

# 상담기록물 관리 현황 및 개선방안에 관한 연구\*

- 한국청소년상담복지개발원을 중심으로 -

## A Study on a Method to Manage Counselling Records and Archives for Youth

- Focused on Korea Youth Counselling and Welfare Institute -

정 지 나 (Ji-Na Jeong)\*\*

김 성 환 (Sung-Hwan Kim)\*\*\*

김 용 (Yong Kim)\*\*\*\*

### < 목 차 >

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| I. 서론         | III. 상담기록관리 현황분석 |
| 1. 연구필요성 및 목적 | 1. 한국청소년상담복지개발원  |
| 2. 연구방법       | 2. 상담기록의 유형 및 특성 |
| 3. 선행연구       | IV. 제언 및 개선방안    |
| II. 이론적 배경    | 1. 관리적 측면        |
| 1. 상담기록       | 2. 시스템적 측면       |
| 2. 사안파일       | V. 결론            |

### 초 록

상담기록은 상담원의 기능 습득과 내담자의 상태를 파악할 수 있는 도구로 활용될 수 있을 뿐 아니라 학계, 학문, 사회문화 이해의 연구 데이터로서 기능을 확대 할 수 있을 것이라 전망되고 있다. 본 연구는 여성가족부 산하 공공기관 한국청소년상담복지개발원과 지역 청소년상담복지센터의 기록관리 현황분석을 통해 문제점을 도출하고 개선방안을 제언해 보려한다. 이를 위해 해당 기관 문헌조사 후 이를 기반으로 관계자 심층인터뷰를 실시하였다. 인터뷰 결과 도출된 문제점에 대하여 관리적 측면에서 일반 행정기록의 관리와 상담기록의 관리로 나누어 제언하고, 시스템적 측면으로 살펴본 것이다.

키워드: 상담기록물, 청소년, 기록관리, 상담복지센터, 청소년통합지원체계

### ABSTRACT

Counseling records can be used as a tool to identify the function of a counselor and to identify the client's status and will be able to expand functions as research data of academic and social culture. This study aims to investigate current status of management of records and archives on counselling youth and proposes a improved method to manage records and archives in Korea Youth Counseling & Welfare Institute. For this purpose, we performed interviews with the persons who have a role in managing records and archives. Based on the results, we proposed a method to improve problems. Especially, the proposals are considered in two sides administrative and systematic viewpoint.

Keywords: Counselling records and Archives, Youth age, Records management, Counselling & Welfare center, Community youth Safety-Net

\* 본 논문은 2017년도 하반기 한국도서관정보학회 국제학술대회의 발표논문을 수정 보완하였음  
이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2016S1A5B8913575).

\*\* 전주대학교 보건관리학과 조교수(naji2004@jj.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 대학원(darksky0124@gmail.com) (공동저자)

\*\*\*\* 전북대학교 문헌정보학과 교수, 문화융복합아카이빙연구소장(yk9118@jbnu.ac.kr) (교신저자)

•논문접수: 2017년 11월 21일 •최초심사: 2017년 11월 27일 •게재확정: 2017년 12월 21일

•한국도서관정보학회지 48(4), 401-428, 2017. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.201712.401]

## I. 서론

### 1. 연구필요성 및 목적

상담은 내담자 스스로를 돕고 자기문제를 잘 대처해 나가며, 주어진 기회를 최대한 살려 나갈 수 있는 능력을 키워주는 과정이다(Egan 1994). 상담 기록은 상담에 관한 기억의 저장소이자 의사소통의 도구이며, 동시에 내담자에게 제공된 상담서비스의 증거라고 할 수 있다. 또한 상담 기록을 바탕으로 상담자는 내담자와 상담진행에 대한 의사 결정과 판단을 내릴 수 있다(유정이, 두경희, 이아라 2014). 상담자는 상담 전에 전회의 상담기록을 읽음으로써 이전 면접에서 미처 다 끝내지 못한 화제, 내담자의 가장 큰 관심사, 상담자의 제안이나 권고사항 과제 등의 이행 여부를 알 수 있다. 이런 목적에 부합하기 위해서는 기록할 때 화제 중심의 진행과정이나 내담자와 상담자간에 주고받은 말 외에 앞으로 더 탐색하여야 할 내담자의 감정, 태도 및 면접이 진행되는 동안 관찰 또는 주목되었던 내담자의 행동단서 등을 간단히 첨가하는 것이 중요하다. 또한 객관적인 평가와 면접의 흐름, 앞으로의 상담에 도움이 되는 단서들을 집약해야 한다. 예를 들면 전 회의 기록을 통해 이미 이야기 된 내용이 반복되는지 내담자의 반응에 어떤 의미가 있었는지를 발견할 수 있고 나아가 상담자의 접근 방식을 시정할 수도 있다. 전보영(1994)은 정확한 진단 및 치료를 위한 기초 자료를 얻기 위해서 상담을 이끌어가는 주체로서 상담원은 그 과정에서 진단의 정확성을 평가해 보며 앞으로의 서비스 계획을 수립하기 위해 상담기록의 검토가 필요하다고 보았다. 상담원은 구체적인 서비스 제공이 목적이 되는 경우 사례기록을 그 근거 자료로 활용가능하며 후임자 또는 상담원의 부재 시 기록을 통하여 상담을 원하는 내담자를 이해함으로써 반복적인 업무 방지와 상담의욕 저하를 방지할 수 있으며 해당 과정이 상담원 개인의 책임이 아닌 상담원이 속한 기관의 책임 하에 행해지는 자료로 남겨둠으로 책임을 명시하는 증거로서 기능할 수 있다고 보았다. 또한 사례기록을 통해 내담자에게는 보다 나은 서비스를 제공할 수 있을 뿐 아니라 담당 상담원의 기능 습득에도 도움이 될 것이며 이러한 기능은 직접적인 정보로서 제공되기보다 데이터베이스로 활용되어 학계, 학문, 사회문화 이해의 자료 등 연구 자료로서의 기능을 확대할 수 있을 것이라 전망하였다. 하지만 이러한 상담기록이나 상담 통계자료 제공에 뚜렷한 원칙이 없어 상담행정의 갈등을 일고 있으며 자료 이용의 효율성을 저해하고 있다. 미국에서는 미국건강보험책임법(HIPPA, Health Information Porcabilicy and Accouncabilicy)이 제정되면서 상담자의 사회적 책임이 강조되었고 각 주정부에서 전문가자격관리제도가 강화되면서 상담자의 윤리적 책임의 한 가지 요소로 상담기록 관리에 관심이 높아졌다(유정이 외 2014). 국내에서도 일찍이 상담윤리의 일환으로 상담에 대한 고지와 이에

대한 내담자의 동의가 담긴 상담의 사전 동의 기록을 필수적인 기록으로 남기자는 주장과(고향자, 이선미 2008) 입력 중심이 아닌 정보조회 및 활용의 가치를 지닐 수 있는 진료기록이 될 수 있도록 서식개발, 개선을 통한 표준화를 통해 의무기록과 진료의 질 향상을 도모하여야 한다는 주장이 있었다(임미선 외 2009). 그러나 상담과 상담 기록에 관련 국내법의 조건이 해외와는 다르고 실제 상담이 이루어지는 기관이나 상담원, 내담자 등이 필요로 하는 기록의 종류도 각각 다르기 때문에 이러한 조건들이 잘 반영될 수 있도록 국내에서도 관심과 척도가 필요한 실정이다. 상담의 시작부터 종결에 이르는 과정에서 필수적으로 요청되는 상담기록의 목록과 각 기록의 상세 세부내용이 제공될 수 있다면 부족하거나 잘못된 상담 작업을 미연에 방지할 수 있을 것이다(Donald 2012, 유정이 2014).

이에 본 연구는 청소년 상담정책을 수립하고 전국적인 규모의 상담실을 지원하는 한국청소년복지개발원의 청소년 대상 상담기록을 연구 대상으로 선정하여 해당 기관의 청소년상담기록의 관리 실태를 파악하고 현실적인 문제점을 알아보려 한다.

## 2. 연구방법

상담은 구분하기에 따라 다양한 기준이 존재하는데 상담활동에 따라 가족상담, 부부상담, 산업상담, 여성상담, 위기상담, 목회상담 등으로 구분되며, 내담자의 연령을 기준으로 아동상담, 초중고생 상담, 대학생 상담, 노/장년 상담으로 나뉘기도 한다. 이에 따라 상담은 공공기관 차원을 비롯한 민간사단법인·종교단체 상담에 이르기까지 다양한 단체에서 시행되고 있다. 상담 시작점부터 종료 시점까지 생산되는 모든 기록을 상담기록이라고 하며(이효선 2003), 상담의 범위와 내용이 들어있어야 한다. 그러나 회기 종료 후, 내담자가 재방하거나 중간에 그만두는 경우도 있기 때문에 업무 시작과 끝이 명료하지 않다. 이 중 청소년상담이란 상담의 내담자가 청소년인 경우를 지칭한다. 최근 급변하는 사회 분위기에 청소년 문제가 양적·질적으로 급속히 증가할 뿐 아니라 그 심각성이 더해가면서, 청소년 상담에 대한 사회적 관심이 높아지고 청소년상담을 위한 인력이 꾸준히 증가함에 따라 상담 분야에서는 근래에 들어와서야 청소년상담이 독립적인 영역으로 구분되어야 한다는 필요성을 인식하게 되었다. 이러한 점에서 본 연구에서는 여러 상담기관 중 공공기관이며, 상담 대상이 청소년으로 그 범위에 있어서 한정성을 갖는 한국청소년상담복지개발원의 상담기록을 통해 상담기록의 특성을 살펴보고자 한다.

지역 청소년상담복지센터와 한국청소년상담복지개발원의 기록관리 현황과 문제점 분석을 위해 J지역 청소년상담복지센터 관계자 3명과 J시청 상담복지개발원 관계자 1명, 한국청소년상담복지개발원의 경영지원부, 상담연구부, 지식정보부, 통합지원관리부의 관계자 5명을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰는 2017년 10월 8일부터 21일까지 약 2주간 진행되었으며, 인터뷰 시간은 회기별 30분~1시간 가량이 소요되었다. 인터뷰 내용은 기관의

#### 4 한국도서관정보학회지(제48권 제4호)

일반 행정기록과 상담기록의 기록관리 현황을 파악하기 위한 질문으로 나누어 진행하였으며, 별도로 데이터베이스 운영상황에 대한 내용과 공통적으로 기록관리 인력 및 인식에 관련하여 기록관리 전담 인력의 유무와 배치현황, 현재 담당자 등의 사안을 확인하였다. 또한 기관의 기록 생산과 보존, 폐기, 평가와 이관 사항에 대한 일반사항, 일반적인 업무처리 절차와 운영 규정의 적용과 인식에 대한 내용, 업무관리시스템에 대한 내용 및 요구사항 등을 중심으로 진행하였다. 또한 현황파악을 통해 밝혀진 보존기간에 대한 제언을 위해 한국청소년상담복지개발원이 공공기관인 점을 감안하여, 여타 정부산하 공공기관의 개인정보 포함 기록물 보존기간 설정에 대한 인식과 근거를 살펴보고자 하였다. 국가기록원이 실시한 2017년도(2016년 기록관리 실적)기록관리 평가결과에서 우수함을 받은 17개 정부산하공공기관을 대상으로 전화 및 이메일 인터뷰를 실시하였으나 응답 의사를 보인 한국공항공사, 한국연구재단, 한국국제협력단의 3개 기관의 기록관리 전문요원을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰는 2017년 11월 10일부터 14일 사이에 이루어졌으며, 소요시간은 약 30분씩, 개인정보를 포함하는 기록물의 보존기간에 대한 전반적인 인식과 보존기간 책정 근거에 대한 질문, 보존기한 변경이 필요하다 생각하는 기록물과 그 이유에 대한 개방형 질문으로 이루어졌다.

