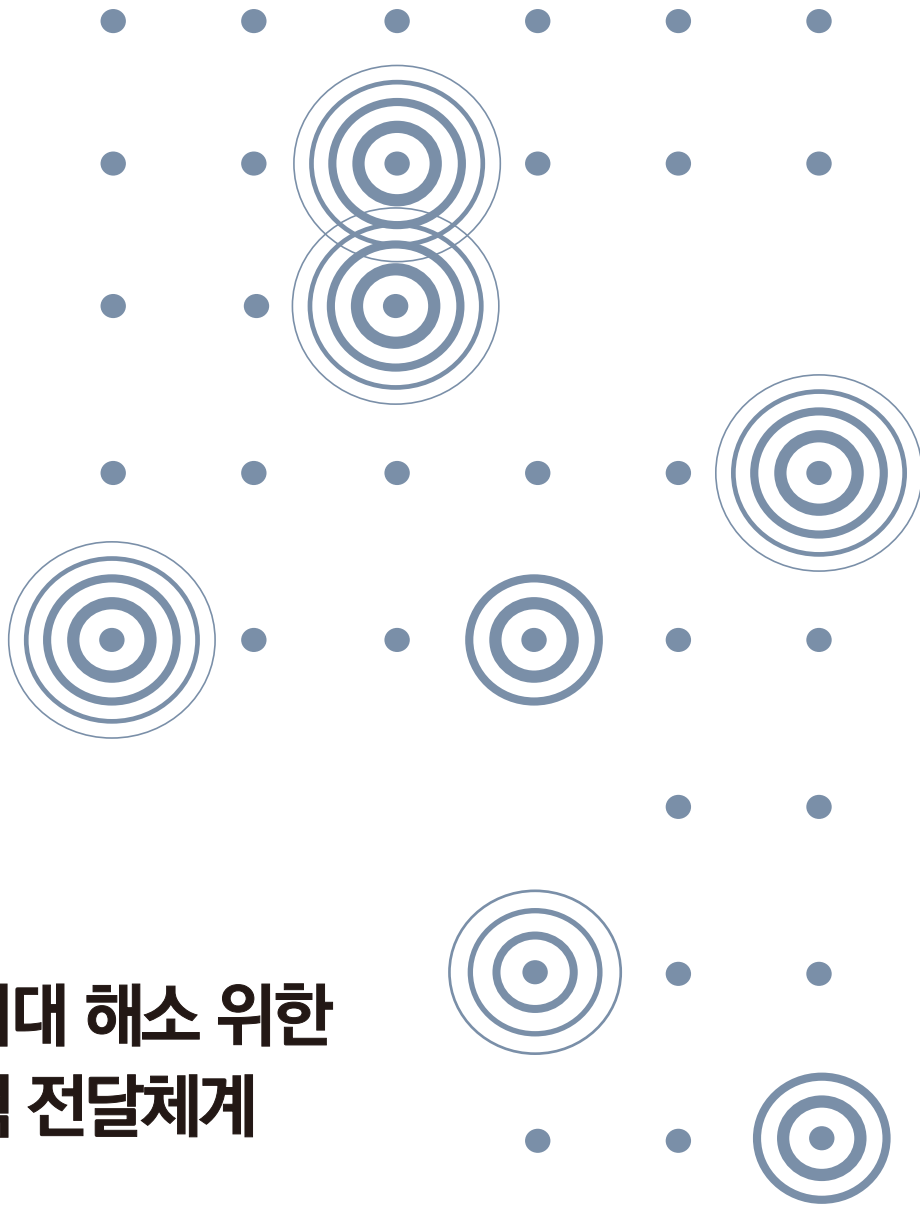


정책리포트

제383호 2023. 11. 13



—
**청년정책 사각지대 해소 위한
서울시 청년정책 전달체계
구축 방안**

변금선

부연구위원

이영주

연구원

서울연구원 정책리포트는 서울시민의 삶의 질을 향상하고

서울의 도시 경쟁력을 강화하기 위해 도시 전반의 다양한 정책 이슈를 발굴하여 분석함으로써
서울시의 비전 설정과 정책 수립에 기여하고자 작성된 정책보고서입니다.

제383호

청년정책 사각지대 해소 위한 서울시 청년정책 전달체계 구축 방안

발행인 박형수

편집인 백선혜

발행처 서울연구원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

02-2149-1234

www.si.re.kr

ISSN 2586-484X

발행일 2023년 11월 13일

※ 이 정책리포트는 서울연구원의 연구보고서 「청년정책 사각지대 해소 위한 서울시 청년정책 전달체계 구축 방안」을 바탕으로 작성되었습니다.

※ 이 정책리포트의 내용은 연구진의 견해로 서울특별시의 정책과 다를 수 있습니다.

2023. 11. 13
서울연구원 정책리포트
383

청년정책 사각지대 해소 위한 서울시 청년정책 전달체계 구축 방안

변금선 부연구위원
02-2149-1136
gsbyun@si.re.kr

이영주 연구원
02-2149-1206
unfold@si.re.kr

요약	3
I. 서울시 청년정책 전달체계 구축의 필요성	4
II. 서울시 청년정책 전달체계 현황	7
III. 서울시 청년정책 전달체계 개선의 핵심 이슈	14
IV. 서울시 청년정책 전달체계 구축 방안	19

요약

서울 청년 문제 심화로 인해 청년정책이 확대되었으나, 가족돌봄청년, 은둔고립청년 등 정책 사각지대로 인한 청년 문제가 계속되고 있다. 청년정책의 양적 확대와 더불어 실효성을 제고해야 한다. 2022년 현재 서울시 청년정책 전달체계인 행정체계(서울시 청년정책 전담 조직), 집행체계(사업 추진체계와 청년공간-서울시청년활동지원센터, 서울청년센터, 청년허브 등)를 진단한 결과, 서울시 청년정책 전달체계는 분절적이며, 연결성과 책임성에서도 한계가 있었다. 정책이 필요한 청년에게 정책을 연결하고, 정책 사각지대에 있는 청년을 지원하는 전문적인 청년정책 전달체계를 구축하여 청년정책의 실효성을 높일 필요가 있다. 이를 위해서는 통합적 정책 수요자 중심의 전달체계 구축 및 서울청년센터 설치 등 '시-광역센터-지역센터'를 잇는 정책 추진체계 구축이 필요하다.

청년의 취약성에 대응하고, 정책 사각지대 해소 위한 청년정책 전달체계 구축 필요

서울은 청년인구 비율이 가장 높은 '청년도시'지만 그만큼 청년의 이질성과 집단 내 격차가 크다. 서울 청년 10명 중 4명이 일, 주거, 교육과 역량, 사회적 자본, 건강 등 7개 영역 중 3개 이상 영역의 중복빈곤을 경험하며, 서울로 이주한 청년, 1인가구, 니트, 가족돌봄청년, 은둔·고립청년 등 청년의 취약성도 커지고 있다. 분화하는 청년의 정책 욕구에 대응하려면 청년을 위한 전문적인 정책 전달체계를 구축할 필요가 있다.

서울시 청년정책 확대되었지만 전달체계 정책 분절성 높고 책임성 담보 어려워

지난 10여 년간 서울시 청년정책은 급격히 확대되었다. 2015년 수립한 '2020 서울형 청년보장'은 20개 사업, 총예산 7,136억 원이었는데, 두 번째 종합계획인 '2025 청년행복 프로젝트'는 50개 사업, 6조 2,811억 원으로 예산 규모가 9배 가까이 증가하였다. 정책의 복잡성이 커졌지만, 늘어난 정책을 조정하고 청년에게 연결해야 하는 정책 전달체계는 미흡한 실정이다. 서울시활동지원센터, 서울청년센터, 청년허브 등 청년공간은 청년정책 전달체계가 아닌 개별사업 중심으로 운영되었으며, 역할과 기능이 중복되어 청년정책의 접근성, 연결성, 책임성을 담보하기 어렵다.

시-광역-지역 연계 속 서울청년센터 지역사회 청년 사회안전망으로 기능해야

청년의 삶 가장 가까이에서 청년을 정책에 연결하는 통합적 청년정책 전달체계를 구축하고, 행정체계와 청년공간의 기능을 재편해야 한다. 서울청년센터는 지역사회 가장 가까이에서 취약청년을 발굴하고 연계하는 게이트웨이이자, 지역 청년을 위한 안전망이 되어야 한다. 중장기적으로는 청년정책 전담 조직의 권한을 강화해 정책 분절성을 낮추고, 원스톱서비스를 위한 추진체계를 조정하는 한편, 책임성과 전문성 강화를 위해 민간위탁 위주의 운영체계를 개편할 필요가 있다.

I. 서울시 청년정책 전달체계 구축의 필요성

I 청년의 다양한 욕구를 반영하고 정책 사각지대 문제에 대응할 필요

아동에서 성인으로 이행하는 이행기 청년, 정책 욕구 다양해

- 청년인구 비율 가장 높은 서울, 청년 정책욕구 다양하고 취약성 높음
 - 청년은 아동에서 성인으로 이행하는 과정에 놓인 집단이며, 학교를 졸업해 일자리를 찾는 '학교에서 노동시장으로의 이행'이라는 사회적 과업을 수행
 - 서울은 교육기회와 취업 준비를 위한 정보, 인프라, 일자리가 집중되어, 전국에서 청년 인구 비율이 가장 높은 '청년 도시'임
 - 서울의 풍요는 서울 청년이 지역 청년보다 더 나은 삶을 살 것이라는 착시를 만들
 - 서울 청년 10명 중 3명은 교육과 일을 위해 조금은 이른 시기에 원가구에서 독립해 서울로 이주한 지역 청년이며¹⁾, 서울 배제와 결핍을 더 깊고 직접적인 방식으로 마주함
 - 변금선과 이해림(2020)에 따르면, 2020년 서울 청년 10명 중 9명이 일, 주거, 교육과 역량, 사회적 자본, 건강 등 7개 영역 중 최소 1개 영역에서 빈곤을 경험하였으며, 3개 이상 영역의 중복빈곤 상태인 경우도 42.4%에 달함²⁾
 - 서울로 이주한 지역 청년 외에도 1인가구, 학교 졸업과 취업 등의 이행이 지연된 니트 등 서울 청년의 이행기 취약성과 그에 따른 정책 욕구 이질성이 증대됨

서울 청년을 정책에 연결하기 위한 전문적 정책 전달체계 필요

- 서울 청년의 특성이 점차 다양해지고, 아동·청소년기의 취약성이 청년기로 확장되는 양상
 - 최근 새롭게 발견되는 취약청년-부모 등 성인가족을 돌보는 가족돌봄청년, 사회적으로 단절된 은둔·고립청년, 보육원 등 아동양육시설과 청소년쉼터 보호가 종료된 자립준비청년, 다문화와 탈북 등의 이주배경 청년-문제는 정책 확대만으로 청년 문제에 대응하기 어려움을 보여줌
 - 점차 분화되는 청년의 정책 욕구와 취약성에 대응하기 위해 정책이 필요한 청년에게 관련 정보를 제공하고, 정책 사각지대 청년을 발굴·지원하는 전문적인 정책 전달체계 필요

1) '2021 서울청년패널조사'(서울시·서울연구원)에 따르면 2021년 서울에 거주하는 18~35세 청년 중 서울 이외 지역에서 이주한 경험이 있는 청년은 39.9%였으며, 이 중 '18세 이전에 부모와 함께 이주한 경우'를 제외하면 전체 청년의 34.8%가 일자리, 교육, 결혼 등 독립 등의 이유로 다른 지역에서 서울로 이주한 청년이었음.

