

부록

부록 1_외국의 중앙행정기관 청년 전담 행정부서

1) 독일

전 세계적으로 가장 낮은 청년 실업률과 가장 높은 청년 고용률을 보여주고 있는 국가는 독일이다(김기현, 2021:31-34). 독일의 청년정책을 총괄하고 있는 부처는 독일 연방 가족, 노인, 여성, 젊은이부(이하 BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend)이다. 독일에서는 우리나라와는 달리 아동과 청소년, 청년을 하나의 법률과 하나의 정책 대상으로 삼고 있으므로 부처명에 청년 대신 젊은이라는 용어를 사용하였다. 이 부처에서 청년 관련 정책은 제5국에서 담당하며 제5국은 50과와 51과로 나누어진다. 50과는 젊은이들의 활동을 지원하는 정책을, 51과는 젊은이들을 보호하고 권리를 보장하는 정책을 주로 맡고 있다.

독일의 청년정책 전달체계는 이 부처 산하에 설치된 젊은이청(Jugendamt)을 통해 이루어지고 있으며 광역과 기초지자체에 800여 개의 센터가 전달체계의 역할을 수행 중이다. 독일의 청년정책 전달체계는 우리나라에서 교육부와 교육청, 교육지원청으로 이어지는 전달체계와 고용노동부와 고용노동청, 그리고 고용노동지청으로 이어지는 구조와 유사하다.

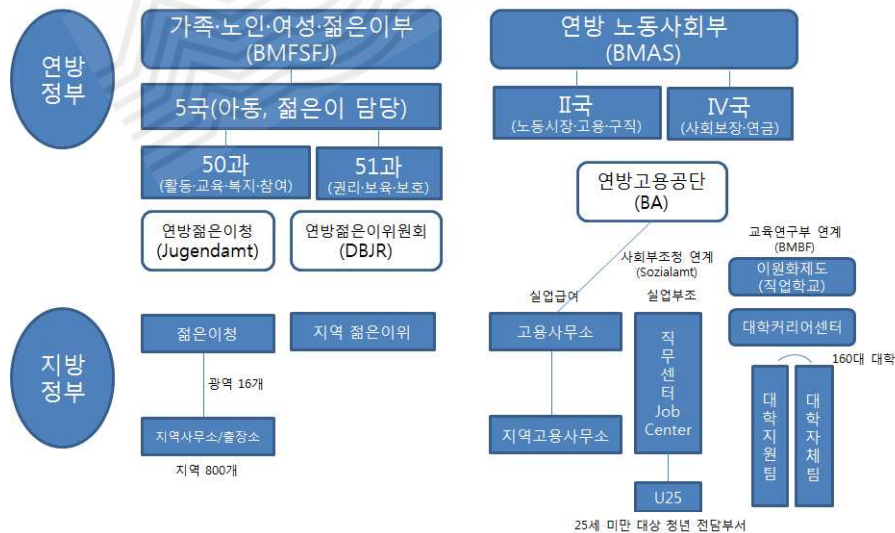


자료: 독일 연방정부 가족, 노인, 여성, 젊은이부 홈페이지(<https://www.bmfsfj.de/>).

출처: 김기현, 하형석, 신인철(2016: 175)과 김기현(2021: 32)에서 재인용

[부록 1] 독일 청년 관련 부처 조직도

청년정책 전달체계의 다른 한 축을 담당하고 있는 것은 연방 노동사회부(BMAS: Bundesministerium für Arbeit und Soziales)로 실업보험(실업급여 I)을 담당하는 연방고용공단(Bundesagentur für Arbeit)과 지역 고용사무소(Agentur für Arbeit)가 전달체계 역할을 하고 있다. 독일 고용안전망의 다른 한 축인 실업부조(실업급여 II)에 대한 전달체계는 지자체와 함께 운영하는 직무센터(Job-center)가 담당하고 있다. 독일은 청년 일자리와 관련하여 별도의 전달체계를 구축하지 않았고 다만 성인 전반을 다루는 전달체계에 청년전담부서(U20)를 두기도 한다.



자료: 독일 연방정부 가족, 노인, 여성, 젊은이부 홈페이지(<https://www.bmfsfj.de/>).

