을 고려한 서비스 전달을 위한 광역센터의 필요성을 제시하면서, 시·도 단위 광역센터의 역할과 기능을 다음과 같이 제시함
 - 건강가정 관련 시·도 정책연구
 - 시·군·구 건강가정지원센터에 대한 지원
 - 시·군·구 건강가정지원센터 직원 및 관련 공무원 교육
 - 시·도 내 시·군·구 건강가정지원센터 협의체 지원
 - 시·도 건강가정 유관기관 네트워킹
- 이외 송혜림·라효문 (2009)의 연구는 광역 건강가정지원센터의 기능 및 역할에 주목하여, 정책개발과 연구, 지원·연계, 거점, 종사자관리, 네트워크 구축

등을 광역 건강가정지원센터의 핵심기능으로 제시함

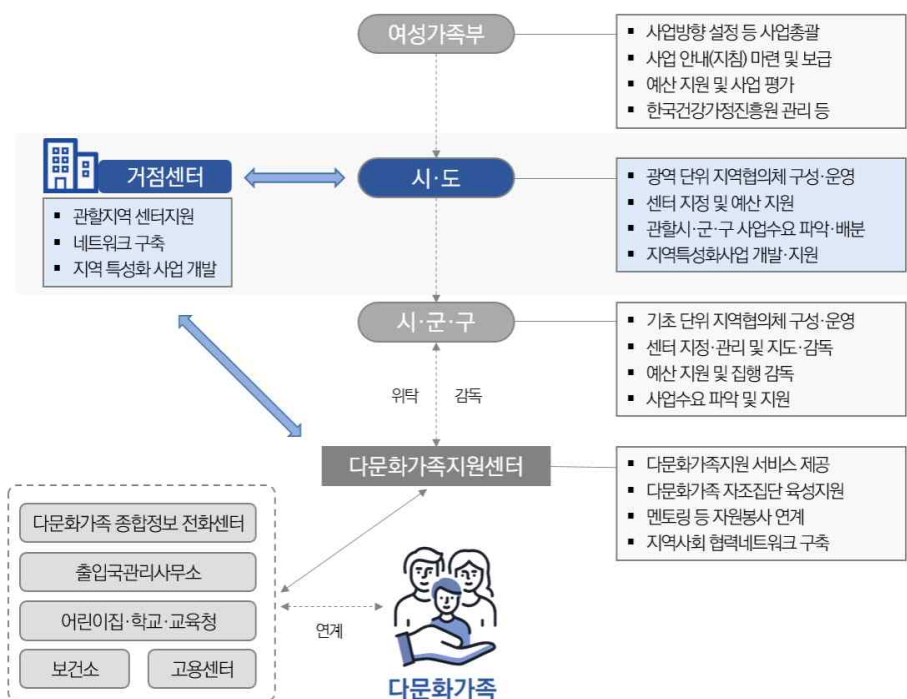
- 광역단위 정책개발 및 연구조사
- 시·군·구 건강가정지원센터 지원
- 중앙건강가정지원센터와 시·군·구 건강가정지원센터의 연계
- 시·군·구 센터의 거점 도는 선도기관
- 종사자관리, 네트워크 구축 및 활성화
- 유관기관과의 네트워크 구축
- 한편, 기존 연구에서 언급한 광역 건강가정지원센터의 기능과 역할을 종합하여 손문금·이수연(2010)은 서울시 광역 건강가정지원센터의 기능을 다음과 같이 제시하고 있음
 - 중앙 건강가정지원센터와 시·군·구 건강가정지원센터를 연계하는 역할
 - 자치구 건강가정지원센터의 의견을 통합·조율하여 상위기관이나 서울시에 전달하는 구심적 역할
 - 시·군·구 센터가 잘 운영될 수 있도록 지원·평가
 - 지역사회의 특성과 욕구에 맞는 프로그램을 개발하여 보급
 - 지역센터 종사자들의 전문성 향상을 위한 교육 실시
 - 광역단위의 가족지원사업에 대한 정책개발과 조사연구 및 사업 기획
 - 지역차원의 홍보
- 이와 같은 연구들을 종합해 보면, 기존 연구에서는 광역단위 건강가정지원센터의 역할 및 기능을 중앙과 지역센터의 연계, 광역단위 지역 거점(컨트롤타워), 종사자 교육 훈련, 지역 특화 프로그램 사업/정책 개발 보급, 지역내외 기관 네트워크 등으로 상정할 수 있을 것임

3) 광역단위 센터의 기능과 역할

- 이러한 논의를 반영하여 진행된 가족지원서비스 전달체계 개편과정에 따라 2020년 현재 여성가족부에서 제시한 광역단위의 다문화가정지원센터와 건강가정지원센터의 역할과 기능은 다음과 같음

(1) 거점 다문화가족지원센터

- 다문화가족지원사업의 경우, 광역단위 센터 설치와 관련된 명확한 지침은 제시되지 않은 상태에서, 다만 센터 설치지역을 광역단위로 구분하여 ‘거점센터’를 지정 운영토록 하고 있으며, 센터·관련기관 간 네트워크 구축, 방문 교육지도사 교육, 관할지역 센터 사업지원, 지역 특성화 사업 개발 등을 수행하는 것을 그 기능으로 언급하고 있음(여성가족부, 2020)



[그림 2-1] 가족정책 및 서비스 전달체계

여성가족부 (2020). 2020년 가족사업안내. p.145 재구성.

(2) 시·도 건강가정지원센터

- 여성가족부의 가족사업안내에 따르면, 시·도 건강가정지원센터 사업의 방향을 시·군·구 센터의 지원에 중점을 두고 지역상황에 맞는 대민서비스를 제공토록 하고 있음
- 즉, 시·군·구 센터의 건강가정사업 지원, 센터의 직원 및 활동가 역량강

화, 유관기관과의 연계 사업 등을 중점적 사업 방향으로 제시하고 있음. 이러한 사업방향에 따른 시·도 건강가정지원센터의 영역별 수행사업 영역은 크게 인적자원 역량강화, 특성화사업 및 정책지원, 네트워크 활성화, 홍보 등으로 구분됨

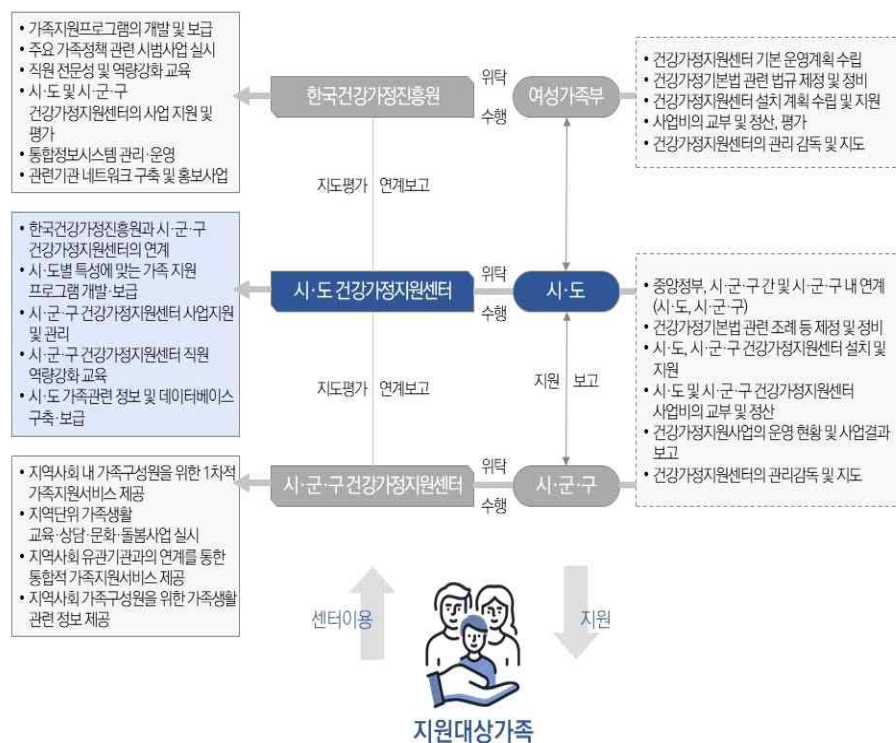
- ‘인적자원 역량강화’ 영역은 시·군·구 건강가정지원센터 직원의 전문성 강화를 위해 연간 30시간 이상의 직원 보수교육과 시·군·구 센터의 강사, 상담자원활동가, 가족봉사단 및 품앗이 리더, 기타 자원 활동가 등 센터의 활동가 역량강화를 위한 보수교육으로 구분할 수 있음
- ‘특성화 사업 및 정책지원’ 영역은 시·도별 특성에 맞는 프로그램 개발 및 보급을 위해 광역단위 특성에 맞는 시범사업 운영, 모니터링이나 컨설팅 등의 지원활동, 시·군·구 센터의 특성화 사업 지원, 사업운영 환경 개선을 위한 제안 등을 포함함
- ‘네트워크 활성화’ 영역은 광역단위 업무협약의와 광역단위 유관기관 연대 사업으로 구분되며, 광역단위 업무협약의 경우 해당 시·군·구 센터의 현황 공유 및 의견수렴, 중앙과 시·군·구 센터의 연계, 광역단위 사업수행위한 담당자 업무협약의 등이 포함되며, 광역단위 유관기관 연대사업의 경우 사업 관련 다양한 유관기관의 발굴과 사업연계, 지원체계 개발, 그리고 사후관리 활동 등을 통한 네트워크 활성화 등이 포함됨
- 마지막으로 ‘홍보지원’ 영역은 광역단위의 건강가정사업이나 건강가정지원센터 홍보를 위한 캠페인이나 홍보물제작 및 보급 등과 시·군·구 센터의 홍보를 지원하는 역할을 수행

[표 2-1] 시·도 건강가정지원센터 공통사업

구분	시·도 센터 공통사업	내용
인적자원 역량강화 (교육지원)	시·군·구 센터 직원 교육	• 광역단위 상담직원 교육, 직원 워크숍 등 • 연간 5과목 또는 30시간 이상
	시·군·구 센터 활동가 교육	• 센터에서 활동하는 인력 교육 • 연간 5과목 또는 30시간 이상
특성화사업 및 정책지원 (사업지원)	시·도별 특성에 맞는 프로그램 개발	• 광역 단위 특성에 맞는 시범사업 운영 및 매뉴얼 개발

구분	시·도 센터 공통사업	내용
네트워크 활성화 (연계)	광역단위 업무협의회	• 중앙과 시·군·구 센터의 연계 역할 • 시·군·구 센터 자원방문, 모니터링 등
	유관기관 연대 사업	• 유관기관의 발굴과 사업연계
홍보	광역단위 홍보	• 캠페인성 홍보사업 등
	시·군·구 센터 홍보지원	• 시·군·구 연계 홍보활동 • 홍보매체 개발 및 활용

자료: 여성가족부 (2020). 2020년 가족사업안내. p.232.



[그림 2-2] 건강가정지원센터 추진체계

여성가족부 (2020). 2020년 가족사업안내. p. 216.

(3) 시·도 건강가정지원사업 운영 현황²⁾

- 현재 광역 건강가정지원센터는 7개 지역(서울, 부산, 대전, 울산, 세종, 경기, 경남)에 설치되어 있지만 이 중 실질적으로 광역센터의 역할을 수행하는 곳은 서울, 경기, 경남, 부산에 설치된 4개소임
 - 이들 센터에서는 앞서 제시한 바와 같이 인적자원역량강화(시·군·구 센터 직원 및 활동가 교육), 특성화사업 및 정책지원(시·도별 특성에 맞는 프로그램 개발 및 시범사업 운영), 네트워크 활성화(광역단위 업무협의회, 유관 기관 연대 사업), 홍보지원(광역단위 홍보, 시·군·구 센터 홍보지원)의 업무를 수행하고 있음
 - 서울시센터의 경우 관할 지역 내 25개 건강가정지원센터를 지원하고 있으며, 경기도센터는 관할 지역 내 7개 센터를, 경남센터는 1개, 부산시센터는 3개의 건강가정지원센터를 지원하고 있음
- 2019년 광역센터 건강가정지원센터 영역별 사업 참여인원 현황을 살펴보면 서울시의 경우 특성화사업 및 정책지원(93.74%)의 참여비율이 가장 높았으며, 다음으로는 홍보지원(6.18%), 인적자원 역량강화(0.04), 네트워크 활성화(0.03%) 순으로 나타났음
 - 경기센터와 경남센터의 경우 홍보지원 중심의 사업운영을 수행하고 있었는데, 특히 경기도의 경우 홍보지원이 99.77%였으며, 특성화사업 및 정책지원의 참여인원은 전혀 없는 것으로 나타났음
 - 경남센터의 경우에도 홍보지원 중심이었으나 인적자원역량강화 참여인원 수도 타 지역에 비해 비교적 높은 편이었음
 - 반면, 부산시센터의 경우 다른 광역센터보다 다양한 기능별 사업을 운영하고 있는 것으로 나타났는데, 부산시센터에서는 특성화사업 및 정책지원(54.03%)의 참여인원이 가장 많았고, 다음으로는 홍보지원(38.44%), 인적자원 역량강화(5.78%), 네트워크 활성화(1.75%) 순으로 나타났음

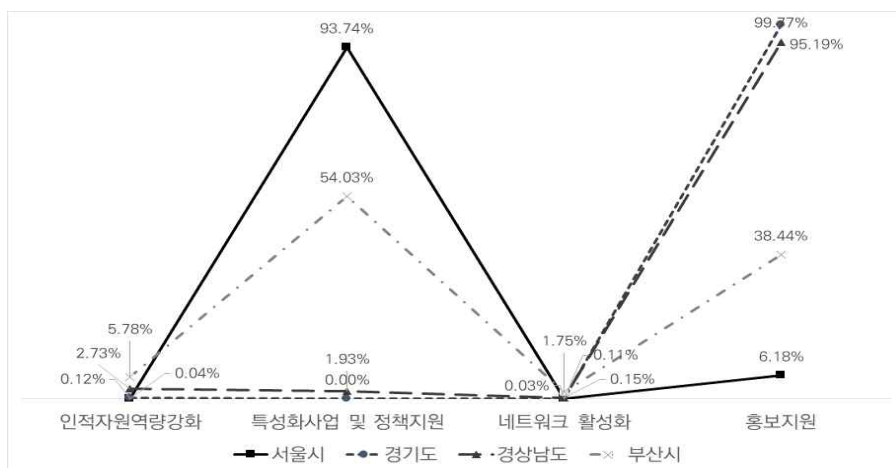
2) 시·도 건강가정지원사업 운영 현황은 한국건강가정진흥원(2020)이 발간한 2019 가족지원사업 연간결과보고서의 내용을 바탕으로 작성되었음

[표 2-2] 2019년 광역센터 건강가정지원사업 영역별 참여인원

(단위: 명, %)

구분	영역				합계
	인적자원 역량강화	특성화사업 및 정책지원	네트워크 활성화	홍보지원	
서울	1,102 (0.04)	2,378,689 (93.74)	776 (0.03)	156,843 (6.18)	2,537,410 (100.0)
경기	179 (0.12)	0 (0.00)	156 (0.11)	144,031 (99.77)	144,366 (100.0)
경남	6,200 (2.73)	4,368 (1.93)	337 (0.15)	215,821 (95.19)	226,726 (100.0)
부산	789 (5.78)	7,350 (54.03)	238 (1.75)	5,229 (38.44)	13,603 (100.0)
합계	8,267 (0.28)	2,390,407 (81.80)	1,507 (0.05)	521,924 (17.86)	2,922,105 (100.0)

자료: 한국건강가정진흥원(2020). 2019 가족지원사업 연간결과보고서



[그림 2-3] 2019년 광역센터 건강가정지원사업 영역별 참여인원 비율 현황

- 한편, 영역별 참여인원을 광역센터가 지원하는 지역 센터로 나누어 지역 센터 1개소 당 참여인원으로 계산하여 살펴보면([표 2-3] 참조) 다음과 같음
 - 먼저 인적자원역량강화의 경우, 경남센터가 센터 당 참여인원이 두드러지게 높았는데 이는 활동가인 가족봉사단의 교육활동이 매우 높았기 때문임
 - 반면 특성화사업 및 정책지원은 서울시센터가 두드러지게 높았는데, 서울시센터의 경우 서울시 자체적으로 다양한 사업을 운영하고 있어 특성화사업의 참여인원이 매우 높게 나타남

- 네트워크 활성화는 경남센터가 상대적으로 높게 나타났는데, 이는 경남센터의 경우 관할지역 내 1개의 건강가정지원센터만을 지원하고 있어 네트워크 활성화 사업을 운영하기에 상대적으로 용이한 측면이 있기 때문인 것으로 추정됨. 마지막으로 홍보지원 역시 경남센터가 가장 높았음

[표 2-3] 2019년 광역센터 건강가정지원사업 영역별 참여인원(자치시·군·구 센터당)

(단위: 명)

구분	영역				합계
	인적자원 역량강화	특성화사업 및 정책지원	네트워크 활성화	홍보지원	
서울	44	95,147	31	6,274	101,496
경기	26	0	22	20,576	20,624
경남	6,200	4,368	337	215,821	226,726
부산	262	2,450	79	17,431	4,534

자료: 한국건강가정진흥원(2020). 2019 가족지원사업 연간결과보고서

- 광역센터의 건강가정지원사업 현황을 광역공통사업과 광역자유사업으로 분리하여 살펴보면, 인적자원역량강화의 경우 대부분 공통사업 중심으로 사업이 운영되고 있는 것으로 나타났음
 - 특성화사업 및 정책지원은 서울시센터가 두드러지게 사업운영 개수나 회기가 많았음. 반면, 네트워크 활성화는 부산시가 업무협의를 다양하게 실시하고 있었음
 - 마지막으로 홍보의 경우 건강가정지원사업 활성화를 위한 중요한 영역이기 때문에 공통사업 뿐만 아니라 자유사업도 많이 운영되고 있었으며, 각 광역센터에서 다양한 채널을 운영하고 있었음

[표 2-4] 2019년 광역센터 건강가정지원사업 영역별 현황

(단위: 개, 회기)

구분		인적자원 역량강화		특성화사업 및 정책지원		네트워크 활성화		홍보지원	
		공통	자유	공통	자유	공통	자유	공통	자유
서울	사업	2	1	12	3	2	-	1	7
	회기	73	1	163	16	63	-	19	38
경기	사업	9	-	-	-	1	1	-	3
	회기	9	-	-	-	1	1	-	3
경남	사업	5	3	3	18	3	1	4	1
	회기	15	80	10	308	24	4	53	13
부산	사업	10	-	3	4	4	-	3	1
	회기	14	-	7	7	20	-	23	43

자료: 한국건강가정진흥원(2020). 2019 가족지원사업 연간결과보고서

- 정리하면, 사업실적을 기반으로 살펴보았을 때 각 시도 광역센터별로 역량을 집중하고 있는 기능 영역이 상이하게 나타났으나, 광역센터로서 기능하기 위해서는 각 영역별 기능을 골고루 수행하는 것이 필요함. 서울시건강가정센터의 경우에도 현재 특성화사업 및 정책지원 중심의 사업운영에서, 건강가정지원사업의 컨트롤타워 역할 수행을 위해서는 인적자원 역량강화, 네트워크 활성화, 홍보지원 등 추가적인 기능의 강화가 필요함
- 예를 들면, 인적자원 역량강화 사업과 관련해서 경남센터의 경우 다양한 대상을 상대로 역량강화를 수행하고 있었는데, 궁극적으로 가족서비스의 수혜자를 고려하였을 때에는 서울시센터 또한 다양한 교육 대상에게 역량강화를 실시하여 서비스의 품질을 향상할 필요가 있음
- 네트워크 활성화 사업 수행에 있어 부산시센터의 경우 다양한 직책의 종사자와의 업무협의회를 실시하고 있는 것으로 나타났으며, 경남센터의 경우 업무협약 및 유관기관과의 네트워크 구축 사업 등을 수행하고 있는 것에 비해 서울시센터의 경우 네트워크 활성화 영역의 사업이 다소 한정적임을 확인할 수 있었음. 따라서 향후 자치구센터를 지원하는 광역센터의 기능강화를 위해서는 네트워크 활성화 사업의 다양화 및 활성화 방안 마련이 필요함

- 한편, 광역센터의 역할 중 건강가정지원사업의 활성화를 위해 홍보사업이 매우 중요함을 운영현황에서 나타났는데, 서울시의 경우 패밀리서울 사이트운영이나 언론보도 등 홍보사업을 운영하고 있으나 보다 다양한 홍보채널의 구축을 통해 홍보사업의 다양화 및 내실화 도모가 필요함

2. 서울시건강가정지원센터의 현황과 기능

1) 서울시건강가정지원센터 운영현황

(1) 일반현황

- 서울시건강가정지원센터는 「건강가정기본법」 제35조(건강가정지원센터의 설치)와 동법 시행령 제14조(시·도 건강가정지원센터 조직 등), 「서울특별시 건강가정지원조례」 제11조(센터의 설치와 기능)에 설치 근거를 두고 2007년 10월 개소하였음
 - 서울시건강가정지원센터는 광역 단위 건강가정지원센터로 건강가정지원사업의 전달체계 상 처음으로 설치된 광역 단위의 센터라는 의미가 있음
 - 서울시건강가정지원센터는 서울시가 위탁하여 운영하는 기관으로 현재 사단법인 시민자치문화센터에서 수탁되어, “서울시민의 다양하고 평등한 가족실천을 지원하는 서울시건강가정지원센터”라는 비전하에 운영되고 있음
- 서울시건강가정지원센터는 ① 서울시 가족정책 추진 전달체계 및 가족지원 인프라를 구축하고, ② 서울시 차원의 가족정책 프로그램을 개발·보급 하며, ③ 중앙 및 자치구 건강가정지원센터와의 네트워크를 구축하고 사업을 지원하는 목적으로 설치되었음
- 이러한 설치목적에 기반한 운영 목표와 원칙은 다음과 같음
 - 서울시 가족정책의 핵심 기능 수행
 - 가족가치관 변화에 따른 개인의 다양한 가족실천 지원
 - 자치구센터, 유관기관, 민간전문가와의 협력망 활성화
 - 시민과의 소통과 공감을 촉진하는 홍보, 캠페인, 콘텐츠 강화

- 이에 따라 서울시건강가정지원센터는 서울시의 가족정책 현황 및 문제점에 기반하여 서울시정에 적합한 가족정책을 추진하기 위하여 2020년도 사업 운영방향을 다음과 같이 설정하고 있음

[표 2-5] 서울시건강가정지원센터 2020년도 사업 운영방향

구분	사업 운영방향
가족지원사업 및 정책 방향	· 서울시 1인가구 비중의 지속적 증가로 인한 정책지원 필요성 제기에 따른 1인가구 삶의 질 향상 및 타깃 대상별 맞춤형 서비스 지원사업 실시
	· 서울가족학교 지원기관으로서, 신규 프로그램 및 콘텐츠 개발을 통해 가족학교가 서울형 시민교육프로그램으로 자리매김 할 수 있도록 지원
	· 다양한 가족에 대한 서비스 지원 확대 및 시민들과의 소통을 통해 가족서비스 중심 기관으로서의 중추적 역할 수행 및 정체성 확립
	· 센터 사업 참여자의 선택의 폭을 넓히고 사업효과성 제고를 위해 개별 사업간 연계강화 모색
네트워크 활성화 방향	· 25개 자치구 건강가정지원센터 지원·평가 등 운영 총괄기능 강화 및 유관기관 협의체계 구축 및 네트워크 강화를 통한 자치구에 다양한 지원 모색
	· 25개 자치구의 통합센터 운영을 지원하고 통합센터 준비작업을 통해 광역으로서의 가족센터의 효율적인 전달체계 정립
홍보	· 다양한 가족가치 확산 및 가족실천을 위한 캠페인, 홍보 등 저변 확대 및 자치구 건강가정지원센터 홍보 지원을 통한 시민들의 인식 제고

자료: 서울시건강가정지원센터 내부자료

- 서울시건강가정지원센터의 2020년 예산 총액은 1,471,962,000원으로 전년도 대비 2.38%(33,284,000원) 증가하였음
 - 예산은 민간위탁금(사업비, 인건비, 운영비), 기금사업비, 사무관리비로 구성되어 있으며, 예산 항목 중 민간위탁금이 가장 큰 부분을 차지하고 있음
- 서울시건강가정지원센터는 총 5개의 팀으로 운영되고 있으며, 종사자는 총 20명(2020년 8월 기준)으로 센터장 1명, 팀장 4명, 팀원 9명이며, 이외에 수탁사업 전담인력(아이돌봄팀)³⁾으로 7명의 추가 인력이 종사하고 있음. 서울

시건강가정지원센터의 5개 팀의 업무내용은 다음과 같음

- 기획총괄팀: 대 내외 기관 네트워크, 서울시가족사업 실적관리, 서울시 가족사업 심사 평가, 서울가족사업 활성화 연구, 홍보 및 정보 제공, 패밀리서울 사이트 운영, 서울시 의회 감사 총괄, 센터 문서 관리, 서울지역 실무자 연합워크숍, 서울가족보고서 희망서울 행복가족 발간, 민간위탁 종합성과 평가
- 운영관리팀: 인사노무, 일반행정, 재무회계, 급여 및 사회보험, 자산 및 시설관리, 직원교육 및 역량강화 사업, 내부회의 주관, 인력관리 및 지원사업 관련 업무, 직원 근무 평정 관련 업무
- 가족사업팀: 가족상담 지원사업, 아버지-자녀 관계 증진사업, 가정의 달 기념행사, 서울가족축제, 서울가족세미나, 자치구센터 소통 강화지원 관련 업무
- 교육·1인가구지원팀: 자치구센터 실무자 교육, 서울가족학교 운영지원, 서울가족학교 인프라 지원, 가족생활교육 프로그램 활성화 관련 업무 (이상 교육지원 업무), 1인가구지원사업 전담의 역할 또한 진행하고 있는데, 주로 1인가구 특성화사업 지원, 1인가구 네트워크, 1인가구지원사업, 1인가구사업 홍보지원, 자치구 1인가구사업 관련 업무(이상 1인가구 지원업무)
- 아이돌봄팀(수탁사업): 광역업무와 모니터링업무로 구분되며, 광역업무의 경우 서울시 아이돌봄지원사업 서비스 제공기관 운영현황 파악 및 운영실태 점검, 관할 내 아이돌보미 현황 파악 및 운영 지원, 서울시 아이돌봄지원사업 교육기관 업무지원, 아이돌봄지원사업 지침 안내 및 문의 응대, 아이돌봄지원사업 홍보, 아이돌봄 지원사업 예산관리 등이 포함됨. 모니터링 업무의 경우 아이돌봄서비스 모니터링단 운영이 있음

3) 아이돌봄팀의 7명은 광역거점 인력 3명, 모니터링단 4명으로 구성되어 있음



[그림 2-4] 서울시건강가정지원센터 조직 및 사업 현황

(2) 사업현황4)

- 서울시건강가정지원센터의 주요 사업으로는 건강가정 상담지원, 1인가구지원, 자치구센터 지원·평가, 네트워크, 홍보 및 정보제공, 부모교육 가족학교 운영 지원, 가족생활 문화운동 등이 있음
- 건강가정 상담지원은 가족(부부) 상담지원으로 가족의 건강성 회복과 관계증진을 목적으로 부부 및 가족상담의 전문성을 향상하고 자치구센터의 운영력을 강화하기 위하여 사업을 운영하고 있음
 - 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에 가족상담지원사업을 실시하며, 자치구센터에서는 2인 이상의 부부 및 가족상담, 가족단위 집단상담을 진행하고 서울시건강가정지원센터에서는 지원 사업에 대한 평가 및 센터 가족상담 수행 점검, 프로그램 질 향상 및 센터 역량강화를 위한 행정지원,

4) 서울시건강가정지원센터 사업 운영 현황은 서울시건강가정지원센터 2020년 사업계획(서울시건강가정지원센터 내부자료)를 바탕으로 작성하였음

사업설명회 및 평가회의 등을 운영함

- 1인가구지원사업은 서울시의 1인가구 비중 증가에 대한 대안으로, 1인가구지원사업 인적자원 역량강화, 1인가구 특성화사업 지원, 1인가구지원 네트워크 활성화, 1인가구사업 홍보지원 등이 해당됨
 - 서울시건강가정지원센터에서는 1인가구지원사업의 실무자를 대상으로 실무자 교육을 실시하고, 강사 양성교육을 통해 효과적인 사업수행 기반을 마련하고 있으며, 주요 프로그램을 개발하여 보급함
 - 또한 사업 활성화를 위하여 본 사업의 자문단을 구성하여 사업의 방향성을 점검하고 중장기 계획을 수립하는 등의 사업 활성화를 도모하고 있음
- 자치구센터 지원·평가·네트워크 사업은 크게 시민을 대상으로 한 홍보체계 운영, 서울시 가족사업 사례발굴 및 실적분석, 자치구센터 실무자 역량강화 사업, 협의체계 운영 등으로 구성되어 있음
 - 시민 대상 홍보체계로 열린마루를 운영하고 있으며, 서울시민을 대상으로 서울가족세미나를 운영하여 다양한 가족 사례를 발굴하고 있음
 - 서울시 효과적인 가족정책의 수행을 위해 매월 사업실적을 보고하고 우수 가족사업을 선정하고 있으며, 자치구센터 실무자의 역량강화 사업으로 실무자교육과 연합워크숍을 수행하고, 기관장·중간관리자·유관기관 등과의 협의체계를 구축하여 네트워크 활성화를 도모함
- 서울시건강가정지원센터는 센터 및 가족지원서비스의 홍보를 위한 온·오프라인 홍보를 수행하고 있으며, 자치구센터 홍보 컨설팅 지원, 각종 간행물 발간, 패밀리서울 사이트 운영 등을 실시함
 - 이와 더불어 서울가족사업의 활성화 및 질적 향상을 위한 서울가족사업 연구를 수행하고 있음
- 한편, 급변하는 가족형태와 가족을 둘러싼 환경에 대응하기 위한 서울가족학교를 운영하여 가족의 다양성을 인정하는 프로그램을 자치구센터에서 수행할 수 있도록 프로그램 개발·보급, 운영지원, 실무자 및 강사 교육을 수행하고 있음
 - 또한 가족생활 문화운동을 통하여 가족의 중요성 인식 및 가족 화합의 장을 마련하고, 일·생활 균형을 위한 아버지·자녀 관계 증진 프로그램 등을

운영하고 있음

- 결과적으로 2019년 서울시건강가정지원센터는 6개 영역의 22개 사업을 수행하였으며, 전체 사업 실적은 다음과 같음(서울시건강가정지원센터, 2020)

[표 2-6] 2019년 서울시건강가정지원센터 사업실적

(단위: 건, 회기, 명)

구분	총계	기본사업						수탁사업
		건강가정 상담지원	1인가구 지원사업	자치구센터 지원·평가, 네트워크	홍보 및 정보제공	부모교육 가족학교 운영지원	가족생활 문화운동	
사업 수	1,217,058	1,807	7	49	1,930	579	79	1,212,607
실시 회기	13,611	11,844	20	130	36	1,424	146	11
참여 인원	2,273,868	25,704	1,604,071	2,028	248,586	40,515	271,461	81,503

자료: 서울특별시건강가정지원센터(2020). 2019 서울특별시 건강가정지원센터 사업실적분석 보고서.

2) 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 현황

(1) 일반현황

- 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터는 별도의 서비스 제공기관으로 운영되어 오다가 가족유형별로 이원화 되어 있는 가족지원서비스를 가족의 유형에 상관없이 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적인 서비스를 제공하기 위해 2015년 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 통합서비스 시범사업을 거쳐, 건강가정·다문화가족지원센터로 통합되었음
- 이에 건강가정·다문화가족지원센터의 법적근거는 건강가정지원센터의 설치 근거인 「건강가정기본법」 제21조(가정에 대한 지원)과 다문화가족지원센터의 설치근거인 「다문화가족지원법」 법 제6조(생활정보 제공 및 교육 지원), 동법 제12조(다문화가족지원센터의 설치·운영 등)에 근거하여 설치·운영되고 있음
- 서울지역은 모든 자치구가 통합센터를 운영하고 있으며, 25개 자치구별

로 각각 1개씩의 건강가정·다문화가족지원센터가 운영되어 총 25개의 자치구센터가 운영되고 있음

- 서울시 25개 자치구의 건강가정지원센터는 모두 2010년 이전에 설치되었으며, 2014년 관악구 건강가정·다문화가족지원센터가 통합센터를 운영한 것을 시작으로 2019년 광진구 건강가정·다문화가족지원센터와 서울중구 건강가정·다문화가족지원센터가 통합센터로 전환됨에 따라 모든 자치구센터가 통합센터로 전환되었음
- 25개 건강가정·다문화가족지원센터는 학교법인, 사회복지법인, 종교법인, 기타 법인 등에 위탁·운영되고 있음
 - 위탁법인으로는 학교법인에 위탁·운영되고 있는 센터가 14개소로 가장 많으며, 종교법인에 4개 센터, 사단법인과 사회복지법인에 각각 3개 센터, 재단법인(지자체 출연기관) 위탁법인에 1개소가 위탁·운영되고 있음(2020년 3분기 기준)

[표 2-7] 서울지역 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 운영현황

센터명	개소 연도*	통합센터 운영	위탁법인
강남구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가)	2018년	밀알복지재단
강동구 건강가정·다문화가족지원센터	2009년(건가) 2010년(다가)	2017년	가정을 건강하게 하는 시민의 모임
강북구 건강가정·다문화가족지원센터	2005년(건가) 2010년(다가)	2018년	성신여자대학교 산학협력단
강서구 건강가정·다문화가족지원센터	2008년(건가) 2010년(다가)	2018년	강서희망나눔복지재단
관악구 건강가정·다문화가족지원센터	2005년(건가, 다가)	2014년	가정을 건강하게 하는 시민의 모임
광진구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가) 2010년(다가)	2019년	상명대학교 산학협력단
구로구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가)	2016년	성공회대학교 산학협력단
금천구 건강가정·다문화가족지원센터	2007년(건가) 2010년(다가)	2018년	성신여자대학교 산학협력단
노원구 건강가정·다문화가족지원센터	2009년(건가) 2010년(다가)	2018년	삼육재단
도봉구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가) 2011년(다가)	2016년	덕성여자대학교

센터명	개소 연도*	통합센터 운영	위탁법인
동대문구 건강가정·다문화가족지원센터	2005년(건가) 2006년(다가)	2018년	한국건강가족 실천운동본부
동작구 건강가정·다문화가족지원센터	2005년(건가) 2007년(다가)	2017년	중앙대학교 산학협력단
마포구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가) 2010년(다가)	2018년	홀트아동복지회
서대문구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가) 2010년(다가)	2016년	이화학당
서울중구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가) 2013년(다가)	2019년	동국대학교 산학협력단
서초구 건강가정·다문화가족지원센터	2005년(건가)	2015년	충신대학교 산학협력단
성동구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가)	2018년	한양대학교 산학협력단
성북구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가)	2017년	고려대학교 산학협력단
송파구 건강가정·다문화가족지원센터	2005년(건가)	2018년	섬김과 나눔
양천구 건강가정·다문화가족지원센터	2008년(건가) 2011년(다가)	2018년	성결대학교 산학협력단
영등포구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가)	2015년	대한불교 조계종 사회복지재단
용산구 건강가정·다문화가족지원센터	2004년(건가)	2018년	상명대학교 산학협력단
은평구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가)	2018년	상명대학교 산학협력단
종로구 건강가정·다문화가족지원센터	2006년(건가) 2010년(다가)	2016년	대한불교 조계종 사회복지재단
중랑구 건강가정·다문화가족지원센터	2007년(건가) 2010년(다가)	2018년	대한불교 조계종 사회복지재단

* 건가는 건강가정지원센터를 다가는 다문화가족지원센터를 의미함

- 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적인 서비스를 제공하기 위한 건강가정·다문화가족지원센터에서는 통합서비스를 제공하기 위한 사업 방향을 다음과 같이 설정하고 있음

[표 2-8] 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 사업 운영방향

구분	사업 운영방향
다양한 가족에 대한 지원	· 지역사회 가족지원서비스 대상자 확대 및 가족문제 대응력 강화
	· 다양한 가족의 특성과 생애주기별 맞춤형 서비스 강화
	· 다문화가족과 한부모(미혼모 등)·조손가족 등에 대한 특색화된 서비스를 제공하여 가족들의 역량강화 및 안정적 가족생활과 사회통합지원
	· 다문화·비다문화 통합시 비언어적 프로그램의 확대를 통한 다양한 참여자의 진입 장벽 개선
	· 다문화가족, 북한이탈주민가족, 한부모가족대상 가족기능강화를 위한 별도 집단상담 프로그램 활성화
자녀 양육지원	· 통합서비스는 수요자의 특성 및 수용에 적합한 프로그램으로 다양하게 운영하며, 아빠의 육아 참여 지원프로그램 강화 및 찾아가는 교육 활성화 등 서비스 제공방법의 다양화를 통해 가족 관계 개선 도모
	· 다문화가족의 학령기 자녀에 대한 부모·자녀관계향상, 사회성 발달 및 미래설계지원 등 다문화 가족 자녀의 특성을 반영한 맞춤형 프로그램 제공
가족문화 조성	· 일·가정 생활의 이종고에 치진 워킹맘과 워킹대디의 고충해소, 자녀육아 등 가정에서의 부모 역할 강화 및 역할 갈등해소 지원
	· 다문화가족, 한부모가족, 워킹맘들의 적극적 참여와 활동가로서의 유도를 통해 시민의식 고취 및 가족편견해소를 위한 가족친화문화사업 강화
	· 가족단위 여가 프로그램 제공 등을 통한 이용자 참여 확대 및 가족친화지역문화조성
	· 문화사업영역에서 유사사업 통합(나눔봉사단 및 가족봉사단, 공동육아나눔터 상시 프로그램 등)을 통한 가족융합 및 사회인식개선
	· 다양한 가족지원, 이용자 참여 확대를 통한 가족기능 지원 강화 및 지역사회 가용자원 과 연계한 토털서비스가 가능하도록 지역사회 다양한 유관기관과 연계 및 협력 지원 강화

자료: 서울특별시건강가정지원센터(2020). 2019 서울특별시 건강가정지원센터 사업실적분석 보고서.

(2) 사업현황

- 25개의 건강가정·다문화가족지원센터에서는 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 사업 등 통합서비스를 제공하고 있으며, 세부 사업내용은 다음과 같음
 - ‘가족관계’ 영역에서는 기본사업으로 부모역할지원, 부부역할지원, 이혼전·후가족지원, 다문화가족관계향상지원, 다문화가족이중언어환경 조성, 다문화가족자녀성장지원, 가족상담이 있음

- 부모역할지원사업으로는 임신출산(부모)지원, 영유아기 부모지원, 학부모지원, 혼례가치교육, 아버지역할 지원이 있으며, 부부역할지원 사업에는 부부갈등예방·해결지원, 노년기 부부지원 등이 해당됨
- ‘가족돌봄’ 사업으로는 가족역량강화지원, 다문화가족 방문서비스가, ‘가족생활’ 사업으로는 맞벌이가정 일가정양립지원, 다문화가족 초기정착지원, 결혼이민자 통번역 지원, 결혼이민자 취업지원 사업이 있음
- ‘가족과 함께하는 지역공동체’ 사업에는 가족봉사단, 공동육아나눔터, 다문화가족 교류·소통공간 운영, 가족사랑의 날, 결혼이민자 정착 단계별 지원 패키지, 인식개선 및 공동체 의식, 가족친화문화프로그램, 찾아가는 결혼이주여성 다이음사업 등이 해당됨

[표 2-9] 2019년 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업내용

사업영역	사업내용	비고
가족관계	· 부모역할지원(임신출산(부모)지원, 영유아기 부모지원, 학부모지원, 혼례가치교육, 아버지 역할 지원), 부부역할지원(부부갈등예방·해결지원, 노년기 부부지원), 이혼전·후가족지원, 다문화가족관계향상지원, 다문화가족 이중언어환경 조성, 다문화가족자녀성장지원, 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 초기정착지원, 결혼이민자 통번역 지원, 결혼이민자 취업지원	교육, 상담, 정보제공, 문화프로그램 등
가족과 함께하는 지역공동체	· 가족봉사단(다문화가족나눔봉사단), 공동육아나눔터(가족품앗이), 다문화가족 교류·소통공간 운영, 가족사랑의 날, 결혼이민자 정착단계별 지원 패키지, 인식개선 및 공동체 의식, 가족친화문화 프로그램	모임, 활동, 문화프로그램 등

자료: 서울특별시건강가정지원센터(2020). 2019 서울특별시 건강가정지원센터 사업실적분석 보고서. p.56

- 2019년 서울지역 자치구별 건강가정·다문화가족지원센터에서 진행한 통합서비스의 사업별 만족도 조사 및 성과평가 결과 총 774, 174명이 사업에 참여하였으며, 전체 만족도는 4.73점으로 나타났다

[표 2-10] 2019년 서울지역 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 총괄 실적

(단위: 명, 회기, 점, 분)

구분		참여인원	총 회기	평균 회기	만족도	총 시간	평균시간
합계		774,174	48,797	162.66	4.73	4,205,625	14,018.75
가족 관계	프로그램	109,536	7,769	25.90	4.72	908,095	3,026.98
	가족상담	51,655					
	정보제공 상담	7,785					
가족 돌봄	프로그램	38,067	4,621	15.40	4.71	274,227	914.09
	가족상담 (취약)	582					
	정보제공 상담(취약)	254					
	사례관리	16,368					
가족 생활	프로그램	47,456	7,753	25.84	4.83	1,127,505	9,758.35
	가족상담 (워킹맘)	292					
	정보제공 상담(워킹맘)	274					
지역사회 공동체		501,905	28,654	95.51	4.73	1,895,798	6,319.33

* 영역별 사업 전체 참여인원 중 반문실적은 미포함이며, 평균 회기수는 각 영역별 사업 미 실시 센터도 포함하여 산출되었음

* 가족상담 중 일반상담은 회기수가 아닌 명(인원)으로 실적보고 되므로 회기수에서 제외되었고, 가족상담 및 정보제공 상담, 사례관리는 만족도 및 진행시간 미입력으로 제외되었음

자료: 서울특별시건강가정지원센터(2020). 2019 서울특별시 건강가정지원센터 사업실적분석 보고서.

