

**청소년활동시설 평가모형 개발 연구 III**  
**제3차 콜로키움 자료집**  
- 청소년쉼터 평가제도에 대한 이해 -

- ▶ 일시: 2012년 7월 19일(목) 16:00~18:00
- ▶ 장소: 한국청소년정책연구원 9층 회의실
- ▶ 주최: 한국청소년정책연구원

## 주요일정 및 내용

### 세부일정 및 목차

16:00~16:20 **개회 및 인사**  
(연구진)

16:20~16:30 **환영인사**  
(이재연, 한국청소년정책연구원장)

16:30~17:30 **발표 : 청소년쉼터 평가제도에 대한 이해**  
(서보람, 한국청소년쉼터협의회 연구원)

17:30~18:00 **질의 및 응답**  
(참가자 전원)

---

# 청소년쉼터 평가제도에 대한 이해

서 보 람

(한국청소년쉼터협의회 연구원)

# 청소년쉼터 평가제도에 대한 이해

## 1. 청소년쉼터 개요

### 1) 청소년쉼터 법적 개념

#### ○ 개념

- 청소년쉼터란 ①가출청소년의(대상) ②일시적인(보호기간) ③생활지원과 보호(서비스), ④가정·사회로의 복귀(단기목표), ⑤중장기적으로 자립을 지원하기 위한(중장기 목표) ⑥청소년복지시설(청소년시설 유형)을 의미함(2011년 청소년쉼터 운영지침, 여성가족부).

※ 청소년복지지원법 제14조<sup>1)</sup>의 청소년쉼터 운영목적에 해당되지 않는 청소년복지사업, 선교·포교 등 종교행위를 수행하는 시설 또는 단순 청소년보호기관 등은 청소년쉼터가 아님(2011년 청소년쉼터 운영지침, 여성가족부).

#### ○ 역할(청소년복지지원법 시행령 제13조 제1항)

- ① 가출청소년의 일시보호 및 숙식제공
- ② 가출청소년의 상담·선도·수련활동
- ③ 가출청소년의 학업 및 직업훈련 지원활동
- ④ 청소년의 가출예방을 위한 거리아웃리치(상담) 활동
- ⑤ 그 밖에 청소년복지지원에 관한 활동

#### 1) 청소년복지지원법 제14조(청소년쉼터의 설치·운영)

- ① 국가 및 지방자치단체는 가출청소년의 일시적인 생활지원과 선도, 가정·사회로의 복귀를 지원하기 위하여 청소년쉼터를 설치·운영할 수 있다.
- ② 청소년쉼터의 설치자 또는 운영자는 대통령령이 정하는 바에 따라 청소년쉼터에서 보호를 받고 있는 청소년의 생명·신체에 관한 손해를 배상할 것을 내용으로 하는 보험에 가입하여야 한다.
- ③ 국가 및 지방자치단체는 예산의 범위에서 제1항의 규정에 의한 청소년쉼터의 설치·운영 및 활동에 소요되는 경비의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

⑥ 지역사회 청소년통합지원체계(지역사회 청소년통합지원체계 운영)와의 연계협력 강화(2009년 청소년쉼터 운영지침(보건복지가족부)에서 추가)

⑦ 청소년전화 「1388」과 청소년상담지원센터와의 연계를 통한 상담 및 선도·보호서비스 확충(2009년 청소년쉼터 운영지침(보건복지가족부)에서 추가)

○ 서비스 대상 및 설치 지역

- 이용대상 : 9세~24세까지의 남녀 청소년(단, 미성년자 우선 이용)

- 설치지역 : 청소년유해업소가 밀집한 지역 설치 지양

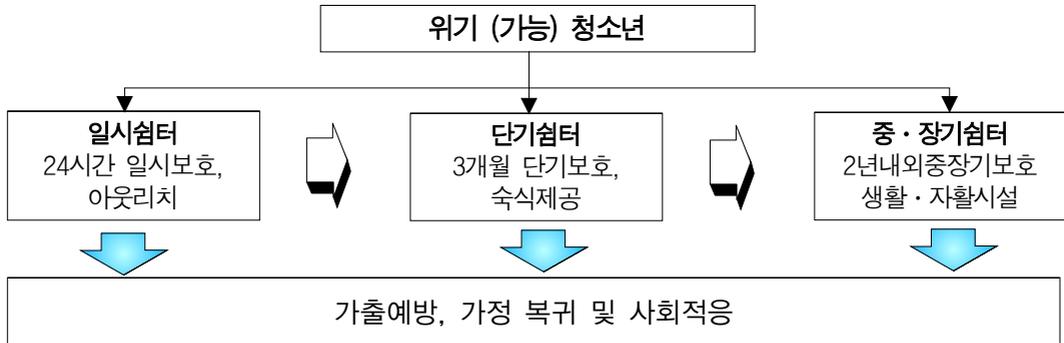
※ 일시청소년쉼터의 경우 그 특성을 고려 청소년의 집결정도가 높은 청소년유해업소 밀집지역에 설치 가능하나, 이 경우에도 청소년 유해업소가 밀집한 시설(건물) 내 설치하는 지양

○ 서비스 내용(2012년 청소년 사업안내, 여성가족부)

- 청소년쉼터의 종류

| 구 분  | 일시쉼터  | 단기쉼터  | 중장기쉼터   |
|------|---|---|---|
| 기 간  | 24시간이내 일시보호   | 3개월내외의 단기보호   | 2년내외의 중장기보호   |
| 이용대상 | 가출·거리배회 청소년   | 가출청소년   | 자립의지가 있는<br>가출청소년   |
| 핵심기능 | 일시보호 및<br>거리아웃리치(상담)  | 사례관리를 통한 연계   | 사회복귀를 위한 자립   |
| 기 능  | - 위기개입상담, 진로지도, 적성검사 등 상담서비스 제공<br>- 가출청소년 구조·발견, 청소년쉼터와 연결<br>- 먹거리, 음료수 등 기본적인 서비스 제공 등 | - 가출청소년문제해결을 위한 상담·치료 및 예방활동<br>- 의식주·의료 등 보호서비스 제공<br>- 가정 및 사회복귀를 위한 가출청소년 분류, 연계·뢰 서비스 제공 등<br>※ 자립이 어려운 저연령층 청소년의 경우 아동양육 시설로 가급적연계 | - 가정복귀가 어렵거나 특별히 보호가 필요한 위기 청소년을 대상으로 전환형, 가족형, 자립형, 치료형 등 특화된 서비스 제공 |
| 위 치  | 이동형(차량), 고정형(청소년유동지역)   | 주요도심별   | 주택가   |
| 지향점  | 가출예방, 조기발견, 초기개입  | 보호, 가정 및 사회복귀   | 자립지원  |
| 비 고  |   | 1회에 한하여 기간 연장가능   | 1회 1년에 한하여 연장가능   |

- 청소년쉼터의 체계도



2) 청소년쉼터 주요 현황

○ 시설 현황

- 연도별 유형별 현황

- 청소년쉼터는 2004년부터 개소수가 급격히 증가하여 2004년 40개소, 2005년 60개소로 크게 증가함, 2006년에 71개소 이후 꾸준히 증가하는 추세임.

| 연 도    | 일 시 | 단 기 |    |    |    | 중장기 |    |    | 전 체 |
|--------|-----|-----|----|----|----|-----|----|----|-----|
|        |     | 남   | 여  | 혼성 | 소계 | 남   | 여  | 소계 |     |
| 2001*  |     |     |    |    |    |     |    |    | 24  |
| 2002*  |     |     |    |    |    |     |    |    | 25  |
| 2003*  |     |     |    |    |    |     |    |    | 28  |
| 2004*  |     |     |    |    |    |     |    |    | 40  |
| 2005*  | 4   |     |    |    | 41 |     |    | 15 | 60  |
| 2006*  | 7   | 16  | 22 | 5  | 43 | 10  | 11 | 21 | 71  |
| 2007*  | 9   | 17  | 22 | 6  | 45 | 10  | 13 | 23 | 77  |
| 2008*  | 9   | 14  | 23 | 5  | 42 | 12  | 14 | 26 | 77  |
| 2009*  | 10  | -   | -  | -  | 47 | -   | -  | 24 | 81  |
| 2010*  | 10  | 24  | 25 | -  | 49 | 10  | 14 | 24 | 83  |
| 2011** | 10  | 24  | 25 | -  | 49 | 10  | 14 | 24 | 83  |
| 2012** | 10  | 25  | 25 | -  | 50 | 11  | 17 | 28 | 88  |

\* 출처: 황진구·김성경·남미애·정경은(2010), 『청소년쉼터 서비스 표준화를 위한 평가체계 연구』, 한국청소년정책연구원, p.19.