출처: 김기현(2021: 33)에서 재인용

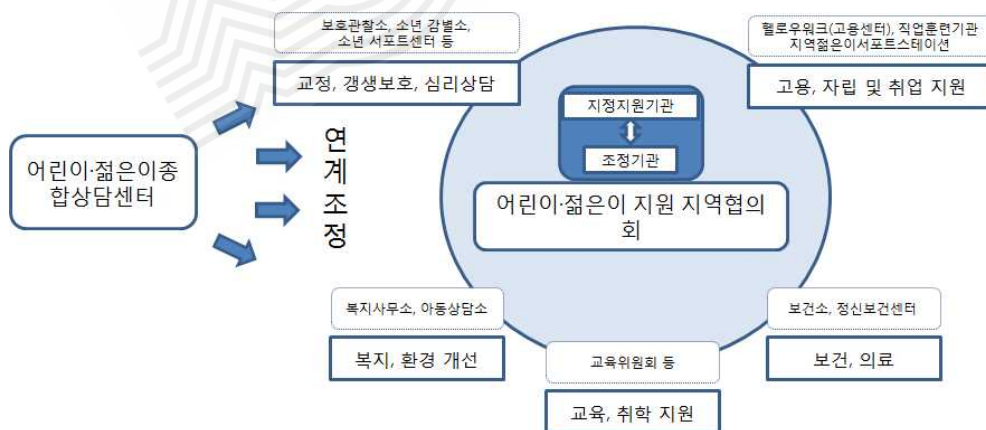
[부록 2] 독일 청년 관련 정책전달체계

독일의 청년정책 전달체계를 종합해 보면, 청년정책을 전담하는 부처가 있고 중앙정부의 청년정책을 전담하는 지역조직을 두는 형태로 정책 전달체계 중 유형2에 해당한다고 볼 수 있다¹⁰⁾. 우리나라와는 달리 청년 일자리와 관련해 별도의 행정부서나 전달체계를 두고 있지 않으며 다른 부처들과의 협력이 이루어지지만 기획재정부나 국토교통부처럼 별도의 행정부서를 두고 있지 않다.

2) 일본

독일과 더불어서 가장 좋은 청년 고용지표를 보여주고 있는 국가는 일본이다. 일본의 청년정책을 살펴보면, 내각부(內閣府)가 청년정책을 담당하고 있는데 우리나라의 국무조정실과 기획재정부, 행정안전부 등 각 부처의 총괄 및 조정 역할을 담당하는 부처위의 부처로 서열이 가장 높은 곳이다. 내각부에서 청년정책을 담당하는 곳은 어린이·젊은이육성지원추진본부(子ども・若者育成支援推進本部)이며 우리나라의 청년정책조정위원회와 아동정책위원회, 청소년정책위원회를 합쳐 놓은 것과 유사하다.

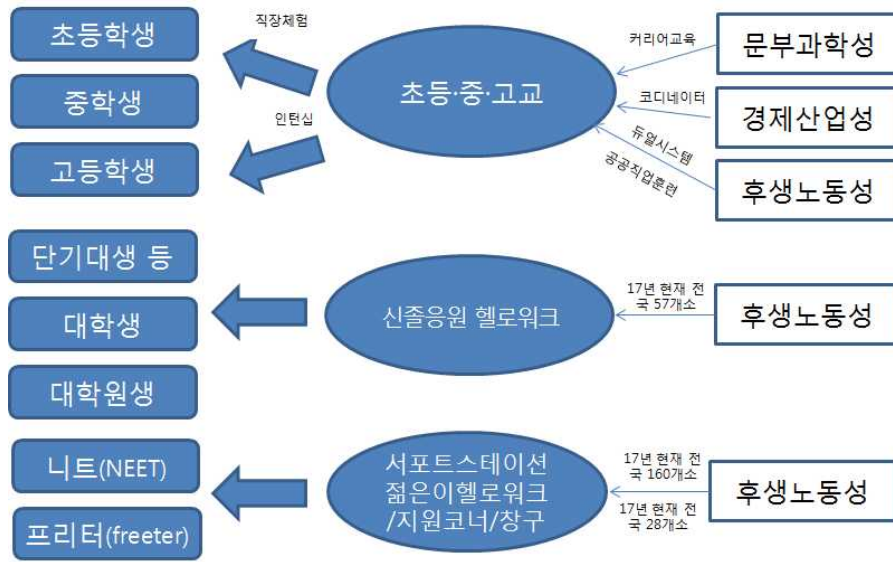
내각부에서는 통합서비스를 제공하기 위해 정부부처마다 제공 중인 서비스를 연결해주는 관문(gateway)으로 어린이·젊은이종합상담센터를 운영 중이다. 이곳은 기존에 각 부처에서 진행 중인 정책 사업을 아동부터, 청소년, 청년에게 소개하고 연계해 주는 역할을 맡고 있다. 중앙정부와 지자체가 상호 연계되어 지역협의회를 통해 통합적으로 운영되고 있다는 점에서 전달체계 유형 중 유형3에 해당된다고 볼 수 있다.