- 이밖에도 별도예산으로 센터에서 추진하고 있는 사업이 있으며, 아이돌봄 지원 사업, 가족역량강화지원 사업, 권역별 미혼모·부자 거점기관 운영지원 사업, 공동육아나눔터 사업, 다문화가족 자녀언어발달 지원 사업, 다문화가족 사례관리 사업, 한국어교육 사업 등이 이에 해당됨

2. 아동·가족 관련 유관기관의 광역센터의 역할과 기능

- 본 절에서는 아동 가족 관련 유관 복지기관들의 광역센터 역할과 기능에 대해 살펴봄으로써 서울시건강가정지원센터의 광역센터로서의 역할과 기능을 비교 검토하고자 함.

1. 광역치매센터⁵⁾

1) 설치 목적 및 사업 추진체계

- 광역치매센터는 치매관리법 제16조의2(광역치매센터의 설치)에 따라 설치된 기관으로 치매관리법 시행(2012. 2.)과 국가치매관리종합계획 수립 및 시행(2012. 7.)에 따라 지역실정에 맞도록 국가치매관리 정책을 보급하기 위해 설치되었음
 - 시·도별 광역치매센터는 지역사회 치매관리 사업의 내실화를 도모하기 위한 기반을 확보하고, 지역사회 내 치매관리 서비스 기획 및 자원조사, 전문 인력 육성, 인식개선을 위한 홍보 및 연구기능 강화를 목표로 설치되었음
- 광역치매센터는 광역 시·도별 역량 있는 병원 등에 구축하고 있으며, 현재 17개 시도에 설치되어 운영되고 있음
- 치매관리 정책을 수행주체로는 보건복지부, 지방자치단체, 중앙치매센터, 광역치매센터 등이 있으며 기관별 역할은 다음과 같음

5) 본 내용은 「2020년 치매정책 사업안내(보건복지부, 2020)」의 내용을 바탕으로 작성되었음

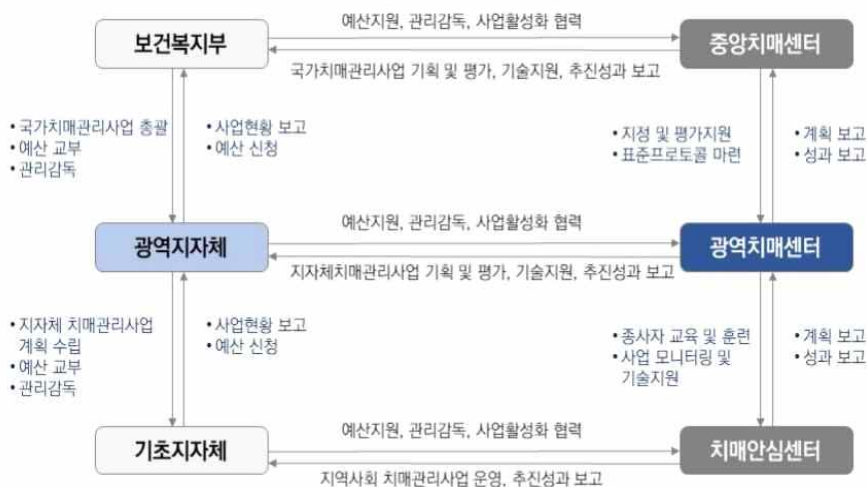
[표 2-11] 광역치매센터 현황

시도명	선정기관명	시도명	선정기관명
서울	서울대병원	강원	강원대병원
부산	동아대병원	충북	충북대병원
대구	경북대병원	충남	단국대병원
인천	가톨릭대학교 인천성모병원	전북	전라북도마음사랑병원
광주	조선대병원	전남	성가톨릭병원
대전	충남대병원	경북	동국대경주병원
울산	동강병원	경남	경상대병원
세종	충남대병원	제주	제주대병원
경기	명지병원	총 17개소	

[표 2-12] 치매정책 수행기관별 역할

구분	역할
보건복지부	- 국가치매관리사업 총괄 및 전달체계 수립 및 관리·지원 ‘광역치매센터 선정위원회’를 통해 광역치매센터 설치 시·도 선정 - 광역치매센터 예산 지원 및 지도·감독 - 광역치매센터 사업평가를 통한 사업질관리 및 운영 효율화 도모
지방자치단체	- 치매관리법 제6조 제4항에 따라 매년 보건소·광역치매센터·공립요양병원 등을 포함한 치매관리에 관한 시행계획 수립·시행 및 평가 - 광역치매센터 설치 및 운영 - 광역치매센터 행정적·재정적 관리·지원
중앙치매센터	- 치매연구사업에 대한 국내외의 추세 및 수요예측 - 치매연구사업 계획의 작성 - 치매연구사업 과제의 공모·심의 및 선정 - 치매연구사업 결과의 평가 및 활용 - 재가치매환자관리사업에 관련된 교육·훈련 및 지원업무 - 치매관리에 관한 홍보 - 치매와 관련된 정보·통계의 수집·분석 및 제공 - 치매의 예방·진단 및 치료 등에 관한 신기술의 개발 및 보급 - 국가·지역 치매관리사업 간 연계 지원 및 광역치매센터 역량강화 지원 - 그 밖에 치매와 관련하여 보건복지부장관이 필요하다고 인정하는 업무
광역치매센터	- 광역자치단체의 치매관리사업계획 수립 및 시행 지원 - 광역자치단체 치매관리사업 관련 연구 및 조사 - 치매안심센터 및 「노인복지법」 제31조에 따른 노인복지시설 등에 대한 기술 지원 - 치매관련 시설·인프라 등 자원조사 및 연계체계 마련 - 치매 관련 종사인력에 대한 교육·훈련 - 치매환자 및 가족에 대한 치매의 예방·교육 및 홍보 - 치매에 관한 인식 개선 홍보 - 그 밖에 보건복지부 장관이 정하는 국가치매관리사업

- 광역치매센터의 추진체계로는 중앙치매센터, 시·도 및 시·군·구 보건소, 지역 사회 의료기관 등이 있으며, 이들 기관과 협력하여 지역사회의 치매관리사업을 수행함
- 추진체계 중 중앙치매센터는 국가 치매관리사업의 중추 기관의 역할을 수행하며, 광역치매센터의 사업수행을 기술적으로 지원함. 광역치매센터는 중앙치매센터와의 유기적인 협조체계를 구축하여 지역사회 내 치매 관련 중심기관의 역할을 함
- 또한 광역치매센터는 광역과 기초자치단체의 치매관련 대책을 수립하고, 치매관련 조사 및 교육훈련 등의 사업에 적극적으로 참여함



[그림 2-5] 광역치매센터 추진체계

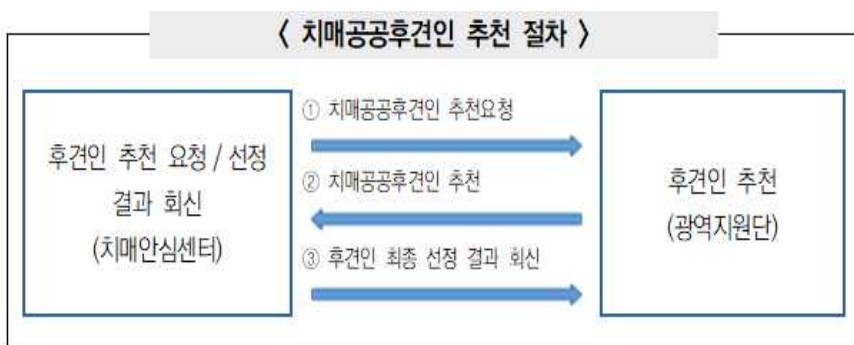
2) 광역치매센터의 추진사업

- 광역치매센터는 기본적으로 지역 내 치매사업 추진에 있어 조력자 및 실행자의 역할을 수행하며, 구체적으로는 다음과 같은 역할을 수행함
- **치매관리 사업 기획:** 지자체 특성에 맞는 연도별 치매관리사업 시행계획 수립 및 시행지원, 광역치매센터 운영위원회, 지역사회 치매협의체 구성 및 운영, 국가치매관리사업의 이행 및 협조
 - 국가치매관리종합계획의 광역 단위 구체적 실현방안 강구

- 각 지자체 및 서비스 전달체계가 치매관리법 및 국가치매관리종합계획에 대한 올바른 이해를 가지고 사업을 수행할 수 있는 광역 단위 기술지원 및 자문, 평가 방안
 - 대국민 치매인식개선 홍보활동에 있어 국가치매관리종합계획에 명시된 목적 달성을 위한 전략 및 자원연계, 홍보체계 확립 방안
 - 표준화된 치매전문인력 교육과정을 이용한 광역 단위 치매전문인력 교육과정 운영 계획
 - 광역치매관리 워크숍 개최를 통한 지역사회 치매센터의 역량강화 전략
 - 광역단위 지역사회 내 통합서비스 망 구축을 위한 민관협력, 지역사회 네트워크 강화 방안
 - 전국단위 연구사업의 적극 참여 및 지역특성화 서비스 개발 연구 계획 수립
- **교육 사업:** 광역 단위 치매전문인력 교육과정 운영 계획 수립, 치매안심센터 종사자 직무 교육, 지역사회 치매 유관기관 종사자 교육
- 광역 단위 치매전문인력 교육과정 운영 계획 수립
 - 치매안심센터 종사자 대상 직무기초공통교육
 - 치매안심센터 종사자 대상 직무심화 담당자교육
 - 치매안심센터 종사자 대상 직무교육에 필요한 자료 등 제작·배포
 - 지역사회 내 치매 유관기관 종사자 교육
- **치매안심센터 운영지원 및 모니터링:** 치매안심센터 사업관련 기술 및 운영지원, 치매안심센터 사업 추진 현황 파악 및 상시 모니터링
- 치매안심센터 현장방문 및 애로사항 파악
 - 치매안심센터 사업수행에 필요한 자문 및 기술지원 제공
 - 치매안심센터 사업 관련 간담회 및 역량강화 발전 워크숍 개최
 - 치매안심통합관리시스템 기반 실시간 사업 추진 현황 모니터링 및 자문
 - 치매안심센터 사업관련 문의응대를 통한 사업현황 모니터링, 실시간 자문 실시
- **치매안심센터 현장평가 수행:** 치매안심센터 현장평가단 구성 및 운영,

현장평가 및 컨설팅 기술 지원, 평가위원 인력 관리

- **치매연구:** 지역 정서 및 자원수준 등 지역 여건에 맞는 치매예방·인지재활 등 프로그램 개발 및 매뉴얼 보급, 지역 치매환자 현황 및 보건의료 이용 등에 관한 분석·조사연구, 전국 단위 연구과제의 광역별 참여, 학술연구 지원
- **치매인식개선 사업:** 치매극복의 날 기념식 및 치매극복 주간 행사, 한마음 치매극복 전국걷기행사, 지역특성에 맞춘 치매관리사업 홍보, 치매안심센터 치매관리사업 홍보 지원
- **지역특화사업:** 지역사회 특성에 맞춘 치매 관련 특화사업 육성, 치매안심센터 및 치매 유관기관에 특화사업 보급
- **치매공공후견사업:** 치매공공후견인 후보자 모집 및 선발, 치매공공후견인 후보자 추천(요청 시), 치매공공후견인 후보자 인력풀 관리



[그림 2-6] 광역치매센터 치매공공후견인 추천 절차

- 중앙치매센터와 연계한 광역치매센터 역량강화 전략 추진 또한 광역치매센터의 역할로 중앙치매센터의 치매관리사업의 기획 및 평가, 운영 경험과 노하우 교류를 통한 광역치매센터 치매관리사업의 활성화를 도모함
- 또한 중앙치매센터 및 타 광역치매센터와 다기관 임상연구 또는 공동연구 수행 등을 통한 치매관련 연구의 극대화를 추진함

2. 광역정신건강복지센터⁶⁾

1) 설치목적 및 사업추진체계

- 지역사회 중심의 통합적인 정신질환 예방과 치료, 정신질환자의 재활과 정신건강 친화적 환경 조성을 통해 국민의 정신건강 증진을 도모하고자 정신건강복지센터를 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률(제15조)」에 따라 설치하였음
 - 정신건강복지센터는 국가 또는 지방자치단체(시·도지사, 시장·군수·구청장)가 시·도별로 1개의 광역센터를, 기초단위로는 인구 20만 미만의 시·군·구는 1개소, 인구 20만 이상 시·군·구는 2개소 이상 설치 가능함
- 정신건강사업의 추진체계로는 시·도 자치단체, 시·군·구(보건소), 정신건강복지센터 등이 있으며 각 체계별 역할은 다음과 같음
 - 시·도 자치단체: 사업수행에 필요한 예산 지원과 행정적인 지원 및 지도·감독을 수행, 광역정신건강복지센터 예산의 전부 또는 일부를 지원하며 연간사업계획을 추진 및 평가, 관할 지역의 보건소가 정신건강복지법에 의한 지역사회 정신건강증진사업을 수행할 수 있도록 지원, 지도·감독 수행
 - 시·군·구(보건소): 시·군·구 정신건강증진사업기획을 위한 기획구조조직운영, 사업수행에 필요한 행정적 지원, 연간 사업추진계획에 대한 추진 및 평가, 정신건강복지센터 설치 지원, 정신건강복지센터 의뢰 환자 검진 및 진료 지원
 - 정신건강복지센터: 정신건강사업계획 입안 및 수행

2) 광역정신건강복지센터의 사업내용

- 광역정신건강복지센터의 기본방향은 ① 지역사회 내 통합적 정신건강서비스 및 자살예방 제공을 위한 기반을 구축하고, ② 지역 특성을 반영한 정신건강사업추진체계를 구축하며, ③ 지역사회정신건강사업을 위한 자문 및 지원을

6) 본 내용은 「2020년 정신건강사업 안내(보건복지부, 2020)」의 내용을 바탕으로 작성되었음

제공하는 것으로 함

- 구체적으로 광역정신건강복지센터는 지역사회정신건강사업 및 자살예방사업의 기획 및 수립, 조정, 수행하는 기관으로 지역사회 특성 및 욕구에 적합한 예방, 치료, 재활 서비스가 제공될 수 있도록 지역사회 유관기관 간 연계 및 서비스 제공 체계를 마련함
- 시·도 정신건강사업을 자문하는 정신건강복지사업지원단과의 연계체계 구축하고, 지역사회 내 정신건강서비스 및 자살예방사업 미충족 계층 대상자에 대한 서비스 연계 체계를 구축하고 프로그램을 운영함
- 또한 광역정신건강복지센터는 시·도의 정신건강사업 및 자살예방사업의 주도적 역할을 수행하는 기관으로 기초정신건강복지센터 및 지역사회 유관기관 사업수행에 필요한 자문과 지원을 제공함
- 광역정신건강복지센터에서는 위와 같은 기본방향을 바탕으로 다음과 같은 사업을 수행함
 - **지역사회정신건강복지사업 및 자살예방사업 기획 및 수립:** 광역단위 정신건강사업 및 자살예방사업의 기획 및 수립, 국가정책사업을 반영한 지역사회정신건강사업 및 자살예방사업 기획 및 수립
 - **지역사회진단 및 연구조사 사업:** 지역사회정신건강에 대한 진단 및 연구조사, 지역사회 현황 및 자료 분석 내용 사업계획서 적용 등
 - **교육사업:** 지역사회중사자를 대상(기초센터를 포함한 지역사회 유관기관)으로 사업별 교육계획 수립 및 운영, 교육내용은 사업별로 계획 운영할 수 있으며 정신건강, 자살, 중독, 응급 및 위기관리, 정신건강사례관리시스템, 재난 등 교육 및 매뉴얼 제공
 - **네트워크 구축사업:** 지역사회 네트워크 구축 및 자원관리, 지역사회 재해(재난) 발생에 따른 네트워크 구축
 - **인식개선사업:** 정신건강 및 자살문제 인식개선을 위한 지역사회 홍보 및 사업 수행
 - **지역특성화사업:** 지역특성 현황을 분석한 자료를 근거로 사업계획 수립 및 운영
 - **정신건강위기상담 운영:** 상담전화 설치 및 운영

3. 지역아동센터 광역지원단⁷⁾

1) 설치목적 및 사업추진체계

- 지역아동센터 지원사업 전달체계의 효율적 운영과 돌봄서비스 질 향상을 위한 지역아동센터 운영 지원체계 효과를 극대화하기 위하여 중앙 조직의 아동권리보장원과 지역아동센터시도지원단을 운영하고 있음
 - 아동권리보장원은 중앙 및 시도지원단 사업을 총괄하는 조직으로, 지역아동센터 지원사업의 운영을 관리하고 지역아동센터 현황 통계 및 종사자 교육 시스템을 구축 및 운영함. 지역아동센터의 평가를 지원하고 아동복지교사 지원사업 운영관리 전문기관으로의 역할을 수행함
 - 시도지원단은 시·도 지역아동센터 지원사업을 운영 및 관리하며, 시·도 지역아동센터 네트워크 구축 및 홍보 지원 전문기관의 역할을 수행함
- 지역아동센터 사업의 추진체계로는 보건복지부, 아동권리보장원, 시도청, 지역아동센터시도지원단, 시·군·구청, 지역아동센터 등이 있음
 - 지역아동센터시도지원단은 현재 17개가 설치되어 운영 중에 있음

[표 2-13] 지역아동센터 사업 추진체계

구분	역할
보건복지부	• 기본계획 수립, 지침 마련, 법령·제도개선 등 사업총괄 • 국고보조금 지원, 아동복지교사 예산지원·사업총괄 및 평가 • 사업운영 지도·점검, 평가총괄 및 표준화 모델 개발·보급 • 시설정보시스템 개편 및 관리 총괄 • 방과 후 돌봄서비스 추진 기관간의 서비스 연계·조정 등
아동권리보장원	• 종사자 교육기획, 프로그램 개발, 컨설팅 등 시설운영 지원 • 시도지원단 사업 조정·평가 및 아동복지교사 운영지원 • 시설정보시스템 관리지원 및 전산관리시스템 구축·관리 • 연구개발 및 시설 평가사업 지원 • 홍보, 민간자원 개발·연계 지원 등 유관기관 네트워크 구축 • 중앙부처 방과 후 돌봄서비스 추진 업무 지원 등

7) 본 내용은 「지역아동센터 지원 사업안내(보건복지부, 2020)」의 내용을 바탕으로 작성되었음

구분	역할
시도청	- 사업계획의 검토·조정 및 국고보조금 예산집행 - 관할 지역아동센터 지원 사업에 대한 지도, 점검 - 아동복지교사 시도별 사업총괄 및 지도점검 - 시·도 평가사업 총괄(시도평가운영단 구성·운영 및 지원) - 시·도 방과 후 돌봄서비스 추진 기관간의 서비스 연계·조정 등
지역아동센터 시도지원단	- 시·도 지역아동센터 종사자 교육, 컨설팅 등 시설운영 지원 - 시설정보시스템 관리·평가사업·아동복지교사 교육 등 지원 - 시·도 특성화사업 개발 - 홍보, 정보관리, 민간자원 개발·연계지원 등으로 네트워크 구축 - 시·도 방과 후 돌봄서비스 추진 업무 지원 등
시·군·구청	- 시·군·구 지역아동센터 관리, 예산지원 등 운영 - 시·군·구 지역아동센터 이용아동 이용·종결 관리 - 아동복지교사 예산집행, 운영관리(채용·계약, 배정·노무, DB관리 등) - 지역아동센터 지도·점검, 후원금 내역 관리 - 시·군·구 방과 후 돌봄서비스 추진 기관간의 서비스 연계·조정 등
지역아동센터	- 지역아동센터 운영으로 방과후 돌봄 서비스 제공 - 방과 후 돌봄서비스 추진기관 및 지자체 협조 등

2) 지역아동센터 시도지원단 주요사업

- 지역아동센터 지원사업의 수행체계인 아동권리보장원과 시도지원단의 업무는 다음과 같음
 - 먼저 아동권리보장원의 업무 내용은 다음과 같음
 - 시도지원단 사업 운영 총괄: 아동권리보장원 및 지역아동센터시도지원단 전달시스템 구축, 각종 사업 수행계획 및 운영지침 마련, 지역아동센터 관련 조사연구, 홍보사업, 시도지원단 사업평가를 통한 사업 및 성과관리
 - 지역아동센터 지원사업 운영 및 관리: 지역아동센터 운영컨설팅 및 시설평가 등 지원·관리, 지역아동센터 운영 관련 상담 및 안내
 - 지역아동센터 지원을 위한 외부자원 연계
 - 교육 프로그램 매뉴얼 개발 등 교육콘텐츠 운영관리
 - 종사자 교육시스템 운영 및 온·오프라인 교육
 - 지역아동센터 전산시스템 운영·지원
 - 아동복지교사 지원사업 운영 관리 종사자 직무교육
 - 지역아동센터 평가사업 지원

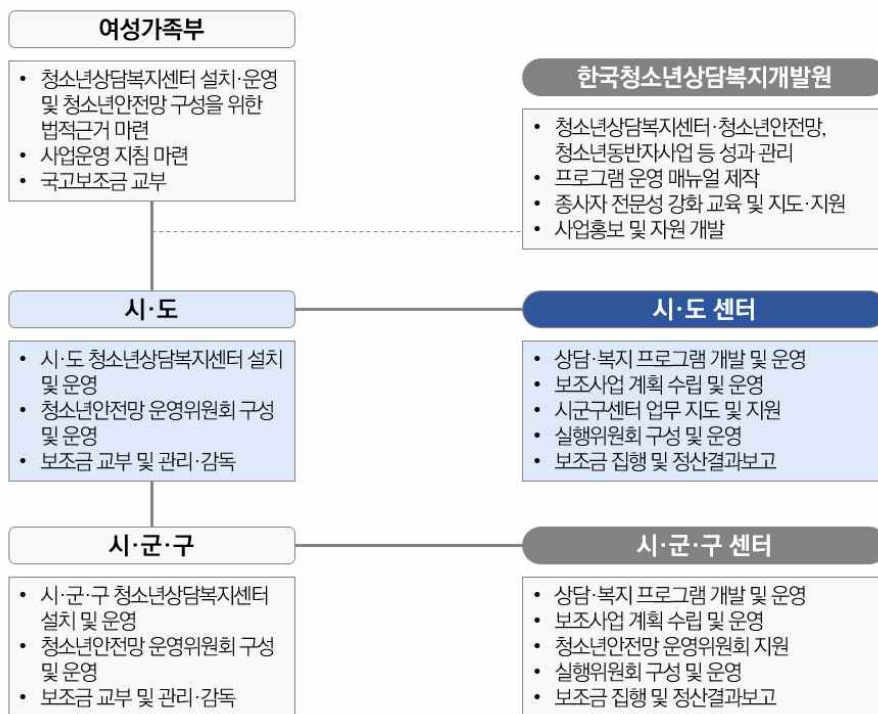
- 중앙부처 방과 후 돌봄서비스 추진 업무 지원: 방과 후 돌봄 연계 조사 연구, 돌봄 운영 협의회 활성화를 위한 컨설팅 및 모니터링
- 시도지원단의 업무 내용은 다음과 같음
 - 지역아동센터 운영지원: 지역아동센터 신규 및 평가미흡, 희망시설 컨설팅 운영, 지역아동센터 운영컨설팅, 현장평가 모니터링 등 평가지원, 지역아동센터 운영 관련 상담 및 안내
 - 지역아동센터 외부 결연·협약을 위한 민간자원 개발 및 연계
 - 지역아동센터 종사자 및 아동복지교사 교육운영·지원
 - 지역 특성에 따른 지역아동센터 조사연구: 지역특성에 따른 아동복지 관련 각종 조사연구사업 수행, 아동권리보장원과 연계한 정보시스템 운영 지원
 - 시·도별 특성화 시책사업 지원: 시·도 자원네트워크 및 자원연계사업 수행, 시·도 방과 후 돌봄서비스 네트워크 구축 및 지원, 시·도 특화사업 수행 및 홍보
 - 시·도별 방과 후 돌봄서비스 추진업무 지원
 - 지역아동센터 평가 지원: 평가위원 추천 및 관리, 현장평가 지원, 평가대상시설 교육 및 운영 컨설팅 진행

4. 광역 청소년상담복지센터⁸⁾

- 청소년상담복지센터는 청소년의 상담과 긴급구조, 자립, 의료지원 등 청소년 통합지원 서비스 제공을 위한 기관으로 청소년의 건강한 성장과 복지증진을 도모하는데 그 목적이 있음
- 청소년상담복지센터의 설치는 청소년복지지원법 제29조(청소년상담복지센터)와 동법 제42조의2(청소년복지지원기관 등의 위탁운영)에 근거함
- 청소년상담복지센터는 시·도와 시·군·구에 설치되어 운영 중에 있으며, 광역단위의 청소년상담복지센터는 전국 17개 시·도에 모두 설치되어 17개소가

8) 본 내용은 「2020년 청소년사업 안내 사업안내(보건복지부, 2020)」의 내용을 바탕으로 작성되었음

운영 중임



[그림 2-7] 청소년상담복지센터 사업 추진 체계

- 청소년상담복지센터는 다음의 7가지 기능을 수행하기 위해 설치되었으며, 청소년상담복지센터의 기능은 청소년복지지원법 시행령 제14조에 명시되어 있음
 - 청소년과 부모에 대한 상담·복지지원
 - 상담·복지 프로그램의 개발 및 운영
 - 청소년지도자에 대한 교육 및 연수
 - 청소년 상담 또는 긴급구조를 위한 전화 운영
 - 청소년 폭력·학대 등으로 피해를 입은 청소년의 긴급구조, 법률 및 의료 지원, 일시보호 지원
 - 청소년의 자립능력 향상을 위한 자활 및 재활 지원
 - 그 밖에 청소년상담 및 복지지원 등을 위하여 필요하다고 특별시장·광역시

장·도지사 또는 특별자치도지사가 인정한 사업

- 이와 같은 기능은 광역 단위의 청소년상담복지센터와 기초 단위의 청소년상담복지센터에 따라 상이한 역할이 부여되고 있음
 - 먼저 광역 단위의 청소년상담복지센터와 기초 단위의 청소년상담복지센터의 공통 사항으로는 청소년복지지원법상 사업수행, 위기상황 발생 시 긴급대응, 필요시 자체 지역 특성화 사업 개발, 운영 등 임
 - 광역단위인 시·도 청소년상담복지센터는 시·군·구센터에 대한 관리·지원 업무를 주로 수행하며, 이때의 관리·지원 업무는 시·군·구센터에 대한 성과관리 점검 및 지역 내 보고체계 관리, 시·군·구센터에 대한 컨설팅(계획 수립, 결과보고, 피드백), 시·군·구센터 역량강화 지도지원(교육, 연구 등) 등이 해당됨.
 - 또한 광역 지자체 특성에 부합되는 청소년안전망사업을 수행하고 권역별 심리지원 인력 양성 및 관리 등을 수행하도록 되어 있음.
 - 반면, 시·군·구 청소년상담복지센터는 위기청소년에 대한 직접사업을 수행하고, 위기청소년을 발견·서비스 지원 지역자원연계, 지자체 특성에 부합되는 청소년안전망사업, 기타 시·도센터 의뢰 및 협조요청 사항(컨설팅, 교육) 등을 수행해야 함.
 - 결과적으로 시·도 단위의 광역센터는 시·군·구 단위 지역센터 직접사업을 지원하는 기능(컨설팅, 성과관리)과 시·군·구 센터 종사자의 역량강화(교육, 연구, 인력양성) 등을 주로 수행하고 있음을 알 수 있음.

3. 소결

- 이상으로 서울시의 광역단위의 가족정책 전달체계인 서울시건강가정지원센터의 역할 모색을 위해 서울시의 광역센터와 자치구 건강가정·다문화가족지원센터, 그리고 아동·가족 관련 유사 광역기관의 기능 및 역할 등을 살펴보았음
- 먼저, 서울시 가족정책 전달체계의 계층구조는 중앙단위의 한국건강가정진흥원이 여성가족부로부터 건강가정지원에 관한 업무를 위임받아 수행하며, 광역단위로는 서울시건강가정지원센터, 기초단위에 25개 자치구에 건강가정·다문화가족지원센터가 설치·운영되고 있음
 - 특히 25개 자치구센터 모두 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합하여 운영되는 통합센터로 운영되고 있는데, 광역센터인 서울시건강가정지원센터는 건강가정지원사업과 관련한 사업만 수행하고 있다는 점에서 향후 광역단위 센터인 건강가정지원센터의 통합센터로의 전환의 필요성이 제기됨
- 여성가족부 가족사업안내에 따르면 시·도 건강가정지원센터는 인적자원 역량 강화(교육지원), 특성화사업 및 정책지원(사업지원), 네트워크 활성화(연계), 홍보 등의 업무를 수행해야 함
 - 현재 서울시건강가정지원센터는 건강가정상담지원, 1인가구지원사업, 자치구센터 지원·평가 및 네트워크, 홍보 및 정보제공, 부모교육 가족학교 운영지원, 가족생활문화운동, 수탁사업 등을 수행하고 있음
 - 실제 사업운영 현황을 살펴본 결과 대다수의 사업은 서울시 사업에 대한 지원·수행 업무였으며, 자치구센터 지원·평가 및 네트워크 등의 업무는 상

대적으로 그 비중이 작았음

- 서울시 가족정책 전달체계의 발전을 도모하고 서울시건강가정지원센터의 역할을 모색하기 위해서는 복지전달체계 내에서 아동·가족 서비스를 담당하고 있는 광역단위의 센터의 기능 및 역할을 참고할 필요가 있음
- 서울시건강가정지원센터의 역할 모색을 위해 살펴본 아동·가족 관련 유사 광역기관들은 공통적으로 ‘사업기획’, ‘역량강화사업(교육)’, ‘평가 및 연구’, ‘지역특성화 사업’, ‘네트워크 관련 사업’, ‘홍보’ 등의 업무를 수행하고 있었음
 - 특히 광역단위의 센터에서는 중앙단위의 센터와 기초단위의 센터를 연계하는 기능이 부여되어 있으며, 기초단위의 센터 운영에 대한 지원·컨설팅 등의 역할이 부여되고 있었음
 - 이에 대부분의 광역단위의 기관에서는 직접사업을 수행하는 것 보다는 프로그램을 개발하고, 기초단위의 센터 및 사업을 지원하며 관련 사업에 대한 컨트롤타워의 역할을 수행하고 있음
- 향후 서울시 가족정책 전달체계의 거점기관으로 서울시건강가정지원센터는 중앙단위인 한국건강가정진흥원과 기초단위인 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 연계업무를 강화하고, 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 지원 기능을 강화하여 서울시 가족정책 전달체계의 컨트롤타워의 역할을 강화할 필요가 있을 것으로 보임

03

서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 및 이용자 조사결과

1. 설문조사 개요
2. 설문조사 결과
3. 소결

1. 설문조사 개요

1. 종사자 설문조사 개요

1) 조사 개요

- 서울시건강가정지원센터의 지속적인 발전을 위하여 서울시의 건강가정 관련 사업 및 운영체계의 현황과 문제점, 그리고 기능 등을 분석하여 서울시건강가정지원센터의 발전방안을 마련하고자 설문조사를 실시하였음
 - 설문조사의 대상은 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자(센터장, 사무국장, 팀장, 팀원 등)임
- 이를 위하여 설문조사의 내용은 서울시건강가정지원센터 기능 및 사업에 대한 평가, 서울시건강가정지원센터 세부사업의 중요도와 만족도, 서울시건강가정지원센터가 강화해야할 기능, 서울시 통합센터의 필요성과 기능 및 역할 등을 중심으로 다음과 같이 구성하였음
 - 서울시건강가정지원센터의 기능 및 사업에 대한 평가로는 서울시건강가정지원센터의 기능과 현재 수행중인 사업에 대한 내용임
 - 서울시건강가정지원센터의 기능과 관련해서는 전반적인 역할 수행, 유관기관 및 자치구센터와의 소통, 자치구센터의 인적자원 역량강화 지원, 가족지원서비스 저변확대 및 인지도 향상을 위한 역할 수행, 지역특성에 맞는 서비스나 프로그램 보급, 건강가정지원사업 전달체계 내 연계 허브기능, 유관기관 협력체계 구축을 통한 자치구센터 지원에 대하여 질문하였음

- 서울시건강가정지원센터의 사업은 건강가정 상담지원, 1인가구 지원, 자치구센터 지원·평가, 네트워크, 홍보 및 정보제공, 부모교육 가족학교 운영 지원, 가족생활 문화운동에 대한 내용으로 구성하였음
- 서울시건강가정지원센터 세부사업의 중요도와 만족도에 관해서는 인적자원 역량강화, 특성화 사업 운영 및 지원, 평가 및 정책지원, 네트워크 활성화, 홍보 사업에 대하여 각 사업별 중요도와 만족도에 대한 생각을 조사하였음
- 서울시건강가정지원센터가 강화해야할 기능에 대해서는 앞서 조사한 서울시건강가정지원센터 세부사업의 중요도 및 만족도와 동일한 항목에 대해서 강화의 필요성에 대한 의견을 질문하였음
- 마지막으로 서울시 통합센터의 필요성과 기능 및 역할에 대해서 통합의 필요성에 동의하는 지에 대한 여부와 통합되어 운영된다면 고려해야할 사항에 대하여 조사하였음

2) 조사방법 및 절차

- 서울시건강가정지원센터의 발전방안 모색을 위해 서울지역 25개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터 종사자의 의견을 조사하기 위해서 2020년 8월 3일부터 9월 5일까지 온라인 설문조사를 실시하였음
- 원활한 설문조사를 위하여 서울시건강가정지원센터의 협조를 통해 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에 설문조사 실시 계획을 공지하고, 종사자들이 참여할 수 있도록 안내하였음
- 설문응답 마감일인 2020년 9월 5일까지 응답한 자는 240명임

2. 이용자 설문조사 개요

1) 조사 개요

- 이용자에 대한 설문조사는 서울시의 건강가정 관련 사업에 대한 현황과 문제점 등을 파악하기 위한 목적으로 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족

지원센터의 이용자를 대상으로 실시하였음

- 조사 내용은 서울시건강가정지원센터에서 자치구센터를 통해 운영하는 8개의 가족 프로그램에 대한 인지도, 필요성, 만족도(프로그램 참여자만)와 건강가정·다문화가족지원센터에서 운영하는 일반적인 프로그램에 대한 필요성으로 구성하였음
- 서울시건강가정지원센터에서 자치구센터를 통해 운영하는 8개의 프로그램은 ① 서울가족학교-예비/신혼부부교실, ② 서울가족학교-아동기 부모교실, ③ 서울가족학교-청소년기 부모교실, ④ 서울가족학교-찾아가는 아버지교실, ⑤ 서울가족학교-패밀리셰프, ⑥ 1인가구지원사업, ⑦ 가족상담지원사업, ⑧ 부자유친프로젝트이며, 문항 구성은 다음과 같음
 - 먼저 8개의 프로그램에 대한 공통 질문은 해당 프로그램에 대한 인지도관련 질문 2문항과 프로그램의 필요성 1문항, 참여 여부에 대한 질문 1문항, 만족도 2문항으로 구성되어 있음
 - 인지도는 해당 프로그램이 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 운영하고 있다는 사실에 대한 인지여부, 해당 프로그램이 서울시 지원 프로그램인지에 대한 인지여부로 구성됨
 - 필요성은 해당 프로그램이 응답자가 생활하고 있는 지역에 필요한지에 대한 여부를 질문하였으며, 이와 더불어 해당 프로그램에 대한 참여 여부를 질의하였음
 - 만족도 문항에서의 공통 질문은 해당 프로그램을 주변 사람에게 추천할 의사가 있는지에 대한 문항과 해당 프로그램에 재참여할 의사가 있는지에 대한 여부를 질문하였음
 - 만족도에 대한 질문은 공통질문 외에도 해당 프로그램을 계획할 시에 설정하였던 프로그램의 목표를 질문하여 프로그램 참여자가 본 프로그램에 참여하여 목표 달성에 어느 정도 도움이 되었는지를 통해 확인하였음
 - 마지막으로 건강가정·다문화가족지원센터의 일반적인 프로그램에 대한 질문은 15개의 프로그램에 대해 어느 정도 해당 프로그램이 필요하다고 생각하는지에 대하여 조사하였음
 - 15개의 프로그램은 ① 임신·출산(부모지원), ② 영유아기 부모지원, ③ 학부모지원, ④ 노년기 부모지원, ⑤ 아버지 역할지원, ⑥ 부부갈등

예방 및 해결지원, ⑦ 이혼위기가족지원, ⑧ 가족상담, ⑨ 가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리, ⑩ 자녀돌봄지원, ⑪ 맞벌이가정 일가정양립지원, ⑫ 가족봉사단(다문화가족나눔봉사단), ⑬ 가족품앗이, ⑭ 공동육아나눔터, ⑮ 가족 사랑의 날이 해당됨

2) 조사방법 및 절차

- 서울지역 25개의 건강가정·다문화가족지원센터 이용자를 대상으로 실시한 설문조사는 서울시 25개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터 종사자를 대상으로한 설문조사와 마찬가지로 2020년 8월 3일부터 9월 5일까지 온라인 설문조사를 실시하였음
- 원활한 설문조사를 위하여 서울시건강가정지원센터의 협조를 통해 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에 설문조사 실시 계획을 공지하고, 이용자들이 참여할 수 있도록 안내하였음
- 설문응답 마감일인 2020년 9월 5일까지 응답한 자는 468명임

2. 설문조사 결과

1. 종사자 설문 결과

1) 응답자 일반적 특성에 관한 사항

- 서울지역 25개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자를 대상으로 설문조사를 실시한 결과 1차 설문응답 마감일인 2020년 9월 5일까지 240명이 설문에 응답하였음
- 응답자의 일반적 특성에 관한 사항을 살펴보면, 다음과 같음
 - 전체 240명의 응답자중 221명(92.1%)이 여성이었고, 19명(7.9%)만이 남성이었음
 - 응답자의 연령은 20대(20-29세)가 115명(47.9%)으로 가장 많았고, 다음으로는 30대가 78명(32.5%), 40대가 31명(12.9%), 50대 이상이 10명(4.2%)으로 나타났음
 - 응답자의 67.5%인 162명은 비혼이었으며, 75명(31.3%)은 기혼이었음
 - 응답자들은 과반수 이상이 대학교 졸업(160명, 66.7%) 인 것으로 나타났으며, 응답자 중 62명(25.8%)은 대학원 졸업 이상이었고, 고등학교 졸업 이하도 4명(1.7%) 있었음
 - 응답자의 현 직위는 팀원이 204명(85.0%)으로 가장 많았고, 팀장이 25명(10.4%), 사무국장/총괄팀장이 10명(4.2)명, 센터장이 1명(0.4%)이었음

- 응답자들 중 건강가정사를 보유한 사람은 110명(31.1%)으로 과반수에 못 미치는 수준이었으며, 사회복지사 1급 또는 2급을 보유한 사람은 179명(50.6%)로 나타났다
- 기타자격증을 보유한 사람은 65명(18.4%)이었으며, 기타 자격증으로는 보육교사, 유치원정교사, 상담심리사, 청소년상담사/지도사, 언어재활사, 가족상담사, 부부가족상담사, 중등정교사2급, 다문화사회전문가1급 등이 있었음
- 평균 근무 경력은 3년 8개월이었고, 현 근무지의 평균 경력은 2년 5개월인 것으로 나타났다

