

청소년수련시설관리운영 방안

책임연구원 : 권일남(명지대 청소년지도학과 교수)

공동연구원 : 김혁진(청소년지원네트워크 연구위원)

오해섭(한국청소년정책연구원 연구위원)

연 구 요 약

청소년기본법이 제정된 이후 청소년의 문화여가기회증진을 위해 청소년수련시설이 생활권 및 자연권을 포함하여 2006년 12월 현재 723개 시설로 확충되었다. 이들 청소년수련시설은 청소년의 문화욕구를 해소하고 여가증진의 기회를 활용하는 장으로서, 입시중심의 한계를 극복하기 위한 수단으로 설립된 시설이지만 국가가 운영하기에는 한계가 있어 시설을 설립후 공공 및 민간에 위탁운영을 시행하여 왔다.

그런데 시설위탁의 운영주체가 다양하고 운영방식도 통일된 기준을 마련하지 못함으로써 청소년수련시설의 설립목적에 부합되는 운영방안을 이행하지 못하는 등 문제점이 매우 많았다. 특히 시설운영에 대한 기준이 모호하고 관리운영방안의 지침이 없이 단체의 자체적 운영기준에 의하여 운영되면서 청소년수련시설이 청소년입장에서 활용되지 못한 문제점을 제시하여 왔다. 동시에 청소년 역시 청소년수련시설임에도 불구하고 성인중심의 시설이용행태를 보임으로써 불만의 목소리 역시 상대적으로 높았던 것이 사실이다. 청소년수련시설을 위탁받은 기관 및 단체의 경우에도 청소년수련시설의 설립후 운영을 민간에 위탁하면서 운영비나 지원방안이 매우 부족한 현실에서 청소년의 이용율을 극대화해야 하는 부담감은 지원형이 아닌 자립형 청소년수련시설에서는 청소년중심의 시설이 되기 어려운 한계를 가질 수 밖에 없었다.

이와 같은 문제점을 개선하고 시설운영의 일관성을 도모해야 할 필요성이 제시되면서 청소년수련시설운영에 대한 운영규정과 지침을 제시하여 시설운영의 본래목적확립하는 방안이 필요함을 요구하게 되었다.

즉 청소년기본법이 제정된 이후 청소년의 여가증진을 위해 청소년수련시설이 설립된 지 약 15년의 기간이 지나면서 운영주체의 다양성을 체계화하고 이를 보완하는 운영지침이나 규정이 없는 관계로 시설의 평가나 관리운영의 방향을 조율할 최소한의 안내서가 마련되지 않아서 청소년수련시설의 효율성을 판단할 근거를 만들지 못하였다는 문제점을 개선하고

자 하였던 것이다. 따라서 본 연구는 국가청소년위원회와 한국청소년정책연구원의 공동 노력으로 전국의 청소년수련시설의 설립운영에 따른 최소한의 운영규정을 제시해 줌으로써 청소년수련시설의 운영방안을 확립해 주고자 하는데 있다.

그래서 본 자료는 운영매뉴얼형태를 띠고 있고 자료제시의 내용과 틀은 기존의 연구결과와는 많이 다르다는 점을 이해 바라며 매뉴얼의 내용은 주로 다음과 같은 측면에 초점을 두고 제시하였다.

첫째, 청소년시설에서 청소년이용율의 균형적 판단을 위한 지침을 마련해 주고자 하였다. 청소년이용율의 운영지침이나 기준이 모호함을 개선하고 청소년수련시설의 청소년중심시설의 판정기준을 마련함으로써 청소년이용율 관리업무의 방안과 지원규정을 제시함으로써 청소년수련관에서 운영해야 할 최소한의 이용율운영기준을 마련하였다.

둘째, 청소년수련시설의 유형이 다양한 상태에서 획일화된 운영기준을 적용함으로써 발생하는 문제요인을 극소화하고 동시에 청소년중심의 수련시설이 운영되기 위한 기준을 마련하였다. 일부 수련시설의 경우 주말 프로그램을 운영하지 않음으로써 청소년들이 활용하기 어려운 시설이 된 문제점을 극복하고 청소년수련시설의 주중 운영시간규정도 명시함으로써 청소년들이 이용가능한 수련시설로 자리매김을 하는데 유용하게 활용하도록 하였다.

셋째, 청소년수련시설의 운용과정에서 필수적인 프로그램개발과 편성의 지침을 마련하였고 주중 및 주말프로그램의 운영관리방안까지 마련해 줌으로써 청소년수련시설이 연간 이용가능한 시설로 구성되어야 하는 방안을 제시해 주었다.

넷째, 청소년수련원의 학교와 단체의 고객관리지침을 마련하였으며 안전관리에 특별히 관심을 갖도록 하는 최소한의 운영규정을 마련하여 제시하였다. 동시에 다양한 청소년수련시설(청소년수련관, 청소년수련원, 문화의집, 청소년야영장, 유스호스텔 등)별로 시설설비 및 특성화운영관리방안에 대한 모듈을 제시하여 각 시설별로 시설운영에 대한 지침을 적

용하는데 효과적으로 활용하도록 하였다.

다섯째, 공공청소년수련시설의 위탁업무를 제시하였는데 위탁기관별로 차별화된 운영기준을 마련함으로써 국가적 차원에서 균형잡힌 시설운영의 방안마련이 어렵다는 문제점을 극복하고 시설활용의 효과성을 극대화하는데 매우 유용한 자료로 활용하도록 하였다.

다시 한번 연구결과를 종합하면 본 연구결과는 청소년수련시설의 현장에서 시설운영과 관리에 대한 효율성을 제고하고자 만든 매뉴얼화된 자료집으로서의 성격이 큰 관계로 시설이용자 이외에는 다소 가독성에 문제가 있을 수 있다고 본다. 하지만 그간의 문제가 되었던 시설평가차원에서 청소년이용율의 작위적 문제해소, 이용시간의 통일성 제시, 청소년수련시설간의 다양성에 근거한 시설관리지침이 제시되었다는 점에서 현장시설관리자에게 매우 유용하게 활용될 수 있을 것으로 판단된다.

목 차

I. 청소년수련시설과 설립 및 운영	1
1. 청소년수련시설의 개념	3
2. 청소년수련시설의 설립과 운영	8
II. 청소년수련시설 운영 실태의 문제점과 개선	23
1. 청소년수련시설 청소년 이용률 제고	28
2. 청소년 지도사의 처우개선	29
3. 주 5일제 수업에 대비한 프로그램 개발·운영	29
4. 공공청소년수련시설 관리 강화를 위한 청소년시설 운영 현황 종합 평가 추진	29
5. 안전사고 예방을 안전지원 강화	30
6. 프로그램개발업무관리의 문제점과 개선방안	31
7. 프로그램운영과 자원관리의 문제점과 개선방안	33
8. 청소년수련시설 이용자치원 및 관리업무의 문제점과 개선방안	35
III. 청소년수련시설 관리운영을 위한 평가지침과 방향	37
1. 청소년수련시설평가목적과 지표의 구성	39
2. 청소년수련시설운영을 위한 현장의 편람개발 필요성과 방향	41
3. 청소년수련시설에서의 이용률 산정 기준의 필요성	42

【부 록】

청소년이용 활성화를 위한 청소년수련시설 표준 업무관리 요령

I. 청소년 이용 지원 및 관리 방안	56
1. 청소년이용률 관리 업무	57
2. 시설 이용자 지원 및 현황 관리 업무	70
3. 시설이용 여건 및 지원기반 관리 업무	85

Ⅱ. 시설유형별 특성에 따른 운영 방안	107
1. 청소년수련관	107
1) 프로그램 편성 및 운영관리 방안	107
2) 토요일업일 전문 프로그램 운영 관리	127
3) 주중(방과후) 활동 프로그램 개발 및 운영 관리	134
2. 청소년수련원	145
1) 학교 및 단체고객 계약관리	145
2) 시설 안전관리	154
3. 청소년문화의집	166
1) 청소년의 자율적인 문화공간화를 위한 관리	166
2) 지역사회 청소년문화활동 활성화 및 지원 관리	172
4. 청소년야영장	178
1) 야영장의 시설 및 설비 관리	178
2) 야영 프로그램 특화 관리	182
5. 유스호스텔	187
1) 유스호스텔 시설 특성화 운영 관리	187
2) 국내외 청소년여행 지원 및 업무관리	193
Ⅲ. 공공수련시설의 위탁업무 관리 방안	201
1. 위탁업무의 개요	201
2. 위탁업무의 주요내용	206

I. 청소년수련시설과 설립 및 운영

1. 청소년수련시설의 개념
2. 청소년수련시설의 설립과 운영

I. 청소년수련시설과 설립 및 운영

1. 청소년수련시설의 개념

초기 청소년수련시설은 ‘수련활동의 실시를 주된 목적으로 하는 시설’ (청소년기본법제3조제5호)로 각종 수련활동에 필요한 여러 가지 시설, 설비, 프로그램 등을 갖추고 청소년지도자의 지도하에 체계적이고 조직적인 수련활동을 실시하는 시설을 통칭한다.

청소년수련시설이란 「청소년수련활동에 필요한 여러 가지 시설, 설비, 프로그램 등을 갖추고 청소년지도자의 지도하에 체계적이고 조직적인 수련활동을 실시하는 시설」로서 청소년수련관·청소년수련원·청소년문화의집·청소년특화시설·청소년야영장·유스호스텔 등을 말한다.

청소년수련시설은 청소년들의 다양한 현장과 학교교육이외의 체험을 증진하기 위한 목적으로 공공의 기능을 부가하여 국가가 청소년들에게 실질적 체험을 체계적으로 전개할 수 있도록 제공한 시설을 말한다. 따라서 초기에 민간차원이나 비제도권에서 산발적으로 시행하여 왔던 청소년들의 체험활동을 공적 기능으로 전환하여 국가적 책무를 강화하고자 하였다. 1990년대 이전만 해도 주로 청소년활동은 민간단체를 중심으로 이행되어 오면서 학교에서는 학도호국단활동, 상무활동 등과 같이 국가의 정책적 목적구현을 위하여 전개되었던 활동으로 주로 집단적 형태를 벗어나지 못하였었다. 다만 청소년활동은 보이с카웃, 걸스카웃, 한국청소년연맹, RCY, 한국해양소년단 등 일부 전국적 조직을 갖춘 청소년단체와 소수 지역을 중심으로 활동을 전개하는 민간단체중심으로 청소년활동을 자체적으로 수행하던 정도에 머무르고 있었다.

따라서 초기의 청소년수련활동은 우선적으로 시설의 확충과 인프라의 구축이라는 점에 초점을 두면서 청소년수련활동이라는 개념자체도 생소한 의미로 받아들여졌었다.

청소년수련시설의 설립을 제도적으로 보장하기 위하여 청소년수련시설의 설립과 운영에 대한 책무를 주로 국가와 지방자치단체에 두고 민간의 경우에는 시·도지사의 허가를 받아 설치·운영하도록 함으로써 청소년수련시설의 설치·운영에 대한 범국가적 책무와 관심을 제기하도록 하는 역할을 하였다.

국가 및 지방자치단체의 책무이외에 허가권의 범위도 시·도지사로 규정하였던 것은 청소년수련활동을 지원하고 설치하도록 하는 데에 대한 관심과 지원을 광역단위까지 확대함으로써 낙후된 청소년수련시설을 시급히 확충하고 지원함으로써 학교교육의 대비적 개념으로 출발한 청소년수련활동의 효과를 증진시켜보자는 데 있었다.

초기의 청소년수련시설의 설립목적은 자라나는 청소년들에게 학교에서 배우는 지식교육도 중요하지만 대자연속에서 심신을 단련하며 호연지기와 진취적 기상을 기르거나, 일상생활속에서 자질배양, 정서함양, 취미개발 등 스스로 배움을 실천하는 활동으로 청소년수련활동이 필요하며 청소년은 수련활동을 통하여 민주적이고 진취적인 사고를 지닌 바람직한 인간으로 성장하게 하는데 있었다(청소년백서, 1999:247).

학교교육의 보완적 또는 대비적 개념으로 출발하여 학교가 입시중심 지식교육의 반쪽교육 수행이라는 비판으로부터 벗어나 학생의 전인적 성장이라는 대명제를 구현하는데 목적을 둔 것이다.

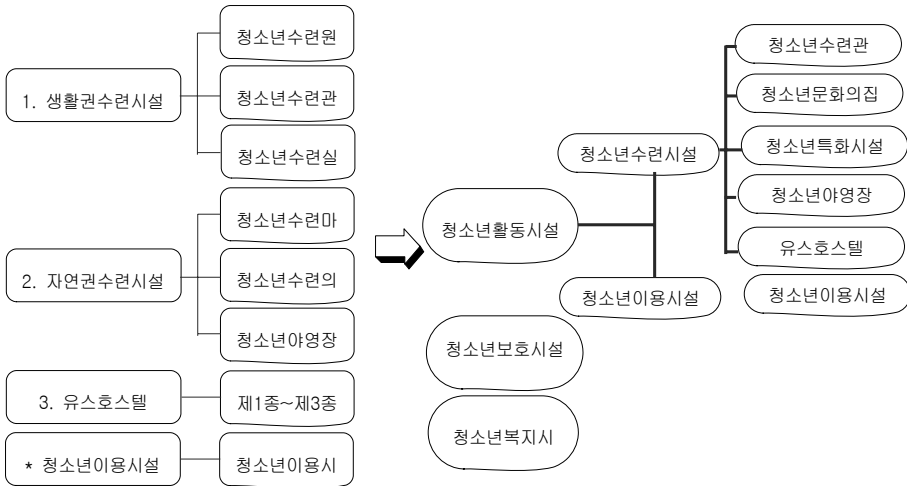
그러나 초기의 청소년수련활동의 개념이 점차 변화되면서 활동의 유형도 다양화되고 체험의 목적도 바뀌면서 자연스럽게 시설의 특성과 유형도 변화되는 모습을 보이게 되었다.

즉 청소년기본법이 개정되고 청소년활동진흥법이 제정되면서 이전과는 다른 차원으로 청소년수련시설의 인식과 개념이 적용되었는데 청소년시설의 종류(청소년기본법제17조)를 크게 청소년활동에 제공되는 시설(청소년활동시설), 청소년복지에 제공되는 시설(청소년복지시설), 청소년보호에 제공되는 시설(청소년보호시설)로 3분하여 과거 청소년수련시설의 개념만으로 한정하던 것을 청소년활동의 개념을 확대하여 제시하였다.

※ 관련 법령

- 청소년시설(청소년기본법 제3조제6호)
 - 「청소년활동·청소년복지 및 청소년보호에 제공되는 시설」
- 청소년활동시설(활동진흥법 제2조제2호)
 - 「수련활동·교류활동·문화활동 등 청소년활동에 제공되는 제10조의 규정에 의한 시설」
- 청소년활동시설의 종류(활동진흥법 제10조)
 - 「청소년수련시설 및 청소년이용시설」
- 청소년수련시설의 종류(활동진흥법 제10조제1호)
 - 「청소년수련관·청소년수련원·청소년문화의집·청소년특화시설·청소년야영장·유스호스텔

특히 청소년활동시설은 청소년수련시설과 이용시설로 구분되면서 청소년들이 다양한 활동을 체험할 수 있는 모든 형태의 시설로 포함시킴으로써 [그림 I -1]과 같이 변화되었음을 알 수 있다.



초기의 청소년수련시설구분

현재의 청소년수련시설구분

[그림 I -1] 청소년수련시설의 구분 변화

또한 <표 I -1>에서처럼 설립초기에는 비교적 단순한 수련시설의 구분이 청소년들의 단순 체험기회제공이라는 측면에서 벗어나 청소년기에

될 수 있으면 전문적 경험을 제공해 줄 수 있는 시설의 형태로 탈바꿈하면서 시설의 종류와 유형도 그만큼 변화되었음을 알 수 있다.

<표 I -1> 청소년(수련)시설의 종류 및 명칭 변천 연혁

연 도	청소년 수련시설
'87. 11.28	● 청소년전용시설 - 청소년회관(학생회관·근로청소년회관 포함) - 야영장 - 심신수련장 - 자연학습원 - 학생교육원 - 학생과학관 - 학생극장 - 유스호스텔 - 청소년오락시설 - 기타 청소년의 전용에 제공되는 시설로서 체육부장관이 정하는 시설(없음) ● 청소년이용시설 - 체육시설(운동장·체육관·수영장등) - 공공도서관 - 박물관 - 과학관 - 공연장 및 공원 - 기타 청소년의 이용에 제공되는 시설로서 체육부장관이 정하는 시설(없음)
'91. 12 '31	● 생활권수련시설 - 청소년수련원 - 청소년수련관 - 청소년수련실 ● 자연권수련시설 - 청소년수련마을 - 청소년수련의 집 - 청소년야영장 ● 유스호스텔 ● 기타 체육청소년부령이 정하는 시설(없음)
'99. 8. 7	● 생활권수련시설 - 청소년수련관 - 청소년문화의집 ● 자연권수련시설 - 청소년수련원 - 청소년야영장 ● 유스호스텔 ● 기타 문화관광부령이 정하는 시설(없음)
'04. 2. 9	- 청소년수련관 - 청소년문화의집 - 청소년특화시설 - 청소년 수련원 - 청소년야영장 - 유스호스텔

그리고 청소년수련활동이나 시설의 개념으로 국한하여 제시되던 것에서 벗어나 청소년활동시설로 범위를 <표 I -2>에서와 같이 확대함으로써 청소년활동의 범주를 확대하고 시설도 특성화하여 청소년들이 단지 체험적 기회에서 만족하기 보다는 삶의 질을 향상시키고 국가적 차원에

서 청소년기에 겪게 되는 인재양성의 기회로서 창의성과 다양성을 체험하고 잠재능력을 키워 자신의 역량을 극대화하도록 하는 진정한 의미의 청소년기를 보내도록 하고 더불어 국가의 책무를 한층 전문화하도록 함에 두었다.

〈표 I -2〉 청소년시설의 개념정의

시설구분	시설유형	시설별 정의
청소년 수련시설	청소년수련관	다양한 수련거리를 실시할 수 있는 각종 시설 및 설비를 갖춘 종합수련시설
	청소년수련원	숙박기능을 갖춘 생활관과 다양한 수련거리를 실시할 수 있는 각종 시설과 설비를 갖춘 종합수련시설
	청소년문화의집	간단한 수련활동을 실시할 수 있는 시설 및 설비를 갖춘 정보·문화·예술중심의 수련시설
	청소년특화시설	청소년의 직업체험·문화·예술·과학·정보·환경 등 특정 목적의 청소년활동을 전문적으로 실시할 수 있는 시설과 설비를 갖춘 수련시설
	청소년야영장	야영에 적합한 시설 및 설비를 갖추고 수련거리 또는 야영편의를 제공하는 수련시설
	유스호스텔	청소년의 숙박 및 체재에 적합한 시설·설비와 부대·편의시설을 갖추고 숙식편의제공, 여행청소년의 활동지원 등을 주된 기능을 하는 시설
청소년 이용시설	청소년이용시설	수련시설이 아닌 시설로서 그 설치목적의 범위에서 청소년활동의 실시와 청소년의 건전한 이용 등에 제공할 수 있는 시설

자료 : 청소년활동진흥법제10조.

이처럼 청소년수련활동이 단선적 기능에서 복선적 기능으로 재분류됨으로써 청소년의 생활체험과 자연체험 그리고 잠재역량강화의 차원까지 확대되어 시설의 설립과 목적에 부합되는 기능을 수행하도록 체계적이고 적극적인 지원의 필요성이 한층 심화되고 있음을 알 수 있다.

2. 청소년수련시설의 설립과 운영

청소년수련시설의 설립목적은 청소년지도에 대해 국가의 공익적 기능이 있음을 인정하고 그간에 문제시 되었던 청소년의 지식중심의 제한적 교육비판과 한계성의 어려움을 극복하고 체험활동을 통한 전인교육의 강화를 완수해야 하는 필요성을 측면에서 지원하고자 하는데 있다.

즉 학교 및 사회적 부적응의 결과는 곧 사회문제로 확대되고 이들의 치유와 보호에 막대한 사회적 비용이 추가 발생한다는 점에서 청소년들을 위한 예방적, 회복적 개념의 전개를 위한 정책수단으로 청소년수련시설의 확충을 적극적으로 개진하게 되었다.

그러나 국가의 공적 차원의 인프라구축으로는 한계에 도달할 수밖에 없으므로 청소년활동의 사회적 책임을 함께 나누고 더불어 국가적 책임과 함께 전 사회적 참여기능을 확대하기 위해서는 청소년수련시설의 운영을 민간 및 개인에 이르기까지 영역을 넓혀 줌으로써 청소년수련활동의 규모가 단시간내에 전국적으로 확대되어 <표 I-3>에서와 같이 723개소가 설립·운영 중에 있다.

<표 I-3> 청소년수련시설 연도별 건립실적

구 분	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
자연권	112	122	137	133	114	146	179	222	235	259	272	297	300	336	336	331	319	296
생활권	65	67	68	72	37	93	145	162	174	185	211	208	219	241	255	255	287	327
유스호스텔	16	16	18	9	4	7	14	23	31	40	50	55	62	63	63	69	81	100
계	193	205	223	214	155	246	338	407	440	484	533	560	581	640	654	655	687	723

청소년수련시설 설치·운영의 방향은 청소년들이 방과후 또는 학교와 연계하여 자유스럽게 체험활동을 할 수 있는 공공부문에서 많은 노력을 기울였으며, 동시에 민간의 청소년수련시설은 주로 수련원이나 야영장과 같은 대규모 집단형 활동을 담당하는 형태로 운영되어지고 있다.

청소년 수련시설의 설치·운영은 청소년활동진흥법을 통해 관련 규정을 명시함으로써 전국의 청소년들이 고루 체험활동의 기회를 얻을 수 있는 여건확대에 노력하였다.

청소년활동진흥법제11조(수련시설의 설치·운영 등)

- ① 국가 및 지방자치단체는 청소년기본법 제18조제1항의 규정에 따라 다음 각호와 같은 수련시설을 설치·운영하여야 한다.
1. 국가는 2 이상의 시·도 또는 전국의 청소년이 이용할 수 있는 국립청소년수련시설을 설치·운영하여야 한다.
 2. 특별시장·광역시장·도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 및 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 각각 제10조제1호 가목의 규정에 의한 청소년수련관을 1개소 이상 설치·운영하여야 한다.
 3. 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 읍·면·동에 제10조제1호 다목의 규정에 의한 청소년문화의집을 1개소 이상 설치·운영하여야 한다.
 4. 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 제10조제1호 라목 내지 바목에 의한 청소년특화시설·청소년야영장 및 유스호스텔을 설치·운영할 수 있다.
- ② 국가는 제1항제2호 내지 제4호의 규정에 의한 수련시설의 설치·운영 경비의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 보조할 수 있다.
- ③ 개인·법인 또는 단체는 시장·군수·구청장의 허가를 받아 수련시설을 설치·운영할 수 있다. 허가받은 사항 중 대통령령이 정하는 중요사항을 변경하고자 하는 경우에도 또한 같다.
- ④ 국가 또는 지방자치단체는 제3항의 규정에 의한 허가를 받아 수련시설을 설치·운영하는 자(이하 "수련시설을 설치·운영하는 자"라 한다)에게 예산의 범위에서 그 설치 및 운영에 필요한 경비의 일부를 보조할 수 있다.

즉 국가에서 청소년을 위한 시설을 설립하여 운영하여야 하며 동시에 각 시도의 규모에 따라서 청소년수련관, 문화의집, 유스호스텔 등을 설립·운영하도록 법에 명시하고 있으며 동시에 이러한 시설의 설립·운영에 따른 예산과 경비의 지원을 하도록 하고 있다.

그리고 개인, 법인 또는 단체 등이 허가를 받아 시설을 설치·운영하도록 하는 규정을 포함함으로써 시설설치에 대한 국가와 함께 민간 또는 개인의 역할을 제기하였고 범국민적 참여의 통로를 만들어 놓았음을 알 수 있다.

청소년수련시설을 민간에 운영할 수 있도록 참여를 제도적으로 보장하였던 근본적인 이유는 청소년활동에 대한 국가와 지방자치단체 그리고 민간의 효율적인 네트워크 구축의 근본적 틀을 염두에 두었다는 점에서 설명할 수 있다.

청소년수련시설의 민간위탁의 가장 커다란 목적은 공공기능의 청소년활동의 효과를 국가가 모두 책임을 질 수 없다는 어려움에서 벗어나 청소년활동의 효율성을 강화하고 민간의 여러 가지 가치를 최대한 활용하

게 한다는 점을 강조하였던 것이다.

동시에 청소년활동의 특수성을 인정하면서 기존의 공공적 기능에서 고착화되었던 업무의 경직성을 개선하기 위해서는 공공기관의 역할보다는 민간차원에서의 참여가 더욱 효과적이라는 점을 인식하고 있음을 알 수 있다.

따라서 시설의 운영은 단지 운영의 목적 이외에 교육적 가치, 참여의 효율성 등 포괄적 의미가 크다는 점에서 다음과 같은 점에 대한 실질적 책무를 인식해야 한다.

(1) 청소년의 삶의 질 개선을 위한 핵심적 공간인식 재확립

청소년수련관은 설립초기 청소년의 문화와 여가욕구의 실현을 목적으로 설립된 공간이기 때문에 주로 청소년에게 흥미와 관심을 제공하는 체험적 욕구기회의 장으로 자리 잡을 수 있는 기능을 해야 한다.

수련관 설립의 목적은 청소년수련관이 위탁기관의 운영에 도움을 주기 위한 시설로 자리매김을 하거나, 성인이나 유아를 대상으로 하는 수익을 목적으로 설립된 기관이 아니라는 점을 인식해야 한다.

물론 시설설립의 고유목적과 현실적 운영과는 다소 차이가 있지만 그래도 청소년들의 체험과 활동의 가치를 제공해 주는 시설이 되어야 함을 인식해야 한다.

제7차 교육과정은 지금까지 지식교육의 한계를 극복하고 체험기회를 정규 학교교육에서 보장함으로써 학생들의 전인교육의 실현을 해야 함을 제기하였다. 즉 청소년에게 활동 및 체험기회를 보장함은 청소년들의 삶의 질을 한 단계 향상시키고 삶의 가치를 재인식해야 한다는 사회적 필요를 수용해 주어야 한다는 차원에서 출발하였음을 알 수 있다.

더욱이 수련시설의 운영을 책임지고 있는 시설관리자의 입장에서는 수련활동이 청소년들에게 어떠한 정도의 교육적 가치가 존재하고 있으며 학생 개개인에게 어느 정도의 의미변화를 제공하고 있는지에 대한 궁극적인 가치를 재인식함으로써 청소년수련시설의 운영 철학에 대해 청소년의 학습가치와 삶의 변화와 인생의 여정에 중요한 가치가 있다는 점을 각인해야 한다.

(2) 주말 또는 방과후 청소년의 체험활동 제공을 위한 허브(hub)기능 수행

청소년활동은 그 활동운영의 특성상 주로 방과후나 주말에 이루어지는 활동이 주류를 이루게 된다. 더욱이 2006년 3월부터 확대된 주5일 수업제는 청소년수련활동의 필요에 대한 장점과 단점이 교차되는 중요한 계기로 작용하고 있다.

주5일 수업제의 확대실시는 단순히 집에서 쉬던 소극적 활동체험에서 벗어나 학교에서 학습을 중심으로 소집단 활동을 계획하거나 학교연계활동을 제공하는 사례가 급증하고 있어 청소년수련관의 기능적 요구가 증대되고 있다.

그런데 이러한 사회적 요구에도 불구하고 일각에서는 청소년수련관의 운영을 사회단체나 기업에서 운영하는 것과 동일하거나 매우 유사하게 운영하고 있는 경우를 볼 수 있다.

청소년이 학업을 이수한 시간을 제외한 나머지 시간에 체험과 여가를 즐기기 위해 청소년수련관을 찾는 경우에 이들을 외면하는 경우가 상당수 존재한다. 즉 주말의 시간을 이용하여 청소년수련관의 시설이나 장소를 찾았지만 주말이라는 이유로 시설의 문을 닫는 경우가 발생하여 청소년들이 이용을 하지 못하면 문제라는 점이다.

청소년수련관의 설립목적은 청소년이 입시중심의 교육여건을 탈피하여 학교이외의 장소에서 다양한 체험의 기회를 습득하고 경험함으로써 자신에게 부족한 창의적 사고를 보완해 주려는 점에 있다면 청소년들의 부족한 시간을 보완해 주기 위해서는 토요일과 일요일을 포함한 주말이나 공휴일에 청소년들에게 반드시 서비스가 제공되는 시설로 자리 잡아야 할 것이다.

2005년도 청소년수련관실태조사결과(국가청소년위원회, 2005)를 보면 <표 4>에서와 같이 청소년수련관의 운영가능일수를 326.4일로 보고 이중 실제 운영일수는 321.2일로 연간 운영비율은 98.4%로 거의 모든 청소년수련관이 주말 및 공휴일을 포함하여 청소년의 여가 및 문화욕구 수행에 중요한 역할을 수행하도록 하고 있음을 알 수 있었다.

〈표 I -4〉 청소년수련시설의 운영가능일 수 및 실제운영일수

	전체	청소년수련관	청소년문화의집	청소년공부방
운영가능일수(일)	326.4	342.3	314.6	322.2
실제운영일수(일)	321.2	332.4	314.2	317.1
연간운영비율(%)	98.4	96.8	99.9	98.5

자료 : 국가청소년위원회, 2005.

청소년수련관의 연간운영비율은 1년동안 실제 운영한 날을 운영가능일수로 나눈 것을 의미한다. 여기서 운영가능일수는 1년 365일 중 휴관일을 제외한 일수로 휴관일은 정기휴관일, 난방설비미비 및 이용불가능, 시설개보수 등과 같이 여건상 서비스를 제공할 수 없었던 일수를 의미한다.

전반적으로 보면 청소년수련관의 이용일수에 대한 평가는 상당한 수준에 올라서 있으며 직영이나 위탁시설 모두가 운영가능일수 대비 실제운영일수는 설립목적에 부합되게 운영하고 있는 것으로 판단된다.

〈표 I -5〉 청소년수련관 운영가능일수 및 실제운영일수

		운영가능일수(일)	실제운영일수(일)	연간운영비율(%)
전체		342.3	332.4	96.8
설립기관	시·도	347.8	341.1	98.1
	시·군·구	339.1	326.3	95.8
	기타	339.3	339.3	100.0
운영기관	직영	340.4	332.0	97.7
	위탁	342.8	332.5	96.6
지역별	수도권	342.8	342.1	99.8
	중부권	346.1	343.4	99.1
	호남권	340.0	322.0	94.2
	영남권	341.8	317.5	92.3
도시규모	대도시	345.7	344.6	99.7
	중·소도시	346.2	333.0	96.1
	군지역	322.1	289.0	88.8

자료 : 국가청소년위원회, 2005.

이처럼 대부분의 청소년수련관은 주말을 이용하여 청소년에게 질 높은 프로그램의 서비스를 제공하고자 유능한 청소년지도사가 많은 시간을 투여하고 노력을 하고 있으나 일부지만 주말시설을 폐쇄한 경우는 개선되어야 할 것으로 보인다.

(3) 공공기능의 대행으로 인한 신뢰성과 공정성 구축

수련시설의 설립·운영에 따른 제반 사항을 보면 수련시설의 허가요건(청소년활동진흥법제12조), 수련시설의 등록(제13조), 수련시설의 시설기준(제17조), 수련시설의 안전기준(제18조), 수련시설의 운영기준(제19조), 허가 또는 등록의 취소(제22조), 이용료 및 수련비용(제24조), 수련시설의 승계(제26조), 수련시설의 휴지·폐지(제27조) 등에 대한 규정을 제시하고 있다. 적어도 민간이든 공공이든간에 청소년수련시설로 등록을 받고자 하거나 등록 후 운영과정에서 임의로 시설의 변경이 이루어지지 못하도록 하였으며 동시에 휴지 및 폐지시 공적 기능의 타당성을 검증한 후 시설폐지가 이루어지도록 하는 감시의 기능을 언급해 놓았다고 볼 수 있다.

특히 청소년활동진흥법제19조에서는 수련시설의 운영기준을 보다 구체적으로 명시하여 청소년수련시설이 시설운업을 유지함에 있어서 최소한의 관리를 해 주어야 할 규정을 명시적으로 제시하고 있다.

제19조 (수련시설의 운영기준)

- ①수련시설은 그 종사자에 대하여 연 1회 이상 수련시설의 운영·안전·위생 등에 관한 교육을 실시하여야 한다.
- ②수련시설의 수련거리운영, 생활지도, 시설의 관리 및 운영, 종사자교육 등 운영기준은 수련시설 종류별로 청소년위원회규칙으로 정한다.
<개정 2005.3.24>
- ③수련시설은 제36조의 규정에 의하여 소정의 절차에 따라 인증된 수련거리를 통한 수련활동을 대통령령이 정하는 바에 따라 실시하여야 한다.

제20조 (시정명령)

시장·군수·구청장은 수련시설을 설치·운영하는 자 또는 위탁운영단체가 이 법 또는 이 법에 의한 명령을 위반하거나 당해 수련시설이 제17조의 시설기준, 제18조의 안전기준 및 제19조의 운영기준에 미달한 경우에는 그 시정을 명할 수 있다.

청소년수련시설은 다수의 청소년이 이용하는 다중시설인 관계로 시설 종사자를 위한 운영, 안전, 위생에 대한 교육을 실시하도록 하고 있으며 수련시설의 운영에 대한 운영기준을 명시하여 청소년에게 효과적인 수련 활동이 이루어지는데 문제가 없도록 해야 한다고 하고 있다. 그리고 이러한 규정을 위반할 경우 시정을 강제하는 등의 규정도 두어 청소년을 위한 공적 서비스기능의 확대를 위한 역할을 강조하고 있다.

이러한 기능을 강조한 것은 청소년을 위한 시설설립의 목적에서 언급하고 있는 것처럼 개인이나 특수법인이나 단체의 목적만을 구현하는 것이 아닌 모든 청소년의 공적 서비스 제공에 견인차 역할을 해 달라는 취지에서 국민의 세금과 공적자금을 투입하는 곳이기 때문이다.

(4) 다중이용시설의 안전성 확보를 위한 지속적 관심 제고

청소년수련시설은 항상 청소년들이 모여서 자신의 흥미와 끼를 발산하는 활동공간이다. 그러다보니 자연스럽게 신체활동이 주류를 이루게 되고 많은 청소년들이 함께 놀이를 즐기는 공간이 된다. 그래서 시설운영자에게는 청소년들을 위한 안전한 시설확보와 여건의 제공이라는 점은 매우 중요하게 고려해야 할 과제이다.

1990년대 중반까지는 주로 자연권수련시설을 중심으로 신규시설이 설치되었으나 2000년 이후에는 주로 생활권내의 청소년수련시설이 차지하는 비율이 확대되면서 점차 노후화된 시설의 개·보수 필요성이 제기되고 있다.

〈표 I -6〉 청소년수련시설 노후화현황

(단위 : 시설수)

시설구분		시설 수	5년 이내	5-10년	10-15년	15-20년	20년 이상
청소년 문화의집	공공	132	75	34	19	2	2
	민간	7	2	4	1	-	-
	소계	139	77	38	20	2	2
청소년 수련관	공공	99	36	46	12	4	1
	민간	5	2	1	2	-	-
	소계	104	38	47	14	4	1
청소년 수련원	공공	42	5	18	15	3	1
	민간	104	15	55	20	12	2
	소계	146	20	73	35	15	3
청소년 야영장	공공	16	2	2	5	6	1
	민간	25	13	7	1	1	3
	소계	141	15	9	6	7	4
유스 호스텔	공공	11	4	7	-	-	-
	민간	58	15	34	8	-	1
	소계	69	19	41	8	-	1
합계	공공	300	122	107	51	15	5
	민간	199	48	101	32	13	6
	소계	499	170	208	83	28	11

자료 : 문화관광부, 2004.

2004년 조사에 의하면 주로 5-10년된 수련시설이 208개로 46.7%였으며 5년 이내는 34%를 차지하였는데 3년이 흐른 시점이고 보면 노후시설의 연한은 더욱 확대된 것으로 예상되어 시설개보수에 대한 필요성은 더욱 증가하였음을 알 수 있다.

통상적으로 5-6년정도면 시설개선에 대한 필요성이 제기되고 있음을 미루어 볼 때 청소년수련시설도 시설개선이나 리모델링 등 안전수칙의 준수에 대해 고민을 해야 할 필요성이 제시되고 있다.

더욱이 대부분의 청소년수련시설은 청소년의 다양한 활동기회제공(주말 청소년의 놀이 및 여가활동기회 제공, 학교연계사업활성화로 주5일 수업환경 개선, 방학기간의 캠프체험여건 제공, 특성화사업으로 청소년의 욕구 충족 등)으로 많은 청소년들이 수시로 문화욕구를 해결해 내는 공간임을 인식해 볼 때 무엇보다 중요한 점은 학생 개개인의 안전성을 확보하고 즐거움을 누리며 좋은 생활체험을 할 수 있도록 시설개선에 많은 노력을 해 주어야 한다.

(5) 청소년의 이용률 제고를 위한 노력 강화

2005년 국가청소년위원회의 조사에 의하면 청소년수련관의 이용률은 70.2%로 나타났으며 이 가운데 문화의집이 88.9%로 높은 이용률을 보였다. 즉 문화의집은 청소년의 문화활용에 적극적으로 활용되고 있도록 하고자 시 또는 구립에서의 시설운영비 전액을 지원받는 형태로 운영되기 때문에 청소년수련관에 비해 높은 가동률을 보이고 있었다.

한편 청소년수련관의 경우에는 성인을 제외한 순수한 청소년대상의 평균이용률은 49.0%로 청소년문화의집은 74.0%에 비해 청소년수련관은 44.1%, 공부방은 27.8%의 비율을 나타냈다.

이러한 시설이용률에 대한 평가를 보면 <표 I-7>에서와 같이 전체적으로 보면 시·도의 설립시설의 이용률이 105.0%로 시군구설립시설(60.9%), 기타설립시설(72.5%), 운영주체별로는 위탁시설(82.4%)이 직영시설(60.7%)에 비해 높은 이용률을 나타내고 있었다.

<표 I -7> 청소년수련관 가동률

		사례수	상 (100%이상)	중 (41-99%)	하 (40%미만)	평균(%)
전체		60	28.3	36.7	35.0	77.7
설립기관	사·도	22	45.5	36.4	18.2	105.0
	사·군·구	35	17.1	34.3	48.6	60.9
	기타	3	33.3	66.7	—	72.5
운영기관	직영	13	23.1	38.5	38.5	60.7
	위탁	47	29.8	36.2	34.0	82.4
지역별	수도권	25	28.0	44.0	28.0	86.6
	중부권	8	12.5	50.0	37.5	55.8
	호남권	16	31.3	25.0	43.8	64.9
	영남권	11	36.4	27.3	36.4	92.0
도시규모	대도시	31	29.0	41.9	29.0	85.5
	중소도시	20	40.0	30.0	30.0	87.0
	군지역	9	—	33.3	66.7	30.0
수용정원	소(499명 미만)	19	21.1	31.6	47.4	60.5
	중(500-949명)	20	30.0	30.0	40.0	82.3
	대(950명 이상)	21	33.3	47.6	19.0	88.9
가동률 (이용률)	상(100% 이상)	17	100.0	—	—	167.4
	중(41-99%)	22	—	100.0	—	62.2
	하(40% 미만)	21	—	—	100.0	21.4
이용률 평가	높다	15	40.0	46.7	13.3	103.7
	보통	25	32.0	36.0	32.0	80.9
	낮다	20	15.0	30.0	55.0	54.2

자료 : 국가청소년위원회, 2005.

그러나 청소년수련관의 이용률 산출방식은 논란의 여지가 너무 많아 아직도 타당한 수준의 지표를 제공하고 있지 못한 상태에서 조사기관이나 시기에 따라서 달리 운영형태를 적용하고 있어 이러한 지표에 대하여 청소년수련관 관리자로부터 상당한 수준의 불만이 있는 실정이다.

〈표 I -8〉 청소년수련관 이용률 산정방식

	이용률 산정방식	비 고
2005년	(연간이용인원 ÷ 운영가능일수)/전체 정원	운영가능일수 : 365일에서 휴관일을 제외한 일수로, 휴관일은 정기휴관일, 난방설비 미비 및 이용불가능, 시설개보수 등과 같이 여건상 서비스를 제공할 수 없었던 일수를 의미함
2006년	(연간청소년이용자수 ÷ 연간 전체이용자 수) X 100	공식적으로 프로그램에 등록된 참가자를 기준으로 이용자 수를 산정함

즉 동일대상의 복합적 산정기준이 마련되어있지 못하거나 특수시설(수영장 등)이 있는 경우와 그렇지 않은 시설의 격차, 지역간 청소년 수 격차와 같은 기본적 요소의 편차를 전혀 고려하지 않은 규격화된 판정기준이라는 점에서 이러한 기준의 다각화를 모색하는 시도가 매우 중요하다.

하지만 무엇보다 중요한 점은 청소년수련관의 가동률과 이용률의 수준은 상당수준 이상이라는 점에서 설립목적에 부합되는 기능을 하고 있음은 부인할 수 없는 사실이다.

(6) 국가 및 지방자치단체의 지원 강화

청소년수련관 관리운영에 대한 지시가 가능한 것은 청소년수련관이 갖는 공공재적 성격이 강하기 때문이다. 청소년수련관은 국가와 지방자치단체가 건립한 후 시설을 위탁하거나 관리공단이 운영하는 형태가 많은데 이는 주로 공익적 측면에서 청소년들에게 잠재적 역량강화를 위한 수단으로 활용하도록 하고자 설립과 지원의 목적이 명확하기 때문이다.

특히 청소년수련시설은 국가청소년위원회에서 이들 시설에 대한 직접 지원과 프로그램 지원 등 각종 운영에 도움이 되도록 하고 있다는 점에서 관리운영의 역할은 더욱 강조되어질 수밖에 없다.

현행의 청소년수련시설 수급관련 제도의 규정을 보면 관련법령에서부터 시설설치에 대한 지원과 함께 부수적인 운영지원방안을 함께 고려하고 있다.

청소년수련시설 지원법령 규정	▶ 청소년활동진흥법 제11조 - 국가는 국립청소년수련시설을 설치·운영 - 시·도지사 및 시장·군수·구청장 ■ 시·도, 시·군·구에 청소년수련관을 1개 이상 설치·운영 ■ 읍·면·동에 문화의 집 1개 이상 설치·운영 ■ 청소년특화시설, 청소년야영장, 유스호스텔 설치·운영 - 개인·법인·단체 ■ 시장·군수·구청장의 허가를 받아 청소년수련시설 설치·운영 ▶ 청소년활동진흥법 제29조 - 주택 3,000호 이상의 주택건설사업계획 또는 대지 조성사업 계획에는 수련시설을 포함하여야 함
청소년수련시설 지원관련 제도	▶ 지자체 청소년수련시설 확충 지원(균특) - 국가균형발전특별회계에 의한 자금으로 자치단체의 청소년수련시설 건립·리모델링 등을 지원 ▶ 청소년수련시설 융자(기금) - 청소년육성기금으로 청소년수련시설을 건립, 개·보수하려는 개인·법인·단체에게 저리(연 4%) 융자 ▶ 기 타 - 청소년수련시설 건립 관련 특혜 : 부가세 면제, 그린벨트 등 이용제한지역 내 건립가능 등

'06 청소년수련시설 예산지원 기준	
▶ 청소년수련관 건립(2~3년 분할지원)	- 서울 : 기준사업비 100억원의 30%지원 - 서울 이외 : 기준사업비 40억원의 70~88%지원
▶ 청소년문화의집 건립(2년 분할지원)	- 서울 이외 : 기준사업비 8억원의 70~88%지원
▶ 청소년야영장 건립(2~3년 분할지원)	- 서울 이외 : 기준사업비 20억원의 70 ~ 88%지원
▶ 청소년수련원 건립(2~3년 분할지원)	- 서울 이외 : 기준사업비 50억원의 30%지원
▶ 청소년특화시설 건립(2~3년 분할지원)	- 서울 : 기준사업비 50억원의 30%지원 - 서울 이외 : 기준사업비 20억원의 70~88%지원
▶ 유스호스텔 건립(2~3년 분할지원)	- 기준사업비 500억원의 30%
▶ 청소년수련시설 개·보수(2년 분할지원)	- 기준사업비(당초 지원사업비의 50%이내)의 70 ~ 88%지원
▶ 여가문화시설(1회 일괄지원)	- 기준사업비 2억원의 : 70~75% 지원
▶ 민간 수련시설 융자(2년 분할지원)	- 청소년수련시설 보수·보강 : 10억원 이내

〈표 I -9〉 청소년수련시설 지원방향 (단위 : 백만원)

구 분	2006 예산(A)	2007 예산안(B)	증감 (B-A)	%	비 고
계	45,442	43,125	△2,317	△5.09	411→413개소
청소년 수련관 (수련원포함)	28,959	27,801	△1,158	△3.99	31→24개소
청소년 문화의집	1,953	3,773	1,820	93.19	7→11개소
청소년 야영장	5,460	2,940	△2,520	△46.15	6→4개소
유스 호스텔	700		△700	△100	1→0개소
청소년여가문화 시설(특성화시설)	2,312	375	△1,937	△83.78	12→3개소
청소년특화시설	750	1,950	1,200	160	1→1개소
청소년시설 개보수	3,658	4,539	881	24.08	23→ 21개소
청소년 공부방	1,650	1,747	97	5.88	330→349개소

특히 청소년수련시설의 지원방향을 보면 크게 두가지 방향으로 이루어지고 있음을 알 수 있다.

첫째, 청소년수련시설 개·보수를 위한 재정지원으로 시설별 준공연도와 시설안전도, 운영상황, 개·보수 내용 및 규모의 타당성 등을 고려하여 지원을 하고 있다.

건립중인 시설, 2004년 이후개관 및 개·보수시설 제외한 시설의 개선을 위하여 '08년부터 청소년시설 종류별 지원조건을 규정하고 지원방안을 강구하고 있다.

〈표 I -10〉 청소년수련시설지원규모 (단위 : 백만원)

구 분	기준사업비		지원사업비(규모)	비 고
	서울	서울이외		
청소년 수련관	3,000 (정액 지원)	4,000	○ 재정자립도 30% 미만 기준사업비의88% 지원 ○ 재정자립도 30-50% 미만 기준사업비의 80% 지원 ○ 재정자립도 50% 이상 기준사업비의 70% 지원	
청 소 년 문화의집	수련관 미건립 지역 2,000 기타지역 1,000	수련관 미건립 지역 2,000 기타지역 800	○ 재정자립도 30% 미만 기준사업비의88% 지원 ○ 재정자립도 30-50% 미만 기준사업비의 80% 지원 ○ 재정자립도 50% 이상 기준사업비 70% 지원	
개보수	초기지원 사업비의 60%이내	초기지원 사업비의 60%이내	○ 재정자립도 30% 미만 기준사업비의 88% 지원 ○ 재정자립도 30-50% 미만 기준사업비의 80% 지원 ○ 재정자립도 50% 이상 기준사업비의 70% 지원	- 문 화 의 집 리 모 델 링 은 ‘07년 2월 현재 지방 이양 사업임
청소년 특화시설	500	300	○ 재정자립도 30% 미만 기준사업비의88% 지원 ○ 재정자립도 30-50% 미만 기준사업비의 80%지원 ○ 재정자립도 50% 이상 기준사업비의 70% 지원	
경상비 지원	1개시설당 100	1개시설당1 00	○ 재정자립도에 따라 70 - 88% 까지 지원	

□ 청소년시설 개·보수 등

- 시설 개보수 등 기타 사업
 - 기존시설의 내부마감 교체, 증축 등 시설 업그레이드를 통한 청소년의 선호시설로 보수 및 보완
 - 준공연도와 시설안전도, 개·보수 내용 및 규모 등을 고려하여 지원

둘째, 경상비 지원은 주로 프로그램운영비에 역점을 두어 지원을 하고 있다

- 소외청소년을 위한 프로그램운영비 지원
- 지역적 특성을 반영한 지역 특화 프로그램운영비(예시 : 정선 아리랑, 함평 나비축제, 안동·하동 예절, 예천 양궁, 광주 문화축제 등)지원

Ⅱ. 청소년수련시설 운영 실태의 문제점과 개선

1. 청소년수련시설 청소년 이용률 제고
2. 청소년 지도사의 처우개선
3. 주 5일제 수업에 대비한 프로그램 개발·운영
4. 공공청소년수련시설 관리 강화를 위한 청소년시설 운영 현황 종합 평가 추진
5. 안전사고 예방을 안전지원 강화
6. 프로그램개발업무관리의 문제점과 개선방안
7. 프로그램운영과 자원관리의 문제점과 개선방안
8. 청소년수련시설 이용자지원 및 관리업무의 문제점과 개선방안

II. 청소년수련시설 운영 실태의 문제점과 개선

청소년활동시설의 경우 시설은 단순히 물적 환경(hardware)만을 의미하는 것이 아니라 이러한 물적 환경을 중심으로 운용되는 주변 여건(software) 모두가 포함된다. 이중 청소년수련시설의 물리적 환경은 청소년들이 수련활동을 실질적으로 수행하면서 경험하게 되는 1차적 요소이다. 특히 이들이 이용하는 시설과 프로그램은 청소년들을 건강하게 지도하는 촉매제 역할을 하는 곳이기 때문에 시설이나 환경을 관대하게 보아 넘겨서는 안 된다. 그러므로 수련시설의 관리와 운영에 대해서는 보다 객관적이면서 시설운영에 타당한 관리규정을 준수하는 방안을 제시하고 이를 지키도록 하는 방안은 매우 중요하다.

청소년수련시설의 관리 및 운영에 대한 지침의 마련은 청소년활동진흥법 제19조 2항에서 국가청소년위원회의 규칙으로 규정하여 정하도록 명시하고 있다.

제19조 (수련시설의 운영기준)

수련시설의 수련거리운영, 생활지도, 시설의 관리 및 운영, 종사자교육 등 운영기준은 수련시설 종류별로 청소년위원회규칙으로 정한다.

<개정 2005.3.24>

즉 자연권이나 생활권 또는 민간과 공공부문에서 설립하여 운영하고 있는 모든 청소년수련시설에 대해서는 청소년수련활동의 공익적 기능을 강화하는 동시에 청소년들의 역량강화를 위해 국가적 지원망의 틀 속에서 수련거리를 개발하고 운영하며 수련시설에 입소한 청소년의 생활지도나 각종 시설의 관리규정을 제시함으로써 수련활동의 직접 이해당사자인 청소년뿐만 아니라 학부모, 교사 등 수련활동에 직간접적으로 관련된 사람과 시설을 관리·운영하는 종사자 모두에게 책임 있는 시설의 운영이 될 수 있는 관리지침을 만들어 운영하도록 하고 있다.