자료: 內閣府(2018). 「平成30年版 子ども・若者白書」. p. 29. 김기현(2021: 26)에서 재인용

[부록 3] 일본 청년 관련 종합상담센터

10) 전달체계 유형은 본문 p.11의 [그림 2-1]을 참고하기 바란다.



자료: 內閣府(2018).「平成30年版 子ども・若者白書」. 김기현(2021: 28)에서 재인용

[부록 4] 일본 청년 관련 대상별 전달체계

일본의 청년일자리 전달체계는 후생노동성(厚生労働省)에서 대상별 맞춤형으로 별도로 구축해 제공되고 있다(김기현, 2021: 27-29). 지역젊은이 서포트스테이션(地域若者サポートステーション, 약칭 ‘서포스테’)은 일도, 학업도, 훈련도 받지 않는 청년 니트(NEET)를 대상으로 하는 전달체계이다. 서포스테는 일본 전역에 177개소가 운영 중이며 2020년 기준으로 신규 참여자가 15,822명이었고 이 중에서 취업에 성공한 사례는 9,758명이었다. 우리나라의 대학일자리+센터처럼 독립적으로 운영되는 곳이고 전국적으로 설치되어 있다는 공통점이 있으나 일본은 지원 대상이 가장 취약하고 어려운 계층에 초점을 맞추고 있다는 점에서 차이가 있다.

오히려 우리나라의 대학일자리+센터와 유사하게 대학 신규졸업자들을 지원하는 곳은 대학 신규졸업자 응원 헬로우 워크(新卒応援ハローワーク)로 2020년 현재 56개소가 설치되어 있으며 일본 전역의 700여 개 대학과 연계해 사업을 추진 중이다.

청년 니트와 대학 신규졸업자 맞춤형 전달체계 외에 비정규직으로 취업한 청년들이 정규직으로 전환하는 것을 돕는 센터도 있다. 일본에서 비정규직은 정사원으로 취업을 하지 않고 아르바이트로 생활하는 청년으로 프리터(freeter)로 불린다. 이들이 정사원이 될 수 있도록 지원하는 곳은 젊은이 헬로우 워크(若者向けハローワーク)로 2020년 현재 전국적으로 28개소가 운영 중이다.

일본은 청년을 하나의 정책 집단으로 두고 종합적인 정부서비스 제공을 원스톱으로

하는 시스템을 제공하고 있으며 동시에 취약청년별로 맞춤형 전달체계를 구축해 지원하고 있는 대표적인 사례이다. 아동 및 청소년을 포함하여 청년정책 전반은 유형3의 전달체계를 갖고 청년일자리정책은 맞춤형 전달체계로 유형2에 해당한다고 볼 수 있다. 독일처럼 일본에서도 내각부와 후생노동성 이외에 다른 부처에서 독립된 청년정책 행정부서를 두고 있지 않다는 점에서 우리나라와 차이를 보여준다.

3) 프랑스

독일과 일본 외에 대표적인 청년정책 추진 국가로 프랑스와 핀란드를 살펴보면 다음과 같다. 프랑스는 독일처럼 청년정책 전담부처인 국가교육·젊은이·체육부(MEJS: Le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports)가 있고 지역사회까지 이어진 전달체계인 젊은이 종합 문서 및 정보센터(CIDJ: Centre d'information et de documentation pour la jeunesse)를 운영 중이다(김기현, 2021: 37-38). 이 센터는 파리에 있는 중앙센터와 더불어 전국에 1,200개의 지역센터가 있다. 독일과는 달리 프랑스의 노동부(Ministre du Travail)에서는 청년만을 위한 지원 센터로 미시옹 로컬(Mission Locale)을 운영 중인데 일본의 서포스테와 유사하게 청년 니트를 대상으로 일자리 정보와 연계를 지원하고 있다.



자료: 프랑스 국가교육·젊은이·체육부 홈페이지(<https://www.education.gouv.fr/>).