[표 3-1] 응답자의 일반적 특성에 관한 사항

(단위: 명, %)

구분		빈도(비율) / 기간
전체		240 (100.0)
성별	남성	19 (7.9)
	여성	221 (92.1)
연령	20~29세	115 (47.9)
	30~39세	78 (32.5)
	40~49세	31 (12.9)
	50세 이상	10 (4.2)
	무응답	6 (2.5)
혼인여부	기혼	75 (31.3)
	비혼	162 (67.5)
	기타	3 (1.2)
최종학력	고등학교 졸업이하	4 (1.7)
	전문대 졸업	14 (5.8)
	대학교 졸업	160 (66.7)
	대학원 졸업 이상	62 (25.8)
현 직위	센터장	1 (0.4)
	사무국장, 총괄팀장	10 (4.2)
	팀장	25 (10.4)
	팀원	204 (85.0)

구분		빈도(비율) / 기간
보유자격증*	건강가정사	110 (31.1)
	사회복지사 1급	88 (24.9)
	사회복지사 2급	91 (25.7)
	기타	65 (18.4)
평균 근무 경력		3년 8개월
평균 현 근무지 경력		2년 5개월

* 보유자격증 항목은 중복응답이 가능하였음

2) 서울시건강가정지원센터 기능 및 사업에 대한 평가

- 서울시건강가정지원센터의 기능에 대한 평가는 사업지침에 제시되어 있는 광역센터의 기능과 유사기관의 광역기능에 대한 내용으로 조사가 진행되었으며, 사업은 현재 서울시건강가정지원센터가 운영하고 있는 내용을 중심으로 설문이 이루어졌음
- 먼저 서울시건강가정지원센터 기능에 대한 평가에 대해서는 전반적인 서울시건강가정지원센터의 역할에 대한 평가, 유관기관과 자치구센터와의 소통, 자치구센터 인적자원 역량강화 지원의 역할, 가족지원서비스 저변 확대 및 인지도 향상을 위한 역할, 서비스나 프로그램 개발 및 보급의 적절성, 사업수행체계 내 연계를 촉진하는 허브기능 수행, 유관기관과의 협력체계 구축에 대한 평가로 진행하였음
 - 서울시건강가정지원센터의 전반적인 역할에 대해서 51.7%(124명)가 역할이 적절하게 이루어지고 있다는 것에 동의하였으며, 매우 동의한다고 13.8%(33명), 그저 그렇다가 24.2%(58명), 동의하지 않는다가 8.8%(21명)으로 나타났음
 - 유관기관과 자치구 건강가정·다문화가족지원센터와의 의사소통에 대해서는 전체 63.8%(143명)가 원활하게 의사소통하고 있다는 것에 매우동의 또는 동의한다고 응답하였으며, 26.3%(63명)이 그저 그렇다고 응답하였음
 - 서울시건강가정지원센터가 자치구센터의 인적자원 역량강화의 지원 역할을 적절하게 수행하고 있는가에 대해서는 64.6%(155명)이 매우동

의 또는 동의한다고 하였으며, 그제 그렇다고는 26.3%(63명), 적절하게 수행하지 못한다고 6.3%(14명)이 응답하였음

- 가족지원서비스 저변확대 및 인지도 향상을 위한 역할을 적절하게 수행하는가에 대해서는 전체 51.6%(148명) 만이 매우동의 또는 동의한다고 응답하였고 이에 대해 그제 그렇다고 응답한 사람은 30.0%(72명)로 나타났음
- 서울시건강가정지원센터의 서비스나 프로그램 개발 및 보급과 관련하여 지역특성에 맞도록 적절히 개발하여 보급하는가에 대해서는 48.8%(117명)가 이에 동의한다고 하였고, 13.8%인 33명은 매우 동의한다고 하였음
 - 6.7%인 16명은 이에 동의하지 않는다고 하였으며, 2.1%(5명)은 전혀 동의하지 않는다고 하였음. 28.8%인 69명은 이에 대해 그제 그렇다고 응답하였음
- 서울시건강가정지원센터의 가족서비스 전달체계 내 연계의 허브 기능에 대해 만족하는지에 대해서는 40.0%(96명)가 동의한다, 13.8%(33명)가 매우 동의한다고 하여 전체 53.8%(129명)가 동의 또는 매우 동의하는 것으로 나타났음
 - 이에 대해 동의하지 않는다 또는 전혀 동의하지 않는다고 응답한 사람은 28명으로 전체 11.6%이었음
- 마지막으로 서울시건강가정지원센터의 유관기관과의 연계·협력체계 구축을 원활하게 수행하고 있는가에 대해서는 과반수를 조금 넘는 58.8%(141명) 만이 매우동의 또는 동의한다고 응답하였음
- 서울시건강가정지원센터의 기능을 평가하기 위한 7개의 항목 중 전반적 만족도를 제외한 문항 가운데 자치구센터의 인적자원 역량강화의 지원역할 수행에 대한 만족도(64.6%)가 비교적 높은 것으로 나타났음
 - 응답결과를 5점 평균점수로 환산하여 살펴보면 모든 항목에 대한 평가가 3.6점~3.7점(5점 만점) 사이로 비슷한 수준으로 나타났음

[표 3-2] 서울시건강가정지원센터 기능에 대한 평가

(단위: 명, %)

문항 (N=240)	전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균
1. 전반적인 사항을 고려하였을 때, 서울시건강가정지원센터의 역할이 적절하게 이루어지고 있다.	4 (1.7)	21 (8.8)	58 (24.2)	124 (51.7)	33 (13.8)	3.7
2. 서울시건강가정지원센터는 유관기관과 자치구 건강가정·다문화가족지원센터와 원활하게 소통하고 있다.	8 (3.3)	16 (6.7)	63 (26.3)	125 (52.1)	28 (11.7)	3.6
3. 서울시건강가정지원센터는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 인적자원의 역량을 강화하기 위한 지원 역할을 적절히 수행하고 있다.	7 (2.9)	15 (6.3)	63 (26.3)	121 (50.4)	34 (14.2)	3.7
4. 서울시건강가정지원센터는 가족지원서비스 저변확대 및 인지도 향상을 위한 역할을 적절하게 수행하고 있다.	8 (3.3)	12 (5.0)	72 (30.0)	116 (48.3)	32 (13.3)	3.6
5. 서울시건강가정지원센터는 서울시 지역 특성에 맞게 가족과 자치구센터가 필요로 하는 서비스나 프로그램을 적절히 개발하여 보급하고 있다.	5 (2.1)	16 (6.7)	69 (28.8)	117 (48.8)	33 (13.8)	3.7
6. 서울시건강가정지원센터는 한국건강가정지원센터와 자치구센터의 연계, 자치구센터 간 연계를 촉진하는 허브기능을 원활하게 수행하고 있다.	8 (3.3)	20 (8.3)	83 (34.6)	96 (40.0)	33 (13.8)	3.5
7. 서울시건강가정지원센터는 유관기관 협력체계 구축 및 자원 발굴·연계를 통하여 자치구센터를 지원하는 역할을 원활하게 수행하고 있다.	6 (2.5)	19 (7.9)	74 (30.8)	112 (46.7)	29 (12.1)	3.6

- 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가는 사업지침에 제시되어 있는 광역센터의 사업인 건강가정 상담지원, 1인가구 지원, 자치구센터 지원·평가·네트워크, 홍보 및 정보제공, 부모교육 가족학교 운영 지원, 가족생활 문화운동 등에 대해 조사하였음

- 건강가정 상담지원에 대한 평가는 가족상담지원사업 시행이 적절한지에 대하여 81.3%(195명)가 매우동의 또는 동의한다고 응답하였고, 특히 과반수 이상인 60.0%(144명)가 동의한다고 하였음. 이를 5점 평균점수로 살펴보면, 4.0점(5점 만점)이었음

[표 3-3] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 건강가정 상담지원

(단위: 명, %)

문항 (N=240)	전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균
가족상담지원사업	1 (0.4)	6 (2.5)	38 (15.8)	144 (60.0)	51 (21.3)	4.0

- 1인가구지원사업과 관련해서는 인적지원 역량강화, 특성화사업 지원, 네트워크 활성화, 홍보지원에 대한 내용을 평가 항목으로 구성하였음
 - 이 항목 중 1인가구지원사업 인적지원 역량강화가 적절하게 시행되는가에 대해 65.0%(156명) 매우동의 또는 동의한다고 응답하여 가장 높았으며, 5점 평균 점수는 4가지 항목 모두 동일하게 3.7점(5점 만점)이었음
 - 1인가구지원사업 인적지원 역량강화, 특성화사업 지원, 네트워크 활성화, 홍보지원과 관련하여 과반수가 넘는 사람이 적절하게 시행된다고 인식하고 있었으며, 이에 대해 그저 그렇다고 응답한 비율은 27.0%~30.0% 사이로 나타났음

[표 3-4] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 1인가구 지원

(단위: 명, %)

문항 (N=240)	전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균
1인가구지원사업 인적자원 역량강화 (실무자 교육 및 강사 양성)	3 (1.3)	11 (4.6)	70 (29.2)	120 (50.0)	36 (15.0)	3.7
1인가구 특성화사업 지원 (프로그램 개발)	4 (1.7)	13 (5.4)	74 (30.8)	114 (47.5)	35 (14.6)	3.7
1인가구지원 네트워크 활성화 (자치구센터 업무협의회, 자문회의)	5 (2.1)	16 (6.7)	70 (29.2)	116 (48.3)	33 (13.8)	3.7
1인가구사업 홍보지원	4 (1.7)	17 (7.1)	67 (27.9)	118 (49.2)	34 (14.2)	3.7

- 자치구센터 지원·평가, 네트워크와 관련해서는 자치구센터 소통 강화지원, 협의체계 구축 및 네트워크, 가족사업 실적분석, 서울시지원 우수가족사업 사례발표회, 자치구센터 실무자 교육 및 연합워크숍에 대한 평가를 진행하였음
 - 그 결과 5가지 질문에 대해서 모든 항목에서 과반수 이상이 서울시건강가정지원센터가 해당 사업을 적절하게 수행하고 있다는 것에 매우동의 또는 동의하였음
 - 세부적으로는 자치구센터 소통 강화지원에 대해서는 64.6%(155명), 협의체계 구축 및 네트워크에 대해서는 70.9%(170명), 가족사업 실적분석은 70.4%(169명), 서울시지원 우수가족사업 사례발표회는 69.6%(167명), 자치구센터 실무자 교육 및 연합워크숍에 대해서는 68.4%(154명)이 광역센터가 이 역할을 적절하게 수행하고 있다고 응답하였음
 - 5점 평균으로 환산하였을 때, 모든 항목에 대한 평가가 3.8점(5점 만점)으로 동일하게 나타났음

[표 3-5] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 자치구센터 지원·평가, 네트워크

(단위: 명, %)

문항 (N=240)	전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균
자치구센터 소통 강화지원(열린마루)	1 (0.4)	11 (4.6)	73 (30.4)	116 (48.3)	39 (16.3)	3.8
협의체계 구축 및 네트워크 (간담회, 유관기관 업무협약 등)	1 (0.4)	6 (2.5)	63 (26.3)	130 (54.2)	40 (16.7)	3.8
가족사업 실적분석 (실적입력 안내, 사업실적분석보고서 발간)	2 (0.8)	7 (2.9)	62 (25.8)	127 (52.9)	42 (17.5)	3.8
서울시지원 우수가족사업 사례발표회	2 (0.8)	10 (4.2)	61 (25.4)	129 (53.8)	38 (15.8)	3.8
자치구센터 실무자 교육 및 연합워크숍	1 (0.4)	7 (2.9)	68 (28.3)	125 (52.1)	39 (16.3)	3.8

- 다음은 서울시건강가정지원센터 홍보 및 정보제공에 대한 평가는 가족사업 홍보 및 정보제공, 패밀리서울 사이트 운영, 서울가족사업 활성화 연구에 대해서 이루어졌음
 - 앞선 자치구센터 지원·평가 네트워크의 조사결과와 마찬가지로 모든 항목에서 과반수 이상이 서울시건강가정지원센터가 해당 사업을 적절하게 수행하고 있다는 것에 매우동의 또는 동의하였음
 - 구체적으로 가족사업 홍보 및 정보제공이 적절하게 이루어지고 있다는 것에 대해 동의 또는 매우 동의한다고 67.5%(162명)가 응답하였고, 패밀리서울 사이트 운영에 대해서는 72.6%(174명)가, 서울가족사업 활성화 연구에 대해서는 70.0%(168명)가 응답하였음
 - 서울시건강가정지원센터에서 홍보 및 정보제공이 적절히 이루어지고 있는가에 대해 패밀리서울 사이트 운영은 3.9점(5점 만점), 가족사업 홍보 및 정보제공과 서울가족사업 활성화 연구가 각각 3.8점(5점 만점)이었음

[표 3-6] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 홍보 및 정보제공

(단위: 명, %)

문항 (N=240)	전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균
가족사업 홍보 및 정보제공	3 (1.3)	10 (4.2)	65 (27.1)	126 (52.5)	36 (15.0)	3.8
패밀리서울 사이트 운영	3 (1.3)	9 (3.8)	54 (22.5)	129 (53.8)	45 (18.8)	3.9
서울가족사업 활성화 연구	3 (1.3)	8 (2.2)	61 (25.4)	133 (55.4)	35 (14.6)	3.8

- 부모교육 가족학교 운영 지원과 관련해서는 강사풀 지원 등 서울가족학교 인프라 지원의 역할 수행을 적절히 하고 있는가에 대해 74.6%(179명)가 매우 동의 또는 동의하는 것으로 나타났음
 - 가족생활프로그램 활성화 교육과 서울가족학교 운영지원에 관해서도 각각 66.6%(160명), 72.1%(173명)가 서울시건강가정지원센터가 그 업무를 적절하게 수행하고 있다는 것에 동의하였음
- 이를 5점 만점으로 환산하여 살펴보면, 서울가족학교 인프라 지원(강사풀 구축)이 3.9점(5점 만점), 가족생활교육 프로그램 활성화(신규 프로그램 개발, 시범사업 운영 등)와 서울가족학교 운영지원(교육자료 제작 및 배포, 실무자 간담회 등)이 각각 3.8점(5점 만점)으로 나타났음

[표 3-7] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 부모교육 가족학교 운영 지원

(단위: 명, %)

문항 (N=240)	전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균
서울가족학교 인프라 지원(강사풀 구축)	0 (0.0)	6 (2.5)	55 (22.9)	141 (58.8)	38 (15.8)	3.9
가족생활교육 프로그램 활성화(신규 프로그램 개발, 시범사업 운영)	2 (0.8)	9 (3.8)	69 (28.8)	122 (50.8)	38 (15.8)	3.8
서울가족학교 운영지원 (교육자료 제작 및 배포, 실무자간담회 등)	3 (1.3)	8 (3.3)	56 (23.3)	138 (57.5)	35 (14.6)	3.8

- 마지막은 가족생활 문화운동에 대한 것으로 부자유친 프로젝트와 가족 연합행사에 대하여 서울시건강가정지원센터가 사업수행을 적절하게 하고 있는지에 대한 의견을 조사하였음
- 그 결과 부자유친 프로젝트에 대해서는 전체 응답자 중 70.4%(169명)가, 가족 연합행사에 대해서는 69.6%(167명)이 이에 대하여 매우동의 또는 동의하는 것으로 나타났음
- 5점 평균으로 환산한 점수는 부자유친 프로젝트와 가족 연합행사가 동일하게 3.8점(5점 만점)으로 나타났음

[표 3-8] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가 - 가족생활 문화운동

(단위: 명, %)

문항 (N=240)	전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균
부자유친 프로젝트	3 (1.3)	6 (2.5)	62 (25.8)	140 (58.3)	29 (12.1)	3.8
가족 연합행사(가정의 달 기념행사, 서울가족축제)	4 (1.7)	11 (4.6)	58 (24.2)	135 (56.3)	32 (13.3)	3.8

- 이상 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가를 위해 조사한 6개의 사업 중 가장 평가가 높게 나타난 사업은 건강가정 상담지원인 가족상담지원사업이었음(81.3%, 4.0점/5점 만점)

3) 서울시건강가정지원센터 세부사업의 중요도와 만족도

- 다음은 서울시건강가정지원센터의 기능에 따른 세부사업에 대한 중요도와 만족도에 대한 설문결과로, 중요도와 만족도는 ① 인적자원 역량강화, ② 특성화 사업 운영 및 지원, ③ 평가 및 정책지원, ④ 네트워크 활성화, ⑤ 홍보에 대하여 조사하였음
- 먼저 서울시건강가정지원센터의 기능에 따른 세부사업에 대한 중요도를 살펴보면, 5가지 사업의 세부사업에 대해 매우 중요하다 또는 중요하다고 응답한 비율의 평균값을 살펴보면 네트워크 활성화가 85.5%로 가장 높았고, 다음으로는 특성화 사업 운영 및 지원이 84.6%, 인적자원 역량

강화가 82.1%, 홍보가 81.9%, 평가 및 정책지원이 78.4% 순으로 나타났음

- 5가지 사업에 대한 세부사업 중 특성화 사업 사업비 확보가 매우 중요하다고 또는 중요하다고 응답한 비율이 89.6%(215명)으로 가장 높았고, 다음으로 실무자 대상 보수교육 89.1%(214명), 자치구센터 홍보지원과 서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의가 각각 86.7%(208명) 순으로 나타났음

- 응답결과를 5점 평균으로 살펴보면 평가 및 정책 지원을 제외한 인적 자원 역량강화, 특성화 사업 운영 및 지원, 네트워크 활성화, 홍보가 각각 4.3점(5점 만점)으로 나타났고, 평가 및 정책 지원은 4.1점(5점 만점)으로 나타났음
 - 세부사업별로는 실무자 대상 보수교육이 4.5점(5점 만점)으로 가장 높았으며, 상담사 교육과 자치구센터 홍보지원이 각각 4.4점(5점 만점)으로 그 다음 순으로 높았음
- 사업단위별로 살펴보면 먼저 인적자원 역량강화 사업에서는 실무자 대상 보수교육, 활동가(강사) 대상 교육, 상담사 교육 등은 모두 85.0% 이상이 중요하다고 응답한 반면, 실무자 연합 워크숍은 67.9%(163명) 만이 중요하다고 응답하고 하였음
 - 5점 평균 점수로 실무자 대상 보수교육이 4.5점(5점 만점)으로 가장 높았고, 상담사 교육 4.4점(5점 만점), 활동가(강사) 다생 교육이 4.3점(5점 만점), 실무자 연합워크숍이 4.0점(5점 만점) 순으로 나타났음
- 특성화 사업 운영 및 지원과 관련해서는 모든 문항에 대하여 80%이 중요하다 또는 매우 중요하다고 응답하였는데, 세부적으로는 특성화 사업 사업비 확보가 89.6%(207명), 특성화 사업 콘텐츠 관리가 85.9%(206명), 특성화 프로그램 시범 운영은 81.6%(186명)가, 신규 특성화 사업 개발에 대해서는 81.3%(195명)가 중요하다고 하였음
 - 이를 5점 점수로 살펴보면, 특성화 사업비 확보가 4.4점(5점 만점)이었고, 특성화 사업 콘텐츠 관리가 4.3점(5점 만점), 신규 특성화 사업개발과 특성화 프로그램 시범운영이 각각 4.2점(5점 만점)으로 나타났음
- 다른 사업에 비해 평가 및 정책 지원에 관한 중요도는 비교적 낮게 나타났음

데, 특히 우수사업 평가는 72.1%(173명)만이 중요하다고 응답하였음

- 반면 서울가족사업 활성화 연구(83.3%, 200명)는 평가 및 정책지원 사업 중 중요성 인식 비율이 비교적 높았고, 사례공유회는 81.7%(106명)가, 포럼 및 세미나는 76.3%(183명)가 매우 중요하다 또는 중요하다고 응답하였음
- 평가 및 정책지원에서 우수사업 평가를 제외한 사업들은 4.0점(5점 만점) 이상의 점수였던 반면 우수사업 평가는 3.9점(5점 만점)에 그쳤음
- 네트워크 활성화 사업에 대해서는 모든 세부사업에 대해서 82.0%가 넘게 매우 중요하다 또는 중요하다고 응답하여 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자가 광역센터의 사업으로 네트워크 활성화를 중요하게 생각하는 것을 확인하였음
 - 세부적으로 진흥원 및 광역센터 간 연계 회의에 대해서는 88.0%(211명)가, 서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의에 대해서는 86.7%(208명), 자치구센터장 및 중간관리자 회의는 84.6%(203명), 광역단위 유대기관 연대 사업은 82.5%(198명)가 중요하다고 응답하였음
 - 네트워크 활성화 사업에 대해서는 모든 항목에서 5점 만점에 4.3점(5점 만점)으로 나타났음
- 마지막으로 홍보사업에 대해서는 광역센터와 자치구센터 연합 캠페인에 사업을 제외하고는 모든 사업에서 82.0% 이상이 매우 중요하다 또는 중요하다고 응답하였으며, 광역센터와 자치구센터 연합 캠페인이 중요하다고 응답한 비율은 72.9%(175명)로 다른 세부사업에 비해 상대적으로 낮았음
 - 홍보사업의 중요도에 대한 5점 평균 점수를 살펴보면, 자치구센터 홍보지원이 4.4점(5점 만점)으로 가장 높았고 광역센터와 자치구센터 연합 캠페인이 4.1점(5점 만점)으로 가장 낮았음. 그 외의 모든 사업은 4.3점(5점 만점)으로 동일하였음

[표 3-9] 서울시건강가정지원센터 세부사업의 중요도

(단위: 명, %)

문항 (N=240)		전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다	5점 평균
인적 자원 역량 강화	실무자 대상 보수교육	1 (0.4)	0 (0.0)	25 (10.4)	74 (30.8)	140 (58.3)	4.5
	실무자 연합워크숍	3 (1.3)	6 (2.5)	68 (28.3)	78 (32.5)	85 (35.4)	4.0
	활동가(강사) 대상 교육	3 (1.3)	0 (0.0)	33 (13.8)	85 (35.4)	119 (49.6)	4.3
	상담사 교육	2 (0.8)	3 (1.3)	28 (11.7)	78 (32.5)	129 (53.8)	4.4
특성화 사업 운영 및 지원	특성화 사업 사업비 확보	2 (0.8)	2 (0.8)	21 (7.7)	89 (37.1)	126 (52.5)	4.4
	신규 특성화 사업 개발	3 (1.3)	1 (0.4)	41 (17.1)	93 (38.8)	102 (42.5)	4.2
	특성화 사업 콘텐츠 관리	3 (1.3)	0 (0.0)	31 (12.9)	83 (23.6)	123 (51.3)	4.3
	특성화 프로그램 시범 운영	3 (1.3)	2 (0.8)	39 (16.3)	98 (40.8)	98 (40.8)	4.2
평가 및 정책 지원	우수사업 평가	8 (3.3)	9 (3.8)	50 (20.8)	104 (43.3)	69 (28.8)	3.9
	사례 공유회	1 (0.4)	2 (0.8)	41 (17.1)	95 (39.6)	101 (42.1)	4.2
	서울가족사업 활성화 연구	1 (0.4)	1 (0.4)	38 (15.8)	92 (38.3)	108 (45.0)	4.3
	포럼 및 세미나	1 (0.4)	2 (0.8)	54 (22.5)	89 (37.1)	94 (39.2)	4.1
네트 워크 활성화	진흥원 및 광역센터 간 연계 회의	1 (0.4)	1 (0.4)	27 (11.3)	100 (41.7)	111 (46.3)	4.3
	자치구센터장 및 중간관리자 회의	1 (0.4)	0 (0.0)	36 (15.0)	91 (37.9)	112 (46.7)	4.3
	서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의	1 (0.4)	1 (0.4)	30 (12.5)	91 (37.9)	117 (48.8)	4.3
	광역단위 유관기관 연대 사업(업무협약 등)	1 (0.4)	2 (0.8)	39 (16.3)	92 (38.3)	106 (44.2)	4.3

문항 (N=240)		전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다	5점 평균	
홍보	시민 참여 캠페인, 축제 등 광역단위 홍보 행사	2 (0.8)	1 (0.4)	39 (16.3)	90 (37.5)	108 (45.0)	4.3	4.3
	광역단위 홍보물 제작 및 보급	2 (0.8)	1 (0.4)	35 (14.6)	92 (38.3)	110 (45.8)	4.3	
	자치구센터 홍보지원	1 (0.4)	0 (0.0)	31 (12.9)	87 (36.3)	121 (50.4)	4.4	
	자치구센터 홍보 컨설팅	3 (1.3)	1 (0.4)	36 (15.0)	94 (39.2)	106 (44.2)	4.3	
	광역센터-자치구센터 연합 캠페인(서울가족축제 등)	4 (1.7)	5 (2.1)	56 (23.3)	84 (35.0)	91 (37.9)	4.1	

- 다음은 서울시건강가정지원센터 세부사업에 대한 만족도 조사 결과로, 만족도 조사 항목은 중요도를 조사한 항목과 동일하며, 세부사업에 대한 중요성 인식 수준에 비해 만족도가 상대적으로 낮게 나타났음
- 5가지 사업의 세부사업에 대해 매우 만족한다 또는 만족한다고 응답한 비율의 평균을 살펴본 결과 네트워크 활성화 사업이 57.3%, 인적자원 역량강화 사업이 56.9%, 홍보 사업이 56.8%, 평가 및 정책지원이 55.8%, 특성화 사업 운영 및 지원이 55.5%로 나타났음
 - 세부사업별로 만족도가 가장 높았던 사업은 실무자 대상 보수교육(60.9%, 146명)이었으며, 서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의가 59.2%(142명), 자치구센터장 및 중간관리자 회의가 58.8%(141명)이었음
- 인적자원 역량강화와 네트워크 활성화를 제외한 특성화 사업 운영 및 지원, 평가 및 정책 지원, 홍보의 경우 5점 평균 점수가 3.6점(5점 만점)이었고, 인적자원 역량강화와 네트워크 활성화는 3.7점(5점 만점)으로 나타났음
 - 사업별로 살펴보았을 때 대부분이 3.6점(5점 만점), 3.7(5점 만점)점이었으며, 우수사업 평가만 3.5점(5점 만점)이었음
- 사업별로 살펴보면, 먼저 인적자원 역량강화 사업은 실무자 대상 보수교육에 대해 만족한다고 응답한 비율이 60.9%(146명)로 가장 높았고, 다음으로는 상담사 교육이 56.7%(136명), 활동가(강사) 대상 교육이 56.3%(135명), 실무자

연합 워크숍이 53.7%(129명)로 가장 낮았음

- 실무자 연합 워크숍의 경우 중요도 조사에서도 인적자원 역량강화 사업 중 상대적으로 중요성을 낮게 인식하고 있었는데 만족도 또한 인적자원 역량 강화 사업 중 가장 낮게 나타났음
- 5점 평균 점수는 실무자 대상 보수교육과 상담사 교육이 각각 3.7점(5점 만점), 실무자 연합워크숍, 활동가 대상 교육이 각각 3.6점(5점 만점)으로 나타났음
- 특성화 사업 운영 및 지원에 대한 만족도는 사업별로 비슷하게 나타났는데 모든 세부사업에서 53% 이상이 해당 사업에 대해 매우 만족한다 또는 만족한다고 응답하였고, 5점 평균 점수는 모두 3.6점이었음
- 평가 및 정책지원 업무 중 사례 공유회와 서울가족사업 활성화 연구가 각각 56.7%(136명)가 만족한다 또는 매우 만족한다고 응답하였고, 우수사업 평가가 55.5%(133명), 포럼 및 세미나가 54.2%(130명)였음
 - 응답결과를 5점 평균으로 살펴보면 사례 공유회와 서울가족사업 활성화 연구가 각각 3.7점(5점 만점)이었고, 포럼 및 세미나가 3.6점(5점 만점), 우수사업 평가가 3.5점(5점 만점)으로 나타났음
- 네트워크 활성화 사업 중 서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의가 59.2%(142명)으로 상대적으로 높게 나타났으며, 자치구센터장 및 중간관리자 회의가 58.8%(141명)으로 다음 순이었고 두 사업의 5점 평균 점수는 3.7점(5점 만점)이었음
 - 진흥원 및 광역센터 간 연계 회의에 대해서는 57.1%(137명)가 광역단위 유관기관 연대 사업에 대해서는 54.2%(130명)가 매우 만족한다 또는 만족한다고 응답하였고, 5점 평균 점수는 3.6점(5점 만점)이었음
- 마지막으로 홍보에 대한 것으로 모든 항목에 대해 55.0%가 넘게 매우 만족한다 또는 만족한다고 응답하였음
 - 개별 사업별로는 광역단위 홍보물 제작 및 보급이 58.7%(141명), 시민 참여 캠페인, 축제 등 광역단위 홍보 행사가 57.9%(139명), 자치구센터 홍보 컨설팅이 57.1%(137명), 광역센터-자치구센터 연합 캠페인이 55.4%(133명)으로 나타났음

- 이러한 결과의 5점 평균 점수는 광역단위 홍보물 제작 및 보급만 3.7점(5점 만점)이었고, 나머지 사업들은 3.6점(5점 만점)이었음

[표 3-10] 서울시건강가정지원센터 세부사업의 만족도

(단위: 명, %)

문항 (N=240)		전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다	5점 평균	
인적 자원 역량 강화	실무자 대상 보수교육	3 (1.7)	1 1(4.6)	79 (32.9)	101 (42.1)	45 (18.8)	3.7	3.7
	실무자 연합워크숍	3 (1.7)	11 (4.6)	97 (40.4)	91 (37.9)	38 (15.8)	3.6	
	활동가(강사) 대상 교육	6 (2.5)	11 (4.6)	88 (36.7)	101 (42.1)	34 (14.2)	3.6	
	상담사 교육	4 (1.7)	12 (5.0)	88 (36.7)	96 (40.0)	40 (16.7)	3.7	
특성화 사업 운영 및 지원	특성화 사업 사업비 확보	8 (3.3)	17 (7.1)	82 (34.2)	88 (36.7)	45 (18.8)	3.6	3.6
	신규 특성화 사업 개발	6 (2.5)	12 (5.0)	88 (36.7)	92 (38.3)	42 (17.5)	3.6	
	특성화 사업 콘텐츠 관리	6 (2.5)	15 (6.3)	82 (34.2)	93 (38.8)	44 (18.3)	3.6	
	특성화 프로그램 시범 운영	5 (2.1)	12 (5.0)	94 (39.2)	91 (37.9)	38 (15.8)	3.6	
평가 및 정책 지원	우수사업 평가	11 (4.6)	20 (8.3)	76 (31.7)	93 (38.8)	40 (16.7)	3.5	3.6
	사례 공유회	4 (1.7)	13 (5.4)	87 (36.3)	94 (39.2)	42 (17.5)	3.7	
	서울가족사업 활성화 연구	3 (1.7)	11 (5.4)	88 (36.7)	96 (40.0)	40 (16.7)	3.7	
	포럼 및 세미나	3 (1.7)	14 (5.8)	93 (38.8)	89 (37.1)	41 (17.1)	3.6	

문항 (N=240)		전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다	5점 평균	
네트 워크 활성화	진흥원 및 광역센터 간 연계 회의	6 (2.5)	11 (4.6)	86 (35.8)	96 (40.0)	41 (17.1)	3.6	3.7
	자치구센터장 및 중간관리자 회의	5 (2.1)	9 (3.8)	85 (35.4)	95 (39.6)	46 (19.2)	3.7	
	서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의	5 (2.1)	11 (4.6)	82 (34.2)	97 (40.4)	45 (18.8)	3.7	
	광역단위 유관기관 연대 사업(업무협약 등)	6 (2.5)	12 (5.0)	92 (38.3)	88 (36.7)	42 (17.5)	3.6	
홍보	시민 참여 캠페인, 축제 등 광역단위 홍보 행사	6 (2.5)	16 (6.7)	79 (32.9)	103 (42.9)	36 (15.0)	3.6	3.6
	광역단위 홍보물 제작 및 보급	3 (1.3)	15 (6.3)	81 (33.8)	104 (43.3)	37 (15.4)	3.7	
	자치구센터 홍보지원	5 (2.1)	17 (7.1)	86 (35.8)	94 (39.2)	38 (15.8)	3.6	
	자치구센터 홍보 컨설팅	3 (1.3)	20 (8.3)	80 (33.3)	100 (41.7)	37 (15.4)	3.6	
	광역센터-자치구센터 연합 캠페인(서울가족축제 등)	4 (1.7)	16 (6.7)	87 (36.3)	92 (38.3)	41 (17.1)	3.6	

4) 서울시건강가정지원센터가 강화해야할 기능

- 만족도 및 중요도와 마찬가지로 서울시건강가정지원센터가 강화해야할 기능에 대해서 ① 인적자원 역량강화, ② 특성화 사업 운영 및 지원, ③ 평가 및 정책지원, ④ 네트워크 활성화, ⑤ 홍보 항목에 대하여 조사하였음
- 그 결과 5가지 사업의 세부사업에 대해 강화해야할 기능으로 매우 동의한다 또는 동의한다고 응답한 비율의 평균값이 특성화 사업 운영 및 지원이 84.7%로 가장 높았고 이는 자치구 건강가정·다문화가정지원센터 종사자의 서울시건강가정지원센터 사업의 중요도 조사 결과와도 일치함
 - 다음으로는 인적자원 역량강화가 82.7%, 네트워크 활성화가 81.9%, 평가 및 정책지원이 77.5% 홍보 74.6% 순으로 나타났음
- 각 사업의 세부세업들 중 강화해야할 기능에 대하여 매우 동의한다 또는 동

의한다고 응답한 비율이 높았던 세부사업을 살펴보면 특성화 사업 사업비 확보가 88.8%(213명)으로 가장 높았고, 다음으로는 실무자 대상 보수교육 87.5%(210명), 상담사 교육 87.1%(209명), 특성화 사업 콘텐츠 관리가 85.8%(206명)로 나타났다

- 응답자들이 대체적으로 특성화 사업 운영 및 지원과 인적자원 역량강화 사업에 대해 서울시건강가정지원센터가 강화해야한다고 인식하고 있었음
- 5점 평균점수로 살펴보면 특성화 사업 운영 및 지원이 4.3점(5점 만점), 인적자원 역량강화가 4.2점(5점 만점), 네트워크 활성화와 홍보가 각각 4.1점(5점 만점), 평가 및 정책지원이 4.0점(5점 만점)이었음
 - 세부 사업별로는 특성화 사업 사업비 확보와 특성화 사업 콘텐츠 관리가 각각 4.3점(5점 만점)으로 가장 높았고, 우수사업 평가가 3.8점(5점 만점)으로 가장 낮았음
- 세부사업별로 살펴보면, 인적자원 역량강화에 대해서는 실무자 대상 보수교육, 활동가(강사) 대상 교육, 상담사 교육은 모두 85.0% 이상이 그 기능을 강화해야한다는 것에 매우 동의한다 또는 동의한다고 응답하였음
 - 반면 실무자 연합 워크숍에 대해서는 70.8%(170명)이 기능을 강화해야한다고 응답하여 상대적으로 낮게 나타났다
 - 5점 평균 점수로도 상담사 교육이 4.3점(5점 만점), 실무자 대상 보수교육과 활동가(강사) 대상 교육이 각각 4.2점(5점 만점)으로 4.0점이상이었으나, 반면 실무자 연합워크숍은 3.9점(5점 만점)에 그쳤음
- 특성화 사업 운영 및 지원과 관련해서는 모든 세부사업에 대해서 82.0%가 넘게 사업을 강화해야한다는 것에 동의한다고 하였는데, 이는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자가 특성화 사업 운영 및 지원에 대해 중요하다고 응답한 것과 일치하였음
 - 즉, 서울시건강가정지원센터의 사업 중 특성화 사업 운영 및 지원은 자치구센터 종사자가 중요하게 인식하고 있으며, 또한 강화해야할 사업으로 인식하고 있음
 - 특성화 사업 운영 및 지원 관련한 사업들은 모두 5점 평균 점수가 4.2점 이상이었음

- 평가 및 정책 지원에 대해서는 서울가족사업 활성화 연구와 사례 공유회는 81.0%가 넘게 강화해야한다는 것에 동의하였으며, 포럼 및 세미나는 76.3%(183명)가, 우수사업 평가는 68.7%(165명)가 강화해야할 사업으로 매우 동의한다 또는 동의한다고 응답하였음
 - 이러한 결과를 5점 평균으로 살펴보면, 사례 공유회, 서울가족사업 활성화 연구, 포럼 및 세미나는 모두 4.0점 이상이었으나, 우수사업 평가는 3.8점(5점 만점)에 그쳤음
- 다음은 네트워크 활성화 사업에 대한 것으로 네트워크 활성화 사업은 모든 사업에 대해 80%가 강화해야할 사업이라는 것에 동의 또는 매우 동의한다고 생각하는 것으로 나타났음
 - 네트워크 활성화 사업들을 세부적으로 살펴보면 진흥원 및 광역센터 간 연계 회의와 서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의가 각각 82.9%(199명)로 가장 높았고, 다음으로는 자치구센터장 및 중간관리자 회의가 81.7%(196명)이었음
 - 광역단위 유관기관 연대 사업에 대해서는 80.0%(192명)가 동의한다고 하였으며, 4가지 사업에 대한 5점 평균 점수는 모두 4.1점(5점 만점)으로 나타났다음
- 홍보사업에 대해서는 자치구센터 홍보지원사업에 대해 84.2%(202명)가 강화해야할 사업이라는 것에 동의한다고 하였으며, 광역단위 홍보물 제작 및 보급에 대해서는 81.7%(196명)가 동의한다고 하였음
 - 시민 참여 캠페인, 축제 등 광역단위 홍보 행사에 대해서는 80.9%(194명)가, 자치구센터 홍보 컨설팅은 79.6%(191명), 광역센터와 자치구센터 연합 캠페인은 73.8%(177명)이 강화해야할 사업에 매우 동의한다 또는 동의한다고 응답하였음
 - 5점 평균 점수는 모든 사업이 4.0점 이상이었으며, 광역단위 홍보물 제작 및 보급과 자치구센터 홍보지원이 각각 4.2점(5점 만점), 시민 참여 캠페인, 축제 등 광역단위 홍보 행사와 자치구센터 홍보 컨설팅이 각각 4.1점(5점 만점), 광역센터-자치구센터 연합 캠페인이 4.0점(5점 만점)이었음

[표 3-11] 서울시건강가정지원센터가 강화해야할 기능

(단위: 명, %)

문항 (N=240)		전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균	
인적 자원 역량 강화	실무자 대상 보수교육	2 (0.8)	4 (1.7)	24 (10.0)	116 (48.3)	94 (39.2)	4.2	4.2
	실무자 연합워크숍	3 (1.3)	8 (3.3)	59 (24.6)	108 (45.0)	62 (25.8)	3.9	
	활동가(강사) 대상 교육	2 (0.8)	3 (1.3)	30 (12.5)	115 (47.9)	90 (37.5)	4.2	
	상담사 교육	2 (0.8)	3 (1.3)	26 (10.8)	108 (45.0)	101 (42.1)	4.3	
특성화 사업 운영 및 지원	특성화 사업 사업비 확보	1 (0.4)	1 (0.4)	25 (10.4)	107 (44.6)	106 (44.2)	4.3	4.3
	신규 특성화 사업 개발	1 (0.4)	4 (1.7)	38 (15.8)	111 (46.3)	86 (35.8)	4.2	
	특성화 사업 콘텐츠 관리(서울가족학교, 1인가구지원사업 등)	1 (0.4)	3 (1.3)	30 (12.5)	103 (42.9)	103 (42.9)	4.3	
	특성화 프로그램 시범 운영	1 (0.4)	4 (1.7)	38 (15.8)	109 (45.4)	88 (36.7)	4.2	
평가 및 정책 지원	우수사업 평가	7 (2.9)	12 (5.0)	56 (23.3)	110 (45.8)	55 (22.9)	3.8	4.0
	사례 공유회	2 (0.8)	6 (2.5)	36 (15.0)	121 (50.4)	75 (31.3)	4.1	
	서울가족사업 활성화 연구	2 (0.8)	2 (0.8)	36 (15.0)	122 (50.8)	78 (32.5)	4.1	
	포럼 및 세미나	3 (1.3)	4 (1.7)	50 (20.8)	114 (47.5)	69 (28.8)	4.0	
네트 워크 활성화	진흥원 및 광역센터간 연계 회의	2 (0.8)	1 (0.4)	38 (15.8)	126 (52.5)	73 (30.4)	4.1	4.1
	자치구센터장 및 중간관리자 회의	1 (0.4)	1 (0.4)	42 (17.5)	120 (50.0)	76 (31.7)	4.1	
	서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의	2 (0.8)	1 (0.4)	38 (15.8)	119 (49.6)	80 (33.3)	4.1	
	광역단위 유관기관 연대 사업(업무협약 등)	3 (1.3)	2 (0.8)	43 (17.9)	121 (50.4)	71 (29.6)	4.1	

