

발간등록번호

2020-KIHF-178



가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

2020. 12.



한국건강가정진흥원
KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY



발간등록번호

2020-KIHF-178

가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

2020. 12.

연구기관 : 경기대학교 산학협력단

연구책임자 : 민현주 교수

공동연구자 : 광미선 교수

연구지원 : 한성숙 연구원

본 보고서는 경기대학교 산학협력단이 한국건강가정진흥원의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며 한국건강가정진흥원의 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.

I. 연구배경 및 목적

- 건강가정기본법, 다문화가족지원법에 의거하여 가정문제의 예방·상담 및 치료, 건강가정의 유지를 위한 프로그램의 개발, 가족문화운동의 전개, 가정 관련 정보 및 자료제공 등을 위하여 중앙, 시·도 및 시·군·구에 건강가정지원센터가 운영되고 있음
- 이처럼 가족 형태가 다양해지는 환경변화에 맞춰 통합적인 가족서비스를 제공하는 건강가정·다문화가족지원센터의 수가 점차 확대되고 있는 상황임
- 하지만 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터에서 근무하는 가족서비스 전달체계 전담인력을 대상으로 한 연구는 그 수가 극히 부족한 상황임
- 본 연구의 결과는 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무가 구조화되고, 직무에 따라 요구되는 역량이 도출되었기 때문에 이후 정기적으로 전담인력의 직무역량에 대한 중요도와 현재 수준을 조사하여 교육내용의 우선순위를 정하는데 활용가능함
 - 전담인력의 직무내용과 요구역량은 신규 직원 채용, 재직 인력의 직무이동, 재직 인력의 승진/승급 등의 기초자료로 활용할 수 있음
 - 특히, 가족서비스 전달체계 전담인력의 역량 함양 및 검증에 기존 건강가정사 자격과 연계하여, 건강가정사 자격증의 활용도를 높일 수 있음
 - 가족서비스 전달체계 전담인력이 전문성을 입증받는 직업으로 자리잡기 위해서는 직무분석 결과를 기초로 한 경력경로 모형이 마련되었음

II. 연구내용

- 이 연구는 가족서비스 전달체계 서비스의 질 제고를 위해 전담인력 직무분석을 활용하여 자격 기준을 마련하고, 향후 전담인력 양성 및 관리방안을 도출하기 위한 목적으로 수행되었음
- 이를 위해 1) 가족지원 통합서비스 개요 및 운영현황 분석, 2) 가족서비스 전달체계 전담인력의 특성 및 직무구조모델 마련, 3) 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무별 책무, 과업, 세부 수행내용 도출, 4) 가족서비스 질 제고 방안 마련을 주제로 한 4단계 연구절차에 따라 진행함
 - 첫째, 가족지원 통합서비스 개요 및 운영현황 분석 단계에서는 문헌연구를 통해 가족지원 통합서비스의 사업목적, 법적 근거, 서비스 운영현황 등을 분석하고, 건강가정·다문화가족지원센터의 유형, 운영사업내용, 사업별 이용현황 등을 분석하여 서비스에 대한 전반적인 시사점을 도출함

연구요약

- 둘째, 가족서비스 전달체계 전담인력의 특성 및 직무구조모델 마련 단계에서는 건강가정·다문화가족지원센터에서 근무하는 전담인력의 설문조사를 통해 가족서비스 전달체계 전담인력의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력, 전공 등), 직무 관련 특성(센터 근무기간, 직책, 현재 수행 직무 등), 경력 특성(보유 자격증, 실무경력기간, 경력내용 등)을 분석하고, 이들이 수행하는 모든 직무가 반영한 하나의 직무구조모델을 도출하고자 함. 직무구조모델(안)은 전문가협의회를 통해 최종적으로 확정함
- 셋째, 가족서비스 전달체계 전담인력 직무별 책무, 과업, 세부 수행내용 도출단계에서는 DACUM을 활용하여 전담인력의 세부 직무모델을 구현함
- 넷째, 가족서비스 질 제고 방안 마련 단계에서는 전문가협의회를 통해 관리방안의 기본 방향 및 세부 전략을 개발하고, 전략별로 추진해야 할 과제를 도출함

III. 주요 결과

□ 가족서비스 및 가족서비스 전달체계 전담인력 및 주요 직무 정의

- 가족서비스란 다양한 가족지원, 가족기능 지원 강화를 위해 운영되는 가족관계사업, 가족돌봄사업, 가족생활사업, 가족과 함께하는 지역공동체 사업을 의미함
- 가족서비스 전달체계 전담인력이란 ‘건강가정지원센터’, ‘다문화가족지원센터’, ‘건강가정·다문화가족지원센터’에서 가족서비스 관련 사업 및 프로그램을 운영하고, 가족 문제를 상담하거나 지원 대상자에게 적합한 가족맞춤형 직접서비스를 지원하는 직무를 수행하는 사람을 의미함(단, 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외함)

1> 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무별 정의 최종안

구분	정의
가족서비스 사업·프로그램 운영관리	가족서비스 사업·프로그램 운영관리란 다양한 형태의 가족이 인식 및 문화 개선을 통해 건강한 가족생활을 유지하도록 도움을 주는 교육·문화 프로그램을 기획, 매칭, 홍보, 설계, 진행, 평가하는 직무를 의미한다.
가족 상담	가족상담이란 가족 구성원과의 관계 및 가족 관계에 영향을 미칠 수 있는 문제 및 욕구, 주변 사회환경과의 상호작용의 어려움을 겪고 있는 지역사회 가족 구성원 모두를 대상으로 한 상담을 의미하며, 센터 내 상담 실무자가 담당하는 가족상담 운영, 지역 연계 가족상담 운영, 집단상담 프로그램 기획 및 운영, 상담 운영 관리, 전문상담사를 관리하는 직무를 의미한다.
가족맞춤형 직접서비스 지원	가족맞춤형 직접서비스 지원이란 지원 대상자를 선정하여 일정 기간 가족의 기능적인 면을 높이기 위해 지원되는 서비스를 의미하며, 방문교육서비스, 통번역 서비스, 가족역량강화서비스(키움보듬이, 배움지도사), 이중언어 지도사, 언어발달지원서비스가 포함된 직무를 의미한다.

연구요약

직무(Job)	책무(Duty)				
A 가족서비스 사업·프로그램 운영관리	A-1 가족서비스 대내외 환경분석	A-2 가족서비스 사업·프로그 램 기획	A-3 가족서비스 자원구축	A-4 가족서비스 사업·프로그 램 매칭 (moderator)	
	A-5 가족서비스 사업·프로그 램 홍보	A-6 가족서비스 사업·프로그 램 설계	A-7 가족서비스 사업·프로그 램 진행(운영)	A-8 가족서비스 사업·프로그 램 평가	
	B 가족 상담	B-1 가족상담 접수	B-2 가족상담 운영	B-3 가족상담 사후관리	B-4 상담 운영 행정 관리
		B-5 전문상담사 관리			
		C 가족맞춤형 직접서비스 지원	C-1 사업 홍보 및 모집	C-2 이용자 분석	C-3 서비스 제공
				C-4 서비스 종결	

[그림 1] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형

책무(Duty)	과업(Task)			
A-1 가족서비스 대내외 환경분석	A-1-1 가족서비스 사회/지역 요구 분석하기	A-1-2 가족서비스 이용자 요구 분석하기	A-1-3 가족서비스 운영 현황 분석하기	
A-2 가족서비스 사업·프로그램 기획	A-2-1 가족서비스 사업·프로그램 개발 필요성 검토하기	A-2-2 가족서비스 사업·프로그램 개발 타당성 검토하기	A-2-3 가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기	A-2-4 가족서비스 사업·프로그램 이해 관계자 협약하기
	A-2-5 가족서비스 관련 기관과 협약 맺기			
A-3 가족서비스 지원구축	A-3-1 가족서비스 인적 자원 구축하기	A-3-2 가족서비스 물적 자원 구축하기	A-3-3 가족서비스 재정 자원 구축하기	A-3-4 가족서비스 정보 자원 구축하기
A-4 가족서비스 사업·프로그램 매칭	A-4-1 가족서비스 이용자 욕구 파악하기	A-4-2 대내외 세부 가족서 비스 사업·프로그램 정보 취합하기	A-4-3 이용자 맞춤형 가족서비스 사업·프 로그램 매칭하기	
A-5 가족서비스 사업·프로그램 홍보	A-5-1 가족서비스 캠페 인하기	A-5-2 홍보현수막(배너) 제작하기	A-5-3 신문, 인터넷 매 체에 홍보하기	A-5-4 유관기관에 홍보 하기
A-6 가족서비스 사업·프로그램 설계	A-6-1 가족서비스 사업· 프로그램 목표 설 정하기	A-6-2 가족서비스 사업· 프로그램 내용 구 성하기	A-6-3 가족서비스 사업· 프로그램 교수학 습 방법 설정하기	A-6-4 가족서비스 사업· 프로그램 교수자 료 개발하기
	A-6-5 가족서비스 사업· 프로그램 운영예 산 설정하기	A-6-6 가족서비스 사업· 프로그램 평가 계 획 수립하기		
A-7 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)	A-7-1 지원인력 관리하 기	A-7-2 가족서비스 사업· 프로그램 장소 세 팅하기	A-7-3 가족서비스 사업· 프로그램 참여자 출석 확인하기	A-7-4 가족서비스 사업· 프로그램 참가자 지원 및 인솔하기
	A-7-5 가족서비스 사업· 프로그램 참여강 사 지원하기			
A-8 가족서비스 사업·프로그램 평가	A-8-1 가족서비스 사업· 프로그램 운영결 과 보고서 작성하 기	A-8-2 가족서비스 사업· 프로그램 평가 결 과 분석하기	A-8-3 가족서비스 사업· 프로그램 개선방 안 수립하기	A-8-4 가족서비스 사업· 프로그램 운영결 과 시스템에 관리 하기

[그림 2] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족서비스 사업·프로그램 운영관리)

책무(Duty)	과업(Task)			
B-1 가족상담 접수	B-1-1 내방 가족상담 접수하기	B-1-2 내부가족상담 건 욕구 분석하기	B-1-3 외부 가족상담 의뢰건 접수하기	B-1-4 외부 가족상담 의뢰건 욕구 분석하기
B-2 가족상담 운영	B-2-1 가족상담 초기면접하기	B-2-2 가족상담 진행하기	B-2-3 가족상담 종결하기	B-2-4 가족집단상담 사전 준비하기
	B-2-5 가족집단상담 진행하기	B-2-6 가족집단상담 종결하기		
B-3 가족상담 사후관리	B-3-1 사후 가족상담하기	B-3-2 집단상담 평가하기	B-3-3 상담일지 작성하기	B-3-4 지자체 연계기관 관리하기
B-4 상담 운영 행정 관리	B-4-1 연간 상담계획서 및 보고서 작성하기	B-4-2 가족상담사 매칭 및 일정관리하기	B-4-3 상담회계 관리하기	B-4-4 상담프로그램 홍보하기
	B-4-5 상담실 운영하기			
B-5 전문상담사 관리	B-5-1 가족상담사례 슈퍼비전하기	B-5-2 사례회의 진행하기	B-5-3 전문상담사 평가하기	B-5-4 역량강화 교육진행하기

[그림 3] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족상담)

책무(Duty)	과업(Task)			
C-1 사업 홍보 및 모집	C-1-1 홍보 준비하기	C-1-2 홍보물 제작하기	C-1-3 홍보 실행하기	
C-2 이용자 분석	C-2-1 욕구 파악하기	C-2-2 초기면접(신 상파악)/면담 하기	C-2-3 사전 검사 실시하기	C-2-4 서비스 매칭하기
C-3 서비스 제공	C-3-1 서비스 계획하기	C-3-2 서비스(방문교육, 언어발달, 통번역, 이중언어, 자녀 학습·정서지원*, 생활도움지원*) 전달하기 <small>*가족역량강화사업</small>	C-3-3 일지(서비스 제공결과) 작성하기	
C-4 서비스 종결	C-4-1 평가하기	C-4-2 결과 보고서 작성하기	C-4-3 결산하기	C-4-4 상담/교육프로 그램 안내 및 연계하기

[그림 4] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족맞춤형 직접서비스 지원)

IV. 시사점 및 정책적 함의

- 가족서비스 질 제고를 위한 비전체계도는 다음과 같음



[그림 5] 가족서비스 질 제고를 위한 비전체계도

- 가족서비스 전달체계 전담인력이 독자적인 직업으로 자리잡고 그 영역을 점차 확장하여 전문가로 성장하기 위한 추진 내용을 제시하면 다음과 같음
 - 첫째, 직무분석 결과를 토대로 전담인력들이 현재 수행하고 있는 직무에 대한 인식을 조사하여 직무별 중요도, 난이도, 빈도 등에 대한 조사가 후속연구로 진행되어야 함
 - 둘째, 후속연구는 본 연구에서 수행한 직무분석 결과와 위에서 언급한 직무별 중요도와 난이도를 고려하여 교육체계도 및 프로그램 개발에 대한 세부 내용이 도출되어야 함
 - 셋째, 직무분석 결과는 직무수행성과평가, 채용 및 승진기준 등에 활용될 수 있으므로 직무분석 결과를 기준으로 성과 결과가 모두 연계될 수 있도록 통합해야 함



목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 배경	1
2. 연구수행체계	4
3. 연구내용 및 방법	4
II. 가족서비스 운영현황 및 선행연구	14
1. 가족서비스 운영 현황	14
2. 관련 선행연구 분석	36
III. 가족서비스 전담인력 실태 분석	43
1. 응답자의 일반적 특성	43
2. 센터, 전공 및 근속기간에 따른 전담인력 특성의 차이	44
IV. 가족서비스 전담인력의 주요 직무분석 결과	68
1. 분석 개요	68
2. 직무분석 워크숍 결과	73
3. 전문가 델파이 조사 결과	100
4. 가족서비스 전달체계 전담인력 직무분석 최종(안)	140
V. 가족서비스 질 제고 비전체계	173
1. 가족서비스 질 제고 비전체계	173
2. 가족서비스 질 제고 추진 전략	174
3. 제언	183
참고문헌	186
부록 1	189
부록 2	205



표 차례

- 〈표 I-1〉 전담인력 특성 및 수행직무 관련 조사 도구(안)8
- 〈표 I-2〉 전문가 협의회 대상 및 목적13
- 〈표 II-1〉 건강가정지원센터 전국 현황(2020년 기준)15
- 〈표 II-2〉 건강가정지원센터 예산 지원(2020년)15
- 〈표 II-3〉 시·군·구 건강가정지원센터 사업 내용16
- 〈표 II-4〉 다문화가족지원센터 전국 현황(2020년 기준)17
- 〈표 II-5〉 다문화가족지원센터 예산 지원(2020년)18
- 〈표 II-6〉 다문화가족지원센터 사업 내용(2020년)18
- 〈표 II-7〉 건강가정·다문화가족지원센터 예산 지원액(2020년)20
- 〈표 II-8〉 건강가정·다문화가족지원센터 전국 현황(2020년 기준)20
- 〈표 II-9〉 건강가정·다문화가족지원센터 사업 내용21
- 〈표 II-10〉 센터별 운영 인력 유형22
- 〈표 II-11〉 통합서비스 운영기관 직원 채용 자격 요건24
- 〈표 II-12〉 시·도 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 직원 채용 자격요건24
- 〈표 II-13〉 시·군·구 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 직원 채용 자격요건25
- 〈표 II-14〉 건강가정사 이수 교과목27
- 〈표 II-15〉 건강가정사 이수 동일 교과목으로 인정되는 교과목27
- 〈표 II-16〉 상담인력 채용 기준28
- 〈표 II-17〉 다문화가족 특성화사업 직원 채용 자격요건29
- 〈표 II-18〉 센터 종사자 이수 교육내용 및 교육시간30
- 〈표 II-19〉 다문화특성화사업 전문인력 이수 교육내용 및 시간30
- 〈표 II-20〉 센터 유형에 따른 특징 종합31
- 〈표 II-21〉 센터 유형에 따른 운영 프로그램 종합32
- 〈표 II-22〉 센터 종사자 이수 교육내용 및 교육시간35

<표 III-1> 응답자의 일반적 특성	43
<표 III-2> 센터유형, 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 연령의 차이	44
<표 III-3> 센터유형, 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 성별 차이	45
<표 III-4> 센터유형, 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 최종 학력 차이	46
<표 III-5> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 최종 전공 차이	47
<표 III-6> 지역규모 및 전공에 따른 근속기간 차이	48
<표 III-7> 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 가족서비스 분야 총 경력 차이	49
<표 III-8> 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 근무형태 차이	50
<표 III-9> 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 직책 차이	51
<표 III-10> 지역규모 및 근속기간에 따른 담당 사업 차이(1, 2, 3순위 전체)	52
<표 III-11> 지역규모 및 근속기간에 따른 담당 사업 차이(1순위)	52
<표 III-12> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 사업 담당기간 차이	53
<표 III-13> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 1순위 담당 직무 (1순위 사업 기준)	53
<표 III-14> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 2순위 담당 직무	54
<표 III-15> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 3순위 담당 직무	54
<표 III-16> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 직전 업무의 근무형태 차이	55
<표 III-17> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 직전 업무(직무) 담당 사업 차이(1, 2, 3순위 전체)	55
<표 III-18> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 직전 업무(직무) 사업 담당기간 차이	56
<표 III-19> 근속기간, 담당직무에 따른 직전 업무의 차이	56
<표 III-20> 근속기간, 담당직무에 따른 현재 직무로 이동한 이유의 차이	57
<표 III-21> 센터유형, 지역규모, 근속기간 및 담당직무에 따른 건강가정사 자격증 보유 여부 차이	58
<표 III-22> 근속기간 및 담당직무에 따른 건강가정사 자격증 취득 방법 차이	59
<표 III-23> 근속기간 및 담당직무에 따른 건강가정사 자격증의 업무 도움 정도 차이	59
<표 III-24> 근속기간 및 담당직무에 따른 건강가정사 외 보유 자격증 차이(복수응답)	60
<표 III-25> 지역규모 및 근속기간에 따른 센터의 유형 차이	61
<표 III-26> 센터 및 근속기간에 따른 지역규모 차이	61
<표 III-27> 센터유형 및 지역규모에 따른 조직 구성 형태 차이	62

<표 III-28> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 주관적 경력성공의 차이	63
<표 III-29> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 자기주도적 경력관리의 차이	63
<표 III-30> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 가치중심적 태도의 차이	64
<표 III-31> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 자기효능감의 차이	64
<표 III-32> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 역할보호성의 차이	65
<표 III-33> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 역할갈등의 차이	65
<표 III-34> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 분배공정성의 차이	66
<표 III-35> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 절차공정성의 차이	66
<표 III-36> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 상호작용공정성의 차이	67
<표 IV-1> 가족서비스 전담인력 1차 직무분석 워크숍 결과 양식	69
<표 IV-2> 가족서비스 전담인력 2차 직무분석 워크숍 결과 양식	70
<표 IV-3> SME 선정 기준 및 절차	71
<표 IV-4> 직무별 직무분석 워크숍 참여 내용-전문가(SME) 명단	72
<표 IV-5> 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무분석 1차 워크숍 결과(프로그램 기획 및 개발)	73
<표 IV-6> 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무분석 1차 워크숍 결과(프로그램 운영)	74
<표 IV-7> 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무분석 2차 워크숍 결과	75
<표 IV-8> 가족서비스 대내외 환경분석(A-1) 직무분석 2차 워크숍 결과	77
<표 IV-9> 가족서비스 사업·프로그램 기획(A-2) 직무분석 2차 워크숍 결과	78
<표 IV-10> 가족서비스 사업·프로그램 설계(A-3) 직무분석 2차 워크숍 결과	79
<표 IV-11> 가족서비스 자원 구축(A-4) 직무분석 2차 워크숍 결과	80
<표 IV-12> 가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5) 직무분석 2차 워크숍 결과	81
<표 IV-13> 가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6) 직무분석 2차 워크숍 결과	83
<표 IV-14> 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7) 직무분석 2차 워크숍 결과	84
<표 IV-15> 가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8) 직무분석 2차 워크숍 결과	86
<표 IV-16> 가족상담(B) 직무분석 2차 워크숍 결과	87
<표 IV-17> 가족상담 운영(B-1) 직무분석 워크숍 결과	88

<표 IV-18> 지역연계 가족상담 운영(B-2) 직무분석 워크숍 결과	89
<표 IV-19> 집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3) 직무분석 워크숍 결과	90
<표 IV-20> 상담 운영 관리(B-4) 직무분석 워크숍 결과	92
<표 IV-21> 전문상담사 관리(B-5) 직무분석 워크숍 결과	93
<표 IV-22> 이용자 대상 직접 서비스 제공 직무분석 1차 워크숍 결과	95
<표 IV-23> 가족맞춤형 직접서비스 지원(C) 직무분석 2차 워크숍 결과	96
<표 IV-24> 사업홍보 및 모집(C-1) 직무분석 2차 워크숍 결과	97
<표 IV-25> 이용자 분석(C-2) 직무분석 2차 워크숍 결과	97
<표 IV-26> 방문 교육 서비스(C-3) 직무분석 2차 워크숍 결과	98
<표 IV-27> 서비스 종결(C-4) 직무분석 2차 워크숍 결과	99
<표 IV-28> 가족서비스 전달체계 전담인력 정의 타당도 결과	100
<표 IV-29> 가족서비스 전달체계 전담인력 3가지 주요 직무에 대한 타당도 결과	101
<표 IV-30> 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무 정의에 대한 타당도 결과	103
<표 IV-31> 가족서비스 전달체계 전담인력 직무별 책무에 대한 타당도 결과	105
<표 IV-32> 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 책무(duty)별 과업(task)에 대한 타당도 결과	108
<표 IV-33> 가족서비스 사업·프로그램 대내외 환경분석 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	109
<표 IV-34> 가족서비스 사업·프로그램 기획 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	110
<표 IV-35> 가족서비스 사업·프로그램 설계 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	111
<표 IV-36> 가족서비스 자원 구축 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	113
<표 IV-37> 가족서비스 사업·프로그램 매칭 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	114
<표 IV-38> 가족서비스 사업·프로그램 홍보 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	115
<표 IV-39> 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영) 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	116
<표 IV-40> 가족서비스 사업·프로그램 평가 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	118
<표 IV-41> 가족상담 책무에 대한 타당도 결과	124
<표 IV-42> 가족상담 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	125
<표 IV-43> 지역연계 가족상담 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	126
<표 IV-44> 집단상담 프로그램 기획 및 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	127

<표 IV-45> 상담 운영 관리 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	129
<표 IV-46> 전문상담사 관리 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	130
<표 IV-47> 가족맞춤형 직업서비스 지원 직무의 과업에 대한 타당도 결과	133
<표 IV-48> 사업홍보 및 모집 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	134
<표 IV-49> 이용자 분석 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	134
<표 IV-50> 방문교육 서비스 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	135
<표 IV-51> 서비스 종결 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과	137
<표 IV-52> 가족서비스 전달체계 전담인력 직무분석 델파이 조사 분석 결과	139
<표 IV-53> 가족서비스 전달체계 전담인력 정의 최종안	140
<표 IV-54> 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무 최종안	141
<표 IV-55> 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무별 정의 최종안	141
<표 IV-56> 가족서비스 대내외 환경분석(A-1) 최종안	147
<표 IV-57> 가족서비스 사업·프로그램 기획(A-2) 직무분석 2차 워크숍 결과	149
<표 IV-58> 가족서비스 사업·프로그램 설계(A-3) 직무분석 2차 워크숍 결과	151
<표 IV-59> 가족서비스 자원 구축(A-4) 직무분석 2차 워크숍 결과	153
<표 IV-60> 가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5) 직무분석 2차 워크숍 결과	155
<표 IV-61> 가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6) 직무분석 2차 워크숍 결과	157
<표 IV-62> 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7) 직무분석 2차 워크숍 결과	159
<표 IV-63> 가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8) 직무분석 2차 워크숍 결과	161
<표 IV-64> 가족상담 접수(B-1) 직무분석 워크숍 결과	162
<표 IV-65> 지역연계 가족상담 운영(B-2) 직무분석 워크숍 결과	163
<표 IV-66> 집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3) 직무분석 워크숍 결과	165
<표 IV-67> 상담 운영 행정 관리(B-4) 직무분석 워크숍 결과	166
<표 IV-68> 전문상담사 관리(B-5) 직무분석 워크숍 결과	168
<표 IV-69> 사업홍보 및 모집(C-1) 직무분석 2차 워크숍 결과	170
<표 IV-70> 이용자 분석(C-2) 직무분석 2차 워크숍 결과	170
<표 IV-71> 방문 교육 서비스(C-3) 직무분석 2차 워크숍 결과	171

<표 IV-72> 서비스 종결(C-4) 직무분석 2차 워크숍 결과172
<표 V-1> 건강가정사 자격이수 교과목과 직무와의 연계성176



그림 차례

[그림 I-1] 연구수행체계도	4
[그림 I-2] 연구절차, 내용 및 방법	5
[그림 I-3] 설문대상의 층화군집비율 표집절차	7
[그림 I-4] DACUM 결과 구성	11
[그림 I-5] DACUM 결과 예시	11
[그림 I-6] DACUM 연구 절차	12
[그림 II-1] 가족서비스 전문인력이 갖추어야 할 핵심역량 및 핵심요소	38
[그림 II-2] 이홍민(2018) 연구의 절차 및 방법	42
[그림 IV-1] 직무군 명칭 변경 내용 및 사유	68
[그림 IV-2] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족서비스 사업·프로그램 운영관리)	142
[그림 IV-3] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형	143
[그림 IV-4] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족상담)	145
[그림 IV-5] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족맞춤형 직접서비스 지원)	146
[그림 V-1] 가족서비스 질 제고 비전체계도	173
[그림 V-2] 아동가족학 전공 관련 주요 직업	174
[그림 V-3] 직무분석 결과물의 활용	178
[그림 V-4] NCS 기반 학습모듈 개발 단계	178
[그림 V-5] 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무수준 따른 경력경로모형	182



I. 서론

1. 연구의 필요성 및 배경

- 건강가정기본법, 다문화가족지원법에 의거하여 가정문제의 예방·상담 및 치료, 건강가정의 유지를 위한 프로그램의 개발, 가족문화운동의 전개, 가정 관련 정보 및 자료제공 등을 위하여 건강가정지원센터가 운영되고 있음
 - 2014년~2015년부터는 가족유형과 상관없이 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적 서비스를 제공하고, 다문화가족을 위한 종합적 서비스를 제공하여 다문화가족과 한국사회에서 조기적응하고, 사회·경제적으로 자립할 수 있도록 지원하기 위해 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 통합하여 운영하고 있음
 - 여성가족부는 가족유형별 맞춤형 서비스 지원 강화 등을 활성화하기 위해 2016년부터 2020년까지 시행되는 제3차 건강가정기본계획을 바탕으로 가족서비스를 제공하고 있음
- 이처럼 가족 형태가 다양해지는 환경변화에 맞춰 통합적인 가족서비스를 제공하는 건강가정·다문화가족지원센터의 수가 점차 확대되고 있는 상황임
 - 건강가정·다문화가족지원센터는 2016년 78개소에서 2017년 101개소, 2018년 152개소, 2019년 183개소, 2020년 현재 196개소가 운영되고 있음
 - 이처럼 가족형태가 다양해지고, 일가정 양립으로 가족의 중요성이 강조되고 있는 시점에서 통합센터는 그 역할과 기능이 확대되고 있음
- 하지만 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터에서 근무하는 가족서비스 전달체계 전담인력을 대상으로 한 연구는 그 수가 극히 부족한 상황임(조선주, 2019)
 - 박정윤(2014) 연구가 가족정책전달체계 전담인력의 전수조사를 통해 전담인력의 특성, 역량제고를 위한 교육훈련 방안 등에 관한 결과를 도출하였으나, 이후 관련 연구가 연계되지 않아 해당 시점의 현황 파악에 그치는 아쉬움이 나타남. 더욱이 박정윤(2014) 연구는 통합센터 이후의 상황을 반영하고 있지 않기 때문에, 전담인력의 특성으로 보기에는 한계가 있음
 - 조선주(2019) 연구가 가족서비스 전문인력 전문성 함양에 관심을 두고, 이들의 정의, 요구되는 역량, 역량 양성 및 관리 방안을 도출하였으나, 전담인력이 수행하는 실제적인 직무에 대한 분석 없이 진행되어 현장을 반영한 결과라고 보기에는 한계가 있었음

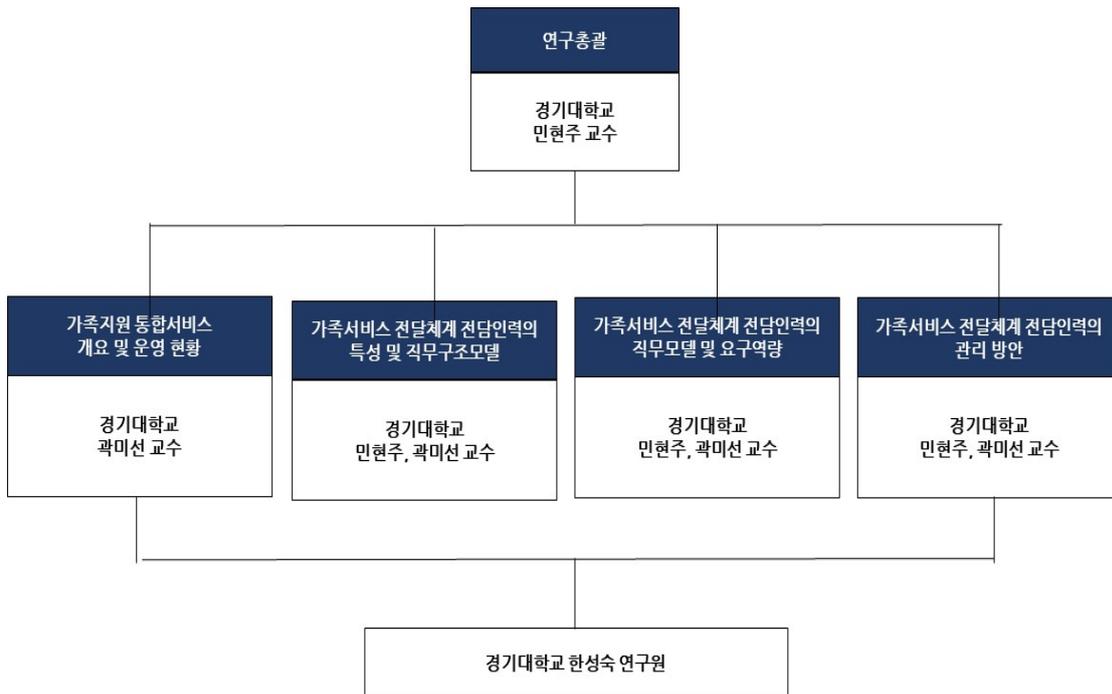
● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 더욱이, 가족서비스 전담인력이 수행하는 직무와 요구되는 역량의 근거가 HRD 분야에서 대표적으로 활용되는 직무분석, 역량모델링의 기법으로 연구되지 않아 현장 재직자의 목소리가 반영되기에는 한계가 있었음
 - 직무분석 결과는 이후 전담인력의 역량, 평가, 채용, 교육훈련 등과 연계되는 기초자료로 활용될 수 있기 때문에 건강가정·다문화가족지원센터가 향후 추구하고자 하는 방향에 걸맞는 인력을 양성하는 첫 단계가 될 수 있음
 - 특정 직무분야 인력의 역량 및 전문성을 제고하기 위한 기초연구로 HRD 분야에서는 FA, DACUM 등의 직무분석 기법과 행동사건면접법(BEI), 워크숍, 설문조사 등의 역량모델링 기법이 주로 활용됨
 - 연구의 기간 및 예산, 기연구된 내용에 따라 직무분석과 역량모델링 기법은 한 가지 또는 2가지 이상이 융합되어 활용되고 있으나, 다수의 연구가 DACUM과 담당자 워크숍을 통한 역량모델링을 활용하고 있음. 이 두 기법은 현 재직자가 내용전문가로 참여하기 때문에 현장에서 요구되는 내용이 반영될 수 있으며, 워크숍에 참여한 참여자의 합의를 거치기 때문에 일정 부분 타당도가 확보된 결과가 도출되는 장점이 있음
 - 대학 행정직원의 공통 역량을 도출하고 요구되는 교육훈련을 확인하기 위한 연구(이찬, 김미애, 2017), 해군의 계급, 직급의 평가를 직무분석 결과기반으로 객관화한 연구(이홍민, 2018) 등의 연구 교육훈련, 평가의 기초자료로 직무분석 결과를 활용하였다는데 중요한 시사점이 있음
- 본 연구에서 도출되는 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석 결과는 고용노동부 산하 산업인력공단에서 개발한 국가직무능력표준(National Competency Standards, NCS)의 활용방안과 같이 직무기술서 및 직무명세서, 직무수행능력평가 준거, 전담인력의 직급별 경력경로와 연계할 수 있음
 - 직무분석 결과는 직무기술서와 직무명세서로 문서화될 수 있음. 결과가 연구보고서가 아닌 직무기술서와 직무명세서로 작성하여 일정 기간 주기를 두고 직무분석 결과를 수정보완할 수 있음

- 직무분석 수정보완 작업은 기존 자료를 기반으로 하기 때문에 비용 절감 및 간소한 절차로 운영 가능함
 - 직무분석 결과는 자가진단도구 및 수행수준 평가 준거로 활용 가능함
 - 전담인력은 하나의 직무만을 수행하는 것이 아니라 상황에 따라 복수의 직무를 수행하거나 직무가 이동되기 때문에 한눈에 관련 직무의 연관관계를 이해할 수 있는 경력경로를 마련할 수 있음
 - 특히, 전담인력의 경력경로는 수준을 포함하고 있기 때문에 가족서비스 전달체계 관련 전문인력으로 성장할 수 있는 토대를 마련하는 자료로도 활용이 가능함
- 본 연구의 결과는 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무가 구조화되고, 직무별 책무, 과업, 과업별 세부 수행내용이 상세히 도출되기 때문에 이후 정기적으로 전담인력의 직무역량에 대한 중요도와 현재 수준을 조사하여 교육내용의 우선순위를 정하는데 활용할 수 있음
- 전담인력의 직무내용과 요구역량은 신규 직원 채용, 재직 인력의 직무이동, 재직 인력의 승진/승급 등의 기초자료로 활용할 수 있음
 - 특히, 가족서비스 전달체계 전담인력의 역량 함양 및 검증을 기존 건강가정사 자격과 연계하여, 건강가정사 자격증의 활용도를 높일 수 있음
 - 가족서비스 전달체계 전담인력이 전문성을 입증받는 직업으로 자리잡기 위해서는 직무분석과 역량모델 결과를 기초로 한 경력경로 모형이 도출되었음
- 따라서 본 연구는 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 분석하여 역량강화의 기초 자료로 활용하고, 향후 가족서비스의 품질을 높이기 위한 방안을 마련하기 위한 목적으로 수행됨

2. 연구수행체계

- 연구목적 달성을 위한 참여 연구진의 연구수행체계는 다음 [그림 1-1]과 같음
 - 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석 결과를 전담인력 역량강화에 주요 기준으로 활용할 예정이기 때문에, 직무분석과 역량모델링, 국가직무능력표준(NCS) 등 관련 연구 참여 경험이 많은 직업학과 교수와 연구원으로 연구진을 구성함



[그림 1-1] 연구수행체계도

3. 연구내용 및 방법

가. 연구내용

- 이 연구는 가족서비스 전달체계 서비스의 질 제고를 위해 전담인력 직무분석을 활용하여 자격 기준을 마련하고, 향후 전담인력 양성 및 관리방안을 도출하기 위한 목적으로 수행되었음

- 이를 위해 1) 가족지원 통합서비스 개요 및 운영현황 분석, 2) 가족서비스 전달체계 전담인력의 특성 및 직무구조모델 마련, 3) 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무모델 및 요구역량 도출, 4) 가족서비스 전달체계 전담인력의 관리 방안을 주제로 한 4단계 연구절차에 따라 진행함. 구체적인 절차별 연구내용 및 연구방법은 다음과 [그림 1-2]와 같음

연구 절차	연구 내용	연구 방법
가족지원 통합서비스 개요 및 운영현황 분석	<ul style="list-style-type: none"> · 가족지원 통합서비스 개요 <ul style="list-style-type: none"> - 사업목적, 법적근거, 서비스 운영현황 등 · 가족센터 SOC 운영 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 센터유형, 운영사업 개요 및 세부 내용, 사업별 이용 현황 등 	· 문헌연구
가족서비스 전달체계 전담인력의 특성 및 직무구조모델 도출	<ul style="list-style-type: none"> · 가족서비스 전달체계 전담인력의 특성 분석 <ul style="list-style-type: none"> - 전담인력의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력, 전공 등) - 전담인력의 직무 관련 특성(센터 근무기간, 직책, 현재 수행 직무, 직무만족, 경력몰입 등) - 전담인력의 경력 특성(보유 자격증, 실무경력기간, 경력내용 등) · 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무구조모델(안) 도출 	· 설문조사
가족서비스 전달체계 전담인력의 직무모델 도출	<ul style="list-style-type: none"> · 가족서비스 전달체계 전담인력의 세부 직무모델 도출 <ul style="list-style-type: none"> - 세부 직무별 Job, Duty 도출 	· DACUM
가족서비스 전달체계 전담인력 관리 방안 마련	<ul style="list-style-type: none"> · 기본 방향 및 전략 개발 · 전략별 추진 과제 도출 	· 전문가협의회

[그림 1-2] 연구절차, 내용 및 방법

- 첫째, 가족지원 통합서비스 개요 및 운영현황 분석 단계에서는 문헌연구를 통해 가족지원 통합서비스의 사업목적, 법적 근거, 서비스 운영현황 등을 분석하고, 건강가정·다문화가족지원센터의 유형, 운영사업내용, 사업별 이용현황 등을 분석하여 서비스에 대한 전반적인 시사점을 도출함

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 둘째, 가족서비스 전달체계 전담인력의 특성 및 직무구조모델 마련 단계에서는 건강가정·다문화가족지원센터에서 근무하는 전담인력의 설문조사를 통해 가족서비스 전달체계 전담인력의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력, 전공 등), 직무 관련 특성(센터 근무기간, 직책, 현재 수행 직무 등), 경력 특성(보유 자격증, 실무경력기간, 경력내용 등)을 분석하고, 이들이 수행하는 모든 직무가 반영한 하나의 직무구조모델을 도출함. 직무구조모델(안)은 전문가협의회를 통해 최종 확정함
- 셋째, 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무모델 도출단계에서는 DACUM을 활용하여 전담인력의 세부 직무모델과 직무별 세부 과업을 도출하였음
- 넷째, 가족서비스 전달체계 전담인력의 관리방안 마련 단계에서는 전문가협의회를 통해 관리방안의 기본 방향 및 세부 전략을 개발하고, 전략별로 추진해야 할 과제를 도출함

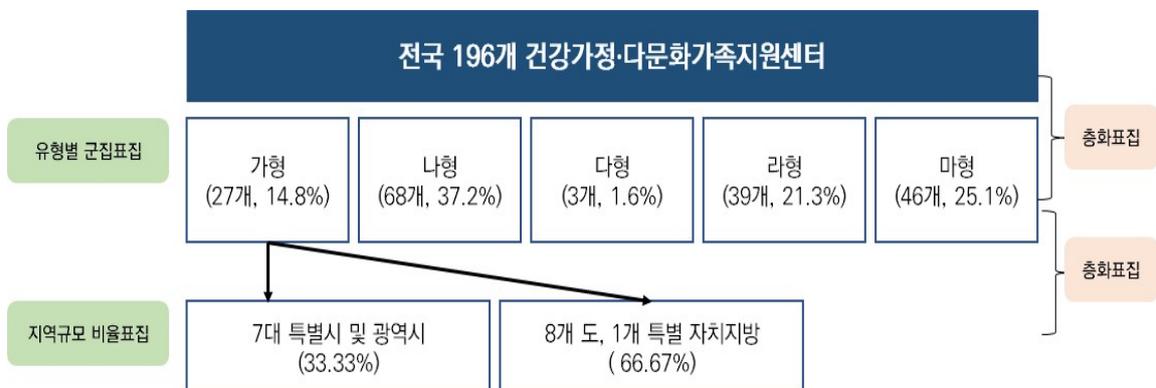
나. 연구방법

1) 문헌연구

- 문헌연구는 가족지원 통합서비스 사업의 개요 및 운영현황, 가족서비스 전달체계 전담인력과 유사한 직무를 수행하는 종사자의 직무, 역량 등을 확인하기 위하여 실시함
- 특히, 다문화가족지원센터 인력에 대한 역량(황미경, 2012), 다문화가족상담 전문 인력 양성을 위한 교육과정 개발(최연실, 조은숙, 2017; 조은숙, 김민경, 최연실, 2015; 강기정, 2012), 인력운용 현황 분석(박푸름, 김재일, 2013) 등에 대한 선행연구가 있으므로, 선행연구 결과를 종합분석하여 본 연구에 활용할 수 있는 시사점을 찾고자 함. 더욱이 종합분석 결과를 통해 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무구조 초안자료로 활용함
- 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무와 직무수행 시 요구되는 역량을 도출하기 위해 본 연구에서 진행할 DACUM을 활용한 선행연구를 분석하여, 연구절차를 확정함

2) 설문조사

- 설문조사는 가족서비스 전달체계 전담인력의 특성과 수행하는 직무를 분석하기 위한 목적으로 시행됨
- 설문에 참여할 전담인력의 표집은 196개 건강가정·다문화가족지원센터의 유형과 지역규모를 바탕으로 센터를 선정하고, 지정된 센터에서 근무하는 전담인력의 연령을 기준으로 층화비율표집함(성태제, 1998).
 - 층화표집은 모집단 안에 특정한 성격을 갖는 다수의 하위집단이 존재하는 경우, 표집에 이를 반영하여 모집단의 특성을 대표할 수 있도록 하는 방법임(성태제, 1998)
 - 군집표집은 표집의 단위를 개인이 아닌 집단으로 하는 표집방법으로, 건강가정·다문화가족지원센터는 두 센터가 통합되면서 건강가정지원센터의 유형과 다문화지원센터의 유형에 따라 성격이 상이한 5개 유형으로 구분됨(여성가족부, 2020.1)
 - 비율표집은 집단의 구성비율이 상이한 경우, 균등표집 시 모집단의 특성이 왜곡될 수 있으므로 하위집단의 구성비율을 반영하여 표집하는 방법을 의미함
 - 센터가 위치한 지역에 따라 지자체 사업이 상이하야 전담인력이 담당하고 있는 직무가 상이할 수 있으며, 지역 여건에 따라 구성원의 특성이 달라지므로(예, 특정 지역의 경우 다문화 가족이 많음) 7대 특별시 및 광역시 비율과 8개 도 및 1개 특별자치지방으로 구분하여 대도시와 중소도시의 지역 특성이 반영될 수 있도록 표집함([그림 1-3] 참고)



[그림 1-3] 설문대상의 층화군집비율 표집절차

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 특히 이 조사는 한국건강가정진흥원이 전국의 건강가정·다문화가족지원센터를 관리하고 있으며, 전담인력을 대상으로 한 교육 등을 진행하고 있으므로 설문조사 항목, 표집의 전 과정에서 한국건강가정진흥원과의 긴밀한 협력체계가 요구됨
- 설문지는 기본적으로 가족서비스 전달체계 전담인력의 특성과 수행하는 직무를 자세히 분석할 수 있는 기초자료가 될 수 있도록 다음과 같은 <표 1-1>과 같이 구성할 계획이며, 전문가협의회를 통해 자문을 얻어 최종확정함
 - 본 연구의 설문조사지는 박정윤(2014) 연구에서 수행한 전담인력 대상 설문지를 기본 틀로 하여, 최근 사업 상황이 반영될 수 있도록 여성가족부(2020)의 가족사업안내자료를 참고하였음
 - 구체적으로 살펴보면, 대영역은 센터의 특성, 전담인력의 인구통계학적 특성, 경력특성, 직무특성 4가지로 구분함
 - 센터 특성은 전담인력이 소속된 센터가 전담인력의 개인적 특성과 상관이 있는지 살펴보기 위한 기초자료로 센터유형, 센터소속 지역, 조직구성유형을 조사함
 - 전담인력의 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 학력, 전공을 조사함
 - 전담인력의 경력 특성은 개인의 전체 경력기간/세부 수행 직무내용 센터의 근속기간/세부 수행 직무내용, 직책, 자격증(건강가정사 및 관련 자격증 보유 여부, 보유 자격증 종류 등), 해당 자격취득방법, 해당 자격증이 업무에 도움이 되는 정도를 조사함
 - 전담인력의 직무 특성은 현재 센터 내에서 운영되고 있는 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 사업 중 택하도록 하고, 그 외 현재 수행 직무를 조사할 예정임. 끝으로 전담인력이 인식한 직무만족도, 경력몰입도의 수준을 조사함

<표 1-1> 전담인력 특성 및 수행직무 관련 조사 도구(안)

영역	하위요소	내용 및 측정방법
센터 특성	유형	가, 나, 다, 라, 마형
	지역	16개 시도
	조직 구성 유형	대상별 분류, 기능별 분류
인구통계학적 특성	성별	남/여
	연령	만 나이 또는 출생년도
	학력	전문대졸, 대졸, 석사, 박사
	전공	사회복지, 상담 등 주요 전공 + 기타 전공

영역	하위요소	내용 및 측정방법
경력 특성	근속기간 (전체, 센터)	총 연수
	경험한 경력내용(전체, 센터)	직무 단위로 작성
	직책	센터장, 사무국장/총괄팀장, 팀장, 팀원, 사무행정직, 기타 등
	자격증 (보유 여부, 종류)	건강가정사 자격 취득 여부 건강가정사 자격 외 보유 자격증명
	자격증의 도움 정도	건강가정사 자격증이 업무에 도움되는 정도
직무 특성	담당 사업	가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체
	현재 수행 직무	가족교육 업무, 가족상담 업무, 가족문화 업무, 아이돌보미 업무, 가족역량강화 업무, 돌봄지원 업무, 다문화자녀언어 발달지원 업무, 다문화방문교육 업무, 다문화사례관리 업무, 행정 및 회계 업무, 통번역 사업 업무, 총괄 업무, 기타 업무 등
	직무만족도	관련 도구 선정
	경력몰입도	관련 도구 선정

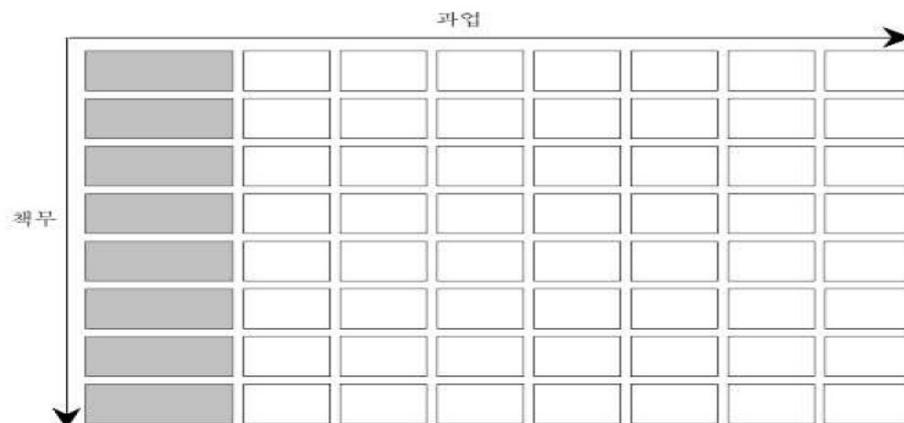
- 설문조사를 통해 확보한 데이터는 가족서비스 전달체계 전담인력의 특성 분석을 분석하기 위해 기본적으로 기술통계, 집단차이검증을 활용함
- 구체적으로는 센터의 특성(지역, 유형)에 따라 전담인력의 특성, 직무의 비중에 차이가 있는지 비교하고, 전담인력의 특성)에 따라 직무의 비중에 차이가 있는지 비교함

3) DACUM

- 본 연구에서 직무분석으로 활용할 DACUM 기법은 ‘Developing A Curriculum’의 약자로서 경험 많은 현직 업무수행자는 그 어떤 누구보다 자신의 직무를 가장 정확하게 기술하고 정의할 수 있다는 가정을 가지고 진행되는 방법임
- DACUM을 통한 직무분석 방법은 직무를 정확하게 인지하고 있는 현업 내용전문가(SME)들이 참여하는 워크숍을 통해 직무를 구성하는 요소와 이에 필요한 지식, 스킬 등을 결정함으로써 직무분석에 소요되는 기간을 단축할 수 있고, 질 높은 직무분석 결과를 생성할 수 있는 장점이 있음(윤동열 외, 2011; King, 1999; Norton, 1997)

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 이처럼 DACUM 직무분석에서의 핵심은 DACUM 워크숍으로 그 분야에서 경험이 많은 내용전문가(직무주제 전문가 패널)로 구성된 직무분석 위원회를 구성하여 집단 의사결정 방식으로 진행되며, 직무를 구성하는 임무(즉, 책무(duty)와 과업(task))를 찾아내서 밝히는 것을 목적으로 실시함
 - 책무(duty)란 직무를 수행하는 데 있어 가장 주가 되는 수행기능 및 책임단위, 또는 해당 직무에 따른 성과의 일반적인 기술이라고 할 수 있고, 한 직무당 보통 6~12개의 책무가 도출됨
 - 책무를 수행하는데 필요한 구체적인 일의 단위는 과업(task)으로서 과업은 관찰 및 측정가능해야 하며 책무당 6-20개의 과업이 도출될 수 있음. 책무 및 과업은 대개 '(수식어) + 목적어 + 행위동사' 로 구성됨. 과업은 의미 있는 결과물을 산출하는 최소 업무단위로서 시작과 끝이 분명하게 나타나며, 관찰이 가능하고 그 결과를 평가할 수 있어야 하기에 이런 조건에 해당하는 과업들을 제대로 밝혀내야 함
- DACUM 워크숍의 참여인력은 워크숍 진행자인 촉진자(facilitator)와 직무분석의 대상이 되는 내용전문가(SME)로서 현직 업무수행자, 그리고 워크숍 진행을 도와주는 서기로 구성됨
 - 촉진자(facilitator)는 DACUM 전문가가 진행하는 것이 바람직하며 내용전문가(SME)가 아이디어를 도출하고 합의할 수 있도록 인도하며, 내용전문가가 제시한 수행업무를 보다 적절한 동사로 변경하거나 한정어를 활용할 수 있도록 지원함. 아울러 촉진자는 집단 내 갈등을 해결하고, 참여자에게 균등한 기회를 제공할 수 있도록 워크숍을 진행함
 - 서기는 촉진자를 도와서 내용전문가(SME)의 발언을 카드에 기록하고 차트(벽)에 붙이는 등 워크숍 진행을 도와주는 역할을 함
 - 내용전문가(SME)는 해당 직무를 현직에서 수행하는 사람으로 직무를 구성하는 임무 즉, 책무(duty)와 과업(task)을 도출함. Landy와 Vasey(1991)는 현직자들 중 누구를 주제 관련 전문가로 선정할 것인지에 관한 표집방법이 중요하다고 하였음
 - 따라서 본 연구에서는 내용전문가(SME)는 한국건강가정진흥원의 추천을 받아 POOL을 구성하여 진행함
- 본 연구에서 활용할 직무분류 방법은 Value-Chain 방식으로 유사기능을 중심으로 분류하되, 조직과 상관없이 유사 직무의 경우 동일한 직군과 직종으로 분류하는데, 이는 조직개편에 영향을 받지 않고, 기능별 전문화를 원칙으로 해서 본 연구 취지에 가장 적합함



[그림 I-4] DACUM 결과 구성

자료: 정양순. (2019). 한국 중학교 교장의 직무분석과 역량 모델링 연구: 서울, 경기 지역의 교장을 중심으로. 고려대학교 교육학대학원. 박사학위논문.

Job	Duty							
	1	2	3	4	5	6	7	8
입학	학생선발 기본 계획을 수립한다.	선발 세부 시행 계획을 확정한다.	원서 및 지원 서류를 접수한다.	지원자를 평가한다.	평가 결과를 입력한다.	심사 결과를 사정한다.		
학사	대학의 교과 과정을 운영한다.	대학의 수업을 운영한다.	학생의 성적을 관리한다.	학생의 학적을 관리한다.	대학원생의 논문 심사를 관리한다.	졸업 사정 업무를 수행한다.	비학위과정 학생을 관리한다.	학생의 학적 변동을 관리한다.
학생 장학	교내 장학금을 지급한다.	교외 장학금을 지급한다.	정부지원 학자금 대출을 지원한다.	학생 활동을 지원한다.	학생 지도를 지원한다.	학생 복지를 지원한다.		
연구 행정	대학연구 정책을 수립한다.	교수의 연구 활동을 지원한다.	대학 연구비를 관리한다.	교수 연구 업적을 관리한다.	연구 인프라를 구축한다.	연구원 인적 자원을 관리한다.	산학 협력단을 지원한다.	교내 연구소를 관리한다.
교원 인사	교원을 채용한다.	교원의 승진 업무를 관리한다.	교원의 보직을 관리한다.	교원의 복무를 관리한다.	교원의 재계약 업무를 수행한다.	교원인사 규정을 제·개정 한다.	교원의 퇴직을 관리한다.	학내 위원회를 관리한다.
재무	법인 자금을 운용한다.	법인 회계를 결산한다.	법인회계 수입을 처리한다.	법인회계 자금을 집행한다.	법인회계 자산을 관리한다.	법인회계 세무를 관리한다.	법인회계 관계 교직원을 임명한다.	
예산	정부 출연금 예산을 확보한다.	학생 등록금을 책정한다.	법인회계 예산을 편성한다.	법인회계 예산을 배정한다.	예산 성과를 심사한다.			

[그림 I-5] DACUM 결과 예시

자료: 이찬, 김미애. (2017). 대학 행정직원 직무공통 역량모델 개발 및 요구분석. 교육행정학연구, 35(2), 101-121.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 직무분석의 연구절차는 우선 선정된 가족서비스 전담인력의 주요 직무에 대한 duty, task를 도출함

절차	연구 내용	비고
DACUM 직무분석	<ul style="list-style-type: none"> · 가족서비스 전달체계 전담인력 정의 · 주요 직무 정의 · 직무별 세부과제 묶음인 Duty 도출 · 책무(duty)별 과업(task) 도출 · 과업(task)별 세부 수행 내용 도출 · 직무별 Job Model 완성 	내용전문가 직무별 6명, 기록자 2인 * 직무별 2회 진행 (가족상담 1회)
타당도 검증	<ul style="list-style-type: none"> · DACUM 워크숍에 참여하지 않은 내용전문가의 자문을 통한 타당도 검증(델파이조사) - 인력 개념 정의 CVR 값 도출 - 주요 직무에 대한 타당성 CVR 값 도출 - 주요 직무 정의에 대한 CVR 값 도출 - 직무별 duty에 대한 CVR 값 도출 - duty별 task에 대한 CVR 값 도출 - task별 세부 수행내용에 대한 CVR 값 도출 · 서술형 답변에 대한 의미 분석 	타당도 검증 전문가 10~15인
최종 확정	<ul style="list-style-type: none"> · 타당도 검증 결과를 반영하여 직무분석 결과 최종 확정 	

[그림 I-6] DACUM 연구 절차

4) 전문가협의회

- 전문가협의회는 총 1회에 걸쳐 실시하였으며, 가족서비스 전달체계 전담인력의 관리방안 기본 방향, 전략 및 세부 과제 초안 검토를 위해 실시함(〈표 I-2〉 참조)
- 전문가협의회는 DACUM 분석결과와 완료 후 연구진에 의해 도출된 가족서비스 전달체계 전담인력 관리방안을 검토하기 위해 실시함. 참석자는 건강가정·다문화가족지원센터장, 가족지원 통합서비스 관련 전문가 등으로 구성함

〈표 1-2〉 전문가 협의회 대상 및 목적

일정	대상	목적
2020년 11월 4일	<p><외부자문위원></p> <ul style="list-style-type: none"> · 강기정 교수(백석대 기독교학과) · 박정윤 교수(중앙대 심리학과) · 정가원 박사(한국여성정책연구원) <p><연구진></p> <ul style="list-style-type: none"> · 민현주 교수(경기대 직업학과) · 광미선 교수(경기대 융합교양대학) · 한성숙 연구원(경기대 직업학과 박사 수료) <p><내부기관담당자></p> <ul style="list-style-type: none"> · 민치경 부장(한국건강가정진흥원) · 채문영 대리(한국건강가정진흥원) 	<ul style="list-style-type: none"> · 가족서비스 전달체계 전담인력 관리를 위한 기본 방향 및 전략 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 비전체계도 - 경력경로 등 · 가족서비스 전달체계 전담인력 관리를 위한 전략별 추진 과제 검토



II. 가족서비스 운영현황 및 선행연구

1. 가족서비스 운영 현황

가. 센터 운영 현황

- 가족정책서비스의 대표적 전달체계는 한국건강가정진흥원, ‘건강가정지원센터’, ‘다문화가족지원센터’, ‘건강가정·다문화가족지원센터’ 임.
- 한국건강가정진흥원은 전국 ‘건강가정지원센터’, ‘다문화가족지원센터’, ‘건강가정·다문화가족지원센터’에서 시행하는 사업에 대한 프로그램 및 매뉴얼 개발·보급, 인력양성, 사업 관리 및 평가 지원 등 전국 사업 관리 기관임.
- ‘건강가정지원센터’는 건강가정기본법령 제34조(건강가정사업 전담수행), 제35조(건강가정지원센터의 설치)에 따라 가족서비스를 제공하는 기관이며, 시·도 건강가정지원센터와 시·군·구 건강가정지원센터로 구분됨.
- ‘다문화가족지원센터’ 다문화가족지원법 제12조(다문화가족지원센터의 설치·운영 등)에 따라 다문화가족지원사업을 수행하는 기관이며, 일반형과 확대형으로 구분됨. 확대형은 건강가정·다문화가족지원 통합서비스 운영기관임.

1) 건강가정지원센터 운영 현황

- 건강가정지원센터는 건강가정기본법령에 의거하여 설치·운영됨. 수요자 중심의 서비스 전달체계를 갖추고 지역주민의 특성을 고려한 맞춤형 가족서비스를 제공함으로써 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진에 기여하는 것을 목적으로 함
- 건강가정지원센터의 법적근거는 건강가정기본법령 제34조(건강가정사업 전담수행), 제35조(건강가정지원센터의 설치), 시행령 제3조(건강가정지원센터의 조직 등), 시행규칙 제6조(건강가정지원센터의 위탁운영)에 근거함
- 건강가정지원센터 2005년 건강가정지원센터가 본격 실시되면서 시·군·구 건강가정지원센터 15개소가 신규 설치됨. 2013년 전국 151개소로 확대되고, 2016년 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 통합서비스를 실시하면서 2020년 현재 건강가정지원센터·다문화가족지원센터 통합서비스 운영 기관 196개소, 건강가정지원센터 23개소가 운영 중임

<표 II-1> 건강가정지원센터 전국 현황(2020년 기준)

지역	개소수	지역	개소수
서울	25	강원	18
부산	8	충북	9
대구	8	충남	13
인천	8	전북	13
광주	5	전남	21
대전	2	경북	18
울산	5	경남	18
세종	1	제주	-
경기	24	계	196

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p213.

- 건강가정지원센터의 예산은 국비로 지원되고, 국비지원 센터는 독립형의 15개이고, 개소당 209백만원이 지원됨.

<표 II-2> 건강가정지원센터 예산 지원(2020년)

(단위: 백 만원)

유형	총 예산(국비)	국비지원 센터 수	개소당 지원액	비고
독립형	1,567.5	15	209	서울 30%, 지방 50% 국비 지원
다기능화	-	-	106.9	

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p214.

주1) 다기능화 센터: 시·군·구 다문화가족지원센터 운영 법인이 건강가정지원센터 사업을 수탁하여 운영하는 센터 또는 다문화가족지원센터 운영 지자체가 건강가정지원센터를 설치하여 함께 운영하는 센터로, 명칭은 다문화가족지원센터와 구분하여 건강가정지원센터로 칭함.

- 시·군·구 건강가정지원센터에서는 이용자 참여 확대를 통한 가족기능을 지원하고, 생애주기별 부모교육 등 가족교육을 활성화하는데 방향성을 둬.
 - 다양한 가족지원, 이용자 참여 확대를 위해 가족단위의 프로그램을 활성화하고, 한부모가족, 조손가족 등 다양한 유형의 가족이 참여할 수 있는 프로그램을 강화함.
 - 생애주기별 부모교육을 위하여 관공서·공공기관·학교·기업·군부대 등 찾아가는 가족교육을 활성화하고, 아버지교육 중 일부를 직장남 남편을 위한 특화 프로그램으로 운영함. 또한 아빠의 육아 참여를 확대할 수 있는 형태의 프로그램을 마련함.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 시·군·구 건강가정지원센터에서는 가족돌봄 나눔, 가족교육, 가족상담, 가족문화, 지역사회 연계 프로그램 운영함. 독립형센터는 5개 영역 수행사업을 모두 실시하고, 다기능화센터는 4개영역의 사업을 수행함. .
- 가족돌봄 나눔 영역의 모두가족 봉사단, 모두가족 품앗이, 아버지-자녀가 함께하는 돌봄 프로그램의 3가지 사업 중 2가지를 선택하여 운영함.
- 독립형센터는 가족교육, 가족상담, 가족문화, 가족돌봄, 지역사회연계 사업의 프로그램을 운영해야 하며, 다기능화센터는 가족교육, 가족상담, 가족문화 영역의 사업을 필수적으로 운영하고, 가족돌봄, 지역사회연계 중 한 개 사업을 선택하여 운영할 수 있음.

<표 II-3> 시·군·구 건강가정지원센터 사업 내용

사업 영역	기본사업	비고
가족돌봄나눔	모두가족 봉사단	• 기존의 가족봉사단의 활동 내용을 '돌봄'을 주제로 전환하여 운영
	모두가족 품앗이	• 전업주부와 맞벌이 주부가 함께 운영하는 품앗이, 남성이 참여하는 품앗이 등 다양한 그룹 운영
	아버지-자녀가 함께하는 돌봄 프로그램	• 아빠와 자녀가 함께하는 돌봄프로그램 운영
가족교육	생애주기별 가족교육	• 가족 내에서 발생하는 문제를 예방하고, 가족 구성원의 역량을 강화시키기 위한 부모, 부부, 조부모, 자녀 등 가족을 대상으로 한 생애주기별 다양한 교육 • 예비/신호기·중년기·노년기 부부교육 등 • 예비부모교육, 영유아기·아동기·청소년기 자녀는 둔 부모교육 등
	남성대상 교육	• 아버지교육, 찾아가는 아버지 교육, 남성대상 자기돌봄 교육 등
가족상담	가족(집단) 상담	• 생애주기에 따라 발생하는 가족 내 다양한 갈등과 문제의 해결을 위한 상담사업 • 개인을 대상으로 하는 개별적 접근과 가족구성원이 함께 참여하는 가족단위의 통합적 접근을 포함 • 가족단위의 면접 상담 유도 • 연간 상담실적이 100명 이하인 센터는 가족집단상담을 연간 2건 이상 반드시 포함
가족문화	가족사랑의 날	• 수요일, 가족이 모두 함께하는 프로그램
	가족친화문화 프로그램	• 가족캠프, 가족축제, 가족체험활동 등
지역사회 연계	지역사회 협의체 참여, 협약 및 연계사업	• 지역사회 협의체, 유관 기관 네트워크 활용 및 참여

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p229.

