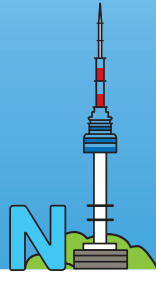


발간등록번호

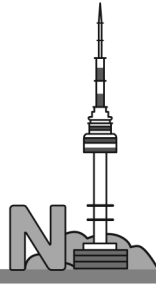
2020-기획총괄-002호

2020 서울 가족사업 토론회



가족서비스 발전을 위한
광역센터 역할과 과제

2020 서울가족사업 토론회



가족서비스 발전을 위한
광역센터 역할과 과제

발 제 1 7

서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사
- **최영** (중앙대학교 사회복지학부 교수)

발 제 2 31

서울가족사업 효과성 연구
- **이재림** (서울대학교 아동가족학과 교수)

토 론 1 65

서울시건강가정지원센터 가족서비스 기능 강화
만족도와 요구도 조사를 중심으로
- **조성은** (한국건강가정진흥원 기획조정실장)

토 론 2 71

2020 서울가족사업 효과성 연구를 중심으로 한
서울가족학교와 가족상담지원사업의 제고
- **한은주** (강북구 건강가정·다문화가족지원센터장)

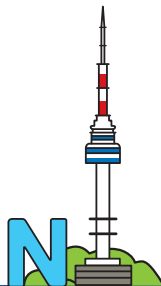
(15:00~15:10)	개 회 식
(15:10~16:00)	주제발표 사회자 : 진미정(서울대학교 아동가족학과 교수)
	발 제 1 : 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사 결과 최 영(중앙대학교 사회복지학부 교수)
	발 제 2 : 서울가족사업 효과성 연구 결과 이재림(서울대학교 교수)
(16:00~16:40)	패널토론
	토 론 1 : 조성은(한국건강가정진흥원 기획조정실장)
	토 론 2 : 한은주(강북구 건강가정·다문화가족지원센터장)
(16:40~16:50)	질의응답
(16:50~17:00)	폐 회 식

발 제 1

서울시건강가정지원센터
이용자 만족도 및
요구도 조사

최 영

중앙대학교 사회복지학부 교수





[최종보고]

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2020. 11. 20.

책임연구원 최 영 (중앙대학교 사회복지학부)

공동연구원 장영은 (중앙대학교 사회복지학부)

연구 개요

- 연구진 | 책임 연구원 최 영(중앙대학교 사회복지학부 교수)
공동 연구원 장영은(중앙대학교 사회복지학부 교수)
연구 보조원 임아름(중앙대학교 사회복지학과 박사과정)
김혜진(중앙대학교 사회복지학과 석사과정)
장애지(중앙대학교 사회복지학과 석사과정)
- 연구기간 | 2020. 3. 30 ~ 2020. 10. 31. (7개월)

- 연구체계 |



주요 과업추진사항 및 공정 현황

과업 완료

수행 중

● 문헌 조사

- 건강가정·다문화가족지원센터 현황
- 유사기관 광역센터 기능 검토

서울시 건강가정·다문화가족지원센터 현황

- 건강가정·다문화가족지원센터의 현황
- 서울시건강가정지원센터의 기능과 역할

유사기관 광역센터 기능 검토

- 아동·가족 관련 유관 기관 광역센터의 역할과 기능 검토

● 센터 종사자 조사

- 자치구센터 종사자 FGI
- 자치구센터 종사자 설문조사

문항 구성

- 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 FGI 및 설문조사 문항 구성

FGI

- 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 FGI

설문조사

- 서울시건강가정지원센터 발전방안 모색을 위한 설문조사 실시

● 센터 이용자 조사

- 자치구센터 이용자 대상 설문조사

문항 구성

- 건강가정·다문화가족지원센터 이용자 설문조사 문항 구성

설문조사

- 서울시건강가정지원센터 지원사업에 대한 이용자 만족도 및 욕구 조사

● 서울시건강가정지원센터 기능 재검토

- 문헌검토 및 전문가 조사
- 서울시건강가정지원센터 운영 방안 도출

문헌 검토

- 가족서비스 및 정책 사업 전달체계 검토
- 유관기관 광역센터 기능 검토

전문가 조사

- 서울시건강가정지원센터 발전방안 및 도출한 운영 방안에 대한 학계 전문가 조사 실시

서울시건강가정지원센터 운영 방안 도출

- 연구 결과를 바탕으로 서울시건강가정지원센터의 운영 모델 도출

3

CONTENTS

2020 서울시건강가정지원센터
이용자 만족도 및 요구도 조사



- 01. 서론
- 02. 광역센터의 역할과 기능
- 03. 건강가정지원센터 종사자 FGI 결과
- 04. 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 실무자 및 이용자 조사 결과
- 05. 서울시건강가정지원센터 역할 및 기능 재검토
- 06. 결론

1 서론

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

01 연구의 필요성

02 연구내용

01. 연구의 필요성 및 목적

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

건강가정지원센터 전달체계상 센터들의 상이한 기능과 역할

- 2005년 건강가정기본법에 따른 가족정책 사업을 수행하기 위한 체계로 중앙 단위의 센터로는 한국건강가정진흥원이 있으며, 광역 단위의 건강가정지원센터, 그리고 기초 단위의 건강가정지원센터가 설치·운영되고 있음
- 기존 연구들에서는 건강가정지원센터 전달체계상 중앙건강가정지원센터(한국건강가정진흥원), 광역 건강가정지원센터, 지역건강가정지원센터에는 서로 상이한 기능과 역할을 부여하고 있음

서울시에서 광역과 자치구센터의 차별화 전략 미비

- 건강가정지원센터들에게 상이한 기능과 역할이 부여됨에도 불구하고 서울시의 경우 26개의 건강가정지원센터가 운영되는 과정에서 광역의 역할을 수행하는 서울시건강가정지원센터는 자치구에 위치한 센터보다도 낮게 개소하면서 광역 센터로서의 기능과 역할에 있어 자치구센터와의 차별화 전략이 미비하다는 평가가 있음

- ✓ 서울시 가족지원사업이 원활하게 이루어지기 위해서는 무엇보다 광역센터와 자치구센터 그리고 행정기관 및 지역사회 서비스기관 간의 연계·협력이 원활하게 이루어져야 함
- ✓ 이를 위해 서울시건강가정지원센터의 기능과 역할을 모색할 필요가 있음

이에, 서울시건강가정지원센터의 당면과제 검토와 역할 및 기능확장 방안 마련을 통해 센터운영 모델 개발 진행

02. 연구의 내용

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

- 1 **서울지역 25개 건강가정 다문화가족지원센터의 현황검토**
- 자치구센터의 운영 현황, 사업 내용 등 검토
- 2 **서울지역 25개 건강가정 다문화가족지원센터의 실무자 및 이용자 대상 설문조사 진행**
- 설문문항 개발을 위한 문헌검토 진행, 25개 자치구센터 종사자와 이용자 대상으로 온라인 조사 실시
- 3 **광역센터의 기능 강화 방안 마련을 위한 종사자 FGI 진행**
- 서울시 건강가정 다문화가족지원센터의 실무자를 대상으로 초점집단인터뷰(FGI) 실시
- 4 **광역센터의 역할 및 기능 재정립을 위한 행정자료 검토, 설문조사 결과 분석 실시**
- 5 **서울시건강가정지원센터의 운영 모델 도출**

7

2

광역센터의 역할과 기능

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

- 01 가족서비스 전달체계 개편과 광역센터의 역할
- 02 아동·가족 관련 유관 기관의 광역센터의 역할과 기능
- 03 소결

01. 가족서비스 전달체계 개편과 광역센터의 역할

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

1) 가족서비스 전달체계의 구성의 원칙과 개편 내용

(1) 가족서비스 전달체계 구성 원칙

- 제한된 자원 내에서 이용자의 욕구에 효과적으로 대응하기 위해서는 욕구와 자원을 연결하는 체계적인 전달체계의 구축이 필요
- 사회복지서비스 전달체계 구축의 원칙 : 전문성, 적절성, 포괄성, 평등성, 지속성, 통합성, 책임성, 접근성 등

가족서비스 전달체계 문제점 1

가족복지전달체계의 경우 관련서비스 제공의 근거가 되는 건강가정기본법을 비롯한 관련법 체계간의 구분의 불명확성이 존재하고 이로 인해 빠르게 증가하고 있는 다양한 가족형태에 적극적으로 대응하지 못하고 있음

가족서비스 전달체계 문제점 2

전달체계의 조직구성이 중앙정부차원에서 매우 복잡하게 구성되어 있고 주무부서인 여성가족부 내 부서 및 집행 전담기구 역시 이원화(가족과 다문화가족 등) 되어 있어 집행 전담기구의 일원화가 필요

가족서비스 전달체계 개편과 관련한 다양한 논의 진행

통합성 증진 측면에서 가족서비스의 집행기구인 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합과 대표적인 가족서비스 전달체계인 간의 역할과 기능 분담 관련 논의

01. 가족서비스 전달체계 개편과 광역센터의 역할

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

1) 가족서비스 전달체계의 구성의 원칙과 개편 내용

(2) 통합적 전달체계 구축을 위한 개편내용

건가센터와 다가센터의 수평적 통합

- 2005년 건강가정기본법 시행 이후 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터로 가족서비스 전달체계가 발달되어 옴
- 두 기관의 통합 추진으로 2014년 10개소 시범사업 이후 2020년 현재 196개소의 통합서비스 운영기관으로 건강가정·다문화가족지원센터 운영 중

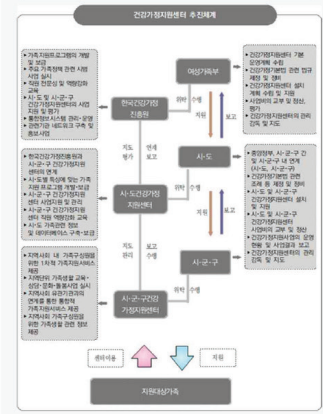
효율적 통합을 위해 이용자 중심의 통합, 전담인력 전문성 강화, 근무여건 개선, 행정 집행기구 일원화, 지역단위 컨트롤타워 역할 부여, 지역 특성화 모델 개발 등이 선행연구에서 제시됨

중앙/지역조직의 역할 및 기능 재정립

- 건강가정지원센터는 2005년 설립과 동시에 빠른 속도로 확충되어 왔으나 광역단위의 센터는 상대적으로 뒤늦게 설치되며 역할 및 기능이 모호하거나 혼재되는 경향을 보임
- 광역 건강가정지원센터에 대한 다양한 연구 진행

광역센터 기능으로 중앙과 지역센터 연계, 광역단위 지역 거점, 종사자 교육 훈련, 지역 특화 프로그램 사업/정책 개발 보급, 지역 내·외 기관 네트워크 등이 공통적으로 제시되었음

광역단위 센터의 기능과 역할



02. 아동·가족 관련 유관 기관 광역센터의 역할과 기능

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사



광역치매센터

- 치매관리 사업 기획, 교육사업, 치매안심센터 운영지원 및 모니터링, 치매안심센터 현장평가, 치매연구, 치매인식개선 사업, 지역특화사업, 치매공공후견사업



광역정신건강복지센터

- 지역사회정신건강복지사업 및 자살예방사업 기획 및 수립, 지역사회진단 및 연구조사 사업, 교육사업, 네트워크 구축사업, 인식개선사업, 지역특화사업, 정신건강위기상담 운영



지역아동센터 광역 지원단

- 지역아동센터 운영지원, 민간자원 개발 및 연계, 교육사업, 지역특성에 따른 조사연구, 시도별 특화 시책사업 지원, 방과 후 돌봄 서비스 추진 업무 지원, 지역아동센터 평가 지원

아동 및 가족 관련 유관 기관 광역센터에서 공통적으로 수행하고 있는 업무는
기획 및 교육 사업, 네트워크 구축, 지역특화 사업, 평가 업무 등이 있음

11

3

서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 종사자 및 이용자 조사 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

01 설문조사 개요

02 설문조사 결과

01. 설문조사 개요

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

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 실시
- 설문조사의 대상은 서울시 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자(센터장, 사무국장, 팀장, 팀원 등)임

조사내용

서울시건강가정지원센터
기능 및 사업에 대한 평가

서울시건강가정지원센터
세부사업의 중요도

서울시건강가정지원센터
세부사업의 만족도

서울시건강가정지원센터가
강화해야 할 기능

건강, 다가 통합센터의
필요성

(2) 조사 방법 및 절차

- 서울시건강가정지원센터의 발전방안 모색을 위해 서울시 25개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터 종사자의 의견을 조사하기 위해서 2020년 8월 3일부터 9월 5일까지 서울시건강가정지원센터의 협조를 받아 온라인 설문조사를 실시하였음
- 서울시 25개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터의 종사자를 대상으로 설문조사를 실시한 결과 1차 설문응답 마감일인 2020년 9월 6일까지 240명이 설문에 응답하였음

13

01. 설문조사 개요

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 이용자 설문조사 개요

(1) 조사 개요

- 이용자에 대한 설문조사는 서울시의 건강가정 관련 사업에 대한 현황과 문제점 등을 파악하기 위한 목적으로 서울시 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터의 이용자를 대상으로 실시하였음

조사대상 프로그램

서울시건강가정지원센터에서 자치구센터들
통해 운영하는 8개의 가족 프로그램

예비/신혼부부교실

아동기 부모교실

청소년기 부모교실

찾아가는 아버지교실

패밀리세프

1인가구지원사업

가족상담지원사업

부자유친프로젝트

(2) 조사 방법 및 절차

- 서울시건강가정지원센터의 발전방안 모색을 위해 서울시 25개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터 이용자의 의견을 조사하기 위해서 2020년 8월 3일부터 9월 5일까지 서울시건강가정지원센터의 협조를 받아 온라인 설문조사를 실시하였음
- 서울시 25개 자치구의 건강가정·다문화가족지원센터의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시한 결과 1차 설문응답 마감일인 2020년 9월 5일까지 468명이 설문에 응답하였음

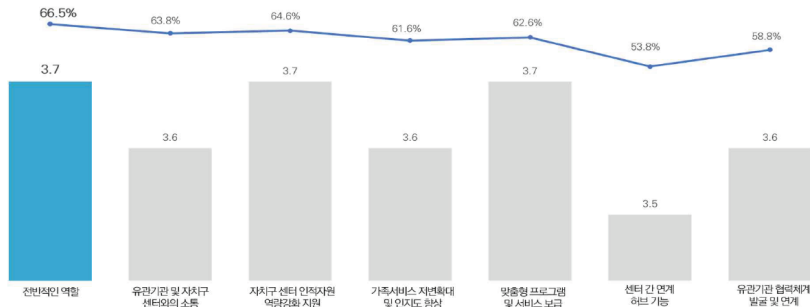
14

02. 종사자 설문조사 결과

2020 서울시간강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

1-1) 서울시간강가정지원센터 기능에 대한 평가

- 기능에 대한 평가는 사업지침에 제시되어 있는 광역센터의 기능과 유사기관의 광역기능에 대한 내용으로 조사가 진행되었으며, 각 문항에 제시되어 있는 역할을 잘 수행하고 있는지에 대해 동의 정도를 질문하였음
- 긍정적인 응답이 65% 내외를 차지하고 있어(5점 만점에 3.6점 내외) 전반적으로 긍정적인 평가를 하고 있는 것으로 보임, 전반적인 역할에 대한 평가는 65.6%(3.7점)로 높은 만족도를 보임.
- 그러나 세부 기능 중 전달체계 상의 한국건강가정지원센터와 자치구센터 간, 자치구센터들 간의 연계 허브(53.8%, 3.5점)와 유관기관과의 협력체계 구축 및 자원 발굴·연계를 통한 자치구센터 지원(58.8%, 3.6점) 기능의 경우 상대적으로 긍정적 동의 정도가 낮아 이에 대한 개선이 필요할 것으로 보임.



