

지역사회기반 아동보호체계의 서비스 연계 촉진요인 검증*

김미숙**

김기현***

양심영****

유 비*****

<요 약>

최근 한국 아동복지체계는 많은 변화를 경험하고 있다. 이러한 변화과정 중 하나는 지역사회를 기반으로 한 아동보호체계의 구현이다. 이들 아동보호기관들의 서비스 연계성 증진은 이용자 중심의 서비스 확립에 있어 매우 중요한 요인이다. 본 연구는 아동보호체계 주요기관 종사자들을 대상으로 연계성 촉진 요인들과 실제 기관들의 연계수준을 서비스 실천단계에 따라 분석하였다. 연구결과 연계성 촉진 요인들은 연계체계 구축정도·연계자원의 충분성·종사자 근무여건 적절성이었다. 이러한 요인들은 서비스 실천단계인 문제발견 및 배치단계, 서비스 계획 및 개입단계, 종결 및 모니터링 단계 모두에서 기관 특성요인, 지역특성요인들에 비해 기관 간 연계수준을 예측하는데 더 영향을 미쳤다. 또한 세 가지의 연계 촉진 요인 중 가장 큰 영향력을 보인 요인은 연계체계 구축요인이었다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 정책적, 이론적 함의와 구체적 개선 방안을 논의하였다.

주제어: 서비스 통합, 아동보호체계, 지역사회와 아동보호,
서비스 연계 촉진요인, 사회복지 기관 간 연계

* 본 연구는 김미숙·양심영·김기현·하태정(2013)의 『아동보호체계 연계성 제고방안 연구』(한국보건사회연구원, 2013-31-05)와 2014년 한국아동복지학회 춘계학술대회에서 발표한 논문 내용의 일부를 정리 및 재분석 한 것임. 또한 본 연구의 일부는 2010년도 정부재원(교육부 인문사회연구역량강화사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받은 “한국사회의 다양성과 통합” 과제의 일환으로 연구되었음(NRF-2010-B00194)

** 한국보건사회연구원 연구위원, 주저자.

*** 성균관대학교 사회복지학과 교수, 교신저자.

**** 송의여자대학교 가족복지학과 교수.

***** 성균관대학교 사회복지학과 박사수료.

I. 서론

한국 아동복지체계에서 2000년대에 이르러 가속화된 서비스 통합화는 중요한 이슈 중 하나이다. 이는 지방분권화 시대의 늘어난 복지수요와 이용자중심 서비스 제공을 감당하기 위한 것으로, 통합화의 적절한 방안과 이에 대한 평가는 다양한 시각에서 언급되어왔다.

아동보호 서비스 전달체계에 대한 논의는 그 대표적인 예이다. 아동보호 서비스란 방임과 학대, 빈곤과 같은 문제 상황에 처한 아동들의 보호와 지원을 의미한다. 이들에 대한 예방 및 사후적 개입은 아동복지의 한 측면으로써 중요성이 있으며 일련의 서비스 전달체계 통합은 서비스의 질적 향상과도 연결되어 있다. 하지만 2008년을 기점으로 시군구 희망복지지원단과 드림스타트 센터, 지역아동센터 및 아동보호전문기관 등의 지역사회 민관협력을 구현한 아동보호 서비스 전달체계는 그간 몇 가지 문제점들을 지적받아오기도 했다. 전달체계의 중심점이 되는 중심축 혹은 공공성의 부재, 네트워크 개별화 및 파편화, 전반적인 협력체계의 미흡 등의 문제점들이 그것이다(이봉주, 2005; 이태수 외, 2008; 이현주·정익중, 2012; 정익중, 2009). 특히 여러 문제점들이 복합적으로 작용한 일선 서비스 기관들의 연계성 부족은 복기할만한 사항이다. 효과적인 기관 간의 연계성 활성화는 서비스 통합과정의 일부로 기관 종사자와 클라이언트의 능동적이고 종합적인 서비스 실천을 촉진시킬 수 있는 요인으로(Anderson & Ashton, 2004; Darlington et al, 2005; Horwath & Morrison, 2007), 이는 총체적인 아동보호 서비스 전달이 문제발생과 개입, 종결 및 모니터링 등의 단계 속에 여러 기관 간 상호 협력적 혹은 특징적 역할이 발휘되는 과정(김미숙 외, 2013)이라는 점에서 상기한 서비스 통합화의 목적과 부합되기 때문이다.

그러나 이러한 기관 간 연계의 중요성에도 불구하고 기존 논의들을 통해 실제적인 촉진 혹은 활성화방안을 도출하는 것은 다소 제한적으로 보인다. 가장 큰 이유는 2008년을 기점으로 변화된 지역사회 기반의 현 아동보호 서비스 전달체계 연계성을 직접적으로 다룬 연구가 부족하다는 점일 것이다. 서비스 통합의 한 단위인 지역사회는 지방 분권화의 확장과 맞물려 아동과 청소년, 노인, 교육 및 복지 등 매우 다양한 영역들에서 강조되지만(최창욱 외, 2009; Corrigan, 2000; Van Eyk & Baum, 2002) 대부분의 기존 연구들은 특정한 체계 혹은 기관의 시각에서 연계성을 바라보고 있기 때문에 지역사회 중심의 패러다임으로 변화한 현재 전달체계에 대한 평가와 연계성 활성화 방안을 다루지 못하고 있다. 유사한

시각에서 기존 연구들이 각 전달체계들의 서비스 실천과정에서 변화하는 기관간 연계성을 탐색하지 못했다는 것 역시 제한점이다. 지역사회를 통합단위로 구현된 현(現)전달체계에서 기관 간의 연계는 서비스 전달과정 동안 일방적이거나 일시적으로 이뤄지는 것이 아니다. 이는 학대아동을 중심으로 한 아동보호 서비스의 연계성을 다룬 관련 보고서(이유진 외, 2011)에서도 언급되어왔던 바로써, 문제발견 및 배치에서부터 서비스 제공과 사례종결 과정에서 특징적인 연계현황과 문제점이 있었음을 상기할 때 기관 간 연계성 활성화 방안에는 일련의 서비스 실천과정과 기관간 연계성에 대한 고려가 필요하기 때문이다. 물론 근래의 선행연구(김기현 외, 2014)에서는 이러한 문제의식들이 반영되면서 아동보호 서비스 실천과정 내 지역사회 서비스 기관 간의 연계가 상이한 수준과 구조를 보임이 확인되고 있으며 서비스 기관에 종사하는 실무자들이 인식하는 연계성 활성화 요인들도 제시되고 있다. 그러나 해당 연구에서 제시하는 요인들과 기관 간 연계수준의 관계는 여전히 실증적으로 검토되지 못한 부분이다. 아동보호 서비스기관 내 종사자들은 지역사회 기반 연계조직의 구축에 중요한 역할을 담당할 수 있는 대상이자(Bailey & Koney, 1996) 실제 업무연계를 담당하는 이들로써, 이들이 인식하는 다양한 서비스 연계 촉진 요인들과 서비스 실천과정에서의 실제적인 연계수준의 관계는 기관 간 연계성 활성화 방안을 논하는데 필수적이다.

이상의 내용을 종합하면, 현재 지역사회 패러다임으로 전환된 아동보호서비스 전달체계와 서비스 실천과정에서의 연계성 변화를 다룬 논의는 많지 않으며, 기관 간의 연계성 촉진 방안을 논하기 위해서는 연계성 촉진요인들과 연계수준 간의 실증적인 관계 탐색이 필요하다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 지역사회 아동보호 체계의 연계를 다룬 김기현 등(2014)의 후속연구로서 해당연구에서 수행하지 못한 서비스 연계성 촉진요인들의 검증을 시도하였다. 구체적으로는 아동보호 서비스전달체계를 구성하는 기관들인 시·군구청의 희망복지지원단과 드림스타트센터, 지역아동센터 및 아동보호전문기관 내의 서비스 제공자, 기관 종사자들을 대상으로 해당 기관 간의 연계성 촉진요인들이 일련의 서비스 실천과정에서 기관간 연계수준에 영향을 미칠 수 있는 가를 분석하였다. 이를 통해 지역사회 기반의 민관협력 체계로 구현되기까지 각 기관 간의 분절을 지적받아 왔던 아동보호서비스 전달체계에 대한 체계적이고 연속성 있는 연계성 강화방안과 이용자 중심의 통합성 확립을 위한 제언을 도출하였다.

II. 문헌고찰

1. 지역사회 기반의 서비스 통합

조직은 개인과 체계를 연결하는 단위이며 조직 외부의 환경적인 변화에 많은 영향을 받는다(Mullins, 2007). 조직의 존립목적 중 하나가 목적 달성을 위한 조직 자체의 생존임을 고려할 때, 조직이 기거하는 환경에 대한 적응은 이와 밀접한 연관이 있다. 이러한 외부 환경의 적응을 위해 조직이 취할 수 있는 행동은 다양하다. 대표적인 것은 조직의 분화(differentiation)와 통합(integration)으로써, Lawrence와 Lorsch(1967)는 조직 조건적합이론(contingency theory)을 통해 양자가 조직의 생존과 발전에 필수적인 요인임을 설명한다. 이들에 따르면 지속적으로 변화하는 외부 환경에 대응하기 위해 조직은 기능적으로 분화되어야 하며 동시에 분화된 영역들을 효율적, 효과적으로 관리할 수 있는 통합이 필요하다. 중요한 것은 분업으로 대표되는 구조적, 기능적 분화의 경우 상대적으로 자연스레 이뤄질 수 있지만 통합이 없는 분화의 상태가 지속되면 분화된 영역들의 파편화 혹은 단절(fragmentation)이 야기되고 오히려 목적달성의 효율성을 저해할 수도 있다는 점이다. 따라서 이를 대비하기 위한 조직의 통합은 매우 다양한 측면과 수준에서 이뤄지게 된다.

