

청소년쉼터 서비스 표준화를 위한 평가체계 연구

책임연구원 : 황진구(한국청소년정책연구원 · 선임연구위원)

공동연구원 : 김성경(한국성서대학교 · 사회복지학과 교수)

남미애(대전대학교 · 사회복지학과 교수)

정경은(초당대학교 · 사회복지학과 교수)

연구보조원 : 장소현(한국청소년정책연구원 · 연구인턴)

연구 요약

1. 연구의 필요성 및 목적

- 청소년쉼터의 체계적인 지원과 발전을 위해서는 쉼터의 유형별 서비스의 세부 내용을 보다 명확히 정립하고 전문화할 필요가 있으며 이를 위한 서비스의 모형개발이 필요함.
- 청소년쉼터의 서비스 모형이 현장에서 직접 활용되고 발전되기 위한 제도적 수단의 하나로 평가제도 활용이 가능함.
- 연구의 목적은 청소년쉼터의 유형별 서비스의 표준화가 필요하다는 현장과 정책의 요구 및 필요성에 부응하고, 2010년 여성가족부와 한국청소년쉼터협의회에서 실시하는 평가사업의 체계적 수행을 위해 필요한 서비스관련 평가지표와 체계를 개발하는 것에 있음.

2. 연구 내용*

- 청소년쉼터 현황과 서비스, 평가제도에 대한 검토
 - 청소년쉼터의 변천과정 및 현황에 대한 검토
 - 청소년쉼터 유형화에 따른 전문적인 운영이나 서비스 모형 등에 대한 정부지침 등 검토

* 이 보고서는 여성가족부와 한국청소년쉼터협의회가 추진한 ‘2010년 청소년쉼터 종합평가사업’을 지원하는 일환으로 한국청소년정책연구원이 수행한 연구결과물로, 일부 내용은 종합평가 결과보고서와 동일할 수 있음. 전체 연구내용 중 쉼터현황과 운영특징은 황진구, 일시 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표 부분은 남미애, 단기 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표 부분은 정경은, 중장기 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표 부분은 김성경이 각각 맡아 집필하였음.

- 2006년과 2007년에 실시된 청소년쉼터 평가사업 주요내용 등에 대한 분석

● 청소년쉼터 유형별 서비스 현황 분석 및 모형 제안

- 일시, 단기, 중장기 청소년쉼터별 서비스를 특성화할 수 있는 특징과 현황, 주요 서비스 분석
- 각 유형별로 서비스 제공에 필요한 제반 시설이나 인력 등에 대한 분석을 통해 서비스 모형을 제안

● 청소년쉼터 유형별 평가지표 개발

- 2010년 여성가족부와 한국청소년쉼터협의회에서 실시하는 청소년쉼터 종합평가에 활용할 수 있는 평가지표를 개발하여 활용

3. 정책 제언

● 청소년쉼터 유형별 서비스 모형을 위한 제안

- 쉼터 서비스의 효과에 대한 체계적이고 장기적인 검증
- 쉼터유형 및 개별 쉼터의 특징에 맞는 컨설팅을 통한 특성화된 서비스의 개발과 보급

● 평가제도 개선을 위한 제언

- 청소년쉼터 운영지침의 정교화 필요
- 청소년쉼터 유형별 운영매뉴얼 개발·보급
- 쉼터 유형별 평가지표의 지속적인 개선
- 행정지원시스템의 수정과 보완
- 평가제도를 통한 인센티브 제공 및 개선을 위한 적극적인 지원 강화

목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 필요성과 목적	3
2. 연구의 내용	6
3. 연구의 방법	7
II. 청소년쉼터 현황과 서비스 특징	9
1. 청소년쉼터의 변천과정과 현황	11
2. 청소년쉼터의 주요 서비스	23
3. 청소년쉼터 평가사업 검토	31
III. 일시 청소년쉼터 서비스 표준화와 평가지표	43
1. 일시 청소년쉼터 서비스 특징과 현황	45
2. 일시 청소년쉼터 서비스 모형	64
3. 일시 청소년쉼터 서비스 평가지표	73
IV 단기 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표	93
1. 단기 청소년쉼터 서비스 특징과 현황	95
2. 단기 청소년쉼터 적정 서비스	109
3. 단기 청소년쉼터 서비스 요소	117
4. 단기 청소년쉼터 서비스 평가지표	120
V. 중장기 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표	131
1. 중장기 청소년쉼터 서비스 특징과 현황	133
2. 중장기 청소년쉼터 서비스 모형	140
3. 중장기 청소년쉼터 서비스 평가지표	145
VI. 결 론	157
1. 연구결과의 활용	159
2. 관련 정책을 위한 제언	160
참고문헌	165

표 목차

<표 II-1> 청소년쉼터 발전시기와 성과	16
<표 II-2> 연도별 청소년쉼터 시설 수	19
<표 II-3> 지역별 청소년쉼터 시설 수(2010년 9월)	20
<표 II-4> 쉼터 유형별 주요 기능	22
<표 II-5> 일시 청소년쉼터 운영모형	24
<표 II-6> 일시 청소년쉼터 서비스 내용	25
<표 II-7> 단기 청소년쉼터 운영모형	26
<표 II-8> 단기 청소년쉼터 서비스 내용	28
<표 II-9> 중장기 청소년쉼터 운영모형	29
<표 II-10> 단기 청소년쉼터 서비스 내용	30
<표 II-11> 2006년 청소년쉼터 평가지표	33
<표 II-12> 2007년 단기쉼터 평가분야별 지표 및 기준	37
<표 II-13> 2007년 중장기 쉼터 평가분야별 지표 및 기준	40
<표 III-1> 일시 청소년쉼터의 대상 및 기능	46
<표 III-2> 일시 청소년쉼터 설치현황	48
<표 III-3> 일시 청소년쉼터의 운영주체별 개소(%)	49
<표 III-4> 청소년쉼터의 운영 연수별 개소 수 (%)	49
<표 III-5> 일시 청소년쉼터 유형별 시설기준	50
<표 III-6> 일시 청소년쉼터 건물형태별 개소 수	51
<표 III-7> 2009년 일시 청소년쉼터의 세입	53
<표 III-8> 2009년 일시 청소년쉼터의 세출	54
<표 III-9> 일시 청소년쉼터 종사자 배치기준	55
<표 III-10> 일시 청소년쉼터 직원현황	56
<표 III-11> 직원의 이·퇴직률별 일시 청소년쉼터 수	57
<표 III-12> 근로조건별 일시 청소년쉼터의 수(%)	58
<표 III-13> 2009년 청소년쉼터 이용 청소년 수	59
<표 III-14> 1일 평균 이용청소년 수에 따른 개소 수	60

<표 III-15> 일시 청소년쉼터의 서비스 현황	62
<표 III-16> 일시 청소년쉼터에서 운영되는 프로그램 현황	63
<표 III-17> 일시 청소년쉼터의 서비스 내용(안 1)	66
<표 III-18> 일시 청소년쉼터의 서비스 내용(안 2)	67
<표 III-19> 일시 청소년쉼터 운영모형(안)	72
<표 III-20> 일시 청소년쉼터 평가지표 체계	76
<표 III-21> 시설 및 환경 분야 평가지표	79
<표 III-22> 재정 및 조직운영 분야 평가지표	81
<표 III-23> 인적자원관리 분야 평가지표	82
<표 III-24> 이용자 분야 평가지표	84
<표 III-25> 아웃리치 프로그램 및 서비스 분야 평가지표	86
<표 III-26> 일시보호 프로그램 및 서비스 분야 평가지표	89
<표 III-27> 연계사업 프로그램 및 서비스 분야 평가지표	91
<표 III-28> 지역사회관계 분야 평가지표	92
<표 IV-1> 단기 청소년쉼터 현황	95
<표 IV-2> 2009년 단기 청소년쉼터 정원	96
<표 IV-3> 단기 청소년쉼터별 실인원	97
<표 IV-4> 청소년쉼터 직원 수 현황	97
<표 IV-5> 청소년쉼터 직원 유형 현황	98
<표 IV-6> 직원의 이·퇴직률	99
<표 IV-7> 단기 및 중장기 청소년쉼터 직원 1인당 주 평균 근무 시간 수	100
<표 IV-8> 단기 및 중장기 청소년쉼터에서의 서비스 및 프로그램	102
<표 IV-9> 단기 청소년쉼터 일평균 서비스제공 총량	103
<표 IV-10> 2009년 단기 청소년쉼터 전체 세입 내용	104
<표 IV-11> 2009년 청소년쉼터 국고지원 세입 내용	105
<표 IV-12> 2009년 청소년쉼터 민간지원 세입 내용	106
<표 IV-13> 단기 청소년쉼터의 시설면적	107
<표 IV-14> 2009년 단기 청소년쉼터 시설 구조	108
<표 IV-15> 쉼터의 설치 및 운영	110
<표 IV-16> 단기 청소년쉼터의 서비스의 제도적 근거	112

<표 IV-17> 단기쉼터 서비스 요소별 서비스 내용	114
<표 VI-18> 단기 청소년쉼터 적정 서비스 내용	116
<표 VI-19> 기존 평가지표와의 비교	119
<표 VI-20> 단기 청소년쉼터 평가지표 체계	121
<표 IV-21> 시설 및 환경분야 평가지표	123
<표 IV-22> 재정 및 조직운영 분야 평가지표	124
<표 IV-23> 인적자원관리 분야 평가지표	126
<표 IV-24> 이용자 분야 평가지표	127
<표 IV-25> 프로그램 및 서비스 분야 평가지표	128
<표 IV-26> 지역사회연계 분야 평가지표	130
<표 V-1> 2009년 중장기 청소년쉼터 현황	137
<표 V-2> 2009년 중장기 청소년쉼터 정원 및 현원	138
<표 V-3> 2009년 중장기 청소년쉼터 실인원	138
<표 V-4> 중장기쉼터 직원 유형 현황	139
<표 V-5> 중장기 청소년쉼터 운영모형	140
<표 V-6> 중장기 청소년쉼터 서비스유형 및 내용	141
<표 V-7> 중장기 청소년쉼터 적정 서비스 유형 및 내용*	142
<표 V-8> 중장기 청소년쉼터의 서비스모형	144

그림 목차

[그림 II-1] 청소년쉼터 유형별 기능과 체계	14
----------------------------------	----

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 내용
3. 연구의 방법

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적

최근 경제적 위기에 따른 빈곤가정의 수가 늘어남과 동시에, 자녀양육기능이 불안정한 가족형태가 증가하고 있다. 예컨대, 모자가정이나 부자가정과 같은 한부모가정, 조손가정, 다문화가정과 같이 아동과 청소년의 건전한 성장에 필요한 다양한 기능을 제대로 발휘하기 힘든 형태의 가족이 지속적으로 증가하고 있는 것이다.

예를 들어 한부모 가족 중 모자가구는 1995년 78만8천가구에서 2000년에 90만4천가구로 114%나 증가하였고 2005년에는 1백8만3천가구로 나타나 10년간 37.4% 증가하였다. 또한 부자가구는 1995년 대비 2005년 66.8% 증가하였는데, 1995년 1십7만2천 가구에서 2000년 2십2만가구, 2005년 2십8만7천 가구로 급속도로 증가하고 있다. 이 밖에 조손가구는 1995년 3만5천가구에서 2000년 4만5천가구로, 2005년에는 5만8천가수로 증가하여 1995년 대비 2005년에 65.0%가 증가하였다(이혜연외, 2010).

이러한 가족 구조의 변화는 단순히 아동과 청소년의 건전한 성장에 필요한 환경을 취약하게 하는 것뿐만 아니라 가출을 유발하는 중요한 요인으로 작용한다. 특히 취약가정이 공통적으로 경험하는 가장 근본적인 문제인 빈곤 문제와 관련하여, 2009년 현재 빈곤가정(절대빈곤) 아동청소년 76만8천명 중에서 가출 가능성이 높은 12세에서 18세가 43만7천명으로 전체 빈곤청소년의 60%를 차지한다. 향후에도 경제적 불평등에 따른 사회·문화적 양극화가 지속될 것이라는 예측이 타당하다면, 이러한 빈곤가정의 아동과 청소년 문제는 지속될 가능성이 높고 이에 따른 가출청소년 수도 증가할 것으로 예측된다.

가족문제 외에도 입시위주의 교육환경과 사회적 유해환경의 증가, 황금

만능주의, 사회적 가치의 혼란 등 청소년의 가출을 유발하는 환경적 요인이 증가하고 있다. 특히 이러한 사회적 유해환경은 청소년들을 일시적인 가출에 멈추지 않고 심한 경우에는 유흥업소 취업, 약물남용, 절도 등의 심각한 비행으로 전환시킴으로써 가출을 고착화시키는 요인으로 작용한다. 한 조사에서 밝히고 있는 것처럼 윤락 여성의 91.6%가 가출 경험을 갖고 있고, 미혼모의 40.5%가 가출 경험이 있다는 점은 환경적 요인의 문제점을 잘 보여주고 있다(한국청소년개발원, 1998).

가출청소년과 관련된 가장 좋은 해법은 가출청소년이 발생하지 않도록 사전에 방지하는 것이지만, 이를 완전하게 실현할 수 있는 정책이나 사회적 대안을 마련하는 것은 현실적으로나 논리적으로 불가능하다. 따라서 이미 가출한 청소년들의 충동적인 일탈행위를 예방하고, 나아가 가정, 학교, 사회로 건전하게 복귀하게 함으로써 건전하게 성장할 수 있는 기반을 마련하여야 하며, 사회적 안전판으로서의 역할을 담당하는 청소년쉼터의 중요성이 강조된다.

청소년쉼터는 1990년대 초반 민간기관이 처음 설치한 이후 2010년 현재 전국에 90여개의 쉼터가 운영되고 있는데, 약 20년이라는 청소년쉼터의 역사와 증가하는 청소년 가출 증가율을 놓고 볼 때 그 수가 많다고 볼 수는 없다. 청소년의 가출 이유와 가출한 이후의 다양한 생활패턴을 고려한 쉼터 유형의 다양화와 이에 따른 서비스의 체계화가 2006년부터 제도화되기 시작했지만, 아직까지도 같은 유형의 쉼터 내에서도 여러 이유로 통일되고 일관된 서비스가 제공되지 못하고 있는 실정이다.

이러한 제반 상황을 고려할 때, 향후 청소년쉼터의 체계적인 지원과 발전을 위해서는 쉼터의 유형별 서비스의 세부내용을 보다 명확히 정립하고 전문화할 필요가 있으며, 이를 위한 서비스의 모형이 필요하다. 청소년쉼터 유형별 운영모형을 개발하여 제시하는 선행연구가 최근 많아지고 있는 것도 이러한 맥락에서 이해할 수 있다.

운영모형과 관련된 연구들을 살펴보면, 대부분이 각 쉼터 유형별로 인력이나 예산 등 쉼터운영과 관련된 제반 요소에 대한 내용을 전반적으로 제

시하는 내용이 대부분이다. 그런데, 이러한 연구물이 실제 현장에 적용되기 위해서는 여러 가지 선행조건, 예를 들어 정부정책의 방향 전환, 각종 지침과 법령의 개정, 예산의 확보 등의 난제가 해결될 때 가능하다.

이러한 난제를 해결하는 하나의 방안은 수요자 중심의 관점에서 서비스 내용에 초점을 맞춘 세부적인 모형을 개발하여 제시하고 시행하는 것이다. 이러한 서비스의 표준화를 통해 개별 컴퓨터 운영의 체계화를 도모하고, 이에 필요한 제반 자원의 필요성과 당위성을 제시할 수 있을 것이라 예상된다.

서비스 모형의 개발과 더불어 이러한 모형이 단순히 모형 자체에 머무는 것이 아니라, 현장에 적용되고, 발전하기 위한 수단의 하나로써 평가제도를 활용할 수 있다. 청소년컴퓨터서비스의 표준화와 평가제도의 체계화는 순환으로 상호간의 상승효과를 가져오기 때문이다.

개별 청소년컴퓨터가 운영지침에 맞게 운영되고 있는가를 검토를 위한 정부적 차원의 평가가 2006년 처음 시행되었고, 2007년 일시, 단기, 중장기 컴퓨터 유형별 평가가 진행된 점도 같은 맥락에서 이해될 수 있다. 특히 2010년 4년 만에 전국의 전체 청소년컴퓨터를 대상으로 평가가 시행된다는 점은 컴퓨터 유형별 서비스를 체계화할 수 있는 좋은 기회로 볼 수 있다.

이 연구의 목적은 청소년컴퓨터의 유형별 서비스의 표준화가 필요하다는 현장의 요구와 정책적 차원의 필요성, 그리고 2010년 여성가족부와 한국청소년컴퓨터협의회에서 실시하는 평가사업을 체계적으로 수행하기 위해 필요한 서비스관련 평가지표와 체계를 개발하려는 것에 있다.

2. 연구의 내용

1) 청소년쉼터 현황과 서비스, 평가제도에 대한 검토

이 연구는 청소년쉼터 서비스 모형을 제안하고 2010년 청소년쉼터 평가에 적용될 수 있는 평가지표를 개발하려는 목적에서 수행되었다. 따라서 청소년쉼터 전반에 대한 현황분석과 서비스에 대한 선행연구에 대한 분석을 토대로 이에 따른 평가지표 및 제도의 발전방향을 검토하였다.

특히 청소년쉼터의 변천과정에 대한 탐색과 쉼터 유형화에 따른 전문적인 운영이나 서비스 모형 등에 대한 선행연구물을 중심으로 검토하였다. 또한 청소년쉼터의 평가제도 도입과 변화과정 등에 대해서도 검토하였다.

2) 청소년쉼터 유형별 서비스 현황 분석 및 모형 개발

본 연구의 주요한 목적 중 하나인 2010년 청소년쉼터 평가사업에 적용될 수 있는 평가지표의 개발과 관련하여, 각 쉼터 유형별 서비스의 특징과 현황에 대한 분석을 토대로 유형별 서비스 모형을 제안하였다.

일시, 단기, 중장기 쉼터별 특징과 현황, 서비스의 주요 내용을 분석하였으며, 서비스 제공을 위해 필요한 제반 요소인 시설이나 인력 등에 대한 사항도 포함하여 검토하였다.

3) 청소년쉼터 유형별 평가지표 개발

청소년 쉼터 유형별 서비스 모형을 토대로 2010년 여성가족부와 한국청소년쉼터협의회에서 실시하는 청소년쉼터 종합평가에 활용할 수 있는 평가지표를 개발하여 실제 적용하였다.

3. 연구의 방법

1) 문헌연구

청소년컴퓨터의 변천과정과 현황, 운영모형과 관련된 선행연구물을 검토하였다. 청소년컴퓨터가 최초로 설립된 이후, 20여년이 지났지만 컴퓨터의 변천과정이나 역사를 체계적으로 정리한 선행연구가 전무하기 때문에 주로 정부의 공식적인 자료나 문헌을 통해 컴퓨터의 변천과정을 파악하였다.

또한 청소년컴퓨터를 대상으로 기존에 실시한 평가제도 및 지표, 결과에 대한 선행 문헌도 분석하였다. 이 과정을 통해 컴퓨터 서비스의 모형이 필요하다는 점과 평가제도의 개선 방향 등을 모색할 수 있었다.

2) 전문가 자문 및 정책협의 개최

각 컴퓨터 유형별 운영체계와 서비스가 다양함을 고려하여 각 유형별 현장 전문가를 대상으로 2회에 걸친 자문을 실시하였다. 자문과정에서는 서비스 내용뿐만 아니라 평가지표에 대한 현장 적용 가능성을 현장의 입장에서 검토하였다. 또한 한국청소년컴퓨터협의회와 여성가족부 등 관계기관 담당자들과의 자문회의와 정책협의를 통해 연구의 필요성 및 방향, 세부적인 내용에 대한 협의를 거쳤다. 이 과정을 통해 연구결과물의 현장 적용가능성 및 정책 반영도 등을 높일 수 있었다.

3) 관련기관 및 전문가 의견 조사

서비스 모형과 이에 따른 평가지표에 대한 현장의 의견을 총 2차에 걸쳐 수렴하였다. 의견수렴 방법은 1차로는 소규모 자문회의를, 2차로는 평가사업 진행과정에서 각종 설명회 등을 통해 다수의 컴퓨터로부터 의견을 수렴하였다. 또한 2010년 평가사업을 담당하는 평가위원 20여명으로부터 개발된

평가지표에 대한 의견을 받았다. 또한 평가지표를 평가사업에 실제 적용하기 전에 예비적으로 사전 적용과정을 거쳤다.

4) 2010년 청소년쉼터 평가사업 적용

개발된 평가지표를 2010년 9월부터 11월까지 진행된 청소년쉼터 평가사업에 실제 적용하는 과정을 거쳤다. 이 과정을 통해 각 유형별 서비스의 지표와 현황의 격차, 문제점 등을 파악할 수 있었으며, 향후의 모형 수정이나 평가지표 개발의 기초로 활용할 수 있을 것으로 기대된다.

Ⅱ. 청소년쉼터 현황과 서비스 특징

1. 청소년쉼터의 변천과정과 현황
2. 청소년쉼터의 주요 서비스
3. 청소년쉼터 평가사업 검토

II. 청소년쉼터 현황과 서비스 특징

1. 청소년쉼터의 변천과정과 현황

1) 청소년쉼터의 변천과정

(1) 1990년대 : 태동과 제도 진입기

우리나라에서 가출청소년을 위한 청소년쉼터가 처음 설치된 것은 1992년 서울 YMCA 청소년쉼터로 볼 수 있다. 당시의 청소년쉼터는 가출청소년을 약 10일 미만으로 단기간 보호하고 귀가조치를 취하는 단기보호시설의 성격을 갖고 있었다.

정책적 차원에서 청소년쉼터가 자리를 잡기 시작한 것은 1990년대 후반으로 볼 수 있는데, 1997년 경제위기를 계기로 가출청소년이 늘어나게 되고, 사실상 돌아갈 가정이 없는 청소년의 수도 증가했기 때문이다. 당시에는 가출청소년을 위한 청소년쉼터에 대한 정책이 비교적 새로운 형태의 청소년 복지정책으로 인식되었다.

1990년대 후반에 들어서야 청소년쉼터에서 청소년을 보호하는 기간이 점차 연장되어 6개월 이후에도 돌아갈 가정이 없는 청소년들을 위한 대책이 마련되어야 할 필요성이 제기되었다. 이에 따라 1998년 5개 광역시별로 청소년쉼터가 설치되고 운영되었으며, 2001년 청소년기본법에 의해 청소년쉼터의 법적 근거가 마련되었다.

이처럼 1990년대 초반부터 2000년대 초반까지는 청소년쉼터가 정책적 차원의 사업이라기보다는 시민단체 차원에서 자리잡기 시작한 태동기이면서 제도화로의 진입을 시도하는 단계로 볼 수 있다.

(2) 2000년대 초반 : 제도적 안정기

청소년정책의 역사를 꾸준히 기록하고 있는 청소년백서의 경우 2000년판까지는 청소년쉼터에 대한 언급이 전혀 없었고, 2001년판 청소년백서에서 처음으로 청소년쉼터에 대한 내용이 간단히 기록되기 시작하였다.

당시까지도 가출청소년 문제의 원인을 사회·문화적 차원에서 접근하기 보다는 청소년기의 개인적 문제로 바라보았다. 즉, 가출을 정서적·육체적으로 미성숙한 청소년들의 일시적인 선택으로 보았고, 이들이 직접적인 비행으로 연결되지 않고 건전하게 성장할 수 있는 사회적 지원체제의 확충 및 정착이라는 정책적 맥락에서 청소년쉼터를 바라보았다. 2001년 청소년백서에서 가출 청소년쉼터 사업의 목적을 충동적으로 가출한 청소년들을 일시적으로 보호하여 가정 및 학교, 사회로 복귀시키는 사업으로 보고 있는 것에서 이러한 입장이 잘 드러난다(문화관광부, 2001).

2001년 청소년백서에서 밝히고 있는 당시의 발전과제로는 첫째, 가출청소년쉼터가 청소년 비행예방 및 복지증진 차원의 사업으로 체계화되기 위한 법적·제도적 지원기반의 마련, 둘째, 인력 및 재정의 열악성 극복, 셋째, 종합적 서비스 제공을 위한 지역네트워크 구축 등이었다.

이러한 과제와 관련하여 가출청소년쉼터의 설치 및 지원근거를 골자로 하는 관련법령의 제정과 개정은 이루어졌으나, 이후 중기적인 차원에서 청소년쉼터의 위상정립 및 한국적 현실에 맞는 토착화된 모델의 지속적 개발 등은 여전히 미진한 상태에 머무르고 있다. 특히 현재까지도 거의 대부분의 가출청소년 쉼터는 소규모로 운영되고 있으며, 인력 및 재정의 어려움을 겪고 있었다.

다만, 1999년 전국청소년쉼터 연대모임이 이루어지고 이후 2000년 7월에 한국청소년쉼터협의회가 창립됨에 따라 민간과 정부의 가교역할을 하는 청소년쉼터 관련기구가 등장하게 되었다.

(3) 2000년대 중반 : 제도적 발전기

2005년 5월 청소년정책을 총괄하는 독립부서로 청소년위원회가 출범하였는데, 이는 청소년정책 전반의 변화와 더불어 청소년쉼터가 독립적인 정책분야로 자리매김할 수 있는 기회를 제공하였다. 기존에는 청소년비행의 차원에서 청소년쉼터를 바라보았지만 청소년복지지원법의 제정 등을 기반으로 청소년쉼터가 청소년보호·복지시설로서 위상을 갖추게 되었다.

대표적인 예를 든다면, 2004년까지의 청소년백서에서는 청소년쉼터에 대한 설명이 청소년비행분야에서 다루어졌으나, 2005년 백서에서는 청소년시설 중 청소년보호·복지시설 중 하나로 간주됨으로써 법적·정책적인 측면에서 제도화의 단계에 들어섰다고 할 수 있다. 즉, 청소년복지지원법의 제정과 시행, 청소년위원회의 출범과 더불어 청소년쉼터의 체계적인 운영을 위한 각종 지침이 마련되기 시작한 것이다.

또 다른 예로써 당시 청소년복지지원법 제14조의 규정에 의해 청소년쉼터의 운영에 관한 기본계획을 마련하여 운영의 내실화를 도모하고, 가출청소년의 선도·보호 및 지원체계를 구축하기 위해 매년 청소년운영지침이 마련되었다. 이에 따라 청소년쉼터가 단순히 가출한 청소년을 사후적으로 지원하는 차원을 넘어 위기 청소년의 보호·복지시설 확충 및 연계 체계 마련이라는 맥락에서 위기 청소년 특성, 상황 및 요구에 따른 시설 확충을 계획하기 시작하였다.

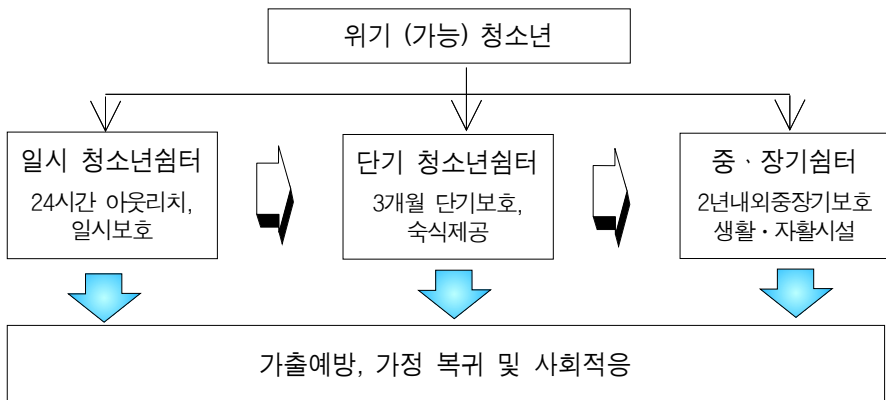
이 시기의 가장 큰 실적으로는 양적인 증가와 더불어 운영 유형을 세분화하였다는 점이다. 2006년의 운영지침에서는 쉼터를 일시, 단기, 중장기로 명시하고 각각의 기능과 양적 증가 목표를 분명히 명시하고 있다. 첫째, 일시쉼터는 가출청소년과 도움이 필요한 청소년에게 24시간 이내의 생활 지원과 선도(발견, 홍보 및 정보제공 등 포함)를 위한 청소년복지시설로 특성화를 지향하여야 하며, 2005년 4개소에서 2006년에는 13개로 증대시킬 것을 명시하고 있다.

둘째, 단기쉼터는 보호, 치료 및 예방서비스 등 일반적 청소년쉼터 기능

중심으로 특성화하는 전략을 제시하면서 2005년 19개소에서 2006년에는 33개소로 증가시켜야 함을 명시하고 있다. 다만 단기쉼터의 경우, 3개월 이하 보호서비스 제공을 원칙으로 하되, 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있지만 중장기쉼터와의 체계화를 위하여 서비스 제공기간을 합리적으로 축소토록 방향을 설정하고 있다.

셋째, 중장기 쉼터는 가출청소년에게 3개월 이상의 생활지원과 선도, 가정·사회로의 복귀, 중장기적으로 자립을 지원하기 위한 청소년복지시설로서 전환형, 가족형, 자립형 및 치료형 등으로 특성화하는 방향을 제시하면서, 2005년 15개소에서 2006년에는 20개소로 증가시킬 것을 표명하고 있다.

이러한 청소년쉼터의 유형화와 기능의 체계화를 [그림 II-1]로 표현할 수 있으며, 현재까지도 기본적인 틀을 유지하고 있다.



[그림 II-1] 청소년쉼터 유형별 기능과 체계

이 밖에도 청소년쉼터 설치 및 운영기준의 제도화(법제화 추진병행)를 추진하고, 일시·단기·중장기쉼터를 미설치한 지역에서는 청소년들의 건전한 성장 및 복지증진을 위해 빠른 시일 내에 쉼터를 설치하도록 권장하였다. 또한 청소년쉼터의 기능이 보호 차원을 넘어서 상담, 자활, 고충처리, 문화 프로그램 제공 등 청소년 종합선도 터전으로서의 역할도 강화할 것을 제안하였다. 위기청소년 통합지원체계구축을 통한 복지지원서비스의 효율성 제

고를 위해 지역사회 청소년통합지원체계(CYS-net)와의 연계협력 강화, 청소년전화「1388」과 청소년상담센터와의 연계를 통한 상담 및 선도·보호 서비스 확충을 강조하고 있다.

2007년에는 2006년에 비해 보다 체계적이고 강화된 형태의 청소년쉼터 지원계획이 수립되었다. 2007년부터는 청소년쉼터 특성화·전문화를 통한 복지지원서비스 제고를 위해 운영의 내실화를 도모하고 가출청소년의 선도·보호 및 지원체계를 구축하려는 목적과 더불어 청소년복지정책방향과 청소년쉼터 운영지원사업에 대한 ‘2007년도 성과관리시행계획’ 시행, 지방자치단체의 운영계획과 통합적으로 연계하여 고객(수요자)관점에서의 정책서비스 제공이라는 광범위한 목적을 설정하였다.

또한 청소년쉼터의 법적 정의를 보다 확대하여, ①가출청소년의(대상) ②일시적인(보호기간) ③생활지원과 보호(서비스), ④가정·사회로의 복귀(단기목표), ⑤중장기적으로 자립을 지원하기 위한(중장기목표) ⑥청소년 복지시설(청소년시설 유형)을 의미한다고 명시하고 있다. 이러한 청소년쉼터의 개념은 정책적 측면에서 볼 때 가출청소년을 사회적 돌봄을 제공해야 하는 위기청소년이라는 광의의 개념으로 정의하는 것이다.

청소년쉼터의 양적 증가와 관련해서도 위기 청소년 특성, 상황 및 요구에 따른 경로별 맞춤형 청소년쉼터 운영 및 시설 확충을 위해 2007년에 총 79개로의 확충을 명시하고 있다.

청소년쉼터와 관련된 변천사에서 2007년이 가장 중요한 분기점이 되는 이유 중 하나는 청소년쉼터 실적관리를 현황관리에서 성과관리로 전환하였다는 점이다. 즉, 2005년까지 청소년쉼터 확충에 중점을 두었다면 2007년부터는 구체적인 운영성과를 바탕으로 한 운영내실화에 중점을 두어 관리할 것을 명시하였다.

이를 위해 청소년쉼터의 발전단계를 <표 II-1>처럼 제시하고, 이를 고려한 운영·지원계획을 수립할 것을 제안하고 있다.

〈표 II -1〉 청소년쉼터 발전시기와 성과

시 기 구 분	주 요 성 과
① 도입기	- 1992년 최초의 청소년쉼터 설치·운영 - 1998년 5개 광역시별 청소년쉼터 설치·운영
② 확대기	- 2001년 청소년기본법에 법적 근거 마련 (2003년 이후 청소년복지지원법으로 변경) - 2004년 드롭인센터 설치·운영 - 2005년 중장기쉼터 설치·운영
③ 성숙기	- 2006년부터 정체성, 전문성 제고를 위한 정책 및 프로그램 개발·시행

출처: 보건복지가족부(2007), 청소년쉼터운영지침.

또한 재정지원의 타당성 및 서비스 품질제고라는 고객지향적 성과를 중심으로 관리체계를 강화하였다. 이를 위해 자치단체는 위탁계약시 위탁기간(3년기준)에 맞는 중장기계획을 수립하여 쉼터 설치·운영 결과에 따른 바람직한 미래상을 설정할 수 있도록 쉼터운영자와 공동협력 추진할 것을 명시하였다. 이러한 지침이 성과를 지니기 위해 자치단체에서는 2007년 운영·지원계획 검토·확정시부터 2004년부터 2006년까지 3년치의 평균값 또는 (2~3년치가 없는 경우) 전년도의 실적을 바탕으로 2~5%증가 등의 구체적 운영목표를 정하고 이를 중심으로 운영관리할 것을 제안하였다.

이 밖에도 향후 운영실적에 따라 청소년쉼터 운영지원비의 우선확대 등 인센티브를 제공할 수 있는 차별화 지원체계가 구축될 수 있도록 사전준비의 중요성을 강조하였다. 다만, 이러한 운영계획 확정시 쉼터 운영법인의 운영철학 및 그동안의 서비스 활동내용 중 장점적 요소 등을 존중하여 결정하도록 하고, 실적에 기반한 균형적 접근이 필요함을 강조하였다.

(4) 2000년대 중반 이후

2000년대 중반 이후부터 2010년 현재까지의 청소년쉼터는 양적인 측면, 질적인 측면에서 큰 변화가 없다. 양적인 측면에서 보면 정부의 공식적인 통계에서도 많은 차이를 보이고 있으나, 실질적인 증가추세를 확인하기 어렵다. 질적인 측면은 매년 정부에서 발간되는 운영지침이나 사업계획서의 내용을 통해 확인할 수 있는데, 2007년 발간된 운영지침의 내용과 큰 변화를 찾아보기 힘들다.

이러한 휴지기 또는 정체기의 중요한 원인 중 하나로 2008년 청소년정책을 담당하는 부처가 보건복지부로 이관되면서 기존의 아동복지시설과 청소년쉼터와의 서비스 대상과 내용상의 중복문제를 들 수 있다. 이후 2010년 다시 청소년업무 부처가 여성가족부로 이관됨에 따라 청소년쉼터정책이 지닌 정체성의 혼란이 야기되고 있는 실정이다.

이에 따라 기존의 청소년쉼터 유형화의 후속작업으로 볼 수 있는 쉼터 유형별 서비스의 세분화 및 모형화 작업이나 2007년 진행된 평가사업도 이후에는 추진되지 못했다고 볼 수 있다.

2) 청소년쉼터의 현황

앞서 살펴본 것처럼 1992년 청소년쉼터가 서울에 처음 설치된 이후 약 10년간의 쉼터의 변화가 체계적으로 정리된 자료를 찾아보기는 어려운 실정이다. 1990년대에는 가출청소년을 위한 쉼터의 설치의 필요성, 쉼터의 운영보고, 쉼터 운영모델 등에 대한 연구는 있으나, 쉼터 서비스 프로그램에 대한 연구는 일부 쉼터에서 발간된 운영 보고서가 있을 뿐 이를 체계적으로 연구하고 정리한 것은 거의 없었다. 따라서 당시의 청소년쉼터 현황도 몇 편의 논문이나 보고서에서를 파편적으로만 추정할 수 있는 수준이었다.

2001년부터 쉼터 현황에 대한 정부의 공식적인 통계가 제시되기 시작하였는데, 당시 문화관광부와 지방자치단체가 대도시를 중심으로 가출청소년

쉼터 9개소를 지원하였으며, 이외에 자체단체에서 지원하는 쉼터 5개소, 순수 민간쉼터 10여개소가 운영되었다. 이후 2004년 전국에 총 40개의 쉼터가 운영되었으며, 이 중 국비지원비를 받는 곳이 1개소, 국고와 지방비를 지원받는 곳이 22개소, 지방비만으로 운영되는 곳이 7개소, 자부담 등 기타 10개소, 드롭인센터가 서울과 인천, 대전에 설치되었다. 이후 2005년에는 단기형 총 41개소, 중장기형 15개소, 일시형 4개소 등 60개소로 증가하였다<표 II-2>.

쉼터 유형이 제도화되기 시작한 2006년 이후부터 유형별 현황과 더불어 성별 구분에 따른 현황 파악이 진행되기 시작하였다. 이러한 세부적인 현황은 정부정책의 방향과 계획을 수립하는 작업에 있어서 필수적이기 때문에 매우 중요한 의미를 지닌다.

2006년부터 2008년까지는 양적으로 큰 변화가 없었으나, 2009년 90여 개소로 증가하였고, 이후에는 큰 변화가 없다. 특이한 점은 2010년 9월 현재 청소년쉼터협의회에서 파악하고 있는 시설수가 2009년에 비해 감소했다는 점인데, 이에 대해서는 더 심도 깊은 조사와 분석이 필요할 것으로 보인다.