2) 다문화가족지원센터 운영 현황

- 다문화가족지원센터는 다문화가족지원법 제12조(다문화가족지원센터의 설치·운영 등)에 근거하여 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 가족 및 자녀교육·상담, 통·번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공하여 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립을 도모하기 위한 목적으로 설립되었음.
- 결혼이민자가족의 사회문화적 적응 지원 체계를 구축하기 위한 「여성결혼이민자가족의 사회통합 지원방안」(06. 4. 26)에 터하여 2006년 부터 시·군·구별로 “결혼 이민자가족지원센터”가 지정 운영된 것이 시작이며, 2020년 현재 총 227개소 설치·운영 중임(다문화 가족지원센터: 일반형 32개소와 통합서비스 운영기관: 확대형 32개소)
- 2020년 현재 227개 다문화가족지원센터는 16개 시도 중 경기(31개소)에 가장 많으며, 서울(25개소), 경북(22개소), 전남(22개소), 경남(19개소), 강원(18개소), 충남(15개소), 전북(14개소), 부산(13개소), 충북(12개소), 인천(9개소), 광주, 대전, 울산(각 5개소), 제주 (2개소), 세종(1개소)에 설치되어있음.

<표 II-4> 다문화가족지원센터 전국 현황(2020년 기준)

지역	다문화가족 지원센터(일반형)		통합서비스운영기관(확대형)					지방비	계
	가형	나형	가형	나형	다형	라형	마형		
서울	-	-	11	13	1	-	-	-	25
부산	1	5	-	-	-	6	1	-	13
대구	-	-	1	3	-	4	-	-	8
인천	1	-	2	5	-	1	-	-	9
광주	-	-	-	4	-	1	-	-	5
대전	-	3	-	1	-	1	-	-	5
울산	-	-	-	1	-	1	3	-	5
세종	-	-	-	1	-	-	-	-	1
경기	6	1	6	17	-	1	-	-	31
강원	-	-	-	4	-	2	8	4	18
충북	-	3	1	2	-	1	5	-	12
충남	2	-	-	4	-	5	3	1	15
전북	1	-	2	-	3	2	6	-	14
전남	-	1	1	3	-	4	12	1	22
경북	-	5	1	3	-	5	9	-	23
경남	1	-	2	4	-	5	6	1	19
제주	1	1	-	-	-	-	-	-	2
계	13	19	27	66	4	39	53	7	228

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p144.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 다문화가족지원센터는 5년간 지정되며, 예산지원액은 센터 운영 및 특성화 사업 비로 지자체 경상보조, 국비로 지원됨.

<표 II-5> 다문화가족지원센터 예산 지원(2020년)

유형		국비지원 센터 수	개소당 지원액	비고
센터 운영비	가형	13	189,700	지자체 경상보조, 국비 서울 30%, 지방 50%
	나형	19	151,300	
특성화 사업비		-	-	지자체 경상보조, 국비 서울 30%, 지방 50%

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p144.

- 다문화가족지원센터의 프로그램은 가족, 성평등·인권, 사회통합, 상담, 홍보 및 자원연계 영역으로 구분됨.

<표 II-6> 다문화가족지원센터 사업 내용(2020년)

사업 영역	기본사업	비고
가족	<ul style="list-style-type: none"> • 다문화가족 이중언어 환경조성 프로그램(연간 10시간) • 다문화가족 학령기 자녀 입학 및 입시 정보 제공(부모 대상, 연간 4시간) • *상·하반기 각 1회 	<ul style="list-style-type: none"> • 연간 필수 14시간, 선택 26시간 이상 • (이중언어코치 배치 센터는 공통필수 중 이중언어환경조성 프로그램 160시간 이상)
성평등·인권	<ul style="list-style-type: none"> • 가족 내 성평등 교육 • 다문화이해교육 • 인권감수성 향상 교육 • 이주여성과 한국인 배우자·부모 대상 프로그램(다함께 프로그램 등 2시간) • 폭력피해 대처 및 예방교육 	<ul style="list-style-type: none"> • 20시간 이상 실시
사회통합	<ul style="list-style-type: none"> • 취업기초소양교육 • 구직자 발굴 시 e새일시스템과 연계된 워크넷 등록 및 새일센터로 적극 연계 • 새일센터의 결혼이민자 대상 직업교육훈련 개설 시 적극 협조 	<ul style="list-style-type: none"> • e새일시스템과 연계된 워크넷 등록 및 새일센터 연계(10건 이상)
	<ul style="list-style-type: none"> • 다문화가족 나눔봉사단 소양 교육(4시간 이상) • 다문화가족 나눔봉사단 활동 	<ul style="list-style-type: none"> • 15시간 이상 실시 • (봉사자 소양교육 필수 4시간 포함)
상담	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 	<ul style="list-style-type: none"> • 연간 80회기 이상
홍보 및 자원연계	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 홍보 • 지역사회 네트워크 • 찾아가는 결혼이주여성 다이음 • 홈페이지 운영 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 센터 홈페이지 프로그램 안내 게시판에 익월 프로그램에 대한 안내글 게시(매월 30일까지)

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p65.

3) 건강가정·다문화가족지원센터 운영 현황

- 건강가정·다문화가족지원센터는 가족의 유형별로 이원화되어 설치·운영되고 있는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 통합한 형태로 한 곳에서 다양한 가족에 대해 보편적이고 포괄적인 서비스를 제공하는 시·군·구 단위의 센터임. 통합서비스 운영기관은 다문화가족지원센터(확대형)으로 분류함.
- 가족의 유형에 상관없이 한 곳에서 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적인 서비스를 제공함으로써 수혜자 중심의 서비스를 확대하고, 접근성을 제고하였으며, 지역 여건 및 정책 수요자 특성에 맞는 맞춤형 서비스를 강화하고, 모든 가족에 대한 안정성 및 가족관계 증진에 기여하는데 목적이 있음.
- 또한 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 종합적 서비스를 제공하여 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원을 도모하기 위하여 다문화가족의 정착단계 및 생애주기에 따른 맞춤형 서비스, 통합교육 및 부모 교육, 사회참여 지원, 다문화 가정의 자녀의 성장지원 서비스와 결혼이민자 맞춤형 일자리 참여 확대 등의 자립 지원 서비스를 제공함.
- 건강가정·다문화가족지원센터는 건강가족기본법, 다문화가족지원법에 의거하여 설립되었으며, 14년도, 15년도 통합서비스 시범사업(22개소)을 통해 16년부터 통합서비스 운영기관을 확대 설치하였음. 19년 183개소에서 20년 현재 196개소로 확대되었고, 예산은 증액되었으며, 위탁계약 기간이 3년에서 5년으로 연장되었음.

<표 II-7> 건강가정·다문화가족지원센터 예산 지원액(2020년)

유형	국비지원 센터수	개소당 지원액	비고
가형	27	438,700천원	• (통합형) 건가 독립형+다문화 가형 • 건가 독립형+다문화 나형
나형	69	400,300천원	• (통합형) 건가 다기능화+다문화 가형(인구 25만명 이상) • (통합형) 건가 다기능화+다문화 나형(인구 25만명 이상)
다형	4	336,300천원	• (통합형) 건가 다기능화+다문화 가형 • (단독형) 건가 독립형(인구 25만명 이상)
라형	39	298,200천원	• (통합형) 건가 다기능화+다문화 나형 • (단독형) 건가 독립형, 다문화 가형
마형	57	251,300천원	• (단독형) 다문화 나형(인구 25만명 이상) • (단독형) 다문화 나형
계	196	1,724,800천원	※ 울릉군 : 189,700천원 -

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p66.

- 2020년 현재 196개 건강가정·다문화가족지원센터는 16개 시도 중 서울(25개소)에 가장 많으며, 경기(24개소), 전남(21개소), 강원(18개소), 경북 및 경남(각 18개소), 충남 및 전북(각 13개소), 충북(9개소), 부산, 대구, 인천(각 8개소), 광주 및 울산(각 5개소), 대전(2개소), 세종(1개소)에 설치되어있음.

<표 II-8> 건강가정·다문화가족지원센터 전국 현황(2020년 기준)

지역	개소수	지역	개소수
서울	25	강원	18
부산	8	충북	9
대구	8	충남	13
인천	8	전북	13
광주	5	전남	21
대전	2	경북	18
울산	5	경남	18
세종	1	제주	-
경기	24	계	196

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p65.

- 건강가정·다문화가족지원센터는 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 영역에서 사업을 운영함.
- 지원 대상은 일반·다문화 가족 중심에서 일반, 다문화, 한부모·조손가족, 맞벌이가정, 1인가구, 북한이탈가족으로 확대되어 다양한 가족 유형별 교육, 상담, 모임, 문화프로그램 등이 마련되었음.

- 지원시간은 서비스 이용 제고를 위해 주간·주중 중심에서 야간·주말까지 확대되어 다양하게 운영됨.
- 지원 서비스는 지역 여건, 특성, 수요에 따라 운영하는데 교육·상담·정보제공·사례관리·문화프로그램 등을 연계하여 센터에서 자율적으로 선택 운영할 수 있음. 가족의 유형과 상관없이 모든 가족에게 수요에 맞는 서비스를 지원하되, 가족의 특성별로 특화된 별도 프로그램을 운영할 수 있음. 또한 지역 내 유관기관(어린이집, 학교, 기업, 청소년상담센터, 가정폭력상담소 등)과 네트워크 구축·연계 운영할 수 있음.

<표 II-9> 건강가정·다문화가족지원센터 사업 내용

사업 영역	기본사업	비고
가족관계	<ul style="list-style-type: none"> • 부모역할지원(임신출산부모지원, 영유아기 부모지원, 학부모지원, 혼례가치교육, 아버지역할지원) • 부부역할지원(부부갈등예방·해결지원, 노년기 부부지원) • 이혼전·후지원 • 다문화가족관계향상지원 • 다문화가족이중언어환경 조성 • 다문화가족자녀성장지원 • 가족상담 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육, 상담(정보제공 및 초기상담), 문화프로그램 등
가족돌봄	<ul style="list-style-type: none"> • 가족역량강화지원, 다문화가족 방문서비스 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육, 상담(정보제공+초기상담→전문상담), 돌보미 파견, 사례관리 등
가족생활	<ul style="list-style-type: none"> • 맞벌이가정 일가정양립지원 • 다문화가족 초기 정착지원 • 결혼이민자 통번역 지원 • 결혼이민자 취업지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육, 상담, 정보제공, 문화프로그램 등
가족과 함께하는 지역공동체	<ul style="list-style-type: none"> • 가족봉사단(다문화가족나눔봉사단) • 공동육아나눔터(가족품앗이) • 다문화가족 교류·소통공간 운영 • 가족사랑의 날 • 결혼이민자 정착단계별 지원 패키지 • 인식개선 및 공동체의식 • 가족친화문화프로그램 • 찾아가는 결혼이주여성 다이음사업 	<ul style="list-style-type: none"> • 모임, 활동, 문화프로그램 등

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p65.

나. 센터 인력 운영 현황

1) 인력 구성

- 가족서비스(정책)를 전달하는 주요 인력의 유형은 다음과 같이 구분될 수 있으며, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 통합센터의 인력 구성은 다음 표와 같음.
- 한국건강가정진흥원의 교육컨설팅단, 서비스혁신단, 가족친화부 소속 및 관련 업무경력이 있는 종사자
- 시·도센터 및 시·군·구의 종사자(일반적인 센터장, 부센터장, 팀장, 팀원)와 상담직원(가족상담직원 및 가족상담 전문인력), 다문화상담 전문인력
- 다문화특성화사업 전문인력(방문지도사, 다문화가족 자녀언어발달지도사, 통번역 전문인력, 이중언어코치)
- 방문교육지도사는 생활지도사와 한국어교육지도사로 구분됨.
- 다문화가족 자녀 언어발달지도사는 다문화가족 자녀에 대한 언어발달 정도를 평가하고 언어교육을 실시하는 전문인력임.
- 통번역 전문인력은 결혼이민자 및 그 가족의 초기 생활적응에 필요한 의사소통을 지원하기 위한 전문인력으로 결혼이민자 중 선발함.
- 이중언어코치는 다문화가족 이중언어환경조성사업 수행을 위해 이중언어 및 아동발달에 대한 지식과 부모코칭 기술을 겸비한 전문인력임.
- 사업 수행 및 교육을 위해 위촉하는 전문가(부모교육강사, 다문화이해교육강사)와 가족친화직장교육전문강사, 가족친화컨설팅트로 현재 대학 및 기관에서 활동하고 있는 교수나 강사

<표 II-10> 센터별 운영 인력 유형

사업 영역	센터 종사자 및 상담직원	위촉 전문가
건강가정지원센터	<ul style="list-style-type: none"> • 센터, 시·군·구의 종사자(센터장, 팀장, 팀원) ※ 팀원 내 가족상담 담당이나 전문인력 배정(센터별 상이) 	<ul style="list-style-type: none"> • 센터에서 사업 수행 및 교육을 실시하는 전문가(부모교육강사/가족친화직장교육전문강사)
다문화가족지원센터	<ul style="list-style-type: none"> • 센터, 시·군·구의 종사자(일반적인 센터장, 팀장, 팀원)와 상담직원(다문화상담 전문인력) 	<ul style="list-style-type: none"> • 센터에서 사업 수행 및 교육을 실시하는 전문가(다문화이해교육강사) • 다문화특성화사업 전문인력(생활지도사, 한국어 교육지도사, 다문화가족 자녀언어발달지도사, 통번역 전문인력, 이중언어코치)

사업 영역	센터 종사자 및 상담직원	위촉 전문가
통합센터	<ul style="list-style-type: none"> 센터, 시·군·구의 종사자(일반적인 센터장, 팀장, 팀원)와 상담직원(다문화상담 전문인력) 	<ul style="list-style-type: none"> 센터에서 사업 수행 및 교육을 실시하는 전문가 (부모교육강사/가족친화직장교육전문강사/다문화이해교육강사) 다문화특성화사업 전문인력(생활지도사, 한국어교육지도사, 다문화가족자녀언어발달지도사, 통번역 전문인력, 이중언어코치)

자료: 2020년 가족사업안내 1권, p65.

2) 직원 채용 자격요건

가) 센터 직원

- 센터 직원의 채용은 건강가정기본법에 의거하며, 관련 학과와 관련 사업의 경력이 요구됨.
 - 건강가정기본법 제35조 2항의 규정에 따라 센터에는 전문가(이하 건강가정사)를 두어야 하며, 동조 3항 및 동법 시행규칙 제5조 별표 및 부칙 제2항의 규정에 따라 임용함. 통합서비스 운영기관의 경우 기존 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 종사자 승계를 원칙으로 함. 신규 채용 직원은 건강가정사, 사회복지사 등 센터 종사자 자격기준을 적용하며, 행정 및 일반사무 전담을 위한 운영지원사무원을 배치할 수 있음
 - 일반직 채용 시 관련 학과는 사회복지학, 가정학, 여성학, 아동학, 청소년학, 노년학, 보육학, 교육학, 상담학, 다문화학 등으로 하며, 관련 사업으로 가족관련 업무(가족상담, 가족교육, 가족문화, 다문화가족지원, 가족역량강화, 사회복지, 여성가족부 관련기관 근무 등) 종사 경력이 요구됨
- 일반직의 직원 채용 자격요건은 통합서비스 운영기관, 시·도 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터, 시·군·구 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 별로 상이함.
 - 통합서비스 운영기관의 센터장, 부센터장, 팀장, 팀원의 채용 자격요건은 다음 표와 같음.

<표 II-11> 통합서비스 운영기관 직원 채용 자격 요건

직급	자격요건
센터장	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 사업 3년 이상 근무경력자(관련학과 석사학위 취득자) • 관련 사업 5년 이상 근무경력자(관련학과 학사학위 취득자) • 관련사업 7년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 5급 이상 공무원 가능 • 기타 위 각 호에 상당하다고 인정되는 경력을 가진 자
부센터장 (사무국장, 총괄팀장)	<ul style="list-style-type: none"> • 통합센터의 경우 센터장 밑에 1인의 부센터장 또는 총괄팀장(사무국장)의 직위를 둘 수 있음(자율적으로 운영) • 관련 사업 2년 이상 근무경력자(관련학과 석사학위 취득자) • 관련 사업 4년 이상 근무경력자(관련학과 학사학위 취득자) • 관련사업 6년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 5급 이상 공무원 가능
팀장	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 사업 1년 이상 근무경력자(관련학과 석사학위 취득자) • 관련 사업 3년 이상 근무경력자(관련학과 학사학위 취득자) • 건강가정사 또는 사회복지사 자격요건을 갖춘 자로서 관련사업 3년 이상 근무경력자 • 관련사업 5년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 6급 이하 공무원 가능
팀원	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 학과 학사학위 이상 소지자(졸업예정자 포함) • 건강가정사 또는 사회복지사 자격요건을 갖춘 자 • 관련 사업 2년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 7급 이하 공무원 가능

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p11.

- 시·도 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터의 센터장, 팀장 및 팀원 채용 자격요건은 다음 표와 같음.

<표 II-12> 시도 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 직원 채용 자격요건

직급	자격요건
센터장	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 사업 2년 이상 근무경력자(관련학과 박사학위 취득자) • 관련 사업 4년 이상 근무경력자(관련학과 석사학위 취득자) • 관련 사업 6년 이상 근무경력자(관련학과 학사학위 취득자) • 관련 사업 8년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 4급 이상 공무원 가능 • 기타 위 각 호에 상당하다고 인정되는 경력을 가진 자
팀장	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 사업 1년 이상 근무경력자(관련학과 석사학위 취득자) • 관련 사업 3년 이상 근무경력자(관련학과 학사학위 취득자) • 관련사업 5년 이상 근무경력자

직급	자격요건
	<ul style="list-style-type: none"> • 시·군·구가 직영하는 경우 5급 이하 공무원 가능
팀원	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 학과 학사학위 이상 소지자 • 관련 사업 2년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 6급 이하 공무원 가능

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p12..

- 시·군·구 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터의 센터장, 팀장 및 팀원 채용 자격요건은 다음 표와 같음.

<표 II-13> 시·군·구 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터 직원 채용 자격요건

직급	자격요건
센터장	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 사업 2년 이상 근무경력자(관련학과 석사학위 취득자) • 관련 사업 4년 이상 근무경력자(관련학과 학사학위 취득자) • 관련 사업 6년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 5급 이상 공무원 가능 • 기타 위 각 호에 상당하다고 인정되는 경력을 가진 자
팀장	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 사업 1년 이상 근무경력자(관련학과 석사학위 취득자) • 관련 사업 3년 이상 근무경력자(관련학과 학사학위 취득자) • 관련 사업 5년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 6급 이하 공무원 가능
팀원	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 학과 학사학위 이상 소지자(졸업예정자 포함) • 건강가정사 또는 사회복지사 자격요건을 갖춘 자 • 관련 사업 2년 이상 근무경력자 • 시·군·구가 직영하는 경우 7급 이하 공무원 가능

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p12..

- 건강가정사란 건강가정사업을 수행하기 위하여 관련 분야에 대한 학식과 경험을 가진 전문가임. 건강가정사는 전국 시도 및 시군구 건강가정지원센터 건강가정상담, 교육, 실태 파악, 지역사회자원 연계 등의 역할을 수행함. 건강가정사 자격은 대학 또는 이와 동등 이상의 학교에서 사회복지학, 가정학, 여성학 등 관련 교과목을 이수하고 졸업한 자에게 주어짐(건강가정기본법 제 35조 제 2, 3항).
- 전국 시도 및 시군구 건강가정지원센터에서 건강가정사가 수행하는 구체적 업무는 다음과 같음

- 가정 문제의 예방, 상담 및 개선
- 건강가정의 유지를 위한 프로그램 개발
- 건강가정 교육
- 가정생활문화운동의 전개
- 가정 관련 정보 및 자료 제공
- 가정에 대한 방문 및 실태파악
- 아동보호전문기관 등 지역사회자원과의 연계
- 그 밖의 건강가정사업과 관련하여 여성가족부장관이 정하는 활동

○ 건강가정기본법 제 35조 제 3항에 규정된 “대학 또는 이와 동등 이상의 학교”의 인정범위는 다음과 같음.

- 고등교육법 제2조에 명시된 학교 : 대학, 산업대학, 교육대학, 전문대학, 방송대학·통신대학 및 방송통신대학, 기술대학
- 평생교육법에 의한 학위취득자 : 교육과학기술부장관의 인가를 받아 설치한 사내대학, 원격대학(사이버대학)에서 학위취득자
- 독학에의한학위취득에관한법률에 따른 학위취득자
- 학점인정등에관한법률에 의한 학위취득자, 단, 학점인정등에관한법률에 따른 학점은행제를 통해 부분적인 교과목 이수도 가능(이수 교과목수, 이수학점 등 제한 없음)

□ 건강가정사가 되기 위해서는 핵심과목 5과목 이상, 기초이론 4과목 이상, 상담·교육 등 실제 3과목 이상을 이수해야 함. 대학원에서 관련 교과목을 이수하는 경우 같은 표의 교과목 중 핵심과목 4과목 이상, 관련과목 4과목(기초이론 2과목, 상담·교육 등 실제 2과목) 이상을 각각 이수해야 함.

○ 다만, 핵심과목 및 관련과목 각각의 2분의 1의 범위에서 대학 또는 이와 동등 이상의 학교에서 이수한 교과목도 이를 대학원에서 이수한 것으로 봄.

○ 관련 교과목 이수는 12과목 36학점 또는 12과목 이상 36학점으로 함. 대학원에서 이수하는 경우 8과목 24학점 또는 8과목 이상 24학점으로 함.

<표 Ⅱ-14> 건강가정사 이수 교과목

구분		교과목
핵심과목(5)		건강가정론, (건강)가정(족)정책론, 가족상담(및 치료), 가정(족)생활교육, 가족복지론, 가족과 젠더, 가족(정)과 문화, 건강가정현장실습, 여성과 (현대)사회, 비영리기관 운영관리 중 5과목 이상
관련 과목	기초이론(4)	가족학, 가족관계(학), 가족법, 아동학, 보육학, 아동(청소년)복지론, 노년학, 노인복지론, 인간발달, 인간행동과 사회환경, 가족(정)(자원)관리, 가계경제, 가사노동론, 여가관리론, 주거학, 생애주기 영양학, 여성복지(론), 여성주의이론, 정신건강(정신보건사회복지)론, 장애인복지론, 가정생활복지론, 상담이론, 자원봉사론, 성과 사랑, 법여성학, 여성과 문화, 일과 가족(정), 사회복지(개)론 중 4과목 이상
	상담·교육 등 실제(3)	생활설계상담, 아동상담, 영양상담 및 교육, 소비자 상담, 주거상담, 부모교육, 부부교육, 소비자교육, 가정생활과 정보, 가계재무관리, 주택관리, 의생활관리, 지역사회 영양학, 프로그램 개발과 평가, 사회복지실천기술론, 지역사회 회복지론, 연구(조사)방법론, 부부상담, 집단상담, 가족(정)과 지역사회, 여성과 교육, 여성과 리더십, 여성주의 상담, 사회복지실천론, 위기개입론, 사례관리론 중 3과목 이상

자료: 한국건강가정진흥원 홈페이지. (2020).

- 또한 동일 교과목으로 인정되는 교과목은 다음과 같음. 만일 건강가정사 자격 취득을 위해 자신이 이수한 교과목이 「건강가정기본법」에서 제시하는 교과목과 동일한 교과목인지 판단하기 곤란한 경우 여성가족부에 동일 교과목 인정 신청을 요청할 수 있음.

<표 Ⅱ-15> 건강가정사 이수 동일 교과목으로 인정되는 교과목

구분	관련 교과목	동일교과 인정 교과목	
핵심과목	가정(족)생활교육	가족생활교육프로그램, 가족생활교육 및 실습	
	가족과 문화	한국가정(족)생활문화, 한국가정(족)생활사, 가족(정)생활문화	
	가족과 젠더	(여)성과 가족	
	가족복지론	가족복지 및 정책	
	가족상담(및 치료)	가족치료, 가족상담(이론) 및 실습(연습), 가족치료(및 실습)	
	비영리기관 운영관리	공공가정경영, 사회복지행정론	
	여성과 (현대)사회	여성학(기초), 여성학의 이해	
관련 과목	기초이론(4)	가계경제	가정경제학
		노년학	노인학
		보육학	보육학개(특)론
		상담이론	상담심리학, 상담(의) 이론과(및) 실제

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

구분	관련 교과목	동일교과 인정 교과목
	비영리기관 운영관리	공공가정경영, 사회복지행정론
	가족(정) (자원)관리	가정경영(원)론
	아동학	아동발달
	여성주의 이론	여성학 이론
	인간발달	발달심리
상담·교육 등 실제(3)	부부상담	부부치료, 부부문제와 상담
	연구(조사)방법론	사회복지조사론, 여성학방법론, (아동가족)연구방법론, 상담연구방법론, 연구 및 조사방법, 생활과학연구법, 사회조사방법론, 가정(관리)학연구법
	여성주의 상담	(한국)여성상담(실습)
	영양상담 및 교육	영양교육 및 상담

자료: 여성가족부. (2018). 건강가정사 자격요건에 관한 지침.

나) 상담 인력 자격 기준

- 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력, 다문화상담 전문인력의 채용기준은 다음과 같음

<표 II-16> 상담인력 채용 기준

인력 유형	구분	자격요건
가족상담 인력 및 전문인력1)	가족상담 관련 학위2)	<ul style="list-style-type: none"> 가족상담 관련 전공학과의 석사과정 이상 수료한 자.
	관련 전문 학회	<ul style="list-style-type: none"> 관련 전문 학회에서 발급하는 2급 이상 자격증 소지자 관련 전문 학회에 소속되어 100시간 이상의 상담 실무경력자 또는 이에 상당하다고 인정되는 경력을 가진 자
	관련 분야 학위3)	<ul style="list-style-type: none"> 관련분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 사람 관련분야 학사학위를 취득한 후 2년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 사람
	기타	<ul style="list-style-type: none"> 기타 위와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자
다문화상담 전문인력	가족상담 관련 학위2)	<ul style="list-style-type: none"> 석사학위 소지자 학사학위 소지자로서 상담경력 2년 이상 실무 경력자

자료: 2020년 가족사업안내 1권, p13-14

주1) 가족상담 전문인력(상근직)은 팀원기준에 준하여 인건비 집행, 호봉 책정, 교육 및 복무관리를 원칙으로 하되, 경력 등을 고려하여 달리 정할 수 있음.

주2) 가족상담 전공: 가족(부부)상담, 가족치료, 교육심리(아동·청소년·노인) 상담, 가족관계, 정신의학 등임

주3) 관련 분야 학위: 상담심리학, 심리학, 사회복지학, 가정학, 여성학, 아동학, 청소년학, 교육학, 사회학 등

다) 다문화가족 특성화 사업 직원

- 다문화가족 특성화사업의 방문교육지도사, 다문화가족 사례관리사, 다문화가족 자녀언어발달지도사, 통번역 전담인력, 이중언어코치, 운영지원 사무원의 채용 기준은 다음 표와 같음.

<표 II-17> 다문화가족 특성화사업 직원 채용 자격요건

인력 유형	구분	자격요건
방문교육 지도사	한국어교육 지도사	<ul style="list-style-type: none"> • 국어기본법 시행령에 따른 한국어 교원 3급 이상 자격 소지자 • 국어기본법 시행령 별표 1의 한국어교원양성과정(필수이수시간 120시간) 이수자로서 정부기관 및 시민단체 등에서 이민자 대상 한국어교육 경력 120시간 이상 확인 가능자(시민사회단체 등이란 수익사업을 하지 않는 비영리법인 및 국가기관 등에 부여하는 고유번호증을 소지한 기관 혹은 법인을 말함)
	생활지도사	<ul style="list-style-type: none"> • 아동복지학, 아동가족학, 유아교육학, 보육학, 가족복지학, 사회복지학 전공자 • 보육교사·교원(유치원교사자격 포함) 자격 소지자, 건강가정사(채용 이후 양성교육 이수해야 활동 가능)
다문화가족 사례 관리사		<ul style="list-style-type: none"> • 관련학과(사회복지학, 상담학, 가족복지학 등 사례관리 관련 학과) 학사학위 이상 소지자 또는 사회복지사 1급 자격증 소지자(2017년 이전 채용된 사례관리사는 자격기준을 갖춘 것으로 인정)
다문화가족 자녀언어발달지도 사		<ul style="list-style-type: none"> • 언어치료학과, 언어병리학과 등 언어발달·촉진학과 전문학사학위 이상 소지자(졸업예정자 포함)로 언어재활사 자격증을 취득한자(2017년 이전 채용된 사례관리사는 자격기준을 갖춘 것으로 인정)
통번역 전담인력		<ul style="list-style-type: none"> • 결혼이민자, 한국어능력시험(TOPIK) 4급 이상
이중언어코치		<ul style="list-style-type: none"> • 결혼이민자, 한국거주기간 2년 이상, 한국어능력시험(TOPIK) 4급 이상, 대졸 이상의 학력(4개 요건 모두 충족해야 함)
운영지원 사무원		<ul style="list-style-type: none"> • 컴퓨터활용능력, 경리, 회계 등 전문자격증 소지자 또는 해당 분야 실무경력이 1년 이상인 자

자료: 2020년 가족사업안내 1권. p15.

3) 양성 교육 과정

- 시·센터 및 시·군·구의 종사자(센터장, 부센터장, 팀장, 팀원)와 상담직원(가족 상담직원 및 가족상담 전문인력), 다문화특성화사업전문인력은 양질의 서비스 제공 및 원활한 사업 수행을 위해 영역별 직급별 교육을 받으며, 강사는 한국건강 가정진흥원에서 관련 분야 교수 및 연구자 등을 위촉하여 실시함.

<표 II-18> 센터 종사자 이수 교육내용 및 교육시간

구분	내용
교육대상	• 건강가정지원센터 종사자, 다문화가족지원센터 종사자, 통합서비스 기관 종사자
교육과정	• 영역별: 가족정책, 기초소양, 직무교육, 소진예방교육 • 직급별: 신입, 팀장, 총괄팀장
교육시간	• 사업별 지침(연간 30시간 중 한국건강가정진흥원 10시간)
교육내용	• 연구 용역 등을 통한 교육과정 구성 후 연간계획을 통해 확정

자료: 한국건강가정진흥원. (2019). 가족서비스 전문인력 양성 및 관리 체계 구축방안 연구. p.41.

- 다문화특성화사업 전문인력(다문화전문인력)인 방문교육지도사(생활지도사, 한국어교육지도사), 다문화가족 사례관리사, 다문화가족 자녀언어발달지도사, 통번역 전문인력, 이중언어코치를 위한 양성 및 보수교육은 다음과 같음.

<표 II-19> 다문화특성화사업 전문인력 이수 교육내용 및 시간

구분	내용
교육대상	• 방문교육지도사, 통번역지도사, 다문화사례관리사, 이중언어지도사, 언어발달지도사
교육과정	• 양성교육, 보수교육, 슈퍼비전
교육시간	• 방문지도(양성교육 60시간, 보수교육 1회) • 통번역지도(양성교육 1년차 44시간, 보수교육 연차별 10-18시간) • 이중언어(양성교육 1년차 25시간, 보수교육 연차별 10-18시간) • 언어발달지도(양성교육 1년차 24시간, 보수교육 연차별 10-15시간)
교육내용	• 해당분야 직무(이해, 정책, 행정실무, 멘토링, 매뉴얼 활용 등), 소양, 활동 준수사항 등

자료: 한국건강가정진흥원. (2019). 가족서비스 전문인력 양성 및 관리 체계 구축방안 연구.

다. 종합 및 시사점

- 가족정책서비스는 여성가족부와 한국건강가정진흥원을 중심으로 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터가 주된 전달 주체가 되어 실행됨.
- 건강가정지원센터는 건강가정기본법에 의거하여 지역주민의 특성을 고려한 맞춤형 가족서비스를 제공함으로써 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진을 목적으로 운영되고 있으며, 2020년 현재 통합서비스 기관 196개소, 센터 23개소가 설치·운영 중임. 센터의 위탁 운영 기간은 5년이고, 시·군·구 독립형 센터는 연간 209,000천원, 시·군·구 다기능화 센터는 106,900천원의 예산이 지원됨.

- 다문화가족지원센터는 다문화가족지원법에 의거하여 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 가족 및 자녀 교육상담통번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적 서비스를 제공하여 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회경제적 자립지원을 도모하기 위한 목적으로 운영되고 있음. 2020년 현재 확대형 195개소, 일반형 32개소 설치·운영중임. 센터의 위탁 운영 기간은 5년이고, 가형은 연간 189,700원, 나형은 151,300천원의 예산이 지원됨.
- 건강가정·다문화가족지원센터는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합된 형태임. 2016년 통합 이후 2020년 현재 196개소 설치·운영중임. 센터의 위탁 운영기간은 5년이고, 유형별로 가형 438,700천원, 나형 400,300천원, 다형 336,600천원, 라형 298,200천원. 마형 251,300천원의 예산이 지원됨.

<표 II-20> 센터 유형에 따른 특징 종합

기관명	건강가정지원센터	다문화가족지원센터	건강가정·다문화가족지원센터
사업목적	<ul style="list-style-type: none"> • 지역주민의 특성을 고려한 맞춤형 가족서비스를 제공함으로써 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진에 기여함 	<ul style="list-style-type: none"> • 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 가족 및 자녀 교육상담통번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적 서비스를 제공하여 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회경제적 자립지원을 도모 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족 유형별로 이원화되어 있는 가족서비스를 통합하여 다양한 가족에 대한 보편적이고 포괄적인 서비스 제공 • 다문화가족을 위한 종합적 서비스를 제공하여 다문화가족 한국사회 조기적응 및 사회경제적 자립 지원 도모
법적근거	<ul style="list-style-type: none"> • 건강가정기본법 	<ul style="list-style-type: none"> • 다문화가족지원법 	<ul style="list-style-type: none"> • 건강가정기본법, 다문화가족지원법
현황	<ul style="list-style-type: none"> • 통합서비스: 196개소, 건강가정지원센터: 23개소 	<ul style="list-style-type: none"> • 확대형 195개소, 일반형 32개소 	<ul style="list-style-type: none"> • 196개소
위탁기간	<ul style="list-style-type: none"> • 5년 	<ul style="list-style-type: none"> • 5년 	<ul style="list-style-type: none"> • 5년
예산	<ul style="list-style-type: none"> • 시·군·구 독립형센터: 209,000천원 • 시·군·구 다기능화 센터: 106,900천원 	<ul style="list-style-type: none"> • 가형: 189,700천원 • 나형: 151,300천원 	<ul style="list-style-type: none"> • 가형 438,700천원 • 나형 400,300천원 • 다형 336,600천원 • 라형 298,200천원 • 마형 251,300천원

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터의 운영 프로그램을 종합하면 다음 표와 같음.
 - 시·도 건강가정지원센터는 시·군·구의 센터 직원 및 활동가의 교육을 지원하고, 특성화사업 및 정책을 지원하며, 네트워크 활성화, 홍보 역할을 수행함. 시·군·구 건강가정지원센터는 가족돌봄나눔, 가족교육, 가족(집단)상담 사업을 운영함.
 - 다문화가족지원센터는 가족, 성평등·인권, 사회통합, 상담, 홍보 및 자원연계 사업을 수행함.
 - 건강가정·다문화가족지원센터는 가족관계, 가족돌봄, 가족생활, 가족과 함께하는 지역공동체 사업을 수행함.

<표 II-21> 센터 유형에 따른 운영 프로그램 종합

건강가정지원센터	다문화가족지원센터	건강가정·다문화가족지원센터
[시·도]	가족	가족관계
인적자원역량강화(교육지원)	다문화가족 이중언어 환경조성 프로그램	부모역할지원
시·군·구 센터 직원 교육		부부역할지원
시·군·구 센터 활동가 교육	다문화가족 학령기 자녀 입학 및 입시 정보 제공	이혼전·후지원
특성화사업 및 정책지원(사업지원)	성평등·인권	다문화가족관계향상지원
시·도별 특성에 맞는 프로그램 개발	가족 내 성평등 교육	다문화가족이중언어환경 조성
네트워크 활성화(연계)	다문화이해교육	다문화가족자녀성장지원
광역단위 업무협의회	인권감수성 향상 교육	가족상담
유관기관 연대사업	이주여성과 한국인 배우자-부모 대상 프로그램	가족돌봄
홍보	폭력피해 대처 및 예방교육	가족역량강화지원
광역단위 홍보	사회통합	다문화가족 방문서비스
시·군·구 센터 홍보지원	취업기초소양교육	가족생활
	구직자 연계	맞벌이가정 일가정양립지원
[시·군·구]	상담	다문화가족 초기정착지원
가족돌봄나눔	가족상담	결혼이민자 통번역 지원
모두가족봉사단	홍보 및 자원연계	결혼이민자 취업지원
모두가족 품앗이	지역사회홍보	가족과 함께하는 지역공동체
아버지-자녀가 함께하는 돌봄 프로그램	지역사회 네트워크	가족봉사단
가족교육	찾아가는 결혼이주여성다이어م	공동육아나눔터
생애주기별 가족교육	홈페이지 운영 등	다문화가족 교류·소통공간 운영
		가족사랑의 날
		결혼이민자 정착단계별 지원

건강가정지원센터	다문화가족지원센터	건강가정·다문화가족지원센터
남성대상 교육 가족(집단)상담		패키지 인식개선 및 공동체 의식 가족친화문화프로그램 찾아가는 결혼이주여성 다이음사업

□ 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터의 운영 인력은 일반 직원, 상담직원, 다문화특성화사업 전문인력, 위촉전문가로 구성됨.

○ 통합센터에는 센터장, 부센터장, 팀장, 팀원으로 구성되고, 시·도 건강가정지원센터의 시·군·구 건강가정지원센터는 센터장, 팀장, 팀원으로 구성됨. 상담 직원은 가족상담 인력과 다문화상담 전문인력으로 구분되며, 다문화특성화사업 전문인력은 방문교육지도사, 다문화가족사례관리사, 다문화가족자녀언어발달지도사, 통번역전담인력, 이중언어코치 등이 있음. 위촉전문가는 사업 수행 및 교육을 위해 위촉하는 전문가(부모교육강사, 다문화이해교육강사)와 가족친화직장 교육전문강사, 가족친화컨설턴트로 현재 대학 및 기관에서 활동하고 있는 교수나 강사로 구분됨.

□ 센터 일반 직원의 채용 기준은 통합센터, 시·도 센터, 시·군·구 센터에 따라 자격이 상이하며 사업 경력, 학력, 자격증에 따른 세부 요건이 마련되어 있음. 상담 전문인력(가족상담, 다문화상담), 다문화가족 특성화 사업 인력(방문교육지도사, 다문화가족 사례관리사, 다문화가족 자녀언어발달지도사, 통번역 전담인력, 이중언어코치)의 세부 요건은 다음과 같이 종합 할 수 있음.

○ 가족상담 전문인력

- 가족상담 관련 전공의 석사과정 이상을 수료한 자
- 관련 전문학회에서 발급하는 2급 이상의 자격증을 소지하거나 전문 학회에 소속되어 100시간 이상 실무 경력에 상당한 경력을 가진 자
- 관련 분야 석사학위를 취득하고 1년 이상 관련 기관에서 상담원으로 근무하거나 관련 분야 학사학위를 소지하고 관련 기관에서 2년 이상 상담으로 근무한 자

○ 다문화상담 전문인력

- 가족상담 석사학위 소지자 혹은 학사학위 취득 후 상담경력 2년 이상 실무 경력자

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

○ 방문교육지도사(한국어교육지도사)

- 한국어 교원 3급 이상 자격 소지자이거나 한국어교원 양성과정 이수자로서 정부기관 및 시민단체 등에서 이민자 대상 한국어교육 경력 120시간 이상 확인 가능한 자

○ 방문교육지도사(생활지도사)

- 아동복지학, 아동가족학, 유아교육학, 보육학, 가족복지학, 사회복지학 전공자이거나 보육교사·교원 자격 소지자, 건강가정사

○ 다문화가족사례관리사

- 언어치료학과, 언어병리학과 등 언어발달·촉진학과 전문학사학위 이상 소지자(졸업예정자 포함)로 언어재활사 자격증을 취득한자(2017년 이전 채용된 사례관리사는 자격기준을 갖춘 것으로 인정)

○ 통번역 전담인력

- 결혼이민자이며 한국어능력시험(TOPIK) 4급 이상

○ 이중언어코치

- 결혼이민자, 한국거주기간 2년 이상, 한국어능력시험(TOPIK) 4급 이상, 대졸 이상의 학력(4개 요건 모두 충족해야 함)

- 시·센터 및 시·군·구의 종사자(센터장, 부센터장, 팀장, 팀원)와 상담직원(가족 상담직원 및 가족상담 전문인력), 다문화상담 전문인력, 전문위촉 인력의 양성 및 보수 교육은 다음 표와 같음.

<표 II-22> 센터 종사자 이수 교육내용 및 교육시간

구분	센터 종사자	다문화특성화사업 전문인력
교육대상	<ul style="list-style-type: none"> 건강가정지원센터 종사자 다문화가족지원센터 종사자 통합서비스 기관 종사자 	<ul style="list-style-type: none"> 방문교육지도사 통번역지도사 다문화사례관리사 이중언어지도사 언어발달지도사
교육과정	<ul style="list-style-type: none"> 영역별: 가족정책, 기초소양, 직무교육, 소진예방교육 직급별: 신입, 팀장, 총괄팀장 	<ul style="list-style-type: none"> 양성교육 보수교육 슈퍼비전
교육시간	<ul style="list-style-type: none"> 사업별 지침 (연간 30시간 중 한국건강가정진흥원 10시간) 	<ul style="list-style-type: none"> 방문지도(양성교육 60시간, 보수교육 1회) 통번역지도(양성교육 1년차 44시간, 보수교육 연차별 10-18시간) 이중언어(양성교육 1년차 25시간, 보수교육 연차별 10-18시간) 언어발달지도(양성교육 1년차 24시간, 보수교육 연차별 10-15시간)
교육내용	<ul style="list-style-type: none"> 연구 영역 등을 통한 교육과정 구성 후 연간계획을 통해 확정 	<ul style="list-style-type: none"> 해당분야 직무(이해, 정책, 행정실무, 멘토링, 매뉴얼 활용 등), 소양, 활동 준수사항 등

자료: 한국건강가정진흥원. (2019). 가족서비스 전문인력 양성 및 관리 체계 구축방안 연구. p.41.

2. 관련 선행연구 분석

- 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석 및 역량도출을 위해 분석한 선행연구는 크게 전담인력의 직무, 역량을 주제로 한 연구(조선주, 2019; 박정윤, 2014)와 직무분석 방법을 참고할 수 있는 연구(이찬, 김미애, 2017; 이흥민, 2018)를 중심으로 리뷰하였음

가. 대상에 대한 선행연구

1) 가족서비스 전문인력 양성 및 관리 체계 구축방안 연구(조선주, 2019)

- (연구목적) 이 연구는 가족서비스를 전달하는 핵심인력(가족서비스 전문인력)의 현황을 체계적 분석하고, 이들을 양성·관리하는 방안이 수립하기 위한 목적으로 수행됨. 구체적인 연구목적은 다음과 같음
 - 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터의 사업을 직·간접적으로 수행하는 인력의 현황을 분석·범주화하여 ‘가족서비스 전문인력’의 정의를 도출하며
 - 가족서비스 전문인력의 데이터를 구조화하는 안을 제시하고
 - 한국건강가정진흥원을 통해 이들을 가족서비스 전문인력으로 양성 및 관리할 수 있는 체계를 구축하는 데 주요 목적이 있음
- (주요 결과) 본 선행연구가 강조한 주요 연구결과를 보면 다음과 같음
 - 첫째, 가족서비스 전문인력이란 가족서비스 정책 수립 및 전달인력과 관련 분야 강사 및 컨설턴트를 통칭하는 개념임. 구체적으로는 1) 한국건강가정진흥원 교육컨설팅단, 서비스혁신단, 가족친화부 소속 및 관련 업무경력이 있는 종사자, 2) 지역센터 종사자 및 가족상담인력, 다문화상담인력으로 구분됨
 - 또한, 지역센터 종사자 및 가족상담인력, 다문화상담인력은 가족서비스 전문강사로 지칭하고, A) 부모교육강사, B)다문화이해교육강사, C) 가족친화직장교육 전문강사 및 가족친화컨설턴트로 세분화함
 - 끝으로 지역센터에서 채용하고 한국건강가정진흥원이 양성하는 다문화특성화사업 전문인력(생활지도사, 한국어교육지도사, 다문화가족 자녀언어발달지도사, 통번역 전담인력, 이중언어코치)도 이에 포함됨
 - 둘째, 각 인력유형의 주요 직무내용 및 핵심역량을 도출하였으며, 유형별 인력

을 양성할 수 있는 로드맵을 제시하였음. 양성방안은 ①핵심목표설정, ②운영형태, ③교육과정, ④교육주기, ⑤교육기간, ⑥위촉(인증)심사 및 기준, ⑦기타를 기준으로 구체적으로 제시함

- (시사점) 선행연구 분석을 통해 본 연구에서 반영해야 할 시사점은 다음과 같음
 - 가족서비스 전문인력을 체계화하고 한국건강가정진흥원이 추진해야 할 담당업무를 기준으로 ‘인력양성 및 관리 대상’ 과 양성없이 ‘관리만하는 대상’ 으로 구분하였다는 것은 의의가 있음
 - 다만, 유형으로 구분한 인력의 범위가 다소 넓어 같은 직무를 수행하는 인력이라고 정의하기에는 한계가 있음
 - 이는 인력유형을 기준으로 도출한 역량, 양성방안을 현장에서 직접 반영하여 활용하는데 한계를 가져옴. 다시말해, 직무가 유사하지 않아 직무를 수행하는데 필요한 역량이 도출되었다고 보기 어려우며, 직무를 수행함에 있어 양성하고 관리되어야 하는 역량, 선발기준 등을 구체적으로 이해하기 한계가 있었음
 - 따라서, 본 연구에서는 이 선행연구가 도출한 가족서비스 전문인력의 개념과 세부 인력유형을 다시 한번 재검토하고, 선행연구의 한계를 보완하기 위해 유사한 직무를 수행하는 전담인력으로 인력유형을 재구조화하여 직무를 도출하고, 해당 직무를 수행하는데 요구되는 역량을 분석할 예정임

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

인력 양성·관리 영역 (업무종사자/서비스전달자)		핵심목표 및 역량 ³⁶⁾	핵심요소
I. 한국건강가정진흥원 교육컨설팅단, 서비스혁신단, 가족친화부 소속 및 관련 업무경력이 있는 종사자		<ul style="list-style-type: none"> · 사업운영기관의 원활한 사업수행 · 효율적인 서비스 제공을 통한 센터 이용자들의 만족도 향상 · 다양한 가족의 건강성 증진 및 가족서비스 제공기관 역량강화를 위하여 연구 수행 및 관련 프로그램을 개발하고 이를 전국 가족서비스 제공기관에 보급 	T(H), K(H), S(H), N(H)
II. 지역센터 종사자 및 가족상담인력, 다문화상담인력		<ul style="list-style-type: none"> · 사업운영기관의 원활한 사업수행 · 효율적인 서비스 제공을 통한 센터 이용자들의 만족도 향상 	T(H), K(m), S(H), N(H)
A. 부모교육강사	가족서비스 전문강사	· 부모가 자기 자신과 부모됨을 이해하고 자녀성장을 돕기 위해 필요한 지식과 양육태도를 습득하며, 자녀를 독립적인 권리의 주체로 존중하고 수평적인 관계에 대한 인식을 갖도록 함	T(m), K(H), S(H), N(m)
B. 다문화이해교육강사		· 다문화에 대한 이해, 인식전환, 편견해소를 위한 대상별 맞춤형 찾아가는 다문화이해교육 실시	
C. 가족친화직장교육전문강사 및 가족친화컨설턴트		· 가족친화제도에 대한 이해도를 높이고, 가족친화 경영을 할 수 있는 역량을 강화하기 위해 기업 및 기관 임직원 등을 대상으로 교육 실시, 가족친화기업인증 전후 지원(컨설팅)	
가. 다문화특성화사업 전문인력 (한국어교육지도사, 생활지도사, 다문화가족 자녀언어발달지도사, 통번역전담인력, 이중언어코치)		<ul style="list-style-type: none"> · 전문 인력별 전문성 함양 · 효율적인 서비스 제공을 통한 서비스 이용자들의 만족도 향상 	T(m),K(H), S(H), N(m)

인력 관리 영역	핵심목표 및 역량	핵심요소
① 한국건강가정진흥원 종사자 대상 역량 강화 강사	-	T(H), K(H), S(m),N(m)
② 지역센터 종사자 대상 역량 강화 강사	-	T(H), K(H), S(m), N(H)

[그림 II-1] 가족서비스 전문인력이 갖추어야 할 핵심역량 및 핵심요소

자료: 조선주. (2019). 가족서비스 전문인력 양성 및 관리 체계 구축방안 연구. 한국건강가정진흥원.

2) 가족정책전달체계 전담인력의 역량분석 및 자격관리 제도화(박정운, 2014)

- (연구목적) 이 연구는 가족정책전달체계 전담인력인 건강가정사의 전문성과 공신력 확보를 위해 건강가정사의 역할 강화 방안과 자격관리체계화 방안을 제안하고자 함. 이를 위해 관련 선행연구를 고찰하고 스토리텔링방식으로 건강가정사 역할 확대 방안을 탐색하고, 현재 가족정책 전달체계 종사자를 대상으로 설문조사 및 FGI 조사를 통해 건강가정사의 역량을 분석하고 역량강화방안을 모색하는데 목적이 있었음

- (주요 결과) 본 선행연구가 강조한 주요 연구결과를 보면 다음과 같음
 - 건강가정사의 역할과 기능 확대를 위한 방안 제시에 있어, 6가지 상황의 사례를 선정하여 스토리텔링방식으로 건강가정사가 어떤 방식으로 사례 상황에 접근하며 대안을 제시할 수 있는가를 건강가정사의 독자성과 전문성을 중심으로 제시하였음
 - 건강가정사의 전문성을 적정수준으로 유지하고 공신력을 확보하기 위해서, 자격증 소유자의 자긍심을 강화시킴으로써 직무태도와 충성도를 확보할 수 있도록 하기 위해서 그리고 경력 인정을 위해서 국가자격화가 필요함
 - 센터의 통합 후 전담인력의 전문성 제고를 위해 재교육 및 보수교육, 다문화가족지원사업에 대한 교육이 필요하다고 응답하였으며, 필요한 추가교육내용으로 다문화가족의 이해와 건강가정사업에 대한 이해 등의 교육내용을 제시함

- (시사점) 선행연구 분석을 통해 본 연구에서 반영해야 할 시사점은 다음과 같음
 - 본 선행연구가 2014년에 시행된 연구이지만, 가족정책전달체계 전담인력의 전수조사를 통해 전담인력의 인구통계학적 특성, 직무, 경력, 자격증 등의 현황, 역량제고를 위해 요구하는 교육훈련의 내용 등을 종합적으로 취합하였다는데 큰 의의가 있음
 - 본 선행연구는 건강가정·다문화가족지원센터로 통합되는 초기 연구이기 때문에 통합센터가 확대된 2020년도의 현 상황은 반영한 결과라고 보기에 한계가 있음
 - 따라서, 본 연구는 건강가정·다문화가족지원센터에서 근무하는 전담인력을 현 상황에 맞게 다시 재정의하고, 전담인력의 개인적 특성, 수행하는 직무를 도출하여, 이들에게 필요한 역량을 확인해야 할 것임
 - 직무를 기반으로 한 역량은 이후 전담인력 양성 및 관리를 위한 기초자료로 활

용될 수 있어 교육프로그램 개발, 채용기준, 승진기준 등에 활용될 수 있을 것
임

나. 연구방법에 대한 선행연구

1) 대학 행정직원 직무공통 역량모델 개발 및 요구분석(이찬, 김미애, 2017)

- (연구목적) 이 연구는 첫째, 대학 행정직원 직무별 직무분석을 통하여, 이들이 수행하는 직무와 과업의 내용을 명확히 파악하고, 둘째, 직무분석에 기초하여 대학 행정직원 직무공통 역량모델을 구축하며, 셋째, 도출된 역량의 현재 보유도와 중요도 간의 차이가 어떠한지 분석하여 교육 요구를 분석하기 위한 목적으로 수행됨

- (주요 결과) 본 선행연구가 강조한 주요 연구결과를 연구방법 중심으로 살펴보면 다음과 같음
 - 대학 행정직원의 직무 특성이 반영된 직무공통 역량모델 개발을 위하여 DACUM(Developing A Curriculum)기법 및 역량모델링을 사용하였음
 - 직무분석 전문가(facilitator)는 DACUM과 역량모델링을 전문적으로 배우고, 15년 이상 직무분석을 수행해온 전문가로 구성하였으며, 기록자(recorder)는 DACUM과 역량모델링 경험이 5년이상인 전문가로 구성되어 자료를 수집하였음
 - 1차 DACUM 워크숍을 통해 직무 정의, 세부 과제를 포함하는 직무모델(Job Model)을 도출하였음
 - 2차 DACUM 워크숍에서는 1차에서 도출된 직무모델을 바탕으로 직무수행에 공통적으로 요구되는 지식, 기술, 태도를 유목화하여 대학 행정직원의 직무공통 역량을 도출하고, 각 역량별로 역량정의와 수준별 행동지표를 도출하였음
 - 끝으로 공통직무 역량에 대한 교육 요구도를 조사하기 위해 A대학 행정직원 전체를 대상으로 설문조사를 실시하였음. 데이터를 바탕으로 각 역량별 필요수준과 현재 보유수준 간의 차이가 있는지 파악하기 위해 t검정을 실시하였으며, 직무공통 역량 요구를 분석하기 위해 Borich 요구도 공식을 활용하여 우선적으로 교육이 필요한 역량을 도출함

- (시사점) 선행연구 분석을 통해 본 연구에서 반영해야 할 시사점은 다음과 같음
 - 대학 행정직원의 직무 특성을 도출하고, 직무내용이 반영된 공통 역량모델을 개발하여, 행정직원의 역량함양을 위한 교육내용을 도출할 수 있었다는데 의의가 있음
 - 대학 행정직원은 단과대학, 소속부서 등에 따라 일부 수행하는 직무의 내용은 상이할 수 있으나, 대학행정이라는 공통의 직무를 수행한다는 것은 유사함. 따라서 대학 행정직원이 갖추어야 할 공통의 역량을 도출하고, 이들이 향후 지속 발전 가능한 인력이 될 수 있도록 교육하는 기초자료를 객관화하였다는데 의의가 있음
 - 본 선행연구는 연구결과인 역량모델을 바탕으로 현장의 행정직원이 보유한 현재 역량을 바탕으로 교육이 필요한 부분을 우선적으로 선정하였다는데 차별화가 있음
 - 다만, 본 연구에서는 직무를 재구조화하는 연구목적이 직무분석 전에 선행되어야 하므로 교육요구도 분석은 향후 후속연구를 통해 연계해야 할 것임

2) 직무분석을 통한 계급, 직급 책정기준 연구(이홍민, 2018)

- (연구목적) 이 연구는 직무분석(Job Analysis)을 통해 해군병력의 적정 편성 계급/직급 판단을 위한 기준을 정립하고, 조직설계(Organization Design) 및 진단(Diagnosis) 시 직위별 계급/직급적절성 판단 근거를 마련하기 위한 목적으로 수행됨
- (주요 결과) 이 연구에서 활용한 직무분석 방법을 토대로 본 연구에서 얻은 시사점을 종합하면 다음과 같음
 - 해군의 직무분석은 기존에 작성되어 있는 직무기술서와 직무명세서 분석을 주로 활용하였으며, 담당인력의 확인이 필요한 경우 인터뷰 또는 조사지를 활용하여 확인하였음
 - 직무분석 결과는 연구에서 재구조화한 직무분류를 바탕으로 새롭게 직무기술서를 작성하였음
 - 직위별 계급, 직급의 적절성을 평가하기 위해 점수법과 서열법을 활용한 직무평가모델을 개발하였으며, 직무평가 결과에 따라 계급을 새롭게 편성하였음

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ (시사점) 선행연구 분석을 통해 본 연구에서 반영해야 할 시사점은 다음과 같음

- 본 선행연구는 해군 병력의 직무분석을 기반으로 계급, 진급의 적절성 여부를 판단할 수 있는 근거를 마련하려는 목적으로 수행되었음
- 따라서 구체적인 직무내용과 해당 역량은 직무분석, 역량모델링 등의 워크숍 방법을 활용하지 않고 기존에 작성되어 있는 직무기술서와 직무명세서를 활용한 문헌연구로 진행함
- 역량모델링 역시 새롭게 개발하는 방법과 기존의 자료를 활용하는 방법 2가지가 있음. 따라서 본 연구에서 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무가 다양하게 세분화된다면, 시간과 비용을 고려하여 주요 직무에 대해서는 직무분석 및 역량모델을 새롭게 개발하고, 추가직무에 대해서는 직무기술서와 직무명세서를 활용한 문헌연구를 병행하는 것도 고려해야 할 것임

연구 수행범위		연구방법 단계별 방법론	
Module 1	<ul style="list-style-type: none"> • 직무분석 자료 검토 - 직별/병종/직렬별 업무 및 인력파악 - 조직도, 직제규정 검토 - 직무기술서, 직무명세서 검토 	방법론 1	<ul style="list-style-type: none"> • Job Fit Diagnosis - 직무분석 진단지 - SME(Subject Matter Expert) 인터뷰
Module 2	<ul style="list-style-type: none"> • 직무분류체계 수립 - 단위제대별(사령부급, 함대급, 전대급, 함정) 직위 재분류 	방법론 2	<ul style="list-style-type: none"> • 직무분류(Job Classification) 방법론 - 직무단위(Job Units) 결정 - 직무정보수집(설문지법/인터뷰)
Module 3	<ul style="list-style-type: none"> • 직별/병종/직렬별 직무분석 - 직무분류체계에 따른 대표 직무기술서(Job Profile) 작성 	방법론 3	<ul style="list-style-type: none"> • 직무분석 방법론 - Job Analysis Tool(직무조사표, job profile) - 기능적 직무분석법(Functional Job Analysis)
Module 4	<ul style="list-style-type: none"> • 직무평가모델 개발 및 직무평가 - 해군 직무평가모델 개발 - 직무평가 평가방법론 설계 - 직별/병종/직렬별 /직무별 직무평가 실시 	방법론 4	<ul style="list-style-type: none"> • 직무평가 방법론 - 점수법(Point Rating Method) - 서열법(Ranking Method)
Module 5	<ul style="list-style-type: none"> • 신분별 계급편성기준 정립 - 직무별 직무평가 결과에 따른 계급편성 기준 정립 - 편성기준 적용결과 계급별 직위수 판단 	방법론 5	<ul style="list-style-type: none"> • 직무등급설정 방법론 - 등간격법, 증대간격법
Module 6	<ul style="list-style-type: none"> • 연구 활용방안 제시 - 직무기술서, 직무평가 결과의 활용 방안 제시 - 향후 추가연구 제언 	방법론 6	<ul style="list-style-type: none"> • 연구 결과물 활용 - 연구 결과물의 활용 방안

[그림 II-2] 이흥민(2018) 연구의 절차 및 방법

자료: 이흥민. (2018). 직무분석을 통한 계급, 직급 책정기준 연구. 대한민국해군.