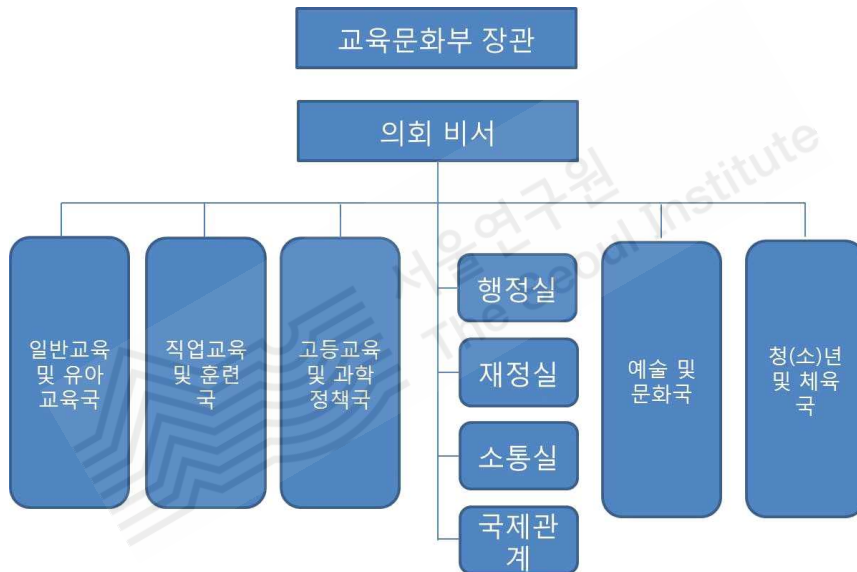
출처: 김기현(2021: 37)에서 재인용

[부록 5] 프랑스 청년 관련 정책전달체계

4) 핀란드

핀란드는 독일, 일본, 프랑스와 마찬가지로 청년정책을 추진하는 독립된 행정부서가 존재한다(김기현, 2021: 43-44). 다만, 다른 비교 국가들과는 달리 부처명에 명시적으로 아동이나 청소년, 청년을 의미하는 용어가 사용되고 있지 않다. 이곳은 교육문화부(Opetus- ja kulttuuriministeriö)로 다섯 가지로 나누어진 행정부서 중에서 청년정책과 체육정책을 담당하는 국(Nuoris- ja liikuntapolitiikan osasto)에서 청년정책 사무를 담당하고 있다.

이곳에서는 독일, 일본, 프랑스처럼 청년 전반을 지원하는 전달체계로 원스톱 가이드 센터(one-stop guidance center)인 오희야모(Ohjaamo)를 운영 중이며 일본이나 프랑스처럼 청년 일자리 문제에 국한해서 독립적으로 운영 중인 전달체계를 갖고 있지 않다.



자료: 핀란드 교육문화부 홈페이지(<http://www.minedu.fi/>).

출처: 김기현, 하형석, 신인철(2021: 42)에서 재인용

[부록 6] 핀란드 청년 관련 부처 조직도

부록 2_외국의 공공서비스 민간위탁 사례

공공서비스 민간위탁 책임성을 확보하기 위한 방안을 확인하기 위해 영국, 독일, 미국의 사례를 검토해 정리하였다. 대부분 경우 한 가지의 방법만을 사용하지 않으며 다양한 방식으로 민간위탁의 책임성을 확보하기 위해 노력하고 있다.

1) 영국의 민간위탁

(1) 뉴딜정책 및 고용촉진프로그램에서의 민간위탁

영국의 뉴딜정책은 1997년 집권한 영국의 노동당 정부가 취업을 지원하기 위해 시행한 프로그램이다. 특히 뉴딜정책은 청년실업을 줄이기 위해 청년 뉴딜(New deal for young people)을 중심으로 확대되기 시작했다. 최종적으로 뉴딜 정책은 25세 이상 뉴딜, 50세 이상 뉴딜, 장애인 뉴딜, 배우자 뉴딜 등 총 6개의 프로그램으로 확장되었다. 청년뉴딜은 6개월 이상의 구직자 수당을 수령한 18~24세 청년을 대상으로 하여 시행되었는데, 이는 3단계의 프로그램으로 운영되었다. 1단계는 초기의 집중면담, 2단계는 임금이 보조되는 자리에서의 고용, 환경사업단, 자원활동 노동, 전일 교육 및 상담 등 4가지 옵션 중에 1개를 선택하여 시행한 이후 미취업자들에 대한 상담원 배치를 통한 집중 지원 6개월 등의 단계로 구성되어 있다(채준호, 2013). 그러나 이러한 뉴딜정책의 효과가 기대만큼 크지 않은 점을 바탕으로 하여 차별화된 고용촉진지역 프로그램(Employment Zone: EZs)이라는 정책을 펼치게 되는데 이는 영국 내에서 고용취약지역으로 분류되는 15곳(2003년에 13개 지역으로 통합됨)에서 시행된 프로그램이다. 해당 지역에서 거주하는 청년 중 12개월 이상 실업급여를 수급하고 있는 장기 실업자에 대해서 고용을 촉진하기 위해 시행되었다. 이전의 뉴딜정책이 영국의 고용지원기관인 확대고용센터(Job centre plus) 중심으로 진행되었다면, 고용촉진지역프로그램은 지역별로 민간위탁 프로그램으로 시행되어 위탁받은 민간기관이 해당 지역에서 고용서비스를 제공할 수 있도록 하였다. 여기서 민간위탁의 책임성 확보 방안은 성과를 통한 통제였다. 사실 이러한 프로그램들의 경우 민간과 공공의 경쟁을 통한 서비스의 질 강화라는 측면이 더 강조되었다. 영국은 공공서비스의 민간위탁에 있어서 다음과 같은 전략을 중심으로 기획하였다(DWP, 2008).

