

2021-정책연구-03

# 전남지역 가족센터(건강가정·다문화가족지원센터) 운영방안

2021

연구기관 : (재)전남여성가족재단

연구책임자 : 유상미(전남여성가족재단 연구원)





## 발간사

2006년 이래로 가족정책 전달서비스 기관으로 각각 역할을 해오던 다문화가족지원센터와 건강 가족 지원센터가 통합 운영해오던 중 올해 10월 정식으로 ‘가족센터’로 명칭을 바꾸게 되었습니다. 그리고 최근 급격한 가족 변화를 반영하여 제시된 제4차 건강가정 기본계획은 가족정책의 기본 관점을 다양성, 보편성, 그리고 성평등을 강화하는 방향으로 설정하고 있습니다.

또한 2017년부터 전국에 생활 복합 SOC사업으로 가족센터 건립이 추진되고 있고, 전라남도도 신안, 장성, 해남, 광양, 영암 등 14개 시군이 가족센터를 건립하는 중입니다. 가족관계, 가족돌봄, 가족생활 및 지역 공동체 사업을 추진해 온 ‘가족센터’가 이러한 사회 정책적 변화에 조응하여 효율적으로 운영되기 위해 중지를 모아야 할 시점입니다.

이에 본원에서는 전남지역의 건강가정·다문화가족지원센터의 현황을 분석하고 향후 가족센터의 발전 방향을 모색하고자 해당 연구를 수행하였습니다. 다양한 가족에 대한 포괄적 서비스와 함께 지역 여건 및 지역민 특성에 맞는 맞춤형 서비스를 제공함으로써 지역사회의 생활 허브 공간으로 자리매김할 가족센터에 관한 이야기를 보고서에 담았습니다.

본 연구보고서가 발간되기까지는 많은 분의 도움이 있었습니다. 우선 본 연구보고서가 나올 수 있도록 도움을 주신 전남지역 건강가정·다문화가족지원센터 종사자와 이용자 여러분께 감사의 말씀을 드립니다. 특별히 각 센터의 사무국장님들께서는 조사에 참여하여 현장의 목소리를 가감 없이 들려주셨고, 센터장님들은 포럼에 참여하여 향후 방안에 관한 토론을 해주셨습니다. 마지막으로 해당 연구 수행을 위해 애써준 유상미 연구원에게도 감사의 마음을 전합니다.

애정과 갈등의 경합 장이라고 불리는 가정, 건강한 관계성의 형성이 가족 구성원의 행복과 성장을 보장합니다. 그리고 지역 공동체는 모든 가족과 개인이 함께 어우러져 만들어내는 빛깔입니다. 가족센터가 다양한 색깔들이 어울릴 수 있는 따뜻한 사랑방으로서의 소임을 다하기 위해 본 보고서가 중요한 역할을 하기를 기대합니다.

2021년 12월

전남여성가족재단 원장

안경주



## ■ 연구요약

### 1. 연구 필요성 및 목적

- 여성가족부는 향후 5년간 가족정책 추진의 근간이 될 「제4차 건강가정 기본계획(2021~2025)」을 2021년 4월에 발표하였음. 이번 계획은 최근 급격한 가족 변화를 반영하였으며, 정책의 기본 관점을 다양성, 보편성, 성평등을 강화하는 방향으로 설정하였음.
- 정부에서는 그동안 ‘건강가정지원센터’와 ‘다문화가족지원센터’를 건립하여 가족 서비스를 제공하였음. 그러나 두 센터가 통합 운영이 이루어진 지 한참 지난 현재 시점에서도 가족 지원에 대한 다양한 어려움을 겪고 있음.
- 이에 본 연구에서는 새로운 기능 확대를 통해 지역 내 가족 서비스 핵심 중추 기관 역할을 담당할 가족센터의 새로운 운영방안을 모색하고자 함.