문항 (N=240)		전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균	
홍보	시민 참여 캠페인, 축제 등 광역단위 홍보 행사	5 (2.1)	3 (1.3)	38 (15.8)	113 (47.1)	81 (33.8)	4.1	4.1
	광역단위 홍보물 제작 및 보급	2 (0.8)	3 (1.3)	39 (16.3)	107 (44.6)	89 (37.1)	4.2	
	자치구센터 홍보지원	2 (0.8)	2 (0.8)	34 (14.2)	107 (44.6)	95 (39.6)	4.2	
	자치구센터 홍보 컨설팅	4 (1.7)	4 (1.7)	41 (17.1)	108 (45.0)	83 (34.6)	4.1	
	광역센터-자치구센터 연합 캠페인(서울가족축제 등)	5 (2.1)	4 (1.7)	54 (22.5)	105 (43.8)	72 (30.0)	4.0	

- 이 밖에도 서울시건강가정지원센터가 강화해야하는 기능이나 사업에 대해서 다음과 같은 의견이 있었음
 - 매뉴얼에 대한 의견으로는 각 사업별 명확한 매뉴얼이 필요하다고 하며, 사업도중 변경되거나 자치구센터 자율에 맡기는 등 사업 운영에 어려움이 있고 건강가정·다문화가족지원센터의 사업안내지침을 세분화하고 명시적이며 명확한 지침으로 제공되었음 좋겠다는 의견이 있었음
 - 특히 코로나19 장기화로 온라인교육으로 전환됨에 따라 매뉴얼을 수정하고 공통지침을 수립·제공해주었으면 하는 의견이 있었음
 - 교육과 관련해서는 실무교육이 필요하다고 하였고, 상담사 교육과 관련해서도 강화가 되었으면 좋겠다는 의견이 있었으며, 강사풀을 제한함으로 더 좋은 역량의 강사를 활용할 수 없음에 대한 아쉬움도 있었음
 - 또한 비대면 강의 활성화에 따른 시스템 보완의 필요성도 제기되었음
 - 그 외에도 실무자에 대한 처우 개선의 노력, 홍보 강화, 보편적 복지를 위한 다양한 프로그램 보급의 필요성 등이 제기되었음

5) 서울시 통합센터의 필요성과 기능 및 역할

- 서울시 차원의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합 필요성에 관

한 질문에 대해 전체 78.8%(189명)이 매우동의 또는 동의한다고 하였음

- 이에 대한 반대 의견은 3.8%(9명)에 불과하였음

[표 3-12] 서울시건강가정지원센터 통합의 필요성과 기능 및 역할

(단위: 명, %)

문항 (N=198)	전혀 동의하지 않는다	동의하지 않는다	그저 그렇다	동의한다	매우 동의한다	5점 평균
서울시 차원의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합 필요성에 대해 어떻게 생각하십니까?	4 (1.7)	5 (2.1)	42 (17.5)	106 (44.2)	83 (34.6)	4.1

- 서울시의 광역 단위의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합될 경우 수행해야할 기능에 대해서는 광역 통합센터로서 서울시의 가족프로그램 개발 지원, 종사자 처우개선 등에 대해 노력해야하며, 명확한 사업 가이드라인 개발을 수행해야한다는 의견이 있었음
- 또한 통합센터 운영에 맞는 종사자 전문역량 관련 교육이 필요하다고 하였으며, 통합적인 시스템 안에서 협력적이고 일괄적인 업무지원에 대한 요청이 있었음
- 운영사업별 중복 프로그램에 대한 정리, 자치구센터와의 협력체계 구축, 지지자의 역할 수행, 센터 통합에 따른 시스템 통합 진행 등의 의견도 있었음

2. 이용자 설문조사 결과

1) 응답자 일반적 특성에 관한 사항

- 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 이용자를 대상으로 실시한 설문조사에 응답한 응답자의 일반적 특성에 관한 현황은 다음과 같음
- 응답자 468명 중 남성은 19.4%(91명), 여성은 80.6%(377명)이었음
 - 연령은 구체적으로 30대가 37.8%(177명)으로 가장 많았음. 40대 또한 36.1%(169명)으로 다수를 차지했고, 이후 20대 20.1%(94명), 50세 이상

5.6%(26명) 순으로 나타났음

- 결혼 여부는 비혼이 36.3%(170명), 기혼이 63.7%(298명)이었고, 응답자 중 취업자가 68.4%(320명), 미취업자가 31.6%(148명)이었음
- 가구 형태는 '부모+자녀' 형태가 60.9%(285명)으로 대다수를 차지하였으며, '1인가구' 18.6%(87명), '조부모+부모+자녀' 8.1%(38명), '부부' 5.8%(27명), '모자' 3.6%(17명), 기타 2.8%(13명) 순으로 나타났음
- 자녀수는 '0명'이 40.0%(187명)로 가장 많았으며, '2명'이 31.2%(146명)로 다수를 차지했음. 그 다음으로 '1명'이 20.1%(94명), '3명'이 7.1%(33명), '4명 이상'이 1.7%(8명) 순으로 나타났음.
- 최종학력은 대학교 졸업이 58.8%(275명)로 대다수를 차지하였으며, 대학원 졸업 이상도 19.2%(90명), 전문대학교 졸업 13.0%(61명), 고등학교 졸업 이하가 9.0%(42명) 순으로 나타났음
- 응답자의 현 직업은 사무직이 41.0%(192명)로 가장 많이 나타났고, 다음으로 기타 34.2%(160명), 전문직 20.1%(94명), 자영업 4.5%(21명), 생산직 0.2%(1명) 순으로 나타났음
- 가구월수입은 '500만 원 이상'이 27.8%(130명)로 가장 많이 나타났고, 다음으로는 '200~300만 원' 24.4%(114명), '300~400만 원' 17.1%(80명), '400~500만 원' 15.2%(71명), '200만 원 이하' 15.6%(73명) 순으로 나타났음
- 센터를 이용가능한 시간대는 '저녁시간'이 48.7%(228명)로 가장 많이 나타났고, 다음으로는 '상관없음'이 20.7%(97명), '오전시간'이 19.2%(90명), '오후 시간'이 11.3%(53명) 순으로 나타났음

[표 3-13] 이용자 대상 설문조사 응답자 일반적 특성

(단위: 명, %)

구분		빈도(비율)
전체		468 (100.0)
성별	남성	91 (19.4)
	여성	377 (80.6)
연령	20-29세	94 (20.1)
	30-39세	177 (37.8)
	40-49세	169 (36.1)
	50세 이상	26 (5.6)
	무응답	2 (0.4)
혼인여부	비혼	170 (36.3)
	기혼	298 (63.7)
취업여부	예	320 (68.4)
	아니오	148 (31.6)
가구형태	부부	27 (5.8)
	부모+자녀	285 (60.9)
	조부모+부모+자녀	38 (8.1)
	조손가구(또는 소년소녀가장)	0 (0.0)
	모자	17 (3.6)
	부자	1 (0.2)
	1인가구	87 (18.6)
	기타	13 (2.8)
자녀 수	0명	187 (40.0)
	1명	94 (20.1)
	2명	146 (31.2)
	3명	33 (7.1)
	4명 이상	8 (1.7)
학력	고등학교 졸업 이하	42 (9.0)
	전문대학교 졸업	61 (13.0)
	대학교 졸업	275 (58.8)
	대학원 졸업 이상	90 (19.2)
직업	사무직	192 (41.0)
	자영업	21 (4.5)
	전문직	94 (20.1)
	생산직	1 (0.2)
	기타	160 (34.2)

구분		빈도(비율)
가구월수입	200만 원 이하	73 (15.6)
	200~300만 원	114 (24.4)
	300~400만 원	80 (17.1)
	400~500만 원	71 (15.2)
	500만 원 이상	130 (27.8)
센터 이용가능 시간대	오전시간	90 (19.2)
	오후시간	53 (11.3)
	저녁시간	228 (48.7)
	상관없음	97 (20.7)

- 설문에 응답한 이용자들 468명 중 동대문구 건강가정·다문화가족지원센터를 이용하고 있는 이용자가 16.0%(75명)으로 가장 많았고, 그 다음으로는 서대문구 15.6%(73명), 성북구 9.4%(44명), 강북구 6.8%(32명), 중랑구 6.6%(31명) 순으로 나타났음

[표 3-14] 이용자 설문조사 응답자 이용 센터 현황

구분	빈도(비율)	구분	빈도(비율)
강남구	3 (0.6)	서초구	24 (5.1)
강동구	10 (2.1)	성동구	3 (0.6)
강북구	32 (6.8)	성북구	44 (9.4)
강서구	10 (2.1)	양천구	3 (0.6)
관악구	30 (6.5)	영등포구	8 (1.7)
광진구	8 (1.7)	용산구	1 (0.2)
구로구	8 (1.7)	은평구	6 (1.3)
금천구	14 (3.0)	종로구	25 (5.3)
노원구	29 (6.2)	중구	4 (0.9)
동대문구	75 (16.0)	중랑구	31 (6.6)
동작구	5 (1.1)	송파구	0 (0.0)
마포구	20 (4.3)	도봉구	2 (0.4)
서대문구	73 (15.6)	전체	468 (100.0)

2) 프로그램별 조사 결과

- 서울시건강가정지원센터에서 배포하여 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 수행하고 있는 8개의 가족프로그램에 대한 인지도와 필요성 및 만족도 조사를 실시하였음
 - 조사대상 프로그램은 ① 서울가족학교-예비/신혼부부교실, ② 서울가족학교-아동기 부모교실, ③ 서울가족학교-청소년기 부모교실, ④ 서울가족학교-찾아가는 아버지교실, ⑤ 서울가족학교-패밀리세프, ⑥ 1인가구지원사업, ⑦ 가족상담지원사업, ⑧ 부자유친프로젝트 임
 - 각 프로그램에 대한 필요성과 인지도는 응답자 전원을 대상으로 실시하였고, 만족도에 대해서는 프로그램에 참여한 경험이 있는 응답자에게만 조사를 실시하였음
- 공통적으로 각 프로그램에 대해서 인지도는 자치구센터가 이러한 프로그램을 운영하고 있는 것을 알고 있는지, 또한 프로그램에 대한 지원이 서울시로부터 이루어지고 있다는 것을 알고 있는지 질문하였음
- 필요성은 생활하고 있는 지역에 해당 프로그램이 필요한지에 대한 여부를 질문하였음
- 마지막으로 만족도는 각각의 프로그램에 참여한 경험이 있는지를 묻고 경험이 있는 사람들을 대상으로 프로그램의 만족도에 대해 알아보았음

(1) 서울가족학교 - 예비/신혼부부교실

- 먼저 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 예비/신혼부부교실을 운영하고 있다는 사실에 대해서 전체 468명의 응답자 중 66.9%(313명)는 알고 있었으나, 33.1%(155명)는 알지 못하였음
 - 예비/신혼부부교실이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실에 대해서는 전체 468명 중 62.2%(291명)가 알고 있었으며, 37.8%(177명)는 알지 못하였음

[표 3-15] 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 인지도

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 예비/신혼부부교실을 운영하고 있다는 사실을 알고 계십니까?	313 (66.9)	155 (33.1)
귀하는 예비/신혼부부교실이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 계십니까?	291 (62.2)	177 (37.8)

- 응답자가 생활하고 있는 지역에 예비/신혼부부교실이 필요한지에 대해서 5점 척도로 질문한 결과, 51.7%(242명)가 매우 필요하다고 응답하였으며, 31.6%(148명)가 다소 필요하다고 응답하였음. 이에 응답자 468명 중 83.3%(390명)가 본인이 생활하는 지역에 예비/신혼부부교실이 필요하다고 생각하고 있음을 알 수 있음
- 반면에 응답자 중 13.0%(61명)는 보통이다, 2.1%(10명)은 별로 필요하지 않다, 그리고 1.5%(7명)는 전혀 필요하지 않다고 응답하였음

[표 3-16] 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 필요성

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	5점 만점
귀하께서 생활하고 계신 지역에 예비/신혼부부교실이 필요하다고 생각하십니까?	7 (1.5)	10 (2.1)	61 (13.0)	148 (31.6)	242 (51.7)	4.30

- 예비/신혼부부교실에 참여한 경험이 있는지에 대해서는 전체 468명의 응답자 중 80.8%(378명)이 참여한 적이 없었으며, 19.2%(90명)만이 예비/신혼부부교실에 참여한 경험이 있었음

[표 3-17] 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 참여 경험

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 예비/신혼부부교실에 참여한 적이 있으십니까?	90 (19.2)	378 (80.8)

- 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 참여한 90명의 응답자들을 대상으로 프로그램의 도움 정도와 만족 정도에 대해 조사한 결과는 다음과 같음
- 먼저 전반적인 만족도를 살펴보면 5점 만점에 4.36점으로 꽤 높은 수준임을 알 수 있음
 - 세부적으로 프로그램 목적은 4.28점, 추천 의사는 4.52점, 재참여의사는 4.56점임을 알 수 있음
- 각 문항별 응답을 살펴보면 예비/신혼부부교실 프로그램이 결혼 전 부부로서의 준비에 도움이 되었다는 질문에 대해서는 응답자 90명 중 51.1%(46명)가 '매우 그렇다'라고 응답하였으며 43.3%(39명)이 '그렇다'라고 응답하였음
 - 총 94.4%(85명)의 응답자가 예비/신혼부부교실 프로그램이 결혼 전 부부로서의 준비에 도움이 되었다고 응답하였음
- 다음으로 예비/신혼부부교실 프로그램이 배우자의 역할과 의사소통 방법을 아는 데 응답자의 54.4%(49명)가 매우 도움이 되었다고 응답하였으며, 37.8%(34명)가 도움이 되었다고 응답하였음
 - 응답자 90명 중 92.2%(83명)가 예비/신혼부부교실 프로그램을 통해서 배우자의 역할과 의사소통 방법을 아는데 도움이 된다고 응답하였고 응답자 중 7.8%(7명)는 '보통이다'라고 응답하였음
- 예비/신혼부부교실 프로그램이 부부 간 갈등대처 방법을 배우는데 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 46.7%(42명)가 '매우 그렇다'라고 응답하였으며, 44.4%(40명)가 '그렇다'라고 응답하였음. 총 응답자 90명 중 91.1%(82명)가 예비/신혼부부교실 프로그램을 통해 부부 간 갈등대처 방법을 배우는데 도움이 되었다고 응답했음을 알 수 있음
 - 그러나 응답자 중 6.7%(6명)는 '보통이다', 2.2%(2명)는 '그렇지 않다'라고 응답하였음
- 다음으로 예비/신혼부부교실 프로그램이 성평등한 관계에 대한 인식을 기르는 데 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 42.2%(38명)가 '매우 그렇다'라고 응답하였으며, 34.4%(31명)가 '그렇다'라고 응답하였음
 - 반면, 응답자의 18.9%(17명)는 '보통이다'라고 응답하였고, 3.3%(3명)는 '그렇지 않다' 그리고 1.1%(1명)는 '전혀 그렇지 않다'라고 응답하였음

- 이를 통해 전체 응답자 90명 중 76.6%(69명)가 예비/신혼부부교실 프로그램이 성평등한 관계에 대한 인식을 기르는데 도움이 되었다고 응답하였음을 알 수 있으며, 4.4%(4명)는 도움이 되지 않는다고 생각하고 있음을 알 수 있음
- 예비/신혼부부교실 프로그램을 통해 서울시의 예비부부/신혼부부를 위한 정책 등을 알게 되었냐는 질문에 대해, 응답자의 38.9%(35명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며 35.6%(32명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 반면 응답자의 14.4%(13명)는 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 8.9%(8명)가 ‘그렇지 않다’, 2.2%(2명)가 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답하였음
- 따라서 응답자 90명 중 74.5%(67명)는 예비/신혼부부교실 프로그램을 통해서 서울시의 예비부부/신혼부부를 위한 정책 등을 알게 되었다고 생각하지만, 11.1%(10명)는 예비/신혼부부교실 프로그램을 통해 서울시의 예비부부/신혼부부를 위한 정책 등을 알게 되지 못하였다고 생각함을 알 수 있음
- 서울가족학교-예비/신혼부부교실을 타인에게 추천할 의사가 있는지를 물어보는 질문에서 응답자의 58.9%(53명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며 35.6%(32명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음. 그러나 4.4%(4명)가 ‘보통이다’, 1.1%(1명)가 ‘그렇지 않다’라고 응답하였음
 - 즉, 총 응답자 90명 중 94.5%(85명)가 주변 예비부부에게 이 프로그램을 추천할 의사가 있음을 알 수 있음
- 마지막으로 본 프로그램에 대한 재참여 의사를 물어보는 질문에 대해서 응답자의 63.3%(57명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 30.0%(27명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음. 그러나 5.6%(5명)는 ‘보통이다’, 1.1%(1명)는 ‘그렇지 않다’라고 응답하였음.
 - 즉, 총 응답자 90명 중 93.3%(84명)는 다음에 이와 같은 예비부부를 위한 프로그램이 있다면 다시 참여할 의사가 있음을 알 수 있음

[표 3-18] 서울가족학교-예비/신혼부부교실의 만족도

(단위: 명, %)

구분	문항 (N=87)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	5점 만점
프로 그램 목적	이 프로그램이 결혼 전 부부로서의 준비에 도움이 되었다.	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (5.6)	39 (43.3)	46 (51.1)	4.46
	이 프로그램이 배우자의 역할과 의사소통 방법을 아는 데에 도움이 되었다.	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (7.8)	34 (37.8)	49 (54.4)	4.47
	이 프로그램이 부부 간 갈등대처 방법을 배우는 데에 도움이 되었다.	0 (0.0)	2 (2.2)	6 (6.7)	40 (44.4)	42 (46.7)	4.36
	이 프로그램은 성평등한 관계에 대한 인식을 기르는 데에 도움이 되었다.	1 (1.1)	3 (3.3)	17 (18.9)	31 (34.4)	38 (42.2)	4.13
	이 프로그램을 통해 서울시의 예비부부/신혼부부를 위한 정책 등을 알게 되었다.	2 (2.2)	8 (8.9)	13 (14.4)	32 (35.6)	35 (38.9)	4.00
추천 의사	다른/주변 예비부부에게 이 프로그램을 꼭 추천하고 싶다.	0 (0.0)	1 (1.1)	4 (4.4)	32 (35.6)	53 (58.9)	4.52
재참 여의 사	나중에 이와 같은 예비부부를 위한 프로그램이 있다면 또 참여하고 싶다.	0 (0.0)	1 (1.1)	5 (5.6)	27 (30.0)	57 (63.3)	4.56
전반적 만족도							4.36

(2) 서울가족학교 - 아동기 부모교실

- 다음은 서울가족학교-아동기 부모교실에 대한 설문조사 결과로 자치구 건강 가정·다문화가족지원센터에서 아동기 부모교실을 운영하고 있는지에 대해 알고 있느냐는 질문에 대해서 응답자의 71.8%(336명)가 알고 있다고 응답하였음
- 반면, 응답자의 28.2%(132명)는 알고 있지 않다고 응답하였음
- 아동기 부모교실 프로그램이 서울시에서 지원되어 운영되고 있다는 사실에 대해서 알고 있느냐는 질문에 응답자의 66.5%(311명)가 알고 있다고 응답하였고, 33.5%(157명)는 알고 있지 않다고 응답하였음

[표 3-19] 서울가족학교-아동기 부모교실의 인지도

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 아동기 부모교실을 운영하고 있다는 사실을 알고 계십니까?	336 (71.8)	132 (28.2)
귀하는 아동기 부모교실이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 계십니까?	311 (66.5)	157 (33.5)

- 응답자가 거주하는 지역사회 내에 아동기 부모교실 프로그램이 필요한지에 대한 질문에는 응답자의 73.5%(344명)가 ‘매우 필요하다’라고 답하였으며 19.4%(91명)가 ‘다소 필요하다’라고 응답하였음
- 반면에 응답자의 4.9%(23명)는 ‘보통이다’, 1.7%(8명)는 ‘별로 필요하지 않다’, 그리고 0.4%(2명)는 ‘전혀 필요하지 않다’라고 응답하였음

[표 3-20] 서울가족학교-아동기 부모교실의 필요성

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	5점 만점
귀하께서 생활하고 계신 지역에 아동기 부모교실이 필요하다고 생각하십니까?	2 (0.4)	8 (1.7)	23 (4.9)	91 (19.4)	344 (73.5)	4.64

- 본 프로그램에 참여한 경험에 대해서는 응답자의 38.5%(180명)만이 참여한 적이 있다고 하여 이들을 대상으로 프로그램의 만족도 조사를 실시하였음

[표 3-21] 서울가족학교-아동기 부모교실의 참여 경험

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 아동기 부모교실에 참여한 적이 있으십니까?	180 (38.5)	288 (61.5)

- 먼저 전반적인 만족도를 살펴보면 5점 만점에 4.47점으로 높은 만족도를 보임을 알 수 있음
- 세부적으로 프로그램 목적에 대한 만족도는 4.42점, 추천의사와 관련된 만족도는 4.58점, 재참여의사와 관련된 만족도는 4.61점임

- 각 만족도 질문에 대한 응답을 살펴보면, 프로그램을 통해 아동기 자녀의 발달을 이해하는데 도움이 되었냐는 질문에 대해서 응답자 180명 중 55.0%(99명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 42.2%(76명)는 ‘그렇다’라고 응답하였고 2.2%(4명)는 ‘보통이다’라고 응답하였음
- 프로그램을 통해 아동기에 알맞은 훈육방법을 이해하는데 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 52.8%(95명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였고, 44.4%(80명)가 ‘그렇다’라고 응답함
 - 전체 응답자 180명 중 97.2%(175명)이 프로그램을 통해 아동기에 알맞은 훈육방법을 이해하는데 도움이 되었음을 알 수 있음
- 프로그램을 통해 아동기 자녀와의 의사소통 방법을 배우는데 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 53.9%(97명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 41.7%(75명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 다시 말해 응답자 180명 중 95.6%(172명)이 프로그램을 통해 아동기 자녀와의 의사소통 방법을 배우는데 도움을 받았음을 알 수 있음
- 아동기 부모교실을 통해 가족구성원 간 이해가 증진되었냐는 질문에 응답자의 51.7%(93명)가 ‘매우 그렇다’, 40.6%(73명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 즉, 응답자 180명 중 92.3%(166명)가 프로그램을 통해 가족구성원 간 이해가 증진되었음을 알 수 있음
- 다음으로 아동기 부모교실 프로그램을 통해 서울시의 아동관련 정책에 대해 알게 되었냐는 질문에 응답자의 43.9%(79명)가 ‘매우 그렇다’, 33.3%(60명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 그러나 응답자의 18.3%(33명)는 ‘보통이다’, 3.3%(6명)는 ‘그렇지 않다’ 그리고 1.1%(2명)는 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답하였음
 - 즉, 응답자의 77.2%(139명)는 아동기 부모교실 프로그램을 통해 서울시의 아동 관련 정책에 대해 알게 되었음을 알 수 있음
- 아동기 부모교실 프로그램을 주변 아동기 자녀를 둔 가족에게 추천하고 싶냐는 질문에 대해서 응답자의 62.2%(112명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 34.4%(62명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음
- 마지막으로 아동기 부모교실에 대한 재참여 의사를 물어보는 질문에 대해서

응답자 180명 중 65.6%(118명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 31.1%(56명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음

[표 3-22] 서울가족학교-아동기 부모교실의 만족도

(단위: 명, %)

구분	문항 (N=164)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	5점 만점
프로 그램 목적	이 프로그램은 아동기 자녀의 발달에 대해 이해하는데 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (0.6)	4 (2.2)	76 (42.2)	99 (55.0)	4.52
	이 프로그램은 아동기에 알맞은 훈육방법을 이해하는데 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (0.6)	4 (2.2)	80 (44.4)	95 (52.8)	4.49
	이 프로그램은 아동기 자녀와의 의사소통 방법을 배우는 데 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (0.6)	7 (3.9)	75 (41.7)	97 (53.9)	4.49
	이 프로그램을 통해 가족구성원 간 이해가 증진되었다.	0 (0.0)	1 (0.6)	13 (7.2)	73 (40.6)	93 (51.7)	4.43
	이 프로그램을 통해 서울시의 아동 관련 정책에 대해 알게 되었다.	2 (1.1)	6 (3.3)	33 (18.3)	60 (33.3)	79 (43.9)	4.16
추천 의사	주변 아동기 자녀를 둔 가족에게 이 프로그램을 권하고 싶다.	0 (0.0)	1 (0.6)	5 (2.8)	62 (34.4)	112 (62.2)	4.58
재참 여의 사	이와 같은 아동기 자녀를 둔 양육자를 위한 프로그램이 있다면 다시 참여하고 싶다.	0 (0.0)	2 (1.1)	4 (2.2)	56 (31.1)	118 (65.6)	4.61
전반적 만족도							4.47

(3) 서울가족학교 - 청소년기 부모교실

- 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 청소년기 부모교실을 운영하고 있음을 알고 있느냐는 질문에 응답자의 57.1%(267명)가 그렇다고 응답하였지만, 42.9%(201명)는 모른다고 응답하였음
 - 청소년기 부모교실을 서울시에 지원해서 운영하고 있다는 사실을 알고 있느냐는 질문에 응답자 468명 중 53.4%(250명)가 알고 있다고 응답하였음
 - 그러나 응답자의 46.6%(218명)는 모른다고 응답하여 청소년기 부모교실이 서울시센터의 지원사업임을 인지하지 못하는 경우도 많았음

[표 3-23] 서울가족학교-청소년기 부모교실의 인지도

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 자치구 건강가정다문화가족지원센터에서 청소년기 부모교실을 운영하고 있다는 사실을 알고 계십니까?	267 (57.1)	201 (42.9)
귀하는 청소년기 부모교실이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 계십니까?	250 (53.4)	218 (46.6)

- 청소년기 부모교실 프로그램의 필요성에 대해서는 응답자의 72.4%(339명)가 ‘매우 필요하다’ 그리고 20.7%(97명)가 ‘다소 필요하다’라고 응답하였음
- 따라서 응답자 468명 중 93.1%(436명)가 본인이 생활하는 지역에 청소년기 부모교실 프로그램이 필요하다고 생각하고 있음을 알 수 있음
- 그러나 응답자의 5.1%(24명)은 ‘보통이다’라고 응답했으며, 1.1%(5명)은 ‘별로 필요하지 않다’, 0.6%(3명)는 ‘전혀 필요하지 않다’라고 응답하였음

[표 3-24] 서울가족학교-청소년기 부모교실의 필요성

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	5점 만점
귀하께서 생활하고 계신 지역에 청소년기 부모교실이 필요하다고 생각하십니까?	3 (0.6)	5 (1.1)	24 (5.1)	97 (20.7)	339 (72.4)	4.63

- 다음은 청소년기 부모교실에 참여한 적이 있는지에 대한 질문으로 응답자 468명 중 85.3%(399명)가 참여한 적이 없다고 응답하였음
- 응답자의 14.7%(69명)만이 참여한 적이 있다고 응답하였음

[표 3-25] 서울가족학교-청소년기 부모교실의 참여 경험

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 청소년기 부모교실에 참여한 적이 있으십니까?	69 (14.7)	399 (85.3)

- 먼저 전반적인 만족도를 살펴보면 5점 만점에 4.43점으로 높은 만족도를 보임을 알 수 있음

- 세부적으로 프로그램 목적에 대한 만족도는 4.39점, 추천의사와 관련된 만족도는 4.52점, 재참여의사와 관련된 만족도는 4.55점임
- 먼저 청소년기 부모교실 프로그램을 통해 청소년기 양육에 필요한 정보를 배우는 데 도움이 되었냐는 질문에 대해서 52.2%(36명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 43.5%(30명)이 ‘그렇다’라고 응답함
 - 그러나 2.9%(2명)이 ‘보통이다’라고 응답했으며, 1.4%(1명)이 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답하였음
- 다음으로 청소년기 부모교실 프로그램을 통해서 청소년기 자녀를 위한 부모 역할을 배웠냐는 질문에 응답자의 55.1%(38명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 39.1%(27명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음
- 청소년기 부모교실 프로그램을 통해서 청소년기 자녀와의 효과적인 의사소통 방법을 알게 되었냐는 질문에 응답자의 53.6%(37명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 40.6%(28명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 또한 응답자의 4.3%(3명)가 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 1.4%(1명)가 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답하였음
- 프로그램을 통해 가족구성원 간 이해가 증진되었냐는 질문에 응답자의 52.2%(36명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 37.7%(26명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - ‘보통이다’라고 응답한 사람도 8.7%(6명)가 있었으며, 1.4%(1명)가 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답하였음
- 한편, 청소년기 부모교실 프로그램을 통해 서울시의 청소년 관련 정책에 대해 알게 되었냐는 질문에, 응답자의 43.5%(30명)가 ‘매우 그렇다’, 40.6%(28명)가 ‘그렇다’라고 응답함
 - 그러나 응답자의 10.1%(7명)가 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 2.9%(2명)가 ‘그렇지 않다’ 그리고 2.9%(2명)가 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답하였음
- 청소년기 부모교실에 참여한 사람들에게 청소년기 부모교실 프로그램을 주변 청소년기 자녀를 둔 가족에게 추천하고 싶냐는 질문에 대해서 응답자의 59.4%(41명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 36.2%(25명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음

- 또한 응답자의 2.9%(2명)가 ‘보통이다’라고 응답하고, 1.4%(1명)가 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답하였음
- 마지막으로 프로그램 재참여 의사를 묻는 질문에 응답자 69명 중 62.3%(43명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 33.3%(23명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음
- 그러나 응답자의 1.4%(1명)는 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답함

[표 3-26] 서울가족학교-청소년기 부모교실의 만족도

(단위: 명, %)

구분	문항 (N=58)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	5점 만점
프로 그램 목적	이 프로그램은 청소년기 양육에 필요한 정보를 배우는 데에 도움이 되었다.	1 (1.4)	0 (0.0)	2 (2.9)	30 (43.5)	36 (52.2)	4.45
	이 프로그램을 통해 청소년기 자녀를 위한 부모역할을 배웠다.	1 (1.4)	0 (0.0)	3 (4.3)	27 (39.1)	38 (55.1)	4.46
	이 프로그램을 통해 청소년기 자녀와의 효과적인 의사소통 방법을 알게 되었다.	1 (1.4)	0 (0.0)	3 (4.3)	28 (40.6)	37 (53.6)	4.45
	이 프로그램을 통해 가족구성원 간 이해가 증진되었다.	1 (1.4)	0 (0.0)	6 (8.7)	26 (37.7)	36 (52.2)	4.39
	이 프로그램을 통해 서울시의 청소년 관련 정책에 대해 알게 되었다.	2 (2.9)	2 (2.9)	7 (10.1)	28 (40.6)	30 (43.5)	4.19
추천 의사	주변 청소년기 자녀를 둔 가족에게 이 프로그램을 권하고 싶다.	1 (1.4)	0 (0.0)	2 (2.9)	25 (36.2)	41 (59.4)	4.52
재참 여의 사	이와 같은 청소년기 자녀를 둔 양육자를 위한 프로그램이 있다면 다시 참여하고 싶다.	1 (1.4)	0 (0.0)	2 (2.9)	23 (33.3)	43 (62.3)	4.55
전반적 만족도							4.43

(4) 서울가족학교 - 찾아가는 아버지교실

- 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서는 서울가족학교 프로그램으로 찾아가는 아버지교실을 운영하고 있음
- 이에 대해 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 찾아가는 아버지교실을 운영하고 있다는 것에 대해서 응답자 468명 중 58.3%(273명)는 알고 있다고

응답하였으나, 41.7%(195명)는 알지 못한다고 응답함

- 한편 찾아가는 아버지교실이 서울시 지원을 통해 운영된다는 사실을 알고 있는
 으나는 질문에 응답자의 52.1%(244명)가 알고 있다고 응답하였으나,
 47.9%(224명)는 알지 못한다고 응답함

[표 3-27] 서울가족학교-찾아가는 아버지 교실의 인지도

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 찾아가는 아버지 교실을 운영하고 있다는 사실을 알고 계십니까?	273 (58.3)	195 (41.7)
귀하는 찾아가는 아버지 교실이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 계십니까?	244 (52.1)	224 (47.9)

- 응답자가 생활하고 있는 지역에 찾아가는 아버지교실이 필요한지를 묻는 질문에
 응답자의 66.5%(311명)가 ‘매우 필요하다’라고 응답하였으며,
 22.9%(107명)가 ‘다소 필요하다’라고 응답하였음
- 응답자의 7.9%(37명)가 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 1.9%(9명)는 ‘별로
 필요하지 않다’, 0.9%(4명)는 ‘전혀 필요하지 않다’라고 응답함

[표 3-28] 서울가족학교-찾아가는 아버지교실의 필요성

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	5점 만점
귀하께서 생활하고 계신 지역에 찾아가는 아버지 교실이 필요하다고 생각하십니까?	4 (0.9)	9 (1.9)	37 (7.9)	107 (22.9)	311 (66.5)	4.52

- 서울가족학교-찾아가는 아버지교실에 참여한 경험이 있느냐는 질문에,
 응답자의 8.1%(38명)만이 참여한 적이 있다고 응답하였음

[표 3-29] 서울가족학교-찾아가는 아버지교실의 참여 경험

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 찾아가는 아버지교실에 참여한 적이 있으십니까?	38 (8.1)	430 (91.9)

- 찾아가는 아버지교실에 참여한 38명의 응답자를 대상으로 만족도 조사를 실시한 결과 먼저 전반적인 만족도를 살펴보면 5점 만점에 4.41점으로 높은 만족도를 보임을 알 수 있음
 - 세부적으로 프로그램 목적에 대한 만족도는 4.4점, 추천의사와 관련된 만족도는 4.45점, 재참여의사와 관련된 만족도는 4.42점임
- 아버지의 바람직한 양육방법을 배우는데 찾아가는 아버지교실이 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 44.7%(17명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 42.1%(16명)이 ‘그렇다’라고 응답함
 - 응답자의 10.5%(4명)는 ‘보통이다’라고 응답했으며, 2.6%(1명)은 ‘그렇지 않다’라고 응답함
- 찾아가는 아버지교실이 민주적인 가족만들기에 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 44.7%(17명)은 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 42.1%(16명)은 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 응답자의 10.5%(4명)는 ‘보통이다’라고 응답했으며, 2.6%(1명)은 ‘그렇지 않다’라고 응답함
- 다음으로는 찾아가는 아버지교실이 아버지 자기돌봄에 대해 알아가는 것에 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 52.6%(20명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 36.8%(14명)가 ‘그렇다’라고 응답함
 - 응답자의 10.5%(4명)는 ‘보통이다’라고 응답함을 알 수 있음
- 찾아가는 아버지교실을 통해 자녀와 친밀감이 생기는 것을 느꼈는가에 대해서는 응답자의 65.8%(25명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 31.6%(12명)가 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 해당 질문에 대해서 응답자의 2.6%(1명)는 ‘그렇지 않다’라고 응답하였음
- 찾아가는 아버지교실을 통해 아버지의 역할에 대해 잘 이해하게 되었는지에 대한 질문에 응답자의 50.0%(19명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 42.1%(16명)는 ‘그렇다’고 하였음
 - 또한 응답자의 5.3%(2명)는 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 2.6%(1명)는 ‘그렇지 않다’고 하였음
- 찾아가는 아버지교실을 주변의 아버지들에게 권하고 싶으냐는 질문에 응답자

의 60.5%(23명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 28.9%(11명)가 ‘그렇다’라고 응답함

- 본 프로그램의 재참여 의사를 물어보는 질문에 응답자의 55.3%(21명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 36.8%(14명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 그러나 응답자의 5.3%(2명)가 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 2.6%(1명)는 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답함

[표 3-30] 서울가족학교-찾아가는 아버지교실의 만족도

(단위: 명, %)

구분	문항 (N=37)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	5점 만점
프로 그램 목적	이 프로그램은 아버지의 바람직한 양육방법에 대해 배우는데 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (2.6)	4 (10.5)	16 (42.1)	17 (44.7)	4.29
	이 프로그램은 민주적인 가족만들기에 대해 알아가기에 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (2.6)	4 (10.5)	16 (42.1)	17 (44.7)	4.29
	이 프로그램은 아버지 자기돌봄에 대해 알아가기에 도움이 되었다.	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (10.5)	14 (36.8)	20 (52.6)	4.42
	이 프로그램을 통해 자녀와 친밀감이 생기는 것을 느꼈다.	0 (0.0)	1 (2.6)	0 (0.0)	12 (31.6)	25 (65.8)	4.61
	이 프로그램을 통해 아버지의 역할에 대해 잘 이해하게 되었다.	0 (0.0)	1 (2.6)	2 (5.3)	16 (42.1)	19 (50.0)	4.39
추천 의사	주변의 아버지들에게 이 프로그램을 권하고 싶다.	0 (0.0)	2 (5.3)	2 (5.3)	11 (28.9)	23 (60.5)	4.45
재참 여의 사	이와 같은 아버지 대상 프로그램이 있다면 다시 참여하고 싶다.	1 (2.6)	0 (0.0)	2 (5.3)	14 (36.8)	21 (55.3)	4.42
전반적 만족도							4.41

(5) 서울가족학교 - 패밀리셰프

- 먼저 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 패밀리셰프를 운영하고 있다는 사실에 대해서 응답자의 53.6%(251명)가 알지 못하고 있었음
 - 반면에 46.4%(217명)는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 패밀리셰프를 운영하고 있다는 것을 인지하고 있었음

- 패밀리셰프가 서울시에서 지원하여 운영된다는 사실에 대해서 응답자의 57.7%(270명)는 알지 못하였으며, 응답자의 42.3%(198명)는 알고 있다고 응답함

[표 3-31] 서울가족학교-패밀리셰프의 인지도

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 자치구 건강가정다문화가족지원센터에서 패밀리셰프를 운영하고 있다는 사실을 알고 계십니까?	217 (46.4)	251 (53.6)
귀하는 패밀리셰프가 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 계십니까?	198 (42.3)	270 (57.7)

- 응답자가 생활하고 있는 지역에 패밀리셰프가 필요하다고 생각하느냐는 질문에 응답자의 53.0%(248명)는 ‘매우 필요하다’라고 응답하였으며, 28.6%(134명)는 ‘다소 필요하다’라고 응답함
- 반면에 응답자의 15.8%(74명)는 ‘보통이다’라고 응답했으며, 응답자의 2.4%(11명)는 ‘별로 필요하지 않다’라고 응답함. 또한 응답자의 0.2%(1명)는 ‘전혀 필요하지 않다’라고 응답함

[표 3-32] 서울가족학교-패밀리셰프의 필요성

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	5점 만점
귀하께서 생활하고 계신 지역에 패밀리셰프가 필요하다고 생각하십니까?	1 (0.2)	11 (2.4)	74 (15.8)	134 (28.6)	248 (53.0)	4.32

- 패밀리셰프 프로그램에 참여한 적이 있느냐는 질문에 응답자의 15.8%(74명)만이 참여한 적이 있다고 응답하였음

[표 3-33] 서울가족학교-패밀리셰프의 참여 경험

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 패밀리셰프에 참여한 적이 있으십니까?	74 (15.8)	394 (84.2)

- 본 프로그램에 참여한 경험이 있는 74명의 응답자를 대상으로 패밀리세프의 만족도를 조사한 결과 먼저 전반적인 만족도를 살펴보면 5점 만점에 4.66점으로 높은 만족도를 보임을 알 수 있음
 - 세부적으로 프로그램 목적에 대한 만족도는 4.62점, 추천의사와 관련된 만족도는 4.76점, 재참여의사와 관련된 만족도는 4.78점임
- 패밀리세프는 가족의 여가생활을 증진하는 데 도움이 되는냐는 질문에 응답자의 68.9%(51명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 29.7%(22명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 또한 응답자의 1.4%(1명)은 ‘보통이다’라고 응답하였음
- 패밀리세프는 가족 간 체험이 대화에 도움이 되는지에 대해서는 질문에 응답자의 71.6%(53명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 25.7%(19명)는 ‘그렇다’라고 응답하여 전체 응답자 중 97.3%(72명)가 매우 그렇다 또는 그렇다라고 응답하였음
 - 또한 응답자의 2.7%(2명)은 ‘보통이다’라고 응답하였음
- 패밀리세프는 성평등한 가족관계를 생각하는 데에 도움이 되는냐는 질문에 응답자의 62.2%(46명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 29.7%(22명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 또한 응답자의 6.8%(5명)는 ‘보통이다’, 1.4%(1명)은 ‘그렇지 않다’라고 응답하였음
- 패밀리세프 프로그램을 통해 가족 간 대화하는 방법을 아는 데 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 67.6%(50명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 28.4%(21명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음
 - 즉, 전체 응답자의 96%(71명)가 본 프로그램을 통해 대화하는 방법을 하는데 도움을 받았다고 하였음
- 패밀리세프 프로그램을 통해 가족과 식사시간의 중요성을 아는데 도움이 되었냐는 질문에 응답자 62.2%(46명)는 ‘매우 그렇다’, 29.7%(22명)은 ‘그렇다’라고 응답하였고, 응답자 중 8.1%(6명)는 ‘보통이다’라고 하였음
- 패밀리세프 프로그램에 대한 만족도는 주변 가족들에게 이 프로그램을 권하고 싶은지에 대한 의사를 조사한 결과와 본 프로그램에 대한 재참여 의사에