<표 II -2> 연도별 청소년쉼터 시설 수

연도	일시	단기				중장기				합계
		남	여	혼성	소계	남	여	혼성	소계	
2001년*										24
2002년*										25
2003년*										28
2004년*										40
2005년**	4				41				15	60
2006년**	7	16	22	5	43	10	11	0	21	71
2007년**	9	17	22	6	45	10	13	0	23	77
2008년**	9	14	23	5	42	12	14	0	26	77
2009년***	10	23	26	0	49	14	18	0	32	91
2010년***	10	24	25	0	49	10	14	0	24	83

* 출처 : 문화관광부(2001년, 2002년, 2004년, 2005년, 2006년), 청소년백서.

** 출처 : 보건복지가족부(2006년, 2007년, 2008년). 청소년쉼터운영지침.

*** 출처 : 한국청소년쉼터협의회 내부자료, 국비미지원 시설 포함 시설 수임.

참고사항 : 국고 및 지자체 미지원 쉼터의 포함여부는 출처에 따라 변동됨.

연도별 청소년 쉼터의 시설 수는 증가추세를 보이고 있다. 2001년 24개 소였던 청소년 쉼터는 그 수가 증가하여 2009년 91개소로 가장 많았으며, 2010년 현재 83개소인 것으로 조사되었다. 시설형태별로 살펴보면, 일시형 쉼터는 2005년 4개소였다가 2006년 7개소로 증가하였고, 2010년 현재 10개소인 것으로 조사되었다. 단기형 쉼터의 경우 2005년 41개소인 것으로 나타났으며 그 이후 점차 증가하는 추세를 보였고, 2010년 현재

49개소인 것으로 나타났다. 중장기형 쉼터는 2005년 15개소로 조사되었으며, 그 이후 점점 증가하여 2009년 32개소였으나, 2010년 24개소로 그 수가 감소되었다.

〈표 Ⅱ -3〉 지역별 청소년쉼터 시설 수(2010년 9월)

지역	쉼터현황							계
	일시	단기			중장기			
		남	여	소계	남	여	소계	
전국	10	24	25	49	10	14	24	83
서울	2	3	2	5	1	3	4	11
부산	1	1	1	2	—	1	1	4
대구	—	1	1	2	—	1	1	3
인천	2	2	2	4	1	1	2	8
광주	1	1	1	2	—	1	1	4
대전	2	1	1	2	—	1	1	5
울산	—	1	1	2	1	—	1	3
경기	2	6	7	13	1	2	3	18
강원	—	1	1	2	1	1	2	4
충북	—	1	1	2	1	—	1	3
충남	—	2	1	3	1	—	1	4
전북	—	1	1	2	1	—	1	3
전남	—	1	1	2	—	1	1	3
경북	—	1	2	3	—	1	1	3
경남	—	1	1	2	1	—	1	3
제주	—	—	1	1	1	1	2	3

출처 : 한국청소년쉼터협의회 내부자료

청소년쉼터 시설 수의 현황은 일시형 10개소, 단기형 49개소, 중장기형 24개소로 전국적으로 83개소인 것으로 나타났다. 지역별 청소년쉼터 시설 수는 경기도가 18개소로 가장 많았으며, 서울 11개소, 인천 8개소, 대전 5개소였으며, 나머지 지역에서는 3~4개소 수준으로 조사되었다.

시설 유형별로 살펴보면 일시형의 경우 서울, 인천, 대전, 경기도가 2개소였고, 부산, 광주가 1개소였으며, 나머지 지역에서는 개소된 시설이 없는 것으로 나타났다. 단기형 쉼터의 경우, 경기도가 13개소로 가장 많았으며, 서울 5개소, 인천 4개소인 것으로 나타났고, 나머지 지역은 1~3개소의 수준이었다. 중장기형 쉼터는 서울 4개소, 경기 3개소, 인천, 강원, 제주 2개소의 순으로 나타났고, 나머지 지역은 1개소로 모두 동일하였다.

2006년 세분화된 유형별 서비스 대상과 이용기간 등은 <표 II-4>에 정리되어 있다.

청소년 쉼터의 유형은 일시쉼터, 단기쉼터, 중장기 쉼터로 나눌 수 있으며, 주요기능은 다음과 같다. 먼저, 일시쉼터의 경우 일반청소년과 거리생활청소년을 24시간이내 일시보호는 하는 곳으로 이동형(차량)과 고정형(청소년유동지역)으로 구성되어 있다. 주요기능으로 위기개입상담, 진로지도, 적성검사 등 상담서비스 제공하고, 가출청소년 구조·발견, 청소년쉼터와 연결, 먹거리, 음료수 등 기본적인 서비스 제공 등이 있으며, 가출예방하고 조기 발견하여 초기에 개입하는 데에 중점을 둔다.

단기쉼터는 가출청소년을 3개월 내외도 단기 보호하는 곳으로서 주요도심별로 위치되어 있다. 가출 청소년 문제해결을 위한 상담·치료서비스 및 예방 활동 전개하고, 의식주 및 의료 등 보호서비스를 제공하며, 가정 및 사회복귀를 위한 가출청소년 분류, 연계·의뢰 서비스를 제공한다. 단기쉼터는 가출청소년의 보호와 가정 및 사회복귀에 중점을 두고 있다.

〈표 II -4〉 쉼터 유형별 주요 기능

구 분	일시쉼터	단기쉼터	중장기쉼터
기 간	24시간이내 일시보호	3개월 내외 단기보호	2년 내외 중장기보호
이용 대상	일반청소년, 거리생활청소년	가출청소년	자립의지가 있는 가출청소년
기 능	-위기개입상담, 진로지도, 적성검사 등 상담 서비스 제공 -가출청소년 구조·발견, 청소년쉼터와 연결 -먹거리, 음료수 등 기본적인 서비스 제공 등	-가출청소년 문제해결을 위한 상담·치료서비스 및 예방 활동 전개 -의식주 및 의료 등 보호서비스제공 -가정 및 사회복지를 위한 가출청소년 분류, 연계·의뢰 서비스 제공 등	-가정복귀가 어렵거나 특별히 보호가 필요한 위기청소년을 대상으로 전환형, 가족형, 자립형, 치료형 등 특화된 서비스 제공
위 치	이동형(차량), 고정형(청소년유동지역)	주요도심별	주택가
지향점	가출예방, 조기발견, 초기개입	보호, 가정 및 사회복지	자립지원

출처: 보건복지가족부(2007). 청소년쉼터운영지침.

중장기쉼터는 자립의지가 있는 가출청소년을 2년 내외의 중장기 보호를 하는 곳으로, 가정복귀가 어렵거나 특별히 보호가 필요한 위기청소년을 대상으로 전환형, 가족형, 자립형, 치료형 등 특화된 서비스를 제공하고 있다. 주로 주택가에 위치되어 있으며, 자립지원을 목표로 한다.

2. 청소년쉼터의 주요 서비스*

1) 일시 청소년쉼터의 주요 서비스

일시쉼터의 표적집단은 가족이나 사회와 유대가 없거나 약하여 거리에 노출되어 있는 거리청소년으로 일반적으로 거론되는 노숙청소년과는 다른 집단을 의미한다.

일시 청소년쉼터는 24시간 이내의 일시보호를 진행하며 운영시간은 오후 3시에서 오후 12시(9시간)까지, 주 6일 운영을 원칙으로 하되, 설치장소나 운영방법 및 특성 등에 따라 시·도가 자율적으로 결정 할 수 있다.

일시쉼터는 고정형, 이동형 등의 형태로 나뉘며, 고정형의 경우 최소 42평을 기본으로 하여 문화 공간, 간이수면실, 샤워실, 세탁실, 간이식당, 사무실 등이 필수적으로 갖추어져 있어야 한다. 이동형의 경우, 10인 이상의 청소년이 탑승 이용할 수 있는 차량을 기본으로 하며, 이동형의 운영시 사무실을 별도로 설치해야 한다.

일시 청소년쉼터 운영의 전반적인 모형은 <표 II-5>와 같다.

* 청소년쉼터 유형별 서비스 주요내용은 보건복지가족부(2010)의 주요내용을 정리한 것임.

<표 II -5> 일시 청소년쉼터 운영모형

표적집단	목적	서비스 요소	활동내용	산출	성과
거리청소년 (가족이나 사회와 유대가 없거나 약하여 거리에 노출된 청소년)	청소년을 거리의 위험으로 부터 보호한다	현장 지원	- 음식제공 - 위생서비스 - 피복제공 - 의료서비스 - 휴식제공 - 거리위험 대처교육	- 음식제공 건수 - 위생서비스 건수 - 피복제공 건수 - 의료서비스 건수 - 휴식제공서비스건수 - 거리위험 대처교육	- 보호인원 - 귀가인원 - 대안생활시설 연계 인원 - 만족도(%)
	청소년의 가출과 가출의 장기화를 예방한다	조기 개입	- 사회성향상지원 - 정서지원 - 거리상담	- 사회성향상지원 건수 - 정서지원 건수 - 거리상담 건수	
	①노숙청소년 ②배회청소년	연계 활동	- 서비스정보제공 - 지역사회서비스연계 - 귀가지원 - 지역사회교육	- 서비스정보제공 건수 - 지역사회서비스연 계 건수 - 귀가지원 건수 - 지역사회교육 건수	
(쉼터 공통사항)	보다 나은 청소년복지 지원 서비스를 제공한다	지속 개선	① 쉼터역량강화(내부적 관점) - 훈련 ② 쉼터홍보(외부적 관점) - 외부자원개발 ③ 쉼터환경개선 - 시설, 인력(내부직원 + 자원 봉사자), 서비스, 장기로드맵 등	훈련건수 홍보건수 개선건수	전년대비 ①②③의 개선도

일시쉼터의 주요기능과 서비스 내용은 <표 II-6>과 같으며, 거리상담 및 홍보를 체계적·통합적으로 실시하고, 거리상담 전문화와 내실화를 통한 가출의 조기발견 및 초기개입에 철저히 접근하고 지역 내 청소년쉼터와의 연계를 통한 통합적 홍보활동을 전개하도록 지침에 명시하고 있다.

〈표 II -6〉 일시 청소년쉼터 서비스 내용

서비스 요소	서비스	서비스 활동
현장지원	음식제공	식사 및 간식제공
	위생서비스	샤워, 세탁, 이미용 제공
	피복제공	속옷, 겉옷, 신발 등 제공
	의료서비스	임신반응테스트시약제공, 구충제 복용, 콘돔 제공, 쉼터 연계 병원 검사(가출청소년의료지원 예산), 응급약품, 구급약품
	휴식제공	포켓볼(당구), 보드게임, TV, DVD, 인터넷, 약간의 간식, 서적(만화, 잡지), 낙서장, 날적이(공동일기), 간단한 운동(베드민턴, 줄넘기 등), 주간취침(긴급잠, 쪽잠..)
	거리위험대처 교육	성, 약물, 노동, 범죄, 흡연, 음주, 인권유린 관련 교육
조기개입	사회성 향상지원	대인관계, 예절, 사회기술 등
	정서지원	개인, 부모, 가족의 정서지원, 거리생활 변화동기 부여
	거리상담	가출청소년발견활동, 가출예방교육, 캠페인 등
연계활동	서비스정보 제공	각종정보: 취업, 진로, 지역사회 시설과 서비스, 생활정보, 문화행사 등
	지역사회 서비스연계	상담소, 단기청소년쉼터, 법률, 문화의집, 대안학교, 학교, 성폭력 및 미혼모 시설, 직업훈련원, 의료기관 등의 연계
	귀가지원	차비지원, 가정, 학교와의 중재역할
	지역사회교육	지역업소 방문 및 캠페인

2) 단기청소년쉼터의 주요서비스

단기쉼터의 표적 집단은 집을 떠나 있는 일반적 의미의 가출청소년으로, 가족이 청소년을 보호하고 양육하는 기능이 일시적 혹은 장기적으로 상실되어 안전한 보호가 필요한 청소년을 대상으로 하고 있다. 단기 청소년쉼터의 운영모형은 <표 II -7>과 같다.

〈표 II -7〉 단기 청소년쉼터 운영모형

표적집단	목적	서비스 요소	활동내용	산출	성과
가출청소년 (가정이 청소년을 보호하고 양육하는 기능이 일시적 혹은 장기적으로 상실되어 안정한 보호에 대한 욕구가 있는 청소년)	청소년을 안전 하게 보호 한다	보 호	• 의식주 • 의료지원 • 법적지원 • 문화여가활동 • 생활지도 • 정서지원	• 의식주 건수 • 의료지원 건수 • 법적지원 건수 • 문화여가활동 횟수(인원수) • 생활지도 건수 • 정서지원 건수	• 보호인원 • 만족도
	청소년이 가정에 복귀 하도록 돕는다	가정복귀 지원	• 가족지원 • 귀가지원 • 가족상담	• 가족지원 건수 • 귀가지원 건수(인원수) • 가족상담 건수	• 가정복귀 인원 • 사후관리 실적
	청소년이 사회에 복귀 하도록 돕는다	사회복귀 지원	• 사회적응지원 • 교육지원 • 직업지원 • 대안생활지원 • 진로상담	• 사회적응지원 건수 (인원수) • 교육지원 건수 • 직업지원 건수 • 대안생활지원 건수 • 진로상담 건수	• 사회복귀 인원 • 사후관리 실적
①갈등가정 청소년 ②해체가정 청소년					
(쉼터공동사항)	보다 나은 청소년 복지지원 서비스를 제공한다	지속개선	① 역량강화(내부적 관점) - 훈련 ② 홍보(외부적 관점) - 외부자원개발 ③ 환경개선 - 시설, 인력(내부직원 + 자원봉사자), 서비스, 장기로드맵 등	훈련건수 홍보건수 개선건수	전년대비 ①②③의 개선도

특히 가출청소년에 대한 사회의 부정적 인식을 고려하고, 외부 지지망 확대를 위하여 청소년쉼터 이용청소년에 대하여 최소 3개월 이상 최대 1년 내외의 기간을 정하여 사후관리 사업을 반드시 실시토록 조치하고 있으며, 개별쉼터에서는 쉼터에서 가정이나 사회로 돌아간 청소년들이 새로운 환경에 잘 적응하고 있는지 등을 점검하며 재가출을 예방하고, 안정적인 생활을 돕기 위하여 직장방문, 가정방문, 전화 및 서신 등의 방법을 활용하

도록 권고하고 있다.

일반적으로 보호기간은 3개월 이내의 단기보호를 원칙으로 하되, 필요한 경우 3개월의 범위 내에서 1차에 한하여 연장가능(쉼터운영위원회 승인사항)하다. 시설별 입소정원은 25명 이내로 제한하고 있으며, 운영시간은 24시간 개방을 원칙으로 하고, 성별로 쉼터의 분리 설치를 원칙으로 하고 있다.

단기쉼터의 서비스는 매우 다양한데, 첫째 보호서비스로서 의식주, 의료지원, 법적지원, 문화여가활동, 생활지도, 정서지원 등을 제공한다. 둘째, 가정복지지원서비스로서 가족상담, 가족지원, 귀가지원 등을 실시한다. 셋째, 사회복귀지원 서비스로서 진로상담, 사회적응지원, 교육지원, 직업지원, 대안생활지원 등을 진행한다. 이외에도 재가출 및 비행예방을 위한 사후관리 서비스를 제공하며 세부적인 내용은 <표 II-8>과 같다.

단기 쉼터의 경우 지역 내 일시쉼터 및 중장기쉼터가 미설치되어 있는 상황을 고려하여 일시쉼터의 기능 중 일부를 수행토록 조치하고 있다. 즉, 정원을 60%이하인 경우에는 거리상담을 반드시 실시하도록 하고, 쉼터 운영자와 협의하여 조기발견, 초기개입 등의 활동확대를 통하여 이용청소년 발굴을 위한 개선계획을 수립하여 시행하도록 되어 있다.

〈표 II -8〉 단기 청소년쉼터 서비스 내용

서비스 요소	서비스내용	예 시
보호	의식주	숙식, 의복 제공, 샤워, 이·미용, 휴식 등
	의료지원	건강검진(발달상태, 성병 등), 응급치료, 질병치료, 임신테스트 등
	법적지원	법적옹호, 법률연계, 법률행정지원 등
	문화 여가활동	다양한 문화체험, 취미생활지원, 봉사활동 캠프 등
	생활지도	자치회의, 일상생활훈련 등
	정서지원	개별상담, 집단상담 등
가정복귀 지원	가족상담	가정방문, 부모교육 및 상담, 가족과의 전화연결 등
	가족지원	가족서비스 관련 자원에 대한 정보제공과 연계 등
	귀가지원	귀가계획세우기, 귀가준비상담, 가족생활적응 상담 등
사회복귀 지원	진로상담	적성검사, 진로설계지도, 진로관련 상담 등
	사회적응 지원	약물, 성교육, 분노 조절, 사회성 훈련, 직장동료관계 프로그램, 예절교육, 대화기술 훈련, 인권교육 등
	교육지원	학교생활지도, 학습지도, 학교연계 등
	직업지원	직업탐색, 직업학교 연결, 취업연결 등
	대안생활 지원	중장기 쉼터 연계, 독립생활 지원 등

3) 중장기 청소년쉼터의 주요서비스

중장기 쉼터의 가장 큰 특징은 청소년의 자립과 사회복귀를 1차적으로 지원한다는 점이다. 따라서 대상도 가정이 없거나 가정으로 돌아갈 수 없는 가출청소년 중에서 자립의 의지와 동기가 있는 청소년으로 제한하고 있다.

중장기청소년쉼터 운영모형은 <표 II-9>과 같다.

<표 II-9> 중장기 청소년쉼터 운영모형

표적집단	목적	서비스 요소	활동내용	산출	성과
자립지원이 필요한 갈 곳 없는 청소년	청소년을 안전하게 보호한다	보 호	• 생활지원 • 건강지원 • 상담지원 • 청소년활동지원	• 의식주지원 건수 • 의료지원 건수 • 개인, 집단상담 건수 • 청소년활동 참여 건수	• 보호인원 • 만족도
	청소년이 자립할 수 있도록 돕는다	자립 지원	• 학업지원 • 직업지원	• 교육지원 건수 • 직업지원 건수	• 학업취득 인원 • 취업인원
	청소년이 가정·사 회에 복귀하도 록 돕는다	가정· 사회 복귀 지원	• 가정·사회적응지원	• 사후관리 건수	• 가정· 사회 복귀 인원
(쉼터공통 사항)	보다 나은 청소년복 지지원 서비스를 제공한다	지속 개선	① 역량강화(내부적 관점) - 훈련 ② 홍보(외부적 관점) - 외부자원개발 ③ 환경개선 - 시설, 인력(내부 직원 + 자원봉사 자), 서비스, 장기 로드맵 등	훈련건수 홍보건수 개선건수	전년대비 개선도

보호기간은 최대 2년 이내 보호지원을 원칙으로 하며, 적절한 이유가 있는 경우는 최대 1년의 범위 내에 1회 연장할 수 있다. 시설별 입소정원은 소규모로 7~10명 이내로 제한하며, 남·녀 청소년의 서로 다른 특성 및 서비스욕구를 고려하여 분리 운영하는 것을 원칙으로 하고 있다. 주요 서비스는 <표 II-10>과 같다.

<표 II -10> 중장기 청소년쉼터 서비스 내용

서비스 요소	서비스내용	예 시
기초생활관리 서비스	의식주 생활관리	취침 및 기상, 식사, 공동생활 규칙 준수
	경제생활 관리	소비지출관리, 저축관리 등
	건강관리	정기적 건강검진, 응급치료, 질병치료 등
	문화체험 활동	다양한 문화체험, 취미생활지원, 봉사활동
직업지원서 비스	직업능력 평가	진로탐색검사, 직업적성검사 등
	취업준비	직업정보 탐색, 구직전략 세우기 등
	취업훈련	인턴쉽 체험, 직업전문학교, 자격증 취득교육 등
	취업지도	구직활동지원, 직업생활유지 지원 등
학업지원 서비스		학력취득을 위한 검정고시준비
		중·고등학교 복학지원 및 학교적응 지원
		공부 방법교육, 학비지원
상담서비스		개별사례관리
		개인상담
		사례회의
		집단상담 및 교육훈련프로그램

중장기 쉼터의 목표인 자립지원의 핵심영역은 취업지원으로 하고 있으며 학업지원, 생활지원, 상담·진로·적응지도 등은 이를 위한 보조영역으로 설정하고 있다. 이를 위해 이용청소년 개인별로 보호 기간 중 독립생활

계획서 작성을 의무화하고 이를 이행하기 위하여 최대한의 노력을 기울이도록 관리하고 있다.

3. 청소년쉼터 평가사업 검토

2005년 문화관광부는 청소년쉼터 운영에 관한 지침을 마련하였고, 그에 맞추어 2006년 29개소에 대한 평가를 최초로 실시하였다. 그 다음 해인 2007년에는 전년도에 평가를 받은 쉼터를 제외한 26개소에 대해 평가를 실시하였으나, 이후에는 쉼터에 대한 평가가 더 이상 실시되지 않았다, 2006년과 2007년 실시된 평가사업의 특징과 내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 2006년도 평가사업*

2006년 최초로 실시된 청소년쉼터 평가사업은 당시 국가청소년위원회 활동복지단의 시설단체팀에서 한국청소년개발원에 위탁한 ‘2006 청소년시설 종합평가’의 일환으로 실시되었다. 당시에는 다양한 청소년시설 중 청소년수련관, 청소년쉼터, 청소년진흥센터, 청소년상담(종합)지원센터를 동시에 평가대상으로 설정하였다.

당시 국가청소년위원회에서는 ‘청소년복지지원법’에 따라 전국 청소년쉼터의 운영 현황에 대한 조사와 평가를 통하여 관련 정책의 효과적인 추진을 도모하고자 청소년쉼터를 대상으로 평가를 실시하였다. 당시 평가를 주관한 기관에서도 평가의 객관성을 강조하였으나, 청소년쉼터의 유형이나 쉼터 운영기간 및 방법, 사업주체 등이 다양하여 평가의 객관적 지표를 마련하는 데 큰 어려움을 겪었다고 보고서에 수록하고 있다(한국청소년개발원, 2006).

* 2006년 평가사업에 대한 주요내용은 한국청소년개발원(2006)의 내용을 참고하였음.

2006년 처음 실시된 청소년쉼터 평가사업의 목적은 청소년쉼터 서비스의 질을 향상함으로써 궁극적으로 청소년복지 수준을 향상시키고자 하는 것이며, 청소년쉼터의 환경적 요인은 물론이고 예산사용 및 청소년들에게 제공하고 있는 서비스의 내용, 지역사회와의 연계 등 다양한 범주를 통해 청소년쉼터의 업무현황을 파악하려는 것에 있었다.

청소년쉼터의 입장에서 볼 때, 평가는 궁극적으로 쉼터 운영자로 하여금 시설운영의 책임성을 높일 수 있도록 하고 기관이 필요로 하는 자원을 확보할 수 있는 능력을 강화시키며, 인력과 자원을 보다 효율적으로 활용할 수 있는 자극제로서의 효과를 가지고 있다.

평가대상은 운영 실적이 1년(2005년 1월 1일~2005년 12월 31일)이 지난 29개의 단기쉼터였으며, 평가의 실사 기간은 2006년 11월 27일 ~ 2006년 12월 28일까지 이루어졌다. 2006년 평가위원은 총 13명으로 구성되었다. 평가의 절차는 현장실사 → 이용청소년 만족도 및 직무 만족도 조사 → 평가결과보고서의 제출의 절차를 통해 진행되었다.

이 평가에서 특이한 사항은 이용청소년 만족도와 직원의 직무 만족도에 관한 설문조사를 실시하여 그 결과를 평가에 반영한 것이다. 이용청소년 만족도 조사는 5명 이상이 조사에 참여해야 했고, 직무 만족도는 당일 3명 이상이 조사에 참여하는 것을 원칙으로 하였다. 또한 만족도 조사는 설문지 외에 심층면접도 병행하였다.

각쉼터의 현장실사는팀별로 4명의 평가위원(청소년 평가위원 1인 포함)에 의해 이루어졌으며, 실사평가 채점표와 평가결과보고서가 제출되고, 자체평가 심의결과와 종합평점을 토대로 종합적인 평가를 실시하여 최종 평가 점수를 산출하였다.

2006년 청소년쉼터 평가지표는 조직, 인력, 서비스, 수요자, 연계성, 시설환경으로 영역을 나누어 구성되었으며, 세부적인 내용은 <표 II-11>와 같다.

〈표 II -11〉 2006년 청소년쉼터 평가지표

평가영역	핵심평가지표	가중치
1. 조직	1-1. 예산집행의 적절성	1
	1-2. 자료관리	1
2. 인력	2-1. 직원의 전문성	1
	2-2. 직무 만족도	1
3. 서비스	3-1. 건강관리	1
	3-2. 입·퇴소프로그램	1
	3-3. 사례관리	1
	3-4. 프로그램	1
	3-5. 생활관리 및 인권	1
	3-6. 가정·사회복귀	1
4. 수요자	4-1. 이용청소년 현황	2
	4-2. 이용청소년 만족도	1
5. 연계성	5-1. 지역사회기관·시설간의 연계	1
	5-2. 각종 홍보 실적 및 수준	1
6. 시설환경	6-1. 입지 및 접근도	1
	6-2. 시설구조	1
	6-3. 시설 안전 점검 결과	1
	6-4. 시설안전	1
	6-5. 위생 설비 관리 및 청결 상태	1
6개 영역	19개 지표	

2006년 평가가 지닌 의의는 다음의 몇 가지로 정리된다. 첫째, 청소년쉼터를 대상으로 한 최초의 체계적 평가였다는 점이다. 실제 모든 청소년쉼터를 대상으로 자기진단을 실시하였고, 이후 31개소를 대상으로 실사를 하였다.

둘째, 평가가 청소년쉼터 전문화·특성화 정책의 방향에 부합토록 평가가 운영관리 되었으며, 실사 조사가 단기쉼터만을 대상으로 실시되었다는 점이다.

셋째, 청소년쉼터 평가지표의 지속적 보완과 개발, 객관적 평가지표에 의한 평가 실시 및 체계적 방법으로서의 발전을 도모하였다.

넷째, 이 과정을 통해 청소년쉼터 운영의 사회적 책임성 및 효율성, 효과성의 제고를 유도하였다.

반면 몇 가지 문제점도 노출되었는데, 일관된 평가지표 및 일정관리가 이루어지지 않았다는 한계점이 있었다. 즉, 유형별 분리된 평가지표 개발 미흡(일시, 중장기 각 1개소는 최종 제외)하였고 평가지표내용의 정밀성과 판정방법의 체계성도 일부 부족하였다는 지적이 있었다.

2) 2007년도 평가사업*

2007년도 청소년쉼터 평가사업의 방향은 2006년도 평가사업의 문제점을 개선하고 2007년도 청소년쉼터 운영지침 등을 기초로 설정되었으며, 세부적인 내용은 다음과 같다

첫째, 2006년 청소년쉼터 평가사업의 성과반영 및 문제점을 개선하는 것이다. 단기·중장기별 평가지표 개발 및 적용(단기, 중장기 유형별 평가편람 작성), 평가편람 제작 후 청소년쉼터에 배포함으로써 개별 쉼터의 운영 방향 및 운영실적을 점검하는 도구로 활용하는 등의 방향이 설정되었다.

둘째, 쉼터 유형별 평가지표의 차별화 및 평가기준의 명확화이다. 단기·중장기 쉼터별 운영방식이나 제반 여건의 상이성, 청소년쉼터의 전문화·특

* 2007년 평가사업에 대한 주요내용은 한국청소년정책연구원(2007)의 내용을 참고하였음.

성화 정책방향을 고려하여 유형별 평가지표를 차별적으로 개발·적용하였다. 또한 평가의 객관성 확보를 위해 계량적·비계량적 평가기준을 명확화 하였는데, 컴퓨터의 유형별 지표를 구성하되, 동일 지표의 경우 컴퓨터 유형별로 평가 기준을 차별적으로 적용하여, 컴퓨터 유형별로 평가편람을 제작·배포하였다.

셋째, 청소년컴퓨터 운영지침의 현장 적용가능성을 높이는 것이었다. 2006년과 2007년 청소년컴퓨터 운영지침을 평가분야 및 평가지표를 구성하는 기준으로 활용하였다. 특히 2007년 평가는 2006년의 결과물을 중심으로 진행되기 때문에 2006년도 운영지침을 기본 틀로 하되, 향후 지속적인 컴퓨터 운영체제 개선을 위해 2007년도 운영지침도 탄력적으로 적용한 평가편람을 구성하였다. 또한 평가편람에 기초하여 컴퓨터의 자체평가 및 결과서 제출함으로써 컴퓨터 스스로 평가준비를 통해 각 기관의 현 상황을 점검할 수 있는 기회를 제공하였다.

넷째, 평가주기의 정례화를 유도하는 것이다. 청소년컴퓨터 평가사업의 효율성, 유사기관 평가주기와의 형평성, 청소년컴퓨터 현장의 평가준비 업무 경감 등을 고려한 평가주기의 정례화가 필요하였는데, 당시에는 개별 컴퓨터별 평가주기를 최소 2년 이상이 되도록 유도하기 위해 2008년부터 단기→중장기·일시의 순으로 격년제로 실시할 수 있는 기반을 마련하였다. 다만, 일시컴퓨터의 경우 중장기컴퓨터와 함께 평가를 수행하되, 충분한 운영 기관수 확보 및 운영여건 마련시 3년 단위(일시→단기→중장기) 평가주기의 도입 가능성을 고려하였다.

다섯째, 평가결과의 객관성·현장성·정책성을 확보하는 것이다. 평가편람 작성 및 실사평가 과정 등에 현장의 입장을 보다 많이 반영하고 청소년컴퓨터의 관련정책 참여를 증진하기 위한 방안으로, 2006년 평가결과 우수 컴퓨터로 평가된 기관 중 5년 이상 컴퓨터 실근무경력을 가진 팀장·부장·실장급 이상 중에서 한국청소년컴퓨터협의회 등의 추천을 받아 평가위원을 구성하였다. 또한 평가편람 개발진 및 실사평가단 등에 청소년컴퓨터 현장 종사 경험자를 참여시켰고, 평가지표 구성시 청소년컴퓨터 관련 정책·사업 참여도를 포함하였다.

여섯째, 평가결과의 활용도를 확대하는 것이다. 2007년 평가는 쉼터의 사회적 책임성을 제고하기 위해 평가 사업에 대한 정부차원의 정책의지의 전파가 필요하고, 이를 위해 평가결과를 위탁관계 및 차별화된 재정지원 등에 직접 반영할 수 있는 가능성에 대해 사전 예고하는 방안을 도입하였다.

2007년 평가는 2006년 1월 1일부터 운영 중인 쉼터 중 일시쉼터와 2006년도 평가대상 쉼터 29개소를 제외한 단기청소년쉼터와 중장기청소년쉼터로 총 26개소가 대상이 되었다. 평가가 진행되는 절차는 ①평가지침과 기준을 제시한 평가편람을 제작하여 평가 대상 쉼터에 배포 및 설명, ②청소년쉼터의 자체적인 평가 실시 및 자체평가서 제출, ③평가단에 의한 자체평가서 검토 및 현지방문 실사평가, ④평가결과 정리 및 활용 과정을 거쳐 청소년쉼터에 대한 지원·육성 및 관리업무에 활용하는 절차로 진행되었다.

2007년 적용된 평가지표는 전체적으로 2006년도 평가분야 및 지표체계 유지하되, 쉼터 유형별 평가분야를 구성하는 평가지표를 차별화하였다. 따라서 평가분야는 쉼터 유형에 구분 없이 2006년의 ①조직, ②인력, ③서비스, ④수요자, ⑤연계성, ⑥시설환경으로 유지되었다. 다만, 청소년쉼터 유형별(단기, 중장기) 운영방식 및 운영지침의 상이성을 고려하여 쉼터 유형별로 평가분야별 배점과 평가지표별 점수비중을 차별적으로 편성하였다. 이 밖에 각 평가지표별 평가의 정밀성과 판정의 객관성을 강화하기 위해 평가지표를 측정할 수 있는 평가방식을 계량지표와 비계량지표로 구분하여 제시하였고, 평가지표별 평가기준은 필요 최소항목으로 구성하되, 가능한 계량적 기준으로 구성하였다.

2007년 단기 청소년쉼터의 평가분야, 지표, 기준은 총 6개 평가분야, 18개 평가지표, 40개 평가기준(추가평가기준 3개 포함시 43개)으로 구성되며, 평가분야별 평가지표와 기준구성은 <표 II-12>과 같으며 총점은 200점으로 2006년과 동일하다.

〈표 II -12〉 2007년 단기쉼터 평가분야별 지표 및 기준

※ 평가기준 중 *) 항목은 추가 평가가 가능함을 의미

평가분야	평가지표 (평가방식)	평가기준	평가점수	
			가중치	점수 소계
1) 조직분야	1. 예산편성 및 집행의 적정성 (비계량/상대평가)	1) 예산지출의 투명성 및 적절성	1	10
		2) 예산 및 결산의 공개성		
		*) 재산 및 물품관리의 체계성		
	2. 자료 및 조직운영 (계량/절대평가)	1) 청소년관련 문서 관리정도	1	10
		2) 행정지원시스템 관리정도		
		*) 운영위원회 구성 및 관련 각종 규정 운영정도		
	3. 최근 2년간 개선실적 (계량/절대평가)	1) 최근 2년간 자체 개선사항 및 노력정도	1	10
합 계		30		
2) 인력분야	1. 직원의 전문성 및 역량 증진 노력 (계량/절대평가)	1) 직원의 관련 자격증 소지률	1	10
		2) 내·외부 교육 기회 제공		
	2. 직원 업무만족도 및 쉼터 운영책임자 리더십 (비계량/상대평가)	1) 직원의 업무만족도	1	10
		2) 쉼터 운영책임자의 리더십과 사업 참여도		
	합 계		20	

평가 분야	평가지표 (평가방식)	평가기준	평가점수	
			가 중 치	점수 소계
3) 서 비 스 분 야	1. 보호서비스 운영 (계량/절대평가)	1) 입소시 건강검사 및 심리검사 실시	1.5	15
		2) 정기건강검사 및 의료비 지원 실적		
		3) 의식주 서비스 수준		
		4) 인권보호 프로그램 및 고충처리 실적		
	2. 입·퇴소프로그램 (계량/절대평가)	1) 입소기준의 개방성과 구체성	1	10
		2) 퇴소시 상담 비율		
		3) 퇴소자 사후관리		
	3. 사례관리 (계량/절대평가)	1) 사례관리 실적	1.5	15
		2) 사례회의 개최 실적		
		3) 사례관리 결과 기록 실적		
		4) 슈퍼비전 실적		
	4. 지원 프로그램 운영실적 (계량/절대평가)	1) 가출예방 프로그램	1	10
		2) 교육 문화 활동 프로그램		
		3) 자립지원 프로그램		
	합 계			50
4) 수 요 자 분 야	1. 이용 청소년 실적 (계량/절대평가)	1) 이용청소년실적	2	20
	2. 가정과 사회 복귀 (계량/절대평가)	1) (가정복귀율+사회복귀율) / 2	1	10
	3. 이용 청소년 만족도 (계량/절대평가)	1) 이용청소년의 만족도	1	10
		2) 최근 컴퓨터 자체 만족도 조사 여부와 반영도		
	합 계			40

평가 분 야	평가지표 (평가방식)	평가기준	평가점수	
			가 중 치	점수 소계
5) 연 계 성 분 야	1. 지역사회 기관·시설과의 네트워크 (계량/절대평가)	1) 연계사업 진행 기관 수 및 관련실적	1	10
		2) 후원자 확보 및 관리 정도		
		3) 자원봉사자 활용 및 관리 정도		
	2. 각종 홍보실적 및 수준 (계량/절대평가)	1) 홈페이지 구축 여부	1	10
		2) 홍보매체 홍보 실적		
	3. 컴퓨터관련 정책참여도 (계량/절대평가)	1) 2007년 상반기 실적보고 평가 결과	1	10
합 계			30	
6) 시 설 환 경 분 야	1. 시설입지 및 구조 (계량/절대평가)	1) 시설입지 (대중교통 접근성, 형태 등)	1	10
		2) 시설구조 - 1인당 침실 규모(기준 : 1인당 3.3㎡) - 단체활동실 규모(기준 : 66㎡, 20평) - 상담실 1인당 규모(기준 : 16.5㎡) - 사무실 1인당 규모(기준 : 3.3㎡)		
		*) 입소 인원당 건물 연면적 13.22㎡		
	2. 시설안전 (계량/절대평가)	1) 안전기록대장 및 안전점검 결과	1	10
		2) 보험 가입여부		
		3) 비상재해 훈련		
	3. 위생설비 관리 청결 (계량/절대평가)	1) 식당, 주방, 화장실 등 위생관리 상태	1	10
		2) 소독 상태		
	합 계			30

2007년 중장기 청소년쉼터의 평가분야, 지표, 기준은 총 6개 평가분야, 17개 평가지표, 39개 평가기준(추가평가기준 4개 포함시 43개)으로 구성되었으며, 세부내용은 <표 II-13>과 같다.