### 3. 선행연구

고향자와 이선미(2008)는 상담을 시작하기 전 상담과정 전반에 대한 정보를 전달하고 내담자의 참여 동의를 구하는 사전 동의(Informed Consent)에 대한 윤리적 쟁점과 청소년 상담 현장에서의 사전 동의 적용 방안을 살펴보았다. 상담자와 내담자의 독특한 관계에 기초하는 상담의 특성이 내담자의 권리를 존중한다는 기본적인 상담자의 윤리적 태도가 상담효과를 높이는데 중요한 요인이 될 수 있다고 보았다. 이에 사전 동의의 기본원리 및 구성요소를 살펴보고 사전 동의와 관련된 선행연구를 조사한 뒤 이를 바탕으로 청소년상담에서 사전 동의가 갖는 의미를 도출하고 청소년상담에서 효과적으로 활용할 수 있는 사전동의모형을 제시하였다. 한편, 하혜숙과 최은미(2013)는 집단상담의 사전 동의 사용실태와 구성요소의 적합도, 중요도, 현재 사용여부 등을 알아보기 위해 문헌 연구를 넘어 현장에서 실제 사용하는 집단상담 사전 동의 실태를 파악하고 이를 기반으로 전문가협의를 거쳐 집단상담 사전 동의 구성요소 14개를 도출하였다.

나경미(2016)는 비자발적 내담자와 상담자와의 관계에 대해 알아보고 이에 대한 개선방안에 대하여 연구하였다. 이를 위해 자신의 의사보다는 타인이나 외부의 압력에 의해 자신의 문제를 인식하지 못하는 비자발적 청소년내담자를 대상으로 내담자가 비자발성을 갖게 되는 원인과 치료적 관계의 특성을 파악하기 위한 실체이론을 제시하고자 하였다. 연구 방법으로 먼저, 표본을 선정하였으며 이들의 심층면접을 통하여 얻은 자료를 근거이론 연구방법론을

적용하여 분석하였다. 이를 통해 비자발적 내담자가 갖는 태도와 인식 등에 대하여 알아보고 상담자의 신뢰적 관계 형성 등 치료적 관계 형성에 해결책을 제시해 보고자 하였다.

유정이, 두경희, 이아라(2014)는 상담기관을 운영하거나 상담기관에 소속된 상담전문가들의 의견을 통해 상담진행과 기관운영에 필수적이고 중요한 상담기록이 무엇인지 파악하여 상담기록관리에서 고려해야 할 사항들을 제안하였다. 이를 위해 국내 문헌과 미국상담기록물목록(The Clinical Documentation Sourcebook), 현재 상담기관에서 사용되는 기록물 양식을 바탕으로 상담기록물 목록을 제작하고 검토하여 국내 실정에 적합한 필수상담기록물 목록을 제시하고자 하였다.

이효선(2003)은 상담기관이라는 모기관의 기능과 조직의 특성상 기밀성과 전문성이라는 차이를 갖는 상담기록의 특수성을 고려하여 기록관리 일반이론에 토대를 두며 그 특수성을 반영할 수 있는 상담기록 기록관리 방법론을 제시하려 하였다. 기존에 연구되어 온 상담기록의 관리방법을 인식하고 다양한 상담기록의 생산 환경과 상황을 살피고 이를 고려하여 ISAD(G)의 기술요소를 참고하여 상담기록의 기술요소를 정리하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 상담기록

상담기록이란 상담의 과정에서 생산, 수집 되는 모든 종류의 기록을 의미하며, 상담에 관한 기억의 저장소이자 상담을 위한 의사소통 도구이며, 내담자에게 제공된 상담서비스의 증거라고 할 수 있다. 상담기록을 바탕으로 상담자는 내담자와의 상담진행에 대한 의사 결정과 판단을 내릴 수 있고 많은 경우 상담의 질은 상담기록을 통해 입증된다(유정이 2014). 상담기록에 대한 기록학적 접근으로 이효선(2003)은 상담기관의 기록을 기관의 기능에 따라 기관 운영기록, 상담 정책기록, 전문 상담기록으로 크게 구분하였으며 이 중 전문 상담기록은 상담이라는 고유한 특성으로 상담기관에서만 생산되는 기록이며 이 특성을 살펴보기 위해 상담기록의 범위를 나누어 생산과정상의 특성과 내용상의 특성으로 제한하여 정의하였다. 생산과정상의 특성이란 내담자와 상담을 시작하면서부터 내담자의 문제가 해결되어 상담이 종결되는 시점까지인 상담과정에서 생산 또는 접수되는 모든 기록을 상담기록의 범위로 한정하여 상담과정 중이라는 시기적 한정을 두었으며 생산 방식은 상담자에 의한 생산과 상담을 위해 내담자가 제출하여 접수되는 모든 기록을 포함하였다. 내용상의 특성은 개인의 성장과정을 비롯한 개인적인 특성을 갖고 있는 기록을 말한다. 일반적인 개인기록과는 달리 개인의 비밀스럽

고 개인적인 기록임에도 상담기관에서 상담자를 중심으로 축적되어 온 기록이며 이는 상담기록이 내담자 중심이 아닌 상담자 중심의 생산형식을 취하고 있는 특징이 드러나는 부분이라 정의 하였다. 상담기록은 대상이 정해져있으며, 시간의 흐름에 따른 경과 즉, 상담이 시작된 때로부터 상담이 종료될 때까지의 관련 기록이 시간의 흐름에 따라 경과가 잘 보여 진다. 상담기록은 입력 중심이 아닌 정보조회 및 활용의 가치를 지닐 수 있는 진료기록이 될 수 있도록 서식개발 및 서식관리 개선을 통한 표준화를 이루어 의무기록과 진료의 질 향상을 도모하여야 한다는 주장(임미선 외 2009)과 사안파일과 같이 상담기록과 비슷한 특징을 가지고 있는 소송기록, 병원기록, 프로젝트 성 기록과 같이 관리적 측면과 특수성이 고려되어야 하는 기록이라고 할 수 있다. 미국 심리학회(APA 2007)는 상담기록의 필수요소로서 접수면접, 자료과정, 기타 중요기록으로 최소 10가지 필수기록을 제시하였는데 여기에는 접수면접 기록, 개인과 가족의 역사, 영수증과 요구서 등 재정기록을 비롯한 치료동의서, 법적요구에 대한 상담기록제출동의서 등 상담과 관련된 주요 기록들이 포함되어 있다. 또한 Zukerman (2008)은 미국건강보험책임법(HIPPA, Health Information Portability and Accountability Act)의 요건을 충족하는 필수상담기록 61개의 양식을 제공하고 있다. 이들은 상담기록을 만드는 기본적인 목적을 수준 높은 상담서비스를 제공하기 위해서, 상담기관내, 외부에서 요구하는 법적, 윤리적 사항을 만족시키기 위해 서 등 상담기관의 법적/윤리적 목적을 만족시키기 위해서라고 정의하고 있다.

## 2. 사안파일

상담기록은 사건기록, 소송기록과 같은 사안파일로서 특징을 가진다. 기록학용어사전에서 사안파일은 “특정한 사건, 인물, 장소, 프로젝트별로 관련사항이나 전후 경과를 하나의 철로 묶은 기록”을 말한다(한국기록학회 2008). SAA 용어사전 “case file”에서는 “예를 들어 범죄 수사, 환자 기록 등 일련의 사안에 있는 각 파일의 문서 유형은 각 사안에 대한 동일한 범주의 정보 유형을 수집하는 경향이 있다.”고 정의하고 있다. 이현정(2010)의 연구에서는 MoReq2(Eu Serco Consulting 2008)에서 제시한 케이스 파일의 특성으로 기록물의 양이 많으며 구조화되거나 혹은 부분적으로 구조화 되어있고 이미 알려지고 미리 정해진 프로세스 내에서 사용되고 관리되며 법규나 규정에 의해 명시된 기간 동안 보유할 필요가 있으며 유사한 내용, 혹은 구조를 지니며 마지막으로 공지된 개시 및 종결 날짜를 가진다는 것이다. 이 둘 연구에서 제시한 소송기록과 사건기록은 상담기록과 사안파일로서 유사한 특징을 가지고 있다. 각 기록의 사안파일로서 특징을 정리해보면 <표 1>와 같다.

〈표 1〉 사안파일의 특징

|           | 사건기록                  | 소송기록                     | 상담기록                |
|-----------|-----------------------|--------------------------|---------------------|
| 기록 생산     | 수사·재판기관 공동 생산         | 민사/형사/가사/행정특허 등          | 개인·집단상담 등           |
| 양식·구조     | 사건처리 업무 프로세스          | 각 사례에 해당되는 업무 프로세스       | 상담 업무 프로세스          |
| 업무의 반복    | 사건 수리부터 시작하여 종결까지     | 의뢰자의 상담으로 시작되어 판결 및 집행까지 | 내담자의 방문/접수부터 상담종결까지 |
| 기록의 종결 기준 | 사안의 전·후 단계에 주목한 기준 고려 | 사안의 전·후 단계에 주목한 기준 고려    | 내담자에 주 초점           |

먼저 구조화된 범위로 사건기록은 하나의 사건에 수사·재판기관이 공동으로 기록하는 특징이 있다. 소송기록에서는 민사·형사·가사·행정특허 등이 있으며, 상담기록에는 개인상담 및 집단상담, 사전 동의, 상담확인서 등이 생산된다. 다음으로 매번 기록의 생산마다 동일한 양식 구조를 가지고 있다. 사건기록은 각 사건에 해당 되는 업무가 매번 동일한 사건처리 업무 프로세스를 따라 기록이 생산되며, 소송기록은 각 사례에 따라 다른 법률의 규정에 의하여 업무가 진행되고 영향을 받게 되지만 각 사례마다 매번 동일한 업무 프로세스를 따라 기록이 생산된다. 상담기록 또한 각각의 상담이 실시될 때 따르는 다양한 업무가 매번 동일한 프로세스에 따라 기록을 생산하게 된다. 한편 사안파일은 생산된 기록의 기능에 따라 활용됨보다 사안 순서의 흐름에 맞추어 활용함이 요구되며, 이후의 사안파일은 각 단계에 따라 각각의 자료로 보는 것이 아니라 하나의 파일로 관리되어야 한다.

〈표 2〉 각 사안의 사건 순서

| 사건기록   | 소송기록     | 상담기록      |
|--------|----------|-----------|
| 수사     | 접수       | 접수        |
| 결정     | 구조결정     |           |
| 재판     | 소제기      | 상담        |
| 집행, 종결 | 변론<br>판결 | 종결 및 사후관리 |

〈표 2〉와 같이 반복적인 업무 면에서 볼 때 사건기록은 수리부터 종결까지 사건이라는 범주 안에서 이를 해결하기 위한 일정한 원칙에 따라 정해진 절차대로 기록을 생산하고 이를 편철한다. 소송기록은 의뢰자의 상담으로 시작되어 판결 및 집행으로 하나의 사안이 시작되는 시점과 끝나는 시점을 명확하게 해준다. 상담기록은 내담자 방문부터 상담종결까지 매번 같은 업무를 진행하게 된다. 그러나 한 번의 상담을 한 업무의 시작과 종결로 볼 수도 있지만 상담기록은 일회성으로 끝나지 않는 경우가 종종 발생하기 때문에 상담 종결에 대한 명확한 법적 근거나 내부 규제에 대한 근거가 규정되어야 할 필요가 있다. 마지막으로 기록의 보존 및 보관에 가장 큰 영향을 미친다고 볼 수 있는 기록의 가치판단 기준으로 사건기록과 소송기록은 일반 행정기록의 가치로 평가되지 않고 업무의 각 기능별 중요성보다 사안의 전 후 단계

에 주목하며 그 특징을 고려하여 기록의 종결 시기를 책정하기도 한다. 예를 들면 공소시효와 같은 형법적 기준이 고려된다. 상담기록의 가치 판단은 주로 내담자에게 주 초점이 맞추어 있기 때문에 기준에 모호성을 띄고 있다. 내담자가 재방문 하지 않거나 다른 상담소로 이전할 경우를 생각하여 이전 기록의 폐기에 대해 고민해봐야 하지만 내담자가 확실하게 방문하지 않을 것이라는 명확한 기준이 없기 때문이다. 또한 상담 종료 시기에 대한 명확한 법적 근거가 존재 하지 않기 때문에 법적 기준으로 상담기록의 종료 시기를 정하기에 어려움이 있다.

