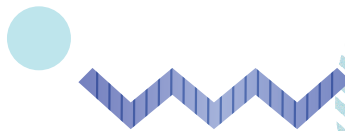


2018 서울가족특성화과제 연구보고서

서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화 방안 연구

2018. 11.



2018 서울가족특성화과제 연구보고서

서울지역 통합적 가족지원서비스
전달체계 활성화 방안 연구

2018. 11.

연구책임자 : 손서희(숙명여자대학교 가족자원경영학과 교수)

공동연구원 : 최새은(한국교원대학교 가정교육학과 교수)

김미영(숙명여자대학교 가족학과 박사)

연구보조원 : 박셀라(숙명여자대학교 가족학과 박사과정)

차지혜(숙명여자대학교 가족학과 석사과정)

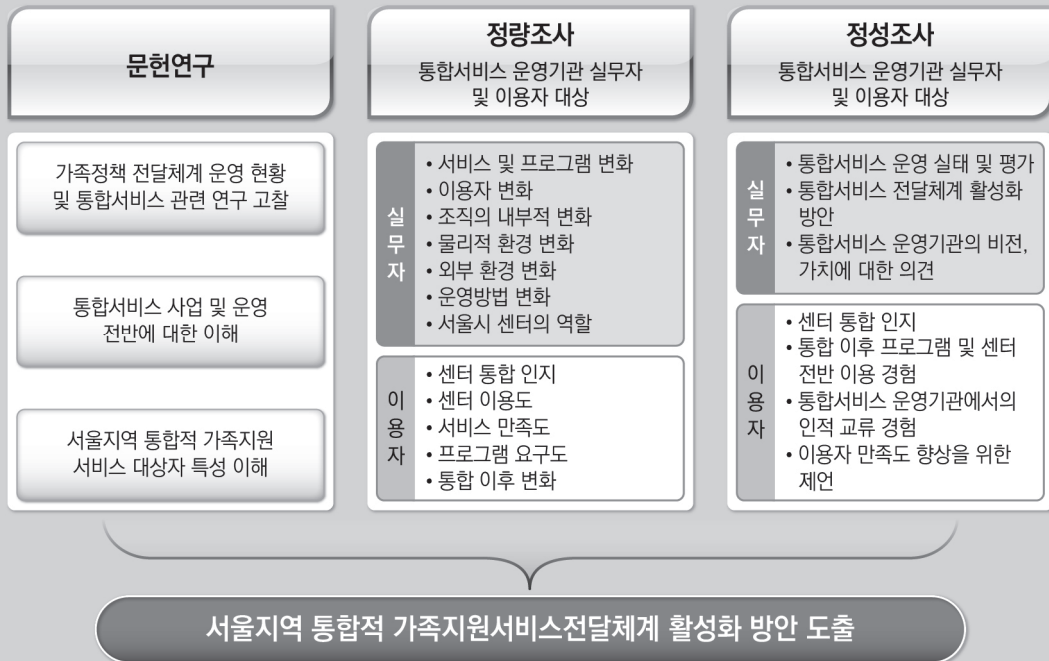
조수진(숙명여자대학교 가족학과 석사과정)

□ 연구목적 및 필요성

- 가족정책 전달체계의 통합 필요성에 따라 2018년 현재 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합된 통합서비스 운영기관의 수가 전국적으로 152개, 서울은 23개소로 확대되었음. 최근 3년 동안 서울시의 통합적 가족지원서비스가 급속하게 확대된 만큼 통합서비스 운영의 활성화와 관련한 구체적이고 실질적인 논의가 필요한 시점임.
- 가족정책 전달체계의 통합은 가족의 다양성이 증가하면서 수요자들의 다양한 욕구에 맞는 가족지원서비스가 필요하다는 문제의식에서 출발하였던 것을 고려하여 통합서비스 운영기관 실무자 뿐 아니라 이용자 대상 연구를 통해 수요자 요구를 반영한 효과적인 통합서비스 전달 방법을 모색하는 것이 필요함.
- 이를 위해서 본 연구는 통합서비스를 제공하고 있는 기관들의 운영 및 사업 현황을 파악하고, 센터실무자들과 이용자의 통합서비스 관련 경험과 요구를 다각적이고 포괄적으로 이해함으로써 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화를 위한 방안을 제시하고자 하였음.

□ 연구내용 및 방법

- 본 연구는 가족지원서비스 전달체계의 통합에 있어서의 과제와 전달체계 활성화 방안에 대한 논의를 심화시키고자 통합서비스 운영기관의 운영 및 사업 현황 분석, 통합서비스 운영기관 실무자와 이용자의 서비스 관련 경험 및 요구 파악, 통합서비스 운영기관의 활성화를 위한 과제와 제언 제시 등의 작업을 진행하였고, 구체적인 방법은 다음과 같음.



□ 가족정책 전달체계 관련 선행연구

- 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 고유의 사업 목적을 가지고 각각 운영되다가 건강가정·다문화가족지원센터로 통합하여 운영하게 된 배경은 사회통합적 관점에서 다문화가족과 비다문화가족에 대한 분절적 서비스에 대한 문제 제기, 이원화된 서비스 전달체계에서 제공되는 서비스 간의 중복 및 사각지대 발생, 한부모가족, 북한이탈주민 등 새로운 가족지원서비스 수요 집단에 대한 서비스 개발 및 제공의 필요성 증가, 가족정책 전달체계의 효율성 제고 등의 논의가 확대된 것에 있음.
- 가족정책 전달체계 통합의 필요성에 대한 논의 확대와 건강가정·다문화가족지원센터의 시범사업 운영을 계기로 통합서비스 기관 운영과 관련된 연구가 수행되었는데, 통합준비과정, 통합서비스 시범운영 모델개발 등을 통해 통합서비스를 위한 다양한 조건을 제시한 연구, 통합서비스 운영과 관련된 평가를 통해 통합의 과정과 방법에 대한 문제점을 지적한 연구, 사회통합을 고려할 때 통합서비스 제공의 필요성과

기대감을 제시한 연구까지 다양한 주제가 다루어졌으며 일부 연구에서 향후 이용자 대상 연구의 필요성을 제안하였음.

- 서비스 통합은 포괄적인 서비스 전달체계를 지역사회에 구축함으로써 다양한 욕구를 지닌 서비스 대상에 대한 분절적 서비스를 최소화하는 것으로, 국외연구들은 서비스 통합 유형을 유형, 수준, 소재로 구분하거나 서비스 전달 혹은 일선 기관 중심의 서비스 통합, 프로그램 중심의 서비스 통합, 정책 중심의 서비스 통합, 조직 중심의 서비스 통합 등으로 구분하였는데, 이와 같은 다양한 유형의 서비스 통합 전략은 조직의 자원, 조직 내 관계, 조직의 명성, 조직의 대응성 등에 영향을 미칠 수 있음을 설명하였음.

□ 통합서비스 사업 개요

- 통합서비스 사업은 건강가정기본법과 다문화가족지원법을 근거로 가족의 유형에 관계없이 한 곳에서 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적 서비스를 제공하고 다문화가족에게 종합적인 서비스를 제공하여 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원을 도모하는 것을 목적으로 하고 있음.
- 서울시의 통합서비스 기관은 2014년 관악구센터가 시범운영한 것을 시작으로 현재 25개 자치구 센터 중 23개소가 통합서비스 운영기관이며, 통합서비스 운영기관은 지원 대상(일반, 다문화, 한부모·조손가족, 맞벌이가정 등), 지원시간(주간·주중 중심에서 야간·주말까지 지원시간 확대), 지원서비스(지역여건 및 정책 수요자 특성에 맞는 맞춤형 서비스 제공) 측면에서 보다 확대된 내용을 포함하고 있음.
- 통합서비스 기관의 사업영역은 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 네 개의 영역으로 구성되어 있고 각 사업영역 내 기본사업 구성 및 필수사업은 연차별로 조금씩 달라졌는데, 2018년 현재 가족관계 영역 내 부모역할 지원, 아버지 역할 지원, 다문화가족관계향상지원, 다문화가족이중언어환경 조성, 다문화가족자녀성장지원, 가족상담과 가족과 함께하는 지역공동체 영역 중 결혼이민자 정착단계별 지원 패키지가 필수사업으로 운영되고 있음.
- 서울시 23개 통합서비스 운영기관은 가형 7개소, 나형 12개소, 마형 4개소로 구성되어 있고 인력은 건강가정기본사업 담당 직원이 총 129명, 다문화가족기본사업은 총

113명, 별도사업 153명, 수탁사업 143명으로 구성되어 있으며 센터별로 총 인력 수, 사업별 인력 배치 비율, 조직도 구성 등이 상이한 것으로 파악되었음.

□ 통합서비스 운영기관 실무자의 통합서비스 관련 경험과 요구

- 통합서비스 운영기관 실무자를 대상으로 실시한 설문조사 결과(21개 센터 중간관리자 이상)와 심층면접 결과(통합서비스 운영기관으로 1년 이상 된 센터 10개소 중 7개 센터의 중간관리자 혹은 센터장)를 종합한 결과 통합서비스 운영기관의 방향성, 통합 과정의 특성, 통합서비스 운영기관의 과제, 통합 이전 조직의 제한점 지속, 서울시 센터의 역할 등 다섯 가지의 범주와 그에 대한 세부 내용을 정리할 수 있었음.
- 구체적으로 살펴보면 통합서비스 운영기관의 방향성 확립 과정에서 프로그램과 서비스 운영 전략을 변화시키고 다양한 가족이 참여할 수 있는 통합서비스를 운영하는 등의 노력을 하였고 그 결과 다양한 가족을 대상으로 보편적이면서 동시에 맞춤형 서비스를 제공하는 가족지원서비스 전문기관으로서의 정체성을 구축해 나가고자 노력하고 있었음.
- 통합의 과정에서 통합의 방향성 부재와 행정적 시행착오, 다문화가족 및 비다문화가족 대상 서비스 제공에 대한 갈등 등의 다양한 어려움을 경험하며 업무 부담과 업무 불만족이 증가하는 문제가 발생하기도 하였고 동시에 통합과 관련하여 조직 확대에 따른 업무 역량 강화, 업무 간 유연성 및 연계성 증가, 외부자원 활용 확대 등과 같은 조직적 차원의 긍정적 변화도 파악되었음. 향후 통합서비스 운영기관의 활성화를 위해서는 기관의 정체성 및 전문성 확보와 인지도 향상을 위하여 외부공모사업 참여를 확대하거나 홍보방법을 변화시키고, 통합 이전 조직이 갖는 물리적, 인적, 조직적 한계를 개선해야 하며 서울시 건강가정지원센터는 통합서비스 운영기관들의 운영 효율화를 위한 행정적 통합과 함께 통합서비스 효과성 강화를 위한 자치구 센터 운영지원기관으로서의 역할을 강화할 필요가 있음. 결론적으로 전달체계의 운영효율성은 인프라, 제도, 기능, 운영 등이 안정적으로 조직되어 있을 때 가능한 것임을 고려하였을 때 안정적인 통합서비스 제공을 위해서는 다양한 행정적 통합 요구를 해결해야 한다는 함의를 도출하였음.

□ 통합서비스 운영기관 이용자의 통합서비스 관련 경험과 요구

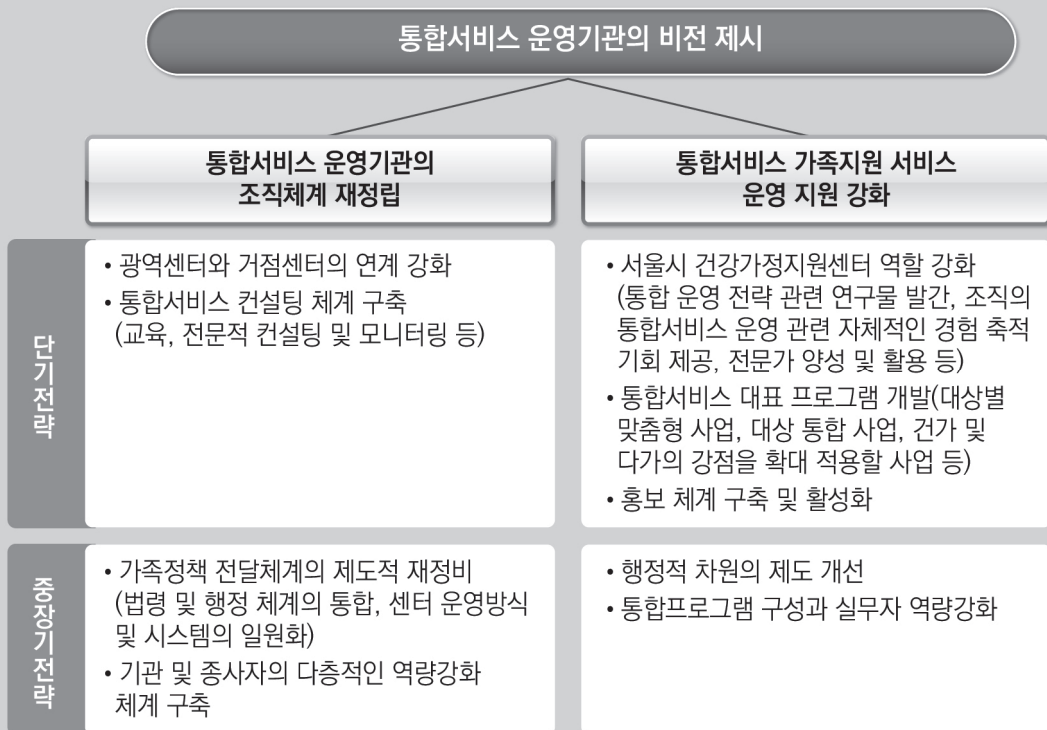
- 서울지역 통합서비스 운영기관 이용자 대상 서비스 이용 경험 및 요구도 분석을 위해 23개 센터의 다문화가족 및 비다문화가족 이용자 총 556명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 동시에 다문화가족 이용자 6명, 비다문화가족 이용자 6명을 대상으로 2회의 초점집단면접(Focus Group Interview)을 실시하여 센터 통합에 대한 인식, 통합서비스 운영기관 프로그램 이용 경험, 통합서비스 운영기관의 서비스 전반에 대한 이용 경험, 향후 프로그램 및 서비스 요구도 등 네 가지의 주제로 결과를 종합하였음.
- 통합서비스 운영기관 이용자의 70% 이상이 센터의 통합을 인지하고 있었지만 인지 수준에는 이용자별로 차이가 있다는 것을 알 수 있었는데, 홍보를 통한 이용자 수 증가, 지역 내 기관 정체성 공고화 등을 위해서는 통합서비스 사업에 대해 보다 공식적으로 안내할 수 있는 기회를 마련할 필요가 있음.
- 통합서비스 운영기관의 서비스 이용 경험에 대해 다문화가족 및 비다문화가족 이용자 모두 다문화가족이 이용할 수 있는 프로그램이 보다 증가한 것으로 인식하고 있어 프로그램 측면에서 다문화가족 대상 프로그램에 비다문화가족 참여 방법 모색이나 다양한 가족이 함께 참여하는 프로그램 확대 등을 통해 비다문화가족 이용자의 만족도 향상을 위한 방안을 마련해야 할 것임. 또한 세부 프로그램 만족도는 비다문화가족 이용자의 경우 가족문화 및 돌봄지원 프로그램의 만족도가 비교적 높았고, 다문화가족 이용자의 경우 가족역량강화지원 및 다문화가족사례관리와 자녀돌봄지원에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 파악되어 공통적으로 돌봄 프로그램에 대한 만족도가 높은 것을 알 수 있었음.
- 통합서비스 운영기관 서비스에 대해서 비다문화가족 이용자, 다문화가족 이용자 모두 다양한 대상과의 교류 확대에 대해 만족한다고 하였지만 실무자들이 빈번하게 바뀌는 문제, 물리적 공간에 대한 불만족, 접근성 등에서 아쉬움을 표현하였음.
- 향후 프로그램 및 서비스에 대한 요구도는 비다문화가족 이용자의 경우 자녀양육 및 가족관계 지원에 대한 요구가 높았고, 다문화가족 이용자는 결혼이주여성 취업지원과 다문화가족 자녀 성장 지원 서비스에 대한 욕구가 높게 나타나, 이들의 욕구에 맞는 대상별 맞춤형 서비스 제공의 필요성을 도출할 수 있었음. 그리고 두

집단 모두에서 학부모지원 프로그램이나 다양한 가족이 함께 참여하는 프로그램에 대한 요구가 높게 나타난 점을 고려하여 대상 통합 프로그램의 확대도 동시에 고려해야 할 필요가 있음.

□ 정책 제언

- 연구결과와 논의의 내용을 바탕으로 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화를 위하여 세 가지 측면에서의 정책적 제언을 제시하였고 구체적인 내용은 다음과 같음.
- **첫째, 통합서비스 운영기관의 명확한 방향성과 정체성 확립:** 통합서비스 운영기관이 나아갈 방향이 무엇인지가 명확해지고 이러한 방향성이 통합서비스의 대표 프로그램 개발과 구체화된 운영 매뉴얼을 통해 구현될 때 센터실무자들의 통합적 가족지원서비스 운영에 대한 몰입도, 통합적 가족지원서비스 전달체계로서의 활성화 및 통합서비스 품질의 질적 향상 등으로 연결될 수 있을 것임. 또한 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화를 위해서는 명확한 비전을 전제로 통합서비스 운영기관으로서의 정체성과 전문성을 확립하는 것이 필요하며 이것은 수요 부합형의 새로운 프로그램을 기획하고 운영하는 데에도 필수적인 과정임. 이를 위하여 여성가족부와 한국건강가정진흥원 등의 상위조직은 통합서비스 운영기관의 명확한 비전과 방향성을 수립해야 하며, 통합서비스 운영기관을 위한 통합 관련 교육과 같은 행정적 지원 제도를 마련하는 등의 노력을 기울여야 할 필요가 있음.
- **둘째, 통합서비스 운영기관의 조직체계 재정립:** 통합서비스 운영기관의 조직 안정화와 일관성 있는 통합서비스 관련 정책의 방향을 제시하기 위해서는 외부적으로 통합서비스 컨설팅 체계 구축과 같은 지지체계 마련과 광역센터와 거점센터 간 연계 강화 등이 이루어질 필요가 있음. 또한 중장기적으로 두 기관의 관련 법령 및 행정 체계의 통합과 운영 방식 및 시스템 일원화와 같은 가족지원서비스 전달체계의 제도적 재정비를 통해 통합서비스 운영기관의 운영 효율성을 높일 필요가 있음. 동시에 통합서비스 운영기관의 정체성을 공고히 하고 지역 사회 내에서 가족지원서비스의 컨트롤 타워 역할을 원활하게 수행하기 위해서는 기관 및 실무자의 역량 및 전문성을 강화할 수 있는 다층적인 환경 체계 구축이 필요함.

- 셋째, **통합적 가족지원서비스 운영 지원 방안 마련**: 서울시 건강가정지원센터는 통합서비스 운영기관들의 통합 과정에서의 어려움을 덜어줄 수 있도록 운영지원 방안 마련 연구, 전문적 강사 양성과 연계, 컨설팅 및 교육, 일부 프로그램 개발 관련 지역센터의 자율권 보장 지원, 홍보 확대, 상위조직과의 업무 협조를 통한 기관의 행정적 어려움 해소 지원과 같은 광역센터로서의 역할을 강화해야 하며 각 기관들은 통합서비스 운영 사례를 공유하면서 통합과 맞춤형의 양방향 서비스와 프로그램을 개발하고 운영해야 할 것임.



I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	3
2. 연구 방법	5
II. 이론적 논의	11
1. 가족정책 전달체계 관련 선행연구 고찰 및 현황 분석	13
2. 통합서비스 사업 개요 및 운영 매뉴얼	20
3. 서울지역 인구·가구 주요 특성	30
III. 통합서비스 운영기관 실무자 조사결과	45
1. 실무자 설문조사 결과	47
2. 실무자 심층면접 결과	55
3. 소결	77
IV. 통합서비스 운영기관 이용자 조사결과	81
1. 이용자 설문조사 결과	83
2. 이용자 초점집단면접 결과	98
3. 소결	115
V. 결론 및 제언	119
1. 요약 및 논의	121
2. 정책 제언	123
§ 참고문헌	135
※ <부록> 설문지	141

<표 I -1> 실무자 설문조사 내용	7
<표 I -2> 이용자 설문조사 내용	8
<표 I -3> 실무자 심층면접 내용	9
<표 I -4> 초점집단면접 참여자 특성	9
<표 I -5> 이용자 대상 초점집단면접 내용	10
<표 II -1> 2018년 시·군·구 건강가정지원센터 공통사업	14
<표 II -2> 2018년 다문화가족지원센터 기본사업	15
<표 II -3> 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 운영기관	22
<표 II -4> 통합서비스 운영기관의 사업 방향	23
<표 II -5> 2016년 통합서비스 영역별 사업 내용	25
<표 II -6> 2017년 통합서비스 영역별 사업 내용	25
<표 II -7> 2018년 통합서비스 영역별 사업 내용	26
<표 II -8> 서울시 통합서비스 운영기관 인력구성	27
<표 II -9> 건강가정사업 및 다문화가족기본사업 인력구성	28
<표 II -10> 서울시 자치구별 기혼여성경제활동인구	43
<표 III -1> 통합서비스 운영 활성화를 위한 서울시 건강가정지원센터의 역할	55
<표 III -2> 실무자 면접 내용의 구성	56
<표 III -3> 실무자 대상 심층면접 연구결과	57
<표 III -4> 통합서비스 운영기관 실무자 대상 심층면접 및 설문조사 결과의 주제어 종합	78
<표 IV -1> 통합서비스 운영기관 이용자의 사회인구학적 특성	84
<표 IV -2> 통합서비스 운영기관 이용자의 센터 이용기간	86
<표 IV -3> 통합서비스 운영기관 이용자의 프로그램 참여 횟수	87
<표 IV -4> 통합서비스 운영기관에 대한 전반적 만족도	87
<표 IV -5> 이용자의 통합서비스 운영기관 서비스에 대한 만족도	88

표 목 차

<표 IV-6> 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 참여정도 및 만족도 (비다문화가족)	89
<표 IV-7> 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 참여정도 및 만족도 (다문화가족)	90
<표 IV-8> 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 요구도 (비다문화가족)	92
<표 IV-9> 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 요구도 (다문화가족)	93
<표 IV-10> 이용자의 센터 통합 인지 여부	94
<표 IV-11> 이용자의 통합서비스 운영기관에 대한 인식	95
<표 IV-12> 이용자의 센터 통합 전후 만족도 비교	96
<표 IV-13> 초점집단면접 참여자 특성	98
<표 IV-14> 이용자 대상 초점집단면접 내용의 구성	99
<표 IV-15> 이용자 대상 초점집단면접 연구결과	100
<표 IV-16> 통합서비스 이용자 대상 설문조사 및 초점집단면접의 주요 내용 종합	115

[그림 Ⅰ-1] 연구방법 개요	5
[그림 Ⅱ-1] 가 센터 조직도	28
[그림 Ⅱ-2] 나 센터 조직도	28
[그림 Ⅱ-3] 다 센터 조직도	29
[그림 Ⅱ-4] 라 센터 조직도	29
[그림 Ⅱ-5] 마 센터 조직도	29
[그림 Ⅱ-6] 바 센터 조직도	30
[그림 Ⅱ-7] 서울시 인구	31
[그림 Ⅱ-8] 서울시 자치구별 인구	31
[그림 Ⅱ-9] 서울시 자치구별 인구 (성별 비교)	32
[그림 Ⅱ-10] 서울시 자치구별 고령자 인구 분포 (%)	33
[그림 Ⅱ-11] 전국 북한이탈주민 인구 수 및 분포 (%)	34
[그림 Ⅱ-12] 전국 북한이탈주민 인구 성별 비교	34
[그림 Ⅱ-13] 서울시 자치구별 혼인이혼 건수	35
[그림 Ⅱ-14] 서울시 자치구별 가구원수별 가구	36
[그림 Ⅱ-15] 서울시 자치구별 다문화가구	37
[그림 Ⅱ-16] 다문화가구가 많은 지역의 외국인 출신국 순위 (상위)	37
[그림 Ⅱ-17] 자치구별 다문화가구의 자녀 수	38
[그림 Ⅱ-18] 자치구별 다문화가구의 자녀의 연령 분포	38
[그림 Ⅱ-19] 서울시 자치구별 출산율	39
[그림 Ⅱ-20] 서울시 자치구별 가구의 자녀수	40
[그림 Ⅱ-21] 서울시 자치구별 가구의 자녀 연령 분포	41
[그림 Ⅱ-22] 서울시 자치구별 가구의 자녀 연령 분포 (0-4세)	41
[그림 Ⅱ-23] 서울시 자치구별 가구의 자녀 연령 분포 (5-9세)	42

그림 목차

[그림 II-24] 서울시 자치구별 기혼여성(20세-49세) 경제활동인구 비율	44
[그림 III-1] 센터 통합 후 서비스 및 프로그램의 변화 (5점 만점)	48
[그림 III-2] 센터 통합 후 다양한 가족 대상의 통합서비스 운영 여부	48
[그림 III-3] 센터 통합 후 이용자의 변화 (5점 만점)	49
[그림 III-4] 센터 통합 후 조직의 내부적 변화 (5점 만점)	50
[그림 III-5] 센터 통합 후 조직구조의 변화	50
[그림 III-6] 센터 통합 후 실무자 수의 증가	51
[그림 III-7] 센터 통합 후 공간 확장 여부	51
[그림 III-8] 센터 통합 후 외부 공모사업 참여 증가 여부	52
[그림 III-9] 센터 통합 후 지역사회 자원 활용 증가 여부	52
[그림 III-10] 구청 담당 부서의 일원화 여부	53
[그림 III-11] 가족서비스 전문기관으로서의 기관 인지도 변화	53
[그림 III-12] 센터 통합 후 홍보 방법 변화 여부	54
[그림 III-13] 센터 통합 후 운영 전략 변화 여부	54
[그림 V-1] 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화 방안	124
[그림 V-2] 통합적 가족지원서비스 전달체계 컨설팅 체계 활용 방안	128
[그림 V-3] 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화를 위한 조직 수준별 역할	130



서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구 방법

I

서론

1

연구의 필요성 및 목적

1) 가족정책 전달체계 통합에 따른 통합서비스 활성화 논의의 확대

가족형태의 다변화에 따라 보다 포괄적이고 보편적인 가족정책을 추진하고 서비스를 제공해야 한다는 필요성에 따라 가족정책 전달체계의 통합의 필요성이 대두되었다. 이에 가족지원서비스의 대표적인 전달체계로서 가족유형에 따라 이원화되어 운영되어온 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터는(송혜림, 박정윤, 진미정, 정지영, 2015; 홍승아, 황정임, 김소영, 이아름, 2014) 2014년 전국 9개 기관(서울시 1개소)이 통합서비스 운영기관으로서 시범 운영을 시작하여, 2018년 현재 전국 센터의 68%(152개소), 서울의 25개 센터 중에서 92%(23개소)가 통합서비스 기관으로 운영되고 있는 실정이다. 서울시의 경우 2014년 관악구 1개소에서 통합서비스를 시범 운영한 이래 2015년에 총 3개소, 2016년에 총 7개소, 2017년 총 10개소로 점진적으로 증가하였다가, 2018년에는 대폭 증가하여 총 23개소(92%)가 통합서비스 기관으로 운영되고 있다.

최근 3년 동안 서울시의 통합적 가족지원서비스가 급속하게 확대된 만큼 통합서비스 운영과 관련한 당면과제나 논의점을 구체화할 필요가 있다. 별개의 기관으로 운영되었던 두 기관이 보편적인 가족정책을 수립하고 효율적으로 서비스를 제공하기 위해서, 통합서비스 운영 활성화와 관련한 구체적이고 실질적인 논의가 필요한 것이다. 이를 위해서 서울시 건강가정지원센터는 통합서비스를 제공하고 있는 기관들의 운영 및 사업 현황을 파악하고, 센터실무자들의 경험과 요구를 다각적으로 파악함으로써 통합서비스 활성화의 방향 설정에 있어서 주도적인 역할을 수행해야 할 필요가 있다.



2) 통합서비스 운영기관의 수요자 중심 가족지원서비스 방향성 설정의 필요

가족정책 전달체계의 통합은 가족의 다양성이 증가하면서 수요자들의 다양한 욕구에 맞는 가족지원서비스가 필요하다는 문제의식에서 출발하였다. 건강가정지원센터는 가족의 역량을 강화하는 보편적, 예방적 서비스를 제공하는 것에 중점을 두었고, 다문화가족지원센터는 다문화가족의 초기 정착과 적응을 돕기 위한 사업을 중심으로 운영되었다. 그러나 결혼이주여성의 유입이 감소하고 결혼이주여성의 한국 거주기간이 길어짐에 따라 초기 정착을 돕는 수준을 넘는 가족지원서비스의 필요성이 대두되었다. 이에 따라 가족정책 전달체계의 통합이 이루어지기 시작하였으며, 이것은 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에 분산되어 있던 기능을 통합함으로써 서비스 분산, 중복, 누락과 같은 문제를 최소화하고 수요자 중심의 효율적인 가족지원서비스 제공에 초점을 둔 것이라고 할 수 있다.

가족정책 전달체계 통합에 대한 선행연구는 통합센터 운영에서의 핵심 전략이나 운영모델 개발, 센터 실무자들의 경험에 관한 연구에 초점이 맞춰져 있다(성미애, 송혜림, 2008; 송혜림 외, 2015; 홍승아 외, 2014). 통합서비스를 제공하는 데에 있어서 이용자 중심의 가족지원서비스를 마련한다는 것이 핵심적인 사항임에도 불구하고, 서비스 이용자의 입장에서 통합서비스에 참여한 경험이나 요구를 탐색한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 통합서비스 운영기관 실무자 뿐 아니라 이용자 대상 연구를 통해 수요자 요구를 반영한 효과적인 통합서비스 전달 방법을 모색하는 것이 필요하다.

3) 연구목적

본 연구의 목적은 서울지역 통합서비스 운영기관을 대상으로 현황을 파악하고 통합서비스 기관 실무자뿐만 아니라 이용자의 요구를 탐색함으로써 가족지원서비스 전달체계의 통합에 있어서의 과제와 전달체계 활성화 방안에 대한 논의를 심화시키고자 한다. 본 목적에 따른 구체적인 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 서울시 통합서비스 운영기관의 운영현황 및 사업현황을 분석한다.

둘째, 서울시 통합서비스 운영기관 실무자의 서비스 제공 경험 및 요구를 파악한다.

셋째, 서울시 통합서비스 운영기관 이용자의 서비스 참여 경험 및 요구를 파악한다.

넷째, 서울시 통합서비스 운영기관의 활성화를 위한 과제와 제언을 제시한다.

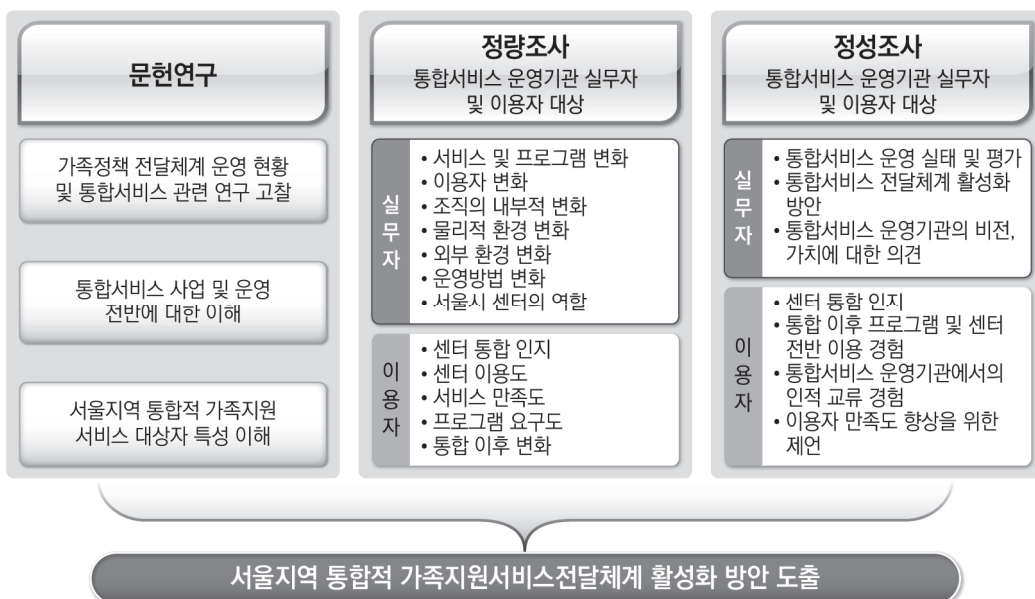
4) 연구 범위

본 연구는 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화 방안을 제시하고자 한다. 연구의 대상은 서울시의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합적으로 운영되는 23개의 건강가정·다문화가족지원센터의 실무자와 이용자이다. 연구 내용은 관련 문헌 고찰과 센터실무자들의 서비스 제공 경험, 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화를 위한 요구, 센터이용자들의 서비스 이용 경험과 통합적 가족지원서비스에 대한 요구 등을 다각적이고 포괄적으로 살펴보고자 하였다.

2 연구 방법

본 연구에서는 문헌연구와 정량조사 및 정성조사를 실시하여 서울지역의 통합적 가족지원서비스 전달체계의 활성화 방안을 다각적으로 도출하고자 하였다. 구체적인 연구방법은 다음 [그림 1-1]과 같다.

[그림 1-1] 연구방법 개요





1) 문헌 연구

본 연구에서는 다음의 세 가지 내용에 대한 문헌연구를 실시하였다. 첫째, 가족정책 전달체계 운영 현황 및 통합서비스와 관련한 선행연구를 고찰하고, 둘째, 가족정책 통합서비스의 사업 개요 및 운영 매뉴얼을 파악하여 통합서비스 운영 현황을 이해하였다. 셋째, 서울지역 통합적 가족지원서비스의 대상이 될 수 있는 서울시 인구 및 가족 관련 주요 특성을 자치구별로 살펴보았다. 이를 위하여 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 사업운영 현황, 가족지원서비스 실적분석자료, 서울시 자치구별 사회통계자료 등을 활용하였다.

2) 정량 조사

정량 조사는 통합서비스를 지원하는 센터실무자와 통합서비스를 이용하는 이용자 모두를 대상으로 하였다. 먼저 서비스 제공자인 센터실무자 대상의 설문조사에서는 서울지역 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 통합하여 운영하고 있는 총 23개 센터의 중간관리자 이상을 연구 대상으로 하였고, 본 연구에서는 23개 센터 중 21개소의 중간관리자가 응답을 하였다(응답률 91.3%). 자료 수집은 2018년 7월 9일부터 7월 26일까지 온라인조사를 통해 진행되었다.

실무자 대상의 설문 조사 내용은 통합 이전과 비교하여 센터가 경험한 변화에 초점을 둔 6개 영역(폐쇄형 질문 18문항)과 서울시 센터와의 연계와 관련된 1개의 영역(개방형 질문 1문항)을 추가하여 총 7개 영역으로 구성하였다. 구체적인 설문조사 내용은 <표 1-1>과 같다.

<표 1-1> 실무자 설문조사 내용

영역	문항
서비스·프로그램의 변화	① 프로그램의 변화 ② 통합서비스 수 ③ 다문화가족지원 서비스 수 ④ 건강가정 서비스 수
이용자의 변화	① 이용자 수 ② 이용자 만족도 ③ 이용자의 다문화 감수성
조직의 내부적 변화	① 실무자 업무만족도 ② 실무자 업무 부담
물리적 환경 변화	① 조직도 ② 실무자의 수 ③ 센터 공간의 크기
외부 환경 변화	① 외부공모사업 참여 ② 지역사회 자원 활용 ③ 사회적 인지도 ④ 구청 담당부서 일원화
운영방법 변화	① 홍보 방법 ② 운영전략
서울시센터	① 서울시센터의 역할(개방형질문)

센터이용자를 대상으로 하는 설문조사는 서울지역 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합된 총 23개 센터의 이용자를 대상으로 하여, 다문화가족 이용자 243명과 비다문화가족 이용자 313명에게 설문조사를 실시하였다. 다문화가족 이용자의 설문조사를 돕기 위하여 한국어 설문지와 함께 중국어, 일본어, 베트남어로 번역한 설문지를 개발하였다. 자료 수집은 2018년 7월 26일부터 9월 27일까지 온라인조사를 통해 진행하였고, 자발적인 참여의사를 가진 응답자가 온라인 설문링크에 접속하여 응답하는 방식으로 조사가 이루어졌다.

이용자 대상 설문조사는 다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자들에게 현재 센터 이용 정도와 서비스 만족도, 참여했던 프로그램의 만족도, 세부 프로그램에 대한 요구도 문항과 센터가 통합서비스 운영기관으로 변경된 것에 대한 인식여부, 통합서비스 운영기관의 물리적 환경 및 센터실무자의 서비스에 대한 만족도, 통합서비스 운영기관 이용 만족도 등에 관한 문항으로 구성되었다. 또한 통합서비스 운영기관에 대한 기대 및 요구사항이 개방형 질문으로 포함되어 있었으며, 수요자의 성별, 연령, 혼인상태 등의 사회인구학적 특성에 관한 6문항이 포함되었다. 이와 같은 설문조사 내용을 요약하면 <표 1-2>와 같다.



<표 1-2> 이용자 설문조사 내용

영역	문항
센터통합 인지	① 센터의 통합 인지 여부
센터 이용도	① 이용기간 ② 이용 빈도
센터에 대한 만족도	① 전반적 만족도(1문항) ② 서비스 만족도(10문항) ③ 프로그램 만족도(24문항)
프로그램 요구도	① 세부 프로그램에 대한 요구도(24문항)
통합 이후 변화	① 통합서비스 변화 정도(6문항) ② 통합 이후 만족도(5문항) ③ 통합서비스 운영기관에 대한 개선 및 요구 사항(개방형 3문항)
사회인구학적 특성	① 성별 ② 연령 ③ 혼인상태 ④ 학력 ⑤ 직업 ⑥ 소득 ⑦ 자녀수

3) 정성 조사

정성 조사는 서울지역 통합서비스 운영기관의 실무자와 기관을 이용하고 있는 다문화가족 및 비다문화가족 이용자들에 대한 면접조사를 통해 통합서비스 운영기관 실무자와 이용자의 요구를 탐색하고 통합에 있어서의 정책적 과제와 제안을 발굴하고자 하였다.

센터실무자의 면접조사에서는 통합서비스 운영기관을 1년 이상 운영한 10개소의 센터 중에서 7개소의 센터장 혹은 사무국장을 대상으로 일대일 심층면접을 실시하였다. 면접은 2018년 4월 26일부터 7월 6일까지 진행되었고, 연구자가 연구참여자의 센터를 방문하여 센터 내 회의 전용 공간에서 인터뷰를 진행하였고, 대략 60-90분 정도가 소요되었다. 심층면접 참여자 정보는 연구참여자를 보호하기 위해 제시하지 않았다.

심층면접의 내용은 기관 운영의 전반적인 경험과 통합서비스 운영 실태 및 평가, 수요자 중심 통합서비스 활성화 방안, 통합서비스 운영기관의 비전 및 가치 등에 대한 내용으로 구성되었다. 면접지침은 <표 1-3>과 같고, 면접의 흐름에 따라 면접지침은 유연하게 사용되었다.

<표 1-3> 실무자 심층면접 내용

영역	내용
운영실태 및 평가	① 센터의 조직 및 구성의 변화 ② 센터 구성원과 지역사회 반응 ③ 센터 이용자 특성의 변화 ④ 프로그램의 변화 ⑤ 통합서비스의 긍정적, 부정적 변화
활성화 방안	① 개선과제 ② 서울시 센터의 역할
비전·가치에 대한 의견	① 향후 통합서비스 운영기관의 방향성

이용자 정성 조사는 통합서비스 운영기관을 비교적 오랜 기간 운영한 2개 센터를 섭외하여 다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자의 각 집단을 구성하여 초점집단면접(Focus Group Interview: FGI)을 실시하였다. 초점집단은 A센터의 다문화가족 이용자 4명과 비다문화가족 이용자 4명, B센터의 다문화가족 이용자 2명과 비다문화가족 이용자 2명으로, 4개의 집단이 구성되어 총 12명의 초점집단 면접조사를 수행하였다. 참여자 특성은 <표 1-4>와 같다.

<표 1-4> 초점집단면접 참여자 특성

아이디	센터	성별	출신국가	연령	센터 이용기간	직업
다문화 1	A센터	여	중국	33	8년	주부
다문화 2	A센터	여	중국	43	9년	주부
다문화 3	A센터	여	중국	36	11년	사무직
다문화 4	A센터	여	베트남	33	2년	주부
다문화 5	B센터	여	중국	39	7년	조리사
다문화 6	B센터	여	중국	44	7년	주부
비다문화 1	A센터	여	한국	55	9년	주부
비다문화 2	A센터	남	한국	47	3년	사무직
비다문화 3	A센터	여	한국	36	3년	주부
비다문화 4	A센터	여	한국	37	5년	주부
비다문화 5	B센터	여	한국	48	4년	주부
비다문화 6	B센터	여	한국	42	5년	전문직



이용자 대상 초점집단 면접조사에서는 반구조화된 질문지를 가지고 진행하였으며, 이는 통합서비스 운영기관 인지여부와 기존에 이용하던 센터와 비교하여 통합서비스를 경험하면서 좋은 점과 아쉬운 점이 무엇이고, 개선할만한 내용에 대한 제안 사항 등의 질문으로 구성되었다. 면접지침은 인터뷰의 흐름에 따라 유연하게 활용하였으며, 구체적인 내용은 <표 1-5>와 같다.

<표 1 -5> 이용자 대상 초점집단면접 내용

영역	내용
센터 통합에 대한 인지	① 인지 여부 ② 인지 경로
통합 이후 프로그램 이용 경험	① 프로그램의 변화 ② 프로그램 이용 경험에 대한 주관적 평가
통합 이후 전반적 이용 경험	① 센터 관련 변화 ② 센터 이용 경험에 대한 주관적 평가
통합서비스 운영기관에서의 인적 교류 경험	① 다양한 가족과의 교류 경험
센터 이용자 만족도 향상을 위한 제언	② 수요자의 만족도가 향상될 수 있는 방안

이상과 같은 연구방법을 통해 수집된 자료를 바탕으로 결론 및 제언을 도출하였다.

이론적 논의

1. 가족정책 전달체계 관련 선행연구 고찰 및 현황 분석
2. 통합서비스 사업 개요 및 운영 매뉴얼
3. 서울지역 인구·가구 주요 특성

II

이론적 논의

1

가족정책 전달체계 관련 선행연구 고찰 및 현황 분석

1) 가족정책 전달체계 운영현황

우리나라 가족정책의 주무부처인 여성가족부의 대표적인 가족서비스 전달체계는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터이다. 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터로 이원화되어 발전해온 가족정책 전달체계에 대한 통합 필요성에 대한 논의가 2008년 다문화가족지원법 제정 전후로 지속되어 왔다(송혜림 외, 2015). 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합 필요성은 구체적으로 ‘명시적 가족정책의 목표정립과 보편적 가족정책의 추진’, ‘가족형태 다변화에 따른 포괄적 가족지원서비스 제공’, ‘전달체계의 효율성 강화를 통한 국가예산의 효율적 집행’ 등의 측면에서 강조되었다(홍승아 외, 2014). 이후 2014년 전국 9개 기관이 시범사업을 운영한 것을 시작으로 2018년 현재 152개 기관이 통합서비스를 제공하고 있다(여성가족부, 2018a).

건강가정·다문화가족지원센터로 명명되는 통합서비스 운영기관에 대한 논의에 앞서, 기존 가족지원서비스 전달체계인 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에 대해 살펴보도록 하겠다. 건강가정지원센터는 수요자 중심의 전달체계를 통해 지역주민의 특성을 고려한 맞춤형 가족지원서비스를 제공함으로써 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진에 기여하는 것을 사업목적으로 한다(여성가족부, 2018b). 건강가정지원센터는 2004년 시범사업을 시작으로 2015년까지 한국건강가정진흥원을 포함하여 총 151개소가 설치되었다. 2014년 통합서비스 운영기관으로 변경함에 따라 2018년 현재 152개의 건강가정·다문화가족지원센터가 운영되고 있으며 35개 기관은 건강가정지원센터로 운영되고 있다(여성가족부, 2018b). 2018년 건강가정지원센터의 공통사업은 가족돌봄나눔, 가족교육, 가족상담, 가족문화, 지역사회연계로 구성되며 자세한 내용은 아래 <표 II-1>과 같다. 그 밖에 별도예산에 의한 여성가족부 추진사업인 공동육아나눔터사업, 아이돌봄지원사업, 가족역량강화지원사업, 법원연계 이혼위기가족 회복지원 사업, 권역별 미혼모·부자 지원기관 운영지원 사업을 수행하고 있다.



<표 II -1> 2018년 시·군·구 건강가정지원센터 공통사업

영역	구분	시·군·구센터 공통사업	설명
가족돌봄나눔 *3가지 사업 중 2가지 선택		모두가족 봉사단	• 기존의 가족봉사단의 활동 내용을 ‘돌봄’ 주제로 전환하여 운영
		모두가족 품앗이	• 전업주부와 맞벌이 주부가 함께 운영하는 품앗이, 남성이 참여하는 품앗이 등 다양한 그룹 운영
		아버지-자녀가 함께하는 돌봄 프로그램	• 아빠와 자녀가 함께하는 돌봄프로그램 운영
가족교육		생애주기별 가족교육	• 가족 내에서 발생하는 문제를 예방하고 가족 구성원의 역량을 강화시키기 위한 부모, 부부, 조부모, 자녀 등 가족을 대상으로 한 생애주기별 다양한 교육 • 예비/신혼기·중년기·노년기 부부교육 등 • 예비부모교육, 영유아기·아동기·청소년기 자녀를 둔 부모교육 등
		남성대상 교육	• 아버지교육, 찾아가는 아버지 교육, 남성대상 자기돌봄 교육 등
가족상담		가족(집단)상담	• 생애주기에 따라 발생하는 가족 내 다양한 갈등과 문제의 해결을 위한 상담사업 • 개인을 대상으로 하는 개별적 접근과 가족구성원이 함께 참여하는 가족단위의 통합적 접근을 포함 • 가족단위의 면접 상담 유도 • 연간 상담실적이 100명 이하인 센터는 가족집단상담을 연간 2건 이상 반드시 포함
가족문화		가족사랑의 날	• 수요일, 가족이 모두 함께하는 프로그램
		가족친화문화 프로그램	• 가족캠프, 가족축제, 가족체험활동 등
지역사회연계		지역사회 협의체 참여, 협약 및 연계사업	• 지역사회 협의체, 유관 기관 네트워크 활용 및 참여

출처: 여성가족부(2018b). 2018년도 건강가정지원센터 사업안내. p. 138-139.

다문화가족지원센터는 결혼이주여성의 사회문화적 적응을 지원하기 위해 2006년 설립된 결혼이민자가족지원센터(21개소)가 2008년 다문화가족지원법 제정에 따라 다문화가족지원센터로 명칭을 변경하여 2015년까지 총 217개소가 설치·운영되었다(여성가족부, 2018c). 2018년 현재 152개의 건강가정·다문화가족지원센터가 운영되고 있으며 73개 기관은 다문화가족지원센터로

운영되고 있다. 다문화가족지원센터는 가족, 성평등·인권, 사회통합, 상담, 홍보 및 자원연계를 기본 사업으로 운영하고 있고(<표 II-2 참조>), 이와 함께 다문화가족 방문교육, 언어발달지원사업, 통번역서비스사업, 다문화가족 사례관리사업을 별도지원 사업으로 수행하고 있다.

<표 II-2> 2018년 다문화가족지원센터 기본사업

구분	공통필수	선택(예시)
가족	• 다문화가족 이중언어 환경조성프로그램(연간 20시간) • 다문화가족 학령기 자녀입학 및 입시 정보 제공(부모 대상, 연간 4시간) ※ 상·하반기 각 1회	• 가족의사소통프로그램 • 가족관계향상 프로그램 • 결혼과 가족의 이해 • 가족의 의미와 역할 • 아버지교육 • 부모-자녀관계 및 자긍심향상프로그램 • 자녀교육프로그램 • 부모역할교육, 자녀건강지도 • 자녀생활지도 • 자녀성장지원사업 등
성평등·인권	• 가족 내 성평등 교육 • 다문화이해교육 • 인권감수성 향상교육	• 이주여성 대상 프로그램 • 이주여성과 한국인 배우자 대상 프로그램 등 • 다문화가족 관련법과 제도 • 이주민과 인권
사회통합	• 취업기초소양교육 • 구직자 발굴시 e새일시스템과 연계된 워크넷 등록 및 새일센터로 적극 연계 • 새일센터의 결혼이민자 대상 직업교육훈련 개설 시 적극 협조(교육과정 설계·모집 등)	
	• 다문화가족 나눔봉사단 소양교육 (4시간 이상) • 다문화가족 나눔봉사단 활동	• 한국사회적응교육 • 소비자·경제교육 • 학업지원반 운영 및 연계 • 다문화가족 자조모임 • 다문화인식개선 • 결혼이민자 멘토링프로그램 • 결혼이민자 정착단계별 지원패키지프로그램 (=결혼이민자자립지원 패키지 프로그램) 등 - (미래찾기, 길찾기 등 미래설계 프로그램 중 선택) * - 건가·다가 통합서비스 운영기관은 공통 필수 사업으로 실시



구분	공통필수	선택(예시)
상담	• 가족상담	• 개인상담 • 집단상담 • 사례관리 • 위기가족 긴급지원 • 외부상담기관 연계 등
홍보 및 자원 연계	• 지역사회 홍보 • 지역사회네트워크 • 홈페이지운영 등	• 센터 홈페이지 프로그램 안내 • 게시판에 익월 프로그램에 대한 안내글 게시(매월 30일까지)

출처: 여성가족부(2018c). 2018년 다문화가족지원 사업안내. p. 177-178.

앞서 살펴본 바와 같이, 건강가정지원센터는 일반 가정과 다양한 가족을 대상으로 가족관계 및 기능 강화를 위한 보편적, 예방적 서비스 제공에 초점을 두었으며, 다문화가족지원센터는 다문화가족의 초기 정착과 사회적 적응을 돕기 위한 사업을 주로 운영해 왔다. 그러나 결혼이주여성의 유입 비율 감소 및 그들의 한국 거주기간이 길어짐에 따라 발생하는 다양한 과제들에 대한 대응의 한계와 사회통합적 관점에서 다문화가족과 비다문화가족대상 분절적 서비스의 문제가 지속적으로 제기되어 왔다(송혜림 외, 2015; 홍승아 외, 2014). 이와 함께 이원화된 서비스 전달체계에서 제공되는 서비스 간의 중복 및 사각지대 발생, 한부모가족, 북한이탈주민 등 새로운 가족지원서비스 수요 집단에 대한 서비스 개발 및 제공의 필요성 증가, 가족정책 전달체계의 효율성 제고에 관한 논의가 확대되면서 통합서비스 운영기관을 통한 일원화된 서비스 제공의 필요성이 강조되었다(성미애, 송혜림, 2008; 홍승아 외, 2014). 이러한 논의를 바탕으로 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 두 개의 기관이 건강가정·다문화가족지원센터로 통합하여 운영되게 되었다.

2) 가족정책 전달체계 통합 관련 국내 선행연구 고찰

가족정책 전달체계 통합의 필요성에 대한 논의의 확대와 건강가정·다문화가족지원센터의 시범사업 운영을 계기로 통합서비스 기관 운영과 관련된 선행연구가 일부 수행되었다. 통합서비스 기관 운영에 앞서 통합준비 과정을 연구한 이승미 외(2012)의 연구에서는 센터 통합의 선행조건으로 통합센터의 비전 제시, 관련법이나 중앙부처 및 지자체의 우선 통합, 예산확대 및 회계 관리 등 통합지원 인프라 구축, 실무자 관련 보장, 사업에 대한 이해를 높이기 위한 워크숍 및 프로그램 실시 등이 우선되어야 한다고 하였다. 통합서비스 시범운영

모델개발 연구(홍승아 외, 2014)에서는 통합서비스 운영기관은 특수한 목적을 가진 개별 기관의 분절적 서비스 제공보다 다양한 가족들의 욕구를 반영하고 지원하는 가족전문기관으로 변화, 이원화되어 운영되던 서비스 기관의 통합으로 인한 가족지원서비스의 효율성 제고 등으로 규정하였다. 이와 함께 통합서비스 운영기관의 사업방향을 가족 단위로 소통과 관계성에 초점을 둔 서비스를 제공함으로써 지역사회 내 유관기관들과의 차별화, 가족의 변화 및 수요 반영, 지역사회 내 가족지원의 허브화, 위기지원과 예방의 전문화와 이원화, 특성화 전략으로 제안하였다.