먼저 통합의 측면에서 그것은 조직 내부의 통합과 조직 간의 통합으로 구분이 가능하다. 이 중 조직 간의 통합 필요성은 사회복지·보건 영역에서 지속적으로 강조되어왔던 것이다(Axlesson & Axlesson, 2006; Smith & Wilson, 2007; Waldfoegel, 1997). 소위 휴먼서비스 혹은 사회서비스 조직들의 몇 가지 특성은 자원(fund)의 적(籍)을 외부에 두고 있다는 것과 투입된 자원 및 산출된 결과물 대부분이 사람을 대상으로 하며 이들의 안녕을 추구한다는 점 등이다(Hasenfeld, 1992). 이 특성들은 단일 조직의 활동으로는 클라이언트의 안녕에 부합하는 서비스 제공에 어려움이 있으며 여러 조직들의 통합적인 서비스 제공이 지향되는 이유를 설명한다. 서비스 기관의 통합화는 클라이언트 입장에서 서비스 파편화 방지를 통한 종합적인 서비스 질을 높일 수 있는 방안이다(Hardy et al., 2003; Johnson et al, 2003). 또한 한정된 외부 자원에 대한 기관 간의 경쟁을 완화하고 중복된 사용을 방지하는 것은 사회복지 조직의 당위성을 증명하는데 중요한 요인이다. 일례로 1970년대부터 시작된 미국 사회서비스 통합과정은 아동 및 가족 관련 서비스 부처의 통합을 필두로 공적영역의 행정상 통합에서부터 8,90년대의

사례관리 중심의 통합이 이뤄졌다. 이는 사회복지 체계의 효과성, 효율성 도모를 가정한 것이라 평가할 수 있다(Waldfoegel, 1997). 특히 사례관리 중심의 변화는 서비스 통합 단위의 변화를 의미하기도 한다. Waldfoegel(1997)이 분류하는 사회 서비스의 1차 통합은 하향식(top-down)과 상향식(bottom-up)이 혼합된 수직적인 성격을 지니고 있었다면 이후의 통합은 서비스 이용자 중심의 개혁을 나타낸다고 볼 수 있다.

지역사회는 이러한 이용자 중심 서비스 통합의 단위 중 하나이다(이태수 외, 2008; 최일섭·류진석, 2002; Anderson & Ashton, 2004; Bailey & Koney, 1996; Provan et al, 2002; Youniss et al, 1997). 중앙정부로부터의 재원 및 권력 이양현상이 증가하고 있는 상황에서 자치행정 구역으로 구분되는 지역사회는 사례관리에 대응하는 통합적인 서비스 제공을 가능케 한다. 이는 거시적으로 민간영역과 공공영역간의 파트너십을 통한 사회정책 및 서비스의 실행에 있어서도 중요한 것으로 지역사회 내 민관협력은 실행의 효율성과 연관이 된다(Mulroy, 2003). 근래의 아동복지 체제의 통합 방향 역시 국내외 사회복지 영역 전반에서 시도되고 있는 지역사회 기반의 서비스 통합과 유사한 것이다. 대표적인 예로는 시군구청에 설치된 희망복지지원단을 필두로 한 지역사회 민관협력 체계의 기능과 확대를 들 수 있다. 희망복지지원단은 단순 현금급여 위주의 사후대응적인 행정으로 인한 공공영역에서의 복지사각지대 발생 및 여러 복지사업들의 분산과 민간 서비스와의 분절로 인한 민간복지 서비스와 자원의 비효과적 활용 등을 인식하고 이를 완화하기 위해 설치된 공공영역의 보호체계이다(보건복지부, 2014). 희망복지지원단은 크게 사회복지협의체와 읍면동 단위의 통합사례관리 및 자원관리를 유도한다는 점에서 지역사회 중심 서비스의 성격과, 아동보호전문기관 및 지역아동센터 등의 민간영역 보호체계와의 연계를 시도한다는 점에서 민관협력에 대한 의지를 볼 수 있다고 하겠다. 그렇다면 지역사회 기반의 서비스 통합은 어떠한 방향으로 이뤄질 수 있는가? 이는 서비스 통합의 수준과 연관된 문제이다. 통합은 특정한 개인, 조직, 체계들의 연합이라는 정의(Lawrence & Lorsch, 1967)를 상기하면 어떠한 수준의 통합이 진행되는가에 따라 각 조직들의 외형과 기능은 변화한다.

2. 지역사회 아동보호체계의 연계성과 서비스 실천과정

조직 내외 통합의 수준을 이해하는 방식은 다양하다. 협력(co-operation)·조정

(co-ordination) · 연합(coalition) · 연계(collaboration)등은 모두 통합과 연관된 개념들이다. 각 개념들은 조직의 통합이 상정하는 목적에 따라 유용하게 쓰일 수 있는 형태로써 개별적인 기능과 중요성을 지니고 있다. 이에 대해 Horwath와 Morrison(2007)은 해당 개념들을 총칭하여 연계 과정(process)으로 정의하고 의사소통에서부터 협력, 조정, 연합, 통합까지의 단계를 낮은 수준에서 높은 수준으로 또는 기관 중심에서 협업 중심으로 설명한다. 협업 중심으로 이동할수록 각 기관은 자금 및 자원의 공동관리, 공동의 의사결정 구조, 정부차원의 협력 강제성 등 통합된 기관으로의 성격이 나타난다. 이에 반해 Hvinden(1994)와 Axelsson(2002)은 통합의 수준을 수직적(vertical)이고 수평적(horizontal)인 통합으로 구분하여 상기의 개념들을 설명한다. 여기에서 수직적인 통합이란 과정은 물론 통합 이후의 조직간 외형과 기능이 공통의 위계적인 구조로 배열되는 것이다. 통합을 주도하는 강제적인 조직이 존재하며 관료제적 성격이 강하다. 반대로 수평적인 통합은 통합의 과정과 결과에서 평등한 위계적 수준과 지위를 가지게 된다. 이러한 통합은 수직적·수평적 통합의 성격이 높고(+) 낮음(-)에 따라 네 가지 영역으로 구분될 수 있다<그림1 참조>.

통합의 방향	수평적 통합	
	(낮음)	+ (높음)
수직적 통합	+ (높음)	조정(co-ordination) 협력(co-operation)
	- (낮음)	계약(contracting) 연계(collaboration)

자료: Axleson & Axleson(2006) p.80 재인용

<그림 1> 통합의 수준

Hvinden(1994)와 Axelsson(2002)의 설명을 중점으로 보면 통합의 수준 중 연계는 수평적 통합의 수준이 높고 수직적 통합의 수준은 낮은 상태이며, 조직간 연계(inter-organizational · interagency collaboration)란 기관 간의 자발적인 참여와 상호조정을 의미한다. 사회복지 체계의 통합에서 조직 간의 연계는 핵심적이다 (Chuang & Well, 2010; Bailey & Koney, 1996). 통합에는 항상 긴장과 갈등이 존재하기 때문에(Horwath & Morrison, 2007) 통합의 수준은 이를 시도하는 기관 간의 목적에 따라 그 수준이 결정될 필요가 있다. 마찬가지로 지역사회 내 아동보호 서비스 기관들의 통합이 소위 가장 높은 수준의 조정 혹은 통합을 통해 완전한 단일 조직으로의 기능을 목적으로 삼는다고 보기 어렵다. 개별의 아동보호 서

비스 기관들은 각각의 특성과 기능을 가진 조직들로 보호체계를 구현하고 있는 것이다. 국내 아동 청소년 정책 전달체계의 통합방안을 모색하는 정익중(2009)과 이태수(2008) 등이 중복되는 기능을 가진 조직은 통합을 지향하되 전문적인 특성을 가진 체계에서는 기관 간 완전한 통합보다는 연계를 지향할 필요가 있음을 설명하는 것은 이와 유사한 맥락이다.

국내외의 사회복지체계와 관련한 연구들에서 이용되는 네트워크(이태수 외, 2008), 연결망(이혜원, 2002) 등의 개념 역시 큰 틀에서 기관 간 연계성을 나타낸다고 볼 수 있다. 해당개념들은 연계를 직접적으로 명시하는 것은 아니지만, 보건 복지 영역에서 연계가 점진적, 방계적으로 다양하게 사용되고 있으며(Gray, 2000) 목적달성을 위한 의사소통과 여러 가지 협업이 주를 이룬다는 것은 공통적이기 때문이다(Abramson & Rosenthal, 1995). 연계란 여러 요소들의 물적, 인적 자원을 묶어주는 상호의존적, 유기적인 노력이라는 보건복지부매뉴얼의 정의는 이러한 연계의 포괄적, 다면적 특성을 나타내는 바이다(보건복지부, 2010). 지역사회기반의 아동보호 기관 간의 연계 역시 각 기관들의 특성을 바탕으로 서비스 파편화 방지와 아동문제에 대한 사후적, 예방적 서비스 제공이라는 공통의 목적을 수행한다는 점에서 상기의 연구들이 활용하는 개념들을 포괄하는 의미로 사용가능하다. 이에 따라 자원이나 정보의 교환을 기관 간의 연계로 바라보는 Colby와 Murell(1998)의 연구와 유사한 틀에서, 지역사회 아동보호 서비스 기관들의 서비스 기관 간의 연계를 대상자에 대한 프로그램, 자원, 정보 등의 교환과 개발 등의 노력이라 정의할 수 있다.

한편 아동보호 기관 간 연계는 기관들의 서비스 실천과정과도 결부되는 것이다. 아동보호체계 내 기관들을 서비스 공급자라 본다면, 수요자와 공급자를 연결하는 전달체계(Gilbert & Specht, 1977)의 질을 평가하는 한 측면은 수요자들이 제 공받는 서비스의 실행 혹은 실천이 될 수 있다. 서비스 통합화가 의미하는바 중의 하나는 대상자에 대한 지속적인 서비스 제공으로, 실제 기관들의 서비스는 문제발생과 개입, 종결 단계를 거치며 연계되고 있으며 기관 간의 연계는 각 단계 별 특징적인 현황을 보인다. 학대피해아동의 보호를 위한 협력체계들의 현황에 관한 이유진 등(2011)의 조사에 따르면, 사법기관, 행정기관, 교육기관, 의료기관과 사회복지기관 등의 기관 연계성은 크게 3단계로 구분되는 서비스 실천과정에서 차이를 드러내고 있다. 우선, 문제발견 및 사례 배치단계에서는 아동 및 가족의 상황과약을 위한 기관 간의 협력을 주요목표로 함에도, 타 기관에 대한 신뢰성부족으로 인해 정보 전달의 미진, 현장조사 동행의 어려움을 겪고 있으며 사례 판정과 조치결정의 고유권한을 두고 여러 전문가들의 의견이 다른 경우도 존재

한다. 다음으로, 서비스 제공단계에서는 문제를 겪는 아동과 가정, 학대자에 대한 포괄적 지원을 직접적으로 수행하는 기관으로 지역사회복지관을 주목하고 있지만 모든 지역주민을 대상으로 하는 지역사회복지관의 특성으로 지속적인 관리에 있어 어려움이 있고 유관기관과의 연계 경우도 서비스 중복지원 등의 문제를 보이고 있다. 사례종결 및 사후관리단계에서도 서비스 중복제공의 문제가 발생하고 있는데, 사례관리를 중재하고 관리할 수 있는 전담조직이 부족하기 때문에 학대 피해 아동이 보호시설에 입소하였다가 퇴소하는 경우에도 아동학대보호기관에 안내하지 않는 경우가 종종발생하고 있다.