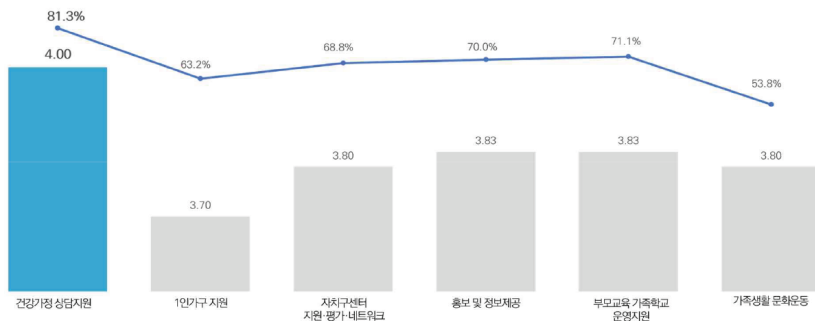
15

02. 종사자 설문조사 결과

2020 서울시간강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

1-2) 서울시간강가정지원센터 사업에 대한 평가

- 사업에 대한 평가는 현재 서울시간강가정지원센터가 운영하고 있는 내용을 중심으로 설문이 이루어졌음
- 가장 평가가 높게 나타난 사업은 건강가정 상담지원인 가족상담지원사업이었으며(81.3%, 4.0점), '1인 가구 지원' 관련 대부분이 사업들은 60% 내외(5점 만점에 3.70)의 긍정적인 평가가 낮은 것으로 나타남
- 상대적으로 서울시(특성화) 자체 사업군보다는 자치구센터 지원 사업군이 사업 적절성에 대한 평가가 높은 것으로 나타남

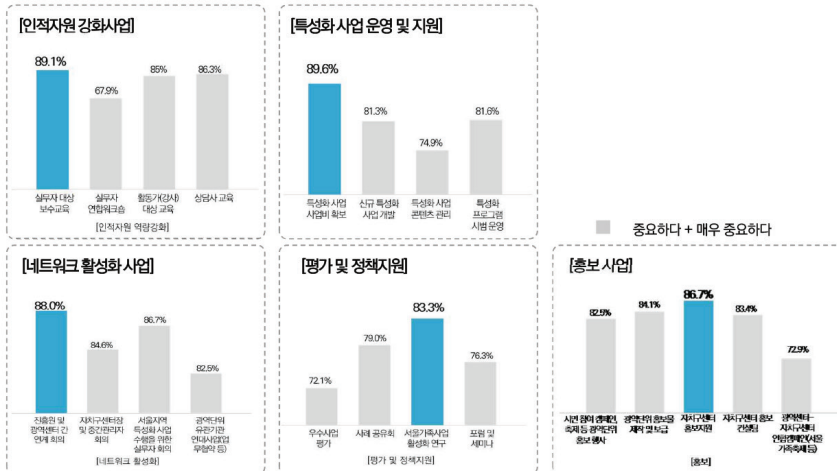


16

02. 종사자 설문조사 결과

2020 서울시간강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 서울시간강가정지원센터 세부사업의 중요도



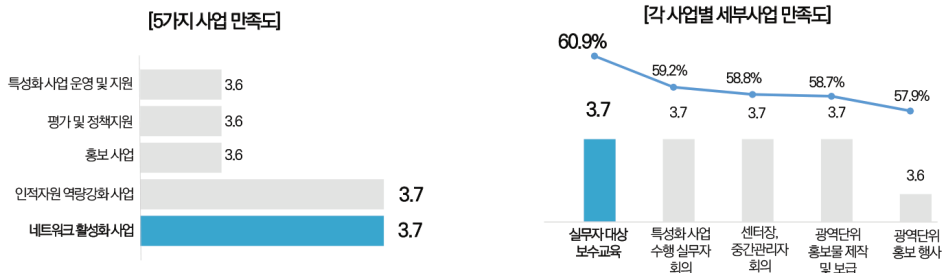
19

02. 종사자 설문조사 결과

2020 서울시간강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

3) 서울시간강가정지원센터 세부사업의 만족도

- 만족도 조사 항목은 중요도를 조사한 항목과 동일하며, 세부사업에 대한 중요성 인식 수준에 비해 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다
- 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**이었음
- 세부사업별로 만족도가 대부분이 3.6점(5점 만점), 3.7점(5점 만점)이었으며, 우수사업 평가만 3.5점(5점 만점)이었음
- 세부사업별로 만족도가 가장 높았던 사업은 실무자 대상 보수교육(60.9%, 3.7점)이었으며, 다음으로는 서울지역 특성화 사업 수행을 위한 실무자 회의가 59.2%(3.7점), 자치구센터장 및 중간관리자 회의가 58.8(3.7점)이었음



20

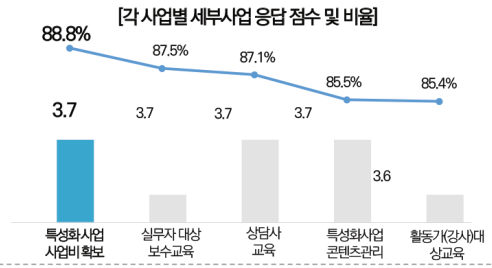
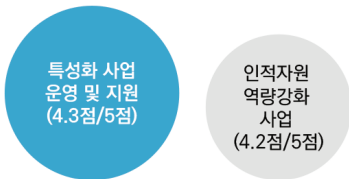
02. 종사자 설문조사 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

3) 서울시건강가정지원센터가 강화해야 할 기능

- 만족도 및 중요도와 마찬가지로 서울시건강가정지원센터가 강화해야 할 기능에 대해 동일한 항목을 조사하였음
- 그 결과 5가지 사업의 세부사업에 대해 강화해야 할 기능으로 매우 동의한다 또는 동의한다고 응답한 비율의 **평균값이 특성화 사업 운영 및 지원이 84.7%(4.3점)**로 가장 높았고 이는 자치구 건강가정·다문화가정지원센터 종사자의 서울시건강가정지원센터 사업의 중요도 조사 결과와도 일치함
- 세부사업별로 살펴보면 **특성화 사업 사업비 확보가 88.8%(4.3점)**으로 가장 높았으며, 다음으로는 실무자 대상 보수교육 87.5%(4.2점), 상담사 교육 87.1%(4.3점), 특성화 사업 콘텐츠 관리가 85.8%(4.3점), 활동가(강사) 대상 교육 85.4%(4.2점)으로 나타났음
- 응답자들이 대체적으로 특성화 사업 운영 및 지원과 인적자원 역량강화 사업에 대해 서울시건강가정지원센터가 강화해야 한다고 인식하고 있었음

가장 강화해야 하는 영역



21

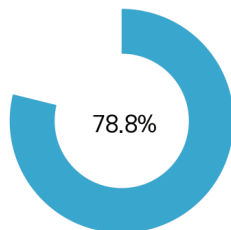
02. 종사자 설문조사 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

4) 서울시 통합 센터의 필요성, 기능 및 역할

통합의 필요성

- 서울시 차원의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합 필요성에 관한 질문에 대해 **전체 78.8%(189명)**이 **매우동의** 또는 **동의**한다고 하였음



동의+매우 동의

통합센터의 기능

- 서울시의 가족프로그램 개발 지원
- 종사자 처우개선 등에 대해 노력
- 명확한 사업 가이드라인 개발을 수행
- 운영사업별 중복 프로그램에 대한 정리
- 자치구센터와의 협력체계 구축
- 지지자의 역할 수행
- 센터 통합에 따른 시스템 통합 진행 등

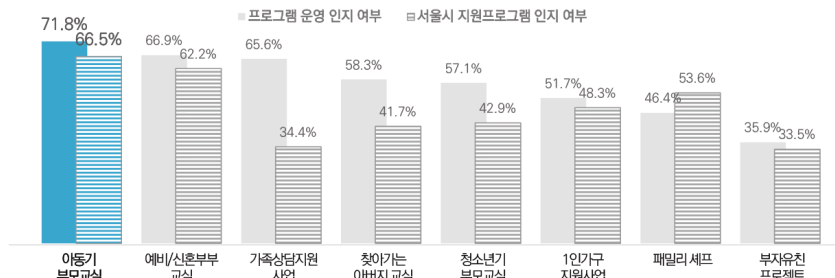
22

03. 이용자 설문조사 결과

2020 서울시간강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

1) 서울시간강가정지원센터 프로그램 인지도

- 인지도 평가를 위해 자치구센터가 이러한 프로그램을 운영하고 있는지를 알고 있는지, 또한 프로그램에 대한 지원이 서울시로부터 이루어지고 있다는 것을 알고 있는지에 대해 질문하였음
- 그 결과 일반적인 인지도는 30~70%까지 다양하게 나타났으며, 서울시 지원사업임에 대한 인지도는 일반 인지도와 사업별로 비슷한 패턴을 보이나 다소 낮음.
- 사업별로는 **아동기 부모교실이 71.8%(366명), 66.5%(311명)으로 두 가지 질문 모두에서 인지도가 가장 높게** 나타났음. 다음으로는 예비/신혼부부교실이 66.9%(313명), 63.2%(291명), 가족상담지원 사업이 65.6%(307명), 59.6%(279명)으로 두 가지 질문 모두에서 인지도가 높게 나타났음



23

03. 이용자 설문조사 결과

2020 서울시간강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 서울시간강가정지원센터 프로그램의 필요성

- 8가지 사업에 대해 매우 필요하다 또는 다소 필요하다고 응답한 비율은 **아동기부모교실이 각 4.64점으로 가장 높았으며**, 그 다음이 가족상담지원사업 4.63점, 청소년기 부모교실이 4.60점이었음.
- 일반적으로 아동청소년을 양육하고 있는 가정의 자녀양육 및 가족내 문제에 대한 상담 욕구가 다른 프로그램에 비해 상대적으로 높은 것을 확인할 수 있음



3) 서울시간강가정지원센터 프로그램 참여 여부

- 이용자들의 아동기 부모교실에 대한 필요성은 프로그램 참여 여부에 대한 조사 결과에서도 확인할 수 있었음. **아동기 부모교실이 38.5%(180명)으로 참여자가 가장 많았는데**, 이는 두 번째로 참여자가 많은 1인가구지원사업 20.1%(94명)의 참여자 수보다 약 두 배가 높은 수치임
- 다음으로는 예비/신혼부부교실 20.1%(90명), 1인가구 지원사업 17.2%(72명), 패밀리세프 15.8%(74명) 순으로 나타났음
- 청소년기 부모교실이 필요하다고 응답한 사람이 가장 많았으나 청소년기 부모교실의 실제 참여 경험은 비교적 낮았음



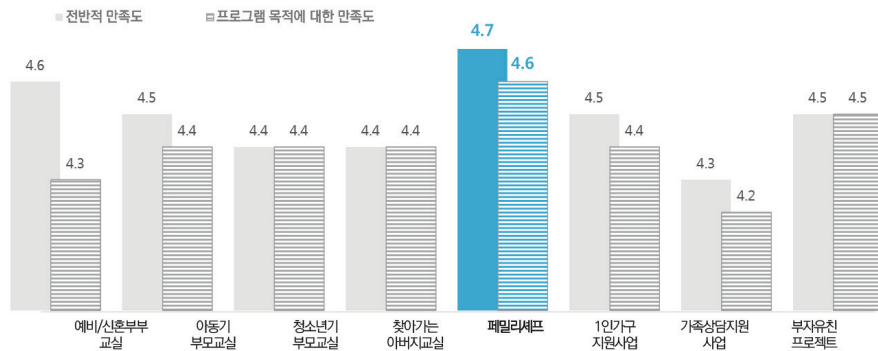
24

03. 이용자 설문조사 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

4) 서울시건강가정지원센터 프로그램 만족도(공동 문항만)

- 참여 사업에 대한 만족도는 평균 4.5점 내외로 이용 시민들의 사업에 대한 만족도가 매우 높은 수준임
- 전반적 만족도를 살펴보면 **패밀리세프가 4.7점으로** 가장 높았으며, 가족상담지원이 가장 낮은 점수(4.3점)를 보임



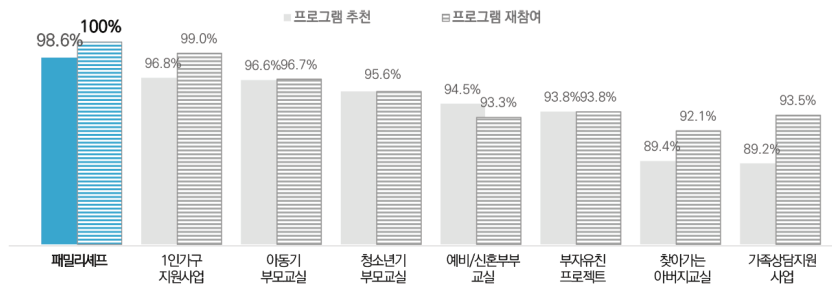
25

03. 이용자 설문조사 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

4) 서울시건강가정지원센터 프로그램 만족도(공동 문항만)

- 만족도 평가를 위해 각각의 프로그램에 참여한 경험이 있는 사람들을 대상으로 주변에 이 프로그램을 권하고 싶은지, 재참여 의사가 있는지 질문하였음
- 주변에 이 프로그램을 권할 의사가 있는지 묻는 질문에 **매우 그렇다 또는 그렇다라고 응답한 비율은 패밀리세프가 98.6%(73명)**으로 가장 높았으며, 이는 높은 만족도에 비례하는 결과임. 다음으로 1인가구지원사업 96.8%(91명), 아동기 부모교실이 96.6%(174명)으로 나타났음
- 프로그램 재참여 의사를 묻는 질문에 **매우 그렇다 또는 그렇다라고 응답한 비율은 패밀리세프 100%(74명)**으로 가장 높았으며, 다음으로 1인가구지원사업 99%(93명), 아동기 부모교실이 96.7%(174명)으로 나타났음



26

4

서울지역 건강가정지원센터 종사자 FGI

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

01 FGI 개요

02 FGI 결과

01. FGI 개요

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

건강가정·다문화가족지원센터 FGI 개요

조사대상 : 건강가정·다문화가족지원센터 실무자

- 1차: 건강가정·다문화가족지원센터 센터장
- 2차: 건강가정·다문화가족지원센터 중간관리자

조사 일자 및 장소: (1차) 2020. 6. 22 중앙대학교, (2차) 2020. 7. 21 중앙대학교

조사 내용 : 서울시건강가정지원센터의 기능과 역할에 대한 의견, 광역센터로서 서울시건강가정지원센터의 방향 설정에 대한 내용

□ 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

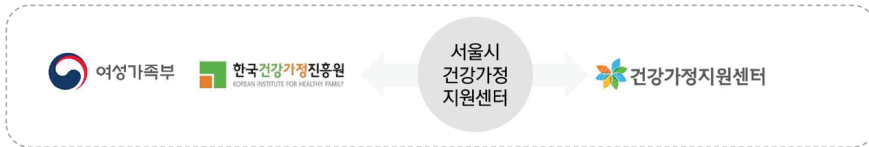
[건강가정·다문화가족지원센터 실무자 FGI 질의내용]

28

02. FGI 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

1) 서울시건강가정지원센터의 필요성



- 건강가정지원센터 업무 체계에 진흥원이 여성가족부가 있으나, 자치구센터가 상위 체계들과 소통하지 못하는 입장에서 중간역할로써의 광역센터 필요성이 제기됨
- 자치구센터 차원에서 하지 못하는 부분(기업 후원개발 등)이 있기 때문에 광역 센터 필요성이 제기됨
- 25개 자치구 연합의 대표자 역할을 할 수 있는 거점센터가 필요함

29

02. FGI 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 현재 서울시건강가정지원센터 기능 수행에 있어서의 문제점



30

02. FGI 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

3) 서울시건강가정지원센터 발전방안

01 25개 자치구센터의 컨트롤타워 역할 수행 필요

- 시센터 직원의 역량 강화, 시와의 관계에서 광역센터의 권한과 책임 강화, 자치구센터에 대한 이해도 강화
- 광역센터로서 대표성과 책임성 필요

02 광역센터와 자치구센터의 소통의 장 마련

- 자치구의 현안에 관심을 기울이고 주 안건에 대한 활발한 논의가 필요
- 자치구센터와 함께 모여 의견을 자유롭게 공유할 수 있는 장 필요

03 지자체 지원 역할 수행 필요

- 직접 프로그램보다는 자치구센터에 대한 지원을 해주기를 요구
- 컨설팅 지원, 전문가 지원, 직원들 역량강화를 위한 교육 지원 등

04 서울시 가족정책 관련 데이터 공유 및 연구 수행 필요

- 자치구센터에서 예산과 인력 등의 문제로 시행하지 못하는 가족정책 연구 및 정보 공유 필요

31

02. FGI 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

3) 서울시건강가정지원센터 발전방안

05 대단위 대외협력 및 후원개발 활성화

- 자치구센터에서 진행하기 힘든 대기업 후원개발, 네트워킹이 광역 차원에서는 가능한
- 지자체 사업의 활성화와 홍보가 이루어질 수 있음

06 행정체계 단일화를 통한 효율적인 행정체계 구축

- 분절된 행정체계의 비효율성 개선 필요
- 자치구센터가 받는 평가의 통합 필요

07 자치구센터에 대한 자율성 부여 필요

- 메뉴얼 수정에 따른 자치구별 유연성 확보(예, 필수 프로그램과 선택 프로그램 구분 등)

08 서울시 광역센터 사업의 브랜드화 추진

- 서울시문화축제의 브랜드화 또는 자치구별 특색 축제 지원
- 자치구센터의 좋은 프로그램을 시 전체로 확대 및 특화

32

02. FGI 결과

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

4) 건강가정지원센터 거점 기관과 다문화가족지원센터 거점 기관의 통합에 대한 의견



통합의 필요성

- 전달체계가 하나로 통합된다는 의미에서 통합운영은 필요하며 이상적인 형태라고 언급
- 기능 통합을 전제하지 않으면 광역센터 기능 설정이 쉽지 않으므로 통합되는 것이 바람직하다는 것이 전반적인 의견
- 현재 분절된 체계는 행정의 이중화 등 비효율적인 센터 운영을 초래



통합의 문제점

- 현재 시센터 역할을 확실히 정립하지 못한 상태에서의 통합은 시센터의 역할을 더욱 하지 못할 위험성에 대한 우려
- 평가를 중점적으로 진행하고 자치구 입장을 충분히 이해하지 못하는 서울시 광역센터 중심의 통합이 될 경우 일어날 수 있는 업무과중에 대한 우려



통합의 방향

- 거점센터의 역할에 광역센터의 기능이 더해지는 방향으로 진행되기를 희망
- 현재 사업 체제 및 인력의 연속성이 필요

33

5

서울시건강가정지원센터 역할 및 기능 재검토

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

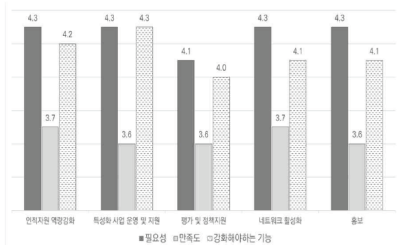
01 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선방향

01. 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선 방향

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 서울시건강가정지원센터 사업 및 기능 진단과 운영 방안