### Ⅲ. 상담기록관리 현황분석

#### 1. 한국청소년상담복지개발원

한국청소년상담복지개발원은 『청소년복지지원법』 제22조를 근거로 설립되었으며, 여성가족부 소관 공공기관으로 『공공기관의 운영에 관한 법률』 제5조에 따라 준정부 기관으로 분류된다. 이에 한국청소년상담복지개발원은 『공공기록물 관리에 관한 법률』 제2조에 따라 업무와 관련하여 생산·접수한 기록물과 개인 또는 단체가 생산·취득한 기록정보 자료에 대한 기록 관리의 의무가 있다. 한국청소년상담복지개발원은 전국 225개 지역 청소년상담복지센터와 202개 학교밖청소년지원센터를 총괄하는 기관이다. 2016년 6월 기준 여성가족부 소관 공공기관 일반현황에 따르면 한국청소년상담복지개발원의 정원은 총 56명, 4본부, 9부, 1단, 4센터로 이루어져 있다. 『청소년복지지원법』 제22조를 근거로 시행하고 있는 주요 업무로는, 청소년 상담 및 복지와 관련된 정책 연구, 청소년 상담 및 복지 사업의 개발 및 운영·지원, 청소년 상담기법의 개발 및 상담자료의 제작·보급, 청소년 상담·복지 인력의 양성 및 교육, 청소년 상담·복지 관련 기관 간의 연계 및 지원, 지방자치단체 청소년복지지원기관의 청소년 상담·복지 관련 사항에 대한 지도 및 지원, 청소년 가족에 대한 상담·교육, 청소년에 관한 상담·복지 정보체계의 구축·운영, 그 밖에 한국청소년상담복지개발원의 목적을 수행하기 위하여 필요한 부수사업 등 9개 주요업무와 15개 사업실명제 대상사업 등을 시행하고 있다.

청소년 상담기록의 일반적인 현황을 살펴보기 위해서 먼저, 각 지역 센터에서 실질적으로 생산 및 운영하는데 참고하고 있는 기준을 문헌조사 하여 청소년상담복지개발원의 기록관리 현황을 살펴보고자 하였다. 한국청소년상담복지개발원이 운영하는 각 지역 청소년상담복지센터의 운영규정은 한국청소년상담복지개발원이 발간하는 규정집(정관 및 사내규정)을 기반으로 센터별 사정에 따라 이를 수정·보완하여 운영 중이다. 본 연구는 2017년 10월 한국청소년상담복지개발원 홈페이지에 공고된 2016년 5월 기준의 규정집을 배경으로 작성하였다. 운영규정에 제시된 문서 규정은 다음 <표 3>과 같다.



〈표 3〉 한국청소년상담복지개발원 문서분류 및 보존기간

| 구분                | 세부구분                    | 문서기능                | 보존기간(년)        |
|-------------------|-------------------------|---------------------|----------------|
| 행정                | 일반행정                    | • 문서 수발, 분류, 통제, 관리 | 10             |
|                   |                         | • 제증명서 발급           | 3              |
|                   |                         | • 기관장 사무인수 인계서      | 5              |
|                   |                         | • 직인 등의 관리          | 영구             |
|                   |                         | • 물품의 수급 및 관리       | 10             |
|                   |                         | • 시설 및 차량관리         | 10             |
|                   |                         | • 회의 및 행사           | 5              |
|                   |                         | • 제규정 제정 및 개폐(원안)   | 영구             |
|                   |                         | • 보안 및 비상계획         | 5              |
|                   |                         | • 이사회 운영            | 영구             |
|                   |                         | • 각종현황 및 기타업무       | 3              |
|                   | 인사교육                    | • 직원의 임용 및 인사       | 준영구            |
|                   |                         | • 인사기록관리            | 준영구            |
|                   |                         | • 승급 및 호봉 확정        | 10             |
|                   |                         | • 근무평정 종합관리         | 10             |
|                   |                         | • 직원교육연수            | 10             |
|                   |                         | • 복무 및 상벌           | 10             |
|                   |                         | • 인사위원회 등 각종 위원회 운영 | 준영구            |
|                   | 회계 및 복리                 | • 공사, 제조, 구입 및 매각계약 | 5              |
|                   |                         | • 자금집행 및 관리         | 5              |
|                   |                         | • 지출계산 및 결산         | 5              |
| • 세무업무, 저축 및 의료보험 |                         | 5                   |                |
| • 국민연금 및 퇴직금      |                         | 준영구                 |                |
| 사업                | 사업계획 및 평가               | • 기본사업계획(원안)        | 영구             |
|                   |                         | • 세부사업운영계획          | 5              |
|                   |                         | • 사업진행 관계 문서        | 5              |
|                   |                         | • 사업조정 및 평가         | 5              |
|                   |                         | • 예산편성 및 결산         | 5              |
|                   |                         | • 연구자문회의 계획 및 결과    | 3              |
|                   |                         | • 사업결산보고 및 평가(원안)   | 영구             |
|                   |                         | • 심사분석              | 3              |
|                   |                         | • 각종세미나 및 학술회의      | 3              |
|                   |                         | • 연구용역 위탁 및 수탁      | 5              |
|                   |                         | • 국제회의, 연수 및 출장 등   | 5              |
|                   |                         | • 장단기 발전계획          | 10             |
|                   |                         | 문헌 및 자료             | • 자료수집 제공 및 처분 |
|                   | • 사업결과보고서(원안) 및 인쇄본(5부) |                     | 영구             |
|                   | • 수료자 및 자격관리            |                     | 영구             |
|                   | • 대외홍보 및 발표자료           |                     | 3              |
|                   | • 간행물 편집 및 발간           |                     | 10             |
|                   | • 간행물 배포발송              |                     | 3              |
|                   |                         | • 각종자료 전산처리         | 준영구            |
| • 각종현황            |                         | 3                   |                |
| • 자료열람 및 대출       |                         | 3                   |                |
| • 도서구입 및 관리대장     |                         |                     |                |
| • 사무인계인수서         |                         |                     |                |
| • 내담자카드 등         |                         | 영구                  |                |
|                   |                         | 5                   |                |
|                   | 5                       |                     |                |

\*출처: 2016 한국청소년상담복지개발원 규정집

규정집을 살펴보면, 상담기록에 해당하는 ‘내담자 카드 등’의 분류는 5년으로 책정되어있으며 이 밖에 상담기록과 관련된 조항이나 사안은 찾아 볼 수 없었다. 또한 문헌 및 자료 파트에 각종자료 전산처리에서 준영구기간으로 보존기간을 책정하고 있지만 내부 운영 중인 CYS-Net과 같은 데이터베이스의 운영에 대한 세부규정은 정해져 있지 않은 점을 확인할 수 있었다. 또한 내담자 개인정보동의서 등에 대한 규정도 정해져 있지 않은 것을 확인할 수 있었다. 그리고 정보 및 자료 관리 운영 규정을 따로 정하고 있으며, 소장 자료에 대해서는 운영 장의 허가가 있을 때만 한하여 열람 및 대출이 가능하다. 기관에서 보유중인 자료를 이용하기 위한 문서복사 대출 복사신청서식 등이 존재하며 홈페이지에서는 기관의 일반적인 통계상황을 확인할 수 있다. 한편 문서접수대장과 보존문서관리대장, 문서폐기인 등이 별첨되어 있다. 이러한 문헌조사와 더불어 한국청소년상담복지개발원 본원의 경영지원부, 상담연구부, 지식정보부, 통합지원관리부의 관계자 5명을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 기관의 일반 행정기록과 상담기록을 위한 내부 규정과 기본적인 기록관리 체계, 기록 보유 현황, 업무관리시스템 현황, 기록관리 인식 조사 등에 대한 질문을 중점으로 문제점과 인식에 대한 자유로운 생각이 드러날 수 있도록 개방형 질문을 더하여 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰 결과 한국청소년상담복지개발원의 문서관련 규정은 규정집에 명시된 <표 3>에 해당 하는 내용뿐이었으며, 심층인터뷰를 통해 파악한 한국청소년상담복지개발원의 상담기록의 기록관리 현황을 기록관리 표준인 ISO15489-1의 일반 기록관리 현황과의 비교한 결과는 <표 4>와 같다.

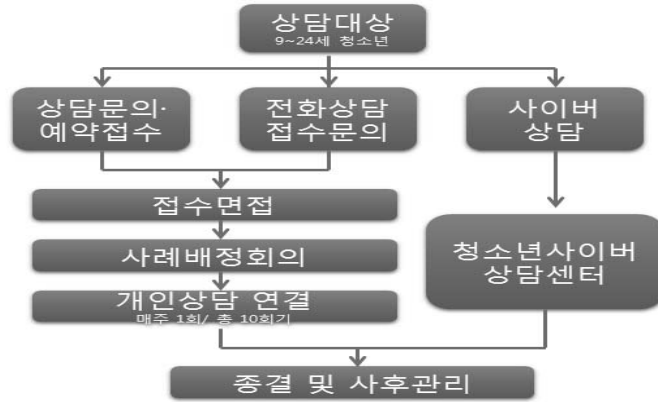
<표 4> 한국청소년상담복지개발원의 상담기록관리 일반현황

| ISO 15489    | 한국청소년상담복지개발원  |
|--------------|---|
| 보유기간 설정      | • 내부규정 업무 활용도 근거 5년간 보관                                     |
| 기록 획득 및 등록   | • 전문 상담원의 수기 및 CYS-Net시스템 사례등록<br>• 기록관리시스템 미 존재            |
| 분류           | • 기록관리기준표 미 존재  |
| 저장과 취급       | • CYS-Net이용<br>• 5년간 보관<br>• 전자기록시스템 미 존재<br>• 장기보존 정책 미 존재 |
| 접근           | • CYS-Net 시스템 관리자만 접근가능                                     |
| 추적           | • CYS-Net에서 일부 사례기록 추적가능<br>• 위치추적 불가능                      |
| 처분 행위        | • 자체규정<br>(캐비닛 보관, 폐기: 파쇄 등)                                |
| 기록관리 과정의 기록화 | X   |

## 2. 상담기록의 유형 및 특성

### 가. 상담기록의 유형

앞서 살펴본 규정과 본원 관계자의 인터뷰를 통해 한국청소년상담복지개발원 본원에서 보유



\*유정이 외(2014)의 연구를 참조하여 재구성

〈그림 1〉 한국청소년상담복지개발원의 상담업무 흐름

및 보관 중인 청소년상담기록 사례는 없는 것으로 밝혀졌으며, 지역 청소년상담복지센터에서 생산과 폐기를 모두 관리하고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 따라서 지역 청소년상담복지센터에서 실제 상담기록을 어떻게 생산하고 있으며, 어떤 기록을 생산하고 있는지 살펴보기 위해 상담업무 흐름을 따라 살펴보려고 하였다. 한국청소년상담복지개발원의 상담업무 흐름은 〈그림 1〉과 같이 진행된다. 이 과정에 따라 일반적으로 생산되는 상담 기록은 상담신청서, 접수면접기록부, 개인상담회기보고, 개인상담종결보고, 상담 상황에 따라 시행되는 각종 심리검사 결과, 개인상담기록부 등이며, 이를 내담자명을 분류 기준으로 삼아 케이스 파일로 파일 철 하여 캐비닛에 보관하고 있다. 집단상담의 경우 홈페이지에서 집단상담 프로그램 신청과 접수를 진행하고 있으며, 일반적으로 집단상담기록부, 심리상담 검사결과, 집단상담종결보고 등의 기록이 생산되고 있다.