본 연구가 주목하는 지역사회 기반의 아동보호서비스 주요기관들인 시군구희망복지지원단과 드림스타트센터, 아동보호전문기관과 지역아동센터간의 연계 현황도 서비스 실천과정에서 단계별 특징을 보이고 있다. 김기현 등(2014)의 연구에 따르면 현장 종사자들은 지역사회 내 기관간 연계 정도가 보통수준이라고 인식하고 있었으며 사례단계별로 연계활성화 정도에 차이를 나타냈는데, 발견 및 배치단계와 서비스 계획 및 개입단계에서 나타난 시군구와 아동보호 전문기관 간, 시군구와 드림스타트센터 간의 연계활성화에 비해 사례의 종결 및 모니터링 단계에서는 연계활성화가 미흡한 것으로 평가했다<그림 2 참조>.



주: 서비스 단계는 이유진 등(2011)에서 제안한 바를 참고로 구분하였음. 화살표는 각 기관 간 연계인식의 방향이며 3점척도(1=거의없음, 2=적은편, 3=많은편)의 평균 2.0이상만을 표시

자료: 김기현 외(2014)에서 재인용

<그림 2> 서비스 실천단계별 연계수준 변화

3. 지역사회 아동보호체계 연계성 관련 선행연구

아동보호체계의 연계성 관련 선행연구들에는 크게 통합적 서비스 제공을 신장시키기 위해 체계에 대한 진단을 시도하는 연구와 조직의 연계성에 영향을 미치는 요인들을 탐색하는 연구로 구분이 가능하다. 전자의 경우를 살펴보면, 이봉주(2005)의 연구는 아동학대의 발생이 복합적인 요인들에 의해 야기되는 만큼 지역사회의 다양한 기관 간의 연계를 통해서 서비스를 제공해야함을 제언하고 있다. 동시에 국내 신고를 기반으로 한 아동보호체계의 딜레마를 극복하기 위한 대안으로 아동의 위험수준에 따라 차등적인 대응체제를 수립할 것을 설명하는데, 차등적 대응체제는 지역사회 내 사후적, 예방적 서비스의 제공을 의미한다고 볼 수 있다. 김영한 외(2008)는 소외계층 청소년 복지서비스 전달체계의 문제점이 서비스가 일선 이용자들에게 적절히 전달되고 있지 못함을 지적한다. 이들은 개선방안으로 효율성 증진을 위해 중앙정부의 보호, 복지, 활동, 교육 등의 4가지 분야에서 부처 간 연계가 필요함을 주장한다. 정익중(2009)의 연구도 유사한 맥락이다. 아동청소년 영역에서 가장 오랫동안 지적되었던 문제 중의 하나로 관련 부처 간의 분산을 지적하고 있으며 이에 대한 대응방안으로 아동청소년 통합적 전달체계의 구축을 주장한다. 아동청소년서비스 기관 내 네트워크를 전담하는 인력보충과 네트워크 문화의 형성은 해당연구에서 중요하게 언급하는 것이다. 이 연구들은 부처 간의 분산이 가져오는 지역사회 서비스의 중복, 효과성, 효율성을 우려하고 있다고 볼 수 있다. 김대연(2005)의 연구는 요보호아동 통합 검색 시스템의 설계 및 구현 연구를 통해 요보호아동의 데이터베이스 구축 방안을 제언하고 있는데, 요보호 아동의 자료에 대한 연계 기관간의 양방향 검색을 통해 보호기시 설간의 상호협력을 돕는 것이 필요함을 설명한다. 이상의 연구들은 대부분 아동보호체계의 연계성 진단을 통해 보완점을 제시한다는 점과 보호체계의 서비스 실천이 이뤄지는 단위로 지역사회를 고려한다는 점에서 중요한 의의가 있다. 이는 지역사회 내 아동보호 기관 간의 연계성에 영향을 미치는 요인들을 탐색할 필요가 있다는 문제의식과도 연관이 된다.

다음으로 조직의 연계성에 영향을 미치는 요인을 탐색한 연구들을 살펴보면, 이혜원(2000; 2002)의 경우는 결식아동 지원 조직간 연계망의 과정과 구조를 분석하고 서비스 연계조직의 수와 다선중심도의 결정요인을 연구하였다. 연구결과에 의하면 정부조직보다는 민간조직이 연계가 높으며, 담당자의 업무수행 자율성, 최근 1년간 해당 아동의 가정 방문 횟수, 사회복지 자격증 소지여부 등이 연계하는 조직의 숫자와 연관이 있음을 보여준다. 김교정과 김용준(2004)은 아동학대 예

방센터를 중심으로 서비스 연계수준을 알아보고 성, 연령, 근무경력 등의 개인요인과 업무환경, 연계교육, 연계구조, 연계 업무필요성 등의 조직요인을 연계결정요인으로 탐색하였는데, 조직요인의 영향력이 상대적으로 높았음을 보고한다. 이와 유사하게 김현주와 이종화(2008)는 아동보호전문기관의 연계결정요인으로 교육정도, 업무자율성, 수퍼비전, 근무기간 등이 중요함을 설명하고 있다. 김현주와 현안나(2011)의 연구도 지역아동센터의 연계결정요인을 탐색하고 있는데 선행연구와 유사하게 근무경력, 기관의 크기, 교육경험, 자격증 소지유무 등이 연계에 영향을 미침을 보고한다. 마지막으로 안윤숙(2012)의 연구는 보호처분 청소년을 위한 위탁 아동복지시설의 지역연계 상황을 관련자 심층 인터뷰를 통해 탐색하고 있으며 위탁시설과 지역사회의 지리적 접근성이 연계에 영향을 미치는 것을 설명한다. 이상의 연구들은 아동보호 체계 연계성의 중요성을 인지하고 연계 결정요인 혹은 활성화 요인들을 다룬다는 점에서 중요한 의의가 있다. 그러나 개별 조직 혹은 체계의 시각에서 연계성을 다루고 있으며, 지역사회 기반의 민관협력 기관들이 포함하는 여러 유관기관(아동심의 위원회, 아동복지협의회 등)과 이들이 서비스 실천과정 전반에서 연계하고 있는 것을 고려하지 못한 것은 제한점이라 볼 수 있다.

이러한 문제의식은 근래의 이유진 등(2011)의 연구와 김기현 등(2014)의 연구에서도 다뤄지고 있다. 이유진 등(2011)의 경우에는 문제발생과 서비스 실천 및 개입, 종결 단계 등의 아동보호 체계 실천과정에서 여러 조직 및 기관들의 연계현황이 특징적임을 설명한다. 유사한 맥락에서 김기현 등(2014)의 연구는 지역사회 아동보호체계 기관 간의 연계수준과 현황을 탐색하고 있다. 구체적으로 김기현 등(2014)의 연구에서는 지역사회 내 기관 유형과 사례단계별로 연계 수준과 유형에 차이가 있음을 발견하고, 현장 종사자와의 초점집단 인터뷰를 통해 아동보호 체계 내 기관들 간의 연구를 활성화하기 위해서는 연계 인프라 구축(정보공유 데이터베이스 시스템, 연계를 의무화하는 법적근거 등)·지역사회 내 연계자원의 충분성(상담 치료기관의 수 등)·수행인력의 근무여건(사례담당자 당 담당 사례 수 등)이 확보되어야 한다고 제언하고 있다.

결국 지금까지의 연구들을 살펴보면, 현재 지역사회 단위로 구축된 아동보호체계의 연계성에 관해서는 각 기관들의 연계수준 차이가 확인되고 있으며 연계 촉진요인 혹은 활성화 요인들이 일부 제시되고 있으나, 탐색적 수준에 머물러 있어 제안된 연계 촉진요인과 실제 기관 간 연계수준의 관계에 대한 검증이 필요하다. 본 연구는 김기현 등(2014)의 후속연구로서 현장실무자들과의 초점 집단 인터뷰를 바탕으로 추출된 연계 촉진요인들의 수준과 기능을 검증하였다. 구체적으로

본 연구의 연구질문은 다음과 같다.

첫째, 지역사회 아동보호체계의 서비스 연계를 위해 필요한 요인들은 무엇인가? 이 요인들은 현장에서 얼마나 적절히 수행되고 있는가?

둘째, 연계 촉진요인들의 적절성은 서비스 제공 기관 유형 및 지역에 따라 차이를 보이는가?

셋째, 제안된 촉진요인은 서비스 실천과정을 거치면서 기관 간 연계수준을 예측하는가? 어떤 영역의 촉진요인이 연계수준과 더 관련성을 보이고 있는가?

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 아동보호체계 내 서비스 제공 기관 및 업무협력 정도 및 관련 기관 간 연계상황을 알아보고 연계를 활성화 할 수 있는 구체적 방안을 모색하기 위해 아동보호체계 내 실무자 및 아동복지 담당공무원을 대상으로 2013년 10월 21일부터 11월 8일까지 양적조사와 질적조사를 실시하였다. 조사 과정은 현재 아동보호체계의 연계실태에 대한 기존 연구가 거의 없는 상황임을 고려하였다. 이에 최근 아동보호 체계 관련 서비스의 지역사회 중심의 개편 이후 현장에서 연계경험이 풍부한 현장실무자와 담당 공무원을 대상으로 6회의 초점 집단 인터뷰를 실시하였다. 초점 집단 인터뷰 결과를 바탕으로 설문지를 작성한 후에는 전국의 관련 담당자를 대상으로 설문조사를 실시하여 인터뷰에서 제안된 연계성 촉진요인들을 검증하는 과정을 거쳤다. 이 중 본 연구는 양적연구에서 서비스 제공 단계별 연계 실태 데이터만을 사용하였다. 연구에 참여한 조사대상은 현재 지역사회 아동보호 민관협력체계를 구성하고 있다고 볼 수 있는 전국의 시군구청 아동복지 담당 공무원, 드림스타트 센터 실무자, 아동보호 전문기관 실무자, 지역아동센터 실무자이다. 이중 지역아동센터의 경우에는 거점형과 일반형이 존재하는데, 거점형이 지역사회 주변 지역아동센터의 인적·물적자원 네트워크를 조직화 하는 역할을 하는 곳이기(지역아동센터중앙지원단, 2012), 거점형 지역아동센터의 실무자를 대상으로 삼았다. 설문은 웹베이스 온라인을 통해 실시되었으며 최종적으로 분석에는 조사 참여에 협조한 530명의 설문자료가 활용되었다.

