

2팀	호주(시드니), 뉴질랜드(로토루아/오클랜드) 2013. 6. 1(토) ~ 6. 8(토) : 6박8일
----	--

2013. 드림스타트 국외연수 결과보고서

보건복지부 아동권리과

목 차

I. 국외연수 출장 개요	1
1. 추진배경 및 목적	1
2. 국외연수 개요	2
II. 국외연수 방문 국가 아동복지 개요	4
1. 호주	4
2. 뉴질랜드	9
III. 방문기관 결과보고	14
1. 방문기관 개요	14
2. 호주 방문기관	15
3. 뉴질랜드 방문기관	31
IV. 총평	45
V. 시사점	46

표 및 그림 목차

<표 1> 방문국가 및 연수기간	2
<표 2> 참가자 명단	2
<표 3> 세부 일정표	3
<표 4> Best start 세부 평가지표	8
<표 5> 방문기관 명단 및 주요 개요	14
<표 6> Association of Children's Welfare Agencies 소속단체	17
<표 7> Association of Children's Welfare Agencies 주요사업	18
<표 8> 정부 주도 협력 기관	35
<표 9> 계획수립 양식	37
<그림 1> Best start 사업 추진 3단계	4
<그림 2> Best start 수행 주요 6단계	7
<그림 3> Family Start의 서비스 제공흐름	10
<그림 4> ACWA 조직도	16
<그림 5> Good Beginnings 조직도	24
<그림 6> Tipu Ora 조직도	31
<그림 7> Strengthening Families의 비전	36
<그림 8> 뉴질랜드 사회개발부(Ministry of Social Developmnet) 조직도	39
<그림 9> 뉴질랜드 사회개발부 서비스전달부서군 실행조직 구조	40

I. 국외연수 출장 개요

1. 추진배경 및 목적

- 호주와 뉴질랜드의 아동복지 제도 및 전달체계, 중앙정부와 지방자치단체의 역할, 민간 자원 개발 및 연계, 협력관계 등 선진 외국의 아동복지서비스 제공 현장 견학을 통해 국내 아동복지사업의 발전 방안 모색
- 호주 Best Start 사업의 운영 현황, 추진체계, 자원 개발 및 활용 현황 등을 파악하여 한국의 대표적 아동복지사업인 Dream Start 국가 정책의 효율적 제도 개선방안 마련
- 가족중심의 서비스 제공 체계인 뉴질랜드 Family Start 사업의 운영 현황, 서비스 제공 내용 및 수준 등을 파악하여 한국의 아동중심 복지서비스 제공 사업인 드림스타트의 향후 발전 방향 모색
- 드림스타트 사업 운영 주체인 지방자치단체 전담인력(전담공무원 및 통합서비스전문요원)의 자기개발 기회 제공을 통한 전문성 강화 및 사기진작 도모
- 따라서 본 결과 보고에서는 2013년도 드림스타트 국외연수 방문국가의 전반적인 아동복지 현황을 살펴보고, 직접 방문했던 기관들의 주요 사업내용 및 특징을 정리하여 드림스타트 사업 및 아동복지 전반에 미치는 시사점을 살펴보았음

2. 국외연수 개요

○ 방문국가(도시) 및 연수기간

<표 1> 방문국가 및 연수기간

구분	국가(도시)	연수기간	기관
2팀	호주(시드니)	2013. 6. 1(토) ~ 6. 8(토) (6박8일)	NSW Department of Education and Communities - Best Start 외3개 기관 방문
	뉴질랜드(로토루아/오클랜드)		Tipu Ora Charitable Trust - Family Start 외 2개 기관 방문

○ 연수참가자

- 총 20명 : 보건복지부(1명), 사업지원단(2명), 시도 및 시군구(16명), 지역아동센터(1명)

<표 2> 참가자 명단

구분(참석인원)	소속	직위(급)	참가자 성명
복지부(1)	아동권리과	사무관	김도균(남)
사업지원단(2)	지원단	팀원	김소현(여)
	지원단	팀원	박다은(여)
서울(1)	도봉구	지방사회복지서기	오정은(여)
부산(1)	서구	지방사회복지주사	김명실(여)
대구(1)	달서구	누리글터 지역아동센터장	이미영(여)
인천(1)	남구	지방행정주사	채경선(여)
광주(3)	광산구	지방행정주사	류성동(남)
	서구	지방행정주사	기경희(여)
	남구	지방행정주사	김경희(여)
경기(1)	고양시	지방간호주사	조원희(여)
강원(2)	횡성군	아동통합서비스전문요원	원연규(여)
	영월군	아동통합서비스전문요원	이안다(여)
충남(1)	충청남도	지방행정주사	이채구(남)
전북(3)	익산시	지방사회복지주사	최성현(남)
	정읍시	지방사회복지주사	김점복(여)

구분(참석인원)	소속	직위(급)	참가자 성명
	완주군	지방보건서기	고미영(여)
전남(1)	무안군	지방보건서기	서안나(여)
경남(1)	거제시	지방간호주사보	정지숙(여)
제주(1)	서귀포시	지방행정주사보	현덕봉(남)
계			20명

○ 연수내용

- (방문시간) 기관별 2시간
- (주요내용)
 - 아동복지(공공부조 포함) 일반현황 및 전달체계(조직) 현황
 - 아동 및 가족지원 프로그램, 교육프로그램과의 연계
 - 대상아동 발굴시스템 및 사례관리 체계, 사회복지 및 아동 DB 구축 등

○ 연수 세부 일정표

<표 3> 세부 일정표

일자	국가(도시)	일정/방문기관
6/1(토)	한국 → 호주	▪ 인천국제공항 출발
6/3(월)	호주(시드니)	▪ Association of Children's Welfare Agencies : 아동복지기관협회
		▪ NSW Department of Education and Communities(Best Start) : 베스트스타트 담당 NSW주정부 교육사회부
6/4(화)	호주(시드니)	▪ Good Beginnings Australia : 아동복지 비영리기관
		▪ Mission Australia(Western Sydney) : 가족 및 아동복지 관련 사회적기업
6/6(목)	뉴질랜드(로토루아)	▪ Tipu Ora Charitable Trust(Family Start) : 패밀리 스타트 위탁자선단체
		▪ Strengthening Families : 가족강화 프로그램 운영 기관
6/7(금)	뉴질랜드(오클랜드)	▪ Ministry of Social Development - Family&Community Services (Auckland Regional Office) : 사회개발부 가족&사회복지서비스국
6/8(토)	뉴질랜드 → 한국	▪ 오클랜드 출발 ▪ 인천국제공항 도착

II. 국외연수 방문 국가 아동복지 개요

1. 호주의 아동가족정책

(1) 추진배경

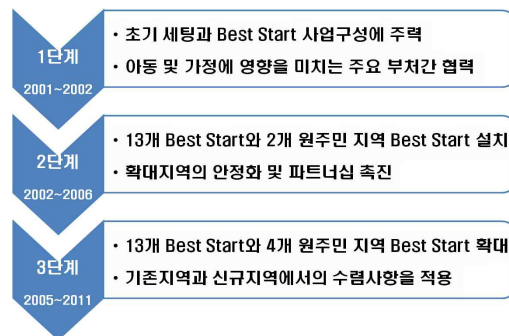
- Best Start는 호주 빅토리아주의 보건복지부(Department of Human Services)와 교육부(Department of Education and Training)가 공동으로 추진하는 예방 및 조기 개입 프로젝트
- 본 사업은 빅토리아주에 거주하고 있는 임산부부터 취학아동(0세~8세까지)의 건강, 발달, 학습 및 복지를 증진시키는 것을 목적
- Best Start를 통해 아동 및 가족 지원, 보건서비스, 조기교육 서비스 접근성을 높이고, 부모와 가정의 역량을 강화시켜 아동 및 가족 친화적인 지역사회 구현을 기대

[Best Start 추진의 이론적 근거]

- 생애주기에서의 아동기는 이후 삶의 단계에서 중대한 영향
- 아동은 주변인들과의 관계형성을 통해 발달
- 아동의 발달은 위기요인과 보호요인간의 균형으로 진행
- 가족 지원은 포괄적인 맞춤형 가족중심 서비스 체계를 요구

(2) 추진경과

- 3단계에 걸친 Best Start 사업 확대 실시함



<그림 1> Best start 사업 추진 3단계

① 1단계(2001~02년) : 초기세팅 및 사업구성 단계

- 사업 구성 초기 단계로 정부부처 참여와 사업에 대한 관심을 이끌어내는 단계

▪ 1단계의 사업성과

- i) 아동기에 대한 투자 및 개입의 필요성에 대한 근거를 제시하는 보고서 발간
- ii) Best Start 지표를 바탕으로 사업 발전을 측정하기 위하여 성과지표 범위 확대
- iii) Best Start 프로그램 유형과 개입에 관한 효과성 보고서 발간

② 2단계(2002~06년) : 사업확대 단계

- 11개 Best Start와 2개의 호주 원주민지역 Best Start 프로젝트 실시
- Best Start 점검체계 도입하여 Best Start의 협력기관(파트너십)과 정부에게 본 사업의 대상, 내용, 필요성에 대한 주요 정보를 제공

③ 3단계(2005~11년) : 사업 전환 및 도약 단계

- Best Start의 기존지역과 신규지역으로부터 수렴된 내용을 사업에 적용 및 전환 단계
 - i) 전체 주(州)단위에 적용 가능한 지표의 정비
 - ii) 서비스 계획 및 평가 확인을 위한 데이터 분석 강화
 - iii) 증거에 기초한(evidence-based) 개입에 의한 전략적 지침 마련
- 13개 Best Start 확대와 4개의 호주 원주민지역 Best Start 설치

(3) 서비스 전달체계

- 서비스 시스템의 구조체계는 크게 미시-중간-거시체계로 분류

- ① 미시체계(micro level) : 아동 및 가족을 대상으로 생활에 필요한 직업, 주택, 수입 지원과 건강유지, 교육제공, 양육방법 및 지식습득에 관한 서비스 제공
- ② 중간체계(meso level) : 아동 및 가족에게 서비스를 제공하는 기관과 문화 변화를 선도하는 기관에 대한 서비스 제공
- ③ 거시체계(macro level) : 연방, 주, 지역정부의 정책이 포함

(4) 주담당 부처와 협력 부처

- 주담당 부처 : 호주 빅토리아주의 보건복지부(Department of Human Services)와 교육부(Department of Education and Training)가 공동 추진
- 협력(파트너십) 부처 : 법무부(법무예방부서), 체육관광연방게임부(Commonwealth Game), 빅토리아 경찰청과 사회서비스기반부(Department of Infrastructure), 혁신산업 지역개발부(Department of Innovation, Industry and Regional Development), 행정자치 부와의 파트너십 구축
- 보건, 복지, 교육서비스는 물론 스포츠, 취미, 도서관, 교통수단 등의 다양한 서비스를 체계적이고 일관성 있는 지원을 위한 체계 구축