\*\* 출처: 한국청소년쉼터협의회 내부 자료, 국비지원 청소년쉼터만을 포함

– 연도별 지역별 현황

- 지역별 청소년쉼터 현황을 살펴보면 2012년 7월 현재 경기지역이 20개소로 가장 많으며 서울 11개소, 인천 8개소, 대전과 부산이 각 5개소 순으로 나타났으며, 부산, 광주, 강원, 충북, 충남, 전북이 각 4개소, 나머지 지역은 모두 3개소임.

| 시·도 | 2006* | 2007* | 2008* | 2009** | 2010** | 2011** | 2012** |
|-----|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 서울  | 12    | 13    | 12    | -      | 11     | 11     | 11     |
| 부산  | 3     | 4     | 4     | -      | 4      | 4      | 4      |
| 대구  | 3     | 3     | 3     | -      | 3      | 3      | 3      |
| 인천  | 5     | 5     | 5     | -      | 8      | 8      | 8      |
| 광주  | 3     | 4     | 4     | -      | 4      | 4      | 4      |
| 대전  | 5     | 5     | 5     | -      | 5      | 5      | 5      |
| 울산  | 3     | 3     | 3     | -      | 3      | 3      | 3      |
| 경기  | 13    | 16    | 16    | -      | 18     | 18     | 20     |
| 강원  | 3     | 4     | 4     | -      | 4      | 4      | 4      |
| 충북  | 3     | 3     | 3     | -      | 3      | 3      | 4      |
| 충남  | 3     | 3     | 3     | -      | 4      | 4      | 4      |
| 전북  | 4     | 2     | 2     | -      | 3      | 3      | 4      |
| 전남  | 3     | 3     | 3     | -      | 3      | 3      | 3      |
| 경북  | 3     | 3     | 3     | -      | 3      | 4      | 5      |
| 경남  | 3     | 3     | 3     | -      | 3      | 3      | 3      |
| 제주  | 2     | 3     | 3     | -      | 3      | 3      | 3      |
| 계   | 71    | 77    | 76    | 81     | 83     | 83     | 88     |

\* 출처: 국가청소년위원회(2007). 청소년백서.

\*\* 출처: 한국청소년쉼터협의회 내부 자료, 국비지원 청소년쉼터만을 포함

○ 이용 청소년 현황

－ 연도별 시설 유형별 이용 청소년 현황

- 청소년쉼터 이용청소년의 연인원은 2009년 245,653명, 2010년 267,117명으로 증가했으며, 전국 단·중장기쉼터에서 하루평균 보호하고 있는 청소년은 2009년 673명, 2010년 731명임.

(단위 : 명)

| 연 도  | 일시     |        |         | 단·중장기   |                | 단·중장기<br>진행 사례수*** |             | 전 체     |
|------|--------|--------|---------|---------|----------------|--------------------|-------------|---------|
|      | 이동형    | 고정형    | 합 계     | 연인원*    | 하루평균보호<br>인원** | 전년도<br>이월<br>****  | 신규<br>***** |         |
| 2009 | -      | -      | -       | 245,653 | 673            | 9,673              | 9,673       | 245,653 |
| 2010 | -      | -      | -       | 267,117 | 731            | 9,350              | 8,684       | 267,117 |
| 2011 | 94,104 | 18,080 | 112,184 | 399,846 | 1,095          | 11,652             | 10,950      | 512,030 |

\* 연인원: 특정 해 단·중장기쉼터 입소 청소년수와 입소한 일수를 곱해서 합한 값

\*\* 하루평균보호인원: 연인원을 365로 나눈 값

\*\*\* 진행 사례수: 특정 해 단·중장기쉼터 입퇴소를 단위로 산정한 사례수

\*\*\*\* 전년도 이월 진행사례수: 특정해 1월 1일에 입소한 상태에 있는 가출청소년을 포함한 진행사례수

\*\*\*\*\* 신규 진행사례수: 특정 해 1월 1일에 입소한 상태에 있는 가출청소년을 제외한 특정해에 순수 입퇴소한 진행사례수

○ 2010년도 평가대상 청소년쉼터 세입

－ 2010년 평가대상 청소년쉼터의 2009년도 전체 세입(국고보조금+지방비+기타)

- 평가대상 청소년쉼터의 2009년 전체 세입 평균은 174,512,000원이었으며 일시쉼터 145,525,000원, 단기쉼터 195,360,000원, 중장기쉼터 145,067,000원이었음.
- 일시쉼터의 경우 1억 이상 1억 5천 미만이 5개소(55.6%), 1억 5천 이상 2억 미만이 4개소(44.4%)였으며, 단기쉼터는 1억 5천 이상 2억 미만이 16개소(35.6%)로 가장 많았고 그 다음으로는 1억 이상 1억 5천 미만이 15개소(33.3%), 2억 이상 2억 5천 미만 7개소(15.6%) 순으로 조사되었으며 2억 5천 이상도 6개소(13.3%)였음.

- 중장기쉘터의 경우 1억 이상 1억5천 미만인 14개소(60.9%)로 과반수 이상이 해당되었으며 1억5천 이상 2억 미만이 5개소(21.7%), 2억 이상은 2개소(8.6%), 1억 미만도 2개소(8.7%)로 조사됨.

〈표 Ⅲ-8〉 2009년 청소년쉘터 유형별 세입 내용

(단위 : 개소(%))

| 구 분      |                     | 일시쉘터    | 단기쉘터     | 중장기쉘터    | 합계       |
|----------|---------------------|---------|----------|----------|----------|
| 세입<br>분류 | 5천만원 이상<br>~ 1억 미만  | 0(0)    | 1(2.2)   | 2(8.7)   | 3(3.9)   |
|          | 1억 이상<br>~ 1억5천 미만  | 5(55.6) | 15(33.3) | 14(60.9) | 34(44.2) |
|          | 1억 5천 이상<br>~ 2억 미만 | 4(44.4) | 16(35.6) | 5(21.7)  | 25(32.5) |
|          | 2억 이상<br>~ 2억5천 미만  | 0(0)    | 7(15.6)  | 1(4.3)   | 8(10.4)  |
|          | 2억 5천 이상            | 0(0)    | 6(13.3)  | 1(4.3)   | 7(9.1)   |
|          | 합 계                 | 9(100)  | 45(100)  | 23(100)  | 77(100)  |
| 평균액수(천원) |                     | 145,525 | 195,360  | 145,067  | 174,512  |
| 표준편차(천)  |                     | 29,898  | 96,516   | 70,888   | 86,954   |
| 중위수(천원)  |                     | 126,922 | 171,442  | 122,554  | 152,057  |
| 최저액(천원)  |                     | 114,270 | 90,263   | 97,884   | 90,263   |
| 최고액(천원)  |                     | 186,442 | 577,393  | 440,234  | 577,393  |

- 2010년 평가대상 청소년쉘터의 2009년도 국고 보조금

- 평가대상 청소년쉘터의 2009년 국고보조금 평균은 56,817,000원이었으며 일시쉘터 60,099,000원, 단기쉘터 6,0861,000원, 중장기쉘터 47,621,000원이었음.
- 일시쉘터의 경우 5천만원 이상 7천 5백만원 미만이 7개소(77.8%)로 나타났으며 단기쉘터도 5천만원 이상 7천5백만원 미만이 30개소(66.7%)로 가장 높게 조사됨.
- 중장기쉘터의 경우 2천5백만원 이상 5천만원 미만이 21개소(91.3%)로 가장 높은 비율을 보였으며 5천만원 이상 7천5백만원 미만이 2개소(8.7%)임.

〈표 III-9〉 2009년 청소년쉼터 유형별 국고 보조금

(단위 : 개소(%))

| 구 분       |                       | 일시쉼터    | 단기쉼터     | 중장기쉼터    | 합계       |
|-----------|-----------------------|---------|----------|----------|----------|
| 국고<br>보조금 | 2천5백만원 미만             | 0(0)    | 1(2.2)   | 0(0)     | 1(1.3)   |
|           | 2천5백만원 이상<br>~5천만원 미만 | 1(11.1) | 11(24.4) | 21(91.3) | 33(42.9) |
|           | 5천만원 이상<br>~7천5백만원 미만 | 7(77.8) | 30(66.7) | 2(8.7)   | 39(50.6) |
|           | 7천5백만원 이상<br>~1억 미만   | 1(11.1) | 3(6.7)   | 0(0)     | 4(5.2)   |
|           | 합 계                   | 9(100)  | 45(100)  | 23(100)  | 77(100)  |
| 평균액수(천원)  |                       | 60,099  | 60,861   | 47,621   | 56,817   |
| 표준편차(천)   |                       | 10,565  | 15,226   | 3,631    | 13,650   |
| 중위수(천원)   |                       | 61,000  | 68,442   | 48,942   | 55,772   |
| 최저액(천원)   |                       | 38,950  | 17,760   | 40,000   | 17,760   |
| 최고액(천원)   |                       | 79,472  | 84,000   | 53,942   | 84,000   |

## 2. 2010년 이전 청소년쉼터 평가사업

### 1) 2006년 평가사업(1차 평가)<sup>2)</sup>

○ 문화관광부는 2005년 청소년쉼터 운영 지침을 마련한 후, 2006년 단기청소년쉼터 29개소에 대해 최초로 평가를 실시함.