2. 주요변수 및 분석과정

조사항목은 크게 응답자의 일반사항과 응답자들이 인식하는 연계 촉진요인 그리고 서비스 단계(잠재 및 위험 아동의 발견 및 배치 단계, 서비스 계획 및 개입 단계, 종결 및 모니터링 단계)에서의 지역사회 아동보호체계 기관들(시군구청, 드림스타트센터, 아동보호전문기관, 지역아동센터, 학교, 의료기관, 정신보건센터, 상담센터, 기타복지기관, 기타조직)과의 연계수준 으로 구성이 되었다. 전반적인 조사항목은 성은미(2013)의 남양주시 민관복지협력 및 설치에 따른 성과 연구를 위해 개발된 문항을 바탕으로 본 연구를 위해 자체 개발되었으며 관련 선행연구들의 연구결과 및 조사항목들도 부분적으로 반영되었다. 먼저, 응답자의 일반사항은 이해원(2002), 김교정·김용준(2004), 김현주·이종화(2008), 김현주·현안나(2011)의 연구에서 제시되는 성별, 연령, 근무기관 및 기간 등이다. 연계 촉진요인은 초점집단 인터뷰를 통해 아동보호체계 근무자들이 인식하는 연계촉진 요인을 제시한 김기현 외(2014) 연구의 17개의 문항이 이용되었다. 종속변수인 서비스단계별 지역사회 아동보호체계 기관들과의 연계수준은 연계성에 대한 Colby와 Murell(1998)의 정의를 바탕으로 정보 및 자원교환과 발굴, 대상자 공동 관리와 개발 등을 '연계'라 정의하고 이러한 활동의 정도를 위에 열거한 지역사회 아동보호체계 기관별로 측정하였다. 동시에 이는 이유진 외(2011)등의 연구에서 제시하는 서비스 실천과정단계 즉, 발견 및 배치·계획 및 개입·종결 및 모니터링의 3 단계로 구분되어 측정되었다<표 1 참조>.

아동보호체계의 연계 촉진요인을 탐색하기 위한 분석과정을 자세히 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 질적연구 자료를 바탕으로 도출된 17개의 연계 활성화 기반 요인들을 요인분석을 통해 연계 촉진요인을 추출하고 추출된 요인들을 바탕으로 기술분석 및 집단 간 차이 분석을 실시하였다. 마지막으로 연계 촉진요인들은 다른 독립변수들인 기관특성, 종사자 직급, 근무지역, 아동복지관련 근무기간, 연계 관련 조직유무와 함께 기관간 연계수준을 종속변수로 하는 회귀분석모델에 개별적·일괄적으로 투입하였다. 회귀분석은 서비스 실천과정(발견 및 배치단계, 서비스 계획 및 개입단계, 종결 및 모니터링 단계)별로 나누어 진행하였다.

<표 1> 조사항목

항목	조사내용	
응답자 일반사항	성별	(남/여)
	연령대	(자기기입)
	직급	(실무자급/관리자급)
	근무기관	(시군구청/아동보호전문기관/드림스타트센터/지역아동센터)
	근무지역	(대도시/중소도시/농어촌)
	근무기간	(자기기입)
	근무기관의 아동관련 협의기구 유무 (심의위원회/복지협의회/기타조직)	
연계 촉진요인 (연계 활성화 기반요인)	연계 의무화하는 법적근거 · 연계체계 구축 중재할 공식기구 · 지역사회 내 협력요청 가능한 자원의 총 분성 · 상담치료기관의 수 · 연계요청이나 관계 형성 할 수 있는 시간적 여유 · 아동담당인력의 고용 안정 성 등등	17문항 5점척도 합산 - 요인분석을 통해 3가지 촉진요인 추출
서비스 단계별 타기관간 연계수준 (종속변수)	잠재 및 위험아동 발견 및 배치단계	각 단계별로 지역사회 아동보호 체계(시군구청 · 드림스타트 · 아 동보호전문기관 · 지역아동센터 · 학교 · 상담센터 등)와의 연계 수준 응답 각 단계별 10문항 3점척도 합산
	서비스 계획 및 개입단계	
	종결 및 모니터링 단계	

IV. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

조사에 응한 응답자는 총 530명으로, 성별로는 남자 20.85%, 여자 79.2%이고 연령별로는 40대 33.6%, 30대 32.2%, 20대 20.6%, 50대 9.6%의 순이다. 근무기관 분포는 시군구청 공무원 132명, 아동보호전문기관 실무자 173명, 드림스타트센터 실무자 51명, 지역아동센터 174명이다. 직급별로 살펴보면 응답자의 대부분은 실무자급(80.8%)이고, 관리자급은 19.2%인 것으로 나타났다. 근무지역은 대도시, 중소도시, 농어촌이 고른 분포를 보였다. 응답자의 아동복지 관련 근무기간은 1년에서 5년 미만인 응답자는 43.9%로 가장 많았고, 5년 이상 41.0%, 1년 미만 15.1%인 것으로 나타났다. 구체적인 특성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 응답자 및 기관의 일반적 특성

	구분	N (530)	백분율 (100%)
성별	남성	110	20.8
	여성	420	79.2
연령	20대	109	20.6
	30대	192	32.2
	40대	178	33.6
	50대 이상	51	9.6
근무기관	시군구청	132	24.9
	아동보호전문기관	173	32.6
	드림스타트센터	51	9.6
	지역아동센터(거점)	174	32.8
직급	실무자급	102	19.2
	관리자급	428	80.8
근무지역	대도시	176	33.2
	중소도시	178	33.6
	농어촌	176	33.2
근무기간	1년 미만	80	15.1
	1년~5년 미만	233	43.9
	5년 이상	217	41.0

2. 연계 촉진요인 추출

선행연구에서 제안한 실무자들이 인식하는 연계활성화 기반 요인 17개 항목에 대한 기술통계와 요인분석을 통해 연계 촉진요인을 도출하였다<표 3 참조>. 기술 통계량을 상술했다면, 17개 항목은 5점 만점에 평균 2.13에서 3.31 사이에 있어 실무자들은 활성화 기반요인들이 실제 보통이하로 대체로 적절하지 않다고 평가하는 것으로 나타났다. 특히 연계활성화 기반요인들 중 가장 낮은 것은 ‘사례 담당자 한 명이 담당하는 사례수’였는데 평균 2.13(표준편차 0.89)으로 한 사례 담당자가 관여하는 사례수가 지나치게 많아 서비스 연계 활성화에 상당한 어려움이 있는 것으로 나타났다. 평균 3.0 이상으로 ‘보통이다’ 이상의 답변을 받은 것은 ‘아동문제에 대한 연계 기관의 이해’, ‘상대기관의 업무 이해’, ‘기관간 정보교환’ 등 기관간 협력 항목들로 이들은 상대적으로 높은 점수를 보였지만 여전히 ‘보통’ 정도의 수준에 국한되어 있었다. 즉, 기관 종사자들은 전반적으로 각 종사자의

이해나 기관 간 협력 및 이해보다 연계 활성화를 위한 전반적인 환경이나 구체적인 인프라가 부적절하다고 답변하는 경향을 보였다.

이후 베리맥스(Varimax Rotation)회전 방식을 이용한 주성분요인분석 결과에서는 3가지 요인이 추출되었다. 1번째 요인은 연계인프라 구축정도라고 명명하였고, 2번째 요인은 연계자원 충분성, 3번째 요인은 종사자 근무여건 적절성으로 명명하였다. 요인 적재량이 낮거나 다른 요인과의 적재량 차이가 .15 이상인 항목은 제외하였다. 이러한 기준에 해당하는 항목은 항목 9(지역기반 아동복지협의체 활성화)와 항목 14(공공-민간 협력)로 나타났다. 연계인프라 구축정도 요인에는 모

<표 3> 연계활성화 기반요인 요인분석(연계 촉진요인 추출) 결과

항목	5점 평균	추출된 연계 촉진요인		
		연계체계 구축정도	연계자원 충분성	종사자 근무여건 적절성
1. 연계를 위한 법적 근거가 잘 마련되어 있다	2.68	.69	.04	.38
2. 연계체계 구축 및 중재할 (공식) 기구가 잘 마련되어 있다	2.67	.73	.19	.35
3. 아동이 받고 있는 서비스를 추적할 수 있는 데이터베이스 시스템이 잘 마련되어 있다	2.64	.72	.15	.32
4. 관할구역의 물리적 크기가 적절하다	2.69	.51	.33	.42
5. 연계기관이 아동문제에 대해서 잘 이해하고 있다	3.19	.71	.21	.13
6. 우리기관은 상대 기관업무에 대한 이해도가 높다	3.31	.67	.32	-.0
7. 지역사회 내 협력을 요청할 자원이 충분하다	2.85	.47	.66	.04
8. 지역사회 내 관련기관 간 정보교환이 잘 되고 있다	3.00	.68	.48	.10
9. 지역기반 아동복지협의체가 활성화되어 있다	2.99	.48	.59	.05
10. 상담치료 기관의 수가 충분하다	2.52	.23	.78	.16
11. 아동기 이후 연계할 청소년대상 서비스 제공기관 수가 충분하다	2.42	.07	.66	.47
12. 특수욕구가 있는 아동(예: 장애아동)을 위한 기관수가 충분하다	2.22	.09	.63	.56
13. 지역사회내 기관별 아동서비스가 다양하다	2.84	.29	.63	.24
14. 민간-공공의 협력이 잘 되고 있다	2.99	.54	.46	.26
15. 사례담당자가 연계요청이나 연계관계를 형성할 수 있는 시간적 여유가 충분하다	2.50	.31	.32	.61
16. 사례담당자 한명이 담당하는 사례수가 적절하다	2.13	.16	.14	.84
17. 아동담당인력의 고용이 안정되어 있다	2.22	.21	.12	.80
문항수	-	7	5	3
신뢰도 (Cronbach's Alpha)	-	.88	.84	.82

주: 5점척도. varimax rotation 결과

두 7개 항목이 포함되었다. 연계자원 충분성에는 6개 항목, 종사자 근무여건 적절성에는 3개 항목이 포함되었다. 항목은 합해서 하나의 변수로 만들었다. 3 요인 모두 신뢰도가 .82 이상으로 높은 수준을 보이고 있다.

