

# [요약] 코로나19 이후 건강가정·다문화가족지원센터 서비스 방향성

박경은(한국건강가정진흥원)

## I. 추진배경 및 필요성

- 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 전국가적 코로나19 확산 방지를 위해 적극적으로 동참하면서도 국민들이 필요로하는 서비스를 제공하기 위해서는 실제 이용과 향후 이용수요를 파악하는 것이 매우 중요함.
- 기존 서비스 이용자들을 중심으로 코로나 이전과 이후를 비교하여 서비스 이용이 어떻게 변했는지, 코로나19로 인한 가족들의 생활적응상태와 향후 서비스 선호방식을 파악하여 적극적인 대책을 마련하고자 함.
- 이에 한국건강가정진흥원은 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터를 이용한 경험이 있는 이용자를 대상으로 실태조사를 실시하였으며, 이에 대한 조사 결과를 통해 향후 서비스 방향을 도출하고자 함

## II. 건강가정·다문화가족지원센터 이용실태

### 1. 실태조사 개요

#### □ 조사개요

구분	내용
조사 대상	▪ 2019년 건강가정 및 다문화가족 지원센터 이용자
표본 수	▪ 만 18세 이상 이용 경험자 1,000명
조사 방법	▪ 구조화된 설문지를 이용한 모바일 조사
조사 기간	▪ 2020년 7월 9일~16일
조사내용	▪ 코로나19 확산 이전과 이후의 가족서비스 이용현황, 가족생활 변화, 향후 가족지원서비스 수요

#### □ 응답자 특성

구분		응답자 수(명)	비율(%)
전체		(1,000)	100.0
성별	남성	(119)	11.9
	여성	(881)	88.1
연령대	20대 이하	(28)	2.8
	30대	(400)	40.0
	40대	(477)	47.7
	50대 이상	(95)	9.5

구분		응답자 수(명)	비율(%)
거주 가족구성원 (중복)	배우자	(911)	91.1
	자녀	(951)	95.1
	부모	(114)	11.4
	기타	(19)	1.9
다문화 가족 여부	다문화 가족	(208)	20.9
	비다문화 가족	(788)	79.1
한부모 가족 여부	한부모 가족	(84)	8.5
	비 한부모 가족	(907)	91.5

## 2. 조사결과 : 센터 이용행태

### □ 코로나19 확산 이전과 이후 센터 이용경험

사례수	코로나19 이전, 이용경험 있음		코로나19 이후, 이용경험 있음	
	1,000명	794명	79.4%	404명

### □ 코로나19 확산 이전과 이후 이용 서비스 유형

구분	코로나19 이전(794명)		코로나19 이후(404명)	
	센터직접방문	714명	89.9%	250명
전화상담	166명	20.9%	118명	29.2%
가정방문서비스	74명	9.3%	49명	12.1%
통번역지원	28명	3.5%	17명	4.2%
인터넷상담	22명	2.8%	23명	5.7%
기타	51명	6.4%	86명	21.3%

### ○ 코로나19 확산 이전과 이후 센터에서 이용한 가족지원서비스

구분	코로나19이전(714명)		코로나19이후(250명)	
	공동육아나눔터	453명	63.4%	118명
교육프로그램	415명	58.1%	101명	40.4%
문화프로그램	323명	45.2%	72명	28.8%
가족역량강화지원사업	98명	13.7%	35명	14.0%
한국어교육	92명	12.9%	29명	11.6%
상담프로그램	92명	12.9%	28명	11.2%
다문화특성화사업	62명	8.7%	22명	8.8%

○ 코로나19 확산 이전과 이후 이용한 가정으로 방문하는 서비스

구분	코로나19 이전(74명)		코로나19 이후(49명)	
	명수	비율	명수	비율
방문교육사업	38명	51.4%	18명	36.7%
가족역량강화지원사업	29명	39.2%	28명	57.1%
아이돌봄지원사업	16명	21.6%	14명	28.6%
다문화특성화사업	10명	13.5%	1명	2.0%