- 2006년 청소년쉼터 평가사업은 국가청소년위원회가 한국청소년개발원에 위탁한 '2006 청소년시설 종합평가'의 일환으로 실시됨.
- '청소년복지지원법'에 의거하여 정책의 효과적인 추진을 위해 청소년쉼터를 대상으로 평가를 실시하였지만, 청소년쉼터의 유형이나 쉼터 운영기간 및 방법, 사업주체 등이 다양하여 객관적 평가 지표를 마련하는 데 어려움을 겪었음.
- 2006년 평가사업의 목적은 청소년쉼터의 서비스 질을 향상하여 청소년복지 수준을 향상하기 위한 것이며, 예산사용, 서비스의 내용, 지역사회와의 연계 등 다양한 범주를 통해 청소년쉼터의 업무현황을 파악하려는 것에 있었음.
- 2006년 평가사업은 시설운영에 있어 쉼터 운영자의 책임성을 높일 수 있도록 하고, 필요한 자원을 확보할 수 있는 능력을 강화시키며, 인력과 자원을 효율적으로 활용할 수 있는 자극제로서의 효과를 가지고 있음.

#### ○ 평가 대상 및 방법

- 평가 대상: 운영 실적이 1년(2005년 1월 1일~2005년 12월 31일)이 지난 29개의 단기쉼터
- 평가 실사 기간: 2006년 11월 27일 ~2006년 12월 28일
- 총 13명의 평가위원이 구성되었으며, 각 쉼터의 현장 실사는 4명의 평가위원(청소년 평가위원 1인 포함)이 한 팀을 이루어 진행됨. 실사평가 채점표와 평가결과보고서가

---

2) 2006년 평가사업은 황진구·김성경·남미애·정경은(2010)의 『청소년쉼터 서비스 표준화를 위한 평가체계 연구』의 내용을 요약함.

제출되고, 자체평가 심의결과와 종합평점을 토대로 종합적인 평가를 실시하여 최종 평가 점수를 산출함.

- 절차: 현장실사 → 이용청소년 만족도 및 직무 만족도 조사 → 평가결과보고서의 제출
- 이용청소년 만족도와 직원의 직무 만족도에 관한 설문조사를 실시하여 그 결과를 평가에 반영함.

○ 2006년 청소년쉼터 평가지표의 내용

- 2006년에 개발된 청소년쉼터 평가지표는 조직, 인력, 서비스, 수요자, 연계성, 시설환경의 총 6개 영역으로 나뉨.

| 평가영역    | 핵심평가지표                | 가중치 |
|---------|-----------------------|-----|
| 조직      | 1-1. 예산집행의 적절성        | 1   |
|         | 1-2. 자료관리 1           | 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         | 1   |
|         | 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   |
| 6개영역    | 19개 지표                |     |

### ○ 2006년 평가의 의의

- 청소년쉼터를 대상으로 한 최초의 체계적 평가임.
- 청소년쉼터 전문화·특성화 정책의 방향에 부합토록 평가가 운영·관리 됨.
- 청소년쉼터 평가지표의 지속적 보완과 개발, 객관적 평가지표에 의한 평가 실시 및 체계적 방법으로서의 발전을 도모함.
- 평가를 통해 청소년쉼터 운영의 사회적 책임성 및 효율성, 효과성의 제고를 유도함.

### ○ 2006년 평가의 문제점

- 일관된 평가지표 및 일정관리가 이루어지지 않았음. 쉼터 유형별 평가지표 개발이 미흡했음. 평가지표내용의 정밀성과 판정방법의 체계성도 일부 부족하였다는 지적이 있었음.

## 2) 2007년 평가사업(2차 평가)<sup>3)</sup>

### ○ 평가지표 개발의 필요성 및 목적

- 청소년쉼터는 국민의 세금으로 운영되는 기관으로서 공공성, 책무성의 관점에서 사업 목적을 충실히 달성하고 있다는 점을 실적과 운영과정 등에 대한 평가를 통해 확인할 필요가 있음.
- 각 쉼터가 설립목적에 맞게 관련 사업의 성과를 달성하고 있는가에 대한 판단과 기능수행 과정이 효율적·효과적으로 관리되고 있는지를 검토하여, 각 쉼터의 공공성·전문성·효율성을 제고하는 것을 목적으로 함.

### ○ 사업의 방향

- 2007년 청소년쉼터 평가 사업은 2006년 평가사업 성과를 강화하고, 문제점을 보완하는 방향으로 추진

3) 2007년 평가사업은 황진구·이경상·정성희·오소연(2008)의 『2007 청소년쉼터 종합평가 결과보고서』의 내용을 요약함.

- 단기중장기 쉼터별 운영방식, 제반 여건의 상이성, 청소년쉼터의 전문화·특성화 정책방향을 고려하여 유형별 평가지표를 차별적 개발·적용
- 2006년도 청소년쉼터 운영지침(2006. 2. 국가청소년위원회) 및 2007년도 청소년쉼터 운영지침(2007. 2. 국가청소년위원회)을 평가분야 및 평가지표 구성 기준 활용
  - 평가편람에 기초하여 쉼터의 자체평가(자가진단) 및 결과서 제출

○ 쉼터 유형별 평가지표별 점수 산정 및 가중치 부여

- 2006년도 평가분야 및 지표별 점수비중을 쉼터 유형별 특성을 고려하여 재구성하되, 총점은 200점으로 유지
  - 정량지표의 경우 쉼터의 실적치를 토대로 4등급 평가법에 따라 척도를 설정하여 평점을 부여
  - 정성지표의 경우, 개별 평가위원의 편향적 점수부여 방지를 위해 평가단이 합의하여 4등급 평가법에 따라 평점을 부여하여 결정함.
- 청소년쉼터 유형별(단기, 중장기) 운영방식 및 운영지침의 상이성을 고려하여 쉼터 유형별로 평가분야별 배점과 평가지표별 점수비중을 차별적으로 편성
  - 이용청소년실적 가중치를 2로, 보호서비스 가중치를 1.5로, 사례관리 가중치를 1.5로 부여하고 나머지 평가지표는 1을 부여함.

○ 평가대상 기관

- 평가 대상 쉼터현황 : 총 26개소
  - ※ 2006년 1월 1일부터 운영 중인 쉼터 중 일시쉼터와 2006년도 평가대상 쉼터 29개소를 제외한 단기청소년쉼터와 중장기청소년쉼터
  - ※ 각 시·도의 평가대상 기관 수요도 접수 후, 평가대상기관 최종 확정

○ 평가대상 기간

- 2006년 1월 1일 ~ 2006년 12월 31일

- 평가사업의 계속성, 2006년 평가방법 적용 등을 위해 1년 단위 사업계획서 수립·운영 및 회계연도 단위 평가 실시

○ 컴퓨터 유형별 평가지표 내용

- 단기 청소년쉼터 평가지표

- 2007년 평가는 총 6개 분야로 ①조직, ②인력, ③서비스, ④수요자, ⑤연계성, ⑥시설환경이 그것이며, 18개 평가지표, 40개 평가기준으로 구성됨.<sup>4)</sup>

| 평가 분야    | 평가지표 (평가방식)                  | 평가기준                        | 평가점수 |       |  |
|----------|------------------------------|-----------------------------|------|-------|--|
|          |                              |                             | 가중치  | 점수 소계 |  |
| 1) 조직 분야 | 1. 예산편성 및 집행의 적정성(비계량/상대 평가) | 1) 예산지출의 투명성 및 적절성          | 1    | 10    |  |
|          |                              | 2) 예산 및 결산의 공개성             |      |       |  |
|          |                              | *) 재산 및 물품관리의 체계성           |      |       |  |
|          | 2. 자료 및 조직운영(계량/절대 평가)       | 1) 청소년관련 문서 관리정도            | 1    | 10    |  |
|          |                              | 2) 행정지원시스템 관리정도             |      |       |  |
|          |                              | *) 운영위원회 구성 및 관련 각종 규정 운영정도 |      |       |  |
|          | 3. 최근 2년간 개선실적(계량/절대 평가)     | 1) 최근 2년간 자체 개선사항 및 노력정도    | 1    | 10    |  |
|          | 합 계                          |                             |      | 30    |  |