### 2. 연구 내용 및 방법

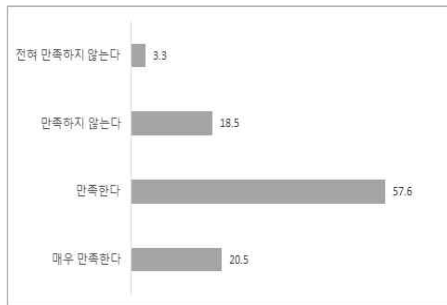
- 본 연구는 건강가정·다문화가족지원센터의 현황 분석을 통해 전남지역 가족센터의 운영방안을 모색하고자 함. 추가로, 생활SOC 시설인 가족센터의 방향 제시 및 가족 지원 서비스 전달체계 개선방안을 제안하고자 함.
- 조사표본은 전남지역 건강가정·다문화가족지원센터 종사자와 이용자 297명이며, 구조화된 설문지를 이용하여 2021년 9월 24일부터 10월 5일까지 온라인 설문을 시행하였음. 면접조사는 센터 종사자(사무국장) 8명을 대상으로 2021년 11월 1일과 4일에 실시하였음.

### 3. 설문조사 주요 연구 결과

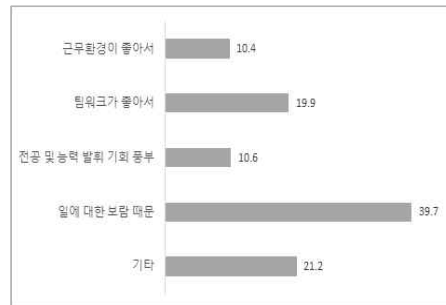
#### 1) 센터 종사자 정책 욕구 분석

##### ○ 수행업무 만족도

- 응답 결과, 긍정 응답(만족+매우 만족) 78.2%로 나타나 전반적으로 현재 업무에 대한 만족도는 높은 것으로 조사되었음. 수행업무 만족 이유는 '일에 대한 보람 때문'이 39.7%로 가장 높게 나타남. 이를 통해 지역 내 가족 서비스를 제공하는 것에 대해 종사자들 스스로 자부심을 느끼고 있음을 확인할 수 있었음.



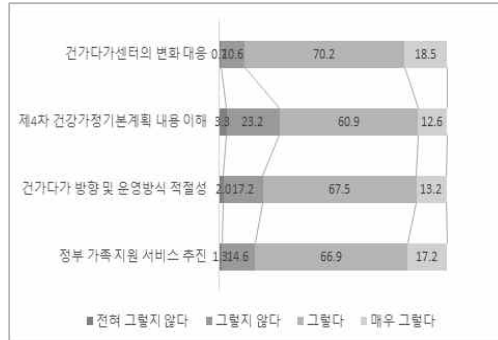
[그림-1] 수행업무 만족도



[그림-2] 수행업무 만족 이유

##### ○ 가족 지원정책 인식

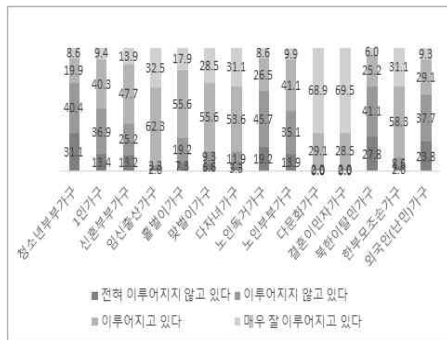
- '귀하가 종사하는 건강가정·다문화가족지원센터는 정부 정책 변화에 잘 대응하고 있다'라는 문항에 대해 긍정 응답이 88.7%, '여성가족부에서 발표한 「제4차 건강가정 기본계획」의 내용에 대해 잘 알고 있다' 73.5%로 나타났음.



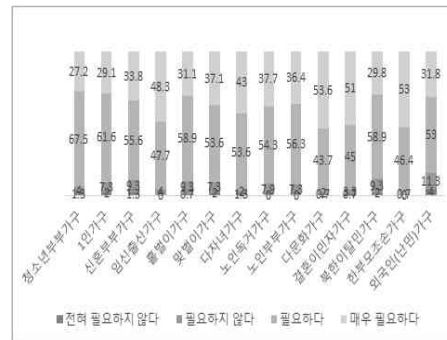
[그림-3] 가족 지원정책 인식

○ 가구 유형별 서비스 대응 및 지원 필요성 인식

- '가구 유형별 서비스 대응'에 대한 인식은 '청소년 부부 가구'가 71.5%로 가장 지원이 이루어지지 않고 있다고 인식하고 있었고, '다문화 가구'가 98.0%로 지원이 가장 잘 이루어지고 있다고 인식하였음. '가구 유형별 지원 필요성'에 대한 인식은 한부모·조손 가구 99.4%로 지원에 대한 필요성이 가장 높게 나타났음.