(5) 서비스 전달 원리

- 지역의 욕구에 부응하기 위한 서비스로 기획-계획-평가 과정에 근거하여 실질적인 연계를 통해 부모와 지역사회를 지원
- 아동의 안녕(wellbeing) 증진을 위하여 가족에게 지역자원을 연계하고, 학교 네트워크와 학교 자원을 활용
- 접근성이 용이하고 지역사회 내 모든 아동과 가족 욕구에 초점을 맞춘 서비스 전달 체계 개발
- 아동 일상생활 내에서 부모, 조부모, 주양육자 등 다른 보호자들과의 관계 구축
- 돌봄과 지지의 연속선상에서 보편적 서비스와 2차, 3차 서비스를 조정
- 우수하게 평가된 프로그램의 공유
- 문화적으로 적합하고 민감하게 접근
- 서비스 계획, 개입 등의 제반 과정을 평가

(6) 사업 내용

- 사업의 접근방향

Best Start는 부모, 가정, 그리고 지역사회의 역량강화와 ‘모든’ 아동 및 가족에 대한 욕구의 조기개입 강화를 지향함

[Best Start의 세부 접근방향]

- 부모와 가족 구성원의 정보와 기대를 파악
- 취약계층 아동과 가정에 대한 조기개입 실시
- 호주 원주민지역의 아동과 가정에 대한 개입
- 아동과 가정의 문화적 다양성이 내포된 서비스 보장
- 아동친화적 지역사회 구현을 위한 지역사회의 관심, 자원, 인프라 동원
- 유아기 전문직의 실천현장 접목
- 기존 서비스의 조직화 및 통합화
- 서비스의 혁신적 변화 도입
- Best Start 협력기관(파트너십)간의 연계 강화

(7) 사업의 핵심활동

[핵심활동 내용]

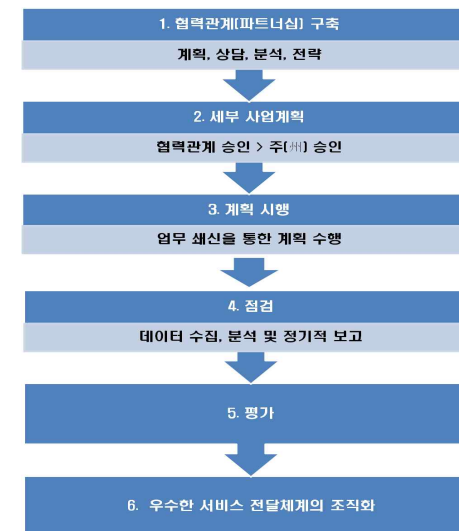
- 양질의 산전관리
- 자녀양육 관련 부모교육 및 지원
- 미취학 아동과 학령기 초반 아동의 교육 기회 제공, 취학후 3년 동안 아동에게 양질의 학습 및 보호 제공
- 아동의 초기학습 및 발달 지원을 위한 부모 역량 강화
- 아동 및 부모의 건강 보호를 위한 건강 정보 제공

- 지역사회 내 아동과 가족을 위한 통합 서비스 제공을 위하여 ‘학교’에 허브 역할 부여
- 가정을 중심으로 한 서비스 제공
- 아동친화적 지역사회 환경 조성
- 적절한 주택공급 장려

(8) 지역별 Best Start 실행

① Best Start 수행을 위한 주요 6단계

- 각각의 Best Start 프로젝트는 지역 욕구를 충족시킬 수 있는 고유한 사업으로 기획
- 하지만 모든 지역에서 공통의 6단계 과업을 반드시 수행



<그림 2> Best start 수행 주요 6단계

② Best Start의 협력관계(파트너십) 구축

- 지역 파트너십은 Best Start의 가장 중요한 구성요소
- 아동양육, 유아기 서비스 개입, 지역 중심 서비스 계획 및 실천을 위한 전문성을 가진 광범위한 파트너십 구축을 통해 많은 이점을 창출
- Best Start의 파트너십은 사업의 주요 의사결정을 하는 주체
- 파트너십 구성은 지역사회 내 아동의 주양육자 대표, 아동 및 가족 대상 서비스 제공자, 정부기관을 비롯하여 지역사회 내에서 아동 관련 분야에 영향력이 있는 주요 집단으로 구성
- 파트너십은 지역 보건복지부(Department of Human Services)와 교육부(Department of

Education and Training) 인력과 함께 협력할 6개의 필수 파트너 그룹으로 구성

- i) 부모
- ii) 지방 정부
- iii) 건강 관련 서비스 기관
- iv) 교육 관련 서비스 기관
- v) 가족 및 지역사회 지원 서비스(Family Support Innovation Projects에 의해 마련된 지역사회 초기 인테이크 서비스를 의미)
- vi) 지역사회 집단(체육 및 여가 관련 모임, 옹호집단 등)

(9) 사업 평가

- 서비스 영역에 걸쳐 아동과 가족을 위한 성과와 서비스를 보다 폭넓게 증진시키고 지식을 공유할 수 있도록 13개 지역에 걸쳐 실시
- 주(州) 전체의 표준 데이터베이스, 평가 프로파일, Vichealth 파트너십 분석 도구, 서비스 협력관계 도구, 아동 및 부모에 대한 포괄적 검사, 다양한 가족 전략, 조정자와의 인터뷰, 해당 지역방문을 통해 평가방법과 도구 활용
- 대다수 지표가 장기-단기간동안 측정되며 평가 결과보고서는 정부에 제출되어 타 지역 Best Start의 발전을 위해 이용
- 평가영역 : 평가지표는 Best Start의 해당지역의 지역사회 프로파일과 지역특성을 개발하여 반영하되, 3가지 영역에서 평가
 - 건강과 안녕(health and wellbeing)
 - 학습과 발달(learning and development)
 - 안전(Safety)
- 세부 평가지표

<표 4> Best start 세부 평가지표

구분	세부지표
건강과 안녕 (health and wellbeing)	① 모유 수유 증가율 ② 임신기간 흡연 감소율 ③ 아동의 가정내 간접흡연 노출 감소율 ④ 예방접종 증가율 ⑤ 모자건강 관련 교육 참여 증가율 ⑥ 아동의 여름철 햇볕 보호 증가율 ⑦ 아동의 체육활동 참여 증가율 ⑧ 하루 2회 이상 양치 아동 수
학습과 발달 (learning and development)	① 부모가 아동에게 책을 읽어주는 비율 ② 유치원 등원 증가율 ③ 초등학교 결석 감소율 ④ 읽기, 쓰기, 셈하기 능력 향상 수준
안전(Safety)	① 아동보호 재신고 감소율 ② 우발적 부상 감소율 ③ 사회적 지지 수준이 높은 부모 수

4. 뉴질랜드 아동복지정책

○ 주요사업 : Family Start

(1) 추진배경

- 원주민 포용정책을 통해 뉴질랜드 내 마오리족이 가족중심 문화로 가족 내에서 여러 문제들을 스스로 해결하는 점에 착안, 가족 중심으로 한 아동지원 방안 도출.
- 1989년 ‘아동·청소년 및 가족법(Children, Young Persons and Their Families Act)’에 의해 ‘가족의사결정모델(Family group conference)’ 도입. 아동문제 해결시 반드시 가족의 의사결정을 따르도록 규정
- 기존의 파편화된 아동지원을 유기적으로 연계하고 가족의 기능을 강화하여 빈곤의 악순환을 단절하고, 아동을 효과적으로 지원하기 위해 1998년 ‘Family Start’ 제도 고안

(2) 추진경과

- (1998년) 뉴질랜드의 3개 지역을 대상으로 ‘Family Start’ 프로그램 시작
- (1999~2000년) 추가로 13개 지역에서 프로그램 실시, 지역의 욕구 및 특성, 문화에 맞춰 개별화된 맞춤형 서비스 제공
- (2012년) 32개 지역에서 사업 실시 중

(3) 추진 목적

- ‘가족강점접근(Family Strength Approach)’을 도입, 아동이 속한 가족을 대상으로 조 기개입적·예방적·통합적(건강, 보육, 복지 등) 지원을 통한 아동의 삶의 질 향상
- 정부와 각 지역사회의 협력을 바탕으로 가족에 대한 통합적 서비스 제공을 통해 아래의 세부목표 달성

[세부 목표]

- 아동의 건강증진, 교육 및 사회적 성취 달성
- 부모의 양육기술 및 역량 강화
- 부모의 개인적 가족적 환경 개선

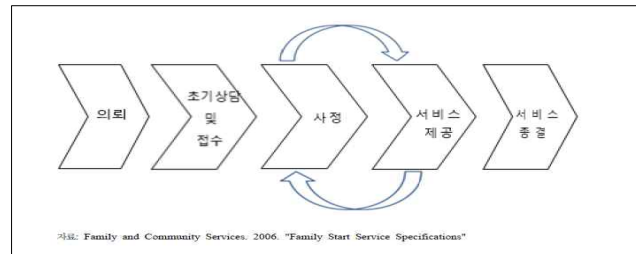
(4) 사업 추진체계

- 사업대상 : 빈곤에 처한 위험집단(국민의 15%) 중 고위험 집단군(5%)
- 추진체계 : 정부의 ‘가족강화전략’의 일환으로 3개부처가 지원
 - 사회개발부(Ministry of Social Development)
 - 지역사회 서비스국(Family and Community Services))
 - 보건부(Ministry of Health)
 - 교육부(Ministry of Education)

- 프로그램 제공기관 : 정부와 MOU를 맺은 민간 서비스 제공기관(Lead Maternity Cares, 병원 산모서비스, Well Child 제공기관 등)
- 서비스 제공자 : 가족복지사(family worker/whānau workers)*
 - 가족복지사는 대상자 가족의 옹호자 및 코디네이터로서 가족이 욕구에 맞춰 우선 순위를 정할 수 있도록 돕고, 실행계획 수행을 위해 가족과 함께 활동하며, 계획이 잘 수행되었는지 모니터링 하는 등 가족이 목적을 달성할 수 있도록 돕는 역할
 - 가족복지사는 일주일에 최소 1.5시간의 수퍼비전을 받음
 - ※ 가족복지사 전공 : 최소 대학 사회복지학, 교육학, 보건학 전공자

(5) 사업 내용

- 서비스 제공체계 및 내용 : Family Start 프로그램은 아래의 그림과 같이 ‘의뢰, 초기 상담 및 접수, 사정, 서비스 제공, 서비스 종결’ 순으로 서비스 제공



<그림3> Family Start의 서비스 제공흐름

① 의뢰(Referral)

- 의뢰기관은 아동의 빈곤에 영향을 미칠 수 있는 고위험 요인으로 구성된 의뢰기준 양식을 활용
- 가족이 최소한 한 개 이상의 고위험 요인 및 문제가 있는 경우, 의뢰서를 지자체 Family Start에 송부

② 초기상담 및 접수(Initial Contact and Acceptance)

- 지자체 Family Start는 5일 내에 의뢰가정에 방문하여 초기상담을 통해 대상자의 욕구에 대한 프로그램의 적절성 확인
- 서비스 수혜 자격은 'Family Start 의뢰 기준(Family Start Referral Criteria)'을 통해 결정

③ 사정(Assessment)

- 가족의 강점 및 욕구사정(Strengths and Needs Assessment)은 서비스 제공 수준을 결

정하는 중요한 요인

- 사정(assessment)은 가족복지사가 관찰하고 인지하는 비공식적인 과정과 기준에 의한 공식적 과정 두 가지 차원에서 모두 이루어짐.
- 가족에 대한 정확하고 종합적인 사정은 개별가족계획(IFP: Individualized Family Plan)의 핵심적 기초가 됨.
- 초기 사정은 첫 가정방문 후 6주 내에 실시, 최소 6개월마다 정기적으로 가족의 욕구 및 강점 사정 실시