보다 정확한 지역 청소년상담복지센터의 상담기록보유 현황을 파악하기 위해 유정이 외(2014)가 개발한 상담기록의 필수 목록을 참고하여 살펴본 J지역과 J시 청소년상담복지센터에서 보유 중인 상담기록은 <표 5>와 같다. 이와 같이 보관 중인 상담기록은 보존기간 5년이 경과할 시, 각 지역 청소년상담복지센터에서 자체적으로 파쇄하고 있는 것으로 파악되었다.

〈표 5〉 J지역과 J시 청소년상담복지센터에서 보유중인 기록

| 영역              | 내용                    | 생산 | 보관 |
|-----------------|-----------------------|----|----|
| 상담관리 및 접수관련 기록물 | 내담자 접수대장              | ○  | X  |
|                 | 상담 동의서 및 내담자의 권리 알림   | ○  | ○  |
|                 | 미성년 내담자 상담에 관한 부모 동의서 | ○  | ○  |
|                 | 접수면접 기록지              | ○  | ○  |
|                 | 위기 정도 체크리스트           | ○  | ○  |
|                 | 비용에 관한 규정 및 지불계약서     | X  | X  |
|                 | 상담자의 윤리강령 및 서약서       | X  | X  |
|                 | 비밀 보장에 대한 상담자 서약서     | ○  | ○  |

|                   |                           |   |   |
|-------------------|---------------------------|---|---|
| 내담자 정보 및 공개관련 기록물 | 내담자 개인정보 보호에 관한 규정 안내     | 0 | 0 |
|                   | 정보수집 동의서                  | 0 | 0 |
|                   | 정보공개 동의서                  | 0 | 0 |
| 스크리닝 관련 기록물       | 정신건강 스크리닝 양식              | 0 | 0 |
|                   | 약물남용 스크리닝 양식              | 0 | 0 |
| 평가 및 진단관련 양식      | 초기평가 양식                   | 0 | 0 |
|                   | 개인사 양식                    | 0 | 0 |
|                   | 정서/행동 평가 양식               | 0 | 0 |
|                   | 진단평가 보고서                  | X | X |
| 심리평가 관련기록물        | 심리평가보고서                   | X | X |
| 상담계획 및 과정검토 기록물   | 개인상담 계획서                  | X | X |
| 과정보고 관련 기록물       | 상담회기 과정보고서                | 0 | 0 |
|                   | 부모 및 보호자 상담 기록지           | 0 | 0 |
|                   | 집단상담 과정보고서                | 0 | 0 |
| 상담과정에 사용되는 기타 기록물 | 정신건강서비스 의뢰요청서             | 0 | 0 |
|                   | 자살방지서약서                   | 0 | 0 |
| 기록 확인 및 성과 관련 기록물 | 내담자 기록과 음성기록에 대한 비밀보장 서약서 | 0 | 0 |
|                   | 상담성과 평가지                  | 0 | 0 |
| 종결관련 기록물          | 상담종료 요약기록서                | X | X |

나. 상담기록의 특성

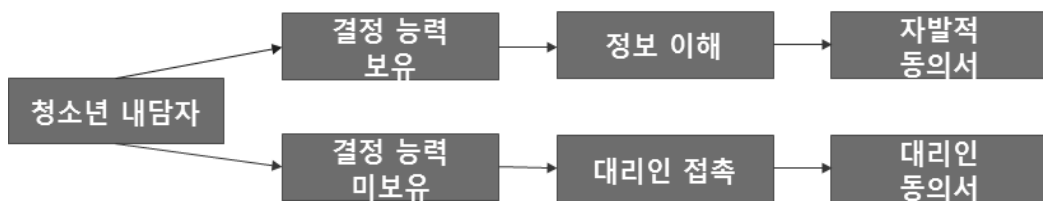
상담기록은 기본적으로 비공개를 원칙으로 삼고 있으며 개인정보보호법 등을 근거로 외부 이용자의 요구에 대한 정보 제공을 거부하고 있다. 한국청소년상담복지개발원은 기본적으로 개인정보보호법에 따라 이용자의 개인정보 보호와 권익을 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리할 수 있도록 처리방침을 두고 있다. 한국청소년상담복지개발원의 개인정보 처리방침을 살펴보면 먼저, 제1조에서 개인정보의 처리목적에 밝히고 있으며, 제2조에서 처리하는 개인정보(로그인ID, 성별, 생년월일, 이름, 비밀번호, 거주 지역, 유선 및 휴대전화번호, 직업, 이메일, 접속IP정보, 쿠키, 서비스 이용 기록)를 밝히고 있다. 또한 제3조를 두어 이용자 개인정보는 원칙적으로 처리 목적이 달성되면 파기하지만 <표 6>의 사유에 해당되는 정보는 명시된 기간 동안 보존함을 밝히고 있다.

<표 6> 한국청소년상담복지개발원의 개인정보 보존 사유

| 보존 정보         | 보존 근거                              | 보유 목적       | 보유 기간 |
|---------------|------------------------------------|-------------|-------|
| 홈페이지 회원정보     | 정보 주체 동의, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 | 정보제공        | 2년    |
| 청소년상담사에 관한 기록 |                                    | 자격증 발급      | 10년   |
| 교육연수에 관한 기록   |                                    | 교육연수 확인서 발급 | 10년   |
| 상담정보에 관한 기록   |                                    | 정보 제공       | 5년    |
| 기타            |                                    | 정보 제공       | 2년    |

\*출처: 한국청소년상담복지개발원 개인정보처리방침(2017)

한편, 『학교폭력예방 및 대책에 관한법률』 제12조에 따르면 전문상담교사들은 학교폭력과 관련된 가해자나 피해자와 상담을 진행한 경우 학교장이나 학교폭력대책자치위원회에서 요청이 있으면 그 결과를 보고하도록 되어있지만 상담내용을 어느 정도까지 공개하는지에 대한 세부 사항은 존재하지 않는다(손현동 2007). 미국상담학회(American Counseling Association, 2005)의 경우, 내담학생의 동의를 받지 않은 상태에서 상담내용을 공개하라는 요구가 있을 때는 핵심적인 정보만 공개할 것을 권장하도록 하고 있다. 이러한 점에서 상담기록이 절대적인 비공개사항은 아니지만 상담자 또는 상담기관에서는 윤리와 법령 사이에서 내담자의 권리를 보호하고 상담의 핵심적인 내용만 보고할 수 있도록 하는 것이 바람직하다는 점을 알 수 있다. 또한 상담기록은 내담자의 독특한 환경과 그를 둘러싼 주변 환경의 특성과 요소가 반영되어야 한다. 청소년상담의 경우 그 특성상 내방의 동기가 자발적이지 않은 경우가 있으며, 내담자가 주어진 정보에 대한 올바른 판단을 내릴 수 있는 상황인지 확인해야 한다. 이러한 점은 <그림 2>와 같이 내담자의 정보 결정능력 유무에 따라 생산되는 기록물의 차이를 가져온다.



\*고향자, 현선미(2008)의 논문 참조

<그림 2> 내담자의 정보 결정능력 유무에 따라 생산되는 기록물

#### 다. 청소년상담복지센터의 기록관리 현황 분석

지역 청소년상담복지센터 현장의 기록관리 현황과 문제점 분석을 위해 J지역 청소년상담복지센터 관계자 3명과 J시청 상담복지개발원 관계자 1명을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 결과, 현재 청소년상담복지센터는 기록 관리를 위한 기록관리 전문요원은 존재하지 않지만 기록 관리를 위해 개별적인 지침을 두고 있다. 특이한 점은 청소년상담복지센터는 중앙에 관리 기관을 두고 있는 한편 지역 상담복지센터 운영에는 다양한 청소년 협회가 참여하고 있다는 사실이었다. 한편 상담기관의 주요 업무의 하나인 상담으로 생성되는 상담기록의 보관은 내담자 별 하나의 파일로 묶어 관리하며 대부분 캐비닛에 보관하고 있다. 이곳에서 물리적인 상담기록의 보안은 캐비닛 열쇠로 통제되고 있으며 반·출입 장부와 같은 기본적인 기록의 위치 통제 장치는 운용하고 있지 않은 것으로 밝혀졌다. 또한 생산된 상담기록 중 내담자와 관련된 기록들은 기관 내부 지침에 의하여 5년이 경과하면 폐기하고 있다. 이와 같은 상황 때문에 개인 상담기록은 연구를 위한 예시나 자료 참고, 혹은 개인의 신청에 의한 개인 열람을

제외하곤 기록의 이동은 존재하지 않고 시간의 경과에 따라 자체 폐기하기 때문에 기록의 평가 역시 존재하지 않는다. 특이케이스로 선정된 경우에도 내담자의 동의 후 연구 자료로서 제출되거나 보관될 뿐 체계적인 기록의 이관 계획이나 방침은 존재하지 않는 것으로 밝혀졌다. 또한 기관에서 제공 중인 상담기록을 상담자 개인이 이용하거나 연구 등의 목적으로 활용하기 위해선 ‘상담확인서’를 발급한 뒤 제공하게 되어 있다. 공공기관의 요청이나 공권력 등 필수 불가결한 경우에는 기본적으로 상담기록을 제공하고 있지만 이를 제외한 외부에는 데이터를 일절 공개하지 않음을 원칙으로 하고 있다. 이 밖에도 상담 과정에서 생산되는 녹음, 그림, 동영상 및 각종 검사자료 등은 상담과 동시에 내부 운영 데이터베이스인 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net : Community Youth Safety-Net)에 등록하도록 하고 있다. 문헌조사와 인터뷰를 통해 청소년상담복지센터의 기록물 관리 현황을 살펴본 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 현황분석 결과

| 구분   | 청소년상담복지센터 현황  | 내용  |
|------|---|---|
| 제도적  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록관리 전문요원 부재</li> <li>• 사업담당자가 관리</li> <li>• 제도적 문제</li> <li>• 기록관 부재</li> <li>• 캐비닛 보관</li> </ul>         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 기록물 관리 규정 부재</li> <li>2. 보존 공간의 문제</li> <li>3. 통계만 남고 소멸</li> </ol> |
| 관리적  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 활동에 연관된 업무관리 시스템 미 존재</li> <li>• CYS-Net으로 통합 운영</li> <li>• 맥락 파악이 어려움</li> <li>• 기록 처분 사항 미 기입</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무관리시스템 부재</li> <li>2. 전자 매체 의존적</li> <li>3. 기록물 분류체계 부재</li> </ol> |
| 시스템적 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담기록이 하나의 사례(케이스)로 내부 분류체계 없이 보관</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 실적 중심의 기록물 운용</li> <li>2. 외부 이용자의 기록물 활용 어려움</li> </ol>             |

여기서 도출된 현황을 구체적으로 정리하면 첫째, 기록관리 인식 부족이다. 현재 기관 기록의 평가와 폐기는 기관 내부 규정에 따라 임의적으로 수행하고 있다. 상담복지개발원은 공공 기록물관리에 관한 법률에 따라 기록 관리의 의무가 있지만 별도의 기록관이 존재하지 않으며 아직 기록관리 전문요원은 배치되어 있지 않은 실정이다. 일반 행정문서의 경우 내부 지침에 따라 보존기간을 책정하고 있지만 별도의 서고 없이 캐비닛에 보관하고 있는 실정이며, 일부 지사에서는 사업을 담당하는 담당자에 의해 폐기되고 있는 상황이다. 상담기관의 주요 업무 중 하나인 상담으로 생성되는 상담기록 역시 별도의 분류체계 없이 각 내담자 케이스를 따라 편철하여 캐비닛에 보관 중이며 내부 지침에 따라 각 지사에 5년간 보존 경과 시 기관장 또는 부서 팀장 입회 하에 파쇄처리 하고 있다. 이는 기록의 보안문제와 더불어 기관 운영의 투명성을 저해할 수 있는 부분으로 작용할 수 있다.