세 가지 요인의 수준은 모두 평균 3점 이하로 적절성에 있어 ‘보통’ 이하의 평가를 받았으며 이중 가장 적절성의 정도가 낮게 평가된 요인은 종사자의 근무여건 적절성 요인이었다(<표 4>). 직급을 기준으로 살펴봤을 때, 실무자급보다 관리자급이 모든 연계활성화 촉진요인의 적절성에 대해 부정적인 평가를 하는 경향을 보였다. 지역사회 내 서비스 기관의 특징은 근무기관과 근무지역에 따른 차이를 보였으며 근무기간 역시 차이를 보였다. 먼저, 연계인프라 구축 요인의 경우는 1년 미만의 종사자들보다 1년에서 5년 미만과 5년 이상의 근무자들이 연계인프라 구축에 대해 부정적으로 인식하고 있었다. 다음으로, 연계자원 충분성 요인을 살펴보면 아동보호전문기관 종사자가 타기관 종사자보다 지역사회 내 서비스 기관 연계자원 충분성에 대해 더 부정적으로 평가했으며 대도시나 중소도시 근무자보

<표 4> 응답자 특성별 연계 촉진요인들의 평균 비교

구분	연계인프라 구축 (7항목)	연계자원 충분성 (5항목)	종사자 근무여건 적절성(3항목)
	5점 평균 · F(t)-value	5점 평균 · F(t)-value	5점 평균 · F(t)-value
전체 평균	2.88	2.57	2.28
근무기관	1.46	3.17*	9.44***
시군구청	2.77	2.60b	2.54b
드림스타트센터	2.86	2.60b	2.14a
아동보호전문기관	2.87	2.30a	2.48b
지역아동센터(거점)	2.96	2.60b	2.18a
직급	-3.57***	-2.47*	-3.07**
관리자급	2.68	2.42	2.08
실무자급	2.93	2.60	2.33
근무지역	0.37	10.99***	0.96
대도시	2.86	2.70b	2.26
중소도시	2.87	2.62b	2.24
농어촌	2.92	2.39a	2.35
근무기간	5.51**	1.72	1.78
1년 미만	3.03a	2.67	2.41
1년~5년 미만	2.92b	2.58	2.23
5년 이상	2.78bc	2.51	2.29

*p<.05, **p<.01, ***p<.001 / 사후 Tukey test 실시(abc 등은 차이가 유의한 집단을 의미)

다 놓여준 지역 종사자들 역시 연계자원 충분성이 더 부적절하다고 평가하는 경향을 보였다. 이에 반해 종사자 근무여건 요인은 다소 다른 패턴을 보였는데, 드림스타트센터와 지역아동센터 종사자들이 시군구청 공무원이나 드림스타트센터 종사자들보다 연계를 활성화하기 위한 요인으로서 근무여건에 대해 더 부정적으로 인식하고 있었으며 근무지역 및 근무기간에 따른 차이는 발견되지 않았다. 세 가지 요인 모두에서 실무자보다 관리자급 종사자들이 연계 촉진요인의 적절성에 대한 부정적 평가를 한 것도 주목할 만하다. 이상의 평균 및 분산분석 결과는 <표 4>에 제시하였다.

3. 연계 촉진요인이 연계수준에 미치는 영향

업무연계 촉진요인들이 실제로 기관 간 연계수준에 어떠한 영향을 미치는 가를 살펴보기 위해 상관분석과 회귀분석을 수행하였다. 상관분석 결과는 <표 6>에 제시되어있다. 주요변수들을 대상으로 한 상관분석의 결과 연계 촉진요인들의 적절성 수준은 각각 발견과 개입 및 종결단계로 구분되는 실천과정 단계의 연계정도 와 정적 상관관계를 나타냈다<표 6 >.

<표 6> 주요변수 상관관계

	직급	근무 기간	연계 인프라	연계 자원	근무 여건	연계수준 -발견단계	연계수준 -개입단계	연계수준 -종결단계
직급	1							
근무기간	.155**	1						
연계 인프라	-.154**	-.131**	1					
연계 자원	-.107*	-.088*	.666**	1				
근무 여건	-.132**	.020	.544**	.545**	1			
연계수준 -발견단계	-.133**	-.082	.361**	.336**	.272**	1		
연계수준 -개입단계	-.170**	-.092*	.395**	.358**	.240**	.892**	1	
연계수준 -종결단계	-.155**	-.072	.409**	.377**	.273**	.858**	.904**	1

주: 직급의 경우 실무자= 0, 관리자= 1 /*p<.01, **p<.001 ()

회귀분석은 총 5개의 모델이 구성되어 있다. 모델 1은 어떠한 업무연계 촉진요인도 없는 기본모델이고, 모델 2는 연계체계 인프라의 영향 분석모델이고, 모델 3은 연계자원 충분성의 영향 분석모델이다. 모델 4는 종사자의 근무여건의 영향 분석모델이고, 모델 5는 촉진요인들을 모두 일괄적으로 투입한 모델이다. 또한 이러한 모델은 크게 발견과 개입 및 종결단계의 3단계로 구분되어 분석되었다. 통제변수로는 기관특성, 종사자 직급, 근무지역, 아동복지관련 근무기간, 연계관련 조직 유무를 선정하였다.

먼저, 발견 및 배치 단계의 분석결과는 다음과 같다. 연계 촉진요인들을 제외한 기본 모델(모델 1)에서는 지역아동센터(-), 중소도시(-), 농어촌(-), 아동심의위원회가 유의하였다. 즉, 발견 및 배치 상에서 시군구에 비해 지역아동센터가, 대도시에 비해 중소도시 및 농어촌이 기관 간의 연계수준이 낮으며 아동심의위원회

<표 7> 연계 촉진요인이 기관 간 연계수준에 미치는 영향: 발견 및 배치단계

	모델 1 (기본)		모델 2 (연계인프라)		모델 3 (자원충분성)		모델 4 (근무여건)		모델 5 (종합)	
	B	베타	B	베타	B	베타	B	베타	B	베타
상수	16.47		10.75		11.52		13.69		10.01	
기관특성 (시군구청)										
드림스타트센터	-.57	-.07	-.60	-.08	-.49	-.06	-.02	-.00	-.54	-.07
아동보호전문기관	.75	.06	.95	.08	1.45	.11**	.74	.06	1.22	.10*
지역아동센터	-1.70	-.22**	-1.88	-.25***	-1.81	-.24***	-1.42	-.19**	-1.88	-.19**
종사자 직급(실무자)	-.34	-.03	.17	.02	-.04	-.01	-.06	-.00	-.16	-.01
근무지역 (대도시)										
중소도시	-.68	-.09*	-.72	-.09*	-.65	-.09*	-.75	-.10*	-.70	-.09*
농어촌	-1.23	-.16**	-1.25	-.16**	-.73	-.09*	-1.46	-.19**	-.99	-.13**
아동복지관련 근무기간	-.00	-.08	-.00	-.05	-.00	-.06	-.00	-.08	-.00	-.05
연계관련 조직유무										
심의위원회(무=0)	.70	.09*	.54	.07	.66	.09*	.67	.09*	.57	.07*
복지협의회(무=0)	.36	.05	.01	.00	.09	.01	.09	.01	.02	.00
기타조직(무=0)	.38	.04	.24	.03	.31	.04	.36	.04	.25	.03
연계인프라 구축			.29	.36***					.19	.24***
연계자원 충분성					.37	.34***			.18	.17***
근무여건 적절성							.39	.25***	.01	.00
F	5.95***		13.93***		12.60***		9.16***		12.80***	
R square	.10		.23		.21		.16		.25	

주: ()=기준변수 /*p<.05, **p<.01, ***p<.001

가 존재하는 경우 연계수준이 높은 편임을 의미한다. 모델 2, 3, 4에서는 3가지의 연계 촉진요인이 각각 투입되었다. 해당 모델들에서는 공통적으로 연계 촉진요인들이 가장 큰 영향력을 행사하고 있었다. 가령, 모델 2에서는 연계인프라 구축이 잘되어 있을수록 연계수준이 높았고 그 영향력도 가장 컸다(베타=.36). 이외의 기관특성으로 지역아동센터와 중소도시 및 농어촌에 있는 기관의 연계수준이 낮았다. 모델 3과 4의 결과도 이와 대동소이하다. 연계자원 충분성 과 종사자의 근무여건 적절성이 높을수록 연계수준이 높았고, 이 요인들은 기타의 기관특성들에 비해 많은 영향력을 행사하고 있었다(베타=.34, 베타=.25). 아동심의위원회의 존재 유무는 기본모델과 같이 연계수준을 높이는 것으로 나타났다. 이러한 결과들은 발견 및 배치단계에서 기관 간 업무 연계의 증진을 위해서는 연계인프라 구축과 연계자원의 충분성 및 종사자의 근무여건 적절성 확보가 중요함을 나타낸다고 볼 수 있다. 다만 마지막으로 업무연계 활성화 요인들의 상대적인 영향력을 알아보기 위한 모델 5에서는 연계인프라 구축요인과 연계자원 충분성 요인이 통계적인 유의미함을 나타낸 것에 비해 종사자의 근무여건 적절성 확보요인은 유의미하지 않았으며 그 영향력 또한 매우 작았다<표 7>.