④ 서비스 제공(Service Delivery)

- 서비스 제공 기간 : 임신 3개월~출산 후 1년 이내에 서비스 초기개입하여 최대 5년간 서비스 제공
- 서비스 제공 시간 : 서비스 첫 해에는 고위험가족은 240시간, 중위험가족은 150시간, 저위험가족은 60시간의 서비스를 제공받으며, 다음 해부터 서비스 제공시간 감소
- 아동에게 긍정적인 영향을 주는 적합한 서비스를 가능한 조기에 제공
- 5가지 주요 서비스 내용
 - i) 가정방문(Home Visits)
 - ii) 아동 안전(Child Safety)
 - iii) 개별가족계획(Individual Family Plans)
 - iv) 조기교육(AM&BTL: Ahuru Mowai and Born to Learn)
 - v) 건강 및 교육성취 증진(Promoting health and Education Outcomes)

⑤ 서비스 종결(Programme Completion)

- 가족이 가족자원 및 지역사회 자원을 스스로 활용하여 자신의 욕구 및 문제를 해결하고, 독립성을 갖게 될 때 점차 서비스 제공 수준을 감소시키고, 서비스 종결

(6) 사업 평가

- Family Start 프로그램은 서비스가 끝날 때 프로그램의 효과 평가 실시
- 평가 주체
 - 사회개발부(Ministry of Social Development)
 - 사회개발부 아동청소년가족국(Department of Child Youth and Family Services, CYF)
 - 보건부(Ministry of Health)
 - 교육부(Ministry of Education)

- 평가목적
 - Family Start에 참여했던 아동 및 가족에 대한 단기효과 평가
 - Family Start가 어떻게 영향을 미쳤는지, 지역사회 내 다른 서비스 제공기관으로부터 어떠한 영향을 받았는지 등 아동 및 가족에 대한 가능한 효과 확인
 - Family Start 프로그램을 통한 아동 및 가족의 욕구 및 목표 달성에 대한 평가
- 성과
 - Family Start 프로그램에 참여한 고위험 가족의 문제가 효과적으로 완화 되는 등 긍정적으로 나타남
 - 가족이 스스로 문제해결을 위해 노력할 때 문제해결의 효과는 배가되고, 국가적으로도 자원의 절약 및 문제해결이 용이해짐

○ 아동돌봄 및 보호

(1) 개요

- 아동사례관리의 흐름은 문제상황 접수에서 시작하여 콜센터 초기사정, 현장 초기사정, 안전성 사정, 경찰의 조사, 사회복지사의 사정, 그리고 마지막으로는 문제의 성격에 따라서 가족합의, 가족집단회의, 법원소송, 돌봄 과정 거침
- 사정을 한 뒤 문제의 심각성 정도에 따라서 종결을 하거나 지역사회서비스와 연계를 하고, 문제가 심각한 경우에는 다음단계로 이관

(2) 사례관리 과정

- 문제상황 접수 : 사회개발부 아동청소년가족국(CYF)에서 가족 문제 보고
- 콜센터 상담 및 초기사정 : 아동과 청소년의 문제 사정은 CYF(Child, Youth and Family National Contact Centre)에서 담당하며, 서비스팀과 접수팀으로 구분
 - 아동청소년에 대한 전문적인 위기분석과 함께 공공, 정부부처, 이해관계자, 지역사회집단과 전문기관들에게 전문적인 원조 제공, 위기상황에 대해서는 응급 서비스 제공
- 현장사무소 초기사정 : 현장 검증이 필요한 경우, 아동청소년가족국에서 직접 현장 실사를 통해 아동과 청소년의 문제 및 상황 파악
- 안전성 사정(Safety Assessment) : 안전성 사정은 아동청소년가족국의 아동과 가족에 대한 사정과 CYS 및 경찰에 의한 조사로 나뉨
 - ① 아동청소년가족국 사회복지사의 사정 : 아동청소년 사정분석틀을 이용하여 부모의 역량, 아동과 청소년의 욕구, 가족과 환경요인 3가지 영역에 대한 사정
 - ② CYF 및 경찰조사 : 상해나 학대 발생에 대한 혐의가 발견되어 경찰의 개입이 필

요한 경우 수행

(3) 보호

- (가족합의) 아동청소년가족국은 서비스 제공자들과 밀접하게 활동하며 아동이 취약한 상태에 있으나 아동의 복지나 안전에 관해 즉각적인 개입이 불가능한 가족에게 지역사회 내의 지원과 서비스를 연결
- (Family Group Conference) 뉴질랜드는 아동이 돌봄 및 보호가 필요한 경우, 법에 의거해서 FGC에 의뢰하도록 규정. 1989년 뉴질랜드에서 세계최초로 시작된 아동복지실천기법으로 강점관점을 바탕으로 돌봄이 필요하거나 학대받은 아동을 보호함에 있어서 가족을 개입시킨. 가족문제에 대해서 가족이 직접 계획을 세우게 하고 이를 전문적인 사회사업가가 개입하여 진행. 사례관리 전 과정에서 활용
- (법정소송) 문제가 심각하면 법원으로 인계하여 법정에서 판정 조치
- (돌봄) 가족이 아동청소년을 보호하지 못할 때 취해지는 조치로, 가정위탁, 시설보호, 입양의 세 가지 유형 존재

III. 방문기관 결과보고

1. 방문기관 개요

○ 목표

- 방문기관별 운영(예. 예산, 조직, 인력 등) 현황 파악을 통해 드림스타트 운영현황 진단
- 방문기관 우수 프로그램을 확인하고 드림스타트 프로그램 개발 시 활용
- 공공과 민간의 협력, 복지서비스 지원 사례 등을 탐색하여 드림스타트 사업의 핵심 영역인 지역 자원연계, 민관 협력의 장기적 발전 방안 논의에 활용

○ 방문기관 명단

- 2팀 : 총 7개 기관
 - 호주 : 총 4개 기관 방문
 - 뉴질랜드 : 총 3개 기관 방문

<표 5> 방문기관 명단 및 주요 개요

국가	방문일시	기관명
호주	2013. 6. 3(월)	Association of Children's Welfare Agencies
		NSW Department of Education and Communities (Best Start)
	2013. 6. 4(화)	Good Beginnings Australia
		Mission Australia(Western Sydney)
뉴질랜드	2013. 6. 6(목)	Tipu Ora Charitable Trust(Family Start)
		Strengthening Families
	2013. 6. 7(금)	Ministry of Social Development -Family&Community Services (Auckland Regional Office)

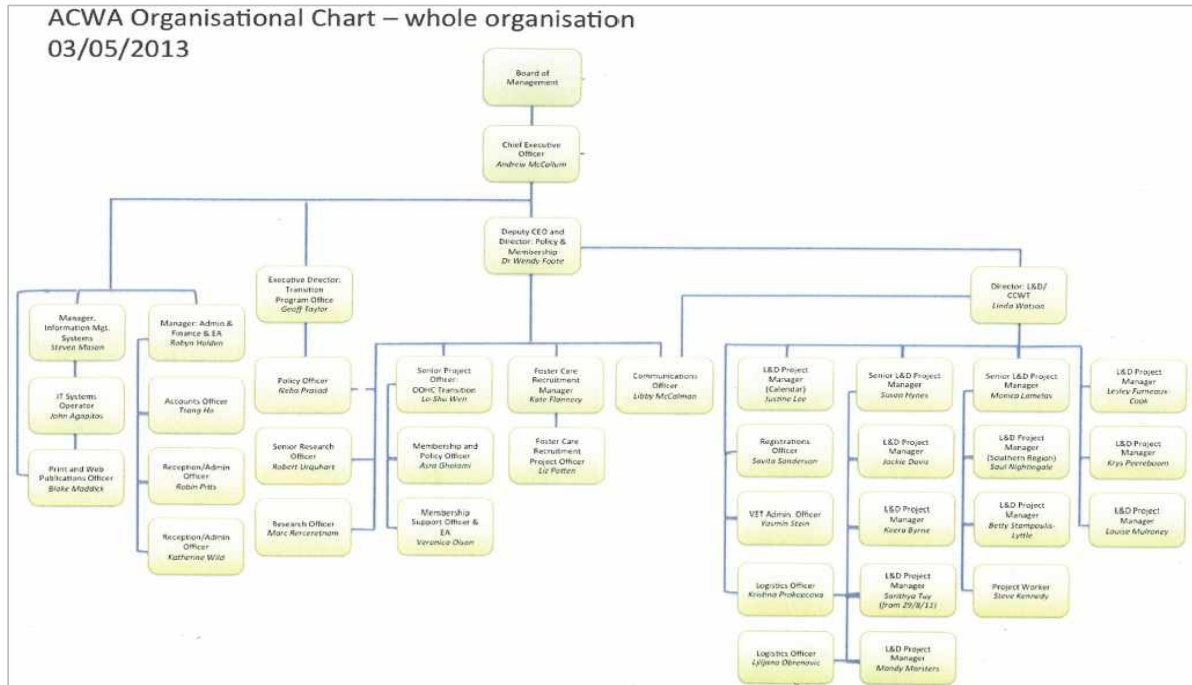
2. 호주 방문기관

1) Association of Children's Welfare Agencies

아동복지기관협회(ACWA)는 NSW주의 비정부기관으로서 취약한 아동과 청소년 그리고 그들의 가족들을 지원함. 아동과 청소년의 더 나은 삶을 위해 주 전역의 네트워크를 통해 사회적 복지서비스 구현과 지역사회의 참여 촉진을 위해 일하는 협회로 지역사회의 행동과 변화, 지역 사회의 능력 신장을 목표로 특히 아동, 청소년, 가족의 행복과 안정 지원을 목적으로 함.