<표 II -13> 2007년 중장기 쉼터 평가분야별 지표 및 기준

※ 평가기준 중 *) 항목은 추가 평가가 가능함을 의미

평가 분야	평가지표 (평가방식)	평가기준	평가점수	
			가 중 치	점 수 소 계
1) 조직 분야	1. 예산편성 및 집행의 적정성(비계량/상 대평가)	1) 예산지출의 투명성 및 적절성 정도	1	10
		2) 예산 및 결산의 공개성		
		*) 재산 및 물품관리의 체계성		
	2. 자료 및 조직운영(계량/절 대평가)	1) 청소년관련 문서 관리정도	1	10
		2) 행정지원시스템 관리정도		
		*) 운영위원회 구성 및 관련 각종 규정 운영 정도		
	3. 최근 2년간 개선실적(계량/절 대평가)	1) 최근 2년간 자체 개선사항 및 노력정도	1	10
합 계		30		
2) 인력 분야	1. 직원의 전문성 및 역량 증진 노력 (계량/절대평가)	1) 직원의 관련 자격증 소지률	1	10
		2) 내·외부 교육 기회 제공		
	2. 직원 만족도 및 쉼터 운영책임자 리더십(비계량/ 상대평가)	1) 직원의 업무만족도	1	10
		2) 쉼터 운영책임자의 리더십과 사업참여도		
	합 계		20	

평가 분야	평가지표 (평가방식)	평가기준	평가점수	
			가 중 치	점 수 소 계
3) 서비스 분야	1. 기초생활지원 서비스 운영 (계량/절대평가)	1) 입소시 건강검사 및 심리검사 실시	1.5	15
		2) 필요시 특별건강검사 및 의료비 지원 실적		
		3) 의식주 서비스 수준		
		4) 문화체험활동		
		5) 인권보호와 고충처리 프로그램 및 실적		
	2. 입·퇴소프로그램 (계량/절대평가)	1) 전문판정 등에 의한 입소기준 설정여부 및 구체성	1	10
		2) 퇴소시 상담 비율		
		3) 퇴소자 사후관리		
	3. 사례관리 (계량/절대평가)	1) 사례관리 실적	1.5	15
		2) 사례회의 개최 실적		
		3) 사례관리 결과 기록 실적		
		4) 슈퍼비전 실적		
	4. 자립지원 프로그램 운영실적 (계량/절대평가)	1) 독립생활계획서 작성·유지 여부	2	20
		2) 직업지원(스크리닝 횟수, 기초교육, 체험·실습) 실적		
		3) 학업지원(개인학습지도, 학원교육지원) 실적		
	합 계			60
4) 수요 자 분야	1. 자립지원 성과실적 (계량/절대평가)	1) 직업취득(자격증 취득, 취업) 및 학업취득(복학, 졸업, 검정고시 취득)실적 비율	2	20
	2. 이용 청소년 실적 (계량/절대평가)	1) 이용청소년실적 비율 - (월 평균 이용자 수 / 법정 정원) x 100	1	10
	3. 이용 청소년 만족도 (계량/절대평가)	1) 이용청소년의 만족도	1	10
		2) 최근 센터 자체 만족도 조사 실시여부와 반영도		
	합 계			40

평가 분야	평가지표 (평가방식)	평가기준	평가점수	
			가 중 치	점 수 소 계
5) 연계 성 분야	1. 지역사회 기관·시설과의 네트워크 (계량/절대평가)	1) 연계사업 진행 기관 수 및 관련실적	1	10
		2) 후원자 확보 및 관리 정도		
		3) 자원봉사자 활용 및 관리 정도		
	2. 컴퓨터관련 정책참여도 (계량/절대평가)	1) 2007년 상반기 실적보고 평가 결과	1	10
합 계			20	
6) 시설 환경 분야	1. 시설입지 및 구조 (계량/절대평가)	1) 시설입지(대중교통 접근성, 형태 등)	1	10
		2) 시설구조 － 1인당 침실 규모(기준 : 1인당 3.3.m2) － 단체 활동실 규모(기준 : 66m2, 20평) － 상담실 규모(기준 : 16.5m2) － 사무실 1인당 규모(기준 : 3.3m2)		
		*) 입소 인원당 건물 연면적 16.5m2		
	2. 시설안전 (계량/절대평가)	1) 안전기록대장 및 안전점검 결과	1	10
		2) 보험 가입여부		
		3) 비상재해 훈련		
	3. 위생설비 관리 및 청결 (계량/절대평가)	1) 식당, 주방, 화장실 등 위생관리 상태	1	10
		2) 소독 상태		
합 계			30	

Ⅲ. 일시 청소년쉼터 서비스 표준화와 평가지표

1. 일시 청소년쉼터 서비스 특징과 현황
2. 일시 청소년쉼터 서비스 모형
3. 일시 청소년쉼터 서비스 평가지표

Ⅲ. 일시 청소년쉼터 서비스 표준화와 평가지표

1. 일시 청소년쉼터 서비스 특징과 현황

우리나라에서 가출청소년을 위한 일시 청소년쉼터가 등장한 것은 시대적 필요에 의한 것이었다. 가출청소년을 위한 사회적 서비스가 1992년 서울 YMCA청소년쉼터에서 처음으로 행해진 이후 가출청소년에 대한 여러 가지 새로운 사실들이 드러나기 시작했다.

즉 청소년 가출은 일시적인 것이 아니라 사회구조적 원인과 가정적 원인이 결합되어 지속적·반복적으로 일어나는 경우가 많으며, 특히 가출청소년들은 다양한 욕구와 문제를 가지고 있어서 복합적·다층적 개입이 필요하다. 더욱이 가출청소년을 위한 보호시설이 있음에도 불구하고 상당수의 가출청소년들은 거리에서 지내고 있는 사실이 알려지면서 기존의 보호시설과는 차별화된 개입이 필요하다는 의견이 제기되었다.

이에 이용교 외(2005)를 비롯한 여러 연구에서 청소년쉼터의 유형화의 필요성이 제기되었고, 2006년에는 국가청소년위원회에서 청소년쉼터 운영지침 속에 청소년쉼터를 일시청소년쉼터, 단기청소년쉼터, 중장기청소년쉼터로 분류하여 제시하였다. 일시 청소년쉼터는 2005년 4개소에서 2010년 9개소(2010년)로 확충되었다.

1) 일시 청소년쉼터 서비스 특징

가출청소년을 위한 일시 청소년쉼터 서비스의 특징을 알기 위해서는 먼저 일시 청소년쉼터가 어떤 기관인지에 대한 이해가 선행되어야 한다. 일시 청소년쉼터의 개념 및 기능에 대해서는 여러 학자의 다양한 의견이 있으나 본 연구에서는 청소년쉼터운영지침(2010)에서 제시한 일시 청소년쉼터에 근거해서 살펴보고자 한다. 청소년쉼터운영지침(2010)에서는 청소년

쉼터에 대한 개념 및 역할, 청소년쉼터 종류에 대해서 제시하고 있고 일시 청소년쉼터에 대해서는 가출청소년을 위한 보호체계에서 가장 첫 관문이라는 점을 분명히 하고 있다.

더불어 단기 청소년쉼터 및 중장기 청소년쉼터와 비교해 일시 청소년쉼터의 특징을 <표 III-1>과 같이 제시하고 있는데 그 내용을 살펴보면 일시 청소년쉼터는 주된 서비스 대상이 일반청소년 및 거리생활청소년이고 서비스 기간이 24시간 이내이며, 핵심 기능은 긴급구조 및 거리 상담이다. 또한 구체적인 서비스 내용으로는 위기개입상담, 진로지도, 적성검사 등 상담 서비스 제공, 가출청소년 구조·발견, 청소년쉼터와 연결, 먹거리, 음료수 등 기본적인 서비스 제공 등이 있다.

즉, 청소년쉼터운영지침(2010)에는 일시 청소년쉼터의 개념을 명확하게 정의하고 있지는 않지만 청소년쉼터의 한 유형이며 가출청소년에 대한 서비스 전달체계에서 가장 첫 단계이라는 점, 24시간이내 일시보호, 조기발견, 초기개입을 강조한다는 점이 특징이라고 하겠다.

<표 III-1> 일시 청소년쉼터의 대상 및 기능

구 분	일시 청소년쉼터
기 간	- 24시간이내 일시보호
이용대상	- 일반청소년, 거리생활청소년
핵심기능	- 긴급구조 및 거리상담
기 능	- 위기개입상담, 진로지도, 적성검사 등 상담서비스 제공 - 가출청소년 구조·발견, 청소년쉼터와 연결 - 먹거리, 음료수 등 기본적인 서비스 제공 등
위 치	- 이동형(차량), - 고정형(청소년유동지역)
지향점	- 가출예방, 조기발견, 초기개입

* 출처: 보건복지가족부(2010), 청소년쉼터운영지침.

2) 일시 청소년쉼터 서비스 현황

기관의 서비스 현황을 알기 위해서는 현재 행해지는 서비스의 종류 및 내용도 중요하지만 기관 서비스를 둘러싼 환경 및 이용자에 대한 이해도 함께 병행되어야 한다. 따라서 일시 청소년쉼터 서비스 현황을 알아보기 위해 먼저 일시 청소년쉼터의 서비스 환경이 어떠한지, 서비스 이용자가 누구인지를 대략적으로 살펴보고 그 다음으로 서비스 현황에 대해 살펴보고자 한다.

(1) 서비스 환경 측면

기관의 서비스에 영향을 미치는 환경으로는 기관 조직 및 운영, 예산, 인력 등이 해당될 수 있다. 여기서는 일시 청소년쉼터의 서비스 환경을 이해하기 위해 일시 청소년쉼터의 기관 운영 측면, 예산 측면, 인력 측면으로 크게 세분화하여 살펴보고자 한다.

① 기관 운영 측면

2010년 현재 일시 청소년쉼터는 총 9개소로 서울 2개소, 인천 1개소, 부산 1개소, 대전 2개소, 광주 1개소, 경기 2개소이다. 서울과 대전의 경우에만 일시 청소년쉼터 중 고정형쉼터(일명 드랍인센터)와 이동형쉼터가 각각 설치·운영 중이며 그 외 인천, 부산, 광주, 남양주시, 안양시에서는 1가지 형태의 쉼터만 설치·운영되고 있는 것으로 나타나, 시도별로 1개소씩 운영되지 못하고 있음을 알 수 있다<표 III-2>.

〈표 Ⅲ-2〉 일시 청소년쉼터 설치현황

구분	개소	비고
2007년*	9	
2008년*	9	
2009년**	10	
2010년***	9	● 고정형 쉼터(서울시청소년일시 청소년쉼터, 인천일시청소년쉼터-한울타리, 부산광역시일시청소년쉼터, 대전광역시청소년드롭인센터-우리자리, 남양주시일시청소년쉼터, 안양일시청소년쉼터-민들레뜨락-6개소) ● 이동형 쉼터(서울시립이동청소년쉼터, 대전광역시이동일시청소년쉼터, 광주광역시일시청소년쉼터-3개소)

* 출처 : 보건복지가족부(2007, 2008). 청소년쉼터운영지침.

** 2009년도 자료는 한국청소년쉼터협의회 서면현황조사표에 근거함.

*** 2010년 자료는 2010년 전국청소년쉼터 평가보고서에 근거함. 당초 10개소에서 1개 기관이 운영을 그만 두어 9개소가 운영 중임

청소년쉼터의 운영 주체는 크게 사회복지법인, 재단법인, 사단법인, 단체 등이 있는데 일시 청소년쉼터의 경우 재단법인이 60%를 차지하였고, 사회복지법인 및 사단법인이 각각 10%를 차지하고 기타가 20%를 차지하였다 <표 Ⅲ-3>.

〈표 III-3〉 일시 청소년쉼터의 운영주체별 개소(%)

구 분		개소 수 (2010년)
운영 주체	사회복지법인	1(10)
	재단법인	6(60)
	사단법인	1(10)
	기타	2(20)
	합계	10(100)

* 출처: 남미애 외(2010)

일시 청소년쉼터의 운영연수를 살펴보면 5년 미만이 55.6%를 차지하였고, 평균 일시 청소년쉼터 개소 연수는 3.7년이었다<표 III-4>. 이는 평균 운영 연수가 단기 청소년쉼터 9.9년, 중장기 청소년쉼터 5.2년인 것에 비해 운영기간이 상대적으로 매우 짧음을 알 수 있다. 여기에는 일시 청소년쉼터가 타 쉼터에 비해 늦게 설립되기 시작한 점도 있겠지만 잦은 위탁기관 변경과 해체 등으로 지속적으로 운영되지 못한 이유도 있겠다.

〈표 III-4〉 청소년쉼터의 운영 연수별 개소 수 (%)

구 분		개소 수 (2010년)
운영 연수	5년 미만	5(55.6)
	5년 -10년 미만	4(44.4)
	10년 이상-15년 미만	0(0)
	15년 이상	0(0)
	평균	3.7

* 출처: 남미애 외(2010)

청소년쉼터는 쉼터 유형별 기능에 맞는 적절한 환경 요소를 갖추어야 한다. 청소년쉼터 운영지침(2008)에 따르면 일시 청소년쉼터는 크게 고정형, 이동형으로 구분되는데 설치장소 및 운영방법에 따라 시·도에서 자율적으로 형태를 결정할 수 있다. 고정형은 최소 42평을 기본으로 하고 문화 공간, 간이수면실, 샤워실, 세탁실, 간이식당, 사무실 등을 필수 시설로 설치하도록 하였다. 이동형은 10인 이상의 청소년이 탑승하여 이용할 수 있는 차량을 기본으로 하고, 이동형의 운영시 사무실을 별도로 설치해야 한다<표 III-5>.

<표 III-5> 일시 청소년쉼터 유형별 시설기준

구 분		고정형 일시 청소년쉼터	이동형 일시 청소년쉼터
기본구성		이용시설형 (상담, 위기, 문화 등)	이동형 차량 (상담, 위기, 문화 등)
상담시설		개별상담실	상담용 탁자, 좌석
위기 개입	생활, 조리 시설	조리대(싱크대), 식당, 간단화기(가스레인지 등), 세탁, 건조기	간편조리시설 (전자레인지, 냉온수기 등)
	휴게시설	간이수면실(남, 여 구분) 샤워 및 세면공간	휴게좌석(소파, 간이침대)
	응급처치	치료공간(치료용침대 등)	치료약품 구비
문화 시설	정보공간	정보부스(인터넷PC)	정부부스(인터넷PC)
	문화공간	만화, 도서, 잡지 공간, 영화관람 공간 게임공간 설치 (플레이스테이션 등) 보드게임 배치, 포켓볼, 탁구 등 운동공간	만화, 도서, 잡지 배치 영화관람용 DVD, TV 배치 게임기 배치 (플레이스테이션 등) 보드게임 배치
업무 시설	사무공간	사무실, 안내, 접수실	업무용PC 배치

* 출처: 보건복지가족부(2008), 청소년쉼터 운영지침.

일시 청소년쉼터의 건물형태와 관련해 살펴보면 자기 건물이 30.0%이고 월세 및 국가 및 지자체 소유가 각각 30.0%를 차지하여 불안정한 주거상태임을 알 수 있다<표 Ⅲ-6>. 일시 청소년쉼터의 건물 위치는 청소년의 이동이 많은 곳에 설치하도록 되어 있음에도 불구하고, 상가지역은 30.0%에 불과하였으며 청소년의 이동이 많지 않은 주거지역에 설치되어 있는 곳도 20.0%를 차지하였다.

<표 Ⅲ-6> 일시 청소년쉼터 건물형태별 개소 수

구 분		개소 수 (2010년)
점유 형태	자기 건물	3(30.0)
	전세	1(10.0)
	월세	3(30.0)
	무료 점유	0(0)
	국가, 지자체 소유	3(30.0)
	기타	0(0)
건물 위치	주거지역	2(20.0)
	상가 지역	3(30.0)
	주거와 상가복합	3(30.0)
	기타	2(20.0)

* 출처: 남미애 외(2010)

② 예산 측면

일시 청소년쉼터의 2009년 평균 전체 세입을 살펴보면 평균 145,525천원이었고 최저 114,270천원부터 최고 186,442천원까지 이르는 것으로 나타났다<표 III-7>. 이는 단기 청소년쉼터의 평균 전체 세입보다는 약 5천만원이 적은 액수였으며 중장기 청소년쉼터와는 비슷한 수준이었다. 일시 청소년쉼터의 2009년 평균 국고보조금은 60,099천원으로 단기 청소년쉼터와 비슷하고 중장기 청소년쉼터보다는 다소 높은 수준이었다. 일시 청소년쉼터의 평균 지방비 보조금은 평균 85,609천원으로 최저 58,498천원에서 최고 121,500천원까지 쉼터 간 격차가 큼을 알 수 있다. 일시 청소년쉼터의 2009년 법인 부담금은 평균 6,800천원으로 단기 청소년쉼터와 중장기 청소년쉼터의 평균 보조금보다 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 일시 청소년쉼터의 2009년 후원금을 살펴보면 후원금을 받는 쉼터는 한 개소에 불과하였고 나머지 대다수의 일시 청소년쉼터에서는 후원금을 받지 않는 것으로 나타났다.

<표 III-7> 2009년 일시 청소년쉼터의 세입

(단위:천원)

구 분		2009년도
전체 세입	평균액수	145,525
	최저액	114,270
	최고액	186,442
국비 보조금액	평균액수	60,099
	최저액	38,950
	최고액	79,472
지방비 보조금액	평균액수	85,609
	최저액	58,498
	최고액	121,500
법인 부담금	평균액수	6,800
	최저액	1,500
	최고액	12,100
후원금*	평균액수	1,785
	최저액	1,785
	최고액	1,785
1인 급량비	평균액수	3,166
	최저액	1,000
	최고액	5,000

* 일시 청소년쉼터에서 후원금을 받는 기관은 한 곳임.

일시 청소년쉼터의 2009년 세출을 살펴보면 평균 1억 4,307만원으로 단기 청소년쉼터보다는 약 5천만원이 적고 중장기 청소년쉼터보다는 조금 많은 것으로 나타났다<표 III-8>. 일시 청소년쉼터의 운영비 지출은 평균

84,570천원으로 단기 청소년쉼터의 평균 운영비보다는 약 4천만원 정도 적고 중장기 청소년쉼터 평균 운영비와는 비슷한 수준으로 나타났다. 일시 청소년쉼터의 2009년 평균 사업비는 평균 41,417천원이었고 최저 13,807천원에서 최고 70,409천원에 이르렀다. 일시 청소년쉼터에서 2009년 한해 시설설치비가 지출된 기관은 단지 3개 기관이었고, 평균 지출 금액은 13,925천원이었다.

<표 III-8> 2009년 일시 청소년쉼터의 세출

구 분		2009년
전체 세출	평균액수	143,071
	최저액	111,178
	최고액	186,268
운영비 지출	평균액수	84,570
	최저액	12,436
	최고액	121,397
사업비 지출	평균액수	41,417
	최저액	13,807
	최고액	70,409
시설 설치비*	평균액수	13,925
	최저액	600
	최고액	29,177

* 일시 청소년쉼터에서 시설 설치비가 지출된 곳은 9개소 중 3개소임.

③ 인력 측면

청소년쉼터의 인력은 크게 소장과 직원으로 구성되며 직원은 상근자와 비상근자 혹은 반상근자로 분류된다. 청소년운영지침에 따르면 일시 청소년쉼터는 소장 1명, 보호·상담원 2명, 행정원 1명 등 총 4명을 배치하도록 되어 있다<표 III-9>.

〈표 Ⅲ-9〉 일시 청소년쉼터 종사자 배치기준

구분	종사자 수
소장	1
실장(부장)	—
보호·상담원	2
행정원	1
취사원	—
총계	4

※ 동 기준은 자치단체 상황에 따라 조정가능(단, 기 배정·운영되고 있는 쉼터에 대한 인건비 감액 지급은 불가)

일시 청소년쉼터의 직원현황을 살펴보면 먼저 소장의 경우 상근이 2개소(25.0%), 비상근이 6개소(75.0%)로 조사되었다<표 Ⅲ-10>. 실장이 있는 경우는 55.6%였으며 보호직원수는 2명이 44.4%로 가장 높았고 한명이나 아예 없는 경우도 33.3%를 차지하였다. 행정원수는 한 명도 없는 경우가 55.6%나 되었고, 취사원수는 모든 일시 청소년쉼터에서 없는 것으로 나타났다. 결과적으로 일시 청소년쉼터의 평균 직원수는 3.8명이었고 최소 3명에서 최대 5명까지 있는 것으로 나타났다. 이는 단기 청소년쉼터의 직원수 보다는 약 2명이 적고 중장기 청소년쉼터와는 비슷한 수치이었다.

〈표 Ⅲ -10〉 일시 청소년쉼터 직원현황

구분		개소 수
소장	상근	2(25.0)
	비상근	6(75.0)
실장	있음	5(55.6)
	없음	4(44.4)
보호 직원 수	0명	1(11.1)
	1명	2(22.2)
	2명	4(44.4)
	3명	2(22.2)
	4명	0(0)
행정원 수	0명	5(55.6)
	1명	4(44.4)
	2명	0(0)
	3명	0(0)
취사원 수	0명	9(100)
	1명	0(0)
기타 인원	0명	8(88.9)
	1명	1(11.1)
	2명	0(0)
합계	2명	0(0)
	3명	4(44.4)
	4명	3(33.3)
	5명	2(22.2)
	6명	0(0)
	평균	3.8
	표준편차	0.8
	중위수(명)	4
	최소값(명)	3
	최대값(명)	5

* 출처: 남미애 외(2010)

일시 청소년쉼터의 이·퇴직률은 2007년 1월 1일부터 2009년 12월 31일 3년간에 해당되는 것으로* 일시 청소년쉼터 직원의 평균 이·퇴직률은 평균 71.2%로 이는 단기 청소년쉼터 89.7%, 중장기 청소년쉼터 86.9%에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타났다<표 Ⅲ-11>.

<표 Ⅲ-11> 직원의 이·퇴직률별 일시 청소년쉼터 수

(단위: %)

구 분	개소 수 (2009년)
0%	0(0)
0% 초과 50% 이하	4(44.4)
50% 초과 100 이하	4(44.4)
100%초과 150% 이하	1(11.1)
합계	9(100)
평균(%)	71.2
최소값(%)	25.0
최대값(%)	133.0

* 출처: 남미애 외(2010).

청소년쉼터 직원이 이용 청소년에게 만족스러운 서비스를 제공하고 본연의 역할을 잘 수행할 수 있도록 하기 위해서는 그들의 적절한 근로조건은 필수적인 것이다. 일시 청소년쉼터의 근로조건을 알아보기 위해 상담원 연봉, 급여 산정 기준, 정규 직원의 근무시간, 이직률 등을 살펴보았다<표 Ⅲ-12>.

* 직원의 이퇴직률은 2009년 1월 1일부터 2009년 12월 31일 동안 1년 이상 계약된 정규직과 계약직 직원을 대상으로 조사했으며 비상근 소장과 2007년 지원된 전무상담사는 제외했다. 또한 동일 법인 내 인사이동 및 정년퇴임한 직원 등은 이직한 직원에 포함시키지 않았다. 직원의 이퇴직률을 산출한 공식은 아래와 같다.

$$\frac{\text{2007년} \sim \text{2009년 이·퇴직 직원 수}}{\text{2009년 12월 31일 현재 직원 수}} \times 100 = (\quad)\%$$

<표 Ⅲ -12> 근로조건별 일시 청소년쉼터의 수(%)

구 분		개소 수 (2009년)
상담원 연봉	1000-1500만원 미만	0(0)
	1500-2000만원 미만	6(75.0)
	2000-2500만원 미만	2(25.0)
	2500-3000만원 미만	-
	3000만원 이상	-
평균 상담원 연봉(만원)		1843
급여 산정 기준	사회복지생활시설기준	1(14.3)
	자체 기관 기준	0(0)
	법인에 의한 기준	0(0)
	시도의 기준	4(57.1)
	기타	2(28.6)
평균 근무시간(시간)		49.3
이직률	0%	2(20.0)
	0~25%미만	0(0)
	25~50%미만	5(50.0)
	50~75%미만	2(20.0)
	75~100% 미만	0(0)
	100% 이상	1(10.0)
평균 이직률(%)		49.3

* 출처: 남미애 외(2010)

일시 청소년쉼터 상담원의 평균 연봉은 1,843만원이었고 급여 산정 기준은 전국적으로 통일되어 있지 않고 시도의 기준에 따른다는 응답이 57.1%를 차지하고 나머지는 기타(28.6%), 사회복지생활시설 기준(14.3%)의 순이었다. 일시 청소년쉼터 정규 직원의 평균 근무시간은 주 49.3시간으로 법정 근무시간 주 40시간을 9시간 초과하는 것으로 나타났다. 일시 청소년쉼터의 이직률은 25% 이상에서 50% 미만인 경우가 과반수를 차지하였고 평균 이직률은 49.3%로 쉼터 직원 두 명중 한 명은 이직을 하는 것으로 나타났다.

(2) 이용자 측면

일시 청소년쉼터의 이용 청소년 수는 기관에 따라 1,825명부터 42,297명까지 편차가 크게 나타났으며 2009년 한 해 동안 한 개소 당 평균 9,588명의 청소년이 이용한 것으로 조사되었다<표 III-13>.

<표 III-13> 2009년 청소년쉼터 이용 청소년 수

(단위 : 명)

해당 쉼터 수(%)	이용청소년 수
1개소 (11.1)	1,825
1개소 (11.1)	2,239
1개소 (11.1)	2,308
1개소 (11.1)	2,426
1개소 (11.1)	4,471
1개소 (11.1)	7,034
1개소 (11.1)	9,866
1개소(11.1)	13,829
1개소 (11.1)	42,297
평균(명)	9588
표준편차	12938.3
중위수(명)	4471
최저값(명)	1825
최고값(명)	42297

* 출처: 남미애 외(2010)

일시 청소년쉼터의 1일 평균 이용청소년을 살펴보면 가출청소년의 경우 1명 이상~5명 미만이 50.0%를 차지하였고 5명 이상~10명 미만이 30.0%를 차지하였다<표 III-14>. 또한 일반청소년의 이용은 20명 이상이 40.0%를 차지하였다. 일시 청소년쉼터의 평균 하루 이용자 수를 조사한

결과 전체 이용인원 평균 24.9명 중 가출청소년은 평균 이용률은 5.9명이
고 일반청소년은 평균 19.0명인 것으로 나타났다.

이는 단기 청소년쉼터 1일 평균 이용자 수 10명, 중장기 청소년쉼터 1
일 평균 이용자 수 7.9명보다는 적지만 이들 이용청소년 중 가출청소년들
은 시설에 입소한 청소년이 아닌, 지역사회에 살고 있는 가출청소년을 거
리나 현장에 찾아가서 만나는 경우가 대다수이다. 이와 같은 다른 쉼터 이
용자와는 다른 특성을 가지고 있다고 고려해 볼 때 현재 1일 이용 가출청
소년의 수는 결코 적은 수가 아님을 알 수 있다.

<표 III-14> 1일 평균 이용청소년 수에 따른 개소 수

(단위 : 개소, %)

구분	일시 청소년쉼터		
	가출 청소년	일반 청소년	합계
1명 이상~5명 미만	5(50.0)	1(10.0)	1(10.0)
5명 이상~10명 미만	3(30.0)	3(30.0)	0(0)
10명 이상~15명 미만	1(10.0)	1(10.0)	2(20.0)
15명 이상~20명 미만	1(10.0)	1(10.0)	2(20.0)
20명 이상	0(0)	4(40.0)	5(50.0)
평균(명)	5.9	19.0	24.9

* 출처: 남미애 외(2010)

(3) 서비스 측면

일시 청소년쉼터에서 제공하는 서비스 현황 및 수준을 알아보기 위해 일시 청소년쉼터에서 행해지는 직·간접적 서비스에 대한 전반적 내용을 살펴 보았다. 먼저 이용자의 건강관리를 살펴본 결과 입소 시 보건소 등에서 건강 검진을 하지 않는다는 응답이 80.0%나 되었고, 입소 시 의료 체크리스트로 확인하고 필요한 경우 진료를 의뢰한다는 항목에는 항상 그렇다는 응답이 전혀 없이 40.0%만 가끔 하는 것으로 나타났다. 결과적으로 일시 청소년쉼터에서는 단기 청소년쉼터 및 중장기 청소년쉼터에 비해 보건소 검진이나 건강관리에 대한 서비스가 덜 다루어짐을 알 수 있다<표 III-15>.

일시 청소년쉼터의 경우 욕구조사에 대해 항상 한다가 50.0%였고, 전혀 하지 않는 경우도 12.5%였으며 사정기록은 57.1%만이 항상 한다고 응답하였다. 그리고 이용자의 발육 상태의 관찰이나 기록은 50.0%가 하지 않는 것으로 나타났다.

사례 관리의 경우 57.1%가 항상 실시한다고 하였고 개별 상담은 66.7%가 항상 실시한다고 하였다. 외부 기관 연계나 서비스 만족도 조사는 각각 42.9%가 항상 한다고 하였다. 프로그램 평가와 관련해서는 청소년이나 직원이 항상 평가하는 것은 과반수 미만이었고 외부강사와 직원의 공동 평가는 57.1%가 하지 않는 것으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-15〉 일시 청소년쉼터의 서비스 현황

구 분		실시하지 않음	가끔 실시함	항상 실시함
건강 관리	보건소 등 검진	4(80.0)	1(20.0)	0(0)
	체크리스트 먼저, 필요시 진료 의뢰	3(60.0)	2(40.0)	0(0)
	육안으로 확인	0(0)	2(28.6)	5(71.4)
조사 및 사정	육구조사	1(12.5)	3(37.5)	4(50.0)
	심리검사	1(14.3)	5(71.4)	1(14.3)
	조사도구 활용	1(14.3)	4(57.1)	2(28.6)
	사정기록	1(14.3)	2(28.6)	4(57.1)
	발육 상태 관찰, 기록	3(50.0)	3(33.3)	1(16.7)
사례 관리 및 서비스 만족	사례 관리	1(4.3)	2(28.6)	4(57.1)
	개별 상담	0(0)	2(33.3)	4(66.7)
	외부 기관 연계	1(14.3)	3(42.9)	3(42.9)
	서비스 만족도 조사	1(14.3)	3(42.9)	3(42.9)
프로그램 평가	청소년	매회기	2(33.3)	2(33.3)
		단위별	1(16.7)	3(50.6)
	직원 평가		1(14.3)	3(42.9)
	외부강사와 직원 평가		4(57.1)	1(14.3)

* 출처: 남미애 외(2010)

일시 청소년쉼터에서 운영되고 있는 프로그램을 알아보기 위해 상시 운영되는 프로그램 수, 프로그램 운영자 비율을 살펴본 결과는 〈표 Ⅲ-16〉과 같다. 먼저 상시 운영되는 프로그램 수로는 일시 청소년쉼터의 경우 1-3개가 71.4%로 가장 높고 그 다음이 4-6개(14.3%), 13개 이상(14.3%)의 순이었다. 평균 주간 프로그램의 수는 3.1개였다.

〈표 Ⅲ-16〉 일시 청소년쉼터에서 운영되는 프로그램 현황

(단위 : 개소, %)

구 분		개소 수(2010년)
상시 운영되는 프로그램 수	1-3개	5(71.4)
	4-6개	1(14.3)
	7-9개	0(0)
	10-12개	0(0)
	13개 이상	1(14.3)
평균 주간 프로그램 수		3.1
직원운영 프로그램 비율	0	1(16.7)
	25%미만	2(33.3)
	25% 이상-50%미만	1(16.7)
	50% 이상-75%미만	0(0)
	75% 이상-100%미만	1(16.7)
	100%	1(16.7)
자원봉사자 운영 프로그램 비율	0	2(33.3)
	25%미만	1(16.7)
	25% 이상-50%미만	1(16.7)
	50% 이상-75%미만	1(16.7)
	75% 이상-100%미만	1(16.7)
	100%	0(0)
외부 강사 운영 프로그램 비율	0	2(33.3)
	25%미만	1(16.7)
	25% 이상-50%미만	1(16.7)
	50% 이상-75%미만	1(16.7)
	75% 이상-100%미만	1(16.7)
	100%	0(0)
공식적 회의 참여 횟수(회)		6.4
연계 협력관련 예산(있음)		2(20.0)
평균 예산액(만원)		32

* 출처: 남미애 외(2010)

프로그램 운영에 참여하는 인력의 비율은 기관마다 격차가 컸는데, 모든 프로그램을 직원이 하는 기관도 한 곳이 있는 반면, 직원이 운영하는 비율은 25% 미만인 경우도 3개소나 되었다. 일시 청소년쉼터 프로그램에서 자원봉사자 활용 정도도 기관에 따라 차이가 컸는데, 자원봉사자의 프로그램 참여 비율이 50% 이상인 경우가 33.4%인데 반해 전혀 참여하지 않는 경우도 33.3%를 차지하였다.

일시 청소년쉼터 책임자가 지역사회 기관 공식 회의에 참여한 횟수는 6.4회로 쉼터의 평균 공식적 회의 참여횟수 11.2회에 비해 월등히 작아 일시 청소년쉼터의 경우 지역사회 기관들과의 교류가 상대적으로 활발하지 않음을 알 수 있다. 또한 일시 청소년쉼터 중 지역사회 협력 관련 예산이 있다고 응답한 기관은 20.0%에 불과하였고, 지역사회 협력 관련 예산이 있는 기관의 평균 예산액도 32만원에 불과하였다.

2. 일시 청소년쉼터 서비스 모형

1) 기존 일시 청소년쉼터 서비스 모형에 대한 견해

우리나라 일시 청소년쉼터 서비스 모형에 대해서는 청소년쉼터운영지침을 비롯하여 이용교 외(2005), 김지혜 외(2006a), 정익중 외(2009) 등이 있고 그 외 남미애 외(2009)는 아웃리치 매뉴얼을 통해 일시 청소년쉼터 서비스 모형에 대해 부분적으로 설명하고 있다.

먼저 청소년쉼터운영지침(2010)에서는 일시 청소년쉼터의 서비스에 대해 직접적으로 제시하고 있지는 않고, 청소년쉼터의 정의와 역할을 제시하고 있다. 제시한 청소년쉼터의 역할 중 가출청소년의 일시보호 및 숙식제공, 청소년의 가출예방을 위한 거리 상담활동, 지역사회 청소년통합지원체계(CYS-net)와의 연계협력 강화 등은 일시 청소년쉼터의 서비스와 밀접히 관련되는 것이다.

이용교 외(2005)는 일시 청소년쉼터(드롭인센터)를 무박을 원칙으로 하며, 가출청소년 및 위기청소년의 단시간의 휴식처 및 긴급구호소의 역할을 담당하는 곳으로 청소년이 잠시 머물면서 목욕, 세탁을 할 수 있고 의복, 식사, 생필품을 제공받을 수 있으며, 아울러 문화공간 등을 이용하는 장소, 즉 휴식처로서의 역할을 제공하여 필요한 정보와 상담들을 받을 수 있는 곳이라고 하였다.

또한 일시 청소년쉼터에서의 주요 서비스와 활동목적을 다음과 같이 정리하였다. 첫째, 기본적인 생활에 필요한 도움을 제공하여 2차 비행으로 연결되는 것을 막는다. 둘째, 적극적인 아웃리치를 통해 위기 및 가출청소년을 구조하고 발견하며 그들에게 일시 청소년쉼터의 서비스를 소개한다. 동시에 일반성인과 일반청소년에게도 적극적으로 홍보하여 가출을 예방하고 가출청소년에 대한 인식을 제고한다. 셋째, 가장 노련한 실무자를 배치하여 그들을 만나는 짧은 시간 내에 아이들의 깊은 내면과 만나는 경험을 제공하여 서비스 수혜의 욕구를 발생시켜 계속 연결을 맺을 수 있게 한다. 넷째, 원하는 가출청소년을 단기 청소년쉼터에 의뢰·연계시킨다. 다섯째, 의료서비스, 법률서비스, 진로 및 학업관련 등 그들에게 도움이 되는 정보를 제공하는 것이다(이용교 외, 2005).

김지혜 외(2006a)에 따르면 일시 청소년쉼터는 거리청소년에 대해 위험으로부터의 보호, 가출과 가출의 장기화의 예방, 사회체계와의 연결을 지원하는 기관으로 정의하였다. 또한 일시 청소년쉼터의 이용대상을 가족이나 사회와 유대가 없거나 약하여 거리에 노출되어 있는 거리청소년과 일반청소년으로 구분하였다.

그리고 일시 청소년쉼터의 서비스를 크게 현장지원서비스, 조기개입서비스, 연계활동으로 구분하였다<표 III-17>. 현장지원 서비스는 가출청소년들에게 가장 시급하고 긴급하게 지원되어야 할 기본적인 생활유지와 관련된 것으로 주로 청소년들의 신체적 건강과 안전을 보호하기위해 청소년들이 있는 현장에서 먹을 것, 입을 것, 씻는 것, 쉬는 것, 의료지원 등을 제공하는 것이다. 조기개입 서비스는 거리에서 고위험에 노출되어 있는 청소년

들에게 노숙생활로 인해 생기는 우울, 신체화, 무력감 등의 정신건강 문제, 사회적 단절 등의 문제를 최소화시키고 조기에 개입하고자 하는 것이다. 연계활동의 서비스는 가출청소년에게 서비스에 대한 정보를 제공하고 필요한 서비스를 개발, 지원하기 위해 지역사회서비스와 연계하는 것과 관련된 서비스이다(김지혜 외, 2006a).

〈표 III -17〉 일시 청소년쉼터의 서비스 내용(안 1)

목적	서비스 요소	서비스	서비스 활동
청소년을 거리의 위험으로 부터 보호한다	현장 지원	음식제공	식사제공
		위생서비스	샤워, 세탁, 이·미용 제공
		피복제공	속옷, 겉옷, 신발 등 제공
		의료서비스	임신반응테스트시약제공, 구충제 복용, 콘돔 제공, 쉼터 연계 병원 검사(가출청소년의료지원 예산), 응급약품, 구급약품
		휴식제공	포켓볼(당구), 보드게임, TV, DVD, 인터넷, 약간의 간식, 서적(만화, 잡지), 낙서장, 날적이(공동일기), 간단한 운동(베드민턴, 줄넘기 등), 주간취침(긴급잠, 쪽잠..)
		거리위험대처교육	성, 약물, 노동, 범죄, 흡연, 음주, 인권유린 관련 교육
청소년의 가출과 가출의 장기화를 예방한다.	조기 개입	사회성 향상지원	대인관계, 예절, 사회기술 등
		정서지원	개인, 부모, 가족의 정서지원, 거리생활 변화동기 부여
		거리상담	가출청소년발견활동, 가출예방교육, 캠페인 등
청소년을 사회체계와 연결한다.	연계 활동	서비스정보 제공	취업, 진로, 지역사회 시설과 서비스, 생활정보, 문화행사 등
		지역사회 서비스연계	상담소, 단기청소년쉼터, 법률, 문화의집, 대안학교, 학교, 성폭력 및 미혼모 시설, 직업훈련원, 의료기관 등의 연계
		귀가지원	차비지원, 가정, 학교와의 중재역할
		지역사회교육	지역업소 방문 및 캠페인

* 출처: 김지혜 외,(2006a).