(2) 민간위탁의 구조와 전략

기본적으로 민간위탁의 구조는 지역을 중심으로 나누고, 민간위탁 기관이 선정될 시 민간위탁 기관을 지원하기 위해 해당지역의 확대고용센터를 비롯한 다른 공공기관들과 협약을 맺어서 민간위탁기관이 최고의 결과를 낼 수 있도록 지원한다. 그리고 민간기관들의 진입을 촉진하기 위해서 민간위탁의 입찰 제안서 작성에 도움이 될 수 있는 자료를 제공하며 입찰 제안서 작성 시 필요한 정보를 공식적으로 제공하도록 하고 있다. 또한 상호 계약관계를 위해서 반드시 지켜야 할 사항들을 기록한 행동규범(Code of conduct)에 합의하여 이를 바탕으로 위탁기관과 정부가 서로 효율적으로 협력할 수 있도록 규정하고 있다. 정부가 상시적으로 민간위탁기관의 의견을 듣고 어려운 점이나 불편한 점에 대해서 바로 논의할 수 있도록 하는 협력의 장을 구성하고 있다는 점도 특징이다.

정부는 민간위탁의 시장 경쟁을 강화하고 이를 통해 성과를 높이기 위해 몇 가지 전략을 구사하고 있다. 이는 앞서 살펴본 내용에서 성과를 관리하고 위탁기관의 책임성을 확보하기 위한 방안이라고 할 수 있다. 정부는 기본적으로 5년의 계약기간을 주며, 최장 7년까지 보고 있다. 이는 민간위탁기관에게 어느 정도 시간을 가지고 안정성 있게 일을 만들어나가는 환경을 조성해주기 위함이다. 그리고 성과에 기반한 관리를 시행하는데, 이용자들이 6개월 이상 고용을 유지하면 인센티브를 제공하고 18개월 이상이면 더 지불하는 등의 차등적인 시스템을 구축한다. 성과관리에 대한 구체적인 방안은 아래에 설명한다.

(3) 민간위탁의 책임성 확보 방안

영국은 민간위탁의 책임성을 확보하기 위해서 인센티브를 통한 성과관리 구조를 가지고 있다. 우선 영국은 민간위탁기관이 구직자 1명을 대하는 데 들어가는 비용을 매우 높은 수준에서 측정하고 있다. 예를 들어 18~24세 뉴딜의 경우 원화 약 500만 원, 25세 이상 뉴딜의 경우 구직자 1명당 원화로 약 860만 원을 책정하고 있다. 위탁 시 지급되는 기본적인 운영비의 수준이 그만큼 높게 책정되었다는 것이다. 초기의 뉴딜 프로그램에서는 착수금의 비중이 70%였고, 이용자가 장기간 고용유지를 하는 경우에도 별다른 성과급이나 인센티브를 제공하지 않았다. 그러나 2002년 이후에 시행한 모든 민간위탁 프로그램에서는 착수금의 비중을 20%로 낮춘 대신 성과급의 비중을 높이고, 특히 취업 후 13주, 26주를 기준으로 하여 이 시점을 넘기는 이용자가 나올

때는 성과급을 지급하는 구조로 바뀌었다. [부록 7]에서 볼 수 있는 것처럼 18~24세 뉴딜의 경우 취업 시 1인당 810파운드를 제공하여 전체 1인당 금액의 30%만 결과를 보고 지급하고 나머지 70%는 착수금으로 지급하는 체계이나, 장애인 뉴딜, 고용촉진 지역, 근로경로, 유연뉴딜의 경우는 착수금의 비중을 최소한으로 줄이고 대부분을 성과급으로 통제하고 있다. 고용촉진지역의 경우 서비스 이용자가 13주 이상 고용 유지 시 지급되는 비용이 76.4%에 달하며, 근로경로나 유연뉴딜의 경우도 26주 이상 고용 유지하는 경우의 인센티브가 약 30%에 달하며 나머지 비용도 서비스 이용자가 취업 시 제공하는 비용이 약 50%에 이르는 등 전반적으로 성과유인체계를 강력하게 구축하고 있다.