서 잘 나타났는데, 먼저 주변 사람들에게 권하고 싶은가에 대해서는 응답자의 77.0%(57명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 21.6%(16명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음

- 즉, 전체 응답자 중 98.6%(73명)는 주변 지인에게 이 프로그램을 권할 의사가 있다는 것임

- 프로그램 재참여 의사에서도 78.4%(58명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 21.6%(16명)는 ‘그렇다’라고 응답하여 전체 참여자가 모두 재참여 의사가 있는 것으로 확인되었음

[표 3-34] 서울가족학교-패밀리세프의 만족도

(단위: 명, %)

구분	문항 (N=70)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	5점 만점
프로 그램 목적	이 프로그램은 가족의 여가생활을 증진하는 데 도움이 되었다.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)	22 (29.7)	51 (68.9)	4.68
	이 프로그램은 가족 간 체험을 통해 대화를 돕는 데 도움이 되었다.	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.7)	19 (25.7)	53 (71.6)	4.69
	이 프로그램은 성평등한 가족관계를 생각하는 데에 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (1.4)	5 (6.8)	22 (29.7)	46 (62.2)	4.53
	이 프로그램을 통해 가족 간 대화하는 방법을 아는 데에 도움이 되었다.	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (4.1)	21 (28.4)	50 (67.6)	4.64
	이 프로그램을 통해 가족과 식사시간의 중요성을 아는 데에 도움이 되었다.	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (8.1)	22 (29.7)	46 (62.2)	4.54
추천 의사	주변 가족에게 이런 프로그램을 권하고 싶다.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)	16 (21.6)	57 (77.0)	4.76
재참 여의 사	이와 같은 가족구성원이 함께 참여하는 프로그램이 있다면 다시 참여하고 싶다.	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (21.6)	58 (78.4)	4.78
전반적 만족도							4.66

(6) 1인가구지원사업

- 서울시 거주 1인가구가 사회 구성원으로써 행복을 추구하고 삶의 질을 향상시키는 것을 목적으로 하는 1인가구지원사업에 대해 자치구 건강가정·다문화

가족지원센터에서 1인가구지원사업을 운영하고 있다는 사실에 대해서 응답자의 51.7%(242명)는 알고 있다고 응답하였음

- 반면 48.3%(226명)는 알지 못한다고 응답하여 전반적인 인지도가 낮은 것으로 나타났음

- 다음으로 1인가구지원사업이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 있느냐는 질문에 과반수 이상의 응답자인 51.7%(242명)는 알지 못한다고 응답하였음

- 본 프로그램이 서울시의 지원을 받아 운영되고 있음을 인지하고 있는 응답자는 48.3%(226명)에 불과하였음

[표 3-35] 1인가구지원사업의 인지도

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 1인가구지원사업을 운영하고 있다는 사실을 알고 계십니까?	242 (51.7)	226 (48.3)
귀하는 1인가구지원사업이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 계십니까?	226 (48.3)	242 (51.7)

- 1인가구지원사업의 필요성에 대해서는 답자의 52.8%(247명)는 ‘매우 필요하다’라고 응답하였으며, 25.6%(120명)는 ‘다소 필요하다’라고 응답하였음
- 응답자의 17.7%(83명)는 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 1.9%(9명)는 ‘별로 필요하지 않다’, 1.9%(9명)는 ‘전혀 필요하지 않다’라고 응답하였음

[표 3-36] 1인가구지원사업의 필요성

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	5점 만점
귀하께서 생활하고 계신 지역에 1인가구지원사업이 필요하다고 생각하십니까?	9 (1.9)	9 (1.9)	83 (17.7)	120 (25.6)	247 (52.8)	4.25

- 1인가구지원사업의 참여자에게 본 프로그램에 대한 만족도를 확인하고자 1인가구지원사업에 참여한 경험을 조사한 결과 응답자의 20.1%(94명)만이 참여한 적이 있다고 응답하였음

[표 3-37] 1인가구지원사업의 참여 경험

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 1인가구지원사업에 참여한 적이 있으십니까?	94 (20.1)	374 (79.9)

- 먼저 전반적인 만족도를 살펴보면 5점 만점에 4.45점으로 높은 만족도를 보임을 알 수 있음
 - 세부적으로 프로그램 목적에 대한 만족도는 4.35점, 추천의사와 관련된 만족도는 4.74점, 재참여의사와 관련된 만족도는 4.82점임
- 1인가구지원사업에 참여한 응답자 중 1인가구지원사업은 계획성 있는 생활설계에 도움을 주느냐는 질문에 응답자의 55.3%(52명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 35.1%(33명)는 ‘그렇다’라고 응답함
- 1인가구지원사업은 주변 관계의 중요함을 알게 하는 프로그램이라는 질문에 응답자의 54.3%(51명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 33.0%(31명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 해당 질문에 관하여 응답자 중 10.6%(10명)는 ‘보통이다’라고 응답했으며, 1.1%(1명)는 ‘그렇지 않다’, 1.1%(1명)는 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답하였음
- 1인가구지원사업은 응답자 본인과 원가족과의 관계를 생각하는데 도움이 되는냐는 질문에 응답자의 47.9%(45명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 28.7%(27명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 또한 응답자의 17.0%(16명)는 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 응답자의 5.3%(5명)는 ‘그렇지 않다’, 1.1%(1명)는 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답함
- 1인가구지원사업은 강점과 단점을 돌아보는 데 도움이 되었느냐는 질문에 응답자의 54.3%(51명)는 ‘매우 그렇다’, 34.0%(32명)는 ‘그렇다’라고 응답함
- 다음으로는 1인가구지원사업을 통해 주변 지인과의 관계를 적극적으로 가지게 되었는지를 묻는 질문으로, 이 질문에 대하여 응답자의 55.3%(52명)는 ‘매우 그렇다’, 22.3%(21명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음
- 한편 본 프로그램에 참여한 응답자들은 서울시 1인가구 관련 정책을 알게 되

있는가에 대한 질문에 57.4%(54명)는 ‘매우 그렇다’, 28.7%(27명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음

- 마지막으로 1인가구지원사업을 다른 사람에게 추천하고 싶은지에 대한 질문과 본 프로그램에 재참여 의사를 조사한 결과로 두 질문 모두 모든 응답자가 질문에 대하여 매우 그렇다 또는 그렇다고 응답하여 높은 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났음
- 구체적으로 1인가구지원사업을 주변 1인가구 지인들에게 권하고 싶은지를 묻는 질문에 77.7%(73명)는 ‘매우 그렇다’, 19.1%(18명)는 ‘그렇다’라고 답하였음
- 재참여 의사를 묻는 질문에는 응답자의 83.0%(78명)는 ‘매우 그렇다’라고 답하였고, 16.0%(15명)는 ‘그렇다’라고 응답하였음

[표 3-38] 1인가구지원사업의 만족도

(단위: 명, %)

구분	문항 (N=72)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	5점 만점
프로 그램 목적	이 프로그램은 계획성 있는 생활설계에 도움을 주는 프로그램이다.	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (9.6)	33 (35.1)	52 (55.3)	4.46
	이 프로그램은 주변 관계의 중요함을 알게 하는 프로그램이다.	1 (1.1)	1 (1.1)	10 (10.6)	31 (33.0)	51 (54.3)	4.38
	이 프로그램은 나의 원가족과의 관계를 생각하는 데에 도움이 되었다.	1 (1.1)	5 (5.3)	16 (17.0)	27 (28.7)	45 (47.9)	4.17
	이 프로그램은 나의 강점과 단점을 돌아보는 데에 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (1.1)	10 (10.6)	32 (34.0)	51 (54.3)	4.41
	이 프로그램을 통해 주변 지인과의 관계를 적극적으로 가지게 되었다.	0 (0.0)	5 (5.3)	16 (17.0)	21 (22.3)	52 (55.3)	4.28
	이 프로그램을 통해 서울시 1인가구 관련 정책에 대해 알게 되었다.	1 (1.1)	4 (4.3)	8 (8.5)	27 (28.7)	54 (57.4)	4.37
추천 의사	주변에 1인가구인 지인들에게 이 프로그램을 권하고 싶다.	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (3.2)	18 (19.1)	73 (77.7)	4.74
재참 여의 사	이와 같은 1인가구를 위한 프로그램이 있다면 다시 참여하고 싶다.	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.1)	15 (16.0)	78 (83.0)	4.82
전반적 만족도							4.45

(7) 가족상담지원사업

- 서울시에 거주하는 2인 이상의 가족구성원을 대상으로 부부 간 또는, 가족 내 발생하는 생애주기별 다양한 문제에 대해 가족상담전문가의 상담을 통해 갈등관계를 조정하거나 해결할 수 있는 프로그램에 대한 인지도 조사 결과는 다음과 같음
- 먼저 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 가족상담지원사업을 운영하고 있다는 사실에 대해서 응답자의 65.6%(307명)는 알고 있다고 응답하였고, 알지 못한다는 응답자도 34.4%(161명)가 있었음
- 가족상담지원사업이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 있는냐는 질문에 응답자의 40.4%(189명)는 알지 못한다고 응답하였으나, 응답자의 59.6%(279명)는 알고 있다고 응답하여 다른 프로그램에 비해 서울시 지원사업임에 대한 인지도가 상대적으로 높았음

[표 3-39] 가족상담지원사업의 인지도

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 가족상담지원사업을 운영하고 있다는 사실을 알고 계십니까?	307 (65.6)	161 (34.4)
귀하는 가족상담지원사업이 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 계십니까?	279 (59.6)	189 (40.4)

- 응답자가 생활하는 지역에 가족상담지원사업이 필요한지를 묻는 질문에 응답자의 69.0%(323명)는 ‘매우 필요하다’라고 응답하였으며, 23.9%(112명)는 ‘다소 필요하다’라고 응답하였음
 - 또한 응답자의 5.8%(27명)는 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 0.6%(3명)는 ‘별로 필요하지 않다’, 0.6%(3명)는 ‘전혀 필요하지 않다’라고 응답함

[표 3-40] 가족상담지원사업의 필요성

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	5점 만점
귀하께서 생활하고 계신 지역에 가족상담지원사업이 필요하다고 생각하십니까?	3 (0.6)	3 (0.6)	27 (5.8)	112 (23.9)	323 (69.0)	4.60

- 한편, 가족상담지원사업에 참여한 적이 있는지를 묻는 질문에 응답자의 9.8%(46명)만이 참여한 적이 있다고 응답하여 다른 프로그램에 비해 응답자의 참여 경험이 비교적 낮은 사업으로 나타났음

[표 3-41] 가족상담지원사업의 참여 경험

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 가족상담지원사업에 참여한 적이 있으십니까?	46 (9.8)	422 (90.2)

- 먼저 전반적인 만족도를 살펴보면 5점 만점에 4.26점으로 높은 만족도를 보임을 알 수 있음
 - 세부적으로 프로그램 목적에 대한 만족도는 4.20점, 추천의사와 관련된 만족도는 4.35점, 재참여의사와 관련된 만족도는 4.50점임
- 본 프로그램에 참여 경험이 있는 응답자를 대상으로 만족도 조사를 실시한 결과 먼저 가족상담지원사업은 가족의 문제를 편하게 상담하는 데에 도움을 주느냐는 질문에 응답자의 45.7%(21명)는 '매우 그렇다'라고 응답하였으며, 45.7%(21명)는 '그렇다'라고 응답함
- 가족상담지원사업은 상담을 통한 가족문제 해결에 도움이 되었느냐는 질문에 응답자의 41.3%(19명)는 '매우 그렇다'라고 응답하였으며, 응답자의 34.8%(16명)는 '그렇다'라고 응답함
 - 응답자의 19.6%(9명)는 '보통이다'라고 응답했으며, 2.2%(1명)는 '그렇지 않다', 2.2%(1명)는 '전혀 그렇지 않다'라고 응답하였음
- 다음으로는 가족상담지원사업은 (부부)가족문제에 대해 고민을 털어놓을 수 있어 만족스러웠느냐는 질문에 응답자의 45.7%(21명)는 '매우 그렇다'라고 응

- 답하였으며, 응답자의 41.3%(19명)은 ‘그렇다’라고 응답하였음
- 또한 응답자의 6.5%(3명)는 ‘보통이다’라고 응답했으며, 4.3%(2명)는 ‘그렇지 않다’라고, 2.2%(1명)는 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답함
 - 가족상담지원사업을 통해 가족문제에 대해 이해하게 되었냐는 질문에 응답자의 39.1%(18명)은 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 43.5%(20명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 응답자의 13.0%(6명)는 ‘보통이다’라고 응답하였으며, 응답자의 2.2%(1명)는 ‘그렇지 않다’, 2.2%(1명)은 ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답함
 - 가족상담지원사업을 통해 문제 해결방법을 조금이나마 찾게 되었냐는 질문에 응답자의 37.0%(17명)은 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 45.7%(21명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 이 질문에 대해서 응답자의 13.0%(6명)는 ‘보통이다’, 2.2%(1명)는 ‘그렇지 않다’, 응답자의 2.2%(1명)는 ‘전혀 그렇지 않다’고 하였음
 - 가족상담지원사업은 주변에 지인들에게 이 상담 프로그램을 권하고 싶냐는 질문에 응답자의 45.7%(21명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 43.5%(20명)는 ‘그렇다’라고 응답하여 전체 응답자의 89.2%(41명)는 추천의사가 있는 것으로 나타났음
 - 재참여 의사를 묻는 질문에 응답자의 56.5%(26명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 37.0%(17명)는 ‘그렇다’라고 응답하여 전체 참여자 중 93.5%(43명)는 재참여 의사가 있는 것으로 확인 됨

[표 3-42] 가족상담 지원사업의 만족도

(단위: 명, %)

구분	문항 (N=38)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	5점 만점
프로 그램 목적	이 프로그램은 가족의 문제를 편하게 상담하는 데에 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (2.2)	3 (6.5)	21 (45.7)	21 (45.7)	4.35
	이 프로그램은 상담을 통한 가족문제 해결에 도움이 되었다.	1 (2.2)	1 (2.2)	9 (19.6)	16 (34.8)	19 (41.3)	4.11
	이 프로그램은 (부부)가족문제에 대해 고민을 털어놓을 수 있어 만족스러웠다.	1 (2.2)	2 (4.3)	3 (6.5)	19 (41.3)	21 (45.7)	4.24
	상담을 통해 가족문제에 대해 이해하게 되었다.	1 (2.2)	1 (2.2)	6 (13.0)	20 (43.5)	18 (39.1)	4.15
	이 상담을 통해 문제 해결방법을 조금이나마 찾게 되었다.	1 (2.2)	1 (2.2)	6 (13.0)	21 (45.7)	17 (37.0)	4.13
추천 의사	주변에 지인들에게 이 상담 프로그램을 권하고 싶다.	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (10.9)	20 (43.5)	21 (45.7)	4.35
재참 여의 사	이와 같은 가족상담 프로그램이 있다면 다시 참여하고 싶다.	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (6.5)	17 (37.0)	26 (56.5)	4.50
전반적 만족도							4.26

(8) 부자유친 프로젝트

- 부자유친 프로젝트는 서울시 5세 이상 13세 이하 자녀를 둔 아버지와 자녀를 대상으로 아버지의 자녀 양육의 역량을 강화하고 자녀와의 정서적 유대를 기르기 위해 운영되는 아버지-자녀 관계증진 프로그램임
- 이 프로그램이 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 운영되고 있다는 것에 대해서 응답자의 64.1%(300명)는 알지 못한다고 응답하였고, 35.9%(168명)만이 해당 사실을 알고 있다고 응답하였음
- 부자유친 프로젝트가 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 있느냐는 질문에 응답자의 66.5%(311명)는 알지 못한다고 응답하였으며, 33.5%(157명)는 알고 있다고 응답하였음

[표 3-43] 부자유친 프로젝트의 인지도

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 자치구 건강가정다문화가족지원센터에서 부자유친 프로젝트를 운영하고 있다는 사실을 알고 계십니까?	168 (35.9)	300 (64.1)
귀하는 부자유친 프로젝트가 서울시에서 지원하여 운영되고 있다는 사실을 알고 계십니까?	157 (33.5)	311 (66.5)

- 응답자가 생활하는 지역에 부자유친 프로젝트가 필요한지를 묻는 질문에 응답자의 59.0%(276명)는 '매우 필요하다'라고 응답하였으며, 26.9%(126명)는 '다소 필요하다'라고 응답하였음
- 응답자의 12.2%(57명)는 '보통이다'라고 응답하였으며, 1.1%(5명)는 '별로 필요하지 않다', 0.9%(4명)는 '전혀 필요하지 않다'라고 응답함

[표 3-44] 부자유친 프로젝트의 필요성

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	5점 만점
귀하께서 생활하고 계신 지역에 부자유친 프로젝트가 필요하다고 생각하십니까?	4 (0.9)	5 (1.1)	57 (12.2)	126 (26.9)	276 (59.0)	4.42

- 부자유친 프로젝트에 참여한 적이 있는지를 묻는 질문에 응답자의 6.8%(32명)만이 참여한 적이 있다고 응답하였음

[표 3-45] 부자유친 프로젝트의 참여 경험

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	예	아니오
귀하는 부자유친 프로젝트에 참여한 적이 있으십니까?	32 (6.8)	436 (93.2)

- 먼저 전반적인 만족도를 살펴보면 5점 만점에 4.49점으로 높은 만족도를 보임을 알 수 있음
- 세부적으로 프로그램 목적에 대한 만족도는 4.49점, 추천의사와 관련된 만족도는 4.47점, 재참여의사와 관련된 만족도는 4.53점임

- 먼저 부자유친 프로젝트는 아버지와 자녀가 서로를 이해하는데 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 56.3%(18명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 40.6%(13명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 반면 응답자의 3.1%(1명)는 ‘그렇지 않다’라고 응답함
- 부자유친 프로젝트는 아버지의 양육참여에 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 53.1%(17명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였고 응답자의 43.8%(14명)는 ‘그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 3.1%(1명)는 ‘그렇지 않다’고 하였음
- 부자유친 프로젝트는 자녀와 즐거운 시간을 보내는 방법을 알아가기에 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 59.4%(19명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 31.3%(10명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 응답자의 6.3%(2명)는 ‘보통이다’라고 응답했으며, 3.1%(1명)는 ‘그렇지 않다’라고 응답함
- 부자유친 프로젝트는 아버지 역할의 중요성을 일깨워주는 프로그램이냐는 질문에 응답자의 59.4%(19명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 34.4%(11명)는 ‘그렇다’라고 응답함
 - 또한 응답자의 3.1%(1명)는 ‘보통이다’라고 응답했으며, 3.1%(1명)는 ‘그렇지 않다’라고 응답함
- 부자유친 프로그램이 우리 가족의 관계를 발전시키는데 도움이 되었냐는 질문에 응답자의 59.4%(19명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 34.4%(11명)는 ‘그렇다’라고 응답하여 대체적으로 긍정적으로 생각하고 있음
- 주변에 아버지들에게 부자유친 프로젝트를 권하고 싶냐는 질문에 응답자의 56.3%(18명)는 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 응답자의 37.5%(12명)는 ‘그렇다’라고 응답하여 전체 93.8%가 이 프로그램을 타인에게 권할 의사가 있다고 하였음
- 마지막으로 부자유친 프로그램 재참여 의사를 조사한 결과로 62.5%(20명)는 ‘매우 그렇다’라고 답하였고, 31.3%(10명)는 ‘그렇다’라고 답하였음
 - 즉, 전체 응답자의 93.8%(30명)는 이 프로그램에 다시 참여할 의사가 있는 것으로 나타났음

[표 3-46] 부자유친 프로젝트의 만족도

(단위: 명, %)

구분	문항 (N=32)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다	5점 만점
프로 그램 목적	이 프로그램은 아버지와 자녀가 서로를 이해하는데 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (3.1)	0 (0.0)	13 (40.6)	18 (56.3)	4.50
	이 프로그램은 아버지의 양육참여에 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (3.1)	0 (0.0)	14 (43.8)	17 (53.1)	4.47
	이 프로그램은 자녀와 즐거운 시간을 보내는 방법을 알아가기에 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (3.1)	2 (6.3)	10 (31.3)	19 (59.4)	4.47
	이 프로그램은 아버지 역할의 중요성을 일깨워주는 프로그램이다.	0 (0.0)	1 (3.1)	1 (3.1)	11 (34.4)	19 (59.4)	4.50
	이 프로그램이 우리 가족의 관계를 발전시키는 데 도움이 되었다.	0 (0.0)	1 (3.1)	1 (3.1)	11 (34.4)	19 (59.4)	4.50
추천 의사	주변에 아버지들에게 이 프로그램을 권하고 싶다.	0 (0.0)	1 (3.1)	1 (3.1)	12 (37.5)	18 (56.3)	4.47
재참여 의사	이와 같은 아버지와 자녀가 함께 참여하는 프로그램이 있다면 다시 참여하고 싶다.	0 (0.0)	1 (3.1)	1 (3.1)	10 (31.3)	20 (62.5)	4.53
전반적 만족도							4.49

3) 일반적 프로그램에 대한 욕구조사 결과

- 건강가정·다문화가족지원센터의 일반적인 프로그램에 대한 이용자의 욕구를 살펴보고자 15가지 사업에 대한 이용자가 인지하는 필요성을 조사하였음
- 건강가정·다문화가족지원센터의 15가지 일반 프로그램에 대해 매우 필요하다고 응답한 비율을 살펴본 결과 학부모 지원이 69.9%(327명)로 가장 높았고, 다음으로 영유아기 부모지원과 67.7%(317명) 부부갈등예방 및 해결지원도 65.8%(308명)로 다수를 차지하였음
 - 나머지 12가지 프로그램에 매우 필요하다고 응답한 비율은 가족상담 65.0%(304명), 임신·출산(부모지원) 63.7%(298명), 자녀돌봄지원 62.8%(294명), 맞벌이가정 일가정양립지원 60.9%(285명), 아버지 역할지

원과 이혼위기가족지원이 각각 60.5%(283명), 공동육아나눔터 54.1%(253명), 가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리 51.9%(243명), 노년기 부부지원 51.1%(239명), 가족품앗이 50.2%(235명), 가족사랑의 날 48.9%(229명), 가족봉사단 45.3%(212명) 순으로 나타났음

- 건강가정·다문화가족지원센터의 15가지 일반 프로그램에 대해 매우 필요하다 또는 필요하다고 응답한 비율을 살펴본 결과 영유아기 부모지원이 92.1%(431명)으로 가장 높았고, 다음으로 학부모 지원이 91.5%(428명), 가족상담이 90.6%(424명)으로 높았음
- 나머지 12가지 프로그램에 대해 매우 필요하다 또는 필요하다고 응답한 비율은, 부부갈등예방 및 해결지원 89.7%(420명), 아버지 역할지원 88.5%(414명), 임신·출산(부모지원) 88.1%(412명), 자녀돌봄지원 86.1%(403명), 이혼위기가족지원 85.3%(399명), 공동육아나눔터 85.1%(398명), 맞벌이가정 일가정양립지원 84%(393명), 노년기 부부지원 82.3%(385명), 가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리와 가족사랑의 날이 각각 79.9%(374명), 가족품앗이 78.9%(368명), 가족봉사단 74.1%(347명) 순으로 나타났음

[표 3-47] 건강가정·다문화가족지원센터 일반프로그램에 대한 조사 결과

(단위: 명, %)

문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다	5점 만점
임신·출산(부모지원) 임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등	7 (1.5)	5 (1.1)	44 (9.4)	114 (24.4)	298 (63.7)	4.48
영유아기 부모지원 영유아부모교육 및 지원, 부모교육 등	6 (1.3)	2 (0.4)	29 (6.2)	114 (24.4)	317 (67.7)	4.57
학부모지원 아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등	4 (0.9)	3 (0.6)	33 (7.1)	101 (21.6)	327 (69.9)	4.59
노년기 부부지원 중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등	6 (1.3)	9 (1.9)	68 (14.5)	146 (31.2)	239 (51.1)	4.29
아버지 역할지원 찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등	7 (1.5)	5 (1.1)	42 (9.0)	131 (28.0)	283 (60.5)	4.45
부부갈등예방 및 해결지원 부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등	5 (1.1)	3 (0.6)	40 (8.5)	112 (23.9)	308 (65.8)	4.53

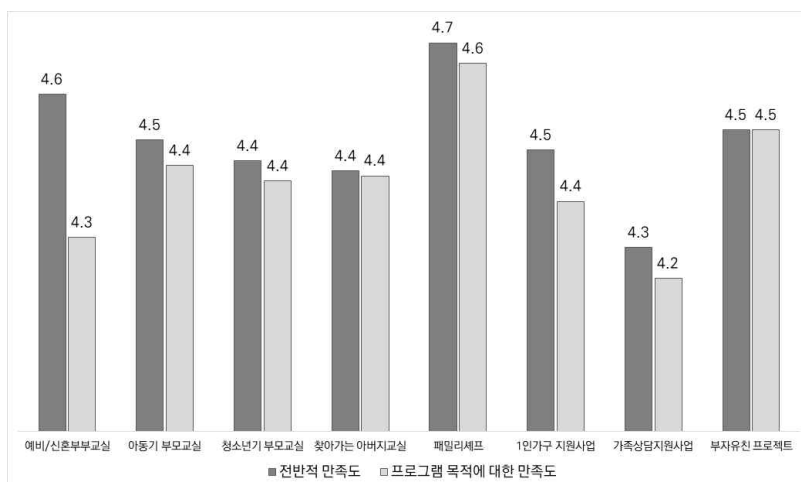
문항 (N=468)	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다	5점 만점
이혼위기가족지원 이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등	3 (0.6)	5 (1.1)	61 (13.0)	116 (24.8)	283 (60.5)	4.43
가족상담 가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등	0 (0.0)	2 (0.4)	42 (9.0)	120 (25.6)	304 (65.0)	4.55
가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리 심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등	5 (1.1)	7 (1.5)	82 (17.5)	131 (28.0)	243 (51.9)	4.28
자녀돌봄지원 아버지-자녀 토요돌봄 프로그램 등	4 (0.9)	11 (2.4)	50 (10.7)	109 (23.3)	294 (62.8)	4.45
맞벌이가정 일가정양립지원	4 (0.9)	7 (1.5)	64 (13.7)	108 (23.1)	285 (60.9)	4.42
가족봉사단(다문화가족나눔봉사단) 가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등	9 (1.9)	20 (4.3)	92 (19.7)	135 (28.8)	212 (45.3)	4.11
가족품앗이 등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등	8 (1.7)	16 (3.4)	76 (16.2)	133 (28.4)	235 (50.2)	4.22
공동육아나눔터 육아 공간 상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등	2 (0.4)	11 (2.4)	57 (12.2)	145 (31.0)	253 (54.1)	4.36
가족사랑의 날 수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등	7 (1.5)	17 (3.6)	90 (19.2)	125 (26.7)	229 (48.9)	4.18

3. 소결

- 종사자 설문조사는 서울시건강가정지원센터의 지속적인 발전을 위하여 광역센터의 사업 및 운영체계, 문제점 및 발전 방안 등에 대한 내용으로 진행되었으며, 이용자 설문조사는 서울시 건강가정 관련 사업과 관련한 내용으로 진행되었음
- 먼저 종사자 설문조사 결과 서울시건강가정지원센터 사업에 대해서는 건강가정 상담지원인 가족상담지원에 대한 만족도가 가장 높았음
- 서울시건강가정지원센터 세부사업인 인적자원 역량강화, 특성화 사업 운영 및 지원, 평가 및 정책지원, 네트워크 활성화, 홍보에 대한 중요도, 즉, 필요성은 모두 높았으나 현재 운영되고 있는 세부사업에 대한 만족도는 이에 비해 다소 낮게 나타났음
- 서울시건강가정지원센터 세부사업 중 강화해야하는 기능을 조사한 결과 특성화 사업 운영 및 지원, 인적자원 역량강화, 네트워크 활성화와 홍보, 평가 및 정책지원 순으로 나타났음
 - 전반적으로 서울시건강가정지원센터 각각의 세부사업의 필요성과 강화해야할 기능에 대한 의견이 일치하였음
- 한편, 서울시 특화 8개 사업에 대한 이용자 대상 설문조사 결과, 이용자의 일반적인 인지도는 사업별로 30%~70%까지 다양하게 나타났고, 8개 사업 중 아동기 부모교실, 예비/신혼부부 교실, 가족상담지원사업 등의 인지도가 상대적으로 높게 나타났음.
- 사업별 필요성에 대해서는 대부분의 사업에 대해 필요하다고 생각하는 것으

로 나타났으며, 특히, ‘청소년기 부모교실’과 ‘아동기 부모교실’, ‘가족상담지원사업’의 필요성이 상대적으로 높게 나타남.

- 참여 사업에 대한 만족도는 대부분의 사업들이 5점만점에 4.5점 내외로 나타나 이용 시민들의 사업에 대한 만족도가 매우 높은 수준임을 알 수 있음.
- 사업별로는 패밀리세프가 가장 높았고, 가족상담지원사업이 가장 낮았는데, 가족상담지원사업의 경우 높은 인지도에 비해 프로그램에 대한 만족도가 상대적으로 낮아 만족도 향상을 위한 노력이 필요할 것으로 보임.



[그림 3-1] 건강가정·다문화가족지원센터의 서울시 프로그램별 만족도

04

서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 FGI

1. FGI 개요
2. FGI 결과
3. 소결

1. FGI 개요

1. 조사개요

- 서울시의 경우 26개 건강가정지원센터(1개의 광역센터, 25개의 자치구센터)가 운영되는 과정에서 광역센터인 서울시건강가정지원센터의 기능 및 역할의 재정립을 위해서는 광역센터와 유기적인 관계를 설정하고 있는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 의견이 중요함
 - 자치구단위의 센터보다 광역센터가 뒤늦게 출범한 서울시의 경우 광역의 역할을 수행하는 서울시건강가정지원센터는 광역센터로서의 기능과 역할에 있어 자치구센터와의 차별화 전략이 다소 미비하다는 평가가 있어 광역센터로서의 기능과 역할을 모색하여 광역센터의 모델을 재정비할 필요성이 있음
- 따라서 서울시건강가정지원센터의 광역센터로서의 사업 및 역할 방향 모색을 위하여 자치구센터들의 의견 수렴을 통하여 서울시건강가정지원센터의 당면과제 검토와 역할 및 기능 확장 방안을 마련하고자 함
 - 이에 총 2회에 걸쳐 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 초점집단 인터뷰(Focus Group Interview: FGI)를 진행하였음
- 주요 조사 내용은 현재 서울시건강가정지원센터의 기능과 역할에 대한 의견, 광역센터로서 서울시건강가정지원센터의 방향 설정에 대한 내용임

2. 조사방법 및 절차

- 본 조사는 보다 심도 있게 연구주제에 대하여 참여자들의 논의를 듣기 위해 질적 연구방법 중 하나인 초점집단 인터뷰(Focus Group Interview: FGI)를 진행하였음
 - 5개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터 센터장을 대상으로 2020년 6월 22일에 FGI를 실시하였으며, 5개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터 중간관리자를 대상으로 2020년 7월 21일에 FGI를 실시하였음
 - 초점집단 인터뷰(Focus Group Interview: FGI)는 센터장과 중간관리자의 두 개의 집단으로 구성되어 있음. 각 집단은 서울시를 5개의 권역으로 구분한 다음, 각 권역별로 각 1개의 자치구를 선정하여 각 자치구센터의 센터장 및 중간관리자를 섭외하였음
 - 2회에 걸친 FGI 참석자는 다음과 같음

[표 4-1] 초점집단 인터뷰 참여자 정보

번호	구분	이름	소속	직책
1	센터장 FGI (6/22)	○○○	건강가정다문화지원센터	센터장
2		△△△	건강가정다문화지원센터	센터장
3		□□□	건강가정다문화지원센터	센터장
4		▽▽▽	건강가정다문화지원센터	센터장
5		◇◇◇	건강가정다문화지원센터	센터장
6	중간 관리자 FGI (7/21)	○○○	건강가정다문화지원센터	사무국장
7		△△△	건강가정다문화지원센터	사무국장
8		□□□	건강가정다문화지원센터	사무국장
9		▽▽▽	건강가정다문화지원센터	총괄팀장
10		◇◇◇	건강가정다문화지원센터	총괄팀장

3. 조사 내용

- 본 연구의 목적과 내용, 연구의 방향 등에 대한 안내와 함께 서울시건강가정지원센터의 의의와 필요성, 자치구 건강가정·다문화가족지원센터와의 차별성, 서울시건강가정지원센터에서 추가해야 할 서비스 또는 사업, 서울시건강가정지원센터에 추가되어야 할 기능에 대한 내용을 질문하였으며, 질문 내용은 다음의 표와 같음

[표 4-2] 센터장 및 중간관리자 FGI 질의내용

□ 서울시건강가정지원센터의 의의와 필요성

- ① 서울시에 광역단위의 건강가정지원센터가 운영되어야 할 필요성
- ② 서울시건강가정지원센터 운영 의의
- ③ 서울시건강가정지원센터 운영에 관한 이슈 등

□ 서울시건강가정지원센터와 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 차별성

- ① 서울시건강가정지원센터와 자치구 건강가정·다문화가족지원센터와의 차별성
 - 기관 설치 목적에서의 차별성, 기관 운영 및 사업에서의 차별성 등
 - 차별성이 있는지? 있다면 어떠한 점이 그렇게 생각되는지? 없다면 왜 없다고 생각하는지, 앞으로는 어떠한 차별성을 가져야 하는지?
- ② 서울시건강가정지원센터와 자치구 건강가정·다문화가족지원센터와의 연계 및 협조 현황과 애로사항

□ 서울시건강가정지원센터에서 추가해야 할 서비스 또는 사업

- ① 현재 서울시건강가정지원센터의 서비스 및 사업의 현황과 문제점 그리고 만족도
- ② 서울시건강가정지원센터에서 추가(또는 축소)해야 할 서비스 또는 사업
- ③ 자치구센터 통합 운영에 따른 서울시건강가정지원센터에 다문화가족지원센터의 광역센터 역할을 부여할 때에 필요한 사업 및 기능
 - 광역센터 통합운영 시 고려해야 할 점, 반드시 추가되어야 하는 기능 등

□ 서울시건강가정지원센터에 추가되어야 할 기능

- ① 현재 서울시건강가정지원센터 기능의 만족도 및 기능에 대한 이슈
- ② 서울시건강가정지원센터에서 강화해야 할 기능
- ③ 서울시건강가정지원센터에 기대하는 점 등

2. FGI 결과

1. 서울시건강가정지원센터의 필요성

1) 광역단위의 건강가정지원센터의 필요성

- 건강가정지원센터 업무 체계에 진흥원과 여성가족부가 있으나, 자치구센터가 직접적으로 상위 체계들과 소통하는데 다소 어려움이 있어 중간역할로서의 광역센터 필요성이 제기되었으며, 특히 자치구센터 차원에서 자원발굴의 어려움이 있어 광역센터의 역할로 자원발굴(기업 후원개발 등)을 강조하며, 광역센터가 필요함을 제기하였음

광역의 역할이라는 게 저희가 체계가 진흥원도 있고 여가부도 있지만 그들하고 소통 못하는 입장에서 중간역할을 해주셔야하는 부분이 분명히 있는데..(8)

제가 개별적으로 아시는 분은 후원을 할 수는 있는데 서울시라는 이름을 들어갔으면 좋겠다 그런 얘기 많이 하시거든요. 근데 서울시가 그 역할을 못해주니까 오히려 저는 안타까운 거죠.(7)

- 25개 자치구센터의 컨트롤타워 역할 수행하는 거점센터의 필요성으로 자치구센터의 업무를 지원하고 효율적인 가족정책 사업 운영을 위하여 광역센터가 컨트롤타워의 역할을 수행할 필요가 있음을 언급하였음

이번에도 공문이 내려왔어요. 홍보지나 이런거를 할 때 검사를 받으래요. 그거보면. 구로 보내서, 여가부가 지정한 어떤 곳에 보내 가지고 홍보지를 구민에게 보내도 되는지 일일이 검사를 받으라고 합니다. (중략) 서울시센터가 이런거 딱 왔을 때 구마다 하지말고 그냥 서울시센터로 보내라, 그러면 서울

시센터가 해주겠다. 그러면 어떻게 보면 구 담당도 일이 줄고, 이런거죠. 어떤 이런 역할을 탁 차고 나갔으면 좋겠다는 생각을 들어요. (중략) 그러니까 그런 공문 딱 받았을 때 서울시센터가 서울시에 얘기해서 우리 센터는 우리가, 내가 관리하겠다, 여가부에 내가 얘기하겠다. 이렇게만 얘기를 해주셔도 자치구에서 어떤 사업을 하는지도 많이 알게 되고.(2)

- 구체적으로 25개 자치구센터의 대표자의 역할로써 광역센터를 언급하며, 조정자로서의 역할 수행이 필요한 법률문제 등(예. 아이돌보미 노조 문제 등)과 자치구센터의 대변자로 서울시와의 소통 등을 광역센터가 수행해야함을 제시하였음

방문이나 아이돌보미 사업 같은 경우 노조문제가 심각해요. 그러면 센터장님들에게 거점이라는건 저희 센터장들이 알아야 하는 노무관리. 왜냐면. 그리고 그걸 통합되게 조정을 해주시는게 서울시센터라고 생각해요. 왜냐면 우리가 어떻게 보면 방문교육같은 경우는 단체교섭도 하고 있거든요. 그럼 단체교섭안이라는게 있잖아요. 그게 통과하고 나면 엄청 큰 효과를 내고 있으니까.. 하면되는지 안해야 되는 부분에 대해서 서울시가 통합을 해서 여기서 단체교섭을 하고 있는데 이런건 절대 안되고 이런 조정을 해서 센터장님에게 세부적으로 알려주시고 .. 알려드리는 그런 역할을 해야하는데 지금은 각자 노선이에요. 근데 거기서 일하는 분들은 그냥 서울시에서 일하는 분들이거든요. 그니까 저희는 어느 단체교섭에서 이런 내용이 있었다. 왜 그런거 안해주냐.. 그걸 나중에 듣게되는거거든요. 그래서 혼란이 되게 많아요. 제 생각에 센터장들을 모아놓고 이같이렇게 하는게 제일 낫다. 어떤 서울시하고 논의해서 노조에 대응할 수 있는 그런 방안이라든가 그런 거를.. 어떻게 보면 저희는 다 똑같아요. 같은 서울시 안에 있는데 관악에서 하는데 중랑에서 안하면 중랑은 또 해야하는 상황이에요. 그럼 그걸 안한다고 할 수는 없는 거예요. 그러니까 이런 내용을 제가 관악에다가 가서 직접 알아볼 수는 없잖아요. 그런 역할을 서울시가 해야하는 것 아니냐는 거죠.(2)

(생략) 저희를 대변하는 역할로 느낄 수 있게 바꿔 나가야하지 않을까. 그게 저희한테는 좀 힘도 되고 또 저희가 이야기를 하면 시로 들어가는구나 하는 느낌을 받을 수 있게 해주셔야 하지 않을까요? 그게 광역센터의 역할인거죠.(2)

2. 현 서울시건강가정지원센터 기능 수행에 있어서의 문제점

1) 컨트롤타워로서의 역할 강화 필요

- 자치구센터들에서 문제나 어려움이 생길 때 서울시 광역센터가 컨트롤타워로서 역할이 중요하므로 현 센터의 기능 중 강화해야할 기능임을 언급하였음

무슨 일이 터지고 무언가 어려움이 생기면 컨트롤타워의 역할은 사실은 서울시센터에 기대는 못하고. 다른 자치구끼리 서로 소통을, 연락을 해서 답을 도출해내는 역할을 하고. 서울시는 그냥 뭐 전체적인 신청 취합? 그리고 아동학대가 있다 그러면 그런 큰 부분만 관여를 하는 부분이라서..(6)

- 예를 들어 교육기관으로서 컨트롤타워 역할을 위해서는 단순히 강사를 각 기관으로 배치하는 것 뿐 아니라 스케줄 등 조율하는 역할 또한 광역센터에서 해야 함을 사례로 제시하였음