정익중 외(2009)는 김지혜 외(2006a)의 일시 청소년쉼터 서비스 구분이 기존 단기 및 중장기 쉼터의 서비스 분류 체계와 일관성이 떨어지고 명칭과 서비스 내용이 적합하지 않다고 전제하고 일시 청소년쉼터의 서비스 분류를 서비스 내용 중심으로 재편하여, 서비스 유형을 일시생활지원서비스, 의료지원, 정서지원, 자원연계 네 가지로 구분하였다<표 III-18>. 일시생활지원서비스 내용은 음식제공, 위생서비스, 피복제공이다. 의료지원은 응급의료서비스가 주로 포함되며, 정서지원 서비스 내용은 가출예방상담, 사회 정서적 지원, 귀가지원이 있다. 자원연계 서비스는 정보제공, 자원연계서비스, 옹호가 서비스 내용으로 들어가 있다. 이러한 서비스 내용 중에서도 일시 청소년쉼터 서비스의 정체성을 가장 잘 대표할 수 있는 중점서비스 영역은 가출예방상담의 정서적 지원영역이라고 하겠다.

<표 III-18> 일시 청소년쉼터의 서비스 내용(안 2)

서비스유형	서비스내용	서비스 예시
일시생활지원	간식 제공	간단한 음식(차,음료,쿠키 등)
	위생서비스	샤워, 세탁, 이미용 서비스를 이용할 수 있는 쿠폰제공
	피복제공	속옷, 겉옷, 신발 등 제공
의료지원	응급의료 서비스	임신반응테스트시약제공, 구충제 복용, 콘돔 제공, 쉼터 연계 병원 검사(가출청소년의료지원 예산), 생리대 지급, 응급약품, 구급약품
정서지원*	가출예방 상담	가출청소년발견, 거리 상담, 가출예방교육, 거리생활 변화 동기 부여
	귀가지원	가정복귀 상담, 차비지원, 가정, 학교와의 중재역할
자원 연계	정보제공	거리위험대처(성, 약물, 노동, 범죄, 흡연, 음주, 인권유린)법률정보, 서비스정보(취업, 진로, 지역사회 시설과 서비스, 생활정보, 문화행사) 제공
	자원 연계 서비스	상담소, 단기청소년쉼터, 법률서비스 기관, 문화의집, 대안학교, 학교, 성폭력 및 미혼모 시설, 직업훈련원, 의료기관 등의 연계
	옹호	지역 업소 방문 및 캠페인

* 일시 청소년쉼터의 중점 서비스 영역

이상에서 본 바와 같이 일시 청소년쉼터 서비스에 대한 기존의 견해를 정리해보면 서비스의 세부 내용은 크게 차이가 없지만 서비스 구분에 있어서는 다소 차이가 있음을 알 수 있다. 김지혜 외(2006a)의 모형은 서비스의 목적, 대상이 분명하고 현장지원을 강조하였는데 반해 정익중 외(2009)의 일시 청소년쉼터 모형은 단기 및 중장기 청소년쉼터와의 통일성은 있지만 일시 청소년쉼터의 특징이 잘 드러나지 않는다는 한계가 있다.

2) 일시 청소년쉼터 서비스 모형의 방향 및 구성

일시 청소년쉼터 서비스가 어떠하여야 하는가는 일시 청소년쉼터의 목적 및 방향, 주요 서비스대상과 일치되어야 한다. 일시 청소년쉼터 서비스의 모형을 분명히 하는 것은 일시 청소년쉼터가 달성해야 할 목표를 분명히 하고 서비스 과정 및 내용을 구체적이고 체계적이게 함으로서 서비스의 전문성·효과성을 고양시킬 수 있고 더 나아가 기관의 책임성(accountability)을 높일 수 있게 한다.

(1) 일시 청소년쉼터 서비스 모형의 방향

일시 청소년쉼터에 대한 기존의 선행연구를 토대로 일시 청소년쉼터 서비스 모형의 방향을 제시하면 크게 6가지로 정리해 볼 수 있다. 첫째, 일시 청소년쉼터는 가출청소년이 CYS-net체계에서 보호체계로의 진입을 연결하는 최초의 지점이어야 한다. 대부분의 연구에서는 가출청소년을 위한 효과적인 보호체계는 예방에서부터 거리아웃리치, 조기개입, 긴급쉼터에서부터 거주보호와 사후보호까지의 일련의 서비스가 청소년을 성공적인 성인기로 이어지게 하는 유용한 방법이라고 제시하고 있다(Oregon Homeless and Runaway Youth Work Group, 2005: 18). 이중 일시 청소년쉼터는 가출청소년에 대한 연속적 보호체계로의 진입서비스를 담당한다. 현 CYS-net체계에서는 1388이 보호체계로의 관문인 것처럼 보여지지만 현재의 1388은 주로 자발적으로 보호를 요청하는 가출청소년이나 부모나 교

사, 지역전문가들의 의뢰를 통해서만 서비스가 진행되는 한계가 있다. 일시 청소년쉼터는 거리아웃리치를 통해 어떤 보호체계보다도 더 먼저 청소년을 만나 1388로 연결될 수 있게 하기 때문에, 기존의 서비스를 이용하지 못한 가출청소년에게 서비스와 안전을 제공하는 통로이다.

둘째, 일시 청소년쉼터는 단기 및 중장기 청소년쉼터와는 구별되는 독립적인 서비스 전달체계 중의 하나이다. 일시 청소년쉼터는 가출청소년을 보호, 지원하는 기관이지만 기존의 전형적인 청소년쉼터와 접근하는 패러다임이 철저히 달라야 한다. 기본적으로는 기관중심의 관점이 아니라 모든 부분에서 청소년 중심적 관점에서 접근되어야 한다. 왜냐하면 이들 청소년들은 기존의 기관 및 시설의 정책 및 접근방법이 맞지 않아 서비스를 받지 못하거나 이탈된 청소년이기 때문이다. 따라서 기존 서비스와는 명확히 차별화되고 익숙한 현행 정책, 목표, 서비스 내용, 실무자의 자세 및 개입기술, 평가방법에서도 과감히 탈피해야 성공할 수 있다. 그 중에 가장 중요한 것은 청소년에게 외부 또는 내부(가족, 위협적인 또래친구나 지시하는 쉼터선생님) 구성원으로부터 안전하게 보호받을 수 있는 곳을 제공하며 그들이 위협이라고 느끼거나 안전하지 못하다고 느끼는 것을 과감히 배제해야 한다. 또한 가르치고 훈계하거나 서두르지 않고 그냥 같이 있어 주는 것이며, 도움을 요청할 때 즉각적으로 개입하는 것이다. 여기에는 전통적인 접근법과는 다른 훈련과 접근이 필요하며 충분히 준비된 사람들이 이들에게 접근해야 한다. 이런 신뢰가 형성되지 않은 채 그들에게 성급하게 다가간다면 가출청소년들은 거리아웃리치활동가를 피해 또 다른 장소에 가서 숨어 지낼 것이다.

셋째, 일시 청소년쉼터는 거리의 위험에 노출된 청소년을 발견하고 현장에서 신속하게 개입하는 기능을 가져야 한다. 거리는 청소년에게 가출 관련 문제가 야기되는 곳인 동시에 해결을 위한 시작지점이 될 수 있다. 일시 청소년쉼터는 거리에서 위험에 있는 청소년을 식별(identification)하고 그들과 가장 가까운 거리에서 위험에 신속히 반응하며, 고위험상태에서 피해를 입지 않도록 지원·보호하는 역할을 수행한다. 또한 처음으로 청소년을 돌보는 성인과의 첫 만남이 될 수 있다. 이러한 첫 만남이 어떤가에 따라

전문가나 기관에 대한 신뢰가 생길 수 있고, 그 이후 가출에서 벗어날 수 있다.

넷째, 일시 청소년쉼터는 변화무쌍하고 역동적인 가출청소년에 대한 개별적이고 유연하게 대응해야 한다. 기존의 시설 및 기관은 이러한 변화에 대응이 늦기 때문에, 일시 청소년쉼터에서는 개별적이고 유연한 대응이 잘 이루어질 수 있도록 해야 하며 이것은 서비스의 내용에서도 마찬가지라고 하겠다.

다섯째, 일시 청소년쉼터는 가출청소년 중심의, 지역사회가 토대가 되는 서비스여야 한다. 일시 청소년쉼터 서비스는 시작부터 종결까지 철저히 가출청소년 중심적이어야 한다. 일시 청소년쉼터는 가출청소년을 청소년기관에 오라고 하는 것이 아니라 가출청소년이 있는 곳에 찾아가면서부터 서비스가 시작되며 가출청소년의 걸음걸이에 맞게, 가출청소년과 협력해야 한다. 일시 청소년쉼터에서 가출청소년은 거리아웃리치활동가의 협력자가 되는 것이다. 따라서 일시 청소년쉼터는 청소년이 바라는 욕구에서 출발하고 청소년이 거리아웃리치를 통해 역량을 증진시킬 수 있도록 해야 한다. 이를 위해서는 지역에 있는 다양한 서비스 및 자원이 통합적으로 활용되어야 한다. 특히 즉각적이고 다양한 가출청소년의 욕구를 충족시키기 위해서는 지역사회에 산재되어 있는 목욕탕, 식당, 빨래방, 약국, 편의점, PC방 등 다양한 지역자원 및 주민들과 연계·협력하여, 기관이나 시설에서 해줄 수 없는 공식적이고 거대한 서비스망을 지역사회에서 구축하는 것도 매우 중요하다.

여섯째, 일시 청소년쉼터는 보호체계 밖에서 지내는 가출청소년들이 고단한 삶을 잠깐 내려놓고 숨을 고르는 장소이며 돌봄을 제공하는 성인(caring adults)과 접촉하는 장소이다. 일시 청소년쉼터의 목표는 가정복귀나 사회복귀와 같은 거창한 목표가 아니다. 거리 생활에 지친 청소년들이 일시 청소년쉼터라는 안전한 장소에서 잠시라도 쉴 수 있게 하는 것이다. 허기를 달래고 한숨 고르는 것은 극단적인 생각을 긍정적인 생각으로 바뀌게 하고 새로운 도전을 시도할 수 있게 한다. 단 한 번의 긍정적 만남이 가출청소년의 미래를 바꿀 수 있다. 거리아웃리치 팀은 거리청소년에게 한

번의 만남을 계기로 지속적인 지지적 관계를 개발하고 서비스 제공자와 청소년간의 신뢰를 확립함으로써 청소년에 대한 역할모델을 제공하고, 더 나아가서는 재가출이나 가출의 장기화를 막을 수 있다.

(2) 일시 청소년쉼터 서비스 모형의 주요 내용

일시 청소년쉼터의 표적집단은 크게 2개 집단으로 구별할 수 있는데 1차 집단은 사회보호체계에서 보호받지 못하거나 보호체계에서 이탈된 가출청소년이며 2차 집단은 가출할 우려가 높은 고위험청소년이다.

일시 청소년쉼터의 목적은 크게 세가지로 구분된다. 첫째는 가출청소년의 발견 및 관계유지이다. 보호체계 밖에서 지내거나 기존의 보호체계에서 이탈된 가출청소년을 조기에 적극적으로 발견하고 관계를 맺고 유지하는 것이다. 둘째는 보호체계 밖에 있거나 이탈된 가출청소년을 거리의 위험으로부터 보호하는 것이다. 셋째, 가출청소년을 사회보호체계 안으로 진입시키는 것이다. 가출청소년들이 준비가 되었을 때 사회보호체계 안으로 진입할 수 있도록 그들을 보호기관 및 서비스로 연결시키는 것이다.

일시 청소년쉼터의 서비스는 크게 3가지 요소로 구성된다. 첫째는 거리아웃리치이다. 일시 청소년쉼터에서 행해지는 거리아웃리치는 기존 서비스에의 접근이 어렵거나 서비스에서 이탈된 가출청소년에게 다가가 보호체계와 관련하여 당면하는 심리적, 체계적 장애를 없애고 가출청소년을 사회보호체계 내에 통합시킴으로서 삶의 질을 개선하는데 목적이 있다(남미애·홍봉선·황동아, 2009). 이것은 가출청소년의 조기발견 및 관계유지를 위해 쉼터 인력이 직접 가출청소년들이 있는 현장에 찾아가 가출청소년들을 발견하고 관계를 유지함으로서, 가출청소년들이 필요한 경우 도움을 받을 수 있는 연결고리를 유지하고 더불어 현장에서 필요한 직접적 서비스를 바로 제공하도록 한다. 여기에는 가출청소년을 찾아가서 발견·접근하는 환영 서비스, 직접적 서비스(음식, 위생서비스, 정보서비스, 응급처치 등)가 해당된다.

둘째는 일시보호이다. 일시 청소년쉼터는 단기 청소년쉼터나 중장기 청소년쉼터와 같이 일정기간 동안 보호하는 보호시설이 아니라 24시간 내외의 짧은 시간동안 일시보호를 제공하는 기관이다. 이러한 기능은 음식, 위생서비스, 정보서비스, 응급처치, 사례관리 등이 해당된다.

셋째는 연계활동이다. 일시 청소년쉼터에서는 보호체계 밖에 있는 가출청소년을 필요한 시기에 사회보호체계 안으로 진입시키도록 하기 위해 다양한 연계활동을 행할 수 있다. 여기에는 정보제공, 서비스 의뢰 및 연계, 가출 예방 교육 및 캠페인이 해당된다. 이상의 내용을 표로 제시하면 <표 III-19>와 같다.

<표 III-19> 일시청소년쉼터 운영모형(안)

표적집단	목적	서비스요소	서비스 내용
1차 집단: 보호체계밖의 가출청소년 2차 집단: 가출고위험 청소년	가출청소년의 조기발견 및 관계유지	거리 아웃리치	• 환영 서비스 (발견 및 접근) • 직접적 서비스
	거리의 위험으로부터 청소년 보호	일시보호	• 생활지원서비스 (음식, 위생서비스) • 정보지원서비스 • 의료지원(응급처치) • 정 서지원(상담 및 집단활동, 휴식 공간 제공) • 교육지원(건강 및 관련교육) • 사례관리
	청소년을 사회보호체계 내로 진입시킴	연계활동	• 서비스정보제공 • 지역사회서비스연계 • 가출예방 교육 및 캠페인

3. 일시 청소년쉼터 서비스 평가지표

1) 서비스 평가지표의 방향

일시 청소년쉼터 서비스 평가지표는 기존 쉼터평가사업의 장점과 단점을 보완하고 평가의 객관성을 확보하기 위해 아래와 같은 기본방향을 설정하여 추진하였다.

(1) 서비스와 더불어 서비스에 영향을 미치는 관련 영역도 포함

일시 청소년쉼터의 서비스 평가지표 개발에 있어서 서비스 영역 뿐만 아니라 서비스에 영향을 미치는 시설 및 환경 분야, 재정 및 조직운영 분야, 인적자원관리 분야, 이용자 분야, 지역사회관계 분야도 함께 다루고자 하였다.

(2) 기본 쉼터평가 체계 및 지표의 골격 유지

일시 청소년쉼터의 경우 청소년운영지침에도 개념이 명확히 제시되어 있지 않고 기존의 평가지표가 없는 상태였으므로, 현장의 혼란을 최소화시키고 효율적인 평가사업을 수행하기 위해 기존에 행해진 2차 평가(2007년)에 시행된 평가체계의 골격을 가급적 유지했다. 3차 평가절차와 과정은 2차 평가의 절차 등을 준용하되, 문제점을 보완하여 추진하는 것을 방침으로 하였다.

(3) 단기, 중장기 청소년쉼터와의 공동 및 특성화 지표 사용

일시 청소년쉼터는 단기 및 중장기 청소년쉼터와는 공통점을 가지고 있으면서도 차별성을 갖는다. 일시 청소년쉼터의 경우 기존의 평가지표가 없었기 때문에 새로운 일시 청소년쉼터 평가지표가 필요하였다. 이에 기본적

으로는 운영지침에서 제시된 내용에 근거하여 지표를 개발하고, 운영지침에는 없지만 일시 청소년쉼터의 정체성이나 사업방향에서 중요하다고 생각되는 내용들은 기존의 일시 청소년쉼터 관련 연구물이나 자료, 현장전문가들과의 논의를 거쳐 지표를 새롭게 구성하였다. 그 결과 일시 청소년쉼터의 평가지표는 전체적으로 유형별 공통지표와 특성화 지표로 구분되어 개발되었으며 공통지표도 유형의 특성이 존재하는 경우 세부적인 내용을 적용하였다. 평가지표별 평가기준은 ‘2009년도 청소년쉼터 운영지침’을 준용하였으며 운영지침에 없는 부분은 현장전문가들과의 논의를 거쳐 기준을 마련하였다.

(4) 기본 영역 및 최소 기준 마련

일시 청소년쉼터의 평가지표에서는 크게 6개 영역 즉 A영역(시설 및 환경 분야), B영역(재정 및 조직운영 분야), C영역(인적자원관리 분야), D영역(이용자 분야), E영역(프로그램 및 서비스 분야), F영역(지역사회관계 분야)으로 구분하고 이에 대한 최소 기준을 평가할 수 있는 지표를 개발하는데 주력하였다.

(5) 일시 청소년쉼터의 정체성 및 독특성을 강조한 지표 개발

기본 영역 및 최소 기준 선정에 있어서는 다음의 방향에 맞추고자 하였다. 첫째, 일시 청소년쉼터는 가출청소년이 CYS-net체계에서 보호체계로의 진입을 연결하는 최초의 지점이어야 한다. 둘째, 일시 청소년쉼터는 단기 및 중장기 청소년쉼터와는 구별되는 독립적인 서비스 전달체계 중의 하나이다. 셋째, 일시 청소년쉼터는 거리의 위험에 노출된 청소년을 발견, 현장에서 신속하게 개입하는 기능을 가져야 한다. 넷째, 일시 청소년쉼터는 변화무쌍하고 역동적인 가출청소년에 대한 개별적이고 유연한 대응을 행해야 한다. 다섯째, 일시 청소년쉼터는 가출청소년 중심의, 지역사회토대의

서비스여야 한다. 여섯째, 일시 청소년쉼터는 보호체계 밖에서 지내는 가출 청소년들이 고단한 삶을 잠깐 내려놓고 숨고르는 장소이며 돌봄을 제공하는 성인(caring adults)과 접촉하는 장소라는 것이다.

또한 일시 청소년쉼터의 주된 표적 대상은 보호체계밖에 있는 가출청소년으로 선정하였고 일시 청소년쉼터의 목적은 가출청소년의 조기 발견 및 관계 유지, 거리의 위험으로부터 청소년 보호, 청소년을 사회보호 체계안으로 진입시키는 것의 3가지로 하였으며 서비스의 주요 영역을 거리아웃리치, 일시보호, 연계활동으로 구별하고 각 영역에 해당되는 세부 서비스 내용을 제시하였다.

(6) 이동형 및 고정형 일시 청소년쉼터를 통합하는 지표개발

지금까지 일시 청소년쉼터는 이동형쉼터와 고정형쉼터로 양분되어 마치 별개의 기관처럼 운영되어 왔다. 그러나 실제 일시 청소년쉼터의 기능을 충분히 살리기 위해서는 이동형과 고정형 일시 청소년쉼터가 통합되어 운영되는 것이 바람직하다. 이에 본 서비스 평가지표 개발에서는 이동형이든 고정형이든 관계없이 일시 청소년쉼터라면 공통으로 수행해야 할 기능을 중심으로 제시하고자 하였다.

2) 서비스 평가지표의 구성 및 내용

(1) 서비스 평가지표의 구성

2009년 평가지표는 6개의 평가분야를 적용하였는데 그 내용은 A 시설 및 환경 분야, B 재정 및 조직운영 분야, C 인적자원관리 분야, D 이용자 분야, E 프로그램 및 서비스 분야, F 지역사회관계 분야이다. 평가 구성 체계에서 각 분야별 지표수는 일시 청소년쉼터, 단기 청소년쉼터, 중장기 청소년쉼터 모두 A 시설 및 환경 분야 5개, B 재정 및 조직운영 분야 7

개, C 인적자원관리 분야 7개, D 이용자 분야 3개, E 프로그램 및 서비스 분야 12개, F 지역사회관계 분야 3개이다<표 III-20>.

그리고 평가점수는 개별 평가분야의 중요도를 반영하여 총 배점을 차등적으로 부여하였다. 정성평가의 경우 지표별 원점수의 단위는 동일하지만 평가분야별 배점을 다르게 구성하여 가중치의 효과를 부여하였다. 평가점수는 총 100점 만점으로 각 영역별로는 A영역 15점, B영역 20점, C영역 20점, D영역 10점, E 영역 30점, F영역 5점이다. 또한 평가지표별 평가척도는 정성평가의 경우 4등급으로 우수(4점), 양호(3점), 보통(2점), 미흡(1점)으로 단위를 동일하게 하였다. C7 직원의 이(퇴)직률, D1 이용청소년현황, E8 청소년쉼터의 서비스 제공정도, E9 가정 및 사회복귀 청소년수의 경우 현장평가가 완료된 후 평가지표 연구위원회의 회의에서 평가점수에 포함해야 할지에 대해 논의였다. 논의 결과 D1 이용청소년현황, E8 청소년쉼터의 서비스 제공정도는 점수화하는 것에서 제외되었으며 나머지는 4등급으로 환산하여 평가점수에 반영하였다.

<표 III-20> 일시 청소년쉼터 평가지표 체계

평가분야 (배점)	평가지표	지표유형
A. 시설 및 환경 분야 (15점)	A1. 시설의 접근성은 어떠한가?	정성
	A2. 공간 및 내외부 구조는 적절한가?	정성
	A3. 시설 내외부 관리상태는 어떠한가?	정성
	A4. 방화관리에 따른 시설의 상태는 적합한가?	정성
	A5. 안전검사를 실시하고 있고, 보험에 가입되어 있는가?	정성
B. 재정 및 조직 운영 분야 (20점)	B1. 시설의 운영철학과 사업계획이 구성되어 있는가?	정성
	B2. 운영위원회가 구성되어 활동하고 있는가?	정성
	B3. 비품관리는 어떠한가?	정성
	B4. 후원금 및 후원물품 관리는 어떠한가?	정성
	B5. 회계 관리가 잘 되어 있는가?	정성
	B6. 기록보존은 어떠한가?	정성
	B7. 운영 평가 및 사업평가를 실시하는가?	정성

평가분야 (배점)	평가지표	지표유형
C. 인적자원 관리 분야 (20점)	C1. 소장은 전문성이 있는가 ?	정성
	C2. 직원은 전문성이 있는가?	정성
	C3. 직원에 대한 복리후생제도는 어떠한가?	정성
	C4. 직원의 채용과 충원은 어떠한가?	정성
	C5. 직원의 교육훈련이 적절히 이루어지고 있는가?	정성
	C6. 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문은 어떠한가?	정성
	C7. 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?	정량
D. 이용자 분야 (10점)	D1. 이용청소년 현황은 어떠한가?	정량
	D2. 이용청소년의 권리보장은 어떠한가?	정성
	D3. 개인 정보 관리는 적절한가?	정성
E. 프로그램 및 서비스 분야 (30점)	E1. 가출청소년을 위한 음식제공은 적절하게 이루어지는가?	정성
	E2. 가출청소년을 위해 위생서비스는 적절하게 이루어지는가?	정성
	E3. 가출청소년을 위해 응급처치를 행하고 있는가 ?	정성
	E4. 가출청소년을 위해 정보서비스는 적절하게 제공되는가?	정성
	E5. 가출청소년을 위해 건강교육 및 정보가 적절하게 제공되는가?	정성
	E6. 가출청소년을 위해 집단활동이 적절하게 제공되는가?	정성
	E7. 가출청소년을 위해 필요한 상담이 적절하게 제공되는가 ?	정성
	E8. 가출청소년을 위해 휴식공간은 적절하게 제공되는가 ?	정성
	E9. 가출청소년을 위한 아웃리치를 실시하고 있는가 ?	정성
	E10. 가출청소년을 위해 체계적인 아웃리치를 운영하고 있는가?	정성
	E11. 가출청소년을 위해 사례관리를 행하고 있는가 ?	정성
	E12. 가출 예방을 위한 교육 및 캠페인을 행하는가?	정성
F. 지역사회 관계 분야 (5점)	F1. 시설을 홍보하고 있는가?	정성
	F2. 연계사업은 적절히 이루어지고 있는가?	정성
	F3. 자원봉사자 모집 및 관리는 어떠한가?	정성

(2) 서비스 평가지표의 내용

A. 시설 및 환경 분야

시설 및 환경 분야는 기본적으로 단기 및 중장기 청소년쉼터와 공통지표이다. 그러나 일시 청소년쉼터의 경우 보호시설이 아니라 이용시설이므로 시설 및 환경 부분에서 다른 쉼터와는 다소 상이한 점이 있다. 이에 시설 및 환경 분야의 일시 청소년쉼터 평가지표에서는 타 쉼터와 평가지표는 동일하게 구성하되 일부 세부 문항에서는 다소 다르게 문항을 구성하였다 <표 III-21>.

일시 청소년쉼터의 시설 및 환경 분야는 시설의 접근성, 공간 및 내·외부 구조의 적절성, 시설 내·외부 관리상태, 방화관리에 따른 시설의 상태, 안전 검사 실시 및 보험 가입여부 등 5가지 하위지표로 구성하였다. 먼저 시설의 접근성에 대한 문항에서는 일시 청소년쉼터의 시설이 단기 및 중장기 청소년쉼터와는 다른 특성이 있으므로 타 쉼터와는 다른 별도의 문항으로 구성하였다. 즉 시설의 접근성에 대한 문항에서는 근린상가 등 청소년의 이동이 많은 곳 주변에 위치하고 있는지, 대중교통 장소까지 가까운 곳에 위치하고 있는지, 가출청소년들이 많이 가는 곳 주변에 위치하며 기관 내·외부에 청소년들을 위한 곳이라는 것을 쉽게 알도록 안내표시 등이 있는지, 기관의 자체 차량이 있으며 필요시 운영되고 있는지를 포함하였다.

공간 및 내·외부 구조의 적절성에 대한 문항에서는 일시 청소년쉼터의 경우 드롭인과 이동쉼터의 특성이 다소 다르므로 공간 및 내·외부 구조의 차별성을 인정하되 기관의 특성을 살리면서도 청소년을 위한 적절한 구조와 공간을 확보할 수 있도록 유도하고자 하였다. 일시 청소년쉼터는 주로 시내 번화가나 상가지역 등 청소년의 이동이 많은 곳에 위치하므로 위험의 요소가 있다. 따라서 쉼터 내부가 외부로부터 어느 정도 분리되어 청소년들이 안전하게 쉴 수 있는 공간을 마련하는 것이 중요하다. 이동쉼터의 경우에는 외부와 완전히 분리되기 어렵지만 외부 위험으로부터 안전을 유지하려고 하는 노력을 강구하고 있는지를 파악하는 것이 필요하다. 청소년들

의 활동을 직원들이 잘 살펴볼 수 있는 구조인지를 파악하고자 하였다. 특히 드롭인의 경우에는 사무실, 식당, 샤워실, 단체활동실이 있는지를 확인하고 이동쉼터의 경우에는 차량 내부에 상담이나 집단활동을 할 수 있는 공간, 휴식공간, 사무공간 등이 있는지를 파악하고자 하였다.

〈표 III-21〉 시설 및 환경 분야 평가지표

평가지표	시설 접근성
A1. 시설의 접근성은 어떠한가?	① 근린상가 등 청소년의 이동이 많은 곳 주변에 위치하고 있다. ② 대중교통 장소까지 도보로 15분 이내에 위치하고 있다. ③ 가출청소년들이 많이 가는 곳 주변에 위치하며 기관 내외부에 청소년들을 위한 곳이라는 것을 쉽게 알도록 안내표시 등이 있다. ④ 기관의 자체 차량이 있으며 필요시 운영되고 있다.
A2. 공간 및 내외부 구조는 적절한가?	① 청소년들의 통행이나 생활에 불편이나 위험을 주고 있지 않으며, LPG통, 부탄가스, 약물 등 위험물질이 방치되어 있지 않다. ② 내부에는 사무실, 상담실, 단체 활동실, 침실, 주방, 화장실 등 서비스를 제공할 수 있는 적절한 공간을 확보하고 있다. ③ 서비스 이용에 편리한 내외부 구조가 마련되어 있다. ④ 독립된 전용공간을 확보하고 있다.
A3. 시설 내외부 관리상태는 어떠한가?	① 건물 외벽과 도색(페인트칠) 등의 관리 상태가 양호하며, 육안으로 보았을 때 건물이 안전하다고 평가된다. ② 내부는 청결하고 관리가 잘 되고 있고 쾌적한 분위기를 유지한다. ③ 곰팡이 냄새가 없고 환기가 잘 되고 있다. ④ 냉·난방 장치가 적절하게 설치되어 있고 적정 온도가 유지되고 있다. ⑤ 실내공간, 화장실 또는 청소년들이 이용하는 기구들은 정기적으로 소독되고 있다. * 이동쉼터의 경우 차량의 내외부의 관리 상태를 점검한다.
A4. 방화관리에 따른 시설의 상태는 적합한가?	① 소화전이나 소화기 등이 구비되어 있다. ② 비상등이나 비상탈출 등의 장치가 구비되어 있다. ③ 비상재해 교육훈련의 실적이 있다. ④ 청소년 주거 및 전용공간이 방염 커튼 또는 방염페인트로 되어 있다. ⑤ 외부 경비업체를 통한 보안체계를 구축하고 있다. * 이동쉼터의 경우 비상망치 등의 장치가 구비되어있어야 한다.

평가지표	시설 접근성
A5. 안전검사를 실시하고 있고, 보험에 가입되어 있는가?	① 외부기관에서 정기적으로 전기안전검사를 실시하고 있다. ② 외부기관에서 정기적으로 가스안전검사를 실시하고 있다. ③ 외부기관에서 정기적으로 소방안전검사를 실시하고 있다. ④ 청소년 대상 생명·신체에 관한 손해배상과 관련된 보험에 가입되어 있다. ⑤ 외부기관에 의뢰하여 정기적으로 차량안전검사를 실시하고 있다 (차량 보유시). * 이동쉼터의 경우 2개만 해당되면 우수로 간주함. 또한 신청 자격 기준 등으로 외부기관에 의뢰할 수 없는 경우 시/도에서 매년 실시하는 안전점검도 인정된다.

B. 재정 및 조직 운영 분야

재정 및 조직 운영 분야는 기본적으로 단기 및 중장기 청소년쉼터와 공통지표이다. 일시 청소년쉼터의 재정 및 조직 운영 분야에서는 시설의 운영철학과 사업계획 구성, 운영위원회 구성 및 활동, 비품관리, 후원금 및 후원물품 관리, 회계 관리, 기록보존, 운영 평가 및 사업평가 실시 등 7가지 하위지표로 구성하였다<표 III-22>.

그러나 일시 청소년쉼터의 경우 기록보존 부분에서는 타쉼터와 다른 특수성이나 제도적 문제로 인해 생긴 어려움을 감안하여 각 지표에 대해서는 동일항목을 적용하지만 평가점수 산정에서는 예외적인 사항을 인정하도록 하였다. 즉 일시 청소년쉼터에서 각종 대장이란 일시 청소년쉼터에서 제공되는 서비스나 행정과 관련된 문서철을 의미하는 것으로 활동수첩, 상담일지, 각종 대장, 차량운행일지 등을 포함하였다. 또한 자체 활동내용이 행정시스템의 보고양식과 달라 부분적인 내용만 행정지원시스템에 입력할 수 없었던 기관의 경우 자체 양식에 따라 체계적으로 보고·관리되고 있다면 인정하되 향후에는 행정지원시스템에 입력하도록 권장하고자 하였다.

〈표 Ⅲ-22〉 재정 및 조직운영 분야 평가지표

평가지표	재정 및 조직운영 분야
B1. 시설의 운영철학과 사업계획이 구성되어 있는가?	① 시설의 운영철학(비전)이 문서로 있거나 잘 보이는 곳에 게시되어 있다. ② 운영철학의 내용이 구체적이고 충실하다. ③ 중장기 사업계획이 문서로 되어 있다. ④ 연간 사업계획이 문서로 있다. ⑤ 사업계획의 내용이 구체적이고 충실하다.
B2. 운영위원회가 구성되어 활동하고 있는가?	① 운영위원회 규정이 마련되어 있다. ② 운영위원회가 구성되어 있으며, 인원수와 각 분야별 위원분포가 운영규정에 알맞게 되어 있다. ③ 운영위원회가 2009년 1년간 2회 이상 개최되었다. ④ 운영위원회의 내용이 기록·관리되고 있다. ⑤ 운영위원회의 내용이 시설운영에 반영되고 있다.
B3. 비품관리는 어떠한가?	① 비품 대장을 비치하고 있다. ② 비품대장의 기록이 충실히 잘 정리되어 있다. ③ 매년 정기적으로 비품조사를 실시하고 있다. ④ 비품조사실시후 비품조사표를 각 비품에 부착하고 있다.
B4. 후원금 및 후원물품 관리는 어떠한가?	① 후원금(후원물품) 영수증(인수증) 교부를 하고 있다. ② 후원금 전용계좌가 개설되어 있다. ③ 후원금(후원물품) 수입 및 사용내용에 대한 관리대장이 잘 정리되고 있다. ④ 후원자들에게 연 1회 이상 후원금 사용결과를 통보하고 있다.
B5. 회계 관리가 잘 되어 있는가?	① 법인 및 시설의 수입회계가 구분, 관리되고 있다. ② 회계간의 전출금이 명확하게 기록, 관리되고 있다. ③ 회계 담당자는 보증보험에 가입되어 있다. ④ 결산서를 자체 또는 외부관련기관 홈페이지, 정기간행물 등을 통해 공개한다. ⑤ 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록 관리되고 있다.
B6. 기록보존은 어떠한가?	① 운영일지가 잘 작성되고 잘 보관되어 있다. ② 행정지원시스템에 관련 자료들을 잘 입력하고 있다. ③ 이용청소년현황 및 제공된 서비스에 대한 양식이 마련되어 있다. ④ 이용청소년현황 및 제공된 서비스에 대한 각종 대장이 기록, 보관되고 있다. ⑤ 이러한 문서들의 직원 간 공유체계가 마련되어 있다.
B7. 운영 평가 및 사업평가를 실시하는가?	① 운영 평가회의를 연 1회 이상 시행하고 있다. ② 사업평가가 사업별로 이뤄지고 있다. ③ 운영평가가 기록·관리되고 있다. ④ 사업평가서가 기록·관리되고 있다.

C. 인적자원관리 분야

인적 자원관리 분야에서는 기본적으로 단기 및 중장기 청소년쉼터와 공통지표이다. 일시 청소년쉼터의 인적자원관리 분야에서는 소장 및 직원의 전문성, 직원에 대한 복리후생제도, 직원의 채용과 충원, 직원의 교육훈련의 적절성, 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문 여부, 직원의 이(퇴)직률 등 7가지 하위지표로 구성하였다. 세부 문항은 단기 및 중장기 청소년쉼터와 동일하게 구성하였다<표 III-23>.

<표 III-23> 인적자원관리 분야 평가지표

평가지표	인적자원관리 분야
C1. 소장은 전문성이 있는가 ?	① 법정상의 자격기준을 갖추고 있다. ② 청소년관련 시설 및 기관 근무경력 5년 이상이다. ③ 청소년관련 전문 자격증을 소지하고 있다.
C2. 직원은 전문성이 있는가?	① 법정 자격을 갖춘 직원이 100%이다. ② 법정 자격을 갖춘 직원이 90~100% 미만이다. ③ 법정 자격을 갖춘 직원이 80~90% 미만이다.
C3. 직원에 대한 복리후생 제도는 어떠한가?	① 직원의 복무규정이 있다. ② 정기적인 포상제도가 있다. ③ 직원을 위한 병가 및 휴직제도를 실시한다. ④ 휴일·야간·시간외 수당이 명확히 규정되어 있고, 이를 준수하고 있다. ⑤ 연·월차를 포함한 복무규정 휴가일수에 맞는 휴가 제도를 시행하고 있다.
C4. 직원의 채용과 충원은 어떠한가?	① 직원에 대한 자격기준이 명시되어 있다. ② 채용절차를 명문화 하고 있다. ③ 직원선발을 위한 공개적 공고가 있다. ④ 직원 선발위원회 구성 등의 기준 및 절차를 확보하고 있다. ⑤ 갑과 을의 확인 서명이 있는 근로계약서를 관리하고 있다.

평가지표	인적자원관리 분야
C5. 직원의 교육훈련이 적절히 이루어지고 있는가?	① 직원 교육을 위한 예산이 산정되어 있다. ② 직원 1인 평균 연 2회 이상 외부교육 훈련에 참여한다. ③ 연 1회 이상 내부교육을 제공한다.
C6. 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문은 어떠한가?	① 공식적으로 외부 슈퍼바이저 또는 자문위원이 위촉되어 있다. ② 외부 전문가로부터 연 1회 이상 슈퍼비전을 받고 있다. ③ 내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④ 자문과 슈퍼비전 관련 기록이 관리되고 있다.
C7. 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?	2007년 ~ 2009년 아·퇴직 직원 수 ()명 $\times 100 = ()\%$ 2009년 12월 31일 현재 직원 수 ()명

D. 이용자 분야

이용자 분야는 기본적으로 단기 및 중장기 청소년쉼터와 공통지표이다. 일시 청소년쉼터의 이용자 분야는 이용청소년 현황, 이용청소년의 권리보장, 개인 정보 관리의 적절성 등 3가지 하위지표로 구성하였다<표 III-24>.

그러나 이용청소년 현황은 타쉼터와는 다른 별도의 항목으로 구성되었다. 일시 청소년쉼터는 특성상 일반청소년을 포함하지 않을 수 없지만 기본적으로 가출청소년이 주된 사업 대상자이어야 하고 가정, 학교, 단기·중장기 청소년쉼터 등의 보호체계에서 벗어난 가출청소년에 대해 지속적으로 개입을 해야 한다. 따라서 이용자 현황에서는 이용청소년 중 가출청소년이 얼마나 되는지를 파악하고자 하였다.