통합서비스 시범기관 실무자들을 심층 면접한 송혜림 외(2015)의 연구에서는 시범사업에 대한 평가에서 준비 미흡, 혼란과 부담의 가중, 사업진행의 애로사항 등을 바탕으로 부정적 견해를 표하였다. 구체적으로 살펴보면, 통합서비스에 대한 구체적인 비전제시 미흡, 이원화된 관리기관, 예산 및 서류 등의 분리 등 구조적 측면에서의 준비 부족을 문제점으로 지적하였다. 이를 바탕으로 두 전달체계의 통합은 두 기관 간의 물리적 통합 외에 사업, 수행인력, 기관 등의 다양한 변화를 초래하기 때문에 이에 대한 충분한 준비가 필요함을 강조하였다(송혜림 외, 2015). 그 밖의 선행연구에서도 통합서비스 시범사업에 대한 평가는 긍정적이지 않은 것으로 나타났다. 시범사업 운영은 건강가정기본법, 다문화가족지원법 등 관련 법에 대한 제·개정에 대한 논의나 행정체계의 개편(여성가족부, 광역 및 기초지방자치단체) 없이 가족을 대상으로 서비스를 직접 전달하는 최종 전달체계인 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터만의 통합을 강조했기 때문이다(이진, 2015). 마찬가지로 다문화가족지원센터 현장전문가들을 대상으로 한 김정흔(2017)의 연구에서도 통합의 과정과 방법에 대한 문제점을 지적하였다. 구체적으로 살펴보면, 다문화가족지원센터 운영이 10년 이상 지속되었음에도 불구하고 매년 사업지침이 바뀌는 상황이나 실무자 처우 또한 사회복지시설 규정 수준에 미치지 못하는 상황에서 센터의 통합이 추진되는 것에 이의를 제기하였다. 또한 다문화가족을 대상으로 한 사업의 특수성과 전문성이 통합센터에서는 발휘되지 않을 수 있음에 대한 우려를 전하였다. 선행연구(이진, 2015; 송혜림 외, 2015; 최은희, 장온정, 2017)에서 지적된 바와 같이 행정체계의 통합이 이루어지지 않은 상황에서 지역 기관의 물리적 통합만을 요구하는 것은 높은 문제의식을 자아낸다.

동시에 이 같은 통합 과정에 대한 문제제기와 달리 장기적인 관점에서 사회통합을 고려할 때 통합서비스 제공의 필요성, 통합서비스 기관의 운영 성과와 기대감도 보고되고 있다(김정흔, 2017; 최은희, 장온정, 2017). 구체적으로 통합서비스를 제공함으로써 서비스



수혜자 낙인 효과 제거와 통합서비스 운영기관이 사회통합의 공간으로 기능함으로써 다문화가족과 비다문화가족이 소통할 수 있는 기회가 마련될 수 있다는 점, 통합서비스 운영기관이 가족지원서비스의 컨트롤 타워 역할을 함으로써 사업의 중복성 감소, 사각지대 축소, 접근성 향상 등의 긍정적 역할을 할 수 있음을 제시하였다.

한편 충청남도 지역의 가족지원서비스 전달체계를 연구한 최은희와 장온정(2017)의 연구에서는 충청남도 시군 지역에 설치되어 있는 18개의 가족지원서비스 전달체계를 세 가지 유형(건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터)으로 구분하여 운영 실태를 분석하였다. 프로그램 운영과 관련하여 살펴보면 통합서비스 운영기관은 건강가정지원센터와 비교할 때 공동육아나눔터사업과 아이돌봄지원사업이 축소되었고, 다문화가족지원센터와 비교해서는 사례관리사업과 생활지도사업, 결혼이민자멘토링사업의 비율이 낮아진 것으로 조사되었다. 반면 자녀언어발달지원사업과 통번역서비스사업은 통합서비스 운영기관에서 더욱 강화된 사업으로 조사되었다. 그리고 각 기관의 사업선정은 여성가족부의 사업운영 지침에 근거한 것이나 지역 특성 및 주민의 요구를 반영한 사업수행이 이루어질 수 있도록 사업선정 자율권이 부여되어야 함을 주장하였다.

지금까지 가족정책 전달체계의 통합에 관한 국내 선행연구는 전문가 및 센터실무자를 대상으로 한 연구가 대부분을 차지하였다. 이에 송혜림 외(2015)는 통합서비스 제공 방향에 관한 논의가 주로 공급자 중심으로 이루어지고 있음을 지적하며, 향후 수요자의 이용 경험 및 만족도 등의 이용자 대상 연구가 필요함을 제기하였다.

3) 통합서비스에 대한 국외 선행연구 고찰

휴먼서비스 분야에서 서비스 통합(service integration)은 서비스 대상의 욕구를 충족하기 위해 공공복지, 교육, 정신보건서비스 등 다양한 서비스의 통합적인 접근과 포괄적이고 지속적인 서비스를 제공하고자 노력하는 것을 의미한다(김근세, 허아랑, 김예린, 2014). 즉 서비스 통합은 포괄적인 서비스 전달체계를 지역사회에 구축함으로써 다양한 욕구를 지닌 서비스 대상에 대한 분절적 서비스를 최소화하는 것이다. 따라서 서비스 통합은 두 개 이상의 기관이 서로 연계하여 다양한 욕구를 지닌 대상의 문제에 대응하고, 서비스 조정을 통해 중복서비스를 제거하며 개인 맞춤형 서비스 제공, 지속적이고 포괄적인

서비스 제공, 효율성 및 책임성 향상 등을 가능하게 한다.

서비스 통합 유형에 대해 Waldfogel(1997)는 유형(type), 수준(level), 소재(locus)의 세 가지 차원으로 구분하였는데, 유형(type)의 차원은 행정부 개편, 재원 개편, 거버넌스 개편 등을 통한 서비스 통합을 제시하였고, 수준(level)은 주정부, 지방정부 등의 변화, 소재(locus)는 프로그램, 서비스 제공자, 서비스 대상자 등의 개편을 통한 통합으로 구분하였다(Wade-Berg & Robinson-Dooley, 2015 재인용). 그 밖의 선행연구들은 서비스 전달 혹은 일선 기관 중심의 서비스 통합(service delivery/frontline-centered service integration), 프로그램 중심의 서비스 통합(program-centered service integration), 정책 중심의 서비스 통합(policy-centered service integration), 조직 중심의 서비스 통합(organizationally centered service integration)으로 구분하였다(Wade-Berg & Robinson-Dooley, 2015). 서비스 전달 혹은 일선 기관 중심의 서비스 통합(service delivery/frontline-centered service integration)은 큰 정책의 변화 없이 직접 서비스를 제공하는 기관 수준에서 다양한 형태의 사례관리를 제공하거나, 실무자를 함께 고용하거나 전체 이용자에게 조정된 서비스(coordinated support)를 제공하는 것을 의미한다.

프로그램 중심 서비스 통합(program-centered service integration)은 서비스 제공 구조의 문제점을 최소화하고, 불필요한 경계를 낮춤으로써 효율성과 효과성을 높이기 위해 고안된 방식이다. 프로그램 중심의 서비스 통합의 효과는 직접적으로 드러나진 않을 수 있지만, 프로그램 간의 연계성이 향상됨으로 인해서 서비스의 접근성이 향상되고 행정비용 감소로 인한 개인 서비스 증대를 가져올 수 있다. 이러한 형태의 통합은 정보체계 공유, 공유공간사용, 프로그램 개발 및 운영의 협업, 실무자 교차 교육 등을 통해서 이루어질 수 있으며, 기관 간 그리고 기관 내의 다양한 프로그램 간의 협업을 통해서 가능하다. 정책중심의 서비스 통합(policy-centered service integration)은 서비스 전달 효율성을 높이기 위한 행정부의 다양한 활동을 포함하는데, 역량강화, 욕구 및 강점 평가, 우선순위 정하기, 전체 서비스 체계 모니터링, 서비스 역량 향상을 위한 예산 개편 등의 활동을 포함한다. 이러한 활동은 예산을 유연하게 배분할 수 있도록 하며 서비스 기능의 합리화를 가능하도록 한다. 협업은 부처 간 행정적인 수준에서 일어난다. 마지막으로 조직 중심의 서비스 통합(organizationally centered service integration)은 거버넌스 구조, 인사 시스템, 보상 체계, 기관 간 및 기관 내 책임의 범위 등을 변화시키는 것이다. 변화의 하향식 모델(top-down model of change)인 조직 중심 서비스 통합은 부처 간 행정 수준에서의

협력으로 생각될 수 있다. 이처럼 서비스 통합은 다양한 수준과 형태에서 이루어질 수 있다.

한편 서비스 통합의 실천은 예산 마련, 조직역량, 공공 정책 등 다양한 영역의 변화를 야기하므로 서비스 제공 기관의 다양한 수준에 영향을 미칠 수 있을 것이다. Zimmerman과 Dart(1998)는 서비스 통합 전략이 조직의 자원(실무자 및 자원봉사자, 예산의 증감), 조직의 관계(실무자, 이용자, 자원봉사자, 유관기관 관계자들과의 관계), 조직의 명성(지역사회 내에서의 명성), 조직의 대응성(서비스 및 프로그램의 효율성) 등에 영향을 미칠 수 있음을 설명하였다(Wade-Berg & Robinson-Dooley, 2015 재인용).

이상의 논의를 바탕으로 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 건강가정·다문화가족지원센터라는 통합서비스 운영기관으로 변화함에 따라 서울지역 통합서비스 운영기관의 운영 현황, 통합서비스가 조직에 미치는 영향, 서비스 이용자들의 이용 경험 등을 살펴보는 것이 필요하다. 이러한 과정은 향후 통합서비스 기관 운영 활성화를 위한 정보 제공에 도움이 될 것이다.

2 통합서비스 사업 개요¹⁾ 및 운영 매뉴얼

1) 통합서비스 사업 개요

(1) 통합서비스 사업목적

- 가족의 유형별로 이원화 되어 있는 가족지원서비스를 가족의 유형에 상관없이 한 곳에서 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적 서비스 제공
 - 수혜자 중심의 서비스 확대 및 접근성 제고
 - 지역여건 및 정책 수요자 특성에 맞는 맞춤형 서비스 강화
 - 모든 가족에 대한 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진에 기여

1) 통합서비스 사업목적, 법적근거, 사업방향은 2018년 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업안내(여성가족부, 2018a, p. 126-148)에서 발췌함.

- 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 가족 및 자녀 교육·상담, 통·번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공하여 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원 도모
 - 다문화가족의 정착단계 및 생애주기에 따른 맞춤형 서비스 제공
 - 다문화가족 대상 통합교육 및 부모교육, 사회참여 지원 확대
 - 다문화가족 자녀의 건강한 성장지원 및 글로벌 인재 육성
 - 결혼이민자 맞춤형 일자리 참여 확대 등 사회경제적 자립 지원

(2) 법적근거

○ 건강가정기본법

법 제21조(가정에 대한 지원)

법 제35조(건강가정지원센터의 설치)

「국가 및 지방자치단체는 가정문제의 예방·상담 및 치료, 건강가정의 유지를 위한 프로그램의 개발, 가족문화운동의 전개, 가정관련 정보 및 자료제공 등을 위하여 건강가정지원센터를 설치·운영하여야 한다.」

○ 다문화가족지원법

법 제6조(생활정보 제공 및 교육 지원)

법 제12조(다문화가족지원센터의 설치·운영 등)

「국가와 지방자치단체는 다문화가족지원센터를 설치·운영할 수 있다.」

(3) 통합서비스 추진경과

통합서비스 기관의 연차별 설치 수를 살펴보면, 2014년 전국 9개소 시범 운영기관을 시작으로 2018년 현재 152개소의 센터가 통합서비스 기관으로 운영되고 있다(여성가족부, 2018a). 서울지역을 중심으로 살펴보면, 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 운영 현황 및 특성은 다음과 같다. 우선 연차별 통합 현황을 살펴보면 2014년 관악구센터가 통합서비스



기관으로 시범운영하는 것을 시작으로 2015년 3개소, 2016년 7개소, 2017년 10개소로 점차 증가하고 있으며, 2018년 현재 25개 자치구 센터 중 중구와 광진구를 제외한 23개소(92%)가 통합서비스 기관으로 운영되고 있다.

<표 II-3> 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 운영기관

연도	지역	개소
2014	관악구	1
2015	관악구, 영등포구, 서초구	3
2016	관악구, 영등포구, 서초구, 구로구, 도봉구, 서대문구, 종로구	7
2017	관악구, 영등포구, 서초구, 구로구, 도봉구, 서대문구, 종로구, 강동구, 동작구, 성북구	10
2018	관악구, 영등포구, 서초구, 구로구, 도봉구, 서대문구, 종로구, 강동구, 동작구, 성북구, 강남구, 강북구, 강서구, 금천구, 노원구, 동대문구, 마포구, 성동구, 송파구, 양천구, 용산구, 은평구, 중랑구	23

출처: 서울시건강가정지원센터(2018) 2017 서울시 건강가정지원센터 사업실적분석보고서. p.16.

(4) 통합서비스 운영기관의 사업방향

- 통합서비스 운영기관의 사업방향은 지원 대상, 시간, 서비스 측면에서 보다 확대된 내용을 포함하고 있으며, 12가지의 세부내용을 제시하면 <표 II-4>와 같다.
 - (지원대상 확대) 일반·다문화 가족 중심에서 비다문화가족, 다문화가족, 한부모·조손가족, 맞벌이가족 등으로 지원대상 확대
 - (지원시간 확대) 주간·주중 중심에서 야간·주말까지 지원시간 확대²⁾
 - (지원서비스 확대) 지역여건 및 정책 수요자 특성에 맞는 맞춤형 서비스 제공(맞벌이 가정의 일·가정 양립 지원, 다문화가족 자녀 성장지원 등 생애주기별 맞춤형 서비스 강화 등)

2) 통합서비스 기관운영의 야간 및 주말운영 정례화 규정이 지역 수요 및 여건에 따라 자율적으로 운영 가능한 것으로 변경됨.

<표 II-4> 통합서비스 운영기관의 사업 방향

통합서비스 운영기관의 사업 방향

- 1) 지역사회 가족지원서비스 대상자 확대 및 가족문제 대응력 강화
- 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진을 위한 가족지원서비스 확대
- 2) 다양한 가족의 특성과 생애주기별 맞춤형 서비스 강화
- 3) 일·가정 생활의 이중고에 지친 워킹맘과 워킹대디의 고충해소, 자녀육아 등 가정에서의 부모 역할 강화 및 역할 갈등해소 지원
- 4) 다문화가족의 학령기 자녀에 대한 부모·자녀관계향상, 사회성 발달 및 미래설계지원 등 다문화가족 자녀의 특성을 반영한 맞춤형 프로그램 제공
- 5) 다문화가족과 한부모(미혼모등)·조손가족 등에 대한 특성화된 서비스를 제공하여 가족들의 역량강화 및 안정적 가족생활과 사회통합지원
- 6) 가족단위 여가 프로그램 제공 등을 통한 이용자 참여 확대 및 가족친화지역문화 조성
- 7) 다양한 가족지원, 이용자 참여 확대를 통한 가족기능 지원 강화 및 지역사회 가용자원과 연계한 토털서비스가 가능하도록 지역사회 다양한 유관기관과 연계 및 협력 지원 강화
- 8) 문화사업영역에서 유사사업 통합(나눔봉사단 및 가족봉사단, 공동육아나눔터 상시프로그램 등)을 통한 가족융합 및 사회인식개선
- 다문화가족 및 한부모가족 등 다양한 가족유형에 대한 긍정적 인식 제고 및 교류 활성화를 통해 가족포용성 향상 도모
- 9) 통합서비스는 수요자의 특성 및 수요에 적합한 프로그램으로 다양하게 운영하며, 아빠의 육아참여 지원프로그램 강화 및 찾아가는 교육 활성화 등 서비스 제공방법의 다양화를 통해 가족관계 개선 도모
- 10) 다문화/비다문화 통합 시 비언어적 프로그램의 확대 통해 다양한 참여자의 진입 장벽 개선
- 11) 다문화가족, 한부모가족, 워킹맘들의 적극적인 참여와 활동가로의 유도를 통해 시민의식 고취 및 가족편견해소를 위한 가족친화문화사업 강화
- 12) 다문화가족, 북한이탈주민가족, 한부모가족대상 가족기능강화를 위한 별도 집단상담 프로그램 활성화

출처: 여성가족부(2018a). 2018년 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업안내. p. 146-147.



(5) 통합서비스 사업 내용 영역별 변화 추이

건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업안내 매뉴얼은 통합서비스 시범사업이 종료되고 통합서비스 운영기관이 본격적으로 확대되기 시작한 2016년도부터 배포되었는데, 2016년부터 2018년까지 통합서비스 운영기관 사업 안내를 살펴보면 아래 <표 II-5~7>과 같다. 통합서비스 기관의 사업영역은 기존 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터의 사업 영역과 달리 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 4개의 영역으로 구성되었다. 통합서비스 사업의 영역별 특징을 살펴보면 가족관계 영역 사업은 부모역할 강화 및 가족관계 개선을 위한 가족구성원의 역량 강화를 위한 맞춤형서비스 제공에 초점을 두며, 가족체계적 관점, 건강가정 관점, 성평등과 인권존중의 관점에서 운영되는 통합적 사업이다(진미정 외, 2016). 가족돌봄 영역은 돌봄 공백 발생 원인을 이해하고 이에 대한 지원을 제공하며, 가족발달적 관점과 성평등적 관점으로 운영된다. 세 번째 가족생활 영역은 일-가정 양립과 통합적 다문화주의적 관점을 바탕으로 한다. 마지막으로 가족과 함께하는 지역공동체 영역은 가족친화환경조성 및 통합적 다문화주의를 실현하는 지역사회 조성을 목적으로 지역사회 연계 사업이 운영된다.

각 사업영역 내 기본사업 구성 및 필수사업은 연차별로 조금씩 달라졌다. 통합서비스 운영기관은 4개 영역의 사업을 모두 수행하도록 되어 있었으나, 2018년의 경우 2개의 사업 영역 중 7개의 사업이 필수 사업으로 규정되어 있다. 구체적으로 살펴보면 가족관계 영역 내 부모역할 지원, 아버지 역할 지원, 다문화가족관계향상지원, 다문화가족이중언어환경 조성, 다문화가족자녀성장지원, 가족상담과 가족과 함께하는 지역공동체 영역 중 결혼이민자 정착단계별 지원 패키지를 필수사업으로 운영하도록 하였다. 2017년도 사업과 달라진 점은 가족상담이 필수사업으로 새롭게 포함되었으며, 2017년 필수사업이었던 가족돌봄 영역의 가족역량강화지원이나 가족생활영역의 맞벌이가정 일가정양립지원 사업이 선택사업으로 변경되었다.

<표 II -5> 2016년 통합서비스 영역별 사업 내용

사업영역	기본사업	비고
가족관계	부모역할 지원(임신출산(부모)지원, 영유아기 부모지원, 학부모지원, 혼례가치교육), 노년기 부부지원, 아버지역할 지원, 부부갈등해결지원, 이혼위기가족지원, <u>다문화가족관계향상지원, 다문화가족이중언어가족환경 조성</u>	교육, 상담(정보제공 및 초기상담), 문화프로그램 등
가족돌봄	가족역량강화지원, 긴급돌봄지원, 자녀돌봄지원, <u>다문화가족자녀성장지원, 다문화가족 방문서비스</u>	교육, 상담(정보제공+ 초기상담→전문상담) 돌보미 파견, 사례관리 등
가족생활	맞벌이가정 일가정양립지원, 다문화가족 초기정착지원, <u>다문화가족생활지원, 결혼이민자 통번역 지원</u>	교육, 상담, 정보제공, 문화프로그램 등
가족과 함께하는 지역공동체	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단), 가족품앗이, 공동육아나눔터, <u>아버지모임, 가족사랑의 날, 결혼이민자취업지원, 결혼이민자 정착단계별 지원 패키지</u>	모임, 활동, 문화프로그램 등

※ 밑줄: 9개 필수사업

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

출처: 여성가족부(2016). p. 48.

<표 II -6> 2017년 통합서비스 영역별 사업 내용

사업영역	기본사업	비고
가족관계	부모역할 지원(임신출산(부모)지원, 영유아기 부모지원, 학부모지원, 혼례가치교육), 노년기 부부지원, 아버지역할 지원, 부부갈등해결지원, 이혼위기가족지원, <u>다문화가족관계향상지원, 다문화가족이중언어환경 조성, 다문화가족자녀성장지원</u>	교육, 상담(정보제공 및 초기상담), 문화프로그램 등
가족돌봄	가족역량강화지원, 긴급돌봄지원, 자녀돌봄지원, <u>다문화가족 방문서비스</u>	교육, 상담(정보제공+초기상담 →전문상담) 돌보미 파견, 사례관리 등
가족생활	맞벌이가정 일가정양립지원, 다문화가족 초기정착지원, <u>결혼이민자 통번역 지원</u>	교육, 상담, 정보제공, 문화프로그램 등
가족과 함께하는 지역공동체	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단), 가족품앗이, 공동육아나눔터, <u>아버지모임, 가족사랑의 날, 결혼이민자 취업지원, 결혼이민자 정착단계별 지원 패키지</u>	모임, 활동, 문화프로그램 등

※ 밑줄: 9개 필수사업

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

출처: 여성가족부(2017). p. 52.



<표 II -7> 2018년 통합서비스 영역별 사업 내용

사업영역	기본사업	비고
가족관계	부모역할 지원(임신출산(부모)지원, 영유아기 부모지원, 학부모지원, 혼례가치교육), 노년기 부부지원, 아버지역할 지원, 부부갈등예방·해결지원, 이혼위기가족지원, <u>다문화가족관계향상지원</u> , <u>다문화가족이중언어환경 조성</u> , <u>다문화가족자녀성장지원</u> , 가족상담	교육, 상담(정보제공 및 초기상담), 문화프로그램 등
가족돌봄	가족역량강화지원, 자녀돌봄지원, 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), 가족품앗이, 공동육아나눔터, 가족사랑의 날, <u>결혼이민자 정착단계별 지원 패키지</u>	모임, 활동, 문화프로그램 등

※ 밑줄: 7개 필수사업

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

출처: 여성가족부(2018a). p. 149.

2) 서울지역 통합서비스 운영기관 조직운영 현황

2018년 3분기 서울지역 자치구 센터 운영현황을 바탕으로 살펴본 서울지역 통합서비스 운영기관의 조직 현황은 다음과 같다. 통합서비스 운영기관은 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터의 유형에 따라 센터 유형이 가, 나, 다, 라, 마형으로 구분되고 유형에 따라 예산지원액이 다른데, 서울시 23개 통합서비스 운영기관은 가형(건가센터 독립형+다가센터 가형) 7개소, 나형(건가센터 독립형+다가센터 나형) 12개소, 마형(단독형 센터, 지방비 센터 등) 4개소로 구성되어 있다. 건강가정·다문화가족지원센터는 건강가정기본사업과 다문화가족기본사업을 담당하는 기본직원 외에 별도사업(공동육아나눔터, 가족역량강화지원사업, 다문화사례관리, 언어발달 등) 담당자와 상담사업, 방문지도사업 등을 담당하는 전문인력, 아이돌봄지원 등의 수탁사업 담당자 등의 인력으로 구성되나 본 장에서는 전문인력을 제외하고 살펴보고자 한다.

서울지역 23개 센터의 건강가정기본사업 담당 직원은 총 129명이었으며, 다문화가족기본사업은 총 113명, 별도사업 153명, 수탁사업 143명으로 구성되어 있었다. 통합서비스 운영기관의

조직구성은 센터장-사무국장(총괄팀장 또는 부센터장)-팀장-팀원으로 구성된 경우가 16개소로 가장 많았다. 센터장-사무국장(총괄팀장 또는 부센터장)-팀원으로 구성된 경우가 2개소, 센터장-팀장-팀원으로 구성된 경우가 5개소로 나타났다(<표 II-8> 참조). 우선 센터장은 상근과 비상근으로 구분될 수 있는데 비상근센터장 8인, 상근센터장 16인으로 구성되었다(센터장 2인 1개소). 사무국장 또는 총괄팀장(부센터장)으로 구성된 센터가 19개소이었으며(범위: 1~2명), 1인 사무국장(총괄팀장)체제가 대다수를 차지하고 있었다. 21개의 센터에서 팀장을 두고 있었으며 그 수는 1명에서부터 4명까지로 구성되었다. 팀원의 경우 최소 4명에서부터 10명까지로 구성된 것으로 조사되었으며, 운영지원사무원을 두고 있는 센터는 3개소로 나타났다. 전체 실무자 수는 16명에서 32명까지로 구성되었다.

건강가정기본사업 직원은 3명에서부터 10명까지로 구성되어 있었고, 다문화가족기본사업에는 2명에서부터 7명으로 구성되었다(<표 II-9> 참조). 별도사업인력은 최소 3명에서부터 13명까지로 구성되었으며, 수탁사업은 최소 1명에서 16명까지로 구성되었다. 실무자 수는 최소 16명에서 최대 32명까지로 센터별로 인력구성이 상이함을 알 수 있다. 별도사업과 수탁사업을 제외한 건강가정 및 다문화가족 기본 사업 인력의 비율의 경우 건강가정기본사업 인력이 다문화가족기본사업보다 많은 경우가 6개소였으며, 두 사업의 기본 인력 수가 같은 경우가 4개소, 다문화가족기본사업의 인력이 많은 경우가 13개소로 조사되었다.

<표 II-8> 서울시 통합서비스 운영기관 인력구성

인력구성	개소
센터장-사무국장(총괄팀장 또는 부센터장)-팀장-팀원	16
센터장-팀장-팀원-(운영지원사무)	5
센터장-사무국장(총괄팀장 또는 부센터장)-팀원-(운영지원사무)	2

출처: 한국건강가정진흥원(2018), 2018년도 3분기 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 운영현황



<표 II-9> 건강가정사업 및 다문화가족기본사업 인력구성

센터 유형	건강가정 기본사업		다문화가족 기본사업		별도사업 (통합추가사업 등)		수탁사업 (아이돌봄지원 등)		총계	
	최소	최대	최소	최대	최소	최대	최소	최대	최소	최대
가형	3	5	5	7	6	13	4	12	23	32
나형	3	10	4	6	3	9	1	8	16	24
마형	4	5	2	6	6	12	4	16	18	28

출처: 한국건강가정진흥원(2018), 2018년도 3분기 서울지역 건강가정·다문화가족지원센터 운영현황

서울지역 통합서비스 운영기관의 조직도는 아래 그림과 같다. 대상별 분류형이나 대상별 분류형과 기능별 분류형을 적절히 조합시킨 유형 등 지역 및 기관의 요구에 따라 다양한 형태로 조직을 구성하고 있음을 알 수 있다. 서울지역 통합서비스 운영기관의 조직도의 예는 아래 [그림 II-1~6]과 같다.

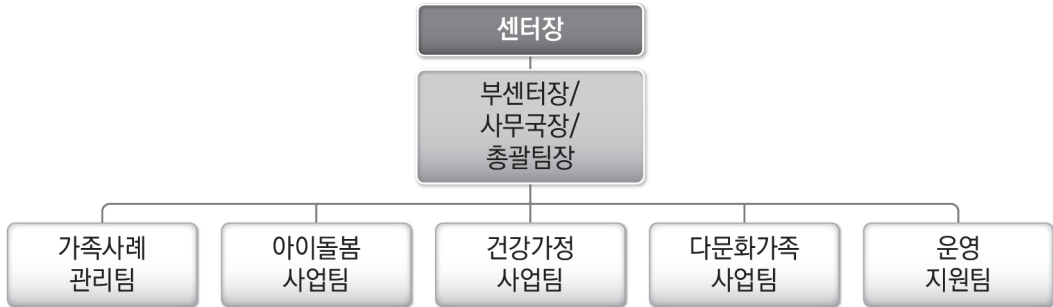
[그림 II-1] 가 센터 조직도



[그림 II-2] 나 센터 조직도



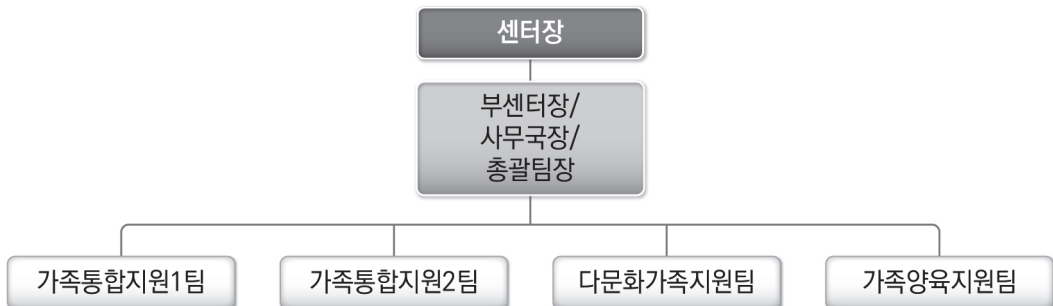
[그림 II-3] 다 센터 조직도



[그림 II-4] 라 센터 조직도

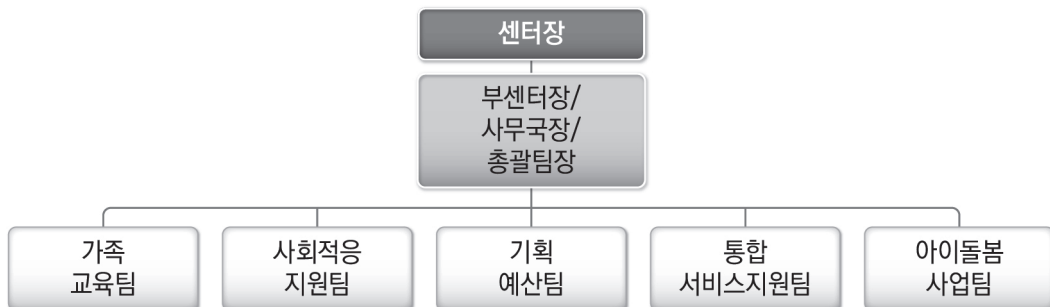


[그림 II-5] 마 센터 조직도





[그림 II-6] 바 센터 조직도



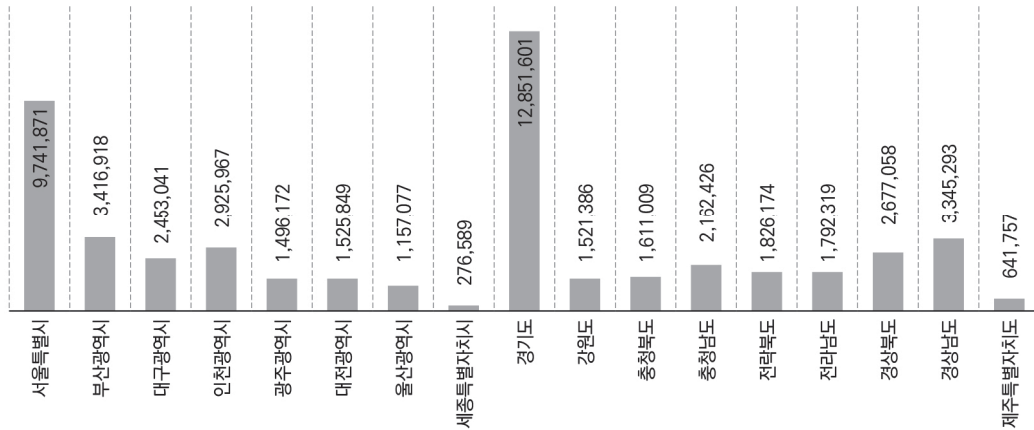
3 서울지역 인구·가구 주요 특성

서울지역의 통합적 가족지원서비스 전달체계의 서비스 대상이 될 수 있는 서울시 인구 및 가족과 관련된 주요 특성을 서울시 자치구별로 살펴보았다.

1) 서울시 인구

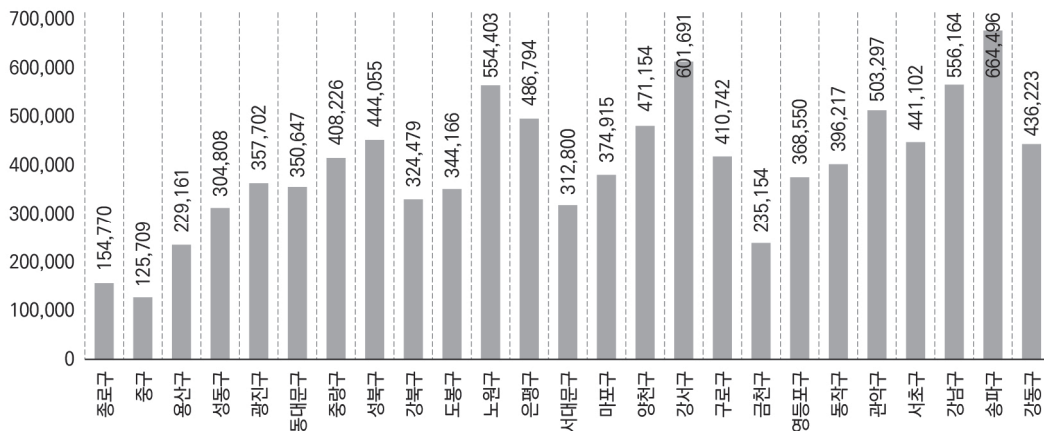
서울시의 총 인구는 통계청 인구총조사에 따르면 2017년 현재 9,741,871명으로, 이 규모는 우리나라 인구의 약 19% 수준이며 17개의 행정구역 중 경기도에 이어 두 번째로 많은 인구수이다. 서울시 총 인구는 지속적 감소세를 보이고 있으며, 2010년 1,006만 명에 비해 약 32만 명 감소하였다. 서울시는 1990년 이후 인구 감소세가 지속되고 있으며, 연평균 -0.7% ~ -0.1%의 감소세를 보이고 있다.

[그림 II-7] 서울시 인구



출처: 통계청(2017). 인구총조사³⁾.

[그림 II-8] 서울시 자치구별 인구



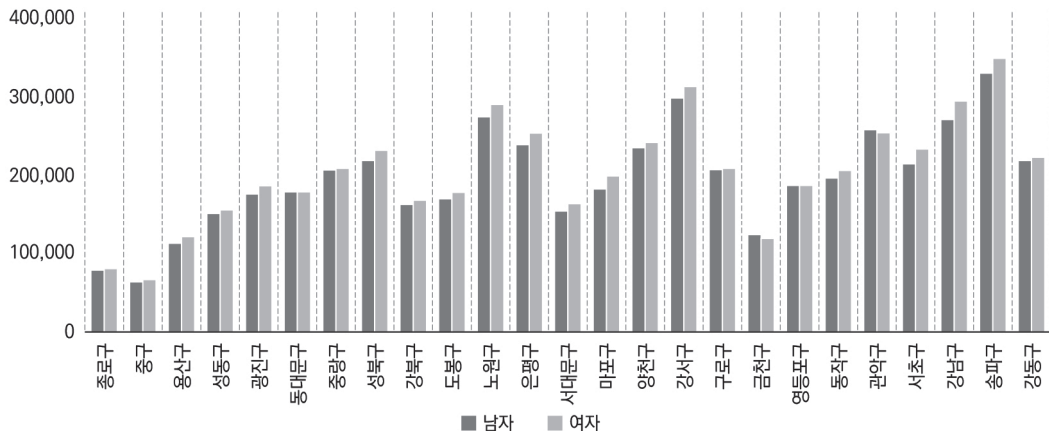
출처: 서울시(2017). 서울시 주민등록인구 (구별) 통계.

서울시의 총 인구를 자치구별로 살펴보면 송파구 인구가 664,496명으로 가장 많고, 강서구(601,691명), 노원구(554,403명), 강남구(556,164명) 순으로 파악되었다. 반면, 중구는 125,709명, 종로구는 154,770명 등 도심부는 20만 명 이하의 규모를 보인다. 2000년 이후 강서구 12.2%, 구로구 11.0%, 서초구 10.9% 등 높은 증가세를 보이고 있는 반면, 서대문구 -15.5%, 종로구 -15.3%, 성동구 -12.3%로 큰 폭의 감소세를 나타낸다. 서울시의

3) 통계청과 서울시의 2017년 서울 총인구 수 통계가 약간의 차이가 있음.

총 인구가 구도심을 중심으로 감소하는 추세를 확인할 수 있다.

[그림 II-9] 서울시 자치구별 인구 (성별 비교)



출처: 서울시(2017). 서울시 주민등록인구 (구별) 통계.

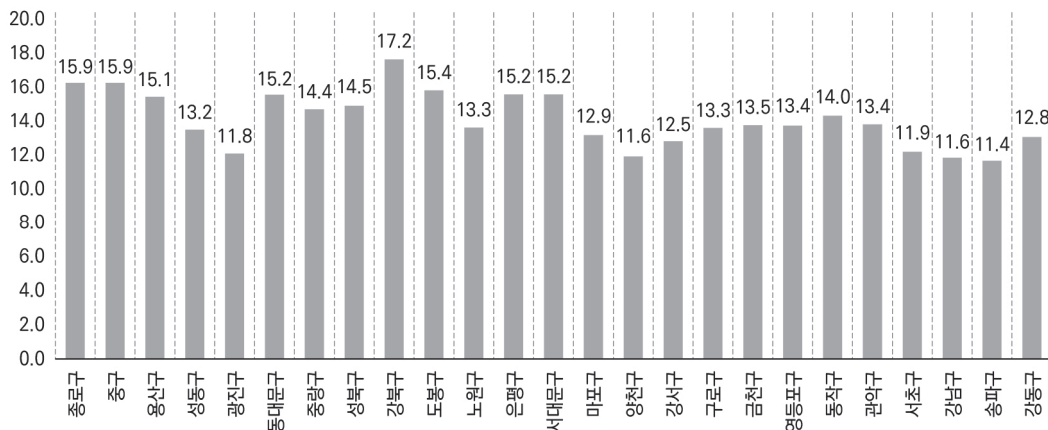
서울시의 자치구별 인구 특성을 이해하기 위하여 성별, 연령 등의 주요 인구학적 조건에 따라 세분화하여 살펴보았다. 자치구별 인구수를 성별에 따라 비교한 결과 금천구를 제외하고 모든 구에서 여성인구 수가 남성인구 수보다 많은 것으로 파악되었는데([그림 II-9]), 이는 전국에서 서울시가 여성인구 비율이 높은 지역이 된 2015년 이후 2017년까지도 51% 비율을 유지하고 있는 것으로 파악된다. 구체적으로 50만 명 이상인 자치구는 송파구, 강서구, 노원구, 강남구, 관악구이며, 20만 명 미만인 자치구는 중구와 종로구이다. 여성인구는 송파구, 강서구, 강남구 순으로 많았고, 남성인구는 송파구, 강서구, 노원구 순으로 많은 것으로 나타났다.

서울시 연령대별 인구는 40대가 1,604,021명으로 가장 많으며 전체 인구의 16.5%를 차지한다(2017년 12월 기준). 다음으로 30대 1,572,820명(16.1%), 50대 1,546,473명(15.9%), 20대 1,477,163명(15.2%), 60대 1,104,377명(11.3%) 순이다(2017 인구총조사). 1980년부터 2005년까지는 20대가 가장 높은 비율을 차지하였는데, 2015년 조사부터 40대가 가장 높은 비율을 차지하고 있다.

서울시는 인구 천만 유지를 목표로 인구구조와 변화와 인구이동에 대응하기 위한 정책 발굴에 시급성을 촉진하고 있으나 성별과 연령 등의 주요 인구학적 조건에 따라 세분화하여 살펴보면, 3040세대의 '순유출'로 인한 인구구조 불균형과 고령화에 따른 세부전략이

고민되어야 할 것이다. 특히 유소년 및 청년세대와 중장년세대 간의 인구 불균형은 도시의 활력을 떨어뜨릴 우려가 있으며, 구 도심을 중심으로 점차 감소하는 인구추세는 상주인구와 주간인구의 불균형으로 이어져 주택정책과 관련하여 주요하게 논의되어야 과제이다.

[그림 II-10] 서울시 자치구별 고령자 인구 분포 (%)



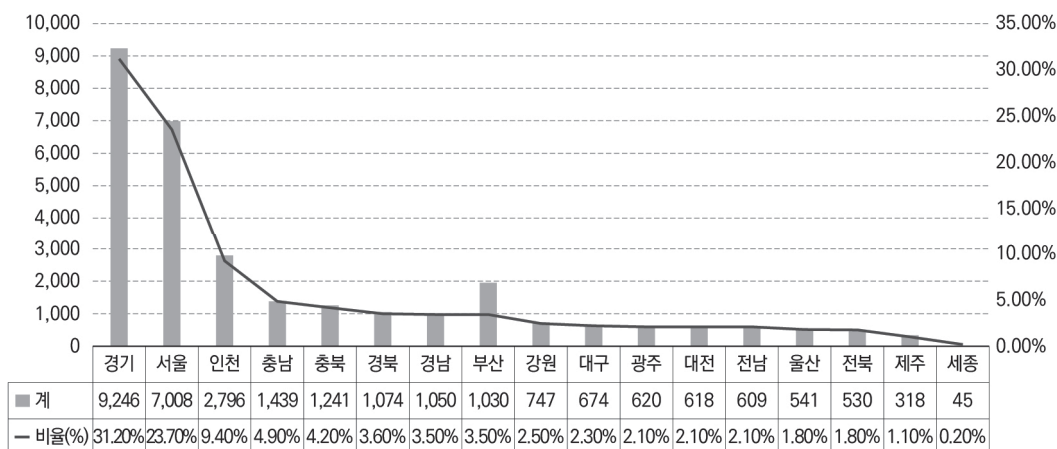
출처: 서울시(2017). 서울시 주민등록인구 (구별) 통계 재구성.

다음으로는 서울시 65세 이상의 고령자 현황을 파악한 결과 등록외국인을 포함한 서울시 전체 인구 중 65세 이상의 인구는 1,365,126명으로 중위연령은 40.6세(주민등록인구 기준)이다. 서울시 고령인구는 2000년 5.4%에서 2015년 12.3%로 급증하였으며, 2017년 약 13.5%로 급격하고 꾸준한 증가추세를 보인다. 자치구별 고령자 인구 수를 살펴본 결과 송파구, 강서구, 은평구, 노원구 순으로 많은 것으로 나타났지만, 비율로는 강북구, 종로구, 중구, 도봉구 순으로 고령자 인구 비율이 높은 것으로 파악되었다. 그 중 중구 을지로동의 고령화율은 23.3%로 가장 높으며, 중위연령은 50세 이상인 것으로 조사되었다.

이미 우리나라는 고령화사회로 진입하였으며 초고령화사회로까지 20년이 소요될 것으로 예측되고 있다. 프랑스 115년, 영국 45년, 일본 25년 등 선진국의 고령화 소요기간을 고려할 때 급진적 고령화 사회로의 진입은 주요 정책현안으로 상정하여 대비해야 할 필요가 있으며, 특히 OECD국가 중 노인빈곤문제 및 65세 이상 노인 자살률이 1위인 것을 고려하면 전반적인 대안마련이 시급하다.



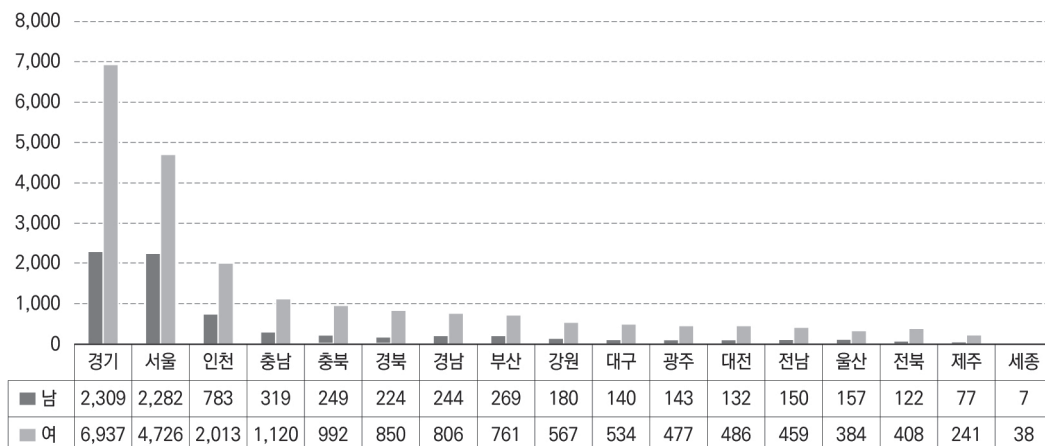
[그림 II-11] 전국 북한이탈주민 인구 수 및 분포 (%)



출처: 통일부(2018). 시도별 북한이탈주민 거주 현황 재구성.

서울시 인구 변화 중 최근 주목할 만한 특성은 북한이탈주민 규모의 증가로 2018년 현재 전국적으로 29,586명의 북한이탈주민이 분포하고 있으며 그 중 서울에는 전국의 약 27.3%인 7,008명이 거주하고 있는 것으로 조사되었다. 이 수치는 경기도에 이어 두 번째로 많은 규모이다. 그리고 모든 지역에서 남성보다 여성 북한이탈주민의 수가 많은 것으로 파악되었는데 서울의 경우 남성은 2,282명, 여성은 4,726명으로 조사되었다.

[그림 II-12] 전국 북한이탈주민 인구 성별 비교



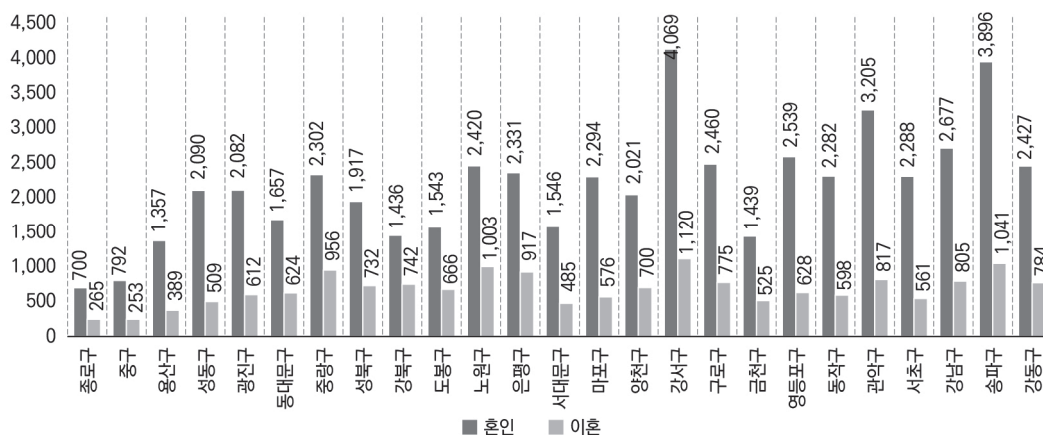
출처: 통일부(2018). 시도별 북한이탈주민 거주 현황 재구성.

2) 서울시 가구 특성

서울시 가구 특성을 살펴보기 위하여 혼인 및 이혼 정도를 파악한 결과, 2017년 혼인은 53,777건이었고, 이혼은 17,083건으로 나타났다. 자치구별 혼인과 이혼건수를 살펴보았는데, 혼인은 강서구, 송파구, 관악구 순으로 많았고, 이혼은 강서구, 송파구, 노원구 순으로 많은 것으로 파악되었다.

서울시의 혼인건수는 1995년 이래 계속 감소하고 있으며, 조혼인율(인구 천 명당 해당연도 혼인건수)은 2016년 5.9건에서 2017년 5.5건으로 감소하였으나 전국 평균보다는 다소 높은 수준이다. 한편, 이혼건수는 2016년 17,777건에서 다소 감소하였으나 서울시의 조이혼율(인구 천 명당 해당연도 이혼건수)은 2017년 1.8건으로 전국 평균보다는 다소 낮은 수준이다.

[그림 II-13] 서울시 자치구별 혼인이혼 건수



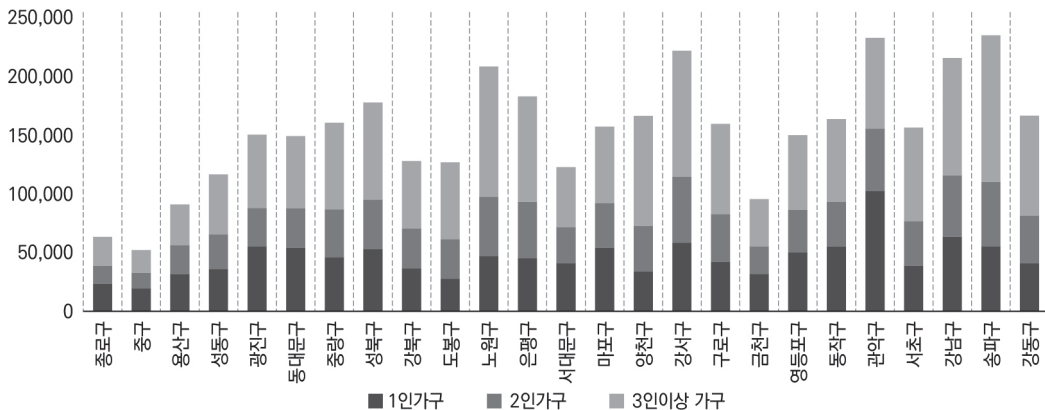
출처: 통계청(2017). 인구동향조사. 서울시(2017). 서울시 혼인이혼 (구별) 통계.

다음은 서울시 자치구별 가구원수에 따른 가구 현황을 살펴보았다. 가구분화에 따른 서울시의 가구 수 증가를 눈여겨보아야 하며, 평균 가구원수는 1970년 5.0명에서 1990년 3.8명으로, 2015년 2.4명으로 점차 감소 추세를 보인다. 1인가구, 2인가구, 3인가구 이상으로 집단을 구분하여 파악한 결과, 1인 가구가 전체의 약 30%를 차지하고 있으며, 1990년 9.1%에서 2015년 29.5%로 급증한 것으로 파악된다. 서울시 1인 가구는 관악구에 가장 많았고, 강남구, 강서구 순으로 나타났다. 2인 가구의 경우 송파구가 가장 많았으며 강서구, 관악구, 강남구 순으로 파악되었다. 3인 이상 가구는 송파구, 노원구, 강서구 순으로 많은 것으로 나타났다.



1990년부터 2005년까지 4인가구가 가장 큰 비중을 차지하였던 것에 반하여 2010년 이후 1인 가구 비중이 증가하고 있는 것은 주목해서 살펴보아야 하며, 서울시는 1인 가구 조례를 발의하는 등 주거·건강·복지 등 삶의 질 향상을 위한 제도 및 서비스 개편을 추진 중에 있다. 서울시 평균 가구원 수는 2005년 2.87명이 2025년에는 2.32명으로 점차 감소할 것으로 예측되며, 1인 가구 증가 등 소가구화 추세에 따른 소형 임대주택 필요성 증가 등 다양한 정책의제가 심도 깊게 논의되어야 할 시점이다.

[그림 II-14] 서울시 자치구별 가구원수별 가구

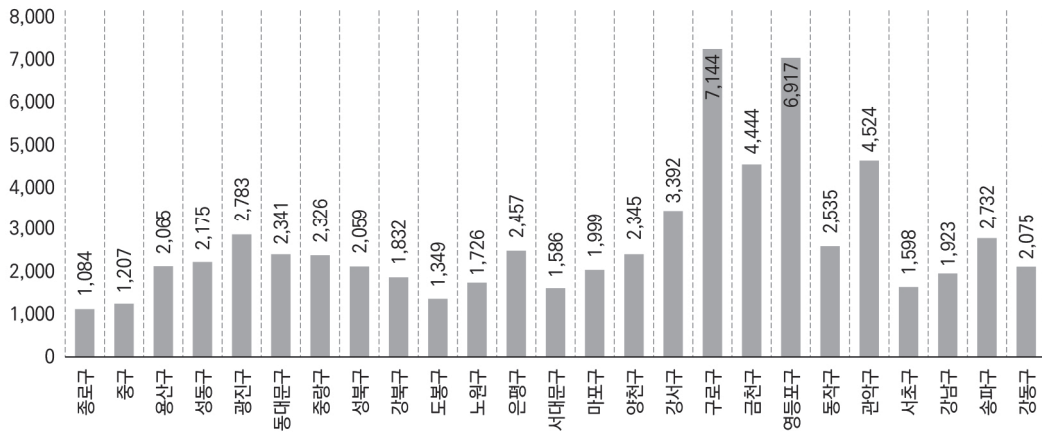


출처: 서울시(2017). 서울시 가구원수별 가구수 (동별) 통계 재구성.

서울시에서는 2017년 한 해 동안 4,437명이 외국인과 결혼하였고, 이는 2016년의 4,564건보다 약간 감소한 수치이다(2017 인구동향조사). 2017년 한국인 남편과 외국인 아내의 혼인건수는 2,625건이며, 외국인 아내의 국적은 베트남이 가장 많으며, 두 번째는 중국, 세 번째는 태국이다. 한국인 아내와 외국인 남편의 결혼은 1,812건이며, 외국인 남편의 국적은 중국, 미국, 베트남의 순으로 많았다.