이와 같은 조항을 법적인 개념으로 명시한 것은 민간이나 공공기관 모

두 청소년수련시설의 증가와 더불어 안전을 담보함으로써 믿고 신뢰할 수 있는 수련시설이 되지 못할 경우 많은 문제를 일으킬 소지가 크기 때문이다. 더욱이 청소년수련활동을 실시하는 시설은 특성상 대부분 기구나 도구를 이용한 야외체험이나 현장체험이 이루어지고 있고 동적인 활동이 주류를 이루기 때문에 무엇보다 안전에 힘쓰는 관리규정은 필수적이기 때문이다.

더욱이 청소년활동진흥법에서 수련시설의 운영기준을 명시하고 이에 대한 체계적인 관리운영을 위해 청소년활동진흥법시행령제9조에서 운영기준을 제시하도록 함으로써 보다 구체적인 운영기준을 제시하도록 하였는데 이러한 기준을 청소년활동진흥법시행규칙 별표3에서 세부적으로 제시하여 운영하고 있다.

〈표 II-1〉 청소년수련시설의 운영규정기준

수련시설운영기준(청소년활동시행규칙제9조관련) 법 제19조제2항의 규정에 의한 수련시설의 운영기준은 별표 3과 같다.
<u>수련시설의 운영기준(제9조관련)</u> 1. 수련활동 운영 가. 수련거리별로 추구하려는 구체적인 목적이 명시되어야 한다. 나. 수련거리는 청소년지도사에 의하여 실시되어야 한다. 다. 수련거리의 실시에 있어서는 청소년 개인의 정신적·신체적 능력을 참작하여야 하며, 수련거리에 강제로 참여하게 하여서는 아니된다. 라. 수련시설은 법 제35조의 규정에 의하여 인증받은 수련활동을 비롯한 다양한 활동을 실시할 수 있도록 운영하여야 한다. 2. 생활지도 가. 특별한 경우를 제외하고는 23시 이전에 취침하도록 하여야 하며, 취침시간 후에는 취침을 방해하는 행위가 없도록 하여야 한다. 나. 청소년의 남녀혼숙을 금하여야 한다. 다. 미성년자에 대하여는 음주·흡연행위를 금하여야 하며, 성인이라 하더라도 흡연은 정해진 장소에서 하도록 하고, 음주 등으로 인하여 당해 수련시설을 이용하는 청소년의 지도에 지장을 초래하지 아니하도록 하여야 한다. 라. 음주자 등 시설의 운영에 지장을 초래할 우려가 있는 자의 출입을 금지시켜야 한다. 마. 집단급식소 등은 청소년들의 자립정신의 배양을 위하여 자급식 운영을 원칙으로 한다.

- 바. 청소년에게 정신적·신체적 폭행이나 이와 유사한 행위를 하여서는 아니된다.
- 사. 청소년의 탈선을 방지하고 타인으로부터의 위해 등을 예방하기 위한 조치를 취하여야 한다.

3. 시설의 관리 및 운영

- 가. 수련시설등록증을 이용자들이 잘 볼 수 있는 장소에 게시하여야 한다.
- 나. 숙박실 별로 당해 숙박실의 숙박정원을 표시하여야 한다.
- 다. 시설을 항상 청결하게 유지·관리하고, 위생관리를 철저히 하여야 한다.
- 라. 수용정원을 초과하거나, 숙박실의 수용능력을 초과하여 숙박하게 하여서는 아니된다.
- 마. 수련시설의 운영과 관련하여 정당한 경비외의 부당한 수수료 또는 금품을 제공하거나 수련시설이용자의 유치 등을 목적으로 금품 등을 제공하여서는 아니된다.
- 바. 당해 수련시설 안에 법 제33조제2항 각호의 시설이나 그 밖에 다른 법령의 규정에 의한 시설이 설치된 경우에는 이 기준에서 정한 것 외에 그 법령에서 정한 위생기준, 관리·운영기준 등을 준수하여야 한다.
- 사. 유스호스텔의 경우에는 이 기준에서 정한 것 외에 사단법인 한국유스호스텔연맹이 문화관광부장관의 승인을 받아 정한 유스호스텔의 시설운영과 관련한 사항을 준수하도록 노력하여야 한다.

4. 종사자 교육

수련시설의 설치·운영자는 수련시설의 종사자에 대하여 연 1회 이상 수련시설의 운영·안전·위생 등에 관한 교육을 실시하여야 한다.

5. 기록의 유지관리 등

다음의 장부·서류를 비치하고 기록·유지하여야 한다.

- 가. 일일 수련활동실시 현황부
- 나. 수련활동참여자 명단(유스호스텔의 경우는 숙박실 이용자 명단을 포함한다)
- 다. 청소년지도사 및 직원명부
- 라. 시설물안전점검 기록대장
- 마. 현금출납부 및 그 밖의 경리관계 장부·서류
- 바. 등록관계 서류
- 사. 종사자 및 이용자에 대한 안전교육실시기록대장

그러나 이러한 운영은 주로 포괄적인 규정으로 명시하고 있어 실질적인 시설관리나 지침으로서의 기능을 하고 있지 못한 것이 사실이다. 즉 매년 되풀이되는 수련시설의 안전규정미비로 인한 문제점은 수련시설의 관리운영에 대한 국가적 책임이 사실상 충분하게 지켜지지 못하고 있음을 반증하는 결과라는 점에서 시급한 해결책이 필요한 것이다.

이에 국가청소년위원회에서는 수련시설의 안전함을 유지하기 위해 행정자치부 주관하에 관련기관과 합동으로 청소년수련시설 관리운영, 주요 구조부의 균열, 내구성 저하 등의 위험사항, 석축, 옹벽, 담장 및 부대시설의 안전성, 전기, 기계, 소방 및 냉·난방시설의 유지관리상태, 기타 관리주체의 안전의식 및 재난관리체계 구축 여부 등의 안전관리실태를 점검함으로써 안전사고의 미연에 방지를 위한 노력을 경주하고 있다(청소년백서, 2006:323).

즉 국가청소년위원회에서 공공청소년수련시설 운영 활성화 추진방안의 목적은 현장의 청소년수련시설이 안고 있는 어려움을 병행해서 해결하고 이를 지원하는 방안으로서 청소년수련시설이 지켜야 할 명확한 지침이나 규정을 최소한으로 제시한 후 이를 준수하도록 하고 있다.

- ◇ 청소년 수련시설의 청소년 이용률 제고를 위한 다각적인 방안 강구
- ◇ 청소년의 취향에 적합한 청소년수련시설로 리모델링추진
- ◇ 청소년수련시설의 종합평가실시 및 안전관리 강화

1. 청소년수련시설 청소년 이용률 제고

□ 청소년시설의 개방시간

- 주말 개관은 필수 사항임
- 평일은 22:00시 까지 개관이 될 수 있도록 지도

□ 청소년 요구가 반영된 프로그램 운영

- 주기적으로 청소년 수요도를 조사, 프로그램 운영에 반영
- 시설별 「청소년위원회」 구성·운영을 통한 청소년 의견 반영

□ 다각적인 청소년시설운영방안 강구

- 평일 오후(15시~22시) 및 주말 시간대에 성인 이용 프로그램 편성 제한

- 청소년 수련시설과 지역교육청 및 각급학교, 유관기관, 단체 등과 협력 네트워크 구축
 - 시·군·구 청소년담당 과장 주관 하에 주기적인(월 1회 또는 분기별 1회)관계기관, 시설, 단체 협력회의 개최
- 청소년 참여 유도를 위하여 청소년시설 명칭을 공모하고, 인터넷 등을 통한 시설 특성을 홍보할 수 있는 방안 강구

2. 청소년 지도사의 처우개선

- 시설별 법정 청소년지도사 배치기준을 준수하고 유능한 지도사가 채용될 수 있도록 처우개선
 - 공공 청소년 수련시설 지도사 배치 지원 예산의 점진적 확대 등
(06년 65만원 균등지급 → 07년 1급 75만원, 2급 70만원, 3급 67만원)

3. 주 5일제 수업에 대비한 프로그램 개발·운영

- 주말 프로그램, 영어 체험프로그램, 부모와 함께하는 캠프, 상호협동심 함양 프로그램 등 적극 개발·운영
- ※ 청소년위원회에서 개발·보급하는 수련거리 및 우수 프로그램 등 적극 활용

4. 공공청소년수련시설 관리 강화를 위한 청소년시설 운영 현황 종합 평가 추진

- 청소년 시설 운영 상황을 종합적으로 평가
 - 수련원·유스호스텔 등 숙박형 시설, 수련관, 문화의집 등 유형별로 구분하여 3년 단위로 청소년시설별 종합 평가 실시

※ '05년도 숙박형 '06년도 수련관, 07년도 문화의집 실시예정

※ 종합평가결과에 따라 프로그램운영비 차등지원

- 평가결과는 각 사·도에 통보하고 청소년위원회 홈페이지에 게재예정

5. 안전사고 예방을 안전지원 강화

- 청소년수련시설 안전점검 실시 및 관리 : 국가청소년위원회
 - 전기·가스·건축을 포함한 점검결과는 청소년위원회 홈페이지에 게재하고, 각 지자체에 통보하며 보완조치사항을 제출토록 조치함
- ※ '07년도 문화의집 종합평가 시 안전 분야는 본 점검결과로 대체
- 안전점검결과 지도 및 자체점검 실시 : 지방자치 단체
 - 국가청소년위원회와 각 지자체에서 점검한 안전점검결과가 보완될 수 있도록 지도
 - 여름철 식중독발생이나 수련시설 내에서 안전사고가 발생되지 않도록 수시로 점검지도하여 안전한 수련활동이 될 수 있도록 조치

< 참고 > : 법적근거(청소년활동진흥법제18조 및 시행령 제10조)

* 청소년활동진흥법 제18조(수련시설의 안전기준 등)

* 청소년활동진흥법시행령 제10조(수련시설 안전점검)

이와 같이 국가청소년위원회에서도 나름의 문제점을 극소화하기 위하여 매년 청소년수련시설의 평가를 이행하고 있으며 그 결과를 시설의 지원과 연계하여 재정지원을 하는 등의 노력을 강구하고 있지만 아직도 충분한 시설관리의 개선이 이루어졌다고 보기에는 다소 한계가 있다고 보여진다.

특히 현장에서 인식하고 있는 수련시설관리운영차원에서의 문제점을 보면 다음과 같은 점을 들 수 있다.

6. 프로그램개발업무관리의 문제점과 개선방안¹⁾

청소년수련활동프로그램의 개발관련 업무 행사를 진행하는 청소년지도사에게 전적으로 맡기기에는 무리한 점이 매우 많은 것이 현실이다. 그 이유는 프로그램개발에 앞서 선행되어야 될 많은 일들이 업무과중으로 다가갈 가능성이 매우 높기 때문이다. 개발에 앞서 선행되어야 될 일은 정보의 파악과 수집, 그리고 정확한 예측과 분석이 가능하고 이를 토대로 개발에 힘 쓸 수 있도록 별도의 업무지원 파트가 있어야 될 것이다.

결국 현재 프로그램개발의 가장 큰 어려움은 지도사의 인력내부의 문제와 함께 충분한 지원이 없다는 점을 들고 있고 이의 해결방안이 시급하다는 점이다.

- ① 지역마다 지역청소년들에 대한 다양한 연구를 통해 정확한 문제와 해결책들을 찾을 수 있게 시, 군, 구 단위로 청소년수련시설 내에 한 곳이라도 청소년연구부서를 두고 프로그램개발이 체계적으로 이루어지도록 해야 한다. 그리고 자연권에서는 주로 이루어지는 모험활동 이외의 범주를 넘는 프로그램의 제공도 필요하다.

대부분의 많은 청소년수련시설들이 중장기적 안목에서의 프로그램개발 및 운영전략의 수립과 그에 따른 단계적이며 점진적인 프로그램의 질적 향상을 도모하지 못하고 있다. 대신, 연간예산확보를 위해 지방자치단체의 관련행정부서에 의무적으로 제출하게 되어있는 연간사업운영계획의 수준을 벗어나지 못하고 있기 때문에 이를 극복하는 방안 등을 제시해주어야 한다.

- ② 청소년지도자들에 대한 직무연수의 의무화 및 연수프로그램의 다양화가 필요하다. 청소년지도자들의 직무연수가 의무화되지 않아 대

1) 시설운영과 관련하여 프로그램, 관리운영 등의 개선에 관한 자료는 (남성운/하내수련원), 김지수(군포시수련관), 이상화(전 신월센터), 이수진(유스호스텔 연맹), 조계형(이천창전문화의집)지도사가 응답한 내용을 정리하였음.

부분의 활동현장에서는 현실적으로 직무연수에 참여하고 싶어도 시기, 일정, 장소 등의 다양한 문제들로 참여율이 낮은 것이 현실이다. 이를 의무화하거나 직무연수 참여에 따른 인센티브 제도를 도입해 직무연수 참여를 높일 필요가 있다.

따라서 현장의 돌아가는 상황을 고려해 일정을 잡고, 다양한 연수의 기회를 제공할 수 있어야 한다. 또한 내용에 있어서도 단순한 기술을 습득하는 것이 아닌 전문화 과정을 개설할 필요가 있으며, 단순한 프로그램 관련 기술이 아닌 활동의 철학과 내실을 다질 수 있고 다양한 시각을 가질 수 있는 교육 내용 개발과 강사발굴이 필요하다.

③ 프로그램개발을 위한 절차관리 등의 선진화방안이 추구되어야 한다. 이는 곧 프로그램개발의 절차이자 운영방안일 수 있다. 기본적인 프로그램의 개발 절차가 수립되어야 하며 그에 따른 개발단계별 업무수행지침이 마련되어야 한다.

즉 단위프로그램별 계획 작성 기준을 제시하여 수련시설별 특성과 프로그램 내용과 운영방식에 적합한 각종 계획서의 양식이 개발되어 시설의 종사자들이 공통으로 사용할 수 있도록 해야 한다. 그래야만 양식의 표준화가 가능해서 향후 다양한 형태의 자료로서 가공하고 활용 하는데 많은 편리함을 확보할 수 있다.

프로그램개발에 필요한 운영매뉴얼은 다음과 같은 내용을 포괄해 주어야 한다.

문 제 점	개 선 방 안
프로그램 설계 및 운영매뉴얼 부재	■ 프로그램의 개념 및 이론 ■ 요구조사방법 ■ 계층, 영역, 기간, 장소, 단계별 ■ 개발전략, 목표, 기대효과 ■ 브랜드사업 및 특성화사업 개발 ■ 맞춤형 프로그램 개발 ■ 홍보 및 마케팅 ■ 평가지표개발 및 평가

7. 프로그램운영과 자원관리의 문제점과 개선방안

우수프로그램의 경우 운영하고자 하는 시설에 지역에 맞는 형태로 프로그램을 운영할 수 있도록 컨설팅해 줄 수 있는 시스템을 통해 프로그램을 제대로 활용할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

과중한 업무에 시달리는 지도사들에게 고객만족 서비스를 제공하라고 하면 과연 원하는 모습으로 업무에 임할 수 있을까 소수이지만 좋은 예가 있다

- 보람원 : 야간에 당직근무만을 담당하는 별도의 직원 채용으로 청소년도사들에게 야간당직의 스트레스에서 벗어나게 해 주었다.
- 미리내 : 성수기, 비수기가 엄연히 존재하는 현실에서 일반 직장인들처럼 법적 공휴일을 지키지는 못하지만 연간 220일 근무를 근로계약에 명시함으로 인해 대휴와 특근수당에 대한 기준점을 마련하였다.

① 지도력 개발관리에 유익하게 활용할 수 있다.

대다수 청소년수련시설의 운영자는 기관 종사자를 위한 자기개발, 전문성강화와 업무능력향상을 위한 제 교육지원 프로그램 등의 필요성에 있어 무관심하거나 혹은 그 중요도를 매우 낮게 인식하고 있어, 전체 사업운영에 있어서 직원들을 위한 교육적 투자 시간과 예산의 배정은 매우 미비하다. 여기에서 설상가상으로 대부분의 청소년수련시설 종사자들은 기본적 시설의 운영관리업무, 상담업무, 프로그램개발업무, 지도업무, 일반 행정업무 등 일상적으로 수행해야할 업무의 종류와 업무량이 타 유형의 기관시설에 비해 많아 자기개발을 위해 할여할 수 있는 시간을 확보한다는 것은 매우 어려운 상황이다. 따라서 아무리 좋은 교육프로그램의 기회가 주어진더라도 기관자체적 지원책이 마련되지 않는 한 대부분의 지도자들은 자신의 자리를 대체해줄 만한 보완책을 스스로 마련할 수가 없어서 포기하고 마는 경우가 빈번히 발생한다. 따라서 종사자들이 자기

개발과 업무와 관련한 전문성의 향상을 위해 자유롭게 참여할 수 있도록 제도적인 장치를 마련하고 제공해야한다. 이러한 장치의 예로 연간사업 운영계획의 수립 시 직원의 재교육 혹은 자기개발을 위한 시간을 고려해 사업운영계획을 수립한다. 이의 일환으로 연간사업운영계획에 단위사업으로서 가칭) “직원역량개발프로그램”을 기획하여 직원들 대상 자체 혹은 외부기관의 교육사업에 적극 참여할 수 있는 지원책을 마련한다.

② 프로그램 정보자료 관리 부문에 도움이 된다.

프로그램개발과 운영의 전 과정에서 발생하는 각종 정보와 자료 등은 종합적으로 정리하고 Database화하여 프로그램별로 철하여 보관하여야 한다. 프로그램관련 정보를 Database화함으로써 비로소 관련 정보의 검색 및 분석, 활용을 통한 프로그램의 발전적 대안모색을 위한 기초 자료의 활용 등이 가능하다. 그러나 대부분의 청소년수련시설의 경우 열악한 재정현황과 Database운영 전문인력의 미비 혹은 부족, 기관운영자의 인식부족 등으로 인해 개발운영 되고 있지 못하다. 따라서 국가 혹은 지방자치단체에서의 적극적인 관심과 투자로 해당 수련시설별로 맞춤형 프로그램 정보관리용 Database를 개발하고 운영할 수 있도록 지원책을 마련하고 추진해야한다. 프로그램 관리용 Database는 웹을 기반(웹이 가지는 편리한 사용자인터페이스를 적극 채용)으로 개발함으로써 Database의 운영에 편리성을 제공한다. 이렇게 함으로써 소프트웨어의 개발과 보급, 운영자교육에 소요되는 예산을 절약할 수 있다.

여기서 중요한 것은 수련시설별 자체 개발하는 관리용 Database는 국가가 운영 중인 청소년정보망인 청소년종합정보서비스, 청소년활동정보시스템과 연동할 수 있도록 개발하여 자체 Database에 등록정보를 바로 청소년정보망의 해당 Database에 등록 혹은 갱신할 수 있도록 상호 연동할 수 있도록 개발하는 것이 정보자원의 효율적 공유와 활용이라는 측면에서 고려되어야 한다.

③ 대외자원 및 연계관리에 도움이 된다.

지역 내의 청소년수련시설이 보다 다양하면서 질 높은 프로그램을 다

양한 욕구를 가진 청소년을 대상으로 개발하고 제공하기 위해서는 수련 시설이 위치해있는 지역사회를 중심으로 학교를 포함한 유관기관이 보유하고 있는 각종 자원(프로그램, 시설, 장비, 물품, 전문인력, 예산 등)을 확보하고 상호 연계하여 자원을 공유하는 것이 바람직하다. 그러나 지역사회중심의 청소년관련 기관 간 자원공유의 필요성과 타당성은 인정되나 관련기관 간 이에 관한 필요성을 인식하고 개별기관이 보유하고 있는 자원에 관한 정보를 적극적으로 공개하여 공유하는 실천 등은 미비하다. 이를 개선하기 위해서는 지역사회에서 청소년에 관한 유관기관 간 공동의 문제나 이슈를 확인하고 논의하며 그 대안을 마련할 수 있는 협의구조를 조직하고 운영하는 것이다. 이의 활성화를 위해 지방자치단체 및 지방청소년활동진흥센터의 지원이 매우 중요하다.

8. 청소년수련시설 이용자지원 및 관리업무의 문제점과 개선 방안

- ① 이용자를 관리할 수 있는 표준매뉴얼이 개발되면 이용자의 관리매뉴얼과 교육에 큰 도움이 된다. 이용자들에 대한 관리 기준이나 관리할 수 있는 방법에 대한 표준매뉴얼이 부재하다 보니 단순히 프로그램에 대한 문자 서비스나 이메일 서비스가 전부인 경우가 많다. 아니면 강좌 관련한 수강신청관련 서비스를 알리는 정도의 지원 밖에 못하고 있다.

따라서 이용자에 대해 수련시설에 대한 정보뿐만이 아니라 청소년관련 정책과 교육관련 정보서비스까지를 확대해 나가는 것이 필요하다.

- ② 이용자에 대한 기본 데이터를 활용하고 축적해 나갈 수 있는 여건이 마련된다. 이용자에 대한 기본 데이터를 활용한 프로그램 개발과 이를 위한 투자가 필요하다. 또한 적극적으로 이용자들의 평가방법을 다양화해 편리하고 정확하게 그리고 정기적으로 평가할 수 있는 방법을 개발하고, 이 평가들이 누적될 수 있도록 한다. 그러나

단순한 평가의 누적이 아닌 활용될 수 있는 평가들을 개발하는 것이 필요하다.

③ 지역을 정확하게 파악하고 조직하고 관리할 수 있는 실무자 연수 프로그램 개발에 도움이 된다. 이용자에 대한 기본데이터로만으로는 이용자들을 분석할 수 없다. 중요한 것은 실무자들이 얼마만큼 지역에 대해 정확하게 파악하고 있느냐 이다. 지역에 대해 전혀 모른다면 조직을 관리해 낼 수 없다. 지역의 특색과 지역사람들에 대해 알기 위한 다양한 방법들을 연수 프로그램들을 통해 개발해내고, 노하우를 축적해 나갈 수 있도록 하는 것이 중요하다.

이와 같이 이용자관리체계가 개발되면 다음과 같은 내용의 종합관리운영체계의 일원화가 가능해질 것이다.

문 제 점	개 선 방 안
이용자 지원	-공간 및 시설확충을 위한 노력 -이용자중심 운영방안 마련 -동아리중심 운영방안 마련 -쾌적한 이용환경 조성 -편리한 출입관리시스템 운영 (터치스크린 출입프로그램) -1년 단위의 이용환경 변화 방안 (시설재배치 및 보수·보완) -자체 및 외부평가시스템 운영 -전문가, 청소년, 학부모 참여의 위원회운영 -청소년운영위원회 운영참여 제도 활성화 -홈페이지운영 활성화
관리업무	-중장기 비전과 전략수립 -국가단위의 운영지침(매뉴얼)보급 -시설관리운영(웹기반)프로그램 보급 -관리자 의무교육 이수제도 도입 -근무여건 개선(임금 및 근로시간 등) -운영공시 의무화 -관리운영비 현실화 (지역군, 면적, 이용인원 등 기준) -법적 기준에 적합한 운영책임자

Ⅲ. 청소년수련시설 관리운영을 위한 평가지침과 방향

1. 청소년수련시설평가목적과 지표의 구성
2. 청소년수련시설운영을 위한 현장의 편람 개발 필요성과 방향
3. 청소년수련시설에서의 이용률 산정 기준의 필요성

Ⅲ. 청소년수련시설 관리운영을 위한 평가지침과 방향

1. 청소년수련시설평가목적과 지표의 구성

청소년수련시설은 청소년이라는 다수의 사람들이 사용하고 있는 다중이용시설로 분류되므로 안전기준을 지키지 않으면 화재나 재난 발생 시 커다란 피해를 유발한다. 실제로 씨랜드 화재사건, 인천호프집 화재사건 등 크고 작은 사건이 인명피해를 유발하기도 하였다. 또한 청소년활동 프로그램이 음식물이 부패하기 쉬운 여름철에 집중되는 성향에 비추어 철저한 관리가 선행되지 않으면 많은 문제점이 생김으로써 궁극적으로는 청소년수련시설의 문제점으로 비추어지기도 하는 경우가 종종 있어 왔다.

항상 이러한 문제점이 유발되면 사후에 관리지침이나 특별시책이 나오고 있지만 청소년시설도 이러한 문제점이 촉발되면 큰 피해자가 될 수밖에 없으므로 자발적인 관리도 매우 중요하다.

하지만 청소년시설은 청소년기본법상 관리를 받지만 시설설치와 운영 및 위탁 등 전반적이고 포괄적인 내용상의 관리만 받을 뿐 시설운영에 대한 세부사항은 개별법의 영향을 받고 있으며 개별법들은 상호연계가 잘 되지 않고 있는 실정이다.

이러한 문제점을 극복하고 시설운영의 사회적 과장을 고려하여 청소년수련시설에 대한 체계적 평가를 통해 시설관리지침을 마련코자 하였으나 청소년수련시설에 대한 평가는 시설의 유·불리를 판정하는 기준으로 평가가 되었다고 보기는 다소 제한이 있었다. 즉 청소년수련시설의 평가에 대해서 우수청소년수련시설의 인센티브를 부여하는 방안(2000)으로 시행되었으며 추후에는 청소년기본법에 명시된 시범수련시설지정(2002, 2003)을 위한 평가로 이어져 왔다. 그러다가 청소년시설실태조사(2005)와 청소년시설종합평가(2006)형태로 변화되어 우수나 시범시설로 인한 인센티브를 주는 방안보다는 일정 수준이상으로 시설을 끌어올리기 위한 수단으로 동시에 전국의 청소년시설의 실태를 파악하여 정책자료로 활용하기 위한 방안으로 평가를 진행하여 왔다.

그러나 시설평가에서는 <표 III-1>에서와 같이 평가지표를 구성하여 시설의 적정성을 판단하여 왔지만 평가지표가 매해 달라지는 등 현장에서는 이러한 지표의 적정성과 현장활용성에 많은 문제를 제기하여 왔으며 평가의 효용성과 실효성에 문제제기를 끊임없이 제기하여 왔다.

<표 III-1> 청소년수련시설 평가지표의 구성 종합

2000, 2002, 2003년 평가지표			2005년 실태조사	2006년 종합평가지표	
평가 분야	평가 영역	평 가 항 목		평가 영역	평 가 항 목
목표 설정 및 계획성	1. 목표 설정 및 계획성	1-1. 목표수립과 계획의 적절성	1. 시설개요 2. 운영일수 3. 재정현황 4. 인력현황 5. 전체 이용자 현황 6. 학교 지원 사업 및 프로그램	목표 및 발전계획	1. 수련활동인증제 준비계획 2. 자체 프로그램 개발실적
	2. 인력 및 조직 운영	2-1. 인력확보 2-2. 조직관리의 제도화 2-3. 의사결정의 합리성 2-4. 운영책임자의 전문성 및 경력 2-5. 인사관리		조직 및 인력	3. 예산편성의 적절성 4. 상근청소년지도사 배치율
시설 경영	3. 재무 관리	3-1. 수입재원의 다양성 3-2. 재원조달능력 및 운용탄력성 3-3. 예산과정의 합리성과 적절성			
	4. 청소년지 도자 및 프 로 그 램	4-1. 청소년지도자 확보율 4-2. 청소년지도자 전문성 4-3. 상근 청소년지도자의 근무안정성 4-4. 프로그램운영		수 요 자	5. 전체 이용자 대비 연간 청소년이용률 6. 참여청소년만족도 7. 동아리활동 빈도
수련 활동 기반	5. 시설운영 및 관리	5-1. 시설활동도 5-2. 시설공간 확보율 5-3. 시설배치 및 장비관리상태 5-4. 시설운영기간			
	6. 이용도	6-1. 이용분산도 6-2. 청소년이용률 6-3. 외국인 이용률		지역사회 연계 및 홍보	8. 학교타시설(단체)과의 협력 정도 9. 인터넷 홈페이지 구축 및 활용 10. 청소년종합정보서비스 (www.all4youth.net) 정보제공실적 11. 지역사회전문인력 활용정도
시설 안전 및 위생	7. 시설 안전	7-1. 시설안전관리 7-2. 안전보합현황 7-3. 안전정비		안전 및 위생	12. 시설안전점검 결과 13. 시설안전관리보험 및 활동자 보험가입 여부 14. 위생설비 관리 및 청결상태
	8. 위생	8-1. 시설위생			
대의 연계 협력	9. 대외 연계 협력 * 2003년은 조직 환경 관리항목	9-1. 홍보 9-2. 시설간 협력 체계 9-3. 학교연계 * (사회공헌사업)			
	10. 종합 심사	10-1. 종합평정			

* 굵은 글씨, 밑줄 항목은 2000년 평가에서는 없었던 항목임

* () 항목은 2000년 평가에서 제시하였던 항목임

수련활동시설을 운영하는 현장에서 평가와 관련된 지표에 많은 관심을 기울이는 이유는 과거 수련활동의 평가지표의 구성목적이 주로 우수한 수련시설이나 시범수련을 선정하기 위한 기준으로 산정되었으나 이제는 시설운영에 대한 직접적 지원을 하는 수단으로 활용될 수 있다는 점에서 매우 세밀한 관심을 보이고 있다는 점이다.

특히 수련시설의 재위탁이나 재평가과정에서 수련관이 지난 몇년동안 행한 업적이나 결과에 대한 중요한 산출근거로 이용된다고 생각하는 경우가 많기 때문에 수련관운영자의 입장에서 소홀히 대할 수 없는 영역이라고 판단하는 것이다.

그러하기에 평가지표의 구성이나 내용에 대해 불만의 여지가 발생할 수밖에 없어 다양한 판단준거들을 제시해 달라는 목소리와 함께 최소한의 운영규정이나 관리지침이 만들어져야 할 필요성을 제기하고 있는 것이다.

자칫 동일시설이나 여건이 충족되지 않는 상태에서 평가의 기준이나 잣대를 들이대다 보니 지원형이나 자립형 또는 위탁시설의 규모나 여건의 차별성을 고려하지 않는 문제가 항상 대두되기 때문이다. 따라서 지금까지의 평가결과에서 평가자료의 신뢰성에 많은 의문을 제기하였으며 평가를 수행하는 평가자의 자질문제까지도 도마에 올랐던 것이 사실이다.

따라서 이러한 점을 충분히 인지하여 평가자료의 문제점이 무엇이고 향후 현장의 청소년수련시설의 운영규정에 적합한 평가지표를 개발하여 청소년수련시설이 질적으로 도약하는 계기를 마련해 주는 조력은 매우 중요하다.

2. 청소년수련시설운영을 위한 현장의 편람개발 필요성과 방향

청소년수련시설의 평가지표는 시대적 변화나 사회 및 여건의 변화에 따라서 능동적으로 변화되어 왔음을 알 수 있다.

그러나 이러한 지표의 변화가 빠르게 이어진다는 의미는 다른 한편으로 청소년수련시설평가의 기준이나 관리방향이 명확하게 구성되어 있지 못함을 설명하는 증거이기도 하다.

그렇기 때문에 현장에서도 편람의 개발필요성을 통하여 체계적인 운영지침과 관리방안을 마련할 수 있는 계기가 되기를 요청하는 것이 현실이다.

바람직한 시설운영지침의 개발은 수련시설의 운영뿐만 아니라 프로그램과 지도자의 업무효율성 그리고 이들 시설을 이용하는 고객인 청소년과 학부모, 교사들에게도 신뢰성을 줄 수 있기에 다음과 같은 점의 문제점을 극복하고 도움을 얻을 수 있을 것으로 기대하고 있는 것이다.

3. 청소년수련시설에서의 이용률 산정 기준의 필요성

청소년수련관의 경우 이용자 산정은 평생교육강좌, 스포츠관련 강좌 등 개설된 강좌의 수강생과 대관, 캠프, 현장체험, 회의, 교육, 동아리실사용, 학교CA 등 수련관 내에서 진행된 프로그램 참가자 기준으로 산정되고 있다.

또한 축제 등 수련관이 아닌 기타 거리행사나 타 시설에서 수련관주관 행사일 경우 연인원으로 해서 이용률에 포함시키고 있다.

청소년문화의 집 경우 단순 시설사용자가 많은데 연인원으로 환산하고 있어 한사람이 당일 여러 번 왔다 가게 되면 그 기록을 전부 이용률로 산정하고 있다.

대부분의 수련시설이 이용자들을 전산시스템으로 관리하는 것이 아니라 장부에 기록하는 형태로 되어 있기 때문에 이용률 산정의 정확성이 떨어지고 또한 중복해서 데이터가 잡아지는 경우가 많다.

예를 들어 단순 시설을 사용하기 위해 시설에 들어오게 되면 기록을 하게 되고, 그 공간에서 인터넷이나 책을 빌려서 보는 경우에도 따로따로 장부를 작성하게 되어 있는 경우가 많아 한사람의 이용기록이 다양한 실적으로 중복해서 잡게 된다.

또한 강좌의 경우도 여러 가지 강좌를 한사람이 듣는 경우가 많아 중

복이 많으며, 수련관이 아닌 다른 공간에서 이루어지는 교육의 경우도 수련관 이용률로 잡히고 있는 것이 현실이다.

현재의 이용률산정 기준은 시설공간의 전용면적을 기준으로 산정되어 있으나 이는 시설의 공간별 특성을 전혀 고려하지 않은 획일적인 산정기준방식이다.

따라서 시설에 설치되어 있는 이용공간별 이용특성(단순이용공간(이용물, 탁자, 의자 등 설비가 갖추어져 있는 공간), 활동공간(강당, 회의실, 동아리실 등))에 따라 최대 수용할 수 있는 인원을 별도로 정하여 산정해야한다.

그리고 현재 대부분의 청소년수련시설에서 이용자 통계의 산정방식은 임의적으로 추정해서 하는 산정방식이 대부분이어서 그 신뢰성을 보장할 수 없다. 일반적으로 이용률은 일반 단순시설이용률과 프로그램이용률로 나누어 볼 수 있는데 프로그램이용률의 경우 참가자를 사전에 접수하여 그것을 기준으로 합계를 내면 정확히 산정할 수는 있으나 단순시설이용의 경우는 산정하기가 매우 힘들다.

프로그램 이용률의 경우도 이용률 산정자가 임의대로 그 수치를 상향 조정하여 기록하여 보고하는 경우가 허다해 신뢰도가 매우 낮다.

① 수련시설 이용률 산정에 대한 정확한 기준이 제시된, 다시 말해 수련시설 이용률 산정에 대한 구분이 된다. 예를 들어 단순 시설 이용률(대관, 연습실 사용 등), 강좌 이용률, 야외활동 이용률(캠프, 체험학습, 단합대회, 워크숍 등), 정기 프로그램 이용률(학교CA, 교육, 자원봉사활동, 회의 등), 행사 이용률(축제, 어울마당, 공연, 경연대회 등)

② 중복이용에 대한 이용률 중복기록을 최소화시킬 필요가 있다. 단순 시설 이용의 경우 회원카드 발급을 통해 전산화시키는 방법은 단순시설이용의 중복기록을 피할 수 있으며, 이용자에게 대한 간략한 분석도 가능하다.(학년, 거주지, 이용횟수 등) 따라서 주 이용자에 대한 적절한 프로그램의 개발과 실행도 가능해져 보다 전략적으로

청소년층을 분석해 프로그램을 정교하게 만들 수도 있을 것으로 사료된다.

따라서 이러한 점을 보완하기 위해서는 다음과 같은 방안이 가능하다.

① 프로그램이용률과 단순시설이용률의 정확한 산정을 위해서는 프로그램이용자를 체계적으로 기록 관리할 수 있는 정보Database 시스템을 개발하고 적용하는 일이다. 그러나 수련시설의 재정 현황상 자체적으로 관련 정보시스템을 개발하고 운영하는 일은 정말로 어렵다. 이것을 해결하기 위해서는 중앙정부차원에서 프로그램이용자 관리를 위한 표준 정보Database시스템을 개발하여 개별 청소년수련시설의 상황에 맞게 설계하여 활용할 수 있도록 보급하고 지원해야한다.

② 정보시스템의 개발과 지원이 불가능할 경우 이용자 전원에게 이용자ID를 부여하고 이것을 시설이용 시 본인확인의 수단으로 사용토록 하는 방안이다.

이용자ID의 활용방안은 시설 이용자가 출입하는 시설에 이용자기록대장을 만들어 비치하여 시설을 이용하는 청소년들이 사전에 발급한 자신의 이용자ID를 대장에 기록하여 이용자현황을 파악하도록 한다. 물론 이러한 시스템은 이용청소년들의 자발적이고 적극적인 참여가 전제가 되어야 가능한 일이나 보통의 경우 이용자기록대장을 시설별로 단순 비치해놓을 경우 청소년들이 자발적으로 기록하지 않고 마는 경우가 허다하다. 그러나 이를 보완하여 이용자기록대장의 작성에 청소년들의 적극적인 참여유도를 위한 다양한 인센티브를 제공한다. 한 예로, 월별로 이용자별 이용자ID의 기록횟수를 합산하여 그 명단과 결과를 그래프로 작성하고 시설내외에 공개하며, 매월 10명의 우수 기록자에 대한 포상(상품 등)을 실시할 수 있다. 또한 정기적으로 대장의 기록 활성화를 위한 각종 이벤트를 마련해 청소년들이 자발적으로 참여할 수 있는 분위기를 마련하는 것도 방법이다.

③ 프로그램 중심 운영이 아닌 청소년자치활동 중심의 운영도 필요하다. 프로그램 중심으로 운영하다 보면 활동으로 연결되기 보다는 단순 프로그램 참가자로 끝나기 쉽기 때문에 지속성을 확보하기가 어렵다.

따라서 프로그램 중심이 아닌 활동을 중심으로 운영의 방향을 전환한다면 청소년활동의 중심역할을 하는 센터로 자리매김 될 수 있을 것으로 사료된다.

그러기 위해서는 각종 강좌의 운영시간을 오전 9시부터 오후 6시까지로 제안해 운영해야 하며, 이후 공간들은 청소년 동아리활동, 청소년자치조직들(학생회, 운영위원회, 연대조직, 활동을 위한 교육 등)의 활동공간으로 운영하는 것이 필요하다.

④ 활동의 대상을 초등학교 고학년(4학년~6학년)과 중학생으로 압축해야 한다.

현실적으로 고등학생의 경우 입시경쟁의 최전선에 있기 때문에 시간적으로도 마음적으로도 여유가 없는 것이 사실이다.

따라서 이들의 활동성을 보장하기는 하되 활동의 중심을 만9세~만17세로 놓고 운영의 마스터플랜을 짜야 장기적인 청소년들의 활동시간을 확보할 수 있다. 단기성 활동보다는 중장기적으로 활동할 수 있도록 교육과 다양한 경험을 가질 수 있는 활동을 청소년들의 자발적 참여와 합의를 통해 이끌어 내는 것이 장기적 활동을 확보하는데 가장 중요하다.

⑤ 연대활동의 활성화 필요를 제기해야 한다.

2000년 12월 일본 가와사키시가 ‘아동청소년권리조례’를 제정하고, 당시 조례제정활동에 참여했던 청소년들이 ‘청소년서포터즈’가 되어 청소년운동의 조연자로 활동하면서 7년이 지난 지금까지도 청소년 인권의 역사가 쓰여 지고 있다. 청소년만의 역사가 아닌 지역사회 전체의 모든 사람의 인권운동으로 확장되고 있는 모습 속에서 청소년운동의 또 다른 가능성을 볼 수 있다.

당사자와 어제의 당사자가 결합된 세대간의 연대적 운동이다. 자신들의 역사를 기록하고 신념을 알리기 위해 서로 연대에 노력하며, 어른들

과의 소통도 게을리 하지 않음으로써 자신들의 최선의 이익을 관철시키는 운동성이 청소년 운동의 흐름을 만들 것이다.

따라서 청소년들의 다양한 연대의 틀을 마련하기 위한 활동들을 만들어 내야 한다. 세대간, 지역간, 조직간 서로 다른 또는 서로 비슷한 활동들끼리 묶어주고, 연결해 주고, 지원해주는 것을 통해 청소년들의 운동성들을 확보하는 것이 시설의 이용자들의 자발적 활용도를 높일 수 있다.

⑥ 지역의 대안교육 공간으로 활용에 대한 평가를 강조해야 한다.

주5일 수업제가 실시되면 지역사회에서의 교육적 역할이 강조되고 있다.

그러나 문제는 주5일 수업제의 실시로 인한 교육적 역할의 강조보다는 다변화되는 청소년들의 문화적 흐름 속에서 그리고 교육정책의 변화과정 속에서 마지막으로 사회구조의 변화가 지역사회의 역할이 강조되고 있는 것이 더 정확할 것 같다.

다양한 변화들이 일어나고 있지만 실질적으로 아이들에게 공부외의 자유시간이 늘어났느냐는 질문에서 현실적으로 더 줄어들었거나 더 좋지 않은 방향으로 현재 진행되고 있다는 점이다.

의무교육이 중학교로 확대되면서 학교교육은 더 이상 청소년들을 위해 할 수 있는 부분이 적어지고 있다. 유해 사태가 해를 거듭할수록 증가하고, 사회봉사명령을 받는 아이들도 늘고 있다. 유해 된 청소년들이 학교를 가지 못하기 때문에 거리로 나가고 있다. 이들이 학교로 다시 돌아왔을 때의 상황도 여러 가지 문제들을 안고 있으며, 속수무책으로 그 피해는 고스란히 아이들이 감당하고 있는 것도 현실이다.

단순히 공부가 하기 싫은 것이 아니라 꿈을 잃고, 의욕상실을 하게 되고, 학교 가기가 싫은 아이들은 복합적인 문제들을 마음에 가지고 있다. 더 이상은 학교에서 그리고 가정에서 이러한 문제들을 해결할 수 없는 상황에 놓여있다는 점이다.

따라서 이들을 위한 다양한 교육적 시도들이 지역사회에서 있어야 한다. 그러기 위해서는 공간과 이들을 지도할 지도인력들이 필요하기 때문에 수련시설들을 활용한다면 오전에도 청소년들이 수련시설들을 적극적으로 활용할 수 있게 만들 수 있을 것이다.

⑦ 교육정책과 청소년정책의 연계를 강화해야 한다.

교육정책과 청소년정책이 따로 진행되고 있어 현장에서는 학교와의 마찰이 끊이지 않고 있으며, 청소년들의 활동시간 확보가 구조적으로 차단됨으로 청소년이용자 확보에 어려움이 있다. 교육정책과 청소년정책이 수레바퀴처럼 연결되어 함께 굴러간다면 학교와 가정에서 해결할 수 없는 문제들을 청소년자치활동을 통해 스스로가 해결할 수 있는 방법들을 배울 수 있을 것으로 사료된다.

따라서 교육정책과 청소년정책이 협의되고 논의 될 수 있도록 협상 테이블이 공식화될 필요가 있다.

⑧ 수련시설 운영의 관점을 시설중심이 아닌 활동중심으로의 전환해야 한다.

시설중심 운영은 시설의 낙후성을 극복할 수 없다. 시설에 대한 계속적인 투자만을 요구하다 보면 예산은 엄청나게 늘어나게 될 것이다. 따라서 시설중심이 아닌 소프트웨어에 대한 투자를 늘리는 것이 필요하다.

청소년시설마다 청소년 이용률을 늘리기 위해 청소년이 선호하는 것으로 시설을 바꾸고, 소프트웨어들을 최신형으로 교체하는 것에는 한계가 있기 때문이다. 예를 들어 청소년시설마다 인터넷이용률이 높기 때문에 게임용으로 최신 컴퓨터로 교체한다면 청소년들의 게임중독은 더욱 증가하게 될 것이고 이를 교체하는 데에도 많은 비용이 소요될 것이다. 그러나 컴퓨터교체예산을 청소년들이 자율적으로 생산해 낼 수 있는 놀이와 청소년 스스로가 계획하는 활동에 지원한다면 그 시너지 효과는 더욱 극대화 될 것이다. 청소년들에게 무엇을 제공해 줄 것인가에서 소프트웨어를 결정할 때 그 활동에 필요한 물건을 구입해 주는 것이 아니라 그 활동에 필요한 것들을 청소년 스스로가 만들어 낼 수 있는 활동에 지원하게 된다면 청소년들의 자치능력 강화뿐만 아니라 청소년들의 도전의 장과 경험의 장으로 활용이 가능하다.

이러한 시설활용도를 높이기 위해서 동시에 다음과 같은 점들이 우선적으로 개선되어야 한다.

- ① 청소년들이 자율적 참여와 자치적 운영이 가능한 시설공간이 최대한 확보되고 제공되어야 한다.
- ② 시설의 이용신청에서부터 실제 이용까지 이용자에게 최대한의 편리함을 제공하기 위해서는 이용신청 및 처리절차를 최대한 간소화하고 그 신청결과를 즉각적으로 청소년들에게 피드백 할 수 있어야 한다.
- ③ 청소년들의 문화적 욕구분석을 정기적으로 실시하며, 그 결과를 기관의 프로그램개발과 운영에 적극 반영하여 청소년들의 적극적인 참여를 유도한다.
- ④ 상시적인 이용청소년들에 대한 이용건의사항을 수렴할 수 있는 통로를 제도적으로 마련하고 이의 내용을 분석하여 시설운영에 반영한다.
- ⑤ 시설에의 이용자 접근성의 편리성을 도모하기 위해서 개별 수련시설의 지리적 특성을 감안하여 이동수단 등을 개발하고 제공한다.
- ⑥ 한국의 교육현실과 청소년들의 생활상을 고려해 토, 일요일도 정상적인 시설운영을 할 수 있도록 하여 주말에 청소년들이 시설을 활용한 자율적인 활동전개개가 가능하도록 지원한다.
- ⑦ 시설 및 프로그램이용자 중 그 활동이 우수한 자 혹은 참여 및 이용률이 높은 청소년을 선발하고 포상하도록 하여 이용청소년들의 이용욕구를 자극한다.
- ⑧ 프로그램의 개발과 운영 방식에 있어 성인이 개발하고 제공하는 프로그램의 편성에서 점진적으로 청소년들에 의해서 개발되고 운영되며 성인이 지원하는 형태의 프로그램으로 그 중심이 옮겨갈 수 있도록 사업운영정책을 수립하고 추진한다.
- ⑨ 청소년들이 이용할 수 있는 이용거리들을 적극적으로 개발하고 변화를 주어 보다 많은 청소년들의 욕구에 부응할 수 있도록 한다.
- ⑩ 정기적(1년 혹은 3년)으로 시설의 내부인테리어의 변화를 주어 이용청소년들의 심미적 욕구에 부응하여 시설이용률의 상승을 꾀한다.

부 록

청소년이용 활성화를 위한 청소년수련시설 표준 업무관리 요령

- I. 청소년 이용 지원 및 관리 방안
- II. 시설유형별 특성에 따른 운영 방안
- III. 공공수련시설의 위탁업무 관리 방안

【업무관리 요령의 개요】

1. 업무관리 요령의 의의

● 목적

청소년수련시설의 이용률 관리와 제고 방안 및 프로그램 운영관리의 체계성 부족으로 인한 비효율성을 개선하고 청소년을 위한 공익시설로서 이용자 중심의 서비스 확대를 위한 체계적인 업무체제 구축을 통해 청소년수련시설로서의 정체성과 기능을 강화하여 운영의 활성화에 기여한다.

● 개발의 필요성

- 청소년수련시설의 청소년서비스에 대한 질적 개선 요구 증대
- 청소년중심의 시설 운영을 통한 시설의 제 기능 찾기 필요
- 업무의 체계화를 통한 시설관리 운영의 경쟁력 제고 요구

● 기본성격

- 청소년수련시설별 운영(관리자)의 업무수행을 위한 참고자료
- 일선 청소년수련시설에서 자체 편람 제작에 활용할 기본자료
- 청소년수련시설 관련 행정업무 담당자를 위한 시설 관리자료

● 활용에 따른 기대효과

- 청소년수련시설 관리업무의 효과성 및 효율성 제고
- 업무절차의 표준화를 통한 체계성 및 안정성 제고
- 업무관리 체제의 명료화를 통한 편리성 및 투명성 제고

2. 개발방향

- 활용대상 시설의 범주 : 전체 시설, 시설별 특성 반영

- 개발대상 업무의 내용 : 프로그램 및 이용자 관리 운영의 체계화
- 활용대상 주체의 특성 : 시설의 관리자 및 전체 운영자, 담당공무원
- 편람개발 과정과 절차 : 법적 기준 및 현장의 여건/요구/자료 활용
- 현장중심 활용의 방법 : 개별 시설별로 자체적인 편람 제작시 활용 지원

3. 시설에서의 업무관리요령(업무편람)의 개발방안

3-1. 개발 절차

● 계획수립

- 업무관리요령(이하 업무편람이라 함) 작성 계획을 수립한다.
- 계획에는 수련시설의 업무편람 작성의 기초가 되는 이념, 기능과 역할을 바탕으로 수련시설의 주요사업과 운영방식에 대한 내용이 포함된다.
- 계획의 추진을 위한 조직 구성, 추진일정, 소요예산 및 결과 처리에 대한 방향을 구체적으로 제시하여 실효성을 높인다.

● 위원회·전담팀 조직

- 내부 기획 및 관리담당 인력을 중심으로 위원회를 구성한다.
- 외부 의견 수렴을 위해 수련시설을 이용하는 청소년 및 지역주민, 관계전문가로 자문위원회를 구성한다.

● 기초조사

- 지역사회에서의 수련시설의 기능과 역할, 기존 사업 내용 및 결과에 대한 총체적인 분석을 실시한다.
- 부서별, 업무분야별, 개인별 업무의 성격, 절차를 분석한다.

● 시안개발

- 계획서에 제시된 수련시설의 기본 이념과 기능을 토대로 가장 중요한 사업과 이를 위한 업무 영역을 설정한다
- 각 업무영역별로 하위 업무를 발굴하고 기존의 업무처리 방식을 참고하여 효율적이고 효과적인 처리 절차에 대해 협의한다.

● 협의 및 편람 제작

- 기본(안)은 수련시설 전체 직원에 대한 공람 과정과 협의를 통해 광범위하게 의견을 수렴한다.
- 내부 및 외부의 협의결과를 바탕으로 편람의 내용을 확정하고 문서로 작성한다.

● 내부교육 및 업무 적용

- 업무편람의 사용 방법에 대한 직원 교육을 통해 업무의 내용 및 추진방법, 편람의 활용 방법에 대해 숙지하게 한다.
- 개인 및 부서별로 업무 추진시 편람의 업무 지침을 적용 한다.

● 업무 실행 결과 분석 및 내용 수정

- 편람의 실제 업무 적용에 대한 효과를 분석하고 적용 과정에서 의 결과를 통해 실제 업무 추진 방식과 부합 여부를 지속적으로 확인한다.
- 분기별 결과 분석 등 정기적인 검토와 평가를 통해 편람의 내용을 수정, 보완한다.