4) 단기 청소년쉼터 평가분야별 배점(2006년 비교)

| 연도 \ 평가분야 | 조직  | 인력 | 서비스 | 수요자 | 연계성 | 시설 환경 | 총계  |
|-----------|-----|----|-----|-----|-----|-------|-----|
| 2006년     | 20  | 20 | 60  | 30  | 20  | 50    | 200 |
| 2007년     | 30  | 20 | 50  | 40  | 30  | 30    | 200 |
| 비교        | +10 | -  | -10 | +10 | +10 | -20   | -   |

| 평가<br>분야        | 평가지표<br>(평가방식)                                 | 평가기준                       | 평가점수 |          |
|-----------------|--|----------------------------|------|----------|
|                 |  |                            | 가중치  | 점수<br>소계 |
| 2)<br>인력<br>분야  | 1. 직원의 전문성 및<br>역량 증진 노력<br>(계량/절대평가)          | 1) 직원의 관련 자격증 소지률          | 1    | 10       |
|                 |  | 2) 내·외부 교육 기회 제공           |      |          |
|                 | 2. 직원 업무만족도 및<br>쉼터 운영책임자<br>리더십<br>(비계량/상대평가) | 1) 직원의 업무만족도               | 1    | 10       |
|                 |  | 2) 쉼터 운영책임자의 리더십과 사업 참여도   |      |          |
| 합 계             |  |                            | 20   |          |
| 3)<br>서비스<br>분야 | 1. 보호서비스 운영<br>(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<br>(계량/절대평가)                       | 1) 입소기준의 개방성과 구체성          | 1    | 10       |
|                 |  | 2) 퇴소시 상담 비율               |      |          |
|                 |  | 3) 퇴소자 사후관리                |      |          |
|                 | 3. 사례관리<br>(계량/절대평가)                           | 1) 사례관리 실적                 | 1.5  | 15       |
|                 |  | 2) 사례회의 개최 실적              |      |          |
|                 |  | 3) 사례관리 결과 기록 실적           |      |          |
|                 |  | 4) 슈퍼비전 실적                 |      |          |
|                 | 4. 지원 프로그램<br>운영실적<br>(계량/절대평가)                | 1) 가출예방 프로그램               | 1    | 10       |
|                 |  | 2) 교육 문화 활동 프로그램           |      |          |
| 3) 자립지원 프로그램    |  |                            |      |          |
| 합 계             |  |                            | 50   |          |
| 4)<br>수요자<br>분야 | 1. 이용 청소년 실적<br>(계량/절대평가)                      | 1) 이용청소년실적                 | 2    | 20       |
|                 | 2. 가정과 사회 복귀<br>(계량/절대평가)                      | 1) (가정복귀율+사회복귀율) / 2       | 1    | 10       |
|                 | 3. 이용 청소년 만족도<br>(계량/절대평가)                     | 1) 이용청소년의 만족도              | 1    | 10       |
|                 |  | 2) 최근 쉼터 자체 만족도 조사 여부와 반영도 |      |          |
| 합 계             |  |                            | 40   |          |

| 평가<br>분야                   | 평가지표<br>(평가방식)                          | 평가기준  | 평가점수 |          |
|----------------------------|---|---|------|----------|
|                            |   |   | 가중치  | 점수<br>소계 |
| 5)<br>연계성<br>분야            | 1. 지역사회<br>기관·시설과의<br>네트워크<br>(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<br>및 수준<br>(계량/절대평가)         | 1) 홈페이지 구축 여부   | 1    | 10       |
|                            |   | 2) 홍보매체 홍보 실적   |      |          |
|                            | 3. 씬터관련 정책참여도<br>(계량/절대평가)              | 1) 2007년 상반기 실적보고 평가 결과   | 1    | 10       |
| 합 계                        |   |   | 30   |          |
| 6)<br>시설<br>환경<br>분야       | 1. 시설입지 및 구조<br>(계량/절대평가)               | 1) 시설입지 (대중교통 접근성, 형태 등)  | 1    | 10       |
|                            |   | 2) 시설구조<br>- 1인당 침실 규모(기준 : 1인당 3.3m <sup>2</sup> )<br>- 단체활동실 규모(기준 : 66m <sup>2</sup> , 20평)<br>- 상담실 1인당 규모(기준 : 16.5m <sup>2</sup> )<br>- 사무실 1인당 규모(기준 : 3.3m <sup>2</sup> ) |      |          |
|                            |   | *) 입소 인원당 건물 연면적 13.22m <sup>2</sup>  |      |          |
|                            | 2. 시설안전<br>(계량/절대평가)                    | 1) 안전기록대장 및 안전점검 결과   | 1    | 10       |
|                            |   | 2) 보험 가입여부  |      |          |
|                            |   | 3) 비상재해 훈련  |      |          |
| 3. 위생설비 관리 청결<br>(계량/절대평가) | 1) 식당, 주방, 화장실 등 위생관리 상태                | 1   | 10   |          |
|                            | 2) 소독 상태                                |   |      |          |
| 합 계                        |   |   | 30   |          |

- 중장기 청소년쉼터 평가지표

- 2006년도 평가기준의 개선방향 검토 및 2007년도 청소년쉼터 운영지침(국가청소년위원회, 2006)등을 기초로 하여 평가분야, 평가지표 및 분야별 배점분포를 설정함.
- 평가분야는 ①조직, ②인력, ③서비스, ④수요자, ⑤연계성, ⑥시설환경으로 함. 평가분야별 평가지표 조정 등을 고려하여 분야별 배점기준을 조정하였으며 총점은 200점임.
- 2007년 중장기 청소년쉼터의 평가분야, 지표, 기준은 총 6개 평가분야, 17개 평가지표, 39개 평가기준으로 구성됨.<sup>5)</sup>

| 평가 분야    | 평가지표 (평가방식)                  | 평가기준                         | 평가점수 |       |  |
|----------|------------------------------|------------------------------|------|-------|--|
|          |                              |                              | 가중치  | 점수 소계 |  |
| 1) 조직 분야 | 1. 예산편성 및 집행의 적정성 (비계량/상대평가) | 1) 예산지출의 투명성 및 적절성 정도        | 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    |  |

5) 중장기 청소년쉼터 평가분야별 배점(2006년 단기 비교)

| 연도 \ 평가분야 | 조직  | 인력 | 서비스 | 수요자 | 연계성 | 시설환경 | 총계  |
|-----------|-----|----|-----|-----|-----|------|-----|
| 2006년     | 20  | 20 | 60  | 30  | 20  | 50   | 200 |
| 2007년     | 30  | 20 | 60  | 40  | 20  | 30   | 200 |
| 비 고       | +10 | -  | -   | +10 | -   | -20  |     |

| 평가 분야                            | 평가지표 (평가방식)                         | 평가기준                           | 평가점수 |       |
|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------|-------|
|                                  |                                     |                                | 가중치  | 점수 소계 |
| 2) 인력 분야                         | 1. 직원의 전문성 및 역량 증진 노력 (계량/절대평가)     | 1) 직원의 관련 자격증 소지를              | 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   |       |
| 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) 전문판정지 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   |       |

| 평가 분야                     | 평가지표 (평가방식)                    | 평가기준   | 평가점수 |       |
|---------------------------|--------------------------------|--|------|-------|
|                           |                                |  | 가중치  | 점수 소계 |
| 4) 수요자 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<br>- (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   |       |
| 5) 연계성 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. 센터관련 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<br>- 1인당 침실 규모(기준 : 1인당 3.3m <sup>2</sup> )<br>- 단체 활동실 규모(기준 : 66m <sup>2</sup> , 20평)<br>- 상담실 규모(기준 : 16.5m <sup>2</sup> )<br>- 사무실 1인당 규모(기준 : 3.3m <sup>2</sup> ) |      |       |
|                           |                                | *) 입소 인원당 건물 연면적 16.5m <sup>2</sup>  |      |       |
|                           |                                |  |      |       |
|                           | 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   |       |

### 3. 2010년 평가사업(3차 평가)<sup>6)</sup>

#### ○ 개요

- 청소년쉼터의 투명성과 서비스의 질 향상을 통한 청소년쉼터 이용자의 복지수준 향상에 기여
- 평가결과를 반영한 예산집행의 효율성과 합리성을 유도하고 청소년쉼터 운영의 선진화를 지향함으로써 시설의 상향평준화에 기여
- 청소년쉼터의 정보를 이용청소년 및 일반국민에게 정확하게 제공하여 이용 청소년들에게 쉼터 정보와 선택에 관한 기초 자료로 활용
- 단기 목적:
  - 청소년쉼터에 대한 평가를 통하여 효율적이고 효과적인 청소년쉼터의 운영기반을 정착시킴
  - 이용 청소년의 인권이 보호되고 지역사회와의 긴밀한 연계 속에서 청소년쉼터의 운영이 이루어질 수 있는 기반 마련
  - 청소년쉼터 운영 실태파악을 통하여 정부 지원 수준에 대한 과학적인 근거자료 제공

#### ○ 평가지표의 특성

- 기존 평가체계의 골격 유지
  - 3차(2010년) 청소년쉼터 평가지표체계는 평가와 관련하여 현장의 혼란을 최소화시키고 효율적인 평가사업을 수행하기 위해 2차 평가(2007년)에서 시행된 평가체계의 골격을 유지함. 개별 쉼터에는 현장평가위원의 방문평가가 있기 전에 자체서면조사표를 작성하게 하여 쉼터 자신들의 운영방향을 확인하고 운영 실적을 스스로 점검할 수 있도록 함.
- 쉼터 유형별 평가지표 개발 및 평가기준의 명확화
  - 각 유형별 평가지표별 평가기준은 '2009년도 청소년쉼터 운영지침'을 준용하였으며

6) '2010년 평가사업'은 김성경·남미애·정경은·오현자·서보람(2010)의 『2010년 청소년쉼터 종합평가 결과보고서』를 요약한 것임.