서울시의 다문화가구는 2017년 기준 서울시 총 66,618가구였으며, 2016년 69,054가구에 비해 감소하였다. 2017년 서울시 다문화가구를 자치구별로 살펴보면 구로구 7,144가구, 영등포구 6,917가구, 관악구 4,524가구 순으로 많이 거주하는 것으로 파악되었다. 다문화가구가 서울지역 서남권과 도심권에 밀집하여 거주하는 현상을 파악할 수 있으며, 다문화가구의 증가 및 밀집지역의 등장에 따른 사회적 이슈를 예측하여 선제적 대응이 필요함을 시사하고 있다.

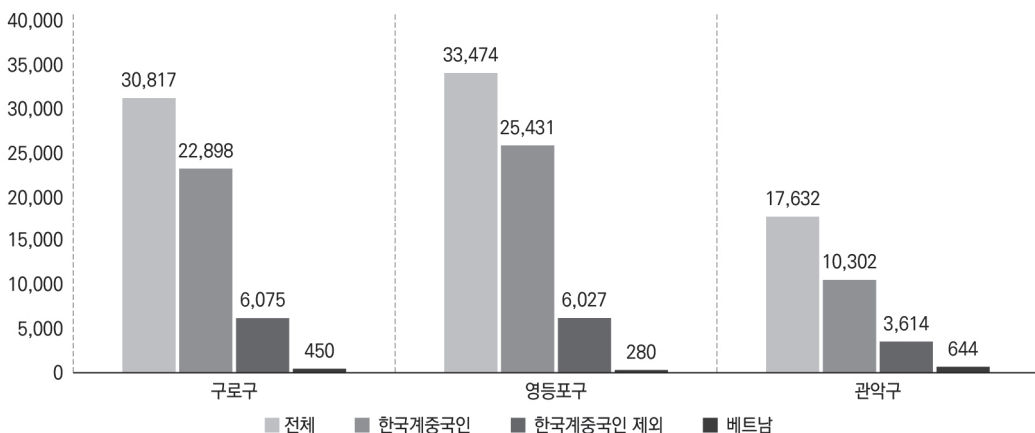
[그림 II-15] 서울시 자치구별 다문화가구



출처: 통계청(2017). 인구총조사

다문화가구가 많은 영등포구, 구로구, 관악구를 중심으로 거주하는 외국인의 출신국을 살펴보면, 영등포구와 구로구의 경우 한국계 중국인과 한국계가 아닌 중국인의 합의 비율이 약 94%를 차지할 만큼 가장 높았고, 관악구 역시 중국인의 비율이 약 79%로 가장 높은 것으로 파악되었다.

[그림 II-16] 다문화가구가 많은 지역의 외국인 출신국 순위 (상위)

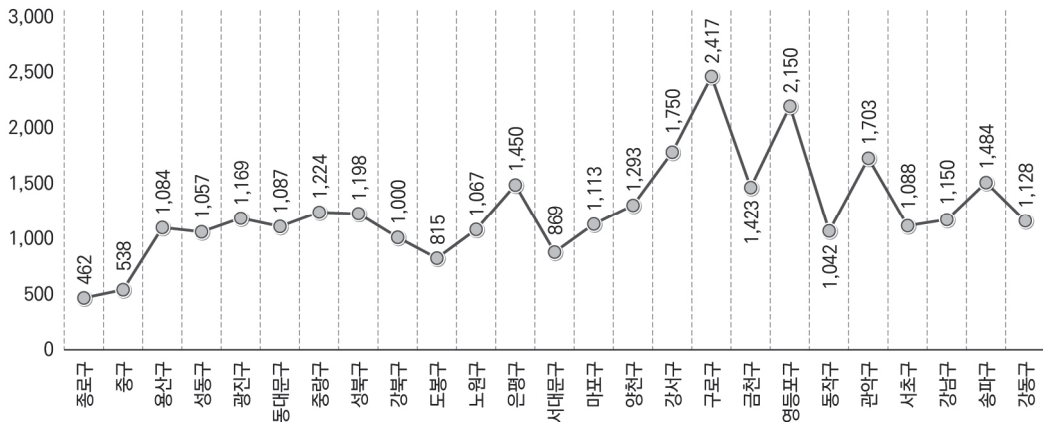


출처: 서울시(2017). 서울시 등록외국인 현황 (국적별/구별) 통계.

서울시에 거주하는 다문화가구의 생애주기 상황을 파악하기 위하여 2016년 기준 외국인주민 자녀 통계를 살펴본 결과 구로구, 영등포구, 관악구 순으로 다문화가구 자녀 수가

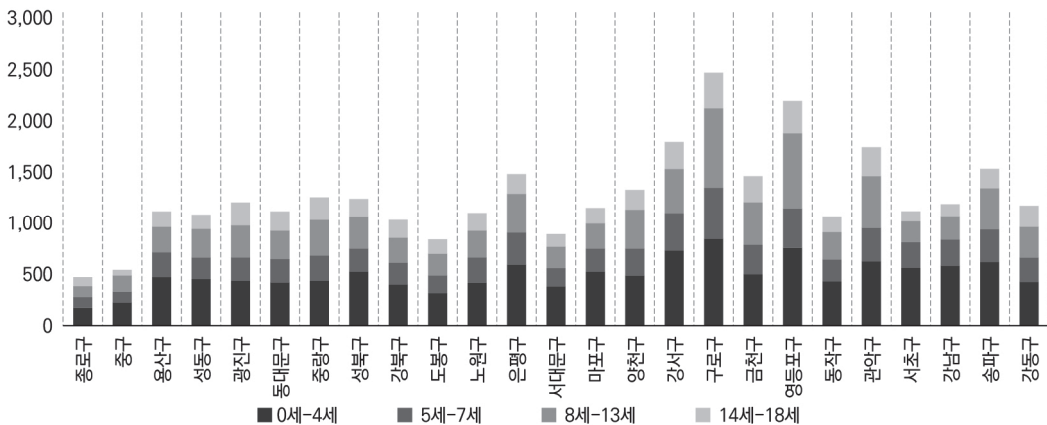
많은 것으로 나타났다. 다문화가구 자녀들의 연령 분포를 0-4세, 5-7세, 8-13세, 14-18세로 구분하여 살펴본 결과 모든 구에서 0-4세 자녀가 가장 많은 것으로 나타났다. 그리고 모든 구에서 두 번째로 순위가 높은 연령 범위는 8-13세로 초등학교 자녀를 둔 다문화가구도 많다는 것을 알 수 있었다. 본 수치는 국내 체류 외국인 증가에 따른 ‘미등록 외국인’은 제외되었으나 점차 증가하고 있는 사회적 추세를 고려하여, 차별 없는 외국인 인권보장을 위한 다문화가구 자녀 및 중도입국 자녀에 대한 지원을 위하여 보다 세분화된 통계도 파악할 필요가 있을 것이다.

[그림 II-17] 자치구별 다문화가구의 자녀 수



출처: 서울시(2016). 서울시 외국인주민 자녀(연령별) 통계

[그림 II-18] 자치구별 다문화가구의 자녀의 연령 분포

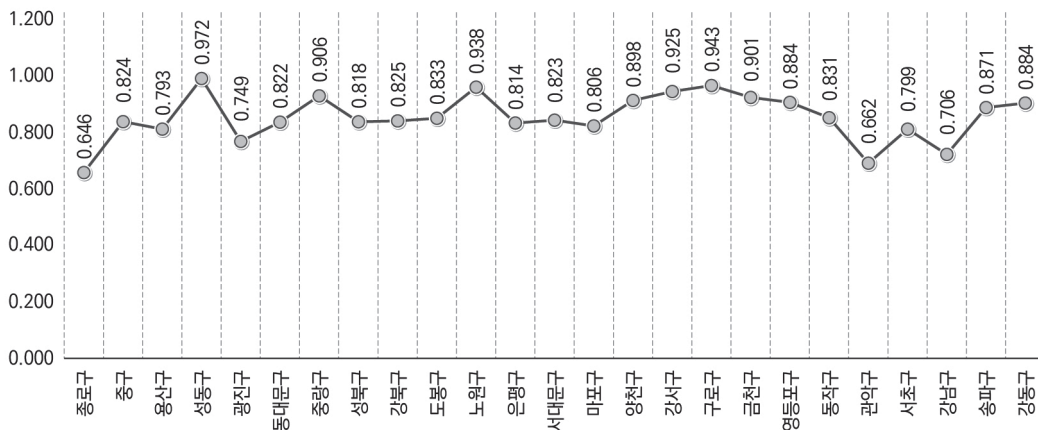


출처: 서울시(2016). 서울시 외국인주민 자녀(연령별) 통계 재구성.

다음으로는 서울시 가구의 자녀정보를 파악하기 위하여 출산율과 자녀수 관련 통계를 살펴보았다. 서울의 가임여성(15~49세)은 전국에서 두 번째로 많으나 합계출산율은 0.836명으로 가장 낮았다. 자치구별 출산율을 비교한 결과 출산율이 높은 지역은 성동구, 구로구, 노원구, 강서구 순이었으며, 합계출산율은 종로구 0.81명, 관악구 0.86명, 강남구 0.86명 순으로 낮았다.

서울시 기혼여성의 희망자녀수는 1.96명인 것에 반하여, 실제 자녀수는 0.836명으로 큰 차이를 나타내고 있다(서울시여성가족재단, 2012). 전반으로 아이 낳고 기르기 힘든 사회에 대한 공감대가 높으나 일-가정 양립의 어려움(19.6%)보다 자녀 양육의 경제적 부담(43.9%)인 것을 고려하면 출산의 가장 큰 장벽은 경제적 어려움과 직접적인 관련이 있을 것으로 논의되고 있다. 특히 가구소득 수준이 60% 미만인 계층의 출산율은 1.78명으로 중간소득 계층의 1.93명보다 낮게 조사되어 이를 뒷받침하고 있다(한국보건사회연구원, 2015).

[그림 II-19] 서울시 자치구별 출산율



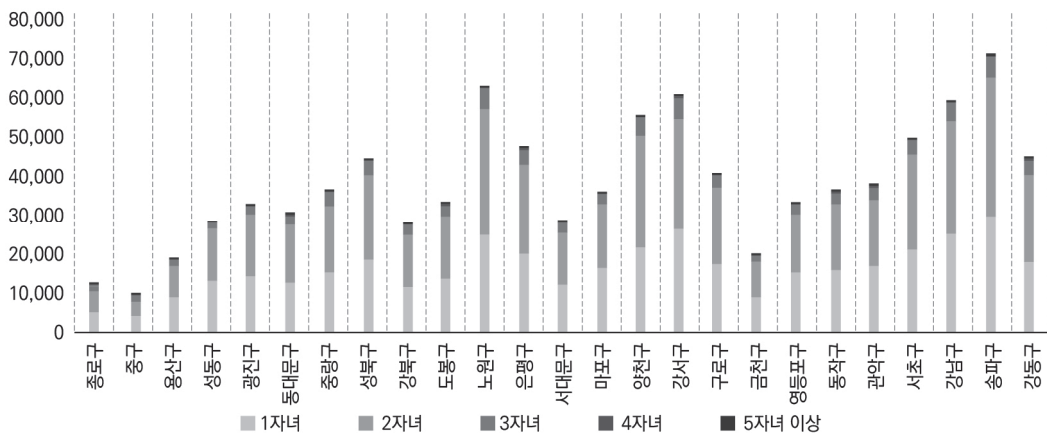
출처: 서울시(2017). 서울시 합계출산율 및 모(母)의 연령별 출산율 통계

서울시 가구의 자녀수 현황을 살펴본 결과 2017년 통계청 인구총조사 결과에 따르면 서울시 가구는 2자녀인 경우가 457,322가구로 가장 많았고, 1자녀, 3자녀, 4자녀, 5자녀이상 순으로 나타났다. 자치구별로 가구별 총 자녀수를 파악한 결과 송파구, 노원구, 강서구 순으로 총 자녀수가 많은 것으로 나타났다. 자녀수별로 살펴보았을 때는 중구와 용산구만이

1자녀 가구가 제일 많은 것으로 파악되었고, 나머지 구에서는 2자녀 가구가 제일 많은 것으로 나타났다.

현재 서울시는 전국에서 가장 낮은 출산율을 나타내며 출산장려 및 복지혜택의 다양한 기준을 제시하고 있으나 3자녀 이상 가구 우대정책은 사실상 인센티브 기제로 작동하지 않는 것으로 파악되고 있어 새로운 정책의 국면을 모색해야 할 것이다. 더불어 20대 혼인율이 감소하고, 30대 혼인율은 증가하는 추세를 반영하여 결혼에 대한 경제적 부담을 완화하되 근시안적인 출산장려정책의 실패원인을 분석하여 서울시의 선제적인 정책 개정이 필요할 것이다.

[그림 11-20] 서울시 자치구별 가구의 자녀수



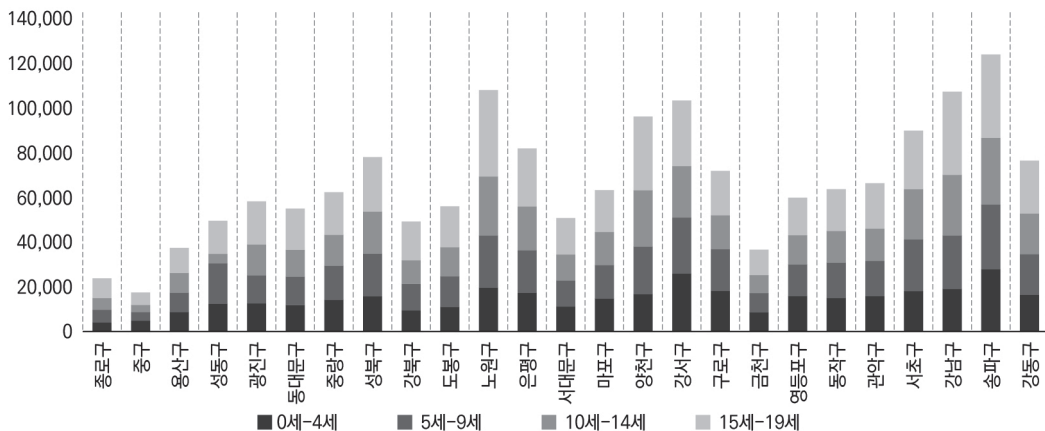
출처: 통계청(2017). 인구총조사.

서울시 자치구별 가구의 자녀 연령을 파악하기 위하여 연령별에 따른 서울시 주민등록인구 통계를 활용하여 0세에서 19세까지의 인구를 살펴본 결과 서울시내 0세에서 19세까지의 인구는 1,650,722명으로 파악되었다. 자치구별로는 송파구가 671,173명으로 가장 많았고, 강서구, 강남구, 노원구 순으로 나타났다. 특히 0세에서 19세까지의 인구 중 0-4세, 5-9세 인구의 분포를 살펴본 결과 0-4세는 송파구, 강서구, 노원구 순으로 많았고, 5-9세는 송파구, 강서구, 강남구 순으로 많은 것으로 파악되었다.

유소년 인구(0~14세)의 감소는 고령화 사회로의 급격한 전환과 더불어 주요한 사회이슈로 제기되고 있으며, 서울시는 2000년 192만 명(18.5%)이던 것이 2015년 120만

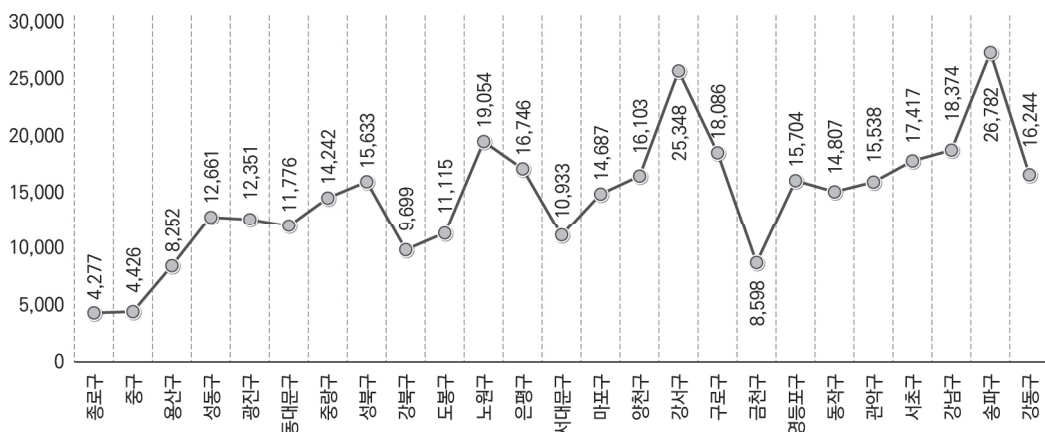
명(11.7%)으로 6.8%가 감소하였다. 서울시 내 학령인구 초·중·고 학생 수의 감소는 유휴 학교시설의 확대 및 복합화 하는 방안을 전면 검토하는 반면, 학급당 학생 수가 지속적으로 감소하고 있는 현상은 학교 운영에 관한 중장기 계획을 수립하고 개발할 필요가 제기되어 가족정책뿐만 아니라 교육정책과 더불어 논의되어야 할 필요성이 대두되고 있다.

[그림 II-21] 서울시 자치구별 가구의 자녀 연령 분포



출처: 서울시(2017). 서울시 주민등록인구 (연령별/구별) 통계. 재구성

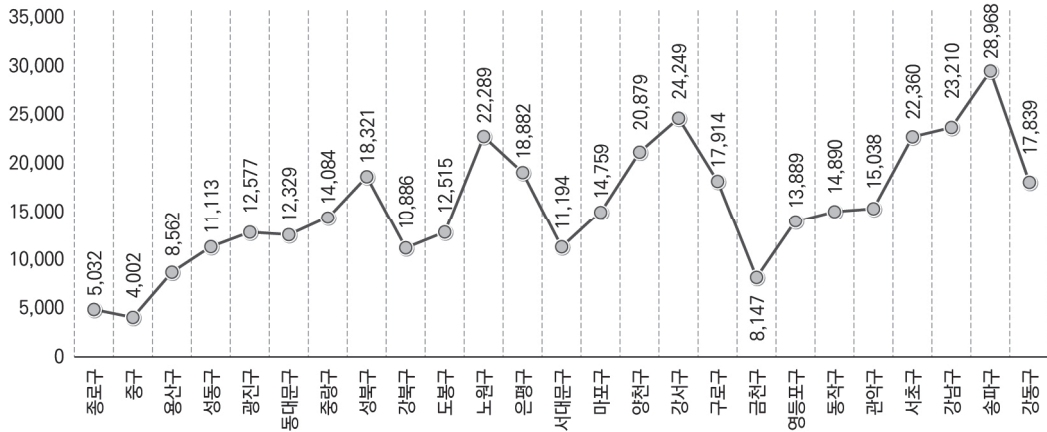
[그림 II-22] 서울시 자치구별 가구의 자녀 연령 분포 (0-4세)



출처: 서울시(2017). 서울시 주민등록인구 (연령별/구별) 통계. 재구성



[그림 II-23] 서울시 자치구별 가구의 자녀 연령 분포 (5-9세)



출처 : 서울시(2017). 서울시 주민등록인구 (연령별/구별) 통계. 재구성

다음은 돌봄 요구와 직결될 수 있는 서울시 가구의 맞벌이 가구 현황을 살펴보았다. 2017년 통계청 지역별고용조사에 따르면 서울의 유배우자가구 2,188천 가구 중 879천 가구가 맞벌이가구로 이는 40.2%의 비율이다(통계청, 2017). 그리고 자녀의 영유아기, 학령기 등을 고려하여 기혼여성 중 20세에서 49세까지 여성의 경제활동상태를 파악한 결과 전국이 55%로 나타났고 서울은 그것보다 약간 높은 57%로 파악되었다. 자치구별로 살펴보면 서초구가 63.4%로 가장 높았고, 마포구, 강남구, 송파구 순으로 나타났으며, 강북구와 금천구는 20세에서 49세까지의 기혼여성 경제활동인구 정도가 낮은 지역으로 파악되었다.

장시간 근로문화에 따른 양육부담으로 출산을 기피하는 현상을 완화하고 일과 가정의 균형을 지원할 수 있는 정책에 대한 관심이 높아지고 있는 시대적 요구를 반영하여, 믿고 맡길 수 있는 육아환경 지원의 필요가 대두되고 있다. 특히 지역밀착형 공동육아방을 조성하며, 육아친화적 마을 조성·공동육아문화 확산·자녀양육 가정의 소득공제 확대·키움센터 개설·아이돌봄지원사업의 확대·국공립어린이집의 증가 등 유자녀 기준 복지혜택 마련의 고심하며 기혼여성의 경제활동 지원 및 자녀양육의 부담 완화를 위한 노력을 지속적으로 기울일 필요가 있다. 일·가정 양립의 근무환경 조성은 가족정책뿐만 아니라 노동정책과의 긴밀성을 고려하여 여성이 아이를 낳고 기르며 경제활동의 한계를 제고할 수 있는 환경조성이 될 수 있도록 실효성 있는 정책적 논의가 이루어져야 할 것이다.

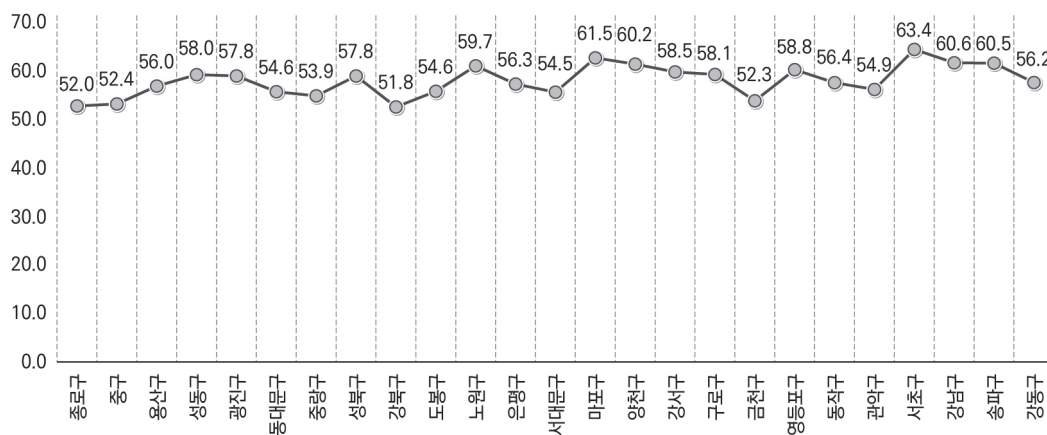
<표 II -10> 서울시 자치구별 기혼여성경제활동인구

지역	경제활동여성인구 (15세 이상 기혼) (명)	경제활동여성인구 (20세-49세) (명)	비율 (%)
전국	7,111,901	3,901,316	54.9
서울	1,264,603	726,195	57.4
종로구	19,997	10,398	52.0
중구	15,846	8,311	52.4
용산구	27,985	15,669	56.0
성동구	38,875	22,529	58.0
광진구	46,181	26,677	57.8
동대문구	44,725	24,401	54.6
종랑구	55,230	29,782	53.9
성북구	58,519	33,795	57.8
강북구	42,471	22,005	51.8
도봉구	44,376	24,228	54.6
노원구	72,826	43,492	59.7
은평구	64,429	36,254	56.3
서대문구	38,295	20,875	54.5
마포구	48,781	30,016	61.5
양천구	62,345	37,540	60.2
강서구	77,480	45,299	58.5
구로구	56,330	32,728	58.1
금천구	32,361	16,939	52.3
영등포구	48,098	28,274	58.8
동작구	50,857	28,694	56.4
관악구	60,275	33,068	54.9
서초구	51,918	32,933	63.4
강남구	63,390	38,392	60.6
송파구	81,737	49,477	60.5
강동구	61,276	34,419	56.2

출처 : 통계청(2015). 인구총조사. 재구성.



[그림 II-24] 서울시 자치구별 기혼여성(20세-49세) 경제활동인구 비율



출처 : 통계청(2015). 인구총조사. 재구성.

2018 서울가족특성화과제 연구보고서

III

통합서비스 운영기관 실무자 조사결과

1. 실무자 설문조사 결과
2. 실무자 심층면접 결과
3. 소결

Ⅲ

통합서비스 운영기관 실무자 조사 결과

이 장에서는 통합서비스 운영기관 실무자를 대상으로 실시한 설문조사와 심층면접 결과를 종합하고 연구방법에 따라 다양하게 구조화된 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화와 관련된 주요 내용을 영역별로 제시하고자 하였다.

1

실무자 설문조사 결과

1) 연구대상

본 절에서는 서울시 23개 통합서비스 운영기관의 중간관리자 이상 실무자를 대상으로 실시한 설문조사 결과를 제시하고자 한다. 설문조사에는 23개 통합서비스 운영기관 중 21개 센터 실무자만이 참여하였다. 센터 통합 후의 다양한 변화를 파악하기 위해 구성한 설문조사 내용은 총 여섯 가지 영역으로, 서비스 및 프로그램의 변화, 이용자 변화, 조직의 내부적 변화, 물리적 환경의 변화, 조직의 외부환경 변화, 운영방법 변화 등이며 추가로 통합서비스 운영 활성화를 위한 서울시 건강가정지원센터의 역할에 대한 질문을 포함시켰다.

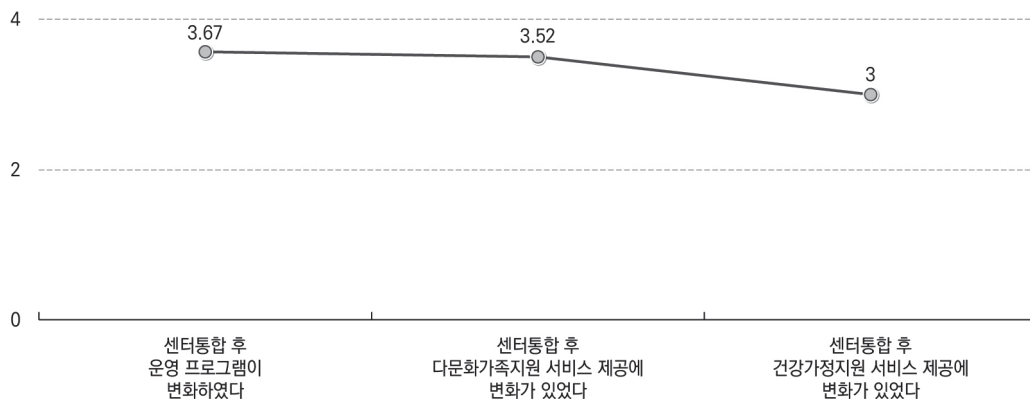
2) 주요 결과

(1) 서비스 및 프로그램의 변화에 대한 인식

통합서비스 운영기관 실무자를 대상으로 센터 통합 이후 서비스 및 프로그램의 변화를 살펴본 결과 실무자들은 센터 통합 후 전반적인 운영 프로그램이 그 전과 비교해 어느 정도 변화한 것($M = 3.67$ 점)으로 인식하고 있었다(범위: 1-5점).



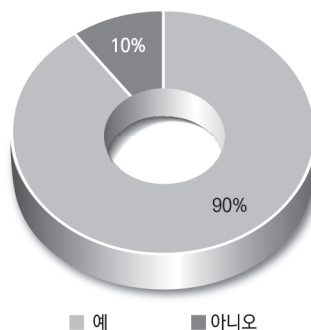
[그림 III-1] 센터 통합 후 서비스 및 프로그램의 변화 (5점 만점)



서비스별로 구분하여 살펴보았을 때는 다문화가족지원서비스의 변화가 평균 3.52점, 건강가정지원 서비스의 변화가 평균 3.00점으로 약간의 차이가 파악되어 다문화가족지원서비스의 변화가 건강가정지원서비스보다 더 큰 것으로 조사되었다. 그리고 다양한 가족이 참여할 수 있는 통합서비스 운영 여부를 확인한 결과 조사 대상 센터 중 90%가 관련 서비스를 운영하고 있다고 응답하였다.

[그림 III-2] 센터 통합 후 다양한 가족 대상의 통합서비스 운영 여부

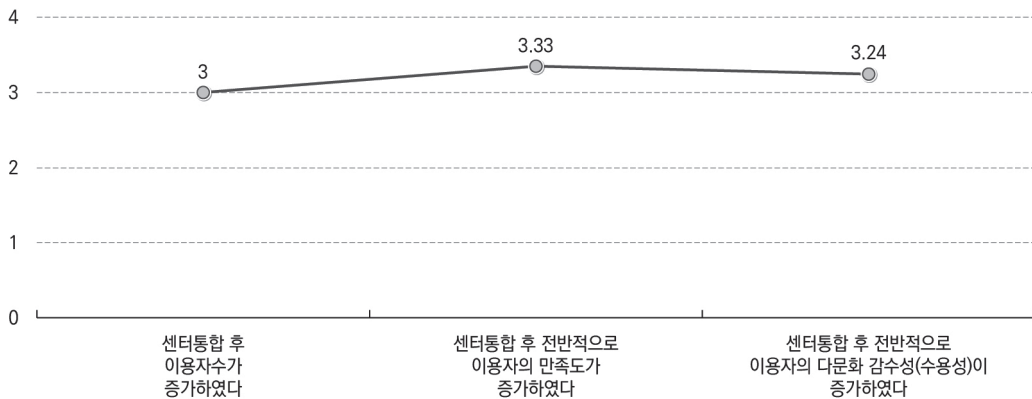
센터 통합 후, 다양한 가족이 참여할 수 있는 통합 서비스를 운영하고 있다(예, 다문화가족, 비다문화가족 등)



(2) 이용자 변화 인식

센터 통합 이후 이용자와 관련된 다양한 변화를 파악한 결과 센터 통합 후 이용자의 만족도가 증가했다고 인식하는 정도와 이용자들의 다문화 감수성 증가에 대한 인식이 각각 평균 3.33점과 평균 3.24점으로 중간보다 높게 나타났다. 반면 이용자 수 증가에 대한 인식은 평균 3.00점으로 보통 수준으로 조사되었다.

[그림 Ⅲ-3] 센터 통합 후 이용자의 변화 (5점 만점)

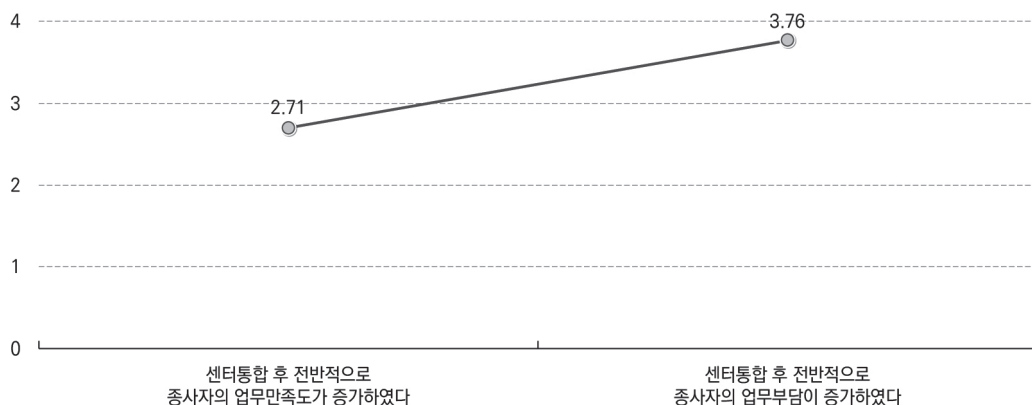


(3) 조직의 내부적 변화에 대한 인식

조직의 내부적 변화를 업무 관련 경험 중심으로 파악하였다. 즉, 센터 통합 후의 업무에 대한 만족도 수준과 업무의 부담 정도를 살펴본 결과 센터 통합 후 실무자들의 업무에 대한 만족도 수준에는 큰 변화가 없는 것으로 ($M = 2.71$ 점) 조사되었지만 업무의 부담 정도는 크게 증가한 것으로 나타났다($M = 3.76$ 점).



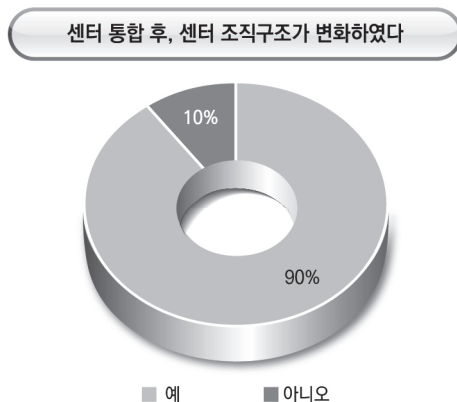
[그림 III-4] 센터 통합 후 조직의 내부적 변화 (5점 만점)



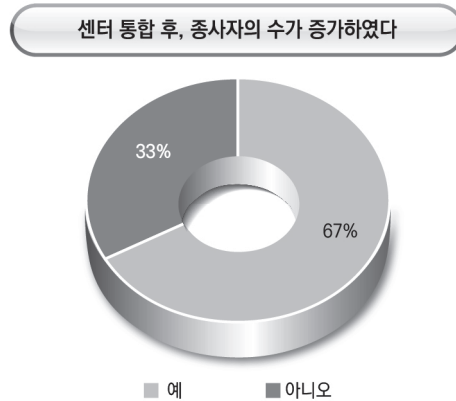
(4) 물리적 환경 변화에 대한 인식

통합서비스 운영기관 실무자 대상 서비스 제공에 영향을 미칠 수 있는 센터 통합 후 물리적 환경 변화를 조직구조, 실무자 수, 공간 확장 여부 등을 중심으로 살펴보았다. 센터 통합 후 조직구조의 변화는 90%의 기관에서 이루어졌고, 실무자 수 증가는 67%의 기관에서 ‘그렇다’로 응답하였다. 그러나 센터 통합 후 센터 공간의 확장은 14% 기관에서만 이루어진 것으로 조사되어 물리적 공간에 대한 변화는 거의 없었던 것을 알 수 있었다.

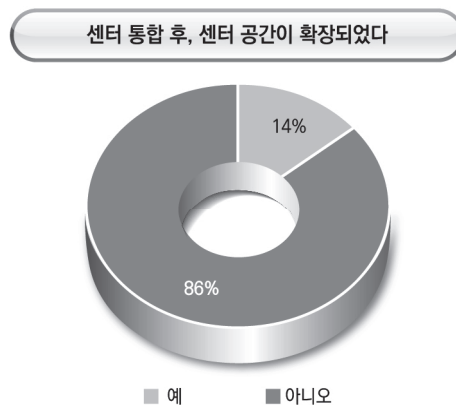
[그림 III-5] 센터 통합 후 조직구조의 변화



[그림 III-6] 센터 통합 후 실무자 수의 증가



[그림 III-7] 센터 통합 후 공간 확장 여부



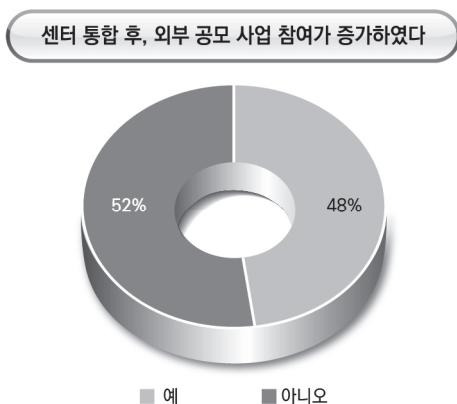
(5) 조직의 외부환경 변화에 대한 인식

조직의 외부 환경 변화 역시 서비스 제공이나 실무자들의 업무 효율성에 직간접적으로 영향을 미칠 수 있는 조건이다(Zimmerman & Dart, 1998). 이에 본 연구는 센터를 통합하는 과정에서부터 통합 이후까지의 다양한 조직 외부 환경 변화를 외부 공모 사업 참여 증가 여부, 지역사회 자원 활용 증가 여부, 구청 담당 부서의 일원화, 가족서비스 전문기관으로서의 기관 인지도 변화 등을 중심으로 살펴보았다. 그 결과 센터 통합 후 외부 공모 사업에 대한 참여는 48% 기관에서 ‘그렇다’라고 응답하였고, 지역사회 자원 활용 증가는 52%의 기관에서 ‘그렇다’라고 응답하였다. 그리고 구청 담당 부서 일원화가

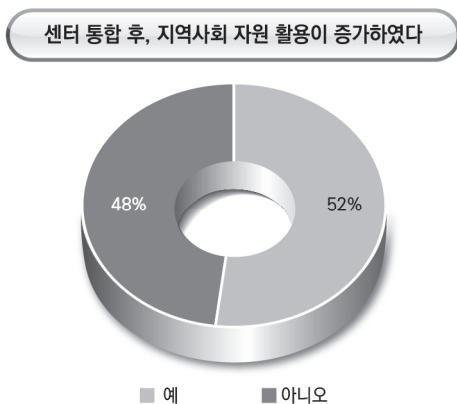


이루어지지 않은 기관(67%)이 더 많은 것으로 조사되었다. 그리고 센터실무자들이 인식하는 센터 통합 후의 가족서비스 전문기관으로서의 기관 인지도 변화 정도는 평균 2.95점으로 나타나 통합 이후 가족서비스 전문기관으로 위상의 변화는 체감하고 있지 않은 것으로 나타났다(범위: 1-5점).

[그림 III-8] 센터 통합 후 외부 공모사업 참여 증가 여부

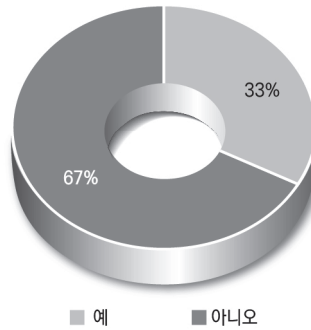


[그림 III-9] 센터 통합 후 지역사회 자원 활용 증가 여부

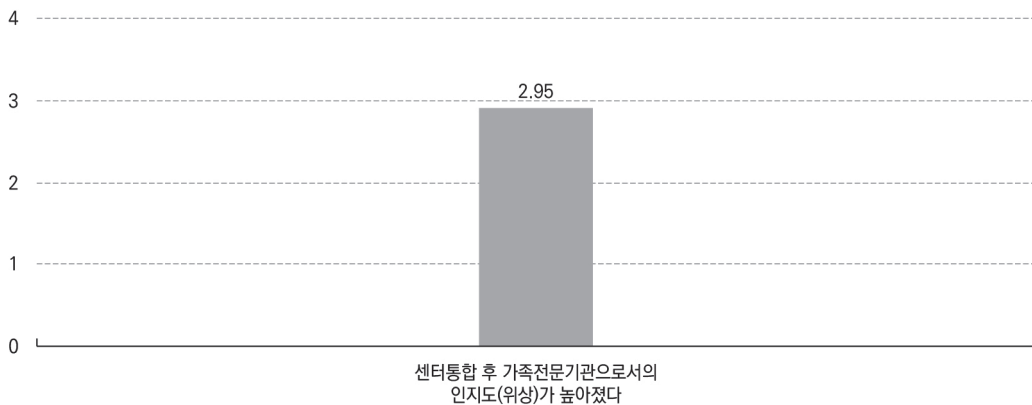


[그림 III-10] 구청 담당 부서의 일원화 여부

센터 통합 과정에서 구청 담당 부서가 일원화되었다



[그림 III-11] 가족서비스 전문기관으로서의 기관 인지도 변화



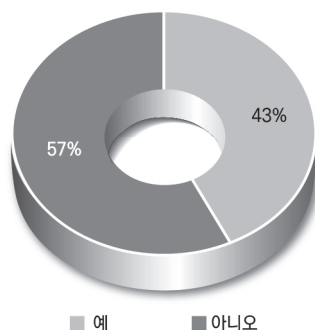
(6) 운영방법 변화에 대한 인식

센터 통합 후 서비스 운영방법 변화 여부를 홍보 방법과 서비스 운영 전략 중심으로 살펴보았다. 그 결과 홍보 방법의 변화가 있었던 기관은 43%로 파악되었고, 프로그램 네이밍이나 수준별 프로그램 운영과 같은 통합 센터 후 새로운 운영 전략을 사용하는 기관은 62%로 나타났다.



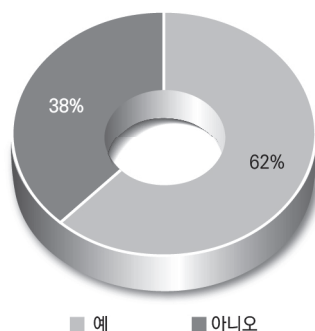
[그림 III-12] 센터 통합 후 홍보 방법 변화 여부

센터 통합 후, 전반적인 홍보 방법이 변화하였다



[그림 III-13] 센터 통합 후 운영 전략 변화 여부

센터 통합 후, 통합서비스를 위한 운영 전략을 사용한다



(7) 통합서비스 운영 활성화를 위한 서울시 건강가정지원센터의 역할

통합서비스 운영기관 실무자를 대상으로 통합서비스 운영 활성화를 위한 서울시 건강가정지원센터의 역할과 관련된 요구를 개방형 응답을 통해 파악하였다. 심층면접 결과와 유사하게 행정적 측면의 통합 요구와 서비스 운영과 관련된 요구로 범주화할 수 있었다. 행정적 통합 요구에는 건강가정지원서비스와 다문화가족지원서비스로 분리된 거점센터와의 통합, 보고 양식이나 정보 채널의 일원화, 구청 내 담당 부서의 단일화 등이 있었다. 서비스 운영과 관련된 지원 요구에는 홍보 강화, 통합프로그램 개발, 지역 연계자원 발굴 지원, 지역 센터에 대한 이해 향상 및 통합서비스 운영기관 활동에 대한 적극적 지지 등이 포함되었다.

<표 Ⅲ-1> 통합서비스 운영 활성화를 위한 서울시 건강가정지원센터의 역할

행정적 측면의 요구	서비스 운영 관련 요구
• 서울시와 다문화 거점 센터 통합 (“이원화된 광역센터(서울시건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 거점센터(영등포) 시스템이 통합되었으면 합니다.”)	• 홍보 강화 (“통합센터(가족지원센터)에 대한 홍보가 대대적으로 필요합니다.”)
• 보고 양식 및 관련 정보 채널 일원화 (“실적양식의 통일화”)	• 통합프로그램 개발 (“다양한 가족이 통합 운영할 수 있는 프로그램을 개발 및 계획하고 있는 중이므로 프로그램 개발에 도움을 주었으면 좋겠습니다.”)
• 구청 내부 담당 부서 단일화 (“구,시 등 행정기관의 부서통합과 실적 및 예산 등 업무일원화가 가장 시급합니다.”)	• 지역 연계자원 발굴 지원 (“지역연계 자원발굴, 센터 홍보 등”) • 지역센터에 대한 이해 향상 및 통합 센터 활동에 대한 적극적지지 (“서울시 센터에서 다문화가정과 선주민 통합서비스에 대해 적극 지지.”)

2

실무자 심층면접 결과

1) 연구참여자

실무자 대상 심층면접은 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 통합하여 운영한지 1년 이상 된 센터 10개소 중 7개 센터의 중간관리자 혹은 센터장을 대상으로 진행하였다. 관리자급 이상을 대상으로 일대일 심층면접을 실시한 배경으로는 통합서비스 기관 운영 전반에 대한 경험과 기관 운영 방향 및 비전 등에 대한 의견을 청취하고자 하였기 때문이다. 실무자 대상 심층면접은 2018년 4월부터 7월까지 진행되었으며, 면접은 대략 1시간~1시간 30분 정도 자치구 건강가정·다문화가족지원센터에서 진행되었다. 심층면접 참여자 정보는 연구윤리 및 비밀보장의 원칙에 의거하여 제시하지 않았다.



심층면접 내용은 <표 Ⅲ-2>에 제시된 바와 같이 통합서비스 기관 운영의 전반적인 경험으로 시작하여 통합서비스 운영 실태 및 평가, 수요자 중심 통합서비스 활성화 방안, 통합서비스 운영기관의 비전 및 가치 등에 대한 내용으로 면접이 진행되었다.

<표 Ⅲ-2> 실무자 면접 내용의 구성

질문영역	세부내용
통합서비스 운영 실태 및 평가	• 통합서비스 운영기관으로의 변화 후 센터 조직 및 구성의 변화 • 센터 구성원들의 반응(조직운영 및 자원운영의 효율성 증가, 직원들의 전체 서비스에 대한 이해도, 업무의 통합성 등) • 통합서비스 운영기관으로의 변화 후 센터 이용자 범위나 특성의 변화 • 통합서비스 운영기관으로의 변화 후 프로그램 범위 및 내용 등의 변화 • 수요자 중심 서비스 제공(통합서비스의 이용자 욕구 충족 여부, 이용자들의 전반적인 만족도, 서비스 제공의 적절성 및 안정성 등) • 통합서비스의 긍정적 변화 • 통합서비스의 부정적 변화(통합 센터의 문제점) • 지역사회 반응(지자체, 유관기관 등)
수요자 중심 통합서비스 활성화 방안 제언	• 개선 과제(문제점 해결 및 효율성 강화) • 서울시 센터의 역할
통합서비스 운영기관의 비전 및 가치 설정에 대한 의견	• 향후 통합서비스 운영기관의 방향성

2) 연구결과

통합서비스 운영기관 실무자를 대상으로 실시한 심층면접 내용을 분석한 주요 결과는 <표 Ⅲ-3>과 같다. 분석 결과 통합서비스 운영기관의 방향성, 통합 과정의 어려움, 통합에 따른 긍정적 변화, 통합서비스 운영기관의 과제, 통합 전 기존 센터의 문제점 미해결, 서울시 센터의 역할 등을 주요 개념으로 도출할 수 있었다.

<표 III -3> 실무자 대상 심층면접 연구결과

영역	주제
통합서비스 운영기관의 방향성	• 다양한 가족에 대한 맞춤형 서비스를 제공하는 가족지원서비스 전문기관 - 다양한 가족을 대상으로 한 가족전문기관으로 자리매김하는 것은 통합서비스 운영기관의 장점이나 가족전문기관으로서의 정체성을 공고히 하는 것에 대한 어려움 - 통합 전 다문화가족지원센터에 대한 인식이 높았던 탓에 통합 후에도 다문화센터라는 인식이 더 높은 것에 대한 우려 - 가족전문기관으로서의 정체성에 대한 고민이 필요함 • 보편적 서비스와 맞춤형 서비스의 조화
통합 과정의 특성	• 통합의 방향성 정립 과제 - 통합의 방향성 부재에 따른 불안감 • 통합서비스 운영기관 운영을 위한 실질적 적응 과정 및 시간 필요 - 통합서비스 운영기관 운영의 시행착오 - 통합서비스 운영기관 정착 과정에 대한 배려 및 인내 부족 • 통합서비스 제공 상의 어려움 - 특성이 다른 두 집단(기관 및 대상)에 대한 복잡한 통합 과정 및 업무 과중 - 다문화가족과 비다문화가족 대상 서비스 제공에 대한 갈등 • 통합에 따른 긍정적 변화 - 조직 확대에 따른 업무 역량 강화 - 건강가정지원사업과 다문화가족지원사업 업무 간 유연성 및 연계성 증가
통합서비스 운영기관의 과제	• 다문화가족지원사업 및 건강가정지원사업의 특성 및 장점의 확대 적용 • 지역 특성에 맞는 조직 및 사업 운영의 유연성 • 효율성보다 사업의 전문성과 적절성에 대한 고민 • 통합서비스 운영기관의 역할에 대한 고민
통합 이전 조직의 제한점 지속	• 실무자의 잦은 변경과 사업의 비연속성에 따른 전문성의 한계 • 센터의 공간적 한계 • 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에 대한 평가 및 개선
서울시 센터 역할에 대한 기대	• 행정적 통합 및 상위 기관 간의 연계 강화 • 자치구 센터 운영지원기관으로서의 역할 강화 - 자치구에서 활용할 수 있는 강사, 운영 성공 사례 공유 등의 정보제공 - 노사관계 등과 관련한 법률지원을 통한 현안 해결 - 외부 자원 연계(교육청 등) 및 상위기관 내 의견 조율(교육일정 등) - 실무자 처우 개선 - 홍보강화



(1) 통합서비스 운영기관의 방향성

■ 다양한 가족에 대한 맞춤형 서비스를 제공하는 가족지원서비스 전문기관

실무자들이 추구하는 건강가정·다문화가족지원센터의 운영 방향은 다양한 가족에 대한 맞춤형 서비스를 제공하는 가족전문기관이었다. 가족관계 향상 등과 같은 가족역량 강화 관련 서비스를 가족 단위 대상에게 제공하는 것을 통합서비스 기관의 주요 사업으로 여기고 있었다.

가족이라는 단위인데, 가족이라는 단위가 특성이 다양하잖아요. 다양한 특성의 가족들에게 맞는 서비스를 제공하는 것이 맞죠. 가족이라는 특성이 다르기 때문에 다른 특성들을 통합시켜야 한다는 것은 아닌 거 같아요. 특성에 맞게 전문적인 서비스를 해 나가는 것이 우리가 추구해야 할 방향이 아닌가 하는... (중략) 건가 사업을 하는 사람 4명, 다문화 사업을 하던 사람이 5명 이런 식이었는데, 조직상으로 통합이 되었으니 9명이 된 거예요. 그러니까 사실은 특화 사업까지 다 붙이면 직원이 26명이예요. (중략) 지역사회에서 되게 큰 기관이 된 거예요. 그래서 지역에서 우리가 부모교육 규모가 작다 이런 얘기할 수 있는 상황은 아닌게 돼서 여러 가족의 유형이 우리에게 의뢰를 하더라도 우리는 가족을 중심으로 서비스를 제공하는 기관으로서 중심을 잡고, 필요한 서비스를 제공해주는 것. (F센터 실무자)

가족이거나 상황이 애매모호한 경우에... 예전에는 건가가 댔지, 다문화는 알겠는데 애매모호 했잖아요. 그런데 통합이 됐고, 가족에 관련된 모든 서비스가 진행이 된다는 것을 아는 거죠. 그럼 사실은 애매모호하면 다 저희 쪽으로 보내 주시더라고요. 구청도 그렇고, 지역아동센터, 복지관, 또 가정폭력센터부터해서 학교, 특히 학교도 꽤 많이. 그래서 그런 인식의 변화도 한 몫 하지 않았을까 싶어요. (B센터 실무자)

실무자들은 다양한 가족을 대상으로 맞춤형 서비스를 제공하는 가족전문기관으로 자리매김하는 것을 통합서비스 운영기관의 방향으로 설정하고 있었으나, 가족전문기관으로서의 장점이나 정체성을 공고히 하는데 어려움을 경험하기도 하였다. 특히 가족 역량 강화와 관련되지 않은 가족 대상 서비스를 통합서비스 운영기관의 서비스로 오해받은 경우도 있었다. 따라서 향후 가족지원서비스 전문 기관으로서의 정체성 및 방향성을 설정하는 과정에 대한 고민이 필요함을 이야기 하였다.

가족센터로 해서 가족과 관련된 업무를 크게 했으면 좋겠어요. 가족복지관처럼 규모 있게 하고 좀 더 심도 있는 가족과 관련된 사업을 진행하고. 그 다음에, 다문화가족 중에서도 가족과 관련된 사업, 서비스잖아요. 그런 건 가족서비스에서 하고. 외국인이나 결혼이민자 중에서 특히 그 부분만 해당되는 서비스는 따로 빼는 게 맞다고 생각해요. 전문성이 갖춰진 외국인 시설들이 몇 개 있는데 그걸 재정비하든가 해서. (중략) 그런 거 재정비해서 외국인 많은 곳에 외국인과 관련된 서비스를 집중적으로 제공하고, 가족과 관련된 것은 통합이 돼서 규모 있게, 얹어서 하는 거 말고. (G센터 실무자)

저희 상담한다고 했더니 처방까지 필요하신 분들까지 다 저희 쪽으로 오셔서 정신건강증진센터 더하기, 병원 더하기, 온갖 기능들을 다 할 것 이라고 기대하는 거예요. 그래서 그런 기관 정체성에 대한 부분은 분명히 공고히 해야 하는데... (중략) 저희는 가족에 관련된 부분만 강화가 되기를 기대하고 서비스를 해야 하고... 각각 기관에서 지금 다문화사회이니까 다문화의 이용자를 위한 인프라를 구축하는 것. 기관별로의 앞으로의 방향인거지 다문화가 많이 오니까 이 업무를 다문화센터에서 다 가져가라고 저희의 불륜을 키워주는 건 맞지가 않다고 생각을 하는 거죠. (B센터 실무자)

한편 일부 연구참여자는 통합 전 두 기관에 대한 인식 자체가 건강가정지원센터보다 다문화가족지원센터에 대한 인식이 명확했던 탓에 통합서비스 운영기관으로의 변화 이후에도 다문화 관련 사업에 대한 인식이 더 높은 것을 우려하였다.