[부록 7] 뉴딜프로그램에서의 성과관리 구조

프로그램	계약기간	개소당 연평균 고객 수	이용자 1인당 비용 지불 체계				
			계	착수금	성과급		
					취업 시	13주 고용유지	26주 고용유지
18~24세 뉴딜	3년 기본, 2.5년 연장	1천1백 명	2,700 (100%)	1,890 (70%)	310 (30%)	-	-
장애인 뉴딜	3년 기본, 2.5년 연장	9천 명	4,404 (100%)	304 (6.9%)	4190 (93.1%)		
고용촉진 지역	5년	7천 명	4,710 (100%)	300 (6.4%)	810 (17.2%)	3,600 (76.4%)	
근로경로	3년 기본, 2년 연장	1만 5천 명	1,879 (100%)	250 (13.3%)	1,062 (56.5%)	-	567 (30.2%)
유연뉴딜	5년 기본, 2년 연장	3만 3천 명	비공개	20%	50%		30%

2) 독일의 민간위탁

독일의 경우 고용서비스에서 실업급여의 부분을 민간위탁으로 운영하고 있다(Krug & Stephan, 2011). 독일은 시민이 실업상태가 되었을 때 본인의 실업 현황을 등록하고 이후의 필요한 서비스를 탐색하는 것은 개인의 일인데, 이렇게 할 수 있도록 유도하고 서비스를 탐색할 수 있도록 하는 것을 민간기관에게 위탁하고 있다.

민간위탁기관은 등록된 실업자의 재취업에 대한 동기부여, 재취업 시 필요한 여러 가

지 서비스들을 제공하는 업무를 담당한다. 구체적으로 실업자의 등록 이후 4개월 동안 민간기관은 실업자들에게 필요한 취업 정보 제공, 상담, 재취업 교육 등의 서비스를 제공하고 4개월 이후 실업자는 해당 기관에서 서비스를 계속 받을 것인지 중단할 것인지를 결정할 권리를 가지게 된다. 이 경우에 실업자가 원할 경우 민간기관은 서비스 제공을 거부할 수 없고, 다만 1주에 두 번 이상 민간기관의 지시를 실업자가 이행하지 않을 경우 민간기관은 계약을 해지할 수 있는 권리를 가진다.

민간위탁에 대한 관리제 역시 성과에 기반한 인센티브 제도를 취하고 있다. 민간기관이 실업자가 시정에 실업을 등록하고 교육과정에 참여할 수 있도록 유도한다면 실업자 1인당 700~900유로를 제공하며, 서비스 이용자(실업자)가 재취업에 성공하고 3개월 이상 고용을 유지하게 되면 이용자 1인당 300에서 3,000유로까지 인센티브로 제공하고 있다. 2008년 파일럿 프로그램 당시에는 민간기관의 개입 없이 정부로부터 600유로의 재취업 장려금을 받아서 자유롭게 사용할 수 있도록 시행하였는데, 2009년 파일럿 프로그램의 참여자와 통제집단 간의 비교연구에서 민간위탁기관을 통해 서비스를 제공받은 실업자들이 본인의 재량에 따라 금액을 사용한 사람들보다 더 취업률과 유지율이 높은 것으로 나타나서 민간위탁의 정당성을 부여하게 된 것이다. 아울러 독일은 민간위탁을 통해 공공이 제공하는 모형과 민간위탁 모형의 비교를 통해 양 모형의 격차를 줄이고 상호 간의 발전을 도모할 수 있도록 하는 것을 주된 목표로 하고 있다. 즉 민간위탁기관의 실적 향상을 바탕으로 하여 정부조직이 더 학습할 수 있도록 하는 것을 목표로 하고 있다.

3) 미국의 민간위탁

(1) 미국의 민간위탁의 현황과 추세

미국의 민간위탁에 대한 전반적인 내용을 간략히 살펴보면 다음과 같다. 미국은 공공서비스를 민간에 위탁하는 일체의 활동을 민간위탁으로 보며 아웃소싱(Outsourcing)이라는 표현을 쓴다. 주정부나 지방정부가 가장 많이 민간위탁하는 영역은 도로포장, 조경, 청소, 건물관리, 쓰레기 수거, 건설, 교통, 공원관리, 컨벤션 센터, 공항 등이다(강인성, 2008). 지방정부에서 민영화되는 것은 일반적으로 다음과 같은 특성을 가지고 있다.