- 방문일시 : 2013년 6월 3일(월) 오전 10시
- 방문기관 소개
 - 소재지 : Level 4, 699 George Street, Sydney (@the Haymarket end of George St.)
 - 연락처 : +61 (02) 9281 8822
 - 메일주소 : robyn@acwa.asn.au
 - 홈페이지 : www.acwa.asn.au
 - 담당자 : Robyn Holden (Manager: Admin & Finance)
- 기관 운영개요
 - 연혁
 - 1958년 설립 : 취약아동 및 청소년과 가족을 위한 비정부 지역사회 서비스 조직
 - 1987년 학습 및 개발 등 사회복지 교육(CCWT)을 위한 센터 설립, NSW주의 취약 아동, 청소년, 가족들에게 교육 기회 제공
 - 1997년 직업자격을 제공할 수 있는 비정부 교육 기관으로 허가
 - 기관의 역할
 - 아동과 가정을 지원하는 전문가 양성과 아동복지기관 및 지역 사회 협력 모델 제시
 - 조직구성 및 인력 현황

조직도



<그림 4> ACWA 조직도

소속 단체

<표 6> Association of Children's Welfare Agencies 소속단체

구분	단체
주시민단체	NSW 원주민 아동, 가족 및 지역 사회 관리 상태 사무국(AbSec) 호주 사회복지자협회(AASW) 호주 서비스 연합(ASU) NSW 임원협회 호주 관리 탈퇴자 네트워크(CLAN) 가족관련 네트워크(FIN) NSW 노숙자관련단체 지역사회서비스협회(LCSA) NSW 가족서비스 Inc. (FamS) NSW 사회서비스 (NCOSS)의 위원회 NSW 청소년 활동 및 정책 협회(YAPA)
주 정부기관	어린이와 청소년을 위한 NSW위원회 NSW 지역 사회 서비스 및 보건 산업 교육 자문위원회 NSW 교육부 및 커뮤니티 NSW 가족 및 지역 사회 서비스 부서 - 고령화, 장애 및 관리 NSW 가족 및 지역 사회 서비스 부서 - 커뮤니티 서비스 NSW 가족 및 지역 사회 서비스 부서 - 주택 NSW NSW 프리미어학과 내각 NSW 어린이 보호 사무소 - 아동의 보호자 NSW 주류, 도박 및 경주 사무실, 책임 도박 기금 NSW 홈부즈만 NSW의 아동청소년법정
비정부 기구	ABRS Socialworks 및허진 호주인을 위한 제휴 호주 포스터 케어 협회 (AFCA) 응용 심리학의 호주 대학 사회 서비스 호주위원회 (ACOSS) 어린이 및 호주의 가족 복지 협회 (CAFWAA) HESTA 슈퍼 펀드 국립 원주민과 섬 육아 (SNAICC) 사무국
연구 파트너	사회 정책 연구 센터 (NSW 대학) 웨스턴 시드니 대학

기관제정구조

- 정부지원금 50%, 후원 및 수익사업 50%

방문기관의 프로그램

- 주요대상 : 아동 및 가족 또는 아동 및 가족 관련 전문가
- 주요사업

<표 7> Association of Children's Welfare Agencies 주요사업

사업	내용
아동 돌봄 및 가정 보호 지원	아동들을 위한 정책개발 및 건강한 가정을 구현할 수 있는 사업 발굴 보호가 필요한 아동을 위한 가정위탁 개발(교육 및 아동 연계) 호주 원주민 가정 지원 : 건강 서비스 및 재정 지원 요보호 아동 18세 까지 지원 → 아동의 연령 및 상황에 따른 금전 차등 지원 → 18세 자립능력을 갖추 수 있도록 지원
교육 훈련 사업	전문교육 훈련후 국가공인 자격증서 발급 → 가정 위탁 가정 자격 부여, 아동 복지 전문가 자격증서 발급 → 자격증 발급 수익 : 아동을 위한 권익 옹호 사업예산으로 사용 도박 중독 예방 프로그램 : 원가정 및 양육자 대상 교육 교육 및 캠페인 : 가족내 문제를 줄이기 위한 프로그램 및 가정폭력예방 캠페인
민관,지역사회 협력 사업	컨퍼런스와 프로젝트 조직 운영 아동복지, 가족친화 등을 주제로 격년제로 컨퍼런스 개최 정부 및 비정부기관 및 기타 관련기관과 연구 프로젝트 협력 모색 국가와 국가연구 의제, 정책동향 및 데이터 수집 전략 모니터링

(3) 사업성과

- 점검 및 수혜자 만족도를 통한 사후 모니터링을 통한 평가를 실시하고, 대학을 통해 사업 효과성에 대한 장기적 사업 평가를 실시함
- 아동의 보호, 가족기능 강화
- 지역사회, 민관 협력을 통한 복지 서비스 상승효과
- 조직의 능력 개발 및 강화
- 숙련된 전문 인력 양성

○ 질의응답

Q. 기관에서 주 문제를 가진 가정의 개인정보 등에 대해 어떻게 처리하는가?	A. 대상자의 동의를 받아 아동에 대한 서비스 연계를 위한 최소한의 정보를 공유하지만, 호주에서도 개인정보의 문제는 중요한 이슈 중 하나임.
Q. 아동 및 가족관련 사업에 참여하는 전문가들은 어떠한 자격과 교육과정을 가져야 하는가?	A. 규정된 자격증을 별도로 요구하고 있지는 않으나 사회복지사, 교사, 정신보건간호사, 유치원 교사 등이 자격조건에 맞는 정규교육 과정을 이수해야 전문인력으로 채용됨.
Q. 정부기관과 비정부기관인 ACWA간의 협력관계에서 어려움은 없는가?	A. 비정부기관은 정부의 펀딩을 통해서 사업을 진행하는 경우가 많고, 정부에서 하는 사회복지 정책과의 연결성을 위해서도 밀접한 협력관계를 구축해야하기 때문에 정례적인 회의를 진행하고 수시로 만나 정책 및 사업에 대해 논의하고 있음.

○ 주요시사점

- 제도와 구조는 우리와 비슷하지만, 복지시스템을 갖춘 역사와 재정 여건의 차이로 사업 추진 동력이 차이가 있다고 봄. 선진화된 시스템을 부러워만 할 것이 아니라 우리나라의 여건에 적합하고 우리만이 가진 강점을 살린 모델이 필요함.
- 아동 또는 가정에 문제가 발생하면 문제의 근본원인을 찾아내고 이를 해결할 수 네트워킹을 통해 공적 부조 모델(Public help model)을 제시하여 해결책을 마련함
- 민간이 복지사업을 추진함에 있어 정부에만 의존하는 것이 아니라 활발한 수익 사업을 재원을 마련하고 있음.
- 호주의 아동복지기관 협회는 비정부 기관이나 이윤보다는 공공의 목적을 위해 정부와 원활한 협조 하에 사업을 추진하고 있음. 정부와 민간이 상하, 갈등관계가 아닌 동등한 협력 기관으로서 활발한 소통과 교류를 통해 유기적으로 협력하고 있음. 아동의 문제 해결을 위한 공동의 목표의식을 갖고 역할 분담과 네트워킹이 잘됨.
- 적극적인 소통과 활발한 논의를 통한 견고한 민관 협력 체계 구축이 사업성과를 최대화 할 수 있을 것으로 판단됨

○ 현장사진



2) NSW Department of Education and Communities - Best Start

호주의 'Best Start' 프로그램은 빅토리아주의 보건복지부(Department of Human Service)와 교육부(Department of Education & Training)가 지원하는 "예방적인 조기개입 프로그램"으로 NSW주에서는 그 중 교육부에서 지원하는 Best Start 교육프로그램만을 진행하고 있음. 프로그램의 목적은 소득, 인종, 지역 등의 다양한 요인에 따라서 나타나는 영유아의 발달, 인지적인 격차를 줄이며, 이들의 연령대에 가장 적합한 언어, 수적, 지적성장을 돕는데 있음.

○ 방문일시 : 2013년 6월 3일(월) 오후 14시

○ 방문기관 소개

- 소재지 : Level 8 at 1 Oxford Street, Darlinghurst, NSW 2010
- 연락처 : +61 (0)413307388/ 9266 8088
- 홈페이지 : www.clie.det.nsw.edu.au
- 담당자 : Michael Murray(Directorate, A/Leader, Literacy)

○ 기관 운영개요

- 연혁
 - NSW의 교육부에서 실시하는 Best Start 프로그램은 모든 공립학교에서 실시하고 있는 프로그램임
 - 프로그램은 초등학교 3학년까지의 모든 학생들의 읽기, 쓰기, 셈하기 능력을 함양시키는 것을 목적으로 시작함
 - 현재 Best Start Kindergarten Assessment를 통해 유치원 입학 시기에 아동의 기초학습능력을 측정할 수 있도록 디자인하여 조기개입 실행함
 - 2008년부터 4개년 계획으로 1억 1800만 예산으로 저학년 아동의 읽기, 셈하기 능력을 지원하기 위한 아동 수준 측정도구를 개발하여 적용함
- 조직구성 및 인력 현황
 - 호주 6개 주(state) 중 하나인 New South Wales 주를 관할하고 있는 교육부로 NSW 주 내에 10개의 교육청으로 구성되어 있음

○ 방문기관의 프로그램

- (1) 주요대상 : 초등학교 3학년까지의 모든 아동(공립학교 소속) 및 학교 교사와 학부모
- (2) 주요서비스
 - Language, Learning and Literacy (L3) : 유치부 아동들 중 초등학교 입학 때까지 언어 능력이 충분하지 않은 아동을 위한 일상 읽기, 쓰기 지원 프로그램

- Targeted Early Numeracy (TEN) : 정기적인 수 셈하기 지원 프로그램 "Count Me In Too(CMIT)"

- 읽기능력 회복 프로그램 : 아동의 읽기능력 향상을 위한 프로그램 제공
- Lighthouse Project : 각 지역에 저학년 학급에 교사를 파견하여 학교수업을 지원하고 보조선생님으로서 읽기, 쓰기, 셈하기에 관한 조기 학습 프로그램의 전달을 지원함
- Gifted and Talented Project : 유치부 아동 중 읽기, 쓰기, 셈하기 영역에서 높은 수준을 가진 아동의 담당 교사 40명에게 전문적인 교수방법을 지원함
- Special Needs Support : 장애인 관련부처와 협력하여 장애아동에게 서비스를 지원함

(3) Best Start Kindergarten Assessment의 주요 내용

- 각기 다른 수준을 가진 아동들의 언어 및 수리능력이 초등학교에 입학하였을 경우 학습의 편차를 줄이기 위하여 교사와 아동을 지원하기 위한 기초학습능력 검사임
- 교사에게는 새로 입학한 아동에 대한 수준을 사전에 파악하게 함으로써 앞으로 가르쳐야 할 방향성을 제시할 수 있고, 아동과 부모에게는 아동의 기초학습능력 수준을 알 수 있게 함
- Best Start Kindergarten Assessment는 NSW 전역의 유치원의 교사가 공통으로 실시하고 있으며, 양질의 평가도구 세트와 함께 전문 훈련 과정을 제공하고 있음
- 평가내용은 아동의 읽기, 쓰기, 의사소통능력, 숫자와 그림 및 패턴을 인식하는 방식과 이를 다루는 방법을 교사가 관찰하는 것임
- 언어평가에서 파악되는 내용
 - ① 주위에 익숙한 문자 파악
 - ② 읽어준 그림 동화책 내용 기억
 - ③ 이름쓰기
 - ④ 책 구성 이해하기
 - ⑤ 소리와 문자 인식하고 활용하기
- 수리평가에서 파악되는 내용
 - ① 셈하기 능력
 - ② 어떤 수를 파악하는지 능력
 - ③ 적은 수의 물건을 수에 맞게 집는 능력
 - ④ 적은 수의 물건을 더하고 뺄 수 있는 능력
 - ⑤ 단순 반복 패턴을 파악할 수 있는 능력

○ 질의응답

- Q. Best Start Kindergarten Assessment 도구는 영어로 구성되어 있는가? 그렇다면 이민자나 원주민 아동과 같이 영어에 취약한 아동은 어떻게 검사를 받는가?
- A. 도구는 기본적으로 영어로만 구성되어 있음. 하지만 영어에 취약한 아동의 경우 보조 교사에 의하여 충분히 추가 설명을 하여 검사를 실시함.
- Q. Best Start 프로그램에 부모교육 및 부모가 아동의 교육에 참여 할 수 있는 것이 있는가?
- A. 플레이그룹(play-group)을 운영하여 부모의 교내활동 참여를 이끌어내고, 지역사회의 필요에 의해 만들어지고 있음. 부모를 참여 시키는 방법은 아동과 교사가 학습한 내용을 아동에게 집에 돌아가서 부모와 함께 똑같이 재현하도록 하여 부모와 교사가 아동의 이해정도를 함께 파악할 수 있도록 함.
- Q. 프로그램들 중에 교사의 능력을 향상시키기 위하여 어떤 교육을 하고 있는가?
- A. Best Start에 참여하는 교사들 중 리더(leader)로서 역할을 수행할 수 있는 사람을 선정하여 해당분야의 연구에 참여시켜 역량을 강화시킴.