통합이 되고서 다문화에 대한 걸 더 크게 보시는 것 같아요. 일반적인 사업에 대해서는 다문화를 크게 보시고, 그 외에는 상담. 가족상담을 하는 곳, 이렇게 보시는 거 같아요. 예전에는 건가하면, 상담보다 부모교육을 더 크게 보고, 돌봄 프로그램까지 3가지로 봤다고 하면. 지금은 상담을 제일 크게 보시는 것 같아요. 건가에 대해서는 모르는 분이 더 많으세요. 다른 센터랑 헷갈려 하시는 분이 계시거든요. 건강가정, 다문화 갖다 붙이는 센터라고 하면. 이것 다문화로 인식을 하면서 가족사업을 하는구나 이렇게 보시는 거 같아요. (E센터 실무자)

■ 보편적 서비스와 맞춤형 서비스의 조화

실무자들은 가족 전문 기관이라는 측면에서 다양한 가족을 다루는 센터로 대상을 확대하는 것은 찬성하나 그와 함께 가족의 다양한 특성을 고려한 민감한 서비스를 제공하는 것이 반드시 필요함을 강조하였다. 또한 두 기관의 통합에 따른 효율성 증가 뿐 아니라 가족에게 필요한 전문적인 서비스가 제공될 수 있을 것인가에 대해 고민하고 있었다.



다문화가족 분들은 사회 적응 초기에만 좀 특별한 문제가 많은 거지 3년, 5년 지나면 가족별로 되게 다른 스펙트럼이 나오잖아요. 잘 적응하면 한국가족이랑 어울려서 문제될 게 전혀 없어요. 통합이 맞다고 봐요. 하지만 다문화가족 중에서 지원이 더 필요하거나 이런 분들이 통합센터라고 해서 통합프로그램을 해야 한다고 강조가 되어버리면 이 분들을 대상으로 하는 프로그램이 가는 방향이 정확하게... (C센터 실무자)

결혼이민여성이 습득할 수 있는 언어의 수준과 정보의 양이 전혀 다른데, 그것을 통합 센터니까 효율성을 위해서 이름을 통합, 생애주기가 같으니까 같이 하자. 이런 것은 개인적인 특성을 너무 반영하지 않은 말이지. 그거는 아니고, 저희도 해보니 어쩔 수 없이 평가지표에 들어가요. 통합센터니까 통합 프로그램을 해라. 저는 이것 자체가 맞도 안 되는 일이라고 생각하는데 어쨌든 저희도 평가를 받아야 하니까. 그래서 할 수 있는 프로그램이 언어를 사용하지 않고 신체놀이, 이런거 정도는 통합을 할 수 있겠다고 생각하고 통합을 하는 거고. 그 외의 프로그램은 이쪽으로 접근하는 방식이. 다문화가족에 접근하는 방식이 특히 결혼이민자 여성분들 일반가족이 원하는 욕구와 전혀 차이가 있으니 그거를 역지로 통합이라는 말 때문에 통합하는 것은 저는 반대입니다. 맞지 않다고 생각해요. (중략) 기관 자체는 가족, 다문화든 일반가족이든 가족 특성에 맞춰서 지원하는 것이 맞고, 그 지원하는 방식이 대상자를 맞춰서 달라져야 하는 것이 맞는거죠. (F센터 실무자)

가족센터가 아니라 개인지원센터, 외국인지원센터 같은 느낌이 강해요. 그래서 한국어교육, 방문교육, 다문화사례관리사, 멘토링, 언어발달, 이중언어 등 여러 가지 프로그램들이 있는데 대체로는 전반적인 프로그램들의 방향이 다문화취업지원이나 그런 것들이 1:1 매칭들이 많거든요? 개인단위로 보고 다문화교육을. (중략) 그러니까 가족을 다문화 특유의 가족역동이나 가족이슈를 다루는 것은 거의 전무하다시피하다. 우리 센터뿐만 아니라. 그렇게 느껴서 문제의식을 가지고 있고, 그런 것들을 보면 어떻게 통합센터 하면서도 문제의식이 좋지 않으면서 어떻게 해야 할까 고민을 가지고 있었는데, (중략) 저는 그게 통합센터라 했을 때 기계적인 접합이 아니라 분명히 이제 시너지를 내야 되는 거지. 기존의 다문화가족센터의 강점들을 살려내야 하는건데, 그런 고민을 하고 있는거죠. 통합이라고 했을 때 결정적인 통합에 대해서 효율성을 증진하고, 비용 감소 측면에서의 통합의 의미라기보다는... (D센터 실무자)

(2) 통합 과정의 특성

통합서비스 운영기관들은 통합서비스를 제공하기 시작한 첫 해부터 초기 적응의 어려움을 경험하였다. 구체적으로 상위 기관에서 제시하는 통합서비스 운영기관의 방향성 부재에

다른 통합의 방향성 정립 과제, 통합서비스 기관 운영을 위한 실질적 적응 과정 및 시간의 필요, 통합서비스 제공에 따른 어려움, 통합에 따른 긍정적 변화 등을 통합 과정의 특성으로 이야기 하였다.

■ 통합의 방향성 정립 과제

두 기관을 통합하여 운영한 센터들은 상위기관인 여성가족부나 한국건강가정진흥원의 통합 방향성이 부족한 상황에서 지역센터 실무자들이 설정한 통합의 방향성이 옳은 것인가에 대해 끊임없이 고민하고 있었다.

통합에 대한 어떤 전문가에 대한 정보도 없고, 통합프로그램의 관찰은 사례도 없는데, 지금 직원들이 맨땅에 헤딩을 해야 하는 거죠. (중략) 통합의 방향을 맞다고 생각하는데 두려운 거죠. 우리가 만들어서 우리가 하는 게 맞을까, 이런 두려움이 있고, 사실은 슈퍼바이저로서 제가 그 역할을 많이 해줘야 하는데 저 역시도 괜히 어줍지 않게 했다가, (중략) 건가 지침하고 다문화 지침하고 통합 지침이 따로 있어요. 다 그러니까 저희는 통합만 따르면 되는데, 통합 지침을 보면 사업에 대한 내용은 되게 적어요, 몇 장이 안돼요. 그러니까 직원들이 생각하기에 불안한 거예요. 왜냐하면 진흥원이 항상 마지막에 평가를 하도 늦게 주니까, 그 매뉴얼 그렇게 간단하게 나오면, 평가는 막 생뚱맞게, 세부적인 게 다 들어가거든요. 그러니까 건가에 있는 거 다 해야 되냐, 다문화에 있는 거 다 해야 되냐, 이러니까 엄청 불안해하거든요. (C센터 실무자)

진흥원에서 원하는 통합을 우리가 하는지 잘 모르겠어요. 저희 입장에서는 저희가 할 수 있는 만큼만 통합을 하는 거데. (E센터 실무자)

■ 통합서비스 운영기관 운영을 위한 실질적 적응 과정 및 시간 필요

통합 이전에 운영하던 시스템을 통합 이후에도 그대로 유지한 센터실무자는 통합에 따른 어려움을 강조하여 이야기하지 않은 반면, 통합서비스 운영기관으로서 기능의 통합, 대상의 통합 등 다양한 방식으로 변화를 시도한 일부 센터들은 그 과정에서 조직구성, 프로그램 운영 등에서 시행착오를 경험하였고 그 결과 나름의 운영 방법에 대한 노하우를 습득하고 있었다. 그러나 조직과 프로그램을 재정비하는 과정에서 질적인 프로그램 운영에 대한 고려를 충분히 하지 못하였다는 점을 지적하였다.



사실은 통합하는데 제일 수월한 프로그램은 문화 프로그램이죠. (중략) 그런데 교육 프로그램 같은 경우에는 사실은 언어적 어려움과 어쩔 수 없는 편차가 있어요. (중략) 생애주기별 단계에서 초기의 단계에는 분리를 굳이 할 필요는 없지만 자연스럽게 도태될 수밖에 없어서 추가로 해야 하는구나. 다문화 부모교육, 영유아 부모교육, 굳이 그렇게 할 필요는 없지만, 그냥 부모교육으로 오픈을 하지만 (다문화 부모를 위해) 별도로 또 한 번을 해주고 있어요. 보완책인거죠. 왜냐하면 거기는 많이 안 들어오시니까. 어려우니까. 그래서 추가로 생애주기별에서 초기 단계는 보완해줘야 하는 것을 알게 되었고, 그리고 청소년기 때부터는 괜찮구나. 다 같이 대상자별로 통합해서 교육을 들어도 괜찮구나 하는 것을 알게 되었고, 문화프로그램은 전혀 문제가 없음을 알게 되었어요. 노하우들을 가지게 된 해였던 거 같아요. (B센터 실무자)

시범으로 어떤 모델을 개발해볼까 해가지고 다문화, 비다문화 해가지고 부모교육을 해봤어요. 초중생이나, 예비초등학교 엄마들 대상으로 000반이라고 했었는데, 그게 너무 어려웠어요. 교육적으로는 이게 같이 하기가 어려워요. 공감대 형성도 안 되고, 언어도 사용하는 단어 자체도 어렵기 때문에 다문화 엄마들이 소외될 수밖에 없더라고요. 그래서 저희가 조금 다시 생각해서 그런 부분을 보완하고자 ‘교육은 아니다. 교육은 통합이 안되겠다.’ 그래서 문화나 체험 쪽으로 해서 저희가 가족 사랑의 날 해가지고 체험만 하면 노는 것 같으니까 교육과 체험을 융합해가지고 성교육이라든지 하면서 체험, 해가지고 프로그램을 조인해서 했어요. 그랬더니 조금 자연스럽더라고요. 대상자를 매번, 매일 바꾸는 게 아니라 쪽 갈 수 있는 대상자를 열 가정, 열 가정, 다문화 다섯 가정, 비다문화 다섯 가정 이렇게 쪽 가는 걸로 했어요 1기. 이렇게 해서 교육하고, 지지난주에 교육했으면 그 다음 주에 아이들 대상에 맞는 저렴한 비용의 뮤지컬 보러 가고. 자연스럽게 두 번째 만나니까 자연스럽게... 비다문화 엄마들도 공연을 통해 함께했다는 그것도 마음이 열린 것 같아요. ‘미녀와 야수’ 뮤지컬을 봤는데, 우연히 선택했던 뮤지컬이었는데, 교훈을 주게 되더라고요. ‘외모만 가지고 평가하면 안 된다.’는 교훈을 줘서 감명이 깊고, 오히려 다문화 엄마들도 ‘그래도 내가 혼자 아니구나.’라고 의미 있는 시간이 됐던 것 같아요. 그러면서 저희가 서로 1기, 2기 이런 식으로 상하관계로 열 가정, 열 가정 올해는 그렇게 하려고 하거든요. (A센터 실무자)

다른 팀 내 업무 공유나 이런 부분은 팀장급에서 소통하는 경로. 팀장을 로테이션 시키는 경로. 건가했던 팀장이 다문화로 가고, 2팀에 있던 팀장이 1팀가고, 1팀이 건가로 가고 그러면서. 한 번 섞이면서, 다문화를 접근을 했었는데 밑에 이제 새로운 시스템을 하는 건데, 직원을 바꾸는 게 아니라 팀장들을, 중간관리자를 바꾸는. 전달하는 개념으로. 가끔 직원들은 로테이션 해요. (G센터 실무자)

조직도를 좀 독특하게 바꿨어요. 그래서 사업의 색깔이랑 좀 구분 없이, 대상 상관없이, 사업의 종류에 맞게끔, 기능 별로, 흔히 말하는 기능 별로 묶었는데, 그랬더니 직원들이 건가의 매뉴얼하고 다문화 매뉴얼을 다 외워야 되고, 건가 프로그램 돌리던 습성하고 다문화 돌리던 습성하고 또 안 맞는 거예요. 훈련된 방향하고 다른 거예요. 그래서 퇴사를 엄청나게 했어요. 그래서 너무 힘들어가지고, 프로그램 질적인 거에는 거의 신경을 못 썼어요. (C센터 실무자)

또한 본 연구에 참여한 실무자들은 통합서비스 운영기관으로의 정착 과정에 대한 상위기관의 배려와 인내의 필요를 이야기 하였다. 통합서비스 기관 운영 환경에 대한 정비가 이루어지지 않은 상황이므로 자치구 센터들은 통합 과정에 대한 다양한 시도와 시행착오를 경험하고 그 과정에서 센터 나름의 노하우를 찾을 수 있도록 하는 시간을 충분히 갖는 것이 반드시 필요하다. 이에 대해 통합서비스 운영기관들이 시행착오 과정을 통해서 방향성을 찾을 수 있도록 통합서비스 운영기관으로 전환시 사업 부담을 줄여주는 것이 필요하다고 이야기 하였다.

직원들 입장에서서는 통합은 방향이 맞는 것 같은데 여가부가 제시하는 방향은 좀 불안하다. 그리고 거기에다가 자치구에서 시행하는 사업이 있고 서울시에서 해야 하는 사업이 있잖아요. 그리고 또 기관 사업들 중에서도 외부에서 같이 하자고 하는 사업들을 저희가 또 배제할 수가 없잖아요. 그러니까 직원들 입장에서서는 통합이 지금 문제가 아니고 업무가 너무 많으니까, 지금 통합이라는 거에 대해서 프로그램을 고민하는 거에는 실질적으로 쉽지는 않은 것 같아요. 기존에 하던 사업들도 너무 많은데, 통합이라는 걸 하려면 사실은 이런 연구를 하는 이유도 대상자의 습성이 맞는지, 그러면은 그 대상자에 맞는 교육 커리큘럼이 있는지, 거기에 훈련된 강사가 있는지, 이런 걸 저희가 다 모니터링이 되어야 하는데, (중략) 좀 불안하지 않게 여러 시도를 할 수 있게끔 열어줬으면 좋겠는 거예요. 그래서 그때는 오히려 어떤 프로그램을 해봤냐, 어떤 거 실패해봤냐 그런 걸 서베이를 해야 하는데, 지금 저희는 불안한 거예요. 2020년에 평가 있습니다. 있는데, 최소한 정량평가 하겠습니다. 더 무서운 거예요. 정량평가 하면, 왜냐하면 정량평가하면 안 힘드시잖아요. 그러니까 DB 가지고 평가하겠다는 거니까 정성에 대한 것 크게 신경 쓸 이유가 없어요. 많이 모집하고, 만족도 높아야 되고, 많이 하면 되고, 직원들이 실패도 좀 느껴보고 분석도 좀 해보고. (C센터 실무자)

(통합 첫 해) 워크숍을 분기별로 했는데, 팀별 개인별로 준비해야할 자료들이 있잖아요. 직원들끼리 보고하고 고민하고 해야 하니까, 그 자료는 3년치 월별 실적, 프로그램별 실적 동향, 대상자 만족도 등 그런 것을 다 엑셀작업해서 워크숍 때 보고를 해야 하는 거예요.



사실은 그것을 준비하는 것이 만만치 않은데, 본인의 평상시 프로그램을 돌려야 하는 거잖아요. 그래서 업무량이 프로그램 때문에 늘어나는 것이 아니라 그것에 대한 평가와 관찰을 하기 위한 시간이 (통합 첫 해에는) 절대적으로 필요할 거예요. (중략) 결국 주요 정보는 실무자가 가지고 있기 때문에 그것을 필터링 하고 직원들끼리 논의를 하는 과정들이 필요해요. 그래서 오히려 관찰하고 평가하는 시간이 통합 첫 해년도에 많이 소용해야 할 것 같고요. 오히려 차라리 프로그램을 줄이는 것이 나아요. 차라리 욕심내지 않고 통합 1차 년도에는 사업수를 줄이고 평가, 자문하는, 슈퍼바이저를 모시는, 그런 시간들을 운영에 관련된 사업비를 보존해서, 또는 직원 워크숍이나 직원 캠프 등을 직원 연수의 시간들을 1차 년도에는 확보해서 직원들에게 충분히 본인의 마인드를 전달하는 과정, 우리가 이것을 왜 해야 하는지 동기 부여하는 과정들, 돈독히 하는 과정들을 1차 년도에는 할 필요가 있기는 해요. 그래서 1차 년도에는 좀 줄이는 거죠. 그런데 저희센터는 그렇게 안했기 때문에 힘들었어요. 사업은 사업대로 많이 하고, 또 평가 준비 과정을 엑스트라로 했기 때문에 아주 힘들었던 거예요. 그런데 절대적으로 통합이 힘든 건 아니었어요. 본인들한테도 물어보면 통합은 별로... 그런데 그렇게 고생을 좀 해놓으면, 다음해에 계획서 세울 때는 저희가 탄력적으로 잘 진행했던 것 같아요. (B센터 실무자)

■ 통합서비스 제공 상의 어려움

통합서비스 운영기관들은 센터 운영의 상위법, 상위 기관, 기관 운영 방식, 서비스 대상 접근 방식, 실무자 처우 등이 다른 두 집단을 통합하여 운영하는 과정에서 상당한 어려움을 경험하였고, 현재에도 그에 따른 어려움을 경험하고 있었다. 특히 서비스 대상인 다문화가족과 비다문화가족의 특성 차이를 통합서비스에서 어떻게 반영할 것인지에 대해 고민하고 있었다. 이러한 통합 과정은 실무자들의 업무 부담을 가중시켰으며, 통합 첫 해에 가장 중요한 과업인 통합 과정에 대한 비판적 분석이나 서비스 모니터링 등 프로그램의 질적 제고를 위한 과정이 이루어지기 어려웠다.

통합자체는 큰 법이 안 바뀐 상태에서 통합을 하고 있기 때문에 문제가 커요. 법 자체가 건가는 건강가정기본법이고 다문화는 다문화가정지원법이고, 하나는 사회복지사업법 안에 들어가 있고 하나는 건강가정기본법으로 되어 있고, 법이 분리되어 있는 상태에서 지금 센터를 통합한 거잖아요. (G센터 실무자)

시스템 자체가 너무 다르다고 생각했고 이용자들 부류도 너무 달랐고, 정확하게 카로 나눌 수는 없지만 건강가정지원센터는 사례 중심이 아니라 이용자 중심이에요. 누구나 왔다가

교육 한 번 받고 연을 맺지 않고 가시는 시스템이라면, 결혼이민자 분들도 그런 경우가 있을 수 있지만 주로 사례관리 개념이거든요. 우리 센터 오면 한국어부터 시작해서 자녀양육까지 교육을 다 하고, 센터랑 연을 맺어야 하는 사례관리 개념인 거예요. 두 사업이 엮이는 것 자체가 쉽지는 않았어요. 다문화 사업 자체는 단순히 가족사업 뿐만이 아니라 이민정책하고 복지정책도 다 포함이 되는 거라서. 근데 건강가정지원센터는 사실 복지보다는 서비스 제공개념의 그런 게 있는데. (G센터 실무자)

기능형으로 하려니까 이 직원들이 만약에 예를 들어 기능형이라 하면 가족교육팀 이렇게 묶어 뒀다. 그러면 가족교육팀은 다문화가족의 교육도 하고 한국가족 교육도 해야 되면. 그 두 사업에 대한 매뉴얼을 다 양쪽으로 숙지를 해야 되고. 그런 일들. 그리고 이를 테면 어떤 직원이 있었냐면. 어떤 팀장이 이런 식인 거예요. 자기 밑에 건가사업 관련 팀원이 하나 있고 그리고 다문화 쪽 사업하는 팀원이 있다 그러면 이 사람은 시스템에서 승인을 할 때, DB로 2개를 들어가야 돼요. 사업양이 적으면 할 수 있는데, 사업이 거의 매일 한국어만 해도 두 클래스씩 매일 돌아가고. 개별프로그램, 공동육아 같은 거 맨날 돌아가고 있지, 매일 정리해야 되죠. 상담 뭐 이런 업무가 추가되면 이 팀장이 번아웃이 되버리는 거예요. 시스템도 일원화가 안 되어 있고... (C센터 실무자)

근무하는 시간도 다르고, 노동시간도 다르고, 임금시스템도 다르고 이러니까 센터 입장에서는 통합해 가는 것이 힘들죠. 일 년 계약직 같은 것도 있고, 내년이 불투명한 것이 있고 사업의 불안정성 때문에. 그런 것들도 약간 덕지덕지 붙여놓은 게 많아요. 그런 게 있다 보니까 통합이 되려면 비슷한 처우 이런 게 되어야 하는데 안 되어 있으니까 연약한 조직인 것 같아요. (D센터 실무자)

(통합하면) 우리가 예산을 통합해서 쓸 수 있을 거라고 생각했거든요. 관리는 따로 하더라도. (중략) 운영비 면에서는 하나로 통합해서 쓸 수 있지 않을까 생각을 했었는데. 막상 해보니까 같이 쓰는 자원 자체가 달라서 같이 쓰면 안 된다고 하더라고요. (E센터 실무자)

사실은 서울시에 여러 센터들이 통합을 했는데 통합한 센터들 중에도 행정상으로도 계속 분리되어있는 곳이 있어요. 왜냐하면 지자체가 다문화 담당하는 과랑 건가 담당하는 과랑 달라서 그래서 나중에 보고를 하거나 정산을 하거나 할 때 다 따로 따로 해주기를 기대를 해요. 그렇기 때문에 이름만 통합이라고 하고, 사실은 분리해서 운영하는 것이 나중에 행정서류를 제출하거나 할 때 더 명확한 거예요. 그래서 행정상으로 통합을 안해버리는거죠. (F센터 실무자)

이와 함께 건강가정사업과 다문화가족지원사업을 함께 수행하는 통합서비스 운영기관은 각 사업이 적정하게 수행되고 있는 것인가를 우려하고 있었다. 일부 연구참여자들은 다문화가족 대상 서비스와 비교해 비다문화가족 대상 서비스가 감소되는 것은 아닌지에 대한 우려를 표하였다. 반면에 다른 연구참여자들은 표면적으로는 다문화가족 대상 사업이 증가한 것으로 보일 수 있지만 동시에 과연 다문화가족의 특수성이 반영된 프로그램이 지속적으로 제공되고 있는가에 대한 의문을 제기하기도 하였다.

통합을 했다고 느끼는 이용자는 대체로 비다문화가족분들이세요. 다문화가족은 ‘통합이었어?’라고 인식했고요. 그들에게 통합이 상관이 없는 이유는, 그리고 비다문화가족이 통합을 현실감 있게 다가올 수밖에 없었던 이유는 제가 보기에 센터 벽에 붙여 있는 다양한 홍보지들이 있잖아요. 홍보지에 예전에는 “다문화가족을 모집합니다.” 라는 말이 없었다가 홍보지가 더 늘었는데, 다문화가족을 모집한다는 홍보지를 보게 되면서 ‘다문화사업이 이렇게 많았어?’를 알게 되는 거죠. ‘그럼 작년에는 왜 내가 못 났지? 이 기관이 분리가 되어 있었구나. 그런데 지금은 통합.’ 직원들에게 물어보는 거죠. ‘지금은 통합이라서 혼재되어 있는 프로그램을 관찰할 수밖에 없구나. 이걸 내가 참여하지 못하는구나.’ 라는 부분을 알게 되는 거죠. ‘아, 다문화사업이 많구나.’ 이렇게... 그래서 통합에 대한 피부로 느끼게 되는 감정은 본인의 불편감과 불공평하다고 하는 생각 때문에 알게 돼서 느끼게 되는 것 같고요. 반면에 다문화가족은 왜 전혀 모르냐면, 본인은 모든 프로그램에 참여 할 수 있거든요. 설령 다문화가족만을 대상으로 하는 프로그램이 아니라도 참여할 수 있고, 다문화만을 위한 프로그램도 참여할 수 있고, 그래서 이 사람들은 본인이 이용할 수 있는 서비스가 확대 됐어요. 확대되었으니 좋아진거죠. 그러니까 본인이 굳이 ‘프로그램이 더 많아졌네, 좋아졌네’로 인식할 뿐이지, 그 이유가 통합이기 때문에 예전처럼 분리감이 없었기 때문에 많아졌다고 생각하지 않죠. (중략) 통합 전에 우려감은 다문화가족이 여러 가지로 인해서 저항을 받거나 혹은 어려움이 있을 것이라는 생각으로 사실은 통합을 반대하시는 분들이 꽤 있으셨거든요. 정체성이 흔들릴 수도 있다. 그런데 오히려 어떤 분들은 이 센터가 통합센터라고 말은 하지만 다문화센터로 보인다. 본인들 눈에는 다문화사업만 많다고 말씀하시는 분들도 많으세요. (B센터 실무자)

건가 입장에서 보면, 사업이 줄었어요. 기존에 했던 가족교육사업 같은 것도 이제 생애주기별로 다 했던 부분이 있었는데. 통합이 되면서 이제 필수사업들이 있잖아요. 일단 개를 우선적으로 두다보니까. 개를 다시 계획을 하다 보니 그런 게 많이 빠졌거든요. 그러니까 건가 입장에서 봤을 때는 사업이 많이 빠졌구나 하는 생각이 들었죠. (E센터 실무자)

교육프로그램 같은 경우에는 다문화가족지원센터만 있을 때는 그렇게 많지 않잖아요. 많이 만들 수도 없고. 그런데 건가 쪽에는 워낙 가족교육 같은 게 많으니까, 부모교육이라던가 가족사랑의 날 이런 것도... 여러 가지 가족봉사단도 다문화분들 계시거든요. 그런 것들도 다문화가족분들에게 신선한. 높은 거죠. 되게. 더 좋아하시는 것 같으세요. (중략) 통합이 됐으니까 기존의 이런 문화 프로그램을 이용해라. 그런데 그 분들은 그것에 대해서 좋아하죠. 왜냐하면 비다문화 프로그램이 많으니까. 좋아는 하지만, 사실은 자신들에게 특화된 주제들은 다룰 수 없기 때문에 좀 저는... (중략) 그러니까 가족을 다문화 특유의 가족역동이나 가족이슈를 다루는 것은 거의 전무하다시피하다... (D센터 실무자)

■ 통합에 따른 긍정적 변화

실무자들은 현 시점에서 통합서비스 제공에 따른 변화를 이야기하는 것이 이르고 통합으로 인한 변화를 이야기하기가 어렵다고 하였으나, 대부분의 연구참여자들은 조직 확대에 따른 업무역량 강화, 지역 상황에 따른 업무 배치 및 업무 간의 유연성이 높아진 것을 변화로 이야기 하였다.

두 기관이 통합 과정에서 조직을 재구성한 센터들의 실무자들은 상사 및 동료의 지지 정도가 강화되었다고 인식하였고, 이것은 조직만족도나 업무에 대한 태도에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

통합해서 좋았던 건 약간 조직이 크고 있는 느낌이 든 거죠. 체계가 좀 더 잡혔다는 거. 예전에는 팀장 1명, 나머지 팀원, 이랬던 부분이 통합하면서 팀장이 4명 있거든요. 팀장이 딱 그 분야를 맡고 있으면서 팀원이랑 같이 사업을 하는 게 자체적으로. 예전의 사람들이 교육팀, 문화팀, 상담팀 그게 한 명씩인 게 힘들다고 했었거든요. 지금은 사업 팀 안에서 교육, 문화, 상담을 다 하긴 하지만, 사업팀으로 묶어놓은 상태인 거예요. 그러니까 자기들끼리 논의하기는 쉽죠. 지금은 같은 팀이라고 생각하는 거 같아요. 예전에는 별도로라고 생각했었는데. (E센터 실무자)

소소한 것이긴 한데 건가 다가 인원이 너무 조금이었잖아요. 3~4명이었잖아요. 그런데 팀으로 내려오잖아요. 조직이. 그래서 1인 1팀 체제였는데, 그러다보면 사실 동료감이 없다는게 힘든 것 같아요. 옆 팀하고 친하게 지내면 되긴 한데, 사실 다들 바빠서 내 사업을 같이 고민한다는 것이 어렵잖아요. 그런데 합치다 보면 드디어 팀원이 생기게 된 거죠. 동료가 생겼잖아요. 그리고 팀제로 구성하다 보니까 팀장도 생기고, 그것에 대한 여러 가지 조언도 해줄 수 있고, 그런 면에서 직원의 만족도는 확실히 올라갔어요. 또 불륨이 큰 사업이



있는데, 이를테면 지역 축제 같은 경우, 혼자서 깡깡거리고 하고, 도와주세요. 라고 말하는 것이 아니라 우리 팀에서 같이 머리를 맞대고, 우리 팀 일이니깐 너나 할 것 없이 할 수밖에 없는 의무감이 더 생긴 거잖아요. 그렇게 하다 보니 확실히 큰 사업도 거뜬히 해내고, 업무의 진행 면에서 좋은 것 같아요. (B센터 실무자)

또한 조직의 통합은 규모가 커지고 실무자간 소통의 기회가 확대되는 효과로 연결되었고 이것은 업무 상황에 맞게 인적 자원을 유연하게 구성할 수 있는 기회로 작용하였다.

긍정적인 부분은 말씀 드린 것처럼 (행정적인 부분) 사실 긍정적이나 부정적이나 하는 것은 사실 잘 모르겠어요. 행정상으로 통합이 예산이 하나로 되다보니 그래도 건가로 고용된 직원, 다가로 고용된 직원 사이의 역할이 칸막이가 정확했던 것은 있어요. 건가센터에 고용된 사람은 건가 일 중심으로 하고, 건가 센터에 고용된 사람이 다가 사업에 투입되는 것이 쉽지 않았는데 지금은 그 칸막이는 좀 줄어서 기본 인력이라고 부르는 9명이 훨씬 더 자유롭게 넘나들어요. 업무에 있어서. (중략) 자유롭게 움직이다 보니 저희는 다가 쪽에 직원이 0.5~1 정도가 늘었어요. 반대로 건가 쪽이 일반가족들 대상으로 하는 프로그램은 0.5~1이 줄었겠죠. 그렇게 조금 옮겨왔구요. 좀 줄이거나 아니면 그 전에 썼던 에너지를 이쪽으로 돌리게 된 거고, 돌린 에너지가 우리 지역만의 특성은 사실 000동에 있는 중국동포와 그 자녀들이거든요. 그 사람들이 00구에는 외국인이 10%. 10% 중에 90%가 중국동포들이예요. 집단 거주하고 있고, 점점 더 집단 거주하는 영역이 늘어나고 있고 그래요. 그래서 그렇게 되면서 그 지역의 특성에 맞는 사람이 인력이 배치되고 그 사업을 하기 시작하니깐 그 사업에 맞는 군에 이용자들이 생기는거죠. (F센터 실무자)

업무가 떨어지잖아요? ‘어, 그럼 저건 내거 아니야.’ 이런 느낌 있었는데, 지금은 이게 딱 떨어지면 ‘우리 이제 이것 어떻게 해볼까?’ 뭐 이러면 서로 좋은 아이디어를 내서 잘 수행하는. 그런 여기서는 업무분장이 자연스럽게 되더라고요. 역할. ‘어, 그럼 제가 여기까지 할게요.’ 그 전에는 구청에서 사업을 공모했는데, ‘어 이건 내거 아니니까 다문화해쥬야. 다문화에서 해. 건가에서 해.’ 이렇게 약간 구분 지었는데... (중략) 지금은 합쳐지니까 ‘우리가 이것 어떻게 하면 좋겠니?’라고 제가 이렇게 하면 ‘이건 이렇게 하고, 얘는 이거 잘하니깐 이거 이렇게 하고’ 그런 부분에서 소통하고, 일의 협업이 잘되는 거예요. 그게 효율성으로 업무적으로. (A센터 실무자)

(3) 통합서비스 운영기관의 과제

본 연구에 참여한 통합서비스 운영기관 실무자들은 향후 통합서비스 운영기관의 활성화를

위한 과제로 다음과 같은 점들을 제시하였다. 우선 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 각각의 기관이 가졌던 특성과 장점들이 다른 사업 영역에 적용될 수 있기를 기대하였다. 또한 지역 특성에 따라 건강가정사업과 다문화가족지원사업 운영의 유연성 확대, 효율성보다 전문성과 사업의 적절성에 대한 고민, 통합서비스 운영기관의 역할에 고민 등을 지적하였다.

■ 다문화가족지원사업과 건강가정지원사업의 특성 및 장점의 확대 적용

특히 다문화가족 대상 사업의 경우 사례관리를 통해 가족을 단위로 다양한 서비스가 연계되는 서비스의 특성이 건강가정사업에서도 적용될 수 있는 시스템으로 구축되길 원하는 사례가 있었다.

비다문화도 사례관리자가 있으면 좋겠는데, 그렇게 활용이 될 수 있는지는 잘 모르겠어요. 사례 중심으로 가야할 것 같은데, 통합이 되면서 교육, 문화, 상담 다 연결하라고 하는데 막상 사례관리자는 없으니까. (중략) 다문화가 사례관리가 많이 되다 보니까 거기서도 가족 문제가 나오잖아요. 건가도 보면 관리가 되지는 않지만 그런 얘기가 나오거든요. 그러다 보니까 이게 키워져서 같이 갔으면 좋겠다고 생각하는 거고. 자조모임도 다문화, 비다문화가 섞여 있다 보니까 그 안에 사례관리 대상자가 있거든요. 그러니까 그 담당자도 사례관리사랑 이야기를 하다 보니까 비다문화 분들도 그게 보이니까. (중략) 너무 다문화에만 치우치지 않았으면 좋겠고. 특화사업에서 다문화 대상으로 하는 언어발달이라든가. 언어발달은 비다문화 홍보해서 하겠다는 거 아니지만, 주가 다문화가 되더라도 상황에 맞춰서 비다문화가 급하게 필요할 때면 이것도 할 수 있는 부분이지 않을까 싶은데. 센터를 이용하는 분들 중에는, 아니면 연계된 다른 기관에서도 언어발달을 한다고 하면 저희에게 연락을 주세요. 그런데 저희는 다문화 대상으로 하다 보니까 그런 것도 열려 있으면 좋겠어요. (E센터 실무자)

다문화는 또 사례관리가 되게 철저하고, 친밀감이 있는데... 건가는 사례관리 하지도 않고... 그것도 이슈죠. 건가도 지금 보면 그냥 개인지원센터 같은 느낌이지... 제가 바라는 건 우리 측으로 왔으면 당연히 가족사정 평가는 받아서 부부서비스나 상담도 연결하고... 그런 식으로 가족단위로 고민을 해야 하는데, 그렇지 않거든요? 구조적으로 프로그램이나 가족들을 분절적으로 이해하는데 그런 점에서는 다문화 쪽이 사례관리사도 있고, 심지어 방문교육사들도 있으니까 집에 방문까지 하니까 가족... 교육적인 측면에서는 약할 수 있지만, 사례관리 측면에서는 가족적인 접근이 있죠. 건가도 그런 것들이 조금 더 많아지면... 근데 우리나라는 사례관리라 하면 대개 취약가족에게만... 사회복지의 영역인 것으로만 여기니까 건가는 그런 부분에서 약한 것 같아요. (D센터 실무자)



■ 지역 특성에 맞는 조직 및 사업 운영의 유연성

앞서 지역의 특성에 따라 통합서비스 운영기관 인력을 다문화사업에 추가 배치한 사례처럼 일부 센터에서는 지역에 거주하는 가족의 특성을 감안하여 사업의 규모를 결정할 수 있는 사업 운영의 유연성이 필요함을 주장하였다.

전체적으로 크게 보면 다문화에 치우친다는 느낌이 많이 들어서 개가 좀 없어졌으면 좋겠어요. 통합센터라고 했을 때 예산이 주어지면 저희가 알아서 그 구의 특성에 맞춰서, 다문화가 많은 데는 치우칠 수도 있겠지만, 저희는 그렇지 않거든요. 그리고 00구를 보니까 반 이상이 다른 지역에서 오세요. 그런데도 불구하고 다문화를 더 키울 필요가 있을까 싶고. (E센터 실무자)

■ 효율성보다 사업의 전문성과 적절성을 향한 고민

통합서비스 운영기관 내부에서도 사업 운영의 효율성 추구에 따른 사업의 적절성 혹은 전문성이 저해되지 않을까하는 우려가 제기되고 있었다. 대상 및 내용에 따라 단계별 프로그램 제공이라든지 대상별 프로그램 제공이 필요함에도 상황에 따라 적절한 서비스가 제공되지 않을 수 있음을 염려하였다.

저희 입장에서는 저희가 할 수 있는 만큼만 통합을 하는 거예요. 대상자를 통합해서 같이 프로그램 참여는 하고 있지만, 교육 쪽에서는 따로 가는 게 맞는 것 같기도 하고. 따로 하면 좋은데, 그랬을 때 그걸 감수하는 건 실무자니까. 한 번 할 것을 두 번에 나눠서 해야 하는데, 진흥원에서 하라니까 하는데, 두 번 하면 좋지만 내가 힘드니까 한 번 하는 거죠. 그러면 대상자들은 조금 불편할 수 있겠죠. (E센터 실무자)

직원들이 실적이라는게 예를 들어 건가 50명, 다문화 50명에게 서비스를 제공했잖아요. 통합으로 보면 100명에게 서비스를 제공했을 때, 사람은 누구나 편해지는 걸 원하잖아요. 어제보다는 오늘이 편하고 앞으로 업무가 오늘보다는 편하고 수월했으면 좋겠고, 그런 건 누구나 다 원하잖아요. 다문화가정은 전화해야 되고, 찾아내야 되고, 집에 찾아가야 되고 그러는데 건가는 강사 섭외해서 홍보하면 사람들 와, 그럼 쉬운 사업으로 몰릴 수밖에 없죠. 이미 그렇게 벌어지고 있어요. 센터 담당자 입장에서는 굳이 필수가 아니면 그쪽으로 사업을 굳이 안 만들어요. 그래서 오히려 결혼이민자 분들에 대한 입지가 더 약화되고, 다문화는 서비스가 업그레이드 될 필요가 있었는데, 그들이 필요한 욕구에 맞춰서 해줬어야 하는데 그런 걸 하기 보다는 그런 거 건가에서 하고 있으니까 그거 하세요, 수준으로 마무리는 거죠. (F센터 실무자)

관리직이 2명이었는데 1명으로 줄인 거거든요. 그런 건 효율적인 수밖에 없고 예산이 절감될 수밖에 없죠. 그런데 그런 식으로 따지면, 저는 그런 효율성은 모든 기관을 합치면 그렇게 될 수밖에 없고 비용은 줄 수밖에 없는데 전문성이 떨어질 수밖에 없는 거죠. 그걸 생각해야 하는데 그런 효율적인 측면, 단순한 측면만 본다고 하면 안 될 것 같아요. (G센터 실무자)

■ 통합서비스 운영기관의 역할에 대한 고민

현 시점에서 통합서비스 운영기관의 성과 및 역할 등에 대해 논의하기 이르지만, 실제로 센터들이 통합서비스 운영기관으로 변화함에 따라 통합서비스 운영기관에서 제공할 수 있는 사업의 가능성 타진 등 통합서비스 운영기관이 어떠한 역할을 하고자 하는지의 고민이 필요함을 이야기 하였다.

통합을 하라고 해서 지금 센터들이 통합은 했지만 실질적으로 어떤 센터들은 업무 자체가 완전히 다문화랑 건강가정이랑 분리되어서 하는 센터들도 있고, 그래서 제가 작년까지 듣기로는 진정한 통합 프로그램이라는 게 과연 센터에 몇 개나 있느냐 보면, 대부분 문화 프로그램 말고는 교육조차도 거의 시도가 안 되는 걸로 알고 있었고. (C센터 실무자)

일부 센터의 경우 통합서비스 운영기관으로 변화함에 따라 기존 사업의 대상이 아니었던 가족을 대상으로 한 프로그램까지 운영하는 등 서비스 대상자를 넓히려는 시도도 이루어지고 있었다.

(가족에 관련한 서비스를) 강화했다는 건 다문화가족분들이 통합으로 들을 수 없는 사업들을 보강하고 강화했다는 얘기고 그리고 일반적으로 평이하게 진행됐던 교육과정들을 심화단계라는 새로운 코스를 만들어서 프로그램의 전문성을 높이게 된거죠. 예산이 확보되었기 때문에... 그리고 다양한 가족에 대한 사업들을 더 강화하게 된 사유는 실제로 지역사회 내에서 저희 센터가 통합과 함께 ‘가족들은 다 저기로 보내면 돼’ 라는 인식이 높아지다 보니 틈새에서 갈 곳 없는 가족들에 대한 고민들을 더 많이 하게 된 거예요. 그중에 하나가 맞벌이기도 해요. 기존에는 맞벌이만을 위한 사업이 별도로 있지는 않았어요. 그런데 맞벌이 가족분들이 올 수 있는 주중 야간 프로그램, 또 토요일을 운영하게 됐어요. 그래서 근무가 월요일부터 토요일까지 해요. 그래서 아예 카테고리를 만들었어요. 맞벌이 지원 사업이라고. 그게 새로운 변화예요. 가족부분에 대해서는, 그리고 1인가구를 강화하게 됐죠. 그리고 기타 새터민가족이라든지, 다양한 가족인데 우리가 지금 못 담아내고 있는 것에 대한 고민들을 계속하고 있는 것 같아요. 오히려 더 민감도가 높게. (B센터 실무자)



(4) 통합 이전 조직의 제한점 지속

연구참여자들은 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 본래 가졌던 문제들이 해결되지 않은 상태에서 통합을 추진하게 됨에 따라 기존 센터들이 가졌던 문제가 통합서비스 운영기관에서도 되풀이되고 있음을 이야기 하였다. 따라서 통합서비스 운영기관으로의 변화 이전에 두 센터의 성과 및 한계에 대한 평가와 개선이 우선되어야 함을 지적하였다.

■ 실무자의 잦은 변경과 사업의 비연속성에 따른 전문성의 한계

실무자에 대한 낮은 처우와 잦은 이직에 따른 사업의 비연속성은 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 가졌던 중요한 문제였고, 이는 통합서비스 운영기관으로의 변화 과정에서도 주요 현안으로 언급되었다.

사실 이용자들이 불편했던 거는 저희가 퇴사가 많아요. 실무자가 너무 자주 바뀌니까 불편하다 이런 거 사실 있었어요. 그런데 이용자가 그걸로 인해서 불편하다고 했던 거는. (C센터 실무자)

주로 그만두는 파트들을 보면 급여가 고정급여예요. 그 직원들은 처음에는 급여가 일 년 지났는데 안 오르고 그 다음에 지났는데 안 오르기 때문에 내가 계속 여기 있어야 하나 생각을 많이 하죠. 주로 많이 나가는 게 언어발달, 통번역, 직업상담사 고정 급여인 이런 파트가 많이 퇴사를 해요. 아이돌보미도 많이 퇴사해요. (G센터 실무자)

근로자의 복무에 대한 고민이 제일 커요. 근무조건, 인건비 등이 너무 천차만별인 상황이어서 많은 통합인데, 조건이 너무 다르거나 수당이 다른 경우가 있어요. 그래서 그런 부분에서 오는 고민들이 너무 깊은 거죠. 그리고 복무에 대한 다양한 기준들이 모호하게 내려오는 부분들... 서울시의 문제는 아니라 여가부 지침이 그렇거든요. (B센터 실무자)

결국은 사람이 하는 거잖아요. (통합 후) 일이 늘어나고 모든 것이 공모사업을 통해서 메꾸었고, 그랬잖아요. 제가 이렇게까지 할 수 있는 건, 직원들이 이직을 안했기 때문이거든요. 그래서 인건비나 직원 복지가 어느 정도 수준으로 되어야 하는 것 같아요. 그래서 그 직원이 최소한 3년 이상은 근무하게끔 만들어야 할 것 같아요. 그래서 제가 어려워하는 센터를 가면 대부분 직원들이 많이 나가는 센터가 어려워해요. 이 부분을 많이 강화하는 지침이 내려와야 할 것 같아요. (중략) 센터의 역사를 알고 있는 직원을 당할

재간이 없을 것 같아요. 센터 역사라 함은 지역의 역사일 수도 있고, 그 동네 분위기 일 수도 있고, 누가 키맨인지 알게 되고 그런 거잖아요. 그런데 이런 것들을 늦게 파악하면 업무가 나아가지는 않잖아요. 뒷북치고. 그런데 이것들을 잘 알고 있는 직원들이 많아야지만, 빨리 빨리 일을 처리할 수 있어서, 그게 중요한 것 같아요. (B센터 실무자)

직원들의 잦은 이직에 따른 사업의 전문성 문제가 통합서비스 기관 운영에 있어서도 고질적인 문제로 작용함에 따라 직원들이 안정적으로 근무할 수 있는 환경 조성의 필요성을 공감하고 이를 위한 방법을 고민하고 있었다.

너무 쪼으면 당연히 직원들이 통합으로 만든 것도 머리 아프고 정신없는데... 낯선 환경에 적응해야 하는데, 리더라인에서 뭔가 푸시하는 직장 분위기면... 이런 전이기에 다른 스트레스는 좀 줄여주는 게 좋을 거 같은데... 애기 들어보면 천차만별인 거 같아요. 작년에 이직을 너무 많이 하니가 센터를 잘 끌고 갈 수 있을까? 사업의 연속성이 이렇게 떨어지는데? 이런 게 가장 걱정되어서 좀 느긋하게 운영하려고 방향을... 카퇴근시키고 그러는 이유 중에 하나가 일단 오래 다니게 해야겠다. 그래서 전문성으로 일하게 해야지 그게 정말 이슈인 것 같아요... 이번에 육아휴직이나 이런거 저희 두 명 들어왔는데 그런 분들이 잘 적응할 수 있게 하는 거. 그래서 계속 평생직장까지는 안 되더라도 계속 뭔가 공감하는 걸로 해야지... 이 센터가 안정이 되고 시간이 가면서 전문성이 쌓이니까 그 다음부터는 정말 양질의 프로그램 만들 수 있고 그렇게 되는 게 맞지 않나. 하드웨어적 설비도 중요하지만, 소프트웨어적 설계, 어떤 마인드를 가지고 있는지가 되게 영향을 많이 받고. 되게 작은 조직이니까 그런 게 영향들이 큰 것 같아요. (D센터 실무자)

■ 센터의 공간적 한계

부족한 공간 문제도 지속적으로 제기되는 문제점 중 하나이다. 통합서비스 사업을 원활하게 수행하기 위해서는 독립된 공간을 확보하여 이용자들이 편안하게 이용할 수 있는 물리적 공간 확보가 선행되어야 함을 이야기 하였다.

프로그램 자체는 다들 만족도가 높아요. 장소나 이런 것들이. 지자체나 이런 데서도 관심을 갖고. 여기서 거의 여가부가 원하는 거는 보편적이고, 원스톱서비스. 그런데 그렇게 할 수 있는 장소 자체가 안 되어 있기 때문에 실무자들이 그걸 극복하고 좋은 프로그램들을 많이 만들고, 만족도 높이고, 의미 있는 프로그램들 만들고 하는 거잖아요? 그니까 어떻게 보면 실무자들의 과제가 되는 거죠. 여기서 원스톱서비스를 잘 제공할 수 있을까, 통합서비스를



잘 제공할 수 있을까... (A센터 실무자)

독립된 건물에 복지관들도 기본 건물 지어주거든요. 아니면 공간을 확보는 해놔야 돼요. 그것처럼 건가센터도 그런 식으로 하고, 거기에 서울시 센터 역할은 그렇게 키우는 것. 서울시 센터를 키우는 게 아니라 각 센터들이 독립된 공간에 특정한 가족과 관련된 역할을 할 수 있는 구조를 짜주는 게 제일 중요한 역할이라고 보죠. (G센터 실무자)

■ 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에 대한 평가 및 개선

이에 따라서 통합서비스 운영기관에 대한 고민 뿐 아니라 기존 기관인 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 성과와 한계 등에 대한 진지한 고찰이 우선되어야함을 이야기하였다. 기존 센터에 대한 반성적 고찰과 문제점에 대한 개선 없이 통합서비스 운영기관에 대한 논의가 어렵지 않을까 하는 의견을 표하였다.

저는 통합센터의 긍정적 변화를 지금 말할 때가 아니고 건강가정지원센터의 10년 변화와 다문화가족센터의 10년 변화를 이야기해야지. (C센터 실무자)

(5) 서울시 센터 역할에 대한 제언

본 연구에 참여한 실무자들은 통합서비스 운영기관이 확대되고 있는 시점에 서울시 건강가정지원센터의 역할 확대를 기대하고 있었다. 특히 서울시 건강가정지원센터와 거점센터 간의 통합 혹은 두 센터 간의 연계성 강화를 통해 지위체계를 단일화하는 것의 필요성을 이야기하였다. 또한 서울시 건강가정지원센터의 경우 자치구 센터 운영지원기관으로서의 역할 강화를 기대하였다.

■ 행정적 통합 및 상위 기관 간의 연계 강화

연구참여자들은 서울시 건강가정지원센터와 거점센터 두 개의 상위 기관과 별도의 업무 논의가 진행되어야함에 따른 불편함을 이야기하며 행정적 통합의 필요성을 강조하였다. 이와 더불어 상위 기관 간의 업무 연계 및 협의를 통해 단일한 메시지가 자치구 센터에 전달되기를 기대하였다.

광역시에는 지금 서울시 건가센터는 건가센터 사업만 하고 있고, 영등포구는 거점이라고 거점만 하고 있어요. 그러니까 결국 지역 센터만 통합이 되어 있고 최종 체계들은 다 분리되어 있는 시스템인 거예요. 여가부도 분리. 서울시도 분리. 거점, 광역도 분리. 지역 센터만 통합. (C센터 실무자)

행정적인 통합이나 빨리 좀 해주면... 그거라도 다 해주면 좀 더 낫지 않을까 싶어요. (F센터 실무자)

지금 나오는 게 다문화지도사, 아이돌보미지도사에 대한 거잖아요. 예를 논의를 하려면 다문화교육은 거점센터에 문의를 해야 하고, 아이돌보미는 시 센터에 해야 하는데... (E센터 실무자)

서울시에서도 교육을 진행하고, 거점에서 진행하고, 한가원에서도 한단 많이에요. 다문화 쿨센터에서 하더라고요. 날씨가 세 군데 다 겹쳤어요. 그러면서 이게 무슨 통합인거예요. (A센터 실무자)

■ 자치구 센터 운영지원기관으로서의 역할 강화

자치구 센터에서 활용할 수 있는 강사풀 마련, 통합서비스 모범 사례 공유 등의 정보제공, 또한 노사관계 등 현재 센터가 안고 있는 법률문제 등과 관련한 법률지원 및 자문, 주변 자원 연계, 실무자 처우 개선 노력 등 자치구 센터 운영을 지원하는 기관으로서의 역할 강화를 기대하였다.

강사가 카멜레온처럼 막 바뀌어 되는데. 예를 들어 한자리에 다문화가족하고 한국가족이 있다. 접근을 동시에 할 수 있는 사람들이 몇이나 되는지 저는 제가 그게 의문이에요. 오히려 시 같은 데에서는 그런 인프라를 좀 찾아주셔야 되는데. (중략) 문화 프로그램은 전혀 문제가 없죠. 근데 교육은 되게 조심스러워요. 특히나 강사 전달자가 그렇게 통합프로그램 대상자를 두고 할 만한 전문가인가. 검증이 없어요. (중략) 직원들이 실패도 좀 느껴보고 분석도 좀 해보고. 그럼 그거에 대해서 보고 드리면 그걸 수합하는 걸 광역시나 누가 해서 아 이런 프로그램 훌륭하니까 다시 해봐라. 모델도 주고, 이게 또 광역시가 해야 하는 역할이고. (C센터 실무자)

물론 노무사들이 센터에 공동으로 있는데. 원래는 안 그랬는데 방문교육사들에 대한 처우가



다 제각각이니까... (중략) 그런 법률이나 자문을... 그 역할을 이제 서울시 센터에 있으면 좋죠. (D센터 실무자)

그것을 하나씩 꼼꼼하게 인력풀 편, 하나하나 꼭지별로 들여다보면 시간 엄청나게 걸릴 것 같은데요. 그래서 그것을 문제가 있는지, 혹은 어느 법에 위배가 되는지, 그런 것도 감수하고, 또 무엇이 부족한지 현재 있는 것을 살펴보고, ‘방문사업이 진짜 문제가 없나? 이분들이 정말 나가서 하고 있는 이 카테고리랑 맞나? 이런 것들 있잖아요. 회기수가 현재 1년이 맞는데 이게 맞나? 교통비가 빠져있으면 교통비가 왜 안들어가지?’ 이런 것들 서울시는 방문교사 교통비 지금 이라던지. 이런 식으로 전 사업을 통째로 정상화를 시키기 위한 노력들을 해야 하지 않을까 싶기는 하죠. (B센터 실무자)

저희가 질의를 했을 때, 거기에 대한 답만 좀 정확하게 해주셨으면 좋겠어요. 알아서 하세요, 지자체랑 상의하세요. 이런 거면 상위에 있을 필요가 없잖아요. 어쨌든 실적관리는 위에서 시 센터나 진흥원에서 하고 있으니까. 그럼 저희가 물어봤을 때 정확한 답을 주셔야 하는데 그게 잘 안 되거든요. (중략) 그리고 확인해서 알아봐준다고 했을 때, 결과적으로 알아서 하세요가 더 많았던 거 같아요. 그리고 저희가 다 같이 해야 할 게 있다고 했을 때, 그런 걸 좀 정리를. 지침 상에 애매한 부분도 많이 있고. 정리를 해서 내려졌으면 좋겠어요. (E센터 실무자)

서울시 센터 요즘에 가족학교 면에서 개별 센터가 접근하기 어려운 교육청을 뚫는다든지 이런 부분은 학교나 협조한 것도 어쨌든 다르고, 이런 부분도 있더라구요. 정책적으로 지원하고, 외부에 자원을 끌어들이거나 자원을 협약하고 연계하는... 그런 면에서 역할을 더 많이 해야 하고, 직접 지원 같은 경우는 센터들에게 자율성을 주고, 센터들이 운영할 수 있도록 하는 것이 좋지 않을까 싶네요. (F센터 실무자)

지역의 실무자들이 오랫동안 일할 수 있는 환경이 되는 것, 그리고 그 안에서 지역사회에서의 전문성이라는 것이 꼭 서비스의 전문성만이 아니라 지역의 기관들과의 관계나 여러 구청, 지역의 환경 등을 다 파악 할 수 있는 그런 환경이 되어야 해요. 그러면 훨씬 더 효율적이겠죠. 왜냐하면 만약에 아무것도 모른다면 그때부터 시작하는 거잖아요. 그런데 지역에 오랫동안 일하고 계속 관계 맺어 왔다면, 훨씬 더 쉽게 할 수 있으니까. 그런면에서 역할을 서울시에서 해야하지도 모르겠네요. 왜냐하면 전반적으로 근무환경이 안정되는 것, 이런 것이 중요하지 않을까 하는 생각이 드네요. (F센터 실무자)

홍보를 강화했으면 좋겠어요. 센터에서도 홍보를 하지만, 지극히 드러나는 게 일부고,

지역센터 같은 경우는 인건비 상한선이 없어졌잖아요. 홍보비 비용이 사실 없어요. 사업도 빠듯한데 홍보를 대대적으로 하고 싶은데 비용이 없잖아요. 그런 부분에서 센터에서 통합사업이라든지, 한부모라든지, 다문화라든지 이런 것도 원활하게 해주시면 덜 부담스럽죠. (중략) 동주민센터는 누구나 잘 가잖아요? 남편들도 많이 오니까. 공무원들 교육을 시킨다든지 그렇게 해서 홍보를 시켜줄 필요가 있고, 최근에 저도 한부모나 싱글맘들 기사보면 유럽이나 이런데는 그런 것들이 자연스러운데, 우리나라는 한부모 자조모임 같은 경우도 티 안나게 하는 것 같고, 그런 것들이 안타깝죠. 현 시대에 가족의 변화에 따라서 그런 부분들을 빨리빨리 홍보도 하고, 인식개선도 해주고 해야 하는데, 그렇게 하기에 현장에서는 어려움이 있는 거예요. 1인가족 부모사업 하라고 해도 대상자가 없는 거예요. ‘어디서 찾아야 돼?’ 이런 고민에 빠지는 거예요. 위에서는 하라고 내려오고, 막상 하려고 생각하면 어디가야 찾을 수 있나 하는 부분들이 어렵죠. (A센터 실무자)

3

소결

21개 통합서비스 운영기관의 중간관리자를 대상으로 한 설문조사 결과와 7개 센터실무자를 대상으로 한 일대일 심층면접 결과를 종합하여 주제어를 제시한 결과는 <표 III-4>이며, 심층면접의 범주에 따라 구성된 주제어들을 연결하여 주요 내용을 서술하면 다음과 같다.