광역의 입장에서 이제 컨트롤타워 하시겠다고 했는데. 컨트롤타워가 안되고 있어요. 각 교육기관으로 배치는 해주지만, 교육기관하고의 각자 스케줄은 각자 조율해라. 하시거든요. 그러면 사실 본인들이 하시는 역할이 없는 거예요.(8)

2) 광역센터와 자치구센터 간의 소통의 장 확대

- 광역센터가 자치구센터와 소통하는 과정이 과거에 비해 감소하였고, 이 과정에서 광역센터가 중앙센터와 자치구센터를 연계하는 기능이 다소 축소되어 자치구센터와의 연합·연계 등 조정기능을 강화할 필요가 있음
- 특히 의견을 교류할 수 있는 회의의 확대뿐만 아니라 회의 과정에서 상호 의견을 교류할 수 있는 시간의 확대가 필요함을 지적하였음

그래서 예전에 비해서 많이 중요한 결정을 조율할 수 있는 그런 루트가 사라지지 않았나라는 생각이 많이 들어요.(7)

(생략) 예전에는 거점 센터에서는 직접사업을 많이 안하셨어요. 그리고

어떤 예산에 대한 부분이 서울시에서 서울시센터장님께 얘기하면 서울시 센터장님이 나눠줘야 되는 상황이지 않아요, 그럼 센터장님을 모아놓고 회의를 했어요. 이러이러한 예산이 나올건데 어떻게 했으면 좋겠는지 나눠서 할건지 이런식으로 저희하고 논의를 해서 그 예산에 대한 부분을 저희가 사용하는 걸로 했는데, 그렇게 저희는 처음시작은 그렇게 했어요. 제가 처음 왔을 때, 송○○ 센터장님이 계실 때는 저희가 항상 가서 의논을 많이 했어요. 어떤 예산이 나온다. 어떤 종류의 예산이 나온다. 이런식이 많았기 때문에 거점에서 어떻게 그걸 소화할 수 있는지에 대해서 의견을 냈고 그렸거든요. 저희가 예를 들면 그 예산을 꼭 굳이 받아야 해요? 이런 얘기가 지 했던 것 같아요. 근데 지금은 직접사업을 되게 많이 하세요. 그래서 센터장 회의를 가면 어떤 예산으로 어떻게 지자체가 예산을 나눠야 하는지 의논을 하는게 아니라, 본인들이 한 사업에 대한 소개를 하시는 거예요. 그럼 저희는 들어요. 한참 센터장회의를 가가지고, 보고하는거죠 이러이러한 것을 했다. 그러나 우리 자치구센터와는 전혀 상관이 없는거예요. 그냥 듣다가 잘하셨네요. 뭐.. 할말이 없어요. (중략) 그래서 센터장 회의를 예전에는 빠지면 안된다고 생각했는데 지금은 뭐 안가도 나중에 그냥 보고서 보면 되니까 별로 의미가 없는 것 같아요. 저는 제일 많이 변한 게 그 부분인 것 같아요. 세월에 따라서..(2)

뿐만이 아니죠. 지금 어떻게 보면 가족축제가던가 이런 것도 우리에게 참여해라 참여여부를 묻잖아요. 그게 아니라 예전에는 같이 하는건데, 어떻게 할까를 의논했지. 이 센터는 참여합니까?를 물어보진 않거든요.(2)

- 소통의 장의 축소로 사업을 운영함에 있어 구체적인 사업에 대한 취지 등을 이해하는데 한계가 있음을 호소하였으며, 취지와 목적 등이 이해가 되지 않으니 함께 사업을 운영하는데 어려움이 뒤따르고 동기부여도 되지 않아 점점 참여에 대한 부정적인 의견이 발생 할 수 있음을 언급하였음

서울시에서 하는 가족축제가 건가센터가 있다는 걸 알려주길 원하는 건지... 원지가 불분명하고, 그냥 한 장소에다가 각 센터를 불러모아서..(3)

건강가정지원센터 이름을 알리는건지, 서울시 행사인건지, 구분이 잘 안되요. 지금은 그냥 서울시 행사인거 같아요.(3)

3) 서울시건강가정지원센터 프로그램에 대한 의견

○ 서울시건강가정지원센터의 프로그램의 운영이 다소 유연성이 부족하다는 의견이 있었음

- 행사를 운영하는 과정에서 논의과정이 다소 부족하여 연합하여 하는 행사라는 느낌보다는 오히려 사업을 지원한다는 느낌이 있다는 의견이 있었음
- 또한 매뉴얼과 강사풀이 획일화되어 자치구센터의 자율성이 부족하여 각 자치구의 특성을 사업에 반영하기에 한계가 있음을 지적하였음

- 이 과정에서 평가 또한 모든 자치구의 동일한 기준으로 적용되다 보니 자치구 가족특성에 따라 상이할 수 있는 프로그램의 운영의 유연성을 확보하지 못한다는 의견을 제시하였음

광역시에서 할 수 있는 것만 했으면 좋을 거 같아요. 우리가 필요한 것. 동원해서 할 수 있는 것들은 지양했으면.(4)

직접사업에 우리가 동원되는 느낌..(3)

이게 서울형으로 해서 많이 개발을 하고 있지만, 이게 만들어진지 꽤 됐는데 매뉴얼이 변화하지 않는 거예요. 하다못해 자치구에서도 하나의 사업을 할 때도 상반기 평가 하반기 평가해서 매년 매뉴얼을 바꾸고 강의내용을 바꾸는데, 평가방법도 변경을 하는데. 이 서울가족학교가 만들어진지 꽤 오래됐음에도 불구하고 매뉴얼도 거의 비슷하게 매년 진행하고 있고.(10)

주제도 다 정해져 있잖아요. 강의주제도 다 정해져있으니까...(3)

이걸 그 지역에 맞춰서 한 3-40프로는 선택사항이 모든게 있으면 좋겠어요.(4)

그런거죠 평가 지표를 보면 가족상담 보면, 가족이 몇 프로 이상이어야 한다는 거예요. 물론 가급적이면 가족상담을 유도하라는 거는 알겠는데, 아니 상담을 잘해서 가족이 상담을 빨리 끊을 수도 있잖아요?(3)

○ 서울시 광역센터에서 교육, 파견하는 가족 프로그램 강사풀과 관련하여 강사풀의 질의 평준화되어 있지 않아 강사역량의 차이로 발생하는 문제가 있음을 지적하였음

- 이에 실질적으로 강사를 섭외하여 프로그램을 운영하는 자치구센터의 경우 프로그램 질 관리에 어려움이 있음을 호소하며, 이로 인해 자치구센터 간 강사 섭외에 있어 경쟁이 발생하고 있음을 제시함

잘하시는 분은 정말 잘하시고요. 못하시는 분은.. 수준이 너무 나뉘는 거예요.(10)

신규강사들에 대해서 좀 역량강화를 시켜주셔야 하는데, 그거를 각 구에 떠맡기는 느낌? 실습, 많이 실습으로 각 구에 배치를 해주시거든요. 그런데 오셔서 신입강사들을 써보면 너무 떨어지는 거예요.(8)

경쟁이에요. 미리 예약을 하고, 실무자들이 난리가 나거든요. 그런 부분에 대해서 실제적으로, 눈에 보이게. 낮은 점수인 선생님들은 과감없이 관계 생각하지 마시고 정리해주시고. 잘하시는, 어느 점수 이상이신 분들만. 누구라도 선택했을 때 교육을 괜찮다라고 만족할 수 있게끔 유지를 해주시면서.(10)

- 서울시에서 제공하는 강사풀의 강사 인력은 강사비도 높은 편이며 이에 비해 강사의 역량 및 질 관리가 다소 적절하게 이루어지지 못하고 있으며, 자치구센터에서 실시하는 강사들에 대한 강사평가가 강사풀 관리에 반영되지 않는 것 같다는 불만도 있었음

저희가 매년 강사평가를 하거든요. 근데 낮은 점수인 분들이 그 다음에도 또 있으세요. 그러니까는 이게 그 반영이 안되는 상황이고. 그러니까 강사평가를 안좋은 사람들을 뺀다고 하긴 하셨는데, 그렇게 느끼게 반영되는거 같지는 않더라구요. 뺀다고 하셨는데 왜 있지? 라는 분들이 있으셨거든요.(10)

(생략) 지금은 강사풀을 신뢰할 수는 없고, 다른 센터에서 이 선생님을 했을 때 그 센터의 실무자의 말만 신뢰할 수 있는 거예요.(10)

4) 서울시건강가정지원센터와의 업무 과정에서의 어려움

- 서울시건강가정지원센터와 자치구센터의 실무자, 특히 사업 담당자들의 소통이 원활하게 이루어지지 못하고 있어 사업 운영에 어려움이 있으며, 광역센터의 담당자의 이직이 다소 빈번하게 이루어져 협업과정에서 어려움이 있음을 지적함
- 이 과정에서 자치구센터의 담당자가 광역센터의 담당자보다 업무경력이 더 많은 경우 들이 발생하여 사업 이해도 및 사업 진행과 관련된 사항에 대한 문의 응대가 적절하게 이루어지지 못하고 있음을 언급함

(생략) 소통을 해야 하잖아요. 그게 아닙니다 공지를 해줘야 하는데. 그러면 잘못

시행한 구들은 어떡해요. 그런 부분에 대한 소통을 1차적으로 안하고. 그리고 신입 직원들이 있잖아요. 신입직원이 오면 역량강화를 시켜서 그 사업에 투입을 시켜줘야 거점으로서의 역할을 할텐데, 그들도 저희랑 같이 배우는 입장인 거예요.(8)

지금의 수준은 자치구에 더 빼어난 선생님들, 직원들이 더 많은 거예요.(6)

- 특히 문의 응대과정에서 적절하지 못한 답변을 하는 경우(상위기관에 직접 문의, 지침 미인지로 인한 응대의 어려움 등)가 있어 이에 대한 민원을 제기하였음

가족사업안내지침이 내려와 있는데 이걸 근데 여가부에서 내려오는 거거든요. 그것도 서울시에서 근데 알고 있어야 하잖아요. 이것도 알고 계셔야 하는데 이걸 모른다는 거죠.(2)

아니면은 시에다 직접 통화하세요 이런거.. 결국은 시센터 실무자들에게 얘기를 잘 안한다는 거죠.(1)

만약 어떤 질문을 했을 때 모르면 아 잠깐만 기다려라 제가 알아보겠다.. 하면서 알아보면서 본인들도 지식을 갖지 않을까.. 알아봐주면서 서울시도 전화해보고 이런 게 역할이잖아요. 알아봐준다는거 만으로도.. 대부분 담당들이 전화를 하는거거든요 맨 전화해봐라 하는데 전화 와가지고 하는 얘기가 서울시에 전화하라는데 어떡해요? 하니까. 그럼 서울시에는 또 전화를 못하거든요(2)

5) 광역센터로서의 대외협력, 네트워크, 홍보 등의 활성화 필요

- 대외협력이나 네트워크는 시기도 매우 중요한데 서울시건강가정지원센터가 대외협력 및 네트워크에 있어 다소 시기를 놓치는 경우가 있었음을 지적함

가족학교 처음에 사업을 할 때 가족학교 사업이니까 교육청이랑 연계해서 모든 자치구에 부려주겠다 라고 했는데. 이미 자치구들은 (중략) 이미 관내에 있는 초중고가 연결되어 있는 상황이어서 이게 오히려 역효과가 나는 경우도 있었거든요? 아니면 우리는 이미 연계가 확정되거나 연계라인이 있는데, 그 시기가 너무 늦게 내려와서 중복되거나 충돌되는 경우도 꽤 있었고. (중략) 이게 정말 저희가 필요한 연계가 아니었고 저희가 그런 유관기관이랑 연계를 못해서 그런 것도 아니었기 때문에. 조금 그런 시기라던지, 유관기관의 어떠한 특성 맞아떨어지지 않아서 정말 필요한 연계가 아닌 경우가 꽤 있었거든요.(10)

찾아가는 아버지교실 같은 경우에는 기업이나 기관으로 많이 가기를 원했는데. 저희 각각 센터들이 기업을 뚫기에는 한계가 있으니까, 평가를 할 때도 기업을 그러면은 뚫어달라, 기업을 대상으로 전체적인 공문을 내려주면 저희가 자체적으로 다시 연계를 해서 하면, 손쉬울 것 같다고 했는데, 그거는 이루어지지 않았어요.(10)

- 또한 서울시 가족정책의 발전방안 모색을 위한 네트워크의 중심축으로 서울시건강가정지원센터가 역할을 수행하기를 원하였음

- 구체적으로 서울시 가족정책 및 서비스 발전을 위한 정보 확보 및 공유 등이 있었음

저희도 기관장님이랑 같이 논의하다가 서울시가 어느 정도 잘 돼있을 거란 생각이 들어서 문의해봤는데, 공유해주지 않아서 저희는 좀 상처.. 이 정도는 지자체 센터와 논의해서 같이 뿌려주는 부분도 같이 성장할 수 있는 부분에 일조할 수 있는데, 이게 공유되지 않았다는 부분들이 안타까웠고.(9)

- 서울시건강가정지원센터의 홍보 채널에 대한 개선 필요성도 언급하였는데, 홈페이지 성능 개선 필요, 별도의 홍보채널 운영에 대한 어려움이 있었음

- 또한 사업별로 분절되어 운영(다문화 관련 다누리, 거점센터 패밀리넷 등) 되고 있는 홍보채널 관리의 어려움과 효율적 정보전달의 어려움을 제기하며, 효과적인 홍보채널 운영을 위해 원스톱으로 연계되는 사이트 운영의 필요성을 제시하였음

진흥원에서 운영하는 시스템이 굉장히 싼값에 만들어서 그런지 안좋아요. 홈페이지도 그렇고 뭔가 수정보완이 제때제때 안이루어지고 오류도 많고.(5)

저희가 홈페이지가 다 들어가 있는 (중략) 시스템이 있는데. 그게 정말 안좋아요. 잘 안올리게 돼요. 그렇다고 우리가 홈페이지를 따로 만들자니 뭐라고 하니까. 못만 들고 있거든요. 그런 거를 서울시가 딱 맡아서 하는 것도 좋겠다는 거죠.(2)

- 서울시건강가정지원센터에서 실시하는 공모사업에 대한 평가 및 제언으로 양질의 프로그램 개발을 위해서 자치구의 특성과 역량을 반영한 프로그램을 공모하는 것이 좋을 것 같다고 하였음

- 이와 더불어 공모사업의 활성화를 위해서는 자치구센터가 공모사업에 대한 고민을 할 수 있는 구조 마련이 필요함을 언급하였음

사실은 공모사업이라는 말을 안하고 그냥 신청할 때 주는 사업이라는 거지.(5)

공모사업이라고 하는게 공모가 아니고 신청만 하면 저희가 받을 수 있어요. 제가 저희 직원들로 좀 아쉬운 점이, 여기 저희 센터가 아시다시피 지원이 좋아요. 서울시에서도 어떻게든 사업을 주려고 하고. 그러니까 사실 큰 노력없이 페이퍼를 쓰고 나면 항상 돈이 오니까. 나는 항상 공모사업을 100% 딸 수 있다고 그렇게 생각을 하는데. 사실 사회복지기관은, 다른 기관은 정말 치열하거든요.(5)

3. 서울시건강가정지원센터의 발전방안

1) 25개 자치구센터의 컨트롤타워 역할 수행 필요

- 서울시건강가정지원센터가 컨트롤타워의 역할을 수행해야 함을 지적하며, 이를 위하여 직원들의 역량강화, 시와의 관계에 있어서 광역센터의 권한과 책임 강화, 자치구센터에 대한 이해도 강화 등의 필요성을 언급하였음

(생략) 컨트롤타워의 역할이 안 되고 있으니 그런 부분에 대해서 서울시 센터가 좀 업그레이드 하려는 것에 대한 고민도 필요한 것 같아요.(6)

저는 개인적으로 어느정도 광역센터에 역할을 주고. 그 다음에 이제 자치구센터가 통합센터로서 역할을 하고 있기 때문에 다문화 쪽에 거점이랑 건강가정에 광역센터로서의 특징을 모아서 권한을 더 주면서, 조금 자치구센터를 핸들링 할 수 있는 권한이 주어지고, 쥐고 가게 하는 것도 힘이 될 수 있다고 생각을 하는데..(7)

사실은 센터를 핸들링하고 이렇게 할 필요가 있어요. 센터에 대한 이해도가 필요한 건데. 이런 소통에 대한 부분이라든지 아니면 뭐 자치구를 좀 그런 노력이라든지, 이런 센터를, 자치구를 이해하려고 하는 이해도는 필요할 것 같고.(6)

- 현재 아이돌보미 거점센터는 모니터링이 주된 역할인데, 이를 강화하여 아이돌보미 거점센터로의 역할을 강화하여 사업의 활성화를 도모할 필요가 있음을 제기하였음

저희 제일 걱정이 아이돌보미도 되게 걱정이 되요. 센터에서 안한다 그러면 이걸 어디서 하게 될지. 이걸 전혀 모르는 곳에서 하게 될지. 아이돌보

미 거점기관에서 하는게 모니터링밖에 안하고 계시는데, 아이돌보미 전체 사업에 대해서도 알고 계셔야 하는데, 그건 잘 모르시고, 모니터링 본인이 해야 하는 그 역할만 하시려고 하시니까...(2)

- 광역센터로서 대표성과 책임성을 강화해야하며, 자치구센터들에 문제나 어려움이 생길 때 조금 더 책임을 지고 권한을 갖고 이를 광역센터에서도 함께 해결하고자 하는 역할수행이 강화되길 희망하였음

(생략) 법적인거나 책임소재가 있는 부분에 대해서 조금 끌어안고 같이 고민해 줄 수 있는 그런 기구? 이런 것들도 이 안에서 시센터에서 고민을 해주시면 좋을 것 같아요.(7)

운영에 대한 부분, 법적인 책임에 대한 부분. 뭐 책임을 지라는 것이 아니라 함께하고자하는 자세인 그런 부분인데. 이걸 너무나 당사자인 자치구에 미뤄버리는 상황이라서.(10)

시센터가 총괄도 서로 안하려고.. 조금 그랬다는... 얘기를 들었는데. 약간 그런것들을 책임성이나 그런 것들을 피해가려는 거지않나 라는 생각이 들어요. 조금 알아서 권한을 가지기위해서 노력해주시고, 책임을 지려고 조금 해주셨으면 어떨까 생각이 들어요. 힘드시겠지만..(7)

- 서울시 가족정책 거점 전달체계로서 사회와 가족 정책의 변화에 대한 민감성을 확보하여 시의적절한 대응을 할 수 있는 구조 마련이 필요함을 제기하였음

서울시 공무원들은 2~3년에 한 번 씩 바뀌거든요. 바뀔때도 불구하고 이렇게 변화의 기초가 전혀 없다는 거는 이들이 의지가 전혀 없다라는거..(8)

변화되는 것에 대해 적극적이어야 하는게 맞지 않을까.(6)

저희가 공통적으로 어려운 부분에 대해서 관심을 좀 가져주시고, 그걸 해결하고자 하는 의지가 좀 있으셨으면...(8)

권한이 없어서 못하는게 아니라. 자기의 역할이나 자신의 바운더리는 본인 스스로가 지키고 만들어 가는 거라고 생각을 해요.(6)

2) 광역센터와 자치구센터의 소통의 장 확대

- 회의 개최뿐만 아니라 회의 주제에 대한 개선이 필요하며, 자치구 현안을 주요 안건으로 하여 자치구센터의 애로사항을 해결할 수 있는 소통의 장이 필요함을 언급하였음
- 회의를 통해 자치구센터와 광역센터가 자유롭게 의사소통을 하고, 자치구가 제시한 의견에 대하여 광역센터가 적극적으로 반영하는 구조를 통해 서울시의 가족정책 및 서비스가 활성화 될 수 있길 희망하였음

주 안건을 정해 가지고 회의 소집이나 이런것들을 전달하고 했으면 좋겠는데. 그냥 약간 회의했다라는 거에 의미를 두지 않는 회의가 이루어지고. 그 자치구의 현안에 관심을 가져야겠다는 생각을 했어요. 그런데 서울시 사업을 끌어내고 연말에 언제 평가할 거고, 우리가 뭘할거고 이것만 전달을 하려고 하다보니까. 돌아가면서 25개 구의 얘기를 듣고, 그거 전달하면 끝나는 상황이거든요? 그러기 전에 현안을 조금 둘러보시고, 조금 정리를 해서, 아 지금 주요 문제는 이런 건데, 이런 건 이렇게 풀어나갔으면 좋겠다 라고 정리해 나가는 시간들을 시센터에서 준비하는 시간들이 필요하지 않을까.(7)

저희 사업별로 실무자 간담회를 해요. 하는데. 의견을 내면 그게 반영이 되는게 아니고. 서울시에서 의견을 전달되는. 서울시에서 이렇게 해서 하면 안되요? 이게 오는 거죠. 의견을 내면 내년 한번 논의해보자 이렇게라도 답이 오면.. 조금씩 변화가거나, 자치구센터 입장에 맞춰서, 입장이라기보다 현장의 상황에 맞춰서 변화를 주면 좋는데...(1)

- 구체적인 소통의 방법으로 Top-down 형태의 의사소통은 지양하고, Bottom-up 방식의 의사소통을 구축해야한다는 의견이 있었음

시에서 내려오는 것이 아니라 여기서 이렇게 이렇게 해서, 그림을 만들어서, 이렇게 하면 시장님 잘.. 이렇게 가면 내목이 달아날까 안달아날까 염려안해도 될 수 있잖아요.(3)

3) 서울시건강가정지원센터의 지자체 지원의 역할 수행 필요

- 서울시건강가정지원센터가 지역특성화 사업을 직접 설계하여 프로그램을 배포하는 것 보다는 서울시 특성화 프로그램의 방향성을 설정하고, 자치구센터가 자치구 상황에 맞도록 프로그램을 운영하는 유연성 있는 구조를 원하였음

시센터가 시민의 사업을 하는 것도 좋은데. 그걸 더 붙여서 여가부에서 건가와 다가 센터에 원하는 방향이 있을거 같아요. 그걸 이해를 좀 하시면서, 그 방향에 맞춰서, 그 안에서 서울시에서 특화할 수 있는거, 이렇게 좀 가주시면 참 좋겠다.(1)

- 서울시건강가정지원센터가 수행하였으면 하는 지원업무로는 우선, 자치구센터의 노무 및 회계 등 지자체에서 고민하는 부분들에 대한 컨설팅 지원 등이 있었음

잘하고 있는 센터들을 잘할 수 있는 부분들을 살려줄 수 있는 그런 것들을.. 저는 사실은 컨설팅 같은 것을 해도 괜찮다고 생각하거든요.(6)

사회복지시설들에서 무슨 공모가 있는데 워낙 노무와 행정 이런 거에 문제가 생기다 보니까 우리가 제대로 하는 게 맞는지에 대해서 몇 개 센터 이상 같이 모여서 신청을 하면 컨설팅을 해준단지 그런 얘기가 있었거든요. 그런 것처럼 사업뿐만 아니라 센터 운영에 대한 컨설팅이나 이런 것에 있어서 센터 운영 전반에 있어서 관리자 급에서 고민하는 것들, 사업적인 부분에서 고민하는 것들.(7)

인사노무 관리라든지, 컨설팅도 말씀해주셨는데 저희 센터에 필요한게 무엇인지 요구를 듣고 그에 필요한 컨설팅 비용으로 예산을 좀 더 분배해주시면 기관에 도움이 될 것 같아요.(9)

- 이러한 컨설팅에 더해 지자체센터에서 프로그램에 대한 외부 전문가들의 평가와 피드백이 필요한데, 지자체 역량으로는 부족하기 때문에 이에 대해 광역센터에서 전문가, 유관기관 실무자 등을 모아 피드백을 주는 역할을 수행했으면 좋겠다는 의견도 있었음

(생략) 저희가 평가보고서를 내든지, 일련의 사업이 끝나면 이 사업에 대해서 전문가 집단이라든지, 관련 유관기관 실무자라든지 다양하게 모인 집단이 저희 프로그램에 대해서 피드백을 좀 줬으면 좋겠는데, 그걸 저희가 하기는 힘든거예요. 왜냐면 사업마다 다 모아야 하니까. 근데 이제 서울시센터 관련 사업같은건 모아서, 와서 평가나 그런 것들이 점수를 따지는게 아니라 다음번엔 이런것들을 해봐라 하는 내용적인 측면에서 피드백을 주면 참 좋겠다. 근데 우리가 그걸 할 수 있는 여건이 안되니, 필요한 한데 못하고 있어서, 그건 좀 아쉽다 이런 얘기들을 많이 했어요. 이런 것들을 광역에서 해주면 너무 좋을 거 같은 얘기를..(5)

- 둘째, 자치구센터 운영 지원의 측면에서 직원들의 역량강화를 위해 교육의 필요성에 대해서도 언급하였음

- 특히 중앙과 차별화된 교육의 필요하다는 의견이 있었는데, 중앙에서는 거시적인 정책, 법에 초점을 맞춘다면 시센터에서는 실무적인 차원에서 필요한 것들에 대한 교육을 통해 역량강화를 지원해주었으면 좋겠다고 하였음

종사자 역량강화도 중앙에서 굉장히 커리큘럼이 좋아요. 그래서 거기서 하는 교육을 듣다보면 사실은 크게 요구가 없어요. 직원들. 시센터에서 그런 교육을 하는 경우는 겹치지 않고 조금 더 디테일한 부분을 했으면 좋겠어요. 예를 들어 중앙에서는 정책에 대한 변화, 법에 대한 변화, 원론적인 것들? 이런거 변화에 대한 거시적인 것을 얘기해준다면, 여기서는 정말 홍보에 대한 디테일한 방식, 방법, 뭐.. 어떻게 하면 홍보지 작성이라든지, 완전 실무적인 것을 위주로 역량강화를 해주면 더 좋을 것 같다. 겹치지 않아서 다 들을 수 있고. 그렇게 될 것 같고. 센터 관리 부분에서도 여성가족부에서 진흥원을 끼고 하는 그런 별도 사업에 대한 관리는 필요 없을 것 같아요.(5)

(생략) 조금 더 깊이 있는 전문성이나 심도 있는 전문프로그램같이 해서 할 수 있는 그런 것들을 우리 팀장이나 팀장 이하 직원들에게는 전문성 향상을 해준다거나.(3)

기관장들은 조직관리 인사관리 어떻게 보면 경영적인 측면이 힘들거든요. 그러면 센터장들에게는 그런 전문성을 향상시킬 수 있는 저희가 그렇다고 센터장하다말고 MBA를 할 수는 없고.. (중략) 직원분들을 노무관리나 회계관리, 이런 기초적인 어떻게 보면 사협회 벤치마킹해봐도 운영쪽에서는 괜찮을 것 같고.(3)

- 센터별 특성을 반영한 찾아가는 역량강화 교육도 필요하며, 지자체 센터 신규 직원을 대상으로 통합 교육 시스템을 개발하면 효과적인 인적 자원 역량강화가 가능할 수 있음을 언급하였음

찾아가는 교육! 25개 자치구를 사실 센터별로 딱딱 정해놓고, 그 센터가 요구하는 교육을 조금 찾아내서 하는 것도 괜찮을 것 같고. 아니면은 하루짜리 프로그램을 패키지로 만들어서, 이제 그 하루 동안 그 센터 직원 교육을 다 해주는 것도 괜찮지 않을까 싶어요.(7)

저희가 신규직원이 채용이 계속 이루어지고 있잖아요? 이들을 교육을 계속 시키는 게, 관리자가 너무 힘들어요. 계속 채용이 되니까. 채용된 신입직원들을 계속 교육만 하는 거예요. 그러기에는 저희도 힘드니까. 그런 기본적인 교육들을 시스템에 어디 카페를 만들던, 홈페이지를 만들던, 뭐 저희 뭐 DB 교육이라든지, 이런 기본적인 교육들을 서울시만이라도 좀 아예 심어주고. 누구나 와서 언제든지 볼 수 있는,

그런 체계를 만들어주면 좋을 것 같다는 생각을 했어요.(8)

- 셋째, 자치구센터의 특성을 반영할 수 있는 협력구조 형성의 필요함이 제기되었음

- 서울형 사업을 진행함에 있어서 획일화된 사업을 지속적으로 운영하기 보다는 자치구의 상황이 반영된 사업이 운영될 필요가 있음을 강조하였음

뭐 예산이 동결되는 것은 괜찮지만. 그 안에서 성장을 하기 위해서 뭔가 좀 많이 고민을 하고 같이 만들어내는 작업이 있어야 하는데. 항상 예전 거 복사해서 올해도 주고 이거는 정말 아닌 것 같고. 그에 따른 또 얼마만큼 상담을 했느냐 실적량으로 줄을 세우는 것은 각 자치구 특성의 차이는 반영하지도 않고.(10)

- 이와 더불어 광역 차원에서 후원 개발을 할 경우 자치구센터에서 진행하기 힘든 대기업후원개발이나 네트워킹이 용이하다는 점과 서울시에 대한 의존을 줄일 수 있다는 점, 그리고 지자체 사업의 활성화와 홍보가 이루어진다는 점에서, 광역센터 차원에서의 대기업 및 관련 기관과의 후원 개발 필요성이 제시되었음

그런거는 기업후원을 서울시에서 나서서 해줘야 하는데, 개별 센터가 어떻게 눈에 띄어가지고.. 예를 들어가지고 우리 센터같은 경우에는 다문화 합창단이라든지, 오케스트라단, 굿직굼직한 문화예술사업을 많이 하니까. 오히려 기사를 보고 기업에서와 가지고 그것과 함께 장학금을 지원해주겠어요 약간 그런 식으로 다가오니까. 아예 그게 서울시였다면 편했을거라는 임원진들이 얘기를, 말씀을 많이 하세요. ... 그걸 담당하는 구성원들이 있어야 되지 않을까 하는 생각이 들어요.(7)

- 특히 서울시건강가정지원센터가 자치구센터를 지원한 업무에 대한 긍정적인 평가로, 가족사업이 없어질 위기를 광역센터에서 나서서 가족사업이 지속될 수 있도록 노력한 것을 언급하였음

위기를 잘 막아주셨다. 작년에 가족사업이 없어지고 1인가구로 올인하려고 하신 부분을 저희가 안된다고 해서 그걸 좀 막아주신거 같아요. 그런 역할을 조금 더 하셨으면. 그건 잘 하셨다. 그래서 가족학교 직원을 안잘라도 되었다. 사업이 잘 되고 있는 것을 계속 지속적으로 발전시키는 것이 중요하지, 새로운 사업으로 교체하는 것은 조금 아니라는 생각을 좀 더 하셨으면 좋겠다는 생각은 들어요. 이것도 1인가구 사업이 올해하면, 노하우가 생기고 그럴잖아요. 어떻게 보면 앞서가는 사업에 대한 잘 받아주시면.. 작년에 안하게 된거를, 칭찬.(2)

4) 서울시 가족정책 관련 데이터 공유 및 연구 수행의 역할 수행

- 자치구센터 수준에서 예산과 인력 등의 문제로 시행하지 못하는 가족정책 연구 및 정보 공유 등이 광역센터에서 이루어져야 함을 기대하고 있었음

- 세부적으로 서울시 및 지자체의 가족 현황의 변화추세, 지자체별 가족 구조 및 성격의 특이점, 미래 가족정책과 프로그램의 방향성을 고민할 수 있는 다양한 데이터를 지자체 센터와 공유하고, 가족프로그램과 정책에 대한 연구를 진행하여 그 결과를 제공함으로써, 서울시 및 지자체 센터의 역할을 미래지향적으로 설계할 수 있도록 지원하는 역할을 기대함

저희는 어쨌든 사업을 수행하기 때문에 서울시 통계라든지 가족정책의 흐름이라든지 이런 것들에 대해 많이 공부할 수 있는 시간이 부족하다면, 한 명의 실무자는 그런 부분들을 서치해주고 공유해주면 저희가 보고서 쓰는 그런데 도움이 될 수 있을 것 같아서 그런 인력배치와 예산에 대한 투자는 도움이 될 것 같다는 생각을 합니다.(9)

가족정책, 서울시 가족정책 흐름이라든지, 통계에 대한 자료를 주기적으로 공유하면은 도움을 받겠다 생각이 들고.(9)

- 이를 위해서는 지자체별 지역 특성을 살린 사업에 대한 지원 필요하며, 현장에서 가족 정책의 미래를 준비할 수 있는 연구 지원이 필요하다고 하였음

사업쪽에서는 저희가 해야 하는 관계영역 무슨 영역 이런 사업의 영역들이 있잖아요. 거의다 비슷하게 할텐데 그래도 강남이 다르고 강서가 다르고.. 지역마다 다를 거라는 거죠. 그러면 어쨌든 전체적인 지역조사나 욕구조사나 내지는 인구의 변화나 이런 것들에 대한 기본 데이터를 가지고 있어서 각각에서의 사업에 있어서 기본 사업이라도 지역의 특성에 맞게 할 수 있도록 하는 그런 컨설팅을 해주시면..(3)

저희는 40대 50대가 많아요. 1인가구가. 그 얘기를 서울시에서 거기는 40대 50대가 많더니깐 이런 프로그램을 하고 싶단다, 이렇게 서울시와 조인을 해도 되는 거잖아요? 그런데 그게 아니라 저희 40대, 50대 중랑구가 많다는 거 모르실걸요? 담당 이신데. 서울시센터가. 그러니까. 그런 부분들에 대한(2)

이런 요구도 조사를 하면 이제 서울시의 요구도는 이정도인데, 특히 제가 몸담고

있는 동대문구에서는 어떤 거에 대한 프로그램 요구도나 가족의 특성이라든지 이런 게 특별히 뭐 나타났다는 걸 분석해주지는 않아도 돼요. 그냥 수치만이라도 주시면 (7)

(생략) 어쨌든 미래를 내다봐야 하는 거잖아요. 그럼 미래의 가족이 어떻게 바뀔지 연구를 하시고 현장에서 미래를 준비할 수 있도록 지원을 해주는 이런 것들을 해주신단가.(3)

5) 행정체계 단일화를 통한 효율적인 행정체계 구축

- 효과적인 가족지원사업을 수행하기 위해서는 현재 분절되어 있는 행정체계의 통합을 진행하여 효율적인 행정체계 구축이 필요함을 제기하였음
 - 서울시, 자치구, 건강광역센터, 다가거점센터로 이루어진 행정체제로 인해 같은 내용을 여러 곳에서 공문을 받기도 하고, 군이 자치구를 거치지 않아도 되는 내용도 거쳐서 내용이 전달됨으로써 행정의 비효율성이 발생하고 있음을 지적하였음

서울시에서 원가를 자치구별 내려줄 때 거점도 내려주고 각 구별 내려주고 이렇게 하고 있는데. 예산이 아니고는 군이 그렇게 할 필요가 없다고 생각이 들어요. 왜냐면 그렇게 되니까 저희는 여기서도 공문을 받고 저기도 공문을 받는데. 군이 그럴 내용은 아니거든요. 예산과 관련된 건 당연히 구가 알아야 하고 구가 집행을 하니까 그쪽 공문을 통해서 오는거는 맞는데. 뭐 사업이나 그런 것들은 광역을 통해서 우리가 받아도 충분히 가능하고. 필요에 따라서 우리가 그냥 자치구에 설명을 해줘도 되는데. 그냥 이게 한 다리를 이렇게 건너고 이렇게 건너오니까 저희는 둘 다 얘기를 해줘야 하고. 이렇게 불필요한 행정이 있더라구요. 그런 것들도 서울시와 광역이 정리를 해서 좀 해주면..(5)

- 또한 행정체계 구축과 더불어 평가체계의 통·폐합 또한 필요함을 지적하였는데, 사업별 평가, 기관 전체에 대한 평가 등 유사한 평가가 여러 번 이루어지는 것에 대한 불만을 호소하며, 이러한 평가를 합쳐서 일정한 기간을 간격으로 통합적으로 이루어졌으면 좋겠다는 의견이 있었음

상당은 평가를 또 매년 받고 있어요. 그래서 그거와 플러스 아까 말씀드린 그거(전체)를 좀 합쳐서 서울시 특화 사업에 대한 평가라든지, 그런 부분을 같이 하면 저희 입장에서는, 저희가 일이 좀 줄어드는 거 같아요.(5)

- 중앙단위에서 진행하는 평가와 관련하여 모든 자치구센터에 동일하게 적용되는 사항 또는 서울시건강가정지원센터가 기존에 취합한 평가 자료 등에 관해서는 평가와 관련하여 광역센터가 어느 정도의 역할을 수행하길 기대하였음

지금 평가를 한가원에서 전체 평가를 다하는데 광역이 어느정도 부분을 감당을 해야 하는 부분이 있다 했는데..(5)

광역센터가 전국에 있는게 아니잖아요. 내가 알기로 서울경기하고 전국에 두 서너 군데 있는데 서울경기 지역사업하고 지방 전남이나 충청도랑 다르니까.. 광역센터 있는 데 서울경기만해가지고 평가를 따로한다던가 이런것도 좀 고민해주십사 하는 거죠.(4)

만약 그렇게 한다면 저희한테 또 다른 평가를 주는건 아니고 지역센터는 동일한 평가 안에 한 부분을 잘라서 광역에서 맡아서 하고. 그리고 뭔가 수업하거나 평가 서류를 받을 때 광역이 다르면 광역이 해당 부분을 평가를 하고 합쳐서 중앙에 보낸다든지. 이렇게 하면 지역센터는 똑같이 평가를 받지만 광역이 반을 부담하고 한가원이 반을 하는.. 그런 시스템으로 하면 되지 않을까(5)

6) 서울시건강가정지원센터의 사업운영 방향

- 첫째, 현재 서울시건강가정지원센터가 잘 수행하고 있는 역할은 지속적으로 그 확대하길 기대하였음
- 구체적으로 서울가족학교 사업, 각종 가족사업을 잘 이끌어 오고 있고, 브랜드 사업화하는데 긍정적으로 기여했다는 평가가 있었으며, 이렇게 사업을 잘 이끌어오고 체계를 만들어 감으로써 신규 사업도 자리를 잡는데 긍정적인 역할을 수행하였음을 높이 평가함

학교 사업을 지금까지 잘 지금까지 이끌어오고 있고. 브랜드 사업화하는데 그렇게 기여를 했다고 저희 직원들이 평가를 하고 있고.(5)

따라서 이렇게 조금 하면 빨리 다른 사업들도 자리를 잡힐 것 같다. 특히 1인가구지원사업은 행정적인 양식이라든지, 처리나, 그런 것들이 굉장히 잘 안되어 있다는 평이 있었어요. 워낙 1년차기 때문에 그럴 수 있는데. 그런 거를 빨리 가족학교가 했던 것들을 벤치마킹을 해서 빨리 여기를 자리잡을 수 있으면 좋겠다.(5)

지역사회에서 예비부부, 신혼기 부부도 그렇고, 생애주기별 부모교육도 그렇고. 굉장히 호응도가 좋다.(5)

- 예비부부 대상 사업의 중복 수혜를 방지하고, 프로그램 참여 희망자가 반드시 거주 구에서 프로그램을 참여하지 않아도 되게 유연하게 사업을 구성한 것은 긍정적이라고 평가하였음

예비부부를 뭐라고 해야 되나.. 동시에 중복적으로 안하게 하고. 지역마다, 원가를 분리시켜놓은 거죠? 그래서 듣고싶은 분들이 내가 사는 구가 아니라도 타구에 가서도 들을 수 있도록 그렇게 세팅을 해주는 그런 부분들은.(3)

- 둘째, 자치구센터에 대한 자율성을 부여할 필요가 있음
 - 특히 사업 수행에 있어 매뉴얼에 기반하다 보면 사업 운영이 경직될 수밖에 없기 때문에 유연성을 확보할 필요가 있으며, 이때의 유연성은 자치구센터의 자율성 확대라고 하였음
 - 예시로 프로그램 운영에 있어 기본 프로그램을 모두 지정하는 것이 아닌 필수 프로그램과 선택 프로그램 등을 구분하여 일정부분 지자체에 자율성을 부여하는 방안을 제시하였음
 - 이러한 자율성 부여는 현장의 역사 및 노하우를 인정하는 것이라 하였음

학교에서도 과목이 필수가 있고 선택이 있는데, (중략) 무조건 다해라 이런 아닌 것 같아요.(4)

필수가 70이면 선택을 3-40해서 각 지역에 맞도록 한다든가. 이런걸 건의해주셨으면 어떨까. (중략) 필수와 선택.. 어느정도 학교 과목이 있듯이 자율권이 있으면 좋겠다하는 것이고..(4)

건가센터 초창기 때는 우리가 처음이고 하니까 이런 것들이 동의는 됐지만. 이미 벌써 우리가 10여 년의 역사를 가지고 있고, 현장도 나름의 노하우를 갖고 있기 때문에 그렇게까지는 안 주셔도 상관이 없을 것 같아요. 오히려 현장의 자율성 지역의 자율성을 줬으면 좋겠고,(3)

(생략) 사회복지기관에서는 그 지역에 맞는 사업들 그냥 하잖아요. 인건비만 정해주고. 근데 여기에 왔더니 매뉴얼이 다 있는 거예요. 그 매뉴얼대로 하려니까 숨이 차는 거예요. (중략) 근데 저희도 사회복지기관처럼 역사가 된거거든요 센터도 역사가 됐어요. 2005년부터 시작했으니까. 이제 어느 정도 노하우가 쌓여있으니까 어느

정도 자유를 줘도 되는데.. 특히나 이 서울시 사업에 대해서는 강하다는 거죠 매뉴얼 자체가.(2)

- 셋째, 서울시문화축제의 브랜드화 또는 자치구별 특색 축제 지원이 필요함을 제기하였음
- 현재 브랜드화 된 사업이 자치구에 비해 시센터가 다소 약하다는 평가가 있었으며, 서울시만의 브랜드화된 문화축제가 체계적으로 기획될 필요성이 있음을 지적함

자치구만의 이름을 가진 행사가 정기적으로 계속 있거든요. 서울시만의 문화축제만의 브랜드가 있어야 될 거 같아요. (중략) 이것이 매년 안정화가 되어서 매년 정기적으로, 이 브랜드를 가지고 진행이 되어야, 이제는 그렇게 되어야 하지 않을까 하는 생각이 좀 들어...(요)(10)

혹은 특색있는 자치구별 문화축제에 대해 예산을 지원해주고 지금처럼 자치구의 특색을 잘 살려서 문화축제를 진행할 수 있게 예산을 지원해주거나, 매달 서울시에서 각 자치구를 찾아가는 '찾아가는 축제'를 하는 것도 하나의 좋은 방법이 될 수 있음.

