

청소년 심터 운영모형 개발을 위한 연구

책임연구원 : 정익중(이화여자대학교)
백혜정(한국청소년정책연구원 · 연구위원)
공동연구원 : 박현선(세종대학교)
천창암(서울시립 금천 청소년쉼터)
박현동(의정부 청소년쉼터)

연구 요약

1. 연구목적 및 필요성

- 가출 청소년의 규모는 지속적으로 증가하고 있으며, 장기적이고 반복화된 가출은 청소년들이 건강한 사회구성원으로 자리매김하고 생산활동에 적극적으로 동참하기 어렵게 만듦으로써 개인과 사회의 위기를 초래할 수 있음.
- 이에 이들을 위한 쉼터가 운영되고 있으나 쉼터가 가출청소년을 위한 체계적이고 종합적인 서비스를 제공하기에는 현실적으로 어려움이 따름.
- 이에 청소년 쉼터의 새로운 운영모형을 정립함으로써 운영의 효율성을 제고하고자 이 연구가 수행되었음.

2. 연구 내용¹⁾

- 해외 가출청소년을 위한 보호 및 지원 사례 분석
- 우리나라 청소년 쉼터의 특징 및 재정비 방안
- 쉼터 유형별 시설, 인력, 서비스, 예산 현황 분석
- 쉼터 유형별 시설, 인력, 서비스, 예산 관련 적정기준 제시

1) 연구내용 중 쉼터 유형별 현황 분석은 박현동, 친창암, 쉼터의 재정비 방안 및 적정기준 제시는 정익중, 박현선, 해외 사례 분석은 백혜정이 각각 맡아 집필하였음.

3. 정책 제언

- 이 연구에서는 다음과 같은 정책제언들이 도출되었음.
 - 청소년 쉼터 전달체계의 재정비
 - 청소년 쉼터 인프라의 구축
 - 청소년 쉼터 서비스 내용의 표준화
 - 평가 및 질 관리

목 차

I. 서론	
1. 연구의 목적 및 필요성	3
2. 연구내용	4
3. 연구방법	5
II. 해외 사례 분석	
1. 미국	9
1) 기초센터 프로그램	9
2) 높은 연령대의 가출 청소년들을 위한 전환생활 프로그램	14
3) 자녀를 출산하고 양육을 하는 청소년을 위한 미혼모 그룹홈	15
4) 거리 아웃리치 프로그램	16
2. 영국	17
1) 센터포인트(Centrepoint)	18
2) 포이어 연합(The Foyer Federation)	20
3) 야간숙소(Nightstop)	22
3. 일본	23
1) 소년지원센터(경찰·시민 연대 청소년보호육성시책)	23
2) 소년보호센터(각 지방자치단체의 청소년보호정책)	24
3) 아동자립지원시설	25
4. 시사점	26
1) 쉼터의 최소기준 마련 및 지역사회에 존재하는 서비스와의 연계	26
2) 명확한 분류심사를 통한 청소년의 배치 및 특수 청소년 대상의 쉼터 운영	26
3) 자립이 필요한 청소년들을 위한 생활기반 마련 프로그램	27
4) 다양한 형태의 보호시설 운영	28
5) 단계별 지원 프로그램	29

Ⅲ. 청소년 쉼터의 위상	
1. 우리나라 청소년 쉼터의 특징	33
2. 청소년 쉼터의 재정비 방안	35
1) 아동청소년복지전달체계 구축의 기본방향	35
2) 청소년 쉼터 관련 전달체계의 개편방향	38
Ⅳ. 쉼터 유형별 시설	
1. 쉼터유형 및 개소수, 이용자수	45
1) 쉼터 유형 및 개소수	45
2) 쉼터 이용자 수	47
2. 시설	49
1) 침실	51
2) 주요 시설	53
3) 주요 설비	53
3. 쉼터 유형별 적정시설	54
1) 청소년쉼터관련 시설에 관한 법	54
2) 쉼터 유형별 적정 시설	55
3) 쉼터 유형별 시설기준 비교	61
Ⅴ. 쉼터 유형별 인력	
1. 쉼터 유형별 인력 현황	67
1) 소장	69
2) 쉼터실무자	71
2. 쉼터 유형별 적정 인력	75
1) 쉼터의 인력구성	75
2) 인력의 자격기준	77
3) 조직구성	79
Ⅵ. 쉼터 유형별 서비스	
1. 쉼터 유형별 서비스 현황	85
1) 일시쉼터	85
2) 단기쉼터	95

3) 중장기컴터	104
2. 컴퓨터 유형별 걱정 서비스	108
1) 일시컴터 걱정 서비스	108
2) 단기컴터 걱정 서비스	113
3) 중장기컴터 걱정 서비스	120
Ⅶ. 컴퓨터 유형별 예산	
1. 컴퓨터 유형별 예산 현황	129
2. 컴퓨터 유형별 걱정 예산	130
1) 현행 예산의 문제점과 방향성	130
2) 걱정 예산	132
Ⅷ. 결 론	
1. 연구의 의의	141
2. 정책제언	141
1) 청소년 컴퓨터 전달체계의 재정비	141
2) 청소년 컴퓨터 인프라의 구축	143
3) 청소년 컴퓨터 서비스 내용의 표준화	145
4) 평가 및 질관리	145
참고문헌	150

표 목차

<표 IV-1> 청소년쉼터 유형별 설치현황	45
<표 IV-2> 전국 시도별 청소년쉼터 현황	46
<표 IV-3> 연도별 청소년쉼터 이용자 현황	48
<표 IV-4> 청소년쉼터 이용·입소청소년의 연령	48
<표 IV-5> 단기쉼터의 필수 설비시설	50
<표 IV-6> 쉼터의 시설형태	51
<표 IV-7> 청소년쉼터의 침실	51
<표 IV-8> 청소년쉼터의 주요 시설	52
<표 IV-9> 청소년쉼터의 주요 설비	54
<표 IV-10> 단기쉼터의 시설 기준	57
<표 IV-11> 중장기쉼터의 시설기준	59
<표 IV-12> 청소년쉼터의 유형별 시설 기준	61
<표 V-1> 일시, 단기, 중장기 청소년쉼터 종사자 배치기준	67
<표 V-2> 청소년쉼터의 상근 직원 수	68
<표 V-3> 소장의 자격요건	69
<표 V-4> 청소년쉼터의 소장	70
<표 V-5> 보호직 및 행정직의 자격기준	72
<표 V-6> 청소년쉼터의 실무자	74
<표 V-7> 쉼터 인력구성 법적 기준	76
<표 V-8> 청소년쉼터 유형별 인력기준	77
<표 V-9> 청소년쉼터 전문인력의 자격기준	78
<표 VI-1> 일시쉼터 운영모형	85
<표 VI-2> 일시쉼터 서비스 세부내용	88
<표 VI-3> 일시쉼터에서의 긴급 서비스 지원 내용	93
<표 VI-4> 일시쉼터의 홍보 활동	93
<표 VI-5> 일시쉼터의 지역사회기관간 연계·협력 현황	94
<표 VI-6> 단기쉼터의 운영모형	95
<표 VI-7> 단기쉼터 서비스 세부내용	96

<표 VI-8> 단기·중장기컴퓨터에서의 서비스 및 프로그램	102
<표 VI-9> 청소년컴퓨터 퇴소 청소년의 사후관리	103
<표 VI-10> 중장기컴퓨터의 운영모형	104
<표 VI-11> 집단상담 및 교육훈련프로그램	105
<표 VI-12> 일시컴퓨터의 걱정 서비스 내용	109
<표 VI-13> 단기컴퓨터 걱정 서비스 내용	113
<표 VI-14> 중장기컴퓨터 걱정 서비스 내용	121
<표 VI-15> 컴퓨터 유형별 서비스 내용	126
<표 VII-1> 컴퓨터별 보조금 현황	129
<표 VII-2> 운영비 분석틀	133
<표 VII-3> 표준운영비 산출항목	133
<표 VII-4> 일시컴퓨터 걱정 운영비	134
<표 VII-5> 단기컴퓨터 걱정 운영비	135
<표 VII-6> 중장기컴퓨터 걱정 운영비	136

그림 목차

[그림 II-1] 센터포인트의 5단계 활동	19
[그림 III-1] 쉼터 관련 전달체계의 기본 구조	39
[그림 V-1] 유형별 쉼터의 조직도	81
[그림 VI-1] 일시쉼터의 이용서비스*	92

I. 서론

1. 연구의 목적 및 필요성
2. 연구내용
3. 연구방법

I. 서론

1. 연구의 목적 및 필요성

최근 들어 이혼·세대 간 갈등·가정빈곤 등과 같은 가족 내 위기 상황, 학습 부진 및 중단과 같은 교육적 위기상황, 성경험·청소년 범죄 및 폭력의 증가와 같은 사회적 위기 상황이 맞물리면서 가출 청소년의 규모는 지속적으로 증가하고 있다. 이러한 현상을 반영하듯 가출 충동을 경험해 보았다는 청소년들은 79.2%에 달했으며, 가출 청소년 신고만도 13,000명에 이르는 것으로 나타났다(교육인적자원부, 2004). 또한 중·고등학생들을 대상으로 조사한 자료들에서 제시하는 수치를 근거로 추정해 보면, 매년 약 7만 명 정도의 가출 청소년이 발생하는 것으로 판단된다(김향초, 2009).

가출은 청소년들이 직면하고 있는 문제를 더욱 심화시키거나 또 다른 문제를 발생시킴으로써 이들의 상황을 악화시키는 경우가 많다. 가출 청소년들은 시간이 지날수록 의식주 문제를 해결하기 어렵고, 그에 따라 비행, 폭력, 성 관련 문제 등 다양한 문제행동 및 각종 범죄에 빠지기가 쉽다(김향초, 2009). 이러한 경험은 청소년들의 전인적 발달에 매우 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라, 더 나아가 건전한 사회 분위기 형성에 있어서도 위기를 초래할 수 있다. 또한 청소년들이 반복적이고 장기화된 가출을 하게 되면 건강한 사회구성원으로서 자리매김하며 생산 활동에 적극적으로 동참하기 어렵게 되어 사회경제적으로도 큰 손실을 가져오게 된다. 따라서 가출 청소년들에 대한 체계적이고 장기적인 예방과 대책마련이 필요하다.

사회복지 차원에서 가출 청소년들에 대한 다각적인 보호와 도움을 주는 것을 목적으로 설치·운영되고 있는 청소년 쉼터는 현재 가출 청소년의 예방과 선도를 위해 정부에서도 정책적으로 적극 지원하고 있다(김향

초, 2009). 그러나 가출 청소년에 대한 청소년 쉼터의 많은 지원에도 불구하고 쉼터는 최장 2년 이내의 서비스를 제공할 뿐이며 보다 지속적인 지원은 어려운 형편이다. 또한 여러 가지 열악한 여건상 쉼터별 고유기능이 유지되지 못하고 기간 내의 청소년 보호 및 관리에 치중하다 보니 쉼터 간 연계에 의한 취업지원 및 직업훈련, 대안교육 등 사회적응을 위한 종합적이고 체계적인 서비스 제공도 부족한 것이 현실이다. 이러한 상황은 쉬멀로 하여금 가출 청소년들의 사회적 자립에 있어서 디딤돌로서의 역할을 충분히 감당하지 못하게 한다. 이에 따라 이 연구에서는 청소년 가출을 독립을 위한 전(前)단계로 인식하는 동시에 청소년 쉼터는 이를 지원할 수 있는 전문기관으로 인식함으로써 청소년 쉼터 운영의 효율성을 제고하기 위해 ‘청소년 쉼터 운영모형 개발을 위한 연구’를 수행하고자 한다. 다시 말하면 이 연구의 수행을 통해서 궁극적으로 가출 청소년들, 특히 가출 후 돌아갈 곳이 없는 청소년들의 자립 및 성장 욕구를 충족시키는 청소년 쉼터의 새로운 모형 정립을 정립하고자 한다.

2. 연구내용

청소년 쉼터 운영모형 개발모형을 도출해내기 위해 이 연구에서 수행할 구체적인 내용은 다음과 같다.

○ 청소년쉼터 서비스 내용분석

- 청소년쉼터 내에서 제공되는 서비스 내용 분석을 통해 서비스의 장단점을 파악한다.
- 미국이나 영국 등 해외 사례분석을 통하여 선진국의 가출 청소년을 위한 서비스 최소 기준에 대한 분석을 실시하고 시사점을 도출한다.

○ 청소년 쉼터 제공서비스 최소기준마련

- 앞서 제시한 국내외 가출 청소년 지원시설의 서비스 내용분석을 바탕으로 가출 청소년, 특히 가출 후 돌아갈 곳이 없는 이들의 자

립 및 성장을 위해 제공서비스 최소기준을 마련한다.

- 청소년 컴퓨터 운영모형 제시
 - 선진국의 서비스 이용과정체계를 한국의 청소년컴퓨터 운영에 접목 시 창출될 수 있는 성공모형을 제시하고자 한다.

3. 연구방법

이 연구를 수행하기 위한 연구방법은 다음과 같다.

- 문헌연구: 청소년컴퓨터 관련 선행연구, 정부보고서, 신문기사, 기타 자료 등을 통하여 국내외의 청소년 컴퓨터 운영 사례 및 서비스 경향을 분석한다.
- 실태조사: 청소년컴퓨터 및 관련기관 관계자 및 전문가들을 통하여 현재 청소년컴퓨터의 운영 및 서비스 내용과 장단점에 대한 실태를 파악한다.
- 자문회의: 위의 방법들을 통하여 수집한 자료에 대해 컴퓨터 및 관련 단체, 학계의 전문가들의 자문을 구하고 내용을 분석하여 청소년 컴퓨터 제공 서비스의 최소기준을 마련하는 동시에 청소년 컴퓨터 운영모형을 제시한다.

II. 해외 사례 분석

1. 미국
2. 영국
3. 일본
4. 시사점

II. 해외 사례 분석

이 장에서는 미국, 영국, 일본을 중심으로 가출 청소년들을 위한 쉼터 관련 정책들을 살펴보고, 이를 우리나라 실정에 비추어 시사점을 도출해 내고자 한다.

1. 미국²⁾

미국의 경우는 가출 및 노숙청소년들에게 예방 및 재활 서비스, 긴급 쉼터 서비스, 장기 거주 쉼터와 거리 아웃리치 서비스 등과 같은 보호시스템을 제공하는 것이 필요하다는 전제 하에, 1974년 이들을 위한 가출·노숙 청소년 연방법(runaway and Homeless Youth Act)을 제정하였다. 2004년에 개정된 이 법령에 따르면, 가출 및 노숙청소년들을 위한 프로그램으로는 크게 기초센터 프로그램(Basic Center Program)과 전환생활 프로그램(Transitional Living Program)이 있다. 또한 미연방정부의 Department of Health and Human Services³⁾ 내의 아동가족청(Administration of Children and Family)에서 실시하는 가출 및 노숙 청소년을 위한 프로그램은 크게 앞서 언급한 기초센터 프로그램과 전환생활프로그램 외에 미혼모 그룹홈(Maternity Group Homes), 거리 아웃리치 프로그램(Street Outreach Program)도 포함하고 있다. 다음은 각 프로그램에 대한 설명이다.

1) 기초센터 프로그램

기초센터 프로그램은 지역 기반 프로그램으로 가출 및 노숙 청소년들을

2) 본문의 내용은 아동가족행정부 홈페이지(http://www.acf.hhs.gov/programs/fysb/content/youth_division 검색일: 2009. 7. 3)에 나와 있는 것을 요약·정리한 것이다.

3) 우리나라의 보건복지가족부에 해당하는 정부부처임.

보호하며 청소년 및 가족들의 필요를 충족시켜 주기 위한 시스템이다. 2007년 현재 아동가족청 내 가족·청소년 서비스국(Family and Youth Services Bureau)의 지원을 받는 사업은 336개이며, 사업마다 약간의 차이는 있으나 다음과 같은 서비스가 공통적으로 제공된다.

- 음식·피복·의료 및 기타 필요 서비스의 직접적인 제공이나 서비스 제공이 가능한 기관과의 연계를 통한 간접적인 제공
- 개인 및 집단 상담과 가족상담
- 여가활동 프로그램 제공
- 도움이 필요한 청소년들이나 관련 기관을 위한 아웃리치
- 임시숙소를 떠난 청소년들을 위한 추후서비스

또한 정부에서는 기초센터 프로그램 수행을 위해 최소 기준을 마련하고 있는데, 이 기준은 가출·노숙 청소년 연방법 312항 및 정부에서 마련한 보다 자세한 규정과 연관되어 있다. 이 기준 중 9가지는 서비스 요소(아웃리치, 개별 접수 과정, 임시숙소, 개인 및 집단 상담, 가족 상담, 서비스 연계, 추후 서비스, 여가활동 프로그램, 사례별 배치)에 관한 것이며, 6가지는 기능 및 활동에 관한 것(인력 채용 및 개발, 청소년 참여, 개별 내담자의 기록, 보고, 사업계획 수립, 그리고 이사 및 자문위원회)이다.

재정관리는 이 기준에 포함되어 있지 않으나, 정부에서 재정을 지원하는 센터들이 프로젝트를 수행하는데 있어서 정부가 재정을 관리하는 것은 기본적인 요소로 간주되고 있다. 따라서 지방 아동청소년 행정부의 관련 전문가나 직원이 센터들의 재정 관리 활동을 검토할 수 있도록 하였다.

정부로부터 재정적 지원을 받는 기초 센터의 프로그램 수행의 기준은 다음과 같다.

(1) 아웃리치

센터는 서면 계획을 기초로 다양한 방법을 통하여 지역사회의 기관, 청소년과 부모를 대상으로 직접적인 아웃리치를 실시하여야 한다.

(2) 개별 접수 과정

직접적인 접촉은 24시간을 기본으로 하며, 각 청소년에게 필요한 응급 서비스를 파악하여 그에 따라 적절한 서비스를 직접적으로, 또는 관련 기관 및 개인과의 연계를 통해 간접적으로 제공해야 한다. 개인별 기본 정보가 기록되어야 하며, 임시 숙소를 이용하는 청소년들의 경우는 보호자와 24시간, 최대 72시간 이내에 연락이 되어야 한다.

(3) 임시 숙소

센터는 필요한 청소년들에게 주정부 및 지방 정부의 요구에 맞추어 일정 수준 이상의 임시 숙소 및 음식을 제공해야 한다. 숙소는 최소 4명 이상 최대 20명을 넘지 않는 수준이어야 하며, 숙식제공의 기간은 15일 이내여야 한다. 숙소에 청소년이 거주할 때에는 최소한 한 명 이상의 성인이 함께 있어야 하며, 청소년에 대한 감독과 관리가 충분히 이루어질 수 있도록 청소년에 대한 직원 비율을 적절한 수준에 맞게 유지해야 한다.

(4) 개인 또는 집단 상담

기초 센터의 서비스를 받는 청소년은 일정 자격을 갖춘 직원에게 개인 및 집단 상담을 요청하거나 받을 수 있어야 한다. 또한 임시 숙소에 머무르는 청소년의 경우는 매일 일정 자격을 갖춘 직원에게 상담을 요청하거나 받을 수 있어야 한다.

(5) 가족 상담

기초 센터의 서비스를 받는 청소년과 보호자는 일정 자격을 갖춘 직원에게 상담을 요청하거나 받을 수 있어야 한다.

(6) 서비스 연계

센터는 생활배치, 의료지원, 심리 및 정신과 서비스, 기타 청소년과 부모가 필요로 하는 서비스의 직접적인 제공이 불가능할 경우 지역사회 기관

및 개인과의 연계를 통해 필요한 서비스를 제공해야 한다. 또한 법률 시행 기관이나 기타 청소년 범죄 관련 기관과의 협력체계 구축에 특별한 노력을 기울여야 한다.

(7) 추후서비스

기초센터는 임시숙소의 서비스를 받은 모든 청소년 및 가족들에게 숙소를 떠난 후에도 직접적인 서비스를 지속적으로 제공하거나 다른 기관 및 개인과의 연계를 통해 간접적인 서비스를 지속적으로 제공해야 한다.

(8) 여가활동 프로그램

센터는 숙식 서비스를 받는 청소년을 위해 일정표에 여가시간을 포함시키고 여가활동 프로그램을 제공하여야 한다.

(9) 사례별 배치

센터는 임시숙소에 머무는 청소년들의 상황에 기초하여, 이들을 가정으로 복귀시킬 것인지, 아니면 대안 거주지로 보낼 것인지를 결정해야 하며, 이러한 결정은 청소년, 보호자, 직원의 적극적인 참여를 통해 이루어져야 한다. 센터는 각 청소년들이 가정이나 대안 거주지로 안전하게 도착할 수 있도록 교통편을 마련해 주며, 보호자 없이 혼자서 가정 또는 대안 거주지로 가는 경우, 도착 예정 시간으로부터 12시간 이내에 도착을 확인해야 한다.

(10) 인력 채용 및 개발

센터는 각 사업에 대한 인력계획을 세우고 서면으로 남겨야 한다. 인력 계획에는 인건비, 사업수행에 필요한 자격요건과 주요 업무, 정기적인 연수 계획, 정기적인 수행 평가, 최소 매주 1회 이상의 관련 직원 수퍼비전 등이 포함되어야 한다.

(11) 청소년 참여

센터는 각 사업에 의해 제공되는 서비스를 계획하고 전달하는데 있어서 청소년들의 참여를 적극 유도해야 한다.

(12) 개별 내담자의 기록

센터는 개별 내담자의 기록을 보관해야 하며, 그 기록은 가족·청소년 서비스국에서 요구하는 기본적인 배경정보를 포함한 접수기록지, 상담기록, 센터 및 연계 기관과 개인에게서 받은 서비스, 배치 자료, 추수지도 및 평가 자료를 포함하여야 한다. 또한 이러한 기록은 안전한 곳에 보관하여 담당직원, 자금조달 기관, 범죄 관련 법원의 요청 등 특별한 경우를 제외하고는 내담자 및 보호자의 서면승인 없이 공개할 수 없다.

(13) 정부에 대한 정례 보고

센터는 재정지원을 받은 연도가 지난 후 3개월 이내에 연례 보고를 포함한 자료를 일정한 형태와 절차를 통해 정부에 보고하여야 한다.

(14) 사업계획 수립

센터는 최소 1년에 한 차례씩 서면 계획서를 작성해야 한다. 계획서에는 위기상담, 임시숙소, 추후지도에 대한 검토가 포함되어야 하며, 사업의 목적 및 목표, 내용 등이 평가와 기타 자료들을 바탕으로 검토·수정되어야 한다. 센터는 또한 청소년 및 가족에 대한 서비스 효과에 대한 평가를 진행할 뿐 아니라 사업계획과정을 유·무급 직원, 청소년, 이사 및 자문 위원회 등에게 공개하여야 한다.

(15) 이사 및 자문위원회

이사 및 자문 위원회는 청소년, 부모, 기관 대표를 포함하여 지역사회의 다양한 영역을 대표하는 이들로 구성되어야 하고, 사업의 활동 내용 및 목적, 목표와 관련하여 교육과 연수를 받아야 하며, 전반적인 목적, 목표, 활

동을 검토하고 승인해야 한다.

2) 높은 연령대의 가출 청소년들을 위한 전환생활 프로그램

학대, 방임, 심각한 가족 내 갈등 등 여러 가지 이유로 가출 후 가정 복귀가 어려운 청소년들의 경우, 긴급지원을 하는 기초센터 프로그램만으로는 그들의 욕구를 충족시키지 못하며, 가정 복귀도 현실적으로는 불가능하다. 보다 장기적인 지원이 필요한 이들을 위해 마련된 것이 바로 높은 연령대의 가출 청소년들을 위한 전환생활프로그램이다. 2007년 190개 사업이 전환생활 프로그램 운영을 위해 정부로부터 재정적 지원을 받고 있으며, 이 재정적 지원에는 젊은 모자(母子)를 위한 전화생활 프로그램인 미혼모 그룹 홈도 포함되어 있다.

이 프로그램의 지원을 받는 대상은 16~21세 연령의 가출 청소년이며, 통상적으로 18개월까지, 그리고 18세 미만의 청소년인 경우에는 180일(약 6개월)까지 1회에 한하여 연장지원을 받을 수 있다. 이 서비스는 주로 가출 청소년들의 자립생활로의 전환이 가능하도록 하는 내용으로 구성되어 있다. 즉 안정적이면서도 안전한 숙소와 독립생활에 필요한 능력들을 개발하기 위한 지원을 제공하고 있다. 숙소는 위탁가정, 그룹홈, 미혼모 그룹홈, “관리감독”이 가능한 공동주택 등이다. 관리감독이 가능한 공동주택이라는 것은 기관 소유의 건물이 될 수도 있고 기관의 지원을 통해 청소년이 직접 임대한 1인용 숙소와 같이 분산되어 있는 공동주택일 수도 있다. 독립생활에 필요한 능력 개발을 위한 지원으로 다음과 같은 내용의 지원들이 직접적으로 또는 다른 기관과의 연계를 통해 기본적으로 이루어지고 있다.

- 안정적이고 안전한 숙소 지원
- 소비교육, 생활비 운영 및 신용거래 교육, 가사 및 식단짜기와 요리 교육, 자녀양육 교육과 같은 기본 생활 기술 형성을 위한 지원
- 또래 및 성인과의 긍정적 관계 형성을 위한 대인관계 기술 형성, 의사 결정 및 스트레스 관리 기술 형성 지원

- 진로 교육, 중등과정 이후의 교육, 일반 학교 교육과 같은 교육 기회의 제공
- 진로 상담 및 직업 소개와 같은 진로 준비 및 달성을 위한 지원
- 음주·흡연·약물 중독을 예방, 치료, 감소를 위한 정보 제공 및 교육·상담 지원
- 개인 및 집단 상담을 포함한 정신건강 지원
- 신체·건강검진, 응급치료와 같은 의료지원

3) 자녀를 출산하고 양육을 하는 청소년을 위한 미혼모 그룹홈

가출 청소년 중에는 임신과 출산으로 인해 어린 나이에 부모가 되는 경우가 있다. 자녀를 출산하고 양육을 하는 청소년들은 의식주와 같은 기본적인 지원 이외에도 다양한 서비스와 지원이 필요하다. 그들이 청소년이라면 경험해야 할 일반적인 경로를 거치면서 동시에 좋은 부모가 되기 위한 학습도 필요하기 때문이다. 따라서 연방정부는 높은 연령대의 청소년들을 위한 전환생활프로그램에 부모가 된 청소년들의 교육과 생활 지원을 포함시켰으며, 2007년 이 제도의 지원을 받는 사업은 16개이다.

이 프로그램의 목적은 노숙을 하며 자녀를 출산하고 양육하는 16~21세의 청소년들과 그들의 자녀를 지원하는 것이다. 이 프로그램의 지원을 받는 대상은 16~21세 연령의 가출 청소년이며, 통상적으로 18개월까지, 그리고 18세 미만의 청소년인 경우에는 180일(약 6개월)까지 1회에 한하여 연장지원 받을 수 있다.

미혼모 그룹홈은 출산과 양육에 따른 단·장기적 요구에 부응하고 자립생활을 준비하기 위한 지원을 집중적으로 제공한다. 임신이나 출산을 앞둔 청소년들에게는 자녀들의 건강한 생활을 위해 장기적인 안목에서 경제적 독립을 위한 기타 기술, 아동 발달 교육, 생활비 운영, 건강과 영양 교육을 포함한 자녀 양육 교육 프로그램이 제공된다. 보다 구체적으로는 앞서 언급한 높은 연령대의 청소년들을 위한 전환생활프로그램에 포함되어 있는

서비스 내용 이외에 다음과 같은 지원이 추가적으로 직접적이거나 타 기관과의 연계를 통해 간접적으로 이루어지고 있다.

- 자녀 안전을 위한 전환 및 자립 생활 숙소 제공
- 양육과 가사에 대한 직접적인 감독과 자녀 양육 및 자녀 교육과 안전을 위한 교육
- 부모와 자녀를 대상으로 개인과 가족 상담을 포함한 정신·신체·생식 건강 지원
- 청소년 부모가 신뢰성 있고 저렴한 아동보호기관을 판별할 수 있도록 자료 지원
- 자금 및 신용 관리 교육
- 지역 학교나 기타 자녀 교육 프로그램의 참여 지원

4) 거리 아웃리치 프로그램

성적 학대 및 착취 예방 기금으로도 알려져 있는 거리 아웃리치 프로그램은 청소년들의 성적 학대와 착취를 예방하고, 이들로 하여금 거리를 떠나도록 하는 것을 목적으로 하여 성적 학대 및 착취의 위험이 있거나 이미 그러한 피해 경험이 있는 가출 및 노숙 청소년들을 대상으로 하여 거리 아웃리치나 교육을 실시하고 있다. 가족·청소년 서비스국은 1996년부터 거리 아웃리치 프로그램 사업을 수행하는 지역사회 기반의 비영리단체를 지원해 왔으며, 2007년에는 140개 사업이 지원되었다. 이 사업의 수행자들은 대상자들에게 다른 기관, 특히 성적 학대나 착취를 당할 위험이 있거나 이미 피해 경험이 있는 청소년들을 보호하고 처치하는 기관과의 협력을 통하여 간접적으로 지원하거나 또는 직접적으로 다양한 종류의 서비스를 지원한다. 보다 구체적인 지원내용은 다음과 같다.

- 거리 기반 교육 및 아웃리치
- 응급 쉼터 연계
- 긴급 원조

- 개인 진단
- 처치 및 상담
- 예방 및 교육 활동
- 정보 제공 및 기관 연계
- 위기 개입
- 추후 지원

2. 영국

영국의 경우 16세 이하의 청소년들은 가정이나 양육시설을 떠나 독립적으로 생활할 수 없다고 법적으로 규정하고 있다(Department for children, schools, and families, 2009)⁴⁾. 따라서 가출 및 노숙 청소년들을 위한 영국의 제도는 16세 이상을 위한 것이 대부분이다. 영국의 청소년 대상 서비스 제공체계인 Connexions⁵⁾에서 제공하고 있는 가출청소년들을 위한 정보에 따라 가출 청소년들에게 도움을 제공하는 기관 및 서비스 내용을 쉼터를 중심으로 정리하면 다음과 같다.

-
- 4) 16세 미만의 청소년들(장애청소년의 경우는 18세 미만)과 28일 이상 함께 거주한 이(보호자나 가까운 친척은 제외)는 지방당국에 ‘개인적 양육자(private foster care)’로 신고하여야 한다. 또한 보호자의 자격 없이 청소년을 보호하고 있는 경우는 아동 복지를 보장하고 증진시킬 수 있도록 힘써야 하며, 경찰과 아동서비스 당국 및 부모 등에게 보고해야 한다. 참고로 영국에서 16세는 의무교육이 끝나는 시기이기도 한다.
- 5) Connexions는 13-19세의 청소년(장애나 학습문제가 있는 경우는 24세까지)을 대상으로 하여 성인기 및 직업인으로서의 성공적인 이행을 돕는 것을 목적으로 2001년 정부에서 설립한 다기관 협력 서비스 체계이다(<http://www.dcsf.gov.uk/everychildmatters/Youth/youthmatters/connexions/> 검색일: 2009.7.9).

1) 센터포인트(Centrepoint)⁶⁾

센터포인트는 1969년에 설립된 노숙청소년들을 위한 국가적 자선단체이며 단체의 궁극적인 목적은 청소년들이 직업을 얻고 가정을 꾸리며 독립적으로 생활하는 것을 지원하는데 있다. 이를 위해 기본적으로 응급 및 단기, 장기의 숙박시설을 제공하는 숙소기반 서비스를 제공하고, 원룸 등에 혼자 사는 청소년들에게는 아웃리치 지원을 해주며, 이들이 미래를 설계하고 정상생활 궤도로 재진입할 수 있도록 도와주지만, 생활 향상에 대한 일차적 책임은 청소년들 자신에게 있음을 명확히 한다. 숙소 지원 이외의 지원사업으로는 생활기술훈련, 상담, 주택관련 상담, 학습 및 직업 기회 제공 등이 포함된다. 센터포인트의 이용대상자는 대개 16세에서 25세 사이의 청소년이며, 이용기간은 최소 9일에서 최대 24개월까지이다.

○ 생활기반(foundation for life)

랜드에이드(LandAid)와의 협력체제를 통해 이들이 제공하는 생활기반(foundation for life) 프로그램은 기술발달, 직업훈련 프로그램, 가정마련, 개인적 지원과 같이 크게 4가지 영역으로 구분된다. 이 프로그램에서는 고용주와의 협력관계를 통해 청소년들에게 단기간의 직업체험을 하는 ‘실험기간’을 가질 수 있도록 하며, 훈련이나 수습과정을 통해 장기간의 직업기회를 제공하기도 한다. 또한 직업훈련기관과의 협력관계를 통해 공인된 직업 기술 훈련을 제공하며, 사회적 지원에 의존하던 것으로부터 자립으로 전환하여 생활하는 것을 돕기 위해 청소년 자원봉사 프로그램을 통해 역할 모델을 제시받고, 격려와 우정을 나눌 수 있도록 한다.

○ 학습공간

센터포인트에서는 생활이나 여가 공간과는 별도로 효과적인 학습공간을 마련하고자 노력하며, 이미 몇 군데에서는 센터포인트 건물 내에 학습공간이 마련되어 있다. 청소년들은 이러한 공간에서 훈련팀으로부터 일대일 교육이나 집단 교육을 받으며, 진로나 학업에 대한 기회를 탐색하기도 한다.