Ⅲ. 가족서비스 전담인력 실태 분석

1. 응답자의 일반적 특성

□ 본 조사에 참여한 634명의 일반적인 특성은 다음 <표 Ⅲ-1>과 같음

<표 Ⅲ-1> 응답자의 일반적 특성

구분	사례수(명)	비율(%)
■ 전체 ■	634	100.0
센터유형		
4억 이상(가, 나형)	357	56.3
4억 이하(다, 라, 마형)	277	43.7
지역규모		
대도시	180	28.4
중소도시	244	38.5
읍면지역	210	33.1
최종학력 전공		
가정(족)학	40	6.3
상담관련	64	10.1
사회복지학	296	46.7
교육학	67	10.6
언어발달-촉진학과	43	6.8
기타	91	14.4
근속기간		
3년 미만	223	35.2
3년 이상~6년 미만	146	23.0
6년 이상	264	41.6

주 1) 배너 중 “최종학력 전공”에서는 고등학교 졸업자가, “근속기간”에서는 무응답자(1명), “담당직무(1순위)”에서는 아이돌봄지원사업-거점센터사업-지자체 별도예산 사업 전담인력이 포함되지 않았음 (이하 동일)

주 2) 단위: 명, %

2. 센터, 전공 및 근속기간에 따른 전담인력 특성의 차이

가. 인구통계학적 특성의 차이

- 센터유형, 지역규모, 전공, 근속기간에 따른 전담인력의 연령은 다음 <표 III-2>와 같음

<표 III-2> 센터유형, 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 연령의 차이

	사례수(명)	1960년대 이전	1970년대생	1980년대생	1990년대생 이후
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
▣ 전체 ▣	634	123 (19.4)	170 (26.8)	172 (27.1)	169 (26.7)
센터유형					
4억 이상(가, 나형)	357	76 (21.3)	84 (23.5)	94 (26.3)	103 (28.9)
4억 이하(다, 라, 마형)	277	47 (17.0)	86 (31.0)	78 (28.2)	66 (23.8)
지역규모					
대도시	180	27 (15.0)	29 (16.1)	43 (23.9)	81 (45.0)
중소도시	244	63 (25.8)	69 (28.3)	66 (27.0)	46 (18.9)
읍면지역	210	33 (15.7)	72 (34.3)	63 (30.0)	42 (20.0)
최종학력 전공					
가정(족)학	40	6 (15.0)	6 (15.0)	12 (30.0)	16 (40.0)
상담관련	64	18 (28.1)	25 (39.1)	11 (17.2)	10 (15.6)
사회복지학	296	35 (11.8)	80 (27.0)	86 (29.1)	95 (32.1)
교육학	67	26 (38.8)	20 (29.9)	15 (22.4)	6 (9.0)
언어발달~촉진학과	43	8 (18.6)	5 (11.6)	12 (27.9)	18 (41.9)
기타	91	25 (27.5)	30 (33.0)	23 (25.3)	13 (14.3)
근속기간					
3년 미만	223	18 (8.1)	53 (23.8)	54 (24.2)	98 (43.9)
3년 이상~6년 미만	146	14 (9.6)	40 (27.4)	41 (28.1)	51 (34.9)
6년 이상	264	91 (34.5)	77 (29.2)	77 (29.2)	19 (7.2)

□ 센터유형, 지역규모, 전공, 근속기간에 따른 전담인력의 성별은 다음 <표 Ⅲ-3>과 같음

<표 Ⅲ-3> 센터유형, 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 성별 차이

	사례수(명)	남성	여성
		사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	634	29 (4.6)	605 (95.4)
센터유형			
4억 이상(가, 나형)	357	11 (3.1)	346 (96.9)
4억 이하(다, 라, 마형)	277	18 (6.5)	259 (93.5)
지역규모			
대도시	180	8 (4.4)	172 (95.6)
중소도시	244	10 (4.1)	234 (95.9)
읍면지역	210	11 (5.2)	199 (94.8)
최종학력 전공			
가정(족)학	40	1 (2.5)	39 (97.5)
상담관련	64	1 (1.6)	63 (98.4)
사회복지학	296	20 (6.8)	276 (93.2)
교육학	67	0 (0.0)	67 (100.0)
언어발달-촉진학과	43	0 (0.0)	43 (100.0)
기타	91	7 (7.7)	84 (92.3)
근속기간			
3년 미만	223	14 (6.3)	209 (93.7)
3년 이상~6년 미만	146	7 (4.8)	139 (95.2)
6년 이상	264	8 (3.0)	256 (97.0)

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 센터유형, 지역규모, 전공, 근속기간에 따른 전담인력의 최종학력 분포는 다음 <표 III-4>와 같음

<표 III-4> 센터유형, 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 최종 학력 차이

	사례수(명)	고등학교 졸업	전문대 졸업	4년제 대학교 졸업	석사 학위 수료/취득	박사 학위 수료/취득
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	634	33 (5.2)	83 (13.1)	379 (59.8)	127 (20.0)	12 (1.9)
센터유형						
4억 이상(가, 나형)	357	17 (4.8)	33 (9.2)	228 (63.9)	73 (20.4)	6 (1.7)
4억 이하(다, 라, 마형)	277	16 (5.8)	50 (18.1)	151 (54.5)	54 (19.5)	6 (2.2)
지역규모						
대도시	180	8 (4.4)	8 (4.4)	115 (63.9)	43 (23.9)	6 (3.3)
중소도시	244	16 (6.6)	35 (14.3)	145 (59.4)	44 (18.0)	4 (1.6)
읍면지역	210	9 (4.3)	40 (19.0)	119 (56.7)	40 (19.0)	2 (1.0)
최종학력 전공						
가정(족)학	40	0 (0.0)	1 (2.5)	31 (77.5)	7 (17.5)	1 (2.5)
상담관련	64	0 (0.0)	3 (4.7)	9 (14.1)	47 (73.4)	5 (7.8)
사회복지학	296	0 (0.0)	50 (16.9)	201 (67.9)	42 (14.2)	3 (1.0)
교육학	67	0 (0.0)	14 (20.9)	38 (56.7)	14 (20.9)	1 (1.5)
언어발달-촉진학과	43	0 (0.0)	1 (2.3)	35 (81.4)	7 (16.3)	0 (0.0)
기타	91	0 (0.0)	14 (15.4)	65 (71.4)	10 (11.0)	2 (2.2)
근속기간						
3년 미만	223	19 (8.5)	31 (13.9)	133 (59.6)	38 (17.0)	2 (0.9)
3년 이상~6년 미만	146	8 (5.5)	16 (11.0)	95 (65.1)	25 (17.1)	2 (1.4)
6년 이상	264	6 (2.3)	36 (13.6)	150 (56.8)	64 (24.2)	8 (3.0)

□ 센터유형, 지역규모, 근속기간에 따른 전담인력의 최종학력 전공의 차이는 다음 <표 Ⅲ-5>와 같음

<표 Ⅲ-5> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 최종 전공 차이

	사례수 (명)	가정(족)학	상담관련 (가족상담, 아동심리, 상담심리 등)	사회복지학	교육학(보육학)	언어발달·촉진 학과	기타 (구체적인 전공명 (또는 학과명))
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
▣ 전체 ▣	601	40 (6.7)	64 (10.6)	296 (49.3)	67 (11.1)	43 (7.2)	91 (15.1)
센터유형							
4억 이상(가, 나형)	357	24 (7.1)	35 (10.3)	167 (49.1)	36 (10.6)	23 (6.8)	55 (16.2)
4억 이하(다, 라, 마형)	277	136 (50.4)	14 (5.2)	83 (30.7)	78 (28.9)	24 (8.9)	31 (11.5)
지역규모							
대도시	172	19 (11.0)	22 (12.8)	74 (43.0)	17 (9.9)	12 (7.0)	28 (16.3)
중소도시	228	15 (6.6)	19 (8.3)	119 (52.2)	29 (12.7)	13 (5.7)	33 (14.5)
읍면지역	201	6 (3.0)	23 (11.4)	103 (51.2)	21 (10.4)	18 (9.0)	30 (14.9)
근속기간							
3년 미만	204	14 (6.9)	24 (11.8)	98 (48.0)	12 (5.9)	18 (8.8)	38 (18.6)
3년 이상~6년 미만	138	8 (5.8)	19 (13.8)	70 (50.7)	13 (9.4)	11 (8.0)	17 (12.3)
6년 이상	258	18 (7.0)	20 (7.8)	128 (49.6)	42 (16.3)	14 (5.4)	36 (14.0)

나. 경력 특성의 차이

- 가족서비스 전담인력의 센터 근속기간 평균은 49.47개월(약 4년)이었으며, 세부 내용은 다음 <표 III-6>과 같음
- 지역 규모로는 중소도시 소재 센터 전담인력의 근속기간이 52.66개월로 가장 높았으며, 대도시가 46.59로 가장 낮았음
- 전공으로 보면 교육학 전공자가 62.90개월로 가장 길었으며, 가정(족)학, 사회복지학, 기타 전공이 약 51개월대였음. 언어발달-촉진학과는 40.37개월, 상담 관련 전공은 33.17개월로 가장 낮았음

<표 III-6> 지역규모 및 전공에 따른 근속기간 차이

	사례수 (명)	3년 미만	3년이상~6년미만	6년 이상	평균(개월)	표준편차	F검정
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)			
■ 전체 ■	633	316 (49.9)	133 (21.0)	184 (29.1)	49.47	43.488	
지역규모							
대도시	179	93 (52.0)	36 (20.1)	50 (27.9)	46.59	40.868	1.138
중소도시	244	114 (46.7)	58 (23.8)	72 (29.5)	52.66	45.946	
읍면지역	210	109 (51.9)	39 (18.6)	62 (29.5)	48.23	42.677	
최종학력 전공							
가정(족)학	40	18 (45.0)	8 (20.0)	14 (35.0)	51.65	44.949	3.653**
상담관련	63	43 (68.3)	8 (12.7)	12 (19.0)	33.17	40.014	
사회복지학	296	136 (45.9)	69 (23.3)	91 (30.7)	51.59	43.209	
교육학	67	27 (40.3)	14 (20.9)	26 (38.8)	62.90	49.266	
언어발달-촉진학과	43	24 (55.8)	12 (27.9)	7 (16.3)	40.37	34.314	
기타	91	48 (52.7)	15 (16.5)	28 (30.8)	51.80	43.532	

□ 가족서비스 전담인력의 가족서비스 분야의 총 경력기간은 평균 61.15개월(약 5년)이었으며, 세부 내용은 다음 <표 Ⅲ-7>과 같음

<표 Ⅲ-7> 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 가족서비스 분야 총 경력 차이

	사례수(명)	3년 미만	3년이상~6년미만	6년 이상	평균(개월)	표준편차	F검정
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)			
■ 전체 ■	633	223 (35.2)	146 (23.1)	264 (41.7)	67.15	52.872	
지역규모							
대도시	179	63 (35.2)	42 (23.5)	74 (41.3)	65.27	51.712	1.870
중소도시	244	79 (32.4)	61 (25.0)	104 (42.6)	72.14	58.035	
읍면지역	210	81 (38.6)	43 (20.5)	86 (41.0)	62.95	47.011	
최종학력 전공							
가정(족)학	40	14 (35.0)	8 (20.0)	18 (45.0)	66.93	53.348	3.683**
상담관련	63	24 (38.1)	19 (30.2)	20 (31.7)	61.67	55.953	
사회복지학	296	98 (33.1)	70 (23.6)	128 (43.2)	68.75	52.472	
교육학	67	12 (17.9)	13 (19.4)	42 (62.7)	92.40	59.759	
언어발달-촉진학 과	43	18 (41.9)	11 (25.6)	14 (32.6)	56.65	43.000	
기타	91	38 (41.8)	17 (18.7)	36 (39.6)	62.16	48.843	
근속기간							
3년 미만	223	223 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	15.35	9.887	1,030.581***
3년 이상~6년 미만	146	0 (0.0)	146 (100.0)	0 (0.0)	51.79	10.164	
6년 이상	264	0 (0.0)	0 (0.0)	264 (100.0)	119.39	37.857	

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 가족서비스 전담인력의 근무형태를 보면, 상근이 526명(83.0%), 비상근이 108명(17.0%)으로 확인되어, 상근직의 비율이 비상근직에 비해 5배 많았음. 세부 내용은 다음 <표 Ⅲ-8>과 같음

<표 Ⅲ-8> 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 근무형태 차이

	사례수(명)	상근	비상근
		사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	634	526 (83.0)	108 (17.0)
지역규모			
대도시	180	153 (85.0)	27 (15.0)
중소도시	244	188 (77.0)	56 (23.0)
읍면지역	210	185 (88.1)	25 (11.9)
최종학력 전공			
가정(족)학	40	33 (82.5)	7 (17.5)
상담관련	64	59 (92.2)	5 (7.8)
사회복지학	296	274 (92.6)	22 (7.4)
교육학	67	37 (55.2)	30 (44.8)
언어발달-촉진학과	43	40 (93.0)	3 (7.0)
기타	91	59 (64.8)	32 (35.2)
근속기간			
3년 미만	223	192 (86.1)	31 (13.9)
3년 이상~6년 미만	146	138 (94.5)	8 (5.5)
6년 이상	264	195 (73.9)	69 (26.1)

□ 지역규모, 전공, 근속기간에 따른 전담인력의 직책은 다음 <표 Ⅲ-9>와 같음

<표 Ⅲ-9> 지역규모, 전공 및 근속기간에 따른 직책 차이

	사례수(명)	센터장	부센터장, 총괄담당장 또는 사무국장	팀장	팀원	기타 (구체적인 직책명)
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
▣ 전체 ▣	634	8 (1.3)	21 (3.3)	59 (9.3)	419 (66.1)	127 (20.0)
지역규모						
대도시	180	2 (1.1)	6 (3.3)	23 (12.8)	117 (65.0)	32 (17.8)
중소도시	244	3 (1.2)	9 (3.7)	17 (7.0)	160 (65.6)	55 (22.5)
읍면지역	210	3 (1.4)	6 (2.9)	19 (9.0)	142 (67.6)	40 (19.0)
최종학력 전공						
가정(족)학	40	0 (0.0)	2 (5.0)	4 (10.0)	25 (62.5)	9 (22.5)
상담관련	64	1 (1.6)	3 (4.7)	9 (14.1)	48 (75.0)	3 (4.7)
사회복지학	296	4 (1.4)	11 (3.7)	40 (13.5)	214 (72.3)	27 (9.1)
교육학	67	1 (1.5)	5 (7.5)	0 (0.0)	34 (50.7)	27 (40.3)
언어발달-촉진학과	43	1 (2.3)	0 (0.0)	1 (2.3)	31 (72.1)	10 (23.3)
기타	91	1 (1.1)	0 (0.0)	5 (5.5)	46 (50.5)	39 (42.9)
근속기간						
3년 미만	223	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	177 (79.4)	46 (20.6)
3년 이상~6년 미만	146	1 (0.7)	0 (0.0)	7 (4.8)	125 (85.6)	13 (8.9)
6년 이상	264	7 (2.7)	21 (8.0)	52 (19.7)	116 (43.9)	68 (25.8)

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 지역규모, 근속기간에 따른 전담인력이 담당하고 있는 사업 1, 2, 3순위의 총합은 다음 <표 Ⅲ-10>과 같음

<표 Ⅲ-10> 지역규모 및 근속기간에 따른 담당 사업 차이(1, 2, 3순위 전체)

	사례수(명)	가족관계	가족돌봄	가족생활	가족과 함께하는 지역공동체	기타 (인사 총무, 회계 등)
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	461	295 (64.0)	162 (35.1)	193 (41.9)	212 (46.0)	103 (22.3)
지역규모						
대도시	112	80 (71.4)	41 (36.6)	44 (39.3)	51 (45.5)	22 (19.6)
중소도시	192	115 (59.9)	69 (35.9)	76 (39.6)	88 (45.8)	42 (21.9)
읍면지역	157	100 (63.7)	52 (33.1)	73 (46.5)	73 (46.5)	39 (24.8)
근속기간						
3년 미만	138	89 (64.5)	40 (29.0)	55 (39.9)	63 (45.7)	20 (14.5)
3년 이상~6년 미만	100	66 (66.0)	38 (38.0)	44 (44.0)	46 (46.0)	14 (14.0)
6년 이상	222	140 (63.1)	83 (37.4)	94 (42.3)	103 (46.4)	69 (31.1)

□ 지역규모, 근속기간에 따른 전담인력의 1순위 담당사업은 다음 <표 Ⅲ-11>과 같음

<표 Ⅲ-11> 지역규모 및 근속기간에 따른 담당 사업 차이(1순위)

	사례수(명)	가족관계	가족돌봄	가족생활	가족과 함께하는 지역공동체	기타 (인사 총무, 회계 등)
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	461	169 (36.7)	97 (21.0)	62 (13.4)	62 (13.4)	71 (15.4)
지역규모						
대도시	112	54 (48.2)	23 (20.5)	9 (8.0)	12 (10.7)	14 (12.5)
중소도시	192	62 (32.3)	44 (22.9)	31 (16.1)	25 (13.0)	30 (15.6)
읍면지역	157	53 (33.8)	30 (19.1)	22 (14.0)	25 (15.9)	27 (17.2)
근속기간						
3년 미만	138	61 (44.2)	24 (17.4)	11 (8.0)	25 (18.1)	17 (12.3)
3년 이상~6년 미만	100	43 (43.0)	19 (19.0)	21 (21.0)	9 (9.0)	8 (8.0)
6년 이상	222	65 (29.3)	53 (23.9)	30 (13.5)	28 (12.6)	46 (20.7)

□ 지역규모, 근속기간에 따른 전담인력의 사업 담당기간은 평균 3.9년으로 다음 <표 Ⅲ-12>와 같음

<표 Ⅲ-12> 지역규모 및 근속기간에 따른 사업 담당기간 차이

	사례수(명)	1년	2년	3년 이상	평균(년)	표준편차	F검정
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)			
▣ 전체 ▣	445	201 (45.2)	63 (14.2)	181 (40.7)	3.90	3.009	
지역규모							0.743
대도시	106	41 (38.7)	14 (13.2)	51 (48.1)	4.12	2.746	
중소도시	189	83 (43.9)	30 (15.9)	76 (40.2)	3.98	3.246	
읍면지역	150	77 (51.3)	19 (12.7)	54 (36.0)	3.62	2.883	
근속기간							70.408***
3년 미만	138	120 (87.0)	18 (13.0)	0 (0.0)	1.30	0.462	
3년 이상~6년 미만	98	40 (40.8)	19 (19.4)	39 (39.8)	2.55	1.255	
6년 이상	208	41 (19.7)	26 (12.5)	141 (67.8)	5.25	3.197	

□ 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 전담인력의 1순위 담당직무는 다음 <표 Ⅲ-13>과 같음

<표 Ⅲ-13> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 1순위 담당 직무 (1순위 사업 기준)

	사례수(명)	프로그램 기획 및 개발	프로그램 운영	프로그램 평가	심리상담	센터행정	센터관리 및 네트워크	이용자 대상 직접 서비스 제공
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
▣ 전체 ▣	461	114(24.7)	87(18.9)	2(0.4)	29(6.3)	45(9.8)	15(3.3)	169(36.7)
센터유형								
4억 이상 (가, 나형)	259	67 (25.9)	53 (20.5)	1 (0.4)	13 (5.0)	17 (6.6)	5 (1.9)	103 (39.8)
4억 이하 (다, 라, 마형)	202	47 (23.3)	34 (16.8)	1 (0.5)	16 (7.9)	28 (13.9)	10 (5.0)	66 (32.7)
지역규모								
대도시	112	27 (24.1)	26 (23.2)	1 (0.9)	7 (6.3)	10 (8.9)	2 (1.8)	39 (34.8)
중소도시	192	52 (27.1)	28 (14.6)	1 (0.5)	11 (5.7)	13 (6.8)	8 (4.2)	79 (41.1)
읍면지역	157	35 (22.3)	33 (21.0)	0 (0.0)	11 (7.0)	22 (14.0)	5 (3.2)	51 (32.5)
근속기간								
3년 미만	138	33 (23.9)	36 (26.1)	0 (0.0)	12 (8.7)	9 (6.5)	0 (0.0)	48 (34.8)
3년 이상~6년 미만	100	29 (29.0)	21 (21.0)	0 (0.0)	10 (10.0)	6 (6.0)	0 (0.0)	34 (34.0)
6년 이상	222	52 (23.4)	29 (13.1)	2 (0.9)	7 (3.2)	30 (13.5)	15 (6.8)	87 (39.2)

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 전담인력의 2순위 담당 직무는 다음 <표 III-14>와 같음

<표 III-14> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 2순위 담당 직무

	사례수 (명)	프로그램 기획 및 개발	프로그램 운영	프로그램 평가	심리상담	센터행정	센터관리 및 네트워크	이용자 대상 직접 서비스 제공
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	301	51(16.9)	152(50.5)	21(7.0)	18(6.0)	24(8.0)	27(9.0)	8(2.7)
센터유형								
4억 이상 (가, 나형)	166	30 (18.1)	82 (49.4)	13 (7.8)	11 (6.6)	17 (10.2)	10 (6.0)	3 (1.8)
4억 이하 (다, 라, 마형)	135	21 (15.6)	70 (51.9)	8 (5.9)	7 (5.2)	7 (5.2)	17 (12.6)	5 (3.7)
지역규모								
대도시	75	13 (17.3)	32 (42.7)	6 (8.0)	6 (8.0)	9 (12.0)	8 (10.7)	1 (1.3)
중소도시	123	18 (14.6)	66 (53.7)	8 (6.5)	9 (7.3)	10 (8.1)	9 (7.3)	3 (2.4)
읍면지역	103	20 (19.4)	54 (52.4)	7 (6.8)	3 (2.9)	5 (4.9)	10 (9.7)	4 (3.9)
근속기간								
3년 미만	79	21 (26.6)	40 (50.6)	5 (6.3)	7 (8.9)	3 (3.8)	2 (2.5)	1 (1.3)
3년 이상~6년 미만	80	13 (16.3)	50 (62.5)	3 (3.8)	4 (5.0)	4 (5.0)	4 (5.0)	2 (2.5)
6년 이상	141	17 (12.1)	62 (44.0)	13 (9.2)	7 (5.0)	17 (12.1)	20 (14.2)	5 (3.5)

□ 센터유형, 지역규모, 근속기간에 따른 전담인력의 3순위 담당 직무는 다음 <표 III-15>와 같음

<표 III-15> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 3순위 담당 직무

	사례수(명)	프로그램 기획 및 개발	프로그램 운영	프로그램 평가	심리상담	센터행정	센터관리 및 네트워크	이용자 대상 직접 서비스 제공
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	246	33(13.4)	21(8.5)	125(50.8)	9(3.7)	27(11.0)	23(9.3)	8(3.3)
센터유형								
4억 이상 (가, 나형)	137	20 (14.6)	11 (8.0)	73 (53.3)	6 (4.4)	8 (5.8)	14 (10.2)	5 (3.6)
4억 이하 (다, 라, 마형)	109	13 (11.9)	10 (9.2)	52 (47.7)	3 (2.8)	19 (17.4)	9 (8.3)	3 (2.8)
지역규모								
대도시	63	6 (9.5)	6 (9.5)	33 (52.4)	4 (6.3)	5 (7.9)	6 (9.5)	3 (4.8)
중소도시	105	19 (18.1)	11 (10.5)	50 (47.6)	3 (2.9)	8 (7.6)	9 (8.6)	5 (4.8)
읍면지역	78	8 (10.3)	4 (5.1)	42 (53.8)	2 (2.6)	14 (17.9)	8 (10.3)	0 (0.0)
근속기간								
3년 미만	60	8 (13.3)	7 (11.7)	29 (48.3)	2 (3.3)	10 (16.7)	3 (5.0)	1 (1.7)
3년 이상~6년 미만	62	6 (9.7)	5 (8.1)	38 (61.3)	0 (0.0)	6 (9.7)	3 (4.8)	4 (6.5)
6년 이상	123	18 (14.6)	9 (7.3)	58 (47.2)	7 (5.7)	11 (8.9)	17 (13.8)	3 (2.4)

□ 센터유형, 지역규모, 근속기간에 따른 전담인력의 근무형태의 차이는 다음 <표 Ⅲ-16>과 같음

<표 Ⅲ-16> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 직전 업무의 근무형태 차이

	사례수(명)	상근	비상근
		사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	139	136(97.8)	3(2.2)
센터유형			
4억 이상(가, 나형)	75	74(98.7)	1(1.3)
4억 이하(다, 라, 마형)	64	62(96.9)	2(3.1)
지역규모			
대도시	36	36(100.0)	0(0.0)
중소도시	56	54(96.4)	2(3.6)
읍면지역	47	46(97.9)	1(2.1)
근속기간			
3년 미만	17	17(100.0)	0(0.0)
3년 이상~6년 미만	31	29(93.5)	2(6.5)
6년 이상	90	89(98.9)	1(1.1)

□ 센터유형, 지역규모, 근속기간에 따른 전담인력의 직전 담당사업은 다음 <표 Ⅲ-17>과 같음

<표 Ⅲ-17> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 직전 업무(직무) 담당 사업 차이(1, 2, 3순위 전체)

	사례수(명)	가족관계	가족돌봄	가족생활	가족과 함께하는 지역공동체	기타 (인사, 총무, 회계 등)
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	97	73(75.3)	32(33.0)	31(32.0)	66(68.0)	17(17.5)
센터유형						
4억 이상(가, 나형)	111	40 (36.0)	16(14.4)	16(14.4)	30(27.0)	9(8.1)
4억 이하(다, 라, 마형)	46	33(71.7)	16(34.8)	15(32.6)	36(78.3)	8(17.4)
지역규모						
대도시	23	22(95.7)	5(21.7)	6(26.1)	15(65.2)	3(13.0)
중소도시	38	25(65.8)	12(31.6)	14(36.8)	25(65.8)	10(26.3)
읍면지역	36	26(72.2)	15(41.7)	11(30.6)	26(72.2)	4(11.1)
근속기간						
3년 미만	12	7(58.3)	3(25.0)	3(25.0)	6(50.0)	1(8.3)
3년 이상~6년 미만	21	15(71.4)	8(38.1)	4(19.0)	16(76.2)	3(14.3)
6년 이상	64	51(79.7)	21(32.8)	24(37.5)	44(68.8)	13(20.3)

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 센터유형, 지역규모, 근속기간에 따른 전담인력의 직전 업무의 사업 담당기간 차이는 다음 <표 III-18>과 같음

<표 III-18> 센터유형, 지역규모 및 근속기간에 따른 직전 업무(직무) 사업 담당기간 차이

	사례수(명)	1년	2년	3년 이상	평균(년)	표준편차	F검정
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)			
▣ 전체 ▣	81	31(38.3)	14(17.3)	36(44.4)	2.94	2.083	
센터유형							
4억 이상(가, 나형)	41	14(34.1)	9(22.0)	18(43.9)	2.59	1.590	0.960
4억 이하(다, 라, 마형)	40	17(42.5)	5(12.5)	18(45.0)	3.205	2.415	
지역규모							
대도시	17	7(41.2)	3(17.6)	7(41.2)	2.67	1.839	0.182
중소도시	35	13(37.1)	7(20.0)	15(42.9)	3.07	2.142	
읍면지역	29	11(37.9)	4(13.8)	14(48.3)	2.96	2.202	
근속기간							
3년 미만	12	12(100.0)	-	-	1.00	0.000	6.833**
3년 이상~6년 미만	19	8(42.1)	4(21.1)	7(36.8)	2.06	0.899	
6년 이상	50	11(22.0)	10(20.0)	29(58.0)	3.50	2.260	

□ 근속기간, 담당직무에 따른 직전 업무의 차이는 다음 <표 III-19>과 같음

<표 III-19> 근속기간, 담당직무에 따른 직전 업무의 차이

	사례수(명)	프로그램 기획 및 개발	프로그램 운영	프로그램 평가	심리상담	센터행정	센터관리 및 네트워크	이용자 대상 직접 서비스 제공
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
▣ 전체 ▣	97	37(38.1)	33(34.0)	2(2.1)	6(6.2)	7(7.2)	1(1.0)	11(11.3)
근속기간								
3년 미만	12	2(16.7)	6(50.0)	1(8.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(25.0)
3년 이상~6년 미만	21	14(66.7)	4(19.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(4.8)	0(0.0)	2(9.5)
6년 이상	64	21(32.8)	23(35.9)	1(1.6)	6(9.4)	6(9.4)	1(1.6)	6(9.4)
담당직무(1순위)								
프로그램 기획 및 개발	27	19(70.4)	1(3.7)	0(0.0)	2(7.4)	1(3.7)	0(0.0)	4(14.8)
프로그램 운영	26	3(11.5)	18(69.2)	2(7.7)	2(7.7)	1(3.8)	0(0.0)	0(0.0)
프로그램 평가	1	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
심리상담	3	0(0.0)	2(66.7)	0(0.0)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
센터행정	24	10(41.7)	9(37.5)	0(0.0)	0(0.0)	3(12.5)	0(0.0)	2(8.3)
센터관리 및 네트워크	6	1(16.7)	3(50.0)	0(0.0)	1(16.7)	0(0.0)	1(16.7)	0(0.0)
이용자 대상 직접 서비스	10	3(30.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(20.0)	0(0.0)	5(50.0)

□ 근속기간, 담당직무에 따른 전담인력의 직전 업무에서 현재 직무로 이동한 이유의 차이는 다음 <표 Ⅲ-20>과 같음

<표 Ⅲ-20> 근속기간, 담당직무에 따른 현재 직무로 이동한 이유의 차이

	사례수(명)	개인적 관심 (본인 희망)	업무순환 (본인 비희망)	전문성 부족 (본인 비희망)	직무형태 변경 (본인 희망)	기타
▣ 전체 ▣	97	17 (17.5)	46 (47.4)	2 (2.1)	3 (3.1)	29 (29.9)
근속기간						
3년 미만	12	3 (25.0)	6 (50.0)	0 (0.0)	1 (8.3)	2 (16.7)
3년 이상~6년 미만	21	2 (9.5)	12 (57.1)	1 (4.8)	0 (0.0)	6 (28.6)
6년 이상	64	12 (18.8)	28 (43.8)	1 (1.6)	2 (3.1)	21 (32.8)
담당직무(1순위)						
프로그램 기획 및 개발	27	4 (14.8)	16 (59.3)	1 (3.7)	1 (3.7)	5 (18.5)
프로그램 운영	26	4 (15.4)	12 (46.2)	1 (3.8)	1 (3.8)	8 (30.8)
프로그램 평가	1	0 (0.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
심리상담	3	1 (33.3)	1 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (33.3)
센터행정	24	3 (12.5)	13 (54.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (33.3)
센터관리 및 네트워크	6	1 (16.7)	1 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (66.7)
이용자 대상 직접 서비스	10	4 (40.0)	2 (20.0)	0 (0.0)	1 (10.0)	3 (30.0)

다. 자격증 특성의 차이

- 센터유형, 지역규모, 근속기간 및 담당직무에 따른 전담인력의 건강가정사 자격증 보유 현황은 다음 <표 Ⅲ-21>과 같음

<표 Ⅲ-21> 센터유형, 지역규모, 근속기간 및 담당직무에 따른 건강가정사 자격증 보유 여부 차이

	사례수(명)	예 사례수(%)	아니오 사례수(%)
□ 전체 □	634	260 (41.0)	374 (59.0)
센터유형			
4억 이상(가, 나형)	357	157 (46.2)	200 (58.8)
4억 이하(다, 라, 마형)	277	103 (38.1)	174 (64.4)
지역규모			
대도시	180	79 (43.9)	101 (56.1)
중소도시	244	106 (43.4)	138 (56.6)
읍면지역	210	75 (35.7)	135 (64.3)
근속기간			
3년 미만	223	49 (22.0)	174 (78.0)
3년 이상~6년 미만	146	62 (42.5)	84 (57.5)
6년 이상	264	148 (56.1)	116 (43.9)
담당직무(1순위)			
프로그램 기획 및 개발	114	62 (54.4)	52 (45.6)
프로그램 운영	87	39 (44.8)	48 (55.2)
프로그램 평가	2	2 (100.0)	0 (0.0)
심리상담	29	10 (34.5)	19 (65.5)
센터행정	45	30 (66.7)	15 (33.3)
센터관리 및 네트워크	15	12 (80.0)	3 (20.0)
이용자 대상 직접 서비스	169	41 (24.3)	128 (75.7)

□ 근속기간 및 담당직무에 따른 전담인력의 건강가정사 자격증 취득 방법의 차이는 다음 <표 Ⅲ-22>와 같음

<표 Ⅲ-22> 근속기간 및 담당직무에 따른 건강가정사 자격증 취득 방법 차이

	사례수(명)	정규대학 학과교육과정	졸업후 추가학점이수	평생교육원자격과정	학점이수제
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	260	116(44.6)	53(20.4)	32(12.3)	59(22.7)
근속기간					
3년 미만	49	24(49.0)	5(10.2)	7(14.3)	13(26.5)
3년 이상~6년 미만	62	30(48.4)	10(16.1)	7(11.3)	15(24.2)
6년 이상	148	62(41.9)	37(25.0)	18(12.2)	31(20.9)
담당직무(1순위)					
프로그램 기획 및 개발	62	31(50.0)	14(22.6)	6(9.7)	11(17.7)
프로그램 운영	39	17(43.6)	11(28.2)	6(15.4)	5(12.8)
프로그램 평가	2	0(0.0)	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)
심리상담	10	6(60.0)	2(20.0)	0(0.0)	2(20.0)
센터행정	30	12(40.0)	9(30.0)	1(3.3)	8(26.7)
센터관리 및 네트워크	12	6(50.0)	2(16.7)	1(8.3)	3(25.0)
이용자 대상 직접 서비스	41	17(41.5)	4(9.8)	9(22.0)	11(26.8)

□ 근속기간 및 담당직무에 따른 전담인력의 건강가정사 자격증이 업무에 도움이 되는 정도의 차이는 다음 <표 Ⅲ-23>과 같음

<표 Ⅲ-23> 근속기간 및 담당직무에 따른 건강가정사 자격증의 업무 도움 정도 차이

	사례수(명)	전혀 도움이 되지 않는다	도움이 되지 않는다	보통이다	도움이 된다	매우 도움이 된다	평균	표준편차	F검정
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)			
■ 전체 ■	260	14(5.4)	42(16.2)	113(43.5)	70(26.9)	21(8.1)	3.16	0.973	
근속기간									
3년 미만	49	1(2.0)	7(14.3)	26(53.1)	11(22.4)	4(8.2)	3.20	0.866	0.081
3년 이상~6년 미만	62	4(6.5)	14(22.6)	20(32.3)	18(29.0)	6(9.7)	3.13	1.079	
6년 이상	148	9(6.1)	21(14.2)	66(44.6)	41(27.7)	11(7.4)	3.16	0.969	
담당직무(1순위)									
프로그램 기획 및 개발	62	5(8.1)	10(16.1)	24(38.7)	17(27.4)	6(9.7)	3.15	1.069	0.856
프로그램 운영	39	3(7.7)	7(17.9)	18(46.2)	7(17.9)	4(10.3)	3.05	1.050	
프로그램 평가	2	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	3.00	0.000	
심리상담	10	1(10.0)	1(10.0)	3(30.0)	3(30.0)	2(20.0)	3.40	1.265	
센터행정	30	3(10.0)	3(10.0)	16(53.3)	7(23.3)	1(3.3)	3.00	0.947	
센터관리 및 네트워크	12	1(8.3)	2(16.7)	6(50.0)	3(25.0)	0(0.0)	2.92	0.900	
이용자 대상 직접 서비스	41	1(2.4)	4(9.8)	17(41.5)	15(36.6)	4(9.8)	3.41	0.894	

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 근속기간 및 담당직무에 따른 전담인력의 건강가정사 자격증 이외 보유한 자격증의 현황은 다음 <표 III-24>와 같음

<표 III-24> 근속기간 및 담당직무에 따른 건강가정사 외 보유 자격증 차이(복수응답)

	사례 수 (명)	사회 복지사	보육교사	유치원 교사	언어 재활사	청소년 지도사	한국어능력시험 (TOPIK)	상담관련 자격증 (상담심리사, 가족생활교육사, 가족상담사 등)	기타	없음
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	634	474 (74.8)	199 (31.4)	38 (6.0)	35 (5.5)	30 (4.7)	73 (11.5)	178 (28.1)	201 (31.7)	17 (2.7)
근속기간										
3년 미만	223	145 (65.0)	43 (19.3)	9 (4.0)	16 (7.2)	11 (4.9)	27 (12.1)	47 (21.1)	50 (22.4)	8 (3.6)
3년 이상~6년 미만	146	116 (79.5)	43 (29.5)	7 (4.8)	9 (6.2)	10 (6.8)	20 (13.7)	41 (28.1)	40 (27.4)	2 (1.4)
6년 이상	264	212 (80.3)	113 (42.8)	22 (8.3)	10 (3.8)	9 (3.4)	26 (9.8)	89 (33.7)	110 (41.7)	7 (2.7)
담당직무(1순위)										
프로그램 기획 및 개발	114	103 (90.4)	34 (29.8)	4 (3.5)	2 (1.8)	6 (5.3)	8 (7.0)	32 (28.1)	37 (32.5)	0 (0.0)
프로그램 운영	87	72 (82.8)	16 (18.4)	3 (3.4)	2 (2.3)	5 (5.7)	9 (10.3)	21 (24.1)	22 (25.3)	3 (3.4)
프로그램 평가	2	2 (100.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (50.0)	0 (0.0)
심리상담	29	22 (75.9)	11 (37.9)	2 (6.9)	1 (3.4)	2 (6.9)	1 (3.4)	23 (79.3)	9 (31.0)	0 (0.0)
센터행정	45	41 (91.1)	13 (28.9)	1 (2.2)	0 (0.0)	2 (4.4)	1 (2.2)	11 (24.4)	18 (40.0)	1 (2.2)
센터관리 및 네트워크	15	14 (93.3)	10 (66.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (6.7)	0 (0.0)	8 (53.3)	6 (40.0)	1 (6.7)
이용자 대상 직접 서비스	169	90 (53.3)	56 (33.1)	16 (9.5)	21 (12.4)	7 (4.1)	41 (24.3)	31 (18.3)	60 (35.5)	4 (2.4)

□ 지역규모와 근속기간에 따른 센터 유형의 차이는 다음 <표 Ⅲ-25>와 같음

<표 Ⅲ-25> 지역규모 및 근속기간에 따른 센터의 유형 차이

	사례수(명)	4억 이상		4억 이하		
		가형	나형	다형	라형	마형
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
▣ 전체 ▣	634	174 (27.4)	183 (28.9)	31 (4.9)	116 (18.3)	130 (20.5)
지역규모						
대도시	180	89 (49.4)	38 (21.1)	10 (5.6)	40 (22.2)	3 (1.7)
중소도시	244	67 (27.5)	84 (34.4)	12 (4.9)	46 (18.9)	35 (14.3)
읍면지역	210	18 (8.6)	61 (29.0)	9 (4.3)	30 (14.3)	92 (43.8)
근속기간						
3년 미만	223	69 (30.9)	58 (26.0)	15 (6.7)	35 (15.7)	46 (20.6)
3년 이상~6년 미만	146	35 (24.0)	46 (31.5)	8 (5.5)	28 (19.2)	29 (19.9)
6년 이상	264	70 (26.5)	78 (29.5)	8 (3.0)	53 (20.1)	55 (20.8)

□ 센터유형, 근속기간에 따른 지역규모의 현황은 다음 <표 Ⅲ-26>와 같음

<표 Ⅲ-26> 센터유형 및 근속기간에 따른 지역규모 차이

	사례수 (명)	대도시	중소도시	읍면지역
		사례수(%)	사례수(%)	사례수(%)
▣ 전체 ▣	634	180 (28.4)	244 (38.5)	210 (33.1)
센터유형				
4억 이상(가, 나형)	357	127 (37.4)	151 (44.4)	79 (23.2)
4억 이하(다, 라, 마형)	277	53 (19.6)	93 (34.4)	131 (48.5)
근속기간				
3년 미만	223	63 (28.3)	79 (35.4)	81 (36.3)
3년 이상~6년 미만	146	42 (28.8)	61 (41.8)	43 (29.5)
6년 이상	264	74 (28.0)	104 (39.4)	86 (32.6)

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 센터유형, 지역규모에 따른 조직 구성의 차이는 다음 <표 III-27>과 같음

<표 III-27> 센터유형 및 지역규모에 따른 조직 구성 형태 차이

	사례수(명)	대상별 분류	기능별 분류
		사례수(%)	사례수(%)
■ 전체 ■	634	273(43.1)	361(56.9)
센터유형			
4억 이상(가, 나형)	357	151(44.4)	206(60.6)
4억 이하(다, 라, 마형)	277	122(45.2)	155(57.4)
지역규모			
대도시	180	106(58.9)	74(41.1)
중소도시	244	68(27.9)	176(72.1)
읍면지역	210	99(47.1)	111(52.9)

라. 심리 구인 특성의 차이

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 주관적 경력성공 차이는 다음 <표 Ⅲ-28>과 같음

<표 Ⅲ-28> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 주관적 경력성공의 차이

주관적 경력성공	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
■ 전체 ■	634	3.30	0.662		
지역규모				0.438	
대도시	180	3.29	0.619		
중소도시	244	3.33	0.728		
읍면지역	210	3.28	0.618		
근속기간				6.097**	6년 이상 > 3년 미만, 3년 이상~6년 미만
3년 미만	223	3.25	0.753		
3년 이상~6년 미만	146	3.32	0.641		
6년 이상	264	3.18	0.642		
담당직무(1순위)				6.224***	-
프로그램 기획 및 개발	114	3.17	0.772		
프로그램 운영	87	3.08	0.682		
프로그램 평가	2	3.41	0.663		
심리상담	29	3.39	0.598		
센터행정	45	3.09	0.572		
센터관리 및 네트워크	15	3.31	0.625		
이용자 대상 직접 서비스	169	3.51	0.579		

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 자기주도적 경력관리 차이는 다음 <표 Ⅲ-29>와 같음

<표 Ⅲ-29> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 자기주도적 경력관리의 차이

자기주도적 경력관리	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
■ 전체 ■	634	3.83	0.568		
지역규모				5.131**	대도시, 중소도시 > 읍면지역
대도시	180	3.88	0.546		
중소도시	244	3.88	0.559		
읍면지역	210	3.73	0.584		
근속기간				5.760**	6년 이상 >3년 미만
3년 미만	223	3.75	0.533		
3년 이상~6년 미만	146	3.79	0.625		
6년 이상	264	3.92	0.553		
담당직무(1순위)				2.939**	-
프로그램 기획 및 개발	114	3.76	0.618		
프로그램 운영	87	3.70	0.548		
프로그램 평가	2	3.69	0.442		
심리상담	29	4.02	0.469		
센터행정	45	3.71	0.464		
센터관리 및 네트워크	15	4.13	0.483		
이용자 대상 직접 서비스	169	3.88	0.562		

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 가치중심적 태도 차이는 다음 <표 III-30>과 같음

<표 III-30> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 가치중심적 태도의 차이

가치중심적 태도	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
■ 전체 ■	634	3.37	0.562		
지역규모					
대도시	180	3.29	0.619	2.834	
중소도시	244	3.33	0.728		
읍면지역	210	3.28	0.618		
근속기간					
3년 미만	223	3.29	0.564	9.865***	6년 이상 > 3년 미만, 3년 이상~6년 미만
3년 이상~6년 미만	146	3.29	0.601		
6년 이상	264	3.49	0.518		
담당직무(1순위)					
프로그램 기획 및 개발	114	3.35	0.657	2.049	-
프로그램 운영	87	3.25	0.543		
프로그램 평가	2	3.25	0.118		
심리상담	29	3.49	0.501		
센터행정	45	3.38	0.442		
센터관리 및 네트워크	15	3.70	0.535		
이용자 대상 직접 서비스	169	3.42	0.525		

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 자기효능감 차이는 다음 <표 III-31>과 같음

<표 III-31> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 자기효능감의 차이

자기효능감	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
■ 전체 ■	634	3.83	0.568		
지역규모					
대도시	180	3.75	0.618	1.706	
중소도시	244	3.72	0.712		
읍면지역	210	3.63	0.675		
근속기간					
3년 미만	223	3.45	0.653	30.635***	6년 이상 > 3년 이상 ~ 6년 미만 > 3년 미만
3년 이상~6년 미만	146	3.69	0.657		
6년 이상	264	3.91	0.633		
담당직무(1순위)					
프로그램 기획 및 개발	114	3.73	0.736	3.202**	-
프로그램 운영	87	3.49	0.711		
프로그램 평가	2	4.36	0.505		
심리상담	29	3.62	0.489		
센터행정	45	3.76	0.487		
센터관리 및 네트워크	15	3.85	0.612		
이용자 대상 직접 서비스	169	3.83	0.654		

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 역할모호성 차이는 다음 <표 Ⅲ-32> 과 같음

<표 Ⅲ-32> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 역할모호성의 차이

역할모호성	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
▣ 전체 ▣	634	2.76	0.349		
지역규모				0.058	
대도시	180	2.75	0.347		
중소도시	244	2.75	0.366		
읍면지역	210	2.76	0.332		
근속기간				10.331***	3년 미만 > 3년 이상 ~ 6년 미만, 3년 미만
3년 미만	223	2.84	0.362		
3년 이상~6년 미만	146	2.72	0.312		
6년 이상	264	2.70	0.345		
담당직무(1순위)				2.251*	프로그램 평가 > 센터관리 및 네트워크
프로그램 기획 및 개발	114	2.80	0.391		
프로그램 운영	87	2.78	0.305		
프로그램 평가	2	3.17	0.236		
심리상담	29	2.72	0.279		
센터행정	45	2.79	0.323		
센터관리 및 네트워크	15	2.63	0.379		
이용자 대상 직접 서비스	169	2.69	0.334		

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 역할갈등 차이는 다음 <표 Ⅲ-33> 과 같음

<표 Ⅲ-33> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 역할갈등의 차이

역할갈등	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
▣ 전체 ▣	634	2.67	0.955		
지역규모				1.445	
대도시	2.69	2.69	0.967		
중소도시	2.59	2.59	0.961		
읍면지역	2.74	2.74	0.935		
근속기간				2.512	-
3년 미만	223	2.65	0.982		
3년 이상~6년 미만	146	2.82	0.920		
6년 이상	264	2.60	0.946		
담당직무(1순위)				7.601***	-
프로그램 기획 및 개발	114	3.04	0.978		
프로그램 운영	87	2.85	0.839		
프로그램 평가	2	3.17	0.707		
심리상담	29	2.49	0.863		
센터행정	45	2.91	0.762		
센터관리 및 네트워크	15	2.78	0.847		
이용자 대상 직접 서비스	169	2.37	0.910		

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 분배공정성 차이는 다음 <표 III-34> 과 같음

<표 III-34> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 분배공정성의 차이

분배공정성	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
■ 전체 ■	634	2.76	0.349		
지역규모					
대도시	180	2.73	0.859	0.552	
중소도시	244	2.80	0.834		
읍면지역	210	2.72	0.898		
근속기간					
3년 미만	223	2.86	0.880	2.656	3년 미만 > 3년 이상 ~ 6년 미만, 3년 미만
3년 이상~6년 미만	146	2.73	0.831		
6년 이상	264	2.68	0.859		
담당직무(1순위)					
프로그램 기획 및 개발	114	2.65	0.929	0.964	프로그램 평가 > 센터관리 및 네트워크
프로그램 운영	87	2.70	0.858		
프로그램 평가	2	2.30	0.141		
심리상담	29	3.01	0.703		
센터행정	45	2.79	0.715		
센터관리 및 네트워크	15	2.87	0.724		
이용자 대상 직접 서비스	169	2.80	0.892		

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 절차공정성 차이는 다음 <표 III-35> 와 같음

<표 III-35> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 절차공정성의 차이

절차공정성	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
■ 전체 ■	634	2.67	0.955		
지역규모					
대도시	180	2.72	0.908	0.160	
중소도시	244	2.68	0.918		
읍면지역	210	2.67	0.926		
근속기간					
3년 미만	223	2.81	0.953	3.358*	-
3년 이상~6년 미만	146	2.68	0.832		
6년 이상	264	2.59	0.920		
담당직무(1순위)					
프로그램 기획 및 개발	114	2.49	0.978	1.812	-
프로그램 운영	87	2.61	0.940		
프로그램 평가	2	2.67	0.000		
심리상담	29	2.93	0.799		
센터행정	45	2.72	0.794		
센터관리 및 네트워크	15	2.93	0.901		
이용자 대상 직접 서비스	169	2.78	0.881		

□ 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 전담인력의 상호작용공정성 차이는 다음 <표 Ⅲ-36>과 같음

<표 Ⅲ-36> 지역규모, 근속기간, 직무에 따른 상호작용공정성의 차이

상호작용공정성	사례수(명)	평균	표준편차	F검정	사후검정 (Scheffe)
▣ 전체 ▣	634	3.09	0.924		
지역규모					
대도시	180	3.14	0.914	1.096	
중소도시	244	3.12	0.933		
읍면지역	210	3.01	0.922		
근속기간					
3년 미만	223	3.15	0.987	0.997	-
3년 이상~6년 미만	146	3.02	0.808		
6년 이상	264	3.07	0.930		
담당직무(1순위)					
프로그램 기획 및 개발	114	2.89	1.061	3.091**	-
프로그램 운영	87	2.89	0.950		
프로그램 평가	2	3.80	0.000		
심리상담	29	3.26	0.803		
센터행정	45	3.06	0.880		
센터관리 및 네트워크	15	3.55	0.657		
이용자 대상 직접 서비스	169	3.21	0.841		

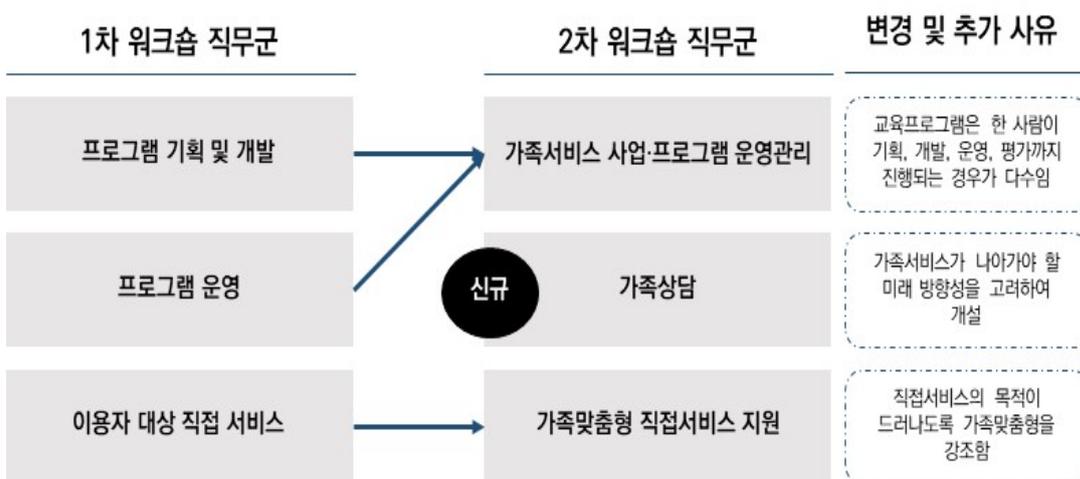


IV. 가족서비스 전담인력의 주요 직무분석 결과

1. 분석 개요

가. 직무별 범위 및 명칭 확정

- (1차 직무 명칭) 가족서비스 전담인력의 주요 직무선정은 앞서 진행한 ‘가족서비스 전담인력의 운영 현황 조사’ 결과를 토대로 현재 담당하고 있다고 응답한 1순위 직무의 비율을 고려하여 상위 3개를 선정하여 ‘프로그램 기획 및 개발’, ‘프로그램 운영’, ‘이용자 대상 직접 서비스 제공’ 으로 구분하여 진행함
- 가족서비스 전담인력이 담당하고 있는 주요 3가지 직무는 ‘이용자 대상 직접 서비스 제공(169명, 36.7%)’ 직무가 가장 비중이 높았으며, 그다음으로는 ‘프로그램 기획 및 개발(114명, 24.7%)’, ‘프로그램 운영(87명, 18.9%) 순이었음
- 따라서 가족서비스 전담인력의 직무분석은 ‘이용자 대상 직접 서비스 제공’, ‘프로그램 기획 및 개발’, ‘프로그램 운영’ 이 진행됨
- (2차 직무 명칭) 2차 직무 범위는 1차 직무분석 워크숍 결과를 토대로 중간보고와 연구진 회의를 통해 한 명의 담당자가 하는 업무로 판단되거나, 일의 연계성이 중요한 경우 등을 고려하여 일부 직무를 통합하였음. 또한, 현재 담당하고 있는 인력의 비중은 다소 적으나 가족서비스가 나아가야 할 미래 방향이 포함될 수 있도록 새로운 직무를 추가함



[그림 IV-1] 직무군 명칭 변경 내용 및 사유

나. 워크숍 내용

- (1차 워크숍) 1차 워크숍에서는 담당 직무가 의미하는 직무의 범위를 SME 모두가 동일하게 인식하는 것이 가장 중요함. 직무에 대한 개념 정의, 책무(duty)와 과업(task) 초안을 마련하는 데 목적을 두고 진행됨
 - 직무에 대한 개념 정의 활동은 유사한 직무를 나열한 후 해당하는 직무에 포함될 수 있는 범위를 정하는 것임.
 - 센터마다 특성 및 지역 상황이 달라서 특정 센터를 표준으로 하지 않고 공통된 내용을 필수적으로 포함하되, 다수의 내용 전문가가 동의한 내용은 해당 직무 범위에 포함하는 방향으로 진행하였음
 - 직무개념을 작성하기 위해 논의하면서 해당 직무범위에 포함되는 하위 책무들을 나열한 후 유사한 직무들의 명칭을 통일하여 제3자가 보아도 직관적으로 해당 책무를 이해할 수 있도록 명명함
 - 과업은 책무별 수행되는 절차 또는 주요 활동을 중심으로 나열함

<표 M-1> 가족서비스 전담인력 1차 직무분석 워크숍 결과 양식

구분	직무명		
직무 정의			
	책무(DUTY) ¹⁾	과업(TASK) ²⁾	
A-1		A-1-1 A-1-2	A-1-3 A-1-4
A-2		A-2-1 A-2-2	A-2-3 A-2-4
A-3		A-3-1 A-3-2	A-3-3 A-3-4
A-4		A-4-1 A-4-2	A-4-3 A-4-4

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(Task)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- (2차 워크숍) 2차 워크숍에서는 1차 워크숍 이후 변경된 직무범위를 설명한 후 통합될 수 있도록 운영하였으며, 과업별 수행준거, 지식, 기술, 태도 및 세부 사항에 대한 논의가 진행됨
 - 직무에 대한 개념 정의 활동은 유사한 직무를 나열한 후 해당하는 직무에 포함될 수 있는 범위를 정하는 것임.
 - 센터마다 특성 및 지역 상황이 달라서 특정 센터를 표준으로 하지 않고 공통된 내용을 필수적으로 포함하되, 다수의 내용 전문가가 동의한 내용은 해당 직무

<표 M-2> 가족서비스 전담인력 2차 직무분석 워크숍 결과 양식

과업별	세부 수행 내용	비고
A-1-1		
A-1-2		
A-1-3		
A-1-4		

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였으며, 과업별 내용은 NCS의 수행준거에 준해서 작성함

다. 워크숍 참여자 선정 기준 및 참여자

- (SME 선정) DACUM은 현장에서 해당 직무를 실제 수행하는 담당자가 내용전문가(이하, SME)로 섭외되며, 직무분석에 대한 경험이 많은 퍼실리테이터가 워크숍을 운영하는 형태로 진행됨. 따라서 SME 선정이 직무분석 결과에 많은 영향을 미치기 때문에 다음 같은 선정기준과 절차를 활용하여 최종 선정함
 - 각 직무의 내용전문가(이하, SME)는 1) 가족서비스 전담인력의 운영 현황 설문조사에서 직무분석 워크숍에 참여할 의사가 있는 참석 동의자 중 2) 아이돌봄 지원사업, 거점센터, 지자체 별도예산 사업의 전담인력을 제외하고, 3) 사회복지나 청소년, 아동분야 등 가족서비스 관련 분야에서 근무 총 경력 5년 이상이 된 사람을 1차 POOL로 선정하였음
 - 1차 Pool에 해당하는 전담인력 중 ‘이용자 대상 직접 서비스 제공’, ‘프로그램 기획 및 개발’, ‘프로그램 운영’ 를 담당하는 1순위 직무로 선택한 사람을 2차 Pool로 선정함

- 2차 SME Pool을 한국건강가정진흥원 담당자에게 송부하여 SME 타당도 검증을 실시하여 한국건강가정진흥원에서 추가 또는 제외를 요청한 의견을 참고하여 3차 SME Pool을 확정함
- 최종 SME Pool은 3차 Pool에 해당하는 대상자에게 모두 유선 연락을 취한 후 참여의사 및 선정기준을 재확인하였으며, 다수의 일정에 참여 가능한 자로 최종 확정함

<표 IV-3> SME 선정 기준 및 절차

절차	기준	총
1단계	1) 가족서비스 전담인력의 운영 현황 설문조사에서 직무분석 워크숍에 참여할 의사가 있는 참석 동의자 2) 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외 3) 사회복지나 청소년, 아동분야 등 가족서비스 관련 분야에서 근무 총 경력 5년 이상	41명
2단계	‘이용자 대상 직접 서비스 제공’, ‘프로그램 기획 및 개발’, ‘프로그램 운영’을 담당하는 1순위 직무로 선택한 사람 중 센터 유형, 센터 지역 규모 비율을 고려하여 선정	29명
3단계	한국건강가정진흥원 검증 기준 1) 센터 재직 여부 2) 동일 센터 여부 3) 직무/직급 재확인 4) 내부 의견	23명
최종단계	유선 통화를 통해 참여의사, 선정기준 재확인 및 일정 가능한 자	18명

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 3개의 직무군 직무분석 워크숍에 참여한 내용전문가(SME)는 다음과 같음

<표 N-4> 직무별 직무분석 워크숍 참여 내용전문가(SME) 명단

구분	소속	이름	직급	경력	
가족서비스사업 프로그램 운영관리	프로그램 기획 및 개발	00군건강가정다문화가족지원센터	홍 00	팀장	8년
		00시건강가정다문화가족지원센터	조 00	대리	9년
		00구건강가정다문화가족지원센터	조 00	선임	7년
		00구건강가정다문화가족지원센터	노 00	팀장	6년
		00시건강가정다문화가족지원센터	양 00	선임	5년
		00시건강가정다문화가족지원센터	박 00	팀장	9년
	프로그램 운영	00시건강가정다문화가족지원센터	이 00	팀원	5년
		00구건강가정다문화가족지원센터	정 00	주임	9년
		00군건강가정다문화가족지원센터	반 00	팀장	7년
		00구건강가정·다문화가족지원센터	김 0	팀원	5년
		00구건강가정다문화가족지원센터	서 00	팀장	7년
		00구건강가정다문화가족지원센터	김 00	팀장	10년
가족상담	00시건강가정다문화가족지원센터	황 00	선임	8년	
	00시건강가정다문화가족지원센터	이 00	팀장	5년	
	00시건강가정다문화가족지원센터	최 00	선임	5년	
	00구건강가정다문화가족지원센터	오 00	팀장	8년	
가족맞춤형 직접서비스 지원	00시건강가정다문화가족지원센터	이 00	이중언어코치	8년	
	00시건강가정다문화가족지원센터	박 00	이중언어코치	6년	
	00군가족통합지원센터	홍 00	통번역지도사	7년	
	00군건강가정·다문화가족지원센터	나 00	방문지도사	13년	
	00건강가정다문화가족지원센터	박 00	방문지도사	11년	
	00구건강가정다문화가족지원센터	박 00	사무국장	13년	

2. 직무분석 워크숍 결과

가. 가족서비스 사업·프로그램 운영관리

1) 1차

- 1차 직무분석 워크숍은 프로그램 기획 및 개발 직무에서 수행하는 업무를 논의 하면서 직무를 정의하여 참석자 전원이 일괄된 개념으로 이해할 수 있도록 함
 - 프로그램 기획 및 개발 직무는 ‘거시적인 관점에서 가족서비스가 나아가야 할 방향을 위해 수요를 조사하거나, 프로그램 평가 종합보고서를 바탕으로, 관련 내용이 반영되도록 새로운 프로그램을 기획하고 일부 프로그램의 내용은 변경하는 일이다’ 로 정의함
 - 책무(duty)는 프로그램 기획 및 개발 직무에서 수행되는 큰 업무 단위를 의미하며, 국가직무능력표준(NCS)에서 능력단위에 준하는 수준으로 사업기획, 환경분석, 자원분석, 프로그램 설계, 평가 체계 수립이 도출되었음

<표 IV-5> 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무분석 1차 워크숍 결과(프로그램 기획 및 개발)

구분	프로그램 기획 및 개발 (1차 용어)		
직무 정의	거시적인 관점에서 가족서비스가 나아가야 할 방향을 위해 수요 조사하거나, 프로그램 평가 종합보고서를 바탕으로, 관련 내용이 반영되도록 새로운 프로그램을 기획하고 일부 프로그램의 내용은 변경하는 업무		
	책무(DUTY) ¹⁾	과업(TASK) ²⁾	
1	사업 기획	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 타당성 검토하기 • 사업 계획서 작성하기 • 이해관계자와 협의하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 제안하기 • 관련 기관 협약 맺기
2	환경 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 현황 분석하기 • 이용자 분석하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 요구 분석하기
3	자원 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 인적자원 분석하기 • 물적자원 분석하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 재정자원 분석하기
4	프로그램 설계	<ul style="list-style-type: none"> • 교육목표 설정하기 • 교육내용 구성하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 교수학습 방법 선정하기 • 교수자료 개발하기
5	평가 체계 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 평가계획하기 • 평가 도구 개발하기 • 평가 서식 개발하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 평가 결과 환류방안 개발하기 • 평가 계획서 작성하기

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- 1차 직무분석 워크숍 프로그램 운영 직무에서 수행하는 업무를 논의하면서 직무를 정의하여 참석자 전원이 일괄된 개념으로 이해할 수 있도록 함
 - 프로그램 운영은 ‘가족서비스 사업·프로그램 운영이란 프로그램 목적에 맞는 참여자를 모집하고 프로그램 운영에 대한 제반사항을 사전에 준비하여 실제 프로그램을 진행하고 그에 관한 결과를 보고하는 일련의 일이다’ 로 정의함
 - 책무(duty)는 프로그램 기획 및 개발 직무에서 수행되는 큰 업무 단위를 의미하며, 국가직무능력표준(NCS)에서 능력단위에 준하는 수준으로 사전준비, 홍보(참여자모집), 프로그램 진행 준비, 프로그램 진행, 결과보고로 도출되었음

<표 M-6> 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무분석 1차 워크숍 결과(프로그램 운영)

구분	프로그램 운영	
직무 정의	가족서비스 사업·프로그램 운영이란 프로그램 목적에 맞는 참여자를 모집하고 프로그램 운영에 대한 제반사항을 사전에 준비하여 실제 프로그램을 진행하고 그에 대한 결과를 보고하는 일련의 일이다	
	책무(DUTY) ¹⁾	과업(TASK) ²⁾
1	사전준비	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 운영 내용 정하기 • 참여자대상 모집기준 및 참여규모 설정하기 • 홍보방안 결정하기 • 강사 및 전문가 섭외하기 • 참여자 최종 선정하기
2	홍보(참여자모집)	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 장소 섭외하기 • 강사와 협의하기 • 내외부 물적·인적자원 확보하기 • 계획서 작성하기 • 프로그램 최종 승인 득하기
3	프로그램 진행 준비	<ul style="list-style-type: none"> • 홍보지 제작하기 • 인터넷매체에 홍보하기 * SNS, 밴드, 센터 & 다누리 홈페이지 • 홍보현수막 제작하기 • 유관기관에 홍보하기 * 지자체 연계 기관, 연계기업, 지역커뮤니티
4	프로그램 진행	<ul style="list-style-type: none"> • 방문 교육 계획하기 • 방문 약속 잡기 • 부모교육하기 • 자녀교육하기 • 가족관계교육하기 • 한국어 교육하기
5	결과보고	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자 관리하기 • 프로그램 장소 세팅하기 • 장소안내하기 • 참여자 출석 확인하기 • 프로그램 인솔하기 • 관련 서류 회수하기 • 사진 촬영하기 • 강사 지원하기 • 참여자와 소통하기
		<ul style="list-style-type: none"> • 전체 사업 결과보고서 작성하기 • 기본 사업 결과보고서 작성하기 • 사업단위별 결과보고서 작성하기 • 회기별 결과보고서 작성하기 • 자조모임 활동일지 작성하기 • 평가하기 • 사업 개선사항 분석하기 • 피드백받기 • 향후 계획수립하기 • 시스템에 실적 등록하기 • 사업 실적 관리하기

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

2) 2차

- 2차 직무분석 워크숍은 프로그램 기획 및 개발 직무과 프로그램 운영이 통합되어 ‘가족서비스 사업·프로그램 운영관리’ 직무에서 수행하는 업무를 논의하면서 1차에 개발된 2개 직무팀에서 했던 내용을 토대로 수정 보완함

<표 IV-7> 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무분석 2차 워크숍 결과

구분	가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A)	
직무 정의	가족서비스 사업·프로그램 운영관리란 다양한 형태의 가족이 인식 및 문화 개선을 통해 건강한 가족생활을 유지하도록 도움을 주는 교육·문화 프로그램을 기획, 매칭, 홍보, 설계, 진행, 평가하는 직무를 의미함	
	책무(DUTY) ¹⁾	과업(TASK) ²⁾
A-1	가족서비스 대내외 환경분석	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 사회/지역 요구 분석하기 • 가족서비스 이용자 요구 분석하기 • 가족서비스 운영 현황 분석하기
A-2	가족서비스 사업·프로그램 기획	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 사업·프로그램 개발 필요성 검토하기 • 가족서비스 사업·프로그램 개발 타당성 검토하기 • 가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기 • 가족서비스 사업·프로그램 이해 관계자 협의하기 • 가족서비스 관련 기관과 협약 맺기
A-3	가족서비스 사업·프로그램 설계	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 사업·프로그램 목표 설정하기 • 가족서비스 사업·프로그램 내용 구성하기 • 가족서비스 사업·프로그램 교수학습 방법 설정하기 • 가족서비스 사업·프로그램 교수자료 개발하기 • 가족서비스 사업·프로그램 운영예산 설정하기 • 가족서비스 사업·프로그램 평가 계획 수립하기
A-4	가족서비스 자원 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 인적자원 구축하기 • 가족서비스 물적자원 구축하기 • 가족서비스 재정자원 구축하기 • 가족서비스 정보자원 구축하기
A-5	가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 이용자 욕구 파악하기 • 대내외 세부 가족서비스 사업·프로그램 정보 취합하기 • 이용자 맞춤형된 가족서비스 사업·프로그램 매칭하기
A-6	가족서비스 사업·프로그램 홍보	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 캠페인하기 • 홍보현수막(배너) 제작하기 • 신문, 인터넷 매체에 홍보하기 • 유관기관에 홍보하기
A-7	가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)	<ul style="list-style-type: none"> • 지원인력 관리하기 • 가족서비스 사업·프로그램 장소 세팅하기 • 가족서비스 사업·프로그램 참여자 출석 확인하기

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

		<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 사업·프로그램 참가자 지원 및 인솔하기 • 가족서비스 사업·프로그램 참여강사 지원하기 • 가족서비스 사업·프로그램 참여자 만족도 평가하기
A-8	가족서비스 사업·프로그램 평가	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 사업·프로그램 운영결과 보고서 작성하기 • 가족서비스 사업·프로그램 평가 결과 분석하기 • 가족서비스 사업·프로그램 개선방안 수립하기 • 가족서비스 사업·프로그램 운영결과 시스템에 관리하기

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

가) 가족서비스 대내외 환경분석(A-1) 직무분석 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 대내외 환경분석(A-1) 분석결과는 다음 <표 Ⅳ-8>와 같음

<표 Ⅳ-8> 가족서비스 대내외 환경분석(A-1) 직무분석 2차 워크숍 결과

A	가족서비스 대내외 환경분석(A-1)	비고
A-1-1 가족지원 서비스 사회/지역 요구 분석하기	1. 정부 정책의 지침에 따라 변화된 정책의 방향성을 확인할 수 있다. 2. 지역 정책 관련 보고서를 참고하여 지역 주민의 가족서비스 요구를 파악할 수 있다. 3. 통계자료, 논문, 보고서 등의 문헌 자료를 참고하여 가족서비스 대상 별(예: 다문화, 맞벌이, 한부모 등) 요구를 파악할 수 있다.	사후검사, 만족도 (8회기 미만의 경우 이중언어)
A-1-2 가족지원 서비스 이용자 요구 분석하기	1. 요구조사의 목표에 따라 대상 및 내용을 계획할 수 있다. 2. 요구조사 대상 및 내용과 지역사회 특성을 반영하여 조사 방법을 계획할 수 있다. 3. 요구조사 계획과 대상의 특성을 반영하여 적합한 조사 도구를 개발할 수 있다. 4. 요구조사 계획에 따라 요구조사를 시행할 수 있다. 5. 시행된 요구조사 결과를 분석하여 고객별 요구를 파악할 수 있다. 6. 요구조사 분석 결과 보고서를 작성하여 보고할 수 있다.	
A-1-3 가족지원 서비스 운영 현황 분석하기	1. 우리 센터에서 운영하고 있는 가족서비스의 현황(대상, 교육 내용, 만족도, 개선점, 프로그램 운영 시간대, 강사평가)을 홈페이지, 성과 보고서, 가족서비스실적시스템(DB)을 활용하여 파악할 수 있다. 2. 지역 복지관, 육아종합지원센터, 청소년수련관, 청소년상담센터, 지역아동센터, 평생학습관 등에서 운영하는 유사 프로그램을 안내문(리플렛), 기관 홈페이지, 성과 보고서, SNS 등을 활용하여 파악할 수 있다. 3. 프로그램의 대상, 규모, 만족도, 개선점, 요구(운영 시간, 훈련 시간 등), 강사평가 등의 특징을 요약하여 정리할 수 있다.	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

나) 가족서비스 사업·프로그램 기획(A-2) 직무분석 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 기획(A-2) 분석결과는 다음 <표 IV-9>와 같음

<표 IV-9> 가족서비스 사업·프로그램 기획(A-2) 직무분석 2차 워크숍 결과

A	가족서비스 사업·프로그램 기획(A-2)	비고
A-2-1 가족서비스 사업·프로그램 개발 필요성 검토하기	1. 지역사회 및 고객 요구조사 결과를 반영하여 프로그램 개발 요구를 정리할 수 있다. 2. 정부지침, 영역별 프로그램 운영 현황, 고객 요구 등을 반영하여 프로그램 개발 우선순위를 정할 수 있다.	
A-2-2 가족서비스 사업·프로그램 개발 타당성 검토하기	1. 외부 기관에서 의뢰한 프로그램의 경우 사업 계획을 파악하여 우리 기관 목적에 적합한지 검토할 수 있다. 2. 예산, 센터 가용 인력, 장소, 대상자 연계 여부 등을 확인하여 프로그램 수행 가능성을 검토할 수 있다. 3. 기존 사업의 효과, 타 기관 유사 프로그램의 효과 등을 분석하여 프로그램의 실효성을 예측할 수 있다. 4. 센터 운영위원회, 내부 회의를 통해 타당성 검토 결과를 공유하고, 프로그램의 운영 여부, 개발 및 보완 여부를 결정할 수 있다. 5. 개발 타당성을 근거로 연간 프로그램 기획서를 작성한다.	
A-2-3 가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기	1. 신규 사업 개발 방향을 검토할 수 있다. 2. 개발 필요성 및 타당성을 토대로 연계 사업을 진행할 수 있다.	
A-2-4 가족서비스 사업·프로그램 이해 관계자 협의하기	1. 중간관리자, 시도지사체, 광역센터, 지원기관의 담당자와 논의하여 프로그램의 투자 및 예산 운영계획, 운영방안 계획을 수립할 수 있다. 2. 연계사업의 경우 센터와 지역사회의 여건에 맞춰 세부 계획을 수정 및 보완할 수 있다.	
A-2-5 가족서비스 관련 기관과 협약 맺기	1. 협약 목표 달성을 위해 연간 협약 계획서를 작성한다. 2. 협약 현황을 파악하여 갱신 및 신규 협약 대상을 확인한다. 3. 협약 기관의 담당자에게 협약 내용을 확인하고, 협의를 통해 협약서를 작성한다. 4. 가족서비스실적시스템에 협약 기관을 등록하고, 관련 서류를 업로드한다.	