○ 주요시사점

- 초등교육에서 기초학습 수준의 편차를 줄이기 위해 전국 유치원에서 공통의 기초 학습능력 측정 도구를 활용하여 학습수준을 진단하고, 개별 수준에 맞는 서비스를 지원함으로써 인지·언어 측면의 기초선을 국가 차원에서 보장해주고 있음.
- 아동의 인지·언어 측면의 발달을 위해 아동, 교사, 학부모가 긴밀한 상호작용을 하는 것이 중요함.
- 교육과 복지가 효과적으로 결합된 제도로써 교육제도와 복지제도가 분리되어 별도로 운영되고 있는 한국의 아동복지에 시사하는 바가 큼.

○ 현장사진



3) Good Beginnings

비영리 단체인 Good Beginnings Australia은 취약한 가정의 아동 또는 부모에게 효과적인 조기 지원 복지 서비스를 기반으로 호주 전역의 아동과 가족을 위한 실제적인 지원 프로그램을 무상으로 제공함. 또한, 지역에서 활동하고 있는 기업들과 연계하여 기업에게는 자원봉사의 기회를 제공하고, 참여한 기업에게는 긍정적인 이미지는 물론 지역사회의 신뢰를 얻을 수 있는 기회를 마련하고 있음.

○ 방문일시 : 2013년 6월 4일(화) 오전 10시

○ 방문기관 소개

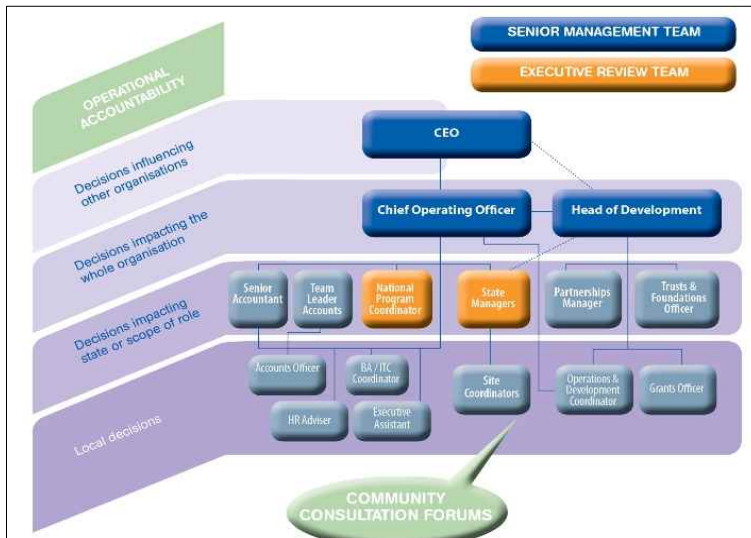
- 소재지 : Level3, Suite38, 8-24 Kippax St., Surry Hills NSW 2010
- 연락처 : TEL: +61 (02) 9211 6767 Fax: +61 (02)9211 3775
- 홈페이지 : www.goodbeginnings.org.au
- 담당자 : Keiran (enquiries@goodbeginnings.org.au)

○ 기관 운영개요

- 연혁
 - 1988. 11월 NAPCAN 공동 설립자 및 재단의 회장 로즈마리 싱클레어가 'Neighbour Network' 고안
 - 1994년 9월 Rosemary가 로컬 프로젝트를 시드니 라이온스 클럽에서 설립하기 위해 초대됨
 - 1995년 11월 프로젝트위원회는 Good Beginnings 초안 안내서를 개발
 - 1997년 5월 전국 육아 프로젝트를 시작
 - Good Beginnings 2000개 이상의 어린이와 가족을 위한 조기 개입 프로그램의 공급 업체로 성장

- 조직구성 및 인력 현황

- 본부는 시드니에 있고 각주에 19개소의 지사 위치하고 있으며, 각 지사가 제공하는 프로그램 성격과 특성은 다름
- 운영책임자(COF)가 재정을 관리하며 CEO에게 보고하는 체제
- 이사회는 전체운영을 책임총괄(직원채용 포함, CEO선임 권리 있음)



<그림 5> Good Beginnings 조직도

- 기관재정구조

- 연간 60억 예산으로 운영
- 총 예산의 80%는 국가보조(75% 연방정부, 25% 주정부), 20%는 펀드레이징(모금활동)으로 충당
- 정부보조금은 3년 주기로 평가실적에 의해서 지급됨

- 자원현황

- Major partners&Supporters : Master Card 등 각종 기업체 약 15개
- Trusts & Foundations : The R E ROSS 등 9개 단체
- Government Partners : 법무부 등 연방정부, 주정부 기관
- Non-Government Partners : 약 80개 단체

○ 방문기관의 프로그램

- (1) 주요대상 : 호주 전역의 아동 및 가족, 아동학대 및 방임 아동뿐만아니라 일반아동도 서비스 대상에 포함됨
- (2) 주요서비스 : Good Beginnings의 주된 서비스는 부모교육, 가정방문, 사례관리, 서비스 연계, 지역자원 개발 및 연계, 옹호 등
 - Play&Learn : 놀이와 학습을 새로운 친구를 교체하는 방법제공
 - Intensive Family Support : 가족 집중 지원
 - Volunteer Home Visiting : 가정 방문 자원 봉사
 - Ryde Community Hub : 커뮤니티 카운슬링 서비스
 - Young Parent's Playgroup : 십대청소년 부모를 위한 플레이그룹 운영
 - Transition to School : 학교생활을 도울 수 있는 지원제공
 - Dream Time Kids : 아동의 조기 사회성 개발
 - Intensive Supported play-group : 재미·연령을 강조한 아동플레이그룹 활동 제공
 - Moe Heights Literacy : 취약한 부모와 아이에게 제공되어 지는 학습 준비과정
 - Through the Glues Play-group : 불안과 절망을 겪고 있는 가족에게 제공 되어지는 플레이그룹
 - McReadies Play-group : 사회, 신체, 정서적 발달의 도움이 필요한 아동을 위한 플레이그룹
 - play2learn : 0-5세 아이들을 대상으로 하는 영유아 프로그램으로 취약한 아동들에게 언어 및 읽기, 쓰기 학습을 통해 학습 준비를 시킴으로써 아동이 최고의 교육 수준을 달성할 수 있도록 함

(3) 프로그램 효과

- 사업의 평가는 가족의 변화와 연계된 서비스에 대한 결과(outcome)을 측정하는 방식과 공식적 평가 방식 두 가지가 있음. 공식적 평가 방식은 서비스를 제공받은 사례를 무작위로 추출하여 자원봉사자가 해당 가구를 가정방문하여 변화를 측정하는 방식임.
- 85% 가족들의 양육기술 향상
- 86% 가족들의 사회적인 연계 강화
- 4,094 가족을 대상으로 서비스 실시
- ※ 프로그램 개입에 대한 양적 평가를 지양하고, 아동 개인 또는 가족에 따른 개별화된 목표가 달성된 정도에 대한 질적 평가를 지향함

○ 질의응답

- Q. 아동의 부모나 가족의 프로그램 참여도를 높이기 위한 노하우가 있는가?
- A. 아동보호기관에 의해 강제적으로 프로그램에 참여해야만 하는 경우도 있으나, 대부분 부모 스스로가 필요에 의해서 프로그램에 참여하고 있음. 기관 차원에서 각 사례별

로 그들이 원하는 욕구와 필요가 무엇인지를 먼저 파악하고 그들이 원하는 프로그램을 제공할 수 있다. 부모의 욕구파악은 부모들이 자주 모이는 플레이그룹에서 파악함.

Q. 자원봉사자는 어떻게 모집하고 어떤 일을 하는지?

A. 자원봉사자는 대상자 부모들 중 경험이 많은 사람들을 위주로 선발하는 경우가 있음. 우선 5일간의 자원봉사자 교육을 실시하여 서비스에 투입시킴. 그들은 주로 취약계층 가정에 방문하여 가정에서 아이돌봄과 같은 일상생활 지원 등의 일을 하지만, 사례관리가 필요할 경우에는 전문 사례관리자가 파견됨.

Q. 다양한 프로그램을 실시하고 있는데 장소는 어떤 곳을 활용하는가?

A. 저리 또는 무상임대 방법으로 학교 등에서 무료로 제공 받는 경우가 많음. 이를 통해 연간 3억원 정도의 프로그램 운영 비용절감 효과를 보고 있음.

○ 주요시사점

- 플레이 그룹을 활용한 부모교육 및 아동 교육이 효과적이라고 생각되었으며, 도서 내 용과 체험을 결합함으로써 아동들에게 이해도를 높일 수 있는 방안을 모색한 것이 인상적이었음
- 부모교육 및 영유아 인지발달 프로그램 진행시 아동들이 흥미롭게 참여하고 이해할 수 있는 프로그램 개발이 중요하다고 생각되어졌으며, 한국엔 플레이 그룹이 없지만 어린이집 등원 시간을 활용하거나 놀이터 등에 모이는 부모들을 활용한 교육 효과적이고 참여도가 높을 것이라는 생각이 들

○ 현장 사진



4) Mission Australia

Mission Australia는 호주 전역에서 활동을 하고 있는 사회적 기업으로서 '사람들이 더 나은 삶을 살 수 있는 길을 발견하게 함을 통해 더 공평한 호주 사회를 꿈꾼다.'라는 비전을 갖고, 가족과 어린이, 청소년, 노숙자, 고용, 환경 등 다양한 분야에 걸쳐 많은 서비스를 제공하고 있음.