6) www.centrepoint.org.uk(검색일: 2009. 7.9)

학습허브(learnign hub)는 일대일 또는 그룹으로 컴퓨터와 조리관련 훈련과 같은 다양한 훈련 경험 및 자격증 취득을 위한 기회를 제공하고 있다. 지역학습공간은 청소년 그룹에게 훈련과정을 제공하고 일대일 토론과 개별 청소년들에게 적합한 직업이나 교육과정을 지원하기 위한 공간과 장비를 갖추고 있다.

○ 생활 및 직업지혜 프로그램

생활 및 직업 지혜 프로그램은 일반 청소년이라면 학교와 가정생활을 통해 충분히 얻을 수 있는 생활 및 기술 지혜가 가출 및 노숙 청소년들에게는 부족한 경우가 많다는 가정 아래, 이들을 위해 일상생활에 필요한 지혜와 기술을 얻도록 하는 프로그램이다. 센터포인트에서 생활하는 모든 청소년들은 이 프로그램에 참여하도록 요구되며 프로그램은 인간관계 형성 및 유

1단계 센터포인트 입소	2단계 생활기 술 개발	3단계 직업기술과 고급 생활기술 개발	4단계 고급 직업기술 개발 및 직업 거주지 마련	5단계 센터포 인트로 부터의 자립
		읽고 쓰기와 수리 능력	개인적 지원과 지도	
		직업 경험과 설계	수습과정과 직업능력 시험	
		직업 영역에서의 실험기간	거주지 찾기: 임대보증금, 임대업자와의 협력	
			구직지원: 이력서작성, 지원 및 면접	
안전과 거처제공	생활기술(생활지혜 프로그램):건강, 영양, 자아, 사회		지원과 개발	

[그림 II-1] 센터포인트의 5단계 활동

지, 건강 및 재정관리, 시간관리 서약, 조별 작업, 지원요청, 자신에게 맞는 여가 및 직업 활동 탐색, 성취에 대한 자신감 획득 등과 관련된 내용으로 구성되어 있다.

○ 가정 찾기와 자원봉사 지원

결과적으로 센터포인트에서는 청소년들이 기관에서 제공하는 지원에 대한 의존도를 감소시키고 다양하고 긍정적인 상황들을 경험하는 것을 목적으로 자원봉사 활동을 제공한다. 청소년들이 지원으로부터 자립을 하도록 돕기 위해 기관은 개인적인 임대업자들과 협력관계를 맺음으로써 청소년 자신이 살 거주지 마련 사업을 추진하고 있다. 자신의 경험을 통해 얻은 결실들을 나누기 원하는 청소년들은 자원봉사를 통해 다른 청소년과 비공식적인 상황에서 관계를 맺고 우정을 나누며, 본보기가 되기도 한다. 또한 이들은 직업에 대한 조언을 하며 학습 프로그램의 한 부분을 담당하기도 한다.

이상과 같이 센터포인트의 다양한 사업들은 5단계로 나누어져 청소년들의 자립을 지원한다. 1단계는 센터포인트 입소, 2단계는 생활기술 개발, 3단계는 직업기술과 고급 생활기술 개발, 4단계는 고급 직업기술 개발 및 직업 탐색과 거주지 마련, 5단계는 센터포인트로부터의 자립이다([그림 II-1]).

2) 포이어 연합(The Foyer Federation)⁷⁾

포이어 연합은 16세에서 25세 사이의 노숙 및 가출, 취약위기 청소년들에게 자립된 생활을 영위할 수 있도록 하기 위해 학습과 숙소의 통합 서비스를 제공한다. 즉, 포이어는 숙소 이외에 이들이 속해있는 지역사회에서 직업 탐색 및 훈련, 개인적 지원과 동기부여 등의 지원을 통해 청소년들로 하여금 자신의 잠재력을 충분히 깨달을 수 있는 기회를 제공하고 독립하는

7) www.England.shelter.org.uk(검색일: 2009.7.10)
www.foyer.net(검색일: 2009. 7.10)

데 필요한 다리 역할을 제공한다. 영국 전역의 도시와 농촌 지역에 134개의 포이어가 있으며, 매년 약 10,000명의 청소년들이 전문가와의 연결을 통해 포이어 연합의 안전하고 질 높은 환경을 바탕으로 개인발달의 기회를 제공받고 교육, 훈련 및 고용 현장으로 돌아간다. 각 기관들은 포이어 자격 인증을 취득해야하는데 동의하였으며, 현재 이중 105개의 포이어가 인증을 획득하였다. 기관의 서비스는 교환의 성격을 가지고 있는데, 즉, 포이어가 청소년들의 욕구에 맞추어 서비스를 제공하는 한편 포이어에 입소한 청소년들은 자신들의 발달을 위해 적극적으로 활동에 동참하며, 지역사회에 긍정적인 기여가 이루어지도록 해야 한다. 이들이 하는 교환은 이들의 출신 지역, 당면문제, 장애희망 등 개인이 가진 요소에 따라 크게 달라질 수 있다.

이들의 숙소의 정원은 각 포이어마다 다양한데, 10~20명 정도의 청소년들이 거주할 수 있는 가정집 형태의 숙소도 있지만, 100명 이상을 수용할 수 있는 기숙사 형태의 건물이 대부분이다. 청소년들은 이곳에서 9개월에서 1년까지 머무를 수 있으며, 이후 청소년들이 포이어를 떠나 숙소를 마련하는 과정에서 포이어 직원의 지원을 받을 수 있다. 포이어의 입소는 직접지원이나, 응급보호시설 등을 통해 가능하지만, 지역의회가 추천이 있어야만 입소가 가능한 곳도 있다. 포이어의 방세는 개인이 내야 하지만 저소득층이거나 생활보호대상자라면 주택연금 신청을 통해 방세를 지불할 수 있다. 그러나 주택연금의 경우 방세만을 지원할 뿐 식대나 세탁비, 기타 청구서 등은 본인이 부담해야 할 수도 있다.

포이어는 직업 및 훈련 기관과 긴밀한 관계 속에서 활동하며, 일부 포이어는 비거주자를 위한 직업클럽을 운영하고 있다. 지역 고용주와의 협력관계를 통해 직업 경험, 수습과정, 그리고 직원으로 채용될 수 있는 기회를 제공한다. 포이어에 입소하는 한 자신의 흥미와 적성, 경험을 바탕으로 교육과 훈련 프로그램에 참여해야 하며, 이를 거부할 시에는 포이어에 거주할 수 없다. 일반적으로 포이어에 입주하는 청소년 중 39%만이 입주 당시 학업이나 일정 직업에 종사하지만 퇴소 당시에는 그 비율이 75%로 증가하

여 그 효과성을 입증하고 있다.

포이어 연합의 다양한 사업은 다양한 영역의 협력기관 및 개인들과의 연결망을 통해 지원된다. 이러한 연결망에는 주택공급연합회, 훈련 및 개발 관련 전문가, 자선기관, 연구기관, 고용주와 사업주 등을 포함한다.

3) 야간숙소(Nightstop)⁸⁾

야간숙소는 지역사회에서 노숙 및 가출 경험이 있거나 가능성이 있는 16세에서 25세 청소년들에게 응급숙소와 같은 서비스를 제공하는 체계이다. 이 체계에서 제공하는 응급숙소는 자원봉사를 제공하는 일반 시민들의 가정을 포함하며, 자원봉사를 원하는 가정의 주인, 즉 집주인은 일정한 절차를 걸쳐 훈련과 승인을 받아야 한다. 작년 한해에는 50개의 지역 야간숙소 기구에서 영국 전역에 걸쳐 5,200여개의 야간 숙소와 30여개 가정을 제공하였으며, 매년 100,000개 이상의 야간숙소가 제공된다.

일반적으로 청소년들은 각 야간숙소에서 하룻밤에서 최대 사흘 밤까지 머무를 수 있다. 각 숙소는 청소년들에게 개인 침실을 마련해 주고, 샤워나 목욕을 할 수 있는 시설과 함께, 저녁식사와 그 다음날 아침 식사를 제공해 주어야 한다. 아침 식사 후 청소년은 그 곳을 떠나야 하며, 떠나기 전에 저녁 때 다시 이용가능한지 문의할 수 있다. 만약 그 곳이 이용 불가능할 경우, 기관은 다른 장기 숙소나 다른 야간숙소를 알선해 줄 수 있다.

야간숙소는 대부분 16세에서 25세까지의 노숙청소년들이 이용하지만, 이용 전에 간단한 심사를 거쳐야 하며, 약물이나 알코올을 복용한 자, 의료적 차원에서 통제가 불가능한 정신적 문제를 가진 자, 최근 폭력·성 관련 범죄나 심각한 전과가 있는 자는 이용이 불가능하다. 이는 야간숙소를 제공하는 기관이나 가정이 숙소제공 이외의 다른 지원을 제공하기가 불가능하기 때문이다.

8) <http://www.depaulnightstopuk.org>(검색일: 2009.7.10)

3. 일본⁹⁾

일본의 경우 청소년 보호 정책은 크게 ‘보호’정책과 ‘보도’정책으로 나뉜다. 청소년 보호는 청소년에게 나쁜 영향을 미치는 유해환경을 규제하고 건전한 환경을 조성함으로써 청소년의 건전한 육성을 도모하는 것이다. 한편 소년보도에 대한 사전적 의미는 “청소년을 바른 방향으로 이끄는 것”과 “바른 방향으로 충고하고 지도하는 것”으로 이는 우리나라의 “선도”와 비슷한 개념으로 이해되며, 보호 및 보도의 대상에는 가출 청소년이 포함된다. 청소년 보호 및 보도활동과 관련된 단체 및 정책 중 가출 청소년과 관계되는 것을 요약하면 다음과 같다.

1) 소년지원센터(경찰·시민 연대 청소년보호육성시책)

일본은 청소년 비행의 초기단계에서 적절한 개입을 중요시하며, 소년지원센터를 중심으로 우범지대에서 중점적인 보도활동을 진행한다. 즉, 우범지대에서 청소년들의 문제행동을 조기에 인지하여 청소년 및 청소년이 속한 가정을 대상으로 적절한 지도와 조언을 하는 등의 보도활동을 하는 것이다. 경우에 따라서는 ‘지역소년상담센터’를 설치하여 가출 청소년을 비롯하여 문제행동을 보이는 청소년을 대상으로 면대면 및 전화 상담을 실시한다.

또한 소년경찰보도원 제도를 도입하고 있는데 소년경찰보도원이 되기 위해서는 대학에서 교육학이나 심리학을 이수한 후 지방공공단체의 인사위원회가 실시하는 시험에 합격해야 한다. 소년경찰보도원은 지방공공단체의 각 경찰서에 배치되며 경찰과의 협력 하에 청소년보호활동을 실시하고 있다. 이들이 실시하는 보도활동에는 가출청소년을 대상으로 한 지원, 홍보, 계몽활동, 관련기관과의 연계 등이 포함된다.

9) 일본의 사례는 한국청소년정책연구원에서 발간한 연구보고서(이춘화, 방은령, 윤옥경, 2005)의 일부를 요약, 정리하였다.

소년경찰보도원의 활동만으로 불충분한 지역에서는 소년경찰자원봉사자인 ‘소년보도원’, ‘소년경찰협조원’, ‘소년지도요원’, ‘피해소년지원인’ 등을 위촉하여 세분화된 지원활동을 펼치고 있다. 뿐만 아니라 청소년 개인의 문제에 적절히 대응하기 위하여 학교, 경찰, 아동상담소, 보호관찰소 등의 관계 기관 등으로 구성된 ‘지원팀’이 청소년을 보호·지원하고 있다.

2) 소년보도센터(각 지방자치단체의 청소년보호정책)

소년보도센터는 경찰의 소년보도활동과 달리 비권력적인 입장에서 지역에 기반을 두고 청소년보도활동을 담당하며 지역에 따라 청소년센터, 소년센터, 청소년지도센터, 청소년육성센터, 청소년보도의 집 등과 같은 다양한 명칭으로 존재하고 있다. 소년보도센터의 주요 활동은 거리보도활동, 청소년 상담활동, 환경정화 운동 등이다. 거리보도활동은 2인이 한 조가 되어 청소년이 많이 모이는 장소를 중심으로 실시되며, 그 내용으로는 가출, 약물남용, 부등교 등에 대한 선도 및 관계기관과의 연계를 통한 치료 및 지원이 포함된다. 상담활동에는 출장상담, 보도 후 계속 상담, 학교교사와의 상담 등이 포함되고, 환경정화활동으로는 유해환경에 대한 감시 및 철거가 포함된다.

한 예로, 豊中市 청소년보도센터의 활동을 살펴보면, 일반적으로 그 중심 활동은 거리지도, 야간특별보도, 상담활동 등이다. 거리지도는 보도원 3~5명에 의해 휴일 및 보도센터 행사가 있는 날을 제외하고 매일 청소년 밀집 지역에서 실시되고, 이들의 보도활동은 매일 기록되며, 필요에 따라 관련기관과의 연계도 이루어지고 있다. 야간특별보도는 학교나 지역사회로부터 얻은 정보에 근거하여 야간 청소년 밀집지역을 중점적으로 순회하는 것이다. 상담활동은 가출 및 무단외박 등을 포함하여 문제행동을 보이는 청소년들을 대상으로 이루어지는 전화 및 방문상담을 포함하며, 보호자나 학교의 의뢰에 따라 가정방문 및 계속상담이 이루어지기도 한다.

3) 아동자립지원시설

아동자립지원시설은 18세 미만의 비행경험이 있거나 비행우려가 있는 아동, 가정 및 기타 환경 상의 이유로 생활지도를 필요로 하는 아동을 대상으로 입소시키거나 보호자와 함께 거주하며 통원하도록 하고 아동개인의 상황에 맞는 지도를 통해 자립을 지원하는 시설이다. 아동자립지원시설의 입·퇴원은 아동상담소의 심사 및 가정재판소의 심판에 의해 결정되며, 이곳에서의 지원은 생활지도, 학습지도, 직업지도, 기타 활동으로 나누어져 있다. 아동자립시설의 대표적인 예로는 談海학원과 成德학교가 있다.

(1) 談海학원

談海학원은 1901년 감화원으로 설립되었으나 1998년 아동복지법의 개정에 따라 아동자립시설로 변경되어 운영되고 있다. 이곳의 특징은 아동에 대한 모든 지도가 시설 내에서 이루어지고 있으며, 특히 학교교육법에 의거한 학습지도가 시설 내에 설치되어 있는 분교실에서 이루어지고 있다는 점이다. 재원 아동에 맞는 학급이 설치되어 있으며, 이들에 대한 학습지도는 지역 학교 교사 8명이 배치되어 실시된다. 또한 이곳에는 가족형식의 숙소 3개동이 설치되어 있으며, 각 숙소는 부부소사제(夫婦小舍制)로 운영되고 있어 부부인 직원이 아동과 함께 거주하며 생활지도를 한다.

(2) 成德학교

成德학교 역시 1888년 사립감화원으로 설립되었으며, 1998년부터 아동복지법의 개정에 따라 아동자립지원시설로 운영되고 있다. 이곳에서는 직원 28명이 아동 90명에 대해 지도 및 보호를 실시하고 있으며, 시설 안에는 숙소와 교육시설, 농장 등이 있어 일반학교와 동일한 교육이 실시되고 있다. 이곳에서의 숙소 역시 수용정원 12~16명의 가정사옥에서 부부직원과 함께 거주하는 부부소사제(夫婦小舍制)로 운영되고 있다.

4. 시사점

이상과 같이 미국과 영국의 쉼터를 중심으로 가출 청소년들을 위한 정책들을 살펴보았으며, 여기서 다음과 같은 몇 가지 시사점을 도출하였다.

1) 쉼터의 최소기준 마련 및 지역사회에 존재하는 서비스와의 연계

미국은 정부에서 지원을 받는 기초센터 프로그램의 경우 최소 기준을 마련해 놓고 각 센터들이 그 기준에 따라 시설을 운영하도록 하고 있으며, 영국의 포이어 연합의 경우는 본부에서 인증기준을 마련하여 각 기관들이 일정 수준 이상의 기준을 갖추도록 하고 있다. 우리나라의 경우도 보건복지가족부에서 각 유형별 쉼터마다 기준을 마련해 놓고 있지만, 보다 구체적으로 각 유형에 따라 서비스 제공 기관 및 서비스 대상자의 특성에 맞게 기본 서비스 기준과 부가 서비스 기준을 마련할 필요가 있다. 또한 쉼터 내에서 이러한 서비스를 직접적으로 제공하지 못할 경우 지역사회와의 연계를 통해 기본 및 부가 서비스가 제공될 수 있는 방안이 보다 확실하게 마련되어야 할 것이다. 지역사회 연계와 관련하여 쉼터가 제공할 수 있는 서비스에는 인력이나 재정적인 측면에서 한계가 있을 수 있으므로 정부는 쉼터가 사회의 지원망을 최대한 활용할 수 있도록 지원체계를 정비할 필요가 있다.

2) 명확한 분류심사를 통한 청소년의 배치 및 특수 청소년 대상의 쉼터 운영

가출 및 노숙 청소년들에 대한 보다 자세하고 명확한 분류심사는 각 청소년들이 처한 상황이나 요구가 무엇인지 정확하게 파악하도록 도와준다. 또한 각 청소년들에 맞는 프로그램이 운영되고 있는 곳에 청소년들을 배치함으로써 청소년들에 대한 보다 효과적인 처치가 이루어질 수 있도록 한

다. 예를 들어 미국의 경우 가출 미혼모들은 혼자 생활하는 가출 및 노숙 청소년들과는 별도의 프로그램이 필요하다는 가정 아래 이들만을 위한 쉼터가 따로 운영되고 있다. 우리나라의 경우도 가출 청소년들 중 특수상황에 처한 청소년들을 대상으로 하는 쉼터가 운영될 필요가 있다. 대표적인 예로 미혼모나 출산을 앞둔 청소년, 성매매 관련 청소년, 심각한 범죄 경험이 있는 청소년, 정신질환의 문제를 지닌 청소년 등이 여기에 속할 수 있다.

또한 가정이나 대안가정으로 복귀할 청소년과 자립할 청소년을 분류하여 각 상황에 처한 청소년들에게 알맞은 서비스를 제공할 수 있다. 특히 나이가 어린 청소년들은 성인기에 가까운 청소년들에 비해 가정이나 대안가정의 지원이 절실히 필요하다. 나이가 어린 청소년들 중 원가정으로의 복귀가 어려운 경우는 대안가정으로의 배치와 그에 따른 사회복지 서비스가 필요하며, 일정 이상의 연령이 된 청소년들 중 자립을 원하는 경우는 그에 맞는 환경을 제공해 줄 필요가 있다. 미국이나 영국에서 가출 및 노숙 청소년 중 자립을 지원하는 경우는 모두 16세 이상으로 나타났다. 우리나라도 실정에 맞게 자립가능 지원 연령을 파악하여 일정 연령 이상의 청소년 중 가정복귀가 어려운 경우에 한해서 자립을 도와줄 필요가 있다.

3) 자립이 필요한 청소년들을 위한 생활기반 마련 프로그램

앞서 언급하였듯이 일정 연령 이상의 청소년 중 가정복귀가 어려운 경우를 대상으로 자립을 위한 생활기반을 마련하는 프로그램을 실시할 필요가 있다. 영국의 경우는 다양한 프로그램을 통해 자립을 위한 생활기반을 마련해 주고 있는데, 특이한 점은 정부나 지원단체에서 전적으로 이들을 지원하는 것이 아니라 일종의 교환형식을 취하거나 자원봉사 프로그램을 운영함으로써 이들로 하여금 스스로의 노력을 통해 지원을 얻을 수 있도록 하는 경우가 많다는 점이다. 이는 청소년들이 지원에 의존하여 생활하는 것에서 탈피하여 스스로 자립하는 방법의 시작으로 볼 수 있으며, 일정기

간의 무료지원 후에 일정 수준 이상의 자립의지가 있는 청소년을 대상으로 시범적용해 볼만한 가치가 있는 것으로 판단된다.

또한 가출 및 노숙 청소년들 중 자립의지가 있으나 생활기반이 약하여 자립이 불가능한 청소년의 경우는 진학 및 취업을 위한 학습 및 훈련과 숙소를 통합한 프로그램을 운영하여 이들의 자립을 도울 수 있다. 우리나라의 경우도 가출 청소년의 대부분이 학업을 중단한 경우이고, 또 이후 학교에 돌아간다 하여도 부적응으로 정규학교에서의 학업을 지속해 나갈 수 없는 상황이 많다. 이러한 경우 일본의 成徳학교와 같이 대안학교 형태로 학업¹⁰⁾과 숙소가 연계된 프로그램을 시범적용해 볼 필요가 있다. 각 쉼터 내에서 대안학교를 운영하기가 여의치 않을 경우는 쉼터 연합으로 운영해 볼 수 있을 것이며, 지역사회와의 연계를 통해 운영하는 것도 한 방법일 것이다.

또한 현재 미국이나 영국의 경우 자립지원 대상연령이 최소 21~25세까지로 되어있다. 우리나라의 경우 가출 청소년들의 자립을 지원하는 경우는 이들의 상한연령을 현실에 맞게 조정하여 20대 중반까지 지원이 가능한 방안을 고려해 볼 필요가 있다.

4) 다양한 형태의 보호시설 운영

가출 청소년들을 보호하고 지원하는데 있어 보다 다양한 형태의 시설이 운영될 필요가 있다. 미국이나 영국의 경우 장기쉼터와 같은 보호시설 이외에 위탁가정, 그룹 홈, 관리감독이 가능한 공동주택, 학습과 진로지원이 결합된 기숙사 형태의 숙소 등을 통해 가출 및 노숙 청소년들을 지원하고 있다. 쉼터 운영의 궁극적인 목적이 단순히 가출 청소년들을 거리에 놓인 위험으로부터 보호하는 것을 넘어서 이들이 자립하여 건강한 사회구성원으로서 역할을 하게 하는 것이라면, 이들의 자립을 보다 집중적으로 지원해

10) 여기서의 학업은 정규학교의 교육과정에 따른 운영을 할 수도 있지만 이들의 진로를 고려하여 직업훈련 교육과정으로 대체할 수 있을 것이다.

야 할 것이다. 그러나 청소년들마다 처한 환경이 다양하고 욕구가 다르기 때문에 보다 다양한 형태의 보호 및 지원 시설이 운영될 필요가 있다.

5) 단계별 지원 프로그램

영국 센터포인트의 경우 5단계별 자립지원 정책을 마련해 놓고 있다. 맨 처음 입소단계에서는 안전한 거처만을 제공하지만 단계적으로 생활기술 개발 프로그램, 고급 생활기술 향상 및 직업기술 개발 프로그램, 고급 직업기술 개발 및 직업 탐색과 거주지 마련, 자립을 지원한다. 이처럼 자립을 위해서는 한 개인에게 여러 가지 프로그램을 동시에 지원하기 보다는 장기지원이 가능한 청소년들에 한해서 단계별로 필요한 프로그램을 개발하고 지원하는 것이 보다 효과적일 수 있다. 따라서 장기적 차원에서 단계별 지원 프로그램을 개발하고 적용해 볼 필요가 있을 것이다.

Ⅲ. 청소년 쉼터의 위상

1. 우리나라 청소년 쉼터의 특징
2. 청소년 쉼터의 재정비 방안

Ⅲ. 청소년 쉼터의 위상

1. 우리나라 청소년 쉼터의 특징

청소년가출은 국내외를 막론하고 어느 사회에서나 어느 시대에서나 등장하는 사회문제이다. 청소년가출이 증가하고 있고 저연령화되고 있지만 아직까지 가출청소년이 전체청소년 중 차지하는 비율이 낮고 가출청소년은 사회적으로 보호하기보다 가정복귀 가능여부와 상관없이 가정으로 돌려보내는데 급급하기 때문에 가출청소년에 대한 대책은 정책입안자의 관심을 끌고 있지 못한 실정이다. 그러나 가출청소년은 가정을 떠나는 동시에 학교도 떠나기 쉽기 때문에 바람직한 교육을 받을 기회를 양쪽으로부터 받을 수 없어서 개인적인 불행인 동시에 장기적으로도 이들이 성장한 후 우리 사회가 부담해야 할 사회적 비용을 감안한다면 사회적으로도 커다란 손실을 끼치게 된다. 쉼터는 가장 고위험 상태에 있는 가출청소년을 보호하는 곳이다. 이러한 쉼터의 특징을 요약하면 다음과 같다. 첫째, 쉼터는 그 성격을 일률적으로 설명할 수 없을 정도 내재적으로 이질성을 담보하고 있는 곳이다. 가출청소년은 크게 갈등형 가출청소년과 생존형 가출청소년으로 대별될 수 있다(윤현영, 2004). 갈등형의 경우는 가족갈등이 가출의 주원인이며 가출기간이 짧고 2차 비행으로 이어질 위험이 낮다. 반면 생존형은 가족내 빈곤, 학대, 방임 등으로 인해 가족으로부터 탈출하는 경우로 가출기간이 길고 상습가출로 이어지며 2차 비행으로 연결될 위험이 높다. 이러한 대상의 이질성으로 인해 쉼터 내 초기 선별기능의 전문성은 매우 중요하다.

둘째, 가출청소년의 유형이 매우 이질적이기 때문에 이러한 대상을 보호하는 쉼터의 성격도 이질적이고 보호하는 기간도 매우 다양하다. 갈등형 가출의 경우는 상담 등을 통해 쉽게 가정복귀가 가능하지만 생존형 가출의 경우는 다양한 형태의 개입과 장기적인 사례관리가 필요하다. 대상이 이질적이다보니 이러한 대상을 보호하는 쉼터도 매우 다양하게 구성되어야 한다. 일시, 단기, 중장기 등 쉼터가 체계적으로 이어지는 보호체계를 갖추지 않는

한 가출청소년을 제대로 보호할 수 없다. 따라서 쉼터는 일률적인 기준으로 파악될 수 없고 이용시설과 생활시설의 양극단의 스펙트럼 내에 다양하게 존재해야 한다. 일시쉼터는 이용시설에 가깝고 단기쉼터는 이용시설과 생활시설의 중간성격이며 중장기쉼터는 생활시설에 가깝다. 또한 보호하는 기간도 1~2시간에서 수년에 이르기까지 매우 다양하다. 일시쉼터에서는 가출청소년이 서비스 욕구를 가질 수 있도록 유도하는 것이 가장 중요하고 단기쉼터에서는 입소자들의 기본적인 정보를 파악하여 가정복귀, 학교복귀, 중장기쉼터 입소 등으로 이어지도록 함으로써 그들에게 도움을 줄 수 있는 기관을 찾아 연계하는 역할을 주로 수행해야 한다. 마지막으로 중장기쉼터는 가정복귀가 불가능한 청소년을 대상으로 자립 전까지 보호하며 사회적응과 자립을 위한 훈련을 중점적으로 제공해야 한다.

셋째, 쉼터는 가장 비자발적인 대상자를 그 대상으로 하는 곳이다. 쉼터에서 성인의 시각으로 접근하면 할수록 가출청소년은 쉼터를 회피하게 되고 더욱 음성적으로 숨어들어 그들을 만나기 어려워진다. 일시쉼터일수록 근사한 시설을 갖추기보다 가출청소년이 거부감이나 이질감을 느끼지 않고 부담 없이 드나들 수 있는 곳이어야 한다. 간판이나 호화로운 시설 없이 간단한 의약품, 세탁시설, 샤워시설, 라면 등의 간단한 음식을 갖추고 아무런 조건 없이 그들이 필요로 하는 것을 제공하는 형태로 운영되는 것이 바람직할 것이다(윤현영, 2004). 또한 일시쉼터일수록 가장 접근성이 높아야 하고 가장 노련한 실무자를 배치하여 가출청소년의 눈높이에서 짧은 시간 내에 청소년의 내면을 건드려 줌으로써 서비스 욕구를 발생시켜 계속 보호체계와 연결될 수 있도록 해야 한다.

넷째, 쉼터는 가출청소년이라는 고위험 청소년을 대상으로 하는 곳이다. 높은 수준의 위험도를 감안한다면 쉼터에는 최고수준의 전문가가 배치되어야 하며 적정사례수도 전문가 1인당 청소년 5명 정도의 낮은 수준으로 유지해야 한다. 또한 가출청소년의 문제해결이나 자립을 위해서는 다각적인 서비스가 지속적으로 제공되어야 한다. 따라서 이러한 서비스들을 개별 청소년에 맞게 계획하고 제공된 서비스를 점검하고 평가하며 조정하는 사례관

리가 쉼터의 핵심적인 기능이어야 한다. 이러한 사례관리의 궁극적 목적은 복합적인 서비스 욕구를 가진 가출청소년에게 가장 효율적이고 효과적인 방법으로 양질의 서비스를 제공함으로써 청소년의 사회적 기능 수행과 자립능력을 극대화하는 것이다. 이를 위해서는 사례관리자와 대상 청소년 간에 상호 접근성이 높아야 할 뿐 아니라 사례관리자 입장에서도 서비스 조정·점검을 받도록 요구할 수 있는 전문적 권위를 지녀야 한다. 이러한 사례관리를 통해 청소년 개인의 욕구에 맞는 서비스를 제공하고 서비스가 중복되지 않도록 서비스 조정과 연계하여 자원의 중복과 낭비를 줄일 수 있다.

2. 청소년 쉼터의 재정비 방안

1) 아동청소년복지전달체계 구축의 기본방향

위기집단을 위한 아동청소년복지전달체계는 크게 7가지의 기본방향으로 추구되어야 아동청소년발달에 유의미한 영향을 줄 수 있을 것이다(박주현·우종민·이숙·정익중, 2007). 이를 정리하면 다음과 같다.

(1) 통합성

통합적 서비스가 제공될 수 있는 전달체계를 구축해야 한다. 위기집단은 그 특성상 다양한 종류의 서비스가 요구된다. 즉, 심리상담 뿐만 아니라 의료, 법률, 교육, 취업, 여가문화 등 다양한 서비스가 제공될 필요가 있다. 따라서 이들에게 이러한 다양한 서비스가 제공될 수 있도록 전달체계를 구축하는 것이 필요하다. 이를 위해 지역사회 내 다양한 전문적 서비스를 제공할 수 있는 기관을 발굴하고 이 기관들과의 유기적인 연계협력을 가능케 하는 체계를 마련하는 것이 필요하다.

(2) 즉시성

필요한 서비스를 즉각적으로 제공할 수 있는 전달체계를 구축해야 한다.

위기집단에게는 그들이 요구하는 서비스가 즉각적으로 제공될 필요가 있다. 왜냐하면, 그러한 욕구충족이 지연될 경우 더 큰 위험상황에 빠질 염려가 있기 때문이다. 이를 위해 욕구가 존재함에도 불구하고 방문상담에 익숙하지 않은 개인을 위해 도움을 필요로 하는 현장에 직접 찾아가 도움의 내용을 파악하고 적절한 도움을 줄 수 있는 적극적인 아웃리치 프로그램의 운영도 필요하다.

(3) 접근성

필요한 서비스를 편리하게 이용할 수 있는 전달체계를 구축해야 한다. 대상자들이 정신건강서비스를 이용하기 위한 과정이 복잡하거나 지리적 접근성이 떨어질 경우 서비스의 원활한 이용을 기대할 수 없다. 진료시간 및 대기시간이 길거나, 위험도 평가를 위해 매우 복잡한 선별검사 과정을 요구하는 것은 서비스에 대한 심리적 접근성을 떨어뜨린다. 위기집단에게는 언제 어디서나 손쉽게 도움을 요청하고, 필요한 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 해야 한다. 이를 위해서는 위험상황에서도 손쉽게 기억할 수 있는 긴급전화와 같은 통합전화망이 필요하며, 필요한 서비스를 편리하게 이용할 수 있는 위치에 서비스제공센터(예, 드롭인센터 등)가 설치 운영될 필요가 있다. 또한 이러한 서비스가 한곳에서 처리될 수 있도록 One-Stop 제공체계가 마련될 필요가 있다.

(4) 지속성

필요한 서비스가 지속적으로 제공될 수 있는 전달체계를 구축해야 한다. 위기집단의 경우는 한 번의 서비스 제공으로 문제가 해결되지 않는다. 따라서 다양한 종류의 서비스 제공과 함께 위기상황에서 벗어나 안정을 찾을 때까지의 지속적인 서비스가 일관되게 제공될 필요가 있다.

(5) 책임성

책임의식을 가지고 질 높은 서비스가 제공될 수 있는 전달체계를 구축해

야 한다. 위기집단에게 요구되는 다양한 서비스를 제공하되 질 높은 수준의 서비스가 제공되어 만족감을 높일 수 있는 체계를 구축할 필요가 있다. 특히, 위험상황에 노출된 개인에게 전문적인 서비스가 제공되지 못했을 경우 더 위험한 상황으로 이어질 가능성이 있기 때문이다. 이를 위해 연계 협력기관들 간의 서비스제공에 대한 책임의식을 함께 공유하며 각 기관의 전문성을 향상시킬 수 있는 방안 마련이 필요하다. 이러한 체계가 자리잡을 경우 기관들은 각자의 특성에 맞는 전문적 서비스를 책임감 있게 제공할 수 있을 것이다.