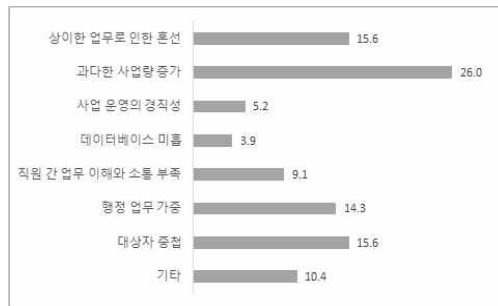
[그림-4] 가구 유형별 서비스 대응 인식



[그림-5] 가구 유형별 지원 필요성 인식

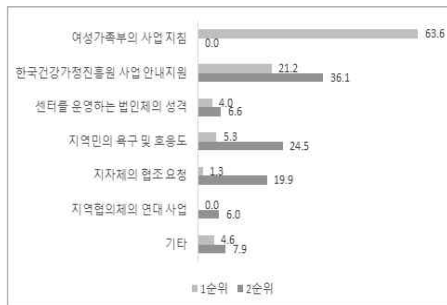
○ **통합 이후 사업 운영 및 어려움 요인**

- ‘운영의 어려움을 느끼지 않는다’라는 응답이 58.9%로 나타났으나, ‘사업 운영의 어려움을 느낀다’라는 응답도 41.1%로 나타났음. 통합 이후 사업 운영의 어려움’에 대해서는 26.0%가 ‘예산 증액 대비 과다한 사업량 증가’를 선택하였음.

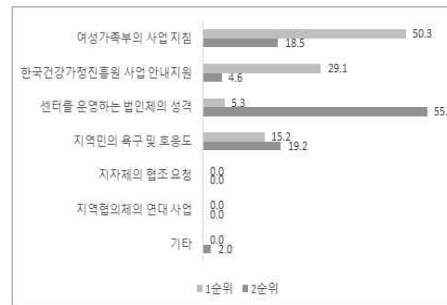


[그림-6] 가구 유형별 서비스 대응 인식

- 현재 센터 사업이나 활동 운영에 영향을 미치는 요인 1순위 ‘여성가족부의 사업 지침’ 63.6%, 2순위 ‘한국건강가정진흥원의 사업안내·지침’ 36.1%, 반대로 향후 어떤 요인에 대해서는 1순위 ‘여성가족부의 사업 지침’ 50.3%, 2순위 ‘센터를 운영하는 법인체의 성격’ 55.6%로 나타났음.



[그림-7] 현재 사업 운영 결정요인



[그림-8] 향후 사업 운영 결정요인

- 이는 현재 여성가족부의 사업 운영 지침의 경직성이 높아 오히려 센터 운영의 효율성을 저해하고 있는 것으로 나타나 ‘지역 실정 또는 법인체의 성격’에 따라 탄력적으로 운영될 수 있도록 운영 지침의 개선이 필요한 지점임.



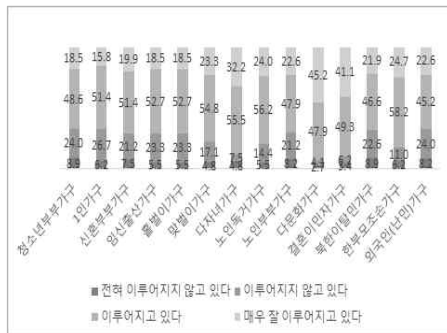
## 2) 센터 이용자 정책 욕구 분석

### ○ 센터 이용현황

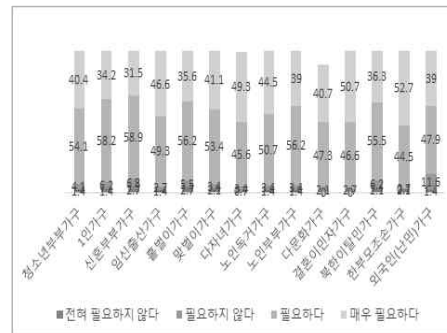
- 센터 프로그램에 대한 이용 만족도를 조사한 결과, 긍정 응답이 93.1%로 높게 나타났다. 센터 이용 경로는 '기존 센터의 다른 프로그램을 참여하게 되어서' 57.5%, 센터 이용 교통수단은 '자가용' 95.2%, 센터 총이용 기간은 '4년 이상' 43.2%, 향후 5년간 센터 이용 의향에 대해서는 '예' 98.6%로 가장 높게 나타났다.