○ 방문일시 : 2013년 6월 4일(화) 오후 14시

○ 방문기관 소개

- 소재지 : 46 Bringelly Road, Kingswood NSW
- 연락처 : +61 02 9641 5038
- 홈페이지 : <http://www.missionaustralia.com.au>
- 담당자 : Helen Lunn(Child and Family Services Manager)

○ 기관 운영개요

- 연혁
 - 1859년부터 몇몇 기독교 선교단체를 기반으로 가난한 사람을 지원하기 위해 구성됨
 - 1997년 MA를 설립하기 위하여 각 단체들이 결합함
 - MA의 주요 가치는 동정(compassion), 청렴(integrity), 존경(respect), 인내(perseverance), 축제(celebration) 4가지
 - '사랑은 말과 언어로 하는 것이 아닌 행동과 진심으로 하는 것'을 모토로 함
- 조직구성 및 인력 현황
 - 약 3,566명의 직원들이 3가지 서비스전달체계 분야에 투입
 - 지역사회 복지서비스(communitiy services) 2,206명
 - 고용해결단(employment solution) 1,049명
 - MA 주택서비스(MA housing) 34명
 - 직원들은 가족기능 강화, 청소년 역량강화, 노숙자 문제해결, 고용 및 취업 지원에 관한 서비스를 제공하고 있음
 - 이사진 - CEO(실질적 사업진행) - 주별 총국장
 - 인력구성 : 사회복지사, 심리학전공자, 간호학전공자, 어린이 관련 교육전공자, 자원봉사자 등
- 기관재정구조
 - 대부분의 자금은 정부 지원금으로 충당
 - 정부 지원금은 엄격한 심사를 통해 지원

- 지원금으로 소규모 사업을 운영
- 사업의 수익과 적자를 통해 사업의 효과성 증명
 - 호주 정부 지원금 48.53%
 - 주정부 지원금 25.16%
 - 기금조성, 후원금 12.55%
 - 기타 13.76%
 - 연간 총 \$ 338.2million 수입
- 후원자의 후원금
 - 정부지원금만으로 사업 운영과 지원단 운영이 불충분
 - 정기 후원자 개발을 통해 예산 충당
 - 지역사회 행사 등 운영

○ 방문기관의 프로그램

(1) 주요대상 : 호주 전역의 아동, 청소년, 가족, 노숙자, 실업자 등

(2) 아동 및 가족지원 서비스 : 지역별 사업내용(2011-12년)

① New South Wales

- 시드니 서부 Kingswood에 a purpose-built community service hub 개소 : 'Mission Australia Centre Kingswood'
- 게임중독 상담 및 지원서비스 제공

② Queensland

- Circle of Care, Cairns : White Rock and Yarrabah State School 아동 을 보호하고 지지하는 프로그램
- Out of Community Care, Cairns : 아동보호서비스(child protection services)와 협력하여 Cape York 지역의 2개 가구 8명 아동에게 돌봄 서비스 제공

③ South Australia

- Playford Secure Families, Playford : 무료 플레이그룹(play group) 운영하여 아동과 부모의 사회 기술향상과 학습을 지원
- 건강 및 관계형성과 관련된 서비스도 제공하며 숙련된 자원봉사 가정방문자를 파견하여 가족의 일상생활 훈련과 읽기쓰기 능력을 함양시킴

④ Victoria

- 지역사회 통합서비스, Dandenong : 11월과 6월 사이에 Good Start 조기학습지원 프로그램과 미션오스트레일리아의 조기학습지원 프로그램이 공조하여 아동 및 가정에 대한 개입 및 서비스 연계 능력 배양을 위해 6일간의 데이케어서비스를 함께

제공

- Child School Leavers Pilot, Frankston : 8세-13세 사이의 학업중단 아동을 대상으로 새로운 학습내용 소개 및 교육(아이패드를 활용한 학습법이나 정원관리방법 등을 소개)

(3) 프로그램 효과

- 서비스에 따라 다른 평가방법 도입. 변화 위주의 평가로 질적인 통합적 가치(공정심, 존경, 청렴, 인내, 축하)를 중시하며 고객서비스에 기반을 둔 양적평가와 질적평가를 동시에 진행
- 사회적 약자와 사회전체의 삶의 질 개선에 긍정적 역할을 하여 보다 양질의 복지에 기여

○ 질의응답

Q. 각 사업에 대한 평가체계가 구체적으로 어떻게 되는가?

A. 정부와의 계약체계에 맞추어 프로그램을 진행하며 그에 따라 개별적으로 평가를 진행한다. 고용부분에 있어 개인 훈련을 통해 취업에 성공했을 시 할당 금액을 받음. 서비스 부분에서 총 서비스한 것 등을 전체적으로 평가함. 어떤 프로그램을 제공하느냐에 따라 평가 방식 다르며, 평가 시 중요한 것은 변화에 중점을 둔 질적인 평가라는 것임. 평가는 대학교 연구소와 공조하여 조사를 통한 자체 평가를 실시함.

○ 주요시사점

- 종파를 초월한 비영리 기독교 선교 자선단체로 기독교에 기반을 두고 정부주도가 아닌 다양한 전공자가 통합가치를 위한 예방에 초점을 둔 조기개입을 통한 고객서비스 제공함
- 사회적 약자에게 예방을 위한 조기개입 서비스로 사회 전체의 삶의 질 개선에 긍정적인 역할을 하여 공평한 사회 구현

○ 현장 사진





3. 뉴질랜드 방문기관

1) Tipu ora Charitable Trust(Family Start)

Tipu Ora Tipu Ora Charitable Trust(위탁 자선단체)는 로토루아지역의 Family Start 프로그램을 담당 운영하고 있는 기관으로 0~6세의 아동 및 가족을 대상으로 가정방문을 통해 무료로 보건, 교육, 안전 등에 대한 다양한 통합적 서비스를 제공하여 가족의 문제를 해결하고, 가족의 기능을 강화하도록 도움

○ 방문일시 : 2013년 6월 6일(목) 오전 10시

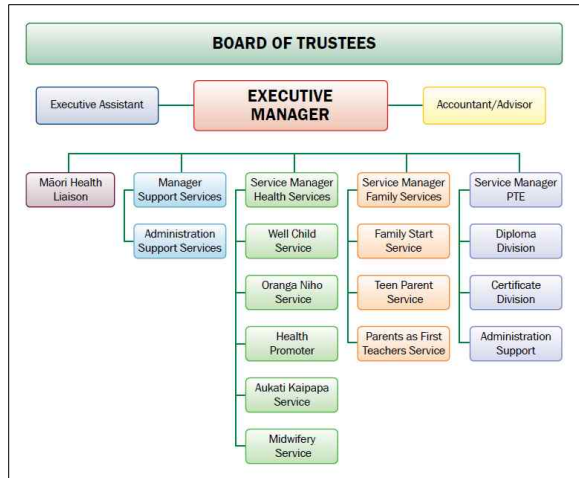
○ 방문기관 소개

- 소재지 : Houkotuku Street, Rotorua 3010
- 연락처 : +64 (07) 348 2400
- 메일주소 : DHohaia@tipuora.org.nz
- 홈페이지 : <http://tipuora.org.nz>
- 담당자 : Dianne Hohaia

○ 기관 운영개요

- 연혁
 - 1992년 : 로토루아 지역의 사회 연계 사업 수행, 가족과 아동의 문제 예방 및 가족 기능 강화를 위해 티푸 오라 자선단체(Tipu Ora Charitable Trust) 설립
 - 1998년 : 정부지원을 통해 뉴질랜드 3개 지역 대상으로 Family Start 프로그램 시작, 티푸 오라 자선단체(Tipu Ora Charitable Trust)에서는 패밀리 스타트 프로그램 위탁 운영
 - 2013년 : 현재 Family Start, Parents As First Teachers, Teen Parent Service Co-ordinator 등 가족 돌봄·지원 사업 운영
- 조직구성 및 인력 현황
 - Executive Management Team
 - Executive Manager
 - Executive Assistant/Trust Secretary
 - Manager Support Services
 - Manager Private Training Establishment

- Maori Liaison, Health Rotorua PHO
- Manager Family Services
- Manager Health Services



<그림 6> Tipu Ora 조직도

- 기관 재정 구조

- 중앙정부(보건부(Ministry of Health), 사회개발부(Ministry of Social Development))의 재정지원 및 기타 민간기관을 통한 후원금으로 재정 확보
- Family Start는 정부의 ‘가족강화전략’의 일환으로 4개 부처가 지원 : 사회개발부(Ministry of Social Development), 보건부(Ministry of Health), 교육부(Ministry of Education), 사회개발부 내의 아동청소년가족실(Department of Child Youth and Family Services, CYF), 가족·지역사회서비스국(Families and Community Services)

- 자원 현황

- 정부와 각 지역사회와의 협력을 바탕으로 가족에 대한 통합적 서비스 제공
- 프로그램 제공은 정부와 MOU를 맺은 민간 서비스 제공기관(Lead Maternity Cares, 병원 산모서비스, Well Child 제공기관 등)이 담당
- 지역의 보건전문가(Health Promoters), 치과 의사(Dentists), 치과치료 전문가(Dentist Therapist, Dental Assistants), 간호사(Registered Nurses), 자원봉사자, 사회·가족복지사 (Social Workers), 유아·부모 교육 전문가(Early Childhood/Parent

Educators)들과의 연계를 통해 조직 운영 및 활동

- 서비스 제공은 가족복지사(family worker/wha-nau workers)의 가정방문을 중심으로 운영. 가족복지사는 최소한 대학에서 사회복지학, 교육학 혹은 보건학을 전공한 자로서 가족이 스스로 목표를 세우고, 우선순위를 성취할 수 있도록 가족의 옹호자 및 코디네이터로 활동

○ 방문기관 프로그램 - Family Start

- (1) 주요 대상 : 로토루아 지역에 거주하는 0~6세의 아동과 그 가족 중 Family Start 기준에 부합하는 자

- (2) 주요 서비스

- 목적

- Family Start는 아동의 성장과 발달, 학습과 관계, 가족상황, 환경과 안전 개선에 중점을 둔 집중적인 가정방문 프로그램
- 부모의 긍정적 양육기술과 가족의 목표 성취를 스스로 강화하고 개선하는데 자발적 프로그램
- Family Start는 아동의 동등한 출발을 보장하기 위해 시작된 아동중심, 가족중심, 조기개입적, 고강도 재가방문 프로그램으로 아동의 잠재역량을 높이고, 가족의 강점을 강화하는 집중적인 가족 지원 프로그램

- 지원 기간 : 임신 3개월~출산 후 1년 이내에 서비스 조기개입하여 최대 5년 간 서비스 제공

- 지원 과정

- ① Family Start 서비스 제공자(사회복지 자격자)에게 가족이 의뢰되며, 의뢰 접수 후 24시간 이내에 가정방문 실시
- ② 서비스 자격 사정을 통해 대상자로 선정되면 서비스 동의서 접수
- ③ 가족과 서비스 제공자가 함께 가족의 문제 및 욕구, 강점, 목표 등을 수립하고, 정기적으로 확인하여 개선해 나감
- ④ 가정방문을 통해 서비스 개입

- 지원 내용

- ①가정방문(Home Visits)
 - 초기 접수 후 몇 달은 매주 가정방문 실시
 - 매달 고위험 가족 4회, 중위험 가족 3회, 저위험 가족 1회 가정방문 실시
- ② 아동 안전(Child Safety)
- ③ 개별가족계획(Individual Family Plans)

- ④ 조기교육(AM&BTL: Ahuru Mowai and Born to Learn)
- ⑤ 건강 및 교육성취 증진(Promoting health and Education Outcomes)

(3) 프로그램 효과

- 가정에 기반을 둔 프로그램으로 부모-자녀 간의 긍정적인 상호작용을 할 수 있도록 지원하여 양육자의 양육기술을 향상시키고 가족의 역량 강화
- 위기 가족의 목표와 계획을 설정하고 충족할 수 있도록 가족을 지원
- 가족이 스스로 강점을 찾아낼 수 있도록 도움

○ 질의응답

Q. 총 사례관리 수와 사례관리자 1명의 담당 사례 케이스 수는?

A. 사례관리 수는 총 56가구이며, 사례관리자 3명이 1인당 16~18가구 정도 담당

Q. 사례관리자들의 사례관리 능력 향상을 위한 교육이 있는가?

A. 숙련된 슈퍼바이저에게 정기적으로 슈퍼비전을 받도록 되어 있음

○ 주요 시사점

- 개별적인 접근을 벗어나 아동 중심이 아닌 가정을 기반으로 하여 통합적인 관점으로 가족을 지원하고 있으며, 가족 역량 강화, 가족 관계 향상 및 가족문제 해결에 많은 도움을 주고 있음.
- 사례 의뢰부터 종결까지 전 과정이 체계적으로 관리되고 서비스가 제공되고 있었으며, 가족서비스 뿐만 아니라 비용이 많이 발생하는 치과진료도 청소년까지 무료로 지원됨.
- 서비스 제공이 끝날 때 프로그램의 효과성 평가를 실시하여 보다 질 높은 서비스 제공을 위해 노력함
- 위기가족의 강화를 위하여 정부의 한 기관만이 아니라 다양한 민·관 기관이 함께 지원하는 등 기관 간 협력체계가 긴밀하게 잘 이루어지고 있음.
- 사례관리를 담당하고 있는 사회복지사의 기술과 지식의 향상을 위해 꾸준한 교육을 실시하고 있음.