둘째, 내부 운영 데이터베이스의 한계와 업무관리시스템의 부재이다. 현재 한국청소년상담

복지개발원은 내부 운영 데이터베이스인 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net: Community Youth Safety-Net)를 구축하여 운영 중이다. 개인 상담기록의 경우 상담 발생 시 이를 CYS-Net에 등록한 후 영구보존하지만 비전자기록의 경우 내부 운영지침에 따라 5년간 캐비닛에 보관하며 기간 이후 앞의 과정에 따라 대부분 파쇄처리 되고 있다. 이는 시스템 오류에 의한 기록 유출·손실의 우려와 DDoS 공격과 같은 전자기록 환경의 문제점을 고스란히 안고 있다. 또한 지역 상담센터의 경우 기관 운영에 있어 CYS-Net을 통한 일반적인 사업 정보공유나 상담 사례를 공유하고 있지만 별도의 업무관리시스템은 갖추고 있지 않았다.

셋째, 기록생산의 주체가 처리과로 인식되고 있지 않는 점이다. 이러한 상황에서 지역 상담센터의 경우 시행된 사업의 결과보고서만 보고하고 있으며 기록의 이관은 이루어지지 않는다. 또한 상담 기록의 경우 CYS-Net에 등록할 뿐 지점의 실적 평가로서 통계치만 보고되고 있다. 이러한 점은 외부 이용자에게 데이터 이용의 한계를 가져오며 기록의 활용성이 저해되는 부분이다.

이와 더불어 유사 정부산하 공공기관의 개인정보 포함 기록물의 보존기간 책정에 대한 인식과 근거를 살펴보기 위한 인터뷰 결과, 보존기간 책정 시 고려사항은 <표 8>과 같다.

<표 8> 유사 기관의 기록물 보존기간 책정 시 고려사항

| 업무상 활용도, 향후 활용가능성  |  |
|--|--|
| 1차적 고려사항   | 2차적 고려사항   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공기록물관리에 관한 법률 근거</li> <li>• 공통 업무 및 보존기간표의 기준</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공통 업무 기준 미 해당</li> <li>• 업무활용성 저조</li> <li>• 자체 규정적용</li> </ul> |

현재 정부산하 공공기관의 기록물관리 기본단위는 기록물 철이며 여타 법에서도 처리단위가 별도 명시 없이 포괄적인 상황이다. 이에 따라 개인정보를 포함하고 있는 다양한 형태의 정보는 문서의 기능이나 부서에 따라 산발적으로 존재한다. 또한 개인정보는 정성적·정량적 형태로 혼재되어 있어 보존기간 책정에 대한 기준이 다면적이다. 그러나 개인정보 포함 기록물의 보존기간 책정의 고려사항으로는 기관 모두 업무상 활용도와 향후 활용 가능성을 꼽았다. 또한 개인정보가 포함된 기록일지라도 공공기록물관리에 관한 법률에 근거하여 기본적인 보존 기간을 해당 기록물의 보존기간을 기준으로 하였다. 이후 국가기록원 기관 공통 업무 보존기간표 등을 참조하여 업무 활용성을 고려하고, 해당사항이 없으며 업무활용도가 낮을 경우 공사자체 규정에 따르고 있다. 이러한 점에서 볼 때 개인정보를 포함하는 기록의 보존기간 책정 시 고려되어야 할 기준은 개인정보 보다 업무활용도에 초점이 맞추어 있다고 볼 수 있다.

## IV. 제언 및 개선방안

앞서 살펴본 한국청소년상담복지개발원과 지역 청소년상담복지센터의 기록관리 일반현황을 살펴 분석한 결과를 바탕으로 상담기록의 관리에 따른 주요 문제점을 관리적 측면과 시스템 측면으로 구분하여 살펴보고 이를 통하여 개선방안을 도출하였다. 먼저, 일반 행정기록과 상담기록의 활용을 위한 관리적 측면의 제언을 위해 제도적 차원에서 관련 법령을 살펴보았으며, 상담기록의 보존기간에 대한 논의를 위해 유사 정부산하 공공기관의 현황을 참조하였다. 그리고 시스템적 측면에서 내부 데이터베이스만을 운영 중인 기관의 전자기록 환경 상 취약점 극복을 위해 전문기관으로서 단위업무 기반의 업무관리 시스템 도입을 제언하고, 국가기록원의 기록관리 메타데이터 표준을 살펴, 상담기록의 특성 반영을 위해 기술요소 고려사항을 제언하였다.

〈표 9〉 제언 및 개선방안의 주요 사안

|     | 관리적 측면   |   | 시스템적 측면   |
|-----|--|---|---|
|     | 일반 행정기록  | 상담기록  |   |
| 문제점 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록물 관리법령</li> <li>• 전문요원 미 배치</li> <li>• 서고 미 존재</li> <li>• 업무 관리 시스템 미 운영</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 활용을 위한 법적 제한</li> <li>• 처리행위 추적, 보안, 기관연계를 위한 운영규정 없음</li> <li>• 보존기간 근거 미흡</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 별도의 장기보존 전략 없음</li> <li>• 생산현황보고 미반영</li> <li>• 단위업무기반 시스템 필요</li> <li>• 비정형적 특성이 반영된 개별적 관리 필요</li> </ul> |
| 근거  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 관련 법령 참조</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 관련 법령 참조</li> <li>• 유사기관 현황 참조</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 단위업무 설정을 위한 방안</li> <li>• 장기보존 요소로써 기술요소 적용을 위한 고려사항</li> </ul>  |

또한, 도출된 기준에 근거하여 상담기록의 특성 및 유형에 따른 기록물 관리와 활용을 위한 개선방안을 제언해 보고자 한다.

### 1. 관리적 측면

#### 가. 행정기록 관리적 측면

기록은 설명책임성(accountability)과 증거성을 갖는 기록된 정보를 의미한다. 기록관리란 기록을 적법하고 적절하게 생산·관리하여 이를 효율적으로 사용하고, 불필요한 기록은 폐기하고 가치 있는 기록은 보존하여 쉽게 활용할 수 있게 하는 일을 말한다(국가기록원 2017). 공공기관으로서 상담복지개발원은 업무 과정에서 생성되는 기록물을 관리해야 할 의무가 있다. 한국청소년상담복지개발원은 홈페이지 등을 통해 내부 운영규정을 제공하고 문서규정을 밝히고 있다. 그러나 해당 업무직침의 문서규정은 업무수행을 위한 규정과 형식에 대한 설명이 주를 이루어 기록



물 관리를 위한 정관 및 운영세칙으로는 문제점이 있다. 현재 한국청소년상담복지개발원은 기록물 관리에 관한 법령을 준수하고 있다고 보기엔 어려움이 있다. 기록물의 생산등록이나 처리 이행에 대한 추적이 이루어지고 있지 않는 상황이며, 업무규정은 존재하지만 처리과의 단위업무 분석을 통해 이루어진 면밀한 분석이라고 할 수 없어 체계적인 기록관리를 이루기에는 미흡하다. 기본적으로 『공공기록물관리에 관한 법률』 제27조에 따라 공공기관에서 기록물 폐기는 적법한 절차를 거쳐 시행되어야 함에도, 현재 지역 청소년상담복지센터에서는 기록물의 폐기를 내부 규정에 따라 시행하고 있다. 또한 각 지역 청소년상담센터에서 시행하는 각종 홍보, 이벤트, 사업 등에 대한 업무규정을 담당 지역 센터나 업무 담당자에게 일임하고 있는 상황이며, 이에 생산된 기록물의 관리를 각 지역 센터의 환경과 업무 상이성을 이유로 개별적인 업무 지침 운영을 방치하고 있다. 따라서 국가 법령에 기반 하여 기본적인 기록관리를 위한 환경을 조성해야 한다. 기록관리 제도의 미비는 기록의 생명주기를 따라 기관의 불충실한 기록관리 실태를 연역하게 드러내게 된다. 상담이라는 특수한 업무에서 생산되는 기록물을 관리하기에 앞서 “보유 공간이 없음”, “따로 마련된 서고가 없어 캐비닛에 보관 및 운영 중”과 같은 문제점에 대하여 기본적인 기록관리 체계를 갖출 필요가 있다. 한국청소년상담복지개발원은 기관차원에서 기록관리 중요성을 인식하고 주요 법령에 입각하여 기록관 설치를 위한 공간 확보와 전문 인력을 통해 지역 청소년상담복지개발원을 비롯한 각 지역 센터에서 생성되는 기록물과 각종 사업 및 업무에서 생성되는 기록물 관리와 더불어 처리과에 대한 기록관리 교육 활동 활성화 방안을 고려해야 한다.

#### 나. 상담기록 관리적 측면

##### 1) 사례기록으로 활용가능성

유정이(2014)는 상담기록을 상담진행에 있어 내담자에 대한 판단의 근거가 되고, 단순한 정보 전달 매체가 아닌 내담자에 대한 다양한 관찰과 행동단서들이 스며들어 있으며, 상담자는 도움이 되는 단서들을 집약하여야 한다고 하였다. 이러한 점은 이주연, 김용, 김건(2013)이 연구한 의무기록의 특징과도 유사하다. 미국의학협회(American Medical Association)에서는 전자의무기록이 의료인에게 정확한 정보를 주어 임상결정을 도와주기 위한 병원 시스템 내부에 포함되어 있는 환자기록이라고 하였고, 영국의 의료보장제도(National Health Service)는 “환자의 1차 진료정보 뿐 아니라 주기적인 진료 결과물까지 포함하는 환자의 건강과 진료에 관한 평생기록”이라고 정의하였다. 이러한 유사점에서 볼 때 상담기관의 상담기록은 병원의 진료기록부와 같은 역할을 한다고 볼 수 있다. 그러나 앞서 실시한 심층 인터뷰에서 지역 청소년상담복지센터의 상담자들은 상담기록의 기능 중 상담원의 역량 강화를 위한 기능에 대한 질문에 “상담 사례를 열람할 수 있는 권한이 없다.”로 일괄 답변하였다. 기관 차원에서 슈퍼비전 사례로 선정되어 내·외부 세미나를 제외한 상담기록과의 접촉이 일절 불가능하다고 답변하였다. 한편, 한국청소년상담복지개발원에서 홈페이지를 통해 제공하고 있는 전자도

서관의 소장자료 검색을 이용하여 ‘상담 사례’로 검색했을 경우 검색되는 자료는 219건에 달하며 ‘사례 연구’의 경우는 118건이 검색되었다. 또한 청소년 사이버 상담 사례연구를 비롯한 상담사례연구집이 발간되고 있다. 일반적으로 상담기관의 기록은 개인정보보호법에 근거하여 내담자 본인의 동의 없이 타인에게 제공할 수 없다고 알려있으며, 예외사항을 통하여 기록을 접할 수 있지만 그 방법과 절차는 분명 까다롭다.