### ○ 가구 유형별 지원 정도 및 지원 필요성 인식

- '가구 유형별 지원 정도' 인식은 '다문화 가구'가 93.1%로 가장 지원이 잘 이루어지고 있다고 인식하고 있었고, '청소년 가구' 67.2%와 '1인 가구' 67.1%가 지원이 잘 이루어지지 않고 있다고 인식함. '가구 유형별 지원 필요성' 인식은 가구 유형 중 '결혼 이민자 가구' 97.3%로 지원 필요성을 가장 높게 인식함.
- 센터 이용자들은 결혼 이민자 가구에 대한 지원 필요성을 가장 높게 인식하였고, 외국인(난민) 가구에 대한 지원 필요성을 낮게 인식하였음. 가족 인식이 변화함에 따라 센터 이용자들을 대상으로도 포용적인 가족관을 가질 수 있도록 가족 변화에 대한 인식 교육을 시행해야 함.



[그림-9] 가구 유형별 지원 정도 인식

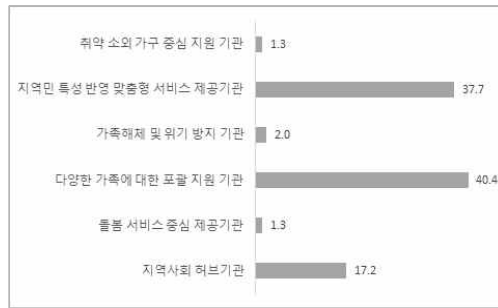


[그림-10] 가구 유형별 필요성 인식

### 3) 센터 중장기 발전방안

#### ○ 향후 센터의 위상과 역할

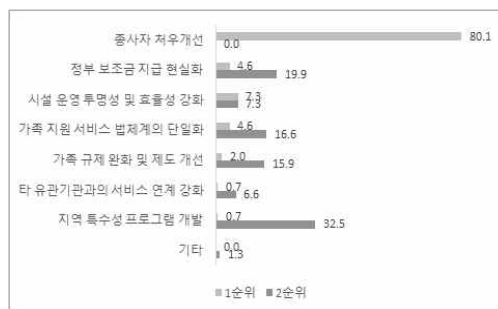
- 종사자들은 향후 센터가 ‘다양한 가족에 대한 포괄적 서비스 제공기관’으로서의 역할을 담당해야 한다는 의견이 40.4%로 나타났음. 해당 인식은 현재 건립이 추진되고 있는 생활 복합 SOC 시설인 ‘가족센터’의 목적과도 인식을 같이하는 것으로, 향후 전남 건강가정·다문화가족지원센터의 발전방안을 모색하는데 있어 긍정적인 요소로 작용할 것으로 보임.



[그림-11] 향후 센터의 위상과 역할

#### ○ 지역 센터의 시급 개선 현안

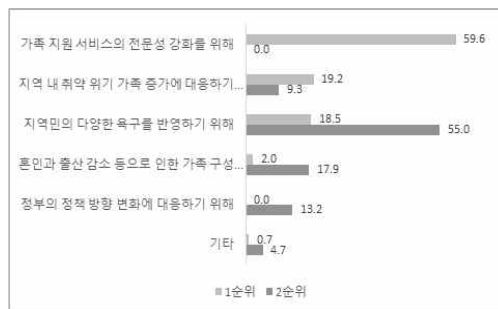
- 센터 시급 개선 현안으로 ‘종사자의 처우개선’이 80.1%로 가장 높게 나타났음. 기타 의견으로는 ‘민간 위탁 법인의 센터 운영에 대한 전문성 재심의’, ‘센터장 임기 명확화’ 등의 의견을 제시하였음.