<표 III-4> 통합서비스 운영기관 실무자 대상 심층면접 및 설문조사 결과의 주제어 종합

영역	심층면접 결과	설문조사 결과
통합서비스 운영기관의 방향성	• 다양한 가족에 대한 맞춤형 서비스를 제공하는 가족지원서비스 전문기관 • 보편적 서비스와 맞춤형 서비스의 조화	• 운영 프로그램의 변화 • 다문화가족지원서비스 증가 • 다양한 가족 대상의 통합서비스 운영 • 통합서비스 운영 전략 사용
통합 과정의 특성	• 통합의 방향성 정립 과제 • 통합서비스 운영기관 운영을 위한 실질적 적응 과정 및 시간 필요 • 통합서비스 제공 상의 어려움 • 통합에 따른 긍정적 변화	• 업무 부담과 불만족 • 조직구조의 변화 • 실무자 수 증가 • 외부자원 활용 확대
통합서비스 운영기관의 과제	• 다문화가족지원사업 및 건강가정지원사업의 특성 및 장점의 확대 적용 • 지역 특성에 맞는 조직 및 사업 운영의 유연성 • 효율성보다 사업의 전문성과 적절성에 대한 고민 • 통합서비스 제공 기관의 역할에 대한 고민	• 외부공모사업 참여 확대 필요 • 기관 인지도 향상 노력 • 홍보방법의 변화 • 이용자 수 증가
통합 이전 조직의 제한점 지속	• 실무자의 잦은 변경과 사업의 비연속성에 따른 전문성의 한계 • 센터의 공간적 한계 • 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에 대한 평가 및 개선	• 상위 담당부서 비통합 문제 • 협소한 센터 공간
서울시 센터의 역할	• 행정적 통합 및 상위 기관 간의 연계 강화 • 자치구 센터 운영지원기관으로서의 역할 강화	

통합서비스 운영기관의 방향성 확립 과정에서 프로그램과 서비스 운영 전략을 변화시키고 다양한 가족이 참여할 수 있는 통합서비스를 운영하는 등의 노력을 하였고 그 결과 다양한 가족을 대상으로 보편적이면서 동시에 맞춤형 서비스를 제공하는 가족지원서비스 전문기관으로서의 정체성을 구축해 나가고자 노력하고 있었다. 그러한 통합의 과정에서 통합의 방향성 부재와 행정적 시행착오, 다문화가족 및 비다문화가족 대상 서비스 제공에 대한 갈등 등의 다양한 어려움을 경험하며 업무 부담과 업무 불만족이 증가하는 문제가 발생하기도 하였다.

그러나 통합과 관련하여 조직 확대에 따른 업무 역량 강화, 업무 간 유연성 및 연계성 증가,

외부자원 활용 확대 등과 같은 조직적 차원의 긍정적 변화도 파악되었다. 향후 통합서비스 운영기관의 활성화를 위해서는 기관의 정체성과 전문성을 향한 고민과 인지도 향상을 위한 노력이 지속적으로 이루어져야 하고 구체적으로 외부공모사업 참여를 확대하거나 홍보방법을 변화시키는 방법을 제시할 수 있다. 그리고 통합 전 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터에서부터 제기되어온 문제점을 해결해 나가는 노력과 지원도 필요한데, 센터의 물리적, 인적, 조직적 한계를 개선시켜야 하겠다. 이를 위하여 서울시 건강가정지원센터는 통합서비스 운영기관들의 운영 효율화를 위한 행정적 통합과 더불어 통합서비스 효과성 강화를 위한 자치구 센터 운영지원기관으로서의 역할을 강화할 필요가 있다.

지금까지 운영기관의 통합과 관련된 다양한 변화를 종합적으로 살펴보았다. 통합서비스 운영은 2014년 시범사업으로 시작되어 2018년 서울시 센터의 92%로까지 확대되었지만 통합서비스 운영 활성화를 위한 센터의 요구 중 행정적인 측면의 요구가 여전히 많다는 점은 통합서비스 운영기관으로의 전환기라는 시기적 특성도 영향을 미치지만 실무자들의 업무 부담 증가와 낮은 업무만족도 등과도 연결해서 이해해볼 필요가 있다. 주목할 점은 그럼에도 불구하고 대부분의 통합서비스 운영기관들은 조직도를 재구성하고 운영전략을 변화시키는 등의 노력을 하였고 실제로 통합서비스를 운영하고 있는 것으로 파악되어 통합서비스 운영기관으로서의 정체성을 구축·실천하고 있다는 사실이다.

통합서비스 사업은 가족의 유형별로 이원화되어 있는 가족지원서비스를 한 곳에서 보편적이고 포괄적으로 제공하는 것을 목적으로 하고 있으며, 특히 가족을 서비스 대상으로 한다는 점에서 통합서비스 운영기관은 가족정책 전달체계로서의 적시성, 운영효율성, 조직화, 접근성, 수요자 맞춤형 서비스 등을 고려할 필요가 있다(OMSSA, 2007). 특히 전달체계의 운영효율성은 인프라, 제도, 기능, 운영 등이 안정적으로 조직되어 있을 때 가능한 것임을 고려하였을 때 안정적인 통합서비스 제공을 위해서는 행정적으로 다양한 요구를 동시에 해결할 필요가 있다.

통합서비스 운영기관 이용자 조사결과

1. 이용자 설문조사 결과
2. 이용자 초점집단면접 결과
3. 소결

IV

통합서비스 운영기관 이용자 조사 결과

이 장에서는 통합서비스 운영기관 이용자를 대상으로 실시한 설문조사 결과와 초점집단면접(Focus Group Interview) 분석 결과를 각각 살펴보고 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화 방안을 도출하는데 영향을 줄 수 있는 유의미한 설문조사 결과와 인터뷰 내용을 제시하였다.

1

이용자 설문조사 결과

1) 연구대상

서울지역 통합서비스 운영기관 이용자 대상 서비스 이용 경험 및 요구도 분석을 위해 23개 센터 이용자 총 556명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이용자 대상 설문조사는 다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자들에게 현재 센터의 이용 정도와 서비스 만족도, 참여했던 프로그램의 만족도, 세부 프로그램에 대한 요구도 문항과 통합서비스 운영기관으로 변경된 것에 따른 인지여부, 센터의 물리적 환경 및 센터 이용 만족도에 관한 문항으로 구성되었다. 또한 통합서비스 운영기관에 대한 기대 및 요구사항을 개방형 질문과 더불어 수요자의 성별, 연령, 혼인상태 등의 사회인구학적 특성에 관한 문항이 포함되었다.

2) 주요 결과

(1) 설문조사 응답자의 사회인구학적 특성

서울시 23개 통합서비스 운영기관 이용자를 대상으로 실시한 설문조사에는 총 556명의 이용자가 참여하였다. 본 연구에 참여한 이용자들의 사회인구학적 특성을 살펴보면 <표 IV-1>과 같다. 전체 556명 중 비다문화가족 이용자 313명(56.3%)과 다문화가족 이용자 243명(43.7%)이 참여하였다. 우선 비다문화가족 이용자의 사회인구학적 특성을 살펴보면, 성별은 남성 25.6%와 여성 74.4%로 구성되었다. 이들의 연령은 평균 40.41세였으며,



연령별로는 40세 이상 ~ 50세 미만이 51.0%로 가장 많았고, 다음으로 30세 이상 ~ 40세 미만 36.9%, 50세 이상 6.4%, 30세 미만 5.8% 순이었다. 혼인상태는 기혼이 90.1%로 대다수를 차지하였고, 학력수준은 대학교 졸업 61.3%, 대학원 졸업 21.1% 순으로 나타났다. 직업은 사무직 36.4%, 주부 33.9%, 전문직 21.4%로 구성되었으며, 월평균 가구소득은 300 ~ 399만원이 24.3%, 400 ~ 499만원이 21.1%, 600만원 이상은 20.1% 순으로 조사되었다. 자녀수는 2명이 49.2%, 1명이 29.4%, 3명 이상은 13.4%였고, 자녀가 없는 경우도 8%를 차지하였다. 자녀가 있는 경우 미성년 자녀를 둔 경우가 89.2%를 차지하였고, 37.8%가 미취학 자녀가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-1> 통합서비스 운영기관 이용자의 사회인구학적 특성

(N = 556)

변인	범위	전체 (N = 556)		비다문화가족 이용자(n = 313)		다문화가족 이용자(n = 243)	
		n	%	n	%	n	%
성별	남	86	15.5	80	25.6	6	2.5
	여	470	84.5	233	74.4	237	97.5
	소계	556	100.0	313	100.0	243	100.0
연령 (M = 37.56, SD = 7.63)	30세 미만	90	16.3	18	5.8	72	30.0
	30세 이상 ~ 40세 미만	227	41.1	115	36.9	112	46.7
	40세 이상 ~ 50세 미만	210	38.0	159	51.0	51	21.3
	50세 이상	25	4.5	20	6.4	5	2.1
	소계	552	100.0	312	100.0	240	100.0
혼인상태	기혼	508	91.4	282	90.1	226	93.0
	미혼, 이혼, 사별	48	8.6	31	9.9	17	7.0
	소계	556	100.0	313	100.0	243	100.0
학력	고등학교 졸업 이하	142	25.6	17	5.4	125	51.7
	전문대학교 졸업 이하	60	10.8	38	12.1	22	9.1
	대학교 졸업 이하	268	48.3	192	61.3	76	31.4
	대학원 졸업	85	15.3	66	21.1	19	7.9
	소계	555	100.0	313	100.0	242	100.0
직업	사무직	139	25.0	114	36.4	25	10.3
	자영업	20	3.6	13	4.2	7	2.9
	전문직	79	14.2	67	21.4	12	5.0

변인	범위	전체 (<i>N</i> = 556)		비다문화가족 이용자(<i>n</i> = 313)		다문화가족 이용자(<i>n</i> = 243)	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
	주부	215	38.7	106	33.9	109	45.0
	생산직	9	1.6	2	0.6	7	2.9
	기타	93	16.8	11	3.5	82	33.9
	소계	555	100.0	313	100.0	242	100.0
가구월수입	199만원 이하	118	21.3	20	6.4	98	40.5
	200 ~ 299만원	106	19.1	42	13.4	64	26.4
	300 ~ 399만원	122	22.0	76	24.3	46	19.0
	400 ~ 499만원	77	13.9	66	21.1	11	4.5
	500 ~ 599만원	57	10.3	46	14.7	11	4.5
	600만원 이상	75	13.5	63	20.1	12	5.0
	소계	555	100.0	313	100.0	242	100.0
자녀 수	없음	67	12.1	25	8.0	42	17.3
	1명	184	33.1	92	29.4	92	37.9
	2명	249	44.8	154	49.2	95	39.1
	3명 이상	56	10.1	42	13.4	14	5.8
	소계	556	100.0	313	100.0	243	100.0
미성년 자녀여부	예	444	90.8	257	89.2	187	93.0
	아니오	45	9.2	31	10.8	14	7.0
	소계	489	100.0	288	100.0	201	100.0
미취학 자녀여부	예	249	50.9	109	37.8	140	69.7
	아니오	240	49.1	179	62.2	61	30.3
	소계	489	100.0	288	100.0	201	100.0

* 변인별 소계가 다른 것은 무응답 때문임.

다음으로 다문화가족 이용자의 사회인구학적 특성을 살펴보면, 여성이 97.5%로 대부분을 차지하였다. 연령은 30세 이상 ~ 40세 미만이 46.7%, 30세 미만이 30.0%, 40세 이상 ~ 50세 미만은 21.3% 순으로 나타났다($M = 33.86$). 이들의 혼인상태는 기혼이 93%를 차지하였으며, 학력은 고등학교 졸업 이하가 51.7%, 대학교 졸업 31.4%, 전문대학교 졸업 9.1% 순이었다. 직업은 주부가 45%로 가장 많았으며, 다음으로 기타 33.9%, 사무직 10.3% 순으로 조사되었다. 월평균 가구소득은 40.5%가 199만원 이하로 응답하였으며, 200 ~ 299만원이

26.4%, 300 ~ 399만원이 19.0%로 조사되었다. 자녀수는 2명인 경우가 39.1%, 1명인 경우는 37.9%였으며 자녀가 없는 경우가 17.3%를 차지하였다. 자녀가 있는 경우 미성년 자녀 여부를 살펴본 결과 93%의 응답자가 미성년 자녀를 두고 있었으며, 69.7%는 미취학 자녀를 두고 있는 것으로 나타났다.

(2) 이용자의 서비스 이용 경험

① 이용자의 센터 이용기간

통합서비스 운영기관 이용자들의 센터 이용기간을 살펴보면 비다문화가족 이용자의 경우 59.7%가 3년 이하의 기간 동안 센터를 이용하였으며, 6년 이상 이용한 이용자도 16.6%를 차지하였다. 반면 다문화가족 이용자의 경우 6년 이상 이용한 경우가 33.8%로 가장 많았고, 다음으로 1년 이하 16.5%, 2년 15.2% 순으로 조사되었다. 비다문화가족 및 다문화가족 이용자 간 센터 평균 이용기간을 비교 분석한 결과 다문화가족 이용자의 센터 평균 이용기간이 4.65년으로 비다문화가족 이용자의 평균 이용기간인 3.59년보다 긴 것으로 나타났으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미하였다($t = 4.31, p < .001$).

<표 IV-2> 통합서비스 운영기관 이용자의 센터 이용기간

변인	범위	전체		비다문화		다문화	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
센터 이용 기간	1년 이하	103	18.8	64	20.4	39	16.5
	2년	104	18.9	68	21.7	36	15.2
	3년	76	13.8	55	17.6	21	8.9
	4년	65	11.8	38	12.1	27	11.4
	5년	70	12.8	36	11.5	34	14.3
	6년 이상	132	23.9	52	16.6	79	33.8
	합계	520	100.0	313	100.0	237	100.0

② 이용자의 지난 1년간 프로그램 참여 횟수

통합서비스 운영기관 이용자들의 지난 1년간 프로그램 참여 횟수를 살펴보면, 비다문화가족 이용자의 경우 1 ~ 2회가 40.9%로 가장 많았고, 다음으로 3 ~ 5회(28.4%) 순으로 나타났다. 반면 다문화가족 이용자의 경우 1 ~ 2회 28.8%, 3 ~ 5회 23.0%, 16회 이상 20.2% 순으로 나타나, 다문화가족 이용자의 센터 프로그램 참여 횟수가 비다문화가족 이용자보다 많은 것을 알 수 있다($\chi^2 = 28.13$, $df = 4$, $p < .001$).

<표 IV-3> 통합서비스 운영기관 이용자의 프로그램 참여 횟수

변인	범위	전체		비다문화		다문화	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
지난 1년간 프로그램 참여 횟수	1 ~ 2회	198	35.6	128	40.9	70	28.8
	3 ~ 5회	145	26.1	89	28.4	56	23.0
	6 ~ 10회	98	17.6	55	17.6	43	17.7
	11 ~ 15회	43	7.7	18	5.8	25	10.3
	16회 이상	72	12.9	23	7.3	49	20.2
	합계	556	100.0	313	100.0	243	100.0

③ 통합서비스 운영기관에 대한 전반적인 만족도

이용자들의 통합서비스 운영기관에 대한 전반적인 만족도를 살펴본 결과 비다문화가족 이용자의 전반적인 만족도 평균은 4.35점($SD = .80$)으로 나타났고, 다문화가족 이용자의 만족도는 평균 4.48점($SD = .88$)으로 나타나 다문화가족 이용자의 평균 만족도와 비다문화가족 이용자의 평균 만족도는 유사하였다.

<표 IV-4> 통합서비스 운영기관에 대한 전반적 만족도

(5점 척도)

구분	전체		비다문화		다문화	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
통합서비스 운영기관에 대한 전반적 만족도	4.41	.84	4.35	.80	4.48	.88



④ 통합서비스 운영기관의 서비스 만족도

통합서비스 운영기관 이용자들의 만족도는 아래 <표 IV-5>와 같다. 통합서비스 운영기관 서비스에 대한 전체 만족도는 비다문화가족 이용자 평균 4.48점($SD = .55$), 다문화가족 이용자 평균 4.51점($SD = .66$)으로 전반적으로 높은 것으로 나타났다. 앞서 살펴본 통합서비스 운영기관 전반적인 만족도 결과처럼 다문화가족 이용자의 전체 서비스 만족도와 비다문화가족 이용자의 전체 서비스 만족도 역시 유사한 수준으로 파악되었다. 서비스 만족도 세부 항목을 살펴보면, 비다문화가족 이용자의 경우 ‘나는 향후에 필요하면 이 센터를 이용할 것이다($M = 4.71$)’, ‘내가 받은 서비스를 아는 사람에게 추천하고 싶다($M = 4.65$)’, ‘센터 서비스가 나에게 유익했다($M = 4.60$)’의 문항에 대한 만족도가 상대적으로 높았다. 반면 ‘센터는 이용하기 쉽다($M = 4.1$)’의 문항에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 다문화가족 이용자의 경우도 ‘나는 향후에 필요하면 이 센터를 이용할 것이다($M = 4.67$)’, ‘내가 받은 서비스를 아는 사람에게 추천하고 싶다($M = 4.61$)’, ‘직원들은 서비스 이용 절차와 내용을 쉽고 친절하게 설명해준다($M = 4.58$)’ 등 항목의 만족도가 높았으나, ‘직원들은 내가 필요로 하는 것을 잘 알고 있다($M = 4.35$)’는 문항의 만족도가 상대적으로 낮았다.

<표 IV-5> 이용자의 통합서비스 운영기관 서비스에 대한 만족도

(5점 척도)

구분	전체		비다문화		다문화	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
센터는 이용하기 쉽다.	4.26	.89	4.10	.92	4.47	.81
센터가 깨끗하다.	4.39	.83	4.26	.85	4.56	.77
직원들은 비스 이용 절차와 내용을 쉽고 친절하게 설명해준다.	4.58	.70	4.58	.66	4.58	.75
직원들은 내가 필요로 하는 것을 잘 알고 있다.	4.35	.84	4.35	.78	4.35	.93
실제 서비스(프로그램)가 안내받은 내용과 같다.	4.49	.73	4.53	.68	4.44	.79
센터 서비스(프로그램)가 나에게 유익했다.	4.58	.69	4.60	.62	4.55	.78
나는 센터 서비스(프로그램)를 통해 긍정적으로 변하고 있다.	4.47	.75	4.49	.69	4.44	.82
내가 받은 서비스(프로그램)를 아는 사람에게 추천하고 싶다.	4.63	.66	4.65	.62	4.61	.71

나는 향후에 필요하면 이 센터를 이용할 것이다.	4.69	.59	4.71	.57	4.67	.63
나는 센터와 서비스(프로그램)에 대해 전반적으로 만족한다.	4.56	.69	4.58	.64	4.53	.75
합계	4.50	.60	4.48	.55	4.51	.66

⑤ 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 참여정도 및 만족도

㉞ 비다문화가족 이용자

비다문화가족 이용자의 프로그램 참여정도 및 만족도를 살펴본 결과, 본 연구에 참여한 비다문화가족 이용자는 아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등의 ‘학부모지원 프로그램’에 참여한 경우가 138명으로 가장 많았고, 다음으로 영유아부모교육 및 지원, 어깨동무 부모교육 등의 ‘영유아기 부모지원 프로그램’에 참여한 경우가 113명, ‘공동육아나눔터’ 이용자가 106명 순으로 나타났다. 이들이 참여한 프로그램 가운데 ‘가족사랑의 날’의 만족도가 평균 4.72점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘아버지 역할 지원(찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등)’ 평균 4.69점, ‘자녀돌봄지원(아버지-자녀 토요일돌봄 프로그램 등)’ 평균 4.69점, ‘가족봉사단’ 평균 4.67점, ‘맞벌이가정 일가정양립지원’ 평균 4.66점 순으로 만족도가 높았다. 이를 고려할 때 비다문화가족 이용자의 경우 가족문화 및 돌봄지원 프로그램의 만족도가 비교적 높은 것을 알 수 있다.

<표 IV-6> 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 참여정도 및 만족도 (비다문화가족)

(5점 척도)

구분	n	만족도	
		M	SD
임신·출산(부모지원-임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등)	80	4.51	.73
영유아기 부모지원(영유아부모교육 및 지원, 어깨동무 부모교육 등)	113	4.51	.63
학부모지원(아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등)	138	4.52	.64
노년기 부부지원(중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등)	33	4.42	.66
아버지 역할 지원(찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등)	91	4.69	.51
부부갈등예방 및 해결지원(부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등)	62	4.48	.70
이혼위기가족지원(이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등)	11	4.55	.69



가족상담(가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등)	60	4.52	.68
가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리(심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등)	49	4.53	.71
자녀돌봄지원(아버지-자녀 토요일돌봄 프로그램 등)	71	4.69	.50
맞벌이가정 일가정양립지원	41	4.66	.58
가족봉사단(다문화가족나눔봉사단-가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등)	89	4.67	.62
가족품앗이(등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등)	83	4.54	.74
공동육아나눔터(상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등)	106	4.52	.71
가족사랑의 날(수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등)	90	4.72	.48

㉔ 다문화가족 이용자

본 연구에 참여한 다문화가족 이용자는 ‘학부모지원 프로그램’에 참여한 경우가 151명으로 가장 많았으며, 다음으로 ‘다문화가족 초기 정착지원’ 147명, ‘다문화가족 방문서비스’ 146명, ‘다문화가족 이중언어환경조성’ 141명, ‘영유아기 부모지원’ 138명 순으로 나타났다. 참여한 프로그램에 대한 만족도는 ‘가족역량강화지원 및 다문화가족사례관리(사례관리, 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견 등)’와 ‘자녀돌봄지원(아버지-자녀 토요일돌봄 등) 프로그램’에 대한 만족도가 평균 4.70점으로 가장 높았으며, 다음으로 결혼이민자통번역 지원($M = 4.67$), 가족상담($M = 4.66$) 순으로 나타났다.

<표 IV-7> 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 참여정도 및 만족도 (다문화가족)

(5점 척도)

구분	n	만족도	
		M	SD
임신·출산(부모지원-임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등)	132	4.58	.64
영유아기 부모지원(영유아부모교육 및 지원, 어깨동무 부모교육 등)	138	4.54	.67
학부모지원(아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등)	151	4.58	.60
노년기 부부지원(중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등)	78	4.65	.53
아버지 역할 지원(찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등)	69	4.58	.63

구분	n	만족도	
		M	SD
부부갈등예방 및 해결지원(부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등)	105	4.62	.60
이혼위기가족지원(이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등)	66	4.64	.55
가족상담(가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등)	103	4.66	.60
가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리(심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등)	92	4.70	.51
자녀돌봄지원(아버지-자녀 토요일 돌봄 프로그램 등)	83	4.70	.51
맞벌이가정 일가정양립지원	76	4.59	.64
가족봉사단(다문화가족나눔봉사단-가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등)	105	4.64	.56
가족품앗이(등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등)	132	4.58	.59
공동육아나눔터(상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등)	102	4.63	.61
가족사랑의 날(수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등)	73	4.64	.67
다문화가족관계향상지원(배우자부부교육, 다문화이해교육, 다문화 인권감수성교육, 다문화가족상담 등)	107	4.64	.54
다문화가족이중언어환경 조성(이중언어부모코칭, 부모자녀상호작용프로그램, 이중언어활용프로그램, 가족코칭 등)	141	4.63	.55
다문화가족자녀언어발달지원사업(다문화가족 자녀 언어평가, 언어교육, 부모상담 등)	134	4.63	.58
다문화가족자녀성장지원(다문화자녀 사회성 및 리더십 개발 프로그램, 다문화부모자녀관계 향상 프로그램, 미래설계(진로코칭), 위기사례지원(치료) 등)	95	4.64	.54
다문화가족 방문서비스(한국어교육, 부모교육, 자녀생활서비스 등)	146	4.60	.69
다문화가족 초기정착지원(단계별 한국어교실, 다문화가족멘토링 등)	147	4.63	.63
결혼이민자 통번역 지원(결혼이민자 모국어 통역, 번역, 의사소통 지원 등)	115	4.67	.65
결혼이민자 취업지원(취업기초소양교육, 취업정보제공, 고용센터 및 워크넷 연계)	115	4.56	.79
결혼이민자 정착단계별 지원 패키지(미래설계프로그램, 길 찾기, 지역정보알기 등)	92	4.60	.65



(3) 통합서비스 운영기관 이용자의 프로그램 요구도

① 비다문화가족 이용자

통합서비스 운영기관 이용자 중 비다문화가족 이용자의 프로그램 요구도를 살펴본 결과, ‘학부모지원 프로그램’에 대한 요구도가 평균 4.58점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘아버지 역할 지원($M = 4.50$)’, ‘영유아기 부모지원($M = 4.46$)’, ‘부부갈등예방 및 해결지원($M = 4.46$)’, ‘가족상담($M = 4.44$)’, ‘자녀돌봄지원($M = 4.44$)’ 순으로 요구도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 비다문화가족 이용자의 경우 자녀양육 지원 및 가족관계 지원에 대한 요구가 높음을 알 수 있다.

<표 IV-8> 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 요구도 (비다문화가족)

(5점 척도)

구분	요구도	
	<i>M</i>	<i>SD</i>
임신·출산(부모지원-임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등)	4.37	.94
영유아기 부모지원(영유아부모교육 및 지원, 어깨동무 부모교육 등)	4.46	.89
학부모지원(아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등)	4.58	.74
노년기 부부지원(중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등)	4.17	1.00
아버지 역할 지원(찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등)	4.50	.84
부부갈등예방 및 해결지원(부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등)	4.46	.87
이혼위기가족지원(이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등)	4.30	1.02
가족상담(가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등)	4.44	.85
가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리(심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등)	4.28	.94
자녀돌봄지원(아버지-자녀 토요일 프로그램 등)	4.44	.86
맞벌이가정 일가정양립지원	4.36	.95
가족봉사단(다문화가족나눔봉사단-가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등)	4.27	.98
가족품앗이(등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등)	4.36	.87
공동육아나눔터(상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등)	4.43	.86
가족사랑의 날(수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등)	4.29	.86

② 다문화가족 이용자

다문화가족 이용자의 경우 ‘결혼이민자 취업지원 프로그램’에 대한 요구가 4.49점으로 가장 요구도가 높았으며, 다음으로 ‘다문화가족 자녀언어발달 지원 사업($M = 4.48$)’, ‘다문화가족 방문서비스($M = 4.45$)’, ‘학부모지원 프로그램($M = 4.43$)’, ‘다문화가족 초기정착지원($M = 4.40$)’, ‘다문화가족 자녀성장지원($M = 4.37$)’ 순으로 나타났다. 다문화가족 이용자의 경우 결혼이주여성 취업지원 및 다문화가족 자녀 성장 지원 서비스에 대한 욕구가 상대적으로 높음을 알 수 있다.

<표 IV-9> 통합서비스 운영기관 세부 프로그램 요구도 (다문화가족)

(5점 척도)

구분	요구도	
	M	SD
임신·출산(부모지원-임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등)	4.29	1.02
영유아기 부모지원(영유아부모교육 및 지원, 어깨동무 부모교육 등)	4.35	.98
학부모지원(아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등)	4.43	.84
노년기 부부지원(중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등)	3.93	1.17
아버지 역할 지원(찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등)	4.07	1.17
부부갈등예방 및 해결지원(부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등)	4.11	1.16
이혼위기가족지원(이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등)	3.93	1.31
가족상담(가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등)	3.98	1.22
가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리(심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등)	4.13	1.10
자녀돌봄지원(아버지-자녀 토요일돌봄 프로그램 등)	4.26	1.04
맞벌이가정 일가정양립지원	4.26	1.07
가족봉사단(다문화가족나눔봉사단-가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등)	4.10	1.10
가족품앗이(등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등)	4.28	1.03
공동육아나눔터(상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등)	4.29	.98
가족사랑의 날(수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등)	3.96	1.16
다문화가족관계향상지원(배우자부부교육, 다문화이해교육, 다문화 인권감수성교육, 다문화가족상담 등)	4.14	1.11



구분	요구도	
	<i>M</i>	<i>SD</i>
다문화가족이중언어환경 조성(이중언어부모코칭, 부모자녀상호작용프로그램, 이중언어활용프로그램, 가족코칭 등)	4.36	1.01
다문화가족자녀언어발달지원사업(다문화가족 자녀 언어평가, 언어교육, 부모상담 등)	4.48	.89
다문화가족자녀성장지원(다문화자녀 사회성 및 리더십 개발 프로그램, 다문화부모자녀관계 향상 프로그램, 미래설계(진로코칭), 위기사례지원(치료) 등)	4.37	.91
다문화가족 방문서비스(한국어교육, 부모교육, 자녀생활서비스 등)	4.45	.90
다문화가족 초기정착지원(단계별 한국어교실, 다문화가족멘토링 등)	4.40	.95
결혼이민자 통번역 지원(결혼이민자 모국어 통역, 번역, 의사소통 지원 등)	4.33	1.05
결혼이민자 취업지원(취업기초소양교육, 취업정보제공, 고용센터 및 워크넷 연계)	4.49	.84
결혼이민자 정착단계별 지원 패키지(미래설계프로그램, 길 찾기, 지역정보알기 등)	4.22	1.04

(4) 통합서비스 운영기관 이용자의 센터 통합에 대한 인식

통합서비스 운영기관 이용자들을 대상으로 센터 통합에 대한 인지 여부를 질문한 결과 전체 응답자 555명 중 74.8%가 센터의 통합을 인지하고 있었다. 이를 비다문화가족 이용자와 다문화가족 이용자로 구분하여 살펴본 결과, 비다문화가족 이용자의 72.8%가 통합을 인지하고 있었고, 다문화가족 이용자의 77.3%가 통합을 인지하고 있어 센터 통합 인지도는 다문화가족 이용자가 비다문화가족 이용자보다 다소 높았으나 이에 대한 통계적 차이는 유의미하지 않았다.

<표 IV-10> 이용자의 센터 통합 인지 여부

(n/%)

구분	전체		비다문화		다문화	
	안다	모른다	안다	모른다	안다	모른다
센터 통합 인지 여부	415(74.8%)	140(25.2%)	228(72.8%)	85(27.2%)	187(77.3%)	55(22.7%)

① 통합서비스 운영기관에 대한 인식

센터 통합을 인지하고 있는 이용자들을 대상으로 통합서비스 운영기관에 대한 인식을 질문한 결과 통합 이후 센터 운영 여러 측면에 대해 대체적으로 긍정적인 평가를 하고 있었다. 비다문화가족 이용자의 경우 ‘통합 센터의 직원은 약속시간이나 업무처리 과정에 대한 정확한 이해와 안내를 제공한다’는 문항에 대한 평가가 평균 4.53점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘통합 센터의 직원은 요구사항이나 불편사항을 이야기할 때 신속하게 대응한다’ 4.46점 순으로 높게 평가하였으나 ‘통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 가깝거나 이용하기 편하다’는 문항에 대한 평가는 평균 3.91점으로 상대적으로 부정적으로 평가하였다. 다문화가족 이용자의 경우 비다문화가족 이용자와 유사하게 ‘통합 센터의 직원은 약속시간이나 업무처리 과정에 대한 정확한 이해와 안내를 제공한다’는 문항에 대한 평가가 평균 4.45점으로 가장 높았으며 다음으로 ‘변화한 통합 센터의 직원은 서비스 이용절차와 내용을 보다 쉽고 친절하게 설명해준다($M=4.43$)’의 문항에 대한 인식이 긍정적이었다. 반면 ‘변화한 통합 센터의 직원은 이전 센터의 내가 만나던 직원과 같다’는 문항에 대한 응답은 평균 4.03점으로 통합 이후 직원의 변화가 있었던 것으로 다문화가족 이용자가 인식하는 것으로 파악된다.

<표 IV-11> 이용자의 통합서비스 운영기관에 대한 인식

(5점 척도)

구분	전체 ($n=415$)		비다문화 ($n=228$)		다문화 ($n=187$)	
	M	SD	M	SD	M	SD
변화한 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 가깝거나 이용하기 편하다.	4.10	.94	3.91	1.00	4.34	.81
변화한 통합 센터의 직원은 이전 센터의 내가 만나던 직원과 같다.	4.17	.99	4.28	.86	4.03	1.11
변화한 통합 센터의 직원은 서비스 이용절차와 내용을 보다 쉽고 친절하게 설명해준다.	4.40	.81	4.39	.78	4.43	.85
통합 센터의 직원은 내가 필요로 하는 것을 잘 알고 있다.	4.34	.86	4.39	.77	4.28	.95
통합 센터의 직원은 요구사항이나 불편사항을 이야기할 때 신속하게 대응한다.	4.43	.79	4.46	.74	4.38	.85
통합 센터의 직원은 약속시간이나 업무처리 과정에 대해 정확한 이해와 안내를 제공한다.	4.49	.72	4.53	.68	4.45	.76
합계	4.32	.70	4.33	.67	4.32	7.43



② 센터 통합 전후 만족도 비교

센터 통합 전후 만족도를 비교한 결과 다문화가족 이용자의 전체 만족도($M = 4.31$)가 비다문화가족의 통합 후 센터에 대한 전체 만족도($M = 4.12$)보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다($t = -2.27, p < .05$). 세부 문항별로 살펴보면 비다문화가족 이용자의 경우 통합 이후 센터의 정보 제공, 다양한 가족의 이해, 지역사회 참여 및 교류 확대 등의 문항에 대해 4점 이상의 높은 만족도를 나타낸 반면, ‘통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 이용할 수 있는 프로그램이 증가하였다’는 문항에 평균 3.98점으로 상대적으로 낮은 점수를 주었다. 이와 유사하게 다문화가족 이용자의 경우 통합서비스 운영기관이 제공하는 정보의 유익성, 다양한 가족에 대한 이해 제공, 지역사회 참여 확대 등에 대해서 비교적 높은 만족도를 나타냈다. 두 집단을 비교한 결과 ‘이용할 수 있는 프로그램의 증가’($t = -3.26, p < .01$), ‘유익한 정보 제공’($t = -2.13, p < .05$), ‘다양한 가족에 대한 이해’($t = -2.01, p < .05$)의 항목에서 비다문화가족 이용자보다 다문화가족 이용자의 만족도가 통계적으로 유의미하게 높았다.

<표 IV-12> 이용자의 센터 통합 전후 만족도 비교

(5점 척도)

구분	전체 ($n=415$)		비다문화 ($n=228$)		다문화 ($n=187$)	
	M	SD	M	SD	M	SD
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 이용할 수 있는 프로그램이 증가하였다.	4.11	.93	3.98	.95	4.27	.88
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 유익한 정보를 제공하고 있다.	4.24	.87	4.15	.87	4.34	.86
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 다양한 가족들에 대한 이해를 높여주었다.	4.22	.90	4.14	.93	4.31	.84
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 제공하는 프로그램의 지속성이 향상되었다.	4.22	.89	4.14	.92	4.30	.85
통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 센터를 이용하는 이웃과 교류하고 지역사회에 참여할 수 있는 기회를 확대시켰다.	4.24	.89	4.18	.93	4.31	.85
합 계	4.32	.70	4.12	.86	4.31	.79

③ 통합서비스 운영기관에 대한 의견

통합서비스 운영기관임을 인식하고 있는 이용자들을 대상으로 통합서비스 운영기관의 공·부정적 측면과 개선점을 개방형 응답을 통해 파악하였다. 그 결과 상당수의 이용자들이 현재 서비스에 만족하고 있고, 통합 전후 간의 큰 변화를 경험하지 못했다는 응답이 상당수를 차지하였으나 서비스의 변화를 체감하고 개선점을 제안한 응답도 다수를 차지하였다.

우선 비다문화가족 이용자가 인식하는 통합서비스 운영기관의 긍정적 측면은 ‘다양한 가족에 대한 이해 증가’, ‘다문화가족에 대한 인식의 폭이 넓어진 것’ 등 다양한 가족과 함께 서비스를 이용하는 것에 대한 긍정적 평가가 많았다. 반면 통합서비스 운영기관의 부정적인 측면으로 ‘다문화가족과 비다문화가족이 함께 참여하는 프로그램의 부재’라는 의견과 함께 ‘다문화가족 중심의 프로그램이 많음’, ‘다양화된 만큼 섬세한 부분에서 아쉬움’ 등 비다문화가족 이용 프로그램의 감소 및 맞춤형 프로그램 감소에 대한 부정적 의견도 함께 있었다. 이와 함께 센터 통합으로 운영 프로그램의 대상과 종류가 확대된 것과 비교해 직원 수 및 공간부족 등의 문제점도 함께 제시되었다. 이에 대해 향후 바라는 점으로는 ‘다문화가족과 비다문화가족간 소통의 장 마련’, ‘비다문화가족 대상 프로그램 확대’, ‘통합 프로그램의 경우 비다문화가족 및 다문화가족 참여 비율 합리적 조정’, ‘가족단위 프로그램 확대’, ‘공간 확대 및 시설개선’, ‘주차 공간 마련’ 등을 기술하였다.

다문화가족 이용자들은 통합서비스 운영기관의 긍정적인 측면으로 ‘이용이 편리해졌다’, ‘프로그램이 많아졌다’, ‘지역사회와 상호 작용하고 참여할 수 있는 기회의 확장’, ‘한국인들과의 교류 기회 확대’, ‘한국 문화에 대한 이해 확대’ 등을 제시하였다. 반면 아쉬운 점은 ‘사무실 출입이 서먹하다’, ‘센터 직원들의 교체’, ‘다문화가족에 대한 지원감소’, ‘직원 교체시 인수인계의 부족’, ‘이용자의 증가로 예약의 어려움’ 등을 기술하였다. 향후 개선안으로 ‘고학력 결혼이주여성을 위한 프로그램’, ‘한국 문화(결혼문화, 시댁문화, 직장문화)에 관한 프로그램’이 필요하고 언어나 음식에 대한 프로그램은 ‘외부 기관과 중복됨’, ‘청소년기 자녀 프로그램 확대’, ‘센터 운영 시간 확대(야간 등)’, ‘센터의 접근성 향상 및 시설 개선’ 등의 필요성을 제기하였다.



2 이용자 초점집단면접 결과

1) 연구참여자

통합서비스 운영기관 이용자 대상의 초점집단면접(Focus Group Interview, FGI 이하)은 통합서비스를 제공한지 2년 이상 된 센터에서 센터를 활발하게 이용하는 이용자를 추천 받아 실시하였다. 센터별로 다문화가족 이용자 4명과 2명을 대상으로 2회의 FGI를 실시하였고, 비다문화가족 이용자 4명과 2명을 추천받아 2회의 FGI를 실시하였다. 참여자의 보다 자세한 정보는 <표 IV-13>과 같으며, 면접내용의 구성은 <표 IV-14>와 같다.

<표 IV-13> 초점집단면접 참여자 특성

집단	아이디	센터	성별	출신 국가	연령	한국 거주기간	센터 이용기간	직업	가족특성
1	다문화 1	A센터	여	중국	33	9년	8년	주부	부부, 자녀2 (7세, 3세)
	다문화 2	A센터	여	중국	43	11년	9년	주부	부부, 자녀 3 (24, 10, 8)
	다문화 3	A센터	여	중국	36	11년	11년	사무직	부부, 자녀2 (7세, 4세)
	다문화 4	A센터	여	베트남	33	2년	2년	주부	부부
2	다문화 5	B센터	여	중국	39	15년	7년	조리사	부부, 자녀2 (12, 15)
	다문화 6	B센터	여	중국	44	15년	7년	주부	한부모, 자녀1(11)
3	비다문화 1	A센터	여	한국	55	-	9년	주부	한부모, 자녀 3 (27, 25, 16)
	비다문화 2	A센터	남	한국	47	-	3년	사무직	부부, 자녀 2 (8세, 4세)
	비다문화 3	A센터	여	한국	36	-	3년	주부	부부, 자녀 2 (6세, 3세)
	비다문화 4	A센터	여	한국	37	-	5년	주부	부부, 자녀 1(4세)
4	비다문화 5	B센터	여	한국	48	-	4년	주부	부부, 자녀 2 (25, 15)
	비다문화 6	B센터	여	한국	42	-	5년	전문직	부부, 자녀 1(9)

초점집단면접은 <표 IV-14>에 제시된 바와 같이 자기소개로 시작하여, 이용자가 센터가 통합되었다는 것을 인식하였는지, 통합된 센터의 프로그램과 이용 전반에서 장점은 무엇인지와 아쉬운 점은 무엇인지에 대한 내용과 센터의 활성화 방안에 관한 내용으로 면접이 진행되었으며, 각 내용별로 15분~20분 정도의 토론 시간이 주어졌다.

<표 IV-14> 이용자 대상 초점집단면접 내용의 구성

질문내용	구성내용
자기소개	• 자신 소개 • 센터 이용 기간 및 참여 빈도
센터 통합에 대한 인지여부와 인지경로	• 센터의 통합 인지 여부 • 센터 통합 인지 경로
센터 통합 후 프로그램 이용 경험	• 통합 전에 비해 통합 후 프로그램에 있어서 좋은 점 • 통합 전에 비해 통합 후 프로그램에 있어서 아쉬운 점
센터 통합 후 전반적 이용 경험	• 통합 전에 비해 통합 후 센터 이용 전반에(센터 직원의 서비스, 함께 이용하는 이웃과의 교류, 센터의 접근성 등) 있어서 좋은 점 • 통합 전에 비해 통합 후 센터 이용 전반에 있어서 아쉬운 점
통합서비스 운영기관에서의 인적 교류 경험	• 다문화가족과 비다문화가족 간의 교류 경험
센터 이용자 만족도 향상을 위한 제언	• 다양한 가족들이 더 많이 통합 센터를 이용하고 만족할 수 있는 방안

2) 연구결과 및 해석

통합서비스 운영기관 이용자를 대상으로 초점집단인터뷰를 실시하고 분석한 주요 결과는 <표 IV-15>와 같다. 이용자들의 통합서비스 이용 경험은 이전의 가족서비스 이용 경험에 따라 다를 수 있으므로, 다문화가족지원센터를 이용해온 다문화가족 이용자와 건강가정지원센터를 이용해온 비다문화가족 이용자를 구분하여 분석하였다.



<표 IV-15> 이용자 대상 초점집단면접 연구결과

영역	주제	
	다문화가족 이용자	비다문화가족 이용자
센터 통합에 대한 인지	• 센터 통합에 대한 인지 미약 • 한국어 의사소통이 매우 원활한 다문화가족 이용자는 타인 간의 이야기를 듣고 인지	• 센터 통합을 대체로 인지는 하지만 특별히 체감하지 못함 • 프로그램 진행자의 센터 소개나 개인적 관찰을 통해 센터 통합 인지
센터 통합 후 프로그램 이용 경험	• 다양한 프로그램의 양적 증가 • 심화 프로그램이 제공되고 참여할 수 있어 만족	• 다문화가족 프로그램의 증가로 소외감 • 비다문화가족은 서비스 대상 선정 조건이 까다로워 선정되기 어려움
센터 통합 후 전반적 이용 경험	• 전반적 이용에서 변화는 없고, 친절한 서비스에 만족하지만 센터 실무자들이 빈번하게 바뀜	• 센터실무자들이 빈번하게 바뀌는 것에 대한 아쉬움 • 다문화 실무자들과 직접적으로 상호 교류할 수 있어 긍정적
통합서비스 운영기관에서의 인적 교류경험	• 다른 문화에 대한 이해 • 한국 엄마들과의 교류	• 다문화가족과의 실질적 교류는 어려운 상태 • 진정한 통합을 위해서는 적극적인 소통 및 통합 프로그램 마련이 필요함
센터이용자 만족도 향상을 위한 제언	• 언어 중심이 아닌 다문화가족 참여 프로그램 제공 • 다문화가족의 성장에 따른 프로그램의 변화 및 다문화가족의 인적자원 활용 기대 • 다문화와 비다문화가족이 모두 이용할 수 있는 프로그램 확대	• 다문화가족과 비다문화가족이 함께 참여하는 프로그램의 확산 • 센터가 개별 프로그램을 늘리기보다 지역사회 내 가족 관련 프로그램의 연계를 담당하는 플랫폼으로서 역할 • 다문화가족과 비다문화가족이 서로 도움이 되는 방향의 봉사 활동으로 확산

(1) 센터 통합에 대한 인지여부와 인지경로

가. 다문화가족 이용자

■ 센터 통합에 대한 인지 미약

초점집단 인터뷰에 참여한 다문화가족 이용자들은 다문화가족지원센터가 건강가정지원센터와 통합했다는 사실을 인지한 이용자는 많지 않았다. 다문화가족 이용자들은 공식적으로 혹은 대대적으로 다문화가족지원센터와 건강가정지원센터가 통합되었다는 공지를 본 적이 없었기 때문에 센터 통합에 대해 인지할 여지가 적었다고 하였다. 오히려 특정 회기 동안 제공되는 프로그램에 참여했을 경우에 프로그램 담당 선생님이 센터 소개를 하면서 통합기 관심을 알려주었다는 경우에는 통합 사실을 알았다고 응답하였다. 같은 센터를 7년 정도 다

닌 다문화가족 이용자들도 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합했다는 것을 인식하지 못했고, 올해 봉사단 프로그램에서 센터 설명을 하는 기회가 있어서 그 때 알았다고 하는 정도이었다. 즉, 다문화가족 이용자들은 프로그램 참여 중 실무자가 센터에 대한 소개를 하는 시간이 있는 경우이나 센터의 통합을 인지하게 되었고, 그렇지 않은 경우에는 인지를 못하는 경우가 더 많았던 것으로 보인다. 그리고 외관상으로 다문화가족과 비다문화가족이 구분되지 않고 프로그램에 참여해서 각자 활동을 하고 가는 경우에는 다문화와 비다문화가 섞여 있는지, 비다문화가족 이용자만을 대상으로 한 것이었는지에 대해서도 인식하지 못하였다.

저는 잘 몰랐어요. 알게 된 건 얼마 전 3월쯤인데, 사랑의 나눔 봉사단 프로그램이 있어서 알게 됐는데, 선생님이 교육하시면서 센터에 대해 설명하셨어요. 그때 통합했다고 말하셔서 알았어요. 차이를 못 느끼겠어요. 다문화 엄마라도 외관상으로는 인지를 못하고, 자기 프로그램 하기에 바쁘고 대화도 못 나누니까 잘 모르는 것 같아요. (다문화가족 이용자 5)

저도 비슷해요. 프로그램 하기 바쁘니까, 잘 못 느껴요. 전 잘 몰랐어요. (다문화가족 이용자 6)

■ 한국어 의사소통이 원활한 다문화가족 이용자는 타인 간의 이야기를 듣고 인지

이처럼 센터의 통합이 공식적으로 강조되지 않았기 때문에 이용자들은 크게 인지하지 않은 경향을 보였고, 특히 다문화가족 이용자의 경우 한국어 의사소통이 원활하지 않은 경우라면 알아차리기 어려운 상황이라고 할 수 있다. 한국어 의사소통이 원활한 다문화가족 이용자라면 다른 사람들이 하는 이야기를 알아 들어서 센터가 통합되었다는 사실을 개인적으로 아는 경우가 있을 뿐이었다.

다른 사람이란 얘기 하면서 제가 알아들었어요. (다문화가족 이용자 1)



나. 비다문화가족 이용자

■ 센터 통합을 대체로 인지는 하지만 특별히 체감하지는 못함

초점집단면접에 참여한 비다문화가족 이용자들은 다문화가족 이용자들보다는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합했다는 사실을 다양한 경로를 통해 인지는 하고 있었으나, 실질적으로 체감을 하거나 통합에 따른 변화를 인식하지는 않았다.

인지들은 하고 계시죠 한 번이라도 이용하신 분들은. (비다문화가족 이용자 2)

올해 통합이 됐다고 설명은 해주셨는데, 몸으로 체감은 못 하겠어요. 통합이 되었다고 하는데, 참여하는 사람한테는 ○○○(통합 전 프로그램명)이 약간 바뀐 거 정도예요. (비다문화가족 이용자 6)

어떤 차이인지 모르겠어요. 처음부터 같이 시작해서, 뭐가 다른지 모르겠어요. (비다문화가족 이용자 5)

■ 프로그램 진행자의 센터 소개나 개인적 관찰을 통해 센터 통합 인지

통합서비스 운영기관임을 인지하게 된 경로는 프로그램 진행자가 있고 다회기 동안 진행되는 프로그램 참여시 이용자들은 진행자의 소개를 통해 대부분 알 수 있었다. 한 달에 한 두 번씩 10회기 정도의 프로그램에 참여한 이용자는 프로그램에 참여한 사람이라면 누구나 알 수 있도록 프로그램 진행자가 센터소개를 첫 시간에 했다고 하였다.

프로그램 참여하면 담당선생님들이 여기가 어떤 곳인지 설명해주시거든요. 센터에 대해서 리뷰를 먼저 해주시고, 교육진행 프로그램에 대해서 얘기해주시고요. 모르는 분들 위해 처음 시작할 때 설명해주시니까..... (비다문화가족 이용자 2)

이에 반하여 한부모 자조모임이나 공동육아나눔터와 같이 특별한 진행자 없이 자발적이고 지속적인 성격의 모임에 참여하는 경우에는 소식지나 간판 같은 곳에서 명칭에 변화가 있음을 개인적으로 포착해야만 알 수 있는 상황이었다. 그래서 8년 동안 지속적으로 센터의 모임에 참여하고 이용했던 이용자는 개인적으로 민감하게 살펴보지 않았기에 그 변화를

알지 못하는 경우도 있었다. 회기로 구성된 공식적인 프로그램이 아니라 공간을 활용하는 프로그램이나 모임의 성격을 지닌 프로그램에 참여하는 경우는 특별히 통합이라는 변화를 알 기회가 없었던 것이다.