2) 변금선·이해림(2020), 서울시 청년의 다차원적 빈곤 실태, 서울연구원.

서울시 청년정책 고도화에 따른 체계적 전달체계 구축 필요성 증대

청년정책 선도해온 서울시, 청년정책 급속히 확대되고 복잡성 증대

- 서울시, 우리나라 청년정책 선도하며 발전해옴
 - 서울시의 청년정책은 제도화, 안정화 단계를 넘어 발전기로 이행하고 있음
 - 서울시는 2015년 전국 최초로 청년기본조례를 제정하고, 2016년부터 5년간 서울시 청년정책 비전을 담은 「2020 서울형 청년보장」을 발표(서울시 청년정책 변화과정은 [그림 1] 참고)
 - 2021년에는 두 번째 청년정책 기본계획인 「2025 서울청년 종합계획-청년행복 프로젝트」를 수립해 시행. 종합계획의 서울 청년정책 규모는 20개 사업, 총예산 7,136억 원에서 2022년 50개 사업, 6조 2,811억 원으로 9배 가까이 증가³⁾



주: 집행체계는 최초 개관만 표시

출처: 변금선 외(2023) "청년정책 사각지대 해소 위한 서울시 청년정책 전달체계 구축 방안" p.4 [그림 1-1] 발췌

[그림 1] 서울시 청년정책 발전 과정

서울시 청년정책 발전, 정책의 실효성을 높이는 전달체계 구축을 통해 가능

- 청년정책의 급격한 확대, 정책 복잡성 높아지고 사업단위별 분절성 커져
 - 청년세대의 불안정성, 불평등 등 사회적 위험이 심화됨에 따라 청년정책 확대
 - 청년정책의 급격한 확대로 인해 정책의 복잡성이 커지고, 이는 청년정책이 이행기 청년의 다차원적 삶을 지원하는 종합 사회정책으로 기능하는 데 걸림돌이 됨

3) 2022년 기준 서울시 청년정책은 48개 사업, 총예산은 9,200억 원임(서울시, '2022 서울시 청년정책 시행계획')

- 서울시, 청년정책을 총괄 운영하는 행정적인 추진체계를 정비하고 원활한 정책 집행을 위한 청년기관을 확대 설치해왔으나, 개별 사업단위에 따라 분절적으로 확장되어 청년기관의 기능과 역할 증첩 우려
- 청년정책을 수요자에게 전달하기 위한 체계적인 정책 전달체계 구축 필요
 - 청년정책의 실질적 발달은 정책 실효성을 높이는 과정을 통해 가능하며, 이는 정책 확장 보다는 기존 정책을 수요자에게 전달하는 전달체계 혁신을 통해 이루어질 필요
 - 정책 전달체계란 “서비스의 공급자와 소비자를 연결시키기 위한 조직적 장치”임(Gilbert & Terrell, 2002; 하미승·이정순, 2011 재인용)⁴⁾
 - 정책은 최종 산출물이 아니라, 집행의 순간 변형된다는 점에서 정책을 어떤 구조와 체계를 통해 전달하는지에 따라 정책의 성공과 실패를 결정함(Hudson & Lowe, 2009)⁵⁾
 - 정책 전달체계는 서비스의 중복 혹은 누락을 방지해 불필요한 자원과 재원 낭비를 막고, 정책 목표달성을 위해 체계적이고 효율적인 서비스 제공을 가능하게 한다는 점에서 정책 효과성과 효율성을 증진하는 핵심적인 역할을 함

Ⅰ 정책 ‘전달자’ 역할 정립을 위한 ‘서울시 청년정책 전달체계’ 구축 필요

서울시 청년기관, 청년공간 ‘사업’에서 청년정책 ‘전달자’ 역할을 해야

- 서울시 청년정책의 사각지대를 해소하고, 정책의 효과성과 효율성을 증진하기 위해서는 서울시 청년정책 전달체계가 ‘서울시 청년정책’이 필요한 청년에게 가닿고, 정책이 상정한 목표를 달성하도록 작동할 필요
 - 서울시청년활동지원센터, 청년허브, 무중력지대, 청년교류공간, 서울청년센터 오랑 등 서울시 청년기관, 개별사업 운영체제로 기능
 - 서울시 청년정책의 태동과 확장이 청년의 참여와 활동 증진을 통해 이루어져 청년기관의 역할이 정책 전달체계가 아닌 청년의 활동을 위한 공간과 사회참여 기회 제공에 집중됨
 - 서울시 청년정책의 영역과 대상이 확대되고, 청년정책 대상의 욕구에 대응하기 위해서는 청년기관이 개별사업의 운영체계가 아니라 청년을 위한 정책 전달자(deliver) 역할을 하도록 해야 함

4) 하미승·이정순(2011). 노인복지 서비스 전달체계의 효과성에 영향을 주는 요인 연구. 한국정책과학학회보. 2, 53-81.

5) Hudson, J & Low, S(2009). Understanding the Policy Process, Bristol: The Policy Press.

II. 서울시 청년정책 전달체계 현황

I 서울시 청년정책 확대에 따른 전달체계 변화 과정

일자리 정책에서 청년 종합지원정책으로의 확대

- 청년정책 형성기, 일자리정책 중심으로 청년정책 추진
 - ‘서울시 청년 기본 조례’ 제정 전 청년정책은 독립된 사회정책이 아니라 대상자별 일자리 정책 중 하나로 간주
 - 청년정책 형성기의 청년정책은 청년일자리팀에서 담당하고, 청년 일자리 허브를 설치해 취업과 창업 중심 정책을 추진
- 청년문제가 일자리에서 삶의 전 영역으로 확장되면서 종합정책으로 자리매김
 - 청년의 성인이행 지연으로 인한 미취업 청년 문제의 심화로 청년을 위한 별도의 정책을 추진할 필요성 제기
 - 2015년 ‘서울시 청년 기본 조례’가 제정되었으며, 서울시 청년정책 제도화 단계에 진입
 - 서울시는 청년정책 추진을 전담하는 청년정책담당관을 신설하고, 명확한 전달체계 없이 개별 사업 확장
 - 청년기관 역시 이러한 개별 사업 확장 차원에서 신설, 확대. 청년 활동과 네트워크를 위한 무중력시대, 서울시 청년활동지원사업을 운영하는 청년활동지원센터, 청년교류 증진을 위한 공간인 청년교류공간을 신설
 - 청년수당(청년활동지원사업) 대상자가 대폭 확대됨에 따라, 청년정책 전달체계 체계화
 - 청년정책 전달체계를 확립하고, 전달체계로서 청년활동지원센터, 청년센터의 기능과 역할을 탐색하는 시기
 - 청년활동지원사업 대상자가 대폭 증가하고, 청년정책이 증가하면서 서울시에 청년정책 전담조직인 청년청(1과 7팀)이 신설
 - 청년활동지원센터를 중심으로 서울시 청년정책 전달체계의 관점에서 지역 청년센터 모델을 검토하여 2020년 2월 서울청년센터를 개관하였으며, 2022년 현재 지역 청년센터는 12개로 증가

2기 종합계획인 ‘2025 서울청년 행복프로젝트’를 수립하면서 청년정책 발전기 진입

- 2차 청년정책 종합계획 수립과 함께 서울시 청년정책 발전단계로 진입
 - 2기 서울시 청년정책 종합계획인 「서울 청년행복 프로젝트」를 통해 50개 사업을 추진하고, 서울시 청년정책을 전담하는 행정체계 확대
 - 1개 단, 2개 반, 8개 팀으로 조직이 개편되었으며, 이 시기 청년정책은 미취업자에 국한

- 되지 않고 다차원적 삶의 영역에서 결핍, 배제를 경험하는 취약청년으로 확장
- 청년정책 전달체계를 구축하여 기존 청년기관의 역할과 기능을 조정하고, 청년을 위한 촘촘한 안전망 역할을 하기 위한 청년센터의 역할 재구조화 방안을 마련해야 할 시기

	전달체계		특성
	행정체계	집행체계	
	※ (법·제도 변화) 청년일자리 기본조례 제정('13.10)		
청년정책 형성기 ('11.10~'14.6)	• 청년일자리팀 신설('12.1)	• 청년허브 신설('13.4)	정책, 전달체계 공백
	※ (법·제도 변화) 서울시 청년기본조례 제정('15.1)		
청년정책 제도화기 ('14.7~'18.6)	• 청년정책담당관 신설('14.11)	• 무중력시대('15.4) • 청년활동지원센터('16.7) • 교류공간('18.3) 설치	개별 사업 확장기
	※ (법제도 변화) 청년기본법 제정('20.2), 청년참여 활성화 지원 조례('20.10) 서울시 청년 기본 조례 개정(청년기관 역할 조정, 구체화('20.10))		
청년정책 확장기 ('18.7~'21.12)	• 청년청 신설(1과 7팀) • 미래청년기획단 조직 개편 (1단 2반 8팀)	• 지역 서울청년센터('20.2) • 5개 유형 21개소('21.12)	청년정책 체계 확립 전달체계 기능, 역할 탐색기
청년정책 발전기 ('22.~)	• 청년정책 전달체계 구축을 통한 청년정책 실효성 증진 • '서울시-광역청년센터(통합운영 지원)-자치구-지역 기반 청년센터'로의 전환을 통한 서울시 청년정책 추진체계와 집행체계의 유기적 연계 및 기능·역할 조정		청년정책 전달체계 구축을 통한 정책 효과성 증진