(2) 서울시건강가정지원센터 기능별 진단과 운영 방안 : 서울시건강가정지원센터 기능 진단-5개 기능 영역별 진단



- 기능별 중요도의 경우 종사자들은 서울시센터의 대부분의 기능이 중요하다고 생각하고 있으나 상대적으로 낮은 점수를 받은 '평가 및 정책지원' 기능의 경우 FGI에서도 살펴본 바와 같이 재검토가 필요할 것으로 보임
- 기능별 만족도의 경우 중요도에 비해 낮게 나타나, 이에 대한 대책이 필요한 것으로 보임
- 강화해야 할 기능과 관련해서는 대부분의 기능에 대해 강화가 필요하다고 응답하였으나, 편차가 다소 존재하였음

- ✓ 필요성이 높고, 강화해야 할 기능임과 동시에 종사자들의 만족도가 낮은 기능인 '특성화 사업 운영 및 지원', '인적자원 역량강화' 등에 우선순위를 둔 기능개편 진행이 필요
- ✓ 종사자들의 만족도가 상대적으로 낮은 '평가 및 정책지원', '홍보' 기능의 경우 만족도 개선을 위한 제도적 보완이 필요

39

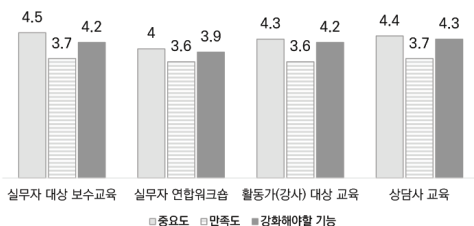
01. 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선 방향

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 서울시건강가정지원센터 사업 및 기능 진단과 운영 방안

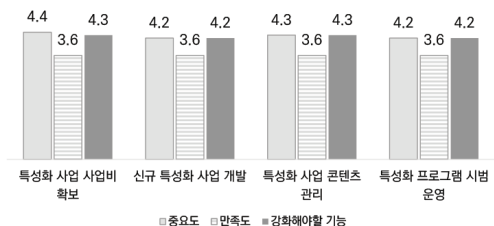
(2) 서울시건강가정지원센터 기능별 진단과 운영 방안 : 서울시건강가정지원센터 기능 진단-5개 영역 세부항목별 진단

① 인적자원역량강화



- 실무자 대상 보수교육, 상담사 교육 항목이 중요도 및 강화해야 할 기능에서 높은 평가를 받음
- 실무자 연합워크숍의 경우 상대적으로 중요도, 만족도, 강화해야 할 기능 모두에서 낮은 평가를 받아 사업수행방식의 변경이 요구됨
- FGI 결과에 따르면, 교육 훈련의 경우 법과 정책같은 거시적 측면 이외에 현장 실무에 필요한 실무위주의 교육 필요성을 강조함
- 또한 자치구별, 센터별 특성을 반영한 교육의 중요성을 제기하고 있어 이를 반영한 교육 훈련 프로그램 및 시스템 개발이 필요할 것으로 보임

② 특성화 사업 운영 및 지원



- 특성화 사업 사업비 확보, 특성화 사업 콘텐츠 관리 항목이 중요도 및 강화해야 할 기능에서 높은 점수를 받음
- 자치구센터 종사자들은 '특성화 사업운영 및 지원'의 중요성과 강화해야 할 기능으로 인지, 이를 위한 예산 확보의 중요성과 사업 콘텐츠 내용을 높이 평가한 것으로 보임
- 다만 FGI에서도 나타난 바와 같이, 특성화 사업 수행 시 예산 사용 및 사업기획 과정에 자치구센터의 참여와 특성이 반영될 수 있도록 사업내용 개선이 필요할 것으로 보임

40

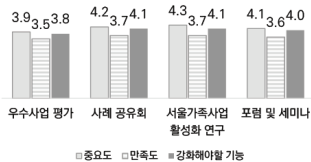
01. 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선 방향

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 서울시건강가정지원센터 사업 및 기능 진단과 운영 방안

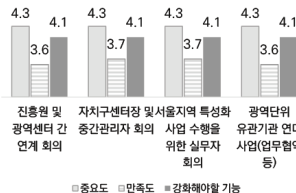
(2) 서울시건강가정지원센터 기능별 진단과 운영 방안 : 서울시건강가정지원센터 기능 진단 - 5개 영역 세부항목별 진단

③ 평가 및 정책 지원



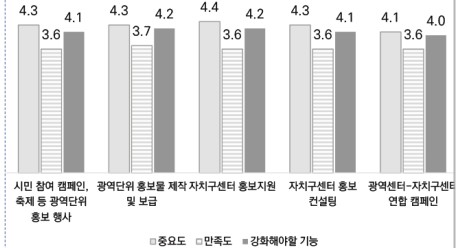
- 중요성이 높게 평가된 '서울가족사업 활성화 연구'는 서울 가족사업의 효과성을 검증, 시민의 요구를 반영하여 사업의 질적 향상을 도모하고자 하는 욕구가 반영된 결과로 보임
- '우수사업 평가'는 중요도, 만족도, 강화해야 할 기능에서 낮은 점수를 받아 사업 개선이 필요하다고 보임
- FGI에서도 평가와 관련한 문제제기가 나타났는데, 자치구센터의 경우 평가준비 과정에서 업무 부담 증가, 사업평가를 통한 인센티브가 도움이 되지 않는다는 의견 등이 제시되어 평가체계에 대한 재검토가 필요하다고 보임

④ 네트워크 활성화



- 모든 항목들이 중요도, 강화해야 할 기능에서 높은 점수를 받아, 향후 중앙-기초, 기초-기초 단위 센터 간 연계 협력을 위한 네트워크 기능을 보다 활성화할 필요성이 있는 것으로 나타남
- 특히 '진료원 및 광역센터 간 연계 회의', '광역단위 유관기관 연대사업'은 만족도가 상대적으로 낮아, 중간 허브 기능 강화 필요성이 있을 것으로 보임

⑤ 홍보



- 대부분의 항목에서 중요도 및 강화해야 할 기능에서 높은 점수를 받았음
- 특히, '자치구센터 홍보지원', '광역단위 홍보물 제작 및 보급' 등이 중요도 및 강화해야 할 기능에서 상대적으로 높은 평가를 받은 반면, 만족도는 낮게 나타남
- 따라서 광역센터의 기능으로 광역단위 홍보물 제작 등을 통해 자치구센터의 홍보를 지원하는 역할을 우선적으로 검토할 필요가 있어 보임 41

01. 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선 방향

2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 서울시건강가정지원센터 사업 및 기능 진단과 운영 방안

(2) 서울시건강가정지원센터 기능별 진단과 운영 방안

인적자원 역량 강화

광역센터로서 중앙과 차별화된 교육내용 개발

중앙은 거시적인 교육, 광역센터에서는 실무적 차원에서 필요한 역량 교육 중심으로 진행

신규직원 대상 기본 교육 플랫폼 개발

자치구 센터에서 대부분 동일한 내용의 신규직원 기본 교육을 실시하고 있으며, 광역센터에서 일원화할 필요

특성화사업 운영 및 지원

서울시 특성화 사업 매뉴얼 개선

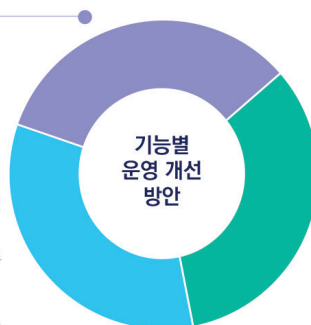
서울시 특성화 사업 수행과정에 일정수준 자치구 여건 반영한 프로그램 운영 여지 확보토록 개선

서울시 (특성화) 사업 강사들의 운영 개선

우수 강사에 대한 섭외 경쟁 발생, 강사풀 강사인력에 대한 질적 관리가 필요

지자체별 지역 특성을 반영한 사업에 대한 지원 필요

지자체의 특성과 역량을 반영한 사업 수행이 가능토록 공모사업의 내용이나 범위의 확대 고려가 필요



평가 및 정책지원

가족관련 정보 취합 및 정책 정보 공유

서울시와 자치구의 가족구조 및 성격의 특성, 변화 등에 기초자료와 이에 기반한 가족프로그램과 서울시 정책 연구 결과 등을 자치구 센터와 공유

평가 및 평가 인센티브 제도 개선

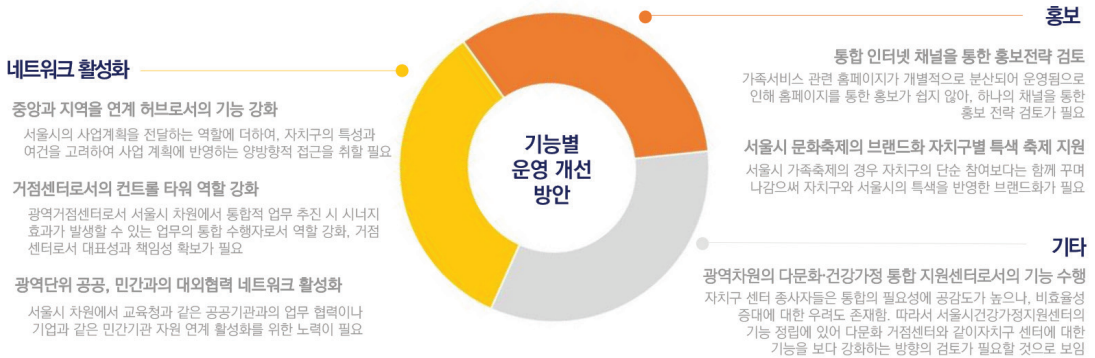
가능한 자치구 센터 사업에 대한 평가를 통한 일원화, 인센티브 방식이 아닌 평가미흡 기관에 대한 피드백을 활용하는 시스템으로 전환, 평가 문항에 대한 검토 필요

01. 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선 방향

2020 서울시 건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

2) 서울시건강가정지원센터 사업 및 기능 진단과 운영 방안

(2) 서울시건강가정지원센터 기능별 진단과 운영 방안



2

감사합니다

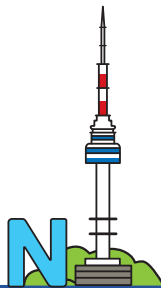
2020 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사

발 제 2

서울가족사업 효과성 연구

이 재 림

서울대학교 아동가족학과 교수



2020 서울가족사업 토론회 발제 II

2020. 11. 20. (금)

2020 서울가족사업 효과성 연구: 서울가족학교 및 가족상담지원사업을 중심으로

연구책임자: 이재림 (서울대 아동가족학과 교수)

공동연구원: 기쁘다 (방송대 생활과학부 교수)

연구보조원: 박지수, 노신애, 김혜지 (서울대 아동가족학과)

사업 개요

1) 서울가족학교

- 서울시 가족교육사업 브랜드
- 예비·신혼부부교실, 아동기 부모교실, 청소년기 부모교실, 찾아가는 아버지교실, 패밀리셰프 (2020년 기준 5개 교실)
- 2020년 예산: 자치구센터당 약 4,834만원

2) 가족상담지원사업

- 건강가정지원센터 기존 가족상담사업 보강
- 상담회기: 5-15회기 (회기당 50분 이상)
- 가족상담: 가족구성원 2인 이상이 3회기 이상 참여
- 2020년 예산: 자치구센터당 448만원

가족교육, 가족상담 분야 서울시 대표사업
★ 건강가정지원센터에서 가장 잘 할 수 있는 교유의 가족사업 ★

연구의 필요성

효과성

사업이 당초 의도한 **목표**를 달성했는가?
즉, **실질적인 변화**를 참여자들에게 가져왔는가?

필요성 1

만족도 ≠ 사업효과

필요성 2

가족사업의 효과에 대한 근거(evidence) 부재

기존 평가방법

- 전반적 만족도, 강사 만족도
- 건수, 참여자수
- 우수후기, 우수가족사업 등

사업목표(≠ 만족도)의 예

- 참여자의 지식, 인식/태도, 행동/기술 등에서의 변화
- 가족생활에서의 어려움 예방, 완화

효과성 분석방법

가족사업의 효과를 어떻게 분석할 것인가?

사업목표를 달성했는지 분석

정량적 효과성 분석의 이상적인 시나리오

- 사전(pre)-사후(post)-추후(follow-up) 검사
- 무작위할당을 활용한 통제-실험 집단 비교
- 설계된 대로 실시되어야 함(fidelity)

정성적 효과성

- 개별면접, FGI, 개방형 설문조사 등 활용

본 연구의 방법

현황 및 만족도 분석

현황 분석

- 서울가족학교 현황 분석
- 가족상담지원사업 현황 분석

만족도 분석: 서울가족학교

- 서울가족학교 5개 교실
2018, 2019년 만족도 분석
- 예비부부교실, 아동기 부모교실
2020년 만족도 분석

정량적 효과성 분석

서울가족학교: 예비부부교실, 아동기 부모교실

- 참여자 사전조사, 사후조사 + 실무자 조사
- 척도 활용 온라인 설문조사
- 사전-사후 점수 비교를 통한 효과성 분석
- 효과성에 차이를 가져오는
참여 특성, 교육 특성 분석

가족상담지원사업

- 부부상담 내담자 사전조사, 사후조사
+ 상담사 조사
- 척도 활용 온라인 설문조사

정성적 효과성 분석

서울가족학교

- 참여자: 텍스트 분석
- 2018-2020년 만족도 조사
개방형 문항 응답 분석
- 강사: FGI 2팀 (5개 교실)
- 실무자: FGI 2팀

가족상담지원사업

- 내담자: 개별 면접
- 상담사: FGI 2팀

서울가족사업 효과성 기초적 근거 확보
서울가족사업 효과성 제고를 위한 제언 도출

서울가족학교 개요

예비부부교실

- 1건당 6차시(주제) 중 4회기 이상 실시 ('지금 이 순간' 선택)
- 대체로 토요일 1일 2회기, 2주간 실시
- 각 회기 120분

차시 (2020년 기준)		2018 ¹⁾ (회기)	2019 ¹⁾ (회기)	2020 ²⁾ (회기)
1차시	서로의 차이 이해하기	필수	57	21
2차시	행복한 커플 대화법	필수	56	21
3차시	결혼의 의미와 결혼 준비를 위한 체크리스트	필수	59	18
4차시	우리 결혼 설계하기와 재무관리	필수	53	19
5차시	성평등한 동행 (+섹슈얼리티)	미실시	10	5
6차시	너와 나의 인생곡선 이제 하나로!	미실시(2020년 신규)		0

¹⁾ 2018-2019년은 시센터에서 집계한 것임

²⁾ 2020년은 본 연구팀이 실시한 실무자 조사에 응답한 21건만 집계한 것임

아동기 부모교실

- 대규모, 병합형, 참여형 교육 중 선택
- 2020년: 7개 차시(주제) 중 건당 2회기 이상 실시 (코로나19로 전년도에 비해 1회기 단축)
+ 5차시(성인지 감수성 및 디지털 성폭력 예방교육) 필수 선택
- 각 회기 120분

차시		차시 (2020년 기준)	2018 ¹⁾ (회기)	2019 ¹⁾ (회기)	2020 ²⁾ (회기)
대규모/ 병합형	1차시	좋은 부모되기: 현명한 훈육법	40(필수)	17	1
		좋은 부모되기: 현명한 훈육법 및 자녀와 소통하는 대화비법 ³⁾			4
	2차시	자녀와 소통하는 대화비법	29	22	5
	3차시	자존감으로 성장하는 내아이	29	12	3
참여형	4차시	맞춤형 학습	22	15	2
	1차시	나와 내 자녀 바로 알기	20(필수)	11	0
	2차시	부모의 생활양식과 자녀와의 관계	19(필수)	5	1
	3차시	부모와 아이가 서로 존중하는 대화	15	9	1
공통	4차시	행복하게 자란 내 아이가 만드는 미래	6	8	1
	5차시	성인지 감수성 및 디지털 성폭력 예방교육	미실시	35	17(필수)
	6차시	자녀 디지털 기기 사용 지도	미실시	36	10
	심화	우리 가족 이야기	미실시(2020년 신규)		0

¹⁾ 2018-2019년은 시센터에서 집계한 것임. ²⁾ 2020년은 본 연구팀이 실시한 실무자 조사에 응답한 17건만 집계한 것임

³⁾ 2020년 시센터에서 비대면 시범사업으로 1, 2차시를 병합하여 제작한 동영상임

청소년기 부모교실

- 대규모, 병합형, 참여형 교육 중 선택
- 2020년: 7개 차시(주제) 중 건당 2회기 이상 실시 (코로나19로 전년도에 비해 1회기 단축)
+ 5차시(성인지 감수성 및 디지털 성폭력 예방교육) 필수 선택
- 각 회기 120분

차시 (2020년 기준)		2018 (회기)	2019 (회기)
대규모 / 병합형	1차시 청소년기 제대로 바라보기	16	17
	2차시 바람직한 부모 역할: 함께 성장하는 부모 되기	36(필수)	13
	3차시 사춘기 자녀와의 대화법	35	24
	4차시 자녀 진로의 나침반 되기	24	14
참여형	1차시 청소년에 대한 이해	8	6
	2차시 부모자녀 관계 형성을 위한 교육: 부모자녀 사이의 걸림돌 찾기	19(필수)	7
	3차시 자녀와의 의사소통	19(필수)	9
	4차시 우리 자녀의 진로와 교육 가치관 탐색	11	6
공통	5차시 성인지 감수성 및 디지털 성폭력 예방교육	미 실시	27
	6차시 자녀 디지털 기기 사용 지도	미 실시	36
	심화 우리 가족 이야기	미 실시	