저는 통합되지 못 들었어요. (비다문화가족 이용자 1)

저는 팜플렛에 어느 순간 뒤에 붙여서 적혀 있는 걸 보고 알았고..... 홍보 전단지랑 사이트랑 다르게 운영되고 있어서 데이터만 통합이 안됐구나 느꼈어요. (비다문화가족 이용자 4)

통합됐다는 얘기는 특별히 듣지는 못했어요. (비다문화가족 이용자 1)

어, 저도 지역소식지에서 접했던 것 같아요. 거기 보면 무슨 일을 하고 있는지 표를 그려서 알 수 있고..... (비다문화가족 이용자 3)

(2) 센터 통합 후 프로그램 이용 경험

가. 다문화가족 이용자

■ 다양한 프로그램의 양적 증가

초점집단면접에 참여한 다문화가족 이용자들은 센터 통합에 대해 크게 인식하고 있지는 않았으나, 센터 통합이 이루어진 년도를 기준으로 하여 최근까지 프로그램 이용 경험이 어떠한지에 대해 프로그램 자체가 증가했다고 느끼고 있었다. 통합 이전 다문화가족지원센터에는 다문화가족 이용자를 위한 프로그램만 있었던 것에 비해 통합 이후 기존의 건강가정지원센터에서 제공하던 프로그램들이 추가되었기 때문에 새로운 프로그램이 많이 생기고 양적인 증가를 보였다고 생각하였다.

통합할 때는 프로그램이 많은 상태였어요. (프로그램 양이요?) 네, 프로그램 양이요. 상담이나 한국 사람들도 이용 하는 거 그런 거 많이 생겨났고..... 같이 하면서 좀 많이 생기게 되더라고요. (다문화가족 이용자 1)



지금은 센터에 오면 프로그램이 훨씬 많아진 것 같아요. 예전에는 다문화만 했다면, 지금은 비다문화 몇 명, 다문화 몇 명으로 조건이 제시되어 있고, 비다문화도 이용하니가 좋은 점도 있어요. (다문화가족 이용자 5)

다른 건 모르겠어요. 프로그램은 엄청 좋아졌어요. (다문화가족 이용자 6)

아무래도 비다문화가 있으니깐. 예전에는 중년 프로그램도 없었는데 요즘은 있고 혼자 사는 남자들이 와서 요리도 배우고, 하는 사업이 많아지니까 그런 거 같아요. (다문화가족 이용자 5)

■ 심화 프로그램이 제공되고 참여할 수 있어 만족

센터를 오랜 기간 이용해 온 다문화가족 이용자들은 다문화가족지원센터에 다니기 시작한 초기에는 본인들에게 언어 발달 프로그램이나 생활 지원, 초기 정착 지원과 같은 내용의 프로그램이 필요하였으나, 한국에서 산 지 10여년이 되어가는 시점에는 보다 세분화되고 심화된 교육 프로그램이 필요하다고 하였다. 더 이상 초기 정착지원과 같은 프로그램이 아니라, 사춘기 자녀와의 관계를 위한 부모교육 프로그램이 필요하고 참여할 능력도 되는데, 센터 통합 이후에는 기존의 비다문화가족 이용자들을 위한 다양한 심화 프로그램에 다문화가족 이용자들도 참여할 수 있게 된 점을 특히 만족스럽게 생각하였다.

저는 같이 하면 우리 다문화가정 엄마들이 좋은 것 같아요. 저 여기 4년 여기 다녔지만 가족상담, 부부상담 많이 다녔어요. 우리 아들이 크니까 크면서 사춘기 들어가니까, 내가 생각했는데 나도 신청하고 싶어. (다문화가족 이용자 3)

우리는 다문화 교육만 알고 있는데 일반 가정의 모습은 뭐 하는지, 뭐 배울 수 있는지 알게 되니까. (오래 지내시고 익숙해지시고 나면 더 좀 어렵게 가르쳐주거나 더 많은 것을 가르쳐주는 곳을 선택해서 가실 수 있는 셈인 거네요?) 한국에 온지 오래 됐잖아요. 그래서 한국어는 필요 없는데, 그래서 더 깊은 거, 그때 필요한 거 배울 수 있고 좋아요. (다문화가족 이용자 4)

나. 비다문화가족 이용자

■ 다문화가족 프로그램의 증가로 소외감

다문화가족 이용자들이 프로그램이 증가되어 만족스럽다고 응답한 것에 반하여 비다문화가족 이용자들은 다문화가족 이용자들을 위한 프로그램이 많고 비다문화가족 이용자가 참여할 수 없는 프로그램이 상대적으로 많아서 소외감을 느끼고 아쉽다는 느낌을 받기도 하였다. 다문화가족들이 활용할 수 있는 프로그램이 많이 늘어나다보니, 반작용으로 비다문화가족 이용자들이 활용할 수 있는 것이 적은 편이라고 여기는 것이었다.

제가 물어보았더니 바뀐 건 없다고는 하다고 하시더라고요. 저희가 봤을 때는 다문화 프로그램이 더 많아진 거 같아요. 그 전에 건강가정지원센터 할 때는 한부모 프로그램도 같이 하는 게 있었거든요 전에는. 다문화 생기고 나서는 거의 없어요. 저희도 한부모지만 일하는 부모가 더 많잖아요. 그러다보니 저녁에나 모일 수 있는데... 특별히 따로 할게..... 거의 다문화 내용만 짝 차 있으니까. (비다문화가족 이용자 1)

○○ 지역 소식지를 열심히 보는데, 그 안에서 다문화 프로그램이 좀 더 많아지다 보니까 저도 모르게 이 센터에 스킵하는 경우가 많은 것 같아요. 어차피 내가 쓸 수 있는 것은 없는데..... 그냥 다른 시설을 많이 보게 되더라고요. (비다문화가족 이용자 2)

여기 앞에 게시판을 통해서도 붙어 있는 게 다문화? 이민자 대상? 이렇게 되어 있으니까 센터 자체가 다문화 쪽이 더 짝 찬 느낌이..... (비다문화가족 이용자 4)

■ 비다문화가족은 서비스 대상 선정 조건이 까다로워 선정되기 어려움

비다문화가족은 저소득층, 맞벌이가정, 한부모가정, 조손가정 등 소득이나 맞벌이 여부, 가족 형태, 자녀의 발달 단계에 따라 참여할 수 있는 프로그램이나 지원받을 수 있는 사항이 제한되어 있는데, 다문화가족의 경우에는 이러한 조건과 무관하게 참여와 지원이 가능한 경우가 대부분이어서 상대적인 박탈감을 느끼거나 선정 조건이 불합리하다는 생각을 호소하기도 하였다.

다문화는 조건 없이 다 해줬잖아요. 무조건 다 해줘요. 돈 상관없고, 소득 상관없고, 아무



상관없고 무조건 나와서 해요. 그런데 한국 사람들은 소득이 얼마냐, 애가 컸냐 안 컸냐..... 하나하나 다 따져서 해주고 안 해주고 따져요. 그게 조금 불만이에요. (비다문화가족 이용자 1)

그 전에는 참여시키고 같이 했거든요. 이제 한국 애들이 그 프로그램에 들어갈 수가 없으니까, 배제를 하니까 프로그램 참여할 수가 없죠. 2년 정도 일본어 참여했었는데, 그 후에는 못 났죠..... 물어봤더니 지금 안 된다고. 다문화가족 위주로만 하기 때문에. 국내는 참여를 못한다고. (비다문화가족 이용자 2)

(3) 센터 통합 후 전반적 이용 경험

가. 다문화가족 이용자

- 전반적 이용에서 변화는 없고, 친절한 서비스에 만족하지만 센터 실무자들이 빈번하게 바뀌는 경향

초점집단면접에 참여한 다문화가족 이용자들이 주로 이용한 센터들은 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 같은 건물에 자리하고 있었기 때문에 접근성이나 물리적인 변화는 크게 느끼지 않았던 것으로 보인다. 대신 통합된 센터에 대해 다문화가족 이용자들은 직원들이나 사업 자체가 더 많아졌다고 느끼고 있었다. 다문화가족 이용자 초점집단면접 참여자들은 특히 센터를 오랜 기간 이용한 사람들이었던 만큼 센터실무자들의 서비스에 만족을 나타냈다.

사람은 다 친절하고 왜냐하면 우리는 와서 정보 많이 알고 싶으니까 장소 알려주고 도와주고. 저는 통합하면서 아는 정보가 많아졌어요. (다문화가족 이용자 2)

저는 좋은 경험 있으니까 사람 관계도 친절하고, 많이 도와줬어요. (다문화가족 이용자 4)

(통합 후에도 이용하는 데에 있어서) 비슷한 거 같아요. 이용하는 것에 대해 선생님도 편리하게 설명 잘 해주시고. (다문화가족 이용자 6)

직원도 예전보다 훨씬 많아지고, 사업도 훨씬 많아진 것 같아요. (다문화가족 이용자 5)

다만 센터 실무자들이 자주 바뀌는 문제가 있었으나, 이에 대해서는 이용자들의 상황이나 상호작용 정도에 따라 반응 양상에 차이가 있었다. 초점집단면접에 참여한 다문화가족 이용자들의 경우에는 자주 바뀌기는 하였으나 다들 좋았기 때문에 큰 문제는 없다고 하였다.

직원이 많이 바뀌었어요. 다 그런 건 아니고 담당 업무가 바뀌었어요. 작년에 그 선생님은 다문화 강사인데 사람들도 퇴사하는 사람도 있고 새로 오는 선생님도 있고. 별로 그렇게 안 중요한 거 같아요. (다문화가족 이용자 1)

나. 비다문화가족 이용자

■ 센터실무자들이 빈번하게 바뀌는 것에 대한 아쉬움

비다문화가족 이용자들은 공동육아나눔터나 한부모가족 모임처럼 센터를 기반으로 이용자가 모이는 모임의 경우 센터실무자들(선생님)과의 교류도 중요한데, 센터실무자들이 자주 바뀜으로 인해 이용자들에 대한 이해가 부족할 수 있다는 사실에 아쉬움을 가지고 있었다. 이것이 비단 통합 이후의 문제라고는 할 수 없으나, 센터실무자들이 여러 가지 업무를 동시에 담당하면서 업무가 과중한가 하는 느낌을 받고 있었다. 결국 센터실무자들이 여러 업무를 과중하게 담당하는 상황은 센터와 이용자 간의 지속적인 관계 맺기를 저해하는 요인이 될 수 있다고 보았다.

아까 말씀드렸듯이 선생님이 너무 자주 바뀌어요. 1년도 못하는 선생님이 많아요 담당선생님이. 1년에 두 번 세 번 바뀐 적도 있어요. 왜냐면 꾸준히 1년 이상은 가야 회원들이 알고 하는데, 알지도 못하고 계속 듣는 거예요. (비다문화가족 이용자 1)

그런 면이 있긴 있어요. 우리도 어디서 일을 하면 여러 가지 이유가 있잖아요. 약간 통합되면서 저희가 보기에 일이 좀 많다 싶으니까..... 저희 입장에서도 그 선생님이 자주 바뀌면 저희도 힘들어지니까 바뀌지 않길 바라죠. (비다문화가족 이용자 3)

저희 담당뿐만 아니라, 여러 가지 하시는 것 같아요..... 그 분이 제일 오래하셨어요 2년 하셨으니까. 나중에 결국에 아파서 그만 두셨어요 몸이 아파서. 다른 데 가서는 괜찮으시더라고요. 근데 여기서만 계시면 아프시더라고요. 거의 다 아파서 그만두시고, 요번에는 결혼해서 그만두시고..... 작년부터 해서 지금 세 번 바뀌었어요. 그래서 제가



담당선생님 안 바꾼다고 바꾸지 말아달라고 떼냈어요. (비다문화가족 이용자 1)

■ 다문화 실무자들과 직접적으로 상호 교류할 수 있어 긍정적

비다문화가족 이용자 초점집단면접 참여자들은 통합 이후에 기존의 다문화가족지원센터의 다문화 실무자들과 직접적으로 교류할 수 있는 기회가 증가하면서 다양한 문화를 접하고 실질적으로 상호작용하고, 언어를 배우는 등의 이점이 있다는 점에서 긍정적으로 평가하였다.

센터에서 일하고 있는 다문화 선생님들이 있잖아요? 그 분들이 자기 나라에 대해서 노래를 알려준대던가, 전통놀이를 알려준대던가, 숫자나 번호를 알려준대던가 했었고, 중국, 베트남, 캄보디아도 있었나? 다양하게 잊어질만하면 한 번 더..... (비다문화가족 이용자 3)

다문화분들을 만날 수 있었던건 지금 000센터 선생님께서 베트남분이세요. 그거는 자연스럽게 공동육아나눔터나 자체 계시는 분들이 그분이 주체가 되어 베트남어를 알려주시고, 도깨비야시장을 보면 다문화 선생님들이 각 부스에 계시면 만나고..... (중략) 전 너무 좋아요. 선생님이 너무 착하세요. 자제분들하고도 같이 했는데... 또래여가지고 같이 지내기도 좋고, 챙겨주시는 것도 많고, 베트남분들하고 정서적인 사고가 잘 맞고..... 정이 많으셔서. (비다문화가족 이용자 4)

(4) 통합서비스 운영기관에서의 인적 교류 경험

가. 다문화가족 이용자

■ 다른 문화에 대한 이해

다문화가족 이용자들은 센터가 통합되고 나서 한국의 문화를 이해하고 자신들의 문화를 알려줄 수 있는 기회를 통해 서로의 문화를 이해하고 교류하게 된 점을 좋다고 느끼고 있었다. 즉 진정한 소통과 이해가 가능할 수 있는 기회가 마련된다고 보는 것이다.

프로그램이 그렇게 되면 서로 간에 알아가는 게 좋은 것 같더라고요. 다문화뿐 아니라 비다문화도 같이 하면 서로 문화에 대해서도 알게 되고. (다문화가족 이용자 6)

사람들이 교류하다 보면 감정도 생기고 인식도 변하고, 처음에는 저도 친구가 없었는데 애기가 생기면서 놀이터도 가게 되고, 친해지게 되고, 그러면서 친구로 지내고, 애들이 커가면서 정보공유도 하게 되고 자연스럽게 만나면서 친해졌어요. 애들을 연결고리로 해서 친해지는 것 같아요. 엄마들끼리도 카톡으로도 말하고 그래요. (다문화가족 이용자 5)

저는 엄마들 간의 교류가 필요하다고 생각해요. 그래야 아이들이 소통하고 더 많이 배우게 되는 것 같아요. (다문화가족 이용자 6)

■ 한국 엄마들과의 교류

학령기 자녀를 둔 다문화가족 엄마들은 특히 비다문화가족의 학부모(한국 엄마)들과의 교류를 원하기 마련인데, 센터가 통합되면서 그들을 만나고 교류하고 정보를 얻을 수 있다는 점에서 만족감을 표시했다.

저는 통합하면서 아는 정보가 많아졌어요. 예전에는 신청대상이 다문화가족이었는데 이제는 대상이 엄마 이러니까 한국 사람도 신청하고 다문화 엄마도 같이 하니까 할 거 많이 있어요. (같이 하는 활동이 많은 편인가요?) 네. 통합했잖아요, 가족의 날이나 프로그램이 있을 때 괜찮아요. 처음 할 때 조금 이상해요. 왜냐하면 한국 엄마 같이 있으면 그 엄마가 나를 무시할 수 있다고 생각하는데 근데 자주 하면 다 엄마들 느낌이라서 무시하는 느낌 없어요. 하다가 엄마들끼리 같이 있으면 애들 교육이나 이런 정보 많이 전달 해줬어요. (다문화가족 이용자 3)

좋은 점은 우리 프로그램 참가할 때는 사람도 사귀고 관계가 많이 늘었어요. 한국 사람들이 참여하고 그럴 때는 자녀교육 할 때 같이 참여했어요. 3~4명 한국사람, 엄마들이었는데, 잘 지내고 그랬어요. 친구도 사귀고. (다문화가족 이용자 1)

나. 비다문화가족 이용자

- 다문화가족과의 실질적 교류는 어려운 상태이고, 진정한 통합을 위해서는 적극적인 소통 및 통합 프로그램이 마련될 필요성이 있음

비다문화가족 이용자들은 센터가 통합되었다고 하더라도 다문화 실무자들과의 교류는 있지만 다문화가족 이용자와의 교류는 크지 않다고 하였다. 같은 프로그램에 참여한다고

하더라도, 참여 대상이 다문화와 비다문화가족이 섞여있을 뿐, 실제적인 교류는 그들 간에 이루어지기 때문에 직접적인 교류나 소통은 없다고 본 것이다. 따라서 다문화와 비다문화의 통합을 위해서는 이용자들 간의 소통 프로그램이 제공되는 것과 같은 보다 적극적인 대처가 필요하다고 보았다.

같이 들었다고 느껴지는 거는 한 번 있었어요. 엄마들이 집에만 있으니까 벅룩에 대한 거 모르잖아요. 아르바이트 시작했을 때도 어떤 부분을 알아야하고, 이거는 부당하고, 뭐 그런 거에 대해서 강의를 한 번 열어주신 적이 있는데, 그 강의를 들어봤을 때 다문화랑 건가랑 만나고, 아바들 만나고 같이 강의를 들은 적이 있어요..... 그 정도? 대부분은 아예 개설할 때부터 다문화대상 프로로 들어가서 그런 건 저희 신청하지 않고... 공동육아나눔터에서 하는 것들 가족 만들기가던가..... 그런 것도 가면 못 만나요. 그 분들은 그분들끼리 오니까..... (비다문화가족 이용자 3)

이름만 통합이 됐지..... 안에서는 각자 소통은 없는 거 같아요. 합친 이유가 다문화가족들에게도 정신적으로 건강을 위해서, 필요해서 합친 것 같은데..... 말만 그렇고 내부적으로 분리되어 있는 수업들이 있기 때문에 소통하는 장은 없는 것 같아요. 꼭 다문화가정 혜택을 위해서 너희를 만들어 놔야해. 이렇게 만들어 놓으면 저희 다른 분들도 왜 다문화를 위해서만 해? 재네가 뭔데? 라는 선입견이 생길 수 있는데..... 소통프로그램이 조금..... (비다문화가족 이용자 4)

실질적인 교류를 하기 위해서 다문화와 비다문화가족 이용자 간의 짝을 지어 언어교환 프로그램을 마련하거나 문화교류나 소통 프로그램 등이 고안됨으로써 실질적이고 호혜적인 진정한 통합 프로그램이 확산되기를 기대하고 있었다.

그런 프로그램 해주면 좋을 것 같은데. 한 번쯤 그런 프로그램이 있었어요..... 담당선생님이 오셔서 지금 우리나라 최근 가장 자료를 가지고 가장 많은 다문화의 성별과 나이와 국적에 대해서 얘기 해주시고, 그러면 우리 아이들에 대해 어떻게 교육하면 좋을지 설명해주는 시간이 있었어요. 근데 그거를 품앗이 하시는 엄마들 주로 들었고... 그런 내용을 가르쳐 주시는 것도 되게 좋은데, 예를 들어서 다른 외국어를 배워도 그 나라 친구랑 같이 하면 빨리 늘 수가 있고..... 품앗이 하는 엄마들은 사실 그런거 같이 할 수 있는 마음이 조금 열려있는 사람들이거든요. 그런데 아직 받은 적이 없어요. 이런 부분들 우리가 도와줄 수 있으면 도와주고. (비다문화가족 이용자 3)

(5) 센터 이용자 만족도 향상을 위한 제언

가. 다문화가족 이용자

■ 언어 중심이 아닌 다문화가족 참여 프로그램 제공

초점집단면접에 참여한 다문화가족 이용자들이 센터 이용의 만족도를 향상시키기 위해서는 언어 중심이 아닌 보다 다양하고 심도 깊은 다문화가족 참여 프로그램이 확대되는 것이 필요하다고 하였다. 센터에 많이 참여하지 않는 사람들 중에서는 조선족들이 많은데, 그들은 언어적으로 문제가 없기 때문에 언어 측면에서 지원하는 다문화가족지원센터의 필요성에 공감하지 못해서 최초로 참여를 하지 않았더니 이후에도 센터 이용과는 멀어진 경우라 진단하였다. 따라서 언어 중심이 아닌 다양한 다문화가족 프로그램이 제공된다면 언어문제가 없거나 많이 해결된 다수의 다문화가족의 이용이 활성화될 수 있을 것이라 보았다.

우리 중국 사람들도 조선족 많이 있잖아요. 내가 느끼기에는 좋은데, 우리 자조 모임 있어서 왜 안가냐고 했는데 나는 말도 잘하는데 필요 없어요. 필요 없는 거 아닌데. 사실 애들 같이 노는 거 중요하고, (센터 이용하지 않는) 조선족 엄마들이 좀 많이 있어요. 왜냐하면 말 통하잖아요. (다문화가족 이용자 3)

제가 느낀 거는 우리처럼 10년 정도 오는 사람 그때 처음 다문화센터가 생겼잖아요. 그때 조선족이라든지 한국말 잘 아는 사람들은 다문화센터 잘 몰라요. 왜냐하면 다문화센터는 한국어 공부하는 곳이야. 그래서 그 사람들 필요 없으니까 당연히 관심이 없죠. 근데 점점 다문화센터도 발전하고 많은 프로그램 만들어서 계속 다니는 사람은 그것도 있네, 그것도 생겼네, 계속 다니다 보면 알게 되는데 그 분은 필요 없다고 나한테는, 나 한국말 잘하니깐 그래서 그 분은 한 번도 안 다니니까 관심도 없고 얘기도 크고..... (중략) 그래서 그때 프로그램은 한국어 위주로 했는데 다문화 프로그램 형식이나 내용이 바뀌어야 한다고 생각해요. 한국 엄마들처럼 취미도 배우고 싶고 한국 엄마들처럼 얘기를 하고 보내고 알바 뭐할까, 여가 활동 같은 거. 한국 엄마랑 처음에 다르지만 지금은 오래 살다보니까 한국 엄마랑 좀 비슷한 거 같아요. (다문화가족 이용자 4)

■ 다문화가족의 성장에 따른 프로그램의 변화 및 다문화가족의 인적자원 활용 기대

다문화가족 이용자의 통합서비스 만족도 향상을 위해서는 센터이용자의 요구도에



부합되는 프로그램이 구성되고 다문화가족이 지닌 다양한 자원이 활용되는 것이 필요하다는 의견이 있었다. 10년 전에는 언어가 가장 시급하게 필요했지만 지금은 아이들도 크고 자녀의 발달단계에 맞게 좀 더 깊이 있고 자녀와 상호작용하고 다른 사람들과 교류할 수 있는 프로그램이 필요하다고 느끼고 있었으며, 그에 맞는 프로그램이 제공될 때 만족도가 향상될 수 있으리라 보았다. 비단 수혜자의 입장에서 센터의 도움을 받는 것이 아니라 다문화가족 이용자로써 가지고 있는 언어적, 문화적 자원을 토대로 공동체에 봉사하고 기여할 수 있는 장이 마련된다면 만족도가 더욱 높아질 수 있을 것으로 보였다.

다문화센터랑 같이 성장하고 우리도 애기 낳고 이제 필요한 거 바꿨는데, 다문화센터는 그대로 하면 같이 성장할 수 없어요. 그래서 통합이 되면서 나와 우리 가족들과 아이들 키우는 데 가장 필요한 걸 도와주는 기관이잖아요. 우리가 원하는 것은 뭔지 찾아서 해줬으면 좋겠어요..... 그리고 하나 더 있는데 우리 다문화 온지 10년 되는 사람들 재능 좀 있어요. 자기 나라에도 어느 정도는 뭐 배우든지 장점 있는데, 그런 사람들 활용해서 예를 들어 봉사한다든지 그렇게 하면 좋은 거 같아요. 우리도 항상 무료로 받는데, 우리도 여기서 봉사할 수 있으면 좋겠어요. (다문화가족 이용자 4)

저는 부모교육이 필요하고 애들한테는 캠프 같은 것도 좋을 것 같아요. 이 센터는 영·유아는 많은데 거기에 비해서 청소년기는 부족한 거 같더라고요. 가끔 부모교육도 있긴 한데 그거에 비해서는 적어요. (다문화가족 이용자 5)

4학년부터는, 고학년으로 올라가면서 프로그램이 적어지는 것 같아요. 고학년 프로그램도 좀 많아졌으면 좋겠어요. (다문화가족 이용자 6)

■ 다문화와 비다문화가족이 모두 이용할 수 있는 프로그램 확대

다문화가족 이용자들은 다양한 프로그램 운영에 있어서 다문화가족에게만 한정하는 것이 아니라 모든 사람들이 함께 이용할 수 있는 프로그램으로 대상을 확대하는 것이 필요하다고 보았다. 주제가 다문화가족을 대상으로 하는 프로그램일지라도 비다문화가족 이용자들이 원한다면 참여할 수 있도록 대상을 확대해야 다문화가족만이 혜택을 받는다는 생각을 하지 않아 결과적으로는 다문화가족에 대한 인식 개선에 도움이 될 것이라고 보았다.

애들 교육 같은 거 보면 다문화 중심으로만 하는데 비다문화에게도 필요하지 않나 싶어요.

그건 좀 개선했으면 좋겠어요. 다문화끼리 하면 비다문화가 보기에 여기는 우리가 이용 못 하는구나 생각하는 거 같더라고요. 한국 사람은 왜 거기 갈 수가 없어? 이렇게 얘기하더라고요. 그래서 다문화라고 해도 비다문화랑 똑같이 이용할 수 있게 됐으면 좋겠어요. 애가 초등학교 들어가면서 엄마들이 그렇게 말하는 걸 들었어요. (다문화가족 이용자 6)

센터에 뭐 배우러 다니면 무료도 많은데, 친구 엄마들이 돈도 안 드는데 그런 거 배워서 좋겠다고 해요. 그런 얘기를 많이 들어요. (다문화가족 이용자 5)

나. 비다문화가족 이용자

■ 다문화와 비다문화가 함께 참여하는 프로그램의 확산

다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자를 분리하여 제공하는 프로그램 보다는 함께 참여하는 프로그램이 증가하는 것이 필요하고, 함께 체험하는 방식으로 직접적인 교류 프로그램이 확산되는 것이 필요하다고 보았다. 특히 다양한 문화적인 만남의 장을 만들고 정기적인 모임을 통해 대면하고 소통하는 기회를 늘리는 것이 중요하다고 보았다.

같이 할 수 있는 프로그램이 필요하지 않을까..... 같이 얘기를 할 수 있다던가, 같이 봄소풍이나 가을소풍을 간다던지 이런 게 있고..... 학교 같은 경우는 부모님이 학교 가서 일일 선생님을 하면서 애들한테 그쪽 문화를 가르쳐준다던지 그런 걸 하고 있잖아요? 여기서도 똑같이 참여하실 분들은 하고, 한국문화나 전통문화에 대해서 가르쳐주면서 접할 수 있는 문화적 만남을 만드는 게 나쁘지 않을까... 같이 소통할 수 있는 자리. 서로 이제 분리된 시간이면 각각 틀릴 거 아녜요. 입장차이가 많을 거니까 자꾸 접할 수 있는 기회를 자꾸 만들어서..... 한 달에 한 번이라던지 정기적인 모임을 자꾸 만들어서 가는 게 제일 낫다고 생각해요. (비다문화가족 이용자 2)

■ 센터가 개별 프로그램을 늘리기보다 지역사회 내 가족 관련 프로그램의 연계를 담당하는 플랫폼으로서 역할

통합서비스 운영기관이 다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자의 요구에 맞추어 프로그램을 확장하고 모임을 활성화하는 데에는 한계가 있을 수밖에 없고, 다른 시설이나 센터, 학교 등에서 제공하는 것들과 중복되는 경우도 많기 때문에 어디에서 제공하는



프로그램이었는지도 정확히 모르고 참여하는 경우도 많은 실정이다. 따라서 하나의 센터가 다양한 이용자들의 요구도에 맞는 세세한 프로그램을 고안하고 확산시키는 노력보다는 이용자들이 다양한 프로그램을 자신의 요구에 맞게 활용할 수 있도록 연계해주는 플랫폼으로서의 역할을 담당해준다면 이용자로서의 만족도와 통합서비스의 활성화에 기여할 것이라는 의견도 있었다. 그리고 센터에서는 일부 프로그램을 특성화하여 만족도를 높일 수 있는 중요한 사업만을 담당하면서 다른 기관들과 유기적으로 연계된다면 이용자의 입장에서는 만족도가 높아질 수 있을 것이라 본 것이다.

아이들 프로그램에 주로 했는데, 주체가 헛갈려서요. 문화원에서 하는 건지, ○○구에서 지원해주는 프로그램도 있긴 했는데..... 그 홈페이지에 가입해서 하긴 했는데, 그게 그건 지는 모르겠고, 계속 찾아서 참여는 했었어요. (비다문화가족 이용자 6)

같은 교육이라도 아이들 연령대 맞춰서 포커스를 달리 할 수 있고, 예를 들면 ○○구 보건소에서 이런 걸 했으면, 다음에는 이런 걸 해본다던가? 사실 강사가 같을 수도 있고, 내용이 같을 수도 있지만..... 그걸 약간 포커스를 달리해서, 혹은 시간대를 달리해서 신경을 쓸 수 있는 플랫폼을 만들어달라는 제안을 드린 적이 있었거든요. 그러면 강의를 계획하시는 분들이 너무 골머리 쓰시지 마시고, 지금 딱 데션 뭘 하고 있지? 생각하면서 요즘 트렌드를 파악하셔서 하면 좋을 것 같아요 자원을 활용해서. (비다문화가족 이용자 3)

만약 통합이 예산이 나눠져 있으면 그게 힘든 건 아는데, 만약에 그게 힘들다면 특성화로 가야된다고 생각해요. 다문화로 더 깊이..... 사업 중에서 중복되는 사업은 가지치고, 담당자들이 특성화..... 이 센터가 그렇게. 몇 개 중요한 사업만 하는 게 더 낫지 않나라는 생각도 해요. (비다문화가족 이용자 4)

■ 다문화가족과 비다문화가족이 서로 도움이 되는 방향의 봉사 활동으로 확산

비다문화가족 이용자들은 다문화가족 이용자들과 상호호혜적인 관계에서 교류가 가능해지길 기대하였다. 예를 들어 다문화가족 이용자들과 언어 교환을 하는 등 실질적인 도움을 주는 봉사 활동이 확산된다면 더욱 큰 만족도를 보일 것이라고 보았다.

저 같은 경우는 다문화라고 하면 제일 받아들이는 게 외국어잖아요? 저는 (다른 기관에서) 외국어 수업을 듣고 있어요. 청소년 애들이 직접 가르치고 있어요. 저는 그게 가장 좋다고

생각하거든요. 어른들한테 배우는 것보다는 또래들이랑 같이 게임하면서 노는 게 좋다고
생각해요. 그거를 특성화시키면 좋을 것 같아요. (비다문화가족 이용자 4)

다른 도서관이나 그런 데 보면 외국어를 잘하는 아이들이 와가지고 책 읽어주기도 하고,
중국 쿠티치데이 해서 그 나라 아이들이 와서 책 읽어주는 도서관에 가도 좋고, 그런
프로그램들이 좋을 것 같아요. (비다문화가족 이용자 4)

3

소결

통합서비스 운영기관 이용자들을 대상으로 실시한 설문조사와 초점집단면접의 결과를 종합하여
통합서비스 이용자 측면에서의 다양한 주제에 대한 세부 내용을 정리하면 <표 IV-16>과 같다.

<표 IV-16> 통합서비스 이용자 대상 설문조사 및 초점집단면접의 주요 내용 종합

영역	설문조사 결과	초점집단면접 결과
센터 통합에 대한 인식	• 약 75%의 이용자들이 통합서비스 운영기관임을 인지 • 통합 이후 센터의 정보 제공, 다양한 가족의 이해, 지역사회 참여 및 교류 확대 등에 대해 만족	• 통합서비스 운영기관에 대한 인지 수준에는 이용자별로 차이가 있으며 인지를 하게 되는 경로는 프로그램 중의 공식적인 안내, 개인의 관찰, 다른 이용자와의 대화 등 다양
통합서비스 운영기관 프로그램 이용 경험	• 다문화가족 이용자의 프로그램 참여횟수가 비다문화가족 이용자보다 많은 것으로 나타남 • 비다문화가족 이용자의 경우 자녀 관련 교육 프로그램 참여 정도가 가장 높고 다문화가족 이용자는 학부모지원프로그램에 이어 다문화라는 특수성을 고려한 프로그램 참여 정도가 높음 • 비다문화가족 이용자는 가족문화 및 돌봄지원 프로그램에 대한 만족도가 높고 다문화가족 이용자는 가족역량강화지원 및 다문화가족사례관리, 자녀돌봄지원 등에서 만족도가 높았음 • 비다문화가족 이용자의 경우 센터 통합 후의 프로그램 증가 측면의 만족도가 높지 않았고 다문화가족 이용자와의 만족도에 유의미한 차이가 있음	• 다문화가족 이용자는 다양한 프로그램이 증가하였다고 한 반면 비다문화가족 이용자는 다문화가족 프로그램만이 증가하여 소외감을 느낀다고 함 • 다문화가족 이용자는 심화프로그램 참여 만족도가 높게 나타난 반면, 비다문화가족 이용자는 대상 선정에 조건이 많아 프로그램 참여에 차이를 발생시킨다고 하였음



통합서비스 운영기관 서비스 전반에 대한 이용 경험	• 다문화가족 이용자의 이용기간이 비다문화가족 이용자보다 길게 나타남 • 비다문화가족 이용자는 다양한 가족에 대한 이해가 증진되었지만 물리적 공간에 대한 불만족도 제기함. 다문화가족 이용자의 경우도 이용 편리성, 프로그램 확대, 한국인과의 교류 확대 등에서 긍정적인 평가를 하였지만 행정적 측면에서의 아쉬움을 제기함. • 서비스에 대한 이용자들의 만족도는 전반적으로 높고 공통적으로 재이용, 추천여부 등에서 높은 만족도를 보임. 그러나 비다문화가족 이용자들은 접근성 측면에서 상대적으로 낮은 만족도, 다문화가족 이용자들은 공감성 측면에서 상대적으로 낮은 만족도를 보였음.	• 공통적으로 실무자들이 빈번하게 바뀌는 것에 대한 아쉬움 • 비다문화가족 이용자들은 다문화 실무자들과 교류가 확대된 부분에 대해서 긍정적으로 평가
향후 프로그램 및 서비스 요구도	• 비다문화가족 이용자는 자녀양육 지원 및 가족관계 지원에 대한 요구도가 높았고 다문화가족 이용자는 결혼이주여성 취업지원 및 다문화가족 자녀 성장 지원서비스에 대한 욕구가 상대적으로 높았음. • 추가적으로 비다문화가족 이용자들은 다문화가족과 함께 할 수 있는 프로그램, 가족단위 프로그램 확대에 대한 요구가 있었고, 다문화가족 이용자들에게 고학력 결혼이주여성을 위한 프로그램, 한국문화에 관한 프로그램, 청소년기 자녀 프로그램 등에 대한 요구가 파악됨	• 다문화가족 이용자의 경우 언어 중심에서 벗어난 다문화가족 참여 프로그램 확대를 요구 • 공통적으로 비다문화가족과 다문화가족이 함께 참여하는 프로그램에 대한 요구가 있었음 • 비다문화가족 이용자들은 프로그램을 늘리기보다는 통합서비스 운영기관이 연계를 담당하는 플랫폼으로서의 역할을 제시함

첫째, 통합서비스 운영기관 이용자들은 센터 통합에 대해 중간 수준 이상으로 인식은 하고 있었지만 인지 수준에는 이용자별로 차이가 있다는 것을 알 수 있었다. 인지를 하게 된 경로가 프로그램 참여 중 공식적인 안내로 인한 경우도 있었지만 개인의 관찰이나 다른 이용자와의 대화를 통해 스스로 알게 되는 경우도 많았다. 이용자들이 통합에 대해 인식 정도가 높아짐으로써 나타날 수 있는 효과, 즉 홍보를 통한 이용자 수 증가, 지역 내 기관 정체성 공고화 등을 위해서는 보다 공식적으로 안내할 수 있는 기회를 마련할 필요가 있겠다. 그리고 센터 통합 전후 만족도를 비교한 결과 두 집단 모두 통합 이후 센터의 정보 제공, 다양한 가족의 이해, 지역사회 참여 및 교류 확대 등에 대해 4점 이상의 높은 만족도를 나타냈는데, 이러한 결과는 향후 통합이라는 변수와 갖는 관계의 연계되는 후속 검증에 활용하여 이용자에게 통합서비스 기관의 기능상 효과성과 조직으로서의 신뢰성을 공고히 하는데 역할을 할 수 있을 것이다.

둘째, 통합서비스 운영기관의 서비스 이용 경험은 두 가지 연구방법을 통해 종합한 결과, 이용자들은 공통적으로 다문화가족이 이용할 수 있는 프로그램이 보다 증가한 것으로 인식하고 있는 것을 파악할 수 있었다. 이러한 인식은 다문화가족 이용자의 이용 횟수 증가와 프로그램 이용 만족뿐 아니라 비다문화가족 이용자의 프로그램 증가 측면에서의 불만족, 프로그램 이용에서의 소외감 등과 연결될 수 있는 결과로서 프로그램 측면에서 비다문화가족 이용자의 만족 향상을 위한, 예를 들면 다문화가족 대상 프로그램에 비다문화가족 참여 방법 모색이나 다양한 가족이 함께 참여하는 프로그램의 확대 등과 같은 방안을 마련할 필요가 있겠다. 그리고 세부 프로그램 이용 경험과 만족도 수준을 살펴본 결과 비다문화가족 이용자와 다문화가족 이용자 간 차이가 파악되었다. 구체적으로 비다문화가족 이용자는 자녀 관련 교육 프로그램에 대한 참여 정도가 높고 다문화가족 이용자는 학부모지원프로그램과 다문화라는 특수성을 반영한 프로그램에 참여 정도가 높은 것으로 나타났다. 동시에 세부 프로그램별 만족도를 살펴본 결과 비다문화가족 이용자의 경우 가족문화 및 돌봄지원 프로그램의 만족도가 비교적 높았고, 다문화가족 이용자의 경우 가족역량강화지원 및 다문화가족사례관리와 자녀돌봄지원에 대한 만족도가 가장 높았으며 이어 결혼이민자통번역 지원, 가족상담 등의 프로그램에 대한 만족도가 높은 것으로 파악되었다.

셋째, 통합서비스 운영기관 서비스 전반에 대한 이용경험을 종합한 결과 비다문화가족 이용자와 다문화가족 이용자의 경험에서도 약간의 차이를 발견할 수 있었다. 우선 이용기간이 비다문화가족 이용자보다 길게 나타났는데 이는 실무자들이 언급한 대상의 특성에 따른 서비스 제공 결과에 따른 차이에 기인한 것으로 판단된다. 그리고 서비스 이용에 대해서 이용자들은 공통적으로는 재이용, 다른 사람에게의 추천 등의 영역에서 높은 만족수준을 보였다. 집단별 경험을 살펴보면 비다문화가족 이용자들은 다양한 가족에 대한 이해가 증진되었고, 다문화 실무자들과 교류가 확대된 부분에 대해서도 만족을 나타냈는데, 이를 통해 비다문화가족 이용자들은 센터 이용 동기가 본인들의 가족 관련 욕구뿐 아니라 다양한 대상과의 교류에도 있음을 알 수 있었다. 다문화가족 이용자 역시 한국인과의 교류 확대에 만족을 나타냈다. 그러나 두 집단 모두 행정적·구조적 측면, 예를 들면 실무자들이 빈번하게 바뀌는 문제, 물리적 공간에 대한 불만족, 접근성 등에서 아쉬움을 표현하였다.

넷째, 향후 프로그램 및 서비스에 대한 요구도를 파악하였는데 비다문화가족 이용자의 경우 학부모지원 프로그램, 아버지 역할 지원, 영유아기 부모지원, 부부갈등예방 및 해결지원, 가족상담 등과 같은 자녀양육 및 가족관계 지원에 대한 요구가 상대적으로 높게



나타났다. 다문화가족 이용자의 프로그램 요구도를 살펴보면, 결혼이주여성 취업지원과 다문화가족 자녀 성장 지원 서비스(언어발달지원, 방문서비스, 학부모지원, 자녀성장지원 등)에 대한 욕구가 상대적으로 높게 나타났다. 이처럼 비다문화가족과 다문화가족의 서비스 욕구가 다소 차이가 나므로 이들의 욕구에 맞는 대상별 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 한편 두 집단에게서 공통적으로 학부모지원 프로그램에 대한 요구가 높게 나타났는데, 이러한 결과는 이전 서울시민 및 서울시 건강가정지원센터의 이용자 요구도 조사와 일치하는 결과이다(송다영, 장수정, 백경훈, 2017; 손서희, 계선자, 서경원, 2015). 아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등을 포함하는 학부모지원 프로그램의 특성상 한국의 교육 환경, 생애주기별 자녀교육 이슈 등과 같은 다양한 공통분모를 두 이용자 집단에게서 찾을 수 있기 때문에 통합서비스로 학부모지원 프로그램을 활용하는 것도 고려할 수 있다.

또한 다양한 가족이 함께 참여하는 프로그램 확대의 필요성에 대해서도 다문화가족과 비다문화가족 이용자 모두가 공통적으로 요구하였다는 점을 고려할 때 대상 통합 프로그램의 확대 역시 고려해야 할 것이다. 대상 통합 프로그램 확대 방안에 대해 일부 다문화가족은 이중언어교육프로그램에 비다문화가족과 다문화가족이 함께 참여하여 언어교류가 가능하게 하는 방법을 제안하기도 하였다. 즉 기관의 프로그램에 다양한 가족이 이용 가능할 때 다문화 대 비다문화라는 이분 구도가 사라지고 다문화에 대한 차별적 시선이 감소하지 않을까 하는 의견과 더불어 다문화가족의 봉사활동이나 재능기부 기회를 확대함으로써 다문화가족의 지역사회 참여 확대를 기대하는 의견을 제안하였다.

이와 유사하게 비다문화가족 또한 다문화가족의 재능을 공유하는 경험을 함으로써 다양한 가족에 대한 인식이 변화하였음을 이야기 하였다. 이를 고려할 때 다문화가족의 자원을 통합 프로그램에서 활용할 필요가 있다. 이와 함께 일부 비다문화가족은 지역사회 내에서 중복되는 프로그램이 다수 운영되고 있는 현실을 지적하며 통합서비스 운영기관은 가족지원 프로그램의 허브로서 지역의 자원을 조정하는 조정자적 역할과 함께 특화 프로그램의 필요성도 지적하였다.



결론 및 제언

1. 요약 및 논의
2. 정책 제언

V

결론 및 제언

1

요약 및 논의

서울지역은 2004년 건강가정지원센터의 시범사업을 시작으로 25개 모든 자치구에 건강가정지원센터를 설치·운영해왔으며, 결혼이주여성의 사회문화적 적응을 지원하기 위하여 2006년 결혼이민자가족지원센터로 시작한 다문화가족지원센터도 서울시의 24개 자치구에 설치되었다. 2007년에는 광역센터인 서울시 건강가정지원센터가 설립되었고, 다문화가족지원센터 역시 상위 조직인 거점 센터가 지정되는 등 서울시민의 고유한 가족지원서비스를 수행할 수 있는 기반의 체계화가 지속적으로 이루어졌다. 최근에는 가족지원서비스 기관의 통합 방침에 따라 2018년 현재 서울시 25개의 자치구 센터 중 23개 센터가 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 통합하여 통합서비스를 제공하는 등 보다 포괄적이고 보편적인 가족지원서비스를 수행하는 전달체계로서 선두적인 역할을 하고 있다. 통합서비스 운영기관의 급속한 확대가 이루어진 현재, 통합서비스 운영기관의 통합 시점 상이성, 통합에 영향을 미치는 기관 고유의 특성, 통합 과정에서부터 결과까지의 경험 차이 등을 극복하고 보다 효율적이고 효과적인 통합서비스를 제공하기 위해서는 통합서비스 전달체계 활성화와 관련한 당면과제나 논의를 구체화할 필요가 있다. 이를 통해 가족지원사업 전달체계의 수준별 역할과 기능을 제시하고 통합서비스 내용의 질적 개선 등을 도모할 수 있을 것으로 기대한다.

이러한 시의적 요구를 전제로 본 연구는 서울 지역의 23개 통합서비스 운영기관을 대상으로 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화와 관련된 요구를 보다 구체적이고 포괄적으로 파악하고자 하였다. 이를 위하여 우선 가족정책 전달체계에 관한 문헌조사와 함께 서울지역 통합서비스 운영기관의 조직형태와 인력, 업무분장 형태를 분석하였고 서울지역의 인구 및 가족 관련 통계를 살펴보았다. 그리고 핵심적으로 23개 센터의 실무자와 이용자를 대상으로 통합서비스 운영 및 이용 경험을 정량적으로뿐 아니라 정성적으로 파악하였다. 이를 위하여 2018년 4월에서 9월까지 21개 통합서비스 운영기관 중간관리자

이상의 실무자와 556명의 이용자(비다문화가족 이용자 313명, 다문화가족 이용자 243명)를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 7명의 통합서비스 운영기관 실무자를 대상으로 심층면접을 진행하였으며 12명의 이용자를 대상으로 초점집단면접을 실시하였다.

주요 결과를 제시하면, 첫째, 통합서비스 운영기관의 운영 현황을 분석한 결과 현재로서는 큰 정책의 변화 없이 기관 수준에서의 통합을 통해 다양한 형태의 직접 서비스를 제공하고 실무자를 함께 고용함으로써 전체 이용자에게 조정된 서비스(coordinated service)를 제공하는 서비스 전달 혹은 일선 기관 중심의 서비스통합을 보이는 것으로 파악되었다. 이와 같이 통합을 통해 서비스 제공 구조에 있어 센터 간의 칸막이를 낮추어 보다 다양한 수요자에게 다가가고 있는 기관이 확대되고 있는 만큼 향후 통합서비스 운영기관의 서비스 효과성을 지속시킬 수 있는 지원 방안 모색과 관련된 함의를 도출할 수 있었다.

둘째, 통합서비스 운영기관 실무자를 대상으로 통합서비스 운영 경험을 살펴본 결과, 센터들은 다양한 가족을 대상으로 보편적이면서 동시에 맞춤형 서비스를 제공하는 가족지원서비스 전문기관으로서의 정체성을 구축하고 있는 중이다. 그 과정에서 조직 및 이용자 차원의 긍정적 변화와 함께 통합 방향성 정립에 대한 과제, 통합서비스 제공을 위한 초기 적응 과정 및 시간의 필요, 통합서비스 제공 상의 어려움, 통합 이전 조직의 물리적, 인적, 조직적 한계의 어려움도 경험하는 것으로 파악되었다. 이러한 결과를 토대로 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계로서의 안정성과 운영 효율성을 확보하기 위해서는 통합서비스 운영기관의 정체성 확립 및 다양한 행정적 통합 요구에 부응할 수 있는 방안을 도출할 필요가 있다.

셋째, 통합서비스 운영기관 이용자를 통합 이전의 기관 성격을 고려하여 비다문화가족 이용자와 다문화가족 이용자로 크게 구분하여 그들의 통합서비스 이용 경험을 파악하였다. 그 결과 이용 실태부터 서비스에 대한 정성적 경험이나 프로그램 요구 등 다양한 차원에서 집단 간 차이가 발견되었지만 두 집단 이용자들은 공통적으로 다양한 가족이 함께 참여하는 프로그램의 확대를 요구하였다. 이러한 결과를 통해 향후 통합서비스 기관의 활성화를 위해서 다양한 가족들의 요구에 부합하는 맞춤형 서비스뿐만 아니라 대상 통합 프로그램 확대를 동시에 고려해야 한다는 함의를 도출할 수 있었다.

본 연구는 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화 방안을 도출하기 위하여 통합서비스 운영기관 실무자뿐 아니라 이용자들의 경험을 살펴봄으로써 제도, 조직, 프로그램, 인적 자원 등과 같은 다양한 영역에서 실질적인 요구 사항을 파악했다는 점에서 연구의 의의가

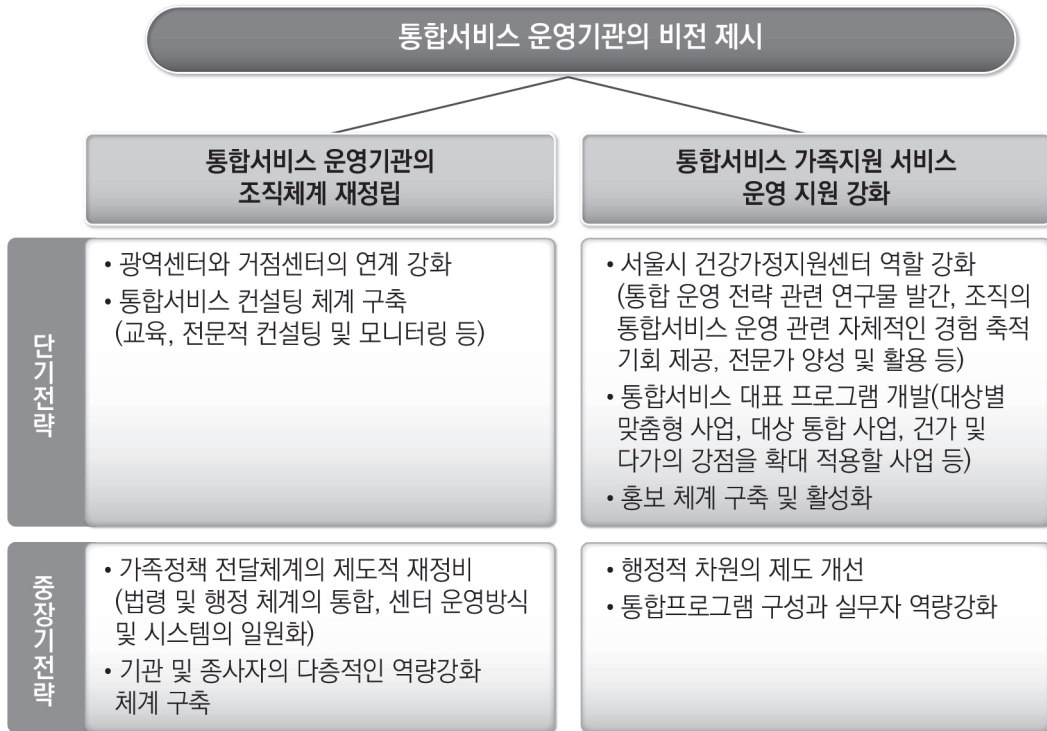
있지만 다음과 같은 한계점을 지닌다. 첫째, 서울지역의 센터가 본격적으로 확대되기 시작한 기간이 길지 않고 본 연구의 설문조사에 참여한 센터의 과반 이상이 2018년도부터 통합서비스를 제공하고, 그 이용자 또한 통합서비스를 경험한 기간이 짧다는 특징이 있다. 이에 실무자와 이용자의 경험에 대한 논의가 다소 이를 수 있다는 점을 한계점으로 제시할 수 있다. 둘째 본 연구는 가족정책 전달체계의 통합이라는 주제를 중심으로 기획된 연구이므로 센터 본연의 특성이나 시간 등 통합서비스의 질에 영향을 미칠 수 있는 기타 요인이 다소 배제되었다. 이에 기관의 통합을 중심으로 전개된 논의에 한계가 있을 수 있을 것이다.

2 정책 제언

상기 기술한 연구결과와 논의의 내용을 바탕으로 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달 체계 활성화를 위하여 비전, 조직, 서비스 운영 측면에서 정책적 제언을 제시하였다. 이는 전략 수준별로 도식화하면 [그림 V-1]과 같다. 통합서비스 운영기관의 상위기관인 여성가족부와 한국건강가정진흥원의 사업지침과 평가는 통합서비스 사업운영에 결정적인 역할을 한다. 이를 고려할 때 통합서비스 기관의 비전 제시, 통합서비스 기관의 조직체계 재정립, 통합적 가족지원 서비스 운영 지원 강화의 세 가지 측면에서 있어 상위기관의 선도적인 역할이 필요하다.



[그림 V-1] 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화 방안



1) 통합서비스 운영기관의 비전 제시

(1) 통합서비스 운영기관의 운영 방향성 제시

통합서비스 운영기관의 명확한 방향성 제시가 필요하다. 통합서비스 제공에 있어 실무자들이 경험하는 가장 큰 어려움은 ‘통합에 대한 명확한 방향성과 비전의 부재’였다. 통합서비스 운영기관의 방향성은 통합서비스 사업안내(여성가족부, 2018a)나 통합서비스 모델 개발 연구(홍승아 외, 2014) 등을 통해 제시되었으나, 현장의 실무자들이 체감하는 수준은 높지 않았다. 대신 실무자들은 통합의 명확한 방향성 부재라는 상황에서 다양한 가족에 대한 맞춤형 서비스를 제공하는 가족지원서비스 전문기관이라는 실무자 나름의 주관적 정의를 바탕으로 서비스를 제공하고 있었다.

실제로 일부 센터의 경우 두 개 센터의 사업을 독립적으로 운영하고 있거나 다른 일부 센터의 경우 통합서비스 운영기관의 특성을 반영한 프로그램을 개발해 다양한 가족을

아우르는 사업을 확대하고자 시도하는 등 기관의 통합서비스에 대한 인식에 따라 사업 운영의 방향성이 다르게 나타나고 있었다. 무엇보다 명확한 운영 방향성과 비전의 부재는 사업을 운영해야 하는 실무자들의 심리적 긴장에 영향을 미쳐 통합서비스를 제공하는 기관으로서의 자부심, 이용자에게 제공하는 서비스의 확신성 등 통합서비스의 품질과 연결될 수 있는 다양한 측면의 부정적 결과를 초래할 수 있다.