다음은 서비스 계획 및 개입 단계의 분석결과이다(<표 8>). 연계 촉진요인들을 제외한 기본 모델(모델 1)에서는 아동보호전문기관(+), 지역아동센터(-), 농어촌(-)이 유의하였다. 즉, 서비스 계획 및 개입 단계상에서 시군구청에 비해 아동보호전문기관과 지역아동센터의 연계수준이 높으며, 대도시에 비해 농어촌이 기관 간의 연계수준이 낮음을 의미한다. 세 가지의 연계 촉진요인이 각각 투입된 모델 2, 3, 4의 결과는 앞선 문제발견 및 배치 단계와 유사하다. 해당 모델들에서는 공통적으로 연계 촉진요인들이 가장 큰 영향력을 행사하고 있었다. 모델 2에서는 연계인프라 구축이 잘되어 있을수록 연계 수준이 높았고 그 영향력도 가장 컸다(베타=.39). 이외의 기관특성도 유사한데, 지역아동센터와 농어촌에 있는 기관의 연계수준이 낮았으며 아동보호전문기관은 연계수준이 높았다. 모델 3과 4에서도 연계자원 충분성과 종사자의 근무여건 적절성이 높을수록 연계원활성이 높았고, 이 요인들은 기타의 기관특성들에 비해 많은 영향력을 행사하고 있었다(베타=.36, 베타=.21). 이러한 결과들은 서비스 계획 및 개입단계에서 기관 간 업무 연계의 증진을 위해서는 연계인프라 구축과 연계자원의 충분성 및 종사자의 근무여건 적절성 확보가 중요함을 나타낸다고 볼 수 있다. 마지막으로 업무연계 촉진요인들의 상대적인 영향력을 알아보기 위한 모델 5에서도 연계인프라 구축요인과 연계자원 충분성 요인이 통계적인 유의미함을 나타낸 것에 비해 종사자의 근무여건 적절성 확보요인은 유의미하지 않았으며 그 영향력 또한 매우 작았다. 이전 단계

와 달리 아동심의위원회와 같은 연계관련 조직의 유의성이 없는 것이 특징이다 <표 8>.

<표 8> 연계 촉진요인이 기관 간 연계수준에 미치는 영향: 서비스 계획 및 개입단계

	모델 1 (기본)		모델 2 (연계인프라)		모델 3 (자원충분성)		모델 4 (근무여건)		모델 5 (종합)	
	B	베타	B	베타	B	베타	B	베타	B	베타
상수	16.28		10.07		10.92		13.92		9.28	
기관특성 (시군구)										
드림스타트센터	-.13	-.01	-.19	-.02	-.06	-.00	.31	.41	-.33	-.04
아동보호전문기관	1.77	.14*	1.99	.16***	2.49	.20***	1.76	.14*	2.37	.19***
지역아동센터	-1.38	-.18**	-1.57	-.20***	-1.50	-.19**	-1.13	-.14*	-1.71	-.22***
종사자 직급(실무자)	-.67	-.07	.11	.13	-.35	-.03	-.43	-.04	-.15	-.01
근무지역 (대도시)										
중소도시	-.55	-.07	-.59	-.07	-.52	-.06	-.60	-.07	-.54	-.07
농어촌	-1.20	-.15**	-1.21	-.16**	-.65	-.08	-1.40	-.18***	-.80	-.10*
아동복지관련 근무기간	-.00	-.06	-.00	-.03	-.00	-.04	-.00	-.06	-.00	-.02
연계관련 조직유무										
심의위원회(무=0)	.52	.07	.35	.04	.48	.06	.50	.06	.38	.05
복지협의회(무=0)	.47	.06	.08	.01	.17	.02	.24	.03	.09	.01
기타조직(무=0)	.52	.06	.36	.04	.44	.05	.50	.06	.36	.04
연계인프라 구축			.32	.39***					.24	.30***
연계자원 충분성					.40	.36***			.23	.21***
근무여건 적절성							.33	.21***	-.14	-.09
F	7.53***		17.41***		15.43***		9.43***		16.31***	
R square	.13		.27		.25		.17		.29	

주: ()=기준변수 /* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

마지막으로, 종결 및 모니터링 단계의 분석결과는 <표 9>에 제시되어 있다. 연계 촉진요인들을 제외한 기본 모델(모델 1)에서는 지역아동센터(-), 농어촌(-)이 유의하였다. 즉, 종결 및 모니터링 단계상에서 시군구에 비해 지역아동센터가, 대도시에 비해 농어촌에 있는 기관 간의 연계수준이 낮음을 의미한다. 세 가지의 연계 촉진요인이 각각 투입된 모델 2, 3, 4의 결과는 이전 단계들과 마찬가지로 연계 촉진요인들의 큰 영향력을 확인할 수 있었다. 모델 2에서는 연계인프라 구축이 잘되어 있을수록 연계수준이 높았고 그 영향력도 가장 컸다(베타=.41). 이외의 기관특성은 지역아동센터와 농어촌에 있는 기관의 연계수준이 낮았으며, 아동보

호전문기관은 연계원활성이 높았다. 모델 3과 4에서도 연계자원 충분성과 종사자의 근무여건 적절성이 높을수록 연계수준이 높았고, 이 요인들은 기타의 기관 특성들에 비해 상대적으로 큰 영향력을 행사하고 있었으며(베타=.38, 베타=.24), 이는 종결 및 모니터링 단계에서 기관 간 업무 연계의 증진을 위해 연계 촉진요인들이 중요함을 시사한다. 업무연계 활성화 요인들의 상대적인 영향력을 알아보기 위한 모델 5에서도 연계인프라 구축요인과 연계자원 충분성 요인이 통계적인 유의미함을 나타낸 것에 비해 종사자의 근무여건 적절성 확보요인은 유의미하지 않았으며 그 영향력 또한 매우 작았다. 이전 단계와 비교했을 때는, 아동보호전문기관의 연계원활성이 활발하다는 점과 아동심의위원회 등의 연계관련 조직의 유의성이 없다는 점에서 종결 및 모니터링 단계의 연계특성들은 서비스 개입 및 계획단계와 유사한 것을 알 수 있다<표 9 참조>.

<표 9> 연계 촉진요인이 기관 간 연계수준에 미치는 영향: 종결 및 모니터링 단계

	모델 1 (기본)		모델 2 (연계인프라)		모델 3 (자원충분성)		모델 4 (근무여건)		모델 5 (종합)	
	B	베타	B	베타	B	베타	B	베타	B	베타
상수	15.64		9.09		10.02		12.91		8.29	
기관특성 (시군구)										
드림스타트센터	-40	-.05	-.46	-.06	-.33	-.04	.11	.01	-.52	-.06
아동보호전문기관	1.03	.08	1.25	.10*	1.78	.14**	1.01	.08	1.62	.13**
지역아동센터	-1.20	-.16*	-1.47	-.19**	-1.39	-.18**	-.98	-.13*	-1.56	-.20***
종사자 직급(실무자)	-7.0	-.07	-.12	.13	-.36	-.04	-.42	-.04	-.15	-.01
근무지역 (대도시)										
중소도시	-.52	-.07	-.57	-.07	-.49	-.06	-.58	-.07	-.52	-.07
농어촌	-1.07	-.14*	-1.09	-.14*	-.49	-.06	-1.30	-.17**	-.71	-.09*
아동복지관련 근무기간	-.00	-.06	-.00	-.02	-.00	-.03	-.00	-.06	-.00	-.01
연계관련 조직유무										
심의위원회(무=0)	.57	.07	.39	.05	.53	.07	.54	.07	.42	.05
복지협의회(무=0)	.42	.05	.01	.00	.10	.01	.15	.02	.00	.00
기타조직(무=0)	.38	.04	.22	.02	.30	.03	.36	.04	.22	.02
연계인프라 구축			.33	.41***					.24	.30***
연계자원 충분성					.42	.38***			.23	.21***
근무여건 적절성							.39	.24***	-.09	-.05
F	5.06***		14.41***		13.48***		7.88***		14.49***	
R square	.09		.25		.22		.14		.27	

주: ()=기준변수 /* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

V. 결론 및 논의

본 연구는 지역사회 아동보호체계의 연계성 강화방안을 모색하고자 공공영역의 시군구청과 드림스타트센터, 민간영역의 아동보호전문기관과 지역아동센터의 연계 원활성 및 업무연계 촉진요인들에 대한 수준을 탐색하고 이러한 촉진요인들이 실제 기관 간의 연계정도를 예측할 수 있는가를 살펴보았다. 연계 촉진요인은 초점집단인터뷰를 수행한 선행연구결과를 기반으로 한 연계인프라 구축, 연계자원 충분성, 종사자 근무여건의 세 가지 요인이었다.

주요 연구결과는 다음과 같다. 먼저 지역사회 일선 기관들의 연계 원활성의 측면에서 보면 민관 기관 및 지역별로 각각의 연계특징들이 존재했다. 가령, 시군구와 드림스타트센터의 경우에는 일련의 서비스 실천단계에서 연계정도에 큰 차이를 보이지 않으며 공공영역의 아동보호체계로써 많은 유사성을 보여줬다. 반대로 민간영역의 아동보호전문기관은 연계의 활발함을 보였으나 지역아동센터는 연계상 비교적 소외되어 있었다. 지역아동센터는 서비스 실천단계 전반에서 다른 기관에 비해 연계수준이 낮았으며 기관 간 기능의 측면에서 유사점이 있는 드림스타트센터와도 차이를 나타냈다. 이에 비해 아동보호전문기관은 개입단계와 종결단계에서 상대적으로 높은 연계수준을 보였다. 지역별로는 대도시에 비해 농어촌 지역이 모든 실천단계에서 연계수준이 낮았으며 상대적으로 연계기관 자체의 접근성과 연계자원이 떨어지는 특성을 보였다. 이외에 아동연계 관련 조직에서는 아동심의위원회의 설치유무가 발견 배치단계의 연계원활성에 영향을 미치고 있었다.

다음으로, 본 연구에서 검증한 세 가지 연계 촉진요인의 수준은 모두 평균 3점 이하로 나타나면서 전반적으로 연계 활성화 기반이 높지 않음을 드러냈다. 이중 가장 높은 수준으로 평가된 것은 연계 인프라 구축요인이었고 근무자 여건적절성은 가장 낮은 평가를 받았으며 공공영역과 민간영역기관간의 차이를 보여줬다. 구체적으로는 가장 높은 수준으로 평가받은 연계 인프라 구축요인에서는 기관간의 차이가 나타나지 않았으나 연계자원 충분성 요인과 근무여건 적절성요인에서는 공공영역기관인 시군구청, 드림스타트센터에 비해 민간영역기관인 아동보호전문기관과 지역아동센터의 활성화 기반수준이 전반적으로 낮았다. 또한 이러한 요인들은 서비스 실천단계에서 기관별 특성이나 근무기관과 직급 등에 비해 실제 연계수준에 중요한 영향력을 미치고 있었다. 다만 요인간의 상대적 영향력에서는 앞선 결과와 마찬가지로 연계인프라 구축요인이 높았고 종사자 근무여건 요인은

상대적인 영향력이 매우 낮았다. 이러한 결과들은 큰 틀에서 연계 결정요인을 다루는 선행연구 중 일부(김교정·김용준, 2004; 김현주·현안나, 2011)의 결과와 부합한다. 해당연구들은 대부분의 기관 종사자들이 연계의 경험은 가지고 있지만 빈도나 대상기관의 유형은 제한적이며 실제 연계에 필요한 전담 관리조직과 같은 조직요인이 연계결정요인으로 많은 영향력을 보임을 설명하는데, 지역사회로 재편된 현 아동보호체계의 연계성에서도 ‘연계인프라 구축’과 ‘연계자원 충분성’과 같은 요인들이 상대적으로 강한 영향력을 나타낸다고 볼 수 있다. 또한 앞서 언급한 Hvinden(1994)와 Axelsson(2002)의 설명에서 연계가 대상기관들이 강제적인 통합기구를 상징하는 것이 아닌 동등한 위치에서 협력적인 역할을 강조하는 것임을 차지하더라도 현재 아동보호체계의 서비스 통합과 지역사회 단위로의 보호체계 구축이 초기단계로써 분절화 문제를 겪고 있다는 점(김미숙 외, 2013)을 상기했을 때, 기본적인 연계 촉진요인들이 중요함을 시사한다.