(6) 개별성

개인별 적절한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있는 전달체계를 구축해야 한다. 효과적인 문제해결을 위해서는 대상자에게 개인별로 적절한 맞춤형 서비스가 제공되어야 하고 이를 위해서는 사례관리가 필수적이다. 이상적으로는 사례관리, 심리상담, 외래진료, 입원치료, 위기상황에서의 응급진료 등 다양한 서비스가 한 사람에 의해 수행되는 것이 가장 좋다. 임상사례관리를 전담하는 한 사람의 임상상담요원의 조정 하에 연속적인 서비스가 제공된다면, 클라이언트는 최소한의 혼란 속에서 포괄적인 서비스를 제공받을 수 있을 것이다.

(7) 예방중심성

예방에 초점이 주어지는 전달체계를 구축해야 한다. 일반적으로 사회에서는 문제가 일어나기 전에 이의 발생자체를 막거나 더 심각한 상태로의 악화를 막는 예방보다는 치료 혹은 재활에 더 큰 관심을 보여 왔다. 그러나 문제가 이미 일어나 심각한 손상이 벌어지고 난 후에는 사후처방적 접근만으로 문제의 근본해결을 가져올 수 없다. 비용적인 측면에서도 치료나 재활의 경우는 기하급수적인 비용이 투입되는데도 불구하고 재발 확률이 매우 높기 때문에 효율적인 접근이 아니다. 하지만 예방적 접근은 경제적인 면에서 비용 효과적이고 장기적으로도 효과가 있는 것으로 밝혀지고 있

다. 이러한 예방적 접근이 가능하기 위해서는 위기집단의 조기발견 체계가 구축되어야 한다. 위기 아동·청소년들은 위기 상황에 놓여도 자존심 때문에 스스로 원조를 요청하지 않는 경우가 많기 때문에 일선 기관에서는 문제의 우려가 높은 위기집단들을 새롭게 발견하려고 노력해야 한다.

2) 청소년 쉼터 관련 전달체계의 개편방향

(1) 청소년 쉼터 전달체계의 재정비

현재 대다수 쉼터들이 큰 규모로 존재하기보다 영세한 규모로 존재하고 있고 여러 개의 쉼터가 동일 법인 내 운영되기보다 각 쉼터별로 독립적으로 운영되는 경우가 많기 때문에 쉼터유형간 연계가 부족한 편이다. 쉼터의 전달체계 내에서 가출청소년 발견에서부터 가정복귀, 장기보호, 자립 등 서비스가 연속해서 이루어질 수 있도록 단기쉼터에 일시쉼터와 중장기쉼터 기능을 보강하여 통합적 형태(일시쉼터-단기쉼터-중장기쉼터)로 운영되도록 구성해야 할 것으로 판단된다. 이를 위해서는 동일 법인에서 여러 개의 쉼터를 운영하거나 지역내 쉼터들간의 협의체를 구성하여 연속적인 서비스가 유지되도록 해야 할 것이다. 특히 동일 법인이 여러 개의 쉼터(단기쉼터+일시쉼터, 단기쉼터+중장기쉼터, 단기쉼터+일시쉼터+중장기쉼터 등)를 운영할 수 있도록 하는 방식은 쉼터의 규모를 확대함으로써 규모의 경제에 의해 서비스의 연속성이나 인력의 전문성 등을 확보할 수 있을 것으로 판단된다. 연속적인 쉼터 서비스의 중심 역할은 이렇게 단기쉼터가 담당하는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 단기쉼터는 가출청소년을 보호하는 쉼터의 성격을 가장 잘 반영하고 있고 단기쉼터는 일시쉼터와 중장기쉼터의 연결고리 역할을 적절하게 할 수 있을 것으로 판단된다. 이러한 체계를 통해 2개 이상의 일시쉼터(이동형 drop-in-center)를 단기쉼터가 관리하도록 하고 소장 없이 높은 수준의 전문가 2명 정도를 배정하는 형태로 구성하며 여기서 outreach 담당 청소년동반자들을 지도감독할 뿐만 아니라 가출청소년을 직접 상담하는 역할을 수행하도록 한다. 여기서 초기상담

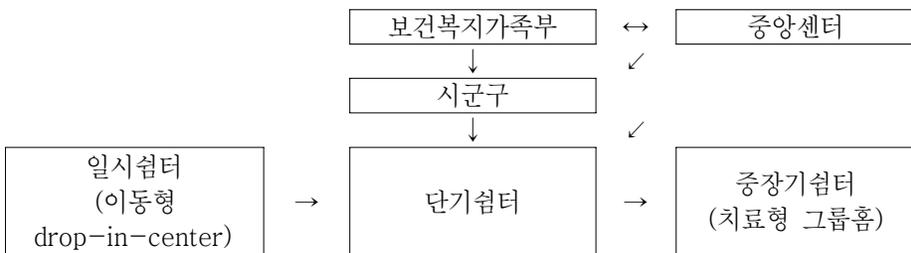
을 통한 전문적인 선별이 이루어지도록 유도한다. 일시쉼터는 접근성과 설치용이성을 고려하여 고정형보다는 이동형으로 설치할 것을 제안한다.

단기쉼터에서는 가출청소년을 3개월 이내(1회 연장으로 최장 6개월까지 가능) 보호하도록 하고 입소자들이 충분한 휴식을 취하고 심신의 건강상태를 검진하도록 한다. 또한 가정복귀, 학교복귀, 중장기쉼터 입소 등의 판단이 가능하도록 심층적인 정보를 수집하고 사정하며 사례관리하는 역할을 주로 담당한다. 단기쉼터에서는 정상적인 정착생활이 어려우므로 사정이 끝나면 가능한 빨리 가정복귀, 학교복귀, 중장기쉼터 입소 등의 사후과정이 이루어져야 한다.

또한 2개 이상의 중장기쉼터(치료형 그룹홈)는 단기쉼터가 관리하도록 하며, 소장없이 3교대의 생활지도원이 상주하는 형태로 구성한다. 중장기쉼터는 가출청소년들을 자립전까지 보호하며 심신의 문제를 연계를 통해 치료하면서 취업이나 학업을 진행하도록 하여 자립준비를 지원해야 한다.

(2) 중앙센터

아동보호전문기관(아동학대예방센터)이 단기간 내에 자리를 잡을 수 있게 된 가장 큰 이유 중의 하나는 중앙센터가 그 역할을 제대로 해주었기 때문이다. 중앙센터를 통해 데이터 구축, 표준 프로그램 개발 및 보급, 활동에 대한 객관적 평가, 중장기계획의 수립, 전국적 단위의 대상자 현황 파악, 실무자 교육 및 재교육 등이 이루어져야 한다. 이를 위해서는 중앙센터를 빨리 설립하는 것이 필요하다. 여기에는 세 가지 방안이 있을 수 있다.



[그림 III-1] 쉼터 관련 전달체계의 기본 구조

첫째, 이미 비공식적으로 중앙센터의 역할을 하고 있는 한국청소년쉘터협의회(이하 한터협)에 그 기능을 부여하는 것이다. 둘째, 중앙센터를 별도로 신설하고 한국청소년쉘터협의회는 정부예산과 독립적으로 존재하여 대정부 로비 및 정책제안 기능을 수행하는 것이다. 셋째, 아동청소년법률이 통합되면 신설될 아동청소년복지개발원에 쉘터와 관련된 독립적인 팀을 구성하는 방안도 가능하다. 한터협이 중앙센터의 역할을 담당하도록 하는 첫번째 방안은 정부의 공식적인 지침과 쉘터 당사자의 비공식적 로비가 충돌할 가능성이 있으므로 두번째 방안과 세번째 방안이 더 현실적으로 판단된다.

중앙센터의 역할을 정리하자면 다음과 같다.

- 국가 단위의 쉘터서비스 통합안전망 구축을 위한 정책 개발·보급
- 중앙 단위에서의 공공 및 민간 유관기관과의 협조적 연계 체제망 구축·운영 지원
- 쉘터 종사자의 교육 및 직무연수 실시
- 통합전산운영DB시스템 개발·보급(국가복지정보시스템이 구축되기 전까지 운영)
- 전국 단위의 운영실적 작성·관리
- 평가관리 및 평가수행
- 쉘터 관련 연구
- 쉘터에 직접 찾아가는 슈퍼비전 제공 등

(3) 통합전산운영DB시스템

다양하고 정밀한 통계는 상황을 정확히 파악하는데 도움이 되고, 상황의 변화에 따른 신속한 대처가 가능하게 한다는 점에서 통계 이용자들은 여러 모로 세분화된 통계를 요구하고 있다. 따라서 쉘터이용자에 대한 통합전산 운영DB시스템을 하루빨리 구축할 필요가 있다. 하지만 국가복지정보시스템이 개발되면 별도의 시스템으로 운영되기보다 국가복지정보시스템 속에 통합운영하는 방식으로 관리되어야 한다. 단순한 행정데이터 수집에서 벗

어나 원격지원이 가능할 정도의 사례관리 과정에 대한 전반적인 내용이 포함되도록 DB를 보강하여야 한다. 이러한 통계자료는 앞으로의 정책방향, 불확실성에 대처하여 가장 효율적인 계획을 위한 기초를 제시해 줄 수 있고, 사업의 진행과정을 투명하게 모니터링하고 명확하게 사후 평가를 수행할 수 있는 토대가 되는 것이다. 특히 컴퓨터가 중앙센터에 자료를 송부할 때 취합된 집계자료(aggregate data)가 아니라 개인별 자료를 송부하도록 요구할 필요가 있다. 취합된 자료는 2차 가공이 불가능하므로 반드시 개인별 자료를 송부받아야 한다. 이러한 개인별 자료에는 사례관리의 과정에 따라 사례관리의 전반적인 내용을 포함하도록 구성되어야 한다. 또한 매년 DB를 현황보고서로 발간하는 것도 필요하다. DB만 구축해놓고 매년 공표하지 않거나 간행물로 만들어 놓지 않는 경우가 많아 각종 통계자료가 체계적으로 축적되지 못하고 일회성으로만 이용되는 경향이 있다. 통계자료는 정책을 올바르게 입안하고 집행과정과 성과를 제대로 평가하기 위한 가장 중요한 정보의 핵이라고 할 수 있다(노상윤, 2006).

IV. 쉼터 유형별 시설

1. 쉼터유형 및 개소수, 이용자수
2. 시설
3. 쉼터 유형별 적정시설

IV. 컴퓨터 유형별 시설

1. 컴퓨터 유형 및 개소수, 이용자수

1) 컴퓨터 유형 및 개소수

전국 청소년컴퓨터의 현황은 총 91개소이며 유형별로 살펴보면 일시컴퓨터 10개소, 단기컴퓨터 49개소(남자 23개소, 여자 27개소), 증장기컴퓨터 32개소(남자 14개소, 여자 18개소)이다(<표 IV-1>). 단기컴퓨터, 증장기 컴퓨터 모두 여자컴퓨터가 남자컴퓨터보다 개체수가 많았으며, 특히 2008년도에 비해 일시컴퓨터 1개소, 단기컴퓨터 7개소, 증장기컴퓨터 6개소가 증가하였다.

청소년컴퓨터의 이용대상은 9세~24세까지의 남녀 청소년(단, 미성년자 우선 이용)이다. 청소년컴퓨터는 기본적으로 남녀 컴퓨터로 구분하여 설치하도록 하고 있으며 운영지침에 따르면 혼합컴퓨터로 운영되고 있는 경우 성별에

<표 IV-1> 청소년컴퓨터 유형별 설치현황†

구분	컴퓨터 현황									합계
	일시	단기				증장기				
		남	여	혼성	소계	남	여	혼성	소계	
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	27	0	49	14	18	0	32	91

* 출처: 보건복지가족부(2007년, 2008년). 청소년컴퓨터운영지침,

** 2009년도 자료는 한국청소년컴퓨터협의회 서면현황조사표에 근거함.

† 국고 및 지자체 지원컴퓨터 및 미지원 컴퓨터도 포함.

따른 시설분리를 권고하고 있다. 또한 동일 시설(건물)내 층을 달리하여 남녀 쉼터가 운영되고 있는 경우 청소년 보호차원에서 층간 독립된 운영을 확보하거나, 최소 하나의 쉼터는 다른 시설(건물)로 이전을 검토하도록 하였다. 쉼터의 설치 지역은 주거환경으로 적합한 곳이어야 하며 청소년유해업소가 밀집한 지역을 지양해야 한다. 운영지침에 따르면 일시청소년쉼터의 경우 그 특성을 고려하여 청소년의 집결정도가 높은 청소년유해업소 밀집지역에 설치 가능하나, 이 경우에도 청소년 유해업소가 밀집한 시설(건물) 내에 설치하는 지양하도록 한다. 쉼터 공간은 지자체가 공공시설(임대주

<표 IV-2> 전국 시도별 청소년쉼터 현황

2009. 9월 기준

구분	쉼터현황							비고
	일시	단기			중장기			
		남	여	혼성	남	여	혼성	
전국	10	22	27	-	14	18	-	91
서울	2	3	3	-	1	4	-	13
부산	1	1	1	-	-	1	-	4
대구	-	1	1	-	-	1	-	3
인천	1	2	2	-	1	1	-	7
광주	1	1	1	-	-	1	-	4
대전	2	1	1	-	1	1	-	6
울산	-	1	1	-	1	-	-	3
경기	2	5	7	-	3	3	-	20
강원	-	1	1	-	1	1	-	4
충북	-	1	1	-	1	-	-	3
충남	-	3	1	-	1	1	-	6
전북	1	-	1	-	1	-	-	3
전남	-	1	1	-	1	1	-	4
경북	-	-	2	-	-	3	-	5
경남	-	1	1	-	1	-	-	3
제주	-	-	1	-	1	1	-	3

택 등) 등을 우선 제공하도록 권고하고 운영법인이 시설을 확보하고 국가 등이 운영비를 지원하는 방식보다, 시설공간부터 우선적으로 공공화하는 방안을 마련한 후 적정운영비 지원규모를 검토하는 방안으로 전환하였다.

국가 및 지방정부의 지원으로 운영되고 있는 청소년쉼터는 81개소이며, 2009년 9월 현재 개인 및 민간단체에서 운영중인 청소년쉼터를 포함하면, 총 91개로서 일시 10개소, 단기 49개소, 중장기 32개소였다(<표 IV-2>). 이 통계에 따르면 대부분의 시도에는 단기, 중장기쉼터가 각각 하나씩 설치, 운영되는 것으로 나타났다. 그러나 성별에 따른 쉼터의 설치, 운영은 시도에 따라 다소 차이가 있었는데 서울, 인천, 대전, 경기, 충남, 강원외의 경우에는 남녀별로 단기 및 중장기쉼터가 모두 설치, 운영되고 있었고 그 외 지역에서는 남자청소년이나 여자청소년 중 하나의 대상을 위한 단기와 중장기쉼터를 운영하고 있었다. 대구, 광주, 경북, 부산의 경우에는 남자 중장기쉼터가 설치되지 않았으며, 울산, 경남 등의 경우는 여자 중장기쉼터가 설치되지 않았다. 충북의 경우 여자 중장기쉼터가 없으며, 전북은 남자 단기와 여자 중장기가 없으며, 경북은 남자 단기, 남자 중장기가 없고, 제주 는 남자 단기쉼터가 설치되지 않았다. 일시쉼터의 경우에는 7개 시도에서만 설치, 운영되고 있었고, 서울, 대전, 경기지역에는 각기 2개소가 운영되는 것으로 나타났다

2) 쉼터 이용자 수

2008년, 2009년 단기쉼터와 중장기 쉼터의 신규 인원을 대상으로 조사한 결과(<표 IV-3>, <표 IV-4>), 단기쉼터의 경우 2008년도에는 17~19세가 전체 이용자의 47.4%로 가장 많았으며, 14~16세는 43.8%, 20세 이상은 5.4%, 13세 이하는 3.4%로 나타났다. 2009년의 경우 단기쉼터 이용자는 2008년과 마찬가지로 17~19세가 51.2%로 가장 높았으며, 14~16세는 38.4%, 20세 이상은 6.5%, 13세 이하는 3.9%로 나타났다. 중장기 쉼터 역시 17~19세가 2008년도에는 52.8%, 2009년도에는 55.7%로 가

<표 IV-3> 연도별 청소년쉼터 이용자 현황

단위: 명(%)

	성별	2006년 조사** (2005.7-2006.6)		2007년 조사 (2006.7-2007.6)		2008년 (2007.7-2008.6)		2009년 (2008.7-2009.6)	
		실인원	연인원	신규 인원	연인원	신규 인원	연인원	신규 인원	연인원
일시 쉼터	남					1435 (42.7)			
	여					1926 (57.3)			
	합계					3361 (28.3)			
단기 쉼터	남			2,919 (44.9)	66,994 (43.6)	3,472 (42.9)	76,485 (47.7)	3,972 (45.4)	81,247 (51.3)
	여			3,578 (55.1)	86,504 (56.4)	4,615 (57.1)	83,741 (52.3)	4,379 (56.7)	76,980 (48.7)
	합계			6,497 (91.8)	153,498 (71.2)	8,087 (68.0)	160,226 (69.6)	8,351 (95.5)	158,227 (70.5)
중장 기 쉼터	남	2,087 (36.4)	51,804 (44.9)	237 (40.7)	31,691 (51.0)	194 (43.8)	34,102 (48.8)	95 (24.3)	25,614 (38.6)
	여	3,652 (63.6)	63,700 (55.2)	345 (59.3)	30,436 (49.0)	249 (56.2)	35,845 (51.2)	296 (75.7)	40,691 (61.4)
	합계	5,739 (100.0)	115,504 (100.0)	582 (8.2)	62,127 (28.8)	443 (3.7)	69,947 (30.4)	391 (4.5)	66,305 (29.5)
	총계	5,739 (100.0)	115,504 (100.0)	7,079 (100.0)	215,625 (100.0)	11,891 (100.0)	230,173 (100.0)	8,742 (100.0)	224,532 (100.0)

* 출처: 한국청소년쉼터협의회(2009). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료

* 2006년 조사에서는 일시쉼터와 단기쉼터, 중장기쉼터가 구분되지 않았음.

<표 IV-4> 청소년쉼터 이용·입소청소년의 연령

단위: %

		13세 이하	14-16세	17-19세	20세 이상	전체
2007년		4.3	37.4	51.2	7.1	100.0
2008년	단기	3.4	43.8	47.4	5.4	100.0
	중장기	1.7	37.6	52.8	7.9	100.0
2009년	단기	3.9	38.4	51.2	6.5	100.0
	중장기	1.2	32.6	55.7	10.5	100.0

* 출처: 2009년도 한국청소년쉼터협의회 서면현황조사표

장 많았다. 단기 및 증장기 쉼터 모두 2008년에 비해 2009년도에 20세 이상의 청소년들이 증가한 점이 주목할 만하다. 또한 2008년도에 감소를 보였던 13세 이하의 쉼터 이용 청소년이 2009년 다시 소폭 상승한 것을 볼 수 있다.

2. 시설

청소년쉼터는 가정을 대리하는 기능을 수행하므로 청소년이 쉼터에서 생활하는 동안 안전하게 보호받도록 하는 것이 무엇보다 중요하다. 즉 쉼터는 시설이 아니라 주거와 같은 개념으로 이해하는 것이 필요하다. 지침에 따르면, 시설과 관련하여 쉼터 종사자를 대상으로 정기적으로 안전교육을 실시하고, 비상약품, 구호설비·기구 등 물론 피난 및 연소방지 시설을 갖추고 위험표지물 등 안내문을 설치하며, 자치단체 담당자는 쉼터 장으로 하여금 매반기 시설에 대해 정기안전점검을 실시하도록 하였다. <표 IV-5>는 단기쉼터의 필수 설비시설의 예이다. 청소년쉼터 운영지침(보건복지가족부, 2008)에 따르면, 자치단체는 안전에 필요한 경우 시설의 운영자로서 하여금 시설의 보완 또는 개보수를 요구할 수 있고 국가 또는 지방자치단체는 예산의 범위 내에서 안전점검, 시설의 보완 및 시설의 개보수에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 보조 가능하도록 하였다. 또한 각 쉼터는 청소년쉼터에서 보호를 받고 있는 청소년의 생명, 신체상의 손해를 배상하기 위한 보험에 가입하며(청소년복지지원법 제14조제2항), 보험금액의 기준은 청소년활동진흥법시행령 제13조 제2항 준용(청소년복지지원법 시행령 제14조)하도록 하였다.

시설형태는 단독주택이 30.7%로 가장 높으나, 차순위인 단독건물(28.4%), 상가건물 일부 사용(27.3%)과 크게 다르지 않으며, 마지막으로 아파트 또는 연립이 12곳(13.6%)이고 이동쉼터로 버스과 트럭이 4곳 있었다(<표 IV-6>). 이는 이전 2008년도 조사시 단독주택이 55.8%를 차지했던 것과 크게 차이가 있다. 또한 소유관계를 보면 전세 또는 월세가 37

〈표 IV-5〉 단기쉼터의 필수 설비시설

설비시설	용도	설비내용
상담실	개별상담, 가족상담	<ul style="list-style-type: none"> ○내부 장식·설비 등은 안락하게 설치되어야 하며 응접세트나 의자, 탁자 등이 갖추어져야 함. ○2~4명의 상담이 가능한 크기
프로그램실	교육, 집단활동 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> ○5~20명 내외로 쉼터의 정원규모 인원이 들어갈 수 있는 공간 ○정원수만큼의 테이블, 의자와 기타 프로그램에 필요한 기구·설비를 갖추어야 함.
침실	휴식, 야간 취침, 개인 공부방	<ul style="list-style-type: none"> ○가정의 침실과 같은 안락함을 느낄 수 분위기 ○정원수만큼의 개인사물함, 침구류, 책상, 및 의자, 가구 등을 갖추어져 있어야 함. ○1실당 정원은 2명 이하가 적당하나, 최대 6명 이하의 정원 유지
사무실	쉼터 행정업무, 프로그램 기획	<ul style="list-style-type: none"> ○6~15명의 관계직원이 근무할 수 있는 사무공간 ○사무용 책상, 의자, PC, Fax 등 사무기기 비치 ○비상약품 구비
위생시설	화장실, 세면실, 샤워실	<ul style="list-style-type: none"> ○남, 여 성별 구분, 화장실+샤워실 겸용 가능 ○입소청소년 및 직원수를 고려 2~3개 필요
조리실	식사조리 및 급식	<ul style="list-style-type: none"> ○1일 3회의 조리 및 급식 제공 ○식당일 경우 급식인원 1인당 1m²의 공간필요
휴게공간	컴퓨터 사용, TV시청 등 휴식공간	<ul style="list-style-type: none"> ○의자, 탁자 등의 휴식설비 ○컴퓨터, TV, 식수 등이 갖추어져야 함.
물품보관실	생필품 및 후원물품 보관	<ul style="list-style-type: none"> ○의식주에 필요한 생필품, 비품, 후원물품의 보관 ○별도의 공간이 없을 경우 시설내 미관을 해칠 수 있음.
비상재해 대비시설	비상재해에 대비한 안전관리시설	<ul style="list-style-type: none"> ○안전에 필요한 필수 설비시설임. ○소화기구 및 경보설비, 비상구 설치

<표 IV-6> 쉼터의 시설형태

단위: 개(%)

시설형태	개소(%)	소유관계	개소(%)
상가건물 일부 사용	24(27.3)	운영법인 소유	35(39.8)
단독건물	25(28.4)	개인소유	3(3.4)
단독주택	26(30.7)	무상임대	12(14.8)
아파트 또는 연립	12(13.6)	전세 또는 월세	37(42.0)
	87(100.0)		87(100.0)

곳으로 전체의 42%를 차지하였으며, 운영법인 소유가 35곳(39.8%), 무상임대가 13곳(14.8%), 개인소유가 3곳으로 3.4%를 차지하였다. 약 42%가 전세, 월세 등 불안정한 주거상태임을 확인할 수 있다.

1) 침실

청소년쉼터는 공동생활을 하는 곳이므로 최대한 청소년의 개별성이 보장

<표 IV-7> 청소년쉼터의 침실

단위: 개(%)

		2006년	2007년	2008년
침실	보통 침대	3(5.7)	3(3.8)	3(5.8)
	이층 침대	12(22.6)	15(19.2)	11(21.2)
	온돌에서 매트리스	15(28.3)	29(37.2)	21(46.1)
	온돌에서 함께 잠	21(39.6)	25(32.1)	13(25.0)
	기타	2(3.8)	6(7.7)	1(1.9)
침실 당 인원	1명	3(5.7)	1(1.4)	0
	2명	11(20.8)	14(20.3)	14(26.9)
	3명	17(32.1)	18(26.1)	13(25.0)
	4명	13(24.5)	19(27.5)	13(25.0)
	5명이상	8(15.1)	17(24.8)	8(15.4)

* 출처: 홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년쉼터협의회.

되어야 한다. 침실은 청소년의 주된 활동이 이루어지는 생활공간인 동시에 휴식을 취할 수 있는 주요한 장소이다. 특히 가출청소년 중에는 피부병 등 피부 접촉이나 침구의 사용으로 전염되는 병을 앓는 경우도 있고, 동성애를 하는 경우도 있기 때문에 침실을 독립적으로 사용하는 것이 보다 중요하다. 따라서 쉼터의 침실은 2층 침대 혹은 일인용 침대의 사용으로 전환될 필요가 있다

청소년쉼터의 침실을 조사한 결과 2008년에는 온돌에서 매트리스를 사용하는 경우가 46.1%로 가장 높았고 그 다음이 온돌에서 함께 잠(25.0%), 이층침대(21.2%)의 순이었고 보통 침대는 5.8%에 불과하였다(<표 IV-7>). 2008년의 자료는 2007년, 2006년 조사와 비교해 볼 때 이층 침대와 온돌에서 매트리스를 사용한다는 비율이 상대적으로 증가하였으나 보통 침대를 사용한다는 비율은 거의 변화가 없었다. 침실 당 인원을 살펴보면 2명이 26.9%였고, 3명, 4명이 사용한다는 응답이 각각 25.0%를 차지하였다. 2007년, 2006년 조사 결과와 비교해 볼 때 2명이 사용한다는

<표 IV-8> 청소년쉼터의 주요 시설

단위: 개(%)

		2006년	2007년	2008년	2009년
침실	있음	53(100.0)	69(95.8)	50(96.2)	85(96.6)
거실	있음	53(100.0)	67(93.1)	49(94.2)	76(86.4)
조리실/주방	있음	53(100.0)	69(95.8)	52(100.0)	85(96.6)
상당실	있음	48(90.6)	61(83.6)	47(90.4)	71(80.7)
집단지도실/교육공간	있음	46(86.8)	57(79.2)	42(80.8)	74(84.1)
휴게실	있음	27(50.9)	22(30.6)	24(46.2)	23(26.1)
목욕실	있음	47(88.7)	63(87.5)	50(96.2)	80(90.9)
공부방	있음	50(94.3)	65(90.3)	24(46.2)	33(37.5)
사무실	있음	53(100.0)	65(90.3)	51(98.1)	88(100)
직원용침실-숙직실	있음	37(69.8)	41(69.6)	36(69.2)	
정원	있음			22(42.3)	
운동실	있음			16(30.8)	9(10.2)

* 출처: 홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년쉼터협의회.

응답이 경미하게 증가한 것은 다행스러운 일이나 5명 이상 생활한다는 비율은 15.4%로 여전히 높아 시급히 개선될 필요가 있다.

2) 주요 시설

청소년쉼터는 쉼터유형에 따라 필요한 시설에 다소 차이가 있을 수 있으나 기본적으로 주거공간인 동시에 교육 및 상담, 프로그램 등 다각적인 활동이 이루어져야 하기 때문에 쉼터의 기능에 적합한 제반 시설들이 갖추어져야 한다. 2008년 조사에 따르면 침실은 96.2%가 갖추고 있고 거실, 목욕탕, 사무실, 상담실은 조사대상 시설의 90% 이상이 갖추고 있었다. 그러나 집단지도실(80.8%), 직원 숙직실(69.2%), 휴게실(46.2%), 공부방(46.2%), 정원(42.3%), 운동실(30.8%) 등을 갖추지 않는 곳이 상당히 있어 시급히 개선되어야 할 필요가 있다(<표 IV-8>).

3) 주요 설비

청소년쉼터는 주거 공간인 동시에 각종 특별한 목적의 활동 및 교육이 함께 진행되는 곳이므로 일반 가정에서 갖추어야 할 생활 전반에 대한 설비 이외에 청소년활동 및 교육에 필요한 설비가 동시에 갖추어져야 한다. 또한 이용자의 수를 고려하여 이러한 설비 등이 적절한지도 함께 점검해야 한다. 가출청소년은 가정집 청소년과 달리 입소할 때 의복이 더러울 가능성이 높기에 자주 세탁을 해야 하고, 입소자가 바뀔 때마다 이불 등 침구류를 세탁해야 하기에 살균 기능이 있는 대형 세탁기를 갖추어야 한다. 에어컨이나 온풍기도 사무실이나 거실에만 설치되어서는 안되고, 청소년의 침실에도 설비되어야 하며, 공간과 이용자의 수를 고려하여 충분한 용량을 갖추어야 한다.

청소년쉼터의 주요 설비 내용을 조사한 결과 텔레비전, 냉장고, 세탁기, 컴퓨터 등 주요 생활필수품은 대부분의 쉼터가 갖추고 있는 것으로 나타났

<표 IV-9> 청소년쉼터의 주요 설비

단위: 개(%)

주요 설비		2006년	2007년	2008년
텔레비전	있음	53(100.0)	78(98.7)	52(100.0)
컴퓨터	있음	53(100.0)	77(97.5)	52(100.0)
냉장고	있음	53(100.0)	79(98.8)	52(100.0)
정수기	있음	49(92.5)	71(89.9)	45(86.5)
에어컨	있음	43(81.1)	66(83.5)	48(92.3)
업무용 차량	있음	41(77.4)	51(64.6)	30(57.7)

* 출처: 홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년쉼터협의회.

다. 그러나 에어컨은 약 13%의 기관에서 갖추지 못하고 있었으며 업무용 차량은 약 43%가 갖추지 못한 것으로 나타났다(<표 IV-9>). 청소년쉼터의 경우 이동성이 높은 청소년에게 적극적으로 접근하기 위해서는 업무용 차량이 필수적으로 필요하다고 하겠다.

3. 쉼터 유형별 적정시설

1) 청소년쉼터관련 시설에 관한 법¹¹⁾

- 청소년복지지원법 제14조, 동법 시행령 13조 : 청소년쉼터를 설치, 운영한다.
- 동법 시행규칙 제13조 제2항 : (청소년쉼터의 설치기준) 1. 숙식시설 (침실·식당 및 욕실을 포함한다), 2. 단체활동실 1개소, 3. 상담실 1개소, 4. 사무실 1개소

11) 청소년위원회(2005). 청소년보호시설 설치 및 운영기준 마련에 관한 연구. pp.29-30. 에서 참고.

- 윤락행위등방지법 제11조 : 일시보호시설, 선도보호시설, 자립보호시설 등
- 아동복지법 제16조 : 아동양육시설, 아동일시보호시설, 자립지원시설, 아동단기보호시설 등이 있다.
- 청소년보호법 제33조의 2 : 청소년보호센터가 있으나 관련된 시행령 및 시행규칙이 없다.

이상에서 살펴본 대로 청소년보호시설에 관해서는 구체적인 시행령이나 시행규칙이 존재하지 않는다.

2) 쉼터 유형별 적정 시설

청소년쉼터의 시설 현황에 따른 적정시설의 조건에 관해 다음과 같이 제안한다. 청소년쉼터는 주거 공간인 동시에 각종 특별한 목적의 활동 및 교육이 함께 진행되는 곳이므로 일반 가정에서 갖추어야 할 생활 전반에 대한 설비 이외에 청소년활동 및 교육에 필요한 설비가 동시에 갖추어져야 한다(남미애 외, 2007). 청소년 쉼터의 주요 시설 현황에서 일시, 단기, 중장기쉼터에 업무용차량이 제대로 갖추어지지 않음을 알 수 있었는데 차량은 이동성이 많은 청소년에게 접근하기 위하여 반드시 필요한 설비이므로 좀 더 많이 갖출 것을 제안한다. 특히 본 연구에서 일시쉼터의 경우 고정형이 아니라 이동형을 제안했기 때문에 시설공간보다는 25~45인승 버스를 마련하는 것이 필요하다. 또한 가출청소년은 가정에서 생활하는 청소년들과는 달리 입소 시에 의복이 더러울 가능성이 높고 자주 세탁해야 하며 입소자가 바뀔 때마다 이불 등 침구류를 세탁해야 하므로 살균 기능이 있는 대형 세탁기를 갖출 것을 제안한다(남미애 외, 2007). 쉼터 유형별로 적정 시설기준에 관해 살펴보면 다음과 같다.

(1) 일시쉼터

일시쉼터는 고정형보다는 이동형이어야 하므로 25~45인승 버스를 마련하는 것이 필요하다. 버스 내에 거리상담, 간식, 간단한 생필품, 피복제공, 탈의, 보드게임 등 휴식이 가능해야 한다. 그리고 아웃리치와 긴급구조 등이 일시쉼터의 주요 활동이므로 아웃리치를 위한 청소년동반자 공간과 차량을 상시 주차할 수 있는 주차공간이 확보되어야 한다.