3-2. 편람의 문서화 방안

● 편람의 문서화 원칙

- 업무편람은 기관의 운영을 위한 실무 지침으로 적용할 수 있으며 기관 자체의 운영 결과를 검토하고 평가하기 위한 기준으로 활용될 수 있으므로 가능한한 문서로 제작한다.

● 편람의 문서화 방안

- 공통적인 업무 편람 항목 및 내용을 활용하여 개별 시설 입장에서 필요한 업무내용을 추가하며, 수련시설의 현황과 방향을 고려하여 세부적인 지침과 양식을 작성한다.
- 편람 문서 양식은 각 수련시설의 특성과 운영 방침을 토대로 작성되어야 한다.
- 업무내용별로 필요한 세부지침이나 양식, 업무절차의 그림을 첨부하여 내부 실무 직원들의 업무 이해도와 활용도를 제고한다.
- 전체 업무 및 세부적인 단위 업무명은 코드화하여 업무편람 작성이나 활용시 편리성을 증대시킨다.

● 업무편람의 개요 작성 항목 사례

- 편람의 목적 : 수련시설 입장에서 목적을 서술한다
- 편람의 성격 : 업무참고용인지 규정용인지 성격을 밝힌다
- 편람의 관리 : 관리담당, 관리방법(공개/대외비)을 정한다
- 편람의 활용 : 업무에 활용하기 위한 방법을 설명한다
- 편람의 체계 : 전체적인 편람 체계의 구성도를 제시한다
- 편람의 내용 : 개별 항목마다 구체적인 내용을 서술한다

● 업무 내용 작성 항목 사례

- 업무의 개념 : 업무의 성격과 특징, 주요 과업을 간단하게 정리, 요약
- 업무의 범위(단위 업무) : 업무를 범주화하여 실행 단위로 구성
- 업무의 담당 : 실무관리책임/ 확인관리책임자 또는 부서
- 업무의 흐름도 : 단위 업무간의 절차에 대한 그림(필요시 작성)
- 업무실행지침 : 업무 흐름/절차 순서를 중심으로 행동지침 형태로 진술
- 참고사항 : 고려사항, 수련시설 자체 작성 요구 자료

● 편람안의 활용관리 방안

- 시설 운영규정 등 제반 지침에 반영하여 필수적인 사항은 규정화한다.
- 시설 및 사업관리의 업무지침 및 기준에 반영하여 실제 업무에 적용한다.
- 직원교육을 위한 교육자료 및 점검자료로 활용한다.
- 본 자료집은 참고자료로 시설 특성에 따라 필요한 내용을 중심으로 제작한다

I. 청소년 이용 지원 및 관리 방안

【 이용자 관리 업무의 구성 체계 】

관리업무 영역		세부단위업무
1. 청소년 이용률 관리 업무	(1) 이용률 제고 방안 관리	가. 이용률 제고 방안 개발 및 실행관리
		나. 시설 공간 개선을 통한 청소년들의 호감도 제고
		다. 청소년자율 이용 및 자치활동지원을 통한 이용률제고
		라. 청소년 단체와의 연계를 통한 이용률 제고
		마. 학교 특별활동 연계를 통한 활성화
		바. 주말 이용 활성화를 통한 이용률 제고
		사. 고객관리 및 마케팅 기법의 개발
	(2) 이용률 산정관리	가. 시설이용 유형별 이용자 수 기준 관리
		나. 시설 이용률 산정 기준 관리
		다. 시설 이용률 산정 및 보고 관리
2. 시설 이용자 지원 및 현황 관리 업무	(1) 개별이 용자 관리	가. 개별 이용자 마케팅 전략의 수립 및 추진
		나. 무료회원제 운영
		다. 이용자 정보기록 및 관리
		라. 이용신청관리
		마. 시설의 이용절차 관리
		바. 개인이용자 사후관리
	(2) 단체이 용자 관리	가. 단체 이용자 마케팅전략의 수립 및 추진
		나. 단체이용자 이용계약관리
		다. 단체이용자 정보기록 및 관리
		라. 단체이용자 사후 관리
	(3) 시설이 용자 DB 및 현황관리	가. 시설이용자 DB구축 계획 수립
		나. DB 시스템 개발 및 구축
		다. 이용자현황 통계 및 보고서 작성
		라. 상용시스템을 활용한 정보관리
3. 시설이용 여건 및 지원기반 관리 업무	(1) 시설 이용시간 관리	가. 수련관, 문화의집 이용시간 관리
		나. 수련원, 야영장의 이용시간 관리
		다. 직원 근무시간의 탄력적 운영 관리
	(2) 활동지 원을 위한 인증프로그램관리	가. 인증제 및 업무처리 절차 이해
		나. 인증프로그램의 개발 및 컨설팅의 청취
		다. 인증신청서류의 작성 및 인증신청
		라. 인증심사활동 지원
		마. 인증서의 수령 및 인증활동 운영
		바. 인증활동 이행여부 확인 지원
		사. 인증활동 참가기록의 관리
		아. 인증자격의 유지, 인증변경신청, 인증취소 관리
	(3) 지도력 개발 관리	가. 청소년지도사 배치 관리
		나. 지도력 개발전략의 수립
		다. 지도업무별 요구도 분석
		라. 상근지도인력의 특성 및 업무 능력분석
		마. 보조지도인력의 현장경험의 욕구파악과 분석
		바. 지도력 향상을 위한 자체 상담 교육프로그램 개발
		사. 외부기관 교육프로그램 발굴 및 참가지원
		아. 지도인력의 경력 및 전문성 개발 정보관리

1. 청소년이용률 관리 업무

1) 이용률 제고 방안 관리

■ 업무의 개념

청소년수련시설의 청소년이용을 활성화하여 청소년시설의 정체성과 기능을 강화할 수 있는 방안의 개발 관리와 다양한 사업을 통해 청소년의 시설 이용률을 제고하는데 관련된 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 이용률 제고 방안 개발 및 실행 관리	청소년의 이용률 제고를 위한 방안을 정 기, 수시로 개발하고 실행한다.
나. 시설 공간 개선을 통한 청소년들의 호감도 제고	청소년들이 시설에 대한 호감도를 높여 이용을 활성화할 수 있도록 시설을 개선 한다.
다. 청소년 자율이용 및 자치활동 지원 을 통한 이용률제고	청소년들의 자율적인 시설 이용과 프로그 램 참여를 활성화하여 시설 이용률을 제 고한다.
라. 청소년 단체와의 연계를 통한 이용 률 제고	청소년단체의 시설 이용 활성화 등 단체와 의 연계를 통해 시설 이용을 활성화한다.
마. 학교 특별활동 연계를 통한 활성화	특별활동 프로그램을 중심으로 학교와의 연계를 강화하여 주중 이용을 활성화한다.
바. 주말 이용 활성화를 통한 이용률 제고	토요일-일요일 중심의 프로그램 운영을 확대하여 주말 이용자를 확대한다.
사. 고객관리 및 마케팅 기법의 개발	고객만족도 조사 및 고객관리를 위한 기법 에 대한 교육을 통해 서비스를 강화한다.

가. 이용률 제고 방안 개발 및 실행관리

- 이용률 제고를 위한 방안은 연중 수시로 제안을 접수하고 각 방안별로 타당성을 분석하여 연간 실행과제로 설정한다.
- 수련시설에서는 매월, 분기별로 시설의 청소년이용률을 산정하여 그 추이와 이용률의 증가 및 감소에 따른 원인을 분석한다.
- 이용자 수를 기준으로 한 이용률 분석과 이용자를 대상으로 한 서비스 만족도 조사를 통해 시설 운영 및 수요자의 이용 특성에 대한 종합적인 분석 보고서를 작성하여 내부자료로 작성, 보고한다.
- 분석 보고서를 토대로 주기적인 이용률 관리와 함께 이용률 제고를 위한 방안을 강구하여 개선방안을 개발한다.
- 이용률 개선 방안은 내부 직원, 시설 자문 및 운영위원회, 청소년 운영위원회 및 지역내 청소년, 단체, 지역주민 등 다양한 관계자들의 참여를 통해 아이디어를 수집한다.
- 수집된 제안을 우선순위에 따라 선별한 후 추진 가능하고 필요한 제안을 선정하여 이에 대한 추진계획 및 점검관리를 위한 자료를 작성한다.
- 이용률 개선 방안별로 실천 결과를 점검하여 기록하고 시행과정 및 결과에 대한 분석을 통해 효과성을 진단하여 각 방안의 지속 여부를 판단한다.
- 효과적이었던 개선 방안은 지속적으로 시행하며 효과가 없다고 판단된 방안은 추진방침을 수정하거나 폐기하고 새로운 대안을 지속적으로 수집한다.
- 다음에 제안하는 이용률 제고 방안의 개요에 대한 구체적인 운영 방안은 II장의 수련시설 유형별 업무관리 방안을 참조하여 시설 특성과 여건에 적합하게 추진계획을 수립하여 실시한다.

나. 시설 공간 개선을 통한 청소년들의 호감도 제고

- 시설 공간의 청소년호감도 제고를 위해 청소년들의 참여와 요구 조사를 기반으로 다양한 제안을 개발한다.

- 수련시설의 외부 디자인 및 내부 공간의 설계 과정에서부터 청소년들이 호감을 가질 수 있도록 고려되어야 한다.
- 대규모 강당 및 체육관, 수영장 중심의 시설의 경우 해당 공간을 청소년들이 일상적으로 사용할 수 없으므로 수용인원 산정에 대해서는 관할 지방자치단체와 협의한다.
- 강좌를 위한 교실형 공간중심의 구조를 청소년들의 자율적 이용과 체험활동을 위한 공간으로 개편하여 청소년의 실제이용 공간을 확보한다.
- 내부 인테리어 및 시설의 전반적인 색상을 청소년들에게 호감을 가질 수 있도록 개편한다.
(시설 리모델링을 위한 예산의 확보 및 지원 필요)
- 각 시설의 별칭을 청소년들이 참여하여 만들도록 함으로써 청소년의 심리적 거리감을 해소할 수 있도록 한다.
- 청소년들이 자유롭게 이용할 수 있는 공간의 확보(휴게실, 동아리 활동 공간, 자유롭게 이용할 수 있는 활동 공간등)를 통해 청소년들 머물 수 있는 여건을 제공해야 한다.

다. 청소년 자율이용 및 자치활동 지원을 통한 이용률 제고

- 청소년들의 자율적인 시설 이용을 적극 지원하여 청소년들이 모임 장소이자 여가 시간을 보낼 수 있는 회관형 공간으로서의 운영 방침을 수립한다.
- 시설에 소속하여 활동하는 동아리 활동을 적극적으로 지원하여 청소년들의 자율활동을 중심으로 운영 체제를 구축한다.
- 시설 운영위원회를 중심으로 청소년들의 기획에 의한 프로그램 운영을 활성화하여 자발적 참여와 스스로의 홍보를 통한 동료 청소년의 시설 이용을 확대한다.
- 시설 공간을 이용하여 다양한 문화행사 및 발표를 하고자 하는 청소년 모임에 대한 시설 지원 서비스를 확대한다.

- 지역의 청소년들의 자유편모임이나 학교 동아리 등 외부의 청소년 모임을 위한 공간으로 제공한다.
- 개인 이용의 활성화를 위해 시설 공간의 이용결과를 누적 관리하여 우수한 이용자들에게 포상을 실시하고 우수회원 등급제를 운영한다.

라. 청소년 단체와의 연계를 통한 이용률 제고

- 수련시설 유형별 특성에 따라 청소년단체와 연계할 수 있는 방안을 개발하고 단체와의 협력 사업을 적극적으로 수행한다.
- 지역의 청소년단체에서 자체 프로그램 운영시 수련시설을 우선적으로 이용할 수 있도록 공식적인 업무협약을 통한 협력 체제를 구축한다.
- 청소년수련관 및 청소년문화의집에서는 청소년단체의 지역단위 조직과 연계하여 각 단체의 주말활동 프로그램을 공동으로 운영하거나 시설 공간을 제공한다.
- 청소년수련원, 야영장에서는 청소년단체의 야외 캠프 활동을 적극 유치하고 협력 대상 단체와의 공동 개발을 통한 프로그램 운영을 활성화한다.
- 유스호스텔에서는 청소년단체 등과 공동으로 전국의 유스호스텔을 이용한 청소년여행 프로그램을 기획하여 단체 회원대상으로 참가자를 모집하여 운영한다.

마. 학교 특별활동 연계를 통한 활성화

- 학교의 특별활동 운영과정의 지원을 통해 학교 연계사업을 활성화하기 위한 계획을 수립하여 실행한다.
- 청소년수련관에서는 지역내의 다른 시설들을 대표하여 학교와의 협력을 위한 지속적인 협의를 실시하고 지역 내 학교와의 협력을 위한 협의회를 운영한다.

- 학교 기반 청소년단체와의 협력을 통해 각 학교 내 청소년단체 지도교사 모임 지원 등을 시작으로 학교협력을 실시한다.
- 청소년수련관 및 청소년문화의집에서는 CA 프로그램 지원을 위해 학교의 요청 프로그램뿐만 아니라 자체적으로 프로그램을 개발하여 제공한다.
- 학교에서의 수련관, 문화의집 방문을 통한 CA 프로그램뿐만 아니라 학교에서 운영할 수 있는 CA프로그램, 방과후 학교 및 학교축제 지원 등 다양한 학교연계 프로그램을 개발한다.
- 수련원에서는 기존의 학교단체 수련활동의 개선을 위한 다각적인 방안을 개발하고 주5일제에 따른 학교 교육과정 변동에 대비한다 (예를 들어 가족단위 주말 프로그램 및 비수기인 방학기간을 이용하여 학교 또는 관련단체에서 참여할 수 있는 대체 프로그램을 개발한다).
- 유스호스텔에서는 학교의 수학여행 프로그램에 집중하여 여행 중심의 특별활동에 전문적인 시설로 연계될 수 있도록 특성화를 추진한다.

바. 주말 이용 활성화를 통한 이용률 제고

- 수련관 및 문화의집은 주말 개관 운영을 기본사항으로 정하고 평일에 시설을 이용하기 어려운 동아리활동 및 청소년들의 자율적인 시설 이용을 적극 지원한다.
- 토요일 및 일요일을 활용한 수련시설 운영계획을 별도로 수립하고 주말중심의 수련시설 운영체제를 강화한다.
- 학교가는 토요일과 토요일휴업일의 시간 특성을 고려하여 주말 전문의 프로그램을 개발하고 토요일-일요일에 집중하여 운영하는 특화된 사업을 활성화한다.
- 지역사회 중심으로 학부모단체, 시민단체, 지역단체와 연계하여 주말시간 지역 청소년을 위한 건전하고 안전한 공간으로서의 활용을 위한 전략을 개발한다.

- 지역 언론을 충분히 활용하여 청소년시설의 주말 프로그램에 대한 인지도를 높이고 청소년 중심으로 가족단위 행사를 주기적으로 개최하여 시민참여도를 높인다.
- 수련관 및 문화의집 등을 이용한 주5일제 토요일업일 프로그램에 대한 적극적인 홍보를 실시하고 학교의 연계를 통한 개별적인 참가자 확보에 주력한다.
- 수련원, 야영장, 유스호스텔의 경우 가족단위 청소년주말 여행을 위한 전문적인 프로그램을 개발하여 시설 단위 또는 시설 공동으로 운영한다.
- 주말가족여행 프로그램의 시설 공동 운영을 위해서는 수련시설협회나 유스호스텔 연맹을 통해 공동으로 홍보하고 시설간 연계로 매월 순차적으로 연계하는 등 공동 프로그램을 적극 운영한다.

사. 고객관리 및 마케팅 기법의 개발

- 개별적인 프로그램 만족도 조사와 별개로 고객 만족도 지표를 개발하여 주기적으로 청소년수련시설의 이용 청소년, 지역청소년, 주민, 학교 등 관계기관을 대상으로 고객 만족도 조사를 실시한다.
- 고객만족도 조사는 연 2회 이상 실시하며 조사 결과의 추이와 현황을 분석하여 고객참여와 만족도를 제고하기 위한 개선 방안을 개발한다.
- 지역여건 및 시설여건을 고려하여 수련시설의 고객에 대한 다양한 서비스 방식을 개발하여 운영함으로써 고객감동 중심의 시설 운영이 되도록 노력한다.
- 고객감동 및 효과적 관리를 위한 경영컨설팅 및 연수과정에 시설의 책임자 및 관리자, 운영자들이 참여하여 경영 및 마케팅 기법을 적용 하도록 노력한다.
- 수련시설별로 공동으로 고객관리와 마케팅을 위한 공동의 연수과정을 마련하여 전 직원들의 대인업무 능력을 향상시켜 청소년이용률 제고를 위한 실무적인 기법의 습득과 능력 개발을 지원한다.

2) 청소년이용률 산정 관리

■ 업무의 개념

수련시설 규모 및 전체 이용자 대비 청소년 이용률 산정 기준의 관리와 주기적인 이용률 분석을 통해 청소년이용률을 법적 기준 이상으로 유지할 수 있도록 하기 위한 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 시설이용 유형별 이용자 수 기준 관리	시설단순이용 및 프로그램 참여 등 다양한 이용 유형별로 이용자수를 산정한다.
나. 시설 이용률 산정 기준 관리	전체 이용자 대비 청소년이용자 등 청소년 이용률 산정을 위한 기준을 관리한다.
다. 시설 이용률 산정 및 보고 관리	일별 이용자를 기준으로 실인원, 연인원 등의 청소년이용률을 산정하고 보고한다.

가. 시설이용 유형별 이용자 수 기준 관리

- 수련시설 유형별 특성을 기준으로 각 시설의 이용 유형의 특성을 분석하고 유형 구분의 기준을 설정한다.
- 이용률 산정을 위한 이용 유형은 다음과 같이 구분하여 이용자 수를 산정한다.
 - ① 개인·단체의 단순 이용 및 대관을 통한 시설 내부의 공간 이용
 - ② 시설에서 주관하는 프로그램의 참여를 통한 시설 내부 공간의 이용
 - ③ 시설에서 주관하되 수련관 외부에서 실시하는 프로그램의 참여를 통한 시설이용
- 이용 유형의 세부적인 기준 설정을 통해 이용률 산정 및 제고방안을 마련할 수 있도록 이용자 특성에 따른 이용 유형의 기준을 구분한다.

- 연령 기준에 따른 이용자의 유형은 다음과 같이 구분한다.
 - ① 청소년 이용자 : 만 9세 이상 24세 이하(초등/중학교/고등학교/고등 이상)
 - ② 8세 이하 아동이용자 : 8세 이하의 초등학생 및 아동 이용자
 - ③ 25세 이상 성인 이용자 : 성인 남녀 이용자(주부, 성인 단체 포함)
- 이용자 참여 특성에 따른 유형은 다음과 같이 구분한다.
 - ① 개인이용자 : 개인으로 시설 공간을 이용하거나 프로그램에 참여하는 이용자
 - ② 단체이용자 : 단체의 명의로 시설을 이용하거나 프로그램에 참여하는 이용자
- 활동 유형별 시설이용자는 수련시설의 유형 특성에 따라 생활권형과 숙박권형으로 구분할 수 있지만 기본적인 공통유형 기준은 다음과 같이 구분한다.
 - ① 개방 공간 단순 이용자 : 인터넷 부스, 운동장 등 개방된 공간의 이용자
 - ② 시설 대관 계약 이용자 : 계약에 의해 시설공간을 대관하여 사용하는 이용자
 - ③ 일반 프로그램 참가자 : 체험활동 중심의 일반적인 프로그램 참가자
 - ④ 강좌 프로그램 참가자 : 수련관 등의 강좌 · 강습형 프로그램 참가자(수익형)
 - ⑤ 숙박 프로그램 참가자 : 수련시설내부나 외부에서 개최하는 캠프활동 참가자
 - ⑥ 행사 프로그램 참가자 : 수련시설내부나 외부에서 개최하는 행사활동 참가자
 - ⑦ 학교 연계 프로그램 참가자 : 학교시설 이용 또는 학교방문 프로그램 참가자
 - ⑧ 동아리 회원 이용자 : 시설 동아리 회원으로 가입한 동아리 프로그램 참가자

- 실제 이용 인원수와 연간 이용 인원의 유형에 따라 이용자수를 산정한다.

① 실인원의 산정기준

- 연간 이용 인원을 기준으로 계산시 일간 중복 및 프로그램간 참여 중복을 제외한 개인(자연인) 1인을 이용인원 1인으로 계산하여 합산한다.
- 일별 이용 인원을 기준으로 계산시 수련관, 문화의집, 특화시설에서는 참여 프로그램이나 이용한 공간의 구분 없이 방문자 1인을 1인으로 산정한다.
- 기본적으로 일단위로 실인원을 계산할 경우 2일간 이상 실시하는 프로그램의 경우에도 회수, 일수에 구분없이 해당 일별 참가자 수로 산정한다.
- 단, 시설 단순 이용인원과 프로그램 참가인원을 구분하여 자연인 1인의 절대인원으로 실인원을 계산할 경우에는 일별로 시설이용 인원은 방문객 1인으로 하되 프로그램 실인원은 프로그램당 1회만 계산하고 2일차 또는 2회차에 참가하는 인원은 제외하여 실제 이용/참가 인원을 산정한다(시설을 이용한 절대인원의 정확한 산정을 위해 사용한다).

② 연인원의 산정기준

- 연간 이용자 수의 연인원 계산시 일별 이용자를 합산하여 산정한다. 단, 요구기준에 따라 일별 이용자의 기준은 일별 실인원과 일별 연인원으로 구분하여 산정한다.
- 일별 이용자 수의 연인원 계산시 시설 방문객 1인이 아니라 수련관, 문화의집, 특화시설에서는 참여한 프로그램의 수 또는 이용 공간의 수를 기준으로 이용자 수를 계산한다. 단, 1인이 2개 이상의 공간 이용시 각 공간별 이용인원으로 구분하여 중복 합산이 가능하지만, 시설 내 공간을 이용한 프로그램 참여시에는 프로그램 참가자로만 산정하고 시설이용자로 계산하지 않는다.

- 특정 프로그램만 구분하여 참가자 수를 계산할 경우 연인원은 2회(2일)이상 운영되는 프로그램의 경우 각 회차별(일자별) 참여 인원을 계산하여 합산하여 산정한다.
- 수련원, 야영장, 유스호스텔에서는 숙박 이용자의 경우 동일인의 숙박에 관계없이 숙박하고 있는 인원수를 일단위로 합산하여 산정한다. 단, 일일 대관에 따른 이용자 수는 일단위로 대관 이용자의 수를 합산한다.
- 수련시설 특성에 따라 적절한 유형 기준에 따른 이용자 수를 산정하되 시설이용 유형을 기준으로 이용자들의 시설이용 유형을 연계하여 산정함으로써 세부적인 이용자 수 분석을 통해 청소년이용률 관리업무를 수행한다.
- 다양한 기준유형에 따른 연간 이용자수의 산정시 연간 기준은 실제 가동일수를 기준으로 산정하여 관리한다.

나. 시설 이용률 산정 기준 관리

- 모든 수련시설에서는 청소년이용률에 따른 법적 기준을 준수하여야 하며 법적 기준 이상으로 청소년이 시설을 이용하도록 노력하여야 한다.

※ 청소년이외의 자에 대한 청소년수련시설의 이용범위에 관한 규정

- 청소년활동진흥법

제31조 (수련시설의 이용) ①수련시설을 운영하는 자는 청소년단체가 청소년활동을 위하여 시설이용을 요청하는 때에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

②수련시설을 운영하는 자는 청소년활동에 지장이 없는 범위 내에서 다음 각호의 1에 해당하는 용도로 수련시설을 제공할 수 있다. <개정 2005.3.24>

1. 법인·단체 또는 직장 등에서 실시하는 단체연수활동 등에 제공하는 경우
 2. 평생교육법의 규정에 의한 평생교육의 실시를 위하여 제공하는 경우
 3. 유스호스텔 및 청소년야영장에서 청소년위원회규칙이 정하는 범위 안에서 개별적인 숙박·야영 편의 등을 제공하는 경우
 4. 당해 수련시설에 설치된 관리실·사무실 등을 청소년단체의 활동공간으로 제공하는 경우
 5. 그 밖에 청소년위원회규칙이 정하는 용도로 이용하는 경우
- ③제2항제1호 및 제2호의 규정에 의한 이용은 총리령이 정하는 이용범위를 초과할 수 없다. <개정 2005.3.24>

—청소년활동진흥법시행규칙

제13조 (수련시설의 이용범위) ①법 제31조제2항제3호에서 "총리령이 정하는 범위"라 함은 개별적인 숙박·야영·편의의 연간이용자수가 당해수련시설의 연간이 용가 능인원의 100분의 40 이내인 범위를 말한다. 다만, 전년도외국인 이용실적이 연 간 5만명 이상인 유스호스텔의 경우에는 100분의 60 이내인 범위를 말한다.

②법 제31조제2항제5호에서 "문화관광부령이 정하는 용도로 이용하는 경우"라 함은 청소년 외의 자에게 다음의 용도로 수련시설을 제공하는 경우를 말한다.

1. 당일에 한하는 일시적인 집회등의 사용
2. 청소년수련원, 청소년야영장 및 유스호스텔에서 생활관 또는 숙박실외의 부대·편익시설 등의 사용
3. 청소년수련관, 청소년문화의집 및 청소년특화시설에서 청소년의 이용이 적은 시간대의 사용

○ 이용률의 산정 기준은 다음 방식을 적용한다.

① 기준1. 전체이용자 대비 청소년이용률 관리

- － 전체 이용자 수를 모수로 하여 9세 이상 24세이하의 청소년 이용자 수를 계산한다.
- － 법적 기준인 청소년이용률 60%를 유지할 수 있도록 이용률 분포와 경향을 분석한다.
- － 단순한 시설의 청소년이용률 산정시에는 이 기준을 기본 자료로 활용한다.

② 기준2. 시설규모에 따른 동시수용인원 대비 이용률 관리

- － 시설의 전체 공간별로 실제 이용 가능한 이용자 수를 기준으로 동시수용 인원 규모를 산정한다(수련시설 등록시 산정된 기준인원 포함).
- － 필요시 관계기관과 협의하여 시설 등록시 산정한 수용 규모와 비교하여 시설 운영관리에 적절한 수용규모에 대한 재산정 과정을 거친다.
- － 일별로 실인원 또는 연인원을 산정하여 일별 평균 이용인원을 산정후 동시수용인원을 기준으로 시설규모에 따른 일별 평균이용률을 산정한다.

- 시설규모와 수용인원을 기준으로 시설의 전체적인 이용수준을 판단해야 할 경우에 적용한다.

(일평균으로 동시수용 인원규모 대비 청소년이용률을 산정)

- 시설간의 이용률 비교를 위해서는 실제 운영일수를 기준으로 이용률을 산정함으로써 가동일 대비 이용률 산정 방식을 활용한다.
- 연간 가동일 대비 연간 이용자수로 일별 평균 이용자 수 산정 시 실제 가동한 일수에 평균 몇 명이 이용하였는지 알 수 있게 된다.
- 시설 공사 등 불가피한 경우에도 휴관일이 많을수록 연간 시설 가동률이 떨어지게 되고 시설 이용자 수가 감소하게 되므로 시설간의 비교시에는 실제 가동일을 기준으로 시설 이용자 수를 비교한다.
- 이 기준은 동일 시설의 연간 이용률 변화 비교에도 활용한다.

다. 시설 이용률 산정 및 보고 관리

- 이용률의 산정방법은 다양한 기준 및 요구에 따라 동일한 방법이 적용될 수 없으므로 산정 기준별로 일별 이용인원을 관리할 수 있는 시스템을 구축한다.
- 이용자 현황 관리를 위해서는 일별 이용인원 장부를 만들어 관리한다. 시설의 유형과 프로그램 운영 특성에 따라서 적합한 양식을 개발하여 사용한다.
- 시설 이용시 중복이용에 따른 연인원의 관리와 실제인원의 효율적인 파악을 위해 수련관, 문화의집 등에서는 개인별 ID 카드 시스템을 운영한다(권장사항).
- 이용률 산정을 위한 이용자 기준은 실인원과 연인원을 구분하여 각각 계산할 수 있도록 하되 일별 장부 및 일별 통계를 기준으로 산정과정을 거치도록 한다.
- 프로그램 참가 인원은 수련관 내부에서 운영하는 프로그램의 경우나 외부에서 운영하는 경우 모두 해당 프로그램별로 이용인원을 계산하여 시설 이용과 중복되지 않도록 한다.

- 수련원, 야영장, 유스호스텔과 같이 숙박 중심의 시설에서는 대관 및 숙박 인원을 기준으로 이용률을 관리하되 경비 산정 등을 위한 실인원은 계약에 따른 인원으로 별도 관리한다.
- 전체 이용자 대비 청소년이용률의 계산에서는 시설내의 이용률과 시설 외부에서 실시한 프로그램의 이용(참가)률을 구분하여 산정한다.
- 수련시설별로 시설 대관, 프로그램 예약 및 운영관련 실무자들은 매일 시설이용인원을 장부에 기록하고 관련 책임자의 확인을 받는다(일계표 작성 관리).
- 월별 및 분기별로 시설 이용자 현황에 대한 분석표를 작성하여 시설 전체직원회의를 통해 보고하고 이용률 개선에 대한 협의를 실시한다.
- 분기단위로 이용률 현황자료를 작성하여 관련행정 기관의 요구가 있을 경우 제출할 수 있도록 한다. 단 연원과 연인원 기준별로 이용률을 별도 산정한다.
- 청소년수련시설에서는 청소년활동진흥법 제33조의 2의 규정에 따라 국가청소년위원회에서 요구할 경우 청소년이용률 현황, 운영 프로그램 현황 등에 대한 자료를 제출한다.

※ 국가청소년위원회에서의 자료 제출 요청에 관한 규정

제33조의2(보고 등) ①시장·군수·구청장은 다음 각 호에 해당하는 사항을 총리령이 정하는 바에 따라 국가청소년위원회에 보고하여야 한다.

1. 제11조제1항에 따라 지방자치단체가 설치·운영하는 수련시설의 현황
2. 제12조 및 제13조제1항에 따른 허가 및 등록의 현황

②국가청소년위원회의 위원장은 수련시설 또는 청소년이용시설을 설치·운영하는 자에게 청소년 이용률 현황, 운영프로그램 현황 및 그 밖에 총리령이 정하는 자료의 제출을 요청할 수 있다.

2. 시설 이용자 지원 및 현황 관리 업무

1) 개별이용자 관리

■ 업무의 개념

개별이용자의 수련시설에 대한 이용률 극대화방안의 모색과 체계적인 이용자 지원을 위해서 추진되는 제반 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 개별 이용자 마케팅 전략수립 및 추진	개별이용자(청소년, 성인)의 확보를 위한 체계적인 마케팅 전략을 수립하고 추진한다.
나. 무료 회원제 운영	이용자들의 상시적인 시설이용율의 제고를 위한 회원제관리방안을 개발하고 추진한다.
다. 이용자 정보기록 및 관리	시설의 개별이용자들에 관한 정보(기본인적정보, 시설이용정보, 프로그램이용정보, 욕구정보 등)를 체계적으로 기록하고 관리한다.
라. 이용신청관리	편리한 시설이용을 제공하기위해 시설이용신청의 접수와 그 처리과정을 관리한다.
마. 시설 이용절차 관리	개인의 시설 이용을 원활하게 할 수 있도록 시설공간별로 이용절차를 안내한다.
바. 개별 이용자 사후관리	시설에 대한 관심을 지속적으로 유지할 수 있도록 개별 이용자들에 대한 안내 및 홍보서비스를 제공한다.

가. 개별 이용자 마케팅 전략의 수립 및 추진

- 서비스 대상 지역 내 이용자 정보 확보를 위한 기초조사를 실시하고 분석한다.

- 지역별 인구현황 및 특성 조사를 통해 이용대상자를 규정하고 마케팅 대상 을 명료화 한다.
- 지역인구의 성별, 연령대별 문화적 특성과악과 기본적 욕구를 조사 · 분석하여 이용대상별 맞춤형 마케팅전략을 수립한다.
- 청소년이용자의 경우 지역학교, 유관기관에서 활동 중인 청소년 등을 중심 으로 기초조사를 실시한다.
- 이용대상자별(초등학생, 중등학생, 대학생, 학부모, 교사, 기타) 기초정보를 토대로 개별화된 마케팅 추진일정을 독립적으로 수립하고 추진한다.
- 마케팅 수단은 개별 수련시설이 편성할 수 있는 재원과 운영인력의 상황에 맞게 선택해야 한다.
 - 홍보물을 제작하고 각종 시설의 내외 공간, 지역사회 거리게시판, 학교 게시판, 유관기관의 게시판, 지역 내 주이용 대상 층의 주요 이용 시설(상점, 식당, 미장원, 공원, 등) 등을 활용한다.
 - 보도자료를 제작하되 지역매체용과 대중매체용을 구분하여 각각의 매체적 특성에 맞게 제작하고 지역언론(신문사, 지역케이블)에 보도를 요청한다.
 - 이용자 대상 안내자료, 팸플렛, 기념품 배포와 정보제공을 통한 현장 마케팅을 실시한다.
 - 각종 인터넷서비스(홈페이지, 카페, 블로그, 이메일서비스 등)별 맞춤형 홍보자료를 개발하고 마케팅을 실시한다.
- 대상별, 수단별 마케팅 추진결과를 분석하고 향후 발전적 전략수립에 반영한다.

나. 무료회원제 운영

- 모든 개별이용자를 대상으로 무료회원제 운영을 위한 기본계획을 수립한다.

- 회원제 운영에 관한 이용대상별(학부모, 교사, 청소년 등) 사전요구조사(필요성, 운영방식, 인센티브 등)를 실시하여 타당성 자료를 확보한다.
- 확보한 자료를 분석하여 회원제운영 계획 수립시 적극 반영한다.
- 이용대상별로 회원제운영을 통한 인센티브를 차별화하여 제공한다.
- 회원의 유무를 확인할 수 있도록 회원카드를 개발하고 발급한다.
 - － 회원카드를 회원번호와 함께 발급하여 시설의 이용시(대관, 단 순시설이용, 프로그램이용, 상담 등) 데스크관리자에게 제출하거나 또는 이용 내용을 신청서에 기재하도록 하며 관리자는 해당 회원의 이용현황정보를 누적·기록한다.

다. 이용자 정보기록 및 관리

- 이용자 및 회원정보기록관리 계획을 수립한다.
 - － 정보기록 관리 대상은 회원을 중심으로 하되 가입하지 않은 이용자에 대한 기본적인 자료도 포함하여 관리계획을 세운다.
 - － 영역별 특성화된 기록양식(안)을 개발하고 해당부서의 팀원들과 협의 혹은 관리자와 협의를 거쳐 최종안을 확정한다.
- 회원(이용자)별 이용정보를 확보하고 기록한다.
 - － 청소년과 성인용을 구분하여 이용정보를 확보한다.
 - － 개인별로 확보된 이용정보를 성별, 연령별, 학년별로 세분화하고 종합한다.
 - － 기록 대상 정보는 다음과 같다.
 - 기본인적정보(이름, 성별, 학년, 주소, 연락처, 이메일 등)
 - 회원가입 정보(가입일, 회원번호, 회원카드발급일 등)
 - 시설 이용 현황 기록, 프로그램 참여 기록
 - 자치활동참여현황(동아리, 청소년운영위원회, 기획단, 기자단 등)
 - 시설 이용 상담현황, 이용에 관련된 요구 정보

- 제공된 인센티브 현황, 포상유무 등
- 개발한 유형별 기록양식에 수집된 정보를 기록한다.
- 회원정보 관리는 정보발생시 기록하고 정기적으로 현황을 관리하며 이용내용 별(프로그램, 시설, 상담 등) 통계분석을 실시한다.
- 별도의 회원기록 정보파일을 만들고 필요시 문서자료로 보관하며 상시적으로 그 내용을 확인하여 이용자대상 서비스의 개발을 위한 기초 자료로 활용한다.

라. 이용신청관리

- 타 수련시설의 이용신청관리에 관한 사례를 수집하고 분석한다.
- 분석결과를 토대로 합리적인 신청절차와 관리방안을 수립한다.
 - 이용자 신청서 양식을 개발하고 적용한다.
 - 신청서 양식에는 기본항목 (회원번호, 신청자유형(개인, 자치활동조직), 신청자성명, 소속, 주소, 연락처(집, 개인), 이메일, 이용인원 등)이 포함되도록 한다.
 - 이용신청자가 기존회원인 경우에는 주소는 작성하지 않으며, 회원번호를 반드시 작성한다.
 - 신청서 양식에는 이용시설별 이용방법과 이용준수사항을 명시하여 해당이용신청자로 하여금 확인하도록 하여 시설이용에 혼선과 불편함이 없도록 한다.
 - 신청자가 청소년동아리 등 청소년자치활동조직인 경우는 대표자 1인이 작성하도록 하며 신청인 외 이용인원을 명시하도록 해 시설이용인원을 확인한다.
- 신청서에 기록되는 정보는 일별, 월별로 정리하여 “이용자 정보 기록 및 관리” 업무에서 요구되는 이용자정보로 활용될 수 있도록 한다.
- 시설이용 종료 후 이용자를 대상으로 시설이용신청에서부터 시설이용까지의 만족도를 반드시 조사한다.

- 만족도의 조사는 간단한 면접조사지를 개발하고 해당 직원이 이용자를 대상으로 현장에서 실시한다.
- 결과를 월별로 정리하고 이용자신청관리방안에 적극 반영하여 개선될 수 있도록 한다.

마. 시설의 이용절차 관리

- 시설이용자의 이용만족도와 편의를 제공하며 이용에 혼선을 줄이기 위해 시설별 이용방법의 안내와 절차를 마련하여 제공한다.
- 이용방법에 관한 이용자 공지방법은 시설입구 게시판에 이용안내문 부착 게시대에 이용안내 전단지 비치, 기관 홈페이지에 게시 등의 방법 등 가능한 모든 방법을 취한다.
- 공간이용료의 경우 청소년대상은 원칙적으로는 무료로 하되, 특별한 관리와 주의가 요구되는 설비가 설치된 공간 및 재료비가 소요되는 공간의 경우 사용 시간당 약간의 금액을 책정한다.
- 설비 및 공간을 대관하는 경우는 별도로 대관절차, 준수사항, 이용금액 등이 표시된 대관신청서를 제작하여 대관 신청시 활용한다.
- 시설 공간별로 이용자 수칙 및 이용방법 등의 내용을 포함한 이용절차 안내문을 비치하여 이용자들의 편의를 지원한다.
- 개인 이용자의 대관의 경우 혼선을 줄이기 위해 가능한 한 사전 예약제를 실시한다.

바. 이용자 사후관리

- 사후관리는 시설 이용회원을 대상으로 시설에 대한 지속적인 관심을 갖도록 유도하며, 시설에서 제공하는 각종 서비스와 다양한 프로그램을 적극적으로 활용할 수 있도록 동기를 부여하는 지원 관리체계이다.
- 수련시설의 회원을 대상으로 체계적인 사후관리를 위한 기본계획과 추진일정을 수립하며 사후관리방안에는 다음과 같은 사항을 포함한다.

- 이용회원을 대상으로 시설이용정보(서비스, 프로그램, 이용시설 등) 서비스를 실시하여 최신의 시설운영과 관련한 소식지를 제작하여 발송한다.
- 수련시설이 마련하는 특별행사(이벤트, 콘서트, 축제, 창립기념일 등)시 초청장을 만들어 이용회원에게 발송한다.
- 우수이용회원의 생일을 축하해 주기 위한 이벤트를 마련하고 제공한다.
- 월별로 공동의 생일이벤트를 마련한다.
- 단순일반이용자보다 청소년자치활동에 참여하고 있거나 정기적 프로그램 활동에 참여하는 있는 주 이용 청소년회원에 대한 이벤트 마련은 필수적으로 추진되어야만 한다.
- 시설의 이용실적이 높은 회원 또는 적극적인 열의를 가지고 시설의 운영과 프로그램에 동참하는 회원들을 매월 선출하여 공개하고 포상한다.
- 정기적(분기별)으로 이용자 사후관리방식과 내용에 대한 의견을 수렴하고 개선방안을 모색하여 운영에 반영한다.
- 수련시설의 회원으로서 다양한 활동에의 참가경력증명의 발급이 필요할 경우를 대비하여 각종 증명서의 발급과 관리를 할 수 있는 지원체계를 마련한다.
 - 회원들로부터 요구되는 증명서의 유형을 조사하고 분석한다.
 - 증명서 유형별로 기본 양식을 개발한다.
 - 자원봉사활동경력증명서
 - 청소년동아리활동증명서
 - 청소년운영위원회 활동증명서
 - 청소년회원증명서
 - 청소년활동경력증명서
 - 기타 수련시설별로 요구되는 증명서

- 증명서의 발급은 증명서별로 발급대장을 만들어 기록하고 관리해야하며 발급대장에는 기본항목(증명서발급번호, 발급날짜, 이용용도, 신청인, 발급담당자 등)이 포함되도록 한다.

2) 단체 이용자 관리

■ 업무의 개념

단체로 시설을 이용하는 이용자들에 대한 지원과 관리를 통해 시설 이용률을 제고하기 위해 추진하는 제반 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 단체 대상 마케팅전략의 수립 및 추진	수련시설의 단체이용자의(청소년단체, 학교, 종교단체, 기타단체 등)의 확보를 위한 체계적인 마케팅 전략을 수립하고 추진한다.
나. 단체이용자 이용계약관리	단체이용자들이 시설이용에 필요한 제반 절차에 관한 정보를 제공하고 시설이용을 위한 접수와 계약을 실시하고 관리한다.
다. 단체이용자 정보기록 및 관리	시설의 단체이용자들에 관한 정보(단체현황 정보, 시설 및 프로그램이용정보, 담당자, 욕구정보 등)를 체계적으로 기록하고 관리한다.
라. 단체이용자 사후 관리	시설의 단체이용자를 대상으로 시설이용에 대한 만족도 제고와 관심을 가질 수 있도록 다양한 사후 서비스를 제공한다.

가. 단체 대상 마케팅전략의 수립 및 추진

- 수련시설을 이용 대상이 되는 지역 내 또는 전국의 단체이용자의 현황 및 요구조사를 실시한다.

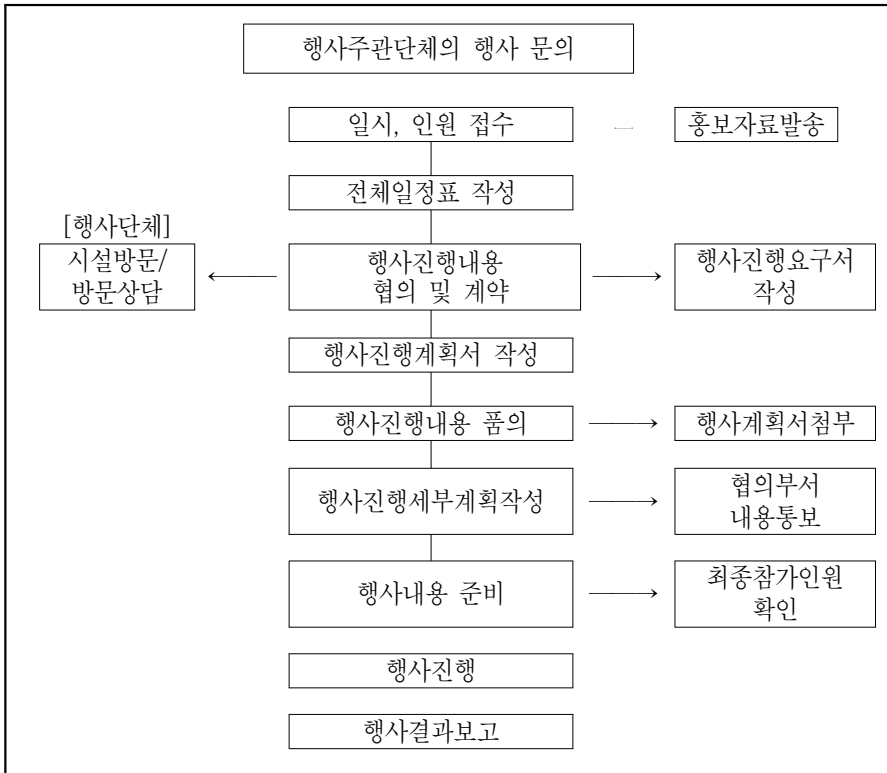
- 지역별 단체현황을 조사하고 유형별(청소년단체, 학교, 시민사회단체, 종교단체, 기타 단체 등)로 분류하며 적극적 마케팅 대상단체를 규정한다.
- 단체 유형별 특성 및 시설이용과 프로그램 운영에 대한 요구를 분석한다.
- 수요예상 단체(청소년단체, 학교 등)에 대한 설문조사 또는 방문협의를 통한 조사를 실시한다.
- 청소년단체나 학교에서의 시설 이용은 해당 기관의 사업계획 수립시 반영이 될 수 있어야 하므로 단기적인 마케팅 보다는 기관 협력 차원에서 장기적 마케팅 계획을 수립한다.
 - 연중으로 수시로 시설에 대한 정보를 해당 기관에 제공한다.
 - 기관의 특성과 요구에 따라 차별화된 프로그램과 시설 이용 기준을 작성하여 해당 기관에 제공한다.
 - 수련시설의 자체 홈페이지에 단체이용자를 위한 별도의 홍보 페이지를 게시하고, 개별 단체들이 운영중인 인터넷홈페이지의 게시판 등을 이용해 홍보한다.
- 효율적인 마케팅의 추진과 집중적인 서비스 제공을 위해 수련시설별로 단체회원제를 도입하여 운영하고 해당 단체에 대한 다양한 인센티브를 개발하여 지속적 이용을 위한 기반을 확보한다.
 - 단체의 설립/창립기념일 축하를 위한 축하메시지를 제작하여 발송한다.
 - 회원단체가 운영중인 홈페이지에 게시할 수 있는 축하용 플래시 배너 등을 제작하고 축하상품으로 제공한다.
 - 수련시설에서 운영중인 시설 및 프로그램 관련 소식지를 정기적(월별 혹은 분기별)으로 제작하여 서비스한다.
 - 회원단체의 회원을 위한 시설 및 프로그램이용료 할인 혜택방안을 마련한다.
 - 시설에서 운영하는 청소년프로그램에 회원단체 소속 청소년회원이 우선적으로 참여할 수 있도록 배려한다.

- 마케팅 추진에 따른 실제 이용실적과 프로그램 운영 결과를 분석하고 향후 계획 수립에 반영한다.

나. 단체이용자 이용계약관리

- 단체이용자들에 대한 계약관리의 절차와 체계를 표준화하여 효율적으로 업무를 관리하고 해당 기관의 경우에도 불필요한 업무를 줄이도록 지원한다.
- 투명하고 합리적인 계약절차와 관리방안을 수립하여 규정으로 공지한다.
 - － 단체이용자와 수련시설간 작성하는 계약서 양식은 별도로 개발하고 활용한다.
 - － 계약서 양식에는 기본항목을 포함하도록 한다.
 - 단체명, 회원번호(회원제 운영시), 신청자명
 - 주소, 연락처(사무실, 담당자), 이메일
 - 계약일, 시설이용기간
 - 참가대상 및 인원
 - 시설정보, 이용설비 및 장비
 - 시설이용약관(기본이용규정, 계약해지시 처리규정, 갑과 을의 권한과 책임 등의 명시 등)
 - － 계약관리는 다음의 절차를 참조하여 수행하며 각 단계에 따른 책임자, 소요시간 및 필요서류, 협의내용에 관한 계획을 수립하여 활용한다.
- 단체이용자의 시설이용신청이 접수될 경우 단체이용자의 대표자 또는 위임자와 시설이용계약서를 각각 1부씩 작성하여 날인하고 보관한다.
- 계약서의 내용에 의거해 단체이용자의 시설이용신청에 따른 요구사항을 확인하여 준비하고 이용준비를 완료한다.
- 업무담당자는 시설이용 당일 단체이용자의 인솔대표자에게 사전 계약서에 기재된 요구사항대로 준비된 여부를 확인시키고 추가적으로 요구되는 사항을 파악하고 지원가능여부를 통보한다.

- 시설 이용종료 후 단체이용자를 대상으로 시설이용신청에서부터 시설이용까지의 만족도를 반드시 조사한다.
- 만족도의 조사는 간단한 설문지를 개발하고 단체회원의 인솔지도자와 이용청소년 모두에게 실시한다.
 - 인솔대표에게 조사지 작성방법에 관한 기본설명과 아울러 인솔지도자 전체를 대상으로 설문지를 작성하도록 요청한다.
 - 단체회원의 이용자들을 대상으로 만족도 설문지를 제공하고 작성을 요청한다.
- 만족도 조사의 결과를 통계분석하고 사진자료를 포함하는 평가결과보고서를 제작하고 단체에 제공한다.
- 만족도 조사 결과를 포함한 평가결과는 수련시설 내부 자료로 활용하여 향후 시설운영 및 단체 이용자 지원을 위한 개선 방안 마련시 적용한다.



다. 단체이용자 정보기록 및 관리

- 단체이용자에 대한 정보의 기록과 관리를 위한 내용과 양식을 개발한다.
 - － 단체의 유형 및 소재 지역, 이용 내용을 기준으로 해당 기관의 정보가 관리 되도록 한다.
 - － 시설 특성별로 단체 이용자 특성을 고려하여 기록양식 표준안을 개발한다.
- 단체회원별 이용정보 기록의 내용은 다음과 같다.
 - － 기본항목(단체현황정보 - 단체명, 대표자, 조직구성, 담당자, 홈페이지, 주소, 연락처, 이메일, 주요사업내용 등)
 - － 가입일(회원단체의 경우), 단체회원번호, 회원카드발급일,
 - － 시설 및 프로그램이용기록(날짜, 이용시설 및 프로그램, 참가 대상 및 인원, 만족도, 평가사항)
 - － 이용요구정보, 제공된 인센티브 현황정보 등
- 단체 이용자(회원)의 시설 이용 후 일정 기간내에 이용결과를 기록하고 정기적으로 이용 현황의 특성을 분석한다.

라. 단체이용자 사후 관리

- 수련시설의 단체이용자를 대상으로 체계적인 사후관리를 위한 기본계획과 그에 따른 추진일정을 수립한다.
- 단체 이용자들에 대한 사후관리를 위해 다음과 같은 서비스를 제공한다.
 - － 단체회원을 대상으로 시설이용정보(서비스, 프로그램, 이용시설 등) 안내서비스를 수시로 실시한다.
 - － 시설운영과 관련한 소식지를 제작하고 정기적으로 발송한다(이메일 포함).
 - － 수련시설이 마련하는 특별행사(이벤트, 콘서트, 축제, 창립기념일 등)시 초청장을 만들어 단체관계자 및 단체회원에게 발송한다.