출처: 변금선 외(2023), p.35 [그림 3-1] 발취

[그림 2] 서울시 청년정책 발전과정과 정책 전달체계 특성 변화

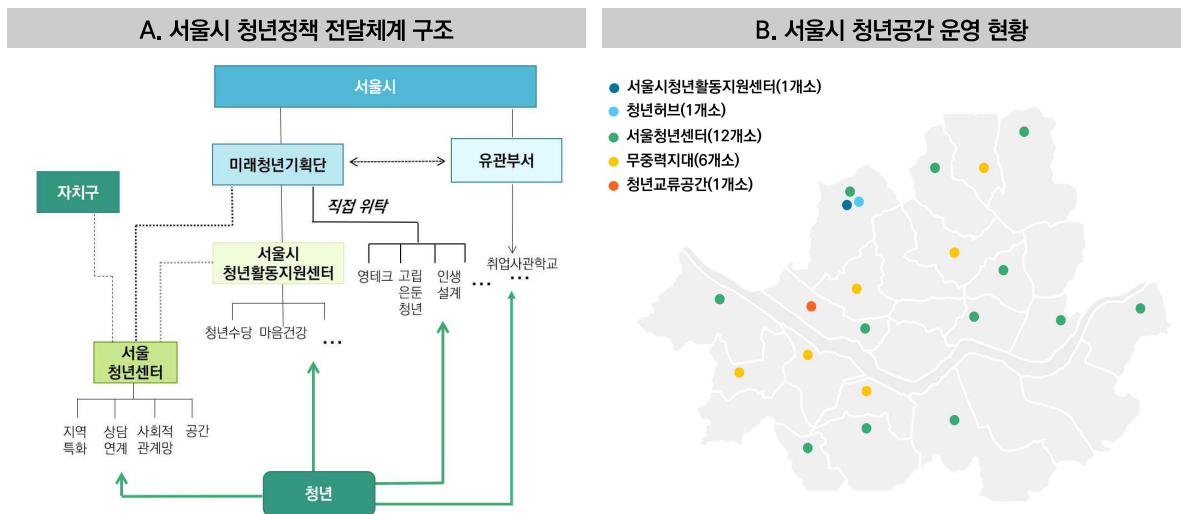
I 서울시 청년정책 전달체계 구조와 실태 분석

정책 전달체계 관점에서 청년정책 전달체계 현황

- 서울시 청년정책의 전달체계를 행정체계와 집행체제로 구분할 수 있음
 - 정책 전달체계는 전달체계의 구조와 기능에 따라 '행정체계'와 '운영·집행·추진체계'로 구분(최성재·남기민, 2004).⁶⁾ 행정체계는 서비스가 전달되는 수직적·관료적 구조로 상부로부터의 규제, 지원, 감독을 의미하며, 운영·집행·추진체계는 서비스를 전달하는 관련 주체들이 서비스를 전달하는 일련의 과정임

6) 최성재·남기민(2004), 사회복지행정론, 나눔.

- 서울시 미래청년기획단은 서울시 청년정책의 주요 행정체계로, 「서울특별시 행정기구 설치 조례 시행규칙」을 근거로 함
 - 청년정책 기본계획을 수립하고 총괄·조정하는 역할을 하고 있으며, 이 밖에도 청년정책 관련 법규 제·개정, 청년활동지원기관 운영 지원 수행
 - 그러나 전문 영역인 일자리나 주거, 복지사업은 소관 부서인 일자리정책과 내 청년일자리팀, 주택정책과 내 청년월세지원팀·청년주택계획팀, 복지정책과 민간자원팀·복지협력팀에서 관할하고 있음
- 2022년 현재 서울시 청년정책 운영체계는 ‘청년공간’으로, 5개 유형 21개소 운영 중
 - 「서울특별시 청년공간 설치 및 운영에 관한 조례」에 근거하여 청년의 활동을 지원하고 청년의 자발적인 참여를 통해 청년의 삶의 질을 향상하기 위하여 조성한 시설을 지칭하며, 서울시 청년기관은 청년활동지원센터(1개소), 청년허브(1개소), 서울청년센터 오랑(12개소), 무중력지대(6개소), 청년교류공간(1개소) 등 5개 유형, 총 21개소 운영 중



주: 2022년 3월 말 기준
 출처 : 변금선 외(2023), p.42 [그림 3-2], p.49 [그림 3-4] 발췌

[그림 3] 현행 서울시 청년정책 전달체계 구조와 청년공간 현황

- [표 1]은 서울시 청년기관 유형별 현황과 운영방법, 주요 기능과 역할을 정리한 것임
 - 주요 기능은 청년기관마다 다소 다르나, 대체로 청년의 커뮤니티나 역량강화 활동, 공간 지원을 공통적으로 제공
 - 청년허브는 청년혁신 사업이나 청년정책 의제를 제안하고 국내외 청년네트워크를 지원하고 있으며, 청년교류공간은 지역 간 청년활동 네트워크를 지원함

[표 1] 서울시 청년기관별 현황

구분	서울시 청년활동지원센터	청년허브	서울청년센터 오랑	무중력시대	청년교류공간
현황	1개소	1개소	12개소	6개소	1개소
운영 방법	서울시 민간위탁	서울시 민간위탁	서울시 민간위탁(4개소), 자치구 민간위탁(8개소)	서울시 민간위탁(5개소), 자치구 민간위탁(1개소)	서울시 민간위탁
주요 기능	<ul style="list-style-type: none"> 서울청년센터 지원 시책 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 청년혁신사업, 네트워크 청년정책, 의제 제안 	<ul style="list-style-type: none"> 종합상담(정책) 사회적 관계망 형성 	<ul style="list-style-type: none"> 청년공간 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 간 청년교류
역할	<ul style="list-style-type: none"> 청년의 구직활동 지원을 위한 능력 개발 및 진로 모색 청년의 심리적 안정 및 자립지원 등 사회안전망 사업 청년지원 전문인력 육성 자치구별 서울청년센터 지원·교육·평가 그 밖에 청년지원에 필요하다고 인정하는 사업 	<ul style="list-style-type: none"> 청년 커뮤니티 및 단체활동 지원, 공간 지원 국내외 청년네트워크 구축 및 소통체계 활성화 청년의 취·창업 등 일자리 진입을 위한 시의 정책개선 및 혁신사업 실행 정책 수립 운영을 위한 연구 조사 및 자료 정보 집적과 공유 그 밖에 청년지원에 필요하다고 인정하는 사업 	<ul style="list-style-type: none"> 청년지원정보 집적 제공 및 분야별 종합상담 사업 청년의 사회적 관계망 형성 지원을 위한 사업 지역별 청년 활동 공간 및 기반 제공 그 밖에 청년의 생활권 기반 정책 접근성 확대를 위하여 필요하다고 인정하는 사업 	<ul style="list-style-type: none"> 동 조례 제21조에 근거하여 운영하나 조례상 역할을 명시하지 않았음. 주요 사업은 아래와 같음 <ul style="list-style-type: none"> - 역량강화, 지역 활성화 프로그램 운영 - 사회관계망 형성 및 창작활동 지원 사업 - 공간 활성화를 위한 프로그램 기획 및 운영 - 홍보사업 	<ul style="list-style-type: none"> 동 조례 제21조에 근거하여 운영하나 조례상 역할 명시하지 않음 <ul style="list-style-type: none"> - 청년 활동 커뮤니티 지원 - 청년 기획 교류 (지역 상생 협업 프로젝트) - 브랜드 콘텐츠 (청년교류공간 홍보, 보유 인프라 활용 '청년 바리스타 공유카페' 운영)

주1: 현황은 2022년 3월 말 기준

주2: 역할은 서울특별시 청년기본조례 제20조 및 제21조 근거

자료: 서울시 미래청년기획단(2022), 「2022년 서울청년센터 운영계획」, 국가법령정보센터(<https://law.go.kr>).

출처: 변금선 외(2023), p.50 <표 3-6> 발췌

I 서울시 청년정책 전달체계, 포괄성·접근성·연결성·책임성 문제 직면

2차 자료를 이용해 서울시 청년정책 전달체계 포괄성, 접근성, 연속성, 책임성 진단

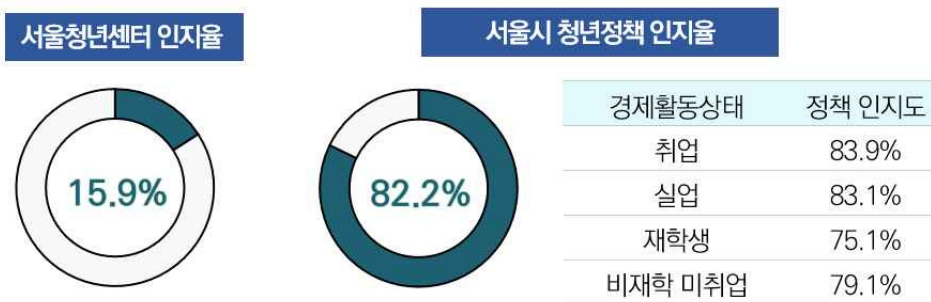
- 서울시 청년정책 현황을 진단하기 위해 2차 자료 분석
 - 서울시 청년정책 전달체계를 진단하기 위해 '2021 서울청년패널 조사자료'와 서울시 행정자료, 서울시 청년정책 관련 연구보고서 등 2차 자료를 분석
 - 전달체계 진단기준은 사회복지서비스의 전달체계 원칙으로부터 서울시 청년정책의 목표와 방향에 부합하는 원칙들을 고려하여 포괄성, 접근성, 연속성, 책임성 등 4가지 진단기준을 선정. 세부 측정지표는 총 9가지로 구분함([표 2] 참고)

[표 2] 서울시 청년정책 전달체계 진단기준

구분	정의	측정지표	
포괄성	정책 대상자의 욕구를 포괄하고 있는가?	서비스 통합성	서비스 통합관리 운영
		서비스 다양성	정책패키지 내용 분석
		대상자 포괄성	정책별 대상 분포 청년 특성별 정책욕구 및 참여율(청년패널)
접근성	청년정책에 접근하는 것이 수월한가?	물리적 접근성	지역별 센터 현황
		정보접근성	정책 인지도
연속성	서비스 참여 과정에 있어서 안정적인 서비스를 제공하고 있는가?	절차적 연속성	신청-참여-종료-환류-평가
		서비스 지속성	서비스 연계 실태
책임성	정책 목표에 적합한 서비스를 제공하고, 그에 따른 수요자 의견을 반영하고 있는가?	서비스 전문성	서비스 내용 전문성
		피드백	대상자 사후관리 쌍방소통 창구