다) 가족서비스 사업·프로그램 설계(A-3) 직무분석 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 설계(A-3) 분석결과는 다음 <표 Ⅳ-10>와 같음

<표 Ⅳ-10> 가족서비스 사업·프로그램 설계(A-3) 직무분석 2차 워크숍 결과

A	가족서비스 사업·프로그램 설계(A-3)	비고
A-3-1 가족서비스 사업·프로그램 목표 설정하기	1. 요구 분석 결과를 토대로 교육 목적 기술할 수 있다. 2. 이용자 특성 및 수준을 고려하여 교육목표를 구체적으로 기술할 수 있다	
A-3-2 가족서비스 사업·프로그램 내용 구성하기	1. 교육목표를 반영하여 교육 내용을 선정할 수 있다. 2. 선정된 교육내용을 구성요소에 따라 조직할 수 있다 3. 선정, 조직된 교육내용의 적합성을 검토할 수 있다.	
A-3-3 가족서비스 사업·프로그램 교수학습 방법 설정하기	1. 교육 목적과 목표를 달성 할 수 있는 다양한 교수학습방법을 파악할 수 있다. 2. 파악한 교수학습방법별로 특징 및 장단점을 정리 할 수 있다 3. 교육목표, 교육내용, 학습자의 특성, 프로그램 운영 여건을 고려하여 교수방법을 선정할수있다.	
A-3-4 가족서비스 사업·프로그램 교수자료 개발하기	1. 유사 프로그램의 국내외 교수자료 등을 검색하여 정리할 수 있다. 2. 교육 내용, 교육 여건을 고려하여 교수방법에 적합한 교수자료를 개발할 수 있다. 3. 다문화 가족 지원서비스의 경우 대상자의 언어 수준, 정착 기간 등을 고려하여 교수자료의 내용을 구성하고, 통번역사에게 의뢰하여 교수자료를 번역할 수 있다. 4. 가족 유형(한부모, 맞벌이, 조손가정, 1인 가구 등)의 특성을 반영하여 교수자료의 내용을 구성할 수 있다. 5. 센터 중간관리자 및 담당자, 강사와 함께 교수 자료의 내용이 적절한지 검토할 수 있다. 6. 이탈자를 검토하여 교수 자료의 완성도를 높힐 수 있다.	
A-3-5 가족서비스 사업·프로그램 운영예산 설정하기	1. 연간 사업 계획 상 해당 사업에서 운영 가능한 예산 규모를 확인한다. 2. 예산 운영 지침에 따라 프로그램 운영 규모를 고려하여 예산액을 검토한다. 2. 예산 활용 운영 세부 계획서를 작성한다. 3. 결재를 득한 후 가족서비스실적 시스템에 프로그램 계획서와 함께	

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

A	가족서비스 사업·프로그램 설계(A-3)	비고
	예산 사용 계획을 등록한다.	
A-3-6 가족서비스 사업·프로그램 평가 계획 수립하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 평가 계획을 수립한다. 2. 대상자의 언어 수준을 고려하여 평가 도구 및 서식을 개발하고, 필요 시 번역한다. 3. 평가 결과 환류 방안을 수립한다. 4. 평가 계획을 정리하여 작성한다. 	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

라) 가족서비스 자원 구축(A-4) 직무분석 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 자원 구축(A-4) 분석결과는 다음 <표 IV-11>와 같음

<표 IV-11> 가족서비스 자원 구축(A-4) 직무분석 2차 워크숍 결과

A	가족서비스 자원 구축(A-4)	비고
A-4-1 가족서비스 인적자원 구축하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램별로 필요한 인적자원(예: 상담사, 강사, 센터 직원, 통번역사, 자원봉사자, 이중언어코치) 현황을 파악할 수 있다. 2. 평가 결과를 토대로 우수 인적자원을 선정하고, 관리할 수 있다. 3. 프로그램별로 활용가능한 인적자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 확인할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다. 	
A-4-2 가족서비스물적 자원 구축하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 운영 기관이 보유 및 운영하고 있는 물적자원(교육장소, 교육물품, 학습교구 등)을 파악할 수 있다. 2. 프로그램별로 필요한 물적자원을 목록화 할 수 있다. 3. 프로그램별 필요한 물적자원을 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 파악할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다. 	
A-4-3 가족서비스재정 자원 구축하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기관의 운영 가능한 예산 규모를 확인할 수 있다. 2. 프로그램 운영을 위한 예산 확보 방안을 모색할 수 있다. 	

A	가족서비스 자원 구축(A-4)	비고
	3. 운영기금 마련을 위해 관련기관에 사업을 제안하거나 지자체 공모사업에 지원 할 수 있다. 4. 후원금 활용 가능성을 확인할 수 있다. 5. 프로그램 자부담비를 활용하여 예산을 확보할 수 있다.	
A-4-4 가족서비스 정보 자원 구축하기	1. 가족지원실적시스템에 감사품을 등록한다. 2. 유관기관의 담당자를 리스트업하여 관리한다. 3. 프로그램별 만족도 조사 결과를 가족지원실적시스템에 업로드한다. 4. 타 센터의 홈페이지를 확인하여 세부 프로그램의 반응을 분석하고 정리한다.	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

마) 가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5) 직무분석 결과

- 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5) 분석결과는 다음 <표 IV-12>와 같음

<표 IV-12> 가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5) 직무분석 2차 워크숍 결과

A	가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5)	비고
A-5-1 가족서비스 이용자 욕구 파악하기	1. 설문조사(설명조사명, 조사지 이름)를 활용하여 이용자의 욕구를 파악할 수 있다. 2. 초기인터뷰를 통해 가족 내의 문제점, 센터 방문이유, 가족유형, 희망하는 서비스 프로그램 등을 조사할 수 있다. 3. 다문화 가정의 경우 언어소통 수준에 따라 통번역사의 참여를 요청할 수 있다. 4. 이용자 욕구 분석결과는 추후 가족서비스 사업·프로그램 기획의 기초자료로 활용될 수 있도록 정리하여 보관할 수 있다.	
A-5-2 대내외 세부 가족서비스 사업·프로그램 정보 취합하기	1. 내부 프로그램의 목적, 대상자, 특징점, 운영기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 2. 유관기관 홈페이지, SNS(카페, 블로그, 페이스북, 밴드, 카카오톡채널), 공문, 팩스, MOU 내용, 공공(구청, 시청), 민간기관회의, 지역사회보장협의체 등의 회의에 참여하여 외부 프로그램의 목적, 대상자, 특징점, 운영기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 3. 우리 기관과 타기관이 함께 운영하는 공동 프로그램 (협력프로그램)의 리스트를 정리하여 프로그램별 목적, 대상자, 특징점, 주관기관	

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

A	가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5)	비고
	등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다.	
<p>A-5-3 이용자 맞춤형 가족서비스 사업·프로그램 매칭하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 분석결과에 적합한 프로그램을 이용자에게 소개한 후, 참여여부를 확인받을 수 있다. 2. 가족상담이 적합하다고 판단되는 경우, 가족상담시스템에 이용자의 정보를 입력할 수 있다. 3. 이용자 욕구에 적합한 프로그램을 매칭한 결과를 내부 보고를 통해 결재를 득할 수 있다. 4. 내부 프로그램 담당자에게 구두 또는 문서를 통해 이용자 정보를 전달하여 프로그램에 참여할 수 있도록 할 수 있다 5. 외부 또는 공동 프로그램 주관기관의 담당자에게 전화 또는 이메일, 팩스 등을 통해 이용자 정보 및 욕구 분석결과를 전달하여 프로그램에 참여할 수 있도록 할 수 있다. 6. 이용자에게 참여하게 될 가족서비스 사업·프로그램에 대한 간략한 소개 및 담당자 연락처를 제공할 수 있다. 	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

바) 가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6) 직무분석 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6) 분석결과는 다음 <표 IV-13>와 같음

<표 IV-13> 가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6) 직무분석 2차 워크숍 결과

	가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6)	비고
A-6-1 가족지원 서비스 캠페인하 기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스의 필요성에 대한 내용을 알릴 수 있다. 2. 통합센터의 역할에 대해서 소개할 수 있다. 3. 가족서비스 사업에 대한 인지도를 확인할 수 있는 설문조사를 실시할 수 있다. 4. 건강가정지원센터 및 가족서비스 인지도를 높이기 위해 지역축제 시 체험부스를 통해 운영하여 홍보할 수 있다. 5. 우리 지역 건강가정지원센터명(또는 홍보프로그램)이 포함된 판촉물을 제작하여 배포할 수 있다. 	
A-6-2 홍보현수막 (배너) 제작하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역 내 거주민의 언어수준, 관심도, 가족형태 등의 특성을 고려하여 현수막을 제작할 수 있다. 2. 다문화 가족서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 대상자가 이해하기 용이한 단어를 선택, 변경하여 현수막을 제작할 수 있다. 3. 다문화 가족서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 참여 대상자의 출신 국가를 고려하여 통번역사에게 의뢰한 후, 여러 나라의 언어로 번역하여 현수막을 제작할 수 있다. 4. 현수막 길이, 홍보장소, 대상 등을 고려하여 가족서비스 사업·프로그램의 특성이 잘 드러나도록 디자인 초안을 제작할 수 있다. 5. 인쇄소와 협의하여 최종 시안을 확정하고 결재를 득할 수 있다. 6. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 사전에 구청이 지정한 장소의 허가를 득한 후 제작해야함을 확인할 수 있다. 7. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 구청에서 허락된 장소에 현수막을 게재할 수 있다. 	
A-6-3 유관기관에 홍보 하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 지역 내 유관기관이 지정해준 장소에 현수막, 배너 등을 게재하여 홍보할 수 있다. 2. 지역 내 정신보건센터, 종합사회복지관, 지역아동센터, 어린이집 등에 공문, 리플렛, 메일, 유선, 팩스 등으로 프로그램을 홍보할 수 있다. 	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

사) 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7) 직무분석 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7) 분석결과는 다음 <표 IV-14>와 같음

<표 IV-14>가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7) 직무분석 2차 워크숍 결과

	가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7)	비고
A-7-1 프로그램 운영 내용 정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 운영 전 기획된 프로그램의 적합성(또는 적정성)을 검토할 수 있다. 2. 프로그램을 운영을 위한 전반적인 사항을 계획할 수 있다. 3. 기획된 프로그램을 운영하기에 앞서 세부사항을 점검할 수 있다. 4. 프로그램의 규모와 회기, 참여자 수 등 투입될 자원을 계획할 수 있다. 5. 단위사업 프로그램 목표를 달성할 수 있도록 세부프로그램의 내용을 변경할 수 있다. 	
A-7-2 참여자대상 모집 기준 및 참여규모 설정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 세부프로그램에 참여할 적절한 대상을 설정할 수 있다. 2. 세부프로그램에 참여할 인원의 규모를 정할 수 있다. 3. 기획하는 세부프로그램의 목적과 목표에 적합한 대상자를 결정할 수 있다. 4. 참여자대상을 개인이 아닌 가족단위 참여를 지향하여 규모를 설정할 수 있다. 5. 상호문화주의적(inter-culturalism)인 관점을 고려하여 모집기준 설정시 다문화와 비다문화가정의 통합여부를 결정한다. 6. 가족의 다양성을 고려하여 다양한 가족이 참여할 수 있도록 한다. 7. 이전에 세부 프로그램을 이수한 이주여성과 신규이용자를 매칭하여 참여하도록 한다. 	
A-7-3 강사 및 전문가 섭외하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기획하는 프로그램에 적합한 강사를 모집할 수 있다. 2. 적합한 강사를 선정하여 프로그램의 질적 향상을 모도할 수 있다. 3. 전문적인 강사를 선정하여 참여자들의 참여 동기를 강화할 수 있다. 4. 프로그램운영에 적합한 강사 인력풀을 구축하여 관리할 수 있다. 5. 한가원에서 양성하는 강사풀을 사용한다. 6. 가족의 다양한 특수성을 이해하는 강사를 섭외한다 7. 강사의 이중언어수준을 확인하여 통번역사를 섭외한다. 8. 한국어의 미흡을 보완할 수 있는 다양한 매체, 자료 등을 활용할 수 있도록 한다 9. 가족서비스에 대한 이해가 충분한 내부 직원들을 강사로 섭외한다 	

IV. 가족서비스 전담인력의 주요 직무분석 결과 ●

	가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7)	비고
A-7-4 참여자 최종 선정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 참여자를 선정하고, 대기자를 결정할 수 있다. 2. 참여자들에게 사전정보를 제공하며, 라포를 형성하여 참여율을 높일 수 있다. 3. 참여자들에게 보다 정확하고 구체화된 정보를 제공할 수 있다. 4. 선정된 참여자들과의 상호소통을 통하여 프로그램 효과성을 높일 수 있다. 	
A-7-5 프로그램 장소 세팅하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대상자들에게 쾌적한 환경을 제공할 수 있다. 2. 미비한 부분을 확인하고 채울 수 있다. (서류 포함) 3. 프로그램의 질을 높일 수 있다. 	
A-7-6 프로그램 인솔하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대상자의 특성을 파악할 수 있다. 2. 대상자와 라포를 형성할 수 있다. 3. 프로그램의 진행 및 참여가 가능하다. 4. 프로그램 장소 및 이용자의 안전관리(방역 포함)에 유의한다 	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

아) 가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8) 직무분석 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8) 분석결과는 다음 <표 IV-15>와 같음

<표 IV-15> 가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8)직무분석 2차 워크숍 결과

	가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8)	비고
A-8-1 가족서비스 사업·프로그램 운영결과 보고서 작성하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 세부사업 운영 개요, 추진실적을 취합하여 파악할 수 있다. 2. 세부사업 운영 결과에 대해 취합하여 평가할 수 있다. 3. 세부사업 운영 결과에 대해 환류와 개선계획 등을 마련할 수 있다. 4. 세부사업에 대한 결과보고서를 작성할 수 있다. 5. 회기별 결과보고를 작성할 수 있다. 6. 프로그램 운영일지를 작성할 수 있다. 	
A-8-2 가족서비스 사업·프로그램 평가 결과 분석하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사업의 목표 달성 여부를 파악할 수 있다. 2. 사업의 전반적 효과성을 조사하고, 사업 목표에 견주어 평가할 수 있다. 3. 사업에 대한 성과를 종합적인 시각에서 구체적으로 기술할 수 있다. 4. 사업추진의 전·후를 비교하여 평가할 수 있다. 	
A-8-3 가족서비스 사업·프로그램 개선방안 수립하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 평가결과 등에 대한 환류와 개선계획을 마련할 수 있다. 2. 자체평가 및 점검결과에 적합한 개선사항을 관리할 수 있다. 3. 도출된 개선사항을 익년도 계획 수립시 반영 등 환류 계획을 운영할 수 있다. 	
A-8-4 가족서비스 사업·프로그램 운영결과 시스템에 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스 실적시스템을 사용할 수 있다. 2. 강사 및 회원을 실적시스템에 등록할 수 있다. 3. 진행방법, 회기, 진행시간, 진행장소, 사업내용, 참여인원 등을 파악할 수 있다. 4. 사업 실적을 보고하고 관리할 수 있다. 	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

나. 가족상담 직무분석 결과

1) 1·2차

□ 가족상담 직무분석 결과는 다음과 <표 IV-16>와 같음

<표 IV-16> 가족상담(B) 직무분석 2차 워크숍 결과

구분	가족상담(B)	
직무 정의	가족상담이란 사회복지 대상자의 가족을 케어한다는 목적 하에 가족 구성원과의 관계로 어려움을 겪고 있는 가족단위 상담을 의미하며, 센터 내 상담 실무자가 담당하는 가족상담 운영, 지역 연계 가족상담 운영, 집단상담 프로그램 기획 및 운영, 상담 운영 관리, 전문상담사 관리를 포함한 직무를 의미한다.	
	책무(DUTY) ¹⁾	과업(TASK) ²⁾
B-1	가족상담 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 초기면접 하기 • 가족상담 진행하기 • 가족상담 종결하기 • 사후 가족상담하기
B-2	지역연계 가족상담 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 지역연계 상담 의뢰건 접수하기 • 지역연계 가족상담 준비 및 운영하기 • 지자체 연계기관 관리하기
B-3	집단상담 프로그램 기획 및 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담기획하기 • 집단상담 진행준비하기 • 집단상담 진행하기 • 집단상담 종료하기 • 집단상담 평가하기
B-4	상담 운영 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 연간 상담계획서 및 보고서 작성하기 • 가족상담사 매칭 및 일정관리하기 • 상담회계 관리하기 • 상담프로그램 홍보하기 • 상담실 운영하기
B-5	전문상담사 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담사례 슈퍼비전하기 • 전문상담사 평가하기 • 사례회의 진행하기 • 역량강화 교육진행하기

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

가) 가족상담 운영(B-1) 직무분석 결과

□ 가족상담(B) 직무의 가족상담 운영(B-1) 분석결과는 다음 <표 IV-17>와 같음

<표 IV-17> 가족상담 운영(B-1) 직무분석 워크숍 결과

B	가족상담 운영(B-1)	비고
B-1-1 가족상담 초기 면접하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사전검사(가족관계위기척도검사, 결혼불안검사, 문제요인별 관련 검사)를 실시하여 가족의 현재 상황을 진단할 수 있다. 2. 상담시작 전 개인정보보호와 관련된 서류(상담신청서, 개인정보동의서, 비밀보장서약서)를 작성하도록 안내할 수 있다. 3. 다양한 질문을 통해 가족이 현재 직면한 문제상황을 이해하여 구조화할 수 있다. 	
B-1-2 가족상담 진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가계도 분석을 통해 가족문제를 구조화할 수 있다. 2. 가족 문제요인을 파악하여 문제 유형(관계문제, 상호작용, 의사소통 등)을 구분할 수 있다 3. 가족 관계 속에서 본인의 문제에 대해 객관적이고 역동적으로 인지할 수 있도록 이끌 수 있다. 4. 가족 관계를 조율할 수 있다. 5. 발언시간을 보장하여 다른 가족 구성원의 감정, 요구 등을 충분히 경청하고, 자신의 감정 및 생각을 전달할 수 있도록 이끌 수 있다. 6. 개인상담 외 가족과 관계된 문제의 경우 추후 관련 가족구성원을 합류시켜 가족상담으로 진행할 수 있다. 7. 상담회기 내 분쟁이 있을 경우, 적절하게 구조화를 시도하여 중재할 수 있다. 	
B-1-3 가족상담 종결하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사전검사와 동일한 검사도구를 활용하여 사후검사를 실시할 수 있다. 2. 상담 마지막 회기 시, 담당 카운셀러, 제3의 상담가, 온라인 등의 방법을 활용하여 상담과정 및 내용에 대한 만족도를 조사할 수 있다. 3. 상담에서 논의되었던 전반적인 내용을 요약 정리하여 내담자들이 다시 한번 인지할 수 있도록 종합할 수 있다. 	
B-1-4 사후 가족상담하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담 종결 후 일정기간(예, 3개월 후)이 지나면 해당 가족의 문제가 어느 정도 해결되어 지속되고 있는지 점검할 수 있다. 2. 가족상담 종결 후, 새로운 가족문제가 발생하지는 않았는지 점검할 수 있다. 3. 새로운 문제가 발생할 경우 다른 기관 또는 상담사에게 연계할 수 있다. 4. 사후 가족상담을 통해 사회안전망 제도가 구축되어 있음을 인지할 수 있도록 설명할 수 있다. 	

나) 지역연계 가족상담 운영(B-2) 직무분석 결과

□ 가족상담(B) 직무의 지역연계 가족상담 운영(B-2) 분석결과는 다음 <표 IV-18>과 같음

<표 IV-18> 지역연계 가족상담 운영(B-2) 직무분석 워크숍 결과

B	지역연계 가족상담 운영(B-2)	비고
B-2-1 지역연계 상담 의뢰건 접수하기	1. 지자체 연계기관에서 공문으로 도착한 가족상담 건을 접수할 수 있다. 2. 공문의뢰서에 작성된 의뢰내용을연계기관 담당자에게 구체적인 상황을 재확인하여 상담의뢰내용을 최종 확정할 수 있다. 3. 접수된 지역연계 가족상담 건의 내용에 따라 담당 팀(예, 다문화가족상담은 다문화가족상담팀으로)으로 전달할 수 있다. 4. 의뢰된 가족상담을 우리 센터에서 담당하지 못한다면 다른 기관에 연계해주거나 거절할 수 있다.	
B-2-2 지역연계 가족상담 준비 및 운영하기	1. 의뢰된 가족상담 건을 최종 접수했다면 센터 내 일반적인 가족상담 운영 절차에 따라 상담순서를 배정할 수 있다 2. 의뢰된 가족상담 건이 시급하거나 갑작스럽게 발생한 경우 상담순서를 우선 배치할 수 있다 3. 접수된 지역연계 가족상담 건의 내용에 따라 담당 상담사를 매칭할 수 있다. 4. 집단상담 프로그램의 경우, 의뢰기관과 함께 대상자를 모집할 수 있다. 5. 의뢰기관의 최종 요구사항을 반영하여 센터 내 일반적인 가족상담 운영 절차에 따라 상담을 진행할 수 있다.	
B-2-3 지자체 연계기관 관리하기	1. 지자체 연계기관(교육청, 청소년복지센터, 경찰서, 아동보호전문기관 등)과 가족상담 MOU를 체결할 수 있다. 2. 민간기관이 가족상담을 희망할 경우 관련 MOU를 체결할 수 있다. 3. 지자체 연계기관의 주요 업무 및 업무운영과정을 이해할 수 있다. 4. 지자체 연계기관(또는 의뢰기관)의 정례회의에 정기적으로 참여하여 우리 센터에서 수행해야 할 역할을 명확히 할 수 있다. 5. 필요 시 의뢰기관과 함께 사례회의를 진행하여 개선사항을 논의할 수 있다.	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

다) 집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3) 직무분석 결과

□ 가족상담(B) 직무의 집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3) 분석결과는 다음 <표 IV-19>와 같음

<표 IV-19> 집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3) 직무분석 워크숍 결과

B	집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3)	비고
B-3-1 집단상담 기획하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 연간사업계획서 연간 집단상담 건수 및 예산을 수립할 수 있다. 2. 기획 아이템에 따른 일정, 예산, 대상, 주요내용, 방법 등이 포함된 단위계획(안)을 작성하고 보고할 수 있다. 	
B-3-2 집단상담 진행준비 하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 진행자와 일정을 조율하여 날짜와 시간을 확정할 수 있다. 2. 집단상담 진행시 실무자 또는 외부강사로 강사를 섭외한 후, 강의요청 및 강의계획서 요청할 수 있다. 3. 집단상담 홍보지를 제작하여 홈페이지, 밴드, 센터게시판 등에 홍보할 수 있다. 4. 전화, 메일, 홈페이지 게시 등을 통해 대상자를 모집하여 확정할 수 있다. 5. 구체적인 집단상담 사업계획서를 작성할 수 있다. 6. 참여자들에게 배포할 집단상담신청서, 개인정보수집이용동의서, 출석부, 사전사후척도, 만족도, 집단상담서약서 등의 서식을 준비할 수 있다. 7. 간식, 진행필요 물품 및 재료 등을 준비할 수 있다. 	
B-3-3 집단상담 진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 장소세팅, 간식, 기자재준비, 강사 및 참여자안내문자 발송 등 진행 당일 진행할 수 있다. 2. 참여자들의 출석여부를 확인할 수 있다. 3. 집단설명(개방집단 혹은 폐쇄집단), 전체회기, 회기당 시간, 약속지키기 등 집단상담을 구조화할 수 있다. 4. 참여자의 실명이 아닌 개인 별칭을 지을 수 있다. 5. 집단상담서약서, 사전척도검사를 진행할 수 있다. 6. 집단활동후 소감을 나누고 마무리할 수 있다. 7. 전체회기 종료시 사후척도검사 및 만족도 조사를 실시할 수 있다. 	
B-3-4 집단상담 종료하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 출석명단에 최종 싸인을 하여 출결을 종료할 수 있다. 2. 회기별 집단상담 활동기록지를 작성할 수 있다. 3. 사전사후척도 결과를 분석할 수 있다. 4. 만족도 결과를 분석하여 정리할 수 있다. 	

IV. 가족서비스 전담인력의 주요 직무분석 결과 ●

B	집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3)	비고
B-3-5 집단상담 평가하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 진행개요, 성과내역, 차기 프로그램 운영에 따른 제언 및 보완사항이 포함된 결과보고서를 작성하여 보고할 수 있다. 2. 집단상담을 상반기, 하반기 기간을 구분하여 자체평가를 진행할 수 있다. 3. 차기년도 집단상담 질 개선을 위해 연간 프로그램 운영결과를 종합한 연간결과보고서를 작성하여 평가할 수 있다. 	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

라) 상담 운영 관리(B-4) 직무분석 결과

□ 가족상담(B) 직무의 상담 운영 관리(B-4) 분석결과는 다음 <표 IV-20>와 같음

<표 IV-20> 상담 운영 관리(B-4) 직무분석 워크숍 결과

B	상담 운영 관리(B-4)	비고
B-4-1 연간 상담계획서 및 보고서 작성하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 센터에서 당해년도 운영할 가족상담 목표, 활동내용 등이 포함된 연간상담사업계획서를 작성할 수 있다. 2. 연간상담사업계획서를 바탕으로 당해년도 가족상담 운영경과를 포함한 결과보고서를 작성할 수 있다. 	
B-4-2 가족상담사 매칭 및 일정관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담 문제상황과 상담사의 고유 상담 영역을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 2. 내담자의 요구사항(상담사의 성별, 연령, 선호 시간대, 상담사의 성향 등)을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 3. 가족상담의 문제해결방향(예, 이성적 판단 또는 감성적 공감, 정보 제공 등)에 적합하도록 상담사의 성향을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 4. 개별 상담사의 상담일정을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 5. 전체적인 가족상담 일정을 관리할 수 있다. 	
B-4-3 상담회계 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 센터 회계규정에 따라 상담비 관련 회계업무를 진행할 수 있다. 2. 상담비 기준 항목(예, 심리검사별 검사비, 외부위탁기관의 경우 참가비 등)을 이해할 수 있다. 	
B-4-4 상담프로그램 홍보하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담서비스에 대한 인식개선을 위한 홍보자료를 준비하여 배포할 수 있다. 2. 가족 집단상담 프로그램의 참여자 모집을 위해 관련 연계기관, 지자체 홈페이지, 센터홈페이지, 지역맘카페 등에 홍보할 수 있다. 3. 지역연계 가족상담 의뢰 프로그램에 대해 참여자를 모집하기 위해 홍보할 수 있다. 	
B-4-5 상담실 운영하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담실 내 청결이 유지될 수 있도록 관리할 수 있다. 2. 상담 시 필요한 심리검사도구, 상담서식, 개인정보보호동의서, 비밀보장서약서 등의 서식자료를 준비할 수 있다. 3. 상담실에 비치되어야 할 비상연락망, 연계기관명단(연락처 포함), 가족상담운영규정 등의 참고자료를 관리할 수 있다. 4. 내담자가 다양한 가족상담 프로그램 및 가족서비스 사업프로그램에 대한 정보를 취득할 수 있도록 관련 리플렛, 홍보자료 등을 비치할 수 있다. 5. 안전사항에 대비하여 CCTV 작동유무, 비상벨, 비상연락망 등을 관리할 수 있다. 	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

마) 전문상담사 관리(B-5) 직무분석 결과

□ 가족상담(B) 직무의 전문상담사 관리(B-5) 분석결과는 다음 <표 IV-21>와 같음

<표 IV-21> 전문상담사 관리(B-5) 직무분석 워크숍 결과

B	전문상담사 관리(B-5)	비고
B-5-1 가족상담사례 슈퍼비전하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자격을 갖춘 슈퍼바이저를 모시고 2시간 이상 상담사례슈퍼비전을 진행한다. 2. 슈퍼비전 받은 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관하도록 한다. 3. 사례지는 내담자 인적사항, 가계도, 상담경위, 주 호소문제, 외모 및 행동관찰, 심리검사, 상담자가 이해한 내담자의 문제, 상담목표 및 상담전략, 상담진행 과정, 슈퍼비전 받고 싶은 내용, 축어록으로 구성할 수 있다. 	
B-5-2 전문상담사 평가하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 전문상담사는 공개적으로 모집할 수 있다. 2. 상담사례슈퍼비전, 사례회의, 역량강화교육에 연간 몇 회 이상 의무적으로 참석하도록 관리 시스템을 체계화한다. 3. 전문상담사는 1년 이내로 위촉할 수 있다. 4. 전문상담사는 상담관련 학회, 워크숍, 세미나 등에 연 1회 이상 참석여부를 확인한다. 	
B-5-3 사례회의 진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담실의 체계적이고 효율적 운영을 위하여 상담사례회의를 실시한다. 2. 동료 상담자들과 센터에서 진행된 상담 사례에 대한 중간 평가 및 동료 상담자들 간의 피드백을 주고 받는다. 3. 사례회의는 상담실무자, 위촉직 전문상담위원이 참여하는 것을 원칙으로 하나 상황에 따라 참여인원은 변경될 수 있다. 4. 상담사례는 진행 중인 상담이나 종결된 상담을 선정하여 발표한다. 5. 사례회의 때 제시된 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관하도록 한다. 6. 참여자는 사례회의 때 알게 된 내담자의 정보와 상담내용 사실을 누설해서는 아니된다. 	
B-5-4 역량강화 교육진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담인력은 상담직무와 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양을 위해 교육을 받아야 한다. 2. 교육의 종류는 자체교육과 외부교육으로 구분한다. 3. 자체교육은 센터에서 자체적으로 기획, 운영한 것 이거나 타 센터(기관)와 공동으로 주최된 것으로 양성교육, 보수교육, 기타 상담관련 교육 등으로 한다. 	

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

B	전문상담사 관리(B-5)	비고
	<p>4. 외부교육은 상담인력의 전문성 강화를 위한 상담관련 학회, 워크숍, 상담관련 기관 세미나 등으로 한다.</p> <p>5. 외부교육 수료자는 교육이수 후 참가확인서, 이수증, 수료증 등 사본을 상담실무자에게 제출하여야 한다.</p>	

다. 가족맞춤형 직접서비스 지원 직무분석

1) 1차

- 1차 직무분석 워크숍은 프로그램 기획 및 개발 직무에서 수행하는 업무를 논의 하면서 직무를 정의하여 참석자 전원이 일괄된 개념으로 이해할 수 있도록 함
 - 프로그램 기획 및 개발 직무는 ‘거시적인 관점에서 가족서비스가 나아가야 할 방향을 위해 수요를 조사하거나, 프로그램 평가 종합보고서를 바탕으로, 관련 내용이 반영되도록 새로운 프로그램을 기획하고 일부 프로그램의 내용은 변경 하는 일이다’ 로 정의함
 - 책무(duty)는 프로그램 기획 및 개발 직무에서 수행되는 큰 업무 단위를 의미하며, 국가직무능력표준(NCS)에서 능력단위에 준하는 수준으로 사업기획, 환경분석, 자원분석, 프로그램 설계, 평가 체계 수립이 도출되었음

<표 IV-22> 이용자 대상 직접 서비스 제공 직무분석 1차 워크숍 결과

구분	이용자 대상 직접 서비스		
직무 정의	이용자(다문화가정, 결혼이민자 등의 이용자)를 직접 대면하여 코치, 통번역, 면담 및 상담, 강의, 방문교육 및 지도 서비스를 제공하는 일이다.		
	책무(DUTY) ¹⁾	과업(TASK) ²⁾	
1	사업 홍보 및 모집	<ul style="list-style-type: none"> • 안내문 작성하기 • 모집하기 • 홍보하기 	
2	이용자 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 초기 면접/면담 정하기 • 요구파악하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 사전 검사 실시하기 • 서비스 매칭하기
3	방문교육 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 방문 교육 계획하기 • 방문 약속 잡기 • 부모교육하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 자녀교육하기 • 가족관계교육하기 • 한국어 교육하기
4	서비스 종결	<ul style="list-style-type: none"> • 일지 작성하기 • 만족도 평가하기 • 상담연계하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 실적 보고하기 • 결산하기 • 사후관리하기

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

2) 2차

- 2차 직무분석 워크숍은 가족맞춤형 직접서비스 지원으로 명칭이 변경되었으며, 직접서비스 종류에 따라 선택할 수 있도록 구성하였음

<표 N-23> 가족맞춤형 직접서비스 지원(C) 직무분석 2차 워크숍 결과

구분	가족맞춤형 직접서비스 지원(C)	
직무 정의	이용자(다문화가정, 결혼이민자 등의 이용자)를 직접 대면하여 코치, 통번역, 면담 및 상담, 강의, 방문교육 및 지도 서비스를 하는 직무를 의미함	
	책무(DUTY) ¹⁾	과업(TASK) ²⁾
C-1	사업 홍보 및 모집	<ul style="list-style-type: none"> • 홍보 준비하기 • 홍보물 제작하기 • 홍보 실행하기 • 모집하기
C-2	이용자 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 욕구 파악하기 • 초기 면접(신상파악)/면담하기 • 사전 검사 실시하기 • 서비스 매칭하기
C-3	방문 교육 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 방문 교육 계획하기 • 부모교육 서비스 실행하기 • 자녀 생활 교육하기 • 한국어교육하기 • 이중 언어 코칭하기 • 일지 작성하기
C-4	서비스 종결	<ul style="list-style-type: none"> • 평가하기 • 결과 보고서 작성하기 • 결산하기 • 상담/교육프로그램 안내 및 연계하기

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

가) 사업홍보 및 모집(C-1) 직무분석 결과

□ 가족맞춤형 직접서비스 지원(C) 직무의 사업홍보 및 모집(C-1) 분석결과는 다음 <표 IV-24>와 같음

<표 IV-24> 사업홍보 및 모집(C-1) 직무분석 2차 워크숍 결과

C	사업홍보 및 모집(C-1)	비고
C-1-1 홍보 준비하기	1. 대상자의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 2. 프로그램의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 3. 프로그램 예산을 고려하여 홍보방법을 선택할 수 있다.	
C-1-2 홍보물 제작하기	1. 이용자의 욕구를 반영한 홍보물을 제작할 수 있다. 2. 홍보방법에 따라 홍보물을 제작할 수 있다.	
C-1-3 홍보 실행하기	1. 홍보물을 배포하기 위해 홍보매체를 협의할 수 있다. 2. 홍보기획안에 따라 홍보 진행 현황을 점검할 수 있다. 3. 홍보점검 결과에 따라 문제점을 수정 보완할 수 있다. 4. 홍보 성과를 분석할 수 있다.	

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

나) 이용자 분석(C-2) 직무분석 결과

□ 가족맞춤형 직접서비스 지원(C) 직무의 이용자 분석(C-2) 분석결과는 다음 <표 IV-25>와 같음

<표 IV-25> 이용자 분석(C-2) 직무분석 2차 워크숍 결과

C	이용자 분석(C-2)	비고
요구 파악하기	1. 요구 조사의 대상과 범위를 결정할 수 있다. 2. 요구 조사 방법을 선택할 수 있다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다.	
초기 면접하기	1. 이용자의 신상을 파악한다. 2. 이용자의 가족관계를 파악한다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다. 4. 이용자의 요구를 파악할 수 있다. 5. 이용자와 서비스 일정을 조율하여 결정할 수 있다.	

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

C	이용자 분석(C-2)	비고
사전 검사 실시하기	1. 사전검사의 목표와 내용을 안내한다. 2. 검사지를 활용하여 검사를 실시한다. 3. 사전검사 결과를 토대로 이용자의 수준을 파악한다.	
서비스 매칭하기	1. 이용자의 욕구에 따른 서비스를 매칭할 수 있다.	

다) 직접 서비스 제공(C-3) 직무분석 결과

□ 가족맞춤형 직접 서비스 지원(C) 직무의 직접 서비스 제공(C-3) 분석결과는 다음 <표 IV-26>와 같음

<표 IV-26> 방문 교육 서비스(C-3) 직무분석 2차 워크숍 결과

C	직접 서비스 제공(C-3)	비고
C-3-1 직접 서비스 계획하기	1. 사전 면담 및 검사 결과를 토대로 교육 목표 및 내용을 설정할 수 있다. 2. 교육 목표 및 내용에 적합한 교수 방법을 선택할 수 있다. 3. 학습자의 수준을 고려하여 교재 및 교구를 선택하여 준비할 수 있다. 4. 교육 일정 및 내용을 안내할 수 있다.	
C-3-2 직접 서비스 전 달하기	1. 대상자와 지도사의 신뢰 관계를 구축할 수 있다. 2. 진행하고자 하는 서비스의 필요성과 중요성을 설명할 수 있다. 3. 교육 활동의 내용을 설명할 수 있다. 4. 자녀의 생애주기에 따른 부모교육 서비스를 제공할 수 있다. 5. 가족 상담 및 정서 지원 서비스를 제공할 수 있다. 6. 한국생활에 필요한 정보를 제공할 수 있다.	
일지 작성하기	1. 일지 작성 양식에 맞춰 서비스 진행 상황 및 제공결과를 작성할 수 있다. 2. 작성한 일지를 정보시스템에 올릴 수 있다.	

라) 직접 서비스 종결(C-4) 직무분석 결과

□ 가족맞춤형 직접 서비스 지원(C) 직무의 직접 서비스 종결(C-4) 분석결과는 다음 <표 IV-27>와 같음

<표 IV-27> 서비스 종결(C-4) 직무분석 2차 워크숍 결과

C	서비스 종결(C-4)	비고
C-4-1 평가하기	1. 조사지를 활용하여 만족도를 평가할 수 있다. 2. 검사지를 활용하여 사후검사를 실시할 수 있다. 3. 교육 활동의 주요 성과를 확인할 수 있다. 4. 교육 활동의 개선 사항을 향후 사업에 반영할 수 있다.	
C-4-2 결과 보고서 작성하기	1. 교육 활동 및 평가 결과를 포함하여 보고서를 작성할 수 있다. 2. 결과 보고서를 정보 시스템에 업로드 할 수 있다.	
C-4-3 결산하기	1. 지출결의서, 품의서를 작성할 수 있다. 2. 사업비 사용 내역을 W4C에 기입할 수 있다.	
C-4-4 상담/교육프로그램 안내 및 연계	1. 이용자의 문제 해결을 위한 상담 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다. 2. 이용자의 욕구 및 필요도를 고려하여 관련 교육 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다.	

3. 전문가 델파이 조사 결과

가. 전담인력 정의 및 주요 직무 구분, 정의

1) 전담인력 정의에 대한 타당도 결과

- 가족서비스 전달체계 전담인력 정의의 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-28>과 같음
 - 가족서비스 전달체계 전담인력은 ‘가족서비스 전달체계 전담인력이란 건강가정지원센터 및 다문화가정지원센터에서 근무하는 인력을 의미한다’ 로 정의하였으며, 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외하였음.
 - 내용타당도(CVR)값은 최소 기준인 0.45보다 낮았음

<표 IV-28> 가족서비스 전달체계 전담인력 정의 타당도 결과

구분	정의	M	SD	CVR
가족서비스 전달체계 전담인력	가족서비스 전달체계 전담인력이란 건강가정지원센터 및 다문화가정지원센터에서 근무하는 인력을 의미한다 (단, 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외함)	3.88	1.053	0.25

- 가족서비스 전달체계 전담인력 정의 수정과 관련된 의견은 다음과 같음

전담인력의 정의
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2020년 기준 3가지 센터 운영 형태가 있으므로 모두 명기할 것인지 논의 필요 ▪ 가족서비스 전달체계 전담인력이란 용어가 길어 함축적으로 표현하는 것이 필요함. ▪ 또한, 센터가 복지시설로서 기능하고 있기 때문에 가족전문 보편복지와 맞춤형 복지를 수행하는 전문성을 고려하면 ‘가족복지서비스 전담인력’, ‘가족서비스 전담인력’ 등이 타당할 것으로 생각됨 ▪ 현재 제외된 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력은 센터 운영에 큰 역할을 하는 인력이므로 제외한다면 가족서비스 전달체계 전담인력의 일부만을 정의한 것으로 판단됨 ▪ 현재 사용 중인 <건강가정다문화가족지원센터>의 명칭도 매우 길어 이용자들이 인식하기 어려움. 이로 인한 현장에서 겪는 어려움이 많음. 이와 관련하여 전담인력 명칭도 인식하기 쉽게 수정되었으면 함. ▪ 특히 아이돌봄지원사업은 정부(여성가족부)의 주요 가족서비스 중 하나임 고려할 때 사업의 수행 내용이 직접서비스 제공 또는 가족서비스 전달체계가 아니라 보기 어려움.

전담인력의 정의	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 먼저 가족 서비스에 대한 정의(업무)가 필요함. ▪ 센터에서 불특정 다수를 대상으로 프로그램을 운영하는 인력은 가족서비스 사업·프로그램 운영 및 관리하는 인원(센터 운영 행정직 포함), 직접 대상자(특정 인력)에게 서비스를 제공하는 인력을 가족맞춤형 직접서비스 지원인력으로 구분할 수 있음. 또한, 가족상담인력은 상기 두 서비스에 관한 내용을 모두 상담하는 인력으로 구분하면 됨 ▪ '가족서비스 전달체계 전담인력'이라는 용어는 매우 적절하나, 'MECE (Mutually Exclusive Collectively Exhaustive) 적 관점에서 가족 서비스 전달에 관련된 업무종사자를 분석해 볼 경우 용어 적용의 대상과 범위에 대한 추가적인 고민이 필요하다 판단됨. 	

2) 주요 직무 구분 및 직무별 정의에 대한 타당도 결과

- 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무에 대한 델파이 조사결과는 다음과 같음
 - 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무를 가족서비스 사업·프로그램 운영 관리(0.75), 가족상담(0.875), 가족맞춤형 직접서비스 지원(0.625)으로 구분한 것에 대해 내용타당도(CVR)값은 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-29> 가족서비스 전달체계 전담인력 3가지 주요 직무에 대한 타당도 결과

구분	정의	M	SD	CVR
가족서비스 전달체계 전담인력 주요직무	가족서비스 사업·프로그램 운영관리	4.50	0.866	0.75
	가족상담	4.63	0.599	0.875
	가족맞춤형 직접서비스 지원	4.13	0.992	0.625

- 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무 구분에 대한 의견은 다음과 같음

3가지 주요 직무 구분	
전체	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 현재의 3가지 주요 직무로 분류할 경우, 센터의 운영을 프로그램 중심의 직무로만 한정할 수 있음. 센터를 운영하는데 종사자의 노무관리, 시설관리, 운영관리, 프로그램관리, 서비스 관리, 상담 등으로 분류될 수 있으나 프로그램 중심의 직무를 분석한다면 특정 부분으로 치우칠 우려가 생김
가족서비스 사업·프로그램 운영관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 운영관리 → 운영 및 관리 ▪ 기획이 강조될 수 있도록 기획 및 운영으로 변경
가족상담	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족상담 → 가족상담(및 운영)

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

3가지 주요 직무 구분																										
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족상담 영역에 '사례관리' 업무 포함 여부를 고려해야 함(또는 사례관리 업무를 '가족맞춤형 직접서비스 지원' 영역에 넣어도 무방) ▪ 가족상담의 경우 센터 실무자들이 직접적으로 수행하지 않는 경우도 많이 있으며(위촉직), 가족상담 전문인력과 자격요건부터 차이가 있기 때문에 가족맞춤형 직접서비스 지원으로 이동 가능 																									
가족맞춤형 직접서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족맞춤형 직접서비스 지원 → 가족맞춤형 직접 서비스 제공 및 운영 ▪ 가족맞춤형 직접서비스 지원의 정의에 대한 재검토 필요 ▪ 이용자 '직접 대면'의 의미에 대한 재정의 필요함. 통번역은 직접 대면이 아닌 경우도 있으며, 필요시 제공하므로 다른 직접서비스와는 구별됨(아래 표 참조) 																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>전담인력</th> <th>지원방법</th> <th>공간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>다문화가족 방문교육지도사 (생활지도사/한국어지도 사로 구분됨)</td> <td>1:1</td> <td>가정(센터 방문을 못하는 분 대상)</td> </tr> <tr> <td>다문화가족 이종언어코치</td> <td>1:多</td> <td>원칙 센터(자택방문 안됨)</td> </tr> <tr> <td>다문화가족 언어발달지도사</td> <td>1:1</td> <td>센터 치료실(or 기관 연계)</td> </tr> <tr> <td>다문화가족 사례관리사 (사례관리 사업)</td> <td>1:1(가족 단위) -위기관리가구/일반형관리 가구/통합형관리가구</td> <td>특정되지 않음</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">가족역 량강화 지원 (사례 관리 사업)</td> <td>배움지도사 (자녀 학습정서지원)</td> <td>1:1 (동일 가정에 2인~최대 5명) (초등, 중학교 재학 또는 이에 상응하는 연령대의 (손)자녀)</td> <td>가정</td> </tr> <tr> <td>키움보듬이 (생활도움지원)</td> <td>1:1 (만 18세 미만 (손)자녀와 생계·주거를 함께하는 취약·위기 가족)</td> <td>가정</td> </tr> <tr> <td>특수목적 한국어 강사</td> <td>1:多</td> <td>센터(앞서 방문교육지도사 중 방문한국어지도사와 사업 성격은 같지만 공간만 다름)</td> </tr> </tbody> </table>	전담인력	지원방법	공간	다문화가족 방문교육지도사 (생활지도사/한국어지도 사로 구분됨)	1:1	가정(센터 방문을 못하는 분 대상)	다문화가족 이종언어코치	1:多	원칙 센터(자택방문 안됨)	다문화가족 언어발달지도사	1:1	센터 치료실(or 기관 연계)	다문화가족 사례관리사 (사례관리 사업)	1:1(가족 단위) -위기관리가구/일반형관리 가구/통합형관리가구	특정되지 않음	가족역 량강화 지원 (사례 관리 사업)	배움지도사 (자녀 학습정서지원)	1:1 (동일 가정에 2인~최대 5명) (초등, 중학교 재학 또는 이에 상응하는 연령대의 (손)자녀)	가정	키움보듬이 (생활도움지원)	1:1 (만 18세 미만 (손)자녀와 생계·주거를 함께하는 취약·위기 가족)	가정	특수목적 한국어 강사	1:多	센터(앞서 방문교육지도사 중 방문한국어지도사와 사업 성격은 같지만 공간만 다름)
	전담인력	지원방법	공간																							
	다문화가족 방문교육지도사 (생활지도사/한국어지도 사로 구분됨)	1:1	가정(센터 방문을 못하는 분 대상)																							
	다문화가족 이종언어코치	1:多	원칙 센터(자택방문 안됨)																							
	다문화가족 언어발달지도사	1:1	센터 치료실(or 기관 연계)																							
	다문화가족 사례관리사 (사례관리 사업)	1:1(가족 단위) -위기관리가구/일반형관리 가구/통합형관리가구	특정되지 않음																							
	가족역 량강화 지원 (사례 관리 사업)	배움지도사 (자녀 학습정서지원)	1:1 (동일 가정에 2인~최대 5명) (초등, 중학교 재학 또는 이에 상응하는 연령대의 (손)자녀)	가정																						
키움보듬이 (생활도움지원)		1:1 (만 18세 미만 (손)자녀와 생계·주거를 함께하는 취약·위기 가족)	가정																							
특수목적 한국어 강사	1:多	센터(앞서 방문교육지도사 중 방문한국어지도사와 사업 성격은 같지만 공간만 다름)																								
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 따라서 가족맞춤형 직접서비스 지원을 풀어 설명하면, 지원 대상자를 선정하여, 일정 기간 지속되는 지원 서비스 형태임(이런 의미에서 '사례관리' 영역은 가족맞춤형 직접서비스 지원 영역과 유사성이 있음) 																										

□ 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무별 정의에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-30>와 같음

○ 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무 정의는 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(0.625), 가족상담(0.625) 직무 정의의 내용타당도(CVR)값은 최소 기준인 0.45보다 높았으나, 가족맞춤형 직접서비스 지원(0.25)의 내용타당도(CVR)값은 최소 기준인 0.45보다 낮았음

<표 Ⅳ-30> 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무 정의에 대한 타당도 결과

구분	정의	M	SD	CVR
가족서비스 사업·프로그램 운영관리	가족서비스 사업·프로그램 운영관리란 다양한 형태의 가족이 의식개선, 문화개선을 통해 건강한 가족생활을 유지하도록 도움을 주는 교육 프로그램을 기획, 설계, 매칭, 홍보, 진행, 평가하는 직무를 의미한다.	4.31	0.916	0.625
가족상담	가족상담이란 사회복지 대상자의 가족을 케어한다는 목적 하에 가족 구성원과의 관계로 어려움을 겪고 있는 가족단위 상담을 의미하며, 센터 내 상담 실무자가 담당하는 가족상담 운영, 지역 연계 가족상담 운영, 집단 상담 프로그램 기획 및 운영, 상담 운영 관리, 전문상담사 관리를 포함한 직무를 의미한다.	4.25	1.031	0.625
가족맞춤형 직접서비스 지원	이용자(다문화가정, 결혼이민자 등의 이용자)를 직접 대면하여 코치, 통번역, 면담 및 상담, 강의, 방문교육 및 지도 서비스를 하는 직무를 의미한다.	3.69	1.044	0.25

□ 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무 정의에 대한 의견은 다음과 같음

3가지 주요 직무 정의	
전체	<ul style="list-style-type: none"> “가족상담”이 가족관계적 측면에서의 도움을 제공한다면 “가족 맞춤형 직접 서비스 지원”은 가족 기능적 측면에서의 도움을 제공하는 것으로 이해가 됨
가족서비스 사업·프로그램 운영관리	<ul style="list-style-type: none"> 가족지원서비스 프로그램운영관리에서 “개선”과 “교육”이라는 단어가 직무 정의를 한정 지음. 가족지원서비스에는 참여자의 의식개선, 문화개선을 위한 교육 목적의 프로그램으로만 국한 지을 경우, 다양한 가족들이 함께 어울려 자신의 문제를 나누고 해결하는 지역조직화사업과 1인 가구들의 자유로운 모임과 공동육아를 함께하는 가족들의 모임 등 시민들이 스스로 문제를 해결하는 것을 지원하는 서비스를 포함하지 못할 수도 있음 현재 교육으로만 되어 있는 부분을 교육·문화 프로그램으로 변경 직무별 정의에 “교육 프로그램을 기획, 설계, 매칭 (생략)” 이라고 정의 되어 있으나 교육 외에도 문화, 상담 등 다양한 형태로 운영되기 때문에 [교육] 단어를 삭제하거나 운영되는 형태들을 기재하면 좋겠음
가족상담	<ul style="list-style-type: none"> 건강가정 및 다문화가족지원센터의 가족상담의 목적을 사회복지대상자의 가족을 케어한다는 것은 적합하지 않음. “사회복지 대상자 가족”을 삭제하거나, “사회복지 대상자의 가족을 케어한다는 목적 하에”를 삭제하는 것이 더욱 타당하다고 여겨짐. 사회복지 대상자는 어떤 뜻인지 궁금함. 현재 가족 프로그램 대상자를 명칭할 때 일반가족이라는 명칭을 사용하며, 부부간 또는 부모-자녀간 등 의사소통이 어렵거나, 갈등을 경험하는 등으로 명명함. 즉 이들을 사회복지 대상자, 케어로 설명하는 것은 적합하지 않음 본 센터의 경우 [사회복지 대상자의 가족을 케어] 한다는 목적도 포함할 수 있지만, “가족”단위 자체를 대상으로 보기 때문에 가족상담이란 사회복지 대상자의 가족을 케어한다는 목적 하에에서 “사회복지 대상자의” 라는

3가지 주요 직무 정의	
	<p>문구를 삭제하면 좋겠음</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 업무에 대한 정의내용은 적정하나, 실무에서 가족단위 상담 외 개인상담 또한 많이 진행된다는 점에 대한 고민이 필요함. 개인을 가족구성원의 일부로 보고 포괄적인 설정이 가능함. 다만 개인상담의 경우 타 기관의 상담과 변별력이 거의 없음. ▪ ‘이혼전후상담, 한부모가정지원 상담’ 등 일반상담과의 차별성과 특수성이 부각되면 좋으리라 판단됨. ▪ ‘사회복지 대상자의 가족을 케어한다’ 는 문장이 적절하지 않다고 판단됨. 건강가정다문화가족지원센터가 선별적복지와 보편적복지가 혼재되어 있는 구조이지만, 가족상담 영역의 경우 보편적복지 영역으로 실제 이용대상자도 지역주민 누구나 이용 가능함. 따라서 ‘지역사회 가족구성원 모두를 대상으로 가족심리정서지원’으로 변경이 더 바람직하다 보임. ▪ 가족상담 정의에서 사회복지대상자를 가족복지 대상으로 표기 ▪ “가족상담”은 기술하신 가족구성원과의 관계로 인한 어려움 뿐만 아니라, 가족 내에서 발생하여 가족구성원 전체에게 영향을 미치는 문제 및 욕구, 가족이 주변 사회환경과의 상호작용에서 겪고 있는 어려움 등도 다루고 있으므로 “가족상담”에 대한 좀 더 포괄적인 정의가 필요함 ▪ 가족상담에서 사회복지 대상자의 가족을 케어한다는 목적 하에 라는 부분의 대상자가 누구인지 불명확하므로 재정의 필요
가족맞춤형 직접서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 현재 가족맞춤형 직접서비스 지원 정의는 다문화가족 통번역서비스, 방문교육서비스, 지도 서비스에 대한 정의로 보여짐. 센터에는 한부모가족지원서비스, 조손가족서비스, 가족사례관리 등이 있는데, 가족지원서비스 프로그램에서 포함되지 않는 직접서비스의 내용이 전체를 포함하지 못하고 있다고 여겨짐. 그러다보니 일례로 한국어교육과 같은 프로그램은 가족맞춤형 직접서비스인지, 가족지원서비스 프로그램인지 구분하기 어려움 ▪ 가족 맞춤형직접 서비스 지원의 직무를 명확하게 할 필요가 있음. 현재의 직무로는 오해의 소지가 있음 ▪ 가족맞춤형 직접서비스 지원을 이용자와 직접 대면하여 서비스를 제공하는 직무로 본다면 통번역지원사, 이중언어코치, 언어발달지도사, 사례관리사, 방문교육지도사, 배움지도사 등의 종사자가 포함되며 이 종사자들의 업무는 통번역서비스, 언어코치, 언어발달수업, 사례관리, 방문교육 수업으로 볼 수 있다. 이 업무를 수행하는 과정에서 면담, 상담, 강의가 포함되어 있는데 현재의 정의는 상위개념과 하위개념이 혼재 되어 있는 것으로 보임 ▪ 정의한 내용 자체가 ‘다문화가족’에 해당되는 한정적인 내용으로 구성되어 있음. 따라서 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 통합이라는 장기적인 방향성과 부합하지 않음. ‘가족맞춤형 직접서비스’지원이라는 업무가 주요 업무임은 확실함. 다만 직무별 책무에 있어서는 통합센터 방향성에 맞게 수정이 필요해 보임.