[그림-12] 지역 센터 시급 개선 현안

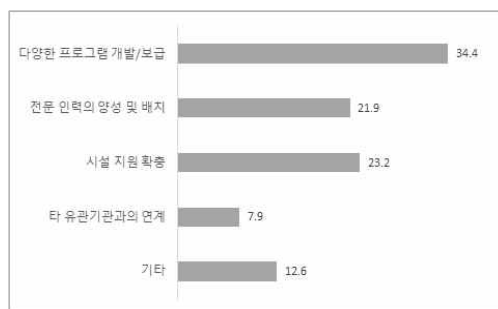
○ 사업 대상 발굴 및 지원 확대 필요 원인

- 센터 종사자 151명 중 131명 약 87.4%가 새로운 사업 대상 발굴 및 지원 확대가 '필요하다'라고 인식하였음. '새로운 사업 대상 발굴 및 지원 확대가 필요한 원인' 1순위 원인은 '가족 지원 서비스의 전문성 강화를 위해' 59.6%, 2순위 원인은 '지역민의 다양한 욕구를 반영하기 위해' 55.0% 응답하였음.



[그림-13] 사업 대상 발굴 및 지원 확대 인식

- 사업 대상 발굴·확대를 위해 필요한 지원에 대해 살펴본 결과, 센터 종사자들은 '다양한 프로그램 개발/보급 34.4%'로 가장 높게 나타났음. 코로나19로 인해 대부분 센터가 대면 형식에서 비대면 형식으로 프로그램을 전환하는 과정에서 새로운 사업 대상 발굴 및 프로그램 다양화에 한계를 인식하는 것으로 보임.



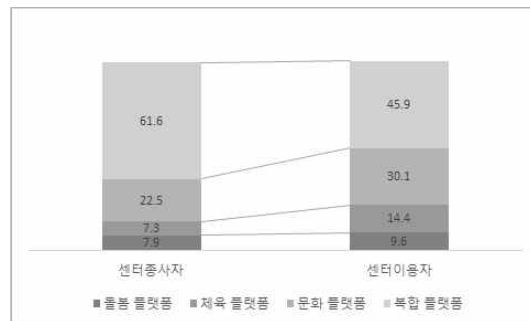
[그림-14] 사업 대상 발굴 확대를 위한 필요 지원 인식

○ 가족센터 건립 기대 정도 및 기대 이유

- 센터 종사자와 이용자 모두 가족센터 건립에 대해 매우 높은 기대를 보였음. 센터 건립 기대 이유는 센터 종사자 ‘가족센터가 건립되면 one-stop 서비스를 제공할 수 있을 것 같아서’ 36.5%, 센터 이용자 ‘프로그램이 다양할 것 같아서’ 36.4%로 가장 높게 나타났음.

○ 가족센터 설립 요구

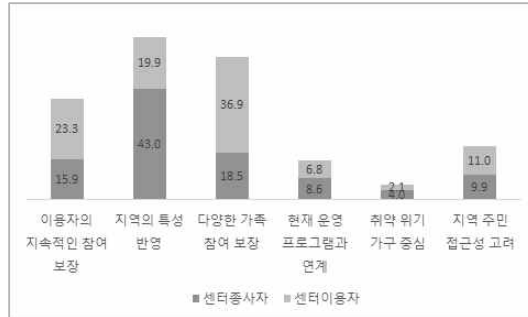
- 센터 종사자와 이용자 모두 ‘복합 플랫폼(일, 삶, 놀이 등이 결합한 융복합 창의 공간조성)’에 대한 요구가 가장 높은 것으로 조사됨. 센터 종사자는 전체 응답자 중 61.6%가 압도적으로 ‘복합 플랫폼’에 대한 요구도가 높은 것으로 조사되었고, 센터 이용자는 전체 응답자 중 ‘복합 플랫폼’ 45.9%, ‘문화 플랫폼’ 30.1% 순으로 가족센터 유형 요구도가 높은 것으로 조사되었음.