출처: 변금선 외(2023), p.57 <표 3-10> 발췌

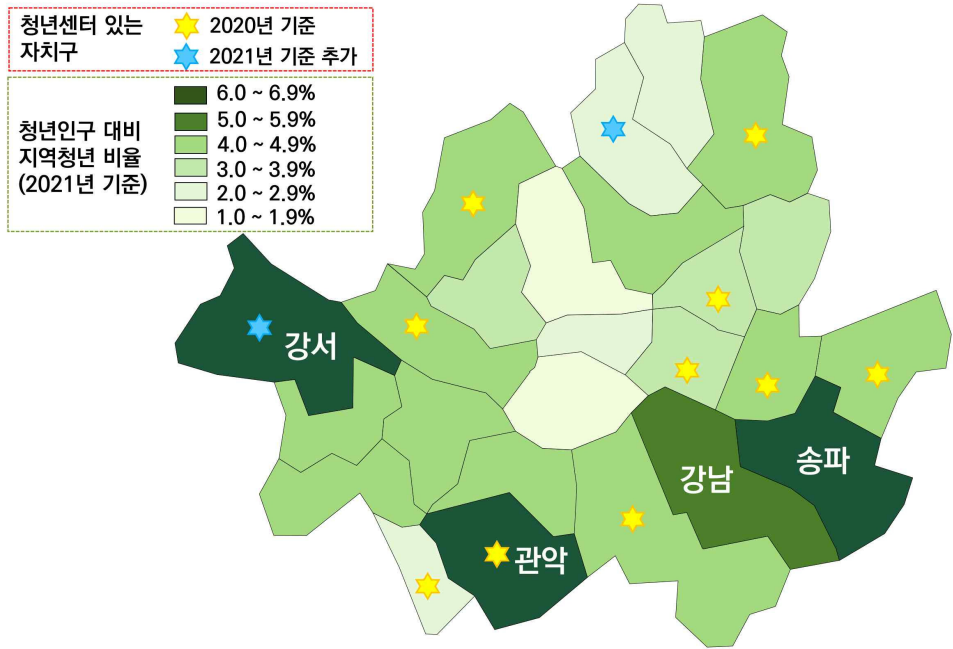
- 서울시 청년정책 전달체계 진단 결과, 전달체계로서 제 기능을 하기 어려운 실정
 - 서울시 청년정책 전달체계는 정책은 있지만, 전달체계는 있으면서도 없는 모호한 상황
 - 정책 인지도 격차와 접근성 낮은 수준
 - 서울 청년 모두를 정책 대상으로 상정하였으나, 정책에서 배제된 사각지대 청년이 지속적으로 발생하고 있으며, 온·오프라인 접점을 통해 접근성이 나아졌으나, 여전히 청년 집단 내 정보 격차를 해소하기에는 어려움
 - 서울청년센터 인지도는 15.9%였음. 그리고 서울시 청년정책을 하나라도 안다고 응답한 청년은 82.2%였는데, 청년의 경제활동 상태에 따라 정책인지 수준 차이 발생([그림 4] 참고)
 - 서울청년 인구 분포와 서울청년센터 설치 지역 간 미스매치 확인([그림 5] 참고)



자료: 서울시·서울연구원, 2021년 서울청년패널조사.

출처: 변금선 외(2023), p.63 [그림 3-10] 발췌

[그림 4] 서울시 청년센터 및 청년정책 인지도



자료: 통계청, 주민등록인구 현황(2021년 기준).

출처: 변금선 외(2023), p.62 [그림 3-9] 발췌

[그림 5] 서울시 청년 인구 분포와 서울청년센터 설치 지역

- 서울 청년의 다양성에 부응하여 서울시 청년정책 사업의 종류도 많아져 개별적인 정책으로는 청년의 욕구 다변화에 어느 정도 대응이 가능해짐
- 그러나 포괄성 측면에서 보면, 대상자와 욕구에 따라 분절된 사업 체계로 인해 서울 청년의 복합적 문제에 효과적으로 대응하는 데 한계가 있음([표 3] 참고)
 - 종합정책의 특성상 중앙과 지역, 영역별로 분절적인 정책 집행은 어느 정도 불가피한 면이 있으나, 현재 서울시 청년정책은 연속성 측면에서 서비스의 분절이 심화되고 있으며, 책임성 측면에서도 청년정책의 성과나 서비스의 질 관리가 어려운 상황

[표 3] 청년 주요사업별 추진체계

영역	사업명	행정체계	집행체계		
			신청	선정	참여
일자리	서울형 뉴딜일자리	일자리정책과 뉴딜일자리팀	서울일자리포털에서 '일자리서비스-청년 일자리'에서 수시 공고 시 신청 가능	신청 시 소득기준은 없으나 참여자 서류 선발기준에 재산상황을 감안하여 선정, 서울일자리포털 개인서비스 뉴딜일자리에서 확인	200시간 직무역량강화교육, 연간 10만 원(연 2회, 회당 5만 원)까지 자격증 취득비 지원
	미래청년 일자리사업	청년정책반 청년지원팀	청년몽땅정보통에서 '미래청년일자리사업 분야별 신청'에서 지원	청년몽땅정보통 마이페이지에서 대상자 선정 확인	직무 교육훈련 참여(2개월) 후 실습형 과제 수행(1.5개월)

영역	사업명	행정체계	집행체계		
			신청	선정	참여
일자리	청년 취업사관학교	일자리정책과 일자리정책팀	청년취업사관학교 홈페이지 내 로그인, 교육과정별 신청 및 자기소개서 제출	교육파트너 기관에서 기초레벨 테스트 및 면접심사 진행 후 개별 합격자 발표	디지털 신기술 분야 양질의 교육과정 제공 및 취업지원
주거	서울시 청년월세 지원사업	주택정책과 청년월세지원팀	서울주거포털 '청년월세지원'란에서 지원	자격 심사(소득재산 및 중복수혜 조사) 후 대상자 선정, 홈페이지 및 개별 문자로 확인	서울주거포털 마이페이지에서 문자로 확인 후 격월 계좌입금
복지	청년수당	청년사업반 청년사업기획팀	청년몽땅정보통 내 청년수당 신청페이지에서 온라인 신청	자격 심사 및 서류검증을 통해 대상자 선정	OT 수강 후 약정체결, 계좌발급 → 매달 29일 지급 → 1차 설문조사 → 자기활동기록서 및 근로계약서 제출 → 청년 활동 박람회 → 2차 설문조사 참여
	청년 대중교통 지원사업	청년정책반 청년지원팀	청년몽땅정보통 홈페이지를 통해 신청기간(4.27~5.27) 내 온라인 신청	자격기준 자가 확인 및 서울시가 대상자 발표, 청년몽땅정보통 마이페이지에서 지급대상 확인	참여자가 사용한 교통카드 비용의 20%에 해당하는 비용을 마이리저로 연중 2회 지급

주: 행정체계는 아래 출처의 [붙임2] '2025 서울청년 종합계획 전체과제 목록' 참고, 집행체계는 사업별로 인터넷을 검색하여 정리
 자료: 서울시 보도자료(2022), "오세훈 시장, 300만 '서울 청년행복 프로젝트'...청년투자 8.8배로 늘린다", 2022.3.23.일자
 출처: 변금선 외(2023), p.65 <표 3-16> 발췌

- 서울시 청년정책 전달체계는 공급자 중심으로 운영되어, 정책 만족도와 효능감 저해
 - 이로 인해 수요자 관점에서의 욕구 기반 신청, 참여 등의 과정이 분절되어 있고, 점점 또한 다원화
 - 청년정책 경험이 있는 청년이더라도 다른 욕구가 발생하면 전혀 다른 과정을 거쳐야 하므로 투입자원의 확대에도 불구하고 정책 만족도와 효능감은 낮아질 우려
- 다음 [표 4]는 이상의 서울시 청년정책 전달체계 현황을 진단한 결과를 요약한 것임

[표 4] 서울시 청년정책 전달체계 진단 결과 요약

구분	진단내용
포괄성	<ul style="list-style-type: none"> • 정책 내용상으로는 욕구 다변화 대응 가능 • 서비스 통합, 관리 조정 제약 • 정책 사각지대 발생 우려
접근성	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 간, 청년 집단 내 정보 격차
연속성	<ul style="list-style-type: none"> • 공급자 중심 집행체계로 서비스 분절 심화
책임성	<ul style="list-style-type: none"> • 사업별 추진으로 청년정책 성과, 서비스 질 관리 어려움

출처: 변금선 외(2023), p.74 <표 3-23> 발췌

Ⅲ. 서울시 청년정책 전달체계 개선의 핵심 이슈

Ⅰ 서울청년센터, 지역사회 청년 안전망 역할 하도록 기능재편 필요

오프라인의 지역청년센터인 '서울청년센터'의 기능과 역할 재설정 필요

- 현재 서울청년센터는 서울시 청년정책 집행체계의 최일선에서 청년을 만나고 정책을 전달하는 기능을 하기에는 전달체계 구조와 운영체계에서 전반적으로 다소 어려움이 있음
 - 서울청년센터가 서울시 청년의 욕구를 반영하여 지역사회 청년을 보호하는 안전망으로 기능하도록 할 필요
 - 초기 서울청년센터는 센터의 정체성을 청년정책 '전달체계'로 규정하였으며, 청년에게 청년정책을 연결하는 '청년정책 종합지원센터'를 표방함
 - 그러나 서울청년센터는 서울시 청년정책의 전달체계로 기능하기보다 공간 기반의 개별 사업으로 운영됨. 이 때문에 정책 전달체계의 필수요소인 '누구에게, 무엇을, 어떻게, 누가' 전달할 것인지 불분명함
- 서울청년센터, 청년정책 전달체계가 아닌 공간플랫폼 역할에 한정
 - '청년의 오늘을 함께, 서울청년센터 오랑'에서 알 수 있듯, 서울청년센터는 지역사회 모든 청년을 위한 사회참여 기회와 역량을 확장하는 청년의 (사회적) 활동을 위한 공간으로 정체성을 부여
 - 그러나 청년정책 확대로 인해 청년의 참여와 다양한 활동을 위한 공간의 기능은 서울청년센터가 해야 하고, 서울청년센터만 할 수 있는 차별화된 역할이라고 하기 어려움
 - 서울청년센터를 청년정책 전달체계로 규정하면서 '정책 접근성'을 높이기 위한 체계화된 정책정보 제공 서비스인 종합상담을 핵심사업으로 배치함
 - 디지털 네이티브(Digital Native)인 청년층에게 오프라인 청년센터를 통한 정책 정보의 제공이 효과적인 전략인지, 그리고 정보 리터러시 수준이 높은 것으로 알려진 청년에게 정책정보 중심의 보편서비스를 제공하는 것이 적절한지 재검토할 필요