□ 서비스 이용 빈도

○ 코로나19 확산 이전 센터에서 이용한 서비스 이용 빈도

구분	거의매일	주1~2회	한달1~2회	6개월에 1회	필요할때마다
공동육아나눔터	3.3%	28.7%	36.9%	4.9%	26.3%
교육프로그램	1.2%	13.5%	28.2%	13.0%	44.1%
문화프로그램	0.9%	6.8%	29.7%	17.0%	45.5%
상담프로그램	1.0%	22.4%	20.4%	8.2%	48.0%
가족역량강화지원사업	1.1%	9.8%	47.8%	9.8%	31.5%
한국어교육	8.7%	64.1%	8.7%	1.1%	17.4%
다문화특성화사업	4.8%	38.7%	16.1%	6.5%	33.9%

○ 코로나19이후 서비스 이용 빈도의 변화

사례수	이전보다 이용빈도가 증가함	변화없음	이전보다 이용빈도가 감소함
404명	7.2%	15.1%	77.7%

○ 코로나19이후 서비스 이용 빈도 감소 이유

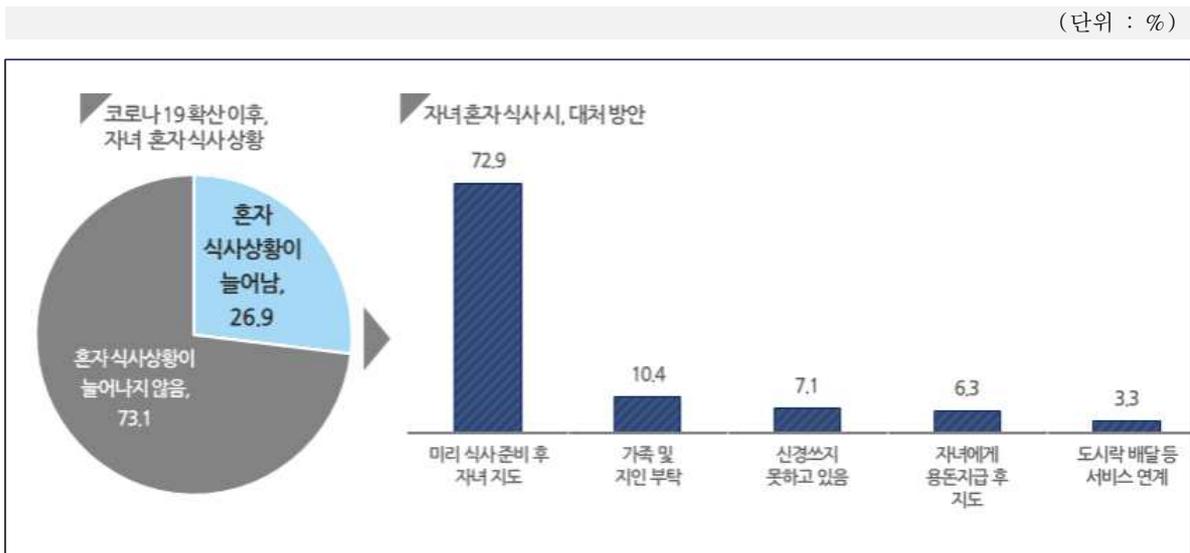
사례수	사회적 거리두기 동참	비대면 이용 가능 서비스가 적음	지역센터 공간의 안전 우려	감염위험으로 가정방문 꺼려짐	센터까지 이동 시 감염 위험	기타
314명	87.9%	51.3%	18.2%	13.1%	17.5%	11.8%