- 시설의 홍보 및 기념품, 달력 등의 제작 시 단체회원을 대상으로 발송하여 상시적으로 활용토록 한다.
- 사후관리 및 단체이용 지원 내용에 대한 의견을 정기적으로 수렴하여 개선방안을 마련한다.

3) 시설이용자 DB 및 현황관리

■ 업무의 개념

수련시설의 이용자(개별이용자, 단체이용자)별 관련 정보를 DB로 체계적으로 관리함으로써 향후 이용자 대상 서비스의 개발 및 운영에 필요한 기초자료로 활용하여 시설 이용률을 제고하려는 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 시설이용자 DB 구축 계획 수립	수련시설의 이용자에 대한 체계적인 정보관리를 위한 Database시스템의 구축과 운영계획을 수립한다.
나. DB 시스템 개발 및 구축	수련시설에서 자체 DB시스템 개발시 전문업체 등을 활용해 개발하고 자료입력을 통해 DB를 구축하여 운영한다.
다. 이용자현황 통계 및 보고서 작성	정기적(월별, 분기별, 연도별) 이용자현황 정보를 편리하게 확인할 수 있도록 이용통계보고서를 작성하여 보고한다.
라. 상용 시스템을 이용한 정보 관리	자체적인 정보Database의 구축과 운영이 여건상 어려운 수련시설의 경우는 기존의 S/W를 활용한 방안을 수립하고 운영한다.

가. 시설이용자 DB 구축 계획 수립

- 이용자관리용 Database의 필요성과 관리업무의 효율성 및 생산성 증대 등에 관한 사전조사를 실시한다.

- 사전조사는 타 시설 및 유관시설에서 운영중인 Database관리 시스템의 모니터링부터 실시한다.
- 기존에 관련업체에서 개발되어있는 시설관리용 Database의 성능 및 도입 후 효과에 대한 분석 자료를 비교분석한다.
- 자체로 신규로 개발하는 방안과 기존 시스템(상용 프로그램)을 도입하는 방안의 장단점을 분석하고 시스템 성능과 비용 등의 측면에서 각 시설에 적절한 방안을 선택한다.
- 이용자관리와 관련한 부서의 모든 구성원에게 이용자 관리와 관련한 현재의 문제와 요구사항에 대해 조사한다.
 - 이용자관리와 관련한 부서에게 이용자 관리와 관련하여 사용 중인 문서양식과 작성샘플을 요청하고 수집한다.
 - 현재의 이용자관리방식에서의 관리상 어려운 점 및 개선방안 등을 수렴하도록 한다.
 - 수집된 문서를 토대로 Database관리시스템을 통한 효율적 관리에 포함되어야 할 요구사항 등을 수렴한다.
 - 의견조사를 통해 수렴된 문제 및 요구사항 등을 분석하고 종합한다.
- 이용자관리의 문제 및 요구분석 사항을 관련부서의 직원들에게 다시 확인하도록 하고 수정이나 추가사항이 있을 경우 이를 수용하여 최종(안)을 완성한다.
- 최종적인 사전조사보고서를 작성하고 중간관리자 및 운영자에게 보고한 후 DB 시스템 구축 및 운영계획을 수립한다.
- DB구축 및 운영계획서에는 기본항목(기대효과, 전체추진일정, 담당자, 역할분담, 부서 간 지원사항, 소요예산 등)을 포함하며 기타 운영에 필요한 사항 등을 기록한다.

나. DB 시스템 개발 및 구축

- 자체적으로 이용자 관리 DB 시스템을 별도로 구축하고자 할 경우 다른 기관의 사례를 참조하여 업체 선정 및 계약업무를 수행한다(일반적인 용역계약 절차에 따라 시행한다).
- 본격적인 계약서 체결 전 해당업체의 업무담당자와 사전미팅을 통해 시설자체에서 실시한 요구분석결과와 이용자관리문서대장을 전달하고 개발에 관한 요구사항을 종합적으로 전달하며 의문사항을 질의하고 개발 과정에 대해 논의한다.
- 시스템 구축 계약 후 추진일정 및 개발방법론에 따라 해당 시스템을 개발하며 개발과정에서 수시 업무협의를 시행하고 진행과정을 확인한다.
- 개발 완료된 Database관리시스템을 제작업체의 담당직원이 마련된 수련시설의 관리용 전용컴퓨터시스템에 직접 설치하도록 하며, 설치과정을 업체의 담당직원으로부터 교육을 받는다.
- 설치완료 후 시험운영을 실시한다.
 - － Database관리시스템이 개발초기단계의 이용자유구분석에서 제안한 관리요청사항이 충실히 반영되어 설계되어 있는지 기능구성을 확인한다.
 - － 테스트용 데이터를 Database에 저장하고 각각의 설계기능이 제대로 동작하는지 확인한다.
- Database관리시스템에 이용자관리정보를 입력한다.
 - － 기존에 보관하던 문서형식의 이용자관리정보파일을 관리시스템에서 지원하는 형태의 자료형식의 변환하여 자료를 입력한다.
 - － 자료변환방법은 Database시스템운영 매뉴얼에 따른다.
 - － 새로 추가된 이용자관리정보의 경우는 직접 데이터를 확보하여 입력한다.
- 자료입력이 종료된 후 데이터의 입출력이 제대로 수행되는지 재차 확인하며 입력한 관리 자료의 안전한 보관과 유지를 위하여 백업과 출력보관을 수행한다.

- 원본자료의 출력보관은 정기적(월별, 분기별)으로 수행한다.

다. 이용자현황 통계 및 보고서 작성

- 시스템 개발시 다양한 항목별로 이용자 현황정보와 통계를 출력할 수 있도록하여 이용자 지원을 위한 정보를 적절하게 활용한다.
- 이용자관리 관련 문서를 유형별로 분류하고 부서별 혹은 업무별 문서목록대장을 만들어 함께 서류철로 보관한다.
- Database에 이용자현황 통계보고서 기능을 구현하도록 하여 입력된 이용자정보를 토대로 자동적으로 통계그래프가 작성될 수 있도록 한다.
- 통계 기능을 활용하여 이용자유형별 통계그래프를 생성하고 엑셀 파일로 전환하여 이용자현황 및 분석보고서 작성에 활용한다.
- 보고서는 항목별 통계그래프를 토대로 이용자현황정보와 이용정보 등을 분석하여 기술하며 항목별 발전적 이용자관리 방안을 모색하여 제안한다.
- 이용자 현황은 정기적으로 출력하여 내부 보고 및 관계기관에 제출토록 한다.(청소년활동진흥법 제33조의2에 따라 지방자치단체 및 국가청소년위원회 요구시 현황을 보고한다)

라. 상용시스템을 활용한 정보관리

- 자체적으로 Database정보관리시스템을 개발하여 운영하기 어려운 경우에는 범용 사무용소프트웨어(한글, 워드, 엑셀 등)와 컴퓨터운영체제인 MS윈도우즈의 폴더 및 파일관리 기능을 활용하여 관리하며 그 절차 및 방법은 다음과 같다.
- 일반문서작성 및 통합문서작성용 소프트웨어(한글, 엑셀 등)를 활용하여 이용자정보관리를 위한 정보유형별 기록양식을 개발한다.
- 입력정보를 활용하여 통계작업이 필요한 정보의 기록은 통합문서

작업용 소프트웨어를 활용하여 자동으로 그 결과를 표시하고 활용할 수 있도록 한다.

- 컴퓨터의 기본운영시스템인 Windows를 활용하여 문서정보항목별 폴더를 생성하고 해당 폴더에 관련 정보문서를 저장하여 보관한다.
- 작성되는 파일의 이름은 검색을 용의하기 위해 임의로 부여하지 말고 문서항목별 체계적인 이름부여방식을 개발하여 활용한다.
- 이용자관련 정보는 정기적으로 백업을 수행하며 출력하여 보관한다.
 - － 정기적(분기별, 연도별) 하드디스크에 기록된 이용자관련정보를 다른 기록매체(별도의 하드디스크, CD/DVD 등)에 기록하여 만약의 사태에 대비한다.
 - － 문서폴더의 인덱스 문서로 작성하고 출력하여 함께 보관한다.
- 기존의 유사 회원관리 시스템을 도입하여 운영하고자 할 경우에는 해당 시스템의 수정 가능 여부를 확인하여 구입한다.
 - － 회원 서비스관련 업체를 위해 개발된 프로그램의 경우 상용으로 활용되는 경우가 있으나 관리 방식이 상이할 수 있으므로 충분한 검토가 필요하다
 - － 가능한 한 개발 업체와의 협조를 통해 일부 기능 수정이 가능한 상용 S/W를 조사하여 활용하도록 한다.

3. 시설이용 여건 및 지원기반 관리 업무

1) 시설이용시간 관리

■ 업무의 개념

청소년수련시설의 이용시간 관리를 통해 청소년들의 시설 이용을 지원하고 효과적인 시설 운영이 될 수 있도록 하기 위한 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 수련관, 문화의집 이용시간 관리	- 주중은 22:00시(지역 특성에 따라 조정가능)까지 운영 - 주말은 개방하여야 함 - 휴관일은 주중과 국경일에 휴관하는 것을 원칙으로 함
나. 수련원, 야영장의 이용시간 관리	숙박활동의 특성을 고려하여 개방 시간을 관리하며 밤 11이후 취침을 기준으로 한다.
다. 근무시간의 탄력적 운영 관리	청소년 이용 시간대를 중심으로 지도자의 근무시간을 탄력적으로 운영관리 한다.

가. 수련관, 문화의집 이용시간 관리

- 청소년수련시설은 청소년 이용을 위한 시설로 이용 대상 청소년들의 생활시간 및 이용요구 시간대, 요구 방식에 적합하게 개방되어야 한다.
- 수련시설의 관리 운영이 관리기관의 특성에 따라 운영시간이 결정되어서는 안되며(직영시설일 경우에도 공무원의 일반 근무시간과 별개로 운영) 최대한 청소년이용 시간대를 중심으로 운영하도록 한다.
- 주중 운영은 초등학교 고학년의 이용이 가능한 오후 3시 이후 시간 및 중학생의 이용이 가능한 저녁 시간에 집중적으로 운영되도록 한다.
- 청소년수련관, 청소년문화의집 중 공공청소년수련시설은 주중의 평일 개방시간은 22:00까지 운영하는 것을 원칙으로 하되, 농촌지역 및 도심과 거리가 먼 시설의 경우에는 교통편 등을 고려하여 지방자치단체와 협의하여 탄력적으로 운영할 수 있도록 한다.
- 청소년수련관 및 청소년문화의집의 휴관일은 평일에 실시하고 토요일과 일요일은 상시 개방하여 운영한다.

서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례

제5조(운영의 원칙) ① 서울특별시시장(이하 “시장”이라 한다)은 청소년시설을 설치목적에 적합하게 운영하여야 하며 시설 이용자에게 공정한 이용 기회를 부여하여야 한다.

② 청소년시설은 관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조제3호·제4호 및 제9호에서 정하는 공휴일 및 선거일을 제외하고는 개관하여 운영함을 원칙으로 한다. 이 경우 공휴일에 근무한 자에 대하여는 주중에 휴무를 실시할 수 있다.

③ 시장은 청소년시설을 운영함에 있어 지역주민의 복지향상을 위하여 일반시민도 청소년시설을 이용할 수 있게 하되, 이 경우에도 청소년에게 이용의 우선권을 부여해야 한다.

제7조(사용시간) ① 청소년시설의 사용시간은 다음 각호의 기준에 의한다. 다만, 시장이 시설 또는 프로그램의 특성에 따라 별도의 사용시간을 정하는 경우에는 그러하지 아니한다.

1. 주간 : 09:00 ~ 18:00

2. 야간 : 18:00 ~ 22:00

② 제1항 단서의 규정에 의하여 시장이 사용시간을 별도로 정한 경우에는 사용자들이 잘 볼 수 있는 장소에 그 내용을 게시하는 등의 방법으로 알려야 한다.

- 학교와 인근에 있는 청소년수련시설이 농촌지역에 위치한 경우에는 자체 교통편이 확보될 경우 오후-야간 취미활동 지원을 통해 문화여건이 불비하여 가정에서 제공하지 못하는 다양한 특기적성 체험활동에 참여하도록 함으로써 적극적으로 이용을 활성화한다.
- 주말 개방은 모든 시설에서 필수적으로 운영하며 주말 활동 전문의 프로그램을 운영하고 자유로운 시설 이용을 통해 주말 시간 시설운영을 활성화한다.
- 오후 3시 이후에는 청소년이용 시간대의 집중 관리를 통해 성인(단체)이용 또는 유아와 성인 프로그램의 편성과 운영을 제한한다.

나. 수련원, 야영장의 이용시간 관리

- 숙박활동 중심의 수련원 및 야영장에서는 대부분 단체로 참여하는 프로그램이 진행되므로 프로그램 진행 유무에 따라 운영 시간을 관리한다.

- 청소년 수련활동 진행시에는 기상 시간 및 취침 시간을 기준으로 하여 야간시간을 엄격하게 통제하여 안전사고가 발생하지 않도록 한다.
- 청소년 수련활동 진행시 취침 시간은 오후 11시를 기준으로 하며 이용자의 연령 및 프로그램 편성에 따라 시간을 조정할 수 있다.
- 개별 이용자의 경우에도 취침 시간에 대한 기준을 적용하여 단체 이용자의 활동에 지장을 초래하지 않도록 하며, 특히 성인단체 이용자와 청소년 이용자가 동시에 이용할 경우 성인들에 대한 시간관리에 주의한다.
- 시설의 대관은 주로 오전-오후 시간에 이루어지므로 청소년들의 프로그램 운영에 지장을 받지 않도록 대관 대상 시설의 이용 시간을 조정한다.

다. 직원 근무시간의 탄력적 운영 관리

- 청소년수련관 등의 경우 시설의 개방 및 이용시간을 고려하여 직원의 근무시간을 탄력적으로 조정 관리함으로써 지도자의 배치와 운영의 효율성을 증진시킨다.
- 청소년들이 주로 이용하는 오후-저녁 시간대를 중심으로 순환식 교대근무제를 도입하거나 프로그램 운영시간을 고려하여 탄력적으로 근무시간을 편성한다.
- 주말 개방 및 프로그램 운영을 활성화할 경우 지도자의 주말 근무를 효율적으로 운영하기 위해 휴무일 조정, 주말 전담 지도인력의 확보 및 순환식 주말담당제 등 다양한 근무형태를 도입하여 운영하도록 한다.
- 야간 프로그램 및 야간 이용 활성화를 위해서는 야간 전담 지도자를 채용하여 운영하거나 순번제로 야간시간을 담당케 하여 이용시간을 관리한다.
- 숙박중심의 캠프활동으로 운영되는 청소년수련원, 야영장의 경우 특성상 주중의 오전, 오후, 야간 근무의 연속으로 인한 문제를 예방할 수 있는 방안을 마련한다.

- 수련원 등에서는 지도자 인원수를 고려하여 월단위로 일정 기간 동안 순환식으로 비번제를 운영하여 휴식과 프로그램 운영 준비를 위한 시간을 확보하게 한다.
- 공휴일에 근무한 직원에 대해서는 주중의 휴일을 배정하여 법정 근무시간의 범위에서 근무하게 한다.

2) 활동지원을 위한 인증 프로그램 관리

■ 업무의 개념

청소년활동진흥법 제35조에 의하여 시행되는 ‘청소년수련활동인증제(이하 인증제라 함)’에 관련하여 시설에서 처리해야 할 제반 업무를 말하며 인증된 프로그램을 보유하고 이용자들에게 제공함으로써 시설 이용자들의 프로그램 참여 동기를 제고하여 시설 이용을 활성화한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 인증제 및 업무처리 절차 이해	인증제의 기본취지와 운영절차, 인증기준 등 수련활동인증에 관한 기본 정보를 확보한다.
나. 인증프로그램의 개발 및 컨설팅의 청취	인증신청 할 프로그램을 개발하고 이를 인증신청양식에 맞도록 서류작성을 위하여 컨설팅을 받는다.
다. 인증신청서류의 작성 및 인증 신청	정해진 인증신청양식에 맞게 인증정보시스템을 통하여 서류를 작성하고 신청한다.
라. 인증심사활동 지원	인증심사원들의 심사활동에 필요한 추가자료 요구나 현장심사활동을 지원한다.
마. 인증서의 수령 및 인증활동 운영	인증결정이 되어 인증서를 수령하고 인증활동을 이용자들에게 적극 홍보하고 운영한다.
바. 인증활동 이행여부 확인 지원	인증활동 운영기간 중 인증심사원의 이행여부 확인이 있을 시에 이를 지원한다.
사. 인증활동 참가기록의 관리	인증활동 운영 후에 참가청소년의 활동기록을 정해진 양식에 따라 인증위원회에 제출한다.
아. 인증자격의 유지, 인증변경 신청, 인증취소 관리	인증 받은 사항의 변경, 취소 등의 사유가 있을 때 정해진 절차에 따라 신청하여 승인을 받는다.

가. 인증제 및 업무 처리 절차 이해

- 청소년활동진흥법상의 인증제 관련 규정을 분석하여 정리한다.
 - － 청소년수련활동인증제는 관련 법의 규정에 따른 제도로 법적 기준에 따라 운영되므로 법 규정에 대한 이해가 우선 필요하다.
 - － 수련활동을 운영하는 수련시설에서는 운영자 및 지도자 모두가 관련 법령의 내용을 충분하게 숙지해야 한다.
- 활동 프로그램 인증을 위한 업무 매뉴얼을 활용하여 인증의 절차를 확인한다.
 - － 인증관련 사업의 주관기관인 한국청소년진흥센터에서 발간하는 인증신청자를 위한 매뉴얼을 통해 인증제의 개요, 인증신청 및 처리절차, 인증신청서 작성요령, 인증정보시스템을 통한 신청방법 등을 확인한다.
 - － 매뉴얼은 인증제 주관기관인 한국청소년진흥센터 홈페이지나 인증정보시스템에서 다운 받거나 전화연락으로 요청하여 받을 수 있다.
 - － 매뉴얼을 관련 법령이나 규정의 개정, 인증위원회의 결정 등으로 인하여 내용이 수시로 변경될 수 있으므로 가장 최근에 발간된 매뉴얼을 확보하여 활용하여야 한다.
 - － 매뉴얼이 발간된 이후에 발생한 변경사항이 미처 반영되지 못한 경우가 있을 수 있으므로 확보한 매뉴얼의 유효성을 한국청소년진흥센터에 전화로 연락하여 확인하도록 한다.
 - － 매뉴얼의 내용에 대하여 이해가 되지 않거나 애매한 경우에는 반드시 한국청소년진흥센터로 연락하여 확인하여야 한다.
 - － 매뉴얼의 내용을 설명하는 각종 설명회나 워크숍 등에 참여하여 직접 설명을 듣는 것도 좋다. 또한 필요시 한국청소년진흥센터 등에 청소년수련시설의 전체 직원을 대상으로 인증제 및 서류작성법에 대한 교육을 요청할 수 있다.

나. 인증프로그램의 개발 및 컨설팅 청취

- 인증프로그램의 개발에 있어서 인증제에서 요구하는 인증기준을 명확하게 이해하고 그 기준을 충족하는 프로그램을 개발하여야 인증을 획득할 수 있다.
- － 인증제에서는 인증프로그램유형(활동유형)에 따라 정기형, 숙박형, 이동형으로 구분하여 인증기준을 달리 적용하고 있으므로 개발하려고 하는 프로그램이 어떤 유형에 해당되는지를 확인하여야 한다.
- － 인증활동유형은 다음의 표와 같다.

활동유형	내 용
정 기 형	일상생활이 이루어지는 시간대에 1회 3시간 이상 당일 또는 일정 기간 정기적으로 이루어지는 비숙박 활동
숙 박 형	숙박시설을 갖춘 활동장에서 1일 이상 숙박을 하며 참여하는 활동
이 동 형	활동 내용에 따라 선정된 활동장을 이동하면서 숙박하는 일정에 따라 수행하는 활동

- 인증 기준은 현재(2007. 6월) 다음의 표와 같다. 인증기준은 모든 활동에 적용되는 공통기준과 활동유형별로 적용되는 개별기준으로 구분된다.

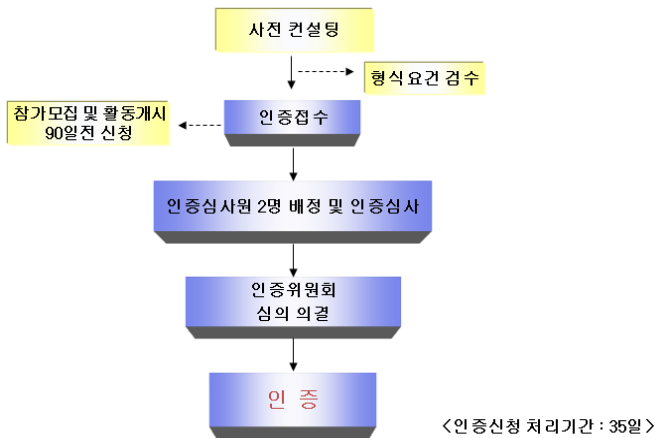
구분	영 역 / 유 형		기 준
공통기준	1. 활동프로그램		5
	2. 지도력		2
	3. 활동환경		6
	4. 활동기록관리		1
	소 계		14
개별기준	활동유형	숙박형	3
		이동형	5

- 공통기준 : 모든 인증 프로그램에 적용하는 기준으로 활동프로그램, 지도력, 활동환경, 활동기록관리 영역의 14개의 기준으로 구성된다.
- 개별기준 : 숙박형, 이동형 활동으로 구분하여 각각 해당하는 활동프로그램에 적용하며 숙박형 3개, 이동형 5개의 기준이 있음.
 - * 정기형 : 공통기준 14개
 - * 숙박형 : 공통기준 14개, 개별기준 3개,
 - * 이동형 : 공통기준 14개, 개별기준 5개로 구성됨
- 각 기준에 대한 세부적인 설명은 매뉴얼을 확인하도록 한다.
- 인증기준은 상황에 따라서 수시로 개정되므로 반드시 확인하는 것이 필요하다.
- 시설의 여건과 특성에 맞추어 인증신청을 위한 프로그램을 개발한다.
 - 일반적인 프로그램 개발 절차에 따라서 프로그램을 개발한다.
 - 활동유형에 따라 인증기준이 달리 적용되므로 이를 확인하여 인증기준에서 요구하는 사항을 반드시 반영하도록 한다.
- 인증신청 서류 작성을 위한 컨설팅을 요청한다.
 - 인증기준을 충족하는 프로그램의 개발을 위해 필요시 한국청소년진흥센터에 문의하여 지원 또는 컨설팅을 받을 수 있다.
 - 인증컨설팅의 신청은 사전예약을 통하여 인증컨설팅을 받을 수 있으며, 특히 인증신청접수 예정일을 결정하면 그에 맞추어 1:1컨설팅을 지원한다.
 - 인증컨설팅은 컨설팅 전용 전화(02-6430-0909, 0987)를 이용하거나 인증정보시스템(www.yap.go.kr)을 이용한 사이버컨설팅, 사전예약을 하고 직접 방문을 통한 컨설팅 등의 방법이 있다.

- 한국청소년진흥센터에서 제공하는 인증컨설팅은 프로그램 개발을 위한 컨설팅이 아니라 인증서류 작성을 위한 컨설팅이다. 따라서 청소년수련시설에서 프로그램을 개발하는 것을 지원하는 것이 아니라 개발된 프로그램을 인증절차와 인증신청양식에 맞추어 서류를 작성하는 방법에 도움을 준다.
- 청소년수련시설에서는 인증심사원을 통한 컨설팅도 받을 수 있도록 되어 있다(향후 비용, 방법 등에 대한 구체적인 기준 제정 예정). 인증심사원을 통해 컨설팅을 받은 경우 그 인증심사원은 해당 프로그램의 인증심사에 참여하지 못하도록 되어 있다.

다. 인증신청서류의 작성 및 인증신청

- 법적 기준과 운영 지침의 절차에 따라 인증을 신청한다.
 - 인증을 받고자 하는 청소년수련시설에서는 활동실시 시작 90일 이전에 인증위원회에 인증신청서를 제출한다.
 - 인증신청서를 접수한 인증위원회에서는 인증심사를 실시하여 35일 이내에 인증여부를 결정하여 통지해준다.
 - 인증처리 절차는 다음의 그림과 같다.



[그림 IV-1] 활동지원을 위한 인증처리 절차

- 인증정보시스템을 통해 인증신청 관련 업무를 수행한다.
 - － 인증신청절차는 인증정보시스템을 통한 전산 신청을 원칙으로 한다. 인증신청서 접수, 증빙자료 제출 등의 모든 업무를 인증정보시스템을 통하여 처리한다.
 - － 청소년수련시설에서는 인증신청시 인증정보시스템(www.yap.go.kr)에 가입한 후, 이를 통하여 인증신청을 하여야 한다.
 - － 인증정보시스템을 통한 인증신청절차는 다음과 같다.

인증정보시스템(www.yap.go.kr) 접속 → 프로그램 신청자로 회원가입 및 로그인 → 인증신청 클릭 → 인증신청서 등록 → 프로그램 개요서 등록 → 증빙서류 등록 → 지도자 등록

- 인증정보시스템을 통해 인증신청양식을 작성한다.
 - － 인증 신청에 사용되는 인증신청양식인 ‘인증신청서’는 법령에서 정한 인증 요건을 확인하기 위한 항목으로 구성되어 있다.
 - － 인증신청서 작성방법은 인증매뉴얼을 참고한다.
- 각 인증기준 항목별로 증빙자료를 입력한다.
 - － 인증심사 과정에서 인증기준 항목별로 인증 수준에 도달했는지 여부를 확인하기 때문에 증빙자료는 성실하게 작성해야 한다.
 - － 각 시설에서는 운영하고자 하는 프로그램이 각 인증기준별 독립적인 계획 및 증빙자료가 명확히 반영되었는가를 확인해야 한다.

라. 인증심사활동 지원

- 인증위원회에서는 인증심사원을 배정하여 심사를 하며 필요시 시설에 대해 문의 및 자료를 요청할 수 있다.
 - － 인증 신청을 받은 인증위원회에서는 정해진 인증기준에 따라 인증심사를 실시하여 그 결과를 신청자에게 통지하게 된다.

- 인증신청 프로그램당 2명의 인증심사원이 배정되어 인증신청 서류와 각종 증빙자료를 심사하여 인증심사보고서를 작성하여 인증위원회에 제출한다.
- 필요시 인증심사원은 현지방문심사를 실시한다.
 - 인증심사 중에 필요한 경우에 인증심사원이 직접 인증활동이 운영될 현지를 방문하여 확인하는 현지실사가 있을 수 있다.
 - 현지실사는 인증신청서의 서류내용에 대한 사실 여부를 직접 확인하는 인증심사의 일환이므로 성실하게 응대하여야 한다.
- 인증서류의 보완 및 개선요구에 대해 충분한 자료를 제공한다.
 - 인증심사 과정에서 필요한 경우에 인증위원회에서 인증신청자에게 의견개진을 요구하거나 보완 또는 개선을 요구할 수 있다.
 - 인증위원회의 의견개진, 보완 또는 개선의 요구를 받으면 청소년수련시설에서는 10일 이내에 이에 대한 보완 또는 개선결과를 제출하여야 한다.
 - 정당한 사유 없이 이에 응하지 아니하는 경우에는 인증신청서가 반려될 수 있으므로 주의하여야 한다.

마. 인증서의 수령 및 인증활동 운영

- 사전인증의 결정 및 통보 결과에 따라 필요한 조치를 취한다.
 - 인증위원회에서는 인증심사원의 인증심사보고서를 토대로 인증여부를 결정하여 인증신청인에게 통보한다.
 - 인증반려 통보를 받은 경우에는 그 사유를 확인하고 서류를 보완하여 재심을 신청할 수 있다.
- 인증을 받은 프로그램에 대한 적극적인 홍보를 통해 참가자를 모집한다.
 - 인증위원회의 인증결정을 통보 받은 이후부터 인증활동으로 홍보할 수 있다.
 - 인증결정을 통보받기 이전부터 인증활동으로 홍보한 경우에는 관련 법규에 따라서 처벌받을 수 있으므로 주의하여야 한다.

- 수련활동 인증을 받은 프로그램의 실시에 대한 홍보와 결과 기록을 통해 시설 이용자의 신뢰도를 높이고 우수한 프로그램을 통한 시설 이용 활성화의 기반으로 활용한다.
- 인증활동의 운영 및 주요 변경사항에 대해서는 별도로 승인을 신청한다.
 - 인증결정을 통보받은 이후에는 계획대로 인증활동을 운영한다.
 - 인증활동을 운영하는 중에 최초운영일자, 지도자, 활동장소, 프로그램, 참가대상 등 주요한 사항이 변경된 경우에는 인증위원회에 변경신청을 하여 승인을 받아야 한다.
 - 주요한 변경사항이 있음에도 불구하고 인증위원회의 승인을 받지 않고 운영한 경우에는 인증취소 등의 제재를 받을 수 있으므로 주의하여야 한다.

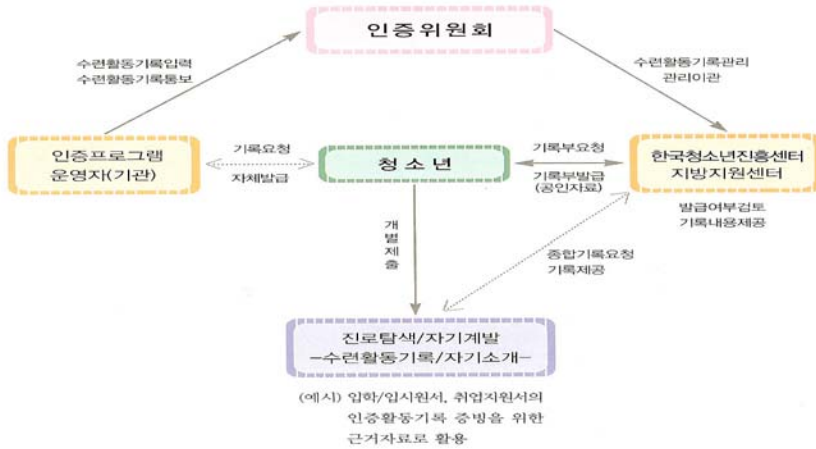
바. 인증활동의 이행여부 확인 지원

- 인증 받은 프로그램의 수행에 대한 이행확인에 대비하여 인증기준에 부합되도록 프로그램을 운영한다.
 - 인증위원회에서는 특별한 안전고려활동, 특별지도활동, 기타 필요한 경우 인증활동이 운영될 때에 인증심사원이 현지를 방문하여 인증 승인사항을 제대로 이행하는지에 대한 현지 이행여부 확인을 실시할 수 있다.
 - 인증 이행 확인시 인증심사원은 인증 승인사항과 다르게 운영되는 항목에 대해서 현장시정을 요구할 수 있다.
 - 현장시정 요구를 받은 청소년수련시설에서는 이에 대한 적절한 조치를 하여야 한다. 시정요구의 수용여부는 이행확인 결과에 영향을 주게 되므로 주의 하여야 한다.
- 이행확인 결과에 따른 조치를 참고로 자체적으로 이행여부에 대한 확인을 통해 사전에 충분한 조치를 취한다.
 - 인증위원회에서는 인증심사원의 현장 이행여부 확인의 결과에 따라서 다음의 표와 같은 조치를 취하게 된다.

등급	내 용	비 고
A	향후 2년간 이행 심사 면제	개선·보완 조치 사항 없는 경우
B	향후 1년간 이행 심사 면제	개선·보완 조치 사항이 3건 이내 이고, 그 사안이 경미한 경우
C	개선·보완 조치 사항을 확인하고, 인증위원회에서 이행심사여부 결정	개선·보완 조치 사항이 5건 이내 이고, 그 사안이 경미한 경우
D	개선·보완 조치 사항을 확인하고, 차기 회차 진행 시 이행심사 실시	인증을 받은 사항에 비추어 중대한 사 항의 개선·보완조치가 이루어진 경우
F	운영규정 제45조에 의한 인증 취 소 검토	인증을 받은 사항과 다른 수련활동을 실시한 경우로 인증사항의 현저한 위 반이 있는 경우

사. 인증활동 참가기록의 관리

- 인증받은 활동에 참가한 청소년들의 활동을 기록 관리한다.
 - － 인증활동의 기록관리는 청소년들이 인증활동에 참여한 활동참여기록을 공공기관에서 누적관리하여 활동기록에 대한 신뢰성과 객관성을 확보하기 위한 조치이다.
 - － 인증활동 기록관리는 청소년활동진흥법 제37조에 의하여 의무적으로 관리하여야 하는 사항이다.
 - － 청소년시설에서 인증활동을 운영한 경우에 청소년의 인증활동 참여기록을 인증위원회에 제출하여야 한다.
 - － 활동참여 기록을 제출하는 방법은 인증정보시스템(www.yap.go.kr)을 이용한다.
 - － 인증위원회 및 한국청소년진흥센터에서는 청소년의 참여기록을 전산화하여 관리하고, 청소년들의 요구가 있을 때에 그 기록을 증명하는 서류를 발급한다.
- 인증활동의 기록관리 절차는 다음의 그림과 같다.



[그림 IV-2] 인증활동 기록관리의 절차

아. 인증자격의 유지, 인증변경신청, 인증취소 관리

- 인증받은 프로그램의 재 실시에 따른 유효기간을 확인한다.
 - 인증 유효기간은 인증자격 취득 후 4년이며 유효기간의 연장이 필요한 경우 1회에 한해 유효기간 연장할 수 있다.
 - 인증의 유효기간을 연장하고자 할 때는 인증 유효기간 만료일 90일 전까지 인증유효기간 연장신청서를 한국청소년진흥센터에 제출한다.
- 인증사항의 변경 사항 발생시 승인을 신청한다.
 - 청소년시설에서 인증 받은 활동의 중요사항을 변경하여 실시하고자 하는 경우에는 인증사항변경승인요청서를 인증위원회에 제출하여 승인을 받아야 한다.
 - 인증사항 변경 승인 요청은 해당 활동을 시행하고자 하는 10일 이전에 인증사항 변경승인을 요청하여야 한다. 다만, 프로그램 참여자 모집이 현저히 미달되거나 기상악화, 지도자의 퇴사 또는 질병 등으로 인한 지도자 변경 등에 대한 승인 요청의 경우는 예외로 한다.
 - 인증사항 변경 승인 사항은 다음의 표와 같다.

영역	구분	변경내용	인증위원회	진흥센터
1. 프로그램		1. 발달특성과 욕구반영 (참여자 연령대 등)	○	
		2. 프로그램 구성 (* 프로그램 내용 · 일자 등)	○	○
		3. 자원운영계획 (** 참가비, 각종 경비 등)		○
		4. 홍보방안		○
		5. 평가체계		○
2. 지도력		6. 지도자 자격		○
		7. 지도자 역할 및 배치 (지도자 교체 등)	○	
3. 활동환경		8. 사용여건		○
		9. 공간 및 설비(활동장 등)		○
		10. 안전관리계획		○
		11. 안전보험가입		○
		12. 위생관리		○
		13. 영양공급관리(급식처 등)		○
4. 활동기록 관리		14. 활동기록관리		○
5. 기타		15. 운영 주체	○	
		16. 그 외의 변경사항	○	○

* 프로그램 구성과 관련해서, 전체적으로 당초 계획된 활동 내용의 변경 등 중요사항에 대해서는 인증위원회의 승인을 받고, 단순한 프로그램 시행 일자 변경 등에 대해서는 진흥센터소장이 변경승인 할 수 있다.

** 참가비 인상의 경우, 수련활동 내용과 관련 참가자 개인에게 직접 손해가 돌아가는 개인 입장료나 관람료 등은 추가 인상할 수 있으나 참가비 인상률은 당초 책정한 참여자 부담액의 10%를 넘을 수 없다.

○ 수련시설에서는 인증취소에 해당하는 사례가 없도록 관련 업무를 관리한다.

－ 인증위원회에서는 다음과 같은 경우에 인증을 취소할 수 있다.

- 정당한 사유 없이 인증 후 1년 이내에 해당 수련활동을 실시하지 않은 경우
- 수련활동실시 결과를 허위로 보고한 경우
- 이행여부 확인결과 인증위원회의 보완지시를 3회 이상 이행하지 아니한 경우

- 그밖에 인증을 받은 사항과 다른 수련활동을 실시한 경우
- 따라서 인증의 유지를 위해서는 위의 인증취소 사유를 정확하게 인식하고 적절히 대응하여야 한다.

3) 지도력 개발 관리

■ 업무의 개념

기관내부의 지도인력의 관련지식과 제반업무능력 향상을 통한 청소년지도전문성의 확보를 위하여 추진되는 체계적인 계획수립과 그에 따른 업무활동을 말하며 청소년들의 시설 이용 및 프로그램 운영을 담당할 전문인력의 확보는 시설 이용 활성화를 위한 인적자원 기반이 된다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 청소년지도사 배치 관리	수련시설의 유형 및 규모에 따른 청소년지도사 배치 기준을 준수하고 관리한다.
나. 지도력 개발전략의 수립	수련시설 지도인력의 지도력 향상을 위한 지원과 관리 방안을 수립한다.
다. 지도업무별 요구도 분석	업무분야별, 단위업무별로 지도자에게 요구되는 업무능력을 분석한다.
라. 상근지도인력의 특성 및 업무능력분석	수련시설의 상근종사자들의 개인적 특성과 업무수행 능력을 분석한다
마. 보조지도인력의 현장경험의 욕구파악과 분석	보조지도인력 유형별로 청소년지도관련 현장의 경험적 욕구를 파악하고 분석한다.
바. 지도력 향상을 위한 자체 상담·교육프로그램 개발	지속적인 지도인력의 능력개발을 위한 정기적 상담(개별, 팀)과 교육프로그램을 개발한다.
사. 외부기관 교육프로그램 발굴 및 참가지원	외부 유관기관에서 개최되는 연수 및 전문교육 프로그램 참가를 지원한다.
아. 지도인력의 경력 및 전문성 개발 정보관리	지도인력에 대한 인적정보 및 지도력 개발현황정보를 관리하여 지도력 개발을 지원한다.

가. 청소년지도사 배치 관리

- 수련시설에서는 시설의 유형 및 규모별로 청소년지도사의 배치에 관한 법적기준을 준수하여 기준 이상으로 유지하도록 노력해야 한다.

- 수련시설에서는 기존의 지도인력 또는 직원들에 대한 청소년지도자 자격취득을 독려하고 가능한 한 신규 직원 충원시 자격 보유자를 우선 채용하도록 한다.

※ 청소년수련시설의 청소년지도사 배치기준

－ 청소년기본법시행령

제25조 ①청소년시설 및 청소년단체는 청소년지도사 및 청소년상담사가 청소년육성 업무에 종사하도록 하여야 한다.
 ②법 제23조제1항의 규정에 의한 청소년지도사·청소년상담사의 배치대상 및 배치기준은 별표 5와 같다

－ 청소년기본법시행령 별표5

배치 대상	배치기준
청소년수련관	○ 1급청소년지도사 1인, 2급청소년지도사 1인, 3급청소년지도사 2인 이상을 두되, 수용인원이 500인을 초과하는 경우에는 500인을 초과하는 250인 마다 1급, 2급 또는 제3급 청소년지도사중 1인 이상을 추가로 둔다.
청소년수련원	○ 2급청소년지도사 및 3급청소년지도사를 각각 1인 이상을 두되, 수용정원이 500인을 초과하는 경우에는 1급청소년지도사 1인 이상과 500인을 초과하는 250인 마다 1급, 2급 또는 제3급 청소년지도사 중 1인 이상을 추가로 둔다. ○ 지방자치단체에서 폐교시설을 이용하여 설치하고 특정 계절에만 운영하는 경우에는 청소년지도사를 두지 아니할 수 있다.
유스호스텔	○ 청소년지도사를 1인 이상 두되, 숙박정원이 500인을 초과하는 경우에는 2급청소년지도사 1인 이상을 추가로 둔다.
청소년야영장	○ 청소년지도사를 1인 이상 둔다. 다만, 설치·운영자가 동일 시·도안에 다른 수련시설을 운영하면서 청소년야영장을 운영하는 경우로서 다른 수련시설에 청소년지도사를 둔 때에는 그 청소년야영장에 청소년지도사를 별도로 두지 아니할 수 있다. ○ 국가·지방자치단체 그 밖에 공공법인이 설치·운영하는 청소년야영장으로서 청소년수련거리의 실시없이 이용의 편의만 제공하는 경우에는 청소년지도사를 두지 아니할 수 있다.
청소년문화의집	○ 청소년지도사를 1인 이상 둔다.
청소년특화시설	○ 2급청소년지도사 및 3급청소년지도사를 각각 1인 이상 둔다.
※ 주 : 청소년수련시설은 「청소년활동진흥법」 제10조의 규정에 의한 청소년수련시설을 말한다.	

나. 지도력 개발전략의 수립

- 수련시설 청소년활동의 활성화를 위해서는 무엇보다도 지도인력의 지속적 발굴과 전문성 개발이 전제가 되어야 가능하다.
- 중장기적인 관점에서 수련시설의 운영목표를 달성하기 위해 필요한 지도인력을 파악하며, 이를 토대로 지도인력의 확보와 전문성 증진을 위한 전략을 수립해야 한다.
- 3년 혹은 5년 단위의 지도인력확보와 개발을 위한 중장기 전략수립을 선행하고 이를 토대로 1년 단위의 단계별 지도력개발 전략을 수립하고 추진한다.
- 지도력 개발전략의 수립은 상근지도인력개발 부문과 보조지도인력개발 부문으로 이원화하여 각 부문별 요구되는 지도력의 수준과 욕구에 따라 차별화된 전략을 수립한다.
- 보조지도인력개발 부문에 있어 수련시설이 위치해 있는 지역사회의 다양한 인적자원(대학생, 성인(학부모, 교사 등) 등)의 적극적 발굴과 참여를 위한 체계적인 개발계획을 수립하고 추진한다.

다. 지도업무별 요구도 분석

- 부서별 업무분석을 통하여 해당 부서업무의 원활한 운영을 위해 요구되는 지도자 자질과 특성, 업무적 지식과 기술 등을 분석한다.
- 지도업무별 요구도 분석은 수련시설의 개관 혹은 조직의 개편 시에는 반드시 시행해야하며, 시설 운영초기의 경우 자체적으로 관련한 누적자료를 확보하기 어려우므로, 타 기관의 운영사례분석을 통해 도출한 결과를 토대로 부서별 지도인력 배치계획을 수립할 수 있도록 한다.
- 단, 청소년문화의집의 경우 시설 및 조직의 규모가 소규모이므로 부서가 특별히 분리되지 않는 경우에는 부서별 업무분석은 생략하고 지도업무별 분석만 실시할 수 있다.

- 청소년문화의집은 수련관에 비해 지도인력 개인이 갖게 되는 자질과 특성 및 업무적 역량이 시설이 가지는 전체지도력의 수준에 막대한 영향을 미치게 되므로, 정확한 업무분석은 필요한 지도인력을 확보하고 배치하는 기준이 되기에 더욱 중요하다.
- 동일한 부서라 할지라도 부서의 구성원들에게 공통적으로 요구되는 업무적 능력이외에도 담당 업무별로 개별 지도자들에게 추가적으로 요구되는 업무적 지식과 기술 등을 파악하고 분석한다.
- 분석결과와 “지도인력의 특성 및 업무능력분석” 업무의 결과를 종합하여 지도인력들의 부서별 배치, 개별적 역할 및 업무분담시 참고하도록 한다.

라. 상근지도인력의 욕구와 특성 및 업무능력분석

- 수련시설 종사자들의 전체적인 지도력 향상을 위해서는 무엇보다도 상근지도인력들의 개인적 특성과 욕구, 현재의 업무관련 전문적 지식과 기술수준 등을 객관적으로 파악하고 이들 분석결과를 종사자들의 업무분장 및 인력배치 시에 적극 반영해야 한다.
- 관리자의 주관적 판단에 의거해 임의적으로 업무분장이 이루어질 경우 지도인력의 업무의욕과 생산성을 저하시켜 지도자들의 전문성개발과 지도력 향상등에 오히려 악영향을 미치게 될 가능성이 높아진다.
- 분석의 주체는 기관뿐만 아니라 상근지도인력의 입장에서조차 실시할 수 있도록 하여 기관 측의 분석결과와 지도자 자체 분석결과를 토대로 분석의 주체 간 관점의 차이에서 오는 오해요소를 최소화하여 상근지도인력의 특성과 업무능력에 관한 객관적 분석이 가능하도록 한다.
- 지도자 개인의 특성 분석은 기존에 개발되어 있는 분석도구(예 : MBTI, 직업선호도 검사, 대인관계성 검사 등)등을 활용하고 개별 상담을 통한 업무적 욕구파악 등을 동시에 수행하도록 한다.

- 분석결과는 지도인력의 지도력향상을 위한 상담·교육프로그램 개발의 기본방향을 설정하며, 맞춤형 된 프로그램을 개발하는데 반영한다.

마. 보조지도인력의 현장경험 욕구파악 및 분석

- 청소년수련시설에서 상근지도자들이 일상적으로 처리하게 되는 다양한 행정업무의 처리로 인해 소요되는 시간을 감안한다면 상근지도자 1인이 직접 청소년지도에 할애할 수 있는 시간과 담당할 수 있는 청소년들의 수는 매우 제한적이다.
- 다양한 프로그램의 원활한 운영과 상황에 따른 실질적인 청소년지도가 이루어지기 위해서는 준 전문가급의 청소년관련 전문지식과 지도력을 갖춘 보조지도인력을 적극 발굴·육성해야한다.
- 수련시설의 현장에서 확보할 수 있는 보조지도인력의 유형은 파트타임지도자, 청소년관련 전공대학생 실습생, 자원봉사학점 이수제도를 운영중인 대학의 자원봉사자, 청소년직장체험연수생, 지역성인자원봉사자, 청소년자원봉사자 등으로 매우 다양한 형태가 가능하며 지역적 특성에 맞게 발굴되고 운영되어야 한다.
- 발굴된 보조지도인력이 자발적이며 적극적으로 보조지도자로서 활동할 수 있게 하기 위해서는 그들의 욕구파악과 분석이 전제되어야 하며, 분석의 결과를 기관의 지도인력개발과 운영계획수립에 적극 반영하여야 한다.
- 욕구파악 및 분석은 보조지도인력의 유형별로 실시해야하며, 이를 위해서 각 유형별 전문적 지식수준과 욕구를 사정할 수 있는 지표와 도구를 개발해서 사용할 필요가 있다.

바. 지도력 향상을 위한 자체 상담·교육프로그램 개발

- 상근지도인력, 보조지도인력 부문별로 지도력향상 지원을 위한 기관 자체적인 상담과 교육프로그램을 개발하고 운영한다.
- 상담 및 교육프로그램은 부서 및 개인을 대상으로 특성에 맞게 개발한다.

- 부서(팀) 전체를 대상으로 하는 상담 및 교육프로그램은 부서전체의 업무능력향상을 위한 상담 및 교육적 욕구를 사전에 확인하고 반영한다. 이를 위해 부서장이 정기적(월별 혹은 분기별)으로 팀원들의 욕구와 관리자로서의 의견을 수합하여 기관장에게 보고하고 기관자체 프로그램개발에 반영한다.
- 개인을 대상으로 하는 상담 및 교육프로그램은 부서장 혹은 부장(팀장)급 중간관리자(청소년문화의집의 경우 해당)가 담당하도록 하며 해당 부서원 혹은 지도자를 대상으로 정기적인 업무처리와 관련한 상담을 통해 문제와 욕구를 파악하고 이를 적극 해결하기 위한 대안 마련에 따른 업무를 추진하며 그 결과를 사후 보고한다.
- 프로그램의 수와 운영 시기는 수련시설별로 재정, 사업, 인력 등의 상황을 고려하여 탄력적으로 개발하되, 정기적으로 운영하도록 하여 부서 및 개별 종사자들의 업무계획수립과 운영에 상담 및 교육프로그램으로 인한 영향이 최소화될 수 있도록 배려한다.
- 프로그램의 형식은 지도인력의 욕구와 특성을 반영하고 기관운영 상황 등을 적극 고려하여, 연구 및 학습그룹, 연찬회, 특강, 세미나, 워크숍, 연수, 기능훈련 등 다양한 형태로 개발할 수 있도록 한다.

사. 외부기관 교육프로그램 발굴 및 참가지원

- 청소년수련시설은 자체적으로 다양하고도 많은 사업 등을 동시에 추진하며 가용재원의 한계적 특성을 갖는 기관임을 감안하면 기관에서 요구되는 지도력 개발을 위한 자체적 프로그램을 운영하는 데는 한계가 있다.
- 외부 청소년관련 기관에서 실시하고 있는 다양한 교육프로그램에 관한 정보를 수집하고 관련 부서 및 종사자들에게 정보를 제공하여 욕구와 부합하는 프로그램에 참여할 수 있도록 지원한다.
- 정보의 수집은 관련 부서장 혹은 부서의 직원 전체가 수집원이 될 수 있도록 의견제안 및 수렴통로를 제도적으로 만들어 놓아야 한다.

- 수렴된 정보는 부서에서 일차적으로 필요성에 관해 논의하고 기관장에게 보고한 후 지원 희망자를 선발하여 참여할 수 있도록 한다.

아. 지도인력의 경력 및 전문성 개발 정보관리

- 경력 및 전문성 개발 정보관리는 상근지도인력과 보조지도인력으로 나뉘어 특성에 맞게 관리 도구를 개발하고 운영한다.
- 상근지도인력의 경우 (학력, 관련자격현황, 업무경력(사업수행 등), 업무능력, 유형별 교육참여경력, 개인적 성향 및 특질, 개인적 및 업무적 욕구분석 사항 등)의 항목이 포함된 Database를 작성하고 관리한다.
- 보조지도인력의 경우 (학력, 관련자격현황, 현장욕구분석결과, 분야별 현장수행경험, 교육참여경력 등)의 항목이 포함된 Database를 작성하고 관리한다.
- 필요시 업무환경의 변화를 통해 새로운 지식과 경력을 개발할 수 있도록 한다.
- 3년 이상의 장기근속 상근지도자는 보통 반복되는 업무로 인해 매너리즘에 빠지기 쉬움으로, 우선적으로 이들에 대한 생산성 향상을 도모하기 위해 동기부여 차원에서 업무의 변경을 실시하도록 한다.
- 업무의 변경은 반드시 해당 지도자와의 충분한 상담을 통해 새로운 업무의 추가적 분담(타 부서, 혹은 자체 부서), 타 부서로의 인사발령 등의 방법을 선택 결정하도록 한다.
- Database는 자체 관리용 Database 소프트웨어를 개발하여 운영하는 것이 바람직하나 재정형편상 어려울 경우 마이크로소프트 엑셀 혹은 액세스 등의 범용 스프레드시트 혹은 Database 관리 소프트웨어를 활용하여 관리하도록 한다.
- 개발된 Database는 개별 지도자들의 지도력개발을 위한 방향성을 설정하고 실제 지원프로그램을 개발하거나 혹은 인사발령 시 적극 반영한다.