서울청년센터, 지역사회 취약청년과 사각지대 청년을 핵심대상으로 상정할 필요

- 청년수당을 기반으로 한 지역청년지원체계로 설계되었으나, 보편적 청년을 대상으로 상정
 - 초기 지역청년지원체계를 설계하던 시기, 지역청년센터의 주된 대상은 청년수당 참여자인 미취업 청년이었음
 - 청년수당과 함께 설립된 청년활동지원센터의 지역사회지원체계 틀에서 출발하였기 때문임
 - 그러나 청년수당 참여자를 서울청년센터의 주된 대상으로 상정하는 것은 한계가 있을 수밖에 없었음. 청년수당 참여자는 이미 서울시 청년정책 참여자라는 점, 그리고 현금급여인

청년수당의 제도 설계상 오프라인 센터를 통한 서비스 참여와 상담에 대한 수요가 크지 않기 때문임

- 2020년 문을 연 서울청년센터는 그 대상을 ‘서울청년 누구나’라는 보편적 청년으로 설정
 - 초기 설계 핵심대상과 실제 사업대상의 불일치로 인한 한계 내포, 그리고 이는 서울 청년 모두에게 필요한 모든 서비스와 정책을 제공해야 한다는 현실 불가능한 목표를 설정하게 만들어, 서울청년센터의 성과를 과소평가하는 요인이 됨
 - 2021년 기준 서울청년센터 이용자 비율은 자치구 인구 대비 평균 4.9%에 불과하며(서울시 내부자료), 서울청년센터 인지율은 15.9%로 다른 청년정책 사업의 평균 인지율 26.6%보다 낮은 수준
 - 서울청년센터가 ‘청년정책을 전달하는’ 집행체계로 기능하도록 역할을 재정립하고, 정책의 대상과 내용을 명확히 설정할 필요
- 서울청년센터, 지역사회 가장 가까이에서 취약청년을 발굴하고 연계하는 게이트웨이가 되어야
 - 서울청년센터가 생활권 가까이에서 청년을 만나고, 정책자원을 연결하는 ‘게이트웨이’ 역할을 하려면 청년정책에서 배제된, 기존 정책에서 보이지 않는 사각지대 청년을 발굴하고, 이들을 청년정책을 통해 지역사회로 연결할 필요
 - 서울청년센터는 이렇기 청년이 직면한 다양한 사회적 위협에 대응하기 위한 자원을 서울 청년정책 중심으로 연결하고, 지역사회 청년이 청년센터를 통해 첫발을 내딛도록 지원하는 청년을 위한 안전망 기능을 담당할 필요

서울청년센터, 서울시 청년정책을 청년에게 전달하는 ‘전달자’ 역할을 해야

- 서울청년센터, 정책 전달체계 역할 위한 기능재편 필요
 - 현재 서울청년센터는 서울시 청년정책 사업을 직접 집행하는 역할보다는 ‘서울시 청년정책’ 정보를 제공하고, 특정 사업을 위한 공간을 제공하는, 서울시 청년정책 홍보를 위한 플랫폼의 역할을 하고 있음
 - 다음 [표 5]는 2022년 현재 서울청년센터 사업내용임. 서울청년센터는 정책정보, 공간을 기반으로 한 커뮤니케이션 위주의 사업을 진행함

[표 5] 서울청년센터의 사업내용

유형	세부사업	주요 내용
종합상담 자원연계	상담오랑	<ul style="list-style-type: none"> • 청년지원매니저와의 1:1 개인상담을 통한 욕구 파악 • 수요자 중심의 맞춤형 청년정책정보 제공 및 전문기관 연계
	두시티톡	<ul style="list-style-type: none"> • 청년지원매니저와의 주제별 정기 모임(월 2회)을 통한 그룹상담 ⇒ (예시) <5월 일상·행복나누기(마포)>, <5월 여행경험 나누기(광진)> 등
	희망정보	<ul style="list-style-type: none"> • 멤버십 대상 관심분야 심층조사 및 정보 발송 ⇒ (현황) '22년 3개소 운영(관악, 은평, 노원)

유형	세부사업	주요 내용
청년지원 정보제공	중앙·지자체 정책 및 유관기관 지원정보 집적 및 발송	
	정보집적	• 지역정보 취합 및 서울청년몽땅통(서울청년포털) 청년지원정보 게시
	동네풍풍	• 지역정보 문자발송 및 문의응대, 카카오톡 플러스 친구 운영 등
커뮤니티 지원 프로그램	사회적 관계망 형성을 위한 모임 운영	
	관계망 형성형	• 보편적 주제 중심의 커뮤니티 초기 단계 구성 및 운영 - 청년센터 역할 : 주제제공, 전문가 섭외, 참여자모집, 모임 구성 및 설계 - 프로그램 예시 : 청년지원매니저와 함께하는 외부활동 <전지적오랑시점(은평)>
	콘텐츠 경험형	• 모임운영자 중심의 전문 콘텐츠 활동, 강의(교육) 운영 - 청년센터 역할 : 청년지원매니저 배치 또는 모임운영자 교육, 주제별 강의(교육) 제공 - 프로그램 예시 : 취향모임운영 및 커뮤니티 운영자 교육 <소울메이트(금천)>
	자발적 모임형	• 자발적으로 모인 커뮤니티 활동 및 지속적 관계 형성 지원 - 청년센터 역할 : 공간 지원, 커뮤니티(모임) 활동비 지원 등 - 프로그램 예시 : 예비창업동아리·프로젝트팀 지원 <일자리동호회 운영 및 지원(성동)>
청년공간 홍보 운영	시설관리(운영), 홍보사업, 지역협력망 구축 등	
	홍보사업	• 온·오프라인 센터 홍보채널 운영관리, 버스, 유튜브 광고 추진 등
	공간운영	• 시설관리·운영, 센터별 특화공간 운영(방송실, 화상면접실 등)
	지역협력망 구축	• 지역 내 청년 유관기관 사업연계, 협약체결, 정책박람회 운영 등

출처: 변금선 외(2023), p.101 <표 4-12> 발췌

- 첫째, 종합상담은 개인 사례관리 상담에서 정책컨설팅으로 재설계할 필요가 있음
 - 종합상담은 수요자 중심의 맞춤형 청년정책 정보를 제공하고 전문기관과 연계하는 ‘정책 컨설팅’의 성격이 강함
 - 서울청년센터 매뉴얼의 종합상담 절차는 ‘친밀감 형성-욕구 사정-자원연계’라는 사회복지 서비스의 사례관리 상담과 유사한 수준으로 설계되어 있어, 이러한 방식이 정책정보 전달과 자원연계에 적절한 방식인지 검토할 필요
- 둘째, 정보수집과 공유는 자원연계를 목적으로 운영해야 함
 - 정책 컨설팅을 위해서는 정책에 관한 정확한 정보가 필수적임
 - 현재 정책정보는 청년정책을 중심으로 수집되며, 청년센터마다 지역 기반 정보를 개별적으로 수집함. 중앙정부, 서울시, 자치구의 청년정책 정보와 청년을 포함해 일반적 위기 상황에 연계 가능한 복지, 고용정책을 체계화해야 함
 - 특히 지역사회의 청년을 지역자원에 연결하기 위해서는 동주민센터, 지역사회복지관, 지역사회정신보건센터, 희망복지지원단(지역사회 통합사례관리체계) 등에서 제공하는 정책사업에 관한 정보를 수집, 제공해야 하며, 청년센터에서 발굴한 청년을 기존 사회안 전망에 연계하기 위한 사례 의뢰와 사후관리를 위한 관리체계를 마련할 필요가 있음
 - 이를 위해서는 서울시 청년정책 참여자 통합관리망을 구축하고, 청년센터를 통해 청년의 정책참여, 연계, 성과에 관한 정보를 수집·관리하는 것이 필수적임

- 마지막으로, 공간기반 사업 추진방식에 관해 재검토할 필요가 있음
 - 서울청년센터는 서울시 청년정책 사업 운영을 위한 공간을 제공해주는 역할을 하고 있음
 - 서울시 청년정책 중 서울청년센터를 ‘전달체계’로 상정한 사업은 ‘청년수당’이 유일하며, 대부분 사업이 공간대여와 이용자 대상 홍보 지원을 하고 있음. 이는 서울청년센터가 서울시 청년정책 전달체계로 기능하기 어려움을 보여줌
 - 청년정책 초기에는 서울청년센터가 청년을 위한 활동 공간과 사회참여를 위한 기회의 장으로 기능하는 것이 의미가 있었지만, 서울청년정책네트워크 청년자율예산 등 청년정책 거버넌스가 제도화되고 청년이 이용할 수 있는 공간이 증가한 상황에서 참여와 공간 위주의 사업은 한계를 가질 수밖에 없음

Ⅰ 청년정책 사각지대 해소 위한 연계와 운영체계 개편 필요

청년정책 사각지대를 해소하기 위해 당사자, 수요자 기반으로 서비스 연계해야

- 청년은 아동에서 성인으로 이행하는 과정에 놓인 집단이지만, 그간 청년정책은 아동, 청소년을 위한 정책과의 연계 미진
- 특히 성인이행 과정에서 불리함을 가질 수밖에 없는 취약청년 정책연계 방안을 마련해야
 - 청년정책은 아동, 청소년정책보다 매우 늦은 2015년 이후 본격화되었으며, 이 때문에 지역 사회 기반의 전달체계와 인프라를 갖추기에는 아직 미흡한 상황
 - 청년정책의 사각지대는 이행기 청년의 특성과 맞물려 지속해서 문제가 될 것으로 예상. 청년은 아동에서 청소년을 거쳐 성인으로 이행하는 과정에 놓여있는데, 이 과정에서 취약한 특성을 가진 대상자들이 아동, 청소년이 아니라는 이유로 정책에서 배제되기 때문
 - 아동-청소년-청년으로 이어지는 생애주기 맞춤형 정책연계 방안 모색 필요