이러한 점에서 상담기록의 활용에 있어 먼저, 상담기록이 저축되는 법령을 살펴볼 필요가 있다. 가장 기본이 되는 『개인정보보호법』을 살펴보면 제17조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다. 또한 한국청소년상담복지개발원이 제공하고 있는 개인정보지침의 근거인 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』 제44조의6(이용자 정보의 제공청구) ④에 따르면 해당 조항에 앞선 사항에 해당사항이 없는 그 밖의 이용자 정보 제공청구의 내용과 절차에 필요한 사항은 대통령령으로 정하고 있다. 또한 24조의2(개인정보의 제공 동의 등)에서 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공할 시 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 즉, 대통령령에 따른 이용자 정보 제공청구의 내용과 절차에 필요한 사항을 따른 요구에는 정보통신서비스 제공자인 기관은 제3자에게 이용자의 개인정보 제공 사실을 이용자에게 알리고 동의를 받은 후 이행할 의무가 있다. 이후 『개인정보보호법 시행령』 제15조에 따라 행정안전부령으로 정하는 개인정보의 목적 외 이용 및 제3자 제공 대장에 기록하고 관리하여야 한다.

한편, 『공공기관의 정보공개에 관한 법률』 제9조 1항을 살펴보면 비공개 대상정보 중 법령에서 정하는 바에 따라 열람할 수 있는 정보에 한해서 개인에 관한 정보가 비공개 대상에서 제외될 수 있다. 국내의 대부분의 상담기록을 생산하고 있는 기관으로써 한국청소년상담복지개발원에서는 공공데이터제공을 목적으로 위기청소년 빅데이터 분석서비스를 시행하고 있다. 한국청소년상담복지개발원의 ‘2016 위기청소년 지원을 위한 빅데이터 현황 및 추진계획’을 살펴보면 빅데이터 활용 시범시스템 테스트로 CYS-Net의 종합정보망의 사례정보를 개인정보 정제작업과 수집을 통해 예측 모델을 적용한 사례를 알 수 있다. 이러한 점에서 데이터로 축적된 상담사례기록을 개인정보에 저축되지 않는 선에서 연구정보로서 제공될 수 있는 가능성을 암시한다고 사료된다. 국가기록원의 『정부산하 공공기관 기록물 관리 지침』에 따르면 비공개 대상정보의 범위 및 세부기준은 『공공기관의 정보공개에 관한 법률』 제9조1항 각 호를 참조하면 각 기관의 설정에 맞도록 상세하게 수집하길 권장하고 있다. 한국청소년상담복지개발원은 이러한 방식으로 다방면으로 기록에 산재해 있는 개인정보에 대한 규정을 설정하여 신원파악에 주 초점이 있는 민감 정보를 통제하여 상담기록이 연계 될 수 있도록 할 필요가 있다.

둘째, 사례 기록으로서의 활용을 위한 적합한 관리 규정 마련이 필요하다. 먼저, 기록물 입·반출 대장의 운영과 보관, 서고의 물리적 통제와 더불어 상담기록 관리자의 시스템 이용 권한 확대와 생산권한 제한 등 체계적인 기록관리를 위한 운영규정 정립이 필요하다. 이를

통해 생산자의 자체적인 기록관리 현실을 통제하고 객관적 자료와 정보를 통해 지역 센터에서 생산되는 기록물의 유출과 분실을 통제해야 한다. 이를 통해 기록의 진본성, 무결성, 신뢰성을 확보하여, 기관의 투명한 운영을 위해 물리적, 논리적 보안 규제가 우선될 필요가 있다.

셋째, 상담기록 활용 제한에 대한 기관의 입장을 명확히 제시해야 한다. 이종범, 정진철, 이건남(2013)은 학교생활기록부가 교육정보시스템(NEIS)에만 머물러 있으며 진로관련 기록으로서 활용되지 못하는 점에 주목하였고 학생의 졸업으로 연계 되지 않아 활용성이 반감하는 학교생활기록부의 활용을 위해 초·중·고 연계관리 시스템의 필요성 등을 주장했다. 또한 e-나라지표 국민교육수준에 따르면 2011년 이후 고등교육 이상의 학력별 인구분포는 꾸준히 증가 추세에 있다. 이러한 한계점에도 불구하고 최근의 기록관리의 흐름에 따라 상담기록의 관리와 활용의 필요성이 대두되고 있다. 앞서 살펴본 상담기록의 생산과 관리 현장에선, 현실적으로 상담기록을 자료로 활용하기 위한 뚜렷한 제도가 없으며, 연계 기관과 자료요청을 위한 서식조차 존재하지 않다고 답변하였다. 현재 지역 상담센터에서 시행된 사업과 관련된 기록은 결과 보고서만을 제외하고 담당자에 의해 파쇄 되고 있으며 상담기록과 관련된 자료는 통계자료로만 제공되고 있다. J지역과 J시청의 청소년상담복지센터 관계자 모두 상담 기록 활용에 있어 가장 걸림이 되는 문제로 “상담기록과 관련된 개인정보, 직업윤리 등의 법적근거가 정확히 어떤 기준으로 적용되고, 제공될 수 있는 선이 명확하지 않기 때문”을 들었다. 공공 기관은 기록관리를 위해 관련 법령을 면밀히 살펴보고 활용함에 있어 관련법에서 규정하고 있는 관리 방안을 준수해야 할 필요가 있다. 이에 따라 청소년상담복지개발원에선 일반 행정업무와 상이한 특징을 갖는 상담기록을 생산·보존·평가·폐기함에 있어 근거가 되는 법령과 규칙을 명확히 해야 하며, 상담기록과 관련법에 경계를 내·외부 이용자들 에게 분명히 드러낼 필요가 있다. 또한 내담자 케이스로 일괄 보관되는 상담동의서, 심리결과 보고서 등이 지속적이고 체계적으로 보관되어 내담자에 대한 이해 자료로써 제공되어야 하며, 상담업무를 실시하며 생산되는 각 기록들에 대한 세심한 운영 규칙을 통해 원천적으로 상담과 관련된 기록을 외부 이용자에게 무조건적으로 제공할 수 없다는 기관 차원의 인식변화가 필요하다.

## 2) 보존기한 재설정에 대한 논의

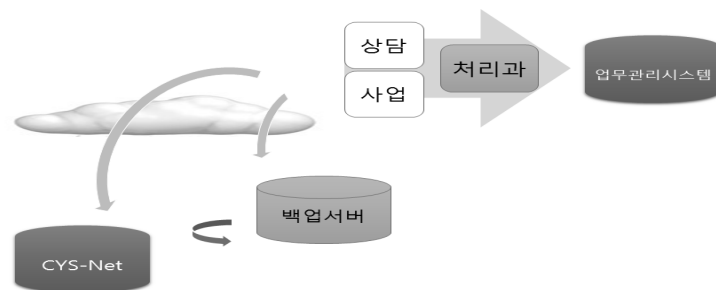
현재 한국청소년상담복지개발원의 문서규정에 따르면 상담기록의 보존기한은 5년이다. 상담은 업무 종료가 명확하지 않고, 타 상담기관으로의 연계가 이루어지기도 하며 후에 사례기록으로 주목받기도 한다. 내담자에 대한 정보를 담고 있는 상담기록은 이후 내담자의 상태를 이해하는데 도움이 되며 보다 나은 서비스를 제공할 수 있게 해주지만 언제 어떠한 기록이 필요할 지 알 수는 없다. 이러한 점에서 다양한 유형의 상담기록을 내담자 케이스로 분류하여 일괄적으로 5년의 보존기간을 책정하는 것은 전문기관으로서 상담기록의 업무활용에 있어 장기적으로 볼 때 바람직하지 않다.

상담기관이 상담기록을 5년간 보관하는 이유는 인터뷰 결과 보존공간이 부족하다는 점과 더불어 목적이 완수되고 난 뒤, 개인정보는 빨리 파기해야한다는 인식이 바탕을 이루고 있음을 알 수 있었다. 그러나 기관 보유 기록이 개인정보와 밀접한 관련이 있는 국민연금공단은 공공기록물 관리에 관한 법률 시행령을 근거로 개인정보가 포함된 기록물의 보존기간을 책정하고 있다. 한국청소년활동진흥원의 경우 단위과제 목록 중 개인정보보호 업무는 기본적으로 보존 기간을 10년으로 정하고 있다. 또한 상담기록은 정확한 진단 및 치료를 위한 기초자료로서 진단의 정확성을 평가하고 서비스 계획을 수립하는데 활용되며(전보영 1994), 상담진행에 대한 의사 결정과 판단을 내리는데 도움을 주는데(유정이 2014) 이는 개인정보를 포함하고 있는 다른 전문기관인 의료기관의 진료기록과도 비교할 수 있다. 의료기관의 경우 의료법에 근거하여 보존기간을 책정하고 있으며, 진료기록부 10년, 수술기록 10년, 검사내용 및 검사 소견기록 5년 등으로 보존기간을 정하고 있다. 또한 현재 국가기록원은 의료기관표준기록관리기준표운영가이드를 제공하여 유사한 기능을 가진 기관들이 표준화된 기록관리기준을 사용할 수 있도록 지원하고 있다. 이 표준을 조금 더 살펴보면 BRM기준에 따라 기관의 기능을 분류하고, 관리기준에 따라 업무설명, 보존기간, 보존기간 책정사유, 비치여부, 공개여부, 접근 권한을 기준으로 기관 공통 업무와 고유 업무를 구분하여 제시하고 있으며, 근거 법령과 업무 활용도를 고려하여 환자진료 및 관리(10년), 의무기록 관리(10년), 의료통계 관리(30년) 등과 같이 실무적 관점을 보완한 보존기간을 제안하고 있다. 그러나 상담기록의 경우 『개인정보 보호법』이나 『정보보호에관한법률』 일부에만 영향을 받고 있다. 뿐만 아니라 문헌조사를 통해 살펴본 상담기록의 경우 청소년 상담기관뿐 아니라 기타 전문상담기관에서도 대개 상담기록의 보존기간을 5년으로 규정하고 있는 기관이 다수이다. 상담과정에 따라 생산되는 기록의 면밀한 구분을 두고 이를 기준으로 각기 다른 보존기간을 책정하여 상담과정에서 유의미한 기록을 보존하고 기록관리의 효율성을 가져올 수 있도록 보존기간 책정 기준을 재정립할 필요가 있다. 앞서 실시한 유사기관의 보존기간 책정 시 고려사항에 대한 인터뷰 결과에 따르면, 개인정보 포함 기록물의 보존기간의 설정에 있어 내용의 ‘중요성’을 인식하는데 초점이 맞추어져야 하며 개인정보의 경우 ‘신분확인’에 주 초점이 있다는 점을 확인할 수 있었다. 이러한 점은 내담자 카드 하나의 분류체계로 상담기록을 일괄 관리하고 있는 상담기관의 상황에 효과적으로 대입해 볼 수 있을 것이다. 상담기관은 이와 같은 표준을 통해 기관의 기능과 업무를 반영하고, 공공기관으로서 보다 체계적이고 전문성 높게 기록물을 관리할 필요성이 있다. 한편, 『청소년기본법』에 의한 청소년은 만 9세에서 만 24세까지이다. 청소년상담기록의 업무활용가능성은 최대 15년이 되는 셈이다. 여성가족부 청소년백서 및 한국청소년상담복지개발원 상담통계의 2008년부터 2015까지 연도별 전국 청소년상담대상현황에 따르면 초등생 대상 상담은 매년 80~100만 건수를 보이고 있지만 대학생 상담의 경우 6~10만 건 정도에 머무르고 있다. 이러

한 점에서 적어도 9세부터 20세까지 청소년상담이 가장 활발하게 이루어진다고 볼 때 상담기록의 보존기간은 10년 정도 보존하는 것이 적절하다 사료된다.