(2) 단기쉼터

단기쉼터는 보호가 주기능이다. 그리고 보호시설 중 가장 많은 수의 가출청소년이 입소하는 곳이다. 따라서 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 특성 상 주민들과 마찰을 빚을 가능성이 상대적으로 적은 상가 지역이 적합하다. 또한 뛰어 내리는 등의 위험을 최소화하기 위해 1층에 마련하고 만약 2층 이상일 경우에는 방범창을 설치할 필요가 있다(이용교, 홍봉선, 윤현영, 2005). 복층구조를 갖는다면 1층은 사무공간 및 프로그램실, 2층은 침실을 마련할 수 있을 것이다.

시설규모는 입소인원 당 20.79㎡이어야 하며 필수 설비시설은 2~4명 규모의 상담실, 5~20명이 활동 가능한 단체활동실, 정원 4명 이내의 침실, 6~10명의 직원이 근무 가능한 사무실, 성별 구분된 화장실 및 샤워실을 갖춘 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 필요하다. 구체적인 시설기준은 <표 IV-10>과 같다(김지혜·김기남·박지영·정경은·조규필, 2006b).

〈표 IV-10〉 단기쉼터의 시설 기준

구분	용도	기준	조건
위치			<ul style="list-style-type: none"> • 대중교통수단을 통한 접근이 용이할 것 • 가출청소년 밀집지역과 가까운 곳 • 안전(소방도로 확보)과 생활편의시설이 갖추어진 곳 • 약도로 쉽게 찾을 수 있는 곳 • 주민들과의 갈등 소지가 없는 곳
건물 형태			<ul style="list-style-type: none"> • 단층에 약간의 마당이 있는 단독 건물 혹은 건물의 1층 • 건물의 2층 이상에 위치할 경우에는 뛰어내릴 위험을 방지할 수 있는 방법창 등이 있는 곳 • 소화기 비치할 것
침실		1실 정원은 2인 이하 (아동자립시설 기준) 1실 정원은 6인 이하로 할 것 (사회복지시설 기준)	<ul style="list-style-type: none"> • 채광과 환기가 잘 될 것 • 남녀 구분할 것 • 난방과 냉방이 가능할 것 • 소음이 많지 않을 것 • 실무자가 쉽게 살필 수 있는 곳 • 문은 안에서 잠길 수 없도록 할 것
보호 기능	조리실·식당 (1)	33㎡ 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 채광과 환기가 잘 되고 방충망이 설치될 것 • 식기를 소독할 수 있는 설비가 갖추질 것 • 위생적으로 취사할 수 있는 설비를 갖춘 것
	목욕실 (2)		<ul style="list-style-type: none"> • 남·여 구분 할 것 • 샤워, 온수, 세면 설비를 갖춘 것
	화장실 (2)	변기의 수는 청소년 5인당 1개 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 남·여 구분 할 것 • 위생적으로 관리할 것 • 세수 공간 확보할 것
	거실	1인 당 4.3㎡ 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 냉, 난방과 통풍이 잘 될 것 • 비상재해 시 대피가 용이할 것 • 실무자가 쉽게 살필 수 있을 것
	세탁건조장 (1)		<ul style="list-style-type: none"> • 갱의 장소를 마련할 것 • 사용방법 안내서를 부착할 것 • 살균 기능이 있는 세탁기와 고온 건조기를 구비 할 것
	상담실	16.5㎡ 이상 2개실 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 개별상담이 가능한 아늑한 공간 • 집단 상담을 위한 쾌적한 공간

	집단지도실	66㎡ 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 교육이 가능하도록 배치될 것 • 최대 15명의 의자와 테이블을 놓을 수 있을 것 • 실무자가 같이 머물 수 있을 것
	놀이실		<ul style="list-style-type: none"> • 편히 쉴 수 있도록 쾌적한 분위기, 편안 의자, 정수기, 컵 등 구비 • 헤드폰으로 음악을 들을 수 있도록 하여 소음을 최소화 할 것 • 메모판 등으로 쪽지 전달 가능
	컴퓨터실(1)		<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 접속이 가능한 컴퓨터와 프린터가 비치될 것
	휴게공간(1)		<ul style="list-style-type: none"> • 방음이 잘 될 것 • 운동기구 비치 가능할 것 • 오디오 시설 필요 • 많은 종류의 활동에 다용도로 사용될 수 있도록 배치할 것
	흡연실		<ul style="list-style-type: none"> • 실외에 두되 행인이나 이웃주민들이 보이지 않는 곳에 배치할 것
업무 기능	사무실		<ul style="list-style-type: none"> • 기능적 연관성에 따라 유연하게 운영될 수 있을 것 • 쉼터의 모든 공간에 접근 용이할 것 • 쉼터의 출입상황이 보이는 곳에 배치할 것
	자료실		<ul style="list-style-type: none"> • 관련자료를 체계적으로 관리사용할 수 있도록 사무실 내 혹은 옆에 배치할 것
	세미나실		<ul style="list-style-type: none"> • 직원회의와 직원 교육이 가능할 것 • 자원봉사자실과 겸해서 사용가능
	주차공간		<ul style="list-style-type: none"> • 긴급구조와 픽업을 위한 차량을 주차시킬 수 있도록 확보하고 있을 것
	창고		<ul style="list-style-type: none"> • 각종 물품을 저장하고 쉽게 찾을 수 있도록 정리할 수 있을 것
	숙직실		<ul style="list-style-type: none"> • 청소년들의 침실과 가까울 것 • 쉼터의 출입구를 볼 수 있는 곳에 배치
	급배수시설		
	비상재해대비 시설		

출처: 이용교 외(2005). 청소년보호시설 설치 및 운영기준 마련에 관한 연구. pp.40-41.

(3) 중장기쉼터

중장기쉼터는 같은 인원이 비교적 오랫동안 보호를 받는 곳으로 아파트, 빌라 또는 일반 가정집과 같은 구조의 아늑함과 안정감이 느껴지는 주택가가 적합하다. 중장기쉼터의 청소년은 일시쉼터나 단기쉼터의 청소년보다 규범적인 생활을 상대적으로 잘 해나갈 수 있기 때문에 주민과의 갈등을 빚을 가능성이 적어 연립주택이나 아파트의 공동주택도 가능하다(이용교 외, 2005).

중장기쉼터의 시설규모는 입소인원 당 13.2㎡이어야 하며 청소년에게 1인 1실의 독립 공간 제공을 위해 노력하는 등 보호청소년에게 필요한 충분한 공간을 확보해야한다(양미진·지승희·김태성·조규필·이자영, 2006). 필수 설비시설은 정원 4명 이내의 침실, 직원들이 편안하게 근무할 수 있는 조건을 갖춘 사무실 겸 다목적 공간, 성별 구분된 화장실 및 샤워실을 갖춘 위생시설, 매일 3회의 급식 제공이 가능한 조리실, 운동기구, 오디오, 컴퓨터, TV 등이 비치된 휴게공간(거실) 등이 필요하다. 구체적인 시설기준은 <표 IV-11>과 같다.

<표 IV-11> 중장기쉼터의 시설기준

구 분	용 도	기 준	조 건
위 치			<ul style="list-style-type: none"> • 대중교통수단을 통한 접근이 용이할 것 • 도심에서 조금 떨어진 안정된 주택가 • 안전(소방도로 확보)과 생활편의 시설이 갖추어진 곳 • 약도로 쉽게 찾을 수 있는 곳 • 주민들과의 갈등 소지가 없는 곳
건물형태 건물외관			<ul style="list-style-type: none"> • 단층에 약간의 마당이 있는 단독 건물 • 연립주택이나 아파트 • 특별히 보호시설임을 드러내지 않도록 간판 등을 달지 않음.
보호기능	침실	1실 정원은 2인 이하 (아동자립시설 기준)	<ul style="list-style-type: none"> • 채광과 환기가 잘 될 것 • 남·녀 구분할 것 • 난방과 냉방이 가능할 것 • 소음이 많지 않을 것

		1실 정원은 4인 이하로 할 것	<ul style="list-style-type: none"> • 실무자가 쉽게 살필 수 있는 곳
	조리실·식당 (1)	33m ² 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 채광과 환기가 잘 되고 방충망이 설치될 것 • 식기를 소독할 수 있는 설비가 갖춰질 것 • 위생적으로 취사할 수 있는 설비를 갖출 것
	목욕실 (2)		<ul style="list-style-type: none"> • 남·여 구분 할 것 • 샤워, 온수, 세면 설비를 갖출 것
	화장실 (2)	변기의 수는 청소년 5인당 1개 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 남·여 구분 할 것 • 위생적으로 관리할 것 • 세수 공간 확보할 것
	세탁건조장 (1)		<ul style="list-style-type: none"> • 사용방법 안내서를 부착할 것 • 살균 기능이 있는 세탁기와 고온 건조기를 구비할 것
	거실 및 휴게공간 (1)		<ul style="list-style-type: none"> • 방음이 잘 될 것 • 운동기구 비치 가능할 것 • 오디오 시설 필요 • 많은 종류의 활동에 다용도로 사용될 수 있도록 배치할 것
업무기능	사무실 겸 상담실		<ul style="list-style-type: none"> • 기능적 연관성에 따라 유연하게 운영될 수 있을 것 • 쉼터의 모든 공간에 접근 용이할 것 • 쉼터의 출입상황이 보이는 곳에 배치할 것

출처: 이용교 외(2005). 청소년보호시설 설치 및 운영기준 마련에 관한 연구. pp.42-44.

3) 쉼터 유형별 시설기준 비교

일시, 단기, 중장기쉼터의 유형별 시설기준의 내용을 살펴보면 아래와 같이 공통점과 차이점이 존재함을 알 수 있다. 시설기준의 구체적인 내용 <표 IV-12>에 포함되어 있다.

<표 IV-12> 청소년쉼터의 유형별 시설 기준

구 분	용도	일시쉼터	단기쉼터	중장기쉼터
	위치	대중교통수단으로 접근이 용이한 곳 가출청소년 밀집지역과 근접한 곳	대중교통수단으로 접근 용이한 곳 가출청소년 밀집지역과 근접한 곳 안전과 생활편의시설이 갖추어진 곳 약도로 쉽게 찾을 수 있는 곳 주민들과 갈등 소지가 적은 곳	대중교통수단의 접근이 용이한 주택가
	건물형태	-	단층에 마당이 있는 단독건물 건물이 2층 이상일 경우에는 방범창 설치 소화기 등 재난대비시설을 완비	단독주택 연립주택이나 아파트
	규모	-	입소인원당 20.79㎡	입소인원당 13.2㎡
보호 기능	침실	-	1실 정원은 4인 이하 1인당 1평(3.3제곱미터)이상 채광과 환기가 잘 될 것 남녀 구분할 것 난방과 냉방이 가능할 것 소음이 많지 않을 것 실무자가 쉽게 살필 수 있는 곳 문은 안에서 잠길 수 없도록 할 것	1실정원은 4인 이하 좌동
	거실	-	1인당 4.3제곱미터 이상 냉난방과 통풍이 잘 될 것 비상재해시 대피가 용이할 것 실무자가 쉽게 살필 수 있을 것	좌동
	조리실, 식당	-	10평(33제곱미터) 이상 채광과 환기가 잘 되고 방충망일	좌동

			설치될 것 식기세척기와 식기소독기를 갖춘 것 위생적으로 취사할 수 있는 설비를 갖출 것	
	목욕실	-	2개 이상 남녀 구분할 것 샤워, 온수, 세면 설비를 갖춘 것	좌동
	화장실	-	변기수는 5인당 1개 이상 남녀구분할 것 위생적으로 관리할 것 세수 공간을 확보할 것	좌동
이용 기능	상담실	버스내 1개 이상 설치	16.5제곱미터 이상 2개 이상 설치할 것 개별상담이 가능한 아늑한 공간 집단상담도 가능한 쾌적한 공간	1개소
	집단 지도실	-	20평(66제곱미터) 이상 교육이 가능하도록 배치될 것 15개 이상 의자와 책상을 놓을 것 실무자가 같이 머물 수 있을 것	-
	놀이실	우동	1개실 쾌적한 분위기, 정수기와 컵 구비 음향기기를 갖춘 것 헤드폰으로 음악을 들 수 있을 것	좌동
	컴퓨터실	-	1개실 인터넷이 가능한 컴퓨터를 청소년 3인당 1대 이상을 비치 프린터와 용지를 비치할 것	좌동 놀이실과 함께 이용 가능
	휴게실	-	1개실 방음이 잘 될 것 운동기구 비치 가능할 것 오디오 시설 설치될 것 다용도로 사용될 수 있도록 공간 배치	놀이실과 함께 이용 가능
	세탁 건조장	-	1개실 사용방법을 자세히 안내하는 글 부착 살균기능이 있는 대형세탁기의 설치 고온 건조기를 구비할 것	좌동

업무 기능	사무실	컴퓨터이용자를 한눈에 볼 수 있는 곳	1개실 이상 기능적 연관성이 있게 배치할 것 컴퓨터의 모든 공간에 접근 용이할 것 이용자의 출입상황을 알 수 있는 곳	좌동
	자료실	-	자료를 체계적으로 관리할 수 있을 것 사무실 내 혹은 주변에 배치할 것 사무실이 넓을 때는 따로 필요하지 않음	-
	회의실	-	직원회의와 직원교육이 가능할 것 자원봉사자실과 겸하여 사용 가능	-
	숙직실	-	1개실 청소년의 침실과 가까울 것 이용자의 출입을 파악할 수 있는 곳 상비용 의약품을 구비할 것	좌동
	창고	-	각종 물품을 쉽게 보관할 수 있을 것	좌동
	주차공간	우동	업무용 차량과 직원 차량을 주차할 수 있는 충분한 공간 주변에 주차공간이 있을 때는 활용가능	좌동
	급배수 시설	-	깨끗한 수돗물을 얻을 수 있는 시설 오수와 우수를 따로 배출하는 시설	좌동
	재해대비 시설	-	소방시설 등 각종 법규에 맞게 갖추	좌동

출처: 이용교 외(2005). 청소년보호시설 설치 및 운영기준 마련에 관한 연구. pp.141-143.

차이점으로는 4명 이내의 정원을 갖춘 침실을 기준으로 하는 단기, 중장기쉼터 등과는 다르게 일시쉼터는 이동형 버스이므로 침실이 필요 없다. 시설규모에 있어서도 일시쉼터는 30평(99㎡)이상의 규모를 갖추도록 되어 있지만 단기쉼터의 경우 입소인원 당 20.79㎡이어야 하고, 중장기쉼터는 입소인원 당 13.2㎡이어야 한다. 또한 일시쉼터는 화장실을 갖추 필요없지만 단기, 중장기쉼터의 경우 청소년 5인당 1개의 변기를 갖춘 2개의 화장실이 요구된다. 조리실·식당도 일시쉼터는 갖추 필요없지만 단기, 중장기쉼터의 경우 10평 이상(33㎡)의 조건, 식기세척기 및 소독기, 채광

과 환기가 잘되고 방충망 설치 등의 조건이 요구된다. 상담실의 경우 일시, 단기쉼터는 개별 및 집단상담이 가능해야 하며, 중장기쉼터는 개별상담이 가능해야 한다. 또한 일시쉼터는 버스 내부에 상담실이 요구되고, 단기쉼터는 16.5㎡ 이상 규모의 2개실 이상의 상담실이 요구된다. 중장기쉼터는 16.5㎡ 이상의 규모의 1개실을 요구한다.

V. 심터 유형별 인력

1. 심터 유형별 인력 현황
2. 심터 유형별 적정 인력

V. 쉼터 유형별 인력

1. 쉼터 유형별 인력 현황

청소년쉼터는 고위험에 노출된 다양한 욕구와 특성을 가진 청소년을 보호하고 전문적으로 지원하는 기관으로 청소년과 함께 생활하면서 신뢰로운 상호작용을 통해 변화와 성장을 돕도록 이끄는 인력에 의해 크게 영향을 받게 된다. 청소년쉼터의 인력은 크게 소장과 직원으로 구성되며 직원은 상근자와 비상근 혹은 반상근으로 구별될 수 있다. 상근 직원은 다시 정규직과 비정규직으로 나눌 수 있다. 청소년복지지원법시행규칙제13조(청소년쉼터의 설치 기준 등) 제2항 전문인력 기준에 따르면 청소년기본법제21조 제1항의 규정에 의한 청소년지도사, 청소년기본법제22조제1항의 규정에 의한 청소년상담사 및 사회복지사업법 제11조의 규정에 의한 사회복지사 중 2명 이상을 확보·유지하도록 규정하고 있다. 운영지침에 따르면 종사자 배치기준이 마련되어 있는데 동 기준은 준거기준으로 지역별 상황, 특별프로그램 이행 등을 고려하여 종사자를 확대 운영할 수 있다고 하였다(<표

<표 V-1> 일시, 단기, 중장기 청소년쉼터 종사자 배치기준

구분	일시쉼터	단기쉼터				중장기 쉼터
		10인 미만	10~15인 미만	15~20인 미만	20~25인 이하	
소장	1	1	1	1	1	1
실장(부장)	-	-	-	1	1	
보호· 상담원	2	2	3	4	5	2
행정원	1	-	1	1	1	-
취사원	-	-	-	-	1	-
총계	4	3	4	5	6	3

* 출처: 보건복지가족부(2009). 청소년쉼터 운영지침.

V-1>).

소장은 청소년쉼터의 운영을 전반적으로 책임지고 있는 인력이며 보호·상담원은 쉼터에서 청소년의 상담 및 프로그램 진행, 주·야간의 생활지도업무를 맡는다. 행정원은 쉼터의 예산 및 회계관련 업무를 담당하며 취사원은 식사제공서비스와 관련된 제반 활동, 즉 부식구매, 식단편성, 조리, 식사제공, 설거지 등의 업무를 전담한다.

전국 쉼터의 상근 직원 수를 조사한 결과(<표 V-2>), 3명이 37.8%로 가장 높았고 그 다음이 4명(30%), 5명이 13.4%, 2명(12.2%), 1명과 6명(2.2%), 9명과 10명이 1.1% 순이었다. 2007년에 배치된 노동부의 전문상담사 배치사업이 종결되면서 2008년에 비해 5명 이상 상근 직원 수를 가진 쉼터가 17.8%로 2008년 42.2%에 비해 현저히 감소한 것을 볼 수 있다. 반면 1~2명의 소수 직원수를 가진 쉼터는 2008년 전체 7.7%보다

<표 V-2> 청소년쉼터의 상근 직원 수

단위: 명(%)

	상근 직원 수		
	2007년	2008년	2009년
0명		0	
1명	3(3.9)	1(1.9)	2(2.2)
2명	3(3.8)	3(5.8)	11(12.2)
3명	15(19.2)	20(38.5)	34(37.8)
4명	11(14.1)	6(11.5)	27(30)
5명	12(15.4)	12(23.1)	12(13.4)
6명	14(17.9)	5(9.6)	2(2.2)
7명	8(10.3)	1(1.9)	0
8명	3(3.8)	1(1.9)	0
9명	3(3.8)	0	1(1.1)
10명	2(2.6)	1(1.9)	0
11명 이상	4(5.2)	2(3.8)	2(2.2)
평균 총 직원 수	5.5명	4.2명	3.6명

* 출처: 홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년쉼터협의회.

2009년도 한국청소년쉼터협의회 서면조사표

6.7% 증가한 14.4%였다. 평균 상근직원 수 역시 4.2명에서 3.6명으로 감소하였다.

1) 소장

소장은 청소년쉼터의 대표자이며 운영의 책임자이다. 따라서 소장의 전문성과 마인드는 쉼터의 운영 및 발전에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 쉼터 소장은 지역 실정에 따라 상근 또는 비상근으로 할 수 있으나 가급적 상근으로 권하고 있다. 소장은 쉼터의 경영자이므로 조직 내외적으로 대인 관계를 원만하게 유지시키는 역할과, 조직 내외부로부터 정보를 수집하여 의사결정에 활용하는 역할과, 수집된 정보를 통해 의사결정하는 역할을 해야 한다. 이러한 경영자로서의 역할을 제대로 수행하기 위해서는 상근직으로 있어야 하며 단기쉼터 입소자의 특성상 그들의 심각한 문제해결을 위해 때로는 전문적인 슈퍼바이저 역할을 해야 한다(김지혜 외, 200b: 137-140). 소장을 상근으로 할 경우 자격기준에 의거, 사전에 자치단체와 협의하여 채용하기 위해 위탁계약 및 사업계획서에 분명하게 명시하도록 하였다(<표 V-3>). 소장은 청소년상담사, 청소년지도사, 사회복지사, 임

<표 V-3> 소장의 자격요건

소장	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년상담사, 청소년지도사, 사회복지사, 임상심리사 및 가족상담 전문가 등 청소년보호 및 지원을 위한 전문자격취득자로서 실무경력 3년 이상인 자. ○ 대학원의 청소년복지분야 박사학위를 취득하거나 과정을 이수한 후 청소년쉼터 관련 실무에 2년이상 경력이 있는 자 ○ 대학원의 청소년복지분야 석사학위 취득한 후 청소년쉼터 관련 실무에 5년이상 경력자 ○ 청소년복지상담 및 청소년 지도 등에 대한 능력과 자질이 있다고 전문 기관 및 단체에서 추천하는 자 중 지방자치단체(시도지사, 시·군·구청장)가 인정하는 사람
----	--

* 출처: 보건복지가족부(2009). 청소년쉼터 운영지침.

상심리사 및 가족상담 전문가 등 청소년보호 및 지원을 위한 전문자격취득자로서 실무경력 3년 이상인 자, 대학원의 청소년복지분야 박사학위를 취득하거나 과정을 이수한 후 청소년쉼터 관련 실무에 2년 이상 경력이 있는 자 등이 해당된다. 청소년쉼터 비상근 소장의 경우, 국고보조금으로 인건비

<표 V-4> 청소년쉼터의 소장

		2006년	2007년	2008년
성별	남자	29(56.9)	52(65.8)	32(61.5)
	여자		27(34.2)	18(34.6)
	무응답			2(3.8)
나이	20대	47.9세	47.7세	0
	30대			4(7.7)
	40대			14(26.9)
	50대 이상			27(51.9)
	무응답			7(13.5)
최종 학력	고졸	22(43.1)	3(3.8)	2(3.8)
	대학재학/중퇴	3(5.8)	2(2.6)	0
	대졸	14(26.9)	18(23.4)	18(34.6)
	대학원졸/재학	35(67.3)	54(70.1)	26(50.0)
	무응답			5(9.6)
현 쉼터 재직 기간	1년 미만		39.1개월	5(9.6)
	3년 미만			14(26.9)
	6년 미만			18(34.6)
	9년 미만			7(13.5)
	10년 이상			3(5.8)
	무응답			3(5.8)
자격증 (중복 허용)	사회복지사	30(58.9)	48(60.0)	29(55.8)
	청소년상담사	6(11.8)	3(3.8)	4(7.7)
	청소년지도사	12(23.5)	20(25)	9(17.3)
	기타		7(9.1)	10(19.2)
	무응답			10(19.2)

* 출처: 홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년쉼터협의회.

지원이 불가하고 단, 업무추진비 지급이 가능하도록 하였다.

청소년쉼터 소장은 남자가 여자보다 약 두 배 정도 많았고 나이는 50대 이상이 51.9%를 차지하였다. 최종 학력은 대학원 졸, 재학이 50.0%를 차지하였고 쉼터 재직기간은 3년 이상-6년 미만이 34.6%를 차지하였고 조사대상자의 1/3 이상이 3년 이상 재직한 것으로 나타났다. 소장이 소유한 자격증은 과반수 이상이 사회복지사 자격을 가지고 있었고 그 다음이 청소년지도사(17.3%), 청소년상담사(7.7%)의 순이었다. 이러한 경향은 학력부분을 제외하고는 2006년, 2007년 조사와 크게 다르지 않았다(<표 V-4>).

2) 쉼터실무자

청소년쉼터 실무자는 크게 상담파트와 생활파트의 업무를 담당하고 있다. 상담파트는 주로 상담 및 프로그램 진행, 사례관리 등을 담당하고 있는데, 보다 구체적으로 살펴보면 보호 측면에서 의료 및 법적 지원과 문화여가활동을 지원하고, 가정복지 지원 측면에서 가족지원, 귀가지원, 가족상담을 맡고 있으며, 사회복지 지원 측면에서 사회적응 지원, 교육·직업·대안생활 지원, 진로상담을 담당한다. 입소청소년의 보호를 주로 담당하는 생활파트는 주로 야간 숙직업무와 가출생활로 흐트러진 일상생활을 구조화시킬 수 있는 주야간의 생활지도업무를 담당한다(김지혜 외, 2000b).

쉼터의 직원 선발은 공개경쟁 채용을 원칙으로 하고 있으며, 상담직의 선발 자격은 대학의 상담·복지관련분야(청소년학, 교육학, 심리학, 사회학, 사회복지(사업)학, 아동복지학, 정신의학, 보건학 등) 학사학위 이상 취득자, 대학 졸업후 상담·복지 실무경력이 2년 이상인 자, 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자이다. 또한 행정직은 초·중등교육법에 의한 고등학교 이상 졸업자로서 해당업무를 수행할 능력이 있다고 인정되는 자나 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자이다(<표 V-5>). 또한 청소년쉼터 취업예정자에 대해서는 성범죄 경력조회를 조회해서 청소년성보호

<표 V-5> 보호직 및 행정직의 자격기준

구 분	자 격 기 준
보호직 상담직	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대학의 상담·복지관련분야(청소년학, 교육학, 심리학, 사회학, 사회복지(사업)학, 아동복지학, 정신의학, 보건학 등) 학사학위 이상 취득자 ○ 대학졸업후 상담·복지 실무경력이 2년 이상인 자 ○ 고등교육법에 의한 전문대학 및 다른 법령의 규정에 의거 이와 동등한 학력을 인정받는 기관에서 상담·복지관련분야를 전공하고 전문학사를 취득한 자로서 상담·복지실무경력이 2년 이상인 자 ○ 청소년상담사, 청소년지도사, 사회복지사, 임상심리사 및 가족상담 전문가 등 청소년보호 및 지원을 위한 전문자격취득자 ○ 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자
행정직	<ul style="list-style-type: none"> ○ 초·중등교육법에 의한 고등학교 이상 졸업자로서 해당업무를 수행할 능력이 있다고 인정되는 자 ○ 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자

* 출처: 보건복지가족부(2009). 청소년쉼터 운영지침.

에 관한 법률상의 의무사항의 이행을 철저히 하도록 하였다. 근무형태는 정규 근무시간, 시간외근무, 휴일근무로 구분하고, 지역실정에 따라 탄력적으로 근무시간을 조정할 수 있으며 위기청소년 긴급구조 및 보호 등을 위한 24시간 상담 구조체계를 갖추도록 하였다. 휴일 및 휴가는 지방공무원 관련 규정을 준용하도록 되어 있다. 청소년쉼터는 쉼터 근무자의 전문성 강화를 위한 교육·연수 등 교육훈련 기회를 확대하고 청소년쉼터 사례관리 및 집단프로그램 등 전문적인 개입을 하도록 해야 한다. 이를 위한 노력의 일환으로 국가 또는 지방자치단체의 지원을 받는 청소년쉼터는 매년 청소년위원회에서 주관하는 ‘청소년쉼터 사례관리 및 집단프로그램 경진대회’에 참가하도록 권유하고 있다(청소년쉼터 운영지침, 2009).

급여(봉급 및 수당 등)는 개별 시설 및 지방자치단체 예산사정 등에 따라 개별적으로 편성하되, 다른 소관 청소년시설과 비교하여 처우개선이 특별히 필요할 경우에는 2006년 보수수준 보다 최소 15% 이상 인상될 수 있도록 편성하도록 요망하였다. 청소년쉼터 근무자의 복리후생증진을 위해

안정적인 보수 수준 및 체계를 유지하기 위해 보호직, 상담직 등 전문인력의 경우 연봉-기본급, 기말수당, 장기근속수당, 명절휴가비 등을 포함-이 최소한 1,500만원(3호봉 기준)이상이 될 수 있도록 노력하도록 하였다. 또한 시간외 근로수당, 퇴직금, 기타 4대 연금 등의 경우 근로기준법 및 개별 법령을 준수할 수 있도록 시설에 지도하게 요망하였다. 각 시도에서는 「사회복지생활시설 가이드 기본급 가이드라인」 및 호봉확정 및 승급요령에 따라 계산, 비교하여 그 연봉(제수당포함)이 이에 미달할 경우 2007년 예산안에 15% 이상이 반영될 수 있도록 조치하게 하였으나 단, 인건비 현실화로 인하여 이용청소년 직접 사업비가 30~40%내외의 기준 이하로 축소가 불가하도록 하였다(청소년쉼터 운영지침, 2009).

청소년쉼터 실무자의 현황을 살펴보면(<표 V-6>), 여자가 남자보다 약 3배 정도 많았으며 나이는 30대가 43.8%를 차지하였고 그 다음이 20대(35.3%), 40대(11.5%)의 순이었다. 학력은 66.2%가 대졸이었고 쉼터 재직기간은 3년 미만이 41.7%였다. 쉼터 직원이 소유한 자격증은 74.1%가 사회복지사 자격증을 가지고 있었고 그 다음이 청소년지도사(28.8%), 청소년상담사(11.5%) 순이었다. 이것은 쉼터 재직기간을 제외하고는 2006년, 2007년 조사결과와 비슷한 경향을 보였다. 그러나 재직 기간은 다소 차이가 있었는데 즉 2008년 조사에서는 2006년에 비해 3년 이상-6년 미만은 감소하였지만 1년 미만은 증가한 것으로 나타났다. 이것은 기존 직원의 이직과 신규직원의 채용으로 인한 결과가 부분적으로 영향을 미친 것으로 사료된다. 쉼터직원의 잦은 이직률은 쉼터가 당면한 가장 큰 문제 중의 하나로 숙련된 직원이 쉼터에서 전문성을 발휘할 수 있도록 하기 위해서는 근무여건들이 개선되어야 한다.

<표 V-6> 청소년쉼터의 실무자

		2004년	2006년	2007년	2008년
성별	남자	27(23.9)	58(29.9)	73(28.5)	39(28.1)
	여자	86(76.1)	136(70.1)	183(71.5)	93(66.9)
	무응답				7(5.0)
나이	20대				49(35.3)
	30대				61(43.8)
	40대				16(11.5)
	50대 이상				7(5.0)
	무응답				6(4.3)
최종 학력	고졸	9.7	7.7	1.6	4(2.9)
	대학재학/중퇴	5.3	4.6	5.1	0
	대졸	54.0	62.4	66.0	92(66.2)
	대학원졸/재학	31.0	23.2	27.4	36(25.9)
	무응답				7(5.0)
현 쉼터 재직 기간	1년 미만		18.6	45.8	43(30.9)
	3년 미만		52.0	31.2	58(41.7)
	6년 미만		23.6	16.0	25(18.0)
	9년 미만		5.0	5.9	7(5.0)
	10년 이상				7(5.0)
	무응답				5(3.6)
자격증 (중복허 용)	사회복지사		57.2	69.8	103(74.1)
	청소년상담사		6.2	5.5	16(11.5)
	청소년지도사		29.4	26.6	40(28.8)
	기타		10.8	11.7	18(12.9)
	무응답				0

* 출처: 홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년쉼터협의회.

2. 쉼터 유형별 적정 인력

청소년쉼터 인력구성의 문제점은 쉼터의 인력구성과 역할이 체계화되어 있지 않다는 것이다. 또한 많은 청소년쉼터가 정부로부터 수탁을 받아서 운영하거나 자체적으로 운영하기 때문에 인력의 자율성이 낮은 경우가 많으며 근무조건이 매우 열악하다. 또한 근무자들은 열악한 근무조건으로 인해 이직률이 높고 다른 직종이나 비슷한 일을 하는 시설과 비교할 때 차별을 받고 있기 때문에 전문적 서비스를 기대하기 어려운 실정이다. 이제는 쉼터도 전문성을 가진 인력이 책임성을 갖고 운영하도록 개선하여야 하며 쉼터가 24시간 운영되는 점을 고려하여 야간근무에 대한 별도의 대책이 수립되어야 한다. 또한 상담과 심리치료와 같은 전문성을 요하는 일과, 취사와 청소 등 일반인이 할 수 있는 일을 구분하여 배치해야 하며 일정한 자격을 갖춘 인력이라도 신입자교육과 보수교육을 체계적으로 실시하여 업무의 질을 높이고 쉼터 근무자의 전문성 강화를 위한 교육 및 연수 등 교육훈련 기회를 확대하며 다양한 포상을 통해 사기를 올려야 한다. 또한 청소년쉼터 사례관리 및 집단프로그램 등 전문적인 개입이 이루어지도록 해야 한다. 이를 위한 노력의 일환으로 국가 또는 지방자치단체의 지원을 받는 청소년쉼터는 매년 청소년위원회에서 주관하는 ‘청소년쉼터 사례관리 및 집단프로그램 경진대회’에 참가하도록 권유되고 있다(이용교, 2003; 청소년쉼터 운영지침, 2009).