3) 직무별 책무 구분에 대한 타당도 결과

- 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무별 도출된 책무(duty)에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-31>와 같음
 - 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무에서 도출된 책무(duty)의 내용타당도(CVR)값은 가족서비스 대내외 환경분석(0.875), 가족서비스 사업·프로그램 기획(0.875), 가족서비스 사업·프로그램 설계(0.875), 가족서비스 사업·프로그램 자원 구축(0.75), 가족서비스 사업·프로그램 홍보(0.625), 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(0.75) 가족서비스 사업·프로그램 평가(0.875) 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음
 - 다만, 가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(0.375)의 내용타당도(CVR)값은 최소 기준인 0.45보다 낮았음
 - 가족상담 직무에서 도출된 책무(duty)의 내용타당도(CVR)값은 가족상담 운영(1), 지역연계 가족상담 운영(0.75), 집단상담 프로그램 기획 및 운영(1), 상담 운영관리(0.875), 전문상담사 관리(1)는 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음
 - 가족맞춤형 직접서비스 지원 직무에서 도출된 책무(duty)의 내용타당도(CVR)값은 사업 홍보 및 모집 (0.5), 이용자 분석(0.875), 방문교육 서비스(0.5), 전문상담 서비스 (0.5), 서비스 종결(0.875)로 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음
 - 다만, 사업 홍보 및 모집 (0.5), 방문교육 서비스(0.5), 전문상담 서비스 (0.5)의 내용타당도(CVR)값은 최소 기준인 0.45와 유사하였음

<표 IV-31> 가족서비스 전달체계 전담인력 직무별 책무에 대한 타당도 결과

직무별 책무(duty) 구분에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
가족서비스 사업·프로그램 운영관리	가족서비스 대내외 환경분석	4.88	0.484	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 기획	4.88	0.484	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 설계	4.88	0.484	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 자원 구축	4.63	0.857	0.75
	가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)	4.13	0.992	0.375
	가족서비스 사업·프로그램 홍보	4.50	0.935	0.625
	가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)	4.69	0.845	0.75
	가족서비스 사업·프로그램 평가	4.88	0.484	0.875
가족상담	가족상담 운영	5.00	0.000	1
	지역연계 가족상담 운영	4.50	0.866	0.75
	집단상담 프로그램 기획 및 운영	4.81	0.390	1
	상담 운영 관리	4.75	0.750	0.875

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

직무별 책무(duty) 구분에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
가족맞춤형 직접서비스 지원	전문상담사 관리	4.94	0.242	1
	사업 홍보 및 모집	4.00	1.275	0.5
	이용자 분석	4.56	0.609	0.875
	방문교육 서비스	3.94	1.345	0.5
	전문상담 서비스	3.94	1.478	0.5
	서비스 종결	4.38	0.599	0.875

□ 가족서비스 전달체계 전담인력 직무별 책무에 대한 의견은 다음과 같음

책무별 과업	
가족서비스 사업·프로그램 운영관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '가족지원서비스 프로그램 홍보'는 '프로그램 진행'의 하위 과업으로 포함되어야 함 ▪ '가족지원서비스 프로그램 자원 구축'은 프로그램 운영과는 별개로 센터에서 루틴하게 이루어지는 측면으로 순서상 맨 뒤에 제시되는 것이 적절함 ▪ 또한 세부 과업을 고려해 보았을 때 '~프로그램 자원 관리'가 적절함 ▪ '연간 운영 프로그램 관리'와 같은 책무를 별도로 만들어 개별 프로그램 운영과는 별개로 센터 내에서 루틴하게 진행되는 '4. 가족지원서비스 프로그램 자원 구축' 및 '가족지원서비스 캠페인하기' 등을 포함시키는 것이 필요함 ▪ '가족지원서비스 프로그램 매칭(moderator)'의 경우 프로그램 기획, 설계, 자원 구축 시 진행하여도 무관함
가족상담	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '가족지원서비스 프로그램 운영관리'와 '가족맞춤형 직접서비스 지원'은 운영 과정에 따라 책무가 도출되었다면 '가족상담'은 범주에 따라 구분된 것으로 보임. '가족상담'도 운영 과정 측면에서 조정되는 것이 체계적으로 직무를 분석하는 데 용이할 것 같음 ▪ 가족상담 내에 가족상담, 개인상담, 아동청소년 상담, 부부상담 등 가족이라는 집단적 측면뿐만 아니라 개인상담도 포함되는 것이 적절함 ▪ 가족상담 안에 지역사회연계 상담이 포함되었으면 함 ▪ 가족상담: 가족상담운영 / 상담운영관리 유사한 책무로 여겨짐 ▪ 지역연계 가족상담 운영은 책무 내용의 중의적 해석이 가능하여 혼동이 우려됨. 실제 현장에서의 가족상담업무는 각 건강가정다문화가족지원센터 내부 인력이 수행함. 상담 진행 중 필요에 따라 직접 서비스 제공이 어렵거나 보다 전문적인 상담이 필요로 되면 외부 기관에 의뢰함. 가령 청소년상담, 아동상담 또는 정신과 의뢰 등이 필요한 경우가 그러함. ▪ 또한 '지역연계 가족상담 운영'이라는 용어는 "지역사회로부터 대상자를 연계 받아 센터에서 가족상담을 수행하는 것인지?", "가족상담을 진행하면서 필요한 자원을 지역사회로 요청하는 것인지?" 모호하게 느껴짐.
가족맞춤형	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족맞춤형 직접서비스 지원에서는 방문교육서비스와 전문상담서비스만

책무별 과업	
직접서비스 지원	<p>집중되어, 현장에서 진행되는 다양한 프로그램들이 모두 포함되기에 어려움</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 직접서비스 지원의 책무를 분류한다면 사업홍보-이용자 분석-맞춤형 서비스제공(통번역, 방문교육, 언어발달, 이중언어 코치, 사례관리 등)-종결로 도출되어야 함 ▪ 가족맞춤형 직접서비스 지원 영역에서 '방문교육 서비스'의 명칭 변경 필요 ▪ 방문의 의미를 개별 지원을 뜻하는 것인지 정리 필요 ▪ 가족맞춤형 직접서비스안에 전문상담서비스는 가족상담으로 이관 필요 ▪ 사업홍보 및 모집 내용이 '직접서비스 지원'이라는 용어 자체가 내포하는 의미의 포괄성이 너무 큼. 본 조사서 5page 책무의 범위 내용에 따라 다문화가족을 대상으로 하는 '생애주기별 맞춤형 서비스제공' 으로 이해하고 작성하였음. 이 경우 이민자의 한국어 수준 및 문화적 배경의 차이를 고려하여 "맞춤형으로 필요에 따라 통번역을 대동한 사업 홍보 및 모집"은 적합하다 생각됨. ▪ 이용자 분석의 경우도 용어가 모호함. 직접서비스 제공의 경우 이용자를 체계적으로 분석하고 있지는 않음. 오히려 '맞춤형 서비스 제공을 위한 이용자 욕구분석' 또는 '이용자 분석을 통한 맞춤형 서비스 탐색'이 더 적합하다 생각됨 ▪ 가족맞춤형 직접서비스의 경우 '서비스 종결'도 중요하지만 '사후관리'도 중요함 ▪ 가족지원서비스 프로그램 운영관리'와 '가족상담' 영역의 책무는 적절한 편이라 생각함. '가족맞춤형 직접서비스 지원'의 경우 일부 고민이 필요해 보임. 특히 책무영역에 '맞춤형 가족지원서비스 자원 매칭(moderator)'이 추가되었으면 함

나. 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무 타당도 결과

1) 책무(duty)별 과업(task)에 대한 타당도 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 책무(duty)별 도출된 과업(task)에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-32>와 같음

○ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무에서 도출된 책무(duty)의 내용타당도(CVR)값은 가족서비스 사업·프로그램 설계 책무의 가족서비스 사업·프로그램 교수자료 개발하기(0.125), 가족지원서비스 프로그램 매칭(moderator) 책무의 가족서비스 이용자 욕구 파악하기(0.375)를 제외하곤 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-32> 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 책무(duty)별 과업(task)에 대한 타당도 결과

책무별 과업(task) 구분에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
가족서비스 대내외 환경분석	가족서비스 사회/지역 요구 분석하기	5.00	0.000	1
	가족서비스 이용자 요구 분석하기	4.94	0.242	1
	가족서비스 운영 현황 분석하기	5.00	0.000	1
가족서비스 사업·프로그램 기획	가족서비스 사업·프로그램 개발 필요성 검토하기	4.69	0.768	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 개발 타당성 검토하기	4.44	0.933	0.625
	가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기	4.69	0.583	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 이해 관계자 협의하기	4.75	0.433	1
가족서비스 사업·프로그램 설계	가족서비스 관련 기관과 협약 맺기	4.75	0.559	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 목표 설정하기	4.81	0.726	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 내용 구성하기	4.75	0.750	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 교수학습 방법 설정하기	4.44	0.864	0.75
	가족서비스 사업·프로그램 교수자료 개발하기	3.81	0.950	0.125
	가족서비스 사업·프로그램 운영예산 설정하기	4.88	0.484	0.875
가족서비스 사업·프로그램 자원 구축	가족서비스 사업·프로그램 평가 계획 수립하기	4.81	0.527	0.875
	가족서비스 인적자원 구축하기	4.69	0.982	0.875
	가족서비스 물적자원 구축하기	4.56	0.998	0.875
	가족서비스 재정자원 구축하기	4.50	1.061	0.75
가족서비스 사업·프로그램 정보자원 구축하기	가족서비스 정보자원 구축하기	4.50	1.061	0.75
	가족서비스 이용자 욕구 파악하기	4.25	1.146	0.375
	가족지원서비스 프로그램 매칭(moderator)			
가족지원서비스 프로그램 매칭(moderator)	대내외 세부 가족서비스 사업·프로그램 정보 취합하기	4.31	0.916	0.625
	이용자 맞춤형 가족서비스 사업·프로그램 매칭하기	4.38	0.927	0.625
가족서비스 사업·프로그램 홍보	가족서비스 캠페인하기	4.38	0.927	0.625
	홍보현수막(배너) 제작하기	4.25	0.968	0.5

책무별 과업(task) 구분에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
	신문, 인터넷 매체에 홍보하기	4.63	0.599	0.875
	유관기관에 홍보하기	4.63	0.599	0.875
가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)	지원인력 관리하기	4.56	0.704	0.75
	가족서비스 사업·프로그램 장소 세팅하기	4.56	0.864	0.75
	가족서비스 사업·프로그램 참여자 출석 확인하기	4.50	0.866	0.75
	가족서비스 사업·프로그램 참가자 지원 및 인솔하기	4.44	0.933	0.625
	가족서비스 사업·프로그램 참여강사 지원하기	4.75	0.559	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 참여자 만족도 평가하기	4.69	0.583	0.875
가족서비스 사업·프로그램 평가	가족서비스 사업·프로그램 운영결과 보고서 작성하기	4.88	0.484	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 평가 결과 분석하기	4.88	0.484	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 개선방안 수립하기	4.88	0.484	0.875
	가족서비스 사업·프로그램 운영결과 시스템에 관리하기	4.81	0.527	0.875

2) 과업(task)별 세부 수행 내용에 대한 타당도 결과

가) 가족서비스 사업·프로그램 대내외 환경분석(A-1-1) 타당도 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 대내외 환경분석 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-33>와 같음

○ 가족서비스 사업·프로그램 대내외 환경분석 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-33> 가족서비스 사업·프로그램 대내외 환경분석 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
가족지원 서비스 사회/지역 요구 분석하기	1. 정부 정책의 지침에 따라 변화된 정책의 방향성을 확인할 수 있다. 2. 지역 정책 관련 보고서를 참고하여 지역 주민의 가족서비스 요구를 파악할 수 있다. 3. 통계자료, 논문, 보고서 등의 문헌 자료를 참고하여 가족서비스 대상별(예: 다문화, 맞벌이, 한부모 등) 요구를 파악할 수 있다.	4.56	0.609	0.875
가족지원 서비스 이용자 요구 분석하기	1. 요구조사의 목표에 따라 대상 및 내용을 계획할 수 있다. 2. 요구조사 대상 및 내용과 지역사회 특성을 반영하여 조사 방법을 계획할 수 있다. 3. 요구조사 계획과 대상의 특성을 반영하여 적합한	4.44	0.704	0.75

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
	조사 도구를 개발할 수 있다. 4. 요구조사 계획에 따라 요구조사를 시행할 수 있다. 5. 시행된 요구조사 결과를 분석하여 고객별 요구를 파악할 수 있다. 6. 요구조사 분석 결과 보고서를 작성하여 보고할 수 있다.			
가족지원 서비스 운영현황 분석하기	1. 우리 센터에서 운영하고 있는 가족서비스의 현황 (대상, 교육 내용, 만족도, 개선점, 프로그램 운영 시간대, 강사평가)을 홈페이지, 성과 보고서, 가족 서비스실적시스템(DB)을 활용하여 파악할 수 있다. 2. 지역 복지관, 육아종합지원센터, 청소년수련관, 청소년상담센터, 지역아동센터, 평생학습관 등에서 운영하는 유사 프로그램을 안내문(리플렛), 기관 홈페이지, 성과 보고서, SNS 등을 활용하여 파악할 수 있다. 3. 프로그램의 대상, 규모, 만족도, 개선점, 요구(운영 시간, 훈련 시간 등), 강사평가 등의 특징을 요약하여 정리할 수 있다.	4.50	0.707	0.75

나) 가족서비스 사업·프로그램 기획 (A-2) 타당도 결과

- 가족서비스 사업·프로그램 기획 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-34>와 같음
- 가족서비스 사업·프로그램 기획 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 대체로 최소 기준인 0.45보다 높았음
- 다만, 가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기의 내용타당도(CVR)값은 0.25로 최소 기준인 0.45보다 낮았음

<표 IV-34> 가족서비스 사업·프로그램 기획 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
가족서비스 사업·프로그램 개발 필요성 검토하기	1. 지역사회 및 고객 요구조사 결과를 반영하여 프로그램 개발 요구를 정리할 수 있다. 2. 정부지침, 영역별 프로그램 운영 현황, 고객 요구 등을 반영하여 프로그램 개발 우선순위를 정할 수 있다.	4.56	0.788	0.875
가족서비스 사업·프로그램 개발 타당성 검토하기	1. 외부 기관에서 의뢰한 프로그램의 경우 사업 계획을 파악하여 우리 기관 목적에 적합한지 검토할 수 있다. 2. 예산, 센터 가용 인력, 장소, 대상자 연계 여부 등을 확인하여 프로그램 수행 가능성을 검토할 수 있다.	4.56	0.788	0.875

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
	3. 기존 사업의 효과, 타 기관 유사 프로그램의 효과 등을 분석하여 프로그램의 실효성을 예측할 수 있다. 4. 센터 운영위원회, 내부 회의를 통해 타당성 검토 결과를 공유하고, 프로그램의 운영 여부, 개발 및 보완 여부를 결정할 수 있다. 5. 개발 타당성을 근거로 연간 프로그램 기획서를 작성한다.			
가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기	1. 신규 사업 개발 방향을 검토할 수 있다. 2. 개발 필요성 및 타당성을 토대로 연계 사업을 진행할 수 있다.	3.75	1.199	0.25
가족서비스 사업·프로그램 이해 관계자 협의하기	1. 중간관리자, 시도지자체, 광역센터, 지원기관의 담당자와 논의하여 프로그램의 투자 및 예산 운영계획, 운영방안 계획을 수립할 수 있다. 2. 연계사업의 경우 센터와 지역사회의 여건에 맞춰 세부 계획을 수정 및 보완할 수 있다.	4.38	0.927	0.625
가족서비스 관련 기관과 협약 맺기	1. 협약 목표 달성을 위해 연간 협약 계획서를 작성한다. 2. 협약 현황을 파악하여 갱신 및 신규 협약 대상을 확인한다. 3. 협약 기관의 담당자에게 협약 내용을 확인하고, 협의를 통해 협약을 작성한다. 4. 가족서비스실적시스템에 협약 기관을 등록하고, 관련 서류를 업로드한다.	4.44	0.704	0.75

다) 가족서비스 사업·프로그램 설계 (A-3) 타당도 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 설계 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-35>와 같음

○ 가족서비스 사업·프로그램 설계 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-35> 가족서비스 사업·프로그램 설계 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
가족서비스 사업·프로그램 목표 설정하기	1. 요구 분석 결과를 토대로 교육 목적 기술할 수 있다. 2. 이용자 특성 및 수준을 고려하여 교육목표를 구체적으로 기술할 수 있다	4.81	0.527	0.875
가족서비스 사업·프로그램 내용	1. 교육목표를 반영하여 교육 내용을 선정할 수 있다.	4.69	0.682	0.75

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
구성하기	<ol style="list-style-type: none"> 2. 선정된 교육내용을 구성요소에 따라 조직할 수 있다 3. 선정, 조직된 교육내용의 적합성을 검토할 수 있다. 			
가족서비스 사업·프로그램 교수학습 방법 설정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 교육 목적과 목표를 달성 할 수 있는 다양한 교수 학습방법을 파악할 수 있다. 2. 파악한 교수학습방법별로 특징 및 장단점을 정리 할 수 있다 3. 교육목표, 교육내용, 학습자의 특성, 프로그램 운영 여건을 고려하여 교수방법을 선정할수있다. 	4.50	0.935	0.625
가족서비스 사업·프로그램 교수자료 개발하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 유사 프로그램의 국내외 교수자료 등을 검색하여 정리할 수 있다. 2. 교육 내용, 교육 여건을 고려하여 교수방법에 적합한 교수자료를 개발할 수 있다. 3. 다문화 가족 지원서비스의 경우 대상자의 언어 수준, 정착 기간 등을 고려하여 교수자료의 내용을 구성하고, 통번역사에게 의뢰하여 교수자료를 번역할 수 있다. 4. 가족 유형(한부모, 맞벌이, 조손가정, 1인 가구 등)의 특성을 반영하여 교수자료의 내용을 구성할 수 있다. 5. 센터 중간관리자 및 담당자, 강사와 함께 교수 자료의 내용이 적절한지 검토할 수 있다. 6. 오탈자를 검토하여 교수 자료의 완성도를 높힐 수 있다. 	4.44	0.704	0.75
가족서비스 사업·프로그램 운영예산 설정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 연간 사업 계획 상 해당 사업에서 운영 가능한 예산 규모를 확인한다. 2. 예산 운영 지침에 따라 프로그램 운영 규모를 고려하여 예산액을 검토한다. 2. 예산 활용 운영 세부 계획서를 작성한다. 3. 결재를 득한 후 가족서비스실적 시스템에 프로그램 계획서와 함께 예산 사용 계획을 등록한다. 	4.88	0.331	1
가족서비스 사업·프로그램 평가 계획 수립하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 평가 계획을 수립한다. 2. 대상자의 언어 수준을 고려하여 평가 도구 및 서식을 개발하고, 필요 시 번역한다. 3. 평가 결과 환류 방안을 수립한다. 4. 평가 계획을 정리하여 작성한다. 	4.81	0.527	0.875

라) 가족서비스 자원 구축 (A-4) 타당도 결과

□ 가족서비스 자원 구축 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-36>와 같음

○ 가족서비스 자원 구축 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-36> 가족서비스 자원 구축 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task)	세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
가족서비스 인적자원 구축하기	1. 프로그램별로 필요한 인적자원(예: 상담사, 강사, 센터 직원, 통번역사, 자원봉사자, 이중언어코치) 현황을 파악할 수 있다. 2. 평가 결과를 토대로 우수 인적자원을 선정하고, 관리할 수 있다. 3. 프로그램별로 활용가능한 인적자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 확인할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다.	4.44	1.116	0.625
가족서비스물적자원 구축하기	1. 운영 기관이 보유 및 운영하고 있는 물적자원(교육장소, 교육물품, 학습교구 등)을 파악할 수 있다. 2. 프로그램별로 필요한 물적자원을 목록화 할 수 있다. 3. 프로그램별 필요한 물적자원을 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 파악할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다.	4.50	1.061	0.75
가족서비스재정자원 구축하기	1. 기관의 운영 가능한 예산 규모를 확인할 수 있다. 2. 프로그램 운영을 위한 예산 확보 방안을 모색할 수 있다. 3. 운영기금 마련을 위해 관련기관에 사업을 제안하거나 지자체 공모사업에 지원 할 수 있다. 4. 후원금 활용 가능성을 확인할 수 있다. 5. 프로그램 자부담비를 활용하여 예산을 확보할 수 있다.	4.63	0.992	0.875
가족서비스정보자원 구축하기	1. 가족지원실적시스템에 감사품을 등록한다. 2. 유관기관의 담당자를 리스트업하여 관리한다. 3. 프로그램별 만족도 조사 결과를 가족지원실적시스템에 업로드한다. 4. 타 센터의 홈페이지를 확인하여 세부 프로그램의 반응을 분석하고 정리한다.	4.50	1.000	0.875

마) 가족서비스 사업·프로그램 매칭 (A-5) 타당도 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 매칭 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-37>와 같음

○ 가족서비스 사업·프로그램 매칭 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-37> 가족서비스 사업·프로그램 매칭 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
가족지원 서비스 이용자 욕구 파악하기	4.38	1.111	0.625
대내외 세부 가족서비스 사업·프로그램 정보 취합하기	4.50	0.707	0.75
이용자 맞춤형 가족서비스 사업·프로그램 매칭하기	4.38	0.781	0.625

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
6. 이용자에게 참여하게 될 가족서비스 사업·프로그램에 대한 간략한 소개 및 담당자 연락처를 제공할 수 있다.			

바) 가족서비스 사업·프로그램 홍보 (A-6) 타당도 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 홍보 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-38>와 같음

○ 가족서비스 사업·프로그램 홍보 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-38> 가족서비스 사업·프로그램 홍보 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
가족지원 서비스 캠페인하기 1. 가족서비스의 필요성에 대한 내용을 알릴 수 있다. 2. 통합센터의 역할에 대해서 소개할 수 있다. 3. 가족서비스 사업에 대한 인지도를 확인할 수 있는 설문조사를 실시할 수 있다. 4. 건강가정지원센터 및 가족서비스 인지도를 높이기 위해 지역축제 시 체험부스를 통해 운영하여 홍보할 수 있다. 5. 우리 지역 건강가정지원센터명(또는 홍보프로그램)이 포함된 판촉물을 제작하여 배포할 수 있다.	4.50	0.707	0.75
홍보현수막 (배너) 제작하기 1. 지역 내 거주민의 언어수준, 관심도, 가족형태 등의 특성을 고려하여 현수막을 제작할 수 있다. 2. 다문화 가족서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 대상자가 이해하기 용이한 단어를 선택, 변경하여 현수막을 제작할 수 있다. 3. 다문화 가족서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 참여 대상자의 출신 국가를 고려하여 통번역사에게 의뢰한 후, 여러 나라의 언어로 번역하여 현수막을 제작할 수 있다. 4. 현수막 길이, 홍보장소, 대상 등을 고려하여 가족서비스 사업·프로그램의 특성이 잘 드러나도록 디자인 초안을 제작할 수 있다. 5. 인쇄소와 협의하여 최종 시안을 확정하고 결재를 득할 수 있다. 6. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 사전에 구청이 지정한 장소의 허가를 득한 후 제작해야함	4.19	1.073	0.5

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
	을 확인할 수 있다. 7. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 구청에서 허락된 장소에 현수막을 게재할 수 있다.			
유관기관에 홍보하기	1. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 지역 내 유관기관이 지정해준 장소에 현수막, 배너 등을 게재하여 홍보할 수 있다. 2. 지역 내 정신보건센터, 종합사회복지관, 지역아동센터, 어린이집 등에 공문, 리플렛, 메일, 유선, 팩스 등으로 프로그램을 홍보할 수 있다.	4.69	0.583	0.875

사) 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영) (A-8) 타당도 결과

- 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영) 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-39>와 같음
- 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영) 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-39> 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영) 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
프로그램 운영 내용 정하기	1. 프로그램 운영 전 기획된 프로그램의 적합성(또는 적정성)을 검토할 수 있다. 2. 프로그램을 운영을 위한 전반적인 사항을 계획할 수 있다. 3. 기획된 프로그램을 운영하기에 앞서 세부사항을 점검할 수 있다. 4. 프로그램의 규모와 회기, 참여자 수 등 투입될 자원을 계획할 수 있다. 5. 단위사업 프로그램 목표를 달성할 수 있도록 세부 프로그램의 내용을 변경 할 수 있다.	4.81	0.390	1
참여자대상 모집기준 및 참여규모 설정하기	1. 세부프로그램에 참여할 적절한 대상을 설정할 수 있다. 2. 세부프로그램에 참여할 인원의 규모를 정할 수 있다. 3. 기획하는 세부프로그램의 목적과 목표에 적합한 대상자를 결정할 수 있다. 4. 참여자대상을 개인이 아닌 가족단위 참여를 지향하여 규모를 설정할 수 있다.	4.69	0.583	0.875

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
<p>강사 및 전문가 섭외하기</p>	4.69	0.583	0.875
<p>참여자 최종 선정하기</p>	4.94	0.242	1
<p>프로그램 장소 세팅하기</p>	4.50	0.866	0.75
<p>프로그램 인솔하기</p>	4.69	0.583	0.875

아) 가족서비스 사업·프로그램 평가 (A-9) 타당도 결과

□ 가족서비스 사업·프로그램 평가 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과
는 다음과 <표 IV-40>과 같음

○ 가족서비스 사업·프로그램 평가 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은
모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-40> 가족서비스 사업·프로그램 평가 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
가족서비스 사업·프로그램 운영결과 보고서 작성하기	4.75	0.559	0.875
가족서비스 사업·프로그램 평가 결과 분석하기	4.75	0.750	0.875
가족서비스 사업·프로그램 개선방안 수립하기	4.94	0.242	1
가족서비스 사업·프로그램 운영결과 시스템에 관리하기	4.94	0.242	1

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리의 과업별 세부 수행내용에 대한 의견은 다음과 같음

가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무의 과업별 수행내역	
가족지원서비스 대내외 환경분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3. 요구조사 계획과 대상의 특성을 반영하여 적합한 조사 도구를 개발할 수 있다 → 조사 도구를 실무자들이 개발하는 경우는 거의 없는 것 같음. ▪ 3. 통계자료, 논문, 보고서 등의 문헌 자료를 참고하여 가족지원서비스 대상별(예: 다문화, 맞벌이, 한부모 등) 요구를 파악할 수 있다는 지역별 서비스 대상이 되어야 합니다. 그렇다면 2번과 동일해집니다. ▪ 가족지원서비스 이용자 요구 분석하기에서 4. 요구조사 계획에 따라 요구조사를 시행할 수 있다 → 4. 요구조사 계획(혹은 이용자 요구)에 따라 수요조사(혹은 설문조사)를 시행할 수 있다. ▪ 가족지원서비스 운영 현황 분석하기에서 <ul style="list-style-type: none"> - 우리센터에서 운영하고 있는 가족지원서비스의 프로그램 현황을~ → 우리센터 외 지역 복지관...에서 운영하는 유사 프로그램을~로 수정 - 다만, 지역 복지관, 육아종합지원센터, 청소년수련관, 청소년상담센터, 지역아동센터, 평생학습관 등 → 지역의 종합사회복지관, 육아종합지원센터, 청소년수련관, 청소년상담복지센터, 아동센터, 평생학습관 등으로 변경. 모두 지역에 있는 시설이므로 지역의~라고 붙여주어야 함 - 운영하는 유사 프로그램을 안내문(리플렛), 기관 홈페이지, 성과 보고서, SNS 등을 활용하여 파악할 수 있다. → 운영하는 유사 프로그램 현황을 파악할 수 있다. ▪ '5. 시행된 요구조사 결과를 분석하여 고객별 요구를 파악할 수 있다'에서 고객이라는 표현보다는 '대상자별'이라는 표현이 적절 ▪ 다른 영역에서 분석을 통한 내용 확인에 초점이 있으므로 '6. 요구조사 분석 결과 보고서를 작성하여 보고할 수 있다.'는 삭제해도 될 것 같습니다.
가족지원서비스 프로그램 기획	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족서비스 프로그램 개발 방향이 개발 필요성과 구분이 어려움 ▪ 가족서비스 프로그램 개발 타당성 검토하기에서 '3.센터 운영위원회, 내부 회의를 통해 타당성 검토 결과를 공유하고, 프로그램의 운영 여부, 개발 및 보완 여부를 결정할 수 있다'라는 항목은 매우 많은 프로그램을 운영하고 있어서 분기별 운영위원회를 통해 타당성 검토를 받는 것은 현실적으로 어려울 것으로 사료됨 ▪ 기획은 팀원의 직무는 아님 ▪ 가족서비스 프로그램 개발 필요성 검토하기의 2. 정부의 지침 → 정부의 운영지침 ▪ 가족서비스 프로그램개발 방향 설정하기는 삭제해도 무관할 것 같습니다. 다만, 5. 개발 타당성을 근거로 연간 프로그램 기획서를 작성한다 → 5. 신규 사업 개발 방향성을 설정하여 연간 프로그램 기획서를 작성한다로 수정 ▪ 가족서비스 프로그램 이해 관계자 협의하기에서는 1. 중간관리자, 시도지자체, 광역센터, 지원기관의 담당자와 논의하여 → 1. 가족서비스 프로그램에 관련된 이해관계자와 논의하여로 수정하시는 것을 권합니다.

가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무의 과업별 수행내역	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족서비스 프로그램 개발 필요성 검토하기에서는 요구분석을 통해 확인된 요구가 ‘교육’을 통해 충족될 수 있는 사안인지 평가한다라는 과업이 추가될 필요가 있습니다. ▪ ‘5. 개발 타당성을 근거로 연간 프로그램 기획서를 작성한다.’는 센터 내 연간 프로그램 운영계획을 수립하는 측면이라면 특정 프로그램 개발 타당성 검토와는 거리가 먼 과업이라고 생각 ▪ ‘가족서비스 프로그램 개발 방향 설정하기’에서는 개발하고자 하는 프로그램의 주안점, 유사 프로그램과 구분되는 대상 및 내용 상의 특징을 구체화하는 방향 설정 과업이 추가 ▪ ‘가족서비스 관련 기관과 협약 맺기’는 ‘연간 프로그램 운영 계획 수립’과 같은 별도 책무로 구분 ▪ ‘가족서비스 프로그램 개발 방향 설정하기’의 세부수행 내용으로 “(추가) 필요한 자원목록을 파악할 수 있다.”는 내용이 추가될 수 있다 사려됨. ▪ 가족서비스 프로그램 개발 필요성 검토하기에서 고객 이라는 명칭을 잘 사용하지 않아 이용자로 변경하면 좋겠음 ▪ 협약 맺기에서 ‘협약식’에 대한 과업은 빠져있음 (추가) 협약식 수행 / 언론 등을 통한 협약 보도 ▪ 센터 근무 경력에 따라 업무수행 능력에 차이가 있을 수 있으므로, 위 과업 제시 시 팀원급, 팀장급(중간관리자), 총괄(사무국장)에 따라 나누어 주는 것이 필요할 수 있음. ▪ 개발 필요성과 타당성은 1. 가족지원서비스 프로그램 대내외 환경분석에서 포함할 수 있으므로 위치 재확인
가족지원서비스 프로그램 설계	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족지원서비스 프로그램의 과업이 평생교육프로그램 과업과 유사함. 가족지원서비스는 지식전달형 교육프로그램도 있을 수 있고, 참여자가 기획하고 진행하는 참여자 중심의 프로그램도 있고, 가족가치확산을 위한 캠페인활동, 취업지원 프로그램도 포함 가능 ▪ 6. 이탈자~는 기본적으로 5번 내용 검토시 이루어지는 사항으로 별도로 명기할 필요가 없음 ▪ 평가 계획 수립하기에서 2. 대상자의 언어~를 1. 다양한 대상자의 특성~으로 수정요약하는 것이 적절하다고 사료됨 ▪ 프로그램 교수자료 개발하기 영역에서 자료 검색을 통한 자료 정리는 가능하지만, 교수자료를 구성, 개발하는 것은 어려움이 있을 것으로 판단됨. ▪ <가족지원서비스 프로그램 목표 설정하기> 앞서 의견을 작성하였지만, “교육”목적 / “교육”목표 등에서 “교육”을 삭제하는 것이 모든 프로그램 특성을 포괄하여 설명할 수 있음 ▪ 가족지원서비스 프로그램 교수자료 개발하기에서 가족 유형(한부모, 맞벌이, 조손가정, 1인 가구 등)의 경우 재혼가족, 다문화가족 등을 추가적으로 넣거나, 혹은 가족유형이 많고 늘어나므로 4. 가족 유형의 특성을 반영하여 교수자료의 내용을 구성할 수 있다. 로 수정 ▪ 6. 이탈자를 검토하여 교수자료의 완성도를 높힐 수 있다는 삭제 ▪ 가족지원 서비스 프로그램 운영예산 설정하기에서는 가용 예산을 확인하고,

가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무의 과업별 수행내역	
	<p>운영지침에 따라 예산액의 활용 계획서를 작성하고, 결재받은 후 예산사용 계획을 시스템에 등록하는 3가지 단계로 수정</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <가족지원서비스 프로그램 내용 구성하기> 2. 선정된 교육내용을 구성요소에 따라 조직할 수 있다. - 부분이 어떤 내용인지 모호하여 파악하기 어려움 ▪ 또한 적합성을 검토할 수 있는 장치가 부족함. ▪ <가족지원서비스 프로그램 평가 계획 수립하기> 평가 도구 및 서식은 실무자들이 개발하기 보다, 지침에서 제공하는 조사를 활용함
가족지원서비스 프로그램 자원 구축	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 재정자원 구축하기에서 5. 프로그램 자부담비를~은 프로그램 참가비, 재료비 등의 수익금을 의미하는 것인지 센터의 법인자부담인지 모호함 ▪ 가족지원서비스 인적자원 구축하기의 2번과 3번은 순서를 변경 ▪ 2. 프로그램별로 활용가능한 인적자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있다, 3 평가 결과를 토대로 우수 인적자원을 선정하고, 관리할 수 있다는 한가원에서 통합하여 관리하고 여가부에 보고하므로 포함 여부 재확인(부모교육 통합 DB과 다누리 통합 DB가 있으며, 나머지는 실적보고를 하는 직무만 진행) ▪ 지역사회 및 유관기관에서 보유한 인적자원을 확인할 수 있는 것보다는 인적자원의 협조 요청을 통해 인적자원을 활용할 수 있는 것이 더 적절할 것으로 판단됨. ▪ '가족지원서비스 정보자원 구축하기'에 다음 사항을 추가 할 필요가 있다 생각됨. '(추가) 통계자료, 학술자료, 언론보도, 각종 가족서비스 관련 발간물을 분석하고 관리한다.
가족지원서비스 프로그램 매칭 (moderator)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 센터 운영에 있어 제시된 내용들은 모두 중요한 과업들임. 그러나 현재 위의 내용들은 중간관리자 이상이 수행할 수 있는 과업들임. ▪ 아울러 정보취합하기와 프로그램 매칭하기는 한가원에 DB에 공통안이 마련되어 공통안의 데이터를 바탕으로 매칭하여야 하며 가이드라인도 없는 상태에서 매칭할 정도가 되지 않을 것으로 판단됨 ▪ <대내외 세부 가족지원서비스 프로그램 정보 취합하기> SNS 의 경우 시간에 따라 변화되기 쉬우니 구체적이고 직접적인 명칭을 작성하지 않았으면 함 (예, 페이스북 밴드 카카오톡채널) ▪ <이용화 맞춤형 가족지원서비스 프로그램 매칭하기> 참석 여부를 확인받을 수 있다 > 참석을 제안/권유할 수 있다 등으로 수정 ▪ 이용자 욕구에 적합한 프로그램을 내부적으로 매칭한 경우, 내부보고를 통한 결재를 하지는 않아서 타 센터에서 대부분 이렇게까지 하시는지 궁금 ▪ 3. 이용자 욕구에 적합한 프로그램을 매칭한 결과를 내부보고를 통해 결재를 득할 수 있다 삭제 ▪ [가족서비스 이용자 욕구 파악하기 및 이용자 맞춤형 가족지원서비스 프로그램 매칭하기]는 "가족상담" 및 "가족맞춤형직접서비스지원"으로 이동
가족지원서비스 프로그램 홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 요즘은 홍보방법이나 홍보채널이 인스타그램, 유튜브 등을활용하는 등 다양해졌는데, 단순히 "홍보현수막 제작하기"보다는 홍보물 제작 및 배포가

가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무의 과업별 수행내역	
	<p>더 맞을 수 있음. 홍보 또한 기획 → 홍보설계 → 홍보진행 → 홍보평가로 진행되기 때문에, 과업이 모든 행위를 포괄할 수 있어야 함에도 너무 세분화한 듯 함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역 내 초, 중학교, 대학교, 청소년상담복지센터, 행정복지센터, 정신보건센터, 종합사회복지관, 지역아동센터, 어린이집 등에 공문, 리플렛, 메일, 유선, 팩스 등으로 프로그램을 홍보할 수 있다 → 현수막에 대해서는 회의적이며, SNS등의 방법이 좋음 ▪ 디자인이나 제작을 직접 할 수 있는 수준은 아닌 것으로 판단됨. 대개의 경우 관련 업체를 선정하여 제작토록 함 ▪ 홍보현수막 제작하기에서 6,7번은 현수막 지정걸이에 게침 하기 때문에 구청이나 시에 허락을 받을 필요가 없음(삭제) ▪ 가족지원서비스 캠페인하기, '홍보현수막(배너)제작하기'의 경우 (신규) '지역사회 주민 대상 홍보'라는 신규항목을 신설하여 하위요소로 설정함이 적합하다 생각함. ▪ '가족지원서비스 캠페인하기' 항목을 원안대로 사용할 경우 과업내용을 고려할 때 용어의 순화가 필요하다 판단됨. 가령 '지역사회 대상 가족지원서비스 확산하기', '지역주민대상 가족지원서비스 홍보하기' 등이 과업의 세부 수행내용에 보다 적합한 명칭이라 생각함. ▪ <가족지원서비스 캠페인하기> ▪ 2. 통합센터 / 4. 건강가정지원센터 / 5. 우리지역 건강가정지원센터명 ▪ 센터 명을 일괄적으로 사용하였으면 좋겠음 ▪ <홍보현수막(배너) 제작하기> 2, 3 과업 내용이 일괄되었으면 함. ▪ 2. 다문화 가족지원서비스 이용자가 대상인 경우, 대상자가 이해하기 용이한 단어를 선택·변경하여 현수막을 제작할 수 있다. ▪ 3. 다문화 가족지원서비스 이용자가 대상인 경우, 대상자의 출신국가를 고려하여 여러나라의 언어로 번역하여 현수막을 제작할 수 있다. ▪ <유관기관에 홍보하기> 기관 방문을 통한 홍보도 포함되었으면 함 ▪ 홍보물품에 대한 내용도 추가되었으면 함
가족지원서비스 프로그램 진행(운영)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 참여자대상 모집기준 및 참여규모 설정하기 과업에서 7. 이전에 세부프로그램을 이수한 이주여성과 신규이용자를 매칭하여 참여하도록 한다 → 세부프로그램에 참여한 경험이 있는 이용자와 신규 이용자를 매칭하여 참여하도록 한대로 변경 ▪ '1. 프로그램 운영 전 기획된 프로그램의 적합성(또는 적정성)을 검토할 수 있다.'는 어떤 부분의 적합성을 의미하는 것인지 불명확함 ▪ '프로그램 장소 세팅하기'에는 교육방법에 적합한 장소를 섭외하거나 적절하게 책상을 배열하고, 프로그램 운영에 필요한 교보재를 세팅하는 등의 과업이 해당 ▪ '3. 프로그램의 진행 및 참여가 가능하다.'는 '프로그램이 원활하게 운영될 수 있도록 진행한다' 등으로 수정 ▪ 맞춤법 표기상 '라포르'

가족서비스 사업·프로그램 운영관리 직무의 과업별 수행내역	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <프로그램 장소 세팅하기> 기자재 등을 설치하고 확인하는 등의 내용도 포함되었으면 함. 프로그램 운영에 필요한 물품들을 구비하는 내용도 포함되었으면 함 ▪ <프로그램 인솔하기> 3. 프로그램의 진행 및 참여가 가능하다. 는 표현이 모호함 ▪ ‘이전에 세부 프로그램을 이수한 이주여성과 신규이용자를 매칭하여 참여하도록 한다.’는 문구의 의미는 대략 이해가능하나, 가족지원사업 세부운영내용을 모르는 일반인이 독해할 경우, 의미전달이 매끄럽지 않다 생각함. 특히 ‘이전’이라는 용어의 변화가 필요해 보임. ▪ ‘이주여성’으로 한정하는 용어를 ‘이주배경주민’ 또는 ‘이민자가족’ 등 양성평등적인 용어로 변경할 필요가 있음. “무엇보다 ‘신규이용자’가 누구를 지칭하는지 모호하며, 왜 사전에 프로그램에 참여한 이주여성과 신규 이용자를 매칭하여야 하는가?”에도 근본적인 의문이 생김. ▪ ‘한가원’이라는 용어는 정확한 명칭으로 변경이 반드시 필요함. ‘한가원’ → ‘한국건강가정진흥원’ ▪ ‘적합한 강사를 선정하여 프로그램의 질적 향상을 모도할 수 있다.’ 의 경우 ‘교육목적에 따라 적합한 강사를 선정하여 프로그램의 질적 향상을 도모할 수 있다.’는 문장이 더 적합하다 생각함. ▪ ‘가족의 다양한 특수성을 이해하는 강사를 섭외한다’ 의 경우 ‘특수성’보다 ‘특성’이라는 용어가 적합 ▪ ‘한국어의 미흡을 보완할 수 있는 다양한 매체, 자료 등을 활용할 수 있도록 한다.’는 문장도 통합센터임을 고려할 때, ‘이주배경 참여자가 있을 경우, 강사 섭외 시 참여자의 한국어의 미흡을 보완할 수 있는 다양한 매체, 자료 등을 활용할 수 있도록 한다.’로 변경함이 바람직하다 사려됨.
가족지원서비스 프로그램 평가	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족지원서비스 프로그램 운영결과 보고서 작성하기 5.6번 회기별 결과보고서에 프로그램운영일지 내용이 들어가 있어 중복 기재할 필요가 없을 것 같음 ▪ <가족지원서비스 프로그램 운영결과 보고서 작성하기> 5, 회기별 결과보고 / 6. 프로그램 운영일지 혼용하여 사용하는 경우도 있음 ▪ ‘가족지원서비스 프로그램 평가 결과 분석하기’에서는 ‘프로그램’과 ‘사업’의 단위가 혼재. 사업의 성과목표가 프로그램별로 설정되는 것인지, 아니면 여러 프로그램으로 구성된 사업을 의미하는 것인지 명확 ▪ 만족도 분석, 사전사후 효과성 분석, 질적인 성과 등 담당자가 구체적으로 수행할 수 있는 측면에서 결과 분석 방법이 제시될 필요 ▪ ‘가족지원서비스 프로그램 개선방안 수립하기’라는 표현도 적합하나, 평가(특히 성과평가)의 목적이 다음에 진행할 프로그램의 개선의 측면이 중요함을 고려할 필요가 있음. 따라서 ‘가족지가족지원서비스 프로그램 환류 실시하기’, 또는 “가족지가족지원서비스 프로그램 환류계획 수립하기’가 적합하다 판단됨.

다. 가족상담 직무 타당도 결과

1) 책무(duty)별 과업(task)에 대한 타당도 결과

- 가족상담 직무 책무별 과업에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-41>와 같음
- 가족상담의 8가지 책무별 도출된 과업의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-41> 가족상담 책무에 대한 타당도 결과

직무별 책무(duty) 구분에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
1. 가족상담 운영	가족상담 초기면접 하기	4.75	0.559	0.875
	가족상담 진행하기	4.88	0.484	0.875
	가족상담 종결하기	4.88	0.484	0.875
	사후 가족상담하기	4.56	0.704	0.75
2. 지역연계 가족상담 운영	지역연계 상담 의뢰건 접수하기	4.44	0.788	0.625
	지역연계 가족상담 준비 및 운영하기	4.38	0.781	0.625
	지자체 연계기관 관리하기	4.38	0.781	0.625
3. 집단상담 프로그램 기획 및 운영	집단상담기획하기	4.88	0.484	0.875
	집단상담 진행준비하기	4.69	0.682	0.75
	집단상담 진행하기	4.81	0.527	0.875
	집단상담 종료하기	4.81	0.527	0.875
	집단상담 평가하기	4.81	0.527	0.875
4. 상담 운영 관리	연간 상담계획서 및 보고서 작성하기	4.75	0.559	0.875
	가족상담사 매칭 및 일정관리하기	4.88	0.331	1
	상담회계 관리하기	4.88	0.331	1
	상담프로그램 홍보하기	4.81	0.390	1
	상담실 운영하기	4.81	0.390	1
5. 전문상담사 관리	가족상담사례 슈퍼비전하기	4.88	0.331	1
	전문상담사 평가하기	4.81	0.390	1
	사례회의 진행하기	4.81	0.390	1
	역량강화 교육진행하기	4.94	0.242	1

2) 과업(task)별 세부 수행 내용에 대한 타당도 결과

가) 가족상담 운영 (B-1) 타당도 결과

- 가족상담 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-42>와 같음
- 가족상담 운영 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-42> 가족상담 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
가족상담 초기 면접하기	4.88	0.331	1
가족상담 진행하기	4.88	0.331	1
가족상담 종결하기	4.94	0.242	1

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
사후 가족상담하기	1. 가족상담 종결 후 일정기간(예, 3개월 후)이 지나면 해당 가족의 문제가 어느 정도 해결되어 지속되고 있는지 점검할 수 있다. 2. 가족상담 종결 후, 새로운 가족문제가 발생하지는 않았는지 점검할 수 있다. 3. 새로운 문제가 발생할 경우 다른 기관 또는 상담사에게 연계할 수 있다. 4. 사후 가족상담을 통해 사회안전망 제도가 구축되어 있음을 인지할 수 있도록 설명할 수 있다.	4.75	0.559	0.875

나) 지역연계 가족상담 운영 (B-2) 타당도 결과

- 지역연계 가족상담 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 같음
- 지역연계 가족상담 운영 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-43> 지역연계 가족상담 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
지역연계 상담 의뢰건 접수하기	1. 지자체 연계기관에서 공문으로 도착한 가족상담건을 접수할 수 있다. 2. 공문의뢰서에 작성된 의뢰내용을연계기관 담당자에게 구체적인 상황을 재확인하여 상담의뢰내용을 최종 확정할 수 있다. 3. 접수된 지역연계 가족상담 건의 내용에 따라 담당팀(예, 다문화가족상담은 다문화가족상담팀으로)으로 전달할 수 있다. 4. 의뢰된 가족상담을 우리 센터에서 담당하지 못한다면 다른 기관에 연계해주거나 거절할 수 있다.	4.63	0.599	0.875
지역연계 가족상담 준비 및 운영하기	1. 의뢰된 가족상담 건을 최종 접수했다면 센터 내 일반적인 가족상담 운영 절차에 따라 상담순서를 배정할 수 있다. 2. 의뢰된 가족상담 건이 시급하거나 갑작스럽게 발생한 경우 상담순서를 우선 배치할 수 있다. 3. 접수된 지역연계 가족상담 건의 내용에 따라 담당상담사를 매칭할 수 있다. 4. 집단상담 프로그램의 경우, 의뢰기관과 함께 대상자를 모집할 수 있다.	4.63	0.992	0.875

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
	5. 의뢰기관의 최종 요구사항을 반영하여 센터 내 일 반적인 가족상담 운영 절차에 따라 상담을 진행할 수 있다.			
지자체 연계기관 관리하기	1. 지자체 연계기관(교육청, 청소년복지센터, 경찰서, 아동보호전문기관 등)과 가족상담 MOU를 체결할 수 있다. 2. 민간기관이 가족상담을 희망할 경우 관련 MOU를 체결할 수 있다. 3. 지자체 연계기관의 주요 업무 및 업무운영과정을 이해할 수 있다. 4. 지자체 연계기관(또는 의뢰기관)의 정례회의에 정기적으로 참여하여 우리 센터에서 수행해야 할 역할을 명확히 할 수 있다. 5. 필요 시 의뢰기관과 함께 사례회의를 진행하여 개선사항을 논의할 수 있다.	4.44	0.998	0.875

다) 집단상담 프로그램 기획 및 운영 (B-3) 타당도 결과

- 집단상담 프로그램 기획 및 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-44>와 같음
- 집단상담 프로그램 기획 및 운영 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-44> 집단상담 프로그램 기획 및 운영 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
집단상담 기획하기	1. 연간사업계획시 연간 집단상담 건수 및 예산을 수립할 수 있다. 2. 기획 아이টে에 따른 일정, 예산, 대상, 주요내용, 방법 등이 포함된 단위계획(안)을 작성하고 보고할 수 있다.	4.44	1.059	0.75
집단상담 진행준비 하기	1. 진행자와 일정을 조율하여 날짜와 시간을 확정할 수 있다. 2. 집단상담 진행시 실무자 또는 외부강사로 강사를 섭외한 후, 강의요청 및 강의계획서 요청할 수 있다. 3. 집단상담 홍보지를 제작하여 홈페이지, 밴드, 센터 게시판 등에 홍보할 수 있다. 4. 전화, 메일, 홈페이지 게시 등을 통해 대상자를 모	4.56	0.998	0.875

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
	집하여 확정할 수 있다. 5. 구체적인 집단상담 사업계획서를 작성할 수 있다. 6. 참여자들에게 배포할 집단상담신청서, 개인정보수집이용동의서, 출석부, 사전사후척도, 만족도, 집단상담서약서 등의 서식을 준비할 수 있다. 7. 간식, 진행필요 물품 및 재료 등을 준비할 수 있다.			
집단상담 진행하기	1. 장소세팅, 간식, 기자재준비, 강사 및 참여자안내문자 발송 등 진행 당일 진행할 수 있다. 2. 참여자들의 출석여부를 확인할 수 있다. 3. 집단설명(개방집단 혹은 폐쇄집단), 전체회기, 회기당 시간, 약속지키기 등 집단상담을 구조화할 수 있다. 4. 참여자의 실명이 아닌 개인 별칭을 지을 수 있다. 5. 집단상담서약서, 사전척도검사를 진행할 수 있다. 6. 집단활동후 소감을 나누고 마무리할 수 있다. 7. 전체회기 종료시 사후척도검사 및 만족도 조사를 실시할 수 있다.	4.56	0.998	0.875
집단상담 종료하기	1. 출석명단에 최종 싸인을 하여 출결을 종료할 수 있다. 2. 회기별 집단상담 활동기록지를 작성할 수 있다. 3. 사전사후척도 결과를 분석할 수 있다. 4. 만족도 결과를 분석하여 정리할 수 있다.	4.56	0.998	0.875
집단상담 평가하기	1. 프로그램 진행개요, 성과내역, 차기 프로그램 운영에 따른 제언 및 보완사항이 포함된 결과보고서를 작성하여 보고할 수 있다. 2. 집단상담을 상반기, 하반기 기간을 구분하여 자체 평가를 진행할 수 있다. 3. 차기년도 집단상담 질 개선을 위해 연간 프로그램 운영결과를 종합한 연간결과보고서를 작성하여 평가할 수 있다.	4.56	0.998	0.875

라) 상담 운영 관리 (B-4) 타당도 결과

- 상담 운영 관리 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-45>와 같음
- 상담 운영 관리 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-45> 상담 운영 관리 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
연간 상담계획서 및 보고서 작성하기	4.94	0.242	1
가족상담사 매칭 및 일정관리 하기	4.94	0.242	1
상담회계 관리하기	4.75	0.559	0.875
상담 프로그램 홍보하기	4.75	0.559	0.875
상담실 운영하기	4.94	0.242	1

마) 전문상담사 관리 (B-5) 타당도 결과

- 전문상담사 관리 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-46>와 같음
- 전문상담사 관리과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-46> 전문상담사 관리 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
가족상담사례 슈퍼비전하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자격을 갖춘 슈퍼바이저를 모시고 2시간 이상 상담사례슈퍼비전을 진행한다. 2. 슈퍼비전 받은 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관하도록 한다. 3. 사례지는 내담자 인적사항, 가계도, 상담경위, 주호소문제, 외모 및 행동관찰, 심리검사, 상담자가 이해한 내담자의 문제, 상담목표 및 상담전략, 상담 진행 과정, 슈퍼비전 받고 싶은 내용, 축어록으로 구성할 수 있다. 	4.88	0.331	1
전문상담사 평가하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 전문상담사는 공개적으로 모집할 수 있다. 2. 상담사례슈퍼비전, 사례회의, 역량강화교육에 연간 몇 회 이상 의무적으로 참석하도록 관리 시스템을 체계화한다. 3. 전문상담사는 1년 이내로 위촉할 수 있다. 4. 전문상담사는 상담관련 학회, 워크숍, 세미나 등에 연 1회 이상 참석여부를 확인한다. 	4.81	0.390	1
사례회의 진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담실의 체계적이고 효율적 운영을 위하여 상담 사례회의를 실시한다. 2. 동료 상담자들과 센터에서 진행된 상담 사례에 대한 중간 평가 및 동료 상담자들 간의 피드백을 주고 받는다. 3. 사례회의는 상담실무자, 위촉직 전문상담위원이 참여하는 것을 원칙으로 하나 상황에 따라 참여인원은 변경될 수 있다. 4. 상담사례는 진행 중인 상담이나 종결된 상담을 선정하여 발표한다. 5. 사례회의 때 제시된 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관하도록 한다. 6. 참여자는 사례회의 때 알게 된 내담자의 정보와 상담내용 사실을 누설해서는 아니된다. 	4.81	0.390	1
역량강화 교육진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담인력은 상담직무와 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양을 위해 교육을 받아야 한다. 2. 교육의 종류는 자체교육과 외부교육으로 구분한다. 	4.81	0.390	1

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토	M	SD	CVR
3. 자체교육은 센터에서 자체적으로 기획, 운영한 것이거나 타 센터(기관)와 공동으로 주최된 것으로 양성교육, 보수교육, 기타 상담관련 교육 등으로 한다. 4. 외부교육은 상담인력의 전문성 강화를 위한 상담 관련 학회, 워크숍, 상담관련 기관 세미나 등으로 한다. 5. 외부교육 수료자는 교육이수 후 참가확인서, 이수증, 수료증 등 사본을 상담실무자에게 제출하여야 한다.			

□ 가족상담의 과업별 세부 수행내용에 대한 의견은 다음과 같음

가족상담 직무의 과업별 수행내역	
가족상담 운영	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 현재 센터 내 초기면접-진행-종결까지의 과업은 어느 정도 안정되어 있음. 마지막 '사후 가족상담하기' 과업 역시 매우 중요하나, 실제 이에 대해 잘 이루어지지 못하고 있는 실정임. 과업 부여에 있어 마지막 '사후 가족상담하기' 부분을 강조할 필요성이 있음. ▪ '가족상담 진행하기' 과업 세부 내용으로 초기 상담을 통해 설정한 상담의 목표 및 방향성을 내담자와 공유하여 내담자와의 기대치를 조정하는 내용이 추가 ▪ 전화 또는 방문상담 접수에 대한 내용이 없음. 상담의뢰 건 전체의 80% 이상 전화상담접수로 진행되고 있음. 이 경우 '상담가연계 및 상담일정을 조율하여 결정한다.'는 내용이 필요함. ▪ <사후 가족상담하기> 3. 새로운 문제가 발생할 경우 다른 기관 또는 상담사에게 연계할 수 있다+ 추가적으로 센터 자체적으로도 추수상담을 실시할 수 있음 ▪ 사후가족 상담(원칙적으로는 타당하다고 생각하나 현실적으로 관리하기가 어려운 부분이 많음) ▪ 사회안전망 제도가 구축되어 -> 다양한 사회복지 지원으로 변경
지역연계 가족상담 운영	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역 연계 뿐만 아니라 센터 내 팀별 사업 대상자 상담 연계도 많이 이루어지고 있음. ▪ 지역연계 가족상담 운영 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성을 검토한 결과 적합한 항목으로 잘 구성되었다고 생각함. ▪ 가족상담 영역안에 지역상담 한 파트를 넣고 별도로 지역연계상담은 필요 없을 것 같음 ▪ '지역연계 가족상담 준비 및 운영하기'이라는 용어는 "지역사회로부터 대상자를 연계 받아 센터에서 가족상담을 수행하는 것인지?", "가족상담을 진행하면서 필요한 자원을 지역사회로 요청하는 것인지?" 모호하게 느껴짐. ▪ 또한 '지역연계', '지자체연계'의 용어가 사용되고 있는데, 보다

가족상담 직무의 과업별 수행내역	
	<p>용어를 명확히 할 필요가 있음. '지자체 연계' 또한 '지역연계'라는 용어에 포함되는 하부단위임. 개인적으로는 ①'지역사회연계 상담 의뢰건 접수하기' ② '지역사회 연계 가족상담 준비 및 운영하기' ③'지역사회(지자체 포함) 연계기관 관리하기'의 3가지 요소를 건의함.</p>
집단상담 프로그램 기획 및 운영	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 집단상담 진행하기에서 4. 참여자의~는 집단상담 구조화 및 운영의 일반적인 사항이므로 별칭을 지을 수 있음을 과업으로 명시하기에는 적절치 않은 것으로 보임 ▪ 1. 가족상담 운영 과업(task) 세부 수행내용과 통합 ▪ [집단상담 진행하기] '장소세팅, 간식, 기자재준비, 강사 및 참여자 안내문자 발송 등 진행 당일 진행할 수 있다.'는 내용 모호함 ▪ 집단상담 운영의 경우, 집단상담에만 진행되는 부분(집단설명, 별칭 등)을 제외하고는 위의 p.15 프로그램 운영과도 유사한 부분이 많은데 항목들이 많이 상이한 것 같아 내용을 일관되게 맞추면 좋겠음.
상담 운영 관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 센터마다 회계 관리 파트가 있어서 상담회계가 꼭 필요한지 모호 ▪ <상담프로그램홍보하기> 2.지역맘카페 보다는 지역 커뮤니티 웹사이트 등의 용어로 변경
전문상담사 관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5. 전문상담사 관리 전문상담사(위촉직) 평가 뿐 아니라 면접 등 전반적인 관리도 포함되었으면 함 ▪ 가족상담사례슈퍼비전> 1. 자격이 있는 슈퍼바이저가 2시간 이상 상담사례슈퍼비전을 진행한다. 등으로 변경하면 좋겠음 ('모시고' 라는 표현이 변경되었으면 함) ▪ 2. 본 센터의 경우 일지가 아닌 결과보고를 실시함 ▪ 3. 사례지는 상담자가 작성하는 것이 맞지만, 상담자의 작성내용을 검토하고 오타자 등을 확인하는 것이 필요한데 이런 부분에 대한 내용이 추가되었으면 함 ▪ 전문상담사는 공개적 또는 센터 내부상황에 따라 비공개적으로 모집 할 수 있음 ▪ 위촉기간 1년 이상 또는 재위촉할 수 있다(이유는 전문상담사는 다른 강사와 달리 대상자들의 문제해결에 조력자로서 그 목적에 맞게연계를 해야되는 입장으로 지역과 환경에따라 어려움이 발생할 수 있음) ▪ 상담사례 슈퍼비전을 세우면서 전문상담사를 1년 이내로 위촉하는 부분 재확인 ▪ [5. 역량강화 교육 진행하기] (추가) '전문상담사 모집, 등록 및 이력관리' 역시 중요한 업무임. 담당자가 직업 '가족통합시스템'에 이력을 입력하고 매년 활동가능일자를 갱신함. 가족상담가 임명장 수여부터 사직, 신규 상담가 모집까지 전반적인 이력을 관리함

라. 가족맞춤형 직접서비스 지원 직무 타당도 결과

1) 책무(duty)별 과업(task)에 대한 타당도 결과

- 가족맞춤형 직접 서비스 지원 직무의 델파이 조사 결과는 다음과 <표 IV-47와 같음
- 사업 홍보 및 모집 책무의 홍보 준비하기(0.375), 홍보물 제작하기(0.375), 홍보 실행하기(0.375) 내용타당도(CVR)값은 최소 기준인 0.45보다 낮았음
- 이용자 분석 책무의 모집하기(0.375), 욕구 파악하기(0.875), 초기 면접(신상파악)/면담하기(0.875), 사전검사 실시하기(0.875), 서비스 매칭하기(0.75) 과업의 내용타당도(CVR)값은 모집하기를 제외하곤 최소 기준인 0.45보다 높았음
- 방문 교육 서비스 책무의 방문 교육 계획하기(0.625), 부모교육 서비스 실행하기(0.5), 자녀 생활 교육하기(0.5), 한국어교육하기(0.5), 이중 언어 코칭하기(0.375), 일지 작성하기(0.625) 과업의 내용타당도(CVR)값은 이중 언어 코칭하기를 제외하곤 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-47> 가족맞춤형 직업서비스 지원 직무의 과업에 대한 타당도 결과

가족맞춤형 직업서비스 지원 직무 책무별 과업에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
1. 사업 홍보 및 모집	홍보 준비하기	3.81	0.950	0.375
	홍보물 제작하기	3.94	1.029	0.375
	홍보 실행하기	3.94	1.029	0.375
2. 이용자 분석	모집하기	3.81	0.950	0.375
	욕구 파악하기	4.63	0.599	0.875
	초기 면접(신상파악)/면담하기	4.56	0.609	0.875
	사전 검사 실시하기	4.50	0.612	0.875
3. 방문 교육 서비스	서비스 매칭하기	4.44	0.864	0.75
	방문 교육 계획하기	4.19	1.130	0.625
	부모교육 서비스 실행하기	4.13	1.166	0.5
	자녀 생활 교육하기	4.13	1.166	0.5
	한국어교육하기	4.13	1.166	0.5
	이중 언어 코칭하기	4.00	1.173	0.375
4. 서비스 종결	일지 작성하기	4.25	1.146	0.625
	평가하기	4.50	0.866	0.75
	결과 보고서 작성하기	4.69	0.583	0.875
	결산하기	4.44	0.864	0.75
	상담/교육프로그램 안내 및 연계하기	4.44	0.864	0.75

2) 과업(task)별 세부 수행 내용에 대한 타당도 결과

가) 사업 홍보 및 모집 (C-1) 타당도 결과

- 사업 홍보 및 모집 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-48>와 같음
- 사업 홍보 및 모집 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-48> 사업홍보 및 모집 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
홍보 준비하기	1. 대상자의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 2. 프로그램의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 3. 프로그램 예산을 고려하여 홍보방법을 선택할 수 있다.	4.50	0.791	0.875
홍보물 제작하기	1. 이용자의 욕구를 반영한 홍보물을 제작할 수 있다. 2. 홍보방법에 따라 홍보물을 제작할 수 있다.	4.44	0.864	0.75
홍보 실행하기	1. 홍보물을 배포하기 위해 홍보매체를 협의할 수 있다. 2. 홍보기획안에 따라 홍보 진행 현황을 점검할 수 있다. 3. 홍보점검 결과에 따라 문제점을 수정 보완할 수 있다. 4. 홍보 성과를 분석할 수 있다.	4.44	0.864	0.75

나) 이용자 분석 (C-2) 타당도 결과

- 이용자 분석 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-49>와 같음
- 이용자 분석 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-49> 이용자 분석 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
요구 파악하기	1. 요구 조사의 대상과 범위를 결정할 수 있다. 2. 요구 조사 방법을 선택할 수 있다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다.	4.19	1.130	0.75
초기 면접하기	1. 이용자의 신상을 파악한다.	4.44	0.788	0.875

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
	2. 이용자의 가족관계를 파악한다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다. 4. 이용자의 욕구를 파악할 수 있다. 5. 이용자와 서비스 일정을 조율하여 결정할 수 있다.			
사전 검사 실시하기	1. 사전검사의 목표와 내용을 안내한다. 2. 검사지를 활용하여 검사를 실시한다. 3. 사전검사 결과를 토대로 이용자의 수준을 파악한다.	4.56	0.788	0.875
서비스 매칭하기	1. 이용자의 욕구에 따른 서비스를 매칭할 수 있다.	4.44	0.864	0.75

다) 방문 교육 서비스(C-3) 타당도 결과

- 방문 교육 서비스 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-50>와 같음
- 방문 교육 서비스 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-50> 방문교육 서비스 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
방문 교육 계획하기	1. 사전 면담 및 검사 결과를 토대로 교육 목표 및 내용을 설정할 수 있다. 2. 교육 목표 및 내용에 적합한 교수 방법을 선택할 수 있다. 3. 학습자의 수준을 고려하여 교재 및 교구를 선택하여 준비할 수 있다. 4. 교육 일정 및 내용을 안내할 수 있다.	4.50	0.791	0.875
부모교육 서비스 실행하기	1. 대상자와 지도사의 신뢰관계를 구축할 수 있다. 2. 부모교육의 필요성과 중요성을 설명할 수 있다. 3. 교육활동의 내용을 설명할 수 있다. 4. 자녀의 생애 주기에 따른 부모 교육 서비스를 제공할 수 있다. 5. 가족 상담 및 정서 지원 서비스를 제공할 수 있다. 6. 한국생활에 필요한 정보를 제공할 수 있다.	4.44	0.788	0.875
자녀 생활 교육하기	1. 대상자와 지도사의 신뢰관계를 구축할 수 있다.	4.44	0.788	0.875

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 자녀 생활 교육의 필요성과 중요성을 설명할 수 있다. 3. 자녀 생활 교육 활동의 내용을 설명할 수 있다. 4. 자녀 발달 시기에 따른 인지 영역(독서 코칭, 숙제 제도, 발표 토론 지도), 자아 정서 사회 영역(사회성 발달), 문화 역량 강화 영역(문화 인식, 정체성 확립, 공동체 인식 지도), 시민 교육 영역(기본 생활 습관, 건강 및 안전, 가정 생활, 진로 지도)의 교육 서비스를 제공할 수 있다. 5. 자녀에 대한 유의미한 정보를 제공하고, 부모와 협력하여 지도할 수 있다. 			
한국어 교육하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 이용자의 수준을 고려하여 교육 내용 확인한다. 2. 이용자의 고려하여 어휘, 문법, 표현, 화용, 한국 문화를 지도한다. 3. 이용자의 수준 및 수업 내용을 고려하여 과제를 부여한다. 4. 제출 과제에서 부족한 점을 확인하고, 지도한다. 	4.50	0.791	0.875
이중언어 코칭하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 교육 목표 및 내용에 대해 안내할 수 있다. 2. 이용자의 특성을 반영하여 교육 프로그램 개발할 수 있다. 3. 그룹별로 서비스를 제공할 수 있다. 4. 이중언어 부모 코칭서비스(이중언어의 중요성 및 인식 개선 교육, 가족 역할 교육)를 제공할 수 있다. 5. 자녀의 발달 단계를 고려하여 부모 자녀 상호 작용 프로그램(놀이 활동 프로그램, 상호 작용 코칭)을 운영할 수 있다. 6. 이주 여성의 모국어를 활용한 이중언어 활용 프로그램(부모 지지체제의 장 마련, 지식 및 정보, 방법 공유, 출신국 언어를 활용할 수 있는 활동)을 운영할 수 있다. 7. 가족 초청 및 가정방문을 통해 가족 전체 구성원을 대상으로 이중언어의 중요성에 대해 가족 코칭 서비스를 제공할 수 있다. 	4.31	0.982	0.75
일지 작성하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 일지 작성 양식에 맞춰 서비스 진행 사항을 작성할 수 있다. 2. 작성한 일지를 정보 시스템에 업로드 할 수 있다. 	4.50	0.791	0.875

라) 서비스 종결 (C-4) 타당도 결과

- 서비스 종결 과업의 세부 수행내용에 대한 델파이 조사결과는 다음과 <표 IV-51> 과 같음
- 서비스 종결 과업의 세부 수행내용의 내용타당도(CVR)값은 모두 최소 기준인 0.45보다 높았음

<표 IV-51> 서비스 종결 과업의 세부 수행내용에 대한 타당도 결과

과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		M	SD	CVR
평가하기	1. 조사지를 활용하여 만족도를 평가할 수 있다. 2. 검사지를 활용하여 사후검사를 실시할 수 있다. 3. 교육 활동의 주요 성과를 확인할 수 있다. 4. 교육 활동의 개선 사항을 향후 사업에 반영할 수 있다.	4.75	0.433	1
결과 보고서 작성하기	1. 교육 활동 및 평가 결과를 포함하여 보고서를 작성할 수 있다. 2. 결과 보고서를 정보 시스템에 업로드 할 수 있다.	4.75	0.433	1
결산하기	1. 지출결의서, 품의서를 작성할 수 있다. 2. 사업비 사용 내역을 W4C에 기입할 수 있다.	4.38	0.992	0.75
상담/교육프로그램 안내 및 연계	1. 이용자의 문제 해결을 위한 상담 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다. 2. 이용자의 욕구 및 필요도를 고려하여 관련 교육 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다.	4.63	0.599	0.875

- 가족맞춤형 직접서비스 지원 직무의 과업별 세부 수행내용에 대한 의견은 다음과 같음

가족맞춤형 직접서비스 지원 직무의 과업별 수행내역	
사업 홍보 및 모집	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 홍보물 1. 이용자 욕구를 반영한 홍보물 제작 삭제
이용자 분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <욕구파악하기> 와 <초기면접하기>에는 중복되거나 포함되는 내용도 있어 세부적인 분류작업이 진행되었으면 함 ▪ 초기면접하기에 욕구 파악하기가 포함되어 있으며, 해당 과업에서 욕구파악하기의 1,2,3.을 수행 가능. 중복 ▪ 이용자 분석의 경우 용어가 모호함. 직접서비스 제공의 경우 이용자를 체계적으로 분석하고 있지는 않음. 오히려 '맞춤형 서비스 제공을 위한 이용자 욕구분석' 또는 '이용자 욕구기반 맞춤형 서비스 탐색'이 더 적합하다 생각됨. ▪ '사전검사 실시하기'에서 현장에서는 직접서비스제공과 관련하여

가족맞춤형 직접서비스 지원 직무의 과업별 수행내역	
	<p>사전검사를 진행하는 경우가 거의 없는 것으로 알고 있으며, 설명 시행하더라도 어떠한 사전검사지 또는 척도지를 사용하는지 의문이다. 또한 가족역량강화지원사업이나 다문화사례관리의 경우 '가족맞춤형 직접서비스'에 매우 적합하다 판단됨.</p>
방문 교육 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 방문교육서비스가 센터에서 진행되는 방문교육서비스만 해당되는지, 아니면 집으로 방문하는 모든 서비스를 해당하는지가 잘 모르겠음. ▪ 방문교육을 하는 종사자도 방문교육지도사, 배움지도사, 키움보듬이로 분류되기 때문에 방문교육지도사의 업무로는 타당하나 타 업무 종사자는 모두 배제하고 있음 ▪ 센터 맞춤형서비스는 방문교육 뿐만 아니라 가족역량강화사업 등 여러 가지가 있는데 방문교육서비스만 항목에 든 이유가 있는지 방문 교육 서비스에 대한 재정의 필요 ▪ 방문 교육 서비스 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성을 검토한 결과 적합한 항목으로 잘 구성되었다고 생각함. 다만 관련 과업과 세부내용이 전부 다문화가족지원에만 국한되어 있어 아쉬움이 남음. 개인적 견해로는 가족역량강화지원사업의 파견인력(배움지도사, 키움보듬이, 지지리더)이나 다문화가족사례관리 또한 '이중언어코칭하기'와 같은 하나의 영역으로 설정할 수 있다 판단됨. 이 경우 다문화가족지원 뿐만 아니라 건강가정지원까지 '가족맞춤형 직접서비스 직무의 과업' 영역에서 포괄할 수 있음.
서비스 종결	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 결산하기 2. 사업비 사용~는 센터마다 W4C를 사용하는 곳이 있고 사용하지 않는 센터도 있음. 현재 국고 보조금은 e-나라도움을 필수 사용하고 지출, 품의 서류작성의 경우에 선별적으로 W4C를 사용하고 있어 필수사항은 아님. ▪ 서비스 종결에 결산하기는 필요 없는 항목인 것 같음 ▪ (결산하기 관련하여) 센터의 수입 및 지출구조, 관련 시스템 사용법 등을 중요한 업무로 어딘가에 들어가야 함 ▪ 결산하기> 본 센터의 경우, 각 사업 담당자들이 회계를 각자 담당하고 있으며 사무인력이 따로 없어 직접 결산까지 수행함 ▪ 정산서를 제작할 수 있다. 등 추가적인 과업이 기재 필요 ▪ 이용자의 욕구 및 필요성을 고려하여 관련 교육 프로그램을 안내 및 상담을 연계 할 수 있다 ▪ [평가하기] 조사지, 검사지는 일반적으로 구조화된 설문을 통한 양적평가를 의미하는 경우가 많음. 참여자 소감문, FGI 인터뷰 등 질적 평가방법도 반영되면 좋을 듯 함 ▪ 서비스 종결 평가하기(사후검사실시)를 포함 ▪ 가족맞춤형 직접서비스의 경우 '서비스 종결'도 중요하지만 '사후관리'도 중요함.