2018-2019년은 시센터에서 집계한 것임

찾아가는 아버지교실

- 기업, 공공기관, 어린이집, 유치원, 학교, 공동육아, 부모커뮤니티 등 기관과 연계하여 방문 실시
- 8개 차시(주제) 중 건당 1개 선택
- 어린이집, 유치원, 공동육아는 체험활동 1회기 추가

차시 (2020년 기준)		2018 (회기)	2019 (회기)
1차시	아빠의 자기돌봄과 스트레스 관리	22	28
2차시	부모의 네 가지 유형과 아이와의 갈등해소 방법	41	25
3차시	코칭형 아버지되기	31	19
4차시	자녀와의 친밀감과 안정적 애착관계	48	21
5차시	효과적인 훈육: 부모의 도덕성은 자녀 마음의 거울	39	29
6차시	아이의 자존감을 높이는 양육	36	39
7차시	민주적 가족만들기: 보이지 않는 아빠에서 '라떼파파'로	미 실시	16
8차시	우리 가족 이야기	미 실시 (2020년 신규)	
체험활동	신체놀이활동, 과자집 만들기, 오감발달 놀이 등 *어린이집, 유치원, 공동육아에만 해당	101	99

2018-2019년은 시센터에서 집계한 것임

패밀리셰프

- 모든 가족이 다 같이 협동해서 요리 만들고 식사하는 가족 공동체 형성
- 2016-2020년 건당 2회기 이상 실시
- 3개 차시(주제) 중 1차시 필수, 2-3차시 중 택일
- 각 회기 120분, 총 240분
- 프로그램의 성격상 대부분 하루에 실시

차시 (2020년기준)			2018 (회기)	2019 (회기)
필수	1차시	마을전통시장 장보기	100	96
			(필수)	(필수)
선택	2차시	집밥의 고수, 패밀리셰프 되기	99	96
	3차시	함께하는 잔칫날, 아이 친구 초대하기	1	0

2018-2019년은 시센터에서 집계한 것임

서울가족학교 만족도

2018년, 2019년 5개 교실
2020년 2개 교실

서울가족학교 전체 만족도 (2018-2019)

구분 (응답범위: 1-5)	2018 (N= 9,614)	2019 (N= 8,607)
프로그램 내용은 결혼생활을 준비하는데(실제 가족생활에) 도움이 되었다	4.65(.52)	4.67(.52) ²⁾
강사는 프로그램을 잘 진행하였다	4.73(.48)	4.75(.47)
프로그램 진행환경은 만족스러웠다	4.68(.53) ¹⁾	4.69(.53) ²⁾
프로그램 진행시간은 참여하기에 적절하였다	4.61(.60) ¹⁾	4.61(.62) ²⁾
프로그램 진행과정은 전반적으로 만족스러웠다	4.69(.51)	4.71(.50)
기회가 된다면, 다른 프로그램에 또 참여하고 싶다	4.69(.54)	4.71(.55) ²⁾
다른 사람들에게 본 프로그램 이용을 권하고 싶다	4.69(.54) ¹⁾	4.71(.54)
전체 만족도 평균	4.68(.45)	4.69(.45)

주) 2018-2019년 한국건강가정진흥원 만족도조사 문항을 사용하여 시센터에서 취합한 만족도조사 자료를 본 연구팀이 분석한 것임

¹⁾ 3명 결측, ²⁾ 1명 결측

예비부부교실 만족도 (2018-2020)

구분 (응답범위: 1-5)	2018 (N= 1,213)	2019 (N= 1,274)	2020 비대면 (N= 305)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)
1. 프로그램 내용은 결혼생활을 준비하는데 도움이 되었다	4.67(.50)	4.68(.50)	4.35(.65)
2. 강사는 프로그램을 잘 진행하였다	4.71(.49)	4.73(.48)	4.34(.68)
3. 프로그램 진행환경은 만족스러웠다	4.67(.52)	4.68(.54)	4.07(.88)
4. 프로그램 진행시간은 참여하기에 적절하였다	4.54(.67)	4.53(.71)	3.97(.99)
1) 프로그램이 운영된 요일은 참여하기에 적절하였다 ¹⁾			4.25(.75)
2) 프로그램이 운영된 시간대는 참여하기에 적절하였다 ¹⁾			4.15(.79)
3) 프로그램의 총 소요시간은 참여하기에 적절하였다 ¹⁾			3.92(1.01)
5. 프로그램 진행과정은 전반적으로 만족스러웠다	4.68(.51)	4.70(.51)	4.25(.69)
6. 기회가 된다면, 다른 프로그램에 또 참여하고 싶다	4.72(.52)	4.74(.49)	4.42(.68)
7. 다른 사람들에게 본 프로그램 이용을 권하고 싶다	4.74(.56) ²⁾	4.78(.45)	4.42(.68)
1-7번 평균	4.68(.43)	4.69(.43)	4.26(.59)
추천의향(1-10)			8.57(1.53) (N= 327)

2018-2019년은 시센터에서 취합한
만족도조사 자료를 본 연구팀이 분석한
것임

2020년은 본 연구팀이 실시한
만족도조사에 응답한 경우만 분석한 것임

1-7번은 한국건강가정진흥원 공통문항

1)-3)번은 2020년 연구팀 추가문항

1) 1명 결측

아동기 부모교실 만족도 (2018-2020)

2018-2019년은 시센터에서 취합한
만족도조사 자료를 본 연구팀이 분석한 것임

2020년은 본 연구팀이 실시한
만족도조사에 응답한 경우만 분석한 것임

1-7번은 한국건강가정진흥원 공통문항
1)-3)번은 2020년 연구팀 추가문항

1) 1명 결측
2) 일부 사후조사에서 실수로 4번 문항이
누락되어, 4번 문항은 87명 결측

구분 (응답범위: 1-5)	2018 (N=1,498)	2019 (N= 1,261)	2020 비대면 (N= 258)
1. 프로그램 내용은 실제적 생활에 도움이 되었다	4.67(.49)	4.62(.52)	4.47(.66)
2. 강사는 프로그램을 잘 진행하였다	4.76(.44)	4.70(.49)	4.51(.61)
3. 프로그램 진행환경은 만족스러웠다	4.70(.50)	4.67(.53)	4.34(.75)
4. 프로그램 진행시간은 참여하기에 적절하였다 ²⁾	4.67(.53)	4.60(.58)	4.26(.78) ²⁾
1) 프로그램이 운영된 요일은 참여하기에 적절하였다 ¹⁾			4.27(.77)
2) 프로그램이 운영된 시간대는 참여하기에 적절하였다 ¹⁾			4.13(.92)
3) 프로그램의 총 소요시간은 참여하기에 적절하였다 ¹⁾			4.15(.88)
5. 프로그램 진행과정은 전반적으로 만족스러웠다	4.72(.47)	4.67(.50)	4.48(.61)
6. 기회가 된다면, 다른 프로그램에 또 참여하고 싶다	4.75(.46)	4.67(.62) ²⁾	4.60(.60)
7. 다른 사람들에게 본 프로그램 이용을 권하고 싶다	4.72(.48)	4.64(.62)	4.56(.65)
1-7번 평균	4.71(.41)	4.65(.46)	4.47(.54)
추천의향(0-10)			9.22(1.33) (N= 271)

청소년기 부모교실 만족도 (2018-2019)

구분 (응답범위: 1-5)	2018 (N= 1,030)	2019 (N= 1,009)
프로그램 내용은 실제적 생활에 도움이 되었다	4.63(.52)	4.67(.51)
강사는 프로그램을 잘 진행하였다	4.73(.46)	4.77(.44)
프로그램 진행환경은 만족스러웠다	4.68(.52)	4.71(.49)
프로그램 진행시간은 참여하기에 적절하였다	4.58(.65)	4.65(.56)
프로그램 진행과정은 전반적으로 만족스러웠다	4.68(.50)	4.72(.48)
기회가 된다면, 다른 프로그램에 또 참여하고 싶다	4.66(.59)	4.75(.48)
다른 사람들에게 본 프로그램 이용을 권하고 싶다	4.66(.57)	4.73(.48)
7문항 평균	4.66(.46)	4.71(.41)

주) 한국건강가정진흥원 만족도조사 문항을 사용하여 시센터에서 취합한 만족도조사 자료를 본 연구팀이 분석한 것임

찾아가는 아버지교실 만족도 (2018-2019)

구분 (응답범위: 1-5)	2018 (N = 4,308)	2019 (N = 3,594)
프로그램 내용은 실제적 생활에 도움이 되었다	4.64(.54)	4.67(.53)
강사는 프로그램을 잘 진행하였다	4.72(.50)	4.75(.48)
프로그램 진행환경은 만족스러웠다	4.66(.55)	4.69(.53)
프로그램 진행시간은 참여하기에 적절하였다	4.60(.60)	4.63(.62)
프로그램 진행과정은 전반적으로 만족스러웠다	4.67(.53)	4.71(.50)
기회가 된다면, 다른 프로그램에 또 참여하고 싶다	4.65(.58)	4.67(.57)
다른 사람들에게 본 프로그램 이용을 권하고 싶다	4.66(.56)	4.69(.55)
7문항 평균	4.66(.48)	4.69(.46)

주) 한국건강가정진흥원 만족도조사 문항을 사용하여 시센터에서 취합한 만족도조사 자료를 본 연구팀이 분석한 것임

패밀리세프 만족도 (2018-2019)

구분 (응답범위: 1-5)	2018 (N = 1,434)	2019 (N = 1,288)
프로그램 내용은 실제적 생활에 도움이 되었다	4.69(.51)	4.73(.51)
강사는 프로그램을 잘 진행하였다	4.78(.45)	4.82(.42)
프로그램 진행환경은 만족스러웠다	4.72(.52)	4.76(.51)
프로그램 진행시간은 참여하기에 적절하였다	4.69(.55)	4.69(.60)
프로그램 진행과정은 전반적으로 만족스러웠다	4.76(.46)	4.77(.48)
기회가 된다면, 다른 프로그램에 또 참여하고 싶다	4.77(.47)	4.80(.45)
다른 사람들에게 본 프로그램 이용을 권하고 싶다	4.76(.50)	4.78(.49)
7문항 평균	4.74(.40)	4.76(.41)

주) 2018-2019년은 한국건강가정진흥원 만족도조사 문항을 사용하여 시센터에서 취합한 만족도조사 자료를 본 연구팀이 분석한 것임

서울가족학교 **정량적** 효과성

2020년 예비부부교실, 아동기 부모교실

효과성 정량분석 개요

참여자를 대상으로 사전-사후 조사

- 사전-사후 결과를 비교하여 유의미한 변화가 있으면 효과적이었다고 결론
- 효과성에서 차이를 가져오는 요인 분석

분석범위: 2020년 예비부부교실, 아동기 부모교실

- 2일 이상 실시되는 교실
- 교육과정이 구조화되어 건 별 교육내용의 차이가 상대적으로 적은 교실(fidelity)

조사방법: 온라인 설문조사

조사기간: 2020년 6월 22일 - 10월 7일

정량적 효과성 분석의 첫 걸음: 한계

- 추후검사 없음, 통제집단 없음
- 실시의 충실성(fidelity) 정보 부족

온라인 설문지 구성

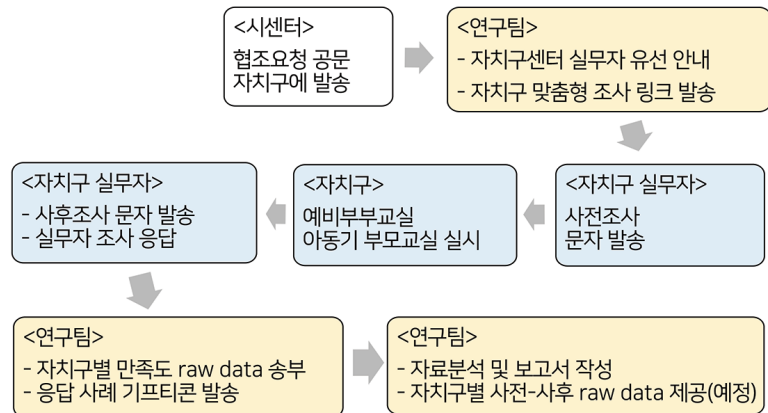
서울대학교 생명윤리위원회(IRB) 승인번호
예비부부교실 IRB No. 2006/003-012
아동기 부모교실 IRB No. 2006/002-011

※ 예비부부교실, 아동기 부모교실 공통

단계	사전조사 (Pre-Testing)	사후조사 (Post-Testing)	교육 특성 조사
조사시점	교육 수강 전	마지막 회기 종료 직후	
조사대상	교육 신청자 (자발적 참여)	마지막 회기 참여자 (자발적 참여)	자치구 센터 담당자
문항 구성	- 사회인구학적 특성 - 커플 특성 (예비부부교실의 경우) - 효과성 지표: 사전, 사후 동일 문항 - 사전-사후 매칭	모든 참여자 - 만족도 (한국건강가정진흥원 공통 서식) - 참여방법 (비대면 사용기기 등) 사전조사 응답자 - 효과성 지표: 사전, 사후 동일 문항 - 프로그램 참여 정도 (출결, 지각·조퇴여부 등) - 사전-사후 매칭	- 교육 운영 방식 (교육 유형, 회기 구성, 운영 방식 등) - 강사만족도 - 담당자 직업만족도

자료수집 절차

각 자치구의 건 별로 아래의 과정을 반복



Qualtrics 온라인 설문지

참여자용: 휴대전화 최적화

survey.yydf.qualtrics.com

2020 서울가족학교 효과성 연구: 사후조사(양천구)

안녕하십니까? 아래의 <연구참여자를 설명서 및 동의서>를 읽어보신 후, 연구참여 동의 여부를 선택해주시십시오.

«예비부부교실» 참여 동의서
연구참여자를 설명합니다.

본 설문지는 2020 서울가족학교 «예비부부교실» 효과성 연구의 일환으로 실시됩니다. 본 설문지는 2020 서울가족학교 «예비부부교실» 효과성 연구의 일환으로 실시됩니다. 본 설문지는 2020 서울가족학교 «예비부부교실» 효과성 연구의 일환으로 실시됩니다.

다음은 자녀를 키우면서 느끼는 어려움에 관한 질문입니다.
귀하의 현재 느낌이나 생각과 가장 가까운 응답을 선택해 주십시오.

좋은 부모가 될 수 있겠는지 자신이 서지 않습니다

☐ 전혀 그렇지 않다
☐ 별로 그렇지 않다
☐ 보통이다
☐ 대체로 그렇다
☐ 매우 그렇다

아이를 잘 키울 수 있겠는지 자신이 없다

내가 부모역할을 할줄라기 때문에 아이가 다른 아이보다 위치지는 것 같은 기분이 들 때가 있다

오늘은 자녀 양육정보가 너무 다양하여 어떤 것을 선택해야 할지 모르겠습니다

아이를 천근하고 따듯하게 대해야 한다는 것이 어떻게 여겨진다

실무자용: PC 최적화

«이 설문지는 모바일 기기보다는 컴퓨터에서 응답하는 것이 편리합니다.»

서울가족학교 «예비부부교실» 효과성 연구에 참여해주시는 선의의 참여자를 위한 설문입니다.
본 설문지는 2020 서울가족학교 «예비부부교실» 효과성 연구의 일환으로 실시됩니다.
귀하의 응답내용은 어떤 자료가 될 것인지 선택한 상태에서 서울시 건강가정지원센터에 전달됩니다.

귀하는 어느 자치구 건강가정지원센터에서 근무하고 계십니까?

서면-서울시에서 발송해 주신 이번 «예비부부교실»의 마지막 회기가 종료된 날(서울시에서 발송하는 마지막일)까지
(YYYYMMDD 형식으로 입력해주시십시오.)

이번 «예비부부교실»은 다음 중 어떤 방식으로 진행되었습니까?

(다중(오르막선))
비다중(순차선)
다중, 비다중, 혼합(오르막선-순차선)

효과성 지표

가족교육사업의 효과 = 교육목표 달성

예비부부교실과 아동기 부모교실의 교육목표는 무엇인가?

지식습득? 인식과 태도의 변화? 기술습득? 행동변화?