1) 쉼터의 인력구성

청소년쉼터의 설치기준에 대한 청소년복지지원법 시행규칙 제 13조에 의거하여, 청소년쉼터는 전문인력으로 청소년지도사, 청소년상담사 또는 사회복지사 자격을 가진 직원을 2명 이상 두어야 하며, 청소년기본법 시행령 제 25조 제2항의 규정에 의하여 2명 중에 1명은 청소년상담사이어야 한다(양미진 외, 2006).

<표 V-7> 쉼터 인력구성 법적 기준

- ※ 청소년복지지원법 시행규칙 제13조(청소년쉼터의 설치 기준 등)제 2항의 규정에 의한 전문인력 기준은 「청소년기본법」 제21조제1항의 규정에 의한 청소년지도사(이하 "청소년지도사"라 한다), 「청소년기본법」 제22조제1항의 규정에 의한 청소년상담사(이하 "청소년상담사"라 한다) 및 「사회복지사업법」 제11조의 규정에 의한 사회복지사중 2명 이상을 확보·유지함을 말한다.
- ※ 청소년기본법시행령 제25조의 제2항의 규정에 의하여 청소년상담사 1인을 두어야 함.

쉼터는 생활시설로 24시간 동안 입소자들을 보살펴야 하기에 업무량이 대단히 많다. 그렇기 때문에 단기쉼터 한 개당 최소한 10명의 실무자가 있어야 효과적인 업무분장이 가능하며 2005년 7월 1일부로 전 국가기관이 주 5일제 근무를 시작하였으므로 쉼터도 당연히 주5일 근무형태를 갖추어야 한다. 전 산업체가 주 5일 40시간의 근무가 실시되면 그 이상의 근무는 근로기준법의 위반이 되므로 주 5일 40시간 근무체제에 대한 준비가 이루어져야 한다(이용교 외, 2005).

쉼터의 유형에 따라서 인력의 수나 인력구성이 상이한 것이 바람직하다. 또한 단기쉼터를 중심으로 연속적 서비스가 운영될 수 있도록 재정비한다면 행정직원 등의 경우는 다른 유형의 쉼터들과 공유할 수 있으리라 판단된다. 이상적인 인력기준은 아동청소년 5인당 전문상담원이 1명씩 배치되며 일시쉼터에는 outreach를 담당하는 높은 수준의 전문인력이 주로 배치되고 outreach를 수행하는 청소년동반자도 배치되어야 한다. 본 연구에서는 일시쉼터에서 outreach와 위기개입이 효과적으로 이루어질 수 있도록 청소년동반자를 10명 이상 배치하는 형태를 취하였다. 반면 단기쉼터에는 선별, 사례관리를 담당하는 전문인력이, 중장기쉼터에는 진로지도를 담당하는 전문인력과 생활지도를 담당하는 생활지도원이 주로 배치되어야 한다. 단기쉼터와 중장기쉼터의 경우 생활지도원 3명을 배치하여 3교대로 근무할 수 있도록 하여 24시간 운영이 좀 더 내실화될 수 있도록 구성하였다.

〈표 V-8〉 청소년쉼터 유형별 인력기준

구분	일시쉼터	단기쉼터		중장기쉼터 (10인 미만)
		가형 (15~20인)	나형 (21~25인)	
소장	(1)*	1	1	(1)
실장(부장)	-	1	1	-
전문상담원	2	4	5	1
생활지도원	-	3	3	3
청소년동반자	10	-	-	-
행정직원	(1)	1	1	(1)
취사원	-	1	1	1
총계	12(14)	11	12	5(7)

* 괄호는 미배치 가능

크든 작든 모든 쉼터에서 운영관리가 필요하기 때문에 독립적으로 쉼터가 존재한다면 행정직원은 가능한 모든 쉼터에 배치되어야 하지만, 가능하면 동일 법인에서 일시부터 중장기쉼터까지 전부를 운영하도록 유도하여 소장이나 행정직원의 숫자를 줄일 수 있다. 단기와 중장기쉼터의 경우 생활시설이기 때문에 취사원 1명씩을 배치해야 할 것이다. 단기쉼터 취사원의 경우 급식제공이 주요 역할이라면 중장기쉼터 취사원의 경우 독립적인 취사가 가능하도록 지도하는 역할을 담당할 수 있다. 이렇게 동일 명칭의 인력이라도 어떤 형태의 쉼터에 배치되었느냐에 따라 역할과 기능이 달라질 수 있음을 명심해야 한다. 마지막으로 쉼터 전달체계의 핵심은 단기쉼터이므로 적정 수용인원에 미달하는 (15인 미만) 단기쉼터의 경우에는 상황에 따라 일시쉼터나 중장기쉼터로 기능전환이 이루어져야 할 것이다.

2) 인력의 자격기준

아동청소년정책통합을 전제한다면 청소년상담사, 청소년지도사 중심의 인력구조를 사회복지사로 확대할 필요가 있다. 이미 쉼터에 사회복지사가

많이 종사하고 있을 뿐만 아니라 사회복지사의 진입을 제한할 근거가 별로 없기 때문이다. 하지만 사회복지사의 경우 아동청소년사회복지사라는 전문 자격을 새로이 두고 아동청소년분야의 고유성과 전문성을 확인할 필요가

〈표 V-9〉 청소년쉼터 전문인력의 자격기준

구 분	자 격 기 준
소장	<ul style="list-style-type: none"> · 청소년상담사, 청소년지도사, 사회복지사, 임상심리사 및 가족상담 전문가 등 청소년보호 및 지원을 위한 전문자격 취득자로서 실무경력 3년 이상인 자. · 대학원의 청소년복지분야 박사학위를 취득하거나 과정을 이수한 후 청소년쉼터 관련 실무에 2년 이상 경력이 있는 자 · 대학원의 청소년복지분야 석사학위 취득한 후 청소년쉼터 관련 실무에 5년 이상 경력자 · 청소년복지상담 및 청소년 지도 등에 대한 능력과 자질이 있다고 전문기관 및 단체에서 추천하는 자 중 지방자치단체(시도지사, 시·군·구청장)가 인정하는 사람
선임 청소년지도자	<ul style="list-style-type: none"> · 대학원의 청소년복지분야 석사학위이상 취득 후 청소년복지관련 실무에 3년 이상 경력자 · 청소년지도자로 5년 이상 근무한 자
청소년지도자	<ul style="list-style-type: none"> · 대학원의 청소년복지분야 석사학위이상 취득 후 청소년복지 관련 업무를 수행할 수 있다고 인정되는 자 · 4년제 대학의 청소년복지분야 학과(부) 졸업후 청소년복지 관련 실무 3년 이상 경력이 있는 자
야간 청소년지도자	<ul style="list-style-type: none"> · 대학원의 청소년복지분야 석사학위 과정을 공부하고 청소년복지 관련 업무를 수행할 수 있다고 인정되는 자 · 4년제 대학의 청소년복지분야 학과(부) 졸업후 청소년복지 관련 실무 1년 이상 경력이 있는 자
행정직원	<ul style="list-style-type: none"> · 2년제 이상 대학을 졸업한 자로서 해당업무 수행이 가능한 자
취사원	<ul style="list-style-type: none"> · 해당업무 수행이 가능한 자

출처: 이용교 외(2005). 청소년보호시설 설치 및 운영기준 마련에 관한 연구. pp.145-146,
 홍봉선 외(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. p.104 등을 재구성

있다. 이를 위해서는 사회복지계를 중심으로 아동청소년계와 협력하여 그에 부응하는 전문자격검정과정 및 양성과정에 대한 논의가 진행될 필요가 있다.

3) 조직구성

조직구성의 내용은 쉼터의 유형(일시, 단기, 중장기)에 따라 역할상 구분되는 업무를 담당하고 있지 않으므로 통합하여 설명하였다.

(1) 소장

소장은 쉼터의 운영을 전반적으로 책임 맡고 있는 인력으로서 조직의 경영자 또는 관리자로서 전반적인 책임을 맡는 역할을 수행해야 한다. 쉼터 소장은 지역 실정에 따라 상근 또는 비상근으로 할 수 있으나 가급적 상근으로 권하고 있다. 소장은 쉼터의 경영자이므로 조직 내외적으로 대인관계를 원만하게 유지시키는 역할과, 조직 내외부로부터 정보를 수집하여 의사결정에 활용하는 역할과, 수집된 정보를 통해 의사결정하는 역할을 해야 한다. 이러한 경영자로서의 역할을 제대로 수행하기 위해서는 상근직으로 있어야 하며 쉼터 입소자의 특성상 그들의 심각한 문제해결을 위해 때로는 전문적인 슈퍼바이저 역할을 해야 한다(김지혜 외, 2006b; 양미진 외, 2006).

(2) 상담파트

상담파트는 쉼터의 목표를 달성하는데 가장 직접적인 역할을 하는 전문 인력으로서 사례관리자 역할을 하며, 주로 상담 및 프로그램 진행을 맡는다. 사례관리자의 업무는 청소년에게 필요한 원조형태를 구체화하고, 도움을 효과적으로 활용하는데 있어서의 장애물 또는 강점을 사정하며, 그러한 장애물들을 극복하도록 직접적인 서비스를 제공하고, 청소년을 잠재적인 원조자와 연결시키고, 문제가 해결될 때까지 이러한 연결이 유지되도록 간

접적인 조정서비스를 하는 것이다. 이러한 역할을 맡아야 하는 상담파트의 인력은 입소한 청소년에게 직·간접적으로 가장 많은 개입을 하고 있다. 이들은 보호 측면에서는 의료 및 법적 지원과 문화여가활동을 지원하고, 가정복귀 지원 측면에서는 가족지원, 귀가지원, 가족 상담을 담당하며, 사회복귀 지원 측면에서는 사회적응 지원, 교육·직업·대안생활 지원, 진로상담을 맡아야 한다. 이와 같이 청소년에게 포괄적으로 개입하는 다양하고 전문적인 역할을 수행하기 위해서는 일반적인 생활지도나 행정·회계파트와 구별될 필요가 있다. 가출청소년 5명당 상담파트 인력 수는 1명이 필요하다(김지혜 외, 2006b).

(3) 생활지도 파트

생활파트는 청소년보호업무 중심으로 24시간 운영되는 쉼터의 특성상 반드시 필요한 야간 숙직업무, 그리고 가출생활로 흐트러진 일상생활을 구조화시킬 수 있는 주야간의 생활지도업무를 맡는다(김지혜 외, 2006b). 따라서 24시간의 주야간 업무시간을 고려할 때 3인 3교대의 근무형태가 최소한의 인력수라고 생각된다.

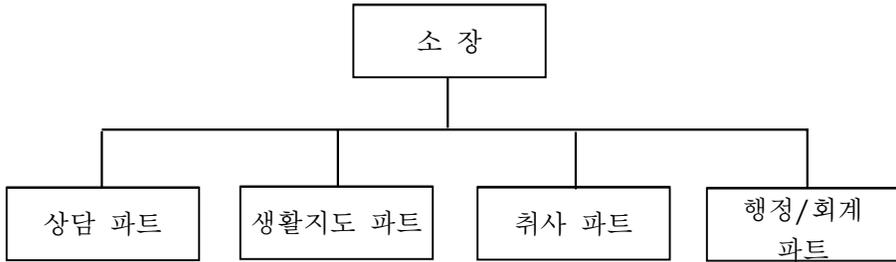
(4) 취사파트

취사파트는 입소청소년들이 오랜 가출생활에서 충분한 영양섭취가 안되어 있는 경우가 많기 때문에 쉼터의 청소년보호 측면에서 중요한 비중을 차지한다. 식사제공서비스와 관련된 제반 활동, 즉 부식구매, 식단편성, 조리, 식사제공, 설거지 등의 업무를 전담하는 최소 1명의 취사인력이 필요하다(김지혜 외, 2006b; 양미진 외, 2006).

(5) 행정·회계 파트

행정·회계파트는 쉼터에서의 전담인력 확보율이 20%에 불과하여 전 직원이 나눠서 이 업무를 수행하고 있는 실정이다. 현재 직원 1인당 행정업무에 할애하는 시간이 6.5시간으로 표준 업무 8시간 중 80%이상을 차지

한다. 따라서 최소 1명의 행정·회계 전담인력을 배치하여 나머지 인력이 분담하고 있는 행정·회계업무를 전담하게 되면 목표달성을 위해 보다 효율적인 인력운용이 가능할 것이다(김지혜 외, 2006b).



[그림 V-1] 유형별 쉼터의 조직도

Ⅵ. 쉼터 유형별 서비스

1. 쉼터 유형별 서비스 현황
2. 쉼터 유형별 적정 서비스

VI. 쉼터 유형별 서비스

1. 쉼터 유형별 서비스 현황

1) 일시쉼터

(1) 운영모형

일시 쉼터의 운영모형은 <표 VI-1>과 같다.

<표 VI-1> 일시쉼터 운영모형

표적집단	목적	서비스 요소	활동내용	산출	성과
거리청소년 (가족이나 사회와 유대가 없거나 약하여 거리에 노출된 청소년)	청소년을 거리의 위험으로 부터 보호한다	현장 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 음식제공 • 위생서비스 • 피복제공 • 의료서비스 • 휴식제공 • 거리위험 대처교육 	<ul style="list-style-type: none"> • 음식제공 건수 • 위생서비스 건수 • 피복제공 건수 • 의료서비스 건수 • 휴식제공서비 스건수 • 거리위험 대처교육 	<ul style="list-style-type: none"> • 보호인원 • 귀가인원 • 대안생활 시설 연계 인원 • 만족도(%)
	청소년의 가출과 가출의 장기화를 예방한다	조기 개입	<ul style="list-style-type: none"> • 사회성향상 지원 • 정서지원 • 거리상담 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회성향상지 원 건수 • 정서지원 건수 • 거리상담 건수 	
	청소년을	연계	• 서비스정보	• 서비스정보제	

	사회체계 와 연결한다	활동	제공 • 지역사회 서비스연계 • 귀가지원 • 지역사회교육	공 건수 • 지역사회서비스 연계 건수 • 귀가지원건수 • 지역사회교육 건수	
" (컴퓨터공동 사항)	보다 나은 청소년복 지지원 서비스를 제공한다	지속 개선	① 컴퓨터역량강화(내 부적 관점) -훈련 ② 컴퓨터홍보(외부 적 관점) -외부자원개발 ③ 컴퓨터환경개선 -시설,인력(내부 직원+자원봉사자), 서비스, 장기로드 맵 등	• 훈련건수 • 홍보건수 • 개선건수	전년대비 ①②③의 개선도

(2) 서비스 내용과 절차

○ 일시컴퓨터의 주요기능

- 가출예방 : 위기개입상담, 진로지도, 적성검사 등 상담서비스 제공
- 적극적 발견 : 거리상담 등을 통하여 가출 청소년을 적극 구조·발견
하고 청소년컴퓨터 연결 서비스 제공
- 사회서비스와의 연계 : 단기·중장기컴퓨터, 대안학교, 직업훈련기관 및
취업정보 제공(교육청 및 노동부 협조) 등
- 보호시스템으로의 동기화 : 간단한 먹거리, 응급치료 등 기본적인
생활에 필요한 서비스 제공

※ 기타 특성에 따라 자율적으로 기능 추가

① 현장지원 서비스¹²⁾

가. 음식제공

거리에서 생활하고 자원이 열악한 청소년에게는 일단 먹는 문제가 가장

12) “홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년컴퓨터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년컴퓨터협의회”에서 발췌함.

시급하다. 특히 거리에서 생활하거나 장시간 식사를 거른 청소년에게는 신체적 건강을 위해 균형잡힌 식단이 제공되어야 한다. 간식 또한 차, 스낵, 쿠키 등 다양하게 구비하고 있어서 원하는 청소년들이 먹도록 하되 오전, 오후, 야간에 1회 정도 시간을 정해 놓고 제공한다. 이러한 음식의 제공은 청소년들에게 영양적인 보충뿐만 아니라 관심과 애정의 표현이 될 수 있다.

나. 위생서비스

거리 청소년의 경우 거리에서의 오랜 생활로 인해 영양뿐만 아니라 위생에도 문제가 있기 때문에 이들에게 샤워, 세탁 서비스를 제공한다. 이를 위해 세탁은 살균, 건조가 가능한 시설을 구비하여 위생적으로 처리될 수 있도록 해야 하며, 피부질환이나 전염성 질환을 가지고 있는 청소년이 이용할 수 있기 때문에 썬터 내의 소독을 정기적으로 실시해야 한다.

다. 피복제공

오랜 거리의 생활로 인해 거리청소년은 계절에 맞지 않는 의복이나 몸에 맞지 않은 의복, 오염이 심한 의복을 입고 있는 청소년이 있어 이들의 청결을 위해 썬터는 속옷과 겉옷, 신발 등을 제공하고 있다.

라. 의료서비스

의료서비스는 다양한 질환에 노출되어 있는 가출청소년에게 건강을 위협하는 질병 혹은 신체적 문제에 대해 응급치료를 제공하거나 안내하는 것이다. 특히 일시썬터에서는 성에 노출되어 있는 청소년들에게 임신반응테스트 시약, 콘돔 제공을 할 수 있으며, 구충제와 구급약품 등을 제공한다. 몸이 아픈 곳이 없는지 청소년에게 물어보고 썬터에서 제공하는 의료 서비스에 대해서도 안내한다. 특히 피부병이나 전염성 질환이 의심된다든지, 학대나 자해의 흔적이 있는지 관찰한다.

마. 휴식제공

휴식제공 서비스는 거리청소년이 일시썬터에서 편안하게 휴식을 취할 수 있도록 하는 주간취침, 일정한 휴게공간에서의 문화서비스 등을 의미한다.

<표 VI-2> 일시쉘터 서비스 세부내용

목적	서비스 요소	서비스	서비스 활동
청소년을 거리의 위험으로부터 보호한다	현장 지원	음식제공	식사 및 간식제공
		위생서비스	샤워, 세탁, 이미용 제공
		피복제공	속옷, 겹옷, 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..)
	거리위험 대처교육	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	각종정보: 취업, 진로, 지역사회 시설과 서비스, 생활정보, 문화행사 등
		지역사회 서비스연계	상담소, 단기청소년쉘터, 법률, 문화의집, 대안학교, 학교, 성폭력 및 미혼모 시설, 직업훈련원, 의료기관 등의 연계
		귀가지원	차비지원, 가정, 학교와의 중재역할
		지역사회 교육	지역업소 방문 및 캠페인

* 출처 : 김지혜 외(2006a: 74-87)

일시쉼터는 숙박이 가능하지 않은 이용시설에 가깝기 때문에 야간 취침은 불가능하지만 주간에 잠깐 피로를 풀 수 있도록 원하는 청소년에게 주간취침을 허락할 수 있다. 문화서비스는 거리청소년들이 금전, 가정환경 등으로 제공받지 못했던 청소년문화에 대한 서비스를 제공하는 것을 의미하며 청소년들은 문화서비스를 통해 즐거움을 경험하고 스트레스를 풀 수 있다. 문화서비스의 내용으로는 개인별 또는 또래들과 함께 할 수 있는 보드게임, TV, DVD, 인터넷, 서적(만화, 잡지), 낙서장, 날적이(공동일기) 등을 포함한다. 또한 간단한 운동(배드민턴, 줄넘기 등) 도구를 구비하고 있거나 공간상의 여유가 된다면 포켓볼(당구)이나 런닝머신의 설치도 가능하다.

바. 거리위험 대처교육

거리위험 대처교육은 성폭력, 임신, 성병 등의 성, 성매매, 약물, 범죄, 근로, 인권유린, 흡연, 음주, 폭력 등, 거리에서 노출될 수 있는 위험에 대한 대처 방법을 알려주고 가출예방 노력 등을 포함한다. 현장지원 서비스는 타 쉼터에 비해 청소년의 접근성을 강조한 일시쉼터의 핵심적 서비스이며 거리에 노출되어 있는 거리청소년을 안전하게 보호한다는 목적에 부합된 서비스라 할 수 있다.

② 조기개입 서비스

가. 사회성 향상지원

거리청소년은 사회성이 떨어지는 청소년들이 많다. 따라서 이들이 사회에 잘 적응할 수 있도록 사회성 향상지원을 통해 사회성을 향상시킬 수 있는 대인관계, 기본예절, 사회기술 등을 지원하기 위한 상담 및 교육 등을 실시하고 있다. 몸 씻기, 옷(속옷, 겉옷) 갈아 입기나 양말 갈아 신기 등의 위생교육, 거리에 침 뺏지 않기, 욕하지 않기, 크게 소리 지르지 않기 등의 기본 생활교육 등도 이에 해당한다.

나. 정서지원

정서지원은 청소년들이 생활해나가는 과정에서 경험하는 대인관계 및 스트레스 등 다양한 심리적인 문제들에 대해 정서적 안정을 되찾을 수 있도록 개인 또는 집단 단위로 상담과 지지를 제공하는 것을 포함한다. 거리청

소년은 희망, 하고 싶은 것, 기대하는 것들이 없고 무기력하고 의지가 약하다. 자신의 능력을 모르고, 잘 하는 것도 없다고 생각한다. 또한 남들에게 받은 상처로 인해 감정조절을 못하고 쉽게 분노하며 대인관계를 회피하기도 한다. 그러나 일시쉼터를 이용한 청소년들은 학교의 상담교사나 부모에게 털어놓지 못하는 고민과 어려움을 일시쉼터 실무자와 함께 고민하며 격려와 지지를 얻을 수 있다. 또한 쉼터 내에서는 또래들과의 대화 자체가 정서지원이 되기도 한다. 쉼터를 찾는 청소년들의 대부분은 사회에서 여러 가지 불이익과 불신, 가정에서의 방치와 방임, 학대, 올바른 신뢰관계를 경험하지 못한 청소년이 많기 때문에 그들을 문제중심의 시각에서보다는 일시쉼터에서는 청소년들이 가지고 있는 강점중심의 시각으로 보는 정서적 지원이 필요하다.

다. 거리상담

거리상담은 거리에서 상담을 제공하는 형태이며 가출청소년을 발견하는 활동이다. 즉, 거리에서 만나는 청소년에게 가출 후의 신체적이고 정신적인 위험성, 가출충동을 느낄 때의 대처방법 및 심각성을 알리며 또한 거리에서 생활하는 노숙청소년과 심각한 배회청소년을 찾는 활동이다. 초기가출의 경우 즉각적인 개입은 가출의 장기화와 비행의 노출에 대한 예방이 가능하도록 한다. 이를 위해서는 청소년이 많이 모이는 거리의 빈터, 공원, 해변 등에 천막을 치고 책상과 의자를 마련해 놓고, 기관의 이름이나 프로그램의 이름을 플래카드 등으로 알려 청소년이 찾아오도록 유도할 필요가 있다. 이는 기존의 서비스 기관을 거리로 옮겨놓은 형태라고 할 수 있으며, 어떤 서비스를 제공하는지 청소년들이 빨리 알아차릴 수 있도록 각종 정보를 전시하고 문화행사 등의 이벤트 활동을 하여 적극적으로 홍보하는 활동이 필요하다.

③ 연계활동 서비스

연계활동의 서비스 요소의 세부유형으로는 서비스 정보제공과 지역사회 서비스 연계, 귀가지원, 지역사회교육이 있다.

가. 서비스 정보제공

서비스 정보제공은 위험에 노출될 수 있는 거리청소년에게 필요한 정보를 제공함으로써 위기를 줄이는 데 그 목적이 있다. 청소년에게 제공해야 하는 각종 정보의 종류로는 취업, 교육과 진로, 기술훈련의 정보, 지역사회의 시설과 서비스, 생활정보, 문화행사 등이 있다.

나. 지역사회 서비스 연계

일시쉼터 서비스의 대상이 아니거나 일시쉼터에서 제공되고 있는 서비스 이상의 서비스를 원하는 청소년에게는 다른 기관이나 시설로의 연계가 필요하다. 시설 연계를 위해서는 일시쉼터와 다른 시설 간의 긴밀한 협조관계와 네트워크가 필수적이다. 일시쉼터에서 서비스를 연계할 수 있는 시설이나 기관은 청소년상담지원센터, 법률관련 기관, 문화의 집, 대안학교, 학교, 직업훈련원, 의료기관(보건소, 병원 등) 등이 있다. 특히 일시쉼터는 숙박이 불가능한 곳이므로 청소년이 숙박을 원하거나, 가족이 보호기능을 담당할 수 없는 경우, 청소년이 보호시스템으로의 보호를 원할 경우에는 단기쉼터에 연계해 서비스를 받을 수 있도록 하고 있다. 만일 청소년이 단기쉼터의 입소를 꺼리는 경우에는 아동일시보호소로 연계하기도 한다. 또한 성관련 문제로 도움이 필요한 청소년에게는 성폭력 및 미혼모 시설이나 성매매피해여성지원시설로 연계해 준다.

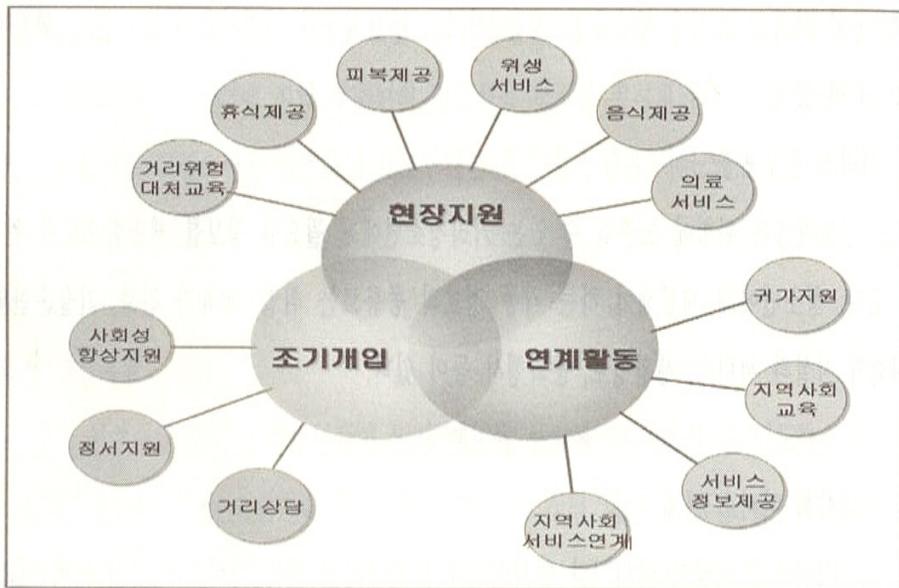
다. 귀가지원

일시쉼터를 이용하거나 일시쉼터의 실무자들이 만난 거리청소년 가운데 귀가지지 않았던 청소년이 귀가의 의사를 밝힌 경우에는 차비를 지원한다. 이때 다른 용도로의 사용을 막기 위해 지하철 패스권이나 승차권의 형태로 제공하고 있다. 만약 쉼터에 차량이 있고 쉼터 실무자가 동행할 여유가 있는 경우에는 차량으로 청소년의 집에 데려다 주기도 한다. 종종 귀가를 거부하는 거리청소년들이 있는데, 집에 돌아간 이후에도 가정의 변화 희망이 없는 경우에 이들은 무조건 귀가시키는 것은 적절하지 않다. 부모나 학교의 꾸중이나 처벌에 대한 두려움도 귀가를 방해하기 때문에 청소년의 두려움을 완화시키고 청소년의 입장을 설명하고 옹호하고 중재하는 역할도 필

요하다.

라. 지역사회교육

지역사회 교육은 지역사회를 기반으로 하는 지역 업소, 학교, 근로현장을 방문하여 거리청소년과 일시쉼터에 대해 알리고 협조를 구하며 캠페인 등의 활동을 실시하는 것을 의미한다. 일시쉼터는 지역사회와 함께 호흡하는 시설로 지역의 일원으로 도움을 주고받는 활동 등을 해야 한다. 지역의 학교, 업소들이 일시쉼터에 대해 잘 알고 있어 거리청소년을 발견했을 시에는 일시쉼터로 연계해 주며 또한 일시쉼터를 이용하는 청소년이 지역사회에서 할 수 있는 직업 활동을 안내해 주는 기능도 할 수 있도록 지역사회 학교와 업소들과 긴밀한 유대관계가 필요하다. 이를 간략하게 그림으로 제시하면 [그림 VI-1]과 같다.



출처 : 김지혜 외(2006a: 74-87).

[그림 VI-1] 일시쉼터의 이용서비스*

<표 VI-3> 일시쉼터에서의 긴급 서비스 지원 내용

단위: 명(%)

분류		2008년 참여인원
긴급 서비스 지원	음식제공	2,787(36.7)
	위생서비스	484(6.4)
	피복제공	394(5.2)
	의료서비스	260(3.4)
	휴식제공	1,666(22.0)
	기타	1,997(26.3)
	계	7,588

* 출처: 한국청소년쉼터협의회(2008). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료

청소년쉼터 행정시스템 통계에 나타난 일시쉼터의 서비스 중 긴급서비스 지원은 총 7588건이 실시되었다. 그 중 음식제공이 36.7%로 가장 높았고 그 다음이 기타(26.3%), 휴식제공(22.0%), 위생서비스 제공(6.4%), 피복 제공(5.2%), 의료서비스(3.4%)의 순이었다(<표 VI-3>).

일시쉼터의 홍보활동 현황을 살펴보면(<표 VI-4>), 장소별로는 길거리

<표 VI-4> 일시쉼터의 홍보 활동

단위:건수(%)

홍보 장소별	계		길거리	기관	업소	학교	타기관	인터넷	매스컴	기타
	실적	6991 (100.0)	6582 (94.1)	56 (0.8)	140 (2.0)	30 (0.4)	95 (1.4)	14 (0.2)	9 (0.1)	65 (0.9)
홍보물별	계		공문	전단지	리플렛	명함	인터넷	보도자료	홍보물품	기타
	실적	27107 (100.0)	57 (0.2)	3 (0.1)	8077 (29.8)	2105 (7.8)	4 (0.1)	9 (0.1)	9877 (36.4)	6975 (25.7)

* 출처: 한국청소년쉼터협의회(2008). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료

가 94.1%로 대부분을 차지하였고 그 외 업소(2.0%), 타기관(1.4%)이 일부를 차지하였다. 홍보물별로는 홍보물품이 36.4%를 차지하였고 그 다음이 리플렛(29.8%), 기타(25.7%), 명함(7.8%)의 순이었다.

④ 지역사회기관 간 연계·협력

일시쉼터에서 행해진 지역사회기관 간 연계, 협력 현황을 살펴보면(<표 VI-5>), 지난 한 해 일시쉼터에서 행해진 연계, 협력활동건수는 총 406건으로 이중 보호기관과의 연계, 협력활동이 73.4%로 가장 높았다. 다음으로 상담기관(14.8%), 의료기관(4.7%), 학교(3.0%), 학업지원기관(2.2%)의 순이었다. 이처럼 일시쉼터에서 보호기관과의 연계, 협력활동이 상대적으로 높은 것은 거리상담 등을 통해 발견된 위기청소년이나 가출청소년들을 안전한 곳으로 보호하도록 하기 위해서는 보호기관과 협력이 매우 중요하기 때문이다. 또한 발견된 청소년 중에서 심도 깊은 상담이 필요한 청소년에게는 상담기관을 의뢰하거나 연결하여 주고, 긴급하게 의료적 조치가 필요한 청소년을 돕기 위해 의료기관과 연계하기도 한다.

<표 VI-5> 일시쉼터의 지역사회기관간 연계·협력 현황

단위: 건수(%)

구분	활동건수
보호기관	298(73.4)
상담기관	60(14.8)
수련·활동시설	2(0.5)
학교	12(3.0)
학업지원기관	9(2.2)
직업훈련기관	1(0.2)
일자리지원	2(0.5)
복지시설	3(0.7)
의료기관	19(4.7)
행정기관	0(0.0)
합계	406(100.0)

* 출처: 한국청소년쉼터협의회(2008). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료

2) 단기쉼터

(1) 운영모형

단기쉼터의 운영모형은 <표 VI-6>과 같다.