〈표 Ⅲ-24〉 이용자 분야 평가지표

평가지표	이용자 분야		
D1. 이용청소년 현황은 어떠한가?	일시 청소년쉼터의 이용청소년 현황(일시) <table><tr><td> 이용청소년 중 가출청소년 () 명 2009년 전체 이용청소년 () 명 </td><td> × 100 = ()% </td></tr></table>	이용청소년 중 가출청소년 () 명 2009년 전체 이용청소년 () 명	× 100 = ()%
이용청소년 중 가출청소년 () 명 2009년 전체 이용청소년 () 명	× 100 = ()%		
D2. 이용청소년의 권리보장은 어떠한가?	① 청소년의 권리와 책임에 대한 교육을 청소년과 직원 각각 대상으로 연 1회 이상 실시하고 있다. ② 입소 시 청소년 또는 가족, 연고자에게 자신의 권리와 책임에 대해 문서로 제공하고 있다. ③ 이용청소년의 의견수렴(인권침해사항 포함)을 위한 공식적인 장치가 있다. ④ 이용청소년의 의견(인권침해사항 포함)을 수렴한 결과가 있다. ⑤ 청소년에 대한 차별이 허용되지 않는다. ⑥ 서비스 이용안내서(리플렛), 시설배치도 등이 마련되어 제공되고 있다.		
D3. 개인 정보 관리는 적절한가?	① 청소년 개별 개인 정보나 기록은 분리하여 관리·보관하고 있다. ② 문서관리, 비밀보장 등에 관한 규정이나 지침이 있다. ③ 열람제한과 개인기록보관에 대한 내용이 시설의 운영규정 또는 종사자의 복무규정 등에 포함되어 있다. ④ 청소년의 개인 정보나 기록에 대한 외부유출은 공문 및 이용청소년의 동의에 의해서만 응한다.		

E. 프로그램 및 서비스 분야

프로그램 및 서비스 분야는 일시 청소년쉼터만의 특성화 지표로서 서비스 영역은 크게 거리아웃리치, 일시보호, 연계활동의 3가지 영역으로 대별하였고 각 영역별로 몇 가지의 하위평가지표로 구성되었다.

먼저 거리아웃리치에 대한 부분이다. 일시 청소년쉼터의 주요 기능은 보호체계 밖의 가출청소년으로 하여금 보호체계로 연결될 수 있도록 돕는 기능이므로 아웃리치는 일시 청소년쉼터가 행해야 할 가장 중요한 서비스 중의 하나이다. 일시 청소년쉼터에서 행해지는 거리아웃리치는 기존 서비스에의 접근이 어렵거나 이탈된 가출청소년에게 쉼터 인력이 직접 가출청

소년들이 있는 현장에 찾아가 가출청소년들을 발견하고 관계를 유지함으로써 가출청소년들이 필요한 경우 도움을 받을 수 있는 연결고리를 유지하고 더불어 현장에서 필요한 직접적 서비스를 바로 제공하도록 한다. 여기에는 가출청소년을 찾아가서 발견·접근하는 환영서비스, 직접적 서비스(음식, 위생서비스, 정보서비스, 응급처치 등)가 해당된다.

그러나 현재 일시 청소년쉼터의 경우 운영지침에서 아웃리치가 일시 청소년쉼터의 고유의 사업으로 명시되어 있지 않기 때문에 기관마다 상이하게 운영되고 있으므로 본 지표에서는 아웃리치의 실시 여부와 체계적인 아웃리치 운영과 관련된 사항만을 검토하고자 하였다. 그 결과 거리아웃리치에 대한 하위지표는 2가지만 포함하였다<표 III-25>.

그 중 첫번째는 아웃리치 실시 여부와 관련된 사항이다. 일시 청소년쉼터의 아웃리치의 주된 초점은 일반청소년을 대상으로 하는 가출예방이 아니라 가출청소년의 발견 및 접근, 관계형성에 있다. 이를 위해서는 지정된 장소, 정해진 시간, 정해진 인력들이 가출청소년들을 찾아가는 정기적인 아웃리치도 필요하고 경우에 따라서는 다른 쉼터, 보건소, 상담지원센터, 성문화센터 등과 협력해서 함께 하거나 팀을 이루어 활동하는 등 타기관과의 연계를 통한 아웃리치도 필요하다.

두번째는 체계적인 아웃리치 운영과 관련된 사항이다. 여기서는 아웃리치의 과정 및 운영을 평가하는 지표로써, 계획서가 수립되고 지속적인 상담이 이루어지는지, 아웃리치 활동인력에 대한 체계적인 교육 및 훈련이 행해지고 있는지, 평가회를 실시하는지 검토하고자 하였다.

<표 III-25> 아웃리치 프로그램 및 서비스 분야 평가지표

평가지표	프로그램 및 서비스 분야(아웃리치)
E9. 가출청소년을 위한 아웃리치를 실시하고 있는가?	① 정기적인 아웃리치가 실시되고 있다. ② 가출청소년들이 자주 가는 장소를 중심으로 지정된 장소, 정해진 시간, 정해진 인력들이 지속적인 활동을 하고 있다. ③ 직원과 자원봉사자가 협력하여 아웃리치를 행하고 있다. ④ 타기관과 연계한 아웃리치를 실시하고 있다. ⑤ 아웃리치에 대한 별도의 예산이 책정되어 있다.
E10. 가출청소년을 위해 체계적인 아웃리치를 운영하고 있는가?	① 아웃리치 계획서가 있으며 아웃리치에 대한 매뉴얼 또는 지침이 있다. ② 보호체계밖 가출청소년의 발견과 지속적인 접근에 주된 초점을 두고 있다. ③ 아웃리치 활동 인력에 대한 안전조치 사항이 규정에 포함되어 있고 기관차원에서 이에 대한 대응책이 마련되어 있다. ④ 아웃리치 활동 인력에 대한 소정의 교육과 훈련이 제공되고 있다. ⑤ 아웃리치활동에 필요한 적절한 물품이 준비, 관리, 제공되고 있다. ⑥ 아웃리치 후 평가가 행해지며 다음 활동에 반영되고 있다.

다음은 일시보호와 관련된 하위지표이다. 일시 청소년쉼터는 단기 청소년쉼터나 중장기 청소년쉼터와 같이 일정기간 동안 보호하는 보호시설이 아니라 24시간 내외의 짧은 시간동안 일시보호를 제공하는 기관이다. 여기에는 음식, 위생서비스, 정보서비스, 응급처치, 사례관리 등 일시보호를 위해 제공해야 할 서비스들이 해당된다. 따라서 일시보호와 관련된 지표는 가출청소년을 위한 음식제공, 위생서비스, 응급처치, 정보제공, 건강교육, 집단활동, 상담, 휴식공간 제공, 가출 예방을 위한 교육 및 캠페인의 9가지로 구성하였다<표 III-26>.

세부적으로 살펴보면 우선 가출청소년을 위한 음식제공에 대한 부분이다. 일시 청소년쉼터에서는 가출청소년 중 식사제공이 필요한 청소년에게 필요한 식사를 제공해야 한다. 여기서 음식제공이란 식사를 하지 못한 가출청소년들에게 간단한 식사 및 식사대용 음식을 제공하는 것을 의미하며

특별한 경우를 제외하고는 일반청소년에게는 제공하지 않아야 한다. 더불어 일시 청소년쉼터에서는 필요한 경우 청소년들이 직접 혜택을 수 있는 급탕시설, 가스버너, 취사도구, 냉장고, 전자렌지, 온수통 등을 갖추고 있어야 하겠다.

위생서비스와 관련하여 일시 청소년쉼터는 가출로 인해 세탁이나 샤워, 속옷 등 위생서비스가 필요한 청소년에게 필요한 서비스를 제공해야 한다. 그러나 이동형 쉼터의 경우 샤워시설을 갖추는 것은 어렵고 가출청소년에게 속옷, 생리대, 세면도구 세트를 제공할 수 있다. 더불어 일시 청소년쉼터는 가출로 인해 응급처치가 필요한 청소년을 위해 구급상자를 비치하고 필요한 서비스를 제공해야 한다. 특히 이동쉼터의 경우 야간시간에 발견한 가출청소년에게 응급처치를 직접 제공하는 것이 어려움이 있다. 이럴 경우 드랍인이나 위기지원팀의 도움을 받도록 연계하여 적절한 곳에서 간단한 치료를 받을 수 있도록 조치해야 한다.

또한 일시 청소년쉼터는 가출청소년에게 건강관련 정보 및 교육을 적절하게 제공해야 한다. 건강교육 및 정보제공은 성교육, 금연 및 금주 교육, 성병예방, 과다체중 등 가출청소년들이 많이 당면하고 있는 건강관련 주제로 교육이나 정보가 제공되는 것을 의미하며, 이를 위해 가출청소년들이 건강교육을 실시할 수 있는 비디오장비, 관련 테이프, 콘돔, 교육용 장비 등을 갖추고 있어야 한다.

일시 청소년쉼터는 가출청소년에게 집단상담, 스포츠, 게임 등 관련 집단 활동이 이루어질 수 있도록 한다. 집단활동이란 다양한 주제로 구성된 집단상담, 스포츠(배드민턴, 탁구), 미술활동, 보드게임 등과 같은 활동을 의미한다. 이를 위해 쉽게 즐길 수 있는 스포츠기구 및 용품(축구공, 배드민턴채, 농구공 등), 게임도구, 미술용품(미술활동에 필요한 도구 및 용품), 테이블 및 의자 등 집단활동을 위한 장비나 도구를 갖추어야 한다.

일시 청소년쉼터는 필요한 경우 가출청소년을 위해 적절한 상담이 이루어져야 한다. 상담이란 쉼터 실무자 또는 자원봉사자에 의해 행해지는 상담을 말한다. 이동쉼터의 경우에는 차량을 개조하여 운영하고 있어 별도의

상담장소를 구분하기에 어려움이 있다. 따라서 이동쉼터의 경우에는 차량 내에 청소년이 잘 노출되지 않은 상태에서 상담을 할 수 있는 공간이 있어야 한다. 또한 일시 청소년쉼터의 경우 현장에서 상담을 해야 할 경우도 있기 때문에 여성가족부에서 제시한 상담일지 또는 자체 개발한 상담일지, 활동수첩 등을 통해 상담한 것도 포함할 수 있다.

일시 청소년쉼터는 가출청소년을 위해 휴식공간도 제공해야한다. 특히 이동쉼터의 경우에는 차량 내외부에 청소년들이 쉴 수 있는 공간이 확보되고, 청소년들이 이용할 수 있는 의자나 테이블 등이 구비되어 있어야 한다. 청소년들이 휴식하거나 노는 장소는 가능한 청소년들이 자유롭게 이용할 수 있도록 하되, 이용 청소년들간 또는 외부 사람으로 인한 안전문제가 일어나지 않도록 예방하고 신속하게 조치할 수 있도록 청소년의 활동을 실무자나 자원봉사자가 관찰할 수 있어야 하며, 청소년들이 쉽게 잘 볼 수 있는 곳에 휴식공간 이용방법 및 주의사항을 공지해야 한다.

마지막으로, 복합적이고 다양한 욕구를 가진 가출청소년에게 지속적·체계적인 사례관리를 해야 한다. 일시 청소년쉼터 특성상 대상청소년의 잦은 이동과 변화로 사례관리를 하는 것이 쉽지 않지만 지속적인 만남이 유지되는 청소년들이 보호체계 속에 연결될 수 있도록 지속적으로 사례관리를 해나가는 것이 중요하다. 따라서 적은 사례일지라도 사례관리를 하려는 분위기를 유도하는 것이 필요하고 예기치 않은 사건 발생이나 구조화된 면담의 어려움 등을 반영한 간편하면서도 실행 용이한 사례관리가 행해지는 것이 필요하다.

〈표 III-26〉 일시보호 프로그램 및 서비스 분야 평가지표

평가지표	프로그램 및 서비스 분야(일시보호)
E1. 가출청소년을 위한 음식제공은 적절하게 이루어지는가?	① 음식제공이 필요한 청소년에게 간단한 식사가 제공되고 있다. ② 음식제공을 한 내용, 소요경비 등 관련서류는 잘 정리되어 있다. ③ 식사를 대용할 수 있는 빵, 라면, 우유, 김밥 등이 제공되고 있다. ④ 청소년에게 제공할 음식이 신선하게 잘 보관되고 있다. ⑤ 청소년들이 직접 간편하게 해먹을 수 있는 장비를 갖추고 있다
E2. 가출청소년을 위해 위생서비스는 적절하게 이루어지는가?	① 가출청소년들이 간단한 세탁, 샤워 등을 할 수 있도록 세탁기, 샤워실 등의 시설이 갖추어져 있고 냉온수가 적절히 잘 나오고 있다. ② 위생서비스 제공을 한 내용, 소요경비 등 관련서류는 잘 정리되어 있다. ③ 필요한 청소년들에게 속옷, 생리대, 세면도구 세트 등이 제공되고 있다. ④ 청소년에게 제공할 물품은 잘 정리해서 보관, 관리되고 있다
E3. 가출청소년을 위해 응급처치를 행하고 있는가?	① 가출청소년들을 위한 구급상자가 비치되어 있다. ② 응급처치가 행해진 내용, 소요경비 등 관련서류는 잘 정리되어 있다. ③ 필요한 청소년들에게 응급처치를 행하며 필요한 경우 약국이나 병원 등 적절한 곳에서 간단한 치료받을 수 있게 조치다. ④ 구급상자에는 관련 물품들이 잘 정리해서 보관, 관리되고 있다.
E5. 가출청소년을 위해 건강교육 및 정보가 적절하게 제공되는가?	① 가출청소년들을 위해 성교육, 금연 및 금주교육 등 각종 건강관련 정보 및 교육이 개별적으로 제공되고 있다. ② 건강교육을 위한 장비나 도구가 갖추어져 있고 잘 정리되어 있다. ③ 필요한 경우 보건소나 병원 등 관련기관과 연계해서 성병검사, 건강검진 등 건강관련된 적절한 조치를 받을 수 있도록 하고 있다. ④ 각종 건강관련 교육이 정기적으로 행해지고 교육 후 행해진 내용, 소요경비 등 관련서류는 잘 정리되어 있다.

평가지표	프로그램 및 서비스 분야(일시보호)
E6. 가출청소년을 위해 집단활동이 적절하게 제공되는가?	① 가출청소년들에게 적합한 다양한 집단활동 프로그램이 제공되고 있다. ② 집단활동을 위한 장비나 도구가 갖추어져 있고 잘 정리되어 있다. ③ 각종 도구의 이용방법, 시간 및 사용시 주의점이 청소년에게 잘 공지되고 쉽게 이용할 수 있다. ④ 각종 집단활동이 정기적으로 행해지고 집단활동 종료 후 행해진 내용, 소요경비 등 관련서류는 잘 정리되어 있다.
E7. 가출청소년을 위해 필요한 상담이 적절하게 제공되는가?	① 가출청소년에게 개별 또는 집단상담을 행하고 있다. ② 안전하고 비밀보장을 할 수 있는 별도의 상담장소를 갖추고 있다. ③ 상담일지는 일정한 양식에 의해 잘 정리되어 있고 3회 이상 상담한 청소년의 경우 필요한 경우 이전 상담내용을 쉽게 찾아볼 수 있다. ④ 상담후 필요한 조치사항이 적절하게 이루어지고 있다. ⑤ 보다 전문적인 상담 및 치료가 필요하다고 인정되고 청소년도 동의하는 경우 적절한 기관에서 필요한 서비스가 제공되고 있다.
E8. 가출청소년을 위해 휴식공간은 적절하게 제공되는가?	① 가출청소년에게 자유롭게 이용할 수 있는 휴식공간이 제공되고 있다. ② 휴식공간은 안전하고 편안한 분위기를 갖추고 있다. ③ 휴식공간에는 청소년에게 적합한 책, 최신 잡지, 쉼터 안내책자, 음료수, 사탕 등이 구비되고 있다. ④ 가출청소년이 필요한 경우 언제든지 필요한 도움을 받을 수 있는 실무자나 자원봉사자가 가까이 배치되어 있다. ⑤ 휴식공간에는 청소년들에게 이용방법 및 주의사항이 공지되어 있다.
E11. 가출청소년을 위해 사례관리를 행하고 있는가?	① 자체 운영지침이나 사업계획서에 복합적이고 다양한 욕구를 가지며 지속적인 개입이 가능한 가출청소년을 위해 사례관리를 행하도록 명시하고 있다. ② 지속적으로 관리를 하고 있는 가출청소년이 있다. ③ 사례관리에는 인테이크, 개입계획, 개입과정, 연계 내용이 기록되고 있다. ④ 지속적으로 관리하는 가출청소년에게 필요한 서비스를 연계하고 있다. ⑤ 정기적인 사례회의가 실시되며 기록되고 있다.

마지막으로 연계활동이다. 일시 청소년쉼터에서는 보호체계 밖에 있는 가출청소년을 필요한 시기에 사회보호체계 안으로 진입시키도록 하기 위해 다양한 연계활동을 행할 수 있다. 여기에는 정보제공, 서비스 의뢰 및 연계, 가출 예방 교육 및 캠페인이 해당된다. 그러나 서비스 의뢰 및 연계는 F. 지역사회관계 분야에서 공통지표로 다루어지므로 그 영역에서 다루고자 하였다<표 III-27>.

세부적인 내용을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 일시 청소년쉼터는 가출로 인해 정보서비스가 필요한 청소년을 위해 필요한 서비스를 제공해야 한다. 특히 가출청소년들이 필요한 경우 메일, 문자, 팩스, 전화, 인터넷을 사용할 수 있도록 장비를 갖추고 쉽게 이용할 수 있도록 해야 한다.

<표 III-27> 연계사업 프로그램 및 서비스 분야 평가지표

평가지표	프로그램 및 서비스 분야(연계 부분)
E4. 가출청소년을 위해 정보서비스는 적절하게 제공되는가?	① 가출청소년들이 메일, 문자, 팩스, 전화, 인터넷을 사용할 수 있도록 갖추고 있다. ② 가출청소년에게 아르바이트, 학업관련 자료, 문화활동 등 필요한 정보를 제공하고 있다. ③ 정보서비스가 행해진 내용, 소요경비 등 관련서류는 잘 정리되어 있다. ④ 정보서비스 이용방법, 시간 및 사용시 주의점이 청소년에게 잘 공지되고 있다. ⑤ 정보서비스 제공에 관련된 물품들을 잘 정리해서 보관, 관리하고 있다.
E12. 가출 예방을 위한 교육 및 캠페인을 행하는가?	① 일반청소년이나 지역주민을 대상으로 가출예방을 위한 교육 및 캠페인을 년 2회 이상 정기적으로 실시한다. ② 타기관과 연계해 가출예방을 위한 캠페인이나 홍보활동을 실시하고 있다. ③ 일반청소년이나 일반인이 청소년가출에 대한 상담이나 문의가 있을 때 적합한 기관의 의뢰하고 있다.
연계사업	F.지역사회관계 분야에서 다루고자 함

또한 일시 청소년쉼터는 아웃리치와는 별도로 일반청소년의 가출예방과 일반인들의 가출청소년에 대한 인식 개선을 위한 교육 및 캠페인을 실시해야 한다. 이것은 아웃리치와는 별도로 청소년과 일반인들을 상대로 이루어진다. 상담을 필요로 하는 경우 캠페인이나 전화 또는 방문을 통해 이루어진다. 현장에서 즉각적으로 대응할 수 있는 정도라면 간단한 정보를 이용한 상담을 진행하지만, 보다 구체적인 상담과 지원이 필요한 경우에는 관련기관에 의뢰하는 것이 필요하며, 일반청소년보다 가출청소년에게 집중하는 것이 더 필요하다.

F. 지역사회관계 분야

지역사회 분야는 기본적으로 단기 및 중장기 청소년쉼터와 공통지표이다. 일시 청소년쉼터의 지역사회 분야에서는 시설 홍보, 연계사업의 적절성, 자원봉사자 모집 및 관리 등 3가지 하위지표로 구성하였다. 구체적인 내용은 <표 III-28>과 같다.

<표 III-28> 지역사회관계 분야 평가지표

평가지표	지역사회관계 분야
F1. 시설을 홍보하고 있는가?	① 자체 소식지 또는 공공기관 소식지 등을 통해 홍보하고 있다. ② 기관 홈페이지, 인터넷카페, 블로그를 운영하고 있다. ③ 홍보물(리플렛)을 구비하고 있다. ④ 위의 홍보매체를 지속적으로 충실하게 관리하고 있다.
F2. 연계사업은 적절히 이루어지고 있는가?	① 공식적인 연계체계가 구축되어 있다. ② 연계기관과 공식적인 회의 또는 모임이 이루어지고 있다. ③ 연계기관의 목록을 구비하고 있다. ④ 필수기관들과 연계하고 있다. ⑤ 필요한 청소년에게 연계가 적절히 이뤄지고 있다
F3. 자원봉사자 활용 및 관리는 어떠한가?	① 자원봉사자를 활용한다. ② 자원봉사자 관리대장이 있다. ③ 자원봉사자 교육을 실시하고 있다. ④ 자원봉사자를 위한 정기적인 회의 또는 평가를 실시하고 있다.

Ⅳ. 단기 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표

1. 단기 청소년쉼터 서비스 특징과 현황
2. 단기 청소년쉼터 적정 서비스
3. 단기 청소년쉼터 서비스 요소
4. 단기 청소년쉼터 서비스 평가지표

IV. 단기 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표

1. 단기 청소년쉼터 서비스 특징과 현황

1) 서비스 대상 및 현황

가출청소년에게 단기간 서비스를 제공하고 있는 단기청소년쉼터는 2010년 현재 전국적으로 총 49개소가 있다. 지역별로 살펴보면, 경기지역이 12개소로 가장 많고, 서울 5개소, 인천 4개소, 충남 3개소, 대전, 강원, 광주, 전남, 부산, 대구, 울산, 경북, 경남이 각각 2개소, 충북, 전북, 제주가 각각 1개소이다.

〈표 IV-1〉 단기청소년쉼터 현황

구분	단기현황			
	전체	남	여	혼성
전국	49	23	26	—
서울	7	3	4	—
부산	2	1	1	—
대구	2	1	1	—
인천	4	2	2	—
광주	2	1	1	—
대전	2	1	1	—
울산	2	1	1	—
경기	12	6	6	—
강원	2	1	1	—
충북	2	1	1	—
충남	4	3	1	—
전북	1	—	1	—
전남	2	1	1	—
경북	2	—	2	—
경남	2	1	1	—
제주	1	—	1	—

이들 쉼터에서 숙식, 교육 등의 서비스를 이용할 수 있는 청소년의 수는 쉼터별 입소 정원 때문에 제한되어 있는데 2010년도에 한국청소년쉼터협의회에서 파악한 입소 정원, 현원, 그리고 실제 이용한 실인원을 살펴보면 <표 IV-2>과 같다. 먼저 입소청소년 현황 중 정원을 살펴보면, 45개의 단기 청소년쉼터 가운데 15명이 24개소(53.3%)로 가장 높고, 10명이 13개소(28.9%), 12명이 4개소(8.9%), 20명이 2개소(4.4%) 순으로 나타났다. 평균 정원수는 단기 청소년쉼터 13명으로 나타났다. 정원 대비 현원을 살펴보면, 정원 15명 이하 쉼터에서는 정원보다 입소 인원은 적은 것으로 나타났다. 하지만, 15명 이상 입소할 수 있는 쉼터는 2개소이지만, 4개소가 추가적으로 더 많은 인원을 초과하여 청소년들이 시설을 이용하고 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-2> 2009년 단기 청소년쉼터 정원

구 분	정원	현원
6명 이하	1(2.2)	7(15.6)
7~10명	14(31.1)	23(51.2)
11~15명	28(62.2)	9(20.0)
15명 이상	2(4.4)	6(13.3)
합계	45(100)	45(100)
평균(명)	13	9

* 출처: 남미애 외(2010)

단기 청소년쉼터의 2009년 실인원은 <표 IV-3>에서와 같이, 201명에서 300명 사이가 16개소(35.6%)로 가장 높았으며 101에서 200명이 13개소(28.9%), 301명에서 400명이 8개소(17.8%), 601명에서 700명 사이가 3개소(6.7%) 순으로 조사되었다. 단기 청소년쉼터의 한 개소당 실인원 평균은 287명으로 나타났다.

〈표 IV-3〉 단기 청소년쉼터별 실인원

(단위 : 명, 개소, %)

인원	101~ 200미만	201~ 300미만	301~ 400미만	401~ 500미만	501~ 600미만	601~ 700미만	평균
개수	13 (28.9)	16 (35.6)	8 (17.8)	5 (11.1)	0 (0)	3 (6.7)	287

* 출처: 남미애 외(2010)

2) 서비스 제공인력

청소년쉼터의 직원현황을 살펴보면 먼저 소장의 경우 상근이 39개소(52%), 비상근이 36개소(52%)로 조사되었다<표 IV-4>. 이 가운데 단기 청소년쉼터는 25%로 가장 낮은 비율을 보였다. 실장의 유무를 살펴보면, 실장이 없는 경우가 과반수 이상(58.4%)이었으며 보호직원의 경우 4개소(5.2%)를 제외한 모든 쉼터에서 고용되어 있었으며 단기 청소년쉼터의 경우 3명 고용이 33.3% 비율을 보였다. 행정원의 경우 한명도 고용되지 않은 경우가 전체쉼터의 57.1%에 해당되고 있었으며 단기 청소년쉼터가 55.6%를 나타냈다. 취사원의 경우 60개소(77.%)에서 고용되어 있지 않은 것으로 조사되었으며 단기 청소년쉼터는 31개소(68.9%)가 취사원을 고용하고 있었다. 전체 쉼터의 총 직원 수는 평균 4.5명으로 단기 청소년쉼터 5.2명으로 조사되었으며, 5명이 21개소(46.7%), 6명 이상도 13개소(28.8%)로 나타났다.

〈표 IV-4〉 청소년쉼터 직원 수 현황

(단위 : 명, 개소수, %)

인원	2	3	4	5	6	7	8	9	10	평균
개소수 (%)	1 (2.2)	5 (11.1)	5 (11.1)	21 (46.7)	8 (17.8)	2 (4.4)	0 (0)	2 (4.4)	1 (2.2)	5.2

* 출처: 남미애 외(2010)

〈표 IV-5〉 청소년쉼터 직원 유형 현황

(단위 : 명, 개소수, %)

구분		개소 수(%)
소장	상근	23(51.1)
	비상근	22(48.9)
실장	있음	17(37.8)
	없음	28(62.2)
보호 직원수	0명	2(4.4)
	1명	7(15.6)
	2명	14(31.1)
	3명	15(33.3)
	4명	4(8.9)
	5명	1(2.2)
	6명	2(4.4)
행정원 수	0명	25(55.6)
	1명	17(37.8)
	2명	2(4.4)
	3명	1(2.2)
취사원 수	0명	31(68.9)
	1명	14(31.1)
기타인원	0명	38(84.4)
	1명	5(11.1)
	2명	2(4.4)

* 출처: 남미애 외(2010)

청소년쉼터의 이·퇴직률은 전체쉼터를 대상으로 살펴보면, 2007년 1월 1일부터 2009년 12월 31일 3년간에 해당되는 것으로* 50% 초과 100%

* 직원의 이·퇴직률은 2009년 1월 1일부터 2009년 12월 31일 동안 1년 이상 계약된 정규직과 계약직 직원을 대상으로 조사했으며 비상근 소장과 2007년 지원된 전무상담사는 제

이하가 26개소(33.8%)로 가장 많았으며 0%초과 50% 이하가 25개소(32.5%)로 두 번째로 높았다. 101% 이상도 17개소로 18.5%로 높은 비율을 보였으며 한 명도 이직하지 않은 곳은 6개소(7.8%)에 불과했다. 이 가운데 단기 청소년쉼터의 이·퇴직율은 50% 이상 100% 이하가 15개소(33.3%)로 가장 높았으며 1% 이상 50% 미만이 13개소(28.9%), 101% 이상 150% 미만이 6개소(13.3%), 151% 이상 200% 미만이 5개소(11.1%)였으며 직원이 한명도 이직하지 않은 쉼터는 4개소(8.9%)에 해당했다. 직원 이·퇴직률 전체 평균은 86.7%임을 고려할 때 단기 청소년쉼터가 89.7%로 가장 높은 것으로 나타났다<표 IV-6>.

<표 IV-6> 직원의 이·퇴직률

구 분	개수(%)
0%	4(8.9)
0% ~ 50% 이하	13(28.9)
50% ~ 100 이하	15(33.3)
100% ~ 150% 이하	6(13.3)
150% ~ 200% 이하	5(11.1)
200% ~ 250% 이하	0(0)
250% ~ 300% 이하	1(2.2)
300% ~ 350% 이하	1(2.2)
합계	45(100)
평균(%)	89.7

외했다. 또한 동일 법인 내 인사이동 및 정년퇴임한 직원 등은 이직한 직원에 포함시키지 않았다. 직원의 이·퇴직률을 산출한 공식은 아래와 같다.

$$\frac{2007년 \sim 2009년 \text{ 이·퇴직 직원 수 ()명}}{2009년 12월 31일 \text{ 현재 직원 수 ()명}} \times 100 = ()\%$$

단기 청소년쉼터의 직원 1인당 주평균 근무시간 수는 50시간 60시간 미만이 17개소(37.8%)로 가장 높게 나타났으며 70시간 80시간 미만이 10개소(22.2%), 60시간 이상 80시간 미만 9개소(20.0%), 40시간 이상 50시간 미만 8개소(17.8%) 순으로 조사되어 대부분의 단기 청소년쉼터의 직원들이 50시간 이상 근무하는 것으로 조사되었다<표 IV-7>. 직원 1인당 근무시간 평균은 단기 청소년쉼터의 경우 주당 평균 60.1시간 근무하는 것으로 조사되었으며 최소 40시간부터 최대 84시간까지의 범위를 나타냈다.

<표 IV-7> 단기 및 중장기청소년쉼터 직원 1인당 주 평균 근무 시간 수

구 분	개소 수
40시간 이상 50시간 미만	8(17.8)
50시간 이상 60시간 미만	17(37.8)
60시간 이상 70시간 미만	9(20.0)
70시간 이상 80시간 미만	10(22.2)
80시간 이상 90시간 미만	1(2.2)
90시간 이상	0(0)
합계	45(100)
평균(시간)	60.1
표준편차	11.4
중위수(시간)	59.0
최소값(시간)	40.0
최대값(시간)	84.0

* 출처: 남미애 외(2010)

3) 서비스 세부 내용

단기청소년쉼터의 서비스 세부내용을 살펴보면, 단기 및 중장기 청소년쉼터*에서 행해지는 프로그램 및 서비스 중 가장 많이 실시된 것은 문화여가활동(25.9%)이었고 교육지원(16.6%), 사회적응지원(12.6%), 정서지원(11.5%), 생활지도(6.1%), 진로지원(5.4%), 직업지원(4.8%)의 순이었다. 각각 프로그램 및 서비스의 소요시간 및 특성이 서로 다르기 때문에 단순한 실시횟수만을 가지고 비교하기는 어렵지만 보호와 관련된 서비스 및 프로그램이 전체 프로그램 중 과반수이상을 차지하고 사회복지 지원은 약 40%를 차지하는 것으로 나타났다<표 VI-8>. 또한 단기 및 중장기 청소년쉼터에서의 프로그램 및 서비스에 참여한 인원은 문화여가활동(25.7%)이 가장 많았고 그 다음이 생활지도(17.5%), 교육지원(15.8%), 정서지원(13.0%), 사회적응지원(6.3%), 진로지원(2.0%), 직업지원(1.7%)의 순이었다. 보호와 관련된 서비스는 전체 프로그램에 참여한 사람의 55% 이상을 차지하였고 사회복지 지원 서비스를 받은 인원은 25% 정도를 차지하였다. 결과적으로 보호와 관련된 서비스의 경우는 횟수는 물론 참여인원도 상대적으로 높는데 반해 사회복지 지원 서비스는 참여인원보다 실시횟수가 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 또한 단기 청소년쉼터와 비교해 보았을 때 생활지도, 법적지원, 가정복귀지원, 사회적응지원, 대안생활지원보다는 교육지원, 독립생활지원, 정서지원이 상대적으로 높은 것으로 나타났다(정익중 외, 2009).

* 단기 청소년쉼터의 서비스 내용만 파악할 수 있는 데이터가 없어 중장기 청소년쉼터까지 포함된 내용으로 살펴보았다.

〈표 IV-8〉 단기 및 중장기 청소년쉼터에서의 서비스 및 프로그램

(단위: 명, 회, %)

분류		2008년	
		참여인원	실시횟수
보호	법적지원	763(0.3)	109(2.3)
	문화여가활동	65182(25.7)	1208(25.9)
	생활지도	44352(17.5)	284(6.1)
	정서지원	33062(13.0)	538(11.5)
가정복귀 지원	가족지원	1133(0.4)	93(2.0)
	귀가지원	1411(0.6)	73(1.6)
사회복귀 지원	진로지원	5109(2.0)	254(5.4)
	사회적응지원	15907(6.3)	588(12.6)
	교육지원	39990(15.8)	776(16.6)
	직업지원	4241(1.7)	222(4.8)
	대안생활지원**	1524(0.6)	88(1.9)
	독립생활지원****	1146(0.5)	75(1.6)
기타	기타	39611(15.6)	360(7.7)
계		253431	4668

*** 중장기만 해당됨 ** 단기 청소년쉼터만 해당됨

* 출처: 한국청소년쉼터협의회(2008). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료

다음으로 단기 청소년쉼터에서 제공하는 서비스 제공 정도를 살펴보고자 한다. 단기 청소년쉼터의 일평균서비스 제공 정도는 행정지원시스템에서

* 퇴소후 독립생활을 위한 기초교육(생활비관리 등)

보호, 상담, 프로그램, 의료서비스, 지역사회 연계를 입력한 건수의 총합을 365로 나눈 값이다. 단기 청소년쉼터의 일평균 서비스제공 총량은 10건 이상 20건 미만인 16개소(36.4%)로 가장 높았으며 그 다음으로는 20건 이상 30건 미만 13개소(29.5%), 1건 이상 10건 미만 5개소(11.4%), 30건 이상 50건 미만 4개소(9.1%) 순이었다. 단기 청소년쉼터의 일평균 서비스제공 총량 평균은 30.3건으로 조사되었으며 최소 7.7건에서 최고 308건으로 편차가 매우 컸다.

〈표 IV-9〉 단기 청소년쉼터 일평균 서비스제공 총량

(단위 : 개소수, %)

구분	1건 ~ 10건 미만	10건 ~20건 미만	20건 ~ 30건 미만	30건 ~ 40건 미만	40건 ~60건 미만	60건 이상	합계
개수 (%)	5 (11.4)	16 (36.4)	13 (29.5)	4 (9.1)	3 (6.8)	3 (6.8)	44 (100)

* 출처: 남미애 외(2010)

5) 서비스 자원

청소년쉼터의 2009년 세입을 살펴보면, 단기 청소년쉼터는 1억 5천 이상 2억 미만이 16개소(35.6%)로 가장 많고 그 다음으로는 1억 이상 1억 5천 미만이 15개소(33.3%), 2억 이상 2억 5천 미만 7개소(15.6%) 순이며 2억 5천 이상도 6개소(13.3%)에 달했다. 전체 쉼터의 평균 세입은 약 1억 7천만원이며, 그 중 단기 청소년쉼터는 1억 9천만원으로 가장 많은 재원을 확보하고 있다.

<표 IV-10> 2009년 단기 청소년쉼터 전체 세입 내용

(단위 : 개소, %)

구 분	단기 청소년쉼터
5천만원이상 ~ 1억 미만	1(2.2)
1억 이상 ~ 1억 5천미만	15(33.3)
1억 5천 이상 ~ 2억 미만	16(35.6)
2억 이상 ~ 2억5천미만	7(15.6)
2억 5천 이상	6(13.3)
합계	45(100)
평균액수(천원)	195,360

* 출처: 남미애 외(2010)

단기 청소년쉼터의 재원에 대해 국고보조금과 지방비, 법인전임금과 후원금, 기타로 구분해 살펴보면 다음과 같다. 먼저 단기 청소년쉼터의 국고보조금은 5천만원 이상 7천5백만원 미만이 30개소(66.7%), 그 다음으로 2천5백만원 이상 5천만원 미만이 11개소(24.4%)의 순으로 나타났다. 전체쉼터의 국고보조금 평균 액수 약 5천 6백만원과 비교해 볼 때, 단기 청소년쉼터는 1개소당 평균 6천만원의 국고 보조금을 받고 있는 것으로 조사되었다<표 IV-11>.

단기 청소년쉼터는 5천만원 이상 7천 5백만원 미만이 21개소(46.7%)로 가장 높게 나타났으며 1억 이상도 16개소(35.6%)로 높게 나타났다. 그리고 특히 지방비 최저액(3천만원)과 최고액(5억 1천 5백만원)의 편차가 매우 컸다.

<표 IV-11> 2009년 청소년쉼터 국고지원 세입 내용

국고 보조금		지방비	
2천5백만원 미만	1 (2.2)	2천5백만원 ~5천만원	2 (4.4)
2천5백만원 ~5천만원	11 (24.4)	5천만원 ~7천5백만원	21 (46.7)
5천만원 ~7천5백만원	30 (66.7)	7천5백만원 ~1억	6 (13.3)
7천5백만원 ~1억	3 (6.7)	1억 이상	16 (35.6)
합계	45 (100)	합계	45 (100)
평균액수(천원)	60,861	평균액수(천원)	109,509
중위수(천원)	68,442	중위수(천원)	69,192
최저액(천원)	17,760	최저액(천원)	30,000
최고액(천원)	84,000	최고액(천원)	515,393

* 출처: 남미애 외(2010)

단기 청소년쉼터의 민간지원 세입 내용을 살펴보면 <표 IV-12>와 같다. 먼저 2009년 법인 전입금을 살펴보면, 응답한 쉼터 46개소 중 2천 5백만원 미만이 36개소(78.3%)로 가장 많았으며 평균 액수는 천 7백만원 정도로 나타났는데 이 가운데 단기 청소년쉼터의 평균액수는 천 6백만원으로 조사되었다. 후원금은 응답한 쉼터 48개소 중 2천 5백만원 미만이 39개소(81.3%)로 가장 높게 나타났으며 평균 액수는 1716만원으로 단기 청소년쉼터는 1,554만원으로 조사되었다. 기타 세입으로는 응답한 41개 쉼터의 평균 액수는 1121만원이며, 단기 청소년쉼터는 평균 984만원으로 조사되었다.