○ 현장 사진



2) Te Waiariki Pūrea Trust - Strengthening Families

Te Waiariki Pūrea Trust는 뉴질랜드 정부의 가족 강화 정책 추진 방향에 따라 가족 강화 사업을 실시하도록 설립된 가족·지역사회서비스국(Families and Community Services)의 전달 체계로 지역 커뮤니티를 중심으로 교육, 사회, 정의, 건강 자원 증진에 중점을 두고 가족과 아동의 삶 개선을 위한 가정 문제 예방과 전문가 상담 및 치료, 가족 강화를 위한 프로그램을 실행, 가족 강화 문화운동의 전개, 가정 관련 정보 및 자료 제공 등을 위주로 운영

○ 방문일시 : 2013년 6월 6일(목) 오후 14시

○ 방문기관 소개

- 소재지 : Wikitoria Hona Kuirau House 1371, Pukuatua Street
- 연락처 : +64(021)244-4190
- 메일주소 : strengtheningfamilies@twptnz.org
- 홈페이지 : www.strengtheningfamilies.govt.nz
- 담당자 : Wiki Hona(Te Whare Pakari Whanau Team Leader)

○ 기관운영 개요

- 연혁

- 1997년 : Te Waiariki Pura Trust는 정부와의 협약을 통해 Strengthening Families 위탁기관으로 선정

- 조직구성 및 인력 현황

- 이사회, 센터장 격의 Manage, 총괄팀장 업무를 맡고 있는 Leader of Strengthening Families 위주로 소규모 운영

- 직원 현황 : 총 35명

- 기관 재정 구조

- 총 예산액 : 약 3억 8천 5백 달러
- 총 3개의 정부지원 위탁협약 체결을 통해 매해 80가정이 가족강화 프로그램의 혜택을 받고, 68가정은 멘토링 서비스 제공받음.
- Te Waiariki Pura Trust가 정부와 위탁 협약을 체결하여 경제적 도움이 필요한 로투아 지역 가족에게 서비스 전달 및 제공

- 자원 현황

- 가족 강화를 위해 정부(가족·지역사회서비스국(Families and Community Services))와 여러 지역사회 기관들과 긴밀한 협조 체제 구축
- 로투아 지역 주민들은 건강한 가정을 꾸려가는 데 수행하는 지역 활동의 촉진 및 증대를 위한 지원을 아끼지 않으며, Strengthening Families를 위해 자원봉사 및 무료 자문 제공

<표 8> 정부 주도 협력 기관

정부	지역 운영조직 및 비정부기관
· 보건부(Ministry of health) · 사회개발부(Ministry of Social Development) · 법무부(Ministry of justice) · 마오리족 원주민 펀드(Te Puni Kokiri) · 국세청(inland Revenue Tax Department) · 재해보상부(Accident Compensation corporation) · 교육부(ministry of Education)	· 정부수당 지급처(Work&Income) · 교육청(Ministry of Education) · 아동 청소년 가족부서(Child Youth & Family) · 마오리족 펀딩기구(TWPT-Fundholder) · 보건소 · 정신보건소(iCAMHS) · 기타 민간 펀딩 단체 등

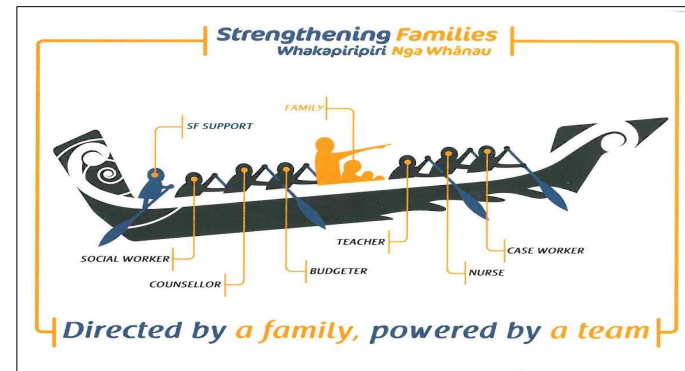
○ 방문기관 프로그램

(1) 대상 : 0 ~ 17세 아동·청소년 및 가족

(2) 주요 서비스

- 목적

- 기관들과 협력 및 공조체계 구축
- 가족에게 제공되는 서비스 향상
- 더 효과적인 자원 활용
- 서비스 제공자들 간의 관계 강화
- 가족과 서비스 간 조정
- 가족 중심 기반 강화



<그림 7> Strengthening Families의 비전

- 서비스 제공 과정

- ① 서비스 참여 의지가 있는 가족(위기 직면 가족, 갈등 가족, 복합적 욕구가 있는 가족, 관계 향상을 원하는 가족 등)은 S/F 프로그램 동의서(Consent form)를 작성하여 S/F에 전달
- ② S/F는 가족, 기관 관리자(Lead Agent), 조정자(Facilitator)와 함께 만나 가족의 문제 및 욕구에 따른 계획 및 목표를 수립하며, 기관 관리자(Lead Agent)와 조정자(Facilitator)를 통해 사례관리 이루어짐
- ③ 조정자(Facilitator)는 각 전문가들과 함께 논의하여 양식에 맞춰 가족행동계획을 수립하고, 필요한 서비스 기관에 연계하여 가족이 목표를 달성할 수 있도록 도움.

<표 9> 계획수립 양식

Goal	Action	Who	By When	Etc

- ④ 기관 관리자(Lead Agent)는 계획대로 진행이 잘 되고 있는지 모니터링하며 가족의 멘토 역할을 함
- ⑤ 가족의 목표가 달성되면 서비스 종결, 평가, 보고, 재검토가 이루어짐.
- (3) 프로그램 효과
- 효과 측정 방법 : 각각의 케이스가 종료되는 시점에 가족과 연계기관이 함께 평가표 작성하며, 이를 바탕으로 효과 측정 및 서비스 개선에 반영
 - 주요효과
 - ① 가족 스스로 참여과정을 이끌어냄으로써 가족의 자립심 향상
 - ② 가족이 필요한 지원 및 기관 연계를 통해 가족을 도움
 - ③ 마오리부족을 비롯한 다양한 문화에 대한 존중

○ 질의응답

Q. 협력기관들이 많고 다양한데 이 기관들은 어떻게 발굴하는가?
A. 주로 정부가 각 기관 간 계약을 통해 주도적으로 연계할 수 있는 기관자원을 확보 해 줌, 각 기관들은 정부와 계약에 의해 형성되기 때문에 협력에 용이함.
Q. 재정은 주로 어떻게 조달하는가?
A. 전액 정부기금으로 운영
Q. 총 사례관리 수와 사례관리자 1명의 담당 사례 케이스 수는?
A. 사례관리 수는 총 68~80가구이며, 사례관리자 1명이 5가구씩 담당

○ 주요 시사점

- 서비스 지원은 저소득 가정만을 대상으로 하지 않으며, 소득수준과 상관없이 일반 가정의 기능 강화를 위한 보편적 복지제도라는 점에서 한국의 복지제도와 차이가 있음.
- 접수부터 서비스제공 과정 전반에 걸쳐 서비스 수혜자가 자발성을 갖고 주도적으로 참여하여 목표 달성을 위해 노력함으로써 가족의 문제해결 의지 및 역량이 향상됨.
- 가족, 서비스 조정자, 서비스 제공기관 간 긴밀한 협력을 통해 사례관리 및 모니터링이 원활히 이루어지고 있으며, 서비스 종결시 가족과 서비스 연계기관이 함께

평가에 참여함으로써 서비스 제공에 대한 효과를 높임.

- 정부가 서비스 제공에 필요한 다양한 기관 및 자원을 주도적으로 확보해줌으로써 공공영역과 민간영역의 서비스 기관들과 원활한 협력이 가능함.

○ 현장 사진



3) Ministry of Social Development - Family&Community Services

가족·지역사회 서비스국(Families and Community Services)은 사회개발부(Ministry of Social Development) 내 부서로 뉴질랜드가정 및 지역사회에 필요한 자원을 확보 하고 관련 정보를 제공하며, 정부기관 및 지역사회에 필요한 자금지원 등을 위한 관련 사업들의 기획 및 조정 업무 수행

○ 방문일시 : 2013년 6월 7일(금) 오후 14시

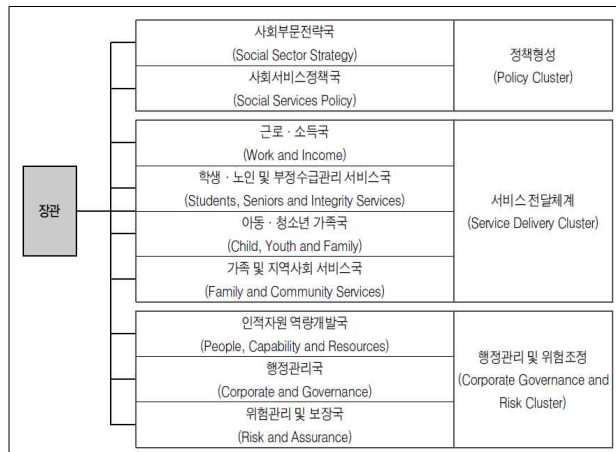
○ 방문기관 소개

- 소재지 : Auckland Regional Office, Avanti Finance Centre, Building A, Level 1, 65 Main Highway, Ellerslie, Auckland
- 연락처 : +64 (09) 917 7758
- 메일주소 : justine.mcfarlane005@msd.govt.nz

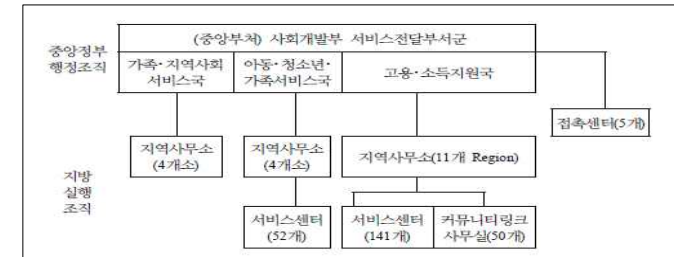
- 홈페이지 : www.familyservices.govt.nz
- 담당자 : Justine Mcfarlane(Regional Administrator)

○ 기관 운영개요

- 연혁
 - 2004년 : 사회개발부(Ministry of Social Development) 내 가족·지역사회 서비스국(Families and Community Services) 설립
- 조직구성 및 인력 현황
 - 인력 현황 : 사회개발부(Ministry of Social Development)에서 일하는 직원은 약 9,500명이며 약 80%가 현장실무자(frontline service staff)로 근무
 - 조직구성은 크게 정책형성, 서비스전달, 행정관리 및 위기조정 파트로 구성
 - 서비스전달 파트에 있는 아동·청소년·가족서비스국(Child Youth Family Service)과 가족·지역사회 서비스국(Families and Community Services)은 대상자의 특수욕구에 따른 전문적인 서비스와 지원을 받을 수 있도록 산하에 지역 서비스 센터를 둠.
 - 가족·지역사회서비스국(Families and Community Services)은 웰링턴(센트럴 사우스) 국가사무실과 지역사무실 4개 오클랜드(북), 로토루아(중앙 북부), 크라이스트 처치(남부)로 나뉘어 있으며 약 140명의 직원이 근무함.
 - 사회개발부 산하의 서비스센터 직원가운데에는 약 2,300명은 국가 자격증을 가진 전공자로 구성.