[그림-15] 가족센터 설립 유형 요구도

○ 지역 특성화 프로그램 개발 인식

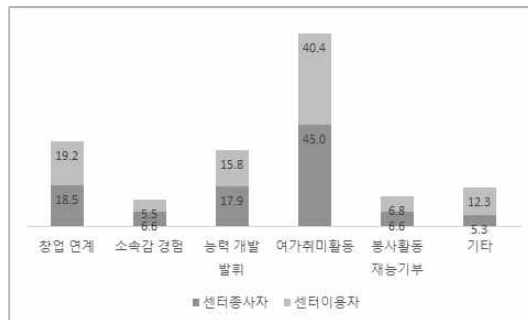
- 현재 수행 중인 센터 프로그램 외에 ‘지역의 특성화 프로그램 개발이 필요한가’에 대해 센터 종사자 94.1%, 센터 이용자 91.8%의 긍정 응답을 나타냈음.



[그림-16] 지역 특성화 사업 방향

○ 지역 특성화 프로그램 욕구

- 지역에 상관없이 ‘여가 생활·취미 활동을 즐길 수 있는 프로그램 중심 개발’에 대한 요구도가 가장 높은 것으로 나타남. 이는 코로나19로 인해 집에 머무는 시간이 증가함에 따라 여가 생활이나 취미 활동에 대한 수요가 늘어났고, 이로 인해 지역별 유형에 상관없이 여가·취미 활동 관련 프로그램에 대한 지원 욕구가 증가한 것으로 보임.



[그림-17] 지역 특성화 프로그램 욕구

#### 4. 면접조사 주요 결과

##### ○ 전남지역 가족센터 운영 방향

- 면접조사 참여자 8명은 기존 다문화 중심으로 이루어지던 프로그램 운영의 한계를 인식하면서 대상자 확대 및 프로그램 다양화 필요성에 대부분 동의하였음.
- 정부에서 발표한 「제4차 건강가정 기본계획」의 내용처럼 ‘세상의 모든 다양한 가족’에 대한 확대보다는 ‘지역의 인구학적 특성에 맞는 대상자 확대를 필요성’을 인식하고 있었음.

##### ○ 전남 가족 서비스 전달체계 강화

- 면접 조사자들은 가족센터로의 전환에 가장 큰 장애요인으로 ‘법률 부재’를 이야기하였음. 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 하나로 합쳐질 때도 통합 법률이 존재하지 않아 운영상 많은 혼란이 발생하였는데, 가족센터 전환으로 인한 추가적인 혼란 발생을 우려하고 있음.
- 이에 면접 조사자들은 도 의회 차원의 통합지원 조례 제정을 요구하고 있었음. 아직 광역 시·도 차원의 「가족센터 설치 및 운영지원에 관한 조례」가 제정되지 않은 만큼 전남지역의 다양한 가족 욕구에 맞는 one-stop 서비스를 제공할 수 있도록 통합지원 조례 제정이 필요함.
- 센터 직원이 본인 업무 수행 중 어려움을 호소하는 경우 해당 문제를 해결할 수 있는 창구가 부재함. 이에 면접 조사자들은 컨트롤타워 기관이 주기적으로 간담회 개최를 통해 센터 종사자들과의 만남을 유지할 수 있는 장 마련 및 도·의회·센터 간 공유의 장 마련을 요구하였음.

##### ○ 지역사회 연계

- 면접 조사자들은 다양한 가족에 대한 지원 확대를 위해 타 기관과의 연계를 강조하였음. 현재는 관내 기관 간 분절적인 서비스로 인해 체계적인 개입이 이루어지지 못하는 한계를 보임.
- 면접 조사자들은 센터 내 직원들의 역량 강화를 위해 공통 필수 교육의 다양화를 요구함. 직원 역량 강화를 위한 인프라가 부족한 지역 내 센터에서는 중앙

교육에 대한 의존도가 높은 만큼 교육의 다양화를 통한 종사자의 교육 선택권을 확대해야 함. 특히, 가족센터 전환에 따른 서비스 대상 확대 및 다양화에 대응하여 가족센터 종사자의 직무 역량을 제고시키기 위해서는 질 높은 교육을 제공하기 위한 교육훈련 로드맵을 개발하는 것이 필요함.