유형별 공통지표와 특성화지표로 구분되어 개발됨. 일시쉘터의 경우 개발된 평가지표가 없었기 때문에 3차에는 일시쉘터의 지표를 새롭게 개발함. 일시쉘터의 경우 기본적으로는 운영지침에서 제시된 내용에 근거하여 지표를 개발하고, 운영지침에는 없지만 일시쉘터의 정체성이나 사업방향에서 중요하다고 생각되는 내용들은 기존의 일시쉘터 관련 연구물이나 자료, 현장전문가들과의 논의를 거쳐 지표를 새롭게 구성함. 단기쉘터의 경우 1차 평가(2006년) 및 2차 평가(2007년)에 개발된 평가지표를, 중장기쉘터의 경우 2차 평가(2007년)에 개발된 평가지표를 3차에 맞게 수정·보완함.

- 쉘터 유형별 기본 영역 및 최소 기준 마련

- 3차 평가에서는 실천현장의 상황을 반영하여 청소년쉘터에 요구되는 기본 영역들, A영역(시설 및 환경 분야), B영역(재정 및 조직운영 분야), C영역(인적자원관리 분야), D영역(이용자 분야), E영역(프로그램 및 서비스 분야), F영역(지역사회관계 분야) 등 6개 영역들에 대한 최소기준을 평가할 수 있는 지표를 개발하려고 노력함. 또한 인권 관련 지표를 강화하여 이용청소년 권리보장 및 개인정보관리 지표를 신설함.

- 쉘터 유형 및 지역을 고려한 위원회 구성 및 운영

- 평가위원회는 학교 및 연구소에서 청소년쉘터 및 복지에 대해 심도있게 연구하고 있는 전문가와 쉘터 현장에서 오랫동안 근무해온 현장 전문가로 구성하였으며 총 21명의 평가위원이 활동함. 현장평가가 진행되기 전에 전체 평가위원회의를 개최해 평가위원단장을 호선으로 선발하였고 평가지표에 대한 설명 및 보완해야 할 사항들에 논의한 후 평가지표를 수정하는 작업을 거침. 현장평가는 학계에서 활동하고 있는 연구자 1인과 쉘터현장전문가 1인으로 조를 구성하여 총 9개의 조를 나누었으며, 쉘터의 유형과 지역을 고려하여 현장평가를 실시함. 또한 현장평가가 끝난 후 전체 평가위원회의를 다시 개최해 평가결과 이의신청에 대해 공정성있는 논의를 거친 후 처리하였으며, 평가결과를 통해 청소년쉘터의 문제점 및 개선방안, 향후 정책제언에 대한 논의를 수행함.

- 평가를 통해 청소년쉘터의 질적 성장 유도

- 3차 청소년쉘터 평가는 쉘터의 문제점을 파악하는 것에 치중하기보다는 서비스의

질적 향상을 유도하기 위한 컨설팅의 개점으로 접근함. 평가위원들은 현장평가를 통해 청소년쉼터의 시설과 환경, 재정과 조직운영, 인적자원 관리, 이용자에 대한 서비스, 지역사회와의 관계에 대한 전반적인 현황을 파악하고, 현재의 문제점을 보완하고 더 나은 서비스를 제공하기 위해 개선해야 할 사항들에 대해 조언해주는 컨설팅 역할을 담당함. 또한 현장평가 이후 쉼터에 대한 전반적인 논의를 통해 향후 청소년쉼터에 필요한 개선방안 및 정책제언 내용 등을 탐색할 수 있었음.

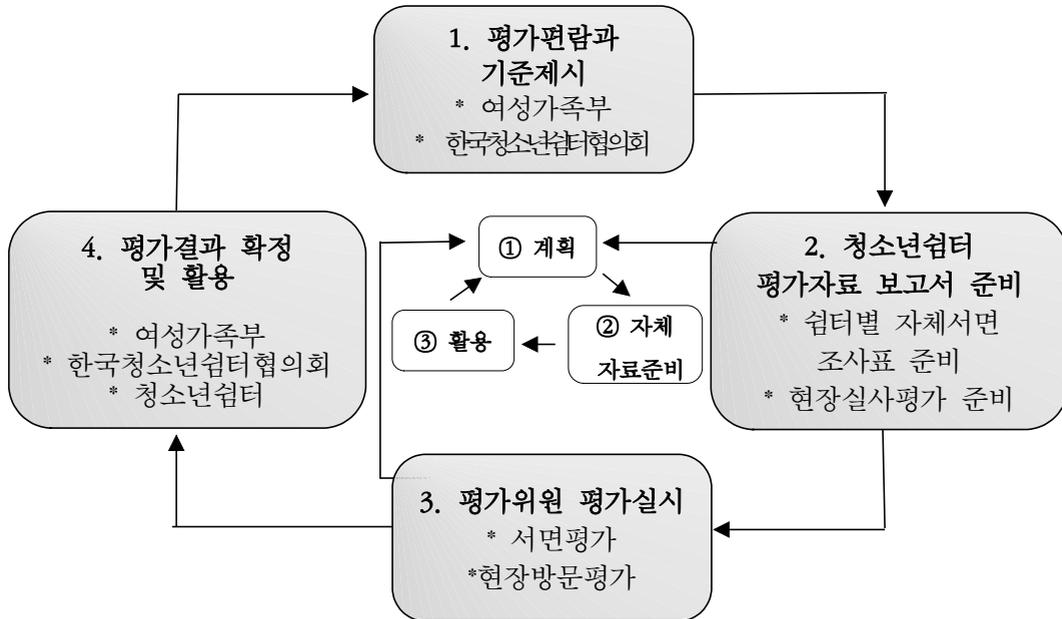
○ 평가 대상 쉼터

- 평가 대상 기준: 2009년 국고를 지원받은 전국 청소년쉼터 중 2010년 1월 1일을 기준으로 1년 이상 운영된 쉼터를 대상으로 함.
- 평가 쉼터 수: 총 77개소가 평가를 받았다. 일시쉼터 9개소, 단기청소년쉼터 45개소, 중장기청소년쉼터 23개소가 평가를 받았으며 2009년 휴지시설 1개소, 2009년 1월 1일 이후 개원한 쉼터 3개소, 국비지원을 1년 미만으로 받은 쉼터 2개소가 평가에서 제외됨.

(단위 : 개소)

| 시·도 | 계  | 일시쉼터 |     | 단기쉼터 | 중장기 쉼터 |
|-----|----|------|-----|------|--------|
|     |    | 이동형  | 고정형 |      |        |
| 서울  | 11 | 1    | 1   | 5    | 4      |
| 인천  | 7  | 0    | 1   | 4    | 2      |
| 경기  | 17 | 0    | 2   | 12   | 3      |
| 대전  | 5  | 1    | 1   | 2    | 1      |
| 충북  | 1  | 0    | 0   | 1    | 0      |
| 충남  | 4  | 0    | 0   | 3    | 1      |
| 강원  | 4  | 0    | 0   | 2    | 2      |
| 광주  | 4  | 0    | 1   | 2    | 1      |
| 전북  | 2  | 0    | 0   | 1    | 1      |
| 전남  | 3  | 0    | 0   | 2    | 1      |
| 부산  | 4  | 0    | 1   | 2    | 1      |
| 대구  | 3  | 0    | 0   | 2    | 1      |
| 울산  | 3  | 0    | 0   | 2    | 1      |
| 경북  | 3  | 0    | 0   | 2    | 1      |
| 경남  | 3  | 0    | 0   | 2    | 1      |
| 제주  | 3  | 0    | 0   | 1    | 2      |
| 계   | 77 | 2    | 7   | 45   | 23     |
|     |    | 9    |     |      |        |

○ 평가 모형



< 3차(2010년) 청소년쉼터 평가모형도 >

- 3차(2010년) 청소년쉼터 평가사업은 「2009년 청소년쉼터 운영지침」을 기준으로 하여 각 유형별 평가지표를 개발한 후 평가위원 및 평가대상 청소년쉼터를 대상으로 평가편람 설명회를 개최함. 평가편람 설명회 후 개별 쉼터들은 자체서면조사표를 작성하여 쉼터의 운영상태를 점검함. 평가위원들은 현장평가를 하기 전 각 쉼터의 자체서면조사표를 살펴본 후 현장평가에서 쉼터에서 체크한 내용들을 점검함. 현장평가가 완료된 후 한국청소년쉼터협의회는 평가점수를 개별쉼터별로 공개하여 이의신청을 받은 후 평가위원 회의를 개최하여 이의신청을 처리하고 평가결과에 대한 논의를 진행함. 마지막으로 평가결과를 정리하고 활용하는 과정을 거쳐 청소년쉼터를 지원하고 육성하는 기능을 수행함.

○ 평가 추진 체계

- 3차(2010년) 청소년쉼터 평가추진체계는 여성가족부, 평가사업 운영진, 평가지표 연구위원회, 평가위원회, 평가사업 운영진으로 구성됨.