2020 서울가족학교 사업운영매뉴얼에 소개된 교실별 내용

< 예비부부교실 >

자신과 상대에 대한 이해를 넓히고, 결혼 전 부부로서 준비, 배우자의 역할 및 기능적인 의사소통 방법과 적극적 갈등대처 방법, 성평등한 관계 인식, 함께 만들어갈 가족공동체로서의 가족의 의미 및 미래 지향점 인식 등 학습을 통해 안정된 결혼생활 지원

< 아동기 부모교실 >

아동기 발달 이해와 양육에 필요한 정보 및 훈육방법에 대해 학습하여 자녀와 함께 부모도 성장할 수 있도록 지원
아동기 자녀에 대한 이해와 부모역할, 학습지도, 대화법, 아동학대 예방 교육, 성평등교육, 디지털기사용법, 가족구성원 상호 간 이해관계 증진 활동, 서울시 아동정책 소개 등

매뉴얼에 교육목표를 차시(주제)별로 명시
그러나, 개별 교실을 아우르는 교육목표는 문서화되지 않음

효과성 지표: 예비부부교실

효과성 지표	척도 출처 및 문항수	크론바하 알파 (사전, 사후 모두 응답자)
결혼생활준비도	이현숙(2003) 결혼준비도 척도 22문항 수정	
	+ 연구팀 개발 9문항 = 총 31문항	사전조사 .907
	'~를 알고 있다', '~를 의논했다'	사후조사 .925
	척도 타당화를 거쳐 분석에 사용	
커플관계만족도	Hendrick et al. (1998) 척도 7문항 중 6문항 사용 ¹⁾	사전조사 .887 사후조사 .875
관계자신감	Stanley et al. (1994) 척도 4문항	사전조사 .894 사후조사 .911
부정적 상호작용	Stanley et al. (2004) 척도 5문항	사전조사 .838 사후조사 .844
우울 (보조 지표)	Kessler et al.(2002)의 척도 5문항	사전조사 .911 사후조사 .926

¹⁾ 커플관계만족도의 경우 온라인 설문조사 중 일부 사후조사에서 실수로 7번 문항이 누락되었음. 이에 따라 전체 7문항 중 6문항을 분석에 활용함

효과성 지표: 아동기 부모교실

효과성 지표	척도 출처 및 문항수	크론바하 알파 (사전, 사후 모두 응답자)
양육지식	연구팀 개발 20문항	
	'~를 알고 있다'	사전조사 .920
	척도 타당화를 거쳐 분석에 사용	사후조사 .929
양육스트레스	김기현, 강희경(1997)의 양육스트레스 척도 8문항	사전조사 .825 사후조사 .876
양육효능감	최형석, 정옥분(2001) 척도 11문항	사전조사 .909 사후조사 .920
우울 (보조 지표)	Kessler et al.(2002)의 척도 5문항(1-5점)	사전조사 .920 사후조사 .916

분석자료

사전-사후 조사 참여인원

	사전조사 (명)	사후조사 (명)	사전+사후 모두 응답 (효과성 분석 대상)
예비부부교실	381	327	271
아동기 부모교실	280	284	213

사전-사후 조사 참여 자치구센터수 및 교육건수

	자치구 및 교육건수	사전조사	사전+사후
예비부부교실	17개 자치구, 21건 (4개 자치구에서 2건)	평균 18명/건 (7-44명)	평균 13명/건 (1-32명)
아동기 부모교실	14개 자치구, 17건 (3개 자치구에서 2건)	평균 16명/건 (4-37명)	평균 12명/건 (2-30명)

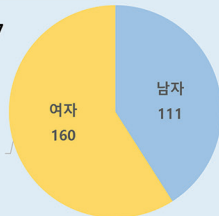
주) 사전+사후 = 사전조사와 사후조사에 모두 응답

예비부부교실 정량적 효과성

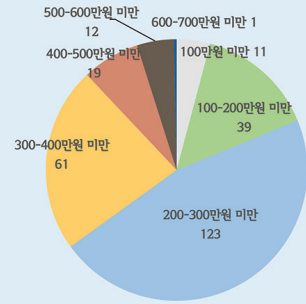
효과성 분석 응답자특성

N = 271

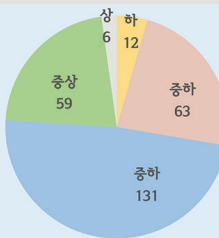
평균 연령: 31.37



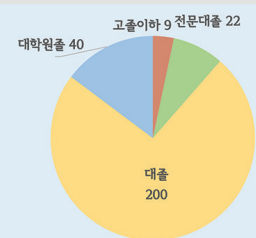
<성별>



<월평균 소득>



<주관적 사회경제적 지위>



<교육수준>

사전-사후 점수차이 검증

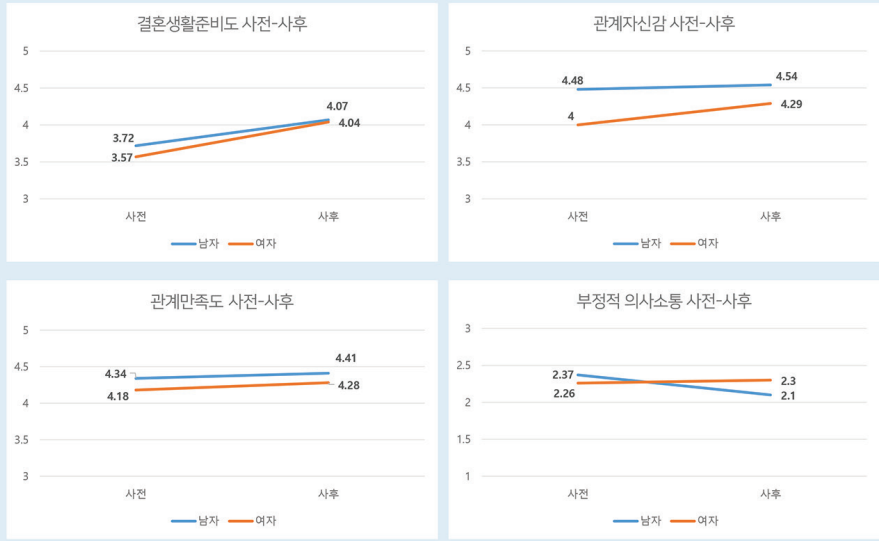
예비부부교실은 핵심 교육목표라고 볼 수 있는 결혼생활준비도 향상에서 여성과 남성 참여자 모두에게 강한 효과 (여성에게 더 강한 효과)

- 여성: 관계자신감 향상에도 중간 크기의 효과가 있었고, 관계만족도 향상과 우울 감소에도 작은 크기이지만 효과가 있었음
- 남성: 결혼생활준비도 이외에 부정적 상호작용과 우울 감소에서 중간보다 작은 크기의 효과가 있었음

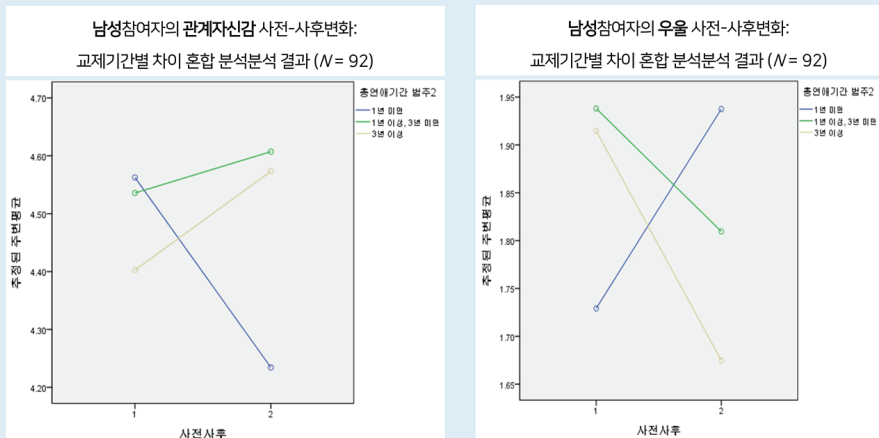
		여성(N = 160)				
문항수	점수 범위		사전	사후	paired t	Cohen's d
			M(SD)	M(SD)		
결혼생활준비도	31	1-5	3.57(.56)	4.04(.47)	-12.484***	-.99
관계자신감	4	1-5	4.00(.71)	4.29(.63)	-6.165***	-.49
관계만족도	6	1-5	4.18(.68)	4.28(.58)	-2.523*	-.20
부정적 의사소통	5	1-5	2.26(.91)	2.30(.90)	-.722	-.06
우울	6	1-5	2.06(.91)	1.95(.86)	2.354*	.19
		남성(N = 111)				
문항수	점수 범위		사전	사후	paired t	Cohen's d
			M(SD)	M(SD)		
결혼생활준비도	31	1-5	3.72(.42)	4.07(.43)	-8.172***	-.78
관계자신감	4	1-5	4.48(.57)	4.54(.57)	-.922	-.09
관계만족도	6	1-5	4.34(.58)	4.41(.54)	-1.409	-.13
부정적 의사소통	5	1-5	2.37(.96)	2.10(.89)	3.254**	.31
우울	6	1-5	1.86(.87)	1.71(.83)	2.868**	.27

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

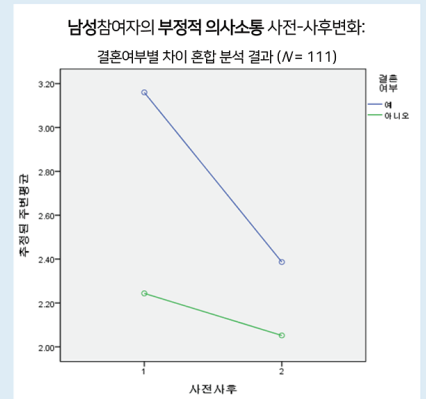
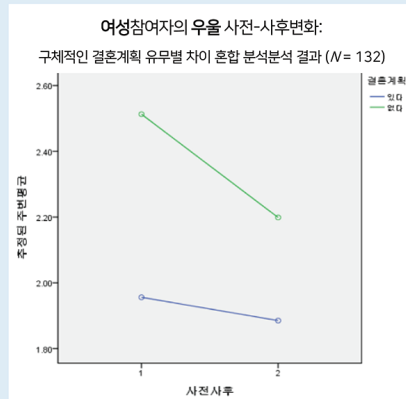
사전-사후 점수 도식화



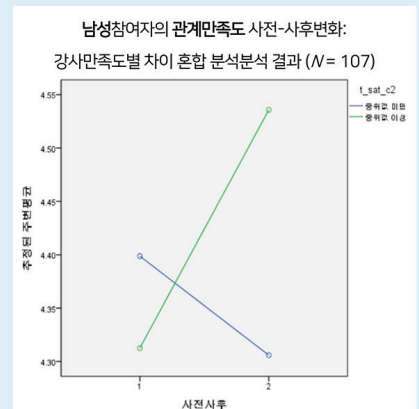
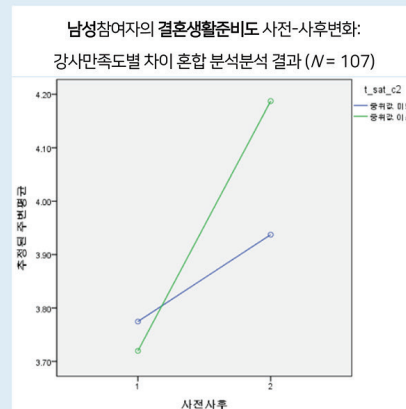
교제기간별 사전-사후 차이



결혼계획, 결혼여부별 사전-사후 차이



강사만족도별 사전-사후 차이

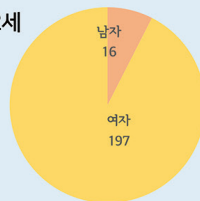


아동기 부모교실 정량적 효과성

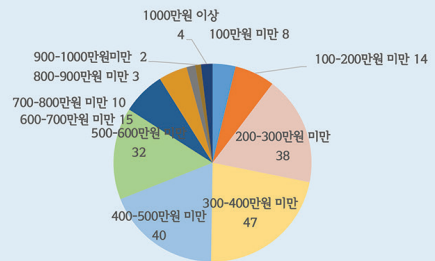
효과성 분석 응답자특성

N= 213

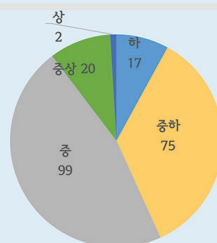
평균 연령: 39.82세



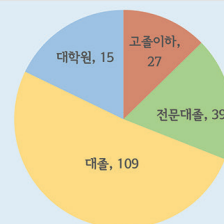
<성별>



<월평균 소득>



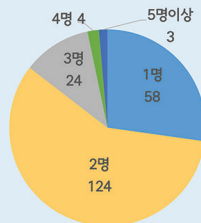
<주관적 사회경제적 지위>



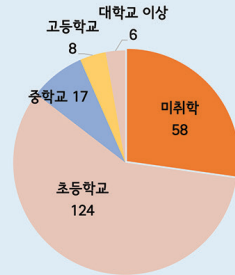
<교육수준>

효과성 분석 응답자특성

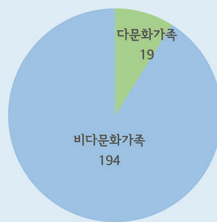
N = 213



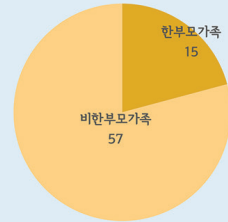
<자녀수>



<첫째 자녀 취학상태>



<다문화가족 여부>



<한부모가족 여부>

사전-사후 점수차이 검증

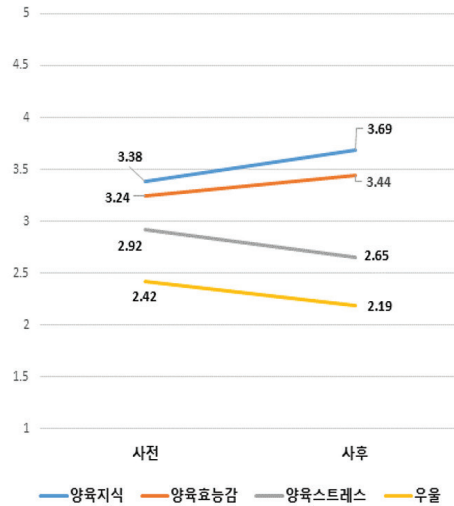
- 아동기 부모교실의 핵심 교육목표라고 할 수 있는 양육지식 수준 향상에서 중간 이상의 효과
- 양육스트레스 감소에서 중간 크기의 효과
- 우울 감소, 양육효능감 증가에서 효과가 발견됨

	문항수	점수 범위	사전	사후	paired t	Cohen's d
			M(SD)	M(SD)		
양육지식	20	1-5	3.38(.55)	3.69(.51)	-10.48***	-.72
양육효능감	11	1-5	3.24(.79)	3.44(.76)	-4.05***	-.28
양육스트레스	8	1-5	2.92(.65)	2.65(.71)	6.74***	.46
우울	6	1-5	2.42(.87)	2.19(.79)	5.13***	.35

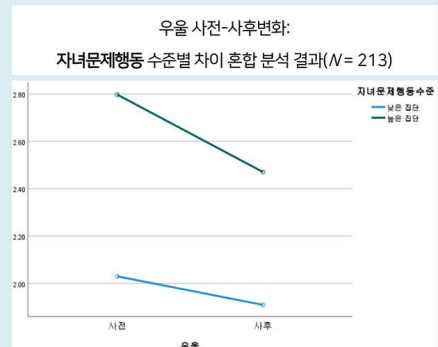
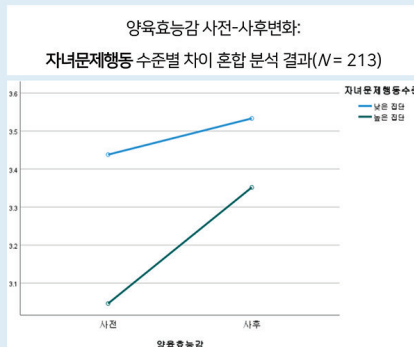
***p > .001.

사전-사후 점수 도식화

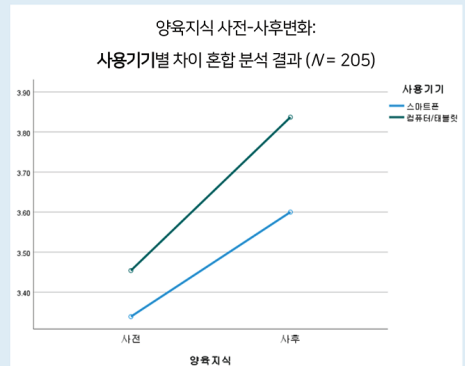
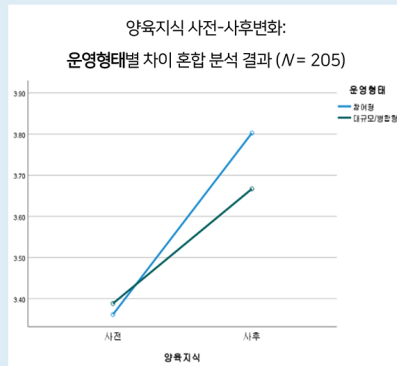
- 아동기 부모교실의 핵심 교육목표
라고 할 수 있는 양육지식 수준 향상
에서 중간 이상의 효과
- 양육스트레스 감소에서
중간 크기의 효과
- 우울 감소, 양육효능감 증가에서효
과가 발견됨



자녀문제행동 수준별 사전-사후 차이



운영형태 및 사용기기별 사전-사후 차이



아동기 부모교실 사용기기
스마트폰(69.59%) > 컴퓨터 > 태블릿

예비부모교실 사용기기
컴퓨터(63.9%) > 스마트폰 > 태블릿

서울가족학교 **정성적** 효과성

5개 교실 2018-2020년

참여자 관점 정성적 효과성: 만족도 조사 개방형 응답 분석

예비부부교실: 만족도 조사 개방형 응답

	예비부부교실 개방형 응답 내용
서로에 대한 이해	“서로의 차이를 이해하고, 그것이 단점이고 극복해야만 하는 것이 아니라 서로를 보완해주는 장점으로 작용할 수 있다는 것” (2019년) “서로를 잘 알고 있다고 생각했었는데 빈 공간이 등성등성 있다는 걸 알게 되었습니다. 그 빈 공간을 채울 수 있는 기회가 되었습니다” (2019년)
결혼의 의미에 대해 생각해보는 기회	“외적인 부분을 신경을 많이 쓰는 것이 결혼인데 교육을 통해 정말 중요한 것이 무엇인지 알 수 있어서 유익했습니다” (2018년) “결혼의 의미’에 대해 성찰하고 구체적으로 행복한 결혼에 대해 접근해나가는 법을 스스로 설정 가능” (2019년)
대화의 장	“결혼생활시 직면할 일들에 대해 구체적인 대화와 소통할 수 있는 기회를 만들어 줘서 감사합니다” (2018년) “서로에게 불만이 있었던 부분들을 이해하고 대화할 수 있는 시간이 되었음” (2019년) “결혼 전 피했던 대화주제를 허심탄회하게 얘기한 점” (2020년) “서로를 알아가고, 현실감 있는 깊이 있는 대화를 할 수 있어서 좋았습니다” (2020년)
구체적인 지식 및 기술 습득	• 재무설계: “돈과 지출 부분에 대한 대략적인 구조도를 그린 느낌이라서 좋았음” (2018년) • 의사소통 방법: “부부에게 서로 말하는 방법과 앞으로 어떻게 반응해야 하는지 알게 됨” (2018년) “서로의 의사소통 방식에서 오는 갈등 상황을 배워서 좋았다” (2019년) “서로 간의 공격적이지 않고, 긍정적인 대화를 할 수 있는 방법을 배우고 필요성에 대한 공감대를 형성할 수 있었다” (2019년)