책임성과 공공성을 확보하기 위해 운영체계를 개편하고, 중앙정부 전달체계와 연결되어야

- 서울시 청년정책 사업 대부분 민간위탁 방식으로 운영해 책임성과 전문성 조율 필요
 - 서울시 청년정책 전달체계는 청년정책의 확장에도 불구하고 민간위탁 방식으로 운영됨
 - 사실상 서울시 청년정책 사무의 대부분을 담당하는 청년활동지원센터, 지역사회 청년을 위한 직접적인 서비스 제공과 대상자 발굴 역할을 해야 하는 서울청년센터는 모두 민간 위탁 방식으로 운영
 - 이 때문에 위탁계약 종료로 인한 서비스 단절과 전문 인력 확보의 어려움, 민간기관을 통한 서비스 제공에서 비롯되는 책임성 약화 등의 문제에 직면

- 민간위탁은 민관협력 관점에서 장점이 있으나, 정책집행의 공공성과 책임성, 나아가 지속 가능성, 인력의 전문성 확보에 있어서 제약 존재
 - 이에 더해 중앙정부 청년정책 확대로 인해 시 차원의 조정 역할이 더 중요해지는 상황에서, 민간위탁에 맡기는 방식은 정책 실행 단위에서의 정책 분절, 중복으로 인한 비효율 문제를 심화할 우려도 있음
 - 민간위탁 방식에 관한 근본적 검토와 더불어 민간위탁 기반 정책 집행체계 구축의 한계를 보완하는 방안이 필요함
- 중앙과 지자체의 전달체계 연계도 필요함
 - 중앙정부에서 추진하고 있는 청년정책 전달체계 구성 계획을 고려하여 광역단위 청년정책 추진을 위한 효율적인 전달체계 구축 방안을 마련할 필요가 있음

IV. 서울시 청년정책 전달체계 구축 방안

I 당사자 중심, 통합성 원칙을 토대로 청년정책 전달체계 구축해야

서울시 청년정책 전달체계 핵심 원칙은 당사자 중심성과 통합성

- 서울시 청년정책 전달체계, 수요자인 청년 중심으로 재편해야
 - 수요자 맞춤형 서비스를 제공하는 ‘당사자 중심성’과 이행기 청년의 다면적인 사회적 위험에 선제 대응하는 ‘통합성’에 기반한 서울시 청년정책 전달체계 구축 방안 제안
 - 당사자 중심성은 정책 수요자인 청년의 욕구와 서비스 접근성 간의 격차를 완화하는 것임
 - 통합성은 청년 개개인에게 필요한 다양한 서비스를 연계해 지속적으로 지원해주는 것을 의미함
- 서울시 청년정책 전달체계의 목적은 ‘서울 청년의 행복 증진’임
 - 이러한 목적을 달성하기 위해 ‘2025년 서울시 청년정책 종합계획’이 상정한 정책효과를 도출하고, 청년정책 추진 예산, 조직, 인력 등의 자원이 적재적소에 투입되어 ‘서울 청년 정책의 효과성과 효율성 증진을 통한 사각지대 없는 정책 전달체계 구축’을 목표로 상정해야 함
- 청년 당사자 중심성과 통합성이라는 원칙에 따라 5개의 전략목표를 수립함
 - 첫째, 원스톱서비스를 제공하기 위해 온라인플랫폼과 오프라인 청년센터의 연계 시스템을 구축하고 핵심사업은 서비스 추진체계를 통합 조정해야 함
 - 둘째, 서비스의 전문성 제고 필요. 청년 욕구기반 전문서비스 지원을 위한 핵심사업의 서비스 질을 높일 필요
 - 셋째, 참여자 의견반영을 체계화하는 것임. 참여자 의견반영을 체계화하기 위해선, 사업 참여자에 관한 환류 및 평가체계를 구축해야 함
 - 넷째, 서비스의 통합임. 청년 마음건강, 은둔고립 청년 등 중앙정부와 지자체의 공동 대응이 필요한 사업에 대해서는 당사자 중심으로 정책 간 상호 연계와 조정 필요
 - 마지막으로, 정책 수요자와 공급자 간 연결임. 이는 온라인플랫폼 정책정보와 참여자 정보 데이터를 통합 조정하는 관리망을 구축하고 이러한 정보에 접근할 수 있는 서울시-광역 청년센터 실무자-지역청년센터-실무자의 역할과 권한을 명료화함으로써 추진 가능함



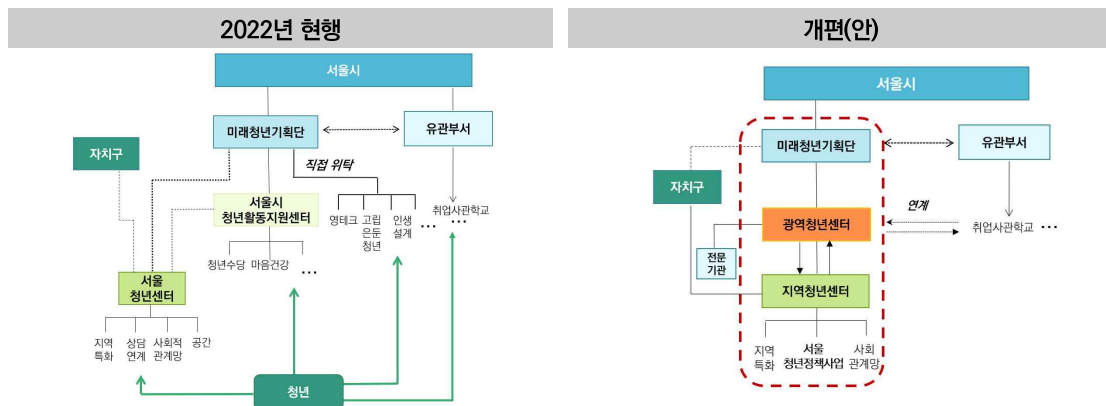
출처: 변금선 외(2023), p.135 [그림 5-2] 발취

[그림 6] 서울시 청년정책 전달체계 구축을 위한 목표와 추진전략

I 서울청년센터, 지역사회 청년 사회안전망으로 기능해야

통합·조정 전달체계로 작동하도록 현행 전달체계 재구조화할 필요

- 청년정책 원스톱서비스 지원을 위한 통합·조정 전달체계로 전환해야 함
 - 미래청년기획단은 사업 총괄조정 기능을 강화하고 평가 환류의 책임성을 확보할 필요
 - [그림 7]은 서울시 청년정책 전달체계 구조 개편(안)임. 광역청년센터(가칭)는 데이터 통합조정 연계 플랫폼을 구축하고 외부협력 기능을 강화
 - 지역청년센터는 서울시 청년정책 핵심사업을 수행하며 지역사회 기반 협력을 강화하는 역할을 수행



주: 2022년 3월 말 기준

출처: 변금선 외(2023), p.42 [그림 3-2], p.138 [그림 5-3] 발취

[그림 7] 서울시 청년정책 전달체계 구조 개편(안)

- 서울시 청년정책 행정체계의 핵심주체인 미래청년기획단, 정책 총괄조정, 사업 간 연계와 평가 기능 강화해야
 - 미래청년기획단은 서울시 청년정책의 확장에 따른 개별사업 기반의 조직 확장, 이에 따른 사업기반 집행과 평가 역할을 함
 - 서울시 청년정책 전달체계의 관점에서 행정체계로서 서울시 미래청년기획단은 서울시 청년정책을 총괄조정하고, 종합적 사업 간 연계와 성과 평가 역할에 집중할 필요

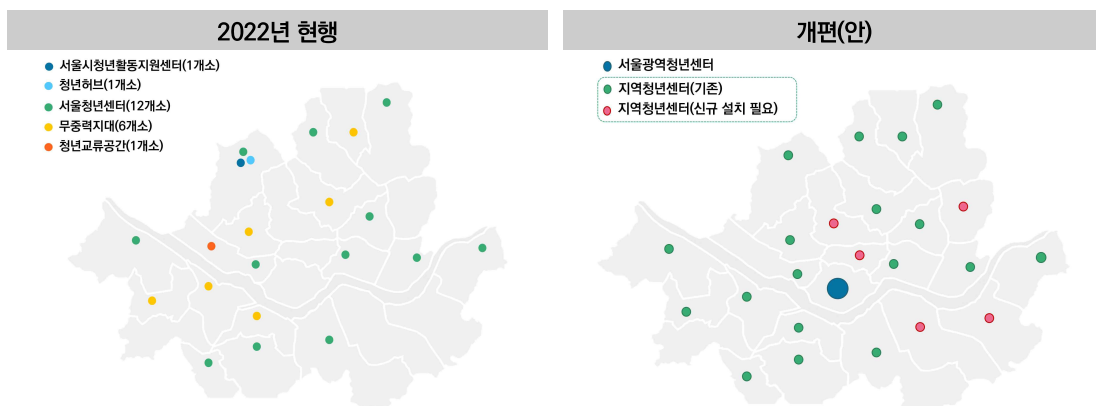
[표 6] 미래청년기획단 역할 개편(안)

현행	개편
<ul style="list-style-type: none"> • 개별사업별 역할 다원화 • 사업별 집행 및 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 청년정책 총괄조정 • 종합적 사업연계, 성과평가

출처: 변금선 외(2023), p.141 [표 5-7] 발췌

시-광역-지역센터로 이어지는 정책 추진체계 구축 필요

- ‘서울시 미래청년기획단-광역청년센터-지역청년센터’로 이어지는 끊임없는 정책 추진체계를 구축
 - 이를 위해 현재 청년활동지원센터를 서울시와 서울청년센터를 잇는 광역청년센터로 확대, 재편할 필요
 - 서울시 청년정책 제도화 과정에서 사실상 본연의 역할과 기능이 축소된 청년허브, 무중력 지대, 청년 교류공간은 역할과 기능을 재검토하여 광역청년센터와 지역청년센터로 실효성 있는 핵심 기능을 이관하는 등 청년기관 간의 효율적 역할 분담이 요구됨
 - [그림 8]은 서울시, 광역청년센터, 지역청년센터를 중심으로 한 청년기관 재편 방안임. 자치구당 1개소의 서울청년센터를 운영하여, 서울시 전 지역의 다양한 청년들이 서울 청년정책에서 배제되지 않고 윈스톱 지원을 받을 수 있는 인프라를 확충하고, 서울청년센터가 지역사회 청년의 사회안전망으로 기능하도록 해야 함