### 3. 조사결과 : 코로나19 확산 이후 가족생활의 변화와 적응

#### □ 코로나19 확산 이후 가족생활의 변화 및 스트레스 상승



#### □ 자녀 혼자 식사 상황 및 대처 방안



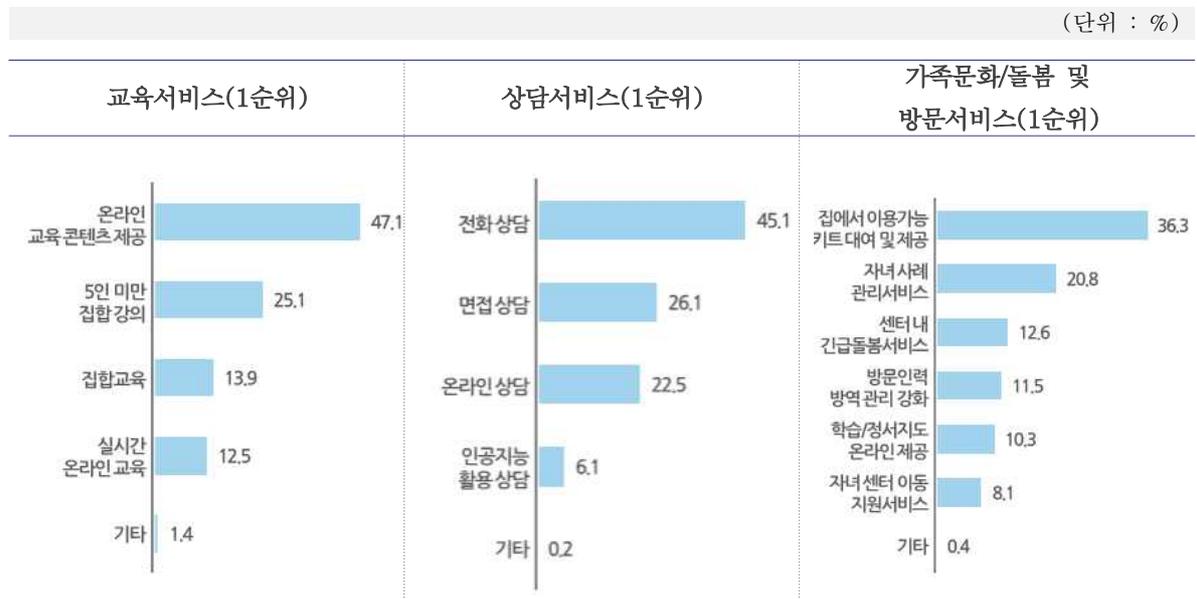
□ 코로나19확산 이후 가정폭력 및 아동학대 징후

구분	사례수	그렇다
자녀훈육 및 부정적 감정 표현 증가	951	49.4
배우자 대상 부정적 감정 표현 증가	911	44.1
가족 대상 부정적 감정 표현 증가	1000	48.0

□ 코로나19 이후 사회 변화 예상

사례수	고용불안정성 증가	공교육약화 및 사교육 강화	가족여가 및 문화생활 위축	가정생활 중심 라이프스타일 확대	여성의 가사노동 분담	가족공유시간 증가
1000명	86.4%	76.8%	89.4%	80.4%	80.6%	84.9%

4. 조사결과 : 코로나19 확산 이후 센터의 서비스 제공방식



### III. 코로나19 이후 건강가정지원센터 및 다문화가족지원센터의 서비스 방향

#### 1. 아동학대방지를 위한 대응서비스 강화: 아동 대상 전화모니터링 등 사례 관리강화

- 가족역량강화사업의 사례관리 가정과 라포가 형성된 배움지도사나 키움보듬이를 적극 활용하여 가정으로 파견하지 않더라도 식사, 교육 등 아동의 혼자 있어야 하는 상황에서 생활을 모니터링 할 수 있는 서비스를 확대할 필요가 있음.
- 건강가정지원센터에서는 자녀의 방임과 코로나 장기화로 인한 아동학대를 예방하기 위해 좀더 적극적으로 돌봄서비스를 제공할 수 있어야 하며, 한가원은 이 시기에 긴급돌봄서비스를 이용한 가정의 프로파일을 확보하여 향후 이러한 서비스에 좀더 적극적으로 돌봄서비스를 제공하고 이러한 가정이 많은 지역에 공동육아나눔터를 설치할 수 있도록 입지조건으로 적극 활용하여 아동학대를 예방하는 서비스를 제공할 수 있음.