- 여성가족부: 평가업무를 지원·총괄하여 평가사업의 세부운영 방안을 마련한 후 편람을 확정하는 역할을 담당, 현장평가가 완료된 후 평가결과를 청소년쉼터 정책에 반영
- 평가사업 운영진: 한국청소년쉼터협의회가 담당, 평가편람 개발진 및 평가위원회 운영, 평가사업 총괄, 평가결과 취합 후 개별쉼터에 통보, 평가지표 연구위원회와 함께 평가결과보고서 작성
- 평가지표 연구위원회: 임시조직으로 청소년쉼터와 관련해서 오랫동안 연구를 수행 해온 세 명의 교수와 각 유형별 쉼터에서 근무하며 경험이 많은 현장 실무자들로 구성됨. 각 유형별로 수차례의 회의를 거쳐 쉼터유형별 평가지표를 개발함.
- 평가위원회: 각 지역별로 청소년에 관한 연구를 수행하고 있는 학계 전문가들과 쉼터를 운영하고 있는 실무자들로 구성됨. 평가위원은 총 21명이었으며 학계 전문가 1인과 현장실무자 1인을 한조로 구성하여 총 9개조가 활동함. 평가위원 회의에서 평가위원들 중 평가위원장을 호선으로 선출하였고 평가편람을 확정함. 평가편람 설명회 이후 현장평가전 쉼터에서 작성한 자체서면조사표를 검토하고 현장평가를 하면서 개별쉼터에 대한 컨설팅 진행.

| 구 분                      | 주요 담당업무   |
|--------------------------|---|
| 여성가족부                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 평가업무 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가사업 세부운영방안 및 편람 확정</li> </ul> </li> <li>● 정책 반영</li> </ul> |
| 평가사업 운영진<br>(한국청소년쉼터협의회) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 평가편람개발진 운영</li> <li>● 평가위원회 운영</li> <li>● 평가사업 총괄 추진</li> <li>● 평가결과 보고서 작성</li> </ul>   |
| 평가지표 연구위원회               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 유형별 평가지표 개발</li> <li>● 유형별 평가편람 개발</li> </ul>  |
| 평가위원회                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 평가지표 최종 확정</li> <li>● 평가자료 사전검토 및 현장 방문 평가</li> <li>● 평가결과 확정 및 평가보고서 작성</li> </ul>  |

○ 평가 일정

- 평가 일정은 평가편람 개발단계, 평가준비단계, 평가실시단계, 평가결과정리단계로 구분됨.

| 단계         | 주요 내용 및 일정                                 | 추진체계                            |
|------------|--|---------------------------------|
| 평가편람 개발 단계 | 평가 계획 수립(2010.5~6)                         | 여성가족부<br>평가사업운영진                |
|            | 유형별 평가지표 개발(2010.7.1~8.13)                 | 평가지표 연구위원회                      |
|            | 평가편람 최종 확정 및 공지(2010.9.7)                  | 여성가족부<br>평가지표 연구위원회<br>평가사업 운영진 |
| 평가준비 단계    | 2010년 전국청소년쉼터 평가사업 개별 쉼터에 공지(2010. 6~7)    | 평가사업 운영진                        |
|            | 평가위원 섭외 및 확정(2010. 6~7)                    | 평가사업 운영진                        |
|            | 평가위원 평가편람 교육(2010.8.17)                    | 평가지표 연구위원회<br>평가위원회             |
|            | 전국청소년쉼터 평가편람 설명회(2010.9.3)                 | 평가지표 연구위원회<br>평가사업 운영진          |
|            | 각 쉼터별 자체서면조사표 작성 및 제출(2010.9.7~14)         | 평가 대상 쉼터                        |
| 평가실시 단계    | 청소년쉼터 현장방문평가(2010.9. 15~10.22)             | 평가위원회                           |
|            | 현장평가위원 만족도 조사(2010.9.15~10.30)             | 평가사업 운영진                        |
|            | 평가위원 평가조사표 및 개별평가보고서 제출 (2010.10.25~10.27) | 평가위원회                           |
|            | 평가점수 통보 및(2010.11.1)                       | 평가사업 운영진                        |
|            | 쉼터 이의신청 접수(2010.11.2~11.5)                 | 평가사업 운영진                        |
|            | 평가위원 회의 및 이의신청 처리(2010.11.5)               | 평가위원회<br>평가사업 운영진               |
|            | 이의신청 결과 통보(2010.11.8)                      | 평가사업 운영진                        |
| 평가결과 정리 단계 | 평가결과 확정(2010.11.8)                         | 평가사업 운영진                        |
|            | 평가결과 보고서 작성 및 제출(2010.11.8.~11.19)         | 평가사업 운영진                        |
|            | 종합평가결과보고서 작성(2010.11~12)                   | 평가사업 운영진                        |

○ 평가지표 구성과 평점 방법

- 2010년 평가지표는 총 6개의 평가분야로 구성되었다.

- A 시설 및 환경 분야, B 재정 및 조직운영 분야, C 인적자원관리 분야, D 이용자 분야, E 프로그램 및 서비스 분야, F 지역사회관계 분야임.
  - 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 3개임.
- 평가점수는 개별 평가분야의 중요도를 고려한 후 평가분야별 배점을 다르게 구성하여 가중치를 부여했다.
- 평가점수는 총 100점 만점으로 각 영역별로는 A영역 15점, B영역 20점, C영역 20점, D영역 10점, E 영역 30점, F영역 5점임.
  - 정성평가의 경우 4등급으로 우수(4점), 양호(3점), 보통(2점), 미흡(1점)으로 단위를 동일하게 함.
  - 정량평가 중 C7 직원의 이(퇴)직률, D1 이용청소년현황, E8 청소년쉼터의 서비스 제공정도, E9 가정 및 사회복귀 청소년수의 경우 현장평가가 완료된 후 평가지표 연구위원회의 회의에서 평가 기준과 평가점수에 포함해야 할지에 대해 논의함.  
→ 논의 결과 D1 이용청소년현황, E8 청소년쉼터의 서비스 제공정도는 점수화하는 것에서 제외되었으며 나머지는 4등급으로 환산하여 평가점수에 반영함.

| 평가분야(배점)               | 평가지표                             | 지표유형 | 지표 유형 |
|------------------------|----------------------------------|------|-------|
| A. 시설 및 환경 분야 (15점)    | A1. 시설의 접근성은 어떠한가?               | 정성   | 공통    |
|                        | A2. 공간 및 내외부 구조는 적절한가?           | 정성   |       |
|                        | A3. 시설 내외부 관리상태는 어떠한가?           | 정성   |       |
|                        | A4. 방화관리에 따른 시설의 상태는 적절한가?       | 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   | 지표 유형 |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------|-------|
| C. 인적자원관리 분야 (20점)             | C1. 소장은 전문성이 있는가 ?                   | 정성     |       |
|                                | C2. 직원은 전문성이 있는가?                    | 정성     |       |
|                                | C3. 직원에 대한 복리후생제도는 어떠한가?             | 정성     |       |
|                                | C4. 직원의 채용과 총원은 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     | 일시쉼터  |
|                                | 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     |       |
|                                | E1. 의식주 서비스의 실시는 어떠한가?               | 정성     | 단기쉼터  |
|                                | 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                                   | 단기쉼터   |       |
| E12 건강진단과 건강검진이 이루어지고 있는가?     | 정성                                   |        |       |
| E10. 문화체험, 예체능 프로그램의 실시는 어떠한가? | 정성                                   | 증장기 쉼터 |       |
| E11. 학업지원 프로그램의 실시는 어떠한가?      | 정성                                   |        |       |
| E12. 자립지원 프로그램의 실시는 어떠한가?      | 정성                                   |        |       |

| 평가분야(배점)         | 평가지표                     | 지표유형 | 지표 유형 |
|------------------|--------------------------|------|-------|
| F. 지역사회관계 분야(5점) | F1. 시설을 홍보하고 있는가?        | 정성   | 공통    |
|                  | F2. 연계사업은 적절히 이루어지고 있는가? | 정성   |       |
|                  | F3. 자원봉사자 모집 및 관리는 어떠한가? | 정성   |       |

○ 2010년 평가 결과

- 일시 청소년쉼터 평가결과 종합분석

- 일시 청소년쉼터의 전체 평균 점수는 100점 만점 중 86.4점임
- 가장 높은 점수를 보인 분야는 시설 및 환경분야(92.8점)였으며, 그 다음으로는 프로그램 및 서비스 분야(92.1점), 지역사회관계분야(88.0점), 인적자원관리분야(82.1점) 순으로 나타남.
- 가장 낮은 점수를 보인 분야는 재정 및 조직운영분야(77.8점)였으며 그 다음으로는 인적자원 관리 분야(82.3점)임.

| 구 분             | 시설 및 환경분야 | 재정 및 조직운영 분야 | 인적자원 관리 분야 | 이용자 분야 | 프로그램 및 서비스분야 | 지역사회 관계분야 | 전체   |
|-----------------|-----------|--------------|------------|--------|--------------|-----------|------|
| 만점 점수           | 15        | 20           | 20         | 10     | 30           | 5         | 100  |
| 분야별평균           | 13.9      | 15.6         | 16.4       | 8.4    | 27.6         | 4.4       | 86.4 |
| 표준편차            | 0.93      | 2.64         | 2.31       | 1.21   | 1.65         | 0.78      | 6.08 |
| 각 분야별 100점 환산점수 | 92.8      | 77.8         | 82.1       | 84.3   | 92.1         | 88.0      | 86.4 |