이러한 결과들을 바탕으로 한 본 연구의 함의와 제언은 다음과 같다. 첫째, 지역별, 기관별 특성에 따른 연계성 차이를 탐색하였으며 이에 맞는 연계성 신장이 요구된다는 것이다. 우리나라의 보호아동에 대한 서비스는 민간 의존도가 지나치게 높다고 평가되며 공공중심 서비스 제공의 필요성이 지속적으로 대두되어 왔다(김미숙 외, 2013; 황옥경, 2011). 민간 중심의 서비스 제공은 아동보호 서비스의 전문성을 활용하고 질을 높인다는 면에서는 긍정적이나 민간 주도적인 방향에는 일정한 한계가 있음이 자명하다. 이러한 면에서 시군구 및 드림스타트센터는 공공 및 준공공기관으로써 연계의 구심점 또는 허브역할을 수행할 필요가 있다. 해당 기관들은 기관 간 연계에서 아동보호전문기관과 지역아동센터의 중간에 위치한 성격을 지니고 있음에도 운영주체 및 전담공무원 배치의 유무 등에 따라 민간영역과의 연계에서 문제점을 나타내 왔으며 현재까지는 모든 시군구를 담당할 수 있는 규모가 되지 않기 때문에(이유진 외, 2011) 지역사회 민간기관들과의 연계를 활발히 할 수 있는 방안이 모색될 필요가 있다.

더불어 아동보호전문기관의 경우는 아동복지법에 명시된 기관의 역할을 근거로 기관의 안정성을 바탕으로 연계에서도 활발함을 보이고는 있지만 지역아동센터는 연계수준이 상대적으로 낮은만큼 타기관들과의 업무 연계를 통해 앞서 제시한 공공기관들의 제한점들을 보완할 필요가 있다. 지역아동센터는 적극적으로 공공 및 민간 기관과의 관계를 가지려고 하고 있으나 다른 기관들은 지역아동센터를 연계의 대상으로 바라보지 않은 경우가 많아 연계에서 불균형이 초래된다. 해당기관은 아동복지 서비스를 제공하는 일선 기관으로써 그 수와 이용자 접근성이 높은 강점을 가지고 있기 때문에 지역아동센터와의 연계 확충이 필요하다.

고 하겠다. 이외에도 연계의 목적이 조직 간의 협력을 통해 이용자의 욕구를 충족시키고자 함임을 생각한다면, 기관간의 협조를 촉진시키고 의견을 교환하며 정보를 공유하는 협의기구의 역할이 중요하다. 특히 연계기관 자체의 접근성과 연계자원이 떨어지는 농어촌 지역에는 이러한 협의체들이 활성화되어 상호연계를 공고히 할 필요가 있을 것이다.

둘째, 이러한 연계성의 신장을 위해서는 연계인프라 구축과 연계자원의 충분성, 종사자의 근무여건이 매우 중요한 요인들을 확인하였으며 이를 확충할 필요가 있다는 것이다. 먼저, 연계인프라 구축의 중요성이다. 본 연구에서 정의한 기관 간의 연계는 지역사회 아동보호 서비스 기관간의 대상자에 대한 프로그램, 자원, 정보 등의 교환과 개발 등의 노력 등을 뜻한다. 이는 다른 측면에서 보자면 지역사회에서 어느 정도의 서비스 제공기관이 확충되어야 연계가 가능함을 의미한다. 연계 인프라 구축에 대한 기관 종사자들의 인식은 연계를 중재할 공식기구 및 법적근거의 존재 이외에도 아동문제에 대한 이해도나 관할 구역의 물리적 크기의 적절성 등을 담고 있다는 점은 인프라 그 자체의 중요성을 나타내는 것이기도 하다. 세 가지 요인들의 중요성을 나타낸 연구결과에서도 연계인프라 구축은 다른 요인들에 비해 서비스 실천단계 전반에서 높은 영향력을 보였다는 점은 아동보호 체계의 연계촉진을 위해 인프라 구축이 가장 시급함을 나타낸다. 마찬가지로 서비스 실천단계 전반에서 대도시에 비해 연계정도가 취약함을 보여준 농어촌 지역에서는 이러한 연계 인프라 구축을 더욱 증진시킬 필요가 있다. 이는 기본적인 교통환경의 개선과 더불어 연계기관 수를 늘리는 것 등이 수반되어야 한다. 농어촌 지역이 도시에 비해 상대적으로 열악한 주거 및 교통 환경을 바탕으로 기관에 대한 지역주민들의 접근성은 물론 기관 자체의 숫자부족과 관할 범위 및 영역의 확대에 따른 과도한 업무 증가 등의 문제가 발생하면서 지역사회복지서비스의 통합성을 저해하고 있다는 점(이미진·이태수, 2012)은 이를 뒷받침하는 바이다. 연계 인프라 확충은 체계의 연계성 증진과 더불어 아동복지 서비스 통합을 위한 근본적인 과제라고 할 수 있을 것이다.

연계자원의 충분성 역시 마찬가지이다. ‘지역사회’ 단위가 서비스 통합에서 지속적으로 주목받는 이유 중의 하나는 산발되어 있는 자원들에 대한 접근성과 다양성을 높일 수 있다는 것이다. 특히 우리사회의 아동보호서비스는 요보호아동을 주 대상으로 하여 발전하여 왔으며 이러한 아동들의 욕구와 문제는 일반 아동들에 비해 더욱 방대할 수 있다는 점에서 연계자원의 충분성을 확충해야한다. 핵심적인 사항은 결국 공공영역이 서비스 연계에서 주도적인 역할을 해야 한다는 것이다. 연계자원의 충분성과 연계인프라 구축의 증진에서 거론되는 방안들 중 하

나로는 통합적인 데이터베이스가 있으며 현재 ‘행복e음’이 구축되어 있다. 하지만 이러한 데이터베이스에는 정보보호의 문제가 존재하며 지역사회 내 요보호아동에 대한 방대한 데이터 모음은 지속적으로 이뤄져야 하는 부분이다. 따라서 통합 데이터의 관리와 점검에 있어서는 중앙행정기관과 지자체의 협력이 요구되며 이러한 통합적 데이터베이스를 통해 지역사회 자원과 대상간의 연계도 수월해 질 것으로 보인다. 공공영역의 아동보호체계상 역할 정립을 다시 한 번 강조하는 바이다.

마지막으로 종사자들의 근무여건이다. 연계를 위해서는 지역사회 내 아동 보호 서비스 관련 자원에 대한 이해와 사례에 대한 이해가 필수적이고 지역사회 내 자원에 대한 이해와 관계 형성은 상당한 시간이 소요되는 것이다. 그러나 현실적으로는 전문 인력이 바뀌면서 업무의 연속성이 떨어지고 있고 자연스럽게 개별 인력들의 연계관련 활동의 부담은 증가하게 된다. 또한 본 연구의 결과에서 연계인프라 구축과 연계 자원의 충분성에 비해 상대적인 영향력이 크지 않았지만, 그간 선행연구들(김미숙 외, 2012; 정익중, 2006)에서 꾸준히 제시되어 온 근무여건 개선은 지역사회 내 연계기관들에서 공통적으로 경험하고 있는 문제로서, 실제 종사자의 급여나 대우가 매우 열악한 수준이다. 특히 지역아동센터의 장기간 노동과 저임금, 과다한 사례수 등의 문제가 있는데 민간영역의 일선현장에서 아동들과 직접적으로 교류하는 지역아동센터의 기능을 고려할 때, 지역아동센터 종사자들의 근무 여건 개선이 시급하다. 사례 담당자가 적절한 사례를 담당할 수 있도록 업무의 조정과 한 지역에서 장기간 근무가 가능할 수 있는 조치가 필요하다. 본 연구가 제안한 세 가지 업무연계 활성화 요인 모두는 우수한 아동복지 전문 인력의 투입과 유지를 바탕으로 한 아동보호체계의 질적 제고와 연관되어 있는 만큼 이들 요인에 대한 고려는 사회복지 전반에서 수반되어야 할 것이다.