## 2. 시스템적 측면

전자기록환경으로 바뀌며 전자기록은 종이기록을 대체하여 더 편리하고 발전된 기술로 여겨지고 있다. 그러나 전자기록은 그 본질적인 특성상 시스템에 의존할 수밖에 없다. 하드웨어와 소프트웨어의 급속한 발전은 기술의 노후화를 가져오며 역으로 전자기록의 장기보존을 위협하는 요인이 된다(임진희 2013). 앞선 인터뷰에서 한국청소년상담복지개발원은 상담업무에서 발생하는 상담기록 중 5년이 경과한 비전자기록은 폐기하고 내부 공유 데이터베이스인 CYS-Net에 상담사례를 입력·등록하는 것으로 기록을 영구보존하고 있는 것으로 밝혀졌다. 기본적으로 디지털기록매체는 사용되기 시작한 역사가 짧아 전자기록물을 장기보존하기 위한 저장매체로서의 검증이 부족하다. 네트워크 기반 온라인 매체는 성격상 일상적인 접근이 용이하지만 그만큼 보안에 취약한 점을 동반하고 있다. 또한 장기보존을 위한 마이그레이션과 같은 전자기록 보존 정책 전략이 마련되지 않은 상황에서 기록보존을 전면적으로 전자화에 의지하고 있는 것은 자칫 대량 손실로 이어질 우려가 있다.



〈그림 3〉 업무관리 시스템 기반 내부 시스템 연계 방안 예상

현재 지역 청소년상담복지센터는 중앙 기관의 운영방식에 따라 중앙 통제 네트워크 기반 데이터베이스를 기반으로 상담사례를 보존하고 있지만 장기보존을 위한 기술요소에 대한 체계나 전자기록의 장기보존을 위한 정책은 마련되어 있지 않은 상황이다. 더불어 한국청소년상담복지개발원은 본원의 일부 부서에서만 행정안전부에서 운영 중인 정부전자문서유통시스템을 이용하고 있으며 본원과 지역 청소년상담복지센터 업무에 적용 중인 업무관리시스템을 존재하지 않았다. 이러한 상황은 기관의 일반행정 기록관리를 위해 바람직하지 않으며 연계적이며 내용 구성이 변칙적인 성격의 청소년 상담기록의 기록을 관리하는데 그 특성을 반영하기 어려운 실정

이다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 지역 청소년상담복지센터의 단위업무를 기반으로 하는 업무관리시스템 도입이 시급하다. 정부기능연계모형(Business Reference Model)을 기반으로 하는 업무관리시스템을 통하여 기록을 생산과 동시에 획득하고 등록하여 유출 및 유실을 방지하고, 기록의 상태를 파악하기 위해 데이터베이스 운영과 기록물 이용 현황을 통제하며, 기록물에 행해진 처리를 추적하여 적합한 환경에서 저장과 보존이 이루어질 수 있도록 해야 한다. 이처럼 기존에 운영 중인 CYS-Net과 연계된 기록관리 업무와 데이터베이스 관리를 통해 기존 기록물의 누락 없이 보다 체계적인 기록관리 환경이 될 수 있도록 힘써야 한다. 또한, 상담원의 CYS-Net에서의 정보 공유는 일반적인 사업관련 사항이나 일반통계, 유관 지침이며 사례공유 기능도 지역 상담센터는 타 지역 상담센터의 사례를 공유할 수 없다. CYS-Net을 통한 기록 정보를 공유하고 이용할 수 있는 주체는 기관에 소속된 CYS-Net이용 가능 권한을 가지고 있는 관리자뿐이다. 지역 청소년상담복지센터 인터뷰에 따르면 현재 상담기록을 제공하는 유일한 경우는 내담자 본인이 이용신청서를 작성하고 이에 따라 기록물을 복사해 제공하는 것이다. 만약 지역 청소년상담복지센터를 이용 중인 내담자가 다른 지역의 지역 청소년상담복지센터를 이용하게 되면 내담자는 스스로 기존 상담 기록을 찾아와야 하는 상황이다. 이러한 운영방식은 상담의 자의적 동기가 떨어지는 청소년 내담자의 상담 의욕을 저하시키고 내담자의 다양한 상황이 반영되지 못하여 상담 업무의 효율을 저해하는 부분으로 작용할 수 있으며 시대의 흐름에 역행하는 기록관리 체제이다. 한편 한국청소년상담복지개발원의 단위업무를 살펴본 결과 사전 정보공개 공표목록에서 제공 중인 단위과제 목록의 내용은 내부운영규정에 명시된 문서규정인 <표 3>과 동일하다. 같은 여성가족부 산하 청소년관련기관 중 한국청소년상담복지개발원의 규정집을 제외하고, 유일하게 단위업무 목록을 공개 중인 한국청소년활동진흥원의 분류 기준을 살펴보면, ‘부서명’, ‘단위업무명’, ‘단위업무설명’, ‘보존기간’, ‘보존기간책임사유’ 등의 요인으로 단위업무를 구분하고 있다. 이와 같이 한국청소년복지개발원은 기관의 투명성 확보와 기록물 활용을 위해 각 처리과에 업무편람 작성을 시작으로 기록 생산현황 보고 체계 마련과 단위업무 목록을 재구성할 필요가 있다. 더불어 기관의 업무를 반영한 기록관리기준표를 만들어 보유 중인 기록을 활용가능하게 하여 청소년 상담기록과 청소년 사업에서 축적된 지식을 다방면으로 활용할 수 있도록 노력을 기울여야 한다.

기록관리는 업무를 효율적으로 진행시키고 모아진 정보를 지식으로 널리 활용하기 위함이다. 앞서 살펴본 상담기록의 특성상 상담 업무 전문성 향상을 위해 내담자의 상황에 대한 다각적 정보가 연계되어야 할 필요가 있다. 상담기록은 사안파일로서 앞서 살핀 두 기록유형과는 다르게 매 회기에는 정확하게 접수와 상담 종료이 이루어진다. 그 안에서 내담자의 이야기기임에도 상담자가 생산하게 되는 특수함 속에 내담자의 일기, 녹음, 시청각 자료 등 비정형 데이터가 기록으로 생산되기도 하며, 내담자의 환경요소, 의사결정능력, 심리상태 등의 조건에 따라 결과

적으로 다른 결과물이 생성된다. 이와 같은 상담파일의 특성이 고려되지 않은 기록관리는 내담자에 대한 온전한 이해를 돕지 못한다. 또한 동일한 업무의 반복을 가져올 수 있으며 맥락정보의 누락과 함께 개별 자료로써 활용가치를 떨어뜨릴 수 있는 사항이 된다. 따라서 상담의 전·후 관계와 내담자의 정확한 상태 진단을 위한 맥락정보를 수집하고, 전자적 환경에서 생산된 기록과 비전자 환경에서 생산된 기록이 둘 중 어느 문서라도 단편적으로 존재하지 않도록 원인과 결과, 논리적 순차와 맥락을 파악할 수 있도록 연계하여 하나의 사안으로 연결·활용할 수 있도록 해 주어야 한다. 한국청소년상담복지개발원은 정부산하 공공기관이기 때문에 국가기록원의 기록관리 표준을 따르는 것이 적합하다. 그러나 국가기록원의 기록관리 메타데이터 표준의 메타데이터 요소 중 기술 요소는 기술 유형(Description Type)과 기술 내용(Description Text) 두 가지 뿐이다. 이 두 가지 요소만으로는 상담기록의 내용을 표현하기에 부족하다. 상담기록은 상담이라는 행위의 특성상 내담자에 대한 내용을 상담자가 기록하는 형식으로 내담자의 일하면서 상담자 중심으로 생산되는 특징을 가지고 있다. 이러한 상황을 기존의 방식대로 생산자, 식별자 등으로 표현하기엔 상담기록의 특성이 고려된 정확한 정보를 제공하는 데에는 한계가 있다. 이효선(2003)은 ISAD(G)의 기술요소를 참조하여 상담기록 기술요소에 적용할 수 있는 요소를 도출하였으며, 권도균(2010)은 ISAD(G)와 국가기록원의 영구기록물 기술규칙 NAK-S 14를 바탕으로 청소년 쉼터의 기록물 기술요소를 제안하였다(<표 10> 참조).

<표 10> ISAD(G)를 참조한 기술요소

| 구분영역        | ISAD(G) 요소  | 전문상담기관의 기록관리 방안연구(이효선 2003)          | 청소년 쉼터의 기록관리에 관한연구(권도균 2010)                       |
|-------------|---|--------------------------------------|--|
| 식별영역        | 참조코드, 제목, 일자, 기술계층, 기술단위의 규모와 매체                  | 상담사례번호, 표제, 상담일자, 기술계층, 기술단위의 규모와 매체 | 개인 입소번호, 표제 입소일자, 기술계층, 기술단위의 규모와 매체               |
| 배경영역        | 생산자명<br>행정연혁/개인이력<br>기록물이력(보존내력)<br>수집/이관의 직접적 출처 | 상담자명<br>내담자정보(연령, 성별, 유형)            | 전담/관련 직원명<br>입소자정보(연령/성별/주소)<br>보존내력<br>이관의 직접적 출처 |
| 내용과 구조 영역   | 범위와 내용<br>평가, 폐기, 처리일정 정보<br>추가수집예상<br>정리체계       | 주호수문제<br>평가, 폐기, 처리일정 정보<br>정리체계     | 가출의 주원인과 조치내용<br>평가, 폐기, 처리일정 정보<br>정리체계           |
| 열람과 이용 조건영역 | 열람조건, 재생산조건, 언어와 문체, 물리적 특성과 기술적 요구사항, 검색도구       | 열람조건, 물리적 특성과 기술적 요구사항, 검색도구         | 개인기록 열람조건 및 복제조건, 언어와 문체, 물리적 특성과 기술적 요구조건, 검색도구   |
| 연관자료영역      | 원본의 존재와 위치<br>사본의 존재와 위치<br>관련기술단위<br>출판주기        | 관련 매체의 존재와 위치<br>출판주기                | 관련매체의 존재와 위치<br>관련되는 기술단위<br>출판주기                  |
| 주기영역        | 주기  | 주기                                   | 주기   |
| 기술통제영역      | 아키비스트 주기<br>규칙과 협약<br>기술일자                        | 아키비스트 주기<br>규칙과 협약<br>기술일자           | 기록관리 담당자 주기<br>규칙과 협약<br>기술일자                      |

〈표 11〉 메타데이터 고려 사항 및 고려 대상 요소

| 구분        | 목적   | 기능   | 고려 대상   |
|-----------|--|--|---|
| 기술적<br>특성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록을 식별하는데 초점</li> <li>• 기록의 다양한 측면 고려</li> <li>• 업무상생성</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 매 회기마다 생산 되는 기록물이 다름</li> <li>• 필요한 정보의 내용상 특징 구분</li> </ul>  | 연령, 상담 대상, 상담시기, 방문동기, 상담회기, 검사결과, 상담자, 내담자 태도(참여도) |
| 관리적<br>특성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록의 효과적인 응용과 관리를 지원하기 위한 목적</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용권한(허용): 이용조건</li> <li>• 수록된 기록의 영역</li> <li>• 생산자가 누구인지</li> <li>• 기록에 대한 접근관리</li> <li>• 반복적인 업무수행 방지</li> </ul> | 업무활용도, 조치결과보고, 기관연계도, 저축 법령                         |
| 구조적<br>특성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기록이 포함하는 정보 유형과 다른 정보와 관계 표시</li> <li>• 기록의 논리적 구성요소와 내부적인 조직체계 기술</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자(관리자)에게 검색 등에 필요한 식별 경로를 제공</li> <li>• 기록의 체계적 특성을 제공하여 원하는 정보를 쉽게 검색</li> </ul>                                 | 예상 기대효과, 상담도구(방법), 조치의 적절성, 회기결과                    |
| 보존적<br>특성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자기록의 동적인 특성과 가변성 고려</li> <li>• 정보 활용을 위한 보존과 접근 확보</li> <li>• 보존을 위한 내적/외적 환경에서 활용가능성을 고려</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보존 책임기관, 보존 제한사항 정보 제공</li> <li>• 보존에 필요한 정보 제공</li> <li>• 보존의 물리적 논리적 순서 제공</li> </ul>                             | 상담기관, 담당기관, 상담횟수, 사진/음성녹음 등 매체 다양성, 내용과 구조가 비정형     |

그러나 ISAD(G)는 보존기록을 그 대상으로 삼고 있기 때문에 기록물의 현용적 측면이 고려된 기술요소나 활용을 위한 메타데이터 요소 등이 필요하다. <표 11>은 이러한 점을 고려하여 일반적인 기록관리의 특성을 4가지 성격으로 구분하고 해당 특성들의 목적에 맞게 상담 기록에 적용하여 고려사항을 나누어 보았다. 기능 분석에는 현재 수행되는 기능과 인터뷰를 통해 발견된 문제점 등을 반영하여 기능요건을 선택하였다. 이러한 예시는 처리과의 현실적 상황을 온전히 반영하진 못하였지만 상담기록을 단순히 업무에 따라 생산되는 기록물에서, 그 특성을 고려한 기록관리를 통해 활용가치 높은 자료로서 가치를 갖는 기록물로의 인식 개선에 도움이 될 수 있을 것이다.