차라리 자치구마다가 축제라는 명분으로 예산을 지원해주고, 오히려 그냥 지금까지 해 왔던 방식으로 오히려 예산 주고 자치구의 특색에 맞게끔 하세요 하고. 시에서, 서울시는 이렇게 마을잔치를 하고 있습니다. 라는 식으로 오히려 나가는게 낫지 않을까.(7)

저희 센터같은 경우에는 매달 각 동으로 찾아가는 축제를 하고 있어요. 매달 다른 동으로 찾아가는 거거든요. 서울시에서 (중략) 저희처럼 각 구를 돌아가면서. 저희가 네트워크로 하나가 되는. (중략) 거기에 다른 사업들을 같이 엮어서 크게 하면 서울시가 더 빛날 수 있는 부분이 아닐까.(8)

- 이를 위한 방안으로 자치구센터의 좋은 프로그램을 시 전체로 확대 및 특화하는 역할의 필요할 수 있음을 언급하였음
 - 이러한 방안은 자치구센터에서 이미 검증이 이루어진 프로그램을 서울시 전체에 확대함으로써 사업의 리스트를 축소시킬 수 있으며, 광역센터가 이러한 자치구센터 프로그램 확산의 역할을 수행해줄 것 기대하였음

생활통역사라고 해서, (중략) 그런 프로그램을 저희가 만들어서 하고 있는데, 이렇게

만약에 서울시에서 만약에 한다 그러면 그분들의 사회진출하는 길도 되고, 어떻게 보면 자기네 나라 사람들을 도와주는 역할도 할 수 있고. 그래서 좋겠다는 생각을 하고 있어요. (중략) 자치구 전체를 하면 더 많은 통역사들이 있으니까 좋지 않을까. 그런 식으로 조금 통합적으로.(2)

4. 광역 건강가정지원센터와 거점 다문화가족지원센터의 통합에 대한 의견

1) 서울시건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 통합운영의 필요성

- 전달체계가 하나로 통합된다는 의미에서 서울시건강가정지원센터와 거점 다문화가족지원센터의 통합운영은 필요하며, 이상적인 형태라고 하였습니다

지금 이제 찢어져 있는 체계에서 통합이 되어서, 우리가 가는 루트가 한 쪽에서 전달체계가 되면 가장 이상적인 건데...(10)

현재 시점에서 시센터의 그런 기능적인 부분, 역할적인 부분을 정확히 수립하지 않은 상태에서 통합을 한다는 건, 정말 다 엉망진창으로 만드는 거 같구요. 통합을 준비하고 있다면, 현재 현시점에서 시센터의 역할을 명확하게 수립하고, 통합을 준비하는게 낫다는 생각이 들어서...(10)

- 먼저 통합에 필요성에 대해서는 기능 통합을 전제하지 않으면 서울시건강가정지원센터의 기능 수행 설정이 쉽지 않으므로, 광역 건강가정지원센터와 거점 다문화가족지원센터는 통합되는 것이 바람직하다는 것이 전반적인 의견이었음

- 이러한 통합 의견에 바탕에는 현재 분절된 체계로 인한 행정의 이중화로 자치구센터의 행정운영이 비효율적이라는 점이 있었음

거점에서 건가만한다면 저희가 아우를 수가 없어요. 왜냐하면 밑에서는 다 통합해서 하고 있는 상황인데.. 그리고 사업도 다 통합해서 하고 있어요. 그것부터 이야기해 주셔야 저희가 자유롭게 얘기할 수 있어요.(2)

그게(통합이 전제가) 안되면 말하는 의미가 없어요. 중앙이랑 현장이... 중간이 떠있잖아요. 너무 힘든거예요.(4)

교육을 해도 건가센터에서 오라 다가센터에서 오라.. 한번에 할거를 두 번씩 가야하는건 비효율적인 거죠.(4)

건가 사업은 여기에 보고하고 다가 사업은 여기에 보고하고 똑같은 걸 회의도 두 번 가야하고 행정도 두 번해야 하고 그런 것 아닙니까?(4)

실적도 두 번에 해야.. 한 번에 원스톱서비스로 할 걸 가지고, 한번 딱 보고하면 될 것을 다가에 한번, 건가에서 한번,, 한가원인가, 상전이 많아가지고. 시에도 해야하고 복잡하더라구요. 원스톱서비스로 할 수 있도록.(4)

2) 거점 다문화가족지원센터와 통합에 있어서의 우려

- 한편 통합의 필요성에 대한 전반적인 동의에도 불구하고 통합에 대한 우려 또한 공존하였는데, 현재 시센터의 역할을 확실히 정립하지 못한 상태에서 통합이 이루어질 경우, 법적인 책임에 대한 부분 등 시센터에서 해야만 하는 역할을 더욱 하지 못할 가능성에 대한 우려가 있었음

(생략) 통합되기 이전에 일단 본인이 시센터만의 역할에 대한 기능적인 운영적인 면을 정확하게 정립을 한 후에 통합을 해야지. 막상 욕심에 통합부터 해버리면 이건 너무 위험한 상황이 될 것 같아요. 이건 법적인 부분이라든가 다 연결이 돼있기 때문에..(10)

- 우려의 바탕에는 서울시건강가정지원센터와 거점 다문화가족지원센터의 상이한 운영방식이 있었음

- 세부적으로 다문화 거점의 경우 자치구 사업의 이해도가 높고, 지원 역할을 하고 있으나 큰 예산 지원과 평가는 하지 않는 반면, 서울시 광역센터의 경우 자치구에 대한 이해도나 지원의 역할은 미비하나 큰 수준의 예산 지원을 하고 있다고 평가하고 있었음
- 이에 실무자들은 평가를 중점적으로 진행하고 자치구 입장을 충분히 이해하지 못하는 서울시 광역센터 중심의 통합이 될 경우에 일어날 수 있는 업무과중에 대한 우려를 표함

자치구의 입장에서는 워낙 지금 전국평가에 대한 부분들을 중요하게 생각하는 와중에, 평가로 과중을 받는 입장이 돼서 그런지는 몰라도. 약간 지금 그 기능까지 해서, 다문화거점까지 하게 된다면, 우리가 얼마나 더 괴로울까 그런 생각이 더 앞서서.

약간 자치구 입장을 충분히 이해하는 측면이 아니라면, 지금 상태에서 서울시 건가 센터 중심으로 통합이 된다면, 정말 힘들어질 것 같고. 역량이 그만큼 더 안되는데. 그래서 조금 우려가 많이 됩니다.(7)

3) 통합의 방향

- 서울시건강가정지원센터와 거점 다문화가족지원센터의 통합이 이루어질 경우 자치구센터를 대변할 수 있는 대변자의 기능과 역할이 강조되는 방향으로 진행되길 희망하였음

통합이 된다면 건가센터에서 다문화의 거점 사업이 들어가는 건가요? 반대로도 될 수 있다고 생각은 드는데.(7)

사실 지금 저희 여기 자치구 입장에서는 지금 거점센터의 역할에서 광역의 기능이 들어 가는게 맞지 않을까라는 생각을 더 하는 거 같아요. 왜냐하면 센터를 이해해주는 입장이 더 있다 보니까.(7)

자치구 입장을 충분히 이해하는 측면이 아니라면, 지금 상태에서 서울시 건가 센터 중심으로 통합이 된다면, 정말 힘들어질 것 같고. 역량이 그만큼 더 안되는데. 그래서 조금 우려가 많이 됩니다.(7)

- 통합 시 고려해야 하는 점으로 현재 사업 체제 및 인력의 연속성이 필요함을 주장하였음
 - 현재 다문화 및 건가사업에 대한 이해도가 부족한 신입직원이 통합거점센터에서 업무 수행을 하게 된다면, 현재 진행되고 있던 업무에 대한 연속성도 떨어지며 지자체 센터가 업무 진행에 어려움이 생기게 될 것을 우려하였음
 - 따라서 현재 건가 센터 및 다가 센터에서 업무를 하고 있는 실무 직원들이 그대로 통합되기를 희망하였음

저는 광역에서 활동을 했던 분들이 통합이 되었으면 좋겠어요. 그니까 실무선에서. 왜냐하면 다가에 대한 전혀 이해가 없는 또 신입사원이 온다 그러면 그만큼 또 답답하잖아요. 그러니까 다가 거점에서 일했던 사람들이 투입되는게 훨씬 사업 운영에 쉽지 않을까. (중략) 그런데 새로운 직원이 거기서 다시 그걸 하게 된다면 그건 어려울 거 같아요. 그래서 추가 된다면 하던 일을 하시던 분들이 함께 하는게 좋지 않을까.

까.(1)

(다문화 사업은) 다양해요. 사업들이 또 다 달라서. 통번역부터 시작해서 언어발달지원사업이라던가. 사업들이 되게 많이 나뉘져 있거든요. 그 부분에 대해서 아셔야 되는 거죠. 같이 운영을 해야 하는 거. 그런 것들에 대한 이해를 하려면 좀 하셨던 분들이, 거점에서 하셨던 분들이, 이해가 있으니까. 너무 우리한테 신입을 너무 막 하시면, 너무 힘들거 같아요, 저희가. 모르니까. 종사자 역량강화 부분이라던가 이렇게 통합되어야 되는 부분도 있고. 대상에 대한 조금 달라져야 하는 상황이거든요.(1)

- 또한 조직구성에 대한 고려가 필요함을 지적하였는데, 단순히 건가와 다가를 합쳐서 대상별 조직 체계를 구축하는 것이 아닌 기능별로 구축하는 것이 필요함을 지적하였음

통합을 할 때 건가, 다가 센터 조직구성을 하는 거는 지양해주셨으면 좋은 것이, 그게 통합의 의미는 아니거든요. 저희 센터가 그렇게. 조직을 할 때 거점이 있고, 여기는 다문화 가족센터, 건강가정지원센터 이렇게 되는 것은 사실 통합이 아니거든요. 합쳐졌다는 의미에서 조직을 구성할 때도 뭔가 대상별로 나누는게 아니라 기능이나. 이런걸로. 안에서 뭔가 사업이나, 그렇게 해주셔야지 겉으로 봤을 때도 아 진짜 통합이 되었구나 하는데. 그냥 센터만 두 개 합쳐놓으면 그건 아무리 통합이라고 해도...(5)

- 통합 시 두 사업의 특성을 충분히 고려하여 통합 방향을 설정해야하는데, 각 사업마다 통합의 방향성을 설정해야함

- 예를 들어 교육프로그램의 경우 통합사업을 운영하더라도 대상자를 모두 통합하여 운영하기에 어려움이 있음

- 선주민과 이주민의 언어 및 이해력 등의 차이가 존재하기 때문에 대상을 통합하여 교육을 진행하기에 어려움이 있음

(생략) 교육프로그램은 하면 안되요. 제가 염려스러운게 인식개선프로그램을 해도 선주민과 이주민은 따로 해야 되거든요. 이해정도가 달라요. 저희 같은 경우에는 부모교육도 따로 해요. 선주민 따로 이주민 따로 하거든요.(2)

어떤 교육프로그램보다는 가족이 함께 하는 프로그램은 효과가 있는 거 같아요. 선주민, 이주민 상관 없이. (중략) 가족단위 사업을 할 때는 조금 괜찮은 거 같아요 함께해도. 근데 이제 교육으로 들어가면, 꼭 알아야 되는 분이 이해를 못하니

까...(2)

- 평가지표 운영에 있어서는 대상만 통합하는 것이 아니라 사업의 방향이나 운영에서의 통합을 제시해주면 좋을 것 같다는 의견이 있었음

- 현재는 평가지표상에 대상 통합만 진행하고 있어 통합센터가 운영될 경우 전반적인 사업 방향의 통합이 필요함을 지적하였음

(생략) 결국은 통합이라고 하는게 대상자통합이 아니라 조금 새로운 프로그램이라는 걸 만들어서 접근을 했으면 좋겠어요. 왜냐면 정말로 통합이라고 하는 것은 사람들의 생각이 통합이 되어 하니까,(5)

통합센터라고 하고 건가다가 통합이라고 했을 때 통합이라는 단어에 대해서 각자의 머리 속에 있는 그림이 다 다른거예요. 다 달라요. 대상의 통합, 프로그램의 통합, 무슨 통합.... 저도 통합센터라는 걸 하면서 우리가 어떤 방향으로, 어쨌든 같이 한 공간에서 하고 있었거든요.. 생각이 다르다 보니까 어찌해야 할지 모르겠는 거예요. 그래서 정말 그 통합의 정체성? 방향성? 가족센터라고 하는데? 그런거에 대한 거를 이렇게 해주면 좋겠다는 생각이 드는거예요. 그래서 여가부에 사무관이나 과장님들 만나면, 다 달라요. 한때 엄청나게 이걸 했던 과장님을 만나면 자신은 단 한번도 선주민과 이주민을 같이 통합하라고 말을 해라고 한 적이 없다는 거예요. 본인은 원스탑서비스, 이 가족센터 안에 어떤 유형의 가족들도 다 와서 하라고 했지, 본인 말로는 홍대쪽 어딘가에서 그렇게 목놓아 외쳤건만 왜 현장에서는 선주민 이주민을 합치는 것을 통합으로 하고 있는지 모르겠다고 완전히 막 그러시더라고요. 이렇게 여가부의 통합이 다르고, 서울시통합이 다르고, 현장의 통합이 다르고, 이 지금도 아마, 다 실무자 통합이 다르고. 이런것에 대한 정리부터 해주셔야 하지 않을까 싶어요.(3)

5. 기타의견

- 자치구센터의 법인화와 관련하여 다소 부정적인 의견이 제기되었는데, 법인의 성격에 따라 차이는 있겠지만, 법인화에 대한 궁극적인 목적을 이해하기가 어려우며 국가의 역할을 민간에게 떠넘기는 것이라는 비판이 있었음

법인 성격에 따라 조금 다를 거라서..(3)

사회복지계 안에서도 의견이 좀 다르다고 들었는데, 어쨌든 그렇게 법인화를 하려는
궁극의 목적이 뭔지를 잘 모르겠어 가지고.(3)

순수한 의도와 목적을 잘 모르겠어 가지고.(3)

쉽게 말해서 고용안정과 어쨌든 그런 문제를, 민간은 국가가 해야 하는 사업을 위탁
을 받아서 하고 있는 건데, 그 고용의 책임성과 책무성의 문제를 국가가 책임을 안
지고 민간에 지금 떠넘기려는 상황이잖아요. 요즘같이 핫한 고용의 크리티컬한 시점
에서. 아주 정부가.(3)

- 게다가 법인화가 되었을 때 법인의 이사장이 센터의 업무를 보는 것이 어
려울 것이라고 전망하였음

한 센터씩만 해도 통장이 몇 개예요. 그 관리를 이사장이 다 해야 하잖아. 그거 하나
재발급 받으러 또 갔다오고. 또 어떤 법인은 서울에 본점이 있고 제주도에 지점이
있다, 센터장이 제주도에 있다, 그러면 거 가서 통장발급 이거 받고, 도장받고 해야
한다, 도저히 할 수가 없는 거예요. 탁상머리행정이에요. 우리 밀알복지재단만해도
한 40개 시설 하잖아요. 전남에 예를 들어서 여수에 이거 하면, 거기서 통장 하나
발급받으려면 서울 왔다갔다 해야해요. 이거 취지대로 하면. 그런 말도 안되는 거에
요. 책상에 앉아서 하는 거지.(4)

아니 이사장님이 센터에 전화기 하나 개설하는 거를 어떻게 관리를 다 하시겠냐는
거죠. 도대체.(3)

3. 소결

- 서울시건강가정지원센터의 기능 및 역할 재정립 방안을 모색하기 위하여 서울시건강가정지원센터와 긴밀한 관계 속에서 서울시 가족지원서비스를 제공하는 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 센터장과 중간관리자를 대상으로 FGI를 진행한 결과 다음과 같은 내용을 확인할 수 있었음
- 먼저 서울시건강가정지원센터의 다양한 가족정책 및 서비스 전달체계 내에서의 유기적인 업무 연계를 위해 필요하며, 특히 25개 자치구센터의 컨트롤타워 역할 수행, 자치구센터의 업무 지원, 대변인 역할 등을 위해 필요함을 확인하였음
- 현재 서울시건강가정지원센터의 기능 수행에서의 문제점에 대해서는 다음과 같은 의견이 있었음
 - 첫째, 컨트롤타워로서의 역할 수행은 광역센터의 매우 중요한 기능으로 이를 강화할 필요가 있으며, 특히 광역센터로서 대외협력, 네트워크, 홍보 등의 활성화가 필요함
 - 둘째, 광역센터와 자치구센터 간의 소통의 장이 과거의 비해 다소 축소되어 이를 확대하여 광역센터와 자치구센터 간의 연계·조정 기능을 확대할 필요가 있음
 - 셋째, 다소 획일화된 사업운영으로 인해 자치구센터의 자율성이 결여되어 자치구의 특성을 사업에 반영하기에 한계가 있음
 - 넷째, 광역센터와 자치구센터의 의사소통이 원활하지 않아 사업운영에 어려움이 있음

- 서울시건강가정지원센터의 발전방안에 대해서는 앞서 언급된 문제점과 연결된 의견들이 제시되었음
 - 먼저, 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 컨트롤타워 역할 수행이 필요하다는 의견이 있었으며, 이를 위한 방안으로 직원들의 역량강화, 서울시와의 관계에 있어 광역센터의 권한과 책임 강화, 자치구센터에 대한 이해도 향상 등이 언급되었음
 - 둘째, 광역센터와 자치구센터의 소통의 장이 확대되어야 하며, 단순 회의 개최뿐만 아니라 자치구 현안을 주요 안건으로 하여 자치구센터의 애로사항을 해결할 수 있는 소통의 장이 운영을 원하였음
 - 셋째, 서울시건강가정지원센터가 지자체 센터를 지원하는 역할을 수행하기를 희망하였음. 이를 위한 방안으로는 서울시 특성화 프로그램에 보급보다는 사업의 방향설정, 법률 및 노무관계 지원 등 자치구 단위에서 해결하기 어려운 문제에 대한 지원, 차별화된 역량강화 사업운영, 자치구센터의 특성을 반영할 수 있는 협력구조 형성 등이 제기되었음
 - 넷째, 서울시 가족정책 관련 데이터를 공유하고 연구 수행의 역할을 통해 서울시 가족정책 및 서비스의 방향을 선도하길 희망하였음
 - 다섯째, 광역단위 센터(서울시건강가정지원센터, 거점 다문화가족지원센터)의 행정체계 단일화를 통한 효율적 행정체계 구축이 필요하다는 의견이 제기되었음
 - 마지막으로 사업운영에 대한 발전방향으로 사업운영에 있어 자치구센터의 자율성을 확보해주고 특성화 사업의 발굴의 다양화 등이 필요하다는 의견을 확인하였음
- 광역 건강가정지원센터와 거점 다문화가족지원센터 통합과 관련해서는 전달체계 통합은 필요하며, 광역센터 통합운영은 이상적인 방향이라는 의견이었음
 - 다만, 현재 운영되는 두 개의 광역기관의 상이한 운영형태로 인하여 통합과정, 형태, 방안 등에 대한 우려가 있으며, 광역센터의 통합을 통해 자치구센터를 대변할 수 있는 대변자로의 기능과 역할이 강화되길 희망하였음

05

서울시건강가정지원센터 역할 및 기능 재검토

1. 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선 방향

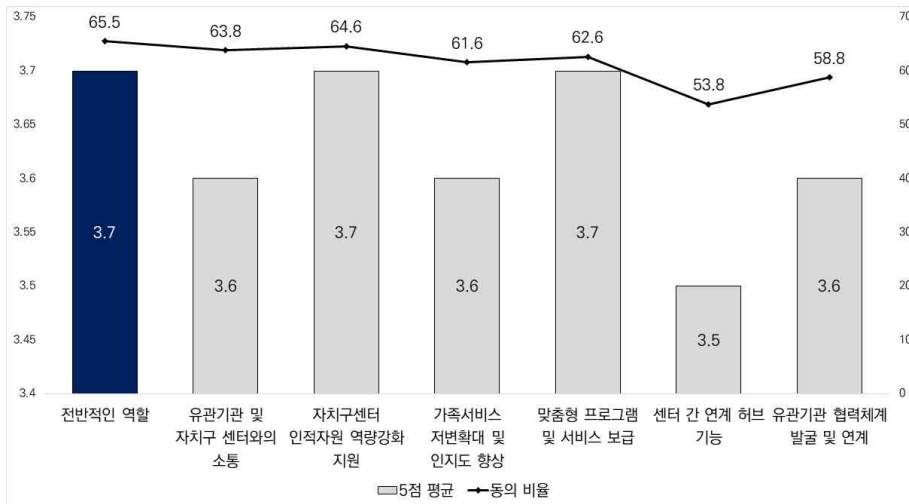
1. 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선 방향

1. 서울시건강가정지원센터 기능 및 사업 전반 평가

1) 서울시건강가정지원센터 기능 및 사업 만족도

(1) 자치구 종사자 만족도

- 서울시건강가정지원센터 기능에 대해 자치구 센터와의 소통, 인적자원, 홍보, 서비스개발/보급, 연계, 지원 등 6개 분야로 나누어 자치구 종사자를 대상으로 한 평가 결과는 다음과 같이 요약할 수 있음



[그림 5-1] 서울시건강가정지원센터 기능에 대한 평가

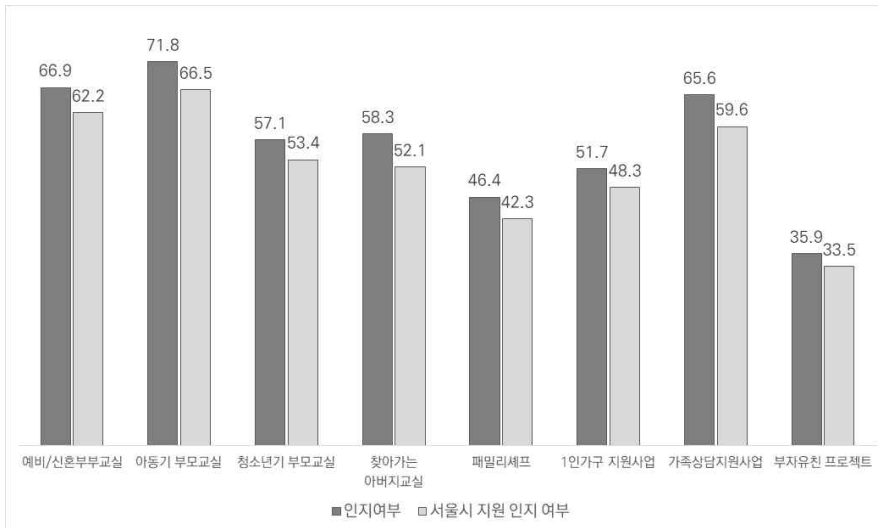
- 서울시건강가정지원센터의 전반적인 기능 및 역할 수행에 대해서는 긍정적인

응답이 65% 내외를 차지하고 있어(5점 만점에 3.6점 내외) 전반적으로 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 보임

- 전반적인 역할에 대한 평가는 65.6%(5점 만점에 3.7점)가 긍정적으로 응답하여 전반적인 역할에 대한 만족도는 높은 것으로 보임
- 하지만, 세부기능 중 전달체계상의 한국건강가정지원센터와 자치구센터간, 자치구센터들 간의 연계 허브(긍정적 동의 53.8%, 5점만점에 3.5점)와, 유관기관과의 협력체계 구축 및 자원 발굴·연계를 통한 자치구센터 지원(긍정적 동의 58.8%, 5점만점에 3.6점) 기능의 경우, 상대적으로 긍정적 동의 정도가 낮아 이에 대한 개선이 필요할 것으로 보임
- 실제, 센터장 및 종사자를 대상으로 진행한 FGI 결과에서도, 대외협력 및 네트워크 기능, 자치구센터의 컨트롤타워 기능, 프로그램 개발 및 컨설팅 등을 통한 자치구센터에 대한 지원 등과 관련된 기능과 역할의 개선을 요구한 내용이 많이 언급되었음

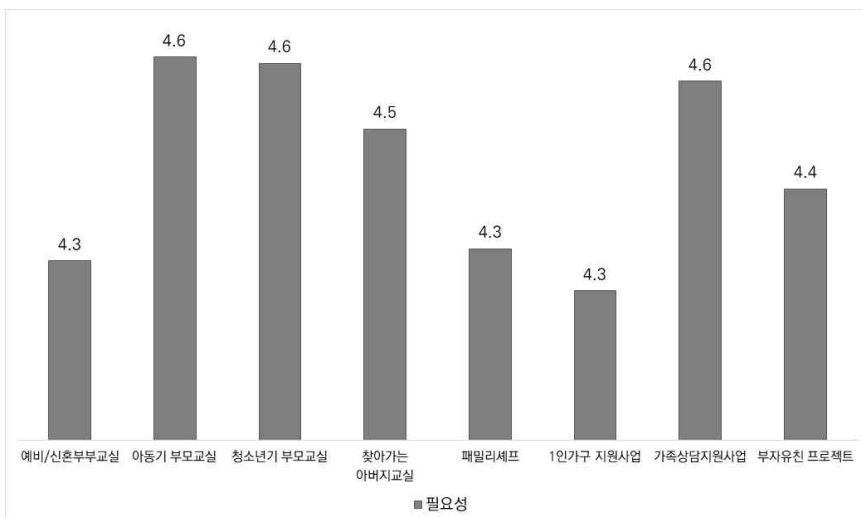
(2) 서울시 특성화 사업 이용자 인지도 및 만족도

- 이용자 대상 설문조사 결과, 서울시건강가정지원센터에서 수행하고 있는 사업에 대한 이용자의 일반적인 인지도는 30%~70% 까지 다양하게 나타났으며, 각 사업이 서울시 지원사업임에 대한 인지도는 일반 인지도와 사업별로 비슷한 패턴을 보이거나 일반 인지도에 비해서는 다소 낮은 인지도를 보임
- 사업별로는 8개 사업 중 ‘아동기 부모교실’의 인지도가 가장 높았으며, ‘예비/신혼부부교실’, ‘가족상담지원사업’ 등의 순으로 나타남. 부자유친 프로젝트에 대한 인지도는 8개 사업 중 가장 낮게 나타남. 해당 사업이 서울시 지원으로 운영되고 있는지에 대한 인지도도 이와 유사한 패턴을 보이는 것으로 나타났음



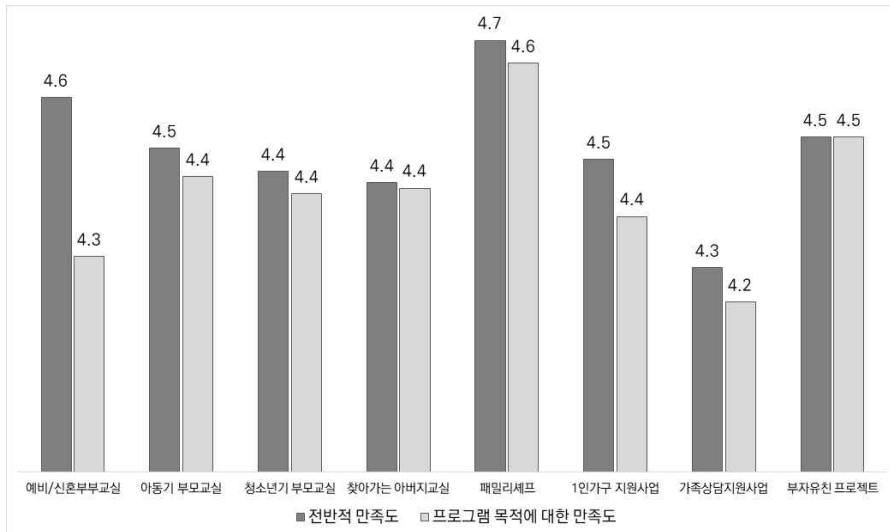
[그림 4-2] 이용자의 서울시건강가정지원사업 인지도

- 사업별 필요성에 대해서는 ‘청소년기 부모교실’과 ‘아동기 부모교실’, ‘가족상담지원사업’이 상대적으로 높아, 일반적으로 아동·청소년을 양육하고 있는 가정의 자녀양육 및 가족 내 문제에 대한 상담 욕구가 다른 프로그램에 비해 상대적으로 높은 것을 확인할 수 있음
- 이용자들의 아동기 부모교실에 대한 필요성은 프로그램의 참여 여부에 대한 조사 결과에서도 확인할 수 있었는데, 응답자들의 프로그램 참여 경험 이 8개 프로그램 중 아동기 부모교실이 가장 많았음
- 반면 청소년기 부모교실이 필요하다고 응답한 사람이 가장 많았던 반면, 청소년기 부모교실의 실제 참여 경험은 비교적 낮았음



[그림 4-3] 건강가정·다문화가족지원센터의 서울시 프로그램별 필요성

- 참여 사업에 대한 만족도는 평균 4.5점 내외로 이용 시민들의 사업에 대한 만족도가 매우 높은 수준임을 알 수 있음
 - 한편, 사업별로는 ‘패밀리셰프’의 만족도가 가장 높게 나타난 반면, ‘가족상담지원사업’이 가장 낮게 나타남. ‘가족상담지원사업’의 경우 높은 인지도에 비해 프로그램에 대한 전반적 만족도는 상대적으로 낮게 나타나 만족도 향상을 위한 노력이 필요할 것으로 보임
 - 추가적으로 높은 만족도와 비례하여 주변사람에게 해당 프로그램을 추천할 의사 역시 ‘패밀리셰프’ 프로그램이 가장 높았으며, 재참여 의사는 1인가구지원사업이 가장 높았음



[그림 4-4] 건강가정·다문화가족지원센터의 서울시 프로그램별 만족도

2. 서울시건강가정지원센터 사업 및 기능 진단과 운영 방안

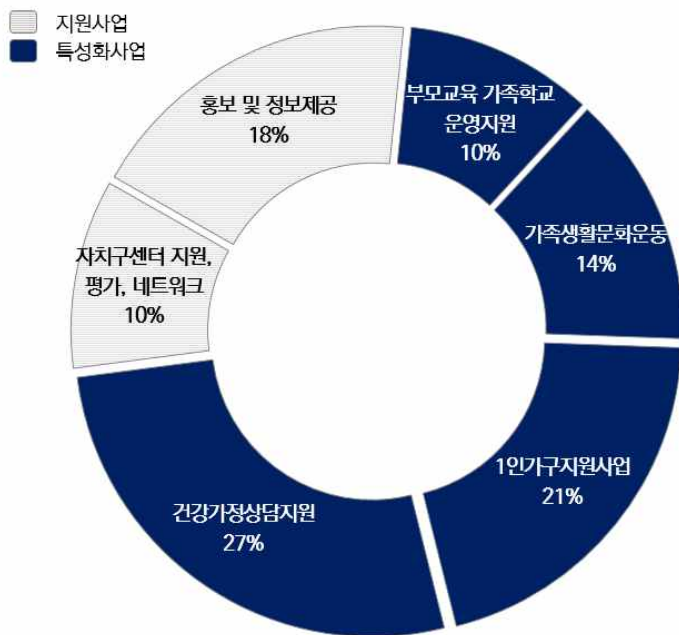
1) 서울시건강가정지원센터 사업 구성과 운영 방안

(1) 서울시건강가정지원센터 사업별 구성

- 서울시건강가정지원센터 기능 및 역할을 현재 진행하고 있는 세부 사업별로 구분하여 보면 다음과 같음
 - 세부 사업내용은 앞에서 언급한 주요 기능을 감안하여 분류해 보면, 크게 자치구센터 지원사업과 서울시 특성화 자체 사업으로 구분할 수 있음.
 - 자치구센터 지원사업의 경우, 자치구센터 지원·평가/네트워크 관련 사업, 홍보 및 정보제공 관련 사업들과, 건강가정 상담 지원으로 나누어 볼 수 있고, 서울시 특성화 관련 자체 사업으로 1인가구지원사업, 부모교육 가족학교 운영지원, 그리고 가족생활문화운동(ex, 가족연합행사

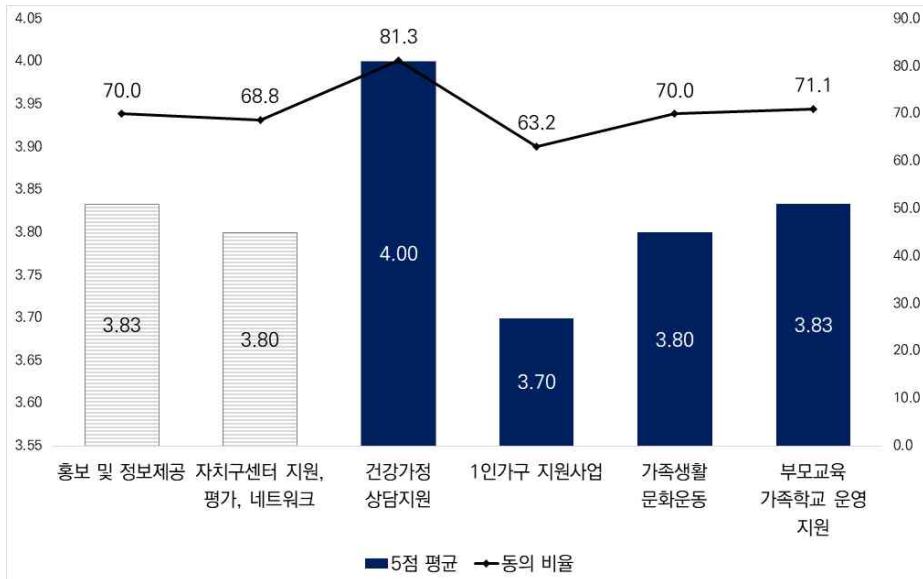
등)으로 나누어 볼 수 있음

- 서울시건강가정지원센터 2020년 예산의 구성을 세부사업별로 구분해 보면, 자치구센터 지원사업이 전체 예산의 28%, 서울시 특성화 자체 사업 예산이 전체 예산의 72%로 서울시 특성화 자체사업예산의 비중이 상당히 높은 것을 알 수 있음
 - 이를 세부 사업별로 살펴보면, 홍보 및 정보제공 18%, 자치구센터지원, 평가, 네트워크 관련 사업 10%이었음
 - 서울시 특성화 자체 사업의 경우, 건강가정상담지원사업이 27%로 가장 높았고, 1인가구지원사업 21%, 가족생활문화운동 14%, 부모교육 가족학교 운영지원 10%의 순으로 나타나고 있음



[그림 5-5] 서울시건강가정지원센터 사업별 예산현황

- 한편, 서울시건강가정지원센터 기능 및 역할을 현재 진행하고 있는 세부 사업 별로 분류하여 그 적절성을 평가한 결과는 다음[그림 5-6]과 같음



[그림 5-6] 서울시건강가정지원센터 사업에 대한 평가

- 자치구센터 종사자 대상 설문조사 결과, 대부분의 사업은 사업의 적절성과 관련하여 긍정)적인 응답이 60~70% 내외(5점 만점에 3.8점 내외)로 나타나 전반적으로는 사업 수행이 적절하다고 평가하는 것으로 나타남
 - 특히, ‘가족상담지원사업’의 경우 상대적으로 긍정적인 응답이 81.3%(5점 만점에 4점)로 높게 나타나, 타 사업 수행에 비해 자치구센터 종사자의 경우 건강가정·다문화가족지원센터의 주 업무로 분류되는 ‘가족상담지원사업’에 대한 광역센터의 지원역할에 대해 가장 긍정적으로 평가하는 것으로 나타남
 - 반면, 대부분의 사업들이 70% 내외의 긍정적인 응답을 받았으나, ‘1인가구 지원’ 관련 대부분이 사업들은 60% 내외(5점만점에 3.70)의 긍정적인 응답을 받아 상대적으로 사업 수행의 적절성에 대한 긍정적인 평가가 낮은 것으로 나타남. 따라서 관련 사업 수행 과정에 대한 검토가 필요할 것으로 보임
- 이외 세부사업별로는 ‘자치구센터와의 소통강화지원’(긍정적인 응답 64.5%,

9) 설문 응답내용 중 ‘동의한다’, ‘매우 동의한다’의 비율을 의미함

5점 만점에 3.8점), ‘가족사업 홍보 및 정보제공’(긍정적인 응답 67.0%, 5점 만점에 3.8점), ‘가족생활교육 프로그램 활성화’(긍정적인 응답 66.1%, 5점 만점에 3.8점) 등으로 나타남

- 관련해서 자치구센터장 및 종사자 대상 FGI에서 서울시 자체 세부사업 결정 과정에 있어서의 자치구센터와의 소통을 강조하거나, 가족사업 관련해서 기업 또는 교육청 등 대외 기관과의 연계를 위한 홍보 및 정보공유의 필요성 등이 제기됨

(2) 서울시건강가정지원센터 사업 구성 개선 방안

- 앞 절에서 살펴본 바와 같이, 서울시건강가정지원센터의 사업별 구성을 살펴보면, 서울시 특성화 자체 사업의 비중이 상대적으로 높으며, 자치구 지원업무의 상당부분도 서울시 특성화 사업과 관련되어 있음을 알 수 있음
 - 광역센터로서 서울시건강가정지원센터가 기능하기 위해서는 자치구센터 사업에 대한 지원 기능을 보다 강화할 필요성이 있을 것으로 보임
 - 다른 한편으로는 이용자의 만족도가 높은 서울시 특성화 사업을 자치구센터와 협력적으로 수행하기 위해서는 사업의 내실화도 필요할 것으로 보임
- 자치구센터 지원 기능 강화
 - 기존 광역단위 센터의 기능과 역할 관련 연구들을 검토해 보면, 중앙단위 센터와 기초단위 센터의 연계 기능과 더불어 직접사업을 수행하는 자치구 기초단위 센터에 대한 지원하는 기능이 가장 기본적인 기능으로 간주되고 있음
 - 따라서 서울시건강가정지원센터가 광역센터로의 기능을 수행하기 위해서는 기존 서울시 특성화 사업 뿐 아니라 중앙정부의 사업지침에 따라 수행되고 있는 자치구센터의 기본 사업들에 대한 지원 기능을 고민할 필요가 있음
 - 자치구센터 종사자 및 센터장을 대상으로 한 FGI 결과 자치구센터에 서는 인사·노무 관리, 회계 등 자치구센터 운영, 공모사업 관련 컨설팅 등에 대한 욕구가 있었고, 이외 아래와 같이 각 세부 영역별로 광역센터로서의 지원 기능을 언급함

- 자치구센터 지원 기능과 관련해서는 세부적인 제안내용은 다음 절을 참고하기 바람
- 서울시 특성화 사업 내실화
 - 서울시 특성화 사업 관련해서는 연구결과에 나타난 바와 같이 이용자인 시민의 만족도가 매우 높은 것으로 나타남. 다만, 사업별 인지도에 편차가 커 일부 사업의 경우 인지도 향상을 위한 홍보 노력이 필요할 것으로 보임
 - 자치구센터 종사자의 경우, 서울시 특성화 사업의 중요성을 인식하면서도 운영방식에 있어 자치구센터의 자율성을 일정수준 보장하는 유연한 사업을 필요로 하고 있어 이를 반영한 운영방식을 고려할 것으로 보임
 - 특히, 각 사업의 매뉴얼이나 파견 강사의 전문성에 대한 자치구센터 종사자의 문제 제기가 있어 이를 보완할 필요가 있을 것으로 보임
 - 자치구센터 지원 기능과 관련해서는 세부적인 제안내용은 다음 절을 참고하기 바람