- 단기 청소년쉼터 평가결과 종합분석

- 단기 청소년쉼터의 평가결과를 살펴보면 전체 100점 중 86점을 받았음.
- 가장 높은 점수를 받은 분야는 시설 및 환경분야(92.7점)였으며 90점 이상인 분야는 시설 및 환경분야(92.7점), 지역사회관계 분야(91.3)의 두 분야였음.
- 80점에서 90점 사이에는 프로그램 및 서비스 분야(87.9점), 재정 및 조직운영 분야(86.1점), 인적자원관리분야(80.8점)임.
- 이용자분야는 78점으로 가장 낮은 점수를 받음.

| 구 분             | 시설 및 환경분야 | 재정 및 조직운영 분야 | 인적자원 관리 분야 | 이용자 분야 | 프로그램 및 서비스분야 | 지역사회 관계분야 | 전체   |
|-----------------|-----------|--------------|------------|--------|--------------|-----------|------|
| 만점 점수           | 15        | 20           | 20         | 10     | 30           | 5         | 100  |
| 분야별평균           | 13.9      | 17.2         | 16.2       | 7.8    | 26.4         | 4.6       | 86.0 |
| 표준편차            | 1.2       | 2.0          | 2.5        | 1.7    | 2.8          | 0.5       | 8.3  |
| 각 분야별 100점 환산점수 | 92.7      | 86.1         | 80.8       | 78.0   | 87.9         | 91.3      | 86.0 |

- 중장기 청소년쉼터 평가결과 종합분석

- 중장기쉼터는 100점 만점 중 79.8점을 받음.
- 가장 높은 점수를 보인 분야는 시설 및 환경분야(87.2점)였으며 그 다음으로는 지역사회 관계분야(82.2점)였음.
- 80점 이하의 점수를 받은 분야로는 재정 및 조직운영분야(79.7점), 이용자분야 (79.3점), 프로그램 및 서비스 분야(78.2점), 인적자원분야(76.4점)으로 인적자원 관리 분야가 가장 낮은 점수를 보임.

| 구 분             | 시설 및 환경분야 | 재정 및 조직운영 분야 | 인적자원 관리 분야 | 이용자 분야 | 프로그램 및 서비스분야 | 지역사회 관계분야 | 전체   |
|-----------------|-----------|--------------|------------|--------|--------------|-----------|------|
| 만점 점수           | 15        | 20           | 20         | 10     | 30           | 5         | 100  |
| 분야별평균           | 13.1      | 15.9         | 15.3       | 7.9    | 23.5         | 4.1       | 79.8 |
| 표준편차            | 1.5       | 2.2          | 2.1        | 1.6    | 3.0          | 0.6       | 8.5  |
| 각 분야별 100점 환산점수 | 87.2      | 79.7         | 76.4       | 79.3   | 78.2         | 82.2      | 79.8 |

### ○ 3차(2010년) 평가사업의 특성 및 문제점

#### – 2010년 평가사업의 특성

##### ● 기존 평가체계 유지:

현장의 평가관련 혼란을 최소화하고 효율적 평가사업 수행을 위해 기존에 시행된 평가체계를 유지하여 기본적인 평가절차와 과정은 기존 절차를 준용하되, 문제점을 보완하여 추진함. 특히 현장방문평가 전에 개별사이트가 자체평가자료를 제출토록 하여 운영방향 및 운영실적을 사이트 스스로 점검할 수 있는 기회 부여.

##### ● 사이트 유형별 평가지표 차별화 및 평가기준 명확화

일시·단기·중장기 사이트별 운영방식, 여건의 상이성, 청소년사이트의 전문화와 특성화 정책방향을 고려하여 유형별 평가지표를 차별적으로 개발하고 적용함. 일시 사이트의 경우 이동형사이트와 고정형사이트로 구분하여 특성화된 내용에 대해서는 별도로 평가지표를 개발함.

##### ● 평가지표 축소 및 현실화

1, 2차 평가에서 개발하지 못한 일부 사이트의 평가지표를 추가 개발함과 동시에 기존 사이트 평가 항목을 종합적으로 분석하여 비현실적인 지표 등을 축소하여 가능한 평가항목의 수를 줄이고 현실화하는데 초점을 둬. 특히 '2009년 청소년사이트 운영지침'을 준용하여 평가분야 및 평가지표의 구성 기준으로 활용함.

##### ● 평가지표 정량화 및 지표해설 충실화

기존 평가지표는 정성적 평가지표가 다수를 차지하고 있어 현장평가위원의 주관성

이 개입할 소지가 많은 편이이었음. 따라서 기존 평가 지표 중 정량화가 가능한 지표에 대해서는 정량지표화하였고, 계량화가 불가능하거나 질적인 측면에서의 평가가 요청되는 경우에만 한하여 비계량지수를 신중하게 설정하였으며, 지표해설을 충실하게 하도록 노력함. 특히 각 평가지표의 해설과 증빙서류를 지정함으로써 현장 평가위원의 객관성과 상호합의를 통한 공정한 평가를 이루고자 노력함.

● 평가위원팀 수 최소화 및 현장실무자의 위촉

1, 2차 평가에서 공통적으로 제기되었던 현장평가팀 간의 편차를 줄이기 위하여 각 시·도별 평가 위원팀 수를 최소화하함. 각 팀은 학계 전문가 1인, 현장실무자 1인 총 2인으로 구성하였고, 사전 교육을 통해 평가에 임하는 자세, 현장평가의 진행절차, 평가지표에 대한 교육이 실시됨.

● 자체평가서의 평가위원점수 기입 및 개별평가보고서 작성

평가의 공정성을 증진하기 위해 현장평가서 개별 쉼터에서 기재출한 자체평가서에 평가위원의 점수를 기입하도록 하였으며, 종료 후 현장 평가위원이 개별평가보고서를 작성하여 평가단에 송부하도록 함.

● 평가대상 쉼터의 평가위원 만족도평가

평가대상 쉼터의 현장평가위원에 대한 만족도조사를 새롭게 신설하였으며, 각 쉼터에서는 평가 종료 후 평가단에 송부하도록 함. 이는 평가대상 쉼터가 현장평가과정에 적극적으로 참여하도록 하고, 객관적이고 공정한 현장평가를 위한 일종의 견제도구로 사용됨.

- 2010년 평가사업의 문제점

● 평가영역 및 평가지표의 문제점

○ 쉼터유형별 평가지표의 차별화 미흡

평가의 객관성을 확보하기 위해 평가도구를 정량화하는데 주력하였고 일시·단기·중장기 쉼터를 고려하여 유형별 평가지표를 차별적으로 개발하고 적용하였지만, 쉼터 유형별로 지표상의 차별성이 미흡하였고 특히 개별쉼터의 특성화, 질적 수준 등을 나타내는데 부족한 면이 있었음.

- 지자체 및 법인 규정의 차이로 인해 평가지표의 적용의 문제점

‘B4: 후원금 및 후원물품에 관한 지표’와 같은 지표에서 적용상의 문제점이 있었음. 후원금 및 후원물품을 해당 지자체에서 받지 못하도록 규정되어 있는 쉼터, 사회복지단체 후원금(후원영수증)을 처리할 수 없는 쉼터, 학교법인(대학교 등)에서 운영하고 있어 대학교기부금 같은 형식으로 처리되는 쉼터 등으로 인해 후원금 및 후원물품 없이 운영되고 있는 쉼터에 대해 ‘후원금 및 후원물품’ 지표의 적용상의 문제가 있었음.

- ‘청소년쉼터 운영지침’ 및 행정지원시스템의 불명확성으로 인한 평가지표의 적용의 문제점

‘가정복귀 및 사회복지 청소년수’와 같은 계량적 지표에서 용어의 정의 및 기존의 산출방식과의 차이로 인해 적용상의 문제가 있었음.

- 평가시기 및 평가주기의 문제점

3차 평가는 2010년 9월 이후에 현장 평가가 시작되었는데, 평가시기가 타 사회복지 시설 평가시기와 맞물려 있었고, 평가기간이 짧아 무리가 있었음. 그리고 현행 평가주기가 평가 기준 기간 1년에 1회로 되어 있는데 타 사회복지시설과 동일하게 3년으로 하는 것이 필요함.

- 현장평가위원의 문제점

평가위원 선정시 현장전문가의 참여는 반드시 필요하지만, 현장전문가의 경우 자격기준이 없어 무리가 있었음. 일정기간 이상의 근무기간에 전문성이 확보된 실무자가 참여하는 것이 필요함.

## ○ 제언 및 개선방안

### - 정부의 개선방안

- 재정지원 노력 강화

평가결과, 2009년 현재 국고보조금은 동일하게 약 6,000만원 정도이나, 지자체 지원금은 큰 편차를 보이고 있었음. 지자체 지원금은 일시쉼터의 경우 5,849만원~1억2,150만원, 단기쉼터의 경우 3,000만원~5억1,539만원, 중장기쉼터는 4,369

만원~1억원으로 집계되어 지원금의 차이에서 평가점수의 차이가 나타날 수 있음.

- 서비스 강화를 위해 인력의 전문성 확보가 필요하며, 전문성 있는 인력을 채용하기 위해서는 적절한 인건비가 제공되어야 함. 타 복지시설과 청소년쉼터를 비교할 때 청소년쉼터 종사자의 후생복지는 매우 열악한 수준이며, 인건비도 열악하고 직원 이퇴직율도 매우 높아 정부의 재정 지원이 강화되어야 함.