아동기 부모교실: 만족도 조사 개방형 응답

	아동기 부모교실 개방형 응답 내용
아동기 자녀에 대한 이해	“아이들의 문화를 배우고 이해하는 자세를 가져야 본질적인 문제에 다가가고 개선의 방향이 있음을 느꼈습니다” (2019년) “아동기의 특징에 대해 한번 더 인지할 수 있었고 내가 자라 온 환경과 달라진 우리 아이들의 환경에 대해 좀 더 이해할 수 있는 계기가 되어 좋았습니다” (2020년)
자녀와의 대화 및 소통	“지금까지의 대화방식이 아이에게 스트레스를 줄 수 있었구나 하고 깊은 반성, 전반적으로 질문방식을 바꾸어서 대화하기” (2018년) “공감해주기 부드럽게 말하기가 잘 안됐는데 계속 연습하고 훈련해야겠다고 생각했습니다” (2020년)
부모-자녀 관계의 중요성	“잇고 있던 아이들과의 관계의 중요성을 다시 생각해볼 수 있어서 좋았음” (2018년) “아이를 향한 믿음과 관계 형성이 중요하다고 느꼈습니다. 아이를 위해 좋은 부모가 되고 싶습니다” (2019년)
구체적 지식 및 기술 습득	디지털 기기 사용 지도법: “스마트폰 문제로 고민과 걱정이 늘 많았는데 해결방법의 갈피를 잡을 수 있는 유익한 시간” (2019년) 성교육: “아동기 성교육을 어떻게 할지 고민이었는데 아이들에 눈높이에 맞추어 접근할 수 있는 자세한 방법을 알려주셔서...” (2020년) 훈육·양육법: “아이를 훈육할 때, 아이와 대화할 때 강의에서 들은 내용이 다시 한번 떠올라 한번 더 참고 아이를 이해하려고 한다” (2018년) 자존감: “아이의 자존감을 높이기 위해선 부모의 자존감도 키워서 아이의 마음도 이해하고 감정도 공감하면서 아이들의 자율성과 일관성 있는 지지와 격려를 해줘야 할 것 같아요” (2018년)
참여자의 질문에 대한 피드백으로 도움 받음	“개별 질문을 사전에 해서 이에 대한 답변을 들을 수 있어 좋았다” (2020년) “강의를 듣고 생각나는 질문을 하고 피드백 받을 수 있어 유익했습니다” (2020년) “온라인 후 비대면 상담형 강의 너무 좋았고 수업 들으면서 그때그때 생각나는 질문도 할 수 있어서 좋았습니다” (2020년)
정서적 지지	“나 혼자 힘든 것이 아니라는 공감과 코로나 때문에 집콕하는 현실을 극복하는 내용으로 현실감이 있어서 힘이 되었습니다” (2020년) “지금은 모두 힘든 예외적인 시기 인정하자는 말씀에 나만 힘든 시기가 아니라고 인정하니 육아하는 데 마음이 편해졌다” (2020년)

청소년기 부모교실: 만족도 조사 개방형 응답

	청소년기 부모교실 개방형 응답 내용
자신과 부모역할에 대한 이해	- 자신에 대한 이해: “나 자신을 다시 돌아보고 부족한 점을 찾아 채우는 계기가 되어 기쁨” (2019년) - 부모역할에 대한 이해: “아이와의 건강한 관계를 위해서 부모가 끊임없이 배우고 공부해야 할 것 같다고 느꼈습니다” (2018년) “부모의 정서가 안정되고, 독립된 자아 인식을 형성해야 부모도 아이도 서로 각자 행복한 삶을 영위할 수 있음을 다시금 깨달았습니다” (2019년)
청소년기 자녀에 대한 이해	“청소년기의 이해 교육을 통해 아이를 좀 더 이해해야겠다는 생각과 희망적인 말씀을 통해 희망을 얻게 되었습니다” (2019년) “사춘기는 과정일 뿐 고쳐야 할 병이 아니라는 것” (2019년) “우리 아이만 이상한 거 같았고 미친 사람 같아 보였는데 그게 정상이며 당연한 거라 말해서 마음이 조금 도움이 됩니다” (2019년)
구체적인 지식 및 기술 습득	- 청소년기 자녀와의 의사소통 방법 “아이에게 먼저 물어보고 대화를 해야 할 거 같다. 항상 아이에게 나무라기만 했던 점 고쳐야겠다” (2018년) - 나의 대화법이 잘못되었다는 반성을 하면서 바람직하게 개선해야겠다는 구체적인 방법들이 떠오르게 되었음 (2018년) - 진로지도: “직업이 아니라 꿈을 향해 갈 수 있게 도와주는 것” (2018년) “아이의 진로에 대해 생각을 바꾸고 믿어주자” (2018년) - 성교육: “자녀 성교육의 기초는 평소 자기결정권을 다루는 훈련이 되어있어야 한다는 사실” (2019년)

찾아가는 아버지교실: 만족도 조사 개방형 응답

	찾아가는 아버지교실 개방형 응답 내용
자신과 아버지 역할의 이해	"주변에 신경 쓰느라 있고 있던 자신을 되돌아보고 더 이해하고 보듬어주고 다독여줄 수 있는 마음가짐을 가지게 되었습니다" (2018년) "아버지의 역할에 대해 새롭게 알게 되었고 좀 더 나은 아버지가 된 소중한 시간이었음" (2019년)
자녀와 함께 하는 시간	"아이들이 즐거워하는 모습을 보니 좋습니다. 맞벌이라는 이유로 잘 못 놀아줬는데 앞으로는 잘 놀아줘야겠어요" (2018년)
구체적인 지식 및 기술 습득	• 애착: "애착 형성의 중요성을 알게 되었으며 양보다는 질이라는 것을 알게 됨" (2018년)
	"애착관계 형성에 잘못된 점을 이해할 수 있어서 좋았고, 해야 할 일을 다시 한번 생각할 수 있었음" (2019년)
	• 자존감: "스스로 할 수 있게 하는 것이 자존감 상승에 큰 도움이 된다는 사실을 알게 되어 너무 감사하다. 진심 어린 격려의 한 마디가 모여 자존감이 강한 아이가 되길 바란다" (2019년)
	• 훈육법: "관심이 지나쳐 아이의 인성 형성에 오히려 해가 될 수 있는 체벌 훈육에 대한 심각성 및 오해를 알 수 있었음" (2019년)
	"아이와의 갈등 단계에서 어떻게 대처해야 하는지와 현재 나의 훈육관을 반성 및 생각하게 되었다" (2019년)
	• 의사소통 방법: "아이한테 소리만 지르고 했는데 먼저 소통, 들어주는 게 가장 먼저라는 걸 배웠습니다" (2018년)
	• 놀이법: "아이와 행복하게 노는 방법을 배웠습니다. 놀아주는 것이 아닌, 같이 노는 것" (2018년)

패밀리셰프: 만족도 조사 개방형 응답

	패밀리 셰프 개방형 응답 내용
자녀의 재발견	"집에서는 할 수 없는 요리 활동을 할 수 있어 즐거웠고 아이들과 협동함으로 아이들 자존감에 도움이 될 수 있어 행복한 시간이었습니다" (2018년) "아이도 스스로 절할 수 있는데 평소엔 엄마가 앞서서 너무 해준 것 같다. 아이에게 스스로 결정하고 행동할 수 있는 시간을 주어야겠다" (2018년) "같이 장 보고 같이 요리할 기회가 없었는데 오늘 이 기회에 같이 장 보면서 장난꾸러기인 줄로만 알았는데 감사님 얘기를 귀담아듣고 같이 움직이려 하는 모습 기특하네요" (2019년) "아이들이 조금 느리고 더디더라도 기다려주면 끝까지 스스로 할 수 있다는 점" (2019년)
가족공유시간을 통해 친밀감 향상	"오랜만에 가족끼리 협동심을 발휘할 수 있어 함께 있음이 중요한 걸 느꼈다" (2018년) "함께 요리하는 것이 이렇게 즐거운데 평소엔는 잘 안 되는지와 왜 요리는 엄마만의 차이가 되는지 생각해보게 되었음" (2018년) "평일은 직장생활로 아이와 같이 보내는 시간이 많이 없었는데 가까운 곳에서 접할 수 있는 교육 프로그램이 있어서 즐겁고 재미있게 아이와 보낼 수 있어서 좋습니다" (2019년) "가족과의 대화가 없어지는 지금, 이 프로그램을 통해서 가족과의 소통이 있었고 아이와 함께 무엇인가 한다는 게 좋았다" (2019년)
지역사회 이웃과 교류의 장	"아이들 친구 만들고 부모들도 이웃들도 친해져서 좋아요" (2018년) "친구, 동생, 가족들과 장 보며 가격 비교도 해보고 함께 음식 만들어 먹는 추억까지 생겨서 뜻깊었습니다" (2018년) "인사만 하고 지냈던 이웃과 함께하니 뜻깊은 교육이었습니다" (2019년) "이웃과 함께하는 공동체 활동이 아이에게 큰 공부가 되었어요" (2019년)

2020년 비대면 교육: 만족도 조사 개방형 응답

	예비부부교실 개방형 응답 내용		아동기 부모교실 개방형 응답 내용
온라인 교육 전반적 만족	“온라인 강의 너무 좋았습니다” (쌍방향 실시간) “비대면 교육임에도 준비를 훌륭하게 해주셔서 차 후 다른 강좌가 있으면 참여의사가 있습니다” (쌍방향 실시간)	온라인 교육 전반적 만족	“온라인 강의라 불편이 있겠다 싶었는데 예상과 다른 너무 좋은 시간이었습니다” (쌍방향 실시간 + 일방향 실시간) “코로나 때문에 비대면으로 화상수업 좋아요” (쌍방향 실시간)
시공간의 제약이 없음	“코로나19로 인해 온라인으로 수강하게 되었는데 듣고 싶은 시간과 장소에서 강의를 수강할 수 있어 편리했던 것 같습니다” (쌍방향 실시간)	시공간의 제약이 없음	“온라인 프로그램 많이 해주세요. 아이들과 오프라인 참석이 어려울 때가 많은데 시공간 제약을 뛰어넘어 많은 도움을 받았습니다” (쌍방향 실시간) “이번 온라인 교육 워킹맘 워킹대디에게 너무 좋았어요” (쌍방향 실시간) “아기가 잠자거나 하는 틈에 아이폰 끼고 공부하니 너무 좋았습니다” (온라인 탑재 + 사후활동 쌍방향 실시간)
		온라인 상호작용에 만족	“온라인이지만 서로 질문도 하고 유익했다” (쌍방향 실시간) “이런 온라인 회의 참여는 처음이었는데 신기하고 바로바로 답해 주셔서 좋았다” (온라인 탑재 + 쌍방향 실시간)
		온라인 교육 지속 희망	“처음 접해본 비대면 교육이었지만 소통에 무리 없이 편하게 들을 수 있어서 앞으로도 비대면 교육을 추천합니다” (쌍방향 실시간) “이렇게 또 비대면으로 정제해서 영상을 만들어 주세요” (일방향 실시간)

2020년 비대면 교육: 만족도 조사 개방형 응답

	예비부부교실 개방형 응답 내용
온라인 교육의 제한점	“온라인이라 좀 밀착되는 느낌이 없어 아쉬웠습니다” “온라인 수업이라 집중도가 좀 떨어졌습니다”
진행방식	• 사전 오리엔테이션 필요, 사용 프로그램 개선
교육구성	• 참여형 활동 시간 확보 필요: “상대방과 의견도 나누고 정해보는 시간도 그때 가졌으면 더 기억에 남고 의미가 있었을 텐데 그런 점에서 아쉬워요” • 교육 구성*: “비대면 프로그램이 대면수업을 그대로 가져오는 것이 아니라 조금 변형을 시켜주셔야 흥미와 참여 유도가 될 것 같습니다”
회기별 소요시간	• 각 회기의 소요시간 충분히 확보 vs. 각 회기의 소요시간 단축
온라인 교육환경	• 온라인 교육환경 개선: “마이크와 인터넷 연결만 잘 되면 좋을 거 같아요” “온라인 강의 시 연결 불안정” “비대면 교육일 경우, 원활한 운영 필요(ex. 채팅, 모니터링)”
대면교육 선호	“대면이 효과적인 거라고 생각” “다음 번엔 오프라인으로도 참여하고 싶습니다” “코로나로 인해 불가피하게 비대면 수업을 해서 너무 아쉬웠습니다”

* 이 응답만 온라인 탑재와 쌍방향 실시간을 결합한 경우에 대한 응답이며, 나머지는 모두 쌍방향 실시간 교육에 대한 의견임

2020년 비대면 교육: 만족도 조사 개방형 응답

	아동기 부모교실 개방형 응답 내용
온라인 교육의 제한점	“좀 수업이라서 현장감이 좀 떨어져서 아쉬웠어요” (쌍방향 실시간) “비대면으로 하다 보니 온전히 강의에 집중할 수가 없었습니다” (온라인 탑재+ 사후활동 일방향 실시간)
온라인 상호작용	강사와의 상호작용 강화 “쌍방향으로, 커뮤니케이션이 원활하게 이루어진다면 더 유용하고...” (쌍방향 실시간)
온라인 진행방식	사용 프로그램 제안, 비디오 사용의 여부(일관성 필요, 자유롭게하기를 희망)
실시간 교육환경	인터넷의 안정성 문제 개선, 볼륨 및 캡션 문제 개선, 사용 플랫폼 활용방법 안내 및 문제 개선
온라인 탑재형 교육환경	온라인 탑재형 플랫폼 개선: “온라인 강의 프로그램이 끊어서 보기가 안 되어서 1회 강의를 몇 번을 봐서 그게 좀 아쉬웠어요” (온라인 탑재 + 사후활동 일방향 실시간)
수강 기간 및 횟수	다시보기 기능 추가, 온라인 탑재형 수강기간 확대
대면교육	“오프라인으로도 수업이 꼭 진행되었으면 좋겠습니다” (온라인 탑재 + 사후활동 쌍방향 실시간) “코로나가 빨리 끝나 대면교육으로 되면 좋겠습니다 (쌍방향 실시간)

강사 및 실무자 관점 정성적 효과성: FGI 내용 분석

FGI 결과

강사 FGI 2팀: 5개 교실별 2명, 총 10명
실무자 FGI 2팀: 9개 자치구센터, 총 9명

서울가족학교 5개 교실의 목표와 효과
서울가족학교 효과의 핵심 요인

- 소통
 - 참여자-실무자 소통
 - 실무자-강사 소통
 - 강사-참여자 소통
 - 참여자-참여자 소통
 - 강사-강사 소통
 - 현장-매뉴얼의 소통: 현장의 목소리를 매뉴얼에 반영
- 현실성
 - 지식이 현실로 이어지는 교육
 - 매뉴얼에 충실하되 현실을 반영한 교육

가족상담지원사업 효과성

가족상담지원사업 정량적 효과성은 본 발표에서 생략

상담사 관점 정성적 효과성: FGI 내용 분석

상담사 FGI 2팀 총 10명

주제	내용
(1) 건강가정지원센터 가족상담이 효과가 있는가?	- 건강가정지원센터 가족상담이 효과가 있다고 응답하였음. 효과성 정도와 관련하여 1~10까지에서 7~10점의 점수를 주었음. - 가족체계론적 관점으로 가족상담을 제공하는 것 자체가 상담의 효과성과 직결됨: 가족문제를 개인의 관점으로 다루면 문제해결이 쉽지 않음 - 가족상담 전문성 강화는 건강가정지원센터 가족상담이 다른 복지관이나 센터와 차별화될 수 있는 지점임(가족을 체계로 바라보는 관점이 가족상담 효과성에 중요)
(2) 효과성 향상을 위해 체계적인 상담사업 운영 시스템 필요	- 편의상의 상담사-내담자 매칭보다는 전문성을 바탕으로 한 매칭시스템 정립 필요 - 행정 처리의 정확성 필요 - 내담자로부터 피드백 받는 시스템 체계적으로 운영 필요 - 내담자 중심으로 운영될 필요 있음 - 비대면 서비스 체계적 구축 필요 - 상담사의 안전 위해 CCTV, 비상벨 확보 필요: 확보에 그치는 것이 아니라 잘 작동되는지 정기적 점검 시스템 필요 - 센터 내 다른 프로그램과 체계적 연계 필요: 내담자의 상황에 맞는 서비스 제공 가능
(3) 슈퍼비전, 보수교육, 사례회의의 활용	- 슈퍼비전을 통해 상담에 대한 피드백이 지속적으로 이루어지면 상담의 효과성을 높일 수 있음 - 보수교육을 통해 많은 도움을 제공하고 결국엔 상담의 효과성 높일 수 있음. 동시에 운영에 있어 융통성 발휘 필요: 시센터에서 각 센터 특수성을 바탕으로 하는 교육 및 워크숍 제공 필요 - 사례회의도 가족체계론적 관점에서 진행될 수 있도록 독려 필요 - 권역별로 중간 콘트롤 기관 혹은 슈퍼바이저가 관리하는 시스템 가능