우리사회 아동복지체계의 ‘서비스 통합’시도는 현재 다양한 영역과 방식으로 진행되고 있으며 그 기간은 그리 길지 않다고 볼 수 있다. 본 연구는 서비스 통합의 일환으로 일선기관들의 연계활성화 촉진 요인과 실제 연계수준 간의 관계를 실증적으로 확인한 의의가 있다. 그러나 몇 가지의 후속연구에 대한 필요성과 한계점도 존재한다. 첫째, 향후 지역사회 아동보호체계를 대상으로 하는 연계 촉진요인 연구에는 연계 인프라와 자원이 어느 정도 갖춰진 대상 혹은 지역사회를 대상으로 연계촉진요인들을 탐색해보는 연구방법이 필요해 보인다. 본 연구는 연계체계와 자원이 전반적으로 충분하지 않은 우리사회의 아동보호체계를 감안하여 현 지역사회 아동보호체계의 연계성을 탐색적으로 살펴봤지만 향후 연구에서는 새로운 연구대상과 방법을 통해 연계 촉진요인을 다룰 필요가 있다. 둘째, 현

제의 지역사회 아동보호체계에서 기관간 정보공유와 대상자 의뢰, 관리 등의 연계를 객관적으로 증명할 수 있는 문서나 기록체계가 불분명하기 때문에 본 연구는 개인 응답자들의 그간 업무연계에 대한 인식을 바탕으로 측정을 시도하였다. 향후 지역사회 아동보호체계의 연계를 객관적으로 측정할 수 있는 방안이 마련된다면 분석단위를 근무자 개인이 아닌 기관단위로 확대하여 연계 촉진요인을 탐색해봐야 할 것이다. 또한 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 연계 인프라와 연계 자원 등의 촉진요인을 도출하였지만 다른 통제변수들과의 연관성을 배제할 수 없으며 향후 연계성 연구의 척도개발의 필요성을 나타낸다고도 볼 수 있다. 셋째, 연계 촉진요인들의 필요성을 언급하기 위해서는 연계에 대한 문화적 풍토 조성이 필요해 보인다. 기관 간의 협력과 공유적 가치 등이 존재하지 않는다면 연계를 위한 구조적 체제화를 갖춘다고 하더라도 연계는 관료주의나 배타주의가 될 여지가 있다. 이러한 측면에서 보자면 아동심의 위원회 등의 연계를 위한 조직과 기구들이 적절한 역할을 수행하지 않는다면 아동보호체계의 연계 효율성을 오히려 저해할 수 있을 것이다. 또한 지역사회를 거점으로 하는 서비스 통합의 측면에서 구분할 수 있는 여러 통합의 수준들은 각각의 목적과 장점을 지니고 있기에, 초기 단계인 현 지역사회 기반 아동보호체계의 연계성은 연속적인 서비스 실천 단계에서 다양한 방식과 조건으로 논의되어야 한다. 이용자 중심의 지역사회 아동보호서비스를 완성하는데 상기의 연구문제들을 다루는 다양한 후속연구들이 진행되길 기대한다.

참고문헌

- 김교정·김용준. 2004. “학대받는 아동을 위한 서비스 연계에 대한 연구.” 『한국사회복지행정학』 6(1): 155-182.
- 김기현·김미숙·양심영·하태정. 2014. “지역사회 아동보호체계의 서비스 연계성 연구.” 『한국아동복지학』 47:1-34.
- 김대연. 2005. “요보호아동 통합 검색 시스템의 설계 및 구현.” 동국대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 김미숙·양심영·김기현·하태정. 2013. 아동보호체계 연계성 제고방안. 한국보건사회연구원 보고서.
- 김영한·강혜규·김보미·김태연. 2008. 소외계층 청소년 복지서비스 전달체계 개선방안 연구. 한국청소년정책연구원.
- 김현주·이종화. 2008. “아동보호전문기관의 서비스 연계 실태 분석.” 『청소년학연구』 15(2):67-89.
- 김현주·현안나. 2011. “지역아동센터 종사자의 지역사회서비스 연계경험에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 『아동학회지』 32(5): 103-119.
- 보건복지부. 2010. 2009년 아동분야사업안내.
- _____. 2014. 희망복지지원단 업무 지침.
- 성은미. 2013. “사례관리 중심의 복지서비스 전달체계의 성과에 대한 관련 집단의 인식연구 : 경기도의 무한돌봄센터를 중심으로.” 『한국지역사회복지학』 (45):33-58.
- 안윤숙. 2012. “보호소년 위탁 아동복지시설 활성화를 위한 지역연계 통합서비스 제공방안.” 『학교사회복지』 23: 123-151.
- 이봉주. 2005. 한국 아동보호체계의 딜레마: 신고·조사와 서비스 기능 간의 역할갈등. 동광, 2005년도 아동학대예방센터 개소5주년 기념세미나 자료집, 3-21.
- 이유진·김영한·김영모·이상희·임미정. 2011. 학대피해아동 보호를 위한 지역사회 협력 체계 모형개발. 보건복지부. 한국청소년정책연구원 보고서.
- 이태수·정익중·김신열·박경수·이호균·이경립·박주현. 2008. 아동·청소년복지 네트워크의 이론과 실제. 학지사.
- 이현주·정익중. 2012. “아동복지서비스 전달체계의 복지혼합과 공공의 역할 재구축.” 『사회정책학회』 19(1):65-94.
- 이혜원. 2000. “결식아동 지원조직간 서비스 연계: 부천시 지역의 사례연구.” 『사회복지연구』 15(1): 167-191.
- _____. 2002. “결식아동 지원조직간 서비스 연계망(network)에 관한 연구.” 『한국사회복지학』 49: 190-224.

- 정익중. 2009. “아동청소년정책 전달체계의 통합방안에 대한 비판적 고찰.” 『사회복지연구』 40(1): 297-322.
- 지역아동센터중앙지원단. 2012. 지역아동센터실태조사.
- 최일섭 · 류진석. 2002. 지역사회복지론. 서울대학교출판부.
- 최창욱 · 송병국 · 김혁진 · 남화성 · 이영민. 2009. 지역사회 아동·청소년 인프라 활용방안 연구 : 학교와의 연계를 중심으로. 한국청소년개발원 연구보고서.
- Abramson, J. S., & Rosenthal, B. B. 1995. Interdisciplinary and interorganizational collaboration. *Encyclopedia of social work*, 2, 1479-1489.
- Anderson-Butcher, D., & Ashton, D. 2004. Innovative models of collaboration to serve children, youths, families, and communities. *Children & Schools*, 26(1), 39-53.
- Axelsson, R. 2002. Institutional developments in the Russian system of social security: organizational and interorganizational aspects. *Social Policy & Administration*, 36(2), 142-155.
- Axelsson, R., & Axelsson, S. B. 2006. Integration and collaboration in public health—a conceptual framework. *The international journal of health planning and management*, 21(1), 75-88.
- Bailey, D., & Koney, K. M. 1996. Interorganizational community-based collaboratives: A strategic response to shape the social work agenda. *Social Work*, 41(6), 602-611.
- Chuang, E., & Wells, R. 2010. The role of inter-agency collaboration in facilitating receipt of behavioral health services for youth involved with child welfare and juvenile justice. *Children and youth services review*, 32(12), 1814-1822.
- Colby, S. M., & Murrell, W. 1998. Child welfare and substance abuse services: From barriers to collaboration. *ISSUES IN CHILDRENS AND FAMILIES LIVES*, 10, 188-219.
- Corrigan, D. 2000. The changing role of schools and higher education institutions with respect to community-based interagency collaboration and interprofessional partnerships. *Peabody Journal of Education*, 75(3), 176-195.
- Darlington, Y., Feeney, J. A., & Rixon, K. 2005. Interagency collaboration between child protection and mental health services: Practices, attitudes and barriers. *Child abuse & neglect*, 29(10), 1085-1098.
- Gilbert, N. & H. Specht. 1977. Planning for social welfare: Issues, models, and tasks. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Gray, B. 2000. Assessing inter-organizational collaboration: Multiple conceptions and multiple methods. Cooperative strategy: *Economic, business, and organizational*

- issues*, 243-260.
- Hardy, C., Phillips, N., & Lawrence, T. B. 2003. Resources, knowledge and influence: The organizational effects of interorganizational collaboration*. *Journal of management studies*, 40(2), 321-347.
- Hasenfeld, Y. (1992). 'The Nature of Human Service Organizations', i Hasenfeld. Y (ed.).
- Horwath, J., Morrison, T. 2007. Collaboration, integration and change in childrens services : Critical issues and key ingredients. *Child abuse & neglect*, 31(1):55-69.
- Hvinden, B. 1994. Divided against itself: A study of integration in welfare bureaucracy. Oslo: Scandinavian University Press.
- Johnson, L. J., Zorn, D., Tam, B. K. Y., Lamontagne, M., & Johnson, S. A. 2003. Stakeholders' views of factors that impact successful interagency collaboration. *Exceptional Children*, 69(2), 195-209.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. 1967. Differentiation and integration in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 1-47.
- Mullins, L. J. 2007. Management and organisational behaviour. Pearson Education.
- Mulroy, E. A. 1997. Building a neighborhood network: interorganizational collaboration to prevent child abuse and neglect. *Social Work*, 42(3), 255-264.
- Provan, K. G., Milward, H. B., & Isett, K. R. 2002. Collaboration and integration of community-based health and human services in a nonprofit managed care system. *Health Care Management Review*, 27(1), 21-32.
- Smith, B. D., & Mogro-Wilson, C. 2007. Multi-level influences on the practice of inter-agency collaboration in child welfare and substance abuse treatment. *Children and Youth Services Review*, 29(5), 545-556.
- Van Eyk, H., & Baum, F. 2002. Learning about interagency collaboration: trialling collaborative projects between hospitals and community health services. *Health & social care in the community*, 10(4), 262-269.
- Waldfoegel, J. 1997. The new wave of service integration. *Social Service Review*, 463-484.
- Youniss, J., Yates, M., & Su, Y. 1997. Social Integration Community Service and Marijuana Use in High School Seniors. *Journal of adolescent research*, 12(2), 245-262.

Examining The Promotive Factors of Service Collaboration in Community-based Child Care System

Meesook Kim*

Kihyun Kim**

Simyoung Yang***

Bee Ryou****

Purpose of the study was to examine the promotive factors determining the level of service collaboration in community-based child care system. Based on the Kim et al.(2014), this study examined three factors as important promotive factors for service collaboration in the system: infrastructure for service collaboration • adequacy for community resource • working conditions for workers. Five-hundred-thirty workers working in public sectors, Dream Start Child Protective Service as well as Community Child Center participated in the study and completed online survey. Results indicated that the three suggested promotive factors were significantly related to the level of service collaboration in communities. All of the three factors were important determinants across three stage of case management(i.e. identification, intervention and termination/monitoring). The most important determinant was an infrastructure for service collaboration. Accordingly, this study suggested that building infrastructures, collaborative resource adequacy, working conditions for practitioners are imperative for promoting interagency collaboration. Based on the findings, implications for policy and practice are discussed.

* Research Fellow, Korea Institute of Health and Social Affairs (mskim@kihasa.re.kr)

** Assistant Professor, Dept. of Social Welfare, Sungkyunkwan University
(kihyun.kim@skku.edu)

*** Assistant Professor, Dept. of Family Welfare, Soongyei Woman's Univ.
(simyg_y@daum.net)

**** Phd student, Dept. of Social Welfare, Sungkyunkwan University
(kailose7@hanmail.net)

Key Word : Service integration, Child protection system, Community and child protection, Collaborative promoting factor, Interagency collaboration

[논문투고일: 2015. 01. 21 심사일: 2015. 02. 25 게재완료일: 2015. 03. 05]