II. 시설유형별 특성에 따른 운영 방안

1. 청소년수련관

1) 프로그램 편성 및 운영관리 방안

■ 업무의 개념

청소년수련관의 다양하고 종합적인 프로그램 편성과 운영에 관련된 제반 업무를 말하며 청소년중심의 프로그램 관리 체계를 구축함으로써 청소년 수련관의 정체성과 기능을 강화하고 청소년 이용을 활성화하도록 한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 프로그램 편성계획 수립 및 실행 관리	연간 프로그램 편성계획을 수립하고 청소년의 참여를 활성화할 방안을 개발하여 시행한다.
나. 다양한 체험활동 프로그램 편성 관리	수련관의 목적사업을 중심으로 상시적인 운영방식으로 청소년활동 프로그램을 운영한다.
다. 청소년자치능력개발 프로그램 편성 관리	동아리, 운영위원회 등 청소년 자치활동 지원을 위한 프로그램을 운영한다.
라. 학교연계사업 편성 관리	학교 CA, 학교축제, 학교방과후 활동 등 학교와 연계할 수 있는 사업을 운영한다.
마. 특성화 프로그램 사업 관리	수련관의 특성화 방향에 따른 공간개발 및 전문화된 프로그램을 개발하여 운영한다.
바. 특별 프로젝트 사업 관리	새로운 기획사업, 공모를 통한 특별사업 수탁 등 특별 프로그램을 기획하여 운영한다.
사. 수익사업관리	평생교육 강좌, 생활체육 등 수익자부담형 사업에 관한 운영기준을 수립하고 운영한다.

가. 프로그램 편성계획 수립 및 실행 관리

- 청소년수련관의 기능과 정체성 확보에 가장 중요한 고유 목적사업 비중은 전체사업의 30%이상 사업 수행을 할 수 있어야 하며 목적사업 중심으로 한 청소년의 수련관 이용 활성화를 목표로 프로그램 편성 운영이 이루어져야 한다.
- 청소년수련관의 고유목적 사업에 대한 예산은 수련관 전체 예산의 15%이상인 되도록 노력하여야 하며 청소년활동 지원 사업을 중심으로 조직, 인력과 예산이 운영되도록 계획이 수립되어야 한다.
- 목적사업 부서의 근무자는 지역 및 지역청소년에 대한 교육을 받아야 하며, 활동 지도를 위해 청소년지도사 자격 및 해당 분야에서 일정한 자격이나 경력을 갖추어야 한다.
 - － 수련관의 전체 직원들은 직무와 관련한 교육을 제공하고 관련 연수에 참여하도록 지원해야 한다.
 - － 업무지원팀 등 청소년을 직접 지도하거나 청소년과 직접 활동하지 않는 직원들에 대해 청소년활동 관련 교육을 받도록 하여 청소년수련관의 기능과 운영에 대한 이해 수준을 향상시킨다.
 - － 청소년운영위원회, 동아리 등 청소년자치조직의 관리와 지원을 위해서는 자율활동 업무의 난이도와 특성을 고려해서 일정 수준 이상의(3년 이상) 경력이 있는 지도자가 배치될 수 있도록 해야 한다.
- 프로그램 계획시 모든 프로그램 편성은 청소년들의 생활주기를 고려해서 이루어져야 한다(시험기간, 학교 축제기간, 수학여행, 방학 등 학교생활에 지장을 주지 않는 시간들을 미리 체크해서 계획해야 한다).
- 지역적 특성을 반영함과 아울러 지역적 한계를 뛰어 넘을 수 있는 방안들의 개발이 필요하다.
- 수익사업을 위한 유아와 성인을 대상으로 한 프로그램의 운영시간은 오전 09:00~17:00 로 한다.

- 가능한 한 15시 이후에는 유아 및 성인을 위한 특별한 프로그램의 편성은 하지 않도록 한다.
- 강좌 운영을 위한 공간 운영시간 기준은 청소년자치활동 공간의 확보와 활용에 필수적이므로 전체적인 공간운영과 프로그램 편성을 연계한다.
- 댄스연습실이나 방음이 되어있는 연주실 등은 17시 이후 어떠한 강좌도 진행되지 않도록 하여 청소년들의 이용에 지장을 주지 않도록 한다.

나. 다양한 체험활동 프로그램 편성 관리

- 청소년문화활동 등 다양한 체험활동의 지원을 위해 시행해야 할 업무의 범위는 다음과 같다.
 - 운영 대상 프로그램의 내용(예시)
 - 문화예술 활동, 봉사활동, 교류활동, 스포츠 활동 등 주제별 활동
 - 청소년포럼 및 토론회 등 청소년참여 지원 활동
 - 청소년축제, 전시, 대회 등 행사프로그램
 - 방학 중 청소년캠프, 야외 현장체험활동 운영
 - 전문화된 주중 방과후 활동 및 토요체험활동 운영
 - 프로그램 운영을 위한 업무의 범위
 - 프로그램 기획
 - 프로그램 현장답사
 - 사업에 대한 홍보
 - 사업 참가 청소년 모집
 - 월 이용현황 및 통계보고
 - 단위사업별 결과보고서 제출
 - 참가 청소년에 대한 활동기록 유지
 - 참가 청소년에 대한 만족도 조사 및 요구조사

- 문화활동 등 체험활동 사업의 운영을 위한 업무의 절차는 다음과 같다.

프로그램기획 → 프로그램운영 계획(안) 기안 결재 → 프로그램 홍보 및 실시준비 → 프로그램실시 기안 결재 → 프로그램사업비 품의 → 프로그램사업비 수령 → 프로그램 운영실시→ 지출 증빙서 제출(업무지원팀) → 프로그램실시 결과 보고서 작성 결재 → 후속관리

- 청소년수련관의 체험활동 프로그램의 기획 및 운영은 일반적인 프로그램의 절차와 방법에 따르도록 한다. 다음은 청소년수련관의 기본 기능으로 특성화 되어 운영될 수 있는 프로그램의 운영 관련 업무의 요소들에 대한 예시자료이다.

① 자원봉사활동의 운영

- 자원봉사클럽 운영
 - 자원봉사클럽 사업계획서 작성
 - 자원봉사 활동장소 섭외 및 연계
 - 자원봉사클럽 홍보물제작 및 홍보
 - 자원봉사클럽 멘토 모집 및 교육
 - 자원봉사클럽 참여 청소년 모집 및 선발
 - 자원봉사클럽 활동일지 작성
 - 자원봉사클럽 소감문 작성
 - 자원봉사클럽 평가 설문조사 및 분석
 - 자원봉사활동내용 기록 및 활동확인서 발급
 - 자원봉사클럽 결과보고서 작성
- 자원봉사활동 운영시스템
 - 홈페이지에 자원봉사 페이지를 신설하여 자원봉사 신청 접수/확인을 온라인으로 실시한다.
 - 자원봉사활동 할 날짜 봉사활동 내용을 전화로 사전 협의 한다.
 - 자원봉사사전교육을 실시한다.
 - 자원봉사활동을 실시한다.

- 자원봉사자 활동일지를 작성한다.
- 자원봉사활동 확인서 발급 시기를 협의한다.
- 자원봉사활동확인대장을 만들어 활동확인서를 발급한다.

② 국제교류활동(여행활동)의 운영

- 운영방법(예시자료로 시설 상황에 따라 수정하여 적용한다)
 - 모집안내, 접수현황 및 일정관리는 담당자가 실시하며, 여행당 일 진행은 담당자와 여행사가 함께 실시한다.
 - 접수마감이 되면 참가자 사전모임을 실시해 여행에 대한 의견 교환과 여행지에 대한 기초교육을 실시한다.
 - 여행 준비물에 대한 자세한 안내를 실시하고 공동준비물은 체크리스트를 작성하여 준비를 확인한다.
 - 출발전 참가자 구분을 위해 명찰과 행사 플랜카드를 제작한다.
 - 참가 취소가 가능한 기한을 미리 정하고 참가 취소시 환불 조치한다.
 - 여행출발 3주전까지 모집 인원 미달되어 여행일정의 추진이 어려울 경우 신청자들과의 사전 협의를 통해 조정한다.
 - 참가 신청자들에게 여행과 관련된 메일 발송 및 사전 전화연락을 실시한다.
 - 신청자가 많을 경우 예비순위자를 5명 정도 받아 취소에 대비한다.
 - 항공권가격이 성수기에 조정될 수 있으므로 모집공고시 참가비가 조정될 수 있다는 것을 명시한다(항공권가격은 3개월 단위로 조정되기 때문에 이에 대비해서 참가비를 결정하는 것이 적절하다).
- 기타 고려사항
 - 사스 등 질병에 대한 사전 대책을 위해 현지에 대한 충분한 사전조사를 실시하고, 각종 질병에 대비한 예방접종 및 여행자보험에 대한 내용을 세밀하게 살펴본다.

- 여행시 발생하는 각종 도난 사건 등에 대비해 참가자 전원에게
대한 사전교육을 철저히 한다.
- 국제교류에 필요한 사전 교육을 철저하게 실시한다.

③ 청소년현장체험활동 운영

○ 현장체험의 분류

- 정기체험 : 테마를 주제로 연간 정기적으로 이루어지는 현장체
험 환경, 역사, 문화체험 등 다양한 주제로 구성한다. 주말, 휴
일을 이용하여 일회성, 정기형으로 편성할 수 있다.
- 방학체험 : 방학을 이용하여 특별 프로그램으로 이루어지는 현
장체험 방학기간을 이용하여 1박 이상의 여행방식을 적용할
수 있다. 주말에 방문하기 어려운 현장을 중심으로 지역을 선
정한다.

○ 현장체험활동 운영지침(예시)

- 참가 신청과정을 통해 특이사항과 동의서를 확인한다.
 - 참가를 희망하는 개인은 신청서를 작성하여 접수한다.
 - 특이사항(질병, 알레르기 등 건강관련 사전정보)을 기록한다.
 - 신청자가 청소년인 경우는 보호자의 동의를 얻는다.
- 현장체험 출발 전 여행자 보험등록을 완료하도록 하고 영수증
을 수령하여 보험 가입 확인을 반드시 하도록 한다.
- 환불가능 기한을 정하고 이후에 일어나는 취소 건에 대하여는
환불이 불가능하도록 하는 등 취소와 환불에 대한 규정을 제
정한다.
- 현장체험 활동시 편한 복장과 신발, 모자, 간단한 음료 등을
준비할 수 있도록 한다.
- 현장체험 출발전, 출석체크를 하여 최종 참가자 명수를 확인하
고 불참한 자에게는 이동증인가를 확인한 뒤 불참여부가 확인
되면 출발하도록 한다.

- 차량 승하차시 안전지도를 할 수 있도록 한다.
- 차량 안에서는 안전벨트를 착용하도록 하고 차량 이동시에는 일어서지 않는다.
- 체험 활동시 비상약을 항상 지참하여 응급상황 발생시 신속한 조치를 할 수 있도록 한다.
- 식사는 쾌적한 곳에서 할 수 있도록 사전 답사를 통하여 식사 할 장소를 잡고 식중독 등 음식으로 인한 사고가 발생하지 않도록 주의한다.
- 프로그램 운영 중 장소를 이동할 때에는 앞과 뒤에 지도자가 위치하여 안전한 이동을 돕는다.
- 프로그램이 종료되면 최종 인원점검을 하여 출발 인원과 동일 한지 확인한다.
- 활동 종료 후 귀가지도를 하도록 하며, 보호자가 데리고 가기 전 까지 보호하여 안전한 귀가를 돕는다.
- 도착예정시간보다 늦을 경우 미리 비상연락망을 통해 이를 통 보하고, 예상되는 예정시과 현재의 위치 등을 보호자가 알 수 있도록 조치한다.

※ 청소년 야외 활동시 안전관리 요령

(지도자 교육 및 운영지침 자료)

- 일반적인 주의 사항
 - 모인 청소년들 사이에 따돌림 사태가 일어나지 않도록 할 것
 - 참가자의 위치파악과 프로그램 전후의 실 인원 파악을 유지하 고 있을 것
 - 음주 및 흡연을 통제하고 세심한 주의를 기울일 것
 - 야외 활동 현지주민들과 원만한 관계형성을 통해 안도감을 유 지 및 만약의 사태에 대비할 것.

- 버스 승·하차 시
 - 참가자들의 멀미에 대비할 것
 - 승·하차시 실제 인원의 파악으로 낙오되는 인원이 없도록 주의할 것
 - 차내에서는 안전에 지장을 주는 프로그램을 실시하지 않도록 한다.
- 숙박시설 내 안전관리
 - 분위기가 느슨해진 생활관 내에서의 위험한 놀이에 강력한 주의를 줄 것
 - 숙박시설의 위치파악을 정확히 하고 안전교육을 실시 할 것
- 산악프로그램
 - 비탈진 곳에서의 프로그램을 지양하도록 하고 위험한 장소에 로프 등을 설치해 둘 것
 - 프로그램에 따른 이동경로와 집합장소에 명반 등으로 뱀에 대비 할 것
 - 유행성출혈열의 사전 예방교육을 하고 가급적 돛자리 등을 이용해 학생들을 앉아 쉬게 할 것
 - 산불 예방교육을 하고 청소년들의 행동에 주의를 기울일 것
 - 허약한 체질의 청소년 등은 지도자가 직접적인 도움을 줄 것
- 물가(시냇가, 바닷가, 개천 등)프로그램
 - 물에 들어가는 프로그램인 경우 준비운동을 철저히 시킬 것
 - 수심에 대한 안전 교육을 하고 전문적인 안전 요원들을 확보 할 것
 - 안전장구(튜브 등)를 확보해 둘 것
 - 수영장이 아닌 개천 등인 경우 격한 놀이나 프로그램 등을 지양할 것
- 캠프파이어
 - 장작을 쌓을 때 어느 한 방향으로 넘어지는 일이 없도록 튼튼히 쌓을 것

- 불 주위에 임의의 안전경계선을 두어 그 이상 접근할 수 없도록 할 것
- 휘발유 사용시 불에서 멀리 두고 직접 불에 뿌리는 행위를 금할 것
- 불씨가 인근 산이나 인가에 날아가지 않도록 확인하고 이에 대비한 안전대책을 강구해 둘 것

다. 청소년자치능력개발 프로그램 편성 관리

- 청소년동아리, 운영위원회 등 청소년 자치활동 지원을 위한 프로그램을 수련관의 기본사업으로 운영한다.
- 청소년자치능력개발을 위한 프로그램의 업무 범위는 다음과 같다.
 - 청소년운영위원회 운영계획 수립 및 실행
 - 청소년동아리 운영계획 수립 및 실행
 - 활동에 필요한 교육프로그램 기획·실행
 - 조직의 회칙 수정·보완
 - 조직의 인센티브 개발
 - 활동에 필요한 견학 프로그램 기획·실행
 - 활동 공간 확보 및 정기회의 준비
 - 각 조직별 모집공고 및 선발
 - 각 조직별 활동보고서 제작
 - 모임간 교류 프로그램 개발 및 기획·실행
 - 각 조직별 단합대회 및 발표회
 - 청소년활동기록 유지
 - 관장과의 면담 등
- 청소년자치능력 개발 프로그램의 업무절차는 다음과 같다.

지역조사 실시→ 청소년요구 조사 실시→ 자치활동 프로그램기획
→ 프로그램운영 계획(안) 기안 결재 → 프로그램홍보 및 실시준비
→ 프로그램실시 기안결재 → 프로그램사업비 품의 → 프로그램

램사업비 수령 → 홍보 → 청소년조직 구성 → 자치활동 프로그램
운영 실시 → 지출증빙서 제출(업무지원팀) → 프로그램실시 결과
보고서 작성 결재 → 후속관리

- 주요한 청소년자치활동 조직의 구성 및 운영 방법은 다음과 같다.

① 청소년운영위원회

- 청소년운영위원회는 청소년수련시설의 운영에 청소년들이 참여하
여 의견을 개진할 수 있는 공식적인 모임으로 청소년활동진흥법
제4조에 의해 설치하도록 되어있다.
- 청소년운영위원회 구성을 위한 업무의 내용은 다음과 같다.
 - 심사기준 설정
 - 신청기간 설정
 - 심사위원 위촉(기존 청소년운영위원회 위원 중 3~4명, 담당실
무자)
 - 심사일정 정하기
 - 모집공고 (온라인 홍보-수련관 홈페이지 및 게시판 등, 수련
관 내·외 부게시판에 모집안내문 부착)
 - 신청접수(신청서 작성 후 수련관 사무실 방문접수, 팩스 및
E-mail 접 수)
 - 면 접
 - 심사표 취합 및 합격자 선정, 통보
 - 위촉식 계획안 수립(행사장, 위촉자 명단 확정, 위촉식 순서,
예산 수립)
 - 위촉식 계획 결재
 - 위촉식 준비(초청장 제작, 위촉장 제작, 활동 동영상 제작, 다
과, 활동자료집 제작 및 발행, 초청장 발송, 현수막제작, 사회
자 결정)
 - 위촉식
 - 청소년운영위원회 구성

○ 청소년운영위원회 운영

－ 청소년운영위원회 조직

- 위원장, 부위원장 및 총무(서기, 회계) 등 임원단 구성
- 규정 및 협의에 따라 팀단위로 조직을 편성하여 구체적인 업무 담당

(예 : 기획홍보팀, 교류사업팀, 제안개발팀 등)

－ 청소년운영위원회 모임

- 정규모임 및 상황에 따라 추가적인 비정기 수시모임 개최
- 연 1회 총회 개최를 통해 임원단 구성

－ 청소년운영위원증 및 위촉장 발급, 개별 활동에 대한 봉사활동 확인서 발급, 청소년운영위원회 관련 활동시 활동 공간 혹은 장비 무료이용, 다양한 교육 기회를 제공한다.

○ 자원 활용 계획

- － 청소년운영위원회의 모집, 일정관리 등 직접적인 관리는 담당자가 한다.
- － 특별한 프로그램이나 행사의 경우 해당 담당자와 청소년운영위원회 담당자간의 사전조정을 통하여 운영한다.
- － 담당자는 월별 회의, 워크숍, 각종행사, 프로그램진행시 운영위원장과 협의하여 진행하며, 모든 연락은 비상연락망을 통해 실시한다.
- － 일정 부분의 교육이나 프로그램이 필요한 경우는 전문가의 도움을 받는다.

② 청소년동아리 운영

○ 청소년동아리연합회 구성 방안

－ 회원 자격 및 기간

- 만 9세~24세 청소년으로 하되 13세 이상 18세의 중고등학생을 중심으로 구성한다.

- 수련관내 동아리로 인정하여 활동하는 기간은 1년을 기준으로 하여 계속 활동시 재등록하도록 한다.
- 등록됨과 동시에 회원의 자격을 갖는다.
- 동아리 조직 및 등록 방법
 - 청소년 자체 결성 동아리 및 외부 동아리 영입
 - 수련관 자체에서 공고를 통해 동아리 결성
 - 기존 동아리의 재등록
- 동아리 활동에 대한 규칙을 제정하여 동아리 운영 수준, 시설 사용 후 청소관리, 흡연 및 폭력, 고의에 의한 기물파손 등에 대한 포상과 벌칙 등을 스스로 만들어 운영하도록 한다.
- 각 행사에서 취득한 상품, 상장, 상금은 참가팀이 취득하되 관련 증서의 사본은 수련관에 제출한다.
- 동아리의 활동 내용은 다음과 같다.
 - 동아리별 자체 기획에 의한 모임과 활동
 - 지역사회 문화행사 지원
 - 학교축제 행사 참여 지원
 - 청소년 동아리 연합 발표회
 - 동아리간 연합 모임
 - 전국동아리관련 행사 참가 등
- 수련관내에 등록한 청소년동아리 연합 회장단을 구성하여 운영함으로써 동아리간의 의사소통과 유기적인 협력관계를 갖도록 하며 다양한 공동 사업을 운영한다.
 - 연합회장단은 각 동아리 대표로 구성한다.
 - 분기별 1회씩 대표자회의를 갖는다.(회장단 및 담당자 참석)
 - 연 1회 동아리 총회를 갖는다.(회원 전원 및 담당자 참석)
 - 대표자 회의에서 각 동아리의 의견을 취합해 다음 회의 안건을 결정한다.

○ 기타 고려사항

- 외부에서 단체로 가입하는 동아리 회원들의 경우 수련관의 장소나 장비를 대여할 때 자체 동아리들과 동일한 조건을 적용한다.
- 외부에서 단체로 가입하는 동아리 회원들의 경우 수련관의 장소나 장비를 대여할 수 있는 곳 정도로 인식할 수 있으므로 수련관 활동 참여 지원, 우수 동아리 선정 등 소속감을 높여 활동의 활성화를 가져오도록 한다.
- 수련관과 동아리와의 책임과 의무에 대해서 내규를 함께 정해 이를 이행하지 않았을 시에는 동아리에게 주어지는 특전을 최소화시키는 등의 조치를 취할 수 있도록 한다.
- 동아리는 자발적인 모임으로 구성이 되어야 하지만 초기단계에는 소속감이 높지 않을 수 있으므로 적극적인 지원이 필요하다.

라. 학교연계사업 편성 관리

- 학교 CA 프로그램의 지원, 학교축제 프로그램의 지원 및 학교 방과후 교육참여와 지원 등 학교와 연계할 수 있는 다양한 프로그램을 운영한다.
- 학교연계사업을 위한 프로그램 및 업무의 범위는 다음과 같다.
 - 학교CA 기획 및 운영
 - 학교 야외 현장체험학습 기획 및 운영 지원
 - 학교 특별캠프 기획 및 운영
 - 학교임원교육 기획 및 운영
 - 참가 청소년에 대한 활동기록 유지
 - 참가 청소년에 대한 만족도 조사 및 욕구조사
 - 학교 교사에 대한 만족도 조사 및 욕구조사
 - 학교 교사와의 간담회

- 학교연계사업의 시행 절차는 다음과 같다.
 학교 대상 요구조사 실시 → 프로그램기획 → 프로그램운영 계획
 (안) 기안결재→ 프로그램사업비 품의 → 프로그램사업비 수령 →
 홍보→ 간담회개최 (지역내 학교의 특별활동부장 간담회실시)→
 프로그램 운영 실시→ 지출증빙서 제출(업무지원팀) → 프로그램
 실시 결과 보고서 작성 결재 → 후속관리(평가 및 향후 개선을
 위한 협의 등)
- 학교연계사업의 대표적인 프로그램인 학교 CA 프로그램 운영 지원사업은 다음과 같이 운영한다.
 - CA 프로그램 운영 지원에 대한 학교 대상 홍보
 - 각급 학교 CA 담당자와 전화연락 및 공문발송, 방문 협의
 - 교육청 홈페이지 공시 협조 및 수련관 내 CA활동 전용 게시
판 운영
 - 신청 및 접수
 - 학교별로 연간일정 및 요청 대상 CA 프로그램을 기재하여
신청
 - 수련관에서 실시 가능한 프로그램 우선 선정
 - 학교일정과 센터 일정 조정 후 활동가능 여부를 결정 및 통보
 - CA 활동별로 필요한 물품 및 장비 확보(구입, 임대 등)
 - CA 프로그램 운영시간 기준
 - 각 학교의 학사일정에 맞게 선택하여 전일제로 실시(토요일
오전 등)
 - 전일제 CA는 각 활동 당 약 2시간 30분 내외 실시
 - 활동이 확정되면 학생명단을 확정하여 학교에서 수련관으로
제출한다.
 - 활동실시
 - 매회 학생 출결관리 (학교선생님으로부터 완전 위임시 수행)
 - 인력활용은 전문지도자와 보조지도자로 나누어 진행

- 담당직원 : CA활동에 대한 전체적인 진행 및 출석체크
- 보조지도자(실습생, 자원봉사자, 학교교사): 분위기유도 및 보조진행
- 학교와의 협의에 따라 수련관에서는 프로그램 운영에 필요한 재료비 확보와 강사비 확보를 위해 개인 참가비를 받을 수 있다.
- 외부 강사활용시 강사료 지급은 일정 기간(1주일 등)내에 지급한다.

마. 특성화 프로그램 사업 관리

- 청소년수련관의 입지여건, 공간 구조 및 설비, 인력 확보의 특성 및 지역에서의 요구 등을 종합 분석하여 수련관의 특성화 방향을 설정한다.
- 기본적인 수련관의 프로그램 운영을 기반으로 강점을 최대한 살릴 수 있는 전문적이고 특성화된 프로그램 분야를 선정한다.
 - 특성화 분야는 청소년활동 프로그램의 주제별 분야(스포츠, 과학, 문화예술 등), 소외청소년 및 위기청소년 지원 등 대상별 분야, 청소년지도자 지도력 개발 등 지원사업 분야 등 다양하게 정할 수 있다.
 - 특성화 분야의 선정은 지역의 특성을 구체적으로 분석하고 수련관의 정체성을 살리며 실제 운영 가능한 분야를 선정하도록 한다.
- 특성화분야를 기준으로 세부적인 프로그램 아이디어를 모으고 사업을 실행할 수 있는 특성화 전략 사업계획을 수립한다.
 - 프로그램 아이디어는 수련관 직원들의 참여와 제안을 기초로 하여 특성화에 대한 구성원들의 공감대를 형성한다.
 - 수련관의 청소년자치 모임 및 이용자, 지역 관계자와 청소년들로부터 아이디어 수렴을 위한 공모전 등 다양한 아이디어 개발 프로그램을 시행하며 이 과정을 통해 수련관의 특성화 분야를 홍보한다.

- 수련관 내의 공간 및 설비를 활용하는 프로그램뿐만 아니라 특성화 분야의 주제에 따라 지역 자원을 활용하는 프로그램도 포함한다(예 : 환경특성화 - 지역 환경오염 조사 및 개선 활동 등)
- 프로그램의 기획 및 운영 절차는 일반적인 프로그램 운영과 동일하다.
- 연간 사업계획 수립시 특성화 분야와 대표적인 특성화 프로그램을 선정하여 세부적인 시행계획을 세워 연간 사업으로 운영한다.
 - 일회성 이벤트 행사는 특성화에 대한 이미지 제고에 부정적이며 공감대 형성이 어려우므로 지속적으로 실시할 수 있는 프로그램을 선정한다.
 - 토요일 특화 프로그램, 특성화 분야의 동아리 조직 및 지원, 주중 방과후 프로그램 및 방학중 특별 프로그램 편성을 통해 다양한 청소년들이 상시적으로 특성화 프로그램들에 참여하도록 한다.
- 특성화 프로그램과 함께 시설 내에 주제별로 특화된 운영 또는 특화된 프로그램을 운영할 수 있는 공간을 개발하여 특화공간 프로젝트를 실시한다.
 - 특화 공간의 특징은 공간 주제와 청소년의 자율적 운영 체제의 결합으로 시설내의 유휴공간 또는 기존 공간중 활용도가 저하되는 공간을 활용할 수 있다.
 - 로비 공간, 휴게실 등 청소년이 활발하게 사용할 수 있으나 빈 공간으로 남아 있는 공간을 청소년들이 운영을 담당하게 하여 스스로 특화된 주제를 설정하도록 한다.
- 수련관내의 공간 분야별로 운영지침을 만들고 이에 따른 특화된 프로그램 운영을 통해 각 시설 공간을 활성화한다.
 - 수련관내의 활동 공간별로 이용자를 위한 이용지원 방침과 프로그램 운영기준, 이용자 수칙을 작성한다.

- 이용기준 및 수칙에는 다음과 같은 사항이 포함되도록 한다.
 - 각 실의 운영 목표(예: 문화활동실, 댄스룸, 공연장, 체육관, 동아리실 등)
 - 주요 설비의 내역
 - 이용 대상(주된 이용 대상층)
 - 이용 절차 및 방법(사용 신청 및 이용할 수 있는 내용 포함)
 - 이용시 주의사항(허용 및 금지 사항, 위반시 조치 사항)
 - 운영 프로그램(특화 프로그램 내용 중심)
- 각 공간의 기능을 살릴 수 있는 특화 프로그램을 작성하여 동아리 활동, 일반 체험활동, 강좌 프로그램 운영시 해당 프로그램을 우선 운영한다.

바. 특별 프로젝트 사업 관리

- 청소년수련관의 연간사업에 반영되지 않은 특별한 프로그램의 기획 필요시 해당 프로그램을 체계적으로 개발하여 운영한다.
- 특별 사업의 기획은 프로젝트 사업으로 통칭하여 사용할 수 있으며 유형은 다음과 같다
 - 수련관 내부의 자체 요구에 따른 새로운 기획사업
 - 외부 기관 공모, 제안을 통한 수탁 신청 사업
 - 다른 기관으로부터의 요청 사업
- 프로젝트 사업 중 자체 신규개발 사업은 기존의 프로그램 개발 및 운영 절차를 준용하지만 외부 기관에 대한 위탁 공모사업이나 타 기관의 요청 사업은 해당 기관과의 사업 협의, 제출 및 보고 등의 절차를 거친다.
- 일반적으로 외부 기관의 위탁, 보조에 의한 사업은 사업의 성격 및 기관의 방침에 따라 차이는 있지만 대체로 다음과 같은 절차를 거친다.
 - 제안공모/위탁요청→ 제안요청서 검토→사업제안서 작성 →사업제안서 제출→ 사업제안서 심사 → 사업자 선정(제안서 통

과) → 사업위탁/보조계약 → 세부실행계획서 제출→ 사업비 신청 → 사업비 교부(1차)→ 사업수행 → 중간보고/평가 → 사업 내용 수정 → 사업수행(계속) → 사업종료 → 사업결과 보고서 제출 → 최종평가/검수 완료 → 사업비 신청 → 사업비 정산 및 2차 교부 → 사업 종료

- 외부 수탁 사업의 경우에는 별도의 사업관리와 해당 기관과의 지속적인 업무협의를 통한 사업수행, 별도의 통장관리를 통한 계좌관리가 필요하다.

○ 수련관 자체 요구에 따른 새로운 기획사업

- 수련관의 기관 운영 방침과 전략의 강화를 위한 신규 프로그램의 요구 또는 불가피한 사유로 인한 전략의 변동시 이를 반영할 수 있는 프로그램을 신규로 기획하여 운영한다.
- 수련관의 시설 구조의 변동이나 지역사회의 새로운 요구와 환경의 변화 등 새로운 프로그램에 대한 특별한 상황이 발생하면 이에 대응할 수 있는 신규 프로그램을 기획하여 운영한다.
- 새로운 프로그램 기획 및 운영을 위해서는 예산의 전용, 추가 확보 등 관련된 조치가 수반되어야 한다.

○ 외부 기관 공모, 제안을 통한 수탁 신청 사업

- 국가청소년위원회 등 중앙정부의 청소년관련 공모 지원사업, 지방자치단체의 청소년분야 공모 지원 사업에 프로그램을 신청한다.
- 청소년기관 및 기타 공공기관, 민간단체의 청소년관련 공모 지원사업에 관한 정보를 수집하여 프로그램을 신청한다.
- 외부 기관 프로그램 제안시에는 해당 기관의 성격, 공모사업의 취지에 적절한 프로그램 주제를 선정하고 매우 구체적이고 세부적인 계획서를 작성하여 제안한다.
- 공모사업의 수행시 해당 기관의 행정지침을 숙지하고 사업 평가에 따른 요구사항을 충분히 반영하도록 한다.

- 다른 기관으로부터의 요청 사업
 - 지방자치단체 및 지역의 공공기관, 민간단체로부터 사업수행에 대한 요청이 있는 경우 이에 따른 프로그램을 기획하여 운영한다.
 - 요청 프로그램은 해당 기관의 요구와 수련관의 장점을 결합하여 개발하고 세부 실행계획을 수립하여 운영한다.
 - 다른 기관의 요청 사업은 해당 기관의 전적인 위탁 방식, 부분 위탁 방식 및 공동사업 추진 방식 등 요청 기준에 따라 운영계획을 세워 실행한다.

사. 수익사업관리(평생교육, 생활체육)

- 평생교육 강좌, 생활체육 등 수익자부담형 사업에 관한 운영기준을 수립하고 운영하여 청소년들의 취미, 특기개발을 위한 다양한 프로그램을 운영한다.
 - 수익사업은 평생교육 분야와 생활체육 분야를 중심으로 편성한다.
 - 음악, 미술, 체육, 과학, 정보 등 다양한 분야의 취미 여가 및 특기 개발을 위한 강좌 프로그램을 편성한다.
 - 구체적인 강좌 프로그램의 편성은 지역주민과 청소년들에 대한 요구조사 결과를 토대로 한다.
 - 개별 프로그램의 운영은 1-3개월 내에서 적절한 운영단위로 편성하고 가능한 3개월 단위로 전체 프로그램의 편성 체계에 변화를 주어 요구도가 높은 프로그램 중심으로 운영한다.
- 수익사업은 프로그램 참가자가 운영에 필요한 경비를 부담하는 사업으로 운영지원부서(행정/경리 담당 조직)와의 업무협조를 통해 입금 및 정산에 관한 관리를 해야 한다.
 - 강좌 회원에 대한 회비 납부 및 입금 처리 업무를 처리한다.
 - 강좌 프로그램의 접수와 이용에 대한 상담 업무를 담당한다.

- 회원관리 전산 프로그램의 운영을 담당한다.
- 정기적인 회비 수입정산 및 영수증 발급업무를 담당한다.
- 프로그램의 참가대상은 청소년을 중심으로 운영하도록 편성하며, 이외에 유아, 성인을 위한 프로그램을 편성하여 운영한다.
- 프로그램 운영 방식은 주로 특기 분야에 대한 강습/강좌 중심으로 전문 강사에 의해 운영되므로 해당 분야별로 강사를 섭외하고 사교육을 실시한다.
 - 강사는 공모에 의해 확보함을 원칙으로 하되 지역 여건상 인적 자원이 부족한 경우에는 초청, 섭외를 통해 확보한다.
 - 강사의 선정은 강좌 분야별로 해당 분야의 전문가로 증빙이 되는 경우에 위촉하며 계약을 통해 업무 수행의 범위와 조건을 명확하게 한다.
 - 강사 섭외 시기는 정기적으로 연초에 실시하되 기존 강사는 큰 문제가 없는 한 재계약 하며, 강사의 부족시 수시로 충원한다.
 - 강사료의 지급은 수련관의 운영 기준에 따라 정하되 프로그램 참가비는 선납방식으로 운영되므로 강의 종료후 1주일 이내에 처리되도록 한다.
- 평생교육 프로그램의 업무 범위는 다음과 같다.
 - 평생교육 정기 프로그램 기획 및 진행
 - 방학특강 프로그램 기획 및 진행
 - 강좌관리, 강사관리, 수강생관리
 - 분기별 강좌발표회 기획 및 실행
 - 분기별 강좌 평가 실시를 통한 수요조사 및 욕구조사 분석
 - 평생교육프로그램 홍보 관련 제반 업무
 - 신설 강좌에 대한 홍보이벤트 개발 및 운영
 - 실적 통계 및 보고
- 생활체육 프로그램의 업무 범위는 다음과 같다.
 - 생활체육프로그램 기획 및 실행

- 방학특강 프로그램 기획 및 실행
- 강좌관리, 강사관리, 수강생 관리
- 수영장 및 체육관 시설 관리
- 분기별 강좌발표회 기획 및 실행
- 분기별 강좌 평가 실시를 통한 수요조사 및 욕구조사 분석
- 생활체육프로그램 홍보 관련 제반업무
- 실적 통계 및 보고
- 평생교육강좌 및 생활체육 프로그램의 운영 절차는 다음과 같다.
 - 정기강좌
 - 정기 강좌 기획-> 결재-> 강사모집-> 강의계획서 제출-> 강좌홍보-> 기존회원 접수 -> 신규회원 접수-> 강사계약체결-> 정기 강좌 오픈-> 강좌참관-> 강사의견서작성 -> 강사상담-> 강좌발표회-> 강좌평가-> 다음 프로그램기획 반영
 - 특강강좌
 - 사전조사-> 특강기획-> 결재-> 강사모집-> 강의계획서 제출-> 강좌홍보 -> 강좌 접수-> 강사계약체결-> 특강 오픈-> 강좌참관-> 강사의견서작성-> 강사상담-> 강좌발표회-> 강좌평가-> 다음 프로그램기획 반영
- 기타 수익사업의 범주는 다음과 같다
 - 시설 대관 사업의 운영에 따른 수익사업 관리(체육관, 공연장 등)
 - 시설 휴게 공간의 운영에 따른 수익사업 관리(식당, 매점 관리 등)

2) 토요일업일 전문 프로그램 운영 관리

■ 업무의 개념

청소년수련관이 시,군,구 지역의 청소년활동 지원의 중심시설로 기능을 강화하고 주5일제에 따른 적극적 대응력을 강화하기 위해 수련관의 내부 시설과 지역의 자원을 연계하는 토요일업일 프로그램을 전문적으로 개발하여 운영함으로써 지역 청소년들의 활동을 지원하고 시설 이용을 활성화한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 토요휴업일 지역현황 및 요구분석	토요휴업일의 운영에 따른 지역사회 학교, 청소년의 요구와 운영현황을 분석한다.
나. 지역사회 연계자원 분석	토요일을 이용하여 지역사회와 연계할 수 있는 인력, 기관, 공간 등의 자원을 조사한다.
다. 토요휴업일 특화 프로그램 개발	수련관을 중심으로 지역사회 자원을 활용하는 전문적인 토요휴업일 프로그램 개발한다.
라. 수련관내 프로그램 운영	수련관내의 공간과 프로그램을 이용한 정기, 수시, 특별 프로그램을 운영한다.
마. 야외현장 프로그램 운영	지역의 문화공간, 자연공간 등을 방문하는 현장체험 프로그램을 운영한다.
바. 홍보 및 지역협력체 운영	적극적인 홍보와 지역기관 협력 체제를 통해 수련관의 토요휴업일 운영기능을 강화한다.

가. 토요휴업일 지역현황 및 요구분석

- 청소년수련관이 입지한 지역의 전반적인 토요휴업일(학교 가는 토요일의 현황 분석을 포함)에 대한 현황과 요구분석을 실시한다.
- 현황 및 요구분석을 위해 다음과 같은 방법을 활용한다.
 - － 청소년 및 지역주민 대상 의견조사(설문조사, 면담 등)
 - － 관계기관의 운영 자료 분석(학교, 지역내 문화기관, 복지시설 등의 자료)
 - － 관계기관 실무책임자 면담
 - － 관계기관 협의회 등
- 종합적인 현황 및 요구분석은 연간 단위로 연말에 실시하여 다음 해의 사업계획 수립시 반영하도록 하며, 반기단위로 개선을 위한 수요자 요구조사를 실시한다.
 - － 청소년수련관 이용자(청소년, 부모 등)들을 대상으로 토요휴업일을 중심으로 토요일 프로그램(주말 프로그램)에 대한 만족도와 요구조사를 실시한다.

- 지역 내 학교에서의 토요일업일 관련 프로그램 또는 참여 지원 현황에 대한 조사를 학교 방문, 교육청 자료 등의 분석을 통해 실시한다.
- 지역내 각종 공공기관에서 시행하는 토요일업일 청소년대상 프로그램 현황에 대한 조사를 관련 기관의 방문과 자료 수집을 통해 실시한다.
- 연 1회 이상 청소년 및 부모의 토요일업일에 대한 만족도, 요구 프로그램등에 대한 설문조사를 실시하여 통계자료를 작성한다.
- 지역 현황 및 요구분석 자료는 요구분석 보고서로 작성하여 수련관 내부보고 및 관련 기관에 제공하여 프로그램 개발에 활용한다.

나. 지역사회 연계자원 분석

- 수련관이 입지한 지역의 인적자원과 활동공간자원에 대한 조사를 통해 토요일 프로그램 운영을 위한 지역자원 pool을 만든다.
- 지역내의 문화활동, 스포츠활동, 과학활동, 봉사활동 등 분야별 전문가(관련 기관 종사자, 자원봉사자 등) 인력자원을 조사하여 명단을 작성한다.
- 개인별 섭외를 통해 수련관의 프로그램에 참여할 수 있는 의사를 확인한다.
 - 프로그램의 운영 방식에 따라 비용을 지불할 수 있다.
 - 기관 소속의 전문가의 경우 해당 기관과의 공식 협력을 통해 연계 프로그램을 운영할 수 있다.
 - 수련관의 특성을 설명하여 가능한 자원봉사 활동가를 점진적으로 확보한다.
- 지역내의 역사문화 자원 및 자연환경 자원 중 토요일에 방문활동이 가능한 지역이나 시설을 조사한다.
 - 토요일 개방시간과 이용 조건을 확인한다(이용시간 등).

- 해당 지역에서 활용할 수 있는 시설물이나 자료를 조사한다.
- 해당 지역의 관리사무소 등 관련기관을 파악하고 담당자를 확인한다.
- 지역내의 문화기관, 스포츠 시설, 복지기관 등 공공기관 성격의 기관을 조사하여 토요일 방문활동이나 연계가 가능한 기관을 확보한다.
 - 공공시설의 경우 토요일을 휴업일로 운영하는 경우가 많다는 점을 고려하여 실제 연계 가능한 기관을 조사한다.
 - 단순한 시설의 이용대상 기관, 방문해서 해당 기관의 지원을 통해 프로그램 운영이 가능한 기관, 해당 기관 관계자가 수련관을 방문해서 지원할 수 있는 기관의 유형으로 구분하여 기관의 종류를 나눈다.
 - 유형별로 기관의 활용가능한 자원을 조사하고 이를 토대로 운영할 수 있는 프로그램 및 이용 방식을 개발한다.

다. 토요일휴업일 특화 프로그램 개발

- 토요일휴업일을 이용하여 청소년수련관에서 전문적으로 운영하는 프로그램을 개발한다.
- 기존의 운영 프로그램의 연장이 아닌 토요일휴업일 특화 프로그램을 개발하여 운영하고 수련관내에 가능한 경우 전담팀을 조직하여 운영을 담당한다.
- 청소년들의 요구에 따른 프로그램, 지역의 자원을 활용한 특성화된 프로그램, 학교의 요구를 반영한 프로그램을 중점적으로 개발한다.
- 주기적으로 토요일휴업일 프로그램 편성을 개편하여 새로운 프로그램을 제공하고 참가자들의 요구를 반영한다(분기별 편성을 기준으로 운영).
- 토요일휴업일 프로그램의 개발과 운영의 안정성 확보를 위해 지역사회 청소년을 대상으로 회원제를 운영하여 운영한다.

- 회원 대상은 지역 청소년 모두에게 개방하며 무료 가입으로 한다.
- 개인의 자율적인 신청에 의해 가입하며 개인 정보를 관리한다.
- 활동분야별로 동호회 형태의 클럽을 조직하여 참가하도록 지원한다.
- 요구 및 조사 분석을 통해 운영 필요 또는 가능한 프로그램 아이디어를 발굴하고 프로그램 단위로 운영 계획을 수립한다.
- 프로그램 분야는 활동분야별로 개발하여 운영 계획을 수립한다.
 - 문화예술활동, 스포츠활동, 역사체험활동, 환경체험활동, 과학체험활동, 직업체험활동 등 활동주제별 단위 프로그램의 계획을 수립한다(프로그램 계획은 일반적인 프로그램 계획서 작성의 기법을 활용한다).
 - 초등학생, 중학생, 고등학생의 시간대와 요구를 고려하여 차별화된 프로그램 아이템을 개발하고 운영 계획을 수립한다.
 - 봉사활동 프로그램을 중심으로 중, 고등학생의 봉사학습과 연계할 수 있으나 활동내용이 지역사회 봉사활동에 실제로 참여하는 프로그램이어야 한다.
- 분야별 또는 일정 기간을 중심으로 패키지형태로 개발하여 지속적으로 참여할 수 있는 프로그램을 운영한다.
 - 활동주제별로 4회 이상 연속적으로 시행하는 프로그램을 편성하여 2개월 이상 지속적으로 참여할 수 있는 패키지를 개발한다.
 - 다양한 주제를 연계하여 월단위로 주제를 바꾸면서 매달 참여하는 형태의 패키지 프로그램을 개발한다(6개월 단위, 1년 단위도 가능)

라. 수련관내 프로그램 운영

- 토요일을 이용하여 수련관내의 시설, 공간 및 프로그램을 활용할 수 있는 수련관 중심의 토요일업일 프로그램을 운영한다.

- 시설 공간의 이용은 지역의 청소년동아리 프로그램 지원 사업과 연계하여 토요일업일만 시설 공간을 대여하는 방안도 가능하다.
- 수련관내의 공연장, 스포츠 시설, 야외무대, 로비 공간 등 시설공간을 활용하여 개최할 수 있는 프로그램을 운영한다(토요일업일 상설 야외노래마당, 입구/로비를 활용한 상설벼룩시장, 공연장을 활용한 토요일 정기예술 공연 등).
- 수련관내의 기존의 체험활동 프로그램, 평생교육 강좌 및 스포츠 활동을 연결하여 월별로 특화된 프로그램을 패키지로 편성하여 운영한다.
 - 초등학생의 경우 부모와 함께 하는 가족단위 체험활동/강좌 프로그램을 운영할 수 있다.
 - 중, 고등학생의 경우 동아리형태로 참여하는 체험활동이나 발표회를 가질 수 있는 프로그램을 중점적으로 운영한다.
- 청소년운영위원회를 중심으로 토요일 청소년기획단을 조직하여 청소년들이 만드는 토요일업일 프로그램을 운영한다.
 - 전담하여 토요일업일 프로그램을 기획하고 운영하는 청소년팀을 구성할 수 있으며 이 경우 기수별, 주제별로 편성한다.
 - 청소년들의 의견 수렴을 통해 토요일업일에 수련관내에서 할 수 있는 프로그램을 편성하여 운영한다(자유게시판 운영 등).

마. 야외현장 프로그램 운영

- 토요일업일의 특성을 살려 전일동안 참여할 수 있는 야외 현장 체험활동을 운영한다.
- 이동시간을 고려하여 주변 역사유적이나 자연환경 지역을 활용한 체험활동을 운영한다.
 - 역사유적 답사 체험 활동
 - 문화공간 공연 체험 활동
 - 전시장 방문 체험 활동

- 환경생태 체험 활동
- 지역하천 환경봉사 활동
- 지역사회 복지시설 봉사활동 등
- 지역의 공공기관 중 토요일 개방 및 프로그램 운영이 가능한 기관과의 사전협의를 통해 토요일 전문 프로그램을 공동으로 운영한다.
 - 박물관 연계를 통한 토요청소년박물관 체험 프로그램 운영
 - 스포츠 시설(운동장, 체육관 등)을 통한 토요스포츠체험클럽 운영 등
- 다른 지역으로의 여행을 통한 체험활동 프로그램을 운영할 수 있다(예: 1박의 숙박활동을 통해 청소년토요일여행클럽(가족단위 포함) 프로그램을 운영한다.)
- 야외 활동프로그램은 일정한 비용이 소요되며 이동을 위한 교통편이 필요하므로 전체 또는 부분적인 수익자부담을 원칙으로 운영한다.

바. 홍보 및 지역협력체 운영

- 수련관의 일반 홍보 및 프로그램 안내와 별개로 “토요휴업일을 청소년수련관에서 전문적으로 서비스 한다”는 취지의 홍보 사업을 별개로 진행한다.
- 지역 학교를 통해 프로그램에 참여할 수 있도록 정기적인 안내와 방문을 통한 프로그램 홍보를 할 수 있도록 한다.
- 지역내 언론사와의 협조를 통해 지속적인 프로그램 홍보를 실시하며 관련 기사를 통해 수련관의 토요 프로그램 지원 사업에 대한 인지도를 제고한다.
- 지역내 자원 및 관련 기관 중 협력이 가능하고 필요한 기관(학교, 지역내 공공기관 등)과의 업무협의를 조직하여 토요휴업일 지역 청소년 지원 사업을 공동으로 운영한다(업무협약, 협의회 운영, 공동 사업 실행 등).

3) 주중(방과후) 활동 프로그램 개발 및 운영 관리

■ 업무의 개념

주중의 방과후 시간을 중심으로 청소년을 위한 프로그램을 개발하여 운영하는 데 관련된 업무를 말하며 방과후 활동은 수련관 및 청소년문화의집의 기본적인 기능으로 지역사회 방과후 청소년활동의 중심 시설로 활성화되도록 한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 방과후아카데미운영	국가 및 지방자치단체의 지원으로 운영되는 청소년방과후아카데미를 지침에 맞게 운영한다.
나. 수련관내 방과후활동 운영	수련관의 내부공간을 활용하여 방과후활동 프로그램을 기획하여 운영한다.
다. 학교연계 방과후활동 운영	학교와 연계하여 방과후활동 프로그램을 기획하여 운영한다.
라. 지역연계 방과후활동 운영	지역사회의 조직들과 연계하여 지역사회로 찾아가는 방과후활동 프로그램을 운영한다.

가. 청소년방과후아카데미 운영

- 방과후아카데미 운영매뉴얼에 따른 운영 계획 수립
 - － 방과후아카데미의 전반적인 운영에 관한 사항은 “청소년방과후아카데미 운영 매뉴얼(이하 운영매뉴얼)”에 의하여 세부적인 운영지침이 제시되어 있으므로 그에 따라 운영한다.
- 프로그램 구성을 위한 지역현황 및 요구조사 실시
 - － 지역현황조사를 통하여 지역에서 방과후 시간에 필요한 활동의 요구를 파악한다.
 - － 방과후아카데미 참여청소년을 대상으로 한 요구조사를 실시하여 프로그램에 대한 요구 및 선호도 조사를 실시하여 기초자료로 활용한다.

- 프로그램의 편성
 - 전체 프로그램 편성은 운영매뉴얼의 지침에 따라 기본공통과정, 전문선택과정, 주말체험활동 등으로 편성한다.
 - 각 프로그램 유형별로 시간편성기준, 프로그램 내용 등은 운영매뉴얼 지침을 준수한다.
- 기본공통과정 프로그램 편성 및 운영
 - 기본공통과정 프로그램은 자기주도학습 프로그램과 교과학습 프로그램으로 구분하여 운영한다.
 - 자기주도학습은 청소년 스스로 학교숙제나 부족한 공부를 하는 프로그램이다. 청소년들이 자율적으로 학습할 수 있도록 유도한다.
 - 보충심화학습은 학교 교과학습을 보충하는 프로그램으로 외부 강사를 활용하여 운영한다.
 - 보충심화학습의 경우 개인별 학력수준차이가 있으므로, 이를 확인하여 수준별 수업 또는 보조교사의 활용 등의 방법을 모색한다.
- 전문선택과정 프로그램 편성 및 운영
 - 전문선택과정은 청소년들의 특기나 소질개발을 위한 체험활동으로 편성한다.
 - 전문선택과정의 프로그램 선정시 교과학습과 직접 연계된 활동은 가급적 배제하고 체험활동을 중심으로 선정한다.
 - 청소년들의 요구조사를 통하여 프로그램을 확정한다. 확정된 프로그램별로 운영할 강사를 섭외하여 운영한다.
 - 일회성 체험활동 보다는 주기적으로 일정시간을 운영하는 체계적인 활동을 편성하여 청소년들이 지속적인 관심을 갖고 성취감을 느끼도록 한다.
 - 체험활동이 청소년들의 취미생활이나 동아리활동 등으로 연계되어 지속적인 활동이 가능하도록 체계화시킨다.