- 전문인력의 근무여건 개선

- 인건비의 현실화

- 적정인력의 확보: 평가결과 직원 1인당 근무시간 평균은 중장기쉼터가 66.1시간이며, 단기쉼터의 경우 주당 평균 60.1시간 근무하여 법정 노동시간에 비해 초과근무를 하고 있는 것으로 나타남. 따라서 청소년쉼터의 전문성 향상과 안정적인 서비스제공을 위해 직원 추가 배치 및 상담사와 사례관리자와 같은 전문인력 배치가 필요한 상황임.

- 행정지원시스템의 수정

거의 모든 단기쉼터 및 중장기쉼터가 행정지원시스템을 활용하고 있는데, 청소년수집계의 문제, 용어의 정의의 미흡함, 각종 양식의 단순성 등의 문제로 인해 여러 문제점을 낳고 있었음. 예를 들어, 행정지원시스템에서 가정복지 및 사회복지의 개념을 모호하게 설정하고 있어, 본 평가지표에서는 'E9 가정복지수 및 사회복지수' 지표해설을 달리 해석할 수 밖에 없었음. 또한 실인원의 집계를 어떻게 할 것인지도 명확하지 않아 실인원이 중복 집계되는 문제 등이 나타남. 따라서 행정지원시스템에서는 청소년수집계, 용어의 개념, 양식의 정교화로 수정되어야 함.

- '청소년쉼터 운영지침'의 정교화

매년 중앙정부에서는 '청소년쉼터 운영지침'을 제공하는데 단순하여 그 내용을 참고하기에 미흡함이 있었음. 예를 들어, 'A4 방화관리 및 화재예방 노력 및 A5 시설안전 및 보험' 지표로 평가하고자 하여도 운영지침 상의 의무 또는 권고조항이 아니므로 대부분 미흡한 것으로 평가됨. 시설 및 환경분야의 경우 보다 명확하고 최저기준의 지침이 마련되어야 함. 따라서 '청소년쉼터 운영지침'이 보다 세밀하게 그 내용을 포함할 수 있도록 개발되어야 할 것임.

● 청소년쉼터 유형별 운영매뉴얼 개발 및 최저기준의 설정

- 현재 청소년쉼터들은 운영매뉴얼이 없이 임의적으로 또는 먼저 설립된 쉼터의 운영체계를 적용하여 운영하는 경우가 많았음. 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 것임.
- 쉼터의 최저기준이 마련되어야 함. 최저기준이란 청소년쉼터의 수행능력을 제고하고 서비스의 질을 높이기 위해서 청소년쉼터에서 제공되고 있는 서비스 질에 대한 최저선(national minimum standards)을 제시하는 것으로 운영매뉴얼에 포함되어야 할 것임.

● 인센티브 제공 및 개선을 위한 적극적인 지원

- 우수 청소년쉼터나 앞의 평가와 비교하여 월등히 향상된 청소년쉼터에 대해서는 인센티브의 제공이 필요함. 금전적인 인센티브지급, 훈·포장 및 표창 수여 등 다양한 방법이 필요함.
- 하위점수 청소년쉼터에 대한 적극적인 지원이 필요함. 하위점수 쉼터의 경우 현재의 여건에서는 종사자의 노력을 통한 개선은 한계가 있음. 평가결과에서 도출된 부분을 기초로 하여 하위 청소년쉼터에 대한 청소년쉼터환경 개선을 위한 지원의 강화, 종사자에 대한 우수청소년쉼터 견학 및 교육의 기회 제공 등을 실시해야 함.

- 평가사업단의 개선방안

● 쉼터 유형별 평가지표의 지속적인 개선

- 향후 제4차 평가에서는 각 유형별 쉼터 환경이나 전문적인 서비스를 평가할 수 있는 평가지표가 보강되어야 함. 문제점을 보완하기 위해 평가지표를 개발하는 과정에 각 청소년쉼터 유형별 특징을 대변할 수 있는 분과위원 수를 증가시켜 청소년쉼터의 입장을 충분히 대변할 수 있도록 하고, 평가지표에도 청소년쉼터의 현실을 충분히 반영하도록 할 필요가 있음. 이를 위해 분과위원회 안에 소그룹을

두거나 혹은 포커스그룹을 좀 더 적극적으로 활용하는 방안이 필요함.

● 평가위원의 신뢰성 확보

선정된 평가위원의 적절성에 대해 문제제기가 있고, 일부 평가위원은 평가위원 교육에 참석하지 않아 평가항목에 대한 이해부족을 가져와 정확하고 객관적인 평가가 이루어지는데 제한점으로 작용함. 이러한 문제점을 개선하기 위해서 장기적으로 평가위원 인력 풀이 지속적으로 관리되도록 하며, 평가위원의 기준이 설정되어야 함.

- 청소년쉼터의 개선방안

● 홍보와 자원봉사 활용 강화

- F(지역사회관계 분야)영역에서 F1(홍보)에서 4점 만점에 일시쉼터는 3.4, 단기쉼터는 3.8, 중장기쉼터는 3.6으로 나타나 비교적 양호한 것으로 평가되었음. 가출청소년들이 쉼터 이용에 대한 가치를 발견할 수 있도록 홈페이지를 개설하고 온라인과 오프라인에서 시설과 운영프로그램에 대하여 적극적으로 홍보를 해야 함.
- F3(자원봉사자 모집 및 관리)에서 4점 만점에 일시쉼터는 3.3, 단기쉼터는 3.3, 중장기쉼터는 2.8로 나타나 F영역에서 가장 미흡한 것으로 평가됨. 앞으로 자원봉사자를 체계적으로 모집하고 함께 프로그램도 운영하여 인력의 문제를 해결하고 지역사회 내에서 시설의 인지도를 높여야 함.

● 지역사회 자원 개발 및 협력 프로그램 개설

지역사회 내에 있는 필수 연계기관 외에 이용 가능한 다양한 공공 및 민간자원들을 개발하고, 학교, 청소년기관 및 사회복지기관 등과의 협약을 통하여 다양한 활동프로그램을 공동으로 진행하고 점진적으로 지역사회 내에서 전문적 위치를 점유해야 함.

● 청소년쉼터의 협력기관의 확대 및 협약서 마련

청소년쉼터들은 입소청소년들을 위해 다양한 연계기관들을 활용하지만, 실제 평가시 연계기관과의 업무협약서 및 연계내용을 갖고 있는 증빙자료가 매우 미흡하였음. 따라서 협력기관의 확대뿐만 아니라 연계 내용을 알 수 있는 협약서 마련이 필요함.

● 청소년쉼터의 사례회의 및 슈퍼비전 정례화

C6(슈퍼비전)에서 4점 만점에 일시쉼터 2.9, 단기쉼터 2.8, 중장기쉼터 2.3으로 평가되어, 매우 낮은 점수로 나타남. 예산이 부족하고 인력이 부족하다하더라도, 청소년쉼터와 같은 인간서비스조직에서는 다양하고 복잡한 문제를 가진 위기청소년들을 위한 사례회의 및 슈퍼비전이 정례화하여야 함.

● 행정 문서의 체계화 노력

청소년쉼터에서는 행정적인 문서작업을 체계화할 필요가 있음. 특히 인권이나 지역사회 연계 등과 관련해서는 관련서류가 구비되지 않아 평가자나 피평가자 모두 어려움을 겪었음. 이런 절차들이 형식적인 것으로 비춰질 수도 있지만 질적 수준을 제고하기 위해 올바른 형식을 갖추는 것이 중요함. 따라서 본 평가에서 내용이 형식에 미치지 못하는 경우, 청소년쉼터에서는 차후 평가에 대비하는 차원뿐만 아니라 실질적인 청소년쉼터 운영 및 자료 관리를 위해서 행정 및 문서작업을 성실히 수행해야 함.

## 참고문헌

- 김성경·남미애·정경은·오현자·서보람(2010). 2010년 청소년쉼터 종합평가 결과보고서, 여성가족부.
- 황진구·김성경·남미애·정경은(2010). 청소년쉼터 서비스 표준화를 위한 평가체계 연구, 한국청소년정책연구원.
- 황진구·이경상·정성희·오소연(2008). 2007 청소년쉼터 종합평가 결과보고서, 국가청소년위원회.
- 여성가족부(2011). 2011년 청소년쉼터 운영지침.
- 여성가족부(2012). 2012년 청소년 사업안내.
- 보건복지가족부(2009). 2009년 청소년쉼터 운영지침.

세미나자료집 12-S34

**청소년활동시설 평가모형 개발 연구 Ⅲ 제3차 콜로키움 자료집**  
**- 청소년쉼터 평가제도에 대한 이해 -**

인 쇄 2012년 7월 17일

발 행 2012년 7월 18일

발행처 **한국청소년정책연구원**

서울특별시 서초구 태봉로 114

발행인 이 재 연

등 록 1993. 10. 23 제 21-500호

인쇄처 (주)문영사 전화 02)2263-5087 대표 김희자