<표 VI-6> 단기쉼터의 운영모형

표적집단	목적	서비스 요소	활동내용	산출	성과
가출청소년 (가정이 청소년을 보호하고 양육하는 기능이 일시적 혹은 장기적으로 상실되어 안전한 보호에 대한 욕구가 있는 청소년)	청소년을 안전하게 보호한다	보 호	<ul style="list-style-type: none"> • 의식주 • 의료지원 • 법적지원 • 문화여가활동 • 생활지도 • 정서지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 의식주 건수 • 의료지원 건수 • 법적지원 건수 • 문화여가활동 횟수(인원수) • 생활지도 건수 • 정서지원 건수 	<ul style="list-style-type: none"> • 보호인원 • 만족도
①갈등가정 청소년	청소년이 가정에 복귀하도록 돕는다	가정 복귀 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 가족지원 • 귀가지원 • 가족상담 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족지원 건수 • 귀가지원 건수(인원수) • 가족상담 건수 	<ul style="list-style-type: none"> • 가정 복귀 인원 • 사 후 관 리 실적
②해체가정 청소년	청소년이 사회에 복귀하도록 돕는다	사회 복귀 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적응지원 • 교육지원 • 직업지원 • 대안생활지원 • 진로상담 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적응지원 건수(인원수) • 교육지원 건수 • 직업지원 건수 • 대안생활지원 건수 • 진로상담 건수 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회 복귀 인원 • 사 후 관 리 실적

(2) 서비스 내용과 절차

○ 서비스 내용

- 의식주, 의료지원, 법적지원, 문화여가활동, 생활지도, 정서지원 등 보호 서비스 제공
- 가족상담, 가족지원, 귀가지원 등 가정복귀지원 서비스 제공
- 진로상담, 사회적응지원, 교육지원, 직업지원, 대안생활지원 등 사회복귀지원 서비스 제공
- 개별청소년의 욕구를 깊이 있게 파악하고 적절한 서비스를 판별하고

<표 VI-7> 단기쉼터 서비스 세부내용

서비스요소	서비스내용	예 시
보호	의식주	숙식, 의복 제공, 샤워, 이미용, 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, 직장동료 관계 프로그램, 예절교육, 대화기술 훈련, 인권교육 등
	교육지원	학교생활지도, 학습지도, 학교연계 등
	직업지원	직업탐색, 직업학교 연결, 취업연결 등
	대안생활지원	중장기 쉼터 연계, 독립생활 지원 등

계획

- 단기쉼터 내에서 제공하는 직접서비스와 함께 외부자원을 연계·활용하여 간접서비스 제공
- 재가출 및 비행예방을 위한 사후관리 서비스

① 보호서비스¹³⁾

‘보호’ 요소에 따른 서비스는 청소년의 안전과 안정을 보장하는 서비스로서 크게 의식주 제공, 의료지원, 법적 지원, 문화여가활동, 생활지도, 정서지원이 포함된다. 보호 서비스는 가정 또는 사회적으로 보호되어야 할 청소년들에게 의식주와 의료적 문제를 해결함으로써 기본적인 생존권을 보장하고 더 나아가 청소년들이 사회적 안전망으로부터 보호받지 못하는 영역(예: 가정폭력, 학대 등)에서의 이들의 인권을 옹호하는 것, 그리고 가출 청소년들이 건강한 사회구성원으로 성장하여 나름의 역할을 수행하는데 필요한 다양한 생활·문화적 경험을 직·간접적으로 지원하는 것을 의미한다. 이러한 역할의 수행은 “청소년을 안전하게 보호한다”는 단기쉼터의 일차목표를 달성하는 것이다(김지혜외, 2006b: 59-63). 구체적인 내용은 다음과 같다.

가. 의식주

의식주는 청소년이 단기쉼터를 이용하는 주된 욕구이자 목적이기도 하다. 이 보호요소에 포함되는 의식주서비스는 가출청소년들의 신체적 건강과 안전을 보호하기 위해 먹을 것, 입을 것, 씻는 것, 쉬는 것을 제공하는 것이다.

나. 의료지원

의료지원은 청소년에게 건강검진(발달상태, 성병 등), 응급치료, 질병치료, 임신테스트 등을 제공하는 것이다. 쉼터는 의료지원의 일환으로 오랜 거리생활로 인해 청결한 위생상태를 유지하기 어렵고 불규칙한 식사 등으로 인해 영양불균형 및 결핍, 다양한 질환에 노출되어 있는 청소년에게 건

13) “홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년쉼터협의회”에서 발췌함.

강을 위협하는 질병이나 신체적 문제와 관련하여 응급치료를 제공하거나 응급치료를 위한 연계서비스를 제공한다. 이러한 의료지원은 가출청소년의 생존권을 보장하는 단기쉼터의 가장 기본적인 기능이라 할 수 있다.

다. 법적지원

법적지원은 청소년의 필요에 따라 법적옹호, 법률연계, 법률행정지원 등을 제공하는 것이다. 즉, 가정폭력이나 청소년의 부모가 이혼소송 중이어서 자녀인 가출청소년에 대한 의견서 제출 혹은 법정 증언을 해야 할 경우, 성폭력으로 인해 경찰에 신고해서 법적 대응절차 진행하고 수사에 협조하는 경우 등 쉼터 실무자가 가출청소년들이 직면하고 있는 법적 문제에 대해 법률적인 협조를 수행하는 것을 의미한다. 이러한 법적 서비스의 가장 큰 의의는 사회적으로 보호받아야 될 가출청소년들의 권리를 보장하고 복지를 안정화하는 것이라 할 수 있다.

라. 문화여가활동

문화여가활동은 청소년들이 사회성 향상과 사회 적응력을 향상하는 주요한 서비스이다. 문화여가활동의 내용은 다양한 문화체험이나 체육활동, 취미생활을 지원하거나 봉사활동을 하는 것, 캠프 등 각 단기쉼터의 여건에 따라 그 구체적인 프로그램은 다양해질 수 있다.

마. 생활지도

생활지도는 쉼터의 일상생활에 적응하고 적절한 기능수행을 하는데 필요한 규칙과 생활규범을 청소년이 경험적으로 습득할 수 있도록 돕는 교육활동을 의미한다. 구체적으로는 몸 씻기, 주변 정리, 식사준비, 소비와 지출의 계획 등에 대한 교육과 훈련을 포함한다. 이러한 생활지도는 일상생활훈련과 같이 개인적인 수준이나, 자치회의와 같이 집단적인 수준에서 다양하게 제공될 수 있다. 현장에서는 그 개념과 용어가 명확하지 않아 ‘개별상담’, ‘생활지도’ ‘생활관리’, ‘일상생활훈련’ 등의 용어로 혼용되고 있다.

바. 정서지원

정서지원은 청소년들이 쉼터에 적응하고 생활해나가는 과정에서 경험하는 대인관계 및 스트레스 등 다양한 심리적인 문제들에 대해 정서적 안정

을 되찾을 수 있도록 개인 또는 집단 단위로 상담과 지지를 제공하는 것을 의미한다. 상담서비스는 청소년들에게 정서 및 정신적인 도움을 제공할 뿐 아니라 가족과 사회에서 경험하지 못했던 정서적 관계를 지속함으로써 애정욕구를 충족하는 중요한 의미를 가지고 있다. 또한 상담은 오랜 동안 자유로운 거리생활을 해서 쉼터에서 단체생활에 잘 적응을 하지 못하거나, 폭력성, 자기 통제력이 약한 청소년들이 정서적 안정을 찾는 데 도움이 되기도 한다.

② 가족복귀 지원

청소년쉼터 입소청소년의 상당수는 해체가정출신이며 빈곤가정에 속해 있어 매우 어려운 상황에 노출되어 있다. 이는 가출청소년이 가정이나 사회에 복귀하여 적응하기 위해서는 무엇보다 청소년에게 보호기능을 수행해야 할 가족, 부모, 혹은 일차보호자에게 적절한 지원 서비스가 제공되어야 함을 의미한다. 즉 가출청소년들이 적절히 보호받을 수 있는 환경적 여건을 청소년들이 가정에 복귀하기 전에 조성함으로써 보호환경의 기능과 청소년의 안정성을 높이고 가출청소년과 가족이 재결합하는 과정에서 상호간에 잘 적응할 수 있도록 돕는 것을 가정복귀지원서비스라 할 수 있다. 이 서비스 영역에 포함되는 내용은 가족지원, 가족상담, 귀가지원으로 그 구체적인 구성요소들을 살펴보면 다음과 같다(김지혜 외, 2006b: 63-65).

가. 가족상담

가족상담은 부모와 자녀갈등, 가족 내 의사소통 문제 등 가족관계를 위협하는 문제요소를 파악하여 이 요소들을 최소화하거나 제거할 수 있도록 가족 구성원들을 직접적으로 돕는 전문적인 도움과정이다. 따라서 쉼터 실무자들은 청소년들의 가정복귀 및 재가출이 발생하지 않도록 가족상담 및 가족교육을 통해 긍정적인 가족 내 역동을 만들어내도록 해야 한다. 가족상담에는 가정방문, 부모교육 및 상담, 가족과의 전화연결 등의 활동이 포함된다.

나. 가족지원

가족지원의 주요 기능은 청소년을 보호하는 가족환경 여건 조성으로 가

족을 간접적으로 지원하는 서비스를 의미한다. 예를 들어 가족에게 필요한 취업정보나 경제지원을 위한 자원 연계, 그 외 다양한 가족의 욕구와 필요 충족을 위해 복지관, 상담소, 후원자 등 산재해 있거나 이용되지 않는 자원 망을 연계하고 지원하는 서비스들을 포함한다.

다. 귀가지원

귀가지원은 일정기간동안 단기쉼터에서 생활해온 청소년들이 귀가 후 가족 안에서의 규칙과 관계 등에 잘 적응하기 위해 청소년과 가족들에게 상담과 교육을 제공하거나 이용가능한 서비스들을 연계하는 등 가족을 대상으로 하는 가족생활적응 상담 및 프로그램을 제공하는 것을 의미한다. 귀가 준비 프로그램의 가장 큰 목적은 가출청소년의 가정복귀가 안정되게 유지되며, 재가출의 위험요소를 최소화하는 것이다. 따라서 실무자는 의도적인 귀가계획을 통해 청소년이 가족과 접촉하는 기회를 차츰 늘려가면서, 이들이 재결합을 위해 상호 노력할 수 있도록 지원한다.

③ 사회복지 지원

사회복지지원서비스는 가정으로 복귀하기 어려운 해체가정청소년들 대상으로 하여 청소년들이 자립하여 사회에 통합될 수 있도록 지원하는 것이다. 서비스내용으로는 진로상담, 사회적응지원, 교육지원, 직업지원, 대안생활지원 등이 있다(김지혜 외, 2006b: 65-68). 구체적인 구성요소들을 살펴보면 다음과 같다.

가. 진로상담

진로상담은 적성검사, 진로설계지도, 진로관련 상담 등 청소년이 자신의 적성과 능력을 발견하고, 앞으로 어떻게 살아갈지에 대해 생각해보고, 동기화하고, 구체적인 계획을 세우도록 하는 활동을 포함한다.

나. 사회적응지원

사회적응지원은 청소년들이 자신을 건강하게 이해하고 적응 대상인 사회에 대해 이해를 높일 수 있도록 지원하는 서비스이다. 보다 구체적인 서비스 내용에는 약물, 성, 분노조절과 관련하여 지식 및 훈련 제공, 행동수정을 돕는 활동 등이 포함될 수 있다. 또한 사회복지기를 동기화하고 준비할

수 있도록 직장동료 관계 프로그램이나 예절교육, 대화기술훈련, 사회성 훈련 등을 제공하는 것도 포함한다.

다. 교육지원

교육지원은 학업 욕구가 있는 청소년을 대상으로 이들이 단기쉼터 입소 기간은 물론 퇴소 후에도 학업을 지속할 수 있도록 지원하는 서비스로 학교생활지도, 학습지도, 대안학교 연계 등이 이에 포함된다. 청소년이 학교를 다니고 있는 경우에는 학교생활을 잘 유지하도록 도와주고, 복학을 원하는 경우에는 행정절차와 학교적응을 지원하며, 대안교육을 원하는 경우에는 관련 정보를 수집하고 입학에 도울 수 있다.

라. 직업지원

직업지원은 청소년들이 자신의 적성에 맞고 경제적 안정성을 기대할 수 있는 직업을 찾아 준비할 수 있도록 돕는 서비스로 쉼터 실무자는 청소년들과 함께 직업을 탐색하고 직업현장을 방문하거나 직업 학교에 대한 정보를 제공하고, 경우에 따라서는 청소년을 직업학교에 연결하는 연계지원서비스를 제공할 수 있다. 또한 청소년이 취업이나 아르바이트를 원하는 경우에는, 취업에 관한 정보를 제공하고, 안전하고 적절한 일자리를 찾도록 함께 탐색하고, 면접과 이력서 작성을 돕는 등, 보호자와의 상의 하에 직업을 얻을 수 있도록 지원할 수 있다.

마. 대안생활지원

대안생활지원은 다양한 사회복귀 진로를 선택한 청소년들을 위해서 중·장기 쉼터를 연계하거나, 지역사회에서 독립생활을 시작해야하는 청소년들의 주거선택 및 생활방식 등을 교육하고 함께 계획 세워보는 것으로 청소년들이 단기쉼터 이후에 사회에서 홀로 배회하지 않고 건강한 자립생활을 유지할 수 있도록 지원하는 서비스이다. 청소년의 상황과 욕구에 따라, 미혼모시설이나 성매매피해여성지원시설 등 다양한 형태의 대안생활을 안내하고 연계할 수 있다.

단기 및 중장기쉼터에서 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 과반수 이상을 차지하고 사회복지 지원은 약 40%를 차지하는 것으로 나타났다(<표 VI-8>). 또한 단기 및 중장기쉼터에서의 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%), 직업

<표 VI-8> 단기·중장기쉼터에서의 서비스 및 프로그램

단위: 건수(%)

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 ¹⁴⁾ ***	1146(0.5)	75(1.6)
기타	기타	39611(15.6)	360(7.7)
계		253431	4668

*** 중장기만 해당됨 ** 단기쉼터만 해당됨

* 출처: 한국청소년쉼터협의회(2008). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료

14) 퇴소후 독립생활을 위한 기초교육(생활비관리 등)

지원(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 쉼터별로 보면 단기쉼터의 경우에는 생활지도, 법적지원, 가정복지지원, 사회적응지원, 대안생활지원이 다소 높았고 중장기쉼터는 교육지원, 독립생활지원, 정서지원이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

④ 가출청소년 사후관리

2008년 지난 한해 동안 쉼터에서 퇴소 청소년에게 실시한 사후관리는 총 16,635회였다(<표 VI-9>). 그 중 청소년을 접촉한 횟수는 12,037회이고 그 다음이 기타 2,878회, 부모 접촉 1,720회인 것으로 나타났다. 이는 청소년쉼터가 퇴소청소년을 사후관리하기 위해 청소년 및 가족은 물론 다양한 외부사람에게 개입함을 알 수 있다. 2009년의 경우 1월부터 9월까지 총 사후관리 횟수는 9,515회였으며, 이중 청소년 접촉횟수는 7,841회

<표 VI-9> 청소년쉼터 퇴소 청소년의 사후관리

사후관리	2008년*			2009년		
	청소년 접촉횟수	부모 접촉횟수	기타 접촉횟수	청소년 접촉횟수	부모 접촉횟수	기타 접촉횟수
① 개인 상담	2,789	75	569	1,831	46	356
② 전화 방문	5,984	1,524	1,796	3,403	408	634
③ 현장 방문	441	24	76	292	3	22
④ 메일	2,677	35	191	1,735	0	135
⑤ 채팅	146	62	246	580	1	69
합계	12,037	1,720	2,878	7,841	458	1,216
총계	16,635			9,515		

*** 2009년 1월~9월, 2008년 1월~12월 자료 집계함.

** 가정방문을 개인 상담으로, 직장방문을 현장 방문으로 수정함

* 출처: 한국청소년쉼터협의회(2009). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료

였으며 기타접촉횟수가 1,216회, 부모 접촉횟수가 458회였다.

3) 중장기쉼터

(1) 운영모형

중장기쉼터의 운영모형은 <표 VI-10>과 같다.

(2) 서비스 내용

○ 서비스 내용

- 기초생활관리서비스

- 의식주 생활관리: 취침 및 기상, 식사, 공동생활 규칙 준수
- 경제생활관리: 소비지출관리, 저축관리 등

<표 VI-10> 중장기쉼터의 운영모형

표적집단	목적	서비스 요소	활동내용	산출	성과
자립지원이 필요한 갈 곳 없는 청소년	청소년을 안전하게 보호한다	보 호	<ul style="list-style-type: none"> • 생활지원 • 건강지원 • 상담지원 • 청소년 활동지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 의식주지원 건수 • 의료지원 건수 • 개인, 집단상담 건수 • 청소년활동 참여건수 	<ul style="list-style-type: none"> • 보호인원 • 만족도
	청소년이 자립할수 있도록 돕는다	자립 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 학업지원 • 직업지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육지원 건수 • 직업지원 건수 	<ul style="list-style-type: none"> • 학업취득 인원 • 취업인원
	청소년이 가정·사회에 복귀하도록 돕는다	가정·사회복귀지원	<ul style="list-style-type: none"> • 가정·사회적응지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 사후관리 건수 	<ul style="list-style-type: none"> • 가정·사회복귀 인원

- 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
- 학업지원 서비스
 - 학력취득을 위한 검정고시준비
 - 중·고등학교 복학지원 및 학교적응 지원
 - 개인학습지도: 공부 방법교육 등
 - 학비지원
- 상담서비스
 - 개별사례관리
 - 개인상담
 - 사례회의
 - 집단상담 및 교육훈련프로그램

<표 VI-11> 집단상담 및 교육훈련프로그램

집단상담 프로그램	교육훈련 프로그램
사회기술훈련 대인관계훈련 자존감향상훈련 진로탐색 집단 프로그램 학습능력향상 프로그램 등	성교육 프로그램 금연교육 프로그램 금전관리 프로그램 경제교육 프로그램 식습관, 예절교육 등

① 일상생활기술¹⁵⁾

청소년은 자립생활의 기본이 되는 일상생활의 관리능력이 있어야 한다. 중장기 쉼터는 장기간 거주 시설이며 이곳에서 생활하기 위해서는 규칙에 의한 생활적응이 요구되지만 장기간 보호시설이 필요한 청소년은 장기간의 가출로 인해 자신의 일상생활을 관리하지 못하는 경우가 대부분이다. 따라서 일상생활에 대한 훈련은 용모 및 위생, 청결관리부터 경제관리에 이르기까지 청소년의 자립준비를 위한 중요한 기능이다.

② 독립생활 프로그램

쉼터에 입소한 청소년들에게 독립성 배양, 자율성 확립, 책임감 고양을 위한 프로그램이나 일상생활 능력을 고양시킬 수 있는 프로그램, 문제해결이나 의사소통 기술, 자아존중감을 높일 수 있는 다양한 프로그램들이 마련되어야 한다. 특히 자립 능력 배양을 위한 접근이 필요한데 이를 위해서는 보호청소년이 존중받고 안전한 상태에서 생활할 수 있도록 개별적인 보호가 행해져야 하며 일상생활 가운데서 해야 하는 여러 가지 선택을 스스로가 할 수 있도록 선택권이 보장되어야 한다. 또한 직원으로부터 제공되는 서비스의 일관성과 시설생활의 지속성이 보장되어야 한다(박태영, 2000에서 재인용).

가. 자원관리기술 프로그램

자원관리기술은 사회적 독립을 위해 필요한 능력으로 주위 자원들을 동원하고 활용하는 유형의 기술이며 건강유지, 금전관리, 소비기술, 여가선용, 직업, 교통영역 기술 등이 이에 해당된다.

나. 자기관리기술 프로그램

자기관리기술 훈련은 자신의 심리적 독립을 위한 기본적 능력으로 일상생활기술과 책임감, 계획능력, 대인관계기술을 중심으로 개인위생, 용모와 의복, 주변정리, 가족 및 친구관계, 책임감, 음식준비 등도 이에 포함된다.

③ 목표지향적인 사례관리

15) “홍봉선, 남미애(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 보건복지가족부, 한국청소년쉼터협의회”에서 발췌함.

중장기 쉼터 청소년을 다루는 사례관리는 집중적인 사례관리이어야 하며, 특히 퇴소를 앞두고 실질적인 자립을 준비하는 연령에 도달하면 목표 지향적인 사례관리를 해야 한다. 따라서 쉼터 입소 청소년의 자립을 위해서는 입소 후 일정기간은 안정 및 기초생활기술 습득, 사회적 기술 습득에 주력하지만 이후 퇴소 이전 일정기간부터는 구체적인 목표를 설정하고 실행하고 모니터링하고 또 수정하고 계획하는 과정이 이루어져야 한다.

④ 문화여가활동

장기가출청소년은 현재 뿐 아니라 미래 생활에서도 문화격차로 인해 소외될 가능성이 높아 이중의 피해자가 될 우려가 크다. 청소년시기에 경험하게 되는 문화격차는 청소년의 정체감 형성에 부정적인 영향을 미침은 물론 이후 사회적 박탈감과 소외감으로 인해 사회내부의 갈등을 확대함으로써 사회적 통합을 저해하는 기본적인 원인을 제공할 수 있다. 따라서 입소 청소년들이 건전한 문화향유를 통해 정서를 순화하고 다양한 문화를 수용하고 살아갈 수 있도록 도와야 한다.

⑤ 자립지원

가. 자립지원은 또 한 번의 실패로 연결될 가능성이 높은 단순한 생계형 아르바이트로의 연결이나 성급한 단기 직업훈련 보다는 집중적이고 부단한 지원 기간의 확보를 통해 자립 그 자체보다는 자립능력 향상에 초점을 맞추어야 한다. 또한 청소년에 대한 임금착취, 노동혹사 등 노동침해 사례를 방지하기 위하여 직업상담, 법률상담 및 법률구조 등 지원 사업을 시행하여야 한다. 한편 중장기쉼터 퇴소 청소년들은 자립의지를 가지고 준비하였다고 해도 경쟁력과 자생력이 부족한 상태이므로 퇴소의 시기가 다가오면 쉼터 외의 다른 주거시설에서 독립적으로 사는 연습이 필요하다.

⑥ 자립능력 고양

청소년기는 보호만큼 독립의 욕구도 중요하므로 중장기시설은 청소년이 독립적이며 건강한 삶을 영위할 수 있도록 능력을 키워주는 역할을 해야 한다. 이를 위해서 청소년에게는 시설생활에 있어 보다 많은 자율권을 주고 청소년의 의견을 반영하고 참여할 수 있는 기회를 확대하고 다양한 경

힘과 실수를 통해 자신에게 적합한 것을 선택할 수 있는 능력을 배양시켜야 한다.

2. 쉼터 유형별 적정 서비스

1) 일시쉼터 적정 서비스¹⁶⁾

일시쉼터의 주요기능은 아웃리치를 통한 가출청소년의 적극적 발견과 홍보 그리고 정보제공이다. 따라서 일시쉼터는 가출청소년들에게 보호시설의 성격보다는 이용시설로서의 성격이 더 크다는 점에서 차별성을 찾을 수 있다.(이용교 외, 2005). 또한 일시쉼터는 다른 쉼터 보다 거리청소년에게 가까이 가려는 현장접근성이 중요하기 때문에 일시쉼터의 기능을 적절히 수행하기 위해서는 거리청소년의 유동인구가 많은 지역의 현장접근성을 극대화하는 전략이 필요하다. 이러한 관점에서 향후일시쉼터 서비스 모형에서는 이동형 쉼터가 갖는 현장성을 적극 활용할 필요가 있다.

기존의 일시쉼터의 서비스는 목적에 따라 크게 현장지원서비스, 조기개입서비스, 연계활동으로 분류하여 제공되어 왔다. 현장지원서비스는 가출청소년들에게 가장 시급하고 긴급하게 지원되어야 할 기본적인 생활 유지와 관련된 것으로 주로 청소년들의 신체적 건강과 안전을 보호하기 위해 청소년들이 있는 현장에서 먹을 것, 입을 것, 씻는 것, 쉬는 것, 의료지원 등을 제공하는 것이다. 조기개입 서비스는 거리에서 고위험에 노출되어 있는 청소년들에게 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).

그러나 이와 같이 일시쉼터 서비스 구분은 서비스 명칭과 서비스의 구체

16) 출처: 홍봉선 외(2008). 희망충전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. pp.149-151

적인 내용간의 관련성이 떨어지고, 이후에 논의할 단기쉼터나 중장기 쉼터의 서비스 분류 체계와도 일관성이 떨어진다. 따라서 본 연구에서는 일시 쉼터의 서비스 분류를 서비스 내용 중심으로 재편하여 서비스 유형을 일시 생활지원서비스, 의료지원, 정서지원, 자원연계 네 가지로 구분하였다(<표 VI-12>). 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 내용이 기본 필수 서비스 영역 중에서도 일시쉼터 서비스의 정체성을 가장 잘 대표할 수 있는 중점서비스 영역은 가출예방상담의 정서적 지원영역이라고 하겠다.

<표 VI-12> 일시쉼터의 적정 서비스 내용

서비스유형	서비스내용	서비스 예시
일시생활 지원	간식 제공	간단한 음식(차,음료,쿠키 등)
	위생서비스	샤워, 세탁, 이미용 서비스를 이용할 수 있는 쿠폰제공
	피복제공	속옷, 겹옷, 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

* 일시쉼터의 중점 서비스 영역

(1) 일시생활지원

① 음식제공

거리에서 생활하면서 불규칙한 식사를 하거나 장시간 식사를 거른 청소년에게는 신체적 건강을 위해 필수적인 영양지원이 요구된다. 그러나 이동형 일시쉼터 현장에서 가능한 음식제공은 식사지원의 의미보다는 일시적인 간식지원의 의미가 크다. 즉, 차, 쿠키 등으로 오전, 오후, 야간에 1회 정도 시간을 정해 놓고 제공함으로써 청소년들에게 영양적인 보충뿐만 아니라 관심과 애정을 표현하도록 한다.

② 위생서비스

거리 청소년의 경우 거리에서의 오랜 생활로 인해 영양뿐만 아니라 위생에도 문제가 있기 때문에 인근 지역의 유료 목욕시설을 이용할 수 있는 서비스 쿠폰을 제공한다.

③ 피복제공

오랜 거리의 생활로 인해 거리청소년은 계절에 맞지 않는 의복이나 몸에 맞지 않은 의복, 오염이 심한 의복을 입고 있는 청소년들의 청결을 위해 속옷과 겉옷, 신발 등을 제공한다.

(2) 의료지원

일시쉼터에서 제공되는 의료지원 서비스는 응급 의료지원의 성격이 크다. 즉, 오랜 거리생활로 인한 가출청소년의 건강을 위협하는 질병 혹은 신체적 문제에 대해 응급 치료를 제공하거나 안내하는 것이다. 특히 일시쉼터에서는 성에 노출되어 있는 청소년들에게 임신반응테스트 시약, 콘돔 제공을 할 수 있으며, 구충제와 구급약품 등을 제공한다. 몸이 아픈 곳이 없는지 청소년에게 물어 보고 단기 쉼터에서 제공하는 의료 서비스에 대해서도 안내한다. 특히 피부병이나 전염성 질환이 의심된다든지, 임신이 확인된 청소년, 학대나 자해의 흔적이 있는 청소년 등, 긴급한 의료적 서비스가 필요한 경우에는 관련 의료 서비스를 제공할 수 있는 기관을 연계한다.

(3) 정서지원

① 가출예방상담(거리상담)

가출예방상담은 가출 청소년을 발견하여 거리에서 상담을 제공하는 형태이며 가출청소년을 발견하는 활동이다. 거리에서 만나는 청소년에게 가출 후의 신체적이고 정신적 위험성, 가출의 충동을 느낄 때의 대처방법 및 심각성을 알리며 또한 거리에서 생활하는 노숙청소년과 심각한 배회청소년을 찾는 활동이다. 초기가출에 대한 즉각적인 개입은 가출의 장기화와 비행의 노출에 대한 예방으로 이어진다. 이를 위해서는 청소년이 많이 모이는 거리의 공터, 공원, 해변 등에 천막을 치고 책상과 의자를 마련해 놓고, 기관의 이름이나 프로그램의 이름을 플래카드 등으로 알려 청소년이 찾아오도록 유도해야 한다. 또한 어떤 서비스를 제공하는지 청소년들이 빨리 알아차릴 수 있도록 각종 정보를 전시하고 문화행사 등의 이벤트 활동을 하고 적극적으로 홍보하는 활동을 실시하여야 한다.

② 귀가지원

일시쉼터를 이용하거나 일시쉼터의 실무자들이 만난 거리청소년 가운데 귀가지지 않았던 청소년이 귀가의 의사를 밝힌 경우에는 차비를 지원한다. 이때 다른 용도로의 사용을 막기 위해 지하철 패스권이나 승차권을 제공하고 만약 쉼터에 차량이 있고 쉼터 실무자가 동행할 여유가 있는 경우에는 차량으로 청소년의 집에 데려다 주어야 한다. 귀가를 거부하고 또 집에 돌아간 이후에도 가정이 변화할 희망이 없는 청소년들의 경우에는 무조건 귀가시키는 것이 적절하지 않다. 부모나 학교의 꾸중이나 처벌에 대한 두려움에 귀가를 거부할 수도 있기 때문에 청소년의 두려움을 완화시키고, 청소년의 입장을 설명하고 옹호하고 중재하는 역할도 필요하다.

(3) 자원 연계

① 정보제공

일시쉼터의 정보제공서비스에는 거리위험 대처방법과 각종 서비스 정보 제공 등이 있다. 거리위험 대처방법 제공은 성폭력, 임신, 성병 등의 성, 성매매, 약물, 범죄, 근로, 인권유린, 흡연, 음주, 폭력과 같은 거리위험상황

대처법에 대한 교육과 가출 예방 노력 등을 포함한다. 서비스 정보 제공은 이외에도 다양한 위험에 노출될 수 있는 거리청소년이 필요한 사회서비스 관련 정보를 알려줌으로서 위기를 줄일 수 있다. 청소년에게 제공해야 하는 각종 서비스정보의 종류로는 취업, 교육과 진로, 기술훈련의 정보, 지역 사회의 시설과 서비스, 생활정보, 문화행사 등이 있다.

② 자원연계서비스

일시쉼터 서비스의 대상이 아니거나 일시쉼터에서 제공되고 있는 서비스 이상의 서비스를 원하는 청소년에게는 다른 기관이나 시설로의 연계가 필요하다. 시설 연계를 위해서는 일시쉼터와 다른 시설 간의 긴밀한 협조관계와 네트워크가 필수적이다. 일시쉼터에서 서비스를 연계할 수 있는 시설이나 기관은 청소년상담지원센터, 법률관련 기관, 문화의집, 대안학교, 학교, 직업훈련원, 의료기관(보건소, 병원 등) 등이 있다. 일시쉼터는 숙박이 불가능한 곳이므로 청소년이 숙박을 원하거나, 보호시스템으로의 보호를 원할 경우에는 단기쉼터로 연계하도록 한다. 만일 청소년이 단기쉼터의 입소를 꺼리는 경우에는 아동일시보호소로 연계를 고려할 수도 있다. 또한 성관련 문제로 도움이 필요한 청소년에게는 성폭력 및 미혼모 시설이나 성매매피해여성지원시설로 연계하도록 한다.

③ 옹호

지역사회를 대상으로 하는 옹호 활동은 지역사회를 기반으로 하는 지역업소, 학교, 근로현장을 방문하여 거리청소년과 일시쉼터에 대해 알리고 협조를 구하며 캠페인 등의 활동을 실시하는 것을 의미한다. 일시쉼터는 지역사회와 함께 호흡하는 시설이어야 한다. 따라서 지역의 학교, 업소들이 일시쉼터에 대해 충분히 인식하도록 하고 이들이 거리청소년을 발견했을 시에는 일시쉼터로 연계해 주며 일시쉼터를 이용하는 청소년이 지역사회에서 할 수 있는 직업 활동을 안내해 주는 기능도 할 수 있도록 지역사회 학교와 업소들과 긴밀한 유대관계가 필요하다.

2) 단기쉼터 적정 서비스

단기쉼터의 주요 기능은 가출청소년을 단기간 보호하면서 청소년의 문제양상과 심각성, 진로 및 가정 복귀 가능성을 통합적으로 사정하여 분류하는데 있다. 이러한 통합적 사정에 근거하여 다양한 서비스 자원을 연계, 조정, 점검함으로써 궁극적으로는 가출 청소년의 가정과 사회 복귀를 원조하

<표 VI-13> 단기쉼터 적정 서비스 내용

서비스유형	서비스내용	서비스 예시
생활지원	의식주서비스	숙식, 의복 제공, 샤워, 이미용, 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

는 것이라고 하겠다. 따라서 단기쉼터의 통합적 사정 기능은 전체 가출청소년을 위한 쉼터 서비스 체계의 효율성에 가장 큰 영향을 미치게 된다. 보다 구체적으로 단기쉼터에서 실시하는 적정 서비스의 하위 유형은 서비스 내용별로 생활지원, 의료지원, 교육지원, 정서지원, 사례관리로 구분될 수 있으며 이 중에서 중점 서비스 영역은 통합적 사정과 사례회의를 강조하는 사례관리 서비스라고 하겠다(<표 VI-13>).

(1) 생활지원

① 의식주 서비스

의식주와 관련된 욕구는 단기 쉼터를 이용하는 청소년의 가장 긴급한 포출적 욕구이다. 단기 쉼터의 의식주 서비스 목적은 거리생활에서 위협받을 수 있는 청소년들의 신체적 건강과 안전을 보호하기 위해 적정 수준의 음식과 피복, 이미용 서비스 등을 제공하고, 안전하게 쉬고 씻을 수 있는 공간을 제공하는 것이다.

② 생활지도

생활지도는 현장에서 많은 실무자들이 중요하게 실천하고 있음에도 불구하고 그 개념과 용어가 명확하지 않아 공공연하게 ‘개별상담’, ‘생활지도’, ‘생활관리’, ‘일상생활훈련’ 등의 용어로 혼용되고 있는 실정이다(김지혜 외, 2006b). 그러나 생활지원 서비스의 하위 영역으로서 생활지도는 쉼터의 일상생활에 적응하고 적절한 기능수행을 하는데 지켜야하는 규칙과 생활규범을 청소년이 경험적으로 습득할 수 있도록 돕는 교육활동으로 규정된다. 구체적으로는 청소년이 몸을 청결하게 하고, 주변을 정리하고, 옷을 입고, 식사 준비를 돕는 등 일상생활을 위한 기본적인 생활 습관 형성을 위한 지도를 의미한다. 이러한 생활지도는 일상생활훈련이나 일대일 조연과 같이 개인적인 수준에서 일대일로 이루어질 수도 있고, 자치회의와 같이 집단적인 수준에서 이루어지는 등 다양한 형태로 제공될 수 있다.