마. 델파이 조사 타당도 분석 결과

□ 가족서비스 전달체계 전담인력 직무분석 델파이 결과를 분석하면 다음과 <표 IV-52>와 같음

<표 IV-52> 가족서비스 전달체계 전담인력 직무분석 델파이 조사 분석 결과

구분	내용	구분 내 CVR		수정여부	수정부분	
		최소값	최대값			
대상의 정의	-	0.25		수정 필요		
주요 직무	3가지 직무 구분의 타당도	0.625	0.875	수정 불필요		
	3가지 직무 정의의 타당도	0.25	0.625	수정 필요	가족맞춤형 직접서비스 지원 정의	
직무별 책무	가족서비스 사업·프로그램 운영관리	8가지 책무 구분의 타당도	0.375	0.875	수정 필요	가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)
	가족상담	5가지 책무 구분의 타당도	0.75	1	수정 불필요	
	가족맞춤형 직접서비스 지원	3가지 책무 구분의 타당도	0.5	1	수정 불필요	
책무별 과업	가족서비스 사업·프로그램 운영관리	35가지 과업 구분의 타당도	0.375	1	수정 필요	가족서비스 사업·프로그램 교수자료 개발하기 가족서비스 이용자 욕구 파악하기
	가족상담	21가지 책무 구분의 타당도	0.75	1	수정 불필요	
	가족맞춤형 직접서비스 지원	18가지 책무 구분의 타당도	0.375	0.875		사업 홍보 및 모집 3개 과업 모집하기
과업별 세부 수행 내용	가족서비스 사업·프로그램 운영관리		0.25	1	수정 필요	가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기
	가족상담		0.75	1	수정 불필요	
	가족맞춤형 직접서비스 지원		0.75	1	수정 불필요	

4. 가족서비스 전달체계 전담인력 직무분석 최종(안)

- 가족서비스 전달체계 전담인력 직무분석 1, 2차 워크숍 결과와 이를 바탕으로 전문가 타당도 검증을 거쳐 수정한 최종(안)은 다음과 같음

가. 전담인력의 정의

- 가족서비스 전달체계 전담인력의 정의
 - 가족서비스란 다양한 가족지원, 가족기능 지원 강화를 위해 운영되는 가족관계사업, 가족돌봄사업, 가족생활사업, 가족과 함께하는 지역공동체 사업을 의미함
 - 따라서 가족서비스 전달체계 전담인력이란 ‘건강가정지원센터’, ‘다문화가족지원센터’, ‘건강가정·다문화가족지원센터’에서 위 사업을 운영하는 인력으로 가족서비스 사업·프로그램 기획 및 운영, 가족상담, 가족맞춤형 직접서비스 직무를 수행하는 사람을 의미함(단, 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외함)

<표 N-53> 가족서비스 전달체계 전담인력 정의 최종안

구분	검토 전	검토 후
정의	가족서비스 전달체계 전담인력이란 건강가정지원센터 및 다문화가정지원센터에서 근무하는 인력을 의미한다 (단, 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외함)	가족서비스란 다양한 가족지원, 가족기능 지원 강화를 위해 운영되는 가족관계사업, 가족돌봄사업, 가족생활사업, 가족과 함께하는 지역공동체 사업을 의미하며, 가족서비스 전달체계 전담인력이란 ‘건강가정지원센터’, ‘다문화가족지원센터’, ‘건강가정·다문화가족지원센터’에서 가족서비스 관련 사업 및 프로그램을 운영하고, 가족 문제를 상담하거나 지원 대상자에게 적합한 가족맞춤형 직접서비스를 지원하는 직무를 수행하는 사람을 의미함(단, 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외함)

나. 주요 직무 구분 및 직무별 정의

- 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무
 - 이들이 수행하는 직무는 다양하지만 전담인력 고유의 업무, 미래 지향 가능성을 고려하여 중요도와 수행빈도가 높은 순으로 도출함

- ‘가족서비스 사업·프로그램 운영관리’, ‘가족상담’, ‘가족맞춤형 직접 서비스 지원’을 도출하였으며 직무내용은 그대로 유지하되 직무명을 보다 명료하게 하도록 명칭을 일부 변경함

<표 M-54> 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무 최종안

구분	검토 전	검토 후
주요 직무	가족서비스 사업·프로그램 운영관리	유지
	가족상담	유지
	가족맞춤형 직접서비스 지원	유지

□ 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무별 정의 및 책무는 다음과 같음

<표 M-55> 가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무별 정의 최종안

구분	검토 전	검토 후
가족서비스 사업·프로그램 운영관리	가족서비스 사업·프로그램 운영관리란 다양한 형태의 가족이 인식개선, 문화 개선을 통해 건강한 가족생활을 유지하도록 도움을 주는 교육 프로그램을 기획, 설계, 매칭, 홍보, 진행, 평가하는 직무를 의미한다.	가족서비스 사업·프로그램 운영관리란 다양한 형태의 가족이 인식 및 문화 개선을 통해 건강한 가족생활을 유지하도록 도움을 주는 교육·문화 프로그램을 기획, 매칭, 홍보, 설계, 진행, 평가하는 직무를 의미한다.
가족 상담	가족상담이란 사회복지 대상자의 가족을 케어한다는 목적 하에 가족 구성원과의 관계로 어려움을 겪고 있는 가족 단위 상담을 의미하며, 센터 내 상담 실무자가 담당하는 가족상담 운영, 지역 연계 가족상담 운영, 집단상담 프로그램 기획 및 운영, 상담 운영 관리, 전문상담사 관리를 포함한 직무를 의미한다.	가족상담이란 가족 구성원과의 관계 및 가족 관계에 영향을 미칠 수 있는 문제 및 욕구, 주변 사회환경과의 상호작용의 어려움 등을 겪고 있는 지역사회 가족 구성원 모두를 대상으로 한 상담을 의미하며, 센터 내 상담 실무자가 담당하는 가족상담 운영, 지역 연계 가족상담 운영, 집단상담 프로그램 기획 및 운영, 상담 운영 관리, 전문상담사를 관리하는 직무를 의미한다.
가족맞춤형 직접서비스 지원	이용자(다문화가정, 결혼이민자 등의 이용자)를 직접 대면하여 코치, 통번역, 면담 및 상담, 강의, 방문교육 및 지도 서비스를 하는 직무를 의미한다.	가족맞춤형 직접서비스 지원이란 지원 대상자를 선정하여 일정 기간 가족의 기능적인 면을 높이기 위해 지원되는 서비스를 의미하며, 방문교육서비스, 통번역 서비스, 가족역량강화서비스(키움보듬이, 배움지도사), 이중언어 지도사, 언어발달지원서비스가 포함된 직무를 의미한다.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

직무(Job)	책무(Duty)			
A 가족서비스 사업·프로그램 운영관리	A-1 가족서비스 대내외 환경분석	A-2 가족서비스 사업·프로그램 기획	A-3 가족서비스 자원구축	A-4 가족서비스 사업·프로그램 매칭 (moderator)
	A-5 가족서비스 사업·프로그램 홍보	A-6 가족서비스 사업·프로그램 설계	A-7 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)	A-8 가족서비스 사업·프로그램 평가
B 가족 상담	B-1 가족상담 접수	B-2 가족상담 운영	B-3 가족상담 사후관리	B-4 상담 운영 행정 관리
	B-5 전문상담사 관리			
C 가족맞춤형 직접서비스 지원	C-1 사업 홍보 및 모집	C-2 이용자 분석	C-3 서비스 제공	C-4 서비스 종결

[그림 M-2] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족서비스 사업·프로그램 운영관리)

다. 책무별 과업

1) 가족서비스 사업·프로그램 운영관리 책무별 과업

책무(Duty)	과업(Task)			
A-1 가족서비스 대내외 환경분석	A-1-1 가족서비스 사회/지역 요구 분석하기	A-1-2 가족서비스 이용자 요구 분석하기	A-1-3 가족서비스 운영 현황 분석하기	
A-2 가족서비스 사업·프로그 램 기획	A-2-1 가족서비스 사업·프로그램 개발 필요성 검토하기	A-2-2 가족서비스 사업·프로그램 개발 타당성 검토하기	A-2-3 가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기	A-2-4 가족서비스 사업·프로그램 이해 관계자 협약하기
	A-2-5 가족서비스 관련 기관과 협약 맺기			
A-3 가족서비스 자원구축	A-3-1 가족서비스 인 적자원 구축하 기	A-3-2 가족서비스 물 적자원 구축하 기	A-3-3 가족서비스 재 정자원 구축하 기	A-3-4 가족서비스 정 보자원 구축하 기
A-4 가족서비스 사업·프로그 램 매칭 (moderator)	A-4-1 가족서비스 이 용자 욕구 파악 하기	A-4-2 대내외 세부 가 족서비스 사업· 프로그램 정보 취합하기	A-4-3 이용자 맞춤형 가족서비스 사업·프로그램 매칭하기	
A-5 가족서비스 사업·프로그 램 홍보	A-5-1 가족서비스 캠프 페인하기	A-5-2 홍보현수막(배 너) 제작하기	A-5-3 신문, 인터넷 매체에 홍보하 기	A-5-4 유관기관에 흥 보하기
A-6 가족서비스 사업·프로그 램 설계	A-6-1 가족서비스 사 업·프로그램 목 표 설정하기	A-6-2 가족서비스 사 업·프로그램 내 용 구성하기	A-6-3 가족서비스 사 업·프로그램 교 수학습 방법 설 정하기	A-6-4 가족서비스 사 업·프로그램 교 수자료 개발하 기

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구



[그림 N-3] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형

2) 가족상담 책무별 과업

책무(Duty)	과업(Task)				
B-1 가족상담 접수	B-1-1 내방 가족상담 접수하기	B-1-2 내부가족상담 건 욕구 분석하기	B-1-3 외부 가족상담 의뢰건 접수하기	B-1-4 외부 가족상담 의뢰건 욕구 분석하기	
B-2 가족상담 운영	B-2-1 가족상담 초기면접하기	B-2-2 가족상담 진행하기	B-2-3 가족상담 종결하기	B-2-4 가족집단상담 사전 준비하기	
	B-2-5 가족집단상담 진행하기	B-2-6 가족집단상담 종결하기			
B-3 가족상담 사후관리	B-3-1 사후 가족상담하기	B-3-2 집단상담 평가하기	B-3-3 상담일지 작성하기	B-3-4 지자체 연계기관 관리하기	
B-4 상담 운영 행정 관리	B-4-1 연간 상담계획서 및 보고서 작성하기	B-4-2 가족상담사 매칭 및 일정관리하기	B-4-3 상담회계 관리하기	B-4-4 상담프로그램 홍보하기	
	B-4-5 상담실 운영하기				
B-5 전문상담사 관리	B-5-1 가족상담사례 슈퍼비전하기	B-5-2 사례회의 진행하기	B-5-3 전문상담사 평가하기	B-5-4 역량강화 교육진행하기	

[그림 N-4] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족상담)

3) 가족맞춤형 직접서비스 지원 책무별 과업

책무(Duty)	과업(Task)			
C-1 사업 홍보 및 모집	C-1-1 홍보 준비하기	C-1-2 홍보물 제작하기	C-1-3 홍보 실행하기	
C-2 이용자 분석	C-2-1 욕구 파악하기	C-2-2 초기면접(신상 파악)/면담하 기	C-2-3 사전 검사 실시하기	C-2-4 서비스 매칭하기
C-3 서비스 제공	C-3-1 서비스 계획하기	C-3-2 서비스(방문교육, 언어발달, 통번역, 이중언어, 자녀학습정서지원* , 생활도움지원*) 전달하기	C-3-3 일지(서비스 제공결과) 작성하기	
		*가족역량강화지원 사업		
C-4 서비스 종결	C-4-1 평가하기	C-4-2 결과 보고서 작성하기	C-4-3 결산하기	C-4-4 상담/교육프로그 램 안내 및 연계하기

[그림 M-5] 가족서비스 전달체계 전담인력 직무모형(가족맞춤형 직접서비스 지원)

라. 과업별 세부 수행내용

1) 가족서비스 사업·프로그램 운영관리

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 대내외 환경분석(A-1) 분석결과는 다음과 같음

<표 IV-56> 가족서비스 대내외 환경분석(A-1) 최종안

A	검토 전	검토 후
A-1-1 가족지원 서비스 사회/지역 요구 분석하기	1. 정부 정책의 지침에 따라 변화된 정책의 방향성을 확인할 수 있다. 2. 지역 정책 관련 보고서를 참고하여 지역 주민의 가족서비스 요구를 파악할 수 있다. 3. 통계자료, 논문, 보고서 등의 문헌 자료를 참고하여 가족서비스 대상별(예: 다문화, 맞벌이, 한부모 등) 요구를 파악할 수 있다.	1. 정부 정책의 지침에 따라 변화된 정책의 방향성을 확인할 수 있다. 2. 지역 정책 관련 보고서를 참고하여 지역 주민의 가족서비스 요구를 파악할 수 있다. 3. 통계자료, 논문, 보고서 등의 문헌 자료를 참고하여 지역 주민의 가족서비스 요구를 가족서비스 대상별(예: 다문화, 맞벌이, 한부모 등)로 구조화할 수 있다.
A-1-2 가족지원 서비스 이용자 요구 분석하기	1. 요구조사의 목표에 따라 대상 및 내용을 계획할 수 있다. 2. 요구조사 대상 및 내용과 지역사회 특성을 반영하여 조사 방법을 계획할 수 있다. 3. 요구조사 계획과 대상의 특성을 반영하여 적합한 조사 도구를 개발할 수 있다. 4. 요구조사 계획에 따라 요구조사를 시행할 수 있다. 5. 시행된 요구조사 결과를 분석하여 고객별 요구를 파악할 수 있다. 6. 요구조사 분석 결과 보고서를 작성하여 보고할 수 있다.	1. 요구조사의 목표에 따라 대상 및 내용을 계획할 수 있다. 2. 요구조사 대상 및 내용과 지역사회 특성을 반영하여 조사 방법을 계획할 수 있다. 3. 요구조사 계획과 대상의 특성을 반영하여 필요시 적합한 조사 도구를 개발하거나 조사하여 활용할 수 있다. 4. 요구조사 계획(혹은 이용자 요구)에 따라 수요조사(혹은 설문조사)를 시행할 수 있다. 5. 시행된 요구조사 결과를 분석하여 대상자별 요구를 파악할 수 있다. 6. 요구조사 분석 결과 보고서를 작성하여 보고할 수 있다.
A-1-3 가족지원 서비스 운영 현황 분석하기	1. 우리 센터에서 운영하고 있는 가족서비스의 현황(대상, 교육 내용, 만족도, 개선점, 프로그램 운영 시간대, 강사평가)을 홈페이지, 성과 보고서, 가족서	1. 우리 센터에서 운영하고 있는 가족서비스의 현황(대상, 교육 내용, 만족도, 개선점, 프로그램 운영 시간대, 강사평가)을 홈페이지, 성과 보고서, 가족서

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

A	검토 전	검토 후
	<p>비스실적시스템(DB)을 활용하여 파악할 수 있다.</p> <p>2. 지역 복지관, 육아종합지원센터, 청소년수련관, 청소년상담센터, 지역아동센터, 평생학습관 등에서 운영하는 유사 프로그램을 안내문(리플렛), 기관 홈페이지, 성과 보고서, SNS 등을 활용하여 파악할 수 있다.</p> <p>3. 프로그램의 대상, 규모, 만족도, 개선점, 요구(운영 시간, 훈련 시간 등), 강사평가 등의 특징을 요약하여 정리할 수 있다.</p>	<p>비스실적시스템(DB) 등을 활용하여 파악할 수 있다.</p> <p>2. 지역의 종합사회복지관, 육아종합지원센터, 청소년수련관, 청소년상담복지센터, 아동센터, 평생학습관 등에서 운영하는 유사 프로그램의 현황을 안내문(리플렛), 기관 홈페이지, 성과 보고서, SNS 등을 활용하여 파악할 수 있다.</p> <p>3. 프로그램의 대상, 규모, 만족도, 개선점, 요구(운영 시간, 훈련 시간 등), 강사평가 등의 특징을 요약하여 정리할 수 있다.</p>

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 기획
(A-2) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-57> 가족서비스 사업·프로그램 기획(A-2) 직무분석 2차 워크숍 결과

A-2	검토 전	검토 후
<p>A-2-1 가족서비스 사업·프로그램 개발 필요성 검토하기</p>	<p>1. 지역사회 및 고객 요구조사 결과를 반영하여 프로그램 개발 요구를 정리할 수 있다. 2. 정부지침, 영역별 프로그램 운영 현황, 고객 요구 등을 반영하여 프로그램 개발 우선순위를 정할 수 있다.</p>	<p>1. 지역사회 및 고객 요구조사 결과를 반영하여 프로그램 개발 요구를 정리할 수 있다. 2. 정부의 운영지침, 영역별 프로그램 운영 현황, 고객 요구 등을 반영하여 프로그램 개발 우선순위를 정할 수 있다. 3. 요구분석을 통해 확인된 요구가 ‘교육’을 통해 충족될 수 있는 사안인지 평가할 수 있다.</p>
<p>A-2-2 가족서비스 사업·프로그램 개발 타당성 검토하기</p>	<p>1. 외부 기관에서 의뢰한 프로그램의 경우 사업 계획을 파악하여 우리 기관 목적에 적합한지 검토할 수 있다. 2. 예산, 센터 가용 인력, 장소, 대상자 연계 여부 등을 확인하여 프로그램 수행 가능성을 검토할 수 있다. 3. 기존 사업의 효과, 타 기관 유사 프로그램의 효과 등을 분석하여 프로그램의 실효성을 예측할 수 있다. 4. 센터 운영위원회, 내부 회의를 통해 타당성 검토 결과를 공유하고, 프로그램의 운영 여부, 개발 및 보완 여부를 결정할 수 있다. 5. 개발 타당성을 근거로 연간 프로그램 기획서를 작성한다.</p>	<p>1. 외부 기관에서 의뢰한 프로그램의 경우 사업 계획을 파악하여 우리 기관 목적에 적합한지 검토할 수 있다. 2. 예산, 센터 가용 인력, 장소, 대상자 연계 여부 등을 확인하여 프로그램 수행 가능성을 검토할 수 있다. 3. 기존 사업의 효과, 타 기관 유사 프로그램의 효과 등을 분석하여 프로그램의 실효성을 예측할 수 있다. 4. 필요 시 센터 운영위원회, 내부 회의를 통해 타당성 검토 결과를 공유하고, 프로그램의 운영 여부, 개발 및 보완 여부를 결정할 수 있다. 5. 신규 사업 개발 방향성을 설정하여 연간 프로그램 기획서를 작성할 수 있다.</p>
<p>A-2-3 가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기</p>	<p>1. 신규 사업 개발 방향을 검토할 수 있다. 2. 개발 필요성 및 타당성을 토대로 연계 사업을 진행할 수 있다.</p>	<p>1. 신규 사업 개발 방향을 검토할 수 있다. 2. 개발하고자 하는 사업·프로그램의 주안점, 유사 사업·프로그램과 구분되는 대상 및 내용상의 특징을 구체화할 수 있는 방향을 설정할 수 있다. 3. 개발 필요성 및 타당성을 토대로 연계 사업을 진행할 수 있다.</p>

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

A-2	검토 전	검토 후
<p>A-2-4 가족서비스 사업 프로그램 이해 관계자 협의하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 중간관리자, 시도지사체, 광역센터, 지원기관의 담당자와 논의하여 프로그램의 투자 및 예산 운영계획, 운영방안 계획을 수립할 수 있다. 2. 연계사업의 경우 센터와 지역사회의 여건에 맞춰 세부 계획을 수정 및 보완할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스 프로그램에 관련된 이해관계자(중간관리자, 시도지사체, 광역센터, 지원기관의 담당자 등)와 논의하여 프로그램의 투자 및 예산 운영계획, 운영방안 계획을 수립할 수 있다. 2. 연계사업의 경우 센터와 지역사회의 여건에 맞춰 세부 계획을 수정 및 보완할 수 있다.
<p>A-2-5 가족서비스 관련 기관과 협약 맺기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 협약 목표 달성을 위해 연간 협약 계획서를 작성한다. 2. 협약 현황을 파악하여 갱신 및 신규 협약 대상을 확인한다. 3. 협약 기관의 담당자에게 협약 내용을 확인하고, 협의를 통해 협약서를 작성한다. 4. 가족서비스실적시스템에 협약 기관을 등록하고, 관련 서류를 업로드한다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 협약 목표 달성을 위해 연간 또는 단위 협약 계획서를 작성할 수 있다. 2. 협약 현황을 파악하여 갱신 및 신규 협약 대상을 확인할 수 있다. 3. 협약 기관의 담당자에게 협약 내용을 확인하고, 협의를 통해 협약서를 작성할 수 있다. 4. 협약식을 진행하고, 언론 등에 관련 협약내용을 보도할 수 있다. 5. 가족서비스실적시스템에 협약 기관을 등록하고, 관련 서류를 업로드할 수 있다.

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 설계 (A-3) 분석결과는 다음과 같음

<표 Ⅳ-58> 가족서비스 사업·프로그램 설계(A-3) 직무분석 2차 워크숍 결과

A-3	검토 전	검토 후
A-3-1 가족서비스 사업·프로그램 목표 설정하기	1. 요구 분석 결과를 토대로 교육 목적 기술할 수 있다. 2. 이용자 특성 및 수준을 고려하여 교육 목표를 구체적으로 기술할 수 있다.	1. 요구 분석 결과를 토대로 사업·프로그램 목적을 기술할 수 있다. 2. 이용자 특성 및 수준을 고려하여 사업·프로그램 목표를 구체적으로 기술할 수 있다.
A-3-2 가족서비스 사업·프로그램 내용 구성하기	1. 교육목표를 반영하여 교육 내용을 선정할 수 있다. 2. 선정된 교육내용을 구성요소에 따라 조직할 수 있다. 3. 선정, 조직된 교육내용의 적합성을 검토할 수 있다.	1. 사업·프로그램 목표를 반영하여 사업·프로그램 내용(지식전달형, 참여자가 기획하고 진행하는 참여자 중심 프로그램, 가족가치확산을 위한 캠페인 활동, 취업지원 프로그램 등)을 선정할 수 있다. 2. 선정된 사업·프로그램 내용을 구성요소에 따라 조직할 수 있다. 3. 선정, 조직된 사업·프로그램 내용의 적합성을 검토할 수 있다.
A-3-3 가족서비스 사업·프로그램 교수학습 방법 설정하기	1. 교육 목적과 목표를 달성 할 수 있는 다양한 교수학습방법을 파악할 수 있다. 2. 파악한 교수학습방법별로 특징 및 장단점을 정리 할 수 있다. 3. 교육목표, 교육내용, 학습자의 특성, 프로그램 운영 여건을 고려하여 교수방법을 선정할수있다.	1. 사업·프로그램 목적과 목표를 달성 할 수 있는 다양한 교수학습방법을 파악할 수 있다. 2. 파악한 교수학습방법별로 특징 및 장단점을 정리 할 수 있다. 3. 사업·프로그램 목표, 사업·프로그램 내용, 학습자의 특성, 사업·프로그램 운영 여건을 고려하여 교수방법을 선정할수 있다.
A-3-4 가족서비스 사업·프로그램 교수자료 개발하기	1. 유사 프로그램의 국내외 교수자료 등을 검색하여 정리할 수 있다. 2. 교육 내용, 교육 여건을 고려하여 교수방법에 적합한 교수자료를 개발할 수 있다. 3. 다문화 가족 지원서비스의 경우 대상자의 언어 수준, 정착 기간 등을 고려하여 교수자료의 내용을 구성하고, 통번역사에게 의뢰하여 교수자료를 번역할 수 있다.	1. 유사 프로그램의 국내외 교수자료 등을 검색하여 정리할 수 있다. 2. 사업·프로그램 내용, 여건을 고려하여 교수방법에 적합한 교수자료를 개발할 수 있다. 3. 다문화 가족 지원서비스의 경우 대상자의 언어 수준, 정착 기간 등을 고려하여 교수자료의 내용을 구성하고, 통번역사에게 의뢰하여 교수자료를 번역할 수 있다.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

A-3	검토 전	검토 후
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 가족 유형(한부모, 맞벌이, 조손가정, 1인 가구 등)의 특성을 반영하여 교수 자료의 내용을 구성할 수 있다. 5. 센터 중간관리자 및 담당자, 강사와 함께 교수 자료의 내용이 적절한지 검토할 수 있다. 6. 오타자를 검토하여 교수 자료의 완성도를 높힐 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 가족 유형(한부모, 맞벌이, 조손가정, 1인 가구, 재혼가족, 다문화가족 등)의 특성을 반영하여 교수자료의 내용을 구성할 수 있다. 5. 센터 중간 관리자 및 담당자, 강사와 함께 교수 자료의 내용이 적절한지 검토할 수 있다.
<p>A-3-5 가족서비스 사업·프로그램 운영예산 설정하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 연간 사업 계획 상 해당 사업에서 운영 가능한 예산 규모를 확인한다. 2. 예산 운영 지침에 따라 프로그램 운영 규모를 고려하여 예산액을 검토한다. 2. 예산 활용 운영 세부 계획서를 작성한다. 3. 결재를 득한 후 가족서비스실적 시스템에 프로그램 계획서와 함께 예산 사용 계획을 등록한다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 연간 사업 계획 및 예산운영지침에 따라 해당 사업·프로그램 에서 가용 예산 규모를 확인할 수 있다. 2. 예산 활용 운영 세부 계획서를 작성할 수 있다. 3. 결재를 득한 후 가족서비스 실적 시스템에 사업·프로그램 계획서와 함께 예산 사용 계획을 등록할 수 있다.
<p>A-3-6 가족서비스 사업·프로그램 평가 계획 수립하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 평가 계획을 수립한다. 2. 대상자의 언어 수준을 고려하여 평가 도구 및 서식을 개발하고, 필요 시 번역한다. 3. 평가 결과 환류 방안을 수립한다. 4. 평가 계획을 정리하여 작성한다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사업·프로그램 평가 계획을 수립할 수 있다.. 2. 다양한 대상자의 특성을 고려하여 평가 도구 및 서식을 개발하거나 조사하여 활용하고, 필요 시 번역할 수 있다. 3. 평가 결과 환류 방안을 수립할 수 있다. 4. 평가 계획을 정리하여 작성할 수 있다.

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 자원 구축(A-4) 분석 결과는 다음과 같음

<표 IV-59> 가족서비스 자원 구축(A-4) 직무분석 2차 워크숍 결과

A	가족서비스 자원 구축(A-4)	가족서비스 자원 구축(A-4)
<p>A-4-1 가족서비스 인적자원 구축하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램별로 필요한 인적자원(예: 상담사, 강사, 센터 직원, 통번역사, 자원봉사자, 이중언어코치) 현황을 파악할 수 있다. 2. 평가 결과를 토대로 우수 인적자원을 선정하고, 관리할 수 있다. 3. 프로그램별로 활용가능한 인적자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 확인할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램별로 필요한 인적자원(예: 상담사, 강사, 센터 직원, 통번역사, 자원봉사자, 이중언어코치) 현황을 파악할 수 있다. 2. 평가 결과를 토대로 우수 인적자원을 선정하고, 활용할 수 있다. 3. 프로그램별로 활용가능한 인적자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다.
<p>A-4-2 가족서비스 물적자원 구축하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 운영 기관이 보유 및 운영하고 있는 물적자원(교육장소, 교육물품, 학습교구 등)을 파악할 수 있다. 2. 프로그램별로 필요한 물적자원을 목록화 할 수 있다. 3. 프로그램별 필요한 물적자원을 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 파악할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 운영 기관이 보유 및 운영하고 있는 물적자원(교육장소, 교육물품, 학습교구 등)을 파악할 수 있다. 2. 프로그램별로 필요한 물적자원을 목록화 할 수 있다. 3. 프로그램별 필요한 물적자원을 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 파악할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다.
<p>A-4-3 가족서비스 재정자원 구축하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기관의 운영 가능한 예산 규모를 확인할 수 있다. 2. 프로그램 운영을 위한 예산 확보 방안을 모색할 수 있다. 3. 운영기금 마련을 위해 관련기관에 사업을 제안하거나 지자체 공모사업에 지 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기관의 운영 가능한 예산 규모를 확인할 수 있다. 2. 프로그램 운영을 위한 예산 확보 방안을 모색할 수 있다. 3. 운영기금 마련을 위해 관련기관에 사업을 제안하거나 지자체 공모사업에 지

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

A	가족서비스 자원 구축(A-4)	가족서비스 자원 구축(A-4)
	<p>원 할 수 있다.</p> <p>4. 후원금 활용 가능성을 확인할 수 있다.</p> <p>5. 프로그램 자부담비를 활용하여 예산을 확보할 수 있다.</p>	<p>원 할 수 있다.</p> <p>4. 후원금 활용 가능성을 확인할 수 있다.</p> <p>5. 프로그램 자부담비를 활용하여 예산을 확보할 수 있다.</p>
<p>A-4-4 가족서비스 정보자원 구축하기</p>	<p>1. 가족지원실적시스템에 강사풀을 등록한다.</p> <p>2. 유관기관의 담당자를 리스트업하여 관리한다.</p> <p>3. 프로그램별 만족도 조사 결과를 가족지원실적시스템에 업로드한다.</p> <p>4. 타 센터의 홈페이지를 확인하여 세부 프로그램의 반응을 분석하고 정리한다.</p>	<p>1. 가족지원실적시스템에 강사풀을 등록할 수 있다.</p> <p>2. 유관기관의 담당자를 리스트업하여 관리할 수 있다.</p> <p>3. 프로그램별 만족도 조사 결과를 가족지원실적시스템에 업로드할 수 있다.</p> <p>4. 타 센터의 홈페이지를 확인하여 세부 프로그램의 반응을 분석하고 정리할 수 있다.</p> <p>5. 통계자료, 학술자료, 언론보도, 각종 가족서비스 관련 발간물을 분석하고 관리할 수 있다.</p>

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5) 분석결과는 다음과 같음

<표 IV-60> 가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5) 직무분석 2차 워크숍 결과

A	가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5)	비고
A-5-1 가족서비스 이용자 욕구 파악하기	1. 설문조사(설명조사명, 조사지 이름)를 활용하여 이용자의 욕구를 파악할 수 있다. 2. 초기인터뷰를 통해 가족 내의 문제점, 센터 방문이유, 가족유형, 희망하는 서비스 프로그램 등을 조사할 수 있다. 3. 다문화 가정의 경우 언어소통 수준에 따라 통번역사의 참여를 요청할 수 있다. 4. 이용자 욕구 분석결과는 추후 가족서비스 사업·프로그램 기획의 기초자료로 활용될 수 있도록 정리하여 보관할 수 있다.	1. 설문조사(설명조사명, 조사지 이름)를 활용하여 이용자의 욕구를 파악할 수 있다. 2. 초기인터뷰를 통해 가족 내의 문제점, 센터 방문이유, 가족유형, 희망하는 서비스 프로그램 등을 조사할 수 있다. 3. 다문화 가정의 경우 언어소통 수준에 따라 통번역사의 참여를 요청할 수 있다. 4. 이용자 욕구 분석결과는 추후 가족서비스 사업·프로그램 기획의 기초자료로 활용될 수 있도록 정리하여 보관할 수 있다.
A-5-2 대내외 세부 가족서비스 사업·프로그램 정보 취합하기	1. 내부 프로그램의 목적, 대상자, 특징점, 운영기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 2. 유관기관 홈페이지, SNS(카페, 블로그, 페이스북, 밴드, 카카오톡채널), 공문, 팩스, MOU 내용, 공공(구청, 시청), 민간 기관회의, 지역사회보장협의체 등의 회의에 참여하여 외부 프로그램의 목적, 대상자, 특징점, 운영기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 3. 우리 기관과 타기관이 함께 운영하는 공동 프로그램 (협력프로그램)의 리스트를 정리하여 프로그램별 목적, 대상자, 특징점, 주관기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다.	1. 내부 프로그램의 목적, 대상자, 특징점, 운영기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 2. 유관기관 홈페이지, SNS, 공문, 팩스, MOU 내용, 공공(구청, 시청), 민간기관 회의, 지역사회보장협의체 등의 회의에 참여하여 외부 프로그램의 목적, 대상자, 특징점, 운영기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 3. 우리 기관과 타기관이 함께 운영하는 공동 프로그램 (협력프로그램)의 리스트를 정리하여 프로그램별 목적, 대상자, 특징점, 주관기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다.
A-5-3 이용자 맞춤형 가족서비스 사업·프로그램 매칭하기	1. 분석결과에 적합한 프로그램을 이용자 에게 소개한 후, 참여여부를 확인받을 수 있다. 2. 가족상담이 적합하다고 판단되는 경우, 가족상담시스템에 이용자의 정보를 입력할 수 있다.	1. 분석결과에 적합한 프로그램을 이용자 에게 소개한 후, 참석을 제안/권유할 수 있다. 2. 가족상담이 적합하다고 판단되는 경우, 가족상담시스템에 이용자의 정보를 입력할 수 있다.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

A	가족서비스 사업·프로그램 매칭(moderator)(A-5)	비고
	<p>3. 이용자 욕구에 적합한 프로그램을 매칭한 결과를 내부 보고를 통해 결재를 득할 수 있다.</p> <p>4. 내부 프로그램 담당자에게 구두 또는 문서를 통해 이용자 정보를 전달하여 프로그램에 참여할 수 있도록 할 수 있다</p> <p>5. 외부 또는 공동 프로그램 주관기관의 담당자에게 전화 또는 이메일, 팩스 등을 통해 이용자 정보 및 욕구 분석결과를 전달하여 프로그램에 참여할 수 있도록 할 수 있다.</p> <p>6. 이용자에게 참여하게 될 가족서비스 사업·프로그램에 대한 간략한 소개 및 담당자 연락처를 제공할 수 있다.</p>	<p>3. 내부 프로그램 담당자에게 구두 또는 문서를 통해 이용자 정보를 전달하여 프로그램에 참여할 수 있도록 할 수 있다</p> <p>4. 외부 또는 공동 프로그램 주관기관의 담당자에게 전화 또는 이메일, 팩스 등을 통해 이용자 정보 및 욕구 분석결과를 전달하여 프로그램에 참여할 수 있도록 할 수 있다.</p> <p>5. 이용자에게 참여하게 될 가족서비스 사업·프로그램에 대한 간략한 소개 및 담당자 연락처를 제공할 수 있다.</p>

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 홍보
(A-6) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-61> 가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6) 직무분석 2차 워크숍 결과

	가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6)	비고
A-6-1 지역주민대상 가족지원서비스 홍보하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스의 필요성에 대한 내용을 알릴 수 있다. 2. 통합센터의 역할에 대해서 소개할 수 있다. 3. 가족서비스 사업에 대한 인지도를 확인할 수 있는 설문조사를 실시할 수 있다. 4. 건강가정지원센터 및 가족서비스 인지도를 높이기 위해 지역축제 시 체험부스를 통해 운영하여 홍보할 수 있다. 5. 우리 지역 건강가정지원센터명(또는 홍보프로그램)이 포함된 판촉물을 제작하여 배포할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스의 필요성을 알릴 수 있다. 2. 통합센터의 역할에 대해서 소개할 수 있다. 3. 가족서비스 사업에 대한 인지도를 확인할 수 있는 설문조사를 실시할 수 있다. 4. 건강가정지원센터 및 가족서비스 인지도를 높이기 위해 지역축제 시 체험부스를 통해 운영하여 홍보할 수 있다. 5. 우리 지역 건강가정지원센터명(또는 홍보프로그램)이 포함된 판촉물을 제작하여 배포할 수 있다.
A-6-2 홍보물 시안 제작 및 배포하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역 내 거주민의 언어수준, 관심도, 가족형태 등의 특성을 고려하여 현수막을 제작할 수 있다. 2. 다문화 가족서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 대상자가 이해하기 용이한 단어를 선택, 변경하여 현수막을 제작할 수 있다. 3. 다문화 가족서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 참여 대상자의 출신 국가를 고려하여 통번역사에게 의뢰한 후, 여러 나라의 언어로 번역하여 현수막을 제작할 수 있다. 4. 현수막 길이, 홍보장소, 대상 등을 고려하여 가족서비스 사업·프로그램의 특성이 잘 드러나도록 디자인 초안을 제작할 수 있다. 5. 인쇄소와 협의하여 최종 시안을 확정하고 결재를 득할 수 있다. 6. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 사전에 구청이 지정한 장소의 허가를 득한 후 제작해야함을 확인할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역 내 거주민의 언어수준, 관심도, 가족형태 등의 특성을 고려하여 홍보물 시안을 제작할 수 있다. 2. 다문화 가족서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 대상자가 이해하기 용이한 단어를 선택, 변경하여 홍보물 시안을 제작할 수 있다. 3. 다문화 가족서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 참여 대상자의 출신 국가를 고려하여 통번역사에게 의뢰한 후, 여러 나라의 언어로 번역하여 홍보물 시안을 제작할 수 있다. 4. 홍보물이 현수막인 경우 현수막 길이, 홍보장소, 대상 등을 고려하여 가족서비스 사업·프로그램의 특성이 잘 드러나도록 시안을 제작할 수 있다. 5. 인쇄소와 협의하여 최종 시안을 확정하고 결재를 득할 수 있다. 6. 홍보물이 현수막인 경우 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 사전에 구청이 지정한 장소의 허가를 득한 후 제작해야함을 확인할 수 있다.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

	가족서비스 사업·프로그램 홍보(A-6)	비고
	7. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 구청에서 허락된 장소에 현수막을 게재할 수 있다.	7. 홍보물이 현수막인 경우 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 구청에서 허락된 장소에 현수막을 게재할 수 있다.
A-6-3 유관기관에 홍보하기	1. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 지역 내 유관기관이 지정해준 장소에 현수막, 배너 등을 게재하여 홍보할 수 있다. 2. 지역 내 정신보건센터, 종합사회복지관, 지역아동센터, 어린이집 등에 공문, 리플렛, 메일, 유선, 팩스 등으로 프로그램을 홍보할 수 있다.	1. 가족서비스는 공공서비스이기 때문에 지역 내 유관기관이 지정해준 장소에 현수막, 배너 등을 게재하여 홍보할 수 있다. 2. 지역 내 정신보건센터, 종합사회복지관, 지역아동센터, 어린이집 등에 방문, 공문, 리플렛, 메일, 유선, 팩스 등으로 프로그램을 홍보할 수 있다.

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-62>가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7) 직무분석 2차 워크숍 결과

	가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7)	비고
A-7-1 프로그램 운영 내용 정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 운영 전 기획된 프로그램의 적합성(또는 적정성)을 검토할 수 있다. 2. 프로그램을 운영을 위한 전반적인 사항을 계획할 수 있다. 3. 기획된 프로그램을 운영하기에 앞서 세부사항을 점검할 수 있다. 4. 프로그램의 규모와 회기, 참여자 수 등 투입될 자원을 계획할 수 있다. 5. 단위사업 프로그램 목표를 달성할 수 있도록 세부프로그램의 내용을 변경할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 운영 전 기획된 프로그램의 적합성(또는 적정성)을 검토할 수 있다. 2. 프로그램을 운영을 위한 전반적인 사항을 계획할 수 있다. 3. 기획된 프로그램을 운영하기에 앞서 세부사항을 점검할 수 있다. 4. 프로그램의 규모와 회기, 참여자 수 등 투입될 자원을 계획할 수 있다. 5. 단위사업 프로그램 목표를 달성할 수 있도록 세부프로그램의 내용을 변경할 수 있다.
A-7-2 참여자대상 모집기준 및 참여규모 설정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 세부프로그램에 참여할 적절한 대상을 설정할 수 있다. 2. 세부프로그램에 참여할 인원의 규모를 정할 수 있다. 3. 기획하는 세부프로그램의 목적과 목표에 적합한 대상자를 결정할 수 있다. 4. 참여자대상을 개인이 아닌 가족단위 참여를 지향하여 규모를 설정할 수 있다. 5. 상호문화주의적(inter-culturalism)인 관점을 고려하여 모집기준 설정시 다문화와 비다문화가정의 통합여부를 결정한다. 6. 가족의 다양성을 고려하여 다양한 가족이 참여할 수 있도록 한다. 7. 이전에 세부 프로그램을 이수한 이수여성과 신규이용자를 매칭하여 참여하도록 한다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 세부프로그램에 참여할 적절한 대상을 설정할 수 있다. 2. 세부프로그램에 참여할 인원의 규모를 정할 수 있다. 3. 기획하는 세부프로그램의 목적과 목표에 적합한 대상자를 결정할 수 있다. 4. 참여자대상을 개인이 아닌 가족단위 참여를 지향하여 규모를 설정할 수 있다. 5. 상호문화주의적(inter-culturalism)인 관점을 고려하여 모집기준 설정시 다문화와 비다문화가정의 통합여부를 결정할 수 있다. 6. 가족의 다양성을 고려하여 다양한 가족의 참여를 고려할 수 있다. 7. 세부프로그램에 참여한 경험이 있는 이용자와 신규 이용자를 매칭할 수 있다.
A-7-3 강사 및 전문가 섭외하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기획하는 프로그램에 적합한 강사를 모집할 수 있다. 2. 적합한 강사를 선정하여 프로그램의 질적 향상을 도모할 수 있다. 3. 전문적인 강사를 선정하여 참여자들의 참여 동기를 강화할 수 있다. 4. 프로그램운영에 적합한 강사 인력풀을 구축하여 관리할 수 있다. 5. 한가원에서 양성하는 강사풀을 사용한 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기획하는 프로그램에 적합한 강사를 모집할 수 있다. 2. 교육목적에 따라 적합한 강사를 선정하여 프로그램의 질적 향상을 도모할 수 있다 3. 전문적인 강사를 선정하여 참여자들의 참여 동기를 강화할 수 있다. 4. 프로그램운영에 적합한 강사 인력풀을 구축하여 관리할 수 있다.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

	가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)(A-7)	비고
	<p>다.</p> <p>6. 가족의 다양한 특수성을 이해하는 강사를 섭외한다</p> <p>7. 강사의 이증언어수준을 확인하여 통번역사를 섭외한다.</p> <p>8. 한국어의 미흡을 보완할 수 있는 다양한 매체, 자료 등을 활용할 수 있도록 한다</p> <p>9. 가족서비스에 대한 이해가 충분한 내부 직원들을 강사로 섭외한다</p>	<p>5. 한국건강가정진흥원에서 양성하는 강사 풀을 활용할 수 있다.</p> <p>6. 가족의 다양한 특성을 이해하는 강사를 섭외할 수 있다.</p> <p>7. 강사의 이증언어수준을 확인하여 통번역사를 섭외활용할 수 있다.</p> <p>8. 이주배경 참여자가 있을 경우, 강사 섭외 시 참여자의 한국어의 미흡을 보완할 수 있는 다양한 매체, 자료 등을 활용할 수 있다.</p> <p>9. 가족서비스에 대한 이해가 충분한 내부 직원들을 강사로 섭외할 수 있다.</p>
A-7-4 참여자 최종 선정하기	<p>1. 프로그램 참여자를 선정하고, 대기자를 결정할 수 있다.</p> <p>2. 참여자들에게 사전정보를 제공하며, 라포를 형성하여 참여율을 높일 수 있다.</p> <p>3. 참여자들에게 보다 정확하고 구체화된 정보를 제공할 수 있다.</p> <p>4. 선정된 참여자들과의 상호소통을 통하여 프로그램 효과성을 높일 수 있다.</p>	<p>1. 프로그램 참여자를 선정하고, 대기자를 결정할 수 있다.</p> <p>2. 참여자들에게 사전정보를 제공하며, 라포를 형성하여 참여율을 높일 수 있다.</p> <p>3. 참여자들에게 보다 정확하고 구체화된 정보를 제공할 수 있다.</p> <p>4. 선정된 참여자들과의 상호소통을 통하여 프로그램 효과성을 높일 수 있다.</p>
A-7-5 프로그램 장소 세팅하기	<p>1. 대상자들에게 쾌적한 환경을 제공할 수 있다.</p> <p>2. 미비한 부분을 확인하고 채울 수 있다. (서류 포함)</p> <p>3. 프로그램의 질을 높일 수 있다.</p>	<p>1. 교육방법에 적합하도록 책상을 배열하고 기자재를 세팅할 수 있다.</p> <p>2. 프로그램 운영에 필요한 교보재 및 필요물품을 세팅할 수 있다.</p> <p>3. 대상자들에게 쾌적한 환경을 제공할 수 있다.</p> <p>4. 미비한 부분을 확인하고 채울 수 있다. (서류 포함)</p> <p>5. 프로그램의 질을 높일 수 있다.</p>
A-7-6 프로그램 인솔하기	<p>1. 대상자의 특성을 파악할 수 있다.</p> <p>2. 대상자와 라포를 형성할 수 있다.</p> <p>3. 프로그램의 진행 및 참여가 가능하다.</p> <p>4. 프로그램 장소 및 이용자의 안전관리(방역 포함)에 유의한다</p>	<p>1. 대상자의 특성을 파악할 수 있다.</p> <p>2. 대상자와 라포를 형성할 수 있다.</p> <p>3. 프로그램이 원활하게 운영될 수 있도록 진행할 수 있다.</p> <p>4. 프로그램 장소 및 이용자의 안전관리(방역 포함)사항을 숙지하여 전달할 수 있다.</p>

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족서비스 사업·프로그램 운영관리(A) 직무의 가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8) 분석결과는 다음과 같음

<표 M-63> 가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8)직무분석 2차 워크숍 결과

	가족서비스 사업·프로그램 평가(A-8)	비고
A-8-1 가족서비스 사업·프로그램 운영결과 보고서 작성하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 세부사업 운영 개요, 추진실적을 취합하여 파악할 수 있다. 2. 세부사업 운영 결과에 대해 취합하여 평가할 수 있다. 3. 세부사업 운영 결과에 대해 환류와 개선계획 등을 마련할 수 있다. 4. 세부사업에 대한 결과보고서를 작성할 수 있다. 5. 회기별 결과보고를 작성할 수 있다. 6. 프로그램 운영일지를 작성할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 세부 사업·프로그램 운영 개요, 추진실적을 취합하여 파악할 수 있다. 2. 세부 사업·프로그램 운영 결과를 취합하여 평가할 수 있다. 3. 세부 사업·프로그램 운영 결과에 대해 환류와 개선계획 등을 마련할 수 있다. 4. 세부 사업·프로그램에 대한 결과보고서를 작성할 수 있다. 5. 회기별 결과보고(또는 프로그램 운영일지)를 작성할 수 있다.
A-8-2 가족서비스 사업·프로그램 평가 결과 분석하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사업의 목표 달성 여부를 파악할 수 있다. 2. 사업의 전반적 효과성을 조사하고, 사업 목표에 견주어 평가할 수 있다. 3. 사업에 대한 성과를 종합적인 시각에서 구체적으로 기술할 수 있다. 4. 사업추진의 전·후를 비교하여 평가할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사업·프로그램의 목표 달성 여부를 파악할 수 있다. 2. 만족도 분석, 사전사후 효과성 분석, 질적인 성과 등을 활용하여 사업·프로그램의 전반적 효과성을 조사하고, 사업·프로그램 목표에 견주어 평가할 수 있다. 3. 사업·프로그램에 대한 성과를 종합적인 시각에서 구체적으로 기술할 수 있다. 4. 사업·프로그램 추진의 전·후를 비교하여 평가할 수 있다.
A-8-3 가족서비스 사업·프로그램 환류계획 수립하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 평가결과 등에 대한 환류와 개선계획을 마련할 수 있다. 2. 자체평가 및 점검결과에 적합한 개선사항을 관리할 수 있다. 3. 도출된 개선사항을 익년도 계획 수립시 반영 등 환류 계획을 운영할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 평가결과 등에 대한 환류와 개선계획을 마련할 수 있다. 2. 자체평가 및 점검결과에 적합한 개선사항을 관리할 수 있다. 3. 도출된 개선사항을 익년도 계획 수립시 반영 등 환류 계획을 운영할 수 있다.
A-8-4 가족서비스 사업·프로그램 운영결과 시스템에 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스 실적시스템을 사용할 수 있다. 2. 강사 및 회원을 실적시스템에 등록할 수 있다. 3. 진행방법, 회기, 진행시간, 진행장소, 사업내용, 참여인원 등을 파악할 수 있다. 4. 사업 실적을 보고하고 관리할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스 실적시스템을 사용할 수 있다. 2. 강사 및 회원을 실적시스템에 등록할 수 있다. 3. 진행방법, 회기, 진행시간, 진행장소, 사업내용, 참여인원 등을 파악할 수 있다. 4. 사업·프로그램 실적을 보고하고 관리할 수 있다.

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

2) 가족상담

- 가족상담 직무분석 결과의 최종안은 델파이 조사에서 언급되었듯이 다른 2개 직무와 동일하게 직무수행 과정에 기반한 내용으로 재구조화하였음. 따라서 별도의 검토 전후를 비교하지 않고 최종안만 제시함
 - 특히, 가족상담 운영과 집단가족상담 운영의 절차가 거의 동일하기 때문에 중복을 피하기 위해 재구조화함
- 가족상담(B) 직무의 가족상담 접수(B-1) 분석결과는 다음과 같음

<표 M-64> 가족상담 접수(B-1) 직무분석 워크숍 결과

B	가족상담 운영(B-1)
B-1-1 내방 가족상담 접수하기	1. 내담자의 호소문제를 경청하여 가족상담 여부를 파악할 수 있다. 2. 내담자의 문제에 따라 상담유형(면접상담, 전화상담, 사이버상담 등)을 파악할 수 있다. 3. 상담유형 및 내담자의 상담가능 일시, 상담주제에 맞는 상담사를 연계할 수 있다. 4. 대기가 있는 경우, 가족상담 주제에 벗어난 경우, 긴급한 사건 해결이 필요한 경우 등의 경우 관련 기관에 연계시킬 수 있다.
B-1-2 내부가족상담 건 욕구 분석하기	1. 내담자가 가지고 있는 잠재적인 위해 문제를 탐색할 수 있다. 2. 내담자의 주요 갈등사항을 확인하고 그 경로나 원인을 파악할 수 있다. 3. 갈등을 지속시키는 가족의 역동을 탐색하고, 갈등에 내담자가 기여한 부분을 탐색할 수 있다.
B-1-3 외부 가족상담 의뢰건 접수하기	1. 지자체 연계기관에서 공문으로 도착한 가족상담 건을 접수할 수 있다 2. 공문의뢰서에 작성된 의뢰내용을 연계기관 담당자에게 구체적인 상황을 재확인하여 상담의뢰내용을 최종 확정할 수 있다. 3. 접수된 지역연계 가족상담 건의 내용에 따라 담당 팀(예, 다문화가족상담은 다문화 가족상담팀으로)으로 전달할 수 있다. 4. 의뢰된 가족상담을 우리 센터에서 담당하지 못한다면 다른 기관에 연계해주거나 거절할 수 있다.
B-1-4 외부 가족상담 의뢰건 욕구 분석하기	1. 의뢰된 가족상담 건을 최종 접수했다면 센터 내 일반적인 가족상담 운영 절차에 따라 상담순서를 배정할 수 있다 2. 의뢰된 가족상담 건이 시급하거나 갑작스럽게 발생한 경우 상담순서를 우선 배치할 수 있다 3. 접수된 지역연계 가족상담 건의 내용에 따라 담당 상담사를 매칭할 수 있다. 4. 집단상담 프로그램의 경우, 의뢰기관과 함께 대상자를 모집할 수 있다. 5. 의뢰기관의 최종 요구사항을 반영하여 센터 내 일반적인 가족상담 운영 절차에 따라 상담을 진행할 수 있다.

□ 가족상담(B) 직무의 가족상담 운영(B-2) 분석결과는 다음과 같음

<표 M-65> 지역연계 가족상담 운영(B-2) 직무분석 워크숍 결과

B	지역연계 가족상담 운영(B-2)
B-2-1 가족상담 초기면접하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사전검사(가족관계위기척도검사, 결혼불안검사, 문제요인별 관련 검사)를 실시하여 가족의 현재 상황을 진단할 수 있다. 2. 상담시작 전 개인정보보호와 관련된 서류(상담신청서, 개인정보동의서, 비밀보장서 약서)를 작성하도록 안내할 수 있다. 3. 다양한 질문을 통해 가족이 현재 직면한 문제상황을 이해하여 구조화할 수 있다.
B-2-2 가족상담 진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가계도 분석을 통해 가족문제를 구조화할 수 있다. 2. 가족 문제요인을 파악하여 문제 유형(관계문제, 상호작용, 의사소통 등)을 구분할 수 있다 3. 가족 관계 속에서 본인의 문제에 대해 객관적이고 역동적으로 인지할 수 있도록 이끌 수 있다. 4. 가족 관계를 조율할 수 있다. 5. 발언시간을 보장하여 다른 가족 구성원의 감정, 요구 등을 충분히 경청하고, 자신의 감정 및 생각을 전달할 수 있도록 이끌 수 있다. 6. 개인상담 외 가족과 관계된 문제의 경우 추후 관련 가족구성원을 합류시켜 가족상담으로 진행할 수 있다. 7. 상담회기 내 분쟁이 있을 경우, 적절하게 구조화를 시도하여 중재할 수 있다.
B-2-3 가족상담 종결하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사전검사와 동일한 검사도구를 활용하여 사후검사를 실시할 수 있다. 2. 상담 마지막 회기 시, 담당 카운셀러, 제3의 상담가, 온라인 등의 방법을 활용하여 상담과정 및 내용에 대한 만족도를 조사할 수 있다. 3. 상담에서 논의되었던 전반적인 내용을 요약 정리하여 내담자들이 다시 한번 인지할 수 있도록 종합할 수 있다.
B-2-4 가족집단상담 사전 준비하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 진행자와 일정을 조율하여 날짜와 시간을 확정할 수 있다. 2. 집단상담 진행시 실무자 또는 외부강사로 강사를 섭외한 후, 강의요청 및 강의계획서 요청할 수 있다. 3. 집단상담 홍보지를 제작하여 홈페이지, 밴드, 센터게시판 등에 홍보할 수 있다. 4. 전화, 메일, 홈페이지 게시 등을 통해 대상자를 모집하여 확정할 수 있다. 5. 구체적인 집단상담 사업계획서를 작성할 수 있다. 6. 참여자들에게 배포할 집단상담신청서, 개인정보수집이용동의서, 출석부, 사전사후척도, 만족도, 집단상담서약서 등의 서식을 준비할 수 있다. 7. 간식, 진행필요 물품 및 재료 등을 준비할 수 있다.
B-2-5 가족집단상담 진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 장소세팅, 간식, 기자재준비, 강사 및 참여자안내문자 발송 등 진행 당일 진행할 수 있다. 2. 참여자들의 출석여부를 확인할 수 있다. 3. 집단설명(개방집단 혹은 폐쇄집단), 전체회기, 회기당 시간, 약속지키기 등 집단상담을 구조화할 수 있다.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

B	지역연계 가족상담 운영(B-2)
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 참여자의 실명이 아닌 개인 별칭을 지을 수 있다. 5. 집단상담서약서, 사전척도검사를 진행할 수 있다. 6. 집단활동 후 소감을 나누고 마무리할 수 있다. 7. 전체회기 종료시 사후척도검사 및 만족도 조사를 실시할 수 있다.
B-2-6 가족집단상담 종결하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 출석명단에 최종 싸인을 하여 출결을 종료할 수 있다. 2. 회기별 집단상담 활동기록지를 작성할 수 있다. 3. 사전사후척도 결과를 분석할 수 있다. 4. 만족도 결과를 분석하여 정리할 수 있다.

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족상담(B) 직무의 가족상담 사후관리(B-3) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-66> 집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3) 직무분석 워크숍 결과

B	집단상담 프로그램 기획 및 운영(B-3)
B-3-1 사후 가족상담하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담 종결 후 일정기간(예, 3개월 후)이 지나면 해당 가족의 문제가 어느 정도 해결되어 지속되고 있는지 점검할 수 있다. 2. 가족상담 종결 후, 새로운 가족문제가 발생하지는 않았는지 점검할 수 있다. 3. 새로운 문제가 발생할 경우 다른 기관 또는 상담사에게 연계할 수 있다. 4. 사후 가족상담을 통해 사회안전망 제도가 구축되어 있음을 인지할 수 있도록 설명할 수 있다.
B-3-2 집단상담 평가하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 진행개요, 성과내역, 차기 프로그램 운영에 따른 제언 및 보완사항이 포함된 결과보고서를 작성하여 보고할 수 있다. 2. 집단상담을 상반기, 하반기 기간을 구분하여 자체평가를 진행할 수 있다. 3. 차기년도 집단상담 질 개선을 위해 연간 프로그램 운영결과를 종합한 연간결과보고서를 작성하여 평가할 수 있다.
B-3-3 상담일지 작성하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 일지 작성 양식에 맞춰 서비스 진행 상황 및 제공결과를 작성할 수 있다. 2. 작성한 일지를 정보시스템에 올릴 수 있다.
B-3-4 지자체 연계기관 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지자체 연계기관(교육청, 청소년복지센터, 경찰서, 아동보호전문기관 등)과 가족상담 MOU를 체결할 수 있다. 2. 민간기관이 가족상담을 희망할 경우 관련 MOU를 체결할 수 있다. 3. 지자체 연계기관의 주요 업무 및 업무운영과정을 이해할 수 있다. 4. 지자체 연계기관(또는 의뢰기관)의 정례회의에 정기적으로 참여하여 우리 센터에서 수행해야 할 역할을 명확히 할 수 있다. 5. 필요 시 의뢰기관과 함께 사례회의를 진행하여 개선사항을 논의할 수 있다.

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족상담(B) 직무의 상담 운영 행정 관리(B-4) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-67> 상담 운영 행정 관리(B-4) 직무분석 워크숍 결과

B	상담 운영 관리(B-4)	비고
B-4-1 연간 상담계획서 및 보고서 작성하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 센터에서 당해년도 운영할 가족상담 목표, 활동내용 등이 포함된 연간상담사업계획서를 작성할 수 있다. 2. 연간상담사업계획서를 바탕으로 당해년도 가족상담 운영경과를 포함한 결과 보고서를 작성할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 센터에서 당해년도 운영할 가족상담 목표, 활동내용 등이 포함된 연간상담사업계획서를 작성할 수 있다. 2. 연간상담사업계획서를 바탕으로 당해년도 가족상담 운영경과를 포함한 결과 보고서를 작성할 수 있다.
B-4-2 가족상담사 매칭 및 일정관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담 문제상황과 상담사의 고유 상담 영역을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 2. 내담자의 요구사항(상담사의 성별, 연령, 선호 시간대, 상담사의 성향 등)을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 3. 가족상담의 문제해결방향(예,이성적 판단 또는 감성적 공감, 정보제공 등)에 적합하도록 상담사의 성향을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 4. 개별 상담사의 상담일정을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 5. 전체적인 가족상담 일정을 관리할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담 문제상황과 상담사의 고유 상담 영역을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 2. 내담자의 요구사항(상담사의 성별, 연령, 선호 시간대, 상담사의 성향 등)을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 3. 가족상담의 문제해결방향(예,이성적 판단 또는 감성적 공감, 정보제공 등)에 적합하도록 상담사의 성향을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 4. 개별 상담사의 상담일정을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 5. 전체적인 가족상담 일정을 관리할 수 있다.
B-4-3 상담회계 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 센터 회계규정에 따라 상담비 관련 회계업무를 진행할 수 있다. 2. 상담비 기준 항목(예,심리검사별 검사비, 외부위탁기관의 경우 참가비 등)을 이해할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 센터 회계규정에 따라 상담비 관련 회계업무를 진행할 수 있다. 2. 상담비 기준 항목(예,심리검사별 검사비, 외부위탁기관의 경우 참가비 등)을 이해할 수 있다.
B-4-4 상담프로그램 홍보하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담서비스에 대한 인식개선을 위한 홍보자료를 준비하여 배포할 수 있다. 2. 가족 집단상담 프로그램의 참여자 모집을 위해 관련 연계기관, 지자체 홈페이지, 센터홈페이지, 지역맘카페 등에 홍보할 수 있다. 3. 지역연계 가족상담 의뢰 프로그램에 대해 참여자를 모집하기 위해 홍보할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담서비스에 대한 인식개선을 위한 홍보자료를 준비하여 배포할 수 있다. 2. 가족 집단상담 프로그램의 참여자 모집을 위해 관련 연계기관, 지자체 홈페이지, 센터홈페이지, 지역 커뮤니티 웹사이트 등에 홍보할 수 있다. 3. 지역연계 가족상담 의뢰 프로그램에 대해 참여자를 모집하기 위해 홍보할 수 있다.