따라서 통합서비스 운영기관이 나아갈 방향이 무엇인지에 대해 보다 명료한 언어로 표현되는 것은 가장 기본적이고 중요한 작업이며, 현장의 실무자들과 공유되는 과정이 반드시 필요하다. 통합서비스 운영기관의 명확한 비전, 방향성 등이 통합서비스의 대표 프로그램 개발과 구체화된 운영 매뉴얼을 통해 구현될 때 통합적 가족지원서비스 운영의 몰입도, 통합적 가족지원서비스 전달체계로서의 활성화 및 통합서비스의 질적 향상 등으로 연결될 수 있을 것이다. 본 연구에서는 실무자와 이용자 대상의 연구 결과를 종합하여 통합서비스 운영기관의 비전을 “다양한 가족을 포괄할 수 있는 통합과 맞춤형의 가족지원서비스 전문기관”으로 제안하고자 한다.

(2) 통합서비스 운영기관으로서의 정체성과 전문성 확립

통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화를 위해서는 명확한 비전을 전제로 통합서비스 운영기관으로서의 정체성과 전문성을 확립하는 것이 필요하다. 본 연구 결과 센터의 실무자와 이용자는 통합서비스 운영기관의 정체성에 대해 명확하게 인식하지 못하고 있었다. 앞서 기술하였듯이 통합서비스의 방향성 부재로 인하여 자치구 센터 운영은 관리자의 주관적인 통합 방향에 따라 다르게 운영되고 있었다. 이용자의 경우도 상당수의 이용자가 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합하였다는 것을 인지하고 있었으나, 서비스 내용적 측면에서 참여 가능한 프로그램의 증가 혹은 감소 외에 이전 센터와 통합서비스 운영기관의 다른 차이점을 인지하지 못하는 것으로 나타났다.

따라서 통합서비스 운영기관으로서의 정체성을 명시적으로 정의하는 것은 실무자와 이용자 모두에게 도움이 될 수 있을 것이다. 무엇보다 통합서비스 운영기관의 정체성 확립은 전달체계의 예산과 조직의 통합으로 인한 경제적 효율성 증진의 목표뿐 아니라 다양한 가족에게 보편적이고 포괄적인 서비스를 제공한다는 궁극적 목표 달성을 기반으로 이루어질 수 있으며, 이를 위해서는 통합서비스 운영기관으로의 변화에 부합하고 보다 전문화된 새로운 프로그램을 기획하고 운영해야 한다. 본 연구의 이용자 대상 프로그램 요구를

반영한다면 기존의 문화 프로그램 중심에서 벗어난 다문화가족과 비다문화가족이 함께 어울릴 수 있는 프로그램의 다변화를 고려해볼 수 있겠다.

동시에 다양한 가족을 대상으로 한 서비스를 제공함에 있어서 대상별 요구에 맞는 맞춤형 전문적 서비스를 어떻게 제공할 수 있을지에 대한 고민도 필요한 시점이다. 실무자들이 우려하는 것과 같이 일견에는 다문화가족 대상 서비스가 증가한 것 같지만 다문화가족에게 정말 필요한 서비스가 제공되지 못하는 것에 대한 우려가 높고, 비다문화가족 대상 서비스 감소에 대한 불만 역시 존재하기 때문에 통합서비스 운영기관에서 대상별 특성에 맞는 전문화된 프로그램이 적절하게 제공되고 있는지의 점검이 필요하다. 따라서 다문화가족이나 비다문화가족의 서비스 요구도를 파악하여 그들의 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 제공함으로써 통합서비스 운영기관으로서의 전문성 강화 방안을 마련해야 할 것이다.

결론적으로 통합서비스 운영기관으로서의 명확한 운영 방향성과 비전 제시 및 정체성과 전문성 확립을 위한 제도적 차원의 고려사항을 정리하면, 우선 건강가정·다문화가족지원센터가 갖는 추진체계로서의 강점을 활용한 상위 조직의 역할 확대를 제시할 수 있다. 상위 조직은 센터 통합의 시점 경과성을 고려하여 센터들이 경험한 비전, 방향성, 정체성, 전문성 등과 관련된 다양한 내용을 수렴하여 통합서비스 운영기관의 명확한 비전과 방향성을 수립해야 하며, 통합서비스 운영기관으로서의 역할 정립에 어려움을 경험하고 있는 센터들을 대상으로 통합 관련 교육과 같은 행정적 지원 제도를 마련하는 등의 노력을 기울여야 할 것이다.

2) 통합서비스 운영기관의 조직 체계 재정립

(1) 가족정책 전달체계의 제도적 재정비

전달체계 통합에 앞서 통합서비스 운영기관을 관리하는 행정체계의 개편과 관련 법의 제·개정이 선행되었다면(박정운 외, 2014; 이승미 외, 2012) 센터 통합과정의 시행착오 과정을 줄일 수 있었을 것이다. 전달체계의 운영효율성은 인프라, 제도, 기능, 운영 등이 안정적으로 조직되어 있을 때 가능한 것임을 고려한다면 통합서비스의 효율성 제고를 위해서는 안정적 기반 마련이 우선되어야 한다. 그러나 현재 통합서비스 운영기관의 근거가 되는 법 및 상위체계에 대한 논의는 여전히 답보상태이며, 전담 전달기구 통합만 이루어진 상황이다(박복순, 박선영, 황정임, 이세정, 2016). 사회서비스전달체계 개선방안에 관한

이진(2015)의 연구에서도 가족서비스 전달체계의 가장 시급한 과제로 관련 법 개정을 꼽았다. 통합서비스 기관 운영 활성화를 위해 건강가정기본법과 다문화가족지원법의 통합 및 개정이 필요함을 주장하였다.

뿐만 아니라 자치구 센터의 행정체계상 조직의 통합성은 높지 않음을 알 수 있다. 선행연구에 따르면 제공하는 서비스의 유형이나 종류가 다양하고 다수 부처가 관련될수록 업무의 조정 및 협의가 어렵다(이진, 2015). 통합서비스 운영기관의 업무와 직접적으로 관련되는 상위기관인 광역센터와 거점센터가 이원화 되어 있으며, 21개 통합 센터 중 33%만이 구청 담당 부서가 일원화되어 있는 것을 고려할 때, 자치구 센터의 어려움을 예상할 수 있다. 본 연구에 참여한 실무자들도 관련 법에 대한 정비와 상위기관의 조직개편은 이루어지지 않은 채 직접 서비스 전담기구만 통합한 혼란스러운 상황에서의 사업 운영으로 업무가 가중되고 있음을 보고하였다. 따라서 두 기관의 관련 법령 및 행정 체계의 통합과 운영 방식 및 시스템(DB 시스템, 예산 운영, 실무자 처우 등)의 일원화가 필요하다. 이에 향후 후속연구에서는 장기적 관점에서 건강가정·다문화가족지원센터의 근간이 되는 관련 법률 및 상위기관, 지방자치단체 등의 변화까지 모두 담아낼 수 있는 다차원적인 변화의 방향을 점검하고 이에 대한 논의가 필요할 것이다.

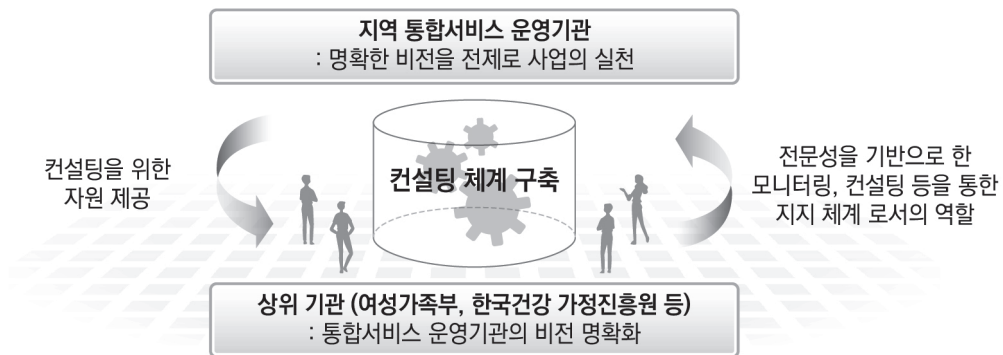
(2) 통합서비스 운영기관의 조직적 안정화를 위한 컨설팅 및 교육체계 구축

통합서비스 운영기관의 조직적 안정화를 위한 구체적인 방안으로 서비스 운영 과정에서의 지지체계로서 통합서비스 컨설팅 체계 구축을 제안할 수 있다. 통합서비스 운영기관의 전문성 강화를 위하여 통합과 맞춤이라는 양방향의 요구 모두를 고려해야 하는데 양방향의 요구 충족 여부를 점검할 수 있도록 조직적으로 지속적인 서비스 점검을 위한 모니터링 시스템을 구축할 필요가 있다. 통합 관련 교육이나 모니터링 및 컨설팅 과정에서는 다문화가족과 비다문화가족이 함께 어울릴 수 있는 통합 프로그램과 프로그램의 목적이나 속성상 대상별 특성에 맞는 전문화된 서비스가 제공되어야 하는 맞춤형 프로그램의 선별 방법, 실제 사업에서 어떻게 적용할 것인가 등에 대한 구체적인 가이드라인이 제시될 때 실무자들의 통합서비스 운영에 도움이 될 것이다. 이를 위해서는 통합서비스에 대한 면밀한 분석이 필요한데, 통합서비스 사업 중 가족상담, 사례관리, 방문교육 등과 같이 개별 가족을 대상으로 하는 사업의 경우 대상 수준의 통합 논의는 불필요하나 이 사업을 담당하는 전문 인력의 경우 다양한 가족에 대한 이해와 다양한 가족의 욕구를 충족시킬 수 있는 전문성이

필요하다(박정윤, 송혜림, 정지영, 진미정, 2014). 반면 문화와 교육 등과 같이 다수의 가족을 대상으로 하는 사업은 프로그램의 목적 및 내용에 따라 대상의 통합이나 대상별 맞춤형 프로그램 여부를 논의해야할 것이다.

실무자의 전문성 강화를 위한 통합 관련 실무자 교육에서는 통합서비스 제공에서 어려움을 경험하고 있는 실무자들이 취약한 분야의 지식과 기술을 파악해 실무역량 강화를 위한 재교육을 제공하는 것이 필요하다(진미정 외, 2016). 통합서비스 운영기관 교육과정 운영안(진미정 외, 2016)에서는 통합서비스 사업 영역이 이전의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 사업 영역과 다르므로 통합서비스 사업 영역의 관점과 특성을 이해하는 교육이 선행되어야함을 지적하며 통합사업이해 영역의 교육안을 마련하고 이해와 실제 교과목을 구분하여 제시하였다. 이때 통합서비스 사업 영역별 이해에서는 구체적인 통합서비스 사례를 제시하여 보다 실제적인 교육으로 제공되는 것이 필요하다. 이를 위해 통합서비스 운영기관 실무자를 대상으로 한 실무자 역량강화 프로그램 수요조사와 함께 이에 따른 교육 프로그램 개발이 이루어지는 것이 필요하다.

[그림 V-2] 통합적 가족지원서비스 전달체계 컨설팅 체계 활용 방안



(3) 광역센터와 거점센터 간의 연계 강화

가족지원서비스 전달체계로서 지역 내 센터들이 모두 통합을 이룬 것은 아닌 시기적 특성으로 인하여 다문화가족지원 측면에서의 거점센터와 건강가정지원 측면에서의 광역센터가 아직까지 독립적으로 운영되고 있는 실정이다. 이로 인하여 지역 통합서비스 운영기관들의 혼란과 역할 과중이 지속되고 있는 바, 거점센터와 광역센터 간의 연계를 강화하여 통합서비스

운영기관들에게 일관성 있는 통합서비스 정책의 방향을 제시할 필요가 있다.

구체적으로 두 센터는 적극적인 협의와 조정의 과정을 거쳐 보고양식의 일관성이나 정보 채널의 일원화 등을 구축함으로써 지역의 통합서비스 운영기관들이 이용자들을 위한 통합서비스 실천에 보다 집중할 수 있는 환경을 조성할 필요가 있다. 또한 장기적으로는 상위 조직으로서 두 기관의 통합성을 높이는 작업을 진행함으로써 앞서 제시한 통합서비스 운영기관의 명확한 비전 정립에 기여할 수 있어야 할 것이다. 이와 함께 두 기관의 유기적인 역할 조정을 위해 서울시 건강가정지원센터와 거점센터의 역할에 대한 평가와 함께 나아가갈 방향에 대한 고민이 필요한 시점이다.

(4) 기관 및 실무자의 역량 강화

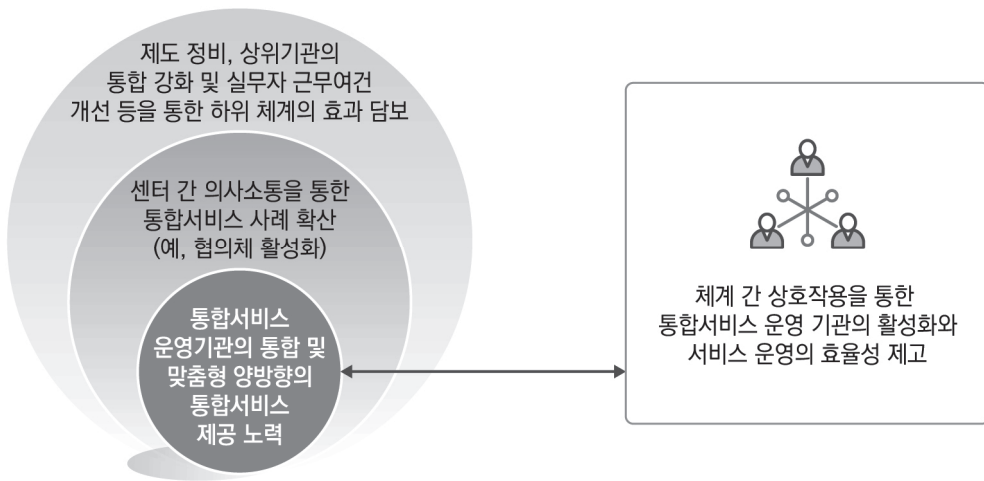
다양한 가족에 대한 맞춤형 서비스를 제공하는 가족지원서비스 전문기관이라는 통합서비스 운영기관의 정체성을 공고히 하고 지역 사회 내에서 가족지원서비스의 컨트롤 타워 역할을 원활하게 수행하기 위해서는 기관 및 실무자의 역량 및 전문성을 강화하는 것이 반드시 필요하다. 이를 위해서는 통합서비스 운영기관에 대한 새로운 운영 모델을 마련하는 것이 적절하다. 기존 기관의 분리된 서비스를 그대로 운영하는 것은 통합서비스 운영기관으로 변화되는 과정에서 일시적인 전략으로 사용될 수 있지만 장기적인 관점에서는 통합기관으로서의 정체성과는 맞지 않기 때문에 정체성 형성에 도움이 될 수 있는 전략을 구성하여야 한다. 이를 위해서 조직 내부로부터의 통합과 맞춤형의 양방향 통합서비스 제공 노력, 조직 간 의사소통 채널 구축, 이것을 지원할 수 있는 체계 마련 등의 방법을 제안해볼 수 있다.

구체적으로 조직의 내부적인 노력 차원에서는 통합서비스 운영기관 스스로 조직의 변화 필요성을 감지하고 변화를 이끌어낼 수 있는 역량을 형성하는 데 관심을 가질 필요가 있으며 조직과 사업을 어떻게 변화시킬 수 있을 것인지에 대한 주체적인 고민을 해야 할 것이다. 실무자 심층면접 결과에서도 통합서비스를 운영하기 위해 조직구성이나 프로그램 운영 등에서 적극적인 통합의 노력을 한 센터에서는 시행착오를 경험한 만큼 해당 지역사회에 적합한 서비스 내용을 발굴하고 운영방법의 노하우를 체득하고 있었다. 그리고 이러한 내부적인 변화 과정이 타 기관과 공유되고 통합서비스를 위해 의미 있는 자료로 축적될 수 있는 의사소통 채널, 예를 들면 통합서비스 운영기관 간 협의체가 보다 활성화될 필요가 있다.



통합서비스 운영을 위한 조직의 변화 과정에서 경험한 다양한 사례 나눔은 타기관들에게 행정적 차원의 정보뿐 아니라 이용자를 위한 프로그램 운영 방향의 점검 수단으로 활용되어 가족지원서비스 전문기관의 전문성 강화에 기여할 수 있을 것이다. 이러한 조직의 변화와 조직 간 소통의 긍정적 결과가 보장될 수 있도록 거시환경 측면에서의 변화도 필요한데, 앞서 제시한 제도 재정비, 상위 기관 통합 강화 등이 포함될 수 있으며, 실무자의 근무 여건 향상도 반드시 고려되어야 한다. 통합서비스 운영기관 실무자들은 학력과 업무량에 비해 상대적으로 낮은 급여와 고용 불안정성 제기하고 있다. 열악한 실무자 처우에 따라 담당 인력의 이탈현상이 지속되고 있다는 점에서 업무의 전문성이 쌓이기 어려운 상황이다. 실무자들의 이탈현상은 이용자 서비스 만족도에도 영향을 미치므로 실무자들의 근무 여건 향상을 통해 업무의 전문성 및 연속성을 높이는 것이 통합서비스 기관의 활성화를 위한 선결조건이며, 궁극적인 기반 구축의 핵심요소가 될 것이다.

[그림 V-3] 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화를 위한 조직 수준별 역할



3) 통합적 가족지원서비스 운영 지원 방안 마련

(1) 서울시 건강가정지원센터의 자치구 센터 지원 강화

서울시 건강가정지원센터의 노하우를 서울지역 통합서비스 사업운영에 접목하는 방안을 고려할 수 있다. 통합서비스에 대한 방향 및 지침 부재로 인해 자치구 센터에서는 통합서비스

제공을 위한 다양한 시도를 하는 과정에서 시행착오와 이에 따른 업무량 과다 등의 어려움을 토로하고 있다. 물론 이들 센터는 이러한 과정을 통해 나름의 노하우를 체득했지만 센터의 부족한 인적, 물적 자원을 고려할 때 이러한 과정상 어려움을 덜어줄 수 있도록 지원하는 것이 광역센터의 역할이라 할 수 있다.

서울시 건강가정지원센터는 서울지역 건강가정지원센터 간의 서비스 질을 유지하기 위해 서울가족학교 프로그램 매뉴얼 개발, 운영 강사 양성 등 통해 프로그램의 충실도(fidelity)를 높이고자 노력해 왔다(Lee & Son, 2018). 이러한 서울시 건강가정지원센터의 축적된 경험을 기반으로 통합서비스 운영에 적용해볼 수 있을 것이다. 예를 들어 서울가족학교 프로그램에서 다문화가족과 비다문화가족의 통합서비스가 패밀리세프나 다른 가족생활교육 프로그램에서 어떻게 적용될 수 있을지에 대한 연구를 통해 운영 매뉴얼이나 가이드라인을 배포하거나 강사 양성의 노하우를 바탕으로 통합프로그램 운영에 참여할 수 있는 강사를 양성하고 강사풀을 마련하여 센터에 제공할 수 있을 것이다. 이러한 과정에서 서울시센터가 서울시 특성을 반영한 사업을 자치구 센터에서 진행할 수 있도록 컨설팅하고 통합서비스 기관 운영자들의 정기교류 기회, 통합서비스 운영과 관련된 교육 기회 등을 마련하여 통합서비스 운영이 원활하게 이루어지게 할 필요가 있다.

한편 탐다운 방식으로 구체적인 프로그램 운영 매뉴얼 및 운영 지침 등이 하달되는 형태보다 바텀업 방식도 고려해볼 수 있을 것이다. 통합서비스 운영기관 실무자들은 통합서비스 사업과 대상자의 특성에 대해 가장 잘 이해하고 있는 전문가이므로 다양한 가족이 참여할 수 있는 프로그램을 개발하고 운영함에 있어 실무자들의 참여 및 실무자들 간의 협업은 필수적이다. 따라서 센터 내 프로그램의 변형 경험에 대한 공모나 수기 등을 통해 통합서비스 운영 사례의 공유가 가능할 것이다. 또한 서울시 건강가정지원센터는 이들 23개 센터의 통합서비스 운영 결과를 면밀히 분석하여 서울시 특성에 맞는 통합서비스 운영 사례집을 제작하여 유사한 상황에 놓여있는 센터들이 모델링 할 수 있도록 지원하고 통합서비스 운영 노하우를 공유하는 자리를 마련하는 것이 가능하다. 이때 지역사회 내 상이한 가족의 특성을 감안해 사업을 운영할 수 있도록 지원하는 것도 고려해야 할 것이다.

지역 통합서비스 운영기관의 서비스 질적 제고와 협업 및 우수사례 공유를 독려하기 위해서는 양적 위주의 평가 시스템에 의존하기보다 이원화된 체계에서 통합체계로의 변화 노력, 실무자들 간의 협업 수준, 통합과 맞춤이라는 양방향의 이용자 욕구 충족 정도, 지역사회의 특성을 고려한 프로그램 재구성 등 서비스 효과성 및 효율성 제고를 위한 운영

과정이 가치 있게 평가될 수 있는 보다 체계적인 평가시스템 도입을 서울시 센터는 적극적으로 검토하고 제안할 필요가 있다.

(2) 통합서비스의 접근성 및 전문성 강화

통합서비스 운영기관은 통합서비스의 접근성 및 전문성 강화를 위해 다문화가족과 비다문화가족이 함께 할 수 있는 서비스를 제공함과 동시에 대상별 가족에게 맞는 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 통합서비스에 대한 전반적인 만족도는 높았으나, 서비스의 범위에 대한 응답은 다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자의 응답이 다소 상이하게 나타났다. 이용 가능한 서비스의 범위가 확대되었다는 다문화가족 이용자의 응답과 달리 비다문화가족 이용자 대상 서비스가 상대적으로 감소하고 서비스에서 소외되고 있다는 응답이 나타났다.

마찬가지로 실무자 역시 다문화가족지원센터에 대한 높은 인식으로 인해 통합서비스 운영기관의 건강가정사업이 두드러지지 않는다는 의견을 제시하였는데 이러한 측면에서 양쪽 사업을 어떻게 균형 있게 끌고 나갈 것인지, 균형성이 전제가 된 통합서비스 기관의 대표 프로그램이 무엇이 있을 수 있을지에 대한 고민이 필요한 시점이다. 어느 한쪽이 소외되지 않고 통합서비스 운영기관의 주요 이용자로 참여시킬 수 있는 방안 마련이 필요하다.

학부모지원 교육 프로그램에 다문화가족 이용자와 비다문화가족 이용자 모두 높은 요구도를 나타낸 것을 활용하여 관련 주제의 통합 프로그램을 개발하거나 각 센터의 대표 사업이 다른 대상에게 확대 적용할 수 있는 방안을 마련한다면 두 기관의 통합에 시너지 효과가 보다 확실하게 나타날 수 있을 것이다. 그리고 사회통합의 기회 확대에 대한 이용자들의 높은 요구를 고려할 때 통합서비스 기관이 가족지원서비스 전문기관이라는 전제 하에 사회통합의 공간으로 기능할 수 있도록 소통과 화합을 도모할 수 있는 프로그램을 마련하는 것이 필요하다. 따라서 통합서비스 운영기관에서는 건강가정사업과 다문화가족사업에서 대표 프로그램으로 운영할 대상별 맞춤형 사업과 각 영역에서 강점을 가진 사업이 다른 영역으로 확대 적용될 수 있도록 적극 발굴하고(예, 다문화가족대상 사례관리, 건강가정지원센터의 생애주기별 가족교육 등), 다양한 가족이 함께 어울릴 수 있는 대상의 통합 프로그램 영역(다문화가족 자녀성장지원프로그램) 등을 포함하는 것이 필요하다.

한편 건강가정사업과 다문화가족지원사업 모두를 운영하는 것은 제한된 센터의 자원을 고려할 때 다소 많을 수 있다. 따라서 지역의 특성 및 이용자의 요구에 따라 프로그램의 운영 방향을 결정할 수 있도록 지역 센터에 자율권을 주는 것도 고려해야 할 것이다.

(3) 통합서비스 운영기관으로서의 인지도 향상

통합서비스 도입은 통합 이전 센터들이 갖고 있는 자원의 통합을 통해 사업운영의 효율성을 높이고 규모를 확대함으로써 지역사회에서 가족지원서비스 전달체계로서의 인지도를 높인다는 목적이 있었으나, 실무자들이 현장에서 직접 체감하는 인지도는 아직까지 그 결실이 나타나지 않은 것으로 보인다. 센터실무자들의 지속적인 홍보 요구를 고려할 때 가족전달체계로서 입지를 강화할 수 있도록 서울시 센터의 적극적인 홍보가 필요하다. 가족전문기관으로 건강가정·다문화가족지원센터의 위상이 정립될 수 있도록 기관 홍보를 지원하고 지역 유관 기관과의 연계 강화(교육청, 기업 등)를 도모해야 한다. 이와 함께 다문화가족지원센터와 비교해 건강가정지원센터에 대한 지역사회의 인지도가 상대적으로 낮으므로 통합서비스 운영기관에서는 다문화가족지원사업 뿐 아니라 가족건강성 향상을 위한 건강가정사업의 홍보를 더불어 강화해야 할 것이다.

(4) 통합 이전 조직의 제한점 해결

통합에 대한 준비 미흡, 혼란과 부담의 가중, 사업진행의 애로사항 등 시범사업 운영에서 지적되었던 문제점(송혜림 외, 2015)이 시범사업이 종료되고 본격적인 통합서비스를 확대하고 있는 현 시점에서도 그대로 재현되고 있다는 것을 본 연구를 통해서 파악할 수 있었다. 이는 통합서비스 운영을 위한 준비가 충분히 되지 않은 상황에서 무리하게 확대한 것에서 기인하는 것으로 평가된다.

본 연구에서 나타난 통합서비스 활성화를 위한 실무자들의 요구 상당부분이 행정적 개선 측면에 맞춰져 있다는 점은 통합서비스 운영기관으로의 전환기라는 시기적 특성도 일부 영향을 미치겠지만, 시범사업 운영에서부터 제기되어 온 문제가 해결되지 않은 채 확대되고 있는 측면도 생각해볼 수 있다.

따라서 상위기관은 자치구 센터의 행정적 요구를 해결하는 것이 지역 센터의 업무 부담을 덜어주고 특성화된 사업을 운영하는데 중요하다는 것을 인식해야 하며, 구체적으로



다원화된 보조금 교부 및 다수의 실적보고시스템 활용 등에 따른 업무부담, 실무자의 인력관리 구조 및 노사문제, 공간부족 및 시설개선 요구(주차장, 대기실 마련 등) 등 센터들의 현안을 적극적으로 해결할 수 있는 방안들을 마련해야 할 것이다. 이러한 부분에 대한 개선을 위해 서울시 건강가정지원센터는 한국건강가정진흥원과 서울시청과의 긴밀한 업무 협조를 통해 지역 통합서비스 운영기관의 업무 부담을 완화하는데 있어 핵심적 역할을 수행해야 할 필요가 있다.

본 연구는 통합서비스 기관 운영과 관련하여 공급자인 실무자와 전문가들을 중심으로 한 연구가 주를 이루고 있는 상황에서 실무자 대상 조사 뿐 아니라 센터이용자들을 대상으로 통합서비스 이용 경험 및 프로그램 요구를 조사함으로써 맞춤형 서비스 제공의 단초를 마련하였다는 점에 의의가 있다. 또한 통합 이후 기관의 운영현황 및 서비스 이용자의 만족 등에 대한 탐색은 통합서비스 기관 운영 개선 및 서비스 효율성 제고 방안 마련에 근거자료로 활용될 수 있을 것이다.

2018 서울가족특성화과제 연구보고서



참고문헌



참고문헌

- 김근세, 허아랑, 김예린(2014). 다문화가족지원센터의 운영과 서비스통합에 관한 경험적 연구. *한국행정논집*, 26(3), 521-552.
- 김정훈(2017). 한국 다문화가족정책 통합에 대한 현장전문가의 인식: 다문화가족지원센터와 건강가정지원센터의 통합을 중심으로. *다문화교육연구*, 10(2), 89-124.
- 박복순, 박선영, 황정임, 이세정(2016). 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 운영을 위한 법적 기반 마련 연구. 한국여성정책연구원.
- 박정윤, 송혜림, 정지영, 진미정(2014). 가족정책전달체계 통합의 방향과 방안. (사)가정을 건강하게하는 시민의 모임, 제24차 가족정책포럼 자료집(pp. 1-55). 서울: 한국방송통신대학교.
- 서울시(2016). 2016년 서울시 외국인주민 자녀(연령별) 통계.
- 서울시(2017). 2017년 서울시 가구원수별 가구수 (동별) 통계.
- 서울시(2017). 2017년 서울시 등록외국인 현황 (국적별/구별) 통계.
- 서울시(2017). 2017년 서울시 주민등록인구 (구별) 통계.
- 서울시(2017). 2017년 서울시 주민등록인구 (연령별/구별) 통계.
- 서울시(2017). 2017년 서울시 합계출산율 및 모(母)의 연령별 출산율 통계.
- 서울시(2017). 2017년 서울시 혼인이혼 (구별) 통계.
- 서울시건강가정지원센터(2018). 2017 서울특별시 건강가정지원센터 사업실적분석보고서.
- 성미애, 송혜림(2008). 사회투자론적 관점에서 본 새 정부의 가정정책: 분석과 과제. *한국가족자원경영학회지*, 12(4), 1-14.
- 손서희, 계선자, 서경원(2015). 2015 서울시 건강가정지원센터 가족지원서비스 활성화를 위한 욕구 수요조사. 서울시 건강가정지원센터.
- 송다영, 장수정, 백경훈(2017). 2017 서울시민의 가족정책에 대한 인지도와 요구에 관한 연구. 서울시 건강가정지원센터.



- 송혜림, 박정윤, 진미정, 정지영(2015). 가족정책 전달체계 통합 논의에 대한 제언.
한국가족자원경영학회지, 19(1), 49-71.
- 여성가족부(2016). 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업안내(Ⅰ).
- 여성가족부(2017). 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업안내(Ⅰ).
- 여성가족부(2018a). 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 사업안내(Ⅰ).
- 여성가족부(2018b). 2018년도 건강가정지원센터 사업안내.
- 여성가족부(2018c). 2018년도 다문화가족지원 사업안내.
- 이승미, 송혜림, 라희문, 박정윤(2012). 가족복지전달체계 통합을 위한 기초연구.
한국가정관리학회지, 30(5), 1-15.
- 이진(2015). 사회서비스전달체계 개선방안에 관한 연구: 충청남도 가족복지전달체계를 중심으로.
충청남도: 충남연구원.
- 진미정, 이재림, 전현정(2016). 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스 운영기관 교육과정 운영안 개발. 한국건강가정진흥원.
- 최은희, 장온정(2017). 지방자치단체 가족지원서비스 전달체계의 효율적 통합방안 연구.
한국가족복지학, 22(2), 329-353.
- 통계청(2017). 2017년 인구동향조사.
- 통계청(2017). 2017년 인구총조사.
- 통계청(2017). 2017년 지역별고용조사.
- 통일부(2018). 2018년 시도별 북한이탈주민 거주 현황
- 홍승아, 황정임, 김소영, 이아름(2014). 가족서비스 전달체계 개편을 위한 통합모델 개발 연구. 서울: 한국여성정책연구원.
- Lee, J., & Son, S. (2018). Family life education in South Korea. In. M. Robila & A. C. Taylor (Eds.), *Global perspectives on family life education* (pp. 17-31). Switzerland: Springer
- OMSSA. (2007). *A guide to thinking about human services integration: Making a greater difference for people and communities*.
- Wade-Berg, J. A., & Robinson-Dooley, W. (2015). Perceptions of collaboration and service



integration as strategic alternatives: An examination of social service nonprofit organization in the late 1990s. *Journal of Public Management & Social Policy*, 20(2), 119-136

Zimmerman, B. & Dart, R. (1998). *Charities doing commercial ventures: Societal and organizational implications*. Trillium Foundation and the Canadian Policy Research Networks, Inc.

2018 서울가족특성화과제 연구보고서



부 록

설문지

[부록 1] 실무자 대상 설문지

2018 서울가족특성화과제연구 II

- 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화방안 연구

안녕하십니까?

서울시 건강가정지원센터에서는 <2018 서울가족특성화과제연구 II - 서울지역 통합적 가족지원 서비스 전달체계 활성화방안 연구>를 수행 중에 있습니다.

본 설문은 통합서비스 기관 당 1부만 작성하면 됩니다. 중간관리자께서 설문에 참여해주시길 바라며, 조사에 응답하는데 예상되는 시간은 약 10분 내외입니다.

귀하가 이 조사에 참여하는데 있어서 직접적인 이득이나 위험은 없으나, 귀하가 제공하는 정보는 통합센터 운영 방안을 수립하는데 큰 도움이 될 것입니다.

많이 바쁘시겠지만, 한 문항도 빠짐없는 답변 부탁드립니다.

서울시 건강가정지원센터 02) 318-8167

감사합니다.

2018년 7월
연구진 드림



1. 다음은 통합센터 서비스 및 프로그램의 변화에 대한 질문입니다.

1-1. 센터 통합 후 운영 프로그램이 변화하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

1-2. 센터 통합 후 누구나 참여할 수 있는 통합서비스를 운영하고 있다.

(예, 다문화가족 및 비다문화 가족 대상)

예	아니오
①	②

1-3. 센터 통합 후 다문화지원 서비스가 감소하였다.

예	아니오
①	②

1-4. 센터 통합 후 건강가정 서비스가 감소하였다.

예	아니오
①	②

2. 다음은 이용자 변화에 대한 질문입니다.

2-1. 센터 통합 후 이용자 수가 증가하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

2-2. 센터 통합 후 전반적으로 이용자의 만족도가 증가하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

2-3. 센터 통합 후 전반적으로 이용자의 다문화 감수성(수용성)이 증가하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

2-4. 센터 통합 후 전반적으로 이용자의 다문화 감수성(수용성)이 증가하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3. 다음은 조직의 내부적 변화에 대한 질문입니다.

3-1. 센터 통합 후 전반적으로 실무자의 업무만족도가 증가하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3-2. 센터 통합 후 전반적으로 실무자의 업무 부담이 증가하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

4. 다음은 물리적 환경의 변화에 대한 질문입니다.

4-1. 센터 통합 후 센터 조직도가 변화하였다.

예	아니오
①	②

4-2. 센터 통합 후 실무자의 수가 증가하였다.

예	아니오
①	②

4-3. 센터 통합 후 센터 공간이 넓어졌다.

예	아니오
①	②

5. 다음은 조직 외부환경에 관한 질문입니다.

5-1. 센터 통합 후 외부 공모 사업 참여가 증가하였다.

예	아니오
①	②

5-2. 센터 통합 후 가족 전문기관으로서의 인지도(위상)가 높아졌다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

5-3. 센터 통합 후 구청 담당 부서가 일원화되었다.

예 ----- 아니오	
○	○



6. 다음은 기술의 변화에 대한 질문입니다.

6-1. 센터 통합 후 센터 홍보 방법이 변화하였다.

예	아니오
①	②

6-2. 센터 통합 후 통합서비스를 위한 운영 전략을 사용한다.

(예, 프로그램 네이밍, 수준별 프로그램 운영)

예	아니오
①	②

7. 다음은 지역사회 자원 관련 질문입니다.

7-1. 센터 통합 후 지역사회 자원 활용이 증가하였다.

예	아니오
①	②

8. 다음은 서울시 역할에 대한 질문입니다.

8-1. 통합서비스 운영 활성화를 위한 서울시 센터의 역할에 대해 의견을 제시해 주세요.

[부록 2] 비다문화가족 이용자 대상 설문지

2018 서울가족특성화과제연구 II

- 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화방안 연구

안녕하십니까?

본 조사는 서울시 건강가정지원센터의 <2018 서울가족특성화과제연구 II - 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화방안 연구> 일환으로, 건강가정·다문화가족지원센터의 효율적인 운영을 위한 기초자료를 얻기 위해 실시하고 있습니다.

귀하의 응답은 향후 서울시 가족을 위한 의미 있는 정책 마련에 귀중한 자료가 될 것입니다. 설문을 작성하시는데 예상되는 시간은 20분 정도이며, 연구에 참여하시기를 동의하신다면, 설문지를 직접 작성하시면 됩니다. 만일 귀하께서 연구에 참여하는 것을 그만두고 싶다면 담당자에게 즉시 말씀해주시고, 연구 참여를 중간에 중단하시면 해당 설문지는 폐기될 것입니다.

귀하께서 이 조사에 참여하는데 있어서 직접적인 이득이나 위험은 없으나, 귀하가 제공하는 정보는 통합센터 운영 방안을 수립하는데 큰 도움이 될 것입니다.

설문에 대한 귀하의 응답은 숫자 혹은 기호로 표기되어 통계적 분석 과정을 거치므로 개인에 대한 응답 내용은 알려지지 않을 것입니다. 각 물음에 대해 빠짐없이 솔직하고 성실하게 응답하여 주시기 바랍니다.

서울시 건강가정지원센터 02) 318-8167

감사합니다.

2018년 7월
연구진 드림

SQ 1. 귀하는 다음 중 어느 센터를 주로 이용하고 계십니까?

- | | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 1) 강남구 | 2) 강동구 | 3) 강북구 | 4) 강서구 |
| 5) 관악구 | 6) 구로구 | 7) 금천구 | 8) 노원구 |
| 9) 도봉구 | 10) 동대문구 | 11) 동작구 | 12) 마포구 |
| 13) 서대문구 | 14) 서초구 | 15) 성동구 | 16) 성북구 |
| 17) 송파구 | 18) 양천구 | 19) 영등포구 | 20) 용산구 |
| 21) 은평구 | 22) 종로구 | 23) 중랑구 | |



I. 건강가정지원센터 및 사업에 대한 의견

1. 귀하가 본 센터를 처음 이용하기 시작한 것은 언제입니까?
(_____ 년도)

2. 지난 1년 동안 귀하는 센터 프로그램에 참여해보신 경험이 어느 정도 있습니까?
① 1-2회 ② 3-5회 ③ 6-10회 ④ 11-15회 ⑤ 16회 이상

3. 귀하는 건강가정·다문화가족지원센터에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?
① 매우 불만족 ② 약간 불만족 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족

4. 다음은 서비스 만족도에 대한 질문입니다.

문항	내용	전혀 그렇지 않다 ---보통---매우 그렇다				
1)	센터는 이용하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤
2)	센터가 깨끗하다.	①	②	③	④	⑤
3)	직원은 서비스 이용 절차와 내용을 쉽고 친절하게 설명해준다.	①	②	③	④	⑤
4)	직원은 내가 필요로 하는 것을 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
5)	실제 서비스(프로그램)가 안내받은 내용과 같다.	①	②	③	④	⑤
6)	센터 서비스(프로그램)가 나에게 유익했다.	①	②	③	④	⑤
7)	나는 센터 서비스(프로그램)를 통해 긍정적으로 변하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8)	내가 받은 서비스(프로그램)를 아는 사람에게 추천하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
9)	나는 향후에 필요하면 이 센터를 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
10)	나는 센터와 서비스(프로그램)에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤

5. 다음은 세부 프로그램 만족도에 대한 질문입니다. 귀하가 참여하신 모든 프로그램에 V표를 하시고, 참여하신 프로그램의 만족도를 체크해 주십시오.

문항	프로그램	참여 여부	매우 불만족 --- 보통 --- 매우 만족				
1)	임신·출산(부모지원) 임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤

문항	프로그램	참여 여부	매우 불만족 --- 보통 --- 매우 만족				
2)	영유아기 부모지원 영유아부모교육 및 자원, 어깨동무 부모교육 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
3)	학부모지원 아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
4)	노년기 부부지원 중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
5)	아버지 역할 지원 찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
6)	부부갈등예방 및 해결지원 부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
7)	이혼위기가족지원 이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
8)	가족상담 가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
9)	가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리 심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
10)	자녀돌봄지원 아버지-자녀 토요돌봄 프로그램 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
11)	맞벌이가정 일가정양립지원	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
12)	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단) 가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
13)	가족품앗이 등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
14)	공동육아나눔터 상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
15)	가족사랑의 날 수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤



6. 다음은 세부 프로그램의 요구도에 대한 질문입니다. 다음 각각의 사업이 어느 정도 필요하다고 생각하시는지 V표 해 주십시오.

문항	프로그램	전혀 필요하지 않음 --- 보통 --- 매우 필요함				
1)	임신·출산(부모지원) 임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등	①	②	③	④	⑤
2)	영유아기 부모지원 영유아부모교육 및 지원, 어깨동무 부모교육 등	①	②	③	④	⑤
3)	학부모지원 아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등	①	②	③	④	⑤
4)	노년기 부부지원 중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등	①	②	③	④	⑤
5)	아버지 역할 지원 찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등	①	②	③	④	⑤
6)	부부갈등예방 및 해결지원 부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등	①	②	③	④	⑤
7)	이혼위기가족지원 이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등	①	②	③	④	⑤
8)	가족상담 가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등	①	②	③	④	⑤
9)	가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리 심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등	①	②	③	④	⑤
10)	자녀돌봄지원 아버지-자녀 토요일돌봄 프로그램 등	①	②	③	④	⑤
11)	맞벌이가정 일가정양립지원	①	②	③	④	⑤
12)	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단) 가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등	①	②	③	④	⑤
13)	가족품앗이 등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등	①	②	③	④	⑤
14)	공동육아나눔터 상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등	①	②	③	④	⑤
15)	가족사랑의 날 수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등	①	②	③	④	⑤

II. 센터 통합에 대한 인식

1. 귀하가 현재 이용하고 있는 건강가정·다문화가족지원센터는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합된 것으로, 귀하는 그 사실을 알고 계십니까?

① 예 (☐ 아래 문항으로 이동) ② 아니오 (☐ 7페이지로 이동)

2. 다음은 센터 통합 이후 변화에 대한 질문입니다.

- 2-1. 변화한 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 가깝거나 이용하기 편하다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

- 2-2. 변화한 통합 센터의 직원은 이전 센터의 내가 만나던 직원과 같다.

매우 다르다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 전혀 다르지 않다				
①	②	③	④	⑤

- 2-3. 변화한 통합 센터의 직원은 서비스 이용절차와 내용을 보다 쉽고 친절하게 설명해준다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

- 2-4. 통합 센터의 직원은 내가 필요로 하는 것을 잘 알고 있다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

- 2-5. 통합 센터의 직원은 요구사항이나 불편사항을 이야기할 때 신속하게 대응한다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

- 2-6. 통합 센터의 직원은 약속시간이나 업무처리 과정에 대해 정확한 이해와 안내를 제공한다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3. 다음은 이용 만족도에 대한 질문입니다.

- 3-1. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 이용할 수 있는 프로그램이 증가하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤



3-2. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 유익한 정보를 제공하고 있다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3-3. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 다양한 가족들에 대한 이해를 높여 주었다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3-4. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 제공하는 프로그램의 지속성이 향상되었다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3-5. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 센터를 이용하는 이웃과 교류하고 지역 사회에 참여할 수 있는 기회를 확대시켰다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

4. 다음은 기대 및 요구사항에 대한 질문입니다.

4-1. 통합 센터로 변화하고 나서 제일 좋은 점은 무엇입니까?

4-2. 통합 센터로 변화하고 나서 아쉬운 점은 무엇입니까?

4-3. 통합 센터로 변화하고 나서 요구하는 바, 혹은 개선안이 있다면 적어주십시오.

Ⅲ. 귀하의 기본 인적 사항에 관한 질문

1. 성별	① 남 ② 여
2. 연령	()세
3. 혼인상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼 ④ 사별 ⑤ 기타()
4. 학력	① 고등학교 졸업 이하 ② 전문대학교 졸업 이하 ③ 대학교 졸업 이하 ④ 대학원 졸업
5. 직업	① 사무직 ② 자영업 ③ 전문직 ④ 주부 ⑤ 생산직 ⑥ 기타()
6. 가구월수입 (가구원 총 월평균 소득)	① 149만원 이하 ② 150~199만원 ③ 200~249만원 ④ 250~299만원 ⑤ 300~349만원 ⑥ 350~399만원 ⑦ 400~449만원 ⑧ 450~499만원 ⑨ 500~549만원 ⑩ 550~599만원 ⑪ 600~649만원 ⑫ 650~699만원 ⑬ 700~749만원 ⑭ 750~799만원 ⑮ 800만원 이상 ⑯ 소득 없음
7. 자녀 수	_____명 자녀가 있으시다면, 자녀의 나이는 각각 몇 세입니까? _____세, _____세, _____세, _____세, _____세

[부록 3] 다문화가족 이용자 대상 설문지_한국어

2018 서울가족특성화과제연구 II
- 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화방안 연구

안녕하십니까?

본 조사는 서울시 건강가정지원센터의 <2018 서울가족특성화과제연구 II - 서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화방안 연구> 일환으로, 건강가정·다문화가족지원센터의 효율적인 운영을 위한 기초자료를 얻기 위해 실시하고 있습니다.

귀하의 응답은 향후 서울시 가족을 위한 의미 있는 정책 마련에 귀중한 자료가 될 것입니다. 설문지를 작성하시는데 예상되는 시간은 20분 정도이며, 연구에 참여하시기를 동의하신다면, 설문지를 직접 작성하시면 됩니다. 만일 귀하께서 연구에 참여하는 것을 그만두고 싶다면 담당자에게 즉시 말씀해주시고, 연구 참여를 중간에 중단하시면 해당 설문지는 폐기될 것입니다.

귀하께서 이 조사에 참여하는데 있어서 직접적인 이득이나 위험은 없으나, 귀하가 제공하는 정보는 통합센터 운영 방안을 수립하는데 큰 도움이 될 것입니다.

설문에 대한 귀하의 응답은 숫자 혹은 기호로 표기되어 통계적 분석 과정을 거치므로 개인에 대한 응답 내용은 알려지지 않을 것입니다. 각 물음에 대해 빠짐없이 솔직하고 성실하게 응답하여 주시기 바랍니다.

서울시 건강가정지원센터 02) 318-8167

감사합니다.

2018년 7월
연구진 드림

SQ 1. 귀하는 어느 나라 출신입니까?

- ① 중국 ② 베트남 ③ 필리핀 ④ 캄보디아 ⑤ 일본 ⑥ 기타()

SQ 2. 귀하는 다음 중 어느 센터를 주로 이용하고 계십니까?

- | | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 1) 강남구 | 2) 강동구 | 3) 강북구 | 4) 강서구 |
| 5) 관악구 | 6) 구로구 | 7) 금천구 | 8) 노원구 |
| 9) 도봉구 | 10) 동대문구 | 11) 동작구 | 12) 마포구 |
| 13) 서대문구 | 14) 서초구 | 15) 성동구 | 16) 성북구 |
| 17) 송파구 | 18) 양천구 | 19) 영등포구 | 20) 용산구 |
| 21) 은평구 | 22) 종로구 | 23) 중랑구 | |

1. 건강가정지원센터 및 사업에 대한 의견

1. 귀하가 본 센터를 처음 이용하기 시작한 것은 언제입니까?
(_____ 년도)

2. 지난 1년 동안 귀하는 센터 프로그램에 참여해보신 경험이 어느 정도 있습니까?
① 1-2회 ② 3-5회 ③ 6-10회 ④ 11-15회 ⑤ 16회 이상

3. 귀하는 건강가정·다문화가족지원센터에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하십니까?
① 매우 불만족 ② 약간 불만족 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족

4. 다음은 서비스 만족도에 대한 질문입니다.

문항	내용	전혀 그렇지 않다 ---보통---매우 그렇다				
1)	센터는 이용하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤
2)	센터가 깨끗하다.	①	②	③	④	⑤
3)	직원은 서비스 이용 절차와 내용을 쉽고 친절하게 설명해준다.	①	②	③	④	⑤
4)	직원은 내가 필요로 하는 것을 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
5)	실제 서비스(프로그램)가 안내받은 내용과 같다.	①	②	③	④	⑤
6)	센터 서비스(프로그램)가 나에게 유익했다.	①	②	③	④	⑤
7)	나는 센터 서비스(프로그램)를 통해 긍정적으로 변하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8)	내가 받은 서비스(프로그램)를 아는 사람에게 추천하고 싶다.	①	②	③	④	⑤



문항	내용	전혀 그렇지 않다 ---보통----매우 그렇다				
9)	나는 향후에 필요하면 이 센터를 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
10)	나는 센터와 서비스(프로그램)에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤

5. 다음은 세부 프로그램 만족도에 대한 질문입니다. 귀하가 참여하신 모든 프로그램에 V표를 하시고, 참여하신 프로그램의 만족도를 체크해 주십시오.

문항	프로그램	참여 여부	매우 불만족 --- 보통 --- 매우 만족				
1)	임신·출산(부모지원) 임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
2)	영유아기 부모지원 영유아부모교육 및 자원, 어깨동무 부모교육 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
3)	학부모지원 아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
4)	노년기 부부지원 중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
5)	아버지 역할 지원 찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
6)	부부갈등예방 및 해결지원 부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
7)	이혼위기가족지원 이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
8)	가족상담 가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
9)	가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리 심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
10)	자녀돌봄지원 아버지-자녀 토요일돌봄 프로그램 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
11)	맞벌이가정 일가정양립지원	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
12)	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단)	참 여 □ →	①	②	③	④	⑤

문항	프로그램	참여 여부	매우 불만족 --- 보통 --- 매우 만족				
	가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등	미참여 □ ↓					
13)	가족품앗이 등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
14)	공동육아나눔터 상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
15)	가족사랑의 날 수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
16)	다문화가족관계향상지원 배우자부부교육, 다문화이해교육, 다문화 인권감수성교육, 다문화가족상담 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
17)	다문화가족이중언어환경 조성 이중언어부모코칭, 부모자녀상호작용프로그램, 이중언어활용프로그램, 가족코칭 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
18)	다문화가족자녀언어발달지원사업 다문화가족 자녀 언어평가, 언어교육, 부모상담 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
19)	다문화가족자녀성장지원 다문화자녀 사회성 및 리더십 개발 프로그램, 다문화부모자녀관계 향상 프로그램, 미래설계(진로코칭), 위기사례지원(치료) 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
20)	다문화가족 방문서비스 한국어교육, 부모교육, 자녀생활서비스 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
21)	다문화가족 초기정착지원 단계별 한국어교실, 다문화가족멘토링 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
22)	결혼이민자 통번역 지원 결혼이민자 모국어 통역, 번역, 의사소통 지원 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
23)	결혼이민자 취업지원 취업기초소양교육, 취업정보제공, 고용센터 및 워크넷 연계 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤
24)	결혼이민자 정착단계별 지원 패키지 미래설계프로그램, 길 찾기, 지역정보알기 등	참 여 □ → 미참여 □ ↓	①	②	③	④	⑤



6. 다음은 세부 프로그램의 요구도에 대한 질문입니다. 다음 각각의 사업이 어느 정도 필요하다고 생각하시는지 V표 해 주십시오.

문항	프로그램	전혀 필요하지 않음 --- 보통 --- 매우 필요함				
1)	임신·출산(부모지원) 임신·출산관련 교육, 정보제공, 문화프로그램 등	①	②	③	④	⑤
2)	영유아기 부모지원 영유아부모교육 및 지원, 어깨동무 부모교육 등	①	②	③	④	⑤
3)	학부모지원 아동기·청소년기 부모교육, 예비학부모교육 등	①	②	③	④	⑤
4)	노년기 부부지원 중장년기 가족교육, 혼례문화교육 등	①	②	③	④	⑤
5)	아버지 역할 지원 찾아가는 아버지교실, 아빠육아교실 등	①	②	③	④	⑤
6)	부부갈등예방 및 해결지원 부부상담, 부부집단상담, 부부교육 등	①	②	③	④	⑤
7)	이혼위기가족지원 이혼전후상담, 이혼위기가족집단상담, 법원연계 등	①	②	③	④	⑤
8)	가족상담 가족상담, 집단상담, 정보제공상담 등	①	②	③	④	⑤
9)	가족역량강화지원 및 다문화가족 사례관리 심리경제적자립 및 역량강화를 위한 사례관리, 정보제공 및 지역사회 자원 연계, 배움지도사 및 키움보듬이 파견, 지지리더 및 전문상담사 파견 자조모임 등	①	②	③	④	⑤
10)	자녀돌봄지원 아버지-자녀 토요돌봄 프로그램 등	①	②	③	④	⑤
11)	맞벌이가정 일가정양립지원	①	②	③	④	⑤
12)	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단) 가족단위 자원봉사, 다문화가족 자조 모임 등	①	②	③	④	⑤
13)	가족품앗이 등하교 동행, 체험활동, 놀이활동, 학습, 예체능활동, 부모교육 품앗이 등	①	②	③	④	⑤
14)	공동육아나눔터 상시이용, 상시프로그램, 장난감 및 도서대여 등	①	②	③	④	⑤
15)	가족사랑의 날 수요일 가족이 함께 참여하는 프로그램 등	①	②	③	④	⑤

문항	프로그램	전혀 필요하지 않음 --- 보통 --- 매우 필요함				
16)	다문화가족관계향상지원 배우자부부교육, 다문화이해교육, 다문화 인권감수성교육, 다문화가족상담 등	①	②	③	④	⑤
17)	다문화가족이중언어환경 조성 이중언어부모코칭, 부모자녀상호작용프로그램, 이중언어활용프로그램, 가족코칭 등	①	②	③	④	⑤
18)	다문화가족자녀언어발달지원사업 다문화가족 자녀 언어평가, 언어교육, 부모상담 등	①	②	③	④	⑤
19)	다문화가족자녀성장지원 다문화자녀 사회성 및 리더십 개발 프로그램, 다문화부모자녀관계 향상 프로그램, 미래설계(진로코칭), 위기사례지원(치료) 등	①	②	③	④	⑤
20)	다문화가족 방문서비스 한국어교육, 부모교육, 자녀생활서비스 등	①	②	③	④	⑤
21)	다문화가족 초기정착지원 단계별 한국어교실, 다문화가족멘토링 등	①	②	③	④	⑤
22)	결혼이민자 통번역 지원 결혼이민자 모국어 통역, 번역, 의사소통 지원 등	①	②	③	④	⑤
23)	결혼이민자 취업지원 취업기초소양교육, 취업정보제공, 고용센터 및 워크넷 연계 등	①	②	③	④	⑤
24)	결혼이민자 정착단계별 지원 패키지 미래설계프로그램, 길 찾기, 지역정보알기 등	①	②	③	④	⑤



II. 센터 통합에 대한 인식

1. 귀하가 현재 이용하고 있는 건강가정·다문화가족지원센터는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합된 것으로, 귀하는 그 사실을 알고 계십니까?