- 주말체험활동 프로그램 편성 및 운영
 - 주말체험활동은 실내활동 보다는 야외에서의 체험활동을 편성하여 운영한다.
 - 특히 학교휴업일의 체험활동은 야외활동 또는 현장체험학습 등과 같이 밖으로 나가는 프로그램을 편성한다.
 - 토요일체험활동은 분기별 계획 또는 연간계획을 미리 수립하여 체계적으로 실시하도록 한다.
 - 토요일체험활동을 자원봉사활동 등과 연계하여 운영함으로써 방과후아카데미 참여 청소년들이 사회에 참여하고 기여하는 경험을 갖도록 하는 것도 바람직하다.
- 프로그램에 대한 평가와 개선
 - 분기 또는 반기별로 청소년들의 만족도조사와 평가를 실시한다.
 - 평가를 통하여 프로그램을 개선하거나 보완하여 운영한다.

나. 청소년수련관내 방과후 활동 운영

- 지역청소년의 방과후 활동 실태 파악
 - 지역내 청소년들의 방과후 활동의 실태를 파악하여 사업의 필요성과 타당성을 확보하도록 한다. 특히 이를 토대로 지역내의 청소년 방과후 활동의 사업방향과 사업대상 등을 구체화한다.
 - 방과후 활동 실태조사는 청소년, 부모, 지역주민, 관련기관 등을 대상으로 폭넓게 실시하되 조사방법은 설문조사나 면접조사 등 다양한 방법 중에서 상황에 맞는 적절한 방법을 선택한다.
- 방과후 활동에 대한 청소년의 요구조사
 - 방과후 활동 프로그램의 선정을 위하여 청소년들의 요구조사나 의견을 파악하여 반영하도록 한다.
 - 청소년들이 선호하는 프로그램, 참여방법, 운영방법, 운영시간 등 전반적인 조사를 실시하여 분석한다.

- 방과후 활동 운영계획의 수립
 - 조사결과를 토대로 청소년수련시설에서의 방과후 활동 운영계획을 수립한다.
 - 다른 청소년활동 사업계획과 같은 방법과 절차를 거쳐 세부사업계획을 수립한다.
 - 방과후 활동의 운영 형태는 동아리중심의 방과후 활동, 프로그램 중심의 방과후 활동, 사회참여 중심의 방과후 활동 등으로 구분해서 추진한다.
 - 이러한 운영 형태 중에서 하나를 선택하여 적용하거나 여러 가지 형태를 동시에 적용할 수 있다.
- 동아리중심의 방과후 활동
 - 청소년들이 청소년수련시설의 시설설비와 공간을 활용하여 관심 있는 주제별로 동아리활동을 구성하여 운영할 수 있도록 한다.
 - 참가한 청소년들로 관심주제별로 동아리를 구성하고 조직체계를 구성을 지원한다.
 - 동아리활동에 필요한 활동공간, 장비 등의 사용가능시간을 배정하고 사용방법을 알려준다.
 - 필요시 지도자를 배치하여 동아리활동의 운영을 지원하도록 한다.
- 청소년프로그램 중심의 방과후 활동 운영
 - 요구조사 등을 통해 청소년들이 선호하는 프로그램을 파악하여 프로그램을 기획하여 청소년참가자를 모집한다.
 - 프로그램은 평생교육강좌형태의 프로그램뿐만 아니라 체계화된 활동프로그램 등 다양한 형태 중에서 여건에 맞는 활동을 적용한다.
 - 프로그램의 계획 및 운영에 청소년들이 주도적으로 참여할 수 있는 방안을 강구하여 적용한다.

○ 사회참여 중심의 방과후 활동 운영

- 청소년들이 봉사활동을 통하여 이웃이나 지역사회에 기여하는 활동이나 지역사회가 당면한 문제해결을 위한 방안을 모색하고 실천하는 사회참여 활동을 통하여 지역사회의 변화나 발전에 기여하는 활동을 말한다.
- 방과후 활동의 내용과 장소를 청소년수련시설에서 벗어나 지역사회로 확장하여 청소년들이 지역사회의 일원으로서 참여하고 기여할 수 있는 기회를 만들어 주는 활동으로 기획하여 운영한다.
- 지역사회봉사단 또는 지역문제연구회 등과 같은 명칭을 붙여 활동의 의미를 살려주도록 한다.

○ 방과후 활동 프로그램 운영 및 평가관리

- 세부사업계획에 따라 홍보활동을 전개하고 참가자를 모집하여 프로그램을 운영한다.
- 프로그램 운영에 중에는 프로그램 운영현황, 참가자 현황 등을 기록으로 관리하여 활용할 수 있도록 준비한다.
- 프로그램 운영 중에 참가 청소년 및 부모, 지역주민, 연계기관 등을 대상으로 만족도조사나 별도의 평가활동을 전개하여 개선방안을 모색하도록 한다.
- 지역협의체를 중심으로 자체적인 평가모임을 갖고 지속적인 발전방안을 모색하도록 한다.

다. 학교연계를 통한 방과후 활동 운영

○ 방과후 활동에 대한 학교의 요구 파악

- 청소년들의 방과후 활동에 대한 연계협력 대상 학교 및 방과후활동 담당자를 파악한다.
- 지역내 청소년 방과후 활동 실태파악 자료를 근거로 해당학교 청소년들의 방과후 활동 지원에 대한 필요성에 대한 공감대를 형성하도록 한다.

- 필요시 해당학교 학생들을 중심으로 방과후 활동에 대한 요구 조사를 실시한다.
- 학교와 청소년수련관의 협력체계 구축
 - 방과후 활동 운영에 대한 상호인식의 공유와 참여의지가 확인된 경우 협력체계를 구축하도록 한다.
 - 학교와 청소년수련관의 방과후 활동의 공동운영에 대한 업무협약 등의 공식적인 협력관계를 구축한다.
 - 협력관계 구축에서 학교의 역할과 구체적인 담당업무, 청소년수련관의 역할과 구체적인 담당업무를 명확히 한다.
- 방과후 활동 운영계획의 수립
 - 청소년수련시설에서 조사결과와 협정내용 등을 토대로 청소년수련관과 학교가 공동으로 방과후 활동 운영계획을 수립한다.
 - 다른 청소년활동 사업계획과 같은 방법과 절차를 거쳐 세부사업계획을 수립한다.
 - 세부계획수립시 학교와 청소년수련관이 각각 분담하여 맡을 업무와 공동으로 수행할 업무 등에 대해서 명확하게 명시하여 상호 혼선이 없도록 한다.
 - 방과후 활동의 운영 방식을 학교로 찾아가서 운영하는 방과후 활동이나 학생들이 청소년수련관에 찾아와서 운영하는 방식, 지역 체험활동 중심의 방과후 활동 등 다양한 방식을 구안하여 운영한다.
 - 방과후 활동 운영형태는 동아리중심의 방과후 활동, 프로그램 중심의 방과후 활동, 사회참여 중심의 방과후 활동 등 다양하게 적용할 수 있다.
 - 이러한 운영 형태 중에서 하나를 선택하여 적용하거나 여러 가지 형태를 동시에 적용할 수 있다.
 - 프로그램 선정에 있어서 교과학습이나 기초학력보충을 지원하기 위한 학습 강좌 프로그램은 지양한다.

- 학교로 찾아가는 방과후 활동 운영
 - 청소년수련시설에서 선정된 프로그램의 지도인력과 필요한 활동자료 등을 준비하여 학교시설 공간을 활용하여 방과후 활동 프로그램을 운영한다.
 - 학교를 장소로 활용하되 청소년수련관이 주도적으로 프로그램을 운영한다.
 - 학교에서는 참가자의 모집과 홍보를 담당하고 학교시설을 활용할 수 있도록 여건을 조성한다.
- 청소년수련관에서의 방과후 활동 운영
 - 학교의 학생들이 청소년수련관을 방문하여 방과후 활동 프로그램에 참여한다.
 - 청소년수련관에서는 주도적으로 방과후 활동 프로그램 운영한다.
 - 학교에서는 참가자의 모집과 홍보를 담당하고 학교시설을 활용할 수 있도록 여건을 조성한다.
- 지역 체험활동 중심의 방과후 활동 운영
 - 청소년들이 지역내의 박물관이나 미술관 등을 방문하는 견학 활동, 지역조사활동, 야외현장체험활동 등을 통하여 학교공부에도 도움이 되는 체험중심의 활동을 기획하여 운영한다.
 - 지역 체험활동 프로그램을 구성하는 데 있어서 학교교사와 협의하여 체험학습의 효과를 가질 수 있는 내용을 선정하도록 한다.
 - 체험학습을 구성하는데 있어서 체험활동의 경험이 교과학습에 도움이 될 수 있는 활동으로 기획한다.

라. 지역연계를 통한 찾아가는 방과후 활동 운영

- 지역자원의 파악 및 개발
 - 청소년수련시설이 위치하고 있는 지역 내에서 청소년들이 활용할 수 있는 체험활동 공간을 파악하여 리스트를 작성한다.
 - 자원의 범위는 조직자원(교육기관, 종교단체, 행정기관, 문화예술기관, 사회복지기관, 사회단체 등), 시설공간(학교, 공원, 주민자치센터, 문화회관, 구민회관, 공원 등), 인력자원(분야별 전문인력, 자원봉사자 등)이 모두 잠재적인 자원이 된다.

- 이들 잠재자원 중에서 청소년활동에 관심을 갖고 지도할 수 있는 능력을 갖춘 조직이나 인력들을 파악하여 활동 가능 프로그램, 활동 가능 시간, 활용 비용 등에 관한 현황을 작성한다.
- 방과후활동을 위한 지역협의체 구성
 - 단순하게 존재하는 조직자원, 시설공간, 인력자원 등 잠재적인 지역자원을 청소년방과후 활동에 참여하거나 활용될 수 있도록 개발하는 지역자원개발의 과정과 조직화가 필요하다.
 - 잠재적인 자원에 대하여 방문, 이해와 협조요청, 협정체결 등 다양한 방법으로 참여동기를 유발한다.
 - 방과후활동의 사업취지에 공감하고 참여의지가 있는 조직이나 개인들을 중심으로 “지역방과후활동협의회” 등과 같은 지역협의체를 조직하고 네트워크를 구성한다.
 - 지역협의체 구성에서는 지역네트워크활동과 관련된 주요 과정과 방법을 적용할 수 있도록 노력한다.
- 지역연계에 의한 찾아가는 방과후활동 프로그램 구성
 - 지역협의체를 중심으로 지역연계 조직, 인적자원, 활동공간 등을 정리하여 운영 가능한 프로그램을 선정하여 확정한다.
 - 프로그램 선정하는 데 있어서 활동공간과 프로그램은 청소년들의 생활공간인 동네에 있는 공원, 학교운동장, 주민자치센터, 놀이터 등과 같은 가까운 공간을 활용하여 청소년이 있는 곳으로 찾아가서 운영할 수 있는 프로그램으로 선정한다.
 - 지도인력은 지역자원을 연계하되, 필요시 청소년수련시설의 지도자나 강사 등을 파견하는 방안을 적용할 수도 있다.
- 사업계획수립 및 운영준비
 - 선정된 프로그램을 반영한 전반적인 사업운영계획을 수립하고 관련 사업비를 확보한다.
 - 확정된 단위 프로그램별로 세부운영계획을 수립한다. 활동 프로그램, 지도자, 활동장소, 활동시간, 참가대상청소년, 활동준비물, 홍보활동 등을 구체적으로 반영한 세부사업운영계획을 수립한다.

- 세부사업운영계획에 지역협의체의 역할과 업무를 명료화하여 제시하도록 한다.
- 세부사업운영계획에 따라서 프로그램 운영에 필요한 준비를 한다. 프로그램운영계획, 참여인력, 활동장소, 활동자료 및 준비물 등을 확보한다.

사례1. 미국 뉴욕의 방과후활동협회(TASC)

미국 뉴욕의 방과후활동협회(TASC: The After-School Cooperation)는 뉴욕시와 뉴욕주의 청소년들에게 방과후 활동 프로그램을 확보하여 제공하고 향후 2010년까지 전국의 공립학교에서 안정적인 방과후 활동 프로그램을 제공하는 것을 목적으로 설립된 민간단체이다.

TASC는 조지소로스의 Open Society Institute(OSI)에서 1998년에 설립하였고 OSI에서 1달러 투자시 공공부문 및 민간기부금을 3달러를 확보하는 매칭펀드 방식으로 재원을 확보하여 운영하고 있다.

2003년까지 5년간 OSI에서 80백만 달러를 기부하였고, 이에 맞추어 공공부문 및 민간기부금을 236백만 달러를 기부 받아 방과후 활동 프로그램에 사용하였으며, 2003년도에는 뉴욕시 및 뉴욕주 지역에서 243개 프로그램을 지원하고 있다.

TASC의 주요 대상은 공립학교이며, 학교건물을 오후 3시 이후에 사용하여 YMCA 등과 같은 지역사회조직(CBO: community-based organization)이 방과후 활동 프로그램을 운영하도록 지원한다.

TASC의 방과후 활동에서 지역사회조직(CBO)의 참여가 핵심적인 사항으로 지역사회조직이 공립학교와 연계하여 프로그램을 개발하고 사업제안서를 작성하여 TASC에 제출하여 예산을 신청하도록 하고 있다.

TASC에서는 예산지원 후에 프로그램의 질적 수준 관리를 위하여 직원연수, 프로그램기획 지원, 성공사례제시 등 다양한 지원을 하고 있다.

TASC의 방과후 활동 프로그램을 운영하는 학교는 재학생의 30%정도가 방과후 활동 프로그램에 참여하는데, 학교당 참가인원은 인원은 150명에서 300명 정도의 학생이 참여하는 것으로 조사되었다.

TASC의 프로그램은 월요일에서 금요일까지 주5일씩 오후 3시에서 6시까지 학교에서 운영하며, 활동내용은 숙제지도, 독해, 수학, 과학, 예술, 스포츠, 지역사회봉사, 현장체험 등에 중점을 두고 있다.

사례2. 미국 LA지역의 BEST

미국 LA지역의 BEST(Better Educated Students for Tomorrow)는 1988년 L.A시장이 중심이 되어 L.A 지역의 교육청, L.A시청, 캘리포니아주 교육부, 민간회사 등이 파트너십을 이루어 L.A시 지역의 62개 학교에서 10,000여명의 학생을 대상으로 방과후 활동 프로그램을 제공하는 사업이다.

BEST는 청소년들에게 학습과외지도, 특기적성개발과 여가활동, 자기통제, 자신감, 대인관계기술 등을 개발할 수 있는 기회 등을 제공하는 프로그램을 제공하는 사업이다.

BEST의 프로그램 운영은 매주 월요일에서 금요일까지 방과후에 오후 6시까지 학교에서 운영되고 참가대상은 주로 지역내 갱이나 범죄, 마약 등의 위험에 있는 아동들을 대상으로 하고 있다.

BEST의 프로그램 세부내용은 숙제지도 및 학습활동, 클럽활동, 다양하고 창의적인 특기적성 개발활동들로서, 상당수의 부모와 자원봉사자들이 지역 및 시 전체에서의 활동에 참여하고 있다.

사례3. 미국 학교에서의 방과후활동 사례

미네소타주 Hopkins County School District에서는 방과후에 교육청이 주관하여 학교 및 커뮤니티센터 등에서 방과후와 야간 및 주말에 청소년을 위한 프로그램을 운영하고 있다. 프로그램의 내용은 미술, 요리, 댄스, 드라마, 운전면허, 외국어, 음악, 과학 등 다양하게 운영된다. 참가대상은 초·중·고등학생으로 프로그램의 비용은 프로그램의 횟수 및 참가시간 등에 따라 \$30에서 \$500에 이르기까지 매우 다양하다.

유타주의 East High School에서는 학교에서 주관하여 방과후에 청소년을 위한 프로그램을 운영하고 있다. 프로그램은 학습지원(1:1 교습), 숙제지도(무료), 미술, 댄스, 스포츠, 직업, 사진, 컴퓨터 등 매우 다양하다. 초·중·고등학생을 대상으로 운영되며, 프로그램의 비용 프로그램의 횟수 및 기간에 따라서 \$25에서 \$80에 이르기까지 매우 다양하다.

사례4. 영국 스코틀랜드의 방과후활동

영국 스코틀랜드에서는 학교에 가지 않는 시간에 모든 아동과 청소년들이 건강하고, 행복하고, 안전하고, 잠재력을 성취할 수 있도록 지원하는 학교밖 보호사업(OSC: Out-of-School Care)을 추진하고 있다.

학교밖 보호사업은 1995년에 제정된 Children Act 제27조에 근거하여 추진하고 있으나, 학교밖 보호사업의 설립과정에서는 민간부문에서 선도적인 역할을 하였으며, 지속적으로 적극적으로 참여하고 있다.

학교밖 보호사업은 학령기 아동을 위한 보호서비스로서

- (1) 주중 학교 수업 시작 이전에 아침클럽(breakfast clubs)
- (2) 주중 학교 수업 종료 이후에는 방과후클럽(after-school clubs)
- (3) 학교 휴업일에는 전일제보호(holiday play-schemes or all-day-care)가 제공된다.

아침클럽(breakfast club)은 학교 수업이 시작되기 이전에 운영되는데, 하루를 시작하는데 필요한 영양(식사)를 제공하고 친구들과 함께 어울려 노는 기회를 제공한다.

방과후클럽(after-school club)은 학교의 수업이 종료한 이후에 운영되는데, 그 특성은 ‘부모들의 부담으로 수준 높은 보호 여건을 갖추고 아동들을 위한 놀거리와 자극, 발달적 활동이 있는 안전한 환경’으로 설명된다.

학교 휴업일에 운영되는 전일제보호(holiday play-schemes or all-day-care)에서는 학교휴업일에 운영되며, 주로 야외로 나가거나 견학하는 프로그램이 운영된다.

방과후클럽(after-school club) 등 OSC의 서비스를 이용하는 비용은 개인이 부담하도록 되어있다. 그러나 가정의 경제적 형편에 따라서 비용을 지역 정부에서 보조해준다. OSC를 통해서 제공되는 활동은 클럽마다 다양한데 다음의 사례를 통해서 프로그램을 운영방식을 파악할 수 있다.

Hydon center after-school club은 런던의 월서시에서 지원하여 운영하고 있으며, 방과후에 학생들을 안전하게 보호하며 프로그램을 제공하는 서비스이다. 오후 3:30에서 오후 6:15분까지 운영하며 12세까지의 초등학생들을 대상으로 운영한다. 프로그램은 아동들의 정서 및 사회성 관련 활동, 인지기술, 신체활동 관련 프로그램을 운영한다. 이용비용은 1일에 £10.10이다.

Jackson Lane Art center After-School Club은 비영리단체에서 운영하는 방과후에 학생들을 안전하고 보호하며 프로그램을 제공하는 서비스이다. 프로그램은 미술, 조각, 게임, 놀이 등의 프로그램과, 아트센터의 댄스, 연극, 발레 등과 같은 문화예술 관련된 다양한 강좌가 운영되고 있다. 참여자는 11세까지의 초등학생이 이용할 수 있으며, 1인당 비용은 하루에 £9.0이다.

2. 청소년수련원

1) 학교 및 단체고객 계약관리

■ 업무의 개념

청소년수련원의 대표적인 고객인 학교 및 단체 고객에 대한 계약을 위한 제반 업무의 처리 절차를 체계화하여 업무를 신속하고 투명하게 관리함으로써 수요자에 대한 서비스 만족도를 제고하기 위한 계약관련 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 단체계약 지침의 수립	학교, 청소년단체, 기타 단체에 의한 계약관리를 위한 업무지침과 양식을 작성한다.
나. 예약상담 및 현장답사	예약문의에 따른 상담 및 고객의 현장답사시 서류확인 및 시설안내 업무를 관리한다.
다. 일정계획 제안 및 협의	전체 활동프로그램의 진행에 관한 일정을 협의하고 상호간에 의견을 교환한다.
라. 견적서 작성 및 계약	경비에 대한 견적서 작성 후 협의내용에 따라 계약서 작성 등 계약을 체결한다.
마. 정산 및 사후관리	프로그램 종료 후 관련 경비의 정산, 입금처리를 하고 고객정보 등을 관리한다.
바. 표준계약 도입 운영(검토)	시설간의 계약업무를 통합지원하는 기관을 통해 표준계약서에 의해 계약을 체결한다.

가. 단체계약 지침의 수립

- 청소년수련원을 이용하고자 하는 학교 및 단체 고객의 계약업무 관련 지침을 업무단계와 절차별로 구체적으로 작성한다.
 - 수련원 이용의 범위는 단순 시설 대관 및 프로그램 위탁(전체, 부분)으로 구분하되 이용자 범주는 모든 단체고객으로 한다.

- 계약 관련 업무의 절차는 기본적으로 다음의 요소와 순서에 따른다.
 - ① 예약문의에 따른 고객상담
 - ② 현장답사 및 안내
 - ③ 프로그램 일정 제안 및 협의
 - ④ 견적서 작성 및 협의
 - ⑤ 시설이용계약
 - ⑥ 시설이용/행사진행
 - ⑦ 요금 정산
 - ⑧ 사후관리
- 지침에 따른 양식을 작성하여 업무 수행시 해당 양식에 계약과 관련된 진행사항, 협의사항을 정확하게 기록하여 계약 및 이행확인을 위한 자료로 활용한다.
 - 계약 관련 양식은 표준화된 양식으로 시설별로 작성하여 활용한다.
 - 기본적으로 갖추어야 할 계약 관련 양식은 다음과 같다.
 - ① 고객예약 상담기록부
 - ② (내부용) 행사 의뢰서
 - ③ 계약서(학교용)
 - ④ 계약서(단체용)
 - ⑤ 계약보증금 지급각서
 - ⑥ 행사진행계획서(시설 이용 안내자료 포함)
- 계약 지침은 계약업무 담당자 뿐만 아니라 사업관련 부서의 전체 직원이 공유하도록 하며 계약 관련 진행사항에 대한 정보를 공유하여 이용자의 문의시 정확하게 응대하도록 한다.

나. 예약상담 및 현장답사

- 예약 상담은 전화 또는 인터넷을 이용할 수 있도록 하고 인터넷에 별도의 고객상담 기능이 없는 경우 메일, 게시판을 이용하도록 한다.

- 학교 및 단체의 수련원 이용에 대한 일상적인 문의시 담당 직원은 최대한 친절하고 자세한 안내를 통해 이용고객에 대한 서비스의 질을 높이도록 한다.
 - 시설 이용을 위한 예약을 원하는 학교 및 단체 고객에 대해 담당직원은 상세한 설명, 정보 제공과 함께 예약에 관한 협의 내용을 세부적으로 기록한다.
 - 예약 상담의 기록은 기록부를 활용하여 작성하되 부가적인 사항을 별지에 기록함으로써 계약 및 사업의 실행, 사후 정산시 증빙자료로 활용한다.
- 예약상담을 통해 고객의 필요나 수련원의 필요에 따라 시설 방문을 통한 현장답사 계획을 수립한다.
- 학교 및 단체 고객과의 예약상담과정에서 협의된 부분이나 추가 협의, 확인을 요하는 부분에 대한 구체적인 상담을 실시한다.
- 특히 학교 계약의 경우 해당 학교에서는 교육청의 지침 등에 따라 다음의 과정을 거치도록 하고 있으므로 이를 감안하여 현장답사 업무를 지원한다.
 - 현장답사 전 수련활동 실시에 대한 학부모 동의(의무사항)
 - 재적생의 30% 이상 불참시 계획 변경 또는 취소
 - 재적생의 30% 미만 불참시 잔류학생 별도 지도, 당일 프로그램 운영
 - 현장답사 대상 시설 : 2~3개의 시설 답사를 통해 시설 선정 (공공시설 포함)
 - 동일 시설을 수년간 이용하여 답사가 필요없는 경우는 답사를 생략할 수 있으나 전년도 활동평가서에서 70% 이상의 긍정적 결과가 있는 경우 가능
- 학교의 현장답사시 수련원에서는 다음의 서류를 준비하여 학교에 제시하고 제공하여 학교의 시설 선택과 계약에 필요한 자료로 활용하게 한다.

- 수련시설 등록증
 - 수련시설 배상책임보험 가입 증명서
 - 집단급식소 설치허가증
 - 전가, 소방, 가스 점검부
 - 식단표
 - 기타 : 학교와의 거리, 응급환자처리기관, 시설안내도(비상시
자료 포함) 프로그램 운영 기준표 등
- 현장답사 시행 과정 및 결과에 대한 기록은 단체상담기록부 등을 이용하여 첨부함으로써 계약, 사업시행 및 정산의 자료로 활용한다.

다. 일정계획 제안 및 협의

- 시설 이용에 대한 협의과정 또는 협의완료 후 시설이용에 대한 세부협약이 시작되면 구체적인 프로그램 일정 및 진행내용에 대한 제안을 한다.
- 수련원에서는 기본적인 수련활동 일정표 및 프로그램 안내서를 구비하여 제시하되 이용고객의 요청에 따른 수정과 협의를 시행한다.
- 단순히 시설을 대관하여 사용하는 경우에는 시설 이용에 따른 안내와 협의만 실시한다(세미나실 이용, 운동장 등 시설의 이용에 따른 시간 배정 등).
- 수련원의 프로그램을 일부 또는 전체 활용하고자 하는 학교 및 단체 고객의 경우 수련원의 주요 프로그램을 기반으로 고객의 요구를 반영하도록 한다.
- 협의과정에서 변경된 프로그램 내용이나 확정된 계획에 대해서는 정확하게 상호 협의 내용을 기록하고 확인하여 분쟁의 소지가 없도록 한다.
- 프로그램의 협의 과정의 경우에도 고객예약 상담기록부의 별지 형태로 기록을 남기고 프로그램 담당 책임자 및 지도자들이 공유할 수 있도록 한다.

- 프로그램 일정수행에 따른 추가 비용 및 준비사항을 점검하고 이에 대한 분담(경비, 업무) 협의를 마무리하고 관련 계획을 수립한다.

라. 견적서 작성 및 계약

- 예약 상담 및 프로그램 일정 협의 결과에 따라 견적서를 작성하여 학교 또는 단체고객의 대표자에게 발송한다.
 - － 단, 현재 시설에서 운영중인 프로그램이 아닌 항목이 포함된 경우 외부 지도의 추가 및 섭외 내용을 확인하여 예산을 수립한 후 견적서를 작성한다.
- 고객의 입장에서는 복수의 견적서에 의한 비교가 필요하므로 결과에 따라 추가의 견적서가 필요할 수 있다.
 - － 학교의 경우 특별한 프로그램 외에 수련원에 도착하기 전 중간경유지가 있을 경우에 발생하는 비용도 추가로 산정하여 제시한다.
 - － 단, 중간경유지의 비용은 학교에서 직접 집행할 수도 있고 학교의 요청시 프로그램 진행비로 포함하여 수련원에서 담당할 수도 있다.
- 수정 견적서 작성을 마무리하여 협의가 완료되면 계약서를 작성한다.
- 학교의 경우 해당 책임교사가 관련서류와 답사결과서를 토대로 학교운영위원회의 심의에 통과되어야 계약이 가능하다.
 - － 학교운영위원회는 10명 이하의 학부모위원 50%, 교원위원 50%로 구성된다.
 - － 수련원 이용과 관련된 심의 내용은 수련활동 시기, 장소 선정, 프로그램 내용 및 경비에 관한 사항 등이다.
- 계약서 작성시 주의사항은 다음과 같다.
 - － 수련비용은 1인 경비에 재적인원으로 산출하여 계약하되 “학교사정에 의한 인원 증감(예: 전학, 병결, 기타 대회참가 등)”은 인정한다는 내용을 포함한다.

- 생활보호대상자 등 경비지원이 필요한 학생에 대한 무료참가 지원은 가능한 기입한다.
- 인솔교사의 숙박비, 식비는 국가청렴위원회의 권고에 따라 학교 운영비에서 지출하도록 계약한다.
- 수련원의 수련비용과 교통요금을 합산한 계약은 할 수 없다.
- 계약시 계약인지대를 지급한다.
 - 1,000만원 미만 : 없음
 - 1,000만원 이상 - 3,000만원 미만 : 2만원
 - 3,000만원 이상 - 5,000만원 미만 : 4만원
- 계약에 따른 계약보증금을 납부한다.
 - 3,000만원 이하의 경우 “지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제53조 제3항”에 의거하여 면제받으며 지급각서로 대체한다.
 - 3,000만원 초과인 경우 : 계약보증금을 납부하여야 하며 이행보증보험 증권으로 대체한다.
- 청소년수련시설은 모든 서비스에 대한 면세사업장이 아니라 부가가치세법제12조 제5항, 동법시행령 제30조에 의한 면세대상임을 확인하게 한다.
- 학교와의 계약시 구비할 서류는 다음과 같다.
 - 수련시설 이용계약서(소정 양식 사용)
 - 사업자등록증 사본
 - 청소년수련시설등록증 사본
 - 계약이행보증보험증권 또는 계약보증금 지급각서
 - 집단급식소 설치 신고증
 - 영양사 자격증 및 재직증명서
 - 조리사 자격증 및 재직증명서
 - 법인인감증명서 및 사용인감계
 - 통장사본

- 수련시설 비용 내역서
- 식단표
- 수련시설배상책임보험증권 사본
- 견적서
- 객실배치도
- 프로그램 일정표
- 수련시설 현황표
- 계약담당자 주민등록증 사본
- 청소년지도사 명단 및 자격증 사본
- 계약후 내부 관련 부서에 행사의뢰서를 작성하고 해당 행사를 진행한다.
 - 행사의뢰서는 기본적인 예약상담 기록부터 현장답사, 프로그램 일정 협의 및 견적서 협의, 계약시 이루어진 세부 내용을 토대로 세부적으로 작성한다.
 - 행사의뢰서는 프로그램 진행관련 업무 및 기타 시설, 설비 지원에 관한 업무를 담당하는 책임자와 담당자에게 정확하게 전달되고 숙지되도록 한다.

마. 정산 및 사후관리

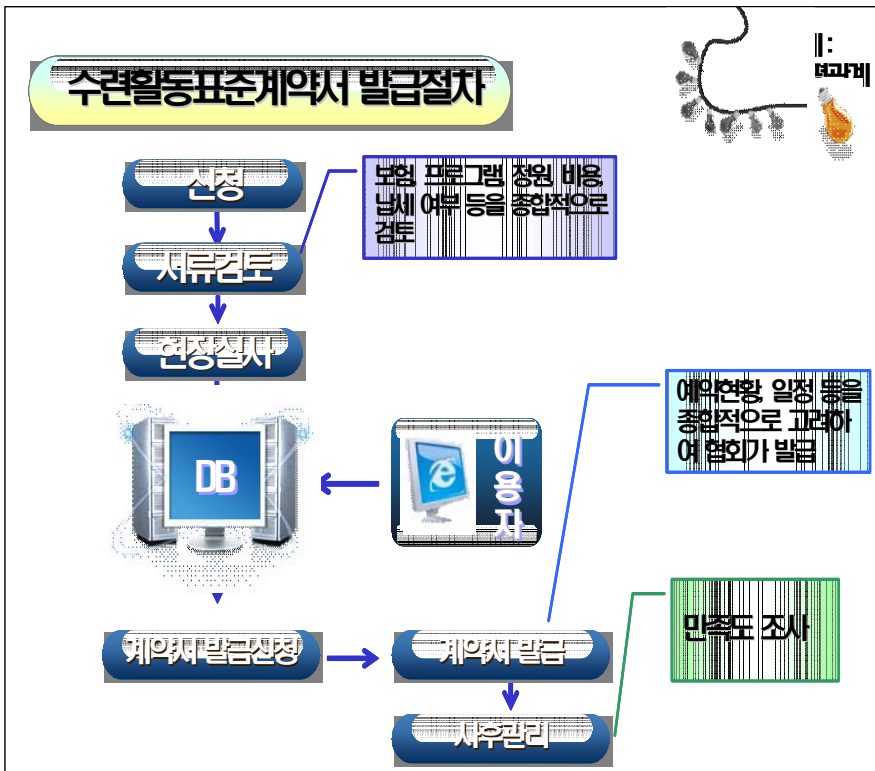
- 행사 진행, 즉 프로그램 운영 일정이 종료된 후 계약서의 내용과 실제 진행된 내용을 토대로 정산을 준비한다.
- 학교 또는 단체 고객의 시설 이용 및 프로그램 진행 상황에 대한 정확한 사용 결과를 알려주어야 하며 정산 금액을 확인하도록 한다.
- 구체적인 정산금액이 산출되면 정산서 등 관련 서류를 해당 고객에 발송하며 이용요금에 대한 입금을 확인한다.
- 학교와의 정산시 구비할 서류는 다음과 같다.
 - 정산서
 - 계산서

- 시세, 국세완납증명서
- 정산이 완료되면 단체 고객에 관한 현황 및 이용 내용의 기록을 고객카드 또는 고객관리 장부 등에 기록한다.
- 고객관련 정보의 기록은 고객에 대한 일반적인 정보 뿐만 아니라 각종 협의자료, 고객의 프로그램/시설 이용 평가서(통계분석 자료 포함), 실제 행사내용을 세부적으로 작성하여 첨부한다.
- 고객에 대한 정보를 토대로 해당 학교 및 단체에 대한 시설 이용 안내자료 발송, 시설의 추가적인 정보제공 등 향후 이용의 지속을 위한 사후관리를 한다.

바. 표준계약 도입 운영(검토)

- ‘수련활동표준계약’이란 학교단체 수련활동 계약 시 학교와 수련시설간 개별 양식에 의해 체결되는 계약서를 표준화하여 관련 협회(한국청소년수련시설협회)에서 제공하는 표준계약서에 의한 계약을 말한다.
- 시설 이용 계약의 투명성을 제고하고 개별적인 홍보-계약에 따른 업무의 비효율성을 감소시키기 위해 시설간 협력에 의한 공동계약 시스템의 도입을 검토한다.
- 개별 시설들의 법적 기준의 준수를 위한 업무를 지원하고 표준화되어 있는 학교와의 계약 관련 업무의 수행을 일괄처리하여 시설의 부담을 덜게 한다.
- 학교 등 고객 입장에서는 다양한 시설에 대한 정확한 정보를 갖고 있지 못한 상태로 단체홍보를 통해 각 시설의 강점을 체계적으로 홍보할 기회를 갖게 한다.
- 수련시설의 안전등급 평가 결과를 비롯한 시설의 평가 결과, 수련활동 비용에 관한 사항, 수련시설배상책임보험의 가입과 특별한 보험 조건의 유무 등에 대한 종합적인 정보를 별도로 관리하여 공급자-수요자간에 필요한 정보의 확인 등 부가적인 업무를 줄이도록 한다.

- 공식적으로 표준계약서에 의한 시설 공동홍보와 계약을 체결하고 자 하는 시설의 가입시 현장실사 등을 통해 해당 시설의 현황과 필요 사항을 확인하여 각 시설에 적합한 서비스를 제공한다.
- 계약의 주체는 개별 시설과 학교(단체 고객)으로 하되 표준계약 운영기관(협회)에서는 이에 대한 지원 업무를 수행한다. 단, 교육 청 등에서 운영기관에 의한 대행계약의 인정시 학교는 개별 수련 원의 계약 업무를 대행하는 운영기관과 계약할 수 있다.



[그림 IV-3] 수련활동표준계약서 발급절차

2) 시설 안전관리

■ 업무의 개념

야외 수련활동을 중심으로 운영되는 청소년수련원에서의 안전한 수련활동을 위한 안전관리계획의 수립 및 제반 지침의 작성에서부터 안전점검과 개선에 이르는 전반적인 관리 업무를 말하며 이용자의 신뢰성 제고로 이용을 활성화 한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 안전관리 계획수립	안전관리에 관한 업무추진계획을 수립하고 계획의 이행사항에 대해 점검하고 관리한다.
나. 안전관리지침 및 점검표 개발 - 관리 운영	일상적으로 안전점검과 유지-보수가 이루어지도록 지침(규정)과 점검표를 제정한다.
다. 안전관리 조직 구성 운영	일상적인 안전관리 조직과 비상시 연락-구조 체계를 조직하여 운영한다.
라. 시설 안전점검 관리	시설 구조,소방/전기/가스설비, 활동장등에 대한 내,외부 안전점검을 실시한다.
마. 시설 위생 점검 및 식중독 예방 관리	숙소, 식당 등 시설에 대한 위생상태 및 음식류에 대한 식중독 예방 상태를 관리한다.
바. 안전관리 현황 정보 관리	안전보험, 안전설비 현황/자료, 점검기록, 개보수 기록 등 각종 자료를 보관 관리한다.
사. 안전교육 시행 관리	안전설비 담당, 지도자 대상 교육 및 시설이용자 대상의 안전교육 업무를 관리한다.
아. 안전 및 위생 개선관리	자체, 외부의 안전점검 및 평가 결과에 따라 개보수 등의 조치와 설비를 보완한다.

가. 안전관리 계획수립

- 청소년수련원의 숙박시설 및 야외 활동시설, 프로그램의 특성을 충분히 반영하여 안전관리계획 및 구체적인 지침을 작성해야 한다.
- 안전관리계획은 필수적으로 수립해야 하며 계획의 범위는 기본적인 안전관리의 목표와 내용에서 실제적인 이행관리 및 개선여부의 점검까지 포함하도록 한다.

- 안전관리계획의 수립시 청소년활동진흥법상의 안전관리에 관한 규정을 고려하여 법적 기준을 반드시 지키도록 한다.
- 연도별 안전관리계획서의 작성시 다음과 같은 사항이 포함되도록 한다.
 - － 안전관리계획의 목표 및 방향
 - － 전년도 안전관리계획의 성과 및 현황
 - － 안전관리 대상 시설의 종류
 - － 안전관리 대상 업무의 내용
 - － 안전점검의 실시 기준 및 방법(시설/공간/활동별, 위생관리 포함)
 - － 안전관리 조직 및 담당자
 - － 안전교육 실시 계획
 - － 비상시 안전조치 계획
 - － 안전관리 절차의 운영 계획
 - － 안전조치 요구 처리방법 및 개선계획
 - － 첨부 : 안전점검표, 안전관리 업무 이행확인표

※ 청소년수련시설의 안전기준 관리에 관한 규정

－ 청소년활동진흥법

제18조 (수련시설의 안전기준 등) ①수련시설의 운영대표자는 시설에 대하여 정기 및 수시 안전점검을 실시하여야 한다.

②수련시설의 운영대표자는 제1항의 규정에 의하여 정기 및 수시 안전점검을 실시한 후 그 결과를 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

③시장·군수·구청장은 제2항의 규정에 의한 결과를 제출받은 후 필요한 경우 수련시설의 운영대표자로 하여금 시설의 보완 또는 개·보수를 요구할 수 있다. 이 경우 수련시설의 운영대표자는 이에 응하여야 한다.

④국가 또는 지방자치단체는 예산의 범위에서 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 안전점검 또는 시설의 보완 및 개·보수에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.

⑤제1항 및 제2항의 규정에 의한 정기 및 수시 안전점검을 받아야 하는 시설의 범위·시기, 안전점검기관, 안전점검절차 및 안전기준은 대통령령으로 정한다.

－ 청소년활동진흥법시행령

제10조 (수련시설 안전점검) ①법 제18조제5항의 규정에 의한 정기·수시 안전점검을 받아야 하는 수련시설의 범위는 법 제10조제1호의 규정에 의한 수련시설을 말한다.

②법 제18조제5항의 규정에 의한 안전기준은 별표 1과 같다.

－ 청소년활동진흥법 시행령

[별표 1]

수련시설의 안전기준(제10조제2항관련)

1. 수련시설의 설치·운영자는 항상 안전사고 예방에 주의를 기울여야 하며, 특히 장애 청소년 및 미취학아동 등 특별한 보호를 요하는 이용자에 대하여는 안전사고 발생에 대비하여 대피가 편리한 숙소를 배정하고, 안전사고 예방을 위한 인솔자 교육을 강화하는 등 특별한 주의를 기울여야 한다.
2. 상병자에 대하여 응급처치를 할 수 있는 구호설비·기구를 갖추어야 한다.
3. 비상연락장치를 유지하여야 한다.
4. 안전사고·응급환자발생 등에 대비하여 긴급 수송대책 등의 방안을 마련하여 놓아야 한다.
5. 위험한 장소에는 방벽·방책·위험표지물 등 안전시설을 설치하여야 하며, 이용자가 있을 때에는 안전요원 또는 긴급구조요원을 배치하여야 한다.
6. 자연체험시설 등을 설치한 경우에는 시설의 종류에 따라 필요한 안전모·안전띠·구명대 등 개인보호장구를 갖추어 두고 이를 이용자에게 착용하도록 하여야 한다.
7. 매월 1회 이상 시설물에 대한 안전점검을 실시하여야 하며, 점검결과를 시설물 안전점검기록대장에 기록·관리하여야 한다.
8. 시설물에 위험요인이 발견될 때에는 즉시 그 시설물의 이용을 중단시키고 보수 등의 조치를 취하여야 한다.
9. 수련시설의 종사자에 대하여 정기적으로 안전교육을 실시하여야 한다.
10. 시설의 이용방법, 유의사항, 비상시의 대피경로 등을 이용자들이 잘 볼 수 있는 장소에 게시하여야 한다.
11. 당해 시설이용 및 수련활동에 관한 안전교육 프로그램을 마련하여 이용자(인솔자를 포함한다)에 대하여 사전 안전교육을 실시하여야 한다.
12. 태풍·홍수·해일 등 재해발생의 우려가 있는 경우에는 이용자들을 신속히 대피시켜야 한다.
13. 당해 수련시설안에 법 제33조제2항 각호의 영업을 위한 시설 또는 그 밖에 다른 법령의 규정에 의한 시설이 설치된 경우에는, 이 기준에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 그 법령에서 정한 안전기준 등을 준수하여야 한다.
14. 청소년수련시설의 숙박·집회시설 및 숙박·집회시설과 이어진 건축물에는 샌드위치 판넬 등 연소 시 유독가스가 발생하는 건축자재는 사용할 수 없다.

나. 안전관리 지침 및 점검표 개발-관리운영

(붙임 1 : 안전점검기준 참조)

- 안전계획을 토대로 정기 및 수시로 시설 전체의 안전점검 업무를 실행할 수 있는 안전관리 업무규정과 이에 따른 구체적인 안전관리 업무 지침을 만든다.

- 안전관리지침은 다음과 같은 분야별로 작성하도록 하며 공동 업무와 담당자별 업무를 명확하게 제시하여 개인별 안전관리 업무를 충분히 숙지하게 한다.
 - 시설공간별 지침 : 숙소 안전관리, 건물내 안전관리, 식당 위생관리 지침 등
 - 안전관리 대상별 지침 : 시설구조물 관리, 전기, 소방, 가스 관리 지침 등
 - 활동분야별 지침 : 야영활동, 야외 모험활동, 실내 활동 등
 - 이용자를 위한 지침 : 시설내 설비 사용 및 활동중 이용자가 지킬 안전지침
 - 업무담당자별 지침 : 수련원 관리자, 시설설비관리자, 활동지도자별 지침
- 시설별로 안전관리 지침의 내용을 적은 게시판을 제작하여 부착함으로써 시설관리자 및 이용자들이 효과적으로 안전지침을 준수하도록 한다.
- 시설안전점검을 위한 점검표는 업무지침의 내용을 토대로 시설 공간 및 안전점검 대상 설비를 기준으로 점검표를 작성한다.
- 점검표에는 점검관리책임자, 점검일자, 대상 시설/공간/설비명, 점검내역, 점검결과, 조치결과를 표시할 수 있도록 한다.
- 구체적인 안전관리 지침 및 점검표는 이 편람의 참고자료를 활용하여 시설별로 제작하여 활용한다.

다. 안전관리 조직 구성 운영

- 안전관리 조직은 상시적인 안전관리조직, 안전점검조직, 비상연락망, 사고대책반으로 나누어 조직하여 필요시 가동하되 수련원의 규모나 필요에 따라 안전관리 조직에서 관련 업무를 수행할 수 있다.
- 상시적인 안전관리 조직은 일상조직으로 운영하여 일상적인 시설 안전관리와 비상시 안전대책에 관한 전반적인 업무를 관리하게 한다.
 - ○○○수련원안전관리조직으로 구성한다.

- 수련원의 실무책임자가 총괄을 담당하고 활동담당, 시설관리 담당, 설비관 리담당자를 분야별 실무자로 하여 운영조직을 구성한다.
- 안전계획의 수립, 안전규정과 지침 제정, 점검계획 수립 및 점검, 시설안전개선에 관한 전반적인 업무를 수행한다.
- 정기적인 협의 이외에 필요시 수시로 안전관련 업무협의를 시행하고 관련 결과를 보고하고 관련 자료를 전 직원이 공유하도록 한다.
- 안전점검조직은 정기 또는 수시 안전점검시 해당 분야 실무자와 전문가로(내부, 외부)로 구성하여 운영한다.
 - 안전점검반의 반장은 시설 실무책임자로 하거나 외부 전문가로 한다.
 - 안전점검 대상별로 팀을 조직하여 시설구조물, 소방, 기계, 가스, 전기 및 활동장 등 분야별로 점검이 이루어지도록 한다.
- 비상연락망은 비상상황 발생시 가동되는 조직으로 내부 비상연락망과 외부 기관의 비상연락망을 구성하여 운영한다.
 - 내부 비상연락망은 안전사고 및 긴급한 상황 발생시 당직자 및 사고목격자가 담당 책임자와 전 직원에게 신속하게 연락되도록 한다.
 - 전 직원의 비상연락 순서를 정확하게 제시하고 숙지하도록 하며 전 직원의 연락처(집 전화, 핸드폰, 메일 등) 정보를 공유한다.
 - 외부 비상연락망은 병원(응급실), 보건소, 경찰서, 소방서, 기타 안전관리 기관 등에 대한 연락망으로 해당 기관의 연락담당자를 파악한다.
 - 긴급 상황 발생시 당직자나 목격자는 내부 비상연락과 함께 외부 비상연락망의 해당 기관으로 신속하게 내용을 전달해야 한다.

- 긴급한 사고의 발생시 목격자는 신속하고 정확하게 내용을 보고해야 한다.

※ 사고발생시 상황보고 내용(예시)

- 피해상황의 보고
 - 일 시
 - 사고장소
 - 피 해 자
 - 사고규모
 - 사고종류(내용) : 개인사고, 천재지변에 의한 사고, 화재/홍수 사고 등
 - 사고원인
 - 긴급조치사항
 - 보 고 자(긴급 연락처)
 - 주변 환경의 보고
 - 기상 상황
 - 도로 및 교통 상황
 - 기타 주변 여건 상황
 - 시설 및 이용자 현황
 - 시설 건물의 상황
 - 시설 이용자 현황
 - 주의를 요하는 이용자 현황
- (문화관광부, 청소년수련시설안전관리지침서,p.14에서 재정리)

- 사고대책반은 긴급한 사고의 발생 후 전담처리를 위해 수련원내의 관계자 및 외부기관 관계자로 구성하여 운영한다.
 - 반장은 수련원장이 책임을 지고 시설의 업무팀장들로 본부를 구성한다.
 - 사고의 규모에 따라 지역내의 소방서장, 경찰서(파출소)장, 보건소장 등 관계기관 책임자가 참여한다.

- 사고처리팀, 긴급연락팀, 의료구호팀, 유도반출팀 등 기능별로 팀을 조직한다(사고의 유형과 규모에 따라 필요한 팀이나 담당자를 지정한다).

라. 시설 안전점검 및 안전사고 관리

- 안전점검은 정기 안전점검, 수시 안전점검 및 자체 안전점검, 외부 안전점검을 실시한다.
- 정기안전점검은 외부 안전전문가 참여 또는 외부기관과 연계한 종합안전점검은 연 1회 이상 실시하되 시설내의 안전점검은 월 1회 이상 실시하여 점검 결과를 보고하고 이에 따른 개선 조치를 취한다.
- 수시 안전점검은 활동에 필요한 시설물, 전기누전, 가스유출 등 수시로 작동여부와 안전관리가 필요한 모든 시설물에 대해 주별 1회 이상 수시로 점검한다.
- 기본적인 안전점검 대상은 다음과 같다.
 - 시설 공간별 공통 사항
 - 안전관리자의 선임 및 업무 현황
 - 안전관리를 위한 점검기록의 유지와 관리(조치 여부 등)
 - 안전관리 및 이용수칙, 금지사항 등에 대한 안내물
 - 토목 및 시설 구조물에 대한 안전점검
 - 옹벽, 석축 등의 상태(균열, 경사도 등)
 - 배수로 정비 및 관리 상태
 - 시설 건물 구조부 상태(균열, 처짐, 부등침하 여부 등)
 - 건축물의 내화 구조, 돌출 위험 요소, 미끄럼 방지 등
 - 시설 구조의 안전(옥상 난간, 계단, 마감 처리 등)
 - 기계 설비에 대한 안전점검
 - 기계실, 보일러실 등 위험시설의 분리와 가연설 물질 구분 등
 - 승강기 설비의 안전관리 등

- 전기 설비에 대한 안전점검
 - 수전반, 분전반의 관리 상태
 - 각종 전기 장치의 안전 상태
- 가스 설비에 대한 안전점검
 - 가스용기와 연결부의 보관 상태
 - 가스누출감지기 설치기의 관리 상태
- 소방 방재 설비에 대한 안전점검
 - 각종 소방기구의 보유 및 관리 상태
 - 비상경보설비와 자동화재탐지 시설의 작동 상태
 - 화재시 비상조명, 피난유도등, 대피장비의 설치와 작동 상태
- 활동 공간 및 설비에 대한 안전점검
 - 실내 활동 공간의 안전관리 상태
 - 야외 활동 공간의 안전관리 상태
 - 안전수칙 및 안내판의 설치와 관리 상태 등
- 생활 공간 및 설비에 대한 안전점검
 - 숙박 시설의 안전관리 상태
 - 휴게공간, 의무실 등 기타 시설의 안전관리 상태
- 외부 환경 안전에 대한 안전점검
 - 소방, 구급 상황 발생시 진입로의 확보와 상태
 - 동절기 대비 장비의 보유와 관리 상태
 - 시설 부지내 각종 위험물의 격리와 표시 여부 등
 - 수련원 인근의 자연재해시 예상되는 위험 상황 등
- 기타 안전점검이 필요한 대상
- 시설/활동별 안전점검의 업무 절차는 다음과 같이 수행한다.
 - 시설 안전점검반을 구성한다.
 - 시설 안전기준을 확인한다.
 - 안전점검 시설물 대상을 확인한다.
 - 기 안전점검 결과 및 조치사항을 확인한다.