주제	내용
(4) 높은 상담의 퀄리티를 유지하는 체계 확립	- 상담사 대부분 석사 이상, 자격증 보유 - 가족체계론적 관점에서 가족상담을 진행하는 것 자체가 효과적임: 개인상담 시설센터에서 부부상담을 받았던 내담자들이 가족체계론적 관점으로 상담이 효과가 있었다고 피드백 제공: 가족상담 전문성을 발휘하는 것은 상담 효과성과도 직결 - 상담사들이 열정, 헌신을 바탕으로 서비스 제공
(5) 정기적 효과성 연구 및 척도의 다양화	- 상담전후에 사용하는 척도의 다양화 필요 - 사전-사후검사 진행: 연구가 있을 때만 하는 것이 아니라, 평소에도 하면 효과성 점검에 도움이 됨
(6) 회기 수 및 회기 시간 관련 상담효과 중심의 융통성 필요	- 회기 수 및 회기 시간이 부족한 것은 효과성 높이는 데에 방해 - 특화사업에 부부 및 가족이 반드시 와야 하는 회기 수 규정은 가족 중심의 서비스를 제공하는 데 매우 큰 장점
(7) 전문적으로 가족상담 훈련을 받은 상담사 확대 배치	- 차별화를 부각시키기 위해 전문성 필요 - 개인상담 전공자와 협업할 수밖에 없는 상황: 협업할 수 있는 시스템이 필요
(8) 가족관점의 센터 운영	- 센터의 가족중심 상담사업에 대한 방향성 확립 필요: 가족상담 및 가족을 체계로 보는 관점을 주요 정체성으로 - 정체성 확립 필요: 가족상담 전문성이 모호하다 보니 현재는 다른 시설기관 가기 위한 경력을 쌓는 중간과정으로 인식되는 경우가 많음 - 경험 많은 상담사의 이직으로 상담의 효과에 영향을 미침 - 기관장(센터장)의 방향성에 따라 센터의 특징이 많이 다름: 중앙에서 방향성을 조절할 필요가 있음

주제	내용
(9) 효과성을 저해하는 현장에서 실무자들의 어려움	- 가족상담 매뉴얼에 필요하고 유용한 정보들이 많이 나와 있지만 현장에서 잘 적용되지 않음 - 잡은 실무자 교체: 적절한 처우 필요, 과도한 행정일 조정 필요 - 센터에 다른 사업이 많다 보니 상담사 관리하는 실무자들이 다른 사업을 돕느라 바쁠 때도 있음
(10) 상담사 처우 및 상담유료화	- 현재 상담사 처우가 매우 부족한 실정: 상담의 효과성에 영향 - 비용이 없기 때문에 가족상담에 대한 문턱을 낮추었다는 기여가 있으나, 동시에 상담을 쉽게 생각할 수 있음
(11) 물리적 환경 개선 필요	- 난방 등 기본적인 시설 부족한 경우 있음 - 방음이 안 되는 것은 비밀보장을 기본윤리로 하는 상담환경에 매우 부적절 - CCTV 설치 및 관리: 상담사 및 내담자 보호 위해 필요하지만, 누가 언제 접근 가능한지 등에 대한 관리감독을 체계적이고 안전하게 해야 함 - 장소가 협소함: 개인상담 위주로 세팅되어 있어 가족이 들어갈 수 있는 공간이 협소함
(12) 다른 기관과의 연계	- 교육청과 연계하여 부모-자녀 관계상담 사례를 받을 수 있음: 가족상담 전문성이 발휘되면 상담효과 높임 - 학회의와의 연계
(13) 홍보의 필요성	건강가정지원센터에서 가족상담 서비스를 제공하는 것에 대한 홍보

내담자 관점 정성적 효과성

내담자 5명 개별면접 (부부 1쌍 포함)

주제		내용
(1)	가족상담의 효과성	- 모든 내담자가 효과가 있었다고 응답하였음, 상담 통해 주요 문제가 어느 정도 해결됨 - 해결해야 할 점을 배우고 나니 상담이 끝나고 나서 오히려 시작하는 느낌이 들
(2)	효과성의 구체적 내용	- 생각이 바뀌었다는 게 가장 효과적인 점 - 배우자와의 차이 등 서로에 대해 알아가는 것 - 누군가에게 얘기하는 것 자체가 효과적 - 상담에 오면서 부부가 함께 시간을 보내고 대화를 한다는 것이 도움이 됨 - 상담매뉴얼이 있다면 그 절차를 잘 따르면 효과적일 듯
(3)	효과적인 상담에서 상담사 요인	- 공감해 주는 상담사(공감을 통해 위로를 얻음), 상담사가 솔직하게 부모모습에 대해 알려주는 것, 깨달음을 주는 상담사 - 상담사와 찌이 매우 중요: 원하던 스타일의 상담사를 만나 만족스러웠음
(4)	아쉬웠던 부분	- 더 다양한 주제를 가지고 얘기하면 더 효과적 일 수 있었겠다 생각했음 - 주 호소문제에 대해 직접적으로 다루지 않는 것: 주요 이슈 대해서 집중적으로 얘기하면 더 효과적 - 상담사 주도의 활동은 효과적이지 않을 때가 있음
(5)	건강가정지원센터 가족상담 관련 피드백	- 회기 수 관련하여 보통 10회기 치료계획으로 시작, 관련하여 다양한 의견이 나옴 - 비용에 대한 부담이 없어 쉽게 다가갈 수 있음: 시설센터는 부담스러움 - 원하는 시간대에 상담이 가능해서 만족 - 건강가정지원센터 안에 다양한 프로그램이 있어 상담 끝나고도 추가적으로 필요하다면 다른 프로그램 더 할 수 있어서 좋음

제언

서울가족학교 제언

1. 효과성 분석의 기반 조성

- 전체를 아우르는 교육목표 문서화
- 성과에서 효과로 패러다임 전환

2. 비대면 교육 업그레이드

- 비대면 교육 내 다양성 고려: 유형, 사용기기, 교실별 차이
- 실무자, 강사의 정보교류 채널 제공

3. 차시(교육주제) 등 커리큘럼 업그레이드

4. 예비부부교실: 진지한 커플소통의 장으로서의 역할 강화

- 결혼계획 유무를 떠나 포괄적인 관계교육으로서의 역할
- 단계형(기본-심화), 모듈형 과정 개발

5. 서울가족학교 담당 실무자의 전문성 강화를 위한 지원

가족상담지원사업 제언

1. 가족상담의 전문성 강화

- 매뉴얼의 적극적 활용
- 가족상담의 전문성을 갖춘 상담인력
- 가족상담 관련 학회와 연계
- 물리적 환경 개선
- 관리자의 가족관점

2. 효과성 연구의 체계 확립

- 서울시 가족상담프로그램 개발

3. 상담사 처우 개선

4. 상담의 효과성 및 내담자 중심 운영시스템 구축

5. 비대면상담 지원체계 구축

6. 홍보 강화

서울시 건강가정지원센터의 역할 제언

1. 건강가정지원센터 고유의 차별적 가족사업 강화

- 서울가족학교, 가족상담지원사업 등 건강가정지원센터가 잘 할 수 있는 사업을, 더 잘 할 수 있도록 지원

2. 가족사업 데이터의 체계적 구축, 관리, 분석

- 가족사업 데이터의 창고(倉庫)가 아니라 보고(寶庫)로 자리매김
- 온라인 데이터 시스템 개발(예: nFORM)

3. 재이용자를 고려한 사업모형 개발

- 심화교육 커리큘럼 개발, 기존 차시(주제) 고루 개설
- 상담사업과 교육사업의 연계(예: 서울가족학교 커플교육 개설)

4. 대면서비스와 비대면서비스가 공존하는 사업모형 개발

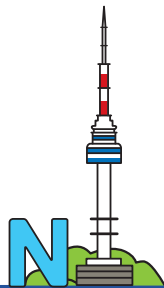
- 대면과 비대면 창의적 혼용

토 론 1

서울시건강가정지원센터 가족서비스 기능 강화 -만족도와 요구도 조사를 중심으로

조 성 은

한국건강가정진흥원 기획조정실장



서울시건강가정지원센터 가족서비스 기능 강화 - 만족도와 요구도 조사를 중심으로

조성은(한국건강가정진흥원 기획조정실장)

□ 서울시건강가정지원센터 이용자 만족도 및 요구도 조사 결과

- 광역센터의 역할과 기능 분석
- 종사자 및 이용자 조사 결과
- 서울시건강가정지원센터 기능 진단과 개선방향

□ 광역센터의 기능 개선 방안

- 인적자원 역량강화
 - 실무역량 강화(회계, 홍보, 인사노무 등)
 - 신규직원 교육 플랫폼 개발
- 특성화사업 운영 및 지원
 - 매뉴얼 개선
 - 강사풀 관리
 - 지자체 특성 고려
- 평가 및 정책지원
 - 정보제공
 - 평가인센티브 제도 개선
 - 평가미흡기관 컨설팅
- 네트워크 활성화
 - 중앙과 지역연계 허브기능강화
 - 정책변경 및 지침 이해도 제고
 - 거점센터로서의 컨트롤 타워 역할
 - 대외협력 네트워크 확대
- 홍보
 - 통합적 홍보전략 검토
 - 자치구별 축제 지원
- 기타 : 서울시 건가/다가 광역센터로서의 기능 보강

□ 한국건강가정진흥원 운영변화와 기능 조정(참고)



- 정책지원 및 연구기능 강화
- 중앙관리기능을 활용한 지식정보 취합 및 분석/가공후 정보공개 및 활용가능한 서비스 확대
- 가족서비스 종사자의 전문성 제고를 위한 교육 연수 체계 강화 (사이버교육시스템등 코로나 대비)
- 급변하는 사회변화에 대응할 변화대응체계 마련
- 양육비이행, 가족편견해소등 인식개선, 가족관련 정보제공등 직접 수행기능을 통한 가족정책서비스 성과 제고와 확산 노력
- 환경변화를 반영한 업무 개선 : QR을 활용한 이용자와 프로그램 정보 취합으로 지역 센터불편 해소, 교육컨텐츠 개발과 개방 확대 및 사이버교육시스템 구축으로 교육접근성 제고, 교육 성과관리

□ 서울시 건강가정지원센터 검토사항 제안

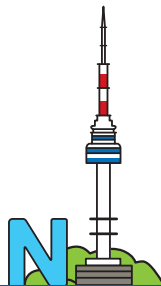
- 연구결과를 기관설립 목적과 비전에 맞춘 전략적 기능 정비 근거로 활용
 - 내/외부 요구/기대/만족도에 맞춘 기능 개선과 반영
 - 타광역센터의 역할과 기능 참고
 - 코로나시대와 지능화사회로 접어드는데 따른 정책환경 변화 고려 필요
- 서울시 가족정책의 현황과 성과 분석등 확대
 - 타광역과 서울시 비교
 - 서울시내 자치구 특성에 대한 분석
 - 자치구 센터별 우수 사업의 효과 분석
 - 사업미흡기관이 소재한 자치구의 가족현안 지원 방안 마련
 - 서울시가족정책의 목표가 지역센터 가족서비스의 성과와 연계
(예: 1인가구 삶의 질 제고, 돌봄인프라 확대, 공동돌봄참여자 증가등)
- 건가/다가 통합광역센터로서의 전환 선도
 - 현재 광역건가기능에서 다가건가기능으로의 전환 단계 마련
 - 다문화거점, 아이돌봄거점등의 역할과 광역센터의 역할 차별노력, 또는 거점사업을
광역센터 사업으로 통합
 - 비대면사업 전환, 코로나 대응 사업 전환에 따른 지역센터의 고민에 대한 선제적
대응

토 론 2

2020 서울가족사업
효과성 연구를 중심으로 한
서울가족학교와
가족상담지원사업의 제고

한 은 주

강북구 건강가정·다문화가족지원센터장



2020 서울가족사업 효과성 연구를 중심으로 한 서울가족학교와 가족상담지원사업의 제고

한은주(강북구 건강가정·다문화가족지원센터장)

주제발표인 <2020 서울가족사업 효과성 연구>는 2015~2016년부터 시작되어 현재 서울시 25개 자치구 센터 모두 진행하고 있는 서울가족학교와 가족상담지원사업의 효과성을 정량적·정성적으로 평가, 분석하고, 이를 바탕으로 향후 광역 센터가 어떤 역할을 해야 할지에 대한 제언을 제시한 연구자료이다. 두 개의 사업 모두 건강가정지원센터가 가장 잘 할 수 있는 대표적인 사업으로, 그동안 서울시 광역센터의 구조화된 콘텐츠 개발과 일관성 있는 운영 체계를 통해 서울시 25개 건강가정·다문화가족지원센터의 대표 브랜드 사업으로 자리매김하였으며, 이번 가족사업의 효과성 평가는 이를 입증할 수 있는 중요한 자료가 될 것이라 여긴다.

특히 서울가족사업은 서울시 뿐만 아니라 우리나라의 가족정책 실천에 있어서 큰 몫을 한 사업이라 할 수 있다. 즉 건강가정기본법 제 15조에 따라 5년마다 수립하는 가족정책 분야의 중장기 종합계획인 건강가정기본계획(2016~2020)에서 새로운 주요 정책과제로 부각된 것은 ‘가족관계 증진을 위한 서비스 기반 조성’이다. 이를 위해 가족교육 활성화를 위한 법·제도적 기반을 구축하고, 가족교육, 상담의 전문성과 접근성을 강화시킨다는 계획이 수립되었다. 서울시 또한 가족정책의 2대 목표로 일·생활 균형과 존중과 평등한 가족문화 조성을 계획하였고, 이를 실천하기 위한 5개 영역 중 하나로 ‘가족 내 관계회복(공감·소통의 가족교육 및 상담 서비스 제공)’이 수립되었다. 이와 같이 현재 서울시 건강가정지원센터가 이끌어 나가고 있는 ‘서울가족학교’와 ‘가족상담지원사업’은 이를 충족시킬 수 있는 중요한 사업이라 하여도 과언이 아니다.

가족생활주기별로 나뉘어 운영 중인 가족학교와 가족체계론적인 관점에서 부부 및 가족 상담을 이끌었던 가족상담지원사업의 효과성 측정 결과와 이를 바탕으로 제시한 연구자들의 제언에 모두 동의하며, 현장에 종사해 온 사람으로서 좀 더 보완하였으면 하는 바를 말하고자 한다.

1. 서울가족학교 효과성 측정 연구결과에 따른 보충 제언

첫째, 서울가족학교의 구조화된 콘텐츠와 운영방식에 대한 점검이 필요하다.

서울가족학교의 가장 큰 장점은 이용자 입장에서 어느 자치구 센터를 이용하든 차이가 없이 양질의 그리고 동질의 가족교육 서비스를 받을 수 있다는 것이다. 실제 가족생활주기별 가족교육은 건강가정지원센터 및 건강가정다문화가족지원센터가 해야 할 기본사업이나 지역 센터마다 갖고 있는 가치나 특성에 따라 목표나 내용이 차이를 보이고 있다. 따라서 그동안 서울시 건강가정지원센터가 진행해 온 강사 선발과 교육 그리고 매뉴얼 개발 등은 각 프로그램의 운영 목표나 방향성을 일관되게 갈 수 있도록 하는데 매우 중요한 자원이었음은 분명하다. 그러나 올해와 같이 예측하지 못했던 코로나 19 감염으로 인한 사회구조적 변화와 이에 따른 가족의 변화에 서울가족학교 프로그램의 콘텐츠와 운영방식이 이를 적응하고, 대처할 수 있도록 하였는가 대한 점검이 필요하다고 여긴다(예: 패밀리세프 등). 연구결과에 명시되어 있듯이, 서비스 이용자들은 교과서적인 내용보다 실질적이고, 구체적이며, 적용 가능한 방법들을 원하는 것으로 나타났다. 또한 동일한 콘텐츠를 갖고 운영을 함에도 불구하고 강사에 따라 결과의 차이가 나타나고 있는 것 또한 또 하나의 한계점이라 할 수 있다. 따라서 향후 서울가족학교 프로그램은 전체적인 운영의 방향이나 목표를 설정하되, 각 지역별 특성과 이용자 욕구에 따른 센터의 선택이 보다 넓은 자율성을 부여하는 것이 어떤가에 대한 제안을 하고 싶다.