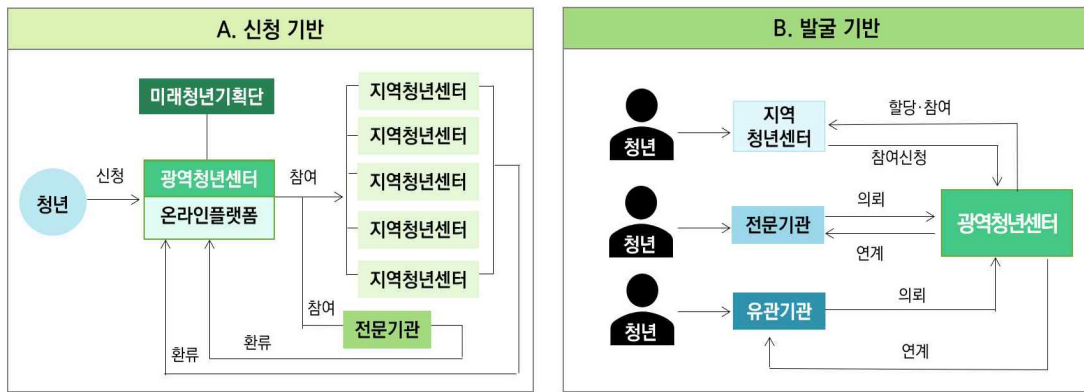
주: 2022년 3월 말 기준

출처: 변금선 외(2023), p.49 [그림 3-4], p.139 [그림 5-4] 발췌

[그림 8] 서울시 청년정책 집행체계(청년기관) 개편(안)

서울청년센터와 광역청년센터 연계 통한 수요자 중심의 추진체계 경로 다원화

- 서울시 청년정책 추진체계의 분절을 최소화하고, 사각지대 없는 정책 추진을 위해 신청 기반과 발굴 기반으로 구분하여 수요자 맞춤형 추진체계를 구축해야
 - 추진체계는 서울시 청년정책 참여 과정의 서비스 흐름(flow)을 의미
 - 기존 서울시 청년정책 추진체계는 사업별로 분절적으로 운영되었으며, 대상자에 따른 특화된 체계를 마련하지 않아 이로 인해 서울시 청년정책의 사각지대 문제 발생 우려
- 신청, 발굴기반으로 대상자 이원화하여 정책 추진체계 구축 필요
 - 신청 기반은 광역청년센터의 온라인플랫폼을 통해 지역청년센터나 전문기관에 참여할 수 있고, 청년의 활동내역과 서비스 평가는 온라인플랫폼을 통해 취합되는 구조
 - 발굴 기반은 청년이 지역청년센터나 전문기관 또는 전문기관을 이용하더라도 오프라인 광역청년센터를 통해 청년에 관한 정보 및 신청이 의뢰된 후 다시 해당 기관으로 연계 또는 할당되는 방식으로 추진([그림 9], [표 7] 참고)



출처: 변금선 외(2023), p.140 [그림 5-5] 발취

[그림 9] 서울시 청년정책 추진도

[표 7] 수요자 유형별 역할 특화

구분	예시 사업	광역청년센터	지역청년센터
신청 참여자	청년수당, 마음건강 등	참여자 지역할당 서비스 전문인력 등 자원 할당 및 질 관리	서비스 이행 및 참여자 사례관리
발굴 참여자	은둔청년 등	참여자 선정 배치 전문기관 서비스 질 관리	참여자 발굴 및 광역청년센터로의 연계 광역청년센터를 통한 발굴대상 종합지원

출처: 변금선 외(2023), p.140 [표 5-6] 발취

서울광역청년센터와 서울지역청년센터로 역할 재조정 필요

- 청년활동지원센터는 중간지원조직에서 서비스통합센터로 재편할 필요
- 지역청년센터의 거점인 광역센터로서의 정체성을 명확히 하기 위해 광역청년센터로 명칭을 변경하고, 현재 직접사업 기능 일부는 지역청년센터로 할당하는 방식으로 기능과 역할을 조정할 필요

- 개별사업을 운영하는 역할을 최소화하고, 광역청년센터로서 플랫폼 기반 사업 및 참여자 정보를 통합·관리 운영하기 위해 사업 및 참여자 정보시스템을 구축하고 운영해야 함
 - 행정 기반의 지역청년센터 지원에서 나아가, 서울청년정책 사업을 지역에 할당하고 지역 청년센터의 서비스 질을 관리하며 유관부서 개별사업 참여자를 연계하는 등 사업 기반으로 청년센터를 지원하도록 역할을 개편해야 함
 - 대외협력 또한 기관 간 업무협약 방식의 네트워크에서 나아가 서울시 청년정책 유관기관 협의체를 구축하여 상시 운영하고, 서울시 청년정책반과의 역할 분담을 협의하여 청년 공론장을 운영하는 역할을 수행하도록 해야 함

[표 8] 청년활동지원센터 기능 개편(안)

현행	개편(안)
<p>중간지원조직, 청년활동지원센터</p> <ul style="list-style-type: none"> • 개별사업 수행 <ul style="list-style-type: none"> - 청년수당, 몽땅정보통, 마음건강지원, 진로설계, 영케어러 등 • 행정기반 청년센터 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 운영매뉴얼, 직무교육, 컨설팅, 공간예약 등 운영지원 	<p>서울시 정책집행체계, 서울광역청년센터</p> <ul style="list-style-type: none"> • 플랫폼 기반 사업정보 및 참여자 정보 통합관리운영 <ul style="list-style-type: none"> - 사업 및 참여자 정보시스템 구축 및 운영 • 사업기반 청년센터 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 서울청년정책 사업 지역할당, 서비스 질 관리 - 유관부서 개별사업 참여자 연계 • 대외협력 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 청년정책 유관기관 협의체 구축 및 운영 - 청년공론장 운영

출처: 변금선 외(2023), p.142 [표 5-8] 발취

- 서울청년센터가 지역사회 청년안전망이 되도록 정체성과 역할을 전환할 필요
 - 서울청년센터의 정체성은 ‘서울청년’을 위한 고유의 기능을 중심으로 재정립되어야 함
 - ‘서울청년센터’ 설립 초기의 경로에서 벗어나, 서울청년센터가 청년의 삶을 위한 ‘청년정책 전달체계’로 기능하도록 해야 함
 - 이를 위해 서울청년센터의 정체성을 청년의 삶 가장 가까이에서 청년을 지원하는 ‘이행기 청년을 위한 안전망’으로 상정하는 것을 검토할 필요([표 9])
 - 서울 청년의 욕구 분화와 사각지대 청년의 취약성을 고려해 청년센터의 역할과 기능을 특화해야 함. 서울청년센터는 성인 초기에 처음으로 사회활동을 시작하는 시민이 청년기에 직면하는 다양한 위험으로부터 안정적인 성인으로 살아갈 수 있도록 지원하는 데 집중할 필요
 - 서울청년센터는 보이지 않는 지역사회 사각지대 청년을 발굴해 지원하는 안전망으로서, 청년이 청년정책과 사회정책에 연결되는 첫 번째 관문이자, 사회로 나가는 출구의 역할을 해야 함
 - 서울청년센터가 ‘청년에게 필요한 서비스’를 지원하는 서울청년정책 집행기관의 역할을 하기 위해서는 욕구를 발견하기 어려운 정책 사각지대 청년과 스스로 욕구를 드러낼 수 있는 서울청년정책 참여 청년을 모두 아우르는 맞춤형 서비스를 지원해야 함

- 신청기반 사업 참여 청년과 발굴 청년으로 구분하고, 신청기반 참여자에게는 사업 참여와 후속 정책에의 연계, 발굴기반 청년에게는 정책컨설팅을 통해 청년정책과 지역사회 복지자원을 통합적으로 연계해야 함
- 신청기반 사업 참여자 중 위기상황이 포착된 경우에는, 발굴로 재연계하도록 해야 함. 서울 청년센터가 청년정책에 최우선으로 연결할 정책컨설팅 대상을 '정책 사각지대 청년'⁷⁾으로 표적화할 필요가 있음
- 서울청년센터가 우선 서비스를 지원해야 할 취약청년을 규정하고, 참여자를 의뢰, 연계할 수 있는 공식적인 협조체계를 구축해야 함
- 발굴대상 정책 사각지대 청년에는 자립준비청년, 이주배경청년, 저소득 혹은 빈곤 가구와 위기가구 청년이 포함될 필요
- 특히 서울청년센터는 아동, 청소년 이후 끊어진 지역사회안전망 역할을 할 필요. 아동과 청소년 대상 위기 취약집단 대상 공공서비스 지원기관은 많지만, 청년을 위한 지역사회 지원체계는 부재함
- 아동·청소년 지원기관에서 일부 그 역할을 담당하고 있으나 시설 이용자 기반 위기 아동·청소년만 포괄함⁸⁾. 따라서 서울청년센터가 끊어진 지역사회 안전망으로 기능할 필요
- 지역사회 취약청년을 대상으로 집중하여 정책컨설팅을 진행하고, 이들이 서울시 청년정책 사업에 우선 참여하도록 지원해야 함

[표 9] 서울청년센터 개편 방안

구분	현행	개편(안)
정체성	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 청년의 사회참여, 관계망 플랫폼 	<ul style="list-style-type: none"> 이행기 청년의 첫출발을 지원하는 지역사회 청년 안전망
대상	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 청년 누구나 정책상담, 커뮤니티프로그램, 공간대여 신청자 	<ul style="list-style-type: none"> 청년 사각지대 청년: 자립준비청년, 이주 배경, 저소득가구, 서울 이주 1인가구 청년 등 사업신청 청년: 일반 니트 청년 등 (청년수당 등 기존 대상)
역할	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 청년활동 지원: 청년정책 정보제공, 공간제공 	<ul style="list-style-type: none"> 청년 통합서비스 지원 및 관리 특화서비스 직접 제공
핵심 사업	<ul style="list-style-type: none"> 정책정보 제공 위주 상담 공간 운영 커뮤니티 프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> 첫출발 지원: 영테크(재무설계), 주거코칭, 인생설계, 마음건강, 일자리사업 연계(유관기관 사업) 지역청년 통합관리: 유관기관 협력을 통한 참여대상 발굴 및 관계망 형성과 참여자 서비스 통합관리