#### 2. 공간을 제공하는 서비스: 가족센터SOC 공간배치 모델화 및 공유설치 확대

- 공동육아나눔터는 감염병 상황에서는 방역, 거리두기 등을 통해 철저하게 관리된다면 공적인 돌봄 서비스로서 향후 더 이용이 증가할 것으로 보이며, 현재 추진중인 SOC가족센터 설치 시 적절한 공간, 1층으로의 전진배치를 통해 휴관시 부분 운영에 적합하게 할 것, 영유아 중심에서 초등생 등 다양한 연령대의 아동들이 이용하는 등의 확장이 필요함. 특히 다목적 소통교류 공간에서 온라인 등 학습기능을 갖추어 연계하여 설치할 시 다양한 자발적 돌봄활동을 지원할 수 있을 것으로 보임.

#### 3. 30~40대 양육자들을 위한 스트레스 완화 및 성평등한 돌봄/문화 서비스 제공

- 30~40대 연령의 응답자와 여성 응답자들은 이번 코로나19로 인해 가족원들에 대한 짜증이나 화내는 횟수가 늘어나고 있는 것으로 나타났고, 이들을 위한 스트레스 완화할 수 있는 상담서비스나 공동체형성을 통한 지지그룹을 형성하는 서비스가 매우 필요함. 따라서 키트를 활용하더라도 (방역대책이 마련된) 공간제공 서비스와 같이 제공될 필요가 있음.
- 코로나19로 인해 생긴 모든 가족의 변화양상에 대해 성별로 여성들이 남성들에 비해 스트레스를 느끼는 비율이 높았고, 특히 자녀돌봄이나 가사노동 조정, 가계경제 악화로 인한 스트레스를 호소하는 경우가 많아 성평등한 돌봄과 가족문화 서비스를 위한 인식개선 서비스, 공적인 돌봄 서비스, 영세자영업자 등의 여성 한부모가족을 위한 서비스는 여전히 매우 중요할 것으로 보임.

#### 4. 온라인 교육컨텐츠 개발

- 교육서비스의 선호방식으로서 온라인 컨텐츠 개발에 대한 수요가 매우 높았음. 그간 교육서비스는 가장 대표적인 서비스였지만 강사풀이 많지 않은 지방 소도시에서는 매우 한정적으로 운영되어왔다는 것을 생각한다면 온라인 서비스에 대한 수요를 반영하여 온라인 교육컨텐츠를 개발한다면 이용이 증가할 것으로 보임.
- 이는 양질의 컨텐츠를 제공하는 다양한 서비스 플랫폼을 안정적으로 운영해야 함을 의미하고, 동

시 접속 및 다양한 의견교환, 서비스 이용이력 등을 통해 관심분야를 예측하는 등 다양한 서비스와 연계된다는 것을 의미함. 따라서 종사자를 위한 온라인교육을 받을 수 있는 ‘스마트워크 센터’ 나 가족센터SOC 사업시 온라인 교육컨텐츠를 적극적으로 활용할 수 있는 다목적소통공간의 활용 등을 통해 환경 구축과 함께 연결하는 전략이 필요함.

## 5. 전통적 방식의 발전적 유지

- 새로운 비대면 서비스 개발과 더불어 단순한 지식전달이 아닌 좀 더 참여가 보장되는 소규모 교육, 비밀과 안전이 보장되는 센터 방문 면접상담 등의 매뉴얼을 보완할 필요가 있음. 특히 온라인 교육 컨텐츠를 지역에서 개발하기는 쉽지 않은 만큼 개발된 온라인 컨텐츠에 대한 토론과 실습, 지역 맞춤형 집중화된 서비스 등을 통해 좀더 지역특화된 서비스를 제공할 수 있어야 함.
- 이를 위해 바로 면접상담을 위한 비밀차단 시설, 패밀리넷의 온라인 상담의 적극적 활용 등이 필요하며 장기적으로 온라인으로 면접상담을 실시하는 것에 대한 매뉴얼이나 시설 보완을 꼼꼼하게 이루어져야 할 것임.