- 안전점검 장비를 확보하고 전문/전담 인력을 배치한다.
- 분야별로 안전점검을 실시한다.
- 안전점검 결과를 기록한다.
- 기 점검결과의 차이를 비교한다.
- 보완 및 보수 대상 시설, 설비를 확인한다.
- 점검결과 및 개선요구 사항에 관한 보고서를 작성한다.
- 보고 후 개선 조치에 따른 결과를 최종점검-개선 결과로 보고한다.
- 각 점검 대상 시설 및 설비별로 구체적인 안전점검의 관리 방법은 첨부된 참고자료를 활용하여 업무를 수행한다.

마. 시설 위생점검 및 식중독예방관리

- 시설의 위생상태는 식당뿐만 아니라 전체 이용 시설 및 공간에 대해 청결상태를 유지할 수 있어야 한다.
- 유관 기관에서의 정기, 수시 점검 결과에 대해 신속한 조치를 취해야 한다.
- 숙박시설, 휴게실, 화장실, 목욕탕 등 실내 공간의 위생상태 및 시설 건물 외부의 배수로 등의 위생상태 점검을 통해 해충 등이 자라지 못하게 한다.
- 시설 내부 및 외부 공간에 대해 정기적인 소독을 실시하여 위생상태를 유지하도록 한다.
- 계절에 따라 식중독 사고 발생이 우려되는 시기에는 식·음료의 유통기한 및 보관기준을 철저히 준수하고 냉장 설비 등 필요한 설비를 충분하게 갖추어야 하며 관련 기준에 적합하게 운영해야 한다.
- 식중독 사고의 발생시 신속하게 관계기관에 보고하고 환자의 병원 후송 등에 대한 긴급 조치를 취해야 한다.
- 식당의 위생관리와 관련하여 다음의 사항을 점검하고 관리한다.

- 자체 및 유관 기관의 위생검사 기록의 유지와 조치사항에 대한 처리
- 식탁, 조리기구, 식당 및 조리실 내의 청결 상태
- 음식물의 유통경로와 유통기한, 처리에 관한 기준 준수
- 식자재 보관상태의 적절성, 청결유지의 정도
- 종사자의 위생상태 및 위생에 대한 인식 정도
- 기타 점검이 필요한 사항(방충망, 소독관리 등)

바. 안전관리 현황 정보 관리

- 시설 안전 및 위생관리와 관련하여 발생한 각종 자료의 보관과 활용을 통해 시설안전관리 업무에 활용한다.
- 시설의 설계도면, 건축물의 이력 등 시설 건물에 관한 정보 자료를 보관하여 사고 발생을 예방하고 개보수 및 사고 발생시 효과적으로 대응하게 한다.
- 수련원에서 보유한 안전관련 설비의 종류, 품명, 수량 및 작동 현황 등 각종 설비에 대한 현황 정보를 기록 관리한다.
- 안전점검 기록과 개보수 기록 등 시설의 안전관리의 현황과 이력에 관한 정보를 상세하게 기록하고 관리한다.
- 안전사고 및 긴급재난시 안전 유도 장치나 장비에 대한 현황 정보를 수시로 수집하고 관리하여 긴급상황 발생시 효과적으로 사용하게 한다.
- 수련원의 직원 및 학교, 단체 이용자들에게 제공되는 안전관리 및 이용자 수칙등 각종 자료의 원문과 인쇄본, 게시판자료의 내용을 관리하여 변경사항 발생시 신속하게 수정하여 안전한 시설 사용을 돕도록 한다.
- 안전보험의 가입 현황 자료 및 사고발생시 배상에 관한 처리에 대한 지침, 보험처리의 사례(다른 수련원의 자료 포함) 자료를 확보하여 상황 발생시 활용한다.

- 안전관리 현황에 대한 기록부를 작성하고 가능한 한 컴퓨터를 활용하여 보관, 관리하거나 DB화 하여 상시적으로 사용할 수 있도록 한다.

※ 수련시설에서의 보험가입에 관한 규정

- 청소년활동진흥법

제25조 (보험가입) ①수련시설을 설치·운영하는 자 또는 위탁운영단체는 수련시설의 설치·운영과 관련하여 수련시설의 이용자에게 발생한 생명·신체상의 손해를 배상하기 위하여 보험에 가입하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 보험에 가입하여야 할 수련시설의 종류 및 보험금액 등은 대통령령으로 정한다.

- 활동진흥법시행령

제13조 (보험가입) ①법 제25조의 규정에 의하여 보험에 가입하여야 하는 수련시설은 법 제10조제1호의 규정에 의한 수련시설을 말한다. 다만, 건축연면적이 1천 제곱미터 이하인 청소년문화의집은 제외한다.

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

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

사. 안전교육 시행 관리

- 수련원은 주간 및 야간 전시간동안 이용하고 있는 시설로 24시간 안전관리 체제를 운영해야 하는 동시에 숙박 및 야외활동의 특성상 지도자 뿐만 아니라 이용자들도 안전에 대한 사전 교육을 통해 대처 능력을 갖추도록 해야 한다.

- 전기설비, 시설구조, 가스설비 등 안전사고 위험이 있는 설비의 운영과 관리를 담당하는 직원들에 대한 자격증 취득 지원 및 전문교육기관의 교육 프로그램 참가를 지원한다.
- 연 1회 이상 전 직원을 대상으로 자체 안전교육 및 외부 기관 연계 안전교육(소방 교육, 전기설비 관리 등)을 시행하도록 한다.
- 활동프로그램 지도자를 위한 프로그램 운영에 필요한 안전교육을 통해 별도로 시행하여 안전한 활동이 되도록 한다.
- 수련원의 영양사, 조리사 및 식당 관련 업무 종사자들은 위생교육 프로그램 연수에 참여해야 한다.
- 학생들의 수련원 입소시 시설에 대한 안내와 함께 안전교육을 실시하고 매 프로그램마다 해당 활동에 필요한 안전교육을 실시한다.
- 수련원 자체의 안전교육 자료나 관련기관에서 제작한 안전교육 자료를 수집하여(책자, VTR, 온라인 자료) 활용한다.
- 안전교육의 계획 및 내부 교육, 외부 교육 참가 실적을 기록하여 관리하여 전 직원이 안전교육에 참가할 수 있도록 한다.

아. 안전 및 위생 개선관리

- 안전점검 및 시설위생에 대한 점검결과 요구되는 조치사항을 세부적으로 기록하고 각 요구에 대한 처리 기준을 작성한다.
- 긴급한 보수가 요구되며 위험성이 높은 설비, 위생 관리의 개선이 시급히 요구되는 사안에 대해서는 점검결과에 따라 신속하게 개보수가 이루어져야 한다.
- 시설 안전을 위한 개선 관리는 사고예방 중심으로 이루어져야 하므로 적정 시기를 지나지 않도록 주의해야 한다.
- 자체적으로 실시한 안전점검 결과와 이에 대한 조치 사항을 해당 지방자치단체에 보고하여(청소년활동진흥법 제18조제2항) 필요한 조치를 취하도록 한다.
- 외부기관에서 실시한 안전점검의 결과에 따라 필요한 조치를 신속하게 취하고 해당 결과를 보고하고 관리한다.

- 안전조치 및 위생의 개선 관리 과정 및 결과를 상세하게 기록하여 향후 안전계획의 수립시 자료로 활용한다.

3. 청소년문화의집

1) 청소년의 자율적인 문화공간화를 위한 관리

■ 업무의 개념

청소년들에 의한 자발적 참여와 자치적 운영은 지역사회 청소년문화활동의 거점 기능을 담당하는 청소년문화집의 기본적인 운영방식으로 자율공간으로의 특화를 통해 청소년들의 이용을 활성화한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 요구조사 및 분석	청소년문화의집을 활용한 청소년들의 자율적인 문화활동에 대한 요구를 분석한다.
나. 정기적 이용청소년 만족도 및 분석	정기적으로 문화의집 이용에 대한 만족도 조사로 제고를 위한 대안을 분석한다.
다. 상시적 건의사항 수렴 및 반영	자율활동의 활성화를 위한 참여증진 동기부여를 위해 상시적인 의견 수렴체제를 마련한다.
라. 청소년자치공간운영규정의 제정 및 관리	문화의집을 청소년들의 자치자율활동 공간으로 정체성을 강화하도록 운영규정을 만든다.
마. 청소년참여유도를 위한 사업의 개발 운영	운영자, 자치활동 참여 청소년들의 주관으로 청소년참여 활성화를 위한 사업을 운영한다.
바. 청소년자치조직의 활성화 지원	청소년운영위원회, 동아리 모임 등 자치활동 모임의 지원을 통해 자율성을 증진한다.
사. 자치활동 지원업무의 평가 및 분석	청소년들의 자치활동 지원에 관한 업무수행과정과 성과 평가로 개선방안을 마련한다.

가. 요구조사 및 분석

- 1년에 1~2회를 실시하는 것을 원칙으로 하되, 연초에 욕구조사 및 분석계획을 수립하고 업무추진에 필요한 예산을 편성한다.
- 요구조사는 청소년에 의한 자치적 공간운영 및 문화활동프로그램에 대한 요구를 파악하는 것으로 분석 후 조사보고서를 작성한다.
- 조사보고서는 기관의 연간운영계획을 수립하는데 기초 자료로 활용한다.
- 조사보고서를 기관내부의 청소년자치조직(청소년운영위원회, 청소년동아리, 기획단 등)에 제공하여 자치활동을 기획하고 운영하는데 활용토록 한다.

나. 정기적 이용청소년만족도 조사 및 분석

- 이용만족도 조사 및 분석을 위한 계획을 수립한다.
- 조사방법은 설문조사 혹은 즉석 투표조사 방식 등 다양한 방법을 개발하여 실시한다.
- 시설의 전체 이용청소년을 대상으로 분기별 1회 이상 연간 총 4회 이상의 시설 이용 만족도를 실시하고 시설의 청소년중심의 운영정책의 변화에 따른 이용청소년들의 시설이용만족도에 대한 변화를 관찰한다.
 - 정기적 자치활동을 운영하는 청소년을 대상으로는 단순한 설문조사나 투표조사 이외에 자치활동대표단회의 등을 통해서 여론을 수렴하는 기회를 갖는다.
 - 분석결과를 토대로 시설의 공간운영정책을 보다 청소년의 자율적 참여와 자치적운영이 가능한 형태로 수정 보완하여 운영자에게 보고하여 수용될 수 있도록 한다.
 - 만족도 조사분석결과가 반영되어, 이후 시설의 공간운영규정 혹은 정책에 있어 수정변경이 발생했을 경우 이를 게시판에 공표하여 이용청소년들이 열람할 수 있게 하며, 이메일링 서비스 등을 통해 회원에게 이 사실을 공지하여 공유한다.

다. 상시적 건의사항의 수렴 및 반영

- 이용청소년들이 평상시 시설이용 및 프로그램참여에 대한 건의사항과 발전적 대안을 제안할 수 있도록 하는 장치를 개발하고 운영한다.
- 의견수렴 장치에는 1)시설의 실내외에 건의함의 설치, 2)기관 웹사이트 건의게시판 설치를 통한 건의사항 수렴, 3)이메일서비스를 통한 건의사항 수렴, 4) 각종 캠퍼 이벤트 등을 통한 의견수렴 등이 가능하며, 자체적인 시설이 처한 환경에 따라 적당한 도구를 선택하여 활용한다.
- 수렴된 의견은 1주일을 단위로 분류하고 그 개선여부를 직원회의를 통해서 논의하여 결정한다.
- 수렴된 의견에 대한 결정 사항을 실내외 게시판, 기관홈페이지, 프로그램안내문, 회원 이메일링 서비스 등을 활용하여 공지한다.

라. 청소년자치공간운영규정의 제정 및 관리

- 일반이용청소년과 청소년자치활동청소년을 대상으로 청소년들이 공간운영에 필요한 최소한의 운영규칙 사항을 의견수렴을 통해 제정하여 청소년문화의집을 청소년들의 자율적이고 자치에 의한 공간으로서의 정체성을 강화한다.
- 청소년들에게 관련 법령에서 규정하고 있는 시설운영규정에 관한 정보를 제공하고 교육기회를 마련하여 학습할 수 있도록 지원한다.
- 청소년운영위원회가 단독 혹은 청소년위원회와 청소년자치활동연합회가 연계하여 초안을 작성하고 시설내외의 게시판, 기관홈페이지, 기관소식지, 이메일 서비스 등을 통해 공개하며 초안에 대한 의견수렴을 받아 수정·보완하도록 한다.
- 수정·보완된 자치공간운영규정 전문을 기관이 활용할 수 있는 다양한 매체를 통해 홍보하여 이용청소년 및 지역사회와 공유한다.
- 청소년들에 의한 자치적 공간운영 중 기존에 제정된 자치공간운영규정의 개정이 필요한 경우 대표자 회의를 열어 개정하고 보완한다.

마. 청소년 참여유도를 위한 사업의 개발 운영

- 시설운영의 초기에는 청소년들의 적극적인 참여가 이루어지기가 어렵다. 따라서 이용청소년들의 이러한 인식을 개선하고 시설과 프로그램 운영에의 적극적 참여를 유도할 수 있는 참여적 체험활동을 개발한다.
- 청소년참여중심의 타 기관 프로그램 사례를 수집하고 분석한다.
 - － 사례 분석결과를 토대로 기관의 상황(보유장비, 인력, 예산, 공간적 특성, 이용청소년특성 등)을 고려하여 프로그램을 개발한다.
 - － 청소년운영위원회나 혹은 청소년동아리 등의 자치조직 활동이 충분히 활성화 되어있는 경우는 실행할 필요가 없다.
- 개발프로그램은 많은 청소년들이 쉽고 편하게 “day 축제”와 같이 즐길 수 공연거리와 체험거리, 그리고 참여거리 등을 마련하며, 레크리에이션과 같은 지도형 프로그램은 지양하며, 반드시 청소년들이 자발적으로 참여할 수 있는 내용으로 구성한다.
- 프로그램의 종료 시에는 참여청소년들을 대상으로 만족도 조사 및 욕구조사를 실시하고 분석하여 다음 프로그램 개발과정에 투입한다.
- 프로그램의 전 과정을 청소년운영위원회, 청소년자원봉사동아리 등의 자치활동조직으로 하여금 모니터링을 실시하게 하고 그들로 하여금 과정과 내용에 관한 피드백을 받도록 한다.
 - － 모니터링 조사지는 사전에 개발하고 그 조사항목에는 청소년참여율, 흥미, 자발적 참여수준, 진행의 적절성, 프로그램 내용의 적절성, 사전준비의 적절성 등이 포함되도록 한다.

바. 청소년자치조직의 활성화 지원

- 청소년자치조직이란, 청소년들로 구성된 조직으로서 조직결성의 방식이 자발적이며 운영계획의 수립과 추진이 청소년들의 자율적 판단과 선택에 의해 이루어지는 순수 청소년자치모임을 말하며, 청소년운영위원회, 청소년동아리, 청소년기획단, 기자단, 자원봉사단 등이 해당된다.

- 자치조직의 형태별 성공적 운영사례를 수집 및 분석하고 시설 내 활동 중인 청소년자치활동조직에게 제공한다.
- 자치조직의 활성화 정도를 파악할 수 있는 조사 및 평가도구를 개발한다.
- 자치조직별로 정기적(분기별 1회) 자치활동 만족도 및 활성화 평가 틀을 활용해 자치조직의 활성화 정도를 파악한다. 이 자료를 토대로 활성화가 미비한 자치조직에 대해 맞춤형 지원프로그램을 설계하고 제공한다.
- 자치조직 담당자를 선정하여 관리토록 하며, 담당자로 하여금 상시적 상담창구를 운영하도록 하여 청소년자치활동활동 시에 발생하는 다양한 문제 등을 수렴하고 이를 해결하기 위한 대안을 모색하고 물적, 정보적, 교육적 지원을 제공한다.
- 개별 자치조직의 체계적 운영에 필요한 각종 양식을 개발하고 제공한다.

〈표 IV-1〉 자치활동 만족도 및 활성화 평가 틀

동아리명	지원사항				지도 교사	구성원	활동 내용	활성화정도			총평
	물품 장비	예산	장소	상담				담당	지도자	회원	
종합											

- 연간사업예산 편성시 사전에 청소년자치조직별로 예산운영계획을 포함한 연간활동운영계획서를 제출하도록 하고 그 예산의 편성을 해당 자치조직과 협의하여 반영한다.
- 청소년자치활동 조직별로 제출하는 운영계획양식에는 다음 사항을 포함한다.
 - － 운영목표

- 참가대상 및 참가예상인원
- 활동주요내용 및 활동세부내용
- 연간활동일정표
- 소요예산 등
- 청소년자치활동조직이 공간을 활용한 프로그램을 자체 기획하고 운영할 수 있도록 지원한다.
 - 시설의 관리공간과 기타공간을 제외하고는 시설의 전 공간을 활용하여 청소년자치활동조직들이 개별 혹은 연합체 구성을 통해 일반청소년을 대상으로 상시적, 일시적 활동프로그램을 개발하고 운영할 수 있도록 지원한다.
 - 시설내외에서 활동 중인 청소년자치활동조직을 대상으로 수련시설의 공간을 활용한 프로그램을 공모하고 선정된 후 그 운영을 지원한다.
 - 프로그램은 콘서트, 연주회, 발표회, 전시회, 축제, 포럼, 세미나 등 다양한 형태로 개발되고 운영될 수 있도록 한다.
 - 프로그램 운영에 필요한 제반 지원사항을 해당 청소년자치활동조직과 협의하여 지원의 내용과 방법을 결정한다.
 - 시설이 보유하고 있는 공간과 설비, 장비 및 물품 등을 최대한 지원하며 인력과 예산 등의 지원도 가능한 범위 내에서 실시한다.
 - 수련시설은 개발한 프로그램의 홍보를 이용청소년과 지역사회를 대상으로 수행하여 지역사회의 청소년과 주민들이 관심을 갖고 참여토록 기여한다.
- 프로그램의 개발과 운영에 필요한 기본 교육과정을 개설하고 운영한다.
 - 프로그램의 기획과 운영에 관한 기본적 이론교육을 실시한다.
 - 기획서의 작성방법에 관한 교육을 실시한다.
 - 각종 문서(회의록, 보고서 등)의 작성방법에 대한 교육을 실시한다.
 - 효율적 예산편성 및 집행, 정산방법에 관한 교육을 실시한다.

- 활동 중인 자치활동조직인 2개 이상일 경우 자치조직연합회를 구성하고 운영을 지원한다.
 - 연합회는 정기적 모임(월1회 혹은 2월에 1회, 혹은 분기별 1회)을 협의를 통해 확정한다.
 - 정기적 교류를 통해 개별 자치활동의 운영에 관한 사례 및 현황 정보, 향후 운영하게 될 활동 등에 대한 정보교류를 통해 상호간 활동에 대한 이해의 폭을 확장하고 운영상 문제점 등을 공유하여 자치조직의 운영활성화에 반영한다.

사. 자치활동 지원업무의 평가 및 분석

- 청소년에 의한 주체적인 문화공간의 활성화 지원을 위해 실시한 각종 지원업무에 관한 객관적 평가를 실시하고 분석하여 발전방안을 모색한다.
- 최종 평가의 시기는 연말에 실시하며, 분기별로 해당 지원업무의 중간평가를 실시하여 지속적인 개선작업이 이루어질 수 있도록 한다.
- 평가의 주체는 청소년, 해당업무의 직원을 포함한 해당부서 구성원이 되며 각 주체별로 별도의 평가도구와 방법을 적용한다.
 - 청소년은 설문 평가서를 개발하고 제공하여 작성하도록 한다.
 - 직원은 평가항목별 평가지표를 선정하여 평가서를 작성한다.
- 평가분석결과를 토대로 청소년에 의한 주체적인 문화 공간 활성화 지원을 위한 발전방안을 마련하며, 종합지원업무평가보고서를 작성하고 보고한다.

2) 지역사회 청소년문화활동 활성화 및 지원 관리

■ 업무의 개념

청소년문화의집이 지역사회 청소년문화활동을 활성화시킬 수 있는 기반 자원으로 기능을 강화하고 지역사회 전반의 문화자원을 활용한 프로그램을 활성화할 수 있도록 지원하는 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 지역중심의 청소년문화활동에 관한 요구조사 및 분석	문화의집이 소재한 지역사회내의 청소년문화에 대한 요구조사를 실시한다.
나. 지역사회 내 상설화 문화 공간의 개발과 운영지원	지역사회에서 활용할 수 있는 문화공간을 발굴하고 상시 이용할 수 있는 체제를 마련한다.
다. 지역사회 청소년문화지원 네트워크 조직 및 지원	지역사회의 청소년모임, 학교, 문화단체, 기관을 연결하여 지원 체제를 구축 운영한다.
라. 지역중심의 청소년기획프로그램의 공모 및 운영지원	지역사회 단위로 소규모로 청소년들이 직접 기획하여 운영하는 프로그램을 지원한다.
마. 지원업무의 평가 및 분석	지역사회 문화활동 지원의 과정과 성과에 대한 평가를 통해 개선방안을 마련한다.

가. 지역중심의 청소년문화활동에 관한 요구조사 및 분석

- 정기조사는 3년에 1회를 실시하는 것을 원칙으로 하되, 전년도 연말에 요구조사 및 분석계획을 수립하고 업무추진에 필요한 예산을 편성한다.
- 요구조사는 지역중심의 청소년문화활동에 대한 청소년들의 요구를 파악하는 조사로서 다음과 같은 조사항목을 포함한다.
 - － 지역의 인구학적 특성
 - － 지역중심의 청소년문화활동에 대한 필요성
 - － 유형별 청소년문화활동에 관한 선호도
 - － 지역청소년문화활동에의 참여경험 및 참여희망 여부
 - － 활성화를 위한 제언 등
- 설문조사결과를 분석하고 조사보고서를 작성한다. 조사보고서는 일차적으로 기관의 연간사업운영계획의 수립에 적극 활용한다.
- 설문조사결과보고서를 수련시설 및 지역사회내의 유관기관에 배포하여 청소년자치조직(청소년운영위원회, 청소년동아리, 기획단 등) 및 유관기관의 사업운영계획의 수립에 활용할 수 있도록 한다.

나. 지역사회 내 문화 공간의 개발과 운영지원

- 청소년문화의집은 자체적으로 확보할 수 있는 문화활동공간이 시설의 특성상 수련관에 비해 매우 제한적이다. 따라서 시설이 보유하고 있는 문화 공간이외에 지역사회 내 가용할 수 있는 타 기관이 보유하고 있는 공간을 발굴하고 관련 정보를 기록하여 지역 내 청소년들에게 문화활동공간으로 활용할 수 있도록 적극 홍보하고 연계한다.
- 지역사회 내 청소년유관기관 및 학교, 교육청, 행정기관 등과 연계하여 문화활동 공간으로 활용할 수 있는 외부 공간을 발굴하고 지역청소년문화 공간에 활용할 수 있도록 지원체계를 마련한다.
 - － 지역문화공간은 지역사회 내 외부 공간 중 청소년들과 시민들의 접근성이 뛰어난 곳으로 선정해야 한다. 또한 활동에 필요한 제반 설비와 장비의 이동 및 설치가 용이한 곳이어야 한다.
 - － 지역문화공간이 선정되면 지역청소년을 위한 지역문화활동의 거점 공간으로서 선포식을 거행하여 청소년 및 지역주민들에게 널리 알려 관심을 유도하며 적극 활성화 될 수 있도록 한다.(자체적인 청소년문화존 사업으로 운영)
 - － 지역사회 내 활동 중인 청소년자치조직들에게 발표 및 전시 등의 자체적인 활동을 지역문화공간을 활용하도록 하여 활용을 극대화 한다.

다. 지역 청소년문화지원네트워크 조직 및 지원

- 지역 내에 존재하는 청소년문화활동과 관련하는 다양한 문화자원(문화인물, 문화단체 및 시설, 청소년단체 및 시설, 지역주민센터, 청소년 및 문화예술 지원행정부서 등)들이 참여하는 지역중심의 청소년문화활동지원네트워크를 조직하고 그 운영을 지원한다.
- 청소년문화의집이 보유한 자원만으로 지역중심의 청소년문화활동을 전개하고 활성화하는데 한계가 있다. 그러므로 다양한 유관기관과 전문인력, 행정기관 등의 참여할 수 있도록 해당 기관과 이해를 구하고 동의를 이끌어낼 수 있도록 설득한다.

- 연합체의 합리적 운영에 필요한 최소한의 운영규정을 연합체 구성원들의 논의를 거쳐 제정하고 적용한다.
- 연합체는 연말에 다음해 자체 기관별 사업계획을 수립하기 전 정기모임을 통해 공통의 사업계획의 필요성을 논의하여 실시유무를 확정하고 사업의 논의과정을 통해 사업의 주제를 확정한다.
- 공동의 사업이 없을 시에는 개별 기관별로 자체적으로 수행중인 사업에 관해 매체를 통한 정보교류를 중심으로 네트워크를 운영한다.
- 공동의 사업계획이 있을 경우 연합체는 사업계획의 일정을 공동으로 수립하며 역할분담을 실시한다.
- 연합체 활동을 통해 다양한 지역중심의 청소년문화활동을 발굴 및 개발하고 그 운영을 지원한다.
 - 지역청소년자치조직들이 참가하는 지역청소년문화축제를 발굴하고 지원한다.
 - 지역청소년자치조직 연합 청소년문화캠프를 개발하고 지원한다.
 - 지역청소년문화활동 활성화를 위한 지역청소년문화포럼 등을 개발하고 그 운영을 지원한다.
- 지역 청소년자치활동조직들의 운영능력 향상을 위한 리더쉽향상 프로그램을 개발하고 그 운영을 지원한다.

라. 지역중심의 청소년기획프로그램의 공모 및 운영지원

- 지역중심의 청소년문화활동프로그램 공모지원 방안을 수립한다.
- 공모지원방식은 프로그램운영기획에 필요한 상담 및 교육지원, 장비 및 물품지원, 예산지원, 전문 인력지원 등 다양하며, 기관의 운영지원의 역량에 따라 취사선택한다.
- 공모지원 시 유의할 점은 지원의 형태가 예산지원만 실시하고 프로그램운영과정과 사후 결과에 대한 지원과 관계맺음이 결여되었을 시에는 공모지원 프로그램의 애초 기대효과를 달성하기 어려움으로 피한다.

- 공모지원안내문을 제작하여 홍보를 실시한다.
 - 지역 내 학교 및 유관기관에 협조공문을 발송하고 안내문을 배포하여 청소년 및 교사와 학부모들에게 전달될 수 있도록 한다.
 - 온라인동호회, 학교홈페이지, 기관홈페이지 게시판, 회원 이메일서비스 등을 통한 온라인 홍보를 실시한다.
 - 시설 내 청소년자치활동 회원을 활용하여 소속 학교의 게시판에 홍보물을 게시하고 동료들에게 1대 1홍보를 지원하도록 요청한다.
 - 동사무소, 구청 등 지역사회 내 행정기관에 협조공문을 발송하고 안내문을 비치하여 방문객들이 가져갈 수 있도록 한다.
- 공모심사기준을 선정하고 사전에 공개하여 공모지원청소년들이 숙고할 수 있도록 한다.
 - 공모심사기준에는 계획서의 완성도, 창의성, 프로그램기획운영경력, 활동기간, 참여의지 등이 포함되도록 구성한다.
- 심사위원단을 구성하되 수련시설 내 청소년운영위원회 등 청소년자치활동경험이 풍부한 청소년 2인의 참가를 필수로 하며, 업무담당자 1인, 해당부서의 장 1인 총 4인으로 구성한다.
 - 공모 신청한 프로그램운영계획서를 기준으로 심사하고 배점한다.
 - 운영계획서 심사에서 80점 이상 취득한 공모사업을 1차 선정한다.
 - 1차 선정된 공모사업 지원자를 대상으로 면접을 실시하고 최종지원여부를 판정한다.
- 최종 지원사업으로 선정된 프로그램지원 청소년을 대상으로 프로그램 운영에 관한 컨설팅과 전문교육을 제공한다.
 - 문서의 작성 및 관리방법을 교육한다.
 - 세부운영계획서 작성방법을 교육한다.
 - 예산의 집행 및 정산방법을 교육한다.
 - 결과 보고서 작성방법을 교육한다.
 - 기타 요청이 있을시 운영에 필요한 컨설팅을 제공한다.

- 프로그램의 실행 당일 날 현장으로 나가 프로그램운영과정을 모니터링하고 그 결과를 기록 정리하여 청소년운영자들에게 제공하고 피드백 한다.
- 공모지원 사업의 종료 후 운영청소년들과 업무담당자가 함께 모여 종합 평가를 실시하고 운영개선을 위한 방안을 공동으로 모색한다.
- 지원 청소년을 대상으로 공모지원사업에 대한 설문평가를 받고 그 결과를 분석하며 업무담당자의 주관적 평가의견과 종합하여 종합 운영보고서를 제작하고 보고한다.

마. 지원업무의 평가 및 분석

- 지역사회 중심의 청소년문화활동 활성화 지원을 위해 실시한 각종 지원업무에 관한 객관적 평가를 실시하고 분석하며 발전방안을 모색한다.
- 최종 평가의 시기는 모든 지원업무가 종료되는 시점에 실시하며, 단위별 지원업무가 종료되는 시점에 단위업무별 과정평가를 실시하고 기록한다.
- 평가는 청소년평가와 직원평가로 나누어 실시하되, 평가주체별로 별도의 평가도구와 방법을 개발하여 적용한다.
 - 청소년평가는 평가를 위한 설문지를 개발하고 제공한 후 작성하게 한다.
 - 직원평가는 평가항목별 평가지표를 개발한 후 평가서를 작성하게 하며, 그 내용을 토대로 종합 평가회의를 거쳐 평가내용을 요약 정리한다.
 - 청소년평가와 직원평가의 내용을 종합적으로 분석하여 최종평가분석을 실시한다.
- 평가분석결과를 토대로 효율적인 지역사회 중심의 청소년문화활동 활성화 지원업무를 위한 운영방안을 마련하며, 종합지원업무평가 보고서를 작성한 후 보고 한다.

4. 청소년야영장

1) 야영장의 시설 및 설비 관리

■ 업무의 개념

야영장의 시설 및 설비 관리업무는 자연권 청소년 활동시설인 청소년야영장 운영을 위한 제반 시설 및 환경, 집기비품, 활동기자재에 대한 유지관리에 관련된 업무로 안정적인 야영활동을 위한 야영장의 기본업무로 관리한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 시설 및 설비의 관리계획 수립	야영 프로그램 운영에 필요한 시설공간 및 설비 운영에 대한 기본계획을 수립한다.
나. 시설 및 설비의 보완, 점검 및 유지보수	야영시설 및 활동 설비에 대한 지속적인 점검을 통해 관리 상태를 유지하도록 한다.
다. 시설 및 설비의 상시관리	야영장 공간 특성별로 야영 프로그램의 운영에 적합하도록 상시적으로 관리한다.
라. 시설 및 설비의 사후관리	야영 프로그램 후 시설물과 설비, 장비에 대해 사용가능한 상태를 유지하도록 관리한다.

가. 시설 및 설비의 관리계획 수립

- 연간 사업계획에 따른 시설가동률, 운영기간, 이용대상, 이용방법 등 연간 운영목표를 설정하고 목표달성을 위한 시설 및 설비의 관리계획을 수립한다.
- 시설 및 설비의 보완에 필요한 예산을 수립하고 시급을 요하는 시설 및 설비, 이용자의 안전확보를 위한 시설 및 설비 등에 우선순위를 두어 예산을 배정한다.

- 야영장 개장시기에 맞추어 모든 시설 및 설비의 보완이 완료될 수 있도록 세부 추진계획을 수립하여 시행한다.
- 시설물에 관계되는 도면 등은 항상 양호한 상태로 유지토록 하고 관계 직원들에게 숙지시킨다.

나. 시설 및 설비의 보완, 점검 및 유지보수

- 야영장 운영에 앞서 준비기간을 이용하여 시설 및 설비의 보완과 점검을 통한 유지보수를 실시한다.
- 홍수, 붕괴, 산사태 등에 대한 예방을 위해 도로, 석축, 옹벽, 배수시설 등 토목분야에 대한 정기, 수시, 특별점검으로 유지 보존상태를 점검하고 보수 및 보완사항에 대한 발생원인 및 요소를 파악한다. 점검결과 훼손, 파손 등의 보수사항을 발견했을 경우 즉시 조치한다.
- 균열, 누수 등 건축물의 이상 유무에 대한 점검을 실시하고 보수사항 발견을 발견했을 경우 즉시 조치한다.
- 합선, 누전, 감전사고 우려 등에 대한 전기시설의 일상 및 주간, 월간 점검을 실시하고 방송설비, 조명설비 등에 대한 점검과 보수를 실시한다.
- 급수탱크에 대한 정기 청소를 실시하고 급배수 펌프의 운전, 작동 상황을 점검 관리한다.
- 소방기구, 화재 탐지시설의 고장, 피난시설의 파손 등 소방시설에 대한 일상점검과 종합정밀검사를 통해 이상 유무를 발견하고 유지보수를 실시한다.
- 특히 해빙기에는 석축·옹벽의 이상유무, 건축물의 부동침하 상태, 건축물 주변 지표면의 상태, 변위·변형 발생유무, 균열·손상 유무 등을 중점적으로 점검한다.
- 우기에는 건축물 지하실의 방수상태, 건물주변, 옥상 등의 배수상태, 건축물 외부의 부착물 상태, 석축·옹벽의 이상 유무, 건축물 주변 지표면 상태, 견위·변형 발생 유무, 균열·손상 발생 유무 등을 중점적으로 점검한다.

- 각종 집기비품, 활동기자재의 성능을 점검하고 수선이 필요한 사항은 조치한다.

다. 시설 및 설비의 상시 관리

- 야영지
 - 호우시를 대비하여 홍수의 범람 가능성을 점검하고 야영지 주변 배수로를 점검하여 배수가 잘 이루어지도록 한다.
 - 텐트를 설치할 바닥면에는 못, 유리조각, 나무뿌리나 돌과 같이 위험성이 있는 것은 사전 제거하고 평탄을 유지한다. 목재데크가 설치된 야영장은 데크의 파손여부 및 파손 가능성, 도색의 필요성 등을 점검한다.
 - 야영지 주변은 정기적으로 방역 및 소독을 실시하고 잡초를 제거한다.
 - 이용자의 안전을 위해 야간에는 조명설비를 가동한다.
- 취사장·화장실 등 편의시설
 - 취사장의 급수 및 배수설비, 개수설비, 오물처리설비 등이 항상 기능을 유지할 수 있도록 점검하여 조치한다.
 - 취사장에는 소화기를 비치하고 취사용품의 청결상태, 화장실 등에 대한 위생 상태를 수시로 점검한다.
 - 수도꼭지나 샤워기의 누수 여부를 점검하고 막힌 배수관을 점검하고 수리한다.
 - 샤워실의 바닥면이 미끄러울 경우에는 전용 슬리퍼를 비치하고 탈의실에는 물기를 닦을 수 있는 카펫을 비치한다.
 - 화장실, 세면장, 샤워장 등은 수시로 청소하고 관련 소모품을 비치하여 여 이용자들의 불편이 없게 한다.
- 대피시설 및 실내집회장
 - 비상시 야영지에서 대피시설까지 원활하게 이동할 수 있도록 비상조명설비 또는 기구를 점검하여 항상 기능을 유지할 수 있도록 한다.

- 야영지에서 대피시설 또는 관리사무소에 연락할 수 있는 통신 수단을 확보하여야 한다.
- 파손된 책상, 의자가 발견되면 즉시 보수를 하거나 보수 곤란한 경우 즉시 교체한다.
- 실내조명, 음향기기를 수시 점검하고 방충망의 상태를 점검한다.
- 야외활동장
 - 야외활동장은 사용 전 수시 안전점검을 통해 이상 유무를 파악하고 이상이 있을 경우에는 사용을 중단하고 보수작업을 실시한다.
 - 야외활동장의 위험지역에는 안내표시 또는 위험표시를 하거나 안전요원을 배치한다. 필요시 출입통제 구역을 지정한다.
 - 수영 가능지역의 경계선이나 등산코스 등을 명확히 표시한다.
 - 모험시설, 국궁장 등 이용자의 안전 관련 시설물에는 이용수칙을 게시한다.
- 야영장 설비관리
 - 실내외 음향기기, 조명기기 등은 성능을 유지할 수 있도록 기능을 점검하고 사용 중 고장에 대비하여 비상시 대체용을 비치한다.
 - 양호실을 항상 청결하게 유지하고 충분한 양의 구급약을 준비해 둔다.
 - 산악활동, 수상활동 등 야외활동에 필요한 안전장비를 준비한다.

라. 시설 및 설비의 사후관리

- 시설물의 관리
 - 야영 종료 후에는 각종 시설물의 점검과 유지보수를 통해 항상 제 기능을 유지하도록 한다.
 - 야외 급수시설은 동절기 동파방지를 위해 급수를 차단한다.
- 막영장비의 관리
 - 텐트는 사용 후 일광건조 시키고 지퍼 등 고장여부를 확인함은 물론 텐트 부속품의 결손이 없는지 점검한 후 보관 장소에 보관한다.

- 보관 장소는 습도가 낮거나 통풍이 잘되는 장소로서 방충·방서 시설이 설치된 창고에 보관하며 수납의 편의성과 습기로부터 장비를 보호하기 위해 별도의 보관대를 설치하여 보관한다.
- 망치, 췌, 로프, 그라운드시트 등은 별도의 용기에 담아 공동으로 사용하면 관리운영의 효율성을 도모할 수 있다.
- 침구류(침낭)은 사용 후 일광 건조시켜 보관대에 보관하며 정기적인 세탁을 실시한다. 동절기 등 장기간 사용하지 않을 경우에는 세탁·건조 후 밀봉하여 보관한다.
- 취사장비의 관리
 - 코펠, 수저세트, 칼, 도마, 조리도구 등 취사도구는 이용자로부터 설거지를 하게하고 일광 건조시킨 후 보관용기에 넣어 보관한다.
 - 버너는 사용 후 물기와 이물질 제거하고 잘 닦아서 건조한 곳에 보관한다.
 - 야영 종료후 음식물 보관장소(냉장고)에는 남아 있는 음식물이 없게 한다.
- 야외활동 장비의 관리
 - 안전모, 안전벨트, 각종 게임도구 등은 흙, 습기 등을 제거하고 제 기능을 유지할 수 있도록 점검한 후 보관, 관리한다.

2) 야영 프로그램 특화 관리

■ 업무의 개념

야영장에서 이루어지는 청소년활동 프로그램의 개발 및 편성, 운영, 평가 등에 관한 업무를 말하며 야외에서의 숙박활동을 중심으로 이루어지는 특화된 프로그램을 개발하여 운영하여 야영장에 대한 이용도를 제고한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 야영 프로그램 개발여건 분석	야영장의 입지여건과 특성, 수요 여건 등을 토대로 프로그램 개발 여건을 분석한다.
나. 야영 전문 프로그램 개발	해당 야영장의 특성과 야영프로그램의 특성을 살린 프로그램을 개발한다.
다. 야영 프로그램 홍보 및 마케팅	야영 전문 시설로서 특화된 야영 프로그램을 구비하고 있음을 집중적으로 홍보한다.
라. 프로그램 운영준비	야영장 이용단체와의 충분한 사전협의와 준비를 통해 야영 프로그램을 운영한다.
마. 프로그램 운영 및 평가	야영프로그램의 운영을 관리하고 다양한 평가를 통해 야영 프로그램 개선에 활용한다.

가. 야영 프로그램 개발여건 분석

- 연간 사업계획 및 운영목표를 효과적으로 달성할 수 있는 프로그램 운영계획을 수립한다.
- 이를 위해 야영장 운영목적, 야영장의 시설 및 입지여건, 이용 가능한 주변 환경, 지도인력, 기자재 등을 종합평가하여 개발 가능한 프로그램을 도출한다.
- 개발 가능한 프로그램을 야영 기초프로그램, 실내활동 프로그램, 야외활동 프로그램, 특성화 프로그램 등으로 구분하여 정리한다.
- 정리된 프로그램들을 항목별로 계량화 하여 우선순위를 정한다.
- 프로그램에 대한 이용자 욕구조사를 주된 내용으로 하되 시설 및 프로그램 운영에 대한 일반적인 사항까지도 포함하여 이용대상 청소년 및 지도자들을 대상으로 이용자 욕구조사를 정기적으로 실시한다.
- 지도자, 교사를 대상으로 한 면접조사, 이용 청소년을 대상으로 한 설문조사 등을 병행하여 실시한 욕구조사 자료를 분석하여 프로그램 관련 조사결과는 프로그램 개발 및 운영의 기초 자료로 활용하고 시설운영에 대한 조사결과는 야영장 운영계획 수립의 기초자료로 활용한다.

나. 야영전문 프로그램 개발

- 야영 기초프로그램, 실내활동 프로그램, 야외활동 프로그램, 특성화 프로그램 등으로 구분하여 단위활동 프로그램을 개발한다.
- 야영 기초프로그램은 개·폐영식, 막영법, 취사법, 매듭법, 독도법, 안전교육 등 야외활동에 대한 기초적인 지식과 기능을 이용자들이 실제적으로 배우고 체험할 수 있는 내용으로 개발한다.
- 실내활동 프로그램은 실내게임, 음악, 미술, 무용, 집단상담 등 청소년들의 정서함양과 문화예술을 위한 프로그램으로 개발한다. 또한 우천시 야외활동에 대한 대체프로그램으로도 운영할 수 있도록 한다.
- 야외활동 프로그램은 야외게임, 스포츠활동, 자연체험, 야외모험 등 청소년들의 관계형성과 신체발달, 자연학습 등을 위한 프로그램으로 개발한다.
- 특성화 프로그램은 야영장의 운영목적, 입지여건, 지도능력 등을 고려하여 전문화, 차별화 된 고유의 프로그램 영역으로 개발한다.
- 단위프로그램 2~4개를 야영목적, 프로그램 운영방식, 이용대상, 운영기간 등에 따라 다양하게 적용할 수 있도록 모듈화 하고, 최적의 조합을 통해 모델프로그램으로 제시한다.
 - － 모델프로그램 및 단위프로그램에 대한 운영매뉴얼을 작성한 후 프로그램 운영을 위한 시설 및 기자재를 확보하고 지도자 연찬 및 교육 등을 통해 프로그램 운영준비를 한다.

다. 야영 프로그램 홍보 및 마케팅

- 프로그램 홍보 및 마케팅은 확정된 모델프로그램과 단위프로그램을 이용단체를 대상으로 홍보하여 야영장 이용을 촉진하는 업무이다.
- 효과적인 홍보를 위해 야영장의 입지여건, 특성화 프로그램 등 집중적으로 홍보할만한 내용을 사전 정리한다.
- 홍보의 내용은 야영 프로그램의 장점을 살리도록 하며 야영장에서 특화하여 개발한 야영 프로그램을 집중적으로 알린다.

- 홍보대상을 주 타겟과 보조 타겟으로 명확히 구분하여 집중적인 홍보를 실시한다. 한정된 예산과 자원으로 최대의 효과를 얻을 수 있도록 온라인과 오프라인을 병행하며 홍보활동을 실시한다.
- 야영장 주변의 현수막 게시, 주 이용대상에 대한 한 D/M 발송, 중앙 및 지역 언론사를 대상으로 한 보도자료 발송, 자체 홈페이지를 통한 홍보, 관련 홈페이지를 이용한 인터넷홍보, 야영담당 지도자 및 교사 간담회 등 다양한 방법으로 홍보활동을 전개한다.

라. 프로그램 운영준비

- 야영장 이용단체와의 협의 하에 운영 프로그램을 편성하고 가능하면 사전답사를 권장하고 사전답사를 통해 얻은 정보를 프로그램 편성에 반영 한다.
- 이용단체와 야영장이 사전 협의에 따라 확정될 내용이지만 이용단체가 자체적으로 프로그램을 진행하는 방법, 이용단체와 야영장이 공동으로 프로그램을 진행하는 방법, 이용단체가 야영장에 프로그램의 전 일정을 위탁하는 방법이 있으므로 운영방법에 따라 프로그램 편성의 주체가 달라질 수 있다.
- 이용단체가 자체적으로 프로그램을 진행하는 경우라 하더라도 야영 시작단계에서는 막영법, 취사법 등과 함께 안전교육 프로그램을 반드시 편성할 수 있도록 이용단체와 협의한다. 이용단체가 자체적으로 프로그램을 진행할 수 있는 단위프로그램을 준비하여 이에 필요한 시설과 설비를 갖추어 놓고 운영매뉴얼을 사전 제공한다.
- 이용단체와 야영장이 공동으로 프로그램을 진행하는 경우에는 야영목적, 참가대상에 따라 야영장에서 지원할 수 있는 프로그램을 적극적으로 제시하는 것이 바람직하다.
- 이용단체가 야영장에 프로그램의 전 일정을 위탁하는 경우에는 이용단체의 야영목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 맞춤형으로 편성한다.

- 이용단체별 프로그램 편성이 완료되면 시설 및 기자재 점검, 소모품 구매, 지도인력 확보, 진행일정에 대한 리허설 등 실제적인 준비에 들어간다.
- 야영 시작 전 일기예보를 반드시 확인하여 기상악화에 대비한다.

마. 프로그램 운영 및 평가

- 이용단체가 야영장에 도착하면 준비된 내용과 확정된 프로그램에 따라 시간대별로 실제적으로 프로그램을 진행한다.
- 이용단체가 자체적으로 프로그램을 진행하는 경우라 하더라도 참가자들이 낯선 환경에 쉽게 적응할 수 있도록 막영법, 취사법, 안전교육 등은 야영장의 전문지도자가 체계적으로 진행하는 것이 바람직하다.
- 이용단체와 야영장이 공동으로 프로그램을 진행하는 경우에는 야영장에서 담당할 프로그램을 진행하는 것은 물론 이용자의 안전관리, 시설물 이용에 대한 지속적인 관심과 지원을 통해 야영목적 달성을 돕는 역할을 하는 것이 필요하다.
- 이용단체가 야영장에 프로그램의 전체 일정을 위탁하는 경우에는 야영장의 주도하에 이용단체 지도자들의 협조를 받아 프로그램을 진행한다.
- 기상악화시를 대비한 대체프로그램계획은 항상 수립되어 있어야 한다.
- 프로그램 진행시에나 영지 생활중에 발생할 수 있는 응급환자에 대한 후송체계를 상시 갖추어야 한다.
 - － 안전사고에 대처하기 위해 인근 소방서, 경찰서, 병원 등 유관기관과의 비상연락 체계를 구축하고 이를 문서화 한다.
- 야영활동 기간 중에는 2명 이상의 야영장 직원 및 지도자가 야간근무를 하고 근무자는 근무일시, 안전점검 내용, 특기사항 등 야간근무일지를 작성 보고한다.
- 프로그램 종료시 또는 종료 후 설문, 면접조사 등을 통해 프로그램을 평가하고 향후 프로그램 개발, 폐지, 보완 등의 기초 자료로 활용한다.

- 프로그램 평가는 참가자를 대상으로 한 설문조사, 인솔 지도자를 대상으로 한 면접조사, 야영장 지도자들이 참여하는 자체평가회 등을 활용한다.
- 설문조사, 면접조사, 자체평가회 결과 등을 종합하여 종합평가서를 작성한다.
- 청소년을 위한 야영장으로서의 적절성과 야영 프로그램의 개발에 필요한 평가자료를 확보하여 야영장 및 야영 프로그램의 특화방안 개발에 활용한다.

5. 유스호스텔

1) 유스호스텔 시설 특성화 운영 관리

■ 업무의 개념

청소년의 숙박 및 체재에 적합한 시설·설비와 부대·편의시설을 갖추고 숙식편의제공, 여행청소년의 활동지원 등을 주된 기능으로 하는 시설로서 유스호스텔을 특성화할 수 있는 방안을 개발하여 실행하는 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 유스호스텔 특성화를 위한 자체 계획 수립	개별 유스호스텔 단위로 자체 여건을 살릴 수 있는 특성화된 계획을 수립한다.
나. 국내외 교육참가 및 견학을 통한 정보 수집	국내의 관련 교육이나 현장 방문, 해외 유스호스텔 교육이나 견학을 실시한다.
다. 여행·국제교류 전문시설로서의 공간 특화 관리	시설 내,외부의 공간 이미지와 배치 설계에 여행-국제교류 시설로서의 특성을 강화한다.
라. 여행프로그램 특화계획의 수립 및 실행관리	유스호스텔 및 주변지역, 국내 주요 여행지역을 이용한 특화된 여행 프로그램을 개발한다.
마. 유스호스텔 연맹과의 업무 협력 관리	유스호스텔연맹(국내, 국제)과의 지속적인 업무협력을 통해 기능과 정체성을 강화한다.
바. 청소년의 유스호스텔 시설 이용률 관리	청소년이용률의 법적 기준을 준수하면서 외국인 이용객 유치를 활성화한다.

가. 유스호스텔 특성화를 위한 자체계획 수립

- 사업계획 또는 운영계획의 일환으로 특성화계획을 수립하여 실무 책임 부서와 전 직원의 참여를 통해 계획서를 작성하여 내부 검토와 보고를 거치도록 한다.
- 청소년을 중심으로 하는 국내 및 해외 여행객을 위한 종합적인 지원시설로서 유스호스텔의 특성화 계획수립을 위한 기초자료를 확보한다.
 - 개별 유스호스텔의 현황 및 지역 여건을 분석하고 이용 고객의 현황, 잠재적 이용 고객의 요구 분석을 통해 기초자료를 수집한다.
 - 해외 유스호스텔의 운영 현황 자료를 수집하고 관련 사례를 확보하여 벤치마킹을 위한 자료로 활용한다.
 - 유스호스텔로서의 특성화를 위한 내부 및 외부 관계자 의 참여를 통한 협의회를 운영하여 협의 결과를 토대 로 목표와 방향, 실행계획을 설정한다.
- 여행전문-국제교류 지원 시설로서의 특성화를 위한 발전계획서에는 다음과 같은 요소들이 포함되도록 한다.
 - ① 유스호스텔로서의 기능 강화를 위한 목표와 방향, 추진전략
 - ② 지역 여건, 시설 규모 및 공간의 여건, 수요환경에 따른 문제점과 대안
 - ③ 현재 주된 이용 고객층과 개발 대상 고객층 선정과 이용요구 분석
 - ④ 시설 공간의 특성화를 위한 설비와 공간 설치, 정비, 보완 방법
 - ⑤ 여행 전문 프로그램의 운영 계획(개인여행, 가족여행, 학교단체 여행 등)
 - ⑥ 유스호스텔로서의 이미지 제고 전략과 이용객 유치를 위한 홍보/광고 전략

※ 해외 여행객의 숙박시설 이용 현황

한국관광공사 여행자 통계에 의하면 국내를 방문한 해외 여행객이 이용한 숙박시설로는 호텔(78.6%)이 가장 높은 비율로 나타났으며, 그 외에 여관/게스트하우스(11.4%)순의 이용비율이 나타났다.