(2) 의료지원

일시쉼터의 의료지원 서비스가 응급 의료 서비스 중심이었다면 단기 쉼터의 의료지원은 응급의료지원 뿐 아니라 집단 생활을 위한 건강 검진, 쉼터 거주 기간 동안의 지속적인 질병 치료를 위한 의료서비스를 포함한다.

① 건강검진

단기 쉼터에서 집단 생활을 시작하기 전에 반드시 건강검진 서비스를 받아야 한다. 오랜 거리생활로 인해 청결한 위생 상태를 유지하기 어렵고 불규칙한 식사 등으로 인해 영양불균형 및 결핍, 다양한 질환에 노출되어 있는 가출청소년에게 건강을 위협하는 질병 혹은 신체적 문제가 없는지, 발달 상태는 어떠한지, 임신 여부나 성병 등에 걸리지는 않았는지를 알아보기 위해 건강검진이나 임신진단테스트 등을 제공한다.

② 응급치료

거리생활 중에 사고나 부상으로 인해 응급치료가 필요한 경우 응급 의료 서비스를 연계하거나 의료비를 지원하는 것이다. 의료비 지원은 현행 법령상 건강보험 또는 의료급여 혜택을 받고 있는 가출 청소년은 적용 가능한 제도를 우선 활용하되, 건강보험상의 본인부담액과 건강보험 또는 의료급여를 받지 못하는 청소년의 의료비를 대상으로 지원한다. 1인당 연간 의료비 지원한도액 설정 및 특정 개인에게 의료비 과다 지출을 제한(1인당 연간 50만원 이내)하였다. 의료비 지원 대상 청소년은 단기청소년쉼터에 입소한 청소년이어야 하며 지원 대상 쉼터는 보건복지가족부 및 지방자치단체가 지원하는 청소년쉼터를 우선 지원하되, 예산의 범위 내에서 지방자치단체가 범위를 확대하여 지정할 수 있다. 또한 지원 의료 범위는 가출청소년의 질병, 부상 등 진단·치료에 소요되는 일체의 의료비용이다. 의료비 지원은 먼저 지자체가 공공청소년쉼터에 의료비 지원 → 청소년쉼터가 관내 병원과 계약 체결 → 청소년쉼터가 입소확인증 발급 → 가출청소년이 병원 내방, 진료 → 청소년쉼터와 병원과의 의료비 정산 → 청소년쉼터와 지자체간의 의료비 정산하는 절차를 거친다(청소년쉼터 운영지침, 2008).

③ 질병치료

성병, 피부병 같은 집단 생활에 문제가 될 수 있는 질병에 대한 의료비가 지원된다. 그러나 치료에 장기간이 소요되는 만성 질환, 성형, 치아보철 등 현행 규정상 건강보험혜택을 받지 못하는 항목은 지원 대상에서 제외된다(청소년쉼터 운영지침, 2008).

(3) 교육지원

교육지원은 쉼터 거주 기간 동안의 학업 단절을 예방하기 위한 서비스다. 학업 욕구가 있는 청소년 대상으로 이들이 단기쉼터 입소기간은 물론 퇴소 후에도 학업을 지속할 수 있도록 지원한다. 학교생활 적응 및 복학 지원, 학습지도, 진로지도가 포함된다.

① 학교 생활 적응 및 복학 지원

청소년이 학교를 다니고 있는 경우에는 학교생활을 잘 유지하도록 도와주고, 복학을 원하는 경우에는 행정절차와 학교적응을 지원하고, 대안교육을 원하는 경우에는 관련 정보를 수집하고 입학에 도울 수 있다(홍봉선 외, 2008).

② 학습지도

가출 청소년들 중에 상당수는 학교 부적응으로 가출을 했거나 반대로 가출로 인해 교육 단절이 이루어져 연령과 발달단계에 맞는 적정 교육을 받지 못하는 경우가 많다. 학교에 다니고 있더라도 학업능력 부진으로 좌절감을 느껴 중도 탈락의 위기에 처해 있다. 이런 위험에 빠진 청소년들을 위해 대상청소년에게 학습지도를 한다. 학업능력 부진을 겪고 있는 청소년에게는 지역자원을 연계하여 부족한 학업능력을 지원하고, 공교육의 기회를 상실한 청소년에게는 대안 교육 연계를 통하여 학습 기회를 제공한다.

③ 진로지도

진로지도는 적성 검사, 진로설계 지도, 진로관련 상담 등 청소년이 자신의 적성과 능력을 발견하고, 앞으로 어떻게 살아갈 지에 대해 생각해보고, 동기화하고, 구체적인 계획을 세우도록 하는 활동을 포함한다. 청소년들은 가출 이후 자유로운 거리생활에서 희박해진 진로에 대한 동기와 계획을 세

우는데 도움을 받고 싶어 하였으며, 이러한 진로지도는 반드시 ‘개별적’으로 청소년 개인의 욕구에 따라 진행되어야 한다는 원칙을 제시하였다(홍봉선 외, 2008).

(4) 정서지원

정서지원은 청소년들이 컴퓨터에 적응하고 생활해나가는 과정에서 경험하는 대인관계 및 스트레스 등 다양한 심리적인 문제들에 대해 정서적 안정을 되찾을 수 있도록 개인 또는 집단 단위로 상담과 지지를 제공하는 것을 포함하는 개념이라 할 수 있다(홍봉선 외, 2008). 이때의 상담은 치료적 개념이라기보다 청소년들의 심리적 안정과 자기 인식 향상을 목적으로 하며 청소년의 성별이나 욕구를 개별화하여 수행하는 것이 필요하다. 이러한 상담 서비스는 이들에게 정서 및 정신적인 도움을 제공할 뿐 아니라 가족과 사회에서 경험하지 못했던 정서적 관계를 지속함으로써 애정욕구를 충족하는 중요한 의미를 가진다. 그리고 무엇보다 중요한 것은 이러한 서비스를 같은 내용으로 모든 단기컴퓨터에서 일괄적으로 진행하기보다는 각 컴퓨터의 철학이나 청소년들의 성향 및 욕구에 따라 개별적인 방안들을 마련하고 제공하는 것이 필요하다. 또한 상담서비스는 오랜 동안 자유로운 거리 생활을 해서 컴퓨터에서 단체생활에 잘 적응을 하지 못하거나, 폭력성, 자기 통제력이 약한 청소년들이 정서적 안정을 찾는데 도움이 되는 것으로 나타났다(김지혜 외, 2006b; 홍봉선 외, 2008).

① 집단상담

가출 청소년이 겪고 있는 약물, 성의식, 분노조절, 사회성, 인권등과 관련된 여러 문제에 대하여 집단 상담을 통해 접근한다. Ohlsen(1977)는 청소년이 집단 상담에서 얻을 수 있는 이점을 몇 가지 제시하였다. 자신의 문제를 개인상담보다 집단상담에서 터놓고 논의하는 것이 더 쉽다고 느끼며, 집단의 지도자를 그들의 부모나 선생님에 비해서 신뢰한다. 또한 다른 구성원이 자신의 문제를 터놓고 논의하는 것을 관찰하고 수용할 수 있으며, 다른 구성원과의 피드백을 소중히 여긴다. 가출청소년들을 대상으로 한

집단상담은 동질적인 구성원들로 이루어져 솔직한 자기표현을 가능케 하고, 청소년 자신과 타인의 모습에 대하여 피드백을 주고받는다. 이 과정을 통해 스스로의 활동과 상호작용을 평가할 수 있는 기회를 갖게 된다(최정은, 2001).

② 개별상담

개별상담을 통해 현재 가출청소년들이 겪고 있는 가장 위급한 문제를 찾고 그에 대한 원인과 해결 방안을 강구하도록 해야 한다. 가출 청소년은 일반청소년과 비해 자아존중감이 낮고 의존적이며 불신감, 분노, 외로움, 소외감, 열등감, 자책감등 심리적으로 상당히 불안한 상태이다. 이런 정서적 불안 증세를 겪고 있는 가출청소년에게 긍정적인 자아상을 심어 줄 수 있는 지지적인 상담이 필요하다.

③ 가족상담

가족상담은 부모와 자녀갈등, 가족 내 의사소통 문제 등 가족관계를 위협하는 문제요소를 파악하여 가족들이 이 요소들을 최소화하거나 제진할 수 있도록 직접적으로 돕는 전문적인 도움과정이다. 따라서 쉼터 실무자들은 청소년들의 가정 복귀를 위해 이들의 가정 복귀효과를 지속하고 재가출하지 않도록 가족의 내적 힘과 결속력이 유지될 수 있도록 가족상담 및 가족교육을 통해 긍정적인 가족 내 역동을 만들어내도록 한다. 가족 상담에는 가정방문, 부모교육 및 상담, 가족과의 전화연결 등의 활동이 포함된다(홍봉선 외, 2008).

④ 문화여가활동

문화여가활동은 청소년들이 사회성 향상과 사회 적응력을 향상하는 주요한 서비스이다. 가출청소년들은 다양한 문화여가활동을 통해 그동안 접해 보지 못했던 재미있고 즐거운 경험을 함으로써 또래들과 화합을 경험하기도 하고 스트레스도 해소하는 건강한 체험을 하게 된다. 문화여가활동의 내용은 다양한 문화체험이나 체육활동, 취미생활을 지원하거나 봉사활동을 하는 것, 캠프 등 각 단기쉼터의 여건에 따라 그 구체적인 프로그램은 다양해질 수 있다(김지혜 외, 2006b).

(5) 사례관리

쉼터에 입소를 하게 되면, 입소계약서를 작성하게 되며, 쉼터에서 어떻게 생활을 할지에 대해 계획하는 것으로부터 관계형성이 시작되고, 이후부터 사례관리가 시작한다. 입소자가 적응과 회복을 하기 위해서는 체계적인 서비스 계획에 의해 다각적인 서비스 제공이 이루어져야 하고 이들 서비스 간의 연계와 조정이 수시 점검을 통해 이루어져야 한다. 입소청소년에 대한 효과적인 지원과 관리를 위해 일주일에 한번 정도 정기적인 사례회의가 필요하며, 이것을 통해 입소청소년들이 목표하는 바가 얼마나 진행되는가와 심리적 정서적으로 안정적으로 생활하는지를 살펴봐야 한다.

① 통합적 사정

사정은 청소년의 상황과 욕구를 파악하고 서비스 계획을 수립하기 위한 정보를 수집하는 것으로, 가출 청소년의 입소상담, 가출동기, 서비스 욕구조사, 개인 및 가정에 대한 통합적 사정이 되어야 하며, 이 때 청소년의 욕구와 문제, 개인 및 가족력, 학교 및 사회력, 문제상황, 사회적 상황, 자원, 강점과 약점을 기본적으로 수집한다.

② 자원연계 및 옹호

다양한 사회복지 진로를 선택한 청소년들이 단기 쉼터 이후 사회에서 홀로 배회하지 않고 건강한 자립생활을 유지할 수 있도록 지역사회 자원을 연계하고 지지해준다. 단기 쉼터에서는 보호기관 및 행정기관의 연계, 학업지원기관, 상담기관, 수련·활동시설 등 다양한 기관과 비슷한 수준의 연계, 협력이 행해지고 있다. 이를 통해 쉼터만으로 행하기 어려운 서비스들이 작게는 서비스에 대한 만족감이 증가할 뿐 아니라 크게는 학교복귀, 취업, 자격증 취득을 할 수도 있다.(김지혜 외, 2006b)

법적지원원은 쉼터 실무자가 가출 청소년들이 직면하고 있는 법적 문제에 대해 법률적인 협조를 수행하는 것을 의미한다. 이러한 법적 서비스의 가장 큰 의의는 사회적으로 보호받아야 될 가출청소년들의 권리를 보장하고 복지를 안정화 하는 것이라 할 수 있다.(홍봉선 외 2008)

③ 사례회의

통합적 사례관리의 체계적 실시를 위해서는 사례회의를 활성화해야 한다. 즉, 최일선 사례관리자, 사례회의를 통한 사례 조정자를 결정하고, 가출 청소년의 고위험사례 여부를 판정한다. 사례회의를 통해 고위험사례로 판정된 가출 청소년에 대한 서비스 계획, 조정, 점검을 하고, 집중 관리하도록 한다.

3) 중장기쉼터 적정 서비스¹⁷⁾

중장기쉼터의 주요기능은 보호와 독립의 방향을 정하고 준비하는 것이다. 이를 위해 자신이 갖고 있는 개인적, 가족적 자원을 활용하며 사회의 자원들과 연계를 맺어 독립준비에 활용할 수 있도록 돕는 것이다. 이때 서비스의 기본 방향은 입소한 청소년이 남에게 의지하거나, 남의 지배를 받지 않고 자기 힘으로 사회적인 규범 안에서 독립된 생활을 유지할 수 있도록 하여 건강한 사회구성원으로 사회에 복귀시키는 것이다. 또한 과거 경험이나 시설에서 성장한다는 사실로 인해 가질 수 있는 부정적 감정을 잘 소화하도록 도와 자신과 가정 그리고 사회에 대해 건강한 개념을 획득하도록 돕는다(이용교 외, 2005; 양미진 외, 2006). 이에 중장기 쉼터에서 제공하는 서비스 유형은 단기 쉼터와 동일하게 구분되지만, 중점을 두고 제공되는 서비스가 달라야 한다. 중장기 쉼터는 입소 청소년에게 생활지원과 교육지원 서비스 제공에 중점을 둔다(<표 VI-14>).

또 과거 경험이나 보호와 정보제공 등의 서비스는 단기쉼터와 같지만 차별화되는 것은 일시쉼터나 단기쉼터의 상담보다 비교적 오랫동안 안정되게 깊은 상담을 할 수 있고 그것을 통해 과거 자신의 삶을 정리하고 건강한 삶으로 동기화되는 것이다. 따라서 상담 관련 정서적 지원 부분에 더욱 다양한 접근이 제공될 것이며 또한 학업, 직업훈련, 사회적 기술훈련 등을 위한 정보 탐색이 강화되고 후원자 개발 등의 청소년 개개인 별로 서비스가 집중된다(이용교 외, 2005).

17) 출처: 양미진 외(2006). 중장기쉼터운영모형개발연구. pp. 81-96.

(1) 생활지원

생활지원 서비스는 쉼터에서의 전반적인 생활영역 부분이다. 쉼터는 공동생활공간으로 입소자 모두가 만족스럽게 생활하기 위해서는 지켜야 할 규칙과 규율이 존재한다. 규칙과 규율은 쉼터의 실무자 또는 동료들의 지도, 강요, 간섭 없이 자율적으로 지키고 생활할 수 있도록 하는 것이 본 서비스의 목표이다. 따라서 청소년을 자율적으로 생활할 수 있도록 유도해야 한다.

〈표 VI-14〉 중장기쉼터 적정 서비스 내용

서비스유형	서비스 내용	예 시
생활지원	의식주서비스	숙식 제공, 취사 지도, 장비관리, 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

* 중장기 쉼터의 중점서비스 영역

① 의식주 서비스

중장기쉼터의 의식주 서비스는 취사원 중심으로 제공되는 가사 지원 서비스라는 점에서는 단기쉼터와 동일하지만 취사원의 지도 하에 스스로 해 볼 기회를 부분적으로 제공함으로써 일상생활 관리 서비스의 일환으로 제공될 수 있다. 예컨대 스스로 장보기 활동, 취사 활동 보조 등을 스스로 해 보는 기회를 제공함으로써 독립생활 준비의 일환으로 활용할 수 있다.

② 일상생활관리

자립생활의 기본이 되는 일상생활의 관리능력이 개발될 수 있어야 한다. 중장기쉼터는 장기간 거주시설이며 규칙에 의한 생활적응이 요구된다. 그러나 장기간 보호시설이 필요한 청소년은 장기간의 가출로 인해 자신의 일상생활에 관리하지 못하는 경우가 대부분이다. 오랜 가출 생활로 생활 리듬이 깨져 있는 입소 청소년들에게 의식주와 관련된 일상생활관리는 자립생활을 준비하는데 기초적인 부분이다. 규칙적인 생활패턴을 익히도록 하기 위해 일상 가정생활과 동일한 생활이 유지되도록 해야 한다. 취침 및 기상, 아침, 점심, 저녁, 야식 등 식사시간 보조, 화장실, 공부방, TV 시청 PC사용, 청소, 빨래, 설거지 등 의식주와 관련된 공동생활 관련 규칙 등을 수립하고 준수하는 경험을 통해 생활습관 형성을 원조한다.

③ 경제생활관리: 소비지출관리, 저축관리

중장기쉼터는 독립생활을 위한 곳이기 때문에 저축과 용돈기입장 기록 등을 의무로 하도록 하여 올바른 경제생활 관리능력을 키워야 한다. 적은 돈이지만 미래를 위해 저축하고 자신의 미래를 위해 지출할 수 있는 절제력과 소비생활이 자립생활에 중요한 요소이기 때문이다.

(2) 의료지원

중장기 쉼터의 의료지원은 일상적인 건강 생활관리에 초점이 주어진다. 즉, 정기적 신체검사, 치아관리, 일상적 건강 유지를 위한 관리 등이 포함된다. 장기간의 가출상태 또는 방임된 상태에서 생활했던 가출청소년들은 대체로 건강상의 문제를 가지고 있기 때문에 건강에 대한 지속적인 관리가

필요하다. 특히 가출청소년이 치아관리가 제대로 되어있지 않는 특징으로 인해 치과진료가 반드시 진행되어야 하고 균형 잡힌 식습관을 위해 식단을 짜야 하며 필요에 따라 비타민이나 영양제의 제공이 필수적이다. 여자 청소년의 경우 임신이나 성병의 문제가 없는지에 대한 의료적 상황에 대한 초기 사정이 더욱 중요하다.

(3) 교육지원

① 학업지속지원

학업지속지원의 기본은 취업 및 사회적응의 기초가 되는 고졸학력의 취득이다. 입소청소년의 학업수준, 학업동기, 욕구 등을 감안하여 지원해야 한다. 정규학교를 다닐 수 있는 경우는 계속해서 학교 수업을 받을 수 있도록 하는 것이 우선이 되고, 그렇지 않고 학교를 그만둔 상태에서 복학이 불가능한 경우는 검정고시를 통해 고졸학력을 취득할 수 있게 지원해야 한다. 지역사회의 검정고시 학원과 연계하여 강의 수강하도록 하고 검정고시를 볼 수 있도록 지원해야 한다. 학교를 중도 탈락한 청소년이 다시 정규 교육과정을 통해 학업을 이수하고자 할 때 복학시키고 마칠 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

쉼터에 있는 가출청소년 중 일부는 장기간의 가출과 오랜 방임으로 인해 기초학습능력이 떨어져 있기 때문에 일상적인 학원교육과 학교수업을 따라가지 못하는 경우가 있다. 학습능력이 떨어진 청소년에게 일반적인 교육 상황에서의 학습은 무리가 있고 좌절을 경험하게 한다. 따라서 일상적인 학원교육과 학교수업을 따라가기 위해 별도의 개별적인 교육을 실시하여 학습능력을 향상시켜야 한다. 또한 학습동기를 유지시키기 위한 학습 분위기 조성이 필요하다. 또한 학교, 각종 후원기관, 후원회와 연계하여 학비보조 및 지원 혜택을 받을 수 있도록 해야 한다.

② 진로 지원

입소청소년의 진로결정을 위해 자신의 적성과 소질을 개발할 수 있도록 심리검사와 진로상담프로그램을 활용한다. 생활 및 성장과정을 점검하고,

적성과 흥미, 본인의 욕구에 근거하여 자립과 진로 계획을 점검한다. 일회성 진로 검사가 아니라 지속적인 상담을 병행하여 진로 계획의 수립은 물론 수립한 계획이 실행될 수 있도록 지원한다.

③ 직업교육지원

중장기컴퓨터의 대상자는 대부분 집으로 돌아갈 수 없는 상태에 처해있는 청소년들로서 컴퓨터를 퇴소한 후 독립적인 생활을 유지해 나가야 하는 상황에 놓여있다. 이처럼 컴퓨터를 퇴소하여 어떤 보호체계의 도움 없이 자립생활을 하기 위해서는 기본적으로 필요한 것이 경제적 독립이다. 그러므로 중장기컴퓨터에서는 퇴소 청소년의 경제적 독립생활에 대비한 진로지원 및 직업교육지원 서비스를 제공한다. 우선 청소년의 학습수준과 직업능력을 평가하여 구직 지원과정에서 시행착오를 줄이도록 하고, 다양한 직업정보를 탐색하여 청소년에게 맞는 직업분야를 선택하며 구직기술, 근로 생활 중 알아야 하는 근로권, 경제·금융, 창업, 마케팅 상식, 취업 후 직장 내의 대인관계 및 대화기술 등 실제적인 정보를 제공하고 훈련한다. 또한 구체적인 구직전략을 수립하고, 교육장에서의 모의체험 → 일터 탐방 → 인턴십 체험의 과정으로 체험 활동을 수행해보기도 한다. 청소년이 구직 활동시 실무자가 면접동행을 지원하여 심리적 부담을 줄여주도록 한다. 취업 후에는 정기적으로 방문하여 지지해주고, 고용주와의 면담이나 직장 내 멘토를 연결해주는 방법으로 직장생활을 지속시킬 수 있도록 도와줘야 한다.

(3) 정서지원

① 개인상담

중장기컴퓨터 입소청소년들에게는 원가족 안에서의 상처가 치유되지 못했거나 직장구하기와 대인관계하기 그리고 독립을 위한 목표를 세우기와 같이 혼자서 해결하기 어려운 과업이 많고 생활상의 고민, 친구들과의 문제 등 심리적 갈등을 유발하는 문제 등이 산재해 있다. 이에 청소년들이 어려움을 경험하는 내용을 개인상담시간을 통해 다루어 주어야 한다. 사례관리가 다양한 자원 연계 및 일상 생활 관리, 진로 지원 등에 초점을 맞추고

있다면 개인상담은 입소청소년의 심리적 갈등 해결, 정서적인 측면의 지원에 초점을 둔다. 따라서 쉼터의 실무자 역량에 따라 다르지만 전문적인 상담은 외부 상담기관과 연계하여 진행하는 것이 효과적이다.

② 문화여가활동 지원

문화는 중요한 사회적 수단인 동시에 경제적 수단으로 활용되고 있기 때문에 문화격차 문제는 단순히 문화의 접근과 활용만의 문제가 아니라 교육, 경제, 사회참여 등 생활 전반에 걸친 불평등 문제로 연결되고 결국에는 또 다른 문화격차를 초래하여 사회적 갈등을 야기할 수 있다. 또한 중장기 쉼터 입소청소년들이 주로 이용하는 문화공간은 상업적인 소비 공간이고 퇴폐향락 문화와 관련되기 쉽다. 따라서 중장기 쉼터 입소청소년에게 가정교육의 대신으로 다양하고 건전한 문화체험을 할 수 있도록 기회를 부여하는 것이 필요하다. 이는 장기간의 가출생활로 인해 심리적, 신체적으로 어려운 청소년에게 다양한 재미와 휴식을 제공할 뿐만 아니라 건강한 성격형성에 영향을 줄 수 있다(홍봉선 외, 2008).

(4) 사례관리

중장기 쉼터의 사례관리는 일상적인 생활관리에 초점을 맞추다가 퇴소를 앞두고 실질적인 자립을 준비하는 연령에 도달하면 궁극적인 자립을 위한 구체적인 목표를 세우고, 목표지향적인 사례관리를 수행해야 한다. 따라서 쉼터에 입소한 청소년이 일정 기간 후 사회로 독립하고자 한다면 입소 초기에는 안정 및 기초생활기술 습득, 사회적 기술 습득에 주력해야 하겠으며 중기부터는 구체적인 목표를 설정하고 실행하고 모니터링하고 또 수정하고 계획하는 목표지향적인 사례관리를 하는 것이 필요하다.

① 통합적 사정

가출 청소년은 동일한 문제와 행동 양태를 가진 집단으로 단순하게 취급해서는 안 된다. 가정에서의 문제의 내용과 심각한 정도, 가출한 기간과 생활한 방법 등에 따라 청소년은 다양한 양상으로 나타난다. 이에 입소 청소년에 대한 사정을 위해 가출의 만성화 정도, 가족의 문제와 갈등 수준, 가

출외의 다른 시급한 문제 여부 등을 고려해야 향후 가정 및 사회복지, 자립을 위한 계획을 수립할 때 유용할 수 있다.

② 자원연계

청소년 쉼터는 청소년들의 다양한 욕구를 해결하기 위해 직접적 서비스 제공은 물론 다양한 지역사회 기관의 공적 자원을 연계할 필요가 있다. 중장기 쉼터의 경우 관련 보호 시설, 학교 및 교육청, 대안교실 및 학교 방과 후 교실, 직업 훈련원 및 노동청, 보건소 및 의료기관, 사회복지기관, 동사무소, 자활과 취업을 위한 지역사회 기업체 관련기관, 보호 관찰소 같은 교정기관, 청소년 상담지원센터, 자원봉사단체, 지역대학, 공동모금회 및 재단, 각종 직능단체 등과 다양한 협력이 필요하다. 특히 주거와 고용과 관련된 연계망 구축과 협력이 더욱 절실하다.

<표 VI-15> 쉼터 유형별 서비스 내용

서비스 유형	일시쉼터	단기쉼터	중장기쉼터
생활지원	·간단한 음식제공 ·위생서비스 ·피복제공	·의식주 서비스 ·생활지도	·의식주 서비스 ·일상생활 관리 ·경제생활 관리
의료지원	·응급의료서비스	·건강검진 ·응급치료 ·질병치료	·건강생활 관리
교육지원		·학교 적응 및 복학 지원 ·학습지도 ·진로지도	·학업지속 지원 ·직업교육 지원 ·진로 지원
정서지원	·가출예방상담 ·사회정서적 지원 ·귀가지원	·집단상담 ·개별상담 ·가족상담 ·문화여가활동	·개인상담 ·문화여가활동 지원
자원연계 및 사례관리	·정보제공 ·자원연계 및 옹호 (사례관리 서비스 없음)	·통합적 사정 ·자원연계 및 옹호 ·사례회의	·통합적 사정 ·자원 연계

Ⅶ. 심터 유형별 예산

1. 심터 유형별 예산 현황
2. 심터 유형별 적정 예산

VII. 컴퓨터 유형별 예산

1. 컴퓨터 유형별 예산 현황

청소년컴퓨터의 예산과 관련하여 정도의 차이는 있지만 국고보조와 자부담 그리고 후원금과 프로포절 등의 외부 지원금으로 이루어지고 있다. 원칙적으로 공공청소년컴퓨터 운영에 필요한 최소 경비를 전부 지원하여야 하나, 국가 또는 지방자치단체의 재정 및 업무상황 등을 고려하여 보조금의 교부

<표 VII-1> 컴퓨터별 보조금 현황

단위: 개소

구분	일시컴퓨터 ¹⁸⁾		단기컴퓨터		중장기컴퓨터	
	2008년	2009년	2008년	2009년	2008년	2009년
5천만원 미만			1	2	0	1
1억 미만			2	2	18	18
1억 5천 미만	4	6	31	21	6	8
1억 5천 이상	3	4	4	16		2
2억 이상			3	3	1	
3억 이상			1	1		
5억 이상			2	2		
평균액수 (천원) ¹⁹⁾	140,157	144,547	161,226	163,470	99,387	105,693

* 출처: 2009년도 한국청소년컴퓨터 서면현황조사표

18) 전주이동컴퓨터 제외

19) 단기:아산컴퓨터, 중장기:다솜마루,바나나하우스,포항장기여자컴퓨터, 중복중장기컴퓨터는 보조금 지원받고 있지 않은 상태로 금액 기재하지 않아서 제외하고 산출함.

을 등으로 구분하여 운영지원이 가능하도록 하였다. 현재 국비지원은 청소년기금으로 충당되는데 일시, 단기, 중장기쉼터별로 동일한 최소 지원액이 책정되고 시도에서는 국비 지원 규모에 상응하거나 그 이상의 지방비를 확보하도록 하였다. 국고보조금의 지원기준은 쉼터 관련법령 및 지침 규정을 준수하고, 쉼터 설치 운영기간이 1년 이상인 시설에 해당된다(청소년쉼터 운영지침, 2008).

2009년 9월 실태조사에서 전체 91개 조사대상의 정부 및 지방자치단체 보조금을 살펴본 결과(<표 VII-1>), 1억 5천만원 미만을 지원받은 쉼터는 전체 기관 중 58곳이었으며, 1억 5천 이상 2억 미만 쉼터는 18곳, 2억 이상 3억 미만은 3곳, 3억 이상 1곳, 5억 이상은 2곳으로 나타났다. 평균보조금 액수는 일시쉼터는 144,547천원, 단기쉼터는 163,470천원, 중장기쉼터 105,693천원으로 나타났다.

2. 쉼터 유형별 적정 예산

1) 현행 예산의 문제점과 방향성

청소년쉼터의 가장 큰 문제점은 재정이 매우 빈약하고 재원이 불안정하다는 점이다. 청소년쉼터의 연간 예산은 쉼터 간에 큰 차이가 있으며 정부의 지원을 받느냐 받지 못하느냐에 따라 1억원 이하의 예산으로 운영되는 곳도 존재한다. 특히 민간이 운영하는 경우에는 운영비를 안정적으로 확보하는데 어려움이 많기 때문에 이런 민간 청소년쉼터는 흔히 자체수입과 후원금 등에 의존하고 있다. 이러한 재정적 열악함은 청소년쉼터가 독자적인 사업을 수행하는데 어려움을 줄 뿐만 아니라 기관의 정체성에도 영향을 준다(이용교, 2003).

현행 청소년복지지원법은 제14조 제3항에서 “③국가 및 지방자치단체는 예산의 범위에서 제1항의 규정에 의한 청소년쉼터의 설치·운영 및 활동에 소요되는 경비의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.”고 규정하고 있다(이

용교 외, 2005). 그런데 현존하는 청소년쉼터는 보건복지가족부의 지원을 받는 쉼터, 지방자치단체의 지원을 받는 쉼터, 보건복지가족부와 지방자치단체의 지원을 받는 쉼터, 국가와 지방자치단체의 지원을 전혀 받지 못하는 쉼터 등으로 나뉘어져 있고, 지원에 대한 비율도 명확하지 않다. 이는 아동복지시설이 국비와 지방비의 지원을 일정한 비율로 받았고, 2005년부터 분권교부제로 아동복지시설의 운영비를 전액 지원을 받은 것과는 크게 비교가 된다. 또한 소요예산이나 조달방법과 그 액수가 불충분하여 가출청소년이 전국을 무대로 살아가는 것에 비해 쉼터는 개별기관으로 고립되어 다른 쉼터나 사회복지기관의 지원을 받기 어려웠다. 따라서 청소년쉼터도 그 유형별과 규모별로 얼마만큼의 재정이 필요하고, 이를 어떻게 조달할 것인지에 대한 합의를 도출할 필요가 있다(이용교, 2003; 이용교 외, 2005).

국가의 지원이 미흡하다보니 이는 실무자 임금의 열악함으로 바로 나타난다. 청소년쉼터에 근무하는 실무자의 이직률이 높은 가장 큰 이유는 강도 높은 근무 형태와 낮은 임금에서 찾을 수 있다. 실무자의 연봉수준은 총예산에 의해 결정되는데 위탁 운영되는 쉼터들 간의 지역에 따른 예산 차이는 지방자치단체의 지원액이 크게 다르기 때문이다. 국비:지방비의 비율이 50:50으로 책정되어 있는데 2004년 기준, 국비는 지역 당 3,500만 원씩 지원되고 있다. 따라서 1개 쉼터의 예산은 7,000만원으로 책정되어 있는 셈이다. 이러한 예산 규모로는 실무자의 임금수준 또한 열악할 수밖에 없다(문화관광부·한국청소년쉼터협의회, 2005). 이러한 예산 때문에 외부 사업을 따서 프로그램을 진행하거나 후원사업을 감당해야 하는 등, 가뜩이나 부족한 인력에 고유 업무 이외의 업무가 가중되고 있다는 것이다. 따라서 예산이 부족한 쉼터의 실무자는 급여수준이 낮아데다가 업무량도 많을 수밖에 없는 이중고에 시달리고 있다. 이러한 현실이 예산이 열악한 지역에 근무하는 실무자로 하여금 자신의 일에 대한 긍지와 애착을 잃게 하고 일찍 소진하게 하여 이직률을 높이고 있다(문화관광부·한국청소년쉼터협의회, 2005).

원칙적으로 가출청소년을 보호하고 자립을 지원하는 일은 국가의 업무이므로 국가가 책임을 지고, 청소년의 생활터전이 지방자치단체라는 점에서 해당 광역자치단체가 일정부분을 분담하는 것이 바람직하다. 국가가 60%를 부담하고 광역자치단체가 40%를 분담하는 것도 한 방법이다. 이는 그동안 청소년쉼터를 설치할 때, 국가와 지방자치단체가 50%씩 분담해온 관행을 존중하면서도 국가의 책임성을 강조하고 지방자치단체의 재정 부담을 조금 줄여서 청소년쉼터의 설치와 운영을 장려하기 위한 조치이다(이용교 외, 2005).