B	상담 운영 관리(B-4)	비고
<p>B-4-5 상담실 운영하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담실 내 청결이 유지될 수 있도록 관리할 수 있다. 2. 상담 시 필요한 심리검사도구, 상담서식, 개인정보보호동의서, 비밀보장서약서 등의 서식자료를 준비할 수 있다. 3. 상담실에 비치되어야 할 비상연락망, 연계기관명단(연락처 포함), 가족상담 운영규정 등의 참고자료를 관리할 수 있다. 4. 내담자가 다양한 가족상담 프로그램 및 가족서비스 사업프로그램에 대한 정보를 취득할 수 있도록 관련 리플렛, 홍보자료 등을 비치할 수 있다. 5. 안전사항에 대비하여 CCTV 작동유무, 비상벨, 비상연락망 등을 관리할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담실 내 청결이 유지될 수 있도록 관리할 수 있다. 2. 상담 시 필요한 심리검사도구, 상담서식, 개인정보보호동의서, 비밀보장서약서 등의 서식자료를 준비할 수 있다. 3. 상담실에 비치되어야 할 비상연락망, 연계기관명단(연락처 포함), 가족상담 운영규정 등의 참고자료를 관리할 수 있다. 4. 내담자가 다양한 가족상담 프로그램 및 가족서비스 사업프로그램에 대한 정보를 취득할 수 있도록 관련 리플렛, 홍보자료 등을 비치할 수 있다. 5. 안전사항에 대비하여 CCTV 작동유무, 비상벨, 비상연락망 등을 관리할 수 있다.

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족상담(B) 직무의 전문상담사 관리(B-5) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-68> 전문상담사 관리(B-5) 직무분석 워크숍 결과

B	전문상담사 관리(B-5)	비고
B-5-1 가족상담사례 슈퍼비전하기	1. 자격을 갖춘 슈퍼바이저를 모시고 2시간 이상 상담사례슈퍼비전을 진행한다. 2. 슈퍼비전 받은 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관하도록 한다. 3. 사례지는 내담자 인적사항, 가계도, 상담경위, 주 호소문제, 외모 및 행동관찰, 심리검사, 상담자가 이해한 내담자의 문제, 상담목표 및 상담전략, 상담진행과정,슈퍼비전받고싶은 내용, 축어록으로 구성할 수 있다.	1. 자격이 있는 슈퍼바이저가 2시간 이상 상담 사례 슈퍼비전을 진행할 수 있다. 2. 슈퍼비전 받은 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지(또는 결과보고)에 기록하여 보관할 수 있다. 3. 사례지는 내담자 인적사항, 가계도, 상담경위, 주 호소문제, 외모 및 행동관찰, 심리검사, 상담자가 이해한 내담자의 문제, 상담목표 및 상담전략, 상담진행 과정, 슈퍼비전 받고 싶은 내용, 축어록 등의 내용이 포함되어 있는지 작성내용을 검토할 수 있다.
B-5-2 사례회의 진행하기	1. 상담실의 체계적이고 효율적 운영을 위하여 상담사례회의를 실시한다. 2. 동료 상담자들과 센터에서 진행된 상담 사례에 대한 중간 평가 및 동료 상담자들 간의 피드백을 주고 받는다. 3. 사례회의는 상담실무자, 위촉직 전문상담위원이 참여하는 것을 원칙으로 하나 상황에 따라 참여인원은 변경될 수 있다. 4. 상담사례는 진행 중인 상담이나 종결된 상담을 선정하여 발표한다. 5. 사례회의 때 제시된 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관하도록 한다. 6. 참여자는 사례회의 때 알게 된 내담자의 정보와 상담내용 사실을 누설해서는 아니된다.	1. 상담실의 체계적이고 효율적 운영을 위하여 상담사례회의를 실시할 수 있다. 2. 동료 상담자들과 센터에서 진행된 상담 사례에 대한 중간 평가 및 동료 상담자들 간의 피드백을 주고 받을 수 있다. 3. 사례회의는 상담실무자, 위촉직 전문상담위원이 참여하는 것을 원칙으로 하나 상황에 따라 참여인원은 변경될 수 있다. 4. 상담사례는 진행 중인 상담이나 종결된 상담을 선정하여 발표하여 공유할 수 있다. 5. 사례회의 때 제시된 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관할 수 있다. 6. 참여자는 사례회의 때 알게 된 내담자의 정보와 상담내용 사실을 누설하지 않아야 한다는 사실을 인지할 수 있다.
B-5-3 전문상담사 평가하기	1. 전문상담사는 공개적으로 모집할 수 있다. 2. 상담사례슈퍼비전,사례회의,역량강화교육에 연간 몇 회 이상 의무적으로 참석하도록 관리 시스템을 체계화한다.	1. 전문상담사 인원충원이 필요할 경우 모집하여 채용할 수 있다. 2. 상담사례슈퍼비전,사례회의,역량강화교육에 연간 몇 회 이상 의무적으로 참

B	전문상담사 관리(B-5)	비고
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 전문상담사는 1년 이내로 위촉할 수 있다. 4. 전문상담사는 상담관련 학회, 워크숍, 세미나 등에 연 1회 이상 참석여부를 확인한다. 	<p>석하도록 관리 시스템을 체계화한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 전문상담사는 1년 이내로 1년 이상 또는 재위촉할 수 있다. 4. 전문상담사가 상담관련 학회, 워크숍, 세미나 등에 연 1회 이상 참석했는지 여부를 확인할 수 있다.
<p>B-5-4 역량강화 교육진행하기</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담인력은 상담직무와 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양을 위해 교육을 받아야 한다. 2. 교육의 종류는 자체교육과 외부교육으로 구분한다. 3. 자체교육은 센터에서 자체적으로 기획, 운영한 것 이거나 타 센터(기관)와 공동으로 주최된 것으로 양성교육, 보수교육, 기타 상담관련 교육 등으로 한다. 4. 외부교육은 상담인력의 전문성 강화를 위한 상담관련 학회, 워크숍, 상담관련 기관 세미나 등으로 한다. 5. 외부교육 수료자는 교육이수 후 참가확인서, 이수증, 수료증 등 사본을 상담실무자에게 제출하여야 한다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담인력이 상담직무와 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양할 수 있도록 교육을 안내할 수 있다. 2. 교육의 종류는 자체교육과 외부교육으로 구분한다. 3. 자체교육은 센터에서 자체적으로 기획, 운영한 것 이거나 타 센터(기관)와 공동으로 주최된 것으로 양성교육, 보수교육, 기타 상담관련 교육 등으로 간주할 수 있다. 4. 외부교육은 상담인력의 전문성 강화를 위한 상담관련 학회, 워크숍, 상담관련 기관 세미나 등으로 간주할 수 있다. 5. 외부교육 수료자는 교육이수 후 참가확인서, 이수증, 수료증 등 사본을 상담실무자에게 제출할 수 있다.

3) 가족맞춤형 직접서비스 지원 직무분석

□ 가족맞춤형 직접서비스 지원(C) 직무의 사업홍보 및 모집(C-1) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-69> 사업홍보 및 모집(C-1) 직무분석 2차 워크숍 결과

C	사업홍보 및 모집(C-1)	비고
C-1-1 홍보 준비하기	1. 대상자의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 2. 프로그램의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 3. 프로그램 예산을 고려하여 홍보방법을 선택할 수 있다.	1. 대상자의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 2. 프로그램의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 3. 프로그램 예산을 고려하여 홍보방법을 선택할 수 있다.
C-1-2 홍보물 제작하기	1. 이용자의 욕구를 반영한 홍보물을 제작할 수 있다. 2. 홍보방법에 따라 홍보물을 제작할 수 있다.	1. 이용자의 니즈 분석 결과를 반영한 홍보물을 제작할 수 있다. 2. 홍보방법에 따라 홍보물을 제작할 수 있다.
C-1-3 홍보 실행하기	1. 홍보물을 배포하기 위해 홍보매체를 협의할 수 있다. 2. 홍보기획안에 따라 홍보 진행 현황을 점검할 수 있다. 3. 홍보점검 결과에 따라 문제점을 수정 보완할 수 있다. 4. 홍보 성과를 분석할 수 있다.	1. 홍보물을 배포하기 위해 홍보매체를 협의할 수 있다. 2. 홍보기획안에 따라 홍보 진행 현황을 점검할 수 있다. 3. 홍보점검 결과에 따라 문제점을 수정 보완할 수 있다. 4. 홍보 성과를 분석할 수 있다.

주) 본 직무분석 워크숍에서 책무(Duty)는 국가직무능력표준(NCS) 능력단위, 과업(TASK)는 능력단위요소에 준해서 진행하였음

□ 가족맞춤형 직접서비스 지원(C) 직무의 이용자 분석(C-2) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-70> 이용자 분석(C-2) 직무분석 2차 워크숍 결과

C	이용자 분석(C-2)	비고
	1. 요구 조사의 대상과 범위를 결정할 수 있다. 2. 요구 조사 방법을 선택할 수 있다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다.	
초기 면접하기	1. 이용자의 신상을 파악한다. 2. 이용자의 가족관계를 파악한다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다. 4. 이용자의 욕구를 파악할 수 있다.	1. 이용자의 신상을 파악한다. 2. 이용자의 가족관계를 파악한다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다. 4. 이용자의 욕구를 파악할 수 있다.

C	이용자 분석(C-2)	비고
	5. 이용자와 서비스 일정을 조율하여 결정할 수 있다.	5. 이용자와 서비스 일정을 조율하여 결정할 수 있다.
사전 검사 실시하기	1. 사전검사의 목표와 내용을 안내한다. 2. 검사지를 활용하여 검사를 실시한다. 3. 사전검사 결과를 토대로 이용자의 수준을 파악한다.	1. 사전검사의 목표와 내용을 안내한다. 2. 검사지를 활용하여 검사를 실시한다. 3. 사전검사 결과를 토대로 이용자의 수준을 파악한다.
서비스 매칭하기	1. 이용자의 욕구에 따른 서비스를 매칭할 수 있다.	1. 사전 검사 결과를 토대로 이용자에게 적합한 서비스를 추천할 수 있다. 2. 이용자의 욕구와 선택을 반영한 최종 서비스를 매칭할 수 있다.

□ 가족맞춤형 직접 서비스 지원(C) 직무의 직접 서비스 제공(C-3) 분석결과는 다음과 같음

<표 M-71> 방문 교육 서비스(C-3) 직무분석 2차 워크숍 결과

C		비고
C-3-1 직접 서비스 계획하기	방문교육서비스에 한정하여 제시되었음	1. 사전 면담 및 검사 결과를 토대로 교육 목표 및 내용을 설정할 수 있다. 2. 교육 목표 및 내용에 적합한 교수 방법을 선택할 수 있다. 3. 학습자의 수준을 고려하여 교재 및 교구를 선택하여 준비할 수 있다. 4. 교육 일정 및 내용을 안내할 수 있다.
C-3-2 직접 서비스 전 달하기		1. 대상자와 지도사의 신뢰 관계를 구축할 수 있다. 2. 진행하고자 하는 서비스의 필요성과 중요성을 설명할 수 있다. 3. 교육 활동의 내용을 설명할 수 있다. 4. 자녀의 생애주기에 따른 부모교육 서비스를 제공할 수 있다. 5. 가족 상담 및 정서 지원 서비스를 제공할 수 있다. 6. 다문화 가족의 경우, 한국생활에 필요한 정보를 제공할 수 있다.
일지 작성하기		1. 일지 작성 양식에 맞춰 서비스 진행 상황 및 제공결과를 작성할 수 있다. 2. 작성한 일지를 정보시스템에 올릴 수 있다.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 가족맞춤형 직접서비스 지원(C) 직무의 서비스 종결(C-4) 분석결과는 다음과 같음

<표 N-72> 서비스 종결(C-4) 직무분석 2차 워크숍 결과

C	서비스 종결(C-4)	비고
C-4-1 평가하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 조사지를 활용하여 만족도를 평가할 수 있다. 2. 검사지를 활용하여 사후검사를 실시할 수 있다. 3. 교육 활동의 주요 성과를 확인할 수 있다. 4. 교육 활동의 개선 사항을 향후 사업에 반영할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 조사지 또는 참여자 소감문, FGI 인터뷰 등을 활용하여 서비스 만족도를 평가할 수 있다. 2. 검사지 또는 참여자 소감문, FGI 인터뷰 등을 활용하여 사후검사를 실시할 수 있다. 3. 지원한 서비스의 주요 성과를 확인할 수 있다. 4. 지원한 서비스의 평가결과를 통해 개선 사항을 향후 사업에 반영할 수 있다.
C-4-2 결과 보고서 작성하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 교육 활동 및 평가 결과를 포함하여 보고서를 작성할 수 있다. 2. 결과 보고서를 정보 시스템에 업로드 할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스 활동 및 평가 결과를 포함하여 보고서를 작성할 수 있다. 2. 결과 보고서를 정보시스템에 업로드 할 수 있다.
C-4-3 결산하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지출결의서, 품의서를 작성할 수 있다. 2. 사업비 사용 내역을 W4C에 기입할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지출결의서, 품의서를 작성할 수 있다. 2. 정산서를 작성할 수 있다. 3. 사업비 사용 내역을 필요시 W4C 또는 국고 보조금의 경우 e-나라도움에 기입할 수 있다.
C-4-4 상담/교육프로그램 안내 및 연계	<ol style="list-style-type: none"> 1. 이용자의 문제 해결을 위한 상담 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다. 2. 이용자의 욕구 및 필요도를 고려하여 관련 교육 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 이용자의 문제 해결을 위한 사업·프로그램 또는 가족상담을 안내 및 연계할 수 있다. 2. 이용자의 욕구 및 필요도를 고려하여 관련 교육 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다.

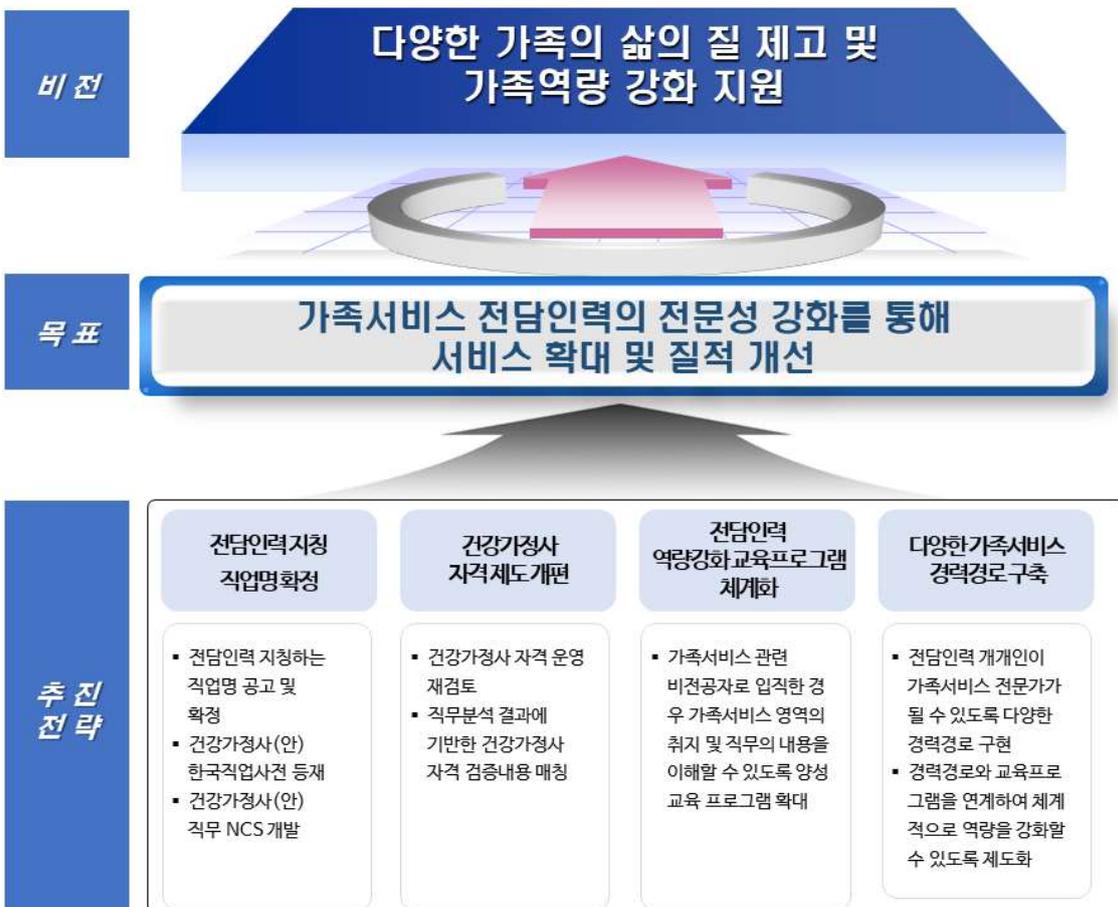


V. 가족서비스 질 제고 비전체계

1. 가족서비스 질 제고 비전체계

□ 가족서비스 질 제고를 위한 비전체계도는 다음과 같음

- 비전 : 다양한 가족의 삶의 질 제고 및 가족역량 강화 지원
- 목표 : 가족서비스 전담인력의 전문성 강화를 통해 서비스 확대 및 질적 개선
- 추진 전략
 - 첫째, 전담인력 지칭 직업명 확정
 - 둘째, 건강가정사 자격제도 개편
 - 둘째, 전담인력 역량강화 교육프로그램 체계화
 - 넷째, 다양한 가족서비스 경력경로 구축



[그림 V-1] 가족서비스 질 제고 비전체계도

2. 가족서비스 질 제고 추진 전략

가. 전담인력 지칭 직업명 확정

□ 가족서비스 전달체계 전담인력을 지칭하는 직업명 작명 필요

- 전문가 델파이 조사 결과에서도 언급되었듯이 현재 가족서비스 전달체계 전담인력이라는 용어는 너무 길어 인지하기 어려우며 지칭하기에도 어려움
- 건강가정사의 경우 현재 가족서비스 전달체계 전담인력 관련 자격명이나 건강한 가정을 지원하는 이라는 태초의 목표가 전달되기에 충분하므로 위의 용어를 가족서비스 전달체계 전담인력을 지칭하는 용어로 사용하는 방안을 검토해야 함
- 워크넷(www.work.go.kr) 홈페이지 ‘직업/진로’ 세션에는 인문학, 사회과학, 예체능 등의 전공 졸업 이후 진출할 수 있는 직업들을 소개한 ‘대학 전공별 진로 가이드’ 파일이 탑재되어 있음
- 아동가족학 전공 진로가이드에 가족서비스 전달체계 전담인력과 관련된 직업으로 건강가정사, 다문화가정방문교사, 가족생활교육강사 등이 소개되어 있음

발간사	→ 05	알려주기	→ 10
PART 01	전공소개	01 아동·가족학	» 38
PART 02	주요직업	01 아동문화센터교사	» 44
		02 놀이지도사	» 48
		03 빈과후아동지도사	» 52
		04 부모교육전문가	» 60
		05 아동생활지도사	» 64
		06 어린이예절지도사	» 68
		07 안성지도사	» 72
		08 자기주도학습지도사	» 80
		09 종이접기지도사	» 86
		10 청소년지도사	» 90
		11 특수아동지도사	» 96
		12 다문화가정방문교사	» 100
		13 방문학습교사	» 104
		14 보육교사	» 108
		15 아동논술교사	» 116
		16 아동청소년인권교사	» 120
		17 어린이병원교사	» 124
		18 영어학원유치부교사	» 128
		19 유치원교사	» 132
		20 건강가정사	» 140
		21 아동영재교육교사	» 144
		22 임신출산육아전문가	» 148
		23 진로교육강사	» 152
		24 아동학습매니저	» 160
		25 대안학교교사	» 164
		26 가족생활교육강사	» 172
		27 놀이치료사	» 176
		28 독서치료사	» 184
		29 아동미래놀이치료사	» 188
		30 인지학습치료사	» 192
		31 행동치료사	» 200
		32 아동상담사	» 208
		33 청소년상담사	» 214
		34 아동발달전문가	» 220
		35 아동청소년 인터넷게임중독 치료사	» 228
		36 발달재활사	» 232
		37 발달심리사	» 236
		38 가족상담사	» 240
		39 가족치료사	» 246
		40 완구및장난감개발연구원	» 250
		41 아동교구교재개발자	» 254
		42 아동청소년심리검사개발자	» 258
		43 학습지개발자	» 262
		44 아동송교육연구원	» 270
		45 아동청소년관련기관연구원	» 278
		46 아동청소년국제교류지원가	» 284
		47 아동관련시민단체활동가	» 288
		48 소년교정기관보호관	» 292
		49 아동국제구조기구업무기획자	» 296
		50 아동가족사회복지전담공무원	» 304

[그림 V-2] 아동가족학 전공 관련 주요 직업

자료: 대학전공별 진로가이드(아동가족학).

- 대학전공별 진로가이드에 소개된 건강가정사 직업을 살펴보면 건강가정사는 “가정 문제의 예방·상담을 실시하거나 사회복지 시설로 연계해주는 전문가”로 소개되어 있음
 - 건강가정사의 주요 직무는 가정과 관련된 문제의 예방 교육 프로그램을 진행하고 및 상담 실시이며, 건강가정상담사가 유사한 직업명으로 소개됨
 - 주요 진출분야는 건강가정지원센터, 심리상담센터 등임
 - 주요 직무 내용은 1) 가족 간의 관계 회복을 위한 프로그램 계획함, 2) 자녀 양육 및 부양의 지원을 도움, 3) 이혼 시 자녀양육에 대한 제반 문제를 도움, 4) 가정과 관련된 문제의 예방 교육 프로그램을 진행 및 상담을 실시함. 그 중 4) 가정과 관련된 문제의 예방 교육 프로그램을 진행 및 상담 실시 직무는 ‘가정·지역사회와의 협력’ 능력단위로 개발되어 있음
 - 건강가정사가 되기 위해서는 사회성, 신뢰성, 리더십의 성격과 Holland 유형 중 사회형과 탐구형, 자율, 이타, 개인지향의 직업적 가치관, 가르치기, 사람과 작업무수행능력이 요구되며, 상담, 심리, 발달, 가족관계, 교육 및 훈련 등의 지식이 필요함
 - 앞으로의 직업전망은 한부모가족, 미혼모, 이혼율이 급증하고 있어 이를 해결하기 위해 각 지자체에서는 건강가정지원센터를 운영하고 있으며 이에 따라 건강가정사의 수요가 늘 것으로 전망됨. 또한, 사회복지센터나 심리상담센터 등에서도 활동 가능 하고, 사회복지사와 병행 할 수 있어 직업의 전망을 좋은 편임
 - 끝으로 건강가정사가 되기 위해서는 여성가족부에서 건강가정사 자격을 얻고 활동 할 수 있음. 대학의 관련학과(사회복지학,가정학,여성학 등)에서 관련 교과목 12과목을 모두 이수하면 자격이 부여되고(전문대,4년제) 학점은행제 제도를 통해서도 관련 교과목을 이수할 수 있음. 단, 자격증이 따로 발급되지 않음
- 건강가정사 직업이 현재 직업사전에 탑재되어 있지는 않으나 통용될 수 있는 직업명으로 일부 활용되기 때문에 가족서비스 전달체계 전담인력을 지칭하는 직업명을 확정하고, 직업에 대한 세부 내용을 관련 안내자료에 올리는 것이 중요함

나. 건강가정사 자격제도 개편

- 현재 운영되고 있는 건강가정사 자격은 법령에 의거한 자격이긴 하나 자격증이 발급되지 않는 등 실효성이 다소 미흡함
 - 건강가정사 자격은 대학 또는 이와 동등 이상의 학교에서 사회복지학, 가정학, 여성학 등 관련 교과목을 이수하고 졸업한 자에게 주어짐(건강가정기본법 제 35조 제 2, 3항)
 - 앞서 살펴본 건강가정사 직업소개 자료에서도 관련 자격으로 건강가정사 자격이 언급되고 있으나 자격증 발급이 되지 않음이 명기되어 있음
 - 가족서비스 전달체계 전담인력 현황조사 결과 건강가정사 자격증을 보유하고 있는 비율은 41%로 낮음. 이를 보면 건강가정사 자격이 건강가정사가 되기 위한 필수 자격이라고 보기에는 제한적임
- 건강가정사가 되기 위해서는 핵심과목 5과목 이상, 기초이론 4과목 이상, 상담·교육 등 실제 3과목 이상을 이수해야 함. 대학원에서 관련 교과목을 이수하는 경우 같은 표의 교과목 중 핵심과목 4과목 이상, 관련과목 4과목(기초이론 2과목, 상담·교육 등 실제 2과목) 이상을 각각 이수해야 함.
 - 다만, 핵심과목 및 관련과목 각각의 2분의 1의 범위에서 대학 또는 이와 동등 이상의 학교에서 이수한 교과목도 이를 대학원에서 이수한 것으로 봄.
 - 관련 교과목 이수는 12과목 36학점 또는 12과목 이상 36학점으로 함. 대학원에서 이수하는 경우 8과목 24학점 또는 8과목 이상 24학점으로 함.

<표 V-1> 건강가정사 자격이수 교과목과 직무와의 연계성

구분	교과목	직무와의 연계성
핵심과목(5)	건강가정론, (건강)가정(족)정책론, 가족상담(및 치료), 가정(족)생활교육, 가족복지론, 가족과 젠더, 가족(정)과 문화, 건강가정현장실습, 여성과 (현대)사회, 비영리기관 운영관리 중 5과목 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 건강가정사 직업은 건강한 가족관계를 구현하는데 그 목적이 있으므로 건강한 가정의 개념, 가족의 복지 등에 대한 기본적인 지식을 함양하는데 도움이 되는 교과들임
관련과목	가족학, 가족관계(학), 가족법, 아동학, 보육학, 아동(청소년)복지론, 노년학, 노인복지론, 인간발달, 인간행동과 사회환경, 가족(정)(자원)관리, 가계경제, 가사노동론, 여가관리론, 주거학, 생애주기 영양학, 여성복지(론), 여성주의이론,	<ul style="list-style-type: none"> • 건강가정사 자격 취득 후 가족서비스 전달체계 전담인력으로 직무를 수행하기 위해서는 기초이론도 중요하지만 실무에 직접적으로 필요한 과목의 연계가 더 중요함.

구분	교과목	직무와의 연계성
	정신건강(정신보건사회복지)론, 장애인복지론, 가정생활복지론, 상담이론, 자원봉사론, 성과 사랑, 법여성학, 여성과 문화, 일과 가족(정), 사회복지(개)론 중 4과목 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 제시되어 있는 건강가정사 기초이론 교과목은 대학교과에 맞춰져 있어 현장의 실무능력을 반영한 교과로 해석되기에는 한계가 있음
상담·교육 등 실제(3)	생활설계상담, 아동상담, 영양상담 및 교육, 소비자 상담, 주거상담, 부모교육, 부부교육, 소비자교육, 가정생활과 정보, 가계재무관리, 주택관리, 의생활관리, 지역사회 영양학, 프로그램 개발과 평가, 사회복지실천기술론, 지역사회 회복지론, 연구(조사)방법론, 부부상담, 집단상담, 가족(정)과 지역사회, 여성과 교육, 여성과 리더십, 여성주의 상담, 사회복지실천론, 위기개입론, 사례관리론 중 3과목 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 및 교육 등 실제 관련 교과목의 경우 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무인 사업 및 프로그램 운영관리, 가족상담, 가족맞춤형 직접서비스 지원의 업무를 미리 익히기에는 한계가 있음. • 사업 및 프로그램 운영관리의 경우, 실제 프로그램을 기획, 설계, 운영, 평가하는 업무를 지원하는 실습 등을 병행하는 교과가 필요하며, 가족상담의 경우에도 관찰자로서 참관하는 실습 등이 교과목으로 운영되어야 할 것임. • 평생교육사 자격증의 실습을 참고해야 할 것임.

자료: 한국건강가정진흥원 홈페이지. (2020).

다. 전담인력 역량강화 교육프로그램 체계화

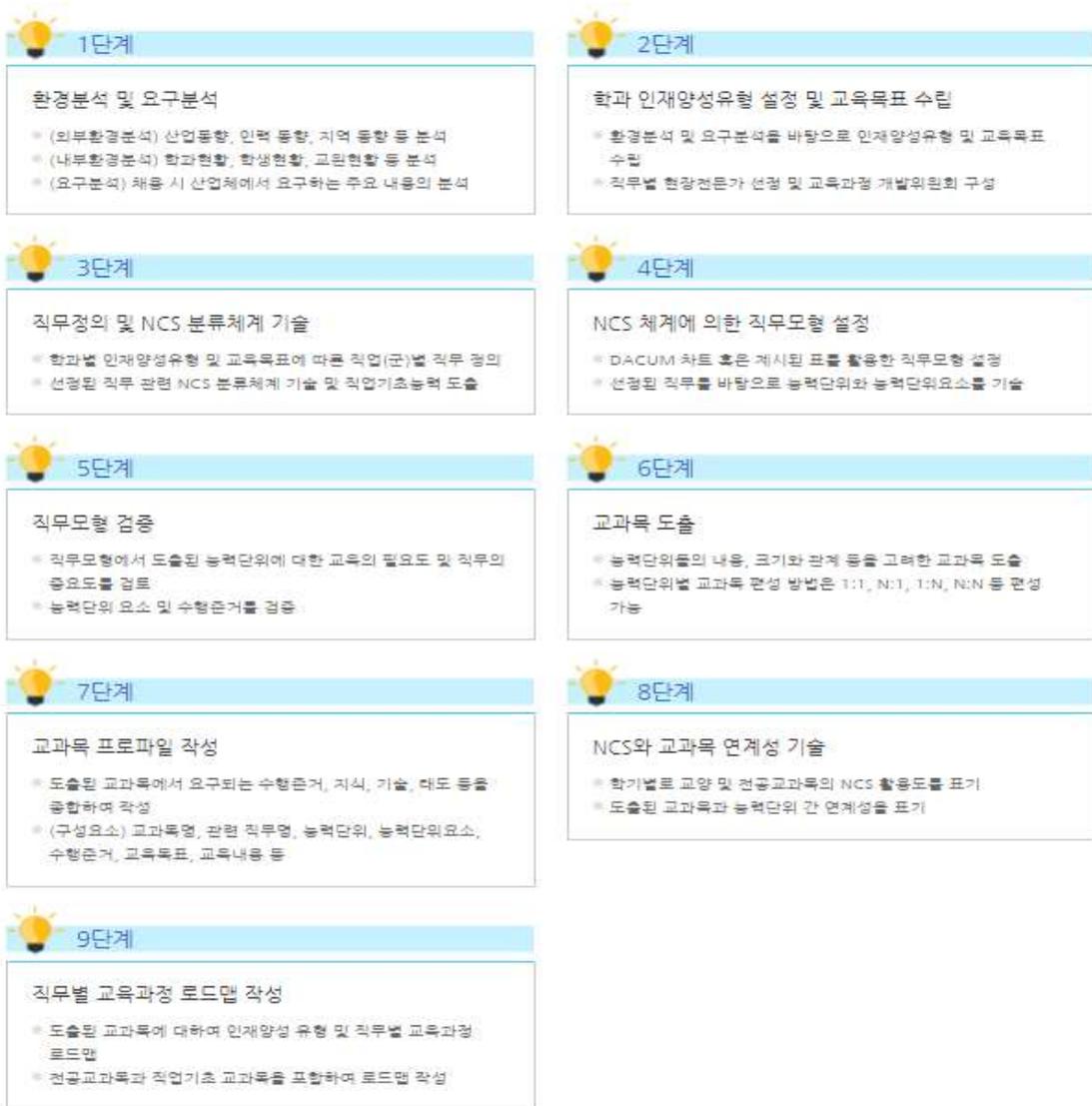
- 직무분석을 통해 도출된 결과물은 해당 직무에 종사하는 자가 보다 효과적으로 업무를 수행할 수 있도록 능력 중심 훈련과정 및 교과 중심 커리큘럼에 활용할 수 있음
 - 국가직무능력표준(NCS)의 경우 직무분석 결과와 학습모듈을 매칭하여 현장에서 수행하는 직무를 교육기관에서 미리 선학습하는 선순환 체계를 마련함
 - NCS의 능력단위가 학습모듈의 교과명(일반 교육기관에서의 교과목명)이 되고 능력단위요소가 단원명으로 구성되어 있음
 - 능력단위 및 능력단위요소의 크기에 따라 또는 내용에 따라 일부 능력단위는 서로 통합되거나 나뉘어지는 경우도 있음

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구



[그림 V-3] 직무분석 결과물의 활용

자료: 한국산업인력공단. (2014). NCS 개발진행자 대상 교육 자료: NCS 개발을 위한 직무분석 이해. p. 18



[그림 V-4] NCS 기반 학습모듈 개발 단계

자료: 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지

- 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무를 수행할 수 있는 교육프로그램 운영(안)은 다음과 같음
 - 교육프로그램 운영(안)은 가족서비스 사업·프로그램 운영관리를 예시로 작성하였음
 - 하단의 예시와 같이 연계된 직무내용은 하나의 교과목으로 편성하여 직무가 연계될 수 있도록 교육프로그램을 구성해야 할 것임

교과목명		가족서비스 사업·프로그램 기획		
교육목표		<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 사업 및 프로그램을 개발하기 위해 관련된 대내외 환경을 분석할 수 있다. • 가족서비스 사업 및 프로그램의 개발 방향을 수립할 수 있다. • 가족서비스 운영을 위한 필요 자원을 구축할 수 있다. 		
교육 내용 및 운영	교육내용	세부 교육 내용	시간	교육방법
	가족서비스 대내외 환경분석	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 사회/지역 요구 분석하기 • 가족서비스 이용자 요구 분석하기 • 가족서비스 운영 현황 분석하기 	8	온/오프라인 강의 데이터 분석 관련 실습
	가족서비스 사업·프로그램 기획	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 사업·프로그램 개발 필요성 검토하기 • 가족서비스 사업·프로그램 개발 타당성 검토하기 • 가족서비스 사업·프로그램 개발 방향 설정하기 • 가족서비스 사업·프로그램 이해 관계자 협의하기 • 가족서비스 관련 기관과 협약 맺기 	8	온/오프라인 강의 팀기반학습(PBL) 토론학습
	가족서비스 자원구축	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 인적자원 구축하기 • 가족서비스 물적자원 구축하기 • 가족서비스 재정자원 구축하기 • 가족서비스 정보자원 구축하기 	2	온/오프라인 강의

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

교과목명		가족서비스 사업·프로그램 설계 및 평가		
교육목표		1. 가족서비스 사업 및 프로그램의 목표에 부합하도록 세부과정을 설계할 수 있다. 2. 가족서비스 사업 및 프로그램의 평가지표를 선정하고 평가방법을 결정할 수 있다.		
교육 내용 및 운영	교육내용	세부 교육 내용	시간	교육방법
	가족서비스 사업·프로그램 설계	<ul style="list-style-type: none"> 가족서비스 사업·프로그램 목표 설정하기 가족서비스 사업·프로그램 내용 구성하기 가족서비스 사업·프로그램 교수학습 방법 설정하기 가족서비스 사업·프로그램 교수자료 개발하기 가족서비스 사업·프로그램 운영예산 설정하기 가족서비스 사업·프로그램 평가 계획 수립하기 	8	온/오프라인 강의 교육 및 문화 프로그램 설계 실습
	가족서비스 사업·프로그램 평가	<ul style="list-style-type: none"> 가족서비스 사업·프로그램 운영결과 보고서 작성하기 가족서비스 사업·프로그램 평가 결과 분석하기 가족서비스 사업·프로그램 개선방안 수립하기 가족서비스 사업·프로그램 운영결과 시스템에 관리하기 	4	온/오프라인 강의 사례발표

교과목명		가족서비스 사업·프로그램 운영		
교육목표		<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 이용자의 욕구에 적합한 가족서비스 사업 및 프로그램을 매칭할 수 있다. • 가족서비스 사업 및 프로그램의 목적에 부합하는 이용자가 다수 참여할 수 있도록 홍보할 수 있다. • 가족서비스의 목적을 달성할 수 있도록 관련 사업 및 프로그램을 운영할 수 있다. 		
교육 내용 및 운영	교육내용	세부 교육 내용	시간	교육방법
	가족서비스 사업·프로그램 매칭 (moderator)	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 이용자 욕구 파악하기 • 대내외 세부 가족서비스 사업·프로그램 정보 취합하기 • 이용자 맞춤형된 가족서비스 사업·프로그램 매칭하기 	4	온/오프라인 강의
	가족서비스 사업·프로그램 홍보	<ul style="list-style-type: none"> • 가족서비스 캠페인하기 • 홍보현수막(배너) 제작하기 • 신문, 인터넷 매체에 홍보하기 • 유관기관에 홍보하기 	2	온/오프라인 강의
	가족서비스 사업·프로그램 진행(운영)	<ul style="list-style-type: none"> • 지원인력 관리하기 • 가족서비스 사업·프로그램 장소 세팅하기 • 가족서비스 사업·프로그램 참여자 출석 확인하기 • 가족서비스 사업·프로그램 참가자 지원 및 인솔하기 • 가족서비스 사업·프로그램 평가 결과 분석하기 • 가족서비스 사업·프로그램 참여강사 지원하기 	8	온/오프라인 강의 프로그램 운영 실습

라. 다양한 가족서비스 경력경로 구축

- 가족서비스 전달체계 전담인력이 전문성을 쌓아가기 위해서는 다양한 직무를 수행하는 T형 경력경로 또는 I형 경력경로 등 개인의 경력목표에 맞는 다양한 기회를 제공해야 함
- 또한 같은 직무의 경우에도 직급에 따라 수행할 수 있는 책무가 다르므로 이를 반영하여 직급별 전문성을 갖출 수 있도록 경력을 체계화해야 할 것임

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구



[그림 V-5] 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무수준 따른 경력경로모형

3. 제언

- 가족서비스 전달체계 전담인력이 독자적인 직업으로 자리잡고 그 영역을 점차 확장하여 전문가로 성장하기 위한 체계를 마련하기 위해 본 연구의 한계를 기반으로 향후 추진해야 할 후속 연구를 제시하면 다음과 같음
- 첫째, 직무분석 결과를 토대로 전담인력들이 현재 수행하고 있는 직무에 대한 인식을 조사하여 직무별 중요도, 난이도, 빈도 등에 관해 후속 연구가 진행되어야 함
 - 가족서비스 전달체계 전담인력을 지칭할 수 있는 새로운 직업명이 만들어진다면 본 연구결과의 가족서비스 전달체계 전담인력의 정의를 반영하여 초안을 마련할 수 있음. 다만 본 연구를 진행해본 결과 전담인력의 범위에 대해(예, 아이돌봄지원사업의 포함 유무, 지자체 별도 예산 사업 전담인력의 포함여부 등) 명확하게 다시 한번 논의되어야 함. 본 연구에서 명확하게 범위를 지정하였음에도 불구하고 이에 대한 전문가 패널의 의견이 합의되지 않았음.
 - 또한 추가적으로 가족맞춤형 직접서비스 지원 직무의 경우 경력이 많고 우수한 내용전문가(SME)가 선정되었으나 한국어에 능통하지 않은 경우가 많아 직무분석 내용전문가로 참여하기에는 한계가 있었으므로 실제 직무를 담당하지 않아도 이에 대해 알고 있는 상위 직급자를 추가적으로 배석해야 함.
 - 위에서 언급한 본 연구결과의 한계를 추가적으로 검토한 후, 직무 비중 현황을 분석하고, 직무별 중요도, 난이도, 빈도 조사결과를 통해 중요하고 난이도가 높으며 수행빈도가 높은 직무 순으로 직무의 우선순위를 도출하는 후속연구를 진행해야 함
 - 직무의 우선순위가 중요한 이유는 교육훈련의 내용을 도출하거나, 관련 인력을 채용하는데 비중을 두는 자료로 활용될 수 있기 때문임
 - Borich, IPA 분석 방법을 통해 중요한 직무이나 현재 전담인력들의 수행도가 미흡하다고 분석된 직무들을 중심으로 교육프로그램을 개발할 수 있음
- 둘째, 후속연구는 본 연구에서 수행한 직무분석 결과와 위에서 언급한 직무별 중요도와 난이도를 고려하여 교육체계도 및 프로그램 개발에 대한 세부 내용이 도출되어야 함
 - 본 연구에서 명명한 직무, 책무, 과업명은 현장의 의견을 다시 반영하여 수정할 수 있으며, 델파이 조사를 통해 도출된 내용타당도값 역시 현장의 의견을 반영

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

하여 추후 변경가능함

- 본 연구에서 수행한 직무분석 결과를 기준으로 전담인력이 인식하고 있는 직무별 중요도, 난이도를 조사한다면 책무, 과업별 수준이 부여될 것임
 - 해당 수준을 기준으로 본 연구에서 제시한 경력경로를 세밀화하고, 해당 수준에서 필요한 교육과정을 연계하는 교육체계도가 마련되어야 할 것임
 - 더욱이, 특화사업 또는 지역특성에 따라 전담인력이 보유한 역량 및 필요 역량이 다를 수 있으므로 이를 고려한 결과가 반영되어야 함
- 셋째, 직무분석 결과는 직무수행성과평가, 채용 및 승진 기준 등에 활용될 수 있으므로 직무분석 결과를 기준으로 성과결과가 모두 연계될 수 있도록 통합해야함
- 가족서비스 전달체계 전담인력의 개인정보의 DB화가 가능하다면 시스템 구현시 직무분석 결과인 책무와 과업을 기준으로 개인별 역량을 평가하고, 부족한 부분에 대한 교육훈련, 우수한 부분에 관한 사례 공유 등이 가능하도록 통합된 시스템을 마련해야 함
 - 통합된 시스템은 향후 가족서비스 전달체계 전담인력의 전문성 강화를 위한 경력경로를 구현하는데에도 활용될 수 있음
- 넷째, 본 연구에서는 가족서비스 전달체계 전담인력의 범위를 한정하였으나 델파이 조사 결과 전담인력의 범위에 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업 전담인력이 포함되어야 한다는 종합 의견이 다수였음.
- 본 연구결과는 주요 직무 3가지에 대한 내용이므로 이를 토대로 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업 전담인력의 직무를 분석하여 내용을 추가해야 할 것임
 - 현재 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무는 하는 일이 아니라 담당하는 사업에 기반하여 설명된 선행연구가 많기 때문에 위에서 언급한 누락된 전담인력 사업은 상이하나 하는 직무는 유사할 확률이 높음.
 - 따라서 본 연구결과를 기준으로 누락된 영역은 추가하고 유사한 직무는 과업 또는 세부 수행내용을 추가하는 방향으로 추가 연구를 진행하면 됨
 - 또한, 센터 내 행정인력(인사노무, 총무 등)이 누락되었다는 의견도 있었으나 이들을 가족서비스 전달체계 전담인력으로 볼 것인지는 추후 지속적인 논의가 필요함. 이들은 센터를 운영하는 인력이지만 가족서비스를 전달하는 인력으로 보기에는 한계가 있음

- 다만, 이들 역시 센터를 구성하는데 큰 역할을 하고 있으며 기존 가족서비스 전달체계 전담인력이 센터 행정직원으로 직무를 변경하는 예도 있으므로 이에 대한 경력경로를 추가로 모색해야 함.



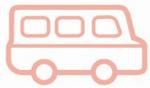
참 고 문 헌

- 강기정. (2012). 다문화 전문인력 양성 교육과정 개발에 관한 연구. 한국가족복지학, 17(2), 153-168.
- 국가직무능력표준. (2020.07.08.). 일상생활기능지원.
- 박정윤. (2014). 가족정책전달체계 전담인력의 역량분석 및 자격관리 제도화. 여성가족부, 한국건강가정진흥원.
- 박푸름, 김재일. (2013). 다문화가족지원센터 인력운용 현황 분석의 근거이론적 접근을 통한 정책 효과성 제고. 현대사회와 행정, 23(3), 155-178.
- 성태제. (1998). 교육연구방법의 이해. 서울: 학지사.
- 여성가족부. (2020.01). 2020년 가족사업안내 1권.
- 윤동열, 조세형, 배을규(2011). 국내 직무분석 연구에서 DACUM 활용 현황과 비교. 교육문화연구, 17(3), 87-115.
- 이찬, 강현석, 박여성, 이병준, 이은적. (2009). 한국형 문화 역량 모델 개발. 한국연구재단(NRF) 연구성과물. 서울대학교.
- 이흥민. (2018). 직무분석을 통한 계급, 직급 책정기준 연구. 대한민국해군.
- 장명희. (2016). 간호간병통합서비스를 위한 간호인력 취업교육 프로그램 개발 연구. 대한간호협회.
- 정양순. (2019). 한국 중학교 교장의 직무분석과 역량 모델링 연구: 서울, 경기 지역의 교장을 중심으로. 고려대학교 교육학대학원. 박사학위논문.
- 조선주. (2019). 가족서비스 전문인력 양성 및 관리 체계 구축방안 연구. 한국건강가정진흥원.
- 조은숙, 김민경, 최연실. (2015). 다문화가족상담 인력 양성과정 개발을 위한 기초 연구: 다문화가족 대상 상담 업무 현황과 종사 인력의 교육요구도를 중심으로. 가족과 가족치료, 23(1), 89-113.
- 최연실, 조은숙. (2017). 다문화가족상담 전문 인력 양성을 위한 교육과정 개발 연구. 가족과 가족치료, 25(2), 181-209.

- 황미경. (2012). 다문화가족지원센터 인력의 다문화 역량과 서비스 질에 관한 연구: 서울, 경기지역 다문화가족지원센터 중심으로. *다문화교육연구*, 5(2), 115-146.
- King, S. L. (1999). The DACUM Process and Its Usefulness in Task Analysis for Instructional Developers. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/183746579.pdf>, 1997
- Lucia, A. D., & Lepsinger, R. (1999). The art and science of competency models: Pinpointing critical success factors in organizations. CA: Jossey-Bass/Pfeiffer.
- Norton, R. (1997). DACUM handbook(2nd ed.). Columbus, OH: Center on Education and Training for Employment, The Ohio State University.



부 록 1



가족서비스 전담인력의 특성 조사

안녕하십니까?

한국건강가정진흥원과 경기대학교는 가족서비스 전담인력의 직무분석에 기반한 서비스 질 제고 방안을 마련하기 위해 연구를 수행하고 있습니다. 연구 내용 중 현재 건강가정·다문화가족지원센터(이하 센터)에 재직 중인 가족서비스 전담인력의 개인적, 경력, 심리적 특성을 파악하기 위해 설문조사를 실시하고 있습니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 연구 및 정책 개선의 목적 이외에는 사용되지 않습니다. 부디 유용한 정책 마련에 참고할 수 있도록 귀한 시간 내시어 응답하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

2020년 8월

■ 주관기관 : 한국건강가정진흥원 · 경기대학교

■ 조사기관 : 한국리서치

I. 응답자 특성

1. 귀하의 출생년도는 언제입니까? (년도생)
2. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남성 ② 여성
3. 귀하의 최종 학력은 무엇입니까?
① 고졸 ② 전문대졸 ③ 4년제졸 ④ 석사 수료/졸업 ⑤ 박사 수료/졸업
4. 귀하의 최종 학력의 전공은 무엇입니까?
①가정(족)학 ②상담관련(가족상담, 아동심리, 상담심리 등) ③사회복지학
④교육학(보육학) ⑤언어발달·촉진학과 ⑥기타
※ 기타로 응답하신 경우, 구체적인 전공명(또는 학과명)을 작성해주십시오.

5. 귀하의 현재 결혼 상태는 어떠합니까?
① 현재 결혼생활 중 ② 현재 비혼상태

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

6. 귀하께서는 자녀가 있으십니까? 있다면, 몇 명입니까?

- ① 있음 () 명
- ② 없음 → 문 9 이동

7. 귀하께서는 자녀 출산 및 양육을 위해 적어도 1번 이상 출산휴가나 육아휴직을 사용한 적이 있으십니까?

- ① 사용한 적 있음 → 문 8로 이동
- ② 없음 → 문 9으로 이동

8. 귀하께서 최근 사용하신 출산 및 육아휴직 후 원래 업무(직무)로 복귀하셨습니다습니까?

- ① 휴직 이전 근무하던 업무(직무)로 복귀함
- ② 휴직 이전과 다른 업무(직무)로 복귀함

9 본인이 인식한 주관적인 경제 상태는 어느 정도입니까?

- ① 하층 ② 중하층 ③ 중층 ④ 중상층 ⑤ 상층

10. 다른 사람 또는 가정과 비교하여 귀하의 생활수준은 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 어렵다 ② 조금 어렵다 ③ 보통이다 ④ 조금 여유있다 ⑤ 매우 여유있다

11. 귀댁의 월 평균 수입은 어떠합니까?

※ 세전

기준으로 응답해 주세요(월급 이외의 금융소득이나 기타 소득은 미포함)

대상	소득없음	100만원 미만	100-200만원 미만	200-300만원 미만	300-400만원 미만	400만원 이상
1. 본인	①	②	③	④	⑤	⑥
2. 배우자	①	②	③	④	⑤	⑥

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

2-4. 귀하의 업무(직무)와 관련된 사업은 무엇입니까? (업무비중에 따라 1, 2, 3순위 응답)

1순위		2순위		3순위	
-----	--	-----	--	-----	--

- ① 가족관계 ② 가족돌봄 ③ 가족생활
 ④ 지역공동체 ⑤ 사업과 무관한 업무임(예, 일반행정, 행정총괄 등)

■ 참조_해당 사업 소개

영역	기본사업	비고
가족관계	부모역할지원(임신출산(부모)지원, 영유아기부모지원, 학부모지원, 혼례가치교육, 아버지역할지원, 부부역할지원(노년기부부지원, 부부갈등예방, 해결지원), 이혼전_후가족지원, 다문화가족관계향상지원, 다문화가족이중언어가족환경조성, 다문화가족 자녀성장지원, 가족상담	교육, 상담, 문화프로그램 등
가족돌봄	가족역량강화지원, 다문화가족 방문서비스	교육, 상담, 돌보미파견, 사례관리 등
가족생활	맞벌이가정 일가정양립지원, 다문화가족 초기정착지원, 결혼이민자통번역지원, 결혼이민자 취업지원	교육, 상담, 정보제공, 문화프로그램 등
가족과 함께하는 지역공동체	가족봉사단(다문화가족나눔봉사단), 공동육아나눔터(가족품앗이), 다문화가족 교류소통공간 운영, 가족사랑의 날, 결혼이민자 정착단계별 자원패키지, 인식개선 및 공동체 의식, 가족친화프로그램, 찾아가는 결혼이주여성 다이음사업	모임, 활동, 문화프로그램 등

2-5. 현재 업무(직무)를 담당할 기간은 어느 정도입니까? (업무비중에 가장 높은 업무(직무) 기준)

※ 현재 센터에서 담당할 기간만 응답해 주세요

(만 _____년)

2-6. (2-2문항에서 ③팀장, ④팀원, ⑤ 기타로 응답한 경우) <2-4>문항의 1순위로 응답한 사업에서 본인이 담당하고 있는 업무(직무)는 무엇입니까? (복수응답 가능)

(2-2문항에서 ① 센터장, ② 부센터장, 총괄팀장 또는 사무국장으로 응답한 경우) 본인이 현재 담당하고 있는 주요 업무는 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ① 프로그램 기획 및 개발 : 거시적인 관점에서 가족서비스가 나아가야 할 방향을 위해 수요를 조사하거나, 프로그램 평가 종합보고서를 바탕으로, 관련 내용이 반영되도록 새로운 프로그램을 기획하고 일부 프로그램의 내용은 변경하는 업무
- ② 프로그램 운영 : 개별 프로그램 홍보, 참여자 접수, 강연자 섭외, 준비장소 세팅, 당일 운영, 만족도 평가 등 운영 전반적인 업무 / 심리상담진행의 제반적인 도움을 주는 업무
- ③ 프로그램 평가 : 당해연도/분기별 센터에서 운영한 프로그램의 전반적 평가 분석 후 보고서 작성
- ④ 심리상담 : 실제 상담가로서 가족문제(다문화가정, 아동, 부부 등)를 해결하기 위한 심리상담 진행
- ⑤ 센터행정 : 인사, 재무, 회계, 설비관리 등 센터 운영에 필요한 제반업무 담당

- ⑥ 센터관리 및 네트워크 : 센터 조직 운영 및 지역사회 내 대외협력 및 네트워크 활동 등
- ⑦ 이용자 대상 직접 서비스 제공(방문교육지도사, 다문화가족 자녀 언어발달지도사, 통번역전담인력, 이중언어코치, 가족역량강화사업 지원인력(지지도러,배움지도사,키움보듬이))

2-7. 귀하가 현재 센터에서 근무를 시작한 후 처음으로 맡은 업무가 귀하의 현재 담당 업무(직무)입니까?

- ① 예 → 문 4 이동
- ② 아니오 → 문 3 이동

3. 다음은 센터에서 현재 담당하고 있는 업무의 “직전” 업무(직무)에 대한 내용입니다.

※ ‘직전업무’는 담당했던 사업이 변경되거나, 담당 업무가 변경된 경우를 의미합니다.
 ※ 만약 현재 센터장, 부센터장, 총괄팀장, 사무국장이라면 팀장 또는 팀원일 때 담당했던 마지막 업무(직무)에 대해 응답해주시시오.

3-1. 귀하의 “직전” 업무(직무) 근무형태는 무엇이었습니까? ① 상근 ② 비상근

3-2. “직전” 업무(직무)와 관련해서 귀하는 아이돌봄지원사업·거점센터 사업·지자체 별도예산 사업의 전담인력이었습니까?

- ① 예 → 문 4 이동
- ② 아니오 → 문 3-3 이동

3-3. 귀하의 “직전” 업무(직무)와 관련된 사업은 무엇이었습니까? (업무비중에 따라 1, 2, 3순위 응답)

1순위		2순위		3순위	
-----	--	-----	--	-----	--

- ① 가족관계
- ② 가족돌봄
- ③ 가족생활
- ④ 지역공동체
- ⑤ 사업과 무관한 업무임(예, 일반행정, 행정총괄 등)

3-4. “직전” 업무(직무)를 담당한 기간은 어느 정도이었습니까? (업무비중에 가장 높은 업무(직무) 기준)

(만 _____년)

3-5. <3-3>에서 1순위로 응답한 사업에서 본인이 담당하고 있는 업무(직무)는 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ① 프로그램 기획 및 개발 : 거시적인 관점에서 가족서비스가 나아가야 할 방향을 위해 수요를 조사하거나, 프로그램 평가 종합보고서를 바탕으로, 관련 내용이 반영되도록 새로운 프로그램을 기획하고 일부 프로그램의 내용은 변경하는 업무
- ② 프로그램 운영 : 개별 프로그램 홍보, 참여자 접수, 강연자 섭외, 준비장소 세팅, 당일 운영, 만족도 평가 등 운영 전반적인 업무 / 심리상담진행의 제반적인 도움을 주는 업무

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

- ③ 프로그램 평가 : 당해연도/분기별 센터에서 운영한 프로그램의 전반적 평가 분석 후 보고서 작성
- ④ 심리상담 : 실제 상담가로서 가족문제(다문화가정, 아동, 부부 등)를 해결하기 위한 심리상담 진행
- ⑤ 센터행정 : 인사, 재무, 회계, 설비관리 등 센터 운영에 필요한 제반업무 담당
- ⑥ 센터관리 및 네트워크 : 센터 조직 운영 및 지역사회 내 대외협력 및 네트워크 활동 등
- ⑦ 이용자 대상 직접 서비스 제공(방문교육지도사, 다문화가족 자녀 언어발달지도사, 통번역전담인력, 이중언어코치, 가족역량강화사업 지원인력(지리리더,배움지도사,키움보듬이))

3-6. 현재 업무(직무)로 이동한 이유는 무엇입니까?

- ① 현재 업무(직무)에 이전부터 개인적 이유로 관심이 있어서 본인이 원해서 이동
- ② 센터 내 업무(직무)이동 시 본인이 원하지 않았으나 업무순환으로 이동
- ③ 이전 업무(직무)에 대한 전문성이 부족하여 현재 업무(직무)로 이동
- ④ 업무(직무)형태(상근, 비상근)를 변경하기 위해
- ⑤ 기타

※ 기타로 응답하신 경우, 구체적인 이유를 작성해주시시오.

4. 현재 센터에서 근무하기 이전의 직업은 무엇입니까?

(예, 이 직장이 첫직장임, 다른 센터에서 동일 직업/직무, 사회복지사, 청소년지도사, 주부, 학생, 일반 사무 등)

5. 귀하의 첫 직업은 무엇입니까?

(예, 이 직장이 첫직장임, 다른 센터에서 동일 직업/직무, 사회복지사, 청소년지도사, 주부, 학생, 일반 사무 등)

6. 귀하는 '건강가정사' 자격증을 보유하고 계십니까?

- ① 예 → 문 7로 이동
- ② 아니오 → 문 9로 이동

III. 응답자의 심리적 특성

1. 다음은 경력몰입에 관한 질문입니다. 내용을 잘 읽고 응답해 주세요.

질 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	공평	매우 그렇다
1	나는 동일한 보수에서 업무(직무) 이동을 할 수 있다고 하더라도 가족서비스 관련 일(경력)을 유지할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내가 하고 있는 업무 분야에서 가족서비스 관련 일(경력)을 유지하기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 다시 하는 일(직업)을 선택할 수 있게 되더라도 나는 현재 일(직업)을 선택할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 충분한 돈을 가지고 있어도, 현재 하고 있는 일(직업) 분야에서 계속 일을 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내 현재 일(직업)을 너무 좋아하기 때문에 이 일(직업)을 포기하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 내 현재 일(직업)이 평생 직업으로 이상적이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 내 현재 일(직업)에 불만을 느끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 주관적 경력성공에 관한 질문입니다. 내용을 잘 읽고 응답해 주세요.

질 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	공평	매우 그렇다
1	나는 직장과 가정에서 요구하는 것들을 잘 조율할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 직장동료와 가족이 기대하는 역할을 잘 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 직장동료와 가족들이 나에게 기대한 것들을 모두 충족시킬 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 직장동료와 가족들은 내가 그들의 요구를 충족시킨다고 말한다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 주변 사람들은 내가 직업생활과 가정생활의 균형을 잘 맞출 수 있다고 말한다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 주변 사람들은 내가 직업과 가정 모두에서 훌륭하게 맡은 바를 완수할 수 있다고 말한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 요즘 일에 치여 사는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 퇴근 후에 지쳐서 아무것도 하고 싶은 마음이 없다.	①	②	③	④	⑤
9	나의 일과 가정생활은 충분히 조화롭다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10	나의 일과 여가생활은 충분히 조화롭다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
11	나의 일과 자기개발은 충분히 조화롭게 이루어지고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 나의 일(직업)을 통해 얻은 성공에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
13	나의 직장 경력을 돌이켜 볼 때, 나는 지금까지의 과정 및 성과에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤

	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	규범	매우 그렇다
14	경제적인 측면에서 볼 때, 나는 나의 직장 경력에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
15	일(직업) 관련 목표 달성 측면에서 볼 때, 나는 나의 지금까지의 직장 경력에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
16	새로운 기술 및 능력개발 측면에서 볼 때, 나는 지금까지의 직장 경력에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 귀하가 경력을 쌓아가는데 있어 개인적 태도(프로틴경력태도)에 관한 질문입니다. 내용을 잘 읽고 응답해 주세요.

	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	규범	매우 그렇다
1	센터에서 기회를 주지 않아도, 나는 경력개발 기회를 스스로 찾으려 노력한다	①	②	③	④	⑤
2	내 경력의 성공과 실패에 대한 책임은 나에게 있다	①	②	③	④	⑤
3	전반적으로 나는 내 의지에 따라 경력을 관리하고 있다	①	②	③	④	⑤
4	경력경로를 선택할 자유는 내게 가장 중요한 가치이다.	①	②	③	④	⑤
5	내 경력은 내가 책임지고 관리한다	①	②	③	④	⑤
6	궁극적으로 나는 내 경력을 발전시킬 것이라 믿는다	①	②	③	④	⑤
7	경력과 관련된 사안에 대하여 내가 주도적인 결정을 한다	①	②	③	④	⑤
8	과거를 돌이켜보면 다른 사람에게 의지하기 보다는 내 스스로 새로운 일(직장)을 찾았다.	①	②	③	④	⑤
9	상사보다는 내 스스로의 선호에 따라 경력을 관리한다	①	②	③	④	⑤
10	경력과 관련된 결정에 대해 다른 사람들의 평가를 개의치 않는다	①	②	③	④	⑤
11	경력성공에 있어 다른 사람이 어떻게 생각하느냐 보다는 내 스스로 어떻게 느끼는지가 가장 중요하다	①	②	③	④	⑤
12	센터에서 내 가치에 반하는 일을 시키면 나는 내 양심을 따를 것이다	①	②	③	④	⑤
13	내 경력에 대해서, 센터에서 생각하는 것보다 내가 생각하는 것이 더 중요하다	①	②	③	④	⑤
14	센터에서 내 의견과 맞지 않는 일을 시켰을 때 내 뜻대로 처리했다	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀하의 업무수행능력에 대한 믿음(효능감)에 관한 질문입니다. 내용을 잘 읽고 응답해 주세요.

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

질 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	규범	매우 그렇다
1	나는 업무를 수행하는 데 필요한 능력을 충분히 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
2	나는 내가 하는 일을 성공적으로 완수할 수 있는 능력을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
3	나는 어려운 과제 또는 목표가 주어져도 이를 성공적으로 수행할 수 있는 능력을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
4	나는 내가 하는 일에 대해서는 누구보다 더 잘 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
5	나는 높은 수준의 일에 대한 성과를 올릴 수 있는 능력을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
6	나는 내가 하는 일에 대해 상당히 많은 것을 알고 있다	①	②	③	④	⑤
7	나는 높은 업무성과를 올릴 수 있다	①	②	③	④	⑤

5. 다음은 귀하가 느낀 역할에 대한 인식에 관한 질문입니다. 내용을 잘 읽고 응답해 주세요.

질 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	규범	매우 그렇다
1	내가 해야 할 업무범위가 어디까지인지 명확하지 않다	①	②	③	④	⑤
2	해야 할 일과 목표가 명확하지 않다	①	②	③	④	⑤
3	어느 정도의 권한이 나에게 있는지 명확하지 않다	①	②	③	④	⑤
4	업무시간을 적절히 쓰는 방법을 잘 모르고 있다	①	②	③	④	⑤
5	어느 정도의 책임이 나에게 있는지 잘 모르고 있다	①	②	③	④	⑤
6	내가 할 일에 대한 설명이 명확하지 않다	①	②	③	④	⑤
7	나는 나의 의사와 상반되는 업무를 수행해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 소속된 팀(또는 부서)의 정책 또는 지침과 다른 업무를 수행해야 할 때가 있다	①	②	③	④	⑤
9	나는 두 명 이상의 사람들로부터 서로 다른 업무를 요구받을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 모호한 지시나 명령에 따라 업무를 수행할 때가 있다	①	②	③	④	⑤
11	나는 직무내용과 다른 업무를 받아 수행해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 때때로 모순된 내용의 지시를 받을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

6. 다음은 귀하가 느낀 근무하는 조직의 공정성에 관한 질문입니다. 내용을 잘 읽고 응답해 주세요.