## 5. 가족센터 운영방안

### ○ 향후 가족센터 운영 방향

- 센터 종사자와 이용자들은 ‘다양한 가족에 대한 포괄적 서비스 제공기관’으로서 위상이 재정립되길 희망하였음. 이는 ‘지역의 인구·사회·문화적 특성’을 반영한 가족 서비스 제공 및 ‘차별과 배제 없이 모든 가족이 참여 가능한 포용적 가족 지원 기관’으로서의 역할 수행과 관련됨.
- 향후 전남의 가족센터는 지역별 수요에 맞는 ‘포용적 가족 서비스 지원 기관’으로서 새롭게 발돋움해야 할 것임. 기존의 센터 운영이 특정 가족 대상을 중심으로 이루어졌다면 앞으로는 가족 관련 통계 DB를 기반으로 지역 내 가족 수요를 예측하고 대상자를 확대해 나가는 방안을 모색해야 할 것임.
- ‘다양한 가족 참여 보장’ 및 ‘지역별 특성이 반영된 프로그램’을 개발하기 위해서는 먼저, 기존의 결혼 이주 여성과 다문화 여성 외에도 지역 특성에 맞는 대상자 발굴이 필요함.
- 전남지역의 경우에는 농·어가 비중이 높은 것으로 조사된 만큼 농한기(어한기)철을 이용한 ‘찾아가는 교육 체험 서비스’를 운영할 필요가 있음. 특히, 농어촌 주민의 경우 문화·체육 강좌, 공연·영화 등에 대한 욕구가 높은 만큼 ‘찾아가는 영화관’과 같은 문화 예술 프로그램이나 ‘찾아가는 교육 체험 서비스’ 등을 필요함.
- 다문화가족에 대한 서비스 지원 방향도 바뀌어야 함. 지금까지는 다문화 부모 대상 언어교육이 주를 이루었다고 하면 이제는 다문화 자녀를 대상으로 한 성장 프로그램이 운영되어야 함. 다문화 자녀의 경우 돌봐줄 이가 부족해 학교 밖에서 혼자 방치될 가능성이 크고, 이로 인해 인터넷 중독이나 게임 중독에 빠질 위험성이 존재함. 이런 문제를 해결하기 위해서는 다문화 자녀에 대한 ‘학습지

원'과 더불어 '올바른 인터넷 사용법 교육'과 '게임 중독 예방 교육'을 동시에 운영할 필요가 있음.

- 고령자 1인 가구는 노인 회관이나 노인 복지 센터의 운영을 통해 다양한 지원이 이루어지고 있지만, 전남지역 내 고령 1인 가구 비중이 높은 만큼 가족센터에서도 해당 가구를 위한 관련 프로그램을 발굴해야 함. 고령 1인 가구의 경우 소외와 단절로 인해 고립되는 경우가 많으므로 '독거노인 친구 찾기' 등의 프로그램 운영을 통해 지원 방안을 모색해야 함.
- 향후 가족센터는 위에서 열거한 대상뿐만 아니라 지역 내에 존재하는 '개인', '가족', '가정'에 대한 가족 서비스를 지속해서 확대해 나가야 할 것임. 특히, 현재 건강가정·다문화가족지원센터에서는 일반 가정 지원 프로그램이 부족해 일반 가정에 대한 가족 서비스 제공에 한계가 있으므로, 일반 가정 대상 관련 프로그램 개설도 꾸준히 논의되어야 할 것임.

#### ○ 전남 가족 서비스 전달체계 강화

- 가족센터 전환과 관련하여 가족 지원 서비스의 질적 향상을 위해서는 가족 서비스 전달체계의 역할을 재정립하는 것이 필요함. 이는 시·도, 시·군, 시·군 가족센터의 역할을 명확히 하는 것과 관련됨.
- 도의 역할은 관련기관 네트워크 구축 지원, 가족센터 관련 조례 제정 및 정비, 시·군의 가족센터 건립 현황 파악 및 지원 기능을 담당하여야 함.
- 전남도의회에서는 「가족센터 설치·운영 지원에 관한 조례」를 제정을 통해 지역 내 가족센터의 실질적인 운영 지원 방안을 마련할 필요가 있음.
- 시·군은 기존 기능 이외에 시·군 가족센터 직원의 시간외근무수당 등 제 수당에 대한 검토가 필요함. 현재 건강가정·지원센터에 근무하는 직원의 시간외근무수당은 시·군 지자체별로 상이하므로, 시·군 지자체에서는 센터 직원들의 시간외근무수당에 대한 조사 및 수당 지급 일원화 방안을 모색해야 할 것임.
- 시·군 가족센터는 가족 지원 서비스 기능을 강화하기 위해 시·군 특성에 맞는 가족 지원 프로그램의 개발 및 지역 수요를 반영한 가족 프로그램 시범 운영, 지역사회 유관 기관 연계를 통한 가족 서비스 제공 기능을 담당하여 더욱 밀도 높은 가족 서비스를 제공해야 할 것임.