청소년쉼터에 대한 국가와 지방자치단체의 지원이 확대되면, 청소년쉼터의 재정운용에 대한 지방자치단체와 국가의 지도감독도 보다 체계화시켜야 할 것이다. 청소년쉼터의 상당수가 그동안 소규모였고, 정부의 지도감독을 별로 받지 않는 상태에서 운영되었기 때문에 일부 청소년쉼터는 예산의 투명성에서 의심을 받기도 하였다. 청소년쉼터에 대한 국가와 지방자치단체의 지원이 궁극적으로 가출청소년의 보호에 있다고 볼 때, 청소년쉼터에 대한 국가의 책임성을 제고하기 위하여 청소년쉼터의 지도감독이나 평가를 체계화시키는 것은 꼭 필요하다. 다만, 행정기관의 지도감독이나 평가는 청소년쉼터의 자율성과 전문인력의 전문성을 존중하면서 이루어져야 할 것이다(이용교 외, 2005).

2) 적정 예산

표준운영비의 직급 및 호봉에 따른 인건비 기준은 “2008년 사회복지시설 종사자 인건비 기준(보건복지부, 2008)”을 적용하였다. 기본급 외 사회보험료는 기본급의 10%를 적용하였으며, 기타 수당은 “2008년 사회복지시설 종사자 인건비 기준”에 따라 특수근무수당, 가계보존 및 복리후생비, 장기근속수당, 정근수당, 기말수당 등을 포함하였다. 운영비는 사무관련비용, 차량운행비, 기타운영비 등으로 구분될 수 있는데, 이는 “2008년도 청소년방과후아카데미 운영 기본 계획(보건복지가족부·한국청소년진흥센터,

2008)”상의 기준(<표 VII-2>)을 적용하였다.

<표 VII-2> 운영비 분석틀

구분		비용영향 요인	비용 영향
공통비용	인건비	표준인력모형 기준 인력종류 및 자격별 인력 수	인력종류별 인건비
	관리운영비	표준시설 모형 및 운영기준 - 관리운영비 구성항목 세분화	세부항목별 관리운영비
차등 비용	규모	인건비	아동청소년 1인당 추가 직원비용
		간접비용	관리운영비 아동청소년 1인당 간접비용

출처: 정익중 외(2009). 아동청소년 방과후서비스의 현황과 과제.

<표 VII-3> 표준운영비 산출항목

항목	표준내역
인건비	급여, 상여금, 일용잡급, 제수당, 퇴직금 및 퇴직적립금, 사회보험부담금, 기타 후생경비
운영비	시설관리비(공공요금, 여비, 차량비), 교육비(직원교육비) 홍보비(자원봉사관리, 후원관리, 간행물제작), 업무추진비(업무추진비)
사업비	생활지원(피복비, 주·부식비), 건강지원(응급의료비 및 건강프로그램비), 상담지원(사례관리, 집단프로그램, 거리상담), 학업지원(입학금 및 수업료, 교과서대 등), 자립지원(진로상담 및 교육비용, 직업채용비용, 직업훈련비용 등), 청소년활동지원(수련활동비, 문화활동비, 교류활동비등), 특별사업비

출처: 청소년쉼터전문상담사 워크숍(2007). 자료집 pp.40-41

<표 VII-4> 일시쉘터 적정 운영비

(단위: 천원)

일시쉘터 적정 운영비 (종사자 4인 기준)			
항목	내역 및 비용		비율
인건비	소장(15호봉) 1인*	(기본급 1,548+사회보험료 155+기타 수당 600) ×12개월=27,636	50.5
	전문상담원(8호봉) 2인	(기본급 1,142+사회보험료 114+기타수당 500) ×12개월×2인=42,114	
	행정직원(4호봉) 1인*	(기본급 868+사회보험료 87+기타수당 300)×12개월 =15,060	
운영비	사무운영비	150×12개월=1,800	18.2
	차량운영비	2,000×12개월=24,000	
	기타운영비	20×1시간×240일=4,800	
사업비	청소년동반자 관리	10×240일×10인=24,000	31.3
	긴급구조	50×240일=12,000	
	귀가지도	15× 300명=4,500	
	식비	5×10명×240일 = 12,000	
총계	167,910(125,214)		100.0

* 미배치 가능

일시쉘터 적정 표준운영비를 살펴보면 쉘터 운영방식을 총 4인의 조직 및 인원수(소장-1인, 전문상담원-2인, 행정직원-1인)로 했을 때 쉘터 예산을 계산하면 <표 VII-4>와 같다. 소장 1인(27,636천원), 전문상담원 2인(42,114천원), 행정직 1인(15,060천원)이므로 인건비는 84,810천원(50.5%)이며 운영비는 30,600천원(18.2%)이고 사업비는 52,500천원(31.3%)이므로 일시쉘터 적정 운영비는 총 167,910천원(소장, 행정직원 제외시 125,214천원)이 된다. 청소년동반자 배치는 예산이 별도로 구성되

기 때문에 일시실험터 예산에 포함하지 않았다. 특히 유의할 것은 일시실험터의 경우 25-45인승 버스를 유지관리해야 하기 때문에 차량운영비의 비중

<표 VII-5> 단기실험터 적정 운영비

(단위: 천원)

단기실험터 적정 운영비 (종사자 11인 기준) - 가형 (15~20명 아동청소년)			
항목	내역 및 비용		비율
인건비	소장(15호봉) 1인	(기본급 1,548+사회보험료 155+기타 수당 600) ×12개월=27,636	61.3
	부장(12호봉) 1인	(기본급 1,266+사회보험료 127+기타 수당 600) ×12개월=23,916	
	전문상담원(8호봉) 4인	(기본급 1,142+사회보험료 114+기타수당 500) ×12개월×4인=84,288	
	생활지도원(4호봉) 3인	(기본급 882+사회보험료 88+기타수당 300) ×12개월×3인=45,720	
	행정직원(4호봉) 1인	(기본급 868+사회보험료 87+기타수당 300)×12개월 =15,060	
	취사원 (1호봉) 1인	(기본급 808+사회보험료 81+기타수당 250) ×12개월=13,668	
운영비	사무운영비	1,000×12개월=12,000	8.1
	차량운영비	300×12개월=3,600	
	기타운영비	1,000×12개월=12,000	
사업비	의료지원	25×1시간×240일=5,760	30.6
	문화 및 정서지원	30×2시간×240일=14,400	
	사례관리 및 지역자원연계	10×1시간×240일=2,400	
	급식비	3×3끼×25명×365일 = 82,125	
총계	342,573		100.0

이 높은 편이다.

단기컴퓨터의 운영방식을 총 11인의 조직으로 했을 때 컴퓨터 예산을 계산하면 <표 VII-5>와 같다. 소장 1인(27,636천원), 부장 1인(23,916천원), 전문상담원 4인(84,288천원), 생활지도원 3인(45,720천원), 행정직원 1인

<표 VII-6> 중장기컴퓨터 적정 운영비

(단위: 천원)

중장기컴퓨터 적정 운영비 (종사자 7인 기준) - 10인 미만 아동청소년			
항목	내역 및 비용		비율
인건비	소장(15호봉) 1인*	(기본급 1,548+사회보험료 155+기타 수당 600) ×12개월=27,636	63.8
	전문상담원(8호봉) 1인	(기본급 1,142+사회보험료 114+기타수당 500) ×12개월=21,072	
	생활지도원(4호봉) 3인	(기본급 882+사회보험료 88+기타수당 300) ×12개월×3인=45,720	
	행정직원(4호봉) 1인*	(기본급 868+사회보험료 87+기타수당 300)×12개월 =15,060	
	취사원 (1호봉) 1인	(기본급 808+사회보험료 81+기타수당 250) ×12개월=13,668	
운영비	사무운영비	500×12개월=6,000	6.2
	기타운영비	500×12개월=6,000	
사업비	학습지원	25×1시간×240일=5,760	30.0
	문화 및 정서지원	30×2시간×240일=14,400	
	사례관리 및 지역자원연계	10×1시간×240일=2,400	
	취업지도비용	10×240일=2,400	
	급식비	3×3끼×10명×365일 = 32,850	
총계	192,966(150,270)		100.0

* 미배치 가능

(15,060천원), 취사원 1인(13,668천원)이므로 인건비는 210,288천원(61.3%)이며 운영비는 27,600천원(8.1%)이고 사업비는 104,685천원(30.6%)이므로 단기컴퓨터 적정 운영비는 총 342,573천원이 된다.

중장기컴퓨터 적정 표준운영비를 살펴보면 컴퓨터 운영방식을 총 7인의 조직으로 했을 때 예산을 계산하면 <표 VII-6>과 같다. 소장 1인(27,636천원), 전문상담원 1인(21,071천원), 생활지도원 3인(45,720천원), 행정직원 1인(15,060천원), 취사원 1인(13,668)이므로 인건비는 123,156천원(63.8%)이며 운영비는 12,000천원(6.2%)이고 사업비는 57,810천원(30.0%)이므로 중장기컴퓨터 적정 운영비는 총 192,966천원(소장, 행정직원 제외시 150,270천원)이 된다.

Ⅷ. 결 론

1. 연구의 의의
2. 정책제언

VIII. 결 론

1. 연구의 의의

본 연구의 의의는 다음과 같다.

첫째, 청소년 쉼터 운영에 있어서 현재 운영 방향과 그에 따른 장단점을 파악할 수 있다. 가출청소년을 비롯하여 어려운 상황에 처해있는 청소년들에게 보호와 안정적인 환경을 제공하는 동시에 문제행동 예방과 선도의 역할까지 담당해야 하는 쉼터는 그 역할을 수행하기에는 제반 여건이 무척 열악한 것이 현실이다. 본 연구는 이러한 상황에 대한 보다 명확한 파악을 하고 쉼터운영의 장단점을 파악함으로써 청소년 쉼터의 방향성과 역할을 재정립하는데 필요한 기초자료를 제공할 수 있다.

둘째, 쉼터 관련 전달체계를 단기쉼터 위주로 재정비하면서 쉼터에서 제공하는 서비스의 최소기준을 마련하고, 운영모형을 제시함으로써 쉼터 운영에 있어서 보다 발전적이면서도 구체적인 자료를 제공할 수 있을 것이다. 이를 통해 쉼터를 이용하는 청소년들이 차세대의 주역으로서 자신의 역할을 잘 감당할 수 있도록 하기 위해 쉼터가 보다 체계적이고 전문적인 지원을 할 수 있을 것이며 궁극적으로 쉼터가 도움이 필요한 청소년들을 위한 전문 서비스 기관으로서 자리매김하는 데에도 이바지 할 수 있을 것으로 판단된다.

2. 정책제언

1) 청소년 쉼터 전달체계의 재정비

현재 대다수 쉼터들이 큰 규모로 존재하기보다 영세한 규모로 존재하고 있고 여러 개의 쉼터가 동일 법인 내 운영되기보다 각 쉼터별로 독립적으

로 운영되는 경우가 많기 때문에 컴퓨터유형간 연계가 부족한 편이다. 컴퓨터의 전달체계 내에서 가출청소년 발견에서부터 가정복귀, 장기보호, 자립 등 서비스가 연속해서 이루어질 수 있도록 단기컴퓨터에서 일시컴퓨터와 중장기컴퓨터 기능을 보장하여 통합적 형태(일시컴퓨터-단기컴퓨터-중장기컴퓨터)로 운영하도록 구성되어야 할 것으로 판단된다. 이를 위해서는 동일 법인에서 여러 개의 컴퓨터를 운영하거나 지역 내 컴퓨터들 간의 협의체를 구성하여 연속적인 서비스가 유지되도록 해야 한다. 특히 동일 법인이 여러 개의 컴퓨터를 운영할 수 있도록 하는 방식은 컴퓨터를 규모화 함으로써 규모의 경제에 의해 서비스의 연속성이나 인력의 전문성 등을 확보할 수 있을 것으로 판단된다. 연속적인 컴퓨터 서비스의 중심 역할은 단기컴퓨터가 담당하는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 단기컴퓨터는 가출청소년을 보호하는 컴퓨터의 성격을 가장 잘 반영하고 있고 단기컴퓨터는 일시컴퓨터와 중장기컴퓨터의 연결고리 역할을 적절하게 할 수 있을 것으로 판단되기 때문이다. 이러한 체계를 통해 2개 이상의 이동형 일시컴퓨터(drop-in-center), 2개 이상의 중장기컴퓨터(치료형 그룹홈)를 단기컴퓨터가 관리하도록 한다면 가출청소년에 대한 서비스가 분절 없이 연속적으로 제공될 수 있을 것이다.

특히 이러한 컴퓨터 전달체계가 제대로 운영되기 위해서는 중앙센터를 통해 데이터 구축, 표준 프로그램 개발 및 보급, 활동에 대한 객관적 평가, 중장기계획의 수립, 전국적 단위의 대상자 현황 파악, 실무자 교육 및 재교육 등이 이루어져야 한다. 이를 위해서는 중앙센터를 빨리 설립하는 것이 필요하다. 여기에는 세 가지 방안이 있을 수 있다. 첫째, 이미 비공식적으로 중앙센터의 역할을 하고 있는 한국청소년컴퓨터협의회(이하 한터협)에 그 기능을 부여하는 것이다. 둘째, 중앙센터를 별도로 신설하고 한국청소년컴퓨터협의회는 정부예산과 독립적으로 존재하여 대정부 로비 및 정책제안 기능을 수행하는 것이다. 셋째, 아동청소년법률이 통합되면 신설될 아동청소년복지개발원에 컴퓨터와 관련된 독립적인 팀을 구성하는 방안도 가능하다. 한터협이 중앙센터의 역할을 담당하도록 하는 첫 번째 방안은 정부의 공식적인 지침과 컴퓨터 당사자의 비공식적 로비가 충돌할 가능성이 있으므로 두

번째 방안과 세 번째 방안이 더 현실적으로 판단된다.

2) 청소년 쉼터 인프라의 구축

(1) 시설

청소년쉼터의 시설은 주거공간인 동시에 활동 및 교육공간으로 사용되고 있으며, 집단활동 및 정서지원 서비스를 제공해야하는 가정의 역할까지 감당해야한다. 그러므로 청소년쉼터는 숙식을 할 수 있는 생활공간과 교육 및 집단활동 프로그램을 진행할 수 있는 교육실 및 사무실로 분리하여 운영될 수 있는 2층 이상의 복층형태의 구조가 필요할 것이다. 또한 청소년들의 또래집단 특성을 고려한 공동체활동 공간과 청소년 개인의 사생활을 보장해줄 수 있는 최소한의 개인 공간을 동시에 마련해 주어야 할 것이다.

현재 가출청소년들을 위한 서비스 전달체계에서 일시, 단기, 중장기쉼터 중에서 연계의 중심축을 이루고 있는 단기쉼터가 제 기능을 하기 위해서는 적어도 단기쉼터의 시설 규모는 아동복지시설에 준하여 확보되어야 할 것이다. 또한 청소년쉼터의 위치는 이용청소년들의 접근성을 고려할 때 많은 재정부담이 수반하므로 쉼터의 시설 설치에 중앙정부나 지자체에서 제공하는 것을 원칙으로 하고 기관운영은 공모에 의한 민간 위탁운영 하도록 하는 것이 효과적일 것이다.

(2) 인력

기존 청소년 쉼터 인력구성의 가장 큰 문제점은 쉼터의 유형별로 쉼터의 기능과 역할이 불분명함에 따라 인력 구성과 역할이 또한 체계화되지 못했다는 것이다. 더욱이 대부분의 청소년쉼터의 근무 조건과 낮은 처우로 인해 이직률이 높았고, 이러한 높은 이직율은 전문적인 서비스 제공에 걸림돌이 되었다. 전문화된 인력은 대인 서비스의 질과 책임성에 직접적인 영향을 미친다. 따라서 전문성을 가진 인력이 책임을 갖고 운영하도록 하기

위해서는 통합적 사례관리와 정서적 지원을 병행할 수 있는 국가 전문 자격자(청소년상담사, 청소년지도사, 사회복지사)로 채용하되, 전문 인력당 청소년비율을 1대 5를 초과하지 않도록 적정 수 확보함으로써 서비스 질 관리가 필요하다.

또한 이러한 전문화된 인력의 잦은 이직과 소진을 예방하기 위해서는 전문 자격에 합당한 급여 처우 조건을 개선, 야간 근무에 대한 3교대 제도, 안식월 제도 등을 도입할 필요가 있다. 특히 급여조건은 전문적 상담과 통합적 사례관리자로서의 역할을 수행하는 인력에 대해서 최소한 사회복지 이용 시설 실무자의 급여 수준으로 상향 조정될 필요가 있다고 보여진다.

상담과 통합적 사례관리 같은 전문성을 요하는 일과 취사와 청소 등 일반 인력이 할 수 있는 일을 구분하여 배치해야 하며 일정한 자격을 갖춘 인력이라도 신입자교육과 보수교육을 체계적으로 실시하여 업무의 질과 전문성 강화의 기회를 확대할 필요가 있다.

(3) 예산

가출청소년의 경우 고위험청소년이지만 범죄청소년은 아니기 때문에 충분한 예산을 확보하여 적절한 서비스를 제공하면 재활율도 높고 건강한 성인으로 성장할 수 있을 것이다. 특히 본 연구의 청소년 쉼터 재정비 방안에서 제안된 바대로 연속적 서비스의 핵심 역할을 담당할 단기쉼터의 경우 현재 보다 훨씬 더 규모화할 수 있도록 예산지원이 뒷받침되어야 한다. 청소년 쉼터운영의 내실화를 위해서는 청소년복지서비스의 공급주체로서 국가의 역할이 강화되어야 한다. 이러한 국가역할의 강화란 정부가 청소년복지서비스의 기획, 집행, 재원 확보에 책임 있는 역할을 다해야 한다는 의미이다. 아동청소년은 사회 모두의 책임이라는 사회적 합의만 가능하다면 가장 난해하게 보이는 재원 마련의 문제는 생각보다 쉽게 해결될 수 있을 것이다. 또한 높은 수준의 안정적인 아동청소년정책 예산의 확보를 위해서는 경제개발예산의 상당부분을 사회개발예산으로 전환하는 국가예산의 전면적인 재편성을 시도하거나 특수 목적세나 부담금의 신설이든지, 아동청소년

복지기금의 마련 등 다양한 방안에 대한 검토가 필요할 것으로 생각된다 (정익중, 2009).

3) 청소년 쉼터 서비스 내용의 표준화

기존 쉼터의 서비스 전달체계는 일시쉼터, 단기쉼터, 중장기 쉼터 간의 기능 분화가 이루어지지 않았을 뿐 아니라 서비스 연계도 부족하여 지속적이고, 일관된 서비스 제공이 어려웠다. 또한 서비스 내용과 분류 기준 또한 쉼터의 유형별로 상이하고, 서비스명과 서비스 내용간의 일관성도 부족하였다.

따라서 향후 쉼터 서비스 적정 모델에서는 모든 쉼터 유형에 동일하게 적용할 수 있는 서비스 내용에 따른 분류 기준(생활지원, 의료지원, 교육지원, 정서지원, 자원연계 및 사례관리)을 세분화하고, 이를 쉼터 유형별 서비스 분류에 일관되게 적용함으로써 일시-단기-중장기 쉼터 간 서비스 연속성을 강조할 필요가 있다.

또한 향후 적정 서비스 모델에서는 쉼터 유형에 따른 중점 서비스 영역을 표시함으로써 쉼터 유형별로 서비스 기능의 분화를 시도할 필요가 있다. 예컨대, 일시쉼터는 가출예방상담을 중심으로 하는 정서지원, 단기쉼터는 청소년 분류와 사정을 중심으로 하는 통합적 사례관리, 중장기쉼터는 자립 지원을 중심으로 하는 교육지원을 중점서비스 영역으로 명명하고, 중점서비스 영역에 전문 인력의 노력을 집중할 필요가 있다. 이와 같이 중점서비스 영역별로 선택과 집중의 전략을 수행하고자 함은 향후 단기쉼터 중심의 서비스 전달체계 재편 과정에서 전체적인 서비스의 효율성을 높이는 데 기여할 것으로 판단되기 때문이다.

4) 평가 및 질관리

청소년 쉼터가 각종 위기에 노출된 청소년에 대한 종합적이고 연속적인

서비스를 제공하는 거점시설로 기능하기 위해서는 제공되는 서비스의 질적 수준이 담보되어야 할 것이다. 그러나 청소년 컴퓨터는 기관 간의 편차가 크게 나타나고 있어 가출청소년을 위한 보호체계의 질적인 수준을 담보하고 있지 못하다. 따라서 청소년 컴퓨터 서비스의 책임성을 높이고 서비스 수준의 질적 향상을 위한 지속적인 모니터링이 필요한 시점이라고 할 수 있다. 청소년 컴퓨터 서비스의 제공 기반을 확충하기 위한 근거를 마련하기 위하여 2번의 시범평가가 이뤄졌지만 아직 법안이 마련되지 않은 상황이다. 법안에 근거하여 청소년 컴퓨터 평가가 이뤄질 수 있도록 법안 내 평가의무조항과 평가주기를 법률 속에 포함시켜야 한다. 현장에서도 컴퓨터에 대한 예산 지원의 비용효과성을 검증하고, 효율적 자원배분을 위한 실증 근거의 확보 차원에서 평가의 중요성을 인식하고 있을 뿐 아니라 다른 사회복지서비스의 경우를 보더라도 평가인증체계를 가지고 서비스 제공의 효과성과 효율성 제고를 도모하고 있다.

그러나 우리나라의 경우 적절한 지원체계가 마련되어 있지 못한 상황에서 평가 제도를 도입하고 인증체계를 활용한다는 것은 여러모로 무리가 따를 수 있는 부분이다. 그럼에도 불구하고 여전히 최소한의 기준을 확보하고 질적인 향상을 위해 지속적으로 노력하는 것은 중요한 문제라고 할 수 있다. 특히 이번 전달체계 개편에서 연속적 서비스의 핵심축으로 부상한 단기 컴퓨터를 중심으로 먼저 평가를 진행할 필요가 있다. 단기컴퓨터가 평가를 통해 제자리를 잡는다면 이후 일시 및 중장기컴퓨터의 평가도 자연스럽게 이루어질 수 있을 것이다. 평가에서 가장 핵심적 쟁점은 제공되는 서비스의 질적 수준에 대한 강조로 귀결된다. 따라서 지금 현 시점에서 컴퓨터의 평가인증체계를 도입할 수 없는 상황이라고 하더라도 질적인 수준을 점검할 수 있는 체계는 빨리 논의되고 지원될 필요가 있다. 서비스 질은 청소년의 욕구 파악에서 적절한 서비스 계획 그리고 서비스 연결이 효과적이고 효율적으로 이루어질 때 보장된다. 따라서 이 모든 과정을 사례관리로 엮어낼 수 있는 능력을 배양해야 할 것이다. 사례관리는 특히 단기 컴퓨터의 중요한 기능이 되어야 한다고 판단된다. 그러나 사례관리는 다른 특화된

프로그램에 비해 가시화된 서비스 내용도 없을 수 있으며, 효과를 측정하기에도 어려울 수 있다. 따라서 향후 사례관리의 구체적 성과를 예시화하는 작업이 필요하다고 하겠다. 성과가 가시화 될 때 청소년 쉼터에 대한 사회적 투자가 이루어질 수 있다는 것을 각인해야 할 것이다. 무엇보다 공공의 개입 또는 지원이 이루어지는 서비스의 경우 평가는 정책결정의 실증적 근거자료를 마련하는 기회가 되어야 하며, 서비스 제공자 및 시설장에게는 보다 나은 품질의 서비스를 제공할 수 있는 기초 자료로서 활용될 수 있어야 한다.

(1) 평가 및 질관리의 정책적 지원방안

청소년 쉼터의 평가는 평가를 통해 청소년 쉼터의 운영과 환경을 개선하여 궁극적으로 서비스의 질을 향상시키는 것을 목적으로 해야 한다. 따라서 평가는 평가 결과 나타난 문제점에 대한 정책적 지원이 뒷받침 되지 않는다면 평가가 추구하는 소정의 목적을 달성하기 어렵다. 다음은 평가인증체계가 마련되어지기 위하여 선행되어야 하는 정부의 정책적 지원 방안에 대해 서술한 것이다.

① 청소년 쉼터 설치기준 강화

청소년 쉼터 중에는 기본적인 시설환경과 인력기준을 갖추고 있지 못한 시설이 있다. 따라서 지금 현재 청소년 쉼터 설치 신고제를 허가제로 변경하는 것이 그 대안이 될 수 있다. 허가제의 기준으로는 시설환경에 대한 기준과 인력기준을 포함하여 운영책임에 대한 법인 및 개인의 의무사항 등도 포함해야 할 것이다. 예를 들어 시설은 독립된 전용공간을 마련하고 있는지, 인력은 자격증을 구비하고 있는지, 법인의 전입금은 어느 정도인지에 대해 엄격한 평가를 한 후 시설을 허가해 주는 것이 필요하다. 물론 신고제에서 허가제로 바뀌는 경우에는 그만큼 정부의 재정적 투자 및 기타 지원이 책임 있게 이루어져야 할 것이다.

한편 신고제의 형태를 그대로 유지할 경우에는 시설기준 및 서비스의 질적 수준을 통제해가면서 지원기준을 차등화하는 방안이 있을 수 있다. 특

히 평가인증제도를 최대한 활용하여 시설운영에 대한 일정한 자문과 질적 기준에 대한 전문가의 인증이 이루어진 경우에 시설지원금을 현실화하는 방안을 생각해 볼 수 있다.

② 평가 전담기구의 설치

1998년 개정된 사회복지사업법 제 43조 및 동법 시행규칙 제 27조에 의하면, 보건복지부 장관 및 시도지사가 3년마다 1회 이상 사회복지시설에 대한 평가를 실시하도록 되어 있다. 따라서 청소년 쉼터도 공적 자원이 투자되는 시설이므로 평가를 의무화할 필요가 있다. 하지만 지금까지 공적자원의 지원정도가 극히 미비한 상황에서 평가가 적절히 이루어지기에는 한계를 가질 수밖에 없었다. 그러나 양적으로 급속히 증가하고 있는 청소년 쉼터의 성장을 견주어 보면 시급히 운영체계가 정비되어야 할 필요가 있다.

시설평가제도는 행정기관의 감사와 다른 목적을 가지기 때문에 평가과정 이 공정하게 이루어지고 평가결과에 의해 기관이 계속적으로 발전할 수 있도록 사후관리가 이루어져야 한다. 이와 같은 기능을 수행하기 위해서는 우선 상시적으로 청소년 쉼터의 서비스 질을 점검하고 운영자문의 역할을 하는 전담기구가 필요할 것으로 판단된다. 외국의 경우에도 평가 및 질관리를 실시하는 독립적인 기관을 설치하고 있다. 이후에는 새로 설립될 중앙센터를 통해 1) 청소년 쉼터의 정기적인 평가 실시와 2) 청소년 쉼터에 대한 사후관리, 3) 청소년 쉼터 운영 자문 및 전문 프로그램 개발, 4) 청소년 쉼터 직원 교육 등을 수행할 수 있도록 하는 것이 대안이 될 수 있다.

(2) 평가결과 활용방안

평가는 발생 가능한 문제점을 사전에 발굴하여 개선방안을 강구함으로써 조직의 성과를 향상시킬 수 있다는 측면에서 바람직하다. 그러나 반복적인 평가는 피평가기관의 평가부담, 평가과정에 대한 거부감, 신뢰도 저하 현상 등이 발생할 수 있으므로 신중하게 진행되어야 한다. 따라서 평가가 평가

참여시설의 지속적 발전을 도모하기 위해서는 평가결과에 대한 활용도가 공유되는 것이 중요하다고 할 수 있다. 평가 결과가 최고의 시설을 선정하는 것이 목적이 아니라, 전체적으로 기본적인 수준이상을 견지할 수 있도록 유도하는 것을 기본목표로 활용되도록 하여야 한다. 따라서 청소년 쉼터 평가의 결과는 모범적인 시설운동을 수행하고 있는 시설에 대한 표창, 정부의 인센티브 지원, 하위시설에 대한 지원을 통해 시설운동을 개선하도록 하는 방안 등 부정적인 인센티브가 아닌 긍정적인 인센티브로 활용되어야 한다. 청소년 쉼터 평가결과는 상위그룹, 중위그룹, 하위그룹으로 구분하여 다양한 인센티브를 제공하는 방안을 마련하고자 한다. 상위그룹에 대해서는 금전적 인센티브로서 정부의 재정적 인센티브의 지원인 기능보강비로 시설에서 필요한 장비나 설비 구입에 사용될 수 있도록 하며, 프로그램 개발 및 운영비 추가지원, 시설종사자에 대한 성과금의 지원 등을 제공하는 방안을 제시할 수 있다. 비금전적인 인센티브로서는 우수시설에 대한 표창 및 우수시설 현판, 시설 종사자에게 연수 및 교육 기회의 제공, 감사 제외 등이 포함될 수 있으며, 인센티브는 시설을 지역사회 내에 홍보할 수 있는 기회 및 시설 종사자의 사기진작 및 전문성 향상의 기회로 활용될 수 있다.

하위시설은 서비스 질 향상과 효율적 운영을 위한 인센티브를 제공해야 한다. 따라서 하위시설에게 연 1회 이상의 평가를 수행하며, 지속적 사후관리를 하도록 한다. 해당 시군구는 3년간의 유예기간을 통해 하위시설이 최소기준 이상으로 발전할 수 있도록 관리감독 및 교육을 실시해야 한다. 평가는 시설의 전문성을 향상시키고 효율적인 시설 운영을 유도하는 것 뿐 아니라 우리나라 쉼터의 현재 실태를 파악하는 기회로서 사용될 수 있다. 이를 통해 얻어진 결과는 정부의 합리적인 지원기준의 근거를 마련함으로써, 정부 재원의 효율적이며 규모 있는 사용을 가능하게 할 것이다. 따라서 청소년 쉼터 평가를 통해서 개별적인 시설의 효율적인 운영을 유도할 뿐 아니라 국가재정이 효율적으로 사용됨으로써 청소년복지서비스의 전반적인 발전으로 이어질 수 있다.

참 고 문 헌

- 교육인적자원부(2004). 2004년 업무계획.
- 김지혜·김기남·박지영·정경은·조규필(2006a). 일시청소년쉼터 세부운영모형개발 연구. 서울: 국가청소년위원회.
- 김지혜·김기남·박지영·정경은·조규필(2006b). 단기청소년쉼터 세부운영모형개발 연구. 서울: 국가청소년위원회.
- 김향초(2003). 가출청소년쉼터의 발전방안 모색을 위한 세미나 자료집. 서울: 한국청소년쉼터협의회.
- 김향초(2009). 가출청소년의 이해와 상담. 학지사
- 남미애·홍봉선·양혜진(2007). 가출청소년 및 청소년쉼터 실태조사. 한국청소년위원회,(사)한국청소년쉼터협의회.
- 노상윤 (2006). 지역통계DB의 체계적 구축과 효율적 활용방안. 열린전북, 2006년 5월 호. 전북발전연구원.
- 문화관광부·한국청소년쉼터협의회(2005). 가출청소년쉼터 실태조사.
- 박주현·우종민·이숙·정익중(2007). 정신건강증진, 정서적 지원을 위한 사회적 서비스의 확충방안. 시민경제사회연구소.
- 박태영(2000). 사회복지시설론. 서울: 양서원.
- 보건복지가족부(2007, 2008, 2009). 청소년쉼터운영지침.
- 신혜령(2001). 시설청소년의 자립준비에 관한 연구: 시설보호청소년과 보육사들의 인식비교를 중심으로. 한국아동복지학 11, 90-124.
- 양미진·지승희·김태성·조규필·이자영(2006). 중장기쉼터 운영모형 개발연구. 서울: 한국청소년상담원.
- 엄미선(2003). 자기옹호 집단프로그램을 통한 도시빈민의 임파워먼트 연구. 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 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.
- 이춘화, 방은령, 윤옥경(2005). 청소년보호 시설·단체의 역할 정립방안 연구. 한국청소년

년정책연구원.

정익중(2009). 아동청소년정책 전달체계의 통합방안에 대한 비판적 고찰. 사회복지연구, 40(1), 297-322.

정익중 · 박현선 · 오승환 · 임정기(2009). 아동청소년 방과후 서비스의 현황과 과제. 경기도: 공동체.

국가청소년위원회,(사)한국청소년쉼터협의회.(2007). 청소년 쉼터 전문상담사 워크숍.

최정은(2001). 해결중심집단상담이 가출소녀의 자아존중감에 미치는 영향. 중앙대학교 석사논문.

한국청소년쉼터협의회(2009). 청소년쉼터 행정시스템 통계자료.

홍봉선 · 남미애(2008). 희망총전소 청소년쉼터의 운영 및 성과. 서울: 보건복지가족부, (사)한국청소년쉼터협의회.

Department for children, schools, and families(2009). *Statutory guidance on children who run away and go missing from home or care.*

Home Office(2006). *A Coordinated Prostitution Strategy and a summary of response to Paying the Price.*

<http://www.acf.hhs.gov/programs/fysb/content/youthdivision>

<http://www.dcsf.gov.uk/everychildmatters/Youth/youthmatters/connexions/connexions/>

<http://www.depaulnightstopuk.org>

<http://www.centrepoint.org.uk>

<http://www.england.shelter.org.uk>

<http://www.foyer.net>