## V. 결론

청소년상담기관의 기록은 일반 상담기관의 기록들과 달리 내담자가 청소년인 만큼 내담자의 특성이 반영된 상황에 대한 서술, 학교기관이나 학부모 상담 등과 같은 기록 등이 추가적으로 포함되고 관리되어야 한다. 때문에 기록관리 법령과 규정에 밀접하다고 할 수 있지만 그 특성상 체계적이고 엄격한 기록관리의 범주가 주어져야 할 필요가 있다. 한국청소년상담복지개발원은 다양한 청소년지원사업과 청소년상담 업무의 중추기관으로 상담기록을 활용하여 내담자들에게 더 나은 서비스를 제공하고 기관의 투명성을 확보해야 할 뿐이다. 축적된 지식을 통해 학계와 사회문화 등의 이해의 자료가 될 수 있도록 기능과 임무를 수행해야 한다. 본 연구는 공공기관으로서 기록관리 의무를 갖는 한국청소년상담복지개발원과 지역 청소년



년상담복지센터를 중심으로 기록관리 일반 현황을 살펴보고 심층인터뷰를 통한 문제점을 다음과 같이 도출하였다.

첫째로 기록관리 인식 부족이다. 형식적인 내부 규정과 기록관의 설치 또는 기록관리 전문요원의 배치가 이루어지지 않았으며 보존 서고를 위한 공간마저 부족한 상황이다.

둘째는 내부 운영 데이터베이스의 한계와 업무관리시스템의 부재이다. 지역 청소년상담복지센터는 별도의 업무관리시스템 없이 운영 중이며 한국청소년상담복지개발원의 기관 내부 공유 데이터베이스 CYS-Net을 구축하여 운영 중이다.

셋째, 기록생산 주체가 처리과로 인식되고 있지 않는 점이다. 기록을 생산하는 처리과에서 기록을 행정업무의 결과물 보다 실적 위주의 보고와 평가 도구로 인식되고 있다.

이에 본 연구에선 관리적 측면에서 행정기록과 상담기록적 측면으로 나누어 기록관리 현황에 대한 제언을 하였고, 시스템적 측면에서 시스템 구성을 위한 사전 작업과 이를 위한 고려사항에 있어 사안과일의 특징을 갖는 상담기록의 특성이 반영된 상담기록 관리 방안을 제언해 보고자 하였다. 본 연구에서 발견한 문제점을 토대로 한국청소년상담복지개발원을 비롯한 정부산하공공기관의 기록관리 인식변화와 발전에 도움이 되었으면 한다.

## 참고문헌

- 고향자, 현선미. 2008. 상담일반: 청소년 상담의 사전동의(Informed Consent)에 관한 고찰. 『상담학연구』, 9(1): 45-65.
- 권도균. 2010. 『청소년 컴퓨터의 기록관리에 관한 연구』. 석사학위논문, 목포대학교 대학원 기록관리학 협동과정.
- 김명훈. 2015. 기록물 폐기평가 제도 개선방안에 관한 연구 - A시청 기록관 폐기평가 사례를 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 15(4): 7-24.
- 김수진. 2013. 『한국 청소년상담연구의 동향: 국내 학회지 게재논문 중심으로(1993-2013)』. 석사학위논문, 한국상담대학원대학교 상담학과 아동청소년상담전공.
- 나경미. 2016. 『비자발적 청소년내담자와 상담자의 치료적 관계형성 과정에 대한 질적연구: 상담자 경험을 중심으로』. 석사학위논문, 한국상담대학원대학교 상담학과 상담학일반전공.
- 배성중, 김태영, 한혜원, 김용. 2015. 국립대학교 기록관리 현황 및 개선방안 연구 -거점국립대학교 산학협력단을 중심으로-. 『한국비블리아학회지』, 26(4): 151-178.
- 손현동. 2007. 현행법에 나타난 학교상담자의 비밀보장과 그 한계 고찰. 『청소년상담연구』, 15(2): 3-14.

- 유정미, 두경희, 이아라. 2014. 상담기록의 필수 목록 개발을 위한상담전문가의 인식에 대한 델파이 연구. 『상담학연구』, 15(5): 1695-1715.
- 이중범, 정진철, 이건남. 2013. 학교생활기록부 진로관련 기록의 작성 관리 활용실태 및 개선방안. 『농업교육과 인적자원개발』, 45(4): 23-52.
- 이주연, 김용, 김진. 2013. 대형 대학병원의 의무기록관리 현황분석 및 개선방안에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 13(1): 107-134.
- 이현정. 2010. 형사사건기록의 분류방안 연구 - 사안 파일(Case file) 관리를 중심으로. 『한국기록관리학회지』, 10(1): 169-197.
- 이효선. 2003. 『전문상담기관의 기록관리 방안연구 -한국청소년상담원을 중심으로-』. 석사학위논문, 명지대학교 기록과학대학원 기록관리학과.
- 임미선, 김경환, 김주한, 송명희, 김민정, 김연희. 2009. 임상정보검색 활용 중심의 EMR 서식 개발을 통한 의무기록 질 향상. 『한국의료QA학회 가을학술대회자료집』, 744-746.
- 임진희. 2013. 『전자기록관리론』. 서울: 선인.
- 장영우. 2017. 『가출청소년을 위한 해결중심 단기 개인상담 사례연구』. 석사학위논문, 한국교원대학교 교육대학원 상담 및 특수교육학과 상담심리전공.
- 전보영. 1994. 직업상담 실무/사례기록. 『장애와 고용』, 4(1): 73-75.
- 최효영, 김찬영, 김용. 2016. 대학특별사업단 기록물 관리 현황분석 및 개선방안 연구 -J대학을 중심으로. 『기록학연구』, (50): 97-138.
- 하혜숙, 최은미. 2013. 집단상담 사전동의 형태에 따른 사용실태 비교 연구. 『상담학연구』, 14(2): 1033-1050.
- Gerard Egan. 1994. 『The Skilled Helper: A Problem-management Approach to Helping』. Cole Publishing Company.
- e-나라지표. <<http://www.index.go.kr/main.do>> [cited 2017.10].
- 국가기록원. <<http://www.archives.go.kr/next/viewMain.do>> [cited 2017.10].
- 여성가족부. <<http://www.mogef.go.kr/>> [cited 2017.10].
- 전북청소년상담복지센터. <<http://www.jb1388.kr/>> [cited 2017.10].
- 전주시청소년상담복지센터. <<http://www.jjsangdam.or.kr/>> [cited 2017.10].
- 한국청소년상담복지개발원. <<https://www.kyci.or.kr/userSite/index.asp>> [cited 2017.10].
- 한국청소년활동진흥원. <<https://www.kywa.or.kr/>> [cited 2017.10].
- 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』. 2011. 법률 제10560호.
- 『청소년기본법』. 2017. 법률 제14839호.
- 『의료법』. 2017. 법률 제14438호.

- 『개인정보 보호법』. 2017. 법률 제14839호.  
『개인정보 보호법 시행령』. 2017. 대통령령 제28355호.  
『공공기관의 운영에 관한 법률』. 2017. 법률 제14461호.  
『공공기록물 관리에 관한 법률』. 2017. 법률 제14613호.  
『공공기록물 관리에 관한 법률 시행령』. 2017. 대통령령 제28303호.  
『공공기관의 정보공개에 관한 법률』. 2017. 법률 제14839호.

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Bae, Sung-Jung., Kim, Tae-Young., Han, Hye-Won and Kim, Yong. 2015. "A Study on the Methods to Improve Records Management of the National University: Focused on Industry-University Cooperation Center of the Foothold National Universities." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 26(4): 151-178.
- Choi, Hyo-Young., Kim, Chan-Young and Kim, Yong. 2016. "A Study on Improvements and Current Issues of Records and Archives Management in Special Project Teams at the University : focused on the J University." *The Korean Journal of Archival Studies*, 50: 97-138.
- Ha, Hye-Suk and Choi, Eun-Mi. 2013. "A Study on Comparison of Current usage of Informed Consent for Group Counseling." *Korea Journal of Counseling*, 14(2): 1033-1050.
- Jang, Yeong-Woo. 2017. *A Case Study on a Solution-focused Brief Individual Counseling for teenage runaways*. M.A. thesis. Department of Counseling Psychology Graduate School of Education Korea National University of Education.
- Jeon, Bo-Young. 1994. "Vocational counseling practice/Case record." *Disability & Employment*, 4(1): 73-75.
- Kim, Myoung-Hun. 2015. "A Study for Improving Destruction Appraisal System of Records : Focusing on the Destruction Appraisal Case of A City Record Center." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 15(4): 7-24.
- Kim, Soo-Jin. 2013. *Trend Analysis on Korea Adolescent Counseling Research: Study on the Theses from Korea Journal Publication(1993- 2013)*. M.A. thesis. Department of Child and Adolescent Counseling Korea Counseling Graduate University.
- Koh, Hyang-Ja and Hyun, Sun-Mi. 2008. "A review of informed consent in adolescent

- counseling.” *Korea Journal of Counseling*, 9(1): 45-65.
- Kwon, Do-Gyun. 2010. *A Study on The Youth Shelter' s Records Management*. Department of Interdisciplinary Program of Records Management Graduate School of Mokpo National University.
- Lah, Kyong-Mi. 2016. *A Qualitative Study on Therapeutic Relationship Formation Process between Involuntary Adolescent Client and Counselor: Focusing on Counselor Experiences*. M.A. thesis. Department of General Counseling Korea Counseling Graduate University.
- Lee, Ho-Sun. 2003. *A Study on the archival management plan for Counseling Institute*. Department of Archival Science The Graduate School of Archival Science Myungi University.
- Lee, Hyun-Jung. 2010. “A Study on the Development of Classification for Criminal Case Files.” *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 10(1): 169-197.
- Lee, Jong-Bum., Jeong, Jin-Chul and Lee, Gun-Nam. 2013. “Current Status and Directions on Writing, Management, and Use of Career Related Records in Transcript of School Records.” *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*, 45(4): 23-52.
- Lee, Ju-Yeon., Kim, Yong and Kim, Geon. “A Study on the Analysis and Methods to Improve the Medical Records Management in a Large University Hospital.” *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 13(1): 107-134.
- Lim, Mi-Sun et all. 2009. “Improve the quality of medical records by using the EMR format development focused on clinical information retrieval.” *Proceedings of the Korean Academy of Health Sciences in Korea*, 744-746.
- Ryu, Jeong-Yi., Du, Kyung-Hee and Lee, A-Ra. 2014. “Korean Journal of Counseling : The Delphi Study on the Recognition of professional Counselor for the Development of the mandatory Counseling Records Lists.” *Korea Journal of Counseling*, 15(5): 1695-1715.
- Son, Hyun-Dong. 2007. “A Review of Legal Codes Related to School Counselors' Confidentiality and Its Limitation.” *The Korea Journal of Youth Counseling*, 3-14.