- 전남여성가족재단에서는 지역 내 센터 종사자의 수요가 높은 교육에 대해서 지원 방안을 모색해야 함. '다문화 이해 교육 강사'와 센터 종사자 대상 '역량 강화 교육'이 필요한 것으로 인식함에 따라 관련 교육 개선을 검토할 필요가 있음. 또한, 시·도 가족 관련 정보 및 데이터베이스 구축·보급 역할 및 네트워크 구축·연계 지원 및 가족 관련 온라인 콘텐츠를 개발·보급 지원을 담당해야 함.

○ 지역 특성화 프로그램 개발 운영

- 향후 가족센터의 지역 특성화 사업은 지역의 인구·사회·문화적 특성을 반영하여 개발될 필요가 있음. 전남지역의 경우 농·어가 인구와 다문화 인구, 고령 1인 가구의 비중이 지속해서 증가하고 있는 만큼 이에 대응한 프로그램 개발이 요구됨.
- 전남지역은 1차 산업(농업·임업) 종사 비중과 어업 종사 비중이 높은 만큼 농번기(어번기)와 농한기(어한기) 특성을 반영한 프로그램 개발이 요구됨.
- 타 시·도와 비교해봤을 때 전남지역의 다문화 대상자 분포 증감률이 높지 않지만 다문화 출생 비중은 지속해서 증가하고 있음. 해당 통계 수치를 바탕으로, 이제는 지역사회의 다문화가족 서비스의 지원 방향을 바꿔야 할 필요가 있음.
- 이제까지는 다문화가족 지원정책의 방향이 부모 입장에서 '양육의 어려움을 해소'하는 데 주력했다면, 이제는 다문화 자녀가 학업을 마치고 사회에 진입하여 우리 사회 구성원의 일원으로 자리 잡을 수 있도록 '다문화 자녀의 성장을 지원하는 방향의 프로그램' 개발이 요구됨.
- 전남은 고령 비율과 노년 부양비, 노령화 지수의 3개 지표가 전국 17개 시·도 중 가장 높은 것으로 조사되었음. 독거노인의 증가는 질병, 노인 빈곤, 고독사 등 다양한 지역 내 문제를 발생시킬 수 있으므로, 이를 예방하기 위한 프로그램 개발이 요구됨. 이에 따라 의료기관이 아닌 장소에서도 언제든지 치료를 받을 수 있도록 '찾아가는 물리치료 프로그램'이나 '찾아가는 생활 체육 교실' 운영 등을 통해 건강 취약 계층인 고령 인구를 위한 맞춤형 방문 운동지도 프로그램 등을 개발할 필요가 있음.

○ 지역사회 연계

- 지역사회 내 다양한 유관기관과의 연계를 통해 업무부담을 낮추고, 교류를 활성화함으로써 센터 기능을 강화하는 것이 선행되어야 함. 특히, 관내 기관 간 분절적으로 제공되고 있는 서비스 지원 체계를 개편할 필요가 있음. 이는 관내 유관기관 간 정기적인 간담회 개최를 통해 지역 내 가족 현안에 대해 논의하고 협력 방안을 마련하는 것이 필요함.
- 지역 내 종사자의 역량 강화와 강사 양성 교육지원이 필요함. 종사자의 업무 역량 강화를 위해서는 한국건강가정진흥원의 공통 필수 교육 상시화 및 다양화가 요구되며, 전남지역의 전남문화산업진흥원과의 연계를 통해 직원 역량 강화 방법을 모색해 볼 필요성이 있음. 전남여성가족재단에서는 시·군 가족센터의 욕구 파악을 통해 지역 내 실질적으로 요구되는 강사에 대한 교육프로그램 개설 및 연계가 필요함.