- ① 예 (➡ 아래 문항으로 이동) ② 아니오 (➡ 7페이지로 이동)

2. 다음은 센터 통합 이후 변화에 대한 질문입니다.

2-1. 변화한 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 가깝거나 이용하기 편하다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

2-2. 변화한 통합 센터의 직원은 이전 센터의 내가 만나던 직원과 같다.

매우 다르다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 전혀 다르지 않다				
①	②	③	④	⑤

2-3. 변화한 통합 센터의 직원은 서비스 이용절차와 내용을 보다 쉽고 친절하게 설명해준다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

2-4. 통합 센터의 직원은 내가 필요로 하는 것을 잘 알고 있다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

2-5. 통합 센터의 직원은 요구사항이나 불편사항을 이야기할 때 신속하게 대응한다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

2-6. 통합 센터의 직원은 약속시간이나 업무처리 과정에 대해 정확한 이해와 안내를 제공한다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3. 다음은 이용 만족도에 대한 질문입니다.

3-1. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 이용할 수 있는 프로그램이 증가하였다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3-2. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 유익한 정보를 제공하고 있다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3-3. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 다양한 가족들에 대한 이해를 높여 주었다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3-4. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 제공하는 프로그램의 지속성이 향상되었다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

3-5. 통합 센터는 통합 이전과 비교할 때, 센터를 이용하는 이웃과 교류하고 지역 사회에 참여할 수 있는 기회를 확대시켰다.

전혀 그렇지 않다 ----- (예전과) 비슷하다 ----- 매우 그렇다				
①	②	③	④	⑤

4. 다음은 기대 및 요구사항에 대한 질문입니다.

4-1. 통합 센터로 변화하고 나서 제일 좋은 점은 무엇입니까?

4-2. 통합 센터로 변화하고 나서 아쉬운 점은 무엇입니까?

4-3. 통합 센터로 변화하고 나서 요구하는 바, 혹은 개선안이 있다면 적어주십시오.



Ⅲ. 귀하의 기본 인적 사항에 관한 질문

1. 성별	① 남 ② 여
2. 연령	()세
3. 혼인상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼 ④ 사별 ⑤ 기타()
4. 학력	① 고등학교 졸업 이하 ② 전문대학교 졸업 이하 ③ 대학교 졸업 이하 ④ 대학원 졸업
5. 직업	① 사무직 ② 자영업 ③ 전문직 ④ 주부 ⑤ 생산직 ⑥ 기타()
6. 가구월수입 (가구원 총 월평균 소득)	① 149만원 이하 ② 150~199만원 ③ 200~249만원 ④ 250~299만원 ⑤ 300~349만원 ⑥ 350~399만원 ⑦ 400~449만원 ⑧ 450~499만원 ⑨ 500~549만원 ⑩ 550~599만원 ⑪ 600~649만원 ⑫ 650~699만원 ⑬ 700~749만원 ⑭ 750~799만원 ⑮ 800만원 이상 ⑯ 소득 없음
7. 자녀 수	_____명 자녀가 있으시다면, 자녀의 나이는 각각 몇 세입니까? _____세, _____세, _____세, _____세, _____세

[부록 4] 다문화가족 이용자 대상 설문지_중국어

2018首尔家庭特性化课题研究Ⅱ

- 首尔地区综合性家庭支援服务传达体系促进方案研究

(中国)

--	--	--

您好!

本次调查是首尔市健康家庭支援中心的<2018首尔家庭特性化课题研究Ⅱ－首尔地区综合性家庭支援服务传达体系特性化促进方案研究>的一环是为了健康家庭·多文化家庭支援中心的有效运营并获取基础资料而实施的。

您的回答将成为日后制定有意义的首尔市家庭政策所提供素材。填写调查表的时间为20分钟左右,如果同意参与研究,请直接填写调查表即可。如果您想放弃参与研究,请立即告知负责人,并在中间中断研究且废除调查表。

您参与该调查并无直接的利益或风险,您提供的信息将有助于建立统和中心的运营方案。

您对调查表所回答的数字或记号,经过统计分析的过程,不会对个人的回答内容进行分解。请诚实地回答各种问题。

首尔市健康家庭支援中心 02) 318-8167

谢谢!

2018年 7月
研究小组 呈上



I. 关于健康家庭支援中心及对事业的意见

SQ 1. 请问以下中心您主要利用哪个中心?

- | | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 1) 江南区 | 2) 江东区 | 3) 江北区 | 4) 江西区 |
| 5) 冠岳区 | 6) 九老区 | 7) 衿川区 | 8) 芦原区 |
| 9) 道峰区 | 10) 东大门区 | 11) 铜雀区 | 12) 麻浦区 |
| 13) 西大门区 | 14) 瑞草区 | 15) 城东区 | 16) 城北区 |
| 17) 松坡区 | 18) 阳川区 | 19) 永登浦区 | 20) 龙山区 |
| 21) 恩平区 | 22) 钟路区 | 23) 中浪区 | |

1. 您是什么时候开始利用本中心的?

(_____ 年度)

2. 在过去的一年当中,您参加中心的活动项目在哪个程度?

- ① 1-2次 ② 3-5次 ③ 6-10次 ④ 11-15次 ⑤ 16次 以上

3. 您对健康家庭·多文化家族支援中心总体上满意吗?

- ① 非常不满 ② 有点儿不满 ③ 普通 ④ 有点儿满意 ⑤ 非常满意

4. 下面是关于服务满意度的提问。

问项	内容	完全没有 -- 普通 -- 非常同意				
1	中心方便利用。	①	②	③	④	⑤
2	中心很干净。	①	②	③	④	⑤
3	职员们亲切地解释服务利用程序和内容。	①	②	③	④	⑤
4	职员们很清楚我所需要的东西。	①	②	③	④	⑤
5	实际服务(活动项目)与介绍的内容相同。	①	②	③	④	⑤
6	中心服务对我来说是有益的。	①	②	③	④	⑤
7	我通过中心服务(活动项目)正在积极改变。	①	②	③	④	⑤
8	我想推荐中心服务(活动项目)给我认识的人。	①	②	③	④	⑤
9	我今后必要时会利用该中心。	①	②	③	④	⑤
10	我对中心和服务(活动项目)感到满意。	①	②	③	④	⑤

5.下面是有关具体项目活动的满意度提问，您所参与所有的项目活动请用V表示，并标识满意度。

活动项目		是否参与	非常不满——普通——非常满意				
1	妊娠·生育(父母支援) 妊娠·生育关联教育, 信息提供, 文化活动等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
2	婴幼儿期 父母支援 婴幼儿父母教育与支援, 勾肩搭背父母教育等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
3	学生家长支援 儿童和青少年期父母教育, 预备父母教育等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
4	老年期夫妇支援 中长期期家族教育, 婚礼文化教育 等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
5	父亲角色支援 寻找父亲教室, 父亲育儿教室 等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
6	夫妻矛盾预防与解决支援 夫妇商谈, 夫妇集体商谈, 夫妇教育 等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
7	离婚危机家族支援 离婚前后商谈, 离婚危机家族集体商谈, 法院联系 等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
8	家族商谈 家族商谈, 集体商谈, 信息提供商谈 等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
9	家庭力量强化支援及多文化家族事例管理, 心理经济独立与为了强化力量, 事例管理, 提供信息及地区社会支援连接, 派遣学习指导者与成长支援者, 派遣支持领导与商谈专家自助聚会 等	参与□→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤



활동項目		是否参与	非常不满——普通——非常满意				
10	子女照顾支援 父亲-子女 星期六照顾活动项目 等	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
11	双职工家庭工作和家庭对立支援	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
12	家庭奉献团(多文化家族分享奉献团) 家庭单位 支援奉献', 多文化家族自助聚会	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
13	家庭互助 上学同行, 体验活动, 游戏活动, 学习, 艺术体育活动, 父母互动教育 等	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
14	共同育儿分享中心 长期利用, 长期活动项目, 出借玩具和图书	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
15	家族爱情之日 星期三全家人共同参与活动项目 等	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
16	多文化家族关系提高支援 配偶夫妻教育, 多文化理解教育, 多文化人权感性教育, 多文化家族商谈 等	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
17	多文化家族双语环境造成 双语父母指导, 父母与子女相互作用项目, 双语利用项目, 家族指导 等	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
18	多文化家族子女语言发育支援事业 多文化家族子女语言评价, 语言教育, 父母商谈 等	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
19	多文化家族子女成长支援 多文化家族子女社会性和领导力开发项目, 多文化父母与子女关系提高项目, 未来设计(前途指导), 危机事例援助(治疗)等	参与□→ 不 参与 □ ↓	①	②	③	④	⑤

활동項目		是否参与	非常不满——普通——非常满意				
20	多文化家族访问服务 韩语教育, 父母教育, 子女生活服务 等	参与 □→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
21	多文化家族的初期定居支援 分阶段韩语教室, 多文化家族指导 等	参与 □→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
22	结婚移民者翻译支援 结婚移民者母语口译, 翻译, 思想沟通支援 等	参与 □→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
23	婚移民者求职支援 求职基础素养教育, 求职信息提供, 雇佣中心与 工作网站联系 等	参与 □→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤
24	婚移民者分阶段定居支援, 未来设计项目, 寻 梦, 地区信息分享 等	参与 □→ 不 参 与 □ ↓	①	②	③	④	⑤



6.下面是关于具体项目活动要求的提问，下列各项目活动的需求性在哪个程度上请用V表示。

活动项目		完全不需要 —— 普通 —— 非常需要				
1	妊娠·生育(父母支援) 妊娠·生育关联教育, 信息提供, 文化活动等	①	②	③	④	⑤
2	婴幼儿期 父母支援 婴幼儿父母教育与支援, 勾肩搭背父母教育等	①	②	③	④	⑤
3	学生家长支援 儿童和青少年期父母教育, 预备父母教育等	①	②	③	④	⑤
4	老年期夫妇支援 中长期家族教育, 婚礼文化教育 等	①	②	③	④	⑤
5	父亲角色支援 寻找父亲教室, 父亲育儿教室 等	①	②	③	④	⑤
6	夫妻矛盾预防与解决支援 夫妇商谈, 夫妇集体商谈, 夫妇教育 等	①	②	③	④	⑤
7	离婚危机家族支援 离婚前后商谈, 离婚危机家族集体商谈, 法院联系 等	①	②	③	④	⑤
8	家族商谈 家族商谈, 集体商谈, 信息提供商谈 等	①	②	③	④	⑤
9	家庭力量强化支援及多文化家族事例管理, 心理经济独立与为了强化力量, 事例管理, 提供信息及地区社会支援连接, 派遣学习指导者与成长支援者, 派遣支持领导与商谈专家自助聚会 等	①	②	③	④	⑤
10	子女照顾支援 父亲-子女 星期六照顾活动项目 等	①	②	③	④	⑤
11	双职工家庭工作和家庭对立支援	①	②	③	④	⑤
12	家庭奉献团(多文化家族分享奉献团) 家庭单位 支援奉献', 多文化家族自助聚会	①	②	③	④	⑤
13	家庭互助 上学同行, 体验活动, 游戏活动, 学习, 艺术体育活动, 父母互动教育 等	①	②	③	④	⑤
14	共同育儿分享中心 长期利用, 长期活动项目, 出借玩具和图书	①	②	③	④	⑤
15	家族爱情之日	①	②	③	④	⑤

활동項目		完全不需要 ——— 普通 ——— '非常需要				
	星期三全家人共同參與活動項目 等					
16	多文化家族關係提高支援 配偶夫妻教育, 多文化理解教育, 多文化人權感性教育, 多文化家族商談 等	①	②	③	④	⑤
17	多文化家族雙語環境造成 雙語父母指導, 父母與子女相互作用項目, 雙語利用項目, 家族指導 等	①	②	③	④	⑤
18	多文化家族子女語言發育支援事業 多文化家族子女語言評價, 語言教育, 父母商談 等	①	②	③	④	⑤
19	多文化家族子女成長支援 多文化家族子女社會性和領導力開發項目, 多文化父母與子女關係提高項目, 未來設計(前途指導), 危機事例援助(治療)等	①	②	③	④	⑤
20	多文化家族訪問服務 韓語教育, 父母教育, 子女生活服務 等	①	②	③	④	⑤
21	多文化家族的初期定居支援 分階段韓語教室, 多文化家族指導 等	①	②	③	④	⑤
22	結婚移民者翻譯支援 結婚移民者母語口譯, 翻譯, 思想勾通支援 等	①	②	③	④	⑤
23	婚移民者求職支援 求職基礎素養教育, 求職信息提供, 僱傭中心與工作網站 聯繫 等	①	②	③	④	⑤
24	婚移民者分階段定居支援, 未來設計項目, 尋夢, 地區 信息分享 等	①	②	③	④	⑤



II. 关于统和中心的认识

1. 您知道目前利用的健康家庭·多文化家族支援中心是健康家庭支援中心和多文化家族支援中心的统和中心吗?

① 是 (请看下面问题)

② 不是 (请看第8页)

2. 下面是关于统和中心变化后的提问.

2-1. 变化的统和中心和统和之前比较时更方便。

完全没有	-----	(和之前)	差不多	-----	非常同意
①		②		③	
				④	
					⑤

2-2. 变化的统和中心职员是我之前认识的。

完全没有	-----	(和之前)	差不多	-----	非常同意
①		②		③	
				④	
					⑤

2-3. 变化的统和中心职员亲切并简洁明了地介绍服务的程序和内容。

完全没有	-----	(和之前)	差不多	-----	非常同意
①		②		③	
				④	
					⑤

2-4. 统和中心的职员知道我需要什么。

完全没有	-----	(和之前)	差不多	-----	非常同意
①		②		③	
				④	
					⑤

2-5. 统和中心的职员能迅速处理我的要求事项和不便事项。

完全没有	-----	(和之前)	差不多	-----	非常同意
①		②		③	
				④	
					⑤

2-6. 统和中心的职员能准确理解并说明约定时间和业务处理过程。

完全没有	-----	(和之前)	差不多	-----	非常同意
①		②		③	
				④	
					⑤

3. 下面是关于利用满意度的提问。

3-1. 统和中心和统和之前比较时利用的活动有增加。

完全没有 ----- (和之前) 差不多 ----- 非常同意				
①	②	③	④	⑤

3-2. 统和中心和统和之前比较时有提供有益的信息。

完全没有 ----- (和之前) 差不多 ----- 非常同意				
①	②	③	④	⑤

3-3. 统和中心和统和之前比较时对多样的家庭有更深入的理解。

完全没有 ----- (和之前) 差不多 ----- 非常同意				
①	②	③	④	⑤

3-4. 统和中心和统和之前比较时提供持续性的活动。

完全没有 ----- (和之前) 差不多 ----- 非常同意				
①	②	③	④	⑤

3-5. 统和中心和统和之前比较时和中心利用的邻居交流并与地区社会的机会增加。

完全没有 ----- (和之前) 差不多 ----- 非常同意				
①	②	③	④	⑤

4. 以下提问是关于期待及要求事项的。

4-1. 变化后的统和中心有什么长处?

4-2. 变化后的统和中心有什么不好之处?

4-3. 如果对变化后的统和中心有要求或改善方案的话, 请记录下来.



III. 您的基本个人资料相关的问题

1. 性别	① 男 ② 女
2. 年龄	()岁
3. 婚姻状况	① 未婚 ② 已婚 ③ 离婚 ④ 丧偶 ⑤ 其它()
4. 学历	① 高中毕业以下 ② 大专毕业以下 ③ 本科毕业以下 ④ 研究生毕业
5. 职业	① 办公职 ② 自营业 ③ 专业职 ④ 家庭主妇 ⑤ 生产职 ⑥ 其它()
6. 家庭月收入 (家庭月平均总收入)	① 149万元 以下 ② 150~199万元 ③ 200~249万元 ④ 250~299万元 ⑤ 300~349万元 ⑥ 350~399万元 ⑦ 400~449万元 ⑧ 450~499万元 ⑨ 500~549万元 ⑩ 550~599万元 ⑪ 600~649万元 ⑫ 650~699万元 ⑬ 700~749万元 ⑭ 750~799万元 ⑮ 800万元以上 ⑯ 没有收入
7. 子女数	_____ 个 如果有子女的话,子女年龄分别是几岁? _____ 岁, _____ 岁, _____ 岁, _____ 岁, _____ 岁

[부록 5] 다문화가족 이용자 대상 설문지_베트남어

NGHIÊN CỨU DỰ ÁN II ĐẶC TRƯNG GIA ĐÌNH SEOUL 2018

– Nghiên cứu về phương án phát triển hệ thống phân phối
dịch vụ hỗ trợ gia đình tích hợp tại khu vực Seoul –

(Việt Nam)

--	--	--

Xin chào các bạn

Khảo sát này được thực hiện nhằm có được dữ liệu cơ bản cho hoạt động hiệu quả của các Trung tâm Hỗ trợ Gia đình lành mạnh và Gia đình Đa văn hóa, là 1 trong chuỗi <Nghiên cứu về phương án phát triển hệ thống phân phối dịch vụ hỗ trợ gia đình tích hợp tại khu vực Seoul – Nghiên cứu dự án II đặc trưng gia đình Seoul 2018> của Trung tâm hỗ trợ Gia đình lành mạnh – Thành phố Seoul

Câu trả lời của bạn sẽ trở thành tài liệu quan trọng trong việc đưa ra các chính sách có ý nghĩa cho gia đình thành phố Seoul trong tương lai. Thời gian dự kiến hoàn thành bảng câu hỏi là khoảng 20 phút. Nếu bạn đồng ý tham gia vào nghiên cứu, bạn có thể tự điền vào bảng câu hỏi. Nếu bạn muốn ngừng tham gia vào nghiên cứu, hãy báo cho nhân viên ngay lập tức và ngừng tham gia vào nghiên cứu và bảng câu hỏi sẽ bị hủy bỏ.

Mặc dù không có lợi ích hoặc rủi ro trực tiếp khi tham gia khảo sát này, thông tin bạn cung cấp sẽ giúp ích rất nhiều trong việc thiết lập một kế hoạch hoạt động trung tâm tích hợp.

Câu trả lời của bạn cho bảng câu hỏi được đánh dấu bằng số hoặc ký hiệu và trải qua quá trình phân tích thống kê, vì vậy câu trả lời về cá nhân của bạn sẽ không bị rò rỉ. Mong bạn sẽ trả lời câu hỏi một cách thành thật và chân thành.

Trung tâm hỗ trợ Gia đình lành mạnh thành phố Seoul 02) 318-8167

Xin cảm ơn.

Tháng 7 năm 2018
Đội nghiên cứu kính gửi



SQ 1. Bạn chủ yếu sử dụng trung tâm nào sau đây?

- | | | | |
|--------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|
| 1) Quận Kangnam | 2) Quận Kangdong | 3) Quận Kangbuk | 4) Quận Kangseo |
| 5) Quận Kwanak | 6) Quận Guro | 7) Quận Keumcheon | 8) Quận Nohwon |
| 9) Quận Dobong | 10) Quận Dongdaemun | 11) Quận Dongjak | 12) Quận Mapo |
| 13) Quận Seodaemun | 14) Quận SeoCho | 15) Quận eongdong | 16) Quận Seongbuk |
| 17) Quận Songpa | 18) Quận Yangcheon | 19) Quận Yeongdeungpo | 20) Quận Yongsan |
| 21) Quận Eunpyong | 22) Quận Jongno | 23) Quận Jungnang | |

I. Ý kiến về dự án và trung tâm hỗ trợ Gia đình lành mạnh

1. Lần đầu tiên bạn sử dụng trung tâm này là khi nào?
(Năm_____)
2. Trong 1 năm vừa vừa qua, kinh nghiệm tham gia các chương trình tại Trung tâm của bạn ở mức nào?
① 1-2 lần ② 3-5 lần ③ 6-10 lần
④ 11-15 lần ⑤ từ 16 lần trở lên
3. Về tổng thể, mức độ hài lòng của bạn đối với Trung tâm hỗ trợ gia đình lành mạnh – gia đình đa văn hóa?
① Rất không hài lòng ② Hơi không hài lòng ③ Bình thường
④ Hơi hài lòng ⑤ Rất hài lòng

4. Các câu hỏi sau về sự hài lòng của dịch vụ.

ST T	Nội dung	Không đúng chút nào -- Bình thường -- Rất đúng				
		①	②	③	④	⑤
1	Trung tâm dễ sử dụng.	①	②	③	④	⑤
2	Trung tâm sạch sẽ.	①	②	③	④	⑤
3	Các nhân viên giải thích các thủ tục và nội dung của dịch vụ một cách dễ dàng và thân thiện.	①	②	③	④	⑤
4	Các nhân viên biết những gì tôi cần.	①	②	③	④	⑤
5	Dịch vụ(chương trình) thực tế giống với nội dung bạn được hướng dẫn.	①	②	③	④	⑤
6	Dịch vụ(chương trình) trung tâm có ích cho tôi.	①	②	③	④	⑤
7	Tôi đang thay đổi tích cực thông qua dịch vụ(chương trình) trung tâm.	①	②	③	④	⑤
8	Tôi muốn giới thiệu dịch vụ (chương trình) mà tôi đã nhận cho người quen.	①	②	③	④	⑤
9	Tôi sẽ sử dụng trung tâm này trong tương lai nếu cần thiết.	①	②	③	④	⑤
10	Nhìn tổng thể, tôi hài lòng về trung tâm và dịch vụ (chương trình).	①	②	③	④	⑤



5. Sau đây là câu hỏi về sự hài lòng của chương trình chi tiết. Bạn hãy tích V vào tất cả các chương trình bạn đã tham gia và tích vào mức độ hài lòng về chương trình của bạn.

Chương trình		Tham gia hay không	Rất không hài lòng -- Bình thường -- Rất hài lòng				
1	Mang thai và sinh con (hỗ trợ phụ huynh) Giáo dục mang thai và sinh đẻ, cung cấp thông tin, chương trình văn hóa, vv	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
2	Hỗ trợ phụ huynh trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ Giáo dục và hỗ trợ phụ huynh trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ, Giáo dục phụ huynh về vai sát cánh, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
3	Hỗ trợ phụ huynh Giáo dục phụ huynh của trẻ thơ và vị thành niên, giáo dục phụ huynh sắp có con, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
4	Hỗ trợ cho cặp vợ chồng già Giáo dục gia đình trung niên, giáo dục văn hóa hôn nhân, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
5	Hỗ trợ vai trò của cha Lớp học của cha, lớp nuôi dạy con của bố, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
6	Hỗ trợ phòng ngừa và giải quyết xung đột hôn nhân Tư vấn vợ chồng, tư vấn nhóm vợ chồng, giáo dục vợ chồng, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
7	Hỗ trợ gia đình khủng hoảng ly hôn Tư vấn trước và sau ly hôn, Tư vấn nhóm gia đình khủng hoảng ly hôn, Kết nối với Tòa án, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
8	Tư vấn gia đình Tư vấn gia đình, tư vấn nhóm, tư vấn thông tin, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
9	Hỗ trợ tăng cường năng lực gia đình và quản lý các trường hợp gia đình đa văn hóa Quản lý trường hợp, cung cấp thông tin và kết nối nguồn lực cộng đồng để độc lập về kinh tế và tinh thần, tăng cường năng lực, điều phối các giáo viên và cố vũ giáo viên, hỗ trợ các nhà lãnh đạo và gửi các cố vấn chuyên nghiệp, v.v	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
10	Hỗ trợ chăm sóc trẻ em Chương trình chăm sóc thứ bảy của cha-con, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤

Chương trình		Tham gia hay không	Rất không hài lòng -- Bình thường -- Rất hài lòng				
11	Hỗ trợ cho các gia đình cả vợ chồng đều đi làm	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
12	Tình nguyện viên gia đình (Tình nguyện viên gia đình Đa văn hóa) Đơn vị tình nguyện gia đình, nhóm tự lực gia đình đa văn hóa, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
13	Trao đổi lao động gia đình Đi học cùng, hoạt động trải nghiệm, hoạt động vui chơi, học tập, hoạt động nghệ thuật, giáo dục phụ huynh, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
14	Cộng đồng chia sẻ nuôi dạy trẻ Sử dụng cả ngày, các chương trình hàng ngày, mượn đồ chơi và sách, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
15	Ngày yêu gia đình Chương trình thứ tư với các thành viên gia đình	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
16	Hỗ trợ cải thiện mối quan hệ gia đình đa văn hóa Giáo dục đôi vợ chồng, giáo dục tìm hiểu về đa văn hóa, giáo dục nhạy cảm về nhân quyền đa văn hóa, tư vấn gia đình đa văn hóa, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
17	Tạo môi trường song ngữ cho các gia đình đa văn hóa Huấn luyện phụ huynh song ngữ, chương trình tương tác giữa phụ huynh và con cái, các chương trình song ngữ, huấn luyện gia đình, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
18	Dự án hỗ trợ phát triển ngôn ngữ cho trẻ em gia đình đa văn hóa Đánh giá ngôn ngữ của con cái gia đình đa văn hóa, giáo dục ngôn ngữ, tư vấn phụ huynh, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
19	Hỗ trợ sự trưởng thành của trẻ em gia đình đa văn hóa Chương trình phát triển xã hội và lãnh đạo dành cho trẻ em đa văn hóa, chương trình cải thiện quan hệ cha mẹ và con cái trong gia đình đa văn hóa, thiết kế tương lai (huấn luyện nghề nghiệp), hỗ trợ trường hợp khủng hoảng (điều trị)	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤



Chương trình		Tham gia hay không	Rất không hài lòng -- Bình thường -- Rất hài lòng				
20	Dịch vụ thăm gia đình đa văn hóa Giáo dục ngôn ngữ Hàn Quốc, giáo dục phụ huynh, dịch vụ đời sống trẻ em, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
21	Hỗ trợ thích ứng cho các gia đình đa văn hóa Các lớp học tiếng Hàn theo từng bước, tư vấn gia đình đa văn hóa, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
22	Hỗ trợ biên phiên dịch cho người kết hôn di trú Thông dịch viên, dịch thuật, hỗ trợ giao tiếp tiếng mẹ đẻ cho người nhập cư hôn nhân	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
23	Hỗ trợ việc làm nhập cư kết hôn Việc làm giáo dục văn hóa làm việc cơ bản, cung cấp thông tin việc làm, trung tâm việc làm và kết nối mạng công việc, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤
24	Gói hỗ trợ từng bước thích ứng cho những người nhập cư kết hôn Chương trình thiết kế tương lai, chỉ đường, thông tin địa phương, v.v.	có ☐ → không ☐ ↓	①	②	③	④	⑤

6. Sau đây là câu hỏi về nhu cầu của chương trình chi tiết. Bạn hãy tích V để đánh dấu về mức độ cần thiết của từng chương trình.

Chương trình		Hoàn toàn không cần --- Bình thường ---- Rất cần				
1	Mang thai và sinh con (hỗ trợ phụ huynh) Giáo dục mang thai và sinh đẻ, cung cấp thông tin, chương trình văn hóa, v.v.	①	②	③	④	⑤
2	Hỗ trợ phụ huynh trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ Giáo dục và hỗ trợ phụ huynh trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ, Giáo dục phụ huynh kỹ năng chăm sóc, v.v.	①	②	③	④	⑤
3	Hỗ trợ phụ huynh Giáo dục phụ huynh của trẻ thơ và vị thành niên, giáo dục phụ huynh sắp có con, v.v.	①	②	③	④	⑤
4	Hỗ trợ cho cặp vợ chồng già Giáo dục gia đình trung niên, giáo dục văn hóa hôn nhân, v.v.	①	②	③	④	⑤

Chương trình		Hoàn toàn không cần ----- Bình thường ----- Rất cần				
5	Hỗ trợ vai trò của cha Lớp học của cha, lớp nuôi dạy con của bố, v.v.	①	②	③	④	⑤
6	Hỗ trợ phòng ngừa và giải quyết xung đột hôn nhân Tư vấn vợ chồng, tư vấn nhóm vợ chồng, giáo dục vợ chồng, v.v.	①	②	③	④	⑤
7	Hỗ trợ gia đình khủng hoảng ly hôn Tư vấn trước và sau ly hôn, Tư vấn nhóm gia đình khủng hoảng ly hôn, Kết nối với Tòa án, v.v.	①	②	③	④	⑤
8	Tư vấn gia đình Tư vấn gia đình, tư vấn nhóm, tư vấn thông tin, v.v.	①	②	③	④	⑤
9	Hỗ trợ tăng cường năng lực gia đình và quản lý các trường hợp gia đình đa văn hóa Quản lý trường hợp, cung cấp thông tin và kết nối nguồn lực cộng đồng để độc lập về kinh tế và tinh thần, tăng cường năng lực, điều phối các giáo viên và cố vấn giáo viên, hỗ trợ các nhà lãnh đạo và gửi các cố vấn chuyên nghiệp, v.v.	①	②	③	④	⑤
10	Hỗ trợ chăm sóc trẻ em Chương trình chăm sóc thứ bảy của cha-con, v.v.	①	②	③	④	⑤
11	Hỗ trợ cho các gia đình cả vợ chồng đều đi làm	①	②	③	④	⑤
12	Tình nguyện viên gia đình (Tình nguyện viên gia đình Đa văn hóa) Đơn vị tình nguyện gia đình, nhóm tự lực gia đình đa văn hóa, v.v.	①	②	③	④	⑤
13	Trao đổi lao động gia đình Đi học cùng, hoạt động trải nghiệm, hoạt động vui chơi, học tập, hoạt động nghệ thuật, giáo dục phụ huynh, v.v.	①	②	③	④	⑤
14	Cộng đồng chia sẻ nuôi dạy trẻ Sử dụng cả ngày, các chương trình hàng ngày, mượn đồ chơi và sách, v.v.	①	②	③	④	⑤
15	Ngày yêu gia đình Chương trình thứ tư với các thành viên gia đình	①	②	③	④	⑤



Chương trình		Hoàn toàn không cần ----- Bình thường ----- Rất cần				
16	Hỗ trợ cải thiện mối quan hệ gia đình đa văn hóa Giáo dục đôi vợ chồng, giáo dục tìm hiểu về đa văn hóa, giáo dục nhạy cảm về nhân quyền đa văn hóa, tư vấn gia đình đa văn hóa, v.v.	①	②	③	④	⑤
17	Tạo môi trường song ngữ cho các gia đình đa văn hóa Huấn luyện phụ huynh song ngữ, chương trình tương tác giữa phụ huynh và con cái, các chương trình song ngữ, huấn luyện gia đình, v.v.	①	②	③	④	⑤
18	Dự án hỗ trợ phát triển ngôn ngữ cho trẻ em gia đình đa văn hóa Đánh giá ngôn ngữ của con cái gia đình đa văn hóa, giáo dục ngôn ngữ, tư vấn phụ huynh, v.v.	①	②	③	④	⑤
19	Hỗ trợ sự trưởng thành của trẻ em gia đình đa văn hóa Chương trình phát triển xã hội và lãnh đạo dành cho trẻ em đa văn hóa, chương trình cải thiện quan hệ cha mẹ và con cái trong gia đình đa văn hóa, thiết kế tương lai (huấn luyện nghề nghiệp), hỗ trợ trường hợp khủng hoảng (điều trị)	①	②	③	④	⑤
20	Dịch vụ thăm gia đình đa văn hóa Giáo dục ngôn ngữ Hàn Quốc, giáo dục phụ huynh, dịch vụ đời sống trẻ em, v.v.	①	②	③	④	⑤
21	Hỗ trợ thích ứng cho các gia đình đa văn hóa Các lớp học tiếng Hàn theo từng bước, tư vấn gia đình đa văn hóa, v.v.	①	②	③	④	⑤
22	Hỗ trợ biên phiên dịch cho người kết hôn di trú Thông dịch viên, dịch thuật, hỗ trợ giao tiếp tiếng mẹ đẻ cho người nhập cư hôn nhân	①	②	③	④	⑤
23	Hỗ trợ việc làm nhập cư kết hôn Việc làm giáo dục văn hóa làm việc cơ bản, cung cấp thông tin việc làm, trung tâm việc làm và kết nối mạng công việc, v.v.	①	②	③	④	⑤
24	Gói hỗ trợ từng bước thích ứng cho những người nhập cư kết hôn Chương trình thiết kế tương lai, chỉ đường, thông tin địa phương, v.v.	①	②	③	④	⑤

II. Nhận thức về tích hợp trung tâm

1. Bạn có biết rằng Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình lành mạnh – Gia đình Đa Văn Hóa mà bạn đang sử dụng dịch vụ là sự kết hợp của Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình lành mạnh và Trung Tâm Hỗ Trợ Gia Đình Đa Văn Hóa không?

- ① có (☞ hãy chuyển xuống mục dưới)
② không (☞ hãy chuyển xuống trang 10 (III. Các câu hỏi về thông tin cá nhân cơ bản của bạn))

2. Sau đây là những câu hỏi về những thay đổi kể từ khi sát nhập trung tâm.

2-1. Trung tâm tích hợp thay đổi gần hoặc dễ sử dụng khi so sánh với trước đó.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

2-2. Nhân viên của trung tâm tích hợp hay đối giống như những nhân viên tôi đã gặp ở trung tâm trước.

Rất khác Giống (trước) Hoàn toàn không khác				
①	②	③	④	⑤

2-3. Các nhân viên tại trung tâm tích hợp thay đổi giải thích các thủ tục và nội dung sử dụng dịch vụ dễ dàng và thân thiện hơn.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

2-4. Các nhân viên tại trung tâm tích hợp biết những gì tôi cần.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤



2-5. Nhân viên tại trung tâm tích hợp đáp ứng nhanh chóng khi nói về các yêu cầu hoặc bất tiện.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

2-6. Các nhân viên tại trung tâm tích hợp cung cấp sự hiểu biết và hướng dẫn chính xác về thời gian hẹn và quy trình làm việc

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

3. Dưới đây là câu hỏi về sự hài lòng của người dùng.

3-1. Trung tâm tích hợp đã tăng số lượng các chương trình có sẵn khi so sánh với trước khi tích hợp.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

3-2. Trung tâm tích hợp cung cấp thông tin hữu ích khi so sánh với trước khi tích hợp.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

3-3. Trung tâm tích hợp nâng cao hiểu biết về các gia đình khác nhau khi so sánh với giai đoạn trước tích hợp.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

3-4. Các trung tâm tích hợp đã cải thiện tính liên tục của các chương trình mà họ cung cấp khi so sánh với trước khi tích hợp.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

3-5. Trung tâm tích hợp mở rộng cơ hội để tương tác và tham gia vào cộng đồng khi sử dụng trung tâm, so với trước khi tích hợp.

Không đúng chút nàoGiống (trước) Rất đúng				
①	②	③	④	⑤

4. Dưới đây là câu hỏi về kỳ vọng và yêu cầu.

4-1. Điều tốt nhất sau khi chuyển sang trung tâm tích hợp là gì?

4-2. Bạn cảm thấy tiếc khi thay đổi thành một trung tâm tích hợp?

4-3. Hãy viết ra những gì bạn cần hoặc sửa đổi sau khi bạn chuyển sang trung tâm tích hợp.



III. Các câu hỏi về thông tin cá nhân cơ bản của bạn

1. Giới tính	① Nam ② Nữ
2. Tuổi	() Tuổi
3. Tình trạng hôn nhân	① Chưa kết hôn ② Kết hôn ③ Ly hôn ④ Chết ⑤ Khác ()
4. Học lực	① Tốt nghiệp THPT ② Tốt nghiệp Cao đẳng ③ Tốt nghiệp Đại học ④ Tốt nghiệp cao học
5. Nghề nghiệp	① Nhân viên văn phòng ② Kinh doanh tự do ③ Nghề chuyên môn ④ Đầu bếp ⑤ Nghề sản xuất ⑥ Khác()
6. Thu nhập hàng tháng của hộ gia đình(Tổng thu nhập hộ gia đình hàng tháng)	① Dưới 1.490.000 won ② Từ 1.500.000 won ~ 1.990.000 won ③ Từ 2.000.000 won ~2.490.000 won ④ Từ 2.500.000won ~ 2.990.000won ⑤ Từ 3.000.000won ~ 3.490.000won ⑥ Từ 3.500.000won ~3.990.000won ⑦ Từ 4.000.000won ~ 4.490.000won ⑧ Từ 4.500.000won ~ 4.990.000won ⑨ Từ 5.000.000won ~5.490.000won ⑩ Từ 5.500.000won ~5.990.000won ⑪ Từ 6.000.000won ~6.490.000won ⑫ Từ 6.500.000won~ 6.990.000won ⑬ Từ 7.000.000won ~7.490.000won ⑭ Từ 7.500.000won 7.990.000won ⑮ Từ 8.000.000won trở lên ⑯ Không có thu nhập
7. Số con cái	_____con Nếu có con cái thì tuổi của các con như thế nào? _____ (tuổi), _____ (tuổi), _____ (tuổi), _____ (tuổi), _____ (tuổi)

[부록 6] 다문화가족 이용자 대상 설문지_일본어

2018 ソウル家族特性化課題研究Ⅱ

ー ソウル地域 統合的 家族支援サービス 伝達体系 活性化案

研究

(日本)

--	--	--

この調査はソウル市、健康家庭支援センターの<28ソウル家族特性化課題研究Ⅱーソウル地域 統合的 家族支援サービス伝達体系活性化案 研究>の一環として、健康家庭・多文化家族支援センターの効率的な運営に向けた基礎資料を得るために実施しております。

貴下の回答は今後、ソウル市の家族のため、意味ある政策づくりにおいて、貴重な資料になります。アンケートを作成しただきですが、予定される時間は20分程度であり研究に参加を同意していただいたら、アンケート用紙に直接記入していただければ結構です。

万が一、貴下が研究に参加を希望されない場合、担当者に速やかに お伝えいただき、研究参加を中断すれば該当アンケート用紙は廃棄となります。

貴下がこの調査に参加するにあたり、直接的な利益や危険はありませんが、貴下が提供する情報は統合センター運営案を規律していく上で大きく役立つものとなります。。

アンケートについての貴下の回答は数字または記号表記され、統計的分析過程を経るので個人に対する回答内容は知られることはありません。

各問いに対し、漏れなく正直で誠実な回答をお願い致します。

ソウル市 健康家庭支援センター 02) 318-8167

ありがとうございます。

2018年 7月
ヨン・グジンより



SQ 1. あなたは次の中の、どのセンターを主に利用していますか？

- 1) 江南カンナム区 2) 江東カンドン区 3) 江北カンブク区 4) 江西カンソ区
 5) 冠岳クァンアク区 6) 九老クロ区 7) 衿川クムチョン区 8) 蘆原ノウォン区
 9) 道峰ドボン区 10) 東大門ドンデムン区 11) 銅雀ドンジャク区 12) 麻浦マッポ区
 13) 西大門ソデムン区 14) 瑞草ソチョ区 15) 城東ソンドン区 16) 城北ソンプク区
 17) 松坡ソンパ区 18) 陽川ヤンチョン区 19) 永登浦ヨンドウンポ区 20) 龍山ヨンサン区
 21) 恩平ウンピョン区 22) 鐘路ジョンノ区 23) 中浪ジュンナン区

I. 健康家庭支援センター及び事業についての意見

1. あなたが当センターを初めて利用を始めたのは、いつ頃でしたか？
 (_____ 年度)
2. この一年間、あなたはセンタープログラムに参加をしてみた経験が、どの程度ありますか？
 ① 1-2回 ② 3-5回 ③ 6-10回 ④ 11-15回 ⑤ 16回以上
3. あなたは健康家庭・多文化家族支援センターについて、全般的にどれほど満足をしていますか？
 ① 非常に不満足 ② 若干、不満足 ③ 普通 ④ 若干、満足 ⑤ 非常に満足
4. 次は、サービス満足度についての質問です。

質問事項	内容	全くそうではない—普通—とてもそうだ				
1	センターは利用しやすい。	①	②	③	④	⑤
2	センターが綺麗だ。	①	②	③	④	⑤
3	職員は、サービスの利用手続きと内容を分かりやすく丁寧に説明してくれる。	①	②	③	④	⑤
4	職員は私が必要としている事をよく分かっている。	①	②	③	④	⑤
5	実際のサービス（プログラム）が案内を受けていた内容と同じだ。	①	②	③	④	⑤

質問事項	内容	全くそうではない—普通—とてもそうだ				
6	センターサービス（プログラム）が私に有益であった。	①	②	③	④	⑤
7	私はセンターサービス（プログラム）を通じて、肯定的に変わってきている。	①	②	③	④	⑤
8	私が受けたサービス（プログラム）を知り合いにもお勧めしたいと思っている。	①	②	③	④	⑤
9	私は今後、必要なら同センターを利用するつもりだ。	①	②	③	④	⑤
10	私はセンターとサービス（プログラム）について、一般的に満足をしている。	①	②	③	④	⑤

5. 次は細部プログラムの満足度についての質問です。あなたが参加をされた全てのプログラムにv表示をして、参加されたプログラムの満足度をチェックをして下さい。

プログラム	参加可否	非常不満足—普通—とても満足				
1 妊娠・出産（親の支援） 妊娠・出産関連の教育、情報提供、文化プログラム等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
2 乳幼児期に親の支援 乳幼児の親教育及び支援、助け合う親の教育等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
3 保護者支援 児童期・青少年期の親教育、予備保護者の教育等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
4 老年期夫婦支援 中高年期家族の教育、婚文化教育等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
5 父親の役割支援 訪れた父親教室、父親育児教室等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
6 夫婦の葛藤の予防及び解決支援 夫婦相談、夫婦集団相談、夫婦教育等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
7 離婚危機家族支援 離婚前後相談、離婚危機家族集団相談、裁判所連帯等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
8 家族相談 家族相談、集団相談、情報提供の相談等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
9 家族力の強化を支援及び多文化家族の事例管理 心理経済的自立・力量強化に向けた事例管理、情報提	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤

▶▶▶

프로그램		参加可否	非常不満足——普通——とても満足				
	供及び地域社会の資源連携、学習指導士及び成長支援 ケアを派遣、支持リーダー及び専門相談士の派遣自助 団体など						
10	子供ケア支援 父親—子供 土曜子供ケア プログラム等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
11	共働き家庭の仕事・家庭両立支援	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
12	家族奉仕団（多文化家族分かち合いボランティア団） 家族単位のボランティア、多文化家族自助団体等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
13	家族助け合い 登下校同行、体験活動、遊び活動、学習、芸術 活動、親教育の協力など	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
14	共同育児助け合い場 常時利用、常時プログラム、おもちゃや図書貸し出し等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
15	家族愛の日 水曜日、家族が一緒に参加するプログラム等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
16	多文化家族関係向上支援 配偶者夫婦教育、多文化理解教育、多文化の人 権感受性教育、多文化家族相談など	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
17	多文化家族二重言語環境造成 二重言語親コーチング、親・子供相互作用プログラ ム、二重言語活用プログラム、 家族コーチング等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
18	多文化家族、子供の言語発達の支援事業 多文化家族の子供言語評価、言語教育、親相談など	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
19	多文化家族、子供の成長支援 多文化家族の子供向けの、社会性やリーダーシップ開発プ ログラム、多文化の親・子供関係向上プログラム、未来設 計（進路コーチング）、危機事例の支援（治療）など	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
20	多文化家族訪問サービス 韓国語教育、親教育、子供生活サービス等	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
21	多文化家族の初期定着支援 段階別韓国語教室、多文化家族へのメンタリングなど	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
22	結婚移民者通訳・翻訳支援 結婚移民者の母国語通訳、翻訳、意思疎通の支援など	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤

プログラム		参加可否	非常不満足——普通——とても満足				
23	結婚移民者の就職支援 就職基礎素養教育、就職情報提供、 雇用センター及びワークネット連帯など	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤
24	結婚移民者の定着段階別支援パッケージ 未来設計プログラム、道探し、支援情報を知るなど	参加□→ 非参加□↓	①	②	③	④	⑤

6. 次は細部プログラムの満足度についての質問です。あなたが参加をされた全てのプログラムのにv表示をして、参加されたプログラムの満足度をチェックをして下さい。

プログラム		全く必要ない——普通——とても必要				
1	妊娠・出産（親の支援） 妊娠・出産関連の教育、情報提供、文化プログラム等	①	②	③	④	⑤
2	乳幼児期に親の支援 乳幼児の親教育及び支援、助け合う親の教育等	①	②	③	④	⑤
3	保護者支援 児童期・青少年期の親教育、予備保護者の教育等	①	②	③	④	⑤
4	老年期夫婦支援 中高年期家族の教育、婚文化教育等	①	②	③	④	⑤
5	父親の役割支援 訪れた父親教室、父親育児教室等	①	②	③	④	⑤
6	夫婦の葛藤の予防及び解決支援 夫婦相談、夫婦集団相談、夫婦教育等	①	②	③	④	⑤
7	離婚危機家族支援 離婚前後相談、離婚危機家族集団相談、裁判所連帯等	①	②	③	④	⑤
8	家族相談 家族相談、集団相談、情報提供の相談等	①	②	③	④	⑤
9	家族力の強化を支援及び多文化家族の事例管理(心理経済的 自立・力量強化に向けた事例管理、情報提供及び地域社会の 資源連携、学習指導士及び成長支援ケアを派遣、支持リー ダー及び専門相談士の派遣自助団体など)	①	②	③	④	⑤
10	子供ケア支援 父親—子供 土曜子供ケア プログラム等	①	②	③	④	⑤
11	共働き家庭の仕事・家庭両立支援	①	②	③	④	⑤
12	家族奉仕団（多文化家族分かち合いボランティア団） 家族単位のボランティア、多文化家族自助団体等	①	②	③	④	⑤



프로그램		全く必要ない——普通——とても必要				
13	家族助け合い 登下校同行、体験活動、遊び活動、学習、芸術活動、 親教育の協力など	①	②	③	④	⑤
14	共同育児助け合い場 常時利用、常時プログラム、おもちゃや図書貸し出し等	①	②	③	④	⑤
15	家族愛の日 水曜日、家族が一緒に参加するプログラム等	①	②	③	④	⑤
16	多文化家族関係向上支援 配偶者夫婦教育、多文化理解教育、多文化の人権感受 性教育、多文化家族相談など	①	②	③	④	⑤
17	多文化家族二重言語環境造成 二重言語親コーチング、親・子供相互作用プログラム、二重 言語活用プログラム、 家族コーチング等	①	②	③	④	⑤
18	多文化家族、子供の言語発達の支援事業 多文化家族の子供言語評価、言語教育、親相談など	①	②	③	④	⑤
19	多文化家族、子供の成長支援 多文化家族の子供向けの、社会性やリーダーシップ開発プロ グラム、多文化の親・子供関係向上プログラム、未来設計 (進路コーチング)、危機事例の支援(治療)など	①	②	③	④	⑤
20	多文化家族疑問サービス 韓国語教育、親教育、子供生活サービス等	①	②	③	④	⑤
21	多文化家族の初期定着支援 段階別の韓国語教室、多文化家族へのメンタリングなど	①	②	③	④	⑤
22	結婚移民者通訳・翻訳支援 結婚移民者の母国語通訳、翻訳、意思疏通の支援など	①	②	③	④	⑤
23	結婚移民者の就職支援 就職基礎素養教育、就職情報提供、 雇用センター及びワークネット連帯など	①	②	③	④	⑤
24	結婚移民者の定着段階別支援パッケージ 未来設計プログラム、道探し、支援情報を知るなど	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 센터統合に対する認識

1. あなたが現在利用している健康家庭・多文化家族支援センターは健康家庭支援センターと多文化家族支援センターが統合してできた事を、知っていましたか？

① はい (☞ 下記の質問事項に移動) ② いいえ (☞ 9ページへ移動)

2. 次はセンター統合以降の変化についての質問です。

2-1. 変化した統合センターは統合前後と比較した時、近い、もしくは利用しやすくなった。

全くそうではない----- (以前と) 似ている ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

2-2. 変化した統合センターの職員は以前のセンターで私が会った職員と同じだ。

全く異なる----- (以前と) 似ている ----- 全く変わっていない				
①	②	③	④	⑤

2-3. 変化した統合センターの職員は、サービスの利用手続きと内容を分かりやすく、親切に説明をしてくれる。

全くそうではない----- (以前と) 似ている ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

2-4. 統合センターの職員は私が必要としている事をよく知っている。

全くそうではない ----- (以前と) 似ている ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

2-5. 統合センターの職員は、要求事項や苦情事項を話したとき、迅速に対応する。

全くそうではない----- (以前と) 似ている ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤



2-6. 統合センターの職員は約束の時間や業務処理過程について、正確な理解と案内を提供する。

全くそうではない ----- (以前と) 同じ ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

3. 次は利用満足度についての質問です。

3-1. 統合センターは統合以前と比較する時、利用できるプログラムが増えた。

全くそうではない ----- (以前と) 同じだ ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

3-2. 統合センターは統合以前と比較する時、有益な情報を提供している。

全くそうではない ----- (以前と) 同じだ ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

3-3. 統合センターは統合以前と比較する時、多様な家族たちに対する理解を高めてきた。

全くそうではない ----- (以前と) 同じだ ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

3-4. 統合センターは統合以前と比較する時、提供するプログラムの持続性が向上した。

全くそうではない ----- (以前と) 同じだ ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

3-5. 統合センターは統合以前と比較する時、センターを利用する隣人と交流して地域社会に参加できる機会を拡大させた。

全くそうではない ----- (以前と) 同じだ ----- とてもそうだ				
①	②	③	④	⑤

4. 次は期待や要求事項についての質問です。

4-1. 統合センターに変化してから、一番良かった点はなんですか？

4-2. 統合センターに変化して残念な点はなんですか？

4-3. 統合センターに変化してから要求すること、もしくは改善案があるとしたら記入してください。



Ⅲ. あなたの基本的事項に関する質問

1. 性別	① 男 ② 女
2. 年齢	()歳
3. 婚姻状態혼인상태	① 未婚 ② 既婚 ③ 離婚 ④ 死別 ⑤ その他()
4. 学歴	① 高等学校卒業以下 ② 専門大学卒業以下 ③ 大学卒業以下 ④ 大学院卒業
5. 職業	① 事務職 ② 自営業 ③ 専門職 ④ 主婦 ⑤ 生産職 ⑥ その他()
6. 世帯の月収 (世帯員の月平均所得)	① 149万ウォン以下 ② 150~199万ウォン ③ 200~249万ウォン ④ 250~299万ウォン ⑤ 300~349万ウォン ⑥ 350~399万ウォン ⑦ 400~449万ウォン ⑧ 450~499万ウォン ⑨ 500~549万ウォン ⑩ 550~599万ウォン ⑪ 600~649万ウォン ⑫ 650~699万ウォン ⑬ 700~749万ウォン ⑭ 750~799万ウォン ⑮ 800万ウォン 以上 ⑯ 所得なし
7. 子供の数	_____ 名 子供がいた場合、子供の年齢はそれぞれ何歳ですか？ _____ 歳, _____ 歳, _____ 歳, _____ 歳, _____ 歳

2018 서울가족특성화과제 연구보고서

서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화 방안 연구

발 행 일	2018년 11월
발 행 처	서울특별시 건강가정지원센터
기 획 · 편 집	기획총괄팀
주 소	서울특별시 중구 소파로 4길 6
전 화	02) 318-8167
팩 스	02) 318-0228
홈 페이지	http://familyseoul.or.kr
인 쇄 처	경성문화사 02)786-2999

본 자료집의 저작권은 서울특별시 건강가정지원센터에 있습니다.
무단복제를 금지합니다.



2018 서울가족특성화과제 연구보고서

서울지역 통합적 가족지원서비스 전달체계 활성화 방안 연구