나. 국내의 교육참가 및 견학을 통한 정보 수집

- 유스호텔연맹에서 주최하는 각종 회의에 참가하여 관련 정보를 수집한다.
 - － 한국유스호텔연맹의 마케팅회의, 트레이닝 세미나, 페어런트 회의, 대표자 회의 등 관련 회의에 적극적으로 참가하여 정보를 수집한다.
 - － 유스호텔 관련 세계 회의 및 세미나 등에 가급적 참가하거나 관련 정보를 수집하여 운영에 적극 반영한다.
- 해외 선진 유스호텔 시찰 프로그램의 참가 또는 시설 자체에서 해외 유스호텔 견학 사업을 실시하여 직접적인 현황 파악과 관련 자료를 수집한다.
- 해외 또는 국내의 유스호텔과의 자매결연을 통해 상호방문 및 컨설팅 방식의 교류를 통해 시설 특성화를 위한 방안을 개발한다.
- 국내외 관련 분야의 지도자 연수 프로그램에 참가하여 지도자들의 운영 능력개발을 지원하고 유스호텔 운영에 대한 전문성을 함양시킨다.
 - － 유스호텔 관련 연수과정의 참가를 통해 유스호텔 운동, 철학, 유스호텔 운영 방식을 습득한다.
 - － 청소년지도자 직무연수 과정 등 관련 분야 연수에 해당 시설의 지도자 참여를 지원하여 지속적으로 자기 개발을 할 수 있도록 지원한다.

- 시설내 관리자, 지도자들의 교육 및 견학에 따른 각종 정보는 모든 직원이 공유할 수 있도록 보고서로 작성하고 관련 파일을 공유하도록 자료를 공람한다.

다. 여행·국제교류 전문시설로서의 공간 특화 관리

- 공식 유스호스텔임을 입증 할 수 있는 로고, 깃발 등을 부착하여 시설에 대한 이미지와 정체성을 강화한다.



- 유스호스텔을 설치 운영하는 경우 시설 설계단계에서부터 청소년 활동진흥법상의 유스호스텔 시설 기준 및 국제유스호스텔연맹 디자인 매뉴얼을 참조하여 최적의 시설 공간조건을 구비하도록 노력해야 한다.
- 여행 및 국제교류 전문시설로서의 이미지를 제고할 수 있도록 시설 공간의 인테리어와 서비스 제공을 위한 설비를 갖추도록 한다.
 - － 국내외 개별 여행자, 가족여행자들을 위한 숙박시설의 운영에 중점을 두고 여행자들이 편안한 휴식을 취할 수 있도록 저렴한 가격에 국제적인 수준에 맞는 숙박 시설을 제공한다.
 - － 여행자들을 위한 여행 정보 기능제공을 위한 안내공간을 갖추어 유스호스텔 주변 여행 정보 뿐만 아니라 주변 유스호스텔 안내, 국내 여행 안내, 항공권 예약, 기차 예약 등 다양한 여행 서비스를 제공한다
 - － 여행 안내 데스크를 설치하여 개별 여행자들이 여행을 편하게 할 수 있도록 여행 안내 데스크를 설치하여 주변 여행 정보 및 편의를 제공한다(여행정보 검색, 영화예매, 자전거 대여, 기차 예약, 항공권 예약, 주변 YH 예약, 회원증 발급 등).

- 청소년 및 해외 이용자들과의 국제교류 및 우호의 장소로 활용될 수 있도록 국제교류 공간을 확보하여 다양한 국제행사 및 외국인을 위한 프로그램을 개최한다.
- 시설내에 외국어로 된 다양한 안내 자료를 비치하고 국내외 유스호스텔 및 국내 여행에 관한 안내 자료를 여러 외국어로 제작하여 게시판에 게시한다.
- 시설 공간은 이용자를 환영하는 분위기를 인테리어 디자인에 반영해야 하고 청결, 안전, 사생활보장, 편안함을 요소로 하여 실내 및 외관의 디자인을 개발한다.
- 국내외 청소년들의 다양한 문화활동과 국제청소년과의 교류활동, 학교단체의 수련활동 등에 활용할 수 있는 적절한 숙박공간과 세미나실, 체험활동 시설 공간을 확보한다.
- 시설부지 내부 및 외부의 자연 공간을 활용하여 이용자들의 여가 활동에 활용될 수 있는 체험설비를 설치하거나 장소를 확보한다 (야외 시설의 경우 암벽등반, 래프팅, 스키장 연계 등).

라. 여행프로그램의 특화계획의 수립 및 운영관리

- 청소년들의 여행 지원 또는 자체적인 여행프로그램의 개발을 통해 유스호스텔의 특성화를 추진하며 다양한 개인과 단체들의 이용을 위해 요구에 적합한 프로그램을 우선 운영한다.
- 숙소를 이용하는 개별 이용자(청소년 개인, 가족단위, 해외 청소년 여행객 등)를 위한 유스호스텔 자체의 운영 프로그램을 제공하여 단순한 숙박이외에 다양한 체험활동 기회를 제공한다.
- 주변 문화자원, 관광자원을 이용한 체험프로그램, 개별 여행프로그램 (코스별 1박 2일, 2박 3일 등), 계절별 프로그램(꽃, 스키, 물썰매, 눈썰매)을 개발하여 유스호스텔 이용자들에게 다양한 체험/여행 거리를 제공한다.

- 예) H 유스호스텔 - 스키, M 유스호스텔 - 물썰매, 눈썰매,
N 유스호스텔 - 한지공예, C 유스호스텔 - 전통의상 체
험, S 유스호스텔 - 백제문화권 탐방, T 유스호스텔 - 신
라 문화권 탐방
- 대전 엑스포 공원 D 유스호스텔 - 과학캠프, 천연염색 캠프,
로봇캠프
- 서울의 N 유스호스텔 - N산 자연보호 프로그램
- 여러 지역의 유스호스텔간의 협력을 통해 지역별-유스호스텔별로
특화된 체험여행 프로그램을 운영한다.
 - 국내 여행 코스를 공동으로 개발하여 가족여행 및 해외 이용객
을 위해 전국 지역의 유스호스텔을 숙박 장소로 활용하면서 연
계하여 여행할 수 있는 프로그램을 운영한다.
 - 주변 지역자원을 활용한 프로그램 또는 자체적인 체험활동 프
로그램을 유스호스텔별로 개발해야 하며 이러한 특성을 가진
시설간의 연계에 의한 공동 사업으로 추진한다.
- 학교 단체의 수학여행 지원을 위한 차별화된 여행 코스를 개발하
여 학교에 제안하며, 수련활동으로 학교에서 참여하여 운영할 경
우에도 주변 지역의 여행프로그램을 포함하여 청소년들에게 여행
체험 기회를 제공한다.
- 청소년여행 전문 프로그램을 개발하여 수련활동인증프로그램 신청
및 인증 획득을 통해 개별청소년들의 참여를 활성화하도록 인증관
련 업무를 추진한다.

마. 유스호스텔 연맹과의 업무 협력관리

- 유스호스텔에서는 한국유스호스텔 연맹과의 지속적이며 체계적인
업무협력 관계를 갖도록 함으로써 시설 운영에 관한 다양한 지원
을 받도록 한다.

- 유스호스텔 연맹을 통한 다양한 시설 운영에 관한 정보와 자료를 확보할 수 있도록 하며 시설 운영에 필요한 자문을 요청한다.
- 유스호스텔로서의 기능과 정체성 강화를 위한 연맹의 시설 설계 기준, 운영 기준에 대한 명확한 이해를 통해 이를 준수할 수 있도록 한다.
- 시설 운영에 필요한 요청사항 및 건의 사항을 수시로 제시함으로써 적극적으로 유스호스텔 연맹의 회원시설로서 참여하도록 한다.
- 유스호스텔 연맹에서 개최하는 각종 회의와 연수과정에 운영자 및 지도자들이 적극적으로 참여하게 함으로써 인적 연계와 정보망을 확대한다.

바. 청소년의 유스호스텔 시설 이용률 관리

- 유스호스텔은 청소년활동진흥법에 의한 청소년수련시설로서 시설 이용률의 제고는 물론 법적인 청소년이용률을 준수해야 한다.
- 청소년수련시설의 청소년이용률에 관한 법적인 기준은 전체 이용자의 60% 이상으로 청소년이용률에 대한 관리를 통해 월 단위-분기단위로 점검한다.
- 청소년이용률의 경우 유스호스텔의 외국인 이용객 유치 지원을 위해 연간 외국인 이용자가 5만명 이상인 경우에는 청소년이용률 40% 이상을 기준으로 한다.

2) 국내외 청소년여행 지원 및 업무관리

■ 업무의 개념

국내 청소년의 국내와 해외 여행, 해외 청소년의 국내 여행을 중심으로 가족여행 등 다양한 여행지원 계획의 수립과 프로그램의 개발 운영 등을 통해 유스호스텔의 정체성과 기능을 강화하는 업무를 말한다.

■ 업무의 범위

단위 업무명	주요 업무
가. 청소년여행 지원 및 유치계획의 수립	유스호스텔을 이용한 다양한 청소년여행활동 사업을 계획한다.
나. 여행 프로그램 홍보 관리	유스호스텔의 홍보시 청소년과 가족 등 다양한 수요자를 위한 여행사업을 홍보한다.
다. 국내 청소년의 여행 지원 관리	국내 청소년(개인, 청소년단체, 학교단체 등)의 여행지원을 위한 업무를 수행한다.
라. 가족 등 소규모 단체 여행 지원 관리	주말 가족여행, 방학 가족여행을 위한 숙박-여행 프로그램을 중점적으로 운영한다.
마. 해외 청소년의 국내여행 관리	해외 청소년 여행자(개인, 단체 등)를 위한 숙박과 국내 여행 안내 기능을 강화한다.
바. 해외 여행자의 국내여행 관리	일반 성인, 가족단위 해외 여행객을 유치하여 국내 여행 안내와 연계 업무를 수행한다.

가. 청소년여행 지원 및 유치계획의 수립

- 청소년여행 및 국제교류 시설로서의 기능 강화를 위한 계획의 수립을 통해 연간 유치하고자 하는 청소년 여행 지원 및 이용객 유치 계획을 수립한다.
 - 이용자 대상별 유형에 따라 특색있는 홍보 계획 및 프로그램을 제시하며, 특히 관광단체와의 연계를 통해 외국인 여행객 유치에 중점을 둔다.
 - 구체적인 여행객 목표 수치를 수립하고 실적의 관리와 문제점을 발견하고 개선할 수 있는 관리 계획을 포함한다.
- 지원 및 유치계획서에는 다음과 같은 사항을 포함한다.
 - ① 기존 이용객의 현황 및 요구
 - ② 청소년여행자 확보의 문제점과 개선방안
 - ③ 청소년여행자 고객의 유형
 - ④ 고객 유형별 예상 요구와 유치 전략

⑤ 구체적인 홍보 방법 및 서비스 방안

나. 여행 프로그램 홍보 관리

- 청소년 여행 유치를 위한 각종 홍보물을 제작한다.
 - 유스호스텔에 비치하거나 관광객을 대상으로 배포할 수 있는 전단지 형태의 홍보자료를 제작한다.
 - 해당 지역 유스호스텔의 특산물을 이용한 판촉품, 티셔츠, 모자, 뱃지, 풍선, 여권 케이스 등 여행관련 물품을 이용한 홍보자료를 제작한다.
- 개인 이용객, 해외 여행객 및 학교단체 등 이용 대상자 특성에 따라 유스호스텔의 이용을 위한 다양한 홍보활동을 실시한다.
 - 유스호스텔 연맹을 통한 팜플렛, 온라인, 웹진, 뉴스레터 발송
 - 학교 단체 대상 방문 홍보, 자료 발송 및 행사 유치
 - 인터넷을 이용한 다양한 온라인 홍보 (자체 홈페이지, 포털 광고 등)
 - 시도 교육청, 청소년수련관, 청소년단체 등과의 연계를 통한 홍보
 - 한국관광공사와 연계하여 공항, 기차역, 여행안내소 등에 안내책자 비치, 홍보
 - 대중매체를 통한 홍보 : 지역 TV, 신문
 - 국제예약전산망을 통한 홍보 (www.hihostels.com)
- 유스호스텔간의 연계를 통해 통합 홍보/마케팅을 실시하여 공동의 브랜드 가치를 높이고 홍보비 절감을 통한 경제성과 홍보방식의 효율성을 제고한다.
 - 공동의 홍보자료를 제작, 배포하거나 공동의 신문-인터넷 광고를 실시한다.
 - 청소년 및 대학생 관련 잡지, 공동의 DM 발송, 인터넷 공동 홍보용 홈페이지 운영, 대학내 광고, 옥외 간판광고 등 다양한 방법을 활용한다.

- 대중교통 접근이 어려운 유스호스텔의 셔틀 버스 제공을 통해 여행 전문시설로서의 이미지를 높이고 여행객에 대한 서비스를 강화한다.
 - 대중교통으로 접근이 어려운 유스호스텔의 경우 정기적인 셔틀 버스 운행
 - 대도시권의 경우 해외 이용자들을 위해 공항 - 유스호스텔 셔틀버스 제공

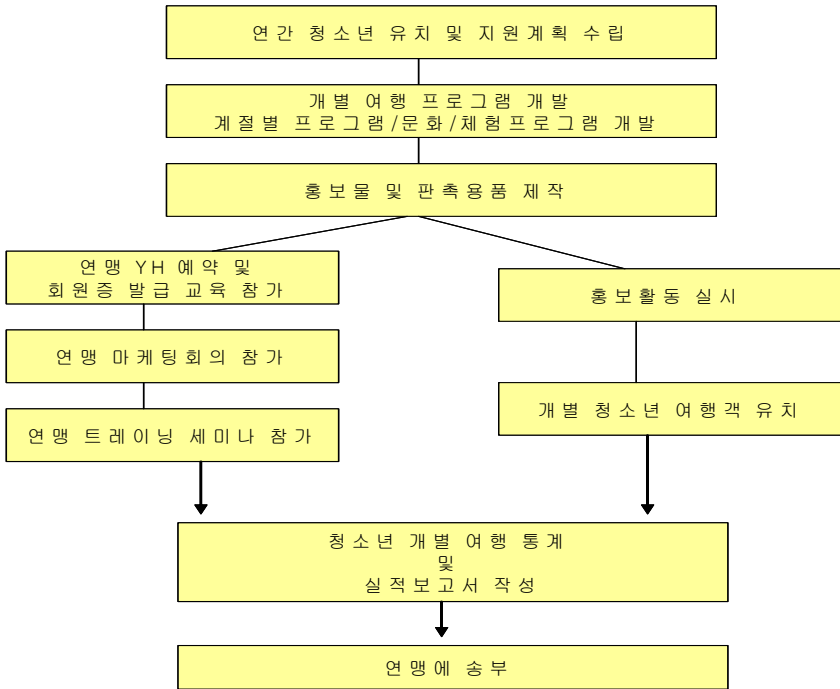
다. 국내청소년의 여행 지원

- 국내 청소년의 국내여행 지원 관리
 - 우리나라의 경우 중, 고생 청소년 개인에 의한 여행은 활성화되어 있지 못하므로 유스호스텔 단위로 지역의 수련관 등과 연계하여 주말체험여행 참가자를 모집하여 개인들의 여행 프로그램 참가를 지원한다.
 - 개별 여행이 가능한 대학생 청소년 이용객 중심으로 개별 여행자를 위한 홍보와 숙박 제공, 지역을 연계한 여행 프로그램을 운영한다.
 - 청소년동아리 단위 여행 중심 프로그램 활성화와 연계하여 학교 및 청소년수련관 등과 연계하여 청소년여행 클럽 활동을 지원한다.(서울특별시 등에서 실시한 청소년여행 클럽 지원 사업과 연계 추진)
 - 개별 또는 동아리 단위의 여행객 지원을 위한 서비스 표준안을 만들고 여행객 이용 실적을 누가 관리하여 분기별 결과를 작성 관리 한다.
 - 학교 단체 수학여행 및 수련활동의 유치와 지원을 위한 홍보, 계약 및 실행 관련 업무는 청소년수련원의 업무 방식과 동일하게 처리한다.

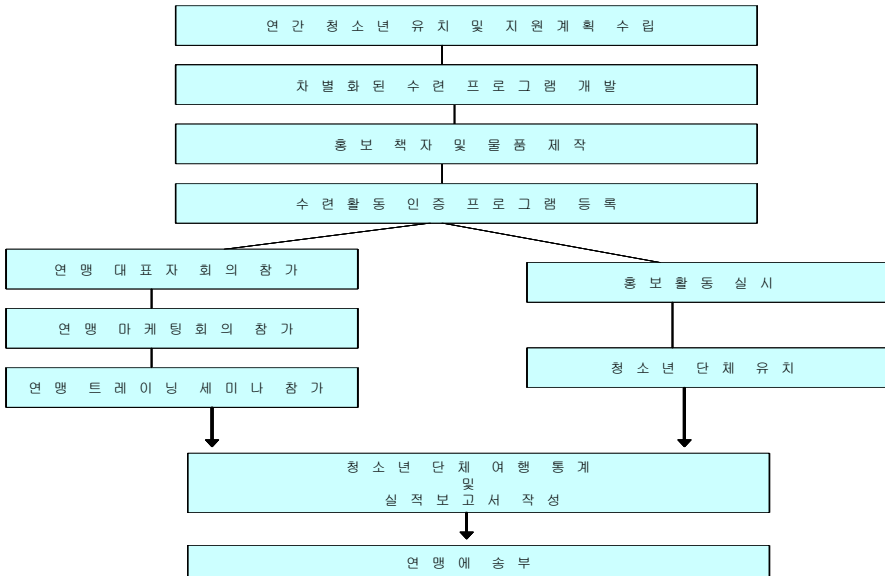
- 국내 청소년의 해외여행 지원 관리를 통해 각 지역에 산재한 유스호스텔이 청소년의 국제교류 및 해외여행 지원을 위한 전문시설의 역할을 담당한다.
 - 해당 지역 청소년들의 국제유스호스텔회원증의 발급을 지원한다.
 - ※ 유스호스텔은 국제적인 네트워크로 전 세계 94개국 6천여개의 유스호스텔이 운영 중이며 유스호스텔에 숙박할 경우 회원증은 필수로 요구된다.
 - 해외여행을 계획하고 있는 지역의 청소년을 위한 여행 안내 설명회, 여행 정보 제공 프로그램을 통해 다양한 자료와 정보를 제공한다.
 - 현재 국제교류를 통한 봉사참여 방식으로 중고생들의 해외활동이 점차 증가하고 있으며(코이카, 코피온, 해비타트 등 국제봉사단체 협력 필요) 이에 대한 지역단위 지원시설로 기능을 할 수 있도록 관련 업무를 수행한다.

라. 가족 등 소규모 단체 여행 지원

- 청소년을 포함한 가족단위 여행의 지원을 강화함으로써 유스호스텔이 주5일제를 맞이하여 건전한 가족 여행의 중심 시설로 활성화 되도록 한다.
 - 가족 여행의 경우 건전한 숙박시설을 이용하는데 어려움이 있어 가족여행숙박 지원 프로그램을 특화 사업으로 개발하여 적극적으로 홍보한다.
 - 단순한 숙박제공에서부터 지역 중심의 패키지형 체험여행까지 다양한 가족여행 프로그램을 제공한다.
- 청소년활동진흥법에서 허용하는 범위에서 공공기관 등의 단체 여행객을 위한 숙박 및 여행 프로그램을 운영한다.
 - 청소년 이외의 이용자의 범위에 대해서는 법적 기준을 초과하지 말아야 한다.
 - 유스호스텔의 여행 또는 시설 이용을 기회로 해당 단체 성인들의 가족여행시 이용할 수 있도록 홍보하는 기회로 활용한다.



[그림 IV-4] 개별 이용자의 유치와 관리



[그림 IV-5] 학교/단체 이용자의 유치와 관리

마. 해외 청소년의 국내여행 및 교류

- 해외 청소년의 국내 여행을 유치하고 지원하여 국제청소년교류의 전문 시설로 기능을 강화하도록 노력한다.
- 국내에서 개최되는 청소년국제교류 행사에 대한 정보를 수집하고 관련 정책 수립시 숙박 및 여행 프로그램 지원 시설로 활용하도록 노력한다.
 - － 국가청소년위원회의 국제교류 지원 사업 및 청소년단체의 자체적인 국제교류 사업에 관한 정보를 수집한다.
 - － 중앙정부의 해외청소년초청행사 및 지방자치단체의 해외 청소년초청 사업에 관한 정보를 수집한다.
 - － 해당 사업 수행시 해외 참가자의 국내 여행에 필요한 특화된 프로그램을 중심으로 숙박시설로 활용을 제안한다.
- 해외청소년수학여행에 활용될 수 있는 전문적인 프로그램을 개발하여 일본, 중국, 대만 등 주변국가의 국내 수학여행객을 유치한다.
 - － 현재 운영중인 해외 청소년 수학여행의 실태와 문제점을 분석한다.
 - － 국내 단체 또는 해외 단체와의 연계와 유스호스텔 연맹을 통해 해외 학교의 국내 수학여행 유치를 위한 다양한 홍보를 실시한다.
- 해외 유스호스텔 및 해외 청소년단체와의 연계를 통해 유스호스텔 자체로 해외 청소년여행객을 모집하여 자체적인 해외 청소년 국내 여행 및 국제교류 사업을 운영한다.
 - － 유스호스텔 연맹을 통해 관련 사업을 추진하거나 지역간 연계할 수 있는 유스호스텔간의 공동 협력 사업으로 추진한다.
 - － 공동의 사업계획 수립, 업무협약을 통해 추진기반을 마련하고 공동 여행 프로그램 개발, 지역 분담에 의한 여행 프로그램 운영 등을 제공한다.

바. 해외 여행자의 국내여행 유치 및 지원

- 청소년이외에 국내를 방문하는 다양한 해외 여행자를 위한 숙박과 여행 프로그램 제공한다.
- 이용객 유치 대상은 개인 여행자, 가족 여행자 및 단체 여행자로 각 유형에 적합한 홍보를 실시한다.
 - 개인 및 가족단위 여행자는 인터넷을 통한 해외 홍보와 해외 여행 전문업체나 해외 유스호스텔을 통한 자료 배포 등의 홍보를 실시한다.
 - 국내의 행사 등에 참여하는 단체참가자의 유치를 위해 국내의 각종 외국인 초청에 의한 사업과 해당 단체를 조사하여 업무협력을 요청한다.
 - 건전한 숙박시설 및 전문적인 여행 프로그램의 운영을 장점으로 부각시켜 해외 이용자를 위한 시설로 제공되도록 관련기관과의 협력을 강화한다.
- 해외 여행객의 국내 여행 프로그램에 관한 홍보와 유치를 위해 유스호스텔간 공동으로 자체 시설의 여건과 프로그램을 소개하는 영어/중국어/일어/불어 등으로 동영상 자료를 제작하여 인터넷 등을 통해 배포한다.

Ⅲ. 공공수련시설의 위탁업무 관리 방안

1. 위탁업무의 개요

1) 목적 및 근거

가. 위탁의 목적

- 국가 또는 지방자치단체에서 설립한 공공청소년수련시설을 청소년을 대상으로 효율적으로 운영하고 다양한 서비스를 제공하기 위해 청소년단체에 위탁 운영토록하여 수련시설의 기능을 강화하고 운영의 활성화를 도모한다.

나. 위탁업무 관리기준(안)의 목적

- 국가 또는 지방자치단체에서 설립한 공공청소년수련시설의 민간 위탁에 관한 업무를 처리함에 있어 표준화된 절차에 따른 체계적인 운영을 통해 위탁업무의 공정성, 투명성과 공개성을 강화하여 최고의 조건을 갖춘 청소년단체가 해당 수련시설을 위탁 운영하게 함으로써 지역 청소년의 활동 역량을 제고하고 지역의 청소년활동을 활성화하는데 기여한다.

다. 법적 근거

- 청소년기본법 제18조 “청소년시설의 설치와 운영”에 관한 규정
 - － 제3항 : 국가 및 지방자치단체는 제1항의 규정에 의하여 설치한 청소년시설을 청소년단체에 위탁하여 운영할 수 있다.
- 청소년활동진흥법 제16조 “수련시설 운영의 위탁”에 관한 규정
 - － 제1항 : 국가 또는 지방자치단체는 청소년기본법 제18조 제3항의 규정에 의하여 동법 제3조제8호의 규정에 의한 청소년단체에 그 운영을 위탁할 수 있다.

- 제2항 : 국가 또는 지방자치단체는 제1항의 규정에 의하여 수련시설의 운영을 위탁받은 청소년단체에 대하여 예산의 범위에서 위탁한 수련시설의 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

라. 청소년시설을 위탁받을 수 있는 청소년단체의 정의

문화관광부 고시 제2005-6호['05. 4. 8. (금), 관보 제15963호]

청소년기본법 시행령 제2조의 국가청소년위원회가 인정하는 “청소년단체”의 정의

청소년기본법

제3조제8호 “청소년단체”라 함은 청소년 육성을 주된 목적으로 설립된 법인 또는 대통령령이 정하는 단체를 말한다.

청소년기본법 시행령

제2조(정의) 법 제3조제8호에서 “대통령령이 정하는 단체”라 함은 청소년활동, 청소년복지, 청소년보호를 주요사업으로 하는 단체로서 국가청소년위원회가 인정하는 단체를 말한다.

아래 각항중 하나에 해당되는 경우는 청소년기본법 시행령 제2조에 의한 “국가청소년위원회가 인정하는 청소년단체”로 본다.

- ① 정관의 설립목적 또는 목적사업에 청소년활동, 청소년복지, 청소년 보호를 주요사업으로 하고 청소년 관련 활동실적이 있는 비영리법인
- ② 청소년활동, 청소년복지, 청소년보호를 주요사업으로 하는 단체로서 비영리민간단체지원법에 따라 등록된 단체
- ③ 청소년학과·교육학과등 청소년 관련학과가 개설되어 있고 청소년활동 실적이 있는 대학 (학교법인을 포함한다)

※ 참고로 조직폐지 및 신설에 따라 문화관광부장관 소관사무 중 청소년에 관한사무는 국가청소년위원회가 승계함 (청소년기본법 일부개정 법률7421호, '05. 3. 24)

2) 용어의 정의

- **위탁기관** : 국가 또는 지방자치단체에서 설립한 청소년수련시설의 운영을 위탁하고자 하는 국가 또는 지방자치단체를 말한다.
- **위탁시설** : 위탁기관이 청소년단체에 운영을 위탁한 청소년수련시설을 말한다.
- **수탁기관** : 국가 또는 지방자치단체가 설립한 청소년수련시설을 위탁기관으로부터 위탁받아 운영하는 청소년단체를 말한다.
- **수탁시설** : 수탁기관이 그 운영에 관한 업무를 수탁한 청소년수련시설을 말한다.
- **재 위 탁** : 위탁(수탁)기간의 종료 후 동일한 수탁기관에 계속 해당 수련시설의 운영을 위탁하는 것으로 계약기간의 갱신 또는 연장계약을 의미한다.

3) 위탁업무 추진기준

- 계획의 수립과 위탁에 관한 업무의 수행과정을 공개적으로 처리해야 한다.
- 업무관계자는 중립적인 위치에서 투명하고 공정하게 수탁기관을 선정해야 한다.
- 업무의 효율성을 높이기 위해서 체계적이고 합리적으로 업무절차를 처리해야 한다.
- 청소년을 위한 최적의 전문적인 청소년단체가 위탁할 수 있도록 노력해야 한다.

4) 위탁조건의 금지 사항

- 위탁기관은 수탁기관에 대해 수탁에 따른 기부금 등을 요구할 수 없다.

- 위탁심사에 있어서 수탁기관의 재정부담 여부는 심사기준에서 제외한다.

5) 위탁시설 및 수탁기관의 범주

가. 위탁시설의 범주

- 국가 또는 지방자치단체에서 설립한 청소년수련시설을 대상으로 한다.
- 공공청소년수련시설을 수탁 받은 자가 위탁기관의 재산인 시설 공간을 제3자에게 재위탁(권리의 설정, 전매, 대여 또는 교환)해서는 안된다.
- 단, 시설 경영의 효율화를 위해 청소, 시설보수 관리 등 단순 용역이나 휴게실 등 편의시설 등은 지방자치단체의 조례 또는 자체 규정에 따라 허용할 수 있다.

나. 수탁기관의 범주

- 공공청소년수련시설은 청소년기본법에 따른 “청소년단체”에 위탁한다.
- 청소년단체의 구체적인 범주는 관련 법령과 국가청소년위원회가 정한 기준에 따른다.

6) 위탁업무의 처리 절차

- ① 수련시설 운영계획의 수립 및 보고
- ② 민간위탁동의안의 지방의회 상정 및 의결
- ③ 민간위탁세부계획 및 제안요청서 작성
- ④ 민간위탁에 관한 공고 및 접수
- ⑤ 위탁심사 및 선정
- ⑥ 위탁계약의 체결
- ⑦ 재위탁 및 신규위탁

<표 IV-2> 청소년수련시설 민간위탁 업무의 절차

주요 업무의 과정	세부 업무 절차
① 수련시설 운영계획의 수립 및 보고	-수련시설 설립 등록 -수련시설 명칭 제안접수와 결정 -수련시설 운영기본계획의 수립 -직영 또는 위탁 등 운영형태 결정 -위탁시 업무추진에 대한 기본계획 포함 -운영계획에 대한 내부 보고
② 민간위탁동의안의 지방의회 상정 및 의결	-민간위탁 동의안 상정 보고 및 결재 -지방의회에 동의안의 상정 및 보고, 심의 -지방의회의 동의안에 대한 의결
③ 민간위탁세부계획 및 제안요청서 작성	-민간위탁세부계획 수립 -수탁기관 대상 제안요청서 작성 -민간위탁 공고문안 작성 -기본적인 심사기준 및 방법 결정 -심사위원회 운영방법 결정
④ 민간위탁에 관한 공고 및 접수	-민간위탁에 관한 공고 -수탁신청 예정기관 대상 설명회(필요시) -수탁신청 제안서(신청서류) 접수 -제안서의 요건 충족 여부 확인
⑤ 위탁심사 및 선정	-수탁기관선정 심사위원회 위원선정, 위촉 -심사위원회 구성 및 심사기준 결정 -심사대상 시설 현장 확인 방문(필요시) -서류심사 및 발표심사 실시 -현장방문 심사 실시(필요시) -심사기준에 따른 채점 및 협의(필요시) -수탁기관 선정 및 발표 -수탁기관의 적격성 최종확인(필요시) -수탁기관 선정 결과의 내부 보고 -수탁기관 선정 결과에 대한 공지
⑥ 위탁계약의 체결	-수탁기관에 대한 계약 통보 -계약에 관한 문안의 협의 및 수정 -계약의 체결 및 1부씩 교환 -계약서(협약서, 협정)의 공증
⑦ 재위탁 및 신규위탁의 처리	-재위탁 대상 시설의 평가계획 수립 -시설에 대한 종합평가(심사) 및 결과 보고 -평가결과 적합시 재위탁 계약 통보 -재위탁 계약의 체결 -평가결과 부적합 판단시 신규위탁

2. 위탁업무의 주요내용

1) 위탁관련 법적 근거의 제정

가. 지방자치단체별 조례 제정

- 시·도 및 시·군·구별로 청소년수련시설의 설치와 운영에 관한 조례를 제정하여 청소년수련시설 위탁업무를 비롯한 제반 시설 관련 업무의 법적 근거를 확보한다.
- 지방자치단체의 필요에 따라 공공청소년수련시설의 위탁 및 운영 관리에 대한 업무의 중요성을 고려하여 별도의 조례를 제정하여 운영할 수 있다.
- 조례의 제정시 청소년기본법, 청소년활동진흥법 및 청소년복지지원법 등 상위법의 규정을 근거로 한다.
- 시·군·구의 조례 제정시에는 시·도의 조례 및 관련 규정을 근거로 하여 제정한다.
- 청소년수련시설의 위탁업무와 관련하여 다른 지방자치단체의 조례 제정 사례 및 사회복지시설, 교육시설, 문화시설 등 다른 분야의 관련 법적 규정에 관한 사례를 수집하여 참조한다.
- 조례 및 시행규칙의 제정시에는 지역의 여건 및 주민, 관계자들의 의견을 충분히 반영할 수 있도록 다양한 관계자의 참여가 이루어지도록 한다.

나. 관련 업무규정 및 지침의 제정

- 조례 및 시행규칙을 근거로 지방자치단체에서는 실무적인 업무 관리의 수행과 민간 청소년단체 등의 업무이해를 위한 처리 절차에 관한 규정이나 지침을 제정한다.
- 수시로 변경이 불가피하거나 세부적인 업무에 관한 사항은 내부 업무규정이나 지침으로 제정하여 시의성을 반영할 수 있도록 한다.

- 내부규정 및 지침에는 업무처리에 필요한 각종 서류 및 문서 양식을 개발하여 실제 업무에 활용하도록 한다.
- 내부규정이나 지침 중 법적인 안정성을 필요로 하거나 중요한 사안의 경우에는 조례와 시행규칙에 반영하도록 한다.

2) 위탁계획 수립 및 성과평가

가. 위탁계획의 수립 및 시행

- 공공청소년수련시설의 설립과 운영에 있어서 민간위탁을 통한 시설 운영의 효율성과 전문성을 제고하고자 할 경우 이에 관한 계획을 수립하여 체계적으로 해당 업무를 추진하도록 한다.
- 수련시설의 설립과 동시에 민간 위탁을 시행하는 경우에는 시설 설립운영계획에 위탁업무에 관한 기본계획을 수립하여 포함하도록 한다.
- 지방자치단체의 직영으로 운영하던 수련시설을 민간위탁으로 전환하고자 할 경우에는 별도의 ‘청소년수련시설의 민간위탁에 관한 기본계획’을 수립한다.
- 위탁업무의 계획은 기본계획과 세부실행계획으로 구분하여 시행한다.
 - － 기본계획에는 위탁에 관한 기본사항과 지방의회의 안건 상정 및 이후의 추진에 관한 업무의 추진계획을 수립한다.
 - － 세부실행계획은 지방의회의 안건 통과 후 제안요청서 작성 및 공고, 심사 등 실행 업무의 추진을 위한 세부적인 처리 내용에 관한 추진계획을 수립한다.

나. 위탁업무의 성과에 관한 평가 및 개선

- 수련시설의 민간위탁에 관한 업무의 계획 수립과 계약 및 이행 과정에 대한 관리까지의 전 과정에 대한 자체 평가를 통해 업무 성과를 측정하고 개선방안을 마련한다.

- 평가 업무는 지방자치단체의 자체적인 업무성과 기준 및 평가지침을 활용하여 수행하며 평가과정을 통해 문제점, 장점의 분석과 개선방안을 도출하는데 중점을 둔다.
- 지방자치단체별로 다수의 시설에 대해 위탁업무가 순차적으로 실시되는 경우 개별 시설에서의 위탁업무 처리과정에 대한 평가결과를 다음 시설의 위탁시 반영한다.
- 업무성과에 대한 평가결과를 토대로 위탁업무에 관한 계획을 수정한다.

3) 수탁기관선정 심사의 관리

가. 수탁기관 선정 심사위원회의 구성

- 수련시설의 민간위탁시 수탁기관 선정을 위한 심사위원회를 필수적으로 구성하여 운영하여야 하며 조례 및 위탁계획에 관련사안을 포함한다.
- 심사위원회의 위원은 위탁기관장에 의해 위촉하며 인원은 10명 내외를 기준으로 구성하며 위원장은 위원중에서 호선하여 선출하고 실무부서의 책임자를 간사로 하여 해당 사무를 처리한다.
- 심사위원회의 위원 구성 시기는 민간위탁을 위한 제안서 접수후로 하여 수탁 제안단체와 심사위원간에 업무 또는 인적 관계로 인한 연계가 없는 자로 한다.
- 심사위원회의 위원은 다음과 같은 기준으로 선정하여 위촉한다.
 - － 지방자치단체의 실무책임자 및 지방의회 의원 각 1인 이상을 포함한다.
 - － 지역의 대학, 청소년기관, 시민단체 등의 민간 전문가를 3명 이상 포함한다.
 - － 지역 청소년 대표 1인을 포함한다.
 - － 민간위원의 수를 과반 이상으로 유지한다(권장사항).

- 심사위원들은 가능한한 해당 위탁시설을 사전에 방문하며 시설운영에 대한 지방자치단체의 계획과 설명을 사전에 청취하도록 한다.
- 심사위원회에서는 심사기준의 확정과 심사자료에 대한 심사를 통해 민간위탁 단체를 선정한다.

나. 수탁기관 선정 심사기준의 관리

- 위탁하고자 하는 수련시설의 운영과 청소년 및 지역에 대한 서비스에 있어서 전문성과 투명성을 갖춘 단체를 선정할 수 있도록 수탁신청 단체에 대한 종합적인 검토와 심사가 이루어지도록 해야 한다.
- 시설위탁 심사를 위한 기준 마련을 위해 이에 관한 사례조사와 관계자 협의가 필요하며 위탁업무계획에 안을 제시하여 심사위원회에서 최종적으로 결정한다.
- 위탁심사(수탁기관 선정심사)의 기준은 지방자치단체의 여건과 시설의 특수성을 고려하여 자체적으로 수립하되 다음의 항목을 참고로 활용한다.
- 각 심사항목 당 배점의 기준은 지역과 시설의 특성에 따라 조정할 수 있지만 사업계획 및 지역사회관련 계획에 대한 배점이 전체의 50% 이상을 유지하도록 한다.
- 심사기준에 있어서 수탁하고자 하는 단체의 사업의 전문성과 운영능력을 중심으로 평가해야 하며, 수탁기관의 재정부담 여부는 심사기준에서 제외해야 하며 수탁기관 선정과정에 반영되어서는 안된다.

<표 IV-3> 청소년수련시설 민간위탁 심사기준(예시안)

심사부문	심사항목	심사지표(기준)	배점 기준
수탁기관	기관의 운영기반	-기관의 목표와 방향의 적합성 -기관의 조직 및 인력의 전문성 -기관의 재무구조의 적정성	20
	사업수행 실적	-관련 사업의 수행 실적 -사업 수행의 전문성	
시설에 대한 이해	수탁의 목적과 취지	-수탁목적의 타당성 -수련시설 운영에 대한 이해도	10
	중장기발전 전략	-중장기 발전 방향의 타당성 -발전전략과 계획의 구체성	
시설 운영 계획	사업운영계획	-사업계획의 타당성 -사업계획의 체계성과 구체성 -청소년참여 계획의 적절성	40
	시설경영계획	-조직 및 인력관리의 적절성 -시설·설비 관리의 적절성 -예산계획의 투명성과 적절성 -이용활성화 방안의 타당성	20
	지역협력계획	-지역사회 연계사업의 적절성 -지역사회 협력의 가능성	10
합 계			100

※심사과정에서 수탁기관에 대한 재정부담 요구 및 기부금 여부는 반영할 수 없다

다. 수탁기관 선정 심사의 방법

- 수탁기관 선정을 위한 심사는 다음과 같은 방법에 의해 시행할 수 있으며 지역 및 시설의 여건과 특성에 따라 적절한 방법을 선정한다.
- 서류심사 : 제안서에 대한 서류의 내용을 확인하고 점수를 부여한다.

- 발표심사 : 수탁신청 단체의 운영대표자(예정자)에 의한 발표를 통해 심사한다.
- 현장심사 : 위탁대상 시설을 방문하여 수탁신청 단체의 계획에 대해 심사한다.
- 수탁제안 단체가 많을 경우 1차 서류심사를 거쳐 2차 발표심사를 개최한다.
- 가능한 한 서류심사와 발표심사는 병행 실시하여 서류로 확인할 수 없는 사항에 대해 발표와 질의응답을 통해 확인한다.
- 현장심사는 시설의 사업운영계획을 현장에서 반드시 확인해야 할 경우 실시한다.
- 심사위원회에서는 심사결과를 종합하여 필요시 위원간의 심의를 거쳐 심사기준에 따라 점수를 부여하며 각 위원간의 점수의 총점으로 우선 선정대상자를 결정한다.
- 심사결과 상위 1, 2위 기관이 동점을 얻은 경우에는 배점이 큰 항목에서 높은 점수를 받은자로 선정대상자를 결정하고 위원장은 이를 공표한다.
- 심사결과는 즉시 공개하며 그 결과는 지역언론, 인터넷, 지방자치단체 및 지역 계시관 등을 통해 확인할 수 있도록 한다.
- 선정대상 기관에 대한 최종 확인과정을 거쳐 계약에 문제가 없는 경우 시설위탁-수탁에 관한 계약을 체결한다.

라. 수탁신청을 위한 제안서 작성

- 수탁신청기관에서는 수탁을 위한 심사자료로 제안서를 작성해서 제출해야 하며 이에 대한 기준과 요령에 대한 제안 공고시 제안 요청서로 작성하여 배부한다.
- 위탁계획의 공고는 지방자치단체의 인터넷 사이트, 공보담당 부서의 행정적인 공보통로, 지역 언론, 지역계시관 뿐만 아니라 해당 단체에 대한 공문발송을 통해 계획을 알리도록 한다.

- 제안요청서 작성을 위해 수탁하고자 하는 단체를 대상으로 사전에 사업설명회 및 제안서 작성을 위한 설명회를 개최할 수 있다.
- 제안요청서에는 다음과 같은 내용을 포함하며 필요시 분량을 제시하되 기본적으로는 단체에서 자율적으로 정하여 작성하도록 한다.
 - 위탁하고자 하는 수련시설의 개황
 - 지방자치단체의 수련시설에 대한 일반계획
 - 제안서 작성을 위한 목차
 - 제안서 심사의 기준 및 절차
 - 선정 결정 후의 처리과정
- 법적인 기준의 준수 여부를 확인해야 하며 제안요청서 작성시에 대한 명확한 기준을 제시하여 제안 단체에서 해당 사항을 누락시키지 않도록 한다.
 - 운영대표자(예정자) 사전 선정 및 자격에 대한 확인
 - 시설유형 및 규모에 따른 법적인 청소년지도사 인력 배치 기준 준수 여부 확인
 - 기타 시설의 운영기준, 안전기준 등에 따른 해당 법적 기준의 준수관련 계획
- 제안서의 작성시 다음과 같은 내용을 포함하여 작성하도록 한다 (권장사항)

- ○○○ 청소년수련시설 수탁 제안서 -

목 차 (안)

I. 제안의 배경

1. 제안의 목적
2. 제안의 방향
3. 제안의 내용

II. 수탁기관의 현황

1. 기관의 일반 현황
2. 기관의 주요 실적
3. 기관의 재정 현황

III. 발전계획의 방향

1. 중장기 발전전략
2. 연도별 발전전략

IV. 사업운영계획

1. 목표체계
2. 사업계획
3. 청소년참여계획

V. 시설경영계획

1. 조직운영계획
2. 시설관리계획
3. 재정운영계획
4. 시설홍보계획
5. 서비스만족도 제고 계획
6. 청소년이용활성화 계획
7. 경영윤리실천 계획
8. 기관평가개선 계획

VI. 지역협력계획

1. 지역기관 협력계획
2. 지역자원 활용계획
3. 지역청소년활동 지원계획

[참고자료]

1. 기관 인력 현황 자료
2. 수탁시설 종사(예정)자 현황 자료
3. 기관의 사업실적 자료
4. 기관의 재무현황 자료
5. 기관에 대한 평가 자료(있을 경우)
6. 기타 부문별 입증(설명) 자료

4) 위탁 계약 및 이행 관리

가. 위탁-수탁 계약(협약)의 체결

- 위탁기관과 수탁기관은 상호간의 협약에 의해 공식적으로 수련 시설의 위탁 및 수탁에 관한 법적 관계를 설정한다.
- 협약을 맺기 전 위탁기관은 수탁기관에 대한 협약의 내용을 고지하고 충분히 설명하여야 하며 구체적인 조건에 대해서는 상호 의견 교환을 통해 조정한다.
- 협약은 위탁기관의 수탁기관에 대한 관리와 감독을 위한 것이 아니라 수탁기관의 시설운영에 관한 책무와 지원을 통한 시설운영의 활성화를 위한 방향에서 체결한다.
- 위탁기간은 지방자치단체의 조례에 정하는 바에 따라 그 기준을 정하되 3년을 기준으로 하여 수탁기관에게 운영의 정상화에 필요한 적절한 기간을 부여한다.
- 동일기관에 대한 재위탁의 경우에는 동일한 기간 기준을 적용하는 것을 원칙으로 하되 기관의 평가 결과를 반영하여 필요시 가감할 수 있다.
- 위탁계약시 수탁기관에서 고용하는 수탁시설의 직원의 임면과 근무에 관한 사항을 명확히 정리하여 혼동이 없도록 한다.
- 수탁시설에 종사하는 직원의 소속은 해당 수탁시설로 하며 수탁기관의 업무를 수행하거나 겸직을 금지하고 해당 시설의 업무에 전념하게 한다.
- 위탁-수탁 계약서(또는 협약서)에는 수탁기관의 명칭을 수탁받는 수련시설의 명칭 앞에 사용할 수 없다는 규정을 명시함으로써 해당 단체의 시설로 오해되는 일이 없도록 관리해야 한다.
- 위탁-수탁 계약시 종교를 배경으로 하는 청소년단체에서 수탁한 경우 해당 종교단체 또는 특정종교의 종교활동을 위한 시설로 사용할 수 없음을 명시해야 하며, 일상적인 지도 감독을 통해 해당 사항을 확인하도록 한다.

- 협약서에는 다음과 같은 내용을 포함하도록 하며 협약서는 공증을 한다.
- 협약의 목적
- 수탁기관의 명칭과 위탁의 범위(시설 주소, 설비 및 위탁 업무)
- 위탁계약의 기간
- 위탁기관의 지원 및 수탁기관의 의무에 관한 사항
- 시설의 안전관리에 관한 사항
- 계약의 해지에 관한 사항
- 기타 상호간에 필요한 사항

나. 위탁시설의 평가, 지도 감독 및 재위탁 관리

- 위탁시설은 국가청소년위원회 또는 지방자치단체에서 시설평가를 실시하는 경우 시설 운영 전반에 대한 평가를 받는다.
- 위탁시설에 대한 평가는 기관운영 전체 또는 사업부문 등에 대해 정기 또는 수시로 시행하되 시설의 업무에 지장을 주지 않아야 한다.
- 시설 운영에 대해 위탁기관에서는 필요한 사항에 대한 지도와 감독을 실시할 수 있으며 이에 대한 조치 사항을 관리한다.
- 위탁시설에 대한 평가, 지도와 감독의 사항에 대해서는 조례 또는 위탁계약서에 필수적인 사항을 규정하고 일반적인 사항은 행정사무로 처리한다.
- 위탁시설의 계약기간이 종료되기 전 수탁기관에 대한 수탁기간 동안의 성과 및 운영현황, 향후 발전계획에 대하여 별도의 평가위원회를 구성하거나 수탁기관 선정 심사위원회에서 종합평가를 실시하며, 우수하다고 판단될 경우 재 위탁할 수 있다
- 평가결과 보통으로 판단될 경우에는 기존수탁기관을 포함하여 공모로 수탁기관을 선정한다.

다. 위탁의 취소와 신규위탁

- 수탁기관이 해당 위탁시설을 운영하는 과정에서 위탁계약 기간 내이라도 다음과 같은 사안에 대해 중대한 문제가 발생한 경우에는 위탁을 취소할 수 있다.
 - 수탁기관에서 관련 법규를 심하게 위반하여 사회적으로 문제가 된 경우
 - 수탁기관에서 수탁시설을 운영하는 과정에서 회계상의 중대한 부정이 일어난 경우
 - 위탁-수탁 계약에 따른 의무 사항을 심하게 위반한 경우
 - 사업평가 및 감사 결과 실적이 극히 저조하고 운영능력이 없다고 판단된 경우
 - 기타 공익적인 목적을 수행하는데 심각한 문제가 있다고 판단된 경우
 - 1년에 2회이상, 2년에 3회이상 시정조치를 받은 경우
- 위탁기관은 수탁기관의 중대한 문제로 인해 위탁계약이 취소가 되는 경우 해당 기관으로부터의 소명기회를 주고 청문을 실시하여야 한다.
- 민간위탁으로 운영되던 청소년수련시설에 대해 기존의 수탁기관이 아닌 새로운 기관에 신규위탁해야 하는 경우는 다음과 같다.
 - 기존의 수탁기관이 계약의 취소에 해당하는 문제로 위탁이 취소가 된 경우
 - 재위탁 평가 및 심사과정에서 운영실적과 능력문제로 부적합 처리된 경우
 - 위탁단체의 범주 및 기타 정책의 변화로 인한 객관적 사유로 인한 경우
- 신규위탁시의 절차는 최초의 시설 위탁과 같은 동일한 과정으로 처리된다.
- 위탁단체 변경시에도 기존 직원에 대한 원칙적 고용승계, 업무의 인수인계를 위한 처리과정 등에 대한 사안을 위탁계획에 포함하여 처리한다.

연구에 도움을 주신 분들

◆ 집 필 진 ◆

김정주 모든학교체험활동연구소. 소장

김지수 군포청소년수련관. 팀장

소병조 산울림청소년수련관. 팀장

이상화 (사)좋은친구들. 사무국장

◆ 자 문 진 ◆

(가나다 순)

김인규 한국청소년수련시설협회. 팀장

남성운 하내청소년수련원. 부장

연규철 충주청소년수련원. 실장

이수진 한국유스호스텔연맹. 팀장

조계형 이천창전청소년문화의집. 국장

한상기 국가청소년위원회. 사무관

연구보고(수시과제) 07-R15

청소년수련시설관리운영 방안

인 쇄 2007년 10월 2일

발 행 2007년 10월 4일

발행처 **한국청소년정책연구원**

서울특별시 서초구 우면동 142

발행인 이 중 태

등 록 1993. 10. 23 제 21-500호

인쇄처 선명인쇄(주) 전화 (02)2268-4743

사전 승인없이 보고서 내용의 무단전제·복제를 금함.
구독문의 : (02) 2188-8844(연구정보지원팀)

ISBN 978-89-7816-675-1