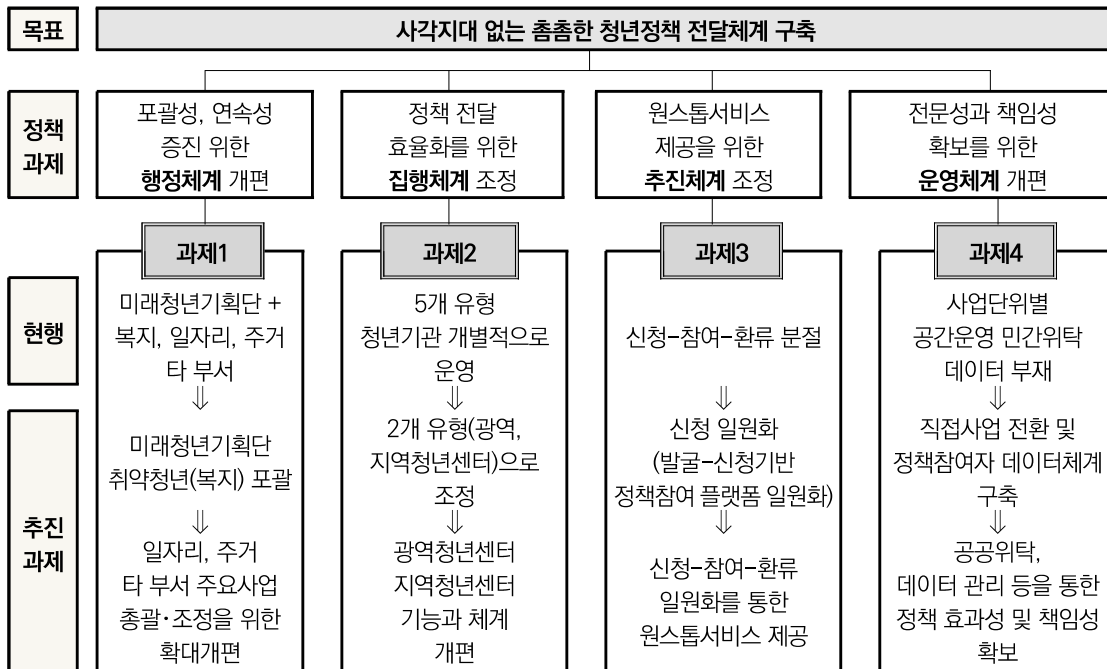
출처: 변금선 외(2023), p.142 [표 5-9] 발췌

- 7) 김지연 외(2022)는 사각지대 청년을 '소외청년'으로 정의하고, 그 유형을 다음과 같이 구분함. 1. 금융소외청년(신용불량/파산/부채부담), 2. 경계선지능청년(느린학습자), 3. 정신장애청년(심리·정서/정신보건 위험군), 4. 이주배경청년(미등록체류/난민/이주노동자 포함), 5. 소년원/교도소 출원 청년(보호처분/형 종료자), 6. 노숙청년(가족관계 단절/시설입소 거부), 7. 장애청년(재가/시설 발달장애청년 등), 8. 청소년부모/청소년한부모(미혼부모), 9. 정보소외청년(디지털 소외 포함), 10. 사회보험 가입 경험이 전혀 없는 청년, 11. 근로빈곤 청년(일-학습 병행, 플랫폼 노동 청년 등), 12. 은둔/고립청년(무기력/자포자기/희망·행복빈곤), 13. 고졸 비진학청년, 14. 대학진학 후 학업을 중단한 청년(진학준비/취업준비 포함), 15. 가족돌봄청년/가족생계를 부담하는 청년, 16. 주거정책소외청년, 17. 범죄피해청년(아동학대, 가정폭력, 성착취 등), 18. 아동청소년복지시설 퇴소청년(자립준비청년)
- 8) 일례로 보호종료아동(자립준비청년)의 잇따른 자살을 계기로 보건복지부는 자립준비청년이 최장 만 29세까지 자립지원서비스를 받을 수 있도록 하였으며, 본인이 원할 경우 만 24세까지 시설에 살 수 있도록 하였음. 이는 사실상 아동보호의 연장으로 성인으로 자립해야 할 이들을 지역사회 구성원으로 통합(inclusion)하는 역할을 할 주체가 없는 실정임

I 서울 청년 모두에게 가닿는 전달체계로 청년정책 질적 전환해야

전문적 청년정책 전달체계 구축해 청년정책의 효과성과 효율성 높여야

- 기존 청년정책의 관성과 경로의존성을 벗어나 청년정책이 공공정책으로서 제 기능을 할 수 있도록 전문화된 전달체계를 구축해야 함
 - 서울시 청년정책은 그동안 우리나라의 청년정책을 선도해왔으며, 양적 확대와 정책 혁신을 통해 서울 청년의 삶의 질을 높이는 데 기여
 - 과거 서울시 청년정책은 청년을 사회정책의 대상으로 상정하고, 청년을 위한 공적 자원의 크기를 키운 것만으로 성공적이었다고 평가할 수 있음
 - 그러나 청년기본법이 제정되고 중앙정부의 청년정책이 제도화된 상황에서 서울시 청년정책의 성공은 양적 확대만으로 이루어지기 어려움
 - 확보한 자원을 적재적소에 할당하고, 사각지대에서 목소리를 내지 못하는 청년을 발굴하여 청년정책으로 포괄하는 노력을 기울여야 함. 이를 통해 양적으로 확대된 서울시 청년정책의 질적 전환을 도모할 필요
- 서울시 청년정책 전달체계의 질적 전환을 위해서는 중장기적 과제 추진 역시 필요
 - 중장기 과제로는 ① 포괄성과 연속성 증진을 위한 행정체계 개편, ② 정책 전달 효율화를 위한 집행체계 개편, ③ 원스톱서비스 제공을 위한 추진체계 조정, ④ 전문성과 책임성 확보를 위한 운영체계 개편을 제안함



출처: 변금선 외(2023), p.149 [그림 5-6] 발취

[그림 10] 서울시 청년정책 전달체계 구축을 위한 중장기 과제

- (과제1) 정책 포괄성과 연속성을 높이기 위한 행정체계 개편
 - 청년의 이행기 특성과 그에 따르는 다차원적 삶의 구조를 고려할 때 청년정책은 청년 당사자를 중심으로 포괄적이고 연속적으로 추진되어야 함
 - 청년은 개별 대상으로 분절적으로 존재하지 않으며, 아동-청소년-청년에 이르는 연속적 생애단계를 통해 변화하는 이행과정을 경험하면서 시기별로 필요한 정책 욕구가 변화하는 각각의 사람으로 존재
 - 청년 당사자와 더 가까이에 있는 지자체가 청년의 눈높이에서 청년의 일상생활에 실질적인 도움이 되는 정책을 개발하고 지원할 필요가 있음
 - 현재 서울시 청년정책은 미래청년기획단이 담당하고 있으나, 주요 개별사업은 담당 부서에서 세부계획을 수립해 추진. 이 때문에 청년정책 우선순위와 정책 욕구에 맞는 효율적인 자원의 배분이 어려우며, 정책 효과성을 높이기 위한 체계적인 정책추진이 어려움
 - 청년 당사자 중심의, 청년을 위한 청년정책이 되기 위해서는 서울시 미래청년기획단이 서울시 청년정책을 종합적으로 총괄 운영할 수 있도록 조직과 권한을 확대할 필요

- (과제2) 정책 전달 효율화를 위한 집행체계 기능 조정
 - 서울시 청년정책 집행체계를 조정할 필요가 있음. 기존의 5개 유형 청년공간을 2개 유형으로 조정하여, 명실상부 서울시 청년정책 전달체계로 작동하도록 재편할 필요
 - 서울시 청년정책 전달체계 현황을 진단한 결과, 서울시는 청년정책을 선도해왔으나 확대된 청년정책을 청년 당사자에게 전달하기 위한 정책 전달체계는 부재한 상황
 - 기존 청년기관을 서울시 청년정책의 효율성과 효과성을 높이기 위해 정책 전달체계 중심으로 재구조화할 필요

- (과제3) 원스톱서비스 지원을 위한 추진체계 조정
 - 서울시 청년정책 사각지대 해소를 위해서는 원스톱서비스를 제공할 수 있는 촘촘한 안전망을 마련할 필요가 있음
 - 코로나19 이후 서울 청년정책의 확대에도 불구하고 청년의 어려움이 가중되었고, 가족 돌봄청년, 자립준비청년, 은둔청년, 고독사 위험에 처한 청년 등 청년정책에서 배제된 다양한 욕구를 가진 취약청년의 문제가 발생함
 - 청년정책 전달체계가 청년정책이 청년에게 가닿게 하는 역할을 하기 위해서는 청년정책에 참여하기 어려운 취약한 청년을 지속적으로 발굴하여 청년정책 대상으로 포괄하는 노력이 필요함
 - 서울시 청년정책의 사업별 추진체계를 일원화하여, 청년정책 대상자 발굴은 지역청년센터에서, 신청은 온라인 청년정책 플랫폼에서, 대상자 선정과 사업할당은 서울시 미래청년기획단이 담당하고, 참여는 지역청년센터에서 이루어지고, 환류와 평가는 광역청년센터에서 담당하도록 재편해야 함

- (과제4) 전문성과 책임성 확보를 위한 운영체계 개편
 - 민간위탁 방식으로 운영하던 정책 사업이나 청년기관을 직접 운영 혹은 공공위탁 운영 방식으로 전환하는 것을 검토하고, 책임성과 공공성을 강화하기 위해서는 데이터 기반의 정책 참여자 관리시스템을 구축해야 함
 - 특히 사각지대 청년을 서울청년센터의 주된 서비스 대상으로 포괄하려면 서울청년센터 참여자 관리를 위한 체계를 구축해야 함
 - 현재 서울청년센터의 CRM(Customer Relationship Management)을 개편해 정책 컨설팅 대상 청년의 정책 욕구와 사업 참여 데이터를 관리하고, 사업 참여 후에도 연계, 후속 관리가 이루어지도록 해야 함
 - 신청-참여-후속관리 단계별로 청년활동지원센터와 서울청년센터의 역할을 명확히 구분할 필요가 있음. 1단계로 미래청년기획단이 담당하는 직접사업의 통합시스템을 구축하고, 2단계로 타 부서의 청년정책 통합 추진
 - 장기적으로는 아동통합정보시스템, 청소년통합관리시스템 등의 대상자별 시스템과 연계 하고 청년참여관리시스템의 전국화를 검토할 필요가 있음

06756

서울특별시 서초구

남부순환로 340길 57

02-2149-1234

www.si.re.kr