<표 IV-12> 2009년 청소년쉼터 민간지원 세입 내용

법인 전입금(원)		후원금(원)		기타 세입(원)	
2천5백만원 미만	20(71.4)	2천5백만원 미만	27(87.1)	2천5백만원 미만	25(92.6)
2천5백만원 ~5천만원	7(25.0)	2천5백만원 ~5천만원	3(9.7)	2천5백만원 ~5천만원	1(3.7)
5천만원 ~7천5백만원	1(3.6)	5천만원 ~7천5백만 원	1(3.2)	5천만원 ~7천5백만 원	1(3.7)
7천5백만원 이상	0(0)	7천5백만원 이상	0(0)	7천5백만원 ~1억 미만	0(0)
합계	28(100)	합계	31(100)	합계	27(100)
평균액수 (천원)	16,772	평균액수 (천원)	11,429	평균액수 (천원)	9,844

* 출처: 남미애 외(2010)

4) 서비스 환경

(1) 시설별 면적 평균

단기 청소년쉼터의 시설면적의 평균을 살펴보면 전체 총면적은 191.43 m^2 으로 조사되었다. 그 중 침실의 경우 52.4 m^2 , 단체활동실 73.5 m^2 , 상담실은 21.1 m^2 , 사무실 30 m^2 으로 조사되었다.

〈표 IV-13〉 단기 청소년쉼터의 시설면적

구분	침실	식당	욕실	단체 활동실	상담실	사무실	기타	총면적 평균
면적 (m^2)	52.4	24.9	24.9	73.5	21.1	30.0	46.6	261.6

* 출처: 남미애 외(2010)

또한 단기 청소년쉼터의 시설구조는 〈표 IV-14〉와 같다. 먼저 침실수를 살펴보면 침실이 3개가 22개소(48.9%)로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로는 2개와 4개가 각각 8개소(17.8%)로 조사되었다. 조리실을 포함한 식당 수는 1개가 40개소(88.9%)로 가장 높은 비율을 보였고, 욕실 수는 단기 청소년쉼터의 경우 1개와 2개가 각각 17개소(37.8%)로 조사되었다. 단체활동실 수는 1개가 가장 많은 비율을 보이고 있었고, 2개 이상도 18개소(40%)를 차지하고 있었다. 상담실의 경우 대부분의 쉼터(83.5%)에서 1개 이상 마련이 되어 있지만, 마련되어 있지 않은 곳이 2개소(4.4%)가 있었다. 사무실 또한 상담실과 마찬가지로 거의 대부분의 쉼터(97.8%)에서 마련이 되어 있었으며 단기 청소년쉼터의 경우 1곳(2.2%)은 사무실이 없는 것으로 나타났다.

〈표 IV-14〉 2009년 단기청소년쉼터 시설 구조

(단위 : 개소, %)

구분		개수 (%)
침실수	2개	8(17.8)
	3개	22(48.9)
	4개	8(17.8)
	5개	3(6.7)
	6개	1(2.2)
	7개	2(4.4)
	8개	1(2.2)
식당수 (조리실포함)	0개	0(0)
	1개	40(88.9)
	2개	5(11.1)
욕실수	1개	17(37.8)
	2개	17(37.8)
	3개	8(17.8)
	4개	2(4.4)
	5개	1(2.2)
단체활동실수	0개	1(2.2)
	1개	26(57.8)
	2개	13(28.9)
	3개	4(8.9)
	4개	1(2.2)
상담실	0개	2(4.4)
	1개	37(82.2)
	2개	6(1.3)
	3개	0(0)
사무실	0개	1(2.2)
	1개	40(88.9)
	2개	4(8.9)
기타	0개	16(35.6)
	1개	15(33.3)
	2개	5(11.1)
	3개	4(8.9)
	4개	0(0)
	5개	3(6.7)
	6개	1(2.2)
	7개	1(2.2)
	9개	0(0)

2. 단기청소년쉼터 적정 서비스

1) 단기 청소년쉼터 서비스에 대한 제도적 논의

청소년복지지원법 제4장 제14조에는 ‘가출청소년의 일시적인 생활지원과 선도, 가정·사회로의 복귀를 지원하기 위하여 청소년쉼터를 설치·운영할 수 있다’고 명시되었다. 이로써 청소년쉼터는 청소년복지시설로서 청소년복지지원법에 유일하게 설치·운영근거를 가지고 있는 시설이 된다.

또한 동법 시행령 제4장 제13조에서는 ‘가출청소년의 일시적인 생활지원과 선도 및 가정·사회로의 복귀를 지원하기 위하여, 청소년쉼터의 사업을 가출청소년의 일시보호 및 숙식제공, 가출청소년의 상담·선도·수련활동, 가출청소년의 학업 및 직업훈련 지원활동, 청소년의 가출 예방을 위한 거리상담활동, 그 밖에 청소년복지지원에 관한 활동’으로 명시하고 있다. 그리고 동법 시행령 제14조에서는 청소년쉼터의 보험가입을 명시하고 있으며, 보험 금액의 기준은 청소년활동진흥법 시행령 제13조 제2항의 규정*을 준수하도록 하고 있다. 동법 시행규칙 제13조에서는 청소년쉼터의 설치기준을 명시하면서, 숙식시설(침실, 식당 및 욕실 포함), 단체활동실 1개

* 청소년활동진흥법 시행령 제13조 제2항

제13조(보험가입) ②법 제25조제2항의 규정에 의한 보험금액은 다음 각호의 기준에 해당하는 금액 이상의 것이어야 한다. 다만, 지급보험금액은 실손해액으로 하되 사망의 경우 실손해액이 2천만원 미만인 경우에는 2천만원으로 한다.

1. 사망의 경우에는 8천만원
2. 부상의 경우에는 별표 2에서 정하는 금액
3. 부상의 경우 그 치료가 완료된 후 당해 부상이 원인이 되어 신체장해(이하 “후유장해”라 한다)가 생긴 때에는 별표 3에서 정하는 금액
4. 부상자가 치료중에 당해 부상이 원인이 되어 사망한 경우에는 제1호 및 제2호의 금액을 합산한 금액
5. 부상한 자에게 당해 부상이 원인이 되어 후유장해가 생긴 경우에는 제2호 및 제3호의 금액을 합산한 금액
6. 제3호의 금액을 지급한 후 당해 부상이 원인이 되어 사망한 경우에는 제1호의 금액에서 제3호의 규정에 의하여 지급한 금액을 공제한 금액

소, 상담실 1개소, 사무실 1개소를 설치하고 청소년지도사, 청소년상담사, 사회복지사 중 2명 이상을 전문인력으로 배치하도록 규정하고 있다.

한편 2010년 청소년쉼터의 운영지침을 살펴보면, 청소년쉼터를 청소년의 특성, 상황, 욕구 등을 고려하여 일시 청소년쉼터, 단기 청소년쉼터, 중장기 청소년쉼터로 나누고 각 유형별로 핵심기능과 주요기능을 구분하여 제시하고 있다. 전체 쉼터에 해당하는 청소년쉼터의 설치 및 운영에서는 쉼터의 설치, 쉼터 운영, 쉼터 위탁관리, 국고보조금 지원, 쉼터 운영관리, 쉼터운영위원회, 인권보호, 쉼터 입·퇴소 관리, 조직 및 인력관리, 실무자의 전문성 강화, 홍보 관리, 평가, 실적보고로 구분하고 세부적인 내용들을 <표 IV-15>와 같다.

<표 IV-15> 쉼터의 설치 및 운영

구분	내용
쉼터의 설치	■ 이용대상 : 9세~24세까지의 남·녀 청소년 ■ 설치지역 : 청소년유해업소가 밀집한 지역 설치 지양
쉼터 운영	■ 청소년쉼터 운영은 지방자치단체가 위탁 관리함
쉼터 위탁관리	■ 청소년 쉼터 위탁 단체 선정 및 해지 ■ 위탁계약체결 및 운영 평가
국고보조금 지원	■ 국고보조금 지원 절차 ■ 국고보조금 예산 편성 및 집행 ■ 보조금의 지원 및 관리
쉼터 운영관리	■ 후원금 접수 및 관리 ■ 재산 및 물품관리 ■ 안전관리
쉼터운영위원회	■ 운영위원회 설치목적 ■ 쉼터운영위원회의 구성 ■ 운영위원회 운영
인권보호	■ 인권침해 등 문제시설에 대한 관리강화 등 ■ 쉼터 이용청소년간의 관계에서 인권침해사례 모니터링 철저

구분	내용
쉼터 입·퇴소 관리	▪ 청소년이익 최우선의 원칙에 따라 입소·퇴소 관리 ▪ 입·퇴소관리
조직 및 인력관리	▪ 운영체계 ▪ 인력기준 ▪ 직원의 선발
실무자의 전문성 강화	▪ 교육훈련 기회 확대 ▪ 청소년쉼터 사례관리 및 집단프로그램 실시 유도
홍보관리	▪ 가출청소년 복지지원체계 구축 확대 및 사회지망 확산을 위한자원봉사자 확충 및 운영 철저
평가	▪ 시설종합평가
실적보고	▪ 상담 및 기록보존 ▪ 실거거보고

* 출처: 보건복지부(2010), 청소년쉼터 운영지침.

청소년쉼터 운영지침에서의 단기 청소년쉼터의 핵심기능은 사례관리를 통한 연계이며, 주요 기능은 가출청소년 문제해결을 위한 상담·치료 및 예방활동, 의식주·의료 등 보호서비스제공, 가정 및 사회복귀를 위한 가출청소년 분류, 연계·의뢰 서비스 제공 등을 제공하여 궁극적으로 시설에서 잘 보호하여 가정 및 사회복귀를 하게 하는 것이다.

〈표 IV-16〉 단기 청소년쉼터의 서비스의 제도적 근거

구분	청소년복지지원법	단기 청소년쉼터의 운영지침
대상	가출청소년	가출청소년(9세~24세) 갈등가정청소년, 해체가정청소년
기간	일시적	3개월 내외의 단기보호 (1차에 한해 연장가능)
목적	일시적인 생활지원과 선도, 가정·사회로의 복귀를 지원	보호, 가정 및 사회복귀- 사례관리를 통한 연계
기능	1. 일시보호 및 숙식제공 2. 가출청소년의 상담·선도·수련활동 3. 가출청소년의 학업 및 직업훈련 지원활동 4. 청소년의 가출 예방을 위한 거리상담활동 5. 그 밖에 청소년복지지원에 관한 활동	주요기능: 안정된 공간에서 보호/청소년 심신의 회복과 변화에의 동기화/ 전문적 사정과 서비스 판별/ 가정복귀와 사회복귀를 위한 기초적 서비스 지원 1. 가출청소년문제해결을 위한 상담·치료 및 예방활동 2. 의식주·의료 등 보호서비스 제공 3. 가정 및 사회복귀를 위한 가출청소년 분류, 연계·의뢰 서비스 제공 등
설치 기준	숙식시설(침실, 식당 및 욕실 포함), 단체활동실 1개소, 상담실 1개소, 사무실 1개소	침실 1인당 3.3㎡ 식당 및 욕실 단체활동실 66㎡ 상담실 16.5㎡ 사무실 직원 1인당 3.3㎡
인력	청소년지도사, 청소년상담사, 사회복지사 중 2명 이상 배치	10인 미만- 3명 10~15인 미만- 5명 15~20인 미만 8명 20~25인 이하 9명
기타	보험가입	세부적인 내용 운영지침 명시

2) 관련 문헌검토

2006년 단기 청소년쉼터 세부운영모형 연구(김지혜 외, 2006b)에서는 기존의 연구들을 고찰하고 현장 전문가들이 참여하여 단기 청소년쉼터의 서비스운영모형을 논리모델에 근거하여 개발하였다. 이 모형은 단기 청소년쉼터가 서비스를 제공해야 하는 표적집단, 목표, 서비스 요소, 서비스 내용, 서비스절차, 성과 등을 논리모델의 틀에 의해 구분하고 있다.

김지혜 외(2006b)의 연구결과를 살펴보면, 가출청소년을 보호하고 양육하는 가정의 기능이 일시적 혹은 장기적으로 상실되어 안전한 보호가 필요한 청소년으로 정의하고, 크게 갈등가정청소년, 해체가정청소년의 두 유형으로 구분하였다. 이들에 대한 서비스 기관으로서 단기 청소년쉼터의 목표는 청소년을 안전하게 보호하고, 청소년이 가정에 복귀하도록 하며, 청소년이 사회에 복귀하도록 도움을 주는 세 가지로 구성되었다.

서비스 내용은 <표 IV-17>에서와 같이 표적 집단에서 논의된 서비스 내용들을 단기 청소년쉼터 목표에 근거한 서비스의 세 가지 주요소, 즉 보호, 가정복귀지원, 사회복귀지원에 따라 항목별로 구분하였다. 그 결과 ‘보호’적 요소에 해당하는 서비스 내용으로는 의식주, 의료서비스, 법적 서비스, 문화여가활동, 생활지도와 정서상담이, ‘가정복귀지원’ 영역에는 가족지원서비스, 귀가준비프로그램, 가족상담이, ‘사회복귀지원’ 영역에는 진로상담, 사회적응프로그램, 교육지원서비스, 직업지원서비스, 대안생활지원서비스로 분류하였다. 그리고 세부 서비스활동에 따라 즉각적으로 성과를 산출하고, 최종적 성과에 대한 지표는 보호인원, 가정복귀인원, 사회복귀인원 등으로 제시하였다.

<표 IV-17> 단기쉼터 서비스 요소별 서비스 내용

서비스요소	서비스내용	예 시
보호	의식주	숙식, 의복 제공, 샤워, 이·미용, 휴식 등
	의료지원	건강검진(발달상태, 성병 등), 응급치료, 질병치료, 임신테스트 등
	법적지원	법적옹호, 법률연계, 법률행정지원 등
	문화여가활동	다양한 문화체험, 취미생활지원, 봉사활동 캠프 등
	생활지도	자치회의, 일상생활훈련 등
	정서지원	개별상담, 집단상담 등
가정복귀지원	가족상담	가정방문, 부모교육 및 상담, 가족과의 전화연결 등
	가족지원	가족서비스 관련 자원에 대한 정보제공과 연계 등
	귀가지원	귀가계획세우기, 귀가준비상담, 가족생활적응 상담 등
사회복귀지원	진로상담	적성검사, 진로설계지도, 진로관련 상담 등
	사회적응지원	약물, 성교육, 분노 조절, 사회성 훈련, 직장동료관계 프로그램, 예절교육, 대화기술 훈련, 인권교육 등
	교육지원	학교생활지도, 학습지도, 학교연계 등
	직업지원	직업탐색, 직업학교 연결, 취업연결 등
	대안생활지원	중장기 쉼터, 독립생활 지원 등

출처: 김지혜 외(2006b).

정익중·백혜정 외(2009)은 청소년쉼터의 바람직한 운영모형을 개발하였는데, 청소년 쉼터 제공서비스 최소기준마련과 더불어 청소년 쉼터 운영모형을 제시하였다. 그 가운데 단기 청소년쉼터의 내용을 살펴보면 다음과 같다.

단기 청소년쉼터의 적정 시설기준에 대해서는 단기 청소년쉼터는 보호가

주기능이기 때문에 쉼터의 위치는 접근성이 좋은 가출청소년 밀집지역에 있는 것이 좋고, 청소년이 일정기간 동안 숙식을 하는 곳이므로 소방도로가 확보되어 있는 등 안전하게 지낼 수 있는 곳이라야 한다. 또한 가출청소년의 특성상 주민들과 마찰을 빚을 가능성이 상대적으로 적은 상가 지역이 적합하다고 하였다. 또한 뛰어내리는 등의 위험을 최소화하기 위해 1층에 마련하고 만약 2층 이상일 경우에는 방법창을 설치할 필요가 있으며, 복층구조를 갖는다면 1층은 사무공간 및 프로그램실, 2층은 침실을 마련할 수 있음을 제안하고 있다.

시설규모는 입소인원 당 20.79㎡이어야 하며 필수설비시설은 2~4명 규모의 상담실, 5~20명이 활동 가능한 단체활동실, 정원 4명 이내의 침실, 6~10명의 직원이 근무 가능한 사무실, 성별 구분된 화장실 및 샤워실과 같은 위생시설, 매일 3회의 급식 제공이 가능한 조리실, 컴퓨터나 TV가 비치된 휴게공간, 생필품이나 후원물품 보관이 가능한 물품보관실, 시설 안전을 위해 소화기구 및 경보설비가 갖추어진 비상재해 대비시설 등이 필요하다고 언급하고 있다.

인력 배치 및 전문인력에 대해서는 15명~20명 이하 입소시설에는 11명, 21명~25인 이하 입소시설은 12명을 배치하는 것을 권장하고 있다. 세부적으로는 단기 청소년쉼터에는 선별과 사례관리를 담당하는 전문인력과 생활지도원 3명을 배치하여 3교대로 근무할 수 있도록 하여 24시간 운영이 좀 더 내실화될 수 있도록 구성하고, 생활시설이기 때문에 취사원 1명씩을 배치할 것을 주장한다.

또한 단기 청소년쉼터의 주요 기능을 ‘가출청소년을 단기간 보호하면서 청소년의 문제 양상과 심각성, 진로 및 가정 복귀 가능성을 통합적으로 사정하여 분류’하는 것으로 설정하였다. 이러한 통합적 사정에 근거하여 다양한 서비스 자원을 연계, 조정, 점검함으로써 궁극적으로는 가출 청소년의 가정과 사회 복귀를 돕는 것이 주요기능이라고 하겠다. 따라서 단기 청소년쉼터의 통합적 사정 기능은 전체 가출청소년을 위한 쉼터 서비스 체계의 효율성에 가장 큰 영향을 미치게 된다고 강조한다.

그리고 보다 구체적으로 단기 청소년쉼터에서 실시하는 걱정 서비스의 하위 유형을 서비스 내용별로 생활지원, 의료지원, 교육지원, 정서지원, 사례관리로 구분하고, 이 중에서 중점 서비스 영역은 통합적 사정과 사례관리 서비스라고 규정하였다.

〈표 VI-18〉 단기 청소년쉼터 걱정 서비스 내용

서비스유형	서비스내용	서비스 예시
생활지원	의식주서비스	숙식, 의복 제공, 샤워, 이·미용, 휴식 등
	생활지도	자치회의, 일상생활훈련, 예절교육 등
의료지원	건강검진	집단생활에 적응에 필수 의료 검진(피부병, 성병, 전염병, 임신테스트, 등
	응급치료	사고, 질병으로 인한 응급 상황에서 응급치료 연계
	질병치료	성병, 피부병 등에 대한 질병 치료 및 의료비 지원
교육지원	학교 적응/복학 지원	학교 복귀를 위한 행정적 지원, 학교 생활 적응 지원
	학습지도	학습부진 청소년 지도, 대안 교육 연계 지원
	진로지도	적성검사, 진로상담, 직업탐색
정서지원	집단상담	약물예방, 성교육, 분노조절 훈련, 사회성(대인관계) 훈련, 인권교육
	개별상담	대인관계 상담, 우울 및 정서적 어려움에 대한 상담,
	가족상담	가정방문, 가족상담, 부모교육 및 상담, 귀가준비 상담
	문화여가활동 지원	다양한 문화체험, 취미생활지원, 봉사활동 캠프 등
사례관리*	통합적 사정	입소상담, 가출동기, 서비스욕구, 개인/가정에 대한 통합적 사정
	자원연계 및 옹호	독립생활자원, 취업자원, 직업학교 연결, 법률서비스연계, 법률행정지원
	사례회의	고위험 사례의 서비스 계획, 조정, 점검을 위한 사례회의

* 단기 쉼터의 중점 서비스 영역, 출처: 정익중 외(2009).

3. 단기 청소년쉼터 서비스 요소

1) 연구과정

단기 청소년쉼터 서비스 요소 및 내용을 산출하기 위하여 단기 청소년쉼터의 실무진 2명과 한국청소년쉼터협의회 직원들을 대상으로 기존 쉼터의 서비스 내용과 2007년 쉼터 평가지표에서 활용되었던 지표의 내용, 단기 청소년쉼터에서 참고할 만한 다른 시설(주로 아동양육시설, 모부자복지시설, 지역아동센터 등)의 평가지표, 2010년 청소년쉼터 운영지침 등을 집중적으로 점검하고 이들 서비스를 현장경험을 바탕으로 재구조화 하는 작업을 거쳤다.

서비스 요소 및 주요 내용은 1회의 집중 논의 과정을 거쳤고, 3회의 서면 논의과정을 거쳐 연구진이 완성되었다.

주로 논의되었던 질문들은 다음과 같다.

- 서비스 영역들을 어떻게 구분할 것인가?
- 기존 평가지표 가운데 제거되어야 할 서비스는 무엇인가?
- 새롭게 다루어야 할 서비스는 무엇인가?

2) 서비스 요소와 서비스 내용

서비스라 함은 사람들의 건강과 안녕을 증진시킴으로써 자기 만족감을 높이는 활동을 의미한다(Barker, 1999). 이러한 서비스의 기능은 개인의 의존성을 감소시키고, 가족관계 및 기능을 강화하며 개인, 가족, 집단, 지역사회가 나름대로의 사회적 기능을 성공적으로 잘 수행할 수 있도록 연계하고 재구조화하는 일련의 생산적 과정을 창출하는 것이다. 따라서 서비스 내용을 구성하는 것은 명확한 대상에 대하여 그들의 욕구와 필요에 대한 구체적인 목표를 현실적으로 달성해나가는 실천과정이라 할 수 있다(김지혜 외, 2006). 따라서 쉼터 서비스 내용 구성에 있어서 서비스의 틀을 명

확하게 제시해 준다면 쉼터들이 달성해야 하는 목표를 명확하게 드러내 보일 수 있을 것이다. 따라서 3년마다 실시되는 쉼터평가지표의 틀을 현재의 상황에 맞게 재편하는 것이 쉼터의 서비스 요소와 내용을 더욱 명확하게 제시할 수 있으며, 이 지표가 실무자들에게 지향해야 할 보편적인 기준이 될 것이다.

따라서 연구진과 현장 실무자들이 함께 논의된 서비스 요소들은 기존 쉼터 평가지표의 영역 구분을 기존대로 유지하되, 단기 청소년쉼터 서비스의 가장 필수적인 요소를 가장 고려하여 구성하려 하였다. 즉, 평가 영역인 재정 및 조직분야, 인적자원(인력)분야, 프로그램 및 서비스분야, 이용자(수요자)분야, 지역사회연계 분야는 그대로 두고, 쉼터 서비스의 최소한의 가이드 라인이 될 수 있도록 각 지표들을 구체화시켰다. 평가지표의 평가내용은 각 지표당 3~7개 정도로 구성하여 각 평가 내용이 단기 청소년쉼터 서비스의 기본이 될 수 있도록 하였으며, 지표 해설을 덧붙여 실무자들이 쉽게 이해할 수 있도록 하였다.

2007년 단기 청소년쉼터 평가지표와 비교했을 때, 평가의 기준을 더욱 명확히 하고, 자체적인 평가가 가능하도록 하여 해당 쉼터의 수준이 어느 정도인지 가늠할 수 있도록 하였으며, 어느 영역의 어떤 지표의 내용이 가장 취약한지 빠르게 파악할 수 있도록 평가지표를 구성하였다. 기존평가지표와 신규 평가지표 간의 비교는 <표 VI-19>와 같다.

〈표 VI-19〉 기존 평가지표와의 비교

평가 분야	기존 평가지표	신규 평가 지표
조직 분야	1. 예산편성 및 집행의 적정성	회계 관리
	2. 자료 및 조직운영	시설의 운영철학과 사업계획
		운영위원회
		비품관리
		후원금 및 후원물품 관리
		기록보존
		운영 평가 및 사업평가
인력 분야	1. 직원의 전문성 및 역량 증진 노력	소장의 전문성
		직원의 전문성
		직원에 대한 복리후생제도
		직원의 채용과 충원
		직원의 교육훈련
		슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문
		직원의 이(퇴)직률
서비스 분야	1. 보호서비스 운영	의식주 서비스
	2. 입·퇴소프로그램	입·퇴소 프로그램
	3. 사례관리	사례관리
	4. 지원 프로그램 운영실적	서비스 욕구조사, 만족도 조사
		개별 상담
		심리·정서 프로그램
		사회적응 프로그램
		청소년쉼터의 서비스 제공정도
		가정 및 사회복귀의 정도
		교육·문화활동 프로그램
		초기적응 프로그램
		건강진단과 건강검진

평가 분야	기존 평가지표	신규 평가 지표
수요자 분야	1. 이용 청소년 실적	▪ 이용청소년 현황
	2. 가정과 사회 복귀	※ 서비스 분야로 이동
	3. 이용 청소년 만족도	▪ 이용청소년의 권리보장 ▪ 개인 정보 관리
연계성 분야	1. 지역사회 기관·시설과의 네트워크	▪ 연계사업 ▪ 자원봉사자 모집 및 관리
	2. 각종 홍보실적 및 수준	▪ 시설을 홍보
	3. 컴퓨터관련 정책참여도	
시설 환경 분야	1. 시설입지 및 구조	▪ 시설의 접근성
		▪ 공간 및 내외부 구조
	2. 시설안전	▪ 방화관리
		▪ 안전검사
	3. 위생설비 관리 및 청결	▪ 시설 내외부 관리상태

4. 단기 청소년쉼터 서비스 평가지표

1) 서비스 평가지표의 구성

단기 청소년쉼터 평가지표는 총 6개의 평가분야로써, A 시설 및 환경 분야, B 재정 및 조직운영 분야, C 인적자원관리 분야, D 이용자 분야, E 프로그램 및 서비스 분야, F 지역사회관계 분야로 구성하였다. 각 분야별 지표수는 A 시설 및 환경 분야 5개 B 재정 및 조직운영 분야 7개, C 인적자원관리 분야 7개, D 이용자 분야 3개, E 프로그램 및 서비스 분야 12개, F 지역사회관계 분야 3개 총 37개이다<표 VI-20>.

평가점수는 개별 평가분야의 중요도를 반영할 수 있도록 문항의 수를 조정함으로써 지표별 원점수의 단위는 동일하지만 평가분야별 배점을 다르게

구성하여 가중치의 효과를 부여하였다. 평가점수는 A영역 15점, B영역 20점, C영역 20점, D영역 10점, E영역 30점, F영역 5점으로 구성하여 총 100점 만점이다. 또한 평가지표별 평가척도는 정성평가의 경우 4등급으로 우수(4점), 양호(3점), 보통(2점), 미흡(1점) 단위를 동일하게 하였다. C7 직원의 이(퇴)직률, D1 이용청소년현황, E8 청소년쉼터의 서비스 제공정도, E9 가정 및 사회복지 청소년수의 경우는 정량 평가로 평가지표에 구성하였지만, 현장 평가 이후 평가위원의 조정과정을 거치도록 하였다.

〈표 VI-20〉 단기 청소년쉼터 평가지표 체계

평가분야 (배점)	평가지표	지표유형
A. 시설 및 환경 분야 (15점)	A1. 시설의 접근성은 어떠한가?	정성
	A2. 공간 및 내외부 구조는 적절한가?	정성
	A3. 시설 내외부 관리상태는 어떠한가?	정성
	A4. 방화관리에 따른 시설의 상태는 적합한가?	정성
	A5. 안전검사를 실시하고 있고, 보험에 가입되어 있는가?	정성
B. 재정 및 조직 운영 분야 (20점)	B1. 시설의 운영철학과 사업계획이 구성되어 있는가?	정성
	B2. 운영위원회가 구성되어 활동하고 있는가?	정성
	B3. 비품관리는 어떠한가?	정성
	B4. 후원금 및 후원물품 관리는 어떠한가?	정성
	B5. 회계 관리가 잘 되어 있는가?	정성
	B6. 기록보존은 어떠한가?	정성
	B7. 운영 평가 및 사업평가를 실시하는가?	정성
C. 인적자원관리 분야 (20점)	C1. 소장은 전문성이 있는가 ?	정성
	C2. 직원은 전문성이 있는가?	정성
	C3. 직원에 대한 복리후생제도는 어떠한가?	정성
	C4. 직원의 채용과 충원은 어떠한가?	정성
	C5. 직원의 교육훈련이 적절히 이루어지고 있는가?	정성
	C6. 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문은 어떠한가?	정성
	C7. 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?	정량

평가분야 (배점)	평가지표	지표유형
D. 이용자 분야 (10점)	D1. 이용청소년 현황은 어떠한가?	정량
	D2. 이용청소년의 권리보장은 어떠한가?	정성
	D3. 개인 정보 관리는 적절한가?	정성
E. 프로그램 및 서비스 분야 (30점)	E1. 의식주 서비스의 실시는 어떠한가?	정성
	E2. 입퇴소 프로그램의 실시는 어떠한가?	정성
	E3. 사례관리의 실시는 어떠한가?	정성
	E4. 서비스 욕구조사, 만족도 조사의 실시는 어떠한가?	정성
	E5. 개별 상담이 적절히 이루어지고 있는가?	정성
	E6. 심리, 정서 프로그램의 실시는 어떠한가?	정성
	E7. 사회적응 프로그램의 실시는 어떠한가?	정성
	E8. 청소년쉼터의 서비스 제공정도는 어떠한가?	정량
	E9. 가정 및 사회복귀의 정도는 어떠한가?	정량
	E10. 교육, 문화활동 프로그램의 실시는 어떠한가?	정성
	E11. 초기적응 프로그램의 실시는 어떠한가?	정성
	E12. 건강진단과 건강검진이 이루어지고 있는가?	정성
F. 지역사회관계 분야(5점)	F1. 시설을 홍보하고 있는가?	정성
	F2. 연계사업은 적절히 이루어지고 있는가?	정성
	F3. 자원봉사자 모집 및 관리는 어떠한가?	정성

2) 서비스 평가지표의 내용

(1) 시설 및 환경분야

시설 및 환경분야에서는 시설의 접근성, 공간 및 내·외부 구조의 적절성, 시설 내·외부의 관리상태, 방화관리 상태의 적합성, 안전검사의 실시와 보험가입의 지표로 구성되어 있으며, 세부 내용은 <표 IV-21>과 같다.

<표 IV-21> 시설 및 환경분야 평가지표

평가지표	내용
A1. 시설의 접근성은 어떠한가?	① 대중교통이용가능 장소까지 도보로 15분 이내에 위치하고 있다. ② 대중교통이 1일 2회 이상 정기적으로 운행되고 있다. ③ 기관의 자체 차량이 있으며 필요시 운영되고 있다.
A2. 공간 및 내외부 구조는 적절한가?	① 청소년들의 통행이나 생활에 불편이나 위험을 주고 있지 않으며, LPG통, 부탄가스, 약물 등 위험물질이 방치되어 있지 않다. ② 내부에는 사무실, 상담실, 단체활동실, 침실, 주방, 화장실 등 서비스를 제공할 수 있는 적절한 공간을 확보하고 있다. ③ 서비스 이용에 편리한 내·외부 구조가 마련되어 있다. ④ 독립된 전용공간을 확보하고 있다.
A3. 시설 내외부 관리상태는 어떠한가?	① 건물 외벽과 도색(페인트칠) 등의 관리 상태가 양호하며, 육안으로 보았을 때 건물이 안전하다고 평가된다. ② 내부는 청결하고 관리가 잘 되고 있고 쾌적한 분위기를 유지한다. ③ 곰팡이 냄새가 없고 환기가 잘 되고 있다. ④ 냉·난방 장치가 적절하게 설치되어 있고 적정 온도가 유지되고 있다. ⑤ 실내공간, 화장실 또는 청소년들이 이용하는 기구들은 정기적으로 소독되고 있다.
A4. 방화관리 상태는 적합한가?	① 소화전이나 소화기 등이 비치되어 있다. ② 비상등이나 비상탈출 등의 장치가 비치되어 있다. ③ 비상재해 교육훈련의 실적이 있다. ④ 청소년 주거 및 전용공간이 방염 커튼 또는 방염페인트로 되어있다.
A5. 안전검사를 실시하고 있고, 보험에 가입되어 있는가?	① 외부기관에서 정기적으로 전기안전검사를 실시하고 있다. ② 외부기관에서 정기적으로 가스안전검사를 실시하고 있다. ③ 외부기관에서 정기적으로 소방안전검사를 실시하고 있다. ④ 청소년 대상 생명신체에 관한 손해배상과 관련된 보험에 가입되어 있다. ⑤ 외부기관에 의뢰하여 정기적으로 차량안전검사를 실시하고 있다(차량 보유시).

(2) 재정 및 조직운영 분야

재정 및 조직운영 분야는 시설의 운영철학과 사업계획 구성, 운영위원회 구성과 활동, 비품관리, 후원금 및 후원물품 관리, 회계 관리, 기록보존, 운영 평가 및 사업평가 실시로 구성되어 있으며 세부 내용은 다음과 같다.

〈표 IV-22〉 재정 및 조직운영 분야 평가지표

평가지표	내용
B1. 시설의 운영철학과 사업계획이 구성되어 있는가?	① 시설의 운영철학(비전)이 문서로 있거나 잘 보이는 곳에 게시되어 있다. ② 운영철학의 내용이 구체적이고 충실하다. ③ 중장기 사업계획이 문서로 되어 있다. ④ 연간 사업계획이 문서로 있다. ⑤ 사업계획의 내용이 구체적이고 충실하다.
B2. 운영위원회가 구성되어 활동하고 있는가?	① 운영위원회 규정이 마련되어 있다. ② 운영위원회가 구성되어 있으며, 인원수와 각 분야별 위원분포가 운영규정에 알맞게 되어 있다. ③ 운영위원회가 2009년 1년간 2회 이상 개최되었다. ④ 운영위원회의 내용이 기록·관리되고 있다. ⑤ 운영위원회의 내용이 시설운영에 반영되고 있다.
B3. 비품관리는 어떠한가?	① 비품대장을 비치하고 있다. ② 비품대장의 기록이 충실히 잘 정리되어 있다. ③ 매년 정기적으로 비품조사를 실시하고 있다. ④ 비품조사 실시 후 비품조사표를 각 비품에 부착하고 있다.
B4. 후원금 및 후원물품 관리는 어떠한가?	① 후원금(후원물품) 영수증(인수증) 교부를 하고 있다. ② 후원금 전용계좌가 개설되어 있다. ③ 후원금(후원물품) 수입 및 사용내용에 대한 관리대장이 잘 정리되고 있다. ④ 후원자들에게 연 1회 이상 후원금 사용결과를 통보하고 있다.

평가지표	내용
B5. 회계 관리가 잘 되어 있는가?	① 법인 및 시설의 수입회계가 구분, 관리되고 있다. ② 회계간의 전출금이 명확하게 기록, 관리되고 있다. ③ 회계 담당자는 보증보험에 가입되어 있다. ④ 결산서를 자체 또는 외부관련기관 홈페이지, 정기간행물 등을 통해 공개한다. ⑤ 이자수입, 기타 수입 등이 통장에 정확하게 입금되며, 기록 관리되고 있다.
B6. 기록보존은 어떠한가?	① 운영일지가 잘 작성되고 잘 보관되어 있다. ② 행정지원시스템에 관련 자료들을 잘 입력하고 있다. ③ 이용청소년현황 및 제공된 서비스에 대한 양식이 마련되어 있다. ④ 이용청소년현황 및 제공된 서비스에 대한 각종 대장이 기록, 보관되고 있다. ⑤ 이러한 문서들의 직원 간 공유체계가 마련되어 있다.
B7. 운영 평가 및 사업평가를 실시하는가?	① 운영 평가회의를 연 1회 이상 시행하고 있다. ② 사업별로 사업평가가 이뤄지고 있다. ③ 운영평가가 기록·관리되고 있다. ④ 사업평가서가 기록·관리되고 있다.

(3) 인적자원관리 분야

인적자원관리 분야는 소장의 전문성, 직원d, 전문성, 직원에 대한 복리후생제도, 직원의 채용과 충원, 직원의 교육훈련, 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문 정도, 직원의 이(퇴)직률로 구성되어 있다. 이와 관련된 세부 내용은 <표 IV-23>에 제시되어 있다.

<표 IV-23> 인적자원관리 분야 평가지표

평가지표	내용
C1. 소장은 전문성이 있는가 ?	① 법정상의 자격기준을 갖추고 있다. ② 청소년관련 시설 및 기관 근무경력 5년 이상이다. ③ 청소년관련 전문 자격증을 소지하고 있다.
C2. 직원은 전문성이 있는가?	① 법정 자격을 갖춘 직원의 비율
C3. 직원에 대한 복리후생제도는 어떠한가?	① 직원의 복무규정이 있다. ② 정기적인 포상제도가 있다. ③ 직원을 위한 병가 및 휴직제도를 실시한다. ④ 휴일·야간·시간외 수당이 명확히 규정되어 있고, 이를 준수하고 있다. ⑤ 연·월차를 포함한 복무규정 휴가일수에 맞는 휴가 제도를 시행하고 있다.
C4. 직원의 채용과 충원은 어떠한가?	① 직원에 대한 자격기준이 명시되어 있다. ② 채용절차를 명문화 하고 있다. ③ 직원선발을 위한 공개적 공고가 있다. ④ 직원 선발위원회 구성 등의 기준 및 절차를 확보하고 있다. ⑤ 갑과 을의 확인 서명이 있는 근로계약서를 관리하고 있다.
C5. 직원의 교육훈련이 적절히 이루어지고 있는가?	① 직원 교육을 위한 예산이 산정되어 있다. ② 직원 1인 평균 연 2회 이상 외부교육 훈련에 참여한다. ③ 연 1회 이상 내부교육을 제공한다.
C6. 슈퍼비전 및 외부전문가로부터 자문은 어떠한가?	① 공식적으로 외부 슈퍼바이저 또는 자문위원이 위촉되어 있다. ② 외부 전문가로부터 연 1회 이상 슈퍼비전을 받고 있다. ③ 내부 슈퍼비전이 월 1회 이상 정기적으로 제공되고 있다. ④ 자문과 슈퍼비전 관련 기록이 관리되고 있다.
C7. 직원의 이(퇴)직률이 어느 정도인가?	① 직원의 이(퇴)직률

(4) 이용자 분야

이용자 분야는 이용청소년 현황, 이용청소년의 권리보장, 개인 정보 관리로 구성되어 있으며 세부적인 내용은 <표 IV-24>와 같다.