<그림 8> 뉴질랜드 사회개발부(Ministry of Social Development) 조직도



<그림 9> 뉴질랜드 사회개발부 서비스전달부서군 실행조직 구조

- 기관 재정구조
 - 뉴질랜드 거주 국민의 세금 징수를 통해 재원 확보
 - 뉴질랜드는 전 국민을 대상으로 주택, 의료, 교육, 육아, 실업 등 광범위한 분야에 걸친 사회보장제도를 제공하고 있으며, 현금급여로 실업수당, 구직보조금, 청소년수당, 가족보조금, 한부모 및 독신자수당, 병가수당, 환자수당 등이 있음.
- 자원 현황
 - 뉴질랜드는 중앙정부인 사회개발부의 사무소 형태로 지역별, 권역별로 서비스센터를 운영하면서 현금급여와 서비스를 직접 전달하며, 지역사무소와 서비스센터 등의 중앙정부조직을 통해 지방정부의 공공이나 민간서비스와 연계하는 서비스 중심의 연계체계를 형성하고 있음.
 - 가족·지역사회 서비스국(Families and Community Services) 지역 사무소에서는 중앙정부, 지방정부, 비정부기관, 지역 커뮤니티 단체들과 긴밀한 관계를 유지하며 협력하여 각 지역의 가족에게 보다 쉽고 나은 서비스 제공을 위한 서비스 발전을 위한 계획, 전달, 자금을 지원함.
 - 지역 거버넌스 차원에서 중앙정부공공기관과 지역의 비영리기관들의 자문과 연계를 활발히 하고 협력을 높이기 위해 지역 포럼을 개최. 지방정부 내에서 중앙정부기금으로 운영되는 프로그램들을 민간기관들이 함께 검토하는 모임을 정기적으로 가짐.
 - 지역 책임모델(CRM: Community Response Model)을 도입해 지역주민들은 의사결정 과정에 참여하여 지역사회가 필요한 서비스를 스스로 찾아 시행하고, 지역포럼을 통해 지역 내 가족 및 지역사회 지원 서비스의 영향력을 평가하여 중앙정부의 사회 서비스 자금을 어떻게 지역에 지원하는 것이 더 효과적인지를 제안함. 뉴질랜드 전역에 14개의 지역포럼이 구성

○ 방문기관 프로그램

(1) 대상 : 뉴질랜드에 거주하는 가족과 사회

(2) 주요 서비스

- 주요 역할

- 지역 내 다양한 분야와 관계 형성 및 공동 파트너십 구축
- 예방, 조기개입, 지역사회 조직화를 위한 프로그램 개발
- 사회서비스의 재정 마련 및 계약

- 주요 지원내용

- 취약한 아동 청소년 예방 ex) Family Start
- 부모 자녀 관계 향상 ex) SKIP(Strategies with Kids Information for parents)
- 지역활동 및 주인의식 향상
- 폭력없는 건강한 가정 형성
- 효과적인 서비스에 대한 사회개발부의 재정 지원 유도

- 운영 프로그램(총 35개)

- Early intervention services : 조기 개입 서비스
- Read More about early intervention : 어린이 독서권장
- Early years service hubs : 도움이 절실한 가정의 건강, 교육, 사회 서비스 통합 지원
- Te Punanga Haumaru : 어린이와 청소년을 위한 안전, 양육 환경 조성을 위한 자료 및 정부지원 자료제공
- Family service centres : 교육, 건강, 사회 서비스를 통합적으로 지원하는 커뮤니티 센터
- HIPPY(부모 조기개입) : 만 4-5살 어린이의 양육을 지원할 수 있도록 부모를 지원
- Services for teenage parents : 미성년 부모와 그 자녀를 지원
- Strengthening Families : 정부기관과 커뮤니티 기관 간 협력을 통해 취약계층 지원
- PAFT (Parents As First Teachers) : 아이의 첫 번째 선생님인 부모에게 올바른 육아방법 교육
- S.K.I.P(Strategies with Kids-Information for Parents) : 0-5세 아이를 둔 부모와 돌봄 제공자들에게 양육에 대한 정보와 부모역할에 필요한 지원 제공
- Family Start : 위기요인이 있는 가족에 대한 집중적인 가정방문서비스를 지원하는 가족강화 프로그램

(3) 프로그램 효과

- 가족·지역사회 서비스국(Families and Community Services)은 뉴질랜드 취약아동의 건강한 발달 증진, 지역사회 서비스에 대한 접근성 증대, 서비스 기관 간 협력관계

향상 등에 기여하고 있음.

- 2012년 사회개발부는 더 나은 공공 서비스 전달을 위해 장기적 성과계획(~2017년)을 구체적으로 수립하여 목표 달성을 위해 노력하고 있음.

○ 질의응답

Q. 재정지원을 하고있는 기관들을 관리 감독하는 평가시스템이 있는가?

A. 사회개발부(Ministry of Social Development) 내 Advisor & Monitor 파트에 의해 1년에 한 번씩(6월 경) 평가가 진행 됨. 평가내용은 서비스 지원 수 등의 양적인 부분보다는 수혜자의 변화 정도인 질적인 면을 평가하여 반영함.

Q. 각 기관마다 재정 지원액이 다른데 재정 지원금 책정 기준은 무엇인가?

A. 앞서 설명했던 평가시스템에 의해 결정되고, 평가결과에 따라 재정이 차등 지원됨. 서비스가 예산 투입 대비 효과적인 것으로 평가되면 재정지원 유지 또는 추가 지원하는 반면, 서비스가 예산 투입 대비 효과적이지 않은 것으로 평가되면 서비스 제공 기관을 변경하기도 함.

○ 주요 시사점

- 체계적인 평가 및 관리·감독 시스템에 의해 재정을 차등 지원하는 등 재원을 효과적·효율적으로 운용
- 각 기관의 서비스 운영에 대한 평가 시 양적인 수치가 아닌 대상자의 변화 정도 등 질적인 부분에 대한 평가가 이루어지고 있으며, 한국 사회복지 시스템도 이와같이 변화될 필요가 있음.
- 정부가 주도적으로 지역 내 다양한 분야의 기관들과 협력관계를 형성하고, 공동 파트너십을 구축함으로써 지역사회의 지지기반과 역량을 강화시키고 있음. 공동 파트너십이 취약한 한국 사회복지제도에 시사하는 바가 큼.

○ 현장사진





IV. 총평

호주와 뉴질랜드는 가족중심으로 아동 및 가족을 위한 실효성 있는 제도를 구축하고 있는 국가로서 아동복지정책과 가족복지정책을 분리할 수 없을 만큼 아동복지에 대한 지원에 있어서 가족단위의 관점 및 접근을 통해 이루어지고 있으며, 소득수준과 상관없이 도움을 필요로 하는 가족에게 보편적 복지서비스를 제공한다. 국가적 차원에서 가족의 기능 강화를 위해 관련 내용을 법으로 규정하고, 다양한 부처가 협력하여 가족을 지원하며, 지역사회 자체적으로도 가족을 위해 다양한 활동을 펼치고 있다. 또한, 정부는 서비스 전달체계가 효과적·효율적으로 운영될 수 있도록 주도적으로 지역사회 기관 간 공고한 파트너십 구축을 통해 민·관의 협력을 원활히 하고 있다. 이러한 점들은 복지 업무가 대상별, 부처별, 사업별로 분절화 되어있는 한국 복지시스템에 시사하는 바가 크며 대상자에게 더욱 효과적인 복지서비스 제공과 한정된 자원의 효율적 운영을 위해서 제고될 필요가 있겠다.

호주와 뉴질랜드는 아동복지서비스 제공에 있어서 무엇보다 가족의 의사결정을 중시하여 문제해결 및 의사결정 과정에 가족을 주도적으로 참여시킨다. 또한, 가족강점접근을 통해 대상자를 ‘문제가 있는 가정’으로 인식하기보다 ‘강점이 있는 가족’으로 긍정적으로 인식하여 사례관리 과정에 있어서 가족의 강점을 확인하고, 이를 통해 가족 스스로 문제를 해결 할 수 있는 동기를 부여하며, 자립심을 향상시킨다. 이러한 점은 서비스 제공자 입장에서 수혜적 복지사업 중심의 복지제도를 펼쳐온 한국에서 반드시 참고되어야 할 것이다.

두 국가 모두 국가차원에서 보다 적극적인 복지제도를 펼치고 있었으며, 아동과 가족의 문제해결 및 삶의 질 향상이라는 목표 아래 가족, 지역 민간기관, 지방정부, 중앙정부가 모두 함께 노력하며 긴밀하게 협력하는 선진화된 복지시스템을 갖추고 있어 한국의 아동복지 정책에 시사하는 점들이 많다.

V. 시사점

- 소득수준과 상관없이 아동의 문제해결 및 가족 기능강화를 위한 보편적 복지서비스 제공 필요
- 가족은 사회의 근간이 되는 기본 체계로서 아동의 문제 해결을 위해서는 복지서비스 제공에 있어서 가족단위 차원의 관점과 접근 고려
- 아동복지의 사각지대 및 대상자 중복 방지를 위해 ‘접수 > 의뢰 > 서비스 제공’ 사례 관리과정이 효과적으로 이루어질 수 있도록 접수창구 통일 및 명확한 의뢰체계 확립 필요
- 대상자의 의존성을 낮추고 문제해결력과 삶에 대한 의지를 높여 궁극적으로 대상자의 자립심과 독립심을 향상시키기 위해서는 문제해결 및 목표수립 과정에 대상자를 주도적으로 참여시키고, 강점관점의 접근 필요
- 아동의 문제를 해결함에 있어서 지역사회 기관들 간 긴밀한 협력관계가 매우 중요한 데 이를 지역사회에만 맡기는 데에는 한계가 있으므로, 정부는 주도적으로 기관과 협약체결 및 역할정립 등의 보다 적극적인 노력을 하여 자원의 원활한 협력 및 효율적 분배, 대상자 중복 및 중복 수혜 방지
- 복지사업에 대한 평가방향이 대상자 수, 서비스 제공 수 등의 양적인 면에서 대상자의 변화정도 등 질적인 면으로 변화
- 센터별 사업운영 현황 및 평가결과에 맞춰 예산 차등 지원 고려