■ 지방정부에서 민영화되는 것의 특성

- 사적인 재화들, 즉 배제성과 경합성을 가지고 있는 재화들을 생산하는 경우
- 서비스 수행에 있어서 요구하는 기술의 수준이 낮은 경우
- 정부가 쉽게 관리하고 감시할 수 있는 서비스들
- 정부에 의해 수행되어야 할 분명한 이유가 없는 것들

강인성(2008)의 연구에 따르면, 1992년에서 1997년까지 미국 628개의 지방정부 중 93%가 1개 이상의 서비스를 위탁하였고, 이중 81%가 최소 1개 이상의 서비스를 회수한 것으로 나타났다. 해당기간 동안 평균적으로 지방정부들은 6개의 서비스를 위탁하고 4개의 서비스를 회수한 것으로 나타났다. 회수를 가져오는 주요 요인들은 감독 관리의 문제, 시민들의 관심, 주인-대리인 문제, 그리고 시장구조 등이 중요한 요인으로 꼽히는 데, 가장 큰 것은 감독의 문제로 보고 있다(Hefetz & Warner, 2004). 서비스가 민간기관을 통해서 제공될 때 가장 핵심적인 것은 책무성의 확보이기 때문이다. 연구결과들을 살펴보면 민간위탁을 회수하는 정도가 높은 지역의 경우 경쟁적인 공급자의 시장이 부재하거나, 비용과 서비스의 질에 문제가 있거나, 관리감독이 제대로 행해지지 않은 등의 문제가 발생할 경우들이 많았다(Wamer et al, 2003).

(2) 사회복지분야에서의 민간위탁

미국은 1996년 개인책임 및 근로기회 조정법(Personal responsibility and Work Opportunity Reconciliation)이 통과되기 전까지는 복지서비스의 전달, 즉 직업훈련, 구직활동보조, 육아서비스의 제공 등의 분야에서 민간위탁이 시행되었으며 1996년 이후로는 복지수혜자를 결정하는 업무도 민간위탁이 가능하게 되어 교정(교도소), 자녀돌봄 등의 업무에서 민간위탁이 더욱 활성화되었다 1998년 이후 29개의 주에서 아동복지와 관련된 서비스의 일부분(의료관리, 입양서비스 등)을 민간위탁으로 시행하였으며, 노동능력개발(Workforce development) 분야 역시 정부기관, 민간기관, 비영리기관 등이 참여해서 서비스를 제공하고 있다. 이는 고용을 위한 원스톱서비스의 제공을 목적으로 하는 것으로서 대기업부터 비영리단체까지 다양한 기관들이 참여하고 있다. 자녀양육과 관련해서는 1986년 자녀양육의무에 대한 법률 통과 이후에 양육비 지불절차 의무, 친부확인 업무, 부모위치 확인 업무, 고객서비스 업무 등과 같은 분야도 민간위탁으로 넓혀왔다. 또한 양육비의 징수 업무를 대부분 민간위탁하고 있는 실정이다. 마지막으로 정신건강 및 약물남용 분야에서는 정신건강 및 약물남용 치료에 대한 부분을 많이 민간위탁으로 운영하고 있다.

(3) 시사점

미국에서의 민간위탁의 경우 내용이 명확하여 계량화가 가능한 서비스, 해당 정부 기능을 수행할 수 있는 많은 민간 부분 경쟁자가 있는 경우, 정부가 서비스의 질을 성공적으로 확인할 수 있는 경우 등을 조건으로 걸고 있다. 그리고 민간위탁은 민간기관들 뿐 아니라 다른 정부기관과 비영리 기관 등까지 폭넓게 설정하고 있다는 특징이 있다. 그리고 미국은 계약 성과에 대한 지도 감독에 중요성을 강조하고 있으며 서비스에 대한 질적 양적인 측정도 매우 중요하게 보고 있다.

특히 미국의 경우 지도감독의 측면에서 계약 관리자의 역할이 매우 중요하며, 계약관리자는 계약의 조정, 평가, 중재, 진행자로서의 다양한 역할을 수행하게 된다. 따라서 서비스 공급의 지도감독에 있어서 고객만족도에 대한 평가 절차를 구축하고 있으며, 특히 계약 성과의 산출(Output)과 성과(Outcome)를 구분하여 제시하고 산출을 감독하기 위해 다양한 감독방법(직접, 사후, 예외, 정기, 부정기 감독 등)을 사용하도록 장려하며, 성과 관리를 위해서는 성과측정을 위한 구체적인 지표와 기준을 제시하는 것을 중요하게 여긴다. 주로 사용되는 지표는 서비스의 적시성, 경제성, 만족도와 관련된 지표들이며 이러한 내용들을 통해서 관리 감독한다는 것을 알 수 있다.