<표 IV-24> 이용자 분야 평가지표

평가지표	내용
D1. 이용청소년 현황은 어떠한가?	① 일평균 보호인원 ② 정원대비 이용청소년 현황
D2. 이용청소년의 권리보장은 어떠한가?	① 청소년의 권리와 책임에 대한 교육을 청소년과 직원 각각을 대상으로 연 1회 이상 실시하고 있다. ② 입소 시 청소년 또는 가족, 연고자에게 자신의 권리와 책임에 대해 문서로 제공하고 있다. ③ 이용청소년의 의견수렴(인권침해사항 포함)을 위한 공식적인 장치가 있다. ④ 이용청소년의 의견(인권침해사항 포함)을 수렴한 결과가 있다. ⑤ 청소년에 대한 체벌이 허용되지 않는다.
D3. 개인 정보 관리는 적절한가?	① 청소년 개별 개인 정보나 기록은 분리하여 관리·보관하고 있다. ② 문서관리, 비밀보장 등에 관한 규정이나 지침이 있다. ③ 열람제한과 개인기록보관에 대한 내용이 시설의 운영규정 또는 종사자의 복무규정 등에 포함되어 있다. ④ 청소년의 개인 정보나 기록에 대한 외부유출은 공문 및 이용청소년의 동의에 의해서만 응한다.

(5) 프로그램 및 서비스 분야

프로그램 및 서비스 분야는 의식주 서비스, 입·퇴소 프로그램, 사례관리, 서비스욕구조사와 만족도 조사, 개별상담, 심리정서 프로그램, 사회 적응 프로그램, 서비스 제공정도, 가정 및 사회복귀 정도, 교육, 문화활동 프로그램, 초기적응 프로그램, 건강진단과 건강검진으로 구성되어 있으며, <표

IV-25> 과 같다.

<표 IV-25> 프로그램 및 서비스 분야 평가지표

평가지표	내용
E1. 의식주 서비스의 실시는 어떠한가?	① 식단은 청소년의 발달상황과 특성을 고려하여 전문가의 도움으로 작성되고 있다. ② 식단이 식당에 게시되어 있다. ③ 간식은 1일 1회 이상 적절한 양이 제공되고 있다. ④ 위생물품을 잘 구비하고 있다. ⑤ 침구류의 관리상태가 양호하다. ⑥ 조리과정과 조리 기구 및 조리 후 처리 등이 위생적이다. ⑦ 침실을 4인 미만이 사용한다.
E2. 입·퇴소 프로그램의 실시는 어떠한가?	① 입소자에 대한 규정을 가지고 있다. ② 입소자의 초기적응을 위한 프로그램을 가지고 있다. ③ 퇴소를 앞둔 청소년에 대한 퇴소상담을 하고 있으며 관련기록철이 있다. ④ 퇴소청소년과 관계 유지를 위해 직원이 전화, 또는 이메일 등의 연락을 취하고 있다.
E3. 사례관리의 실시는 어떠한가?	① 청소년의 다양한 문제를 해결하기 위해 사례관리를 실시한다. ② 청소년에게 인테이크, 사정, 개입계획, 개입과정, 종결 등을 실시한다. ③ 청소년에게 외부 자원을 연결하고 있다. ④ 정기적인 사례회의가 실시되며, 그 결과를 충실히 기록하여 활용하고 있다.
E4. 서비스 욕구조사, 만족도 조사의 실시는 어떠한가?	① 조사를 월 1회 이상 정기적으로 실시하고 있다. ② 조사를 생활영역, 프로그램 영역 등 세부영역으로 구분하여 실시하고 있다. ③ 조사 결과를 기록·보관하고 있다. ④ 조사 결과를 시설운영과 서비스 개발에 반영하고 있다.
E5. 개별 상담이 적절히 이루어지고 있는가?	① 입소청소년에 대한 상담이 지속적으로 이루어지고 있다. ② 청소년 개별 상담파일이 있다. ③ 상담 이후 치료가 필요한 청소년에 대해 지역사회기관과 연계하여 치료서비스를 제공하고 있다. ④ 청소년의 가족, 관련자 및 교사 등에 대한 상담이 이루어져 있고 기록이 있다.

평가지표	내용
E6. 심리, 정서 프로그램의 실시는 어떠한가?	① 심리검사를 실시하고 있다. ② 심리검사 결과(실시결과, 검사비용 등)가 보관되어 있다. ③ 심리상담을 의뢰할 수 있는 전문가와 연계되어 있다. ④ 병원, 정신보건센터 등 연계기관이 있다.
E7. 사회적응 프로그램의 실시는 어떠한가?	① 사회적응 프로그램을 주 3회 이상 실시하고 있다. ② 사회적응 프로그램에 대한 기록 및 관리가 되고 있다. ③ 사회적응 프로그램에 대한 평가가 이루어지고 있다.
E8. 청소년쉼터의 서비스 제공정도는 어떠한가?	① 쉼터 일평균 서비스 제공 총량 ② 직원 1인당 주평균 근무시간 수 ()시간
E9. 가정 및 사회복귀의 정도는 어떠한가?	① 2009년 가정복귀 청소년 수 ()명 ② 2009년 사회복귀 청소년 수 ()명
E10. 교육·문화활동 프로그램의 실시는 어떠한가?	① 교육·문화활동 프로그램의 계획안과 예산안이 마련되어 있다. ② 프로그램 실시에 대한 결과가 잘 정리되어 있다. ③ 교육·문화활동 프로그램에 대한 만족도와 평가가 이루어지고 있다. ④ 프로그램 평가결과를 추후 프로그램에 반영하고 있다.
E11. 초기적응 프로그램의 실시는 어떠한가?	① 초기적응 프로그램을 실시하고 있다. ② 초기적응 프로그램에 대한 기록 및 관리가 되고 있다. ③ 입소청소년의 80% 이상이 초기적응 프로그램을 제공받는다.
E12. 건강진단과 건강검진이 이루어지고 있는가?	① 건강진단과 건강검진을 실시하고 있다. ② 건강검진 및 진단 기록을 보관하고 있다. ③ 비취학 청소년의 건강검진에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다. ④ 건강검진 및 진단 기록이 충실하다.

(6) 지역사회연계 분야

지역사회연계 분야는 시설홍보, 연계사업, 자원봉사자 모집 및 관리로 구성되어 있으며, 세부 내용은 <표 IV-26>과 같다.

<표 IV-26> 지역사회연계 분야 평가지표

평가지표	내용
F1. 시설을 홍보하고 있는가?	① 자체 소식지 또는 공공기관 소식지 등을 통해 홍보하고 있다. ② 기관 홈페이지, 인터넷카페, 블로그 등을 운영하고 있다. ③ 홍보물(리플렛)을 구비하고 있다. ④ 위의 홍보매체를 지속적으로 충실하게 관리하고 있다.
F2. 연계사업은 적절히 이루어지고 있는가?	① 공식적인 연계체계가 구축되어 있다. ② 연계기관과 공식적인 회의 또는 모임이 이루어지고 있다. ③ 연계기관의 목록을 구비하고 있다. ④ 필수기관들과 연계하고 있다. ⑤ 필요한 청소년에게 연계가 적절히 이뤄지고 있다.
F3. 자원봉사자 모집 및 관리는 어떠한가?	① 자원봉사자를 활용한다. ② 자원봉사자 관리대장이 있다. ③ 자원봉사자 교육을 실시하고 있다. ④ 자원봉사자를 위한 정기적인 회의 또는 평가를 실시하고 있다.

V. 중장기 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표

1. 중장기 청소년쉼터 서비스 특징과 현황
2. 중장기 청소년쉼터 서비스 모형
3. 중장기 청소년쉼터 서비스 평가지표

V. 중장기 청소년쉼터 서비스 모형과 평가지표

1. 중장기 청소년쉼터 서비스 특징과 현황

1) 중장기 청소년쉼터의 서비스 특징

(1) 중장기청소년쉼터의 대상

중장기청소년쉼터는 6개월 이상~2년 까지의 생활지원과 선도, 가정·사회로의 복귀와 자립 지원을 목적으로 하는 쉼터이다. 중장기청소년쉼터의 주 대상은 가정이 없거나 가정으로 돌아갈 수 없는 가출 청소년 중 자립의 의지와 동기가 있는 청소년(보건복지부, 2010)이다. 다시 말해 ‘해체가정 청소년’과 ‘집없는 청소년’으로 자립의지가 있는 가출청소년이라고 볼 수 있다.

해체가정 청소년은 가족이 해체되었거나 부모가 자녀양육능력을 상실한 가정의 청소년을 의미하며, 집없는 청소년은 부모나 대리 양육자 혹은 제도적 보호에서 제외되어 있는 청소년으로 집을 잃고 거리에 나와있는 청소년이다.

이러한 청소년들 중 가정으로 복귀하는 인원은 매우 일부에 불과하기 때문에, 중장기청소년쉼터는 성인기로의 전환과 독립된 생활로의 준비과정을 익히는 곳이라 할 수 있다.

(2) 중장기 청소년쉼터의 기능 및 서비스

중장기 청소년쉼터는 가정으로 복귀하는 청소년이 가정에서 잘 적응할 수 있도록 지원하며, 그리고 집으로 돌아갈 수 없는 청소년들을 대상으로 하여 혼자 살아갈 수 있도록 독립생활 준비를 지원하여 건강한 사회구성원

으로서의 성장을 목표할 수 있게 함을 목표로 한다. 즉, 가정복귀가 어렵거나 특별히 보호가 필요한 위기청소년을 대상으로 사회복귀를 위한 자립을 목적으로 한다(보건복지부, 2010).

따라서 보호와 양육에 초점을 두고 주거보호서비스, 학업지원서비스, 상담 및 치료서비스, 진로지도 및 직업교육서비스 등을 실시한다(김성경, 2007; 이용교 외, 2005).

① 주거보호서비스

가출청소년에 대한 서비스 중에 가장 핵심적인 서비스는 가출청소년에 대한 의·식·주의 기본적 생존권을 보장해 주는 것이다. 청소년 가출의 원인이 복잡적이고 가출의 유형이 다양하다고 하더라도, 가출청소년의 우선적으로 필요한 욕구인 생존의 문제를 해결하는 것이다. 그러므로 청소년쉼터는 가출청소년의 기본적 욕구를 충족시켜주는 보호시설로서의 기능을 수행하여야 한다.

보호서비스는 청소년쉼터의 핵심이 되는 서비스이다. 이는 가출청소년에게 무료로 의식주 및 의료서비스를 제공하여 사회유해환경과의 접촉을 방지하고, 가정·학교·사회로의 복귀 촉진과 탈선 및 비행을 예방하는데 그 목적이 있다. 보호서비스에는 의식주, 의료 지원, 법적 지원, 문화 및 여가 활동, 생활지도 등이 포함된다.

② 학업지원서비스

중장기 청소년쉼터에서는 궁극적으로 가출청소년의 가정과 사회로의 복귀를 지향하므로 학업을 유지하고 학습을 지원하는 학업지원서비스가 매우 중요하다. 일반청소년처럼 실제로 적응하고 생활하면서 학교나 학원 내에서 학업을 유지하며 성인으로 독립할 것을 준비하도록 돕는 서비스이다. 거주 청소년들이 다니고 있는 학교, 직업훈련기관, 학원과의 연계와 관리 등이 강화되고 주변사람들에 대한 관리가 필요하다.

이 서비스에서는 주로 학교를 다니도록 지원하며 학교교육이 어려울 경

우 검정고시 준비를 지원한다. 그리고 청소년들의 학습능력 향상을 위한 학습지도를 제공하며 교육관계자인 담임교사 및 학원교사와의 연계 및 관리가 포함된다.

③ 상담 및 치료서비스

중장기 청소년쉼터에서 제공하는 가장 기본적인 서비스는 상담이다. 상담 및 치료서비스는 개별상담 및 집단상담, 심리치료 등이 포함되며, 사례관리를 통해 청소년의 강점을 더욱 강화시킨다. 청소년쉼터에 입소한 청소년에게는 이러한 각종 심리검사, 개별상담, 집단상담 및 치료 등이 제공되어야 한다. 이러한 상담활동은 입소자의 문제해결의 방향을 제시하며 정서적·심리적으로 안정을 갖게 한다. 뿐만 아니라 일반 청소년과 부모들을 대상으로 하는 내방상담과 전화상담을 비롯하여 인터넷 홈페이지와 메일을 통한 사이버 상담도 이루어져야 한다.

상담과 더불어 또 중요시되는 것이 사례관리서비스이다. 즉, 사례관리란 복합적인 욕구를 가진 대상자들에게 다양한 서비스를 효과적으로 전달하기 위한 실천전략으로 가출의 원인과 욕구와 문제가 다양한 가출청소년에게 사례관리 실천은 가장 필요한 개입방법이 되고 있다. 사례관리서비스는 현재 사회적 요구 및 수요자인 청소년의 욕구에 맞춰 강조되는 사회복지실천 방법으로, 청소년쉼터에서도 사례관리 개입방법을 활용하여 개별 청소년 맞춤 서비스를 제공하고자 시도하고 있다.

④ 진로지도 및 직업교육서비스

중장기 청소년쉼터의 대상자는 ‘해체가정 청소년’과 ‘집없는 청소년’ 중 자립의지가 있는 가출청소년이므로 진로지도 및 직업교육서비스 또한 필수적이다. 이는 비진학청소년을 위해 적성에 맞는 직업을 준비하고 훈련받을 수 있도록 지원하는 서비스이며, 동시에 학업을 유지하고 있는 청소년을 위해 진로지도를 하는 서비스이다.

중장기 청소년쉼터에서는 퇴소후 청소년들이 독립적인 삶을 살아가기 위

해 경제적 독립 상태를 이룰 수 있도록 지원한다. 학업을 유지하고 있는 청소년을 위해서는 중·고등학교 졸업후 진학을 할 것인지, 직업교육을 받을 것인지에 대한 진로상담과 함께 진로지원 및 직업교육지원 서비스를 제공한다.

2) 중장기 청소년쉼터의 운영 현황

(1) 중장기쉼터의 개소수 및 보호인원

가출청소년에서 중장기 서비스를 제공하고 있는 중장기 청소년쉼터는 2009년 현재 전국적으로 총 32개소가 있다<표 V-1>. 지역별로 살펴보면, 경기지역이 6개소로 가장 많고, 서울 5개소, 경북이 3개소, 인천, 대전, 강원, 충남, 전남, 제주가 각각 2개소, 나머지 시도가 각각 1개소이다. 한편, 부산, 대구, 광주, 경북은 남자 중장기쉼터가 없고, 울산, 충북, 전북, 경남은 여자 중장기쉼터가 없어 성별에 따른 쉼터의 설치, 운영은 시도에 따라 다소 차이가 있는 것으로 나타난다.

<표 V-1> 2009년 중장기 청소년쉼터 현황

구분	남	여	계
전국	14	18	32
서울	1	4	5
부산	—	1	1
대구	—	1	1
인천	1	1	2
광주	—	1	1
대전	1	1	2
울산	1	—	1
경기	3	3	6
강원	1	1	2
충북	1	—	1
충남	1	1	2
전북	1	—	1
전남	1	1	2
경북	—	3	3
경남	1	—	1
제주	1	1	2

* 출처 : 한국청소년쉼터협의회 서면현황조사표 및 내부자료

2010년도에 한국청소년쉼터협의회에서 파악한 중장기쉼터의 정원, 현원, 그리고 실제 이용한 실인원을 살펴보면 <표 V-2> 및 <표 V-3>과 같다. 먼저 입소청소년 현황 중 정원을 살펴보면, 23개의 중장기 청소년쉼터 가운데 7명이 10개소(43.5%)로 가장 높고, 10명이 7개소(30.4%), 8명이 6개소(26.1%) 순으로 나타났다. 평균 정원수는 단기 청소년쉼터 8.1명으로 나타났다. 이에 비해 현원은 정원수와 다소 다르게 나타나 평균 7.6명으로 드러났다.

중장기쉼터의 2009년 실인원을 살펴보면 101명에서 125명 사이가 8개소(34.8%)로 가장 높게 나타났으며 76명에서 100명이 7개소(30.4%), 51명에서 75명이 5개소(11.6%), 125명 이상이 3개소(13.1%)로 조사되

었다. 중장기쉼터의 실인원은 한 개소당 평균 103.65명으로 나타났다.

<표 V-2> 2009년 중장기 청소년쉼터 정원 및 현원

구 분	정원	현원
6명 이하	—	9(39.0)
7명	10(43.5)	1(4.3)
8명	6(26.1)	3(13.0)
9명	—	5(21.7)
10명	7(30.4)	2(8.7)
11명	—	3(13.0)
합계	23(100.0)	23(100.0)
평균(명)	8.1	7.6

* 출처 : 한국청소년쉼터협의회 서면현황조사표 및 내부자료

<표 V-3> 2009년 중장기 청소년쉼터 실인원

단위: 개소(%)

구 분	중장기쉼터
51-75명	5(11.6)
76-100명	7(30.4)
101-125명	8(34.8)
126-150명	2(8.7)
215명	1(4.3)
합계	23(100)
평균(명)	103.65

* 출처 : 한국청소년쉼터협의회 서면현황조사표 및 내부자료

(2) 중장기쉼터의 서비스 제공인력

중장기 청소년쉼터의 직원현황을 살펴보면 먼저 소장은 상근이 14개소(63.6%), 비상근이 8개소(36.4%)이며, 실장은 있는 경우가 반수정도(52.2%)이며 보호직원은 대부분인 87.0%가 1~2명으로 드러났다. 행정원의 경우 한명도 고용되지 않은 경우가 60.9%이고 취사원은 20개소(87.0%)에 없는 것으로 나타났다. 전체 중장기 쉼터의 총 직원 수는 평균 3.6명으로 집계되었다.

〈표 V-4〉 중장기쉼터 직원 유형 현황

구분		개수(%)
소장	상근	14(63.6)
	비상근	8(36.4)
실장	있음	12(52.2)
	없음	11(47.8)
보호 직원수	0명	1(4.3)
	1명	10(43.5)
	2명	10(43.5)
	3명	1(4.3)
	4명	1(4.3)
행정원 수	0명	14(60.9)
	1명	9(39.1)
취사원 수	0명	20(87.0)
	1명	3(13.0)
총 직원수	3명	14(60.9)
	4명	7(30.4)
	5명	1(4.3)
	8명	1(4.3)
	평균(명)	3.6

* 출처 : 한국청소년쉼터협의회 서면현황조사표 및 내부자료

2. 중장기 청소년쉼터 서비스 모형

1) 중장기청소년쉼터 운영모형

「2010년 청소년쉼터 운영지침」에 따르면, 중장기 청소년쉼터의 운영모형은 <표 V-5>와 같이 구성된다. 운영목적은 가출청소년의 안전한 보호, 가정복귀 지원, 자립 및 사회복귀 지원으로 성과는 보호인원, 이용자만족도, 가정복귀 인원, 사회복귀 인원(학업취득 인원, 취업인원 포함) 등으로 구성된다.

<표 V-5> 중장기 청소년쉼터 운영모형

표적집단	목적	서비스 요소	활동내용	산출	성과
자립지원 이 필요한 갈 곳 없는 청소년	청소년을 안전하게 보호한다	보 호	•생활지원 •건강지원 •상담지원 •청소년활동지원	•의식주지원 건수 •의료지원 건수 •개인 집단상담건수 •청소년활동 참여 건수	•보호인원 •만족도
	청소년이 자립할수 있도록 돕는다	자립 지원	•학업지원 •직업지원	•교육지원 건수 •직업지원 건수	•학업취득 인원 •취업인원
	청소년이 가정·사회에 복귀하도록 돕는다	가정·사회 복귀 지원	•가정·사회적응 지원	•사후관리 건수	•가정복귀 인원 •사회복귀 인원
(쉼터공통 사항)	보다 나은 청소년복지 지원 서비스를 제공한다	지속 개선	•역량강화 •홍보 •환경개선 : 시설, 인력	•훈련건수 •홍보건수 •개선건수	•전년대비 개선도

출처: 보건복지가족부(2010). 청소년쉼터운영지침.

2) 중장기 청소년쉼터의 서비스 모형

(1) 선행 자료의 중장기 청소년쉼터의 서비스 모형

「2010년 청소년쉼터 운영지침」에서는 중장기 청소년쉼터의 서비스 유형을 크게 기초생활서비스, 직업지원서비스, 학업지원서비스, 상담서비스 등 4가지로 나눈다. 기초생활서비스에는 보호서비스, 의료서비스, 문화지원서비스 등이 모두 포함되어 보호서비스와 자립생활을 지원하는 서비스를 함께 지원한다. 그리고 중점서비스로서 직업지원서비스 및 학업지원서비스를 강조한다.

〈표 V-6〉 중장기 청소년쉼터 서비스유형 및 내용

서비스 유형	서비스 내용
기초생활 관리서비스	• 의식주 생활관리: 취침 및 기상, 식사, 공동생활 규칙 준수 • 경제생활관리: 소비지출관리, 저축관리 등 • 건강관리: 정기적 건강검진, 응급치료, 질병치료 등 • 문화체험활동: 다양한 문화체험, 취미생활지원, 봉사활동·
직업지원서비스	• 직업능력평가: 진로탐색검사, 직업적성검사 등 • 취업준비: 직업정보 탐색, 구직전략 세우기 등 • 취업훈련: 인턴쉽 체험, 직업전문학교, 자격증 취득교육 등 • 취업지도: 구직활동지원, 직업생활유지 지원 등
학업지원서비스	• 학력취득을 위한 검정고시준비 • 중·고등학교 복학지원 및 학교적응 지원 • 개인학습지도: 공부 방법교육 등 • 학비지원
상담서비스	• 개별사례관리 • 개인상담 • 사례회의 • 집단상담 및 교육훈련프로그램

출처: 보건복지가족부(2010년). 청소년쉼터운영지침.

한편, 정익중·백혜정 외(2009)에서는 중장기 청소년쉼터의 중점서비스로 생활지원과 교육지원 서비스를 강조하고 있고, 그 외 의료지원 서비스, 정서지원 서비스, 사례관리 서비스를 함께 강조한다<표 V-7>.

<표 V-7> 중장기 청소년쉼터 적정 서비스 유형 및 내용

서비스유형	서비스 내용	예 시
생활지원	의식주서비스	숙식 제공, 취사 지도, 장보기, 청소 및 집안 환경 관리 지도
	일상생활관리	일상 생활 관리 능력 개발, 독립 생활 적응훈련 등
	경제생활관리	소비지출관리, 저축관리
의료지원	건강생활관리	정기적 신체검사, 치아관리, 일상적 건강 유지를 위한 관리
교육지원	학업지속 지원	검정고시준비, 중고등학교복학지원, 학교적응지원, 개인학습지도, 학비지원
	진로 지원	적성검사 및 진로 탐색, 진로 상담, 생활 및 성장과정 점검, 자립준비, 진로계획 점검
	직업교육 지원	스크리닝, 직업적성 능력진단, 현장 인턴쉽체험, 자격증취득 준비, 구직신청 및 면접동행, 취업 후 정기 상담 및 고용주 면담, 사내 멘토 연결 등
정서지원	개인상담	입소상담, 적응 상담, 심리적 갈등 해결, 원가족 관리
	문화여가활동 지원	다양한 문화체험과 문화적 흥미 기르기, 여가활용방법 익히기
사례관리	통합적 사정	다양한 서비스 욕구에 대한 통합적 사정
	자원 연계	욕구에 맞는 서비스 자원 연계 및 정보제공

* 출처: 정익중·백혜정 외(2009).

첫째, 생활지원 서비스에는 의식주서비스, 일상생활관리, 경제생활관리가 포함되며, 「2010년 청소년쉼터 운영지침」과 동일하게 보호서비스와 자립생활을 지원하는 서비스를 함께 포함하였다.

둘째, 의료지원 서비스에서는 일상적인 건강 생활관리에 초점을 두고 있다. 또한 정기적 신체검사, 치아관리, 일상적 건강 유지를 위한 관리 등이

포함된다.

셋째, 교육지원에서는 학업지속지원, 진로 지원, 직업교육지원 등을 포함하였다.

넷째, 정서지원은 상담서비스와 문화여가활동 지원서비스를 포함하였다.

다섯째, 사례관리서비스는 통합적 사정과 자원연계서비스를 그 내용으로 하였다. 특히 정익중·백혜정 외(2009)는 자립을 위해 목표지향적인 사례관리를 강조하였다.

(2) 중장기 청소년쉼터의 서비스 모형

본 연구에서는 평가지표를 개발하기 위해 기존 중장기 청소년쉼터의 서비스모형을 참조하고, 「2010년 청소년쉼터 운영지침」을 준용하여 다음과 같은 서비스유형과 프로그램을 구성하였다.

우선 대분류로 서비스유형은 주거보호서비스, 상담서비스 및 사례관리, 정서지원서비스, 학업지원서비스, 자립지원서비스를 구성하였다.

첫째, 주거보호서비스의 프로그램으로는 보호서비스의 가장 기본이 되는 ① 의식주 생활관리 ② 건강관리 ③ 입퇴소 프로그램을 설정하였다. 이 프로그램에 따라 평가요소는 보호인원, 의식주생활관리 정도, 입퇴소 프로그램 수행정도로 구성하였다.

둘째, 상담서비스 및 사례관리 서비스유형은 ① 상담서비스 ② 사례관리로 구성하였고 평가요소는 상담서비스 제공정도, 사례관리 수행정도로 하였다.

셋째, 정서지원서비스유형은 ① 심리정서프로그램 ② 사회적응프로그램 ③ 문화체험 및 예체능 프로그램으로 구성함하였고, 평가요소는 심리검사 및 치료제공정도, 사회적응프로그램 실시정도, 문화체험프로그램 실시정도로 정하였다.

넷째, 학업지원서비스는 프로그램내용으로 구체화하여, 평가요소로 학업유지정도와 학습지원정도를 포함시켰다.

다섯째, 자립지원서비스 역시 프로그램내용에서 구체화하여, 평가요소로 진로지도 및 프로그램 제공정도, 사회복지인원, 가정복지인원을 포함한다.

〈표 V-8〉 중장기 청소년쉼터의 서비스모형

서비스 유형	프로그램	프로그램 내용	평가요소
주거보호 서비스	•의식주 생활관리	건강한 식단 제공, 간식 제공, 위생물품 제공, 침구류 관리, 위생관리 등	•보호인원, •의식주생활관리 정도, •입퇴소프로그램 수행정도
	•건강관리	건강진단 및 건강검진	
	•입퇴소 프로그램	입소자 규정, 초기적응프로그램 제공, 퇴 소상담 및 기록관리, 추후상담	
상담서비스 및 사례관리	•상담 서비스	개별상담서비스, 치료서비스, 가족 및 관 련자 상담	•상담서비스 제공정도 •사례관리 수행정도
	•사례관리	사례관리 실시 및 기록관리, 사례관리과 정 실행, 자원 연계, 정기 사례회의	
정서지원 서비스	•심리정서 프로그램	심리검사, 전문가 연계, 병원 및 정신보 건센터 등 연계기관 보유	•심리검사 및 치료제공정도 •사회적응프로그램 실시정도 •문화체험프로그 램 실시정도
	•사회적응 프로그램	사회적응프로그램(일상생활기술, 자기보 호기술, 지역사회자원 활용기술, 돈관리 기술, 사회적 기술, 직업찾기, 직장생활, 다시 집 떠나기 등) 실시 및 기록관리	
	•문화체험 및 예체능 프로그램	문화체험프로그램(영화관람, 박물관 견 학 등 체험학습)과 예체능프로그램(예체 능 집단프로그램, 개별 청소년의 예체능 학원수강이나 지도) 제공 및 평가	
학업지원 서비스	•학업지원 프로그램	학업유지(학교 재학 또는 검정고시 준 비), 학습프로그램(자원봉사자 지원/학원 지원)제공, 교사(학교/학원) (전화)면담, 학교생활 관련 정보 숙지	•학업유지정도 •학습지원정도
자립지원 서비스	•자립지원 프로그램	개인별 독립생활계획서 작성 및 관리, 진 로지도 및 상담, 진로프로그램(직업교육, 자격증 취득, 직장체험 등) 제공, 진학상 담 및 진학지도	•진로지도 및 프로 그램 제공정도 •사회 복지인원, 가정복지인원

3. 중장기 청소년쉼터 서비스 평가지표

1) 의식주 서비스 평가지표

평가항목	의식주 서비스	
평가지표	E1. 의식주 서비스의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 식단은 청소년의 발달상황과 특성을 고려하여 전문가의 도움으로 작성되고 있다. ② 식단이 식당에 게시되어 있다. ③ 간식은 1일 1회 이상 적절한 양이 제공되고 있다. ④ 위생물품을 잘 구비하고 있다. ⑤ 침구류의 관리상태가 양호하다. ⑥ 조리과정 및 조리 기구 및 조리 후 처리 등이 위생적이다. ⑦ 침실을 4인 미만 청소년이 사용한다.	
	우수 (4)	위 항목 중 6가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 5가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 3가지 이하 항목이 해당된다.
지표해설	· 외부전문가: 식품 영양학을 전공한 자나, 관련 자격증 소지자(예, 보건소 등의 영양사의 도움으로 작성) · 간식 제공: 어떤 간식을 주고 있는지 확인- 신선한 과일 등 권장 · 위생용품: 속옷, 생리대, 세면도구 등 · 조리과정 및 조리 기구 및 조리 후 처리: 조리과정이 청결, 음식물 쓰레기의 청결 관리, 식기의 위생적 관리 등을 확인한다. · 전년도 일평균 입소생 수(연인원/365일)/ 침실 개수	
평가자료	현장확인, 관련 증빙서류(운영일지, 식단, 주간 계획서 등)	

2) 입퇴소 서비스 평가지표

평가항목	입퇴소 프로그램	
평가지표	E2. 입퇴소 프로그램의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 입소자에 대한 규정을 가지고 있다. ② 입소자의 초기적응을 위한 프로그램을 가지고 있다. ③ 퇴소를 앞둔 청소년에 대한 퇴소상담을 하고 있으며 관련기록철이 있다. ④ 퇴소청소년과 관계 유지를 위해 직원이 전화, 또는 이메일 등의 연락을 취하고 있다.	
	우수 (4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당된다.
지표해설	· 퇴소상담: 무단 퇴소 등은 해당하지 않는다. · 행정지원시스템 사후관리 현황에서 확인 가능하다.	
평가자료	관련 증빙서류(운영일지, 입소 지침서, 프로그램 일지, 퇴소상담 기록지, 행정지원시스템 등)	

3) 사례관리 서비스 평가지표

평가항목	사례관리	
평가지표	E3. 사례관리의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 청소년의 다양한 문제를 해결하기 위해 사례관리를 실시한다. ② 청소년에게 인테이크, 사정, 개입계획, 개입과정, 종결 등을 실시한다. ③ 청소년에게 외부 자원을 연결하고 있다. ④ 정기적인 사례회의가 실시되며, 그 결과를 충실히 기록, 활용하고 있다.	
	우수 (4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당된다.
지표해설	· 사례관리 실시: 입소청소년 중 일부 청소년에게 사례관리가 실시되었어도 인정한다. · 인테이크, 사정, 개입계획, 개입과정, 종결 : 관련 기록지를 확인한다. · 외부 자원 연결 : 외부 자원(공공기관, 학원, 병원, 사회복지기관 등)과의 연결을 확인한다.	
평가자료	관련 증빙서류(사례관리 계획서 및 기록지, 행정지원시스템, 청소년 개인별 파일 등)	

4) 수요자 만족도 서비스 평가지표

평가항목	서비스 만족도 조사	
평가지표	E4. 서비스 만족도 조사의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 조사를 월 1회 이상 정기적으로 실시하고 있다. ② 조사를 생활영역, 프로그램 영역 등 세부영역으로 구분하여 실시하고 있다. ③ 조사 결과를 기록·보관하고 있다. ④ 조사 결과를 시설운영과 서비스 개발에 반영하고 있다.	
	우수 (4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당된다.
지표해설	· 연 1회 이상 : 2009년 1년간 1회 이상 실시한 것을 의미한다. · 조사결과 : 반드시 보고서 형태로 작성되어 있어야 하며, 다른 조사와 함께 실시하였어도 인정한다.	
평가자료	관련 증빙서류(육구조사표, 결과보고서, 사업계획서, 행정지원시스템 자료 등)	

5) 상담 서비스 평가지표

평가항목	상담	
평가지표	E5. 개별 상담이 적절히 이루어지고 있는가?	
평가내용	① 입소청소년에 대한 상담이 지속적으로 이루어지고 있다. ② 청소년 개별 상담파일이 있다. ③ 상담 이후 치료가 필요한 청소년에 대해 지역사회기관과 연계하여 치료서비스를 제공하고 있다. ④ 청소년의 가족, 관련자 및 교사 등에 대한 상담이 이루어져 있고 기록이 있다.	
	우수 (4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 1가지 이하 항목이 해당된다.
지표해설	· 지역사회기관과 연계한 치료서비스 제공 : 치료가 필요한 청소년을 대상으로 지역의 청소년상담센터, 정신보건센터, 정신과 등에 의뢰한 것을 말하며, 2009. 1. 1~2009. 12. 31까지 치료를 필요로 하는 청소년이 없었던 경우 ③을 인정한다.	
평가자료	관련 증빙서류(상담기록, 진단서, 행정지원시스템 자료 등)	

6) 심리, 정서 프로그램 서비스 평가지표

평가항목	심리, 정서 프로그램	
평가지표	E6. 심리, 정서 프로그램의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 심리검사를 실시하고 있다. ② 심리검사 결과(실시결과, 검사비용 등)가 보관되어 있다. ③ 심리 상담을 의뢰할 수 있는 전문가와 연계되어 있다. ④ 병원, 정신보건센터 등 연계기관이 있다.	
	우수 (4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	· 심리검사 결과지 등으로 확인한다. · 연계기관 : 협약서 혹은 연계기관 목록으로 확인한다. · 심리상담 전문가 : 위촉증, 자원봉사신청서, 명함 등으로 확인한다.	
평가자료	관련 증빙서류(행정지원시스템, 심리검사 결과지, 연계기관 목록 등)	

7) 사회적응 서비스 평가지표

평가항목	사회적응 프로그램	
평가지표	E7. 사회적응 프로그램의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 사회적응 프로그램을 주 3회 이상 실시하고 있다. ② 사회적응 프로그램에 대한 기록 및 관리가 되고 있다. ③ 사회적응 프로그램에 대한 평가가 이루어지고 있다.	
	우수(4)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	양호(3)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	보통(2)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
	미흡(1)	해당 항목 없다.
지표해설	· 내부 프로그램 : 내부 계획을 확인하여 평가한다. · 외부 프로그램 : 공문 등 객관적인 자료를 확인하여 평가한다. · 집단상담 프로그램, 집단활동도 사회적응 프로그램에 포함한다. · 프로그램의 예 : 일상생활기술, 자기보호기술, 지역사회자원 활용기술, 돈관리 기술, 사회적 기술, 직업찾기, 직장생활, 다시 집 떠나기 등	
평가자료	관련 증빙서류(프로그램 계획서, 평가보고서, 프로그램일지 등)	

8) 서비스 제공일자 및 시간 평가지표

평가항목	청소년쉼터의 서비스 제공정도
평가지표	E8. 청소년쉼터의 서비스 제공정도는 어떠한가?
평가내용	① 쉼터 일평균 서비스 제공 총량 $\frac{\text{쉼터 연중 서비스 제공 총량}}{365\text{일}} = (\quad)$ ② 직원 1인당 주평균 근무시간 수 $\frac{\text{총 직원 주평균 근무시간 합계}}{2009\text{년 } 12\text{월 } 31\text{일 현재 직원 수}} = (\quad)\text{시간}$
지표해설	· 직원의 범위 : 1년 이상 계약된 정규직, 계약직 직원에 한한다. (C7에 해당하는 직원을 의미함). 비상근직 소장은 비포함. · 연중 서비스 제공 총량 : 행정지원시스템에서 보호, 상담, 프로그램, 의료서비스, 지역사회 연계건수 합계 산출 · 총 직원 주평균 근무시간 수 : 쉼터에서 산출한 주 평균시간 수를 그대로 인정한다. · 단위 : 소수점 3째 자리에 반올림하여 2째 자리에서 기재한다.
평가자료	관련 증빙서류 검토

9) 가정 및 사회복귀 서비스 평가지표

평가항목	가정 및 사회 복귀	
평가지표	E9. 가정 및 사회복귀의 정도는 어떠한가?	
평가내용	①	2009년 가정복귀 청소년 수 ()명
	②	2009년 사회복귀 청소년 수 ()명
지표해설	·가정복귀: 가출청소년이 귀가하여 가족과 재결합함을 의미한다. ·사회복귀: 가출청소년이 사회에 소속된 일원이 되어 안정된 생활을 하는 것으로 취업, 대학 입학, 직업학교 입학 등을 포함한다. ·가정복귀 청소년 수: 2010년 평가에서는 2009. 1. 1~ 2009. 12. 31 행정지원시스템 퇴소현황 내 가정·학교복귀 수 합계 중 청소년이 귀가한 후 가정에서 1주일 이상 생활한 청소년 수를 의미한다(부모인계증, 사후상담기록,사후가족상담기록 등의 자료를 통해 확인). ·사회복귀 청소년 수: 2010년 평가에서는 2009. 1. 1~ 2009. 12. 31 행정지원시스템 퇴소현황 내 대안학교입학 + 취업알선 합계에 한한다.	
평가자료	행정지원시스템 및 관련서류 검토	

10) 문화 및 예능체험 서비스 평가지표

평가항목	문화체험, 예체능 프로그램	
평가지표	E10. 문화체험, 예체능 프로그램의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 문화체험, 예체능 프로그램의 계획안과 예산안이 마련되어 있다. ② 프로그램 실시에 대한 결과가 기록되어 있다. ③ 문화체험, 예체능 프로그램이 월 2회 이상 이루어지고 있다. ④ 문화체험, 예체능 프로그램에 대한 만족도와 평가가 이루어지고 있다.	
	우수 (4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	·문화체험 프로그램 : 영화관람, 박물관 견학 등 체험학습 ·예체능 프로그램 : 예체능 관련 집단프로그램, 개별 청소년의 예체능 학원수강이나 지도	
평가자료	관련 증빙서류(프로그램 계획서, 공문, 평가보고서 등)	

11) 학업지원 서비스 평가지표

평가항목	학업지원 프로그램	
평가지표	E11. 학업지원 프로그램의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 학업을 원하는 청소년들이 학업 유지(학교 재학, 또는 검정고시 준비)를 하고 있다. ② 학업 향상을 위해 학습프로그램(자원봉사자 지원 또는 학원 지원 등)을 제공하고 있다. ③ 이용청소년의 동의하에 담임교사(또는 학원교사)와 연 1회 이상 (전화)면담을 하고 있다. ④ 학교생활과 관련된 정보(가정통신문, 홈페이지 등)를 숙지하고 있다.	
	우수 (4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	다양한 프로그램 관련 서류를 확인한다.	
평가자료	관련 증빙서류(운영일지, 상담기록지 등)	

12) 자립지원 서비스 평가지표

평가항목	자립지원 프로그램	
평가지표	E12. 자립지원 프로그램의 실시는 어떠한가?	
평가내용	① 청소년 개인별 독립생활계획서를 작성하고 관리하고 있다. ② 진로지도 및 상담을 실시하고 있다. ③ 취업을 원하는 청소년에게 진로 관련 프로그램(직업교육, 자격 중 취득, 직장체험 등)을 제공하고 있다. ④ 학업을 원하는 청소년에게 진학상담 및 진학지도를 실시하고 있다.	
	우수 (4)	위 항목 중 4가지 항목이 해당된다.
	양호 (3)	위 항목 중 3가지 항목이 해당된다.
	보통 (2)	위 항목 중 2가지 항목이 해당된다.
	미흡 (1)	위 항목 중 1가지 항목이 해당된다.
지표해설	다양한 프로그램 관련 서류를 확인한다.	
평가자료	관련 증빙서류 (독립생활계획서, 운영일지, 상담기록지, 지출결의서 등)	

Ⅵ. 결 론

1. 연구결과의 활용
2. 관련 정책을 위한 제언

VI. 결 론

1. 연구결과의 활용

이 연구는 가출한 청소년들의 일탈행위를 예방하고 가정, 학교, 사회로 건전하게 복귀할 수 있는 기반을 제공하는 사회적 안전판으로서의 청소년쉼터의 변천과정과 현황, 쉼터 유형별 서비스 내용에 대한 검토를 통해 쉼터가 갖추어야 할 서비스의 내용을 정리하고, 이에 기초한 평가지표를 개발하기 위해 진행되었다.