더불어 구조화된 콘텐츠와 운영방식에 따른 매뉴얼은 실무자가 업무습득을 좀 더 빠르게 할 수 있도록 돕고, 업무에 따른 실수를 줄일 수 있는 장점이 있으나, 근속년수가 높아질수록 매너리즘에 빠지게 할 수 있는 주된 요인이 될 수 있다. 특히 가족학교 실무자를 대상으로 사업설명회와 간담회를 진행하고 있으나, 실무자가 가족학교 사업에 대한 이해가 충분하지 않다는 연구결과에 비추어 고려한다면 이는 사업의 질적인 효과 습득에 있어 큰 문제가 될 수 있다. 가족사업을 진행하는 실무자는 특히 가족에 대한 이해가 있어야 하며, 가족의 욕구와 변화에 매우 민감해야 한다. 그러나 현재 가족학교 담당자는 보다 복잡하고 까다로운 운영 매뉴얼에 맞춰 프로그램을 진행하는 것이 급선무일 수밖에 없고, 사업계획이 세워지면 동일한 콘텐츠와 교육을 받은 정해진 그리고 한정된 강사풀 내에서 강사를 빠르게 섭외해야 하는 어려움을 갖고 있으며, 예측된 사업결과(예: 참여자수, 만족도조사, 증빙자료 제출 등)를 산출해야 하는 스트레스를 경험하고 있다. 이와 같은 상황 하에 가족학교 실무자들은 전체적으로 가족학교 프로그램이 어떤 운영 목표를 갖고 가야 하는지 그리고 이용자 욕구를 차기년도에 어떻게 반영하고, 변화시켜야 하는지에 대한 깊은 통찰을 할 수 없다고 생각한다.

결국 이는 규격화되고, 정형화된 현재의 가족학교 운영방식이 향후 이를 어떻게 받아들이고, 변화시킬 수 있는가는 앞으로 보다 업그레이드된 브랜드 가족사업으로 발전시킬 수 있는 주요한 키가 될 것이다.

둘째, 다양한 가족을 아우를 수 있는 콘텐츠의 확대가 필요하다.

급격한 사회적 변화가 가족에게 미치는 영향을 고려해 볼 때, 건강한 가족을 유지하기 위해서는 가족 구성원이 끊임없이 변화에 대응하여야 한다. 따라서 가족의 기능적인 역할을 강화시키는 예방 차원의 가족생활교육에 대한 관심은 높아질 수 밖에 없다.

현재 서울가족학교는 가족생활주기에 있어 결혼전기 및 가족형성기(예비신혼부부교실), 자녀 아동기(아동기 부모교실), 자녀 청소년기(청소년기 부모교실)에 따라 획득해야 할 발달과제를 수행할 수 있도록 돕고 있다. 실제 가정을 형성하고, 자녀출산 및 양육을 도와 이들이 보다 안정적으로 가정을 영위할 수 있도록 하는 것은 저출산이라는 사회적 이슈를 완화하는데 중요한 역할을 하고 있다 할 수 있다. 각 주기별 참여자수 및 프로그램 만족도 그리고 참여 후기를 살펴보면 사업의 효과가 계속해서 증진되고 있음을 알 수 있다. 최근 예비신혼부부교실 참여자가 자신을 돌아보고 관계를 증진시키는데 도움을 받아, 그 뒤 건강가정다문화가족지원센터가 진행하는 또 다른 프로그램에 참여하는 경우를 지속적으로 만나면서 서울시 가족학교 사업이 브랜드 사업으로서 자리 잡고 있음을 엿볼 수 있었다.

그러나 현재 가족의 변화는 급격히 이루어지고 있고, 실제 건강가정다문화가족지원센터는 다양한 가족을 아우를 수 있는 통합적인 가족지원 사업을 하고 있다. 이에 서울가족학교 역시 다양한 가족을 아우를 수 있는 변화를 시도해야 할 것이다. 예를 들어, 강북구의 경우 고령 인구수가 특히 높은 지역으로 그동안 서울가족학교에서 진행되지 않은 자녀독립기(중·장년기 가족교실, 2017년도까지 운영), 노년기의 가족학교 운영을 필요로 한다. 또한 영·유아기 자녀를 둔 부모교육, 맞벌이가족을 위한 부부 및 부모교육(이 또한 영·유아기/초등학교 저학년 자녀에 따라 욕구가 다름) 그리고 한부모가족과 다문화가족 등을 위한 부부·부모교육 모두 현재의 가족학교 콘텐츠만으로는 한계가 있다.

즉 다양한 가족의 변화를 인식하고, 이를 좀 더 주체적으로 이끌어 가기 위한 다양한 주제 발굴과 콘텐츠 개발이 지속적으로 이루어지는 것이 필요하다. 서울시 건강가정지원센터는 그동안 가족학교 사업의 운영모델을 만들어 왔고, 25개 자치구 센터를 중심으로 이 모델들을 실제 펼쳐왔다. 그렇다면 다양한 가족을 아우를 수 있는 서울가족학교의 큰 운영목표를 설정하고, 다양한 가족들을 가족학교의 범주 속에 어떻게 녹여낼 것인가 역시 광역 건강가정지원센터가 해결해야 할 과제라 여긴다.

셋째, 남성 참여를 유도하기 위한 광역센터의 차별화된 노력이 요구된다.

서울가족학교 사업 중 ‘찾아가는 아버지교실’은 아버지들의 참여를 유도하기 위해 기관(기업, 공공기관, 어린이집, 유치원, 학교, 공동육아, 부모커뮤니티 등)과 연계하여 진행되고 있으며, 남성의 참여 유도뿐만 아니라 센터의 인지도 향상에도 도움이 되고 있다. 그 외 ‘요리’를 매개로 가족관계 증진을 꾀한 ‘패밀리셰프’역시 가족 모두의 참여를 유도하고 있고, 자치구 센터마다 매우 인기가 높은 프로그램으로 꼽히고 있다.

그럼에도 불구하고 아쉬운 것은 기업 및 공공기관과의 연계 시 아버지교육 콘텐츠가 얼마만큼 실효성이 있느냐이다. 또한 기업 연계 시 ‘일과 가정의 양립’을 위한 가족친화경영의 일환으로 아버지교육이 실효성을 갖고 운영이 될 수 있도록 광역 센터의 노력이 요구될 수 있다. 예를 들어, 기업, 공공기관이 서울가족학교의 ‘찾아가는 아버지 교실’을 이해하고, 이수할 수 있도록 하는 운영체계를 만들기를 바란다. 25개 자치구 센터는 요구된 사업의 회기수를 채우고 진행하고 있으나, 거시적으로 이것이 서울시의 기업과 공공기관에 어떤 역할을 하고 있고, 성평등적 관점에서 일과 가정의 양립을 할 수 있도록 하는데 어떤 효과를 갖고 있는지 분석하여 남성(아버지)을 대상으로 하는 서울가족학교 프로그램이 보다 깊이 확대될 수 있는 방안 마련이 모색되길 바란다.

2. 가족상담지원사업 효과성 측정 연구결과에 따른 보충 제언

첫째, 부부, 가족상담은 건강가정·다문화가족지원센터의 특화된 프로그램으로 향후 전문성 확보가 지속적으로 요구되는 사업이다.

서울 가족상담지원사업을 통해 25개 자치구 센터가 상담사 자격기준을 준수하고, 2인 이상의 부부 또는 가족상담을 반드시 진행하였으며, 야간 또는 주말상담을 통해 보다 많은 부부 또는 가족이 참여할 수 있도록 하였다. 실제 현장에서 보면 지역 내 아동, 청소년 상담 유관기관은 많으나, 부부 또는 가족을 단위로 한 가족상담을 할 수 있는 곳은 많지 않다. 실제 가족상담을 통해 많은 부부 또는 가족이 상대방에 대한 이해를 높이고 태도 및 관점이 바뀌었다는 등의 연구조사 결과를 통해 가족상담의 효과성을 다시 한번 입증하였다.

그렇다면 가족상담의 전문성 확보에 있어 어떤 것들이 좀 더 요구되어야 하는 것일까? 지금까지 가족상담·치료 모델은 가족의 건강성과 기능성 증진을 위해서 먼저 부부체계의 강화와 함께 부모역할의 중요성이 선행되어야 함을 일차적으로 강조하였고, 실제 이것은 지금까지 건강가정·다문화가족지원센터에서 진행해 온 가족상담의 중요한 접근방식이다. 그러나 현재

가족의 형태는 매우 다양해지고 있으므로 정형화된 틀이 아닌 개별가족의 상황에 적절한 가족 상호작용을 파악할 수 있는 가족상담·치료적 적응이 필요하다. 이를 위해 다양한 가족과 이들이 경험하고 있는 여러 가지 어려움과 갈등들을 이해하고, 이를 해결하기 위한 가족상담 기술 습득과 훈련이 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 따라서 그동안 서울 가족상담지원 사업이 구축해 왔던 방식에 있어 유연성을 갖고 예측하지 못했던 것들에 대한 대처능력을 갖추는 것이 필요하다.

둘째, 가족상담지원사업의 전문성은 전문 가족상담인력을 얼마만큼 확보하고, 유지하느냐에 달려 있다.

이번 연구결과에서도 나타났듯이, 내담자가 느끼는 상담에 대한 만족도 혹은 효과성은 상담사와의 상호작용과 상담에서 무언가 배웠다는 생각에서 나온다. 즉 상담의 효과를 고려할 때 역량 있는 가족상담사들이 건강가정·다문화가족지원센터에서 상담할 수 있는 여건을 만드는 것은 매우 중요하다 할 수 있다. 상담은 끊임없이 전문성이 요구되고 있으나, 상담을 하는 상담사에 대한 처우는 매우 열악하다. 상담사들은 권위가 있는 학회에서 전문 상담 자격증을 취득하기 위해 많은 훈련과정을 거치고 있고, 이에 따른 비용 또한 매우 높다. 그러나 이들에게 주어지는 센터의 상담 사례비는 이러한 여러 가지 과정들을 상쇄시켜 주기에는 턱도 없이 모자른게 사실이다. 그렇다면 상담의 질을 높이기 위해 상담사의 전문성은 필수적으로 요구될 수밖에 없는데, 이를 뒷받침하기 위한 처우가 개선되지 않는다면 순환적으로 상담의 질을 높이는데 어려움이 따를 수밖에 없다. 따라서 광역 센터는 이를 이해하고, 전문 가족상담사들이 센터에 소속감을 갖고 일을 할 수 있도록 하기 위한 노력이 계속해서 시도되어야 할 것이다. 즉 서울시에 이번 연구결과인 상담의 효과성에 대해 계속 어필하고, 상담사들에 대한 처우와 이를 개선하기 위한 방안 논의가 보다 적극적으로 이루어지길 바란다.

이 외에 현재 센터 내 상담사들이 가장 많이 소속되어 있는 한국상담학회, 한국가족치료학회 등과 개별 센터 단위가 아닌 광역 단위의 교육연수 협약이 이루어진다면, 센터 내에서 자체적으로 이루어지고 있는 상담사 역량강화교육과 슈퍼비전 등이 학회 훈련과정으로 인정될 수 있을 것이다. 이를 위한 적극적인 노력이 이루어지길 바란다.

셋째, 상담과정(인테이크-초기상담-중기-종결-추수면접(follow-up)) 관리를 보다 명확히 하고, 센터 내 짧은 회기수를 보완하기 위한 방법을 모색해야 할 것이다.

이번 조사결과에 따르면 효과성 향상을 위한 체계적인 상담사업 운영 시스템이 필요한 것

으로 나타났다. 또한 상담 회기수 및 시간이 부족한 것으로 나타났다. 센터의 여러 가지 여건 상 회기수 및 상담시간을 무조건 늘릴 수 없음은 자명하다. 그러나 상담 전 인테이크 또는 추후면접을 통해 내담자 가족 기능 강화를 위한 센터 내 가족교육 또는 가족문화사업을 연결 짓는다면 이를 보완할 수 있고, 건강가정·다문화가족지원센터가 개별 사업 단위가 아닌 한 가족을 대상으로 한 통합적인 접근 방식이 유용하게 활용될 수 있다.

이제 부부도 1년에 한 번 결혼검진은 필수! 아니죠?

행복한 가정을 위한 작은실천

결혼검진

Couple Connection

http://gangbuk.familynet.or.kr 전화 접수 및 문의 : 02-987-2567 (내선2번)

결혼검진 프로그램을 소개합니다

부부관계를 점검하여 객관적인 피드백을 통해 서로를 이해하고서하는 부부에게 제공하는 무료서비스입니다.

1차 검진	센터 방문(주중 10시~18시, 휴요일 예외) 검사 진행 예상검진시간 60~90분 소요
6개월 관리	검사결과에 따른 피드백과 문자 및 각 계층에게 맞는 교육 및 온라인프로그램 제공
2차 검진	센터 방문(주중 10시~18시, 휴요일 예외) 검사 진행 예상검진시간 60~90분 소요

검진 항목엔 어떤 것들이 있을까요?

부부관계를 점검하고 서로에게 접근하고 실천하도록 대처해 줄 수 있는 객관적 장치를 실시하고있습니다.

✓ 결혼진전 사전사후검사	사전: 1차 검사시 진행 사후: 2차 검사시 진행
✓ DAS, 부부적응	부부 관계에 대한 부부 개인이 일치도 체크
✓ BSI-스트레스	개인이 느끼는 스트레스
✓ 부부관계, 감정	부부관계 관련 영역
✓ 부부관계, 어려움	부부관계 어려움 영역

결혼검진 절차는 어떻게 진행됩니다

접수 시 각 계층의 시간에 맞춰 검사 방문 일정을 잡습니다.
부부가 함께 오셔야 검사진행이 가능합니다.

접수 및 예약	직접 방문하거나 전화로 예약가능합니다. 주중 및 예약: 전화(02-987-2567, 내선2번)
1차 검사시행	센터방문(주중 10~18시 또는 휴요일 예외) 검사시간 60~90분 소요 (예약)
검사결과 및 상담	검사결과 보고서로 상담 진행
피드백 및 2차 검사	검사결과에 따른 맞춤 피드백 6개월 진행, 6개월 후 2차 검진 진행

검진 시 유의사항을 알려드립니다

순조로운 결혼진전과 전담과 연계한 검진 결과를 위해 다음 사항을 반드시 지켜주세요.

검진접수	부부 동의하여 한 분만 신청하셔도 됩니다.
검진일일	부부가 함께 출석하셔야 합니다.
검사 후	검진결과가 나오는데로 개별 연락하며, 부부가 함께 방문하셔서 상담합니다.

강북구건강가정·다문화가족지원센터

(그림 1. 인테이크 과정의 예시-강북구 건강가정·다문화가족지원센터 결혼검진: Couple Connection)

넷째, 센터 내 상담 담당 인력과 상담사들의 돌봄과 안전에도 관심을 가져야 할 것이다.

앞에서 계속 지적되었듯이, 가족상담의 전문성은 결국 상담 담당 인력에서 나온다. 그동안 가족상담을 어떻게 해야 하는지에 대한 체계 구축에 힘써온 것이 어떻게 보면 당연하나, 간과 하지 말아야 할 것은 이 일을 하고 있는 담당자와 상담사들이 보다 안전한 환경에서 상담을 할 수 있도록 해야 할 것이며, 이들의 치유 및 돌봄에도 관심을 가져야 할 것이다. 향후 상담실 운영규칙 또는 매뉴얼에 있어 상담사 윤리 강화뿐만 아니라 생각하지 못했던 내담자들

과의 분쟁 등을 예측하고 이를 예방하기 위한 방안도 마련되길 바란다.

3. 서울시 건강가정지원센터의 역할 제언

<2020 서울가족사업: 효과성 연구: 서울가족학교 및 가족상담사업을 중심으로>는 서울시 건강가정지원센터가 지금까지 잘 해왔던 두 개의 사업을 어떻게 보완하고 발전시켜야 할지에 대한 모색을 위해 매우 중요한 자료로 활용될 수 있을 것이다. 연구자들이 마지막에 제안한 “서울가족학교와 가족상담지원사업의 차별성 극대화”, “가족사업 데이터 구축, 관리, 분석”, “재이용자를 고려한 사업모형 개발”, “대면서비스와 비대면서비스가 공존하는 사업모형 개발” 모두에 동의한다. 서울시 건강가정지원센터는 향후 이러한 제안들에 대해 어떻게 적용 및 활용할 수 있는지에 대해 더 많은 고민과 노력이 필요할 것이다.

현재 서울시 25개 자치구 센터는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합되어 운영되고 있으며, 이러한 자치구 센터의 특성을 충분히 이해하고 센터의 컨트롤 타워가 되주길 바란다. 또한 권역별 인구학적 특성을 파악하고 25개 자치구 센터가 그러한 특성들을 반영하여 가족사업을 할 수 있도록 해주길 바란다. 또한 광역센터가 늘 새로운 콘텐츠를 개발하고 활용하는 것도 중요하지만, 25개 자치구 센터 중 특화사업으로 잘 하고 있는 것들을 발견하고, 이를 브랜드화하여 타 구센터에서도 활용할 수 있도록 하는 것도 좋을 것이다. 광역센터는 자치구센터가 뚜렷한 정체성을 확립하고 차별화될 수 있도록 조정하고, 돕고, 보완해주는 역할을 하며, 이를 적극적으로 홍보하여 서울시 시민 모두 각 구마다 설치된 건강가정·다문화 가족센터를 찾고, 참여할 수 있도록 하는 중심체로 거듭나길 바란다.

【 2020 서울가족사업 토론회 】

발 행 일 | 2020년 11월
발 행 인 | 권금상
발 행 처 | 서울시건강가정지원센터
편 집 인 | 기획총괄팀
주 소 | 서울시 중구 소파로4길 6
전 화 | 02-318-8168
팩 스 | 02-318-0228
홈페이지 | www.familyseoul.or.kr

이 인쇄본의 판권은 서울특별시 건강가정지원센터에 있으며 동의 없는 무단복제를 금합니다.



서울시 중구 소파로 4길 6 Tel. 02-318-0227
www.familyseoul.or.kr