2) 서울시건강가정지원센터 기능별 진단과 운영 방안

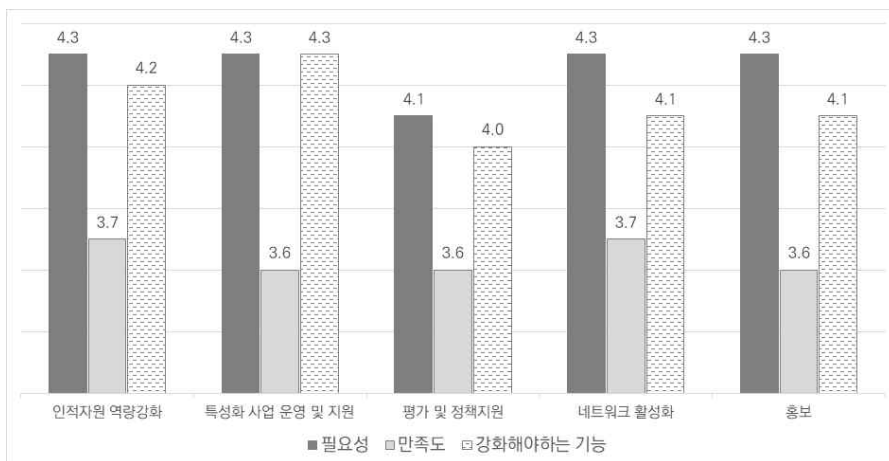
- 건강가정지원센터의 사업을 ‘인적자원 역량강화’, ‘특성화사업 운영 및 지원’, ‘평가 및 정책지원’, ‘네트워크 활성화’, ‘홍보’ 등 5개 기능 영역별로 재분류하여 필요성, 만족도, 강화해야할 기능 등을 살펴본 결과는 다음과 같음

(1) 서울시건강가정지원센터 기능 진단

① 5개 기능 영역별 진단

- 서울시건강가정지원센터의 기능별 중요도를 살펴보면, ‘인적자원 역량강화’, ‘특성화 사업 운영 및 지원’, ‘네트워크 활성화’, ‘홍보’ 등의 영역에서 4.3점(5점 만점)을 받아, 종사자의 경우 서울시건강가정지원센터의 대부분의 기능이 중요하다고 생각하는 것으로 나타남
- 다만, ‘평가 및 정책지원’ 영역의 경우 4.1점으로 상대적으로 낮은 점수를 받아(특히, 우수사업 평가 사업의 경우 3.9점) 센터장 및 실무자 FGI에서 살펴본 바와 같이 서울시 광역센터가 수행하는 서울시 자체사업에 대한 평가기능에 대한 재검토가 필요할 것으로 보임

- 반면, 각 기능별 만족도는 대부분 3.6점(5점 만점) 내외로 상대적으로 낮은 것으로 나타나 기능별 중요도에 비해 실제 기능 수행과정에서 자치구 종사자들이 느끼는 만족도는 낮아 이에 대한 대책이 필요한 것으로 보임
 - 특히, ‘특성화 사업 운영 및 지원’, ‘평가 및 정책지원’, ‘홍보’ 영역의 경우 상대적으로 보다 낮은 만족도를 보임
- 한편, 강화해야 할 기능과 관련해서는 중요도와 마찬가지로 대부분의 기능에 대해 강화가 필요하다고 응답함
 - 다만, 기능별 편차는 다소 존재하는 데, ‘특성화 사업 운영 및 지원’, ‘인적자원 역량강화’ 등이 상대적으로 높은 점수를 받은 반면, ‘평가 및 정책지원’ 기능은 낮은 점수를 받음
 - 특히, ‘평가 및 정책지원’ 기능은 필요성, 만족도, 강화해야하는 기능 모두에서 상대적으로 낮은 점수를 받음



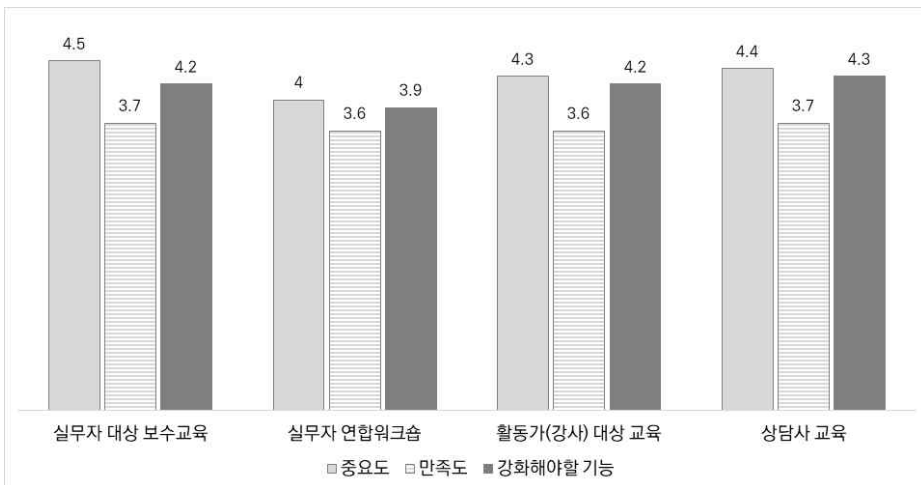
[그림 5-7] 건강가정지원센터 사업 관련 종사자 설문조사 결과 (단위: 점)

- 이러한 결과를 종합하면 서울시건강가정지원센터 주요 기능 중 필요성이 높고 보다 강화해야할 기능으로 평가받지만 자치구센터 종사자들의 만족도가 낮은 기능, 즉 ‘특성화 사업 운영 및 지원’, ‘인적자원 역량강화’ 등에 보다 우선순위를 두고 기능개편을 진행할 필요성이 있을 것으로 보임
 - 반면, 자치구센터 종사자들의 만족도가 상대적으로 낮은 ‘평가 및 정책

지원', '홍보' 기능의 경우 만족도 개선을 위한 제도적 보완이 필요할 것으로 보임

② 5개 영역 세부항목별 진단

- 다음으로 서울시건강가정지원센터 기능으로 설정한 5개 영역의 세부항목별로 필요성, 만족도, 강화해야하는 기능 등을 살펴본 결과는 다음과 같음
- 먼저 '인적자원 역량강화' 영역에서는 '실무자 대상 보수교육', '상담사 교육' 항목이 중요도 및 강화해야할 기능에서 높은 평가를 받음
 - 반면, '실무자 연합워크숍'의 경우 상대적으로 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 모두에서 낮은 평가를 받아 사업수행방식의 변경이 요구됨
 - 한편, 센터장 및 실무자 대상 FGI 결과에 따르면, 교육 훈련의 경우 중앙정부 차원의 정책, 법과 같은 거시적인 측면이외에 광역센터의 경우 현장 실무에 실제적으로 필요한 실무위주의 교육의 필요성을 강조함. 또한, 자치구별, 센터별 특성을 반영한 교육의 중요성을 제기하고 있어 이를 반영한 교육 훈련 프로그램 및 시스템 개발이 필요할 것으로 보임

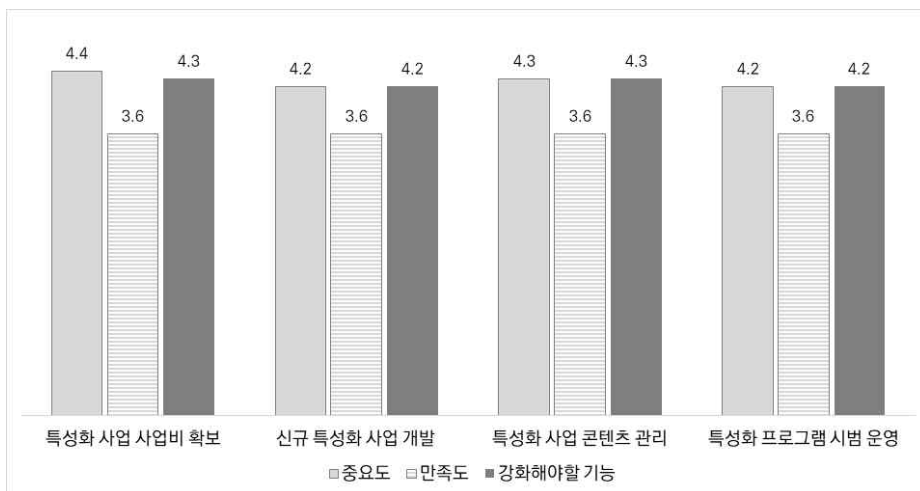


[그림 5-8] '인적자원 역량강화' 영역 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 동의 정도 (단위: 점)

- '특성화 사업 운영 및 지원' 영역의 경우, '특성화 사업 사업비 확보', '특성화 사업 콘텐츠 관리' 등 의 중요도가 높게 평가되었고, 강화해야할 기능에서도 높은 점수를 받음
 - 앞에서 언급한 바와 같이 자치구센터 종사자의 경우 '특성화 사업 운

영 및 지원’ 영역의 중요성과 강화해야할 기능으로 인지하고 있어, 이를 실행시킬 수 있는 예산 확보의 중요성 그리고 사업 콘텐츠 내용 또한 높이 평가한 것으로 보임

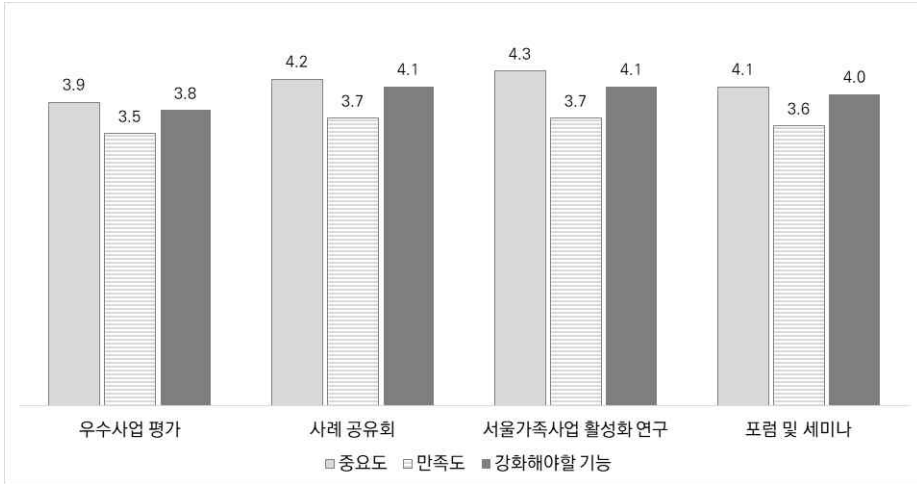
- 다만, 센터장 및 실무자 대상 FGI에서도 나타난 바와 같이, 특성화 사업 수행 시 확보한 예산의 사용 및 관련 사업기획 과정에 자치구센터의 참여와 자치구의 지역적 특색 및 센터의 특성을 반영될 수 있도록 사업내용을 개선하는 것을 필요할 것으로 보임



[그림 5-9] ‘특성화 사업 운영 및 지원’ 영역 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 등의 정도 (단위: 점)

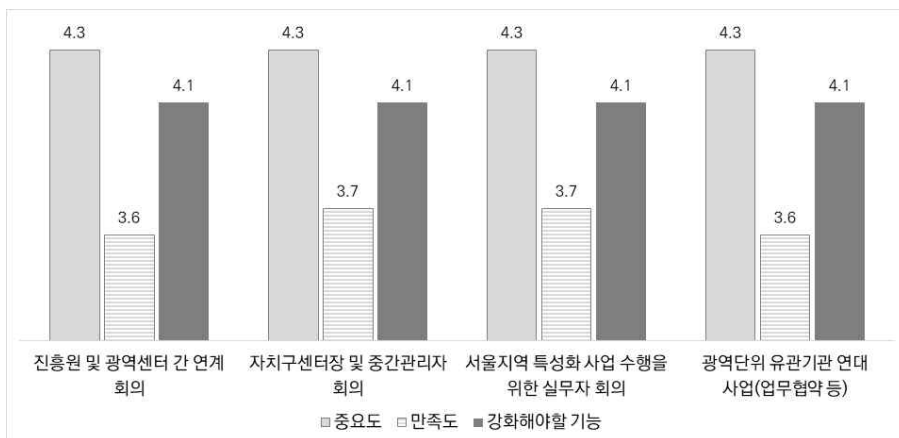
- ‘평가 및 정책지원’ 영역의 경우, ‘서울가족사업 활성화’ 연구의 중요성이 상대적으로 높게 평가된 반면, ‘우수사업 평가’의 경우 전체 중요도, 만족도, 강화가 필요한 기능 등 모든 평가 항목에서 가장 낮은 점수를 받음
 - ‘서울가족사업 활성화’ 연구의 경우 서비스 이용자 조사결과에서 살펴볼 수 있듯이, 이용자들의 인지도와 만족도가 매우 높다는 점을 감안하면, 서울 가족사업의 효과성을 검증하고 서울시민의 요구를 반영하여 사업의 질적 향상을 도모하고자 하는 욕구가 반영된 것으로 보임
 - 한편, ‘우수사업 평가’ 사업의 경우, 세부사업에 대한 종사자 만족도 및 서울시건강가정지원센터에서 강화해야할 기능에서 가장 낮은 점수를 받아, ‘우수사업 평가’ 사업의 개선이 필요할 것으로 보임
 - 평가와 관련해서는 센터장 및 실무자 대상 FGI 결과에서도 문제제기

가 나타났는데, 자치구센터의 경우 중앙정부의 사업과 서울시 자체사업에 대한 평가를 준비하는 과정에서 업무부담의 증가나 서울시 사업 평가를 통해 제공되는 인센티브의 업무성과 향상에 도움이 되지 않는다는 의견 등이 제시되어 평가체계에 대한 재검토가 필요할 것으로 보임



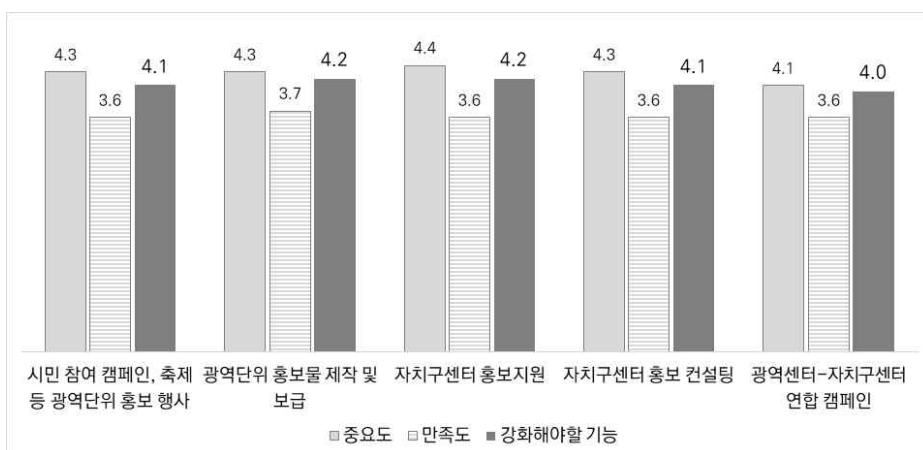
[그림 5-10] '평가 및 정책 자원' 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 등의 정도 (단위: 점)

- 다음으로 '네트워크 활성화' 영역의 경우, 모든 항목들이 중요도 및 강화해야할 기능에서 상대적으로 높은 점수를 받아, 향후 중앙-기초, 기초-기초 단위 센터간의 연계 협력을 위한 네트워크 기능을 보다 활성화할 필요성이 있는 것으로 나타남
- 특히, 이 중 '진흥원 및 광역센터 간 연계 회의', '광역단위 유관기관 연대 사업'의 경우는 상대적으로 만족도 부분에 있어 낮은 점수를 받아 네트워크 기능 중 광역단위 자원이나, 중앙정부와 자치구를 연계하는 중간 허브 기능 강화의 필요성이 있을 것으로 보임
- 실제 앞에서 살펴본, 서울시건강가정지원센터 기능에 대한 평가에서도 한국건강가정진흥원과 자치구센터 간의 연계, 자치구센터간의 연계와 같은 '연계' 기능에서도 평가항목 중 가장 낮은 점수를 받았고, 실무자 및 센터장을 대상으로 한 FGI에서도 조정자, 대변자, 컨트롤타워 등이 광역센터의 주요 역할과 기능으로 언급하고 있어 이와 관련된 기능의 활성화가 요구됨



[그림 5-11] '네트워크 활성화' 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 동의 정도 (단위: 점)

- '홍보' 영역의 경우에도 상대적으로 대부분의 항목에서 중요도 및 강화해야할 기능에서 높은 점수를 받았음
- 특히, 세부항목 중 특히 '자치구센터 홍보지원', '광역단위 홍보물 제작 및 보급' 등이 중요도 및 강화해야 할 기능에서 상대적으로 높은 평가를 받음. 반면, 이들 사업들에 대한 만족도는 상대적으로 낮게 나타나 '홍보' 영역에서는 광역센터의 기능으로서 광역단위 홍보물 제작 등을 통해 자치구센터의 홍보를 지원하는 역할을 우선적으로 검토할 필요성이 있을 것으로 보임



[그림 5-12] '홍보' 영역 중요도, 만족도, 강화해야할 기능 동의 정도 (단위: 점)

(2) 서울시건강가정지원센터 기능별 운영 개선 방안

- 자치구센터 종사자를 대상으로 한 설문조사에서 나타난 서울시건강가정지원센터 기능 진단 결과와 자치구센터의 센터장 및 실무자 FGI에 기반하여, 서울시건강가정지원센터의 운영 개선 방안을 5개 기능별로 분류하여 다음과 같이 제시할 수 있을 것임

① 인적자원 역량강화 영역

- 인적자원 역량강화와 관련해서 광역센터로서의 서울시건강가정지원센터의 다음과 같은 자치구센터 지원기능을 상정해 볼 수 있을 것임
- 광역센터로서 중앙과 차별화된 교육내용 개발
 - 중앙에서는 거시적인 정책이나 관련법과 제도 등의 변화 내용에 대한 교육에 초점을 맞추고, 광역센터로서의 서울시건강가정지원센터에서는 실무적인 차원에서 필요한 역량 교육을 중심으로 진행
 - 예를 들면, 센터장을 대상으로 한 인사노무관리, 실무자를 대상으로 회계관리, 홍보전략 등
- 신규직원 대상 기본 교육 플랫폼 개발
 - 자치구센터에서는 매년 신규 직원을 채용하고 있으며, 신규직원 채용 후 기본적인 업무 교육을 시행하고 있음. 대부분 동일한 내용의 기본 교육을 실시하고 있어 광역센터에서 일원화된 교육시스템 운영시 시너지 효과 나타날 가능성 큼.
 - 자치구센터에서 매년 이루어지고 있는 신규직원 채용 시 공통적으로 진행해야할 기본적 교육 콘텐츠 개발과 일원화된 교육 플랫폼 개발.
- 한편, 서울시센터를 위탁 운영하는 주체가 자치구센터 운영 경력이나 실제 사업 진행의 경력이 일정 수준 이상이 될 필요가 있음
 - 자치구센터 실무자를 대상으로 한 FGI를 통해 서울시센터와 자치구센터 간의 소통 부재의 근본적인 원인으로 운영인력의 연속성 부족이라는 지적이 일관되게 제시됨
 - 서울시센터가 광역센터로의 전문적인 역할을 해주리라는 자치구센터의 기대와 신뢰도가 낮은 것으로 판단됨

- 서울시센터의 위탁기관 선정 시 지자체 센터와의 연계성과 전문성을 주요 선정기준으로 고려할 필요가 있음
- 다른 한편으로 서울시센터의 주된 사업이 서울시 특성화 사업에 집중되어 있어, 종사자가 중앙정부의 지침이나 사업내용을 숙지하고 이에 관한 자치구센터 지원업무를 수행하기 어려운 구조적인 측면의 문제도 있어 광역센터로서 중앙과 지역센터간의 연계 역할을 강화할 필요성도 제기됨

② 특성화 사업 운영 및 지원 영역

- 서울시 특성화 사업 매뉴얼 개선
 - 서울시 특성화 사업 진행에 있어 제공되는 지침이나 매뉴얼이 확립화되고 경직되어 자치구센터가 사업을 수행하는 과정에서 시민의 욕구나 자치구의 특성을 적절히 반영하기 어려울 수 있음
 - 서울시 특성화 사업 수행과정에 일정수준 자치구의 여건을 반영한 프로그램 운영 여지 확보토록 사업 매뉴얼 개선 필요
- 서울시 특성화 사업 강사풀의 운영 개선
 - 서울시건강가정지원센터에서 특성화 사업을 지원하기 위해 교육 파견하는 강사 인력의 개인별 전문성 수준 격차 발생으로 인해 우수 강사에 대한 섭외 경쟁 발생, 강사풀 강사인력에 대한 질적 관리 필요
 - 자치구센터의 강사평가를 반영하여 강사풀 인력의 전문성 재고. 광역센터에서 새롭게 인력풀에 유입되는 신규 강사에 대한 체계적인 교육 훈련 수행
- 지자체별 지역 특성을 반영한 사업에 대한 지원 필요
 - 서울시 특성화 사업 수행에 있어, 기본적인 사업내용 이외에 자치구별 인구·사회구조나 욕구를 반영한 사업 수행을 위한 지원 필요
 - 공모사업의 경우 아버지·자녀 관계 증진 프로그램인 부자유친 프로젝트가 있으나 지자체 특성을 반영하기 보다는 서울시의 특성화 방향에 맞도록 구조화되어 있는 측면이 있음. 따라서, 지자체의 특성과 역량을 반영한 사업 수행이 가능토록 공모사업의 내용이나 범위의 확대를 고려할 필요성이 있음

③ 평가 및 정책지원 영역

- 가족관련 정보 취합 및 정책 정보 공유
 - 급격히 변화하는 인구사회구조와 이에 따른 가족정책의 변화와 관련된 새로운 정보를 취합하고 연구하여 자치구센터에게 공유하는 기능 수행의 필요성 제기
 - 특히, 서울시와 자치구의 가족구조 및 성격의 특성과 변화 등에 기초 자료와 이에 기반한 가족프로그램과 서울시 정책 연구 결과 등을 자치구센터와 공유
 - 중앙과 지역을 연결하는 허브 역할을 수행하기 위해서는 중앙정부의 지침이나 정책 변화에 대한 정보를 숙지하고 자치구센터에 안내할 수 있는 직원의 역량강화 필요
- 평가 및 평가 인센티브 제도 개선
 - 자치구센터에 대한 평가가 중앙과 서울시 그리고 사업별로 나누어져 중복적으로 이루어지다 보니 자치구센터 종사자들의 업무 부담을 증가시키는 측면이 있음. 또한 서울시 평가를 통해 제공되는 인센티브가 실제 업무효율성을 증진시키는 효과가 크지 않은 것으로 자치구센터 종사자들은 인식하고 있음
 - 따라서 가능한 자치구센터 사업에 대한 평가를 통합 일원화하여 운영토록 하여 자치구의 업무 부담을 경감시킬 수 있도록 평가 제도를 개선할 필요성이 있음
 - 한편, 평가우수 기관에 대한 인센티브 방식보다는 평가미흡 기관의 사업수행에 대한 컨설팅이나 전문가나 유관기관 실무자 등을 활용한 피드백을 활용하여 실제 업무수행에 도움이 되는 방향으로 서울시 특성화 사업 관련 평가시스템 전환 필요
 - 평가 내용이 자치구별 프로그램 운영의 특성을 반영하지 못하며, 여러 해에 걸쳐 운영되면서 변화, 발전된 프로그램의 경우에도 매년 동일한 문항으로 평가하는 것에 대해 실무자들의 불만이 표현된 바 있으므로 이에 대한 검토 필요

④ 네트워크 활성화 영역

- 중앙과 지역을 연계 허브로서의 기능 강화
 - 광역센터의 기능 중 많이 언급되고 있는 기능 중 하나는 중앙정부와 지역 센터 간의 가교 역할을 수행하는 것임. 현재 서울시건강가정지원센터의 경우 서울시 특성화 사업 비중이 상대적으로 높아 종사자들의 자체 사업에 대한 매뉴얼이나 지침에 대한 인식이나 이해도는 높으나 중앙정부 사업에 대한 이해도는 그리 높지 않음
 - 자치구센터에서는 서울시 사업 뿐 아니라 중앙정부의 사업을 기본적으로 수행하고 있고, 이에 따라 중앙정부 사업의 지침이나 정책 변경에 대해 서울시 차원의 적용 지침이나 안내가 필요할 수 있음
 - 한편, 서울시 사업의 운영 과정에서도 자치구센터와의 소통에 기반한 협업이 중요함
 - 서울시의 사업계획을 전달하는 역할에 더하여, 자치구의 특성과 여건을 고려하여 서울시 사업 계획에 반영하는 양방향적 접근을 취할 필요가 있음
- 광역 거점센터로서의 컨트롤타워 역할 강화
 - 서울시 25개 자치구센터의 기능을 서울시 차원에서 조정·연계하는 컨트롤타워 기능 수행보다는 서울시 차원의 사업을 진행하는 또 다른 건강가정지원센터의 하나로 인식되고 있는 측면이 있음
 - 광역 거점센터로서 서울시 차원에서 통합적 업무 추진 시 시너지 효과가 발생할 수 있는 업무의 통합 수행자로서의 역할 강화. 예를 들면, 센터장 및 실무자 FGI 결과에서 제시된 바와 같이, 아이돌보미 사업 노무관리, 광역단위 홍보 업무 등
 - 광역 거점센터로서의 대표성과 책임성 확보가 필요. 예를 들면, 서울시 사업 뿐 아니라 중앙정부 사업에 대한 이해와 자치구센터의 문제나 어려움을 같이 해결할 수 있는 자치구센터 대표자로서의 역할 수행 필요. 이를 위해서 서울시 차원에서 일정수준의 자치구센터간의 기능을 조정·통제할 수 있는 책임과 권한 부여 필요
 - 자치구센터가 공동으로 당면한 문제에 대해 서울시센터에 문의하고 서울시센터가 이에 대한 방안을 제시하거나, 지자체의 상황을 살펴 대응

할 수 있는 공조체제를 구성하는 역할을 충분히 하지 못하고 있다는 지적이 있음. 이는 지자체 센터 운영 현황을 이해하는 전문성의 보강과 자치구와의 소통업무의 강화 필요성을 시사하고 있음

○ 광역단위 공공, 민간과의 대외협력 네트워크 활성화

- 서울시 특성화 사업 또는 중앙정부의 사업 수행시 자치구센터에서 진행하기 어려운 서울시 광역단위의 공공, 민간 기관들과의 업무 협력의 활성화 요구가 존재함
- 서울시 차원에서 교육청과 같은 공공기관과의 업무 협력이나 기업과 같은 민간기관 자원 연계 활성화를 위한 노력이 필요함
 - 예를 들면, 서울가족학교 사업에 있어 교육청과의 협업, 찾아가는 아버지교실의 경우 민간기업, 비영리기관 업무협조 등과 같은 서울시 차원의 업무협력이나, 대기업이나 관련 기관을 대상으로 한 후원 개발과 같은 광역단위 자원연계를 추진할 수 있을 것임

⑤ 홍보 영역

○ 통합 인터넷 채널을 통한 홍보전략 검토

- 중앙의 건강가정진흥원, 건강가정지원센터, 다문화사업, 거점센터(ex, 서울시 패밀리서울) 등 가족서비스 관련 홈페이지가 개별적으로 분산되어 구축 운영됨으로 인해 홈페이지를 통한 홍보가 쉽지 않아 하나의 채널을 통한 홍보 전략 검토 필요
- 예를 들면, 서울시 패밀리서울 홈페이지를 통해 서울시 사업뿐 아니라 자치구 건강가정지원센터와의 연결 및 사업소개 등을 진행할 수 있을 것임

○ 서울시 문화축제의 브랜드화 자치구별 특색 축제 지원

- 서울시 가족축제의 경우 단순히 자치구센터의 참여를 요청하기 보다는 자치구센터와 함께 꾸며나가는 축제로서 자치구와 서울시의 특색을 반영한 브랜드화가 필요함
- 자치구별로 진행되는 문화축제에 대해서도 서울시나 서울시건강가정지원센터 차원의 지원을 통해 가족사업의 홍보효과를 높이거나, 자치구별로 진행되는 축제에 서울시건강가정지원센터 일정 역할을 수행하는

‘찾아가는 축제’의 진행도 아이디어 차원에서 제시됨

⑥ 기타

- 광역차원의 건강가정·다문화가족 통합 지원센터로서의 기능 수행
 - 자치구센터 종사자들을 대상으로 한 설문조사 및 FGI에서 살펴본 바와 같이 행정체계상의 비효율성을 극복하기 위해서 서울시 단위의 다문화가족지원센터와 건강가정지원센터의 통합이 필요하다는 점에 대해 공감도가 높음
 - 다만, 서울시건강가정지원센터의 역할과 기능의 모호한 상태에서 통합이 이루어 질 경우 오히려 비효율성이 증대할 가능성에 대한 우려도 존재함
 - 서울시건강가정지원센터의 기능 정립에 있어 거점 다문화가족지원센터와 같이 자치구센터에 대한 지원 기능을 보다 강화하는 방향의 검토가 필요할 것으로 보임

06

결론

1. 연구결과 요약
2. 정책제언

1. 연구결과 요약

- 본 연구는 서울지역 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 실무자 및 이용자를 대상으로 서울시건강가정지원센터에 대한 욕구 및 만족도 조사를 통해 광역센터의 사업 및 역할 방향을 모색하였음
 - 이를 위하여 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 및 아동·가족 관련 유사사업의 광역센터의 역할을 살펴보았으며, 서울지역 25개 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자와 이용자를 대상으로 설문조사 및 FGI를 실시하였음
- 먼저 아동·가족 관련 유사사업 광역기관들은 공통적으로 사업기획, 종사자 역량강화, 평가 및 연구, 지역특성화 사업, 네트워크 및 홍보 관련 업무를 주요 업무로 수행하고 있었음
 - 특히 광역단위의 센터는 중앙단위의 센터와 기초단위의 센터를 연계하는 역할을 수행하고 있었으며, 기초단위의 센터의 사업 활성화를 도모하기 위한 지원 및 컨설팅 기능이 부여되어 있었음
 - 이에 비해 서울시건강가정지원센터의 사업운영 현황을 살펴보면 대다수의 사업이 서울시 특성화 사업에 대한 지원 및 수행 업무였으며, 자치구단위의 센터를 지원 및 평가, 네트워크 등의 기능수행은 상대적으로 그 비중이 낮았음
 - 특히, 타 시도 광역센터의 경우, 상대적으로 자체사업 보다는 지역 센터에 대한 지원업무로 볼 수 있는 인적자원 역량강화, 홍보, 네트워크 활성화 사업 등의 구성비가 높게 나타나, 서울시건강가정지원센터가 광역센터로

서 기능하기 위해서는 자치구센터의 지원기능을 강화할 필요성이 있음

- 다음으로 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 종사자와 이용자를 대상으로 한 설문조사 결과 종사자의 경우 서울시건강가정지원센터가 강화해야하는 사업으로는 특성화 사업 운영 및 지원에 대한 욕구가 가장 높았음
 - 전반적으로 서울시건강가정지원센터 각각의 세부사업의 필요성과 강화해야할 기능에 대한 의견이 일치하였으며, 서울시건강가정지원센터의 각 사업에 대한 필요성은 매우 높게 나타났으나 이에 비해 현재 운영되고 있는 세부사업에 대한 만족도는 다소 낮게 나타났음
 - 서울시의 8개의 특화사업에 대하여 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 이용자들의 인지도는 다양하게 나타났으며, 상대적으로 아동기 부모교실, 예비/신혼부부교실 등의 인지도가 높았음
 - 또한 청소년 부모교실과 아동기 부모교실, 가족상담지원사업 등에 대한 필요성이 서울시 특성화 사업 중 상대적으로 높게 나타났으며, 참여 사업에 대한 만족도는 전반적으로 매우 높은 수준이었음
- 자치구 건강가정·다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 한 FGI를 통하여 서울시건강가정지원센터의 기능 및 역할 재정립 방안을 모색한 결과 서울시건강가정지원센터가 서울시의 가족정책 및 서비스 전달체계 내에서 유기적인 업무수행을 위한 연계기능이 강화될 필요성이 도출되었음
 - 또한 자치구센터의 컨트롤타워 역할 수행 및 업무 지원, 대변인 역할 등을 확대할 필요성을 확인할 수 있었으며, FGI 결과를 바탕으로 서울시건강가정지원센터의 문제점을 파악하고, 이를 바탕으로 발전방안을 모색하였음
 - 이밖에도 광역 건강가정지원센터와 거점 다문화가족지원센터에 통합에 필요성에 대해 이상적인 방향이라는 의견이 대다수였으며, 다만 통합 시 방향설정이 매우 중요하며 대변자로서의 기능과 역할이 강화될 수 있는 방향으로의 통합을 희망하였음
- 마지막으로 앞서 살펴본 현황 및 조사결과를 바탕으로 서울시건강가정지원센터 사업 구성 개선 방안으로 광역센터로서 자치구센터에 대한 지원 기능 강화와 더불어 기존 서울시 특성화 사업 내실화 도모를 도출하였음
 - 서울시건강가정지원센터 기능별 운영 개선 방안으로는 인적자원 역량강화

사업 운영 시 중앙과 차별화된 교육내용의 개발, 교육 플랫폼 개발, 서울시 특성화 사업 매뉴얼 및 강사풀 운영 개선, 가족관련 정책 및 정보제공, 평가 및 인센티브 제도 개선, 중앙-기초단위 연계 허브기능 강화, 네트워크 활성화, 통합적 홍보 전략 마련 등을 제안하였음

- 이와 더불어 서울시건강가정지원센터의 안정적인 운영을 위한 방안으로 센터의 위탁 및 인력 운영 방안에 대하여 제안하였으며, 건강가정서비스와 다문화서비스가 통합서비스로 운영되고 있는 자치구의 상황을 고려하여 광역차원의 전달체계인 서울시건강가정지원센터와 거점 다문화가족지원센터의 통합 지원센터 기능 수행이 필요할 것으로 보임

2. 정책제언

- 본 연구는 서울시건강가정지원센터의 기능과 사업, 이용자 만족도, 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자 요구도 등 다양한 측면에서 서울시건강가정지원센터의 현황 및 향후 과제를 검토하였음
- 서울시건강가정지원센터의 향후 과제를 사업구성과 운영중심으로 정리하면 가장 먼저 광역센터로서 자치구센터에 대한 지원 기능을 보다 강화할 필요성이 있으며, 이와 더불어 기존 서울시 특성화 사업의 내실화 도모가 필요함
 - 특히 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자가 인지한 사업의 필요성이 높고 강화해야할 기능임과 동시에 종사자들의 만족도가 낮은 기능인 특성화 사업 운영 및 지원, 인적자원 역량강화를 우선순위로 둔 기능개편 진행이 필요함
 - 또한 종사자들의 만족도가 상대적으로 낮은 평가 및 정책지원, 홍보 기능에 대한 만족도 개선 노력의 제도적 보완이 필요함
- 한편, 서울시건강가정지원센터는 광역센터임에도 불구하고 기초단위의 건강가정·다문화가족지원센터보다 다소 늦은 출발뿐만 아니라 총 예산 및 조직 규모가 기초단위의 건강가정·다문화가족지원센터 보다 다소 영세하다는 점이 특징임
 - 특히 다소 열악한 종사자 처우로 인하여 기초단위 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 인터뷰에서 확인한 바와 같이 직원의 이직이 잦은 상황임
 - 이로 인해 광역센터에서의 전문성 발휘에는 다소 한계가 있음

- 따라서 장기적인 서울시건강가정지원센터의 발전방향을 마련하기 위해서는 서울시건강가정지원센터가 광역센터로의 전문성을 발휘하기 위한 구조를 사업 측면 외에도 종사자의 처우 개선 등에 문제도 개선방안을 마련할 필요가 있음
 - 이러한 측면에서 향후 보다 심층적으로 서울시건강가정지원센터의 발전방향을 마련하기 위해서는 직무분석 등 서울시건강가정지원센터의 업무의 심층적인 분석뿐만 아니라 서울시건강가정지원센터의 위상과 종사자의 처우개선 방안 등에 대한 논의도 필요함
- 이러한 논의 과정에서 장기적으로는 서울시건강가정지원센터가 광역단위의 건강가정지원사업과 다문화가족지원사업의 통합 지원센터로의 기능 수행을 고려해야함
 - 현재 서울시 25개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터는 통합서비스를 운영하고 있는 기관으로 전환되어 있는 상황임에도 불구하고 건강가정지원사업과 다문화가족지원사업을 운영하는 광역단위의 지원기관은 분절되어 운영되고 있는 상황임
 - 장기적으로 서울시의 효과적이고 효율적인 건강가정·다문화가족지원 정책 및 사업을 운영하기 위해서는 두 사업을 전담하고 있는 두 광역단위의 지원기관의 통합운영이 필수적임
 - 다만, 서울시건강가정지원센터의 역할과 기능이 모호한 상태에서 통합이 이루어질 경우 오히려 광역단위의 센터 통합은 비효율성을 증가시키는 요인으로 작용할 우려가 존재하기 때문에 광역단위의 통합센터 운영에 앞서 서울시건강가정지원센터의 기능 개선이 우선되어야할 것으로 보임

참고문헌

- 김진우·강혜규·김승연·남기철·류만화·정원오·최영·최유석·강은진·임아름 (2019). 사회서비스 전달 체계 실태분석 및 정책과제. 대통령직속 정책기획위원회.
- 보건복지부 (2020). 2020년 정신건강사업 안내.
- _____ (2020). 2020년 청소년사업 안내.
- _____ (2020). 2020년 치매정책 사업안내.
- _____ (2020). 지역아동센터 지원 사업안내.
- 서울특별시건강가정지원센터 (2020). 2019 서울특별시 건강가정지원센터 사업실적분석 보고서.
- 손문금·이수연. (2010). 서울시건강가정지원센터 서비스 효율화 방안: 서울시 특성화 가족지원사업 개발을 중심으로. 서울시 여성가족재단.
- 송혜림·라휘문. (2008). 광역단위 서울특별시 건강가정지원센터의 역할과 기능정립을 위한 연구. 서울 시건강가정지원센터.
- 송혜림·라휘문. (2009). 광역 건강가정지원센터의 기능 및 건강가정지원센터 평가 기능에 대한 연구. 한국가족자원경영학회지, 13(3): 1-16.
- 송혜림·박정윤·진미정·정지영. (2015). 가족정책 전달체계 통합 논의에 대한 제언. 한국가족자원경영 학회지, 19(1): 49-71.
- 여성가족부. (2020). 2020년 가족사업안내 1권. 여성가족부.
- 이승미·성미애·진미정. (2005). 중앙, 시·도, 시·군·구 건강가정지원센터의 역할 및 체계구축. 중앙건강가정지원센터 위탁연구자료집.
- 이진·소순창. (2016). 한국 가족복지전달체계 개선방안에 대한 연구-전달체계의 적절성, 통합성, 지속성을 중심으로. 지방정부연구, 20(1): 81-108.
- 장진경·오제는·한은주·류진아·원소연. (2006). 시·도 건강가정지원센터의 운영모형 개발 연구-역할 및 조직을 중심으로. 한국가족관계학회지, 11(1): 151-177.
- 정재훈·송다영·강창현·안정선·조보라. (2005). 건강가정지원센터 발전방안 연구, 여성가족부.
- 주정. (2014). 가족서비스 전달체계의 효율적인 개선방안에 관한 연구: 건강가정지원센터와 다문화가족 지원센터의 통합개편에 관해서. 젠더와 문화, 7(2): 245-285.
- 최은희·장운정. (2017). 지방자치단체 가족지원서비스 전달체계의 효율적 통합방안 연구- 충청남도를 중심으로. 한국가족복지학, 22(2): 329-353.

Gerbert, N. & Terrell, P, (2002). Dimensions of Social Welfare Policy. Boston: Allyn & Bacon.

2020 서울가족사업 활성화 연구보고서 I

서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

발 행 일 2020. 12.

발 행 처 서울특별시 건강가정지원센터

기획·편집 기획총괄팀

주 소 서울특별시 중구 소파로 4길 6

전 화 02-318-8167

팩 스 02-318-0228

홈페이지 familyseoul.or.kr

인 쇄 처 비룡기업

본 자료집의 저작권은 서울특별시에 있습니다.

무단복제를 금지합니다.