증가하는 청소년 가출 증가율 및 사회적 환경, 그리고 20년이라는 청소년쉼터의 역사를 놓고 볼 때, 앞으로 청소년쉼터가 지향해야 하는 목적 중 하나는 수요자의 특징에 맞는 서비스의 전문화라고 할 수 있다. 이러한 서비스의 전문화를 통해 정책적 대상으로서 청소년쉼터 사업의 정체성과 중요성을 강화할 수 있으며, 쉼터 유형별로 서비스 기능의 분화를 촉진시킬 수 있을 것이다.

그리고 서비스 전문화를 촉진시킬 수 있는 현실적인 방안 중 하나가 청소년쉼터에 대한 지속적이고 체계적인 평가제도의 정착이라고 볼 수 있다. 기관이나 정책에 대한 평가는 각 시설이 평가하고자 하는 기준에 도달하였는지를 판정하고, 평가과정에서 밝혀진 각 기관의 강·약점을 토대로 각 기관의 발전에 도움을 주려는 목적으로 실시된다. 따라서 정부차원에서 각 쉼터가 지향해야 할 서비스의 기준점을 제시하고 이를 확인하는 과정을 통해 각 쉼터의 전문화를 도모할 수 있다.

2010년에는 지난 2007년 이후 4년만에 청소년쉼터에 대한 평가가 진행되었으며, 이번 연구결과물을 각 쉼터유형별 평가지표로 활용하였다. 2010년의 평가지표는 일시·단기·중장기 쉼터별 운영방식, 여건의 상이성, 청소년쉼터의 전문화와 특성화 정책방향을 고려하여 유형별 평가지표를 차별적으로 개발하고 적용하였다. 그리고 일시 쉼터의 경우 이동형쉼터와 고정

형식으로 구분하여 특성화된 내용에 대해서는 별도로 평가지표를 적용하였다.

또한 이번에 개발된 지표는 기존 평가 지표 중 정량화가 가능한 지표에 대해서는 정량지표화하였고, 계량화가 불가능하거나 질적인 측면에서의 평가가 요청되는 경우에만 한하여 비계량지수를 신중하게 설정하였으며, 이 경우 지표해설을 보완하였다.

그러나 여전히 쉼터유형별 평가지표의 차별화 수준은 미흡하다고 볼 수 있다. 객관성을 확보하기 위해 평가도구를 정량화하는데 주력하였고 일시·단기·중장기 쉼터를 고려하여 유형별 평가지표를 차별적으로 개발하여 적용하였으나, 여전히 유형별 쉼터의 지표상 차별성이 미흡하였다. 특히 개별쉼터가 지닌 특성을 고려한 세부적인 지표의 적용에는 한계가 있다고 볼 수 있다. 또한 청소년쉼터 운영지침이나 행정지원시스템과 같이 운영의 기반이 되는 제반 기준의 보완도 필요함을 확인할 수 있었다.

2. 관련 정책을 위한 제언

1) 청소년쉼터 유형별 서비스 모형을 위한 제언

일반적으로 훌륭한 서비스인지 아닌지를 규정하는 기준은 각 서비스의 수요자 욕구를 정확히 파악하고 그에 맞는 적절한 수준의 서비스를 제공하는가에 달려 있다. 따라서 청소년쉼터 서비스의 필요성과 의의를 결정짓게 될 서비스 효과는 다양한 유형의 가출청소년의 욕구에 따라 그에 맞는 적절한 지원을 해주는가의 여부에 달려 있을 것이다. 가출청소년의 성별, 연령, 가출원인, 위기경험, 욕구 등에 따라 쉼터 유형별 다양한 프로그램과 시설이 제공되어야 할 것이다. 이와 관련된 몇가지 제안을 하면 다음과 같다.

첫째, 쉼터 서비스의 효과를 체계적이고 장기적으로 검증할 필요가 있다.

청소년쉼터가 태동한지 20여 년이 지난 현시점에서 쉼터가 제공한 서비스의 효과를 검증함으로써 쉼터서비스의 사회적 유용성을 확인해야 한다. 물론 대상의 문제나 가출청소년 관련 공식통계나 통합정보망이 취약한 상황에서 서비스의 효과를 측정한다는 것은 어려운 일이지만, 쉼터를 이용하는 청소년을 대상으로 횡단적 조사를 지속적으로 진행하는 한편, 그 중 소수를 대상으로 하더라도 종단적 조사를 실시할 필요가 있다. 특히, 서비스 효과는 즉시 나타나는 것이 아니라 가출청소년의 삶 전반을 통해 서서히 영향을 미친다는 점을 생각할 때, 가출청소년의 사후 관리와 종단적 사례조사 연구가 이루어진다면 매우 귀중한 자료가 될 것이다.

둘째, 최근에는 심리적 조속과 노동시장으로의 진입 지연으로 청소년시기가 점차 길어지고 있고, 기존의 가출원인과는 상이한 형태가 증가하고 있는 상황이다. 따라서 세대갈등과 정체성 혼란, 경제적 자립 지연으로 인한 불안감 등으로 청소년문제는 더욱 다양해질 것이다. 이에 따라 지금과는 다른 유형의 가출청소년 유형이 등장할 가능성이 크다. 따라서 이러한 미래지향적 서비스의 모형을 개발하여 미리 준비할 필요가 있다.

셋째, 서비스모형과 관련하여 쉼터 유형별 모형의 개발 및 보급과 더불어 개별 쉼터의 특징에 맞는 컨설팅을 통한 특성화된 서비스의 개발과 보급을 동시에 지원해야 한다. 이미 10년 전 한국청소년쉼터협의회 발족 2주년 기념식에서 제기된 아래의 주장은 지금도 의미가 있다고 할 수 있다.

“가출청소년들을 위한 가장 중요한 제도로써 청소년쉼터의 역할은 결정적이며, 우리는 현재의 상황에 효과적으로 반응하여 보다 전문적인 원조가 가능하도록 적극적으로 변화를 추구해야 한다. 특히 전문성을 갖춘 청소년쉼터가 전국적으로 확대·설치되어야 하고 동시에 이러한 시설에 대한 정부의 적극적인 지원이 이루어져야 한다. 이에 대한 성공적인 반응들은 청소년쉼터의 범주 확대, 청소년쉼터들간의 협력, 그리고 청소년쉼터를 통해 특수한 문제를 해결할 수 없는 가출청소년들의 감소를 포함할 것이다.” (2002. 9. 한국청소년쉼터협의회 발족 2주년 기념 세미나의 발표문 중 일부)

2) 평가제도의 개선을 위한 제언

정부정책 및 사업의 계획, 집행, 평가는 다양한 청소년기관의 관리에 있어서 필수불가결한 연계과정이며, 계획을 세우고 집행을 뒤에는 평가를 실시하여 기관관리의 잘된 점과 잘못된 점을 찾아내고 이에 대한 보완방안을 강구해야 한다. 청소년쉼터도 국민의 세금으로 운영되는 기관으로서 공공성, 책무성의 관점에서 사업 목적을 충실히 달성하고 있다는 점을 실적과 운영과정 등에 대한 평가를 통해 확인할 필요가 있다.

청소년쉼터의 평가사업과 관련된 몇 가지 제언은 다음과 같다.

첫째, 청소년쉼터 운영지침의 정교화가 필요하다. 매년 중앙정부에서 제공하는 청소년쉼터 운영지침의 경우를 보다 세밀하게 구성할 필요가 있다. 예를 들어 안전과 관련된 내용의 경우 운영지침상의 의무 또는 권고조항이 아니므로 현장에서의 시행정도는 그리 높지 않은 것으로 나타났다. 시설 및 환경분야의 경우 보다 명확하고 최저기준의 지침이 마련되어야 한다. 따라서 청소년쉼터 운영지침이 보다 세밀하게 그 내용을 포함할 수 있도록 개발되어야 할 것이다.

둘째, 운영지침의 정교화 단계를 넘어서 청소년쉼터 유형별 운영매뉴얼을 개발하여 보급하는 것이다. 현재 청소년쉼터들은 운영매뉴얼이 없이 임의적으로 또는 먼저 설립된 쉼터의 운영체계를 적용하여 운영하는 경우가 많다. 평가에 앞서 더 중요한 것은 바람직한 운영모델을 모습을 보여주는 것이고 이러한 내용을 담은 청소년쉼터 운영매뉴얼의 완성이 시급히 요청된다. 매 평가 때마다 평가수행기관에서 새로운 평가지표를 개발하여 제시하고, 청소년쉼터에서 이미 실시한 사업에 대하여 제시되는 평가지표에 맞추어 새로운 평가자료를 준비하는 과정을 반복하는 것은 많은 인력과 비용의 낭비이다. 따라서 여성가족부에서는 청소년쉼터 운영매뉴얼을 개발하여 각 청소년쉼터에 제시하고, 각 청소년쉼터에서는 운영매뉴얼에 의거하여 사업을 실시하고, 평가수행기관에서는 운영매뉴얼에 의거하여 평가지표를 개발하여 평가를 실시하는 것이 가장 바람직한 청소년쉼터 평가의 방향이

될 수 있을 것이다.

셋째, 컴퓨터의 최저기준이 마련되어야 할 것이다. 최저기준이란 청소년 컴퓨터의 수행능력을 제고하고 서비스의 질을 높이기 위해서 청소년컴퓨터에서 제공되고 있는 서비스 질에 대한 최저선(national minimum standards)을 의미하는 것으로 운영매뉴얼에 포함되어야 할 것이다.

넷째, 컴퓨터 유형별 평가지표의 지속적인 개선이 필요하다. 평가의 목적은 궁극적으로 달성되어야 할 바람직한 모델을 설정하여 각 청소년컴퓨터들이 현재 어느 정도의 수준에 도달하고 있는지를 알아봄으로써 개별컴퓨터들의 건전한 육성을 도모하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위해서는 평가지표가 바람직한 모델이 될 수 있어야 한다. 특히 다음 제4차 평가에서는 컴퓨터유형별 청소년컴퓨터 환경이나 전문적인 서비스를 평가 할 수 있는 평가지표가 보장되어야 할 것이다. 문제점을 보완하기 위해 평가지표를 개발하는 과정에 각 청소년컴퓨터 유형별 특징을 대변할 수 있는 분과위원 수를 증가시켜 청소년컴퓨터의 입장을 충분히 대변할 수 있도록 하고, 평가지표에도 청소년컴퓨터의 현실을 충분히 반영하도록 할 필요가 있다. 이를 위해 분과위원회 안에 소그룹을 두거나 혹은 포커스그룹을 좀 더 적극적으로 활용하는 방안이 필요하다.

다섯째, 행정지원시스템의 수정이 필요하다. 현재 거의 모든 단기컴퓨터 및 중장기컴퓨터가 행정지원시스템을 활용하고 있는데, 청소년수 집계 문제, 용어 정의의 미흡함, 각종 양식의 단순성 등의 문제로 인해 여러 문제점을 낳고 있다. 예를 들어, 행정지원시스템에서 가정복지 및 사회복지의 개념을 모호하게 설정하고 있어, 본 평가지표에서는 'E9 가정복지수 및 사회복지수' 지표해설을 달리 해석할 수 밖에 없었다. 또한 실인원의 집계를 어떻게 할 것인지도 명확하지 않아 실인원이 중복집계되는 문제 등이 나타나고 있다. 따라서 행정지원시스템에서는 청소년수 집계, 용어의 개념, 각종 양식의 정교화의 차원에서 수정이 이루어져야 할 것이다.

여섯째, 평가제도를 통한 인센티브 제공 및 개선을 위한 적극적인 지원이 필요하다. 우수 청소년컴퓨터나 기존의 평가 결과와 비교하여 월등히 향

상된 청소년쉼터에 대해서는 인센티브의 제공이 필요하다. 금전적인 인센티브지급, 훈포장 및 표창 수여 등 다양한 방법이 있다. 특히 하위점수 청소년쉼터에 대한 집중적인 관심과 적극적인 지원이 필요하다. 현재의 운영여건에서는 종사자의 노력만으로 한계가 있다. 평가결과에서 도출된 부분을 기초로 하여 하위 청소년쉼터에 대한 청소년쉼터환경 개선을 위한 지원의 강화, 종사자에 대한 우수청소년쉼터 견학 및 교육의 기회 제공 등을 실시하여야 할 것이다.

일곱째, 청소년쉼터의 자체적인 노력이 필요하다. 청소년쉼터에서는 종사자의 역량을 강화하고 입소자에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해 전문가의 관리감독과 자문을 강화해야 한다. 사회적 변화로 청소년쉼터 입소자들의 인구학적 특성도 달라지고 있고, 대부분 입소청소년들은 정서문제를 갖고 있다. 이런 상황에 대처하기 위해서는 관련 전문가의 관리감독이나 자문을 받는 것은 매우 중요하다.

마지막으로, 언제나 지적되는 것으로 정부의 재정지원 노력 강화가 필요하다. 청소년쉼터 서비스의 향상을 위해 여성가족부와 지자체는 좀 더 적극적인 노력을 기울일 필요가 있다. 서비스 강화를 위해 가장 먼저 필요한 것은 인력의 전문성 확보이며, 전문성 있는 인력을 채용하기 위해서는 적절한 인건비가 제공되어야 하기 때문이다.

참 고 문 헌

- 국가청소년위원회.(2006). 2006년 청소년쉼터 운영지침.
- 국가청소년위원회.(2007). 2007년 청소년쉼터 운영지침.
- 국가청소년위원회.(2006, 2007). 청소년백서.
- 국가청소년위원회, 한국청소년쉼터협의회.(2007). 청소년 쉼터 전문상담사 워크숍.
- 김지혜 · 김기남 · 박지영 · 정경은 · 조규필(2006a). 일시청소년쉼터 세부운영모형개발 연구. 국가청소년위원회.
- 김지혜 · 김기남 · 박지영 · 정경은 · 조규필(2006b). 단기청소년쉼터 세부운영모형개발 연구. 국가청소년위원회.
- 김향초(2003). 가출청소년쉼터의 발전방안 모색을 위한 세미나 자료집. 한국청소년쉼터협의회.
- 김향초(2009). 가출청소년의 이해와 상담. 학지사
- 남미애 · 홍봉선 · 양혜진(2007). 가출청소년 및 청소년쉼터 실태조사. 국가청소년위원회,(사)한국청소년쉼터협의회.
- 남미애 · 홍봉선 · 황동아(2009). 가출청소년 조기발견 및 지원 강화를 위한 매뉴얼. 보건복지부.
- 남미애 외(2010). 전국청소년쉼터 실태조사. 한국청소년쉼터협의회.
- 문화관광부(2002, 2003, 2004, 2005). 청소년백서.
- 문화관광부 · 한국청소년쉼터협의회(2005). 가출청소년쉼터 실태조사.
- 박태영(2000). 사회복지시설론. 양서원.
- 보건복지가족부(2007, 2008, 2009, 2010). 청소년쉼터운영지침.
- 보건복지가족부(2010). 아동청소년사업안내.
- 신혜령(2001). 시설청소년의 자립준비에 관한 연구: 시설보호청소년과 보육사들의 인식비교를 중심으로. 한국아동복지학 11, 90-124.
- 양미진 · 지승희 · 김태성 · 조규필 · 이자영(2006). 중장기 청소년쉼터 운영모형 개발연구. 한국청소년상담원.
- 윤현영 (2004). 가출청소년 보호시설의 발전방안. 2004 가출청소년 보호대책 토론회. 국가청소년위원회
- 이용교(2003). 청소년쉼터의 운영실태와 발전방안에 관한 연구. 청소년복지연구. 5(2), 5-17.
- 이용교 · 홍봉선 · 윤현영(2005). 청소년보호시설 설치 및 운영기준 마련에 관한 연구. 서울: 청소년위원회 편.

- 이혜연 · 황진구 · 유성렬 · 이상균 · 정운경(2010). 취약가정 · 시설 아동 · 청소년지원을 위한 중단연구. 한국청소년연구원.
- 정익중 · 백혜정 · 박현선 · 천창암 · 박현동(2009). 청소년쉼터 운영모형 개발을 위한 연구. 한국청소년연구원.
- 최정은(2001). 해결중심집단상담이 가출소녀의 자아존중감에 미치는 영향. 중앙대학교 석사논문.
- 한국청소년개발원(1998). 가출청소년쉼터 운영모델. 한국청소년개발원.
- 한국청소년개발원(2006). 청소년시설종합평가 결과보고서. 한국청소년개발원.
- 한국청소년정책연구원(2007). 청소년쉼터종합평가 결과보고서. 한국청소년정책연구원.
- 한국청소년쉼터협의회(2009). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료. 한국청소년쉼터협의회.
- 홍봉선 · 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, (사)한국청소년쉼터협의회.
- Department for children, schools, and families(2009). *Statutory guidance on children who run away and go missing from home or care.*
- <http://www.acf.hhs.gov/programs/fysb/content/youthdivision>
- <http://www.dcsf.gov.uk/everychildmatters/Youth/youthmatters/connexions/connexions/>

2010년 한국청소년정책연구원 간행물 안내

■ 기관고유과제

- 10-R01 한국아동·청소년패널조사2010 I / 김지경·백해정·임희진·이계오
- 10-R02 지역사회중심 아동·가족 맞춤형 지원서비스 개선 방안 연구 / 서정아·조흥식
- 10-R02-1 아동·가족 공공지원서비스 편람 / 서정아·조흥식
- 10-R03 위기아동·청소년 긴급구호 체계개편 및 안전모니터링시스템 구축방안 연구 / 이춘화·윤옥경·진혜전·황의갑
- 10-R04 청소년활동시설 평가모형 개발연구 I / 임지연·송병국·이교봉·김영석
- 10-R05 세대간 의식구조 비교를 통한 미래사회 변동 전망III / 이종원·오승근·김은정
- 10-R06 디지털 유해매체환경에 대한 청소년수용자중심 대응방안 연구 / 성운숙·유홍식
- 10-R07 청소년시설 지도인력의 역량 강화 및 복지 개선 방안 연구 / 맹영임·길은배·전명기
- 10-R08 초·중·고 창의적 체험활동과 청소년활동정책의 연계방안 연구 / 김현철·최창욱·민경석
- 10-R09 청소년의 글로벌 시티즌십 강화 방안 연구 : 관련프로그램을 중심으로 / 윤철경·송민경·박선영
- 10-R10 한국 청소년 지표 조사V : 건강 및 안전(보호)지표 -총괄보고서- / 최인재·이기봉·김현주·이명선·이은경·박경옥
- 10-R10-1 한국 청소년 지표 조사V : 2010 한국 청소년 건강·안전(보호)지표 조사 자료집 / 최인재·이기봉
- 10-R10-2 한국 청소년 지표 조사V : 2010 한국 청소년 건강·안전(보호)지표 활용 분석 보고서 / 최인재·이기봉·김청송·김진호
- 10-R10-3 한국 청소년 지표 조사V : 청소년 건강실태 국제비교 조사 -한·미·일·중 4개국 비교- / 최인재·이기봉
- 10-R11 국제기준 대비 한국 아동·청소년 인권 수준 연구V : 발달권·참여권 기본보고서 / 모상현·김영지·김영인·이민희·황옥경
- 10-R11-1 국제기준 대비 한국아동·청소년의 인권수준 연구V : 2010 한국 아동·청소년 인권실태조사 자료집 -발달권·참여권- / 모상현·김영지
- 10-R11-2 국제기준 대비 한국아동·청소년의 인권수준 연구V : 발달권·참여권 정량지표 / 모상현·김영지·김윤나·이중섭
- 10-R12 다문화가족 아동·청소년의 발달과정 추적을 위한 종단연구 I / 양계민·김승경
- 10-R13 조기유학청소년의 적응 연구II : 귀국청소년을 중심으로 / 문경숙·이현숙
- 10-R13-1 조기유학청소년의 적응 연구II : 미국사례를 중심으로 / 임재훈·최윤정·안소연·윤소윤
- 10-R14 취약가정·시설의 아동·청소년 지원을 위한 종단연구 I / 이해연·황진구·유성렬·이상균·정윤경
- 10-R15 청소년의 사회적 참여 활성화를 통한 저소득가정 아동 지원 방안 연구 I : 청소년 멘토링활동을 중심으로 / 김경준·오해섭·김지연·정익중·정소연
- 10-R15-1 청소년 멘토링활동 운영 매뉴얼 / 김지연
- 10-R15-2 청소년 멘토링활동 효과 측정 / 김지연·정소연

■ 협동연구과제

- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-32-01** 장애아동 · 청소년의 삶의 질 향상을 위한 지원방안 연구Ⅱ / 박영균 · 이상훈 · 양숙미 (자체번호 10-R16)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-32-02** 장애아동 · 청소년의 성문제 실태 및 대책연구 / 전영실 · 이승현 · 권수진 · 이현혜 (자체번호 10-R16-1)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-32-03** 장애아동 · 청소년의 가족지원 서비스 개선방안 연구 / 백은령 · 유영준 · 이명희 · 최복천 (자체번호 10-R16-2)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-33-01** 청소년 핵심역량 개발 및 추진방안 연구Ⅲ : 총괄보고서 / 김기현 · 장근영 · 조광수 · 박현준 (자체번호 10-R17)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-33-02** 청소년 핵심역량 개발 및 추진방안 연구Ⅲ : 지적도구활용 영역 / 최동선 · 최수정 · 이건남 (자체번호 10-R17-1)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-33-03** 청소년 핵심역량 개발 및 추진방안 연구Ⅲ : 사회적 상호작용 영역 / 김태준 · 이영민 (자체번호 10-R17-2)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-33-04** 청소년 핵심역량 개발 및 추진방안 연구Ⅲ : 자율적 행동 영역 / 김기현 · 장근영 · 조광수 (자체번호 10-R17-3)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-33-05** 청소년 핵심역량 개발 및 추진방안 연구Ⅲ : 학교연계 프로그램 시범사업 / 권해수 · 김민성 · 강영신 (자체번호 10-R17-4)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-33-06** 청소년 핵심역량 개발 및 추진방안 연구Ⅲ : 수련시설기반 프로그램 시범사업-사고력 / 임영식 · 조아미 · 정경은 · 정재천 (자체번호 10-R17-5)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-33-07** 청소년 핵심역량 개발 및 추진방안 연구Ⅲ : 수련시설기반 프로그램 시범사업-사회적 상호작용, 자율적 행동 / 권일남 · 김태균 · 김정울 · 김지수 · 김영희 (자체번호 10-R17-6)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-31-01** 청년기에서 성인기로의 이행과정 연구Ⅰ : 총괄보고서 / 안선영 · Hernan Cuervo · Johanna Wyn(자체번호 10-R18)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구총서 **10-31-02** 청년기에서 성인기로의 이행과정 연구Ⅰ : 우리나라의 성인기 이행 실태 / 이병희 · 장지연 · 윤자영 · 성재민 · 안선영 (자체번호 10-R18-1)

■ 수시과제

- 10-R19 학교폭력 가해 청소년 선도를 위한 스포츠활동 적용 연구 : 총괄보고서 / 김남수 · 이기봉 · 박일혁
- 10-R19-1 학교폭력 예방을 위한 「스포츠활동」 지도 매뉴얼(중·고등학생용) / 김남수 · 이기봉 · 박일혁
- 10-R20 청소년지도자의 현장지도력 강화 프로그램 개발 및 적용 연구 : 창의적 체험활동을 중심으로 / 한상철 · 길은배 · 김민 · 김진호 · 김혜원 · 문성호 · 박선영 · 설인자 · 오승근 · 윤은종 · 이명옥 · 이은경 · 최순종 · 김영지
- 10-R21 청소년쉼터 서비스 표준화를 위한 평가체계 연구 / 황진구 · 김성경 · 남미애 · 정경은
- 10-R22 학생 상담 및 생활지도 매뉴얼(교사용) / 구본용 · 박제일 · 이은경 · 문경숙

10-R23 취약계층 청소년의 실질적인 자립을 위한 정책방안 연구 : 학교중단 청소년의 취업 자립을 중심으로 / 서정아·권해수

■ 용역과제

- 10-R24 소년범죄자에 대한 전자감독 확대방안 / 이춘화·김정환·조운오
- 10-R25 2010 청소년방과후아카데미 운영모델 개발 연구 / 양계민·김승경·조영희
- 10-R26 7~13세 아동·청소년을 위한 한국형 성취포상제 운영모형 개발 / 백혜정·장근영
- 10-R26-1 국제청소년성취포상제 효과성 연구 : 패널조사계획 / 장근영·백혜정
- 10-R27 소년원생 재범방지를 위한 소년원 교육 효과성 및 개선방안 연구 / 안선영
- 10-R28 방과후 돌봄 서비스 실태조사 / 양계민·김지경·김승경
- 10-R29 비행청소년 자립능력개발을 위한 공공·민간협력 시범사업 / 김지연(2011년 발간)
- 10-R30 졸업식 유형별 사례집 : 졸업식 이렇게도 할 수 있어요 / 맹영임
- 10-R31 보편적·통합적 청소년정책 수립 연구 / 김현철·최창욱·김지연·이춘화·오해섭
- 10-R32 청소년 권리증진을 위한 참여확대 방안 연구 / 최창욱·김승경
- 10-R33 학업중단현황 심층분석 및 맞춤형 대책 연구 / 윤철경·류방란·김선아
- 10-R34 2010년 청소년 백서 발간 / 김기현·김형주
- 10-R35 졸업식 및 입학식 개선을 위한 학교문화 선도학교 위탁운영사업 / 성윤숙·이창호
- 10-R36 청소년 가치관 국제비교 조사 / 최인재·김지경·임희진(2011년 발간)
- 10-R37 2010 청소년 디지털 이용문화 실태조사 연구 / 문경숙·장근영
- 10-R38-1 외국의 청소년활동프로그램 / 김경준·모상현·서정아
- 10-R38-2 우수 청소년활동프로그램 사례집 / 김경준·모상현·서정아(2011년 발간)
- 10-R38-3 청소년활동프로그램 컨설팅 및 평가사업 : 만족도 조사 결과보고서 / 김경준·모상현·서정아
- 10-R39-1 청소년 권리찾기로 청소년에게 행복을(청소년용 권리교재) / 김영지·이혜연
- 10-R39-2 청소년이 함께 행복한 세상(청소년용 핸드북) / 김영지·이혜연
- 10-R39-3 청소년지도자, 인권지킴이 되다(청소년지도자용 권리교재) / 김영지·이혜연
- 10-R40 2010 서울시 청소년프로그램 운영평가 / 이기봉·김형주(2011년 발간)

■ 세미나 및 워크숍 자료집

- 10-s01 2010년 한국아동·청소년패널조사 데이터분석방법론 세미나 I 자료집 (1/26)
- 10-s02 비행청소년 멘토링 시범사업의 성과와 발전방안 (3/9)

- 10-s03 2010년 한국아동·청소년패널조사 콜로키움Ⅰ 자료집 (3/19)
- 10-s04 제2차 연구성과 발표회 (4/15)
- 10-s05 다문화가족 아동·청소년의 학교생활 실태와 지원방안 (5/6)
- 10-s06 제1차 청소년미래포럼 (6/21)
- 10-s07 청소년수련원 평가모형의 시범적용을 위한 전문가워크숍 (6/29)
- 10-s08 아동·청소년 인권지표 개발현황과 개선과제·발달권·참여권 정량지표- (6/29)
- 10-s09 2010년 한국아동·청소년패널조사 콜로키움Ⅱ 자료집 (7/2)
- 10-s10 글로벌 시티즌십 함양 활동의 국제적 동향과 발전과제 (7/9)
- 10-s11 청소년멘토링 봉사활동의 세계적 동향과 전망 (7/8)
- 10-s12 2010년 한국아동·청소년패널조사 콜로키움Ⅲ 자료집 (7/27)
- 10-s13 한국의 다문화주의: 현황과 쟁점 (8/18)
- 10-s14 2010년 한국아동·청소년패널조사 데이터분석방법론 세미나Ⅱ 자료집 (8/19)
- 10-s15 학교문화선도 운영학교 워크숍 (8/24, 25)
- 10-s16 국제결혼가정의 생활 실태 및 정책 방안 (8/25)
- 10-s17 다문화관련 정책용어 개선과 제안을 위한 토론회 (8/26)
- 10-s18 청소년 또래멘토링 시범사업 평가 (8/27)
- 10-s19 청소년수련시설 유형별 자도자의 역량강화 및 복지개선 방안 (9/10)
- 10-s21 소년범죄자에 대한 전자감독 확대방안 모색을 위한 전문가 워크숍 (9/29)
- 10-s22 청소년 체험활동 개념정립을 위한 세미나 (9/30)
- 10-s23 청소년의 멘토링봉사활동 활성화를 위한 정책대안 마련 (9/28)
- 10-s24 장애아동·청소년의 성문제 실태 및 가족지원 서비스 (10/13)
- 10-s25 청소년 글로벌 시티즌십 프로그램의 성과와 발전방안 (10/8)
- 10-s26 청년기에서 성인기로의 이행과정연구Ⅰ 콜로키움 자료집 (10/8)
- 10-s27 2010년 한국아동·청소년패널조사 콜로키움Ⅳ 자료집 (10/14)
- 10-s28 청소년정책 모니터링단 토론회 (10/16)
- 10-s29 학업중단 청소년 유형별 현황 및 맞춤형 정책 개발 (10/19)
- 10-s30 미래시민으로서 청소년의 핵심역량 개발과 교육에 관한 국제회의 (10/26)
- 10-s31 디지털 유해매체환경에 대한 청소년수용자 중심 대응방안 모색을 위한 전문가 워크숍 (10/28)
- 10-s32 아동·청소년 인권정책개발을 위한 워크숍 -발달권·참여권- (11/5)
- 10-s33 정부부처 디지털 유해매체환경관련 청소년보호정책 현황과 대응방안 모색 워크숍 (11/5)
- 10-s34 제4차 청소년정책기본계획 수정·보완(안) 공청회 (11/8)
- 10-s35 학교문화선도학교 우수사례 워크숍 (11/22, 23)

■ 학술지

「한국청소년연구」 제21권 제1호(통권 제56호)

「한국청소년연구」 제21권 제2호(통권 제57호)

「한국청소년연구」 제21권 제3호(통권 제58호)

「한국청소년연구」 제21권 제4호(통권 제59호)

■ 청소년지도총서

청소년지도총서① 「청소년정책론」, 교육과학사

청소년지도총서② 「청소년수련활동론」, 교육과학사

청소년지도총서③ 「청소년지도방법론」, 교육과학사

청소년지도총서④ 「청소년문제론」, 교육과학사

청소년지도총서⑤ 「청소년교류론」, 교육과학사

청소년지도총서⑥ 「청소년환경론」, 교육과학사

청소년지도총서⑦ 「청소년심리학」, 교육과학사

청소년지도총서⑧ 「청소년인권론」, 교육과학사

청소년지도총서⑨ 「청소년상담론」, 교육과학사

청소년지도총서⑩ 「청소년복지론」, 교육과학사

청소년지도총서⑪ 「청소년문화론」, 교육과학사

청소년지도총서⑫ 「청소년 프로그램개발 및 평가론」, 교육과학사

청소년지도총서⑬ 「청소년 자원봉사 및 동아리활동론」, 교육과학사

청소년지도총서⑭ 「청소년기관운영론」, 교육과학사

청소년지도총서⑮ 「청소년육성제도론」, 교육과학사

청소년지도총서 「청소년학 연구방법론」, 교육과학사

청소년지도총서 「청소년학 개론」, 교육과학사

■ 한국청소년정책연구원 문고

한국청소년정책연구원 문고 01 「좋은교사와 제자의 만남」, 교육과학사

한국청소년정책연구원 문고 02 「행복한 십대 만들기 10가지」, 교육과학사

한국청소년정책연구원 문고 03 「집나간 아이들 - 독일 청소년 중심」, 교육과학사

한국청소년정책연구원 문고 04 「청소년학 용어집」, 교육과학사

■ NYPI 창의적 체험활동 시리즈

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 I : 외국의 창의적 체험활동

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 II : 1부 일본의 「종합적학습」 가이드 “요코하마의 시간”
2부 일본의 「청소년체험활동전국포럼」 보고서

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 III : 학교폭력 예방을 위한 「스포츠활동」 지도 매뉴얼(중·고등학생용)

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 IV : 청소년지도자 전문성 교육 매뉴얼 : 생활권수련시설 지도자용 / 한상철 · 길은배 · 김민 · 김진호 · 김혜원 · 문성호 · 박선영 · 설인자 · 오승근 · 윤은종 · 이명옥 · 이은경 · 최순종 · 김영지

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 V : 청소년민주시민 교육 매뉴얼(중·고등학생용)

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 VI : 학교기반 지도매뉴얼 I : 핵심역량·창의적체험활동 연계 / 김기현 · 장근영 · 권해수 · 김민성 · 강영신

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 VII : 학교기반 지도매뉴얼 II : 핵심역량·교과(지리)수업연계 / 김기현 · 장근영 · 권해수 · 김민성 · 강영신

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 VIII : 청소년 수련관 기반 지도매뉴얼 I : 핵심역량·사고력 / 김기현 · 장근영 · 임영식 · 정경은 · 조아미 · 정재천

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 IX : 청소년 수련관 기반 지도매뉴얼 II : 핵심역량·사회성 / 김기현 · 장근영 · 권일남 · 김태균 · 김정울 · 김지수 · 김영희

NYPI 창의적 체험활동 시리즈 X : 청소년 수련관 기반 지도매뉴얼 III : 핵심역량·자율적행동 / 김기현 · 장근영 · 권일남 · 김태균 · 김정울 · 김지수 · 김영희

■ 기타 발간물

NYPI YOUTH REPORT 7호 : 청소년들의 핵심역량(4월)

NYPI YOUTH REPORT 8호 : 청소년들의 진로 및 직업(6월)

NYPI YOUTH REPORT 9호 : 청소년들의 활동 및 문화(8월)

NYPI YOUTH REPORT 10호 : 다문화가정 및 장애아동 · 청소년들의 역량강화(10월)

NYPI YOUTH REPORT 11호 : 멘토링과 청소년사회참여(11월호)

연구보고(수시과제) 10-R21

청소년심터 서비스 표준화를 위한 평가체계 연구

인 쇄 2010년 12월 22일

발 행 2010년 12월 27일

발행처 **한국청소년정책연구원**

서울특별시 서초구 태봉로 114

발행인 이 명 숙

등 록 1993. 10. 23 제 21-500호

인쇄처 리드릭 전화 (02)2269-1919

사전 승인없이 보고서 내용의 무단전재·복제를 금함.

구독문의 : (02) 2188-8844(학술정보아카이브팀)

ISBN 978-89-7816-915-8 (93330)