질 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	조직구성원들은 업무처리에 따른 노력과 능력의 정도에 따라 공정한 보상을 받는다	①	②	③	④	⑤
2	조직구성원들은 업무성과만큼 공정한 보상을 받는다	①	②	③	④	⑤
3	조직구성원들은 업무상 부여된 책임만큼 공정한 보상을 받는다	①	②	③	④	⑤
4	조직구성원들은 경력 혹은 경험의 정도만큼 보상을 받는다	①	②	③	④	⑤
5	조직구성원들은 업무처리 상의 스트레스나 긴장만큼 보상을 받는다	①	②	③	④	⑤
6	조직은 보상결과에 대한 의견을 제시할 수 있는 절차가 마련되어 있다	①	②	③	④	⑤
7	조직은 정확한 개인별 보상근거를 위한 절차가 마련되어 있다	①	②	③	④	⑤
8	조직은 보상과 관련하여 조직구성원의 견해에 귀를 기울이는 편이다	①	②	③	④	⑤
9	보상과 관련한 의사결정에 있어서 상사는 나의 의견을 존중해 주는 편이다	①	②	③	④	⑤
10	보상과 관련한 의사결정에 있어 상사는 개인적인 편견을 배제하고자 노력한다	①	②	③	④	⑤
11	보상과 관련한 의사결정에 있어 상사는 나에게 사려가 깊고 친절하다	①	②	③	④	⑤
12	보상과 관련한 의사결정에 있어 상사는 솔직한 태도로 나를 대한다	①	②	③	④	⑤
13	보상과 관련하여 상사는 업무처리내용 및 과정에 대해 설명하고 조직구성원들에게 이해를 구한다	①	②	③	④	⑤

IV. 센터 현황

1. 귀하가 소속된 센터는 다음 유형 중 어느 유형입니까?

- ① 가형 ② 나형 ③ 다형 ④ 라형 ⑤ 마형

2. 귀하가 소속된 센터의 지역은 어디입니까?

- ① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주
 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 경기 ⑨ 강원 ⑩ 충북
 ⑪ 충남 ⑫ 경북 ⑬ 경남 ⑭ 전북 ⑮ 전남
 ⑯ 세종 ⑰ 제주

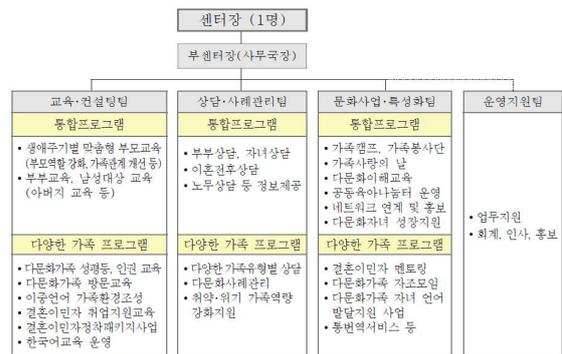
● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

3. 귀하가 소속된 센터가 위치한 지역의 규모는 어느 정도입니까? (센터의 주소지 기준)

- ① 대도시(광역 시도 단위) ② 중소도시(읍, 동 단위) ③ 농어촌(면 단위)

4. 귀하가 소속된 센터의 조직 구성은 어떤 형태와 유사하십니까?

- ① 대상별 분류 (대상기준 또는 기존 센터업무 기준) ② 기능별 분류 (제공하는 서비스 기준)



E1. 조사를 완료해 주셔서 감사합니다. 응답을 완료해 주신 분들께는 소정의 기프티콘(모바일 상품권 2천원)이 발송됩니다. 귀하께서는 모바일 상품권 발송을 위한 개인정보 제공에 동의하십니까?

1. 동의함 [선택 시 제시 : 기프티콘 수령 연락처 ()-()-()]
2. 동의하지 않음

E2. 본 연구는 설문조사 이후 수집된 업무(직무) 유형에 따라 전문가 FGI를 진행하려고 합니다. 전문가 FGI는 업무 유형별 참석자 6~8명이 한자리에 모여서 의견을 나누는 형태로 진행되며, 시간은 약 1시간 30분 내외가 소요됩니다. 참석하시는 분들께는 소정의 사례비를 드릴 예정입니다. 귀하께서는 전문가 FGI에 참여하실 의향이 있으십니까?

※ 응답자의 소속센터 유형과 직무를 참고하여 FGI 그룹이 구성됨을 참고 부탁드립니다.

1. 참여하겠음
2. 참여하지 않겠음

E2-1. 전문가 FGI는 참여 의향을 밝혀주신 분 중에서 참여자로 선정되신 분들께 추후 연락을 드려서 일정을 확정 후 진행될 예정입니다. 참여자 선정 및 연락을 위해 참여 의향을 밝혀주신 분의 소속과 이름, 연락처 및 이메일 주소를 수집하고자 하며, 제공해 주신 개인정보는 본 연구가 종료된 후 폐기된다는 점을 약속드립니다. 귀하께서는 이에 대해 동의하시겠습니까?

1. 동의함
2. 동의하지 않음

E2-2. 전문가 FGI를 위해 본인의 소속과 이름, 연락처 및 이메일 주소를 아래에 입력해 주세요.

1. 소속 센터명 ()
2. 이름 ()
3. 연락처(휴대번호) ()-()-()
4. 이메일 주소

- 설문에 참여해주셔서 감사드립니다. 빠진 문항이 없는지 다시 한번 확인해주시요 -



부 록 2



가족지원서비스 전담인력 직무분석 결과 델파이 조사

자문 위원님께

안녕하세요? 한국건강가정진흥원에서 진행하는 「가족서비스 전달체계 전담인력 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구(연구책임자: 경기대 민현주 교수)」를 수행하고 있는 경기대학교 광미선 교수입니다.

먼저, 전문가 패널로 타당도 검토를 수락해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

이 연구는 가족서비스 전달체계만의 전담인력 역량강화 시스템을 갖추고 서비스확장에 대비하기 위해 전담인력이 수행하는 직무분석에 기반한 서비스 질 제고 방안을 마련하기 위한 목적으로 수행되고 있습니다. 가족지원서비스 전담인력의 독자적인 전문성 영역을 확보하기 위하여 연구진은 설문조사를 통해 센터 전담인력이 담당하고 있는 주요 직무를 도출하였습니다. 그 결과 프로그램 기획 및 운영, 가족상담, 이용자 직접 대면 서비스 업무가 주요 직무로 도출되었습니다. 위 3가지 직무에 대해 현재 5년 이상 종사한 전담인력을 팀별 5-6명을 모시고 직무분석을 실시하였습니다.

이에 연구진은 현재 직무별 직무분석 결과(안)를 확정하는데 있어 가족지원서비스 분야의 전문가분들을 모시고 직무분석이 타당하게 개발되었는지 의견을 수렴하고자 합니다. 양청드리고자 하는 내용은 현재 개발된 3가지 직무의 직무분석 초안의 타당성을 검토해 주시는 것입니다. 자문 위원님의 소중한 의견은 본 연구에 적극적으로 반영할 예정이니 질문에 빠짐없이 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

아울러 자문 위원님께서 주신 의견은 통계법 제 13조에 따라 통계 분석 이외의 타 목적으로는 절대 사용하지 않도록 하겠습니다.

바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 할애하여 주신 점에 깊은 감사를 드리며, 끝으로 자문 위원님께서 소속하신 기관과 개인의 무궁한 발전과 행운이 함께 하길 기원합니다.

2020년 11월

연구책임자 민 현 주

공동연구원 광 미 선

연구원 한 성 숙

※문의 및 연락처: 광미선 (이메일: misun.kwak@kyonggi.ac.kr)

※ 조사에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

위의 내용을 숙지하고, 본 연구의 설문 참여에 동의하십니까? ① 예 ② 아니오

【연구의 개요 및 검토 내용 안내】

- (직무선정) 가족서비스 전달체계 전담인력의 주요 직무선정은 앞서 진행한 ‘가족서비스 전달체계 전담인력의 운영 현황 조사’ 를 활용하여 담당하고 있는 1순위 직무 비중을 고려하여 선정하였음
 - 가족서비스 전달체계 전담인력이 담당하고 있는 주요 3가지 직무는 ‘이용자 대상 직접 서비스 제공(169명, 36.7%)’ 직위가 가장 비중이 높았으며, 그 다음으로는 ‘프로그램 기획 및 개발(114명, 24.7%)’, ‘프로그램 운영(87명, 18.9%)’ 순이었음
 - 그 다음 직무의 비중은 ‘센터행정(45명, 9.8%)’, ‘심리상담(29명, 6.3%)’ 등의 순이었으나 프로그램 기획, 개발 및 운영 직무는 다수의 센터에서 동일한 인력이 담당하고 있고, 가족상담은 향후 가족지원서비스가 나아가고자 하는 방향이므로 설문조사 결과와 현실 가능성을 고려하여 주요 직무를 선정함
 - 따라서 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석은 ‘가족지원서비스 프로그램 운영관리’, ‘가족상담’, ‘가족맞춤형 직접서비스 지원’ 3가지 직무를 최종 선정함
- (SME 선정) DACUM은 현장에서 해당 직무를 실제 수행하는 담당자가 내용전문가(이하, SME)로 섭외되며, 직무분석에 대한 경험이 많은 퍼실리테이터가 워크숍을 운영하는 형태로 진행됨. 따라서 SME 선정이 직무분석 결과에 많은 영향을 미치기 때문에 다음 같은 선정기준과 절차를 활용하여 최종 선정함
 - 각 직무의 내용전문가(이하, SME)는 1) 가족서비스 전달체계의 운영 현황 설문조사에서 직무분석 워크숍에 참여할 의사가 있는 참석 동의자 중 2) 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도예산 사업의 전담인력을 제외하고, 3) 사회복지나 청소년, 아동분야 등 가족서비스 관련 분야에서 근무 총 경력 5년 이상이 된 사람을 1차 POOL로 선정하였음
 - 1차 Pool에 해당하는 전담인력 중 ‘이용자 대상 직접 서비스 제공’, ‘프로그램 기획 및 개발’, ‘프로그램 운영’ 를 담당하는 1순위 직무로 선택한 사람을 2차 Pool로 선정함
 - 2차 SME Pool을 한국건강가정진흥원 담당자에게 송부하여 SME 타당도 검증을 실시하여 한국건강가정진흥원에서 추가 또는 제외를 요청한 의견을 참고하여 3차 SME Pool을 확정함

- 최종 SME Pool은 3차 Pool에 해당하는 대상자에게 모두 유선 연락을 취한 후 참여의사 및 선정기준을 재확인하였으며, 다수의 일정에 참여 가능한 자로 최종 확정함

<표 1> SME 선정 기준 및 절차

절차	기준	총
1차	1) 가족서비스 전달체계 전담인력의 운영 현황 설문조사에서 직무분석 워크숍에 참여할 의사가 있는 참석 동의자 2) 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외 3) 사회복지나 청소년, 아동분야 등 가족서비스 관련 분야에서 근무 총 경력 5년 이상	41명
2차	‘이용자 대상 직접 서비스 제공’, ‘프로그램 기획 및 개발’, ‘프로그램 운영’를 담당하는 1순위 직무로 선택한 사람 중 센터 유형, 센터 지역 규모 비율을 고려하여 선정. 또한, 센터 내 가족상담팀 상담인력 포함	29명
3차	한국건강가정진흥원 검증 기준 1) 센터 재직 여부 2) 동일 센터 여부 3) 직무/직급 재확인 4) 내부 의견	23명
최종	유선 통화를 통해 참여의사, 선정기준 재확인 및 일정 가능한 자	18명

□ 본 델파이 조사지에서 검토해 주셔야 하는 내용은 다음과 같습니다.

- 3가지 직무에 대한 정의

- 직무별 책무(Duty)의 타당성

- 직무당 책무(duty)별 도출된 과업(task) 및 과업 세부 내용의 타당성

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

□ 직무분석 결과(안)

직무	책무(duty)	과업(task)
가족지원 서비스 프로그램 운영관리	가족지원서비스 대내외 환경분석	가족지원서비스 사회/지역 요구 분석하기
		가족지원서비스 이용자 요구 분석하기
		가족지원서비스 운영 현황 분석하기
	가족지원서비스 프로그램 기획	가족지원서비스 프로그램 개발 필요성 검토하기
		가족지원서비스 프로그램 개발 타당성 검토하기
		가족지원서비스 프로그램 개발 방향 설정하기
		가족지원서비스 프로그램 이해 관계자 협의하기
		가족지원서비스 관련 기관과 협약 맺기
	가족지원서비스 프로그램 설계	가족지원서비스 프로그램 목표 설정하기
		가족지원서비스 프로그램 내용 구성하기
		가족지원서비스 프로그램 교수학습 방법 설정하기
		가족지원서비스 프로그램 교수자료 개발하기
		가족지원서비스 프로그램 운영예산 설정하기
		가족지원서비스 프로그램 평가 계획 수립하기
	가족지원서비스 프로그램 자원 구축	가족지원서비스 인적자원 구축하기
		가족지원서비스 물적자원 구축하기
		가족지원서비스 재정자원 구축하기
		가족지원서비스 정보자원 구축하기
	가족지원서비스 프로그램 매칭 (moderator)	가족지원서비스 이용자 욕구 파악하기
		대내외 세부 가족지원서비스 프로그램 정보 취합하기 이용자 맞춤형 가족지원서비스 프로그램 매칭하기
	가족지원서비스 프로그램 홍보	가족지원서비스 캠페인하기
		홍보현수막(배너) 제작하기
		유관기관에 홍보하기
	가족지원서비스 프로그램 진행(운영)	프로그램 운영 내용 정하기
참여자대상 모집기준 및 참여규모 설정하기		
강사 및 전문가 섭외하기		
참여자 최종 선정하기		
프로그램 장소 세팅하기		
가족지원서비스 프로그램 평가	프로그램 인솔하기	
	가족지원서비스 프로그램 운영결과 보고서 작성하기	
	가족지원서비스 프로그램 평가 결과 분석하기	
	가족지원서비스 프로그램 개선방안 수립하기	
		가족지원서비스 프로그램 운영결과 시스템에 관리하기

(표 계속)

□ 직무분석 결과(안)

직무	책무(duty)	과업(task)
가족상담	가족상담 운영	가족상담 초기면접 하기
		가족상담 진행하기
		가족상담 종결하기
		사후 가족상담하기
	지역연계 가족상담 운영	지역연계 상담 의뢰건 접수하기
		지역연계 가족상담 준비 및 운영하기
	집단상담 프로그램 기획 및 운영	지자체 연계기관 관리하기
		집단상담 기획하기
		집단상담 진행준비하기
		집단상담 진행하기
		집단상담 종료하기
	상담 운영 관리	집단상담 평가하기
		연간 상담계획서 및 보고서 작성하기
		가족상담사 매칭 및 일정관리하기
		상담회계 관리하기
	전문상담사 관리	상담프로그램 홍보하기
상담실 운영하기		
가족상담사례 슈퍼비전하기		
전문상담사 평가하기		
사례회의 진행하기		
가족맞춤형 직접서비스 지원	사업 홍보 및 모집	역량강화 교육진행하기
		홍보 준비하기
		홍보물 제작하기
	이용자 분석	홍보 집행하기
		육구 파악하기
		초기 면접(신상파악)/면담하기
		사전 검사 실시하기
	방문교육 서비스	서비스 매칭하기
		방문 교육 계획하기
		부모교육 서비스 집행하기
		자녀 생활 교육하기
		한국어 교육하기
		이중언어 코칭하기
		일지 작성하기
	서비스 종결	평가하기
		결과 보고서 작성하기
결산하기		
상담/교육프로그램 안내 및 연계하기		

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

I. 전담인력 정의 및 주요 직무 구분, 정의에 대한 의견

가족서비스 전달체계 전담인력이 수행하는 주요 직무 선정 및 직무별 정의가 타당한지에 대해 해당하는 번호에 표시해 주시고 의견란에는 추가 및 삭제될 필요가 있는 직무, 또는 직무의 명칭, 정의에서 미포함되거나 삭제되어야 하는 내용 등에 대한 의견이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

정의에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음	별로 타당하지 않음	보통	약간 타당함	매우 타당함
가족서비스 전달체계 전담인력	가족서비스 전달체계 전담인력이란 건강가정지원센터 및 다문화가정지원센터에서 근무하는 인력을 의미한다 (단, 아이돌봄지원사업, 거점센터, 지자체 별도 예산 사업의 전담인력 제외함)	1	2	3	4	5

3가지 주요 직무 선정에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음	별로 타당하지 않음	보통	약간 타당함	매우 타당함
가족서비스 전달체계 전담인력 주요 직무	가족지원서비스 프로그램 운영관리	1	2	3	4	5
	가족상담	1	2	3	4	5
	가족맞춤형 직접서비스 지원	1	2	3	4	5

가족서비스 전달체계 전담인력의 정의 및 주요 직무 도출에 대해 전반적인 의견이나 추가할 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

■의견:

3가지 주요 직무별 정의에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음	별로 타당하지 않음	보통	약간 타당함	매우 타당함
가족지원서비스 프로그램 운영관리	가족지원서비스 프로그램 운영관리란 다양한 형태의 가족이 의식개선, 문화개선을 통해 건강한 가족생활을 유지하도록 도움을 주는 교육 프로그램을 기획, 설계, 매칭, 홍보, 진행, 평가하는 직무를 의미한다.	1	2	3	4	5
가족상담	가족상담이란 사회복지 대상자의 가족을 케어한다는 목적 하에 가족 구성원과의 관계로 어려움을 겪고 있는 가족단위 상담을 의미하며, 센터 내 상담 실무자가 담당하는 가족상담 운영, 지역 연계 가족상담 운영, 집단상담 프로그램 기획 및 운영, 상담 운영 관리, 전문상담사 관리를 포함한 직무를 의미한다.	1	2	3	4	5
가족맞춤형 직접서비스 지원	이용자(다문화가정, 결혼이민자 등의 이용자)를 직접 대면하여 코치, 통번역, 면담 및 상담, 강의, 방문교육 및 지도 서비스를 하는 직무를 의미한다.	1	2	3	4	5
직무별 책무(duty) 도출에 대해 전반적인 의견이나 추가할 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.						
<p>■의견:</p>						

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

직무별 책무(duty) 구분에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음	별로 타당하지 않음	보통	약간 타당함	매우 타당함
가족지원서비스 프로그램 운영관리	가족지원서비스 대내외 환경분석	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 기획	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 설계	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 자원 구축	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 매칭(moderator)	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 홍보	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 진행(운영)	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 평가	1	2	3	4	5
가족상담	가족상담 운영	1	2	3	4	5
	지역연계 가족상담 운영	1	2	3	4	5
	집단상담 프로그램 기획 및 운영	1	2	3	4	5
	상담 운영 관리	1	2	3	4	5
	전문상담사 관리	1	2	3	4	5
가족맞춤형 직접서비스 지원	사업 홍보 및 모집	1	2	3	4	5
	이용자 분석	1	2	3	4	5
	방문교육 서비스	1	2	3	4	5
	전문상담 서비스	1	2	3	4	5
	서비스 종결	1	2	3	4	5

직무별 책무(duty) 도출에 대해 전반적인 의견이나 추가할 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

■의견:

II. 가족지원서비스 프로그램 운영관리 직무에 대한 의견

가족지원서비스 프로그램 운영관리 직무의 과업(task)과 수행하는 세부 내용의 구성이 타당한지에 대해 해당하는 번호에 표시해 주시고 의견란에는 추가 및 삭제될 필요가 있는 의견이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

1. 과업(task) 구분

가족지원서비스 프로그램 운영관리 과업(task)에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음	별로 타당하지 않음	보통	약간 타당함	매우 타당함
1. 가족지원서비스 대내외 환경분석	가족지원서비스 사회/지역 요구 분석하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 이용자 요구 분석하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 운영 현황 분석하기	1	2	3	4	5
2. 가족지원서비스 프로그램 기획	가족서비스 프로그램 개발 필요성 검토하기	1	2	3	4	5
	가족서비스 프로그램 개발 타당성 검토하기	1	2	3	4	5
	가족서비스 프로그램 개발 방향 설정하기	1	2	3	4	5
	가족서비스 프로그램 이해 관계자 협의하기	1	2	3	4	5
	가족서비스 관련 기관과 협약 맺기	1	2	3	4	5
3. 가족지원서비스 프로그램 설계	가족지원서비스 프로그램 목표 설정하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 내용 구성하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 교수학습 방법 설정하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 교수자료 개발하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 운영예산 설정하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 평가 계획 수립하기	1	2	3	4	5
4. 가족지원서비스 프로그램 자원 구축	가족지원서비스 인적자원 구축하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 물적자원 구축하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 재정자원 구축하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 정보자원 구축하기	1	2	3	4	5
5. 가족지원서비스 프 로그램 매칭 (moderator)	가족지원서비스 이용자 욕구 파악하기	1	2	3	4	5
	대내외 세부 가족지원서비스 프로그램 정보 취합하기	1	2	3	4	5
	이용자 맞춤형된 가족지원서비스 프로그램 매칭하기	1	2	3	4	5

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

6. 가족지원서비스 프로그램 홍보	가족지원서비스 캠페인하기	1	2	3	4	5
	홍보현수막(배너) 제작하기	1	2	3	4	5
	신문, 인터넷 매체에 홍보하기	1	2	3	4	5
	유관기관에 홍보하기	1	2	3	4	5
7. 가족지원서비스 프로그램 진행 (운영)	지원인력 관리하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 장소 세팅하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 참여자 출석 확인하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 참가자 지원 및 인솔하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 참여강사 지원하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 참여자 만족도 평가하기	1	2	3	4	5
8. 가족지원서비스 프로그램 평가	가족지원서비스 프로그램 운영결과 보고서 작성하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 평가 결과 분석하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 개선방안 수립하기	1	2	3	4	5
	가족지원서비스 프로그램 운영결과 시스템에 관리하기	1	2	3	4	5
<p>■ 의견:</p>						

1. 과업별 세부 수행 내용

1. 가족지원서비스 프로그램 대내외 환경분석 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		적혀 타당하지 않음		↔		매우 타당함	
가족지원서비스 사회/지역 요구 분석하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 정부 정책의 지침에 따라 변화된 정책의 방향성을 확인할 수 있다. 2. 지역 정책 관련 보고서를 참고하여 지역 주민의 가족지원서비스 요구를 파악할 수 있다. 3. 통계자료, 논문, 보고서 등의 문헌 자료를 참고하여 가족지원서비스 대상별(예: 다문화, 맞벌이, 한부모 등) 요구를 파악할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
가족지원서비스 이용자 요구 분석하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 요구조사의 목표에 따라 대상 및 내용을 계획할 수 있다. 2. 요구조사 대상 및 내용과 지역사회 특성을 반영하여 조사 방법을 계획할 수 있다. 3. 요구조사 계획과 대상의 특성을 반영하여 적합한 조사 도구를 개발할 수 있다. 4. 요구조사 계획에 따라 요구조사를 시행할 수 있다. 5. 시행된 요구조사 결과를 분석하여 고객별 요구를 파악할 수 있다. 6. 요구조사 분석 결과 보고서를 작성하여 보고할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
가족지원서비스 운영 현황 분석하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 우리 센터에서 운영하고 있는 가족지원서비스의 현황(대상, 교육 내용, 만족도, 개선점, 프로그램 운영 시간대, 강사평가)을 홈페이지, 성과 보고서, 가족서비스 실적시스템(DB)을 활용하여 파악할 수 있다. 2. 지역 복지관, 육아종합지원센터, 청소년수련관, 청소년상담센터, 지역아동센터, 평생학습관 등에서 운영하는 유사 프로그램을 안내문(리플렛), 기관 홈페이지, 성과 보고서, SNS 등을 활용하여 파악할 수 있다. 3. 프로그램의 대상, 규모, 만족도, 개선점, 요구(운영 시간, 훈련 시간 등), 강사평가 등의 특징을 요약하여 정리할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
<p>■ 의견:</p>							

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

2. 가족지원서비스 프로그램 기획 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음 ↔ 매우 타당함				
가족서비스 프로그램 개발 필요성 검토하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역사회 및 고객 요구조사 결과를 반영하여 프로그램 개발 요구를 정리할 수 있다. 2. 정부지침, 영역별 프로그램 운영 현황, 고객 요구 등을 반영하여 프로그램 개발 우선순위를 정할 수 있다. 	1	2	3	4	5
가족서비스 프로그램 개발 타당성 검토하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 외부 기관에서 의뢰한 프로그램의 경우 사업 계획을 파악하여 우리 기관 목적에 적합한지 검토할 수 있다. 2. 예산, 센터 가용 인력, 장소, 대상자 연계 여부 등을 확인하여 프로그램 수행 가능성을 검토할 수 있다. 3. 기존 사업의 효과, 타 기관 유사 프로그램의 효과 등을 분석하여 프로그램의 실효성을 예측할 수 있다. 4. 센터 운영위원회, 내부 회의를 통해 타당성 검토 결과를 공유하고, 프로그램의 운영 여부, 개발 및 보완 여부를 결정할 수 있다. 5. 개발 타당성을 근거로 연간 프로그램 기획서를 작성한다. 	1	2	3	4	5
가족서비스 프로그램 개발 방향 설정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 신규 사업 개발 방향을 검토할 수 있다. 2. 개발 필요성 및 타당성을 토대로 연계 사업을 진행할 수 있다. 	1	2	3	4	5
가족서비스 프로그램 이해 관계자 협의하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 중간관리자, 시도지사체, 광역센터, 지원기관의 담당자와 논의하여 프로그램의 투자 및 예산 운영계획, 운영방안 계획을 수립할 수 있다. 2. 연계사업의 경우 센터와 지역사회의 여건에 맞춰 세부 계획을 수정 및 보완할 수 있다. 	1	2	3	4	5
가족서비스 관련 기관과 협약 맺기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 협약 목표 달성을 위해 연간 협약 계획서를 작성한다. 2. 협약 현황을 파악하여 갱신 및 신규 협약 대상을 확인한다. 3. 협약 기관의 담당자에게 협약 내용을 확인하고, 협의를 통해 협약서를 작성한다. 4. 가족서비스실적시스템에 협약 기관을 등록하고, 관련 서류를 업로드한다. 	1	2	3	4	5
<p>■ 의견:</p>						

3. 가족지원서비스 프로그램 설계 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음			↔		매우 타당함	
가족지원서비스 프로그램 목표 설정하기	1. 요구 분석 결과를 토대로 교육 목적 기술할 수 있다. 2. 이용자 특성 및 수준을 고려하여 교육목표를 구체적으로 기술할 수 있다	1	2	3	4	5		
가족지원서비스 프로그램 내용 구성하기	1. 교육목표를 반영하여 교육 내용을 선정할 수 있다. 2. 선정된 교육내용을 구성요소에 따라 조직할 수 있다 3. 선정, 조직된 교육내용의 적합성을 검토할 수 있다.	1	2	3	4	5		
가족지원서비스 프로그램 교수학습 방법 설정하기	1. 교육 목적과 목표를 달성 할 수 있는 다양한 교수학습방법을 파악할 수 있다. 2. 파악한 교수학습방법별로 특징 및 장단점을 정리 할 수 있다 3. 교육목표, 교육내용, 학습자의 특성, 프로그램 운영 여건을 고려하여 교수방법을 선정할수있다.	1	2	3	4	5		
가족지원서비스 프로그램 교수자료 개발하기	1. 유사 프로그램의 국내외 교수자료 등을 검색하여 정리할 수 있다. 2. 교육 내용, 교육 여건을 고려하여 교수방법에 적합한 교수자료를 개발할 수 있다. 3. 다문화 가족 지원서비스의 경우 대상자의 언어 수준, 정착 기간 등을 고려하여 교수자료의 내용을 구성하고, 통번역사에게 의뢰하여 교수자료를 번역할 수 있다. 4. 가족 유형(한부모, 맞벌이, 조손가정, 1인 가구 등)의 특성을 반영하여 교수 자료의 내용을 구성할 수 있다. 5. 센터 중간관리자 및 담당자, 강사와 함께 교수 자료의 내용이 적절한지 검토 할 수 있다. 6. 오탈자를 검토하여 교수 자료의 완성도를 높힐 수 있다.	1	2	3	4	5		
가족지원서비스 프로그램 운영예산 설정하기	1. 연간 사업 계획 상 해당 사업에서 운영 가능한 예산 규모를 확인한다. 2. 예산 운영 지침에 따라 프로그램 운영 규모를 고려하여 예산액을 검토한다. 2. 예산 활용 운영 세부 계획서를 작성한다. 3. 결재를 득한 후 가족서비스실적 시스템에 프로그램 계획서와 함께 예산 사용 계획을 등록한다.	1	2	3	4	5		
가족지원서비스 프로그램 평가 계획 수립하기	1. 프로그램 평가 계획을 수립한다. 2. 대상자의 언어 수준을 고려하여 평가 도구 및 서식을 개발하고, 필요 시 번역한다. 3. 평가 결과 환류 방안을 수립한다. 4. 평가 계획을 정리하여 작성한다.	1	2	3	4	5		
■ 의견:								

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

4. 가족지원서비스 프로그램 자원 구축 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음		↔		매우 타당함	
가족지원서비스 인적자원 구축하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램별로 필요한 인적자원(예: 상담사, 강사, 센터 직원, 통번역사, 자원봉사자, 이중언어코치) 현황을 파악할 수 있다. 2. 평가 결과를 토대로 우수 인적자원을 선정하고, 관리할 수 있다. 3. 프로그램별로 활용가능한 인적자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 확인할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유한 인적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
가족지원서비스 물적자원 구축하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 운영 기관이 보유 및 운영하고 있는 물적자원(교육장소, 교육물품, 학습교구 등)을 파악할 수 있다. 2. 프로그램별로 필요한 물적자원을 목록화 할 수 있다. 3. 프로그램별 필요한 물적자원을 활용할 수 있다. 4. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 파악할 수 있다. 5. 지역사회 및 유관 기관에서 보유 및 운영하고 있는 물적자원을 협조 요청하여 활용할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
가족지원서비스 재정자원 구축하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기관의 운영 가능한 예산 규모를 확인할 수 있다. 2. 프로그램 운영을 위한 예산 확보 방안을 모색할 수 있다. 3. 운영기금 마련을 위해 관련기관에 사업을 제안하거나 지자체 공모사업에 지원 할 수 있다. 4. 후원금 활용 가능성을 확인할 수 있다. 5. 프로그램 자부담비를 활용하여 예산을 확보할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
가족지원서비스 정보자원 구축하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족지원실적시스템에 강사풀을 등록한다. 2. 유관기관의 담당자를 리스트업하여 관리한다. 3. 프로그램별 만족도 조사 결과를 가족지원실적시스템에 업로드한다. 4. 타 센터의 홈페이지를 확인하여 세부 프로그램의 반응을 분석하고 정리한다. 	1	2	3	4	5	
<p>■ 의견:</p>							

5. 가족지원서비스 프로그램 매칭 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음		매우 타당함		
		1	2	3	4	5
가족지원 서비스 이용자 욕구 파악하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 설문조사(설명조사명, 조사지 이름)를 활용하여 이용자의 욕구를 파악할 수 있다. 2. 초기인터뷰를 통해 가족 내의 문제점, 센터 방문이유, 가족유형, 희망하는 서비스 프로그램 등을 조사할 수 있다. 3. 다문화 가정의 경우 언어소통 수준에 따라 통번역사의 참여를 요청할 수 있다. 4. 이용자 욕구 분석결과는 추후 가족지원서비스 프로그램 기획의 기초자료로 활용될 수 있도록 정리하여 보관할 수 있다. 	1	2	3	4	5
대내외 세부 가족지원서비스 프로그램 정보 취합하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 내부 프로그램의 목적, 대상자, 특징점, 운영기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 2. 유관기관 홈페이지, SNS(카페, 블로그, 페이스북, 밴드, 카카오톡채널), 공문, 팩스, MOU 내용, 공공(구청, 시청), 민간기관회의, 지역사회보장협의체 등의 회의에 참여하여 외부 프로그램의 목적, 대상자, 특징점, 운영기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 3. 우리 기관과 타기관이 함께 운영하는 공동 프로그램 (협력프로그램)의 리스트를 정리하여 프로그램별 목적, 대상자, 특징점, 주관기관 등의 정보를 취합하여 정리해둘 수 있다. 	1	2	3	4	5
이용자 맞춤화된 가족지원서비스 프로그램 매칭하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 분석결과에 적합한 프로그램을 이용자에게 소개한 후, 참여여부를 확인받을 수 있다. 2. 가족상담이 적합하다고 판단되는 경우, 가족상담시스템에 이용자의 정보를 입력할 수 있다. 3. 이용자 욕구에 적합한 프로그램을 매칭한 결과를 내부 보고를 통해 결재를 득할 수 있다. 4. 내부 프로그램 담당자에게 구두 또는 문서를 통해 이용자 정보를 전달하여 프로그램에 참여할 수 있도록 할 수 있다 5. 외부 또는 공동 프로그램 주관기관의 담당자에게 전화 또는 이메일, 팩스 등을 통해 이용자 정보 및 욕구 분석결과를 전달하여 프로그램에 참여할 수 있도록 할 수 있다. 6. 이용자에게 참여하게 될 가족지원서비스 프로그램에 대한 간략한 소개 및 담당자 연락처를 제공할 수 있다. 	1	2	3	4	5
<p>■ 의견:</p>						

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

6. 가족지원서비스 프로그램 홍보 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음		↔		매우 타당함	
가족지원 서비스 캠페인하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족지원서비스의 필요성에 대한 내용을 알릴 수 있다. 2. 통합센터의 역할에 대해서 소개할 수 있다. 3. 가족지원서비스 사업에 대한 인지도를 확인할 수 있는 설문조사를 실시할 수 있다. 4. 건강가정지원센터 및 가족지원서비스 인지도를 높이기 위해 지역축제 시 체험 부스를 통해 운영하여 홍보할 수 있다. 5. 우리 지역 건강가정지원센터명(또는 홍보프로그램)이 포함된 판촉물을 제작하여 배포할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
홍보현수막 (배너) 제작하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역 내 거주민의 언어수준, 관심도, 가족형태 등의 특성을 고려하여 현수막을 제작할 수 있다. 2. 다문화 가족지원서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 대상자가 이해하기 용이한 단어를 선택, 변경하여 현수막을 제작할 수 있다. 3. 다문화 가족지원서비스 이용자를 대상으로 하는 경우, 참여 대상자의 출신 국가를 고려하여 통번역사에게 의뢰한 후, 여러 나라의 언어로 번역하여 현수막을 제작할 수 있다. 4. 현수막 길이, 홍보장소, 대상 등을 고려하여 가족지원서비스 프로그램의 특성이 잘 드러나도록 디자인 초안을 제작할 수 있다. 5. 인쇄소와 협의하여 최종 시안을 확정하고 결재를 득할 수 있다. 6. 가족지원서비스는 공공서비스이기 때문에 사전에 구청이 지정한 장소의 허가를 득한 후 제작해야함을 확인할 수 있다. 7. 가족지원서비스는 공공서비스이기 때문에 구청에서 허락된 장소에 현수막을 게재할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
유관기관에 홍보하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족지원서비스는 공공서비스이기 때문에 지역 내 유관기관이 지정해준 장소에 현수막, 배너 등을 게재하여 홍보할 수 있다. 2. 지역 내 정신보건센터, 종합사회복지관, 지역아동센터, 어린이집 등에 공문, 리플렛, 메일, 유선, 팩스 등으로 프로그램을 홍보할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
<p>■ 의견:</p>							

7. 가족지원서비스 프로그램 진행(운영) 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음		↔		매우 타당함	
프로그램 운영 내용 정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 운영 전 기획된 프로그램의 적합성(또는 적정성)을 검토할 수 있다. 2. 프로그램을 운영을 위한 전반적인 사항을 계획할 수 있다. 3. 기획된 프로그램을 운영하기에 앞서 세부사항을 점검할 수 있다. 4. 프로그램의 규모와 회기, 참여자 수 등 투입될 자원을 계획할 수 있다. 5. 단위사업 프로그램 목표를 달성할 수 있도록 세부프로그램의 내용을 변경 할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
참여자대상 모집기준 및 참여규모 설정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 세부프로그램에 참여할 적절한 대상을 설정할 수 있다. 2. 세부프로그램에 참여할 인원의 규모를 정할 수 있다. 3. 기획하는 세부프로그램의 목적과 목표에 적합한 대상자를 결정할 수 있다. 4. 참여자대상을 개인이 아닌 가족단위 참여를 지향하여 규모를 설정할 수 있다. 5. 상호문화주의적(inter-culturalism)인 관점을 고려하여 모집기준 설정시 다문화와 비다문화가정의 통합여부를 결정한다. 6. 가족의 다양성을 고려하여 다양한 가족이 참여할 수 있도록 한다. 7. 이전에 세부 프로그램을 이수한 이주여성과 신규이용자를 매칭하여 참여하도록 한다. 	1	2	3	4	5	
강사 및 전문가 섭외하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기획하는 프로그램에 적합한 강사를 모집할 수 있다. 2. 적합한 강사를 선정하여 프로그램의 질적 향상을 모도할 수 있다. 3. 전문적인 강사를 선정하여 참여자들의 참여 동기를 강화할 수 있다. 4. 프로그램운영에 적합한 강사 인력풀을 구축하여 관리할 수 있다. 5. 한가원에서 양성하는 강사풀을 사용한다. 6. 가족의 다양한 특수성을 이해하는 강사를 섭외한다 7. 강사의 이중언어수준을 확인하여 통번역사를 섭외한다. 8. 한국어의 미흡을 보완할 수 있는 다양한 매체, 자료 등을 활용할 수 있도록 한다 9. 가족지원서비스에 대한 이해가 충분한 내부 직원들을 강사로 섭외한다 	1	2	3	4	5	
참여자 최종 선정하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 프로그램 참여자를 선정하고, 대기자를 결정할 수 있다. 2. 참여자들에게 사전정보를 제공하며, 라포를 형성하여 참여율을 높일 수 있다. 3. 참여자들에게 보다 정확하고 구체화된 정보를 제공할 수 있다. 4. 선정된 참여자들과의 상호소통을 통하여 프로그램 효과성을 높일 수 있다. 	1	2	3	4	5	
프로그램 장소 세팅하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대상자들에게 쾌적한 환경을 제공할 수 있다. 2. 미비한 부분을 확인하고 채울 수 있다. (서류 포함) 3. 프로그램의 질을 높일 수 있다. 	1	2	3	4	5	
프로그램 인솔하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대상자의 특성을 파악할 수 있다. 2. 대상자와 라포를 형성할 수 있다. 	1	2	3	4	5	

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

	3. 프로그램의 진행 및 참여가 가능하다.						
■ 의견:							

8. 가족지원서비스 프로그램 평가 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음 ↔ 매우 타당함				
가족지원서비스 프로그램 운영결과 보고서 작성하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 세부사업 운영 개요, 추진실적을 취합하여 파악할 수 있다. 2. 세부사업 운영 결과에 대해 취합하여 평가할 수 있다. 3. 세부사업 운영 결과에 대해 환류와 개선계획 등을 마련할 수 있다. 4. 세부사업에 대한 결과보고서를 작성할 수 있다. 5. 회기별 결과보고를 작성할 수 있다. 6. 프로그램 운영일지를 작성할 수 있다. 	1	2	3	4	5
가족지원서비스 프로그램 평가 결과 분석하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사업의 목표 달성 여부를 파악할 수 있다. 2. 사업의 전반적 효과성을 조사하고, 사업 목표에 견주어 평가할 수 있다. 3. 사업에 대한 성과를 종합적인 시각에서 구체적으로 기술할 수 있다. 4. 사업추진의 전·후를 비교하여 평가할 수 있다. 	1	2	3	4	5
가족지원서비스 프로그램 개선방안 수립하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 평가결과 등에 대한 환류와 개선계획을 마련할 수 있다. 2. 자체평가 및 점검결과에 적합한 개선사항을 관리할 수 있다. 3. 도출된 개선사항을 익년도 계획 수립시 반영 등 환류 계획을 운영할 수 있다. 	1	2	3	4	5
가족지원서비스 프로그램 운영결과 시스템에 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족서비스 실적시스템을 사용할 수 있다. 2. 강사 및 회원을 실적시스템에 등록할 수 있다. 3. 진행방법, 회기, 진행시간, 진행장소, 사업내용, 참여인원 등을 파악할 수 있다. 4. 사업 실적을 보고하고 관리할 수 있다. 	1	2	3	4	5
<p>■ 의견:</p>						

- 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

II. 가족상담 직무에 대한 의견

가족상담 직무의 과업(task)과 수행하는 세부 내용의 구성이 타당한지에 대해 해당하는 번호에 표시해 주시고 의견란에는 추가 및 삭제될 필요가 있는 의견이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

1. 과업(task) 구분

가족상담 과업(task)에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음	별로 타당하지 않음	보통	약간 타당함	매우 타당함
1. 가족상담 운영	가족상담 초기면접 하기	1	2	3	4	5
	가족상담 진행하기	1	2	3	4	5
	가족상담 종결하기	1	2	3	4	5
	사후 가족상담하기	1	2	3	4	5
2. 지역연계 가족상담 운영	지역연계 상담 의뢰건 접수하기	1	2	3	4	5
	지역연계 가족상담 준비 및 운영하기	1	2	3	4	5
	지자체 연계기관 관리하기	1	2	3	4	5
3. 집단상담 프로그램 기획 및 운영	집단상담기획하기	1	2	3	4	5
	집단상담 진행준비하기	1	2	3	4	5
	집단상담 진행하기	1	2	3	4	5
	집단상담 종료하기	1	2	3	4	5
	집단상담 평가하기	1	2	3	4	5
4. 상담 운영 관리	연간 상담계획서 및 보고서 작성하기	1	2	3	4	5
	가족상담사 매칭 및 일정관리하기	1	2	3	4	5
	상담회계 관리하기	1	2	3	4	5
	상담프로그램 홍보하기	1	2	3	4	5
	상담실 운영하기	1	2	3	4	5
5. 전문상담사 관리	가족상담사례 슈퍼비전하기	1	2	3	4	5
	전문상담사 평가하기	1	2	3	4	5
	사례회의 진행하기	1	2	3	4	5
	역량강화 교육진행하기	1	2	3	4	5

위 내용에 대해 전반적인 의견이나 추가할 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

■의견:

1. 과업별 세부 수행 내용

1. 가족상담 운영 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음		매우 타당함		
		1	2	3	4	5
가족상담 초기 면접하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사전검사(가족관계위기척도검사, 결혼불안검사, 문제요인별 관련 검사)를 실시하여 가족의 현재 상황을 진단할 수 있다. 2. 상담시작 전 개인정보보호와 관련된 서류(상담신청서, 개인정보동의서, 비밀보장서약서)를 작성하도록 안내할 수 있다. 3. 다양한 질문을 통해 가족이 현재 직면한 문제상황을 이해하여 구조화할 수 있다. 	1	2	3	4	5
가족상담 진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가계도 분석을 통해 가족문제를 구조화할 수 있다. 2. 가족 문제요인을 파악하여 문제 유형(관계문제, 상호작용, 의사소통 등)을 구분할 수 있다 3. 가족 관계 속에서 본인의 문제에 대해 객관적이고 역동적으로 인지할 수 있도록 이끌 수 있다. 4. 가족 관계를 조율할 수 있다. 5. 발언시간을 보장하여 다른 가족 구성원의 감정, 요구 등을 충분히 경청하고, 자신의 감정 및 생각을 전달할 수 있도록 이끌 수 있다. 6. 개인상담 외 가족과 관계된 문제의 경우 추후 관련 가족구성원을 합류시켜 가족상담으로 진행할 수 있다. 7. 상담회기 내 분쟁이 있을 경우, 적절하게 구조화를 시도하여 증재할 수 있다. 	1	2	3	4	5
가족상담 종결하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사전검사와 동일한 검사도구를 활용하여 사후검사를 실시할 수 있다. 2. 상담 마지막 회기 시, 담당 카운셀러, 제3의 상담가, 온라인 등의 방법을 활용하여 상담과정 및 내용에 대한 만족도를 조사할 수 있다. 3. 상담에서 논의되었던 전반적인 내용을 요약 정리하여 내담자들이 다시 한번 인지할 수 있도록 종합할 수 있다. 	1	2	3	4	5
사후 가족 상담 하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족상담 종결 후 일정기간(예, 3개월 후)이 지나면 해당 가족의 문제가 어느 정도 해결되어 지속되고 있는지 점검할 수 있다. 2. 가족상담 종결 후, 새로운 가족문제가 발생하지는 않았는지 점검할 수 있다. 3. 새로운 문제가 발생할 경우 다른 기관 또는 상담사에게 연계할 수 있다. 4. 사후 가족상담을 통해 사회안전망 제도가 구축되어 있음을 인지할 수 있도록 설명할 수 있다. 	1	2	3	4	5
<p>■ 의견:</p>						

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

2. 지역연계 가족상담 운영 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음 ↔ 매우 타당함				
지역연계 상담 의뢰건 접수하기	1. 지자체 연계기관에서 공문으로 도착한 가족상담 건을 접수할 수 있다 2. 공문의뢰서에 작성된 의뢰내용을연계기관 담당자에게 구체적인 상황을 재확인 하여 상담의뢰내용을 최종 확정할 수 있다. 3. 접수된 지역연계 가족상담 건의 내용에 따라 담당 팀(예, 다문화가족상담은 다문화가족상담팀으로)으로 전달할 수 있다. 4. 의뢰된 가족상담을 우리 센터에서 담당하지 못한다면 다른 기관에 연계해주거나 거절할 수 있다.	1	2	3	4	5
지역연계 가족상담 준비 및 운영하기	1. 의뢰된 가족상담 건을 최종 접수했다면 센터 내 일반적인 가족상담 운영 절차에 따라 상담순서를 배정할 수 있다 2. 의뢰된 가족상담 건이 시급하거나 갑작스럽게 발생한 경우 상담순서를 우선 배치할 수 있다 3. 접수된 지역연계 가족상담 건의 내용에 따라 담당 상담사를 매칭할 수 있다. 4. 집단상담 프로그램의 경우, 의뢰기관과 함께 대상자를 모집할 수 있다. 5. 의뢰기관의 최종 요구사항을 반영하여 센터 내 일반적인 가족상담 운영 절차에 따라 상담을 진행할 수 있다.	1	2	3	4	5
지자체 연계기관 관리하기	1. 지자체 연계기관(교육청, 청소년복지센터, 경찰서, 아동보호전문기관 등)과 가족상담 MOU를 체결할 수 있다. 2. 민간기관이 가족상담을 희망할 경우 관련 MOU를 체결할 수 있다. 3. 지자체 연계기관의 주요 업무 및 업무운영과정을 이해할 수 있다. 4. 지자체 연계기관(또는 의뢰기관)의 정례회의에 정기적으로 참여하여 우리 센터에서 수행해야 할 역할을 명확히 할 수 있다. 5. 필요 시 의뢰기관과 함께 사례회의를 진행하여 개선사항을 논의할 수 있다.	1	2	3	4	5
■ 의견:						

3. 집단상담 프로그램 기획 및 운영 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음			↔		매우 타당함	
집단상담 기획하기	1. 연간사업계획서 연간 집단상담 건수 및 예산을 수립할 수 있다. 2. 기획 아이টে에 따른 일정,예산, 대상, 주요내용, 방법 등이 포함된 단위계획(안)을 작성하고 보고할 수 있다.	1	2	3	4	5		
집단상담 진행준비 하기	1. 진행자와 일정을 조율하여 날짜와 시간을 확정할 수 있다. 2. 집단상담 진행시 실무자 또는 외부강사로 강사를 섭외한 후, 강의요청 및 강의 계획서 요청할 수 있다. 3. 집단상담 홍보지를 제작하여 홈페이지, 밴드, 센터게시판 등에 홍보할 수 있다. 4. 전화, 메일, 홈페이지 게시 등을 통해 대상자를 모집하여 확정할 수 있다. 5. 구체적인 집단상담 사업계획서를 작성할 수 있다. 6. 참여자들에게 배포할 집단상담신청서, 개인정보수집이용동의서, 출석부, 사전사후척도, 만족도, 집단상담서약서 등의 서식을 준비할 수 있다. 7. 간식, 진행필요 물품 및 재료 등을 준비할 수 있다.	1	2	3	4	5		
집단상담 진행하기	1. 장소세팅, 간식, 기자재준비, 강사 및 참여자안내문자 발송 등 진행 당일 진행 할 수 있다. 2. 참여자들의 출석여부를 확인할 수 있다. 3. 집단설명(개방집단 혹은 폐쇄집단), 전체회기, 회기당 시간, 약속지키기 등 집단 상담을 구조화할 수 있다. 4. 참여자의 실명이 아닌 개인 별칭을 지을 수 있다. 5. 집단상담서약서, 사전척도검사를 진행할 수 있다. 6. 집단활동후 소감을 나누고 마무리할 수 있다. 7. 전체회기 종료시 사후척도검사 및 만족도 조사를 실시할 수 있다.	1	2	3	4	5		
집단상담 종료하기	1. 출석명단에 최종 싸인을 하여 출결을 종료할 수 있다. 2. 회기별 집단상담 활동기록지를 작성할 수 있다. 3. 사전사후척도 결과를 분석할 수 있다. 4. 만족도 결과를 분석하여 정리할 수 있다.	1	2	3	4	5		
집단상담 평가하기	1. 프로그램 진행개요, 성과내역, 차기 프로그램 운영에 따른 제언 및 보완사항이 포함된 결과보고서를 작성하여 보고할 수 있다. 2. 집단상담을 상반기, 하반기 기간을 구분하여 자체평가를 진행할 수 있다. 3. 차기년도 집단상담 질 개선을 위해 연간 프로그램 운영결과를 종합한 연간결과 보고서를 작성하여 평가할 수 있다.	1	2	3	4	5		
■ 의견:								

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

4. 상담 운영 관리 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		적혀 타당하지 않음		↔		매우 타당함	
연간 상담계획서 및 보고서 작성하기	1. 센터에서 당해년도 운영할 가족상담 목표, 활동내용 등이 포함된 연간상담사업 계획서를 작성할 수 있다. 2. 연간상담사업계획서를 바탕으로 당해년도 가족상담 운영경과를 포함한 결과보 고서를 작성할 수 있다.	1	2	3	4	5	
가족상담사 매칭 및 일정관리 하기	1. 가족상담 문제상황과 상담사의 고유 상담 영역을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 2. 내담자의 요구사항(상담사의 성별, 연령, 선호 시간대, 상담사의 성향 등)을 고 려하여 상담사를 배치할 수 있다. 3. 가족상담의 문제해결방향(예,이성적 판단 또는 감성적 공감, 정보제공 등)에 적 합하도록 상담사의 성향을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 4. 개별 상담사의 상담일정을 고려하여 상담사를 배치할 수 있다. 5. 전체적인 가족상담 일정을 관리할 수 있다.	1	2	3	4	5	
상담회계 관리하기	1. 센터 회계규정에 따라 상담비 관련 회계업무를 진행할 수 있다. 2. 상담비 기준 항목(예,심리검사별 검사비, 외부위탁기관의 경우 참가비 등)을 이 해할 수 있다.	1	2	3	4	5	
상담 프로그램 홍보하기	1. 가족상담서비스에 대한 인식개선을 위한 홍보자료를 준비하여 배포할 수 있다. 2. 가족 집단상담 프로그램의 참여자 모집을 위해 관련 연계기관, 지자체 홈페이 지, 센터홈페이지, 지역맘카페 등에 홍보할 수 있다. 3. 지역연계 가족상담 의뢰 프로그램에 대해 참여자를 모집하기 위해 홍보할 수 있다.	1	2	3	4	5	
상담실 운영하기	1. 상담실 내 청결이 유지될 수 있도록 관리할 수 있다. 2. 상담 시 필요한 심리검사도구, 상담서식, 개인정보보호동의서, 비밀보장서약서 등의 서식자료를 준비할 수 있다. 3. 상담실에 비치되어야 할 비상연락망, 연계기관명단(연락처 포함), 가족상담운영 규정 등의 참고자료를 관리할 수 있다. 4. 내담자가 다양한 가족상담 프로그램 및 가족지원서비스 사업프로그램에 대한 정보를 취득할 수 있도록 관련 리플렛, 홍보자료 등을 비치할 수 있다. 5. 안전사항에 대비하여 CCTV 작동유무, 비상벨, 비상연락망 등을 관리할 수 있다.	1	2	3	4	5	
<p>■ 의견:</p>							

5. 전문상담사 관리 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음 ↔ 매우 타당함				
가족상담사례 슈퍼비전하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자격을 갖춘 슈퍼바이저를 모시고 2시간 이상 상담사례슈퍼비전을 진행한다. 2. 슈퍼비전 받은 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관하도록 한다. 3. 사례지는 내담자 인적사항, 가계도, 상담경위, 주 호소문제, 외모 및 행동관찰, 심리검사, 상담자가 이해한 내담자의 문제, 상담목표 및 상담전략, 상담진행과정, 슈퍼비전받고싶은 내용, 축어록으로 구성할 수 있다. 	1	2	3	4	5
전문상담사 평가하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 전문상담사는 공개적으로 모집할 수 있다. 2. 상담사례슈퍼비전, 사례회의, 역량강화교육에 연간 몇 회 이상 의무적으로 참석하도록 관리 시스템을 체계화한다. 3. 전문상담사는 1년 이내로 위촉할 수 있다. 4. 전문상담사는 상담관련 학회, 워크숍, 세미나 등에 연 1회 이상 참석여부를 확인한다. 	1	2	3	4	5
사례회의 진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담실의 체계적이고 효율적 운영을 위하여 상담사례회의를 실시한다. 2. 동료 상담자들과 센터에서 진행된 상담 사례에 대한 중간 평가 및 동료 상담자들 간의 피드백을 주고 받는다. 3. 사례회의는 상담실무자, 위촉직 전문상담위원이 참여하는 것을 원칙으로 하나 상황에 따라 참여인원은 변경될 수 있다. 4. 상담사례는 진행 중인 상담이나 종결된 상담을 선정하여 발표한다. 5. 사례회의 때 제시된 내용을 포함한 전반적인 내용을 일지에 기록하여 보관하도록 한다. 6. 참여자는 사례회의 때 알게 된 내담자의 정보와 상담내용 사실을 누설해서는 아니된다. 	1	2	3	4	5
역량강화 교육진행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담인력은 상담직무과 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양을 위해 교육을 받아야 한다. 2. 교육의 종류는 자체교육과 외부교육으로 구분한다. 3. 자체교육은 센터에서 자체적으로 기획, 운영한 것 이거나 타 센터(기관)와 공동으로 주최된 것으로 양성교육, 보수교육, 기타 상담관련 교육 등으로 한다. 4. 외부교육은 상담인력의 전문성 강화를 위한 상담관련 학회, 워크숍, 상담관련 기관 세미나 등으로 한다. 5. 외부교육 수료자는 교육이수 후 참가확인서, 이수증, 수료증 등 사본을 상담실무자에게 제출하여야 한다. 	1	2	3	4	5
<p>■ 의견:</p>						

IV. 가족맞춤형 직접서비스 지원 직무에 대한 의견

가족맞춤형 직접서비스 직무의 과업(task)과 수행하는 세부 내용의 구성이 타당한지에 대해 해당하는 번호에 표시해 주시고 의견란에는 추가 및 삭제될 필요가 있는 의견이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

1. 과업(task) 구분

가족맞춤형 직접서비스 지원 직무의 과업(task)에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음	별로 타당하지 않음	보통	약간 타당함	매우 타당함
1. 사업 홍보 및 모집	홍보 준비하기	1	2	3	4	5
	홍보물 제작하기	1	2	3	4	5
	홍보 실행하기	1	2	3	4	5
	모집하기	1	2	3	4	5
2. 이용자 분석	욕구 파악하기	1	2	3	4	5
	초기 면접(신상파악)/면담하기	1	2	3	4	5
	사전 검사 실시하기	1	2	3	4	5
	서비스 매칭하기	1	2	3	4	5
3. 방문 교육 서비스	방문 교육 계획하기	1	2	3	4	5
	부모교육 서비스 실행하기	1	2	3	4	5
	자녀 생활 교육하기	1	2	3	4	5
	한국어교육하기	1	2	3	4	5
	이중 언어 코칭하기	1	2	3	4	5
	일지 작성하기	1	2	3	4	5
4. 서비스 종결	평가하기	1	2	3	4	5
	결과 보고서 작성하기	1	2	3	4	5
	결산하기	1	2	3	4	5
	상담/교육프로그램 안내 및 연계하기	1	2	3	4	5

위 내용에 대해 전반적인 의견이나 추가할 사항이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

■의견:

1. 과업별 세부 수행 내용

1. 사업홍보 및 모집 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음		↔		매우 타당함	
홍보 준비하기	1. 대상자의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 2. 프로그램의 특성에 따라 홍보방법을 선정할 수 있다. 3. 프로그램 예산을 고려하여 홍보방법을 선택할 수 있다.	1	2	3	4	5	
홍보물 제작하기	1. 이용자의 욕구를 반영한 홍보물을 제작할 수 있다. 2. 홍보방법에 따라 홍보물을 제작할 수 있다.	1	2	3	4	5	
홍보 실행하기	1. 홍보물을 배포하기 위해 홍보매체를 협의할 수 있다. 2. 홍보기획안에 따라 홍보 진행 현황을 점검할 수 있다. 3. 홍보점검 결과에 따라 문제점을 수정 보완할 수 있다. 4. 홍보 성과를 분석할 수 있다.	1	2	3	4	5	
■ 의견:							

2. 이용자 분석 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음		↔		매우 타당함	
욕구 파악하기	1. 요구 조사의 대상과 범위를 결정할 수 있다. 2. 요구 조사 방법을 선택할 수 있다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다.	1	2	3	4	5	
초기 면접하 기	1. 이용자의 신상을 파악한다. 2. 이용자의 가족관계를 파악한다. 3. 이용자의 참여 이유를 확인할 수 있다. 4. 이용자의 욕구를 파악할 수 있다. 5. 이용자와 서비스 일정을 조율하여 결정할 수 있다.	1	2	3	4	5	
사전 검사 실 시하기	1. 사전검사의 목표와 내용을 안내한다. 2. 검사지를 활용하여 검사를 실시한다. 3. 사전검사 결과를 토대로 이용자의 수준을 파악한다.	1	2	3	4	5	
서비스 매칭 하기	1. 이용자의 욕구에 따른 서비스를 매칭할 수 있다.	1	2	3	4	5	
■ 의견:							

● 가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

3. 방문 교육 서비스 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음		↔		매우 타당함	
방문 교육 계획하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사전 면담 및 검사 결과를 토대로 교육 목표 및 내용을 설정할 수 있다. 2. 교육 목표 및 내용에 적합한 교수 방법을 선택할 수 있다. 3. 학습자의 수준을 고려하여 교재 및 교구를 선택하여 준비할 수 있다. 4. 교육 일정 및 내용을 안내할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
부모교육 서비스 실행하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대상자와 지도사의 신뢰관계를 구축할 수 있다. 2. 부모교육의 필요성과 중요성을 설명할 수 있다. 3. 교육활동의 내용을 설명할 수 있다. 4. 자녀의 생애 주기에 따른 부모 교육 서비스를 제공할 수 있다. 5. 가족 상담 및 정서 지원 서비스를 제공할 수 있다. 6. 한국생활에 필요한 정보를 제공할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
자녀 생활 교육하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대상자와 지도사의 신뢰관계를 구축할 수 있다. 2. 자녀 생활 교육의 필요성과 중요성을 설명할 수 있다. 3. 자녀 생활 교육 활동의 내용을 설명할 수 있다. 4. 자녀 발달 시기에 따른 인지 영역(독서 코칭, 숙제 제도, 발표 토론 지도), 자아 정서 사회 영역(사회성 발달), 문화 역량 강화 영역(문화 인식, 정체성 확립, 공동체 인식 지도), 시민 교육 영역(기본 생활 습관, 건강 및 안전, 가정 생활, 진로 지도)의 교육 서비스를 제공할 수 있다. 5. 자녀에 대한 유의미한 정보를 제공하고, 부모와 협력하여 지도할 수 있다. 	1	2	3	4	5	
한국어 교육하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 이용자의 수준을 고려하여 교육 내용 확인한다. 2. 이용자의 고려하여 어휘, 문법, 표현, 화용, 한국 문화를 지도한다. 3. 이용자의 수준 및 수업 내용을 고려하여 과제를 부여한다. 4. 제출 과제에서 부족한 점을 확인하고, 지도한다. 	1	2	3	4	5	
이중언어 코칭하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 교육 목표 및 내용에 대해 안내할 수 있다. 2. 이용자의 특성을 반영하여 교육 프로그램 개발할 수 있다. 3. 그룹별로 서비스를 제공할 수 있다. 4. 이중언어 부모 코칭서비스(이중언어의 중요성 및 인식 개선 교육, 가족 역할 교육)를 제공할 수 있다. 5. 자녀의 발달 단계를 고려하여 부모 자녀 상호 작용 프로그램(놀이 활동 프로그램, 상호 작용 코칭)을 운영할 수 있다. 6. 이주 여성의 모국어를 활용한 이중언어 활용 프로그램(부모 지지체제의 장 마련, 지식 및 정보, 방법 공유, 출신국 언어를 활용할 수 있는 활동)을 운영할 수 있다. 7. 가족 초청 및 가정방문을 통해 가족 전체 구성원을 대상으로 이중언어의 중요성에 대해 가족 코칭 서비스를 제공할 수 있다. 	1	2	3	4	5	

일지 작성하기	1. 일지 작성 양식에 맞춰 서비스 진행 사항을 작성할 수 있다. 2. 작성한 일지를 정보 시스템에 업로드 할 수 있다.	1	2	3	4	5
■ 의견:						

4. 서비스 종결 과업(task) 세부 수행내용에 대한 타당성 검토		전혀 타당하지 않음 ↔ 매우 타당함				
평가하기	1. 조사지를 활용하여 만족도를 평가할 수 있다. 2. 검사지를 활용하여 사후검사를 실시할 수 있다. 3. 교육 활동의 주요 성과를 확인할 수 있다. 4. 교육 활동의 개선 사항을 향후 사업에 반영할 수 있다.	1	2	3	4	5
결과 보고서 작성하기	1. 교육 활동 및 평가 결과를 포함하여 보고서를 작성할 수 있다. 2. 결과 보고서를 정보 시스템에 업로드 할 수 있다.	1	2	3	4	5
결산하기	1. 지출결의서, 품의서를 작성할 수 있다. 2. 사업비 사용 내역을 W4C에 기입할 수 있다.	1	2	3	4	5
상담/교육프로그램 안내 및 연계	1. 이용자의 문제 해결을 위한 상담 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다. 2. 이용자의 욕구 및 필요도를 고려하여 관련 교육 프로그램을 안내 및 연계할 수 있다.	1	2	3	4	5
■ 의견:						

전반적인 직무분석 결과에 대한 의견이 있으시면 자유롭게 작성해주시오.

【끝까지 응답해 주셔서 감사드립니다】

가족서비스 전달체계 전담인력의 직무분석을 통한 서비스 질 제고 방안 연구

발 행 일 | 2020년 12월
발 행 처 | 한국건강가정진흥원
발 행 인 | 김혜영
주 소 | 서울시 서초구 반포대로 217 4-6층
전 화 | 02-3479-7600
팩 스 | 02-3479-7786
홈 페이지 | www.kihf.or.kr
기 획 · 편 집 | 연구사업기획부
수 행 기 관 | 경기대학교 산학협력단
인 쇄 처 | 베스트카피

한국건강가정진흥원의 승인 없이 내용의 일부 또는 전부를 인용·발췌하거나
무단 복제하는 것을 금합니다.