부록 3_아동·청소년 통합관리 사례

1) 아동 통합관리 사례: 아동통합정보시스템(e아동행복지원시스템)

■ 목적

- 위기아동 발굴 및 모니터링 체계 구축을 통한 조기개입 강화

■ 근거법

- 아동복지법 제15조의 2(아동통합정보시스템의 구축·운영)

■ 통합대상정보

- 아동복지시설이 보유한 정보
- 지방자치단체가 담당하는 보유대상아동의 보호조치, 퇴소조치 및 사후관리에 관한 정보
- 아동학대 관련 정보
- 취약계층 아동에 대한 통합서비스 지원(드림스타트)에 관한 정보
- 다함께돌봄센터가 보유한 정보

- 아동보호전문기관이 보유한 정보
- 가정위탁지원센터가 보유한 정보
- 입양아동에 관한 정보
- 사회보장급여 중 아동 관련 정보
- 주민등록 자료 또는 정보
- 가족관계등록 자료 또는 정보
- 아동학대행위자의 아동학대관련범죄로 인한 시설 입소 및 퇴소에 관한 자료 또는 정보

■ 관리주체

- 보건복지부, 한국사회보장정보원

■ e아동행복지원시스템 운영 프로세스

- ① 44종 예측변수에 해당하는 대상 아동(매 차수 약 70만 명) 정보 수집
△단전, 단수 등 복지사각지대 정보(28종), △ 영유아 건강검진, 예방접종 미실시 등 위기 아동 정보(16종)
- ② 예측 변수(정보)별 가중치 적용, 점검 대상(약 2만 명) 확정
- ③ 대상 아동의 주소지 읍면동 공무원이 아동가정을 방문, 학대 여부·서비스 연계 필요 여부 확인
→ 학대 의심 신고 및 복지서비스 연계

자료: 보건복지부 보도자료(2022).

2) 청소년 통합관리 사례: 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)

■ 목적

- 지역사회 내 청소년 관련 자원을 연계하여 학업중단, 가출, 인터넷 중독 등 위기청소년에 대한 상담·보호·교육·자립 등 맞춤형 서비스 제공

■ 근거법

- 청소년복지지원법 제9조(지역사회 청소년통합지원체계의 구축·운영), 제12조의2(위기청소년통합지원정보시스템의 구축 및 운영 등)

■ 통합대상정보

- 지역사회 청소년통합지원체계 운영에 관한 정보
- 전문가 상담에 관한 정보
- 위기청소년의 가족 및 보호자에 대한 상담 및 교육에 관한 정보
- 위기청소년 특별지원에 관한 정보
- 가정 밖 청소년 지원에 관한 정보
- 이주배경청소년 지원에 관한 정보
- 예방적·회복적 보호지원에 관한 정보
- 청소년상담복지센터에 관한 정보
- 청소년복지시설에 관한 정보
- 학교 밖 청소년 지원센터 관련 정보

- 인터넷게임 중독·과몰입 등의 예방 및 피해 청소년 지원 관련 정보
- 청소년 보호·재활센터 관련 정보
- 사회보장급여 중 청소년 관련 정보
- 주민등록 자료 또는 정보
- 가족관계등록 자료 또는 정보
- 그 밖에 대통령령으로 정하는 위기청소년 지원 관련 업무 수행에 필요한 정보

■ 관리주체

- 여성가족부, 한국청소년상담복지개발원 청소년안전망지원부

■ 운영주체

- 청소년상담복지센터: 청소년전화 1388, CYS-net 등을 운영하며 청소년 상담 및 긴급구조 등 중심적인 역할 수행
- 1388청소년지원단: 위기청소년을 발견하고 위험에 처한 청소년을 지원하는 역할을 수행하기 위해 학교, 청소년단체 및 기관, 공공기관, 법률기관, 개인전문가, 약국, 병원, PC방, 택시회사, 학원 등 단체 및 개인들의 자발적인 참여로 운영되는 사람들의 모임
- 학교지원단

■ 연계기관 체계

- 학교 및 교육청(위기청소년 의뢰)
- 경찰관서(위기청소년발견·긴급지원)
- 보건소·정신보건센터(치료지원)
- 공공의료기관(진료·치료지원)
- 청소년쉼터·청소년지원시설(보호지원)
- 노동관서(직업훈련, 취업지원)

자료: 국무총리훈령 제545호, “지역사회청소년통합지원체계 구성 및 운영에 관한 규정안”